

# 공공도서관 서비스의 유니버설디자인 적용에 관한 연구\*

## Application of Universal Design in Public Library Services

김 보 일(Bo-il Kim)\*\*

조 현 양(Hyun-Yang Cho)\*\*\*

김 종 애(Jong-Ae Kim)\*\*\*\*

### < 목 차 >

- |  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| I. 서론                                  | IV. 유니버설디자인을 적용한<br>공공도서관 서비스 사례 분석 |
| II. 이론적 배경                             | V. 유니버설디자인 적용을 위한<br>공공도서관 서비스 제언   |
| III. 유니버설디자인 적용을 위한<br>공공도서관 서비스 관련 제도 | VI. 결론                              |

### 초 록

최근 도서관을 둘러싼 사회의 다변화는 도서관의 서비스에도 영향을 미치고 있다. 이에 본 연구에서는 모든 이용자에 대한 보편적 서비스를 제공해야 하는 공공도서관이 변화하는 사회 환경 속에서도 그 본질에 부합하는 서비스를 제공할 수 있도록 관련 제도 및 사례 분석을 통해 유니버설디자인 측면에서의 공공도서관 서비스의 방향성을 제시하였다. 공공도서관 서비스에서의 유니버설디자인 적용을 위하여 공공도서관 서비스의 보편성 추구를 위한 핵심 키워드 “유니버설디자인”, 유니버설디자인을 통한 공공도서관 서비스의 경제적 가치 추구, 공공도서관 서비스 인식 개선을 위한 유니버설디자인, 유니버설디자인 적용을 통한 공공도서관 서비스 관련 정책 및 제도 전환의 4가지 방향성을 제안하였다.

키워드: 공공도서관, 유니버설디자인, 무장애디자인

### ABSTRACT

The recent diversification of society surrounding libraries is influencing the services of libraries. This study suggested the directions of public library services from the aspect of the universal design based on the analysis of related systems and cases to provide all users with universal services in accord with the nature of public libraries amid rapidly changing social environment. This study suggests four directions: the “universal design” which is the keyword for pursuing universality of public library services; the pursuit of economic value of public library services based on the universal design; the universal design for the improvement of perception of public library services; change in policies and systems related to public library services through the application of the universal design.

Keywords: Public Library, Universal Design, Barrier-Free Design

- \* 이 논문은 2011년 학술정보공동활용협의회(KORSA) 워크샵에서 발표한 자료를 수정·보완한 것임.  
\*\* 경기대학교 대학원 문헌정보학과 박사과정, 한국점자도서관 사서(boil58@hanmail.net) (제1저자, 교신저자)  
\*\*\* 경기대학교 문헌정보학과 교수(hycho@kgu.ac.kr) (공동저자)  
\*\*\*\* 경기대학교 문헌정보학과 조교수(jongaekim@kgu.ac.kr) (공동저자)  
• 접수일: 2011년 11월 25일 • 최초심사일: 2011년 12월 7일 • 최종심사일: 2011년 12월 28일

## I. 서론

### 1. 연구의 배경

최근의 사회 환경은 인구학적·문화적·정보 기술적 요인 등에 의해 사회 전반에 걸쳐 다변화되고 있다. 도서관계에서도 다변화되는 사회 환경의 변화에 대해 적극적으로 관심을 갖고 도서관 서비스를 개발하여 제공함으로써 사회적 기반시설로서의 역할에 최선을 다하고 있다.

이러한 도서관을 둘러싼 사회 환경 변화 요소에 대해 살펴보면 먼저 인구학적 요인에 의한 사회 변화가 가장 두드러지고 있다. 농경사회를 거쳐 산업사회에 이르는 동안 ‘자식농사’라는 말을 할 만큼 자녀에 대한 재산적 가치가 높았다. 하지만 탈산업화를 통해 정보사회가 도래하면서 자녀 양육비용 부담에 따른 저출산으로 인구 증가율 감소와 함께 의학기술의 발달로 평균 수명이 늘어나면서 노인 인구가 증가함으로 인해 고령화 사회가 급진전되고 있다. 이미 대부분의 서구 선진국들은 20세기 초를 전후해 고령화사회<sup>1)</sup>로 진입했고 영국, 독일, 프랑스 등은 1970년대에 고령사회가 됐다. 일본의 경우는 1970년에 고령화사회로, 이어 1994년에 고령사회로 진입했다. 통계청 자료에 의하면 우리나라는 2000년에 노인인구가 전체인구의 7%로 이미 ‘고령화사회’에 진입했으며, 2019년경에는 노인인구비율이 14.4%에 달해 고령사회로, 2026년경엔 20%를 넘어 초고령사회에 도달할 것으로 예측되고 있다.<sup>2)</sup> 그러므로 도서관에서도 공공도서관을 중심으로 피상적으로만 제공되던 노인대상 서비스를 본질적인 차원에서 재검토하고 이용자 요구 분석을 통해 구체적이고 다양한 서비스를 개발해야 할 필요가 있다.

그리고 우리나라의 경제성장에 따른 개방화와 국제 교류의 증가 등으로 국내에 체류하고 있는 외국인 수가 급증하고 있다. 여기에는 결혼 이민자·외국인 노동자·외국 유학생 등이 있으며 이들이 우리 사회에 들어옴으로써 단일 문화를 이루어 오던 사회 환경이 다문화가 공존하는 사회 환경으로 바뀌었다. 특히 결혼 이민자의 경우 사회 환경에 있어 가장 바탕이 되는 다문화 가정의 출현을 가져오게 되었으며, 국가 단위 다문화 지원 정책에 있어서도 가장 중점을 두고 있는 부분이 바로 다문화 가정이라 할 수 있다. 도서관계에서도 다문화 가정을 서비스 대상으로 끌어안고자 다문화 서비스 전문 도서관을 개관하고 있다. 하지만 별도의 전문도서관을 통한 다문화 서비스는 사회 통합 차원에서 바람직하지 않으며 우리 문화와의 자연스러운 통합을 위해 일반 공공도서관에서

1) UN에서 정한 기준으로 볼때 ‘노인’이란 65세 이상을 말하며 UN의 기준에 따른 단계별 ‘고령화사회·고령사회·후기 고령사회’의 기준을 보면 다음과 같다.

- 고령화사회(Ageing society) : 65세 이상 인구가 총인구를 차지하는 비율이 7% 이상
- 고령사회(Aged society) : 65세 이상 인구가 총인구를 차지하는 비율이 14% 이상
- 후기 고령사회(Post-aged society) 혹은 초고령사회 : 65세 이상 인구가 총인구를 차지하는 비율이 20% 이상

2) 통계청 홈페이지, <<http://kostat.go.kr>> [인용 2011. 11. 8].

다함께 서비스할 필요가 있다.

이렇게 인구학적·문화적 요인에 의한 사회 환경 변화와는 달리 정보 기술적 요인에 의한 사회 환경 변화는 도서관이 갖고 있는 정보에 대해 근본적인 영향을 미치고 있다. 정보 기술의 발달에 따른 다양한 정보 매체의 출현은 도서관 자료의 유형이나 서비스에도 큰 변화를 가져오게 된 것이다. 도서관에서는 전통적으로 정보에 대해 '소장(collection)'이라는 개념에서 접근하여 이용자에게 대한 서비스를 제공하였다. 그러나 이제는 정보 기술의 발달이라는 사회 환경 변화의 영향을 받아 정보에 대해 '접근(access)'이라는 개념에서 바라보게 되면서 패러다임이 변화하였다.

한편, 산업화에 바탕을 두고 발전한 현대사회는 제품 및 서비스 등 사회 전반에 대하여 양적 제공을 위한 대량생산을 위해 표준화를 하기 시작했다. 표준화의 기준은 수치적 평균에 근거하였으며, 그것은 다수에게만 해당이 되었고 이외 소수의 상황은 배제되었다. 하지만 앞으로의 사회는 기술의 발전과 인류문화학적 패러다임의 변화로 인해 다양성이 인정되고 보편성이 요구됨으로써 이를 해결하기 위한 새로운 해결책이 필요하다. 이것은 공공도서관에 있어서도 모든 이용자가 차별 없이 정보에 접근 가능하도록 지원하고 수집된 정보를 무료로 이용할 수 있도록 제공해야 하는 공공의 목적을 가진 사회기반시설로서의 충분한 역할 수행을 위해 예외가 될 수 없다.

