

# 도서관의 장애인서비스 기준 및 지침의 구성요소 도출에 관한 연구

## Constituents Analysis of Standards and Guidelines of Library Service for People with Disability

김 영 기(Young-Ki Kim)\*

이 연 옥(Yeon-Ok Lee)\*\*

### 목 차

- |                                |                                  |
|--------------------------------|----------------------------------|
| 1. 서 론                         | 4. 도서관의 장애인서비스 기준 및 지침의 구성 요소 도출 |
| 2. 장애 및 장애인의 개념과 유형            | 5. 결 론                           |
| 3. 도서관의 장애인서비스의 국제기준 및 외국기준 분석 |                                  |

### 초 록

본 연구의 핵심 내용은 장애인을 위한 도서관서비스의 강화를 위해 국내 도서관의 장애인서비스 현황 및 요구에 대한 조사·분석과 국제도서관연맹(IFLA), 미국도서관협회(ALA) 등 외국기관들이 장애인을 대상으로 제정한 각종 지침과 정책 등에 대한 조사·분석을 통해 국내 도서관들이 장애인서비스를 실시할 때 길잡이 역할을 할 수 있는 장애 유형별 지침과 기준의 구성요소를 도출하는 것이다. 도출된 구성요소는 도서관 내외부의 물리적 접근성 및 이동권 보장, 접근 가능 장서 구축, 서비스와 프로그램, 보조공학기기, 웹 접근성과 유니버설 디자인, 인력자원의 개발과 활용, 국내외 유관기관과의 협력 등의 일곱 가지로 유형화시켰으며, 각 요소별로 기준 및 지침에 포함되어야 할 주요 내용도 명시하였다.

### ABSTRACT

The purpose of standards and guidelines of library service for people with disability is to provide libraries, governments and other stakeholders with a framework for developing library services for people with disability. This paper is to identify the constituents of standards and guidelines of library service for people with disability. These constituents are developed by analysis and investigation of foreign standards and are based on many people's advice such as members of the advisory committee. Extracted constituents of standards and guidelines of library service for people with disability are as follows: physical accessibility to library building and facilities, construction of alternative formats, access to services and programs, assistance engineering devices, web accessibility and universal design, training and staff development, cooperation and networking etc. Finally, we clarified main contents of each element to be included in standard.

키워드: 장애인서비스, 도서관의 장애인서비스, 도서관서비스의 기준 및 지침  
Service for People with Disability, Library Service for People with Disability,  
Standards and Guidelines of Library Service

\* 경성대학교 문헌정보학과 조교수(ykk@ks.ac.kr)

\*\* 부산대학교 문헌정보학과 외래교수(idisfeel@hanmail.net)

논문접수일자: 2008년 5월 11일 최초심사일자: 2008년 5월 15일 게재확정일자: 2008년 6월 8일

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성과 목적

인류의 사상과 지식을 기록한 기록물과 창조적인 상상력을 표현한 표현물을 누구나 자유로이 이용하게 하는 것은 도서관의 기본 이념 중의 하나이다. 도서관은 이러한 이념을 바탕으로 사회의 모든 구성원이 자유롭고 평등하게 정보자료를 이용할 수 있도록 힘쓰고 있다. 그럼에도 불구하고 아직까지 우리 사회에는 이러한 당연한 권리를 제대로 누리지 못하는 사람들이 있으며, 특히 장애인의 경우 사회적·문화적·신체적 제약으로 인해 누구나 이용 가능한 수준의 정보자료에 접근하는 것조차 힘든 상황에 처해 있다. 따라서 도서관에서는 이러한 장벽을 제거하여 모든 사람이 인류가 쌓아온 문화적 산물인 자료·정보·서비스에 자유롭고 평등하게 접근하고 이용할 수 있는 환경을 만들어 가는 데 보다 세심하고 책임 있는 노력을 기울여 나갈 필요가 있다.

이런 맥락에서 도서관의 장애인 서비스는 장애인이 주체적으로 자신이 원하는 정보에 접근하여 필요한 정보를 수집하고 이를 적극 활용할 수 있도록 지원하기 위한 도서관의 가장 기본적인 의무이며, 장애인이 지식정보사회의 한 구성원으로 떳떳이 살아갈 수 있는 환경을 구축하는데 필요한 최소한의 조치라고 할 수 있다.

최근 전면 개정된 <도서관법>과 2007년 4월 10일 제정되어 2008년 4월 11일부터 시행에 들어간 <장애인 차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률>은 도서관이 지금까지와는 한 차원 높은 수준에서 정보격차 해소를 위한 역할을 수행해

출 것을 요구하고 있다. 특히 장애인들의 정보격차 해소와 평생학습을 통한 인적자원 개발과 복지증진을 목적으로 <도서관법> 제45조 제1항에 의해 국립장애인도서관지원센터가 설치됨에 따라 국내 도서관들의 장애인서비스 환경에 새로운 변화를 가져오고 있다. 그동안 지역별·관종별로 산발적으로 추진되어 오던 도서관의 장애인서비스가 국립장애인도서관지원센터의 설치로 관련 국가 시책 수립 및 도서관의 장애인서비스를 총괄할 수 있게 된 것이다.

현재 도서관에서는 장애인서비스의 필요성에 대해서만 언급하고 있을 뿐 국가적 차원의 장애인서비스에 대한 별도의 정책이나 규정이 마련되어 있지 않은 실정이다. 특히 공공도서관의 경우 많은 공공도서관이 장애인서비스를 하지 않는 이유는 관심은 있으나 인력 및 예산이 부족하기 때문이라는 의견이 가장 많은 것으로 나타났다. 이는 국가적 차원의 표준화된 장애인서비스 기준 및 지침 부재에 따른 결과라고 할 수 있다.

장애인들에게 만족스러운 도서관 서비스를 제공하기 위해서는 공공도서관은 물론 대학도서관과 학교도서관까지 포함하는 국내 도서관들이 장애인서비스를 실시할 때 길잡이 역할을 할 수 있는 도서관 기준 및 지침을 제정할 필요성이 요구되고 있다.

따라서 현재 지역별·관종별로 산발적으로 운영되고 있는 장애인서비스의 현황을 면밀히 조사·분석하고, 분석결과 도출된 문제점과 과제를 기반으로, 실질적인 장애인서비스 운영방안과 그에 필요한 제반 법적 제도적 조치들을 검토할 필요가 있다. 아울러 외국 기관들이 장애인을 대상으로 제정한 각종 법규, 기준 및 지

침 등에 대한 조사와 분석이 필요하다. 이를 통해 전국적으로 지역과 관종을 함께 아우르는 도서관의 장애인서비스 기준 및 지침을 제정하여 그 최소 요건을 제시함으로써, 도서관의 장애인서비스 수준 제고 및 장애인들의 도서관서비스 만족도를 제고할 필요가 있다.

이러한 필요성에 따라 국립장애인도서관지원센터에서는 올해 초 일부의 도서관만이 아닌 전국의 모든 도서관이 적극적으로 장애인의 접근가능성과 이용의 편의성을 도모한 서비스를 제공할 수 있도록 하기 위해 국내 도서관들이 장애인 서비스를 실시함에 있어 길잡이 역할을 할 수 있는 <도서관의 장애인서비스 기준 및 지침(안)>을 제안하였으며, 최종적인 <도서관의 장애인서비스 기준 및 지침> 제정을 위한 작업을 진행 중이다. 이에 따라 본 연구에서는 장애인을 위한 도서관서비스의 강화를 위해 국내 도서관의 장애인서비스 현황과 요구에 대한 조사·분석과 장애인을 위한 도서관 서비스 관련 법규 분석, 그리고 세계도서관연맹(IFLA), 미국도서관협회(ALA) 등 외국기관들이 장애인을 대상으로 제정한 각종 지침과 정책 등에 대한 조사 및 분석을 통해, 국내 도서관들이 장애인서비스를 실시할 때 길잡이 역할을 할 수 있는 장애 유형별 지침과 기준을 만들기 위한 기초 작업의 일환으로 도서관의 장애인서비스 기준 및 지침의 범위와 구성요소를 도출해 보고자 한다. 여기에는 정보기술통신기술의 발달과 더불어 장애인들의 정보접근에 필요한 각종 보조 공학기술의 활용과 향후 발전추이 분석이

포함된다. 또한 본 연구는 “도서관의 장애인서비스 기준 및 지침 제정 연구”를 토대로 추가적인 분석과 보완 작업이 진행되었으며, <장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률>의 시행에 맞추어 상기 연구 성과에 대한 인식 제고를 위한 목적도 내포되어 있다.

## 1.2 연구의 내용 및 방법

본 연구의 핵심 내용은 국내 도서관들이 장애인서비스를 실시할 때 길잡이 역할을 할 수 있는 장애 유형별 지침과 기준을 만들기 위한 기초 작업의 일환으로 도서관의 장애인서비스 기준 및 지침의 범위와 구성요소를 도출하는 것이다.

