

전맹 시각장애인의 OTT 서비스를 통한 정보 이용 경험 탐색*

A Study on Information Use Experience of Total Blindness with OTT

윤수빈 (Subin Yoon)**

이성신 (Seongsin Lee)***

이세나 (Sena Lee)****

초 록

본 연구의 목적은 다양한 연령대의 전맹 시각장애인 이용자를 연구 대상으로 설정하여 전반적인 OTT 이용 경험을 파악하고 그들의 정보 이용 경험을 깊이 이해하는 데 있다. 연구목적 달성을 위하여 9명의 연구 참여자와 반구조화된 질문지를 활용하여 일대일 심층 인터뷰를 하였으며, 인터뷰자료는 Colaizzi의 현상학적 연구 방법을 활용하여 분석하였다. 분석결과, 총 5개의 범주와 13개의 주제 묶음, 47개의 주제가 발견되었다. 5개의 범주는 '정보 이용의 목적', '정보 이용의 어려움', '정보 탐색 중 어려운 상황에서의 대처', '인식 및 감정', '개선 요구사항'이었다. 본 연구가 시사하는 바는 다음과 같다. 첫째, OTT를 통한 정보요구 주제에 있어서 전맹의 정보요구가 정안인의 정보요구 주제와 차이가 없다는 것이다. 둘째, OTT를 통해 정보를 이용함에서의 부정적 경험은 대부분 접근성과 관련한 것이었다. 셋째, 다양한 부분에서 OTT 서비스의 기술적 측면이 개선되기를 요구하고 있다는 것이다. 넷째, 전반적으로 OTT를 통한 정보 이용 경험에서 긍정적 인식을 더 많이 하고 있다는 것이다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to understand the information use experience of total blindness with OTT. To achieve the study purpose, in-depth interview with nine total blindness using a semi-structured checklist was conducted. The data were analyzed using Colaizzi's phenomenological method. This study has found 5 categories, 13 theme clusters, and 47 themes. The five categories are as follows: 1) the purpose of information use, 2) difficulties of information use, 3) handling of difficulty in information seeking, 4) perception and feeling, 5) improvement requirement. The implications of this study are as follows: 1) There are no significant differences between total blindness and the general people of Information request topic in the use of OTT, 2) negative experience was connected with the accessibility with OTT, 3) there is a demand of better conditions with technical sides of OTT, 4) On the whole, they have a positive perception with OTT services.

키워드: 전맹 시각장애인, 정보 이용 경험, OTT 서비스, 질적분석, 심층인터뷰
total blindness people, information use experience, OTT service, qualitative method,
in-depth interview

* 이 논문은 윤수빈의 석사학위논문을 바탕으로 재구성한 논문임.

** 경북대학교 문헌정보학과 석사(subinprague@gmail.com) (제1저자)

*** 경북대학교 문헌정보학과 교수(leess@knu.ac.kr) (교신저자)

**** 경북대학교 문헌정보학과 강사(dreammor@naver.com) (공동저자)

■ 논문접수일자: 2024년 5월 14일 ■ 최초심사일자: 2024년 5월 25일 ■ 게재확정일자: 2024년 5월 30일

■ 정보관리학회지, 41(2), 155-183, 2024. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2024.41.2.155>

※ Copyright © 2024 Korean Society for Information Management

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

방송통신위원회가 전국의 만 13세 이상 가구를 대상으로 실시한 2022년 방송매체 이용행태 조사에 따르면 온라인동영상서비스(Over The Top, 이하 OTT)의 이용이 전체 응답자의 72.0%로 나타났다(정용찬, 김윤화, 2022). 또한, 한국지능정보사회진흥원(NIA)이 실시한 인터넷 이용 실태조사(양희인, 이용한, 한유정, 2022)에 따르면, 이용자의 절반 이상이 동영상 서비스를 정보 검색을 위해 활용하고 있었다. 포털 사이트를 통한 정보 검색은 전년 대비 3.6% 감소하여 2022년 83.7%로 나타난 것에 비하여 동영상 서비스를 통한 정보 획득은 2021년 47.0%에서 2022년 54.3%로 증가하였다. 이러한 온라인 기반의 동영상 서비스의 이용이 지속적인 증가세를 보이는 가운데 오늘날 OTT 서비스는 여가·문화 향유 차원의 문화·미디어 콘텐츠뿐만 아니라 정책, 뉴스, 시사, 교육 등의 각종 정보 콘텐츠가 영상의 형태로 공유되는 하나의 장으로 기능하고 있다(이경은, 하민정, 2022). 현재 OTT가 서비스하는 동영상 콘텐츠의 성격은 여가를 위한 문화콘텐츠의 성격뿐만 아니라 정보 플랫폼으로서의 기능을 가진다는 점에서 정보획득의 중요한 도구이다. 이렇듯 동영상 서비스의 다양성과 양적 증가는 이용자들의 이용행태는 물론이고 그들의 삶을 자연스럽게 변화시키고 있다.

그러나 이러한 비약적인 변화 속에서도 장애인 역시 여전히 정보서비스 이용에 어려움을 겪고 있다. OTT 서비스 산업이 비장애인의 이용 및

접근 편의에 기반을 둔 서비스로 확장세를 이어오면서 장애인 등 정보 취약계층의 미디어·정보서비스 이용 및 접근을 더욱 어렵게 하는 요소로 작용하여 정보격차를 양산하고 있는 실정이다(이경은, 하민정, 2022). 화면해설이나 폐쇄 자막 서비스에 대한 질적인 문제가 제기되고 있으며 또한 OTT 서비스에 대해 현재의 방송법상 제도가 적용되지 않아 미디어 환경에 적절하게 대응하지 못하는 한계도 있다. OTT 시장의 규모가 커질수록 장애인은 시장 논리로 인해 자칫 소외될 수 있으며 정보격차를 해소하는 것이 더욱 어려워질 수 있다(김지수, 김현경, 2021).

2011년 7월 방송법 개정으로 장애인방송접근권 보장에 관한 고시가 제정되고 국가정보화기본법 개정으로 웹 접근성 품질마크 인증 제도가 도입되면서 화면해설방송, 영화·그림 해설 제작 등 여러 분야에서 시각장애인의 미디어 접근성을 개선하기 위한 노력이 있어왔다(장인선 외, 2017). 그러나 이러한 법적인 정비에도 불구하고 시각장애인이 접근 가능한 콘텐츠의 다양성과 기능은 여전히 미흡한 실정이다. 개인의 정보 활용 능력과 관계없이 콘텐츠에 대한 접근과 이용에 대한 문제가 해결되지 않는다면 시각장애인은 신체적 장애 뿐 아니라 정보격차로 인한 이중적인 어려움을 겪게 될 것이다. 미디어 환경이 급속도로 변화하고 있고 다양한 플랫폼을 기반으로 하는 OTT 서비스에 대한 수요가 증가하고 있는 현 상황을 고려할 때 정보이용자로서 시각장애인의 OTT 서비스를 통한 정보획득 및 이용에 관한 조사 연구는 매우 중요하다고 할 수 있다.

본 연구는 다양한 연령대의 전맹 시각장애인

이용자의 전반적인 OTT 이용 경험을 파악하고 그들의 정보 이용 경험을 이해하는데 있다. 영상 매체가 중요한 정보 전달과 표현의 수단이 되고 있는 현재 추세에 맞추어 OTT 이용과 관련한 시각장애인의 정보 추구, 이용 동기, 정보 행위, 정보 활용 등에 대한 깊이있는 연구가 진행되어야 할 것이며, 이를 바탕으로 법령과 제도의 변화, 기술 개선을 요구할 수 있어야 할 것이다. 이 연구는 이와 같은 시각장애인에 대한 구체적이고 세밀한 연구 설계의 전단계로, 시각장애인의 OTT 이용에 대한 전체적인 밑그림을 확인하기 위해 진행되었다.

1.2 연구 방법

본 연구의 목적은 전맹 시각장애인의 OTT 서비스 이용 경험과 이를 통한 정보 행위를 이해하는 데 있다. 이를 위한 연구 내용과 절차는 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 전맹 시각장애인의 OTT를 통한 정보 이용 경험에 초점을 맞추고자 한다. 전맹 시각장애인은 시각 기관을 전혀 쓸 수 없으므로, 잔존 시력을 어느 정도 활용할 수 있는 저시력 시각장애인이나 정안인과는 온라인 서비스 및 정보에 접근하는 방식이나 활용하는 보조 기술 등에 있어 분명한 차이점이 있다. 또한 전맹 시각장애인이 이용할 수 있는 보조 기구나 정보 콘텐츠는 저시력 시각장애인도 이용 가능하지만, 저시력 시각장애인을 위한 보조 기구나 정보 콘텐츠는 전맹 시각장애인이 이용하기 어렵다.

따라서 본 연구는 OTT 서비스를 이용하는 전맹 시각장애인에 초점을 맞추어 심층 인터뷰

를 진행한다. 심층 인터뷰는 반구조화된 질문지(semi-structured checklist)를 바탕으로 진행한다.

둘째, 면담 자료는 전사하여 질적 연구 방법을 활용하여 분석한다. 본 연구에서는 전맹 시각장애인의 OTT를 통한 정보 이용 경험을 심층적으로 이해하고 그 의미를 탐색하기 위하여 질적 연구 방법 가운데 Colaizzi의 현상학적 연구 방법을 활용하여 자료를 분석한다. Colaizzi는 연구 참여자들의 공통 경험에 집중하는 특성이 있다. 따라서 본 연구는 Colaizzi의 분석 방법을 기반으로 전맹 시각장애인의 공통된 정보 이용 경험을 드러내고자 한다.

1.3 선행연구

초기 OTT 서비스에 관한 연구는 서비스에 대한 개념을 소개하거나 OTT 업계의 정책이나 사례를 분석하는 연구가 주를 이뤘고, 이후 OTT 이용자 차원의 연구로 점차 논의가 확장되었다. OTT 이용경험자를 대상으로 설문조사를 실시하여 개인적 동기와 사회적 동기로 이루어진 이용 동기를 분석해 지속 사용 의사에 미치는 영향을 파악한 연구(김대한, 박남기, 2016), 기대가치이론을 기반으로 OTT 서비스의 이용행태와 의도를 분석한 연구(조석현, 정동훈, 2017), 연령대별 OTT 이용자의 이용행태를 구체적으로 살펴보고 연령대별 차이를 파악함으로써 OTT 서비스의 이용수준에 영향을 미치는 요인을 규명한 연구(한지형, 고대균, 2022) 등이 이루어졌다.

이후 2020년대 본격적인 'OTT 시대'로 접어들면서 장애인의 미디어접근성에 대한 논의는

새로운 국면을 맞이한다.

이영희 외(2021)는 시·청각장애인의 비실시간 방송서비스 이용 욕구에 대한 설문조사를 실시하고 분석하여 OTT 시대의 장애인의 정보 격차를 최소화하기 위한 정책 방안의 근거를 제시하였다. 이경은, 하민정(2022)은 변화하는 미디어 환경과 이용 패턴을 반영하여 최근 이용률이 급격하게 증가하고 있는 OTT 서비스를 중심으로 정보취약계층인 장애인이 정보 콘텐츠에 대한 접근 및 이용에 있어 일부 제한을 받는다는 점을 지적하였다. 또한 OTT 서비스 이용과 접근권 관련 현황과 문제점을 파악하고 국내에 필요한 실효적 방안을 제시하였다. 이영희(2023)는 시·청각장애인을 위한 OTT 서비스를 통해 미디어 접근성 확보 방안을 모색하기 위하여 신제도주의적 접근법으로 문헌을 고찰하였다. 더불어 방송사업자와 국내 OTT 사업자들의 장애인방송 실무자의 인식을 심층 인터뷰를 통해 파악하고 이를 통해 시·청각장애인의 미디어 접근성을 높이는 방안을 제안하였다. 특히 장애인방송 정책의 변화 중 신제도주의적 특징인 경로의존 현상에 대해 고찰하였으며 이러한 경로의존성에서 벗어나 정책이 개선되어야 할 지향점을 제시하였다.

이와 같이 선행연구는 OTT 서비스를 비롯한 방송매체 및 시각장애인이라는 주제 특성상 대부분 미디어커뮤니케이션학, 시각장애연구, 특수교육학 등에서 주로 다루어져 왔다.

문헌정보학계에서 시각장애인의 정보 이용에 관한 연구는 서비스 제공자 입장에서 논의된 연구(김지현, 2002; 김영신, 2004; 배경재, 박승진, 2006; 오선경, 2017; 조윤희, 2009)가 대부분이다. 이용자 측면에서 학술정보 활용 경

험을 질적으로 파악한 연구(박성의, 심원식, 2017)도 있었으나 '시각장애 연구자'라는 연구 대상자의 직업이 특정적이었으며 정보 활용 경험 역시 '학술정보'로만 다뤄진 한계가 있다.

