

도서관장애인서비스 품질요인의 실증적 평가에 대한 연구*

A Study on the Empirical Evaluation of Quality Factor on Library Service for the Disabled

배 경 재 (Kyung-Jae Bae)**

목 차

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| 1. 서 론 | 3.2 설문조사 결과 |
| 2. 이론적 배경 | 4. 도서관장애인서비스 우수사례 품질요인 분석 |
| 2.1 선행연구 분석 | 4.1 우수사례 품질요인 분석 개요 |
| 2.2 도서관장애인서비스 품질요인 고찰 | 4.2 도서관장애인서비스 우수사례 품질요인 분석 결과 |
| 3. 도서관장애인서비스 품질요인의 중요도 및 현재수준 인식 조사 | 5. 토의 및 결론 |
| 3.1 설문조사 방법 | |

초 록

본 연구는 이용자 중심의 도서관장애인서비스 품질요인을 실증적으로 고찰하고자 하였다. 품질요인의 실증적인 고찰을 위해 기존 도서관서비스의 품질 측정도구와 장애인서비스 기준 및 지침을 분석하여 총 9개의 품질요인을 도출하였으며, 이 요인을 활용하여 설문조사와 사례의 질적 평가가 이루어졌다. 조사 결과, 공공도서관 장애인서비스에서 가장 핵심적이며, 또한 상대적으로 취약한 품질요인은 시설, 장서, 직원 등 기본적인 도서관 자원의 영역으로 나타났다. 또한 도서관장애인서비스 우수사례를 분석한 결과 독서문화프로그램과 정보서비스 품질요인에 강조를 두고 있음이 조사되었다.

ABSTRACT

This study intends to review the quality factors of library service for the disabled using user-centered approach. For the empirical review of quality factors, Nine quality factors were drawn after analyzing the current library service quality factors and the standards of library service for the disabled. Using these factors, The survey for identifying importance of factors and the qualitative evaluation of service cases were performed in this study. As a result of this survey, the most critical but relatively weak quality factors were facility, collection and staff factors. And the qualitative evaluation results of service cases indicated that the reading culture program and the information service factors were critical.

키워드: 도서관장애인서비스, 도서관서비스 품질요인, 실증적 평가, 사례연구

Library Service for the Disabled, Library Service Quality Factor, Empirical Evaluation, Case Study

* 이 논문은 2014년도 동덕여자대학교 학술연구비 지원에 의하여 수행된 것임.

** 동덕여자대학교 사회과학대학 문헌정보학과 조교수(kjbae@dongduk.ac.kr)

논문접수일자: 2016년 5월 3일 최초심사일자: 2016년 5월 3일 게재확정일자: 2016년 5월 20일

한국문헌정보학회지, 50(2): 271-287, 2016. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2016.50.2.271]

1. 서론

공공도서관에서 장애인이 장서, 시설, 서비스를 차별 없이 활용할 수 있는 환경을 조성해야 한다는 인식이 확산되기 시작한 시점은 2012년 도서관법 일부개정 법률이 공포·시행된 이후로 보는 것이 타당할 것이다. 2012년 개정된 도서관법에서 제43조에 도서관의 책무로서 도서관은 장애인, 그 밖에 대통령령으로 정하는 지식정보 취약계층의 지식정보격차 해소를 위하여 필요한 조치를 하여야 한다고 명시하였으며, 제45조에서 도서관의 장애인서비스를 위한 국가정책 수립 및 총괄의 역할을 담당할 국립장애인도서관의 설립·운영을 명시하였기 때문이다.

도서관법이 개정되기 이전에는 대부분의 장애인이 복지관에 설치된 자료실 및 도서관을 활용하거나 사립 점자도서관 등을 활용한다는 인식이 보편적인 상황이었으며, 모든 시민에게 개방된 공공성을 강조하는 공공도서관을 활용하는 것은 상식적이지 못한 상황이었다. 이런 이유로 공공도서관의 서비스 품질을 고려할 때 장애인이용자를 직접적인 이용자 계층으로 고려하는 도서관이나 관련 연구 또한 찾기 어려웠던 것이 사실이다.

국내에서는 1990년대 이후로 이용자 중심의 도서관 서비스 품질요인에 대한 연구가 활발해지기 시작하였다. 이상복(1998)이 SERVQUAL 척도를 도입하여 도서관서비스 품질을 평가하기 위한 이론적 고찰을 시도한 이후 다양한 품질평가 연구가 실행되었다. 서비스 품질을 이해하고 측정하려면 '도서관 서비스가 이용자의 요구에 얼마나 적합한가'와 '이용자가 도서관 서비스를 통해 의도한 목적을 달성하는가'와 같

은 근본적인 질문을 던져야 한다(Brophy 2006, 36). 그러나 앞서 기술한 바와 같이 장애인 이용자는 2012년 도서관법 개정이 이루어지기 전까지 도서관 서비스 품질을 평가하기 위한 대상 이용자로서 전혀 고려되지 못하고 있다. 즉 현재의 도서관 서비스 품질 요인은 비장애인 중심의 연구로서 진행되어 오고 있어서 최근 공공도서관을 중심으로 장애인 서비스에 대한 요구가 증대되고 있는 현실을 반영할 필요가 있을 것이다.

도서관 이용자에게 제공되는 도서관 서비스의 품질은 그 맥락과 환경에 따라 개별 이용자에게 매우 다양한 관점에서 평가받게 된다. 연령대별로, 직업별로 다양한 기준으로 구분이 가능한 이용자 계층은 각 고유 특성에 맞춰서 스스로에게 필요한 품질요인의 상대치가 다르게 적용되기 때문이다. 도서관서비스 품질요인은 이용자에게 있어서는 주로 이용할 도서관을 결정하게 하고, 이용의 빈도에 영향을 미치는 개인적 영향 변인임과 동시에, 도서관에게 있어서 봉사 대상 이용자의 특성을 반영하는 품질 통제를 가능하게 하는 자기 평가적 변인이기도 하다.

따라서 결국 도서관으로 하여금 이용자 중심의 서비스를 재편하게 하는 요인으로서 품질평가 요인으로 적극적으로 고려할 필요가 있으며, 본 연구에서는 공공도서관의 장애인이용자를 고려한 서비스 품질요인을 고찰하고, 해당 품질요인이 실제로 도서관 현장에서 어떤 정도의 중요성으로 평가받고 있는지를 실증적으로 평가하고자 한다. 도서관장애인서비스의 품질요인을 실증적으로 평가하기 위해서 본 연구에서는 기존 서비스 사례의 품질요인을 분석하고, 전국의 장애인도서관서비스 담당사서를 대상

으로 설문조사를 진행하였다.