이를 위해서는 첫째, 장애인을 위한 도서관서비스의 강화를 위한 국내 도서관의 장애인서비스 현황과 요구에 대한 조사·분석 작업과, 둘째, 장애인을 위한 도서관 서비스 관련 법규 분석, 셋째, 세계도서관연맹(IFLA), 미국도서관협회(ALA) 등 국제기구 및 외국기관들이 장애인을 대상으로 제정한 각종 지침과 정책 등에 대한 조사 및 분석 작업이 진행되어야 한다. 여기서 첫째 부분에 대해서는 국립중앙도서관 장애인도서관지원센터의 의뢰로 월드리서치에 의해 집중적으로 수행되었으며,<sup>1)</sup> 관련된 후속 연구로 진행된 국립장애인도서관지원센터의 발전전략에 관련된 연구<sup>2)</sup>와 전국 도서관 장애인서비스 협력망 구축에 관련된 연구<sup>3)</sup> 등에 의해 둘째 부분에 대한 연구도 부분적으로

1) 국립장애인도서관지원센터, 2007. 『전국 도서관 장애인서비스 현황조사』, 서울: 국립중앙도서관.  
 2) 정연경 등, 2007. 『국립장애인도서관지원센터 중장기 발전계획』, 서울: 국립중앙도서관.  
 3) 윤희윤, 2007. 『전국 도서관 장애인서비스 협력망 구축 및 운영방안 연구』, 서울: 국립중앙도서관.

로 수행되었다. 따라서 본 연구는 주로 셋째 부분을 중심으로 진행해 나가게 된다.

본 연구의 주요 내용과 그 방법을 정리하면 다음과 같다.

첫째는 장애 및 장애인의 개념과 유형 및 현황, 그리고 도서관의 장애인서비스의 개념에 관련된 것이다. 이 부분은 주로 국내외 도서관의 장애인 정보서비스 관련 문헌의 수집과 이에 대한 조사와 분석을 통해 진행된다.

둘째는 장애인을 위한 도서관 서비스 관련 법규 분석으로서, 이 부분 역시 국내외 법률 및 문헌 조사를 통해 진행된다.

셋째는 도서관의 장애인서비스에 관련된 국제기준 및 외국기준에 대한 분석이다. 분석 대상이 된 국제기준 및 외국기준으로는 IFLA의 <장애인을 위한 도서관 접근 체크리스트>, <접자이용자를 위한 도서관서비스 지침>, <정보시대 시각장애인을 위한 도서관 개발 지침>, <청각장애인을 위한 도서관서비스 지침>, <치매인을 위한 도서관서비스 지침>, <읽기쓰기 장애인을 위한 도서관서비스 지침>, ALA의 <장애인을 위한 도서관서비스 정책>, 영국의 <장애 포트폴리오>와 <장애인을 위한 도서관 정보 서비스 규정>, 아일랜드의 <도서관 접근> 등으로, 각 지침의 개요와 구성요소를 중심으로 분석하였다.

넷째는 도서관의 장애인서비스 기준 및 지침의 구성요소는 현장조사와 포커스 그룹 인터뷰(FGI: Focus Group Interview), 그리고 브레인스토밍(Brainstorming) 등을 통해 도출하였다. 현장조사는 도서관의 서비스 현장을 방문

하여 실제 서비스 현황을 관찰하는 관찰 및 탐방의 방식으로 진행되었으며, FGI는 장애유형별 각 분야의 전문가들을 대상으로 자문위원을 구성한 다음, 장애인 및 단체, 도서관 및 문헌정보학계 등 서비스의 수혜자, 제공자, 연구자들 중 포커스 그룹을 선정하여 FGI를 실시하였다. 자문위원단은 한국농아인협회, 한국장애인고용촉진공단 보조공학센터, 장애인 편의시설 촉진 시민연대, 장애인문화협회, 장애인학생네트워크, 한국정보문화진흥원(KADO) 디지털접근지원단, 한국점자도서관의 관계자들로 구성되었다. 마지막으로 외국 사례를 참조 모델로 선정하여 도서관의 장애인서비스 기준 및 지침의 내용 및 범위 정리를 정리한 다음 기준 및 지침의 구성 요소를 도출하는 작업을 진행하였다.

## 2. 장애 및 장애인의 개념과 유형

### 2.1 장애 및 장애인의 개념

일반적으로 장애인이란 육체적·정신적 결함으로 장기간 사회생활에 제약을 받는 사람을 말한다. 장애인 문제가 국제적 관심과 사회적 공론화의 계기가 된 것은 제2차 세계대전 이후 중화학공업 발전에 따른 노동재해와 계속된 전쟁으로 각 나라마다 장애인이 급격히 증가하자 그들의 생활유지 및 사회복귀 문제가 대두되었기 때문이다. 그러나 장애인에 대한 부정적 의식 즉 차별·멸시의 의식이 뿌리 깊은 탓에 장애인대책은 별다른 진전을 보지 못하였다.<sup>4)</sup>

4) 윤희윤. 2006. 『국립장애인도서관지원센터 및 도서관연구소 운영방안 연구』. 서울: 국립중앙도서관, 4-25. 이 부분은 위 연구의 내용을 상당 부분을 원용하였다.

이에 국제연합은 1948년에 '세계인권선언', 1972년에 '정신지체자의 인권선언', 1975년에 '장애인의 권리선언'을 채택하고, 1981년을 '국제장애인의 해'로 선포하였다. 여기서 장애인 문제에 관한 새로운 사고의 전환을 가져오는 개념이 제기되었는데, 정상화(normalization)와 통합(integration)이 그것이다. 전자는 장애를 사회인의 다양한 속성의 하나로 인식하여 장애인을 평등한 인격으로 대우하는 사회를 목표로 하는 개념이고, 후자는 전통적 시설이나 제도를 고쳐 장애인을 사회의 일원으로 불편 없이 살도록 하는 방법을 모색·실현함을 뜻한다.<sup>5)</sup>

장애인의 개념에 대해 UN의 장애인 권리선언은 '선천적 또는 후천적으로 신체적·정신적 능력이 불완전하여 일상의 개인적 생활이나 사회생활에 필요한 일부 내지 전부를 스스로 확보할 수 없는 자'로 규정하고 있다. 또한 1980년 세계보건기구(WHO)의 ICDH(International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps)는 장애인의 보편적 함의에 손상(impairments), 장애(disabilities), 사회적 불리(handicaps)를 포함하고 있으며, 이는 오늘날 국제적 규범으로 널리 수용되고 있다. 여기서 '손상'은 심리·생리해부학적 구조나 기능의 상실 혹은 이상을 의미하며, '장애'는 손상으로 인한 기능의 제한이 장기간 지속될 것이라는 의학적 판단에 따라 정상적인 활동의 수행 능력에서의 제한이나 결여를, 그리고 '사회적 불리'는 주요 환경에 적응할 때 독립성의 상실이나 개인의 사회경제적 활동에서의 역할수행과 관련된 제한성을 의미한다.

한편 1981년의 국제 장애인의 해(International Year of Disabled Persons)와 1983-1992년의 10년에 걸친 UN 장애인 주간(United Nations Decade of Disabled Persons), 그리고 1993년 장애인의 기회 균등에 관한 UN 규정(UN Standard rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities) 등을 배경으로 제정된 각국의 법률에는 1990년 미국의 미국장애인법(ADA: The American with Disability Act), 1992년 호주의 장애차별금지법(Disability Discrimination Act), 1993년 일본의 장애자기본법, 1995년 영국의 장애차별금지법(Disability Discrimination Act), 2002년 독일의 장애인평등법(Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen) 등이 있다.

주요 선진국의 법률에서 규정한 장애 및 장애인의 개념을 정리해 보면 다음과 같다.

- 미국장애인법 제12102조 제2항: 장애를 '하나 또는 그 이상의 주요한 생활상의 행동을 실질적으로 제한하는 신체적 또는 정신적 손상, 그러한 손상의 기록, 또는 그러한 손상이 있는 것으로 간주되는 것'으로 정의, 현재의 장애는 물론 과거의 장애, 그리고 가지고 있는 것으로 인식되는 장애까지 포함.
- 영국의 장애인차별금지법 제1조: 장애를 '통상의 일상 활동을 행할 능력에 실질적이고 장기적으로 불리한 영향을 미치는 신체적 또는 정신적 손상으로, 이러한 장애를 가진 자를 장애인'으로 규정.
- 일본의 장애자기본법 제2조: 신체장애, 지

5) 야후 백과사전. <http://kr.dic.yahoo.com/> [인용 2007.12.6].

적장애 및 정신장애가 있으면서 계속적으로 일상생활 및 사회생활에 상당한 제약을 받는 자.