장인선 외(2017)는 시각장애인 음성 해설 서비스의 이용현황과 만족도 및 요구사항 등을 파악하여 개선방안을 도출하고 미디어 접근성을 향상시키고자 하였다. 이를 위해 보건복지부 등록 1~4급 시각장애인 100명을 연구 대상으로 모집하였다. 시각장애인의 요구사항 조사 및 화면해설의 수용도 조사를 반영하여 설문지 문항을 구성하였으며 접근성에 대한 불편 사항과 화면해설에 대한 개선사항을 파악하였다. 박성의, 심원식(2017)은 시각장애 연구자의 학술정보 활용 경험을 파악하여 현상학적으로 분석하였다. 면담자의 의미 있는 진술에서 구성된 의미를 도출하여 범주를 구성한 결과, 학술정보 확보 및 활용, 인식 및 감정의 변화, 지원 인력과 관계, 개선 요구사항 등 4개의 범주가 구성되었고, 검색이나 자료 확보 및 활용에 있어 시간적·경제적인 부담을 느끼는 것으로 나타났다. 송한나(2017)는 시각장애 특수학교에 재학 중인 아동과 청소년 25명을 대상으로 정보 요구의 주제, 자주 이용하는 정보원, 정보 탐색에서 경험하는 어려움을 조사하였다. 시각장애 아동과 청소년은 정보 요구를 해결하기 위해 인적 정보원과 인터넷, 책을 주로 이용하며, 장애, 기기의 이용, 제한적 환경으로 정보 탐색에서 어려움을 느끼는 것을 확인하였다.

미디어 환경이 급변하고 정보 이용을 위한 경로가 다양화된 현재, OTT 서비스를 비롯한 장애인 방송서비스에 대한 제도적 분석 혹은 방송접근권에 대한 논의는 꾸준히 이루어

졌으나 OTT 서비스 이용 당사자인 시각장애인의 정보 이용 경험은 심도 있게 다루어지지 않고 있다. 이러한 측면에서 시각장애인 당사자의 OTT 서비스를 통한 정보 이용 경험을 문헌정보학 관점에서 접근하는 질적 연구가 필요한 시점이다.

2. 이론적 배경

2.1 시각장애인과 디지털 미디어 이용

국내법에서 규정하는 시각장애란 “시각계의 손상이 심하여 시각 기능을 전혀 이용하지 못하거나 보조공학기기의 지원을 받아야 시각적 과제를 수행할 수 있는 사람”을 의미한다(『장애인 등에 대한 특수교육법 시행령』 별표1). 국내 등록 시각장애인 수는 25만 391명으로(국가 통계포털, 2022), 이는 국내 전체 인구의 0.48%에 해당하는 수치이다. 시각장애는 다시 빛 지각을 하지 못하는 전맹과 잔존 시력이 있지만 의학적, 광학적 방법으로는 일상 생활 수행에 필요한 시력까지 교정이 불가능한 저시력으로 구분된다(인천광역시 시각장애인복지관, 발행년불명).

인간은 감각 기관 중 시각을 통해 많은 양의 정보를 받아들이며(박순희, 2014), 지속적으로 정보를 수용, 통합하며 순식간에 전체를 파악하는 복잡한 인지 기능을 수행한다(강요나, 2019). 그래서 시각의 손실은 정보를 이용하는 방식에서 정안인과 다른 방법, 행태를 필요로 한다. 이때 시각장애 정도에 따라서 정보 접근과 이용 방식에서 차이가 있는데, 저시력 시각장애인의

경우 시각 정보에 대한 접근이 일부 가능하기 때문에 보조 도구의 사용으로 시각 기능을 보완할 수 있다. 그러나 전맹 시각장애인의 경우 시각 정보에 대한 접근이 불가능하기 때문에, 시각 대신 청각과 촉각을 사용하여 정보를 획득, 이용하게 된다. 정안인이 시각을 통해 전체 정보에 대한 파악을 순간적으로 수행한다면, 전맹 시각장애인의 경우 대상물을 지각하는데 정안인보다 시간이 걸리고, 전체 정보 파악을 위한 정보의 통합, 연결 과정이 추가로 요구된다. 또한 청각과 촉각은 감각 인식 속도가 다르므로, 두 감각 기관의 통합에 많은 스트레스를 유발할 수 있다(강요나, 2019). 이러한 이유로 전맹 시각장애인은 정보 이용 과정이 단조로울 수 있으며, 투여한 시간과 노력 대비 획득한 정보의 질과 양이 정안인에 비해 제한되는 특성을 지닌다.

인터넷과 정보통신 기술의 발달과 확산은 정안인 뿐 아니라 시각장애인에게도 더 많은 정보에 대한 접근, 더 많은 사회적 상호작용 촉진, 향상된 교육 접근성 등의 기회가 되었다(Zhang & Li, 2024). 인터넷과 다양한 미디어를 통해 유통되는 정보의 다수가 시각 정보 형태이기 때문에 전맹 시각장애인이 이를 이용하고 제어하기 위해선 보조 공학기기가 필요하다. 이러한 보조 공학기기는 크게 3가지 방법으로 나뉘며, 스크린리더(screen reader) 활용, 음성 명령 활용, 하드웨어 장치 활용이 그것이다. 스크린리더는 화면 내용과 마우스 좌표, 이용자가 입력한 키보드 정보를 음성으로 알려주는 소프트웨어이며, 음성 명령 활용은 iOS의 Siri, Android의 Bixby와 같은 음성인식 서비스를 이용해 어플리케이션이나 프로그램을 실행, 이용하는 것

을 의미한다. 하드웨어 장치 활용은 모바일 기기에 무선으로 연결하여 터치와 스크린 키보드 기능을 수행하는 리보(Rivo), 컴퓨터 기기에 연결하여 점자를 통한 정보의 입력과 출력을 수행하는 한소네 등을 사용하는 것이다(최규원, 2022).

시각장애인의 인터넷 활용 정보 행위, 정보 사각 지대, 개선을 위한 기술 발전 등에 대한 연구도 충분히 이루어지지 않은 현실이지만 정보 통신 기술의 발전은 OTT 서비스로의 확대까지 진행되고 있다. 이미 인터넷 이용자의 절반 이상이 동영상 서비스를 정보 검색을 위해 활용하고 있으며(양희인, 이용한, 한유정, 2022), 시·청각 장애인의 90% 이상이 비실시간 장애인 방송 서비스의 필요성을 인정하고 있다(장슬기, 2022). 이중 시각장애인은 동영상 시청과 같은 미디어 이용에 적극적이며, 전반적으로 정안인의 미디어 이용 패턴과 비슷한 양상을 보인다. 그러나 시각장애인의 정보 접근성을 보장하기 위해 OTT 플랫폼에서 제공하는 서비스는 충분하지 않다.

OTT 플랫폼에서 시각장애인을 위해 제공하는 서비스 중 대표적인 것이 음성 화면해설(Audio Description, AD)이다. 음성 화면해설은 영상에서 포함된 소리 외에 화면의 구성, 인물이나 사물의 배치, 움직임, 인물의 제스처와 같은 시각적인 요소를 음성으로 해설해주는 것이다. 드라마 영상만 시청한 시각장애인의 경우 같은 영상을 시청한 정안인보다 낮은 이해를 보이지만, 화면해설방송으로 제작된 드라마 영상을 시청한 경우 같은 영상을 시청한 정안인 집단과 정보 획득, 이해도 면에서 차이가 없다는 연구 결과는(홍미정, 유흥식, 2016) 화면해설 서

비스의 중요성을 말해준다.

텍스트 음성변환(Text-to-Speech, TTS)은 화면 내 텍스트를 음성으로 변환해주는 것이며, 전맹 시각장애인 이용자는 스크린리더를 이용해 TTS 기능을 이용하게 된다. 그 외 OTT 플랫폼이 장애인을 위해 제공하는 서비스로는 인물의 대사, 영상 내 다양한 소리를 자막으로 표시해주는 폐쇄형 자막(Closed Caption, CC) 등이 있다.

대표적인 해외 OTT 플랫폼인 유튜브나 넷플릭스의 경우 장애인을 위한 콘텐츠 제공에 좀 더 적극적이다. 넷플릭스의 경우 음성 화면해설, 텍스트 음성 변환, 폐쇄형 자막을 제공하고 있어 2022년 국정감사 이슈 보고서에서도 주요 OTT 플랫폼 가운데 배리어프리 콘텐츠에 가장 적극적인 기업으로 소개되었다(박제웅 외, 2022). 유튜브의 경우 이용자 스스로 자막을 제작해 업로드하는 것이 가능하고, 음성 인식 엔진을 사용하여 자막이 자동 추출되는 서비스도 함께 제공하고 있다. 또한 텍스트 음성 변환 서비스를 제공하고 있어 시각장애인도 댓글 등을 통한 소통에 참여할 수 있다(이경은, 하민정, 2022). 시각장애인을 위한 음성 화면해설 서비스의 경우, 대한민국 정부의 정책을 화면해설로 소개하는 전용 유튜브 채널이 개설되는 등 관련 서비스를 확대하기 위한 노력을 영위하고 있다(HADA, 2022).

국내 OTT 플랫폼의 경우 배리어프리 서비스는 폐쇄형 자막 서비스를 중심으로 제공하고 있다. 폐쇄형 자막을 제공하는 콘텐츠의 경우 웨이브 약 9만편, 티빙은 약 1200여 에피소드 정도지만(김효실, 2022), 음성 화면해설 서비스를 제공하는 콘텐츠는 국내 OTT 플랫폼을

통틀어 49개 프로그램, 606개 에피소드로(한국 시각장애인연합회, 2024) 폐쇄형 자막 제공 콘텐츠보다 그 수가 매우 적다. 폐쇄형 자막이 청각 장애인을 위한 콘텐츠, 음성 화면해설이 시각장애인을 위한 콘텐츠라고 한다면 시각장애인이 접근할 수 있는 콘텐츠의 수는 청각 장애인이 접근할 수 있는 콘텐츠 수보다 매우 적다고 말할 수 있다.

이와 같이 국내와 국외 OTT 플랫폼에서 제공하는 배리어프리 서비스에 차이가 있음을 확인할 수 있다. 이는 미국, 유럽 등의 해외 국가에서는 OTT 플랫폼에도 장애인 접근권을 의무화하는 법안을 적용하고 있는 반면, 국내 OTT 플랫폼의 경우 법적 지위를 갖지 않아 장애인 서비스 적용 대상이 아닌 것에서 그 이유를 찾을 수 있다(윤수빈, 2023).

시각장애인의 OTT 서비스 접근과 이용 실태에 대해서는 제대로 논의가 이루어지지 않고 있다(이영희 외, 2021). 방송통신위원회에서 발표하는 '장애인 방송 제공 의무 이행 실적'은 지상파 방송, 종합편성 방송, 보도전문 방송 등을 대상으로 조사하며(방송통신위원회, 2024), OTT 플랫폼은 조사 대상에 포함되지 않는다. 시각장애인을 대상으로 한 비실시간 화면해설 방송 서비스에 대한 연구를 통해 OTT 서비스를 이용하는 시각장애인의 현황을 짐작할 수 있는데, 연구에 참여한 시각장애인 100명 중 지난 1년간 비실시간 화면해설방송 서비스 이용 경험이 있다고 답변한 경우는 66명이며, 비실시간 화면해설방송 서비스를 이용하는 플랫폼 1순위는 (사)한국시각장애인연합회에서 운영 중인 시각장애인 전용 미디어 접근 사이트 맥(KBU Mac, 60.6%)이며, 2순위는 OTT 플랫

폼(31.8%)으로 조사되었다(이영희 외, 2021). 또한 평소 정보를 얻기 위해 가장 많이 이용하는 사이트로 '유튜브'가 가장 많았으며, '넷플릭스'를 적은 응답자도 많았다(이영희 외, 2021). 이 연구를 통해 OTT 서비스를 이용하는 시각장애인 수가 적지 않음을 알 수 있지만, 이와 관련되어 OTT 서비스를 이용하는 시각장애인의 현황, 요구, 접근 가능성, 개선점 등에 대한 구체적인 연구는 미비함을 확인할 수 있다.

2.2 시각장애인의 정보 행위

정보 요구와 정보 행위에 관한 연구들은 1980년대 초를 전후해서 패러다임이 전환된다. 1980년대 이전에 진행된 연구들이 시스템 중심으로 진행된 연구라면 이후에 진행된 연구들은 이용자 중심 연구라고 말할 수 있다(박현모, 2012). 시스템 중심 연구는 정보를 정량적, 구조적 실체로 보며, 정보가 시스템 내에서 경제적, 효율적으로 가공, 처리, 유통되는 것에 관심을 가진다. 반면 이용자 중심 연구는 정보를 이용자에게 전달되어 인지적 변화를 일으키는 의미 체계로 보며, 정보 시스템 뿐 아니라 이용자의 인지 과정에 영향을 미치는 개인적 배경, 환경적 요인에도 관심을 가진다(이제환, 구정화, 1999).

