

장애인 분야 주제가이드 및 서비스 모델 개발 연구*

Developing Subject Guides and Service Model in the Disabled Area

장 우 권 (Woo-Kwon Chang)**

박 성 우 (Seong-Woo Park)***

정 대 근 (Dae-Keun Jeong)****

목 차

- | | |
|--------------------------|-----------------------------|
| 1. 서 론 | 4. 장애인 분야 주제가이드 및 서비스 모델 개발 |
| 2. 이론적 배경 | 5. 결 론 |
| 3. 장애인 분야 주제가이드 서비스 사례조사 | |

초 록

이 연구는 장애인을 포함하여 조력자 및 연구자 등을 위한 효과적이고 체계적인 주제가이드 및 서비스 모델을 개발하고자 하였다. 이를 위해 문헌연구를 통한 이론적 검토와 국내·외 사례조사를 통해 주제가이드 및 서비스 모델구축 방안을 모색하였다. 이 연구는 주제가이드 및 서비스 모델에 대한 자료유형 도출, 각 자료유형에 대한 메타필드 항목 및 표준화된 포맷 개발, 이용자 맞춤형 서비스를 위해 장애유형별, 서비스대상별, 생애주기별, 매체형태별, 기관유형별 주제가이드 서비스 모델을 제시하였다.

ABSTRACT

This study aims at developing subject guides for the disabled to provide service effectively. Subject guide and service models are developed on the basis of reference, case study, and user requests analysis and information types in areas are determined. Information types for collecting and building information resources are classified into types are subordinate and also metadata by information types are developed. Subject guides based on customized services contain information, disability type, service target, life-cycle, media type, and organizations.

키워드: 장애인, 주제가이드, 정보유형, 주제가이드 서비스 모델

Disabled, Subject Guides, Information Type, Subject Guides Service Model

* 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 1월 22일 최초심사일자: 2016년 1월 26일 게재확정일자: 2016년 2월 11일
한국문헌정보학회지, 50(1): 101-132, 2016. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2016.50.1.101]

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

도서관은 인류의 문명사와 더불어 성장하는 유기체로서 인류가 생산하고 조직하여 유통시키는 지식정보자원과 서비스가 유기적으로 작동하는 구조체이다. 최근의 정보기술의 발달은 도서관 내·외적으로 많은 변화를 가져왔으며, 기존에 도서관이 가지고 있는 사고와 인식의 체계 즉 도서관 패러다임의 전환에 많은 영향을 미치고 있다. 이에 국가도서관은 모든 국민에게 지식정보와 평생교육의 장을 제공함과 동시에 정보접근의 향상을 통한 정보격차를 줄이는 중추적인 역할을 수행하는 기관으로서 역할을 수행하고 있다.

그러나 현 시점에서 지식정보 취약계층에 제공되는 정보서비스는 미흡한 실정이며, 그 안에서도 보다 취약계층으로 간주되는 장애인을 위한 서비스는 지역 공공도서관 뿐 아니라 국가도서관의 서비스 영역에서조차 배제되고 있는 상황이다. 이는 각급 도서관들이 장애인 서비스에 대한 인식이 매우 낮아 비장애인에게 제공하는 수준의 서비스를 장애인에게 제공하지 못하고 있는 현실을 방증한다. 또한 장애인 역시 도서관의 역할 및 기능을 이해하지 못함으로 인해 도서관 서비스를 활용하지 못할 뿐만 아니라 다양한 신체적 제약으로 도서관 접근 및 자료 이용에 많은 어려움을 겪고 있다.

박근혜대통령 취임 이후 2013년 정부는 140가지 국정과제를 제시하였으며, 이 중 국민행복의 국정기조 아래 맞춤형 고용복지 정책의 일환으

로 장애인의 권익보호 및 편의증진(국정과제 50)을 위한 정책을 수립하였다. 이 정책의 골자는 다음과 같다. 웹 접근성의 품질인증, 웹 접근성 개선 지원, 정보접근성 지킴이 양성 등을 통한 정보격차 해소 및 접근성을 제고하고 장애 유형별 맞춤형 정보통신보조기기 개발·보급 및 그린PC 무료 보급과 복지과·협회 등을 통한 IT활용교육 및 1:1 방문교육 등의 추진을 통하여 장애인의 권익보호 및 편의 확대에 중점을 두었다.

이러한 국가적 노력이 진행되는 가운데 장애인을 위한 정보서비스의 중추적인 역할을 담당하는 국립장애인도서관에게 국정과제와 관련하여 장애인관련정보의 홍수 속에서 장애인들이 비장애인과 동일한 정보의 접근과 이용을 할 수 있는 핵심정보원에 대한 콘텐츠 큐레이션의 필요성이 대두되었다. 나아가 이러한 정보를 활용하는 계층은 비단 장애인에 국한되지 않는다. 장애인을 넘어서서, 장애인 보호자 및 장애인관련기관 종사자의 정보요구에 대처하는 능력 또한 절실히 필요하게 되었다. 더불어 장애와 관련한 다양한 연구지원을 위한 장애 관련 학술정보의 체계화 또한 필요하게 되었다.

이에 따라 국립장애인도서관에서는 장애인을 포함한 조력자, 연구자 등을 위한 효과적이고 체계적인 주제가이드 및 서비스 모델을 개발을 통한 이용자 맞춤형 정보서비스를 제공해야 하는 필요성을 느끼고 있다.

따라서 이 연구는 장애인 및 관계자들을 위한 체계적이고 효과적인 주제가이드 및 서비스 모델을 개발하고자 한다.

1.2 연구의 내용 및 방법

이 연구는 장애인 주제가이드 및 서비스 모델 개발이라는 최종적인 목적의 달성을 위해 문헌연구, 사례조사, 주제가이드 서비스 모델 개발 등으로 진행되었다. 구체적인 진행단계는 다음과 같다.

첫째, 문헌연구를 통한 이론적 검토를 실시하였다. 이 연구에서는 국립장애인도서관의 이용자인 장애인, 보호자, 장애관련 종사자 및 장애인관련 연구자 등을 위한 주제가이드 및 서비스 모델의 개발을 위하여 장애의 개념과 장애유형, 장애현황에 대한 다각적인 방향에서 정보를 수집하였다. 장애인들의 정보요구의 측면에서는 장애인 정보서비스 이용행태, 장애인도서관 서비스 이용행태와 장애인 웹정보서비스 이용행태 등에 대한 선행연구를 중심으로 검토하였고, 정보서비스 모델 측면에서는 주제가이드, 장애인 정보포털 및 국내외 문헌조사를 통해 이루어졌다.

둘째, 국내·외 사례조사를 통해 효과적인 정보서비스 모델 구축 방안을 모색하였다. 국내·외 장애인 복지서비스를 위한 정보기관, 장애인 단체 및 협회, 기관과 장애인관련정보서비스를 실시하고 있는 국내·외 장애인도서관 등을 조사하였고, 이들 기관에서 제공하고 있는 다양한 정보의 유형을 파악하여 효과적인 주제가이드 및 서비스 모델 개발을 위한 기초 자료를 수집·정리하였다.

셋째, 상기 문헌조사 및 국내·외 기관조사를 기반으로 정보서비스 모델의 기본안을 체계화하였다. 또한 장애인 분야 주제가이드 자료유형의 도출과 자료유형에 대한 메타필드 항목 및

표준화된 포맷을 개발하였고, 개발된 모델에 활용될 자료들의 선정 및 평가 기준을 제시하였다. 이 기본안을 바탕으로 하여 모델에 적합한 실제 장애인관련 자료를 포함한 최종적인 주제가이드 서비스 모델을 구축하였다.

1.3 선행연구

우리나라 도서관에서는 그동안 장애인들의 정보요구를 충족시키도록 돕기 위한 다양한 서비스가 추진되어 왔고, 많은 연구자들이 장애인을 위한 도서관 서비스에 관심을 가져왔다. 그러나 연구들의 대부분이 공공도서관 정보서비스와 관련되어 이루어졌고, 특히 시각장애인을 대상으로 한 서비스에 대부분 초점이 맞추어져 왔다. 이에 이 연구에서는 선행연구들을 중심으로 장애인의 정보서비스 이용행태를 장애 유형에 따라 살펴보고 장애인을 위한 도서관 서비스 및 웹정보 서비스를 조사하였다.

1.3.1 장애인 정보서비스 이용행태

장애인의 정보서비스 이용행태는 장애 유형에 따라 다양하게 나타나고 있다. 강숙희(2001)는 시각장애인을 대상으로 정보서비스 현황을 조사하여 기술적인 측면에서 서비스 개선방안을 도출하였다. 이것은 「2000년도 장애인 실태조사 결과보고」(한국보건사회연구원 2000)와 「1996년도 전국 점자도서관(실) 종합도서목록」(한국점자도서관협의회 1996)을 기반으로 우리나라 공공도서관에서의 시각장애인 정보서비스 현황을 파악하였으며, 개선방안으로 국가장애인도서관 설립의 필요성, 장애인들이 이용할 수 있는 특수매체 제작의 활성화, 장애인들의

웹사이트 접근성 제고, 시각장애인을 위한 정보 정책 수립 등이 필요하다고 제안하였다.

장덕현, 임신영(2005)은 지체장애인의 정보 소외의 문제를 장애인들의 삶을 통하여 고찰하였다. 이 연구는 신문, 통계자료 등 장애인관련 자료를 통해 사회적 편견으로 인하여 공식적 정보서비스와의 원활한 접촉이 어려웠던 지체장애인들의 일상적 정보요구와 행태, 그리고 공공정보서비스에 대한 인식의 영역에 접근한 이 연구를 바탕으로 계층을 경계로 나타나는 정보격차의 문제를 조망하고, 공공도서관을 비롯한 공공정보서비스의 지향을 가늠하였다.

1.3.2 장애인도서관 서비스

장애인을 위한 도서관 서비스에 대한 연구는 공공도서관 서비스를 중심으로 이루어지고 있으며, 장애 유형에 따라 맞춤형 서비스 제공을 위한 다양한 연구 또한 지속적으로 이루어지고 있다.

먼저 장애인을 위한 도서관 서비스의 현황이다. 장보성, 서만덕, 남영준(2012)은 우리나라 장애인도서관 서비스의 현 수준을 파악하기 위해 국가 도서관통계시스템에 등록되어 있는 공공도서관 768개관과 접자도서관을 포함한 장애인도서관 36개관의 장애인 서비스 담당자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 공공도서관 장애인 서비스의 개선방안에 대한 연구도 다수 진행되었다. 강숙희(2010)는 보건복지부의 장애인 등록현황(2009), 장애인 실태조사(2008), 장애인정보격차실태조사(2009) 등의 조사·통계 자료를 사용하여, 장애인의 일반적 특성과 장애유형별 특성을 분석하여 우리나라 공공도서관의 장애유형별 장애인 서비스의 개선방안

을 모색하였다. 표윤희(2014)는 전국 공공도서관 장애인 서비스 담당 사서를 대상으로 설문조사를 통해 도서관의 장애인 서비스, 장애인을 대상으로 도서관에서 제공하는 교육 및 문화 프로그램의 실태, 장애인의 도서관 이용 활성화를 위한 방안을 제안하였다.

오선경, 이지연(2011)은 공공도서관을 이용하지 않는 시각장애인을 대상으로 도서관을 이용하지 않는 이유에 대한 인식도 조사를 하였다.

청각장애인에 관한 도서관 서비스 연구에서 이준우, 박종미(2009)는 청각장애인의 공공도서관 이용 현황을 분석하고, 수화·구화, 수화 및 구화 혼용을 이용하여 면담을 통해 청각장애인들이 필요로 하는 지식정보서비스 욕구에 대해 당사자들의 실질적인 의견을 직접 들어봄으로써 지식정보 이용에 관련한 문제를 파악하였다.

대학도서관의 장애인 서비스에 대한 연구에서 정재영, 정혜미(2010)는 국내·외 현황 조사와 장애인 이용자와의 심층면접을 기초로 대학도서관에서 제공하고 있는 장애인 서비스에 대한 개선 방안을 제안하였다.

국가적 차원에서 장애인의 도서관서비스 정책을 연구한 이정연(2010)은 유럽국가(스웨덴, 영국, 프랑스)의 국가도서관, 공공도서관, 장애인도서관을 방문하여 도서관정책 및 정보서비스에 대한 질적 데이터를 수집하고 분석하였다.

1.3.3 장애인 웹정보 서비스

우리나라 장애인의 정보화 수준은 해가 바뀌면서 꾸준히 성장하고 있으나, 여전히 비장애인에 비하면 낮은 수준에 머무르고 있다. 이러한 현상은 지식정보격차로 나타나고 지식정보에 있

어 부익부· 빈익빈 현상이 지속되고 있다. 세계 각국에서는 장애인 인권의 강화와 정보통신기술의 발달로 인해 파생된 장애인의 정보격차해소를 위해 정보화 인프라 확대, 관련 법령과 정책의 제정·수립, 웹 접근성 제공 등의 다양한 노력을 하고 있다(김민철, 이지연 2013, 172).

