

유럽국가의 장애인 도서관서비스 정책에 관한 질적 연구*

A Qualitative Study on the Library Services Policy for the Disabled Person in European Countries

이정연(Jungyeoun Lee)**

초 록

본 연구는 유럽국가(스웨덴, 영국, 프랑스)의 국가도서관, 공공도서관, 장애인도서관을 각각 방문하여 도서관정책 및 정보서비스에 대한 질적 데이터를 수집하고 이를 분석하였다. 이를 통해 장애인을 위한 우리나라 도서관서비스의 정책을 현장에 적용시키기 위하여 고려해야 할 점을 제언하였다. 국립장애인도서관지원센터는 일관된 정책과 실행력을 갖출 수 있도록 전문기관으로 독립해야 하며, 민간장애인도서관의 역사성과 전문성이 계승될 수 있도록 지원해야 한다. 국가, 공공, 장애인도서관 및 학교, 대학도서관과의 협력적 체제정비로 대체자료 개발, 통합목록 및 전문서비스 개발이 요구되며, 도서관 내적인 협력뿐만 아니라 외적인 환경인 사회적 제도, 법적 제도 및 장애인관련단체, 지방자치단체 등의 협력 속에서 발전할 수 있도록 해야 한다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to present suggestions for Korean libraries for disabled person after collecting and analyzing qualitative data upon library policies of national libraries, public libraries and libraries for disabled person in European countries including Sweden, UK and France. Korean national library support center for the disabled should be independent in order to have consistent policy and ability for its execution. It should also support private libraries for the disabled in inheriting professionalism and accumulated history. Developing alternative material, integrated catalogue and professional service is required by cooperative and systematic arrangements among national and public libraries for disabled person including schools and university libraries. Also, it should be able to grow not only on the basis of internal cooperation among libraries but also with the help of external organizations like social and legal systems, organizations related with the disabled and regional self governing bodies.

키워드: 장애인 도서관, 도서관 정책, 접근성, 공공도서관, 보조공학, 대체자료, 점자도서관
library for the disabled person, library policy, accessibility, assistive technology,
alternative material, braille library, library for the blind

* 이 논문은 2010학년도 나사렛대학교 학술연구비 지원에 의해 연구되었음.

** 나사렛대학교 점자문헌정보학과 전임강사(jyonlee@kornu.ac.kr)

■ 논문접수일자 : 2010년 8월 13일 ■ 초심사일자 : 2010년 8월 21일 ■ 게재확정일자 : 2010년 8월 27일
■ 정보관리학회지, 27(3): 147-168, 2010. [DOI:10.3743/KOSIM.2010.27.3.147]

1. 서론

1.1 연구의 목적

도서관은 국가의 공공기관으로서 보다 평등하고 보편적인 정보로의 접근을 모든 시민에게 제공해야 한다는 것을 전제하고 있지만 도서관에서 장애인들을 위한 정보서비스 제공에 대한 논의는 근래에 들어서 제기되고 있다. 오랜 기간에 걸쳐 장애인들을 위한 정보접근의 노력은 개인 혹은 장애인 관련 단체에서 장애인들에게 필요한 대체자료 제공으로 시작되었으며, 현재 개별 나라의 상황에 따라 국가의 정책과 지원 속에서 이루어지거나 혹은 장애인 관련 단체인 민간에서 주도적으로 이루어지고 있다. 우리나라의 경우 2006년 도서관법 개정과 함께 국립장애인도서관지원센터가 국립중앙도서관 산하에 설립되면서 공공도서관에서의 장애인서비스를 위한 다각적인 연구와 노력을 통하여 정책 모델을 제시하고 있다.

본 연구는 앞으로 도서관에서의 장애인서비스의 정책적 모형을 현장에서 적용시키기 위해서는 어떠한 점을 고려해야 하는지를 제시해 보고자 하였다. 이를 위해서 우리나라보다 앞서 장애인서비스를 수행하고 있는 유럽 국가를 대상으로 이들이 경험하였고 현재 수행 중인 서비스를 분석하여 앞으로 우리나라의 장애인서비스를 위한 전략적 방법을 제언해 보고자 하였다.

1.2 연구의 범위 및 방법

본 연구는 약 100여년 이전부터 장애인의 정

보접근에 관심을 가지고 서비스를 제공하고 있는 유럽국가로 선정하여, 역사적인 배경과 정책 및 서비스에 관하여 조사하고자 하였다. 유럽국가 중에서 국가주도형으로 이루어지고 있는 스웨덴, 민간 주도형으로 이루어지고 있는 영국, 그리고 혼합형인 프랑스를 연구 대상 국가로 선정하였다. 그리고 각 국가별로 국가도서관, 공공도서관과 장애인도서관의 활동을 분석하고자 하였으므로 나라별로 국가도서관, 공공도서관, 장애인도서관을 한 기관씩 선정하였다. 장애인도서관 선정의 경우 스웨덴은 민간기관이 국가기관으로 통합된 기관을 연구 대상으로 선정하였고, 영국과 프랑스는 도서관에서 장애인 서비스를 국가에서 정책적으로 수행하고 있지 않기 때문에 장애인을 위한 대체자료 제작과 도서관서비스를 가장 활발하게 제공하고 있는 민간도서관을 선정하였다. 연구대상 국가의 장애인을 위한 도서관서비스를 근본적이고 실제적인 관점에서 접근하고자 하였으므로 첫째, 문헌연구를 통해 각 국가 장애인도서관의 역사와 정책 그리고 정보서비스를 조사하였고 둘째, 이를 바탕으로 세 국가의 각각의 국가도서관, 공공도서관, 장애인도서관의 장애인 서비스 담당자와의 인터뷰를 통하여 이들의 역할과 활동에 대한 데이터를 수집하였다. 프랑스의 경우에는 문화부 장애인서비스 담당자와의 인터뷰를 추가하여 총 10개 기관의 담당자와 인터뷰를 수행하였다. 셋째, 데이터 내용의 주제별 코딩을 위하여 질적 분석프로그램인 Nvivo8을 활용하여 데이터를 분석하고 해석하였다. 넷째, 이를 근거로 한국에서 장애인을 위한 도서관정책에 고려해야 할 요소들을 제언하였다.

1.3 연구의 제한점

장애인을 위한 도서관은 다양한 장애영역 중에서도 시각장애인들을 위한 도서관으로 시작되었다. 그 이유는 인쇄자료를 읽을 수 없는 신체적 장애로 인하여 점자자료, 녹음자료 등 대체자료가 반드시 필요한 정보커뮤니케이션의 수단으로 요구되기 때문이다. 따라서 본 연구에서는 시각장애인도서관의 역사적 발전과정에서 다른 영역의 장애까지 포괄하는 개념으로 장애인 서비스가 확장되는 과정을 살펴보고자 하였다.¹⁾ 또한 유럽국가로 제한하여 국가, 공공, 장애인도서관의 역사성, 역할, 정보서비스를 분석하여 현재 우리나라에서 수행되고 있는 도서관의 장애인 서비스의 통합적 관점의 개선 방안을 제시하는 정책적 제언에 초점을 두었다.

2. 장애인을 위한 도서관 정책

2.1 역사적 배경

1892년 스웨덴의 시각장애인을 위한 도서관은 점자도서의 제작과 대출을 목적으로 자발적으로 설립한 점자협회였으며, 1911년 스웨덴 시각장애인협회에서 도서관을 인수하면서 지속되었다. 1955년에는 음성도서²⁾의 대출서비스를

시작하였고 정부의 지원을 일부 받게 되었다. 1980년부터는 이 협회를 국가에서 인수하여 국립녹음점자도서관(TPB: The Swedish Library of Talking Books and Braille: Talboks-och Punktskriftsbiblioteket)을 문화부 산하기관으로 설립하고 전체 예산을 정부에서 지원하여, 현재 공공도서관과 함께 스웨덴 도서관의 장애인 서비스를 총괄하고 있다. TPB는 점자도서에서 아날로그 음성도서, 전자책, 데이지 음성도서로 확대하였고, 이용자 범위도 시각장애인, 신체장애인, 독서장애인 등으로 확대되었다(Hirschfeldt 2005, 윤희운 2010). 영국은 지방세로 지원되는 공공도서관이 1850년 『Public Libraries Act』에 의해서 1851년에 설립되었다. 동시에 1868년에 아만티(Thomas Rhodes Armitage)는 시각장애인의 궁핍한 생활을 경감시키는 것은 교육이라고 주장하면서 영국 및 해외시각장애인협회(BFA: British and Foreign blind Association)를 설립하고 시각장애인이 학습할 수 있는 표준화된 양각 프린트 자료³⁾를 생산하여 이를 시각장애인에게 배포하였다. 후에 왕립시각장애인협회(RNIB: Royal National Institute of the Blind)로 되었다. 한편 점자도서 이용이 가능해지자 시각전맹자인 아놀드(Martha Arnold)는 집에서 1882년에 시각장애인을 위한 대출도서관을 설립하였다. 회원이 늘어나게 되자 자원 봉사만으로 유지될 수 없어서 1898년에 시각장

1) 우리나라 도서관법 시행령에 장애인의 범주로 『장애인복지법』에 의한 장애인으로 그 서비스 대상을 규정하고 있다. 15가지 유형의 정신적(지적, 정신, 자폐성) 장애와 신체적(외부기관, 내부기관) 장애로 구분하고 있다. 그러나 도서관에서의 장애인 서비스는 심신에 장애가 있는 사람에 대한 서비스일 뿐 아니라 도서관 이용에 장애가 있는 사람들을 포괄하는 물리적 장애, 자료적 장애, 커뮤니케이션 장애를 말한다. 본 연구에서는 이러한 유형과 그 외에 노인과 학습장애 등을 포괄하는 독서장애인(print disability)을 의미한다.
 2) 1935년부터 1차 세계대전 이후 시력을 잃은 성인 남성들을 위한 토크북 서비스가 시작된다.
 3) 1827년 루이스 브레일에 의해 개발된 점자도서로 선정하였다.

