장애인에 대한 공공 도서관 서비스 정책에 관한 연구*

The Study on the Policies of the Public Libraries for the People with Disabilities

전 재 봉(Jae-Bong Jeon)**

목 차

1. 서 론
   1. 1 연구의 필요성
   1. 2 연구의 목적과 제한
2. 장애인 및 장애 유형
   2. 1 장애인의 정의
   2. 2 장애인 수의 증가
   2. 3 장애의 유형
3. 도서관 서비스 정책
   3. 1 한국
   3. 2 미국
4. 공공도서관 장애인 서비스 정책 방향
   4. 1 법률적 근거 및 도서관 환경
   4. 2 정책방향
5. 결 론

초 록

정보격차 해소를 위한 정보접근의 평등권이 사회적으로 중요한 이슈가 되고 있으며, 특히 정보소외계층인 장애인의 삶의 질과 문화적 향수권에 대한 사회적 관심이 점차적으로 높아지고 있다. 도서관도 이러한 사회적 추세에서 예외일 수는 없으며, 장애인에 대한 도서관의 서비스는 그 지역사회의 공공 서비스에서 핵심이 되어야 한다. 본 연구에서는 국가적 차원에서 장애인을 위한 도서관 서비스의 표준화 정책을 개발하는데 있어서 참고하여야할 정책방향을 제시한다.

ABSTRACTS

To bridge digital divide, the nation's information services should be focused their attentions on people with disabilities. According to this philosophy, the public library's services for people with disabilities should be mainstreamed into its regular services. Providing equitable access for people with disabilities to public library's resources, facilities, and services, the standard library services policy or guideline should be developed as soon as possible. A draft in this papers may be helpful to a policy maker for public library services for people with disabilities

키워드: 도서관정책, 이용봉사지침, 장애인, 공공도서관

---

* 이 연구는 2002학년도 대구대학교 학술연구비 지원에 의한 논문임.

** 대구대학교 문헌정보학과 교수(jjbjhs@daegu.ac.kr)

논문접수일자 2002년 10월 16일
게재확정일자 2002년 11월 30일

1. 서 론

정보화 사회는 모두를 위한 평등한 사회이다. 누구나 자신이 필요로 하는 정보에 효율적이고 효과적이면서 평등하게 접근할 수 있어야 한다. 비록 시각적 정보에 접근하는데 어려움을 겪는 시각 장애인이라 할지라도 일반인과 다름없이 정보입수 과정과 절차에 차별을 받지 아니하면서 그리고 불편 없이 자신이 필요한 정보에 접근하여야 한다.

장애인도 우리 모두의 이웃이며, 우리도 언제든지 장애인이 될 수 있는 가능성을 갖고 있다. 지역의 모든 주민이 주요한 서비스 대상인 공공 도서관에서는 당연히 지역주민이면서 도서관 이용자인 장애인도 그 대상에 포함되어야 한다. 물론, 일반적으로 또는 사서들간에는 장애인에 대한 도서관 봉사는 "특수 도서관이라함은 장애인 기타 대통령령이 정하는 자에게 학습·교양·조사·연구 및 문화활동 등을 위한 도서관 봉사를 제공함을 주된 목적으로 하는 도서관"이라는 「도서관 및 독서진흥법, 제 2 조(정의), 8 항」의 법조문에 근거하여, 특수도서관에서만 이러한 서비스가 이루어져야 한다고 인식되어 있다. 그러나, 동법의 「제 3 장 공공 도서관, 제 21 조 공공 도서관의 설립·육성등, 제 2 항」인 "공공 도서관은 어린이·노인·장애인 등에게 도서관 봉사를 제공하기 위하여 필요한 시설을 갖추어야 한다"라는 조문과 제 3 항인 "공공도서관은 모든 지역주민에. 대한 도서관봉사를 위하여 ..." 라는 조문에 따라, 공공 도서관 역시 지역주민 중에서 비록 소수이지만 장애인에 대해서도 적극적으로 필요한 서비스를 제공하여야 한다.

현재 대부분의 특수 도서관은 주로 시각장애인의 서비스에 초점이 맞추어져 있다. 특히, 이러한 도서관의 서비스 대상을 좀더 자세하게 살펴보면, 주로 선천적 또는 후천적인 맹인만을 대상으로 그것의 서비스가 이루어지고 있다. 그러나 통계청에서 발표한 "장애유형별 장애인 수 및 장애인 출현율"을 분석해 보면, 전체 장애인 중에서 시각장애인이 차지하는 비율은 2000년 기준으로 약 11%에 불과하다[1].

나머지 다른 유형의 장애를 갖고 있는 장애인을 대한 서비스는 어디서 이루어져야 하는가? 또 다른 특수도서관을 설립하여 담당하도록 할 것인가? 아니면 학교나 대학도서관에서 할 것인가?

장애인 서비스는 모든 도서관에서 이루어져야 하지만, 현실적으로는 도서관의 관종에 따라, 각각의 고유한 특성에 맞추어 서비스를 분담하여야 할 것이다. 이러한 서비스에 공공도서관이 선도적인 역할을 담당하여야 한다. 정보화 사회에서 일상의 삶과 문화 및 평생교육에 관한 정보 서비스 시스템의 한 축을 이루고 있는 공공도서관은 장애와 상관없이 지역주민 누구에게나 정보접근의 균등한 기회를 제공하여야 하며, 시각장애인을 포함하여 모든 장애인을 대상으로 다양한 서비스가 실시되어야 할 것이다.

1) 통계청, 한국의 사회지표 안내, 2002. http://www.nso..go.kr

1. 1 연구의 필요성

UN/ESCAP(United Nations, Economic and Social Commission for Asia and the Pacific)에서 발표한 행동지침 을 보면, "공공도서관, 정보센터, 그리고 장애관련기관들은 프로피 디스켓, 대활자, 점자, 오디오카세트, 그리고 비디오카세트 포맷으로 되어 있는 정보자료의 이용성을 높이기 위한 협력"을 명시하고 있다[2].

또한, 보건복지부의 「장애인 · 노인 · 임산부 등의 편의증진보장에 관한 법 시행령」의 "편의시설 설치대상시설"에도 도서관이 교육 및 복지시설에 명확하게 표기되어 있다. 이러한 법률과 시행령만 보아도, 공공 도서관의 서비스는 일반주민뿐만 아니라 장애인과도 깊은 관계를 갖고 있음이 분명하다.