따라서 도서관을 둘러싼 사회 환경의 다변화 속에서 모든 이용자에게 대한 공정하고 보편적인 서비스를 제공해야 하는 공공도서관의 서비스는 가족구조의 다양화, 고용패턴, 인구변화, 문화적 다양성, 커뮤니케이션 방법과 같은 사회적 변화를 고찰하여 조절 및 개발이 가능해야 한다.<sup>3)</sup> 이로써 공공도서관은 변화하는 사회 환경 속에서 서비스에 대한 유니버설디자인 적용을 통해 공공도서관의 본질에 부합하는 서비스를 제공해야 한다.

## 2. 연구의 목적 및 방법

공공도서관은 기존의 공공도서관 기능과 역할에 충실하면서도 변화하는 사회 환경과 정보기술을 적극적으로 받아들여 어떠한 이용자에 대해서도 차별 또는 별다른 장애 없이 서비스할 수 있어야 한다. 따라서 본 연구에서는 이러한 공공도서관 서비스가 실현가능하도록 하고자 사례분석을 바탕으로 유니버설디자인을 적용한 공공도서관 서비스의 방향성을 제안하고자 한다.

이에 본 연구에서는 문헌을 통한 선행연구 및 이론적 고찰과 함께 국내외 유니버설디자인 적용을 위한 공공도서관 서비스 관련 제도를 분석한다. 또한 국내 지방자치단체의 조례를 통해 유니버설디자인을 적용한 공공도서관 2곳을 직접 방문·조사하여 서비스 사례를 분석한다. 이를 바탕으로 공공도서관 서비스에 유니버설디자인을 적용하기 위한 방향성을 제안하고자 한다.

3) 한국도서관협회, 도서관편람(서울 : 한국도서관협회, 2010), p.285.

## II. 이론적 배경

### 1. 유니버설디자인과 관련 이론

#### 가. 유니버설디자인의 개념

유니버설디자인의 개념은 '연령이나 능력에 관계없이 모든 사람들이 최대한 사용하기 쉽게 만들어진 제품이나 환경에 대한 디자인'<sup>4)</sup>으로 '장애' 요소를 대상 사람들의 다양한 특성 중 하나로 인식할 뿐 특별한 배려를 위한 대상으로 인식하지 않고 모든 사람들의 요구를 최대한 받아들여 적용하고자 하는데 있다. 이는 노스캐롤라이나 주립대학 유니버설디자인센터에서 발표한 '공평한 사용, 사용상의 융통성, 간단하고 직관적인 사용, 쉽게 인지할 수 있는 정보, 오류에 대한 포용력, 적은 신체적 노력, 접근과 사용을 위한 크기와 공간'의 7가지로 구성된 '유니버설디자인 원칙'으로 더욱 명확해진다.

- 제1원칙 공평한 사용(Equitable use)

어떠한 차별 없이 모든 사람이 공평하게 사용할 수 있는 사용방법을 제공하고 디자인해야 함을 의미한다. 그리고 특정한 대상이 아닌 모든 사람을 동등한 대상으로 하고 있다.

- 제2원칙 사용상의 융통성(Flexibility in use)

개인의 다양한 요구에 대하여 만족할 수 있도록 선택의 폭을 넓게 하여 모두가 쉽게 접근하고 편리하게 사용할 수 있도록 해야 함을 의미한다. 이를 위해서 평균적인 수치에 근거한 제한된 선택을 제공하는 게 아니라 다양한 요구에 대한 수용을 위해 유연성이 필요하다.

- 제3원칙 간단하고 직관적인 사용(Simple, intuitive use)

사용법이 간단하고 사용자가 쉽게 알 수 있도록 해야 함을 의미한다. 이를 위해서는 제품이나 환경이 불필요하게 복잡하지 않고 직관적이고 간단하게 제공되어야 한다.

- 제4원칙 쉽게 인지할 수 있는 정보(Perceptible information)

다양한 요구에 관계없이 필요한 정보를 쉽게 이해하고 효과적으로 전달되도록 제공되어야 함을 의미한다. 따라서 다양한 수단으로 필요한 정보가 충분히 제공되고 사용될 수 있어야 하며 중요한 정보는 간단명료하고 식별하기 쉽게 제공되어야 한다.

- 제5원칙 오류에 대한 포용력(Tolerance for error)

다양한 요구를 가진 사용자가 자칫 실수나 위험으로 이어지지 않는 디자인이어야 함을 의미한다. 이를 위해서는 위험과 오류를 최소화하도록 디자인하고 위험 요소는 사전에 차단 및 경고하여 미연에 방지하여야 한다.

4) Center for Universal Design Home page, <<http://www.ncsu.edu/project/design-projects/udi/>> [cited 2011. 11. 8].

- 제6원칙 적은 신체적 노력(Low physical effort)

사용자의 다양한 신체적 요구에 따른 불편함이 없도록 무리한 자세를 취하지 않고 적은 힘으로도 편리하게 사용할 수 있도록 해야 함을 의미한다. 따라서 사용자가 제품이나 환경을 이용하는데 있어 신체적 힘을 반복적으로 사용하지 않고 최소한으로 하여 자연스럽게 효율적일 수 있도록 해야 한다.

- 제7원칙 접근과 사용을 위한 크기와 공간(Size and space for approach and use)

사용자의 다양한 사용 환경에 관계없이 접근 및 사용이 가능하도록 크기와 공간이 확보되어야 함을 의미한다. 이를 위해서는 다양한 사용자 모두가 쉽고 편리하게 조작할 수 있는 공간을 제공하고 크기의 다양성을 수용하여야 한다.

이렇게 ‘유니버설디자인 원칙’을 통해서 보면 유니버설디자인은 비단 제품 디자인에 국한되는 것이 아니라 공공을 대상으로 하는 사회 어디에서나 적용할 수 있음을 알 수 있다. 그러므로 『도서관법』 제43조에서 ‘도서관의 책무’를 통해 모든 국민이 신체적·언어적·지역적·문화적·경제적·사회적 여건에 관계없이 공평한 지식정보서비스를 제공받는 데에 필요한 모든 조치를 하여야 함을 규정하고 있는 바와 같이 모든 이용자를 위한 공공도서관 서비스에도 유니버설디자인을 적용할 수 있다.

#### 나. 관련 이론

‘모든 사람을 위한 디자인(design for all)’이라고도 의미되는 유니버설디자인은 이와 유사하게 제품이나 서비스를 설계 및 디자인해야한다는 여러 관련 개념들이 있다. 접근 가능한 디자인(accessible design), 수용 가능한 디자인(adaptive design), 포괄적인 디자인(inclusive design), 생애주기 디자인(lifespan design), 무장애 디자인(barrier free design) 등이 그것이다. 첫째, 접근 가능한 디자인은 특정 기능에 대한 문제로 인해 제한이 있는 사람들의 요구(needs)를 받아들여 접근 가능하도록 해야 한다는 것이다. 둘째, 수용 가능한 디자인은 불특정 다수 사람들의 요구에 대하여 획일적인 기준을 적용하지 않고 다양한 요구와 상황에 따라 수용하여 충족할 수 있어야 한다는 것이다. 셋째, 포괄적인 디자인은 가능한 모든 사람들의 요구를 포함하여 특정 요구에 대한 소외 없이 모두가 사용가능하게 해야 한다는 것이다. 넷째, 생애주기 디자인은 인간의 연령에 따른 요구에 관계없이 생애주기 전체를 수용하여 누구나 이용 가능하도록 해야 한다는 것이다. 마지막으로, 무장애 디자인은 장애를 가진 사람들의 일상생활을 가능하도록 하기 위해 장애를 제거하여 불편함이 없도록 해야 한다는 것이다. 특히 관련 이론 중에서 무장애 디자인은 유니버설디자인과 가장 유사한 개념으로 상당수의 사람들이 유니버설디자인과 동일한 개념으로 오해하여 사용하고 있다. 이러한 무장애 디자인과 유니버설디자인의 구분은 ‘장애’ 요소의 여부에 따른 구분이 존재하는

나 하지 않느냐는 차이를 통해 분명히 알 수 있다. 즉 무장애 디자인 개념에서는 '장애' 요소의 여부를 인정하고 스스로 '장애' 요소에 대하여 공개하기를 꺼리거나 혹은 은폐하기도 한다. 또는 '장애' 요소를 가진 사람들에 대한 특별한 배려를 통해 장애요소를 제거해 줌으로써 모두가 동등하게 되었다는 사고를 통해 장애를 인정하게 되어 결국 사회 인식 속에 차별을 통한 '장애' 요소를 재생산하게 되는 오류를 범하게 된다.

