

문헌정보학과 장애인서비스 교과과정에 관한 기초 연구*

- 서울시 공공도서관 장애인서비스 및
문헌정보학과 장애인서비스 교과과정 현황 조사 -

A Basic Research on the Librarian Curriculum for the Disabled Users: A Survey of Public Library Disability Services in Seoul and Library and Information Science Disability Services Curriculum

김혜주(Hye-Joo Kim)**

목 차

- | | |
|-----------|------------------------|
| 1. 서론 | 3. 장애인서비스 교육 현황 및 요구분석 |
| 2. 이론적 배경 | 4. 결론 및 제언 |

초 록

본 연구는 장애인서비스 전문사서 양성 교과과정 모형개발을 위한 기초연구이다. 이를 위하여 문헌을 통한 이론적 연구를 수행하고 국내 문헌정보학과 교육과정·장애인서비스 담당사서의 계속 교육과정 및 서울시 공공도서관의 장애인서비스 현황을 조사·분석하였다. 조사 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 학부·대학원 과정의 경우 현재 각각 한 곳에 장애인서비스 전문사서 양성과 관련된 교과과정이 개설되어 있었다. 둘째, 장애인서비스 담당사서의 계속 교육과정은 국립중앙도서관에서 2010년 처음 강좌를 개설한 이후 매년 강좌를 개최하고 있으며, 강좌 이수 후 설문조사를 실시하여 이수자들의 의견을 다음 강좌내용 선정에 반영하고 있다. 셋째, 현재 공공도서관을 이용하는 장애인은 시각장애인보다는 지체장애, 정신지체, 정서·행동장애, 자폐성 장애가 있는 이용자가 많은 것으로 나타났다. 장애인서비스는 관외대출서비스가 대부분을 차지하고 있었으며 일반자료를 대상으로 이루어지고 있었다. 전화인터뷰에 의하면 현재 장애인서비스를 적극적으로 수행하고 있는 소수 기관의 담당사서들은 장애인에 대한 이해, 장애인 문화프로그램 운영·기획에 관한 정보를 필요로 하고 있었다.

ABSTRACT

This study aims to serve as the basis for the librarian training curriculum model for the disability services. To achieve this, a theoretical study was carried out through literature and investigated and analyzed on the disability services of Public Libraries in Seoul and on the status of Library and Information Science curriculum for the disability services in Korea. The research results are summarized as follows: First, only one university and one graduate school in Korea offers a curriculum for training librarians for the disability services. Second, since 2010 a continuing education program for librarians in charge of the disability service has been offered every year by the National Library of Korea. Librarians who completed this course have been surveyed for their opinions and the results have been reflected in the following course. Third, currently among the disabled users in public library the users with mental retardation, emotional and behavioral disorders, and autism are more than the visually impaired users. Most of the disability service has been a lending for general materials. According to telephone interviews, librarians who actively carry out the disability service need to understand the disability and, more information about operations and planning of cultural program for the disabled users.

키워드: 장애인서비스, 장애인서비스 교과과정, 장애인서비스 교육, 장애인서비스 계속교육, 장애인서비스 현황
Public Library Services, Disability, The Disabled Curriculum, The Disabled Services, The Disabled Services Current State

* 본 연구는 2011년도 한국연구재단 학문후속세대 학술비 지원에 의한 논문임.

** 한성대학교 인문과학연구원 학술연구교수(yhnoel@naver.com)

논문접수일자: 2012년 4월 14일 최초심사일자: 2012년 4월 15일 게재확정일자: 2012년 8월 7일
한국문헌정보학회지, 46(3): 35-55, 2012. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2012.46.3.035]

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

정보화가 진행되면서 정보격차 해소를 위한 정보접근의 평등권이 사회적으로 중요한 이슈가 되고 있다. 또한 정보사회에서 정보 활용능력이 생존권과 사회·문화적 소외현상에 영향을 미치게 됨에 따라 도서관서비스도 정보취약계층에 있는 이용자서비스에 주의를 기울이기 시작하고 있다. 유엔은 1993년 장애인에게 평등한 기회를 부여하는 표준규칙(United Nations standard Rules on the Equalization for opportunities of Persons with Disabilities)을 제정하였고, 우리나라도 2008년 4월 『장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률』을 제정하였다. 이러한 시대적 흐름에 따라 공공도서관도 정보취약계층에 대한 서비스의 필요성을 인식하고 이들에 대한 정보서비스를 시도하고 있다. 정보취약계층 서비스를 본격적으로 시작하고 이를 성공적으로 시행하는데 있어서, 그 수혜대상과 장애인서비스에 대한 이해는 현재 현장에서 근무하고 있는 사서뿐만 아니라 미래의 사서에게도 중요한 요인이므로 이들의 교육을 담당하고 있는 문헌정보학과와 사서연수기관의 역할은 매우 중요하다 할 수 있다. 따라서 앞으로 더 나은 장애인서비스를 수행하기 위하여 문헌정보학과와 현장사서의 계속교육을 담당하고 있는 기관은 장애인서비스에 대한 중요성을 인식하고 이에 대한 준비를 해야 할 것으로 생각한다.

본 연구는 장애인서비스 전문사서 양성을 위한 교육과정 모형개발을 위한 준비과정으로 장애인 및 도서관 장애인서비스의 이해, 공공도서

관 장애인서비스 현황, 국내외 장애인서비스 관련 교과과정 및 계속 교육현황을 분석하였다.

본 연구의 목적은 현장에서 장애인서비스를 담당하고 있는 사서나 미래의 사서가 장애인서비스 전문사서로서 교육적 기능과 역할을 수행할 수 있는 역량을 갖추기 위한 장애인서비스 전문사서 교육모형 개발을 위한 기초 자료로 활용하는데 있다.

1.2 연구방법

1) 문헌과 통계자료를 이용하여 장애유형별 특성 및 도서관서비스, 시·시공공도서관 장애인서비스 현황을 조사한다.

2) 현재 공공도서관 장애인 서비스 담당 사서와 전화 인터뷰를 실시하여 장애인서비스 현황 및 어려운 점 등을 파악한다.

3) 국내 문헌정보학과 홈페이지를 조사하여 장애인서비스 관련 교과목 개설 상황을 파악한다.

4) 국립중앙도서관 사서교육문화과에서 실시한 장애인서비스 과정 담당직원과 전화 인터뷰를 하여 장애인서비스 사서의 계속교육 현황을 파악한다.

1.3 선행연구

과학기술의 발달과 사회의 다양화에 따라 정보량의 증가와 함께 주제 분야의 전문화, 매체와 정보이용자의 다양화가 진행되면서 좀 더 전문화된 정보봉사 전문직의 양성이 요구되고 있다. 이용자들의 정보요구가 전문화되고 이용자의 유형이 다양해짐에 따라 문헌정보학과에서도 정보이용자의 유형에 따른 정보서비스와 전

문정보를 제공할 수 있는 사서를 양성하기 위하여 문헌정보학 교과과정에 관한 연구를 지속적으로 수행해오고 있다. 문헌정보학 교과과정에 관한 연구로는 문헌정보학 교과목 개설추이나 시대에 따른 흐름 등에 관한 연구, 주제전문사서 양성을 위한 교과과정연구와 이용자 유형에 따른 연구 등으로 나누어 볼 수 있다.

본 연구가 장애인서비스 전문사서 양성에 관한 연구이므로, 본 연구에서는 이용자 유형에 따른 문헌정보학 교과과정에 관한 연구를 살펴 보았다.

국내 장애인서비스 전문사서 교육과 관련된 선행연구로는 김선호(2010)의 “장애이슈에 대한 문헌정보학과의 교육현황 분석”이 유일하다. 김선호는 장애 이용자의 도서관서비스에 대한 사서의 경험과 입장을 강화시키기 위하여 문헌정보학과의 교육환경을 장애 관련 교과목, 교수의 교과목 개설에 대한 인식도, 강의 내용 등을 조사 분석하여 장애인서비스 교육의 개선방향을 제시하였다.

