

# 국내 공공도서관의 청각장애인 서비스 지침 개선에 관한 연구

## A Study on Improvements of Guidelines for Public Library Service to Deaf People in Korea

조혜전\* · 정연경\*\*

Hye-Chon Cho · Yeon-Kyoung Chung

### 차 례

- |                                  |                             |
|----------------------------------|-----------------------------|
| 1. 서론                            | 4. 청각장애인 서비스를 위한 지침<br>개선방안 |
| 2. 청각장애인과 공공도서관 서비스              | 5. 결 론                      |
| 3. 도서관의 청각장애인 서비스 지침 및<br>매뉴얼 분석 | · 참고문헌                      |

### 초 록

본 연구는 국내 공공도서관에서 청각장애인에게 적절하고 전문적인 서비스를 제공하기 위해 필요한 청각장애인 서비스 지침의 개선 요소를 제안하였다. 이를 위해 문헌연구, 국내외 지침 및 매뉴얼 사례 분석, 국내 설문조사를 이용하였다. 국내외 사례조사 및 설문조사를 토대로 도출한 구성요소를 필수 요소와 권고 요소로 나누어 국립장애인도서관지원센터에서 개발한 『도서관 장애인서비스 기준 및 지침 (2009)』의 개선 요소를 제안하였다. 공공도서관에서 청각장애인 서비스 지침이 개선되어 제시되면 사서는 보다 체계적이고 전문적인 서비스를 청각장애인에게 제공할 수 있을 것이다.

### 키 워 드

청각장애인, 도서관 서비스, 공공 도서관 서비스 지침, 필수 요소, 권고 요소

\* 이화여자대학교 문헌정보학과 석사(hijcho@naver.com) (제1저자)

\*\* 이화여자대학교 사회과학대학 문헌정보학전공 교수(ykchung@ewha.ac.kr) (교신저자)

- 논문접수일자: 2012년 3월 11일
- 최종심사(수정)일자: 2012년 4월 5일
- 게재확정일자: 2012년 4월 10일

## ABSTRACT

The purpose of this study is to improve guidelines for public library services to deaf community in Korea. For this study, literature review, case study and survey were performed. Based upon the results, the mandatory and optional elements were suggested within the framework of 『Standards and Guidelines for Library Services for the Disabled』 developed by National Library Support Center for the Disabled in Korea in 2009. Based upon these elements, public libraries should modify and supplement the guidelines reflecting the local circumstances. Eventually, this guideline will help librarians to provide professional and effective library services to deaf people.

## KEYWORDS

Deaf, Disabled, Library Service, Guidelines for Public Library Service

## 1. 서론

### 1.1 연구의 목적

공공도서관은 지역사회의 구성원들에게 연령, 인종, 성별, 종교, 국적, 언어, 사회적 신분 등에 관계없이 수집된 정보와 자료를 제공하는 지역사회의 정보·문화·교육의 중심센터이다(IFLA 1994). 지역주민들은 공공도서관에서 다양하고 광범위한 지식과 정보, 이념과 견해 등을 손쉽게 접하여 자신들의 지적욕구를 충족시킬 수 있으며 이러한 활동은 개인 삶의 질적 향상에도 영향을 미치게 된다. 특히 정보가 주류가 되는 현대사회에서 얼마나 자료에 접근하고 활용하는가가 삶의 수준을 결정하는 큰 요인으로 작용한다. 그러므로 모든 사람에게 동등하게 자료를 제공하는 공공도서관의

근본이념의 입장에서 볼 때 장애인도 공공도서관의 서비스 대상이어야 한다.

우리나라는 장애인 관련 법률의 제정 및 개정, 장애인서비스 정책개발로 국가차원에서 장애인을 위한 도서관 서비스에 대한 의지를 보이고 있으며 도서관 장애인서비스에 대한 연구도 지속적으로 이루어지고 있다. 초기의 연구는 주로 시각장애인 중심이었으나 점차 장애유형에 맞는 도서관서비스에 대한 개발의 필요성이 강조되어 다양한 장애에 대한 도서관 서비스 연구로 확장되고 있다(이영숙 2007; 정연경, 김성진 2008; 강숙희 2009, 2011).

2009년 국립장애인도서관지원센터에서는 『도서관 장애인서비스 기준 및 지침』을 제정하여 다양한 유형의 장애인에게 필요한 자료와 서비스를 제공하기 위해 도서관 장애인서비스지침과 매뉴얼을 개발하였으며 세부항목

의 하나로 청각장애인 서비스 항목을 두고 있다. 하지만 청각장애인의 특징과 해당 자료와 서비스에 대한 다양하고 구체적인 내용을 담지 못하여 아직도 청각장애인도서관서비스는 크게 달라지지 않고 있다.

청각장애인은 외관으로는 장애여부를 알 수 없고 자신이 장애인이라는 것이 주위에 알려지는 것을 꺼려하는 특징이 있다. 더욱이 태어나서부터 혹은 어릴 적부터 청각장애가 있는 경우 대부분 도서관을 이용하려고도 하지 않는다. 또한 시각에 문제가 없기 때문에 도서관 이용에 지장이 없다고 생각하는 일반인들의 그릇된 인식도 큰 몫을 차지한다. 그 결과, 도서관은 청각장애인에 대한 적절한 서비스가 이루어지지 못하고 있는 것이 현실이다. 이는 서울시 교육청 공공도서관을 중심으로 한 장애인서비스 실태조사에서 공공도서관에 청각장애인을 위한 자료, 서비스, 보조기구가 거의 구비되어있지 않다는 사실을 보더라도 알 수 있다(민정숙 2011).

이에 본 연구는 장애인서비스 담당사서가 청각장애인을 서비스하는데 기본정보와 예비지식이 되는 국내외 도서관청각장애인 서비스 지침을 비교 분석하고, 설문을 실시하여 국내 공공도서관의 청각장애인 서비스 지침에 대한 개선 요소를 제안하고자 한다.

## 1.2 연구의 방법과 범위

본 연구는 공공도서관의 청각장애인 서비스

를 위한 지침개선방안을 제안하기 위하여 문헌연구, 지침 및 매뉴얼 분석, 국내 설문조사를 이용하였다.

첫째, 기존 문헌을 통하여 청각장애인의 정의와 특징, 청각장애인에게 필요한 도서관서비스를 알아보았다.

둘째, 도서관의 청각장애인 서비스 지침의 필요성에 대해 살펴보고 국내외 도서관의 청각장애인 서비스지침과 매뉴얼을 대상으로 비교분석하였다. 본 연구가 지침에 관한 연구이기는 하지만 청각장애인 서비스 지침의 구성요소를 좀 더 확장시키고자 국내외 일본의 매뉴얼도 함께 분석하였다. 분석대상은 IFLA의 *Guidelines for Library Service to Deaf People (2nd Edition)*, 미국의 *Guidelines for Library and Information Services for the American Deaf Community*, 일본의 『聴覚障害者も使える図書館に 図書館員のためのマニュアル 改訂版』, 국내 『도서관 장애인서비스 기준 및 지침』, 『도서관 장애인서비스 매뉴얼』로 총 5개의 지침 및 매뉴얼을 비교 분석하여 구성요소를 도출하였다.

셋째, 설문조사를 실시하여 청각장애인 서비스와 관련된 도서관 현황을 알아보고 청각장애인 서비스 지침에 대한 구성요소를 도출하였다. 설문대상은 국내 공공도서관 중에서 장애인서비스를 실시하고 있는 173개관의 장애인서비스 담당사서와 2000년부터 2011년까지 학술논문 중 청각장애인에 대한 도서관 서비스에 관한 연구 또는 문헌정보학관련 학술지

에 장애인 서비스관련 학술논문이 실린 학계 전문가 29명, 국립장애인도서관지원센터에 근무하는 사서 7명으로 선정하였다. 설문지 내용은 장애인서비스 담당사서에게는 서비스 현황과 지침에 관한 설문을 하였고 학계 전문가들과 국립장애인도서관지원센터 사서들에게는 지침에 관한 설문조사만을 실시하였다. 설문내용은 국립장애인도서관지원센터 중장기 발전계획(국립중앙도서관 2007), New York Library Association(1994)에 수록된 'Self Assessment for Libraries Serving Persons With a Hearing Impairment'와 국내외 청각장애인 서비스 지침 요소를 기초로 수정을 가하여 작성하였다.