우리나라의 일부 지방자치단체에서도 소위 '유니버설디자인 조례'를 통해 해당 지방자치단체의 도서관을 포함한 공공시설물에 대하여 적용해 모든 시민들이 편리하게 이용 가능하도록 하겠다고 하고 있다. 그러나 실제 조례의 내용을 살펴보면 유니버설디자인 개념이 아니라 무장애 디자인의 개념을 바탕으로 하고 있는 『장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률』의 편의시설 설치기준을 그대로 받아들여 구성하고 있음을 확인할 수 있다.

## 2. 선행 연구

1990년대 로널드 메이슨(Ronald Mace)에 의해 유니버설디자인 개념이 도입되면서 산업디자인과 건축 분야를 중심으로 관련 연구가 활발히 진행되었으며, 국내의 경우 1997년부터 유니버설디자인에 대한 연구가 이루어지기 시작했다.<sup>5)</sup> 그러나 유니버설디자인을 연구 기반으로 하면서 동시에 도서관을 연구의 초점으로 다룬 연구는 국내외적으로도 그 수가 많지 않다. 이에 본 연구에서는 선행연구 분석에 있어 본 연구의 초점인 '공공도서관'의 범주를 넘어 '도서관'을 연구의 초점으로 하고 있는 연구를 그 대상으로 하였다.

먼저 국내의 연구에서 이효창·하미경은 다양한 연령 및 신체조건의 이용자들을 위한 보다 쾌적하고 편리한 물리적 환경을 갖춘 공공도서관의 필요성을 배경으로 공공도서관의 실내 공용공간에 대한 유니버설디자인 적용성을 평가하였다. 평가는 『장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률』의 기준을 토대로 '지원성, 수용성, 접근성, 안전성'으로 나누어 실시하였다. 평가 자료를 기초로 공공도서관의 다양한 이용자들이 편리하게 사용할 수 있는 환경개선 방향을 제시하였다.<sup>6)</sup>

조영행도 『장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률』에서의 편의시설 설치기준을 토대로 대학도서관이 다양한 이용자를 위한 물리적 편의시설을 갖추고 있는지 유니버설디자인 원리에 따라 적용성 평가를 하였다. 이를 통해 대학도서관의 환경개선 방향으로 접근성과 이동성 보강을 제시하였다.<sup>7)</sup>

5) 이용민, 권오정, "국내 유니버설디자인 선행연구동향 분석," 한국실내디자인학회 논문집, 제18권, 제6호(2009. 12), pp.239-248.  
6) 이효창, 하미경, "공공도서관 실내 공용공간의 유니버설디자인 적용성에 관한 연구," 한국실내디자인학회논문집, 제16권, 제5호(2007. 10), pp.55-62.  
7) 조영행, "대학도서관의 유니버설디자인 원리에 따른 적용성 평가 : 부산지역 국립대학교를 중심으로," 대한건축학회논문집 계획계, 제24권, 제10호(2008. 10), pp.21-29.

한편 김보일은 도서관에서 '유니버설디자인'을 적용하여 모든 이용자에게 서비스를 제공할 수 있도록 '유니버설디자인 원칙'과 『서비스 표준 개발 - 소비자 이슈 조치 시 권고사항』을 기초로 하여 '유니버설디자인'의 도서관 서비스 적용을 위한 다섯 가지 구성요소를 도출하였다. 그 구성요소로서 '보편적 편의성(모두가 이용 가능한 도서관), 서비스 안전성(도서관 이용의 안전성), 이용자 주체성(이용자 주체적 도서관 서비스), 이용자 요구성(이용자 요구 반영한 도서관 서비스), 서비스 경제성(도서관 서비스의 경제성)'을 제시하였다.<sup>8)</sup>

국외 연구의 경우 일본을 중심으로 연구가 이루어지고 있다. 먼저 시노주카 후지오는 시설 및 설비를 중심으로 대학도서관의 장애학생을 위한 도서관 서비스의 특징에 대한 두 개의 관련 보고서를 소개하며, 대학도서관이 장애가 있는 이용자를 위해 제공해야 하는 도서관 서비스의 특징을 츠쿠바 대학의 예를 포함하여 시설 및 설비의 실용적인 측면에서 연구하였다.<sup>9)</sup>

타나카 나오토는 대학도서관이 대학뿐만 아니라, 지역주민을 비롯해 많은 사람에게 개방되어야 하는 교양시설로서 모든 이용자가 똑같이 이용할 수 있도록 유니버설디자인 측면에서 배려할 필요가 있다고 지적하였다.<sup>10)</sup>

차카 세키네는 사회를 구성하는 시민 중에는 나이와 능력 그리고 배경 등의 환경에서 다양한 요구를 가진 사람들이 많아지고 있으며, 여기에서 시민에게 정보를 제공하는 것이 도서관의 역할임을 지적한다. 그는 독서 장애인 지원 프로그램에 관한 미국과 일본에서의 사례 분석과 함께, 도서관의 체제와 서비스에 요구되는 점에 대해 유니버설디자인 관점에서 미국의 도서관 서비스를 중심으로 제시하였다.<sup>11)</sup>

우에마쓰 사다오는 도서관 건축에 있어 고령자를 위해 유니버설디자인을 적용해야 함을 지적하였다.<sup>12)</sup>

이상의 선행연구를 통해 볼 때 대부분의 연구자들이 도서관의 물리적 측면에서 유니버설디자인을 적용하기 위한 연구를 하였으며, 일부 연구자만이 물리적 측면뿐만 아니라 도서관 서비스 전반에 대하여 유니버설디자인을 적용하기 위한 연구를 하였다. 하지만 유니버설디자인은 도서관의 물리적 측면뿐만 아니라 도서관의 유·무형 모두에 대해 적용할 수 있으며 이러한 방향에서 연구가 이루어져야 할 필요가 있다. 이는 모든 이용자에게 대한 보편적 서비스를 제공해야 하는 공공도서관의 목적과도 부합되는 것이다.

8) 김보일, "유니버설디자인 적용을 위한 도서관 서비스 구성요소에 관한 연구," 한국비블리아학회지, 제21권, 제3호 (2010. 9), pp.5-16.  
 9) Shinozuka Fujio, "Barrier-free and Universal Design of Library and Information Service. Library services for users with disabilities among universities in Japan," *The Journal of Information Science and Technology association*, Vol.50, No.3(2000), pp.124-131.  
 10) 타나카나오토, 유니버설환경디자인, 유니버설디자인연구센터 역(부산 : 유니버설디자인연구센터, 2008).  
 11) Chika Sekine, "Universal design at library service," *The Journal of Information Science and Technology Association*, Vol.59, No.8(2009), pp.372-377.  
 12) 우에마쓰 사다오, 도서관 건축의 이해, 김효숙 역(서울 : 한국디지털도서관포럼, 2005).

### Ⅲ. 유니버설디자인 적용을 위한 공공도서관 서비스 관련 제도

유니버설디자인 적용을 위한 공공도서관 서비스 관련 제도는 법률 및 조례 등에 의한 강제성을 띠는 제도와 지침 및 표준 등의 권고 수준의 규정이 있다. 본 장에서는 이러한 국내외 관련 제도에 대하여 각 제도의 주요 근거를 통해 유니버설디자인 적용을 위한 공공도서관 서비스를 분석하였다.

#### 1. 국내 관련 제도

국내에서 유니버설디자인 적용을 위한 공공도서관 서비스 관련 주요 제도를 분석해 보면 <표 1>, <표 2>와 같으며, 주요 근거를 통해 해당 제도에서의 유니버설디자인 적용 관련 내용을 나타내고 있다. 단, 주요 근거에서 ‘-’는 제도 전반에 걸쳐 포괄적으로 유니버설디자인을 적용하고 있음을 의미한다.

<표 1> 유니버설디자인 적용을 위한 공공도서관 서비스 관련 국내 법률 및 조례

명칭	주요 근거
- 도서관법 <sup>13)</sup>	• ‘제8장 지식정보격차의 해소’를 추가하며 제43조 ‘도서관의 책무’
- 도서관법 시행령 <sup>14)</sup>	• 제3조 ‘도서관의 시설과 도서관자료’ • 관련 ‘별표 1. 도서관의 종류별 시설 및 도서관자료의 기준’ <sup>15)</sup>
- 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 <sup>16)</sup>	• 제4조 ‘접근권’
- 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 시행령 <sup>17)</sup>	• 제3조 편의시설을 설치하여야 하는 대상 시설과 관련하여 ‘별표 1. 편의시설 설치 대상시설’에서 제2종 근린생활시설로서 공공도서관과 교육연구시설로서 도서관 <sup>18)</sup>
- 장애인복지법 <sup>19)</sup>	• 제22조 ‘정보에의 접근’
- 장애인차별금지법 <sup>20)</sup>	• 제20조 ‘정보접근에서의 차별금지’
- 저작권법 <sup>21)</sup>	• 제33조 ‘시각장애인 등을 위한 복제 등’

13) 문화체육관광부, “도서관법,” <<http://www.law.go.kr/main.html>> [인용 2011. 6. 17].