우리나라의 장애인수는 증가 추세에 있다. 따라서, 지역주민을 대상으로 서비스를 실시하는 공공도서관의 봉사대상 장애인 수도 늘어나고 있다. 현재 대부분의 공공도서관은 2001년 6월부터 '어린이 도서관'에서 시행하고 있는 「어린이도서관 이용봉사 헌장」과 같은 수준의 정책은 마련되어 있지 않고, 다만 각각의 도서관에서 발표한 이용봉사 헌장 속에 장애인의 서비스에 대하여 간단하게 언급하고 있다. 물론, 국가적 차원의 공공도서관의 장애인 서비스에 대한 별도의 정책이나 규정도 마련되지 않고 있다.

장애인 서비스에 대한 국가적 차원의 표준화된 서비스 지침이 별도로 마련되어야 하며, 그럴 시점에 이미 와 있다.

1. 2 연구의 목적과 제한

본 연구의 목적은 공공도서관에서 장애인을 대상을 실시하는 서비스의 정책을 마련하는 것이다. 이러한 정책을 마련하기 위하여, 본 연구에서는 국내외에서 발표된 법규와 지침 등을 조사 분석하여, 장애인을 위한 공공도서관의 서비스 정책에 관한 대안을 제시한다.

본 연구에서는 이러한 정책을 마련하는데 있어서, 주로 한국과 미국 등의 공공도서관 및 도서관 협회에서 발표한 관련 정책을 조사분석하기로 한다.

2. 장애인 및 장애 유형

식생활의 개선과 의학의 발달, 그리고 산업구조의 경량화로 장애의 발생률이 점차적으로 줄어들 것이라는 것이 일반적인 생각이다. 그렇지만, 최근의 장애발생률은 오히려 높아지고 있으며, 이러한 현상의 주요한 원인은 교통사고, 산업재해, 약물중독, 그리고 환경오염 등과 같은 후천적 장애요인이다.

2. 1 장애인의 정의

장애란 그것에 대한 사회적 시각이나 관점에 따라, 그것의 정의에 차이가 발생한다. 우리나라의 경우에 법률적으로 장애인이란 "신체적 또는 정신적 장애로 인하여 장기간에 걸쳐 일상생활 또는 사회생활에 상당한 제약을

2) UN/ESCAP, "Agenda For Action For the Asian and Pacific Decade of Disable Persons, 3. Information, b". 1992.

받는 자"이며, "신체적 장애"란 "주요외부신체 기능의 장애, 내부기관의 장애 등"이고, "정신적 장애"란 "정신지체 또는 정신적 질환으로 발생하는 장애"라고 「장애인복지법, 제 2 조」에서 정의하고 있다. 또한 장애인이란 "생활을 영위함에 있어 이동과 시설이용 및 정보접근에 불편을 느끼는 자"라고 「장애인·노인·임산부등의 편의증진보장에 관한 법률, 제 2 조 1 항」에서 정의하고 있다.

미국의 경우, 장애인이란 미국의 장애인법(the American with Disabilities Act (ADA), 제 3 조 정의)에서 법률적으로 다음과 같이 정의하고 있다.

1) 일상활동에 필요한 한가지 이상의 중요한 행동을 하는데 있어서 실질적으로 제한을 받는 신체적 또는 정신적 손상을 갖고 있는 자.
2) 이러한 손상에 관한 전력을 갖고 있는 자.
3) 이러한 손상을 갖고 있는 것으로 간주되는 자.

또한, UN에서 장애인이란 "자신의 신체적 또는 정신적 능력의 결함이 선천적이건 또는 후천적이건 아무런 상관없이 일상적인 개인별 또는 사회적 삶을 영위하는데 필요로 하는 것을 혼자서는 전부 또는 부분적인 것마저도 확보할 수 없는 사람을 의미한다"라고 정의하고 있다[3].

이처럼, 우리나라와 미국 및 UN의 장애인에 관한 법률적 또는 선언적 정의를 살펴보면, 모두가 신체적 또는 정신적 결함을 장애인을 판단하는 가장 커다란 요소로 지정하고 있다. 그러나, 이러한 정의들간에는 다소나마 차이가 있다. 우리나라의 경우에는 신체의 물리적 손상을 장애의 중요한 기준으로 정한 반면에, 미국과 UN은 신체적 손상보다는 일상생활을 하는데 있어서 불편함을 중요한 장애기준으로 정의하고 있다. 따라서, 장애의 기준이 신체적 손상이냐 또는 일상생활의 불편함이냐 하는 것은 그 사회에서 장애인을 보는 보편적 인식에 따라 정의되어야 할 것이다.

2. 2 장애인 수의 증가

통계청의 "장애유형별 장애인 수 및 장애인 출현율"에서 1995년과 2000년을 기준으로 장애인 유형, 출현율, 그리고 추정수를 비교해 보면 다음의 〈표 1〉과 같다.

〈표 1〉을 분석해 보면, 전체 장애인의 수는 1995년을 기준으로 볼 때, 2000년에는 약 1.4배 증가한 것으로 나타나 있으며, 2000년도부터 조사된 장애유형을 제외하고 1995년보다 시각장애는 약 3배, 정신장애는 약 2배, 그리고 중복장애는 약 1.5배 늘어난 것으로 추정된다. 위의 통계에서 출현율이란 1,000명 당 장애인의 수를 나타낸다. 따라서, 우리나라는 전체인구의 약 3%인 약 145만 명이 장애인인 것으로 추정된다.

미국의 경우에는, 「US Bureau of the Census」에서 1994년에 실시한 "the Survey of Income and Program Participation

3) UN, "Declaration on the Rights of Disabled Persons", 1975

〈표 1〉 장애자 유형, 출현율, 및 추정수

장애유형	시점	출현율(%)	추정수(명)
지체장애	1995	1.40	608,760
	2000	1.19	556,861
뇌병변장애	1995	-	-
	2000	0.23	109,866
시각장애	1995	0.13	57,541
	2000	0.35	163,309
청각장애	1995	0.27	111,461
	2000	0.23	109,503
언어장애	1995	0.05	22,264
	2000	0.03	12,956
정신지체	1995	0.07	32,069
	2000	0.12	57,780
발달(자폐)	1995	-	-
	2000	0.01	4,626
정신장애	1995	-	-
	2000	0.14	64,953
신장장애	1995	-	-
	2000	0.05	21,685
심신장애	1995	-	-
	2000	0.08	36,221
중복장애	1995	0.45	196,742
	2000	0.66	311,736
계	1995	2.37	1,028,837
	2000	3.09	1,449,496

(SIPP)"에서 전체인구의 약 21%인 5,400만 명이 다음과 같은 장애를 갖고 있는 것으로 조사되었다[4].