2. 이론적 배경

2.1 선행연구 분석

도서관서비스의 품질 평가는 일반적으로 SERVQUAL, LibQUAL+와 DigiQUAL의 평가 방법이 가장 빈번하게 활용되어져 왔다. SERVQUAL은 서비스 산업 분야에서 대표적인 품질평가도구로 인정받는 모형으로서, Parasuraman, Zeithaml, Berry(1985; 1988)에 의해서 개발되었다. 이들은 서비스 품질을 측정하기 위해 5개의 차원(유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성)을 개발하였으며, 각 차원은 모두 22개의 항목으로 구성되어 있다. 특징적인 점은 5개의 차원이 모두 직원의 전문적인 능력과 관련 있는 요소로 이루어져 있다는 점이다. 신뢰성은 직원의 서비스를 정확하게 수행하는 능력, 확신성은 직원의 신뢰와 확신을 부여하는 능력, 유형성은 물리적 시설·장비·직원 등의 모습, 공감성은 이용자에 대한 직원의 관심 및 배려, 응답성은 이용자를 돕고 즉각적인 서비스를 제공하고자 하는 의향으로 정의할 수 있어서 결국 직원의 전문적인 능력으로 귀결시킬 수 있다.

LibQUAL+는 SERVQUAL 모형을 기반으로 도서관 서비스 품질을 측정하기 위해 가장 광범위하게 활용되어온 측정도구라고 할 수 있다. Cook과 Heath(2001)가 SERVQUAL 모형을 토대로 LibQUAL을 개발하였으며, 이후 미국 연구도서관협회(Association of Research Libraries: ARL)의 주관 아래 LibQUAL+로 발전하였

다. 이 도서관 서비스 품질 측정도구는 도서관 서비스에 대한 이용자들의 최소치(Minimum), 인식치(Perceived), 기대치(Desired)간의 차이를 파악해서 결과적으로 각 인식수준 간의 차이(Gap)를 토대로 도서관 서비스 품질을 평가하는 방법을 취한다.

DigiQUAL은 ARL이 National Science Digital Library(NSDL)의 성과평가를 위해 Texas A & M 대학과 공동으로 개발한 이용자 인식 관점의 디지털도서관 평가도구이다(이응봉 2015). LibQUAL+의 품질평가 요인은 디지털도서관의 서비스 접근성과 디지털 장서에 관한 사항, 타 디지털 도서관과의 상호운용성, 커뮤니티로서의 DL과 같은 디지털도서관서비스를 평가하기 위한 핵심요인을 다루고 있어서, 장애인도서관서비스의 디지털 서비스 평가요소를 위해 고려할만한 모델로 판단할 수 있다.

〈표 1〉은 위에서 언급한 세 가지 서비스 품질 평가모형의 품질요인을 분석하여 도서관장애인서비스에 적용할 만한 요인을 고찰한 것이다. SERVQUAL 모형을 통해서 직원의 전문성을, LIBQUAL+ 모형을 통해서 정보서비스 제공의 호감도, 시설의 적절성, 장서의 우수성을, DigiQual 모형을 통해서 디지털자료의 충분성을 핵심적인 장애인서비스 품질요인으로 고려할 수 있다.

한편 도서관장애인서비스의 품질 요인을 고찰하기 위해서 기존의 도서관장애인서비스 관련 연구를 참조할 필요가 있다. 국립장애인도서관지원센터는 2009년에 도서관장애인서비스의 가이드라인을 제시하고자 도서관장애인서비스 기준 및 지침(2009)을 발간한 바 있다. 이 기준 및 지침에서는 도서관장애인서비스에서 준수하여야 할 서비스 기준을 총 7개의 요소로서 제안하

〈표 1〉 도서관 품질평가도구 분석 및 장애인서비스 품질요인 고찰

품질평가 모형	품질 요인
SERVQUAL	<ul style="list-style-type: none"> • 유형성(tangibles) • 신뢰성(reliability) • 반응성(responsiveness) • 확신성(assurance) • 공감성(empathy)
LibQUAL+	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 호감도(affect of service) • 장소로서의 도서관(library as place) • 정보 제어(information control)
DigiQUAL	<ul style="list-style-type: none"> • 접근성(accessibility) • 항해성(navigability) • 상호운용성(interoperability) • 장서구성(collection building) • 자원이용(resource use) • 장서평가(evaluating collections) • 이용자를 위한 커뮤니티로서의 DL(DL as community for users) • 개발자를 위한 커뮤니티로서의 DL(DL as community for developers) • 평가자를 위한 커뮤니티로서의 DL(DL as community for reviewers) • 저작권(copyright) • 협력체로서의 역할(role of federations) • 디지털도서관의 지속성(DL as sustainability)
장애인서비스 품질요인 도출	<ul style="list-style-type: none"> • 장서의 우수성(LibQUAL+) • 시설의 적절성(LibQUAL+) • 직원의 전문성(SERVQUAL) • 디지털자료의 충분성(DigiQUAL) • 정보서비스 제공의 호감도(LibQUAL+)

였다. 또한 2010년에 장애인도서관서비스 평가를 국가차원에서 추진함으로써 운영의 효율성을 높이고 장애인도서관의 질적 성장에 기여하고자 ‘장애인도서관서비스 평가지표 및 기준연구’를 시행하였다(국립중앙도서관 2010b). 이 연구에서 장애인도서관서비스 평가요인 9개 영역을 도출한 바 있으며, 세부평가지표는 27개로 제시하였다.

〈표 2〉는 기준 및 지침과 평가지표의 구성요소를 비교한 것인데, 대부분 요소가 시설, 장서, 인력을 중심으로 구성되어 있어서 위에서 살펴본 도서관서비스 품질평가 모형의 품질요인과 크게 다르지 않음을 알 수 있다. 다만, 장애인서

비스로서 특징적인 부분으로서 ‘보조공학기기’의 영역이 두 기준 모두에서 포함되어 있음을 알 수 있는데, 이는 기존의 도서관서비스 품질평가 모형에서는 다루어지지 않은 요소이다. 또한 이용자서비스 영역의 하위요소에서 장애인 이용자를 위한 독서문화프로그램이 강조되어 있는 것도 특징적인 요소라고 할 수 있다.

〈표 3〉은 배경제(2015)의 연구에서 해외 도서관 장애인서비스 운영기준을 비교한 것이다. 장서(대체자료), 시설(독서보조기기 포함), 인적자원의 구성영역이 국내의 기준과 비교하였을 때 크게 다르지 않음을 확인할 수 있다.