## 2.2 장애의 유형과 현황

1999년 1월에 개정된 우리나라의 '장애인복지법'에는 장애의 범주를 지체장애, 시각장애, 청각장애, 언어장애, 정신지체로 구분되었으나, 그 이후 장애의 범주가 점차 확대되어 2000년에는 10개로, 그리고 2003년에는 현재와 같은 15개 범주로 장애 유형이 확장되었다. '장애인복지법 시행령' 제2조에 명시된 장애의 종류는 지체장애인, 뇌병변장애인, 시각장애인, 청각장

애인, 언어장애인, 정신지체인, 발달장애인, 정신장애인, 신장장애인, 심장장애인, 호흡기장애인, 간장애인, 안면장애인, 장루·요루장애인, 간질장애인 등 15가지이다. 이러한 장애를 유형별로 정리하면 <표 1>과 같다.<sup>6)</sup>

우리나라의 2005년 장애인구 및 출현율을 보면 전국의 장애인은 2,148,700명으로 추정되며, 2000년의 1,449,500명에 비해 699,200명이 증가하였다. 이 중 지역 사회에 거주하고 있는 재가 장애인은 2,101,100명이며, 시설에 거주하고 있는 장애인은 47,600명이다. 장애인 출현율(인구 100명당 장애인 수)은 4.59%로서 2000년의 3.09%에 비해서는 1.50%포인트 증가하였다(표 2 참조).<sup>7)</sup>

<표 1> 장애의 유형

대분류	중분류	소분류	세분류
정신적 장애	지적장애		정신발육이 항구적으로 지체되어 사회적응이 상당히 곤란한 사람
	정신장애		정신분열병, 분열형정동장애, 양극성정동장애, 반복성우울장애
	자폐성장애		언어·신체표현·자기조절·사회적응 기능장애
신체적 장애	외부 신체 기능의 장애	지체장애	절단장애, 관절장애, 지체기능장애, 변형 등의 장애
		뇌병변장애	중추신경의 손상으로 인한 복합적인 장애
		시각장애	시력장애, 시야결손장애
		청각장애	청력장애, 평형기능장애
		언어장애	언어장애, 음성장애, 구어장애
	내부 기관의 장애	안면장애	안면부의 추상, 함몰, 비후 등 변형으로 인한 장애
		신장장애	투석치료중이거나 신장을 이식받은 경우
		심장장애	일상생활이 현저히 제한되는 심장기능 이상
		간장애	일상생활이 현저히 제한되는 만성, 중증의 간 기능 이상
		호흡기장애	일상생활이 현저히 제한되는 만성, 중증의 호흡기 기능 이상
		장루·요루장애	일상생활이 현저히 제한되는 장루, 요루
	간질장애	일상생활이 현저히 제한되는 만성, 중증의 간질	

6) 정연경. 2007. 『국립장애인도서관지원센터 중장기 발전계획』. 7-8.

7) 변용찬 등 2006. 『2005년도 장애인 실태조사』. 한국보건사회연구원(보건복지부). 2000년도와 2005년 사이에 장애인의 수가 급격히 증가한 것은 우리나라 '장애인복지법'상의 장애인의 범주가 확대되었기 때문이다. 장애인 범주는 1999년 5개 범주에서 2000년 10개, 그리고 2003년 현재의 15개 유형으로 확장되었다.



〈표 2〉 2005년도 전국 장애인 추정수

(단위: 명, %)

구 분		재가 장애인	시설 장애인	전 체
2005년	장애인수	2,101,057	47,629	2,148,686
	출현율	4.50	-	4.59
2000년	장애인수	1,398,117	51,319	1,449,496
	출현율	2.98	-	3.09

한편 국가별 장애인 출현율은 법정장애의 범주 및 정의가 국가마다 다르기 때문에 큰 편차를 보이고 있다. 국가별 장애인 출현율은 일본 4.7%, 독일 10.2%, 미국 19.3%, 영국 19.7%로서 2005년도 우리나라의 장애인 출현율 4.59%에 비해 높게 나타나고 있다. 또한 우리나라의 2000년과 2005년 장애인 실태조사에 의한 추정 장애인수는 〈표 3〉과 같다.

### 2.3 도서관의 장애인서비스의 개념

우선 장애인서비스란 지체장애인이거나 지적장애인에 대한 서비스가 아니라 도서관이용에 장애가 있는 사람들에 대한 서비스를 말하는 것으로서, 심신에 장애가 있는 사람에 대한 서비스일 뿐 아니라 도서관이 다양한 조건을 가진 이용자에게 대응할 수 있을 정도의 시설과 자료, 서비스 방법을 갖추고 있지 않아 도서관

〈표 3〉 2000년과 2005년 장애인 실태조사에 의한 추정 장애인수 비교

구 분	2000년 실태조사	등록 장애인수	2005년 실태조사	등록률	
계	1,449,496	1,666,329	2,148,686	77.7	
주된 장애 유형별 장애인수	지체장애	605,127	923,183	1,005,618	91.8
	뇌병변장애	223,246	154,614	270,853	57.1
	시각장애	181,881	180,526	221,166	81.6
	청각장애	148,707	151,184	229,159	66.0
	언어장애	26,871	13,874	20,947	66.2
	정신지체	108,678	123,868	125,563	98.7
	발달장애	13,481	8,754	23,478	37.3
	정신장애	71,797	59,223	91,253	64.9
	신장장애	25,284	40,288	40,355	99.8
	심장장애	44,424	12,226	42,007	29.1
	호흡기장애	-	10,815	30,186	35.8
	간장애	-	4,583	13,443	34.1
	안면장애	-	1,311	4,394	29.8
	장루·요루장애	-	8,848	15,508	57.1
	간질장애	-	6,032	14,756	40.9

이용에 불이익을 당하고 있는 사람들에 대한 서비스라는 것을 표현하는 말이다.<sup>8)</sup> 여기서 말하는 도서관 이용 상의 장애는 '신체적 장애 뿐 아니라 도서관을 이용하고 싶어도 어떤 이유로 이용에 제한을 받는 것'으로서 다음 내용을 포함한다.

### 2.3.1 물리적 장애

물리적 장애에는 도서관에 올 수 없는 사람이나, 도서관에 올 수 있어도 지체장애를 가졌기 때문에 도서관 내부를 자유롭게 오갈 수 없거나, 서가 높은 곳에 있는 책을 꺼낼 수 없는 이용자 등이 포함된다. 여기에는 입구나 관내의 턱, 서가의 높이나 폭 등과 같은 시설·설비·교통수단 등의 개선 또는 택배 등을 통해 도서관이 장애를 가진 사람 곁으로 다가가는 것이 필요하다.

### 2.3.2 자료적 장애

자료적 장애는 도서관의 자료를 있는 그대로는 이용할 수 없는 장애를 말한다. 시력이나 시야에 장애가 있어 눈으로 책을 볼 수 없거나, 손이나 팔에 장애가 있기 때문에 자료를 들거나 페이지를 넘기기 어려운 경우, 그리고 문자에 대한 이해력 부족으로 책을 읽을 수 없는 경우 등을 말한다. 자료적 장애의 극복을 위해 자료의 점자화, 음성화, 문자 확대, 가볍고 펴기 쉬운 자료(또는 읽기 쉬운 자료: easy-to-read books)의 확보, 자막이 포함된 비디오, 수화삽입 비디오, 화면해설 비디오, 만지는 그림책(촉각자료) 등과 같이 장애인이 있는 그대로 이용할 수 있는 형태의 자료를 찾아서 제공할 필요가 있다.

### 2.3.3 커뮤니케이션 장애

이것은 대출이나 참고봉사, 도서관이 주관하는 각종 프로그램 참가 등의 서비스를 받을 때 도서관 직원과의 커뮤니케이션 상에 나타나는 장애를 말한다. 따라서 각 도서관에는 수화나 필담, 점자나 보조공학기기 기술을 가진 직원이 필요하며, 자기유도 루프나 통신 중계 서비스, 화상전화기 등과 같은 커뮤니케이션 보조기기를 준비하는 것도 중요하다.

한편 도서관의 장애인서비스를 대하는 핵심 관점으로 장애인 사회통합(inclusion)과 유니버설 디자인을 들 수 있다. 이 개념은 장애인만을 위한 특별한 시설·설비 혹은 서비스를 만들어 낼 것이 아니라 누구나 똑같이 이용할 수 있는 시설·설비, 서비스 등의 구축이 우선될 필요가 있다는 개념으로, 이는 보다 큰 어려움이 있는 사람을 기준으로 환경정비를 하는 것이 직접적으로 어려움이 있는 사람뿐 아니라 모든 사람에게도 이익이 된다는 의미이다. 이는 시설이나 설비면의 문제만이 아니라 서비스면에서도 장애인이기 때문에 세세하게 할 것이 아니라, 모든 사람에 대해서 섬세하게 하는 것을 기본으로 개개 이용자 상황에 맞추어 대응하도록 준비하는 것이 중요하다.

한편 장애인서비스를 받아들이는 방법으로 장애인서비스는 도서관이용 권리를 가진 모든 사람에 대해서 도서관이 대응할 정도의 것을 갖추고 있지 않은 것과 함께, 서비스의 불균형을 시정하는 것에 주안을 두는 것이 중요하다. 다시 말해 도서관이용 권리를 갖고 있는 이용자에 대한 '도서관측의 장애'로 받아들일 필요

8) 이 장의 장애인서비스에 관련된 부분은 다음 자료에 주로 의존하였다. 일본도서관협회 장애인서비스위원회 편, 『장애인을 위한 도서관서비스』, 도서관운동연구회 옮김, 서울: 사단법인 한국시각장애인연합회, 13-51.



가 있다. 즉 장애인 서비스의 목표는 도서관측이 지닌 이 '장애'를 벗어던지는 것에 있다.