1) 청각장애: 전체 장애인의 19%
2) 시각장애: 전체 장애인의 16%
3) 휠체어 사용: 전체 장애인의 3%,
4) 맹인: 전체 장애인의 2.9%,
5) 귀머거리: 전체 장애인의 1.9%
6) 학습장애: 전체 장애인의 15%

이러한 통계수치를 비교해 보면, 우리나라에서는 시각장애인이 가장 높은 출현율을 갖고 있지만, 미국은 청각장애인이 가장 높은 비율을 차지하고 있다. 또한, 장애인의 비율도 우리나라의 시각장애인이 전체 장애인에서 차

4) America Library Association, "Facts: Why an ALA Disability Policy? Why now?". 〈http://www.ala.org/ascla/access_factsheetmhtml〉.

지하는 비율이 약 11%인 반면에 미국은 16%이고, 청각장애인의 경우도 우리나라가 약 8%인 반면에 미국은 우리나라의 두 배 이상인 19%이다. 또한, 가장 주목할 것은 우리나라의 경우 장애인이 차지하는 비율이 전체인구의 약 3%인 반면에, 미국의 경우에는 약 21%라는 것이다. 미국의 경우, 장애인의 수가 우리나라의 약 7배나 된다.

아시아, 유럽, 북미의 국가들을 대상으로 조사한 UN의 자료(UN, Seminar on Rehabilitation of the Physically Handicapper for Participants from Asia and the Far East, ST/TAA/SER, C/32. N.Y.)에 의하면, 어떠한 국가를 막론하고 전체국민의 7-8%가 영구적인 신체적 상실을 입은 장애인이 존재한다고 한다. 여기에다 5-7%에 해당하는 각종 정신장애 등을 포함하면 대체로 전체국민의 12-15%가 장애인이라는 결론을 내린바 있다[5].

장애인과 관련된 우리나라의 통계자료와 미국과 UN에서 발표한 통계자료 사이에는 커다란 차이가 존재한다. 통계청의 자료와 달리, 미국과 UN의 통계를 보면, 대부분의 국가의 경우 최소한 전체인구의 약 10%가 신체적, 정신적, 또는 감각적 손상을 가지고 있다는 것을 알 수 있다. 이를 근거로 할 때, 통계청의 발표와 달리, 우리나라에는 약 450만 명의 장애인이 있는 것으로 추산된다.

2000년에 조사된 공공도서관의 수는 420개관이다[6]. 우리나라의 장애인 통계자료와 UN의 자료를 근거로 산술적으로 계산해 보면, 공공도서관 1개관에서 담당하는 장애인의 수는 3,451명에서부터 약 10,700명까지이다. 따라서, 2000년 현재 공공 도서관 1개관이 담당하는 지역주민의 전체 수가 114,230명이므로, 이 중에서 장애인이 차지하는 비율은 약 3%에서부터 약 9%까지이다. 그리고 이러한 비율은 앞으로도 계속해서 높아질 것이다.

2. 3 장애의 유형

일반적으로 장애의 유형은 국가마다 또는 관련기관마다 차이가 있다. 먼저 우리나라의 「장애인복지법, 제 2 조」에서는 장애의 유형을 크게 신체적 장애와 정신적 장애로 분류하고 있으며, 동법 시행령 제 2 조에서는 장애의 종류를 10가지인 "지체장애, 뇌병변장애, 시각장애, 청각장애, 언어장애, 정신지체, 정신장애, 발달장애(자폐증), 신장장애, 그리고 심장장애"로 분류하고 있다.

미국의 상무성의 「National Telecommunications and Information Administration」에서 발표한 자료를 살펴보면, 이 자료에서는 장애의 종류를 6가지인 복합장애, 맹인/시각장애, 귀머거리/청각장애, 보행장애, 타이핑 장애, 그리고 이소(Leaving Home) 장애로 분류하였으며[7], 또한, 미국의 고용 기회 균등 위원회(The U.S. Equal Employment

5) 김정열, "장애인 인권과 사회통합 - 한국의 장애인 인권" 중에서 재인용. 〈http://woogabi.hihome.com/306.htm〉
6) 한국도서관협회. 한국 도서관 통계, 2000
7) U.S. Department of Commerrce, National Telecommunications and Information Administration. "A NATIONAL ONLINE: How Americans Are Expanding Their Use of the Internet", 2000, p. 66.

Opportunity Commission)에서는 미국의 장애인법에서 정의한 신체적 그리고 정신적 장애에 대하여 다음과 같이 세분하고 있다[8].

1) 생리적으로 정상적이지 못한 상태, 미용상의 결함, 그리고 다음과 같은 신체 시스템 중에서 하나이상이 해부학적으로 손실된 상태: 신경조직, 근육 및 뼈 조직, 특수감각기관, 호흡기관(발성기관 포함), 심장기관, 생식기관, 소화기관, 배뇨기관, 혈관 및 임파선 조직, 피부 조직, 그리고 내분비기관.
2) 정신지체, 奇疾的 뇌질환(organic brain syndrome), 정서적 또는 정신적 질환, 그리고 특수학습장애

ISO/IEC에서는 장애의 요소를 크게 4가지인 감각적, 신체적, 인지적, 그리고 알러지 요소로 분류한 다음에, 감각적 요소를 다시 5가지인 시각, 청각, 촉각, 미각 및 취각, 그리고 균형감각으로 세분하였다. 신체적 요소 역시 5가지인 손떨림(dexterity), 조작, 이동, 근력, 그리고 목소리로, 그리고 인지적 요소도 2가지인 지능 및 기억, 그리고 언어 및 읽고 쓰는 능력으로 세분하였다. 그리고 마지막으로 알러지 요소에는 접촉과 음식물과 호흡기만을 포함시켰다(ISO/IEC, "GUIDE 71: Guidelines for standards developments to address the needs of older persons and persons with disabilities", 2001, p.7).

