

# 장애관련 자료의 정보요구에 관한 연구\*

## A Study on Information Need of Materials Related to Disability

장 우 권 (Woo-Kwon Chang)\*\*

박 성 우 (Seong-Woo Park)\*\*\*

정 대 근 (Dae-Keun Jeong)\*\*\*\*

### 목 차

- |               |         |
|---------------|---------|
| 1. 서론         | 4. 분석결과 |
| 2. 장애관련 정보유형  | 5. 결론   |
| 3. 연구 설계 및 방법 |         |

### 초 록

이 연구는 장애인 본인 및 가족, 관련자 등 장애 관련 다양한 이용자들이 실질적으로 필요로 하는 장애관련 정보를 파악과 함께 정보유형에 따른 이용자들의 인식을 비교분석하여 체계적이고 효과적인 이용자 맞춤형 정보제공을 위한 기초자료를 마련하는데 있다. 이를 위해 문헌조사와 장애인, 장애인보호자, 장애인관련 종사자, 장애인 연구자 등을 대상으로 설문조사를 병행하였다. 분석결과, 장애인 및 장애 관련자들의 주요정보원은 일반포털 사이트이며, 중요 정보유형은 구인구직정보, 이동편의(교통)정보, 의료기관 정보 등이다. 또한 장애인이 비장애인에 비해 정보의 중요성이 낮고 자료의 획득도 어렵게 느끼고 있었으며, 장애유형에 따라서 중요 정보유형 및 획득의 용이성이 차이가 나타났다.

### ABSTRACT

This study aims to bound the preliminary material for the disabled to provide personalized information systematically and effectively. In order to carry out this study, reference research and survey are conducted the disabled, protector, professional, researcher and teacher. The result, disabled and the persons involved in primary source of disability was a portal site. Critical information types were job board, mobile access to (traffic) information on the information, and medical institutions and so on. Also, Able-bodied compared to the importance of information for disabled people was low and acquisition of data feel it is hard and availability of critical information types, depending on the types of disability and acquisition the difference appeared.

키워드: 장애인, 정보요구, 정보유형, 정보획득, 장애자료

Disabled, Information Need, Information Type, Information Acquisition, Disability Material

\* 이 연구는 국립장애인도서관 연구비 지원에 의해 수행된 일부 내용을 수정·보완한 것임.

\*\* 전남대학교 문헌정보학과 교수(wk1961@jnu.ac.kr) (제1저자)

\*\*\* 광주대학교 문헌정보학과 교수(culturepark@gmail.com) (공동저자)

\*\*\*\* 전남대학교 문헌정보학과 강사(jdk1319@jnu.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자: 2016년 5월 2일 최초심사일자: 2016년 5월 2일 게재확정일자: 2016년 5월 20일

한국문헌정보학회지, 50(2): 147-181, 2016. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2016.50.2.147]

## 1. 서론

### 1.1 연구의 배경 및 목적

지식정보 취약계층의 정보요구에 대한 국가적 관심이 나날이 증대하고 있다. 이에 따라 도서관은 지식정보 제공을 통한 평생교육의 장애인 정보접근의 활로 제공을 통한 정보격차 감소의 증추적 역할을 수행하는 기관으로 정책적 주목을 받게 되었다.

2013년 정부는 140가지 국정과제를 제시하였으며, 이중 국민행복의 국정기조 아래 맞춤형 고용복지 정책의 일환으로 장애인의 권익보호 및 편의증진(국정과제 50)을 위한 정책을 수립하였다. 이와 같은 국가적 노력이 진행되는 가운데 장애인을 위한 정보서비스의 증추적인 역할을 담당하는 국립장애인도서관에게 국정과제와 관련하여 정보의 홍수 속에서 장애인들이 비장애인과 동일한 정보의 접근과 이용을 할 수 있는 핵심정보원에 대한 콘텐츠 큐레이션의 필요성이 대두되었다(장우권, 박성우, 정대근 2016, 102).

정보요구의 측면에서 보면 시각장애인의 요구와 청각·언어장애인의 요구가 다르고, 뇌병변장애인과 지체장애인의 요구에 있어 차이는 불가피하다. 하나 이상의 장애 유형을 가진 중복장애인의 정보요구도 있으며, 많은 장애인들이 정상적인 경제적, 사회적 참여가 어렵기 때문에 그 가족들이 갖게 되는 정보요구도 존재하게 된다. 더욱이 상당수의 장애인은 경제적 빈곤층이기 때문에 더욱 심각하게 인식되는 요구도 존재한다. 이에 장애인이라는 틀 내에서도 개별적으로 존재하는 정보요구들을 구체적

으로 고려할 필요성이 있다.

이에 국립장애인도서관은 장애관련의 다양한 정보의 수집 및 제공을 통해 장애인은 물론 장애인 보호자, 장애관련기관 종사자의 정보요구에 부응할 수 있도록 노력해야 하며, 또한 장애와 관련한 다양한 연구를 지원하기 위해 장애 관련 학술정보를 체계적으로 구축해야 할 당위성을 부여받게 되었다. 이러한 필요성에 따라 국립장애인도서관에서는 장애인을 포함한 조력자 및 연구자 등을 위한 효과적이고 체계적인 정보서비스 모델의 개발을 통한 이용자 맞춤형 정보서비스 제공이라는 역할이 요구되고 있다.

이 연구에서는 장애인 본인 및 가족, 관련자 등 장애 관련 다양한 이용자들이 실질적으로 필요로 하는 장애관련 정보를 파악과 함께 정보유형에 따른 이용자들의 인식을 비교분석하여 체계적이고 효과적인 이용자 맞춤형 정보제공을 위한 기초자료를 마련하고자 하였다.

### 1.2 연구의 내용 및 방법

이 연구에서는 문헌조사 및 사례조사, 이용자 요구조사를 병행하여 실시하였다. 문헌조사 및 기관사례조사를 통하여 장애인관련 자료의 정보유형을 도출하였으며, 이용자 설문조사는 장애관련 정보의 핵심 이용자인 장애인을 비롯하여 장애인의 핵심조력자인 보호자를 대상으로 정보요구를 파악하였으며, 장애관련 기관종사자 및 장애인 연구자도 포함하여 설문을 실시함으로써 장애관련 정보의 요구의 전반적인 사항을 포함하였다. 설문분석은 IBM SPSS 21.0 통계패키지 프로그램을 사용하였으며, 빈도분석, 기술통계분석, 교차분석, T-검증, 일원배치

분산분석 등을 실시하였다.

### 1.3 선행연구

이 연구와 관련된 선행연구들을 살펴보면 장애인 정보서비스 이용행태에 관련하여 김민철, 이지연(2013)은 장애인분야 웹정보 이용행태에 관하여 연구하였다. 이들은 지체장애인, 뇌병변장애인, 청각장애인, 시각장애인, 지적장애인과 장애인과 유관종사자 등 잠재적 이용자층을 대상으로 장애인분야 웹정보 이용행태를 분석하였으며, 국내 장애인분야 웹정보서비스를 평가하였다. 이를 통해 장애인은 정보이용을 위해 웹에 크게 의존하고 있었으며, 특히 웹을 장애인분야 정보 이용을 위한 주요 수단으로 인식하고 있는 것으로 나타났다. 또한 이용자들은 자로 직업, 고용 및 직업재활, 정책, 법령, 통계, 연구자료, 문화 및 체육 등 장애인의 자립과 밀접하게 관련된 주제의 정보를 이용하였다.

이용자들은 장애인분야 정보이용을 위해 주로 이용하는 웹정보서비스로는 장애인 언론, 장애인고용정보관련 포털, 공공기관 및 정부 홈페이지 등을 통해 이루어지고 있으며, 장애인분야 웹정보서비스 이용 시 일반적으로 겪는 어려움으로는 '정보의 산재', '원하는 정보가 불충분', '인터페이스의 복잡한 구성' 등을 제시하였다.

표윤희(2012)는 전국 공공도서관 장애인 서비스 담당 사서 100명을 대상으로 하는 설문조사를 통해 도서관의 장애인 서비스, 장애인을 대상으로 도서관에서 제공하는 교육 및 문화 프로그램의 실태, 장애인의 도서관 이용 활성화를 위한 방안을 제시하였다. 분석을 통해 장

애인 서비스 및 프로그램의 필요성, 장애인의 도서관 이용에 대한 도서관의 관심 정도와 장애인 서비스 지원에 대한 만족도, 장애인을 대상으로 한 도서관 교육 및 문화 프로그램의 실행 경험, 도서관에서 장애인 지원 업무를 담당하면서 느낀 어려움, 도서관에서 제공하는 장애인 지원 서비스, 장애인의 도서관이용 활성화를 위해 해결해야 할 사항과 제안하였다. 장애인을 위한 도서관 서비스의 질적 향상과 이용 활성화를 위해서는 지속적인 정책지원 및 예산확보가 필요하며, 장애인을 위한 서비스와 프로그램을 운영할 때에는 도서관 장애인 서비스 담당 사서의 역량만으로는 부족할 수 있으므로 도서관 방문 인력, 지역사회 자원봉사 인력 등을 적극적으로 활용하여 지역사회와 공조하는 계획을 수립하여 실행하여야 함을 강조하였다.

강숙희(2010)는 보건복지부의 장애인 등록 현황(2009년)과 「2008년 장애인 실태조사」 및 「2009 장애인정보격차실태조사」 등의 자료를 사용하여 공공도서관의 장애유형별 장애인 서비스 개발방안을 모색하고, 우리나라 장애인의 일반적 특성과 장애유형별 특성을 분석하였다. 연구결과 첫째, 우리나라 장애인은 고령인구의 비율이 높으므로 공공도서관은 장애인서비스를 중점적으로 고려해야 한다. 둘째, 개별적으로 외출이 가능한 장애인비율이 높으므로 편의시설을 확충하고 비방문자 서비스위주에서 탈피하여 방문자 서비스를 적극적으로 개발·제공해야 한다. 셋째, 택배 및 우편 대출서비스에 국한되어 있는 비방문자 서비스를 온라인 서비스로 확대하기 위하여 장애인용 콘텐츠의 추가 개발 및 보조소프트웨어 보급, 웹 접근성

준수가 필요하다. 넷째, 공공도서관은 장애특성을 고려하여 다양한 정보화 교육프로그램을 제공하여 장애인의 정보활용능력을 향상시키고 정보격차 해소에 노력해야 한다. 다섯째, 특히 지체장애인의 경우 상당수가 혼자서 외출이 가능하므로 편의시설의 설치 및 보조공학기기의 제공 등을 통해 지체장애인들의 도서관 방문 및 이용환경개선에 노력해 한다. 여섯째, 뇌병변장애인은 중증장애의 비율이 높고 중복장애가 많아 비방문자 서비스를 개발 제공하여야 할 것이며, 방문자를 위해서는 중복장애를 고려한 특수한 서비스와 도우미 서비스를 제공해야 한다.

오선경(2010)은 시각장애인을 대상으로 전화면담기법을 통해 시각장애인의 정보요구와 정보이용행태를 분석하고, 시각장애인을 위한 공공도서관 서비스의 구체적이고 실질적인 방안을 7가지로 제시하였다. 첫째, 장애인 관련기관·단체와 협력을 통한 연계서비스를 실시하고 중증장애인에 대해 가족지원 프로그램과 시각장애이용 웹사이트를 마련하여 교육 자료를 제공해야 한다. 둘째, 시각장애인의 도서관 접근·이용을 위한 편의시설 및 서비스 환경을 정비·개선하고 장애인 중심의 생각으로 정보서비스를 제공해야 한다. 셋째, 컴퓨터 활용이나 인터넷 이용과 관련된 정보화교육을 개발·안내·실시해야 한다. 넷째, 공공도서관은 웹사이트 구축과 운영과정에 정보통신 국가표준인 <인터넷 웹 콘텐츠 접근성 지침>을 최대한 준수하여 디자인해야 한다. 다섯째, 공공도서관은 도서관이용안내, 소장자료 목록, 신착자료(도서)목록 등을 점자나 녹음도서 형태로 제작하여 일반우편, 전화사서함, 전자우편 등의 방

법으로 직접 제공하고 이들이 주로 이용하는 정보매체를 통해 홍보해야 한다. 여섯째, 공공도서관은 다양한 대체자료를 제작·수집하여 제공해야 한다. 일곱째, 장애인 서비스 업무를 전담할 수 있는 인력을 채용하거나 지정해야 한다고 제시하였다.

선행연구 분석결과 장애관련 연구는 크게 장애인 정보서비스 이용행태, 장애인 도서관 서비스, 장애인 웹정보 서비스 등 3가지 측면으로 나누어져 연구가 진행되었으며, 실질적으로는 정보취약계층인 장애인의 정보의 접근적 측면에 초점을 맞춰 연구가 진행되었다. 따라서 이 연구에서는 장애인 본인을 포함하여 장애인 조력자를 대상으로 하는 광범위한 요구조사를 실시하여, 정보접근의 측면보다는 장애인이 필요로 하는 정보요구에 초점을 맞추었다.