도서관 중심의 전통적인 정보환경에서는 지식정보 취약계층을 위한 국가의 각종 법률제정 등의 노력에도 불구하고 신체적 제약과 물리적 편의제공 미비 등의 장벽으로 장애인의 정보격차 해소가 효과적으로 이루어지지 못했다(변용찬 2009). 그러나 전자도서관이나 장애인 포털 서비스 등을 중심으로 장애인의 정보격차해소를 위한 다양한 노력들이 더해지고, 이들 서비스가 점차 일반화되어가면서 장애인을 위한 효과적인 웹정보 서비스 방안에 대한 다양한 연구들이 진행되었다.

장애인의 정보접근성에 대한 현황 연구로 조주은(2003)은 장애인관련 통계자료를 통해 각 장애유형별 정보접근성을 분석하고, 장애인 집단 내부의 정보 접근성 격차를 확인하였다. 윤정옥(2011)은 도서관이 장애인 정보포털을 구축하는 데 필요한 기본 구성요소를 파악하고, 개발 방향을 제시하기 위하여 우리나라 장애인 관련 기관, 단체 104개의 웹사이트 및 국내외 장애인 정보포털 다섯 개(우리나라 보건복지부의 '복지로'포털, 국립중앙도서관 디브리리의 '장애인 포털', 미국 NIDRR의 NARIC 포털, 남아프리카공화국의 National Accessibility Portal, 인도의 National Interactive Portal)의 제공 정보를 분석하여 이들의 목표 이용자, 주요 서비스와 자원, 주요 연계 서비스 등 특성을 살펴 보았다. 신윤희 외(2008)는 장애인 당사자이거

나 장애인에게 직접적으로 관련하여 도움을 줄 수 있는 관련자들로 구성된 약 10명의 인터뷰를 통해, 장애인들의 정보격차 발생원인 중 하나인 콘텐츠 격차에 대한 부분을 해소할 수 있는 실질적 활용방안을 모색하기 위해 콘텐츠 동향을 조사하고 이를 토대로 콘텐츠의 개선 및 발전방안을 제시하였다. 김민철, 이지연(2013)은 지체장애인, 뇌병변장애인, 청각장애인, 시각장애인, 지적장애인 및 비장애인을 대상으로 한 설문조사를 통해 장애인과 유관종사자 등 잠재적 이용자층의 장애인분야 웹정보 이용행태를 분석하고, 현재 국내에서 제공되고 있는 장애인분야 웹정보서비스의 이용성을 평가하였다. 이원경, 서은경(2012)은 문헌을 통해 장애인을 위한 접근성 필수항목 7가지, 즉 콘텐츠 구성, 키보드접근, 마우스접근, 이미지처리, 텍스트처리, 색, 코드를 선정하고 이를 근거로 장애인 자료실이 있는 공공도서관과 그렇지 못한 공공도서관, 해외 공공도서관의 웹사이트를 대상으로 평가하였다.

2. 이론적 배경

2.1 장애의 정의와 유형

2.1.1 장애 및 장애인의 정의

(1) 장애의 정의

장애의 정의를 단정적으로 규정하기란 매우 어렵다. 장애(disability)는 장애의 원인과 특성, 역사적 배경에 따라 전제된 신념, 가치, 모델, 실천과정 등의 면에서 복잡하고 다양하기 때문이다. 즉, 장애는 원인이나 유형, 장애의 정도에

따라 매우 다양하게 정의되며, 어떤 관점에서 접근하느냐에 따라 그 정의가 달라질 수 있을 뿐만 아니라 장애를 보는 그 시대의 문화나 사회, 환경에 따라 차이가 나타날 수 있다. 특히 최근 장애의 정의는 개별적인 접근에서 사회적·환경적 접근으로 변화하고 있다. 이는 장애가 개인적인 손상이나 기능상의 제한만을 의미하는 것이 아닌, 개인의 장애와 사회·환경 간의 부적절한 상호작용의 결과로 나타난 부분까지 포함하는 개념으로 확장되고 있다는 것이다 (최윤영, 이경준 2010, 13-14).

현대 사회에서 장애에 대한 보편적인 개념은 세계보건기구(WHO)에 의해 제시되고 있다. 1980년 세계보건기구는 장애를 손상(impairment), 장애(disability), 핸디캡(handicap)의 세 가지 범주로 구분하여 정의하였다. 손상은 심리·해부학적 기능 상실 혹은 이상을 의미하고, 장애는 손상으로 인한 기능의 제한이 장기간에 걸쳐 지속될 것이라는 의학적 판단과 더불어 정상적인 활동 수행 능력이 제한 결여된 상태를 말한다. 그리고 핸디캡은 손상이나 장애를 가지고 있는 사람이 환경과의 상호작용 시 불편을 겪는 사회적 불리로 정의하였다.

이후 1997년 세계보건기구는 장애의 개념을 손상(impairment), 활동(activity), 참여(participation)로 확장시켰다. 손상은 신체 구조나 물리적, 심리적 기능상의 상실이나 비정상성을 의미하는 것으로 이러한 기능상의 제한, 신체의 부분의 기본적인 기능을 수행하는데 따르는 불능으로 정의하였으며, 활동은 개인적 수준에서 기능의 범위와 본질로서 일상생활과 관계된 개인의 활동의 측면으로 정의되었다. 참여는 손상, 활동, 건강조건, 생활요인과 관련한 생활

상황에서 개인의 연관성 정도와 본질로 정의되었다.

가장 최근의 장애에 대한 정의로는 세계보건기구가 2001년 5년 동안의 현장검증과 국제회의를 거쳐 제안한 「기능, 장애, 건강 국제분류(International Classification of functioning, disability and health: ICF)」가 있다. ICF는 건강과 건강관련 영역의 분류체계인데, 장애를 건강상태의 측면에서 손상, 활동, 참여로 구분하였다. 손상은 신체구조나 생리적·정신적 기능의 상실 혹은 비정상을 말하는데, 절단이나 시력 상실 등이 여기에 속한다. 활동은 개인의 수준에서 기능의 종류와 범위를 말하는 것으로 활동적인 것은 종류 기간, 질에 있어 제한이 있을 수 있는데, 자립 능력이나 직업 유지 등의 제한이 그 예이다. 참여는 손상, 활동, 건강상태와 관련해 삶의 영역에서 개인의 참여와 그 범위를 말한다. 참여는 종류, 기간, 질에 있어 제한이 있을 수 있는데, 지역사회 활동 참여나 운전면허 취득 등을 들 수 있다.

(2) 장애인의 정의

장애인이란 신체 또는 정신적인 장애로 인하여 생활에 불편함을 갖는 사람이다. 국제 연합에서 제시한 장애인 권리선언 1조에서는 장애인을 “선천적이든 후천적이든 간에 신체적·정신적 능력의 불완전으로 인하여 스스로 개인의 일상 혹은 사회생활에 필요한 것을 완전히 혹은 부분적으로 수행할 수 없는 사람”이라고 정의하였다. 우리나라에서는 장애인복지법 2조에 “신체적·정신적 장애로 오랫동안 일상생활이나 사회생활에서 상당한 제약을 받는 자”로 정의하고 있다.

2.1.2 장애인의 분류 및 장애유형

(1) 국제장애분류

기능·장애·건강에 관한 국제 장애 분류 기준인 ICF는 건강 및 건강관련상태를 설명하는데 있어 개인과 환경, 그리고 양자 간의 상호작용에 존재하는 '건강의 구성요소'에 동시에 주목하는 통합적 관점을 제공하였다.

2001년 세계보건기구(WHO)가 승인한 ICF는 건강과 관련된 기능성과 장애의 상태를 이해하기 위한 개념적 틀로서의 역할을 수행하며, 임상가, 건강관리 서비스 종사자, 연구자, 정책 입안자, 장애인과 같이 서로 다른 배경을 가진 사람들 간에 장애와 관련된 의사소통을 용이하게 위한 공통의 언어를 제공한다. 또한 국가 간 건강관련 분야 및 시대간의 통계적 자료를 비교할 수 있는 분류 체계와 체계적인 기록 체계를 제공해 준다(나혜숙 2009, 10).

ICF에 따르면 개인의 기능은 신체의 기능과 구조, 활동, 참여 등으로 표현된다. 이러한 세 가지 차원의 기능들은 건강조건과 상황적 맥락에 속하는 환경적 요소의 측면에서 영향을 받는다. 따라서 한 개인의 기능과 장애는 질병과 같은 건강조건과 배경 요인 사이의 복합적인 상호관계로 인식되는 것이다. 그러므로 장애는 개인적인 손상이나 기능상의 제한만을 의미하는 것이 아니라, 개인적 장애와 사회환경 사이의 부적절한 상호작용의 결과로서 나타나는 본질적인 기능 및 활동상의 제한까지를 포함한다.

하지만 이러한 국제장애분류에도 문제점이 존재하는데, 질병과 기능장애, 능력장애, 사회적 불리 간에 명확한 경계를 구분하기가 곤란하며, 질병이나 부상, 기능장애 외에도 능력장애와 사회적 불리에 영향을 주는 다른 많은 요

인들이 존재할 수 있다.

결국 장애인은 '장애를 가진 사람'이라고 할 수 있지만, '장애인'에 대해 정확한 정의를 내리기란 쉽지 않다. 장애의 원인이나 유형 그리고 그 정도가 매우 다양할 뿐만 아니라, 어떤 입장에서 또는 어느 측면에서 접근하느냐에 따라 정의가 달라 질 수 있기 때문이다. 또한 시대에 따라서 문화, 환경 혹은 사회적 관습에 따라서 장애인의 정의에 상당한 차이가 나타나기 때문이다.

따라서 이 연구에서는 장애인에 대한 주제가이드 서비스 모델을 구축하는데 있어 모든 장애 분류의 정의를 적용한다는 것은 한계가 있다고 전제하였다. 이에 따라 각 장애의 공통분모를 찾아 보다 많은 장애인이 활용할 수 있는 주제가이드 서비스 모델을 개발하는 데에 초점을 맞추었다.

(2) 우리나라 장애인의 정의 및 분류

우리나라 장애의 정의는 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 정의는 장애인복지법에 기초하고 있다. 우리나라 장애인복지법은 1981년 제정되어 1989년에 개정되었는데, 제2조에서 장애의 정의를 지체장애, 시각장애, 청각장애, 언어장애 또는 정신지체 등으로 규정하였다. 이 당시 장애인복지법 등의 대상이 되는 장애의 범위가 매우 좁다는 비판이 있었다. 이에 따라 1999년 장애인복지법의 개정으로 정신지체 이

외에 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.

2015년 현재 장애인복지법에 따르면 “장애인”이란 신체적·정신적 장애로 오랫동안 일상생활이나 사회생활에서 상당한 제약을 받는 자를 말한다. 이 법을 적용받는 장애인이 가지는 “신체적 장애”란 주요 외부 신체 기능의 장애, 내부기관의 장애 등을 말하고, “정신적 장애”란 발달장애 또는 정신 질환으로 발생하는 장애를 말하며, 이를 시행규칙을 통해 15개의 장애유형으로 분류하고 있다(장애인복지법 [시행 2013.10.31.] [법률 제11977호, 2013.7.30., 일부개정]).¹⁾

(3) 이 연구에서의 장애 분류

전수하였듯이 장애의 경우 법적인 분류를 통해 장애인을 구분하고 있으나, 실제 장애인을 위한 다양한 서비스 및 정보요구의 제공을 위해 필요한 장애 구분은 다를 수 있다. 이 연구에서는 장애인의 정보서비스를 주제로 진행된 연구들에서 사용한 장애분류를 분석하여 이를 기반으로 장애인 주제가이드의 장애유형 분류를 제안하고자 한다.

현재 우리나라에서는 장애를 15개의 장애유형으로 분류하고 있다. 하지만 도서관이 정보

서비스를 하는데 있어 각 장애유형별로 모든 접근을 제시한다는 것은 현실적으로 어려움이 존재한다. 장애인의 정보접근성에 관한 연구에 따르면 인구학적 분석을 기반으로 한 가장 많은 장애유형과 정보접근성에 애로사항을 나타내는 장애유형은 도서관 내 정보접근 향상을 위한 장애유형 구조화의 근거자료로 활용이 가능하다고 하였다(조주은 2003). 따라서 이를 기반으로 가장 많은 장애유형과 정보접근성에 있어 문제를 가진 장애유형을 매칭시켜 대상 장애유형을 선정하고자 한다.

