

시서가 들려주는 해외 도서관 이야기

# 유럽지역 도서관의 장애인 서비스 벤치마킹

— 스웨덴 · 영국 · 프랑스를 중심으로



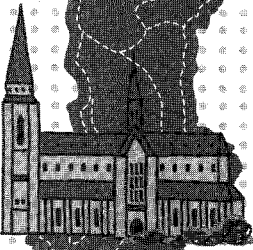
김 보 일

한국전자도서관 정보서비스팀 과장  
boil58@hanmail.net

현재 한국 도서관계에서는 장애인을 위한 도서관 서비스에 많은 관심을 갖고 서비스를 제공하고 있으나 관련 법제도의 미비와 서비스 노후우 부족 등으로 미흡한 점이 있다. 이에 앞으로 장애인 도서관을 통한 정보접근 향상과 각 도서관의 장애인을 위한 도서관 서비스 제공을 위해 다양한 우수사례를 참고 하여 서비스를 개선하고자 하는 노력이 필요한 상황이다.

이때 마침 필자에게 '한국 독서장애인 정보서비스 연구회' 일원으로 우수한 도서관의 장애인 서비스를 제공하고 있는 주요 국가를 방문해 볼 수 있는 기회가 주어졌다. 일명 '유럽도서관 탐방!!', 이 탐방은 도서관 탐방을 통해 장애인을 위한 도서관 서비스를 벤치마킹하고 향후 한국도서관에서 더 나은 장애인 서비스를 할 수 있도록 연구 및 제안을 하기 위한 자리였다. 특히, 우수한 도서관의 장애인 서비스를 제공하는 주요 국가 중 유럽 지역 스웨덴과 영국, 프랑스를 방문하여 국가도서관(기관)과 공공도서관, 장애인도서관(기관) 담당자와의 면담 및 시설 견학을 하였다.

유럽도서관 탐방의 첫 방문은 스웨덴의 스톡홀름이었다. 스웨덴은 독서장애인을 위한 도서관 서비스를 관련 법률(The Swedish Constitution, Copyright Law, Libraries Act, The Swedish Assistance Benefit Act and Postal regulations)에 근거하여 "특별한 서비스가 필요한 모든 이들에게 그에 합당한 서비스를 제공"하고 있다. 이러한 서비스는 스웨덴 대부분의 도서관에서 제공되고 있으며, 특히 디지털음성도서(DAISY, Digital Accessible Information System)를 개발한 스웨덴왕립 점자녹음도서관(TPB, Talboks-och punktskriftsbiblioteket)을 중심으로 시각장애인을 위한 도서관 서비스를 하고 있다. 또, 스웨덴은 난독증 이용자를 위한 도서관 서비스의 필요성을 인식하고 이들을 위한 대체자료를 개발하여 대부분의 도서관에서 비치하여 서비스하고 있다. 이에 도서관의 우수한 장애인 서비스를 벤치마킹하기 위하여 스웨덴에서는 국가도서관 1개관과 장애인도서관 1개관, 공



공도서관 5개관, 병원도서관 1개관 총 8개관을 탐방하여 각 도서관 장애인 서비스 담당자와의 면담 및 도서관 견학을 하였다.

스웨덴에서 처음 방문한 스웨덴왕립점자녹음도서관은 스웨덴도서관의 장애인 서비스를 관장하고 있는 도서관으로 전 세계적으로 약 40여 개국에서 사용되는 디지털음성도서를 개발하였다. 이러한 스웨덴왕립점자녹음도서관은 민간단체로 시작되어 스웨덴시각장애인협회(SRF, The Swedish Association of the Visually Impaired)가 운영하던 것을 국가 차원에서 장애인 서비스를 확장하기 위하여 1977년 국가로 이관되었다. 한편, 스웨덴왕립점자녹음도서관은 영국왕립시각장애인협회(RNIB, Royal national institute of Blind People)와 한국점자도서관과 같이 도서관 내부에 제작시설을 함께 갖추고 있지 못해 업무가 원활지 못할 것이라는 우려를 했던 것과 달리 외부에 제작시설을 두고 대체자료 제작 전과정을 컨트롤하고 있어 업무가 원활하게 진행되고 있었다. 특히 스웨덴왕립점자녹음도서관은 전자도서관 구축으로 2005년 이후 정부로부터 인증 받은 모든 주 도서관은 스웨덴왕립점자녹음도서관 온라인 열람목록(OPAC)을 통한 서버에서 디지털음성도서를 다운로드 받을 수 있으며, 2009년 현재 스웨덴의 총 260개 도서관이 인증을 보유하고 있다. 이에 초기 이용자가 스웨덴왕립점자녹음도서관을 직접 이용하다가 최근 공공도서관을 통해 이용을 하면서 이용률이 4년 만에 두 배가 늘었다고 한다. 실제 스톡홀름 소재 일부 공공도서관에 직접 방문하였을 때 디지털음성도서를 다량 소장하고 있는 곳은 적었는데, 그 이유는 이용자가 온라인 열람목록을 통해 원하는 자료를 신청하면 도서관은 대부분 서버를 통해 다운로드 받아 이용자에게 서비스하고 있기 때문에 굳이 CD에 저장하여 소장할 필요성이 없다는 것이 대부분의 담당자 설명이었다. 또, 이용자가 장애인임을 증명하고 스웨덴왕립점자녹음도서관을 통해 직접 디지털음성도서를 다운로드 받아 이용할 수 있었다. 이런 경우

이용자는 직접 컴퓨터를 이용해야하기 때문에 주이용 층은 IT 능력을 갖고 있는 젊은 층이라고 했다. 스웨덴왕립점자녹음도서관을 중심으로 하는 이러한 시스템은 한국에서도 벤치마킹하여 독서장애인들이 다양한 콘텐츠를 언제 어디서나 이용할 수 있는 환경으로 만들어야 하겠다. 앞으로 스웨덴왕립점자녹음도서관은 독서장애인을 위한 서비스를 위해 'Global Library'에 의한 상호대차를 통해 전 세계와 연계하여 활동할 계획이며, 더 나은 서비스를 위해 디지털서비스를 강화해서 공공도서관을 통한 이용 증

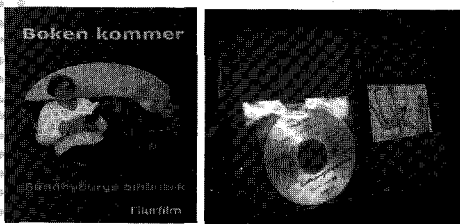
▲스웨덴왕립점자녹음도서관 담당자와 함께

대 및 서비스 범위를 확대, 도서관 서비스 홍보, 국제협력, 모바일 서비스 개발 등이 필요하다고 조언했다.

오후에는 공원 한 가운데 위치한 스웨덴왕립도서관(NLS, National Library of Sweden)을 방문하였다. 스웨덴 왕립도서관은 "Swedish : Kungliga biblioteket, KB, the Royal Library"라 불리며 교육부 소속으로 1661년부터 스웨덴의 모든 인쇄물을 수집·보존하는 역할을 하고 있다. 그러나 국가도서관임에도 불구하고 장애인을 위한 서비스를 총괄한다거나 특별한 서비스를 하고 있지는 않았다. 다만 1993년 경 4년 동안 문을 닫는 기간이 있었고 그 후 새로 문을 열면서 장애인을 위한 편의시설을 설치하였다. 현재 스웨덴왕립도서관의 장애인 서비스는 사실상 없다고 볼 수 있으며, 장애인이 방문하여 이용하고자할 때는 스웨덴왕립점자녹음도서관 온라인 열람목록을 통한 이용 또는 스웨덴왕립점자녹음도서관으로 연결해주는 정도의 서비스를 하고 있었다.