〈표 2〉 도서관장애인서비스 기준 및 지침(2009)과 평가지표 및 기준연구(2010b) 비교

구분	도서관장애인서비스 기준 및 지침(2009)	장애인도서관서비스 평가지표 및 기준연구(2010b)
구성 요소	도서관 내·외부의 물리적 접근	시설
	장서구축	장서 및 기기
	서비스와 프로그램	이용자서비스(독서문화프로그램)
	보조공학기기	장비 및 보조공학기
	웹접근성과 유니버설 디자인	전자서비스
	인력자원의 개발 및 활용	인적자원
	국내외 유관기관과의 협력	계획 예산 교류협력

〈표 3〉 해외 도서관 장애인서비스 운영기준 비교(배경재 2015)

구분	시설	장서	인적자원
IFLA (2005)	- 대체자료를 재생할 수 있는 독서보조기기를 제공하여 대체자료에 대한 접근성을 보장할 것을 강조 - 장애인을 위한 독서보조기기에 대한 도서관의 유지관리정책을 수립할 것을 권고	- 독서장애인이 다른 이용자집단과 동일한 독서요구를 가진 다양한 고객들의 한 부분임을 명시 - 대중자료, 교육정보 등 모든 연령대의 장서가 필요함을 강조	- 장애인서비스에 필요한 숙련된 전문성 있는 사서를 채용해야 하며, 사서에게 필요한 역할을 기술 - 장애인서비스 담당 사서에 대한 교육이 도서관과 대학에서 모두 이루어져야 함을 제언 - 자원봉사자 모집 및 훈련에 대한 가이드라인을 제시
ASCLA (2011)	- LC/NLS 협력 도서관의 경우 녹음·복사·저장공간을 55.7㎡, 접수대·열람실을 18.5㎡ 등으로 정의	- 매년 오디오자료는 최소 2,000종 이상, 점자도서는 최소 475종 이상 제작	- 인적자원을 전문사서, 독서지도사, 보조전문가, 기술직원, 보조직원 등으로 정의하고 이용자 규모에 따라 다르게 명시
일본 신체장애자 복지법	- 열람실, 녹음실, 청독실 등 필요한 시설 공간을 정의 - 도서대출 및 열람에 필요한 장비를 구비해야 함	- 점자도서를 교양·오락·학술 등 전 분야에 걸쳐 7,000종 이상 구비하며, 매년 신간도서를 확보 - 도서관간 상호대차 실시	- 인적자원을 관장, 사서, 점자지도원, 대출열람원, 교정원으로 정의 - 관장과 사서의 자격을 별도로 정의

2.2 도서관장애인서비스 품질요인 고찰

관련 선행연구의 분석을 통해 고려할 수 있는 도서관장애인서비스의 품질요인으로 직원의 전문성, 정보서비스 제공의 호감도, 시설의 적절성, 장서의 우수성, 디지털자료의 충분성을 도출하였다. 또한 도서관장애인서비스 기준 및 지침과 평가지표의 구성요소를 분석하였을 때 참고할 수 있는 특징적인 요인으로 보조공학기와 독서문화프로그램을 도출하였다.

Kwak과 Bae(2009)의 연구에서는 장애인도

서관서비스 이용자의 요구사항을 분석한 결과 특히 시각장애인 이용자의 경우 장서의 최신성과 정보제공의 신속성을 핵심적인 만족도 요소로서 제시한 바 있다. 따라서 본 연구에서는 장서의 우수성을 장서의 최신성과 장서의 충분성으로 구분하고, 정보서비스 제공의 호감도를 정보제공의 신속성과 정보제공의 접근성으로 구분하여, 해당 품질요인들의 중요성을 조사하고 우수사례들의 품질요인 현황을 실증적으로 평가하고자 하였다(〈표 4〉 참조).

〈표 4〉 도서관장애인서비스 품질평가 요인 도출 및 정의

품질평가 요인	정의
장서의 최신성	이 도서관은 내가 찾는 신간 정보자료를 가지고 있다.
장서의 충분성	이 도서관은 내가 관심이 있는 분야의 정보자료를 잘 갖추고 있다.
직원의 전문성	이 도서관의 사서는 장애인서비스에 대한 이해와 지식이 풍부해서 내가 원하는 정보에 대한 상담(문의)을 할 수 있다.
시설의 적절성	이 도서관의 시설은 장애인이 이용을 하기에 불편함이 없다.
보조공학기기의 편리성	이 도서관의 정보서비스를 활용하기 위한 보조공학기기 등의 장비가 잘 갖추어져 있다.
독서문화프로그램의 충실성	이 도서관은 장애인을 위한 프로그램이 충실히 마련되었으며, 참여하고 싶은 프로그램이 있다.
디지털자료의 충분성	이 도서관은 홈페이지를 통해 다양한 장애인용 디지털자료를 제공한다.
정보 제공의 신속성	이 도서관은 장애인 이용자가 희망하는 자료에 대해 신속하게 제공한다.
정보 제공의 접근성	이 도서관은 서가배열 및 위치 안내 등 정보에 대한 접근 정보가 알기 쉽게 되어 있어서 정보자료를 찾기가 편리하다.

3. 도서관장애인서비스 품질요인의 중요도 및 현재수준 인식 조사

3.1 설문조사 방법

본 연구는 선행연구 분석을 통해 고찰한 도서관장애인서비스의 9가지 품질요인에 대해 장애인서비스 담당사서들의 중요도 인식과 현재 수준에 인식이 어떠한지를 알아보기 위해서 설문조사를 실시하였다. 2015년 10월 21일부터 10월 23일까지 송도 컨벤시아에서 진행된 제 52회 전국도서관대회에서 국립장애인도서관과 대통령소

속 도서관정보정책위원회의 세션에 참가한 도서관장애인서비스 담당사서를 대상으로 설문조사가 실시되었다. 설문결과 총 71명의 공공도서관 장애인서비스 담당사서가 응답하였으며, 이는 2015년 기준으로 공공도서관에 장애인자료실(99개관)과 장애인코너(218개관)가 설치된 총 317개관 중 22.4%의 도서관에서 응답한 것으로 볼 수 있다. 공공도서관 장애인서비스 모집단의 규모를 고려할 때 설문집단의 의견이 대표성을 띤다고 보기 어려운 한계가 있으나, 평가요인에 대한 시험적 성격의 조사결과로 참고할 수 있을 것이다. 설문조사 항목은 〈표 5〉와 같이 구성하였다.

〈표 5〉 도서관장애인서비스 품질요인 설문조사 항목

조사항목	내용
일반사항	소속지역, 근무경력
도서관장애인서비스 품질요인 중요도 평가	9개의 도서관장애인서비스 품질요인에 대한 중요도 평가(5점 척도)
도서관장애인서비스 품질요인 현재 수준 평가	9개의 도서관장애인서비스 품질요인에 대한 소속 도서관의 현재 수준 평가(5점 척도)
개선이 시급한 품질요인	개선이 시급한 품질요인에 대한 우선순위 조사(1, 2, 3순위)
자유 의견	추가적으로 고려하여야 할 도서관장애인서비스 품질요인 등

3.2 설문조사 결과

3.2.1 일반사항

설문참가자의 소속지역을 조사한 결과 경기도가 30명으로 가장 많았으며, 서울 14명, 인천 8명, 부산·광주·대전·경남이 3명으로 각각 조사되었다(〈표 6〉 참조).

