

대통령기록관 장애인서비스 현황 및 개선방안*

A Study on Methods to Improve the Services for the Disabled in Presidential Archives

정 힘 찬 (Him-Chan Jeong)** , 최 두 원 (Doo-Won Choi)***
양 동 민 (Dong-Min Yang)**** , 오 효 정 (Hyo-Jung Oh)*****
김 용 (Yong Kim)*****

초 록

본 연구는 대통령기록관의 장애인서비스 현황 분석을 통해 문제점을 살펴보고, 이에 대한 개선방안 제안을 목적으로 수행되었다. 이를 위해 장애인 관련 기존 연구, 법령, 실태조사 보고서 등 문헌조사를 실시하고, 기록관과 유사 서비스를 제공하는 국내 기관과 미국대통령기록관을 대상으로 사례조사를 실시하였다. 또한 대통령기록관 서비스 담당자를 대상으로 정보공개청구를 실시하였으며, 문헌조사 및 사례조사 그리고 정보공개 청구의 결과를 토대로 대통령기록관 장애인서비스의 현황을 분석하였다. 분석 결과 공간 및 시설, 보조도구, 프로그램, 인력 측면에서 문제점을 도출하였으며 이를 기반으로 개선방안을 제안하였다.

ABSTRACT

This study aims to identify the problems of services for the disabled in Presidential archives and to propose methods to solve those problem. To achieve the goal this study conducted literature surveys such as existing researches, laws and surveys on people with disabilities, and conducted case studies on domestic institutions that provide similar services with archives and US Presidential Archives. Also, information disclosure request was made to the service representatives in Presidential Archives and we analyzed the current status of offline services for the disabled who visited Presidential Archives based on the results of literature review, case studies and information disclosure request. As a result, the problems were found in terms of space and facilities, assistive devices, programs and manpower and we proposed the methods to improve the services for the disabled.

키워드: 대통령기록관, 장애인, 장애인서비스, 기록관 장애인서비스, 대통령기록관 장애인서비스
Presidential Archives, Disabled People, Services for the Disabled, Archives Services for the Disabled, Presidential Archives Services for the Disabled

* 이 논문은 2017년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2016S1A5B8913575).
** 전북대학교 일반대학원 기록관리학과 석사과정(hc-1106@naver.com) (제1저자)
*** 전북대학교 일반대학원 기록관리학과 석사과정(allregi@nate.com) (공동저자)
**** 전북대학교 기록관리학과 조교수, 문화융복합 아카이빙연구소 연구원(dmyang@jbnu.ac.kr) (공동저자)
***** 전북대학교 기록관리학과 조교수, 문화융복합 아카이빙연구소 연구원(ohj@jbnu.ac.kr) (공동저자)
***** 전북대학교 문헌정보학과 교수, 문화융복합아카이빙연구소장(yk9118@jbnu.ac.kr) (교신저자)
논문접수일자 : 2017년 11월 24일 논문심사일자 : 2017년 12월 9일 게재확정일자 : 2017년 12월 11일
한국비블리아학회지, 28(4): 127-156, 2017. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2017.28.4.127]

1. 서론

1.1 연구배경 및 목적

대통령은 우리나라를 대표하는 행정권의 수반(首班)이자 최고 통치권자로서, 대통령이 수행하는 업무는 국가적 차원에서 매우 중요하다. 나아가 대통령의 직무수행 과정에서 생산되는 대통령기록물은 다른 정부기록물에 비해 기록물이 지닌 가치가 굉장히 크며, 정치, 외교, 국방, 사회, 경제, 교육 등 대통령 임기동안의 여러 사회상을 반영하고 있기 때문에 활용가치가 높은 기록물이라고 할 수 있다(김건 외 2013). 따라서 대통령기록관은 대통령기록물을 안전하고 효율적으로 관리하는 동시에 모든 국민들이 대통령기록물을 활용할 수 있는 기반을 마련해야 한다. 한편, 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률(이하, 장애인차별금지법)」이 시행되면서 장애인의 정보접근, 의사소통, 편의증진에 대한 공공기관의 노력이 촉구되고 있지만, 국내 기록관의 경우 비장애인 이용자들을 대상으로 한 기록정보서비스는 점차 확대되는 반면 장애인 이용자들은 기록물에 대한 기본적인 접근조차 어려운 환경에 방치되고 있다. 뿐만 아니라 기록정보서비스 관련 연구들도 비장애인 중심의 편중된 연구가 진행되어 왔으며, 장애인을 위한 기록정보서비스 연구는 많이 부족한 실정이다(김보일 2013). 기록관과 같은 공공기관에서 장애인 이용자들의 이용이 제한되는 배경에는 '건강이나 체력의 부족', '경제적 부담' 등 장애인 이용자 개인의 문제도 있지만, 장애인 이용자를 위한 '정보 및 프로그램의 부족', '의사소통의 어려움', '인력지원의 부

재', '불편한 접근성' 등 현실적인 문제가 많이 내포되어 있다(한국보건의사회연구원 2014). 따라서 대통령기록관은 장애인 이용자들이 지닌 문제들을 고려하여 정보격차를 해소하고 대통령기록물에 대한 장애인 이용자들의 접근성을 확보할 필요가 있다. 대통령기록관 홈페이지에 따르면, 최근 대통령기록관은 세종특별자치시의 신청사로 이전하면서 물리적·환경적으로 기록정보서비스를 제공할 수 있는 기반을 마련하였고 전시 및 열람을 포함하여 교육·문화·관광의 명소로써 많은 이용자들을 유치하고 있다고 한다. 이러한 시점에서 대통령기록관은 국가대표 기록관으로서, 국제기록보존협의회(ICA)에서 제시한 「아키비스트 윤리강령」 6항의 내용처럼 기록이 최대한 원활하고 공평하게 이용될 수 있도록 법적·기술적·문화적 환경 조성을 위해 더욱 노력해야 한다. 이를 통해 장애인 이용자를 포함한 모든 국민이 불편함 없이 대통령기록물을 열람하고 다양한 서비스를 제공받도록 해야 할 것이다. 따라서 본 연구는 기록관리 분야의 장애인서비스에 관한 초기연구로서 대통령기록관에서 제공하고 있는 장애인서비스의 현황을 분석하고, 문헌조사 및 사례조사 등을 토대로 문제점을 진단한 뒤 이에 대한 구체적인 개선방안을 제시함을 목적으로 한다. 특히 대통령기록관의 신청사 이전에 따른 오프라인 서비스의 중요성을 고려하여, 대통령기록관의 오프라인 장애인서비스에 초점을 맞춰 연구를 진행하고자 한다. 이에 따라 본 연구에서는 장애인서비스 분야를 공간 및 시설, 보조도구, 프로그램, 인력 측면으로 살펴보았으며, 이들 요소는 장애인 관련 기존 연구들을 참고하여 선정하였고 장애인서비스 전반을 분석할 수

있도록 하였다.

1.2 연구방법

대통령기록관 장애인서비스에 대한 문제점을 분석하고 구체적인 개선방안을 제시하기 위해, 본 연구에서 수행한 연구방법은 대표적으로 문헌조사, 사례조사, 서면인터뷰, 정보공개청구라고 볼 수 있다.

첫째, 장애인에 대한 개념, 유형 및 특징 그리고 국내 장애인 현황 등을 파악하기 위해, 장애인 관련 법령 및 공공기관에서 제공하는 보고서 등을 통한 문헌조사를 실시하였다. 조사 대상이 된 법령으로는 장애인과 관련하여 「장애인복지법」, 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률(이하, 장애인등편의법)」, 「장애인차별금지법」이 있으며, 기록관리와 관련하여 「공공기록물 관리에 관한 법률」, 「ICA 아키비스트 윤리강령」, 「도서관법」이 있다. 또한 보고서로는 보건복지부에서 2016년도에 실시한 「등록장애인현황」과 한국보건사회연구원에서 제공하는 「장애인실태조사」가 있다.

둘째, 국내·외 사례조사를 실시하였다. 현재 기록관리 분야에서 수행된 기록관 장애인서비스와 관련된 선행연구는 거의 없다. 따라서 국내 사례조사의 대상 기관은 기록관과 유사 서비스를 제공하는 기관으로서 국립장애인도서관과 국립중앙박물관을 선정하였다. 이에 따라 선정된 기관들에 관한 기존 연구들을 분석하고 웹사이트 조사를 실시하였다. 한편 국외 사례조사를 위해서 미국 대통령기록관을 대상으로 서면인터뷰를 실시하였다. 서면인터뷰는 오프라인 서비스를 제공하는 13곳의 미국 대통령기록

관을 대상으로 이메일을 통해서 인터뷰지를 송부하였으며 총 8개의 미국 대통령기록관 서비스 담당자로부터 답변을 받을 수 있었다. 국내·외 사례조사의 결과는 대상 기관들의 장애인서비스를 공간 및 시설, 보조도구, 프로그램, 인력 측면으로 구분하여 제시하였다.

셋째, 대통령기록관의 장애인서비스 현황을 조사하기 위하여, 정보공개청구를 실시하였다. 청구의 내용 구성은 공간 및 시설, 보조도구, 프로그램, 인력 측면을 모두 망라하여 확인할 수 있도록 구성하였으며, 대통령기록관의 열람지원담당자와 기록콘텐츠 담당자로부터 답변을 받을 수 있었다. 이에 현황조사 결과를 토대로 법령·사례조사·기존 연구 등을 비교·분석하여, 각 측면에서 나타난 대통령기록관의 장애인서비스가 지닌 문제점을 파악할 수 있었다.

넷째, 앞서 분석된 문제점을 토대로 공간 및 시설, 보조도구, 프로그램, 인력 측면에서 대통령기록관이 오프라인 상에서 제공할 수 있는 장애인서비스의 구체적 개선방안을 제안하였다.

1.3 선행연구

기록관리 분야에서 수행된 장애인서비스 관련 연구는 김보일(2013)의 연구가 유일하다. 김보일은 국가기록원의 기록정보서비스를 분석하여 시각장애인을 대상으로 한 기록정보서비스의 개선방안을 편의시설, 환경, 아키비스트와 이용자 간 커뮤니케이션, 전문 아키비스트를 중심으로 제안하였다. 이 때 수행된 방법은 근거법령에 입각하여 개선 방안을 제시하는 것이었다. 법령에 입각하여 문제점을 도출하는 방법은 본 연구에서도 일부 활용되었지만, 본 연구는

문제점 및 개선방안의 도출을 위해 국내·외 사례조사, 서면인터뷰, 정보공개청구 등 복합적인 방법을 활용하였고 장애의 유형을 한정하지 않았으며 기록정보서비스 중에서도 장애인서비스 현황에 초점을 맞추어 연구를 수행했다는 점에서 큰 차별성을 갖는다.

한편 기록관리 분야의 장애인서비스 관련 연구가 거의 이루어지지 않았기 때문에 장애인서비스와 관련한 선행 연구는 기록관과 유사 서비스를 제공하는 도서관과 박물관 분야의 연구를 많이 참고하였다. 도서관 분야의 연구로 강숙희(2011)는 공공도서관이 장애인들의 요구를 창출하며 원활한 도서관 서비스를 제공 받기 위해서는 장애의 유형별 특성에 입각하여 맞춤형된 서비스를 제공받아야 한다고 하였다. 이에 장애의 유형을 지체/뇌병변, 청각/언어, 시각, 정신 장애, 기타로 구분하여 각 특성에 맞는 공공도서관 서비스 방안을 제안하였다. 다음으로 오동근, 윤수진(2009)은 공공도서관을 이용함에 있어 장애인과 비장애인이 겪는 정보격차를 해소하기 위해, 공간구조와 시설 측면에서 대구광역시 공공도서관 현황을 분석하고 문제점에 대해 제안하였다. 또한 정재영, 정혜미(2010)는 국내·외 현황조사와 장애인 이용자와의 면담을 통해 요구를 분석하고, 이를 바탕으로 대학도서관에서 제공하는 장애인 서비스에 대한 개선방안을 제시하였다. 구체적으로는 장비 도입, 전용공간 마련, 전담 사서 도입을 통한 One-stop 서비스 제공, 교내·외 기관 및 단체와의 협력 등의 개선방안 도출하였다. 또한 장보성, 서만덕, 남영준(2012)은 국내 도서관 장애인서비스의 현재 수준을 진단하기 위하여 일반, 편의시설, 대체자료, 보조공학기기, 자료 및 정보서비

스, 문화프로그램 6개 영역으로 구분하고, 공공도서관과 장애인도서관을 대상으로 각 영역을 조사·분석하였다.