## 2.4 장애인을 위한 도서관서비스 관련 법규

장애인을 위한 도서관서비스 관련 법규로는 <도서관법>을 비롯하여 <장애인복지법>, <정보격차해소에 관한 법률>, <우편법>, <정보화촉진기본법>, <장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률>, <저작권법>, <국가인권위원회법>, <특수교육진흥법> 등이 있다.

최근 전면 개정된 <도서관법>은 도서관, 특히 공공도서관이 지금까지와는 한 차원 높은 수준에서 정보격차 해소를 위한 역할을 수행해 줄 것을 요구하고 있다. 이 법의 <제8장 지식정보격차의 해소> 항목 내의 조항들은 공공도서관을 비롯한 도서관은 정보격차 해소를 위한 시설과 자료, 프로그램을 구비하고 누구나 공평한 지식정보서비스를 제공받을 수 있도록 필요한 모든 조치를 하여야 함을 명시하고 있다. <도서관법>에 더해 2007년 4월 10일 법률 제 8341호로 제정되어 2008년 4월 11일 시행을 앞두고 있는 <장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률>은 도서관이 과도한 부담이나 업무수행 상 불가피한 경우를 제외하고는 비장애인과 동등하게 장애인의 도서관 이용에 필요한 장서, 시설, 장비, 서비스 등을 제공하여야 하며 그렇지 않을 경우 법원의 판결에 따라 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금에 처해질 수도 있게 된다고 명시하고 있다.

이 법에서 금지하고 있는 차별의 경우는 다음과 같다.

1) 장애인을 장애를 사유로 정당한 사유 없

이 제한·배제·분리·거부 등에 의하여 불리하게 대하는 경우.

- 2) 장애인에 대하여 형식상으로는 제한·배제·분리·거부 등에 의하여 불리하게 대하지 아니하지만 정당한 사유 없이 장애를 고려하지 아니하는 기준을 적용함으로써 장애인에게 불리한 결과를 초래하는 경우
- 3) 정당한 사유 없이 장애인에 대하여 정당한 편의 제공을 거부하는 경우.

여기서 말하는 '정당한 편의'란 장애인이 장애가 없는 사람과 동등하게 같은 활동에 참여할 수 있도록 장애인의 성별, 장애의 유형 및 정도, 특성 등을 고려한 편의 시설·설비·도구·서비스 등 인적·물적 제반 수단과 조치를 말한다.

- 4) 정당한 사유 없이 장애인에 대한 제한·배제·분리·거부 등 불리한 대우를 표시·조장하는 광고를 직접 행하거나 그러한 광고를 허용·조장하는 경우. 이 경우 광고는 통상적으로 불리한 대우를 조장하는 광고효과가 있는 것으로 인정되는 행위를 포함한다.

- 5) 장애인을 돕기 위한 목적에서 장애인을 대리·동행하는 자(장애아동의 보호자 또는 후견인 그 밖에 장애인을 돕기 위한 자임이 통상적으로 인정되는 자를 포함한다. 이하 "장애인 관련자"라 한다)에 대하여 제1호부터 제4호까지의 행위를 하는 경우. 이 경우 장애인 관련자의 장애인에 대한 행위 또한 이 법에서 금지하는 차별행위여부의 판단대상이 된다.

- 6) 보조견 또는 장애인보조기구 등의 정당한 사용을 방해하거나 보조견 및 장애인보

조기구 등을 대상으로 제4호에 따라 금지된 행위를 하는 경우.

한편 장애인은 장애인 아닌 사람과 동등한 선택권을 보장받기 위하여 필요한 서비스와 정보를 제공 받을 권리를 가지며, 이를 위해 국가 및 지방자치단체는 장애인 및 장애인 관련자에 대한 모든 차별을 방지하고 차별받은 장애인 등의 권리를 구제할 책임이 있으며, 장애인 차별을 실질적으로 해소하기 위하여 이 법에서 규정한 차별 시정에 대하여 적극적인 조치를 하여야 한다고 규정하고 있다. 또한 이 법에는 전자정보 및 비전자정보에 대하여 장애인이 장애인 아닌 사람과 동등하게 접근·이용할 수 있도록 수화, 문자 등 필요한 수단을 제공하여야 하며, 공공기관 등은 자신이 주최 또는 주관하는 행사에서 장애인의 참여 및 의사소통을 위하여 필요한 수화통역사·문자통역사·음성통역사·보청기 등 필요한 지원을 하여야 한다고 명시하고 있다.

### 3. 도서관의 장애인서비스의 국제기준 및 외국기준 분석

도서관의 장애인서비스에 관련된 국제기준 및 외국기준에 대한 분석은 기준 및 지침의 구성요소를 도출하는데 많은 시사점을 얻을 수 있다. 이 연구에서 분석 대상이 되는 국제기준 및 외국기준으로는 IFLA의 <장애인을 위한 도서관 접근 체크리스트>, <점자이용자를 위한 도서

관서비스 지침>, <정보시대 시각장애인을 위한 도서관 개발 지침>, <청각장애인을 위한 도서관 서비스 지침>, <치매인을 위한 도서관서비스 지침>, <읽기쓰기 장애인을 위한 도서관서비스 지침>, ALA의 <장애인을 위한 도서관서비스 정책>와 <시각 및 지체장애인 서비스를 위한 기준 및 지침> 개정판, 영국의 <장애 포트폴리오>와 <장애인을 위한 도서관 정보 서비스 규정>, 아일랜드의 <도서관 접근> 등으로, 각 지침의 개요와 구성요소를 중심으로 분석하였다.

#### 3.1 IFLA - 장애인을 위한 도서관 접근 체크리스트<sup>9)</sup>

##### 3.1.1 지침의 개요

이 체크리스트는 IFLA의 소외계층 도서관 서비스 분과 상임위원회(Standing Committee of Libraries Serving Disadvantaged Persons: LSDP)에 의해 공공·대학·학교·전문도서관을 비롯한 모든 유형의 도서관들의 건물, 서비스, 자료, 프로그램 등에 대한 현재의 접근가능성 수준을 평가하고, 필요한 부분의 개선을 위한 실질적인 도구로서 설계되었다. 이 체크리스트에는 도서관 직원에 대한 부분은 빠져 있다.

한편 이 체크리스트에서는 도서관의 접근가능성을 높이기 위해서는 재원이 필요하겠지만, 많은 경우 아주 적은 예산만으로도 또는 거의 예산을 들이지 않고서도 개선이 이루어질 수 있다는 점을 강조하고 있다. 즉 종종 직원의 태도 변화라든가 발상의 전환 등과 같은 방법을 통해 해결책이 모색되기도 한다는 것이다.

9) Birgitta Irvall and Gyda Skat Nielsen. 2005. *Access to libraries for persons with disabilities - Checklist*, The Hague, IFLA Headquarters(IFLA Professional Reports: 89).

### 3.1.2 지침의 구성

이 지침은 서론, 물리적 접근, 매체 유형, 서비스와 커뮤니케이션, 관련 자료 등의 다섯 항목으로 구성되어 있으며, 그 체계는 다음과 같다.

- ① 서론
- ② 물리적 접근
  - 도서관 외부와 도서관에 들어가기
  - 자료와 서비스에 대한 접근(물리적 공간, 화장실, 대출 데스크, 참고 정보 데스크, 어린이 부서, 기타 부서)
- ③ 매체 유형
  - 장애인을 위한 대체자료와 컴퓨터
- ④ 서비스와 커뮤니케이션
  - 직원 교육
  - 장애인에 대한 맞춤 서비스
  - 장애인에 대한 정보제공 방법(시각·청각·독서·지체·인식 장애, 웹사이트)
  - 장애인 단체나 개인들과의 협력 방법
- ⑤ 관련 자료

## 3.2 IFLA - 점자이용자를 위한 도서관서비스 지침<sup>10)</sup>

### 3.2.1 지침의 개요

이 지침은 IFLA의 시각장애인을 위한 도서관 분과(Section of Libraries for the Blind)에 의해 제정되어, 1998년 2월 10일에서 11일까지

캐나다의 토론토에서 개최된 동 분과의 IFLA 상임위원회(IFLA Standing Committee of the Section of Libraries for the Blind)에 제출되었다. 또한 이 지침은 같은 해 3월 13일 윈체스터(Winchester)의 제3부회 조정이사회(Division 3 Coordinating Board)에 의해 개정되었으며, 같은 해 9월, IFLA의 집행위원회(IFLA Professional Board)에 의해 승인되었다. 이 지침에 제시된 원칙들은 UNESCO 공공도서관 선언에 따라 모든 유형의 도서관에서 문해 능력과 접근이 필수적인 요인이 되는 시각장애인을 위한 서비스 제공을 펼치기 위한 것이다.

### 3.2.2 지침의 구성

이 지침은 '점자 이용자에 대한 도서관 서비스 원칙' 여덟 가지와 9개 항목으로 된 '점자장서 개발 지침'의 두 부분으로 구성되어 있다.

