

‘장애물 없는 생활환경인증’에 기반한 기록정보서비스 환경 평가 척도 개발과 평가*

- 중앙기록물 관리기관을 사례로 -

Development of the Scale to Evaluate Archival Information Service Environments Based on ‘the Barrier-Free Authentication’ and Evaluation: A Case Study of the National Archives of Korea

김 영 오 (Young-Oh Kim)**

구 정 화 (Joung Hwa Koo)***

초 록

본 연구의 목적은 현재 중앙기록물 관리기관인 국가기록원이 장애인을 포함한 모든 이용자들이 동등한 수준으로 기록정보서비스를 이용할 수 있는 서비스 환경이 조성되어 있는지를 평가하고, 미진한 부분에 대해서는 이를 개선할 수 있는 방안을 논의하는 것이다. 이를 위해 첫째, 기록정보서비스 환경을 평가할 수 있는 평가도구 즉 지표와 척도를 개발하고; 둘째, 개발된 척도를 활용하여 중앙기록물 관리기관인 국가기록원 본원, 대통령기록관, 서울·대전·부산기록관(분원)의 기록정보서비스 환경을 계측하여 평가하고; 셋째, 그 평가 결과가 시사하는 바가 무엇인지 분석하여 개선방안을 제안하였다. 새로이 개발한 척도를 사용하여 실제로 국가기록원의 기록정보서비스 환경을 계측한 결과, 일반적이고도 간접적인 서비스 환경 공간인 진입영역과 공용영역에서의 서비스 환경은 우수한 반면, 이용자들에게 직접적인 정보서비스가 이루어지는 공간인 일반서비스 영역과 확장(부가가치)서비스 영역의 환경은 낮게 평가된 것으로 나타났다. 이 조사결과를 바탕으로 비장애인과의 장애인 모두 어떠한 장애물 없이 기록정보서비스를 이용할 수 있는 환경조성을 위한 방안과 후속연구를 제안하였다.

ABSTRACT

The purpose of the study is to develop the indicator and scale for evaluating the service environments of archives and to assess the physical service environments of National Archives of Korea (NAK), and then to suggest the alternatives to improve the current service environments on the basis of the results of evaluation. To achieve the purpose, the study designed three research phases: first, to develop the indicator and scale to measure the current service environments by merging universal design indicators and various standards of NAK for establishing facilities and environments on the basis of the barrier-free authentication indicators; second, to evaluate the current service environments of NAK with the newly developed scale; finally to suggest alternatives to improve the current environments on the basis of the evaluation findings. The study found that current service environments of NAK have critical limits on the areas and facilities to provide direct archival information services to users such as reference service desks, showrooms, education rooms, seminar rooms, etc. On the basis of the results, the study suggested the alternatives and further studies for making barrier-free service environments of archives.

키워드: 기록정보서비스, 서비스 환경, 장애인, 장애물 없는 생활환경인증, 서비스 평가 지표

Archival Information Services, Service Environments, the Disabled, Barrier-Free Authentication, Service Evaluation Index, Scales

* 본 연구는 한남대학교 기록관리학과 석사학위논문(2019.02)의 내용을 수정·보완한 것임.

** 한남대학교 기록관리학과 석사(hwp0213@naver.com) (제1저자)

*** 한남대학교 문헌정보학과 조교수(jhkoo@hnu.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2019년 8월 12일 논문심사일자 : 2019년 9월 10일 게재확정일자 : 2019년 9월 14일
한국비블리아학회지, 30(3): 59-92, 2019. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2019.30.3.059>

1. 서론

1.1 연구 배경 및 목적

국가 정보화 기본법 제31조에서는 정보격차 해소를 위해 “국가기관과 지방자치단체는 모든 국민이 정보·통신서비스에 원활하게 접근하고 정보를 유익하게 활용할 기본적 권리를 실질적으로 누릴 수 있도록 필요한 시책을 마련하여야 한다”라고 정하고 있다. 한국기록전문가 윤리강령 6항에서도 “기록전문가는 자신이 취급하는 기록이 최대한 원활하고 공평하게 이용될 수 있도록...(중략)...소장 기록에 대한 접근과 이용의 편의성 및 효율성을 보장해야 한다”라고 명시하고 있다(한국기록전문가협회 2014). 이는 모든 국민이 어떤 조건에서든 기록에 대한 자유로운 접근이 보장될 수 있도록 기본 환경을 조성하고 적극적인 정보서비스를 수행하는 것이 아키비스트들의 기본 의무이자 주요 업무임을 강조하고 있는 것이다.

그러나, 현실에서는 비장애인들과 달리 장애인들 즉, 기록정보의 이용에 문제가 있는 특수이용자 계층들은 기록정보서비스의 사각지대에 방치되어 접근조차도 어려운 상황에 놓여 있다(김보일 2013; 정힘찬 외 2017). 물론 최근에는 기록물 보존의 궁극적인 목적과 의의가 활용에 있음을 깨닫고 기록정보서비스 활성화를 위한 다양한 시도들과 논의들이 있어 왔다. 실제로 2000년대 이후 국내에서는 기록물 이용과 활용을 위한 기록정보서비스 전략과 방안을 제시하는 연구들이 양적으로 그리고 주제적으로도 점차 확대되어 왔다(김건 외 2013). 그러나, 기존의 연구와 시도들 또한 장애인을 배제

한 채, 비장애인 중심의 서비스 개선과 전략에 대한 논의들 중심으로 진행되어 왔고, 이에 대한 반성으로 장애인을 위한 기록정보서비스 개선을 위한 연구들이 최근 들어 미비하게나마 진행되어 왔다. 그러나, 이것 또한 기록정보서비스에 대한 논의 자체가 공간과 시설, 프로그램, 인력 사항, 서비스 정책과 제도 그리고 온라인 및 오프라인 서비스 등으로 주제 영역이 매우 광범위하고, 각 주제영역 또한 전문적인 내용임에도 불구하고 초기 연구인 까닭에 구체적이고도 깊이 있는 논의가 진행되지 못했다. 장애인을 고려한 기록정보서비스에 대한 연구가 시도된 것에는 큰 의의가 있으나, 보다 세분화된 서비스 영역 각각에 대한 깊이 있는 논의는 후속 연구의 몫으로 남겨 놓은 상태이다(김보일 2013).

이런 배경하에 본 연구는 비장애인과 장애인을 포함하여 이들 모두가 장애물 없는(barrier-free) 기록정보서비스를 제공받기 위한 대안 모색의 첫 단계로, 공공의 기록정보를 관리하는 국가기관이자 모든 국민에게 평등하고도 동일한 수준의 기록정보서비스를 제공해야 하는 의무를 가진 중앙기록물 관리기관의 기록정보서비스 환경을 우선적으로 평가하고자 한다. 특히 기록관의 정보서비스 제공을 위한 물리적 환경은 이용자와 기록관의 기록정보서비스를 연결해 주는 접근점이 되는 부분이다(Pugh 2005). 이 부분에 불편이 있거나 약간의 문제라도 있다면 장애인의 경우 신체적 특수성으로 인해 단순히 이용에 어려움을 느끼는 단계를 넘어서 이용이 불가능한 상황까지 발생할 수 있다. 그러므로, 본 연구에서는 그동안 기록학 연구에서 구체적으로 다루지 못했던 기록관의 기록정보서

비스를 위한 물리적 환경을 객관적으로 평가하고 이를 개선할 수 있는 방안들을 논의하고자 한다. 구체적으로 기록정보서비스 환경을 평가할 수 있는 가이드라인 즉 지표 자체도 현재 전무한 바, 환경을 평가할 수 있는 지표와 척도를 새로이 개발하고, 개발된 척도를 활용하여 현재 중앙기록물 관리기관의 물리적 서비스 환경이 어떻게 구성되어 있는지 점검하고자 한다. 이 평가 결과에 기반하여 취약한 영역과 시설을 개선하기 위한 대안을 제시하고자 한다.

1.2 연구 방법 및 범위

본 연구의 목적을 달성하기 위해 3단계(phases) 연구과정을 거치는 데, 첫째, 기록정보서비스 환경을 평가할 수 있는 지표와 척도를 개발하고; 둘째, 개발된 척도를 활용하여 중앙기록물 관리기관의 서비스 환경을 평가하고; 마지막으로, 평가 결과를 바탕으로 주요 취약점들을 분석하고 이를 개선할 수 있는 방안을 논의하는 과정으로 연구가 디자인되었다. 각 연구 단계에서 사용된 구체적인 연구 방법과 범위는 다음과 같다.

1.2.1 기록정보서비스 환경 점검을 위한 지표와 척도 개발

기록관이 장애물 없는 정보서비스를 제공하기 위해 어떤 장치와 물리적 환경들을 조성하고 있는지 점검하고자 한다. 현재 이를 평가할 수 있는 객관적인 지표나 척도가 부재한 상황이다. 유사한 유관문화유산기관인 도서관이나 박물관에서 개발된 환경평가 지표들이 존재하긴 하나, 이들과 달리 기록관이라는 특수한 공

간에서 특수한 서비스를 수행하기 위해 필요로 하는 공간들과 장비들이 어떻게 조성되어야 하는지를 평가할 수 있는 지표가 전무한 상황에서 평가도구 개발을 우선하고자 한다.

이를 위해 첫째, '장애물 없는 생활환경인증' 기준에 나타난 평가항목들을 기록정보서비스 환경을 평가할 기본 토대로 삼고자 한다(국토교통부, 보건복지부 2018). 즉, 관련 문헌연구 분석을 통해 '장애물 없는 생활환경인증' 기준이 무엇인지 왜 이 기준을 본 지표 개발의 기본 토대로 삼는 것이 합당한지에 대해 분석하고 논의한다. 이 과정을 통해 장애물 없는 생활환경 인증에 나타난 평가항목들 중 기록정보서비스 환경 조성에 필요한 평가 내용들만을 선별해 내고자 한다.

둘째, 장애물 없는 생활환경 인증 기준에서는 구체적으로 다루지 못하고 있는 기록관 환경이나 기록정보서비스 제공을 위해 고려되어야 할 요소들을 도출한다. 이를 위해 선행연구 분석을 통해 기록정보서비스의 기본 개념과 특성을 유형별로 분석한다. 기존 선행연구에서 제시하고 있는 기록정보서비스 개념들과 서비스 내용과 활동들을 모두 종합하고 이들 특성을 유형별로 범주화(categorization)하는 과정을 통해 각 서비스 내용에 필요한 시설과 장비에 대한 고려 사항을 평가 지표로 전환한다.

셋째, 기록관을 직접 방문하는 이용자들의 예상 가능한 이동 동선을 그려보고, 각 동선에 해당하는 공간영역을 서비스 유형별로 구획화한다. 각 공간영역에서 정보서비스를 제공받기 위해 필요한 장비들과 시설물들을 확인하고 이를 또한 평가항목으로 도출한다.

넷째, 기록관 시설과 관련된 법적 정의들이

를테면 공공기록물 관리에 관한 법률(2017), 국가기록원의 공공기록물 서비스 표준(NAK/S 25:2015(v1.0))을 참고하여 세부 지표를 산출하는데 활용한다. 이뿐 아니라 관련 유사 문화기관인 도서관에서 환경 평가 지표로 사용했던 ‘공공도서관 유니버설 디자인 매뉴얼’(문화체육관광부 2014)과 ‘문화시설 유니버설 디자인 길잡이’(문화체육관광부 2013)에서 제시한 지표들도 종합하여 이를 세부 지표를 산출하는데 활용한다.

마지막으로, 제안된 평가항목과 평가문항들을 현장에서 보다 정확하고 객관적인 측정이 가능하도록, 지표 내용(indicators)을 척도(scales)로 변환하는 작업을 수행한다. 질적이고 개념적 평가 질문과 문항을 정량화된 척도로 변환하여 보다 객관적인 평가 점수를 산출할 수 있도록 한다.

1.2.2 국가기록원의 기록정보서비스 환경조사 및 평가

새로 개발된 척도를 활용하여 실제로 중앙기록물 관리기관의 기록정보서비스 환경이 어떻게 구성되어 있는지 점검한다. 중앙기록물 관리기관은 법률이 정하는 바, 기록물관리에 관한 기본정책의 수립 및 제도의 개선과 기록물 관리 표준화 정책의 수립 및 기록물관리 표준의 개발과 운영, 기록물관리에 관한 지도, 감독 및 평가의 의무가 있다(국가기록원 2018a). 따라서, 중앙기록물 관리기관을 현시점에서 가장 서비스환경 점검과 개선이 시급한 위계 기관으로 판단하였다. 그러므로, 본 연구의 대상은 <공공기록물 관리에 관한 법률> 9조에서 지정하고 있는 중앙기록물 관리기관인 국가기록원 본원

과 소속기관인 대통령기록관, 분원인 서울 기록관, 부산 기록관, 대전 기록관 다섯 곳을 평가 대상으로 선정하여 서비스 환경을 평가한다.

1.2.3 연구 내용의 범위

본 연구에서는 장애인을 위한 기록정보서비스를 제공하기 위해 고려되어야 할 환경 중에서 물리적 환경에서의 시설 및 장비 구비에 관련된 내용만을 계측하고 평가하는 것으로 한정한다. 서비스 환경에는 물리적, 오프라인 환경 이외에도 온라인 환경이 있을 수 있다. 온라인 공간에서의 접근성(accessibility)이나 사용성(usability) 등의 개념을 적용하여 장애인을 위한 서비스환경이 얼마나 잘 구성되었는지를 평가하고 이를 위한 환경 조성을 제안하는 것은 서비스의 활성화를 위해 전략적이고도 효과적인 영역이자 방법이다(김현지, 이해영 2009). 그뿐만 아니라 서비스 환경에 영향을 미치는 정책이나 프로그램 그리고 그것들을 실제로 수행하는 인력에 대한 평가 또한 서비스 환경을 이루는 구성요소라 할 수 있으나, 이 연구 범위에서는 이 영역들은 제외하고 오직 물리적 환경 구성요소에 집중하여 이를 평가하는 것을 본 연구의 범위로 삼는다.

또한, 여기서 ‘장애인’이라고 했을 때, 장애의 다양한 종류 중에서도 지적, 인지적 장애 혹은 정서적 장애로 인해 기록정보서비스 접근에 제한이 되는 장애인에 대한 고려는 본 연구에서는 제외하도록 한다(장애인복지법 2019). 대신 외부 신체적 기능 장애를 가진 사람에게 기록정보서비스를 제공하기 위해 기록관이라는 물리적 공간에서 갖추어야 하는 시설물들과 장비 그리고 여타 전제 조건들을 고려하여 이들을

평가할 수 있는 항목 개발만을 본 연구의 범위와 목적으로 삼는다.

1.3 선행연구

1.3.1 기록정보서비스 평가

기록정보서비스 평가와 관련한 선행연구들은 기록관이 어떻게 정보서비스를 수행하고 있는지 조사하기 위한 진단개로 지표 개발의 필요를 제언하고 있다. 이 지표 개발을 기반으로 실제로 어떤 서비스가 어떻게 수행되고 있는지 점검하고 효과적이고도 효율적인 서비스 제공을 위해 기존의 관리체계와 서비스환경이 어떻게 개선되어야 하는지 논의해 왔다. 그러나, 기존 연구들은 주로 기록관의 웹사이트, 즉 온라인 환경에서의 기록정보서비스를 평가할 수 있는 요소들에 집중하여 왔다. 따라서, 온라인 환경이 아닌 기록관이라는 물리적 공간에서의 정보서비스 환경은 어떻게 구성되어야 하며, 이를 평가하기 위한 지표 개발은 어떤 방향으로 구상되어야 하는지에 대한 논의는 매우 미미하다. 그러나, 그 가운데서 몇몇 학자들에 의해 연구의 명맥은 이어져 오고 있다. 이를테면, 이숙희(2004)는 기록보존소의 열람 환경을 분석하되 이를 제도적 환경, 조직적 환경, 인적 환경, 물리적 환경 그리고 지적 환경으로 나누어 현재 기록관의 현황을 분석하였다. 이해영 등(2007)은 접근성, 지원, 이용자 서비스, 시설 및 장비라는 네 가지 평가항목과 세부 평가 지표를 설정한 뒤 기록관의 서비스환경을 평가하였으며, 한수연과 정동렬(2012)은 공평성, 외형성, 편리성, 책임성, 공감성이라는 5가지 개념을 중심으로 33개의 서비스 품질 평가문항을

개발하여 기록관리기관에서 제공되는 서비스를 평가하였다. 허덕행(2014)은 미국, 영국, 한국에서 현존하는 기록정보서비스 평가 지표를 모두 종합하여 이를 바탕으로 새로운 서비스 평가 지표를 개발하였다. 특히, 각 이용자의 이용목적과 특성별로 연구, 취미, 교육, 관람, 온라인 이용자로 분류하고 이들 각각에 맞는 평가 지표를 따로 구분하여 제시하였다. 이 외에도 전수진(2008)은 공공기관의 기록관리 현황을 평가하기 위한 평가 지표를, 정우철과 이해영(2016)은 대학기록관의 서비스 평가를 위한 지표를 개발하였다.