정보이용자 유형별 전문사서 교육과정 중 어린이 전문사서 교육과정에 관한 연구를 살펴보면, 차미경(2007) 등은 공공도서관 어린이 사서를 위한 계속 교육 프로그램 개발을 목적으로 국내 공공도서관의 어린이서비스와 어린이사서 현황을 조사하고 계속교육에 대한 현장의 요구를 파악하였다. 장윤금, 정행순(2008)은 공공도서관 어린이사서의 전문성 강화를 위한 계속교육의 효과성 및 문제점을 파악함으로써 공공도서관의 어린이서비스가 보다 체계적이고 실용적으로 제공될 수 있는 계속교육의 활성화 방안을 제시하였다. 정혜미, 차미경(2007)은 공공도서관 어린이사서 양성을 위한 문헌정보학

교과과정의 개선방안을 제시하기 위하여 어린이 사서 양성과 관련된 국내 문헌정보학과 교과과정의 현황을 조사하고 구체적인 교과과정 모형 안을 제안하였다. 한복희(2010)는 어린이 사서 양성과 관련된 국내 문헌정보학과 교과과정과 계속 교육과정 현황을 조사하여 어린이사서의 양성을 위한 문헌정보학과 교과과정과 계속 교육과정의 발전방안을 제시하였다. 조사결과를 토대로 어린이사서를 위한 교육과정과 재교육의 현황과 어린이실 사서들의 한계점을 파악하고 어린이사서 교육과 계속 교육의 활성화를 위해 개선해야 할 점을 제안하였다. 박현주, 이상복(2010)은 어린이 서비스의 전문성 확보를 위한 체계적이고 실질적인 교육을 위하여 어린이 전문사서의 교육과정 모형을 개발하였다.

그 외에 교과과정에 관한 연구는 아니지만 이용자유형에 관한 연구로는 김선호(2002)의 “공공도서관의 노인서비스 정책에 관한 연구”, 차연호(2005)의 석사논문으로 “공공도서관 서비스 특성화에 관한 연구”, 박옥화(2007)의 “공공도서관 고령 이용자에 대한 연구: 대전지역 공공도서관을 중심으로” 등이 있다.

외국의 장애인서비스 교과과정에 관한 연구로는 Kelly Blessinger와 Paul Hrycaj(2010)가 문헌정보학의 교육 및 연구 현황을 분석하였다. Janet Murray(2010)는 도서관 및 특수 교육담당 직원과의 관계, 그리고 도서관 서비스의 접근성에 따른 효과와 장애 학생의 정보 활용능력 습득 간의 관계에 중점을 두고 연구하였다. 연구 결과, 일반 학교에 등록된 장애학생의 수가 증가되었는데, 그 이유는 학교 도서관사서가 장애학생들의 요구를 인식하고 적절한 서비스를

제공했기 때문임을 알 수 있었다. Ivan Chaw와 Susan E.(2010)는 싱가포르 공공도서관 하 지장애 청소년(13-19세로 정의)의 서비스현황 파악을 위한 연구를 실시하였다. 연구 결과, 참가자들은 공공도서관 접근을 어려워했으며 도서관 시설과 그들이 받을 수 있는 서비스의 범위를 알지 못하고 있었다. 장애인서비스를 제공함에 있어서 장애인에 대한 이해와 지식의 필요성과 도서관 장애인서비스 홍보의 중요성을 알게 되었다. 또한 외부적인 요인으로 교통이 도서관 접근에 주요 장애물로 작용하고 있고, 도서관 시설과 장애인을 고려하지 않고 설계되어 있는 건축구조가 물리적인 액세스에 어려움을 미치는 주요 요인으로 밝혀졌다. Linda Lucas Walling(2004)은 문헌정보학과에서 ADA, 장애인서비스와 적응기술에 관한 교육을 얼마나 하고 있는지를 알아보기 위하여, 과거 25년 동안 문헌정보학 교육자들에게 영향을 준 문헌을 살펴보았으며, 15개의 문헌정보학과 학생과 사서에게 인터뷰와 관찰방법을 이용하여 연구를 수행하였다. 조사에 따르면, 응답한 학교들의 66%의 졸업생들이 ADA에 관하여 교육을 받았음을 알 수 있었다. Julie Klauber(1990)는 장애인에 대한 사회의 태도변화와 의학과 기술적인 발전으로 인하여 증가하고 있는 장애인에게 적절한 서비스를 제공하기 위하여 문헌정보학과 교과과정에서 어떠한 교과목을 개설하고 있는지를 조사하였다. 연구 결과, 인쇄본 출판물에서부터 데이터베이스 서비스에 이르기까지 모든 종류의 정보자원의 접근이 가능하게 됨에 따라 사서는 장애인들의 정보요구를 정확히 파악하고 정보를 제공할 수 있는 능력을 키워야 한다고 주장하였다.

이상에서 살펴 본 바와 같이 국내의 장애인서비스 전문사서 교과과정에 관한 연구는 아직 미미하다. 그러나 정보접근의 문제가 사회적 소외현상과 관계가 깊어지고 있는 현 상황에서, 장애인서비스 전문사서 양성에 관한 연구는 반드시 필요하다고 생각된다.

2. 이론적 배경

공공도서관의 장애인서비스 담당사서들이 정보서비스를 제공하기 위해서 가장 먼저 갖추어야 할 자질은 장애인에 대한 이해일 것이다. 본 장에서는 장애인과 장애인서비스를 이해하기 위하여 문헌을 통하여 이에 관한 이론을 살펴보고자 한다.

2.1 장애인의 정의 및 장애유형

WHO(1990)에서는 '장애'를 심신의 손상(Impairment), 장애(disability), 사회적 불리(handicap) 세 가지 수준으로 이해할 것을 제안하고, 선천적이든 후천적이든 신체적, 정신적 능력의 불완전으로 인하여 일상의 개인적 또는 사회적 생활에서 필요한 것을 확보하는데 자기 자신으로서의 완전하게 또는 부분적으로 할 수 없는 사람을 의미한다고 정의하고 있다. UN 역시 장애인의 통상적인 생활에 통합할 수 있도록 필요한 권리들을 보호할 수 있는 공통적 기반과 준거 틀을 제시하면서, "장애를 심신의 손상(impairment), 장애(disability), 사회적 불리(handicap)로 보며, 특히 사회적 불리는 손상이나 기능제약으로 인하여 각자의 연령, 성,

사회, 문화적 요인에 따른 일상생활의 수행을 제한하고 불이익을 주는 상태를 의미하는 것”으로 정의하고 있다. 따라서 장애를 겪고 있다는 것은 인간이 일상적인 활동에 불편을 느낄 뿐만 아니라 다른 사람과의 관계나 사회에서 불이익, 편견, 차별 등을 받고 있는 상태를 의미하는 것이라 할 수 있다.

우리나라의 경우 법에 명시된 장애인에 대한 정의를 보면 『장애인복지법』에서는 ‘신체적·정신적 장애로 인하여 장기간에 걸쳐 일상생활 또는 사회생활에 상당한 제약을 받는 자’로 정의하고 있으며, 『장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률』에서는 ‘신체적·정신적 손상 또는 기능상실이 장기간에 걸쳐 개인의 일상 또는 사회생활에 상당한 제약을 초래하는 상태를 말하며, 장애인이라 함은 이에 따른 장애가 있는 사람’으로 정의하고 있다. 나아가 『장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률』에서는 ‘장애인 등이라 함은 장애인·노인·임산부 등 생활을 영위함에 있어 이동과 시설이용 및 정보에의 접근 등에 불편을 느끼는 자’로 정의함으로써 기능, 구조적 손상으로 인한 활동이나 행동의 제약, 나아가 이로 인한 일상, 사회생활에 불이익으로 확대 해석되는 것을 알 수 있다.

『장애인복지법』에서는 장애유형을 크게 지적장애와 신체장애로 구분하고 정신장애는 지적장애, 정신장애, 자폐성 장애가 있으며 신체장애는 외부 신체 기능 장애와 내부 기관 장애로 구분하고 있다. 장애등급은 장애유형을 지체장애, 시각장애, 청각장애, 언어장애, 정신지체로 나누고 장애의 정도가 가장 심한 1등급부터 6등급까지 나뉘어져 있다.

2.2 우리나라 장애인의 장애유형별 현황

본 절에서는 『장애인복지법』에서 분류한 구분을 토대로 정보취득에 문제가 있는 장애유형에 따라 장애유형을 재구성하였다.

2.2.1 지체/뇌병변 장애

지체장애인은 우리나라 전체 장애인의 71.7%로 전체 장애유형 중에서 가장 많은 비율을 차지하고 있다. 장애부위별 분포를 보면 48.2%가 하지장애로 이동상의 장애가 있으며, 23.5%가 상지장애로 보행상의 장애는 없으나 일상적인 행동, 특히 정보접근상의 장애가 있다(장애인 실태조사 2011). 지체장애의 보행 장애 기준을 적용하면 전체 지체장애인 중 55.6%가 법률적으로 보행상의 장애를 인정받을 수 있다. 그러나 전체 지체장애인 중 91.6%가 혼자서 외출이 가능하다고 하며, 이 중 70.5%가 외출에 불편을 느끼는 이유를 장애인관련 편의시설의 부족 때문이라고 하였다(장애인 실태조사 2011).