다음으로 박물관 분야 연구로서 이가나(2012)는 시각장애인의 특성에 맞는 박물관 교육프로그램의 필요성을 제안하며, 시각장애인 이용자를 위한 다감각적 교육방법론인 AEB 학습도구의 개발을 제시하고 있다. 특히 국립중앙박물관에 소장 중인 백제금동대향로를 중심 사례로 활용방법 등을 제안하였다. 다음으로 문정원(2010)은 장애인 이용자를 위한 박물관 교육 현황을 살펴보고 박물관 교육 활성화를 위한 방안을 제시하였다. 특히 장애의 유형별 특성을 반영한 교육 프로그램이 필요함을 강조하며, 그 유형을 시각·청각·지적·지체 장애로 구분하여 각각에 필요한 교육 프로그램을 제안했다. 또한 공간 측면에서 교육 공간 및 전시관 환경 조성에 필요한 제반 사항을 제안하였다. 마지막으로 원금옥(2003)은 박물관 장애인 이용자들의 문화 복지를 위하여 공간과 교육프로그램 측면에서 개선안을 제시하였다. 이에 접근 개선, 직원들의 장애인에 대한 인식 제고, 체계적인 문화 교육 실시, 장애인 편의를 위한 인력확보 등 다양한 측면에서 방안을 제시하였다.

2. 장애인 현황 및 유형

이용자에게 제공될 서비스는 그 제공 대상이 장애인이든 비장애인이든 구별 없이, 서비스를 제공 받을 대상에 대한 이해와 연구가 선행되어야 한다. 특히 장애인 이용자의 경우 장애의 유형 및 정도에 따라 반영되어야 할 요건들이

다르고, 기본적으로 이들 요건이 충족되어야 서비스 이용이 가능하기 때문에 장애인 이용자에 대한 이해는 더욱 더 중요하다(문정원 2010). 또한, 한정된 예산 내에서 장애인 이용자를 대상으로 하는 서비스를 개발할 때에는 서비스 대상이 되는 장애인의 인구통계 현황을 토대로 서비스 수요를 파악해야 합리적인 예산 활용을 할 수 있다.

우리나라 「장애인복지법」은 신체적·정신적 장애로 오랫동안 일상생활이나 사회생활에서 상당한 제약을 받는 자로 장애인을 정의하고 있으며, 장애를 신체적 장애와 정신적 장애로 크게 나누고 최종적으로 15가지 유형으로 구분하고 있다. 매년 보건복지부는 장애 유형별, 지역별, 연령별, 장애 등급별 등록 장애인 현황조사를 실시하고 있는데, 이 때 장애 유형은 「장애인복지법」의 구분을 따르고 있다. <표 1>은 장애

유형별로 국내에 등록된 장애인 현황을 나타낸 것이다.

등록 장애인의 현황은 대통령기록관 장애인 서비스의 개선 및 개발에 앞서 이용자들의 수요를 가늠하는 데에 중요한 지표가 될 수 있다. 위의 <표 1>에 나타난 바에 따르면 국내에는 정신적 장애인보다는 신체적 장애인이 더 많고 특히 내부 기관 장애보다는 외부 신체장애를 지닌 사람의 비율이 훨씬 높은 것을 알 수 있다. 이러한 통계는 기록관을 포함한 도서관, 박물관 등의 서비스 기관에서, 수요에 따른 서비스 개발 시 순차적인 개발 로드맵을 제시해줄 수 있다. 또한 실제 도서관, 박물관, 공공기관 등의 장애인 관련 연구의 대다수는 장애의 유형을 시각·청각·지체·지적 장애로 한정하거나 특정하여 진행되는 경우가 많다.

<표 1> 국내 등록 장애인 유형별 현황

구분		남	여	합계 (명)	비율 (%)	
합계		1,457,588	1,053,463	2,511,051	100.00	
신체적 장애	외부 신체장애	지체장애	732,667	534,507	1,267,174	50.46
		뇌병변장애	143,359	107,097	250,456	9.97
		시각장애	150,752	102,042	252,794	10.07
		청각장애	147,749	124,094	271,843	10.83
		언어장애	13,900	5,509	19,409	0.77
		안면장애	1,549	1,131	2,680	0.11
	내부 기관 장애	신장장애	45,769	32,981	78,750	3.14
		심장장애	3,450	2,057	5,507	0.22
		호흡기장애	8,822	3,009	11,831	0.47
		간장애	7,938	3,104	11,042	0.44
장루·요루장애	8,876	5,528	14,404	0.57		
뇌전증장애	3,775	3,181	6,956	0.28		
정신적 장애	발달장애 및 정신질환	지적장애	117,725	77,558	195,283	7.78
		자폐성장애	19,419	3,434	22,853	0.91
		정신장애	51,838	48,231	100,069	3.99

3. 국내·외 사례조사

3.1 국내

기록관의 장애인 서비스와 관련한 연구는 현재 많이 부족한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 사례조사의 대상으로 기록관과 유사한 서비스를 제공하는 도서관과 박물관을 선정하였다. 이 때 도서관의 경우 이미 기록관과 비교하여 수차례 사례조사의 대상이 되어왔으며, 특히 장애인서비스의 표본이 될 수 있는 국립장애인도서관이 본 사례조사의 대상이 되었다. 또한 대통령기록관의 경우 세종 신청사로 이전함에 따라 활발한 전시서비스를 제공하고 있기 때문에, 이와 유사한 사례로서 박물관을 대상으로 삼았으며 국립중앙박물관의 장애인 서비스를 중심으로 조사하였다. 사례조사 및 분석의 방법은 웹사이트 조사와 기준에 이루어진 선행연구를 토대로 이루어졌으며, 각 기관에서 장애인 이용자를 대상으로 제공하고 있는 공간 및 시설, 보조도구, 프로그램, 인력에 초점을 맞추어 조사를 실시하였다.

3.1.1 국립장애인도서관

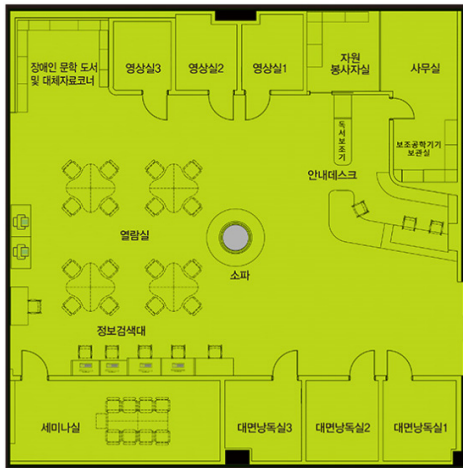
국립장애인도서관은 2007년 5월에 국립장애인도서관지원센터로 처음 문을 열고, 2012년에 개정 도서관법이 시행되면서 국립장애인도서관으로 명칭이 바뀌어 같은 해 9월에 개관하였다. 국립장애인도서관은 「도서관법」 제45조(국립장애인도서관의 설립·운영) 2항에 의거하여 장애인을 위한 도서관서비스 정책 마련, 교육 및 문화프로그램 개발, 장애인 특수설비 연구, 장애인의 정보서비스를 위한 도서관 직원 교육

및 연수, 장애인서비스를 위한 국내외 유관기관 및 도서관 간의 협력체계 마련 등 장애인 이용자들이 장애가 없는 사람들과 균등한 기회를 확보하고 불편함 없이 도서관 서비스를 이용할 수 있도록 다양한 서비스를 제공하고 있다. 본 연구는 도서관 분야 대표 장애인서비스 기관인 국립장애인도서관의 오프라인 서비스를 공간 및 시설, 보조도구, 프로그램, 인력 측면에서 분석하였다.

첫째, 공간 및 시설적인 측면에서 국립장애인도서관은 '장애인정보누리터'라는 독서환경 시설을 구축하여 장애인 이용자들이 쉽게 자료에 접근할 수 있는 환경을 제공하고 있다. 이 시설은 현장을 방문한 장애인 이용자들을 위한 서비스 개념을 넘어, 국내 공공도서관의 장애인서비스 정착 및 확산을 위한 시범적 역할도 동시에 하고 있다. <그림 1>은 장애인정보누리터의 공간구성 배치 현황을 나타내고 있다. 각 공간의 기능을 살펴보면, 우선 대면상담실에서는 시각·청각장애인 이용자에게 음성 및 수화로 대면상담 서비스를 제공하며, 영상실은 청각장애인 이용자가 수화·자막 삽입 영상물을 관람할 수 있는 공간이다. 또한 국립장애인도서관은 점자도서, 데이지자료, 화면해설비디오, 수화영상도서 등 대체자료를 보관할 수 있는 공간과 보조공학기기를 보관할 수 있는 공간을 따로 두고 있으며, 정보검색대 및 열람석에서 해당 자료들을 쉽게 검색할 수 있도록 서비스하고 있다.

둘째, 보조도구의 측면에서 장애 유형별 보조도구를 구비하여 이용자들에게 제공하고 있으며, 나아가 보조도구 활용법을 교육하고 있다. 시각장애인의 경우 시력손상에 의한 저시력 혹

은 실명으로 구분되는데, 국립장애인도서관은 저시력자를 위한 도서 및 화면 확대 보조도구와 함께 실명 장애인을 위한 점자정보단말기와 화면낭독프로그램을 제공하고 있다. 또한 음성을 통한 의사소통이 불편한 청각장애인 이용자를 위해, 시각·촉각 등을 이용해 자료에 접근할 수 있는 보조도구를 지원하고 있다. 뿐만 아니라 지체장애인 이용자는 자료 이용과 시설 및 설비 이용에 어려움이 있을 수 있기 때문에, 특수 키보드 및 마우스, 전동휠체어 등을 제공하고 있다. 이처럼 국립장애인도서관은 장애인 이용자가 장애 유형과 정도에 따라 활용할 수 있도록 다양한 보조도구를 구비하고 있었다.



〈그림 1〉 장애인정보누리터 배치도

셋째, 프로그램의 측면에서 국립장애인도서관은 크게 독서 프로그램, 문화프로그램, 이용자 교육 프로그램 등이 이루어지고 있다. 먼저 독서 프로그램은 매주 진행하며, 시각·발달·청각장애인 이용자를 대상으로 장애 유형에 따라 운영하고 있다. 시각장애인을 위해서는 대

면낭독이나 점자·음성 등이 활용된 대체자료를 활용한다. 또한 발달장애인 이용자들이 이용할 수 있는 읽기 쉬운 책을 개발하여 독서지도한 뒤, 다양한 독후활동도 진행하고 있다. 그리고 청각장애인 독서프로그램으로 '손책누리'라는 프로그램은 농통역사, 수화통역사가 진행자의 역할을 하며 수어영상도서·문자도서 읽기 및 다양한 독후활동을 실시하고 있다. 다음으로 문화 프로그램으로서 국립장애인도서관은 한국도서관문화진흥원과 함께 꿈다락 토요문화학교 프로그램을 지원하고 있는데, 이는 장애 아동·청소년의 주말 여가문화 조성을 위한 사업으로 숲 속 도서관 나들이, 도서관에서 영화찍기 등의 활동이 진행되며, 장애인 이용자의 장애 유형에 맞게 프로그램을 기획·운영하고 있다. 한편 독서 프로그램과 문화 프로그램 외에도, 대체자료 및 독서보조기기 활용법·수화기초교육과 같이 장애인 이용자들의 도서관 자료나 설비 이용에 대해 숙지할 수 있도록 이용자교육도 실시하고 있다. 이용자 교육의 대상은 장애인 이용자뿐만 아니라 도서관 직원 및 자원봉사자도 포함하여, 이들에게는 장애인 이용자에 대한 인식 및 이해를 함께 증진해가고 있다. 마지막으로 특수학교 및 장애인 관련 기관과의 연계를 통해, 국립장애인도서관 견학 프로그램을 운영하고 있으며 장애인 이용자들의 프로그램 참여를 독려하고 있다.

