DFL(Dyslexia Friendly Library)을 위한 서비스 정책에 관한 연구*

A Study on the Service Policies for Dyslexia-Friendly Libraries

김 선 호(Seon-Ho Kim)**

목 차

1. 서 론
1.1 연구의 필요성 및 목적
1.2 연구의 방법 및 절차
1.3 연구의 제한점
2. 이론적 배경
2.1 난독증의 정의 및 진단
2.2 선행연구
3. 난독인 및 보호자의 도서관 인식의 분석
3.1 인구통계학적 특성
3.2 이용
3.3 서비스
3.4 사서
3.5 기타
4. 분석결과 및 정책적 제언
4.1 분석결과
4.2 정책적 제언
5. 결 론

초 록

본 연구는 도서관의 DFL 서비스 정책을 마련하는데 주요한 목적이 있다. 이를 위해 연구는 난독인과 보호자를 대상으로 한 면담과 설문조사를 통하여 도서관 이용에 장애가 되는 여러 가지 요인을 알아보았다. 연구를 통해 나타난 결과는 다음과 같이 요약될 수 있다: 1) 홍보 및 광고활동의 강화, 2) 도서관 규정의 개선 및 난독인 전문 사서의 배치, 3) 소장 자료 및 전용공간 서비스의 확대 및 맞춤화.

ABSTRACT

The study identified the various service factors for dyslexia-friendly library in promoting accessibilities and eliminating barriers. The results from the in-depth interviews and social survey for dyslexia students and their guardians suggested some of the new library policies. These are: 1) more intensive need for PR and ads programs; 2) the revision of the existing library regulations and the assignment of dyslexia librarians; and 3) the expansion and customization of library stocks and dyslexic private rooms.

키워드: 난독증, 장애, 정보봉사, 도서관 정책, 무장애 도서관
Dyslexia-Friendly Library, Disability, Information Services, Library Policies, Barrier-Free Library

---

* 본 연구는 2010학년도 대구대학교 학술연구비지원에 의해 수행되었음.
** 대구대학교 문헌정보학과 교수(sunkim@daegu.ac.kr)
논문접수일자: 2012년 1월 10일 최초심사일자: 2012년 1월 17일 게재확정일자: 2012년 2월 12일
한국문헌정보학회지, 46(1): 201-221, 2012. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2012.46.1.201]

1. 서 론

1.1 연구의 필요성 및 목적

1986년 11월 The British Medical J.에서 하나의 문구(phrase)를 구성하고 있는 단어들의 철자를 구별하는데 어려움을 겪는 14세 소년에 대한 최초의 발달 난독증(dyslexia)에 관한 진단 사례를 발표한 이래로, 오늘날까지 영국과 북유럽 국가들을 중심으로 꾸준하게 난독증에 관한 관련학계의 관심이 증대되고 있다.[1] 현재 난독증을 겪고 있는 사람들은 전 세계 인구의 약 8%를 차지하고 있으며, 이 들 중에서 특히 약 2-4%는 그 상태가 매우 심각한 것으로 조사되었다.[2] 비록 이들 난독인들이 소수 집단에 불과하지만, 이들 국가들은 텍스트와 그래픽 중심의 현대 정보사회에서 이들의 지식격차를 축소 또는 해소시켜줌으로써 그들의 민주적 시민권리를 신장시키려고 노력하고 있다. 이들 국가에서는 이미 사회적으로 또는 대중적으로 난독인의 권리와 권한을 일깨워주는 사회적 운동이 보편화되어 있으며, 공공 도서관도 이러한 운동의 중심적 역할을 담당함으로써 다른 공공 및 교육기관과 마찬가지로 적극적으로 참여하고 있다.

그러나 이들 국가와 달리, 우리나라의 경우에 난독인이 전체 인구에서 차지하는 비율이 어느 정도인지에 대한 통계조사가 현재까지 전혀 이루어지지 않고 있다. 우리나라에서도 EDA에서 주장하는 전체인구의 약 8%가 난독증을 경험하고 있다고 가정한다면, 2010년 우리나라의 전체 인구 약 4,820만명(2010년 인구주택총조사 잠정집계결과)[3] 중에서 약 386만 명 정도가 난독증을 겪고 있다고 추정할 수 있다.

그리고 또한 우리나라의 난독증 학생의 수를 추정할 수 있는 최근의 참고자료가 한 사설연구기관에 의해 발표되었다. 그 내용에 의하면, 학습능력의 저하, 학업 부진과 같은 학습장애가 있는 전국 초・중・고등학생 426명을 대상으로 학습관련 두뇌기능평가를 시행한 결과, 38.3%의 학생들이 난독증을 겪고 있는 것으로 나타났다.[4]

일반적으로 학습장애인의 경우, 그것에 대한 개념적 정의의 불명확성으로 인하여 각국마다 그 편차가 크게 다르다. 각 나라별 학습장애인의 출현율을 살펴보면, 미국은 3.17%, 독일은 2.04%, 스위스는 2.56%, 네덜란드는 1.50% 그리고 일본은 0.37%이며, 우리나라는 2.46%이고, 특히 우리나라의 초등부 학생의 4-8% 그리고 중등부 학생의 4-14%가 학습장애를 겪고 있는 것으로 조사되었다(이상훈 1998, 7-8). 따라서 위에서 조사된 우리나라의 학습장애 학생의 출현율과 난독증 학생의 비율을 근거로 하여, 현재 난독증을 겪고 있는 학생의 수를 어림잡아 추정할 수 있다.

2010년 04월을 기준으로 우리나라의 초등학생의 수는 약 3,300,000명이며 중・고등학생의 수는 약 3,940,000명이다(2010 교육기본통계 조

1) The British Dyslexia Association(BDA). 〈www.bdadyslexia.org.uk/〉.
2) The European Dyslexia Association(EDA). 〈www.eda-info.eu/〉.
3) 〈kostat.go.kr/〉.
4) 연합뉴스, 2008. 09. 29.

사).[5] 이 숫자를 근거로 우리나라의 난독증 학생의 수를 계산하였다.[6]

그 결과, 우리나라 초등학생 중에서 난독증 학생의 수는 최소 약 52,000명에서부터 최대 약 104,000명으로 추정할 수 있다. 그리고 위의 공식을 중·고등학생에게 적용시킨 결과, 우리나라 중·고등학생 중에서 난독증 학생의 수 또한 최소 약 60,000명에서부터 최대 약 210,000명으로 추정할 수 있다. 이러한 추정치를 근거로 우리나라에서 난독증을 겪고 있는 초·중·고등학생의 총 수는 약 112,000명에서부터 314,000명 사이라는 것을 알 수 있다. 이러한 숫자를 근거로, 전체 초·중·고등학생 중에서 난독증을 겪고 있는 학생의 비율은 전체 학생 수의 약 2-4%라는 것을 추정할 수 있다. 한 가지 안타까운 것은 아직까지 약 3,200,000명의 대학생에 대한 학습장애나 난독증 조사가 이루어지지 않아 이들 중에서 얼마나 많은 대학생이 난독증을 겪고 있는지 알 수 없다는 것이다. 그러나 위의 초·중·고등학생의 난독증 학생 비율을 적용시켜 보면, 전체 대학생 중에서 난독증을 겪고 있는 학생은 약 64,000명에서 128,000명이라고 추정할 수 있다. 이러한 숫자를 종합해 보면, 우리나라 전체 학생 수에서 난독증을 겪고 있는 학생의 수는 최소 176,000명에서 최대 442,000명이라고 추정할 수 있다. 결론적으로 우리나라의 난독인 수는 약 3,860,000이며, 이 중에서 학생의 수는 최소 176,000명에서 최대 442,000명이라는 것을 추정할 수 있다.