뇌병변장애인의 장애부위로는 86.7%가 상·하지에 모두 장애가 있으며, 중복장애가 많아 상·하지·척추 등의 장애로 인한 운동장애 이외에 언어장애, 지적장애, 시각장애, 청각장애, 간질장애 등의 동반장애가 있다(장애인 실태조사 2011). 뇌병변 장애인은 37.8%가 혼자서 외출이 어려우며, 집밖 활동 시 불편을 느끼는 경우가 75.6%로 많은 편으로 조사되었다. 집밖 활동이 불편한 이유로 응답자의 49.7%는 ‘장애인 관련 편의시설 부족’이라고 답하였으며, 39.4%가 ‘외출 시 동반자가 없는 점’을 들고 있다(장애인 실태조사 2011).

2.2.2 청각/언어장애

청각장애인은 다른 장애유형에 비하여 보행상의 장애가 적은 편이지만 청각장애인의 가장 큰 문제는 의사소통상의 장애라고 할 수 있다. 청각장애인 중 의사소통 방법으로 '말'을 사용하는 경우가 85.5%로 가장 많으며, 다음으로 '수화' 5.6%, '구화' 4.1%의 순이다. 수화를 사용하지 않는 94.6% 중 수화를 할 수 있는 사람은 1.0%에 불과하다(장애인 실태조사 2011). 청각장애인 중 읽고 쓰기가 힘들어 문자자료를 통한 정보입수가 어려운 사람이 많다. 즉 1~3급에 해당하는 청각장애인 중 48.4%는 스스로 한국어를 못한다고 답하였으며, 38.6%가 한국어 문장이해력 부족으로 TV 자막을 이해할 수 없다고 하였다(장애인 실태조사 2011).

우리나라 장애인 중 언어장애인은 0.7%이며 음성 기능 또는 언어기능을 잃은 1, 2, 3급이 53.8%, 음성, 언어만으로는 의사소통이 곤란하거나 언어 기능에 뚜렷한 장애가 있는 사람에 해당하는 4급이 47.2%이다. 언어장애인이 가장 많이 사용하는 의사소통법은 67.4%로 '말'을 사용하고 있으며, 몸짓 14.7%, 수화 6.1%, 구화 5.9%, 필담 5.7%, 기타 0.3%의 방법을 사용하고 있다(장애인 실태조사 2011).

2.2.3 시각장애인

우리나라 시각장애인은 1~2급이 17.5%, 3~6급이 82.5%로 실명보다 저시력이 많으며, 시각장애인 중 85.3%가 독립적인 외출이 가능하다고 한다. 전체 시각장애인의 93.9%가 점자 사용이 불가능하며, 현재 점자를 배우고 있는 경우는 0.9%에 불과하다(장애인 실태조사 2011). 따라서 저시력 뿐만 아니라 실명인을 위해서도

점자 이외의 청각을 통한 정보 제공방법을 연구해야 할 것이다.

2.2.4 정신적 장애인(지적장애)

『장애인복지법』 시행령 제 2조는 지적, 자폐성, 정신장애를 정신적 장애로 분류하고 있다. 정신적 장애인은 중증장애인 비율이 전체 장애인 평균의 2.6배가 넘는 63.4%이며, 자폐성장애의 경우는 80%를 넘는다는 것이 특징이다. 특히 자폐성장애인은 지적장애 및 경련성질환을 동반하는 경우가 대부분으로 72.0%가 지적장애를 동반하고 있으며, 그 중 1.2%는 지적장애와 경련성질환을 모두 동반하고 있다(장애인 실태조사 2011). 지적, 자폐성, 정신장애 모두 혼자 외출이 어려움을 느끼는 비율이 높게 나타났다.

2.2.5 기타 - 내부기관장애 및 안면장애

내부기관장애는 정도에 따라 운동능력을 완전히 상실하거나 정상적인 일상생활을 영위하기 어려울 수도 있으나 혼자서 외출이나 생활이 가능하다는 비율이 높다.

안면장애의 경우는 97.5%가 혼자 외출이 가능하지만 '주위 사람들의 시선 때문에' 집밖 활동이 불편하다고 답한 경우가 93.7%나 되었다(장애인 실태조사 2011).

2.3 장애유형별 도서관 서비스의 필요성

도서관에서 장애인서비스란 신체 장애인이나 지적장애인 뿐만 아니라 도서관 이용에 장애인이 있는 사람들에 대한 전반적인 서비스를 의미한다고 할 수 있다(후지 지토세 1996). 도서관

이용 시 장애는 이용자에 따라 대출, 열람, 레퍼런스, 집회활동 등 도서관 활동 등의 여러 가지 경우에 발생할 수 있지만, 본 연구에서는 이동이나 정보접근에 장애가 있다고 판단되는 시각장애인, 청각장애인, 지체장애인에 한정하여 장애의 특성 및 유형에 따른 도서관 장애인서비스의 필요성에 대해 살펴보고자 한다.

2.3.1 시각장애인을 위한 도서관서비스의 필요성

우리나라 장애인의 10.6%를 차지하고 있는 시각 장애인들의 가장 큰 어려움은 보행이나 행동상의 장애와 커뮤니케이션 장애이다(장애인 실태조사 2011). 보행이나 행동상의 장애는 혼자 거리를 걸거나 대중교통 이용이 어렵거나 위험한 경우를 말하는데, 특히 정도가 심한 시각장애인은 어쩔 수 없이 재택생활을 하거나 도와주는 사람이 없으면 외출이 어려운 경우도 많다. 일본도서관협회 장애인서비스위원회 위원장 후지 지토세(1996)에 따르면, 커뮤니케이션 장애는 대출, 레퍼런스, 집회행사 참가 등의 서비스를 받을 때 수화 등의 방법으로 사서와 커뮤니케이션을 해야 하는 경우에 문제가 된다. 따라서 수화나 점자 기술은 장애인서비스 담당사서가 반드시 익히고 있어야 할 커뮤니케이션 기술이라 할 수 있다. 여기서 유의해야 하는 것은 커뮤니케이션 방법은 장애인에 따라 개인차가 있다는 것이다. 만일 사서가 장애인과 의사를 소통할 수 있는 커뮤니케이션 기술이 없더라도 상대의 의사를 짐작하거나 상대에게 사서의 의사를 전하고자 하는 열의와 노력을 보이는 것이 중요하다. 또한 물리적인 장비로 팩스나 자기유도 루프 등 커뮤니케이션 보조 장비도 반드시

준비해 놓아야 한다. 이상에서 언급한 바와 같이 시각장애인들은 도서관 이용에 있어서 도서관 방문이 어려울 뿐 아니라 보통의 도서관 자료를 이용할 수 없다는 근본적인 취약점을 가지고 있다. 따라서 시각장애인의 알권리와 읽을 권리를 보장한다는 측면에서 이들의 정보장애 문제 해결을 위해 도서관에서는 이에 대한 서비스를 시행해야 할 것이다.

2.3.2 청각장애인을 위한 도서관서비스의 필요성

사람들이 정보의 70~80%를 청각을 통해서 얻는다는 점을 감안할 때 청각의 손실은 정보가 차단된 상태라 할 수 있다. 따라서 도서관에서는 청각장애인의 정보접근과 관련한 기능과 지원을 강화해야 한다. 청각장애인은 2011년 현재 31만 명에 달하며, 이는 지체장애, 뇌병변장애 다음으로 많은 수에 해당한다(장애인 실태조사 2011). 하지만 시각장애인에 비해 청각장애인에 대한 도서관서비스는 전무한 실정이다. 청각장애인은 시각장애나 지체장애와는 달리한 눈으로 알기 어려울 뿐 아니라 오히려 '눈은 볼 수 있기 때문에 문자자료는 이용할 수 있을 것'이라 생각하기 쉽다. 그러나 실생활에서는 의사소통에 있어서 여러 가지 장애를 겪고 있으므로 공공도서관에서는 청각장애인에 대한 이해와 서비스개발에 더욱 노력해야 할 것이다.

청각장애로 인한 커뮤니케이션의 장애로는 음성으로 커뮤니케이션의 어려움으로 발생하는 문제가 가장 크다. 청각장애인이 커뮤니케이션의 장애정도는 실청 시기나 청력손실 정도에 따라 다양하고 개인의 편차가 크다. 따라서 도서관에서는 청각장애의 정도와 그 특성을 이해하

고 이에 맞는 서비스를 이행해야 한다.