넷째, 인력적인 측면에서 국립장애인도서관은 장애인 전담인력을 확충하는 한편 장애인서비스에 관한 전문성 제고를 위한 노력을 하고 있다. 현재 장애인정보누리터에는 청각장애인 통역사 1명, 수화통역사 1명, 사회복지사 1명이 근무하고 있으며, 그 외 직원들도 장애인서비스

전문성 강화교육을 실시하여 장애인에 대한 이해를 높이기 위해 노력하고 있다(국립중앙도서관, 국립장애인도서관 2016). 또한 대면낭독, 화면해설, 문서작성 및 정보검색 지원 등의 인력 서비스를 지원할 목적으로 20세 이상의 일반인 및 대학생들을 대상으로 자원봉사자를 모집하여 인력 서비스를 강화하고 있다. 뿐만 아니라 공공도서관 장애인 이용자의 독서진흥을 위하여 장애인 전문 독서지도강사 인력풀을 구축하여 프로그램에 활용할 수 있도록 지원하고 있는데, 이처럼 자원봉사자 및 독서지도강사 인력풀을 활용하면 전문인력 배치에 드는 도서관의 비용을 줄이는 효과가 있다.

〈표 2〉는 국립장애인도서관의 장애인서비스 사례를 공간 및 시설, 보조도구, 프로그램, 인력 측면으로 정리한 것으로, 국립장애인도서관은 장애 유형 및 장애인 이용자의 연령 등을 고려한 서비스 마련에 적극적임을 알 수 있다. 특히

도서관의 특성에 따라 장애인 이용자들의 독서 활동을 장려하기 위한 대체자료와 보조도구를 많이 구비하고 있었으며, 원활한 서비스 제공을 위한 공간이나 프로그램 또한 잘 갖춰져 있었다. 뿐만 아니라 전문인력을 확충하고 있으며 그 이상 요구되는 인력은 타 기관이나 자원봉사자 등을 활용하는 방식으로 공급하여, 장애인 이용자 대상의 즉각적인 서비스가 이루어질 수 있게 하고 있었다.

3.1.2 국립중앙박물관

국립중앙박물관은 우리나라를 대표하는 박물관으로서 시대의 변화에 따른 사회적·교육적 역할과 성격이 확대되어왔다. 이에 따라 장애인을 포함한 공공의 이익을 실현하고 전시, 교육 등 장애인이 삶의 질을 높이기 위해서 문화적 환경을 조성해가고 있다(이가나 2012). 특히 국립중앙박물관은 장애인 이용자를 대상으로 한

〈표 2〉 국립장애인도서관 장애인서비스 유형

구분	서비스 유형	
공간 및 시설	장애인정보누리터, 대면낭독실, 영상실, 대체자료코너, 보조도구 보관실, 정보검색대, 열람석, 세미나실, 자원봉사자실	
보조도구	시각	독서확대기, 점자정보단말기, 화면낭독프로그램, 화면확대프로그램 등
	청각	진동외자, 화상전화기, 보청기, 골도무선헤드셋, 화상캠, 정보안내전광판 등
	지체	높낮이조절책상, 특수키보드, 특수마우스, 페이지터너, 승강형 전동휠체어 등
프로그램	시각·발달장애인 대상 독서프로그램 청각장애인 대상 손책누리 독서프로그램 장애아동·청소년 독후감대회 꿈다락 토요 문화학교 장애인 대상 대체자료 이용 및 독서보조기기 활용교육 이용자 및 직원 대상 수화 기초교육 특수학교 및 장애인 관련 기관 등과 연계한 견학프로그램	
인력	장애인정보누리터(사서1, 청각장애인통역사1, 수화통역사1, 사회복지사1) 장애인서비스 담당자 전문성 강화교육 장애인정보누리터 자원봉사자 모집 및 교육 장애인 대상 독서지도 강사 인력풀 운영	

교육·문화 프로그램을 개발하고 장애인 이용자들의 박물관 이용에 편의를 도모하기 위한 노력을 기울여 왔다. 본 연구에서는 앞선 사례조사와 같이 국립중앙박물관의 장애인서비스에 대한 사례조사를 실시하였으며, 웹사이트를 통한 문헌조사 및 관련 선행연구를 통해 그 내용을 분석하였다. <표 3>은 국립중앙박물관의 장애인서비스 유형을 정리한 것이다.

첫째, 장애인 이용자의 원활한 전시 관람을 위해 전용 공간을 마련하고 전시 환경을 조성하고 있다. 우선 국립중앙박물관은 시각장애인 이용자를 위한 전시공간을 따로 마련해두고 있는데, 유물모형을 제작하여 시각 장애인 이용자가 촉각을 이용해 유물을 이해하도록 하고 그 외에도 점자안내판 및 음성안내시스템을 통해 전시

해설 서비스를 이용할 수 있게 하고 있다. 또한 시설 면에서 전시관으로 가는 동선에 핸드레일과 점형·선형블록을 설치하여 진행에 어려움이 없도록 안내하고 있다. 또한 엘리베이터 내·외부의 버튼에도 점자 표시를 하여 시각장애인 이용자들이 스스로 전시관 내부를 이동할 수 있도록 하고 있다. 뿐만 아니라 박물관 교육시설 내부에 장애인석을 배치하여, 장애인 이용자들의 참여에 불편함이 없도록 지원하고 있다 (이가나 2012).

둘째, 보조도구는 장애 유형별로 시각·청각·지체 장애인 이용자가 활용할 수 있도록 구비하고 있다. 우선 MP3 플레이어를 대여해주거나 점자안내도를 설치하여 시각장애인 이용자들의 이동이나 전시관람을 지원한다. 또한 청

<표 3> 국립중앙박물관 장애인서비스 유형

구 분		서비스 유형
공간 및 시설		시각장애인 전용 전시공간(유물모형 전시, 점자안내판, 음성안내시스템), 핸드레일, 점자블럭, 엘리베이터, 교육시설 장애인석(대강당 14석, 소강당 10석)
보조도구	시각	MP3 플레이어, 점자안내도
	청각	전시설명PDA, 수화 전시해설 어플리케이션 '손으로 말해요'
	지체	휠체어
프로그램	공동	박물관 우리들의 꿈마루 오감 체험 문화재교실(시각, 지체, 청각, 지적)
	시각	출발! 우리보물 손끝탐사대 소리극으로 만나는 우리 유물 우리는 오케스트라
	청각	수어통역 전시해설 몸짓으로 통해요! 도자기에 담긴 그림이야기 유물 속 음악 체험
	지체	우리집으로 고고씽 오악사와 함께하는 음악여행
	지적	나비를 사랑한 조선시대 화가, 남계우 나처럼 해박요, 요렇게 알아보기! 맞춰보기!
인력		수화통역사

각장애인 이용자의 전시관람을 지원할 목적으로 국립중앙박물관은 (사)한국농아인협회와 공동으로 수화 전시해설 어플리케이션 '손으로 말해요'를 개발했다. 이를 통해 청각 장애인 이용자는 각자의 스마트폰으로 간편하게 박물관 주요 소장 유물에 대한 수화통역 해설서비스를 제공받을 수 있다.

셋째, 국립중앙박물관이 장애인 이용자를 대상으로 운영하는 프로그램은 상당히 많다. 이때 프로그램은 성인, 전문인력, 청소년, 외국인, 가족, 직장인, 어린이, 희망계층(장애인, 다문화, 노년층)으로 그 대상을 세분화하여 개발하고 각각 운영한다. 국립중앙박물관이 장애인 이용자를 대상으로 한 첫 교육프로그램은 2003년 개설된 「장애인 박물관교실」이며, 이후 현재까지 다양한 프로그램들이 운영되어 왔다. 장애인 이용자는 신청을 통해 프로그램에 참여할 수 있으며, 운영 방식은 전시 유물 감상 혹은 실습 형태로 많이 이루어지고 있다. 대표적으로 오감을 통해 체험할 수 있는 프로그램이 있는데, 장애인 이용자가 다감각을 이용해 박물관 전시유물을 체험할 수 있도록 하는 것이다.

넷째, 장애인 전문인력과 관련하여 국립중앙박물관은 수화통역사를 배치하여 청각장애인의 의사소통을 지원하며 이와 더불어 수화를 통한 전시해설 서비스를 제공하고 있다. 또한 교육프로그램 담당자들 중 희망계층을 전담하는 직원을 배치하여, 지속적으로 장애인 이용자를 대상으로 한 프로그램 개발에 힘쓰고 있다.

이처럼 국립중앙박물관은 전시서비스와 장애인 이용자를 대상으로 한 프로그램 운영이 매우 활발한 것으로 나타났으며, 특히 장애인서비스가 장애인 이용자의 유형에 맞춰서 이루어지

고 있음을 확인했다. 또한 오랜 기간 동안 장애인서비스가 지속적으로 발달해왔음을 알 수 있고, 수화통역사 등 전문인력 배치를 통해 프로그램의 질적 제고도 도모하고 있음을 확인할 수 있었다.

3.2 미국 대통령기록관

본 연구에서는 미국 대통령기록관이 오프라인 상에서 제공하는 장애인서비스 현황을 조사하기 위하여, 미국 국립기록관리청(NARA)에서 관리하고 있는 대통령기록관을 대상으로 이메일을 통한 서면인터뷰를 실시하였다. 현재 미국에는 총 14개 대통령기록관이 있으며, 아직 오프라인 서비스를 제공 중이지 않은 오바마 대통령기록관을 제외한 13개 대통령기록관에 메일을 송부하였다. 그 중 후버, 루즈벨트, 트루먼, 아이젠하워, 케네디, 닉슨, 허버트 워커 부시, 클린턴 대통령기록관까지 총 8개 대통령기록관으로부터 메일을 회신 받았다. 서면인터뷰의 내용은 미국 대통령기록관의 오프라인 장애인서비스 제공 현황에 대한 것으로, 본 연구에서는 <표 4>와 같이 서면인터뷰 결과를 공간 및 시설, 보조도구, 프로그램, 인력으로 나누어 요약하였다.

미국의 대통령기록관은 'Presidential library'라는 명칭으로 불리며, 전대 대통령들의 기록물을 한 곳에서 통합적으로 관리하는 우리나라와는 다르게 개별 대통령기록관을 따로 관리하고 있다(김지현 2013). 하지만 이들 대통령기록관들은 NARA에 소속되어 있으며 운영 및 예산 등의 사안 중 일부는 NARA에 의해 통합적으로 관리되고 있다. 예를 들어 NARA에는 장애

〈표 4〉 미국 대통령기록관의 서면인터뷰 결과

대통령기록관	공간 및 시설	보조도구	프로그램	인력
허버트 후버	○	○		
프랭클린 루즈벨트	○	○		○
해리 S. 트루먼	○	○	○	○
드와이트 D. 아이젠하워	○	○	○	
존 F. 케네디	○	○		○
리처드 닉슨	○	○		○
조지 허버트 워커 부시	○	○	○	○
윌리엄 J. 클린턴	○	○	○	

인 프로그램 전담직원이 있으며, 각 대통령기록관과 협력을 통해 장애인 관련 서비스 프로그램을 개발하고 제공하는 것으로 서면인터뷰를 통해 확인하였다. 이에 서면인터뷰를 통해 획득한 미국의 8개 대통령기록관 장애인서비스의 구체적인 사항은 다음과 같다.

