

국내 공공도서관의 장애인 아웃리치 서비스 제공현황 조사분석 연구*

An Analysis of Current Outreach Service for the Disabled in Korean Public Library

오 선 경(Seon-Kyung Oh)**

< 목 차 >

I. 서론	서비스 분석
II. 공공도서관 아웃리치 서비스의 이론적 배경	1. 조사 및 분석방법
1. 아웃리치 서비스의 개념 및 중요성	2. 장애인 아웃리치 서비스의 현황 분석
2. 아웃리치 서비스에 관한 선행연구 개관	3. 장애인 아웃리치 서비스의 인식도 분석
3. 국내의 장애인 아웃리치 서비스 사례 분석	IV. 장애인 아웃리치 서비스 강화를 위한 제언
III. 국내 공공도서관의 장애인 아웃리치	V. 결론

초 록

장애인은 각종 장애, 이동성 제약, 대체자료 및 서비스의 부족 등 다양한 이유로 인하여 공공도서관 접근 및 자료이용에 많은 어려움을 겪고 있다. 이를 해소하려면 공공도서관은 장애인을 위한 아웃리치 서비스(outreach service)를 제공하여 그들의 다양한 정보요구를 충족시켜야 한다. 이에 본 연구는 국내의 공공도서관의 아웃리치 서비스 사례를 분석하여 시사점을 도출하고, 국내 공공도서관을 대상으로 서비스 현황과 인식도를 조사분석하여 장애인의 규모 및 유형별 아웃리치 서비스 강화방안을 제언하고자 한다.

키워드: 공공도서관, 아웃리치 서비스, 장애인 서비스

ABSTRACT

The disabled suffer great difficulties from public library access and data use due to reasons such as disabilities, mobility limitations, and lack of alternative materials and services. To overcome this, through outreach services for the disabled, public libraries should meet the multiple needs of people with disabilities. As such, the purpose of this study is to derive suitable strengthening plans of outreach services based on the size of the targeted user and disability type by analyzing outreach service operation practices in libraries in Korea and overseas and by researching and analyzing the status and awareness of outreach services for the disabled in Korean public libraries.

Keywords: Public libraries, Outreach service, Services for the disabled

* 이 논문은 2012년 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2012S1A5B5A07037155)

** 대구대학교 문헌정보학과 시간강사(sk2898@hanmail.net)

•논문접수: 2015년 5월 28일 •최초심사: 2015년 6월 1일 •게재확정: 2015년 6월 20일

•한국도서관·정보학회지 46(2), 289-316, 2015. [http://dx.doi.org/10.16981/kliss.46.201506.289]

I. 서론

모든 공공도서관의 존재이유는 지역주민이 신체적, 지역적, 경제적, 사회적 여건에 관계없이 공평하고 자유롭게 지식정보를 이용하고 평생학습과 문화생활을 지원하는데 있다. 이에 정부는 「도서관법」 제8장(지식정보격차의 해소)에 장애인의 정보접근권 및 알권리를 보장하기 위한 공공도서관의 사회적 책무를 강조하고 있으며, 국립중앙도서관도 장애인을 위한 무료책배달서비스인 ‘책나래서비스’를 시행하고 있다. 또한 도서관정보정책위원회는 제2차 도서관발전종합계획(2014-2018)에서 도서관 장애인서비스 이용환경 개선 및 서비스 프로그램 강화, 장애유형별·연령별 대체자료 제작방식 다양화 및 연간 출판량의 10% 제작(‘12년 5%), 도서관 장애인서비스 중요도 인식제고 및 장애유형별·연령별 장애인프로그램 개발·운영·보급 등을 제시하고 있다.

그럼에도 불구하고 국내 공공도서관의 경우, 장애인 서비스의 중요성을 인식하지 못하거나 인식하더라도 서비스를 위한 인프라가 부족하여 제공하는데 어려움을 겪고 있다. ‘2013년 전국 도서관 장애인서비스 현황조사’에 의하면 전국 738개 공공도서관 중 장애인자료실이 설치되어 있는 곳은 89개관(12.1%)이고, 장애인코너가 설치되어 있는 곳은 151개관(20.5%)이며, 장애인용 대체자료인 점자도서(271개관, 36.7%), 큰글자도서(235개관, 31.8%), CD-ROM 녹음도서(134개관, 18.2%)의 소장율도 낮다. 그리고 ‘책나래서비스’ 지원대상이 보건복지부 등록 중증장애인으로 한정되어 이용률은 10%에 지나지 않는다. 대부분의 장애인도 공공도서관의 역할을 이해하지 못하거나 여러 제약요소로 인하여 도서관 접근 및 자료이용에 많은 어려움을 겪고 있다. 그래서 장애인의 도서관 이용률은 지체장애인(26.3%), 기타 유형의 장애인(16.4%), 시각장애인(13.3%), 청각장애인(8.3%) 순으로 매우 저조하다(국립중앙도서관 2013, 58).

이러한 현실적 한계를 극복하려면 공공도서관은 장애유형별 아웃리치 서비스(outreach service)를 개발·제공할 때, 장애인의 다양한 정보요구를 해결할 수 있을 뿐만 아니라 도서관으로 유인할 수 있다. 이를 위해서는 장애인을 위한 아웃리치 서비스에 대한 다각적인 연구가 필요한데, 지금까지 대다수 연구가 그 중요성만 강조하였을 뿐 실제로 어떤 아웃리치 서비스로 어떻게 제공하고 있으며, 개선이 필요한지에 대해서는 거의 없었다. 그것은 국내 공공도서관의 장애인을 위한 아웃리치 서비스 현황 및 인식도 분석이 시급하다는 것을 방증한다.

이에 본 연구는 국내외 공공도서관의 장애인을 위한 아웃리치 서비스 사례를 분석하여 시사점을 도출하고, 국내 공공도서관의 아웃리치 서비스 현황 및 인식도를 조사·분석하여 장애인의 규모 및 장애유형(등급)별로 강화방안을 제안하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 아웃리치 서비스의 개념 및 중요성

아웃리치 서비스는 도서관 밖에서 이루어지는 소위, 확장봉사를 총칭하는 용어이다. 이를 미국도서관협회는 “부당하거나 부적절하게 봉사 받는 표적 집단의 정보요구를 충족하기 위해 설계 및 추진되는 여타의 프로그램”으로 정의하고 있다(Young 1983). 문헌정보학용어사전(한국도서관협회 2010)에는 아웃리치를 “도서관 서비스 활동을 확대하기 위하여 지역의 여러 가지 활동이나 행사를 파악하고 지원하기 위한 과정”으로, 그리고 아웃리치 프로그램은 “수감자, 노인, 외출불능자, 신체장애자, 비이용자 등 도서관 봉사가 미치지 못하거나 적절한 봉사를 받지 못하는 사람들의 정보요구를 충족시키기 위하여 마련된 봉사프로그램, 이러한 프로그램은 대상층에 대한 적극적인 홍보노력이나 이동도서관, 우편대출, 가정순회봉사 등의 관외봉사활동을 강조한다”라고 기술되어 있다. 요컨대 아웃리치 서비스는 도서관 밖에 존재하는 현재적 및 잠재적 이용자의 다양한 요구를 충족시킬 목적으로 제공하는 관외 확장서비스라 할 수 있다.

이러한 아웃리치 서비스가 지역주민, 비장애인뿐만 아니라 장애인에게 중요한 도서관 서비스로 이루어져야 하는 중요한 배경과 이유를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 「도서관법」 제43조 제1항에 “도서관은 모든 국민이 신체적·지역적·경제적·사회적 여건에 관계없이 공평한 도서관서비스를 제공받는 데에 필요한 모든 조치를 하여야 한다”고 규정하고 있다. 여기에 명시된 ‘국민’의 범주에는 장애인도 당연히 포함되므로 공공도서관은 장애인이 도서관을 이용하는데 불편하지 않도록 시설과 자료, 서비스를 제공해야 하는데, 특히 이동성에 제약이 있는 장애인을 위해서 아웃리치 서비스가 필요하다.

둘째, 아웃리치 서비스는 공공도서관이 정보격차를 줄여주는 사회문화적 장치로서의 설립 취지를 구현하게 하는 기본적인 중요한 서비스이다. 장애인의 열악한 정보환경은 이들의 취업능력을 저해하고 그것은 이들을 경제적 취약계층으로 전락시키기 때문에 사회참여와 통합에 어려움을 준다. 따라서 장애인을 위한 아웃리치 서비스는 장애인의 기본권(정보접근·이용권)을 보장하여 이들의 정보격차를 해소하고 정보해득력을 강화시켜 삶의 질 향상과 사회참여와 통합에 도움이 된다.

셋째, 아웃리치 서비스는 신체적 여건으로 인하여 공공도서관에 가지 못하거나 가더라도 장애 때문에 이용에 제한이 있는 장애인에게 정보접근 및 이용기회를 제공할 뿐만 아니라 장애인의 다양한 정보요구를 반영한 맞춤형서비스를 제공할 수 있다.

4 한국도서관정보학회지(제46권 제2호)

넷째, 아웃리치 서비스는 도서관 이용에 어려움이 있거나 이용하지 않는 장애인의 도서관 이용을 기대할 수 있다. 공공도서관이 장애인실을 중심으로 관내이용, 관외대출, 참고서비스 등을 통하여 장애인의 도서관 이용을 활성화시키고자 노력하고 있으나 이들을 도서관으로 유도하는데 한계가 있다. 따라서 장애인의 거주지에 찾아가 도서관 서비스에 대한 기대 및 요구 사항 분석과 이를 반영한 서비스 및 프로그램을 개발·제공해야 한다.

2. 아웃리치 서비스에 관한 선행연구 분석

먼저 외국의 선행연구를 개관하면 다음과 같다. Weibel(1982)는 1960-75년에 발행된 미국 공공도서관 아웃리치 서비스 관련 문헌을 대상으로 'War on Poverty'의 맥락에서 이용자 서비스(정보, 교육, 지도, 이용촉진)를 살펴보았는데, 이용자 요구증가에 따른 도서관 서비스는 당연하고 적절한 프로그램이 필요하다고 하였다. Philip(1989, 34)은 아웃리치 서비스에 분관, 우편배달, 이동도서관과 도서관 접근이 어려운 이용자가 거주하는 기관으로의 자료 배달 서비스를 포함하였다. Shubert(1991)는 아웃리치 서비스에 교도소 서비스, 이동도서관, 청소년기 자녀를 둔 부모를 위한 교육도 포함시켰는데, 서비스의 성공여부는 정책 결정자의 인식, 직원의 능력, 계획과 평가과정에 이용자를 포함시키는지에 달려있다고 하였다. 그리고 정부나 다른 기관과의 협력 그리고 프로그램 시간도 중요하다고 하였다. Westbrook와 Waldman(1993)은 효율적이고 효과적인 아웃리치 서비스를 위해서는 도서관 외부 이용자의 정보요구를 정확하게 파악하기 위한 시간 투자가 중요하다고 하였다. Trotta(1993), Osborne(2004) 그리고 Smallwood(2010)는 공공도서관의 아웃리치 프로그램 사례를 모아서 단행본으로 출판하였다.