마지막으로 문헌연구, 국내외 지침분석과 설문결과를 바탕으로 청각장애서비스를 위한 지침의 구성요소를 도출하고 개선안을 제안하였다.

### 1.3 선행연구

지금까지 이루어진 청각장애인 서비스 지침에 관련된 연구가 거의 없었으므로 본 연구에서는 청각장애인을 위한 도서관 서비스 및 현황, 도서관 장애인서비스 지침에 관한 연구를 중심으로 선행연구를 살펴보았다.

Polanka와 O'Gorman(2001)은 청각장애인을 위한 웹사이트개발 시 고려해야 할 점을 제시하였다. 청각장애인은 시각장애인보다 웹 접근이 용이하나 음성자료에 대한 제한이 있으

므로 모든 음성자료는 대안적으로 눈으로 볼 수 있는 문서형식의 자료가 꼭 포함되어야 한다고 밝혔다.

Rodriguez와 Monica(2003)는 청각장애인에게 문해 교육을 실시하는 것을 청각장애인에게 보다 양질의 서비스를 제공하기 위한 유일한 방법으로 보았다. 그리고 Playforth(2004)는 청각장애인의 도서관 서비스 이용 시 방해물을 환경, 정보, 교육 및 고용, 청각장애에 대한 편향적 자료, 청각장애인에 대한 부정적인 태도의 측면에서 보았다. 또한 청각장애인 서비스의 유형과 함께 청각장애인 커뮤니티가 포함된 자문기구의 중요성에 대해 피력하였다.

Marks(2005)는 인력과 자원이 한정된 지방도서관에서는 인터넷을 이용한 청각장애인 서비스가 생활환경이 열악한 청각장애인이 알맞은 자료 접근과 정보 입수에 매우 중요한 역할을 한다고 밝혔다. Cohen(2006)은 청력상실이 의사소통 장애이고 이는 사서와 이용자 모두에게 있어서 도서관 서비스의 방해물이라고 지적하였다. 그래서 도서관의 청각장애서비스를 위한 유형별 보조기구와 기기, 사서의 서비스 태도 및 주의사항과 함께 사서 역할의 중요성을 강조하였다.

조용완(2007)은 국외 기관을 중심으로 도서관계의 정보 격차 해소 관련지침을 조사하였다. 이 중 청각장애인 관련 도서관 서비스 항목을 장서/콘텐츠, 사서인력, 서비스/프로그램, 정보 이용 장비, 편의시설 구비 등으로 나누어 설명하였다. 또한 국내의 58개 도서관 홈페이지

지를 중심으로 분석하여 청각장애인을 위한 도서관 서비스와 국가정책 등을 제안하였다.

김영기와 이연옥(2008)은 국내 도서관의 장애인서비스현황 및 요구에 대한 조사와 IFLA 및 미국, 영국, 아일랜드의 도서관에서 제정한 장애인서비스 지침과 정책 등을 종합, 분석하였다. 그리고 공통적인 구성요소들과 상세한 내용을 7가지 유형별로 나누어 정리하고 구성 요소에 포함되어야 할 구체적인 사항을 제시하였다.

이준우와 박종미(2009)는 20명의 성인 청각장애인들을 대상으로 심층면접을 통하여 공공도서관 측면과 사회복지실천 측면으로 나누어 청각장애인들의 지식정보서비스를 향상을 위한 실천과제를 제시하였다.

오동근과 윤수진(2009)은 대구광역시 5곳의 공공도서관의 장애인시설과 공간구조 실태 파악하여 문제점을 분석하였다. 개선방법으로 세부적인 법적기준과 가이드라인의 연구와 함께 디지털 자료실, 문화 강좌실 등의 후속적인 연구의 필요성을 주장하였다.

김보일(2010)은 장애인이 포함된 지식 취약계층을 위한 도서관 서비스는 모든 이용자를 고려하여 제공해야 한다고 주장하였다. 그리고 보편적 편의성, 서비스 안정성, 이용자 주체성, 이용자 요구성, 서비스 경제성 등의 5가지 도서관 서비스 구성요소를 도출하였다.

이상과 같이 2000년 이후 다양한 장애유형에 대한 도서관 서비스연구의 확대로 청각장애인에 대한 도서관 서비스에 관한 연구가 진

행되고 있지만 현장에서의 도서관 서비스 측면에서는 성과를 거두지 못하고 있으며 지침에 대한 상세한 분석이나 제시는 이루어지지 않고 있다. 청각장애인을 위한 도서관 서비스 지침의 개선방안을 제안하는 것은 청각장애인이 실질적으로 도서관을 이용할 수 있는 기반을 제공하여 도서관 서비스 제공에서 보다 나은 성과를 얻을 수 있을 것이다.

## 2. 청각장애인과 공공도서관 서비스

### 2.1 청각장애인의 정의와 특징

청각장애는 청각전달기관 중 어느 부분이 이상이 생겨 소릴 듣지 못하거나 들은 소리의 의미를 정확하게 파악하지 못하는 장애를 의미한다(신현석 2008, 90). 생리학적 관점에서 볼 때 청각장애는 특정 강도의 이상의 소리를 듣지 못하는 농(聾, deaf)과 난청(難聽, hard of hearing)으로 구분된다. 농인은 보청기사용에 관계없이 귀만으로 말을 들을 수 없는 상태로 일반적으로 청력손실이 70dB이상인 자를 말하며 난청인은 보청기사용에 관계없이 귀로 말을 이해하는 것이 불가능하지 않으나 어려움이 있는 상태로 일반적으로 청력손실 35-69dB가 이에 해당한다(Moores 1982, 6).

우리나라 장애인복지법 시행령 제 2조 제2항에 따르면 청각장애를 두 귀의 청력손실이

각각 60dB 이상인 사람, 한 귀의 청력손실이 80dB 이상, 다른 귀의 청력손실이 40dB 이상인 사람, 두 귀에 들리는 보통 말소리의 명료도가 50% 이하인 사람, 평형 기능에 상당한 장애가 있는 사람으로 보고 있다. 청각장애는 청각기관의 이상으로 생긴 장애이므로 청각보다는 주로 시각을 사용하여 음성언어를 받아들인다. 물론 청력이 완전히 손실되지 않아 보청기와 같은 보조기구를 사용하는 경우에는 청각으로 외부의 정보를 받아들이지만 손실도가 높은 경우 청각이 아닌 시각이 주요정보입수기관이 된다. 청각장애인의 의사소통 방법은 구화, 수화, 필담, 보청기 이용, 토털 커뮤니케이션 등으로 나눌 수 있다(日本図書館協會障害者障害者サービス委員会聴覚障害者に対する図書館サービスを考えるワーキンググループ 1998, 5-7).

청각장애인은 청인의 지능과 별 차이가 없으나 언어이해력에서는 차이를 보여 대부분 언어발달에 장애를 겪고 있다. 언어발달장애는 곧 의사소통 장애를 가지고 오고, 이는 학습장애 뿐 아니라 사회적 역할을 수행하기 위한 필요한 지식이나 정보를 배우는데 어려움을 가지고 와서 결국 사회부적응 현상으로 이어진다. 청각장애인의 37.5%가 취업에서 차별을 경험하였으며 월 소득액 100만 원 이하가 37.6%로 조사되었다(보건복지가족부, 한국보건사회연구원 2009). 이를 통하여 대부분의 청각장애인이 언어·사회·경제적인 면에서 매우 소외되어 있음을 알 수 있다.

## 2.2 청각장애인을 위한 도서관서비스

청인들은 청각장애인과 달리 모든 감각기관을 종합하여 외부 정보를 받아들이나 청각장애인은 청각의 제한으로 실제로 받아들이는 정보가 상대적으로 적기 때문에 청인보다 문자로 기록된 정보가 더 필요하므로 청각장애인에게 도서관 서비스는 매우 절실하다(図書館問題研究 1981).

청각장애인을 위한 도서관 서비스의 유형은 사서인력, 정보 이용 장비/편의시설, 장서/콘텐츠, 서비스/프로그램 등의 4부분으로 나눌 수 있다.

