

시각장애인의 정보요구 및 이용행태에 관한 연구

- 대구광역시립수성도서관 이용자를 중심으로 -

A Study on the Information Needs and Behavior of Visually Handicapped

오 선 경*

Seon-Kyung Oh

차 례

- | | |
|---------------------------------|--------|
| 1. 서론 | 4. 결론 |
| 2. 시각장애인의 개관 | · 참고문헌 |
| 3. 시각장애인 정보요구 · 이용행태의
종합적 분석 | |

초 록

오늘날 시각장애인은 정보접근과 도서관 이용에 많은 어려움을 겪고 있다. 이에 공공도서관은 장애인의 기본권(정보접근 · 이용권)을 보장하여 시각장애인의 지식정보격차를 해소하고 정보해득력을 강화시켜 삶의 질 향상과 사회참여 · 통합을 이룰 수 있도록 해야 한다. 본 연구는 시각장애인의 정보요구와 정보이용행태를 분석하고 그들이 도서관을 어떻게 이용하고 있는지를 살펴봄으로써 시각장애인을 위한 공공도서관 서비스의 구체적이고 실질적인 방안을 제시하고자 하는 데 목적이 있다. 이를 위하여 대구광역시립수성도서관에 정회원으로서 등록된 시각장애인을 대상으로 전화면담기법을 사용하여 그들의 정보요구, 정보원 선택 및 이용행태, 정보입수의 어려움과 격차, 공공도서관 이용행태, 공공도서관 서비스 이용의 만족도를 분석하였다.

키 워 드

시각장애인, 정보요구, 정보행태, 공공도서관 서비스

* 대구대학교 문헌정보학과 강사
(Full-time Lecturer, Dept. of Library and Information Science, Daegu University, sk2898@hanmail.net)
• 논문접수일자: 2009년 10월 26일
• 최종심사일자: 2009년 11월 25일
• 게재확정일자: 2009년 12월 9일

ABSTRACT

Many visually handicapped people face difficulties with using libraries. Public libraries are thus required to meet the need of visually handicapped people. Public libraries should guarantee the visually handicapped the right to use appropriate services. If so, the visually handicapped can improve their life quality by decreasing information gap and increasing information comprehension or accessibility. This study is designed to analyze how visually handicapped people can use public libraries. Based on the analysis, this study can provide actual suggestions to improve opportunities for the visually handicapped to use libraries. Data are collected from visually handicapped people who are the members of Suseong Public Library, Daegu, Korea. In specific, this study can analyze various characteristics(i.e., information needs, selection and use behavior of information sources, difficulties and gaps to access information, use behavior and service satisfaction of public library) regarding their library use by telephone interviews.

KEYWORDS

Visually Disabled People, Visually Impaired, Visually Handicapped, Blind, Information Need, Information Behavior, Public Library Service

1. 서론

1.1 연구의 필요성과 목적

디지털 정보기술이 발전하고 인터넷이 대중화됨에 따라 지식정보의 중요성이 높아지고 있다. 그러나 장애인은 여러 제약요소로 인하여 정보접근과 도서관 이용에서 많은 어려움을 겪을 수밖에 없다. 그럼에도 불구하고 도서관은 장애인 서비스에 대한 인식부족과 정부의 정책적 및 제도적 부실에 기인하여 장애인의 정보격차를 해소하는 사회적 장치로서 역할을 제대로 수행하지 못하고 있다.

「도서관법」(법률 제8029호)은 장애인의 상대적 정보격차를 해소하기 위하여 공공도서관을 국가 및 사회의 문화발전에 기여하는 문화기관으로 규정함으로써 그 성격과 정체성을 분명하게 설정하고 있다. 그리고 자료의 효율적인 제공, 특히 정보접근 및 이용격차 해소, 평생교육의 증진을 통한 국민의 정보접근권 및 알권리를 보장함으로써 공공도서관의 사회적 책무와 존재이유를 강조하고 있다. 또한 공공도서관의 범주에 장애인도서관을 포함시키고 국립장애인도서관지원센터를 설립·운영하여 지원과 협력을 강화함으로써 지역단위로 산재하는 생활공간 거점형 공공도서관을 통한

장애인의 정상화와 사회통합을 구현하고자 하였다. 2007년 4월 「장애인차별금지법 및 권리구제 등에 관한 법률」의 제정은 장애인의 정보접근이 복지적 수혜가 아니라 장애인의 권리라는 의식을 반영한다. 즉 장애라는 이유로 장애인들을 제한·배제·분리·거부 등에 의하여 불리하게 대하거나 편의제공을 거부하는 것을 차별로 보고 이러한 행위를 금하고 있다.

그럼에도 불구하고 공공도서관의 장애인 서비스는 장애인을 이용자로 인식하지 못하고 비장애인과 동일한 서비스를 제공하지 않고 있다. 따라서 공공도서관은 장애인의 신속하고 편리한 정보접근을 위하여 장애인 교육, 재활, 일상생활 전반에 도움을 줄 수 있는 다양한 서비스를 개발해야 한다. 그리고 장애인 관련 기관·단체들의 요구와 조언에도 귀 기울여 상호협력 체제를 돈독히 해야 한다.

이에 본 연구는 대구광역시립수성도서관(이하 수성도서관)에 정상회원으로 등록된 시각장애인의 정보요구와 정보이용행태를 분석한다. 그리고 그들이 수성도서관을 어떻게 이용하고 있는지를 살펴봄으로써 시각장애인을 위한 공공도서관 서비스의 구체적이고 실질적인 방안을 제시하고자 한다. 부연하면, 장애인의 삶의 질을 향상시키기 위해서 그들이 필요한 정보는 무엇이며, 이를 해결하기 위하여 어떻게 대처하는지, 어떤 정보원과 정보매체를 선

호하고, 이에 영향을 미치는 요인은 무엇인지, 마지막으로 공공도서관에 대한 인식과 만족도는 어떠한지 알아보려 한다.

1.2 연구의 내용과 방법

본 연구의 주요 내용과 방법은 다음과 같다.

첫째, 장애 및 장애인의 개념과 현황 그리고 공공도서관의 시각장애인서비스에 관한 주요 배경정보를 개관하기 위하여 각종 자료(학술논문, 연구보고서, 단행본, 학위논문, 통계자료, 법령, 웹 관련자료 등)를 수집·분석한다.

둘째, 장애인의 정보요구와 정보접근·이용행태를 조사하기 위하여 2009년 국립중앙도서관에서 공모한 ‘제2회 도서관 장애인서비스 우수사례’에서 최우수상을 수상한 수성도서관에 정상회원으로 등록된 시각장애인 총 311명(남성 210명, 여성 101명)을 대상으로 2009년 6월 22일에서 27일까지 6일 동안 전화면담을 사용하여 수집한다. 전화통화가 연결된 96명 중에서 면담을 거부한 21명을 제외하고 75명(남성 39명, 여성 36명)을 대상으로 실시한다.¹⁾ 면담내용은 그들이 일상생활을 영위하면서 직면하는 일상적 정보, 그것에 대처하는 행태, 그 과정에서 발생하는 정보장애의 문제 등을 확인한다. 연구대상을 시각장애인으로 한정하는 이유는 도서관에는 인쇄된 자료들이 소

1) 조사대상은 수성도서관 시각장애인실에 등록된 정상회원 311명 중에서 면담을 거부한 21명(남성 16명, 여성 5명), 전화번호가 없는 101명(남성 65명, 여성 36명), 전화번호가 잘못된 66명(남성 60명, 여성 6명), 통화연결이 안된 46명(남성 28명, 여성 18명), 그 외 사망한 2명을 제외한 총 75명으로 하였다.

장되어 있고 이러한 자료에 접근하는 데 가장 큰 어려움을 겪는 집단이 시각장애인이기 때문이다. 질문지는 총 26개 문항으로 설문조사 참여자의 인구통계학적 데이터, 정보원 선택 및 이용행태, 정보입수의 어려움과 격차, 공공도서관 이용행태, 공공도서관 서비스 이용의 만족도에 관한 질문들로 이루어져 있다.

셋째, 시각장애인의 정보환경을 알아보고 그들이 정보장애문제를 해결하기 위한 장으로 공공도서관에 대해 가지고 있는 인식을 조사·분석함으로써 서비스 개선방안을 추출한다.

1.3 선행연구

이용자연구는 일반적으로 정보를 필요로 하는 이용자의 경험적인 요구와 행동을 조사·연구하는 것인데 정보추구에 대한 연구는 1940년대 이래 시스템 지향적 연구가 주류를 이루다가 1970년대와 1980년대를 지나면서 이용자 지향적인 연구로 패러다임 전환을 이루게 되었다(이지연 2006). 1950년대부터 1970년대 초반까지의 연구는 학자나 의사 혹은 법률가 등과 같은 전문직 집단의 정보요구와 이용행태를 조사하고 분석하는 것이 주요 내용이었다. 문헌정보학자들의 관심이 전문직 집단에서 ‘보통’ 사람들로 옮겨지기 시작한 것은 1970년대 중반부터였다. 이때부터 전문직의 ‘업무’가 아닌 보통 사람들의 ‘일상’을 정보행태적 관점에서 조망하고자 하는 노력이 본격적으로 시작되었으며, 일반 시민의 정보요구

와 정보추구행태 그리고 정보환경을 이해하기 위한 학문적 노력은 체계성을 띠고 전개되었다(이제환, 이연옥, 장덕현 2004). 그리고 1980년대 중반이후부터 상대적으로 정보환경이 열악한 사회경제적 소외집단의 정보행태와 정보환경을 조사하고 분석하는 연구가 시작되게 되었다. 주로 그들이 어떻게 정보를 이용하는가에 초점을 두고, 일상생활 속에서의 그들은 어떤 정보를 필요로 하며, 필요한 정보를 어떻게 구하고, 어느 정도 요구를 충족시키는지 하는 것을 중심으로 연구가 진행되었다(장덕현 2006).

도서관에서의 장애인 서비스에 관한 연구는 과거부터 꾸준히 진행되어 왔으나 대부분 ‘장애인과 함께 하는 연구’가 아니라 ‘장애인에 대한 연구’였다. 다시 말하자면, 장애인의 요구나 의견을 반영한 질적 연구나 경험적인 연구보다는 도서관 서비스의 실태조사를 통하여 그에 대한 문제점과 개선방안을 제시하는 것이 대부분이었다. 최근 들어 장애연구의 방향은 장애인이 연구자가 되어 장애에 대한 사회적 실재를 밝혀내고자 하는 노력이 증가하고 있다. 아울러 비장애인이라 하더라도 장애인을 연구과정에 포함시켜 그들의 경험 또는 구체적인 주제와 관련된 다양한 의견과 태도 그리고 그들의 반응에 대해 살펴보고자 하는 연구가 활발하게 진행되고 있다(김용득, 김진우, 유동철 2007). 공공도서관에서의 장애인 서비스와 관련된 국내외 연구들을 살펴보면 다음과 같다.

