

유니버설디자인 적용을 위한 도서관 서비스 구성요소에 관한 연구

A Study on the Components of Library Services for Applying Universal Design

김보일(Bo-Il Kim)*

【초 록】

도서관은 지식정보 취약계층을 포함한 모든 이용자에게 그 어떠한 장애 요소나 차별 없이 원하는 정보에 접근하고 이용할 수 있도록 서비스를 제공해야 한다. 이에 본 연구에서는 도서관에서 '유니버설디자인'을 적용하여 모든 이용자에게 서비스를 제공할 수 있도록 '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'의 다섯 가지 도서관 서비스 구성요소를 도출하여 제시하였다. 본 연구에서 제시한 다섯 가지 구성요소는 도서관이 모든 이용자를 위하여 유니버설디자인을 적용한 도서관 서비스를 제공할 수 있도록 하는 기반으로서의 역할을 할 것이다.

【키워드】

도서관 서비스, 유니버설디자인, 공공도서관, 노멀라이제이션, 배리어 프리

【Abstract】

Libraries should offer their services to all users including those who find difficult to access knowledge information without any obstacles or discrimination. Therefore, this study, aiming at providing library services to all users by applying 'Universal Design' to libraries, extracted and presented five components in library services: universal convenience, which allows all users to use libraries; safety of services, which offers safety in library use; user-orientedness, which offers user-oriented library services;

user request, which allows library services reflecting the needs of users; and economic feasibility of the services, which provide efficient and economic library services. The proposed five components will play the foundational role in implementing universal design on libraries so that all users can use library services.

【Keywords】

Library Services, Universal Design, Public Library, Normalization, Barrier Free

1. 서 론

1.1 연구의 배경

정보화 시대가 도래 하면서 우리는 보다 많은 정보에 접근하고 다양하게 이용할 수 있게 되었다. 이에 국민의 정보 접근권과 알 권리를 보장하는 도서관의 사회적 책임과 그 역할 수행¹⁾은 그 어느 때보다 중요하다. 이에 도서관은 단순한 인쇄 자료의 대출 반납을 통한 수동적

1) 도서관법에서는 제1조(목적)를 통해 도서관이 국민의 정보 접근권과 알 권리를 보장하는 도서관의 사회적 책임과 그 역할 수행에 필요한 사항을 규정하여, 도서관의 육성과 서비스를 활성화함으로써 사회 전반에 대한 자료의 효율적인 제공과 유통, 정보접근 및 이용의 격차해소, 평생교육의 증진 등 국가 및 사회의 문화발전에 이바지함하도록 하는 도서관의 목적을 제시하고 있다.

* 경기대학교 일반대학원 문헌정보학과 박사과정, 한국점자도서관 정보서비스팀 과장(boil58@hanmail.net)

논문접수일자 : 2010년 7월 25일 논문심사일자 : 2010년 9월 5일 게재확정일자 : 2010년 9월 25일

인 서비스 제공에만 그치지 않고 다양하고 광범위한 정보자원에 대하여 이용자에게 접근을 제공함은 물론 정보를 수집하여 조직하고 활용하게 하는데 중요한 역할을 하고 있다.

이러한 도서관 서비스의 접근성은 필요로 하거나 원하는 것을 얻을 수 있는 이용자의 능력, 위치, 사회적, 경제적 고려 사항, 물리적·정신적 장애와 상관없이 모든 이용자에게 있어 도서관 서비스 가용성과의 상관관계에 있다. 그러므로 도서관 서비스는 아동부터 노인까지, 문화적, 인종적 배경, 능력의 차이와 상관없이 전 범위에 걸친 이용자의 이해를 인정하고 처음부터 관련 표준의 개발에 포함하여야 한다. 또한, 도서관 서비스는 공정성의 원칙을 유지하기 위해 도서관 서비스가 어느 특정 이용자 그룹을 불합리하게 차별하지 않도록 보장하여야 한다(지식경제부 기술표준원 2009a).

이에 최근 도서관계는 장애인·노인 등의 지식정보 취약계층에 대한 도서관 서비스에도 관심을 갖고 도서관 이용을 위한 일반 이용자와의 형평성을 위해 별도의 특별한 서비스를 제공해야 한다는 방향으로 관심이 크게 증대되었다. 그러한 결과 『도서관법』을 통해 도서관은 법적으로 지식정보 취약계층의 지식정보격차 해소를 위해 특별히 서비스 하도록 명시하게 되었으며, 2007년에는 국립중앙도서관 내 '국립장애인도서관지원센터'를 설립하게 되었다. 또한, 2009년에는 동 센터에서 『도서관 장애인서비스 기준 및 지침』을 제시하고 같은 해 동 센터와 한국도서관협회는 『도서관 장애인서비스 기준 및 지침』에 근거하여 『도서관 장애인서비스 매뉴얼』을 마련하였다.

하지만 이러한 관심을 통해 도서관계는 지식정보 취약계층에 대한 도서관 서비스를 일반적인 도서관 서비스와 별개로 특별히 제공해야 하는 서비스로 인식하고 있다. 이것은 도서관 서비스를 모든 이용자가 이용할 수 있도록 동등한 수준으로 제공해야 한다는 보편적인 측면에서 볼 때 이에 저해됨으로 오히려 차별 요소가 될 소지가 있다.

따라서 도서관 서비스는 도서관을 이용하는데 있어 단편적으로 물리적 장애 요소만을 제거해 줌으로써(Barrier free) 모든 이용자에 대한 도서관 서비스를 가능하게 할 수 있다는 것이 아니라, 전체적인 도서관 서비스에 있어 모든 이용자를 고려한 설계 및 디자인(Universal design)

을 하여 도서관을 이용할 수 있도록 제공해야 한다는 것이다. 특히, 이러한 개념은 모든 이용자에게 차별 없이 정보 접근을 가능하도록 지원하고 수집된 정보를 무료로 이용할 수 있도록 해야 하는 공공의 목적을 지닌 공공도서관 서비스에서 그 의미가 더욱 중요하며, 국민의 공공복리와 행복의 증진을 지향하는 복지국가에서의 도서관 서비스 관련 정책 및 지침에서도 적극 반영되어 제정·개정이 될 필요가 있다.

1.2 연구 목적 및 방법

본 연구에서는 도서관이 지식정보 취약계층을 포함한 모든 이용자에게 그 어떠한 장애 요소나 차별 없이 원하는 정보에 접근하고 이용할 수 있는 도서관 서비스를 제공하도록 하는데 있어 '유니버설디자인'의 적용성에 관해 살펴보자 한다. 또한, 이를 바탕으로 '유니버설디자인'을 도서관 서비스에 적용한 구성 요소를 도출하여 향후 도서관 서비스 표준 및 관련 법률에 대한 재·개정 시 필요한 기초자료로 제시하고자 하는데 목적이 있다.

따라서 이를 위해 본 연구에서는 주요 개념에 대한 정리 및 관련 선행연구를 고찰하고 국내외 관련 도서관 서비스 지침 및 정책을 유니버설디자인 개념에서 분석한다. 이를 바탕으로 '유니버설디자인 원칙(The principles of universal design)'과 '서비스 표준 개발 - 소비자 이슈 조치 시 권고사항(KS A ISO/IEC GUIDE 76:2009)', 을 기초로 하여 '유니버설디자인'의 도서관 서비스 적용을 위한 구성요소를 도출하고자 한다.