청각장애인을 위한 도서관 서비스에서 청각장애인에 대한 이해와 지식을 가진 전문사서의 배치는 필수적이다. 또한 정기적인 사서교육과 연수 등의 재교육은 지속적으로 이루어져야 하며, 청각장애인 사서 고용은 청각장애인들의 요구를 정확하게 파악하고 청각장애인 잠재적 이용자들의 도서관 접근도를 높일 수 있다(日本図書館協會障害者サービス委員会聴覚障害者に対する図書館サービスを考えるワーキンググループ 1998, 19-20; 日本図書館協會 2003, 21-22; ASCLA 1996, 6-7).

청각장애인을 위한 정보 이용 장비는 잔존 청력을 높이기 위한 기기로 음성 확대 전화기, 보청기, 진동식 호출기, 골도전화기, 자기 유도 루프 장치, 체감음향 시스템 등이 있다(국립중앙도서관 국립장애인도서관지원센터, 한국도서관협회 2009, 74-76, 117; 日本図書館協會

障害者サービス委員会聴覚障害者に対する図書館サービスを考えるワーキンググループ 1998, 21, 23-25, 28). 그리고 손실된 청력 대신 다른 감각을 이용하는 기기로는 경광등, 전광게시판, 자막방송이 가능한 TV모니터, 진동호출기, 문자전화기, 문자 송수신기, 화상전화기, 팩스, 이메일이 가능한 컴퓨터, TV자막수신기 등이 있다(국립중앙도서관 국립장애인도서관지원센터, 한국도서관협회 2009, 117; 日本図書館協会 2003, 148-151, 154-156; 日本図書館協会障害者サービス委員会聴覚障害者に対する図書館サービスを考えるワーキンググループ 1998, 21, 24).

편의시설로는 음성증폭기능이나 화상전화기 가능한 공공전화기, 소음을 흡수하는 바닥재, 사람의 사용여부가 식별 가능한 화장실의 잠금장치 등이 있다(국립중앙도서관 국립장애인도서관지원센터, 한국도서관협회 2009, 111, 117; 日本図書館協会障害者サービス委員会聴覚障害者に対する図書館サービスを考えるワーキンググループ 1998, 22, 24).

장서/콘텐츠로는 쉽게 읽을 수 있는 책, 자막·수화 삽입 영상물, 수화영상도서, 만화 자료, 무성영화, 청각장애인에 관련된 자료 및 청각장애관련단체에서 발행된 자료 및 정보지가 있다.

서비스/프로그램에서 서비스로는 수화나 필답서비스, 대면수화서비스, 팩스, 핸드폰, 이메일을 이용한 참고서비스, 택배서비스 등이 있다. 프로그램으로는 청각장애인의 문해 능력향

상을 위한 글쓰기교실, 연령별 수화교실, 청각장애부모를 둔 청인아동을 위한 숙제도우미교실, 컴퓨터교육프로그램, 자막삽입영화상영회 등이 있다.

### 3. 도서관의 청각장애인 서비스 지침 및 매뉴얼 분석

#### 3.1 국내외 지침 및 매뉴얼 사례

도서관에 오는 청각장애인 이용자에게 그들의 요구에 적절하고 전문적이며 수준 있는 서비스를 제공하기 위해서는 도서관에 명문화된 서비스 지침이 필요하다. 명문화된 청각장애인 서비스 지침은 사서상호간의 공통 이해 형성에 도움을 주며 이러한 공통이해로 도서관전체가 서비스향상을 위한 체제를 형성하는 것은 청각장애인을 서비스하는데 있어 매우 중요하다(日本図書館協会障害者サービス委員会聴覚障害者に対する図書館サービスを考えるワーキンググループ 1998, 19). 공공도서관의 청각장애인 서비스 지침에 필요한 요소들을 추출하기 위해 국내외 청각장애인 서비스지침과 매뉴얼의 개요를 살펴보고 구성요소와 주요 내용을 분석하였다.

##### 3.1.1 IFLA의 청각장애인을 위한 도서관 서비스 지침(제2판)

###### 1) 개요

이 지침은 청각장애인을 위한 도서관 서비

스 지침의 2판으로, 1991년에 제정된 이후 온라인 목록, 디지털 DB의 개발, 청각장애커뮤니티의 국제적인 확장 등 과학적, 기술적 진보로 초판의 개정의 필요성이 제기되어 1999년에 출판되었다. 이 지침은 범위에 있어 국제적이며 청각장애인 이용자가 있는 모든 유형의 도서관에 적용된다. 그러므로 각국, 각 지역의 실정이나 조건에 따라 각각의 상황에 맞춰 수정을 하여 청각장애인 도서관 서비스의 전국적 지침을 만드는 데에 길잡이가 되어야 하고 자신의 국가, 지역에 지침이 없는 경우 이 지침을 적용해야 함을 밝히고 있다.

## 2) 구성요소 및 주요내용

지침의 구성요소는 인력, 커뮤니케이션, 장서, 서비스, 프로그램·마케팅의 5개 영역으로 나누어져 있다. 인력은 사서의 자격, 도서관 직원의 연수, 청각장애인 직원의 고용, 문헌정보학과 청각장애인 서비스 관련 교과목의 개설, 도서관내의 전담부서 설치 등 총 5개의 구성요소로 이루어졌다.

커뮤니케이션의 구성요소는 의사소통 방법, 보조공학기기의 유형, 커뮤니케이션의 최신성, 자관 홈페이지의 접근성 등의 총 4가지가 있다. 장서는 청각장애인을 위한 장서의 선정기준과 장서의 종류를 구성요소로 나누어졌으며 도서관의 장서선정기준으로 4가지의 기준을 제시했다.

서비스의 구성요소로 서비스의 접근성, 자관 홈페이지의 구성, 방문자에 대한 서비스, 비

방문자에 대한 서비스, 유관기관과의 협력 등으로 이루어졌다.

프로그램·마케팅의 구성요소로 홍보방법에 대해 기술하고 있었으며 청각장애인에 대해 적극적인 홍보를 주장하며 구체적인 방법을 제시하였다.

그 외의 구성요소로는 서비스의 목적, 서비스의 대상, 그리고 관련 용어의 정의 및 해설이 있다. 이 구성요소들은 전·후반부에 수록되어 지침 내에는 기록되어 있지 않지만 청각장애인 서비스 제공시 지침의 내용으로 필요하다고 생각되어 기타로 넣어 분류하였다. 특히 서비스의 대상을 청각커뮤니티로 정의하여 청각장애인외에 청각장애와 관련이 있는 청각장애인도 서비스의 대상으로 포함하여 서비스 대상을 넓혔다.

## 3.1.2 ALA의 미국 청각장애커뮤니티를 위한 도서관 서비스지침

### 1) 개요

이 지침은 1991년 IFLA에서 간행된 Guidelines for Library Service to Deaf People을 1996년에 ALA산하 ASCLA에서 수정하여 출판한 것이다. 구성과 내용은 IFLA와 거의 동일하나 미국의 상황에 맞게 부분적으로 추가·생략되었다. 따라서 본 연구에서는 추가·수정된 내용을 중심으로 살펴보았다.

### 2) 구성요소 및 주요내용

인력과 장서의 구성요소는 IFLA에서 제



시한 것과 동일하였다. 특히 장서의 종류는 IFLA가 제시한 것에 우화, 청각장애 민족문화, 뉴스 프로그램, 교육 비디오, 수화교육 비디오를 덧붙여 소개하였다.

커뮤니케이션과 서비스의 구성요소는 IFLA에서 언급된 것과 동일하였으나 커뮤니케이션의 경우 자관홈페이지의 접근성, 서비스에서는 자관 홈페이지 구성, 비방문자 서비스가 없었다. 그리고 서비스 영역에 기술되어 있는 각종 프로그램 즉, 수화 및 문해 프로그램은 프로그램의 종류로 분류하여 프로그램·마케팅의 구성요소로 분리하였다. 프로그램·마케팅의 구성요소는 IFLA와 동일하게 홍보방법이 기술되었다.

서비스의 목적, 서비스 대상, 관련 용어의 정의 및 해설은 IFLA와 거의 동일하나 서비스의 대상에서 맹농인을 추가하여 서비스 대상을 더 확장시켰다.