이러한 추정 분석을 통하여 우리나라에서도 난독인의 수가 결코 적지 않음을 알 수 있다. 그렇지만 현재 우리나라에서 난독증과 관련된 활동하는 사회적 봉사기관으로는 「한국 난독증 알리기 본부」[7]가 유일하며, 도서관계에서도 이 기관과 협력한 극소수의 도서관에서 단기적으로 난독증 알리기 행사에 실시하였던 것으로 조사되었다.[8]

현재까지 난독인에 대한 지식격차, 교육격차 그리고 디지털 격차 등의 축소 또는 해소에 대한 중앙 및 지방 정부의 정책적 지원이 구체적으로 명문화되어있지 않고 있으며, 각종 도서관 또한 자신들의 이용자 서비스 정책이나 지침에 명문화하지 않고 있다. 그러나 이들이 일반인과 달리 도서관의 지원대상인에서 차지하는 비율이 높지 않더라도 이들 역시 법률에서 규정하고 있는 인권과 교육 및 문화적 향수권(享受權)을 가지고 있다. 따라서 만인을 위한 봉사를 목표로 하는 도서관 역시 이들에 대하여 관심을 갖고 이들의 어려움을 극복할 수 있도록 지원하여야 하며, 이들을 위한 사회적 운동에도 참여하여야 한다.

본 연구의 목적은 도서관이 난독인으로부터 사랑을 받는 친숙한 환경을 갖추기 위하여 난독인의 도서관 이용에 장애가 되는 요소를 제거한 DFL(Dyslexia Friendly Library)을 위한 새로운 서비스 정책을 제안하는 것이다.

---

5) 〈cesi.kedi.re.kr/〉.

6) 초등학생수 × 학습장애최소비율 × 난독증학생비율 = 최소난독증학생수~초등학생 × 학습장애최대비율 × 난독증학생비율 = 최대난독증학생수.

7) Korean Dyslexia Association, 〈www.annahouse.or.kr〉.

8) 성남시립도서관, 2007.11.

1.2 연구의 방법 및 절차

본 연구의 목적을 달성하기 위하여, 본 연구에서는 수집된 데이터의 분석을 통해 모형, 일반화 및 규칙화를 도출할 수 있는 귀납적 방법을 사용하며, 그 절차는 다음과 같다.

1) 국내외 문헌 조사
2) 난독인의 면담 및 설문지 조사
3) 난독인보호자의 면담 및 설문지 조사
4) SAS를 사용하여 결과 분석
5) DFL를 위한 정책 제시

1.3 연구의 제한점

숨겨진 장애(Venetis 2002, 3)로 알려진 난독증을 겪고 있는 사람들에 관한 공식적 통계를 국내에서는 찾을 수 없을 뿐만 아니라, 본 연구의 주제와 관련된 국내 문헌정보학계의 연구도 아직 활성화되지 않고 있으므로, 문헌조사는 주로 외국의 관련 학술자료를 중심으로 수집・분석하였다.

그리고 난독인과 그 보호자에 대한 면담 및 설문지 조사는 피험자의 사생활보호 요청, 방문거부 및 면담 기피 등으로 인하여 모집단의 수가 한정되었다. 따라서 보다 많은 난독인과 그 보호자에 대한 조사가 이루어진다면, 본 연구의 결과와 차이가 있을 수 있다.

2. 이론적 배경

2.1 난독증의 정의 및 진단

레오나도 다빈치(Leonardo da Vinci), 토마스 에디슨(Thomas Edison), 조지 부시(George W. Bush) 등은 난독증을 극복한 유명인으로 잘 알려져 있으며, 미국의 영화배우인 톰 크루즈(Tom Cruse)는 현재에도 난독증을 겪고 있는 것으로 알려져 있다.

난독증이 치료해야 하는 질병인지 또는 아닌지에 대한 논의가 의학분야에서 주로 이루어지고 있지만, 분명한 것은 난독증은 음성 또는 언어 기능에 영속적으로 현저한 장애를 갖고 있는 언어장애와는 분명히 다르며, 교육과 훈련을 통해 극복할 수 있는 어려움(difficulty)이라는 것이다(Prior 2003, 7). 이러한 내용을 조금 더 전문적으로 알아보면, 영국난독증협회에서는 난독증이란 특수학습장애이며, 주로 읽고쓰기 능력(literacy)과 언어 관련 능력(language related skills)의 발달에 영향을 끼치며, 종종 자폐증과 함께 동시에 발생하는 경우도 있다고 설명하면서, 난독증을 특수학습장애에 포함시키고 있다.[9] 그리고 IFLA에서는 난독증이란 언어의 습득과 처리 과정에 있어 간섭을 받는 신경학적 이상(disorder)이며, 난독인은 읽고, 철자를 구별하고, 쓰고, 말하고, 듣는 데는 문제가 있으나 지능적으로는 정상이라는 특징을 갖고 있고, 또한 정신적이나 감각적인 결함, 정서적 혼란 또는 문화적 결핍으로 이것이 발생하지는 않는다고 정의하고 있다(Panella 2009).

9) the British Dyslexia Association에서는 특수학습장애(SpLDs-Special Learning Difficulties)에 Dyslexia, Dyspaxia, Dyscalculia, ADD/ADHD, Dysphasia를 포함시키고 있다.

이러한 난독증의 신체적 또는 정신적 징조와 관련해서, 어린이 부모나 보호자는 대상 어린이가 7-8세가 지나도록 다음과 같은 증상이 있는 경우 일단 난독증을 의심해 보아야 한다.[10]

1) 문자와 숫자의 반대로 쓰기가 줄어들지 않는다
2) 책이나 칠판의 내용을 옮겨 적은 것을 어려워한다
3) 공간인지에 문제가 있다 - 좌우구별의 어려움으로 인하여 스포츠 활동이나 춤을 배우는 데 있어서 어려워한다
4) 들은 것을 기억하고 이해하는데 어려워한다 - 단어나 문장의 순서를 잘못 배열한다

또한 성인인 경우에는 국제난독증협회(The International Dyslexia Association, IDA)에서 제공하고 있는 다음과 같은 난독증 자가 진단법을 사용하여 자신의 난독증 증상을 확인할 수 있다.[11]

1) 천천히 읽습니까?
2) 학창시절에 읽기를 배울 때 어려움을 겪었습니까?
3) 의미를 파악할 때까지 2-3번을 반복해서 읽어야만 합니까?
4) 큰 소리로 읽는 것이 불편합니까?
5) 읽거나 쓸 때, 철자의 생략, 전후도치, 철자추가가 발생합니까?
6) 철자조사를 한 다음에도 쓰기에 철자오류가 있습니까?
7) 익숙하지 않은 복수의 단어들을 발음하는데 어려움이 있습니까?
8) 내용이 긴 책이나 소설보다 간단한 내용의 잡지 기사를 더 선호합니까?
9) 학창시절에, 외국어를 배우기가 매우 어려웠습니까?
10) 다량의 읽기(extensive reading)가 요구되는 프로젝트나 업무를 회피하십니까?

위의 각 질문에 '예'인 경우에 '1'점씩 더해서 모두 '7'점 이상이면, 그 사람은 난독증의 증상을 가지고 있을 수 있으므로, IDA에서는 이러한 성인은 전문가로부터 공식적인 진단평가를 받기를 권고하고 있다

알파벳을 사용하는 영미권 국가와는 달리 한글의 자모를 사용하고 있는 우리나라의 경우에는 외국의 난독증에 대한 정의와 증상, 그리고 진단법 등에 있어서 차이가 있을 것으로 생각되지만, 이 주제와 관련된 구체적인 국내 자료는 아직 찾지 못하였다. 그렇지만 비록 난독증에 대한 국내의 정의 및 진단에 대한 자료가 부족할지라도 우리나라도 영미권 국가의 정의와 진단법 등을 원용하면 난독증을 다음과 같이 정의할 수 있을 것이다.