근무경력에는 10년 이상 근무한 사서가 29명(40.8%), 5년~10년 미만이 17명(23.9%)으로 나타나 비교적 경력이 긴 사서가 가장 높은 분포를 보였다(〈표 7〉 참조).

3.2.2 도서관장애인서비스 품질요인 중요도 평가

도서관장애인서비스 품질요인의 중요도에 대

한 사서들의 인식을 평가한 결과, 시설의 적절성(3.89), 직원의 전문성(3.80), 장서의 충분성(3.66)이 상대적으로 중요한 요인으로 조사되었으며, 디지털자료의 충분성(3.25), 독서문화프로그램의 충실성(3.41), 보조공학기기의 편리성(3.54)이 상대적으로 중요성이 낮은 요인으로 조사되었다. 대체로 사서들이 도서관장애인서비스의 품질요인 중에서 가장 중요하게 생각하는 요인은 시설과 인적자원(직원), 장서에 대한 사항으로서 정보서비스의 가장 기반이 되는 기본 자원을 핵심적으로 평가하는 것으로 나타났다(〈표 8〉 참조).

3.2.3 도서관장애인서비스 품질요인 현재 수준 평가

도서관장애인서비스 품질요인에 대한 소속

〈표 6〉 설문참가자 소속지역

구분	서울	경기	부산	대구	인천	광주	대전	울산	강원	경남	전북	전남	제주	합계
인원(명)	14	30	3	1	8	3	3	1	2	3	1	1	1	71

〈표 7〉 설문참가자 근무경력

구분	1년 미만	1년~3년 미만	3년~5년 미만	5년~10년 미만	10년 이상	합계
인원(명)	6	9	10	17	29	71

〈표 8〉 도서관장애인서비스 품질요인 중요도 평가(5점 척도)

품질요인	평균	편차
1. 장서의 최신성	3.62	1.09
2. 장서의 충분성	3.66	1.07
3. 직원의 전문성	3.80	1.06
4. 시설의 적절성	3.89	1.05
5. 보조공학기기의 편리성	3.54	0.92
6. 독서문화프로그램의 충실성	3.41	1.02
7. 디지털자료의 충분성	3.25	1.00
8. 정보 제공의 신속성	3.63	0.96
9. 정보 제공의 접근성	3.61	0.98

도서관의 현재수준을 설문한 결과 모든 요인이 중요도보다 낮게 조사되었다. 보조공학기기의 편리성(2.94), 시설의 적절성(2.87), 직원의 전문성(2.86)이 상대적으로 높게 나왔으며, 디지털 자료의 충분성(2.49), 독서문화프로그램의 충실성(2.55), 장서의 충분성(2.58)이 상대적으로 현재 수준이 낮은 요인으로 조사되었다(〈표 9〉 참조).

도서관장애인서비스 품질요인에 대한 중요도와 현재 수준과의 차이가 높게 떨어진 요인은 장서의 충분성(1.08), 시설의 적절성(1.02), 장서의 최신성(0.94), 직원의 전문성(0.94)인 것으로 응

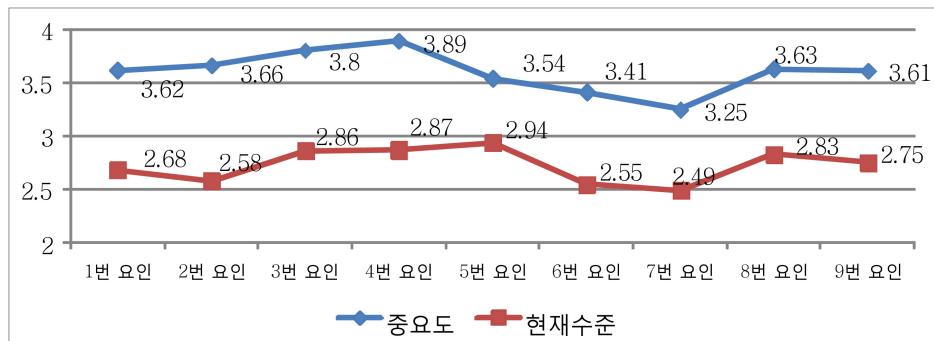
답되었다. 품질요인에 대한 평균값 및 중요도와 의 차이는 통계적으로 유의미한 데이터는 아니지만, 대체로 장애인도서관서비스의 가장 기본적인 요건이라고 할 수 있는 장서, 시설, 전문인력이 그 중요성에도 불구하고 현재 시점에서 가장 부족한 품질요인으로 인식되고 있음으로 추정할 수 있을 것이다(〈그림 1〉 참조).

3.2.4 개선이 시급한 품질요인

도서관장애인서비스 품질요인 중 개선이 시급한 품질요인에 대해 1순위부터 3순위까지 질문한 결과 〈표 10〉과 같이 1순위로 응답한

〈표 9〉 도서관장애인서비스 품질요인 현재수준 평가(5점 척도)

품질요인	평균	편차	중요도와의 차이
1. 장서의 최신성	2.68	1.09	0.94
2. 장서의 충분성	2.58	1.00	1.08
3. 직원의 전문성	2.86	1.14	0.94
4. 시설의 적절성	2.87	1.07	1.02
5. 보조공학기기의 편리성	2.94	1.09	0.6
6. 독서문화프로그램의 충실성	2.55	1.16	0.86
7. 디지털자료의 충분성	2.49	1.12	0.76
8. 정보 제공의 신속성	2.83	1.12	0.8
9. 정보 제공의 접근성	2.75	1.01	0.86



〈그림 1〉 품질요인 중요도와 현재수준의 차이(5점 척도)

〈표 10〉 개선이 시급한 품질요인

1순위	응답수	비율(%)	2순위	응답수	비율(%)	3순위	응답수	비율(%)
1번요인	6	8.45	1번요인	4	5.63	1번요인	6	8.45
2번요인	18	25.35	2번요인	8	11.27	2번요인	7	9.86
3번요인	10	14.08	3번요인	17	23.94	3번요인	18	25.35
4번요인	13	18.31	4번요인	10	14.08	4번요인	4	5.63
5번요인	1	1.41	5번요인	11	15.49	5번요인	6	8.45
6번요인	4	5.63	6번요인	7	9.86	6번요인	13	18.31
7번요인	7	9.86	7번요인	0	0.00	7번요인	4	5.63
8번요인	3	4.23	8번요인	4	5.63	8번요인	5	7.04
9번요인	9	12.68	9번요인	10	14.08	9번요인	8	11.27
계	71	100	계	71	100	계	71	100

품질요인은 장서의 충분성(25.35), 시설의 적절성(18.31), 직원의 전문성(14.08)으로 조사되었다.

2순위로 응답한 품질요인은 직원의 전문성(23.94), 보조공학기기의 편리성(15.49), 시설의 적절성(14.08), 정보 제공의 접근성(14.08)의 순서로 조사되었으며, 3순위로 응답한 품질요인은 직원의 전문성(25.35), 독서문화프로그램의 충실성(18.31), 정보 제공의 접근성(11.27)의 순서로 나타났다.

