

북합문화예술센터 장애인 정보서비스에 대한 연구

A Study on the Information Services for People with Disabilities in the Culture and Art Complex

곽 철 완(Chul-Wan Kwak)*

김 호 연(Ho Yeon Kim)**

목 차

- | | |
|------------------------|---------------|
| 1. 서 론 | 4.2 홈페이지 정보 |
| 2. 북합문화예술센터 장애인 서비스 사례 | 4.3 안내 데스크 |
| 3. 조사 방법 및 결과 | 4.4 오리엔테이션 장소 |
| 4. 장애인 정보서비스 | 4.5 정보검색 장소 |
| 4.1 정보서비스 모델 | 5. 결론 및 제언 |

초 록

본 연구는 최근에 북합문화예술센터가 증가하면서 방문자에 대한 정보서비스 필요성이 증대하고 있는 상황에서 장애인을 위한 정보서비스 방안을 제시하기 위해 수행되었다. 지체, 청각, 시각 장애인을 대상으로 집단면담법을 이용하여 북합문화예술센터에서 제공되어야 할 장애인 정보서비스에 대해 파악하였다. 조사 결과는 홈페이지 정보, 안내 데스크, 오리엔테이션 장소, 정보검색 장소로 구분하여 지체, 시각, 청각 장애인을 위한 서비스를 제시하였다. 안내 데스크에서는 시각 및 청각 장애인을 위한 적극적인 서비스와 지체장애인을 위한 편의시설이 논의되었다. 오리엔테이션 공간에서는 시각 및 청각 장애인을 위한 기기 설치와 지체 장애인을 위한 좌석 위치를 제시하였다. 제언으로 북합문화예술센터에서 장애유형별 정보 탐색 행태에 대한 세부적인 연구의 필요성을 제시하였다.

ABSTRACT

The purpose of this study was to propose information services for people with disabilities in the culture and art complex. As a research method, group interviews were conducted. Data were collected from three different groups of people with physical disabilities, hearing impairments, and visual impairments in order to investigate specific information services for these groups of people. The results of the information services needed were indicated, based on four sections: the center web pages, information desk, orientation area, and information search area. Specifically, the results showed that more active supports would be provided at the information desks for people with hearing impairments and visual impairments as well as facilities for people with physical disabilities. In the orientation area, special equipment would be provided for people with hearing impairments and visual impairments, and exclusive seats for wheelchair users. For further studies, a detailed research about the information behavior for visitors with disabilities in the culture and art complex would be needed.

키워드: 장애인서비스, 북합문화예술센터, 시각장애인, 청각장애인, 지체장애인

Special Services for People with Disabilities, Culture and Art Complex, Visual Impairments, Hearing Impairments, Physical Disabilities

* 강남대학교 문헌정보학과 교수(ckwak@kangnam.ac.kr) (제1저자)

** 강남대학교 중등특수교육과 교수(hykim@kangnam.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자: 2012년 1월 13일 최초심사일자: 2012년 1월 17일 게재확정일자: 2012년 2월 20일
한국문헌정보학회지, 46(1): 241-261, 2012. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2012.46.1.241]

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

최근 국내외에서 복합문화예술센터 건립이 확대되고 있다. 복합문화예술센터는 한 공간에서 전시, 공연, 도서관, 교육 등이 복합적으로 이루어지는 공간으로 방문자는 한 곳에서 다양한 문화적인 욕구를 충족시킬 수 있다. 과거 문화예술 공간은 각각 독립적으로 존재하여, 공연을 보기 위해서는 공연장을 찾고, 전시를 보기 위해서는 전시장을 찾았기 때문에 통합적인 정보서비스 개념이 없었다. 하지만 최근 다양한 복합문화예술센터의 확산은 복합문화예술센터에 대한 체계적인 정보 안내를 요구하고 있다.

복합문화예술센터 방문자들의 정보 요구 증가는 이들을 위한 체계적인 정보서비스 필요성을 인식하게 되었으며, 미국을 비롯한 주요 문화 선진국에서는 방문자에 대한 통합적인 서비스 일환으로 방문자서비스센터를 설치하여 방문자에 대한 정보서비스를 실시하고 있다. 방문자서비스센터에서는 방문자들을 위해 복합문화예술센터에서 진행되고 있는 다양한 전시 또는 공연 등에 대한 정보를 안내하거나, 도서관 시설 및 문화예술 관련 교육에 대한 정보를 소개하고 있다. 또한 복합문화예술센터의 투어 프로그램을 만들어 센터 내 건물에 대해 역사적인 사실을 비롯한 특징에 대해 자세한 소개를 하고 있다.

이러한 방문자서비스센터에 이루어지는 다양한 정보서비스 활동은 새로운 연구 영역으로 학계의 관심이 증가되고 있으나, 이 분야의 선두 주자인 미국에서도 이 연구가 특정 학문 영

역에 포함되지 않고 있는 상황이다. 이러한 상황에서 복합문화예술센터에 대한 다양한 정보 제공의 관점에서 본다면, 분명 문헌정보학 연구 영역이라 볼 수 있으며, 문헌정보학계에서 관심을 가져야 할 분야이다.

복합문화예술센터의 방문자서비스센터에서 방문자에 대한 정보서비스 중, 장애인을 위한 서비스는 평등한 문화예술의 향유 차원에 중요한 분야이다. 방문자서비스센터의 정보서비스 활동은 비장애인 및 장애인 구분 없이 동시에 수행하여야 할 활동이며, 장애인을 위한 서비스는 비장애인과 다른 방법으로 제공되어야 한다. 이러한 필요성에 근거하여 본 연구는 복합문화예술센터에서 장애인에 대한 정보서비스 방안을 제시하는데 그 목적이 있다.

1.2 선행연구

복합문화예술센터에 대한 장애인 서비스에 대한 직접적인 연구는 발표되지 않았지만, 일반적인 서비스에 대한 연구는 수행되었다. 문화체육관광부에서 추후 개관할 '아시아문화전당'의 방문자서비스센터에 대한 연구보고서를 발표하였는데(문화체육관광부 2011) 이 보고서에는 세계 주요 복합문화예술센터의 방문자서비스에 대한 내용과 '아시아문화전당'의 방문자서비스에 대한 세부적인 프로그램을 포함하고 있다.

또한 복합문화예술센터가 아닌 개개 전시관 혹은 공연장 관람자에 대한 연구는 다양하게 이루어졌다. 김선정(2011)은 무용 공연장에서 제공하는 서비스가 공연장에 대해 만족감을 증가시키고 재관람에 영향을 미치는 연구를 수행하였다. 연구 결과 공연장의 서비스 품질과 만

족감과 연관성을 발견하였는데, 공연장을 찾는 것에 대한 만족, 공연 프로그램에 대한 만족, 공연 시설에 대한 만족, 부대시설에 대한 만족 등을 요인분석기법을 이용하여 조사하였다. 이와 유사하게 김선미(2008)는 연극 분야에서 연극 관람의 만족도와 다시 관람 가능성의 연관성에 대한 연구를 수행하였다. 관람한 작품에 대한 만족도, 연극 공연장에 대한 만족도, 관람 비용에 대한 만족도, 고객 서비스에 대한 만족도, 배우 및 연출자에 대한 만족도 등을 조사하였는데, 작품 내용이 재관람에 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 공연장 관람객에 대한 연구와 마찬가지로 전시장의 관람객에 대한 연구도 수행되었다. 변지영(2006)은 미술관 관람객 확보를 위해 관람객을 조사하였다. 이러한 연구들은 전시관이나 공연장의 특성을 반영하는 연구로 본 연구의 주제와는 차이가 있다. 하지만, 복합문화예술센터의 방문자에 대한 서비스에서 고려해야 할 요인으로 서비스, 시설, 작품, 비용, 관련 정보 등이 영향을 미친다고 볼 수 있다.