첫째, 서면인터뷰에 응답한 8개 대통령기록관 모두 장애인을 위한 공간 및 시설을 잘 마련하고 있다고 답하였다. 우선 8개 대통령기록관은 기록관 내부 모든 공간에 휠체어 접근이 가능하다고 답하였으며 루즈벨트, 트루먼, 케네디, 닉슨, 허버트 워커 부시, 클린턴 대통령기록관은 장애인 이용자를 위한 열람실 내 전용좌석을 갖추고 있었다. 또한 후버, 닉슨, 클린턴 대통령기록관은 전시 공간 내 영상물에 자막을 서비스하여, 청각장애인의 관람을 지원하고 있었다. 뿐만 아니라 닉슨 대통령기록관은 장애인 보조건의 전시 공간 출입을 허용하여 시각장애인의 전시 관람을 장려하고 있다고 답하였다. 한편, 미국 대통령기록관은 미국장애인법(American Disabilities Act, ADA)에 입각하여 공간 및 시설을 설계하고 있는데, 장애인 전용 화장실, 주차 공간, 엘리베이터 등을 마련해 있고 차량 및 휠체어가 접근 가능한 경사로, 넓

은 출입구, 점자블록, 비상시설, 핸드레일 등을 설치하여 장애인 이용자의 기록관 이용을 지원하고 있다. 이처럼 각 대통령기록관별 응답에는 약간씩의 차이는 있었으나, 전반적으로 대통령기록관들은 장애인 이용자의 기록관 이용을 위한 공간과 시설을 확충하고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 서면인터뷰에 응답한 대통령기록관 모두 장애인 이용자들의 기록관 이용을 위한 보조도구를 마련해있었다. 먼저 청각장애인 이용자의 의사소통 지원을 위한 보조도구로 'Interpretype C2.0'을 대여해주는 대통령기록관이 가장 많았으며 후버, 루즈벨트, 케네디, 닉슨, 클린턴 대통령기록관에서 서비스하고 있었다. Interpretype C2.0은 텍스트 기반 채팅 혹은 비디오 중계 등을 통해 청각장애인 이용자가 기록관 이용 시 원활한 의사소통이 가능하도록 돕는다. 청각장애인 이용자를 위한 또 다른 보조도구로는 트루먼 대통령기록관에서 제공하는 보청기와 책자 형태의 전시해설서가 있었다. 다음으로 시각장애인 이용자의 전시관 관람을 보조할 목적으로 마련된 '전시해설 오디오 장비'는 후버, 루즈벨트, 닉슨, 클린턴 대통령기록관까지 총 4개 대통령기록관에서 대여 서비스를 하고 있었다. 시각장

애인 이용자들이 기록관과 전시관을 눈으로 확인하기에는 어렵지만, 오디오를 통해 기록물 및 영상을 이해하고 감상할 수 있게 하였다. 이외에도 후버, 트루먼, 아이젠하워, 닉슨 대통령기록관은 휠체어 대여 서비스를 실시하여 기록관 내부 이동을 지원하고 있었다.

셋째, 서면인터뷰 응답한 8개의 대통령기록관 중 장애인이용자를 대상으로 진행하는 기록관 프로그램이 있다고 답한 곳은 총 4곳으로 나타났다. 우선 트루먼대통령기록관과 허버트 워커 부시 대통령기록관은 전시해설 프로그램이 있다고 응답하였는데, 기관 수화통역사가 함께 참여하여 청각장애인 이용자 그룹을 대상으로 한 프로그램을 운영하고 있었다. 다음으로 아이젠하워, 허버트 워커 부시, 클린턴 대통령기록관은 장애인 이용자를 대상으로 한 견학프로그램을 운영하고 있다고 응답하였다. 이들은 구체적인 장애 유형을 특정하지 않았으며, 허버트 워커 부시, 클린턴 대통령기록관의 경우 견학을 원할 시 기록관에 사전 요청이 필요하다고 답하였다. 마지막으로 클린턴 대통령기록관은 장애인 이용자를 대상으로 한 교육프로그램을 운영하고 있다고 하였으며, 이 또한 견학프로그램과 마찬가지로 사전 프로그램 신청을 필요로 하였다.

넷째, 서면인터뷰에 응답한 대통령기록관 중 5곳은 장애인서비스를 제공하기 위한 전담 인력을 갖추고 있는 것으로 나타났다. 우선 케네디 대통령기록관과 닉슨 대통령기록관은 장애인 이용자의 기록관 이용을 지원하기 위한 인력이 상주하고 있으며, 이들은 이동, 의사소통, 전시관람 등의 측면에서 장애인 이용자를 돕고 있다고 하였다. 또한 루즈벨트, 트루먼, 허버트 워커 부시 대통령기록관의 경우 수화통역사가 있

어서, 청각장애인 이용자가 기록관을 이용할 때 혹은 전시해설 프로그램에 참가할 때 의사소통을 지원하고 있다. 그리고 무엇보다도 NARA에 장애인 프로그램 전담 직원을 배치하여, 미국 대통령기록관 장애인서비스를 개발하고 운영을 지원하고 있었다.

이상으로 본 연구의 서면인터뷰에 응답한 8개 대통령기록관 모두는 공간 및 시설, 보조도구 측면에서 장애인 이용자를 대상으로 서비스를 제공하고 있는 것으로 나타났다. 이들은 미국장애인법(ADA)에 입각하여 시설을 갖추고 있었으며, 시각·청각·지체 장애인 이용자가 활용할 수 있는 보조도구 대여 서비스를 하고 있었다. 한편 프로그램과 인력 측면에서는 50% 이상의 대통령기록관이 서비스를 제공하고 있었으며 전시해설, 견학, 교육 프로그램을 진행 중이며 수화통역사와 같은 장애인 전담 인력을 배치하고 있었다. 다음 장에서는 본 장에서 수행한 국내·외 사례를 바탕으로 국내 대통령기록관의 장애인서비스 현황을 분석하고자 한다.

4. 대통령기록관 현황 및 문제점 분석

본 연구는 대통령기록관 장애인서비스의 문제점 및 개선방안을 제시할 목적으로, 현재 대통령기록관이 오프라인 상에서 제공하고 있는 장애인서비스 현황조사를 실시하였다. 현황조사를 위해 관련 문헌과 대통령기록관 웹사이트를 조사하였으며, 장애인과 관련한 각종 법령과 앞선 사례조사 등을 토대로 대통령기록관의 장애인서비스가 지닌 문제점 도출을 시도하였다.

또한 문헌조사를 보충하는 동시에 대통령기록관의 실무 정보를 수집하기 위해, 대통령기록관의 서비스 담당자를 대상으로 정보공개청구를 실시하였다. 정보공개청구의 내용은 대통령기록관장애인서비스의 공간 및 시설 측면, 보조도구 측면, 프로그램 측면, 인력 측면을 망라하여 알 수 있도록 구성하였으며, 청구에 대한 답변은 대통령기록관 소속 열람지원 담당자와 기록콘텐츠 담당자로부터 얻을 수 있었다. <표 5>는 정보공개청구에 대한 답변을 정리한 것으로, 대통령기록관이 제공하고 있는 장애인 이용자에 대한 오프라인 서비스는 품질이나 다양성 측면에서 많이 부족한 것으로 나타났다. 따라서 본 장에서는 대통령기록관 각 측면에서 나타난 구체적인 문제점을 살펴보고자 한다.

4.1 공간 및 시설

『대통령기록물 관리에 관한 법률』은 보다 전문적이고 독립적이며 효율적인 대통령기록물의 보존·열람 및 활용을 목적으로 대통령기록관 설치를 의무화하고 있다. 이에 2007년 12월에 국가기록원 산하기관으로 대통령기록관이 설치되었고, 이후 전시·열람 등의 기능을 수행하며 박물관 혹은 도서관과 같은 문화시설로서의 역할을 충족시키기 위해 2015년 세종특별자치시로 이전하면서 대통령기록전시관을 설치하였다(국가기록원 2015).

대통령기록관의 기록정보서비스를 제공하는 공간은 크게 전시공간과 열람실을 들 수 있다. 우선 <표 6>은 대통령기록전시관 각 층에 마련

<표 5> 대통령기록관 오프라인 장애인서비스 정보공개청구 결과

청구 문항	청구 답변
공간 및 시설	- 법령상 편의시설 설치 의무사항 전부 충족 - 장애인 이용자 열람수수료 50% 감면
보조도구	- 시력 약자용 돋보기 대여 서비스 - 휠체어 대여 서비스
프로그램	- 이용자 세분화를 통하여 프로그램을 개발·운영 중에 있으며, 문화소외계층 초청프로그램 운영 중
인력	- 전시관 내 안내요원의 전시 동행 지원

<표 6> 대통령기록전시관 층별 구성

관명	대주제	중주제
대통령상징관(1층)	대한민국 대통령을 만나다	① 로비 ② 대통령 전당 ③ 영상관
대통령자료관(2층)	대통령의 기록을 만나다	① 대통령 기록관리체계 및 아키비스트의 역할 ② 대통령이 만난 사람들 ③ 휴게공간, 기념품 매장
대통령체험관(3층)	대통령의 열정을 만나다	① 대통령의 공간, 청와대 ② 접견실 ③ 집무실 ④ 춘추관 ⑤ 청와대의 변천사 ⑥ 영빈관 ⑦ 대통령의 선물 ⑧ 기증자 전당
대통령역사관(4층)	대통령의 리더십을 만나다	① 국가와 대통령 ② 대통령의 역할 ③ 국민의 대표 대통령 ④ 대통령의 다짐 ⑤ 브릿지(갤러리)

된 상설전시 공간의 세부 구성을 나타낸 것으로, 총 4개 층으로 구성되며 총 면적은 2,333㎡이다. 이 때 장애인 이용자들이 다른 일반 이용자와 동등하게 대통령기록관을 이용하기 위해서는 공간 및 시설 차원에서 고려되어야 할 점들이 많다. 우선 「장애인차별금지법」 제18조(시설물 접근·이용의 차별금지)에서 시설물의 소유·관리자는 장애인이 시설물에 접근·이용하거나 비상시 대피함에 있어서 장애인을 제한·배제·분리·거부하여서는 아니 된다고 명시하여, 장애인 이용자의 대통령기록관 시설 접근·이용의 정당성을 부여하고 있다. 이와 더불어, 「장애인등편의법」은 제7조(대상시설)에서 말하는 공공건물 및 공중이용시설로서 대통령기록관이 장애인 이용자의 편의를 위하여 편의시설을 설치할 필요가 있다고 명시하고 있으며, 동법 시행령 제4조(편의시설의 종류)에 의하여 대통령기록관이 설치하여야 하는 편의시

설의 종류 및 설치기준을 제시하고 있다. 본 연구에서 정보공개청구를 통해 확인한 대통령기록관의 편의시설 현황은 <표 7>과 같다. 아래 결과와 같이 대통령기록관은 「장애인등편의법」에서 명시하고 있는 대부분의 편의시설을 확충하고 있다.

우선 매개시설의 경우 장애인 이용자가 도보 혹은 휠체어 등을 이용하여 안전하고 편리하게 통행할 수 있도록 주출입구에 연결된 접근로를 설치하고 있고 주출입구와 통로를 평지로 관리하고 있다. 또한 지상주차장 81면의 주차구역 중 장애인의 이용이 편리한 위치 7면을 장애인 전용 구역으로 구분하여 제공하고 있다. 한편 내부시설로서 주출입구(문)는 장애인 이용자의 출입이 가능하도록 유효 폭·형태 등을 고려하여 설계되었고, 복도는 바닥의 재질 및 마감 등을 고려하여 설치하고 있다. 또한 지하 1층에 위치한 열람실과 지상 4층까지 운영 중인

<표 7> 대통령기록관 편의시설 현황

관명	대주제		중주제
매개시설	의무	주출입구 접근로	휠체어 이동 가능
	의무	장애인전용 주차구역	지상주차장 81면 중 7면이 장애인전용 주차구역
	의무	주출입구높이 차이제거	평지로 되어 있음
내부시설	의무	주출입구(문)	기준에 적합하게 설치
	의무	복도	
	의무	계단 또는 승강기	- 장애인 전용 엘리베이터 - 휠체어 리프트
위생시설	의무	화장실(대변기)	장애인화장실 남·녀 각 7개소 설치
	권장	화장실(소변기)	남자화장실 7개소 장애인용 소변기 설치
	권장	화장실(세면대)	장애인화장실 남·녀 각 7개소 설치
안내시설	의무	점자블럭	기준에 적합하게 설치
	권장	유도 및 안내시설	
	의무	경보 및 피난시설	기준에 적합한 시각경보기 등 소방시설 설치
그 밖의 시설	의무	접수대·작업대	휠체어 이용자용 공간 확충

상설전시관으로 인해, 장애인 이용자들이 다른 층으로 편리하게 이동할 수 있도록 장애인 전용 엘리베이터를 설치하고 있으며 이외에 휠체어 리프트도 운영하고 있다. 대통령기록관의 화장실은 장애인이 이용 가능한 대·소변기, 세면대를 남·녀 각 7개소씩 설치하여, 장애인 이용자의 편리한 접근을 가능하게 하였다. 또한 장애인 이용자들이 기록관 내부에서 이동시에 위치나 방향 등을 유도할 수 있는 점자블럭, 시·청각 유도·안내설비 등을 설치하고 있으며, 시각경보기와 같이 위급한 상황에 장애인 이용자가 대피할 수 있도록 경보·피난 설비를 설치하고 있다. 이 밖에도 서식작성 또는 열람신청 등을 위한 공간을 넓게 마련하여, 휠체어를 이용하는 장애인 이용자들도 이용에 어려움이 없도록 하였다.