에인대출도서관(NLLB: National Lending Library for the Blind)으로 등록한 것이 시각장애인 도서관(NLB: National Library for the Blind)⁴⁾으로 변경되었다. 2007년 RNIB와 NLB는 전격적으로 합병하게 되어 현재 영국은 RNIB에서 대체자료 제작 및 도서관 운영 등을 주도적으로 하고 있다(Owen 2007). 프랑스에서도 장애인을 위한 교육기관이 설립되면서 곧 이어 도서관이 교육과 문화를 제공하게 된다. 1785년 민간기관에서 발랑틴 아우이(Valentin Haüy) 학교가 설립되어 시각장애인을 교육하기 시작하였으며 1886년에 이 학교의 졸업생인 머리스(Maurice)는 개인장서로 발랑틴 점자도서관(Valentin Haüy heritage library)을 설립하고 발랑틴 아우이 협회(AVH: Association of Valentin Haüy)를 1889년에 설립하였다. 현재 AVH는 시각장애인을 위한 다양한 활동을 하고 있으며, AVH 멀티미디어 도서관은 대체자료를 생산할 뿐 아니라 장애인들에게 문화를 향유할 수 있도록 각종 대체자료를 무료로 제공하고 있다(AVH 2010).

이와 같이 유럽의 장애인 서비스는 공공도서관에서 태동된 것이 아니라 민간 장애인 단체의 교육과 문화적 필요에 의하여 생겨났고 지금까지 이들이 주체가 되어 장애인도서관 서비스를 주도하고 있다.

2.2 법과 정책

스웨덴은 『도서관법(Library Law)』, 『지방정부법(The Local Community Act)』, 『저작권법(Copyright Law)』, 『차별금지법(Anti-discrimi-

nation Laws)』에 의해 도서관에서 장애인서비스가 이루어진다. 『도서관법』은 법의 프레임이다. 모든 지방자치체는 모든 시민들에게 도서관 서비스를 제공하도록 규정하고 있다. 제 8조에 의하면 공공도서관과 학교도서관은 특히 독서장애인의 문헌의 요구에 특별한 관심과 집중을 해야 한다고 규정하고 있으며, 공공도서관과 학교도서관은 독서장애인이 요구하는 문헌을 제공할 수 있어야 한다. 『지방정부법』은 법에 의거한 시민에게 동등한 기회의 인식을 밝히는 데 중요한 도구이다. 또한 스웨덴 헌법 2조에 모든 시민들은 표현의 자유와 정보의 자유를 보장받는다고 명시되어 있다. 이것은 독서장애를 가진 시민들은 그들이 접근할 수 있는 매체를 통해 정보를 가질 권리를 갖는다는 것을 의미한다. 『저작권법』은 저작권 소유에 관련한 허락이 없이도 복제를 생산할 수 있는 예외규정법이 있었고, 1977년 저작자 협회와의 협정으로 인한 저작권법 예외규정은 독서장애인에게 모두 적용되었다. 2005년에 개정된 『저작권법』은 정부에 의해 권한받은 도서관과 기관들은 모든 자료로부터 접근 가능한 형태(음성도서, 전자책, 수화, 점자 등)로 복제할 수 있으며, 독서장애인이 필요한 형태로 웹을 통해 전송할 수 있다. 2002년에는 장애대학생들에게 일반학생들과 같은 처우를 해야 한다는 차별금지법이 도입되었다(Hirschfeldt 2005). 또한 장애인들을 위한 도서관 서비스나 대출(점자 및 음성도서 등)을 위한 배달료를 무료로 제공할 수 있도록 보편적 우편조합 명시항목을 규정으로 두고 있다(국립 중앙도서관 2007).

4) 'National'의 의미는 국가에서 운영한다는 의미가 아니라 '전국적'이라는 의미로 쓰인다. 즉 국가 기관이라는 의미가 아니다.

영국의 공공도서관은 1850년 『공공도서관법(Public Libraries Act)』을 시작으로 1964년에 제정된 『도서관 및 박물관법(Public Libraries and Museums Act)』에 의하여 도서관에서는 장애인을 위한 포괄적인 서비스에 대한 책임이 주어졌다. 즉 RNIB, NLB만이 장애인들에게 서비스하는 것이 전부가 아님을 보여주고 있는 것이다. 그러나 1972년 『영국도서관법(British Library Act)』이 기존의 기관들을 통합하여 새로운 영국도서관을 세웠지만 장애인에 대한 책임을 언급하지 않았다. 따라서 도서관의 장애인을 위한 실제적인 가이드라인은 1995년 『장애인차별금지법(Disability Discrimination Act)』이라고 볼 수 있다. 장애인이 도서관을 이용할 수 있는 접근을 허용하는 것을 의미하는데, 대부분 휠체어를 타고 다니는 장애인의 접근만을 고려하였다. 장애인단체에서 독서도구, 보조공학, 대체자료 등을 포함하는 것이라고 제시하였고 이 법은 2005년에 전면 개정되었다(Brazier 2007, 윤희운 2007). 2002년의 저작권법은 시각장애인을 위한 저작권 예외규정에서 2010년 개정된 『독서장애인 저작권법(Print Disability Licence)』으로 범위가 확대되었다. 독서장애인들에게 대체자료로 접근 가능하게 하도록 생산 기관에게 무료 라이선스를 제공하는 것이다. 즉 큰글자, 점자 그리고 음성도서 등을 대체자료 제작기관에서 생산하여 지역사회에 독서장애인들이 이용할 수 있도록 하는 것을 의미한다(CLA 2010).

프랑스는 『도서관법』이 없지만, 2005년 발효된 『장애인차별금지법』은 장애인의 시민참여와 기회 균등의 차원에서 프랑스의 통합사회로 지향하게 하는 구심점이 되었으며, 도서관에서도 이를 적용하고 있다(Pujol 2008). 2006

년 『저작권법 예외규정』(La Mise en Oeuvre de l'Exception au Droit d'Auteur en Faveur des Personnes Handicapees)이 발효되었는데 저작권 있는 자료를 대체자료로 재생산할 때 어떠한 보상도 없이 장애인들의 요구에 지원할 수 있게 하는 것이다. 그리고 대체자료 제작자들은 프랑스 국가도서관에 출판사가 납본한 디지털 파일을 요청하여 받을 수 있으며 이것을 대체자료로 제작하여 이용자에게 제공할 수 있다. 프랑스의 이러한 현상은 디지털 환경에서 장애인들이 정보를 용이하게 접근할 수 있는 근거를 마련해 준 것이라고 볼 수 있다(Ministry of Culture 2010).

2.3 사회적 환경과 이해당사자

1976년 스웨덴 의회위원회의 평등을 위한 로드맵은 '모두에게 문화' 기반의 표준화와 분권화를 제시하였고 '모든 이들에게 동등한 정보서비스를 제공 한다'는 법적인 기초 아래 TPB를 중심으로 거의 대부분의 지역단위(코뮌) 도서관이 다층체제로 각 지역의 장애인들에게 동일한 서비스를 하고 있다. 특히 난독증에 대한 이해를 높이고 이들의 독서활동 증진을 위한 자료와 정보서비스를 개발하고 있다. 이러한 사회적 환경은 민간단체였던 장애인협회를 국가 기관에서 인수하여 총괄적인 정책을 수립하게 하고 각 지역의 공공도서관에서는 서비스를 제공할 수 있게 하도록 합의가 이루어진 것이다. TPB는 대학과 일반 성인독서장애인을 위한 정책을 제공하고 초중등과정의 자료는 국립특수교육기관(The National Agency for Special Needs Education and Schools)에서 별도로

담당하고 있다. 또한 장애어린이를 위한 특수 장서인 애플도서관⁵⁾은 공공도서관의 어린이 코너에서 이용할 수 있도록 점자도서, 음성도서, 수화영상물 및 장애인어린이에 관한 자료를 제공하고 있다. 이와 같이 스웨덴은 국가적인 정책하에 장애인 각 분야의 전문화된 영역 별로 정보접근의 공평성이라는 사회적 합의 속에서 도서관 서비스가 이루어지고 있음을 알 수 있다.