장애인과 관련된 연구로는 Bodin(1994)이 루지애나에 있는 도서관을 대상으로 장애인 서비스를 조사·분석한 결과, 대다수 도서관은 재정문제가 있지만 장애인이 필요한 정보에 접근할 수 있도록 대체자료와 보조공학기를 갖추고 전화상담, 아웃리치, 방문배달 서비스 등을 제공하기 위해서 노력하고 있다고 하였다. Adkins와 Bala(2004)는 대도시 공공도서관이 아웃리치 서비스를 활발하게 제공하고 담당직원의 수가 아웃리치 서비스 결과에 영향을 미친다고 하였다. Osborne(2004)은 공공도서관 서비스 전략을 세울 때 도움이 되도록 여러 도서관에서 실행하고 있는 아웃리치 서비스의 정책과 업무를 제시하였다. 상술하면, 아웃리치 서비스와 관련된 관외모델, 관내모델, 정보기술을 이용한 모델, 기술적인 서비스 모델, 협력 모델, 직원개발 모델 등의 대표적인 사례를 소개하였다. 그 가운데 Tuckwiller(2004)는 장애인을 위한 서비스로 플로리다 Lee County Library System을 소개하였다. 그 주요 내용은 노인과 장애인을 위한 보조공학기를 2주일동안 대출시켜 그들이 이용해 보고 필요하면 구매

할 수 있도록 도와주는 것('try-before-you-buy')과 'Catalog of Assistive Devices for Older Adults and Person with Disabilities'를 만들어 이용자가 무료로 도서관 장서에 접근할 수 있게 한 것이다. 그리고 직원은 'Lee County Talking Books Library' 이용방법을 지도하고 매년 유관기관의 직원과 이용자를 위한 아웃리치 프리젠테이션을 실시하고 있다. Irvall과 Nielsen은 2005년 'IFLA Professional Reports'에서 장애인 이용자를 위한 특별 서비스로 도서관에 올 수 없는 사람을 위한 배달서비스, 보호시설에 있는 사람을 위한 아웃리치 서비스, 난독자를 위한 낭독서비스와 컴퓨터를 통해 스크린리더로 접근할 수 있도록 하는 텍스트 스캔서비스, 난독자를 위한 정기적인 상담서비스를 제시하였다. Gluibizzi(2009)는 21세기 사서에게 아웃리치 서비스를 강조하면서 파트너 부족, 재원 부족, 그리고 일괄적용서비스(one size fits all service) 모형이 아웃리치 서비스를 방해한다고 하였다.

한편 국내 선행연구는 주로 정보취약계층을 대상으로 사례분석이나 운영방안(발전방안, 활성화방안)을 제안한 연구로 한정되어 있다. 노영희(2011)는 국외 공공도서관의 소비자건강 정보 제공현황을 조사·분석하면서, 아웃리치 서비스가 국내 공공도서관에서 취약계층을 위한 서비스로 벤치마킹할 수 있는 좋은 사례라고 하였다. 광동철(2011)은 정보격차해소를 위한 도서관의 정보취약계층서비스 확대전략개발을 연구하면서 도서관의 아웃리치센터 역할을 강조하였다. 최상기(2012)는 국내외 공공도서관이 수행하는 아웃리치 서비스 사례를 비교·분석하여 확대방안으로 아웃리치 서비스의 다양화, 아웃리치 서비스의 질적 향상, 온라인 아웃리치 서비스 강화, 인적 및 재정적 자원 확보와 커뮤니티 연대를 제안하였다.

장애인과 관련된 연구로 강숙희(2011)는 공공도서관이 장애유형별로 맞춤형 서비스 제공함으로써 도서관에 대한 장애인들의 요구를 창출하고 그들을 도서관으로 유인할 수 있다고 하였다. 서경주와 채혜민(2011)은 중량구립정보도서관의 취약계층을 위한 도서관 맞춤형 서비스 사례를 소개하였는데, 우선 그들이 도서관서비스를 누리지 못하는 원인과 요구사항을 파악하고 대상자별, 분야별로 프로그램을 개발하여 그들의 거주지에 찾아가서 도서관서비스를 제공함과 아울러, 관련기관 및 단체와 협력하여 자원을 공유하고 프로그램을 운영함으로써 서비스 질과 효과를 향상시키고자 하였다.

3. 국내외 공공도서관의 아웃리치 서비스 사례분석과 시사점

가. 아웃리치 서비스 사례

국내외 공공도서관의 아웃리치 서비스 사례를 유형별로 분석하면 다음과 같다.

1) 국외

6 한국도서관정보학회지(제46권 제2호)

〈표 1〉 국외 아웃리치 서비스 사례

서비스 명칭	주체	대상	내용
Assistive Technologies	New York Public Library	장애인	장애인에게 다양한 보조공학과 화면확대소프트웨어(MAGic), 화면독소소프트웨어(JAWS) 등의 프로그램을 제공
Books by Mail	New York Public Library	재택 장애인	브롱크스, 맨하탄, 스테튼 아일랜드지역의 재택장애인에게 책과 다양한 도서관 자료를 우편으로 제공. 신청시 나이, 선호자료유형, 선호언어를 선택해야 함. 'Please select items for me'를 선택하면 신청자료 뿐만 아니라 한달에 한번 관심주제분야의 다양한 아이템을 보내줌
Talking Book and Braille Service	Andrew Heiskell Library	시각·중증지체·독서 장애인	뉴욕시와 롱아일랜드지역에 읽기장애가 있는 시각·중증지체·독서 장애인에게 'Books by Mail'서비스로 녹음도서와 점자도서를 무료로 배달
Books to Go	Brooklyn Public Library	시각·읽기 장애인	요양원, 노인복지관, 노인복지센터에 시각·읽기장애를 가진 노인을 위해 시설내에서 이용할 수 있도록 도서관 장서, 영어와 다른 언어로 된 책(큰활자본 포함), 'Bi-Folkal Kits', ¹⁾ 주요기사물, 비디오, 오디오북 등을 대출
Home Reader Service · BookBuddies	Regina Public Library	시각·중증지체 장애인	레지나 지역의 건강이나 장애로 3달 이상 집을 떠나지 못해 도서관을 방문하지 못하는 사람에게 제공. 시각장애나 책을 들거나 페이지를 넘기기 어려운 장애인을 위한 서비스
Services for Children with Special Needs	Brooklyn Public Library	장애 어린이	장애 어린이가 비장애 어린이처럼 도서관에 올 수 있도록 문학에 기반한 연극프로그램과 야외활동 프로그램을 제공
Assistive Technology Collections	Lee County Library	노인·장애인	장애인과 노인을 위한 보조공학기서비스, 대체자료와 함께 우편배달 방식으로 서비스
Reference Services	Plymouth Public Library	재택 장애인	도서관 개관시간에 전화, TTY, 팩스, 이메일로 참고서비스(온라인 목록 탐색, 서가 확인, 장소 예약, 상호대차신청, 예약서비스 등)를 신청. 무료우편으로 대출반납 가능
Home Delivery Services	투스도리 현립도서관	장애인	도서관에 직접 올 수 없는 장애인을 위한 배달서비스
Bookmobile and Van Service	Monroe County Public Library	재택 장애인	농촌, 빈민촌, 노인거주시설, 요양원 등에 도서관 자료를 배달 (Mobile Library Service, Books on Wheels)
Outreach Newsletter	Westerville Public Library	노인·재택 장애인	최신 아웃리치 뉴스를 한달에 두 번 이용자에게 제공
Library Beyond Walls	Marin County Free Library	재택 장애인	담당직원과 자원봉사자가 장애인 집으로 한달에 한번 방문하여 도서관 자료를 배달하고 전자자원을 사용할 수 있게 도와줌

2) 국내

국립중앙도서관이 주최하는 '도서관 장애인서비스 우수사례 공모'에서 선정된 공공도서관으로 한정하여 아웃리치 서비스 사례를 간추리면 <표 2>와 같다.

1) 노인들의 기억력 향상을 위해 기획된 세트, 각 세트 안에는 특별한 주제의 슬라이드, 오디오테잎, 비디오 등 다양한 물품들이 들어 있다.

〈표 2〉 국내 아웃리치 서비스 사례

서비스 명칭	주체	대상	내용
방문대출서비스 (채택서비스)	경기도립중앙도서관	시각 장애인	도서관을 직접 이용할 수 없는 시각장애인을 대상으로 주1회(매주 수요일) 수원시내와 인접지역을 자택 및 직장으로 찾아가서 도서대출과 반납을 함
우편대출서비스 (우편서비스)	경기도립중앙도서관	시각 장애인	수원시외지역으로 도서관과 거리가 있어 채택서비스를 이용할 수 없는 시각장애인에게 무료우편으로 대출과 반납을 함
도서목록 및 이용 안내 제작배포	경기도립중앙도서관	시각 장애인	도서관의 점자녹음도서 목록과 이용안내를 직접 제작(점자, 목자 혼용)하여 배부. 홈페이지에도 제공
장애어린이와 자원봉사자 1:1 책임어주기 프로젝트	울산남부도서관	장애 아동	도서관을 직접 방문하기 어려운 장애어린이의 독서흥미증진과 독서습관 형성을 위해 마련된 프로그램. 월4회 장애어린이 보호시설에 정기적으로 책임어주는 자원봉사자를 파견
장애아동을 위한 체력증진요가교실	부산광역시립 구포도서관	장애 아동	장선종합사회복지관 부설 '샌터장애어린이집' 장애아동의 체력 및 신체유연성, 타인과의 친화력, 집중력 등을 증진
장애성인을 위한 집중력향상교실	부산광역시립 구포도서관	장애 성인	정신장애인 사회복귀시설 '소테리아하우스' 회원의 정신지체 증상 경감과 성취감·자존감 향상을 위한 '찾아가는 도서관', '치료레크레이션', '난타', '도자공예', '노래교실' 프로그램 진행
지적장애인 대상 독서치료 프로그램	남산도서관	지적 장애인	'은평기쁨의 집'의 학습능력이 부족하고 정서가 불안정한 지적장애 어린이·청소년을 위한 그림책 독서치료수업으로 독서활동과 흥미를 유발시킴으로써 바람직한 독서습관을 갖도록 함
시각장애인 문화유적답사	수성도서관	시각 장애인	바깥외출이 쉽지 않은 시각장애인에게 직접 몸으로 자연을 느끼고 체험할 수 있는 기회를 마련. 시각장애인실 우수 이용자에게 우선적으로 제공함으로써 도서관 이용에 동기를 부여하고 시각장애인실의 활성화에 큰 몫을 담당함
찾아가는 도서관서비스	전주시립도서관	장애인 단체	도서관 접근이 어려운 문화소외시설인 장애인단체나 기관을 대상으로 월 1회 100권의 도서를 방문 대출함
찾아가는 장애인 스포츠댄스	김해도서관	지적, 발달 장애인	지적발달장애인 생활시설인 '도림원'에서 일반인(강사, 봉사자)과 장애인이 마음의 문을 열고 서로 아픔의 상처를 치유함은 물론 지치고 힘든 일상에서 벗어나 즐거운 여가시간을 보냄. 장애인들의 자신감 고취와 정서적 안정은 물론 스트레스 해소와 건강관리에 도움
찾아가는 장애인 자연문화체험	김해도서관	성인 장애인	김해시 장애인종합복지관 자연문화체험 활동장과 생태체험학교 '참빛'에서 원예활동과 천연염색활동을 진행하여 장애인에게 평생학습기회를 제공. 자립의지를 고취하고 취업·창업의 바탕을 마련
나를 찾아 떠나는 심리여행	한밭도서관	성인 장애인	남동장애인종합복지관에서 4주간 장애인의 사회성 향상 및 자신에 대한 올바른 이해와 건강한 자아상을 형성하고자 진행
찾아가는 북콘서트	한밭도서관	시각 장애인	시각장애인 거주시설 '한마음의 집'에서 '책, 음악 그리고 우리함께'의 주제로 동화구연, 작가독자낭독자의 선정도서 낭독, 작가와의 대화, 독서퀴즈, 소그룹별 대면낭독, 시낭송, 음악으로 변주되는 책, 작은 음악회 실시. '대전맹학교'에서 '우리는 누구와도 친구가 될 수 있다'의 주제로 작가와의 대화, 선정도서 부분낭독, 선정도서 음악으로 듣기, 작곡가와의 대화, 마음에 남는 '안녕, 사바나' 얘기 등을 실시
찾아가는 도서낭독회	한밭도서관	시각 장애인	'한마음의 집' 거주인을 대상으로 한달에 한 번 동화낭독, 모둠별 낭독, 독후활동, 독서퀴즈, 게임, 음악회 등을 실시
사랑방이 두런두런	한밭도서관	시각 장애인	'대전산성종합복지관'에서 매주 2회 2시간 장애인의 독서여건 및 분위기를 조성하고 장애인의 건전한 여가선용을 돕기 위해 실시. 도서낭독(매월 도서 관련책 선정, 1개월간 낭독), 신문기사, 시사주간지, 건강 및 사회, 유머에 관한 글을 낭독
꿈자람 북놀이	화도진도서관	초등 학생	인천해광학교 초등학생 전학년을 대상으로 국어수업의 일부로 한달에 두 번, 격주로 시행. 독서능력향상프로그램을 통해 책에 대한 흥미를 갖게 하고 지식정보격차를 해소 시킴