2014년 말 보건복지부가 조사한 장애인 현황에 따르면 지체장애인 51.9%, 뇌병변장애인 10.1%, 시각장애인 10.1%, 청각·언어장애인 10.8% 순으로 나타나 이상의 장애유형이 차지하는 비율이 90%를 차지하는 것으로 나타났다. 이에 따라 한국정보화진흥원에서 실시한 「장애인 정보격차 실태조사」를 보면 실질적인 분석을 위한 표본에서 장애유형을 지체장애, 뇌병변장애, 시각장애, 청각/언어장애 등 4가지로 구분하였으며, 「장애 유형별 도서관 장애서비스 홍보전략 방안 연구」에서는 도서관 장애인 서비스 홍보를 위한 서비스 대상으로 장애유형을 지체장애, 시각장애, 청각장애, 지적장애의 4개 유형으로 구분하였다.

장애인의 자료 및 정보 접근에 있어 어려움은 ‘신체적인 손상 혹은 기능의 저하 등으로 인해 물리적인 건물이나 시설을 이용하는데 제약을 받는 상태, 시력의 손상이나 혹은 지적, 인지능력의 부족으로 일반적인 인쇄물을 읽을 수

1) 보건복지부, 장애인등급판정기준 [시행 2013.11.27.] [보건복지부고시 제2013-174호, 2013. 11.27., 일부개정], 뇌전증장애(간질장애)의 경우 장애인복지법 시행령(2014.6.30.), 시행규칙(2015.08.03.) 등은 간질장애에서 뇌전증장애로 개정되었음에도 불구하고, 위임행정규칙에서 개정되지 않아 시행령에 맞춰 임의로 수정함.

없는 상태, 청력의 상실로 인해 의사소통이 어려운 상태' 등으로 나눌 수 있으며(이영숙 2007, 72-73), 실질적인 도서관 이용에 있어서는 이동 및 동작장애, 의사소통장애, 정보접근장애 등으로 나눌 수 있다(강숙희 2010, 101-104). 또한 도서관 내 장애유형의 분류는 물리적 장애, 시설적 장애, 커뮤니케이션 장애로 구분할 수 있으며, 이를 기반으로 직접적 정보접근성 장애가 발생하는 범주의 장애유형을 구분해낼 수 있다고 하였다(정재영, 정혜미 2010, 193-202).

정보접근성과 장애유형 사이의 관계는 매우 다양하게 정의될 수 있으나, 실질적인 장애인의 90% 이상은 신체적 기능 중 외부 신체 기능 장애인이며(보건복지부 2014), 정신적 장애인과 내부 신체 기능장애인의 비중은 미미하였다. 그 중에서도 내부 신체 기능 장애의 경우 정보 접근에 있어 외부적인 어려움이 존재하지 않아 비장애인과 동일하다고 할 수 있다. 따라서 실질적으로 정보접근에 직접적인 애로사항을 가진 장애유형은 지체장애, 뇌병변장애, 시각장애, 청각·언어장애 등이라고 할 수 있다.

2.2 주제가이드 서비스

2.2.1 주제가이드의 정의

주제가이드에 대한 정의는 Stevens 등에 의해 처음으로 언급되었는데 '주제가이드(subject guide)란 도서관 정보에 대한 지도와 같은 것으로, 특정 주제에 대해 관심을 보이기 시작한 도서관 이용자를 위한 정보 안내(Information locator)이다'(Stevens et al. 1973, 41). 이보다 앞서 Canfield(1972)는 주제가이드와 비슷한 정의인 패스파인더라는 용어를 사용하여, 서지,

색인, 초록, 청구번호 등을 기술하여 인쇄물에 대한 정보 제공을 지칭하는 용어로 처음 사용하기도 하였다. 인터넷을 기반으로 한 주제가이드 서비스가 1990년대 이후 등장하면서 주제가이드에 대한 용어는 연구가이드(research guides), 연구도구(research tools), 전자도서관 가이드 또는 e-가이드(electronic library guides or e-guides), 웨블리오그래피(webliographies), 주제포털(subject portals) 등 다양한 용어로 사용되었다(Tchangelova and Feigley 2008).

문헌정보학 용어사전(한국문헌정보학회 2010, 313)을 보면 주제안내서(topical guide)라는 용어에서 주제가이드의 정의를 찾을 수 있다. 주제안내서는 특정 주제에 대한 문헌 조사 과정에서 이용하는 여러 형태의 도서관 자료를 탐색전략 순서로 배열한 서지 안내서로 규정되고 있다. 또한 주제안내판(class guide, subject guide, topic guide)은 특정주제에 관한 안내 장치로써, 주제나 분류기호를 기록한 안내판을 서가에 걸어두기도 한다고 규정되어 있다. 또한 '일본도서관정보학회 용어사전편집위원회(2011, 473)'에서 편찬한 문헌정보학 용어사전에서는 주제문헌안내(subject bibliography)라는 용어에서 주제가이드의 정의를 찾을 수 있는데, 어떤 특정한 주제에 관련된 문헌을 수록한 서지의 의미로 "어느 특정분야나 테마의 연구나 조사를 시작하고자 하는 학생, 연구자, 도서관인 등을 대상으로 연구법 및 연구동향, 기본문헌, 주요잡지, 이차자료, 문헌탐색법이나 도서관이용법 등을 해설한 참고도서"로 정의하였다.

이처럼 주제가이드에 대한 정의는 다양한 용어를 통해 다양하게 정의되고 있으나, 본질적

인 정의를 살펴보면 특정 주제에 대하여 사전 지식이 많지 않은 초보적 정보 이용자를 위하여 기본적인 정보자료를 체계적으로 정리하여 제공하는 역할이라고 볼 수 있다. 주제가이드는 특정 주제 분야에서 수집되는 다양한 정보와 정보원이 특정 주제 분야의 전문가에 의해 수집될 뿐 아니라 각 정보가 주제전문가에 의해 평가 및 분류되기 때문에 일반 포털에서 제공되는 정보에 비해 고품질이라는 장점을 가지고 있다. 또한 대량생산의 정보 환경 속에서 특정 주제에 대한 필수 정보원만을 선별하여 제공함으로써 이용자 지향의 맞춤형 정보를 제공할 수 있다.

2.2.2 장애인 분야 주제가이드

장애인들은 정보화의 기술적인 측면에서 어려움을 겪고 있다. 장애인 분야 주제가이드 서비스는 이러한 측면을 고려해서 구축되어야 한다. 즉 장애인 분야 주제가이드 서비스의 경우에는 정보획득에서 어려움을 겪는 계층인 장애인들이 쉽게 접근 할 수 있는 주제가이드 서비스 모형의 제안이 무엇보다 필요하다.

주제가이드 서비스의 상당부분은 대학도서관 및 국가도서관을 중심으로 제공되고 있으며, 일반적으로 학문 전 분야를 대상으로 이루어지고 있다. 최근 정책분야 주제가이드 및 한국근대문학분야 주제가이드 등 특정 주제에 대한 세부적 주제가이드 서비스가 국립중앙도서관 주도로 개발되어 제공되고 있다. 이러한 흐름 속에서 국립장애인도서관의 노력의 일환으로 장애인 분야 주제가이드 서비스의 개발이 이루

어지고 있으나, 기존의 정보서비스에서는 장애인 분야에 대한 주제가이드 서비스는 찾아보기 어렵다. 그러나 주제가이드의 다양한 용어를 제시한 Tchangelova and Feigley(2008)의 용어 중 주제포털의 정의와 유사한 정보포털의 연구는 상당수 이루어졌으며, 이를 통해 장애인을 위한 다양한 정보를 제공하고 있는 것으로 나타났다.

3. 장애인 분야 주제가이드 서비스 사례조사

3.1 국립중앙도서관 서비스

3.1.1 국립장애인도서관 서비스

국립장애인도서관²⁾은 2006년 개정된 도서관법 제45조 1항에 따라 2007년에 국립장애인도서관지원센터가 국립중앙도서관장 소속하에 설립되었다. 2012년 개정된 도서관법은 국립중앙도서관장 소속하에 지식정보 취약계층 중에서 특히 장애인에 대한 도서관서비스를 지원하기 위하여 국립장애인도서관을 두도록 명시하였으며, 이에 입각하여 2012년 9월 24일 국립장애인도서관이 개관하였다.

국립장애인도서관의 업무(도서관법)는 도서관의 장애인서비스를 위한 국가 시책을 수립 및 총괄하고, 장애인서비스를 위한 도서관 기준 및 지침을 제정하며, 장애인을 위한 도서관자료의 수집·제작·제작지원 및 제공의 역할을 담당한다. 또한 장애인을 위한 도서관자료의 표준

2) 장벽 없는 지식정보사회의 구현 및 장애인의 정보접근성 향상에 기여한다는 목적 아래 설립

제정·평가·검정 및 보급 등에 관한 사항, 장애인을 위한 도서관자료의 공유 시스템 구축 및 공동 활용, 장애인을 위한 도서관서비스 및 특수설비의 연구·개발 및 보급, 장애인의 지식정보 이용을 위한 교육 및 문화 프로그램에 관한 사항, 장애인의 도서관서비스를 담당하는 전문직원 교육, 장애인의 도서관서비스를 위한 국내외 도서관 및 관련 단체와의 협력, 그밖에 장애인에게 필요한 도서관서비스를 제공하는 역할을 맡는다. 이에 따라 국립장애인도서관은 홈페이지를 통하여 장애인을 대상으로 다양한 정보를 제공하고 있으며, 장애인 대상 대체자료를 위주로 서비스를 제공하고 있다.

또한 국립장애인도서관에서는 주제가이드 서비스와 유사한 형태의 정보서비스인 “정보마당”이라는 서비스항목을 통해 정보를 제공하고 있다. 국립장애인도서관의 “정보마당”에서 제공하고 있는 정보는 장애인관련 도서에 대한 정보, 장애인 e-러닝 관련 콘텐츠, 그리고 법령, 조례, 통계 등을 제공하고 있다. 또한 보조공학기기에 대한 정보와 국내외 장애인도서관 및 관련 기관정보를 서비스하고 있다(〈표 1〉 참조).

〈표 1〉 국립장애인도서관 ‘정보마당’ 서비스

정보원	건수
국립장애인도서관 발간자료	73건
장애인관련 도서	1,218건
E-러닝 콘텐츠	51건
보조공학기기	52건
장애인관련 법령	29건
장애인관련 조례	1,162건
장애인관련 통계	80건
국내 장애인도서관 소개	311건
국외 장애인도서관 소개	30건
장애인 기관 정보	150건

하지만 장애인을 위한 맞춤형 디렉토리가 제시되지 못하고 단편적인 자료만을 제공하고 있어 실질적인 이용 대상자의 현실과 필요성을 고려한 장애인 분야의 다양한 정보원을 수집·정리하여 장애유형별, 주제별, 업무별 세분화 또는 정보이용자를 고려한 맞춤형 주제가이드 서비스 모형 개발이 필요하다.

3.1.2 국립세종도서관 정보정책서비스

국립세종도서관은 2014년 『정보정책서비스 주제별 가이드 개발 및 구축사업』을 통해 총 133개 주제 분야를 확정하고 정책정보서비스(정보포털)를 개발하였다. 정보정책서비스 내 사회복지/장애인복지 세션을 두고 서비스를 개시하였으나, 단순 게시판 형태로 운영하고 있으며, 〈표 2〉에서 보여주는 것과 같이 제공 콘텐츠 역시 부족함으로 인하여 이용자의 활용도가 저조한 상황이다.

〈표 2〉 정보정책서비스(POINT) 장애인 복지 세션 제공 콘텐츠

정보원		건수
일반도서	국내서	2건
	해외서	2건
학술지	국내 학술지	1건
	국내 학술기사	3건
	해외 학술지	2건
	해외 학술기사	2건
사전·편람	국내 사전·백과사전	2건
	국내 편람	3건
	해외 사전·백과사전	1건
	해외 편람	2건
보고서 및 회의자료	국내보고서	3건
	국내회의 및 세미나자료	6건
	해외 보고서	2건
	회의일정	-

정보원		건수
국제기구자료	국제기구	3건
	국제기구 자료	2건
외국 정부간행물	정부기관	3건
	정부간행물관리기관	2건
	외국정부간행물	3건
통계·법령 자료	국내 통계자료	2건
	해외 통계자료	1건
	국내 법령자료	1건
	해외 법령자료	3건
WebDB	국내 WebDB	2건
	해외 WebDB	2건
관련사이트	국내 웹정보	2건
	해외 웹정보	1건
	국내 유관기관	3건
	해외 유관기관	0건
	국내 관련학회	3건
	해외 관련학회	2건

3.1.3 국립중앙도서관 『사서에게 물어보세요』 서비스

국립중앙도서관 자료운영과에서 국민의 알 권리 및 정보접근권 보장을 위하여 운영하고 있는 『사서에게 물어보세요』는 국내 도서관간 협력을 통하여 웹상에서 신속하고 정확하게 지식정보를 제공하는 협력형 온라인 지식정보서비스이다.