먼저 국내 도서관의 장애인 서비스 정책과 기준에 관련된 연구는 전재봉(2002), 윤희윤(2007), 김영기, 이연옥(2008)이 있고, 다음으로 공공도서관 편의시설에 관한 연구는 황완주(2005), 김보일(2006)이 있으며, 공공도서관 장애인 시설 및 열람실 운영 전반에 관한 연구는 전재봉(1999), 김영신(2004), 신민주(2009)가 있다. 그리고 공공도서관의 장애인 서비스에 관한 연구는 강숙희(2001), 이영숙(2007), 조용완(2007), 남영준(2007)이 있다. 하지만 장애인 서비스를 제공하는 도서관 측면이 아니라 도서관 서비스를 받는 이용자인 시각장애인의 요구와 이용을 분석한 연구는 정연경, 김성진(2008)과 박정혜(2008) 밖에 없다.

국외의 경우 장애인 도서관 서비스에 관한 연구는 국내와 비교할 수 없을 정도로 방대하나 그 범주는 국내와 유사하다. 특히, 미국과 영국의 경우 장애인차별금지법이 시행된 이후에 도서관에서의 서비스가 어떻게 변화했는지 살펴보기 위한 실태조사 연구가 실시되었고 장애인 도서관 서비스를 제공하는 데 필요한 법률적 검토, 지침 수립, 서비스 모형 설계 등에 대한 연구가 이루어졌다(정연경, 김성진 2008). 공공도서관 장애인 서비스의 정책과 기준에 관련된 연구는 Prescott K.(1980), Brazier H. and Victoria O.(2000) 등이 있고 공공도서관 장애인 서비스와 관련된 연구는 Basu(1987), Kinnell M. and Claire C.(2001), Mccaskill K. and Anne G.(2001),

Lewis A.(2004), Ryder J.(2004), Beaton M.(2005) 등이 있다.

2. 시각장애인의 개관

2.1 시각장애인의 개념과 현황

시각장애는 ‘선천적 이상이나 후천적 안질환으로 인해 의학적 또는 광학적 방법으로 개선할 수 없는 시력장애나 시기능 장애’를 말한다. 시각장애의 정의와 분류는 사용목적에 따라 의학적, 법적, 사회적, 경제적, 직업적, 교육적 측면에서 다르게 이루어진다. 대체로 한 개인의 시력, 시야, 색각 등의 준거에 의해 결정되나 주로 시력과 시야가 기준이 되고 있다(한경희 2006).

「장애인복지법시행령」에 시각장애인은 안경, 콘택트 렌즈를 포함한 모든 종류의 시력교정법을 이용하여 측정된 교정시력을 기준으로 “나쁜 눈의 시력이 0.02 이하인 사람, 좋은 눈의 시력이 0.2 이하인 사람, 두 눈의 시야가 각각 주시점에서 10도 이하로 남은 사람 그리고 두 눈의 시야의 2분의 1 이상을 잃은 사람”으로 정의하고 있다. 반면 특수교육에서는 ‘두 눈의 교정시력이 각각 0.04 미만인 자, 시력의 손상이 심하여 시각에 의하여 학습과제를 수행할 수 없고 촉각이나 청각을 학습의 주요수단으로 사용하는 자, 두 눈의 교정시력은 각각 0.04 이상이나 특정의 학습매체 또는 과제의

수정을 통해서도 시각적 과제수행이 어려운 자, 특정의 광학기구, 학습매체 또는 설비를 통해서만 시각적 과제수행을 할 수 있는 자'로 정의하고 있다. 따라서 시각장애인은 '시기능의 현저한 저하 또는 소실에 의해 일상생활 또는 사회생활에 제약이 있는 자'를 말한다.

일반적으로 시각장애인은 법적 실명의 7%가 완전실명이고 10%는 광각이며 그 외 다수가 83%가 잔존시력을 보유하고 있는 것으로 보

고 있다. 한편 WHO는 시각장애를 시력상태별 과제수행의 정도에 따라 <표 1>과 같이 전맹(완전실명), 광각, 수동, 지수, 저시력 등으로 구분하고 있는데 각각의 구체적 특성을 살펴보면 다음과 같다(김영기 외 2009).

시각장애인의 분류는 「장애인복지법시행규칙」 별표 1에 <표 2>와 같이 1급에서 6급까지 총 6단계로 구분하고 있다.

우리나라 등록 장애인 현황을 살펴보면

<표 1> WHO의 시력상태별 과제수행 정도에 따른 시각장애 구분

구 분	특 성
전맹(Totally blind)	시력이 전혀 없는 상태
광각(Light perception)	암실에서 광선을 인식할 수 있는 상태
수동(Hand movement)	눈앞에서 좌우로 움직일 때 이를 알아볼 수 있는 상태
지수(Finger counting)	자기 앞 1m 전방에서 손가락 수를 셀 수 있는 상태
저시력(Low vision)	일반 활자를 읽지 못할 수는 있으나 일상생활은 할 수 있는 상태로 한계는 일정치 않으나 다각적으로 변화를 발견 못하는 시력감퇴 상태

<표 2> 시각장애 등급기준

등 급	내 용
1급	좋은 눈의 시력 ²⁾ 이 0.02 이하인 사람
2급	좋은 눈의 시력이 0.04 이하인 사람
3급	1. 좋은 눈의 시력이 0.08 이하인 사람 2. 두 눈의 시야가 각각 주시점(注視點)에서 5도 이하로 남은 사람
4급	1. 좋은 눈의 시력이 0.1 이하인 사람 2. 두 눈의 시야가 각각 주시점에서 10도 이하로 남은 사람
5급	1. 좋은 눈의 시력이 0.2 이하인 사람 2. 두 눈에 의한 시야를 2분의 1 이상 잃은 사람
6급	나쁜 눈의 시력이 0.02 이하인 사람

2) 만국식 시력표에 의하여 측정된 것을 말하며, 굴절이상(屈折異常)이 있는 사람에 대하여는 교정시력을 기준으로 한다.

2005년 169만9,329명에서 2008년 213만 7,226명으로 3년 사이에 약 43만8천명이 늘어나 전체 25.8% 증가하였다. 장애원인은 전반적으로 후천적 원인이 90.0%로 가장 높았는데 특히 후천적 원인 중 질환(55.6%)이 사고(34.44%) 보다 21.2% 높게 나타나 고령화와 질병 등으로 인해 누구나 장애를 가질 수 있다는 것을 보여준다. 등록 시각장애인은 22만61명으로 2005년 18만526명보다 21.9% 증가하였고 등록 장애인 213만7,226명의 10.1%에 해당한다(변용찬 외 2009). 그리고 광역시도별 공립 공공도서관이 봉사해야 할 장애인 수(2006년 기준)는 평균 4,092명이고 이 가운데 시각장애인은 431명이다. 시도별로는 인천, 대구, 서울, 부산, 울산, 광주의 순으로 많다(윤희운 2007).

2.2 시각장애인의 정보접근·이용 특성

시각장애인의 인지적 구조나 기능은 비장애인과 상이하다. 이들은 시각 이외의 청각이나 촉각 등의 대체감각을 통해서 경험하고 환경과 상호작용 하는데 특히, 청각을 통해서 거리와 방향의 개념을 발달시키지만 크기나 형태의 인지는 어렵다. 하지만 시력에 장애가 있을 뿐 지적 능력은 비장애인과 별반 다르지 않다. 다만 경험부족에 의해 지적 능력의 발달상 지체를 겪는다(임안수 2000). 그러나 인간이 의

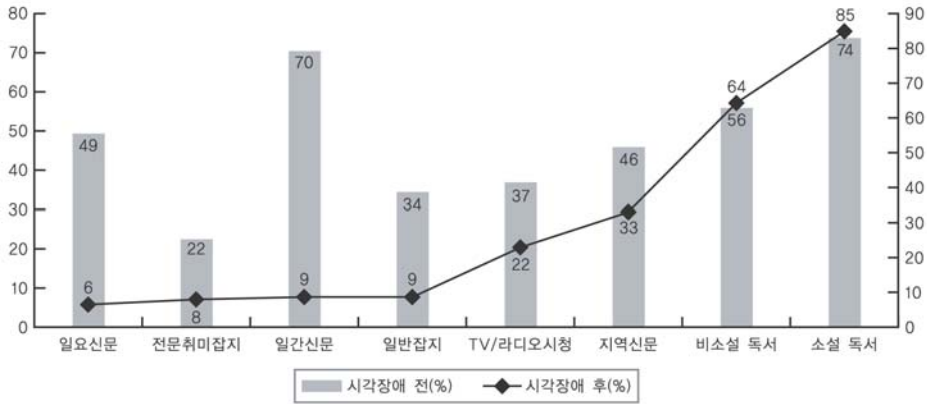
부세계에 대한 대부분의 정보를 시각을 통해서 종합적으로 받아들인다는 특성을 고려한다면 이들의 정보접근과 획득은 근본적으로 취약할 수밖에 없다.

2001년과 2006년 일본의 후생성노동성 사회원호국 장애보건복지부가 조사한 「신체장애아·자 실태조사」 결과, 시각장애인의 정보입수 방법은 텔레비전(일반방송)이 가장 높고 라디오, 일반도서·신문·잡지, 녹음·점자도서 등의 순으로 나타났다.³⁾ 그리고 2007년 일본의 NAIIV에 참여하는 시설과 단체의 등록장애인(40세 이상) 총 767명을 대상으로 생활에 필요한 정보나 입수하고 싶은 정보가 있을 경우 어떤 방법으로 취하는지를 조사한 결과, 가족과 아는 사람에게 상담·의뢰(37.5%), 자주 이용하는 점자도서관에 상담·의뢰(27.5%), 인터넷 검색 후 해결할 수 없으면 점자도서관과 공공도서관에 상담·의뢰(23.1%), 기타(텔레비전, 라디오, 자원봉사자 상담, 메일링리스트 등, 9.3%)의 순으로 높게 나타났다(윤희운 2008). 국내의 경우는 2003년 강동호가 대전광역시의 시각장애인을 대상으로 정보습득 도구를 분석한 결과 라디오(43.5%), 전화(27.7%), 컴퓨터(15.8%), 점자·음성도서(6.5%), 기타(6.5%)의 순이었다.

반면에 시각장애인의 독서생활에 대해서 Chartres가 1998년에 조사한 결과에 따르면 <그림 1>과 같이 시각장애인이 된 후에 독서

3) <<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2002/08/h0808-2.html>> [인용 2009.07.20]

<<http://www-bm.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/shintai/06dl/01.pdf>> [인용 2009.07.20]

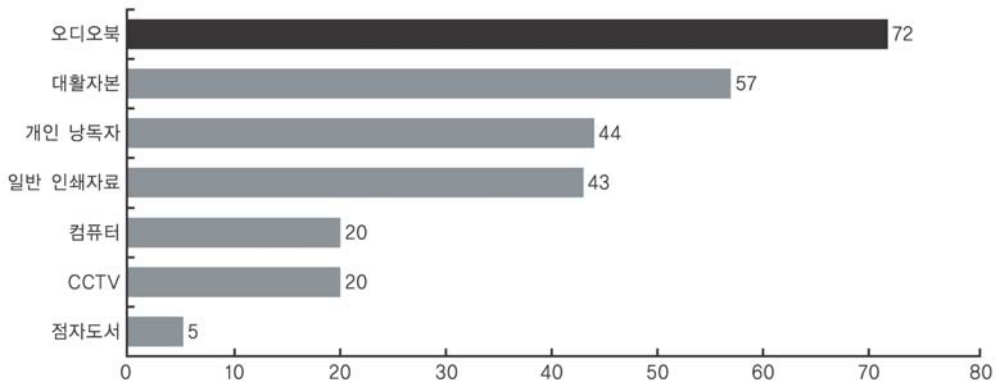


〈그림 1〉 시각장애 발생 전후의 독서(정보입수)자료 이용비율의 변화

를 더 많이 한 것(68%)으로 조사하였다. 그 이유는 67%가 자유시간의 증가, 14%가 시각 장애로 발생한 새로운 관심 때문이며, 전체적으로 응답자의 82%는 독서를 여가시간의 매우 중요한 일부로 간주하고, 63%는 하루에 2시간 이상을 독서한다고 응답하였다.

Owen은 2002년 북아일랜드의 시각장애인을 대상으로 독서매체를 분석한 결과 〈그림 2〉와 같이 녹음도서(오디오북)(72%), 대활자

본(57%), 개인 낭독자(44%), 일반 인쇄자료(43%), 컴퓨터(20%) 등의 순으로 나타났다. 그리고 시각장애인의 77%는 여가활동의 주요 수단으로 녹음도서를 읽는 것으로 나타났다. 버밍햄 대학의 VICTAR(Visual Impairment Centre for Teaching and Research)도 Big Lottery의 자금을 지원받아 VISION 2020 UK와 함께 2007년에 시각장애인 1,007명을 대상으로 인터뷰한 결과, 영국 시각장애인의



〈그림 2〉 영국 시각장애인의 독서·정보입수 방법(%)

독서방법은 녹음테이프(72%), 대활자본(57%), 인적 낭독서비스(44%), 일반자료(43%), 컴퓨터 음성출력(7%), 점자자료(5%), Moon 도서(1%)의 순으로 나타났다.⁴⁾ 따라서 시각장애인은 텔레비전, 라디오와 같은 대중매체나 가족과 아는 사람들을 통하여 그리고 녹음도서, 전자도서, 점자도서, 확대도서 등의 대체자료를 활용하여 정보에 접근·이용함을 알 수 있다.

2007년 이성일과 조주은이 장애인의 독서장소 중에서 도서관 이용비율과 빈도를 조사하였는데, 시각장애인은 10.8%가 도서관을 거의 매일, 27.2%는 주 1회, 25.5%는 월 1회 이용하고 거의 이용하지 않는 경우도 36.6%나 되었다. 또한 주로 이용하는 대체자료의 종류는 녹음도서(30.1%), 전자도서(27.6%), 점자도서(20.3%), 디지털 음성도서(5.0%) 등의 순으로 나타났다. 도서관을 통하여 제공받은 서비스에 대해서 2003년 강동호가 시각장애인(103명)을 대상으로 조사한 결과, 점자간행물 보급(35.0%), 녹음테이프 보급(29.4%), 컴퓨터 및 교육·보조공학기기 사용법 교육(15.6%), 점자교육(9.4%), PC·프로그램 보급(6.1%), 정보제공서비스(4.4%)의 순으로 높게 나타났다. 반면 장애인이 필요로 하는 서비스는 컴퓨터 활용법 교육·보조공학기기 사용법 교육(29.3%), 녹음테이프 보급(23.4%), PC·프로그램 보급(12.5%), 정보제공서비스(10.3%), 점자교육(7.6%), 점자간행물 보급

(7.6%)의 순으로 나타나 제공서비스와 요구도가 불일치함을 알 수 있다.

3. 시각장애인 정보요구·이용행태의 종합적 분석

3.1 조사대상

대구광역시의 총인구는 251만2,604명(남자 125만8,148명, 여자 125만4,456명)이고 시각장애인은 1만794명(남자 6,722명, 여자 4,072명)으로 총인구의 0.4%이다.⁵⁾ 수성도서관 시각장애인실에 정상회원으로 등록된 311명 중에서 전화면담에 참가한 75명의 인구학적 특성을 분석해보면 <표 3>과 같이 남성(52.0%)이 여성(48.0%)보다 조금 많았으며 연령대에 있어서는 60대 이상(41.3%)이 가장 많았고 40대(18.7%)와 50대(24.0%)도 다소 있었다. 장애등급은 1급(85.3%)이 절대적으로 많았고 직업은 주로 무직(54.7%)이 절반 이상을 차지하며 기타(17.3%)에 안마사(13.3%), 침술사(1.3%)를 포함하였다. 한편 결혼여부는 기혼(54.7%)이 미혼(36.0%)보다 많았고 그 외 사별(2.7%), 이혼(6.7%)이 있었다. 교육수준에 있어서는 초등졸 이하에서 대졸 이상까지 골고루 분포되어 있으나 고졸(34.7%)이 조금 많았다.

4) <<http://www.vision2020uk.org.uk/library.asp?libraryID=686§ion=000100050005>> [인용 2009.07.20]

5) 국가통계포털 <<http://www.nsoportal.stat.go.kr>>. [인용 2009.06.23]

〈표 3〉 조사대상 시각장애인의 인구학적 특성

구 분		빈도(명)	퍼센트(%)					
성 별	남성	39	52.0	직 업	일반 정규직	4	5.3	
	여성	36	48.0		비정규직	1	1.3	
연 령	10대	3	4.0		시간제 근로	4	5.3	
	20대	3	4.0		자영업	3	4.0	
	30대	6	8.0		주부	5	6.7	
	40대	14	18.7		학생	3	4.0	
	50대	18	24.0		무직	41	54.7	
	60대 이상	31	41.3		기타	13	17.3	
장 애 계 급	1급	64	85.3		결 혼 여 부	미혼	27	36.0
	2급	6	8.0			기혼	41	54.7
	3급	2	2.7	기타(별거, 이혼)		7	9.3	
	4급	1	1.3	최 종 학 령	초등졸 이하	17	22.7	
	5급	1	1.3		중졸	20	26.6	
	6급	1	1.3		고졸	26	34.7	
	전문직	1	1.3		대졸 이상	12	16.0	
				합 계	75	100		

3.2 조사내용 및 결과

3.2.1 정보원 선택 및 이용행태

1) 필요한 정보

시각장애인이 일상에서 가장 필요한 정보는 〈표 4〉와 같이 다양하지만 가장 그들에게 필요한 정보는 ‘건강안정’(30.7%), ‘복지혜택’

(20.0%), ‘노후대책’(16.0%)에 관한 것이었다. 다만, ‘연애결혼’과 관련된 정보는 필요로 하지 않는 것으로 나타났는데 그 이유는 조사 대상자의 연령에서 결혼적령기의 20~30대가 12% 밖에 되지 않고 대부분 장·노년층으로 이루어져 있기 때문이다.

이러한 정보의 유형을 인구학적 측면에서

〈표 4〉 시각장애인이 필요로 하는 정보의 유형

구 분	빈도(명)	퍼센트(%)				
취업사업	6	8.0	여가취미	4	5.3	
육아교육	2	2.7	대인관계	2	2.7	
연애결혼	-	-	사회참여	4	5.3	
건강안정	23	30.7	종교신앙	4	5.3	
복지혜택	15	20.0	자아실현	1	1.3	
출세승진	2	2.7	노후대책	12	16.0	
				합 계	75	100

분석해 보면 <표 5>와 같이 몇 가지 주목할 만한 특징이 있다. 먼저 성별에 있어서 남성이 여성보다 ‘취업사업’(5.3%), ‘복지혜택’(12.0%), ‘노후대책’(10.7%)과 관련된 정보를 더 원하

<표 5> 인구학적 특성에 따른 고민의 유형

구 분(%)		취업 사업	육아교 육	연애 결혼	건강 안정	복지 혜택	출세 승진	여가 취미	대인 관계	사회 참여	종교 신앙	자아 실현	노후 대책
성 별	남성	5.3	0	0	13.3	12.0	2.7	1.3	1.3	2.7	1.3	1.3	10.7
	여성	2.7	2.7	0	17.3	8.0	0	4.0	1.3	2.7	4.0	0	5.3
연 령	10대	0	0	0	1.3	0	0	1.3	0	0	0	1.3	0
	20대	1.3	0	0	0	0	0	0	1.3	0	1.3	0	0
	30대	1.3	1.3	0	1.3	1.3	1.3	0	0	1.3	0	0	0
	40대	0	0	0	5.3	6.7	1.3	0	0	2.7	0	0	2.7
	50대	1.3	1.3	0	8.0	4.0	0	2.7	0	1.3	1.3	0	4.0
	60대 이상	4.0	0	0	14.6	8.0	0	1.3	1.3	0	2.7	0	9.3
장 애 등 급	1급	8.0	2.7	0	25.3	17.3	2.7	4.0	1.3	4.0	4.0	1.3	14.7
	2급	0	0	0	4.0	0	0	0	1.3	1.3	1.3	0	0
	3급	0	0	0	1.3	1.3	0	0	0	0	0	0	0
	4급	0	0	0	0	1.3	0	0	0	0	0	0	0
	5급	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.3
	6급	0	0	0	0	0	0	1.3	0	0	0	0	0
장 애 등 급	전문직	0	0	0	0	1.3	0	0	0	0	0	0	0
	일반정규직	0	0	0	0	1.3	2.7	1.3	0	0	0	0	0
	비정규직	0	0	0	0	0	0	0	1.3	0	0	0	0
	시간제근로	2.7	0	0	1.3	1.3	0	0	0	0	0	0	0
	자영업	0	0	0	0	0	0	0	0	1.3	0	0	2.7
	주부	0	2.7	0	1.3	2.7	0	0	0	0	0	0	0
	학생	0	0	0	1.3	0	0	1.3	0	0	0	1.3	0
	무직	4.0	0	0	22.7	8.0	0	1.3	0	1.3	4.0	0	13.3
	기타	1.3	0	0	4.0	5.3	0	1.3	1.3	2.7	1.3	0	0
결 혼	미혼	6.7	0	0	8.0	10.7	1.3	1.3	2.7	1.3	0	0	4.0
	기혼	1.3	2.7	0	21.3	5.3	1.3	4.0	0	4.0	4.0	1.3	9.3
	기타	0	0	0	1.3	4.0	0	0	0	0	1.3	0	2.7
학 력	초등졸 이하	1.3	1.3	0	10.7	1.3	0	2.7	0	0	2.7	1.3	1.3
	중졸	0	0	0	8.0	5.3	0	1.3	1.3	0	1.3	0	9.3
	고졸	6.7	0	0	9.3	6.7	0	0	0	5.3	1.3	0	5.3
	대졸 이상	0	1.3	0	2.7	6.7	2.7	1.3	1.3	0	0	0	0
합 계		8.0	2.7	0	30.7	20.0	2.7	5.3	2.7	5.3	5.3	1.3	16.0

고 여성은 이에 비해 ‘육아교육’(2.7%), ‘건강안정’(17.3%), ‘여가취미’(4.0%)에 대한 정보를 요구하였다. 그리고 50대 이상의 장·노년층은 ‘건강안정’(22.6%), ‘노후대책’(13.3%), ‘복지혜택’(12.0%)의 정보를 필요로 하였다. 또한 결혼여부에 있어서 기혼자는 미혼자에 비해 ‘육아교육’(2.7%), ‘여가취미’(4.0%), ‘사회참여’(4.0%), ‘종교신앙’(4.0%)의 정보를 더 요구하였다. 마지막으로 고졸 이상의 학력을 가진 장애인들은 중졸 이하의 장애인 보다 상대적으로 ‘취업사업’(6.7%), ‘출세승진’(2.7%), ‘사회참여’(5.3%)에 관한 정보를 더 필요로 하였다.

그렇다면 시각장애인은 필요한 정보를 입수하기 위하여 어떤 노력을 하고 있을까? 조사

결과 <표 6>과 같이 71명(94.7%)의 시각장애인이 ‘스스로 해결해 보고자 노력’(48.0%), ‘주변의 도움을 통해 해결’(44.0%), ‘기타’(두가지 방법 모두를 사용하여 해결, 2.7%)의 방법으로 노력한다는 것을 알 수 있었다. 이에 비해 ‘해결하고자 노력하지 않는’ 사람은 4명(5.3%)에 불과하였다. 즉 시각장애인은 필요한 정보를 입수하기 위하여 노력한다는 것을 알 수 있다. 다만 필요한 정보를 공개적으로 드러내고 함께 풀어가기 보다는 개인적이고 소극적으로 대처하고 있었는데 이것은 무엇보다 사회적 대인관계의 부족에서 비롯되는 현상인 것 같았다.

정보입수노력의 행태를 성별과 연령에 따라 살펴보면, <표 7>과 같이 남성(50.7%)이 여성

<표 6> 시각장애인의 정보입수노력 행태

구 분	빈도(명)	퍼센트(%)
스스로 해결해 보고자 노력	36	48.0
주변의 도움을 통해 해결	33	44.0
해결하고자 노력하지 않음	4	5.3
기타	2	2.7
합 계	75	100

<표 7> 성별 및 연령에 따른 정보입수노력 행태

구 분		스스로 해결	주위 도움 해결	노력하지 않음	기 타	합 계
성 별	남성	23(30.7)	13(17.3)	1(1.3)	2(2.7)	39(52.0)
	여성	13(17.3)	20(26.7)	3(4.0)	0(0)	36(48.0)
연 령	10대	2(2.7)	1(1.3)	0(0)	0(0)	3(4.0)
	20대	0(0)	3(4.0)	0(0)	0(0)	3(4.0)
	30대	4(5.3)	2(2.7)	0(0)	0(0)	6(8.0)
	40대	8(10.7)	4(5.3)	0(0)	2(2.7)	14(18.7)
	50대	7(9.3)	11(14.7)	0(0)	0(0)	18(24.0)
	60대 이상	15(20.0)	12(16.0)	4(5.3)	0(0)	31(41.3)
합 계(%)		36(48.0)	33(44.0)	4(5.3)	2(2.7)	75(100)

(44.0%)보다 필요한 정보를 입수하기 위하여 더 노력한다는 것을 알 수 있다. 그리고 연령별로는 기존의 연구와는 달리 50대 이상의 고령층(60%)에서도 적극적으로 필요한 정보를 입수하기 위하여 노력한다는 것을 알 수 있다.

2) 정보원 선호도

시각장애인이 필요로 하는 정보를 입수하기 위한 정보원에는 가족, 친인척, 친구, 이웃, 직장동료 등과 같은 대인정보원과 신문, 텔레비전, 라디오, 도서, 잡지, 생활정보지, 인터넷 등과 같은 매체정보원, 그리고 장애인관련 기관·단체(복지관, 연합회), 도서관(공공도서관, 장애인도서관), 동사무소, 고용안정센터,

종교단체 등과 같은 기관정보원이 있다. 시각장애인이 가장 선호하는 정보원을 순위별로 살펴본 결과, <표 8>과 같이 ‘기관정보원’(45.3%)과 ‘대인정보원’(36.0%)으로 조사되었다. 즉, 기존의 연구와 달리 시각장애인은 대인정보원보다 오히려 기관정보원을 더 선호한다는 것을 알 수 있었다. 이는 시각장애인들의 사회참여와 기회가 높아지고 그들이 정보를 입수할 수 다양한 매체가 발명·보급된 결과라 할 수 있다.

시각장애인의 정보원에 대해서 좀 더 자세하게 살펴보면, 먼저 시각장애인이 가장 선호하는 대인정보원은 <표 9>와 같이 ‘가족’(39.1%)과 ‘장애인 친구’(30.4%)로 이들을 가장 믿고 의

<표 8> 가장 선호하는 정보원

구 분	빈도(명)	퍼센트(%)
대인정보원	27	36.0
매체정보원	14	10.7
기관정보원	34	45.3
합 계	75	100

<표 9> 가장 선호하는 대인정보원

구 분	빈도(명)	퍼센트(%)	유효퍼센트(%)
가족	27	36.0	39.1
친인척	2	2.7	2.9
장애인 친구	21	28.0	30.4
비장애인 친구	9	12.0	13.0
이웃	1	1.3	1.4
직장동료	4	5.3	5.8
기타	5	6.7	7.2
무응답	6	8.0	
합 계	75	100	100

지하는 것으로 조사되었다. ‘기타’(7.2%)에는 도우미와 복지관 사람을 포함시켰다.

이를 성별에 따라 살펴보면, <표 10>과 같이 남성(30.3%)이 여성(18.8%)보다 친구(장애인, 비장애인)와 직장동료를 더 선호하고 여성(21.7%)은 남성(17.4%)보다 가족을 더 선호한다는 것을 알 수 있다. 그리고 결혼여부에 따라 기혼자(31.9%)가 미혼자(4.3%) 보다 가족을 더 선호한다는 것을 알 수 있다.

다음으로 시각장애인이 가장 선호하는 매체 정보원은 <표 11>과 같이 ‘텔레비전’(33.8%),

‘인터넷’(23.0%), ‘라디오’(18.9%) 순으로 나타났다. 또한 이를 성별에 따라 살펴보면, 남성(16.2%)이 여성(6.8%)보다 인터넷을 더 선호하는 것으로 조사되었다.

마지막으로 시각장애인이 가장 선호하는 기관정보원은 <표 12>와 같이 ‘장애인 관련기관·단체’(48.6%)와 ‘도서관’(28.6%)으로 나타나 시각장애인이 정보입수를 위하여 선호하는 기관에 도서관이 중요한 위치를 담당하고 있다는 것을 알 수 있다.

이를 연령과 학력에 따라 살펴보면, <표 13>

<표 10> 성별 및 결혼여부에 따른 대인정보원

구 분(%)		가족	친인척	장애인 친구	비장애인 친구	이웃	직장동료	기 타
성별	남성	17.4	1.4	18.8	7.2	1.4	4.3	1.4
	여성	21.7	1.4	11.6	5.8	0	1.4	5.8
결혼 여부	미혼	4.3	2.9	14.5	7.2	0	2.9	4.3
	기혼	31.9	0	11.6	4.3	1.4	2.9	2.9
	기타	2.9	0	4.3	1.4	0	0	0

<표 11> 가장 선호하는 매체정보원

구 분	빈도(명)	퍼센트(%)	유효퍼센트(%)
신문	3	4.0	4.1
잡지	1	1.3	1.4
도서	13	17.3	17.6
라디오	14	18.7	18.9
텔레비전	25	33.3	33.8
인터넷	17	22.7	23.0
생활정보지	1	1.3	1.4
기타	0	0	0
무응답	1	1.3	
합 계	75	100	100

〈표 12〉 가장 선호하는 기관정보원

구 분	빈도(명)	퍼센트(%)	유효퍼센트(%)
장애인관련기관·단체	34	45.3	48.6
행정기관	11	14.7	15.7
도서관	20	26.7	28.6
종교단체	2	2.7	2.9
고용안정센터	2	2.7	2.9
기타	1	1.3	1.4
무응답	5	6.7	
합 계	75	100	100

〈표 13〉 연령 및 학력에 따른 기관정보원

구 분(%)		장애관련 기관·단체	행정기관	도서관	종교단체	고용안정 센터	기타
연 령	10대	0	0	2.9	0	0	0
	20대	2.9	0	2.4	0	0	0
	30대	5.7	0	2.9	0	0	0
	40대	14.3	1.4	1.4	0	0	0
	50대	11.4	5.7	5.7	0	1.4	0
	60대 이상	14.3	8.6	14.3	2.8	1.4	1.4
학 력	초등졸 이하	5.7	4.3	8.6	1.4	2.9	0
	중졸	11.4	7.1	8.6	1.4	0	0
	고졸	18.6	4.3	7.1	0	0	1.4
	대졸 이상	12.9	0	4.3	0	0	0

과 같이 도서관은 전체 연령과 학력을 가진 장애인 모두가 선호하고 이용하고 있다는 것을 알 수 있다. 그리고 학력이 낮을수록 연령이 높을수록 도서관을 통하여 정보를 입수하는 것으로 조사되었다. 이는 현재 수성도서관의 정보서비스가 소실류 중심의 녹음도서를 우편 대출이나 방문대출을 통하여 제공하는데 대한 결과인 것 같다.

3) 인터넷 이용

시각장애인의 인터넷 보유 및 사용과 관련

하여 집에 인터넷이 연결된 컴퓨터를 보유하고 있는 사람(70.7%)은 보유하고 있지 않는 사람(29.3%) 보다 많았고 인터넷을 이용할 수 있는 사람(42.7%)은 이용할 수 없는 사람(57.3%) 보다 다소 적었다. 이를 성별로 분석해 보면 남성(33.6%)이 여성(11.1%) 보다 인터넷을 더 많이 이용하고 학력별로는 고졸 이상(29.2%)이 중졸 이하(12.5%)보다 많이 이용하고 있다는 것을 알 수 있다.

인터넷을 이용할 수 있는 32명을 대상으로 그들이 이용하고 있는 서비스에 대한 이용도를

〈표 14〉 인터넷 서비스에 대한 이용도

구 분(%)	전혀 이용안함	별로 이용안함	가끔 이용함	자주 이용함	아주많이 이용함
업무(학업) 관련 정보검색	25.0	21.9	9.4	31.3	12.5
일상생활 관련 정보검색 (여가/취미, 여행, 날씨, 건강 등)	12.5	9.4	12.5	50.0	15.6
타인과의 의사소통 (채팅, 메신저, 이메일 등)	37.5	21.9	12.5	25.0	3.1
교육, 학습 (여가 및 취미 관련 수강 등)	28.1	12.5	6.3	37.5	15.6
뉴스보기 및 새로운 소식알기 (TV, 신문, 잡지 등)	3.1	18.8	15.6	43.8	18.8
장애인에게 유용한 정보/소식을 제공하거나 정보/ 의견을 교환할 수 있는 특화된 사이트의 이용	6.3	21.9	3.1	46.9	21.9
사회참여 및 커뮤니티 활동 (동호회, 모임 등)	37.5	28.1	9.4	18.8	6.2

조사한 결과 〈표 14〉와 같이 ‘장애인에게 유용한 정보·소식을 제공하거나 정보·의견을 교환할 수 있는 특화된 사이트를 이용’(68.8%), ‘일상생활 관련 정보검색’(65.6%), ‘뉴스보기 및 새로운 소식알기’(62.6%)를 자주 이용하고 있었다. 반면 ‘사회참여 및 커뮤니티 활동’(25.0%)과 ‘타인과의 의사소통’(28.1%)은 잘 이용하지 않는 것으로 조사되었다.

3.2.2 정보입수의 어려움과 격차

1) 정보입수의 충분성

시각장애인이 필요한 정보를 충분히 입수하

고 있는지에 대해서 조사한 결과 〈표 15〉와 같이 충분하다(46.6%)와 부족하다(43.9%)가 비슷하게 나타났다. 이를 성별에 따라 살펴보면 남성이 여성보다 그리고 나이가 적을수록, 학력이 높을수록 정보입수량이 충분하다고 생각하였다.

2) 정보입수의 어려움

시각장애인이 필요한 정보(자료)를 입수하는데 겪는 어려움의 정도를 조사한 결과 〈표 16〉과 같이 다소 어려움이 있다(56.9%)고 하였다. 이를 성별과 결혼여부로 살펴보면 여성

〈표 15〉 정보입수의 충분성

구 분	매우 충분	충분	보통	부족	매우 부족	합 계
정보입수량(%)	3(4.1)	31(42.5)	7(9.6)	31(42.5)	1(1.4)	73(100)

〈표 16〉 정보입수의 어려움 정도

구 분	전혀 어렵지 않음	별로 어렵지 않음	보통	약간 어려움	매우 어려움	합 계
정보입수어려움(%)	2(2.8)	25(34.7)	4(5.6)	33(45.8)	8(11.1)	72(100)

이 남성보다 기혼자가 미혼자 보다 다소 어려움이 많은 것으로 나타났다.

정보를 얻을 때 어려운 점을 조사한 결과 <표 17>과 같이 ‘어디서 어떤 정보를 제공하는지 모른다’(35.0%)와 ‘주변에 정보를 얻을 만한 사람이나 기관이 없다’(30.0%), ‘정보를 얻기 위한 기술과 능력이 부족하다’(18.3%)가 대표적인 이유로 나타났다. 즉, 시각장애인은 필요한 정보를 어디에서 어떻게 제공하는지를 잘 알지 못하고 정보입수에 필요한 기술과 능력이 부족한 것으로 나타났다. ‘기타’에는 ‘원하는 정보가 녹음도서로 제공되지 않는다’, ‘신체장애 때문에 어렵다’, ‘일반사이트는 장애인에게 보기 힘들고 서비스도 나쁘다’를 포함하였다.

3) 정보입수의 격차

시각장애인이 비장애인과 비교하여 정보입수에 손해나 차이가 있다고 생각하는지에 대한 인식을 조사한 결과 <표 18>과 같이 나타났다. 먼저 정보입수에 손해를 본다고 생각하는 장애인(49.3%)이 그렇지 않은 경우(48.0%) 보다 다소 많았다. 그리고 정보입수에 차이가 있다고 생각하는 장애인(56.0%)이 그렇지 않은 경우(41.3%)보다 많았다. 즉 시각장애인은 비장애인과 비교하여 정보입수에 손해와 차이가 있다고 생각한다는 것을 알 수 있다. 이를 성별, 결혼유무, 학력에 따라 살펴보면 남성이 여성보다, 미혼이 기혼보다 학력이 높을수록 차이가 있다고 생각하는 것으로 조사되었다.

<표 17> 정보입수가 어려운 이유

구 분	빈도(명)	퍼센트(%)	유효퍼센트(%)
어디서 어떤 정보를 제공하는지 모른다	21	28.0	35.0
주변에 정보를 얻을만한 사람이나 기관이 없다	18	24.0	30.0
의사소통이 어렵다	2	2.7	3.3
정보를 얻기 위한 기술과 능력이 부족하다	11	14.7	18.3
정보를 얻기 위한 비용이 든다	1	1.3	1.7
정보를 찾을 시간이 부족하다	3	4.0	5.0
기타	4	5.3	6.7
무응답	15	20.0	
합 계	75	100	100

<표 18> 정보입수의 손해·차이 인식정도

구 분	매우 그러함	그러함	보통	그렇지 않음	전혀 그렇지 않음	합 계
손해(%)	9(12.0)	28(37.3)	2(2.7)	32(42.7)	4(5.3)	75(100)
차이(%)	12(16.0)	30(40.0)	2(2.7)	30(40.0)	1(1.3)	75(100)

〈표 19〉 정보입수의 차이 이유

구 분	빈도(명)	퍼센트(%)
나의 노력이 부족했기 때문	3	7.0
나의 정보환경(컴퓨터, 인터넷 연결)이 열악하기 때문	3	7.0
나의 정보기기의 활용과 관련된 능력이 부족하기 때문	3	7.0
사회적으로 필요한 정보에 접근할 수 있는 환경이 마련되어 있지 않기 때문	19	44.2
이용할 수 있는 대체자료가 부족하기 때문	2	4.7
사회에서 비장애인 중심의 생각으로 정보서비스를 하기 때문	13	30.2
합 계	43	100

비장애인과 비교하여 필요한 정보를 얻는데 차이가 있다고 대답한 42명(56.0%)을 대상으로 그 이유를 조사한 결과 〈표 19〉와 같이 ‘사회적으로 필요한 정보에 접근할 수 있는 환경이 마련되어 있지 않기 때문’(44.2%)과 ‘사회에서 비장애인 중심의 생각으로 정보서비스를 하기 때문’(30.2%)이 주된 이유로 조사되었다. 즉, 시각장애인은 개인적인 문제보다 오히려 사회적인 환경이나 인식 때문에 정보입수에 차이가 있다고 생각하는 것으로 조사되었다.

3.2.3 공공도서관 이용행태

공공도서관이 모든 장애인을 위한 정보서비

스를 적극적으로 제공하는 기관임을 알고 있는 사람(48.0%)이 알지 못하는 사람(51.3%)보다 다소 적었다. 즉 이것은 공공도서관을 이용하고 있는 시각장애인조차도 공공도서관이 그들을 위하여 적극적으로 정보서비스 한다는 것을 인식하고 있지 못한 결과이다.

1) 방문횟수

수성도서관을 방문한 경험이 있는 44명을 대상으로 방문횟수를 조사한 결과는 〈표 20〉과 같이 ‘1년에 2~3회’(70%)가 가장 많았다. 이것은 조사대상 시각장애인이 1~2급의 중증 장애인이기 때문에 주로 직접 도서관을 방문하지 않고 도서관 서비스를 이용하기 때문에

〈표 20〉 수성도서관 방문횟수

구 분	빈도(명)	퍼센트(%)	유효퍼센트(%)
1주일에 1회 이상	7	9.3	15.9
1달에 2~3회	2	2.7	4.5
2~3달에 1회	6	8.0	13.6
1년에 2~3회	29	38.7	70.0
무응답	31	41.3	
합 계	75	100	100

나타난 결과인 것 같다. 게다가 수성도서관을 한 번도 방문하지 않고 서비스를 이용해 온 장애인도 31명(41.3%)이나 되었다.

2) 장애인 서비스 이용도

수성도서관의 시각장애인 서비스 이용도를 조사한 결과 <표 21>과 같이 ‘무료우편서비스·택배서비스’(70.9%), ‘신착도서(신규제작자료)목록의 제공’(58.3%), ‘전화서비스’(51.4%)

를 자주 이용하는 것으로 나타났다. 이것은 수성도서관에서 제공하고 있는 서비스⁶⁾에 따라 시각장애인의 이용도에 차이가 난다는 것을 알 수 있다.

3) 자료유형

시각장애인이 이용하는 자료는 일반자료와 대체자료가 있는데 자료 유형별로 그 이용도를 살펴보면 <표 22>와 같다. 먼저 ‘아날로그

<표 21> 수성도서관에서 제공하는 시각장애인 서비스의 이용도

구 분	전혀 이용안함	별로 이용안함	가끔 이용함	자주 이용함	매우 이용함
정보검색서비스	53(73.6)	15(20.0)	2(2.7)	2(2.7)	0(0)
정보이용교육 서비스	57(79.2)	13(17.3)	1(1.3)	1(1.3)	0(0)
무료우편서비스, 택배서비스	12(16.7)	4(5.6)	5(6.9)	29(40.3)	22(30.6)
방문서비스	51(70.8)	10(13.9)	2(2.8)	8(11.1)	1(1.4)
신착도서(신규제작자료)목록의 제공	19(26.4)	9(12.5)	2(2.8)	33(45.8)	9(12.5)
비장애인과 함께하는 통합형 프로그램	58(80.6)	9(12.5)	3(4.2)	2(2.8)	0(0)
독서회와 같은 평생교육프로그램	56(77.8)	9(12.5)	0(0)	6(8.3)	1(1.4)
대면 낭독서비스	61(84.7)	9(12.5)	2(2.8)	0(0)	0(0)
전화서비스	28(38.9)	4(5.6)	3(4.2)	22(30.6)	15(20.8)
모바일서비스	64(88.9)	7(9.7)	1(1.4)	0(0)	0(0)
상호대차서비스	60(83.3)	9(12.5)	2(2.8)	1(1.4)	0(0)
점역·복사서비스	63(87.5)	8(11.1)	0(0)	1(1.4)	0(0)
차량봉사서비스	63(87.5)	9(12.5)	0(0)	0(0)	0(0)
합 계(%)	72(100)				

<표 22> 시각장애인을 위한 대체자료의 이용 빈도

구 분	빈도(명)	퍼센트(%)	데이지(DAISY)	0	0
일반도서	0	0	목적자혼용도서	0	0
접자도서	17	22.7	신문	1	1.3
아날로그 녹음도서(TAPE)	64	85.3	잡지	2	2.7
디지털 녹음도서(CD)	26	34.7	화면해설비디오	1	1.3
큰활자도서	0	0	기타	1	1.3
전자도서(PDF, HTML, RTF)	9	12.0	합 계	75	100

6) 방문·우편대출, 신간도서 목록배부 및 안내, 이용자 맞춤도서 제작, 한글파일 제작, 시낭송 녹음도서 배부, 시각장애인 독서·문화행사 프로그램 운영

녹음도서'(85.3%)를 가장 많이 이용하고 있고 그 다음은 '디지털 녹음도서'(34.7%), '점자도서'(22.7%), '전자도서'(12.0%), '잡지'(2.7%), '화면해설비디오'(1.3%), '신문'(1.3%), '기타'(1.3%)순으로 조사되었다. '기타'에는 ARS 도서를 포함하였다. 즉 시각장애인은 녹음도서를 가장 많이 이용하고 그 다음으로 점자도서, 전자도서의 순으로 이용하고 있다는 것을 알 수 있다. 특히, 전자도서는 연령이 낮을수록 그리고 학력이 높을수록 많이 이용하고 있는 것으로 조사되었다.

4) 정보·이용 상의 어려움

시각장애인이 공공도서관에 접근할 때 가장 어려운 점은 <표 23>과 같이 '신체장애 때문에 도서관을 방문하기가 어렵다'(56.3%), '집에서 도서관까지 거리가 멀다'(20.8%), '교통이 불편하다'(14.6%)가 복수 응답되었다. 그

다음으로 '도서관 서비스나 제도에 관한 정보를 알기 어렵다'(2.1%), '인터넷상에서 도서관 홈페이지에 접근하기가 어렵다'(2.1%), '기타'(4.2%)로 조사되었다. '기타'에는 '시간이 없어서'를 포함하였다. 특히 '인터넷이 연결된 컴퓨터가 없다'의 응답자가 없는 것은 시각장애인이 공공도서관에 접근할 때 웹상으로 하지 않고 앞에서 살펴본 바와 같이 조사대상자 가운데 70.7%가 이미 인터넷이 연결된 컴퓨터를 가지고 있기 때문인 것 같다. 그리고 무응답의 비율(36.0%)이 높은 것은 시각장애인들이 신체장애와 여러 가지 복합적인 이유로 도서관에 직접 방문한 경험이 없기 때문이다.

다음으로 시각장애인이 공공도서관을 이용할 때 가장 어려운 점은 <표 24>와 같이 '이용 가능한 대체자료가 부족하다'(42.4%)이고 그 다음으로 '유용한 자료가 없다'(24.2%)이다. 즉 시각장애인이 공공도서관을 이용할 때

<표 23> 공공도서관 접근 시 가장 어려운 점

구 분	빈도(명)	퍼센트(%)	유효퍼센트(%)
신체장애 때문에 도서관을 방문하기가 어렵다	27	36.0	56.3
집에서 도서관까지 거리가 멀다	10	13.3	20.8
교통이 불편하다	7	9.3	14.6
도서관 서비스나 제도에 관한 정보를 알기 어렵다	1	1.3	2.1
인터넷이 연결된 컴퓨터가 없다	0	0	0
인터넷상에서 도서관 홈페이지에 접근하기가 어렵다	1	1.3	2.1
기타	2	2.7	4.2
무응답	27	36.0	
합 계	75	100	100

〈표 24〉 공공도서관 이용 시 가장 어려운 점

구 분	빈도(명)	퍼센트(%)	유효퍼센트(%)
신체장애 때문에 공간이동, 시설이용이 어렵다	7	9.3	21.2
유용한 자료가 없다	8	10.7	24.2
이용 가능한 대체자료가 부족하다	14	18.7	42.4
도서관 서비스나 제도에 관한 정보를 알기 어렵다	4	5.3	12.1
이용절차가 까다롭고 어렵다	0	0	0
직원들의 도움이 부족하다.	0	0	0
무응답	42	56.0	
합 계	75	100	100

가장 어려운 점은 유용한 자료와 이용 가능한 자료의 부족이라 할 수 있다. 무응답(56.0%)이 많은 이유는 조사대상자가 1~2급의 중증 시각장애인이어서 공공도서관을 직접 방문하여 이용하지 않기 때문이다.

5) 보조공학기 이용과 문제

공공도서관에 비치된 보조공학기에는 점자 프린터, 화면낭독 소프트웨어, 점역 소프트웨어, 화면확대 소프트웨어, 저시력용 독서기, 음성도서 재생소프트웨어, 점자정보단말기, 확대경, 전자점자도서재생 소프트웨어 등이 있다. 수성도서관 시각장애인 이용자의 보조공학기 사용여부를 조사한 결과 대부분 사용하고 있지 않았다. 다만 화면낭독 소프트웨어(2.7%), 점역 소프트웨어(1.3%), 화면확대 소프트웨어

(1.3%), 음성도서 재생소프트웨어(4.0%)만이 극소수 사용되었다. 그 이유는 시각장애인이 도서관을 직접 방문하여 이용하기 보다는 우편 택배나 방문대출을 더 선호하기 때문이다.

보조공학기 사용 시의 문제점에 응답한 8명(10.7%) 가운데 문제점이 있었다고 응답한 2명(2.7%)은 ‘필요한 보조공학기기가 없다’와 ‘보조공학기가 부족하다’이다. 그리고 수성도서관에 보유하기를 희망하는 보조공학기에는 ‘확대경’이 있었다.

6) 직원

공공도서관을 이용할 때 사서로부터 받은 도움정도에 대해 조사한 결과 〈표 25〉와 같이 응답한 68명(90.7%) 가운데 31명(41.2%)이 자주 도움을 받았다고 하였다. 하지만 도움을

〈표 25〉 사서로부터 받은 도움에 대한 인식차

구 분	상당 도움받음	자주 도움받음	가끔 도움받음	거의 도움못받음	전혀 도움못받음	합 계
도움정도(%)	3(4.4)	28(41.2)	10(14.7)	21(30.9)	6(8.8)	68(100)

받지 못하였다고 응답한 사람도 27명(39.7%)이나 되었다.

사서로부터 도움 받은 서비스는 <표 26>과 같다. 가장 도움을 많이 받은 서비스는 ‘이용안내’(37.3%)였고 그 다음으로 ‘정보검색서비스’(18.7%), ‘상호대차서비스’(9.3%), ‘점역·복사서비스’(5.3%), ‘낭독서비스’(1.3%), ‘기타’(1.3%) 순으로 조사되었다. ‘기타’에는 ARS 서비스를 포함하였다.

다음으로 신착자료에 대해 입수여부를 알려주는지 조사한 결과 ‘알려준다’가 45명(60.0%) 그리고 ‘알려주지 않는다’가 30명(40.0%)으로

나타났다. 제공방식은 <표 27>과 같이 ‘일반우편’(80%)이 가장 많고 그 다음으로 ‘전화’와 ‘기타’의 방법이 있다. ‘기타’에는 테이프와 점자자료를 포함하였다. 이것은 수성도서관에서 제공하는 장애인 서비스 중 ‘신간도서 목록배부 및 안내서비스’와 관련이 있는데 신착도서 목록을 1년에 두 차례 녹음도서·점자자료로 제작하여 시각장애인실 이용안내와 함께 무료우편배달 하는 서비스이다. 그리고 최신성의 문제를 해결하기 위하여 매달 첫째 주에 전화광고사서함을 이용하여 안내하고 있다.

마지막으로 시각장애인을 위한 정보(자료)를

<표 26> 사서로부터 도움 받은 서비스(복수응답)

구 분	빈도(명)	퍼센트(%)
정보검색서비스	14	25.4
정보이용교육	0	0
낭독서비스	1	1.8
이용안내	28	50.9
상호대차서비스	7	12.7
평생교육서비스	0	0
점역·복사서비스	4	7.2
기타	1	1.8
합 계	55	100

<표 27> 신착자료 목록의 제공방식

구 분	빈도(명)	퍼센트(%)
전화	6	13.3
모바일	0	0
일반우편	36	80.0
이메일	0	0
기타	3	6.7
합 계	45	100

제공한다면 이용할 의사가 있는지를 조사한 결과 '있다'가 61명(81.3%)으로 그렇지 않은 경우보다 많았다. 즉 시각장애인들은 그들을 위한 정보(자료)를 원하고 있다는 것을 알 수 있다. 이들이 원하는 정보(자료)의 형태는 <표 28>과 같이 '녹음자료'(39.3%), '전화'(21.3%), '일반우편'(21.3%), '점자자료'(14.8%), '이메일'(1.6%), '기타'(1.6%) 순으로 조사되었다. '기타'에는 ARS 서비스를 포함하였다. 따라서 시각장애인은 그들을 위한 정보를 일반우편(녹음자료, 점자자료)으로 받거나 전화사서함을 통해 제공받기를 원한다는 것을 알 수 있다.