## 3.3 IFLA - 정보시대 시각장애인을 위한 도서관 개발 지침<sup>11)</sup>

### 3.3.1 지침의 개요

시각장애인들은 시각장애가 없는 사람들과 동일한 정보요구를 갖고 있다. 시각 장애가 없는 사람들이 신문을 읽고, CD를 듣고, 인터넷으로부터 전자 정보를 다운받는 것과 같이, 시각장애인들 또한 그들이 접근 가능한 포맷으로

10) *Guidelines for Library Service to Braille Users*. Prepared for: Approval by IFLA Professional Board, Submitted by: IFLA Standing Committee of the Section of Libraries for the Blind per Meeting February 10-11 1998, Toronto, Canada. Revised at Division 3 Coordinating Board, March 13, 1998, Winchester. Approved by IFLA Professional Board, Aug. 1998. <<http://www.ifla.org/VII/s31/pub/guide.htm>>(Latest Revision: April 6, 1999).

11) *Libraries for the Blind in the Information Age - Guidelines for development*, edited by Rosemary Kavanagh and Beatrice Christensen Sköold. The Hague, IFLA Headquarters, 2005(IFLA Professional Reports: 86).

된 정보에 대한 접근을 원한다.

일반 출판물에 비해 시각장애인들이 접근 가능한 형태의 상업 출판물은 매우 적기 때문에 인쇄자료 이용에 장애가 있는 사람들을 위한 효과적인 도서관서비스 개발은 매우 중요하다. 대체자료 장서 구축과 도서관의 서가 탐색이 어려운 이용자의 접근 가능성을 높여주는 작업은 시각장애인을 위한 도서관 서비스의 개발에 필수적인 요소이다.

이 지침은 IFLA 시각장애인분과 상임 위원회(The Standing Committee of the IFLA Libraries for the Blind Section)에 의해 시각장애인을 위한 도서관의 이용자, 그들과 함께 일하고 있는 사람들, 많은 전문가를 포함하여 전 세계의 많은 사람들의 도움을 받아 개발되었다. 특히 이 지침의 개발에 주도적인 역할을 한 사람으로 캐나다 국립 장애인 연구소(The Canadian National Institute for the Blind)의 Rosemary Kavanagh와 스웨덴의 녹음점자도서관(Swedish Library of Talking Books and Braille)의 Beatrice Christensen Sköold이다.

### 3.3.2 지침의 구성

이 지침은 모두 10개 항목으로 구성되어 있으며, 항목별 주요 내용은 다음과 같다.

- ① 서론
  - 지침의 목적, 도서관 서비스 개발의 변화, 기준의 중요성, 자원의 불균형
- ② 역사
- ③ 서비스 체계
  - 사명, 법률 체계(일반, 도서관법, 저작권법), 정부의 역할, 국가 전략
- ④ 고객 원조 - 이용자 요구 충족하기(일반,

어린이, 학생, 성인, 다문화 그룹, 노인)

- ⑤ 협력과 네트워킹(일반, 자원과 전문가 공유, 도서관 상호대차, 협력을 통한 비용 절감, 다른 도서관이나 다른 기관과의 연결)
- ⑥ 장서개발(일반, 장서개발 정책, 장서개발 계획, 선정 기준, 균형과 범위, 저작권, 기증, 자료 조직, 다른 장서와의 연결, 웹 문서, 기준의 측정, 장서의 보존)
- ⑦ 서비스와 장서에 대한 접근(일반, 녹음재생기와 서비스 접근, 읽기 훈련, 이용 조건, 독자 서비스, 배달 방법, 연체자료)
- ⑧ 대체자료 개발
  - 일반
  - 오디오자료(아날로그 녹음, 자료의 디지털화, 디지털 오디오의 영향, 독서의 변화)
  - 점자자료(점자자료의 생산, 점자 종이, 점자 숙련자 또는 점자 번역자의 훈련과 보증, 종이 없는 점자와 전자 텍스트)
  - 그림과 그래픽
  - 큰활자(필요성과 저작권, 확대, 전자 텍스트, 프린트 요구, 폰트 크기와 폰트 타입, 상업 출판사)
- ⑨ 관리와 홍보
  - 전문 직원 채용(전문사서의 역할과 기술)
  - 훈련, 직원 개발, 교육기관의 역할, 시각장애인을 위한 감각 훈련
  - 윤리, 가치, 지원자의 고용과 교육, 건강과 안전
  - 운영과 계획(정책 개발, 전략적 운영 계획, 재정 계획과 회계, 예산, 자원 운용)
  - 도서관 시스템과 기술의 변화, 분석과 평가
  - 마케팅과 옹호(마케팅과 장려 정책, 매체 활용, 평가)

⑩ 질적 보장

3.4 IFLA - 청각장애인을 위한 도서관 서비스 지침<sup>12)</sup>

3.4.1 지침의 개요

1988년 호주 New South Wales 주립 도서관 주관으로 개최된 회의에서 처음으로 청각장애인에 대한 도서관서비스 국제 기준의 필요성이 제기되었으며, 그 이후 3년간의 개발과정을 거쳐 1991년 IFLA에 의해 최종적으로 수용·출판되었다. 그러나 최근 10여년에 걸친 인터넷을 비롯한 급속한 기술의 발전으로 인해 지침 개정의 필요성이 제기되었으며, 1996년 미국 도서관협회의 ASCLA(Association of Specialized and Cooperative Library Agencies)는 IFLA의 지침을 수정한 Guidelines for Library and Information Services for the American Deaf Community(ed. by Martha L. Goddard)를 발표하였다.

3.4.2 구성

이 지침은 서문, 서론(내용, 목적과 범위), 지침(직원 인사, 커뮤니케이션, 장서, 서비스, 프로그램 마케팅), 용어 정의 등의 네 부분으로 구성되어 있다.

3.5 IFLA - 치매인을 위한 도서관서비스 지침<sup>13)</sup>

이 지침은 치매의 개념, 치매의 유형, 역사, 공공도서관의 도전, 서비스, 커뮤니케이팅, 도서관 자료, 가정 기반 도서관 서비스, 장기요양 시설에 있는 사람에 대한 도서관 서비스, 직원과의 협력, 도서관 서비스 모델, 독서 표현, 인종이나 문화적 소수 그룹, 도서관서비스 홍보, 결론, 참고문헌과 웹사이트, 추가 자료 등으로 구성되어 있다.

3.6 IFLA - 읽기쓰기장애(Dyslexia)인을 위한 도서관서비스 지침<sup>14)</sup>

이 지침은 난독증의 개념, 민주적 관점(법률, UNESCO 공공도서관 선언, 독자 현장), 도서관 직원의 난독증에 대한 지식의 필요성(대학의 문헌정보학과, 계속 교육), 독서장애(난독증) 어린이에 대한 도서관봉사, 독서장애인에 대한 환대(나의 도서관, 친숙한 환경), 독서장애인을 위한 자료(읽기 쉬운 자료, 녹음책, 신문, 정기간행물, 팸플릿과 브로슈어, 읽기 서비스, 쉬운 자막으로 된 비디오), 정보 기술, 도서관서비스에 대한 홍보 등을 포함하여 모두 37페이지로 구성되어 있다.

12) John Michael Day ed., 2007. *Guidelines for Library Services to Deaf People*. The Hague, 2<sup>nd</sup> Ed. IFLA Headquarters(IFLA Professional Reports: 104).  
 13) Helle Arendrup Mortensen and Gyda Skat Nielsen. 2007. *Guidelines for Library Services to Persons with Dementia*. The Hague, IFLA Headquarters(IFLA Professional Reports: 104).  
 14) Gyda Skat Nielsen and Birgitta Irvall, *Guidelines for Library Services to Persons with Dyslexia*. Under the auspices of the Section of Libraries Serving Disadvantaged Persons. The Hague: IFLA Headquarters, 2001(IFLA Professional Reports: 70).

### 3.7 ALA - 시각 및 지체장애인을 위한 도서관 서비스 기준 및 지침(개정판)<sup>15)</sup>

#### 3.7.1 기준 및 지침의 개요

이 기준 및 지침은 ASCLA(Association of Specialized and Cooperative Library Agencies)와 LC/NLS(The Library of Congress National Library Service for the Blind and Physically Handicapped)의 지속적인 협력 작업을 통해 개발되었으며, LC/NLS 협력망에 속한 도서관들이 개인별로 적합한 최상의 서비스 수준을 유지하도록 하는데 그 목적이 있다. LC/NLS의 협력망은 57개의 지역 도서관과 77개의 지역 내의 소구역 도서관, 4개의 설비대여 기구, 2개의 다주(multistate) 센터 등으로 구성되어 있다. 이 기준 및 지침의 출발은 약 50년 전인 1957년까지 거슬러 올라가지만, 첫 번째 기준이 ALA에 의해 승인된 1979년 이래 1985년, 1995년 등의 여러 차례의 수정 작업을 거쳐 2005년 1월 최종적으로 승인되었다.

#### 3.7.2 기준 및 지침의 구성

이 기준 및 지침은 크게 기준(standards)과 지침(guidelines)의 두 영역으로 구성되어 있다. 기준 부분은 다음과 같은 조항들이 포함되어 있다.