지역주민 뿐만 아니라 장애인의 일상적인 삶에 필요한 정보와 문화적 향수권의 균등한 제공을 목표로 하는 공공 도서관에서는 위에서 조사된 여러 유형의 장애 중에서, 특히 정상적인 사고력과 판단력을 갖고 있으나 시각, 청각, 언어, 행동, 그리고 보행 장애와 같은 신체적 장애와 인지 그리고 기억력 장애와 같은 심리적 장애를 갖고 있는 이용자에 초점을 맞추어 서비스가 이루어져야할 것이다. 그 이유는 위에서 조사된 장애의 유형 중에는 공공도서관에서 서비스 대상으로 선정할 수 없는 장애의 유형도 존재하기 때문이다. 현재 대부분의 정신질환과 관계된 신체적 또는 정신적 장애인에 대한 서비스는 도서관보다는 전문의료기관이나 사회복지기관에서 중추적 역할을 담당하고 있다.

3. 도서관 서비스 정책

1999년 IFLA에서 발표한 "도서관과 지적 자유에 관한 선언(IFLA Statement on Libraries and Intellectual Freedom)"중에는 "도서관들은 모든 이용자들이 그것의 자료와 서비스에 공평하게 접근할 수 있도록 만들어야 한다. 이러한 접근은 인종, 신념, 성별, 나이 또는 그 어떠한 이유로도 차별되어서는 안 된다"는 문구가 포함되어 있다. 이 문구는 도서관의 자료와 서비스에 관한 보편적 접근성을 강조한 것이며, '모든 이용자들'라는 문구에는 장애인도 분명히 포함된다.

장애인 서비스에 관한 도서관 정책을 우리

8) EEOC, "New ADA Guidance Definging 'Disability'", 1995. <http://www.eeoc.gov/press/3-15-95.html>

나라와 미국의 공공도서관과 관련해서 살펴보면 다음과 같다.

3. 1 한국

1967년에 발표된 「도서관 헌장」과 1997년 한국도서관협회에서 발표한 「도서관인 윤리 선언」의 내용 중에서 도서관의 서비스 대상은 일반인을 대상으로 하고 있으며, 구체적으로 장애인 또는 보편적 접근에 대하여는 언급하고 있지 않다. 그러나, 최근에는 각 도서관마다 도서관 헌장을 별도로 발표하고 있으며, 이것에 장애인의 서비스에 관한 내용을 포함시키는 추세를 보이고 있다.

「국립중앙도서관 이용봉사헌장」의 〈자료이용서비스〉에는 "장애인 이용자에 대해서는 우선적으로 안내하겠습니다"라는 문구가 포함되어 있다. 그리고 「서울특별시립도서관 자료이용서비스 헌장」의 말미에 있는 "목표달성을 위하여 구체적인 서비스 이행 표준을 설정하고"라는 조문에 근거하여, 서울특별시의 각 구에 설립되어 있는 공공도서관들은 자관의 〈서비스 이행 표준〉을 발표하였으며, 이것의 내용에 장애인에 관한 서비스가 포함되어 있다. 예를 들어, 「남산도서관 이용서비스 헌장」의 〈서비스 이행 표준〉에는 "장애인 이용자를 위하여 약시용 독서기, 음성지원 s/w 등을 설치하겠으며, 방문하시면 우선적으로 안내해 드리겠습니다"라는 내용이 포함되어 있다. 또한 동작도서관, 동대문도서관, 그리고 서대문도서관 등의 자료이용서비스 헌장의 서비스 이행 표준 속에도 이것과 별로 차이가 없는 유사한 내용이 포함되어 있다.

「부산 공공도서관 행정 서비스 헌장」의 〈서비스 이행 표준〉 중에서도 장애인에 대한 서비스에 대하여 간단하게 "장애인의 편의시설을 확대하여 불편을 최소화하도록 노력하겠습니다"라는 문구가 포함되어 있으며, 이것과 달리 「대구광역시 도서관 서비스 헌장」의 〈서비스 이행 표준〉에는 "노약자나 지체 부자유인이 방문할 경우 원하는 곳까지 동행하여 안내하겠습니다"라는 문구와 "몸이 불편하여 도서관 이용이 어려운 장애인에게는 직접 가정을 방문하여 자료를 대출해 주는 '장애인방문대출제도'를 실시하겠습니다"라는 문구가 포함되어 있다. 또한, 「인천시립도서관 서비스 헌장」의 「서비스 이행 표준」 속에도 국립중앙도서관과 마찬가지로 "장애인 이용자에 대하여 우선적으로 안내해 드리겠습니다"라는 간단한 문구가 포함되어 있다. 그리고, 「광주송정도서관 이용서비스 헌장」의 〈서비스 이행 표분〉에는 "장애인의 편의를 위하여 도서관 1층 장애인 열람실내에 자료검색단말기와 전화를 설치, 자료이용에 불편함이 없도록 하겠습니다"라는 내용이 포함되어 있다. 이러한 지역 이외에도 창원, 수원, 주안, 목포 지역 등의 공공도서관의 서비스 헌장에도 위의 도서관들이 언급 내용과 비슷한 조항이 포함되어 있다.

도서관 서비스 헌장의 조사를 통하여, 현재 대부분의 공공 도서관의 서비스 헌장에서는 대구광역시 도서관 서비스 헌장을 제외하고는 장애인의 '직접 방문 시 안내'라는 수동적 서비스 초점을 맞추고 있다는 것을 알 수 있다. 다른 도서관과 달리, 대구광역시 도서관 서비스 헌장에서만 능동적인 서비스인 '장애인방문대출제도'를 언급하고 있다. 또한, 장애인의

도서관 서비스와 관련해서 한 가지 주목할 곳은 목포공공도서관이다. 이 도서관의 「이용자 편의 행정 서비스 헌장」의 〈서비스 이행 표준〉에는 "지체장애인의 편의를 위하여 경사로를 만들고 시각장애인의 통행을 돕기 위한 점자 블럭을 만들겠습니다"라는 내용이 포함되어 있다. 대부분의 다른 도서관은 광의적으로 해석이 가능한 편의시설과 자료이용에 관한 도구만을 언급하고 있지만, 목포공공도서관은 장애인의 도서관 접근에 관한 편의시설을 보다 구체적으로 표현하고 있다.