난독증이란 비록 언어와 문자의 구성소는 외국어와 다르더라도, 한글과 숫자를 읽고 쓰고 그 의미를 이해하는데 어려움이 있으나, 지능적으로는 정상적이므로, 교육과 훈련을 통해 개선될 수 있는 신경적 이상이지 결코 질병이 아니라고 정의할 수 있다.

따라서 난독증을 겪고 있는 사람에게 올바른 교육과 훈련이 제공된다면, 이들이 자신의 어려움을 극복하고 정상인으로 생활하는데 커다란

10) 〈www.medicinenet.com/dyslexia/page2.htm〉.
11) 〈www.interdys.org/AreYouDyslexic_AdultTest.htm〉.

도움이 될 것이며, 이용자의 정보격차 해소에 뚜렷한 목적을 가지고 있는 도서관이 그 역할을 충분히 할 수 있을 것이다.

2.2 선행연구

외국의 경우, EDA와 BDA를 중심으로 유럽 지역에서 DFL 관련 연구가 꾸준하게 발표되고 있으나, 국내 문헌정보학계에서 이 분야에 관한 연구는 거의 불모지 수준이다. 그러나 최근들어 문헌정보학계에서도 학습장애의 일부분인 독서 및 인쇄 장애 분야에 관심을 갖는 연구자가 늘어남으로써, 보다 전문적이고 세부적인 난독증에 대해서도 문헌정보학계와 도서관계의 관심이 나타나고 있다.

Prior(2003)는 난독증을 겪고 있는 대학생의 요구를 충족시켜주기 위하여 대학도서관에서 그들에게 제공하고 있는 현재의 서비스를 조사하여 평가한 다음에, 난독인의 도서관 이용과 관련된 장애물을 제거하기 위하여 대학 도서관에서는 첫째, 대출기간을 연장하고 둘째, 시각적 왜곡현상의 표식을 제거하고 셋째, 안내 및 유도 표시, 컴퓨터 목록, 그리고 다양한 서류 양식을 제공하고 넷째, 발음인식 소프트웨어와 문자를 언어로 바꾸어주는 하드웨어를 제공하고, 마지막으로 직원을 재교육시켜서 난독증 대학생과의 유대를 강화한다면, 더욱 효과적인 DFL이 될 수 있다고 주장하였다.

그녀는 또한 난독증을 겪고 있는 대학생이 도서관을 이용하지 않는 중요한 이유로 도서관에서 난독인 서비스가 제공되고 있다는 것을 알지 못하기 때문이라고 주장하면서, 이들 학생들을 대상으로 보다 적극적인 홍보활동이 이루어져야 한다는 것과 또한 일반학생을 대상으로 그들의 난독증 여부를 밝힐 수 있는 노하우(konw-how)를 대학도서관의 사서가 갖추어야 한다고 제안하였다.

Rosental(2006)은 난독증을 겪고 있는 성인을 대상으로 공공도서관과 사서가 그들의 정보요구를 어떻게 만족시켜주고 있는가를 조사한 다음에, 이들의 공공도서관 이용에 장애가 되는 것을 제거하기 위해서는 환경구축, 읽기 편한 책, 오디오 시설, 접근가능한 목록, 보조공학기기, 장애전문사서, 다양한 색깔의 표시, 그리고 광고 등에 관심을 가져야 한다고 주장하였다. 결론적으로 그녀는 공공도서관이 DFL이 되기 위하여 해야할 일들로 타 기관과의 협력, 난독증 이용자의 요구 파악, 그리고 사서 훈련 및 교육, 관련 자료 및 장비 제공, 접근성 향상, 표식 및 장서 전시방법의 개선, 등급별 조치, 전문사서의 배치, 목적적 광고(targeted promotion) 등과 같은 서비스를 제안하였다.

김선호(2009)는 특정지역에 있는 공공도서관의 참고봉사 및 열람 담당사서 13명을 대상으로 난독인에 대한 도서관 서비스를 조사하였다. 결론적으로 그는 조사대상 사서 모두가 난독증에 대하여 알고 있으나, 공공도서관의 장애인 봉사가 주로 신체 장애인을 중심으로 이루어지고 있기 때문에 학습장애인의 일종인 난독증 이용자에 대한 도서관 봉사는 거의 이루어지지 않고 있다고 주장하면서, 국내 공공도서관의 정보봉사 현황과 북유럽 3개국 - 스웨덴, 덴마크, 핀란드 -의 공공도서관 실태를 근거로 우리나라 공공도서관의 실정에 맞는 난독인 정보봉사 모델을 제시하였다.

3. 난독인 및 보호자의 도서관 인식의 분석

본 연구의 피험자인 난독인과 난독인 보호자(이하 보호자라 함)를 대상으로 그들의 도서관에 관한 인식을 조사하기 위하여 면담설문지를 사용하여 데이터를 수집한 다음, SAS를 사용하여 그 결과를 분석하였다. 면담 실시 기간은 2011년 7월 1일부터 10월 31일까지 총 4개월이며, 면담에 참여한 피험자는 총 36명이고, 이들 중에서 난독인은 16명 그리고 보호자는 20명이다. 그리고 면담에 참여한 난독인과 보호자는 각각 독립적으로 조사하였으며, 피험자들 간의 인적 관계는 자신들의 사생활보호요청으로 인하여 고려하지 않았다.

3.1 인구통계학적 특성

본 연구의 면담에 참여한 피험자의 인구통계학적 특성을 분석한 것이 다음의 〈표 1〉과 〈표 2〉이다.

본 연구의 피험자인 난독인에 대한 인구통계학적 특성을 〈표 1〉에서 살펴보면, 남자가 약 70%이고, 연령은 10대와 20대가 약 94%이며, 학력은 고등학생과 대학생이 약 87%, 직업은 학생이 약 94%, 그리고 난독증으로 판명된 기간 36개월 이하가 약 83%를 차지하고 있다는 것을 알 수 있다.

그리고 본 연구의 피험자인 보호자에 대한 인구통계학적 특성을 〈표 2〉에서 살펴보면, 여자가 90%를 차지하고 있으며, 연령은 20대, 40대, 50대가 90%이고, 돌보는 난독인과의 인적관계는 친척, 이웃, 부모, 교사 또는 교육관계자가

〈표 1〉 난독인의 인구통계학적 특성

항목	내용	N(16)	%
성별	남자	11	68.75
	여자	5	31.25
연령	10대	9	56.25
	20대	6	37.50
	30대	1	6.25
학력	중학교 재학	1	6.67
	고등학교 재학	8	53.33
	대학교 재학	6	37.50
	대학원 재학	1	6.67
직업	학생	15	93.75
	회사원	1	6.25
난독인 판정 기간	12개월	3	16.67
	24개월	7	41.67
	36개월	4	25.00
	48개월	1	8.33
	60개월	1	8.33

〈표 2〉 난독인 보호자의 인구통계학적

항목	내용	N(20)	%
성별	남자	2	10.00
	여자	18	90.00
연령	20대	8	40.00
	30대	2	10.00
	40대	6	30.00
	50대	4	20.00
난독인과의 관계	부모	4	20.00
	친척/이웃	6	30.00
	교사/교육관계자	4	20.00
	장애/복지관계자	2	10.00
	자원봉사자	2	10.00
	기타	2	10.00
돌보는 난독인 학력	초등학교	3	15.00
	중학교	3	15.00
	고등학교	13	65.00
	대학교	1	5.00
난독인 직업	보조원	10	50.00
	무직	10	50.00
난독인 돌본 기간	12개월	11	55.56
	36개월	9	44.44

70%를 차지하고 있다는 것을 알 수 있다. 또한 돌보고 있는 난독인은 주로 고등학생이 65%이고, 그 다음이 초등학생과 중학생으로 30%를 차지하고 있다는 것과 난독인 보호자의 직업은 보조원과 무직이 각각 50%로 동일하며, 난독인을 돌본 기간은 12개월 이하가 56%, 그리고 36개월 이하가 44%라는 것을 알 수 있다.