2. 유니버설디자인과 도서관 서비스

2.1 노멀라이제이션(Normalization)과 배리어 프리(Barrier free)²⁾

유니버설디자인을 이해하기 위해서는 먼저 이와 유사한 개념인 '노멀라이제이션'과 '배리어 프리'에 대하여 살펴볼 필요가 있다. 유니버설디자인은 바로 '노멀라이제이션'과 '배리어 프리'라는 개념에서 출발하여 발전되었기 때문이다.

노멀라이제이션은 건강한 사람들 속에서 장애인을 통

2) 본 연구에서 주요 개념에 대한 용어 사용은 동일 용어의 해석을 달리하는 경우가 있어 문헌정보학계 및 관련 학문 영역에서 공통적으로 사용하는 의미의 영어식 표기로 통일화 하였다.

합적으로 대우하는 환경을 통하여 차별이나 격리 없는 평범한(정상적인) 사회, 상태를 실현하려고 하는 것, 이를 위한 시책이나 원조활동을 전개하자는 것이다. 따라서 장애를 인종, 민족, 성별, 연령, 능력의 차이와 마찬가지로 개개인의 개성으로 보고, 서로 있는 그대로 받아들일 수 있는 사회실현을 목표로 한다. 원래 이 말은 덴마크의 벵크 미켈슨(N. E. Bank Mikkelsen)이 제2차 세계대전 이후 지적장애인이 특수시설에 들어가서 비인간적인 대우를 받는 것을 국민적 문제로 삼아, 일반시민들과 동등한 생활과 권리가 보장되어야 한다는 이념으로 제창한 것이다(타나카 나오토 2008a).

이러한 문제 제기는 1970년대에 들어 장애인에게 특별한 대우를 행하는 것이 아니라 사회의 일원으로 받아들이자는 '통합화'의 이념이 화제가 되면서 등장하게 되었다. 이 통합화를 무리 없이 진행시키기 위해서는 대중의 의식개혁, 법과 제도의 개정 및 정비와 도시 건축의 정비와 개수가 필요 했다. 이 도시와 건축의 정비와 개수는 '배리어 프리'로 무장애라는 의미의 신조어를 탄생시켰다. 배리어 프리 디자인은 장애인의 자립을 위하여 건축의 개조나 원조의 필요성을 실질적으로 어디까지 줄일 수 있는가하는 실현 가능한 하드웨어적인 과제의 총칭이라 하겠다. 그러나 2000년 이후에는 건축이나 도로·공공시설 등과 같은 물리적인 배리어 프리 뿐만 아니라 자격·시험 등을 제한하는 제도적 법률적 장벽을 비롯해 각종 차별과 편견, 나아가 장애인이나 노인에 대해 사회가 가지는 마음의 벽까지 허물자는 운동의 의미로 확대 사용되고 있다(우에마쓰 사다오 2005a).

그러나 '노멀라이제이션'과 '배리어 프리'의 개념은 장애인 중심의 사회 속에서 장애인에 대한 동등한 참여를 위한 배려를 하기 위해 '장애'라는 요소를 그 범위의 주체로 두고 있다는 제한성이 있다.

2.2 유니버설디자인

유니버설디자인이란 가능한 많은 사람들을 위하여 아름답고 장애가 부각되어 보이지 않는 디자인을 할 수 있는지를 염두에 두며 인간의 생애주기를 일시적 또는 영구적인 장애와 관련된 다양한 신체조건을 사람들이 사용할 수 있도록 디자인하는 것을 의미 한다(한국유니설 디자인센터 2010). 이러한 유니버설디자인은 이전의 '노멀라이제이션과 배리어 프리' 개념에서의 '장애'라는 제한성을 벗어나 어떠한 제한적인 요소에 관계없이 모든

사람들을 주체로 보고 더 넓은 의미에서 '모든 사람을 위한 디자인(Design for all)'이라고도 의미 되는 디자인을 말한다. 유니버설디자인이 '노멀라이제이션'과 '배리어 프리'와의 차이점은 바로 이것인 것이다.

이러한 개념은 노스캐롤라이나 주립대학 유니버설디자인센터에서 유니버설디자인에 관한 연구를 통해 발표한 7가지로 구성된 '유니버설디자인 원칙'으로 더욱 명확해진다. 유니버설디자인을 '유니버설디자인 원칙'을 통해서 보면 비단 제품 디자인에 국한되는 것이 아니라 공공을 대상으로 하는 사회 어디에서나 적용해 볼 수 있음을 알 수 있다. 특히, 미국의 워싱턴대학교(University of Washington) 도서관의 서비스는 유니버설디자인 개념을 적용하여 장애 학생의 학습권 보장을 위해 필요한 정보 접근을 가능하게 하는 좋은 사례가 되고 있다. 워싱턴대학교 도서관은 DO-IT(Disabilities, Opportunities, Internetworking, and Technology) Program을 통해 장애 학생이 도서관을 통해 학습에 필요한 원하는 정보에 접근하고 이용할 수 있도록 유니버설디자인을 바탕으로 서비스를 제공하고 있다. 여기에는 편의시설·웹 접근성·보조공학기기 등의 물리적인 서비스와 직원(사서)의 직접 서비스·메신저를 통한 온라인 참고서비스 등의 지적인 서비스가 있다. 또한, 도서관의 모든 서비스는 장애 학생의 눈높이에 맞춰 제공되어 지고 있다. 실제 사서를 포함한 도서관 직원은 장애 학생의 신체 상황에 맞추어 같은 눈높이에서 마주하며 커뮤니케이션을 통한 질적인 서비스를 제공하고 있다.

2.3 선행연구

유니버설디자인 개념에서의 도서관 서비스 관련 연구는 모든 이용자에게 동등하게 서비스를 제공해야 하는 공공도서관을 중심으로 지속적인 연구가 이루어져 왔다. 이러한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

먼저, 이효창·하미경(2007)은 다양한 연령 및 신체 조건의 이용자들을 위해 보다 쾌적하고 편리한 물리적 환경을 갖춘 공공도서관의 유니버설디자인 적용성을 평가 조사하여 향후 공공도서관의 특정 기능을 갖춘 각 실별 유니버설디자인 적용성 평가와 환경개선 방안을 제시 했다.

조영행(2008)은 유니버설디자인 관련 법규인 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」을 토대로 대학도서관이 다양한 이용자를 위한 물리적 편

의시설을 갖추고 있는지를 유니버설디자인 원리에 따라 적용성 평가를 통해 장애인들의 도서관 이용을 위한 접근 용이와 도서관 안내 및 이동을 위해 유니버설디자인 적용을 위한 환경개선방향을 제시하였다.

타나카 나오토(2008b)는 공공도서관 내부의 시각장애인을 위한 공간에 대하여 이용자가 편안하고 익숙하게 사용할 수 있도록 하는 연구가 필요하며, 뿐만 아니라 관리자의 시선 확보와 같은 안전 관리가 중요하고, 안심하고 이용할 수 있는 배려가 필요하다고 지적하였다.

시노주카 후지오(2000)는 일본의 대학 중 주로 시설과 장비에 문제가 있는 장애 이용자를 위한 도서관 서비스에 대해 국립대학도서관협회의 두 개의 연구보고서를 소개하며, 대학도서관의 장애학생을 위한 도서관 서비스의 특징을 츠쿠바 대학의 사례를 통해 시설과 장비의 효과적인 측면에서 설명하였다.