도서관 분야의 장애인 연구는 장애인 서비스 방법에 초점을 맞추고 있다. 강숙희(2011)는 장애인을 지체장애인, 청각장애인, 시각장애인, 정신장애인으로 구분하여 이들에게 적합한 공공도서관 서비스 방향을 제시하였다. 장애인에 대한 서비스를 크게 온라인 서비스와 도서관내 서비스로 구분하여 유형별 특성을 반영하여 가능한 서비스를 나열하였다. 대학도서관의 장애인 서비스에 대한 연구도 있는데, 정재영(2009)은 대학도서관에서 서비스, 장비, 시설로 구분하여 장애인을 위한 서비스를 분석하고 장애인을 위해 서비스, 정보, 장비 및 시설의 연결을 통한

서비스 모델을 제시하였다. 또한 대학도서관의 장애인 서비스를 위해 장애인 이용자 요구분석을 실시한 연구도 있다. 정재영과 정혜미(2010)는 시각장애인, 청각장애인, 지체장애인의 면담을 통하여 장애인 서비스 개선 방안을 조사하였다. 연구 결과 장애인 이용자의 의견을 반영한 시설이나 서비스가 필요하며, 장애인을 위한 별도 공간, 전담 직원 확보, 장애인을 위한 서비스 교육 등의 필요성을 강조하였다.

2. 복합문화예술센터 장애인 서비스 사례

2.1 국내 사례

2.1.1 세종문화회관

세종문화회관은 서울 중심부에 위치한 대표적인 복합문화예술기관으로 세종 대극장, 세종 M시어터, 세종 체임버홀, 미술관본관, 광화랑, 세종 예술아카데미, 예술동 등으로 구성되어 있다. 방문자를 위한 서비스 공간은 세종문화회관 외부에 위치하며 주변의 문화예술기관과 통합하여 '세종벨트'를 운영하면서 방문자를 위한 서비스를 제공하고 있다.

주요 방문자 서비스는 세종벨트를 통해 세종문화회관 및 주변의 다른 문화기관의 티켓 판매와 문화기관에 대한 정보안내를 하고 있다. 장애인을 위한 서비스로 시각장애인용 점자촉지도, 장애인 통로에 점자블록, 휠체어 리프트 시설 등을 운영하며 시각장애인을 위해 건물 안으로 안내하는 찾아가는 서비스인 '해피콜 서비스'를 제공하고 있다(세종문화회관 2011).

2.1.2 예술의 전당

예술의 전당은 서울 강남에 위치해 있으며, 오페라하우스, 음악당, 한가람미술관, 한가람 디자인미술관, 서울서예박물관, 신세계스퀘어 야외무대와 예술 아카데미를 운영하고 있다. 예술의 전당 입구에 '비타민스테이션'이란 방문자 서비스 공간을 운영하고 있으며, 이곳에서 예술에 전당에 관한 안내, 티켓팅 뿐만 아니라 휴식을 위한 공간을 운영하고 있다.

주요 방문자 서비스는 예술의 전당 투어 및 사이버 투어 프로그램 운영, 외국인을 위한 영어, 중국어, 일본어 홈페이지 운영 등이 있다. 장애인을 위한 서비스로는 휠체어 리프트 운영, 휠체어 좌석 등을 갖추고 있다(예술의전당 2011).

2.1.3 고양 아람누리

아람누리는 경기도 고양시에 위치해 있으며, 아람극장, 아람음악당, 새라새극장, 노루목야외극장, 아람미술관, 아람누리도서관으로 구성되어 있다. 아람누리는 방문자서비스를 위한 별도의 공간이 없으며, 기본적인 위치 안내서비스와 홈페이지를 통해 관련 정보를 제공하고 있다.

주요 방문자 서비스는 아람극장, 새라새극장, 음악당에 대한 일반인 및 전문가 투어프로그램이 별도로 운영되고 있으며, 홈페이지를 통해 공연 및 전시 안내가 이루어지고 있다. 장애인을 위해 홈페이지에 공연 및 전시 관람을 위한 편의시설을 안내하고 있다(고양문화재단 2011).

2.1.4 국립중앙박물관

전시 위주의 복합문화예술기관으로 상설전시관, 어린이박물관, 극장, 도서관, 교육관 등이 운영되고 있다. 방문자 안내데스크를 운영하며

일반인, 장애인, 외국인을 위한 전시 설명 프로그램이 운영되고 있으며, 쇼핑 및 카페 공간 등 다양한 휴식 공간을 운영하고 있다.

주요 방문자 서비스로 장애인을 위한 PMP 대여, 휴대전화 전시안내, 장애인용 휠체어 제공, 수화통역 전시해설 등이 있다. 홈페이지에 장애인 서비스를 별도로 구분하지 않고 일반 서비스 안내에 장애인을 위한 서비스를 포함시켜 제공하고 있다.

2.2 국외 사례

2.2.1 미국 링컨센터

링컨센터(Lincoln Center)는 뉴욕의 대표적인 복합문화예술센터로 다양한 극장, 음악당, 오페라하우스, 전시관, 도서관, 줄리어드 음대 등으로 구성되어 있다. 2009년부터 방문자센터를 운영하고 있으며, 이곳에서 링컨센터 가이드 투어, 공연매표소, 카페 등을 운영하고 있다.

주요 방문자 서비스는 링컨센터에 대한 전반적인 안내정보 제공과 뉴욕시의 관광지 정보를 안내해 주고 있다. 장애인을 위해 대활자 자료, 보청기, 시각장애인용 지도 등을 제공하고 있다(Lincoln Center for the Performing Arts 2011).

2.2.2 메트로폴리탄 박물관

메트로폴리탄 박물관(Metropolitan Museum of Art)은 뉴욕의 대표적인 박물관으로 어린이 및 청소년 교육프로그램 운영을 강조하고 있다. 방문자를 위해 박물관 로비에 정보안내데스크를 운영하여 박물관 정보 외에 뉴욕시에 대한 다양한 정보를 제공하고 있으며, 박물관 내부에 방문자 휴식을 위한 아트리움을 운영하고 있다.

방문자 서비스 프로그램으로 그룹 방문자를 위해 그룹 유형별로 다양한 프로그램을 운영하고 있으며, '갤러리 대화'는 대표적인 프로그램으로 전시물에 대한 안내 및 해설을 포함하고 있다. 장애인을 위한 프로그램으로 청각장애인을 위해 FM 보조장치를 대여, 오디오 가이드 제공, 수화통역 제공 등이 있다. 시각장애인을 위해 오디오 가이드를 비롯하여 이집트 전시물을 손으로 느낄 수 있는 프로그램을 운영하고 있다. 또한 지체장애인을 위해 박물관 입구부터 안내하고 있다.

2.2.3 스미스소니언

스미스소니언(Smithsonian)은 미국 워싱턴 DC에 위치하며 19개의 박물관과 갤러리로 구성된 복합문화예술센터이다. The Castle이라는 방문자센터를 운영하고 있으며, 스미스소니언에 대한 오리엔테이션을 제공하고 있다. 특히 웹

페이지를 통해 방문자를 위한 다양한 정보를 제공하고 있다.

방문자를 위한 프로그램으로 박물관별 하이 라이트 투어와 도슨트 투어를 제공하고 있으며, 각 건물에서는 지체장애인들이 쉽게 접근할 수 있는 시설을 갖추고 있으며, 시각장애인을 위한 투어 프로그램과 청각장애인을 위한 수화통역을 제공하는 투어 프로그램을 제공하고 있다.

2.2.4 사우스뱅크 센터

사우스뱅크 센터(Southbank Centre)는 영국 런던에서 가장 오래된 복합문화예술센터로 공연장, 전시장, 도서관 및 부대시설로 구성되어 있다. 방문자에 대한 서비스는 웹 페이지를 통해서 다양하게 제공하고 있다. 공연 및 전시에 관한 정보를 제공하고 있으며, 전시프로그램은 유튜브를 통해 비디오로 소개하고 있다. 방문자를 위해 지하철 역에서 센터에 오는 길을 사

〈표 1〉 기관 홈페이지에서 제공하는 장애인 서비스 정보

	방문자센터 운영	지체장애이용 서비스	청각장애이용 서비스	시각장애이용 서비스	기타
세종문화회관	○	- 점자블록 - 휠체어 리프트		- 점자촉지도 - 해피콜 서비스	
예술의 전당	○	- 휠체어 리프트 - 휠체어 좌석			
고양 아람누리	×	- 돌보미 운영 - 휠체어 좌석			
국립중앙 박물관	○	- 휠체어 제공	- 수화 통역 - PMP 대여		- MP3 대여
링크센터	○		- 보청기	- 대환자 자료 - 시각장애이용 지도	
메트로폴리탄 박물관	○	- 도우미 안내	- FM 보조장치 - 수화 통역	- 오디오 가이드 - 전시물 만지는 프로그램	
스미스소니언	○	- 접근 시설	- 수화 통역	- 투어 프로그램	
사우스뱅크 센터	×		- 수화 통역 - 동시 자막	- 오디오 해설	

진 지도를 통해서 안내하고 있다. 장애인 서비스로 수화통역(BSL interpreted), 동시 자막(speech-to-text) 제공, 오디오 해설 등이 있다(Southbank Centre 2011).