### 3.1.3 일본의 청각장애인을 위한 도서관 서비스 매뉴얼(개정판)

#### 1) 개요

이 매뉴얼은 1986년 일본도서관협회 장애인서비스위원회의 ‘聴覚障害者に対する図書館サービスを考えるワーキンググループ’에 의해 처음 출판된 것을 1998년에 청각장애인의 개요와 청각장애아 서비스 부분을 보완하여 만든 개정판이다. 이 매뉴얼은 청각장애인의 심리적인 특성과 연령별 청각장애인을 고려한 도서관 서비스에 중점을 두었으며 매뉴

얼 특성상 구체적이고 자세하게 기술되었다. 전반적인 매뉴얼 구성이 도서관 서비스의 영역별로 제시된 것이 아니라 도서관에서 청각장애인 서비스를 시작하는 단계에서 전문적이고 깊이 있는 서비스를 점진적으로 제시하였기 때문에 지침의 하위 구성요소를 명확하게 파악하기 어려웠다. 그러므로 IFLA 지침을 기준으로 매뉴얼의 구성요소를 살펴보았다.

#### 2) 구성요소 및 주요내용

인력의 구성요소는 도서관 직원의 연수와 청각장애인 직원의 고용으로 구분하였다. 청각장애인 사서 채용과 현장배치시의 유의점에 대해 기술하였다. 커뮤니케이션의 구성요소로 의사소통 방법과 보조공학기기의 유형으로 제시하였다. 보조공학기기의 유형에서 특히 팩스와 체감음향 시스템의 장점을 소개하였다.

장서의 구성요소로 장서선정기준과 장서의 종류로 나누었다. 장서선정기준에서는 청각장애아를 위한 그림책의 선정기준을 밝혔다. 장서의 종류에서는 그림책, 만화, 무성영화 등을 제시하여 일반자료에서도 청각장애인에게 서비스할 수 있는 가능성을 보여주었다.

서비스의 구성요소로 서비스의 목적, 서비스의 대상, 서비스의 기술적인 태도, 방문자에 대한 서비스, 비방문자에 대한 서비스, 개인정보의 보호, 서비스의 접근성, 유관기관과의 협력 등으로 총 8가지로 나누어 기술하였다. 특히 서비스의 기술적인 태도는 청각장애인의 유형, 연령에 따라 구체적인 방법을 제시하여

청각장애인 서비스에 경험이 없는 사서도 서비스 제공에 어려움이 없도록 서비스의 노하우를 제공하였다. 그리고 개인정보의 보호는 청각장애 이용자가 팩스로 문의하는 경우 개인정보가 유출되지 않도록 하여 개인 프라이버시보호에 만전을 기하였다.

프로그램·마케팅으로는 프로그램의 종류와 홍보방법으로 나누었다. 홍보방법으로 실청정도나 문장이해력에 따라 다양한 팸플릿을 제공하도록 하였다. 편의시설의 구성요소로는 시설의 편의성에 대해 기술하였다.

### 3.1.4 국립장애인도서관지원센터의 도서관 장애인서비스 기준 및 지침

#### 1) 개요

이 지침은 2009년 국립중앙도서관·국립장애인도서관지원센터에서 만든 시각·청각·지체장애인을 위한 도서관 서비스 지침이다. 이 지침의 특징은 이동권에 제약이 있는 시각·지체장애인서비스지침을 포함하고 있기 때문에 시설에 대한 내용이 다른 항목의 2배를 차지하였다. 또한 언급된 내용도 간단, 간결하며 지침 항목에 대한 자세한 설명이 거의 기술되어 있지 않았다. 그리고 장서와 보조공학기기를 제외하고는 장애인 전반에 걸친 서비스 지침을 다뤘다. 목차별 지침의 구성요소를 전반적으로 살펴보면, 청각장애인에 관한 항목들을 중점적으로 분석하였다.

#### 2) 구성요소 및 주요내용

건물의 내·외부의 시설에서는 청각장애인과 관련된 내용으로 편의시설의 종류와 시설의 편의성, 서비스의 접근성에 대해 기술했다. 장서구축에서는 시각장애인과 청각장애인으로 나누어 소개하였다. 청각장애인을 위한 장서의 종류로 자막·수화 삽입 영상물(Video/DVD), 수화영상도서, 쉽게 읽을 수 있는 책을 소개하였다.

서비스와 프로그램은 도서관 방문자에 대한 서비스와 도서관 비방문자에 대한 서비스로 나누어 설명했다. 청각장애인과 관련된 내용으로는 도서관 방문자에 대한 서비스였으며 비방문자에 대한 서비스는 장애인전반에 관해 기술되었다.

보조공학기기의 유형과 서비스의 접근성에서는 청각장애인 보조공학기기의 이름만 간단하게 소개되었다. 웹 접근성과 유니버설 디자인에서는 장애인 전반적인 관점에서 홈페이지의 접근성에 대해 기술하였다.

인력자원의 개발 및 활용과 국내외 유관기관과의 협력에서는 인력과 유관기관과의 협력이 장애인 전반에 걸쳐 언급되었다. 그 외에 청각장애인 관련 협회, 미디어 및 복지기관의 8곳의 홈페이지 주소를 게재하였다.

### 3.1.5 국립장애인도서관지원센터의 도서관 장애인서비스 매뉴얼

#### 1) 개요

이 매뉴얼은 앞에서 살펴본 국내 지침과 마

찬가지로 청각장애인 독자적인 매뉴얼이 아닌 시각, 청각, 지체장애인을 통합하여 작성한 매뉴얼로 총 6장과 참고자료로 구성되었다. 1장부터 3장까지를 제외한 대부분의 항목에서는 장애유형별이 아닌 장애인의 전반적인 사항이 통합적으로 기술되었다. 목차별로 지침의 구성요소에서 청각장애인에 관한 항목을 중심으로 분석하였다.

## 2) 구성요소 및 주요내용

도서관 장애인서비스의 필요성과 배경에서는 청각장애인 관련 구성요소로는 서비스의 목적, 서비스의 대상, 서비스의 기술적인 태도, 의사소통 방법이 있었다.

장애인서비스를 위한 자료에서는 보조공학 기기의 유형과 장서선정기준, 장서의 종류가 기술되어 있었으며 장애인을 위한 서비스에서는 서비스의 접근성과 유관기관과의 협력, 도서관 방문자 서비스, 비방문자 서비스, 프로그램의 종류가 청각장애인 관련 요소로 언급되었다.

장애인을 위한 편의시설에서는 편의시설의 종류와 시설의 편의성이 청각장애인 관련 요소로 기술되었다. 웹 접근성과 유니버설 디자인에서는 청각장애인 관련 요소로 자관홈페이지의 접근성이 있었다.

## 3.2 국내외 지침 및 매뉴얼 비교

국내 공공도서관의 청각장애인 서비스 지침

개선을 위해서 IFLA, ALA, 국내 지침과 일본, 국내 매뉴얼을 비교분석하였다. 비교분석의 기준은 IFLA 지침에서 제시한 영역들을 중심으로 하였고 IFLA에 없는 편의시설은 국내 지침에서 추출하여 새로운 영역으로 넣어 분류하였다. IFLA와 ALA에서 기타에 분류한 서비스의 목적, 서비스의 대상, 관련 용어의 정의 및 해설, 유관기관과의 협력은 국내 지침과 매뉴얼, 일본의 매뉴얼을 참고하여 서비스 영역으로 넣어 비교분석하였다. 그리고 지침과 매뉴얼에서 필요한 구성요소를 추출하여 추가, 분석하였다.

비교 분석 기준을 IFLA의 영역들로 선정한 이유는 IFLA 지침이 국제적으로 통용되는 지침이며, 국내 지침은 영역의 하위 구성요소가 미흡했기 때문이다. 또한 국내 지침은 구성요소에 대한 보충설명이 거의 없었고 대부분의 내용이 청각장애인을 위한 독립된 지침이 아닌 시각·청각·지체장애인 지침이 혼재되어 있어 기준으로 삼기에는 적절하지 않다고 판단하였다. 국내 지침은 다른 지침이나 매뉴얼과 비교해 보면 편의시설을 제외하고는 거의 모든 영역에서 구성요소가 적었으며 내용적으로 각각의 장애 유형에 따른 지침으로는 매우 부실하였다.