난청인이나 중도 실청인의 경우는 문자를 읽거나 발성이 가능하여 필답이나 구화가 가능하나 선천성 청각장애인의 경우 음성언어 획득 이전에 실청하여, 수화가 중요한 커뮤니케이션 방법이라 할 수 있다. 또한 언어를 습득해야 하는 어린시기에 청력을 잃었을 경우, 청력을 통한 언어습득이 어렵기 때문에 농학교나 가정에서 언어를 하나하나 학습해야 한다(유은정 2010). 그 때문에 읽고 쓰기가 힘든 사람도 있고, 읽기 기술을 습득하지 못하여 문자자료가 많은 도서관을 이용하지 못하는 사람도 많다. 지체장애인의 경우 경사로나 엘리베이터 등이 공공시설에서 휠체어의 이동이 편리하도록 준비된 편의 시설이라면 청각장애인에게 편의시설은 수화통역이라 할 수 있다. 따라서 공공도서관에서는 청각장애인들의 도서관 이용을 위해 수화통역가나 수화통역장비를 준비하거나, 문자자료 외에 자막, 수화 삽입비디오 등과 같은 시각 및 영상 자료를 제공하는 등 청각장애인에게 적절한 서비스를 개발해야 할 것이다. 또한 청각장애가 도서관과 도서관자료의 이용에 제한이 되거나 장애가 되지 않도록 도서관시설, 자료, 서비스 측면에서 다양한 노력을 기울여야 할 것으로 생각한다.

2.3.3 지체장애인을 위한 도서관서비스의 필요성

팔이나 다리 등 사지에 장애가 있는 지체장애인은 손이나 팔에 장애가 있기 때문에 그로 인해 이동상의 불편함과 장애가 발생하거나 자료를 들거나 페이지를 넘기는데 어려움을 겪는다. 이러한 이동이나 자료이용 상의 장애는 도서관

이용에 장애요인이 된다. 지체장애인의 도서관 이용 상의 어려움을 크게 상지와 하지로 나누어 살펴보면 다음과 같다.

(1) 하지장애인

하지장애인이 도서관을 이용하는 데 있어서 가장 큰 문제는 도서관의 접근성, 도서관 주차장에서 도서관 현관까지, 현관에서 열람실까지 등 편의시설 이용과 관련한 문제이다. 도서관에서는 지체장애인이 도서관을 이용하는데 불편을 느끼지 않도록 복도와 화장실, 열람실 책상 등에 휠체어를 이용하는 장애인이 사용할 수 있는 충분한 공간을 확보해야 한다. 서가와 서가사이의 공간과 서가높이도 고려해야 할 것이다. 장애인을 위한 서비스의 경우 이러한 편의 시설 및 일대일 서비스 제공에 각별히 관심을 기울여야 할 것으로 생각된다.

(2) 상지장애인

상지장애인은 손을 사용하는 행위가 곤란하므로 도서관에서 정보습득을 위한 여러 가지 활동 즉, 서가에서 책을 집거나 페이지를 넘기고, 책을 덮고, 그것을 다시 서가에 돌려놓거나, 책이 무거워서 서가에서 책을 꺼내어 책상까지 옮길 수 없는 경우도 있으므로 가볍고 펴기 쉬운 자료를 서가에 배치하는 것도 하나의 방법이 될 것이다. 이외에도 컴퓨터를 통한 도서관자료의 검색이 곤란한 경우도 있다. 도서관에서는 이러한 어려움에 대비하여 상지장애인의 도서관 및 자료접근에 세심한 배려가 필요할 것으로 생각된다.

이외에도 몸을 거의 움직이지 못하는 중증장애인은 도서관까지 이동·방문이 어려우며 도

서관 내에서 자료이용에도 많은 어려움을 겪게 된다. 따라서 도서관에서는 중증장애인의 도서관 접근과 자료이용을 위한 노력을 수행해야 할 뿐 아니라 서가, 출입문, 화장실 등 도서관의 물리적인 환경설계 시 지체장애인의 도서관이용을 고려해야 한다(후지 지토세 1996). 또한 신체적 장애에 따른 자료접근의 불편을 해소하기 위해 방문대출, 토크북, 오디오북, 멀티미디어자료 등의 서비스 편의와 자료편의도 고려해야 할 것이다.

- 효과적인 도서관 서비스 제공을 위한 타인과의 협조능력
- 변화를 감지하고 실행에 옮길 수 있는 유연성을 갖춘 조직력
- 팀워크 및 지휘능력
- 새로운 아이디어와 그 실행을 위한 상상력, 통찰력, 개방성
- 새로운 상황에 따른 업무 수단의 변화에 대처하는 능력
- 정보통신 기술변화에 대한 지식

2.4 공공도서관의 장애인서비스 사서의 역량 및 필요성

2.4.1 장애인서비스 전문사서의 능력과 자질
랜덤하우스 웹스터 대학생용 사전(2004)에는 '역량을 '어떤 목적을 위해 적당하거나 충분한 기술, 지식, 경험 등'이라고 정의했다. 이상의 정의에서 볼 때, '역량의 의미를 '능력'과 '자질'로 정의해도 무리가 없을 것이라 생각한다. IFLA 공공도서관 서비스 가이드라인(2010)은 공공도서관 직원이 필요로 하는 능력과 기본적인 능력과 자질을 정의하고 있으나 장애인서비스 사서의 자질에 대해서는 구체적으로 명시하고 있지 않다. IFLA에서 정의하는 공공도서관 직원이 필요로 하는 기본적인 능력과 자질은 다음과 같다.

- 사람들과 긍정적으로 의사소통하는 능력
- 이용자의 요구를 이해하는 능력
- 지역사회의 개인이나 단체와 협력하는 능력
- 문화적 다양성에 대한 이해와 지식
- 도서관 장서를 구성하는 자료와 접근 방법에 대한 지식

이상에서와 같이 IFLA 공공도서관 서비스 가이드라인(2010)에서는 공공도서관 직원이 필요로 하는 기본적인 능력과 자질만을 정의하고 있다. 하지만 공공도서관에서 장애인서비스 사서의 역할을 원활하게 수행하려면 장애인을 둘러싼 사회 환경과 장애인 문화에 대한 이해, 교육 관계 정보, 장애인서비스 자원봉사자 관리, 장애인과 관련된 다양한 미디어 정보 수집 등의 업무를 수행해야 한다는 점에서 볼 때 장애인서비스 사서의 능력과 자질도 이에 준해야 한다고 볼 수 있다. 뿐만 아니라, 장애인서비스 사서는 지역 전체 장애인의 독서환경을 향상하기 위한 조정자로서 장애인과 독서에 관련된 다양한 네트워크 조성, 자원봉사자 교육과 활용, 일반 이용자들에게 장애인서비스의 의의와 중요성을 인식시키는 역할도 수행해야 할 것이다.

연구자가 조사한 바에 의하면, 현재 현장에서 근무하는 사서들에게 도서관에서의 장애인서비스 중요성에 대한 인식은 증가하고 있다. 그러나 현재 장애인서비스를 담당하고 있는 사서들은 장애인서비스 프로그램에 대한 체계적인 콘텐츠 개발 부족, 장애인서비스 사서의 훈련·

양성을 위한 교육 프로그램 부족, 순환근무제로 인한 빈번한 자리가동을 장애인서비스 운영의 문제점으로 들고 있다. 장애인서비스가 효과적이고 전문적으로 운영된다면 장애인을 배려한 시설, 장애유형에 따라 적절하게 선택된 장서 그리고 잘 훈련된 책임 있는 사서가 필요하다. 따라서 연구자는 재능 있는 장애인서비스 사서로서 다음과 같은 자질을 갖추어야 할 것을 제안한다.

- (1) 장애인과의 원활한 커뮤니케이션 능력
- (2) 대인관계, 팀 업무, 문제해결 능력
- (3) 네트워크를 구축하고 협동할 줄 아는 능력
- (4) 솔루션방법, 변화에 유연하고 이를 받아들일 수 있는 능력
- (5) 장애인에 대한 이해, 이용자 요구분석, 봉사자와 프로그램 계획, 관리, 평가능력
- (6) 새로운 기술을 배우고 전문적으로 개발하려는 열정

또한 연구자는 장애인서비스 전문사서는 다음과 같은 전문지식과 장애인에 대한 이해가 필요할 것으로 생각된다.