국립중앙도서관에서 제공하는 『사서에게 물어보세요』 서비스는 주제구분으로 KDC 주제분류를 사용하고 있으며, KDC의 강항목까지 주제를 구분하여 온라인정보원 및 참고정보원 서비스를 통해 사전, 편람 등 2차정보원에 대한 서비스를 제공하고 있다. 그러나 『사서에게 물어보세요』를 통해 제공되는 서비스는 장애인 이용자가 접근하기 불편한 비장애인 중심의 인터페이스로 구성되어 있으며, 제공되는 정보

역시 장애인관련정보가 매우 빈약한 상태이다.

3.2 국내·외 도서관 주제가이드 서비스

3.2.1 이화여자대학교도서관 주제가이드 서비스

이화여자대학교는 도서관 서비스와 정보원을 제공하기 위해 'Beginning Map'을 제공하고 있다. 'Beginning Map'은 학습과 연구에 필요한 자료를 보다 쉽고 편리하게 찾고 활용할 수 있도록 도서관이 소장, 구독하고 있는 주제 관련 정보원과 인터넷 사이트 등을 안내하는 주제가이드 서비스이다.

주제가이드 서비스는 크게 대분류와 중분류로 나누어져 있다. 이를 이용하기 위해서는 원하는 주제 분야를 선택하고 각 주제가이드에서 안내된 도서관 소장자료, 데이터베이스 검색법 등을 활용하고 또한 주제가이드에 포함되어 있는 참고자료, 사이트 등을 활용할 수 있다. 더불어 추가적인 궁금증은 담당 분야 주제전문분야 사서를 통해 해결할 수 있다.

이화여자대학교에서 제공하는 주제가이드에서 장애인분야를 다루고 있는 주제는 사회과학/사회복지 주제구분이다. 사회복지에서 제공하는 주요 내용은 다음과 같다.

첫째, 한국교육학술정보원의 RISS, 국회전자도서관, 한국과학기술정보원의 NDLS 등 국내 학위논문 및 자료를 검색할 수 있는 데이터베이스에 대한 기본정보와 이들 사이트로의 링크 서비스를 제공하고 있다. 둘째, Social Service Abstracts 등 국외 사회복지학 관련 데이터베이스에 대한 소개와 이들 사이트로의 링크서비스를 제공하고 있다. 셋째, 국외 학위논문, 통계,

여론조사 관련 사이트에 대한 간략설명과 더불어 링크서비스를 제공하고 있다. 넷째, 사회복지 및 장애 관련 사전, 백과사전, 통계, 연감, 주요분류번호 등의 참고자료를 제공하고 있으며, 이화여자대학교도서관 내 소장처를 동시에 제공하고 있다. 다섯째, 도가니 등 장애와 사회관련 시각영상자료를 제공하고 있다. 여섯째, 기타 보건복지부, 국가복지정보포털, 통계포털 등 국·내외 관련 사이트를 제공하고 있으며, 사회복지관련 신착도서 리스트 등도 제공하고 있다.

그 외에도 서울대학교 도서관, 서강대학교 로올라도서관, 연세대학교 도서관 등 많은 국내 대학도서관에서 주제가이드 및 연구가이드 서비스를 제공하고 있으나 거의 대부분이 학과별 주제 분류에 따른 정보를 제공하고 있어 실질적으로 장애와 관련된 구체적인 정보제공은 하지 않는 것으로 나타났다.

3.2.2 하버드대학교도서관 주제가이드서비스

하버드대학교도서관은 학내 구성을 위하여 연구지원 서비스를 실시하고 있다. 주제가이드 서비스는 연구가이드(Research Guides)라는 명칭으로 서비스가 실시되고 있다(학문별, 주제별로 구분하여 제공).

장애와 관련된 주제 분류는 별도로 제공하고 있지 않으며, 장애인법과 관련한 정보만이 제공되고 있다. 학문별로는 앞에서 Law > Disability Law로 분류되었으며, 학과분류로는 하버드대학교 로스쿨 도서관에서 제공하고 있다. 장애인법과 관련된 연구가이드 서비스에서는 장애법과 관련된 정보제공은 기본적으로 제공되며, 장애인법과 관련한 최신 뉴스의 제공, 장애인법 관련 단행본 및 데이터베이스, 학술논문이 국제

적 정보 및 웨bite이터 등 다양한 정보를 제공하고 있다. 또한 대부분의 대학도서관이 주제전문사서를 통해 심층적 서비스를 제공하는 것과 같이 하버드대학교도서관 또한 주제전문사서를 통해 추가적으로 정보를 제공할 수 있는 통로를 마련하고 있다.

기타 국외대학도서관인 예일대학교 도서관, MIT 도서관, 프린스턴대학교 도서관, 스탠포드대학교 도서관 등에서도 주제가이드, 연구가이드 형태로 서비스를 제공하고 있는 것으로 조사되었다. 이는 대학도서관 특성이 그대로 반영되어 각 학문분야의 연구에 적합한 주제별로 다양한 정보를 제공하고 있어 장애인에게 적합한 주제가이드 및 정보서비스 모형은 아니었다.

3.2.3 미국의회도서관 장애인도서관(NLS-BPL) 서비스

미국의회도서관은 국회의 연구기관 역할을 담당하며, 세계에서 가장 큰 도서관으로 다양한 정보자원을 보유하고 있다. 하위기관으로 미국의회도서관의 시각장애인 및 지체장애인 국가도서관 서비스(The National Library Service for the Blind and Physically, Library of Congress: NLS-BPL)는 미국장애인서비스 전달기구의 역할을 담당하고 있다.

미국에서 시각장애인을 위한 국가도서관 개념은 1897년 의회도서관 사서인 John Russell Young에 의하여 발의되었다. 의회도서관에 국가예산을 지원하여 시각장애인을 위한 국가적 규모의 서비스를 규정하는 법안인 'Pratt-Smoot Act'가 제정됨으로써 1931년 7월 1일 시각장애인을 위한 도서프로젝트가 시작되어 의회도서관

관을 중심으로 지방 및 지역센터 도서관들과 협력네트워크가 구성되었으며 1932회계연도에 NLS/BPH를 위한 프로그램이 시작되었다(강숙희 2001, 17).

NLS-BPL은 시각장애인 및 지체장애인과 어린이가 주요 이용대상이며, 자료와 장비 무료 대여 서비스, NLS-BPH의 기본적인 콜렉션과 함께 지역도서관에 맞는 적절한 자료 제작 및 제공 서비스, NLS 어린이사이트, 온라인 카탈로그 서비스, 장애인을 위한 음악서비스 등의 정보서비스를 제공하고 있다. 보유하고 있는 전체장서는 142,000,000건이며 32,000,000만권의 도서와 자료와 원고 62,000,00건의 대체자료를 보유하고 있다. 2009년 기준 약 8,000,000명 장애 이용자들을 대상으로 24,000,000건의 디스크, 카세트, 점자자료 등을 서비스하고 있는 장애인 분야의 대표적인 도서관이다.

미국의회도서관 장애인도서관은 이용자를 위한 다양한 접근점을 제공하고 있다. 도서관 협력에 있어서는 전국적인 네트워크를 구축하고 있으며, 이용자들이 원하는 다양한 방식으로 정보를 제공하고 있다. 또한 온라인 가입을 통해 모든 서비스가 무료로 제공되고 있으며, 'BARD'를 통해 오디오 북 또는 잡지를 이용할 수 있다. 특별한 장치 없이 iPhone, iPad 또는 iPod 터치로 사용가능하게 하고 있다. 미국에 거주하거나, 해외에 살고 있는 미국 시민권이 있는 모든 시각장애인들은 자유롭게 사용이 가능하다.

NLS-BPL의 도서관 협력 네트워크는 매우 잘 활용되고 있는데, 네트워크를 통한 도서관 봉사는 2개소의 중앙관리센터(Multistates Center), 57관의 지역도서관(Regional Library), 81관

의 부지역도서관(Subregional Library), 기기대출기관(Machine Lending Agency), 부기기대출기관(Machine Sublending Agency)으로 구성되어 있다. 또한 NLS-BPL에서 제작, 제공하고 있는 주된 자료는 일반적인 도서로 전문서의 녹음도서와 점자도서의 제작 및 보급은 RFBD, American Foundation for the Blind (AFB), American Printing House for the Blind (APHB)의 민간단체가 하고 있으며, 이 기관들과 NLS-BPL은 협력체제에 유지하고 있다.

3.2.4 일본국립국회도서관(NDL) 서비스

일본에서 장애인을 위한 서비스는 대체적으로 민간부분이 주도해 왔다. 뒤늦게 국립국회도서관(National Diet Library)이 국가적 책무로 수용하여 간사이관에서 주관하고 있다.

이곳에서는 시각장애인 서비스를 실시하는 각종 도서관에 대한 지원과 협력, 전국 각급 도서관이 요청하는 대출자료의 대출서비스, 도서관 및 개인이 요청하는 대체자료의 대출서비스, 공공도서관, 장애인도서관 등이 제작한 점자·녹음자료의 서지정보를 기초로 한 점자도서 및 녹음자료 종합목록 작성 등의 역할을 담당하고 있다. 또한 종합목록의 공개를 통해 중복제작을 방지하는 역할을 수행하고 있으며, 시각장애인을 위한 도서관 서비스 페이지를 관리하고 있다. 주제별 구분으로는 정치·법률·행정, 경제·산업, 사회·노동·교육, 과학기술·의학, 역사·지리·철학·종교, 예술·언어·문학, 학술일반, 산업정보 등에 대한 주제가이드를 제공하고 있다.

3.3 장애인 관련 정보제공기관 주제가이드 서비스

3.3.1 한국장애인개발원 서비스

한국장애인개발원은 장애인복지법 제29조에 의하여 장애인복지의 종합적이고 체계적인 조사·연구·평가 및 정책개발, 복지진흥, 자립지원, 재활체육진흥 등을 수행함으로써 장애인 복지발전에 기여함을 목적으로 설립되었다.

한국장애인개발원에서는 첫째, 사업관련 정보로 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, 약 5,457건을 구축하였다.

3.3.2 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. 이외는 별도로 장애인 관광편의정보와 장애인 일자리통합정보, 복지 어르신·장애인 정보도 제공되고 있다.

3.3.3 장애인정책모니터링센터+에이블인포(장애인정보웹센터) 서비스

이 기관은 장애인정책모니터링센터와 에이블인포(장애인정보웹센터)가 함께 정보를 제공하는 기관으로 장애인 당사자의 관점으로 정책, 의정, 법률 등을 모니터링하는 전문 기구인 장애인정책모니터링센터와 장애인관련 전문 정보 및 이용자 중심의 데이터의 축적을 통해 장애인 당사주의에 입각한 정책역량 강화를 주 업무로 하는 에이블인포(장애인정보웹센터)로 구성되어 있다.

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.

에이블인포(장애인정보웹센터)는 장애인당사자주의에 입각하여 장애인 정책 전반에 영향을 미칠 수 있는 원동력이 상당히 부족한 실정 이므로 장애인의 인권 및 복지 관련 전문정보를 선택, 집중화할 필요성이 요구되는 현실에서 장애인 정책과 관련하여 정보요구가 많은 자립생활운동, 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 중심으로 한 지식축적 서비스를 통해 유저들이 능동적으로 장애인관련 데이터를 축적하고 검

색, 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 현재 총 73,006건의 자료가 구축·제공되고 있다.

3.3.4. 영국 왕립시각장애인협회(RNIB) 서비스

영국의 장애인도서관 서비스는 미국과는 달리 국가도서관(The British Library) 등 국가가 주도하는 정책은 존재하지 않으며, 모든 정책이 민간주도형으로 이루어졌다. 따라서 범국가적인 조정기능도 다른 선진국들보다 매우 취약하다. 민간주도적 장애인도서관 서비스의 대표적인 기관이 왕립시각장애인협회(Royal National Institute for the Blind People: RNIB)이다.

영국 왕립시각장애인협회는 1868년 영국 및 해외시각장애인협회의 후신으로 설립되었으며, 영국 시각장애인을 위한 대체자료 제작 및 서비스를 선도하였다. 점자도서 이용이 가능해지자 아놀드(Martha Arnold)는 1882년 시각장애인을 위한 대출도서관을 설립하였고, 이후 회원수가 증가하자 자원봉사로 운영이 어려워 1898년에 시각장애인 대출도서관(NLLB)을 등록하였다. 후에 시각장애인도서관(NLB)으로 명칭을 변경하였다. 2007년 RNIB와 NLB가 통합

하여 RNIB로 합병하여 대체자료 제작 및 도서관 운영을 담당하고 있다(Owen 2007).

RNIB는 시각장애에 영향을 받는 장애인들이 자신감을 가지고 미래를 볼 수 있도록 정보자료를 보존한다는 운영목적을 가지고 점자도서, 큰활자자료, 데이터자료, 녹음자료, 악보, 방송목록 등 다양한 유형의 정보자료를 제공하고 있다. 주요 서비스 대상은 시각장애인과의 연구자이며, 약 35만 건 이상의 자료를 소장하고 있다. 특히 연구자들을 위한 지식 연구 허브(Knowledge and Research Hub)를 운영하고 있으며, 핵심정보 및 통계자료, 연구리포트, 연구진행사항, 전문가블로그, 연구 뉴스 등의 카테고리를 가지고 연구정보와 복지, 의료, 고용, 교육, 재활 등 다양한 분야의 정보를 제공하고 있다.