IFLA, ALA, 일본, 그리고 국내 지침과 매뉴얼의 구성요소를 비교한 내용은 <표 1>과 같다.

〈표 1〉 IFLA, ALA, 일본, 국내 지침과 매뉴얼의 구성요소 비교표

영역	구성요소	IFLA 지침	ALA 지침	국내 지침	일본 매뉴얼	국내 매뉴얼
인력	사서의 자격	○	○	△*	×	×
	도서관 직원의 연수	○	○	△	○	×
	청각장애인 사서의 고용	○	○	△	○	×
	문헌정보학과와 청각장애인 서비스 관련 교과목의 개설	○	○	△	×	×
	도서관내의 전담부서 설치	○	○	×	×	×
커뮤니케이션	의사소통 방법	○	○	×	○	○
	보조공학기기의 유형	○	○	○	○	○
	자관홈페이지의 접근성	○	×	△	×	○
	커뮤니케이션의 최신성	○	○	×	×	×
장서	장서의 선정기준	○	○	×	○	○
	장서의 종류	○	○	○	○	○
서비스	서비스의 목적	○	○	△	○	○
	서비스의 대상	○	○	○	○	○
	서비스의 기술적인 태도	×	×	×	○	○
	자관 홈페이지의 구성	○	×	×	×	×
	방문자에 대한 서비스	○	○	○	○	○
	비방문자에 대한 서비스	○	×	△	○	○
	개인정보의 보호	×	×	×	○	×
	서비스의 접근성	○	○	○	○	○
	관련 용어의 정의 및 해설	○	○	×	×	×
유관기관과의 협력	○	○	△	○	○	
프로그램·마케팅	프로그램의 종류	○	○	×	○	○
	홍보방법	○	○	×	○	×
편의시설	편의시설의 종류	×	×	○	×	○
	시설의 편의성	×	×	○	○	○

\* △ 장애인 전반의 지침에서 다름

### 3.3 국내현황조사

#### 3.3.1 청각장애인 서비스 현황과 지침에 관한 조사 분석

현재 공공도서관에서 실시하고 있는 청각장애인 서비스 현황과 청각장애인 서비스 지침 구성요소를 도출을 위하여 설문조사를 실시하

였다. 설문조사대상은 국내 공공도서관 중에서 장애인서비스를 실시하고 있는 173개관 중에서 설문조사를 거부한 도서관을 제외한 136개관과 2000년부터 2011년까지 학술논문 중 청각장애에 대한 도서관 서비스에 관한 연구 또는 문헌정보학 관련 학술지에 장애인서비스 관련 논문이 실린 학계 전문가 30명, 국립장애

인도서관지원센터에 근무하는 사서 6명 중에서 설문조사를 거부한 2명을 제외한 총 170명으로 하였다.

설문지는 공공도서관의 청각장애인서비스 현황과 지침에 관한 것으로 나누어 장애인서비스 담당사서에게는 서비스 현황과 지침에 관한 설문을 하였고 학계 전문가들과 국립장애인도서관지원센터 사서들에게는 지침에 관한 설문조사만을 실시하였다. 장애인서비스 담당사서용 설문지는 총 173인 중 설문을 거부한 37인을 제외한 136명으로부터 68부가 회수되어 50%의 회수율을 보였고, 전문가용 설문지는 총 36명 중 거부한 2명을 제외한 34부를 발송하였는데, 27부가 회수되어 79.4%의 회수율을 보였다.

#### 1) 청각장애인 서비스 현황 조사

사서 연수 프로그램 실시여부에 대해서는 62명(91.2%)이 실시하고 있지 않다고 응답하였다. 이는 지속적인 연수 프로그램이 실시되지 않아 사서들이 체계적이며 전문적인 청각장애인 서비스 제공에 어려움이 있음을 알 수 있었다.

보조공학기기의 유형은 보청기가 25명(41.7%)로 가장 많았으며 팩스가 16명(26.7%)가 그 다음을 차지하였다. 그 외의 다른 보조공학기기는 5명 이하로 응답하였다. 이 결과로 도서관에 청각장애인을 위한 보조공학기기의 구비상황이 매우 열악하며 청각장애인 서비스가 주로 난청인 위주로 이루어지고 있음을 알 수

있었다.

보유하고 있는 청각장애인용 장서의 종류로는 비디오/DVD가 21명(26.6%), 쉽게 읽을 수 있는 책이 18명(22.8%)로 조사되었으며 그림책 13명(16.5%), 만화 12명(15.2%) 순이었다. 청각장애인용 장서가 영상자료와 쉬운 내용, 글보다는 그림으로 표현된 자료들이 도서관에 비치, 제공되고 있음을 알 수 있었다.

청각장애인 서비스 여부는 19명(27.9%)만이 실시하고 있다고 응답하였다. 실시하고 있는 청각장애인 서비스 유형으로는 자료택배가 22명(71%)으로 대다수를 차지하여 대출관련 단순서비스에 머물고 있음을 알 수 있었다. 도서관에서 청각장애인 서비스를 하지 않는 이유는 38명(41.3%)이 청각장애인이 방문하지 않아서라고 대답하여 서비스 대상을 도서관을 이용하는 청각장애인 위주로 보고 있음을 알 수 있었다. 그리고 인력과 예산부족으로 보는 응답도 33명(35.9%)로 조사되었다.

청각장애인 프로그램 종류는 문해 프로그램과 수화교실이 각각 1명으로 조사되어 청각장애인이 이용할 수 있는 프로그램이 거의 없음을 알 수 있었다. 청각장애인 서비스 홍보는 22명(75%)가 하고 있지 않다고 대답하여 청각장애인이 도서관에 오지 않는 원인의 하나로 도서관의 홍보부족으로 추측할 수 있었다.

편의시설은 경보피난설비가 41명(40.6%), 사용여부가 식별 가능한 화장실문이 39명(38.6%)을 차지하였다. 편의시설 부문이 국내 청각장애인 서비스 도서관 현황에서 가

장 높은 비율을 차지하고 있는 것으로 파악되었다.

2) 청각장애인 도서관 서비스 지침 조사  
장애인서비스 담당사서에게 조사한 도서관 장애인서비스 지침 및 기준 혹은 도서관 장애인 서비스 매뉴얼 사용여부에서는 55명(80.9%)이 도서관에서 매뉴얼을 사용하지 않는다고 밝혔으며 사용하지 않는 이유로 모름이 33명(62.3%), 도움이 되지 않는다는 의견이 11명(20.8%)이 조사되었다. 지침의 홍보 부족과 지침의 내용이 장애인서비스 제공에 실질적인 도움이 주지 못하고 있었다. 하지만 전문가는 27명(100%) 모두 매뉴얼과 지침에 대해 알고 있어 대조를 보였다. 지침이나 매뉴얼 활용 시 얻는 이점에 대해서는 사서 집단과 전문가 집단이 모두 인지하고 있었다.

국내외 지침 및 매뉴얼 분석을 통해 청각장애인 서비스 지침에 포함될 수 있는 구성요소들을 6개 영역으로 나누어 그 중요도를 5점 리커트 척도를 기준으로 조사하였다.

설문조사 결과, 인력의 영역에서 사서의 자격조건은 3.81, 청각장애인 서비스 교과목의 개설은 3.30, 직원 연수는 4.54로 조사되었다. 특히 직원 연수는 4점 이상으로 가장 높게 나타났다. 직원 연수 내용으로는 의사소통 방법이 가장 높은 비율을 차지하였다. 청각장애인 사서의 고용과 전담부서의 설치에서는 각각 2.85와 2.95로 평가되었다. 두 집단 간에도 다소의 차이를 보였는데 청각장애인 사서 고용

의 경우 전문가 집단은 3.04인 반면 사서 집단은 2.67로 다소 부정적인 입장을 표명하였다. 전담부서의 설치에 대해서도 전문가 집단이 3.23으로 긍정적인 반응을 나타낸 반면 사서 집단은 2.83으로 부정적인 반응을 보였다.

커뮤니케이션 영역에서 의사소통 방법은 4.53으로, 보조공학기기의 유형은 4.04로 중요하게 평가되었다. 특히 의사소통 방법의 경우 사서 연수 프로그램의 내용에서도 가장 높은 비중을 차지하고 있어 청각장애인 서비스에 있어서 의사소통의 문제야말로 청각장애인 서비스의 관건임을 알 수 있었다.