- (1) 사회복지에 대한 이해
- (2) 장애유형 및 연령별 장애인에 대한 이해 (심리와 행동발달)
- (3) 특수교육에 대한 이해
- (4) 자원봉사/활동 및 봉사자에 대한 이해
- (5) 특수자료 및 특수 장비의 개발·제작 및 이용법
- (6) 예술 및 문화 활동에 대한 이해
- (7) 특수자료 또는 기타 매체로 출판된 문학 서적

2.4.2 장애인서비스 전문사서 양성의 필요성

이상에서 살펴 본 바와 같이 장애인은 발달과정에서 뿐 아니라 성인이 되어서도 신체적, 지적, 언어적, 행동적, 심리적 발달과정 및 상태가 비장애인과는 많은 차이가 있다. 따라서 장애인을 대상으로 하는 도서관서비스는 전문화된 교육과 세심한 배려가 요구된다고 할 수 있다.

장애인서비스 사서는 장애인을 위한 업무를 수행하거나 그들에게 다양한 서비스를 제공함으로써, 도서관 정보를 제공할 뿐만 아니라 바깥세상과 이들을 연결하는 게이트웨이라는 역할을 수행해야 할 것이다. 따라서 도서관 현장에서 장애인서비스를 담당하고 있는 사서들은 장애인서비스 전문사서로서의 전문화된 서비스 제공을 위해서 필요한 지식과 소양 및 업무 능력을 갖추 수 있는 교육을 받아야 한다. 그러나 연구자가 조사한 바에 의하면, 현재 문헌정보학과에 개설되어 있는 대부분의 교육과정은 주요 봉사대상을 비장애인으로 간주하여 이루어지고 있기 때문에 장애인서비스에 대한 교육은 거의 이루어지고 있지 않다.

문헌정보학과의 교육과정은 사회가 변화됨에 따라 요구되는 이용자의 요구에 부응하여 변화되어 왔다. 따라서 최근에 관심이 증가하고 있는 정보소외계층 중 도서관 이용 시 가장 소외되는 계층(장애인통계 2011)인 장애인에게 전문적인 서비스를 제공하기 위하여 현장에서 근무하고 있는 사서와 미래의 사서를 교육시키고 준비시켜야 할 것으로 생각된다. 또한 향후 복지에 대한 사회적 인식이 높아질수록 장애인에 대한 사서의 서비스는 현재뿐만 아니라 미래에도 중요한 도서관의 사회적 책무가 될 것으로 생각된다. 이에 대비하여 현장의 사서와 미래의

사서가 도서관 환경의 변화에 대응하고 적응하도록 장애인서비스에 관한 교육을 체계적이고 정규적으로 받는다면, 이들은 장애인 이용자가 경험하고 있는 어려움을 이해하고 그것에 대한 해결책을 제시하거나 마련해 줌으로써 만인에게 편견 없는 서비스를 제공할 수 있을 것이다.

서비스, AT(adaptive technologies), 장애유형 등에 대한 내용을 강의하고 있지만, 사회복지 교육의 이해라든가, 실질적으로 장애인을 이해하는데 필요한 장애유형별 특성, 장애아 발달 및 심리, 특수교육, 장애인의 생애주기, 장애인 권리 등에 관한 내용은 강의하고 있지 않았다.

3. 장애인서비스 교육 현황 및 요구분석

본 절에서는 도서관 현장에서 근무하고 있는 장애인서비스 사서들의 전문성과 국내 문헌정보학과의 장애인서비스 교과과정 현황을 알아보기 위하여 문헌과 문헌정보학과의 홈페이지를 조사하고, 서울시 공공도서관 장애인서비스 현황과 공공기관의 교육수행 현황 등을 전화인터뷰를 통하여 조사하였다. 전화 인터뷰는 사서교육문화과에서 장애인서비스 프로그램 이수자와 공공도서관 장애인서비스 담당사서를 대상으로 하여 2012년 1월 11~14일에 걸쳐 시행하였다.

3.1 국내 교육과정 현황 분석

현재 장애인서비스 전문사서 양성과 관련된 교과과정이 개설되어 있는 국내의 대학은 나사렛대학교 점자문헌정보학과가 유일하다. 그러나 나사렛대학교의 경우, 학과명에서 알 수 있듯이 시각장애인의 정보서비스 전문사서 양성을 위한 교과과정 중심으로 강좌를 개설하고 있다. 김선호(2010)의 연구에 의하면, 국내 소수의 대학 학부 강좌 중 부분적으로 장애관련법,

3.1.1 장애인서비스 관련 문헌정보학과 교과목 현황분석

본 연구에서는 장애인서비스 관련 문헌정보학과 교과과정 현황분석을 위하여, 2011년도까지 문헌정보학과의 학부와 대학원에 개설된 장애인서비스 관련 강좌현황을 조사하였다. 본 조사는 국내 40개 문헌정보학과(4년제 대학교 33개교)를 대상으로 하였으며, 조사방법은 2012년 1월 10~13일, 3일에 걸쳐 이들 학과의 학부와 대학원의 홈페이지를 통하여 교과과정과 개요를 알아보았다. 조사결과, 학부과정에 교과목으로 개설하고 있는 학과는 전체 학과 중에서 5(%)인 2개 학과에 불과하며, 대부분의 학과에서 장애인서비스 관련 강좌는 개설되어 있지 않았다.

조사대상 학과의 학부과정에 장애 이슈의 교과목을 개설하고 있는 학과는 <표 1>과 같다.

<표 1> 장애인서비스 관련 교과목 개설 학부학과의 수

학과의 구분	빈도(%)
개설학과	2(5)
비개설학과	31(95)
계	33(100)

국내에서 유일하게 시각장애인서비스 전문 교육을 하고 있는 나사렛대학교 점자문헌정보

학과의 교과과정 중 장애인서비스와 관련된 강좌는 특수서비스론, 독서치료론, 보조공학 이해, 특수매체 제작론, 점자실습, 수화실습, 점자학개론 등이 있다. 그러나 나사렛대학교 점자 문헌정보학과의 교과과정은 시각장애인 정보서비스 중심으로 되어 있으며, 장애인의 심리상태나 정신적 발달과정, 문화프로그램 기획·운영 등에 관한 전문지식을 습득할 수 있는 강좌는 개설되어 있지 않았다.

문헌정보학과의 대학원 교과과정도 학부와 마찬가지로 석박사과정이 개설되어 있는 27개 대학원의 학과를 대상으로 조사한 결과, 대학원의 학위과정에서 장애인서비스 관련 교과목을 개설하고 있는 학과는 하나에 불과했다(〈표 2〉 참조).

〈표 2〉 장애인서비스 관련 교과목 개설 대학원의 수

학과의 구분	빈도(%)
개설학과	1(4)
비개설학과	26(96)
계	27(100)

이상의 조사결과를 종합해 보면, 현재 장애인서비스 관련 교과목은 문헌정보학과 학부·대학원 교과과정에서 거의 배제되고 있음을 알 수 있다.

3.1.2 장애인서비스 담당사서의 교육현황

현재 국내 도서관에서 장애인서비스를 담당하고 있는 사서들의 장애인서비스 관련 교육 현황을 알아보기 위하여 2012년 2월 15~17일, 3일에 걸쳐 국립중앙도서관 사서교육문화과 도서관장애인서비스과정 교육 담당자와 전화 인

터뷰를 하였다.

모든 관중의 현직 사서를 대상으로 한 도서관 장애인서비스과정은 2010년 처음으로 국립중앙도서관 사서교육문화과에서 실시되었으며, 매년 수강인원 30명 정도의 규모로 교육을 시행하고 있다. 교육내용은 장애인도서관 서비스 정책 방향, 장애인 정보누리터 체험, 장애인을 위한 도서관 협력망 구축과 운영, 장애인(시각·청각)에 대한 이해, 정보교류, 대체자료의 이해와 활용, 성공화법(장애인과의 커뮤니케이션 방법) 등으로 구성되어 있으며, 강의 후 설문조사를 실시하여 강좌 및 강좌내용을 보강하고 있다. 교육을 위한 교재는 강좌를 맡은 강사들의 원고를 주최 측에서 편집하여 제공하였다. 2010년의 경우, 대학 도서관에서 근무하는 사서 6명, 전문도서관 2명, 국립중앙도서관 2명, 공공도서관 23명으로 총 33명의 현재 장애인서비스를 시행하고 있는 사서들이 수강하였다.

본 과정을 마친 후, 주최 측에서는 이수자들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 총 33명의 이수자 중 32명이 설문에 응했으며, 설문은 복수응답으로 진행되었고 내용은 다음과 같다.

우선, 참가자들 모두 현재 도서관장애인서비스 담당 경력이 2년 이상이었음에도 불구하고 도서관 장애인서비스 관련 교육을 받아본 경험이 있는 사서는 전무했다.