이와 같이 기존 선행연구들은 기록관의 서비스의 질과 환경을 평가할 수 있는 기초 토대인 지표를 새로이 개발하여 제안해 왔지만, 이들은 온라인과 오프라인 환경의 명확한 구분 없이 평가항목을 제시하였고, 이마저도 온라인 환경 평가 항목에 많이 치우쳐 왔다. 이뿐 아니라, 이들의 서비스 평가에서는 장애인을 고려한 평가 항목이 전혀 제시되지 못하고 비장애인 중심의 서비스 제공과 방법들만을 고려하여 평가항목을 제시하였다는 점에서 기존 연구의 한계가 있다. 그러므로, 본 연구에서는 기존 연구에서 간과했던 기록관이라는 물리적 공간에서의 정보서비스 환경을 망라적으로 평가할 수 있는 지표를 개발하여 현단계 서비스 환경을 분석하되, 장애인을 위한 기록정보서비스에 대한 평가도 가능하도록 지표와 척도를 개발하여 서비스 환경을 평가하고, 이 평가 결과가 시사하는 바를 논의하고자 한다.

1.3.2 ‘장애물 없는’ 서비스환경 평가

기록정보서비스의 품질이나 수행 방식에 대

한 평가가 아닌, 서비스 제공을 위한 물리적인 환경이 어떻게 조성되어야 하는가에 대한 평가 연구는 주로 건축학과 행정 정책 분야에서 수행되어 왔다. 이들 연구는 특정한 기관들을 대상으로 한 사례연구가 주를 이루어 왔는데, 주로 '장애물 없는 생활환경인증'이나 '유니버설 디자인'이라는 기존의 평가도구를 활용하여 각 사례 기관들과 그 기관에 속한 시설물들의 상태를 평가하였다. 이 과정에서 각 기관의 특성과 환경의 특수성으로 인해 기존의 평가도구들로 활용하기에는 한계가 있음을 발견하고 기존 평가 도구들이 각 기관에 맞게 어떻게 수정·보완되어야 하는지를 제안하였다. 다른 한편으로, 기존의 각 시설물과 기관의 목적과 기능 그리고 사용자의 특성을 고려하여 기존의 서비스 환경 평가도구들을 어떻게 현장에 맞게 변형 또는 응용하여 적용해야 하는지를 제안하는 연구가 수행되어 왔다. 구체적으로, 강경연(2010)은 아파트 욕실 및 시설물을 사례로, 장정안과 조영행(2011)은 부산지역 구청 및 군청을 대상으로, 윤인환(2011)은 밀양시 동사무소와 면사무소를 중심으로, 이경성(2016)은 대전시 주민자체센터를 대상으로, 송정관(2018)은 유치원 시설을 대상으로 '유니버설 디자인'과 '장애물 없는 생활환경인증'에서 제시하고 있는 서비스 환경 평가 지표를 적용하여 각 기관들의 물리적 환경을 분석하였다. 이로써 공공기관의 서비스환경과 시설물 설치에 있어 주요 문제점을 분석하고 개선방안들을 제안하였다. 또한, 각 편의 시설의 사용 목적과 기능들을 고려할 때 기존의 평가도구에서 간과한 부분을 지적하며 이들이 평가항목에서 보완되고 개선되어야 함을 제안하였다.

이상에서 서비스환경 평가에 관한 선행연구들은 장애인과 비장애인 모두 불편 없이 사용할 수 있는 서비스 환경적 요소를 평가하였다는 점에서 연구의 의의가 크다. 그러나, 아직 각 공공기관별 기능과 그 기관의 주 이용자들의 특성을 고려한 보다 세분화 혹은 특성화된 평가 지표와 척도의 개발이 필요하다. 가령, 다른 공공기관과 달리 기록관의 경우, 기록관의 존재 목적과 주요 기능, 기록관을 이용하는 이용자들만의 주요 특성을 반영한 환경 평가 지표가 따로 제시될 필요가 있다. 그러므로, 본 연구에서는 이런 필요에 따라 기록관이라는 특수한 환경과 서비스 목적에 적합한 환경을 평가할 수 있는 지표와 척도를 개발하여 기록관의 환경을 점검하고 개선 방안을 논의하고자 한다.

2. 기록정보서비스 환경 평가를 위한 지표 및 척도 개발과정

이 연구는 장애인과 비장애인 이용자 모두가 자유롭게 기록물을 이용하는 것이 현 기록관 환경에서 가능한 지 여부를 평가하고자 한다. 이를 위해 기록정보서비스 환경과 관련된 주요 핵심 이론과 개념들을 분석하고 이를 유형화하여 이를 측정 가능한 지표와 척도로 도출하는 작업을 수행하고자 한다. 본 연구주제의 핵심 개념인 '장애물 없는 생활환경'과 '기록정보서비스'라는 두 개념을 중심으로 분석하고(conceptualization), 이를 평가 항목으로 전환하기 위해 유사 개념들을 유형화(categorization)한 뒤, 이를 지표화(indexing)하고자 한다. 아직 개념적인 상태에 머물러 있는 지표들을 척도화(scaling)하는

작업들을 통해 보다 객관적인 평가항목으로 진
환하고자 한다.

2.1 장애물 없는 생활환경인증 지표 분석

‘장애물 없는 생활환경(Barrier-Free)’이란,
“어린이, 장애인, 노인, 임산부뿐 아니라 일시적
장애를 겪고 있는 사람들이 개별 시설물에 접근,
이용, 이동함에 있어 불편을 느끼지 않도록 시설
물을 계획, 설계, 시공하는 것”을 의미한다(국토
교통부, 보건복지부 2018). 이는 장애인을 위한
편의시설을 추가적으로 부가한다는 소극적인 의
미가 아니라, 근본적으로 이용자들이 겪을 수 있
는 모든 장애물을 미리 제거함을 통해 모든 이용
자들이 평등하고도 안전하게 생활할 수 있는 환
경을 조성한다는 보다 능동적이고 적극적인 개
념을 가지고 있다(이규일, 강병근 2011). 이 생
활환경을 조성하기 위해 2008년 보건복지부와
국토교통부에서 ‘장애물 없는 생활환경인증’ 제
도를 도입하였고, 인증지표를 대상 시설에 따라
건축물, 공원, 지역, 도로 및 교통수단별 나누어
구성하여 적용하도록 하였다. 본 연구에서는 건
축물 인증 대상에 해당하는 세부사항과 기준들
을 참고하여 기록관의 물리적 서비스 환경평가
를 위한 기본 틀로 삼고자 한다.

구체적으로 건축물과 관련된 인증 지표는 6
가지 범주로 매개시설, 내부시설, 위생시설, 안
내시설, 기타 시설, 기타 설비로 구성되어 있고,
그 항목 아래 24개의 소분류 항목과 총 94개의
세부 평가항목으로 구성되어 있다(한국장애인
개발원 2015). 이 평가항목을 반영하는 기준은
해당 제도의 상위 법률인 ‘장애인·노인·임산
부 등의 편의 증진 보장에 관한 법률’ 제8조

“대상 시설별로 설치하여야 하는 편의 시설의
종류는 대상 시설의 규모, 용도 등을 고려하여
대통령령으로 정한다”(2016)라는 규정에 따라,
시설물의 주요 용도와 목적에 따라 평가항목
적용 기준을 달리한다. 그러나, 현 인증제도에
서는 기록관에 관한 항목이 구체적으로 따로
명시되어 있지 않다. 그뿐만 아니라 ‘공공기록
물관리법’은 기록물 관리기관을 일정한 시설
및 장비와 이를 운영하기 위한 전문 인력을 갖
추고 기록물관리 업무를 수행하는 기관이라고
정의하고 있으나, 이를 위한 건축법적 기준 또
한 명시하고 있지 않다. 따라서, 광범위한 건축
인증 내용 중에서 기록관의 업무 및 기능과 연
관 지어 생각할 수 있는 대상 시설만을 도출해
보면, (1) 문화 및 집회시설(공연장 및 관람장,
집회장, 전시장, 동·식물원), (2) 업무시설(국
가 또는 지방 자치단체의 청사) 그리고 (3) 교
육연구시설(도서관: 1000제곱 미터 이상만 해
당)을 꼽을 수 있다. 즉, 기록관과 관련지어 생
각할 수 있는 이 세 가지 대상 시설에 대해 현
재 장애물 없는 생활환경인증 제도에서 기술하
고 있는 상세 항목만을 따로 정리해 보면, 6개
범주 중 5개의 대분류와 24개 중 18개의 소분
류 항목들로 추려낼 수 있다(〈표 1〉 참조). 이
평가항목을 기본 되고 기초되는 토대로 삼되,
기록관만이 가지는 고유한 특성 및 평가항목이
무엇인지 계속해서 도출해 보고자 한다.

2.2 기록정보서비스 개념 분석

기록정보서비스의 기본 의미와 범위를 분석
하고(conceptualization), 유사 개념을 유형화
하는(categorizing) 작업을 통해 기록정보서비

〈표 1〉 ‘장애물 없는 생활환경인증’에서 기록관과 연관된 평가 항목들만 추출한 내용

| 시설 범주 | 상세 항목 | |
|-------|-------------|---|
| 매개시설 | 접근로 | 접근로, 유효 폭, 단차, 기울기, 바닥 마감, 보행 장애물, 덮개 |
| | 장애인 전용주차구역 | 주차장에서 출입구까지의 경로, 주차면수 확보, 주차구역 크기, 보행안전통로, 안내 및 유도표시 |
| | 주 출입구(문) | 출입구의 높이 차이, 출입문의 형태, 유효 폭, 단차, 전면 유효거리, 손잡이, 경고블록 |
| 내부시설 | 일반 출입문 | 단차, 유효 폭, 전면 유효거리, 손잡이 및 점자표지판 |
| | 복도 | 유효 폭, 단차, 바닥마감, 보행 장애물, 연속손잡이 |
| | 계단 | 형태 및 유효 폭, 철크면 및 디딤판, 바닥마감, 손잡이, 점형블록 |
| | 경사로 | 유효 폭, 기울기, 바닥마감, 활동공간 및 휴식참, 손잡이 |
| 위생시설 | 승강기 | 전면활동공간, 통과유효폭, 유효바닥면적, 이용자 조작설비, 시각 및 청각장애인 안내장치, 수평손잡이, 점자블록 |
| | 장애인화장실 | 장애유형별 대응 방법, 안내표지판 |
| | 화장실 접근 | 유효 폭 및 단차, 바닥 마감, 출입구(문) |
| | 대변기 | 칸막이 출입문, 활동공간, 형태, 손잡이, 기타설비 |
| 안내시설 | 소변기 | 소변기 형태 및 손잡이 |
| | 세면대 | 형태, 거울, 수도꼭지 |
| | 안내설비 | 안내판, 점자블록, 시각장애인 안내설비, 청각장애인 안내설비 |
| | 경보 및 피난설비 | 시각·청각장애인용 경보 및 피난설비 |
| 기타시설 | 관람석 및 열람석 | 설치율, 설치위치, 관람석의 구조, 열람석의 구조 |
| | 접수대 및 안내데스크 | 설치위치, 설치높이 및 하부공간 |
| | 피난구 설치 | 피난방법 및 설치위치, 피난의 구조 |

스 개념을 지표화(indexing)하고자 한다. 그러나, 기록정보서비스에 대한 연구가 기록학 분야에서 아직 초기 연구단계인 까닭에, 기록정보서비스의 범위와 구성요소에 대한 이해가 아직 명확하게 정립되어 있지 않다. 따라서, 기록정보서비스의 개념과 의미를 논의한 선행연구들(Cox 1992; Cook 1993; Pugh 2005; 설문원 2008; 이명희 2008)을 분석하였다. 각 학자들마다 기록정보서비스의 개념과 활동을 분류하는 바가 조금씩 차이가 있으나, 종합해 보면 물리적 공간에서의 이루어지는 기록정보서비스는 크게 두 가지로 정리할 수 있다. 가장 전통적이고도 참고서비스의 개념이 포함된 ‘기본 서비스(검색과 열람)’와 이를 바탕으로 부가적으로 전시, 이용자 교육, 기록콘텐츠의 개발과 연

구지원 활동을 모두 포함하는 개념인 ‘확장 서비스’ 혹은 ‘부가가치 서비스’로 분류할 수 있다. 이 두 서비스 영역에서 제공되어야 할 서비스 내용과 활동들은 무엇이 있는지 분석하기 위해 공공기록물 관리에 대한 법률(제14613호, 2017), 국가기록원에서 제시하고 있는 영구기록물관리기관 시설과 환경 기준(영구기록물관리기관 시설 환경 기준(v.10)과 기록물관리기관 표준들(공공기록물 서비스 표준(v.1.1) 기록물관리기관 표준운영절차(v.1.1.))에서 규정하고 있는 기록정보서비스에 관한 내용들을 모두 참고하여 포괄하였다. 수행되고 있는 혹은 수행되어야 할 서비스 내용과 활동들을 서비스 유형에 맞게 재분류하여 정리하면 〈표 2〉와 같다.

〈표 2〉 기록정보서비스 유형에 따른 세부 서비스 내용과 활동들

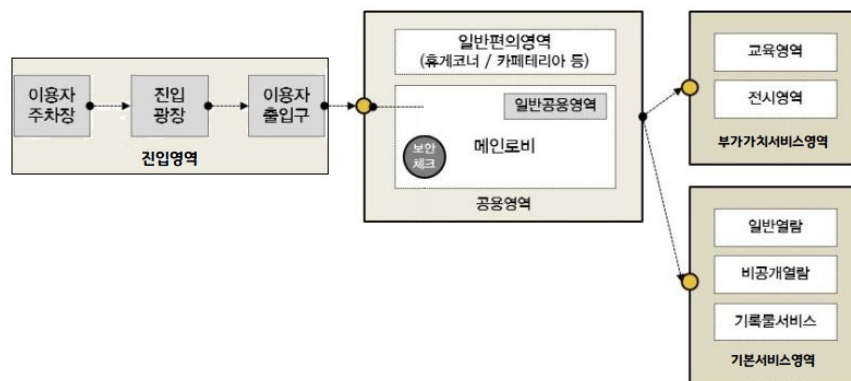
| 유형 | 세부 서비스 내용과 활동 | |
|---------------|---------------|---|
| 기본 서비스 | 검색 서비스 | 이용자 유형별 서비스, 전담 창구(참고면담 및 검색), 기록콘텐츠 검색 등 |
| | 열람 서비스 | 오프라인 열람, 온라인 열람, 복사, 방문열람, 정보공개 등 |
| 확장 (부가가치) 서비스 | 전시 | 상설전시, 특별·기획전시(주제별, 유형별) |
| | 기록콘텐츠 개발 | 이용자 유형별 맞춤형 콘텐츠, 교육용 콘텐츠 |
| | 교육 | 교육프로그램(교사 워크숍, 기록문화학교, 이용교육 등), 강좌·세미나, 학습지원서비스, 교수지원 서비스 |
| | 연구 지원 | 연구조사 서비스(기록연구활동 지원), 전문가 서비스(전문 해설서 및 가이드), 법률 지원 서비스(법률상담) |

2.3 기록관에서의 이용자 동선 분석을 통한 서비스 공간영역 분석

기록정보서비스의 의미를 유형화하여 각 서비스 활동을 범주화한 내용(〈표 2〉 참조)을 기초로 하되, 실제로 이용자가 기록관을 방문하여 이 서비스들을 이용한다고 가정했을 때, 이동동선과 그 동선에서 필요한 서비스 공간영역들을 분석해 보았다. 김준우(2016)의 '지방기록물 관리기관의 이용자 동선체계도(145)'를 기본 토대로, 앞서 정리한 서비스 유형과 활동 내용(〈표 2〉 참조)을 이 동선체계도와 결합하여, 서비스 이용 시 필요한 동선과 시설물들로 변환해

서 정리해 보면 〈그림 1〉과 같다.

이용자가 서비스 이용을 위해 필요한 공간들은 진입영역, 공용영역, 기본서비스영역, 확장서비스영역으로 분류될 수 있다. 이 각각의 공간영역에서 수행되는 세부 서비스 내용과 활동들을 모두 고려하고, 이 서비스를 위해 지원되어야 할 소요 공간과 시설물들을 장애물 없는 환경인증 지표, 유니버설 디자인 지표에서 제시하는 있는 내용들과 연결하여 고려해 보면 〈표 3〉과 같이 정리될 수 있다. 즉, 이용자가 기록정보서비스를 제공받기 위해 기록관을 방문하였다고 가정했을 때, 최소한으로 설정되어야 할 공간영역(4가지 공간영역, 〈그림 1〉 참조)



〈그림 1〉 기록관의 이용자 동선에 기반한 서비스 영역 체계도

〈표 3〉 기록정보서비스 관련 공간영역과 각 공간에 필요한 세부 소요실 및 시설물

| 공간영역 | | 기능 | 세부 소요실 및 시설물 |
|--------|--------|--------|--|
| 진입 영역 | | 접근 | 접근로, 장애인 전용 주차구역, 주출입구, 경사로 |
| 공용 영역 | | 일반편의시설 | 안내시설, 경보 및 피난시설, 피난구 설비, 휴게시설, 장애인 편의 비치용품 |
| | | 일반공용시설 | 일반출입문, 복도, 계단, 승강기, 장애인 화장실, 계단 |
| 서비스 영역 | 기본 서비스 | 검색 | 안내데스크(참고면담 및 검색), 검색대 |
| | | 열람 | 열람실, 특수매체 열람실 |
| | 확장 서비스 | 전시 | 전시실(상설·기획), 전시물, 전시프로그램, 전시 지원시설 |
| | | 교육 | 교육실, 세미나실 |

과 각 공간영역에서 행해지는 서비스 활동들을 고려할 때 필요한 소요실과 시설물들을 설정하였다.