자관 홈페이지의 접근성, 커뮤니케이션의 최신성은 각각 4.04와 3.68의 평가를 보였다. 장서 영역에서는 장서의 선정 기준이 3.97로 조사되었으며 장서의 유형은 4.11로 장서의 선정 기준보다 다소 높게 평가되었다. 장서 선정의 고려사항으로 두 집단 모두 흥미로운 내용이어야 한다는 것에 가장 높은 평가를 하였다.

서비스 영역에서 구성요소의 중요도에서는 서비스의 목적과 서비스 대상이 각각 4.14, 4.22로 조사되어 중요하게 평가되었다. 또한 서비스의 대상자의 범위가 청각장애인 외에 청각장애 관련 종사자, 청각장애인이 있는 가정도 포함되어 서비스 대상자를 확장시켜야 할 근거를 보여주었다. 방문자 서비스는 4.32로 조사되었고 비방문자에 대한 서비스는 3.88로 조사되어 비방문자보다는 방문자에 대한 서비스를 더 중요하게 평가되고 있었다. 개인

정보의 보호, 서비스의 접근성에서는 사서와 전문가 두 집단이 모두 4이상을 기록하여 중요하다고 평가하였다. 서비스의 기술적인 태도는 3.83이었으며 자관 홈페이지의 구성은 3.84로 보통 이상의 중요도로 평가되었다. 유관기관과의 협력은 4.08로, 관련 용어의 정의 및 해설은 3.65로 조사되었다.

프로그램·마케팅 영역의 프로그램 종류와 홍보방법은 4점 이상 기록하였으며 전문가 집단이 좀 더 긍정적으로 평가하고 있었다. 선호 프로그램의 종류는 수화로 하는 독서프로그램(18.8%)의 비율이 가장 높았다. 편의시설의 구성요소인 편의시설의 종류와 시설의 편의성에서는 모두 4이상으로 긍정적인 반응을 보였다.

#### 4. 청각장애인 서비스를 위한 지침 개선방안

본 연구는 앞에서 살핀 청각장애인 도서관 서비스 관련 문헌연구, 국내외 지침·매뉴얼 분석, 청각장애인 서비스 현황과 지침에 관한 설문조사결과를 바탕으로 국내 청각장애인 서비스 지침에 포함되어야 할 구성요소와 이를 토대로 국립장애인도서관지원센터의 도서관 장애인서비스 기준 및 지침의 개선안을 제안하였다. 설문조사결과, 사서 응답자의 80.9%가 도서관 현장에서 지침을 사용하지 않았음에도 장애인서비스 지침을 긍정적으로 평가하였다.

그러나 국내 지침은 독자적인 청각장애인 서비스 지침이 없으므로 청각장애인 서비스에 대한 특정적이고 구체적인 내용이 미흡하여 결과적으로 서비스 제공에 있어 한계점을 가질 수밖에 없었다. 그러므로 국내외의 지침 분석과 설문조사 결과를 바탕으로 청각장애인 서비스를 위한 지침의 기본 구성요소를 도출하고, 국립장애인도서관지원센터에서 개발한 『도서관 장애인서비스 기준 및 지침』(2009)을 중심으로 개선안을 제안하였다.

##### 4.1 구성요소

본 연구는 국내 공공도서관의 청각장애인 서비스지침에 포함되어야 할 구성요소로 모두 6가지 영역의 총 23개 요소를 제안하였다. 이 요소들은 설문조사 결과로 도출된 요소별 중요도의 평균값을 기준으로 필수 요소와 권고 요소로 제안하였다. 필수 요소는 설문결과에서 평균값이 5점 기준으로 4점 이상인 요소들로 선정하였다. 다음으로 권고 요소는 3점 이상-4점 미만인 요소들로 선정하였다. 다만, 예외적으로 3점 미만으로 분석된 청각장애인 사서의 고용과 전담부서 설치의 권고 요소로 포함시켰는데, 이는 외국의 표준 지침에 모두 명시되어 있으며, 국내현황 조사결과에서 전문가 집단에서 긍정적으로 평가했기 때문이다. 그러므로 국내 공공도서관의 청각장애인 지침에 포함되어야 할 구성요소는 <표 2>와 같다.

〈표 2〉 청각장애인 서비스 지침의 구성요소

영역	구성요소	평균값	비고
인력	사서의 자격	3.81	권고
	도서관 직원의 연수	4.54	필수
	청각장애인 사서의 고용	2.85	권고
	문헌정보학과의 청각장애인 서비스 관련 교과목의 개설	3.30	권고
	전담부서의 설치	2.95	권고
커뮤니케이션	의사소통 방법	4.53	필수
	보조공학기기의 유형	4.04	필수
	자관 홈페이지의 접근성	4.04	필수
	커뮤니케이션의 최신성	3.68	권고
장서	장서의 선정기준	3.97	권고
	장서의 종류	4.11	필수
서비스	서비스의 목적	4.14	필수
	서비스의 대상	4.22	필수
	서비스의 기술적인 태도	3.83	권고
	자관 홈페이지의 구성	3.84	권고
	방문자에 대한 서비스	4.32	필수
	비방문자에 대한 서비스	3.88	권고
	개인정보의 보호	4.24	필수
	서비스의 접근성	4.42	필수
	관련 용어의 정의 및 해설	3.65	권고
	유관기관과의 협력	4.08	필수
프로그램·마케팅	프로그램의 종류	4.12	필수
	홍보방법	4.13	필수
편의시설	편의시설의 종류	4.12	필수
	시설의 편의성	4.16	필수

## 4.2 개선 내용

앞에서 제안한 청각장애인 서비스 지침의 필수 요소와 권고 요소를 중심으로 기존의 국내 지침에 추가·보완하여 청각장애인 서비스 지침의 개선안을 제안하였다. 현재 국내 『도서관 장애인서비스 지침 및 기준』에서는 총 7개의 항목을 제시하고 있으므로 각각의 항목에 들어가야 할 구성요소를 수정·보완하고 추

가·삼입하여 다음과 같이 해당하는 구체적인 내용을 기술하였다.

### 4.2.1 도서관 내·외부의 물리적 접근

도서관 내·외부의 물리적 접근 항목에는 편의시설의 종류와 시설의 편의성이 필수 요소로 포함되어야 한다. 청각장애인과 관련하여 기존지침에 기술된 것 외에 청각장애인이 인식하기 쉬운 안내게시판, 청각장애인용 공중전



화기 등의 설치도 추가하여 기술할 것을 제안한다. 그리고 청각장애인은 의사소통 시에 주변소음에 밀접한 영향을 받으므로 도서관 건물 내의 소음차단에 관한 내용도 추가하여 기술할 필요성이 있다.

#### 4.2.2 장서구축

장서구축 항목에는 장서의 종류가 필수 요소로, 장서의 선정 기준이 권고 요소로 포함되어야 한다. 장서의 종류는 기존 지침에서 제시한 것 이외에 그림책, 만화, 무성영화 등의 이해와 접근이 용이한 자료, 청각장애 관련 자료, 청각장애인이 일상생활에 필요한 법률 자료나 정부간행물을 추가하여 기술할 필요가 있다. 이는 다양한 유형의 청각장애인에서부터 청각장애인 관련 청인그룹에 이르기까지 좀 더 확장된 서비스 대상자들을 서비스하는데 유용하다. 또한 장서의 선정기준이 국내 지침에는 없지만 IFLA와 ALA의 지침, 일본매뉴얼에 모두 기술되어 있는 만큼 반드시 고려하여 지침에 명시할 필요성이 있다. 장서선정기준의 내용은 설문조사결과로 제시된 흥미롭고 이해하기 쉬운 내용, 공평한 저술 관점 등을 명시한 구체적인 기준이 함께 제시되어야 할 것이다.

#### 4.2.3 서비스와 프로그램

서비스와 프로그램 항목에는 서비스의 목적, 서비스의 대상, 의사소통 방법, 개인정보의 보호, 방문자 서비스, 서비스의 접근성, 프로그램의 종류, 홍보방법이 필수 요소로 포함되어

야 하며 서비스의 기술적인 태도, 비방문자 서비스, 관련 용어의 정의 및 해설은 권고 요소로 추가하여야 한다.