8 한국도서관정보학회지(제46권 제2호)

장애인 평생교육프로그램	반송도서관	성인 지적 장애	'운봉복지관'에서 매주 1회 원예치료, 치유요가, 지적장애독서치료 프로그램을 실시. '반송복지관'에서 매주 2회 성인문해 프로그램과 매월 2회 영화상영 프로그램(지체장애인)을 실시
싱글벙글 웃음 충전	반송도서관	장애인 보호자	장애인가족 보호 및 양육으로 인한 스트레스에 노출된 장애아동부모를 대상으로 웃음치료로 스트레스 해소의 기회를 제공
꿈을 빛는 장애아도예반	노원평생학습관	발달 장애 아동	중계2,3동 주민센터에서 소근육이 약한 발달장애아동에게 흡을 통한 소근육 발달과 자존감 향상 및 협동심을 향상시키는 학습치료 프로그램
동작치료	노원평생학습관	장애 아동	'서울시립북부장애인복지관'에서 몸의 움직임을 이용한 동작치료 프로그램을 실시
방문독서코칭 '책친구' 사업	안중도서관	장애 아동	'하래장애인주간보호센터'에서 지적장애아동을 대상으로 책읽어주기와 독후활동을 실시
장애아동(청소년) 지원프로그램	고덕평생학습관	장애 아동 청소년	'서울시립장애인종합복지관'에서 발달장애청소년을 대상으로 '클레이아트' 프로그램과 지적장애아동을 대상으로 찾아가는 동화구연 '책으로 말해요' 프로그램을 실시 '한국구화학교'에서 '창의력을 키우는 인성 북아트' 프로그램과 '오늘은 나도 스타! 방송댄스' 프로그램을 실시
찾아가는 행복 더하기 프로그램	고성도서관	정신 장애인	'고성정신요양원'에서 심신의 역기능을 치료하고 사회성과 자존감을 향상시키기 위하여 '찾아가는 웰빙 기체조 & 웃음운동 프로그램'을 실시
찾아가는 웃음 테라피 프로그램	고성도서관	시각 장애인	'고성군 시각장애인 주간보호센터'에서 건강한 웃음치료를 통해 스트레스를 해소하고 긍정적인 생각을 바탕으로 자신감과 자존감을 높이게 함
'꿈과 미래를 열어 가는 진로' 수업	서대문도서관	청각 장애 청소년	청각장애 특수학교(서울에화학교, 서울농학교, 한국구화학교) 중고등학생을 대상으로 생애진로무지개 그리기를 통한 진로설계, 사서라는 직업에 대한 탐구 등을 실시
희망! BOOK돋움	부평도서관	장애 학생	인천예림학교·인천은광학교(정신지체신체부자유), 인천성동학교(청각언어장애) 학생들에게 책에 대한 관심과 상상력 향상에 도움을 줌. 장애 학생의 특성과 수준을 고려해 매시간 한권의 그림책을 선정해 뒤 책과 관련된 놀이와 체험위주의 독후활동 및 미술치료활동으로 구성

나. 아웃리치 서비스 사례분석의 시사점

첫째, 선진국 공공도서관은 대체자료와 함께 보조공학기를 아웃리치 서비스 하고 있다. 장애인은 다양한 종류의 대체자료가 제공되더라도 접근성과 가독성을 지원하는 보조공학기가 없다면 이용할 수 없기 때문이다. 그러므로 국내에서도 공공도서관에 보조공학기를 지원하는 정책적 노력이 강화되어야 하며 국립장애인도서관과 연계한 지원서비스 방안을 모색할 필요가 있다.

둘째, 선진국 공공도서관은 지역주민의 재능을 기부받아 아웃리치 서비스 프로그램을 보다 확대하여 운영하고 있다. 따라서 국내 공공도서관에서도 장애인에 대한 이해와 배려심을 갖춘 자원봉사자의 재능기부를 적극 독려하고 체계적인 교육훈련을 통하여 활용할 필요가 있다.

셋째, 국내 아웃리치 프로그램은 대개 중앙부처 및 각종 유관기관이 주관하는 장애인 관련 공모사업으로 진행되어 일회성 행사 또는 특강으로 끝나는 경우가 많았다. 따라서 공공도서관은 관련 기관과의 협력시스템을 구축하여 장애인의 현실적 요구와 특성에 부합하는 맞춤형

프로그램을 지속적으로 제공할 필요가 있다.

넷째, 국내 공공도서관에서 장애인 아웃리치 서비스를 강화하려면 사서의 관심과 의지가 중요하다. 이를 위해서는 국립중앙도서관이 장애인 서비스를 담당하는 직원을 대상으로 교육 및 훈련을 강화하는 동시에 아웃리치 서비스를 교육연수과목에 반영할 필요가 있다.

Ⅲ. 장애인 아웃리치 서비스의 조사분석

1. 조사 및 분석방법

가. 조사대상 및 설문지 구성

먼저 조사대상은 2010년 도서관연감에 등재된 어린이도서관을 제외한 일반 공공도서관 가운데 분관을 제외한 539개관을 표본산출 공식으로 계산하면 총 224개관이다. 산출된 224개관은 등록 장애인 규모에 따른 도서관 그룹과 운영주체별로 비율 표집하였는데, 전자는 전국 230개 시군구의 각 지역 등록장애인 수(2010년 기준)의 사분위수를 기준으로 4개 집단²⁾으로 나누어 각 집단에 속한 지역에 있는 공공도서관 가운데 설립연도가 앞서는 것부터 선정하였고, 후자는 공립 공공도서관 686개관(2010년 기준)을 지자체 457개관(67%)과 교육청 229(33%)개관의 비율로 배분하면 지자체 소속 150개관과 교육청 소속 74개관이 된다.

조사기간은 2014년 1월 6일부터 1월 20일(15일간)까지였으며, 한국사회과학데이터센터의 온라인 설문방법(KSDC DB)³⁾을 통하여 자료를 수집하였다. 상술하면, 각 지역별로 할당된 공공도서관의 장애인서비스 담당자와 통화하여 이메일로 설문지를 보내어 설문조사하였다. 응답 도서관은 표본집단 224개관 가운데 무응답 5개관과 불성실한 응답을 한 2개관을 제외한 총 217개관이 표집되었다. 운영주체별 표본집단과 응답집단은 <표 3>과 같고 운영주체별 및 시도별 현황은 <표 4>와 같다. 운영주체에 따른 표본집단과 응답집단의 차이는 A그룹과 B그룹 지역이 대부분 시군지역으로, 시군에는 오래전부터 교육청이 도서관을 설립하여 왔고 지자체는 최근에 설립하는 추세이기 때문에 지자체 소속의 공공도서관이 없는 경우가 많아서 불가피하게 교육청 소속 도서관이 응답했기 때문이다.

2) A그룹(603~4,910명), B그룹(4,911~8,629명), C그룹(8,630~15,311명), D그룹(15,312명~50,113명)

3) KSDC DB는 국내에서 생산된 공신력있는 조사자료와 통계자료를 수집, 표준화하여 제공하고 온라인 통계분석 시스템과 설문조사시스템을 구축하여 양적연구를 지원하는 통합DB이다. <<http://ksdcdb.kr/main.do>>

〈표 3〉 운영주체별 표본집단과 응답집단

구 분	표본집단			응답집단		
	교육청(%)	지자체(%)	소계(%)	교육청(%)	지자체(%)	소계(%)
A그룹(603-4,910명)	19(8.5)	37(16.5)	56(25.0)	31(14.3)	24(11.1)	55(25.3)
B그룹(4,911-8,629명)	19(8.5)	37(16.5)	56(25.0)	23(10.6)	31(14.3)	54(24.9)
C그룹(8,630-15,311명)	18(8.0)	38(17.0)	56(25.0)	17(7.8)	37(17.1)	54(24.9)
D그룹(15,312명-50,113명)	18(8.0)	38(17.0)	56(25.0)	18(8.3)	36(16.6)	54(24.9)
계	74(33.0)	150(67.0)	224(100)	89(41.0)	128(59.0)	217(100)

〈표 4〉 그룹별 응답도서관의 운영주체별 및 시도별 현황

구 분		전체		A그룹		B그룹		C그룹		D그룹	
		관	%	관	%	관	%	관	%	관	%
운영 주체	교육청	89	41.0	31	14.3	23	10.6	17	7.8	18	8.3
	지자체	128	59.0	24	11.1	31	14.3	37	17.1	36	16.6
시도	서울	21	9.7	0	0.0	1	0.5	7	3.2	13	6.0
	부산	16	7.4	2	0.9	4	1.8	6	2.8	4	1.8
	대구	11	5.1	1	0.5	0	0.0	3	1.4	7	3.2
	인천	20	4.1	0	0.5	3	1.4	2	0.9	3	1.4
	대전	5	2.3	0	0.0	0	0.0	4	1.8	1	0.5
	광주	4	1.8	0	0.0	1	0.5	2	0.9	1	0.5
	울산	6	2.8	0	0.0	3	1.4	3	1.4	0	0.0
	경기도	28	12.9	2	0.9	8	3.7	7	3.2	11	5.1
	강원도	17	7.8	10	4.6	4	1.8	1	0.5	2	0.9
	충북	13	6.0	6	2.8	2	0.9	3	1.4	2	0.9
	충남	16	7.4	5	2.3	4	1.8	6	2.8	1	0.5
	전북	12	5.5	5	2.3	3	1.4	2	0.9	2	0.9
	전남	20	9.2	8	3.7	8	3.7	2	0.9	2	0.9
	경북	19	8.8	9	4.1	5	2.3	3	1.4	2	0.9
경남	18	8.3	6	2.8	8	3.7	2	0.9	2	0.9	
제주도	2	0.9	0	0.0	0	0.0	1	0.5	1	0.5	
계		217	100	55	25.3	54	24.9	54	24.9	54	24.9

다음으로 설문지는 전체를 3개 영역 상술하면, 도서관의 일반적인 사항(지역, 운영주체, 전용공간, 담당직원, 아웃리치서비스 제공여부), 서비스 현황(제공하는 서비스, 어려운 점, 제공하지 않는 이유), 서비스 인식(영역별 중요성, 자료 및 보조공학기, 참고정보서비스, 평생교육 및 문화프로그램, 이용교육, 인식도 25개)으로 대별하여 총 14개 문항으로 구성하였다.