2.3 특징

위에서 기술한 국내외 주요 복합문화예술센터의 홈페이지에서 제공하는 장애인 서비스 내용을 <표 1>로 비교할 수 있다. 대부분의 기관에서는 지체장애이용 편의시설을 운영하고 있었으나 청각 및 시각장애이용 서비스는 기관마다 차이가 있었다. 특히, 전시가 주요 서비스인 기관과 공연이 주요 서비스인 기관에서 청각 장애인과 시각 장애인에 대한 서비스가 차이점을 보이고 있었다.

3. 조사 방법 및 결과

3.1 조사 방법

3.1.1 면담 절차

복합문화예술센터의 장애인 방문자의 정보 요구를 보다 정확하게 파악하기 위해, 장애 유형별로 집단 면담법을 실시하였다. 면담은 경기도 소재 모 대학교에서 2011년 5월 2일에서 5월

11일 사이에 실시되었다. 면담참가자는 지체장애인 13명, 청각장애인 11명, 시각장애인 6명이었다. 집단 면담을 위해 질문지를 만들었는데, 지체장애인 및 시각장애인에게는 질문을 읽어주었고 연구 보조원이 면담자의 대답을 녹음하였다. 청각장애인에게는 수화통역사가 동반한 가운데 질문지를 배포하고 면담 내용을 수화로 보충하여 설명하고 자유롭게 수화 또는 글로 기술하게 하였다. 수화통역사는 수화를 함과 동시에 말로 수화내용을 말하게 하고, 청각장애인이 수화로 답변한 내용을 수화통역사로 말로 하게 하여 그 내용을 녹음하여 글로 쓴 내용과 함께 활용하였다. 면담내용은 면담자 별로 전사되었다(<표 2> 참조).

3.1.2 면담 대상자

면담 대상자들을 세분화하면, 지체장애인 중 남성은 10명 여성은 3명, 연령은 21-30세가 12명, 31-40세가 1명이었으며, 장애등급은 1등급이 4명, 2등급이 2명, 3등급이 4명, 4등급이 2명, 5등급이 1명이었다. 청각장애인 중 남성은 8명, 여성은 3명, 연령은 21-30세가 9명, 14-20세가 2명, 장애등급은 1등급 1명, 2등급 7명, 3등급이 3명이었다(<표 3> 참조).

3.1.3 면담 내용

면담 내용은 전시 및 공연장의 방문 경험, 방

<표 2> 면담일정, 장소, 참가자 수

장애유형	날짜	장소	면담참가자
지체장애인	2011년 5월 2일	경기도 소재 대학교	13명
청각장애인	2011년 5월 9일	경기도 소재 대학교	11명
시각장애인	2011년 5월 11일	경기도 소재 대학교	6명

〈표 3〉 면담 대상자의 일반 사항

대상자 ID	장애 유형	성별	연령	장애등급
P1	지체장애인	남성	21-30세	2
P2	지체장애인	남성	21-30세	1
P3	지체장애인	남성	21-30세	3
P4	지체장애인	여성	21-30세	4
P5	지체장애인	남성	21-30세	5
P6	지체장애인	남성	21-30세	3
P7	지체장애인	여성	21-30세	3
P8	지체장애인	남성	31-40세	2
P9	지체장애인	남성	21-30세	1
P10	지체장애인	남성	21-30세	3
P11	지체장애인	남성	41-50세	1
P12	지체장애인	남성	21-30세	1
P13	지체장애인	여성	21-30세	4
H1	청각장애인	남성	21-30세	3
H2	청각장애인	남성	21-30세	2
H3	청각장애인	남성	21-30세	3
H4	청각장애인	남성	14-20세	2
H5	청각장애인	여성	21-30세	1
H6	청각장애인	남성	21-30세	2
H7	청각장애인	남성	21-30세	2
H8	청각장애인	여성	21-30세	2
H9	청각장애인	여성	21-30세	2
H10	청각장애인	남성	21-30세	3
H11	청각장애인	남성	14-20세	2
V1	시각장애인	남성	21-30세	1
V2	시각장애인	여성	21-30세	1
V3	시각장애인	남성	21-30세	6
V4	시각장애인	남성	21-30세	1
V5	시각장애인	여성	21-30세	1
V6	시각장애인	남성	31-40세	6

문 전 활동, 방문 중 활동 등에 대해서 질문하였다. 또한 북한문화예술센터에 필요한 방문자 정보서비스와 방문자 정보서비스 향상을 위한 개선사항 등에 대해 질문하였다(〈표 4〉 참조).

3.1.4 자료 처리

녹음된 면담 내용과 글로 쓴 내용을 모두 전

사하여 이 내용을 면담 참여자에게 이메일을 통해 보낸 후 면담자가 대답한 내용이 오류 없이 기술되어 있는지 확인한 후 그 내용을 면담 그룹별로 나누어 방문 전, 방문 중 활동으로 제시하였고, 요구되는 방문자 정보서비스와 개선사항을 도출하여 제시하였다.

〈표 4〉 면담 내용

구분	세부 내용
일반정보	1. 전시 및 공연장을 방문한 경험이 있습니까? 2. 만약 방문한 경험이 있다면 얼마나 자주 방문하십니까? 3. 만약 방문한 경험이 있다면 전시 혹은 공연 관람에 만족하셨습니까? 만족하셨다면 어떤 점에서 만족하셨습니까? 만약 만족하지 못하셨다면 어떤 점에서 만족하지 못하셨습니까?
방문 전 활동	4. 전시 및 공연장을 방문하기 전에 전시장이나 공연장에 대해서 혹은 전시나 공연에 대해 무엇을 조사하십니까? 혹은, 무엇을 알고 싶습니까?
방문 중 활동	5. 전시 및 공연장에 도착하여 전시 및 공연을 관람하기 전에 어떤 일을 하십니까? 6. 전시 및 공연을 관람하면서 무엇을 하십니까? 7. 전시 및 공연을 관람한 후 무엇을 하십니까?
요구되는 방문자 서비스	8. 복합문화예술센터에 방문자를 위한 어떤 공간이 필요하다고 생각하십니까? 9. 복합문화예술센터에 대해 어떤 안내가 필요하다고 생각하십니까? 10. 복합문화예술센터의 프로그램에 대해 어떤 안내가 필요하다고 생각하십니까? 11. 복합문화예술센터에는 여러 투어프로그램이 있을 수 있는데 어떤 투어프로그램을 선호하십니까?
개선사항	12. 전시 및 공연장에 대해 편리한 이용을 위한 개선사항이 있다면 말씀해 주십시오.

3.2 지체장애인 조사 결과

3.2.1 일반 정보

전시 및 공연장 방문 경험에 대한 질문에서 면담자 1명을 제외하고는 모두 경험을 가지고 있었으며, 1명의 자주 방문한다고 응답하였다. 전시 및 공연 관람의 만족에 대한 질문에서 대부분 긍정적인 답을 하였다. 만족 이유는 다양하였는데 공연의 질이 좋았거나, 이동이 편리하거나 동선이 짧거나, 교통이 편리하였기 때문이라 응답하였다. 하지만 부정적인 측면에서도 이동의 불편함을 이야기 하였다.

3.2.2 방문 전 활동

전시 및 공연장 방문 전 활동에 대한 질문에서 여러 가지 내용들이 언급되었다. 많은 면담자들은 전시 혹은 공연 내용에 대해서 확인하고 있었으며, 그 중 일부는 관련 예술가의 특징 및 이력 등에 대한 검색도 하고 있었다. 일부는

입장료 혹은 교통편에 대해서 조사하고 있었다.

3.2.3 방문 중 활동

전시 및 공연장에 도착한 후 활동에 대한 질문에서 전시 혹은 공연 관람만 하는 사람도 있지만, 일부는 사진을 찍거나 동영상 촬영하고 있었다. 전시를 관람하면서 관심 있는 내용에 대해서 메모도 한다고 하였다. 관람을 마치고 가족 혹은 친구와 주변에서 식사 혹은 차를 마시면서 이야기를 한다고 하였다.