우에마쓰 사다오(2005b)는 도서관건축에 있어 고령자를 위해 유니버설디자인을 적용해야 함을 지적하고, 이를 위해 안전하고 쾌적한 도서관, 들어가기 쉽고 친숙함을 느끼게 하는 도서관, 사용하기 쉽고, 일하기 편한 도서관, 모든 사람들이 매력을 느끼는 도서관을 제시하였다.

차카 세키네(2009)는 도서관의 임무가 시민들에게 정보를 제공하는 것이며, 그것은 다양한 능력, 배경과 노인 등 광범위하게 서비스를 제공해야 함을 지적 하였다. 이에 고령화된 일본에서 도서관 서비스를 위해 유니버설디자인에 필요한 조건이 재고되어야 함을 제시하고, 유니버설디자인 관점에서 독서 장애인 지원 프로그램에 관해 미국과 일본에서의 사례를 분석 하였다.

이상의 선행연구와 유니버설디자인 개념에서 볼 때 현행 도서관 서비스는 장애인·노인으로 대표되는 정보 접근에 취약한 이용자에게 단순한 물리적 접근성 제공 측면에서 이루어지고 있음을 볼 수 있다.

따라서 유니버설디자인 개념에서의 도서관 서비스는 더 이상 단순한 물리적 접근성 제공 차원에서 머물러 있을 것이 아니라 도서관 본래의 목적과 기능에 있어 모든 이용자를 위한 지식정보 서비스 제공 차원의 기본 개념으로 인식하고 그 바탕으로 도서관 서비스를 제공하여야 할 것이다. 또한, 모든 이용자에게 신체적 장애·연령·언어 등에 따른 그 어떠한 차별 없이 원하는 정보에 대하여 충분한 접근성을 제공하고 공평하게 서비스하도록 유니버설디자인 개념이 충분히 포함되어 있어야 할 것이다. 이를 통해 도서관은 모든 이용자에게 차별 없이 정보 접근을 가능하도록 지원하고 수집된 정보를 무료

로 이용할 수 있도록 제공하는 공공의 목적을 가진 도서관으로서의 사회기반시설 역할을 제대로 수행할 수 있을 것이다.

3. 유니버설디자인 개념에서의 도서관 서비스 지침 및 정책 분석

3.1 국내 도서관 서비스 지침 및 정책

국내 도서관 서비스 관련 지침 및 기준을 유니버설디자인 개념에서 분석해보면 『도서관법』·『장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률』·『장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률』 등과 같은 법률적 지침과 『도서관정보관리편람』(한국도서관협회 1994)·『한국도서관기준』(한국도서관협회 2003)·『도서관 장애인서비스 기준 및 지침』(국립중앙도서관 국립장애인도서관지원센터 2009) 등에서 찾아 볼 수 있다.

3.1.1 『도서관법』

『도서관법』이 『도서관 및 독서진흥법』에서 개정되면서 나타난 주요한 특징으로는 ‘공공도서관’ 범주에 장애인에게 도서관 서비스를 제공하는 것을 주된 목적으로 하는 ‘장애인도서관’을 포함시킨 것과 ‘제8장 지식정보격차의 해소’의 추가를 들 수 있다. 이로써 『도서관법』 전면에서 지식정보 취약계층에 대하여 도서관이 지식정보서비스를 제공하도록 규정하게 되었다.

동법 제43조에서는 도서관의 책무를 통해 도서관은 모든 국민이 신체적·지역적·경제적·사회적 여건에 관계없이 공평한 지식정보서비스를 제공받는 데에 필요한 모든 조치를 하여야 함을 명시하고 있다. 이와 더불어 도서관은 지식정보격차 해소를 위한 시설과 서비스를 제공하는 경우에 장애인 그 밖에 대통령령이 정하는 지식정보 취약계층의 접근 및 이용편의를 증진하는 데에 최선을 다하여야 함을 명시하고 있다. 따라서 『도서관법』은 도서관의 기본 책무를 통해 도서관이 지식정보격차를 해소해야 하며, 지식정보 취약계층을 포함한 모든 이용자에게 대하여 지식정보격차를 해소할 수 있도록 지식정보서비스를 제공하도록 하고 있다.

또한, 동법 제44조를 통해 지식정보격차 해소를 지원하기 위해 제1항 국가 및 지방자치단체는 지식정보 취약계층이 도서관시설과 서비스를 자유롭게 이용할 수 있

도록 필요한 시책을 강구하여야 함을 규정하고 있다. 그러나 동법 『시행령』에서 지식정보 취약계층의 물리적 공간 및 접근을 위한 편의시설 제공을 위해 제3조 도서관의 시설과 도서관자료와 관련 '별표 1. 도서관의 종류별 시설 및 도서관자료의 기준'에서 전체 열람석의 10% 범위의 열람석에는 노인과 장애인의 열람을 위한 편의시설을 갖추어야 한다고만 명시하고 있다. 이것은 앞서 규정한 지식정보 취약계층의 자유로운 도서관 이용에 반하는 것으로 제한된 범위를 지정함으로써 노인과 장애인은 그 이외의 열람석을 통하여 도서관을 자유롭게 이용하기에는 어렵게 되는 것이다.

그리고 동법 제45조에서는 국립장애인도서관지원 센터의 설립·운영을 통해 국립중앙도서관장 소속하에 지식정보 취약계층 중에서 특히 장애인에 대한 도서관 서비스 전반을 지원하기 위하여 국립장애인도서관지원센터 설치를 규정하고 있다. 이러한 국립장애인도서관지원센터의 주요 업무는 '도서관의 장애인서비스를 위한 국가 시책 수립 및 총괄, 장애인서비스를 위한 도서관 기준 및 지침의 제정, 장애인을 위한 독서자료·학습교재·이용설명서 등의 제작·배포, 장애인을 위한 정보서비스와 특수설비의 연구 및 개발, 장애인의 정보서비스를 담당하는 전문직원 교육, 장애인의 정보서비스를 위한 국내·외 도서관과의 협력, 그 밖에 장애인에게 필요한 도서관 서비스에 관한 업무'로 규정하고 있다.

그러나 실제 국립장애인도서관지원센터는 '과' 단위의 조직으로 설치되었으며, 동법에서 규정한 주요 업무를 수행하기에는 역부족이다. 따라서 앞으로 국립장애인도서관지원센터는 현재 '과' 단위의 조직을 최소 '국' 단위 조직 또는 이에 상응하는 독립기관으로서 확대하고 필요한 전문 인력을 확보하여 장애인에 대한 도서관 서비스를 충분히 지원하도록 하여야 할 것으로 보인다.

3.1.2 『장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률』

『장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률』에서는 제4조 접근권을 통해 장애인 등은 장애인 등이 아닌 사람들이 이용하는 시설과 설비를 동등하게 이용하고 정보에 자유롭게 접근할 수 있는 권리를 가짐을 명시하고 있다.