위의 내용을 요약해 보면, 본 연구의 피험자 중에서 난독인의 인구통계학적 특성은 남자가 대부분이고, 연령은 거의 10대에서 20대이며, 이들은 주로 고등학생과 대학생이며, 난독증을 겪고 있는 기간은 대부분이 36개월 이하이다. 그리고 보호자는 여자가 절대다수이고, 연령은 주로 20대와 40대이며, 난독인과의 인적관계는 주로 친척, 이웃, 부모, 교사 또는 교육관계자이며, 돌보고 있는 난독인은 주로 고등학생이고, 난독인을 돌본 기간은 12개월에서 36개월 사이이다.

3.2 이용

본 연구의 피험자를 대상으로 그들의 도서관 이용 여부, 목적 그리고 이용기피요인을 조사하였다.

3.2.1 여부 및 빈도

먼저, 본 연구의 피험자를 대상으로 그들의 도서관 이용 여부 및 빈도에 대하여 조사한 결과가 다음의 〈표 3〉과 〈표 4〉에 나타나 있다.

〈표 3〉을 살펴보면, 본 연구의 피험자 중에서 난독인의 약 88%와 보호자의 90%가 도서관을

〈표 3〉 도서관 이용 여부

항목	내용	난독인		보호자		계	
		N=16	%	N=20	%	N=36	%
도서관 이용 여부	예	14	87.50	18	90.00	32	88.88
	아니오	2	12.50	2	10.00	4	11.12

〈표 4〉 도서관 이용 빈도

항목	빈도	난독인		보호자		계	
		N=14	%	N=18	%	N=32	%
한달 도서관 이용횟수	1~2회	8	57.14	7	38.88	15	46.87
	3~4회	6	32.86	7	38.88	13	40.62
	5~6회	·	·	4	22.23	4	12.50
	7~8회	·	·	2	11.11	2	6.25

이용하고 있다는 것을 알 수 있다.

〈표 3〉의 도서관 이용자를 대상으로 월간 도서간 이용횟수를 조사하여 분석한 것이 〈표 4〉이다. 이 표를 살펴보면 난독인 모두가 월 4회 이하 즉, 주 1회 이하이고, 보호자도 과반수이상인 약 77%가 난독인과 마찬가지로 주 1회 이하지만 나머지 약 33%는 주 1회 이상 도서관을 이용하고 있다는 것을 알 수 있다.

따라서 위의 내용을 요약하며, 본 연구의 피험자는 절대 다수가 도서관을 이용하고 있으며, 이들의 도서관 이용횟수는 난독인 모두와 보호자 대부분이 주 1회 이하이지만, 난독인과 달리 보호자 중에서 일부는 주 1회 이상 도서관을 이용하고 있다.

3.2.2 이용 목적

〈표 4〉에서 도서관을 이용하고 있다는 피험자를 대상으로 그들의 도서관 이용 목적을 복수로 응답하도록 하여 그 결과를 분석한 것이 〈표 5〉이다.

〈표 5〉에 나타난 결과를 살펴보면, 난독인이 도서관을 이용하는 주요 목적은 첫째가 약 67%인 각종 자료의 열람 및 대출이고, 둘째가 40%인 복사 및 인터넷 활용이며, 셋째가 약 27%인 보조공학기기의 구입 및 이용, 소모임활동 그리고 전문정보의 수집이라는 것을 알 수 있다. 그리고 보호자는 난독인과 마찬가지로 첫째가 약 89%인 각종 자료의 열람 및 대출이지만, 둘째는 약 56%의 전문정보의 수집이고, 셋째는 약 33%인 인터넷 활용과 소모임 활동이라는 것을 알 수 있다.

따라서 본 연구의 피험자가 도서관을 이용하는 가장 중요한 목적은 각종 자료의 열람 및 대출이고, 그 다음으로 전문정보의 수집, 인터넷 활동, 그리고 소모임 활동 등이다.

3.2.3 이용기피요인

본 연구에 참여한 모든 피험자를 대상으로 본인 스스로나 돌보고 있는 난독인, 또는 주위의 난독인 및 관계자가 도서관을 이용하지 않는 이유에 대하여 질문한 다음에 복수로 응답하도록 하였고, 그 결과는 다음의 〈표 6〉과 같다.

〈표 5〉 난독인과 보호자가 도서관을 이용하는 목적

내용	난독인		보호자		계	
	N=14	%	N=18	%	N=32	%
각종 자료의 열람&대출	10	66.67	16	88.89	26	81.25
복사	6	40.00	2	11.11	8	25.00
인터넷 활용	6	40.00	6	33.33	12	37.50
보조공학기기의 구입 및 이용	4	26.67	2	11.11	6	18.75
소모임 활동	4	26.67	6	33.33	10	31.25
전문정보의 수집	4	26.67	10	55.56	14	43.75
각종 자료의 구입	1	6.67	2	11.11	3	9.37
전문가 상담	1	6.67	2	11.11	3	9.37
기타	1	6.67	·	·	1	3.12

〈표 6〉 도서관 이용을 꺼리는 이유

내용	난독인		보호자		계	
	N=16	%	N=20	%	N=36	%
내 증상을 사서에게 알리기 싫다	12	76.92	10	50.00	22	61.11
도서관의 난독인 서비스를 모른다	9	53.85	15	75.00	24	66.66
부모 및 교사로부터 필요한 정보를 얻는다	7	46.15	10	50.00	17	47.12
도서관이 도움이 안된다	5	30.77	·	·	5	13.88
도서관은 꺼림직하다	5	30.77	·	·	5	13.88
복지기관에서 필요한 정보를 얻는다	4	23.08	10	50.00	14	38.88
관심없다	4	23.08	5	25.00	9	25.00

〈표 6〉을 살펴보면, 난독인이 도서관 이용을 꺼리는 가장 커다란 이유는 첫째가 약 77%인 자신의 증상을 사서에게 알리기 싫다는 것이고, 둘째가 약 54%인 도서관의 난독인 서비스에 대하여 모르고 있다는 것이다. 그리고 보호자는 밝힌 가장 커다란 이유는 첫째가 75%인 도서관의 난독인 서비스에 대하여 모르고 있다는 것이고, 둘째가 약 50%인 내 증상을 사서에게 알리기 싫다, 부모 및 교사로부터 필요한 정보를 얻는다, 그리고 복지기관에서 필요한 정보를 얻는다로 나타났다.

이러한 내용을 종합해 보면, 본 연구의 피험자가 밝힌 주요한 도서관 기피요인은 도서관의 난독인 서비스를 모른다, 자신의 증상을 사서에게 알리기 싫다, 그리고 부모와 교사로부터 필요한 정보를 얻는다 이다.

3.3 서비스

도서관 이용경험이 있는 본 연구의 피험자를 대상으로 그들의 도서관 서비스에 대한 경험과 서비스의 만족도 그리고 개선요구에 대하여 조사하였다.

3.3.1 경험

도서관에서 제공되고 있는 난독인 서비스에

대하여 피험자가 어떠한 방법으로 알게 되었는지를 복수 응답을 통해 조사하여 분석한 것이 다음의 〈표 7〉이다.