3.2.4 요구되는 방문자 정보서비스

(1) 지체장애인을 위한 방문자 정보서비스

복합문화예술센터의 방문자 정보서비스를 위해 필요한 공간에 대한 질문에서 안내데스크, 북카페, 커피숍, 카페테리아, 기념품점, 정보검색 공간, 휴식 공간 등이 필요하다고 하였다. 필요한 안내에 대한 질문에서 복합문화예술센터의 이용 안내, 동선에 대한 정보, 시설물 안내, 전시

및 공연 프로그램 안내 등에 대해 이야기 하였다. 특히, 동선에 대해서 관심이 많았으며, 안내 표지판이 중요하다고 하였다. 또한 전시 및 공연장 주변의 숙박시설에 대한 정보, 교통안내 등도 방문에 도움이 된다고 하였다.

- P2: 커피나 간단한 음식을 먹을 수 있는 휴식장이 있으면 좋겠고, 그곳에서 정보검색을 할 수 있으면 좋겠다. 전시장 전체를 한눈에 알아볼 수 있는 안내판이 있어야 하며, 이동경로나 교통안내가 필요하다.
- P3: 북카페가 있으면 좋겠고, 북합문화예술센터의 시설 안내가 있으면 좋겠다.
- P4: 편리하게 돌아다닐 수 있도록 이동 경로에 대한 안내가 있어야 하며, 주변 시설에 대한 정보와 교통안내가 있으면 좋겠다.
- P7: 커피숍이나 기념품점이 필요할 것 같다. 이동 경로에 대해서 안내해주면 좋겠다.
- P8: 충분한 의자가 있으면 좋겠고 전시 및 공연 프로그램 안내가 필요할 것 같다.
- P12: 입구에 전체적으로 도와주는 안내데스크가 필요하며, 주변의 숙박시설에 대한 정보가 있으면 좋겠다.

(2) 지체장애인을 위한 공연 관련 정보서비스
북합문화예술센터의 프로그램 정보에 대한 안내 질문에서 과거에 전시 혹은 공연한 작품에 대한 안내, 대형 화면을 통한 과거 전시 및 공연 비디오가 제공되기를 원하였다. 사이버체험관이 있어서 직접 전시관을 가지 않더라도 전시물을 관람할 수 있는 시설이 필요하다고 하였다. 특히 강조되는 부분은 온라인 정보서비스이었다. 이들은 이동에 불편함이 있기 때문에 온라

인을 통해 제공되는 정보에 익숙해 있으면서 그 중요성을 인식하고 있었다. 투어 프로그램에 대한 질문에서 선택적인 투어 프로그램과 가족 투어 프로그램에 관심이 많았다.

- P1: 과거에 공연한 작품이나 전시물에 대한 정보가 있으면 좋겠고 투어는 보고 싶은 곳만 보여주는 것이 좋겠다.
- P2: 다국어 지원이 필요하며, 개인별 투어가 좋겠다.
- P3: 온라인으로 공연이나 전시에 대한 안내가 있어야 하고, 개인별 투어를 선호한다.
- P4: 오디오 가이드가 있으면 좋겠고, 사전에 북합문화예술센터에 대한 교육프로그램이 필요할 것 같다. 투어는 하이라이트 투어가 좋다.
- P6: 사이버체험관이 있으면 좋겠다. 투어는 가족투어가 좋겠다.
- P9: 대형화면을 통해서 과거에 전시 및 공연 상황을 보여 주었으면 좋겠다.
- P11: 전문가이드가 있으면 좋겠다.

3.2.5 개선사항

전시 및 공연장 관람 이후 개선사항에 대한 질문에서 휠체어용 리프트가 없거나, 계단이 너무 많고, 대중 교통을 이용하면 건물까지 거리가 너무 멀어서 이동하기가 힘들다고 하였다. 공연장의 경우, 휠체어용 좌석을 이용해도 비장애인과 함께 관람할 수 있는 시설이 있었으면 좋겠다고 하였다. 또한 공연의 질에 대해서도 이야기를 했는데, 어렵게 공연장을 방문했는데, 자신이 상상을 뛰어넘지 못하는 수준의 공연으로 실망스러웠으며, 모든 이의 상상을 뛰어 넘는

공연이 기획되었으면 좋겠다고 하였다.

P3: 홍보 부족이 가장 문제이다.

P4: 너무 계단이 많다거나, 대중교통을 이용할 경우, 차에 내려서 건물까지 거리가 길다거나, 동선이 너무 넓어서 다 돌아보기에 어려운 점도 있었으며, 장애인 편의시설이 없는 경우와 화장실의 불편한 점이 있었다.

P8: 쉽지 않은 교통편과 전시장 안에서 이동시 많은 계단이 있거나, 의자와 같이 쉴 수 있는 공간이 없다. 최근 서울시립전시장에서 전시회 관람할 때 많은 관람객 때문에 제대로 관람을 할 수 없었다.

P9: 보통 예술의 전당이나 세종문화회관에서 여러 프로그램을 운영하는 것은 좋으나 이동시설이 취약한 건 사실이다. 시급한 것은 시각장애인의 점자 표지판과 휠체어 장애인의 리프트 설치가 가장 시급하다.

P10: 우선 프로그램의 질을 높여야 한다고 생각한다. 관람한 공연은 얼마 안되지만 내가 본 공연들은 모두 내 상상을 뛰어 넘지 못했다. 모든 이의 상상을 뛰어 넘는 그런 공연이 기획되고 실현되었으면 좋겠다.

P11: 장애인이 이용하기 불편하게 시설되어 있다. 휠체어 이용 장애인들이 봉사자나 비장애인과 동반 관람할 경우 휠체어 좌석에 비장애인과 함께 앉아 관람할 수 있도록 시설을 해 주었으면 좋겠다.

P13: 너무 계단이 많다거나, 교통의 경우 건물까지 거리가 길다거나, 동선이 너무 커서 다 돌아보기에 어려운 점도 있었으며, 장애인 편의시설이 없는 경우 화장실의 불편한 점이 있었습니다.

3.3 청각장애인 조사 결과

3.3.1 일반 정보

전시 및 공연장 관람 경험에 대한 질문에서 응답자 11명 중 5명만 경험을 가지고 있었고 그 중 한명은 자주 관람한다고 하였다. 전시 및 공연 관람의 만족에 대한 질문에서 대부분 긍정적인 답을 하였다. 만족한 이유는 내용이 재미있거나 작품 수준이 높았기 때문이라 응답하였고, 불만족 이유는 자막이 없거나 생각보다 재미가 없었기 때문이라 하였다.

3.3.2 방문 전 활동

전시 및 공연장 방문 전 활동에 대한 질문에서 여러 가지 내용들이 언급되었다. 전시 및 공연에 대한 정보원은 인터넷 포털사이트, 친구, 포스터 등이었다. 이들 정보원을 통해서 얻는 정보는 공연내용에 대한 정보나 관련 예술가의 특징이나 이력에 대한 것들, 혹은 관람료 등이 포함되어 있었다. 동시에 전시 및 공연장에 가기 위한 교통편에 대한 정보를 많이 확인하고 있었으며, 주변의 관광지에 대한 정보에 대해서도 관심을 가지고 있었다.

3.3.3 방문 중 활동

전시 및 공연장에 도착한 후 활동에 대한 질문에서 전시 혹은 공연 관람만 하는 사람도 있지만, 일부는 사진을 찍거나 동영상 촬영하고 있었다. 전시장을 관람하면서 관심있는 내용에 대해서 메모한다고 하였다.

3.3.4 요구되는 방문자 정보서비스

(1) 청각장애인을 위한 방문자 정보서비스
북합문화예술센터의 방문자 정보서비스를 위해 필요한 공간에 대해서, 안내데스크, 북카페, 커피숍, 카페테리아, 정보검색 공간 등이 필요하다고 하였다. 공간 안내 분야에 대해서 전시 및 공연장 이용 안내, 동선 안내, 시설물 안내, 전시 및 공연 프로그램 안내 등을 언급하였다. 또한 전시 및 공연장 주변의 숙박시설에 대한 정보, 교통안내 등에 대한 정보도 필요하다고 하였다.