① 서비스 준비(고객의 등록, 자료와 정보 및 서비스의 제공 등과 같은 LC/NLS 프로그램의 일상적 운영에 관련된 서비스 문제), ②

자원의 개발과 관리, ③ 공공교육과 아웃리치, ④ 컨설팅 서비스, ⑤ 자원봉사자, ⑥ 운영과 조직(기관의 임무, 운영 단위 등), ⑦ 예산과 자금 조달, ⑧ 계획과 평가, ⑨ 정책과 절차, ⑩ 보고 및 통계, ⑪ 인사, ⑫ 연구 및 개발

기준 다음으로 인력이나 공간 등에 관련된 양적인 가이드라인을 제공하기 위한 지침이 제시되어 있다.

### 3.8 ALA - 장애인을 위한 도서관서비스 정책<sup>16)</sup>

ALA의 장애인 정책은 ASCLA(Association of Specialized and Cooperative Library Agencies)에 의해 작성되어 2001년 ALA 이사회에서 승인되었다. 이 정책은 장애인 관련 법, 도서관 서비스 시설, 장서, 보조공학기기, 고용, 도서관 교육·훈련·전문직 개발, ALA의 각종 회의, ALA의 출판과 커뮤니케이션 등과 같은 9개 영역으로 구성되어 있다.

### 3.9 영국 - Disability Portfolio Guide 6. Inclusive Information

이 지침은 ① 지침의 목적, ② 장애 유형별 도서관서비스 장애의 내용과 장애의 극복을 위한 지침, ③ 도서관의 장애인서비스에 대한 홍보, 그리고 ④ 결론으로 구성되어 있다.

우선 이 지침의 목적은 이용자들이 정보의

15) ALA, 2005. *Revised Standards and Guidelines of Service for the Library of Congress Network of Libraries for the Blind and Physically Handicapped*. Chicago: ALA.

16) ALA, *Library Services for People with Disabilities Policy*. <<http://www.ala.org/ala/ascla/asclaissues/libraryservices.cfm>(2001. 1. 16)>.



획득과 획득한 정보의 이해, 정보에 대한 물리적 접근, 원하는 방식이나 포맷으로의 획득 등을 쉽게 할 수 있도록 보장하는 것으로 명시되어 있다.

다음으로 도서관서비스에 대한 장애의 유형을 청각장애(deaf and hard of hearing people), 시각장애(blind and partially sighted people), 시청각 장애(deafblind people), 지체장애(physical disabled people)로 나누어, 각 유형별 장애의 내용과 극복 방법에 대해 언급하고 있다.

청각장애인에는 음성언어 획득 이전에 실청하여 수화가 주된 커뮤니케이션 방법인 농자, 음성언어를 획득하고 나서 실청한 중도실청자, 보청기를 통해 음성에 의한 대화가 가능한 난청자 등이 있으며, 이들에게는 배경 소음, 시각적(lip reading) 장애, 불충분한 음량, 불명확한 발음 등이 커뮤니케이션의 장애요인이 된다. 또한 이들은 도서관의(대출·열람·정보 서비스) 데스크 회의, 안내 투어, 프로그램 참여, 비디오테이프 등에서 정보이용의 장벽에 부딪히게 된다. 이러한 장벽을 극복하기 위한 방법으로 청각장애인이 원하는 커뮤니케이션 방법의 파악을 통한 명확한 면대면 커뮤니케이션, 환경(충분한 조명과 음향, 배경소음 제거, 인도용 루프)의 조성, 깨끗한 인쇄 형태의 서면 정보, 수화나 자막이 포함된 비디오테이프, 커뮤니케이션 보조 장치(음성 확대 전화, 팩스나 이메일, 문자전화기 등)의 도입 등이 있다.

시각장애인에게 장벽이 되는 것으로 작은 글자나 읽기 어려운 글씨체, 배경과 글의 낮은 대비, 반사에 의한 광택지, 뒷면이 비치는 얇은 종

이, 그림 위의 글자, 불충분한 조도 등이 있다. 이러한 장벽을 극복하기 위한 방법으로 환경조성(충분한 조도, 색조 대비에 따른 정돈되고 논리적인 배치 등), 면대면 정보 제공, 큰활자책 및 점자 정보 제공(점자자료의 경우 쌓아 놓으면 짓눌러 뭉개질 수 있음), 오디오 자료 제공, 보조 장비(스크린 리더, 점자 스캐너 등)의 도입 등이 있다.

지체장애인의 경우 서가 높이의 조절, 정돈되고 충분한 넓이의 통로 및 서가 간격, 무거운 자료에 대한 도움, 대체자료 제공, 우편 서비스 등의 방법을 통해 정보에 대한 물리적 접근 장애를 제거할 수 있다.

마지막으로 장애인서비스에 대해 널리 알리기 위한 홍보 계획으로 라디오나 텔레비전, 오디오테이프, 지역 신문, 자막 처리된 비디오 등을 활용할 수 있을 것이다.

### 3.10 영국 - 장애인을 위한 도서관 정보 서비스 규정<sup>17)</sup>

이 규정은 DDA의 규정을 도서관에 적용하기 위한 것으로서, 영국의 도서관 및 정보 전문가 협회(CILIP: Chartered Institute, of Library and Information Professionals)의 자문 그룹인 CILIP Community services Group과 CILIP Health Libraries Group의 Community Care Network에 의해 제안되었다. 이 지침의 주요 내용은 지역사회에 대한 정보 알기, 서비스에 접근하기, 건물에 접근하기, 그리고 직원 등이다.

17) CILIP(Chartered Institute, of Library and Information Professionals), *Library and Information Services for Disabled People*. <<http://www.cilip.org.uk/informationadvice/diversity/LISanddisabled.htm>>.

### 3.11 아일랜드 - 도서관 접근 (Library Access)<sup>18)</sup>

이 지침은 서론(배경과 목적, 도서관 접근의 실행), 협의, 정책 형성과 계획, 장애 심사, 보편적 디자인 및 서비스 전달(물리적 환경, 서비스 배달), 훈련, 홍보, 질적 통제, 결론, 참고정보원 등의 항목으로 구성되어 있다.

## 4. 도서관의 장애인서비스 기준 및 지침의 구성 요소 도출

지금까지 살펴 본 장애인을 위한 도서관서비스 지침과 정책성명들은 공통적으로, 장애인의 도서관 이용은 평등원칙에 의거하여 비장애인들이 자유롭게 도서관을 이용하는 것과 동일한 수준에서 제공되어야 하며, 도서관의 부차적 서비스가 아니라 기본적 서비스 영역에 해당함을 밝히고 있다. 또한 장애인의 정보접근과 이용 및 서비스를 위해 도서관에서는 장애인을 위한 장서, 서비스, 각종 정보이용 장비, 편의시설 등을 구비해야 하며, 장애인에 대한 인식이 높고 수화/점자 등이 가능한 전문사서를 배치하고, 적절하고 지속적인 교육 프로그램을 통해 장애인과 장애인 서비스에 대한 도서관 사서들의 인식을 높이고, 장애인단체나 복지시설 및 기관 등과 지속적인 협력을 구축할 것을 주문하고 있다.

도서관의 장애인 서비스와 관련하여 각종 지침과 성명 속에 포함된 주요 구성요소들과 요

소별 주요 내용을 유형화시켜 정리해 보면 다음과 같다.

### 4.1 도서관 내외부의 물리적인 접근성 및 이동권 보장

도서관은 장애인이 도서관의 모든 시설과 자료, 서비스를 이용하는데 어려움이 없도록 도서관 내외부의 물리적인 접근성 및 이동권을 보장해야 하며, 이를 위해 장애인을 위한 각종 편의시설을 확보하여야 한다. 이 부분은 거의 모든 지침에서 도서관의 장애인서비스를 위한 가장 중요한 요소로 비중 있게 다루고 있는데, 여기에는 도서관 건물로의 접근성과 도서관 외부 이동권, 그리고 도서관 내부 이동권 등이 포함된다.

도서관은 지역사회와 연계하여 도서관 건물로의 접근성을 보장하여야 하는데, 대중교통을 이용하였을 때 도서관으로의 접근거리가 가까워야 하며, 도서관이 경사가 심한 곳에 위치하여서도 안 된다는 점을 명시하고 있다. 이는 도서관 내부 시설이 아무리 훌륭히 갖추어져 있다 하더라도 도서관으로 찾아오는 길이 보장되지 않는다면 아무런 소용이 없기 때문이다. 각 지침에서 다루고 있는 주요 내용으로 버스정류장 및 지하철 출입구로부터 도서관까지 오는 인도에 휠체어가 자유롭게 다닐 수 있도록 턱을 제거하고 급격한 경사가 없어야 하며, 시각장애인의 보행을 위한 점자 유도 블록과 음향 유도기, 그리고 명확하고 읽기 쉬운 안내 표지, 장애인 주차구역 설치 등이 있다.

18) The Equality Authority & The Library Council, *Library Access*.

또한 도서관 내부 이동권 보장을 위해 출입문과 도서관 안내, 접수 및 안내데스크 주변, 서가의 배치, 엘리베이터, 화장실, 경보 및 피난설비, 열람실 등에 관한 지침과 기준을 포함할 필요가 있다. 예를 들어 출입문의 경우 휠체어가 자유롭게 드나들 수 있게 충분한 공간을 확보해야 하고, 가급적 자동문으로 설치하여야 하며, 회전문 설치는 삼가야 한다.