14) 문화체육관광부, “도서관법 시행령,” <<http://www.law.go.kr/main.html>> [인용 2011. 6. 17].

15) 전체 열람석의 10% 범위의 열람석에 노인과 장애인의 열람을 위한 편의시설을 갖추어야 한다.

16) 보건복지부, “장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률,” <<http://www.law.go.kr/main.html>> [인용 2011. 6. 17].

17) 보건복지부, “장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 시행령,” <<http://www.law.go.kr/main.html>> [인용 2011. 6. 17].

18) 제2종 근린생활시설에 해당하는 것을 제외한 동일한 건축물 안에서 당해 용도에 쓰이는 바닥면적의 합계가 1,000m<sup>2</sup> 이상인 도서관

19) 보건복지부, “장애인복지법,” <<http://www.law.go.kr/main.html>> [인용 2011. 6. 17].

20) 보건복지부, “장애인 차별금지 및 권리 구제 등에 관한 법률,” <<http://www.law.go.kr/main.html>> [인용 2011. 6. 17].

21) 문화체육관광부, “저작권법,” <<http://www.law.go.kr/main.html>> [인용 2011. 6. 17].



명칭	주요 근거
- 우편법 <sup>22)</sup>	• 제26조 '무료우편'
- 대전광역시 동구 유니버설디자인 도시 조례 <sup>23)</sup>	-
- 화성시 공공시설물 유니버설디자인 조례 <sup>24)</sup>	-

〈표 2〉 유니버설디자인 적용을 위한 공공도서관 서비스 관련 국내 지침 및 표준

명칭	주요 근거
- 한국도서관기준 <sup>25)</sup>	• 공공도서관기준
- 공공도서관 건립운영매뉴얼 <sup>26)</sup>	-
- 도서관 장애인서비스 기준 및 지침 <sup>27)</sup>	• 「도서관법」 제45조 제2항에 근거하여 제정 • 제5장 '웹 접근성 및 유니버설디자인'
- 고령자와 장애인의 요구를 반영하기 위한 규격 개발자 지침(KS A ISO/IEC Guide 71 : 2007) <sup>28)</sup>	-

〈표 1〉, 〈표 2〉에서 보는 바와 같이 국내의 경우 「도서관법」과 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률」을 중심으로 유니버설디자인 적용을 위한 공공도서관 서비스 관련 제도가 있음을 알 수 있다.

## 2. 국외 관련 제도

국외에서 유니버설디자인 적용을 위한 공공도서관 서비스 관련 주요 제도를 분석해 보면 〈표 3〉, 〈표 4〉와 같으며, 주요 근거를 통해 해당 관련 제도에서의 유니버설디자인 적용 관련 내용을 나타내고 있다. 단, 주요 근거에서 '-'는 관련 제도 전반에 걸쳐 포괄적으로 유니버설디자인을 적용하고 있음을 의미한다.

22) 지식경제부, "우편법," <<http://www.law.go.kr/main.html>> [인용 2011. 6. 17].  
 23) 대전광역시 동구, "대전광역시 동구 유니버설디자인 도시 조례," <<http://www.elis.go.kr/newlaib/laibLaws/h1126/laws.jsp?regionId=30110>> [인용 2011. 6. 17].  
 24) 화성시, "화성시 공공시설물 유니버설디자인 조례," <<http://jachilaw.com/hwasung/>> [인용 2011. 6. 17].  
 25) 한국도서관협회, 한국도서관기준(서울 : 한국도서관협회, 2003).  
 26) 문화체육관광부, 공공도서관 건립운영매뉴얼(서울 : 문화체육관광부, 2011).  
 27) 국립중앙도서관 국립장애인도서관지원센터, 도서관 장애인서비스 기준 및 지침(서울 : 국립중앙도서관 국립장애인도서관지원센터, 2009).  
 28) 지식경제부 기술표준원, "고령자와 장애인의 요구를 반영하기 위한 규격 개발자 지침(KS A ISO/IEC Guide 71 : 2007)," <[www.kats.go.kr](http://www.kats.go.kr)> [인용 2011. 6. 17].

〈표 3〉 유니버설디자인 적용을 위한 공공도서관 서비스 관련 국외 법률 및 조례

명칭	주요 근거
- 미국 장애인법(Americans with Disabilities Act : 이하 'ADA'라 함) <sup>29)</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인차별금지법으로 이를 실천하기 위해 세부규칙인 『미국 장애인법 접근성 가이드라인(Americans with Disabilities Act Accessibility Guidelines: 이하 'ADAAG'라 함)』<sup>30)</sup>을 제시</li> <li>• ADAAG에서 도서관은 장애인의 물리적 접근성을 위해 제4조 제1항~제4조 제35항의 의무사항을 충족하고, 이에 추가하여 제8조 독서 및 학습구역의 의무사항을 충족</li> </ul>
- 영국 장애인차별금지법(Disability Discrimination Act : 이하 'DDA'라 함) <sup>31)</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제3장 '재화와 시설, 서비스에 대한 접근권 및 부동산의 매매와 임대'에 관한 규정'을 통해 19조 3항 (a)호 '비장애인의 출입이 허용된 장소의 접근 및 사용'과 (c)호 '정보서비스의 접근 및 사용'</li> </ul>
- 일본 장애인기본법 <sup>32)</sup>	-
- 일본 노인, 장애인 등이 원활하게 이용할 수 있는 특정 건축물의 건축 촉진에 관한 법률(통칭 '하트빌(Heart Bill)'법) <sup>33)</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '기초적 기준'과 '유도적 기준'으로 나누어 지원 대책을 마련</li> </ul>

〈표 4〉 유니버설디자인 적용을 위한 공공도서관 서비스 관련 국외 지침 및 표준

명칭	주요 근거
- IFLA/UNESCO 도서관 선언(IFLA/UNESCO Library Manifesto) <sup>34)</sup>	-
- 공공도서관 서비스 개발을 위한 IFLA/UNESCO 가이드라인(The Public Library Service: The IFLA/UNESCO Guidelines for Development) <sup>35)</sup>	-
- 장애인을 위한 도서관 접근성 체크리스트(Access to libraries for persons with disabilities - checklist) <sup>36)</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '서론, 물리적 접근, 매체 유형, 서비스와 커뮤니케이션, 관련 자료' 등 5가지 항목으로 구성</li> </ul>

국외의 경우 〈표 3〉, 〈표 4〉에서 보는 바와 같이 주요 국가들에서 장애인 관련 법률을 통해 유니버설디자인 적용을 위한 공공도서관 서비스 관련 제도가 마련되어 있으며, 세계적 권위가 있는 단체에서 권고하는 지침 및 표준이 추가적으로 제시되고 있다.

29) Department of Justice, "The American with Disability Act," <<http://www.ada.gov>> [cited 2011.6.17].  
 30) Department of Justice, "Americans with Disabilities Act Accessibility Guidelines," <<http://www.access-board.gov/adaag/html/adaag.htm>> [cited 2011. 6. 17].  
 31) Secretary of State, "Disability Discrimination Act," <<http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1995/50/contents>> [cited 2011. 6. 17].  
 32) 厚生労働省, "障害者基本法," <<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S45/S45HO084.html>> [cited 2011. 6. 17].  
 33) 国土交通省, "高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律," <<http://www.houko.com/00/01/H06/044.HTM>> [cited 2011. 6. 17].  
 34) IFLA/UNESCO Public Library Manifesto, <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm>> [cited 2011. 6. 17].  
 35) C. Koontz and B. Gubbin, IFLA 공공도서관 서비스 가이드라인, 장혜란 역(서울 : 한국도서관협회, 2011).  
 36) Birgitta Irvall and Gyda Skat Nielsen, Access to libraries for persons with disabilities - checklist, 2005, <<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-89e.pdf>> [cited 2011. 6. 17].

### 3. 종합 분석

앞서 유니버설디자인 적용을 위한 공공도서관 서비스 관련 국내외 제도에 대한 분석 결과를 종합해 보면 다음과 같다.