이어 선드비버그도서관(Sundbybergs Stadsbiblioteket) 방문으로 스웨덴에서의 둘째 날을 시작하였다. 아침 일찍 방

문한 선드비버그도서관은 일반 공공도서관으로 1개의 분관을 갖고 있으며, 1층 어린이실에는 성인과 어린이 독서장애인을 위한 대체자료가 비치되어 있었다. 여기에는 시각장애인을 위한 디지털음성도서 뿐만 아니라 약시나 노인을 위한 대형활자도서와 난독증 이용자를 위한 도서 등도 비치하고 있었다. 그리고 선드비버그도서관도 스웨덴왕립점자녹음도서관의 온라인 열람목록에 접근하여 디지털음성도서를 다운로드 받아 CD에 저장하여 이용자에게 서비스하고 있으며, 현재 도서관에 소장된 자료도 같은 경로를 통해 수집된 것이었다. 또한, 장애인과 노인뿐만 아니라 갑자기 아프거나 이동이 불편한 이용자에게도 배달서비스를 하고 있었으며, 이러한 배달서비스를 'Boken kommer' 이라고 하였다. 이러한 서비스는 약 20명에게 2주에 한 번씩 3명의 사서가 배달(성인대상 2명, 노인대상 1명)을 하고 있었으며, 10년 이상 지속되고 있다고 했다. 필요한 경우 플레이어를 필요로 하는 이용자에게는 디지털음성도서와 플레이어를 함께 대여 해주고 있었다. 현재 한국점자도서관에서도 이와 유사한 서비스인 순회도서관 서비스를 하고 있는 터라 무척 반가웠다. 현재 한국점자도서관의 순회도서관 서비스는 선드비버그도서관 보다 이용 대상이 더 많은 전체 약 25-30명의 이용자를 대상으로 1주일에 1회, 사서 1명과 차량 운전 전담 직원 1명이 서비스를 하고 있다. 이외에도 선드비버그도서관은 학교도서관과 연계하여 4명의 사서가 어린이를 위한 서비스를 제공하고 있으며, 북스타트 운동과 소외계층 어린이를 위한 대출 서비스 확대 등의 다양한 도서관 서비스를 하고 있다. 그리고 현재는 오래된 건물을 사용하고 있어 장애인 이용자가 도서관에 직접 방문 이용하는 것이 불편하기 때문에 앞으로는 장애인 서비스 개선을 위해서 새로 건물을 지어 장애인 편의시설을 충분히 갖추어 서비스할 계획이라고 했다.



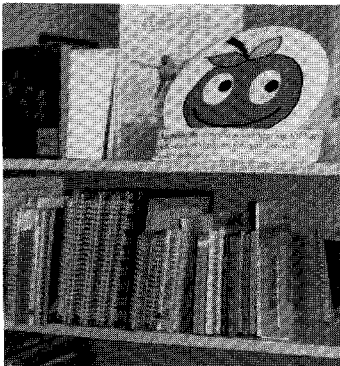
선드비버그도서관 대출용 DAISY도서와 목자책 ▲  
▲선드비버그도서관 순회도서관 홍보 DVD

한편, 선드비버그도서관은 2km 반경이내 교통이 편리하고 유동 인구가 많은 상가 건물에 분관(다문화도서관)이 있었으며, 스웨덴에 거주하고 있는 많은 외국인을 위해 각 나라 언어로 된 도서 구비와 일부 국가의 독특한 문화로 꾸민 공간에서 독서를 할 수 있도록 배려하고 있다.

이러 방문한 국제도서관(Internationella Bibliotek)은 스웨덴이 다민족 국가임을 단적으로 보여주는 일례라고 생각하게 되었다

다. 국제도서관은 현재 137개의 언어로 된 약 20,000권 도서를 갖고 있으며 그 중에는 한국어도 포함하고 있었다. 도서뿐만 아니라 사전과 신문, 잡지, 영화, 음악 CD 등 다양한 자료를 소장하고 있으며, 각종 프로그램 및 전시회를 하고 있다. 이외 국제도서관은 언어와 문학에 관심 있는 흥미로운 장소가 되도록 노력하고 있으며, 얼마 전에는 한국의 김영하 작가 등이 방문하기도 하였다고 한다. 또한 실제 방문 당시 한국대사관에 근무하는 아버지를 따라 스톡홀름에 살고 있는 한국 어린이가 국제도서관을 이용하고 있는 모습을 보니 국제도서관의 역할을 제대로 느낄 수 있었다.

이외에도 국제도서관과 인근에 위치한 스톡홀름주립도서관(Stockholms Stadsbibliotek)과 카롤린스카대학교 부설 어린이병원도서관(Biblioteket Bokskogen of Karolinska Universitetssjukhuset) 그리고 키스타도서관(KISTA Bibliotek)을 방문하였다. 각 도서관은 장애인을 위한 'Apple' 서가를 마련하고 대체자료를 비치하고 있었다. 여기에는 디지털음성도서와 대형활자도서, 난독증 이용자를 위한 도서, 촉각 도서 등을 비치하고 있었으며, 이와 함께 각종 보조공학기



▲스톡홀름주립도서관의 장애아동을 위한 Apple 서가

기로 구성된 장애인용 컴퓨터를 구비하고 있었다. 특히 장애인에 대한 이해를 위한 홍보 포스터 등의 자료를 도서관 이용자에게 알리고 있었다. 또한, 각 도서관은 선드비버그도서관과 같이 장애인을 위한 공간을 별도로 두지 않고 전체 도서관 공간 중 접근이 용이한 곳에 장애인을 위한 대체자료 및 보조공학기구를 구비하고 있었다.

일행은 스웨덴에 이어 영국을 방문하였다. 영국의 도서관은 미국과 호주 등에 이어 1995년에 제정한 장애인차별금지법(DDA, The Disability Discrimination Act)을 기본으로 장애평등시책(Disability Equality Scheme)과 영국 중증장애인 공적 부조 그리고 저작권법(Copyright Act) 등에 근거하여 장애인에 대한 도서관 서비스를 제공하고 있다. 이러한 수혜대상인 장애인은 전체 인구의 약 10%로 시

각장애인과 청각장애인, 학습장애인, 휠체어사용자, 이동장애인 등 다양하다. 영국에서는 도서관의 우수한 장애인 서비스를 벤치마킹하기 위해 국가도서관 1개관, 장애인도서관 1개관, 공공도서관 2개관 총 4개관을 탐방하여 각 도서관 장애인 서비스 담당자와의 면담 및 도서관 견학을 하였다.

먼저, 영국국립도서관(British Library)을 방문하였다. 영국국립도서관은 모든 이용자와 직원에게 도서관 서비스에 대한 접근의 공평성을 보장하는 것을 목표로 하였다. 따라서 장애인에 대한 도서관 서비스를 특별하다고 여기지 않았으며, 장애인 서비스를 받기 위한 특별한 증명이 필요 없다고 한다. 그리고 이를 위한 전담 직원 또는 전담 부서가 있는 것이 아니라 모든 직원이 장애인에 대한 도서관 서비스를 제공할 수 있다고 한다. 아직 장애인을 위한 도서관 서비스가 보편화 되지 않고 예외적이거나 특별한 것으로 인식하고 있는 우리나라에 비해 상당한 인식의 차이가 있는 것을 느꼈으며, 장애인을 위한 도서관 서비스를 하는 사서로서 그러한 보편화된 사회적 인식이 다소 부러웠다.

이어 오후에는 웨스트민스터공공도서관(Westminster Library at Marylebone Public library)을 찾아갔다. 웨스트민스터공공도서관은 런던 시내에 있는 공공도서관으로 장애인 서비스를 위해 각종 보조기기로 구성된 장애인을 위한 컴퓨터와 대형화자도서, 디지털음성도서 등을 비치하고 있었으며, 마우스 형태의 리더기와 독서 확대기, 스캐너, 특수키보드, 휠체어 이용자를 고려한 낮은 곳에 위치한 무인 대출/반납기 등을 구비하고 있었다. 특히, 디지털음성도서를 플레이어와 함께 대출하고 있어 독서장비는 관내 지정 공간에서만 이용 가능하고 콘텐츠는 별도로 대

출하여 이용할 수 있는 우리나라와는 상당한 차이를 보이고 있다. 앞으로 우리나라도 이러한 서비스 개발을 한다면 좀 더 유연한 서비스를 할 수 있지 않을까 생각한다.

런던에서 기차로 약 1시간 거리에 있는 장애인도서관인 영국 왕립시각장애인협회(RNIB, Royal national institute of Blind People)를 방문했다. 영국왕립시각장애인협회는 최근 국립시각장애인도서관(NLB, National Library for the Blind)과 합병하였으며 영국 내 장애인을 위한 도서관 서비스의 중심을 이루고 있다. 이러한 영국왕립시



▲대출용 디지털음성도서 플레이어 세트

각장애인협회는 50%가 이용자의 연회비(75파운드<sup>1)</sup>), 50%가 기금으로 운영되는 영국 최대의 시각장애인 서비스를 위한 민간단체이다. 특히 기금의 절반은 이용자가 사망 시 유산을 기부하는 것으로 충원되며, 전체 예산에서 남은 예산은 새로운 이용자 확보를 위한 홍보비용으로 사용된다. 그리고 예산 확보를 위해 자동화 기술 개발과 다양한 방법으로 기금을 확보하고자 노력하고 있으며, 보조공학기기 및 생활용품 등(약 1,100 개)을 판매하여 연간 900백만 달러의 수익을 내고 있다. 영국왕립시각장애인협회가 민간단체임에도 이러한 재정 구조를 갖고 운영이 되고는 점, 특히 이용자들에 의한 기금과 새로운 이용자를 위한 기금 사용은 대부분 민간단체로 운영되며 영국왕립시각장애인협회와 비슷한 형태의 재정 구조를 갖고 있는 우리나라의 점자도서관 및 장애인 기관에서 반드시 벤치마킹하여야 할 부분으로 보인다. 영국왕립시각장애인협회가 하고 있는 일은 이뿐만 아니라 약 1,600여 권의 디지털음성