영국의 공공도서관은 장애인의 특별한 요구에 따른 특수장서는 그다지 발전하지 않은 반면에 시각장애인의 도서관서비스는 민간단체를 중심으로 발전하게 된다. 대표적으로 RNIB, NLB, Calibre⁶⁾이다. 이들 기관은 점자, 문(Moon),⁷⁾ 큰글자, 음성도서 생산자이면서 공급자였다. 민간단체인 RNIB에서는 국가도서관, 공공도서관, 장애인도서관 등과 협력하기 위하여 산하에 'Share To Vision(STV)'를 만들어 장애인을 위한 도서관서비스의 가용과 질적 향상을 위한 노력을 하였다. 1990년대 초반에는 STV에서 국가적인 도서관서비스의 인프라 구축을 위하여 국가대체자료종합목록(NUCAF)을 만들었다. 1992년에는 관련기관 실무위원회를 만들어 영국국립도서관(British Library), 영국도서관협회(Library Association, 현재의 CILIP), NLB 및 공공도서관 사서가 참여하여 장애인 서비스에 관하여 논의하였으며, 1996년에는 많

은 기관이 동참하게 되었다. 이 결과로 영국도서관협회에서는 장애인을 위한 도서관정보서비스 가이드라인을 마련하게 되었다. 이는 최초로 도서관직원에게 접근평등에 관한 안내서를 제공하게 되었다는 것을 의미한다. 1997년에 문화미디어스포츠부(DCMS)가 설립되어 RNIB에 매년 20만 파운드를 지원하였고, 도서관정보위원회(LIC)로 이전한 후에도 시각장애인을 위한 독서서비스를 증진시키는 정책을 수행하였다. 그러나 대부분의 출판사가 시각장애인을 위한 대체자료접근을 허용하지 않았으며, 대체자료가 국가서지통정에 포함되어 있지 않아서 공공도서관 이용자와 사서가 이용을 위한 접근이 어려웠다. 또한 2001년 DCMS가 공공도서관 기준에 큰글자도서와 음성도서를 포함하였으나, 2004년 개정판에서는 대체자료에 관한 내용이 삭제되었다. 이러한 현상은 다양한 서비스와 정책이 시도되었지만 상호 협력이 부실하였고, 공공도서관도 개선이 되었지만 장애인 서비스를 위한 많은 변화는 없었다는 것을 보여준다. 이와 같이 영국에서는 장애인을 위한 필요에 의하여 RNIB, NLB, Calibre가 민간단체로 설립되었고 공적기관과 협력을 도모하였지만 현재까지 공공도서관과의 연계를 갖는 정책 없이 자생적으로 발전하게 되었고 대체자료 제작과 서비스도 공적지원금이 아닌 민간에서 수행하고 있음을 알 수 있다(Epp 2006).

5) 애플도서관(Apple Library)은 장애아동을 위한 점자책, 청각장애아동을 위한 수화비디오, 읽기쉬운책, 큰글자도서, 그림책도서 등으로 이루어져 있다.

6) 1974년 Monica Poels에 의하여 세 번째 민간단체인 Calibre Cassette Library가 설립된다. 간단한 가정용 플레이어 장비를 가지고 가정에 대출해 주는 서비스를 제공하는데 RNIB와 상업출판사가 성행함에도 불구하고 Calibre 도서관은 성장하게 된다.

7) 영국 William Moon에 의해 개발된 '문' 글자체로서 로마 글자 모양의 일부분을 따서 만들었으며, 성년이 되어 맹인이 된 사람들이 쉽게 판독할 수 있었던 글자체였다. 이 글자체를 이용한 책들은 영국에서 장년기의 맹인들에 의해 제한적으로 사용되고 있다.

프랑스는 장애인도 시민의 한 부분이라는 평등한 의식 기반에 독서와 문화로의 접근을 장애인 사회통합의 중요한 부분으로 생각한다. 공공도서관이 장애인에게 평등하게 제공해 주어야 하는 기본이념은 동의하지만, 공공도서관에서는 일반자료를 대체보조공학기기⁸⁾를 통하여 장애인들이 활용할 수 있도록 하고 있으며, 대체자료의 생산 및 정보서비스는 장애인 관련 민간단체에서 주로 맡고 있다. 반면 디지털자료를 제공하는 법적 제도적 변화는 상당히 빠르게 진척되고 있는 상황인데, 디지털 출판이 장애인을 위한 활자화된 글을 제공해 주는데 가장 적당한 수단이라는 신념에 근거한다. 최근 다양한 이해관계자들의 협력으로 장애인을 위한 디지털 도서관 프로젝트가 이루어지고 있는데 대표적으로 BnH 디지털도서관 프로젝트를 들 수 있다(Pujol 2008). 이 프로젝트는 프랑스 Boulogne-Billancourt 지역에서 다양한 이해당사자와 협력하여 디지털 공공도서관을 구축하여 장애인이 이용할 수 있도록 하고 있다. 장애인들이기 때문에 일반인들이 지불해야 하는 책을 무료로 얻으려는 것이 아니라 일반인과 같이 장애인도 저작권 있는 디지털자료에 접근하여 대체기기를 통하여 다운로드받을 수 있도록 하는 것이다. 다시 말하면 책으로의 대체적 접근을 하게 하는 것이지 대체자료에 접근하는 것은 아니며 일반 저작권규정 아래에서 장애인 서비스를 하겠다는 철학이 담겨 있다. 이를 위해서 공공도서관은 전자책 업체와 협력하는 과정을 거쳐 전자책 벤더와 협력하여 자료를 제공하였고 또한 도서관에 올 수 없는 대상인 근육마비장애인환자협

회와 협력하여 디지털자원을 가상키보드나 적외선 카메라 등 기술적인 보조기구를 도입하여 이용할 수 있도록 하였다. 이는 도서관에서 장애인들의 노하우와 지식의 협력으로 가능했던 일이며, 후에 파리의 병원도서관 네트워크와 협력하여 발전하게 되었고 2006년에는 다양한 장애인 협회의 대표들을 포함하여 실무위원회의 감독하에 BnH가 출발하게 되었다. ELUPHA 프로젝트에서는 이 프로젝트에 대한 평가를 수행하였는데 자료의 포괄성과 기술의 표준화 문제는 해결되어야 하지만 장애인들을 독립적인 독서활동가로 만들고 사회통합에 기여했다는 긍정적인 측면도 밝혀내었다.

이와 같이 국가별 사회적 환경과 이해당사자들에 따라 다양한 장애인 서비스 모형이 도출되는 것을 볼 수 있다. 스웨덴의 경우에는 국가의 전폭적인 예산지원과 전문인력을 중앙에 설치하고 지역 공공도서관에서 서비스하는 형태로 구성되었다. 이러한 배경에는 기존의 장애인도서관을 국가에서 흡수하여 그 도서관이 역할을 해 왔던 대체자료 제작의 전문영역을 개발시키면서 서비스는 공공도서관에서 할 수 있도록 한 정책이 뒷받침된 것이다. 영국의 경우에는 장애인도서관인 RNIB에서 민관협력을 시도하여 오늘날에 이르고 있으며, 프랑스는 장애인도서관과 함께 지역 공공도서관에서 관련 기관과 협력하여 디지털 장애인 서비스를 개발하려고 노력하고 있음을 알 수 있다. 도서관의 장애인서비스는 국가적인 정책이 도서관에서의 장애인서비스 발전에 큰 역할을 하고 있으며, 이해당사자간의 협력이 매우 중요하다. 전문적인 대체자

8) 일반 자료를 스캐닝 기계를 통해서 음성으로 읽어주는 디지털 기기 등.

료를 제작하는 기관과 서비스 기관 그리고 장애인들의 요구, 정보기술 개발 업체 등 협력체제를 통해서 장애인 서비스를 발전시킬 수 있으며 특히 디지털 환경에 적합한 대체자료 제작과 서비스 개발이 협력적으로 이루어져야 한다.

3. 장애인을 위한 도서관 정책 분석

3.1 연구대상 기관

본 연구는 장애인을 위한 도서관 정책분석을 위해서 유럽 국가인 스웨덴, 영국, 프랑스의 국가도서관, 공공도서관과 장애인도서관의 정책과 서비스의 실재를 살펴보고자 하였다. 이를 위해서 각 국가별로 국가도서관, 공공도서관, 장애인도서관을 방문하여 장애인서비스 책임자와 인터뷰를 실시하였다. 각 기관을 방문하여 장애인 서비스를 위한 자료와 시설 등의 현황과 서비스 등의 현장조사와 더불어 면담조사를 실시하여 데이터를 수집하였고 이를 분석하였다. 각 국가별 조사대상 기관은 아래의 <표 1>과 같다. 인터뷰 기간은 2010년 6월 28일~7월 7일에 걸쳐서 이루어졌으며, 10개 기관에서 총 17시간

이 소요되었다.

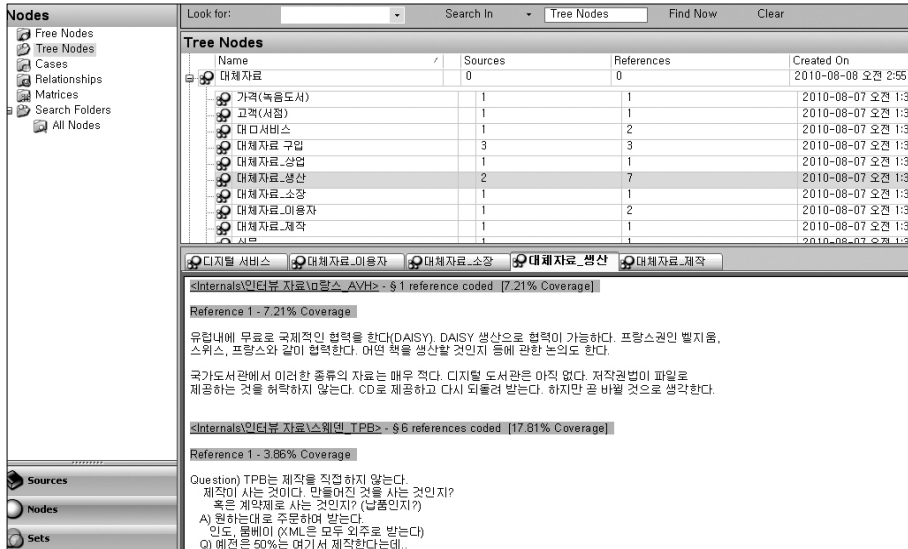
인터뷰 내용을 녹음하여 이를 전사녹취하였으며, 데이터 분석은 Nvivo8을 통해서 개념화 작업을 수행하면서 분석하였다. 근거이론을 개발하기 위해 수집한 자료를 분석하는 과정을 반복하였는데(Flick 2009), 개념을 범주화하면서 일반적 개념들과 상위개념들 사이의 관계를 만들고 이것을 공식화하는 과정을 수행하였다. 전사 녹취문을 개방코딩을 통하여 현상을 개념 형태로 표현하고 범주간의 내용의 관련성을 축 코딩을 통해서 맥락을 파악하였다. Nvivo8을 활용하여 녹취된 자료를 반복 숙독하면서 유사한 개념을 문장으로 분류하여 하나의 범주로 조합하는 코딩을 하였다(박종원 2009). <그림 1>은 범주화 과정에 대한 예시이며, 다음과 같은 개념 범주화 과정을 거쳐 내용분석을 수행하였다.