만족도에 관한 질문에서 도서관장애인서비스 과정에 만족하느냐는 질문에 수강자의 97%가 만족한다고 응답하여 매우 높은 만족도를 보였으며, 교과목과 강사진의 만족도에 관한 질문에는 각각 84%의 만족도를 표시하였다(〈표 3〉 참조).

장애인서비스교육에 관한 요구사항에 대한 질문에는 시각·청각 장애인에 대한 이해(장애

인에 대한 이해), 강좌시간 연장을 요구한 응답자가 3명(11%)이었다. 이수자 중 설문에 응한 10명(30.3%)의 응답자는 장애유형 중 지적장애를 추가해 줄 것을 요구하였다. 장애체험, 보조공학기 이용법 강좌를 요구한 응답자는 각각 8명(24.2%), 15명(45.4%)으로 나타났다. 대체자료 이해와 활용법 시간 연장을 요구한 응답자는 12명(36.3)으로 조사되었으며, 현장사례 과정 요구자는 1명, 3명의 응답자가 심화과정을 개설해 줄 것을 요구하였다(〈표 4〉 참조).

〈표 3〉 도서관장애인서비스과정 만족도

강좌/요구사항	명(만족도, %)
도서관장애인서비스과정	31(97)
교과목	27(84)
강사진	27(84)

〈표 4〉 도서관장애인서비스 교육과정의 요구사항

요구사항	명(%)
장애인(지체장애, 정신지체, 정서·행동장애, 중증·중복장애, 자폐성장애, 의사소통장애)에 대한 이해(어린이·청소년 포함)	11(3)
지적장애 추가	10(30.3)
장애체험	8(24.2)
보조공학기 이용법	15(45.4)
대체자료 이해와 활용법	12(36.3)
현장사례	1(3)
심화과정	2(6)
강좌시간 연장	3(11)

국립중앙도서관 사서교육문화과는 2010년 1회, 25~30분의 분량으로 장애유형 이해, 대체자료 제작관련 등을 내용하는 총 14시간, 2일 과정의 사이버교육과정을 개발하였다. 사서교육

문화과는 이번에 개발한 사이버교육 자료를 사용하여, 2011년 9월부터 소집강의와 사이버강의를 혼합한 장애인서비스 과정 블렌디드 강좌(blended lesson)를 시행하였다. 2012년 강좌는 2011년 강좌 후 시행한 설문조사 결과를 토대로, 강좌내용을 수정 보강하여 시행할 계획이다.

이상에서 살펴본 바와 같이 장애인서비스 관련 교육 수강자들은 새로 개설된 장애인서비스 관련 강좌에 만족하였다. 그러나 현장에서 장애인서비스를 제공하고 있는 많은 사서들은 장애인서비스에 대한 전문지식이나 교육경험 없이 직무를 수행하고 있다. 다른 분야와 마찬가지로 문헌정보학 역시 대학에서 제공하는 교과과정은 그 분야의 전문가 양성에 토대가 되고 있으므로도 그럴 것이라는 점에서 볼 때, 장애인 서비스 관련 교과과정의 개발이 시급하다 할 것이다.

3.2 공공도서관 장애인서비스 현황

본 절에서는 통계자료를 이용하여 현재 서울시 공공도서관에서 제공되고 있는 장애인서비스 현황을 파악하고 전화인터뷰를 통하여 장애인서비스 제공 시 어려운 점과 받고 싶은 교육에 관하여 조사·분석하였다.

3.2.1 공공도서관 장애인 서비스 현황

서울시 공공도서관 장애인서비스 현황파악을 위하여 2012년 1월 국립중앙도서관에서 시행한 「2011년 전국도서관 장애인서비스 현황조사」 중 전국공공도서관 768관을 대상으로 조사한 통계자료 중 서울시공공도서관 해당 통계를 대상으로 재구성하였다(〈표 5〉 참조).

〈표 5〉 서울시 공공도서관 장애인서비스 현황

이용자 현황/서비스 유형		응답관수	% (N)	
			있다	없다
도서관 장애인 등록회원	장애인서비스 코너(자료실)	104	43.6(42)	56.7(58)
	장애인서비스 전담 직원수	45	22.2(10)	77.8(35)
	시각장애	99	22.2(22)	77.8(77)
	청각장애	101	14.1(14)	85.9(87)
	지체장애	104	40.4(42)	59.6(62)
장애인코너 방문자	기타장애	99	33.3(33)	66.7(66)
	시각장애	99	27.3(27)	72.7(72)
	청각장애	99	17.2(17)	82.8(82)
	지체장애	99	41.4(41)	58.6(58)
시설(건축)	기타장애	99	37.4(37)	62.2(62)
	장애인의 통행이 가능한 접근로	104	83.7(87)	16.3(17)
	장애인전용 주차구역	104	74.0(77)	26.0(27)
	높이차이가 제거된 건축물 출입구	104	65.4(68)	34.6(36)
	장애인 출입이 가능한 출입구(문)	104	79.8(83)	20.2(21)
	장애인 통행이 가능한 복도	104	69.2(72)	30.8(32)
	장애인용 승강기	104	69.2(72)	30.8(32)
	장애인의 통행이 가능한 계단	104	25.0(26)	75.0(78)
	장애인용 대변기	104	83.7(87)	16.3(17)
	장애인용 소변기	104	67.3(70)	32.7(34)
	장애인용 세면대	104	6.35(7)	93.6(97)
	접근로 점자블록	104	71.2(74)	28.8(30)
	장애인용 안내판	104	51.9(54)	48.1(50)
	장애인용 음성 안내장치	104	5.8(6)	94.2(98)
	경보피난설비	104	42.3(44)	57.7(60)
독서 보조장비	시각경보시스템	104	20.2(21)	79.8(83)
	문서인식 S/W, H/W	104	12.5(13)	87.5(91)
	대형모니터	104	10.6(10)	89.4(94)
	특수키보드	104	10.6(10)	89.4(94)
	특수마우스	104	9.6(10)	90.4(94)
	입력보조장치	104	3.8(3)	96.2(101)
	자세보조장치	104	0.0(0)	100.0(104)
	높낮이 조절작업 테이블	104	16.3(17)	83.7(87)
	경사각 작업 테이블	104	1.0(1)	99.0(103)
	휠체어용 작업테이블	104	12.5(13)	87.5(91)
특수자료 보유현황	점자도서	104	39.4(41)	60.6(63)
	목점자혼용	104	14.4(15)	85.6(89)
	점자라벨도서	104	10.6(11)	89.4(93)
	화면해설영상물(DVD)	104	0.8(1)	99.2(103)
	수화자막영상물	104	1.0(1)	99.0(103)
	수화영상물	104	0.0(0)	100.0(104)
자막영상물	104	2.9(3)	97.1(101)	

이용자 현황/서비스 유형		응답관수	있다	없다
특수자료 보유현황	카세트테이프녹음도서	104	14.4(15)	85.6(89)
	CD-ROM 녹음도서	104	16.3(17)	83.7(87)
	점자전자도서	104	0.0(0)	100.0(104)
	디지털음성도서(DAISY)	104	4.8(5)	95.2(99)
	촉각도서	104	3.8(4)	96.2(100)
	큰 글자도서	104	29.8(31)	70.2(73)
	쉽게 쓴 책	104	2.9(3)	97.1(101)
	보이스아이북	104	1.0(1)	99.0(103)
자료대출서비스	관외대출	104	37.5(39)	62.5(65)
	방문대출	104	16.3(17)	83.7(87)
	우편대출	104	2.9(3)	97.1(101)
	택배서비스	104	22.1(23)	77.9(81)
	이동도서관	104	0.0(0)	100.0(104)
	책나래서비스	104	23.1(22)	87.5(78)
	이동도서관서비스	104	0.0(0)	100.0(104)
관내서비스	대면낭독서비스	104	6.7(7)	93.3(97)
	수화통역서비스	104	1.0(1)	99.0(103)
	정보검색서비스	104	1.9(2)	98.1(102)
	녹음서비스	104	7.7(8)	92.3(96)
	점역서비스	104	12.5(13)	87.5(91)

※ 출처: 국립중앙도서관, 2012. 2011년 전국도서관 장애인서비스 현황조사.