나. 분석방법

수집된 결과는 SPSS로 통계처리 하였다. 조사대상 도서관의 인구통계학적 특성, 아웃리치 서비스 현황 및 제공여부와 내용, 서비스 영역별 중요성 순위와 인식도는 빈도 및 평균분석을 실시하였고, 아웃리치 서비스 영역별 세부내용의 중요성에 대한 인식도는 독립표본 t-검증(운영주체, 서비스 제공여부)과 분산분석(시도, 규모, 전용공간, 담당직원)을 실시하였다.

2. 장애인 아웃리치 서비스의 현황 분석


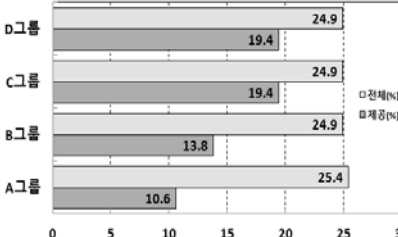
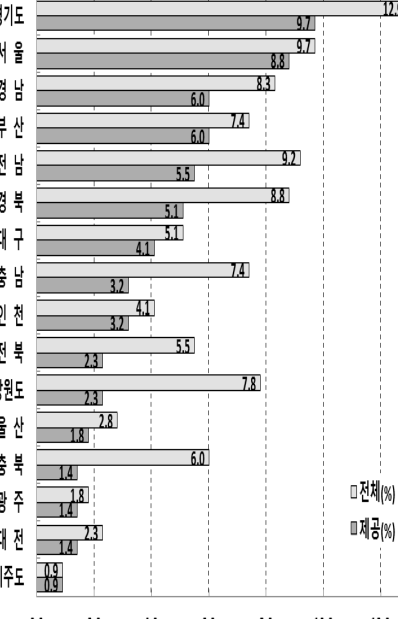
가. 아웃리치 서비스의 제공여부와 내용

먼저 장애인 아웃리치 서비스의 제공여부를 집계하면 <표 5>와 같다. 아웃리치 서비스를 제공한다고 응답한 도서관은 137개관(63.1%)으로 제공하고 있지 않은 80개관(36.9%) 보다 높게 나타났다. 이들의 운영주체별 제공비율은 교육청(68.5%)이 지자체(59.4%) 보다 높고 규모별로는 C·D그룹(19.4%), B그룹(13.8%), A그룹의 순으로 나타났으며 시도별로는 경기도(9.7%), 서울(8.8%), 부산·경남(6.0%) 순으로 높았다.

다음으로 장애인을 위한 아웃리치 서비스를 제공하는 도서관(137개관)의 서비스를 살펴보면 <표 6>과 같이 ‘책나래서비스’, ‘우편택배서비스’, ‘상호대차서비스’, ‘방문대출서비스’, ‘평생교육 프로그램’, ‘순회문고서비스’, ‘기관대출서비스’·‘전화상담서비스’, ‘질의응답서비스’, ‘문화 프로그램’, ‘정보검색지원서비스’ 순으로 높았다. 이를 규모별로 상위 2개만 살펴보면, 모든 도서관에서 ‘책나래서비스’를 많이 제공하였고 A그룹은 ‘상호대차서비스’를, B·D그룹은 ‘우편택배서비스’를, C그룹은 ‘우편택배서비스’·‘방문대출서비스’를 좀 더 많이 제공하고 있는 것으로 나타났다.

그리고 아웃리치 서비스를 제공하고 있는 도서관이 가지는 어려움을 살펴보면, <표 7>과 같이 ‘인력 부족’이 가장 많고 ‘서비스 요구가 없음’, ‘대상이 적고 이용안함’, ‘예산 부족’, ‘대체자료 부족’, ‘서비스 방법을 모름’, ‘국립장애인도서관의 역할(지원)이 부족’, ‘지역대표도서관의 역할(지원)이 부족’·‘직원의 관심부족’, ‘장애인을 서비스 대상으로 인식하지 않음’ 순으로 나타났다. 이를 운영주체별로 살펴보면, 교육청 소속의 도서관은 ‘서비스 요구가 없음’·‘대상이 적고 이용안함’이 가장 많은 반면에 지자체 소속의 도서관은 ‘인력 부족’이었다. 규모별로 상위 2개만 살펴보면, 모든 도서관에 ‘인력 부족’의 어려움이 있었고 A그룹은 ‘대상이 적고 이용안함’이, B그룹과 C그룹은 ‘서비스 요구가 없음’이, D그룹은 ‘대체자료 부족’이 높게 나타났다.

〈표 5〉 아웃리치 서비스의 운영주체, 규모, 지역별 제공여부

구분	제공		제공안함		계		비고	
	관	%	관	%	관	%		
운영주체	교육청	61	28.1	28	12.9	89	41.0	
	지자체	76	35.0	52	24.0	128	59.0	
	소계	137	63.1	80	36.9	217	100	
규모	A그룹	23	10.6	32	14.7	55	25.3	
	B그룹	30	13.8	24	11.1	54	24.9	
	C그룹	42	19.4	12	5.5	54	24.9	
	D그룹	42	19.4	12	5.5	54	24.9	
	소계	137	63.1	80	36.9	217	100	
시도	서울	19	8.8	2	0.9	21	9.7	
	부산	13	6.0	3	1.4	16	7.4	
	대구	9	4.1	2	0.9	11	5.1	
	인천	7	3.2	2	0.9	9	4.1	
	대전	3	1.4	2	0.9	5	2.3	
	광주	3	1.4	1	0.5	4	1.8	
	울산	4	1.8	2	0.9	6	2.8	
	경기도	21	9.7	7	3.2	28	12.9	
	강원도	5	2.3	12	5.5	17	7.8	
	충북	3	1.4	10	4.6	13	6.0	
	충남	7	3.2	9	4.1	16	7.4	
	전북	5	2.3	7	3.2	12	5.5	
	전남	12	5.5	8	3.7	20	9.2	
	경북	11	5.1	8	3.7	19	8.8	
	경남	13	6.0	5	2.3	18	8.3	
	제주도	2	0.9	0	0.0	2	0.9	
	소계	137	63.1	80	36.9	217	100	

〈표 6〉 응답 도서관에서 제공하고 있는 장애인 아웃리치 서비스 수

구분	규모				계(%)
	A그룹(%)	B그룹(%)	C그룹(%)	D그룹(%)	
책나래서비스	20(14.6)	17(12.4)	34(24.8)	28(20.4)	99(72.3)
우편택배서비스	5(3.6)	20(14.6)	23(16.8)	34(24.8)	82(59.9)
상호대차서비스	11(8.0)	9(6.6)	14(10.2)	22(16.1)	56(40.9)
방문대출서비스	4(2.9)	9(6.6)	22(16.1)	10(7.3)	45(32.8)

평생교육 프로그램	8(5.8)	9(6.6)	7(5.1)	9(6.6)	33(24.1)
순회문고서비스	5(3.6)	5(3.6)	14(10.2)	5(3.6)	29(21.2)
기관대출서비스	5(3.6)	3(2.2)	11(8.0)	5(3.6)	24(17.5)
전화상담서비스	4(2.9)	8(5.8)	6(4.4)	6(4.4)	24(17.5)
질의응답서비스	1(0.7)	2(1.5)	7(5.1)	13(9.5)	23(16.8)
문화 프로그램	6(4.4)	5(3.6)	7(5.1)	4(2.9)	22(16.1)
정보검색지원서비스	1(0.7)	6(4.4)	7(5.1)	7(5.1)	21(15.3)
보조공학기 대여	1(0.7)	2(1.5)	7(5.1)	4(2.9)	14(10.2)
대면낭독서비스	0(0.0)	2(1.5)	7(5.1)	4(2.9)	13(9.5)
도서관 이용교육	2(1.5)	1(0.7)	3(2.3)	6(4.4)	12(8.8)
독서지도·교육	1(0.7)	3(2.3)	1(0.7)	6(4.4)	11(8.0)
수화통역서비스	3(2.3)	2(1.5)	3(2.3)	1(0.7)	9(6.6)
녹음서비스	0(0.0)	3(2.3)	3(2.3)	2(1.5)	8(5.8)
접역서비스	0(0.0)	3(2.3)	3(2.3)	1(0.7)	7(5.1)
스캔서비스	0(0.0)	2(1.5)	2(1.5)	0(0.0)	4(2.9)
장애인가족 교육	0(0.0)	0(0.0)	3(2.3)	0(0.0)	3(2.3)
SDI 서비스	0(0.0)	2(1.5)	0(0.0)	0(0.0)	2(1.5)
정기적인 상담서비스	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
성인기초, 문자해독교육	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
직업능력 향상교육	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
낭독회	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)

<표 7> 아웃리치 서비스를 제공하는 도서관의 어려움 및 제공하지 않는 이유

어려움	운영주체		규모				계
	교육청	지자체	A그룹	B그룹	C그룹	D그룹	
인력 부족	33	58	15	22	24	30	91
서비스 요구가 없음	35	51	14	22	25	25	86
대상이 적고 이용안함	35	47	17	18	21	26	82
예산 부족	28	46	11	17	20	26	74
대체자료 부족	25	40	11	16	11	27	65
서비스 방법을 모름	5	9	3	6	2	3	14
국립장애인도서관의 역할(지원)이 부족	3	4	0	3	0	4	7
지역대표도서관의 역할(지원)이 부족	3	2	0	1	0	4	5
직원의 관심부족	2	3	1	0	1	3	5
장애인을 서비스 대상으로 인식하지 않음	1	0	1	0	0	0	1

한편 공공도서관이 아웃리치 서비스를 제공하지 않는 이유를 살펴보면, <표 8>과 같이 ‘인력 부족’, ‘대상이 적고 이용안함’, ‘서비스 요구가 없음’, ‘예산 부족’, ‘대체자료 부족’, ‘직원의 관심 부족’, ‘서비스 방법을 모름’, ‘국립장애인도서관의 역할(지원)이 부족’, ‘장애인을 서비스 대상으로 인식하지 않음’, ‘지역대표도서관의 역할(지원)이 부족’ 순으로 나타났다. 이를 운영주체별로 살펴보면, 교육청 소속의 도서관은 ‘인력 부족’, ‘예산 부족’, ‘대상이 적고 이용안함’ 순으로, 지자체 소속의 도서관은 ‘서비스 요구가 없음’, ‘인력 부족’, ‘대상이 적고 이용안함’ 순으로 높게 나타났다. 규모별로 A그룹은 ‘예산 부족’이, B그룹은 ‘대상이 적고 이용안함’이, C그룹과 D그룹은 ‘인력 부족’이 가장 높게 나타났다.