3.4 기관별 주요 정보 제공 비교 평가

장애인 관련하여 제공되는 정보유형은 [부록 1] 국내 주요 기관별 정보서비스 비교평가와 [부록 2] 국외 주요기관별 정보서비스 비교평가를 기반으로 5개 유형 총 46개 정보서비스로 구분하였으며, 구체적인 내용은 <표 3>과 같다.

선행연구 및 사례연구, 전문가 자문을 통하여 선정된 장애인 분야 정보서비스 각 유형에 대하여 국내·외 기관 및 단체의 정보서비스 제공여부를 파악하였다. 정부기관, 도서관, 장애인 언론, 장애인 단체, 일반포털 중 서비스가 잘 유지되고 있는 기관을 선정하여 비교 분석하였으며, 제공되는 서비스의 질에 대한 평가 결과를 구체적으로 살펴보면, 단편적인 정보의 경우 네이버, 다음, 구글 등 일반 포털 사이트에

(표 3) 장애인 정보서비스 유형

구분	하위유형
기본정보	장애인판정정보, 장애사례정보, 의료기관정보, 의료보험정보, 복지관정보, 정신보건시설정보, 이동편의(교통)정보, 활동보조서비스정보, 보조공학·기기정보, 장애인생활시설정보, 장애인생활용품정보, 주거정보, 성관련정보, 결혼정보
교육·직업정보	교육콘텐츠정보, 교육기관정보, 자격증정보, 구인구직정보, 창업정보, 직업훈련정보, 직업평가정보, 직업재활시설정보, 자립생활정보
여가·문화정보	문화/체육시설정보, 여행정보, 레포츠/체육정보, 문화생활정보, 전시정보, 공연정보
복지정보	소득보장정보, 장애인연금정보, 장애인인권정보, 장애차별정보, 여성장애인정보, 세제혜택정보, 공공요금감면
기타정보	통계정보, 연구정보, 장애학·장애역사정보, 국제교류정보, 법률정보, 커뮤니티(개인별소통)정보, 장애에티켓정보

서 거의 대부분을 제공받고 있는 것으로 나타났다. 이는 이용자들이 주로 이용하고 있는 정보 검색 사이트가 일반 포털 사이트인 것과 일맥상 통하는 것으로 보인다. 일반 포털 사이트 다음으로는 정보기관에서 다양한 자료를 제공하고 있으며, 장애인 언론 및 협회, 기관에서도 상당수의 정보를 제공하고 있는 것으로 조사되었다. 반면 국립장애인도서관을 중심으로 한 장애인 도서관에서는 정보서비스의 제공보다는 도서 및 대체자료 대출에 중점을 둔 이유로 장애인 정보의 대부분은 제공하지 않는 것으로 조사되었으며, 연구정보를 중심으로 정보를 제공하고 있는 것으로 나타났다.

3.5 사례조사 시사점

이 연구에서는 국립중앙도서관에서 제공하는 정보서비스를 포함하여 국내외 도서관 및 정부기관, 협회, 단체, 장애인 언론, 일반포털 등에서 제공하는 다양한 정보제공기관에 대하여 망라적으로 조사하였다. 조사결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 국립중앙도서관을 중심으로 제공하는 정보 서비스로 국립장애인도서관에서 제공하는 “정보마당”, 국립세종도서관에서 제공하는 “정보정책 주제가이드”, 국립중앙도서관에서 제공하는 “사서에게 물어보세요” 등이 있다. 국립장애인도서관의 정보마당은 제공하는 정보유형이 적어 실질적인 이용자들의 요구를 충족할 수 없으며, 국립세종도서관의 정보정책 주제가이드는 다양한 주제가 통합되어 장애인 분야의 경우 장애인 복지에 대한 정책에 관련한 일부 정보만을 제공하고 있다. 국립중앙도서관에서 제공하는 “사서에게 물어보세요”는 KDC분류기준을 따르고 있었으며, 전분야의 정보를 제공하고 있어 장애인에 대한 정보는 미미하였고, 제공방식은 원본정보보다는 서지정보 위주로 제공하고 있다. 이를 종합하면 현재 국립중앙도서관을 중심으로 한 장애인 분야의 정보서비스는 매우 미약한 수준이며 이를 보완하기 위해서는 국립장애인도서관의 정보마당의 확대가 반드시 필요하다.

둘째, 국내·외 도서관의 주제가이드 및 정보서비스 모델을 살펴본 결과 대학도서관에서

제공하는 주제가이드 서비스의 경우 각 학문별 분류가 대부분을 차지하고 있으며, 세부 사항 역시 학생 및 연구자에 초점을 맞추고 있었다. 또한 전체 학문분야를 다루다 보니 장애인 분야가 포함되어 있는 사회복지 주제 분야에 대한 자료는 미미한 수준이었으며, 연구지원에 초점을 맞춘 정보서비스가 주를 이루고 있었다. 대학도서관을 제외한 도서관들의 경우도 대학도서관과 크게 차이가 있지는 않았으며, 점자도서관 등 장애인도서관들은 정보서비스의 제공보다 자료 대출 및 대체자료 제공에 초점을 맞추고 있다.

셋째, 장애인 단체 및 협회를 중심으로 제공되고 있는 정보서비스의 경우는 장애유형에 따라 다양한 정보서비스가 제공되고 있고, 제공되는 정보의 유형도 매우 다양했으며, 장애정보포털 형식으로 간략정보들을 위주로 제공하고 있다. 또한 각 기관별 특성에 맞게 카테고리화하여 장애정보를 제공하고 있었다.

넷째, 정부차원에서 제공되는 정보서비스의 경우 장애복지를 위주로 정보를 제공하고 있으며, 모든 정보에 대한 간략정보 위주로 제공하고 있다. 특히 장애 등급 및 판정, 의료정보와 각 기관정보가 주로 제공되고 있으며, 단순정보제공과 링크서비스 위주의 정보제공 형식을 보였다.

각 기관조사를 통한 장애인 분야 정보서비스를 보면 대부분의 정보는 정부기관, 장애인 협회 및 단체를 중심으로 제공되고 있으며, 정보서비스 유형 또한 매우 다양하게 제공되고 있다. 반면 도서관 장애서비스의 경우 자료 대출 및 대체자료 정보제공 위주의 서비스가 제공되고 있으며, 여전히 정보자원에 대한 서비스는

서지정보 링크서비스 위주의 정보가 제공되고 있다. 또한 제공되는 정보유형도 매우 지협적으로 이루어지고 있음을 확인할 수 있다.

이에 국립장애인도서관은 대체자료 위주의 업무는 유지하되 현재 제공되고 있는 장애마당의 정보서비스를 협회 및 기관 수준의 자료유형으로 확대하여 제공이 필요하며, 이와 더불어 정부기관, 협회 및 단체에서 제공되지 못하는 연구학술 정보의 추가적 제공을 통해 이들 기관과 제공정보에 있어 차별화를 기하여야 할 것이다.

4. 장애인 분야 주제가이드 및 서비스 모델 개발

4.1 구축 대상 및 범위

장애인 분야 주제가이드는 장애인이라는 집단이 가지고 있는 고유한 특징으로 인하여 기존 대학도서관 및 기타 기관에서 제공하고 있는 주제가이드와는 다른 양상을 띠게 된다. 이 연구에서는 장애인 집단의 특수성을 기저에 두고 주제가이드의 구축 대상 및 범위를 설정하였으며, 이를 바탕으로 서비스 모델을 구축하였다.

4.1.1 정보유형

기존 주제가이드 및 정보서비스는 주제 분야 혹은 십진분류법 상의 정보유형을 우선하되 2차적으로 자료유형에 초점을 맞추어 정보를 제공하는 형태였다. 하지만 장애인 분야 정보서비스의 경우 장애인이라는 특정 대상이 존재하므로, 특정대상에게 효과적으로 정보서비스를

제공할 수 있는 맞춤형 정보서비스 방안이 필요하다.

이 연구에서는 다양한 선행연구를 통해 장애인 분야 정보서비스에 대한 이론적 고찰을 실시하고, 장애인 기관에서 제공하는 정보서비스의 형태를 분석하여 장애인이 필요로 하는 정보유형을 도출하였다. 도출된 정보유형은 효과적인 이용자 설문조사를 위하여 연구진에 의해 기본정보, 교육 및 직업정보, 복지정보, 여가 및 문화정보, 기타정보 등 5가지의 정보유형으로 분류하였으며, 분류된 정보유형을 기반으로 설문조사를 실시하였다.³⁾ 이후 수집된 설문 데이터를 이용하여 요인분석을 실시하여 각 정보유형을 집단화하였으며, 집단화된 정보유형은 전문가 회의⁴⁾를 거쳐 총 7개의 정보유형으로 확정하였다. 이와 같은 과정을 거쳐 최종 선정된 정보유형은 고용정보, 의료정보, 교육정보, 복지정보, 생활정보, 문화/여가정보, 기타정보이다. 정보 배치 순서는 이용자 만족을 높이고자 이용

자 설문결과 나타난 정보유형의 중요성 및 용이성 순위를 고려해 결정하였다. 또한 장애인의 정보요구를 기반으로 장애인이 사회적으로 생존하고 하나의 개체로 '자립'하는 것에 얼마나 직접적으로 연관되느냐에 따라 배치되었다.

〈표 4〉는 이를 토대로 정보중요도를 나타내고 정보유형을 대분류하고 제공정보를 조작적으로 정의한 것이다.

4.1.2 장애유형

장애인의 장애유형별로 맞춤형서비스를 제공하기 위해 장애유형별 설문조사를 실시한 결과, 정보유형별 중요성에서는 차이가 두드러지지 않았으나, 자료획득의 용이성 측면에서는 상당한 차이를 나타내는 것으로 분석되었다. 특히 지체장애인과 시각장애인, 청각/언어장애인 사이의 차이가 두드러지게 나타남을 확인할 수 있었다.

이를 통해 각종 장애유형별로 요구하는 정보

〈표 4〉 정보유형 대분류 개념 정의

정보 중요도	정보유형	제공정보 정의
1	고용정보	장애인의 직업 획득의 준비와 실제 구직 및 창업, 이를 통한 자립을 지원하는 정보를 제공
2	의료정보	장애인의 등록 및 판정정보 및 장애재활, 치료요법, 각종 의료시설에 대한 정보 제공
3	교육정보	장애아동의 양육 및 장애인의 자기학습을 지원할 수 있는 각종 전문 교육 관련 정보 및 콘텐츠 등을 제공
4	복지정보	인간다운 삶을 보장하기 위한 국가의 정책적·제도적 지원에 관련된 정보와 권익 향상을 위한 제반 정보 제공
5	생활정보	장애인의 일상생활에 있어 필요한 각종 이동편의정보 및 보조서비스와 가족 구성에 관한 제반 정보 제공
6	문화/여가정보	장애인의 삶의 질을 향상 시킬 수 있는 장애인 맞춤형 문화정보 및 여가 정보의 제공
7	기타정보	상기 6가지 정보유형 분류에 포함되지 않는 정보 제공

3) 2015년 8월 12일부터 9월 10일까지 장애인과 장애인보호자, 장애기관종사자, 장애인연구자 등의 4개 유형으로 구분하여 실시(전국 298명)

4) 사회복지관련 종사자, 특수교사, 장애인관련 학과 교수, 정보서비스 관련 교수 등

의 형태 및 자료의 종류가 달라질 수 있음을 감안하여 장애유형을 구분하였다. 장애유형의 구분은 장애인복지법에서 제시한 15개 장애유형으로 구분하였으며, 모든 장애인에 적용되는 정보자료의 경우 장애일반으로 구분하였다.

〈표 5〉 장애유형별 분류 및 유형코드

장애분류	코드
장애일반	DIS00
지체장애	DIS01
시각장애	DIS02
청각장애	DIS03
언어장애	DIS04
지적장애	DIS05
뇌병변장애	DIS06
자폐성장애	DIS07
정신장애	DIS08
신장장애	DIS09
심장장애	DIS10
호흡기장애	DIS11
간장애	DIS12
안면장애	DIS13
장루, 요루장애	DIS14
뇌전증장애	DIS15

4.1.3 서비스 대상

장애인 주제가이드 서비스의 대상으로 장애인 본인을 포함하여 장애인 보호자, 장애인관련 연구를 진행하는 연구자와 장애인을 교육하는 교사, 그리고 장애인관련 기관에서 종사하는 사람들을 포함한 모든 이용자들을 서비스대상으로 포함시켰다. 정보자료의 정보유형별 구분에 더하여 서비스대상별로 정보자료를 추가 구분함으로써 이용자 맞춤형 서비스가 가능하게 되고, 이를 통해 이용자 만족도를 제고하는데 기여하고자 하였다. 이를 위해 사용한 서비스대상별 분류 및 유형코드는 〈표 6〉과 같다.