(1) 서울시 공공도서관 장애인 등록회원 및 장애인코너 방문자

본 설문에 응답한 서울시 공공도서관 104개관 중 장애인서비스코너 혹은 자료실이 따로 준비되어 있는 도서관은 43.6%인 42개관으로 조사되었다. 도서관 장애인 장애유형별 등록회원 현황을 살펴보면 33개관에 청각장애가 14.1%인 14명으로 가장 적었고, 지체장애가 40.4%로 42명, 기타 유형의 장애가 33.3%로 등록되어 있는 것으로 조사되었다. 장애인코너 방문자 통계 역시 지체장애가 41.4%로 41개관, 기타 장애유형이 37.4%인 37개관으로 조사되었다. 이상의 통계자료에서 볼 때 장애유형 중 지체장애인이 공공도서관을 가장 많이 이용하거나 잠재 이용집 단임을 알 수 있다. 이제까지 대부분의 장애인

서비스 관련 연구는 시각장애인을 대상으로 하였으며, 공공도서관 장애인서비스 역시 시각장애인을 대상으로 준비해왔다. 그러나 통계자료에 의하면 공공도서관을 이용하는 장애인은 시각장애인보다는 지체장애, 정신지체, 정서·행동장애, 자폐성 장애가 있는 이용자가 많은 것으로 조사되었다. 따라서 앞으로는 지체장애, 정신지체, 정서·행동장애, 자폐성 장애가 있는 이용자들을 대상으로 하는 연구가 수행되어야 할 것이며, 이들을 위한 서비스를 준비해야 할 것이다.

(2) 장애인용 시설(건축/장비)

현재 장애인용 세면대 6.35%(7), 장애인용 음성 안내장치 5.8%(6), 시각경보장치 20.2%(21) 등의 장애인용 시설을 갖추고 있는 공공도서관

은 많지 않았다. 그러나 장애인의 통행이 가능한 접근로, 장애인용 주차구역, 높이차이가 제거된 건축물 출입구, 장애인 출입이 가능한 출입구(문), 장애인통행이 가능한 복도, 장애인용 승강기, 대변기, 소변기, 접근로 점자블록 등은 70% 이상의 기관에 준비되어 있었다. 그 밖에 장애인용 안내판은 51.9%(54), 경보피난설비는 42.3%(44)의 공공도서관에 설비되어 있었다. 장애인 독서 보조장비 준비율은 모두 10% 내외였으며, 자세보정장치가 준비되어 있는 도서관은 한 곳도 없는 것으로 조사되었다.

이상에서 살펴볼 때 공공도서관에서는 공공 시설에 법적으로 설치되도록 지정되어 있는 장애인을 위한 시설은 갖추고 있었으나, 예산 소모가 큰 장비나 시설은 준비가 미미한 것을 알 수 있었다.

(3) 특수자료 보유현황

장애인용 특수자료 보유현황을 보면 목·점자혼용 도서가 14.4%로 14개관에서 준비되어 있었고, 수화영상물을 준비하고 있는 도서관은 한 곳도 없었다. 공공도서관 장애인 등록회원 현황이나 방문자수를 볼 때, 시각장애인의 이용률은 저조했음에 비하여 시각장애인을 위한 특수자료 보유율은 높게 나타난 것으로 보아 공공도서관을 이용하는 장애인에 대한 현황 파악이나 이해가 부족한 채 장애인서비스를 준비한 것으로 생각된다.

(4) 정보서비스

자료대출서비스는 일반자료를 대상으로 이루어지고 있었으며, 이동도서관 서비스를 시행하고 있는 도서관은 한 곳도 없었다. 또한 이용자

가 직접 방문하여 이용하는 관외대출 서비스가 이루어지고 있는 도서관이 37.5%인 39개관으로 가장 많았다. 인터뷰에 응답한 기관 중 23.1%인 22개관이 국립중앙도서관 장애인지원센터에서 2010년부터 시행하고 있는 책나래서비스에 가입하여 찾아가는 서비스를 제공하고 있었다. 안내서비스 현황은 인터뷰에 응답한 기관 중 12.5%인 13개관에서 수행하고 있었으며, 그 밖의 서비스는 미미하게 이루어지고 있었다.

이상의 조사에서 볼 때, 특수자료 보유현황에서 살펴 본 바와 같이 장애인서비스를 위하여 준비한 자료와 현재 시행되고 있는 장애인서비스 유형이 일치하고 있지 않음을 알 수 있다.

3.2.2 장애인서비스 담당사서의 요구분석

이상에서 언급한 바와 같이, 공공도서관에서의 장애인서비스는 거의 이루어지지 않고 있었다. 본 연구에서는 좀 더 구체적인 장애인서비스 현황을 파악하기 위하여 93개(문고포함)의 서울시 공공도서관의 장애인서비스 담당사서를 대상으로 2012년 1월 17~19일, 3일간 전화인터뷰를 실시하였다.

전화인터뷰에서 장애인서비스 담당사서에게 질문한 내용은 다음과 같다.

- 월간 장애이용자 방문자수
- 방문자의 장애유형
- 제공하고 있는 서비스 유형
- 장애인서비스 제공 시 어려운 점
- 장애인서비스 제공을 위하여 받고 싶은 교육내용

이상에서 언급한 통계에서 살펴본 바와 같이 전화인터뷰 결과 93개의 조사대상 도서관 중 20

개(21.5%)의 공공도서관에서 책나래서비스 서비스만 제공하고 있었으며, 그 밖의 장애인서비스는 이루어지고 있지 않았다. 그러나 소수의 공공도서관에서 장애인을 위한 서비스에 고군분투하고 있음을 알 수 있었다.

K도서관의 경우 성인의 경우 방문이용자는 1일, 1~2명에 불과하지만 1일, 2~5명의 하지장애, 청각장애, 정신지체장애, 자폐 등의 장애가 있는 어린이·청소년이 도서관을 이용하고 있었다. 시각장애인의 경우는 비교적 시각장애인을 위한 서비스 준비가 잘 되어있는 마포 평생학습관의 이용을 유도하고 있었으며, 서비스 상의 어려움으로는 장애인에 대한 이해와 커뮤니케이션의 어려움, 전담 인력의 부족, 장애인서비스 관련 계속 프로그램 부족 등을 꼽았다.

J도서관은 연중 15~16차례 걸쳐 중증, 복합 장애인 독서프로그램을 운영하고 있었다. 참여 인원은 5명 정도이며, 장애유형으로는 자폐성 장애아동, 정신지체아동, 정서·행동장애아동, 학습장애아동 등이다. 이 도서관에서는 중증·복합 장애아동을 방문하여 책을 읽어주는 서비스를 주 1회 시행하고 있는데, 장애아동에 대한 이해와 지적·정서적 발달에 관한 이해나 전문지식이 전혀 없는 상태에서 서비스를 제공하는데 많은 어려움이 있다고 답하였다.

G도서관은 청각장애아와 발달장애아를 대상으로 연중 7~8회 책읽어주기 서비스를 시행하고 있으며, 주변의 특수학교와 결연을 맺고 특수학교 학생들을 대상으로 매주 2시간씩(방학 제외) 현장실습 직업체험을 하고 있다. 또한 수시로 장애아들에게 도서관 이용교육을 하고 있었다. 장애아를 대상으로 서비스를 수행하는데 있어서 어려운 점은 역시 장애인에 대한 이해와

이와 관련된 내용으로 장애유형별 특성, 장애아의 정서적 특성, 발달정도 이해부족을 언급했다.

이상에서 인터뷰한 장애인서비스 담당사서들은 장애인에 대한 이해, 장애인 문화프로그램 운영·기획에 관한 정보가 장애인서비스에 가장 필요하다고 하였다.

전화인터뷰 조사에서 밝혀진 바에 의하면 시각장애인은 점자도서관을 이용하는 경우가 대부분이며, 공공도서관을 이용하는 장애인은 지체장애인, 정신지체장애인이 대부분을 이루고 있었다. 또한 장애인서비스로는 주로 택배서비스(책나래서비스)가 시행되고 있었으나 이용빈도는 월 1~2회에 불과했고, 이용이 없어 서비스를 중단한 도서관도 있었다. 장애인서비스가 거의 이루어지고 있지 않은 도서관의 경우 담당사서들은 장애인서비스에 필요한 전문지식이나 기술습득에 대한 요구도 거의 없었다.

3.2.3 분석결과 및 요약

본 연구를 통하여 밝혀진 국내 문헌정보학과 장애인 서비스 교육현황과 공공도서관 장애인 서비스 현황에 대한 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 국내 문헌정보학과 학부·대학원에는 장애이슈의 교과목은 거의 개설되어 있지 않다.

둘째, 통계자료에서 볼 때 공공도서관을 이용하는 장애인은 시각장애인보다는 지체장애, 정신지체, 정서·행동장애, 자폐성 장애가 있는 이용자가 많은 것으로 조사되었다.

셋째, 공공도서관에서는 공공기관에 법적으로 설치해야 하는 장애인 시설은 갖추고 있었으나, 예산 소모가 큰 장비나 시설은 충분한 준비가 되어 있지 않았다.