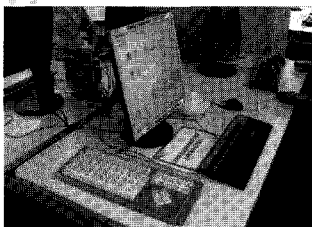
도서를 플레이어와 함께 이용할 수 있도록 하고 있으며, 점자도서와 점자잡지, 대형활자도서 등의 대체자료 제작 발간과 점자를 읽지 못하는 사람들을 위해 위로 돌출된 직선이나 곡선으로 이루어진 단순한 형태의 기호로 된 제작물을 제공하는 '문(Moon) 서비스' 등이 있다. 그리고 대체자료의 제작을 위해 대규모의 자동화된 제작시설을 갖추고 있다.



▲영국왕립시각장애인협회 제작시설 전경



▲영국왕립시각장애인협회 담당자와 함께



▲길드홀도서관

공식 방문 일정이 끝나고도 도서관 순례는 끝이 나지 않았다. 또다시 일행은 런던 시내에 산재한 도서관을 탐방했다. 그 중 비즈니스도서관(City Business library)과 길드홀도서관(Guildhall library)은 같은 건물에 두 도서관이 공존하고 있는 형태로 장애인을 위한 특별한 서비스는 없었으나 장애인 이용자를 위한 각종 보조공학기기 구형된 장애인용 컴퓨터 구비 및 휠체어 이용자를 위한 전용 리프트가 설치되어 있었다. 특히, 언젠는 장애인이 방문해서 이용할 수 있도록 장애인용 컴퓨터 및 장비가 즉시 이용 가능하도록 구비되어 있는 모습이 도서관 한 쪽 구석에 전원도 켜지지 않은 채 장애인을 위한 컴퓨터 및 장비를 방치하고 있는 우리나라와는 대조적이었다.

이번 탐방의 마지막 국가로 프랑스를 방문하였다. 프랑스에서 시각장애인을 대상으로 독서 서비스 및 프로그램을 제공하는 주체는 크게 공공도서관, 민간도서관, 시각장애인협회로 나누어 볼 수 있다. 공공도서관에서는 인터넷을 통한 자료 검색 서비스, 대면 낭독 서비스, 기기를 통한 음성변환 서비스, 독서활동을 통한 기기 및 편의제공 서비스 등을 하고 있으며, 민간도서관에서는 인터넷이나 우편으로 점자, 음성, 대형활자도서 등을 대출해 주는 서비스를 주로 제공하고 있다. 특이한 점은 프랑스에서는 도서관법이 없이 장애인의 권리와 기회의 평등, 참여 그리고 시민권에 관한 2005년 2월 11일의 법률(La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées)<sup>2)</sup>에 근거하여 장애인을 위하여 도서관 서비스를 하고 있으며, 각 기관과의 유기적

1) 이용자는 매년 75파운드의 연회비를 내면 기기와 도서를 무료로 이용할 수 있음.

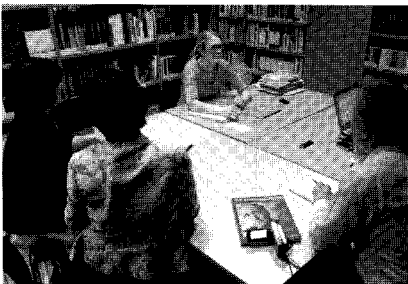
2) 이 법령은 일반인과 마찬가지로 장애인에게 일상적인 활동을 스스로 이어갈 수 있게끔 도움을 주고자 하는데 그 목적이 있다. 주요 내용은 사회 보장 수여의 권리, 학습권보장, 고용보장, 사회공공시설 접근권 보장 그리고 주(州)마다 장애인을 위한 시설 설치 이상의 5가지가 있다.

인 협력이 이루어 지지 않고 있었다. 프랑스에서는 도서관의 우수한 장애인 서비스를 벤치마킹하기 위해 국가기관 1개관, 장애인기관 1개관 총 2개관을 탐방하여 각 기관 장애인 서비스 담당자와의 면담 및 기관 견학을 하였다.

먼저 장애인기관인 발랑탱아우이협회(AVH, L'Association Valentin Haüy)를 방문하였다. 1889년에 설립된 발랑탱아우이협회는 민간단체로 성인 시각장애인들의 일상생활, 학습 그리고 여가활동 등을 원활히 할 수 있게 돕는 다양한 프로그램을 진행하고 있다. 또한 영국의 영국왕립시각장애인협회와는 달리 회비는 받지 않으며, 기부금 등을 통해 운영되는 민간단체이다. 이러한 발랑탱아우이협회는 저작권 문제 관련하여 본 기관의 대체자료 중 대부분을 차지하는 오디오북을 CD에 저장하여 대출하고 반납 받는 형태로 서비스하고 있으며, 아직 디지털도서관이 없었다. 향후 디지털도서관을 구축하게 된다면 이용자가 다운로드 받아 이용할 수 있도록 할 계획이라고 한다. 이러한 디지털도서관 시스템은 우리나라에서도 스웨덴의 스웨덴왕립점자녹음도서관의 모델을 벤치마킹하여 한국형 디지털도서관 시스템으로 개발할 필요성이 있다.

독서와 관련된 주요 활동으로는 점자와 대형활자, 녹음도서, 점자악보, 화면해설 영화 대출서비스 및 점자교육, 인터넷·전자도서 이용교육, 문화탐방 프로그램 등을 실시하고 있다. 그리고 시각장애인들은 협회가 제공하고 있는 자료를 찾고 이용하는 데 있어 도우미의 도움을 받을 수 있다. 특히, 최근 발랑탱아우이협회는 관련 3개 법의 개정으로 시각장애인을 중심으로 한 서비스를 독서장애인으로 확대하고 있으며, 최근 촉각도서를 자체 제작하기 시작했다. 마침 일행이 가져간 기관 방문 선물로 한국점자도서관의 촉각도서 『해님 달님』을 보고는 매우 놀라워하며 좋아했다.

이어 오후에는 탐방의 마지막 일정으로 프랑스 문화부(Ministry of Culture)를 방문했다. 프랑스 문화부에서는 장애인에 관한 업무를 도서 및 독서국에서 담당하고 있다. 담당자는 도서 및 독서국 내 도서 및 독서 서비스과에서 병원 도서관 및 장애인도서관 업무를 한다고 한다. 도서 및 독서국의 주요 업무는 공공도서관과 민간기관과의 협력도 모, 공공도서관 운영비 및 도서관 건립 등 지원, 도서관의 잠재적 이용자를 위한 독서운동지원, 병원의 독서문화를 정착시키기 위한 문화부와 보사부와의 협력, 도서관 핵심사항에 대한 통계(연간이용자수, 대출 책수, 정보화 등) 등이라고 한다. 또한, 담당자는 사서이지만 도서관과 정부의 가교 역할을 하면서 정책 마련에 참여를 하고 있다고 한다. 다양한 의견수렴 없이 일부 행정관료 및 전문가들로 통해서만 정책 입안이 이루어지는 우리나라의 경우와는 사뭇 달랐다. 따라서 향후 우리나라의 장애인을 위한 도서관 정책 마련에 있어 일부 행정관료 및 전문가뿐만 아니라 현장 사서를 포함하여 폭넓고 다양한 의견을 수렴하고 토의를 통해 이루어질 필요성이 있다.



▲문화부 도서관의 장애인 서비스 담당자와의 면담 모습

이렇게 10박 11일 일정의 유럽지역 도서관의 장애인 서비스 벤치마킹을 위한 탐방을 무사히 마치게 되었다. 이번 탐방으로 우수한 도서관의 장애인 서비스를 제공하고 있는 주요 국가의 상황을 실제 확인해보고 참고해서 앞으로 우리나라에서 더 나은 장애인을 위한 도서관 서비스를 하기 위한 고민과 생각을 하게 되었다. 이를 실천하기 위해 함께한 '한국독서장애인 정보서비스 연구회'에서 앞으로 많은 노력을 할 것으로 기대하며, 필자 또한 실제 장애인을 위한 도서관 서비스를 제공하고 있는 사서로서 조금이나마 보탬이 되고 싶다.