이 결과는 품질요인에 대한 중요도와 현재 수준과의 차이가 높게 벌어진 요인에 대한 응답결과와 대체로 동일하게 나타난 것으로 장서, 시설, 전문인력과 같은 품질요인들이 도서관현장에서 가장 시급하게 개선되어야 할 사항임을 다시 한 번 보여주고 있다.

기타 자유의견으로서 도서관장애인서비스 품질요인에 대해 추가적으로 고려하여야 할 사항에 대해 도서관장애인서비스 예산관련 지표, 대체자료의 품질, 장애인서비스에 대한 관리자의 관심도, 중장기계획 수립 여부, 방문서비스, 비장애인과의 통합 독서문화프로그램 제공, 장애인도서관

과의 연계 협력, 지역 장애인 유관기관과의 협력이 고려되어야 한다는 의견이 제시되었다.

4. 도서관장애인서비스 우수사례 품질요인 분석

4.1 우수사례 품질요인 분석 개요

설문조사 결과에서 살펴보았듯이 현재 시점의 공공도서관 장애인서비스 품질요인 중 가장 개선되어야 할 요소는 시설, 장서, 전문인력과 같은 기본적인 요인으로 조사되었다. 그러나 이 결과는 담당사서의 인식에 기반한 결과로서 실제 도서관 현장사례의 품질요인이 어떻게 평가받는지를 실증적으로 조사할 필요가 있다. 따라서 본 연구에서는 국립장애인도서관에서 2008년부터 실시하고 있는 '도서관장애인서비스 우수사례 공모전'에서 수상한 사례를 본 연구의 품질요인을 활용하여 질적 평가를 실시해서 각 서비스 우수사례가 어떤 품질요인의 우수사례에 해당하는지를 분석하였다. 사례 조사의 범위는 2008년

부터 2012년까지 5년간의 우수사례를 분석하였는데, 이는 서론에서 밝힌 바와 같이 2012년 도서관법 일부개정 법률이 공포·시행된 이후로 도서관장애인서비스가 본격화된 시점으로 볼 수 있으므로 현재 시점의 설문조사를 통한 품질요인 현황과 도서관장애인서비스가 본격화되기 이전의 도서관사례 품질요인의 추이를 대조하여 비교해 볼 수 있기 때문이다. 우수사례에 대한 질적 평가의 신뢰성을 확보하기 위해 본 연구자와 장애인서비스 담당 사서 1인이 각각 우수사례를 품질요인으로 분석하고 각 평가 결과를 최종적으로 교차 검증하여 보정하는 과정을 거쳤다. 본 우수사례 품질요인 분석은 앞서 실행한 설문조사 결과와 서로 다른 점을 비교하기 위한 것이 아니며, 질적 연구를 통해 앞서 시행한 설문조사의 양적 연구결과를 실증적

으로 보완하기 위한 것이다.

4.2 도서관장애인서비스 우수사례 품질요인 분석 결과

4.2.1 연도별 우수사례 분석결과

(1) 2008년(1회) 우수사례 분석

1회 우수사례는 공공도서관, 대학도서관, 점자도서관 등 다양한 관종의 도서관 사례가 우수사례로 선정되었다. 각 요인에 대한 품질요인을 분석한 결과, 방문서비스 및 장애학생 서비스, 독서문화프로그램 등 일반적으로 도서관에서 장애인 대상으로 시행되고 있는 사례가 우수사례로 선정되어 품질 요인 또한 장서, 시설, 직원에 대한 사항이 고르게 분포되어 있음을 확인할 수 있다(〈표 11〉 참조).

〈표 11〉 2008년(1회) 우수사례 현황(국립중앙도서관 2008)

구분	서비스명	주요 내용	품질요인
1-1 공공도서관	찾아가는 도서관 운영	- 재택-수원지역을 대상으로 주1회(매주 수요일) 방문 대출	- 정보 제공의 접근성 - 직원의 전문성 - 장서의 충분성
1-2 대학도서관	장애학생서비스 운영 사례	- 시설적 측면의 서비스(출입 시설, 승강기 맞춤 운행, 전용화장실-설치, 전용열람석 배정) - 맞춤 자료이용 서비스(신입생 오리엔테이션 실시, 도서관 이용 One stop 서비스-도우미, 시각장애우 독서지원 서비스-교재 지원)	- 시설의 적절성 - 장서의 최신행 - 정보 제공의 신속성
1-3 공공도서관	공공도서관에서의 장애인서비스	- 공공도서관에서 장애인자료실 확충사업의 사례 제시 - 장애아동 1일도서관 체험학습, 나눔자료실 견학 및 체험, 구축화가 체험과 장애인을 위한 웹사이트 안내, 장애어린이와 자원봉사자 1:1 책읽어주기 프로젝트	- 직원의 전문성 - 독서문화프로그램의 충실성 - 정보 제공의 접근성
1-4 점자도서관	시각장애아동을 위한 '책읽어주기 프로그램' 개발과 운영	- 책준비(점자그림책 개발, 점자라벨도서 개발) - 아동을 위한 전용 서가/책읽어주기 프로그램 공간 - 책읽어주기 프로그램(들려주고 들어주는 그림책방, 그림책 상영 프로그램)	- 장서의 최신행 - 독서문화프로그램의 충실성 - 정보 제공의 접근성
1-5 사립도서관	책읽어주는 도서관	- 유선 인터넷을 통한 음성파일 제공방식(스트리밍 및 DAISY) - 시각장애인전용휴대폰을 통해 무선인터넷을 통한 음성 도서 서비스	- 장서의 최신행 - 보조공학기기의 편리성 - 정보제공의 접근성

(2) 2009년(2회) 우수사례 분석

2회 우수사례는 공공도서관 우수사례로 점차 확대되는 특징이 있으며, 여전히 도서관장애인서비스의 시행 초기인 특성이 반영되어 장애인을 위한 독서문화프로그램 및 장애인 열람실 운영사례 등 기본적인 장애인서비스 사례들이 우수사례로서 평가되었음을 알 수 있다. 각 사례의 품질요인은 2008년(1회)과 유사하게 장서, 시설, 직원에 대한 사항이 고르게 분포되어 있다(〈표 12〉 참조).

(3) 2010년(3회) 우수사례 분석

3회 우수사례는 다양한 독서 및 문화프로그램을 발굴하기 위한 노력(독서문화프로그램의 충실성)과 함께 아웃리치 서비스의 사례(정보

제공의 접근성)를 우수하게 평가한 것이 특징이다. 대부분의 우수사례가 이동도서관 및 방문서비스 프로그램, 미술치료 및 사물놀이 등의 문화프로그램으로 구성되어 있음을 알 수 있다(〈표 13〉 참조).