서비스의 목적은 기존지침에서는 청각장애인 서비스 목적이 명확하게 제시되어 있지 않으므로 명문화된 청각장애인 서비스 목적이 기술되어야 한다. 특히 도서관에 오지 않고 오지 않으려는 청각장애인에 대해서도 서비스할 수 있도록 명시할 필요가 있다.

서비스의 대상은 농아인, 난청인, 중도실청인, 청각장애아, 청각장애인을 둔 가정, 고령자, 중복청각장애인, 청각장애 관련기관 종사자 등 서비스 대상 유형을 보다 세밀하게 나누어 기술할 필요가 있다.

사서들이 청각장애인의 의사소통 방법에 대해 아는 것은 도서관에서 청각장애인에 대한 서비스의 의지를 확인할 수 있는 시금석이 된다. 구화, 수화, 필담, 토털 커뮤니케이션 등 다양한 의사소통 방법을 제시하여야한다.

방문자에 대한 서비스는 수화나 구화통역, 요약필기, 동시자막 서비스 등의 구체적인 내용을 보충하여 명시할 필요성이 있으며 서비스 접근성은 청각장애인의 특성을 고려한 모든 시설이나 서비스, 자료에 대한 접근성에 관한 내용기술이 요구된다.

개인정보의 보호는 자신이 청각장애인이라는 것을 외부에 드러내기 싫어하는 청각장애인의 특성과 함께 현대정보사회에서 개인정보나 사생활의 유출로 사회적인 문제가 야기되는 경우가 종종 있으므로 유의하여 기술할 필

요가 있다.

프로그램의 종류와 홍보방법에서 프로그램의 종류는 청각장애인이 지적, 감정적인 욕구를 충족할 수 있는 수화를 이용한 프로그램이나 문해 강좌, 교육 프로그램 등을 구체적으로 제시해야한다. 홍보방법에 대해서는 청각장애인의 독해수준별, 의사소통 방법의 유형별로 다양하게 제시하여 도서관에 오지 않거나 오지 않으려는 잠재적 청각장애인 이용자까지 도서관으로 끌어들이 수 있는 장치에 대해 구체적으로 기술하는 것이 필요하다.

서비스의 기술적인 태도는 청각장애인에게 직접적으로 제공하는 서비스에 있어서 가장 중요하게 요구되므로 청각장애인의 유형별, 연령별에 따른 구체적이고 다양한 기술적인 방법을 수록해야할 것이다.

비방문자에 대한 서비스는 팩스나 이메일 등의 문의서비스, 대출서비스 등 청각장애인의 독자적인 서비스의 내용을 보완하여 자세하게 기술할 필요성이 있으며 관련 용어의 정의 및 해설은 서비스 제공자의 입장에서 지침을 읽고 이해하는데 기본적인 참고자료가 되므로 검토하여 기술하는 것이 도움이 될 것이다.

#### 4.2.4 보조공학기기

보조공학기기의 항목으로는 보조공학기기의 유형이 필수 요소로, 커뮤니케이션의 최신성이 권고 요소로 포함되어야 한다. 사서가 빠른 시간 내에 보조공학기기의 특징과 기능을 학습하여 청각장애인에게 서비스할 수 있도록

보조공학기기의 기능과 특징, 활용을 기술하여야 한다. 여기에 커뮤니케이션의 최신성을 추가하여 청각장애인이 항상 새로운 기기와 기술로 보다 편리하게 도서관 자료나 서비스에 접근하도록 명시하는 것이 필요하다.

#### 4.2.5 웹 접근성과 유니버설 디자인

웹 접근성과 유니버설 디자인 항목에서는 필수요소로 자관 홈페이지의 접근성이, 권고요소로 자관 홈페이지의 구성이 포함되어야 한다. 자관 홈페이지의 접근성은 청각장애인이 홈페이지에 축적되어 있는 자료에 접근 가능할 수 있도록 문자 파일이나 자막·수화 해설 등이 삽입하는 것을 명시할 필요성이 있다. 자관 홈페이지의 구성은 청각장애인들이 홈페이지를 통하여 청각장애에 관련된 다양한 정보를 습득할 수 있도록 홈페이지에 청각장애 관련 자료와 관련 사이트로의 링크제공에 대해 기술하는 것이 바람직하다.

#### 4.2.6 인력자원의 개발 및 활용

인력자원의 개발 및 활용의 항목에서는 필수요소로 도서관 직원의 연수, 권고요소로 사서의 자격, 청각장애인 사서의 고용, 문헌정보학과의 청각장애인 서비스 관련 교과목의 개설, 전담부서의 설치가 포함되어야 한다. 특히 도서관 직원의 연수는 그 도서관에서 이루어지는 청각장애인 서비스 수준과 직결되는 문제이므로 청각장애인의 특성과 문화, 의사소통 방법, 보조공학기기 사용방법 등 서비스에 필

요한 청각장애에 관련한 내용들이 구체적으로 제시되어야 한다. 사서의 자격 역시 청각장애인 서비스에 관한 훈련이나 그에 해당하는 교육이나 연수를 받은 사람으로 명시하여 청각장애인의 적절한 서비스에 대처할 수 있도록 하는 것이 바람직하다. 청각장애인 사서의 고용은 청각장애인 사서를 고용으로 얻는 이점과 청각장애인 사서 고용시 주의점, 도서관 현에서의 부서배치 등 구체적인 사항에 대해 면밀히 검토하여 기술할 필요성이 있다. 또한 문헌정보학과에서는 청각장애인의 특성이나 필요한 장서, 서비스 등을 교육할 수 있는 과목 개설에 대한 내용을 명시하여 청각장애인 서비스에 대한 의식과 지식이 대학교육에서부터 이루어 질 수 있도록 하는 것이 바람직하다. 전담부서의 설치에 국외 지침에서 이미 명시하여 중요하게 다루고 있고 청각장애인 서비스가 청각장애인의 요구에 맞게 개발되고 보완되기 위해서는 이를 전문적으로 담당할 전담부서의 설치가 중요하므로 전담부서의 설치, 역할 그리고 책임에 대해 지침에 명시하는 것이 필요하다.

#### 4.2.7 국내외 유관기관과의 협력

국내의 유관기관과의 협력 항목에서는 필수요소로 유관기관과의 협력을 포함하여야 한다. 도서관의 청각장애인 서비스 개발을 위해 청각장애 관련단체와의 긴밀한 협력의 필요성에 관해 명시해야 하며 국내외 청각장애와 관련된 기관들의 정보를 기재하여 청각장애인 서비스 정보교환과 질 높은 청각장애인 서비스를 제공 등을 위해 적극적으로 노력할 필요성이 있다.

### 4.3 청각장애인 서비스 지침 개선안의 구성요소

청각장애인 서비스 지침 개선안의 구성요소를 종합하여 정리한 내용은 <표 3>과 같다. 청각장애인 서비스 지침을 7개의 항목으로 나누고 이를 25개의 구성 요소로 다시 세분하였다. 그리고 25개의 구성요소를 15개의 필수 요소와 10개의 권고 요소로 나누었으며 각 요소들에 대해 15개의 보완 내용과 추가 내용을 구체적으로 제시하였다.