이처럼 대통령기록관은 법령상 설치 의무가 있는 편의시설을 확충하고 있는 반면 기관 차원에서 고려해야 할 장애인 전용 공간은 조성되어 있지 않았다. 앞선 사례조사에서 국립장애인도서관은 '장애인정보누리터'라는 공간을 조성하여 음성 및 수화로 진행되는 대면상담 서비스, 청각장애인 이용자가 수화·자막 삽입 영상물을 관람할 수 있는 영상 서비스를 제공하고 있다. 또한 국립중앙박물관은 시각장애인을 위한 전시공간을 따로 마련하여 촉각이나 청각 등을 활용하여 유물을 체험하고 이해할 수 있도록 하였다. 그리고 미국의 후버, 닉슨, 클린턴 대통령기록관은 청각장애인 전시관람 지원을 위해 영상물 자막서비스를 제공하고 있다. 이처럼 각 분야를 대표하는 기관에서는 장애인 이용자는 사실상 일반 이용자와 동등한 조건에서 기록물이나 전시콘

텐츠를 이용하기 어려움을 인지하고 장애인 이용자들을 위한 전용 공간을 조성하고 있다. 따라서 기관 차원에서 정보 취약계층이자 몸이 불편한 장애인 이용자들을 좀 더 배려한다면, 법적인 의무를 다하는 것 이상으로 장애인 이용자들만을 위한 공간을 기획하고 조성할 필요가 있다.

4.2 보조도구

『장애인등편의법』 제16조(시설이용상의 편의 제공) 1항은 장애인 이용자가 많은 공공건물 및 공중이용시설의 시설주는 휠체어, 점자(點字) 안내책자, 보청기기 등을 구비하여 장애인이 해당 시설을 편리하게 이용할 수 있도록 하여야 한다고 명시하고 있다. 또한 보건복지부령으로 정한 동법 시행규칙 제 3조(비치용품의 종류등)에 따라 공공건물 및 공중이용시설의 범위와 비치하여야 할 용품의 종류를 나열하고 있다. 이 때 공공건물 및 공중이용시설의 범위에 '기록관'은 명시되어 있지 않기 때문에, 법령상에는 나타나지 않았다. 따라서 본 연구에서는 도서관·박물관이 대통령기록관과 유사한 서비스를 제공하며 또한 대통령기록관의 기획전시·공연장·관람장의 서비스와도 부분적으로 일치한다고 보고 해당 공공건물 및 공중이용시설이 비치하여야 할 용품의 종류를 <표 8>과 같이 구성하였다.

법령상에 나타난 대상시설에 비치해야 할 보조도구의 유형은 전반적으로 다양하지는 않다. 우선 공공도서관은 청각장애인을 위한 보청기기(보청기, 조청기 또는 강연청취용보조기)와 저시력자용 독서기를 비치하도록 하고 있는데,

〈표 8〉 공공건물 및 공중이용시설의 범위와 비치용품의 종류

대상시설		비치용품	
		의무용품	권장용품
제1종 근린생활시설	공공도서관	보청기기	저시력용 독서기
문화 및 집회시설	전시장 (박물관·미술관 등)	-	휠체어 및 점자전시안내책자
	공연장·관람장	보청기기	점자공연안내책자

이들 보조도구는 정보 접근 과정에서 발생할 수 있는 의사소통을 지원하거나 정보 자료 자체를 읽고 이해하는 행위를 지원한다. 또한 박물관·미술관은 휠체어와 점자전시안내책자를 권장 비치하여 전시관 이동 및 전시품 관람을 지원하고, 공연장·관람장은 보청기기와 점자공연안내책자를 비치하여 공연의 이해를 돕도록 하고 있다. 한편 대통령기록관 정보공개청구 결과에 따르면 현재 대통령기록관이 보유하고 있는 보조도구는 저시력자용 돋보기와 휠체어가 전부인 상황이다. 하지만 청각장애인 이용자가 대통령기록물을 열람하기 위해 직원과 의사소통을 해야 하는 경우나 시각장애인 이용자가 대통령기록전시관 관람 시 기록물에 대한 안내가 필요한 경우 등, 장애인 이용자의 대통령기록관 이용 시 다양한 상황에 따른 보조도구 구비는 불가피하다.

앞서 국내 사례조사에서 국립장애인도서관과 국립중앙박물관은 시각·청각·지체 등 장애의 유형별로 이용자들이 활용할 수 있는 보조도구를 구비하고 있음을 알 수 있었다. 특히 국립장애인도서관은 자료 이용을 편리하게 할 수 있도록 지원하는 보조도구가 다양하게 구비되어 있고, 국립중앙박물관은 전시 안내를 지원해 줄 수 있는 보조도구를 구비하고 있었다. 또한 미국 대통령기록관에서도 시각·청각·지체

장애인 이용자를 대상으로 한 보조도구를 대부분 구비하여 장애인 이용자의 장애 유형별 보조도구를 제공하고 있었다. 특히 청각장애인의 의사소통 지원을 위한 ‘interpretype C2.0’은 대부분 기관에서 제공하고 있었다. 이처럼 각 분야를 대표하는 기관들은 장애인 이용자를 대상으로 한 보조도구를 구비하고 서비스하고 있지만, 대통령기록관은 기록정보서비스를 제공하는 대표 기관임에도 불구하고 제공 가능한 보조도구가 턱없이 부족한 실정이다.

4.3 프로그램

대통령기록관은 대통령기록물에 대한 활용과 접근의 제고를 위하여, 모든 국민을 대상으로 한 교육·견학·체험 프로그램을 운영하고 있다. 주요 프로그램 운영 방식은 대통령기록관의 기록물서고·기록물복원실·시청각실 등 기록관리 시설을 견학하고, 이를 통해 기록관리 전반에 대한 이해와 학습을 도모하는 것이다. 또한 대통령기록관은 다양한 이용자의 서로 다른 요구를 충족시키기 위해, 이용자를 세분화하여 프로그램을 개발하여 운영하고 있다.

〈표 9〉는 대통령기록관의 이용자 그룹별 프로그램 내용을 나타낸 것으로, 대통령기록관 프로그램의 주요 서비스 대상이 초·중·고등학교

〈표 9〉 대통령기록관 이용자 그룹별 프로그램

프로그램명	프로그램 내용	서비스 대상
대통령기록문화 체험교실	대통령기록관을 경험하며 초등학생들이 대통령의 리더십을 이해하고 꿈과 희망을 가질 수 있도록 돕기 위한 프로그램	초등학생
자유학기제 연계 진로탐색	중학교 교과과정과 연계하여 대통령기록관리 현장체험의 기회를 제공하고 창의적 진로탐색을 모색하고자 하는 프로그램	중학생
학교동아리 및 특별활동 연계 진로체험	학교 동아리 및 특별활동과 연계하여 대통령기록관리 현장을 방문하고 기록연구사와의 만남 등을 통해, 직업탐구 및 설계 등 창의적·도전적 마인드 함양	고등학생
대통령 기록학교	초등교실(현대사 이야기, 교과수업, 대통령선물과 세계문화), 중등교실(영상수업, 활동수업, 헌법 이야기), 교사자료실로 구분하여 제공되는 교육 콘텐츠 통합서비스	초·중·교사
문화소외계층 초청프로그램	저소득가정 자녀 및 다문화가정 이용자를 초청하여 대통령기록관을 견학하고 체험해보는 프로그램	취약계층 이용자
견학·체험 수기공모	대통령기록관의 견학·체험학습에 참여자들을 대상으로 프로그램 운영 피드백 및 개선사항 도출을 위한 수기공모	견학·체험학습 참여자
청남대 관람	대통령의 공식별장인 청남대 종일 관람 프로그램	일반 이용자

생과 일반 이용자임을 알 수 있다. 본 연구에서는 장애인 이용자를 대상으로 하는 프로그램의 현황을 조사하기 위해 대통령기록관의 기록콘텐츠 담당자를 대상으로 정보공개청구를 실시하였다. 그 결과 대통령기록관은 문화소외계층을 대상으로 한 프로그램이 운영 중에 있는데, 이 때 문화소외계층은 한부모·조손·결손가정, 저소득가정, 어르신 등을 의미하며 현재까지 장애인 이용자와 같이 특수계층을 대상으로 한 프로그램 및 서비스는 제공되지 않은 것으로 나타났다.

「장애인복지법」 제28조(문화환경 정비 등)와 「장애인차별금지법」 제23조(정보접근·의사소통에서의 국가 및 지방자치단체의 의무)에서는 국가 및 지방자치단체가 장애인의 문화생활과 체육활동을 지원하도록 노력해야 한다고 하였으며, 장애인 이용자의 장애 유형 및 정도, 특성

에 따라 학습지원 서비스를 제공받을 수 있도록 필요한 조치를 강구해야 한다고 하였다. 뿐만 아니라 대통령기록관과 유사한 서비스를 제공하고 있는 도서관의 경우, 「도서관법」 제43조(도서관의 책무)를 통해 신체적·경제적·사회적 여건에 관계없이 공평한 도서관 서비스를 받을 수 있다고 명시하였고 또한 장애인을 포함한 지식정보 취약계층의 지식정보격차를 해소하기 위하여 교육·문화 프로그램의 확충해야 함을 명시하고 있다.

이러한 법적·사회적 의무를 실현하기 위해, 본 연구의 국내·외 사례조사 기관들도 소장 자료 및 기관 시설을 활용하여 다양한 프로그램을 제공하고 있다. 또한 장애인 이용자의 장애 유형 및 특성에 따라 걸맞은 프로그램을 구성하여, 장애인 이용자의 원활한 프로그램 참여를 보장하고 충분히 이해할 수 있도록 지원하고 있다.

대통령기록관은 현재 장애인 이용자를 대상으로 프로그램을 운영할 정책적·법적인 의무는 없지만, 대통령기록관이 지닌 사회적 지위와 모든 국민이 평등한 서비스를 제공받을 수 있도록 장애인 이용자들을 대상으로 한 프로그램 개발에 적극적일 필요가 있다.

4.4 인력

대통령기록관이 제공하는 기록정보서비스 중에서 불특정 다수 이용자와 오프라인 상에서 면대면으로 이루어지는 대표 서비스는 열람, 전시, 프로그램 서비스라고 할 수 있다. 대통령기록관 조직도에 따르면 해당 서비스들은 기록제도과와 기록콘텐츠과를 중심으로 개발·운영되고 있으며, 해당 부서가 수행하는 서비스 관련 주요 업무는 <표 10>과 같다. 기록제도과는 열람실과 도서관을 운영·관리하는데, 대통령기록관이 세종시로 이전하면서 기존에 하나의 공간이었던 열람실과 도서관을 각각 분리하였다. 따라서 이용자들은 열람실을 통해 기록물 원문을 이용하거나 사본 제작을 할 수 있고, 도서관을 통해 대통령 관련 도서 및 간행물을 대출·이용할 수 있다. 또한 기록콘텐츠과는 대통령기록물을 활용하여 전시·교육·체험 등 콘텐츠와 프로그램을 개발·운영하고 있으며 특히 정

보취약계층을 위한 프로그램 개발 직원도 배치하고 있다.