(4) 2011년(4회) 우수사례 분석

4회 우수사례는 지역 네트워크를 활용한 기관 간 협력(공공도서관, 점자도서관, 종합복지관간의 협력)사업을 우수사례로 평가한 것이 특징이다. 특히 공공도서관의 부족한 자원을 점자도서관 및 장애인복지관과 연계하여 개선하기 위한 다양한 연계 프로그램이 특징적임을 알 수 있다(〈표 14〉 참조).

〈표 12〉 2009년(2회) 우수사례 현황(국립중앙도서관 2009)

구분	서비스명	주요 내용	품질요인
2-1 공공도서관	장애극복을 위한 몸, 정신, 마음 향상 프로그램	- 장애이동 체력증진 요가교실: 체력 단련, 기억력, 집중력, 사회친화력 향상 - 장애성인 집중력 향상 교실: 찾아가는 도서관 운영	- 정보 제공의 접근성 - 독서문화프로그램의 충실성
2-2 공공도서관	시설 장애인 대상 독서치료 프로그램 운영	- 은평 기쁨의 집 연계 사업 시행: 지적 장애인 대상의 그림책 독서여행	- 정보 제공의 접근성 - 독서문화프로그램의 충실성
2-3 공공도서관	시각장애인실 운영사례	- 시각장애인 제공 서비스 현황: 맞춤형 도서 제작 서비스, 한글파일 제작 서비스, 방문 및 우편대출 서비스, 신간도서 목록배부 및 안내, 시낭송 녹음도서 배부 - 시각장애인 도서·문화행사 프로그램 운영	- 직원의 전문성 - 시설의 적절성 - 독서문화프로그램의 충실성 - 정보 제공의 접근성
2-4 공공도서관	장애인 서비스 우수 운영 사례	- 열린 점자도서관 건립, 찾아가는 장애인 서비스, 청각 장애인 도서 기증 및 교류, 특수 도서관 자료 구입 등 지원, 『장애인 독후감 현상공모 '비전나눔 2009』 사업 운영지원	- 직원의 전문성 - 시설의 적절성 - 정보 제공의 접근성
2-5 대학도서관	장애인정보지원실 운영사례	- 장애학생 정보지원 서비스: 시각장애학생 전자자료 학습지원, 시각장애학생 점자자료 이용 및 출력 서비스, 인터넷 이용 서비스, 저 시력·색맹학생 확대 독서서비스, 장애학생 학습지원을 위한 자료 온라인 및 우편서비스	- 보조공학기기의 편리성 - 정보 제공의 신속성 - 정보 제공의 접근성
2-6 점자도서관	시각장애인의 문화프로그램 활성화 운영 사례 보고	- 문학기행, 저자와의 만남, 시각장애인 문화체험(가족과 함께 하는 북악산 탐방, 뮤지컬 관람), 시낭송강좌, 테마가 있는 책읽기	- 직원의 전문성 - 독서문화프로그램의 충실성

<표 13> 2010년(3회) 우수사례 현황(국립중앙도서관 2010a)

구분	서비스명	주요 내용	품질요인
3-1 점자도서관	장애아동을 찾아가는 '북(book)소리버스'	- 장애아동(청각, 시각, 중복)을 대상으로 이동도서관(북소리버스)을 운행하여 책읽어주기 활동을 진행	- 독서문화프로그램의 충실성 - 정보 제공의 접근성 - 직원의 전문성
3-2 공공도서관	장애인방문서비스 '행복을 주는 스토리텔링'	- 뇌병변, 지체, 발달, 지적 장애인을 대상으로 실시하고 있는 시설 방문 스토리텔링 프로그램	- 독서문화프로그램의 충실성 - 정보 제공의 접근성
3-3 점자도서관	행복을 전달하는 이동도서관 운영 사례보고	- 가가호호 가정 방문 도서 대출, 가정방문 책읽기 프로그램, 찾아가는 이동 영화관, 녹음기기 대여 사업	- 독서문화프로그램의 충실성 - 정보 제공의 접근성 - 직원의 전문성
3-4 공공도서관	특수학생과 함께하는 학교도서관 독서문화교실 & 책으로의 여행	- 나를 찾아가는 여행: 미술치료 전문가가 운영대상 교에 직접 방문하여 지도 - 특수학생과 함께하는 책으로의 여행: 공공도서관 견학 및 현장학습체험	- 독서문화프로그램의 충실성 - 정보 제공의 접근성
3-5 점자도서관	성인시각장애인의 문화향수권 신장을 위한 사물놀이교실	- 사물놀이를 통한 문화생활 참여 기회를 제공함으로써, 시각장애인에게 삶의 활력소를 주며 자신감을 회복하여 사회통합을 실현	- 독서문화프로그램의 충실성
3-6 공공도서관	장애인 서비스 우수사례	- 노멀라이제이션(장애인이 비장애인과 동등하게 이용할 수 있는 상태)을 추구하여 도서관 건립 시부터 시설 등의 환경을 조성	- 직원의 전문성 - 시설의 적절성 - 보조공학기기의 편리성
3-7 공공도서관	"얼굴을 마주보고"	- 병원 및 노인양원을 방문하여 치매환자 등 독서장애인과 함께하는 대면낭독 프로그램	- 독서문화프로그램의 충실성
3-8 공공도서관	여성장애인과 함께하는 지호공예	- 폐지를 이용한 작품 만들기, 지호공예 프로그램을 도서관 내에서 운영	- 독서문화프로그램의 충실성

<표 14> 2011년(4회) 우수사례 현황(국립중앙도서관 2011)

구분	서비스명	주요 내용	품질요인
4-1 점자도서관	지역사회 연계 도서관 통합 문화 프로그램 유형별 사례연구	- 공공도서관에 시각장애인 이용자를 연계한 시각장애인과 일반인 통합 독서치료프로그램(고덕평생학습관), 공공기관의 문화공연을 점자도서관과 연계한 프로그램	- 직원의 전문성 - 독서문화프로그램의 충실성 - 정보 제공의 접근성
4-2 점자도서관	이야기 속으로, 세상 속으로	- 성인시각장애인의 자기개발 및 자신감 고취를 위한 동화구연 교실(자기개발 교육)	- 독서문화프로그램의 충실성
4-3 공공도서관	공공도서관·점자도서관 간 협약 사업	- 지역점자도서관 간 협약을 통한 네트워크 구축(음성·점자도서 지원, 순회낭독 운영 등)	- 장서의 충분성 - 직원의 전문성 - 정보 제공의 접근성
4-4 공공도서관	행복나르미 장애인서비스 운영 사례	- 행복꾸러미 무료택배서비스, 장애인 독서회 '다솜', 찾아가는 장애인 평생학습 프로그램(스포츠펠스, 요가, 자연문화체험)	- 독서문화프로그램의 충실성 - 정보 제공의 접근성
4-5 공공도서관	유관기관 1:1 매칭 사업을 통한 장애인 독서프로그램 혁신 운영사례	- 대학교 문헌정보학과 시각장애인 학생 실습 - 점자도서관 장애인 도서 상호대차 서비스, 모두 함께 도서관 1박 2일 - 장애인복지관 장애아동 견학프로그램 운영, 장애아동 방학 독서 특강	- 장서의 충분성 - 독서문화프로그램의 충실성 - 정보 제공의 접근성
4-6 공공도서관	장애 성인 평생교육 네트워크 프로그램 운영	『마음으로 만나는 미술』 - 도서관 운영, 장애인가족지원프로그램 - 종합사회복지관 운영, 성인지적장애인 요가 - 종합사회복지관 운영, 내 꿈은 화가 - 종합사회복지관 운영	- 독서문화프로그램의 충실성 - 정보 제공의 접근성