H1: 식당이 있으면 좋겠고, 전시와 공연에 관한 프로그램을 안내해주면 좋겠다.

H2: 북카페, 카페테리아, 정보검색대가 있으면 좋겠고, 프로그램과 교통안내가 필요하다.

H4: 커피숍, 식당이 있으면 좋겠고, 주변의 숙박시설이나 주변 안내와 교통정보를 주면 좋겠다.

H5: 이용에 대한 안내와 이동경로, 시설물 정보가 필요하며 교통안내도 중요하다.

H11: 커피숍이나 식당이 필요하며, 주변의 숙박시설과 교통정보가 필요하다.

(2) 청각장애인을 위한 공연 관련 정보서비스
북합문화예술센터의 프로그램 정보에 대한 안내 질문에서 3D 가상 체험관, 사이버 체험관 등이 필요하다고 하였다. 디지털 안내도구나 안내책자에 관심이 많았는데 이는 청각장애인의 특성을 나타내는 부분으로 비장애인과 대화의 어려움 때문이 나타난 결과라고 추정된다. 투어 프로그램에 대한 질문에서 대부분이 선택적인 투어프로그램이나, 하이라이트 투어프로그램에 관심이 많았다.

H2: 3D 가상 체험관, 사이버 체험관이 있으면 좋겠고, 전시나 공연에 대한 알려주는 디지털 안내도구가 있으면 좋겠다. 투어는 보고 싶은 것만 보는 투어가 좋겠다.

H6: 안내책자가 있으면 좋겠다.

H8: 전시나 이벤트를 알려주었으면 좋겠다. 투어는 중요한 것만 안내하는 하이라이트가 적합하지 않을까한다.

3.3.5 개선사항

전시 및 공연장 관람 이후 개선사항에 대한 질문에서 가장 많이 이야기된 부분이 가이드의 말을 알아들을 수 없으며, 전시장에서 작품에 대한 설명이 작은 글씨로 되어 있어서 읽기에 불편하다고 하였다. 많은 전시장에서는 오디오 기기를 제공하지만 청각장애인에게는 도움이 되지 않으므로 수화통역사나 보청 음향 시스템을 원하는 경우도 있다. 가능하다면 자막이 나오는 기기가 비치되어서 전시작품에 대한 설명을 읽을 수 있으면 좋겠다고 하였다. 전체적으로 청각장애인들을 위한 수화통역서비스가 있으면 비장애인들과 함께 문화생활을 누릴 수 있을 것이라고 하였다.

H1: 어떠한 내용들로 구성되었는지 미리 알기가 쉽지 않았고, 장애인을 위한 시설 미흡하였다.

H2: 청각장애인을 위해 통역서비스를 확대해야 도움을 받을 수 있을 것이고, 소리를 듣지 못한 것은 소리 증대나 다른 여러 가지 기기를 제공하였으면 좋겠다.

H3: 문화예술관련 시설을 거의 이용하지 않아서 불편점이나 개선방안을 모르겠다.

- H4: 귀가 들리지 않아, 그 행사에 수화통역사가 없기 때문에 불편하다. 행사에 갈 때 수화통역사가 있으면 좋겠다. 정신, 지체 등 장애인도 불편한 점이 있어서 도우미가 있으면 좋겠다.
- H5: 가이드의 말을 알아듣기 힘들어서 작품을 이해하기 어려웠다. 작품에 대한 설명글이 작아 보기 불편했다.
- H7: 미술관 가면 오디오를 지원해주지만 특히 청각장애인의 경우 아무 설명 없이 그림만 봐야 해서 불편한 적이 한 둘이 아니었다. 오디오 뿐만 아니라 자막도 나오는 기기가 있으면 더 좋을 것이다.
- H8: 공연을 관람하고 싶어도 통역서비스가 없어서 이용이 불편했다. 통역서비스를 통해 청각장애인도 비장애인과 함께 문화생활을 누릴 수 있었으면 좋겠다.
- H9: 사람들이 많이 오고가는 곳인 만큼 이동에 대해 개선방안이 있다면 좋겠다. 장애인 먼저 나갈 수 있도록 안내 방송을 하거나 공연 전에 안내를 해주었으면 좋겠다. 그렇지 않으면 먼저 나간다 하더라도 인적이 붐비기 때문에 불편함이 있을 것 같다.
- H11: 수화통역사가 있거나 도우미가 있었으면 좋겠다.

3.4 시각장애인 조사 결과

3.4.1 일반 정보

전시 혹은 공연장 관람 경험에 대한 질문에서 면담자 6명 모두 경험이 있으며, 관람에 대해 관심이 많다고 하였다. 이들 중 4명은 공연장 관람을 자주 한다고 응답하여, 다른 유형의 장애인

보다 문화예술분야에 매우 적극적으로 행동한다고 생각된다. 공연 관람의 만족도에 대한 질문에서 대부분 긍정적인 답을 하였다. 만족한 이유는 음향시설이 좋아서, 혹은 내용이 재미있으며 감동을 주었기 때문이라 응답하였으며, 점자 등을 제공하여 정보접근이 좋았기 때문에 만족스럽다고 하였다. 불만족 이유는 공연이 재미없거나 화면에 대한 해설이 없어서 내용을 이해하기가 어렵거나, 점자 등이 제공되지 않았기 때문이라 하였다. 이 결과를 본다면 공연장에서 장애인을 위한 기본적인 커뮤니케이션이 제공되지 않아 많은 장애인이 어려움을 겪고 있다고 생각된다.

3.4.2 방문 전 활동

공연장 방문 전 활동에 대한 질문에서 여러 가지 내용들이 언급되었다. 공연에 대한 정보원은 대부분 시각장애인을 위한 '넓은 마을' 사이트이며, 일부는 친구도 포함된다고 하였다. 이들 정보원을 통해서 얻는 정보는 공연 내용에 대한 정보나 관련 예술가의 특징이나 이력에 대한 것들, 혹은 관람료, 공연장에 가기 위한 교통편에 대한 정보를 많이 확인하고 있었으며, 공연이 재미있는지 확인하기도 한다고 하였다.

3.4.3 방문 중 활동

공연장에 도착한 후 활동에 대한 질문에서 다른 유형의 장애인들과 유사하게 공연 관람만 하는 사람도 있지만, 일부는 공연 관람 중 관심있는 내용에 대해서 메모 한다고 하였다. 동시에 시각장애인 콜벤 서비스에 대해서 확인한다고 하여, 다른 장애인 유형과 달리 교통편에 대해 관심이 많은 것을 알 수 있다.

3.4.4 요구되는 방문자 정보서비스

(1) 시각장애인을 위한 방문자 정보서비스
복합문화예술센터의 방문자 정보서비스를 위해 필요한 공간에 대해서, 안내데스크, 북카페, 커피숍, 카페테리아, 정보검색 공간 등이 필요하다고 하였는데, 이는 다른 유형의 장애인이 거의 유사하였다. 공간 안내 분야에 대해서 공연장 이용 안내와 동선 안내, 시설물 안내가 매우 중요하다고 하였으며, 공연 프로그램 안내, 공연장 주변의 숙박시설에 대한 정보, 교통안내 등에 대한 정보도 필요하다고 하였다.

V1: 카페테리아나 정보검색대가 있으면 좋겠다. 복합문화예술센터와 이동경로에 대한 안내와 전체적인 시설에 대해 알려주었으면 좋겠다. 주변 관광지나 숙박시설에 대한 정보도 필요하다.

V2: 북카페, 카페테리아가 필요하며, 주변의 시설과 교통안내가 있으면 좋겠다.

(2) 시각장애인을 위한 공연 관련 정보서비스
복합문화예술센터의 프로그램 정보에 대한 안내 질문에서 공연 작품 검색이 필요하며, 여러 공연 프로그램에 대한 소개 등이 있었으면 좋겠다고 하였다. 투어 프로그램에 대한 질문에서 대부분이 선택적인 투어 프로그램에 관심이 많았다.

V4: 여러 공연에 대해 안내해 주었으면 좋겠다. 디지털 안내도구가 필요하며, 선택적인 투어가 적합하다고 생각한다.

V5: 현재 공연되는 작품에 대한 정보를 온라인으로 알려 주었으면 좋겠다.