〈표 8〉 아웃리치 서비스를 제공하고 있지 않는 도서관의 이유

제공하지 않는 이유	운영주체		규모				계
	교육청	지자체	A그룹	B그룹	C그룹	D그룹	
인력 부족	28	29	20	15	10	12	57
대상이 적고 이용안함	24	29	18	17	8	10	53
서비스 요구가 없음	19	32	18	16	7	10	51
예산 부족	26	23	21	11	8	9	49
대체자료 부족	15	23	16	8	4	10	38
직원의 관심 부족	5	11	5	4	3	4	16
서비스 방법을 모름	4	10	5	4	4	1	14
국립장애인도서관의 역할(지원)이 부족	3	4	1	1	3	2	7
장애인을 서비스대상으로 인식하지 않음	2	3	1	2	2	0	5
지역대표도서관의 역할(지원)이 부족	0	1	0	0	1	0	1

3. 장애인 아웃리치 서비스의 인식도 분석

가. 서비스의 영역별 중요성 순위 인식도

장애인서비스 담당직원의 아웃리치 서비스에 대한 영역별 우선순위는 <표 9>와 같다. 1순위로 '자료서비스'가 가장 높게 나타났고 '이용교육 제공', '평생교육 및 문화 프로그램', '참고정보서비스', '보조공학기 대여' 순으로 조사되었다. 이를 운영주체별로 살펴보면, 양대 도서관 모두 '자료서비스'를 가장 높게 인식하였고 교육청 소속의 도서관은 '보조공학기 대여'를, 지자체 소속의 도서관은 '평생교육 및 문화 프로그램'을 좀 더 중요하게 인식하는 것으로 나타났다. 규모별 역시 모든 도서관에서 '자료서비스'를 가장 중요하게 인식하였고, A그룹은 '평생교육 및 문화 프로그램'을, B그룹은 '참고정보서비스'를, C그룹은 '이용교육 제공'을, D그룹은 '평생교육 및 문화 프로그램'과 '참고정보서비스'를 좀 더 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 9〉 장애인서비스 담당직원의 영역별 중요도 우선순위(1순위)

구 분	운영주체		규모				계(%)
	교육청(%)	지자체(%)	A그룹(%)	B그룹(%)	C그룹(%)	D그룹(%)	
자료서비스	64(29.5)	90(41.5)	29(13.4)	40(18.4)	39(18.0)	46(21.2)	154.(71.0)
이용교육 제공	9(4.1)	11(5.1)	5(2.3)	9(4.1)	6(2.8)	0(0.0)	20(9.2)
평생교육 및 문화 프로그램	5(2.3)	14(6.5)	9(4.1)	1(0.5)	5(2.3)	4(1.8)	19(8.8)
참고정보서비스	5(2.3)	11(5.1)	7(3.2)	3(1.4)	2(0.9)	4(1.8)	16(7.4)
보조공학기 대여	6(2.8)	2(0.9)	5(9.1)	1(0.5)	2(0.9)	0(0.0)	8(3.7)

다음으로 아웃리치 서비스의 영역별 세부내용의 중요성에 대한 인식도를 살펴보면 <표 10>과 같다.

<표 10> 영역별 하위 서비스에 대한 중요성 인식도

영역	서비스	운영주체		규모				계
		교육청	지자체	A그룹	B그룹	C그룹	D그룹	
자료 및 보조공학기	우편택배서비스	68	91	31	46	32	50	159
	방문대출서비스	63	82	33	46	32	34	145
	책나래서비스	54	83	27	37	37	36	137
	녹음서비스	49	70	27	35	29	28	119
	보조공학기 대여	49	68	30	26	36	25	117
	점역서비스	45	69	26	33	32	23	114
	대면낭독서비스	39	53	16	32	24	20	92
	상호대차서비스	33	42	18	13	18	26	75
	순회문고서비스	36	37	24	14	12	23	73
	기관대출서비스	35	36	24	13	16	18	71
스캔서비스	28	34	17	14	15	16	62	
참고정보	정보검색지원서비스	75	106	43	48	38	52	181
	SDI 서비스	61	96	41	36	40	40	157
	질의응답서비스	61	95	32	43	43	38	156
	전화상담서비스	47	61	28	22	33	25	108
	수화통역서비스	36	38	22	19	21	12	74
정기적인 상담서비스	26	27	11	13	17	12	53	
평생교육 및 문화 프로그램	평생교육 프로그램	78	121	50	50	47	52	199
	성인기초·문자해득교육	61	87	37	40	34	37	148
	문화 프로그램	49	79	34	31	33	30	128
	낭독회	30	50	21	16	17	28	80
이용교육	직업능력 향상교육	29	38	20	15	17	15	67
	도서관 이용교육	80	123	52	51	50	50	203
	정보검색교육	62	85	31	46	33	37	147
	장애인가족 교육	39	58	26	22	24	25	97

첫째, 자료 및 보조공학기 서비스에 속하는 서비스의 중요성에 대한 인식도 순위는 ‘우편택배서비스’, ‘방문대출서비스’, ‘책나래서비스’, ‘녹음서비스’, ‘보조공학기 대여’, ‘점역서비스’ 순으로 나타나 도서대출 및 대체자료 제공서비스를 중요하게 인식한다는 것을 알 수 있다. 이를 운영주체별로 살펴보면, 양대 도서관 모두 ‘우편택배서비스’를 가장 높게 인식하였고 교육청 소속의 도서관은 ‘방문대출서비스’를, 지자체 소속의 도서관은 ‘책나래서비스’를 좀 더 중요하게 인식하는 것으로 나타났다. 규모별로 살펴보면, A그룹은 ‘방문대출서비스’를, B그룹은 ‘우편택배서비스’와 ‘방문대출서비스’를, C그룹은 ‘책나래서비스’를, D그룹은 ‘우편택배서비스’를 가장 중요하게 인식하는 것으로 나타났고, A그룹은 ‘방문대출서비스’를, B그룹은 ‘점역서비스’를, C그룹은 ‘보조공학기 대여 서비스’를, D그룹은 ‘책나래서비스’를 좀 더 중요하게 인식하는 것으로 나타났다.

둘째, 참고정보서비스에 속하는 서비스의 중요성에 대한 인식도 순위는 ‘정보검색지원서비스’, ‘SDI 서비스’, ‘질의응답서비스’, ‘전화상담서비스’, ‘수화통역서비스’, ‘정기적인 상담서비스’

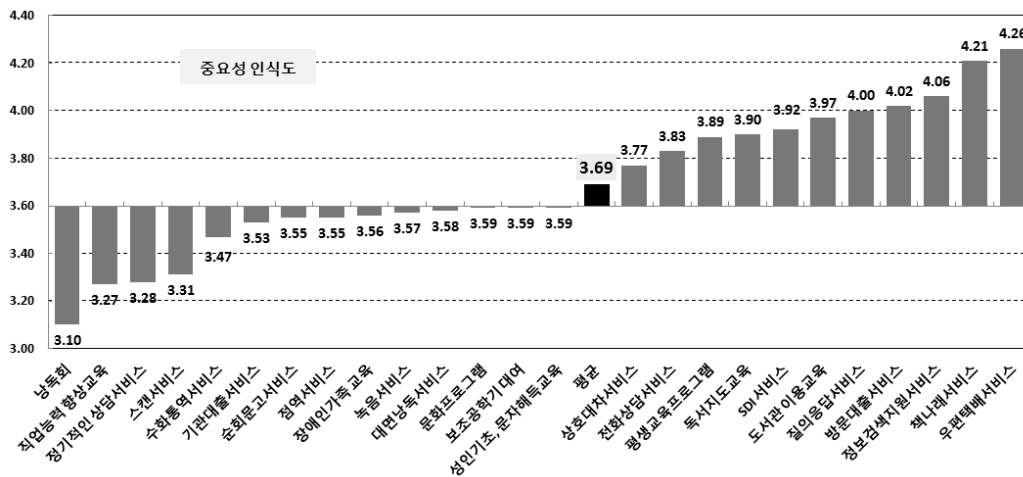
순으로 나타났다. 이를 운영주체별로 살펴보면, 응답도서관 전체의 인식도 순위와 동일하게 나타났고, 규모별로 살펴보면, A그룹과 D그룹은 응답 도서관 전체의 인식도와 동일한 순위로 나타났으나, B그룹은 ‘정보검색지원서비스’, ‘질의응답서비스’, ‘SDI 서비스’ 순으로, C그룹은 ‘질의응답서비스’, ‘SDI 서비스’, ‘정보검색지원서비스’ 순으로 나타나 다소 차이가 있는 것으로 조사되었다.

셋째, 평생교육 및 문화 프로그램 서비스에 속하는 서비스의 중요성에 대한 인식도 순위는 ‘평생교육 프로그램’, ‘성인기초·문자해독교육’, ‘문화 프로그램’, ‘낭독회’, ‘직업능력 향상교육’ 순으로 나타났다. 이를 운영주체와 규모별로 살펴보면 응답 도서관 전체의 인식도 순위와 동일하게 나타났다.

마지막으로 이용교육 서비스에 속하는 하위 서비스의 중요성에 대한 인식도 순위는 ‘도서관 이용교육’, ‘정보검색교육’, ‘장애인가족 교육’ 순으로 나타났다. 이를 운영주체와 규모별로 살펴보면 응답 도서관 전체의 인식도 순위와 동일하게 나타났다.

나. 아웃리치 서비스 영역별 세부내용의 중요성에 대한 인식도

아웃리치 서비스의 중요성에 대한 인식도를 5점 척도로 조사한 결과, 전체 평균은 <그림 1> 과 같이 ‘3.69’이며, 그 순위는 ‘우편택배서비스’, ‘책나래서비스’, ‘정보검색지원서비스’, ‘방문 대출서비스’, ‘질의응답서비스’, ‘도서관 이용교육’, ‘SDI 서비스’ 순으로 높게 나타났다. 반면에 가장 낮은 순위는 ‘낭독회’, ‘직업능력 향상교육’, ‘정기적인 상담서비스’, ‘스캔서비스’, ‘수화통역서비스’, ‘기관대출서비스’, ‘순회문고서비스’ 순으로 나타났다. 그리고 서비스 세부내용의 중요성에 대한 집단간 인식도 차이가 있는지를 운영주체, 규모, 시도, 전용공간, 담당직원, 서비스 제공여부로 검증하였다.



<그림 1> 장애인을 위한 아웃리치 서비스에 대한 중요도(평균) 순위

1) 운영주체별 인식도

아웃리치 서비스에 대한 운영주체별 인식도 차이를 검증한 결과를 살펴보면, <표 11>에서와 같이 7개 항목(우편택배서비스, 책나래서비스, 스캔서비스, SDI 서비스, 문화프로그램, 독서지도·교육, 도서관 이용교육)에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이들에 대한 인식도 차이를 비교한 결과, 'SDI 서비스'를 제외한 모든 서비스에서 교육청 소속의 도서관이 지자체 소속의 도서관보다 높게 인식하였다.

<표 11> 아웃리치 서비스의 운영주체별 인식도 차이검증

서비스	전체 평균	집단간 비교		인식도차 (A-B)	t	유의확률
		교육청 (A)	지자체 (B)			
우편택배서비스	4.26	4.30	4.23	0.07	.828	.002*
책나래서비스	4.21	4.25	4.19	0.06	.610	.033*
스캔서비스	3.31	3.44	3.23	0.21	2.223	.003*
SDI 서비스	3.92	3.85	3.97	-0.12	-1.202	.005*
문화 프로그램	3.59	3.64	3.55	0.09	.770	.031*
독서지도·교육	3.90	3.93	3.88	0.05	.537	.026*
도서관 이용교육	3.97	3.99	3.95	0.04	.354	.031*

*p<0.05, **p<0.01

2) 규모별 인식도

아웃리치 서비스에 대한 규모별 인식도 차이를 검증한 결과는 <표 12>와 같이 3개 항목(우편택배서비스, 정보검색지원서비스, 낭독회)에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이에 대한 인식도 차이를 비교한 결과, 장애인 봉사대상자 수가 적을수록 자료 대출서비스를 중요하게 인식하는 반면, 장애인 봉사대상자 수가 많을수록 대체자료(점역, 녹음, 스캔서비스) 서비스나 평생교육프로그램과 도서관 이용교육을 높게 인식하는 것으로 나타났다.