첫째, 공통적으로 유니버설디자인 적용을 위한 공공도서관 서비스 관련 제도는 이용자의 보편적 정보 접근을 위해 도서관 입장에서 마련되어 있다. 그러나 유니버설디자인 적용을 위한 공공도서관 서비스 관련 제도는 서비스 제공자인 도서관과 수혜자인 이용자 모두의 요구를 받아들여 마련되어야 할 필요가 있다. 그러므로 이용자의 요구를 수용하기 위하여 이용자 참여형 서비스 정책 마련이 필요하다. 이를 통해 공공도서관은 도서관 측면뿐만 아니라 이용자의 요구를 함께 반영한 관련 제도를 바탕으로 실질적인 보편적 서비스를 제공 가능하게 될 것이며, 이용자는 주체적으로 공공도서관 이용이 가능할 것이다.

둘째, 공공도서관을 통한 모든 이용자의 보편적 이용을 위해 물리적인 접근에 초점을 맞춘 '수치적 기준'이 제시되고 있다. 그러나 이러한 '물리적 접근'은 필요한 정보에 대하여 하드웨어 측면의 접근일 뿐 최종적인 정보 접근을 위해서는 소프트웨어 측면의 '지적인 접근'이 함께 이루어져야 한다. 그리고 수치적 기준은 모든 이용자의 요구를 반영하지 못하며 결국 기준을 제외한 이외의 요구에 대하여 '장애'가 발생될 수 있다. 따라서 보편적 정보 접근을 위해서는 물리적 측면에서의 수치적 기준이 아니라 다양한 측면에서 모든 이용자를 위한 보편적 가치를 포함하는 공공도서관 서비스 기준이 필요하다. 특히, 국내의 지방자치단체에서 제정한 유니버설디자인 관련 조례는 시설물에 대한 물리적인 접근 차원에서만 적용하고 있어 모든 사람들에 대하여 제품, 건축, 환경, 서비스 등을 보다 편하고 안전하게 이용할 수 있도록 설계하는 디자인을 의미하는 유니버설디자인 본래의 의미는 제한적으로 반영하고 있다고 할 수 있다.

셋째, 최근 공공도서관에서는 최신 정보기술을 적극 수용하여 도서관 서비스에 적용하고 있으며, 사회 환경 변화로 인해 다양해진 이용자 계층에 대해서도 새로운 서비스를 개발하고 있다. 그러나 관련 제도를 분석한 결과 변화하는 도서관 환경과 다양화 되는 이용자 계층에 부응할 수 있는 구체적인 공공도서관 서비스 전략은 제시되지 않고 있다. 실제 공공도서관 현장에서는 장애인에 대한 서비스를 추진함에 있어 장애인 이용자에 대하여 전체 이용자 대비 소수 이용자로서 '고비용 저효과'의 고민을 하고 있으며, 장애인 이용자는 이용을 위한 물리적 접근의 어려움뿐만 아니라 이용 가능한 정보의 부재를 들어 공공도서관 이용을 단절하고 있다. 따라서 공공도서관 본연의 역할과 그에 부합되는 서비스를 위해 관련 제도에서 보편적 공공도서관 서비스를 위한 구체적 전략을 제시하여 일선 공공도서관에서 그에 따른 서비스를 실천하는 것이 필요하다.

넷째, 관련 제도의 분석 결과 공공도서관에서 모든 이용자에게 대하여 제공되어지는 보편적 서비스를 평가하기 위한 공공도서관 서비스의 평가기준이 마련되어 있지 않다. 따라서 공공도서관이

모든 이용자에 대하여 우수한 품질의 서비스를 제공할 수 있도록 하기 위해 수치적이고 물리적으로 이루어지는 현황적 평가가 아닌 공공도서관에서 모든 이용자에 대하여 제공되어지는 보편적 서비스를 평가하기 위한 내용적 평가 기준이 제도적으로 마련되어야 하겠다.

따라서, 공공도서관에서 유니버설디자인을 시설물의 물리적인 접근에만 적용하지 않고 시설물 이용 상의 환경과 서비스 등에도 함께 적용하도록 관련 제도 마련이 필요하다.

#### IV. 유니버설디자인을 적용한 공공도서관 서비스 사례 분석

앞서 유니버설디자인 적용을 위한 공공도서관 서비스 관련 제도에 대한 분석을 통해 확인된 다양한 관련 제도를 바탕으로 유니버설디자인 개념이 부분적으로 공공도서관 서비스에 적용되고 있음을 확인할 수 있었다. 그 중에서도 지방자치단체 조례를 통해 유니버설디자인이 공공도서관 전반에 일부이지만 직접적으로 적용되고 있는 점에 주목할 필요가 있다. 특히, D시는 국내 지방자치단체 최초로 2008년에 「D시 공공시설물 유니버설디자인 조례(이하 ‘유니버설디자인 조례’라 함)」를 제정하여 시에서 추진하는 공공시설물에 대하여 유니버설디자인을 도입해 시민들에게 보다 안전하고 편리한 생활환경을 제공하기 위하여 필요한 사항을 규정하고 있다. 여기에 공공도서관도 예외가 아니며, 현재까지 유니버설디자인 조례를 적용받아 새로 개관한 도서관은 ‘A도서관’과 ‘B어린이도서관’ 그리고 올해 1월 ‘C도서관’이 추가로 개관하여 총 3개관이 있다.

따라서, 본 연구에서는 개관 1년 미만인 C도서관을 제외한 A도서관과 B어린이도서관을 대상으로 유니버설디자인을 적용한 공공도서관 서비스 사례를 분석하고자 한다. 평가 기준은 김보일(2010)이 ‘유니버설디자인을 적용한 도서관 서비스 구성요소에 관한 연구’에서 제시한 5가지 구성요소를 재구성하여 <표 5>와 같이 도출하였다. 평가 방법으로는 먼저 도서관 웹사이트 담당자와의 전화 면담을 통하여 해당 도서관에 대한 기초 조사를 실시하였다. 또한 보다 심층적인 사례 분석을 위해 본 연구에서 도출한 ‘공공도서관의 유니버설디자인 적용성 평가 기준’을 토대로 본 연구자가 두 도서관을 직접 방문하여 현장 조사 및 담당 직원과의 심층 면담을 진행하였다.

<표 5> 공공도서관의 유니버설디자인 적용성 평가 기준

평가 요소	평가 원리	평가 내용
보편적 편의성	모두가 이용 가능한 도서관	단순한 물리적 정보 접근뿐만 아니라 지적 정보 접근을 포함하여 도서관 서비스 전반에 대한 보편적 이용 가능성
서비스 안전성	도서관 이용의 안전성	잠재적 도서관 불안 요소 및 위험 요소를 제거하여 이용자의 안전성 확보

평가 요소	평가 원리	평가 내용
이용자 주체성	이용자 주체적 도서관 서비스	광범위한 정보 속에서 최대한 스스로 원하는 정보에 접근하여 이용할 수 있는 가능성
이용자 요구성	이용자 요구를 반영한 도서관 서비스	이용자 요구 반영을 통한 도서관 서비스 품질 개선
서비스 경제성	도서관 서비스의 경제성	도서관 서비스 제공에 있어서의 경제적 가치

### 1. D시 A도서관

2009년 12월 개관한 A도서관은 D시 시설관리공단에서 위탁 운영하고 있는 도서관으로서 연면적 4,574m<sup>2</sup>에 건축규모 1,286m<sup>2</sup>로 지하 1층, 지상 4층 규모의 도서관이다. 유니버설디자인이 적용된 A도서관의 서비스 사례를 <표 5>의 평가 기준에 근거하여 분석하면 다음과 같다.

#### 가. 보편적 편의성

A도서관은 모두가 이용 가능한 도서관으로서의 보편적 편의성을 위해서 물리적인 정보 접근성을 제공하고자 구체적인 사례로서 도서관 입구부터 도로와의 단차를 없애고 출입구의 턱을 제거하여 노약자나 휠체어 이용 장애인뿐만 아니라 유모차를 이용하는 영유아 부모들에 이르기까지 접근을 용이하게 하고 있다. 이러한 물리적인 정보 접근을 위한 편의시설 뿐만 아니라 일반적인 정보 접근이 어려운 이용자를 위하여 독서확대기 1대, 음성지원 컴퓨터 1대 등의 장비를 구비함으로써 보편적인 정보접근이 가능하도록 하고 있다. 또한, A도서관의 웹사이트는 국가표준인 『한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침 1.0』을 바탕으로 구축되어 홈페이지 접근이 가능한 이용자 누구나 쉽게 웹 콘텐츠 및 전자책 등의 전자형태의 정보자원에 접근이 가능하다. 이로써 A도서관은 전자적·비전자적 형태의 다양한 정보자원에 대하여 다양한 방법으로 모든 이용자가 이용 가능하도록 지원하고 있다. 그러나 한국어 홈페이지를 제외한 외국어 홈페이지는 따로 개설되어 있지 않다.