#### 4.2 접근 가능 장서 구축

이 부분 역시 도서관의 장애인서비스를 위한 필수적인 부분으로서, 도서관의 장서는 장애를 가진 사람들을 포함하여 모든 고객이 접근 가능해야 하며, 장애인들은 비장애인들이 이용하는 일반자료를 있는 그대로 이용하기 어려운 경우가 많기 때문에 도서관은 장애유형에 맞는 자료를 확보하여 제공해야 한다는 점을 명시하고 있다. 여기에는 점자도서, 아날로그 또는 디지털 형태의 토크북, 촉각도서, 큰활자도서, 묵·점자혼용도서, 음성변환 출력용 2차원 바코드 도서, 시각장애인 관련 전자도서, 시각장애인관련 화면해설 비디오, 읽기 쉬운 책, 자막이나 수화를 포함한 아날로그 또는 디지털 형태의 동영상 자료 및 전자정보원 등의 구축에 관한 내용이 포함된다.

#### 4.3 서비스와 프로그램

도서관은 서비스를 제공함에 있어 장애를 가진 사람들을 차별해서는 안 되며, 장애인의 도서관 자료 이용의 편의를 도모함과 동시에 장애인이 참여할 수 있는 다양한 프로그램을 개

발하여 운영함으로써 장애인이 지역사회의 일원으로 소속감을 가지고 풍부한 문화적 혜택을 누리며 살아갈 수 있도록 지원해야 한다. 이를 위한 도서관의 서비스와 프로그램에 관련된 지침으로 다음과 같은 내용이 포함된다.

- 시각장애인을 위한 도서관의 서비스와 프로그램: 점자 출력 서비스, 대면낭독봉사, 시각장애인을 위한 참고봉사, 진행 중인 도서관프로그램에 점자자료 포함 등.
- 청각장애인을 위한 도서관의 서비스와 프로그램: 자막이나 수화 삽입 비디오자료 등을 통한 청각장애인을 위한 참고봉사, 지역의 문자해독 프로그램에 관련된 정보 제공, 수화로 행해지는 프로그램, 화상전화기나 문자전화기 또는 골도전화기 비치, 자막 수신기 설치 등.
- 지체장애인을 위한 도서관의 서비스와 프로그램: 서가높이의 조절, 충분한 넓이의 통로 및 서가 간격, 무거운 자료에 대한 도움, 대체자료(토크북, 오디오북, 멀티미디어자료) 제공, 우편서비스 책을 집거나 페이지를 넘기고, 책을 덮고, 그것을 다시 서가에 올리는 등과 관련한 어려움과 컴퓨터를 통한 자료검색의 어려움 고려, 방문대출 및 우편대출 서비스 등.

#### 4.4 보조공학기기

보조공학기기는 장애인들의 이동, 의사소통, 학습, 업무 등 생활 전반에 걸쳐 장애인들이 효율적으로 활동할 수 있도록 돕는 기기들로서, 장애인들이 필요로 하는 각종 정보에 대한 접근과 이용에 있어 큰 기능을 담당하고 있다. 다

양한 유형의 지식과 정보에 대한 사회적 서비스를 담당하고 있는 도서관들은 장애인 이용자의 원활한 정보접근과 입수, 활용에 이르는 전 과정에 장애유형에 적합한 보조공학기기를 활용하여 장애인 이용자들을 지원할 책임을 가지고 있다. 도서관들이 장애인 서비스와 관련하여 이용할 수 있는 보조공학기기를 장애 유형별로 보면 다음과 같다.

- 시각장애인들의 정보 접근과 이용을 위해 적합한 보조공학기기: 점자프린터, 점자 정보 단말기, 화면낭독 S/W, 화면확대 S/W 및 H/W, 2차원 바코드 음성출력 S/W 및 H/W, 토크북 재생 S/W 및 H/W, 인쇄물 음성변환 출력기, 문서인식 S/W 및 주변기기, 대형모니터, 음성인식 S/W, 점역 S/W, 전자 점자도서 재생 S/W, 확대경 등.
- 청각장애인들의 정보 접근과 이용을 위해 적합한 보조공학기기: 문자전화기, 화상전화기, 골도전화기, 자막수신기, 음성증폭기, 보청기, 램프 점멸 신호장치, 진동 신호장치, 컴퓨터 보조 디지털 필기장비 등.
- 지체장애인들의 정보 접근과 이용을 위해 적합한 보조공학기기: 특수 마우스, 특수 키보드, 문자입력 S/W, 음성인식 S/W, 입력 보조 도구, 독서 보조 도구, 휠체어, 목발, 높낮이 조절 컴퓨터/열람 테이블, 터치스크린 모니터 등.

이를 위해 도서관들은 장애인 이용자들이 최신 기술로 개발된 보조공학기기를 통해 최대한의 편리를 얻을 수 있도록 관련 도서관, 단체, 업체 등과 협력하여야 하며, 예산 편성시 보조

공학기기의 구입과 유지보수를 위한 예산을 최대한 확보하여야 할 필요가 있다. 또한 비교적 고가인 보조공학기기를 개별도서관에서 적절히 구비할 수 있도록 국가단위의 도서관과 도서관 단체 및 기구들의 적극적 지원이 필요하다.

#### 4.5 웹 접근성과 유니버설 디자인의 준수

인터넷을 통한 정보의 접근과 이용이 보편화된 오늘날, 도서관의 지식정보 서비스 역시 도서관 웹사이트를 통해 대부분 이루어지고 있다. 만일 도서관들이 웹 접근성 제고를 위한 관심과 노력을 기울이지 않는다면, 여러 유형의 장애를 가진 이용자들은 도서관의 지식정보 서비스를 제대로 이용할 수 없게 된다. 따라서 도서관들은 문자와 영상 정보에 대한 인식이 어려운 시각장애인, 음성과 음향 정보의 이용에 어려움을 겪는 청각장애인, 키보드와 마우스 등 입력장치 조작에 어려움을 겪는 지체장애인 등이 도서관 웹사이트에 대한 접근과 이용을 원활히 할 수 있도록 도서관의 장애인서비스를 위한 기준 및 지침에 웹 접근성 관련 내용을 포함할 필요가 있다.

아울러 '모든 사람들을 위한 디자인'이라고 할 수 있는 유니버설 디자인은 장애, 연령, 성별, 체격, 국적 등과 무관하게 모든 사람이 사용하기 편리한 제품, 건축, 환경, 서비스 등의 구현하고자 하는 디자인 철학과 접근방법으로서, 신체적, 경제적, 성적, 인종적, 종교적 배경과 관계없이 지역사회 구성원에게 공평한 지식정보 서비스를 제공해야 하는 도서관들은 유니버설 디자인 정신의 구현을 위해 적극적으로 노력해야 한다.

#### 4.6 인력자원의 개발 및 활용

도서관들이 장애인을 대상으로 한 서비스를 원활하게 진행하기 위해서는 무엇보다도 도서관장을 비롯한 도서관 사서들과 직원들의 인식 확립이 필수적이다. 하지만 이러한 인식은 절로 확립되는 것이 아니라 다양한 교육과 훈련, 학습을 통해 개발되는 것임은 분명하다. 도서관들이 장애인 서비스와 관련한 체계적인 인력 자원의 개발 및 활용을 위해 포함되어야 할 기준으로 다음과 같은 것이 포함된다.

우선 도서관을 책임지고 있는 사서들은 도서관의 장애인 서비스가 부가적으로 이루어지는 것이 아니라 도서관의 기본적, 필수적 서비스라는 사실을 인식하여야 한다. 국가 도서관 단위에서는 사서연수 프로그램과 전문성 있는 세미나 등을 통해 장애인 서비스에 대한 인식과 방법을 제공해야 하며, 개별 도서관들은 도서관장의 주도하에 자체 직무교육을 수시로 실시하여 자관에 적합한 장애인 서비스의 실천방안을 모색해야 한다. 또한 사서들은 자생적인 연구와 학습이 도서관의 장애인 서비스 발전에 큰 밑거름이라는 점을 명확히 인식해야 한다. 이 외에도 문헌정보학과 교육과정에 장애인을 위한 서비스를 다루는 교과목의 개설, 장애인 서비스 전문 사서의 채용과 담당 부서 조직, 장애인 서비스 담당 사서의 순환보직 문제 등이 포함될 필요가 있다.

#### 4.7 국내외 유관기관과의 협력

개별 도서관들이 소속 이용자들의 모든 정보 요구를 충족할 수 있는 장서의 구축과 서비스

의 제공이 불가능하다는 사실은 개별 도서관들을 타 도서관과 적극적으로 협력을 하도록 이끌고 있다. 특히 장애인을 서비스 대상으로 삼고 있는 도서관들의 경우, 제공해야 하는 장서와 서비스, 프로그램은 비장애인을 대상으로 한 그것과 비교할 때 매우 특수하여 훨씬 더 많은 비용과 노력을 요구하고 있어 개별 도서관이 장애인 이용자들에게 제공할 수 있는 장서와 서비스 등의 범위는 매우 협소한 실정이다. 따라서 장애인 서비스를 제공하고 있는 도서관들이 그 이용자들의 정보요구를 충족하기 위해서는 국내외 장애인 서비스 제공 도서관과 복지관, 특수학교 등 유관 기관과 협력은 선택이 아닌 필수사항이라 할 수 있다.