3.4.5 개선사항

공연장 관람 이후 개선사항에 대한 질문에서 가장 많이 이야기된 부분이 공간에 대한 안내표시가 쉽지 않고 이용하기 불편하다고 하였다. 또한 공연을 관람할 때, 화면 해설을 위한 별도의 음향이 지원되었으면 좋겠다고 하였으며, 점자 안내책이나 보이스 아이(QR코드처럼 문자 정보가 들어가 있는 바코드 형태)로 된 정보지가 필요하다고 하였다. 하지만 이들 기기보다 더 좋은 방법은 필요할 때 도움을 줄 수 있는 안내도우미가 있는 것이라 하였다.

V1: 시각장애인들이 공연을 볼 때 화면해설이 되는 별도의 음향을 지원했으면 좋겠다.

V2: 점자로 된 안내책자나 보이스아이로 되어 있는 정보지 등이 구비될 필요가 있다. 필요할 경우 안내인이 있으면 좋겠고, 화면 해설 서비스도 필요하다.

V4: 안내도우미가 필요하다.

V6: 방문자의 편의를 봐줄 도구 및 시설이 어떻게 배치되어 있는지 알기가 쉽지 않고, 이용하기도 불편했다. 예를 들면, ‘찾아가기’ 서비스가 있었으면 좋겠다.

4. 장애인 정보서비스

4.1 정보서비스 모델

4.1.1 장애인 정보서비스 모델

복합문화예술센터에서 장애인을 위한 정보서비스는 크게 두 가지로 구분할 수 있다. 첫째, 장애인이 복합문화예술센터 방문을 위해 필요한

정보로 복합문화예술센터에 찾아가는 방법, 공연 및 전시 안내, 공연장 좌석 예약 등에 대한 것이 있으며, 이는 센터 홈페이지, 콜센터, 안내지 등을 통해서 제공할 수 있다. 이때, 센터의 홈페이지는 방문을 계획하는 장애인 뿐만 아니라, 잠정적인 방문자에 대한 정보제공도 포함되어야 한다. 둘째, 장애인이 복합문화예술센터에 도착한 후 활동을 위해 필요한 정보로 복합문화예술센터의 각 공간 안내, 행사 안내, 전시 및 공연장 투어, 주변 교통 정보 등이 있으며, 이 정보는 방문자서비스센터의 안내데스크, 오리엔테이션 장소, 정보검색 장소, 휴게장소 등에서 제공할 수 있다.

4.1.2 장애인 구분

(1) 시각장애인

정보서비스 제공 차원에서 시각장애인은 크게 점자를 사용하는 맹인과 확대문자를 사용하

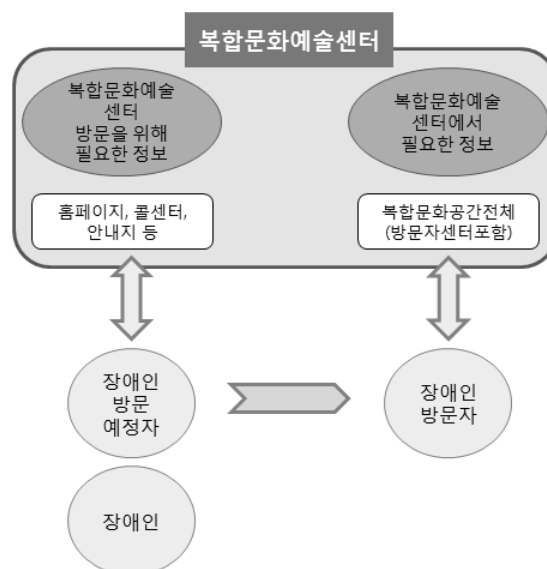
는 저시력인으로 나누어진다. 특히 노령인구 중에는 시력 감퇴로 인한 경증의 저시력인이 많이 포함되어 있다.

(2) 청각장애인

정보서비스 제공 차원에서 청각장애인은 크게 수화를 사용하는 농인과 보청기 등을 사용하는 난청인으로 구분할 수 있다. 특히 노령인구 중에는 청력 감퇴로 인한 경증의 난청인이 많이 포함되어 있다.

(3) 지체장애인

정보서비스 제공 차원에서 지체장애인을 구분하면 독립 이동이 가능한 지체장애인과 그렇지 않는 경우, 음성을 통한 대화가 가능한 지체장애인과 그렇지 않는 경우(수용 언어는 되지만 심한 언어장애의 동반으로 인하여 언어 표현이 불명확한 경우를 의미함)로 크게 두 가지의 기



〈그림 1〉 복합문화센터의 장애인 정보서비스 모델

준으로 나누어진다. 특히 노령인구 중에는 뇌졸중이나 노화로 인하여 경증의 지체장애인도 많이 포함되어 있다.

4.2 홈페이지 정보

복합문화예술센터 홈페이지에서 장애인을 위한 정보서비스는 홈페이지 형태와 제공하는 정보로 크게 구분할 수 있다. 홈페이지 형태는 제공하는 대부분의 정보가 시각 정보이기 때문에 시각장애인이 홈페이지에 접근할 수 있는지 여부가 핵심이 된다. 이 부분은 『한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침 2.0』에 기초하여 제작해야 하기 때문에 본 연구에 포함하지 않았다. 본 연구에서는 홈페이지에서 장애인을 위해 제공되는 정보의 콘텐츠를 중심으로 간략하게 기술하였다.

콘텐츠는 크게 두 가지로 구분할 수 있다. 첫째, 접근성에 대한 정보로 장애인이 복합문화예술센터 접근 방법에 대해서 안내해 주어야 한다. 지체장애인을 위한 접근통로에 대한 안내 또는 교통 수단에 대한 정보가 필요하다. 둘째, 복합문화예술센터의 전시관 또는 공연장의 장애인을 위한 서비스에 대한 정보가 필요하다. 예를 들면, 지체장애인을 위한 통로에 대한 정보 혹은 공연장에서 청각장애인을 위한 자막 서비스 여부 등이 필요하다.

4.3 안내 데스크

4.3.1 제공할 정보

안내 데스크에서는 복합문화예술센터에 대한 시설 안내, 전시 및 공연에 대한 안내, 동선 안내를 비롯하여, 주변의 숙박시설에 대한 정보와

교통 안내 등이 제공되어야 한다. 또한 투어 프로그램에 대한 안내가 필요하며, 장애인 유형별도우미에 대한 정보를 제공하여야 한다.

4.3.2 시각장애인 서비스

시각장애인이 전시관이나 공연장을 전체적으로 이해할 수 있도록 일반 안내판(단, 점자나 촉각적인 단서가 병기된 상태-UD에 입각)으로 안내하여 전체적인 구조와 비상구, 화장실 및 각종 편의시설의 위치에 대해 촉각자료로 확인하도록 하면서 동시에 음성으로 설명한다. 시각장애인에 대한 도우미의 1:1 서비스가 안 될 것을 대비하여 일반 안내판 옆에 음성 해설 헤드폰을 배치하고 시각장애인의 손이 터치하는 곳에 해당하는 설명을 헤드셋을 통해 음성으로 제공한다. 일반인에게 제공하는 정보책자나 브로슈어는 점자나 대활자 자료로 제작하여 함께 비치한다. 가능하면 많은 정보를 디지털 파일로 제공하여 점자 사용 시각장애인들이 점자정보 단말기 또는 음성변환 S/W 프로그램이 설치된 컴퓨터를 활용하여 읽을 수 있도록 한다.

노인을 포함한 저시력인을 위하여 확대경을 준비할 필요가 있는데 확대경은 조도가 높을 경우 색대비가 높아지므로 불빛이 쬌지는 전자 확대경이 요구된다. 동시에 확대 독서기를 비치할 필요가 있다(문화체육관광부 2011). 경우에 따라 자료를 출력해서 제공할 경우를 대비하여 일반 프린터기와 점자 프린터기를 비치한다.