하지만 이와 같은 오프라인 기록정보서비스를 장애인들이 제공 받기 위해서는 공간 및 시설, 보조도구, 프로그램 외에도 장애인 이용자들을 충분히 이해하고 지원할 수 있는 전문인력 확충이 중요한 요소이다. 현재 「공공기록물관리에 관한 법률」과 동법 시행령은 기록물관리기관의 인력배치와 관련하여 기록물관리 전문요원에 대해 명시하고 있다. 하지만 장애인 관련 전문인력과 같이 기록관의 원활한 기록정보서비스 제공을 위해 필요로 하는 기타 전문인력의 수요 파악 및 양성에 관한 내용은 전혀 제시되지 않았다. 대통령기록관 장애인 관련 전문인력 현황을 정보공개청구 해본 결과, 장애인들이 입장할 경우 편하게 관람할 수 있도록 전시관 내에 상주하고 있는 안내요원들이 동행해서 지원한다고 답하였다. 하지만 해당 안내요원들은 장애인 이용자만을 대상으로 서비스를 제공하는 전문인력은 아니며, 일반 이용자 모두를 대상으로 서비스를 제공한다. 그렇지만 장애인 관련 법령은 장애인 이용자의 복지 및 편의를 위해 전문인력을 활용한 서비스 제공을 장려하고 있다. 「장애인복지법」 제23조(편의시설) 2항은 장애인이 공공시설 등을 이용할 때 그 편의 증진을 위하여 한국수어 통역·안내보조

<표 10> 대통령기록관 오프라인 기록정보서비스 관련 업무

부서	주요 서비스 업무
기록제도과	- 열람실 운영 및 열람지원 - 도서관 운영 및 관리
기록콘텐츠과	- 대통령기록 콘텐츠 기획·개발 - 대통령기록 전시관 운영·관리 - 교육·체험프로그램 개발·운영(정보취약계층 담당자 포함)

등 인적서비스를 제공해야 한다고 하였고, 「장애인차별금지법」 제4조(차별행위) 2항은 장애인이 장애가 없는 사람과 동등하게 활동에 참여할 수 있도록 장애의 유형 및 특성을 고려하여 인적수단을 조치해야 한다고 하였으며, 「장애인등편의법」 제16조의2(장애인에 대한 편의 제공)는 장애인이 공공건물 및 공중이용시설을 이용할 때 시설주에게 안내 서비스 및 한국어 통역 등의 편의 제공을 요청할 수 있다고 하였다. 즉 대통령기록관의 장애인 이용자는 필요에 따라 전문인력 서비스를 제공받을 권리가 있고, 대통령기록관도 국내·외 사례와 마찬가지로 수화통역사 및 사회복지사와 같은 장애인 관련 전문인력을 확충할 필요가 있는 것이다.

4.5 현황분석결과

본 장에서는 대통령기록관 장애인서비스의 현황을 조사하고, 그에 따른 문제점을 공간 및 시설 측면, 보조도구 측면, 프로그램 측면, 인력 측면으로 구분하여 분석하였다. 그 결과, 현재 대통령기록관에서 장애인 이용자를 대상으로 제공되는 서비스는 편의시설 설치 부문을 제외하고는 다양성 및 품질 면에서 다소 부족함을 알 수 있었다. 이는 기록관과 유사한 서비스를 제공하는 국내 기관들과의 비교, 미국 대통령기록관과의 비교, 장애인 관련 법령상에 나타난 조항과의 비교, 그리고 대통령기록관 서비스 담당자를 대상으로 실시한 정보공개청구에 대한 답변을 토대로 나타났다. 이에 현황 및 문제점 분석 내용을 함께 정리하면 <표 11>과 같다.

현재까지 도출된 문제점을 요약하면 첫째, 대통령기록관에는 장애인서비스가 이루어질 전용공간이 없고 전시공간에 장애인 이용자가 활용할 수 있는 기록콘텐츠 및 환경 조성이 미흡하다. 또한 자원봉사자나 보조도구 등의 자원을 위한 공간이 전혀 없다. 둘째, 대통령기록관 시설 및 기록물을 이용하는데 필요한 보조도구가 부족하며, 장애 유형 및 그 특성에 맞는 보조도구의 구비가 거의 안 되어 있다. 셋째, 대통령기록관에는 장애인 이용자들이 참여할 수 있는 프로그램이 없다. 이에 따라 장애 유형별 프로그램이나 장애인 이용자를 대상으로 한 이용자 교육 그리고 장애인 관련 기관과의 연계 프로그램 등은 전혀 없다고 볼 수 있다. 넷째, 대통령기록관에는 장애인서비스 전문인력이나 장애인서비스 개발 담당직원이 없다. 또한 대통령기록관 직원들이 기록관의 잠재이용자인 장애인을 충분히 이해할 수 있는 교육적 기회 또한 없다. 이처럼 대통령기록관이 오프라인 상에서 제공하는 장애인서비스의 현황은 미비한 수준이며, 향후 개선해야 할 문제점들이 많은 것으로 나타났다.

대통령기록관은 대통령기록물의 안전한 보존을 도모하고 이와 더불어 모든 국민들이 대통령기록물을 효율적으로 활용할 수 있도록 적극적으로 노력하여야 한다. 따라서 모든 국민이 신체적, 지역적, 경제적, 사회적 여건에 관계 없이 공평한 대통령기록관 서비스를 제공 받을 수 있도록 필요한 모든 조치를 할 책무가 있다. 하지만 현재 대통령기록관은 온·오프라인을 막론하고 장애인 이용자를 대상으로 제공되는 서비스가 많이 부족한 실정이다.

<표 11> 대통령기록관 장애인 관련 오프라인서비스 현황분석결과

구분	현황 분석		문제점
공간 및 시설	관련 법령	<ul style="list-style-type: none"> - 장애인차별금지법 제18조 - 장애인등편의법 제7조 - 장애인등편의법 시행령 제4조 	<ul style="list-style-type: none"> - 장애인서비스 전용 공간 부족 - 전시공간 내 장애인 이용자가 활용할 수 있는 기록콘텐츠 및 환경 조성 미흡 - 장애인 지원을 위한 인적·물적 자원 전용 공간 부족
	사례 분석	<ul style="list-style-type: none"> - 장애인정보누리터 내 대면상담실, 영상실, 대체자료 및 보조도구 보관실 등 운영(도서관) - 자원봉사자실 마련(도서관) - 유물모형 전시 등을 통한 시각장애인 전시공간 운영(박물관) - 청각장애인을 위한 전시 영상물 자막서비스(미국) - 편의시설 확충(미국) 	
	정보 공개	<ul style="list-style-type: none"> - 법령에 명시된 편의시설 확충 - 장애인 이용자 열람수수료 감면 	
보조 도구	관련 법령	<ul style="list-style-type: none"> - 장애인등편의법 제16조 - 장애인등편의법 시행령 제3조 	<ul style="list-style-type: none"> - 기록관 시설 및 자료 이용을 지원하는 보조도구 부족 - 시각·청각·지체·지적장애 등 장애 유형을 고려한 보조도구 미 구비 - 장애인등편의법에 명시된 의무·권장 보조도구 미 구비
	사례 분석	<ul style="list-style-type: none"> - 장애 유형별로 시설 이용을 지원하는 보조도구 구비(도서관·박물관·미국) - 장애 유형별로 자료 혹은 전시물 이용을 지원하는 보조도구 구비(도서관·박물관·미국) - 수화 전시해설 어플리케이션 개발(박물관) 	
	정보 공개	<ul style="list-style-type: none"> - 시력 약자용 돋보기 및 휠체어 구비 	
프로그램	관련 법령	<ul style="list-style-type: none"> - 장애인복지법 제28조 - 장애인차별금지법 제23조 - 도서관법 제43조 	<ul style="list-style-type: none"> - 장애인 이용자를 대상으로 한 프로그램 부재 - 장애 유형 및 특성을 고려한 기록콘텐츠 부재 - 장애인 이용자를 대상으로 한 기록물 열람, 보조도구 활용, 기록관 이용에 관한 이용자 교육 부재 - 특수학교 및 장애인 관련 기관과 연계 프로그램 부재
	사례 분석	<ul style="list-style-type: none"> - 장애인 대상 독서·문화·견학프로그램 운영(도서관·박물관·미국) - 대체자료 및 보조도구 활용교육 실시(도서관) - 이용자 및 도서관 직원 대상 수화 기초교육 실시(도서관) - 특수학교 및 장애인 관련 기관과 연계 프로그램 운영(도서관) - 시각장애인의 촉각 체험을 위한 전시유물 모형 개발(박물관) - 수어통역사를 통한 전시해설(박물관·미국) 	
	정보 공개	<ul style="list-style-type: none"> - 문화소외계층 대상 프로그램을 운영 중이지만 장애인 이용자 대상 서비스 부재 	
인력	관련 법령	<ul style="list-style-type: none"> - 장애인복지법 제23조 - 장애인차별금지법 제4조 - 장애인등편의법 제16조의 2 	<ul style="list-style-type: none"> - 수화통역사 및 사회복지사와 같은 기록관 내 장애인 전문인력 부재 - 장애인서비스 개발 담당 직원 부재 - 장애인에 대한 이해 제고를 위한 기록물 관리 전문요원 포함 대통령기록관 서비스 담당 직원 및 자원봉사자 대상 교육 부재 - 장애인 관련 타 기관과의 전문인력 공동 활용 체계 부재
	사례 분석	<ul style="list-style-type: none"> - 장애인에 대한 이해 제고를 위해 장애인서비스 담당자 및 자원봉사자 대상 교육 실시(도서관) - 장애인 대상 독서지도 강사 인력풀 운영(도서관) - 수화통역사 배치를 통한 청각장애인 대상 서비스 지원(도서관·박물관·미국) - 장애인을 포함한 희망계층 대상 교육프로그램 개발·운영 담당자 배치(박물관) - 장애인의 이동, 의사소통, 전시관람을 지원할 전담인력 확충(미국) - NARA(국립기록관리청)에 장애인 프로그램 전담 직원 배치(미국) 	
	정보 공개	<ul style="list-style-type: none"> - 전시관 내 안내요원의 전시 동행 지원 서비스 	

5. 개선방안

대통령기록관은 열람, 전시, 체험, 견학, 교육 등 이용자의 요구에 맞는 다양한 기록정보서비스를 제공하며, 최근에는 기록 분야 대표 문화 복합시설로서 많은 성과를 이루고 있다. 그러나 본 연구에서 수행한 현황조사 결과에 따르면 대통령기록관의 장애인서비스는 아직 많이 미비한 상태이고, 법·제도적으로나 기관 자체적으로도 서비스 개선을 위한 노력이 필요하다. 본 장에서는 대통령기록관이 오프라인 상에서 제공하는 장애인서비스의 개선방안을 제시하고자 하며, 공간 및 시설, 보조도구, 프로그램, 인력 측면에서 그 방안 제시를 하고자 한다.

5.1 공간 및 시설

대통령기록관은 현재 「장애인등편의법」에서 명시하고 있는 편의시설을 확충하고 있다. 편의시설은 장애인 이용자가 일반 이용자와 동등한 조건에서 기록관 시설을 이용할 수 있도록 하는데 그 목적이 있다. 따라서 편의시설은 가장 기본적인 요소라고 할 수 있다. 하지만 장애인 이용자들이 실질적으로 대통령기록관의 서비스를 이용하기 위해서는 편의시설 이상의 개념으로서 장애인서비스 공간을 마련해야 한다.

먼저 공간 구성을 위해서는 장애인서비스 전용공간을 따로 조성하는 방안이 있다. 장애인 이용자는 일반 이용자에 비해 접근을 위한 제약이 많고 활용을 위한 공간이 넓다. 특히 열람서비스를 이용하기 위해서는 휠체어 등이 접근 가능한 열람석이 필요하고 그 외에도 스크린리더, 화상키보드, 특수마우스 및 글자입력 보조도구

등 기록물 이용을 위해 활용해야 할 보조도구들이 많다. 이러한 경우 보조도구가 발생시킬 수 있는 소음이 일반 이용자들의 기록관 이용을 방해할 가능성이 크다(정재영, 정혜미 2010). 따라서 기록관 열람서비스의 경우 전용공간 마련을 깊이 고려해봐야 한다. 또한 국립장애인도서관과 같이 시각장애인 이용자에게 기록물 대면 낭독 서비스를 제공하거나 음성서비스를 제공할 때에는 전용공간이 마련되어야 원활한 서비스를 제공할 수 있을 것이다.

다음 방안으로는 통합적 관점에서 일반 이용자와 장애인 이용자가 함께 이용할 수 있는 공간 마련이 있을 수 있다. 이 경우는 장애인을 위한 보조도구 구비, 전시기록물 접사 안내서 설치, 일반 이용자와 장애인 이용자가 함께 이용할 수 있는 기록콘텐츠 개발 등 제반 사항이 많다. 대통령기록관 내에 장애인 이용자를 위한 공간을 분리하는 정책은 장애인 이용자들에게 집중해서 서비스 할 수 있다는 장점은 있는 반면 사회통합적인 관점에서 접근하면 공간의 분리는 일반 이용자와의 차별을 강화시키는 것이 될 가능성이 있다(이정연 2011). 따라서 국립중앙박물관의 사례와 같이 일반 이용자들이 이용하는 기록물을 장애인 이용자들도 이해하고 체험할 수 있도록, 콘텐츠 이용에 오감을 활용할 수 있는 기록콘텐츠의 개발과 전시가 요구된다. 또한 대통령기록관에서 관람할 수 있는 다양한 시청각기록물에 음성이나 자막 등을 삽입하여 시각·청각장애인 이용자도 일반 이용자와 함께 전시공간을 이용할 수 있는 환경 조성이 필요하다.