이뿐만 아니라 지적 정보 접근성을 통해 다양한 이용자에게 대하여 보편적 편의성을 제공하고 있다. 구체적 사례를 살펴보면, A도서관의 정보자원 중 소장 실물자료에 있어 일반도서(목자도서)뿐만 아니라 시각장애인을 위한 점자도서, 목·점자혼용도서, 점자라벨도서, 촉각도서, 큰글자도서 등 206권과 다문화도서 419권을 함께 소장하고 있다. 이를 통해 일반적인 도서에 접근하기 어려운 시각장애인 및 어르신과 언어와 문화가 다른 국적의 이용자가 일반이용자와 함께 보편적인 정보 이용이 가능하다. 그리고 A도서관은 일반 이용자 중심에서 벗어나 도서관 서비스의 확장 차원에서 정보에 취약한 이용자를 대상으로 <표 6>과 같이 다양한 문화프로그램을 운영하고 있다.

〈표 6〉 정보취약계층을 대상으로 하는 문화프로그램

대상	프로그램명	내용
임산부 및 돌이 지나지 않은 아이를 둔 부모를 대상	예비엄마를 위한 북아트 특강	아기 사진을 담은 미니 핸드폰 고리 만들기, 아기를 위한 태교장 만들기, 성장앨범 만들기, 액자 만들기 초음파 동영상 보관케이스 만들기 등
결혼이주민	한국어교실	한국어 교실 운영 및 수강생을 대상으로 다문화도서 대출 서비스 등
55세 이상 시니어 (은퇴하신 어르신)	어르신 독서도우미	도서관에서 아동 독서교육과 관련된 활동을 수행할 수 있도록 실습 위주 내용
내관 이용자	만지면 보이는 세상	점자도서 전시

이러한 프로그램은 다양한 이용자들의 도서관 이용에 있어 긍정적 요인으로 작용하며 관내 전문 기관과의 연계를 통해 양 기관의 호혜적인 발전을 가져오고 있다. 특히, 점자도서 전시는 주로 비장애인을 대상으로 시각장애인 이용 가능 도서에 대한 홍보 및 장애인 대한 인식을 개선하는데 도움이 되고 있다.

이외 A도서관은 직원에 있어서도 모든 이용자에게 대한 최대한의 서비스를 제공하기 위하여 정보에 취약한 장애인 및 다문화 이용자 서비스를 위한 별도의 교육 수강과 서비스 담당자의 관련 기기 활용법 숙지 등을 통해 서비스 전문성을 제고하고 있다.

#### 나. 서비스 안전성

도서관 이용에 있어 이용자의 안전성을 확보하기 위해 다음과 같이 서비스 하고 있다. 구체적인 사례로서 도서관 내부 초입에 설치된 점자 안내판은 시각장애인에 대하여 점자를 통한 도서관 안내를 할뿐만 아니라 음성을 함께 지원함으로써 도서관에 대해 잘 모르는 다양한 이용자들에게도 음성을 통해 도서관을 보다 쉽게 안내 받을 수 있도록 하고 있다. 그러나 점자 안내판의 설치 위치가 건물 내부 엘리베이터 운행 버튼을 안내하는 점자블럭과 겹침으로써 시각장애인 이용자가 점자 안내판 또는 엘리베이터를 이용할 경우 위험요소가 되고 있다. 이외에 장애인 대체자료와 다문화 도서에 대한 사인(sign) 및 배가는 대상 이용자를 고려하지 않은 채 높은 위치에 설치 또는 배가되어 있었다.

한편, A도서관은 가장 많은 이용자의 이동 통로인 계단의 바닥재를 소리를 감소시키는 재질을 사용하고 있다. 그리고 'ㄷ'자 형태의 도서관 구조를 통해 도서관 내부의 인공조명을 줄이고 자연 채광을 극대화하여 항상 밝은 환경을 만들고 있다. 이는 이용자로 하여금 쾌적한 환경에서 도서관을 이용할 수 있도록 하고 있다.

다. 이용자 주체성

이용자가 주체적으로 도서관 서비스를 이용할 수 있도록 하기 위해서는 이용자가 원하는 정보에 접근하고 이용할 수 있도록 안내 또는 교육을 필요로 한다. 이에 구체적인 사례로서 A도서관은 『도서관 서비스 현장』에 장애인을 위한 편의시설 설치 노력과 장애인에 대한 우선적 이용안내 및 독서 장비 비치 등을 통한 이용 불편 최소화 등의 내용을 포함하고 있다. 도서관 수서 정책에서도 일반 이용자를 위한 자료에 대한 수서 정책뿐만 아니라 장애인과 다문화 이용자를 위한 수서 정책을 수립·적용하여 다양한 이용자의 보편적 접근이 가능하도록 장서 구성에 노력하고 있다.

그러나 장애인을 위한 대체자료에 대한 목록은 별도로 구비되어 있지 않아 대체자료의 소장 유무를 확인을 할 수 없어 장애를 가진 이용자가 스스로 원하는 정보에 접근할 수 없다. 그리고 도서관을 이용하기 위한 안내 또는 교육은 일반적인 ‘도서관 이용 안내’로만 제공되고 있어 정보에 취약한 이용자를 위해서는 별도의 점자 또는 음성이나 큰글자 그리고 다른 언어 등으로는 제공하지 않고 있다.

이외 국가 상호대차 서비스인 『책바다』를 통하여 관내에 없는 정보에 대하여 타 기관을 통한 상호대차를 통해 원하는 정보에 접근할 수 있도록 지원하고 있다.

라. 이용자 요구성

이용자의 요구를 반영한 도서관 서비스는 이용자 만족도를 높이고 서비스 품질을 제고한다. 이를 위한 도서관 서비스 만족도 조사와 이용자 위원회 및 도서관 서비스 모니터링 등의 구체적인 사례는 없었으며, 특히 정보에 취약한 이용자에 대한 비이용 요인에 대한 파악은 되지 않고 있었다.

마. 서비스 경제성

도서관 서비스의 경제성은 단순한 기회비용으로서 뿐만 아니라 모든 이용자를 대상으로 보편성을 충족하기 위한 가치로도 측정되어야 한다. 따라서 구체적 사례를 분석하기 위해 확인한 A도서관의 대체 자료 확보 현황은 『2003년판 한국도서관기준』에서 권고하는 시각장애인 및 독서장애인을 위한 장서 기준<sup>37)</sup>인 전체 기본 장서(25,590권)의 2%(약 512권)에 부족한 206권의 대체자료를 소장하고 있었다. A도서관의 담당자와의 심층면담을 통해 조사한 결과 정보에 취약한 이용자를 대상으로 하는 비용 지출에 있어 일반이용자에 비해 상대적으로 낮은 이용률을 이유로 들어 장서 확충 및 추가적인 시설 및 장비에 필요한 비용 지출에 대해 비효율적이라는 견해를 제시하였다. 이는 특정 이용자만이 이용할 수 있는 장서 및 시설·장비라는 인식을 바탕으로 하고 있기 때문이라고 할 수 있다.

37) 봉사대상인구가 5만 이상인 시의 공공도서관은 전체 기본 장서의 2% 이상에 해당하는 자료를 시각장애인 및 독서장애인을 위한 기본 장서(점자도서나 녹음도서, 디지털 토크북 형태의 자료)로 확보하는 한편, 매년 기본 장서의 10% 이상을 추가로 수집해야함.

## 2. D시 B어린이도서관

2010년 3월 개관한 B어린이도서관은 D시 시설관리공단에서 위탁 운영하고 있는 도서관으로써 전체면적 1,619.15㎡로 지하 1층, 지상 2층 규모이다. 아파트 단지 인근과 대로변에 입지하여 이용자의 접근이 용이하다.

### 가. 보편적 편의성

모두가 이용 가능한 도서관으로서의 보편적 편의성을 위해서 물리적인 정보 접근성을 제공하고 자 B어린이도서관 역시 유니버설디자인 조례를 적용받아 건축되면서 기본적인 장애인 편의시설뿐만 아니라 어린이와 노인의 편리한 이용을 위해 문턱과 건물의 단차 등을 제거하였다. 그리고 대로변에 위치하여 유모차 및 휠체어 이용자를 위해 출입구 우측에 무인자동반납대를 설치하여 운영하고 있으며, 도서관 내부 자료실에는 부모와 영·유아의 신체적 특성을 고려하여 대상에 따른 높낮이를 각각 고려한 무인대출반납기를 설치·운영하고 있다. 이외에 시각장애인들의 도서관 이용을 돕기 위해 독서확대기 1대, 음성지원 컴퓨터 1대 등을 구비하여 운영하고 있다. 특히, 영·유아와 함께 도서관을 이용하는 어르신들의 불편함을 제거하고자 스탠드형 돋보기를 구비하고 있다.