4.3.3 청각장애인 서비스

청각장애인을 위해 안내데스크에서는 전시 공간이나 공연장을 전체적으로 이해할 수 있도록 전체적인 구조와 비상구, 화장실 및 각종 편

〈표 5〉 안내데스크에서 주요 장애인 서비스

장애 유형	주요 서비스	비고
시각장애인	- 도우미를 통한 전체적인 공간에 대한 설명 - 점자 및 대활자 자료 비치 - 음성변환 S/W 설치 컴퓨터 비치 - 전자확대경 비치	
청각장애인	- 청각장애인 서비스 제공 알림 - 필답을 위한 노트 및 모니터 비치 - 수화용 화상 전화 비치 - 난청인용 헤드폰 비치	
지체장애인	- 휠체어 비치 - 지체장애인을 위한 안내데스크 - 특수키보드 비치	

의시설의 위치에 관한 안내자료를 제공한다. 좀 더 세부적인 정보를 요구할 경우에는 수화 통역 도우미에 도움을 요청하여 수화로 부가적인 설명을 제공한다. 안내판 옆에 난청인용 헤드폰을 배치하고 난청인의 헤드셋을 통해 증폭된 소리의 음성자료로 안내해주어야 한다. 동시에 수화로 된 안내 DVD자료를 만들어 DVD기와 함께 제공한다.

4.3.4 지체장애인 서비스

지체장애인을 위한 서비스는 이동 기기가 강조되어야 한다. 전동휠체어 사용 장애인들은 대개 독립적인 관람을 원하는 경우가 많으나, 비상시나 화장실을 사용하거나 음료 등을 원할 경우 도우미를 필요로 하는 경우도 있을 수 있다. 이때 이들을 위해 안내데스크에서 무선 호출기를 제공하여 장애인들이 도우미를 호출하여 도움을 지원받을 수 있게 한다. 수동 휠체어 사용 장애인의 경우에는 도우미를 필요로 하는지 알아보고 필요하다면 전시장이나 공연장을 동반하여 이동할 수 있도록 한다. 특수키보드(음절을 예

측하여 입력하는 화면 키보드)를 써서 대화를 시도하는 언어장애 동반 장애인의 경우에는 키보드를 보면서 입력 내용을 파악한 후에는 지체장애인의 눈을 보면서 설명을 하여야 한다.

4.4 오리엔테이션 장소

4.4.1 제공할 정보

오리엔테이션 장소에서는 개인보다는 집단을 대상으로 한 서비스가 이루어지는 곳으로 복합문화예술센터에 대한 포괄적인 정보를 제공한다. 홍보적인 측면을 강조할 필요가 있으며, 복합문화예술센터의 역사에 대한 내용부터 주요 전시 및 공연 작품에 대한 소개를 포함하여 시설에 대한 안내가 제공되어야 한다.

4.4.2 시각장애인 서비스

오리엔테이션 공간에서 제공하는 오리엔테이션 비디오 자료에는 화면 해설 서비스를 포함시켜 일반인들은 일반 비디오로 보지만, 시각장애인은 화면 해설 방송서비스 수신기 헤드

셋을 쓰고 비디오를 이용할 수 있도록 한다. 이때 시각장애인 좌석을 구분할 필요는 없으나 일부 좌석에 화면해설 방송서비스 수신기를 비치하여 시각장애인이 사용할 수 있도록 한다. 화면 해설 방송서비스 수신기는 의자 등받이 부분에 배치하고, 시각장애인이 그 자리에 앉아서 방송서비스 수신기를 쉽게 사용할 수 있도록 지원하여야 한다. 오리엔테이션 공간에서 제공하는 월 미디어(wall media)의 경우에는 화면 해설 자료를 만들어 어떤 시각 자료가 제공되고 있는지를 시각장애인에게 음성으로 해당 내용을 제공할 수 있도록 한다.

4.4.3 청각장애인 서비스

오리엔테이션 공간에서 제공하는 비디오자료는 수화 화면을 포함시켜 제작한다. 화면 한쪽에 수화를 하는 섹션을 포함시키는 방식인데, 현재 TV에서 제공되는 수화 화면은 그 사이즈가 너무 작아 지문자(고유명사를 표현할 때, 손가락 모양을 달리하여 한글 자모음이나 숫자, 영어 알파벳 등을 표현할 수 있는 문자의 형태)를 인식하는데 어려움이 있으므로 수화 화면을 좀 더 많이 할애하고 농인을 앞쪽에 앉을 수 있도록 안내하여 수화를 읽는데 어려움을 없도록 한다. 오리엔테이션을 할 때, 농인이 잘 볼 수 있는 장소에 수화통역사를 배치하여 음성정보를 얻을 수 있도록 지원한다.

4.4.4 지체장애인 서비스

오리엔테이션 공간에는 장애인 휠체어를 위해 앞, 중간, 뒤쪽 가장자리 부분에 좌석을 마련하지 않고 그 공간을 비워두어 휠체어를 둘 수 있도록 한다. 일반적으로 맨 뒷자리를 할애하는

경우가 있으나 어린이나 체구가 작은 어른 등은 시청각 자료를 관람하기에 적절하지 않는 경우가 많다. 그러므로 세 가지 정도의 위치 옵션을 두어 앉은키 등을 고려하여 원하는 자리에 앉을 수 있는 기회를 제공할 필요가 있다.

〈표 6〉 오리엔테이션 공간에서 주요 장애인 서비스

장애 유형	주요 서비스	비고
시각장애인	- 화면 해설 방송서비스 제공	
청각장애인	- 수화 화면 제공 - 앞자리 제공	
지체장애인	- 휠체어 좌석 배치	

4.5 정보검색 장소

4.5.1 제공할 정보

정보검색 장소에서는 다양한 정보가 제공되어야 한다. 현재 전시중인 작품이나 공연 중인 작품에 대한 정보를 비롯하여 과거 전시되었거나 공연된 작품에 대한 정보도 포함되어야 하며, 추후 기획된 작품에 대한 소개도 필요하다. 동시에 주변의 숙박시설 및 교통에 관한 정보도 검색될 수 있어야 한다. 3D 가상 체험관과 사이버 체험관이 운영되어야 하며, 사이버 투어도 제공되어야 한다.

4.5.2 시각장애인 서비스

시각장애인을 위한 정보 검색 공간은 별도로 마련하는 것이 적합하다. 이유는 일반인과는 다른 별도의 도구가 사용되므로 넓은 테이블이 있어야 하며, 문자 정보를 소리로 변환하여 들어야 할 경우가 있으므로, 다른 방문자들의 소음으로 방해받지 않도록 한쪽 모퉁이와 같은 공간

이 필요하다.

저시력인들 중에는 눈과 문자의 거리를 최대한 좁혀야 하는 경우도 있어 이들의 목의 피로를 감소시켜주기 위해 독서대를 비치할 필요가 있다. 또한 이들이 필요한 정보를 메모할 수 있도록 A4 사이즈 정도의 메모지와 굵은 매직펜 등을 비치한다.

정보검색 공간에서는 다양한 보조공학기기 및 프로그램을 통해 시각장애인의 가능한 모든 정보의 접근이 가능하도록 하여야 한다. 다음의 보조공학기기는 시각장애인이 2차원적인 일반 문자 자료를 접근하거나 자료를 입력 또는 출력하기 위하여 필요한 자료이므로 소프트웨어는 일반컴퓨터에 설치하여 활용하고 하드웨어는 시각장애인을 위한 정보 검색 공간에 따로 배치하여 쉽게 사용할 수 있도록 지원한다.

4.5.3 청각장애인 서비스

정보검색 공간에서 제공하는 정보는 대체로 2차원적인 일반 활자 정보가 많기 때문에 청각장애인을 위한 특별한 지원은 필요하지 않다. 다만 화상자료의 경우 자막 처리를 하여 보여줄 수 있어야 하며, 특히 방송자료인 경우 자막 처리기를 배치하여 자막이 있는 상태에서 방송을 시청할 수 있도록 지원해야 한다. 동시에 필답이 가능하도록 메모지와 펜을 비치하고, 노트북PC 등을 배치하여 질의 응답이 가능할 수 있도록 한다.

4.5.4 지체장애인 서비스

지체장애인을 위한 특별한 지원은 필요하지 않으나, 컴퓨터를 사용하여 정보 검색을 해야 할 경우 상체나 양쪽 팔의 활용이 원활하지 못한

지체장애인들은 특별한 보조기기가 요구될 수 있으니 비치하도록 한다. 다음은 보조기기로서 상체를 비롯한 양팔의 사용이 원활하지 못할 경우 사용할 수 있도록 이중의 일부라도 비치한다.

컴퓨터 책상은 휠체어를 탄 상태에서 컴퓨터 이용이나 독서 등이 가능하도록 사람에 따라 높낮이 조절이 가능한 테이블로 비치하도록 한다. 또한 휠체어에 앉은 상태에서 편리하게 이용할 수 있는 독서대를 비치한다. 양팔의 움직임이 자유롭지 못한 장애인을 위해 손에 끼워 책장을 넘기는 스틱형 도구 또는 버튼을 누르면 책장을 넘겨주는 기기를 비치한다.