<표 12> 아웃리치 서비스의 규모별 인식도 차이검증

서비스	전체 평균	집단간 비교				F	유의확률
		A그룹	B그룹	C그룹	D그룹		
우편택배서비스	4.26	4.04	4.33	4.20	4.46	4.190	.007*
정보검색지원서비스	4.06	3.87	4.11	3.98	4.30	4.286	.006*
낭독회	3.10	3.00	3.17	3.81	3.43	6.634	.000**

*p<0.05, **p<0.01

3) 시도별 인식도

아웃리치 서비스에 대한 시도별 인식도 차이를 검증한 결과는 <표 13>과 같이 2개 항목

(우편택배서비스, 순회문고)에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 우편택배서비스는 전북, 대전, 서울, 경기도·울산, 제주도, 부산·경남·인천, 대구, 광주, 경북, 강원도, 충북, 충남, 전남 순으로 높게 나타났고, 순회문고서비스는 대전, 경남, 인천, 충남, 울산, 광주, 전남, 전남, 충북, 대구·경북·경기도, 부산, 강원도, 서울, 제주도 순으로 높게 나타났다.

〈표 13〉 아웃리치 서비스의 시도별 인식도 차이검증

서비스	전체 평균	집단간 비교																F	유의 확률
		서울	부산	대구	인천	대전	광주	울산	경기도	강원도	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주도		
우편택배 서비스	4.26	4.52	4.44	4.27	4.44	4.60	4.25	4.50	4.50	4.00	4.08	4.00	4.92	3.95	4.11	4.44	4.50	1.879	.027*
순회문고 서비스	3.55	3.14	3.44	3.36	3.89	4.20	3.75	3.83	3.36	3.29	3.69	3.88	3.75	3.70	3.68	4.00	3.00	1.859	.029*

*p<0.05, **p<0.01

4) 전용공간 유무에 따른 인식도

아웃리치 서비스에 대한 전용공간 유무에 따른 인식도 차이를 검증한 결과는 <표 14>와 같이 13개 항목(순회문고서비스, 기관대출서비스, 책나래서비스, 점역서비스, 녹음서비스, 스캔서비스, 대면낭독서비스, 상호대차서비스, 보조공학기 대여, 질의응답서비스, 직업능력 향상교육, 평생교육 프로그램, 낭독회)에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이에 대한 인식도 차이를 비교한 결과, 전용공간(장애인자료실, 장애인코너)이 있는 도서관이 없는 도서관 보다, 장애인자료실이 있는 도서관이 장애인코너가 있는 도서관 보다 높게 인식하는 것으로 나타났다.

〈표 14〉 아웃리치 서비스의 전용공간별 인식도 차이검증

서비스	전체 평균	집단간 비교			F	유의 확률
		장애인자료실	장애인코너	없음		
순회문고서비스	3.55	4.00	3.48	3.50	4.743	.010*
기관대출서비스	3.53	3.92	3.59	3.41	5.757	.004**
책나래서비스	4.21	4.48	4.31	4.09	4.208	.016*
점역서비스	3.55	4.08	3.43	3.51	8.141	.000**
녹음서비스	3.57	4.12	3.43	3.55	9.808	.000**
스캔서비스	3.31	3.80	3.28	3.23	7.435	.001**
대면낭독서비스	3.58	3.96	3.51	3.55	3.733	.026*
상호대차서비스	3.77	4.16	3.85	3.62	5.871	.003*
보조공학기 대여	3.59	3.96	3.56	3.53	3.206	.042*
질의응답서비스	4.00	4.40	3.96	3.94	5.310	.006**
직업능력 향상교육	3.27	3.68	3.32	3.15	3.505	.032*
평생교육 프로그램	3.89	4.24	3.88	3.82	4.174	.017*
낭독회	3.10	3.32	3.19	3.00	3.094	.047*

*p<0.05, **p<0.01

5) 담당직원에 따른 인식도

아웃리치 서비스에 대한 담당직원에 따른 인식도 차이를 검증한 결과는 <표 15>와 같이 12개 항목(우편택배서비스, 순회문고서비스, 기관대출서비스, 책나래서비스, 녹음서비스, 상호대차서비스, 정보검색지원서비스, 질의응답서비스, 전화상담서비스, 정기적인 상담서비스, 낭독회, 문화 프로그램)에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이에 대한 인식도 차이를 비교한 결과, 전담직원이 있는 공공도서관이 없는 도서관보다 인식도가 높게 나타났고, 전담직원이 있는 도서관이 분담직원이 있는 도서관보다 ‘문화 프로그램’을 제외한 모든 서비스에서 인식도가 높게 나타났다.

<표 15> 아웃리치 서비스의 담당직원별 인식도 차이검증

서비스	전체 평균	집단간 비교			F	유의 확률
		전담직원	분담직원	없음		
우편택배서비스	4.26	4.93	4.28	4.12	9.429	.000**
순회문고서비스	3.55	4.21	3.50	3.50	5.510	.005**
기관대출서비스	3.53	3.93	3.56	3.42	3.241	.041*
책나래서비스	4.21	4.86	4.28	4.00	11.093	.000**
녹음서비스	3.57	4.07	3.54	3.53	3.805	.024*
상호대차서비스	3.77	4.43	3.74	3.69	5.801	.004**
정보검색지원서비스	4.06	4.64	4.13	3.87	10.467	.000**
질의응답서비스	4.00	4.57	4.05	3.83	8.719	.000**
전화상담서비스	3.83	4.43	3.80	3.78	4.861	.009**
정기적인 상담서비스	3.28	3.64	3.36	3.10	4.416	.013*
낭독회	3.10	3.64	3.10	3.01	4.147	.017*
문화 프로그램	3.59	4.14	3.50	3.63	4.245	.016*

*p<0.05, **p<0.01

6) 서비스 제공여부에 따른 인식도

아웃리치 서비스에 대한 서비스 제공여부에 따른 인식도 차이를 검증한 결과를 살펴보면, <표 16>에서와 같이 7개 항목(우편택배서비스, 책나래서비스, 대면낭독서비스, 정기적인 상담서비스, 평생교육 프로그램, 낭독회, 문화 프로그램)에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이들에 대한 인식도 차이를 비교한 결과, 아웃리치 서비스를 제공하는 공공도서관이 ‘우편택배서비스’, ‘책나래서비스’, ‘정기적인 상담서비스’, ‘낭독회서비스’에서 제공하지 않는 도서관보다 인식도가 높게 나타났다.

〈표 16〉 아웃리치 서비스 제공여부에 따른 서비스 인식도 차이검증

서비스	전체 평균	집단간 비교		인식도차 (A-B)	t	유의확률
		제공함	제공안함			
우편택배서비스	4.26	4.30	4.18	0.12	1.394	.024*
책나래서비스	4.21	4.29	4.08	0.21	2.197	.000**
대면낭독서비스	3.58	3.54	3.65	-0.11	-1.035	.009*
정기적인 상담서비스	3.28	3.36	3.15	0.21	1.844	.001**
평생교육 프로그램	3.89	3.83	3.99	-0.16	-1.430	.016*
낭독회	3.10	3.13	3.05	0.08	.751	.002**
문화 프로그램	3.59	3.50	3.74	-0.24	-2.076	.007**

*p<0.05, **p<0.01

다. 아웃리치 서비스 규모별 세부내용의 중요성에 대한 인식도

아웃리치 서비스의 중요성에 대한 인식도와 제공율을 공공도서관 규모별로 살펴보면 〈표 17〉과 같다.

〈표 17〉 도서관 규모별 아웃리치 서비스의 중요성 인식도 및 제공율

서비스	A		B		C		D	
	중요성 인식도	제공율 (%)	중요성 인식도	제공율 (%)	중요성 인식도	제공율 (%)	중요성 인식도	제공율 (%)
책나래서비스	4.11	36.4	4.33	37.0	4.20	63.0	4.46	63.0
상호대차서비스	3.75	20.0	4.13	31.5	4.20	42.6	4.40	51.9
평생교육 프로그램	3.93	14.5	3.96	16.7	4.04	40.7	3.93	40.7
문화 프로그램	3.71	10.9	3.81	16.7	3.70	25.9	4.09	24.1
우편택배서비스	4.04	9.1	3.69	16.7	3.54	25.9	4.02	18.5
순회문고서비스	3.71	9.1	3.65	14.8	3.70	20.4	4.02	16.7
기관대출서비스	3.53	9.1	4.11	11.1	3.98	13.0	4.30	13.0
방문대출서비스	4.05	7.3	3.57	9.3	4.04	13.0	3.87	11.1
전화상담서비스	3.91	7.3	3.50	9.3	3.57	13.0	4.04	11.1
수화통역서비스	3.47	5.5	3.54	5.6	3.56	13.0	3.94	11.1
도서관 이용교육	3.95	3.6	3.44	9.3	3.54	13.0	3.44	9.3
보조공학기 대여	3.78	1.8	3.50	9.3	3.80	13.0	3.46	9.3
정보검색지원서비스	3.87	1.8	3.96	9.3	3.91	11.1	3.40	7.4
질의응답서비스	3.95	1.8	3.63	3.7	3.57	5.6	3.59	7.4
독서지도·교육	3.96	1.8	3.93	3.7	3.89	5.6	3.52	7.4
접역서비스	3.45	0.0	3.76	3.7	3.63	5.6	3.74	3.7
녹음서비스	3.45	0.0	3.19	3.7	3.56	5.6	3.67	1.9
스캔서비스	3.29	0.0	3.78	3.7	3.35	5.6	3.48	1.9
대면낭독서비스	3.45	0.0	3.59	3.7	3.39	3.7	3.89	0
SDI 서비스	4.05	0.0	4.00	1.9	3.72	1.9	3.78	0
정기적인 상담서비스	3.33	0.0	3.26	0.0	3.43	0	3.19	0
성인지조 문자해독교육	3.55	0.0	3.17	0.0	3.98	0	3.43	0
직업능력 향상교육	3.27	0.0	3.61	0.0	3.81	0	3.39	0
낭독회	3.00	0.0	3.20	0.0	3.37	0	3.41	0
장애인가족 교육	3.64	0.0	3.37	0.0	3.19	0	3.59	0

첫째, A그룹은 모든 아웃리치 서비스에 대한 중요성 인식도가 중위수 '3.00'을 상회함에도 불구하고 제공율은 모두 절반 이하인 가운데 '점역서비스', '녹음서비스', '스캔서비스', '대면낭독서비스', 'SDI 서비스', '정기적인 상담서비스', '성인기초, 문자해득교육', '직업능력 향상교육', '낭독회', '장애인가족 교육'은 전혀 제공하지 않았다.

둘째, B그룹도 모든 아웃리치 서비스에 대한 중요성 인식도가 중위수 '3.00'을 상회함에도 불구하고 제공율은 모두 절반 이하인 가운데 '직업능력 향상교육', '낭독회', '성인기초·문자해득교육', '정기적인 상담서비스', '장애인가족 교육'은 전혀 제공하고 있지 않았다.