이뿐만 아니라 지적 정보 접근성을 통해 다양한 이용자에게 대하여 보편적 편의성을 제공하고자 점자라벨도서 182권, 촉각도서 9권을 별도 비치하여 이용자 요청 시 즉시 서비스하고 있으며, 영어와 일어를 사용하는 다문화 이용자가 많은 지역적 특성을 고려하여 해당 언어 중심의 다문화 도서를 구비하고 있다. 그리고 B어린이도서관 웹사이트 역시 국가표준인 『한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침 1.0』을 바탕으로 구축하여 홈페이지 접근이 가능한 이용자 누구나 쉽게 오디오북, 전자책 등의 전자형태의 정보자원에 접근이 가능하다. 한편, B어린이도서관은 A도서관에서와 같이 별도로 정보에 취약한 이용자를 위한 프로그램을 운영하지 않고 있다. 그러나 B어린이도서관에서 진행하고 있는 프로그램에 대하여는 모든 이용자가 참여 가능하도록 하고 있으며, 영어교실의 경우 영어를 사용하는 다문화 이용자의 적극적인 참여를 통해 프로그램을 운영하고 있다.

이외에 B어린이도서관은 모든 이용자에게 대한 보편적인 서비스를 제공하고자 장애인 및 다문화 이용자에 대한 별도의 교육 수업을 통해 노력하고 있다. 그리고 장애인 및 다문화 이용자에 대한 서비스 전문성을 강화하기 위해 관련 기관과 연계해 서비스를 제공하고자 하고 있다.

### 나. 서비스 안전성

도서관 이용에 있어 이용자의 안전성을 확보하기 위해 다음과 같이 서비스 하고 있다. 구체적인 사례로서 유모차를 이용하는 이용자를 고려하여 유모차를 거치할 수 있는 별도의 공간을 마련하고 있으며, 출입구와 연결하여 이용자의 동선을 최소화하고 있다. 그리고 실별 출입구에는 모든 이용



자가 인지 가능하도록 큰글자와 점자를 병기한 사인(sign)을 하고 있다.

한편, 다문화도서를 포함하여 전체적인 서가 사이의 간격이 좁고 다양한 판형의 도서가 그대로 배가되어 있어 성인 이용자뿐만 아니라 어린이 이용자조차 서가 사이에서 원하는 정보를 찾기가 어렵고 위험 요소에 그대로 노출되어 있어 위험하다. 이에 직원 작업공간과 장애인을 위한 대체자료를 배가하고 있는 2층 공간을 활용한 서가 재배치를 통해 이용자의 도서관 서비스 이용에 있어 안전성을 확보해야 할 필요가 있다.

#### 다. 이용자 주체성

B어린이도서관 역시 A도서관과 같은 D시 시설관리공단 운영 도서관으로 이용자가 주체적으로 이용 가능하도록 하기 위해 기본적인 도서관 정책은 『도서관 서비스 헌장』을 통해 다양한 이용자에 대한 보편적인 서비스를 제공하고자 하는 내용을 포함시키고 있다. 또한, B어린이도서관 역시 장애인을 위한 대체자료에 대한 목록은 따로 구비되지 않고 있다. 더욱이 별도의 공간에 폐가제 형태로 소장하면서 이에 대한 안내조차 이루어지지 않고 있어 이용자는 대체자료의 소장 유무를 파악할 수 없으며 직원의 도움 없이는 원하는 정보를 스스로 이용할 수 없게 되어 있다.

#### 라. 이용자 요구성

B어린이도서관 역시 이용자의 요구를 반영한 도서관 서비스를 위해 도서관 서비스 만족도 조사와 이용자 위원회 및 도서관 서비스 모니터링 등의 구체적인 사례가 없었다.

#### 마. 서비스 경제성

구체적 사례를 분석하기 위해 담당자와의 심층면담을 통해 조사한 결과 B어린이도서관 역시 정보에 취약한 이용자를 대상으로 하는 경제적 비용 지출에 대해 비효율적이라는 견해를 제시하였다. B어린이도서관 역시 기본 장서(35,986권)의 2%(약 720권)에 부족한 193권의 대체자료를 소장하고 있음에도 불구하고 추가적인 장서 확충에 소극적인 입장을 표하였다. 특히, B어린이도서관은 장애인을 위한 대체자료를 폐가제로 운영하는 이유로 개가제 형태로 배가하였을 경우 파손 및 분실에 따른 경제적 손실을 이유로 들고 있었다.

### 3. 종합 분석

앞서 유니버설디자인을 적용한 D시 A도서관과 B어린이도서관의 서비스 사례에 대한 분석 결과를 종합해 보면 다음과 같다.

첫째, 두 도서관은 D시의 유니버설디자인 조례를 적용받아 개관한 도서관으로 해당 조례가 『장

애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률』에서 제시하고 있는 기준을 대부분 그대로 차용하고 있기 때문에 공통적으로 편의시설 설치 및 장비 구비 등의 물리적 측면에서 비교적 충실하게 갖추고 있다. 그러나 그 외 도서관 서비스 측면에 있어서는 유니버설디자인이 적용되지 않고 있었으며, 일부 편의시설 설치에 있어서는 전문성 부족으로 인한 오류가 발견되었다. 따라서 공공도서관으로서 모든 이용자에 대한 보편성이라는 차원에서 물리적 측면에서 뿐만 아니라 전체적인 도서관 서비스에 있어서는 유니버설디자인 적용이 요구된다.

둘째, 두 도서관 모두 장애인 및 다문화 이용자를 위해 개관부터 대체자료와 다문화 도서를 구비하고 있으며, 수서 정책을 통해 지속적으로 정보자원을 확보하고 있다. 그러나 이용자가 쉽게 인지할 수 있는 목록 부재와 편리하고 안전하게 이용할 수 있는 서가 배가가 되어 있지 않다. 도서관 공간 협소라는 문제가 있다 하더라도 정보에 취약한 장애인 및 다문화 이용자가 일반이용자와 동등한 정보접근이 가능하도록 대체자료와 다문화 도서는 출입구 가장 가까이 잘 보이는 곳에 배가해야 한다. 그리고 휠체어를 사용하는 이용자나 목발 등의 보조 보행 도구를 사용하는 이용자들이 서가 사이를 충분히 이동하여 원하는 정보에 접근할 수 있도록 필요한 최소한의 공간을 확보해야 한다.

셋째, 사회기반 시설로서 사회통합과 보편성 추구라는 공공도서관의 역할을 위해 문화프로그램은 기본적으로 통합프로그램으로 운영되어야 하며, 필요에 따라서는 이용자 유형에 따른 문화프로그램 운영이 필요하다. 여기에 두 도서관은 모두 운영하고 있는 문화프로그램에 대해 모든 이용자의 참여가 가능하도록 개방하고 있으며 일부 정보에 취약한 이용자를 대상으로 운영하고 있는 프로그램은 관련 전문기관과 연계하여 운영하고 있다. 그러나 운영되고 있는 문화프로그램에서 영어 교실을 제외하고는 실제 통합프로그램으로 진행된 사례가 없다. 따라서 앞으로 통합프로그램의 운영을 위해 관련 기관과의 긴밀한 협의와 보다 적극적인 홍보가 필요하며 실제적인 통합프로그램의 운영을 통해서 사회통합과 보편성 추구라는 사회기반 시설로서의 공공도서관의 역할을 충실히 하도록 해야 하겠다.

넷째, 이용자가 스스로 도서관을 이용하기 위해서는 도서관을 통해 원하는 정보를 이용하는 방법을 알고 있는가가 중요하다. 이는 이용자가 도서관 이용에 있어 타인에 대한 의존을 최소화하고 각자 상황에 맞는 도서관 서비스를 선택하여 이용하는 것을 가능하게 하기 때문이다. 여기에 두 도서관 모두 일반적인 '도서관 이용 안내'만을 제공할 뿐 다양한 이용자를 위한 도서관 이용 안내는 제공하지 않고 있으며, 이용 안내 요구 시 우선적인 안내를 제공하고 있다. 하지만 이용자는 도서관 이용에 대한 기본 지식이 없는 경우 도서관 이용에 있어 타인에 대한 의존성이 높아지며 이용에 소극적인 자세를 취하게 된다. 특히, 장애인 이용자의 경우 도서관을 이용하는 것에 대한 불안 요소로까지 작용할 수 있다. 그러므로 다양한 이용자에게 충분한 도서관 이용 안내를 제공하고 주체적인 도서관 이용이 되도록 지원해야 한다.