5. 결론 및 제언

5.1 결론

최근 복합문화예술센터의 증가로 인하여 방문자를 위한 통합적인 정보서비스가 필요하게 되었고, 이 서비스를 위한 방문자서비스센터가 만들어지고 있다. 본 연구는 방문자서비스센터에서 장애인 방문자를 위한 정보서비스 방안을 제시하는데 연구의 목적이 있다. 연구 결과, 복합문화예술센터를 방문하고자 하는 장애인을 위해 방문하기 전 서비스와 방문 중 서비스로 구분하여 장애 유형별로 제공해야 할 서비스를 제시하였다.

장애인을 위한 방문 전 서비스는 주로 복합문화예술센터의 홈페이지를 통해서 센터 접근을 위한 정보와 전시 및 공연에 관한 정보 등이 요구된다. 복합문화예술센터에 방문한 장애인에 대한 정보서비스는 비장애인과 차별화되어야 한

다. 특히, 안내데스크에서 장애인에 대해 능동적으로 복합문화예술센터에 대한 종합적인 안내가 필요하며, 시각장애인들이 복합문화예술센터를 전체적으로 파악할 수 있는 시각장애인용 안내 자료가 중요하다.

오리엔테이션 장소에서 장애인을 위한 정보 서비스는 시설과 기기 측면에서 볼 때, 장애인을 위한 좌석이 중요하며, 장애 유형에 적합한 서비스가 요구된다. 비디오의 경우, 시각장애인을 위한 화면 해설 방송서비스를 제공하여 복합문화예술센터 전체를 파악할 수 있는 정보를 제공해야 한다. 청각장애인을 위해서는 수화 화면으로 한정하는 것은 정보 제공에 제한이 될 수 있으므로, 수화통역사를 배치하여 자세한 정보서비스가 이루어지도록 한다.

정보검색 장소에서 장애인을 위한 서비스는 사이버 체험관이나 사이버 투어 프로그램이 제공되어야 한다. 공간 배치 측면에서 시각장애인용 검색 공간은 별도로 배치하는 것이 필요하며, 장애 유형별로 적합한 기기가 필요하다.

5.2 제언

복합문화예술센터의 장애인 정보서비스는 새로운 연구 분야이다. 본 연구에서는 장애인 정보서비스에 대한 개괄적인 내용으로 한정하였다. 좀 더 체계적인 연구를 위해서 몇 가지 연구

분야를 제시하면 다음과 같다. 첫째, 복합문화예술센터 안내에 관한 정보서비스로 장애인들이 원하는 내용이 무엇인지 조사하는 것이다. 비장애인이 원하는 내용과 장애인들이 원하는 내용에 대해 구분해서 분석할 필요가 있으며, 어떤 종류의 정보를 어떤 형식으로 원하는지 파악할 필요가 있다. 특히, 최근에 많은 장애인들이 디지털 기기를 사용하고 있으나 급증하는 노령인구 장애인에 대한 서비스는 다른 관점에서 접근할 필요가 있다.

둘째, 시각장애인들의 정보검색 서비스에서 언급하였지만, 장애 유형별로 정보검색 행태에 대한 체계적인 조사가 필요하다. 특히 문화예술 관련 정보검색과 일반 정보검색과 유사한지 혹은 차이가 있는지에 대한 조사부터 필요하다. 시각 및 청각 정보가 주를 이루는 문화예술 관련 정보를 시각장애인과 청각장애인이 어떻게 탐색하고 인지하는지 연구하여야 한다.

셋째, 복합문화예술센터의 방문자 정보서비스의 개념을 도서관에 적용하는 방안을 연구할 필요가 있다. 도서관의 이용자가 도서관을 방문하는 목적이 다양하다고 볼 때, 이들 이용자에게 대한 정보서비스 방법과 오리엔테이션 등에 대한 다양한 연구가 필요하다. 특히 장애인을 위한 도서관 서비스 차원에서 보다 적극적인 서비스를 고려하여야 한다.

참 고 문 헌

- [1] 강숙희. 2011. 공공도서관의 장애유형별 장애인서비스 개발에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 42(1): 97-123.
- [2] 고양아람누리. [online]. [cited 2011.12.10]. <<http://www.artgy.or.kr/aram/overview.aspx/>>.
- [3] 국립중앙박물관. [online]. [cited 2011.12.10]. <<http://www.museum.go.kr/>>.
- [4] 김선미. 2008. 『연극 관람요인이 관람만족과 재 관람의도에 미치는 영향』. 석사학위논문, 동아대학교 대학원, 경영학과.
- [5] 김선정. 2011. 무용공연장 서비스 품질과 공연장 만족 및 재관람 의사의 관계. 『한국콘텐츠학회논문지』, 11(8): 150-158.
- [6] 문화체육관광부. 2011. 『방문자서비스센터 운영전략 및 프로그램 개발: 2010년 국립아시아문화전당 운영조직화 사업』. 서울: 문화체육관광부.
- [7] 변지영. 2006. 『미술관 경영에서의 마케팅 기법 도입과 적용에 관한 관람객 연구: 국립현대미술관의 관람객 조사를 통한 STP 전략을 중심으로』. 석사학위논문, 단국대학교 경영대학원, 예술경영전공.
- [8] 세종문화회관. “장애인 해피콜서비스.” [online]. [cited 2011.12.10]. <http://www.sejongpac.or.kr/customer/info/guide_hadicap.asp>.
- [9] 예술의 전당. [online]. [cited 2011.12.10]. <<http://www.sac.or.kr/>>.
- [10] 정재영, 정혜미. 2010. 장애인 이용자의 요구분석을 통한 대학도서관 서비스 개선방안에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 41(2): 189-207.
- [11] 정재영. 2009. 대학도서관의 장애인서비스 제공방안에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 40(1): 73-91.
- [12] Lincoln Center for the Performing Arts. [online]. [cited 2011.12.10]. <<http://new.lincolncenter.org/live/>>.
- [13] Metropolitan Museum of Art. [online]. [cited 2011.12.10]. <<http://www.metmuseum.org/>>.
- [14] Smithsonian. [online]. [cited 2011.12.10]. <<http://www.si.edu/>>.
- [15] Southbank Centre. [online]. [cited 2011.12.10]. <<http://www.southbankcentre.co.uk/>>.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Kang, Sook-Hee. 2011. “A study on development of public library services to people with disabilities by types of disability in Korea.” *Journal of the Korean Library and Information*

- Science Society*, 42(1): 97-123.
- [2] Goyang Aram Nuri. [online]. [cited 2011.12.10]. <<http://www.artgy.or.kr/aram/overview.aspx/>>.
- [3] National Museum of Korea. [online]. [cited 2011.12.10]. <<http://www.museum.go.kr/>>.
- [4] Kim, Seon-Mi. 2008. *The Study of the Spectating Factors and Satisfaction's Effect on the Re-spectate Intention*. M.A. thesis, Dong-A University.
- [5] Kim, Sun-Jung. 2011. "Relationship between the service quality of dance performance halls and satisfaction with performance halls as well as re-spectating." *The Journal of the Korea Contents Association*, 11(8): 150-158.
- [6] Ministry of Culture, Sports and Tourism. 2011. *The Development of Operation Plans and Programs for Visitor Center: 2010 Asia Culture Complex Organizing Project*. Seoul: Ministry of Culture, Sports and Tourism.
- [7] Byun, Ji-Yeong. 2006. *The Museumgoer Study of the Introduction and Application of Marketing Techniques in the Art Museum Management*. M.A. thesis, Dankook University.
- [8] Sejong Center. "Handicap guide." [online]. [cited 2011.12.10]. <http://www.sejongpac.or.kr/customer/info/guide_hadicap.asp>.
- [9] Seoul Arts Center. [online]. [cited 2011.12.10]. <<http://www.sac.or.kr/>>.
- [10] Chung, Jae-Young, & Jeong, Hye-Mi. 2010. "Improvement plan for library services through the disabled users' needs analysis in university library." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 41(2): 189-207.
- [11] Chung, Jae-Young. 2009. "A study on the effective services model for disabled users in university libraries." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 40(1): 73-91.