마지막으로 장애인 이용자를 지원할 자원봉사자가 사용하거나 보조도구가 보관될 공간이 마

련되어야 한다. 아직 대통령기록관은 장애인서비스가 미비하기 때문에, 자원봉사자 모집이나 다양한 보조도구 마련을 하고 있지 않다. 하지만 향후 대통령기록관의 오프라인 서비스가 보다 확장되고 잠재 이용자인 장애인 이용자들의 방문이 실제로 활발해지면, 즉각적인 서비스 제공을 위해서는 지금부터 장애인 지원을 위한 인적, 물적 자원 전용 공간 마련을 고려해야 할 필요가 있다.

5.2 보조도구

장애인 이용자가 대통령기록물이나 대통령기록관을 이용할 때 장애 유형이나 정도 차이에 따라 크고 작은 불편함을 느낄 수 있는데, 이는 장애 유형별로 활용할 수 있는 보조도구를 통해 일부 완화할 수 있다. 장애인 이용자가 오프라인 서비스를 제공받는 과정에서 경험할 수 있는 장애의 종류는 크게 물리적 장애, 자료적 장애, 커뮤니케이션 장애로 구분할 수 있다. 이 때 물리적 장애는 기록관 내·외부 이동과 관련하여 자유롭게 오갈 수 없는 등의 장애를 말하고, 자료적 장애는 기록물을 있는 그대로 이용할 수 없는 경우를 의미하며, 마지막으로 커뮤니케이션 장애는 기록관 직원과의 면담 과정에서 나타나는 장애를 말한다(정재영, 정혜미 2010). 우선 물리적 장애의 경우 주로 지체장애인에게 발생하는데, 대통령기록관의 경우 넓은 공간에서 전시가 이루어지기 때문에 이들은 체력적·기능적 불편함을 호소할 가능성이 높다. 또한 시각장애인의 경우에도 기록관 내 이동시 자신의 위치 또는 기록관 내부 위치정보 등을 파악하는데 어려움이 있을 수 있다. 따라서 지팡이, 목

발, 보행기, 휠체어 등 이동보조도구를 구비하고 또한 점자축지도와 같이 기록관의 네비게이터 역할을 할 보조도구의 설치 또한 필요하다. 다음으로 자료적 장애는 기록물 열람 혹은 전시 관람 등의 과정에서 발생할 수 있는데, 국내·외 사례조사의 결과를 참고하면 기록물 열람 시에는 화면확대프로그램, 점·목자 혼용 기록물 목록, 정보안내전광판(자막), 페이지터너 등이 활용될 수 있는 한편 전시관람 시에는 시각장애인용 전시해설 오디오장비, 청각장애인용 전시해설 책자, 수화 전시해설 어플리케이션 등 다양한 보조도구를 활용할 수 있다. 마지막으로 커뮤니케이션 장애를 해결하기 위한 보조도구로는 의사소통을 지원할 수 있는 보조도구가 요구되는데, 다수의 미국 대통령기록관에서 제공하는 'Interpretype C2.0'과 같은 보조도구 마련이 필요하다. 이처럼 장애인 이용자가 대통령기록물이나 대통령기록관 서비스를 원활하게 제공받기 위해서는 장애 유형 및 그 특징을 고려한 보조도구 구비가 필수적이다.

한편 『장애인등편의법』에는 기본적으로 '기록관'이 명시되어 있지 않고, 기록관과 유사 서비스를 제공하는 도서관, 박물관 등의 의무·권장 보조도구를 그대로 대통령기록관에 구비한다고 하여도, 열람, 전시, 교육, 견학 등 다양한 서비스를 제공하는 대통령기록관의 현 상황을 고려할 때 해당 보조도구로는 부족한 게 사실이다. 따라서 대통령기록관의 보조도구는 대통령기록관의 서비스 상황을 고려하여 시각·청각·지체·지적장애 등 장애 유형별로 보조도구 마련이 이루어져야 한다. 하지만 그 전에 대통령기록관 장애인 이용자를 대상으로 수요조사가 이루어져야 하는데, 이는 보조도구 마련에는 재원 조

달이라는 현실적인 문제가 발생할 수 있기 때문이다. 따라서 수요조사를 통한 효율적이고 순차적인 보조도구 구비가 요구된다. 뿐만 아니라 세종시에 위치한 장애인복지관, 장애인단체, 자립생활센터 등 대통령기록관 주변의 장애인 관련 단체와의 네트워크 형성을 통해 보조도구의 통합적 운영 또한 비용 절감을 위한 현실적인 방안이 될 수 있다(한국보건사회연구원 2014).

5.3 프로그램

대통령기록관은 국가 대표 기록관임에 동시에 복합문화공간이며 기록물을 활용하여 평생 교육을 실시하는 교육지원기관으로서, 모든 국민을 대상으로 기록정보서비스를 제공할 책무가 있다. 이에 대통령기록관은 문화·여가·교육 등의 다양한 프로그램을 개발하여 이용자 세분화를 통해 맞춤형 서비스를 제공하고 있다. 하지만 현재 장애인 이용자를 대상으로 제공하는 서비스는 전무한 실정이다. 국내 장애인 인구 중 혼자서 외출 가능한 장애인의 비율은 80%가 넘고, 공공기관에서 제공하는 오프라인 프로그램에 대한 수요 또한 매우 높은 편이다(한국보건사회연구원 2014). 따라서 대통령기록관도 장애인 이용자를 대상으로 제공할 프로그램을 적극적으로 구성하고, 장애인 이용자들도 차별 없이 대통령기록물을 활용할 수 있는 기반 조성에 힘써야 한다.

이에 따라 장애인 이용자들의 편의를 고려하여 기록콘텐츠를 제작하고, 이를 교육·문화·전시프로그램 등 다양한 목적에 맞춰서 제공할 필요가 있다. 대표적으로 국립중앙박물관의 사례를 들 수 있는데, 시각장애인 이용자들이 전

시유물을 직접 만져보고 이해할 수 있도록 유물 사본을 제작하여 다양한 목적에 맞춰서 서비스하고 있다. 현재 대통령기록관에는 시청각기록물과 행정박물과 같이 비전자문서 외에도 이용자의 흥미를 유발할 수 있는 다양한 유형의 기록물을 소장하고 있다. 따라서 대통령기록관은 자막을 활용한 시각 서비스, 음성을 이용한 청각 서비스, 직접 만져볼 수 있는 촉각 서비스 등 다감각 서비스 지원을 통한, 장애인 이용자들이 장애 유형별로 이용할 수 있는 기록콘텐츠를 개발해야 한다. 나아가 장애인 기록콘텐츠를 교육·문화·전시 등 다양한 프로그램에 접목시키며 장애인 이용자들이 참여할 수 있는 프로그램을 늘려가야 한다.

다음으로 교육지원기관으로서 대통령기록관은 장애인 이용자의 수요를 고려한 교육프로그램을 개발·운영해야 한다. 한국보건사회연구원(2014)은 장애인 이용자들이 향후 참여 희망 의사를 밝힌 교육프로그램이 '문화·예술·체육교육', '직업능력 향상교육', '학력보완교육' 순으로 나타났다고 밝혔는데, 이처럼 장애인의 요구를 지속적으로 분석하여 이와 부합하는 교육 프로그램을 개발해야 한다. 또한 장애인 이용자들은 대통령기록관 이용 시 매우 특수한 상황에 놓이기 때문에 대통령기록물 열람 방법, 장애인 보조도구의 사용법, 대통령기록관 이용법 등 장애인 이용자들을 대상으로 한 이용자교육도 미리 선행되어야 한다. 뿐만 아니라, 특수학교 및 장애인 관련 기관과의 연계를 통해 대통령기록관 견학이나 교육 등의 서비스를 적극적으로 제공하며 사회적 책임을 다해나가야 한다. 하지만 다양한 교육 프로그램을 제공하기에는 한정된 비용이라는 현실적인 문제가 발생할

수 있기 때문에, 이는 수요 및 이용현황 조사 등을 통해 경제성을 살피고 순차적인 도입이 요구된다(윤희운 2012).

추가적으로 장애인 이용자들의 프로그램 참여 활성화를 위해 적극적인 홍보 방안을 모색할 필요가 있다. 기록관을 포함한 유사 공공기관들은 장애인 맞춤형 프로그램을 기획하고 일반 이용자와의 정보격차를 줄이기 위해 많은 노력을 하고 있지만, 그럼에도 장애인 이용자들이 공공기관의 서비스를 이용하지 않는 이유로 '기관의 적극적인 홍보·인내의 부재', '이용을 권유하는 주변인의 부재', '서비스 이용방법을 알지 못함' 등 홍보 부족이 문제인 경우가 많다(오선경 2011). 따라서 대통령기록관은 장애인 이용자들을 대상으로 적극적인 홍보를 실시해야 하는데, 이 때 장애 유형별 특성을 반영하여 효과적인 홍보가 이루어지도록 해야 한다. 특히 최근에는 장애인의 인터넷 이용률 및 스마트폰 보급률이 70%에 육박하기 때문에, 이들 매체를 잘 활용하는 방안도 고려할 필요가 있다(한국정보화진흥원 2016).

5.4 인력

오프라인에서 기록물을 열람하거나 전시관 관람을 할 때 커뮤니케이션 상에 장애가 발생할 가능성이 크다. 이 때 장애인 전문인력은 장애인 이용자의 심리 상태 및 정보 요구를 정확하게 파악하여 적절한 조치와 서비스를 제공하도록 하며, 전문인력의 확충을 통해 오프라인 상에서 발생할 수 있는 장애인서비스의 질적 향상을 기대할 수 있다. 하지만 대통령기록관 입장에서 한정된 예산 내에서 합리적인 전문인력 확

충을 위해서는 고려해야 할 사항이 다양하다.

가장 이상적인 장애인 전문인력 구성은 장애 유형별 전문가를 고용하여 서비스하는 것이지만, 장애의 유형이 매우 다양하고 대통령기록관 기록정보서비스 예산에서 장애인 전문인력에 배정할 수 있는 인건비는 한계가 있다. 따라서 대통령기록관에 방문하는 장애인 이용현황과 이들의 장애 유형 및 정도를 조사하여, 현재 대통령기록관의 장애인 전문인력의 수요를 먼저 확인할 필요가 있다. 앞선 국내·외 사례조사 기관들의 경우 청각장애인의 의사소통을 지원하기 위해 수화통역사를 배치한 경우가 가장 많았고 사회복지사를 배치하고 있는 기관도 있었다. 따라서 전문인력에 대한 수요와 경제성 등을 고려하여 순차적인 채용 과정이 필요하다. 그러나 장애인 이용자 전문인력의 무조건적인 고용은 오히려 일반 이용자들에게 제공될 수 있는 서비스의 발전에 영향을 초래할 가능성이 있다. 따라서 고용 이외의 측면에서 인력을 구축할 방안으로 여러 기관에서 장애인 전문인력을 공동으로 활용할 수 있도록 인력풀을 구성하는 방안이 있다. 대표적인 사례로 국립장애인도서관을 들 수 있는데, 대통령기록관 주변 공공도서관이나 장애인 관련 전문기관 등과 네트워크를 구축하여 장애인 전문인력 협력체계를 마련하는 것이다. 이를 통해 전문인력 활용에 드는 비용이 절감되는 효과를 볼 수 있다. 다음으로 자원봉사자 인력을 개발하는 방안이 있다. 국내 도서관 분야에서는 약 60% 이상의 공공도서관에서 자원봉사자들을 활용하고 있다. 이들은 주로 단순 업무를 수행하며 전담 인력을 돕는데, 자원봉사자들의 활용은 다양한 측면에서 장점을 지닌다. 자원봉사자를 활용할 경우 대통령

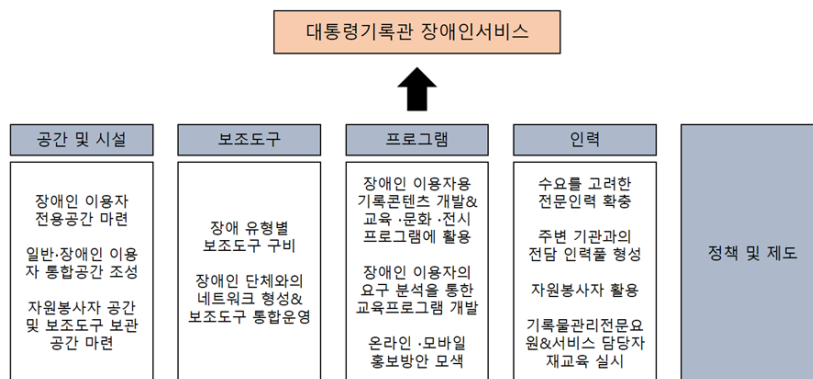
기록관은 장애인 서비스를 위해 필요한 재원 및 인력 확보에 대한 부담을 줄일 수 있고, 장애인 이용자는 1:1서비스를 통해 대통령기록관 이용 품질이 향상되며, 자원봉사자는 사회참여 기회 확대 및 봉사를 통한 자아실현의 기회를 얻을 수 있다. 뿐만 아니라 장애인 이용자에 대한 충분한 이해를 위해서는 기록물관리 전문요원을 포함하여 대통령기록관 서비스 담당 직원들을 대상으로 지속적인 재교육이 필요하다. 재교육은 서비스 담당 실무자 세미나, 국가기관에서 제공하는 연수 등을 통해 장애의 유형 및 특성, 간단한 수화와 같이 장애인과 의사소통하는 방법, 장애인 이용자를 위한 기록콘텐츠 개발 등 장애인 이용자를 이해하고 서비스할 수 있는 방법을 교육해야 한다(정재영, 정혜미 2010).