## 2. 장애관련 정보유형

### 2.1 장애의 개념 및 현황

#### 2.1.1 장애의 개념

우리나라 장애의 개념은 장애인복지법, 장애인고용촉진 및 직업재활법, 장애인에 대한 특수교육법, 근로기준법, 국민연금법, 공무원연금법, 국가배상법 등에서 정의하고 있는데, 각 법에 따라 장애, 장해, 폐질, 상이, 후유장애 등으로 다양하게 표현되고 있다. 특히 우리나라 장애 범주와 장애인의 개념 정의는 장애인복지법에 기초하고 있다. 우리나라 장애인복지법은 1981년 제정되어 1989년에 개정되었는데, 제2조에서 장애의 정의를 지체장애, 시각장애, 청

각장애, 언어장애 또는 정신지체 등으로 규정하였다. 이 당시 장애인복지법 등의 대상이 되는 장애의 범위가 매우 좁다는 비판이 있었다. 이에 따라 1999년 장애인복지법의 개정으로 정신지체 이외에 정신장애와 내부장애, 발달장애(자폐증)가 포함되면서 장애의 범주가 확장되었다(문선화 외 2005, 26).

장애 인구의 지속적인 증가와 복지 욕구의 다양화 등 사회적 여건의 변화로 사회적 제약을 받는 사람들의 삶의 질이 향상되면서 신체적 장애뿐만 아니라 정신적 장애까지 확장된 것이다. 현행 장애등급 판정 기준은 <표 1>과 같다.

### 2.1.2 장애인의 현황

우리나라 등록장애인 수는 1999년 약 70만 명에 이르면서 매년 증가하였고, 2011년에 2,519,241명으로 최고치를 보였으며 이후는 완만한 감소세를 보이고 있다. 2014년 12월 현재 우리나라 장애인은 2,494,460명으로 조사되었다. 2014년 말 기준으로는 전체 국민 대비 약 4.85%를 차지하고 있는 것으로 조사되었다. 전체 가구를 대상으로 한 조사에서는 전체의 약 15.6%의 가구에 장애인이 거주하고 있으며, 이는 6.4가구 당 1가구에 장애인이 함께 거주하고 있는 것으로 나타났다(보건복지부 2014 장애인 실태조사).

### 2.1.3 장애인의 생활수준

보건복지부에서 실시한 장애인 실태조사(2015)에 따르면 2014년 말 기준 우리나라 장애인가구의 월평균소득은 1가구당 약 223만원으로 전국 가구당 월 평균소득의 절반수준인 것으로 조사되었다. 이는 장애가구의 경우 장애로 인한 추가비용의 부담이 있음을 감안할 때 실질적으로 비장애가구의 절반에도 미치지 못하는 수준으로, 경제적 어려움과 더불어 장애로 인한 이중고를 안고 있는 것으로 나타났다.

소득과 직접적인 연관이 있는 장애인의 취업의 경우도 비장애인에 비해 매우 열악한 것으로 조사되었다. 통계청이 조사한 한국통계월보(2014)에 따르면 전국 인구대비 취업자 비율은 61%로 나타났으나, 장애인 인구 대비 장애인의 취업자 비율은 36%로 비장애인에 비해 낮은 취업률을 보이고 있다.

소득, 취업 등은 장애인들의 자립과 매우 밀접한 관련이 있는 항목으로 이에 대한 다양한 정보의 제공은 매우 필수적이라 할 수 있다.

### 2.1.4 장애인의 정보화 수준

‘정보격차지수 및 실태조사(한국정보화진흥원 2015)’에 따르면 장애인의 정보화수준은 과거에 비해 많이 향상되었으나, 여전히 비장애인에 비해서는 많은 어려움을 겪고 있는 것으

<표 1> 장애등급 판정기준

대분류	중분류	소분류
신체적 장애	외부신체 기능의 장애	지체장애, 뇌병변장애, 시각장애, 청각장애, 언어장애, 안면장애
	내부기관의 장애	신장장애, 심장장애, 간장애, 호흡기장애, 장루, 요루장애, 뇌전증장애
정신적 장애	발달장애	지적장애, 자폐성장애
	정신장애	정신장애

로 나타났다. 장애인 가구의 PC 보급률은 비장애인의 PC 보유 비율인 78.2%와 크게 차이가 나지 않는 74%로 장애인 가구의 상당수가 정보를 이용할 수 있는 PC를 보유하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 장애인의 인터넷이용률은 비장애인의 83.6%가 인터넷을 이용하고 있는 반면 장애인의 경우 59.1%만이 인터넷을 이용하는 것으로 나타나, 많은 장애인들이 PC는 보유하고 있으나 실질적으로 정보를 활용하는데 필요한 인터넷을 이용하지 못하고 있는 것으로 보인다. 그럼에도 장애인의 인터넷 이용률은 지속적으로 상승하고 있어 장애인의 정보화 수준이 차츰 향상되고 있다는 것은 정보격차 해소에 있어 긍정적인 신호로 보인다.

장애인의 정보화수준에 대한 분야별 수준을 분석한 결과 비장애인의 경우를 100으로 볼 때 PC 기반 정보화 수준의 경우 종합적인 수준이 85.3%로 나타났다. 세부적으로 살펴보면 접근성의 경우 96.4%로 비장애인과 거의 차이가 없었으나, PC 이용 역량(82.1%) 및 활용(75.4%)에 있어서는 여전히 비장애인에 비해 많이 저조한 것으로 나타났다. PC의 경우 많이 대중화되어 장애인의 경우도 그 활용도가 높아지고 있으나 스마트폰의 경우 그 활용도가 장애인의 경우 어려워하고 있는 것으로 나타났다. 스마트폰 정보화수준은 접근에 있어서는 79.9%로 비장애인에 비해 접근성이 떨어지기는 하나 양호한 수준이었다. 하지만 스마트기기 이용 역량은 45%, 활용은 59.7%로 비장애인과 차이가 극명하게 나타났다. 장애인의 경우 새로운 기기의 이용 습득 등에 어려움이 존재하여, 최근 들어 급격하게 이용률이 높아진 스마트기기의 경우 여전히 장애인에게는 커다란 장벽으로

느껴지고 있는 것으로 나타났다. 최근 다수의 정보가 소셜미디어를 통해 전파됨을 고려했을 때 이 또한 정보격차를 증가시키는 원인으로 작용하고 있다고 볼 수 있다. 따라서 국립장애인도서관의 정보서비스 모델 구현에 있어 도구나 매체에 따른 장애인의 정보화 수준도 충분히 고려되어야 할 것으로 보인다.

#### 2.1.5 장애인 정보요구

Childers(1975)는 장애인을 포함한 '정보빈곤층'의 정보요구가 건강, 가정과 가족, 소비자문제, 주거, 고용, 복지프로그램, 법률, 정치과정, 교통, 교육, 오락 등 제반 영역에서 나타나고, 이들의 정보요구는 특히 생존 혹은 일상생활의 즉각적인 문제해결 등과 매우 긴밀하게 연관되어 있다고 지적하였다. 우리나라에서도 일반적으로 장애인과 그 가족, 이해당사자들은 장애와 관련하여 주거, 장애예방, 보육, 교육, 의료, 이동권, 고용, 문화여가생활 및 체육활동, 소득 및 경제활동, 장애인 인권보호 장애인 인식개선 등 다양한 분야의 정보와 서비스에 대한 요구를 가지고 있다(보건복지부 통계포털 2008).

장애인 이용자의 요구가 무엇인지를 파악하는 일은 장애인 이용자에게 가장 적합한 서비스가 무엇인지를 파악하는데 있어 매우 중요하며, 장애유형에 따른 맞춤형 서비스를 제공하기 위해 반드시 필요한 절차이다.

지식정보 취약계층으로서 장애를 가진 사람들은 일반적인 정보요구, 그리고 장애인이기 때문에 갖게 되는 요구, 또한 각각의 장애 유형에 따라 고유하게 갖게 되는 정보요구가 존재하게 된다.

## 2.2 장애관련 정보유형 도출

이 연구에서는 장애관련 정보를 제공하는 기관을 대상으로 각 기관에서 제공하는 정보유형을 조사하였으며, 이를 통해 장애관련 정보유형을 도출하였다. 조사기관으로는 한국장애인협회, 서울특별시 장애인 복지 서비스, 장애인 정책모니터센터+에이블인포(장애인정보웹센터), 한국장애인복지관협회, 한국장애인고용공단, 고용개발원, 한국장애인재단, 한국장애인문화협회, 한국장애인복지협회, 한국장애인직업재활시설협회, 장애인신문, 한국장애인고용공단 직업능력개발원, 한국직업재활사협회, 한국여성마비복지회, 한국장애인IT고용협회, 한국장애인재활협회, 한국장애예술인협회, Royal National Institute for the Blind People, Greenwich Association of Disabled People's Centre for Independent Living, National Disability Authority, The Canadian National Institute for the Blind 등이다.

### 2.2.1 한국장애인개발원

한국장애인개발원은 장애인 정책 개발 강화, 장애인 복지환경 개선, 장애인 일자리 지원 강화, 장애인관련 조직역량 제고, 장애인관련 연구 질적수준 제고, 장애인 편의환경 개선, 장애인 일자리 기반 조성, 장애인 고객감동 실현 등이 있다.

한국장애인개발원에서 제공하고 있는 정보 자료의 제공은 주요 업무인 정책연구 결과물을 중심으로 사업자료와 자료실에서 제공하는 자료로 구분할 수 있다.

한국장애인개발원서는 첫째, 사업관련 정보

로 정책관련자료, 일자리관련 자료, 재활 및 편의증진 관련자료 및 동영상, 문학·미술 입상작품, 참고정보원 홈페이지 연계 자료 등을 제공하고 있으며, 둘째, 자료실에서는 신간자료, 연구보고서, 세미나자료, 복지관련 자료, 국내외 법령, 교육자료와 알림(보도자료, 간행물 등) 자료로 구분하여 제공하고 있으며, <표 2>는 한국장애인개발원에서 제공하는 자료의 세부구분 및 건수이다.

### 2.2.2 서울특별시 장애인 복지 서비스

서울특별시에서 제공하는 서비스로 장애인 복지와 관련된 다양한 정보를 얻을 수 있도록 구성된 정보포털 서비스이다. 자료의 구분은 크게 장애등록 등에 정보를 수록한 등록, 연구 등 소득지원 등에 대한 정보를 제공하는 지원, 서울시의 다양한 복지시설의 정보를 제공하는 시설, 지하철 운행정보, 수화, 점자 등에 대한 정보를 제공하는 생활, 편의시설 설치 매뉴얼 및 일상의 에티켓 등에 대한 정보를 제공하는 편의, 기타 법령 등의 정보를 제공하는 등 6단계로 구분하고 있다. <표 3>은 서울특별시에서 제공하고 있는 장애인 복지 서비스에 대한 정보유형을 3단계로 구분하였다.

### 2.2.3 장애인정책모니터링센터+에이블인포(장애인정보웹센터)

장애인정책모니터링센터는 장애인의 알 권리 충족과 장애인 사회의 정책역량 강화에 기여하고 장애인에 의한 합리적 정책 대안을 제시하고 장애 관련 정책의 공공성과 효과성을 제고하며 장애인 당사자의 정책 참여, 그리고 인권과 복지 증진에 기여하기 위해 활동하는 기구이다.

〈표 2〉 한국장애인개발원 제공 정보유형

1단계	2단계	3단계
사업	정책연구	정책연구 개요, 업무추진 방향
	일자리개발	일자리사업 개요, 온라인동영상교육, 장애인일자리 직무매뉴얼, FAQ
	우선구매	장애인생산품인증제, 중증장애인생산품우선구매
	직업재활	
	편의증진	편의증진 개요, 장애물 없는 생활환경 인증제도, 주거정보제공, 편의증진, 교육/기술, 전수조사
	인식개선	장애인상, 장애인의 날, 문학상, 미술대제
	장애아동·발달장애인지원	관련 홈페이지 이동
자료실	인천전략	소개, 사업, 공지사항, 자료실
	신간자료	
	장애인복지연구	
	연구보고서	
	세미나 및 토론회	
	매뉴얼	
	법령 및 해외	법령자료, 해외자료
알림	교육	교육자료, 온라인교육
	홍보	사진, 동영상
	공지사항	공지사항, 채용공고, 입찰공고
	이슈리드	
	보도자료	
알림	월별주요일정	매달 업데이트
	간행물	사보디딤돌, 연례보고서, 브로슈어, 꿈드래, 드림잡리포트, 뉴스레터 구독신청

〈표 3〉 서울특별시 장애인 복지 서비스 제공 정보유형

1단계	2단계	3단계
등록	등록절차	
	복지카드(등록증)	
	정의/등록현황	
지원	맞춤조회	연금 등 지원, 자립생활지원, 주거지원, 아동, 여성지원, 감면 및 공제, 각종할인, 기타지원
	연금 등 소득지원	장애인연금, 경증장애수당, 장애아동수당, 자녀교육비 지원, 장애아보육료 지원, 자립자금 대여, 장애인근로자 자동차 구입자금 대여, 장애인 의료비 지원 장애인 등록시 진단비 및 검사비 지원, 장애인보조기구 교부, 장애인보장구 의료급여, 인공달팽이관 수술지원, 실비 장애인 생활시설 입소 이용료 지원
	주거지원	저소득 중증장애인 전세주택 제공, 저소득 장애인 맞춤형 집수리 지원, 공동주택 특별공급 알선
	자립 및 취업	장애인 활동 지원, 중증장애인자립지원센터 운영, 거주시설 장애인의 지역사회 자립 지원, 장애인 취업지원, 장애인 운전 연습장
	아동/여성지원	장애아동 재활치료 지원, 장애부모 아동 언어발달치료 지원, 장애아가족 양육지원, 여성장애인 홈헬퍼, 장애인 출산비용지원



1단계	2단계	3단계
지원	(특별)교통수단	장애인 콜택시, 서울시각장애인생활·이동지원센터(장애인심부름센터), 장애인·노약자 무료셔틀버스, 저상버스
	감면 및 공제	장애인용 차량 취득세, 자동차세 면제, 승용자동차 개별소비세 면제, 차량구입시 도시철도채권 구입 면제, 공영주차장 주차요금 감면, 공공시설 이용요금 면제, 건강보험 지역가입자의 보험료 경감, 소득세 경감, 증여세 경감, 상속세 경감, 장애인 특수교육비 소득공제, 장애인보장구 부가가치세 영세율 적용, 장애인용 수입 물품 관세 등 감면, 특허출원료, 기술평가청구료 등 감면
	각종할인	전기요금 할인, 도시가스 요금 할인, 철도, 도시철도 요금감면, 유선전화요금 할인, 이동통신요금 할인, TV수신료 면제, 항공요금 할인, 연안여객선 여객운임 할인, 국·공립공영장 관람료 할인, 초고속 인터넷 요금 할인, 고속도로 통행료 50% 할인, 장애인 자동차 검사수수료 할인
	기타지원	방송수신기 무료보급, 승용자동차 LPG연료 사용허용, 장애인방송 시청지원, 무료 법률 구조제도 실시
시설	맞춤지역검색	
	장애인인권침해신고 복지관	글올리기(링크)
	직업재활시설	
	수화통역센터	
	의료/체육시설	
	정신보건시설	
	거주(생활)시설	
	주간보호시설	
	단기거주시설	
공동생활가정		
생활	지하철 편의시설	1호선-9호선(장애인 편의시설 기호안내)
	수화표준사전	
	점자표준사전	
	서울사랑	
편의	서울형 장애물 없는 건물 인증제	
	편의시설 설치메뉴얼	건축물 편의시설, 공원 편의시설, 공동주택 편의시설, 교통약자이동 편의시설
	장애인에티켓	지체장애, 뇌병변장애, 시각장애, 청각장애, 언어장애, 안면장애, 신장장애, 심장장애, 간장애, 호흡기장애, 장루요루장애, 간질장애, 지적장애, 정신장애, 자폐성장애
	장애이해 동영상 웹툰	
정보	장애인 정책제안	
	법규	
	알림방	
	자료실	
	법인/단체	
	자주묻는질문	
	부서소개	
시설소통방		

에이블인포(장애인정보웹센터)는 장애인당사자주의에 입각하여 장애인 정책 전반에 영향을 미칠 수 있는 원동력이 상당히 부족한 실정임으로 장애인의 인권 및 복지 관련 전문정보를 선택, 집중화할 필요성이 요구되는 현실에서 장애인 정책과 관련하여 정보요구가 많은 자립생활 운동, 기초생활보장, 노동권 관련 정보를 온라인상에서 논문, 정책자료, 도서의 원문을 제공함으로써 장애인 및 관련연구자, 정책관리자 등의 원활한 정보수집의 채널이 되고자 하였다. 또한 외국의 장애인관련 법령을 번역함으로써 국내의 장애인정책에 다양한 모델을 제시하는 역할을 하고 있다. 또한 장애인관련정보를 중심

으로 한 지식축적 서비스를 통해 유저들이 능동적으로 장애인관련 데이터를 축적하고 검색, 활용할 수 있는 소통의 통로가 되는 역할을 하고자 하였다. 이러한 정보유통을 통해 장애인들의 실질적이고 영향력 있는 참여를 유도하며 제도와 정책 결정에 장애인 당사자의 참여를 이끌어내고, 장애인에 관련된 다양한 계층 간의 원활한 커뮤니케이션을 통해 장애인 정책 대안 능력을 강화하는 역할을 하고 있다. 센터자료는 크게 정보자료실(논문+도서 및 간행물), 의회 회의록, 법령자료, 예산현황자료, 지하철 이동편의 모니터링 활동문서, 보도기사 및 내용 등으로 이루어져 있으며, 그 내용은 <표 4>와 같다.

<표 4> 장애인정책모니터링센터 + 에이블인포(장애인정보웹센터) 제공 정보유형

1단계	2단계	3단계
통합검색	통합검색	
	정보자료실 검색	
	검색의회회의록 검색	
	검색장애인뉴스 검색	
	검색장애인 법령 검색	
정보 자료실	복지일반	소득보장, 복지서비스/시설, 장애인체육, 장애인문화생활, 복지 일반예산, 복지정책, 복지관련 법/제도
	보건의료	의료보험/보호, 보장구, 장애예방/치료, 보건의료 예산, 보건의료 법/제도
	고용	일반고용, 보호고용, 자영업지원, 지원제도, 직업훈련, 고용예산, 고용정책 법/제도
	교육	교육시설, 교육인력, 교육내용, 교육예산, 교육 법/제도
	접근/이동권	교통, 이동편의시설, 건축/설계, 이동권관련예산, 이동권관련 법/제도
	정보 접근권	정보화교육, 정보화보조기기, 정보컨텐츠, 정보접근 예산, 정보접근 법/제도
	권익옹호	모니터링(감시), 인식개선, 장애인당사자 지원, 장애인차별금지, 권익옹호관련 예산, 권익옹호관련 법/제도
	여성	성/가정폭력, 가정(가정지원), 여성장애인복지, 장애여성관련 예산, 장애여성관련 법/제도
	자립생활	활동보조, 동료상담, 생활환경, 자립생활관련 예산, 자립생활관련 법/제도
	포럼자료	
	장애인단체자료	
문화체육정보		
의회 회의록	국회	
	광역의회	
	기초의회	

1단계	2단계	3단계
장애인 법령	장애 관련 자치법규	
	장애 관련 판례	
	해외법령(아시아/태평양)	한국, 일본, 중국, 대만, 호주, 기타
	해외법령(미주/유럽)	독일, 영국, 미국, 스웨덴, 프랑스, 기타
	기타	
장애인 예산	중앙정부	
	광역지자체	
	기초지자체	
장애정책	모바일 앱 접근성 모니터링	활동사진, 활동문서
	지하철 이동편의 모니터링	활동사진, 활동문서
장애인 뉴스	J-Net TV	뉴스, 교양보도
	장애인복지신문	기사, 정보, 사설, 칼럼, 만평

이 연구에서는 다양한 기관에서 제공하는 정보유형을 기반으로 총 46개 정보유형을 개발하였으며, 이를 생애주기를 고려하여 기본정보, 교육직업정보, 여가문화정보, 복지정보, 기타정보 등 5개 정보유형으로 구분하였으며 이를 정리하면 <표 5>와 같다.

<표 5> 장애인 정보유형

정보유형	하위유형
기본 정보	장애이동정보, 보육정보, 장애인등록정보, 장애인 판정정보, 장애사례정보, 의료기관정보, 의료보험 정보, 복지관정보, 정신보건시설정보, 이동편의(교통)정보, 활동보조서비스정보, 보조공학·기기정보, 장애인생활시설정보, 장애인생활용품정보, 주거정보, 성관련정보, 결혼정보
교육직업 정보	교육콘텐츠정보, 교육기관정보, 자격증정보, 구인 구직정보, 창업정보, 직업훈련정보, 직업평가정보, 직업재활시설정보, 자립생활정보
여가문화 정보	문화/체육시설정보, 여행정보, 레포츠/체육정보, 문화생활정보, 전시정보, 공연정보
복지 정보	소득보장정보, 장애인연금정보, 장애인인권정보, 장애차별정보, 여성장애인정보, 세제혜택정보, 공공요금감면
기타 정보	통계정보, 연구정보, 장애학/장애역사정보, 국제 교류정보, 법률정보, 커뮤니티(개인별소통)정보, 장애에터넷정보

### 3. 연구 설계 및 방법

#### 3.1 연구방법

이 연구는 장애인 및 장애인보호자, 관련기관종사자, 장애인 연구자를 위한 주제가이드 및 정보서비스 모델을 개발하고 이를 효과적으로 서비스하는데 필요한 다양한 기초자료를 마련하고자 하였으며, 이를 위해 이용자를 대상으로 온라인과 오프라인을 통해 설문조사를 실시하였다.

설문대상은 장애인과 장애인보호자를 비롯하여, 장애기관 종사자, 장애인 연구자 등 4개 유형으로 구분하였다. 장애인의 경우 장애유형별로 지체장애, 시각장애, 청각·언어장애, 뇌병변장애 등으로 구분하여 조사를 실시하였다. 관련기관 종사자에는 장애인 협회 및 단체, 사회복지관련 종사자, 특수교사 등이 포함되었으며, 장애인 연구자는 장애관련 학과 교수 및 석·박사가 포함되었다.

### 3.2 설문구성 및 분석방법

이 연구의 설문지는 장애인분야 정보서비스 관련 선행연구에 대한 분석과정 및 기관조사를 거쳐 총 23문항(115질문)을 개발하였다. 개발된 문항은 전문가 자문을 거쳐 수정·보완하였다. 이 연구에서 장애인분야 정보요구 분석을 위해 전체 문항 중 <표 6>에 나타난 문항을 중심으로 분석하였다.

<표 6> 설문지 내용 및 문항 구성

조사 영역	조사내용	문항
일반 현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 성별, 연령, 직업, 학력</li> <li>▶ 장애유무, 장애유형, 장애등급</li> <li>▶ 장애발생원인, 장애 기간</li> <li>▶ 장애인과의 관계</li> <li>▶ 월평균 수입, 소속가구원 (장애인, 장애인보호자)</li> </ul>	12
장애인 분야 정보 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 장애인 분야 정보서비스 이용목적</li> <li>▶ 장애인 분야 정보탐색 방법</li> <li>▶ 장애인 정보 수집을 위한 정보원</li> <li>▶ 장애인 분야 정보서비스 대표기관</li> <li>▶ 장애인 분야 정보획득의 어려운 점</li> <li>▶ 장애인 분야 정보의 중요도</li> <li>▶ 장애인 분야 정보 획득의 용이성</li> <li>▶ 장애인 분야 정보 접근 개선사항</li> </ul>	8

이 설문은 장애인 본인뿐만 아니라 장애인을 보조하는 가족 및 관련기관 종사자를 포함하여, 장애인 관련 연구자의 정보요구를 파악하기 위해 조사대상으로 포함시켰다. 장애인의 경우 장애 유형에 따라 분류하여 설문을 실시하였다.

설문지 배포 및 회수는 2015년 8월 12일부터 2015년 9월 10일(약 4주간)까지 이루어졌으며, 설문방법은 온라인 및 오프라인으로 실시하였

다. 장애인 관련 협회 및 단체, 기관, 대학의 경우 공문을 통하여 설문을 요청하였으며, 추가적으로 전화로 설문을 독려하였다. 방문 설문의 경우 시각장애인을 대상으로 점자설문지를 별도로 제작하여 설문을 실시하였으며, 문자를 모르거나 장애가 심하여 직접 설문이 어려운 장애인을 대상으로는 문항을 읽어주며 설문을 실시하였다.

설문결과 총 298명이 응답하였으며, 응답된 설문지는 모두 성실하게 응답이 작성되어 그대로 분석에 사용하였다. 설문의 분석은 IMB SPSS 21.0 통계패키지 프로그램을 이용하였으며, 빈도 분석, 기술통계분석, 교차분석, T-test, One-Way ANOVA분석 및 사후분석, 요인분석을 실시하였다.

## 4. 분석결과

### 4.1 인구통계학적 특성

이 연구의 설문에 참여한 이용자 집단의 성별 분포를 살펴보면 응답자 298명 중 남성이 125명으로 전체의 약 42%를 차지하였으며, 여성은 173명(58%)으로 나타나 남성보다는 여성의 응답이 높은 것으로 나타났다. 연령분포는 30대가 약 32%로 가장 많이 응답하였으며 다음으로 40대, 20대, 50대 순으로 나타났다. 설문에 응답한 응답자의 학력 및 직업 분포를 살펴본 결과 학력의 경우 대학이상의 학력을 가진 이용자가 전체의 66%를 차지하고 있는 것으로 나타났다. 이를 이용자 유형에 따라 살펴본 결과 장애인 본인의 경우는 고등학교 이하인 경우가 상당히 높았으

며, 장애기관 종사자들의 경우 대부분이 대학 이상의 학력을 소유하고 있는 것으로 나타났다. 직업의 경우 장애관련 종사자들로 인해 전문직, 사무직의 비율이 높았으며, 무직에 속하는 대부분은 장애인 본인으로 나타났다(〈표 7〉 참조).

〈표 7〉 인구통계학적 특성

항목		N	%
성별	남	125	41.9
	여	173	58.1
연령별	20~29세	60	20.1
	30~39세	96	32.2
	40~49세	85	28.5
	50~59세	31	10.4
	60~69세	20	6.7
	70세 이상	6	2.0
학력별	초등학교 졸업	10	3.4
	중학교 졸업	10	3.4
	고등학교 졸업	80	26.8
	대학(교) 졸업	157	52.7
	대학원 이상	41	13.8
직업별	자영업	6	2.0
	전문, 관리직	70	23.5
	생산, 노무직	2	0.7
	사무직	83	27.9
	판매, 서비스직	15	5.0
	학생	26	8.7
	주부	27	9.1
	무직	36	12.1
	기타	33	11.1

응답자 중 본인이 장애를 가지고 있다고 응답한 장애인은 135명으로 전체의 약 45%로 나타났다. 비장애인은 163명(55%)으로 조사되었다. 장애유형으로는 시각장애가 41명으로 가장 많았으며, 지체장애, 청각·언어장애가 다음으로 많았다. 장애발생 원인으로는 사고 및 질병으로 인한 후천적인 원인이 99명(74.4%)으로 선천적인 원인에 비해 높은 비율을 차지하였다. 장

애기간은 21년 이상 장애를 가지고 지낸 이용자가 응답자의 52.7%를 차지하였으며, 장애등급 또한 1~3급의 중증장애인이 90% 이상이었다(〈표 8〉 참조).

〈표 8〉 응답 장애인 특성

항목		N	%
장애유무	아니오	163	54.7
	예	135	45.3
장애유형	지체장애	38	28.8
	뇌병변장애	15	11.4
	청각·언어장애	36	27.3
	시각장애	41	31.1
	기타	2	1.5
장애원인	선천적	34	25.6
	후천적	99	74.4
장애기간	5년 이하	4	3.1
	6~10년	19	14.5
	11~15년	24	18.3
	16~20년	15	11.5
	21년 이상	69	52.7
장애등급	1급	52	39.4
	2급	53	40.2
	3급	15	11.4
	4급	5	3.8
	5급	6	4.5
	6급	1	0.8

장애인 본인 및 장애인 보호자가 소속된 장애인 가구의 가구원 수 및 월평균 수입에 대한 질문에 장애인 가구의 가구원으로는 4인 가구가 49명으로 가장 많았으며, 다음으로 3인 가구 그리고 장애인 혼자만이 사는 1인 가구도 전체의 15.3%로 많은 장애인이 혼자 살고 있는 것으로 나타났다. 가구별 월평균 수입을 살펴본 결과 200만원 미만이 전체의 22%로 가장 높았으며, 300만원 미만의 가구가 전체의 80%를 차지하고 있어 여전히 장애인 가구의 월평균 수입은 전체가구 월평균 수입에 비해 낮은 것으로 조사되었다(〈표 9〉 참조).

〈표 9〉 장애인 가구원 및 월평균 수입

가구원 수		가구별 월평균 수입	
1인 가구	23(15.3)	100만원 미만	21(14.5)
2인 가구	23(15.3)	150만원 미만	28(19.3)
3인 가구	41(27.3)	200만원 미만	32(22.1)
4인 가구	49(32.7)	250만원 미만	20(13.8)
5인 가구	10(6.7)	300만원 미만	15(10.3)
6인 가구 이상	4(2.7)	300만원 이상	29(20.0)
합계	150(100.0)	합계	145(100.0)

#### 4.2 장애인분야 정보 이용 및 접근

장애인 분야 정보서비스를 이용하는 이유에 대한 질문에 전체의 38.9%의 응답자가 개인적인 관심에 대한 정보를 얻기 위해 이용하고 있으며, 업무를 위한 이용도 84명(28.2%)으로 높은 비중을 차지하였다. 장애인 분야의 정보를 얻기 위한 정보 접근 방법에 대한 물음에 응답자의 절반은 특정 검색어로 탐색하는 키워드 검색을 주로 이용한다고 응답하였으며, 주제 분야로 탐색하는 비율도 전체의 26%로 나타났다.

장애인 분야의 정보를 얻기 위해 장애인 및 관련자들이 가장 많이 이용하는 웹상 정보원으로는 네이버, 다음 등 일반 포털 사이트를 가장 많이 이용하고 있었으며, 다음으로 장애인 단체 및 기관 홈페이지를 통해 정보를 획득하고 있는 것으로 나타났다. 또한 국회, 보건복지부 등 정부 홈페이지를 통해서도 많은 정보를 얻고 있는 것으로 나타났다. 국립장애인도서관 및 지역 공공도서관을 이용하는 비중은 많지 않은 것으로 나타났다.<sup>1)</sup> 이러한 결과를 반영하듯, 정보서비스를 위한 대표기관이 '장애인 협

회 및 단체, 기관이 되어야 한다고 응답한 응답 비율은 전체의 44%로 나타났으며, 다음으로 정부기관이 35.9%, 국립장애인도서관을 포함한 도서관이 정보서비스의 대표기관으로 역할을 해야 한다고 응답한 비율은 전체의 17%로 매우 낮게 나타났다(〈표 10〉 참조).

〈표 10〉 장애인 분야 정보 접근

항목		N	%
정보 접근 방법	주제 분야로 탐색	79	26.5
	특정 검색어로 탐색	147	49.3
	장애 유형으로 탐색	48	16.1
	거주 지역으로 탐색	7	2.3
	기타	17	5.7
웹상 선호 정보원	국회, 보건복지부 등 정부 홈페이지	264	14.5
	복지로 국가복지정보포털	178	9.8
	워크투게더 장애인고용포털	69	3.8
	프리켓 장애인 복지망	43	2.3
	에이블인포 장애인정보웹센터	32	1.7
	국립장애인도서관(국립중앙도서관)	71	3.9
	지역 공공도서관	56	3.1
	장애인 단체 및 기관 홈페이지	412	22.7
	주민센터 홈페이지	68	3.7
	에이블뉴스 등 장애인 언론	138	7.6
	네이버, 다음 등 일반 포털	428	23.6
기타	56	3.3	
정보 획득 및 이용의 어려운 점	웹사이트 접근 및 발견이 어렵다	419	23.4
	원하는 정보가 충분하지 않다	533	29.8
	정보가 산재되어 있다	264	14.8
	다양한 탐색방법을 제공하지 않는다	237	13.3
	대체자료를 제공하지 않는다	131	7.3
	인터페이스 구성이 복잡하다	101	5.6
	웹 접근성을 준수하지 않는다	61	3.4
기타	42	2.3	

1) 장애인 및 장애인 관련인들이 선호하는 웹상 정보원을 확인하기 위해 1인당 3순위까지 선정하였으며, 1순위×3, 2순위×2, 3순위×1의 가중치를 부여하여 계산하였다.

응답자들이 장애인 분야 정보획득에 있어 가장 어렵게 생각하는 것으로 '원하는 정보를 충분히 얻을 수 없다'는 의견이 29.8%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '웹사이트 접근 및 발견이 어렵다', '정보가 산재되어 있다', '다양한 탐색방법을 제공하지 못한다' 순으로 나타났다. 반면 최근 이슈가 되고 있는 웹 접근성 및 인터페이스에 대한 어려움은 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 이를 볼 때 국립장애인도서관은 충실한 정보의 제공에 초점을 맞추어 정보서비스 모델을 개발해야 할 것이다.

#### 4.3 정보유형별 중요도 및 정보획득 용이성 비교

이 연구에서는 <표 5>와 같이 정보유형을 인간의 생애주기에 따라 구분하였으며, 이를 기반으로 기본정보, 교육 및 직업정보, 여가 및 문화정보, 복지정보, 기타정보로 구분하였다. 구분된 정보유형은 주제에 따라 세부항목으로 분류하였으며 각 세부항목에 대한 정보서비스의 중요성 및 정보 획득의 용이성에 대하여 평가하였다. 조사는 리커트 5점 척도를 이용하였으며, 정보의 중요성과 정보 획득의 용이성의 차이를 통하여 중요 항목을 추가적으로 추출하였다.

기본정보의 경우 장애인의 일반적인 삶에 대한 정보들로, 총 17개 정보서비스 문항으로 구분하여 평가하였다. 평가결과 기본 정보에서 가장 중요하게 생각하는 정보는 이동편의(교통)정보로 5점 만점 중 4.29점이었으며, 의료기관정보와 의료보험정보가 다음으로 중요한 것으로 평가되었다. 정보 획득의 용이성에 있어

서는 대부분의 정보에 있어 3점 이하로 나타나 제공되는 정보의 획득이 쉽지는 않은 것으로 조사되었다. 제공되는 정보 중 가장 쉽게 찾을 수 있는 정보는 복지관 정보(3.01)였으며, 장애인 등록 정보 및 활동보조서비스 정보도 쉽게 찾을 수 있는 것으로 나타났다. 기본정보에 있어 정보의 중요성과 정보 획득의 용이성간의 차이를 통해 정보 중요성 대비 정보 획득의 용이성을 분석한 결과 주거 정보가 1.64로 정보의 중요성 대비 가장 찾기 어려운 정보라고 응답하였으며, 의료기관 정보(1.56), 의료보험 정보(1.55)도 중요성에 비해 찾기 어렵다고 응답하였다(<표 11> 참조).

<표 11> 정보 중요성 및 용이성(기본정보)

항목		중요성	용이성	차이
기본 정보	장애이동정보	4.11	2.64	1.47
	보육정보	4.07	2.64	1.44
	장애인 등록 정보	4.06	2.88	1.18
	장애인 판정 정보	4.13	2.73	1.40
	장애사례정보	4.08	2.59	1.49
	의료기관 정보	4.27	2.70	1.56
	의료보험 정보	4.22	2.66	1.55
	복지관 정보	4.15	3.01	1.14
	정신보건시설 정보	3.85	2.66	1.19
	이동편의(교통)정보	4.29	2.76	1.53
	활동보조서비스정보	4.25	2.83	1.42
	보조공학, 기기정보	4.19	2.71	1.49
	장애인 생활시설 정보	4.21	2.77	1.44
	장애인 생활용품 정보	4.08	2.67	1.41
	주거 정보	4.11	2.47	1.64
	성 관련 정보	3.87	2.40	1.48
	결혼 정보	3.66	2.37	1.30

교육 및 직업 정보는 총 9개 정보서비스로 구분되었다. 응답자들은 직업훈련 정보가 가장 중

요한 정보라고 응답하였으며, 다음으로 자립생활 정보, 교육콘텐츠 정보 등도 중요하다고 응답하였다. 반면 교육기관 정보 및 자격증 정보는 상대적으로 정보 획득이 용이한 것으로 나타났으며, 창업정보, 직업평가정보 등은 정보 획득이 어려운 것으로 나타났다. 구인구직정보의 경우는 정보의 중요성 대비 정보 획득이 어려운 것으로 나타났으며, 자립생활정보, 직업훈련 정보도 중요성 대비 정보 획득이 어려운 것으로 나타났다(〈표 12〉 참조).

〈표 12〉 정보 중요성 및 용이성 (교육직업정보)

항목		중요성	용이성	차이
교육 직업 정보	교육콘텐츠 정보	4.18	2.52	1.66
	교육기관 정보	4.16	2.63	1.53
	자격증정보	4.03	2.60	1.43
	구인구직정보	4.30	2.48	1.82
	창업정보	3.97	2.30	1.67
	직업훈련정보	4.22	2.53	1.69
	직업평가정보	3.96	2.46	1.50
	직업재활시설 정보	4.10	2.55	1.55
자립생활정보	4.19	2.50	1.69	

여가 및 문화정보의 경우는 6개 정보 서비스로 조사하였다. 응답자들은 문화/체육 시설 정보가 매우 중요하다고 응답하였으며, 여행정보는 가장 찾기 어려운 것으로 나타났다. 여가 및 문화정보의 경우 상대적으로 그 중요성이 낮아 정보의 중요성 대비 정보 획득의 용이성의 차이가 적었으며, 정보의 중요성과 획득의 용이성 사이의 차이가 0.90으로 가장 낮은 것으로 나타났다(〈표 13〉 참조).

〈표 13〉 정보 중요성 및 용이성 (여가문화정보)

항목		중요성	용이성	차이
여가 문화 정보	문화/체육시설정보	4.01	2.78	1.23
	여행정보	3.90	2.67	1.24
	레포츠, 체육정보	3.85	2.72	1.13
	문화생활정보	3.99	2.75	1.24
	전시정보	3.59	2.74	0.86
	공연정보	3.67	2.72	0.96

복지정보는 총 7개의 정보서비스 항목으로 조사되었는데, 다른 정보 유형에 비해 상대적으로 낮은 중요성을 보였다. 복지정보 중 가장 중요하게 생각하는 정보서비스는 최근의 관심사항을 반영하듯 여성 장애인 정보의 중요성이 강조되었으며, 세계혜택 및 공공요금 감면 정보의 경우도 중요한 정보로 구분하였다. 복지정보 중 정보 획득이 용이한 정보는 장애인 연금정보 및 장애 차별 정보였으며, 여성장애인 정보의 경우가 정보의 중요성 대비 찾기 어려운 정보라고 응답하였다(〈표 14〉 참조).

〈표 14〉 정보 중요성 및 용이성(복지정보)

항목		중요성	용이성	차이
복지	소득보장정보	3.64	2.51	1.13
	장애인 연금 정보	3.70	2.65	1.05
	장애인 인권정보	3.58	2.55	1.04
	장애 차별 정보	3.61	2.61	1.00
	여성 장애인 정보	4.00	2.51	1.49
	세계혜택 정보	3.92	2.55	1.37
	공공요금 감면	3.98	2.74	1.25

기타정보의 경우 통계정보, 연구정보, 법률정보 등 7개 정보서비스 항목으로 이루어졌다. 이 중 법률정보, 장애인 에티켓 정보, 커뮤니티



정보의 중요성이 높게 평가되었으며, 장애학 등 학문적 정보의 중요성은 상대적으로 낮게 평가되었다. 정보 획득의 용이성 측면에서는 다른 정보에 비해 국제교류정보, 법률정보가 정보를 획득하기 어렵다고 응답하였으나, 장애인 에티켓 정보의 경우 상대적으로 획득이 쉽다고 응답하였다. 중요성 대비 가장 정보 획득이 어려운 정보는 법률정보라고 응답하였으며, 장애학 등의 정보는 상대적으로 낮은 것으로 나타났다 (<표 15> 참조).

<표 15> 정보 중요성 및 용이성(기타정보)

항목		중요성	용이성	차이
기타	통계정보	3.64	2.42	1.23
	연구정보	3.70	2.38	1.31
	장애학, 장애역사정보	3.58	2.43	1.16
	국제 교류정보	3.61	2.32	1.30
	법률정보	4.00	2.36	1.64
	커뮤니티정보	3.92	2.53	1.39
	장애인 에티켓 정보	3.98	2.67	1.32

정보 유형에 따른 하위 조사항목 총 46문항을 대상으로 정보의 중요성, 획득의 용이성에 대한 상위 정보를 추출한 결과는 <표 16>과 같다.

전체 정보서비스 중 가장 중요하게 생각하는 정보서비스는 구인구직정보로 나타났으며, 이동편의정보, 의료기관정보 등도 매우 중요하게 생각하는 것으로 나타났다. 상대적으로 중요성이 낮은 항목은 장애인 인권정보, 장애학, 장애역사 정보, 전시정보 등이었으며, 조사되었다.

정보획득의 용이성에 대한 응답으로는 정보를 찾기 어려운 정보의 경우 창업정보, 국제교류정보, 법률정보, 결혼정보였으며, 복지관정보, 장애인 등록정보, 활동보조서비스정보 등은 상대적으로 정보를 찾기 쉽다고 응답하였다. 정보의 중요성 대비 정보 획득의 용이성의 차이를 분석한 결과 중요성 대비 획득이 어려운 정보로는 구인구직정보, 직업훈련정보, 자립생활정보 등이었으며, 전시정보, 공연정보, 장애차별정보 등은 중요성 대비 정보의 획득이 용이한 것으로 조사되었다.

<표 16> 중요성 및 용이성 차이 비교

구분	중요도		용이성		차이	
	중요함	덜 중요함	찾기 어려움	찾기 쉬움	중요도 대비 찾기 어려움	중요도 대비 찾기 쉬움
1	구인구직정보	장애인 인권정보	창업정보	복지관정보	구인구직정보	전시정보
2	이동편의(교통)정보	장애학, 장애역사 정보	국제 교류정보	장애인등록 정보	직업훈련정보	공연정보
3	의료기관정보	전시정보	법률정보	활동보조서비스정보	자립생활정보	장애차별 정보
4	활동보조서비스정보	국제 교류정보	결혼정보	문화/체육시설정보	창업정보	장애인 인권정보
5	직업훈련정보	장애차별 정보	연구정보	장애인 생활시설 정보	교육콘텐츠 정보	장애인연금 정보
6	의료보험 정보	소득보장정보	성관련 정보	이동편의(교통)정보	법률정보	레포츠, 체육정보
7	장애인 생활시설 정보	통계정보	통계정보	문화생활정보	주거정보	소득보장정보
8	보조공학, 기기정보	결혼정보	장애학, 장애역사 정보	공공요금 감면	의료기관정보	복지관정보
9	자립생활정보	공연정보	직업평가정보	전시정보	직업재활시설 정보	장애학, 장애역사 정보
10	교육콘텐츠 정보	장애인 연금정보	주거정보	장애인관정 정보	의료보험 정보	장애인등록 정보

#### 4.4 이용자 특성별 정보유형 인식 비교 분석

이 연구에서는 이용자의 특성에 따라 정보유형의 인식의 차이가 나타나는지를 확인하기 위해 장애유무, 서비스 대상, 장애유형, 장애발생 시기에 따른 정보의 중요도 및 정보 획득의 용이성에 대한 차이를 분석을 실시하였다.

##### 4.4.1 장애유무에 따른 정보유형 인식 비교

장애인과 비장애인 사이의 정보유형의 중요도 및 정보획득의 용이성에 대한 인식은 T-검증을 통하여 비교분석하였다. 정보의 중요성에 대한 인식을 비교분석한 결과 <표 17>과 같이 총 14개 정보유형에서 장애유무에 따른 차이가 있는 것으로 분석되었다.

장애인과 비장애인 사이에 차이가 발생한 14가지 정보유형 모두에서 장애인보다 비장애인이

들이 정보의 중요성을 더 높게 평가하고 있었다. 단, 정보유형 영역별로 살펴본 결과 복지영역에 있어서는 장애인과 비장애인 사이에 정보유형의 중요도에 대한 인식의 차이는 없는 것으로 분석되었다.

장애인과 비장애인 사이의 정보 획득의 용이성에 대한 인식을 비교분석한 결과 <표 18>과 같이 전체 정보유형 46개 중 29개 정보유형, 즉 65% 이상의 정보유형에서 차이가 있는 것으로 나타났으며, 차이가 나타난 모든 영역의 정보유형에서 비장애인에 비해 장애인이 정보를 얻기 어려워하는 것으로 나타나 장애인과 비장애인 사이의 정보격차를 확인할 수 있었다. 특히 주거정보, 소득보장정보, 연구정보, 장애학·장애역사 정보, 법률정보 등에 있어서는 더 어려움을 느끼고 있는 것으로 조사되어 특정 주제 분야에서의 정보격차 해소를 위한 방안 모색이 필요할 것이다.

<표 17> 정보유형 중요도 인식 비교(장애유무별)

항목	장애	N	M	SD	t	P
장애아동정보	유	135	3.96	1.010	-2.634	.009
	무	163	4.23	.758		
장애사례정보	유	135	3.93	.891	-2.791	.006
	무	163	4.20	.736		
정신보건시설 정보	유	135	3.72	.997	-2.228	.027
	무	163	3.96	.874		
성 관련 정보	유	135	3.70	1.031	-2.818	.005
	무	163	4.02	.919		
직업훈련정보	유	135	4.09	.958	-2.300	.022
	무	163	4.33	.816		
직업평가정보	유	135	3.84	.921	-1.964	.050
	무	163	4.05	.874		
직업재활시설 정보	유	135	3.97	.922	-2.473	.014
	무	163	4.21	.784		
자립생활정보	유	135	3.99	.930	-3.806	.000
	무	163	4.36	.751		
문화/체육시설 정보	유	135	3.89	.895	-2.106	.036
	무	163	4.10	.865		

항목	장애	N	M	SD	t	P
문화생활정보	유	135	3.86	.979	-2.218	.027
	무	163	4.09	.800		
전시정보	유	135	3.44	1.019	-2.559	.011
	무	163	3.72	.891		
공연정보	유	135	3.52	.991	-2.607	.010
	무	163	3.80	.874		
통계정보	유	135	3.49	.984	-2.516	.012
	무	163	3.77	.920		
연구정보	유	135	3.49	1.014	-3.344	.001
	무	163	3.87	.906		

〈표 18〉 정보 획득의 용이성 인식 비교(장애유형별)

항목	장애	N	M	SD	t	P
장애아동정보	유	135	2.50	.854	-2.604	.010
	무	163	2.75	.748		
보육정보	유	135	2.45	.826	-3.651	.000
	무	163	2.79	.765		
장애인 등록 정보	유	135	2.74	.922	-2.544	.012
	무	163	3.00	.816		
장애인 판정 정보	유	135	2.50	.969	-3.854	.000
	무	163	2.91	.885		
장애사례정보	유	135	2.45	.928	-2.427	.016
	무	163	2.70	.810		
의료기관정보	유	135	2.49	.984	-3.579	.000
	무	163	2.88	.866		
의료보험 정보	유	135	2.43	1.026	-3.806	.000
	무	163	2.85	.862		
복지관 정보	유	135	2.82	1.050	-3.035	.003
	무	163	3.17	.870		
정신보건시설 정보	유	135	2.47	.937	-3.244	.001
	무	163	2.81	.828		
이동편의(교통) 정보	유	135	2.64	.950	-2.034	.043
	무	163	2.85	.788		
활동보조서비스정보	유	135	2.68	1.027	-2.484	.014
	무	163	2.96	.856		
주거정보	유	135	2.29	.921	-3.196	.002
	무	163	2.62	.862		
교육콘텐츠 정보	유	135	2.41	.901	-2.020	.044
	무	163	2.61	.772		
교육기관 정보	유	135	2.50	.921	-2.474	.014
	무	163	2.74	.766		
자격증정보	유	135	2.43	.951	-2.975	.003
	무	163	2.74	.800		

항목	장애	N	M	SD	t	P
직업훈련정보	유	135	2.41	1.002	-2.046	.042
	무	163	2.63	.802		
소득보장정보	유	135	2.27	.926	-4.172	.000
	무	163	2.70	.832		
장애인 연금 정보	유	135	2.47	1.028	-2.840	.005
	무	163	2.79	.871		
장애인 인권정보	유	135	2.41	1.003	-2.232	.026
	무	163	2.66	.834		
장애 차별 정보	유	135	2.47	1.078	-2.373	.018
	무	163	2.74	.838		
세제혜택 정보	유	135	2.30	.947	-4.566	.000
	무	163	2.77	.806		
공공요금감면 정보	유	135	2.61	1.093	-2.081	.038
	무	163	2.85	.843		
통계정보	유	135	2.27	.848	-2.893	.004
	무	163	2.54	.780		
연구정보	유	135	2.21	.923	-3.186	.002
	무	163	2.53	.811		
장애학·장애역사정보	유	135	2.24	.910	-3.400	.001
	무	163	2.58	.777		
국제교류 정보	유	135	2.16	.945	-2.874	.004
	무	163	2.45	.810		
법률정보	유	135	2.20	1.035	-2.648	.009
	무	163	2.49	.819		
커뮤니티(개인별소통) 정보	유	135	2.39	.970	-2.376	.018
	무	163	2.64	.776		
장애인 에티켓 정보	유	135	2.56	.982	-1.977	.049
	무	163	2.76	.768		

#### 4.4.2 서비스대상별 정보유형 인식비교

서비스 대상별 정보유형은 일원배치분산분석을 사용하여 인식의 차이를 비교하였다. 서비스 대상별 정보의 중요성에 대해서는 장애인 본인, 보호자, 관련기관종사자, 연구자 및 교사로 구분하여 인식의 차이를 분석하였다. 분석 결과는 <표 19>와 같이 총 17개 정보유형에서 서비스 대상별 차이가 있는 것으로 분석되었다.

서비스 대상별 중요도에 대한 분석 결과 기본정보 영역에서는 장애사례정보, 정신보건시

설 정보, 성 관련 정보에서 각 그룹 간 차이가 나타났으며, 교육 및 직업 정보 영역에서는 교육기관 정보, 자격증 정보, 직업훈련정보, 직업평가정보, 직업재활시설 정보, 자립생활정보 등 대부분의 정보유형에서 그룹 간 차이가 있는 것으로 나타났다. 여가 및 문화정보 영역에서는 문화/체육시설 정보, 전시정보, 공연정보 유형에서, 복지정보에서는 소득보장정보, 여성 장애인정보 유형에서 차이가 나타났다. 마지막으로 기타정보 영역에서는 통계정보, 연구정보,

〈표 19〉 정보유형 중요도 인식 비교(서비스 대상별)

항목	구분	N	M	SD	F	P
장애사례정보	본 인	115	3.90	.902	5.420	.001
	보호자	29	4.34	.614		
	종사자	101	4.14	.708		
	연구자	13	4.62	.506		
정신보건시설 정보	본 인	115	3.73	1.003	3.044	.029
	보호자	29	3.79	1.013		
	종사자	101	3.94	.746		
	연구자	13	4.46	.776		
성 관련 정보	본 인	115	3.66	1.034	5.325	.001
	보호자	29	4.07	.842		
	종사자	101	3.95	.887		
	연구자	13	4.62	.506		
교육기관 정보	본 인	115	4.10	.912	2.973	.032
	보호자	29	3.86	.875		
	종사자	101	4.28	.736		
	연구자	13	4.54	.660		
자격증정보	본 인	115	4.09	.833	3.304	.021
	보호자	29	3.66	1.010		
	종사자	101	4.03	.780		
	연구자	13	4.46	.776		
직업훈련정보	본 인	115	4.09	.942	5.710	.001
	보호자	29	3.90	1.081		
	종사자	101	4.43	.669		
	연구자	13	4.69	.480		
직업평가정보	본 인	115	3.85	.901	3.720	.012
	보호자	29	3.83	1.167		
	종사자	101	4.06	.759		
	연구자	13	4.62	.506		
직업재활시설 정보	본 인	115	3.95	.926	4.709	.003
	보호자	29	3.97	.981		
	종사자	101	4.24	.680		
	연구자	13	4.69	.480		
자립생활정보	본 인	115	3.95	.935	7.242	.000
	보호자	29	4.38	.820		
	종사자	101	4.34	.682		
	연구자	13	4.77	.439		
문화/체육시설 정보	본 인	115	3.90	.882	2.711	.046
	보호자	29	3.83	1.167		
	종사자	101	4.11	.773		
	연구자	13	4.46	.519		

항목	구분	N	M	SD	F	P
전시정보	본인	115	3.44	1.028	3.398	.018
	보호자	29	3.72	.996		
	종사자	101	3.65	.793		
	연구자	13	4.23	.725		
공연정보	본인	115	3.56	.984	2.715	.045
	보호자	29	3.83	1.104		
	종사자	101	3.74	.757		
	연구자	13	4.23	.725		
소득보장정보	본인	115	4.31	.799	3.499	.016
	보호자	29	3.90	1.291		
	종사자	101	4.37	.717		
	연구자	13	4.69	.480		
여성장애인 정보	본인	115	4.06	.958	3.742	.012
	보호자	29	3.90	1.175		
	종사자	101	4.30	.715		
	연구자	13	4.69	.480		
통계정보	본인	115	3.50	.959	3.913	.009
	보호자	29	3.55	.985		
	종사자	101	3.80	.849		
	연구자	13	4.23	.725		
연구정보	본인	115	3.49	1.012	5.542	.001
	보호자	29	3.72	1.066		
	종사자	101	3.83	.837		
	연구자	13	4.46	.519		
법률정보	본인	115	3.94	.958	4.475	.004
	보호자	29	3.69	1.039		
	종사자	101	4.16	.758		
	연구자	13	4.62	.650		

법률정보 유형에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 전반적으로 관계별 차이는 연구자 및 교사, 관련 기관 종사자들의 중요도가 높게 나타났으며, 보호자와 장애인의 경우 상대적으로 낮게 나타났다.

서비스 대상별 정보 획득이 용이성에 대한 인식을 분석한 결과 총 21개 정보유형(보육정보, 장애인등록정보, 장애인판정정보, 의료기관정보, 의료보험정보, 복지관정보, 정신보건시설정보,

활동보조서비스정보, 주거정보, 교육기관정보, 자격증정보, 자립생활정보, 소득보장정보, 장애차별정보, 세제혜택정보, 통계정보, 연구정보, 장애학·장애역사정보, 국제교류정보, 법률정보, 장애에티켓정보)에서 관계별 차이가 있는 것으로 분석되었다.

기본정보영역에서는 보육정보, 장애인 등록정보, 장애인 판정정보, 의료기관 정보, 의료보험 정보, 복지관 정보, 정신보건시설 정보, 활동

보조서비스 정보, 주거정보 등 17개 정보유형 중 9개 정보유형에서, 교육 및 직업정보 영역에서는 교육기관정보, 자격증정보, 자립생활 정보 등 3개 영역에서 그룹 간 차이가 있는 것으로 분석되었다. 복지정보의 경우 소득보장정보, 장애 차별 정보, 세제혜택 정보 등 3개 정보유형에서 차이가 나타났으며, 기타정보에서는 통계 정보, 연구정보, 장애학·장애역사 정보, 국제

교류정보, 법률정보, 장애인 에티켓 정보 등 총 6개 정보유형에서 차이가 나타났다. 그러나 여가 및 문화정보 영역에서는 그룹 간 차이가 없는 것으로 나타났다. 전반적으로 연구자 및 교사 그룹이 정보 획득이 용이하며, 장애인이 정보를 획득하는데 가장 어려움을 겪고 있는 것으로 파악되었다(〈표 20〉 참조).

〈표 20〉 정보획득의 용이성 인식 비교(서비스 대상별)

항목	구분	N	M	SD	F	P
장애사례 정보	본 인	115	3.90	.902	5.420	.001
	보호자	29	4.34	.614		
	종사자	101	4.14	.708		
	연구자	13	4.62	.506		
정신보건 시설정보	본 인	115	3.73	1.003	3.044	.029
	보호자	29	3.79	1.013		
	종사자	101	3.94	.746		
	연구자	13	4.46	.776		
성관련 정보	본 인	115	3.66	1.034	5.325	.001
	보호자	29	4.07	.842		
	종사자	101	3.95	.887		
	연구자	13	4.62	.506		
교육기관 정보	본 인	115	4.10	.912	2.973	.032
	보호자	29	3.86	.875		
	종사자	101	4.28	.736		
	연구자	13	4.54	.660		
자격증 정보	본 인	115	4.09	.833	3.304	.021
	보호자	29	3.66	1.010		
	종사자	101	4.03	.780		
	연구자	13	4.46	.776		
직업훈련 정보	본 인	115	4.09	.942	5.710	.001
	보호자	29	3.90	1.081		
	종사자	101	4.43	.669		
	연구자	13	4.69	.480		
직업평가 정보	본 인	115	3.85	.901	3.720	.012
	보호자	29	3.83	1.167		
	종사자	101	4.06	.759		
	연구자	13	4.62	.506		

항목	구분	N	M	SD	F	P
직업재활시설정보	본 인	115	3.95	.926	4.709	.003
	보호자	29	3.97	.981		
	종사자	101	4.24	.680		
	연구자	13	4.69	.480		
자립생활정보	본 인	115	3.95	.935	7.242	.000
	보호자	29	4.38	.820		
	종사자	101	4.34	.682		
	연구자	13	4.77	.439		
문화/체육시설정보	본 인	115	3.90	.882	2.711	.046
	보호자	29	3.83	1.167		
	종사자	101	4.11	.773		
	연구자	13	4.46	.519		
전시정보	본 인	115	3.44	1.028	3.398	.018
	보호자	29	3.72	.996		
	종사자	101	3.65	.793		
	연구자	13	4.23	.725		
공연정보	본 인	115	3.56	.984	2.715	.045
	보호자	29	3.83	1.104		
	종사자	101	3.74	.757		
	연구자	13	4.23	.725		
소득보장정보	본 인	115	4.31	.799	3.499	.016
	보호자	29	3.90	1.291		
	종사자	101	4.37	.717		
	연구자	13	4.69	.480		
여성장애인정보	본 인	115	4.06	.958	3.742	.012
	보호자	29	3.90	1.175		
	종사자	101	4.30	.715		
	연구자	13	4.69	.480		
통계정보	본 인	115	3.50	.959	3.913	.009
	보호자	29	3.55	.985		
	종사자	101	3.80	.849		
	연구자	13	4.23	.725		
연구정보	본 인	115	3.49	1.012	5.542	.001
	보호자	29	3.72	1.066		
	종사자	101	3.83	.837		
	연구자	13	4.46	.519		
법률정보	본 인	115	3.94	.958	4.475	.004
	보호자	29	3.69	1.039		
	종사자	101	4.16	.758		
	연구자	13	4.62	.650		



4.4.3 장애유형별 정보유형 인식비교

장애유형별<sup>2)</sup>로 필요한 정보를 제공하기 위하여 장애유형별로 정보유형의 중요도에 대한 인식의 차이를 분석하였다. <표 21>은 이를 분석한 결과이며, 6개 정보유형에서 장애유형별로 차이가 있는 것으로 나타났다.

정보유형의 중요성에 있어 장애유형에 따라서는 크게 차이가 없는 것으로 분석되었다. 세

부 집단 간 차이를 살펴보는 사후분석 결과 기본정보 영역에 있어서는 이동편의(교통)정보 및 활동보조서비스 정보의 경우 청각/언어장애인과 지체 및 시각장애인 사이에 차이가 있는 것으로 나타났다. 이는 청각장애인의 경우 보행에 어려움이 없어 지체 및 시각장애인에 비해 그 중요성을 낮게 평가한 것으로 보인다. 복지정보에 있어 소득보장정보, 장애인 연금 정

<표 21> 정보유형 중요도 인식 비교(장애유형별)

항목	구분	N	M	SD	F	P
이동편의(교통)정보	지체장애	38	4.45	.555	3.047	.031
	뇌병변장애	15	4.13	.915		
	청각/언어장애	36	4.06	1.194		
	시각장애	41	4.59	.631		
활동보조서비스 정보	지체장애	38	4.32	.809	3.997	.009
	뇌병변장애	15	4.00	.926		
	청각/언어장애	36	3.86	1.150		
	시각장애	41	4.51	.597		
소득보장정보	지체장애	38	4.26	.828	3.107	.029
	뇌병변장애	15	3.73	1.163		
	청각/언어장애	36	4.39	.934		
	시각장애	41	4.49	.597		
장애인 연금 정보	지체장애	38	4.31	.861	3.329	.022
	뇌병변장애	15	4.18	.865		
	청각/언어장애	36	3.93	1.163		
	시각장애	41	4.58	.874		
세제혜택 정보	지체장애	38	4.07	.959	2.887	.038
	뇌병변장애	15	4.16	.916		
	청각/언어장애	36	3.67	1.234		
	시각장애	41	4.28	1.003		
공공요금감면 정보	지체장애	38	4.46	.674	4.083	.008
	뇌병변장애	15	4.29	.835		
	청각/언어장애	36	3.53	1.407		
	시각장애	41	4.44	.998		

2) 장애유형의 경우 정보서비스에 있어서는 15개 유형에 대해 모두 제공하나 이 연구의 차이비교에서는 응답인원을 고려하여 국내 장애인의 약 90%를 차지하는 5개 장애유형으로 구분하여 차이를 분석하였다. 5개 유형을 제외한 기타의 경우 응답수가 적어 이를 결측값으로 처리하였다.

보, 세계혜택정보, 공공요금감면 정보 등에서 장애유형 간 차이가 있는 것으로 분석되었는데, 청각/언어 장애인의 경우 다른 그룹의 장애인에 비해 복지정보에 있어 상대적으로 낮은 중요성을 보이고 있는 것으로 나타났다. 교육 및 직업정보 영역, 여가 및 문화정보 영역, 기타정보 영역의 정보유형에서는 장애유형별로 차이가 없는 것으로 분석되었다.

정보의 중요성에 있어서는 장애유형별로 차이가 나타난 정보유형이 많지 않았으나, 정보

획득의 용이성에 있어서는 46개 정보유형 중 30개의 정보유형에서 차이를 보이고 있었다. 정보유형에 따른 결과를 살펴보면, 각 영역 간 차이가 확연히 나타나는데 기본정보 영역, 교육 및 직업정보 영역, 복지정보의 영역에서는 대부분의 정보유형에서 장애유형별로 차이가 나타나고 있으나, 여가 및 문화 영역과 기타정보 영역에서는 전체 정보유형에서 차이가 없는 것으로 나타났다. <표 22>와 같다

기본정보의 17개 정보유형 중, 장애인 생활

<표 22> 정보획득의 용이성 인식 비교(장애유형별)

항목	구분	N	M	SD	F	P
장애아동정보	지체장애	38	2.58	.858	6.051	.001
	뇌병변장애	15	2.73	.704		
	청각/언어장애	36	2.78	.681		
	시각장애	41	2.05	.921		
보육정보	지체장애	38	2.48	.865	3.607	.015
	뇌병변장애	15	2.50	.726		
	청각/언어장애	36	2.73	.884		
	시각장애	41	2.58	.732		
장애인 등록 정보	지체장애	38	2.10	.889	7.036	.000
	뇌병변장애	15	2.63	.883		
	청각/언어장애	36	3.13	.743		
	시각장애	41	3.11	.785		
장애인 판정 정보	지체장애	38	2.29	.955	3.659	.014
	뇌병변장애	15	2.29	.802		
	청각/언어장애	36	2.47	1.060		
	시각장애	41	2.89	.919		
장애사례정보	지체장애	38	2.24	1.019	5.038	.002
	뇌병변장애	15	2.63	.913		
	청각/언어장애	36	2.47	.915		
	시각장애	41	2.72	.882		
의료기관정보	지체장애	38	2.00	.894	3.989	.009
	뇌병변장애	15	2.58	.948		
	청각/언어장애	36	2.47	1.060		
	시각장애	41	2.81	.889		
의료보험 정보	지체장애	38	2.07	.985	3.659	.014
	뇌병변장애	15	2.68	1.068		
	청각/언어장애	36	2.67	1.113		
	시각장애	41	2.50	.910		

항목	구분	N	M	SD	F	P
복지관 정보	지체장애	38	2.00	.975	2.932	.036
	뇌병변장애	15	3.08	1.100		
	청각/언어장애	36	3.13	1.060		
	시각장애	41	2.78	.898		
이동편의(교통) 정보	지체장애	38	2.22	.962	3.503	.017
	뇌병변장애	15	2.79	.905		
	청각/언어장애	36	2.93	.799		
	시각장애	41	2.75	.806		
활동보조서비스정보	지체장애	38	2.24	1.067	3.541	.017
	뇌병변장애	15	2.87	1.095		
	청각/언어장애	36	3.07	.961		
	시각장애	41	2.67	.828		
보조공학·기기정보	지체장애	38	2.27	1.025	2.696	.049
	뇌병변장애	15	2.68	1.093		
	청각/언어장애	36	2.60	.910		
	시각장애	41	2.92	.967		
장애인 생활시설 정보	지체장애	38	2.27	1.025	2.752	.045
	뇌병변장애	15	2.82	1.010		
	청각/언어장애	36	2.87	1.125		
	시각장애	41	2.81	.889		
주거정보	지체장애	38	2.24	1.090	4.630	.004
	뇌병변장애	15	2.34	.815		
	청각/언어장애	36	2.53	.743		
	시각장애	41	2.47	1.000		
성 관련 정보	지체장애	38	1.85	.727	3.642	.015
	뇌병변장애	15	2.24	.852		
	청각/언어장애	36	2.47	.743		
	시각장애	41	2.61	.871		
결혼정보	지체장애	38	1.98	.935	4.957	.003
	뇌병변장애	15	2.26	.921		
	청각/언어장애	36	2.47	.743		
	시각장애	41	2.64	.867		
교육콘텐츠 정보	지체장애	38	2.55	.828	4.690	.004
	뇌병변장애	15	2.40	.986		
	청각/언어장애	36	2.69	.920		
	시각장애	41	2.00	.806		
교육기관 정보	지체장애	38	2.82	.896	5.429*	.002
	뇌병변장애	15	2.33	.900		
	청각/언어장애	36	2.67	.956		
	시각장애	41	2.07	.787		
자격증정보	지체장애	38	2.66	.966	5.796	.001
	뇌병변장애	15	2.27	.799		
	청각/언어장애	36	2.75	1.025		
	시각장애	41	1.98	.790		

항목	구분	N	M	SD	F	P
구인구직정보	지체장애	38	2.58	1.200	4.034	.009
	뇌병변장애	15	2.53	.915		
	청각/언어장애	36	2.64	1.046		
	시각장애	41	1.93	.848		
직업평가정보	지체장애	38	2.68	.933	5.739	.001
	뇌병변장애	15	2.40	.986		
	청각/언어장애	36	2.64	.990		
	시각장애	41	1.90	.889		
직업재활시설 정보	지체장애	38	2.68	.933	7.509	.000
	뇌병변장애	15	2.53	.743		
	청각/언어장애	36	2.81	.951		
	시각장애	41	1.93	.848		
자립생활정보	지체장애	38	2.61	.974	5.736	.001
	뇌병변장애	15	2.40	.737		
	청각/언어장애	36	2.67	.894		
	시각장애	41	1.93	.818		
소득보장정보	지체장애	38	2.47	.979	5.597	.001
	뇌병변장애	15	2.33	.976		
	청각/언어장애	36	2.44	.877		
	시각장애	41	1.78	.652		
장애인 연금 정보	지체장애	38	2.50	.952	6.281	.001
	뇌병변장애	15	2.93	.884		
	청각/언어장애	36	2.69	1.064		
	시각장애	41	1.93	.848		
장애인 인권정보	지체장애	38	2.55	1.032	7.409	.000
	뇌병변장애	15	2.40	.828		
	청각/언어장애	36	2.86	.961		
	시각장애	41	1.88	.872		
장애 차별 정보	지체장애	38	2.71	1.206	6.113	.001
	뇌병변장애	15	2.27	.884		
	청각/언어장애	36	2.86	1.046		
	시각장애	41	1.95	.865		
여성장애인 정보	지체장애	38	2.68	.989	4.784	.003
	뇌병변장애	15	2.27	.884		
	청각/언어장애	36	2.61	1.022		
	시각장애	41	1.95	.893		
세제혜택 정보	지체장애	38	2.53	1.033	5.968	.001
	뇌병변장애	15	2.20	.862		
	청각/언어장애	36	2.53	.910		
	시각장애	41	1.80	.679		
공공요금감면 정보	지체장애	38	2.79	1.044	8.860	.000
	뇌병변장애	15	2.80	1.014		
	청각/언어장애	36	3.03	1.000		
	시각장애	41	1.93	.985		

용품 정보를 제외한 모든 정보유형에서 장애유형별로 정보 획득의 용이성에 차이가 있는 것으로 나타났다. 교육 및 직업 정보 영역에서는 창업정보와 직업훈련정보를 제외한 다른 정보유형에서 차이가 있는 것으로 분석되었다. 특히 다른 장애유형에 비해 시각장애인 그룹이 상대적으로 정보를 찾는 데 어려움을 가진 것으로 나타났다. 반면 지체장애 및 청각 장애인의 경우 다른 장애인보다 더 쉽게 정보를 찾을 수 있는 것으로 나타났다. 복지정보의 경우 7개 정보유형 모두에서 장애유형별로 차이가 있는 것으로 나타났는데, 이 역시 시각장애인의 경우가 다른

장애인들보다 정보 획득에 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다. 여가문화정보 및 기타정보의 경우는 장애유형별로 차이가 없는 것으로 분석되었다.

#### 4.4.4 장애발생 시기별 정보유형 인식비교

이 연구에서는 선천적으로 장애를 갖고 태어났는지 후천적으로 장애를 얻었는지에 따라 정보유형의 중요도에 대한 인식에 차이가 있는지를 살펴보았으며, 이를 분석한 결과는 총 12개의 정보유형에서 차이가 나타났다. 그 결과는 <표 23>과 같다.

<표 23> 정보유형 중요도 인식 비교(장애발생 시기별)

항목	장애유형	N	M	SD	t	p
구인구직정보	선천	34	4.71	.629	3.444	.001
	후천	99	4.21	.940		
창업정보	선천	34	4.32	.878	2.538	.012
	후천	99	3.85	.962		
직업훈련정보	선천	34	4.44	.860	2.572	.011
	후천	99	3.96	.968		
직업평가정보	선천	34	4.26	.864	3.213	.002
	후천	99	3.70	.897		
직업재활시설 정보	선천	34	4.29	.871	2.423	.017
	후천	99	3.86	.915		
소득보장정보	선천	34	4.59	.743	2.291	.024
	후천	99	4.20	.880		
장애인 연금 정보	선천	34	4.76	.554	4.091	.000
	후천	99	4.22	.921		
장애인 인권정보	선천	34	4.62	.652	2.207	.029
	후천	99	4.25	.885		
장애 차별 정보	선천	34	4.65	.691	2.672	.008
	후천	99	4.18	.930		
세계혜택 정보	선천	34	4.53	.706	2.294	.023
	후천	99	4.11	.978		
공공요금감면 정보	선천	34	4.68	.638	3.543	.001
	후천	99	4.15	.993		
법률정보	선천	34	4.32	.912	2.746	.007
	후천	99	3.81	.955		

장애 발생 시기에 따른 정보유형의 중요성에 대한 인식은 기본정보 영역에서는 차이가 나타난 정보유형이 없었으며, 교육/직업 정보 영역 및 복지정보 영역에서 많은 차이가 나타났다. 교육/직업 영역에서는 구인구직정보, 창업정보, 직업훈련정보, 직업평가정보, 직업재활시설정보 등 5가지 정보유형에서 차이가 나타났으며, 복지정보 영역에서는 소득보장정보, 장애인 연금 정보, 장애인 인권정보, 장애 차별 정보, 세제혜택정보, 공공요금감면 정보 등 6개 정보유형에서 차이가 나타났다. 기타정보영역은 법률정보만이 차이가 있는 것으로 나타났다. 차이가 나타난 정보유형의 모두에서 후천적으로 장애를 얻은 장애인보다 선천적으로 장애를 가지고 태어난 장애인의 경우가 중요도를 높게 평가하는 것으로 나타났다.

장애를 얻은 시기에 따른 정보 획득의 용이성에 대한 조사 결과, 선천·후천 여부에 따른 차이가 없는 것으로 나타났다. 실질적인 정보획득의 용이성이 보통(3.00)을 미치지 못하고 있는 것으로 나타나 장애 발생 시기별로는 차이가 없으나, 모든 장애인들이 정보 획득에 있어서 많은 어려움을 겪고 있는 것으로 파악할 수 있다.

#### 4.5 분석 결과 요약

이용자 요구에 대한 분석 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 장애인 및 장애인 관련자들이 정보서비스를 이용하는 이유는 개인적인 관심사에 의거한 것이 많았으며, 정보를 찾는 방법은 주로 특정 검색어를 통하여 검색하는 것으로 나타났다.

둘째, 장애인 및 장애인 관련자들이 가장 선호하는 웹 정보원은 네이버나 다음 등 일반 포털 사이트인 것으로 나타났으며, 다음으로는 장애인 단체 및 협회 홈페이지를 통하여 정보를 입수하는 것으로 조사되었다. 반면 국립장애인도서관 웹정보원의 이용은 매우 미미하였다. 정보서비스를 위한 대표 기관에 대한 질문에 '장애인 협회 및 단체가 담당해야 한다'고 생각하는 이용자가 45%로 가장 높았으며, 다음으로 정부기관이었다. 국립장애인도서관 등으로 '도서관이 맡아야 한다'는 응답은 전체의 17%로 매우 낮았다.

셋째, 장애인 및 장애인 관련자들이 정보 입수에 있어 가장 어려운 부분은 '원하는 정보가 충분하지 않다'는 것이다. 또한 웹사이트 접근 및 발견이 어렵고, 자료가 산재해 있어 이용이 어렵다는 응답이 가장 많았다.

넷째, 정보 유형별 자료의 중요성 및 획득의 용이성에 대한 분석을 실시한 결과 이용자들이 가장 중요하게 생각하는 정보서비스 유형은 교육 및 직업 분야인 것으로 나타났다. 세부 항목 중 가장 중요하게 생각하는 항목은 구인구직정보, 이동편의(교통)정보, 의료기관정보 등이었으며, 상대적으로 덜 중요한 정보는 장애인 인권정보, 장애학, 장애역사정보, 전시정보 등인 것으로 조사되었다. 정보획득의 용이성에 대한 결과는 다음과 같다. 가장 찾기 어렵다고 응답한 정보로 창업정보, 국제교류정보, 법률정보 등을 꼽았으며, 가장 찾기 쉬운 정보는 복지관 정보, 장애인 등록정보, 활동보조서비스 정보 등으로 나타났다. 이 연구에서는 정보의 중요도와 획득의 용이성 사이의 차이를 통해 실제적으로 이용자에게 도움이 되는 정보 항목을

추출하였는데, 중요도 대비 찾기 어려운 정보의 경우 구인구직정보, 직업훈련정보, 자립생활정보, 창업정보, 교육콘텐츠 정보 등의 직업과 교육에 대한 정보가 중요하지만 찾기 어려운 정보라고 응답하였다. 반면 전시정보, 공연정보, 장애 차별정보, 장애 인권정보 등 여가문화정보의 경우가 중요성 대비 정보의 획득이 용이한 것으로 조사되었다. 이를 통해 보면 이용자들의 가장 관심을 가지고 있는 정보는 직장과 교육이며, 학문연구와 여가문화정보의 경우 상대적으로 덜 관심을 가지고 있다는 것을 확인할 수 있었다.

다섯째, 장애유무별, 서비스 대상별, 장애유형별, 장애발생 시기별 정보서비스에 대한 중요성과 획득의 용이성 사이에 차이가 있는지를 살펴보았다. 그 결과, 장애유무별로 중요성에서는 장애이동정보를 포함하여 14개 정보유형에서 차이가 나타났으며, 정보 획득의 용이성에서는 총 29개의 정보유형에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 서비스 대상별 정보유형에서는 중요성 측면에서 장애사례정보를 포함하여 총 17개 정보유형에서 차이가 있었으며, 정보획득의 용이성 측면에서는 총 21개 정보유형에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 장애유형에 따른 차이는 정보의 중요성에서 총 6개 정보유형에서 차이가 나타났으며, 정보획득의 용이성 측면에서는 총 46개 정보유형 중 30개 정보유형에서 차이를 보이고 있었다. 장애발생 시기에 따른 차이는 정보의 중요성에는 12개의 정보유형에서 차이가 나타났으나, 정보 획득의 용이성에서는 아무런 차이가 없는 것으로 나타났다.

## 5. 결 론

지식정보 취약계층의 정보요구에 대한 국가적 관심 속에서 장애인들이 비장애인과 동일한 정보의 접근과 이용을 할 수 있는 핵심정보원에 대한 콘텐츠 구축의 필요성이 증가하게 되었다. 하지만 실질적인 장애정보의 경우 장애인 본인에게도 중요하지만 장애인을 돌보는 조력자 및 장애관련기관 종사자, 장애관련 연구자에게도 매우 필요하다.

이에 이 연구에서는 장애관련 자료에 대한 정보요구를 파악하기 위해 선행연구 조사 및 기관 사례조사를 통하여 5개 분야 46개 정보유형을 도출하였으며, 도출된 정보유형을 기반으로 장애인, 장애인 보호자, 장애인 관련 기관 종사자, 장애인 연구자들을 대상으로 이용자 요구조사를 실시하였다.

이용자 요구에 대한 분석 결과를 기반으로 장애관련 자료에 대한 이용자 요구를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 장애인 및 장애인 관련자들은 개인적인 관심사에 따라 정보서비스를 이용하며, 정보의 접근에 있어서도 특정검색어를 사용하여 정보를 찾고 있었다. 이를 통해 볼 때 향후 정보 접근의 경로는 키워드 검색에 초점을 맞춰 제공하는 것이 효과적이다.

둘째, 정보 입수에 있어 가장 어려운 부분은 '원하는 정보가 충분하지 않다'는 것이다. 또한 웹사이트 접근 및 발견이 어렵고, 자료가 산재해 있어 이용이 어렵다는 응답이 가장 많았다. 이는 장애인들의 정보접근에 관한 선행연구들과 일맥상통하는 결과로 정보홍수의 시대에 제대로 된 정보를 얻기가 어려운 현실이 반영된

것이다. 이에 연구에서는 이러한 문제를 해결하기 위해 정보 유형별 자료의 중요성 및 획득의 용이성에 대한 분석을 실시하였으며, 이용자들이 가장 중요하게 생각하는 정보서비스 유형은 교육 및 직업 분야인 것으로 나타났다. 세부 항목 중 가장 중요하게 생각하는 항목은 구인구직정보, 이동편의(교통)정보, 의료기관정보 등이었다. 반면 찾기 어렵다고 응답한 정보유형으로는 창업정보, 국제교류정보, 법률정보 등을 꼽았다. 이를 바탕으로 정보서비스 기관에서는 장애인들이 가장 중요하게 생각하는 직업을 위한 정보유형과 이동편의정보, 의료기관정보 등에 집중 투자하여야 한다. 더불어 정보의 중요성은 높지만 실질적으로 접근하기 어려운 자료로 분류한 구인구직정보, 직업훈련정보, 자립생활정보, 창업정보, 교육콘텐츠 정보유형 등에 대한 정보 구축 및 접근 경로의 확보가 필요하다.

셋째, 장애유무별, 서비스 대상별, 장애유형별, 장애발생 시기별 정보서비스에 대한 중요성과 획득의 용이성 사이에 차이가 있는지를 살펴본 결과, 장애인에 비해 비장애인들이 정보에 대해 더 중요하게 여기고 있었으나, 정보의 획득에 있어서는 비장애인에 비해 장애인이 어려움을 겪는 것으로 나타났다. 특히 주거정보, 소득보장정보, 연구정보 등에 있어서는 더 어려움을 느끼고 있는 것으로 조사되었다. 서비스 대상별로는 비슷한 양상을 보였는데, 정보의 중요도에 있어 장애인이나 보호자보다는 관련기관 종사자 및 연구자가 정보의 중요성을 높게 평가하고 있었으며, 서비스 대상별의 정보 획득의

용이성에서도 장애인 및 보호자가 상대적으로 더 어려움을 겪는 것으로 나타났다. 지속적으로 취약계층에 대한 정보격차 해소를 위한 노력을 기울임에도 불구하고 여전히 차이를 보이고 있어 특정 주제 분야에서의 정보격차 해소를 위한 집중투자가 절실히 필요하다.

넷째, 장애유형에 따라서는 정보유형에 따른 차이가 크게 나타나지는 않았으나, 이동편의(교통)정보 및 활동보조서비스정보 등에서는 차이가 있는 것으로 나타났다. 반면 정보획득의 용이성 측면에서는 대부분의 정보유형에서 차이가 나타났다. 이는 장애유형에 따른 맞춤형 정보 제공의 필요성을 여실히 보여주는 것으로 이 연구의 결과를 토대로 장애유형별 맞춤형 정보의 제공이 필요하다. 장애발생시기에 따라서는 정보의 중요성 측면에서 교육 및 직업과 복지정보의 측면에서 선천적으로 장애가 있는 이용자들이 높게 평가하고 있었다. 정보 획득의 용이성에 있어서는 차이가 없었다.

국가적 차원에서 지속적으로 장애인 등 정보취약계층의 정보접근을 위해 노력을 펼침에도 불구하고 여전히 장애인은 비장애인에 비해 정보의 접근에 있어 한계를 보이고 있었다. 또한 서비스유형 및 장애유형에 따라서도 다른 정보요구를 가지고 있었다. 따라서 정보서비스 기관에서는 이 연구에서 제시한 중요 정보유형 및 획득이 어려운 정보유형에 대한 정보 수집 및 접근 루트의 마련이 반드시 필요하며, 무엇보다도 지속적인 정보취약계층에 대한 관심 및 지원이 절실히 필요하다.



## 참 고 문 헌

- [1] 강숙희. 2001. 시각장애인 정보서비스의 현황과 개선방안. 『한국도서관·정보학회지』, 32(4): 229-256.
- [2] 강숙희. 2010. 공공도서관의 장애유형별 장애인서비스 개발에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 42(1): 97-123.
- [3] 국립중앙도서관. 2012. 『장애인도서관서비스 평가지표 및 기준 연구』. 서울: 국립중앙도서관.
- [4] 김민철, 이지연. 2013. 장애인분야 웹정보 이용행태에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 30(2): 169-188.
- [5] 류명화. 2001. 장애인 콘텐츠 이용욕구 및 지원방안 연구. 『재활복지』, 5(1): 1-31.
- [6] 문선화 외. 2005. 『장애인복지론』. 과주: 양서원.
- [7] 보건복지부. 2015. 『2014년 장애인 실태조사』. 세종: 보건복지부.
- [8] 윤정옥. 2011. 장애인 정보포털에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(3): 27-47.
- [9] 이원경, 서은경. 2012. 장애인 이용자를 위한 공공도서관 웹사이트의 접근성 확장에 관한 연구. 『한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 2012년 8월 16일, 서울: 한성대학교: 33-36.
- [10] 이정연. 2010. 유럽국가의 장애인 도서관서비스 정책에 관한 질적 연구. 『정보관리학회지』, 27(3): 147-168.
- [11] 이준우, 박종미. 2009. 청각장애인의 지식정보서비스 이용 욕구와 사회복지실천 과제. 『재활복지』, 13(2): 257-285.
- [12] 장덕현, 임신영. 2005. 지체장애인의 정보소외 양상에 대한 문화기술적 연구. 『한국비블리아학회지』, 16(2): 89-108.
- [13] 장보성, 서만덕, 남영준. 2012. 우리나라 도서관의 장애인서비스에 관한 분석 연구. 『한국비블리아학회지』, 23(2): 87-107.
- [14] 장우권, 박성우, 정대근. 2016. 장애인 분야 주제가이드 및 서비스 모델 개발 연구. 『한국문헌정보학회지』, 50(1): 101-132.
- [15] 정재영, 정혜미. 2010. 장애인 이용자의 요구분석을 통한 대학도서관 서비스 개선방안에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 41(2): 189-207.
- [16] 조주은. 2003. 장애인의 정보접근성: 장애 유형과 정도를 중심으로. 『한국인구학』, 26(2): 147-173.
- [17] 표윤희. 2014. 도서관 장애인 서비스 실태 및 활성화 방안에 대한 도서관 장애인 서비스 담당 사서의 인식 조사. 『특수교육』, 13(2): 239-268.
- [18] 한국도서관협회 문헌정보학용어사전 편찬위원회. 2010. 『문헌정보학용어사전』. 서울: 한국도서관협회.
- [19] 한국정보화진흥원. 2015. 『2014 정보격차지수 및 실태조사』. 서울: 한국정보화진흥원.

- [20] Childers, T. 1975. *The Information-Poor in America*. Metuchen, NJ: The Scarecrow Press. Inc.
- [21] Stevens, C. H. et al. 1973. "Library Pathfinders: A New Possibility for Cooperative Reference Service." *College & Research Libraries*, 31(4): 40-46.
- [22] Tchangalova, N. and Feigley, A. 2008. "Subject Guides: Putting a New Spin on an Old Concept." *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship*, 9(3): 80-88.
- [23] WHO. 1980. *ICIDH: International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps*. Geneva: World Health Organization.
- [24] WHO. 1997. *ICIDH - 2: International Classification of Functioning, Disability, and Health*. Geneva: World Health Organization.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Kang, Sook-Hee. 2001. "Improving Information Service for the Visually Handicapped through IT." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 32(4): 229-256.
- [2] Kang, Sook-Hee. 2010. "A Study on Development of Public Library Services to People with Disabilities by Types of Disability in Korea." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 42(1): 97-123.
- [3] National Library of Korea. 2012. *A Study on the Evaluation Index and Guidelines of Library Service for People with Disability*. Seoul: National Library of Korea.
- [4] Kim, Meen Chul and Lee, Jee Yeon. 2013. "A Study on Analyzing the Disabled-related Information Behavior." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 30(2): 169-188.
- [5] Ryoo, Myung-Hwa. 2001. "A Study on the Utilization NEeds and Assistance Schemes of Contents for People with Disabilities." *Journal of Rehabilitation Research*, 5(1): 1-31.
- [6] Moon, Sun-Wha et al. 2005. *Social Welfare for the Disabled*. Paju: Yswpub.
- [7] Ministry of Health and Welfare. 2015. *Survey of Disability in 2014*. Sejong: Ministry of Health and Welfare.
- [8] Yoon, Cheong-Ok. 2011. "A Research on the Information Portal for the Disabled." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(3): 27-47.
- [9] Lee, Won-Kyung and Seo, Eun-Gyoung. 2012. "Accessibility Improvement for Disabled Use of Public Library Website." In *Proceedings of the 19th Conference of Korean Society for*

- Information Management*, August 16th, 2012, Seoul: Hansung University: 33-36.
- [10] Lee, Jungyeoun. 2010. "A Qualitative Study on the Library Services Policy for the Disabled Person in European Countries." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 27(3): 147-168.
- [11] Lee, Jun Woo and Bach, Jong Me. 2009. "The Needs on Knowledge Information Service Use of People with Hearing Impairment and Tasks of Social Work Practice." *Journal of Rehabilitation Research*, 13(2): 257-285.
- [12] Chang, Duk-Hun and Lim, Shin-Young. 2005. "How the Disabled Suffer from Information Alienation: An Ethnography." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 16(2): 89-108.
- [13] Jang, Bo-Seong, Suh, Mandeok and Nam, Young-Joon. 2012. "The Analysis Research about Library Service for the Disabled in Korea." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 23(2): 87-107.
- [14] Chang, Woo-Kwon, Park, Seong-Woo and Jeong, Dae-Keun. 2016. "Developing Subject Guides and Service Model in the Disabled Area." *Korean Society for Library and Information Science*, 50(1): 101-132.
- [15] Chung, Jae-Young and Jeong, Hye-Mi. 2010. "Improvement Plan for Library Services Through the Disabled User's Needs Analysis in University Library." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 41(2): 189-207.
- [16] Cho, Joo Eun. 2003. "Information Accessibility of People with Disabilities: Types and Degrass of Disability." *Korea Journal of Population Studies*, 26(2): 147-173.
- [17] Pyo, Yun Hui. 2014. "A Survey of Current Status and Activation Plans of Library Services and Programs for Persons with Disabilities based on the Recognition of the Librarians for Persons with Disabilities." *Special Education Research*, 13(2): 239-268.
- [18] Library Terminology Committee of Korean Library Association, 2010. *The Glossary of Library and Information Science*. Seoul: Korean Library Association.
- [19] National Information Society Agency. 2015. *The Survey on the Digital Divide Index and Status*. Seoul: National Information Society Agency.