첫째, 11개 인터뷰자료를 행간분석과 문장 분석을 통해 개념을 도출하여 53개의 자유노드로 문장을 범주화 하여 1차 조합화 하였다. 둘째, 유사한 노드를 통합하고 세부화 하는 과정을 반복하여 부모 자식간 노드로 연관화하고 계층적 구조를 생성하여 2차 재범주화 작업을 거쳐 총 16개의 노드로 범주화되었다. 셋째, 이러한 범주화 된 자료를 통해 7개 노드로 대범주화 하여 내용분석을 도출하였다(표 2 참조).

<표 1> 조사대상 기관

국가	장애인도서관	국가도서관	공공도서관
스웨덴	TPB(국가)	National Library of Sweden	Sundbybergs Stad
영국	RNIB(민간)	British Library	Westminster Library
프랑스	AVH(민간)	Bibliothèque Nationale de France(BNF) Ministère de la Culture	Bibliothèque Publique d'Information(BPI) ⁹⁾

9) BPI는 국가에서 지원하지만 국가대표도서관이 아닌 공공도서관이다.



<그림 1> Nvivo8을 활용한 중범주 노드(대체자료)

<표 2> 인터뷰 내용 분석에 따른 개념 범주화

대범주	중범주	소범주	대범주	중범주	소범주			
국가/공공/장애인 도서관의 역할	공공도서관	공공도서관 예산	정보 서비스	프로그램	노인서비스			
		공공도서관 서비스			다문화서비스			
		행정체계			독서프로그램			
		지역사회반영			배달서비스			
	국가도서관	국가도서관		national의 의미	서비스범위	복합립		
				국립장애인도서관지원센터		서비스		
				국가도서관 대체자료		시각장애인의 범위		
				국가도서관 보존		일상생활지원		
				국가도서관 연구		장애인서비스		
				국가도서관 장애인이용자 및 홍보		피드백		
	장애인도서관	장애인도서관		국가도서관 지원	이용자홍보 및 피드백	미스터리 쇼		
				국가도서관의 역할	홍보			
대체자료	대체자료	국가도서관의 장애인서비스	협력체제	전송방법	홍보(중개)			
		AVH			디지털서비스			
		RNIB		협력	국가도서관 협력			
		자선(charity)			상호협력			
		대체자료		대체자료	대체자료 가격	합병	리더쉽 합병	
					서점고객		민간과 국가의 인수합병	
					대체자료서비스	사서	비통합	
					대체자료 구입		교육	
					대체자료 상업	인프라	사서의 역할	
					대체자료 생산		직원	
					대체자료 소장	역사성/철학	시설 및 장비	보조공학기기
					대체자료 이용자			예산
대체자료 제작	역사성/철학	인식변화	펀딩(모금)					
신문			인식변화					
			장애인서비스에 대한 인식변화					
			역사					
			고객에 대한 철학					
			법					
			법					

3.2 장애인 서비스의 철학적 근거

유럽 국가들은 시민혁명 등을 거쳐 개인의 평등한 시민의 권리를 확립하는 과정에 장애인에 대한 보편적인 권리를 인식하게 되었다. 따라서 장애인 관련 기관에서는 단순한 복지개념에서 장애인에 대한 정책을 요구하는 것이 아니라 장애인도 사회 구성원의 하나로 교육의 균등한 기회와 삶의 질을 향상시킬 수 있는 문화적인 접근으로 출발한다고 볼 수 있다. 스웨덴은 20세기 초반에 조합, 대학 등 세력들이 발전했고 그 유산으로 복지정책이 발전되었으며, 프랑스와 영국의 경우도 시민운동을 통해 도서관이 모든 시민(장애인 포함)에게 보편적인 서비스를 하는 기관이라는 인식하에 이루어졌다. 이것은 장애인들이 정보에 접근하는 것이 일반인들과 동등한 이용자의 입장에서 도서관을 이용하도록 하는 것이다.

프랑스혁명이 장애인서비스에 영향을 미쳤다고 생각한다. 프랑스혁명 이전에도 장애인에 대한 서비스가 있었지만 혁명 이후에는 더 체계적으로 바뀌었다. 120년 전에 시각장애인은 단순히 동냥을 해야 살 수 있는 것으로 알았지만 점차로 이들에게는 교육을 시켜주는 것이 필요하고 장애가 있더라도 현명한 사람이라는 것을 철학으로 알았다(프랑스, 장애인도서관).

우리는 장애인을 위한 기관이며 그 철학은 매우 중요하다. 장애인들이 일반인과 같이 활동할 수 있도록 하는 것이 목적인데 대체자료를 만드는 것 뿐 아니라 모든 사람들이 정보를 접근할 수 있도록 정보서비스를 제공하는 것이 목적이다.

국가에서 우리 기관에 직접 예산을 지원하지 않으며, 장애인에게 지원하여 그들이 다양한 선호도(책, Pub, 게임 등)에 따라 서비스를 선택할 수 있도록 한다. 따라서 그들은 우리의 고객이고 이를 위한 서비스를 개발한다(영국, 장애인도서관).

이러한 철학적 기조로 생겨난 장애인도서관들은 각 나라별 상황에 따라 국가로 통합이 되거나 혹은 민간에서 계속 운영하게 되며, 민간에서는 관련 기관간의 합병을 통해 장애인 서비스를 확장하게 된다. 이 과정에서 여러 해 동안의 교류와 협력을 통해 합의가 이루어지게 된다.

책을 읽지 못하는 사람을 위한 대체자료 생산과 서비스를 시각장애인협회에서 국가차원에서 운영해 줄 것을 요청하였고 1977년 국가에서 이를 받아들여지면서 자연스럽게 이루어졌다. 이러한 변화의 사회적인 계기는 장애인도 교육이 필요하다는 취지의 사회적 합의에 의해서 생겼다(스웨덴, 장애인도서관).

목적이 다른 NLB, RNIB가 통합되는 과정에서 어려움을 겪었으나, 위원회의 구성과 역할이 중요하였다. 저비용 고효율은 합병을 함으로서 가능하였지만, 법과 감정은 충족되지 않아서 10년 동안 교류 협력하였고 결국 위원회가 합의를 보게 되었다. 이 시점에서 헬렌이 리더십을 발휘하였다(영국, 장애인도서관).

3.3 국가, 공공, 장애인도서관의 역할

3.3.1 국가도서관

국가도서관, 공공도서관 그리고 장애인도서관

관은 각 기관별 고유의 업무가 있으며, 장애인서비스를 위해서 서로 협력하는 형태로 업무가 이루어진다. 스웨덴의 경우 TPB를 중심으로 국가주도형 장애인도서관서비스를 운영하고 있는 국가로 널리 알려져 있다. 하지만 TPB는 국가 대표도서관이 아니라 장애인 정책과 대체자료 제작 및 서비스를 지원하는 국가에서 운영하는 기관이다. TPB와 스웨덴 국가도서관(National Library of Sweden)은 동등한 위치에 있는 기관이면서 업무가 다른 기관이다. 따라서 국가도서관은 문화유산의 보존과 이용에 중점을 두고 TPB는 장애인을 위한 서비스 책임기관임을 강조한다. 반면 영국의 경우에는 민간주도형 장애인서비스가 구축되어 있는 상황인데 지방자치체가 오랫동안 발전해 온 환경 속에서 도서관이 자리매김한 영국은 국가주도형의 장애인서비스는 어렵다고 제시하고 있다.

국가도서관과 TPB와는 누가 상위기관이라고 생각하는가? 상하관계가 아닌 동등한 위치에 있으며 업무만 다를 뿐이다. 우리는 문화유산의 보존의 역할을 하고 있고 1661년부터 모든 인쇄물(책, 브로셔, 영화, 라디오 프로그램) 등 모든 것을 수집하여 보관한다. 점자도서는 거의 없다. 하지만 연구하는 장애인 이용자를 위하여 자료를 제공하고 점자도서 등의 요구가 있으면 TPB와 연계하여 제공한다. 대체자료 목록시스템 역시 TPB에서 구축한다(스웨덴, 국가도서관).

다른 유럽국가와 비교해 보았을 때 영국은 중앙정부에서 장애인서비스를 총괄하지 않는

다. 한 기관에서 통제하는 것이 위험한 발상이다. 우리는 장애인을 위해서 기본 장비, 리딩룸, 일반 도서를 스캔하여 읽어주는 장비를 갖추고 있다. 이것은 장애인이 일반자료를 이용하는데 매우 유용하다(영국, 국가도서관).