2.4 평가항목과 평가문항의 세분화 과정: 지표화

기록정보서비스 영역들을 각 공간별로 나누고(〈그림 1〉 참조), 그 공간에서 이루지는 서비스들을 유형별로 정리한 것(〈표 2〉 참조)을 융합하여 각 공간영역에 필요한 세부 소요실 및 시설물 요소들을 범주화하여 정리하면 결과적으로 〈표 3〉과 같이 정리될 수 있다. 그러나, 여기에 장애물 없는 생활환경 인증 지표에서 고려해야 할 요소들(〈표 1〉 참조)이 〈표 3〉에 나타난 각 소요실과 시설물의 항목에 융합되어야 비로소 ‘장애물 없는’ 서비스 환경 요소들을 평가할 수 있다. 즉, 〈표 3〉의 기능과 세부 소요실을 평가항목을 기본 틀로 삼되, 이를 평가할 구체적인 평가문항으로 〈표 1〉의 요소를 모두 포함시켜 평가항목을 재구성할 필요가 있다. 이를 위해 기록관에서 고려해야 할 ‘장애물 없는 생활환경인증 지표(〈표 1〉 참조)’와 그 질문 내용을 ‘유니버설 디자인’(2013, 2014)에서 제시한

평가 질문들과 국가기록원에서 제시한 ‘공공기록물 서비스표준’(2018)을 참고하여 평가문항을 재구성하였다. 지면 관계상 진입영역, 공용영역, 서비스영역 중 서비스영역 중에서도 기본 서비스영역에서 고려해야 할 평가항목과 질문들을 구상한 예를 소개하면 〈표 4〉와 같다.

2.5 평가문항의 척도화

이상에서 이용자가 기록관을 직접 방문하여 기록정보서비스를 이용한다고 가정했을 때, 사용 가능한 공간영역을 분류한 것(〈그림 1〉 참조)과 그 공간에서 부여해야 할 시설물들을 기본 평가항목으로 설정하고(〈표 3〉 참조), 각각의 시설물에서 ‘장애물 없는 환경’을 구성하기 위해 고려되어야 할 사항들을 구체적인 질문으로 변환하는 작업(〈표 4〉 참조), 즉 지표화 작업을 수행하였다. 이 단계에서 한걸음 더 나아가, 보다 정확하고도 객관적으로 평가를 위해 제안된 평가항목과 평가 문항들을 척도화(scaling)하는 작업을 거쳐 최종 평가도구를 완성하고자 한다.

이를 위해 기존의 장애물 없는 생활환경인증 지표(국토교통부, 보건복지부 2018)에서 제시

〈표 4〉 서비스영역 중 기본서비스영역에서 필요한 평가항목과 평가 문항: 평가 지표

| 영역 | 기능 | 평가항목 | 평가문항 |
|-----------|----|--------------|--|
| 기본 서비스 영역 | 검색 | 안내데스크 (참고면답) | (1) 안내데스크는 서가 내에서 인지하기 쉬운 곳에 배치되어 있는가? (2) 안내데스크의 높이 및 하부공간은 여러 이용자의 접근이 용이한가? (3) 안내데스크는 이용자가 원하는 다양한 정보의 상담이 가능한가? (4) 안내데스크 이용자는 열람실 이용자 동선에 혼잡을 일으키지 않는 공간을 확보하고 있는가? |
| | | 검색대 | (1) 자료검색대의 높이는 여러 이용자가 이용하기에 적합한가? (2) 자료검색대의 높이 및 하부공간은 여러 이용자의 접근이 용이한가? (3) 기록관에 규모에 적합하게 적절한 숫자와 배치가 되어 있는가? (4) 자료검색대는 인지 및 사용하기 적절한 공간에 배치되어 있는가? (5) 자료검색대 이용자는 일반 통행자와 동선이 분리되어 있는가? |
| | 열람 | 열람실 | (1) 열람실내 조도는 적절하며, 현회가 발생하지 않고 반사가 심한 재질은 지양하여 사용하였는가? (2) 열람테이블과 열람테이블간의 좌석 및 통로 간격은 1인 통행이 가능한 공간을 확보하였는가? (3) 열람실의 주요 통로는 2인 이상 교행 가능한가? (4) 열람테이블은 휠체어 이용자가 이용이 가능한 하부구조로 되어있는가? (5) 저 시력자 등을 위한 전자 확대기 및 보조적인 장치가 준비되어 있는가? (6) 시각장애인을 위한 대체자료가 준비되어 있는가? (7) 장애인이 별도의 도움을 요청할 경우 인적 지원서비스가 가능한가? |
| | | 특수매체 열람실 | (1) 열람테이블과 열람테이블간의 좌석 및 통로 간격은 1인 통행이 가능한 공간을 확보하였는가? (2) 열람실의 주요 통로는 2인 이상 교행 가능한가? (3) 열람테이블은 휠체어 이용자가 이용이 가능한 하부구조로 되어있는가? (4) 디지털, 멀티미디어 자료열람을 위한 기기의 사용법은 편리한가? (5) 소리와 빛이 다른 이용자에게 불편함을 주지 않도록 되어있는가? |

하고 있는 척도를 기본 틀로 삼았다. 그러나, 기존 장애물 없는 생활환경인증 지표에서는 3점 척도(최우수, 우수, 보통)로 평가 점수를 나누지만, 어떤 이유나 설명 없이 2점 척도(최우수, 우수)로 구성된 항목도 다수 존재하여 척도에 일관성이 없고 혼동을 주는 부분들이 많았다. 그러므로, 본 연구는 이러한 문제점을 보완하여 기존의 3점 척도(최우수, 우수, 일반)에 이를 각각 3점, 2점, 1점을 배점하고 최저기준인 일반(1점)에 미치지 못하는 항목에 대해서는 점수를 배점하지 않도록 했다. ‘유니버설 디자

인 가이드라인(문화체육관광부 2013, 2014)’에서 공공건축물에 대한 체크리스트를 구체적이고 자세하게 다루고 있는데, 이를 참고하여 기존의 2점 척도로만 되어 있는 항목에 대해서는 평가도구의 배점을 수정하여 선정하였다. 이상의 내용을 종합하여 최종적으로 서비스환경 평가를 위한 척도를 완성하였다([부록] 기록정보 서비스 환경 평가도구(척도) 참고). 지면 관계상 ‘기본서비스 영역’ 중 ‘정보검색’ 서비스를 제공하기 위해 고려해야 평가항목과 척도로 구성한 예는 〈표 5〉와 같다.

〈표 5〉 기본서비스영역 중 ‘정보검색’ 분야의 척도 개발의 한 예

| 범주 | 평가항목 | 최우수(3점) | 우수(2점) | 일반(1점) |
|-----------|---------------------|---|---|---|
| 안내 데스크 | 안내데스크 설치 위치 | 안내데스크는 출입문 옆 혹은 전면에 설치, 접근로상 단차 없으며 안내표시가 되어있음 | 접수대는 출입문에서 보이 는 곳에 설치, 접근로상 단차 가 없음 | 휠체어 이용자가 접근이 가능 한 위치에 설치 |
| | 안내데스크 높이 및 하부공간 | 우수의 조건을 만족하며, 높이 가 자유롭게 조절 가능한 형태 나 서서 이용하는 사용자 및 휠체어사용자를 고려한 안내 데스크 설치 | 높이 0.8m~0.9m, 하부 높이 0.65m이상, 깊이 0.45m이상 공간 확보 | 휠체어 이용자가 이용이 가능 한 공간 확보 |
| | 참고면담 보조도구 제공 | 시·청각 장애인 이용 가능 한 시각자료, 점자자료 제공 | 대면서비스와 함께 보조자 료 제공 | 참고면담 시 대면서비스 제공 |
| | 안내데스크 동선 분리 | 휠체어가 다른 관람객을 방해 하지 않고 통행할 수 있도록 통로폭 1.5m이상 | 휠체어가 다른 관람객을 방 해하지 않고 통행할 수 있도 록 통로폭 1.2m이상 | 휠체어가 다른 관람객을 방 해하지 않고 통행할 수 있도록 통로폭 0.8m이상 확보 |
| 검색 | 자료검색대 설치 위치 | 출입문 옆 혹은 전면에서 설치, 접근로 상 단차 없으며 안내표 시가 되어 있어야함 | 출입문에서 보이는 곳에 설 치, 접근로상 단차가 없음 | 휠체어 이용자가 접근이 가능 한 위치에 설치 |
| | 자료검색대 높이 및 하부 공간 | 우수의 조건을 만족하며, 높이 가 자유롭게 조절 가능한 형태 나 서서 이용하는 사용자 및 휠체어사용자를 고려한 검색 대 설치 | 높이 0.8m~0.9m, 하부 높이 0.65m이상, 깊이 0.45m이상 공간 확보 | 휠체어 이용자가 이용이 가능 한 공간 확보 |
| | 자료검색대 배치 수 | 한번에 3명 이상의 이용자가 이용할 수 있는 자료검색대 배 치 | 열람실 내 사용 가능한 자료 검색대 배치 | 자료검색대 미배치 |
| | 자료검색대 동선 분리 | 휠체어가 다른 관람객을 방 해하지 않고 통행할 수 있도록 통로폭 1.5m이상 | 휠체어가 다른 관람객을 방 해하지 않고 통행할 수 있도 록 통로폭 1.2m이상 | 휠체어가 다른 관람객을 방 해하지 않고 통행할 수 있도록 통로폭 0.8m이상 확보 |

3. 기록정보서비스 환경평가: 중앙기록물 관리기관을 중심으로

중앙기록물 관리기관의 기록정보서비스 환경을 평가하기 위해 새로 개발한 평가 척도([부록] 참고)를 사용하여 현장조사를 실시하였다. 현장조사는 업무공간이 아닌 이용자들이 이용하는 공간을 중심으로 연구자가 직접 기록관을 방문하여 평가요소별로 계측하였다. 조사대상 기관은 국가기록원의 본원과 그 산하기관인 대

통령기록관, 분원인 서울기록관, 부산기록관, 대전기록관이다. 총 다섯 기관을 한 달여 기간(2018년 11월 21일~12월 20일) 동안 필요시 두세 차례 반복 방문을 통하여 서비스환경을 점검하였다.

3.1 조사대상 기관 개요

대전광역시에 위치한 국가기록원은 1969년 총무처 소속 정부기록보존소에서 출발하여 2004

년 행정자치부 소속의 국가기록원으로 명칭을 변경하여 현재까지 국가 기록 관리의 전반적인 업무를 주관하고 있는 중앙기록물 관리기관이다. 대전 본원을 중심으로 산하에 서울기록관, 부산기록관, 대전기록관과 대통령기록관을 두어 권역별 기록관리 체계를 구축하고 있다. 본원의 경우 기록물 관리 정책을 수립하고 기록관리 교육 및 국내외의 협력 업무와 기록정보서비스 기획 및 조정의 업무를 맡고 있으며, 경기도 성남시에 위치한 서울기록관은 서울·경기·인천·강원권의 기록물을 관리하고 있다. 세종특별자치시에 위치한 대통령기록관은 역대 대통령 기록물관리 업무를, 부산광역시에 위치한 부산기록관은 영남권의 기록물관리 업무를 맡고 있으며 대전광역시에 위치한 대전기록관은 충청·전라·제주권의 기록물을 관리하는 업무를 맡아 국가기록원의 권역별 기록관리가능하도록 체계를 갖추고 있다.

기록정보서비스와 관련하여 국가기록원은 본원과 권역별 분포되어 있는 본원에서 다양한 기록정보서비스를 제공하고 있다. 기록전시를 위한 전시관으로 본원의 국가기록전시관, 서울기록관의 국가기록전시관, 부산의 기록문화전시관, 대전의 기획전시실, 대통령기록관의 대통령기록관이 있으며, 국가기록정보센터, 대통령기록열람실, 국가기록열람실, 기록정보서비스홀에서 기록열람서비스를 제공하고 있다. 중앙기록물 관리기관의 전시·열람 시설에 관련된 사항을 정리하면 <표 6>과 같다(국가기록원 2018b).

3.2 기록정보서비스 환경평가 결과 개요

국가기록원 본원과 대통령기록관, 서울·대

전·부산기록관을 크게 4가지 영역별(진입영역, 공용영역, 기본서비스영역, 확장서비스영역)로 나누고 하위영역 28영역내 109개 세부평가항목에 대하여 3점 척도를 사용하여 이를 점수화하였다. 대전기록관의 경우 출입구에 단차가 없이 1층에 출입구로 이루어져 있어, 경사로 설치가 필요하지 않아 경사도가 존재하지 않는다. 이러한 경우에는 평가항목에서 제외하여 0점 처리 대신 대시(-)로 표기하고, 총점에서 합산하지 않았다. 그러나, 시설이 꼭 설치되어야 함에도 제공되고 있지 않는 경우, 가령 대전기록관 휴게시설의 경우 시설이 구축되어 있지 않아 0점으로 배점하였다. 또한, 조사 자체가 차단된 경우, 이를테면 서울기록관과 부산기록관의 경우 전시실과 세미나실의 환경을 외부인에게 측정을 허용하지도 정보공개청구에도 응하지 않아 평가 자체가 불가능한 경우도 0점 처리 대신 대시(-)로 표기하고 총점에서도 제외하였다. 이 모든 과정을 거쳐 기록정보서비스 환경을 평가한 결과를 정리하면 <표 7>과 같다.

평가 결과, 국가기록원 본원이 총점 327점 만점에 213점, 대전기록관이 312점 만점에 167점, 대통령기록관이 327점 만점에 268점으로 조사되었다. 각각의 영역별로 근소한 차이는 있으나 서비스환경 평가 결과 대통령기록관, 본원, 대전기록관 순으로 평가결과가 높은 것으로 조사되었고 본원들이 모두 평가결과에서 대체로 낮은 점수를 받았다. 또한, 진입영역과 공용영역이 서비스영역보다 기본 시설이 잘 갖추어져 높은 점수를 받았으나, 서비스영역인 기본서비스영역과 확장서비스영역은 모두 낮은 점수를 받아 직접적인 서비스환경이 열악하게 조성되어 있음을 시사했다.

〈표 6〉 국가기록원 전시관·열람시설 현황

| 시설 명칭 | 위치 | 규모 | 전시내용 및 열람시설 |
|------------------|-------------------|--|---|
| 국가기록전시관 (본원) | 정부대전청사 (2동 1층) | <ul style="list-style-type: none"> 규모: 706㎡ (전시관: 550㎡, 홍보관: 156㎡) 구성: 4개 섹션 | <p>〈전시내용〉</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 기록, 대한민국을 만나다 2. 우리의 기록 세계에 빛나다 3. 나의기록, 역사가 되다 4. 대한민국을 대표하다 5. 기록을 느끼다 |
| 국가기록전시관 (성남) | 서울기록관 (1층) | <ul style="list-style-type: none"> 규모: 633.6㎡ 구성: 2개 섹션 9개 코너 | <p>〈전시내용〉</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 시대별 주요기록물 전시 2. 기록관리체계 소개 |
| 기록문화전시관 (부산) | 부산기록관 (1층) | <ul style="list-style-type: none"> 조선왕조실록실 규모: 280㎡ 구성: 5개 코너 | <p>〈전시내용〉</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 열려라, 조선왕조실록실 2. 조선왕조실록실의 편찬·관리·활용 3. 조선왕조실록의 수난 4. 태백산 사고본, 현대와 소통하다 5. 즐겨라 조선왕조실록 속에서 |
| | 부산기록관 (1층) | <ul style="list-style-type: none"> 기록문화역사실 규모: 453㎡ 구성: 4개 코너 | <p>〈전시내용〉</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 기록, 빛으로 나타나다 2. 기록, 시대를 비추다 3. 기록, 나라를 밝히다 4. 기록, 세계를 빛내다 |
| 기획전시실 (대전) | 대전기록관 (1층) | <ul style="list-style-type: none"> 규모: 351㎡ 구성: 7개 코너 | <p>〈전시내용〉</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 대한민국 영상 실록 2. 대한늬우스: 2040편에 담긴 대한민국의 그때 그 모습 |
| 대통령기록전시관 (세종) | 대통령기록관 | <ul style="list-style-type: none"> 규모: 2,333㎡ 구성: 4층 4관 | <p>〈구성〉</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 대통령 상징관 2. 대통령 자료관 3. 대통령 체험관 4. 대통령 역사관 |
| 국가기록정보센터 (본원) | 정부대전청사 (2동 1층) | <ul style="list-style-type: none"> 규모: 260㎡ | <ul style="list-style-type: none"> • 원본, 시청각자료 열람 • M/F열람, PC검색 등 • 기록물 사본 제공 |
| 국가기록열람실 (성남) | 서울기록관 (2층) | <ul style="list-style-type: none"> 규모: 622㎡ | <ul style="list-style-type: none"> • 원본, 시청각자료 열람 • PC검색, 기록물 열람 등 |
| 기록정보서비스홀 (부산) | 부산기록관 (1층) | <ul style="list-style-type: none"> 규모: 245㎡ | <ul style="list-style-type: none"> • 원본, 시청각자료 열람 • M/F열람, PC검색 등 • 기록물 사본 제공 |
| 대통령기록열람실 (세종) | 대통령기록관 (지하 1층) | <ul style="list-style-type: none"> • 기록열람실: 295㎡ • 도서열람실: 411㎡ | <ul style="list-style-type: none"> • 원본, 시청각자료 열람 • M/F열람, PC검색 등 • 열람석: 16석 |

〈표 7〉 기록정보서비스 환경 평가 결과

| 범주 | | 평가항목 | 본원 | 대통령 | 서울 | 부산 | 대전 | |
|----------------|-------------|----------------|----------------------|-------------|-----------|--------|--------|--------|
| 진입 영역 | 접근 | 접근로 | 보도에서 주출입구까지 접근 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | | 유효 폭 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | | 단차 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| | | | 기울기 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | | 바닥 마감 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | | 보행장애물 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| | | | 덮개 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 장애인전용 주차구역 | 주차장에서 출입구까지의 경로 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| | | | 주차면수 확보 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | | 주차구역 크기 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| | | | 보행안전 통로 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| | | | 안내 및 유도표시 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | | 주 출입구 (문) | 출입구(문)의 높이차이 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | | 출입문의 형태 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| | | | 유효 폭 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| | | | 단차 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | | 전면 유효거리 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | | 손잡이 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| | | | 경고블록 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| | | 경사로 | 유효 폭 | 1 | 3 | 2 | 2 | - |
| | | | 기울기 | 1 | 3 | 2 | 2 | - |
| | 바닥 마감 | | 1 | 3 | 2 | 2 | - | |
| | 활동공간 및 휴식참 | | 0 | 2 | 2 | 2 | - | |
| | 손잡이 | | 0 | 2 | 1 | 1 | - | |
| | 진입영역 평균 | | | 2.16 | 2.79 | 2.54 | 2.37 | 2.42 |
| | 진입영역 소계(총점) | | | 52(72) | 66.79(72) | 61(72) | 57(72) | 46(57) |
| | 공용 영역 | 일반 편의 시설 | 안내설비 | 안내판 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 점자블록 | | | | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 시각장애인 안내설비 | | | | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 청각장애인 안내설비 | | | | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 경보 및 피난설비 | | | 시각·청각장애인용 경보 및 피난 설비 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| | | | 피난구 설비 | 피난방법 및 설치위치 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 피난의 구조 | | | | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 휴게시설 | | | 접근 유효 폭 및 단차 | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 |
| | | | 내부 구조 | 2 | 3 | 2 | 2 | 0 |
| 비치용품 | | | 비치하여야 할 용품 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 일반 공용 시설 | | 일반출입문 | 단차 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | | 유효 폭 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | | 전후면 유효거리 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | | 손잡이 및 점자표지판 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| | | 복도 | 유효 폭 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | | 단차 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | | 바닥 마감 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| | | | 보행장애물 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 연속손잡이 | | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | | |

| 범주 | | 평가항목 | 본원 | 대통령 | 서울 | 부산 | 대전 | | | |
|----------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------|---------|---------|---------|---|
| 공용 영역 | 일반 공용 시설 | 계단 | 형태 및 유효 폭 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | | |
| | | | 철크면 및 디딤판 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | | |
| | | | 바닥 마감 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | | |
| | | | 손잡이 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | | |
| | | | 접형블록 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | | |
| | | 승강기 | 전면활동공간 | 3 | 3 | 3 | 0 | 3 | | |
| | | | 통과 유효 폭 | 3 | 3 | 3 | 0 | 3 | | |
| | | | 유효바닥면적 | 3 | 3 | 3 | 0 | 3 | | |
| | | | 이용자 조작설비 | 3 | 3 | 2 | 0 | 3 | | |
| | | | 시각 및 청각장애인 안내장치 | 3 | 3 | 2 | 0 | 3 | | |
| | | | 수평손잡이 | 3 | 3 | 2 | 0 | 3 | | |
| | | | 접지블록 | 3 | 3 | 3 | 0 | 3 | | |
| | | 장애인 화장실 | 장애유형별 대응 방법 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| | | | 안내표지판 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | | |
| | | 화장실 접근 | 유효 폭 및 단차 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | | |
| | | | 바닥 마감 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | | |
| | | | 출입구(문) | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| | | 대변기 | 칸막이 출입문 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | | |
| | | | 활동공간 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | | |
| | | | 형태 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | | |
| | | | 손잡이 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | | |
| | | | 기타설비 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | | |
| | | 소변기 | 소변기 형태 및 손잡이 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | | |
| | | 세면대 | 형태 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | | |
| | | | 거울 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | | |
| | | | 수도꼭지 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | | |
| | | 공용영역 평균 | | | 2.15 | 2.8 | 2.13 | 1.6 | 2.11 | |
| | | 공용영역 소계(총점) | | | 97(135) | 126(135) | 96(135) | 72(135) | 91(135) | |
| | | 기본 서비스 영역 | 검색 | 안내데스크 (참고면담) | 안내데스크 설치 위치 | 1 | 3 | 2 | 2 | 0 |
| | | | | | 안내데스크 높이 및 하부공간 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| | | | | | 참고면담 보조도구 제공 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| | | | | | 안내데스크 동선 분리 | 2 | 3 | 3 | 3 | 0 |
| 검색대 | 자료검색대 설치 위치 | | | 1 | 2 | 3 | 2 | 0 | | |
| | 자료검색대 높이 및 하부 공간 | | | 2 | 2 | 3 | 2 | 0 | | |
| | 자료검색대 배치 수 | | | 2 | 3 | 2 | 2 | 0 | | |
| | 자료검색대 동선 분리 | | | 2 | 3 | 3 | 3 | 0 | | |
| 열람 | 열람실 | | 열람실 조도 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0 | | |
| | | | 열람테이블 간격 | 1 | 2 | 3 | 2 | 0 | | |
| | | | 열람실 주요 통로 | 2 | 3 | 3 | 3 | 0 | | |
| | | | 열람테이블 높이 및 하부구조 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | | |
| | | | 열람 보조도구 지원 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| | | | 대체자료 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | | |
| | | | 인적서비스 제공 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | | |

| 범주 | | 평가항목 | 본원 | 대통령 | 서울 | 부산 | 대전 | |
|-----------|----------------|-----------------------|-------------------|----------|----------|----------|----------|--------|
| 기본 서비스 영역 | 열람 | 특수매체 열람실 | 열람테이블 간격 | 1 | 3 | 1 | 1 | 0 |
| | | | 열람실 주요 통로 | 2 | 2 | 3 | 3 | 0 |
| | | | 열람테이블 높이 하부 구조 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| | | | 자료열람 사용 편리성 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| | | | 다른 이용자 방해 여부 | 1 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| | 기본서비스영역 평균 | | | 1.45 | 2.05 | 2 | 1.75 | 0 |
| | 기본서비스영역 소계(총점) | | | 29(60) | 41(60) | 40(60) | 35(60) | 0(60) |
| 확장 서비스 영역 | 전시실 | 전시실 접근 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | |
| | | 전시실 통로 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | 전시물 | 전시물 설치 위치 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | |
| | | 휠체어 이용자 접근 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | |
| | 전시 프로그램 | 전시프로그램 접근 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | |
| | | 체험전시 인식 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | |
| | | 시각장애인 지원 도구 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 전시관람 지원시설 | 시·청각장애인용 전시가이드 단말기 구비 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 전시유인물 구성 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| | | 휴식용 벤치 설치 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | |
| | | 휴식용 테이블 설치 | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 | |
| | 교육 | 교육실 | 교육실 접근 | 3 | 3 | - | - | 3 |
| | | | 이동식 좌석 준비 | 1 | 1 | - | - | 1 |
| | | | 교육실 주요통로 | 3 | 3 | - | - | 3 |
| | | | 교육용 테이블 높이 및 하부공간 | 2 | 2 | - | - | 2 |
| | | 세미나실 | 세미나실 접근 | 3 | 3 | - | - | 3 |
| | | | 안전장치 및 발민조명 | 0 | 0 | - | - | 0 |
| | | | 경사로 및 통로폭 | 1 | 1 | - | - | 1 |
| | | | 휠체어 객석 유효바닥 면적 | 0 | 0 | - | - | 0 |
| | | | 청각장애인을 위한 보조도구 제공 | 1 | 1 | - | - | 1 |
| | | | 확장서비스영역 평균 | | 1.75 | 1.7 | 1.45 | 1.72 |
| | 확장서비스영역 소계(총점) | | | 35(60) | 34(60) | 16(33) | 19(33) | 30(60) |
| | 전체 총평균 | | | 1.95 | 2.45 | 2.03 | 1.86 | 2.03 |
| 총계(총점) | | | 213(327) | 268(327) | 213(300) | 183(300) | 167(312) | |

3.3 영역별 환경평가 결과 분석

3.3.1 진입영역

진입영역은 외부에서 기록관 건물에 접근하는 것과 관련있는 영역으로 접근로, 장애인 전용 주차구역, 주출입구(문), 경사로로 구성되어 있다. 진입영역은 서비스환경 구성 영역 4개 중 가장 높은 점수를 취득한 영역이기도 하다.

접근로, 장애인 전용 주차구역, 주 출입구(문)은 대부분 최우수와 우수로 평가된 반면, 경사로의 경우 일반수준에 머물러 있는 것으로 조사되었다. 평가 결과의 평균값은 본원 2.16, 대전기록관 2.42, 대통령기록관 2.79로 대통령기록관, 대전기록관, 본원 순으로 높은 점수가 나왔다.

3.3.2 공용영역

공용영역은 이용자들이 기록관 내부로 들어와 각각의 서비스 및 업무공간영역으로 진입하기 전에 머무는 공간으로, 안내데스크를 비롯하여 편의 사항을 제공하는 요소들로 일반 편의영역과 기록관 내부 시설로 이동할 수 있게 해주는 이동과 관련된 영역 그리고 장애인 전용 화장실로 구성되어 있는 일반 공용영역으로 구성되어 있다. 공용영역은 총 9개 영역(일반 출입문, 복도, 계단, 승강기, 장애인 화장실, 화장실 접근, 대변기, 소변기, 세면대) 45항목으로 총점 135점으로 가장 많은 세부항목으로 구성되어 있으며, 각 기관별 평균점수가 모두 우수한 기준을 넘긴 것으로 조사되었다. 특히 장애인 화장실과 관련된 영역은 대부분 최우수 기준에 도달하고 있었다. 대통령기록관의 경우 모든 세부사항에서 최우수 기준을 만족하는 장애인 화장실을 제공하고 있었고, 본원과 대전 기록관의 경우 화장실 접근영역의 바닥 마감에 줄눈이 1cm 이상인 바닥으로 구성되어 있는 등 모두 우수 점수를 받았다.

3.3.3 기본서비스영역

기본서비스영역은 기록관이 소장하고 있는 기록물에 대한 이용자들의 검색과 열람서비스를 제공하는 시설 및 환경과 관련된 영역이다. 기본서비스 영역은 안내데스크(참고면담)와 검색대에 관련된 사항을 평가하는 검색서비스 영역과 열람실, 특수매체열람실에 관련된 사항을 평가하는 열람서비스 영역으로 나누어 평가하였다. 기본서비스영역은 기록관의 가장 기본적인 이고도 직접적인 서비스환경 영역임에도 불구하고 진입영역, 공용영역에 비하여 매우 낮은

수준의 서비스 환경이 조성되어 있음이 확인되었다. 본원의 경우 검색에 관련된 사항은 평균 1.5점, 열람과 관련된 사항은 1.4점으로 모두 우수한 기준에도 못 미치고 있었다.

구체적으로 검색서비스 영역의 경우, 참고면담이 진행되는 안내데스크와 이용자들이 직접 검색을 할 수 있는 검색대로 나누어 평가하였다. 본원의 경우 안내데스크는 출입문 인쪽에 있지만, 하부에 여유 공간이 없는 일자형 구조로 구성이 되어 있었고, 입구에서 안내데스크까지 단차가 존재하여 휠체어 이용자의 경우 이용에 큰 제약이 있었다. 안내데스크의 동선의 경우도 주 통로폭 1.2m 이상은 확보하고 있지만, 참고면담을 위한 보조도구는 제공되고 있지 않았다. 자료검색대 또한 국가기록정보센터 내부에 총 2석이 제공되고 있었으며, 동일하게 단차가 존재하여 검색대 이용에도 제약이 있었다. 자료검색대는 하부공간이 확보되어야 휠체어 이용자의 이용이 가능함에도 불구하고, 높이가 조절되는 가변형 테이블은 제공되고 있지 않았다. 대통령기록관의 경우, 안내데스크는 출입문 전면에 있으며, 단차가 전혀 없는 구조로 되어 있었다. 하지만 안내데스크 하부 공간과 보조도구 제공에 관련된 사항은 본원과 마찬가지로 일반 기준만을 충족하고 있었다. 검색대의 경우 출입문에서 바로 안내 표시로 식별할 수 있으며, 한 번에 4명 이상의 이용자가 이용할 수 있는 자료검색대를 배치하였다. 검색대는 안내데스크와는 다르게 하부 공간이 휠체어 이용자가 이용이 가능한 공간을 확보하고 있으며, 자료검색대까지의 동선 또한 본원과 마찬가지로 다른 관람객을 방해하지 않고通行할 수 있는 통로 폭 1.5m 이상을 확보하고 있었다.

열람서비스 영역의 경우, 열람실의 조도는 조사 대상지 모두 LED로 구성된 적절한 조도를 확보하고 있으며, 현휘가 발생하지 않았다. 본원의 열람테이블은 일반 좌석과 혼용하여 설치하여 해당 영역의 평가는 일반 기준을 만족하는 것으로 조사되었다. 대통령기록관의 열람테이블은 본원과 달리 일반 좌석과 혼용하여 설치하지 않고, 출입구에서 접근이 쉬운 곳에 위치되어 있었다. 본원의 열람실의 주요 통로는 1.2m 이상 확보하고 있었으며, 열람테이블의 높이와 구조 또한 휠체어 이용자가 이용 가능한 구조로 설치되어 있었다. 다만 시각장애인을 위한 점자 업무 안내책자, 8배율 이상의 확대경, 보청기기, 휠체어 등 열람 보조도구와 대체자료의 경우 조사대상기관 모두 제공하고 있지 않았다. 특수매체인 시청각자료, M/F자료를 열람할 수 있는 특수매체 열람실의 경우 특수매체 열람실이 따로 제공되고 있지 않았으며, 일반열람실 내부에서 해당 자료를 열람할 수 있도록 준비해 놓고 있었다. 해당영역의 테이블 간격, 주요통로, 열람테이블 높이 및 하부구조는 앞서 살펴본 일반열람과 동일한 시설을 구성하고 있었기 때문에 해당영역에 대한 평가 또한 동일하게 조사되었다. 대통령기록관의 특수매체 열람시설의 경우 본원과는 다르게 테이블 간 간격이 넓었지만, 휠체어 이용이 가능하도록 하부공간을 제공하는 열람테이블이 아닌 일반테이블을 특수매체 열람테이블로 제공하는 등 서비스환경 구성과 제공에 제한이 있었다.

3.3.4 확장(부가가치)서비스영역

확장서비스영역은 전시서비스와 교육서비스

로 나누어진다. 전시의 경우, 전시실의 접근과 전시실 내부 통로의 유효 폭을 조사하는 영역과 전시물의 설치위치, 휠체어 이용자 접근에 관한 영역인 전시물, 전시프로그램, 전시관람지원시설로 나누어 평가하였다. 교육영역의 경우, 소규모 이용자교육이 가능한 교육실과 대단위 교육이 가능한 세미나실로 나누어 조사하였다. 확장서비스영역 또한 앞서 살펴본 기본서비스영역과 마찬가지로 진입영역, 공용영역보다 매우 낮은 수준의 환경이 조성되어 있었다. 본원의 경우 전시에 관련된 사항은 평균 1.9점으로, 대전기록관 1.4, 대통령기록관은 1.8점과 같이 세 기관 모두 비슷하게 낮은 수준의 전시환경이 조성되어 있었고, 교육실 또한 모두 평균 1.5점으로 조사되어 비슷하게 낮은 수준의 환경을 제공하고 있었다.

구체적으로 전시영역은 모든 서비스 영역 중 가장 큰 규모와 공간을 차지하고 있었으나, 환경과 시설은 다양한 이용자를 고려하지 못하고 있었다. 본원의 경우, 현재 전시는 홍보관과 전시관에서 시행되었다. 홍보관의 경우 전시실 접근과 통로는 최우수의 조건에 맞추어져 있으나, 전시관의 경우 출구 쪽 유효 폭이 상대적으로 좁으며, 전시실로 통하는 통로 폭이 좁게 구성되어 낮은 평점을 받았다. 전시물의 위치 또한 휠체어 이용자가 전시물에 접근이 가능하여 보기 쉬운 범위에 전시물이 설치되어 있는 경우도 있었지만, 휠체어 이용자가 앉은 상태에서 관람이 불가능한 높이의 전시물이 다수 존재했으며, 휠체어 사용자의 무릎이 전시물 안으로 들어갈 수 있도록 설계되어 있지 않았다. 전시프로그램의 경우, 본원과 대전기록관은 휠체어 사용자의 무릎 부분이 전시프로그램 안으

로 들어갈 수 있도록 설계되어 있었지만, 대통령기록관의 전시프로그램 일부에서는 경사로가 설치되어 있지 않은 단상이나, 앉은 상태에서 이용이 불가능한 체험 프로그램이 다수 존재하여 낮은 점수를 받았다. 시각장애인 지원도구인 음성해설 장치와 시·청각장애인용 전시 가이드 단말기는 조사 대상지 모두 제공하고 있지 않았다. 또한 본원과 대통령기록관의 경우 중간에 쉴 수 있는 휴식용 벤치와 테이블이 각각 최우수, 우수의 조건에 맞추어 구성되어 있어 있지만, 대전기록관의 기획전시실의 경우 전시실 밖과 전시실 마지막 출구에만 휴식용 벤치가 설치되어 본원과 대통령기록관보다 낮은 점수를 받았다.

교육서비스 영역의 경우, 교육실과 세미나실은 모든 기관에서 존재했지만 일반적인 기록관 방문객에게는 이용과 환경 점검이 허용되지 않아 계측이 불가능했다. 그뿐만 아니라, 이용자 교육이 포함된 방문을 신청했을 경우에도 일반 이용자가 아닌 전문가 코스의 견학에만 교육실과 세미나실 개방이 허용되는 것으로 조사되었다. 일반적인 교육에 관련된 사항은 모두 전시실 입구에 위치한 안내데스크나 열람실의 기능을 하고 있는 열람센터에서 주로 이루어지고 있는 것으로 조사되었다. 따라서 현재 교육영역의 환경은 모두 비슷한 수준의 평균 1.5점으로 낮게 평가되었고, 세부 영역에 대한 평가 또한 동일한 수준으로 각 실이 운영되고 있어 매우 낮은 점수를 받았다. 교육실의 경우, 이동식 교육용 테이블과 의자에 휠체어의 고정 및 안전을 위한 장비가 따로 비치되어 있지 않은 것으로 조사되었다. 세미나실의 경우, 경사로 및 통로 폭에 휠체어 이용자가 드나들 수 있는 경사로가

설치되어 있지 않았으며 휠체어를 고정할 수 있는 안전장치나 휠체어 객석도 존재하지 않았다. 청각장애인을 위한 보조도구인 디지털 정보표지판이나 수화통역 서비스 즉, 청각장애인이 이해할 수 있는 활자로 구성된 보조도구 또한 갖추어 있지 않은 것으로 조사되었다.

4. 결 론

4.1 조사결과 정리 및 시사점

중앙기록물 관리기관의 기록정보서비스 환경을 평가하고 분석한 결과, 몇몇 부분에서 서비스 이용에 있어 문제점이 보여 시급한 개선을 필요로 하고 있었다. 구체적으로 첫째, 진입 영역, 공용영역에 비하여 직접적인 기록정보서비스가 제공되는 기본서비스영역과 확장(부가가치)서비스영역에서의 환경 개선이 시급했다. 가장 기본적인 참고서비스가 이루어지는 안내데스크 영역에서조차 기본적인 물리적 환경과 시설물이 제대로 갖추어져있지 않아, 장애인 이용자나 중·노년층 같은 특수한 환경적 배려가 필요한 이용자에게는 접근 자체가 어렵거나 차단되는 결과를 보여, 기본적인 서비스영역에서부터 장애물 없는 서비스환경 조성을 위한 구체적인 개선이 필요하다.

둘째, 시·청각장애인을 위한 보조도구나 대체자료가 제대로 제공되지 않는 것으로 조사되어 시설물뿐 아니라 특정 자료와 장비의 보충과 개선도 필요로 했다. 대체자료란, 장애로 인해 일반적인 인쇄물을 읽을 수 없는 장애인들을 위해 접근 가능하게 변환하여 제작된 자료

를 지칭하며, 점자자료, 녹음자료, 데이지 자료, 큰글자 자료, 동영상에 자막이나 수어를 삽입한 자료, 화면 해설 영상자료, 촉각 자료를 포함한다(한국기록학회 2008). 『2017 국가기록백서』(국가기록원 2018b)에 따르면, 현재 국가기록원에서 제공하는 기록물의 96%가 인쇄자료로 이루어져 있다고 보고된다.¹⁾ 이러한 인쇄자료의 경우 약시 자나 시각장애인 이용자의 경우 대체자료나 보조도구가 없다면 이용 자체가 불가능하다. 기록전시의 경우에도 시·청각장애인을 위한 보조도구인 전시 가이드 단말기나 수화 서비스 등이 제공되지 않으면 일반 이용자와는 다르게 전시물을 이용하는 것 자체가 차단된다. 따라서 시·청각장애인을 위한 대체자료나 보조도구가 시급히 보충되어야 한다.

셋째, 기록정보서비스 환경을 계측하기 위해 지표와 척도를 새로이 도출하는 과정에서 기록정보서비스 환경과 관련된 다양한 규정들을 탐색하고 참고하였다. 앞서 살펴본 영구기록물관리기관의 시설·장비 기준, 영구기록물관리기관 시설·환경기준, 그리고 기록물 서비스에 관한 원칙과 내용, 서비스 종류별 실행 지침을 제시하는 NAK/s 21:2018 공공기록물 서비스 표준(v1.1) 등을 분석하는 과정에서 현재 국가기록원은 기록정보서비스를 위한 표준과 지침을 마련하여 시설과 장비 환경 그리고 서비스 환경에 대한 최소한의 기준을 마련해두고 있음을 알 수 있었다. 하지만, 해당 영역의 기준들은 최소한의 시설과 장비, 환경에 대한 기준만을 마련하고, 해당 조항 또한 강제성이 없기 때문에 이조차도 각 기록관에서 지켜지지 않고 있음이

조사 과정에서 재차 확인되었다. 실제로 영구기록물관리기관 시설·환경기준에 따르면 열람실의 구성 기준에서 '다양한 기록물의 효율적 열람을 위하여 목록실, 일반열람실, 원본전용열람실, 마이크로필름열람실, 시청각열람실, 휴게실 등으로 나누어 설치할 것'을 제정하고 있지만, 본 연구의 조사 결과 일반열람실 한 곳에서 모든 열람서비스가 이루어지고 있었다. 따라서 기록정보서비스에 대한 규정과 표준들이 다양한 논의와 연구를 통해 개선이 되어야 함은 물론 이를 지킬 수 있는 의무조항과 법적 책임이 추가되어야 할 것이다.

이뿐 아니라, 중앙기록물 관리기관인 국가기록원은 공공의 기록정보를 다루고 있는 공공기관으로서 모든 국민에게 평등하고 동일한 수준의 정보서비스를 제공해야 하는 임무를 갖고 있다. 그렇기에 정보격차를 해소하기 위한 시책을 마련해야 하는 임무 또한 갖고 있다. 하지만 현재 국가기록원의 기록정보서비스의 근원이 되는 「공공기록물관리에 관한 법률」에서는 중앙기록물 관리기관의 사명에 대한 어떠한 법적 책임도 명시하고 있지 않다. 그러나, 유사한 유관문화유산기관인 도서관의 경우 「도서관법」에서 도서관의 책무로 지식정보격차의 해소의 임무를 갖고 있음을 명시하며, 이를 위하여 지식정보격차해소를 지원해야 한다고 명시하고 있다. 이에 따라 도서관의 경우 이 법에 근거하여 도서관발전종합계획을 수립할 때 정보취약계층을 포함한 지식정보격차 해소를 위한 서비스 증진사항을 포함하고 있다. 이는 기록관리 분야에서 참고할 수 있는 좋은 사례라 할 수 있

1) 2017년 9월 30일 기준, 일반문서, 도면, 카드, 간행물 등 인쇄자료는 총 128,567,583건으로 전체 기록물의 96% 이상이 인쇄기록물로 구성되어 있다(국가기록원 2018b).

다. 따라서 기록정보서비스 환경 개선의 구체화를 위해 이러한 법적, 정책적 노력이 뒷받침되어야 할 것이다.

넷째, 현재 국가기록원에서는 기록정보서비스 환경을 평가할 수 있는 공공기록물 서비스 자체 점검 리스트(예, NAK/S 21:2018(v.1.1) 공공기록물 서비스 표준의 부속서 D, 공공기록물 서비스 자체 점검 리스트)를 마련해 두고 있다. 그러나, 이는 매우 기본적인 수준의 점검 리스트이며, 해당 점검 리스트로는 기록정보서비스와 관련이 있는 여러 복합적인 환경을 점검하기에는 많은 한계가 있다. 따라서 기록정보서비스 환경을 다방면의 여러 세부 요소들에 대한 평가가 가능하게 하는 다양한 평가도구가 개발되고, 평가도구에 대한 지속적인 후속관리가 필요하다. 이렇게 재개발된 평가도구를 통한 주기적인 기록정보서비스 환경평가는 기록정보서비스 환경 개선에 일조할 수 있을 것이다. 본 연구는 이런 기초적인 필요에 착안하여 보다 객관적인 서비스환경평가 도구를 생성하는 한 선례를 제시하고자 지표 및 척도 개발 과정을 자세히 기술하였다. 이런 선례를 바탕으로 국가기록원이 주도하여 평가도구 개발을 위한 포괄적이고 심도 있는 논의를 통해 객관적이고도 표준화된 지표와 척도 생산에 더욱 적극적인 자세를 견지해야 할 것이다.

끝으로, 장애물 없는 기록정보서비스 환경조성을 위해서는 전문 인적자원 즉 기록정보서비스를 위한 능력과 자격을 갖춘 아키비스트의 충원과 이들을 위한 재교육을 강조하지 않을 수 없다. 인적자원은 효율적인 기록정보서비스 환경을 구성하는 데 있어 기본적인 요소라고 할 수 있다. 인적자원을 통해 기록물, 이용자,

시설 및 환경이 유기적으로 어우러진다면 효과적인 기록정보서비스를 기대할 수 있다. 그러나, 안타깝게도 본 연구를 진행하는 과정에서 국가기록원의 기록관리사들이 기존에 갖추어진 시설물을 이용자들에게 제공하고 알리고 홍보하는 일에 얼마나 소극적이고 비협조적이기까지 한 지를 확인할 수 있었다. 일례로 세미나실과 교육실의 환경을 측정하기 위해 정보공개청원은 물론 직접 방문을 통해 여러 번 요청하였음에도 불구하고 합당한 이유와 근거 설명 없이 단순히 이용불가만을 공지함으로 실제로 환경평가를 온전히 마칠 수 없었던 이번 연구의 사례는 기존 기록관리사들이 얼마나 이용자 서비스에 있어 소극적이고 수동적인지를 보여주는 한 단면이라 할 수 있다. 그러나, 이제는 비장애인 이용자에게 대한 서비스공간 뿐 아니라 장애인과 같은 정보취약계층의 이용자들을 위한 서비스제공까지 고려한다면 아키비스트들이 기록정보서비스를 위한 전문지식과 기술을 갖추어야 함은 물론, 더욱 적극적인 서비스마인드와 자세를 견지할 필요가 있다. 장애물 없는 정보서비스환경을 구축하기 위해 사회복지에 대한 기본 지식을 갖추어야 하며, 장애유형 및 연령별 장애인에 대한 이해를 갖추어야 하고 이 바탕 위에 장애인의 유형별, 생애주기별 적절한 서비스를 제공할 수 있어야 한다. 따라서 이러한 자격과 능력을 갖춘 인적자원의 충원과 기존 인력의 재교육이 보다 강화되고 강조돼 기록관의 장애물 없는 서비스환경 구축을 위한 노력과 함께 그 환경을 보다 적극적으로 관리하고 이용시키고 홍보하는 데 부족함이 없어야 할 것이다.

4.2 한계 및 후속 연구

기록정보 이용에 장애가 있는 이용자들 또한 비장애인들과 마찬가지로 기록물에 대한 동등한 접근과 정보서비스를 제공받을 권리를 누릴 수 있어야 한다. 이런 필요와 취지에서 시작한 본 연구는 장애물 없는 기록정보서비스 환경을 지원하기 위한 기초 작업으로, 기록관의 서비스 제공을 위한 물리적 환경이 어떻게 구성되어 있는지 평가할 수 있는 도구를 개발하였다. 구체적으로, 기록정보서비스의 유형을 문헌연구를 통해 지표로 도식화하고 이를 세부시설과 이용자 이동 동선을 파악하여 기록정보서비스 환경 평가의 범주를 네 가지 영역으로 구성하였다. 기록정보서비스 환경평가를 위해 총 28영역의 109개의 세부평가항목으로 구성하여 최종 척도를 도출하였다. 이런 이론적인 평가도구의 개발에만 머물러 있지 않고, 실제 중앙기록물 관리기관을 대상으로 현단계 서비스환경을 평가하고 그 결과를 바탕으로 시사점을 분석하여 개선점을 제안하였다는 데서 이 연구의 의의가 있다.

나아가 그동안 기록관리학 분야에서 기록정보서비스 평가에 관한 연구의 대부분이 비장애인을 대상으로 이루어져 왔으며, 평가 또한 온라인 서비스의 평가 위주로 진행되어왔다. 정보기술의 발전에 따라 온라인상의 기록정보서비스에 대한 환경평가에 대한 다양한 연구는 시도되었지만, 이용자가 직접 기록관에 방문하여 이용하게 되는 오프라인 열람서비스와 전시 서비스, 교육서비스에 대한 환경과 해당 서비스에 도달하기까지 필요한 제반시설 평가에 대한 연구는 매우 부족한 상태인 것으로 조사되었다. 이에 본 연구는 비장애인과 장애인을 포

함한 모든 이용자가 동등하게 기록정보서비스를 제공받기 위한 오프라인 서비스 환경 평가를 구체적으로 수행했다는 점에서도 이 연구의 의의가 있다.

그러나, 이러한 연구의 의의에도 불구하고 본 연구는 몇 가지 한계가 있다. 첫째, 제안된 평가 지표와 척도는 타당도(validity)와 신뢰도(reliability)를 확인하는 과정을 거치지 못했다. 특히 현장조사를 실시하는 과정에서도 연구자 1인만이 측정한 결과를 가지고 평가했기에 신뢰도에 의문이 생길 수 있다. 이 신뢰도 문제는, 후속 연구에서 다양한 연구자들과 전문가들의 지속적인 현장조사 과정을 통해 신뢰성을 확보할 수 있다. 또한 타당도의 경우는 기록관 중에서도 장애인 전용 생활환경을 전제로 하는 시설물들 중심으로 현장 조사를 집중해서 진행할 경우 타당도는 더욱 높일 수 있을 것으로 예상된다. 그러므로, 후속 연구에서는 제안된 척도를 바탕으로 실제로 국가기록원을 비롯한 다양한 기록관들을 대상으로 다양한 전문가들의 현장 조사를 진행하는 가운데, 평가항목과 내용을 수정하는 과정을 통해 개발된 척도의 타당도와 신뢰도를 입증하여 더욱 완성도를 높여 나가야 할 것이다.

둘째, 개발된 척도는 중앙기록물 관리기관 즉 보편적이고도 대표적인 기관을 대상으로 기록정보서비스 환경평가 요소를 보다 종합적이고도 포괄적으로 평가할 수 있는 것에 초점을 맞추었다. 그러나 각 기록관의 종류와 기능(예, 대학기록관, 지방기록관 등)에 따라, 혹은 이용자의 특성에 따라 특수하게 고려해야 할 세부적인 요소들이 더 많이 존재할 수 있다. 그러므로 후속연구에서는 제안된 지표를 기본 틀로

삼되, 각 기록관의 목적과 주요 이용자의 특성을 반영하여 더욱 세분되고 구체화한 지표와 척도가 개발되어야 할 것이다. 이상의 계속되는 후속연구들을 통해 기록관의 서비스 환경을

객관적으로 조사하여 근본 문제점을 발견하고 이를 개선할 방안들을 논의하는 가운데 모든 이용자가 어떠한 '장애물 없이' 기록정보서비스를 제공받을 수 있어야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 강경연. 2010. 『아파트 욕실에서의 유니버설디자인 적용방안 연구: 치수 및 가구배치계획과 색채계획을 중심으로』. 박사학위논문. 고려대학교 대학원, 건축공학과.
- 국가기록원. 2008. 『영구기록물관리기관 시설 환경 기준(v.1.0)』. 대전: 행정안전부 국가기록원.
- 국가기록원. 2012. 『기록물관리기관 표준운영절차(v.1.1)』. 대전: 행정안전부 국가기록원.
- 국가기록원. 2018a. 『공공기록물 서비스 표준(v1.1)』. 대전: 행정안전부 국가기록원.
- 국가기록원. 2018b. 『2017 국가기록백서』. 대전: 행정안전부 국가기록원.
- 김건 외. 2013. 국내 기록정보서비스 연구의 동향 분석. 『한국기록관리학회지』, 13(3): 199-229.
- 김보일. 2013. 시각장애인을 위한 기록정보서비스 개선 방안에 관한 연구. 『디지털도서관』, 71: 70-85.
- 김준우. 2016. 『기록관리체계 분석에 따른 지방기록물관리기관의 공간모형 계획에 관한 연구』. 석사학위논문. 홍익대학교 건축도시대학원, 건축설계전공.
- 김현지, 이해영. 2009. 웹 기록정보서비스 평가모형 개발과 서비스 평가: 대학기록관을 중심으로. 『한국기록관리학회지』, 9(2): 59-78.
- 문화체육관광부. 2013. 『문화시설 유니버설디자인 길잡이』. 세종: 문화체육관광부.
- 문화체육관광부. 2014. 『공공도서관 유니버설디자인 매뉴얼 개발연구』. 세종: 문화체육관광부.
- 설문원. 2008. 기록정보서비스 전략계획 수립을 위한 기초 연구. 『정보관리학회지』, 25(3): 249-271.
- 송정란. 2018. 『유치원의 장애물 없는 생활환경 조성에 관한 연구: 장애물 없는 생활환경 인증기준을 중심으로』. 석사학위논문. 한국교원대학교 교육정책전문대학원, 교육시설환경정책전공.
- 윤인환. 2011. 『공공업무시설의 장애인편의시설 개선방안에 관한 연구: 밀양시의 동사무소와 면사무소를 중심으로』. 석사학위논문. 부산대학교 산업대학원, 산업건축학전공.
- 이경성. 2016. 『장애물 없는 생활환경 인증 공공건축물 분석을 통한 B.F 인증지표 개선방안에 관한 연구: 대전광역시 주민자치센터를 중심으로』. 석사학위논문. 공주대학교 대학원, 건축학과.
- 이규일, 강명근. 2011. 장애물 없는 생활환경 인증제도 평가 지표 개선방향 연구: 건축물분야 인증지표를 중심으로. 『의료·복지 건축』, 17(4): 25-37.
- 이명희. 2008. 『지방기록물관리기관을 위한 이용자 서비스 모형 개발』. 석사학위논문. 상명대학교

대학원, 문헌정보학과.

- 이숙희. 2004. 『기록보존소의 열람환경 구축에 관한 연구』. 석사학위논문. 명지대학교 기록관리대학원, 기록관리학과.
- 이해영 외. 2007. 기록정보서비스의 평가 및 개선방안. 『한국기록관리학회지』, 7(2): 25-42.
- 장정안, 조영행. 2011. 부산지역 구 군청 시각장애인 편의증진시설 실태 조사를 통한 개선방향. 『지역사회개발연구』, 36(1): 49-61.
- 전수진. 2008. 공공기관의 기록관리현황 평가 지표 개발. 『기록학연구』, 18: 3-36.
- 정우철, 이해영. 대학기록관 이용자의 기록정보서비스 평가. 2016. 『한국기록관리학회지』, 16(1): 195-221.
- 정협찬 외. 2017. 대통령기록관 장애인서비스 현황 및 개선방안. 『한국비블리아학회지』, 28(4): 127-156.
- 한국기록전문가협회. 2014. 한국기록전문가윤리강령. [online]. [cited 2018.9.8].
〈<https://www.archivists.or.kr/795>〉.
- 한국기록학회. 2008. 『기록학용어사전』. 서울: 역사비평사.
- 한국장애인개발원. 2015. 장애물 없는 생활환경인증지표. [online]. [cited 2018.9.8].
〈<https://bf.koddi.or.kr/bf/bf.aspx>〉.
- 한수연, 정동열. 2012. 기록물관리기관 서비스 품질 척도 개발에 관한 연구: 공공기관을 중심으로. 『한국기록관리학회지』, 12(1): 59-78.
- 허덕행. 2014. 『기록정보서비스의 평가 지표에 관한 연구』. 석사학위논문. 명지대학교 기록정보과학전문대학원, 기록관리전공.
- Cox, R. J. 1992. *Managing Institutional Archives: Foundational Principles and Practices*. New York, NY: Greenwood Press.
- Cook, T. 1993. “The Concept of the Archival Fonds in the Post-Custodial Era: Theory, Problems and Solutions.” *Archivaria*, 35: 24-33.
- Pugh, Mary Jo. 2005. *Providing Reference Services for Archives and Manuscripts*. Chicago, IL: The Society for American Archivists.

[법령]

- 국토교통부, 보건복지부. 2018. 『장애물 없는 생활환경 인증에 관한 규칙』. [online] [cited 2018.12.8].
〈<http://www.law.go.kr/법령/장애물없는생활환경인증에관한규칙>〉.
- 문화체육관광부. 2018. 『도서관법』, 법률 제15167호, 2017.12.12.
- 보건복지부. 『장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률』, 법률 제 13805호, 2016.1.19.
- 보건복지부. 『장애인복지법』, 법률 제16248호, 2019.1.15.
- 행정안전부. 2017. 『공공기록물 관리에 관한 법률』, 법률 제14613호, 2017.3.21.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Han, Soo Yeon and Dong Youl Jeong. 2012. "A Study on the Development of Archive Service Quality Scale: Focused on Public Institutions." *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 12(1): 59-78.
- Heo, Duk Hang. 2014. *A Study on Evaluation Indicators of Archival Information Services*. M.A. thesis. Myongji University.
- Jang, Jung An and Young Hang Cho. 2011. "A Study on the Directions of Convenient Facilities for the Visually Impaired Persons." *Journal of Korea Community Development Society*, 36(1): 49-61.
- Jeon, Soo-Jin. 2008. "Development of Evaluation Indicators of the Records Management Condition of Public Organizations." *The Korean Journal of Archival Studies*, 18: 3-36.
- Jeong, Him-Chan et al. 2017. "A Study on Methods to Improve the Services for the Disabled in Presidential Archives." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 28(4): 127-156.
- Jeong, Woo-cheol and Hae-young Rieh. 2016. "Users' Evaluation of Information Services in University Archives." *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 16(1): 195-221.
- Kang, Kyung-Yeon. 2010. *A Study on the Application of Universal Design in Apartment Bathroom: Focused on Spatial Dimension, Fixture Layout, and Color Schemes*. Ph. D. diss., Korea University.
- Kim, Bo Il. 2013. "A Study on the Improvement of Archival Information Services for the Visually Impaired." *Digital Library*, 71: 70-85.
- Kim, Geon et al. 2013. "Research Trends of Archival Information Services in Korea." *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 13(3): 199-229.
- Kim, Hyun-Jee and Hae-Young Rieh. 2009. "Evaluation Model Development for Web Archival Information Services and the Service Evaluation: Focused on University Archives." *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 9(2): 59-78.
- Kim, Jun-Woo. 2016. *A Study on Spatial Model Planning for the Regional Archives Based on Analysis of the Record Management System*. M.A. thesis. Hongik University.
- Korea Disabled People Development Institute. 2015. Barrier-Free Certificate. [online]. [cited 2018.9.8]. <<https://bf.koddi.or.kr/bf/bf.aspx>>.

- Korea Society of Archival Studies. 2008. *Dictionary of Records and Archival Terminology*. Seoul: YUKBI.
- Korean Association of Records Managers and Archivists. 2014. Code of Ethics for Korean Records Managers and Archivists. [online]. [cited 2018.9.8]. <<https://www.archivists.or.kr/795>>.
- Lee, Geoung-Soung. 2016. *A Study on the Improvement of the Barrier-Free Authentication Indicators through the Analysis of Barrier-Free Authentication Public Buildings: Focused on Daejeon Metropolitan City Residents Autonomy Center*. M.A. thesis. Kongju National University.
- Lee, Kyoo Il and Byoung Keun Kang. 2011. “A Study on the Improvement Direction of Barrier Free Certification Evaluation Items: Focused on the Evaluation Items of Building.” *Journal of the Korea Institute of Healthcare Architecture*, 17(4): 25-37.
- Lee, Myoung Hee. 2008. *Developing a Public Services Framework for the Regional Archives in Korea*. M.A. thesis. Sangmyung University.
- Lee, Sookhee. 2004. *A Study on Enhancing Accessibility to the National Archives*. M.A. thesis. Myoungji University.
- Ministry of Culture, Sports and Tourism. 2013. *Universal Design Guidelines for Cultural Facilities*. Sejong: Ministry of Culture, Sports and Tourism.
- Ministry of Culture, Sports and Tourism. 2014. *Development of Universal Design Manual for Public Libraries*. Sejong: Ministry of Culture, Sports and Tourism.
- National Archives of Korea(NAK). 2008. *Facilities and Environmental Standard for Archives (Version 1.0)*. Daejeon: NAK.
- National Archives of Korea(NAK). 2012. *Standard Operating Procedures for Records Centers: General (Version 1.1)*. Daejeon: NAK.
- National Archives of Korea(NAK). 2018a. *Standard for the Public Records Service(Version 1.0)*. Daejeon: NAK.
- National Archives of Korea(NAK). 2018b. *National Archives of Korea White Paper 2017*. Daejeon: NAK.
- Rieh, Hae Young et al. 2007. “Evaluation and Improvement Direction of Information Services in Records Centers and Archives: A Case Study.” *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 7(2): 25-42.
- Seol, Moon-won. 2008. “A Study of Strategic Planning for Archival Information Services in the National Archives of Korea.” *Journal of the Korean Society for Information Management*,

25(3): 249-271.

Song, Jung-Ran. 2018. *A Study on the Establishment of a Barrier Free Living Environment in Kindergarten: Focusing on Barrier Free Living Environment Certificate Standards*. M.A. thesis, Korea National University of Education.

Yun, In Han. 2011. *The Study on the Improvement of the Disabled Facilities in Public Service Facilities: Focusing Dong Office and Myeon Office of Miryang City*. M.A. thesis, Pusan National University.

[부록] 기록정보서비스 환경 평가도구(척도)

| 범주 | 평가항목 | 최우수(3점) | 우수(2점) | 일반(1점) | |
|-------|-------------|-----------------|--|--|---|
| 진입 영역 | 접근로 | 보도에서 주출입구까지 접근 | 모든 출입구 중에서 50%이상 차도와 완전히 분리된 접근로 | 모든 출입구 중에서 50%이상 보행자와 차량의 교행이 포함된 전용 접근로 | 주출입구 접근로만 보행자와 차량의 교행이 포함된 전용 접근로 |
| | | 유효 폭 | 전체구간의 접근로 유효 폭이 1.8m 이상 | 전체구간의 접근로 유효 폭이 1.5m 이상 | 전체구간의 접근로 유효 폭이 1.2m 이상 |
| | | 단차 | 전체구간에 단차 없음 | 전체구간 중 일부에 단차 2cm이하 | 전체구간 중 일부에 단차 2cm이상 |
| | | 기울기 | 접근로 전체구간 기울기가 1/24 (4.17%/2.39°)이하 | 접근로 전체구간 기울기가 1/18 (5.56%/3.18°)이하 | 접근로 전체구간 기울기가 1/12 (8.33%/4.76°)이하 |
| | | 바닥 마감 | 모든 출입 접근로 중에서 50%이상 이 걸려 넘어지거나 미끄러질 염려가 없는 재질, 줄눈이 있는 경우 0.5cm이하 인 경우임 | 모든 출입 접근로 중에서 50%이상 이 걸려 넘어지거나 미끄러질 염려가 없는 재질, 줄눈이 있는 경우 1cm 이하인 경우임 | 모든 출입 접근로 중에서 50%이상 이 걸려 넘어지거나 미끄러질 염려가 없는 재질 |
| | | 보행 장애물 | 접근로에 가로등, 간판, 이동식 화분 등의 장애물이 전혀 설치되어 있지 않음 | 접근로에 가로등, 간판 등이 설치되어 있으나 접근방지용난간 또는 보호벽을 설치하여 보행자의 안전한 접근이 연속적으로 가능함 | 접근로에 가로등, 간판 등이 설치되어 있으나 접근이 원활한 경우 |
| | | 덮개 | 높이차 전혀 없으며, 구멍이 없는 덮개를 사용 | 높이차 전혀 없으며, 격자구멍(틈새) 등이 양방향 모두 2cm이하 | 높이차 약간 있지만, 이동에 지장을 미치지 않는 경우 |
| | 장애인 전용 주차구역 | 주차장에서 출입구까지의 경로 | 외부주차장의 경우 지붕이 설치되거나, 실내주차장의 경우 승강설비와 가장 가까운 장소에서 수평접근이 가능 | 경사로 없이 접근 가능 | 경사로를 이용하여 접근 가능하며, 기울기가 1/12(8.33%/4.76°) 이하로 설치 |
| | | 주차면수 확보 | 규정비율의 100%초과 확보 | 규정비율의 100%확보(최소 1면 이상 의무 설치) | 규정비율은 100%확보하지 못하나, 장애인 주차구역이 존재함 |
| | | 주차구역 크기 | 폭 3.5m, 길이 5.0m, 휠체어 활동공간 노면표시 | 폭 3.3m, 길이 5.0m, 휠체어 활동공간 노면표시 | 폭 3m, 길이 5.0m, 휠체어 활동공간 노면표시 |
| | | 보행안전 통로 | 모든 구간에 보행안전통로(폭 1.8m 이상)가 연속적으로 설치 | 모든 구간에 보행안전통로(폭 1.5m 이상)가 연속적으로 설치 | 모든 구간에 보행안전통로(폭 1.2m 이상)가 연속적으로 설치 |
| | | 안내 및 유도표시 | 우수의 기준을 만족하며, 연속적인 유도표시 설치 | 일반의 기준을 만족하며, 바닥 색상 등을 통한 식별성 확보 | 주차장입구에서 장애인전용주차구역이 바로 보이며(별도표시 없음) 바닥 및 입식 안내표시 설치 |
| | 주출입구 (문) | 출입구(문)의 높이 차이 | 단차 없이 수평접근 | 0.75m이하 단차(1.2m이상 유효 폭의 경사로 설치) | 0.75m이상 단차(1.2m이상 유효 폭의 경사로 설치) |
| | | 출입문의 형태 | 출입구(문)를 포함하여 모든 출입구의 출입문 중 60%이상 자동문 설치 | 자동문 설치 | 자동 닫힘 기능이 있는(도어체크 등) 여닫이문 설치 |
| | | 유효 폭 | 출입구(문)의 유효 폭 1.2m이상 | 출입구(문)의 유효 폭 1.0m이상 | 출입구(문)의 유효 폭 0.9m이상 |
| | | 단차 | 출입구(문) 단차 전혀 없음 | 출입구(문) 단차 2cm이하 | 단차 2cm 이상 존재하나, 이동에 제약 없음 |
| | | 전면 유효거리 | 출입구(문)의 전면 유효거리 1.8m 이상 | 출입구(문)의 전면 유효거리 1.5m 이상 | 출입구(문)의 전면 유효거리 1.2m 이상 |
| | | 손잡이 | 자동문 | 손잡이는 0.8m~0.9m에 위치 수평 및 수직막대형 | 손잡이는 0.8m~0.9m에 위치 테버형, 수평 또는 수직막대형 중 한 종류 |
| | | 경고블록 | 우수의 조건을 만족하며, 손 끼임 방지설비 설치 | 출입구(문) 0.3m 전 후면에 문의 폭 만큼 표준형 접형블록 설치 | 출입구(문) 0.3m 전 후면에 문의 폭만큼 바닥 색상 및 재질의 변화를 통하여 경고 표시 |
| | 경사로 | 유효 폭 | 우수의 조건을 만족하며, 경사로의 유효 폭이 1.5m이상 확보 | 일반의 조건을 만족하며, 5cm이상의 추락방지턱 또는 측벽을 설치 | 경사로의 유효 폭이 1.2m이상 |
| | | 기울기 | 1/18(5.56%/3.18°)이하로 설치하고, 횡단구배가 없음 | 1/12(8.33%/4.76°)이하로 설치하고, 횡단구배가 없음 | 횡단구배가 존재하나, 이동제약 없음 |
| | | 바닥 마감 | 우수의 조건을 만족하며, 충격은 흡수하고 울림이 적은 재료 사용 | 미끄럼 방지용 타일을 사용하고, 걸려 넘어질 염려 없음 | 미끄럼 방지용 타일을 사용 |
| | | 활동공간 및 휴식공간 | 우수의 조건을 만족하며, 휠체어의 벽면충돌에 따른 충격을 완화하기 위하여 벽에 충격방지용 매트 부착 | 일반의 조건을 만족하며, 양측면에 휠체어바퀴가 경사로 밖으로 미끄러져 나가지 아니하도록 5cm이상의 추락방지턱 또는 측벽 설치 | 바닥면으로부터 높이0.75m 이내 마다 수평면으로 된 1.5m이상을 휴식할 설치, 경사로의 시작과 끝, 굴절부분 및 끝에는 1.5m×1.5m이상의 활동공간 확보 |

| 범주 | | 평가항목 | 최우수(3점) | 우수(2점) | 일반(1점) |
|--------------|-------------------|--------------|--|---|---|
| 진입 영역 | 접근 | 손잡이 | 우수의 기준을 만족하며, 연속손잡이 2단 설치 | 일반의 기준을 만족하며, 차갑고 미끄럽지 않은 재질 사용 | 연속손잡이 1단 설치 색상 및 명도차이가 명확해서 주변으로부터 쉽게 구분 가능 손잡이의 양끝부분 및 끝절부분에는 층수·위치 등을 나타내는 점자 표시판을 부착 |
| | | 안내판 | 우수 조건을 만족하며 음성 안내장치를 함께 설치 | 일반 조건을 만족하며 촉지도식 안내판을 함께 설치 | 장애인 등이 쉽게 인지가능한 안내판은 이동 동선을 고려하여 연속적으로 설치 |
| 공용 영역 | 안내설비 | 점자블록 | 우수의 조건을 만족하며 점자블록 기능 이상의 수준인 경우 | 일반의 조건을 만족하며 주요한 위치에 점자블록이 모두 설치 | 점자블록의 크기는 (0.3m×0.3m)로 하며, 색상은 황색이나 바닥재의 색상과 구별하기 쉬운 색으로 하며, 재질은 반사되지 않고 미끄럽지 않은 재질을 사용하여 매립식으로 설치하여야 함 |
| | | 시각장애인 안내설비 | 우수의 조건을 만족하며, 대지경계선에 접근 시 시각장애인이 소지한 리모콘에 의해 작동되는 음성안내장치 설치 | 재질과 마감을 달리하고, 색 대비를 통해 점자블록의 기능을 확보 | 점자블록을 연속 설치 |
| | | 청각장애인 안내설비 | 우수의 조건을 만족하며, 외극어를 병용하여 표시 | 일반의 조건을 만족하며, 그림을 병용하여 표시 | 안내표시를 읽기 좋은 글자체(고딕체 또는 이와 유사한 글자체)를 사용하였으며, 주변과 명확히 대조되는 색상을 이용하여 문자 표시 |
| | | 경보 및 피난설비 | 시각·청각장애인용 경보 및 피난 설비 | 시각장애인 대피용 청각경보시스템으로 비상벨 및 음성안내 시스템을 연속적으로 설치 청각장애인 대피용 시각경보시스템(경광등)과 조명이 포함된 문자안내설비를 연속적으로 설치 | 시각장애인 대피용 음성안내 시스템을 연속적으로 설치 청각장애인 대피용 조명이 포함된 문자안내설비를 연속적으로 설치 |
| | 일반편의시설 | 피난방법 및 설치위치 | 우수조건을 만족하고 피난훈련시행을 위한 매뉴얼 구비, 연기 등에도 화인이 가능한 안내시설 설치, 각실에 대피가 가능한 피난구를 각각 설치 | 정기적인 피난 훈련에 대한 시행 계획 구비, 피난구까지 안내시설 연속 설치, 각실에 대피가 가능한 피난구를 각각 설치 | 피난구까지 안내시설 연속 설치, 공용공간에 피난구 설치 |
| | | 피난의 구조 | 우수 기준을 만족하며 모든 층의 피난이 직접 지상까지 피난이 가능한 구조인 | 피난 층을 제외한 층중에서 장애인 및 노약자 등이 주로 이용하는 실이 있는 해당 층에는 주요실 별로 외부 피난이 가능한 발코니 등이 휠체어 사용자 등의 이용이 가능한 구조로 설치되어 있음 | 피난 층을 제외한 층중에서 장애인 및 노약자 등이 주로 이용하는 실이 있는 해당 층에는 층별로 외부 피난이 가능한 옥외 공간이 휠체어 사용자 등의 이용이 가능한 구조로 설치되어 있음 |
| | 휴게시설 | 접근 유효 폭 및 단차 | 1.5m이상 통로폭 확보, 전혀 단차 없음 | 1.2m이상 통로폭 확보, 단차가 있으며, 기울기 1/18(5.56%/3.18%) 이하의 경사로 설치 | 1m이상 통로폭 확보, 단차가 있으며, 기울기 1/12(8.33%/4.76%) 이하의 경사로 설치 |
| | | 내부 구조 | 우수의 조건을 만족하며, 수유에 편리하도록 전기 콘센트와 포트 등을 설치 | 일반의 조건을 만족하며, 수유할 수 있는 공간에는 의자 등이 설치되어 있으며 의자 주변에는 휠체어사용자가 접근 가능하도록 전면 혹은 측면에 활동공간이 1.4m×1.4m이상 확보 | 휴게시설 내부 공간에 수유할 수 있는 공간 마련 및 상당 높이는 바닥면으로 0.85미터 이하 하단 높이는 0.65미터 이상인 기저귀교환대와 세면대를 설치 |
| | 비치용품 | 비치하여야 할 용품 | 우수의 조건을 만족하며, 통신중계서비스 등 수화동역사의 연계할 수 있는 시스템 구비 | 일반의 조건을 만족하며, 음성계산기 저시력용 독서기 등 권장 비치용품을 해당시설별 비치용품 규정(편의증진법 시행규칙 제6조관련 별표3)에 맞추어 비치 | 시각장애인을 위한 점자업무안내책자, 8배율이상의 확대경, 보정기기, 휠체어 등 의무 비치용품을 해당시설별 비치용품 규정(편의증진법 시행규칙 제6조관련 별표3)에 맞추어 비치 |
| | | 일반편의시설 | 단차 | 모든 문에 단차 전혀 없음 | 모든 문에 단차 2cm이하 |
| | 유효 폭 | | 모든 문의 유효 폭 1.0m이상 | 모든 문의 유효 폭 0.9m이상 | 모든 문의 유효 폭 0.8m이상 |
| | 전후면 유효거리 | | 모든 문의 전·후면 유효거리 1.8m 이상 | 모든 문의 전·후면 유효거리 1.5m 이상 | 모든 문의 전·후면 유효거리 1.2m 이상 |
| 손잡이 및 점자 표시판 | 우수의 조건을 만족하며, 자동문 | | 일반을 조건을 만족하며, 미닫이문 | 출입구 옆 벽면의 1.5m 높이에 점자표지판 부착 손잡이 높이는 중앙지점이 바닥면으로부터 0.8m~0.9m에 위치하도록 설치 손잡이의 형태는 레버형이나 수평 또는 수직막대형 출입문은 여닫이형태로 출입문 옆에 0.6m이상의 활동공간을 확보 | |

‘장애물 없는 생활환경인증’에 기반한 기록정보서비스 환경 평가 척도 개발과 평가 89

| 범주 | 평가항목 | 최우수(3점) | 우수(2점) | 일반(1점) | |
|----------|---------|--|---|---|--|
| 영역 영역 | 북도 | 유효 폭 | 모든 북도의 유효 폭 1.5m 이상 | 모든 북도의 유효 폭 1.2m 이상 | 모든 북도의 유효 폭 1.0m 이상 |
| | | 단차 | 북도에 단차가 전혀 없음 | 부분적으로 단차가 있으며, 기울기 1/18(5.56%/3.18°) 이하의 경사로 설치 | 부분적으로 단차가 있으며, 기울기 1/12(8.33%/4.76°) 이하의 경사로 설치 |
| | | 바닥 마감 | 우수의 조건을 만족하며, 충격을 흡수하고 울림이 적은 재료 사용 | 일반의 조건을 만족하며, 색상 및 재질 변화로 유도 | 미끄럽지 않으며, 걸려 넘어질 염려 없음 |
| | | 보행장애물 | 우수의 기준을 만족하며, 휠체어사용자의 안전을 위하여 북도의 벽면에는 바닥면으로부터 0.15m에서 0.35m까지 각플레이트를 설치하고 북도의 모서리 부분은 둥글게 마감 | 일반의 기준을 만족하며, 벽면에 부적절한 돌출물 및 충돌 위험이 있는 설치물이 전혀 없고 바닥면에 이동장애물이 전혀 없음 | 벽면에 돌출물이 있으나 0.1m 이내로 설치 |
| | | 연속손잡이 | 우수의 기준을 만족하며 차감거나 미끄럽지 않은 재질 사용 | 연속손잡이 설치(1단 설치 및 손잡이 끝부분에 점자 표기) | 연속손잡이 설치(1단 설치) |
| | 계단 | 형태 및 유효 폭 | 우수의 기준을 만족하며, 계단 및 램프의 유효 폭 1.5m 이상 확보 | 일반의 기준을 만족하며, 계단은 직선 또는 꺾임형태로 설치하고, 2cm 이상의 추락방지턱 설치 | 모든 계단 및 램프의 유효 폭 1.2m 이상 확보 |
| | | 철판 및 디딤판 | 우수의 기준을 만족하며, 조명 및 색상을 달리하여 철판과 디딤판의 명확한 식별 가능 | 일반의 기준을 만족하며, 1.8m 이내마다 휴식램프 설치 | 모든 계단에 철판 설치 철판 0.18m 이하, 디딤판 0.28m 이상. 철판의 기울기는 디딤판의 수평면으로부터 60° 이상으로 설치 계단코는 3cm 미만으로 설치 |
| | | 바닥 마감 | 계단 전체의 바닥표면이 전혀 미끄럽지 않은 재질로 평탄하게 마감 발 디딤 부분은 촉각 혹은 시각적인 재료를 사용하여 잘 인지될 수 있는 것을 사용 | 계단코에 경 경고부류, 줄눈 등의 미끄럼방지설비를 설치하고, 걸려 넘어질 염려 없음 | 계단이 미끄럽지 않으며, 걸려 넘어질 염려 없음 |
| | | 손잡이 | 우수의 조건을 만족하며, 차감지 않고 미끄럽지 않은 재질 사용 | 연속손잡이 1단 설치 주변으로부터 쉽게 구분 가능 손잡이의 양끝부분 및 굴절부분에는 층수·위치 등을 나타내는 점자 표지판을 부착 | 계단 손잡이 설치 |
| | | 점형블록 | 계단램프를 포함하여 계단의 시작과 끝 지점에 표준형 점형블록 설치 | 계단램프를 포함하여 계단의 시작과 끝지점에 바닥 재질 변화를 통한 경고표시 설치 | 계단의 시작과 끝지점에 경고표시 설치 |
| | 승강기 | 전면활동공간 | 전면에 1.5m×1.5m 이상의 활동공간 확보 | 전면에 1.4m×1.4m 이상의 활동공간 확보 | 전면에 1.3m×1.3m 이상의 활동공간 확보 |
| | | 통과 유효 폭 | 우수의 조건을 만족하며, 통과 유효 폭 1.2m 이상 | 일반의 조건을 만족하며, 통과 유효 폭 1.0m 이상 | 통과 유효 폭 0.8m 이상, 승강장바닥과 승강기바닥의 틈은 3cm 이하, 퇴원립장치를 설치 |
| | | 유효바닥면적 | 폭 1.6m 이상, 길이 1.4m 이상 | 폭 1.6m 이상, 길이 1.35m 이상 | 폭 1.5m 이상, 길이 1.3m 이상 |
| | | 이용자 조작설비 | 우수의 조건을 만족하며, 성인 및 시각 장애인용(1.5m, 점자표시 포함), 어린이 및 휠체어사용자용(0.85m±5cm)로 구분하여 설치하고, 버튼의 크기는 최소 2cm 이상으로 함 | 일반의 조건을 만족하며, 양각형태의 버튼을 설치하고, 버튼을 누르면 표시등이 켜짐 | 설치 높이 0.8m~1.2m, 점자표시(고정식), 조작버튼전면 0.3m전방에 점형블록 설치 |
| | | 시각 및 청각장애인 안내장치 | 승강장에 승강기 도착여부를 점멸등과 음성으로 안내하고, 승강기의 내부에는 승강기의 운행상황, 도착 층을 표시하는 표시등 및 음성으로 안내 | 승강장에 승강기 도착여부를 점멸등과 음향으로 안내하고, 승강기의 내부에는 승강기의 운행상황, 도착 층을 표시하는 표시등 및 음성으로 안내 | 승강장에 승강기 도착여부를 음향으로 안내하고, 승강기의 내부에는 승강기의 운행상황, 도착 층을 표시하는 음성 안내 |
| | | 수평손잡이 | 우수의 조건을 만족하며, 차감거나 미끄럽지 않은 재질을 사용 | 일반의 조건을 만족하는 수평손잡이 설치 수평손잡이가 높이 0.85m±5cm, 지름 3.2cm~3.8cm로 벽과 손잡이 간격 5cm내외로 설치 | 이용자가 이용 가능한 수평손잡이 설치 |
| | | 점자블록 | 승강기 버튼 앞 바닥에 표준형 점형블록 설치 | 승강기 버튼 앞 바닥 재질 변화를 통한 경고표시 설치 | 승강기 버튼 앞 바닥에 경고표시 설치 |
| | 장애인 화장실 | 장애인 등이 이용 가능한 화장실이 1층에 설치되고 전체층수의 50% 이상 설치(장애인대변기는 남자용 및 여자용 각각 1개 이상 설치) | 장애인 등이 이용 가능한 화장실이 1층에 설치되고 전체층수의 30% 이상 설치(장애인대변기는 남자용 및 여자용 각각 1개 이상 설치) | 최소 1개 이상의 장애인 등이 이용 가능한 화장실 (장애인대변기는 남자용 및 여자용 각각 1개 이상 설치) | |

| 범주 | 평가항목 | 최우수(3점) | 우수(2점) | 일반(1점) | | |
|------|--------|---------|---|---|---|--|
| 영양영역 | 일반공용시설 | 안내표지판 | 우수의 기준을 만족하며, 화장실 내부의 위치 및 기능을 안내할 수 있는 축지도식 안내표지가 있음 | 일반의 기준을 만족하며, 점자표지 0.3m 전면에 표준형 점형블록 설치 | 화장실 출입구(문) 옆 벽면의 1.5m 높이에 점자표지를 포함한 남·여 구분 안내표지 있음 점자표지 0.3m 전면에 바닥재질 변화를 통한 경고 표시 설치 | |
| | | 화장실 접근 | 유효 폭 및 단차 | 1.5m이상 통로폭 확보, 전혀 단차 없음 | 1.2m이상 통로폭 확보, 단차가 있으며, 기울기 1/18(5.56%/3.18°) 이하의 경사로 설치 | 0.9m이상 통로폭 확보, 단차가 있으며, 기울기 1/12(8.33%/4.76°) 이하의 경사로 설치 |
| | | | 바닥 마감 | 우수의 조건을 만족하며, 걸러 넘어질 염려가 없는 타일이나 판석마감인 경우로 줄눈이 0.5cm이하인 경우 | 물이 묻어도 미끄럽지 않은 타일 혹은 판석마감인 경우로 줄눈이 1cm 이하인 경우임 | 미끄럽지 않은 타일 혹은 판석마감 |
| | | | 출입구(문) | 우수의 조건을 만족하며, 출입구(문) 유효 폭을 1.2m이상 확보 | 일반의 조건을 만족하며, 출입구(문) 유효 폭을 1.0m이상 확보 | 유효 폭 0.9m이상의 여닫이, 미닫이 등의 출입문 형태로 설치 |
| | | 대변기 | 칸막이 출입문 | 유효 폭 1.0m이상, 자동문, 불이 켜지는 시각설비 설치, 누구나 사용이 편리한 버튼식 형태의 잠금장치 설치 | 유효 폭 0.9m이상, 내부공간이 확보된 밖이닫이 또는 미닫이 형태, 색상과 문자로 사용여부 알 수 있음 | 유효 폭 0.8m이상, 색상으로 사용여부를 알 수 있음, 잠금장치를 설치함 |
| | | | 활동공간 | 우수의 조건을 만족하며, 대변기 유효 바닥면적이 폭2.0m이상, 길이2.1m 이상이 되도록 설치 | 대변기 유효바닥면적이 폭 1.6m이상, 길이 2.0m이상인 되도록 설치하여야 하며, 대변기 측면 활동공간 0.75m 이상 확보 및 대변기 전면 활동공간 1.4m × 1.4m 이상 확보 | 대변기 측면 활동공간 0.7m 이상 확보 및 대변기 전면 활동공간 1m × 1m 이상 확보 |
| | | | 형태 | 우수의 조건을 만족하며, 비데설치 | 일반의 조건을 만족하며, 대변기는 벽걸이형으로 설치 | 대변기는 양변기로 설치하고 좌대의 높이는 바닥면으로부터 0.4m~0.45m |
| | | | 손잡이 | 우수의 조건을 만족하며, 손잡이는 차갑거나 미끄럽지 않은 재질의 손잡이 설치 | 대변기 양옆에 수평손잡이는 높이 0.6m~0.7m위치에 설치, 변기중심에서 0.4m이내의 지점에 고정하여 설치, 다른 쪽 손잡이는 0.6m 내외의 길이로 회전식으로 설치하여야 하며 손잡이간의 간격은 0.7m내외로 설치할 수 있음 수직손잡이는 수평손잡이와 연결하여 0.9m 이상의 길이로 설치, 손잡이 두께는 지름 3.2cm~3.8cm가 되도록 설치 | 대변기 양옆에 수평·수직 손잡이 설치 |
| | | | 기타설비 | 우수 조건을 만족하고 세정장치는 광감지식(또는 자동 물 내림 장치) 및 누름 버튼(바닥 또는 벽면) 설치 | 대변기에 비상호출벨 및 등받이를 설치하여야 하며, 앉은 상태에서 화장지걸이 등의 기타설비가 이용 가능하도록 설치 세정장치는 광감지식(또는 자동 물 내림 장치) 또는 바닥 및 벽면 누름 버튼 장치 설치 | 대변기에 비상호출벨 설치, 앉은 상태에서 화장지걸이 등의 기타설비 이용 가능하도록 설치, 세정장치는 바닥 누름 버튼 장치 설치 |
| | | | 소변기 | 소변기 형태 및 손잡이 | 우수의 기준을 만족하며, 손잡이의 재질이 차갑지 않은 손잡이 설치 | 일반의 기준을 만족하며, 바닥부착형의 소변기 설치 |
| | | 세면대 | 형태 | 우수의 조건을 만족하며, 대변기 칸막이 내부에 대변기 사용에 전혀 방해가 되지 않는 세면대 설치 | 일반의 조건을 만족하며, 카운터형 혹은 단독형 세면대 설치 | 세면대의 상단높이는 바닥면으로부터 0.85m 하단은 길이 0.45m, 높이 0.65m이 확보 |
| | | | 거울 | 우수의 조건을 만족하며, 전면 거울 설치 | 세로길이 0.65m이상, 하단높이가 바닥면으로부터 0.9m내외, 거울상단부분이 15°경도 앞으로 경사진 경사형 거울 설치 | 세면대에 수평형 거울설치 |
| | | | 수도꼭지 | 광감지식 설치 | 누름버튼식·레버식 등 사용하기 쉬운 형태로 설치하며, 냉수·온수 점자표시 | 누름버튼식·레버식 등 사용하기 쉬운 형태로 설치하며, 냉수·온수 색상표시 |

| 범주 | 평가항목 | 최우수(3점) | 우수(2점) | 일반(1점) | | |
|------------|--------------|-------------------|--|---|--|-------------------------|
| 기본 서비스 영역 | 안내테스크 (참고면담) | 안내테스크 설치 위치 | 안내테스크는 출입문 옆 혹은 전면에 설치, 접근로상 단차 없으며 안내표시가 되어있음 | 접수대는 출입문에서 보이는 곳에 설치, 접근로상 단차가 없음 | 휠체어 이용자가 접근이 가능한 위치에 설치 | |
| | | 안내테스크 높이 및 허부 공간 | 우수의 조건을 만족하며, 높이가 자유롭게 조절 가능한 형태나 서서 이용하는 사용자 및 휠체어사용자를 고려한 안내테스크 설치 | 높이 0.8m~0.9m, 허부 높이 0.65m 이상, 깊이 0.45m이상 공간 확보 | 휠체어 이용자가 이용이 가능한 공간 확보 | |
| | | 참고면담 보조도구 제공 | 시·청각 장애인이 이용 가능한 시각자료, 점자자료 제공 | 대면서비스와 함께 보조자료 제공 | 참고면담 시 대면서비스 제공 | |
| | | 안내테스크 동선 분리 | 휠체어가 다른 관람객을 방해하지 않고 통행할 수 있도록 통로폭1.5m이상 | 휠체어가 다른 관람객을 방해하지 않고 통행할 수 있도록 통로폭1.2m 이상 | 휠체어가 다른 관람객을 방해하지 않고 통행할 수 있도록 통로폭 0.8m 이상 확보 | |
| | 검색대 | 자료검색대 설치 위치 | 출입문 옆 혹은 전면에 설치, 접근로상 단차 없으며 안내표시가 되어 있어 야함 | 출입문에서 보이는 곳에 설치, 접근로상 단차가 없음 | 휠체어 이용자가 접근이 가능한 위치에 설치 | |
| | | 자료검색대 높이 및 허부 공간 | 우수의 조건을 만족하며, 높이가 자유롭게 조절 가능한 형태나 서서 이용하는 사용자 및 휠체어사용자를 고려한 검색대 설치 | 높이 0.8m~0.9m, 허부 높이 0.65m 이상, 깊이 0.45m이상 공간 확보 | 휠체어 이용자가 이용이 가능한 공간 확보 | |
| | | 자료검색대 배치 수 | 한번에 3명 이상의 이용자가 이용할 수 있는 자료검색대 배치 | 열람실 내 사용 가능한 자료검색대 배치 | 자료검색대 미배치 | |
| | | 자료검색대 동선 분리 | 휠체어가 다른 관람객을 방해하지 않고 통행할 수 있도록 통로폭1.5m이상 | 휠체어가 다른 관람객을 방해하지 않고 통행할 수 있도록 통로폭1.2m 이상 | 휠체어가 다른 관람객을 방해하지 않고 통행할 수 있도록 통로폭 0.8m 이상 확보 | |
| | 열람 | 열람실 | 열람실 조도 | LED로 구성된 적절한 조도(600룩스 이상) 확보 및 현회 발생하지 않음 | 적절한 조도(600 룩스)확보 | 이용하기에 최소한의 조도(300룩스) 확보 |
| | | | 열람테이블 간격 | 우수의 조건을 만족하며, 2곳 이상 분산배치를 하여야함 | 좌석 위치가 출입구 및 피난통로로 접근하기 쉬운 위치에 설치 | 일반 좌석과 혼용하여 설치 |
| | | | 열람실 주요 통로 | 다른 이용자를 방해하지 않으며, 주요 통로의 유효 폭 1.5m이상 | 다른 이용자를 방해하지 않으며, 주요 통로의 유효 폭 1.2m이상 | 주요 통로의 유효 폭 1.0m이상 |
| | | | 열람테이블 높이 및 허부 구조 | 우수의 조건을 만족하며, 높이 조절형 열람석 설치 | 상단높이는 바닥면으로부터 0.7m~0.9m, 허부공간은 높이 0.65m이상, 깊이 0.45m이상 공간 확보 | 휠체어가 이용 가능한 고정형 열람석 설치 |
| 열람 보조도구 지원 | | | 우수의 조건을 만족하며, 통신중계서비스 등 수화통역사와 연계할 수 있는 시스템 구비 | 일반의 조건을 만족하며, 음성계산기 저시력용 독서기 등 권장 비치용품을 해당시설별 비치용품 규정(편의증진법 시행규칙 제6조관련 별표3)에 맞추어 비치 | 시각장애인을 위한 점자업무안내책자, 8배율이상의 확대경, 보정기기, 휠체어 등 의무 비치용품을 해당시설별 비치용품 규정(편의증진법 시행규칙 제6조관련 별표3)에 맞추어 비치 | |
| 대체자료 | | | 시·청각 장애인이 이용할 수 있는 대체자료(대체 텍스트, 화면낭독 프로그램)제공 | 열람실 상주 인원이 인적지원 가능한 서비스 형태로 제공 | 동행인이 이용 가능한 대체자료 제공 | |
| 특수매체 열람실 | | 인적서비스 제공 | 전문 서비스교육을 받은 상주인원에 의한 전문 서비스 제공 | 열람실 상주 인원에 의한 서비스 제공 | 이용자에 요구에 의한 인적서비스 제공 | |
| | | 열람테이블 간격 | 다른 이용자를 방해하지 않으며, 테이블간 간격 1.5m 이상 | 다른 이용자를 방해하지 않으며, 테이블간 간격 1.2m이상 | 다른 이용자를 방해하지 않으며, 테이블간 간격 1.0m이상 | |
| | | 열람실 주요 통로 | 다른 이용자를 방해하지 않으며, 주요 통로의 유효 폭 1.5m이상 | 다른 이용자를 방해하지 않으며, 주요 통로의 유효 폭 1.2m이상 | 주요 통로의 유효 폭 1.0m이상 | |
| | | 열람테이블 높이 허부 구조 | 우수의 조건을 만족하며, 높이 조절형 열람석 설치 | 상단높이는 바닥면으로부터 0.7m~0.9m, 허부공간은 높이 0.65m이상, 깊이 0.45m이상 공간 확보 | 휠체어가 이용 가능한 고정형 열람석 설치 | |
| | | 7.4.4 자료열람 사용 편리성 | 우수의 조건을 만족하며, 이용자가 별도의 교육 없이 사용하기 편리한 인터페이스 제공 | 비치되어 있는 교육용 자료를 통한 교육으로 이용이 가능한 인터페이스 제공 | 대면교육을 통하여 이용이 가능한 인터페이스 제공 | |
| | | 다른 이용자 방해 여부 | 우수의 기준을 만족하며, 시·청각자료 열람 시 개인용 헤드셋 제공, 다른 이용자에게 방해가 되지 않는 좌석 배치 | 일반의 기준을 만족하며, 소리와 빛이 다른 이용자에게 방해가 되지 않는 좌석 배치 | 열람 중 타인에게 보이지 않도록 하는 모니터 구성 | |

| 범주 | 평가항목 | 최우수(3점) | 우수(2점) | 일반(1점) | | |
|-------------------|-----------------------------------|------------------------|---|--|---|--------------------------------------|
| 확장 서비스 영역 | 전시실 | 전시실 접근 | 전시실 출입구(문)의 유효 폭 1.2m 이상, 단차 전혀 없음 | 출입구(문)의 유효 폭 1.0m 이상, 단차 전혀 없음 | 출입구(문)의 유효 폭 0.9m 이상, 단차 2cm 이하 | |
| | | 전시실 통로 | 휠체어 통행 가능한 통로 폭 1.5m 이상 | 휠체어 통행 가능한 통로 폭 1.2m 이상 | 휠체어 통행 가능한 통로 폭 0.9m 이상 | |
| | 전시물 | 전시물 설치 위치 | 선체로 관람하는 성인과 휠체어 사용자가 동일하게 전시물 관람이 가능한 위치 | 선체로 관람하는 성인과 휠체어 사용자가 공통적으로 보기 쉬운 범위에 전시물 설치 | 없은 상태에서도 보기 쉬운 범위에 전시물 설치 | |
| | | 휠체어 이용자 접근 | 우수의 조건을 만족하며, 휠체어 사용자의 무릎부분이 전시물 안으로 들어갈 수 있도록 설계 | 휠체어 이용자가 전시물에 접근이 가능한 전시대 높이 위치 | 휠체어 이용자가 전시물에 접근이 가능 | |
| | 전시 프로그램 | 전시프로그램 접근 | 우수의 조건을 만족하며, 휠체어 사용자의 무릎부분이 전시프로그램 안으로 들어갈 수 있도록 설계 | 선체로 관람하는 성인과 휠체어 사용자가 공통적으로 이이 가능한 범위에 전시물 설치 | 없은 상태에서도 이용할 수 있는 전시프로그램 설치 | |
| | | 체험전시 인식 | 우수의 조건을 만족하며, 시·청각 장애인 모두 인식이 자유로운 체험전시 제공 | 체험전시 중 시연의 크기가 크고 대비가 높은 모형 사용하여 멀리서도 인식 가능 | 문자로 이루어진 표지판으로 체험 전시 인식 | |
| | | 시각장애인 지원 도구 | 시각장애인을 위해 만질 수 있는 모형과 음성 해설 장치 지원 | 일반의 조건을 만족하며, 시각장애인을 위한 음성 해설 장치 지원 | 시각장애인이 체험 가능한 전시프로그램 설치 | |
| | 전시관람 지원시설 | 시·청각장애이용 전시가이드 단말기 구비 | 우수의 조건을 만족하며, 시각장애인도 정보를 인식할 수 있도록 전시내용을 음성 및 문자로 전달하는 전시가이드 단말기 제공 | 일반의 조건을 만족하며, 시각장애인을 위한 점자 안내서 제공 | 장애인을 위한 전시장 안내 유인물 제공 | |
| | | 전시유인물 구성 | 우수의 조건을 만족하며, 시각장애인을 위한 점자 안내서 제공 | 노인을 포함한 약시자, 난독증이 있는 관람객 등을 고려하여 큰 활자, 분명한 서체의 사용과 충분한 줄 간격으로 구성 | 분명한 서체의 사용과 충분한 줄 간격으로 구성 | |
| | | 휴식용 벤치 설치 | 적절한 휴식을 취할 수 있는 휴식용 벤치, 의자 설치 | 적절한 휴식을 취할 수 있는 휴식용 벤치 설치 | 적절한 휴식을 취할 수 있는 휴식용 의자 설치 | |
| | | 휴식용 테이블 설치 | 휴식용 벤치와 연계된 간단한 작업이 가능한 테이블 설치 | 전시관 내부에 간단한 작업이 가능한 테이블 설치 | 전시관 외부에 테이블 설치 | |
| | 교육 | 교육실 | 교육실 접근 | 출입구(문)의 유효 폭 1.2m 이상, 단차 전혀 없음 | 출입구(문)의 유효 폭 1.0m 이상, 단차 전혀 없음 | 출입구(문)의 유효 폭 0.9m 이상, 단차 2cm 이하 |
| | | | 이동식 좌석 준비 | 우수의 조건을 만족하며, 휠체어 이용자와 동행인이 나란히 앉을 수 있는 이동식 좌석 비치 | 일반의 조건을 만족하며, 휠체어의 고정 및 안전을 위한 장치 비치 | 휠체어 이용자가 좌석을 제거하고 이용할 수 있는 이동식 좌석 설치 |
| | | | 교육실 주요통로 | 휠체어 통행이 가능한 주요 통로 폭 1.5m 이상 | 휠체어 통행이 가능한 주요 통로 폭 1.2m 이상 | 휠체어 통행이 가능한 주요 통로 폭 0.9m 이상 |
| | | | 교육용 테이블 높이 및 하부공간 | 우수의 조건을 만족하며, 높이가 자유롭게 조절 가능한 형태나 서서 이용하는 사용자 및 휠체어사용자를 고려한 테이블 설치 | 높이 0.8m~0.9m, 허부 높이 0.65m 이상, 길이 0.45m 이상 공간 확보 | 휠체어 이용자가 이용이 가능한 공간 확보 |
| | | 세미나실 | 세미나실 접근 | 출입구(문)의 유효 폭 1.2m 이상, 단차 전혀 없음 | 출입구(문)의 유효 폭 1.0m 이상, 단차 전혀 없음 | 출입구(문)의 유효 폭 0.9m 이상, 단차 2cm 이하 |
| | | | 안전장치 및 발민조명 | 휠체어의 고정 및 안전을 위한 장치를 제공하며 안전하게 이동이 가능하도록 led 조명 설치 | 일반의 조건을 만족하며, 발밑에 안내 조명 설치 | 휠체어를 고정할 수 있는 고정형 좌석 제공 |
| | | | 경사로 및 통로폭 | 우수의 조건을 만족하며, 경사로 및 통로의 유효 폭이 1.5m 이상 확보 | 일반의 조건을 만족하며, 5cm 이상의 추락방지턱 또는 측벽을 설치 | 경사로 및 통로의 유효 폭이 1.2m 이상 |
| 휠체어 객석 유효바닥면적 | | | 휠체어 객석의 유효바닥면적은 1석당 폭 0.9m 이상, 길이 1.5m 이상 확보 | 휠체어 객석의 유효바닥면적 1석당 폭 0.9m 이상, 길이 1.2m 이상 확보 | 휠체어 객석의 유효바닥면적 1석당 폭 0.7m 이상, 길이 1.0m 이상 확보 | |
| 청각장애인을 위한 보조도구 제공 | 청각장애인을 위한 디지털 정보표지판, 수화 통역 서비스 제공 | 청각장애인을 위한 디지털 정보표지판 제공 | 청각장애인이 이해할 수 있는 활자로 구성된 보조도구 제공 | | | |