이에 동법 『시행령』 제4조 편의시설의 종류에서 법 제8조 제1항의 규정에 의하여 대상시설별로 설치하여야 하는 편의시설의 종류 및 그 설치기준을 <별표 2>에서 구

체적으로 제시하고 있다. 이 기준에서는 도서관에서 장애인을 위한 물리적 접근성을 제고하기 위한 기본적인 편의시설을 종류에 따라 권장과 의무로 구분하여 제시하고 있다. 또한, 『장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률』에서 규정하고 있는 대상시설에서 도서관은 근린생활시설로서의 공공도서관(동일건축물 안에서 당해용도 바닥면적의 합계가 1,000㎡ 미만)과 교육연구 및 복지시설로서의 도서관(동일건축물 안에서 당해용도 바닥면적의 합계가 1,000㎡ 이상)으로 구분되어 있다. 이들 대상시설 별로 설치해야 하는 편의시설은 총 5개 영역 15개 항목으로 권장 및 의무에 따라 설치해야 한다. 이렇게 『장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률』에 근거 하여 도서관에서 설치해야 하는 편의시설은 일반적인 건물로서 최소한으로 설치해야 할 것을 규정하고 있으며, 건물의 건축·개축·증축·리모델링을 통해 법적으로 설치해야 하는 사항이다.

그러나 도서관에서는 규정에 의한 최소한의 편의시설 설치로 도서관을 이용하는데 있어서의 모든 장애 요소를 제거하는 것이 아니라는 것을 인식해야 한다. 또한, 도서관에서 설치해야 하는 편의시설이 일반 건축물로서의 편의시설 뿐만 아니라 '도서관'이라는 공간으로서의 특성을 고려한 편의시설을 함께 설치하여 도서관을 이용하는데 있어서 발생하는 장애요소를 최대한 제거하여야 할 것이다. 무엇보다 도서관은 편의시설을 장애인 등만을 위한 시설이라는 선입견에서 벗어나 모든 이용자를 위한 시설로서 인식하고 유니버설디자인 개념에서 설치해야 할 것이다.

따라서, 도서관은 『장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률』에서 규정한 일반적인 편의시설 이외 '도서관'이라는 특징적인 공간으로서 이용자의 편의를 위해 편리하게 이용할 수 있는 열람공간을 마련·접근 가능한 서가 공간 확보·쉽게 직접 원하는 정보를 검색하고 이용할 수 있는 인간공학적 워크스테이션(Workstation)을 구비·쉽게 이해하고 인지할 수 있는 사인시스템 디자인 등의 편의시설 설치가 필요하다.

3.1.3 『장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률』

『장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률』에서는 장애인의 정보 접근과 관련하여 제20조 정보접근에서의 차별금지를 통해 개인·법인·공공기관은 장애인이 전자정보와 비전자정보를 이용하고 그에 접근함에 있어서 장애를 이유로 차별행위를 하여서는 안되며, 장애인 관

런자로서 장애인의 의사소통을 지원하는 자에 대하여도 누구든지 정당한 사유 없이 이들의 활동을 강제·방해하거나 부당한 처우를 하여서는 안됨을 명시하고 있다. 이를 통해 장애인 당사자와 장애인을 대리·동행하는 이들에 대해서도 차별 금지를 함으로써 공공도서관을 통하여 장애인이 정보에 접근함에 있어서의 차별도 금지되는 근거가 된다.

또한, 동법 제21조에서는 정보통신·의사소통에서의 정당한 편의제공의무에 있어 공공기관인 도서관을 포함한 당해 행위자 등은 생산·배포하는 전자정보 및 비전자정보에 대하여 장애인이 장애인 아닌 사람과 동등하게 접근·이용할 수 있도록 수화, 문자 등 필요한 수단을 제공하여야 함을 규정하고 있다. 이와 더불어 동법 「시행령」 제14조를 통해 정보통신·의사소통에서의 정당한 편의 제공의 단계적 적용 시기는 도서관이 해당하는 공공기관의 경우 2009년 4월 11일부터 편의 제공을 해야 한다.

따라서 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」에서는 도서관에서도 정보통신·의사소통에서의 편의를 제공하는데 있어서는 유니버설디자인 개념에서 장애인에 대한 차별을 금지하고 있다고 할 수 있다.

3.1.4 기타

이러한 법률적 지침 외에 한국도서관협회의 「도서관 편람」에서는 '2.6 이용자별 도서관 서비스'에서 장애인서비스에 있어서 도서관의 접근성 뿐만 아니라 도서관내 자료에의 접근성 문제를 강조하며 장애 유형별 서비스를 소개하고 있다. 그리고 「한국도서관기준」(한국도서관협회 2003)에서는 공공도서관이 지역 간, 계층 간의 정보격차의 해소에 노력해야 한다는 사명을 갖고 노인 및 장애인 등 특수이용자 집단에 대한 봉사를 하여야 함을 제시하고 있다. '6. 공공도서관의 이용자봉사' 기준에서는 봉사대상자의 연령, 인종, 국적, 언어, 사회적 신분 등을 불문하고 공공도서관의 자료와 시설을 자유롭게 이용할 수 없고 통상적인 봉사를 받기 어려운 특수집단(장애인, 장기 입원환자, 수형자 등)에게도 공평하게 이용할 수 있도록 자료와 시설을 갖추어 봉사하거나 지원체계를 갖추는 것을 원칙으로 '6.5 노인 및 장애인 등 특수이용자 집단에 대한 봉사' 기준을 제시하고 있다.

또한, 국립중앙도서관 국립장애인도서관지원센터에서 제시한 「도서관 장애인서비스 기준 및 지침」에서는 신체적, 경제적, 성적, 인종적, 종교적 배경과 관계없이 지역 사회 구성원에게 공평한 지식정보 서비스를 제공해야 하

는 도서관은 시설, 용품, 기기 등을 구입 혹은 자체 제작하거나 서비스나 프로그램을 기획할 때 장애인을 고려하여 모든 사람이 이용하기 편리한 유니버설디자인 정신의 구현을 위해 적극적으로 노력해야 한다고 명시하고 있다. 더불어 이에 근거하여 작성한 「도서관 장애인서비스 매뉴얼」을 통해 도서관 현장의 상황을 고려하여 도서관에서 장애인서비스를 제공하기 위해 필요한 사항을 구체적으로 기술하고 있다. 특히, 도서관의 장애인서비스에 유니버설디자인을 적용할 수 있는 구체적인 분야로 '도서관 건물 접근성, 도서관 안내 및 유도 시설, 도서관의 기구 및 정보이용 기기, 도서관 웹 사이트'를 들고 있다.

3.2 국외 도서관 서비스 지침 및 정책

국외에서의 도서관의 서비스 관련 지침 및 기준을 유니버설디자인 개념에서 살펴보면 다음과 같다. 「IFLA/UNESCO 공공도서관 선언(IFLA/UNESCO Public Library Manifesto)」·「공공도서관 서비스 개발을 위한 IFLA/UNESCO 가이드라인(The Public Library Service: The IFLA/UNESCO Guidelines for Development)」(Philip 2002: 장혜란 역 2008)·「장애인을 위한 도서관 접근성 체크리스트(Access to libraries for persons with disabilities - checklist)」·「미국 장애인법(ADA: The American with Disability Act)」 및 「건물과 편의시설을 위한 미국 장애인법 접근성 가이드라인(ADAAG: ADA Accessibility Guidelines for Buildings and Facilities)」 등에서 찾아 볼 수 있다.