이용자들은 디지털 파일을 장애인 캐털에서 이용할 수 있다. 모든 장서를 스캐닝해서 듣고 출력하여 볼 수 있다(프랑스, 국립도서관).

국가도서관의 역할은 국가에서 생산하고 있는 자료의 수집과 보존 그리고 이용에 있다. 국가도서관에서 장애인 서비스를 제공하고 있지만 이것은 국가도서관의 주요 역할이 아니고 일반인들과 마찬가지로 국가도서관의 자료를 장애인이 이용할 수 있도록 한다. 즉 별도의 장애인실을 구성하는 것이 아니라 캐털¹⁰⁾에 여러 보조공학 도구의 설치를 통해서 이용을 권장해 주는 방법과 물리적 및 웹 접근성에 중점을 두고 있다.

3.3.2 공공도서관

공공도서관은 이용자에게 실제로 서비스를 제공하는 기관이다. 스웨덴의 경우에는 TPB에서 생산한 대체자료를 공공도서관에서 구입이나 대출하여 독서장애를 가진 이용자에게 서비스를 제공하지만 영국과 프랑스의 경우 공공도서관에서 장애인을 위한 대체자료를 소장하는 경우는 매우 드물었으며 상업출판사에서 생산하는 큰글자도서나 음성도서를 수집, 이용하고 있다. 일반장서를 장애인도 이용할 수 있도록

10) 캐털은 도서관 내에 장애인이 인쇄, 디지털 자료를 이용할 수 있는 각종 보조기구와 대면상담을 할 수 있는 개인 열람실을 의미한다.

보조공학 기기를 제공하고, 이용을 도울 수 있는 자원봉사자 체계로 구성되어 있다.

공공도서관에서는 사서가 TPB에서 접속하여 음성도서 테이프를 다운받아서 CD로 구워서 이용자에게 제공한다. 점자책이나 촉각도서는 비싸기 때문에 TPB에서 빌려온다(스웨덴, 공공도서관).

키보드가 크고 화면 크게 하는 스크린이 별도로 마련되어 있다. 24개 컴퓨터가 모두 줌 텍스트가 있고 소리가 나는 컴퓨터도 있다. 보조공학기를 RNIB에서 사서들에게 사용설명을 해 주기도 하지만 본인들이 알아서 사용한다. 인쇄자료를 스캔하고 점자파일로 저장하여 후에 점자프린터로 출력하여 이용할 수 있다(영국, 공공도서관).

프랑스 공공도서관의 경우에는 장애인들이 인쇄문헌 뿐 아니라 디지털문헌도 이용할 수 있도록 장애인 캐럴을 제공하여, 일반인과 동등하게 자료를 이용할 수 있도록 한다. 또한 물리적 접근을 용이하게 하기 위하여 도서관의 개보수작업 노력을 하고 있다. 자료제공 뿐만 아니라 각종 독서관련 프로그램을 운영하고 있으며, 이용자도 지역사회에 적합한 이용자층에 맞추어 서비스를 개발하고 있으며, 아웃리치서비스(배달서비스 등)를 실시하고 있다.

장애인을 위한 토론이나 독서클럽은 예산 문제로 하기 어렵다. 그러나 일반인들과 함께 참여할 수 있다. 여기는 자원봉사로 많이 이루어져 있다. 12명의 봉사자들과 연락을 하면 와서 도와줄

수 있도록 한다. 최근에 많이 알려지면서 장애인들의 이용이 많아졌다(영국, 공공도서관).

apple서가의 자료를 원한다고 전화로 요청하는 경우 페이지는 우편으로 보내주고 책은 직접 들고 간다. 장애인과 노인들에게만 배달한다. 갑자기 아픈 사람도 이동이 불편한 사람도 배송을 한다. 전화로 주문을 받으며, 현재 20명에게 2주에 한번씩 방문하고 두 명의 사서가 서비스를 수행한다(스웨덴, 공공도서관).

3.3.3 장애인도서관

장애인도서관인 스웨덴의 TPB, 영국의 RNIB,¹¹⁾ 프랑스의 AVH는 100여년 이상의 역사를 갖고 있다. TPB는 국가의 100% 지원을 받고 있지만 나머지 두 기관은 국가지원은 거의 받지 않으며, 개인 및 단체의 기부로 운영된다. 장애인을 고객(이용자)으로 규정하고 있다.

우리 기관은 영국의 자선법(charity law)에 의거한다. 자선(charity)라는 것이 무료라는 의미는 아니며 필요한 것을 위한 자선이다. 우리는 빈곤한 장애인에게 필요한 것을 돕는 기관이 아니고 이러한 기관은 별도로 있다. 고객이 만족하지 않으면 우리도 없다는 것이라는 철학을 가지고 있다. 고객서비스에 노력을 많이 하고 있다. 유산의 중요성에 대하여 주의 깊게 접근하여 후원자들에게 자금지원을 받는다(영국, 장애인도서관).

정부지원은 전혀 없다. 재정적으로 어렵긴 해도 이 기관을 도와주는 사람은 성공한 시각장애

11) RNIB의 경우 점자책은 도서관에서 무료로 대출해 주지만 음성도서는 연회비를 받아서 대출하는 방식으로 운영된다.

인 등이다. AVH에서는 300명의 직원, 3,000명의 자원봉사자로 이루어져 있다. 1/10은 시각장애인이다. 전국에는 30개의 분관이 있다(프랑스, 장애인도서관). 예전에는 AVH에서 예산지원 요청이 있어서 지원하였지만 지금의 AVH 예산은 풍부하다(프랑스, 문화부).

장애인도서관은 대체자료 제작과 서비스를 중점적으로 하고 있는데, 생산하고 있는 대체자료로는 점자도서, 음성도서(페이지 형태 포함), 촉각도서, 이지북(쉬운글자책), 자막영상 혹은 수화영상자료, 큰글자도서 등이다. TPB는 대체자료를 기획하고 검수하며, 제작은 모두 외주로 이루어진다. 최근에 TPB는 디지털 서비스를 시작하여 대체자료를 온라인으로 이용자에게 직접 제공해 주기도 한다. 또한 사서가 중간매개가 되어 이용자에게 제공해 주기도 한다. 대체자료 판매 비용을 장애인에게는 일반인과 차별하여 제공하는데 그 이유는 장애인이 대체자료의 비용을 일반자료와 동일하게 구매할 수 있도록 하는 정책이 있기 때문이다. 프랑스에서는 프랑스 언어권 대체자료 생산을 위한 선정기준을 결정하기 위하여 유관기관과 국제협력을 한다.

TPB는 대체자료를 제작하지만 이 기관에서 직접 생산하지 않는다. TPB에서 기획하여 생산하는 곳은 인도 뭄바이에서 외주로 제작한다. 100%를 외주 제작하여 납품받고 검수한다. 점자도서, 촉각도서, 음성도서(페이지형태)를 주로 생산한다. 기계음성의 녹음자료와 전문나레이터의 녹음자료가 있다. 일반 장서 중에서 대체자료 출판율 25%를 목표로 하고 있다(스웨덴, TPB).

제작비용은 음성도서가 비용이 더 들지만 장애인 제공 가격과 일반 가격이 다르다. 예를 들어 35파운드가 음성도서의 상업적인 가격이지만 일반책은 7파운드이다. 이러한 경우 음성도서를 7파운드로 받는다. 자선단체이지만 일반인들과 같은 가격으로 구입할 수 있도록 한다. 장애인이기 때문에 추가비용이 들지 않게 하는 것이 그 철학이다(영국, 장애인도서관).

유럽 내에서 프랑스 언어권인 벨지움, 스위스, 프랑스가 음성도서제작(페이지도서)을 위해서 국제 협력을 한다. 어떤 책을 생산할 것인지 등에 관한 논의도 한다(프랑스, 장애인도서관).

이와 같이 국가 혹은 민간에서 운영하는 장애인도서관이든 관계없이 대체자료 생산에 많은 노력을 기울이고 있으며, 자금 확보에서부터 장애인을 위한 대체자료 생산과 서비스 방법까지 장애인과 일반인이 평등하다는 관점에서 이루어지고 있으며, 이용자를 위하여 서비스를 제공한다는 목표를 가지고 제공하고 있다. 자료서비스 제공을 위해서 다양한 프로그램을 제공하는데 예를 들어 전화복클럽, 장애인 핫라인 등의 부가 서비스도 제공한다.

3.4 장애인 서비스의 범위

장애인의 범위는 시각장애인에서 독서장애인으로 그 범위가 포괄적으로 확대되고 있다. 독서장애인의 범주에는 신체적인 결함도 포함되며, 난독증, 정신지체 그리고 청각장애를 모두 포함한다. 장애인 서비스의 범위는 본인이 장애인이라고 생각하면 이용이 가능하다.

시각장애인에서 난독증, 읽을 수 없는 장애자(병원 환자 등)으로 범위가 넓다(프랑스, AVH).

본인이 장애라고 생각하면 모두 환영이다(영국, 장애인도서관).

장애인의 서비스를 위한 증명은 별도로 없고 장애인이라는 가정 없이 모두에게 서비스를 한다(영국, 국가도서관).

장애인 이용자 대상인구는 전체인구의 약 6%로 보고 있다. 시각장애, 난독증, 읽기 쓰기 장애, 자폐, 정신장애, 주의결핍 등의 정신장애를 포함하고 있다. 스웨덴에서는 본인이 장애인이라고 인정하면 모두 서비스 대상이다(스웨덴, 장애인도서관).