이용자 중심 연구에 포함되는 대표적인 이론으로 Dervin의 의미형성(sense-making theory) 이론이 있다. Dervin은 정보가 인간의 행동과 별개로 존재하는 것이 아니며, 인간이 변화하는 주변에 대해 의미를 형성하는 과정에서 정보 요구가 발생된다고 본다. 인간이 정보 요구를 인식하고 이를 해결하는 과정을 상황, 격차 직면, 격차 연결(질문 답변, 아이다

어 형성, 획득), 정보 이용으로 제시하고, 인터뷰를 통해 각 과정에서 의미 형성이 어떻게 달라지는지 살피고자 한다. Dervin의 이론은 이용자의 정보 요구와 행위를 인지적, 구성주의적 관점에서 접근한 것이다(이종욱, 김수정, 2022; Angarwal, 2012).

Savolainen의 일상생활정보 추구(ELIS, everyday life information seeking) 모형은 업무와 관련없이 일상생활에서의 삶의 방식, 일상생활에서 발생하는 문제 상황을 해결하기 위해 행해지는 정보추구행위에 초점을 맞춰 진행되었다(Savolainen, 1995). 이러한 일상정보행위에는 시간의 부족 등의 상황적 요인, 인적 자원과 같은 사회적 자원, 건강이나 물질 상태와 같은 외부적 요인의 영향을 받는다. Savolainen의 ELIS 모형은 아프리카계 미국인 저소득 가정, 농어촌 거주 여성, 노인 세대 등 소수자 집단의 정보 행위에 대한 연구에 적용되며 일상을 살아가는 개인의 정보 행태를 다각적으로 보여주고 있다(박현모, 2012; 이종욱, 김수정, 2022).

시각장애인의 정보 행위에 초점을 맞추어 구체적으로 제시된 정보 모델은 찾기 어렵다(Beverly, Bath, & Barber, 2007). 그래서 시각장애인의 정보 행위 관련 선행연구들은 시각장애인의 정보 행위에 적용할 수 있다고 판단된 정보 모델을 수정하거나 여러 정보 모델을 함께 적용하는 방법을 사용한다.

Beverly, Bath, Barber(2007)가 시각장애인의 건강 및 복지 정보 관련 정보 행위에 적용한 모델은 Wilson의 정보행위 모델(1999)과 Moore(2002)의 사회정보 요구 모델(social information need)이다. 이중 Moore의 사회정보 요구 모델은 시각장애인의 정보 요구와

관련된 75개 이상의 연구 보고서를 분석하여 만들어진 프레임워크이다. 이 모델에서는 사람들이 시민과 소비자로서의 역할을 수행하기 위해 사회정보가 필요하다고 전제하고 있으며, 사회정보의 요소로 기능, 형식, 분류, 대리인(정보 행위를 시작하는 사람), 사용자, 메커니즘을 제시하고 있다. 이를 바탕으로 Moore는 시각장애인의 주요 정보 요구를 혜택과 재정, 건강, 보조기구와 장비, 주거, 이동성, 서비스 및 시설, 고용, 교육과 훈련으로 제시하고 있다(Moore, 2002).

Williamson, Schauder, Bow(2000)는 시각장애인의 정보 요구, 정보 요구 해결 방법, 인터넷의 역할, 인터넷 사용 관련 방해 요소를 파악하기 위해, Williamson이 노인의 정보 추구 행동 연구를 위해 개발한 생태학적 모델(ecological model, 1995)을 적용하였다. 생태학적 모델은 개인의 정보 행위를 개인과 사회적 맥락 내에서 파악하고자 하며, 이를 위해 이용자의 개인적 상황(장애 및 생활 여건) 뿐 아니라 사회적, 경제적 맥락을 모두 연구 대상에 포함시킨다(Williamson, 1998). Williamson, Schauder, Bow는 시각장애인을 대상으로 포커스 그룹 면담과 인터뷰를 진행하여, 이들의 정보 요구와 정보 행위에 영향을 미치는 다양한 요인들을 제시하였다.

Sahib, Tombros, Stockman(2012)은 Marchionini & White(2007)의 정보탐색 프레임워크를 사용하여 시각장애인의 검색 엔진을 이용한 정보 검색 행동을 연구하였다. Marchionini & White의 정보탐색 프레임워크는 정보 탐색 과정을 쿼리 공식화, 검색 결과 탐색, 쿼리 재구성, 검색 결과 관리라는 단계로 제시한 후, 각 단계별 지원

상태를 논의하고 있다(Marchionini & White, 2007). Sahib, Tombros, Stockman(2012)은 시각장애인의 정보 탐색 과정을 4단계로 구분한 후, 로그 분석, 행동 관찰, 심층 인터뷰 내용을 바탕으로 각 단계에서 시각장애인이 사용하는 방법, 탐색 전략, 경험하는 어려움 등을 확인하였다.

본 연구는 시각장애인의 OTT 이용에 대한 전반적인 탐색 조사를 위해 진행되었기에 구체적인 정보 모델을 정하지 않았으며, 정보 행위 관련 이용자 중심 연구들의 연구 질의, 시각장애인의 정보 행위에 대한 선행연구(송한나, 2017; 이영희 외, 2021) 등을 검토하여 인터뷰 질문을 정보원 이용 경험, 정보원 이용 목적, 정보원 이용 시 장애물, 장애물에 대한 대처, 정보원 이용에 대한 심리적 반응, 개선 요구 사항 등으로 구성하였다.

3. 연구 설계

3.1 데이터 수집

연구목적 달성을 위하여 전맹 시각장애인을 연구 참여자로 선정하여 심층 인터뷰를 실시하였다. 정보 행위에 대한 연구가 이용자 중심으로 변화하면서, 연구 방법도 정량적 연구에서 질적 연구로 변화되었다. 이용자 중심 연구는 사람의 행동과 인지에 대한 심층적 정보가 필요하기 때문에 이러한 질적 연구 방법으로 전환하게 된 것이다(Wilson, 1994). 특히 시각장애인의 정보 행위에 대한 선행 연구 다수가 소수의 연구 참가자를 대상으로 한 심층 인터뷰를

연구방법으로 사용하고 있다(Liu et al., 2021; Sahib, Tombros, & Stockman, 2012; Williamson, Schauder, & Bow, 2000).

먼저 OTT 이용 경험이 있는 전맹 시각장애인을 모집하기 위해 지역의 시각장애인 복지관, 시각장애인 연합회 등 유관 기관에 전화하여 연구 내용에 대해 설명하고 참여 의향이 있는 연구 참여자를 모집하였다. 그리고 참여 의사를 밝힌 연구 참여자로부터 연구 목적 및 조건에 부합하는 사람을 소개받는 눈덩이 표집방법을 통해 연구참여자를 추가로 섭외하였다. 이는 연구자가 연구 의도에 적합한 연구 대상자를 선정하는 의도 표집(purposive sampling) 방법이다(김인숙, 2016). 최종적으로 인터뷰에 참여한 연구 참여자는 모두 9명이다.

인터뷰는 2023년 9월 11일부터 10월 10일까지 대면 인터뷰를 원칙으로 진행하였다. 그러나 본 연구의 연구 참여자의 특성상 이동이 불편하거나 혹은 대면 인터뷰를 불편해하는 경우가 있어 이에 한하여 전화 인터뷰를 진행하였다.

인터뷰는 반구조화된 질문지를 활용하여 이루어졌으며 인터뷰에 소요된 시간은 1회당 최소 30분에서 최대 1시간이며 연구 참여자의 동의하에 인터뷰 내용은 녹음하였다. 인터뷰 분석 과정에서 추가적인 확인이 필요한 경우, 통화 혹은 SNS를 이용하여 질의를 하여 수집한 인터뷰 내용을 보완하였다.

〈표 1〉은 인터뷰에 사용된 질문이다.

또한 인터뷰 질문지에는 연구 참여자의 기본 정보를 묻는 질문이 포함되었으며, 기본 정보에는 인구통계학적 질문과 함께 시각장애의 정도, 중복 장애 유무와 같은 장애 관련 정보를 포함하였다(Beverley, Bath, & Barber, 2007).

〈표 1〉 인터뷰 질문

<p>최근에 이용한 OTT서비스는 무엇입니까? OTT서비스를 이용한 이유는 무엇인지 설명해주세요. OTT서비스를 이용하시면서 만족스러웠던 점 혹은 어려웠던 점이 있었다면 말씀해주세요. 평소 정보가 필요할 때 이용하는 온라인 정보원은 어떤 것들이 있나요? OTT를 이용해 필요한 정보를 얻었던 경험에 대해 이야기 해주세요. 정보를 획득하는 과정에서 어려운 점 혹은 만족스러웠던 점이 있었다면 설명해주세요. OTT를 이용해서 정보를 획득하는 과정에서 어려움이 있었던 상황과 이를 어떻게 해결했는지 말씀해주세요. OTT서비스를 통해 정보를 이용함에 있어서 개선되었으면 하는 부분이 있었다면 어떤 부분인지 말씀해주세요. OTT서비스를 통해 정보를 이용해 본 경험은 본인에게 어떤 의미인지 말씀해주세요.</p>

3.2 데이터 분석

본 연구에서는 전맹 시각장애인의 OTT 서비스 활용을 통한 정보획득 및 이용 경험을 심층적으로 이해하고 그 의미를 탐구하기 위하여 질적 연구 방법 가운데 Colaizzi의 현상학적 연구 방법(1978)을 사용하여 분석하였다. Colaizzi 분석 방법은 생활세계에서의 일상적인 경험을 통해 인간을 총체적으로 이해하는 것이 가능하다는 철학을 근간으로 하고 있어 연구 참여자의 경험을 심층적으로 이해하는 데 적절할 것으로 판단하였다. 또한 Colaizzi의 분석 방법은 개별적 경험보다는 공통된 경험에 초점을 두기 때문에 이러한 분석을 적용하여 참여자로부터 기술된 내용에서 의미 있는 문장이나 구

를 추출하고, 이를 바탕으로 일반적이며 추상적인 진술을 만들어 의미를 구성하여 주제 묶음으로 범주화한 후 경험의 본질적인 구조를 기술하는 것이 가능하다(신경림, 2004; 이은성, 2013). Colaizzi의 분석 단계는 다음 〈표 2〉와 같이 제시될 수 있다.

이를 본 연구의 분석과정에 적용해보면 다음과 같다. 우선, 1단계에서는 연구 참여자로부터 얻은 구술 텍스트 전체 내용을 정독하였다. 2단계에서는 연구 주제에 해당하는 유의미한 진술을 도출해낸 후 3단계에서는 의미 있는 진술을 보다 일반적인 형태로 재진술하였다. 4단계에서는 의미 있는 진술과 재진술로부터 도출하여 구성된 의미를 이끌어냈다. 5단계는 연구 참여자의 경험에서 드러난 개별적 주제를 공통된

〈표 2〉 Colaizzi의 분석 단계

단계	분석단위
1 단계	자료에서 느낌을 얻기 위해 대상자의 기술(protocols)을 읽는다.
2 단계	연구 관련 현상을 포함하는 구, 문장으로부터 의미 있는 진술(statement)을 도출한다.
3 단계	의미 있는 진술에서 좀 더 일반적인 형태로 재진술(general restatement)한다.
4 단계	의미 있는 진술과 재진술로부터 구성된 의미(formulated meaning)를 끌어낸다.
5 단계	도출된 의미를 주제(themes), 주제 모음(theme-clusters), 범주(categories)로 조직한다.
6 단계	지금까지 분석된 자료를 주제에 따라 총체적으로 기술(description)하고 공통적인 요소를 통합하여 본질적인 구조를 진술한다.

주제로 결집하는 분석 과정으로, 도출된 의미를 주제, 주제 모음, 범주로 조직하였다. 6단계에서는 지금까지 분석된 자료를 바탕으로 주제를 명명하는 동시에 전맹 시각장애인의 정보 이용 경험에서 드러난 공통된 요소를 통합하여 본질적인 구조를 기술하였다. <그림 1>은 1~3단계에 해당하는 분석 작업의 예시이다.

참여자들로부터 얻어낸 의미 있는 진술과 재진술로부터 구성된 의미(formulated meaning)를 끌어낸 것을 바탕으로 유사한 의미를 묶어 하나의 주제(theme)로 구성하였다. 이때, Colaizzi 분석 방법의 특징인 연구자의 언어가 아닌 연구 참여자가 진술한 표현을 빌려 주제를 기술하는 점을 참고하여 최대한 연구 참여자의 표

현을 활용하여 주제를 도출하고자 하였다. 도출된 주제들을 내용적 의미에 따라 분류하여 상위 개념인 주제 묶음(theme clusters)으로 조직하였고, 만들어진 주제 묶음을 최상위 개념인 범주(categories)로 최종 정리하였다. 이렇게 범주, 주제 묶음, 주제로 분류된 개념을 바탕으로 전맹 시각장애인이 OTT를 활용해 어떠한 정보 이용 경험을 하였고 어떠한 공통된 의미를 가지는지 도출하여 총체적으로 기술하였다(6단계). 이에 따라 전맹인 연구 참여자들이 OTT에서 검색한 정보요구 주제 및 주로 사용하는 온라인 정보원, OTT를 통한 정보 이용 경험의 의미를 연구 결과로 도출하였다. 다음의 <그림 2>는 Colaizzi의 분석 방법 4~5단계를 따른 것을 보여준다.

그럼 되게 편하겠어요.

인터뷰이 E
근데 간혹 이제 어느 가곡을 찾아달라고 하는데 원하는 가수가 안 부른 가곡이 나와가지고 그걸 보내드렸더니 이거 말고 딴 거 달라고 그러니까 그런 거 원하는 가수의 노래 뭐 그런 거 찾을 때는 좀 힘든 게 있어요.

연구자
그 노래는 맞는데 가수가 그 가수가 아니었다. 그럴 때는 어떻게 해결을 하셨나요?

인터뷰이 E
[두 번 해보고 안 나오면 “없습니다” 하고 그냥 있는 것만 보내드리는 거죠.]

연구자
그러셨구나. 그러면 그런 것처럼 ott 서비스를 통해서 정보를 이렇게 획득하고 그러는 과정에서 어려운 점이 혹시 있으셨다면 어떤 상황인지 설명해주세요.

인터뷰이 E
[연구는 이제 넷플릭스나 뭐요 디즈니 그런 데서 재미있게 봤다 이거 한번 보라고 얘기하는데 [그게 이제 우리가 보는 사이트에는 빨리 안 올라오거든요.] 보고 싶어도 못 보는 경우도 있고 [이제 돈을 내고 보려고 해도 아까워요 사실.] 우리가 기본요금을 내고 보면 화면은 안 보이고 소리만 듣는데. 사실 좀 아까운 면이 있고.] [또 좀 있으면 다 올라올 건데 왜 돈을 내고 보지 하는 그런 생각도 있고 [근데 이제 좀 늦게 분다니까 그게 조금.]

jasminsubin 2023/09/29 15:51 **오픈**
요구했던 가곡이 아니어서 원하는 가수의 가곡을 달라는 피드백이 있었음

jasminsubin 2023/09/29 15:53 **오픈**
유튜브에서 노래를 찾을 때 원하는 가수의 노래를 찾는 것이 어려움

jasminsubin 2023/09/29 15:54 **오픈**
원하는 결과가 나오지 않으면 검색을 두 번은 시도함

jasminsubin 2023/09/29 15:54 **오픈**
두 번 정도 검색했는데 원하는 노래가 나오지 않으면 없다고 말한 뒤 찾은 노래만 전달함

jasminsubin 2023/09/29 15:56 **오픈**
주변에서 넷플릭스나 디즈니 같은 OTT에서 재미있게 본 작품들을 추천해줌

jasminsubin 2023/09/29 15:56 **오픈**
OTT 서비스에서 제공하는 작품들이 시각장애인 화면해설 사이트에는 빨리 업로드 되지 않음

jasminsubin 2023/09/29 15:57 **오픈**
OTT 작품을 보고싶어도 못 보는 경우가 있음

jasminsubin 2023/09/29 15:59 **오픈**
유료 OTT 서비스에 비용을 지불하고 보기에는 아까운 마음이 듬

jasminsubin 2023/09/29 15:59 **오픈**
유료 OTT 서비스를 결제해도 화면을 볼 수 없고 소리만 듣기 때문에 돈이

jasminsubin 2023/09/29 16:01 **오픈**

<그림 1> 코딩 진행과정 예시(1~3단계)

인터뷰이	코드	제진술	formulated meaning	theme	theme cluster	categories
참여자 B	37	티빙, 웨이브, 왓챠 등의 OTT 플랫폼은 접근성이 좋은 국내 OTT는 접근성이 좋지 않아 이용하기가 불편함	국내 OTT는 대체 텍스트가 미흡하여 기능을 알려주지 못함	기술적 측면의 어려움		정보 이용의 어려움
참여자 B	45	티빙 이용 시 검색부터 까다로워서 어려웠음	티빙 이용 시 검색부터 어려웠음			
참여자 A	53	왓챠는 로그인부터가 난재임	국내 OTT 중에서는 로그인부터 어려운 경우가 있음			
참여자 H	53	국내 OTT에서는 플레이버 기능을 알려주는 대체 텍스트가 미흡함	국내 OTT는 대체 텍스트가 미흡함			
참여자 B	147	넷플릭스 및 유튜브 외 OTT는 대체 텍스트가 미흡함	국내 OTT는 대체 텍스트가 미흡함			
참여자 B	46	티빙 이용 시 이용과 검색이 별도로 필요한 영상은 구리빙 이용 시 검색 과정이 쉽지 않음	티빙에서 영화 검색 시 시간이 걸림			
참여자 B	81	티빙에서 영화 검색 시 시간이 걸림	티빙에서 영화 검색 시 시간이 걸림			
참여자 H	34	쿠방플레이는 컨트롤 기능이 잘 안됨	쿠방플레이는 컨트롤 기능이 안됨			
참여자 H	36	뒤로 가기 같은 기능을 플레이어가 알려주지 않음	쿠방플레이는 뒤로 가기 같은 컨트롤 기능을 알려주지 않음			
참여자 H	38	유튜브 외의 다른 OTT는 플레이어가 불편함	국내 OTT는 플레이어가 불편함			
참여자 I	37	쿠방플레이는 접근성이 좋지 않음	쿠방플레이는 접근성이 좋지 않음			
참여자 I	47	왓챠도 잠깐 사용해봤으나 접근성이 좋지 않음	왓챠는 접근성이 좋지 않음			
참여자 A	51	국내 OTT의 경우 검색창을 검색이라고 알려주지 않거나 OTT는 어떤 버튼인지 알려주지 않음	국내 OTT는 어떤 버튼인지 알려주지 않음			
참여자 A	48	왓챠, 쿠방플레이, 티빙은 컨스리더가 아닌데도 알려주지 않음	OTT에서는 컨스리더가 어떤 버튼인지 알려주지 않음			
참여자 I	39	쿠방플레이는 영상을 정리해거나 알파로 이동하는 볼쿠방플레이는 영상을 컨트롤 하는 기능을 알려주는 대체 텍스트가 안돼있음	볼쿠방플레이는 영상을 컨트롤 하는 기능을 알려주는 대체 텍스트가 안돼있음			
참여자 I	44	쿠방플레이는 재생 버튼, 이전 버튼, 다음 버튼 같은 기능들이 이미지로 돼있거나 이동하는 경우가 있어 접근이 어려움	쿠방플레이는 재생 버튼, 이전 버튼, 다음 버튼 같은 기능들이 이미지로 돼있거나 이동하는 경우가 있어 접근이 어려움			
참여자 I	48	왓챠에서 영상을 재생해도 정지 버튼, 뒤로가기 버튼 왓챠는 영상을 컨트롤 하는 기능을 찾기가 어려움	왓챠는 영상을 컨트롤 하는 기능을 찾기가 어려움			
참여자 B	141	OTT 앱을 업데이트 하면 컨스리더 접근이 달라짐	OTT 앱 업데이트 시 간혹 보조 프로그램의 접근이 달라짐	기술적 측면의 어려움		
참여자 B	151	화면을 알려주는 보조 프로그램이 가로로 바뀐 영상드화면낭독 프로그램이 영상의 포커스를 못잡아 안 알려줄 때가 있음	영상드화면낭독 프로그램이 영상의 포커스를 못잡아 안 알려줄 때가 있음			
참여자 A	36	OS에 따라 자막을 읽어주는 기능이 달라짐	OS 환경에 따라 자막을 읽어주는 기능이 달라짐	콘텐츠 측면의 문제		
참여자 A	37	유튜브 제작자가 직접 입력한 자막도 원도우에서 자막도 우물 쓰면 유튜브의 자막을 잘 읽어주는 경우가 있음	유튜브의 자막을 잘 읽어주는 경우가 있음			
참여자 E	77	컨스리더가 유튜브 영상의 자막을 읽어주는 경우가 있음	컨스리더가 유튜브 영상의 자막을 읽어주지 않을 때가 있음			
참여자 H	56	화면해설 콘텐츠는 인기있는 작품에만 한정돼 있음	화면해설 콘텐츠는 인기있는 작품에만 한정돼 있음	콘텐츠 측면의 문제		
참여자 H	57	인기있는 작품이 아닌 내가 원하는 다른 콘텐츠는 화면해설이 없어 볼필름	화면해설 콘텐츠는 인기있는 작품이 아닌 내가 원하는 다른 콘텐츠는 화면해설이 없어 볼필름			
참여자 B	38	티빙, 웨이브, 왓챠 등의 OTT 플랫폼은 화면해설 기능 국내 OTT는 화면해설 서비스가 미흡함	국내 OTT는 화면해설 서비스가 미흡함			

〈그림 2〉 분석 과정 예시(4~5단계)

4. 분석 결과

4.1 연구 참여자의 기본 인적 사항과 OTT 이용 경험

데이터 분석에 앞서 인터뷰 대상자의 기본 인적 사항과 OTT경험에 대한 조사 결과는 〈표 3〉과 〈표 4〉와 같다.

4.2 전맹 시각장애인의 정보 이용 범주

연구 참여자 9명에 대한 전사 자료를 분석한

결과, 총 5개의 범주와 13개의 주제 묶음, 47개의 주제로 정리되었다. 최종적으로 정리된 5개의 범주는 ‘정보 이용의 목적’, ‘정보 이용의 어려움’, ‘정보 탐색 중 어려운 상황에서의 대처’, ‘인식 및 감정’, ‘개선 요구사항’이었다. 이하에서는 위 5개 범주를 중심으로 논의를 진행하고자 한다. 〈표 5〉는 5개 범주, 13개 주제 묶음과 47개 주제 중 일부이다.

4.3 OTT를 통한 정보 이용 목적

첫 번째 범주는 OTT를 매개로 한 정보 이용

〈표 3〉 인터뷰 대상자 기본 인적 사항

연구 참여자	성별	연령대	직업	시각장애 정도	중복장애 유무	인터뷰 방식
A	남	20대	학생	전맹	X	대면
B	여	20대	학생	전맹	X	대면
C	남	40대	사회복지사	전맹	X	대면
D	남	30대	사회복지사	전맹	X	대면
E	남	40대	사회복지사	전맹	X	대면
F	여	40대	주부, 수협생	전맹	한쪽 귀 난청	전화통화
G	남	50대	운동선수, 안마사	전맹	X	전화통화
H	남	30대	학생	전맹	X	대면
I	여	40대	교사	전맹	X	전화통화

〈표 4〉 연구 참여자의 OTT 이용 빈도

연구 참여자	OTT 이용 빈도
A	주 3~4회
B	매일
C	매일
D	매일
E	주 5회
F	매일
G	매일
H	매일
I	매일

〈표 5〉 범주, 주제 묶음, 주제의 일부 예시

범주(categories)	주제 묶음(theme clusters)	주제(themes)
정보 탐색 중 어려운 상황에서의 대처 (3)	스스로 해결 (4)	다양한 기기를 이용해서 여러 접근 방식으로 시도해봄
		OTT 이용 시 대체 텍스트가 없는 경우 버튼 위치를 추측해서 터치를 해봄
		검색 결과로 음성이 없는 영상이 나오면 설명이 자세한 콘텐츠를 찾을 때까지 탐색함
	소극적 대처 (3)	유튜브 댓글에서 추가적인 정보를 얻음
		언젠가는 개선될 것이라 생각하고 기다림
		취미로 배우는거라 설명이 부족한 영상이어도 애쓰지 않고 넘어감
주변인의 도움을 통한 해결 (2)	시간이 더 걸리지만 시각장애인 화면해설 사이트에 콘텐츠가 업로드되기를 기다림	
	설명이 부족한 영상이 있으면 가족, 지인, 전문 인력 등 주변 사람에게 도움을 요청하여 정보를 얻음	
		OTT 접근성에 어려움이 있으면 주변 사람에게 도움을 요청함

의 목적이 드러나는 주제들이다. 이 범주는 3개의 주제 묶음으로 구성되었으며 크게 '일상생활에서의 활용', '업무에 활용', '학습에 활용'으로 정리될 수 있었다. 구체적인 내용은 다음과 같다.

4.3.1 일상생활에서의 활용

연구 대상자들은 일상의 다양한 상황에서 필요에 따라 정보를 취하여 활용하고 있었다. 사

회복지사인 연구 참여자는 사회복지 관련 행사 현장에 직접 가지 않고도 유튜브 라이브를 통해 진행하는 것을 시청하며 다양한 복지 정보를 얻은 것에 만족감을 드러냈다. 또한 주식투자를 하는 참여자는 유튜브를 통해 기업 및 정책에 관련된 다양한 견해들을 수집하여 투자에 간접적으로 활용하고 있었다. OTT마다 주력으로 서비스하는 콘텐츠가 저마다 다른 점을 고려하여 다양한 OTT를 이용하면서 여러 영

화와 드라마 등 오락 콘텐츠를 시청하며 재미를 느끼는 참여자가 있었으며, 스트레스 해소에 좋은 음악 플레이리스트를 찾아 듣는 참여자도 있었다. 참여자의 구체적인 진술은 아래와 같다.

“사회복지를 전공하면서 사회복지에 관련된 여러 가지 행사라든지. 요즘에는 시각장애인 행사도 유튜브 라이브... 우리가 코로나니까 이런 거 할 때 유튜브 라이브로 이제 행사를 진행할 때 직접 가지 않아도 유튜브 라이브로 시청하고 이런 것들이 아주 좋았던 것 같습니다. 비대면으로.” <참여자 C>

4.3.2 업무에 활용

연구 참여자들은 업무에 필요한 정보를 획득하여 활용하고 있었다. 직장인인 한 연구 참여자는 시각장애인을 대상으로 한 교육 프로그램을 담당하고 있어 유튜브에서 다양한 교육 방식을 참고하고 있었으며 프로그램을 만들기 전 업무와 관련한 새로운 콘텐츠를 찾아보며 업무에 적극적으로 활용하고 있었다. 교사인 연구 참여자는 수업에 필요한 영상 자료를 OTT에서 찾아 활용하기도 하였고 유튜브 영상 링크를 첨부하여 학생들에게 숙제를 내주는 등 수업과 관련하여 유용하게 활용하고 있었다. 참여자의 구체적인 진술은 아래와 같다.

“주로 건강 관련된 거 많이 수업이 있어서 해부학, 생리학, 병리학 이런 수업이어서 ytn 건강 정보 이런 거, 무슨 건강 동의보감 이런 거 있거든요. 자료는 많아서 그런 거를 보여주기도 하고 가끔 숙제로 링크를 보내줘서 관련된 거 찾아보도록

숙제를 그렇게 주기도 해요.” <참여자 I>

4.3.3 학습에 활용

연구 참여자들은 OTT를 통해 학업에 필요한 정보를 얻어 활용하고 있었다. 시험을 준비 중인 참여자는 온라인 강의를 유튜브를 통해 학습하고 있었다. 대학생인 또 다른 참여자는 전공 과제에 필요한 정보를 얻기 위해 OTT에서 관련 다큐를 시청하고 과제에 활용한 경험을 가지고 있었다. 참여자의 구체적인 진술은 아래와 같다.

“무료로 인강을 들을 수 있는 것도 유튜브를 통해서 접할 수 있으니까 굉장히 좋은 OTT 서비스인 것 같아요 (...) 이렇게 유튜브에 많이 올려놓으시니까 그런 엑기스 강의를 짹짹하게 보면서 참고할 수 있으니까 공부를 하는 수험생 입장에서도 굉장히 유용한 정보더라고요.” <참여자 F>

4.4 정보이용의 어려움

두 번째 범주는 OTT를 통해 정보에 접근하고 이용할 때 직면하는 어려움에 관한 것으로 이 범주는 2개의 주제 묶음 즉 ‘기술적 측면의 어려움’과 ‘콘텐츠 측면의 문제’로 정리되었다. 특히 OTT에서 영상 콘텐츠를 검색하거나 재생하는 과정에서 겪는 접근성의 어려움은 정보이용 자체를 어렵게 하는 요인으로 드러났다.

4.4.1 기술적 측면의 어려움

전맹 시각장애인이 OTT를 이용하며 느끼는 기술적 측면의 어려움은 대부분 국내 OTT의 낮은 접근성에 관한 것이었다. 연구 참여자들

은 국내 OTT 플랫폼들의 세부적인 기능을 언급하며 공통적으로 무슨 버튼인지 읽어주지 않아 기능을 스스로 조작하는 데 어려움을 느끼고 있었으며 해외 OTT에 비하여 대체 텍스트 또한 미흡한 것으로 드러났다. 참여자의 구체적인 진술은 아래와 같다.

“쿠팡플레이 같은 경우에는 접근성이 안 좋거든요. 넷플릭스는 그래도 이렇게 딱 재생하고 정지하고 이동하고 이런 게 되게 편한데 쿠팡플레이는 그게 되게 좀 잘 안 돼요. 이렇게 읽어주는 면이. 그래서 아마 시각장애인들이 많이 그런 걸 사용 안 하는 것도 있어요. 일단 접근 자체가 불편하니까. 그래서 유튜브를 아마 제일 많이 사용할 거예요. 그게 그래도 구글에서 하는 건데 아무래도 접근성이 좋거든요.” <참여자 I>

4.4.2 콘텐츠 측면의 문제

콘텐츠 측면의 문제에서는 설명이 부족한 영상, 말없이 영상 내에서 자막으로 처리하였거나 화면에서 시각적으로 보여주지만 하는 영상 등에 대해 전혀 내용을 파악할 수 없다는 어려움이 가장 크게 드러났다. 또한 OTT가 서비스 하는 기능 중 화면해설 서비스에 대한 아쉬움을 드러냈는데, 넷플릭스를 제외한 대부분의 OTT 플랫폼은 화면해설 서비스를 갖추고 있지 않은 실정이다. 별도의 시각장애인용 화면해설 사이트에 가공된 콘텐츠가 올라오기는 하지만 이 또한 유명한 작품 위주인 탓에 자료의 양이 제한적이며 원하는 때에 이용할 수 없고 원하는 자료가 올라올 때까지 기다려야만 하는 불편함을 토로하였다. 또한 넷플릭스가 일부 콘텐츠에 대해 시각장애인을 위한 화면해설 기능

을 제작하여 서비스하고 있지만 이 또한 유명한 작품을 위주로 제작되고 있어 한정된 콘텐츠에 대한 아쉬움이 드러났다. 참여자의 구체적인 진술은 아래와 같다.

“화면해설이 올라오는 사이트들은 양이 또 제한적이에요. 다 올라오는 것도 아니고, 우리는 늘 제한된 콘텐츠를 제한적으로 보고 있는 거예요. 그러니까 누구나 올라와 있는 콘텐츠를 자유롭게 이용할 수 있는 것도 아니고, 화면해설이 올라오는 사이트들은 또 접근성도 괜찮은데 콘텐츠들 양이 많이 없고 (...)” <참여자 H>

“정보도 너무 많이 나오니까 어느 게 진짜인지 가짜인지 판단하는 것도 내 책임이잖아요. 진실 밝히는 것도 의무... 나도 배워가지고 알려줘야 하는 상황인데 배우는 것도 엉뚱한 거 가르쳐준다고 엉뚱한 걸 알려주면 안 되잖아요. (...) 윈도우 같은 경우에는 옛날 버전 아니면 윈도우 10, 윈도우 11도 있죠. 그런 거에 따라서 이제 환경이 다 달라요. 근데 유튜브에서 찾아보니까 옛날 걸 가지고 요즘 것 같이 막 얘기하는 거예요. 그래서 따라했는데 왜 안 나오지 안 나오지 하고 막 찾아보니까 이게 아닌 거예요.” <참여자 E>

4.5 정보 탐색 중 어려운 상황에서의 대처

세 번째 범주는 OTT를 이용하며 정보를 검색하고 획득할 때 겪는 어려운 상황에서의 대처방법에 관한 것으로 이 범주는 3개의 주제 묶음으로 이루어져 있다. OTT를 이용하는 전맹 시각장애인이 정보에 접근하고 이용하며 행한 대처 방식을 분류한 것으로 ‘스스로 해결’, ‘소

극적 대처', '주변인의 도움을 통한 해결'로 구성된다. 각 주제 묶음에 대한 연구 참여자의 진술과 세부적인 설명은 다음과 같다.

4.5.1 스스로 해결

연구 참여자들은 OTT 서비스를 이용하며 접근에서부터 어려움을 겪었을 때 다양한 기기를 이용하여 여러 접근 방식을 시도해보거나, 대체 텍스트가 없어 보조 프로그램이 버튼의 기능을 읽어주지 않을 때 무작위로 터치해보며 접근을 시도하고 있었다. 또한 원하는 정보가 바로 나오지 않는 상황에서는 원하는 정보를 담은 영상이 나올 때까지 계속해서 검색한다고 하였는데, 이때 원하는 정보가 나오지 않는 상황이란 대체로 음성 없이 보여주지만 하는 영상 혹은 말이나 설명이 적어 정보를 얻을 수 없는 영상을 의미한다. 뿐만 아니라 특히 유튜브의 경우 여러 OTT 중에서도 댓글 기능이 가장 활성화된 플랫폼으로 참여자 중 일부는 댓글 기능을 같이 활용하여 영상에서 얻지 못한 정보를 댓글에서 참고하고 있었다. 참여자의 구체적인 진술은 아래와 같다.

“탐색해 보고 그런 걸 해보는 걸 좋아해서 저는 일단 수단과 방법을 안 가리고 다 해보는 것 같아요 (...) 모바일로 안 되면 PC로도 해보고 아이폰이 아니면 안드로이드로도 접근을 해본다는지...” <참여자 H>

“유튜브에 광고가 나오니까 처음에는 여기 어디를 광고 건너뛰기가 있는지 몰라서 다 눌러 보고 (...) 아이폰에 두 손가락으로 쓸어내리기 하니까 바로 광고 건너뛰기를 읽어주더라고요. 요령이

생기더라고요.” <참여자 G>

“댓글 찾다 보면 그런 상황을 설명해 주는 댓글이 꼭 한 개 이상은 있더라고요. 댓글 보고 이해할 때가 많아요.” <참여자 A>

4.5.2 소극적 대처

연구 참여자들은 OTT에서 정보를 검색했으나 원하는 결과가 나오지 않을 때 종종 검색을 그만두거나 시간이 걸리더라도 원하는 콘텐츠가 시각장애인용 화면해설 사이트에 올라오기를 기다린다고 하였다. 한 연구 참여자는 OTT에 접근하는 것에 대한 어려움과 신체적 한계로 인해 콘텐츠를 볼 수 없어 듣기만 해야 하기 때문에 비용을 지불하고 유료 OTT 서비스를 이용하는 것에 대해 내키지 않는다는 마음을 드러내며 화면해설 사이트에 올라올 때까지 기다리는 방식을 취한다고 하였다. 참여자의 구체적인 진술은 아래와 같다.

“돈을 내고 보려고 해도 아까워요 사실. 우리가 기본요금을 내고 보면 화면은 안 보이고 소리만 듣는데. (...) 또 좀 있으면 다 올라올 건데 (...) 기다리는 편이죠.” <참여자 E>

4.5.3 주변인의 도움을 통한 해결

전맹인 연구 참여자들은 시력을 전혀 활용할 수 없기 때문에 불가피하게 정보 탐색 중 시각적인 정보를 얻을 수 없는 어려운 상황에 직면하는데, 이때 가족, 지인, 동료, 장애인 활동 보조인 등 주변의 관계를 적극 활용하여 어려움을 해결하기도 하였다. 검색 결과로 찾은 영상이 말 대신 자막 처리가 되어 있거나 영상만 보여

주는 등 시각적인 정보에 치우쳐져 있어 설명이 미흡한 경우 주변 사람에게 설명을 요청하여 정보를 얻는 경우가 많았다. 유튜브에서 검색 결과로 나온 콘텐츠가 설명이 부족한 경우 근처에 있는 동료에게 설명을 요청하거나 가족에게 링크를 공유하여 대신 봐달라고 요청하거나, 넷플릭스로 드라마 콘텐츠를 시청할 때 옆에서 가족이 설명해주는 등의 도움을 얻고 있었다. 참여자의 구체적인 진술은 아래와 같다.

“제가 원하는 자료 검색 결과는 있다고 뜨는데 휴대폰에서 안 읽어주는 거예요. 저는 그래도 5분은 붙잡고 있어 보자 주의라서 붙잡고 있다가 이게 너무 궁금한 거예요. (...) 그래서 원래 도우미한테 부탁 잘 안 하는데 그때는 너무 보고 싶으니까 내가 검색한 게 목록에 없어? 라고 물어본 기억은 있어요. 그래서 거기까지 들어가 준 적이 있는데...” <참여자 B>

4.6 인식 및 감정

네 번째 범주는 OTT를 이용하며 정보를 검색하고 획득하는 경험을 통해 연구 참여자들이 느끼는 다양한 인식과 감정에 관한 것이었다. 전맹인 연구 참여자들은 OTT에 접근하고 정보를 이용하며 여러 감정을 경험하며 다양한 인식을 갖게 되었는데 이 범주는 크게 ‘긍정적 인식’과 ‘부정적 인식’ 2개의 주제 묶음으로 정리되었다. 각 주제 묶음에 대한 세부적인 설명과 진술은 다음과 같다.

4.6.1 긍정적 인식

연구 참여자는 기존 포털 사이트에서 얻는

텍스트 자료보다 유튜브와 같은 OTT에서 얻는 정보가 훨씬 생동감 있고 실감 난다고 진술하였다. 개인이 경험한 것에 관해 직접 설명하는 정보이기 때문에 다른 매체에서 얻는 정보에 비해 솔직하고 진솔하다고 표현하였으며 또한 감탄사, 말의 높낮이 등의 요인들로 인해 특히 책이나 영화를 설명해주는 콘텐츠나 제품에 대한 정보를 제공하는 콘텐츠에서 만족감을 더 느끼는 것으로 나타났다. 시각이 차단된 전맹 시각장애인은 정보를 받아들일 때 음성에만 의존하기 때문에 자동 음성으로 변환된 텍스트 형태의 정보를 단조롭게 느낄 수 있다. 이 때문에 상대적으로 템포와 음폭의 변화가 큰 사람의 음성으로 전달하는 영상 콘텐츠를 통해 정보를 이용할 때 생동감과 즐거움을 느끼는 것이다(이수진, 2014). 특히 정서적 자극이 필요한 문화콘텐츠나 경험 정보를 전하는 콘텐츠에서 사람의 음성으로 전달하는 영상 콘텐츠가 전맹 연구 참여자들이 정보를 이용할 때 더욱 긍정적인 경험에 기여할 수 있음을 유추할 수 있다.

또한 사람들과의 대화에 참여하려면 함께 공감할 만한 주제 혹은 이슈를 알고 있어야 하고 대화를 나누기 위한 정보를 얻기에 가장 수월한 매체가 OTT이며, 이를 통해 장애 유무와 상관없이 소통할 수 있는 주제가 생겨서 좋으며 소통에서 느끼는 만족감을 강조하였다. 특히 대학생인 한 연구 참여자는 대학에 들어오고부터는 돈을 써서 여러 OTT에서 다양한 콘텐츠를 이용해보고 유행하는 드라마의 줄거리 정보라도 대강 알고 있어야만 정안인 친구들과 소통할 수 있게 되었다는 경험을 이야기하였다. 즉, 이들은 OTT를 통해 시청한 콘텐츠를 매개

로 정안인과 소통하며 만족을 얻고 있는 것이다. 이 밖에도 생활 전반에 있어서 필요한 정보를 무료로 얻는 점에서 만족감을 드러냈다. 또한 OTT의 기능들이 초기에 비해 개선된 부분들이 많아 이용 시에 편리해진 점을 들며 긍정적으로 인식하고 있었다. 참여자의 구체적인 진술은 아래와 같다.

“책 줄거리를 네이버나 이런 블로그 검색하는 것보다 훨씬 더 자세하고 리얼하게 설명을 들을 수 있다는 점에서 유튜브의 장점이 있는 거고 (...) 책을 검색했을 때 yes24라든지 교보문고 이런 사이트 들어가서 검색해보면 텍스트로 된 줄거리를 짹 읽고 서평이라든지 이런 것도 읽고 책 내용 소개 이런 거 읽다 보면 그냥 무미건조한 글로만 표현이 되어 있는데 (...) 유튜브에는 배경 음악 또 주인공들의 말투, 어조, 표정은 안 보이지만 그런 어투를 통해서 장면 장면들이 좀 더 확 와 닿고 리얼리티가 있죠.” <참여자 F>

“에어컨을 고친 적도 있어요. 에어컨에서 물이 새. 에어컨 기사 선생님을 부르면 돈을 줘야 돼요. 출장비. 그래서 그러면 유튜브를 먼저 찾아봐요. 에어컨에서 물이 새는데 어떤 해결 방법이 있는지. 그러니까 구세주와 같은 영상이 하나 탁 나왔어요. (...) 하여튼 유튜브가 아주 유용합니다. 진짜 그거 없으면 못 살 것 같아요.” <참여자 C>

“중도 실명되고 시각장애인이 정보 이용에 대해서 완전 차단될 줄 알았는데요, 의외로 더 많이 이용하는 것 같아요. 스마트폰으로 음성으로 다 하니까 (...) 화면해설 되는 넷플릭스까지 있고 (...) 유튜브도 손쉽게 음성으로 다 조작이 가능하고 하니까

너무 좋은 것 같아요, 시각장애인이 되었어도 이런 영상 서비스 때문에...” <참여자 G>

4.6.2 부정적 인식

‘부정적 인식’으로 분류된 주제 묶음에서는 영상 콘텐츠에서 정보를 파악하기 어려운 상황에서 주변 사람에게 도움을 요청하기에는 상대의 상황을 알 수 없어 주저하게 된다는 마음을 드러냈고, 유튜브가 지나치게 수익을 추구하여 왜곡된 정보를 제공하거나 개인이 영상을 제작하여 올리는 구조상 사실과 다른 정보를 제공하는 경우가 간혹 있다는 점에서 OTT를 통해 얻는 정보에 대해 신뢰도가 높지 않다고 하였다. 시력을 전혀 쓸 수 없는 전맹 특성상 찾고자 하는 정보의 시각적인 정보를 파악하기 힘들어 정안인과 비교해 원하는 정보를 획득하는 것에 다소 시간이 소요된다는 점에 대하여 번거롭다고 인식하고 있었다. 사람들과의 대화에 참여하기 위해서 다양한 OTT를 쓰면서 기본적으로 유행하는 콘텐츠들을 봐두며 뒤처지지 않아야 한다는 스트레스를 받기도 하였다. 또한 해외의 대형 OTT 플랫폼인 유튜브 및 넷플릭스를 제외하고 대부분의 국내 OTT 플랫폼의 접근성이 좋지 않아 정보에 원활하게 접근할 수 있을지에 대한 심리적인 두려움, OTT의 인터페이스가 정안인에게 보기 좋은 시각적인 기능에 치우쳐져 있다는 아쉬움 등 접근성에 대한 부정적인 인식이 드러났다. 참여자의 구체적인 진술은 아래와 같다.

“너무 이렇게 구독, 좋아요 뭐 이런 거... 돈 벌기 위해서 너무 상업적으로 가다 보니 너무 자극적이고 그런 점들. 사실이 아닌데 사실이 아닌 것처럼

럼.” <참여자 C>

“콘텐츠를 이용하기 이전에 그 인터페이스 자체가 접근이 안 되다 보니까 (...) 특히 시각장애인들은 편리한 것보다는 익숙한 거를 못 떠나는 것 같아요. 그렇잖아요. 새로운 게 편한 게 나오고 우리 그거 그렇잖아요. 윈도우가 사람들이 뭐 편해서 쓰냐요? 익숙하니까 쓰는 거지. (...) 장애인들이 특히 그런 게 되게 민감한 것 같아요. 새로 또 익혀야 하니까 공부를 이렇게 접근이 되나 안되나부터도 되게 고민이고 이 기기가 이 웹사이트가 접근이 될지 안 될지 내가 이용하고 싶은 콘텐츠 이전에 그 인터페이스 OTT가 접근이 가능한지 아닌지 여부부터가 두렵거든요.” <참여자 H>

4.7 개선 요구사항

다섯 번째 범주는 전맹인 연구 참여자들이 OTT를 이용하며 필요하다고 느낀 개선사항에 관한 것으로 이 범주는 3개의 주제 묶음으로 정리된다. ‘기술적 측면’, ‘콘텐츠 측면’, ‘제도적 측면’ 세 가지로 분류되는데, 각 주제 묶음에 대한 세부적인 진술은 다음과 같다.

4.7.1 기술적 측면

시력을 전혀 활용할 수 없는 전맹은 OTT 접근 및 활용 시 기능에 대한 모든 정보를 음성을 통해 파악한다. 그러나 국내 OTT들의 미흡한 접근성으로 인해 전맹인 연구 참여자들은 이용에 어려움을 겪으며 국내 OTT 이용을 기피하고 있었다. 전맹 연구 참여자들은 OTT 내의 기본적인 기능마다 어떤 기능인지 파악하고 스스

로 제어할 수 있도록 대체 텍스트를 제공해야 한다고 하였다. 또한 시각장애인은 영상을 ‘보는’ 것이 아니라 ‘듣는’ 것이기 때문에 결국 음성의 퀄리티에 따라 정보를 파악하는 것이 관련돼 있으며 소리에 민감할 수밖에 없음을 강조하였다. OTT의 기능들이 시각적으로 발전되는 것과 대비해 음질에 있어서는 아쉬움이 있음을 언급하며 음성의 질적인 부분이 개선되기를 희망하였다. 참여자의 구체적인 진술은 아래와 같다.

“넷플릭스는 그래도 되는데 왓차나 쿠방플레이나 티빙 이런 데는 안 읽어줘요. 아이콘을, 예를 들면 검색이라고 읽어줘야 되는데 그냥 버튼. 웹사이트 개발자들이 버튼에다가 검색이라는 텍스트를 달아야 돼요. 단어를.” <참여자 A>

“저는 결국에는 유튜브를 통해서 영상을 보지는 않지만 소리를 듣는 거잖아요. 영상에서도 진짜 중요한 게 저는 소리라고 생각하거든요. 영상이 아무리 화질이 좋다고 해도 소리 음질이 떨어지면 가독성이라고 표현을 해야 되나 그런 집중력이 떨어지는 것 같아요. 저는 자료를 볼 때 소리에 되게 민감해서... 음악을 들을 때도 유튜브로 보면 좀 아쉬운 점이 없지 않아 있는 것 같아요. (...) 시각장애인이고 그러니까 소리에 되게 민감하다 보니까 (...) 그런 부분들을 좀 감안해서 음질에 더 신경써줬으면...” <참여자 H>

4.7.2 콘텐츠 측면

연구 참여자의 진술에 따르면, 현재 화면해설 콘텐츠는 인기 있는 콘텐츠를 위주로 제작되고 있다. 이에 따라 시각장애인 당사자가 원

하는 콘텐츠가 화면해설이 되어 있지 않은 경우가 있어 정보요구가 충족되지 않고 있었다. 화면해설 콘텐츠에 대한 요구 외에도 영상 속 정보에 대해 설명을 해주거나 최소한 자막이라도 제공해주는 영상의 필요성을 강조하였다. 참여자의 구체적인 진술은 아래와 같다.

“일단은 가장 큰 거는 화면해설 서비스 (...) 청각 장애인 자막 서비스처럼 이거 화면해설 서비스도 좀 활성화되면 좋겠다는 바람이 드네요.” <참여자 F>

4.7.3 제도적 측면

대부분의 연구 참여자들은 화면해설 콘텐츠에 대해서 ‘질’보다는 ‘양’에 초점을 두고 개선 사항을 꼽았으나 일부 연구 참여자는 화면해설의 ‘질’과 관련한 기대사항을 진술하였다. 진술에 따르면, 매 장면 해설을 해주는 경우가 있고 필요하다고 생각되는 부분에서는 해설이 생략된 경우도 있는 등 화면해설 원고를 쓰는 사람에 따라 화면해설의 질이 달라지는 경험을 이야기하며 화면해설의 양적인 확보에서 나아가 공통된 가이드라인에 대한 필요성이 제기하였다. 참여자의 구체적인 진술은 아래와 같다.

“화면해설 콘텐츠가 많아지면 좋을 것 같기는 해요. 왜냐면 (시각장애인이 화면해설 없이 영상을 보면) 완벽히 이해할 수 없거든요. 그거를 그 대본을 아직 총괄 검수하는 데가 없는 걸로 알고 있거든요 우리나라에. 사람마다 대본 쓰는 게 달라요. 어떤 사람은 이 자막은 나올 때마다 해줬는데 어떤 거는 처음에만 해설해주고 말고 이런 경우가 종종 있어서 그런 공통된 가이드라

인이 있으면 어떨까.” <참여자 B>

5. 논의 및 결론

본 연구는 전맹 시각장애인의 OTT를 통한 정보 이용 경험의 의미와 본질을 탐색하기 위한 연구로, 심층 인터뷰를 통해 얻은 자료를 Colaizzi의 현상학적 분석 방법을 단계별로 적용하여 그 의미를 탐색하고자 하였다. 연구목적에 부합하는 대상자를 의도 표집하여 선정하였고 최종적으로 선정된 9명의 전맹 연구 참여자들을 대상으로 일대일 심층 인터뷰를 진행하였다. 그로부터 얻은 자료에서 의미 있는 진술을 파악하고 의미들을 기반으로 주제를 조직하였고 유사한 의미의 주제들을 주제 묶음으로 만든 후 최상위 개념인 범주를 구성하였다. 범주를 구성한 결과, ‘정보 이용의 목적’, ‘정보 이용의 어려움’, ‘정보 탐색 중 어려운 상황에서의 대처’, ‘인식 및 감정’, ‘개선 요구사항’과 같이 최종적으로 5개의 범주가 발견되었다.

이러한 결과로부터 도출한 연구의 시사점은 다음과 같다.

첫째, OTT를 통한 정보요구 주제에 있어서 전맹의 정보요구가 통계 자료에서 나타난 정안인의 정보요구 주제와 차이가 없으며 전맹 역시 제품 후기에 대한 정보, 학습 정보, 오락 정보 등 다양한 주제의 정보를 찾고 있다는 것이다. 한 연구 참여자는 정보요구에 대해 이렇게 표현하였다. “사람들이 시각장애인은 약간 다른 걸 볼 거라고 생각을 하시는데 뭐 다를 건 없죠.” 이러한 진술이 시각장애인의 정보요구 주제가 정안인과 차이가 없다는 것을 가장 잘 드러내

준다고 생각된다.

둘째, 전맹의 경우 OTT를 통해 정보를 이용하는 경험에 있어 다양한 상황에서 만족감을 느꼈으나 공통적으로 경험한 부정적인 경험은 대부분 접근성과 관련한 것이었다. 디지털 정보화 수준을 크게 '접근', '역량', '활용'으로 구분하는데, 국내 OTT의 낮은 접근성은 접근과 역량 단계부터 어렵게 하여 시각장애인 이용자가 디지털 리터러시를 형성하는 데 커다란 장애물이 된다. 이러한 리터러시는 정보 습득의 중요한 원천이 될 뿐 아니라 사회 진입에 중요한 기준이 된다(이유미, 2022). 변화된 매체를 이용하여 정보에 접근하는 일이 또 다른 정보 취약계층을 만들지 않도록 접근성 문제부터 개선하는 것이 필요한 시점이다. 특히 대형 해외 OTT인 넷플릭스와 유튜브의 접근성과 대비되는 국내 OTT의 낮은 접근성이 두드러져, 전맹 시각장애인이 영상 콘텐츠에서 정보를 얻을 시 이용하게 되는 플랫폼이 넷플릭스와 유튜브에 한정되어 있었다. 국내에서도 넷플릭스와 유튜브의 점유율이 압도적으로 높지만 국내 오리지널 콘텐츠에 대한 질적 성장과 관심이 높아지며 티빙, 웨이브, 쿠팡플레이 등 국내 OTT 또한 각각 이용자가 556만 명, 416만 명, 355만 명으로 활성화 되어 있다(변혜민, 2023). 시각장애인 이용자가 국내 OTT에 대해 접근부터 어려움을 겪고 있는 것과는 대비되는 모습이다. 접근성 문제를 해결함으로써 디지털 기술을 활용하여 생활을 영위하는 시각장애인 이용자의 디지털 리터러시를 높이는 일은 보다 주체적인 시민으로 성장하는 데 있어 커다란 디딤돌이 될 것이다.

셋째, 대부분의 OTT가 청각장애인용 폐쇄

형 자막(CC)은 잘 갖추고 있었으나 국내 OTT들은 콘텐츠에 음성 화면해설(AD)과 텍스트 음성 변환(TTS) 기능을 제공하는 수준까지는 이르지 못하고 있다. 영상 콘텐츠를 구성하는 시각적인 요소는 전맹에게 이용하기 어려운 정보들이며, 이용하기 곤란한 요소들이 많은 콘텐츠일수록 시각장애인의 수요는 낮아질 수밖에 없다(이영희, 2022). 원활한 정보 이용을 위해 화면해설 콘텐츠의 양적인 확보가 시급한 것이다. 전맹 연구 참여자들이 OTT를 이용하는 배경으로 진술한 동기가 상당 부분 사람들과의 '소통'에 있는 것으로 드러났는데, 이러한 결과들을 반영하여 전맹 시각장애인이 '원하는 때'에 '원하는 콘텐츠'를 이용할 수 있도록 화면해설 콘텐츠를 보다 많이 확보하는 것이 실질적으로 필요하다.

넷째, 전맹 연구 참여자들은 OTT를 통한 정보 이용 경험에서 긍정적 인식을 더 많이 가지는 것으로 드러났다. 한 연구 참여자는 중도 실명 직후 정보에 있어 완전히 차단될 것이라고 생각했으나 OTT가 활성화되고 오히려 정보 이용을 많이 하며 삶의 질이 좋아졌다고 표현하였다. 시력을 전혀 쓸 수 없는 전맹 이용자 또한 적극적으로 디지털 매체를 이용하면서 생활에서의 정보 요구를 해결하고 있는 것이다. 장애 유무와 관계없이 누구나 이용자로서 자유롭게 정보를 활용할 수 있는 환경을 조성 나갈 때 비로소 시각장애인 이용자의 디지털 리터러시가 향상되며 이는 기능적인 역량을 넘어 삶의 긍정적인 경험으로 이어질 것이다.

본 연구는 시각장애인 이용자의 정보 이용 경험을 집중적으로 조명하여 문헌정보학계에서 시각장애인의 정보 이용을 다룬 선행연구가

서비스 제공자 측면에서 주로 다뤄졌던 한계를 보완하였다는 측면에서 의의가 있다. 연구 결과는 추후 OTT 서비스와 관련된 시각장애인의 정보 요구, 정보 탐색, 정보 행위 등에 대한 구체적이고 세밀한 연구 설계를 위한 참고 자료로 활용할 수 있다. 다만 본 연구는 연구참여

자 수가 적기 때문에 연구 결과의 활용 시 주의가 필요하며, 향후 OTT 서비스를 포함하여 다양한 디지털 매체를 이용하는 시각장애인의 정보 행위에 대한 여러 연구를 통해 보완해가야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 강요나 (2019). 시각장애인의 시각정보 접근권 확대를 위한 매거진 디자인 연구: 생활문화 매거진을 중심으로. 석사학위논문, 서울대학교 대학원 디자인학부 시각디자인 전공.
- 국가통계포털 (2022. 12.) 전국 장애유형별, 성별 등록장애인 수.
출처: https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=117&tblId=DT_11761_N003
- 김대한, 박남기 (2016). OTT 서비스 이용자의 이용 동기가 이용만족과 지속사용의사에 미치는 영향. 방송통신연구, 93, 77-110. <http://dx.doi.org/10.22876/kjbr.2016.93.003>
- 김영신 (2004). 공공도서관 시각장애인실 서비스에 관한 조사 연구: 한밭도서관 시각장애인실을 중심으로. 한국문헌정보학회지, 38(3), 177-199. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2004.38.3.177>
- 김인숙 (2016). 사회복지연구에서 질적방법과 분석. 서울: 집문당.
- 김지수, 김현경 (2021). 비선형 콘텐츠의 장애인 접근성 향상에 관한 소고: 유럽연합(EU) 지침 분석을 중심으로. 법학논총, 45(3), 39-76. <http://dx.doi.org/10.17252/dlr.2021.45.3.002>
- 김지현 (2002). 시각장애자를 위한 정보서비스에 관한 연구: 한국의 점자도서관을 중심으로. 한국비블리아학회지, 13(1), 1-22.
- 김효실 (2022. 9. 26.). “이젠 한국 드라마도 한글 자막 없인 못 보겠어” 새 표준 됐다. 한계레.
출처: https://www.hani.co.kr/arti/culture/culture_general/1060129.html
- 박성익, 심원식 (2017). 시각장애 연구자의 학술정보 획득 및 활용 경험에 관한 질적 연구. 한국도서관·정보학회지, 47(4), 161-189. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.48.1.201703.161>
- 박순희 (2014). 시각장애아동의 이해와 교육(3판). 서울: 학지사.
- 박제웅, 최진웅, 정준화, 박소영, 김나정, 경선주, 권성훈, 이혜경, 이동영, 김경민, 양승엽, 김명중, 김은표, 김진수 (2022). 2022 국정감사 이슈 분석 제8권 과학기술정보방송통신위원회, 환경노동위원회. 서울: 국회입법조사처. 출처: <https://www.nars.go.kr/report/view.do?page=2&cmsCode=CM0019&categoryId=&searchType=TITLE&searchKeyword=&brdSeq=39819>

- 박현모 (2012). 도시와 농어촌 청소년의 일상 정보 행태에 관한 비교 연구. 석사학위논문, 연세대학교 대학원 문헌정보학과.
- 방송통신위원회 (2024. 3. 20.). 방통위, '23년도 장애인방송 제공의무 이행실적 결과 공개.
출처: <https://www.kcc.go.kr/user.do?mode=view&page=A05030000&dc=K05030000&boardId=1113&cp=1&ctx=ALL&searchKey=ALL&searchVal=%EC%9E%A5%EC%95%A0%EC%9D%B8%EB%B0%A9%EC%86%A1+%EC%A0%9C%EA%B3%B5%EC%9D%98%EB%AC%B4+%EC%9D%B4%ED%96%89%EC%8B%A4%EC%A0%81+%EA%B2%B0%EA%B3%BC+%EA%B3%B5%EA%B0%9C>&boardSeq=60208
- 배경제, 박승진 (2006). 시각장애인의 정보접근성 향상을 위한 유비쿼터스 도서관 구축에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 37(2), 273-290.
- 변혜민 (2023). 국내 미디어 콘텐츠가 가야하는 길: 글로벌 OTT 미디어 콘텐츠 사례를 통한 국내 OTT 해외 진출 방안 모색. kobaco 미디어광고연구소.
- 송한나 (2017). 시각장애 아동 청소년의 정보 요구 및 정보행태에 관한 연구: 시각장애 특수학교 재학생을 대상으로. 석사학위논문, 연세대학교 대학원 문헌정보학과.
- 신경림 (2004). 질적연구방법론. 서울: 이화여자대학교 출판부.
- 양희인, 이용한, 한유정 (2022). 2022 인터넷 이용실태 조사. 한국지능정보사회진흥원.
- 오선경 (2017). 국내 시각장애인도서관의 대체자료 제작현황 및 개선방안 연구. 한국문헌정보학회지, 51(3), 215-246. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2017.51.3.215>
- 윤수빈 (2023). 전맹 시각장애인의 OTT 서비스를 통한 정보이용경험 탐색. 석사학위논문, 경북대학교 대학원 문헌정보학과.
- 이경은, 하민정 (2022). 보편적 사회적 권리로서 디지털 정보접근권 보장: 장애인의 OTT 서비스 이용 및 접근권을 중심으로. 일감법학, 52, 125-166. <http://dx.doi.org/10.35148/ilsir.2022..52.125>
- 이수진 (2014). 시각, 청각, 촉각의 감각정보의 특성이 사용자의 정서에 미치는 영향. 한국기초조형학회, 15(1), 469-479.
- 이영희 (2022). 시각장애인을 위한 화면해설의 문화매개로서의 특성과 역할에 대한 탐색적 연구. 시각장애연구, 38(2), 93-121. <http://dx.doi.org/10.35154/kjvi.2022.38.2.93>
- 이영희 (2023). 시청각장애인을 위한 OTT 서비스 제공 방안의 지향점: 신제도주의적 관점을 중심으로. 시각장애연구, 39(1), 1-32. <http://dx.doi.org/10.35154/kjvi.2023.39.1.1>
- 이영희, 최영목, 진승현, 조용하 (2021). OTT시대, 장애인의 방송접근권에 관한 연구: 시청각장애인의 비실시간 방송서비스 이용 행태 분석을 중심으로. 방송통신연구, 114, 38-83.
<http://dx.doi.org/10.22876/kjbtr.2021.114.002>
- 이유미 (2022). 디지털 시대 새로운 패러다임과 리터러시: 디지털 리터러시와 AI 리터러시를 중심으로. 교양학연구, 20, 35-60. <http://dx.doi.org/10.24173/jge.2022.07.20.2>

- 이은성 (2013). 컨벤션센터 종사자의 직무갈등 경험에 대한 현상학적 연구. MICE관광연구, 13(1), 101-125. <http://dx.doi.org/G704-SER000008985.2013.13.1.002>
- 이제환, 구정화 (1999). 수요자 중심의 '정보요구' 분석을 위한 실험적 모형에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 30(2), 93-121.
- 이종욱, 김수정 (2022). 정보학의 이해. 서울: 도서출판 청람.
- 인천광역시 시각장애인복지관 [발행년불명]. 시각장애인의 정의와 분류.
출처: http://ibu.or.kr/bbs/content.php?co_id=723
- 장슬기 (2022, 4. 13.). 시청각장애인 90% 이상 '비실시간 장애인 방송 필요성' 공감. 미디어오늘,
출처: <https://www.mediatoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=303481>
- 장인선, 안충현, 서정일, 이은하, 강완식 (2017). 시각장애인 미디어접근권 향상을 위한 해설오디오 수용도 조사 및 분석. 방송공학회논문지, 22(2), 214-233.
<http://dx.doi.org/10.5909/JBE.2017.22.2.214>
- 정용찬, 김윤화 (2022). 2022 방송매체 이용행태 조사(2800-0250), 방송통신위원회.
- 조석현, 정동훈 (2017). OTT 서비스의 VOD와 실시간 방송 이용 의도 분석. 정보통신정책연구, 24(4), 29-64.
- 조윤희 (2009). 시각장애인을 위한 공공도서관의 웹 접근성 제고 방안. 한국문헌정보학회지, 43(3), 335-354. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2009.43.3.335>
- 최규원 (2022). 전맹의 앱 접근성 향상을 위한 UX 가이드라인 연구: 스크린 리더 탐색과정에서의 문제해결을 중심으로. 석사학위논문, 서울대학교 대학원 디자인학부 시각디자인 전공.
- 한국시각장애인연합회 (2024, 4. 25.). 한시련 제작 국내 OTT 화면해설방송 이용 안내. 에이블뉴스,
출처: <https://www.ablenews.co.kr/news/articleView.html?idxno=212249>
- 한지형, 고대균 (2022). 연령대별 소비자의 OTT 서비스 이용행태 분석. 소비자정책교육연구, 18(3), 97-116. <http://dx.doi.org/10.15790/cope.2022.18.3.097>
- 홍미정, 유흥식 (2016). 화면해설방송이 시각장애인의 드라마 시청만족도와 내용 이해에 미치는 효과. 방송문화연구, 28(1), 229-256. <http://doi.org/http://doi.org/10.22854/sbc.2016.28.1.229>
- HADA (2022). 화면해설 유튜브 전용채널 오픈! 유용한 정책 정보 접근성 더욱 편리해져.
출처: <https://hada.or.kr/19/?q=YToxOntzOjE5OiJrZXI3b3JkX3R5cGUiO3M6MzoiYWxsIjt9&bmode=view&idx=18393084&t=board>
- Agarwal, N. K. (2012). Making sense of sense-making: tracing the history and development of Dervin's Sense-Making Methodology. International perspectives on the history of information science & technology: Proceedings of the ASIS&T 2012 Pre-Conference on the History of ASIS&T and Information Science and Technology, 61-73.
- Beverly, C. A., Bath, P. A., & Barber, R. (2007). Can two established information models

- explain the information behaviour of visually impaired people seeking health and social care information. *Journal of Documentation*, 63(1), 9-32.
<https://doi.org/10.1108/00220410710723867>
- Liu, X., Carrington, P., Chen, X. A., & Pavel, A. (2021). What makes videos accessible to blind and visually impaired people?. *CHI'21: Proceedings of the 2021 CHI conference on human factors in computing systems*, 1-14. <https://doi.org/10.1145/3411764.3445233>
- Marchionini, G. & White, R. (2007). Find what you need, understand what you find. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 23(3), 205-237.
<https://doi.org/10.1080/10447310701702352>
- Moore, N. (2002). A model of social information need. *Journal of Information Science*, 28(4), 297-303. <https://doi.org/10.1177/016555150202800404>
- Sahib, N. G., Tombros, A., & Stockman, T. (2012). A comparative analysis of the information-seeking behavior of visually impaired and sighted searchers. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 63, 377-391. <https://doi.org/10.1002/asi.21696>
- Savolainen, R. (1995). Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of "way of life". *Library & Information Science Research*, 7(3), 259-294.
[https://doi.org/10.1016/0740-8188\(95\)90048-9](https://doi.org/10.1016/0740-8188(95)90048-9)
- Williamson, K. (1998). Discovered by chance: The role of incidental information acquisition in an ecological model of information use. *Library & Information Science Research*, 20(1), 23-40. [https://doi.org/10.1016/S0740-8188\(98\)90004-4](https://doi.org/10.1016/S0740-8188(98)90004-4)
- Williamson, K., Schauder, D., & Bow, A. (2000). Information seeking by blind and sight impaired citizens: An ecological study. *Information Research*, 5(4).
- Wilson, T. D. (1994). Information needs and uses: fifty years of progress? Fifty years of information progress: a *Journal of Documentation Review*, 28(1), 15-51.
- Zhang, Y. & Li, X. (2024). Investigation short video consumption practices by individuals with visual impairments in China: questions of how to 'see'. *Disability & Society*.
<https://doi.org/10.1080/09687599.2024.2328574>

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기
(English translation of references written in Korean)

- Bae, Kyung-jae & Kwak, Seung-jin (2006). A study of developing the ubiquitous library for the improvement of information accessibility of the blind. *Journal of Korean Library and*

- Information Science Society, 37(2), 273-290.
- Byeon, Hyemin (2023). The Path that Korean Media Content should take: Exploring Ways to Expand Korean OTT Overseas through Examples of Global OTT Media Content. *Kobaco Media Advertising Research*.
- Cho, Sukhyun & Chung, Donghun (2017). Factors influencing users' intentions to use VOD or real time broadcasting of OTT service. *International Telecommunications Policy Review*, 24(4), 29-64.
- Cho, Yoonhee (2009). A study on enhancing web accessibility for visually impaired people in public libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 43(3), 335-354. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2009.43.3.335>
- Choi, Gyuwon (2022). A Study on UX Guidelines for Improving Accessibilities of Total Blindness: Focus on the Solution to the Experience of Using Screen Reader. Master's thesis, Seoul National University.
- Chung, Yong-chan & Kim, Yunhwa (2022). 2022 Survey on Broadcasting Media Use Behavior. Korea Communications Commission.
- HADA (2022). Screen description YouTube channel opened. Accessibility to useful policy information has become more convenient. Available: <https://hada.or.kr/19/?q=YToxOntzOjEyOiJrZXI3b3JkX3R5cGUiO3M6MzoiYWxsIjt9&bmode=view&idx=18393084&t=board>
- Han, Jihyung & Ko, Daekyun (2022). Analysis of OTT service usage behavior by age group. *Consumer Policy and Education Review*, 18(3), 97-116. <http://dx.doi.org/10.15790/cope.2022.18.3.097>
- Hong, Mi-jung & Yu, Hongsik (2016). Effects of descriptive video service on visually impaired persons' information acquisition from and satisfaction of drama. *Korean Broadcasting System*, 28(1), 229-256. <http://doi.org/http://doi.org/10.22854/sbc.2016.28.1.229>
- Incheon Welfare Center for the Blind [n.d.]. Definition and classification of visually impaired people. Available: http://ibu.or.kr/bbs/content.php?co_id=723
- Jang, Inseon, Ahn, Chunghyun, Seo, Jeongil, Lee, Eunha, & Kang, Wansic (2017). Survey and analysis of the audio description acceptance for improving the media accessibility of the visually impaired. *The Korean Institute of Broadcast and Media Engineers*, 22(2), 214-233. <http://dx.doi.org/10.5909/JBE.2017.22.2.214>
- Jang, Seul-gi (2022, April 13). More than 90% of visually and hearing impaired people agree on the need for non-real-time broadcasting for the disabled. *Mediatoday*. Available:

- <https://www.mediatoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=303481>
- Kang, Yona (2019). Braille Magazine for Expanding the Accessibility of Visual Information for the Visually Impaired. Master's thesis, Seoul National University.
- Kim, Daehan & Park, Namkee (2016). Effects of OTT service users' use motivations on satisfaction and intention of continued use. *Korean Journal of Broadcasting & Telecommunications Research*, 93, 77-110. <http://dx.doi.org/10.22876/kjbr.2016.93.003>
- Kim, Hyosil (2022, September 26). "I Can't even Watch Korean Drama without Korean Description" It became New Standard. Hankyoreh. Available:
https://www.hani.co.kr/arti/culture/culture_general/1060129.html
- Kim, In Sook (2016). *Qualitative Method and Analysis in Social Welfare Research*. Seoul: Jipmoondang.
- Kim, Jihyun (2002). A study on the information services for blind people: Focused on braille libraries in Korea. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 13(1), 1-22.
- Kim, Ji-sou & Kim, Hyunkyung (2021). A study on the improvement of accessibility for non-linear content with focus on the analysis of EU's directives. *Dankook Law Riview*, 45(3), 39-76. <http://dx.doi.org/10.17252/dlr.2021.45.3.002>
- Kim, Young-shin (2004). Investigation on library services for visually impaired at public libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 38(3), 177-199. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2004.38.3.177>
- Korea Blind Union (2024, April 25). Guide to Using Korean OTT Screen Description Broadcasting Produced by KBU. Ablenews. Available:
<https://www.ablenews.co.kr/news/articleView.html?idxno=212249>
- Korea Communication Commission (2024, March 20). Announcement of Performance Result of Fulfillment of Obligation to Provide Broadcasting for Disabilities Persons in 2023. Available:
<https://www.kcc.go.kr/user.do?mode=view&page=A05030000&dc=K05030000&boardId=1113&cp=1&ctx=ALL&searchKey=ALL&searchVal=%EC%9E%A5%EC%95%A0%EC%9D%B8%EB%B0%A9%EC%86%A1+%EC%A0%9C%EA%B3%B5%EC%9D%98%EB%AC%B4+%EC%9D%B4%ED%96%89%EC%8B%A4%EC%A0%81+%EA%B2%B0%EA%B3%BC+%EA%B3%B5%EA%B0%9C&boardSeq=60208>
- Korean Statistical Information Service (2022, December). Number of Disabled People by Type. Available: https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=117&tblId=DT_11761_N003
- Lee, Eun-sung (2013). An phenomenological study on convention center employees' job conflict experiences. *Journal of Mice & Tourism Research*, 13(1), 101-125.

<http://dx.doi.org/G704-SER000008985.2013.13.1.002>

- Lee, Gyeong-eun & Ha, Min-jeong (2022). Guarantee of digital information access rights as a general and social rights: Focused on the right of handicapped person's OTT service usage and access. *Ilkam Law Review*, 52, 125-166. <http://dx.doi.org/10.35148/ilsilr.2022..52.125>
- Lee, Jae-whoan & Koo, Jung-hwa (1999). An experimental model for 'information needs assessment': From the user's perspective. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 30(2), 93-121.
- Lee, Jong-wook & Kim, Su-jeong (2022). *Understanding Information Science*. Seoul: Cheongram.
- Lee, Su-jin (2014). Study on the impact of the characteristics of visual, auditory, tactile sensory information on user's emotion. *Journal of Basic Design & Art*, 15(1), 469-479.
- Lee, Younghee (2022). A exploratory study on the characteristics and role of audio description as a cultural medium for the visually impaired. *The Korean Journal of Visual Impairment*, 38(2), 93-121. <http://dx.doi.org/10.35154/kjvi.2022.38.2.93>
- Lee, Younghee (2023). The direction of the OTT service provision plan for the visual and hearing impaired: Focusing on the new institutional perspective. *The Korean Journal of Visual Impairment*, 39(1), 1-32. <http://dx.doi.org/10.35154/kjvi.2023.39.1.1>
- Lee, Younghee, Choi, Youngmook, Jin, Seunghyun, & Cho, Youngha (2021). OTT era, a study on broadcasting access rights for disabled people. *Korean Journal of Broadcasting & Telecommunications Research*, 114, 38-83. <http://dx.doi.org/10.22876/kjbtr.2021.114.002>
- Oh, Seon-kyung (2017). A study on the improvement and the production state of alternative materials of special libraries for the visually disabled in Korea. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 51(3), 215-246. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2017.51.3.215>
- Park, Hyunmo (2012). *A Comparison Study of the Everyday-Life Information Behaviors of Urban and Rural Adolescents*. Master's thesis, Yonsei University.
- Park, Je woong, Choi, Jin-woong, Jeong, Jun-hwa, Park, Soyoung, Kim, Najung, Gyeong Seonju, Kwon, Sung hun, Lee, Heakyung, Lee, Dongyoung, Kim, Kyung min, Yang, Seung yeob, Kim, Myoung-jong, Kim, Eun pyo, & Kim, Jinsoo (2022). 2022 Government Audit Issue Analysis Vol. 8 Science, ICT, Broadcasting and Communications Committee, Environment and Labor Committee. Seoul: National Assembly Research Service. Available: <https://www.nars.go.kr/report/view.do?page=2&cmsCode=CM0019&categoryId=&searchType=TITLE&searchKeyword=&brdSeq=39819>
- Park, Seongeui & Shim, Wonsik (2017). A qualitative study on the experience of visually impaired

- researchers in the acquisition and use of scholarly contents, *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 48(1), 161-189. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.48.1.201703.161>
- Park, Sun-hee (2014). *Understanding and Education of Children with Visual Impairments* (3rd ed.). Seoul: Hakjisa.
- Shin, Kyung-rim (2004). *Qualitative Research Methodology*. Seoul: Ihwa Womans University Press.
- Song, Hanna (2017). *A Study of Information Needs and Information Behavior of Visually Impaired Children and Teenagers: Focus on Students who Attend the School for the Blind*. Master's thesis, Yonsei University.
- Yang, Hee-in, Lee, Yonghan, & Han, Yoojung (2022). *2022 Internet usage survey*. National Information Society Agency.
- Yi, Yumi (2022). *New paradigm and literacy in the digital era: Focusing on digital literacy and AI literacy*. *The Journal of General Education*, 20, 35-60.
<http://dx.doi.org/10.24173/jge.2022.07.20.2>
- Yoon, Subin (2023). *A Study on Information Use Experience of Total Blindness with OTT*. Master's thesis, Kyungpook National University.