3.2.1 「IFLA/UNESCO 공공도서관 선언」

「IFLA/UNESCO 공공도서관 선언」에서는 공공도서관의 서비스가 '나이, 인종, 성별, 종교, 국적, 언어 또는 사회적 신분에 관계없이 모두에게 평등하게 제공되어야 하며, 특히 도서관의 자료와 서비스를 제대로 이용할 수 없는 소수언어 사용자와 장애인 등에 대해서는 특별한 봉사와 자료가 제공되어야 한다'라고 명시하고 있다. 또한, 공공도서관은 '모든 연령층(노인 포함)의 정보요구를 충족할 자료와 서비스를 제공해야 하는데 이를 위해서는 전통적 자료와 최신 정보기술 등 적합한 모든 매체를 포함해야 한다'라고 명시하고 있다. 그리고 운영 관리에 있어서는 '사회 모든 구성원이 물리적으로 서비스에 접근이 가능해야 한다'고 명시하고 있다.

이를 통해 볼 때 「IFLA/UNESCO 공공도서관 선언」

에서는 전체적인 도서관 서비스를 유니버설디자인 개념에서 제공하도록 하고 있으며, 특히 물리적인 접근성에 대하여 강조하고 있다.

3.2.2 『공공도서관 서비스 개발을 위한

IFLA/UNESCO 가이드라인』

『공공도서관 서비스 개발을 위한 IFLA/UNESCO 가이드라인』에서 공공도서관의 기본원칙은 ‘도서관 서비스가 구성된 모두에게 이용 가능해야 하며 지역사회내의 특정 집단에 국한되거나 다른 집단을 배제해서는 안 된다는 것이다. 어떤 이유로 인해서 일상적인 도서관 서비스를 이용할 수 없는 소수 언어집단들(원주민, 이민자, 신체적 정신적 장애인) 그리고 도서관 방문이 힘들 정도로 멀리 떨어져 거주하는 주민들도 평등하게 도서관 서비스를 이용할 수 있어야 한다’라고 명시하고 있다.

특히, 제3장 이용자 요구의 충족을 통해서 공공도서관의 서비스가 ‘연령, 인종, 성별, 국적, 언어, 사회적 신분’에 관계없이 모든 사람을 위한 균등한 접근 원칙에 입각하여 제공’하여야 함을 명시하고 있다. 이러한 도서관 서비스는 ‘도서관 건물 안에 국한되어서는 안되고 도서관 접근이 불가능한 곳에 있는 이용자들에게도 제공되어야 하며, 모든 사람들이 도서관 서비스에 쉽게 접근하도록 만들어야 함을 명시하고 있다. 또, 특수 이용자 집단에 대한 서비스에 대하여 ‘어떤 이유로든 도서관 정규 서비스를 이용할 수 없는 장애인들도 도서관 서비스에 접근할 동등한 권리가 있으며, 도서관은 이러한 장애인들이 도서관 자료와 서비스에 접근할 수 있는 방법을 수립’하도록 하고 있다. 그리고 도서관 건물의 설계에 있어 도서관은 ‘모든 이용자들, 특히 장애인들이 쉽게 접근할 수 있어야 함을 명시하고 있다.

따라서, 『공공도서관 서비스 개발을 위한 IFLA/UNESCO 가이드라인』에서는 공공도서관의 기본 원칙을 통해 유니버설디자인 개념에서 모든 이용자를 위한 도서관 서비스 제공을 해야 함을 명시하고 있으며, 이러한 도서관 서비스는 장애인들을 포함하여 모든 이용자의 요구를 충족해야 한다는 것이다.

3.2.3 『장애인을 위한 도서관 접근성 체크리스트』

『장애인을 위한 도서관 접근성 체크리스트』는 IFLA의 소외계층 도서관 서비스 분과 상임위원회(LSDP: Standing Committee of Libraries Serving Disadvantaged Person)가 공공·대학·학교·전문도서관을 비롯한 모든 유

형의 도서관들의 건물, 서비스, 자료, 프로그램 등에 대한 접근가능성 수준 평가 및 개선을 위한 도구로 설계한 것이다. 이 체크리스트는 ‘서론, 물리적 접근, 매체 유형, 서비스와 커뮤니케이션, 관련 자료’ 등 5가지 항목으로 구성되어 있다.

특히, 서비스와 커뮤니케이션에서 직원교육과 장애인에 대하여 맞춤 서비스를 통해 물리적인 측면에서의 정보 서비스 제공뿐만 아니라 도서관 서비스에 장애인들의 요구가 반영되도록 하기 위한 지침을 제시하고 있다. 따라서, 『장애인을 위한 도서관 접근성 체크리스트』에서는 물리적 접근을 중심으로 장애인의 도서관 접근성을 평가하기 위한 지침을 제시하고 있으며, 일부분에 한하여 장애인들의 요구가 도서관 서비스에 반영되도록 지침을 제시하고 있다.

3.2.4 『건물과 편의시설을 위한 미국 장애인법 접근성 가이드라인』

『미국 장애인법』은 시설 또는 공공 서비스, 고용, 운송, 그리고 통신의 접근을 포함하여 많은 분야에서 장애인의 차별을 줄이기 위한 법률이며, 도서관은 이 법률의 Title I (고용), Title II (정보 프로그램 및 서비스), 그리고 Title III (공공 편의시설)에 적용된다. 따라서 도서관은 이 법률에 따라, 장애인이 접근할 수 있는 시설과 서비스가 제공되어야 한다(전재봉 2003).

이에 『건물과 편의시설을 위한 미국 장애인법 접근성 가이드라인』은 『미국 장애인법』 제2장과 제3장에 따라 작성되었으며, 미국 운수성과 법무성에서 『미국 장애인법』을 실천하기 위한 세부규칙들을 제시하고 있다. 『건물과 편의시설을 위한 미국 장애인법 접근성 가이드라인』에서 도서관은 장애인의 물리적 접근성을 위해 제4조 제1항~제4조 제35항의 의무사항을 충족하고, 이에 추가하여 제8조 독서 및 학습구역의 의무사항을 충족해야 한다. 특히, 휠체어 이용자를 위해 도서목록과 간행물전시대 사이의 통로, 도서목록과 서가에서의 손닿기 높이 그리고 서고와 서고 사이의 통로 공간 확보 등의 구체적인 기준을 제시하여 이용에 불편함을 최소화하도록 하고 있다.

따라서, 『건물과 편의시설을 위한 미국 장애인법 접근성 가이드라인』에서는 물리적인 측면에서 도서관의 편의시설에 관하여 일반 건물로서의 편의시설과 ‘도서관’이라는 공간의 특징을 고려한 편의시설로 구분하여 지침을 제시하고 있다.

3.3 국내·외 도서관 서비스 지침 및 정책 분석 결과 종합

앞서 분석한 국내·외 유니버설디자인 개념에서 도서관 서비스 지침 및 정책은 장애인서비스가 도서관의 부차적 서비스가 아니라 기본적인 서비스이며, 특히 공공도서관은 모두가 평등한 서비스를 제공받을 수 있도록 노력해야 한다. 또한, 도서관은 정보 격차로 인한 정보 불평등이 발생할 경우 특별한 자료 및 서비스를 제공해 이를 보완해야하는 의무를 가진다. 이를 통해 볼 때 국내외의 도서관 서비스 지침 및 정책에서는 도서관이 모든 이용자를 위하여 서비스를 제공해야 하며, 그들에 대한 어떠한 차별도 없어야 한다는 공통적인 태도를 보이고 있다.

따라서, 유니버설디자인 개념에서의 국내·외 도서관 서비스 지침 및 정책 분석 결과를 종합해 보면 다음과 같다.