3.5 사서의 역할

도서관에서 사서는 이용자와 자료를 연결해주는 역할을 하는데 특히 장애인을 위한 서비스에서 그 역할은 매우 중요하다. 접근하기 어려운 이들을 위하여 물리적, 가상적 접근을 용이하게 할 수 있는 역할을 해야 한다. 사서들의 장애인에 대한 보편적 서비스의 인식과 자세가 매우 중요하다. 일대일 서비스를 적극적으로 제공해야 하며, 전담사서 뿐 아니라 장애인 서비스 전반에 대해서 전 직원이 기본적인 자세와 자신감을 갖는 것이 필요하다.

도서관의 장애인서비스는 기본업무이고 당연한 서비스의 종류라는 것을 사서들이 인식하는 것이 중요하다. 또한 적절한 서비스 정도를 결정하는 것이 중요하다(영국, 국가도서관). 유럽의 도서관은 장애인을 직원으로 고용하

고 있었는데 장애인 전담사서로 근무하기도 하고 대체자료 제작 등의 업무에 종사하고 있었다. 조사대상 기관 중에서 장애인 직원을 고용하는 기관은 스웨덴 TPB, 영국의 RNIB, 프랑스의 AVH, BNF, BPI이다. 프랑스의 경우에는 장애인의 고용비율이 높았으며, 장애인전담사서가 장애인의 입장에서 서비스를 하고 있는 것으로 나타났다.

2006년에 Carole Roux(전맹시각장애인, 장애인서비스 담당직원)가 여기에 오면서 대체자료 보조공학기기 설비와 서비스 등이 바뀌었다. 혁명을 일으킨 것이다(프랑스, 국가도서관).

다음은 BPI 도서관에서 시각장애인 사서가 장애인서비스의 한 예를 설명하고 있는데 신문을 가공하여 장애인들이 읽을 수 있도록 하는 작업을 하고 있었다. 이러한 서비스는 시각장애인 뿐 아니라 난독증이 있는 사람을 위한 유용한 서비스라고 한다.

많은 신문 중에서 서비스 대상의 신문을 선정하고, 가공하여 제공하는 일을 하고 있다. 난독증이 있는 분들을 위해서도 이 서비스를 제공한다. 이 서비스는 장애인을 위해서 만든 것이고 공공도서관 내부에서는 무료로 이용하고 외부에서는 저렴한 가격으로 제공받을 수 있다(프랑스, 공공도서관).

장애인 서비스를 위한 직원 교육은 대부분 직원전체를 대상으로 장애인에 대한 이해와 서비스교육을 실시하였다. 보편적인 서비스를 수행하기 위해서는 시민의 구성원인 장애인에 대한

이해 뿐 아니라 이들에게 자료를 제공하기 위해서 필요한 커뮤니케이션 도구, 방법 등의 이해가 요구되기 때문이다. 그리고 일반적인 교육과 함께 장애인을 위한 특수교육도 지원한다.

장애인 서비스를 위한 직원의 연수를 외부에서 1년에 6번 받는데, 자체 도서관에서 장애인 서비스를 위한 교육을 시켜준다(스웨덴, 공공도서관).

일반적인 장애인 교육과 함께 수화 등의 교육도 지원하고 있다(영국, 국가도서관).

4. 우리나라 도서관 장애인 서비스 정책 제언

4.1 한국의 도서관 장애인 서비스 현황

앞서 살펴본 바와 같이 장애인을 위한 도서관 서비스는 역사적으로 장애인 당사자 혹은 장애인 단체의 필요에 의해서 생겨났음을 알 수 있다. 독해할 수 없는 일반자료를 점자나 음성도서의 형태인 대체자료로 변환하여 장애인들의 일상생활 지원뿐 아니라 교육과 문화향유를 위해서 반드시 필요한 기관이었음을 알 수 있다. 유럽의 국가는 지금까지 이러한 장애인도서관이 주축이 되어 대체자료 제작과 서비스를 위한

지원 역할을 하고 있다. 또한 각 공공 및 국가 도서관에서는 대체자료 대신에 일반자료를 장애인들이 이용할 수 있도록 접근성 확보, 보조공학 시설확충, 전문사서, 자원봉사자 및 장애인도서관과의 연계 등 제반 여건을 마련하고 지속적으로 개선 노력을 하고 있음을 알 수 있었다. 이와 더불어 장애인 차별금지법, 저작권법 개정 등의 법적인 노력도 병행하여 장애인을 위한 도서관 서비스가 보편적인 도서관 서비스로 자리매김하고 있음을 알 수 있었다.

우리나라의 경우도 유럽과 마찬가지로 장애인도서관¹²⁾은 장애인들을 위한 교육의 목적으로 민간의 필요에 의해서 시작되어 2010년 현재 점자도서관 39개관, 청각장애인복지관 5개관이 있다. 그리고 공공도서관에 9.1%가 별도의 장애인자료실을 구비하고 있으며 24.6%는 장애인 코너를 설치하고 있다(국립중앙도서관 2009a). 그러나 현재까지 장애인도서관은 민간에서 운영하고 있으며, 소수의 점자도서관을 제외하고는 복지관, 종교단체 내에 설치되어 있고, 규모와 예산이 열악하다. 또한 국가의 예산지원 및 장애인도서관과 공공도서관과의 연계는 미약한 실정이다. 2005년 이후 도서관계의 법제적인 정비와 정책적인 지원기관인 국립장애인도서관지원센터의 설립 등으로 비약적인 발전¹³⁾을 가져올 것으로 예상하였으나 실제로 장애인이용자가 현실적으로 느끼는 도서

12) 1926년 박두성에 의해 6점형 훈맹정음(점자)이 반포된 후 조선맹인사업협회를 만들어 점자교육용 점자도서를 대출하였다. 이것이 한국최초의 도서대출서비스였고 이후에 해외원조를 받아 1959년 한국맹인도서관을 개관하지만 재정적 문제로 문을 닫게 된다. 이후 육병일이 개인 비용으로 1969년 한국점자도서관을 설립하여 현재까지 운영하고 있다(육근혜 2008).

13) 2006년 전면 개정된 『도서관법』에서 지식정보격차의 해소 항목에 도서관은 『정보격차해소에 관한 법률』에 따라 모든 국민이 신체적·지역적·경제적·사회적 여건에 관계없이 공평한 지식정보서비스를 제공받도록 하고 있으며, 국립장애인도서관지원센터를 설립하도록 하고 있다. 2007년에는 『장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법

관의 서비스는 크게 개선되고 있지 않음을 알 수 있다. 김영일과 원성일(2009d)은 시각장애인과 청각장애인을 위한 대체자료의 부족함을 지적하였고, 대체자료가 대부분 문학류의 여가 선용에 초점을 둔 자료이고 전문서적은 요청하여 제공받을 때 까지 많은 시간을 기다려야 하며, 청각장애인을 위한 수화영상 도서, 수화본 동화책, 수화번역도서 등의 대체자료가 부족하다고 한다. 또한 국립장애인지원센터에서 통합 검색 사이트를 구축하였지만 여전히 대체자료의 통합검색을 할 수 없음을 지적하고 있다. 이와 같이 지난 5년간 우리나라에서도 장애인의 정보접근과 서비스에 대한 법적인 발전이 급속히 이루어지고 있으며, 국립장애인도서관지원센터에서 각종 연구정책과 시책을 수행하고 있는데 실질적인 장애인들에게 표면적으로 받아들여지는 서비스 개선이 이루어지고 있지 않는 문제점은 무엇이고, 그 개선점은 무엇인지 제언하고자 한다.

4.2 민간 장애인도서관의 전문성 계승

장애인들이 도서관의 서비스의 개선을 인식하기 위해서는 그들이 기존에 이용하고 있는 장애인도서관에서 제공받던 서비스가 확대됨과 동시에 공공, 대학도서관에 확장되어 자료와 서비스를 이용할 수 있어야 한다. 그러나 아쉽게도 지난 5년 동안 국가적인 지원정책은 장애인도서관과의 연계성을 유지하면서 정책을

발전시키지 못하였다. 한편 민간주도의 장애인 도서관서비스도 개선되지 못하고 있는데 그 연유는 다음과 같다. 민간 장애인도서관의 독자적인 운영이 가능하기 위해서는 유럽의 경우에서 살펴보았듯이 사회전반에 기부문화가 확산되어야 지속적인 예산 유치와 발전이 가능하지만 기부금 문화가 정착되지 않은 우리나라의 경우에는 오히려 장애인도서관에 기부금이 점차 줄어들고 있는 추세이고, 국가적 지원은 미미한 형편이기 때문이다. 이러한 양면적인 상황 속에서 현재 공공도서관의 장애인서비스의 형태와 수준은 매우 미약하고 대체자료도 부족한 형편이다. 따라서 장애인 전문도서관과의 긴밀한 협조가 요구되는 실정이다. 즉 민간 장애인도서관의 역사성, 전문적인 대체자료 제작 경험과 장애인서비스에 대한 노후우가 이어져야 도서관에서의 장애인서비스가 법, 제도와 함께 지속적으로 발전될 수 있다. 따라서 앞으로 국가에서는 이들 기관을 지원하고 공공도서관과 연계하여 지역사회를 반영하는 서비스를 제공할 수 있는 기반을 마련해 주어야 한다. 예를 들어 김해시 칠암도서관의 경우에는 지역의 점자도서관들과 협약을 체결하여 장애인 서비스를 활발히 운용하고 있다. 부족한 대체자료는 지역 점자도서관에서 생산된 대체자료로 서비스 범위를 확장시켜 장애인 이용자에게 제공하며 장애인뿐 아니라 노인 등 정보취약계층까지 서비스의 범위를 확대하고 있다(국립장애인도서관 2007).