〈표 7〉을 살펴보면, 난독인은 가족과 친척, 다른 난독인과 이웃 그리고 교사 및 교육관계자를 통하여 가장 많이 알게 되었고, 보호자는 난독인과 달리 도서관 홈페이지를 통해 가장 많이 알게 되었다는 것을 알 수 있다.

이러한 결과를 토대로 본 연구의 피험자의 중요한 인지 경로는 도서관 홈페이지, 다른 난독인이나 이웃, 교사나 교육관계자, 그리고 직접 방문이라고 말할 수 있다.

본 연구의 피험자가 도서관에서 난독증과 관련해서 서비스를 받은 경험이 있는가를 조사하여 분석한 것이 위의 〈표 8〉이다.

이 표를 살펴보면, 도서관의 난독증 서비스를 경험한 난독인은 전체의 약 19%이고, 보호자는 약 10%인 것을 알 수 있다. 그리고 이들의 경험 유무를 전체적으로 살펴보면, 본 연구의 피험자 약 16%만이 도서관에서 서비스를 받았다는 것을 알 수 있다.

결론적으로, 본 연구의 피험자 중 절대다수는 도서관에서 난독증과 관련된 서비스를 받지 못했다는 것이다.

도서관의 서비스를 경험하지 못한 피험자를 대상으로 그 이유를 복수로 응답한 뒤 그 결과를 기술한 것이 위의 〈표 9〉이다. 위의 표를 살펴보면, 난독인이 서비스를 받지 못한 가장 커다란 이유는 약 55%가 서비스에 대한 안내 및 홍보가 없다이고, 약 45%가 서비스가 없다라는 것을 알 수 있다. 또한 보호자의 입장에서 가장 커다란 이유 역시 난독인과 마찬가지로 약 69%가 서비스에 대한 안내 및 홍보가 없다이며, 그 다음 순서는 난독인과 같다는 것을 알 수 있다.

〈표 7〉 난독인의 도서관 서비스의 인지 경로

내용	난독인		보호자		계	
	N=14	%	N=18	%	N=32	%
신문/방송을 통해	2	14.29	·	·	2	6.25
가족/친척을 통해	4	28.57	·	·	4	12.50
사서로부터	2	14.29	·	·	2	6.25
도서관 홈페이지를 통해	·	·	12	66.67	12	37.50
난독인협회/장애인복지지관 관계자	·	·	6	33.33	6	18.75
다른난독인/이웃을 통해	4	28.57	6	33.33	10	31.25
교사/교육관계자 통해	4	28.57	6	33.33	10	31.25
직접 방문해서	2	14.29	6	33.33	8	25.00

〈표 8〉 서비스 경험

내용	난독인		보호자		계	
	N=14	%	N=18	%	N=32	%
없다	11	81.25	16	90.00	27	84.37
있다	3	18.75	2	10.00	5	15.62

〈표 9〉 서비스를 못 받은 이유

내용	난독인		보호자		계	
	N=11	%	N=16	%	n=27	%
서비스 안내 및 홍보가 없다	6	54.54	11	68.75	17	62.96
서비스가 없다	5	45.45	4	25.00	9	33.33
물어보기 싫다	3	27.27	3	18.75	6	22.22
기타	2	18.18	1	6.25	3	11.11

따라서 본 연구의 피험자가 도서관의 난독인 서비스를 받지 못하는 주요한 이유는 서비스에 대한 안내 및 홍보가 없다와 서비스 그 자체가 없다는 것이다.

위의 〈표 9〉에서 분석된 문제점을 해결하기 위하여 본 연구의 피험자에게 난독인 서비스의 홍보 방안에 대하여 질문하여 복수로 응답한 다음에 그 내용을 분석한 것이 다음의 〈표 10〉이다.

이 표를 살펴보면, 난독인은 신문과 방송 그리고 도서관 홈페이지를 가장 중요한 홍보수단으로 생각하고 있으며, 그 다음이 사회복지기관, 다른 난독인, 그리고 교사 및 교육관계자라는 것을 알 수 있다. 그리고 보호자 입장에서는 난독인과 마찬가지고 사회복지기관이 가장 중요한 홍보수단으로 인식하고 있으며, 그 다음은 신문 및 방송 그리고 도서관 홈페이지라는 것도 알 수 있다. 또한 본 연구의 피험자 전체를 살펴보면, 가장 중요한 홍보수단은 사회복지기관이고, 그 다음이 신문 및 방송, 그리고 도서관 홈페이지라는 것을 알 수 있다.

따라서 본 연구의 피험자가 생각하고 있는 도서관의 난독인 서비스를 홍보하는 주요한 수단은 사회복지기관, 신문 및 방송, 그리고 도서관 홈페이지이다.

〈표 10〉 난독인 서비스 홍보 방안

내용	난독인		보호자		계	
	N=16	%	N=20	%	N=36	%
중앙/지방정부소식지	2	14.29	·	·	2	5.55
신문/방송	7	42.86	10	50.00	17	47.22
세미나/강연회	2	14.29	·	·	2	5.55
사회복지기관	5	28.57	15	75.00	20	55.55
사서의 직접 전화연락	2	14.29	·	·	2	5.55
도서관 홈페이지	7	42.86	10	50.00	17	47.22
다른 난독인	5	28.57	·	·	5	13.88
교사/교육관계자	5	28.57	2	10.00	7	19.44
sns	·	·	2	10.00	2	5.55

3.3.2 만족도

본 연구에서 도서관 이용 경험이 있는 피험자를 대상으로 도서관에서 제공하고 있는 다양한 서비스에 대한 만족도를 가장 낮은 1점에서부터 가장 높은 5점으로 배점하여 조사·분석한 것이 다음의 〈표 11〉이다.

〈표 11〉을 살펴보면, 본 연구의 피험자 중에서 난독인은 대출 및 반납 서비스에 가장 만족하고 있으며, 불만족스러운 서비스인 인쇄자료 및 멀티미디어자료의 구입, 그리고 보조공학기

〈표 11〉 도서관 서비스 만족도

항목	난독인(N=14)	보호자(N=18)	전체(N=32)
	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)
도서관출입의 접근성	3.54(. 88)	3.67(.71)	3.59(.80)
편의시설의 접근성	3.25(1.06)	3.56(.88)	3.38(.97)
자료실의 접근성	3.38(1.04)	3.89(.60)	3.59(.91)
온라인목록 이용	3.08(1.24)	3.78(.83)	3.38(1.12)
인쇄자료의 구입	2.92(1.00)	3.50(.93)	3.15(.99)
인쇄자료의 접근성	3.31(1.03)	3.56(1.01)	3.41(1.01)
인쇄자료의 다양성	3.31(1.11)	3.56(.88)	3.41(1.01)
멀티미디어자료의 구입	2.60(. 84)	3.13(1.25)	2.83(1.04)
멀티미디어자료의 접근성	3.25(1.36)	3.22(1.09)	3.24(1.22)
멀티미디어자료의 다양성	2.67(. 98)	3.33(.87)	2.95(.97)
멀티미디어자료의 이용성	3.17(1.34)	3.50(.93)	3.30(1.17)
보조공학기기의 구입	2.11(.60)	2.86(1.07)	2.44(.89)
보조공학기기의 접근성	2.82(1.25)	3.00(1.15)	2.89(1.18)
보조공학기기의 다양성	2.60(1.35)	2.86(1.07)	2.71(1.21)
보조공학기기의 이용성	2.90(1.29)	2.86(1.21)	2.88(1.22)
대출	4.07(.92)	4.20(.63)	4.13(.80)
반납	4.00(1.00)	4.00(.94)	4.00(.96)
상호대차	3.20(1.30)	3.63(1.06)	3.60(1.04)
대출기간 연장 및 갱신	3.40(1.18)	3.90(.74)	3.48(1.12)
예약	3.31(1.25)	3.70(.95)	3.21(1.18)
사서의 인상	3.57(1.16)	3.70(1.16)	3.46(1.13)
사서와의 상담	3.45(1.21)	3.38(1.19)	4.08(.88)
사서의 전문지식	3.09(.94)	3.67(.87)	3.45(1.26)
복사	3.07(1.27)	3.40(1.07)	3.63(1.13)
인터넷 사용	3.93(1.00)	4.30(.67)	3.42(1.17)
자원봉사자	3.25(1.42)	3.70(1.06)	3.35(.93)
프라이버시 보장	3.60(.97)	3.33(.87)	3.47(.90)
도서관의 규정 및 절차	3.89(.93)	3.25(1.04)	3.59(1.00)
전체적인 안내표시	3.71(1.20)	3.56(1.01)	3.65(1.11)
도서관의 전체적인 분위기	3.47(1.06)	3.78(.97)	3.58(1.02)

기와 관련된 서비스 전반을 제외한 나머지 서비스에 대해서는 대부분 보통이상으로 만족하고 있다는 것을 알 수 있다. 또한 보호자는 난독인과 마찬가지로 대출 및 반납 서비스에, 그리고 추가적으로 인터넷 사용에 만족하고 있는 것을 알 수 있으며, 난독인과 마찬가지로 보조공학기기와 관련된 서비스에 대하여 불만이 있으나, 나머지 서비스에 대해서는 난독인의 만족도와 대동소이하다는 것을 알 수 있다. 또한 이들 피험자의 전체적인 만족도를 살펴보면, 대출 및 반납, 그리고 사서와의 상담에서는 만족스럽지만, 멀티미디어 자료와 보조공학기기의 서비스에 대해서는 불만이 있다는 것을 알 수 있다.

결론적으로, 본 연구의 피험자는 도서관 서비스 중에서 반납과 대출, 그리고 인터넷 사용 서비스에 관해서는 만족스럽게 생각하지만, 특히 멀티미디어 및 보조공학기기와 관련된 서비스에 대해서는 불만스럽게 생각하고 있다.

3.3.3 개선 요구

도서관의 서비스에 대한 위의 〈표 11〉에 나타난 불만을 개선하기 위한 본 연구의 피험자의 적극성을 조사·분석한 것이 다음의 〈표 12〉이다.

〈표 12〉를 살펴보면, 본 연구의 피험자 중에서 난독인의 약 7% 만이, 그리고 보호자는 약 60%가 개선요구를 하고 있는 것을 알 수 있다. 그리고 전체적으로는 피험자의 약 70%가 개선요구를 하지 않고 있으며, 개선요구를 하고 있는 피험자는 약 30%에 불과하다는 것을 알 수 있다.

따라서 본 연구의 피험자 중에서 난독인은 도서관 서비스에 대한 불만에 대한 개선 요구을 거의 하고 있지 않지만, 보호자는 과반수이상이 이러한 요구를 하고 있다는 것을 알 수 있다.

불만스러운 도서관 서비스의 개선을 요구한 피험자를 대상으로 도서관의 사후조치에 대한 만족도를 조사·분석한 것이 〈표 13〉이다.

〈표 13〉을 살펴보면, 본 연구의 피험자는 도서관의 사후조치에 대하여 약 70% 이상이 불만인 것을 알 수 있다. 특히 주목할 것은 보호자의 70%가 자신의 개선 요구에 대한 도서관의

〈표 12〉 도서관 개선 요구

내용	난독인		보호자		계	
	N=14	%	N=18	%	N=32	%
예	1	6.67	10	57.14	11	34.37
아니오	13	93.33	8	42.86	21	65.62

〈표 13〉 도서관의 사후조치에 대한 만족

내용	난독인		보호자		계	
	N=1	%	N=10	%	N=11	%
예	0	00.00	3	30.00	3	27.27
아니오	1	100.00	7	70.00	8	72.73

사후조치에 불만족스러운 것을 알 수 있다.

이러한 분석을 통해, 본 연구의 피험자 대부분은 자신들이 요구한 서비스의 개선에 대한 도서관의 사후조치에 만족하고 있지 않다는 것을 알 수 있다.

3.4 사서

도서관 이용 경험이 있는 피험자를 대상으로, 아래의 표 내용과 같은 사서에 대한 느낌이나 감정을 설정하여 조사·분석한 것이 다음의 〈표 14〉이다.

〈표 14〉를 살펴보면, 본 연구의 피험자 중에서 난독인의 사서에 대한 감정은 가장 먼저가 친절하다 이고, 그 다음으로는 다시 찾고 싶다, 도움이 된다, 접근하기 편하다와 전문지식을 갖고 있다, 애정적이다와 문제해결능력을 갖고 있다 이며, 마지막 순서는 관심이 있다는 것이다. 그리고 보호자는 가장 먼저가 친절하다, 도움이 된다 그리고 다시 찾고 싶다 이고, 그 다음이 문제해결 능력이 있다, 접근하기 편하다, 관심이 있다와 애정이 있다, 그리고 마지막이 전문지식을 갖고 있다 순이다. 그리고 모든 피험자가 사서에 대하여 가지고 있는 감정의 순서를 보면, 첫째가 친절하다, 둘째가 다시 찾고 싶다, 셋째가 도움이 된다, 넷째가 문제해결능력이 있다, 다섯째가 애정이 있다, 그리고 여섯째가 접근하기 편하다 로 나타났지만, 그 밖의 관심이 있다, 애정이 있다 그리고 전문지식이 있다 는 조사 항목에서는 과반수 이하가 부정적인 감정을 가지고 있는 것으로 나타났다.

따라서 이러한 내용을 종합해 보면, 본 연구

〈표 14〉 사서에 대한 감정

항목	난독인		보호자		계	
	N=14	%	N=18	%	N=32	%
접근하기 편하다	8	56.25	10	55.56	18	56.25
접근하기 불편하다	6	43.75	8	44.44	14	43.75
친절하다	12	87.50	14	77.78	26	81.25
불친절하다	2	12.50	4	22.22	6	18.75
관심이 있다	4	31.25	8	44.44	12	37.50
관심이 없다	10	68.75	10	55.56	20	62.50
애정이 있다	7	50.00	8	44.44	15	46.87
애정이 없다	7	50.00	10	55.56	17	53.13
전문지식을 갖고 있다	8	56.25	6	33.33	14	43.75
일반지식을 갖고 있다	6	43.75	12	66.67	18	56.25
문제해결능력이 있다	7	50.00	12	66.67	19	59.37
문제해결능력이 없다	7	50.00	6	33.33	13	40.63
도움이 된다	10	68.75	14	77.78	24	75.00
도움이 안된다	4	31.25)	4	22.22	8	25.00
다시 찾고 싶다	11	75.00	14	77.78	25	78.13
다시 찾기 싫다	3	25.00	4	22.22	7	21.87

의 피험자는 사서에 대하여 친절하고, 도움이 되며, 접근하기 편해 다시 찾고 싶지만, 자신들에 대하여 관심과 애정이 없으며 전문지식 또한 갖고 있는 않다고 생각하고 있다.

3.5 기타

위에서 조사한 내용 이외에 난독증 서비스 정책의 개선과 관련된 추가적 사항으로 피험자에게 도서관의 주요 고객과 기타 정책적 고려사항에 대하여 조사하였다.

3.5.1 도서관의 주요 고객

도서관 이용 경험이 있는 본 연구의 피험자를 대상으로 자신들이 도서관의 중요한 이용자라고 생각하는지를 알기 위하여, 도서관의 중요한 이용자가 누구인가를 조사하여 분석한 것이 다음의 〈표 15〉이다.