장애인에 관한 미래의 도서관 서비스 정책이 2002년에 문화관광부에서 발표한 "미래형 지식정보서비스 기반 구축을 위한 도서관발전 종합계획(안) (2003-2011)"에 포함되어 있다. 이것의 내용 중에서, 「V. 주요사업내용, 10. 정보소외계층에 대한 서비스 확대」에 '시각장애인 외에 독서장애인에 대한 도서관서비스 확대'와 '시각장애인용 국가전자도서관 및 점자도서관 네트워크 구축'라는 항목이 포함되어 있다. 이 종합계획(안)에 따르면, 도서관의 봉사대상중의 하나인 정보소외계층을 포괄적으로 시각장애인과 독서장애인으로 제한하였다. 앞에서도 밝혔듯이, 우리나라에서 시각장애인이 차지하는 비율은 전체 장애인의 약 11%에 불과하다. 포괄적 의미의 독서장애인에 대한 정의와 그들을 위한 도서관 서비스 정책도 시각장애인처럼 보다 분명하게 마련되어야 한다.

3. 2 미국

미국의 장애인에 대한 도서관 서비스 정책은 미 의회 도서관과 미국 도서관 협회에서 주로 준비하고 있다. 먼저, 미 의회 도서관의 장애인 정책은 「National Library Service for the Blind and Physically Handicapped」에서 담당하며, 주로 독서장애인인 맹인과 시각장애인의 자격과 그들을 위한 점자도서와 오디오자료의 무료대출 서비스에 초점을 맞추고 있다. 또한 미 의회 도서관에서는 재활법 508조와 장애인법에 근거하여, "장애인을 위한 특별 조치(Especially for Person with Disabilities)"를 발표하였다. 이것의 주요내용을 요약하면, 다음과 같다.

1) 장애인을 위한 The Library of Congress American Sign Language Interpreting Services Program(ASL/ISP)을 실시하여, American Sign Language, Contact Signing, Oral 그리고/또는 Tactile Sign에 대한 해석 서비스를 제공한다.
2) 미 의회 도서관의 웹사이트는 미국 재활법 508조와 W3C(the World Wide Web Consortium)의 "접근성 디자인 지침(Accessibility Design Guidelines)"에 근거하여 웹 페이지를 갱신하며, 도서관의 모든 온라인 장서와 정보를 모든 공중이 이용할 수 있도록 노력한다.
3) 미 의회 도서관의 주요건물 출입구를 장애인이 쉽게 접근할 수 있도록 하며, 장애인을 위한 휴게실, 음료시설, 그리고 전화기를 설치한다. 그리고 각 건물마다 이러한 시설에 접근할 수 있는 유도표시를 갖춘다. 또한, 보청기, 휠체어,

그리고 음식 서비스 등을 제공한다.

4) 장애인의 요구에 따라, 점자자료, 폐쇄형 확대 시스템(Closed-Circuit Magnification System), 청각보조기인 Kurzweil 독서기, 대문자 온라인 목록, 그리고 합성 음성기를 서비스한다.

미 의회 도서관의 장애인 정책과 달리, 미국 도서관 협회의 「The Association of Specialized and Cooperative Library Agencies (ASCLA)」에서는 2000년에 장애인 서비스에 관한 보다 구체적인 정책을 발표하였다. ASCLA에서 발표한 "장애인을 위한 도서관 서비스 정책(Library Services for People with disabilities Policy)"의 내용을 살펴보면, 가장 먼저 이 정책의 목적에서 "미국도서관협회는 장애인이 지역사회의 소수집단이며, 이들이 도서관에서 지나치게 과소평가 되어왔다는 것을 인정"한 다음에, "많은 장애인이 경제적 불평등, 학습의 불균형, 문화적 고립, 그리고 교육, 취업, 및 폭넓은 사회활동에 있어서의 차별에 직면하고 있으므로, 모든 도서관이 장애인의 개선된 삶과 사회참여가 충분하고도 평등하게 이루어질 수 있도록 도서관의 정책, 자원, 그리고 서비스가 모든 사람이 접근 가능한 보편적 디자인의 원칙에 따라 마련하여야 한다"고 선언하고 있다.

ASCLA의 장애인 정책에서 제시된 9가지의 중요한 사항을 요약하면, 다음과 같다.

1) 장애인 서비스에 관한 법률적 근거

공공 시설과 서비스에 장애인이 평등하게 접근할 수 있도록 1973년의 재활법 제504조, 그리고 1990년의 장애인법에서 요구하고 있다. 특히, ADA는 사설 또는 공공 서비스, 고용, 운송, 그리고 통신의 접근을 포함하여 많은 분야에서 장애인의 차별을 줄이기 위한 법률이며, 도서관은 이 법률의 Title I (고용), Title II (정보 프로그램 및 서비스), 그리고 Title III (공공 편의시설)에 적용된다. 따라서 도서관은 이 법률에 따라, 장애인이 접근할 수 있는 시설과 서비스가 제공되어야 한다.

2) 도서관 서비스

도서관은 장애인을 차별하지 않아야 하며, 장애인이 도서관 자원에 평등하게 접근할 수 있는가를 확인하여야 한다. 접근권을 확인하기 위하여, 도서관은 장애인에게 다음과 같은 서비스를 제공하여야 한다: 확장된 대출기간, 연체료의 취소, 확장된 예약 기간, 보호자를 위한 도서관 카드, 우편배달, 팩스나 이메일을 통한 참고봉사, 가정배달서비스, OPAC의 원격 접속, 도서관 자원의 전자적 원격 접속, 자원봉사자에 의한 낭독 서비스, 자원봉사자에 의한 기술지원 서비스, American Sign Language(ASL) 해석가 또는 도서관 프로그램의 실시간 캡션(caption) 서비스, 그리고 라디오 리딩(radio reading) 서비스. 그리고, 도서관의 서비스, 프로그램, 그리고 시설을 기획하고 실행하고 평가하는데 있어서 장애인을 반드시 참여시켜야 한다.

3) 시설

ADA에서는 기존 시설에서 자연적으로 발생한 건축상의 장애와 통신상의 장애 모두다 커다란 어려움이나 많은 비용 없이 제거가 가

능하다면 제거할 것을 요구하고 있다. 이 법률에 따라, 다음과 같은 요소는 장애인을 위하여 합리적으로 구조조정이 이루어져야 할 것이다: 주차장소, 이동통로, 출입문, 난간, 경사로, 승강기, 장애인용 책걸상, 그리고 편의시설인 휴게실과 시각적 경보기, 음료시설, 공중전화, 텔리타이프라이터(Teletypewriter), 그리고 각종 점자 표시 및 일반 표시 등등.