를』이 제정되어 정보접근에서의 차별금지가 포함되어 있다. 그 외에도 『우편법』, 『특수교육진흥법』 등이 관련 법규로 제정되어 있다. 2009년 개정된 『저작권법』에서는 시각장애인 등을 위한 복제 등을 허락 및 허락기관의 확대 등을 공시하고 있다.

〈표 3〉 유럽과 한국의 대체자료 제작 및 서비스 비교

주요 업무	스웨덴			영국			프랑스			한국		
	국가	공공	장애인 (국가)	국가	공공	장애인 (민간)	국가	공공	장애인	국가	공공	장애인 (민간)
대체자료 제작			○			○			○	○	△	○
대체자료제공서비스		○				○			○	△	△	○
보조공학기기시설		○		○	○	○	○	○	○	○	△	○
프로그램 운영		○				○			○		△	△

* △ 부분적 수행

4.3 장애인도서관 중앙센터의 독립적 기구화

현재 국립장애인도서관지원센터는 설립 이후 장애인 서비스를 위한 도서관의 정책, 서비스, 조직, 시설 그리고 법체계 등을 정비하고 있다 (국립중앙도서관 2007, 2009a, 2009b, 2009c). 2009년 장애인도서관서비스 선진화 방안에 따르면 주요 실적으로 장애인정보누리터 설치 및 운영, 대체자료 제작 및 보급, 장애인종합목록 DB 구축, 대체자료 상호대차 실시, 대체자료 제작용 디지털 파일 납본제 도입, 저작권법 개정, 웹 DAISY 저작물 개발 등이 있다(2009e). 이 활동에서 나타나듯이 정책수립뿐 아니라 대체자료 제작 및 서비스를 직접 수행하고 있다. 그러나 〈표 3〉에서 나타나듯이 한국의 경우 국가, 공공, 장애인도서관의 업무가 조정 없이 중복적으로 이루어지고 있음을 알 수 있다. 당초 국립장애인도서관지원센터는 장애인도서관과 공공도서관 및 관련 도서관에서 장애인서비스를 개선시킬 수 있도록 지원하는 것인데 센터에서 대체자료의 제작과 서비스를 직접 수행하는 것은 바람직하지 못하다.

특히 도서관 이용에 장애를 갖는 이용자를

위한 서비스는 물리적, 장서, 커뮤니케이션 모두 통합적인 관점에서 접근해야 한다. 현재 국립중앙도서관의 장애인정보누리터와 같이 장애인만을 별도로 구분지어 열람실을 만드는 것은 또 하나의 차별을 제공하는 것이다. 장애인들도 일반 이용자와 같은 공간에서 이용할 수 있도록 하고 일반자료 및 대체자료를 통합적으로 이용할 수 있게 해야 한다.

국립장애인도서관지원센터의 이러한 활동의 배경에는 국립중앙도서관의 정책과 기능에 영향을 받기 때문이다. 따라서 장애인을 위한 도서관의 일관된 정책과 실행력을 갖추기 위해서는 국립중앙도서관과는 별도의 독립적인 국가 기구로 설립하여 체제와 전문성을 구축하는 것이 필요하다.

4.4 장애인도서관 중앙센터의 역할

장애인을 위한 정책이 장애인을 보호하고 배려하는 정책에서 인권과 평등 그리고 사회참여라는 화두로 옮겨지고 있다. 장애인도서관 중앙센터에서 수행해야 할 도서관에서의 장애인도서관정책 역시 이와 같은 방향으로 이루어져야 한다. 다시 말하면 장애인차별 감소와 시민

생활의 참여를 가능하게 하는 환경 구축은 물리적 접근성뿐 아니라 도서관의 장서와 활동 그리고 커뮤니케이션으로의 접근도 의미한다. 그리고 시각, 신체, 발달, 인지, 학습장애로 인하여 인쇄물을 읽을 수 없는 사람뿐 아니라 일상적으로 도서관 서비스를 이용할 수 없는 노인계층도 포함해야 하며, 다문화 가정도 포함되어야 한다. 이를 위해서는 장애인을 지역사회에 일원으로 포함하는 사회정책, 법과 제도, 지방자치단체, 장애인단체 등의 참여와 협력을 유도하고 도서관 내부적으로는 장애인도서관을 포함하여 공공, 학교, 대학도서관을 포괄하는 협력체제 속에서 정책을 개발해야 한다.

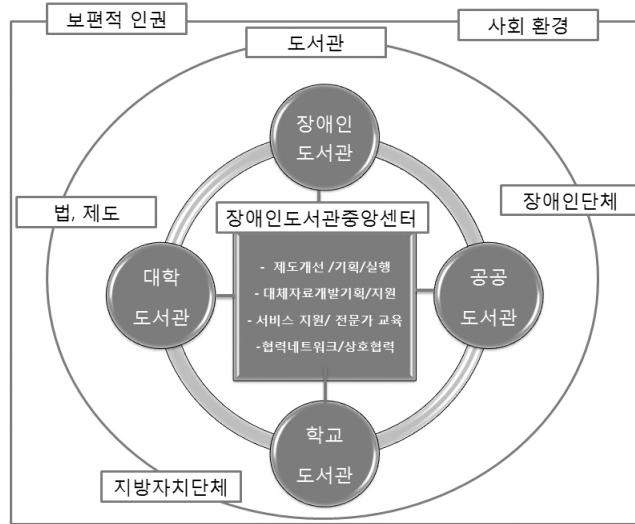
따라서 장애인도서관 중앙센터는 다음과 같은 업무를 수행해야 한다. 첫째, 장애인을 위한 정보격차 해소를 위한 법과 제도적 정비 및 현장에서 제도가 실행할 수 있도록 해야 한다. 특히 일반자료의 디지털 납본과 전송 및 이용이 장애인을 위해 실질적으로 실행할 수 있도록 방안을 모색해야 한다. 이는 대체자료 수집과 제작 기간의 축소 뿐 아니라 제작의 예산과 노력을 절감할 수 있으며, 장애인의 웹 접근을 통한 대체자료이용은 효율성을 극대화할 수 있기 때문이다. 둘째, 대체자료 제작을 위한 중장기적인 정책적 수립 및 표준화, 지원체제 정비가 필요하다. 현재 국립장애인지원센터에서 지난 3년간 360종을 직접 대체자료를 제작하였다

(국립중앙도서관 2009e). 그러나 중앙기관에서 제작을 직접 수행하는 것 보다는 대체자료 제작의 매체형태별¹⁴⁾, 이용계층별¹⁵⁾ 정책 수립과 제작지원을 기획하고 검수활동을 해야 한다. 즉 대체자료의 제작은 전문제작기관에 의뢰하는 것이 바람직하다. 특히 대체자료 제작은 연간 총 출판물량의 2%에 불과하고 중복제작이 다수이므로 장애유형별 대체자료 선정과 제작을 위한 지휘와 감독이 요구된다. 셋째, 협력 네트워크를 통한 통합목록시스템 개발 및 공공도서관과 장애인도서관, 학교 및 대학도서관이 소장하고 있는 대체자료를 통합검색과 상호대차를 지원하는 것이 바람직하다. 현재 장애인포털에서 제공하고 있는 대체자료통합목록시스템은 대체자료목록(국립중앙도서관 제작용 대체자료), 종합목록(전국도서관소장 대체자료 목록), 시각원문(국가전자도서관 시각원문) 등으로 구성되어 있는데 이는 목록구축체공자 측면의 검색시스템이고 주제 혹은 대체자료 매체별 검색시스템이 아니므로 이용자로 하여금 혼란을 겪게 한다. 넷째, 공공, 점자, 대학도서관 등 '장애인도서관서비스협의회'를 구성하고 협력하려는 노력을 하고 있지만 제대로 운영이 되고 있지 않다.¹⁶⁾ 앞으로는 모든 기관에게 상생 효과를 낼 수 있도록 참여를 유도하려는 노력이 더욱 수반되어야 하며, 일반 초중등학교의 일반학급에서도 장애인통합교육이 이

14) 대체자료는 점자, 음성, 수화영상 도서, 수화본 동화책, 수화번역도서, 읽기쉬운도서, 촉각, 큰글자도서 등 다양한 자료의 제작을 포함한다.

15) 예를 들어 장애인 대학생을 위한 전문교재, 장애인 어린이를 위한 촉각 및 목점자혼용도서, 성인을 위한 교양도서, 노인 계층을 위한 큰글자 및 음성도서 제작을 들 수 있다.

16) 2009년 장애인도서관서비스 선진화 방안에서 장애인도서관서비스협의회 구성 및 운영계획은 공공, 점자, 대학도서관 등 30여개 기관이었으나, 2010년 7월 12일 개최된 회의에서 점자도서관은 모두 참여하지 않았다(국립중앙도서관 2009e, 국립중앙도서관 2010).