(5) 2012년(5회) 우수사례 분석

5회 우수사례는 지역 거점 역할을 수행할 수 있는 공공도서관의 장애인서비스 우수사례를 발굴한 것이 특징이다. 2012년을 기점으로 공공도서관의 장애인서비스 정책이 본격적으로 시작되었으며, 공공도서관에 장애인서비스를 확산시키기 위해서는 지역거점 도서관의 역할이 매우 중요하다. 따라서 중규모급 이상의 거점 도서관들이 우수사례로 평가되었음을 알 수 있다(〈표 15〉 참조).

4.2.2 우수사례 분석결과 종합

2008년부터 2012년까지 총 5년간의 28개 도서관장애인서비스 우수사례를 분석한 결과, 각 연도별로 사례의 특징 및 추이가 관찰되었다. 2008년과 2009년은 도서관장애인서비스 도입 초기의 특성상 일반적이며 전형적인 서비스 운영사례, 장애인열람실 구축사례 등이 많이 평가받았으며, 2010년에는 다양한 독서 및 문화

프로그램과 방문서비스 프로그램을 높게 평가하였다. 2011년 우수사례는 공공도서관이 지역 내 유관기관과 협력하여 다양한 연계사업을 하는 사례들이 우수한 사례로서 평가되었는데, 이는 당시 공공도서관이 자체적인 자원으로 효과적인 장애인서비스를 펼치기 어려운 점을 보여주는 것이기도 하다. 2012년에는 별도의 장애인열람실을 구비하고, 해당 지역 공공도서관에 장애인서비스를 확산시킬 수 있는 거점 도서관에 가치를 부여하고 있음이 인상적이다.

〈표 16〉은 28개 우수사례의 품질요인을 질적 평가하여 각 평가요인의 빈도를 파악한 것이다. 분석 결과 6. 독서문화프로그램의 충실성(22건) > 9. 정보 제공의 접근성(21건) > 3. 직원의 전문성(10건) 순서로 빈도가 높았으며, 7. 디지털자료의 충분성(2건)과 8. 정보 제공의 신속성(2건)은 상대적으로 낮은 빈도의 품질요인으로 조사되었다.

〈표 15〉 2012년(5회) 우수사례 현황(국립중앙도서관 2012)

구분	서비스명	주요 내용	품질요인
5-1 공공도서관	도서관 장애인서비스 운영사례	- 장애학생들의 직업현장체험 학습을 위한 직업현장실습(사서보조업무) - 장애인을 위한 문화프로그램: 책 읽어주는 도서관(동화구연), 장애이동의 문제행동 유형과 지도방법(부모교육) - 장애인자료실 『나눔터』: 장애인 및 노약자를 위한 자료실	- 장서의 충분성 - 시설의 적절성 - 독서문화프로그램의 충실성 - 정보 제공의 접근성
5-2 공공도서관	장애인 종합 서비스 '책이 온다, 행복이 온다'	- 찾아가는 북콘서트(맹학교) - 찾아가는 도서낭독회, 대면낭독 - 녹음도서 제작, 전자점자도서(원문파일) 제작(시공무원 연계) - 특수학교 및 장애인 복지관 독서자료 지원 - 장애 청소년 복지 일자리 사업 지원	- 장서의 충분성 - 시설의 적절성 - 독서문화프로그램의 충실성 - 디지털자료의 충분성 - 정보 제공의 접근성
5-3 공공도서관	장애인서비스 운영사례	- 도서관과 장애인학교가 함께하는 독서능력향상 프로그램 '꿈자람북놀이' - 국립어린이청소년도서관 현장탐방 프로그램 - 점자라벨도서 순회문고 운영	- 독서문화프로그램의 충실성 - 정보 제공의 접근성

〈표 16〉 우수사례의 품질요인 질적평가 빈도분석

구분	1번 요인	2번 요인	3번 요인	4번 요인	5번 요인	6번 요인	7번 요인	8번 요인	9번 요인
1-1									
1-2									
1-3									
1-4									
1-5									
2-1									
2-2									
2-3									
2-4									
2-5									
2-6									
3-1									
3-2									
3-3									
3-4									
3-5									
3-6									
3-7									
3-8									
4-1									
4-2									
4-3									
4-4									
4-5									
4-6									
5-1									
5-2									
5-3									
빈도	3	5	10	6	3	22	2	2	21
순위	6	5	3	4	5	1	8	8	2

5. 토의 및 결론

본 연구는 도서관장애인서비스의 품질요인에 대한 담당사서의 인식을 조사하고, 실제 서비스 사례의 품질요인이 어떠한 상황인지를 실증적으로 평가하기 위한 목적으로 진행되었다. 품질요인의 실증적인 고찰을 위해 기존 도서관

서비스의 품질 측정도구와 장애인서비스 기준 및 지침을 분석하여 총 9개의 품질요인을 도출하였으며, 이 요인을 활용하여 설문조사와 사례의 질적 평가가 이루어졌다.

도서관장애인서비스 품질요인의 중요도에 대해 설문한 결과, 시설의 적절성(3.89), 직원의 전문성(3.80), 장서의 충분성(3.66)이 상대적으

로 중요한 요인으로 조사되었으며, 디지털자료의 충분성(3.25), 독서문화프로그램의 충실성(3.41), 보조공학기기의 편리성(3.54)이 중요성이 낮은 요인으로 조사되었다. 품질요인에 대한 중요도와 현재 수준과의 차이가 높게 벌어진 요인은 장서의 충분성(1.08), 시설의 적절성(1.02), 장서의 최신성(0.94), 직원의 전문성(0.94)인 것으로 응답되었다. 이는 해당 품질요인들이 그 중요도에 비교하여 현재 수준이 상대적으로 낮은 요인인 것으로 해석될 수 있다. 개선이 시급한 품질요인에 대한 설문에서도 동일한 결과가 나타났는데, 1순위부터 3순위까지 조사한 결과 1순위로 응답된 품질요인은 장서의 충분성(25.35), 시설의 적절성(18.31), 직원의 전문성(14.08)이었다. 종합하자면 2015년 기준 공공도서관 장애인서비스에서 가장 핵심적이며, 또한 상대적으로 취약한 품질요인은 시설, 장서, 직원 등 기본적인 도서관 자원의 영역으로 해석할 수 있을 것이다.