6. 결론 및 제언

본 연구는 대통령기록관 장애인서비스의 현황조사를 통해 공간 및 시설, 보조도구, 프로그램, 인력 측면에서 지니고 있는 문제점을 분석

하고 이에 대한 구체적인 개선방안 제시를 목적으로 한다. 현재 기록관리 분야에서 수행된 장애인서비스 관련 연구가 너무 부족하기 때문에, 기록관과 유사한 서비스를 제공하고 있는 도서관, 박물관 분야의 기존 연구를 중심으로 문헌조사를 실시하였다. 또한 국내 사례조사를 위해 국립장애인도서관과 국립중앙박물관 웹사이트 조사와 관련 연구를 조사하였고, 국외 사례조사를 위해 미국 대통령기록관의 서비스 담당자를 대상으로 서면인터뷰를 실시하였다. 한편 대통령기록관이 오프라인 상에서 제공하는 장애인서비스의 현황을 조사하기 위해 정보공개청구를 실시하였는데, 그 결과를 장애인 관련 법령 및 앞서 수행한 사례조사 결과와 비교·분석하여 문제점을 제시하였고 이를 토대로 대통령기록관 장애인서비스의 개선방안을 <그림 2>와 같이 제안하였다.

하지만 본 연구는 공간 및 시설, 보조도구, 프로그램, 인력에 초점을 맞추어 수행되었으며, 정책 및 제도를 깊이 있게 고려하지 않았다는 한계를 갖는다. 정책 및 제도는 <그림 2>와 같이 장애인 서비스 개선을 위해 기본적으로 고려



<그림 2> 대통령기록관 장애인서비스 개선방안 모형

되어야 할 사항이며, 특히 기록관과 유사 서비스를 제공하는 도서관의 경우 『도서관법』을 적용하며 도서관발전종합계획을 수립할 때 장애인 이용자를 포함한 지식정보 취약계층에 대한 서비스 증진사항을 포함시키고 있는데 이는 기록관리 분야에도 좋은 귀감이 될 수 있다. 따라서 이러한 점을 참고하여 기록관 장애인서비스와 관련한 정책 및 제도 연구가 향후에 깊이 있게 이루어질 필요가 있다. 본 연구는 기록관리

분야에서 장애인서비스를 주제로 한 초기 연구라는데 매우 큰 의의가 있다. 하지만 장애인서비스는 그 분야가 매우 넓고 전문적이기 때문에, 장애인 이용자 및 많은 기록관 담당자들의 의견을 수렴하여 기록관에 구체적 적용 방안을 모색할 수 있는 연구, 기록관의 온라인 장애인서비스에 관한 연구 등 관련 연구가 지속적으로 이루어져야 할 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 장숙희. 2011. 공공도서관의 장애유형별 장애인서비스 개발에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 42(1): 97-123.
- 곽철완, 김호연. 2012. 복합문화예술센터 장애인 정보서비스에 대한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 46(1): 241-261.
- 국가기록원. 2015. 『국가기록백서 2015』. 대전: 국가기록원.
- 김보일. 2013. 시각장애인을 위한 기록정보서비스 개선 방안에 관한 연구. 『디지털도서관』, 71: 70-85.
- 김선호. 2013. 사회복지사의 도서관 서비스에 대한 인식 분석 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 44(1): 99-122.
- 김지현. 2013. 대통령기록관의 검색, 열람 및 연구지원 서비스에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 13(2): 201-225.
- 김철현. 2012. 『청각장애인 역사문화관광에서의 제약요인과 선택요인 분석』. 석사학위논문. 서울시립대학교 도시과학대학원, 관광문화학과.
- 문정원. 2010. 『장애인을 위한 박물관 교육 현황에 따른 제안』. 석사학위논문. 이화여자대학교 교육대학원, 미술교육전공.
- 오동근, 윤수진. 2009. 장애인을 위한 공공도서관의 공간구성에 관한 연구: 대구광역시 공공도서관을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 40(1): 157-179.
- 오선경, 이지연. 2011. 시각장애인의 공공도서관 비용 요인에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(3): 141-162.
- 오선경. 2015. 국내 공공도서관의 장애인 아웃리치 서비스 제공현황 조사분석 연구. 『한국도서관·정

- 보학회지』, 46(2): 289-316.
- 원금옥. 2003. 『박물관의 장애인을 위한 활용공간과 교육프로그램 연구』. 석사학위논문. 중앙대학교 예술대학원, 미술관학과.
- 윤희윤. 2012. 공공도서관의 지식정보 취약계층서비스 전략. 『한국도서관·정보학회지』, 43(2): 53-75.
- 이가나. 2012. 시각장애인을 위한 미술교육협회(AEB) 학습도구의 국립중앙박물관 교육개발 적용 연구. 『박물관교육연구』, 7: 59-82.
- 이정연. 2011. 정보소외계층을 위한 도서관의 문화복지 정책에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 22(2): 27-39.
- 이혜원, 이해영. 2015. 기록관의 견학 프로그램: 대통령기록관을 사례로. 『한국기록관리학회지』, 15(3): 219-245.
- 장보성, 서만덕, 남영준. 2012. 우리나라 도서관의 장애인서비스에 관한 분석 연구. 『한국비블리아학회지』, 23(2): 87-107.
- 정재영, 정혜미. 2010. 장애인 이용자의 요구분석을 통한 대학도서관 서비스 개선방안에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 41(2): 189-207.
- 조민지. 2006. 대통령 기록관의 서비스 프로그램 사례 연구. 『한국기록관리학회지』, 6(2): 157-184.
- 표윤희. 2014. 도서관 장애인 서비스 실태 및 활성화 방안에 대한 도서관 장애인 서비스 담당 사서의 인식 조사. 『특수교육』, 13(2): 239-268.
- 한국보건사회연구원. 2014. 『2014년 장애인 실태조사』. 세종: 한국보건사회연구원.
- 한국정보화진흥원. 2016. 『2016 디지털정보격차 실태조사』. 대구: 한국정보화진흥원.

[웹 사이트]

- 국립장애인도서관. [cited 2017.9.30]. <<http://nld.nl.go.kr/able?act=searchDetail03>>.
- 국립중앙박물관. [cited 2017.9.30]. <<http://www.museum.go.kr/site/main/home>>.
- 대통령기록관. [cited 2017.9.25]. <<http://www.pa.go.kr/index.jsp>>.
- 보건복지부. [cited 2017.9.23]. <<http://www.mohw.go.kr/react/index.jsp>>.

[관련 법령 및 규정]

- 『공공기록물 관리에 관한 법률』
- 『대통령기록물 관리에 관한 법률』
- 『도서관법』
- 『ICA 아키비스트 윤리강령』
- 『장애인복지법』
- 『장애인복지법 시행령』

- 『장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률』
- 『장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 시행령』
- 『장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률』
- 『장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 시행령』

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Chung, Jae-Young and Hye-Mi Jeong. 2010. "Improvement Plan for Library Services Through the Disabled Users' Needs Analysis in University Library." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 41(2): 189-207.
- Jang, Bo-Seong, Man Deok Suh, and Young-Joon Nam. 2012. "The Analysis Research about Library Service for the Disabled in Korea." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 23(2): 87-107.
- Jo, Min-Ji. 2006. "A Case Study on the Service Programs at the Presidential Library and Museum." *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 6(2): 157-184.
- Kang, Sook-Hee. 2011. "A Study on Development of Public Library Services to People with Disabilities by Types of Disability in Korea." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 42(1): 97-123.
- Kim, Bo Il. 2013. "Study on the Improvement of Archival Information Services for the Visually Impaired." *Digital Library*, 71: 70-85.
- Kim, Cheol Hyeon. 2012. *A study on Factors of Heritage Tourism Constraint and Selection for the Hearing Impaired*. M.A. thesis. University of Soeul.
- Kim, Ji Hyun. 2013. "A Study on Research Services of Presidential Archives in Korea." *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 13(2): 201-225.
- Kim, Seon-Ho. 2013. "An Analytical Study on the Library Services Perceptions of the Social Workers." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 44(1): 99-122.
- Korea Institute for Health and Social Affairs. 2014. *2014 The Survey of the Disabled*. Sejong: Korea Institute for Health and Social Affairs.
- Kwak, Chul-Wan and Ho Yeon Kim. 2012. "A Study on the Information Services for People with Disabilities in the Culture and Art Complex." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 46(1): 241-261.
- Lee, Ga Na. 2012. "The AEB Learning Tool Development Study for Museum's Education

- Program of People with Visual Impairments - Focusing on The National Museum of Korea.” *The Educaitional Research of Museum*, 7: 59-82.
- Lee, Hye Won and Hae-young Rieh. 2015. “Tour Program in Archives: Case Study for the Presidential Archives.” *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 15(3): 219-245.
- Lee, Jung Yeoun. 2011. “A Study on the Social Welfare Library Policy for the Information Alienated Groups.” *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 22(2): 27-39.
- Moon, Jung Won. 2010. *Proposal for Museum Education status for the Disabled*. M.A. thesis. Ewha Womans University.
- National Archives of Korea. 2015. *2015 The White paper of National Archives of Korea*. Daejeon: National Archives of Korea.
- National Information Society Agency. 2016. *2016 The Report on the Digital Divide*. Daegu: National Information Society Agency.
- Oh, Dong-Geun and Su-Jin Yoon. 2009. “A Study on the Space Composition of the Public Library for the Disabled Persons: With a Special Regard to the Public Libraries in Daegu Metropolitan City.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 40(1): 157-179.
- Oh, Seon-Kyung. 2015. “An Analysis of Current Outreach Service for the Disabled in Korean Public Library.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 46(2): 289-316.
- Oh, Seon-Kyung and Jee-Yeon Lee. 2011. “A Study on the Non-use Factors of the Visually Disabled in Public Libraries.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(3): 141-162.
- Pyo, Yun Hui. 2014. “A Survey of Current Status and Activation Plans of Library Services and Programs for Persons with Disabilities based on the Recognition of the Librarians for Persons with Disabilities.” *Special Education Research*, 13(2): 239-268.
- Won, Geum Ok. 2003. *A study on Spacial Utilization and Educational Programs for the Disabled in Museums*. M.A. thesis. Chung-Ang University.
- Yoon, Hee-Yoon. 2012. “Strategies of the Knowledge and Information Services for Vulnerable Classes in Public Libraries.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 43(2): 53-75.

[Web site]

Ministry of Health & Welfare. [cited 2017.9.23]. <<http://www.mohw.go.kr/react/index.jsp>>.

National Library for the Disabled. [cited 2017.9.30].

<<http://nld.nl.go.kr/able?act=searchDetail03>>.

National Museum of Korea. [cited 2017.9.30]. <<http://www.museum.go.kr/site/main/home>>.

Presidential Archives. [cited 2017.9.25]. <<http://www.pa.go.kr/index.jsp>>.