첫째, 국내외 지침 및 정책은 공통적으로 모든 이용자에게 대하여 어떠한 이유에서든 차별 없이 도서관 서비스를 제공해야 한다는 공통적인 태도를 보이고 있다. 이러한 점은 도서관 서비스를 유니버설디자인 개념에서 제공해야 한다는 것을 말하는 것이며, 도서관 서비스 기본 이념에 유니버설디자인 개념이 일부 녹아 있음을 알 수 있다.

둘째, 도서관 서비스 기본 이념이 유니버설디자인 개념을 바탕으로 하고 있지만, 이를 위한 구체적 실천 방안이 있어서는 일부 지침을 제외하고는 대부분이 물리적인 측면에 초점이 맞추어져 있다. 이것은 「도서관법」에서와 같이 도서관 서비스가 도서관이 도서관자료와 시설을 활용하여 공중에게 제공하거나 지원하는 대출·열람·참고 서비스, 각종 시설과 정보기기의 이용서비스, 도서관자료 입수 및 정보해득력 강화를 위한 이용지도교육, 공중의 독서활동 지원 등 일체의 유·무형의 서비스임에도 불구하고 특정 형태의 도서관 서비스에 치우쳐 유니버설디자인 개념을 바탕으로 하는 도서관 서비스를 제대로 실천하지 못하게 하는 결과를 초래하는 것이다. 따라서 유니버설디자인 개념을 바탕으로 한 도서관 서비스의 초점은 모든 형태의 도서관 서비스에 맞추어져야 할 것이다.

셋째, 유니버설디자인 개념을 바탕으로 하는 도서관 서비스의 실천 방안이 모든 이용자를 위한 것이 아니라, 특정 이용자와 일반 이용자를 구분하여 이들 간의 정보 격차 해소 및 정보 접근성 해소 차원에서 제시되고 있다. 또한, 이러한 도서관 서비스의 실천 방안이 일반 이용자와는 다른 특별한 배려 또는 그들만이 제공 받을 수 있다는 선입견을 가지고 있다는 것이다. 이는 오히려 특정

이용자와 일반 이용자 모두에게 있어 역차별 요소가 될 수 있음을 간과해서는 안 된다. 따라서 유니버설디자인을 바탕으로 하는 도서관 서비스는 특정 이용자만을 대상으로 하는 것이 아니라 모든 이용자를 그 중심에 두고 모두가 최대한 만족할 수 있도록 제공되어야 할 것이다. 또한 이를 실천하기 위한 방안으로 국가 및 지방자치단체에서 관련 법령 및 조례 제정하여 도서관에 적용할 필요성이 있다. 실제로 화성시는 지방자치단체 중 최초로 “화성시 공공시설물 유니버설디자인 조례”를 제정하여 연령, 성별, 국적, 신체능력 등 사람들이 가지고 있는 다양한 특성과 차이를 뛰어넘어 사람을 배려하고 가능한 많은 사람이 이용하기 편리하도록 공공시설물에 대하여 물리적인 측면에서 유니버설 디자인을 도입하여 시민들에게 보다 안전하고 편리한 생활환경을 구축하고자 하고 있다. 이는 실제 도서관에도 적용하여 봉담도서관·등지나래어린이도서관을 개관 운영하고 있다.

넷째, 유니버설디자인 개념을 바탕으로 한 도서관 서비스의 평가를 위해 국내외 지침 및 정책은 최소 수치에 적합 여부 또는 도서관 서비스 제공의 단순 유무를 확인하는 수준의 기준을 제시하고 있다. 그러나 유니버설디자인은 어떠한 기준을 제시하는 지침이 아니라 방향을 제시하는 사상 내지 이념임을 알아야 한다. 그리고 이를 평가하기 위해 제시된 최소한의 기준 충족 여부에 따라 유니버설디자인 개념에서 도서관 서비스를 제공하고 있다고 단정 지어서는 안 된다. 따라서 유니버설디자인을 바탕으로 하는 도서관 서비스를 최소한의 수치적 기준과 단순 제공 유무에 따라 평가하기 보다는 ‘모든 이용자가 만족하는 도서관 서비스’라는 캐치프레이즈 아래 모든 이용자에게 대하여 생각하고 고민하여 도서관 서비스를 제공하는 것이 필요하다.

따라서, 앞으로 도서관 서비스는 모두를 위한 서비스 제공이라는 ‘유니버설디자인’ 개념에 바탕을 두고 제공되어야 하며, 이를 뒷받침할 수 있는 지침 및 정책 마련이 함께 이루어져야 할 것이다.

4. 유니버설디자인을 적용한 도서관 서비스 구성요소

현재까지 유니버설디자인 개념에서의 도서관 서비스는 물리적 중심에서 연구되고 제공되어져 오고 있다. 또한, 이러한 서비스는 특정 이용자를 위한 특별한 서비스

이며, 일반 이용자는 이용이 불가한 서비스로 인식되어 있다. 그리고 도서관 서비스 제공자는 이러한 최소한의 서비스를 제공함으로써 특정 이용자를 위한 도서관 서비스의 의무를 다했다고 여기고 있다. 이러한 점은 앞서 유니버설디자인 개념에서의 국내외 도서관 서비스 지침 및 정책을 분석한 결과가 뒷받침하고 있으며, 도서관 본연의 모습과는 다소 차이가 있다. 그러므로 도서관은 도서관 본래의 목적과 그 역할에 따라 모든 이용자를 위하여 유니버설디자인 개념을 바탕으로 도서관 서비스를 제공해야 한다.

따라서, 본 장에서는 유니버설디자인을 적용한 도서관 서비스 구성요소를 앞서 제4장에서 국내외 유니버설디자인 개념에서의 도서관 서비스 지침 및 정책을 분석한 결과를 바탕으로 '유니버설디자인 원칙'과 『서비스 표준 개발-소비자 이슈 조치 시 권고사항』 중 핵심 고객 원칙에 기초하여 다음의 <표 1>과 같이 도출하고자 한다.

<표 1>에서 보는 바와 같이 유니버설디자인을 적용한 도서관 서비스 구성요소는 '보편적 편의성, 서비스 안전성, 이용자 주체성, 이용자 요구성, 서비스 경제성'으로 도출하였다.

또한, 유니버설디자인을 적용한 도서관 서비스 5가지 구성요소의 충족은 앞서 국내외 유니버설디자인 개념에서의 도서관 서비스 지침 및 정책을 분석한 바와 같이

최소한의 수치적 기준과 단순 제공 유무에 따라 평가하는 것은 적절하지 못하다. 이에 본 연구에서 도출한 유니버설디자인을 적용한 도서관 서비스 5가지 구성요소는 <표 2>와 같이 각 구성요소의 적용원리에 따라 실제 도서관 서비스에 실현하기 위한 기본 방향으로 제시하고자 한다.

<표 2> 유니버설디자인을 적용한 도서관 서비스 구성요소 및 적용 원리

구성요소	적용 원리
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

그러므로 도서관은 5가지 구성요소의 충족으로 도서관 서비스에 유니버설디자인을 충분히 적용하였다고 할 수는 없으며, <표 2>와 같이 5가지 구성요소 및 각 적용원리를 유니버설디자인을 적용하기 위한 나침반으로 활용하여 도서관 서비스를 제공하도록 해야 한다. 이로써 도서관은 모든 이용자가 그 어떠한 장애 요소나 차별 없이 도서관을 통해 원하는 정보에 접근하고 이용할 수 있는 보편적 도서관 서비스를 제공할 수 있을 것이다.