넷째, 특수자료의 보유현황에 있어서 시행 중인 장애인서비스의 유형이나 방문하는 이용자의 장애 유형과 일치하지 않고 있다.

다섯째, 현재 장애인서비스 담당사서는 장애인서비스에 관한 교육이 전무한 상태에서 정보서비스 제공이나 그 밖의 문화 프로그램 시행에 많은 어려움을 겪고 있었으며, 장애인에 대한 이해, 서비스에 필요한 전문지식이나 기술 습득, 특수 자료에 대한 전문지식을 필요로 하고 있었다.

4. 결론 및 제언

이상에서 살펴본 바와 같이 국내 문헌정보학과의 교과과정에 장애인서비스 관련 강좌를 개설하고 있는 학교나 장애인서비스를 이슈로 하여 연구한 논문은 거의 없다. 또한 장애인서비스 전문사서를 위한 계속교육도 초기단계에 있는 실정이며, 공공도서관 장애인서비스 역시 활발히 이루어지지 않고 있다. 그러나 많은 사서들이 장애인서비스에 관심을 갖기 시작할 뿐 아니라 열악한 환경에도 불구하고 몇몇의 공공도서관에서는 적극적으로 장애인서비스를 시행하고 있었다. 정보 소외계층에 대한 사회의 관심이 증가함에 따라 문헌정보학과에서도 장애인의 정보서비스에 좀 더 적극적으로 대처해야 할

것으로 생각한다.

따라서 연구자는 장애인서비스 전문사서를 위한 교과과정 개발방향을 제안하고자 한다.

첫째, 정보이용자에 대한 이해가 정보서비스의 시작이라는 점에서 장애인서비스 역시 장애인에 대한 이해가 가장 중요하다고 할 수 있다. 따라서 장애인에 대한 이해, 이용자 연구 등 유형별 장애인이용자를 이해하는데 도움이 되는 다양한 교과과정을 마련해야 할 것이다.

둘째, 장애인서비스의 경우 장애인이 정보를 습득하는데 필요한 특수 장비와 특수 자료, 장애인 대체자료개발에 대한 전문지식에 관한 내용을 숙지할 수 있는 교과과정을 준비해야 할 것이다.

셋째, 장애인서비스 전문사서의 경우, 다른 유형의 이용자들을 대상으로 정보를 서비스하는 사서보다 현장경험에서 얻은 노하우가 서비스에 중요한 역할을 하므로, 장애인서비스 현장 실습과정이 교육내용에 포함되어야 할 것으로 생각된다.

넷째, 앞서도 언급한 바와 같이 우리나라도 최근 사회복지와 정보취약계층에 대한 관심도가 높아지고 있는 추세이므로 장애인이용자들의 사회참여를 도울 수 있는 문화프로그램 기획·운영, 등의 내용에 관한 전문적인 지식과 기술을 습득할 수 있는 교과과정과 계속 프로그램을 개발해야 할 것이다.

참 고 문 헌

[1] 국립중앙도서관. 2012. 『2011년 전국도서관 장애인서비스 현황조사』. 서울: 국립중앙도서관.
[2] 권선진. 2005. 『장애인복지론』. 서울: 청목출판사.

- [3] 강미혜. 1999. 주제전문사서직의 일반전공교육에 관한 비교연구: 주제전문사서, 학과제 학생, 학부제 학생. 『한국문헌정보학회지』, 33(1): 129-143.
- [4] 김선호. 2010. 장애 이슈에 대한 문헌정보학과의 교육 현황 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 41(4): 295-312.
- [5] 남영준, 허운순. 2005. 주제전문사서 양성을 위한 문헌정보학 교과과정 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 36(3): 39-64.
- [6] 박현주, 이상복. 2010. 어린이 전문사서를 위한 교육과정 모형 개발 연구. 『한국비블리아학회지』, 21(2): 97-110.
- [7] 안인자 외. 2008. 국내 주제전문사서의 직무분석 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(4): 533-549.
- [8] 유은정. 2010. 『청각장애아동의 이해와 교과교육』. 서울: 학지사.
- [9] 일본도서관협회 장애인서비스위원회, 편. 1996. 『장애인을 위한 도서관 서비스』. 도서관운동연구회 역. 서울: 사단법인 한국시각장애인연합회.
- [10] 장운금, 정행순. 공공도서관 어린이사서의 전문성 강화를 위한 계속교육 현황과 효과성에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(4): 481-501.
- [11] 정혜미, 차미경. 공공도서관 어린이사서를 위한 문헌정보학 교과과정 개선에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 18(2): 161-181.
- [12] 차미경 외. 2007. 공공도서관 어린이 사서의 계속교육 프로그램 개발을 위한 현황 분석. 『한국비블리아학회지』, 18(1): 96-114.
- [13] 보건복지부. 2011. 『2011년 장애인실태조사』. 서울: 보건복지부.
- [14] 한복희. 2010. 어린이사서 양성을 위한 문헌정보학 교과과정과 계속교육의 발전 방안. 『한국문헌정보학회지』, 44(3): 261-288.
- [15] 고용노동부. 2010. 장애인 통계. [online]. [cited 2012.1.13].
 <<http://www.mw.go.kr/front/jb/sjbo303/vw.jsp>>.
- [16] Blessinger, Kelly, & Hrycaj, Paul. 2010. "Highly cited articles in library and information science: An analysis of content and authorship trends." *Library & Information Science Research*, 32: 156-162.
- [17] Koontz, C. C., & Gubbin, B., 편. 2010. 『IFLA 공공도서관 서비스 가이드라인』. 개정판. 장혜란 역. 서울: 한국도서관협회.
- [18] Loauber, Julie. 1990. "Disability awareness in the library school curriculum." *Journal of Education for Library and Information Science*, 31(2): 153-156.
- [19] Murray, Janet. 2010. "The implications of inclusive schooling for school libraries." *International Journal of Disability, Development and Education*, 49(3): 301-322.
- [20] Walling, Linda Lucas. 2004. "Educating students to serve information seekers with disabilities."

Journal of Education for Library and Information Science, 45(2): 137-148.

- [21] *Webster's New World College Dictionary with CDROM*. 2004. 4th edition. New York: Wiley Publishing.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- [1] The National Library of Korea. 2012. *2011 National Library Disability Services Survey*. Seoul: The National Library of Korea.
- [2] Kwon, Seon-Jin. 2005. *Disabled Welfare*. Seoul: Cheongmok.
- [3] Kang, Mia Hye. 1999. "A comparative study on a general culture concerning subject specialist librarianship." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 33(1): 129-143.
- [4] Kim, Seon-Ho. 2010. "An analysis of the education trend on the disability issues in LIS departments." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 41(4): 295-312.
- [5] Nam, Young-Joon, & Heo, Oun-Soon. 2005. "A study on the curriculums of library and information science for subject specialist." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 36(3): 39-64.
- [6] Park, Hyun Ju, & Lee, Sang Bok. 2010. "Curriculum planning for children's librarian." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 21(2): 97-110.
- [7] Ahn, In-Ja, et al. 2008. "A study on the job analysis of the subject specialist librarians in Korea." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(4): 533-549.
- [8] You, Eun-Jung. 2010. *Understanding and Science Education of Hearing-impaired Children*. Seoul: Hakjisa.
- [9] Shogaisha Sabisu. 1996. *Library Services for the Handicapped*. Tokyo: Nihon Toshokan Kyokai.
- [10] Chang, Yunkeum, & Jeong, Haengsoon. "A study of the effectiveness and status of continuing education for children's librarians in Public Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(4): 481-501.
- [11] Jeong, Hye-Mi, & Cha, Mi-Kyeong. "A study on the undergraduate curriculum development of library and information science for children's librarians." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 18(2): 161-181.
- [12] Cha, Mi-Kyeong, et al. 2007. "A survey of children's librarians in public libraries for developing continuing education program." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information*

- Science*, 18(1): 96-114.
- [13] Ministry of Health & Welfare. 2011. *2011 Survey of Disabled*. Seoul: Ministry of Health & Welfare.
- [14] Han, Bock-Hee. 2010. "Developing curricula in the library and information science and continuing education for children's librarians." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 44(3): 261-288.
- [15] Ministry of Employment and Labor. 2010. Disability Statistics. [online]. [cited 2012.1.13]. <<http://www.mw.go.kr/front/jb/sjbo303/vw.jsp>>.
- [16] Koontz, C. C., & Gubbin, B., ed. 2010. *IFLA Public Library Service Guidelines*. 2nd ed. Translated by Hye-Rhan Chang. Seoul: Korean Library Association.