셋째, C그룹 역시 모든 아웃리치 서비스에 대한 중요성 인식도가 중위수 '3.00'을 상회함에도 불구하고 '책나래서비스'를 제외한 모든 서비스의 제공율이 절반 이하인 가운데 '성인기초·문자해득교육', 'SDI 서비스', '낭독회', '직업능력 향상교육', '정기적인 상담서비스'는 전혀 제공하고 있지 않았다.

넷째, D그룹도 모든 아웃리치 서비스에 대한 중요성 인식도가 중위수 '3.00'을 상회함에도 불구하고 '우편택배서비스'와 '책나래서비스'를 제외한 모든 서비스의 제공율이 절반 이하인 가운데 '성인기초·문자해득교육', 'SDI 서비스', '낭독회', '직업능력 향상교육', '스캔서비스', '정기적인 상담서비스', '장애인가족 교육'은 전혀 제공하고 있지 않았다.

IV. 장애인 아웃리치 서비스 강화를 위한 제언

지금까지 국내외 아웃리치 서비스 현황을 분석하여 도출한 시사점과 국내 공공도서관의 아웃리치 서비스 제공현황 및 중요성에 대한 현직자의 인식도를 집계하면 <표 17>과 같다. 이를 바탕으로 도서관 봉사대상 규모 및 장애유형을 기준으로 서비스 제공 측면과 정책 및 법적 측면으로 양분하여 아웃리치 서비스 강화방안을 제언하면 다음과 같다.

먼저 서비스 대상 장애인의 규모 및 장애유형별 아웃리치 서비스 제공범위는 국내 등록 장애인의 74%에 달하는 지체장애인, 청각(언어)장애인, 시각장애인으로 한정하되, 장애등급은 장애유형별로 차이가 있으므로 이동성의 제약이 심한 중증으로 한정하여 제시하면 <표 18>과 같다.

첫째, A그룹에서 시각장애인에게는 '우편택배서비스', '순회문고서비스', '책나래서비스', '상호대차서비스', '평생교육 프로그램'을 필수서비스로 제공하고, '방문대출서비스', '기관대출서비스', '보조공학기 대여', '정보검색지원서비스' 등은 보완적으로 제공하는 것이 바람직하다. 청각장애인에게는 '책나래서비스', '상호대차서비스', '평생교육 프로그램'을 필수서비스로 제

공하고 ‘정보검색지원서비스’, ‘질의응답서비스’, ‘SDI 서비스’, ‘문화 프로그램’ 등은 보완적으로 제공할 필요가 있다. 지체장애인은 ‘우편택배서비스’, ‘순회문고서비스’, ‘책나래서비스’, ‘상호대차서비스’, ‘평생교육 프로그램’을 필수서비스로 제공하는 한편 ‘방문대출서비스’, ‘기관대출서비스’, ‘정보검색지원서비스’, ‘질의응답서비스’, ‘SDI 서비스’, ‘전화상담서비스’ 등은 보완적으로 제공해야 한다.

둘째, B그룹에서 시각장애인에게는 ‘우편택배서비스’, ‘순회문고서비스’, ‘기관대출서비스’, ‘책나래서비스’, ‘상호대차서비스’, ‘정보검색지원서비스’, ‘평생교육 프로그램’을 필수서비스로 제공하고, ‘방문대출서비스’, ‘질의응답서비스’, ‘SDI 서비스’, ‘문화 프로그램’, ‘독서지도·교육’은 보완적으로 제공할 필요가 있다. 청각장애인에게는 ‘책나래서비스’, ‘상호대차서비스’, ‘정보검색지원서비스’, ‘평생교육 프로그램’을 필수서비스로 제공하고, ‘질의응답서비스’, ‘SDI 서비스’, ‘문화 프로그램’, ‘독서지도·교육’은 보완적으로 제공할 필요가 있다. 지체장애인에게는 ‘우편택배서비스’, ‘순회문고서비스’, ‘기관대출서비스’, ‘책나래서비스’, ‘상호대차서비스’, ‘정보검색지원서비스’, ‘평생교육 프로그램’을 필수서비스로 제공하고, ‘방문대출서비스’, ‘질의응답서비스’, ‘SDI 서비스’, ‘문화 프로그램’, ‘독서·지도교육’은 보완적으로 제공해야 한다.

셋째, C그룹에서 시각장애인에게는 ‘우편택배서비스’, ‘방문대출서비스’, ‘순회문고서비스’, ‘기관대출서비스’, ‘책나래서비스’, ‘상호대차서비스’, ‘정보검색지원서비스’, ‘평생교육 프로그램’을 필수서비스로 제공하고, ‘점역서비스’, ‘보조공학기 대여’, ‘SDI 서비스’, ‘문화 프로그램’, ‘독서지도·교육’은 보완적으로 제공할 필요가 있다. 청각장애인에게는 ‘책나래서비스’, ‘상호대차서비스’, ‘정보검색지원서비스’, ‘평생교육 프로그램’을 필수서비스로 제공하고, ‘기관대출서비스’, ‘보조공학기 대여’, ‘SDI 서비스’, ‘성인기초, 문자해득교육’, ‘직업능력 향상교육’, ‘문화 프로그램’, ‘독서지도·교육’은 보완적으로 제공할 필요가 있다. 지체장애인에게는 ‘우편택배서비스’, ‘방문대출서비스’, ‘순회문고서비스’, ‘기관대출서비스’, ‘책나래서비스’, ‘상호대차서비스’, ‘정보검색지원서비스’, ‘평생교육 프로그램’을 필수서비스로 제공하고, ‘SDI 서비스’, ‘성인기초, 문자해득교육’, ‘직업능력 향상교육’, ‘문화 프로그램’, ‘독서·지도교육’은 보완적으로 제공해야 한다.

넷째, D그룹에서 시각장애인에게는 ‘우편택배서비스’, ‘방문대출서비스’, ‘순회문고서비스’, ‘기관대출서비스’, ‘책나래서비스’, ‘상호대차서비스’, ‘정보검색지원서비스’, ‘전화상담서비스’, ‘평생교육 프로그램’, ‘문화 프로그램’을 필수서비스로 제공하고, ‘점역서비스’, ‘녹음서비스’, ‘대면낭독서비스’, ‘보조공학기 대여’, ‘SDI 서비스’, ‘독서지도·교육’은 보완적으로 제공할 필요가 있다. 청각장애인에게는 ‘책나래서비스’, ‘상호대차서비스’, ‘수화통역서비스’, ‘정보검색지원서비스’, ‘평생교육 프로그램’, ‘문화 프로그램’을 필수서비스로 제공하고, ‘기관대출서비스’, ‘보조공학기 대여’, ‘SDI 서비스’ 등은 보완적 제공할 필요가 있다. 지체장애인에게는 ‘우편택배서비스’, ‘방문대출서비스’, ‘순회문고서비스’, ‘기관대출서비스’, ‘책나래서비스’, ‘상호대차서비스’,

‘정보검색지원서비스’, ‘전화상담서비스’, ‘평생교육 프로그램’, ‘문화 프로그램’을 필수서비스로 제공하고, ‘SDI 서비스’, ‘성인기초, 문화해득교육’, ‘직업능력 향상교육’, ‘독서지도·교육’은 보완적으로 제공해야 한다.

〈표 18〉 봉사대상 장애인 규모별 및 장애유형별 아웃리치 서비스 범위

서비스	규모											
	A			B			C			D		
	시각	청각	지체	시각	청각	지체	시각	청각	지체	시각	청각	지체
우편택배서비스	●	-	●	●	-	●	●	-	●	●	-	●
방문대출서비스	◎	-	◎	◎	-	◎	●	-	●	●	-	●
순회문고서비스	●	○	●	●	○	●	●	○	●	●	○	●
기관대출서비스	◎	○	◎	●	○	●	●	◎	●	●	◎	●
책나래서비스	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
접역서비스	○	-	-	○	-	-	◎	-	-	◎	-	-
녹음서비스	○	-	○	○	-	○	○	-	○	◎	-	○
스캔서비스	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
대면낭독서비스	○	-	-	○	-	-	○	-	-	◎	-	-
상호대차서비스	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
보조공학기 대여	◎	○	-	○	○	-	◎	◎	-	◎	◎	-
수화통역서비스	-	○	-	-	○	-	-	○	-	-	●	-
정보검색지원서비스	◎	◎	◎	●	●	●	●	●	●	●	●	●
질의응답서비스	◎	◎	◎	◎	◎	◎	○	○	○	○	○	○
SDI 서비스	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
전화상담서비스	◎	○	◎	○	○	○	○	○	○	●	○	●
정기적인 상담서비스	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
성인기초, 문자해득교육	○	○	○	○	○	○	○	◎	◎	○	◎	◎
직업능력 향상교육	○	○	○	○	○	○	○	◎	◎	○	◎	◎
평생교육 프로그램	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
낭독회	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
문화 프로그램	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	●	●	●
독서지도·교육	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
도서관 이용교육	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
장애인가족 교육	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

● 필수 서비스, ◎ 보완 서비스, ○ 선택 서비스

다음으로 정책 및 제도적 지원과 관계 법령 및 기준(지침)의 측면에서 제시하면 다음과 같다.

첫째, 국립장애인도서관은 공공도서관의 아웃리치 서비스를 지원하기 위한 정책수립, 기준 제시, 재정지원, 전국 네트워크 구축·운영 등을 주관·조정하고, 지역대표도서관은 광역 시도 단위로 필요로 하는 서비스를 제공하거나 중앙에 의뢰하며, 일선의 공공도서관은 로컬 장애인의 요구를 파악·해결하는 협력시스템을 개발·운영한다. 그리고 국립중앙도서관은 아웃리치 서비스 담당직원이 각종 서비스를 효과적으로 제공할 수 있도록 교육 및 훈련을 강화할 필요가 있다. 이를 위하여 아웃리치 서비스와 관련된 직무사항 등을 교육연수프로그램에 반영하

고 세미나, 워크숍, 강연회 등도 실시하여 전문성을 높일 필요가 있다. 또한 장애인 대체자료의 국가표준을 추진하여 전자출판물에 대한 접근 편의성을 높여야 한다.

둘째, 아웃리치 서비스와 관련된 「도서관법」, 「장애인복지법」, 「저작권법」, 「우편법」 등은 <표 19>와 같이 개정·보완되어야 한다. 「도서관법」 제8장은 장애인의 지식정보격차 해소에 대한 도서관의 책무를 강조하고 있는데, 장애인 아웃리치 서비스에 관한 조항을 추가하고 시행령에 서비스 대상과 종류를 명시해야 한다.