<표 3> 청각장애인 서비스 지침 개선안의 구성요소

항목	구성요소	구분	내용	비고
도서관 내·외부의 물리적 접근	편의시설의 종류	필수	안내게시판, 공중전화기 등의 설치	보완
	시설의 편의성	필수	주변 소음 차단에 관한 내용	보완
장서구축	장서의 선정기준	권고	장서의 내용과 이해 수준, 저술 관점 등에 관한 기준	추가
	장서의 종류	필수	일반 자료 중 청각장애 관련 도서 및 청각장애인의 이해수준과 실생활에 도움이 되는 자료	보완

항목	구성요소	구분	내용	비고
서비스와 프로그램	서비스의 목적	필수	청각장애인 서비스 목적에 대한 명확한 제시	보완
	서비스의 대상	필수	장애유형별, 연령별의 청각장애인 및 청각장애 관련 청인 그룹	보완
	의사소통 방법	필수	장애정도와 이해수준에 따른 다양한 의사소통 방법	추가
	개인정보의 보호	필수	개인정보 유출 대비	추가
	방문자에 대한 서비스	필수	자료 이용과 프로그램 활동에 관한 서비스	보완
	서비스의 접근성	필수	청각장애인 특성으로 고려한 접근성	보완
	프로그램의 종류	필수	수화 혹은 교육에 관한 프로그램	추가
	홍보방법	필수	장애유형별, 이해수준별 홍보방법	추가
	서비스의 기술적인 태도	권고	연령별, 유형별, 제공하는 서비스에 따른 기술적 방법	추가
	비방문자에 대한 서비스	권고	청각장애인을 위한 문의, 대출 서비스	보완
보조공학기기	관련 용어의 정의 및 해설	권고	지침 내 용어의 의미 설명	추가
	보조공학기기의 유형	필수	보조공학기기의 기능, 특징, 활용	보완
웹 접근성과 유니버설 디자인	커뮤니케이션의 최신성	권고	새로운 기술과 기기 제공	추가
	자관 홈페이지의 접근성	필수	홈페이지 자료를 문자, 자막·수화로 변경	보완
인력자원의 개발 및 활용	자관 홈페이지의 구성	권고	청각장애관련 정보나 관련 사이트 제공	추가
	사서의 자격	권고	청각장애인 서비스에 관한 훈련과 교육	보완
	도서관 직원의 연수	필수	청각장애인 서비스에 관한 내용 전반	보완
	청각장애인 사서의 고용	권고	청각장애인 사서 고용의 이점, 주의점	보완
	문헌정보학과의 청각장애인 서비스 관련 교과목의 개설	권고	청각장애인 서비스에 관련된 과목의 개설	보완
국내의 유관기관과의 협력	전담부서의 설치	권고	청각장애인 서비스 개발과 보완	추가
	유관기관과의 협력	필수	국내의 청각장애 관련기관과 협력의 필요성 및 관련기관의 정보 제공	보완

## 5. 결론

모든 사람에게 동등한 정보와 자료의 접근권을 보장하는 공공도서관에서는 정보취약계층인 장애인을 위해 그들의 요구에 부합하는 전문적인 서비스 방법을 다각도로 모색하고 있다. 국립장애인도서관지원센터는 『도서관 장애인서비스 기준 및 지침』을 제정하여 국가 차원에서 도서관의 장애인에 대한 서비스 강화 의지를 보이고 있다. 하지만 청각장애인은

여전히 도서관의 정보 이용이나 접근에 어려움이 있다. 또한 도서관의 장애인서비스의 길잡이가 되는 『도서관 장애인서비스 기준 및 지침』은 시각, 청각, 지체장애인이 통합된 지침으로 청각장애인 서비스에 대한 특정적이고 구체적인 내용이 불충분하다.

이에 본 연구는 청각장애인 서비스의 현황 및 지침에 대한 사서들과 전문가들의 인식을 바탕으로 지침의 구성요소와 주요내용을 개괄적으로 제안하였다. 지침의 개선안에 제안된

필수 요소와 권고 요소를 기초로 공공도서관은 각각의 도서관의 사정에 맞게 지침을 수정, 보완하여 지역사회의 청각장애인의 필요와 요구에 맞게 서비스를 제공할 필요가 있다.

공공도서관에서 명확한 청각장애인 서비스의 지침이 제시되면 사서는 서비스 제공에 있어서 효율적인 업무수행이 이루어지고 청각장애인은 보다 체계적이고 전문적인 서비스를 제공을 받을 수 있을 것이다. 앞으로 공공도서관에서 보다 수준 높은 청각장애인 서비스가 수행되기 위해서는 다양한 유형의 청각장애인을 위한 장서, 서비스와 프로그램 개발 등의 계속적인 후속 연구가 진행되어야 할 것이다.

## 참고문헌

- 강숙희. 2009. 공공도서관의 장애인서비스 활성화 방안. 『한국도서관·정보학회지』, 40(4): 353-379.
- 강숙희. 2011. 공공도서관의 장애유형별 장애인 서비스 개발에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 42(1): 97-123.
- 국립중앙도서관. 2007. 『국립장애인도서관지원센터 중장기 발전계획』. 서울: 국립중앙도서관.
- 국립중앙도서관 국립장애인도서관지원센터. 2009. 『2009년 전국 도서관 장애인서비스 현황 조사』. 서울: 국립중앙도서관 국립장애인도서관지원센터.
- 국립중앙도서관 국립장애인도서관지원센터. 2009. 『도서관 장애인서비스 기준 및 지침』. 서울: 국립중앙도서관 국립장애인도서관지원센터.
- 국립중앙도서관 국립장애인도서관지원센터, 한국도서관협회. 2009. 『도서관 장애인서비스 매뉴얼』. 서울: 국립중앙도서관 국립장애인도서관지원센터, 한국도서관협회.
- 김보일. 2010. 유니버설디자인 적용을 위한도서관 서비스 구성요소에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 21(3): 5-16.
- 김영기, 이연옥. 2008. 도서관의 장애인서비스 기준 및 지침의 구성요소 도출에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(2): 87-108.
- 図書館問題研究. 1981. 『障害者と図書館 図書館奉仕の原点としての障害者サービス』. 東京: ぶどう社.
- 민정숙. 2011. 『공공도서관의 장애인서비스 실태 조사 연구: 서울시교육청 공공도서관을 중심으로』. 석사학위논문, 한국교원대학교, 인적자원정책전공.
- 신현석. 2008. 『장애인복지론』. 서울: 공동체.
- 山元 亮. 2007. 聴覚障害者(ろう者)サービスの充実を目指して-枚方市立図書館からの取り組み. 『図書館雑誌』, 101(5): 298-300.
- 오동근, 윤수진. 2009. 장애인을 위한 공공도서관의 공간구성에 관한 연구: 대구광역시 공공도서관을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 40(1): 157-179.
- 이영숙. 2007. 장애인 정보격차에 대한 소고.

- 『한국문헌정보학회지』, 41(4): 69-91.
- 이준우, 박종미. 2009. 청각장애인의 지식정보서비스 이용 욕구와 사회복지실천 과제. 『재활복지』, 13(2): 257-285.
- 日本図書館協会障害者サービス委員会. 2003. 『障害者サービス』補訂版. 東京: 日本図書館協会.
- 日本図書館協会障害者サービス委員会聴覚障害者に対する図書館サービスを考えるワーキンググループ. 1998. 『聴覚障害者も使える図書館に 図書館員のためのマニュアル』. 改訂版. 東京: 日本図書館協会.
- 정연경, 김성진. 2008. 장애인 도서관 서비스 이용 및 요구에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(3): 301-322.
- 조용완. 2007. 국내 공공도서관의 정보격차해소 활동에 대한 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 38(4): 167-186.
- ASCLA. 1996. *Guidelines for library and information services for the American Deaf Community*. Chicago: ASCLA.
- Cohen, Sandy. 2006. "Making your library accessible for people who are deaf or hard of hearing." *Tennessee Libraries*, 56(1), 41-46.
- IFLA. 1994. IFLA/UNESCO Public Library Manifesto(English Version).  
 <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>>.
- IFLA. 2000. Guidelines for library service to deaf people.  
 <<http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-62e.pdf>>.
- Marks, Kimberly S. 2005. "Deaf patrons in the rural library: The benefits of community networks." *Bookmobile and Outreach Services*, 8(2): 7-19.
- Moore, Donald F. 1982. *Educating the deaf: psychology, principles, and practices*. 2nd ed. Boston: Houghton Mifflin.
- Playforth, Sarah. 2004. "Inclusive library services for deaf people: an overview from the social model perspective." *Health Information and Libraries Journal*, 21(2): 54-57.
- Polanka, Sue and Jack O'Gorman. 2001. "Guidelines for creating accessible library web pages." *Internet Reference Services Quarterly*, 5(3): 51-57.
- New York Library Association. 1992. "Guidelines for libraries serving persons with a hearing impairment." *Library Trends*, 4(1): 164-172.
- Rodriguez, Rosa and Monica Reed. 2003. "Our deaf family needs to read, Too." *Public Library*, 42(1): 38-41.
- <웹사이트>  
 국립중앙도서관 디브리리 홈페이지.  
 <<http://able.dlibrary.net>>.