〈표 15〉에 나타난 결과를 살펴보면, 난독인이 생각하는 도서관의 중요한 이용자는 첫째가 학생이고, 둘째가 어린이이며, 셋째가 전문직업인 순이라는 것을 알 수 있으며, 보호자의 순위는 난독인과 마찬가지로 첫째가 학생이지만, 둘째가 어린이와 직업전문인이며, 셋째가 노인과 장애인이고, 주부가 마지막 순위라는 것을 알 수 있다.

이러한 내용을 종합해 보면, 본 연구의 피험자가 가장 중요하게 생각하는 도서관 이용자는 학생이며, 그 다음이 직장인, 어린이 그리고 전문직업인이다. 한 가지 특이한 것은 난독인은 장애인을 도서관의 중요한 이용자로 인식하고 있지 않지만, 보호자는 노인과 장애인을 중요한 도서관 이용자로 인식하고 있다는 것이다.

3.5.2 기타 정책적 요소

본 연구의 모든 피험자에게 위에서 조사한 내용 이외의 추가로 5가지의 서비스 요소를 가지고 그 정도에 따라 1점에서부터 5점까지 이들의 인식도를 조사·분석하였으며, 그 결과가 다음의 〈표 16〉이다.

〈표 16〉을 살펴보면, 본 연구의 피험자 중에서 난독인은 도서관의 난독인 서비스에 대하여 전반적으로 불만족스러워 하고 있다는 것을 알 수 있다. 이러한 불만을 해소하기 위하여 방법으로 본 연구의 피험자는 자신들을 위한 도서

〈표 15〉 도서관의 주요고객

내용	난독인		보호자		계	
	N=14	%	N=18	%	N=32	%
학생	11	80.00	9	50.00	20	62.50
어린이	9	66.67	2	10.00	11	34.37
전문직업인	5	33.33	6	30.00	11	34.37
직장인	3	20.00	9	50.00	12	37.50
장애인	3	20.00	6	30.00	9	28.12
주부	2	13.33	4	20.00	6	18.75
노인	1	6.67	9	50.00	10	31.25

〈표 16〉 기타 정책적 요소

내용	난독인(N=16)	보호자(N=20)	전체(N=36)
	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)
난독인서비스에 대한 전반적인 호감도	2.56(1.01)	3.00(1.22)	2.71(1.07)
난독인 프라이버시 보호를 위한 전용공간 필요한가?	4.13(1.20)	4.10(0.99)	4.12(1.11)
난독인을 위한 전문사서 필요한가?	3.80(1.32)	4.40(0.70)	4.04(1.14)
난독인을 위한 전문 서비스 규정/지침이 필요한가?	4.20(1.08)	4.20(0.92)	4.20(1.00)
도서관이 난독증 알리기 캠페인에서 주도적 역할을 해야 하는가?	3.80(1.01)	4.40(0.84)	4.04(.98)

관의 전용공간 및 난독인을 위한 전문 서비스 규정이나 지침에 대하여 적극적으로 요구하고 있으며, 또한 난독인을 위한 전문사서의 배치와 난독증 알리기 캠페인에 대해서도 도서관이 더욱 적극적인 행동을 취할 것을 요구하고 있다. 그러나 보호자는 난독인과 달리 도서관의 난독인 서비스에 대하여 보통의 호감도를 가지고 있지만, 난독인과 마찬가지로 나머지 4가지 항목에 대해서는 도서관이 적극적으로 해결해 줄 것을 요구하고 있다.

이러한 분석을 토대로, 본 연구의 피험자는 도서관의 난독인 서비스에 대한 전반적인 호감도가 낮음에 따라, 난독인을 위한 전문 서비스 규정과 전용공간의 마련을 강력하게 요구하고 있으며, 동시에 전문사서의 배치와 난독증알리기 캠페인에도 도서관이 주도적 역할을 하기를 바라고 있다는 것을 알 수 있다.

마지막으로 본 연구의 피험자에게 도서관 서비스와 관련해서 자유로운 의견을 물어 보았으며, 그 내용을 요약한 것이 다음의 〈표 17〉이다.

〈표 17〉에 나타난 본 연구의 피험자의 자유로운 의견을 분석해 보면, 난독인은 서비스에 대한 홍보 강화와 더 많은 서비스의 제공에 초점을 맞추고 있으며, 보호자는 더 많은 서비스의 제공과 도서관 시설의 개선뿐만 아니라 서비스에 대한 홍보 강화와 개인의 프라이버시 존중에 대해서도 도서관측에서 신경을 써주길 요구하고 있다는 것을 알 수 있다. 이러한 자유건의 내용 역시 이미 앞에서 조사·분석한 내용과 크게 다르지 않다.

〈표 17〉 자유 건의 사항

내용	난독인		보호자		계	
	N=12	%	N=15	%	N=27	%
더 많은 서비스의 제공	4	33.33	5	33.33	9	33.33
서비스에 대한 홍보 강화	5	41.66	3	20.00	8	29.62
개인의 프라이버시 존중	2	16.66	3	20.00	5	18.51
도서관 시설의 개선	1	8.33	4	26.67	5	18.51

4. 분석결과 및 정책적 제언

4.1 분석결과

본 연구의 피험자인 난독인과 보호자를 대상으로 그들의 도서관에 대한 인식을 분석한 본 연구의 분석결과를 정리하여 요약하면 다음과 같다.

1) 본 연구의 피험자의 인구통계학적 특성은 주로 10대와 20대의 난독증 남학생과 20대와 40대의 여성 보호자이며, 보호자는 주로 난독인의 친척, 이웃, 부모, 교사, 또는 교육관계자이다.

2) 본 연구의 피험자는 절대 다수가 도서관을 이용하고 있으며, 이들의 도서관 이용횟수는 주 1회 이하이지만, 보호자 중에서 일부는 주 1회 이상 도서관을 이용하고 있다. 그리고 이들의 중요한 도서관 이용 목적은 각종 자료의 열람 및 대출, 전문정보의 수집, 인터넷 활동, 그리고 소모임 활동 등이다.

3) 본 연구의 피험자가 도서관의 난독인 서비스를 인지하게 된 주요한 경로는 도서관 홈페이지, 다른 난독인과 이웃, 교사와 교육관계자 그리고 도서관의 직접 방문이다. 그렇지만, 이들 대부분은 난독증과 관련된 도서관의 서비스를 받은 적이 없는데 그 이유로논 도서관의 난독인 서비스에 대하여 알지 못한다는 것이다. 이러한 문제를 해결하기 위한 중요한 홍보수단으로 피험자는 사회복지기관, 신문, 방송, 그리고 도서관 홈페이지를 제시하고 있다.

4) 본 연구의 피험자는 도서관 서비스에 대하여 반납, 대출, 그리고 인터넷 사용에 대해 만족스럽게 생각하고 있지만, 멀티미디어 및 보조공학기기와 관련된 서비스에 대하여 불만스럽게 생각하고 있다. 자신들의 불만에 대하여 본 연구의 피험자 중에서 난독인은 거의 개선요구를 하지 않고 있지만, 보호자는 과반수이상이 적극적으로 요구하고 있다. 그렇지만 대부분은 자신들이 요구한 서비스의 개선 요구에 대한 도서관의 사후조치에 만족하지 않고 있다.

5) 본 연구의 피험자가 사서에 대하여 느끼는 감정은 친절하고, 도움이 되며, 접근하기 편해 다시 찾고 싶지만, 자신들에 대하여 관심과 애정이 없고, 전문지식 또한 갖고 있는 않다는 것이다.

6) 본 연구의 피험자가 생각하는 도서관의 중요한 이용자는 학생, 직장인, 어린이 그리고 전문직업인이다. 특이한 것은 난독인과 달리 보호자는 노인과 장애인을 중요한 도서관 이용자로 인식하고 있다는 것이다.