<표 19> 아웃리치 서비스와 관련된 법령의 주요 쟁점 및 개정안

법령	조항	현행	개정안
도서관법	제43조	도서관은 장애인, 그 밖에 대통령령으로 정하는 지식정보취약계층의 지식정보격차 해소를 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다. 1. 도서관자료의 확충, 제공 및 공동 활용체제 구축 2. 교육·문화 프로그램의 확충 및 제공 3. 도서관 편의시설 확충, 이용편의 제공 및 전문인력 배치 4. 다른 도서관 및 관련 단체와의 협력 5. 그 밖에 지식정보격차 해소를 위하여 필요한 사항	아웃리치 서비스에 관한 조항을 추가해야 한다
장애인복지법	제22조	5. 국가와 지방자치단체는 시각장애인이 정보에 쉽게 접근할 수 있도록 점자도서와 음성도서 등을 보급하기 위하여 노력하여야 한다.	점자도서와 음성도서 등을 보급하기 위하여 어디서 어떻게 해야 한다는 구체적인 사항이 미흡하다
저작권법	제30조	공표된 저작물을 영리를 목적으로 하지 아니하고 개인적으로 이용하거나 가정 및 이에 준하는 한정된 범위 안에서 이용하는 경우에는 그 이용자는 이를 복제할 수 있다	시각장애인은 스스로 녹음복제가 어렵기 때문에 일정한 조건(비영리목적, 무보수 원조 등)을 충족시키는 제3자가 녹음복제하는 것을 인정해야 한다
	제33조	1. 공표된 저작물은 시각장애인 등을 위하여 점자로 복제·배포할 수 있다 2. ... 공표된 어문저작물을 녹음하거나 시각장애인 등을 위한 전용 기록방식으로 복제·배포 또는 전송할 수 있다	점자도서와 녹음도서를 제외한 확대사본이나 디지털 점자도서나 전자텍스트가 복제·전송의 허용범위에 포함되는지가 명확하지 않다
저작권법시행령	제14조	대통령령이 정한 '저작자의 허락 없이 녹음도서 등을 제작·배포 할 수 있는 시설'의 범주 • 「장애인복지법」 제58조 제1항에 따른 장애인복지시설 중 장애인생활시설·점자도서관·장애인 지역사회 재활시설 및 장애인 직업재활시설 중 시각장애인 등의 보호시설 • 「유아교육법」, 「초·중등교육법」 및 「장애인 등에 대한 특수교육법」에 따른 특수학교와 특수학급을 둔 각급학교 • 국가·지방자치단체·비영리 목적의 법인이나 단체가 시각장애인 등의 교육·학술 또는 복리 증진을 목적으로 설치·운영하는 시설로 한정	공공도서관이 저작자의 허락 없이 점자도서나 녹음도서를 제작·배포할 수 있는 시설에 포함되는지 애매하므로 그 범주에 국립장애인도서관과 공공도서관을 포함시켜야 한다
우편법	제26조(무료우편물)	4. 시각장애인용 점자 또는 시각장애인을 위한 법인·단체 또는 시설(법률에 따라 설치되거나 허가·등록·신고 등을 한 법인·단체 또는 시설만 해당한다)에서 시각장애인용 녹음물을 발송하는 것	무료 우편물을 점자와 녹음물로 한정하여 확대사본 등의 포함여부가 애매하다

이 외에도 대체자료의 경우 복제물이나 전자파일을 온라인 네트워크로 전송하면 「저작권법」 제18조의 공중송신권(유선송신권)에, 도서관이 위성을 통하여 광범위하게 제공하면 제

73조의 방송권에 저촉될 수 있고, 자막과 수화를 삽입한 비디오를 제작하는 행위는 제13조의 동일성 유지권을 침해할 소지가 있어 이들에 대한 전향적인 검토와 보완이 시급하다(윤희운 2008, 200). 아웃리치 서비스를 강화하는데 가장 중요한 요소가 대체자료라 할 때, 이를 이용하려면 보조공학기 제공과 작동교육도 동시에 실시하는 것이 바람직하다. 이를 위해서는 국립장애인도서관의 주도하에 한국도서관협회가 제시한 각종 보조공학기⁴⁾와 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률 시행규칙」 제6조 '별표 3'에 규정된 공공도서관의 법적 비치용품⁵⁾을 중심으로 제작·배포해야 한다.

V. 결론

현대사회에서 장애인의 열악한 정보환경은 그들의 취업기회를 제한하고 경제적 약자층으로 전락시키기 때문에 사회참여와 통합을 저해한다. 이를 해소하려면 지역사회의 지식문화기반시설로 존재하는 공공도서관이 장애인의 정보접근(이용) 권을 보장하고 그들의 정보격차를 해소하여 경제적 빈곤 탈출과 삶의 질을 높이는데 기여해야 한다. 이러한 당위성은 지식정보취약계층을 위한 공공도서관 서비스를 강화하는 방향으로 법과 정책이 강조되고 있다는 사실에서 확인할 수 있다. 그럼에도 불구하고 공공도서관의 장애인 아웃리치 서비스에 대한 현황 분석이나 인식도 조사연구는 거의 없을 뿐만 아니라 장애인 스스로도 공공도서관에 접근하거나 각종 자료 및 서비스를 이용하는데 많은 어려움과 불편을 겪고 있다.

이에 본 연구에서는 국내외 사례분석을 바탕으로 국내 공공도서관의 장애인을 위한 아웃리치 서비스 현황과 인식도를 조사·분석한 다음에 장애인 규모 및 유형별로 구분하여 아웃리치 서비스 강화방안을 제안하였다. 이를 위해서는 제도적 측면에서의 근거나 지원이 불가피하므로 법제 및 정책적 보완책을 제안하였다. 먼저 국립중앙도서관은 공공도서관의 아웃리치 서비스를 지원하기 위한 정책수립, 기준제시, 재정지원, 전국 네트워크 구축·운영 등을 주관·조정하고, 지역대표도서관은 광역시도단위로 필요로 하는 서비스를 제공하거나 중앙에 의뢰하며, 일선의 공공도서관은 로컬 장애인의 요구를 파악·해결하는 협력시스템을 개발·운영해야 한다. 그리고 국립중앙도서관은 아웃리치 서비스 담당직원의 교육 및 훈련을 강화하고 대체자료의 국가표준을 추진하여 전자출판물에 대한 접근 편의성을 높여야 한다. 다음으로 아웃리치 서비스와 관련된 법령을 개정·보완해야 한다. 마지막으로 아웃리치 서비스를 강화

4) 점자제판기와 인쇄기 또는 컴퓨터와 점자프린터기, 녹음기 또는 토크북 플레이어, 음성지원 컴퓨터, 점자타자기, 점자출력기, 확대도서기, 페이지 넘기기, 실내용 휠체어

5) 의무용품(저서력용 독서기, 음성지원컴퓨터 및 보청기기), 권장용품(점자프린터, 컴퓨터(전자통신보조기기를 포함한다))

하는데 가장 중요한 요소가 대체자료라 할 때, 이를 이용하기 위한 보조공학기 제공과 작동교육도 동시에 실시하는 것이 바람직하다.

한편, 본 연구는 조사대상을 공공도서관으로 하였기 때문에 수혜집단인 장애인의 인식도를 조사하여 그 결과와 공공도서관의 인식도를 비교하여 차이점을 찾고 차이를 좁히는 연구가 필요하다. 더 나아가서 도서관법에 규정된 지식정보 취약계층인 기초수급권자, 65세 이상의 노인, 농어촌 주민의 사회통합 및 정보격차해소를 위한 후속연구가 필요하다.

참고문헌

- 강숙희. 2011. 공공도서관의 장애유형별 장애인서비스 개발에 관한 연구. 『한국도서관정보학회지』, 42(1): 97-123.
- 곽동철. 2011. 『정보격차 해소를 위한 도서관의 정보취약계층서비스 확대전략개발 연구』. 서울: 국립중앙도서관.
- 국립중앙도서관. 2013. 『2013년 전국 도서관 장애인서비스 현황조사』. 서울: 동도서관.
- 노영희. 2011. 국내 공공도서관의 소비자건강정보 제공현황 조사분석 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(2): 415-437.
- 도서관정보정책위원회. 2014. 『제2차 도서관발전종합계획(2014-2018)』. 세종: 동위원회.
- 서경주, 채혜민. 2011. 취약계층을 위한 도서관 맞춤 서비스: 프로그램 운영 및 지역협력기관 네트워크 구축 사례. 『도서관연구소 웹진』, 77: 1-22.
- 윤희윤. 2008. 『장애인용 대체자료 개발지원방안 연구』. 서울: 국립중앙도서관.
- 최상기. 2012. 공공도서관 아웃리치 서비스 확대방안 연구. 『한국문헌정보학회지』, 46(1): 311-339.
- 한국도서관협회 문헌정보학용어사전 편찬위원회편. 2010. 『문헌정보학용어사전』. 개정판. 서울: 동협회.
- Adkins, Denice and Elizabeth Bala. 2004. "Public Library Outreach as a Function of Staffing and Metropolitan Location." *Library & Information Science Research*, 26(3): 338-350.
- Bodin, G. 1994. *Services to People with Disabilities in Three Rural Louisiana Library Systems*. Ph. D. diss., School of Library and Information Science, Louisiana State University.
- Gluibizzi, Amanda K. 2009. "The World of Outreach: One Art Librarian's Perspective." *Library Review*, 58(2): 116-123.

- Irvall, Birgittaa and Gyda Skat Nielsen. 2005. "Access to Libraries for Persons with Disabilities-CHECKLIST." *IFLA Professional Reports*, 89: 12.
- Osborne, Robin. 2004. *From Outreach to Equity: Innovative Models of Library Policy and Practices*. Chicago: American Library Association.
- Philip, J. J. 1989. "Rural Outreach Services." *Wilson Library Bulletin*, 63(May): 33-35.
- Shubert, Joseph F. 1991. "Public Library Outreach Services." *Bookmark*, 49(summer): 271.
- Smallwood, Carol. 2010. *Librarians as Community Partners : An Outreach Handbook*. Chicago: American Library Association.
- Trotta, Marcia. 1993. "Why Outreach?." In *Managing Library Outreach Programs, vol. 33. How To Do It Manuals for Libraries*. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc. 1-4.
- Tuckwiller, Marylou. 2004. *Assistive Technology Collection: Serving People with Disabilities*. In Robin Osborne, *From Outreach To Equity*. Chicago : American Library Association, 2004.
- Weibel, Kathleen. 1982. *The Evolution of Library Outreach 1960-75 and Its Effect on Reader Services*. Occasional Papers (University of Illinois Graduate School of Library and Information Science), 156.
- Young, Heartsill ed. 1983. *The ALA Glossary of Library and Information Science*. Chicago: American Library Association.

국한문 참고문헌의 영문 표기

(English translation / Romanization of reference originally written in Korean)

- Choi, Sang-ki. 2012. "A Study on the Expansion of the Outreach Service at Public Libraries." *Journal of The Korean Society for Library and Information Science*, 46(1): 311-339.
- Committee on Library and Information Policy. 2014. *The Second Library Development Master Plan(2014-2018)*. Sejong: CLIP.
- Kang, Sook-Hee. 2011. "A Study on Development of Public Library Services to People with Disabilities by Types of Disability in Korea." *Journal of The Korean Society for Library and Information Science*, 42(1): 97-123.
- Korean Library Association LIS Dictionary Compilation Committee. 2010. *LIS Dictionary*.

- Revision. Seoul: KLA.
- Kwack, Dong-Chul. 2011. *A Study on Expansion Strategy Development of Information Disadvantaged Services of Library for Eliminating the Digital Divide*. Seoul: The National Library of Korea.
- Noh, Younghee. 2011. "An Analyzing of the Current CHI Services in Korean Public Libraries." *Journal of The Korean Society for Library and Information Science*, 45(2): 415-437.
- Seo, Kyungju and Haemin Chae. 2011. "Library Personalized Services for Vulnerable Groups: Programs and Regional Network Partners Case Studies." *KRILizine*, 77: 1-22.
- The National Library of Korea. 2013. *2013 National Survey for Library Service for People with Disability*. Seoul: NLK.
- Yoon, Hee-Yoon. 2008. *A Study on Alternative Formats Development · Support for the Disabled Persons*. Seoul: The National Library of Korea.