〈표 6〉 서비스대상별 분류 및 유형코드

서비스대상	유형코드
일반	USER01
장애인	USER02
보호자	USER03
연구자 및 교사	USER04
관련기관종사자	USER05

4.1.4 생애주기별

삶의 시기마다 변화하는 이용자들의 정보요구는 생애주기라는 기준 하에서도 유의미하게 분할될 수 있다. 왜냐하면 연령의 변화에 따라 한 개인이 직면하는 환경과 상황, 인식이 변화하게 되고, 여기에서 발생하는 문제를 해결할 새로운 정보가 필요하게 되기 때문이다. 장애인의 연령에 따른 장애등급의 경우 연령이 낮을수록 중도장애인이 많았으며, 연령이 높을수록 경도장애인이 많았다. 또한 이 연구의 설문조사에서도 연령에 따라 요구하는 정보에 차이가 있음을 확인하였다. 이에 여기에서는 장애인의 생애주기를 고려한 정보를 제공하고자 하였으며, 각 정보자료가 주제로 삼았거나 정보의 수용자로 정의한 해당 연령을 고려하여 구분하였다. 생애주기별 구분은 크게 전연령, 영유아기, 학령기, 성인기, 노년기 등 5가지 정보유형으로 구분하였으며, 〈표 7〉과 같다.

〈표 7〉 생애주기별 분류 및 유형코드

생애주기별	유형코드
전연령	LC01
영유아기	LC02
학령기	LC03
성인기	LC04
노년기	LC05

4.1.5 기관유형별

장애인 주제가이드 서비스를 위해 기관유형을 정부기관, 복지관, 협회, 도서관, 기타 관련 기관 및 단체의 5개 유형으로 구분하였으며, 장애인이 필요한 정보를 획득하는데 있어 기관유형에 따라 필요한 정보를 획득할 수 있도록 하였다. 기관유형별 분류 및 유형코드는 <표 8>과 같다.

<표 8> 기관유형별 분류 및 유형코드

기관유형	유형코드
정부기관	OR01
복지관	OR02
협회	OR03
도서관	OR04
기타 관련기관 및 단체	OR05

4.1.6 매체형태별

장애인을 위한 정보자료의 경우, 일반적인 정보자료 뿐만 아니라 장애유형에 따른 다양한 대체자료가 존재한다. 따라서 장애인 맞춤형 서비스를 제공하기 위해서는 각 자료의 형태에 따른 구분이 필수적으로 요구된다. 향후 지속적인 국가적 관심을 가지는 장애인 분야로서 많은 양의 대체자료가 만들어지게 될 것이다. 이에 장애인 분야 대체자료의 다양한 형태를 고려하여 총 8가지 매체형태로 구분하였으며, 각 형태별 분류 및 유형코드는 <표 9>와 같다.

<표 9> 매체형태별 분류 및 유형코드

자료형태	유형코드
일반자료	MAT01
페이지자료	MAT02
첨자자료	MAT03
수화영상도서자료	MAT04
화면해설영상자료	MAT05

자료형태	유형코드
자막영상자료	MAT06
시각원문자료	MAT07
보이스브레일자료	MAT08

4.1.7 국가구분

장애인의 경우 각 국가별 정보의 획득에 어려움이 많을 것을 고려해 각 국가별 정보자료에 대해 구분하였다. 이 구분은 자료의 언어에 대한 구분이 아닌 정보를 소개하는 국가의 정보를 의미한다. 국가의 구분은 국내 장애인 서비스와 연관되어있거나 서비스 질이 우수한 국가를 대상으로 선정하였으며, 국가별 분류 및 유형코드는 <표 10>과 같다.

<표 10> 국가별 분류 및 유형코드

국가구분	유형코드
한국	KOR
미국	USA
영국	ENG
일본	JAP
스웨덴	SEW
기타	OTH

4.2 장애인 주제가이드 자료유형 및 메타필드 설계

4.2.1 자료유형 설계

장애인 주제가이드 서비스는 효과적인 정보 자료의 수집과 이용자에게 필요한 형태의 맞춤형 정보자료를 제공하기 위해 자료유형별 구분을 실시하였다. 자료의 형태를 고려하여 14개 세부자료유형으로 구분하였으며, 각 자료유형 중 형태 및 개념이 유사한 자료유형은 접근성을 높이기 위해 통합하여 총 12개 상위 정보유형으로

분류하였다. 또한 수집된 정보자료를 효과적으로 분류하기 위하여 각 자료유형에 따라 자료유형 코드를 임의로 부여하였다.

구성된 자료유형은 도서관 및 각 기관에서 제공하고 있는 정보자료의 형태를 참고하여 구성하였으며, 기존에 국립중앙도서관에서 서비스하고 있는 정책정보서비스 주제가이드 자료유형 및 한국 문학분야 주제가이드 자료유형코드를 참조하여 장애인 분야의 정보유형을 고려하여 구분하였다. <표 11>은 장애인분야 주제가이드 자료유형을 구분하여 정리한 것이다.

<표 11> 장애인 분야 자료유형분류

자료유형		코드
일반도서	일반도서	A1
학술지/학술논문	학술지	B1
	학술논문	B2
학위논문	학위논문	C1
참고자료	참고자료	D1
보고서/회의자료	연구보고서	E1
	회의 및 세미나자료	E2
통계자료	통계자료	F1
법률자료	법률자료	G1
웹정보	웹정보	H1
관련사이트	관련사이트	J1
WEBDB	WEBDB	K1
OPEN ACCESS	OPEN ACCESS	L1
멀티미디어자료	멀티미디어 자료	M1

4.2.2 자료유형별 메타필드 설계

여기에서는 일반도서에서부터 멀티미디어자료까지 총 14개의 세부자료유형으로 구분하였다. 각 자료의 콘텐츠를 수집하기 위해서는 이에 적합한 메타필드의 개발이 필요하다. 메타필드는 장애인의 특성을 고려하여 최대한 간결하고 명확하게 정보를 제공할 수 있도록 개발하였

다. 메타필드는 기본공동 필수필드로 자료유형코드, 정보유형코드, 자료형태코드, 서비스대상코드, 생애주기별 코드, 장애유형코드를 두었으며, 자료유형별 메타필드의 경우 필수필드와 선택필드로 구분하여 제시하였다. <표 12>는 자료유형별 메타필드 요소를 제시한 것이다.

<표 12> 장애인 분야 자료유형에 따른 메타필드

자료유형	구분	세부유형필드
기본공동 필수필드		자료유형코드, 정보유형코드, 자료형태코드, 서비스대상코드, 생애주기별코드, 장애유형코드
일반도서	일반도서	필수 자료명, 저자, 발행년, 발행기관
	선택	URL, 자료소개, 등록번호(ISBN), 총서사항
학술지/학술논문	학술지	필수 학술지명, 저자, 학회명
		선택 URL, 등록번호(ISBN), 저널소개
	학술논문	필수 논문명, 저자, 권호정보, 학술지명, 발행년
		선택 URL, 등록번호(ISBN), 자료소개
학위논문	학위논문	필수 논문명, 저자, 학위종류, 수여기관, 발행년
	선택	URL, 원문유무, 자료소개
참고자료	참고자료	필수 자료명, 저자, 발행년, 출판사
	선택	URL, 등록번호(ISBN), 자료소개
보고서/회의자료	연구보고서	필수 보고서명, 저자, 발행년, 발행기관
		선택 URL, 발간등록번호, 자료소개
	회의/세미나자료	필수 발표주제, 발표자, 회의명, 회의일시, 발행년, 주관
		선택 URL, 시간, 장소
통계자료	통계자료	필수 자료명, 출판사, 발행년
	선택	URL, 발간등록번호, 자료소개
법률자료	법률자료	필수 자료명(법률명), URL
	선택	-
웹정보	웹정보	필수 자료명(사이트명), URL, 사이트소개
	선택	발행기관(운영기관)
관련사이트	관련사이트	필수 관련사이트명, 기관유형코드, 관련사이트소개, URL
	선택	-
WEB DB	WEB DB	필수 DB명, DB소개, URL
	선택	원문정보
OPEN ACCESS	OPEN ACCESS	필수 자료명, 발행년, 저자, 자료소개, URL
	선택	운영기관
멀티미디어	멀티미디어	필수 자료명, 원작, 상영연도, 감독
	선택	URL, 출연자, 각본, 자료소개

4.3 정보유형 및 세부유형 설계

장애인 정보유형의 경우 대분류, 중분류, 세부 정보유형의 분류로 구성하였으며, 대분류의 경우 앞의 <표 4>와 같이 총 7개 정보유형으로 구분하였다. 대분류로 구분된 정보유형은 분류의 편의를 위해 정보유형코드를 부여하였으며, 대분류 정보유형코드를 기준으로 하위분류유형코드를 제시하였다. 정보유형코드는 중분류까지 제시하였다.

4.3.1 정보유형 중분류

장애인 주제가이드 서비스의 정보유형의 경우 총 7개의 대분류를 중심으로 하위로 53개의 중분류를 제시하였다. 제안된 중분류는 선행연구 및 각종 장애인 정보서비스 기관의 분류를 참조하였다. 또한 이용자 설문을 통해 정보의 중요성 및 용이성을 기반으로 삭제 및 추가하였으며, 전문가 자문을 통해 최종 확정하였다.

(1) 고용정보

고용정보는 장애인에게 있어 가장 중요하면서도 찾기 어려운 정보로 파악되었다. 고용정보의 중분류는 고용일반, 구인구직정보, 창업정보, 직업

<표 13> 고용정보 하부유형 및 유형코드

	정보유형	코드
고용 정보	고용일반	JOB00
	구인구직정보	JOB01
	창업정보	JOB02
	직업훈련정보	JOB03
	직업평가정보	JOB04
	직업재활시설정보	JOB05
	자립생활정보	JOB06

훈련정보, 직업평가정보, 직업재활시설정보, 자립 생활정보로 총 7개 하위분류로 이루어졌으며 정보유형코드는 JOB00~JOB06이다.

(2) 의료정보

의료정보는 고용정보 다음으로 중요성을 가지는 정보유형으로 의료일반을 시작으로 의료 기관정보, 의료보험정보, 장애인등록 및 판정정보, 정신보건시설정보, 장애사례정보, 장애재활 정보, 장애치료요법정보 등 총 8개 정보유형으로 구분하였다. 장애인 등록 및 판정정보의 경우 설문조사 시 별도의 정보유형을 분류하였으나 자료의 체계 및 양 등을 고려하여 장애인판 정정보와 통합하였다. 장애재활정보 및 장애치 료요법정보의 경우 제공되는 자료의 중요도 및 정보자료의 양을 고려하여 별도로 정보유형화 하였다.

<표 14> 의료정보 하부유형 및 유형코드

	정보유형	코드
의료 정보	의료일반	MED00
	의료기관정보	MED01
	의료보험정보	MED02
	장애인등록 및 판정정보	MED03
	정신보건시설정보	MED05
	장애사례정보	MED06
	장애재활정보	MED07
	장애치료요법정보	MED08

(3) 교육정보

교육정보는 장애아동의 부모를 대상으로 하여 장애아동 양육을 지원할 수 있는 정보와 장애인 본인을 대상으로 자기학습을 지원할 수 있는 정보를 제공한다. 총 7개의 정보유형으로

교육일반, 장애아동정보, 보육정보, 교육콘텐츠 정보, 교육기관정보, 자격증정보, 커리큘럼정보로 구분하였다.

〈표 15〉 교육정보 하부유형 및 유형코드

정보유형		코드
교육 정보	교육일반	EDU00
	장애아동정보	EDU01
	보육정보	EDU02
	교육콘텐츠정보	EDU03
	교육기관정보	EDU04
	자격증정보	EDU05
	커리큘럼정보	EDU06

(4) 복지정보

복지정보는 WEL00~WEL08로 총 8개 정보유형으로 구분하였다. 복지일반, 소득보장정보, 장애인공적부조정보, 장애인인권정보, 장애차별정보, 여성장애인정보, 세계혜택 및 공공요금감면정보, 복지관정보 등으로 구성하였다. 초기 세계혜택정보와 공공요금감면정보의 경우 별도의 정보유형으로 구분하였으나, 자료의 수집과 함께 확인된 자료의 양을 고려하여 통합하여 하나의 정보유형으로 구성하였다.