7) 홈페이지 이용과 문제

도서관 홈페이지 이용을 조사하기 위하여 수성도서관 홈페이지에서의 온라인 검색유무를 조사한 결과, 단지 7명(9.3%)만이 검색을 해 본 경험이 있다고 하였다. 그리고 그들이 홈페이지를 이용하면서 경험한 어려움은 <표 29>와 같이 '시각장애인을 위한 디자인이 되어 있지 않다'(50%)와 '텍스트 전자문서의 지원이 마련되어 있지 않다'(50%)로 조사되었다. 즉 시각장애인이 웹상에서 도서관 홈페이지를 이용할 때 겪는 어려움은 시각장애인을 배려하지 않은 디자인과 콘텐츠라 할 수 있다.

<표 28> 제공되는 정보(자료)의 형태

구 분	빈도(%)	퍼센트(%)
점자자료	9	14.8
녹음자료	24	39.3
전화	13	21.3
모바일	0	0
일반우편	13	21.3
이메일	1	1.6
기타	1	1.6
합 계	61	100

<표 29> 도서관 홈페이지 이용의 어려움

구 분	빈도(명)	퍼센트(%)
홈페이지 이용방법을 알지 못하였다	0	0
시각장애인을 위한 디자인이 되어 있지 않다	2	50.0
컴퓨터 보조기기가 마련되어 있지 않다	0	0
텍스트 전자문서의 지원이 마련되어 있지 않다	2	50.0
기타	0	0
합 계	4	100

3.2.4 공공도서관 서비스 이용의 만족도

수성도서관을 이용하는 시각장애인의 이용 만족도를 조사한 결과 <표 30>과 같이 응답자 70명 중에서 ‘서비스’는 57명(81.5%), ‘직원’도 57명(81.4%), ‘자료’는 45명(64.2%)이 만족하고 있었다. 그리고 ‘보조기기’는 응답자 14명 중에서 9명(64.3%)이 보통으로 응답하였다. 또한 ‘접근 이용시설 및 환경’은 응답자 42명 중에서 15명(35.7%)이 보통으로 조사되었지만 만족하는 사람도 14명(33.4%)이 있었다. 따라서 수성도서관을 이용하는 시각장애인들은 서비스 이용에 대체로 만족하고 있다는 것을 알 수 있다.

마지막으로 수성도서관에 희망하는 서비스에 대해 조사한 결과 전체 응답자 72명 중에서 27명(37.5%)이 ‘있다’고 대답하였다. 그 내용으로는 ‘다양한 녹음도서의 부족’, ‘소장 자료 목록 제공’, ‘차량지원서비스’, ‘녹음도서의 음질 개선’, ‘다양한 평생교육프로그램 마련’, ‘홈페이지 접근 지원’, ‘적극적인 홍보활동’, ‘장애인 사서의 채용’, ‘신착자료의 빠른 배송’, ‘분실도서의 복구’, ‘자원봉사자의 충

원’, ‘문학류 외 전문서의 대체자료화’ 등이 있었다.

3.3 개선방안

시각장애인의 정보요구 및 정보이용행태를 분석한 결과를 바탕으로 공공도서관 서비스의 구체적이고 실질적인 방안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 시각장애인이 일상에서 가장 필요로 하는 정보는 ‘건강안정’, ‘복지혜택’, ‘노후대책’에 관한 것이고 그들이 정보(자료)를 입수할 때 겪는 어려움은 여성이 남성보다 기혼자가 미혼자보다 더 높으며 그 주된 이유는 ‘어디서 어떤 정보를 제공하는지 모른다’와 ‘정보를 얻을만한 사람이나 기관이 없다’가 대표적이었다. 따라서 공공도서관은 ‘건강안정’, ‘복지혜택’, ‘노후대책’에 관한 정보를 개발·입수하는 데 주력하고 여성과 기혼자를 위해 정보입수방법에 대한 안내와 교육을 강화해야 하며 정보제공주체와 내용에 대하여 적극적으로 홍보할 필요가 있다.

<표 30> 공공도서관 서비스 이용 만족도

구 분	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족	합계(%)
자료	5(7.1)	40(57.1)	9(12.9)	16(22.9)	0	70(100)
서비스	13(18.6)	44(62.9)	7(10.0)	6(8.6)	0	70(100)
직원	12(17.1)	45(64.3)	8(11.4)	5(7.1)	0	70(100)
보조기기	1(7.1)	2(14.3)	9(64.3)	2(14.3)	0	14(100)
접근 이용시설 및 환경	1(2.4)	13(31.0)	15(35.7)	13(31.0)	0	42(100)

둘째, 시각장애인이 가장 선호하는 정보원은 기관, 대인, 매체의 순으로 나타났으므로 도서관 자체의 정보 뿐 아니라 장애인관련기관·단체와의 협력을 통한 연계서비스를 실시해야 한다. 그리고 시각장애인이 가장 선호하는 대인정보원은 가족과 장애인 친구이므로 도서관에 직접 방문할 수 없는 중증장애인에 대해 가족지원 프로그램을 마련하여 가족을 통한 교육을 실시하고 도서관내 교육에서는 장애인(보조)선생님을 활용하도록 한다. 또한 도서관 홈페이지에 시각장애인용 웹사이트를 마련하여 장애인을 위한 일상의 정보(자료) 뿐 아니라 교육자료를 연결·축적·유통시켜야 한다.

셋째, 시각장애인의 인터넷 보유율은 70.7%이지만 인터넷 이용률은 42.7%이고 남성이 여성보다 고졸 이상이 고졸 이하보다 더 많이 이용하는 것으로 조사되었고, 그 주된 이유는 남성이나 고학력자가 사회참여율이 높고 정보화교육의 기회가 많기 때문이다. 따라서 공공도서관은 여성이나 저학력자를 위한 컴퓨터 활용이나 인터넷 이용과 관련된 정보화교육을 개발·안내·실시해야 한다. 도서관에 올 수 있는 장애인은 도서관내에서 정보화교육을 실

시하고 신체적 장애가 심한 중증장애인이나 시간이 없어서 도서관에 올 수 없는 장애인은 장애인관련기관·단체와 연계하여 방문교육을 실시하거나 홈페이지에 동영상이나 프리젠테이션 파일 등으로 제공해야 한다.

넷째, 시각장애인이 인터넷을 이용하는 주된 목적은 장애인에게 유용한 정보(소식) 검색·획득, 정보·의견 교환, 일상생활 관련 정보검색이지만 도서관 홈페이지를 이용하는 시각장애인은 10%도 되지 않았고 이용하는 데 어려움이 있다고 하였다. 즉, 시각장애인을 배려한 디자인이 되어있지 않고 텍스트가 지원이 되지 않아 접근·입수에 어려움이 있었다. 따라서 공공도서관은 문자와 영상정보에 대한 인식이 어려운 시각장애인을 위하여 웹사이트 구축과 운영과정에 정보통신 국가표준인 <인터넷 웹 콘텐츠 접근성 지침>을 최대한 준수해야 한다. 적용 가능한 지침을 살펴보면 다음과 같다.

다섯째, 시각장애인은 비장애인과 비교하여 정보입수에 손해나 차이가 있다고 생각하는데 남성이 여성보다 미혼자가 기혼자보다 고졸 이상자가 중졸 이하자보다 더 높으며 그 주된 이유는 ‘어디서 어떤 정보를 제공하는지 모른다’,

- 웹사이트 내의 모든 요소들은 장애인이 손쉽게 검색하고 명확하게 이해할 수 있도록 구성되어야 한다.
- 도서관에서 애니메이션이나 동영상, 프레젠테이션 파일 등 멀티미디어 파일을 활용하여 제작한 온라인 정보활용교육 프로그램은 장애를 가진 이용자가 동일한 내용으로 교육받을 수 있도록 대체자료로 변환되어야 한다.
- 도서관의 온라인 참고봉사 시스템은 이용자의 선호와 장애유형별 특성에 적합하도록 Web-Form 메일, 게시판, 채팅 등 다양한 방법으로 제공되어야 한다.

‘주변에 정보를 얻을만한 사람이나 기관이 없다’, ‘정보를 얻기 위한 기술과 능력이 부족하다’가 대표적이었다. 따라서 공공도서관은 장애인을 위한 정보입수기관이고 이들의 도서관(정보)에 대한 인식을 높이기 위하여 정보화교육을 실시해야 한다. 이를 위해서는 이들의 도서관(정보) 접근·이용을 위한 편의시설 및 서비스 환경을 정비·개선하고 장애인 중심의 생각으로 정보서비스를 제공해야 한다.

여섯째, 공공도서관이 장애인을 위한 정보서비스를 적극적으로 제공하는 기관임을 인식하는 시각장애인은 적으므로 도서관이용안내, 소장자료목록, 신착자료(도서)목록 등을 점자나 녹음도서 형태로 제작하여 일반우편, 전화사서함, 전자우편 등의 방법으로 직접 제공하거나 이들이 주로 이용하는 정보매체인 텔레비전이나 인터넷 웹사이트 그리고 장애인 관련기관·단체에 홍보해야 한다. 그리고 공공도서관은 시각장애인을 위한 프로그램을 개발하고 비장애인과 함께 실시하여 도서관 이용을 유도하거나 도서관을 방문하기 어려운 시각장애인을 위하여 ‘방문·대출서비스’, ‘차량지원서비스’, ‘온라인 참고봉사서비스’, ‘보조공학기기 대여 서비스’, ‘ARS 전화서비스’ 등을 제공해야 한다.

일곱째, 시각장애인이 공공도서관을 이용할 때 가장 어려운 점은 유용한 자료와 이용 가능한 자료의 부족이므로 공공도서관은 다양한 대체자료를 제작·수집하여 제공해야 한다. 대체자료를 제작할 때에는 장애인의 요구내용

과 선호도를 우선 반영하고 그들의 독립적인 생활을 지원하는 정보, 정부서비스에 관한 정보, 지방서비스 제공자에 관한 정보와 명부, 국가 및 지역의 자원봉사단체에 관한 정보와 명부, 장애인을 위한 보조장비에 관한 정보를 중심으로 점자도서, 카세트 테이프 등의 아날로그형 보다 디지털 포맷을 중심으로 한 디지털 자료에 우선을 두어 개발해야 한다. 그리고 시각장애인이 특정 지역에 밀집하는 것이 아니라 전국에 분산 거주하고 그 인원도 소수이기 때문에 전국 도서관 장애인서비스 협력망 및 상호대차시스템을 구축·운영하여 자료 제작은 장애인지원센터나 지역대표도서관이 주도로 하고 공공도서관은 제한적인 수집기능에 더 치중하되, 점자도서관과 긴밀하게 협력하여 접근·이용서비스, 우편·택배서비스, 온라인 정보서비스 등에 주력해야 한다. 요컨대 공공도서관은 서비스센터인 동시에 기초협력망의 중심체가 되어 대체자료를 수집해야 한다.