7) 본 연구의 피험자는 도서관의 난독인 서비스에 대한 전반적인 호감도를 높이기 위해서는 난독인을 위한 전문 서비스 규정, 전용공간의 마련, 난독증 전문사서의 배치와 난독증 알리기 캠페인에도 도서관이 적극적으로 행동해 주기를 바라고 있다.

8) 본 연구의 피험자가 밝힌 난독인의 도서관 이용을 가로막는 커다란 문턱은 도서관의 난독인 서비스에 대하여 그들이 모르고 있다, 자신의 장애를 남에게 알리기 싫다, 그리고 부모, 교사 및 복지기관으로부터 필요한 정보를 얻고 있다는 것이다. 그리고 이러한 문턱을 낮추기 위하여 본 연구의 피험자는 서비스에 대한 홍보 강화, 더 많은 서비스의 제공, 도서관 시설의 개선뿐만 아니라 개인적 프라이버시의 존중해 주길 바라고 있다.

4.2 정책적 제언

자신의 신경학적 문제로 인하여 난독인 스스로 대량의 문자와 숫자의 데이터베이스인 도서관을 방문하기 꺼리는 장소로 인식하고 있다. 난독인의 도서관에 관한 이러한 인식을 바꾸기 위해서는 도서관이 DFL이 되어야 하며, DFL이 되기 위해서는 정책적으로 법률적 요소, 접근 문제, 도서관 직원, 도서관 서비스, 보조공학기기, 그리고 전자 및 디지털 자원 등과 같은 여러 가지 요소를 고려해야 한다.

본 연구에서는 이러한 요소들 중에서 특히 도서관 서비스에 초점을 맞추어 난독인과 그 보호자의 인식을 조사·분석하였다. 본 연구 결과를 토대로, 도서관이 DFL이 되기 위해서는 다음과 같은 서비스 정책을 개선 또는 강화하여야 할 것이다.

첫째, 홍보 및 광고 서비스의 강화이다.

난독인의 도서관 이용을 가로막는 가장 커다란 요인 중의 하나가 도서관의 난독인 서비스에 대하여 모르고 있다는 것이므로, 도서관에서는 난독인과 보호자에게 도움이 되는 기관이라는 사실을 도서관 홈페이지, 사회복지기관, 신문과 방송 등을 이용하여 적극 홍보하여야 하며, 다른 복지기관과 협력하여 난독증 알리기 캠페인에 적극 참여하여 한다.

둘째, 규정의 개정 및 인적 서비스의 개선이다.

도서관 규정이나 지침을 개정하여 난독인의 요구를 충족시켜줄 수 있는 전문 규정을 마련하여 난독인의 서비스에 대한 법적 근거를 마련하여야 하고, 사서의 재교육을 통하여 난독증에 대한 전문지식을 갖고 있는 난독증 전문사서를 육성하고 배치하여야 한다.

셋째, 맞춤식 소장자료 및 전용공간 서비스의 확대이다.

난독인의 장애등급에 적합한 인쇄자료, 멀티미디어, 그리고 보조공학기기를 구입하여 그들에게 맞춤식 서비스를 제공하여 하며, 특히 난독인의 신분노출과 사생활을 존중해 줄 수 있는 전용공간을 갖추어야 한다.

5. 결 론

외국과 달리, 국내의 난독증에 대한 관심은 주로 병리적인 현상과 관련해서는 의학에서, 그리고 복지차원에서는 종교단체에서 일부 이루어지고 있으나, 아직 그 수준은 매우 미미하다. 특히, 대외적으로 알려진 국내 유일의 난독인 전문기관 조차도 난독인보다는 노숙인에 더 많은 관심을 가지고 있으며, 국내 난독인의 실태에 대한 자료조차 구비하지 못하고 있는 실정이다. 이러한 현실이 바로 난독인에 대한 우리의 관심을 알 수 있는 바로미터(barometer)이다. 물론, 도서관도 예외는 아니다.

난독인이 비록 공적인 또는 사적인 학습활동에 있어서 여러 가지 어려움을 가지고 있다 하더라도 이들은 다음과 같은 여러 가지 장점을 갖고 있는 것으로 알려져 있다(Kent Dyslexia Friendly Libraries).

1) 혁신적 사고력
2) 뛰어난 문제 해결사

3) 직관적인 문제 해결 능력
4) 다양한 창의력
5) 보완적 사고력(lateral thinkers)

현재 학습장애인으로 평가 받고 있는 난독인의 이 같은 장점을 활용할 수 있다면, 이것은 국가나 사회의 보편적이고 균형적인 발전에 커다란 도움이 될 것이다. 그러므로 난독인이 제도적으로, 사회적으로, 문화적으로, 그리고 교육적으로 소외받지 않고 자신의 권리와 권한을 깨닫고 행사하여 성숙한 민주시민으로 성장하도록 돕는 것이 우리 모두의 책임이다.

하루빨리 난독인이 필요로 하는 다양한 문자 및 숫자 정보를 그들의 눈높이에 맞추어 아무런 차별과 장애없이 제공받을 수 있는 전용 공간이 제공되어야 하며, 지금이 바로 도서관이 그러한 책임을 맞아야할 최적의 시기인 것이다.

참 고 문 헌

[1] 김선호. 2009. 공공도서관의 난독인 정보봉사 모델에 관한 연구.『한국도서관·정보학회지』, 40(2): 183-206.

[2] 이상훈. 1999. 학습장애아의 정의와 사정에 대한 논의.『정서행동장애연구』, 15(2): 12-31.

[3] 山內 薫. 1997. 障碍者サ―ビスと圖書館 - 教育 を受ける權利を文字情報サ―ビスをぐって -.『圖書館雜誌』, 885: 598-600.

[4] Kent Dyslexia Friendly Libraries. 2011. *Libraries & Archives Best Practice Guide*. [online]. [cited 2011.12.27]. 〈http://www.wikireading.org.uk/〉.

[5] Nielsen, G. S., & Irvall, B. 2001. *Guidelines for Library Services to Person with Dyslexia*. IFLA Professional Report No. 70. [online]. [cited 2011.12.12]. 〈http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-70e.pdf〉.

[6] Nottingham University Library. "Services for students who have a disability, specific learning difficulty eg. dyslexia and/or a long-term medical condition." [online]. [cited 2012.01.18]. 〈http://www.nottingham.ac.uk/studentservices〉.

[7] Panella, Nancy Mary, ed. 2009. *Library Services to People with Special Needs Section - Glossary of Terms and Definitions*. IFLA Professional Reports. No. 117. Hague: IFLA Headquarters.

[8] Prior, Katherine. 2003. *Investigation into How University Libraries Can Meet the Needs of Dyslexic*. M.A. thesis, University of Sheffield.

[9] Rosental, Lucy. 2006. *An Investigation into How Guernsey's Public Library Can Meet the Needs of Dyslexic Adults*. M.A. thesis, University of Sheffield.

[10] Venetis, Mary Jo. 2002. *Library Services for People with Disabilities. Different Voices, Common Quest: Adult Literacy & Outreach in Libraries!* OLOS Preconference at the American Library Association Annual Meeting, June 13-14, 2002. Atlanta, Georgia: ALA.

• 국문 참고자료의 영어 표기
(English translation / romanization of references originally written in Korean)

[1] Kim, Seon-Ho. 2009. "A study on the service model of the public libraries for dyslexics." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 40(2): 183-206.

[2] Lee, Sang-Hoon. 1999. "A study of definition and screening procedures of the learning disabilities." *Journal of Emotional and Behavioral Disorders*, 15(2): 12-31.

[3] Kaoru, Yamauchi. 1997. "Services for the disabled and the library: The right to be educated and written information services." *The Library Journal*, 885: 598-600.