또한, 장애인의 통신 장애를 해소하기 위한 한 가지 방법으로 인쇄자료를 대문자자료, 녹음자료, 점자자료, 그리고 전자자료와 같은 대안적 포맷으로 변경하여야 하며, 공공 프로그램과 참고봉사에 대한 해석기 또는 실시간 캡션 서비스를 도서관은 제공하여야 한다.

4) 장서

도서관 자료는 장애인을 포함하여 모든 이용자가 쉽게 접근할 수 있어야 한다. 자료는 장애인이 다양한 포맷으로 편의시설과 함께 이용할 수 있어야 한다. 이러한 포맷이나 시설 역시 도서관에서 제공하는 자료나 서비스의 성질을 근본적으로 변경하지 않고 또는 도서관에 무리한 부담이 되지 않는다면 합리적으로 제공할 것을 요구하고 있다. 장서와 관련된 편의시설의 예로는 장애보조기기, 청각보조기기, 신체보조기기가 있다.

도서관의 장서정책에 공공, 학교, 학술 도서관의 장서에 장애와 관련된 포괄적인 주제뿐만 아니라, 장애 문제 그리고 장애인과 그들의 가족 및 관계자가 참고할 수 있는 정확하고도 최신성이 있는 정보와 자료가 수집되어야 한다는 내용이 포함되어야 한다.

5) 장애보조기기(assistive technologies)

보편적 디자인의 개념에 따라, 도서관은 장애보조기기를 학습, 이동, 감각, 그리고 개발 등에 장애를 갖고 있는 사람의 요구를 충족시키기 위하여 장애인 관련 기관, 조직체 그리고 사업자와 협력하여야 한다. 또한, 도서관 직원은 보조기기가 어떤 장애에 올바르게 사용 가능한가를 깨달아야 하며, 도서관 기술을 사용하여 모든 이용자를 도와줄 수 있는 방법도 알아야 한다.

6) 고용

ALA는 도서관 직원에 장애인을 신규채용하기 위하여 먼저 도서관 학교에서부터 장애인을 고용한 다음에 도서관의 모든 분야에서 고용이 이루어지도록 공공 그리고 사설 분야에 있는 고용주와 협력하여야 한다.

7) 도서관 교육, 훈련, 그리고 직업의 개발

문헌정보학의 모든 대학원 프로그램은 학생들로 하여금 접근성 문제, 장애보조기술 및 기기, 장애인의 요구, 그리고 도서관 서비스에 영향을 주는 장애인의 권리에 관한 법률에 대하여 배울 수 있도록 하여야 한다.

8) 회의

공공 편의시설(예를 들어, 호텔과 컨벤션 센터)에서 열리는 협회의 회의는 장애인이 참석할 수 있도록, 접근 가능한 편의시설을 갖추어야 하며, 이것을 위하여 관계자 모두는 모든 노력을 기울인다. 장애인의 특별한 관심에 대한 요구나 서비스에 초점이 맞추어진 회의 프로그램이나 회의는 컨벤션 센터나 공식적인

회의가 열리는 호텔의 중앙에 위치한 회의장소를 우선적으로 선택하여야 한다.

9) 출판물과 통신

책, 학술지, 그리고 회의록을 포함하여 협회의 모든 출판물은 전자 텍스트와 같은 대안적 포맷으로도 이용할 수 있도록 한다. 협회의 웹 사이트는 W3C의 "접근성 디자인 지침"에 따라 제작한다.

미국 의회 도서관이나 도서관 협회 모두 누구나 접근할 수 있는 보편적 디자인(Universal Design)을 근거로 장애인을 위한 시설과 서비스를 제공하고 있다. 보편적 디자인이란 "새로운 변경의 요구나 전문화된 디자인 없이, 가능한 한 최대한도로 모든 사람이 이용할 수 있는 제품과 환경의 디자인"을 말하는 것으로써,[9] 접근의 평등성을 강조하고 있는 보편적 디자인의 원칙을 요약하면, 다음과 같다:

1) 공평한 사용

디자인은 장애인에게 유익하여야 하며, 시장성을 가져야 한다. 누구나 똑같이 사용할 수 있는 수단을 제공하여야 하며, 어떠한 사용자도 차별을 받지 않아야 한다.

2) 사용의 융통성

디자인은 다양한 개인의 선호도와 능력을 수용할 수 있어야 한다. 따라서, 사용 방법에 대한 선택권을 제공하여야 하며, 어느 쪽 손으로나 사용이 가능하여야 하고, 사용자의 사용 능력에 따라 무리 없이 사용할 수 있어야 한다.

3) 단순하면서 직관적인 사용

디자인의 사용은 사용자의 경험, 지식, 언어 능력, 또는 정신집중력과 상관없이 쉽게 이해할 수 있어야 한다. 따라서, 불필요한 복잡성을 제거하고, 사용자의 기대감 및 직관과 일치하여야 하며, 다양한 학습 및 언어 능력에 적합하고, 그리고 작업 중 또는 작업 후에 효과적으로 시작하기와 피드백의 기능 등이 제공되어야 한다.

4) 인식 가능한 정보

디자인은 주위의 조건이나 사용자의 감각적 능력과 상관없이 필요한 정보를 효과적으로 전달하여야 한다. 따라서, 필수적인 정보를 풍부하게 표현하기 위한 다양한 그림, 언어, 그리고 촉각 모드(modes)가 사용되어야 하며, 필수적인 정보의 가독성 및 이해력을 극대화시켜야 한다. 그리고 감각적으로 장애가 있는 이용자가 사용하는 다양한 기술이나 장비간에는 호환성이 이루어지도록 하여야 한다.

5) 에러에 대한 관용

디자인은 위험과 우발적 또는 무의식적인 행동으로 발생하게 하는 해로운 결과를 최소화시켜야 한다. 디자인은 위험과 에러를 최소화할 수 있도록 요소들을 정리, 삭제, 고립, 또는 차단시켜야 하며, 위험과 에러에 대한 경고와 실패가 없는 안전 모드를 제공하여야 한다.

---

9) NC State University. "The Center for Universal Design, "Principles of Universal Design", 1997. <http://www.design.ncsu.edu/cud/ubs/udpriciples.html>

6) 신체적 노력의 최소화

디자인은 효율적이고 편안하게 그리고 피로감을 최소한도로 느끼면서 사용할 수 있어야 한다. 디자인은 이용자로 하여금 안정된 자세를 유지할 수 있도록 하여야 하며, 작업력의 합리성이 보장되어야 한다. 그리고 디자인은 반복적 행동과 지속적인 신체적 노력을 최소화 시켜야 한다.

7) 접근 및 사용의 크기와 공간

디자인은 사용자의 신체적 크기, 자세, 또는 기동성과 상관없이, 접근, 도착, 조작, 그리고 사용을 위한 적당한 크기와 공간을 제공하여야 한다. 또한 의자에 앉아있거나 서있는 이용자 모두에게 분명한 시각적 넓이를 제공하여 편안하게 접근할 수 있도록 하여야 한다. 그리고 다양한 종류의 손과 손바닥 크기를 고려하여야 하며, 보조 장비나 인적 지원이 가능하도록 적당한 공간이 제공되어야 한다.

이 원칙은 단지 보편적으로 사용 가능한 디자인에 관한 것이며, 실제로 장애인을 위한 도서관 시설이나 서비스를 디자인하는데 있어서는 더 많은 원칙이 고려되어야 한다. 한 가지 예로 미국 도서관 협회에서 2001년에 발표한 장애인을 위한 도서관 워크스테이션의 내용을 살펴보면, 보편적 디자인의 원칙에서 주장한 내용보다 훨씬 구체적이다[10].

"접근 가능한 도서관 워크스테이션"에 포함된 "모든 도서관 워크스테이션은 도서관의 서비스 집단에 포함되는 모든 사람이 접근할 수 있어야 하며, 최소한 가장 많은 수의 사람이 접근할 수 있어야 한다. 따라서, 도서관 워크스테이션은 누구나 신체적으로 접근 가능한 높이를 가져야 하며, 능력에 따라 접근할 수 있어야 하고, 접근하는데 필요한 정보 역시 모든 사람이 똑같이 이용할 수 있어야 한다"는 내용과 함께 미국 도서관 협회는 장애인을 위한 워크스테이션의 설치를 권장하고 있다. 미국 도서관 협회에서 장애인을 위하여 추천하고 있는 워크스테이션의 구성은 다음과 같다.

1) 컴퓨터 본체: 윈도우즈 2000을 사용할 수 있는 펜티엄 800 메가헤르츠 프로세서, 256 메가바이트 메모리, 10 기가바이트의 하드 드라이브, 10/1000 메가비트 인텔 프로 네트워크 카드, 3-1/2 프로피 드라이브, 그리고 CD ROM 드라이브
2) 19인치 칼러 모니터(최소 사이즈)
3) 대형 프린트 키를 갖춘 키보드, 마우스/대안적 키보드를 대체할 수 있는 재구성 선택사항 및 기능
4) 평면형 스캐너
5) 독서보조시스템 소프트웨어
6) ZoomText와 같은 텍스트 확대/스크린 확대기
7) 맹인이나 시각장애인을 위한 스크린 리더
8) 인터넷 익스플로러, IBM Home Page Reader 등과 같은 웹 브라우저

이외에도, 장애인을 위한 워크스테이션의

10) ALA, "Accessible Library Workstations 2001". 〈http://www.ala.org/ascla/issues.htm#access〉

디자인에 다음과 같은 시설도 포함할 것을 추천하고 있다:

- 버튼 터치에 의해 전자적으로 조정되는 높이조절용 테이블이나 워크스테이션
- 조절이 가능한 인간공학적 의자와 잠금장치가 있는 휠체어
- 점자 디스플레이와 스크린 리더를 동시에 사용할 수 있는 최소한 한 대의 워크스테이션

위에서 살펴본 것처럼, 장애인을 위한 도서관 서비스 헌장이나 지침은 우리나라와 미국 간에는 커다란 차이가 있다는 것을 알 수 있다. 우리나라는 국가적 차원에서 이러한 정책이 마련되어 있지 않으며, 단지 지방자체단체 도서관 수준에서 포괄적인 이용 정책에 독자적으로 간단하게만 언급하고 있다. 그러나, 미국의 경우에는 미 의회 도서관과 미국 도서관 협회가 자국의 법률에 따라 장애인의 서비스 정책을 발표함으로써, 전국의 공공 도서관이 자관의 장애인 서비스에 많은 도움을 얻고 있다.

4. 공공 도서관 장애인 서비스 정책 방향

4. 1 법률적 근거와 도서관 환경

우리나라도 공공 도서관의 장애인 서비스에 관한 법률적 근거를 갖고 있다. 본 연구에서 조사된 법률적 근거 중 몇 가지를 제시하면 다음과 같다:

- 「도서관 및 독서 진흥법, 제 3 장 공공도서관, 제 21 조 공공 도서관의 설립·육성 등, 제 2 항」
- 「장애인 복지법, 제 8 조(차별금지) 1 항, 제 20 조 (정보에의 접근) 5 항, 제 21 조 (편의시설)」
- 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법, 제 2 조 2 항, 제 4 조(접근권)」,
- 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법 시행령, 3. 공공건물 및 공중이용시설, 바. 교육연구 및 복지시설, (3)」,
- 「장애인·노인 등의 정보통신 접근성 향상을 위한 권장 지침, 제 6 조 (국가 및 지방자치단체 등에의 권장), 제 1 항, 제 2 항」

공공도서관의 장애인 서비스에 관한 이러한 법률적 근거와 더불어, 현재 우리나라의 많은 공공 도서관에는 장애인을 위한 자료실이 설치되어 있고 장애인용 장서나 보조기기를 구비하고 있으며, 도서관 접근이 용이하도록 다양한 편의시설도 설치되어 있다. 국립중앙도서관의 경우만 살펴봐도, 점자자료와 더불어 장애인을 위한 이용시설로 장애우 전용주차구역, 현관 및 강당 입출입 경사로, 휠체어 리프트, 시각장애우용 유도블럭을 설치하였으며, 컴퓨터 이용 장비로는 책상, 헤드포인터, 타이핑보조도구, 마우스 스틱, 조이스틱 마우스, 트랙볼 마우스, 손바닥 마우스, 확대 키보드, 분리형 키보드, 팔지지대를 구비하고 있다. 또한, 위에서 살펴본 공공 도서관에서도 장애인을 위한 자료와 편의시설 및 도구를 갖추고

있으며, 이러한 추세는 모든 공공 도서관으로 확대되고 있다.