여덟째, 시각장애인이 공공도서관을 이용할 때 사서가 제공하는 서비스를 제대로 인식·이용하지 못하여 도움을 받지 못한 경우가 많으므로 공공도서관은 장애인 서비스 업무를 전담할 수 있는 인력을 채용하거나 지정하여 시각장애인을 위한 계획 수립, 프로그램 개발, 최신 정보기술 도입·관리, 각종 편의장비 확보, 장애인과 의사소통법 습득, 자료탐색 지원, 평생학습프로그램 지원 등을 담당하도록 해야 한다. 또한 시각장애인이 느끼는 어려움과 불편함을 계속해서 인지·개선하기 위하여

이들과의 커뮤니케이션을 위한 수단(전화, 팩스, 점자, 전자우편 등)을 확보해야 한다.

4. 결론

공공도서관의 시각장애인 서비스를 활성화시키기 위해서는 무엇보다도 시각장애인의 특성을 이해하고 그들의 정보요구와 정보이용행태를 반영하는 것이 중요하다. 본 연구는 수정도서관에 정성회원으로 등록된 시각장애인의 정보 요구 및 이용행태, 그리고 그들이 도서관을 어떻게 이용하고 있는지를 살펴봄으로써 시각장애인을 위한 공공도서관 서비스의 구체적이고 실질적인 방안을 제시하였다. 이를 간단하게 정리하면 다음과 같다.

첫째, 시각장애인이 필요로 하는 정보는 '건강안전', '복지혜택', '노후대책'에 관한 것이고 선호하는 정보원은 기관(장애인관련기관·단체), 대인(가족, 장애인친구), 매체(텔레비전, 인터넷) 순으로 입수에 노력하고 있었다. 따라서 공공도서관은 장애인 관련기관·단체와 협력을 통한 연계서비스를 실시하고 도서관에 직접 방문할 수 없는 중증장애인에 대해 가족지원 프로그램과 시각장애인용 웹사이트를 마련하여 장애인을 위한 일상의 정보 뿐 아니라 교육 자료를 제공해야 한다.

둘째, 시각장애인은 정보입수에 어려움이 있다고 생각하므로 공공도서관은 시각장애인의 도서관 접근·이용을 위한 편의시설 및 서

비스 환경을 정비·개선하고 장애인 중심의 생각으로 정보서비스를 제공해야 한다.

셋째, 시각장애인은 인터넷 보유율에 비하여 이용률이 낮으므로 공공도서관은 컴퓨터 활용이나 인터넷 이용과 관련된 정보교육을 개발·안내·실시해야 한다. 도서관에 올 수 있는 장애인은 도서관내에서 정보교육을 실시하고 중증장애인이나 시간이 없어서 도서관에 올 수 없는 장애인은 장애인관련기관·단체와 연계하여 방문교육을 실시하거나 홈페이지에 동영상이나 프리젠테이션 파일 등으로 제공해야 한다.

넷째, 시각장애인은 도서관 홈페이지 이용률이 낮고 이용에 어려움을 가지고 있는데 그 주된 이유는 이들을 배려한 디자인이 제공되지 않기 때문이다. 따라서 공공도서관은 웹사이트 구축과 운영과정에 정보통신 국가표준인 <인터넷 웹 콘텐츠 접근성 지침>을 최대한 준수하여 디자인해야 한다.

다섯째, 도서관이 장애인에게 정보서비스를 제공하는 기관임을 인식하는 시각장애인은 적으므로 공공도서관은 도서관이용안내, 소장자료 목록, 신착자료(도서)목록 등을 점자나 녹음도서 형태로 제작하여 일반우편, 전화사서함, 전자우편 등의 방법으로 직접 제공하거나 이들이 주로 이용하는 정보매체인 텔레비전이나 웹사이트 그리고 장애인관련기관·단체를 통해 홍보해야 한다. 그리고 시각장애인을 위한 프로그램 개발하고 비장애인과 함께 실시하여 도서관 이용을 유도하거나 도서관을 방

문하기 어려운 시각장애인을 위한 다양한 서비스를 제공해야 한다.

여섯째, 시각장애인이 공공도서관을 이용할 때 가장 어려운 점은 유용한 자료와 이용 가능한 자료의 부족이므로 공공도서관은 다양한 대체자료를 제작·수집하여 제공해야 한다. 대체자료를 제작할 때에는 장애인의 요구내용과 선호도를 우선 반영하고 전국 도서관 장애인서비스 협력망 및 상호대차시스템을 구축·운영하여 대체자료를 수집해야 한다.

일곱째, 시각장애인은 사서가 제공하는 서비스를 제대로 인식하지 못하여 도서관을 이용할 때 많은 도움을 받지 못하였다. 따라서 공공도서관은 장애인 서비스 업무를 전담할 수 있는 인력을 채용하거나 지정하여 이들의 이용에 도움이 되도록 해야 한다. 또한 시각장애인이 느끼는 어려움과 불편함을 계속해서 인지·개선하기 위하여 이들과의 커뮤니케이션을 위한 수단을 확보해야 한다.

참고문헌

강동호. 2003. 『시각장애인의 접근권 보장상태와 만족도 연구: 대전광역시를 중심으로』. 석사학위논문, 공주대학교 대학원, 사회복지학과.

강숙희. 2001. 시각장애인 정보서비스의 현황과 개선방안. 『한국도서관·정보학회지』, 32(4): 229-256.

김보일. 2006. 『공공도서관 장애인 편의시설 설

치기준 적용실태에 관한 연구』. 석사학위논문, 대구대학교 대학원, 문헌정보학과.

김영기, 이연옥. 2008. 도서관의 장애인서비스 기준 및 지침의 구성요소 도출에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(2): 87-108.

김영기 외. 2009. 『도서관 장애인서비스 매뉴얼』. 서울: 국립중앙도서관·한국도서관협회.

김영신. 2004. 공공도서관 시각장애인실 서비스에 관한 조사 연구 - 한밭도서관 시각장애인실을 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 38(3): 177-199.

김용득, 김진우, 유동철 편. 2007. 『한국장애인 복지의 이해』. 서울: 인간과 복지.

남영준. 2007. 정보취약계층을 위한 도서관 서비스 활성화 방안에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(4): 49-68.

박정혜. 2008. 『시각장애인의 정보민권: 시각장애인L의 삶을 중심으로』. 석사학위논문, 신라대학교 교육대학원, 도서관교육전공.

변용찬 등. 2009. 『2008 장애인 실태조사 요약본』. 서울: 보건복지가족부·한국보건사회연구원.

신민주. 2009. 『공공도서관의 장애인서비스현황과 문제점 연구 - 부산지역 공공도서관을 중심으로』. 석사학위논문, 한국교원대학교 교육정책대학원, 인적자원정책전공.

윤희운. 2007. 주요 국가도서관의 장애인서비스 정책 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 38(4): 215-240.

- 이영숙. 2007. 장애인정보격차에 관한 소고. 『한국문헌정보학회지』, 41(4): 69-91.
- 이성일, 조주은. 2007. 『국립장애인도서관지원센터 장애인 디지털정보서비스 연구』. 서울: 국립중앙도서관.
- 이제환, 이연옥, 장덕현. 2004. 소외집단에 대한 정보행태 연구의 방법론적 특성. 『한국도서관·정보학회지』, 35(2): 273-295.
- 이지연. 2006. 정보이용행태 모형개발 및 적용. 『제13회 한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 5-10.
- 임안수. 2000. 『시각장애아 교육 기초』. 서울: 한국시각장애인연합회.
- 장덕현. 2006. 일상을 통해 본 부산지역 도시 저소득층의 정보세계. 『한국도서관·정보학회지』, 37(4): 443-462.
- 전재봉. 1999. 시각장애인을 위한 도서관 운영에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 30(4): 137-161.
- 전재봉. 2002. 장애인에 대한 공공도서관 서비스 정책에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 36(4): 157-173.
- 정연경, 김성진. 2008. 장애인의 도서관 서비스 이용 및 요구에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(3): 301-323.
- 조용완. 2007. 국내 공공도서관의 정보격차 해소 활동에 대한 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 38(4): 167-186.
- 한경희. 2006. 『시각장애인의 웹 접근성 향상을 위한 웹디자인에 관한 연구』. 석사학위논문, 홍익대학교 대학원, 시각디자인과.
- 황완주. 2005. 『공공도서관 장애인 편의시설 및 개선방안에 관한 연구』. 석사학위논문, 건국대학교 산업대학원, 건축공학과.
- Beaton, M. 2005. "Glasgow City Council: Library, Information and Learning Services for Disabled People in Glasgow." *Library Review*, 54(8): 472-478.
- Brazier, Helen and Victoria Owen. 2000. "Library Provision for Visually Impaired in the UK and Canada: National Service and International Cooperation." *Alexandria*, 12(2): 71-80.
- Chartres, Stephen. 1998. *The Leisure Reading Habits of Visually Impaired People Using Audio Reading Services: Customer Survey*. <<http://bpm.nlb-online.org/chapter5.html>>.
- Owen, David. 2002. *Libraries Serving Visually Impaired People in Northern Ireland*, p.9. <http://www.liscni.co.uk/docs/Visual_Awareness_Training.ppt>.
- Kinnell, Margaret and Claire Creaser. 2001. "A New Outlook?: Service to Visually Impaired People in UK Public Libraries." *Journal of Librarianship and Information Science*, 33(1):

- 5-14.
- Lewis, Andrew. 2004. *A User Survey of the Experiences of Blind and Visually Impaired People Using Electronic Information Services with Regard to the Practical Implementation of These Services in Public Libraries*. Ph. D. Dissertation, The Robert Gordon University Aberdeen Business School Department of Information Management.
- McCaskill, Kirsty and Anne Goulding. 2001. "English Public Library Services and the Disability Discrimination Act." *New Library World*, 102(1165): 192-206.
- Prescott, Katherine. 1980. "New Standards for Library Service to the Blind and Physically Handicapped." *Catholic Library World*, 52(4): 167-191.
- Ryder, J. 2004. "Can't get to the library? Then we'll come to you. A survey of library services to people in their own homes in the United Kingdom." *Health Information and Libraries Journal*, 21: 5-13.
- Basu, Santi Gopal. 1987. *Public Library Services to Visually Disabled Children in the United States*. Ph. D. Dissertation, The Florida State University.