<표 1> 유니버설디자인을 적용한 도서관 서비스 구성요소 도출

유니버설디자인을 적용한 도서관 서비스 구성요소	유니버설디자인 적용을 위한 기초 자료	
	『유니버설디자인』 7원칙	『서비스 표준 개발-소비자 이슈 조치 시 권고사항』 중 핵심 고객 원칙(4.2~4.10)
보편적 편의성	제1원칙: 누구나 공평하게 이용할 수 있을 것(Equitable Use)	4.3 접근성 및 공정성
	제7원칙: 접근하기 쉬운 공간과 크기를 확보할 것(Size and Space for Approach and Use)	4.10 법률과 규제 준수
서비스 안전성	제3원칙: 사용법이 간단하고 쉽게 알 수 있을 것(Simple, Intuitive Use)	4.5 안전과 보안
	제4원칙: 필요한 정보를 쉽게 이해할 수 있을 것(Perceptible Information)	
	제5원칙: 자칫 실수나 위험으로 연결되지 않는 디자인일 것(Tolerance for Error)	4.8 환경 이슈
	제6원칙: 무리한 자세를 취하지 않고 적은 힘으로도 편안하게 사용할 수 있을 것(Low Physical Effort)	
이용자 주체성	제2원칙: 사용하는데 자유도가 높을 것(Flexibility in Use)	4.4 선택 4.9 대표
이용자 요구성	-	4.6 품질 4.7 시정
		4.2 정보 4.4 선택
서비스 경제성	-	

4.1 보편적 편의성: 모두가 이용 가능한 도서관

도서관은 아무 조건 없이 모든 이용자에게 쉽고 편리하게 공중이 요구하는 정보서비스를 제공해야 한다. 이러한 도서관은 모든 이용자가 이용할 수 있는 도서관으로부터 시작되며, 모든 이용자를 위한 보편적 도서관 서비스 제공을 통해 실천 되는 것이다.

한편, 이용자는 도서관 서비스를 통해 이용자가 원하는 정보에 대하여 소프트웨어적인 접근이라 할 수 있는 '지적 정보 접근성'과 하드웨어적인 접근이라 할 수 있는 '물리적 정보 접근성'을 제공 받을 수 있으며, 특정 이용자만을 위하여 장애 요소를 제거한 정보 접근성이 아니라 유니버설디자인 개념과 같이 모든 이용자의 정보 접근을 위해 보편적으로 제공됨으로써 가능해진다.

따라서, 도서관 서비스는 누구나 동일하게 이용 가능하도록 해야 하며, 특정한 이용자만을 배려하거나 차별하지 않고 동등하게 제공되어야 한다. 또한, 도서관 서비스는 모든 이용자가 쉽고 편리하게 접근하여 이용 가능해야 한다. 이를 통해 모든 이용자가 이용 가능한 보편적 편의성을 바탕으로 도서관 서비스가 제공되어 질 수 있게 되는 것이다. 이는 실제 도서관 서비스에서 도서관 서비스 기본 정책 적용, 모든 이용자를 위한 편의시설과 웹 접근성 제공, 그리고 충분한 정보 활용이 가능한 보조공학기기 구비 등에 적용할 수 있다.

4.2 서비스 안전성: 도서관 이용의 안전성

이용자는 각자 다양한 잠재적 상황 속에서 도서관을 통해 원하는 정보에 접근하고자 하고 있으며, 도서관은 광범위하고 많은 양의 정보를 복잡한 공간에서 제공하고 있다. 때로는 이러한 도서관 서비스가 개별적인 이용자에게 있어서는 위험하고 거대한 크기의 미로와 같이 제공되어 지고 있다.

따라서 도서관 서비스는 이용자가 필요한 정보를 쉽고 용이하게 알 수 있도록 복잡하거나 불필요하지 않고 다양한 방법을 통해 충분히 제공되어야 한다. 또한, 도서관 서비스를 통해 이용자가 위험하거나 실수를 통해 문제가 되지 않도록 해야 하며, 원하는 정보를 쉽게 인지하여 식별하고 알기 쉽게 할 수 있도록 해야 한다. 그럼으로써 모든 이용자는 안전한 도서관 서비스를 제공 받을 수 있게 된다. 이는 실제 도서관 서비스에서 모든 이용자가 인지 가능한 사인을 통한 효율적인 도서관 이

용, 도서관 이용에 따른 불안요소 및 위험요소 제거 등에 적용할 수 있다.

4.3 이용자 주체성: 이용자 주체적 도서관 서비스

도서관 서비스는 개방된 정보 공간인 도서관에서 모든 이용자가 스스로 원하는 정보에 접근 가능하도록 해야 한다. 여기서 도서관 서비스는 이용자가 자기 주도적으로 도서관 서비스를 제공 받을 수 있도록 각각의 이용자 상황에 맞게 제공하여 선택할 수 있도록 하여야 한다.

또한, 모든 이용자는 도서관 서비스에 있어 자신의 의사에 따라 스스로 선택하고 결정할 권리를 가지고 있으며, 도서관은 이용자가 도서관을 통해 원하는 정보에 접근하고자 할 때 가능한 범위 내에서 이용자가 요구하는 형태의 정보를 제공해야 한다. 이용자가 원하는 형태의 정보가 없을 시 다른 형태의 정보 또는 다른 곳의 정보를 연결하여 이용자가 선택하여 원하는 정보에 접근하여 이용할 수 있게 해야 한다.

그러므로 도서관은 모든 이용자에게 대하여 주도면밀하고도 적극적인 자세로 각 이용자에 대한 이해와 서비스 마인드를 가져야 할 것이다. 이를 통해 도서관은 이용자 주체적인 도서관 서비스를 제공함으로써 광범위한 정보 가운데 각 이용자가 원하는 정보에 정확하게 접근하여 충분히 이용할 수 있게 한다. 이는 실제 도서관 서비스에서 각 이용자 상황에 따른 다양한 도서관 서비스를 통해 이용자가 스스로 원하는 정보에 접근하고 이용할 수 있도록 하는 도서관 이용자 교육, 최신정보에 대한 선택 정보 서비스 등에 적용할 수 있다.

4.4 이용자 요구성: 이용자 요구 반영한 도서관 서비스

서비스 제공자는 여러 종류의 지속적인 개선을 예측하고 지속적인 관리를 해야 한다(지식경제부 기술표준원 2009b).

이를 위해 도서관에서는 지속적으로 이용자 만족도 조사를 통해 도서관 서비스를 모니터링하고 이용자의 다양한 욕구 및 불만, 서비스 데이터 등을 분석하여 이용자의 피드백을 받아 도서관 서비스를 지속적으로 개선해 나가야 한다.

이를 통해서 도서관 서비스는 이용자의 요구를 최대한 반영하여 제공되어 지게 됨으로써 이용자로부터 서비스 만족을 가져 올 수 있으며, 서비스 제공자인 도서

관과 이용자 간의 원활한 커뮤니케이션으로 이어지게 된다. 이는 실제 도서관 서비스에서 이용자의 도서관 서비스 만족도 조사와 이용자 위원회 및 도서관 서비스 모니터링 등에 적용하여 볼 수 있으며, 이용자의 요구를 반영한 도서관 서비스 제공을 통해 도서관 서비스의 품질을 개선하는데 도움이 될 수 있다.