4. 2 정책방향

이러한 법률적 근거와 도서관 현장의 환경만 보아도 이제는 국가적 차원에서 장애인을 위한 표준화된 공공 도서관의 서비스 정책을 개발하여야 한다. 이러한 국가적 차원의 정책을 개발하는데 도움이 될 수 있도록 다음과 같은 몇 가지 정책 방향을 제시한다.

- 국립중앙도서관 또는 한국도서관협회에서는 장애의 유형과 상관없이 모든 장애인에게 인권과 평등한 정보접근권이 보장되도록 정책이나 규정을 개발하여야 한다. 필요하다면, 이러한 정책이나 규정이 법제화되도록 노력하여야 한다.
- 국립중앙도서관 또는 한국도서관협회에서는 관종별 특성에 따라 도서관에서 요구하는 장애인에 관한 정보와 업무를 최대한 그리고 신속하게 지원하여야 한다.
- 도서관의 건물, 편의시설, 장서, 서비스, 웹 사이트, 그리고 관련 시스템은 장애나 기술적 수준과 상관없이 누구나 평등하게 접근하도록 디자인되어야 한다. 건물의 구조, 편의시설의 위치 및 안내표시, 장서의 포맷, 서비스, 웹 사이트, 그리고 관련 시스템은 보편적 디자인의 원칙에 따라 변경되어야 하며, 특히 웹 사이트 개발 시에는 국내외 관련 기준이나 지침 그리고 장애인의 특별한 조건을 고려하여야 한다.
- 도서관의 건물, 편의시설, 장서, 서비스, 웹 사이트, 그리고 관련 시스템은 누구나 사용할 수 있도록 항상 최상의 조건을 유지하여야 하며, 누구나 쉽게 접근하여 편안하게 사용할 수 있도록 모든 이용자에게 정기적으로 교육을 실시하여야 한다.
- 도서관은 봉사대상 장애인의 수와 그들의 특별한 요구를 정확하게 파악하여야 하여, 도서관의 자료구입비 등에서 약 9%는 장애인용 장서와 보조기기 구입에 사용하여야 하며, 도서관의 장애인용 접근시설 및 편의시설의 설치 또는 개조, 고가의 보조기기 구입 등에 대해서는 중앙정부나 자치단체가 비용을 지원하여야 한다.
- 도서관은 장애인 관련 직원 및 자원봉사자를 대상으로 장애인용 보조기기의 사용법, 안내 및 방문 서비스 교육을 강화하며, 장애인에 대하여 '찾아오는' 수동적인 서비스보다는 '찾아가는' 능동적이고 적극적인 서비스를 실시하여야 한다.
- 도서관은 장애인과 관련된 정부기관, 사회복지관, 협회 등과 유기적으로 협력하여 서비스 네트워크를 구성하여야 한다.
- 문헌정보학과에서는 대학생 그리고 대학원생에게 장애인 서비스에 대한 더 많은 교육의 기회를 제공하여야 한다.

5. 결 론

정보화 사회가 진행되면서, 정보격차 해소를 위한 정보접근의 평등권이 사회적으로 중

요한 이슈가 되고 있다. 특히, 장애발생기회의 확대로 장애인에 대한 기존의 통념이 변함으로써 이들의 삶의 질과 문화적 향수권에 대한 사회적 관심이 점차적으로 높아지고 있다.

도서관도 이러한 사회적 추세에서 예외일 수는 없다. 최근의 도서관 현장을 보면, 과거와 달리, 점차적으로 장애인에 대한 서비스가 확대되고 있다는 것을 알 수 있다. 장애인에 대한 도서관의 다양한 서비스는 그 지역사회의 공공 서비스에서 핵심이 되어야 한다. 이렇게 되기 위해서는 도서관의 모든 기존의 서비스가 장애인을 포함한 누구나 이용할 수 있는 보편적 서비스로 바뀌어야 한다.

본 연구에서는 장애인을 위한 도서관 서비스의 정책 방향을 제시하였다. 현재, 미국, 캐나다, 그리고 호주 등에서는 도서관의 장애인 서비스에 대하여 분명히 표준화된 정책을 제시하고 있다. 우리나라에서도 하루빨리 이러한 표준화된 정책이 마련되어 모든 도서관이 자관의 장애인 서비스와 관련해서 도움을 받도록 하여야 한다.

참 고 문 헌

김정열, "장애인 인권과 사회통합 - 한국의 장애인 인권" 〈http://woogabi.hihome.com/306.htm〉

서울특별시. 서울시 시민평가제도. 〈http://citisat.seoul.go.kr/6_plan/6_par.html〉

한국 도서관 협회. 2000. 『한국 도서관 통계』

한국장애인협회. 1998. 『한국 장애인 인권 헌장』

한국 통계청. 2002. 『한국의 사회지표 안내』

Australian Library and Information Association. 2002. *Library and information services for people with a disability.*

American Library Association, "Accessible Library Workstations 2001". 〈http://www.ala.org/ascla/issues.htm#access〉

America Library Association, "Facts: Why an ALA Disability Policy? Why now?". 〈http://www.ala.org/ascla/access_factsheetmhtml〉.

Canadian Library Association. 1997. *Canadian guidelines on Library and Information Services for Disabilities.*

NC State University, The Center for Universal Design. "Principles of Universal Design" 〈http://www.design.ncsu.edu/cud/ubs/udpriciples.html〉

ISO/IEC. 2001. *GUIDE 71: Guidelines for standards developers to address the needs of older persons and persons with disabilities.*

UN. 1975. *Declaration on the Rights of*

Disabled Persons.

U.S. Department of Commerce, National Telecommunications and Information Administration. 2002. *A NATIONAL ONLINE: How Americans Are Expanding Their Use of the Internet.*

U.S.. EEOC. 1995. "New ADA Guidance Defining 'Disability'". 〈http://www.eeoc.gov/press/3-15-95.html〉

W3C. "Web Content Accessibility Guidelines." 〈http://www.w3.org/TR/WAI-WEBXONTENT/〉