장애인 서비스를 제공하는 도서관들은 이용자 서비스의 발전을 위해 국내 장애인 관련 도서관 및 정보제공 기관, 장애인 단체, 특수학교 그리고 해외의 관련 도서관 및 단체 등과의 협력 사업에 적극적으로 참여하여야 한다. 특히 도서관들은 장애인 서비스에 관한 지식기반을 확충하고 장애인 서비스의 참여 확대와 지속적 개선을 위해 지역의 장애인 커뮤니티와 동반자적 협력관계를 유지하고 도서관 운영에 직간접적으로 참여시켜야 한다.

## 5. 결 론

지금까지 국내 도서관들이 장애인서비스를 실시할 때 길잡이 역할을 할 수 있는 장애 유형별 지침과 기준을 만들기 위한 기초 작업의 일환으로 도서관의 장애인서비스 기준 및 지침의 범위와 구성요소를 도출해 보았다. 이를 위해

장애인을 위한 도서관서비스의 강화를 위한 국내 도서관의 장애인서비스 현황과 요구에 대한 조사·분석 작업과, 장애인을 위한 도서관 서비스 관련 법규 분석, 그리고 세계도서관연맹(IFLA), 미국도서관협회(ALA) 등 국제기구 및 외국기관들이 장애인을 대상으로 제정한 각종 지침과 정책 등에 대한 조사 및 분석 작업을 진행하였다.

도출된 도서관의 장애인서비스 기준 및 지침의 구성요소는 도서관 내외부의 물리적 접근성 및 이동권 보장, 접근 가능 장서 구축, 서비스와 프로그램, 보조공학기기, 웹 접근성과 유니버설

디자인, 인력자원의 개발과 활용, 국내외 유관 기관과의 협력 등의 일곱 가지로 유형화시켰으며, 각 요소별로 기준 및 지침에 포함되어야 할 주요 내용도 명시하였다.

향후 한국도서관협회와 국립장애인도서관지원센터는 서비스의 수혜자라고 할 수 있는 장애인과 장애인 단체, 그리고 서비스의 대상자인 각급 도서관의 의견을 충분히 수렴하여, 최종적인 <도서관의 장애인서비스 기준 및 지침>의 조속한 제정을 위하여 적극적인 노력을 기울여야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 강숙희. 2001. 시각장애인 정보서비스의 현황과 개선방안. 『한국문헌정보학회지』, 32(4).  
 국립중앙도서관. 2006. 『국립장애인도서관지원센터 및 도서관 연구소 운영방안 연구』. 서울: 국립중앙도서관.  
 국립중앙도서관. 2006. 『장애인 독서환경 개선 방안 연구』. 서울: 국립중앙도서관.  
 국립중앙도서관. 2007. 『전국 도서관 장애인서비스 현황조사』. 서울: 국립중앙도서관.  
 마키 히로유키, 호소노 나오즈네. 2007. 『IT 유니버설 디자인』. 서울: 내하출판사.  
 변용찬, 김성희, 윤상용, 최미영, 계훈방, 권선진, 이선우. 2006. 2005년도 장애인 실태조사. 『정책보고서』, 2006(4). 한국보건사회연구원.  
 변용찬, 김성희, 임성은. 2006. 장애인차별금지법 제정동향과 정책과제. 『정책보고서』, 2006(13). 한국보건사회연구원.  
 변용찬, 임성은, 이익섭, 조형석. 2006. UN 장애인권리협약연구. 『정책보고서』, 2006(63). 한국보건사회연구원.  
 변용찬. 2007. 장애인 권리신장을 위한 정보통신 정책 방향. 『KADO ISSUE REPORT』, 4(3). 한국정보문화진흥원.  
 육근해. 2004. 『점자도서관의 이용과 서비스요소의 상관관계에 관한 연구』. 석사학위논문, 성균관대학교 대학원.  
 육근해. 2006. 『도서관에서의 장애인서비스』. 한국점자도서관.  
 육근해. 2007. 책읽어주기 활동이 시각장애아동에게 미치는 영향에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(1).



- 윤희윤. 2007. 『전국 도서관 장애인서비스 협력망 구축 및 운영방안 연구』. 국립중앙도서관.
- 이효창, 하미경. 2007. 공공도서관 실내 공용공간의 유니버설 디자인 적용성에 관한 연구. 『한국실내디자인학회논문집』. 21(11).
- 일본도서관협회. 2000. 『장애인을 위한 도서관 서비스』. 도서관운동연구회 역.
- 정연경(2007). 『국립장애인도서관지원센터 중장기발전계획』. 국립중앙도서관.
- 최두진, 고정현, 이재웅. 2006. 2006 장애인 정보격차 실태조사 조사보고, 한국정보문화진흥원 조사보고, 6(4). 한국정보문화진흥원.
- 한국장애인고용촉진공단. 2006. 『장애와 공학기술의 특별한 만남, 보조공학 - 장애인 보조공학기기 지원』. 서울: 한국장애인고용촉진공단 고용개발원.
- 한국정보문화진흥원. 2006. 『청각 및 언어장애인을 위한 통신중계서비스』.
- 황완주. 2004. 『공공도서관 장애인편의시설 설치실태 및 개선방안에 관한 연구』. 석사학위논문, 건국대학교 산업대학원.
- AccessAbility@Cleveland Public Library / Barbara T. 2003. Mates. Public libraries 42(1): 28-31
- Ask me: guidelines for effective consultation of people with disabilities* / National Disability Authority.  
 <[www.nda.ie/Resource.nsf/askme.pdf](http://www.nda.ie/Resource.nsf/askme.pdf)>.
- Association of Specialized and Cooperative Library Agencies. 2005. *Revised standards and guidelines of service for the Library of Congress network of libraries for the blind and physically handicapped*. Chicago, IL: Association of Specialized and Cooperative Library Agencies, American Library Association.
- Bente Dahl Rathje, Margaret McGrory, Carol Pollitt, Paivi Voutilainen. 2005. *Designing and Building Integrated Digital Library Systems - Guidelines*. The Hague: IFLA Headquarters.
- Best practice in disability access* / Bidy Fisher. 2001. *Library Association record*, 103(8): 481-483.
- Birgitta Irvall and Gyda Skat Nielsen. 2005. *Access to libraries for persons with disabilities - checklist*. The Hague: IFLA Headquarters.
- Building sight: a handbook of building and interior design solutions to include the needs of visually impaired people* / Peter Barker, Jon Barrick, Rod Wilson. London: HMSO in association with the RNIB, 1995.
- Buildings for all to use: [good practice guidance for improving existing public buildings for people with disabilities]* / Sylvester Bone. Construction Industry Research and Information Association.
- Checklist of library building design considerations* / William W. Sannwald. 4th ed. Chicago: American Library Association, 2001. Chapter 5: Compliance with

- ADA accessibility guidelines.  
*Disability Portfolio*. London: Resource, 2003.  
<[www.resource.gov.uk](http://www.resource.gov.uk)>.
- Guidelines for library services to people who are housebound*. London: Library Association, 1991.
- Gyda Skat Nielsen and Birgitta Irvall. *Guidelines for Library Services to Persons with Dyslexia*. The Hague: IFLA Headquarters, 2001.
- IFLA home page. Guidelines for Library Service to Braille Users.  
<<http://www.ifla.org/VII/s31/pub/guide.htm>> [cited 2007.11].
- Improving access through partnerships / Muriel Hill*. *Library Association record*, 14(3) 1999, 73-74.
- John Michael Day. *Guidelines for Library Services to Deaf People*. The Hague: IFLA Headquarters, 2000.
- Libraries: the Disability Discrimination Act Part 4*. Disability Rights Commission.  
<[www.drc-gb.org/campaign/meeting/libraries.doc](http://www.drc-gb.org/campaign/meeting/libraries.doc)>.
- Library services for visually impaired people: a manual of best practice / edited by Linda Hopkins for Resource: the Council for Museums, Archives and Libraries*. Revised ed. May 2002.  
<[www.nlbuk.org/bpm](http://www.nlbuk.org/bpm)>.
- National Network - Local Service: standards for the public library service in the republic of Ireland*. Dublin: Library Association of Ireland, 1999.
- Resource disability action plan: achieving equality of opportunity for disabled people in museums, archives and libraries*. London: Resource, 2002.  
<<http://www.resource.gov.uk>>.
- The ADAPTABLE approach: a practical guide to planning accessible libraries / Alan Cantor*. *Library hi tech*, 14(1): 41-45. 1996.
- Training rewards and challenges of serving library users with disabilities / Cynthia Holt and Wanda Hole*. *Public libraries* 42(1): 34-37. 2003.
- Young Sook Lee. 2001. Accessible library services for people with disabilities. 박사학위논문, University of London University College London.