〈표 16〉 복지정보 하부유형 및 유형코드

정보유형		코드
복지 정보	복지일반	WEL00
	소득보장정보	WEL01
	장애인공적부조정보	WEL02
	장애인인권정보	WEL03
	장애차별정보	WEL04
	여성장애인정보	WEL05
	세계혜택 및 공공요금 감면정보	WEL06
	복지관정보	WEL08

(5) 생활정보

장애인 생활정보는 총 10개의 중구분으로 생활일반, 이동편의(교통)정보, 활동보조서비스정보, 보조공학·기기정보, 장애인생활시설정보, 장애인생활용품정보, 주거정보, 성관련정보, 결혼정보, 가족정보 등 LIV00~LIV09로 구성되었다. 가족정보의 경우 초기 분류에는 정보유형화되지 않았으나, 보건복지부의 장애인실태조사(2014)에 따르면 장애인 구성원을 포함한 가정이 6.4가구당 1가구로 전체의 16%를 육박하고 있는 현실에서 장애인 구성원과 가족 간 관계에서 야기될 수 있는 문제의 해결을 지원하기 위하여 대한 정보유형을 추가하였다.

〈표 17〉 생활정보 하부유형 및 유형코드

정보유형		코드
생활 정보	생활일반	LIV00
	이동편의(교통)정보	LIV01
	활동보조서비스정보	LIV02
	보조공학·기기정보	LIV03
	장애인생활시설정보	LIV04
	장애인생활용품정보	LIV05
	주거정보	LIV06
	성관련정보	LIV07
	결혼정보	LIV08
가족정보	LIV09	

(6) 문화/여가정보

문화/여가정보의 경우 장애인이 가장 중요성을 낮게 평가한 정보이다. 문화/여가정보유형은 총 5개 정보유형으로 구분하였으며, 문화/여가일반, 문화/체육시설정보, 여행정보, 레포츠, 체육정보, 문화생활정보로 구분하였다. 최초 전시정보와 공연정보유형을 추가하여 7개 정보유형이었으나, 설문조사 결과 전시정보와

공연정보에 대한 정보의 필요성이 낮게 나타났으며 실질적인 정보의 양도 매우 적어 이를 고려하여 문화생활정보로 통합하였다.

〈표 18〉 문화/여가정보 하부유형 및 유형코드

정보유형		코드
문화/ 여가정보	문화/여가일반	CUL00
	문화/체육시설정보	CUL01
	여행정보	CUL02
	레포츠/체육정보	CUL03
	문화생활정보	CUL04

(7) 기타정보

기타정보의 경우 통계정보, 법률/정책정보, 커뮤니티(개인별소통)정보, 장애인 이해, 연구정보, 종교정보, 장애문학정보, 장애기타정보 등 총 8개 정보유형으로 구분하였다. 최종 설정하였던 국제교류정보의 경우 정보의 양을 고려하여 커뮤니티(개인별소통)정보로 통합하였으며, 에티켓정보는 좀 더 포괄적인 개념인 장애인 이해정보로 명칭을 변경하였다. 종교기관에서 발행하는 다양한 장애관련 정보를 위해 종교정보를 추가하였으며, 장애문학의 분류를 위해 장애문학정보를 별도로 추가하였다. 또한 도서관과 장애인에 관련된 정보가 많아 별도의 정보유형을 고려하였으나 정보의 양을 고려해 교육기관정보에 통합하였다. 더불어 웹 접근성에 관련한 다양한 연구가 진행되고 중요성이 상승하여 이에 관련된 정보자료를 묶을 수 있는 별도의 정보유형을 생성하였으나, 구체적인 조사결과 실질적인 내용의 대부분이 장애차별정보

와 매우 밀접하게 관련되어 장애차별정보로 분류하였다.

〈표 19〉 기타정보 하부유형 및 유형코드

정보유형		코드
기타 정보	통계정보	ECT01
	법률/정책정보	ECT03
	커뮤니티(개인별소통)정보	ECT04
	장애인이해정보	ECT05
	연구정보	ECT07
	종교정보	ECT08
	장애문학정보	ECT10
	장애기타정보	ECT99

4.3.2 세부정보유형 분류

여기에서는 7가지 정보유형을 기준으로 53가지의 하위정보유형으로 세분하였으며, 53가지 하위정보유형에 포함될 세부정보유형을 문헌분석을 통해 추출하였다. 문헌분석은 국립중앙도서관에서 제공하고 있는 단행본, 학위논문, 학술논문 중 장애인관련 자료 약 3만 건을 수집하였으며, 수집된 장애 논문을 대상으로 단어추출프로그램(KrKwic)⁵⁾을 통해 출현단어를 클러스터링 하였으며, 같은 개념의 단어를 묶어 약 513여개의 의미단어를 추출하였다. 추출된 각 단어는 53개 하위정보유형에 따라 분류하였으며, 분류된 정보는 전문가 자문을 통해 수정을 거쳐 최종 확정하였다. 최종 확정된 정보유형구분은 7개 대분류, 53개 중분류, 513개 세부정보유형이다. 세부정보유형의 경우 시소러스를 통한 용어 통제는 이루어지지 않아 유사개념의 용어가 중복으로 사용되고 있는 문제

5) KrKwic는 한국어의 내용분석을 위하여 만들어진 프로그램으로 연구자들의 학술적 목적으로 만들어졌음. 박한우 편 (2014). KrKwic을 이용한 한국어 의미 네트워크 분석.

는 존재한다. 하지만 이는 장애인의 특수성과 정보접근에 있어 카테고리 검색이 중심인 주제 가이드 서비스를 고려한 것이다.

7개 대분류 중 첫째인 고용정보는 총 7개 중분류로 이루어져 있으며, 세부정보유형으로는 71개의 세부정보유형을 구분하였다. 의료정보 유형의 경우 8개의 중분류로 구분되었으며, 세부정보유형은 총 94개 의미단위로 구분되어 중분류에 포함하고 있다. 교육정보는 7개 중분류로 이루어져 있으며, 교육일반 17개, 장애아동정보 14개, 보육정보 37개, 교육콘텐츠정보 23개, 교육기관정보 11개, 자격증정보, 커리큘럼정보 등으로 총 104개 세부정보유형으로 구분되었다. 복지정보는 9개 중분류로 구분되었으며, 복지일반 8개, 소득보장정보 6개, 장애인공적부조정보 9개, 장애인인권정보 16개, 장애차별정보 12개, 여성장애인정보 2개, 세제혜택 및 공공요금감면정보 3개, 복지관정보 3개 등 총 59개 세부정보유형으로 구분하였다. 생활정보는 10개의 중분류로 구분하였으며, 생활일반 7개, 이동편의(교통)정보 17개, 활동보조서비스정보 20개, 보조공학/기기정보 20개, 장애인생활시설정보 9개, 장애인생활용품정보 2개, 주거정보 5개, 성관련정보 3개, 결혼정보 3개, 가족정보 39개로 총 113개 세부정보유형을 포함하고 있다. 문화/여가정보의 경우 총 5개 중분류로 구분하였다. 문화/여가일반 1개, 문화/체육시설정보 3개, 여행정보 4개, 레포츠/체육정보 8개, 문화생활정보 7개로 총 23개 세부정보유형을 포함하고 있다. 기타정보유형은 총 8개 정보유형으로 구분되어 있으며 통계정보, 법률/정책정보, 연구정보 등은 1차 자료구분을 포함하고 있어 기타정보유형으로 구분하고 있으며, 커뮤

니티(개인별소통)정보 12개, 장애인 이해정보 16개, 종교정보 3개, 장애문학정보 2개, 장애기타정보 5개로 총 49개 세부정보유형을 포함하고 있다.

5. 결 론

이 연구는 '장애인 분야의 주제가이드 및 서비스 모델의 개발'이라는 연구 목적을 가지고 이용자 맞춤형 서비스를 제공하기 위하여 문헌조사, 사례조사, 이용자 조사를 통해 정보유형을 도출하였고, 도출된 정보유형을 기반으로 하여 주제 가이드 구축 및 정보서비스 전 과정을 제안하였다. 이러한 연구과정에서 다음과 같은 제한점을 발견하였으며, 이러한 제한점은 지속적인 후속연구를 통해 해결방안을 모색해야 할 것이다.

첫째, 현재 장애인 분야 정보자료 제공의 일원화가 필요하다. 장애인 분야 정보자료의 제공은 현재 다양한 측면에서 이루어지고 있다. 정부기관을 중심으로 이루어지고 있는 부분을 포함하여, 장애인협회, 기관, 도서관 등 서비스 창구가 분산되어 있어 이용자들의 경우 정보 접근에 어려움을 가지고 있다. 이에 장애인 분야 정보서비스에 있어 일원화된 창구를 개설하여 장애인을 포함한 관련자들의 다양한 정보요구를 만족시켜야 할 것이다. 이는 국가 장애인 정보서비스 대표기관인 국립장애인도서관이 담당해야 할 것이다.

둘째, 이 연구를 통해 개발된 정보유형 분류체계의 지속적인 개선이다. 이 연구는 7개 분야 53개 정보유형을 토대로 정보서비스를 제안하였다. 또한 단어 의미 분석을 통해 513개 세부유

형을 각 하부정보유형에 맞춰 배열하였으며, 전문가의 의견에 따라 정보유형을 최종적으로 확정하였다. 그럼에도 불구하고 연구개발의 방향에 있어 Bottom-Up 방식이 아닌 Top-Down 방식의 연구 설계로 세부정보유형에 대한 정확한 배열을 담보할 수 없다. 따라서 지속적인 개선연구를 통해 세부정보유형에 대한 재분류가 이루어져야 할 것이며, 현재 2단계로 구분된 분류체계를 세부유형의 3단계까지 확대하여 서비스 할 경우 더욱 정교한 이용자 맞춤형 서비스를 제공할 수 있을 것이다.

셋째, 장애인 정보자원에 대한 체계적이고 지속적인 구축 방안을 마련하여야 한다. 이 연구에서는 이용자 맞춤형 서비스를 위해 정보유형, 장애유형, 생애주기별유형, 서비스대상별유형, 매체형태별유형, 기관유형, 자료유형 등 다양한 방안을 마련하여 제안하였다. 그러나 이 연구의 예산 및 기간의 문제로, 각 유형에 따라 자료를 포괄적으로 수집하는 데에 있어서는 한계를 가지고 있다. 따라서 현재 구축된 정보자료를 기초로, 향후 지속적으로 각 유형에 적합한 자료의 수집이 필수적으로 요구된다.

넷째, 현재 진행된 자료 수집의 경우 연구자가 직접 자료를 수집하여 분류하는 방식으로 진행되었으나, 장애인관련 자료의 방대성을 감안

할 때 이를 효과적으로 수집할 수 있는 진보된 방안의 모색이 필요하다. 이를 위해서는 모든 장애인 분야의 정보자료 수집 및 제공을 위한 시소러스의 개발이 선행되어야 하며, 개발된 장애인 분야 시소러스를 기반으로 웹포털 등을 통해 웹상에 존재하는 다양한 정보자료의 효과적인 수집이 반드시 필요하다.

다섯째, 추가적인 정보자료의 수집의 일환으로 장애인 분야 정보서비스 기관 간 네트워크 형성이 반드시 필요하다. 장애인 정보자료의 경우 웹상에서 많은 정보가 공개되어 제공되고 있지만 핵심정보의 경우 웹상에서 제공하기 보다는 각 기관별로 별도로 제공하는 경우가 빈번히 발생한다. 특히, 장애사례정보와 같은 경우 장애인의 치료 및 재활에 있어 매우 중요한 정보이지만, 대부분의 정보가 각 기관별로 별도로 관리되고 있으며, 개인정보보호와 함께 중요정보로 분류하여 정보의 제공에 매우 소극적인 상황이다. 이러한 정보의 효과적인 제공은 기관별 협력네트워크의 구축으로만 해결할 수 있다. 주제가이드의 구축과 더불어 각 기관 간 네트워크의 확립이 무엇보다 필요하며, 각 기관별로 협력을 통해 제공받은 양질의 정보는 국립장애인도서관 주제가이드 서비스를 통한 통합 서비스에서 제공할 수 있을 것이다.

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] 김민철, 이지연. 2013. 장애인분야 웹정보 이용행태에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 30(2): 169-188.

- [4] 나혜숙. 2009. 『장애인복지론』. 서울: 중앙경제.
- [5] 문선화 외. 2005. 『장애인복지론』. 파주: 양서원.
- [6] 변용찬. 2009. 『2008 장애인사례조사』. 서울: 한국보건사회연구원.
- [7] 신윤희 외. 2008. 장애인 콘텐츠 동향 및 욕구조사에 따른 콘텐츠 발전방향에 관한 연구. 『특수교육 재활과학연구』, 47(3): 369-396.
- [8] 오선경, 이지연. 2011. 시각장애인의 공공도서관 비이용 요인에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(3): 141-162.
- [9] 윤정옥. 2011. 장애인 정보포털에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(3): 27-47.
- [10] 이영숙. 2007. 장애인정보격차에 관한 소고. 『한국문헌정보학회지』, 41(4): 69-91.
- [11] 이원경, 서은경. 2012. 장애인 이용자를 위한 공공도서관 웹사이트의 접근성 확장에 관한연구. 『제19회 한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 2012년 8월 16일, 서울: 한성대학교: 33-36.
- [12] 이정연. 2010. 유럽국가의 장애인 도서관서비스 정책에 관한 질적 연구. 『정보관리학회지』, 27(3): 147-168.
- [13] 이준우, 박종미. 2009. 청각장애인의 지식정보서비스 이용 욕구와 사회복지실천 과제. 『재활복지』, 13(2): 257-285.
- [14] 장덕현, 임신영. 2005. 지체장애인의 정보소의 양상에 대한 문화기술적 연구. 『한국비블리아학회지』, 16(2): 89-108.
- [15] 장보성, 서만덕, 남영준. 2012. 우리나라 도서관의 장애인서비스에 관한 분석 연구. 『한국비블리아학회지』, 23(2): 87-107.
- [16] 정재영, 정혜미. 2010. 장애인 이용자의 요구분석을 통한 대학도서관 서비스 개선방안에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 41(2): 189-207.
- [17] 조주은. 2003. 장애인의 정보접근성: 장애 유형과 정도를 중심으로. 『한국인구학』, 26(2): 147-173.
- [18] 최윤영, 이경준. 2010. 『장애인복지론』. 서울: 학지사.
- [19] 표윤희. 2014. 도서관 장애인 서비스 실태 및 활성화 방안에 대한 도서관 장애인 서비스 담당 사서의 인식 조사. 『특수교육』, 13(2): 239-268.
- [20] 홍현진 외. 2015. 한국근대문학 주제가이드에 대한 이용자 인식 조사. 『한국도서관·정보학회지』, 46(3): 381-405.
- [21] Childers, T. 1975. *The Information-Poor in America*. Metuchen, N.J.: The Scarecrow Press, Inc.
- [22] LISU, Loughborough University. 2004. *Libportal project: Access to Library Provided Resources*. Loughborough: Loughborough University.
- [23] Owen, D. 2007. "Sharing a Vision to Improve Library Service for Visually Impaired People on the United Kingdom." *Library Trends*, 55(4): 809-829.

- [24] Reed, B. and Gibbons, S. 2004. "Students, Librarians, and Subject Guides: Improving a Poor Rate of Return." *Libraries and the Academy*, 4(1): 123-130.
- [25] Stevens, C. H. et al. 1973. "Library Pathfinders: a New Possibility for Cooperative Reference Service." *College and Research Libraries*, 31(4): 40-46.
- [26] 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.
- [27] Ustun, T. B. et. al. 2003. "The International Classification of Functioning, Disability and Health: A New Tool for Understanding Disability and Health." *Disability and Rehabilitation*, 25(11-12): 565-571.
- [28] WHO. 1980. *ICIDH: International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps*. Geneva: WHO.
- [29] WHO. 1997. *ICIDH-2: International Classification of Functioning, Disability, and Health*. Geneva: WHO.

• 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] 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.
- [4] Nah, Hei-Suk. 2009. *Social Welfare for the Disabled*. Seoul: Elabor.
- [5] Moon, Sun-Wha et al. 2005. *Social Welfare for the Disabled*. Paju: Yswpub.
- [6] Byun, Yong-Chan. 2009. *2008 A Case Study on the Disabled*. Seoul: Korea Institute for Health and Social Affairs.
- [7] Shin, Yun Hee et al. 2008. "The Study on Direction of the Web Contents' Development according to Trends and Needs of Web Contents for People with Disabilities." *Journal of Special Education & Rehabilitation Science*, 47(3): 369-396.
- [8] Oh, Seon-Kyung and Lee, Jee-Yeon. 2011. "A Study on the Non-Use Factors of the Visually

- Disabled in Public Libraries.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(3): 141-162.
- [9] 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.
- [10] Lee, Young-Sook. 2007. “A Study on an Information Gap for People with Disabilities.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 41(4): 69-91.
- [11] 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 16, 2012, Seoul: Hansung University: 33-36.
- [12] 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.
- [13] Lee, Jun Woo and Park, Jong Mie 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.
- [14] Chang, Duk-Hun and Lim, Shin-Young. 2005. “How the Disabled Suffer from Information Alienation: An Ethnography.” *Journal of the Korean Biblia Society or Library and Information Science*, 16(2): 89-108.
- [15] 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.
- [16] Chung, Jae-Young and Jeong, Hye-Mi. 2010. “Improvement Plan for Library Services Through the Disabled Users’ Needs Analysis in University Library.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 41(2): 189-207.
- [17] Cho, Joo Eun. 2003. “Information Accessibility of People with Disabilities: Types and Degrees of Disability.” *Korea Journal of Population Studies*, 26(2): 147-173.
- [18] Choi, Yun Young and Lee, Kyoungjun. 2010. *Social Welfare for the Disabled*. Seoul: Hakjisa Corp.
- [19] 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.
- [20] Hong, Hyun-Jin et al. 2015. “A Research on User’s Awareness of Subject Guide of Korean Modern Literature.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 46(3): 381-405.

[부록 1] 국내 주요 기관별 정보서비스 비교 평가

[상 ●, 중 ◎, 하 ○, 미제공 ×]

구 분	정부기관			도서관			장애인 언론			장애인 협회·단체			일반포털			
	복지로	장애인 복지	중앙장애아동발달지원센터	국립장애인도서관	한국점자도서관	온소리	에인블뉴스	장애인신문	함께걸음	에인블인포	고용개발원	한국장애인재활협회	네이버	다음	구글	
기본 정보	장애아동정보	◎	●	×	●	×	×	●	●	●	◎	●	×	◎	●	●
	보육정보	●	●	●	●	×	×	●	○	●	●	×	×	○	●	○
	장애인등록정보	●	●	●	×	×	◎	×	×	×	×	×	○	●	◎	
	장애인관정정보	●	●	◎	×	×	◎	×	×	×	×	×	◎	●	◎	
	장애사례정보	×	×	○	×	×	×	●	●	●	×	×	×	○	●	
	의료기관정보	○	●	×	×	×	×	○	○	◎	○	×	×	●	●	●
	의료보험정보	●	●	●	×	×	×	●	◎	○	●	×	◎	○	●	●
	복지관정보	●	●	●	●	×	×	×	●	×	●	×	●	●	●	●
	정신보건시설정보	×	●	●	◎	×	×	×	×	×	◎	×	●	●	●	●
	이동편의(교통)정보	○	●	×	×	×	×	◎	◎	◎	●	●	×	◎	◎	◎
	활동보조서비스정보	◎	●	●	×	×	×	●	◎	◎	●	×	×	◎	○	◎
	보조공학·기기정보	◎	●	●	●	×	×	●	×	×	○	×	×	◎	●	●
	장애인생활시설정보	○	●	●	●	×	×	◎	◎	×	●	×	●	●	●	●
	장애인생활용품정보	×	◎	○	◎	×	×	×	○	◎	○	×	×	◎	◎	◎
	주거정보	●	●	●	×	×	×	●	○	◎	○	●	◎	◎	○	●
성관련정보	●	×	×	●	×	×	○	●	×	●	×	×	●	●	●	
결혼정보	×	×	×	×	×	×	×	×	×	●	×	×	○	○	◎	
교육 직업 정보	교육콘텐츠정보	◎	◎	◎	●	×	○	●	●	●	●	×	○	●	◎	
	교육기관정보	●	×	×	◎	×	×	×	●	×	●	×	●	●	●	
	자격증정보	×	×	×	×	×	×	×	◎	×	×	×	●	●	◎	
	구인구직정보	●	●	●	×	×	×	●	●	●	×	×	●	●	●	
	창업정보	●	●	×	×	×	×	○	◎	○	●	×	×	●	●	
	직업훈련정보	●	●	×	×	×	×	×	○	○	●	×	×	●	●	◎
	직업평가정보	●	●	×	×	×	×	×	○	◎	○	●	×	●	●	●
	직업재활시설정보	●	●	●	○	×	×	×	◎	×	×	×	●	●	●	●
	자립생활정보	×	●	◎	×	×	×	●	●	●	●	×	×	◎	○	●
여가 문화 정보	문화/체육시설정보	×	●	×	○	×	×	○	○	○	×	×	×	◎	◎	◎
	여행정보	×	●	×	×	×	×	×	○	◎	×	×	×	●	●	●
	레포츠, 체육정보	×	○	×	×	×	×	◎	◎	●	×	×	×	●	●	●
	문화생활정보	×	●	◎	×	×	×	◎	◎	●	●	×	×	●	●	●
복지 정보	전시정보	×	×	×	×	×	×	◎	●	×	×	×	×	●	●	●
	공연정보	×	×	×	×	×	×	◎	●	×	×	×	×	●	●	●
	소독보장정보	○	●	●	×	×	×	×	×	×	●	○	◎	●	○	●
	장애인연금정보	●	●	●	×	×	×	◎	○	●	◎	○	○	●	○	●
	장애인인권정보	○	×	●	×	×	×	●	●	●	●	◎	●	●	●	●
	장애차별정보	×	◎	●	×	×	×	●	●	●	●	◎	◎	●	●	●
	여성장애인정보	◎	●	×	○	×	×	●	●	●	●	○	○	●	●	◎
	세계혜택정보	×	●	●	×	×	×	◎	◎	◎	○	○	○	●	●	●
기타 정보	공공요금감면	●	●	●	×	×	×	◎	○	◎	○	○	○	●	●	●
	통계정보	×	×	●	●	×	×	◎	◎	○	●	○	●	●	●	●
	연구정보	×	×	×	●	×	×	×	×	×	●	●	●	●	○	●
	장애학·장애역사정보	×	×	×	●	◎	×	○	×	◎	●	×	◎	●	○	◎
	국제교류정보	×	×	×	×	×	×	●	●	●	×	◎	◎	●	◎	◎
	법률정보	◎	●	●	●	×	×	●	◎	◎	◎	◎	◎	●	●	●
기타 정보	커뮤니티(개인별소통)정보	×	◎	×	×	◎	●	×	●	●	●	○	×	○	○	
	장애에티켓정보	×	●	×	×	×	●	●	◎	×	○	×	◎	◎	●	

[부록 2] 국외 주요 기관별 정보서비스 비교 평가

[상 ●, 중 ◎, 하 ○, 미제공 ×]

구 분	정부기관(협회)		도서관		장애인 협회·단체		
	RNIB	CNIB	미국의회 도서관 NLS	덴마크국립 시각장애인 도서관	Greenwich Association of Disabled People's Centre for Independent Living	Care Quality Commission	National Disability Authority
기본 정보	장애아동정보	◎	◎	×	◎	○	×
	보육정보	◎	○	×	×	○	×
	장애인등록정보	●	●	×	×	◎	●
	장애인판정정보	●	●	×	×	○	●
	장애사례정보	◎	●	×	×	○	○
	의료기관정보	◎	○	×	×	◎	○
	의료보험정보	◎	○	×	×	○	●
	복지관정보	●	◎	×	×	○	◎
	정신보건시설정보	◎	◎	×	×	◎	◎
	이동편의(교통) 정보	◎	◎	×	×	◎	◎
	활동보조서비스정보	◎	●	◎	◎	◎	◎
	보조공학·기기정보	◎	●	◎	◎	◎	◎
	장애인생활시설정보	◎	●	×	×	○	◎
	장애인생활용품정보	◎	●	×	×	○	○
주거정보	◎	●	×	×	◎	○	
성관련정보	×	×	×	×	×	×	
결혼정보	×	×	×	×	×	×	
교육 직업 정보	교육콘텐츠정보	●	◎	◎	◎	●	○
	교육기관정보	◎	◎	◎	×	◎	○
	자격증정보	○	○	×	×	○	○
	구인구직정보	●	◎	×	×	◎	○
	창업정보	◎	◎	×	×	○	○
	직업훈련정보	◎	○	×	×	◎	◎
	직업평가정보	◎	○	×	×	◎	○
	직업재활시설정보	●	○	×	×	◎	○
자립생활정보	●	●	×	×	◎	◎	
여가 문화 정보	문화/체육시설정보	◎	◎	×	×	○	×
	여행정보	◎	◎	×	×	○	×
	레포츠, 체육정보	◎	◎	×	×	◎	×
	문화생활정보	◎	●	×	×	○	×
	전시정보	◎	◎	◎	×	○	×
공연정보	◎	◎	◎	×	○	×	
복지 정보	소득보장정보	●	●	×	×	○	●
	장애인연금정보	●	●	×	×	○	●
	장애인인권정보	●	◎	×	×	○	●
	장애차별정보	●	◎	×	×	○	●
	여성장애인정보	×	×	◎	×	×	×
	세계혜택정보	○	◎	○	×	○	●
공공요금감면	○	◎	○	×	○	●	
기타 정보	통계정보	◎	○	×	◎	○	○
	연구정보	●	●	×	◎	○	○
	장애학·장애역사정보	○	○	×	○	○	○
	국제교류정보	◎	◎	◎	○	○	○
	법률정보	●	◎	●	○	○	◎
커뮤니티(개인별소통) 정보	○	●	◎	○	◎	◎	
장애에티켓정보	○	●	×	○	○	○	