〈그림 2〉 장애인도서관 중앙센터의 역할과 업무

루어지는 만큼 일반학교 및 특수학교 도서관과의 협력도 확대해야 하고 이들 모든 기관의 의견수렴을 통해 구체적인 실행계획을 제시하도록 해야 한다. 다섯째, 공공도서관에서 수행할 수 있는 장애인관련 프로그램을 개발하고 장애인서비스를 위한 전문교육을 지원해야 한다. 예를 들어 대면낭독, 보조공학기기 활용, 아웃리치 서비스, 자원봉사자 교육, 장애아동을 위한 구연동화, 독서치료 등을 들 수 있다. 여섯째, 도서관계의 협력과 자체적인 노력 뿐 아니라 외부기관인 지방자치단체, 장애인단체와 디지털 대체자료 및 보조공학기기의 개발을 도모하기 위해서 전문 IT 기술기관과의 협력이 필요하다. 이를 통해서 도서관에서는 장애인서비스의 요구를 지속적으로 반영할 수 있으며, 서비스를 개선하고 홍보를 하는 등 적극적인 서비스 개선을 유도할 수 있다. 일곱째, 장애인을 위한 도서관 서비스를 개선하기 위해서는 장애인들의 적극적인 피드백이 필요한데, ‘장애인이용자포커

스그룹’을 통해 의견을 지속적으로 수렴하여 서비스 개발 및 지원정책 개발에 참여할 수 있도록 해야 한다. 〈그림 2〉는 장애인도서관 중앙센터의 역할을 도식화한 것이다.

5. 결론

장애인의 교육수준과 경제력의 향상으로 사회참여가 확대되고 있으며, 장애범주의 확대와 고령화로 인하여 우리나라 등록 장애인 수는 2,247천명으로 꾸준히 증가하고 있다(노동부 2009). 보편적인 서비스를 지향하는 도서관은 정보소외계층인 장애인들에게 복지차원에서 벗어나 내용적, 물리적, 커뮤니케이션적인 정보접근성을 향상시키도록 해야 한다. 이에 본 연구는 공공도서관과 장애인도서관이 오랜 역사를 가지고 있는 유럽의 도서관 정책과 서비스 현황을 분석하여 우리나라에 적합한 정책방향을

제시하였다. 첫째, 유럽국가는 시민사회의 성숙과 장애인에 대한 평등성을 토대로 도서관의 보편적 도서관 서비스가 발전되었다. 둘째, 유럽의 대표적인 장애인도서관은 초기 설립의 정통성을 유지하면서 지금까지 유지되어오고 있다. 스웨덴은 민간기관을 국가에 이양하였고 프랑스, 영국은 민간 장애인도서관이 지금까지 서비스를 확장하면서 유지해오고 있다. 이러한 배경에는 기부문화의 사회적 정착에 근거한다. 셋째, 국가, 공공, 장애인도서관의 업무분담과 상호협력의 노력이 오랜 역사속에 기반을 구축해오고 있다. 넷째, 장애인서비스 범위가 시각 장애인에서 출발하여 최근 독서장애인으로 그 범위가 확장되고 있다. 다섯째, 대체자료로의 물리적 접근 뿐 아니라 일반자료의 대체적 접근이 다양한 장애유형의 특성의 이해에 근거하여 자료, 시설 및 전문사서를 통한 중재적 역할이 이루어지고 있다.

이에 반하여 우리나라는 도서관 문화와 사회적인 환경의 변화가 성숙되어 장애인서비스가 이루어지기 보다는 법과 정책이 먼저 제시되고 있는 실정이다. 최근 다양한 지원정책이 수행되고 있지만 실제로 장애인들에 대한 서비스 개선에 대한 인식변화는 미약한 것으로 나타났다. 그 이유로 기존에 장애인서비스를 수행해 왔던 장애인도서관의 지원과 협력의 미비, 국가도서관, 공공도서관, 장애인도서관의 업무의 중복성, 국립중앙도서관의 정책과 기능에 예속되는 국립장애인지원센터의 기능 등을 그 원인으로 들 수 있다. 따라서 본 연구에서는 다음과 같이 장애인도서관서비스 정책에 대한 개선을

제언한다. 첫째, 장애인도서관의 역사성과 전문성을 계승하고 공공도서관과 연계하여 지역사회의 독서장애인에게 서비스를 제공할 수 있도록 이들 기관을 지원해야 한다. 둘째, 현재 국립장애인도서관지원센터는 별도 전문기관으로 독립하여 일관된 정책과 실행능력을 발휘해야 한다. 도서관의 장애인서비스의 법과 제도, 협력체계 등 정책을 총괄하고 각 분야별 전문기관에서 제작, 서비스 등을 수행할 수 있도록 지원해야 한다. 또한 장애인 이용자의 계층별 정보이용행태 분석을 통해서 대체자료 개발과 접근 및 전달 방법의 개선 그리고 서비스 프로그램을 개발하는 것이 요구된다. 셋째, 국가, 공공, 장애인도서관 및 학교, 대학도서관과의 협력적인 체제 정비가 필요하다. 넷째, 장애인도 일반인과 함께 통합적인 정보서비스를 제공해야 한다. 별도의 장애인열람실을 지양하고 비장애인과 동일한 장소에서 대체자료와 일반자료에 통합적으로 접근할 수 있도록 하며, 전문인력, 보조공학기기, 자원봉사자 등을 활용할 수 있도록 지원해야 한다. 다섯째, 도서관 내적인 관중별 협력 뿐만 아니라 외적인 환경인 사회적 제도, 법적 제도 및 장애인관련단체, 지방자치단체 등의 사회환경과 유대관계를 개발하여 지속적인 서비스 개발과 홍보를 기할 것을 제안하고자 한다. 이와 같이 도서관에서의 장애인서비스는 일반이용자와 장애인을 분리하는 것이 아니라 일반인과 동등하게 문화를 향유하고 공평한 정보접근을 통해 자립하고 참여할 수 있도록 통합적 문화복지 차원에서 이루어지는 것이 바람직하다.

참 고 문 헌

- 국립중앙도서관. 2010. 국립중앙도서관, 장애인 도서관서비스 협의회 발족 운영. 국립중앙도서관 보도자료. 2010.7.12.
- _____. 2009a. 『2009년 전국 도서관 장애인서비스 현황조사』. 연구보고서, 미간행.
- _____. 2009b. 『도서관장애인서비스 매뉴얼』. 서울: 국립중앙도서관, 국립장애인도서관지원센터, 한국도서관협회.
- _____. 2009c. 『장애인도서관 서비스 선진화 방안』. 국립중앙도서관, 국립장애인도서관지원센터. 연구보고서, 미간행.
- _____. 2009d. 『지식정보시대의 도서관: 장애인디지털콘텐츠 개발 방안』. 2009 장애인도서관 정책 세미나. 국립장애인도서관지원센터, 미간행.
- _____. 2009e. 『장애인도서관서비스 선진화 방안』. 미간행.
- _____. 2007. 『국립장애인도서관지원센터 중장기발전계획』. 연구보고서, 미간행.
- 노동부. 2009. 『EDI 2009 장애인통계』.
- 박중원. 2009. 『Nvivo8 프로그램의 활용』. 서울: 형설출판사.
- 육근해. 2008. 『한국의 점자도서관 발전사』. 서울: 한국점자도서관.
- 윤희운. 2010. 주요 국가의 장애인용 대체자료 개발정책 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 41(1): 29-49.
- _____. 2007. 주요 국가도서관의 장애인서비스 정책연구. 『한국도서관·정보학회지』, 38(4): 215-240.
- 장애인포털. 국립중앙도서관. [cited 2010.7.20]. <<http://able.dlibrary.net/>>.
- 한국간행물윤리위원회. 2009. 『독서장애인 독서 활동 지원을 위한 실태조사 연구』. 연구보고서.
- Association of Valentin Haüy. 2010. The Valentin Haüy Association. <<http://www.avh.asso.fr/rubrics/association/history.php?langue=eng>>.
- Brazier, Helen. 2007. "The Role and activities of the IFLA libraries for the blind section." *Library Trends*, 55(4): 864-878.
- _____. 2005. "Charity, charges and chaos: the story of library services for visually impaired people in UK." *71th IFLA general conference and council*.
- Copyright Licensing Agency. 2010. "CLA Introduces New Licence to Help People with Print Disabilities." <http://www.cla.co.uk/about/news/article/?article_id=80>.
- Epp, Mary Anne. 2006. "Closing the 95 percent gap: Library resource sharing for people with print disabilities." *Library Trends*, 54(3): 411-429.
- Flick, Uwe. 2009. *An Introduction to qualitative research*. 재인용: 임은미 외 옮김. 『질적 연구방법』. 서울: 한울, 2009.
- Hirschfeldt, Ingar Beckman. 2005. Libraries for all: The swedish way. *71th IFLA*

- general conference and council*. Libraries for the blind with public libraries.
- Ministry of Culture, France. 2010. L'Exception au droit d'auteur en faveur des personnes handicapées.
<<http://www.exception.handicap.culture.gouv.fr/>>.
- Olsen, Ana and Randi Roed Andersen. 2003. "The Public library: How to include people with disabilities."
<<http://biblioteknett.no/dtb/eng/The%20public%20library.pdf>>.
- Owen, David. 2007. "Sharing a vision to improve library services for visually impaired people in the United Kingdom." *Library Trends*, 55(4): 809-829.
- Pujol, Monique. 2008. E-reading for disabled person: The French Digital Library for the disabled. *74th IFLA general conference and council*. Libraries serving disadvantaged person.
- RNIB. 2008-2009. Annual Report.
<<http://www.rnib.org.uk/Search/Pages/results.aspx?k=annual%20report>>.
- TPB. 2010. "The Swedish Library of Talking Books and Braille, TPB."
<<http://www.tpb.se/english/>>.
- Youk, Keun Hae. 2005. Public library as an agent of braille library. *71th IFLA general conference and council*. Libraries for the blind with public libraries.