4.5 서비스 경제성: 도서관 서비스의 경제성

최근 국내외 도서관계에서는 이윤을 추구하지 않는 공공의 서비스를 제공하는 도서관에 대하여 경제적 가치를 측정하는 연구가 시도되고 있다. 국내에서도 공공도서관을 중심으로 도서관의 경제적 가치를 측정하는 연구가 이루어지고 있으며, 이에 지난해 말 문화체육관광부는 연구보고서로 『공공도서관의 경제적 가치 측정 연구』를 발간하기에 이르렀다. 연구보고서에 따르면 공공도서관의 경제적 가치를 '공공도서관을 이용함으로써 금전 및 시간 절약으로 인한 혜택으로부터 개인이 얻는 가치와 고용, 소비, 수입, 재소비와 같이 지역사회 전체에 미치는 경제적 영향력 측면의 가치'라고 말한다(문화체육관광부 2009).

이러한 도서관 서비스의 경제적 가치는 모든 이용자를 위한 도서관 서비스에 적용되어 긍정적인 가치로 측정될 수 있을 것이며, 이를 통해 도서관 서비스를 개선할 수 있는 근거가 될 것이다.

실제 도서관 서비스에서 도서관은 이용이 적은 장애인 이용자를 위해 제공하는 인적·물적 서비스를 장애인 이용자만을 위해 제공되는 고비용의 경제적 부담을 갖는 도서관 서비스 주요 구성요소로 잘못 인식하고 있다. 그러나 유니버설디자인 개념에서 보면 도서관이 특정 이용자만을 위한 인적·물적 서비스를 제공하는 것이 아니라 모든 이용자를 고려한 인적·물적 서비스를 제공해야 한다는 것이다. 따라서, 도서관은 고비용의 경제적 부담을 유니버설디자인 개념에서 모든 이용자를 위해 제공하여 얻을 수 있는 효과적인 경제적 비용 및 모든 이용자의 만족으로 이어지는 긍정적인 도서관 서비스의 경제성으로 인식의 전환을 해야 한다.

5. 결론

공공을 위한 도서관의 서비스는 더 이상 어느 특정한

이용자에게 치우치거나 특별히 배려 또는 차별해서는 안 된다. 그러므로 도서관은 도서관 서비스가 보편적인 가치로써 모든 이용자를 위해 제공 될 때 그 본래의 역할을 하게 되는 것이다. 특히, 사회기관으로써 거대하고 복잡한 정보 사회에서 공공의 정보 서비스를 통해 모든 이용자가 원하는 정보에 접근하고 이용할 수 있도록 하는데 고도로 전문화된 도서관의 역할은 더욱 중요하게 되었다.

따라서, 본 연구에서는 도서관이 지식정보 취약계층을 포함한 모든 이용자에게 그 어떠한 장애 요소나 차별 없이 원하는 정보에 접근하고 이용할 수 있도록 도서관 서비스에 '유니버설디자인'을 적용한 구성요소를 도출하여 제시하였다. 그 구성 요소로는 '보편적 편의성: 모두가 이용 가능한 도서관, 서비스 안전성: 도서관 이용의 안전성, 이용자 주체성: 이용자 주체적 도서관 서비스, 이용자 요구 구성: 이용자 요구 반영한 도서관 서비스, 서비스 경제성: 도서관 서비스의 경제성'이다.

본 연구에서 제시한 다섯 가지 구성요소는 유니버설디자인을 적용한 도서관 서비스의 필수 사항 내지 지침이 아니다. 이 다섯 가지 구성요소는 도서관이 모든 이용자를 위하여 유니버설디자인을 적용한 도서관 서비스를 제공할 수 있도록 하는 기반으로서의 역할을 하는 것이다.

앞으로 우리는 더욱 복잡하고 다양한 정보를 접하게 되는 사회 환경 속에서 지식정보 취약계층과 더불어 살아가게 될 것이다. 이러한 사회 환경 속에서 공공의 정보를 서비스하는 도서관의 역할이 매우 중요하며, 본 연구에서 제시한 도서관 서비스에 유니버설디자인을 적용하기 위한 다섯 가지 구성요소는 도서관이 그 역할을 하는데 유용한 길잡이가 될 것으로 사료 된다.

【참고 문헌】

국립중앙도서관 국립장애인도서관지원센터. 2009. 『도서관 장애인서비스 기준 및 지침』. 서울: 국립중앙도서관 국립장애인도서관지원센터.
 문화체육관광부. 2009. 『공공도서관의 경제적 가치 측정 연구』. 서울: 문화체육관광부.
 우에마쓰 사다오. 2005. 『도서관 건축의 이해』. 김효숙 옮김. 서울: 한국디지털도서관포럼.
 이효창, 하미경. 2007. 공공도서관 실내 공용공간의 유니버설디자인 적용성에 관한 연구. 『한국실내디자인학회 논문집』, 16(5): 55-62.

전재봉. 2002. 장애인에 대한 공공 도서관 서비스 정책에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 36(4): 157-173.

조영행. 2008. 대학도서관의 유니버설디자인 원리에 따른 적용성 평가: 부산지역 국립대학교를 중심으로. 『대한건축학회논문집 계획계』, 24(10): 21-29.

타나카 나오토. 2008. 『유니버설 환경 디자인』. 유니버설 디자인연구소 울김. 부산: 유니버설디자인연구소 센터.

한국도서관협회. 1994. 『도서관정보관리편람』. 서울: 한국도서관협회.

한국도서관협회. 2003. 『한국도서관기준』. 서울: 한국도서관협회.

Sekine, Chika. 2009. Universal design at library service. *The Journal of Information Science and Technology Association*, 59(8): 372-377.

Gill, Philip. 2002. 『The Public Library Service: The IFLA/UNESCO Guidelines for Development』. 장혜란 옮김(역). 2002. 『공공도서관 서비스 개발을 위한 IFLA/UNESCO 가이드라인』. 서울: 한국도서관협회. [cited 2010.1.16].
<<http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf>>.

Fujio, Shinozuka. 2000. 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*, 50(3): 124-131.

〈법령 및 지침: 국내〉

문화체육관광부. 2009. 『도서관법』. [cited 2010.5.9].

보건복지부. 2010. 『장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률』. [cited 2010.5.9].

보건복지부. 2010. 『장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률』. [cited 2010.5.9].

지식경제부 기술표준원. 2009. 『서비스 표준 개발 - 소비자 이슈 조치 시 권고사항(KS A ISO/IEC GUIDE 76:2009)』.

〈법령 및 지침: 국외〉

The principles of universal design. [cited 2010.5.6].
<http://www.design.ncsu.edu/cud/about_ud/udprinciplestext.htm>.

IFLA/UNESCO Public Library Manifesto. [cited 2010.1.16].
<<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm>>.

The American with Disability Act. [cited 2010.1.19].
<<http://www.ada.gov>>.

ADA Accessibility Guidelines. [cited 2010.1.19].
<<http://www.access-board.gov/adaag/about/index.htm>>.

〈사회단체〉

한국유니설디자인센터. [cited 2010.1.2].
<<http://www.kudc.or.kr>>.

〈기타〉

DO-IT Program. [cited 2010.4.25].
<<http://www.washington.edu/doi>>.

DO-IT Program을 통해 제작된 도서관 서비스 비디오(Equal Access: Campus Libraries). [cited 2010.1.19].
<<mms://media-wm.cac.washington.edu/dwprodpt/1/43/19/199776b0-c46a-4093-ac68-9e87b09ff625.wmv>>.