다섯째, 공공도서관으로서 모든 이용자에 대한 보편적인 서비스를 제공해야 하는 점에 대해 두 도서관 직원 모두 공감하고 관련 교육을 수강하거나 필요에 따라 관련 전문기관과의 연계를 하고 있다. 그러나 관내에서 이루어지는 교육 수강 및 지역 내의 전문기관과의 연계에 국한되어 다소 소극적이라는 점에서 제한성이 있다. 보다 보편적인 서비스를 제공하기 위해서는 정보에 취약한 이용자들에게 대한 직원들의 보다 전문적인 인식 개선과 적극적인 서비스 자세가 요구된다.

## V. 유니버설디자인 적용을 위한 공공도서관 서비스 제언

현재 도서관을 둘러싸고 있는 사회 환경은 다변화되고 있으며 공공도서관도 예외는 아니다. 이러한 상황은 모든 이용자에 대하여 공공 정보에 대한 접근과 이용이 가능하도록 해야 하는 도서관 서비스에 있어서 새로운 요구로 받아들여지고 있다. 따라서 본 장에서는 앞서 분석한 선행연구와 유니버설디자인 적용을 위한 공공도서관 서비스 관련 국·내외 제도 그리고 유니버설디자인을 적용한 국내 공공도서관 서비스 사례분석을 바탕으로 유니버설디자인 적용을 위한 공공도서관 서비스의 방향성을 제언하고자 한다.

### 1. 공공도서관 서비스의 보편성 추구를 위한 핵심 키워드 “유니버설디자인”

모든 이용자에 대한 서비스라는 공공도서관의 목적과 그에 따른 공공도서관 서비스의 보편성은 관련 제도를 통해 분명히 제시되고 있다. 오늘날과 같이 정보사회 기반에서의 새로운 기술 적용과 다양한 이용자 출현 등의 변화하는 사회 환경을 통해 볼 때 기존의 이용자에 따른 개별적 서비스 제공이 아니라 모든 이용자에 대한 보편적인 서비스 제공으로 전환되어야 한다.

여기에 연령이나 능력에 관계없이 모든 사람들이 최대한 사용하기 쉽게 만들어진 제품이나 환경에 대한 디자인이라는 ‘유니버설디자인’은 핵심 키워드로 적용될 수 있다. 즉, 공공도서관 서비스의 보편성이 개별 이용자에 대한 각각의 장애 요소를 제거해주는 ‘배리어 프리’ 개념이 아니라 모든 이용자를 위한 ‘유니버설디자인’ 개념으로 전환이 필요하다. 그리고 이러한 개념의 적용이 공공도서관의 시설 및 장비 등의 물리적인 측면뿐만 아니라 지적인 측면을 포함한 공공도서관 서비스 전체에 적용되어야 한다.

### 2. 유니버설디자인을 통한 공공도서관 서비스의 경제적 가치 추구

최근 공공도서관을 중심으로 연구되어지는 도서관 서비스에 대한 경제적 가치 측정에 관한 연구에서와 같이 도서관계에서도 서비스의 경제성에 대한 논의가 활발하게 이루어지고 있다. 실제 공공

도서관 현장에서는 서비스에 대하여 단순한 이용자 현황 및 이용 실적에 관한 수치 비교를 근거로 한 경제성 논리를 전개함으로써 보편적인 공공도서관 서비스를 제공하는데 있어 이를 저해하는 요인으로 작용하고 있다. 이로 인하여 공공도서관 서비스가 일반이용자와 최근 주목을 받는 특정 이용자 집단 중심의 서비스로 편중되는 현상이 발생되며 그 외 이용자의 공공도서관 서비스에 대한 괴리감은 더욱 커지고 있다. 또한 공공도서관에서는 장애인을 위한 시설 및 장비, 장서 등이 전체 이용자 대비 장애인 이용자의 낮은 이용률을 이유로 들어 경제적 부담과 비효율성으로 받아들여지면서 이들에 대해 소극적으로 지원하고 있다. 반면 장애인 이용자는 집 가까이 공공도서관이 있음에도 불구하고 시설 및 장비, 장서 등이 부족하여 이용하는데 어려움으로 받아들여지면서 비이용 요인으로 까지 작용하고 있다. 그러나 유니버설디자인의 관점에서 공공도서관 서비스의 경제적 가치는 특정 이용자나 소외된 이용자 없이 모든 이용자에게 대한 공공도서관 서비스의 경제성으로 설명되어야 한다.

따라서 공공도서관은 서비스에 대한 형식화되고 소극적인 경제적 가치 평가에 따른 서비스의 위기에 대처하기 위해 유니버설디자인을 통한 공공도서관 서비스의 보편화된 경제적 가치 추구가 필요하다.

### 3. 공공도서관 서비스 인식 개선을 위한 유니버설디자인

공공도서관의 서비스는 지역 주민 누구에게나 어떠한 이유에 관계없이 제외되거나 또는 특혜 받지 않고 보편적으로 제공되어야 한다. 그러나 최근 공공도서관에서 장애인 및 다문화 이용자 서비스에 대한 관심을 가짐에도 불구하고 장애인 이용자에 대한 일반 이용자의 보편적인 서비스 인식은 부족하다. 직원의 경우에도 별도의 서비스를 제공해야 하거나 또는 특별한 서비스를 제공해야 한다는 인식을 바탕으로 공공도서관 서비스를 제공하고 있다. 이러한 인식은 장애와 비장애를 구분함으로써 장애를 인정하고 장애를 재생산하게 되는 공공도서관 서비스의 퇴보를 가져오는 요인이 되고 있다.

따라서 보편적인 공공도서관 서비스로서의 인식을 개선하기 위해 유니버설디자인을 적용한 이용자 교육, 인식 개선 사업, 직원 재교육 등을 통해 이용자와 직원 모두에게 보편적인 공공도서관 서비스 인식의 저변 확대를 추구해야 하겠다.

### 4. 유니버설디자인 적용을 통한 공공도서관 서비스 관련 정책 및 제도의 전환

공공도서관을 둘러싸고 있는 사회 환경은 급변하고 있는 반면 공공도서관 서비스 관련 정책 및 제도들은 답보상태에 있다. 다양한 이용자를 통합하여 서비스를 제공해야 하는데도 불구하고 일부

관련 정책 및 제도에서는 정형화된 수치적 기준 제시를 통해 공공도서관 서비스의 보편성에 부합하지 못하고 있는 것이다. 이에 변화된 도서관 환경에 따른 공공도서관 서비스의 변화를 수용함으로써 유니버설디자인을 적용하여 정형화된 수치를 통한 기준 제시가 아니라 공공도서관 서비스의 보편성이라는 방향성에 기준을 두고 공공도서관 서비스 관련 정책 및 제도가 마련되어야 하겠다.

## VI. 결 론

공공도서관의 오랜 역사에서 나타나듯이 공공도서관 서비스가 주위 환경에 따라 지속적으로 변화되어 왔으며, 공공도서관은 이러한 변화를 도서관 서비스에 적극적으로 수용하여 모든 이용자를 위한 공공도서관 본연의 역할을 수행하도록 해야 한다. 따라서, 본 연구에서는 모든 이용자에 대한 보편적 서비스를 제공해야 하는 공공도서관이 그 본질에 부합하는 서비스를 제공할 수 있도록 유니버설디자인 측면에서 공공도서관 서비스의 보편성 추구를 위한 핵심 키워드 “유니버설디자인”, 유니버설디자인을 통한 공공도서관 서비스의 경제적 가치 추구, 공공도서관 서비스 인식 개선을 위한 유니버설디자인, 유니버설디자인을 적용을 통한 공공도서관 서비스 관련 정책 및 제도 전환의 4가지 방향성을 제안하였다.

이는 예측 불가능한 미래 사회 환경에서도 공공도서관이 본래의 역할을 수행할 수 있도록 하는데 밑바탕이 될 것으로 사료되며, 실제 공공도서관 서비스에 구체적으로 유니버설디자인을 적용하기 위해서는 보다 실제적인 적용방안에 대한 후속 연구가 필요하다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉

