

도서관 장애인서비스 기준 및 지침



국립중앙도서관
THE NATIONAL LIBRARY OF KOREA

국립장애인도서관지원센터

Contents

도서관 장애인서비스

기준 및 지침

머리말

1. 도서관 내·외부의 물리적 접근	4
건물로의 진입	
도서관내 진입	
엘리베이터, 안내데스크 및 대출데스크, 서가, 열람실, 화장실, 시각 및 청각장애인 경보·피난 설비	
2. 장서구축	7
시각장애인을 위한 대체자료	
청각장애인을 위한 대체자료	
3. 서비스와 프로그램	10
도서관 방문자에 대한 서비스	
도서관 비방문자에 대한 서비스	
4. 보조공학기기	11
시각장애인 보조공학기기	
청각장애인 보조공학기기	
지체장애인 보조공학기기	
5. 웹접근성과 유니버설 디자인	12
웹접근성	
유니버설디자인	
6. 인력자원의 개발 및 활용	13
7. 국내외 유관기관과의 협력	14
참고자료	15

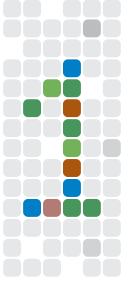


머리말

- 인류의 사상과 지식을 기록한 기록물과 창조적인 상상력을 표현한 표현물을 누구나 자유로이 이용하게 하는 것은 도서관의 기본 이념 중의 하나입니다. 도서관은 이러한 이념을 바탕으로 사회의 모든 구성원이 자유롭게 평등하게 정보자료를 이용할 수 있도록 힘써야 합니다.

이런 맥락에서 도서관의 장애인서비스는 장애인이 주체적으로 자신이 원하는 정보에 접근하여 필요한 정보를 수집하고 이를 적극 활용할 수 있도록 지원하기 위한 도서관의 가장 기본적인 의무이며, 장애인이 지식정보사회의 한 구성원으로 떳떳이 살아갈 수 있는 환경을 구축하는데 필요한 최소한의 조치라고 할 수 있습니다.

따라서 「도서관법」 제45조 제2항 제2호에 근거하여 국립장애인도서관 지원센터는 우리나라 도서관을 위하여 「도서관 장애인서비스 기준 및 지침」을 제정하여 시달하니 각 도서관에서는 다양한 장애 유형에 따라 도서관이 처한 환경에 맞추어 동 지침에 제시된 일반적 원칙을 준용하여 장애인서비스를 실시하기 바랍니다.



도서관 내 · 외부의 물리적 접근

도서관은 각종 유형의 장애인들이 도서관 내 · 외부의 시설과 자료, 서비스를 이용하는 데 불편함이 없어야 한다. 휠체어를 탄 지체장애인 및 흰지팡이나 안내견을 동반한 시각장애인들이 도서관 내 · 외부의 시설 및 자료 등에 접근할 때 장애가 없어야 하며, 청각장애인들 또한 직원과의 의사소통에 지장이 없어야 한다.

◆ 건물로의 진입

- 건물의 진입로는 가능한 짧아야 하며 보행장애물을 제거하여 안정성과 접근성, 편의성을 확보하여야 한다.
- 도서관 진입부분 보도에는 점형블록을 설치하고, 이를 유도하는 부분에는 보도의 진행방향과 동일한 방향으로 선형블록을 설치하여야 한다.
- 보도 등의 바닥표면은 장애인들이 넘어지지 아니하도록 잘 미끄러지지 아니하는 재질로 평탄하게 마감되어야 한다.
- 도서관 외부의 정원이나 기타 시설물들을 이용하는데 불편함이 없도록 턱이나 급경사를 제거하여야 한다.
- 계단 옆에는 경사로가 설치되어야 하며 바닥재는 미끄럽지 않아야 한다.
- 장애인주차구역은 장애인 이용이 편리한 위치라 할 수 있는 주출입구 또는 장애인 승강설비와 가까운 곳에 배치되어야 한다.
- 주차장의 입구에는 장애인전용주차구역 안내표지를 식별하기 쉬운 장소에 부착 또는 설치하여야 한다.
- 안내표시는 분명하고 이해하기 쉬워야 한다.

도서관내 진입

- 도서관 건물의 주출입구와 통로에 높이 차이가 있는 경우에는 턱낮추기를 한다.
- 도서관 건물의 주출입구 전면에는 점형블록을 설치하거나 시각장애인이 감지할 수 있도록 바닥재의 질감 등을 달리하여야 한다.
- 출입문에는 휠체어가 자유롭게 드나들 수 있게 충분한 공간이 확보되어야 한다
- 출입문은 가급적 자동문으로 설치하되 회전문 설치의 삼가야 한다. 출입문이 작동되지 않을 경우를 대비해 호출벨을 자동문 옆에 설치해야 한다.
- 출입문의 재질이 유리인 경우 시각장애인 이용자가 부딪히지 않도록 노란색이나 오렌지색의 띠(라인테이프)를 붙인다. 어린이나 휠체어 이용자를 위해서는 낮은 위치에 붙이는 것이 바람직하다.
- 장애인의 시설이용 편의를 위해 대상건물의 주출입구 부근에 관내 각 실과 시설에 대한 안내 표시로 점자안내판, 촉지도식 안내판, 전자식 신호장치 등을 설치해야 한다.
- 보안 검색대에는 휠체어가 지나갈 수 있는 충분한 공간이 확보되어야 하며 휠체어를 타고 있는 사람들은 가능한 그냥 지나가게 하여야 한다.
- 안내데스크는 휠체어를 탄 사람도 접근 가능하게 낮아야 하며, 데스크 하부는 무릎 및 휠체어의 발판이 들어갈 수 있게 하여야 한다.

엘리베이터

- 엘리베이터의 버튼은 휠체어에 앉아서도 접근가능 해야 하며, 점자로도 각 층을 표시하여야 한다.
- 엘리베이터 문이 열릴 때 시각장애인이 몇 층인지 인지할 수 있도록 음성 안내를 함께 제공해야 한다.
- 엘리베이터 안에는 휠체어를 탄 장애인의 시야확보를 위해 거울을 설치하여야 한다.
- 승강기가 층과 층 사이에서 멈추었을 경우, 청각장애인은 인터폰으로 직

원과 대화를 할 수 없기에 문자나 화상전화 등 시각으로 알 수 있는 연락 방법도 모색해야 한다.

- ‘장애인용 엘리베이터’와 같이 장애를 강조하는 문구는 사용하지 말아야 한다.

◆ 안내데스크 및 대출데스크

- 도서관 안내데스크 및 대출데스크의 일부는 휠체어를 탄 이용자가 접근할 수 있게 그 높이를 낮추어야 한다.
- 데스크 하부는 무릎 및 휠체어의 발판이 들어갈 수 있게 공간이 확보되어야 한다.

◆ 서가

- 휠체어 동선을 고려하여 서가를 배치하여야 하며, 서가와 서가 사이의 간격을 확보하여 휠체어가 자유롭게 다닐 수 있도록 하여야 한다.
- 휠체어를 탄 사람이 서가에 접근 가능해야 한다.

◆ 열람실

- 휠체어 사용자의 특성을 고려하여 전체 열람석의 일부를 휠체어로 접근할 수 있게 하고 또 열람용 테이블은 어깨 및 팔꿈치를 편리하게 사용할 수 있게 디자인 되어야 하며 높낮이 조절이 가능하면 더욱 좋다.
- 단 ‘장애인석 또는 장애인용 열람석’이라는 표시는 하지 않아야 한다.
- 몸이 불편한 사람들이 책상이나 의자를 짚고 일어서기도 하므로 열람용 테이블과 의자는 튼튼하여야 한다.

◆ 화장실

- 화장실에는 휠체어를 번기 옆에 끌어들 수 있을 만큼 충분한 공간이 확보되어야 한다.
- 화장실은 장애인용 하나로 만들어서는 안 되며, 성별에 맞게 이용할 수

있도록 남성화장실, 여성화장실을 각각 따로 만들어야 한다.

- 화장실 바닥은 미끄럽지 않은 재질이어야 하며, 손잡이나 거울, 세면대의 높이를 정할 때는 휠체어를 사용하는 장애인의 편의성을 고려하여야 한다.
- 청각장애인의 경우 타인이 화장실을 사용하는지 여부를 인지할 수 있도록 화장실 문에 시각적인 표시 장치를 두어야 한다.
- 화장실의 바닥과 벽면, 변기 등을 명확히 구분 할 수 있도록 색의 차이를 주어야 한다.
- 목발사용자 등 보행 곤란자를 위하여 세면대의 양옆에는 수평손잡이를 설치할 수 있다.

📦 시각 및 청각장애인 경보·피난 설비

- 시각 및 청각장애인 등이 위급한 상황에 대피할 수 있도록 청각장애인용 경광등, 피난구 유도등, 통로 유도등 및 시각장애인용 음성 경보설비 등을 설치하여야 한다.
- 위급한 상황 발생 시 도서관 직원 등은 장애인의 우선 대피에 적극 협조하여야 한다.



장서 구축

도서관의 장서는 장애를 가진 사람을 포함하여 모든 이용자가 접근 가능하도록 구비되어야 한다. 장애로 인해 활자 인쇄물을 읽을 수 없는 이용자들

을 위해 도서관은 장애유형에 맞는 대체자료를 확보하여 제공해야 한다. 대체자료는 장애인들이 접근가능할 수 있게 번안된 자료로 다음과 같은 것들이 있다.

◆ 시각장애인을 위한 대체자료

- **점자도서:** 점자도서는 6개의 돌출된 점을 다양하게 조합하여 손끝으로 읽을 수 있도록 제작된 도서로 종이로 출판된 점자도서와 파일형식의 전자점자도서가 있다.
- **녹음도서:** 도서의 내용을 낭독자가 녹음하여 저장한 매체로, 1980년 이후 국내에서 가장 활발하게 보급되었으며 카세트녹음도서, CD 녹음도서가 있다.
- **큰활자도서:** 확대도서, 대활자도서라고도 하며 책의 활자나 도표 등이 너무 작아서 그대로는 읽을 수 없는 장애인을 위해 크게 한 자료를 말한다.
- **전자도서:** 인터넷을 통해 시각장애인 스스로 자료를 검색하여 읽을 수 있는 컴퓨터파일 방식의 도서를 전자도서라고 한다. 이에는 음성, 텍스트 점자로 된 전자도서가 있다.
- **음성변환 출력용 2차원 바코드 도서:** 인쇄된 도서물의 오른쪽 페이지 우측 상단에 두 페이지 분량의 텍스트 데이터를 저장한 정사각형 모양의 2차원 바코드가 삽입된 도서를 말하며, 이 바코드 위에 휴대용 인식기(보이스아이 메이트)를 올려놓으면 음성으로 책 내용을 들을 수 있다.
- **데이지(DAISY - Digital Accessible Information System):** 전자도서의 하나로서, 데이터가 페이지, 장, 절, 문장, 제목, 목록 등으로 구조화가 되어 있으며 국제적으로 장애인을 위한 공식기준파일 포맷(ANSI/NISO Z39.86)으로 채택되었다.
- **묵·점자 혼용도서(Two Way Book):** 묵자와 점자를 한 지면내에 수록한 것으로 장애인과 비장애인이 함께 볼 수 있게 고안된 도서이다. 주로 안내서나 소식지 또는 유아 및 아동 교재 등에 활용된다.
- **화면해설 비디오(DVS-Descriptive Video Service):** 영화나 드라마

의 장면 중 중요한 시각적 요소 즉, 액션, 배경, 몸짓 같은 내용을 대사와 대사사이에 설명을 해줌으로써 시각장애인들이 영화내용을 더 잘 파악할 수 있도록 한 것이다.

◆ 청각장애인을 위한 대체자료

청각장애인은 시각장애인과 달리 ‘눈은 볼 수 있기 때문에 문자자료를 이용할 수 있을 것’ 이라 생각하기 쉽다. 그러나 청각장애인 중 선천성 혹은 조기에 청력을 상실한 사람들은 문장 및 단어 이해력이 현저히 떨어져 문자로 된 자료의 내용을 대부분 이해하지 못한다.

- **자막이나 수화가 삽입된 영상물(Video/DVD):** 영화, 드라마, 다큐멘터리 등의 영상물에 자막이나 수화를 삽입한 것으로 우리나라에서는 몇몇 기관에서 비매품으로 제작하여 특수학교, 단체 등에 무상으로 배포하고 있다.
- **수화영상도서:** 문자로 된 일반도서 및 음성 중심의 영상물을 수화로 번안하여 제작한 도서로, 어린이를 위한 수화동화와 성인을 위하여 실생활에 필요한 법률, 경제, 문학, 레저 등의 수화영상자료가 있다. 그러나 이러한 자료들은 많지 않으며 한국농아인협회, 서대문복지관 등에서 소규모로 제작하여 인터넷을 통해 이용시키고 있다.
- **쉽게 읽을 수 있는 책(Easy-to-read books):** 원도서를 청각장애인들이 이해할 수 있게 쉬운 단어와 문장으로 재구성한 책으로 아직 우리나라에서는 개발되어 보급되고 있지 않다. 간혹 출판사들이 베스트셀러 도서를 대상으로 유아/어린이/청소년이 쉽게 읽을 수 있게 내용을 수정하여 출판하기도 한다.



서비스와 프로그램

도서관은 서비스를 제공함에 있어 장애를 가진 사람을 차별해서는 안 되며, 장애인의 도서관 자료 이용의 편의를 도모함과 동시에 장애인이 참여할 수 있는 다양한 프로그램을 개발하여 운영함으로써 장애인이 지역사회의 일원으로 소속감을 가지고 풍부한 문화적 혜택을 누리며 살아갈 수 있도록 지원해야 한다. 서비스 제공과 프로그램을 운영할 때는 장애의 유형과 정도에 따라 개별 이용자의 특성을 고려한 맞춤형 서비스를 실시하여야 한다. 독서활동이나 문화강좌 등에는 특히 청각장애인을 위해서는 수화통역사를 배치하여야 하며, 시각장애인을 위하여 참가자에게 배포되는 모든 인쇄물은 점자, 녹음 혹은 큰활자 등으로 변환하여 제공하여야 한다.

◆ 도서관 방문자에 대한 서비스

- 안내데스크 직원은 장애인이 도서관을 방문했을 때 “어서 오십시오, 무엇을 도와 드릴까요? 하면서 먼저 다가가서 인사한다.
- 청각장애인을 위해 ‘수화를 할 수 있는 직원이 있습니다’ 라든가, 혹은 ‘저희 도서관에는 통신중계서비스를 이용할 수 있습니다’ 라고 안내데스크에 게시한다.
- 시각장애인이 안내견을 동반하였을 때는 안내견의 출입을 허용하여야 한다.
- 휠체어를 탄 지체장애인을 위해서는 충분한 공간을 확보하여야 한다.

◆ 도서관 비방문자에 대한 서비스

- 비방문 이용자에 대해서는 자료의 방문대출, 우편대출, 택배대출, 온라인 서비스, 전화서비스 등을 실시하여야 한다.



보조공학기기

보조공학기기는 장애인의 의사소통, 학습, 업무, 이동 등 생활 전반에 걸쳐 장애인이 효율적으로 활동할 수 있게 고안된 기기이다. 도서관은 장애인의 정보접근과 이용의 편리를 도모하기 위해 장애유형에 적합한 보조공학기기를 구비하여 요구가 있을시 신속하게 제공해야 한다. 필요시에는 도서관은 보조공학기기를 충분히 확보하여 관내 서비스뿐만 아니라 관외대출을 실시하여 가정이나 직장에서도 독서와 정보이용에 어려움이 없도록 하여야 한다.

이를 위해 도서관은 예산 편성시 보조공학기기의 구입과 유지보수를 위한 예산을 최대한 확보하여야 한다.

◆ 시각장애인 보조공학기기

점자프린터, 점자정보 단말기, 화면낭독 S/W, 화면확대 S/W 및 H/W, 2차원 바코드 음성출력 S/W 및 H/W, 음성도서 재생 S/W 및 H/W, 인쇄물 음성변환 출력기, 문서인식 S/W 및 주변기기, 대형모니터, 음성인식 S/W, 점역 S/W, 전자 점자도서 재생 S/W, 확대경, 휴대폰 등

◆ 청각장애인 보조공학기기

화상전화기, 자막수신기, 진동신호장치, 음성증폭기 등

◆ 지체장애인 보조공학기기

특수 마우스, 특수 키보드, 문자입력 S/W, 음성인식 S/W, 입력 보조 도구, 독서 보조 도구, 높낮이 조절 컴퓨터, 터치스크린 모니터 등



웹 접근성과 유니버설 디자인

◆ 웹 접근성

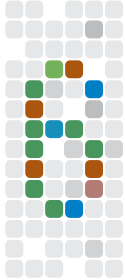
도서관은 문자와 영상 정보에 대한 인식이 어려운 시각장애인, 음성과 음향 정보의 이용에 어려움을 겪는 청각장애인, 키보드와 마우스 등 입력장치 조작에 어려움을 겪는 지체장애인 등이 도서관 웹 사이트에 대한 접근과 이용을 원활히 할 수 있도록 웹 접근성 관련 지침의 준수를 위해 다음의 사항에 유의해야 한다.

- 도서관은 웹 사이트 구축과 운영과정에서 정보통신 국가표준인 <인터넷 웹 콘텐츠 접근성 지침>을 최대한 준수하도록 해야 한다.
- 웹 사이트내의 모든 요소들은 장애인이 손쉽게 검색하고 명확하게 이해할 수 있도록 구성 되어야 한다.
- 도서관에서 애니메이션이나 동영상, 프레젠테이션 파일 등 멀티미디어 파일을 활용하여 제작한 온라인 정보 활용 교육 프로그램은 장애를 가진 이용자가 동일한 내용으로 교육받을 수 있도록 대체 자료로 변환되어야 한다.
- 도서관의 온라인 참고봉사 시스템은 이용자의 선호와 장애 유형별 특성에 적합하도록 Web-Form 메일, 게시판, 채팅 등 다양한 방법으로 제공되어야 한다.

◆ 유니버설 디자인

신체적, 경제적, 성적, 인종적, 종교적 배경과 관계없이 지역사회 구성원에게 공평한 지식정보 서비스를 제공해야 하는 도서관은 시설, 용품, 기기 등

을 구입 혹은 자체 제작하거나 서비스나 프로그램을 기획할 때 장애인을 고려하여 모든 사람이 이용하기 편리한 유니버설 디자인 정신의 구현을 위해 적극적으로 노력해야 한다.



인력자원의 개발 및 활용

도서관은 장애인을 대상으로 한 서비스를 원활하게 수행하기 위해 다양한 교육과 훈련, 학습을 통한 체계적인 인력자원의 개발 및 활용에 힘써야 한다.

- 우선 도서관인들은 도서관의 장애인 서비스는 부가적인 것이 아니고 도서관의 기본적, 필수적 서비스라는 사실을 인식하여야 한다.
- 국가 도서관 단위에서는 사서연수 프로그램과 전문성 있는 세미나 등을 통해 장애인 서비스에 대한 인식과 방법을 제공해야 한다.
- 개별 도서관들은 도서관장의 주도하에 자체 직무교육을 수시로 실시하여 자관에 적합한 장애인 서비스의 실천방안을 모색해야 한다.
- 사서들을 양성하는 문헌정보학과 교육과정에도 장애인에 대한 이해를 드높이고 그들을 위한 서비스를 다루는 교과목을 개설해야 한다.
- 국가도서관, 지역대표 공공도서관 및 개별 도서관들은 장애인 도서관 서비스와 관련된 자격이 있거나 관련 교육이나 훈련을 이수한 사서를 장애인 서비스 담당 사서로 지정해야 한다.
- 도서관 업무를 수행할 수 있는 장애인 유자격자들을 도서관 사서로 채용하여 전문적인 장애인 서비스를 제공할 수 있어야 한다.

- 장애인 서비스를 담당하고 있는 사서에 대해서는 순환보직에서 일정기간 예외로 하거나 순환보직을 하더라도 동일한 장애인 서비스 업무를 수행할 수 있도록 배려할 필요가 있다.



국내외 유관기관과의 협력

장애인 서비스를 제공해야 하는 도서관은 장애인 이용자의 정보요구를 충족하기 위해 국내외 장애인 도서관, 복지관, 특수학교 등 유관 기관과 적극적으로 협력하여야 한다.

- 국내 장애인 도서관 서비스의 양적, 질적 향상을 위해 도서관들은 장애인 도서관 서비스 협력체계의 구축과 이를 통한 분담 장서개발, 종합목록 구축 및 자원공유, 기타 협력사업 등에 적극적으로 참여해야 한다.
- 도서관들은 인터넷을 통해 원하는 정보를 얻고자 하는 장애인 이용자를 위해 협력기반의 디지털 도서관 구축에 적극 참여해야 하며, 이 경우에는 저작권자의 권리를 보호하는 조치를 취해야 한다.
- 도서관들은 국내뿐만 아니라 전 세계 장애인 이용자의 정보복지 증진을 위해 해외의 장애인 서비스 제공 도서관과 국제적 단체 등과의 협력에도 참여하여야 한다.
- 도서관들은 국내 장애인 도서관 서비스의 발전을 위해 위에서 언급되지 않은 여러 형태의 협력 사업에도 적극 참여하여야 한다.

참고자료

시각장애인도서 제작 주요기관

- 대구대학교 점자도서관(점자교과서) <http://braille.daegu.ac.kr>
- 부산시각장애인점자도서관(녹음도서) <http://www.angelbook.or.kr>
- 서울시각장애인복지관(점자학습물) <http://www.bokji.or.kr>
- 실로암시각장애인복지관(점자학습물, 전문서적) <http://www.silwel.or.kr>
- 하상장애인종합복지관(녹음도서, 점자학습물) <http://www.hasang.org>
- 한국시각장애인복지관(녹음도서, 점자어학간행물) <http://hsb.or.kr>
- 한국시각장애인복지연합회(화면해설, 녹음도서) <http://www.kbuwel.or.kr>
- 한국점자도서관(데이지도서, 점자도서) <http://kbll.or.kr>
- LG상남도서관 책읽어주는 도서관(데이지도서 등) <http://www.lg.or.kr>

청각장애인 관련 협회, 미디어 및 복지기관

- 한국농아인협회(데프코리아) <http://www.deafkorea.com>
- 한국수화방송국 <http://ksltv.yc.ac.kr/>
- 한국농아TV <http://cafe.naver.com/deaf2002>
- 청음회관 <http://www.chungeum.or.kr>
- 삼성소리샘복지관 <http://www.sorisaem.net>
- 대구청각언어장애인복지관 <http://www.withwith.or.kr>
- 제주도농아인복지관 <http://www.deafwel.or.kr>
- 시립서대문농아인복지관 <http://www.s-deafcenter.org>

인터넷 장애인신문 **에이블뉴스** <http://www.ablenews.co.kr>