반면, 지식정보 취약계층 서비스를 강조하는 2012년 개정도서관법이 시행되기 전 총 5년간의 도서관장애인서비스 우수사례를 분석한 결과는 다소 다르게 나타났다. 각 우수사례를 질

적 평가한 결과, 독서문화프로그램의 충실성, 정보 제공의 접근성, 직원의 전문성 순서로 빈도가 높았으며, 디지털자료의 충분성과 정보 제공의 신속성은 상대적으로 낮은 빈도로 조사되었다. 즉, 기존 도서관장애인서비스 사례의 품질요인 특성은 독서문화프로그램과 정보서비스에 강조를 두어 왔으나, 공공도서관에서의 현실은 시설, 장서, 인력이 상대적으로 미비함을 의미한다.

또한 최근 DAISY와 같은 장애인 대상의 디지털정보 서비스를 상당히 중요하게 강조하고 있으나, 공공도서관 현장에서는 이와 같은 '디지털 장서'에 대해서는 상대적으로 중요하지 않게 평가하는 것으로 나타났다. 결국, 현재 시점에서 공공도서관에서의 장애인서비스 품질요인을 고려할 때 창의적인 프로그램과 우수한 정보서비스의 제공보다는 기본적인 도서관 자원을 확충하는 방향으로 정책적인 강조와 지원을 할 필요가 있을 것이다. 이와 같은 조사 결과는 향후 도서관장애인서비스에서의 이용자 중심 서비스 품질관리를 위해 활용될 수 있으며, 향후 직접적인 장애인이용자를 대상으로 한 후속 연구를 통해 보완될 필요가 있다.

참 고 문 헌

- [1] 국립장애인도서관지원센터. 2009. 『도서관장애인서비스 기준 및 지침』. 서울: 국립장애인도서관지원센터.
- [2] 국립중앙도서관. 2008. 『2008년도 제1회 장애인도서관서비스 운영사례집』. 서울: 국립중앙도서관.
- [3] 국립중앙도서관. 2009. 『2009년도 제2회 장애인도서관서비스 운영사례집』. 서울: 국립중앙도서관.
- [4] 국립중앙도서관. 2010a. 『2010년도 제3회 장애인도서관서비스 우수사례집』. 서울: 국립중앙도서관.

- [5] 국립중앙도서관. 2010b. 『장애인도서관서비스 평가지표 및 기준연구』. 서울: 국립중앙도서관.
- [6] 국립중앙도서관. 2011. 『2011년도 제4회 장애인도서관서비스 우수사례집』. 서울: 국립중앙도서관.
- [7] 국립중앙도서관. 2012. 『2012년도 제5회 장애인도서관서비스 우수사례집』. 서울: 국립중앙도서관.
- [8] 국립중앙도서관. 2015. 『2015년 도서관장애인서비스 현황조사』. 서울: 국립중앙도서관.
- [9] 김영기, 이연옥. 2008. 도서관의 장애인서비스 기준 및 지침의 구성요소 도출에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(2): 87-108.
- [10] 배경재. 2015. 공공도서관 장애인서비스 기준의 현황 및 과제. 『한국문헌정보학회지』, 49(4): 379-400.
- [11] 이상복. 1998. 도서관의 이용자중심 서비스 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰. 『한국문헌정보학회지』, 32(3): 265-280.
- [12] 이응봉. 2015. 도서관 서비스 품질 평가 연구에 대한 비교·분석. 『한국문헌정보학회지』, 49(1): 89-111.
- [13] ASCLA. 2011. *NLS Technical Circulars Revised Standards and Guidelines of Service*. [online] [cited 2016. 4. 1.] <<http://www.loc.gov/nls/networkdocs/standards2011.html>>
- [14] Brophy, P. 2006. *Measuring library performance*. London: Facet Publishing. 재인용: 심원식, 이은철. 2013. LibQUAL+를 활용한 국내 대학도서관 서비스 품질 측정 사례 조사. 『정보관리학회지』, 30(2): 245-268.
- [15] Cook, C. and Heath, F. 2001. "Users' Perceptions of Library Service Quality: A LibQUAL+ Qualitative Study." *Library Trends*, 49(4): 548-584.
- [16] IFLA. 2005. *Libraries for the Blind in the Information Age Guidelines for Development*. Hague: International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA Professional Reports: 86.
- [17] Kwak, Seung-Jin and Bae, Kyung-Jae. 2009. "Ubiquitous Library Usability Test for the Improvement of Information Access for the Blind." *The Electronic Library*, 27(4): 623-639.
- [18] Parasuraman, A., Zeithamal, V. and Berry, L. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*, 49(4): 41-50.
- [19] Parasuraman, A., Zeithamal, V. and Berry, L. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] National Library Supporting Center for the Disabled of Korea. 2009. *Standards and Guidelines*

- for Library Service for the Disabled*. Seoul: National Library Supporting Center for the Disabled of Korea.
- [2] National Library of Korea, 2008. *2008 1st The Outstanding Casebook of Library Service for Individuals with Disabilities*. Seoul: National Library of Korea.
- [3] National Library of Korea, 2009. *2009 2nd The Outstanding Casebook of Library Service for Individuals with Disabilities*. Seoul: National Library of Korea.
- [4] National Library of Korea, 2010a. *2010 3rd The Outstanding Casebook of Library Service for Individuals with Disabilities*. Seoul: National Library of Korea.
- [5] National Library of Korea, 2010b. *A Study on the Evaluation Index and Guidelines of Library Service for People with Disability*. Seoul: National Library of Korea.
- [6] National Library of Korea, 2011. *2011 4th The Outstanding Casebook of Library Service for Individuals with Disabilities*. Seoul: National Library of Korea.
- [7] National Library of Korea, 2012. *2012 5th The Outstanding Casebook of Library Service for Individuals with Disabilities*. Seoul: National Library of Korea.
- [8] National Library of Korea, 2015. *2015 National Library Disability Services Survey*. Seoul: National Library of Korea.
- [9] Kim, Young-Ki and Lee, Yeon-Ok, 2008. "Constituents Analysis of Standards and Guidelines of Library Service for People with Disability." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(2): 87-108.
- [10] Bae, Kyung-Jae, 2015. "The Current Status and Issues of the Standards of the Public Library Service for the Disabled." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 49(4): 379-400.
- [11] Lee, Sang-Bok, 1998. "A Study on Evaluation and Measures of User-based Service Quality for Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 32(3): 265-280.
- [12] Lee, Eung-bong, 2015. "A Comparative Analysis of Studies on the Service Quality Evaluation of Libraries in Korea." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 49(1): 89-111.