

# 시각장애인의 민원 정보 이용 실태와 요구 조사 발표.. 전자점자 솔루션 필요성 커

김동호 기자 2020-04-23 10:42:42 사회이슈



‘특수교육저널: 이론과 실천’ 제21권 제1호에 순천향대학교 박순희 교수와 김정훈(박사과정) 연구원의 논문이 게재됐다.

해당 논문은 <시각장애인의 민원 정보 이용 실태와 요구 조사>를 주제로 실시한 조사지의 문항별 기술통계를 분석한 내용이다. 시청각장애인이 공공기관에서 민원문서를 발급 받을 시 접근성이 떨어지고 개인정보 노출의 우려가 있다고 지적하고 있다.

장애인차별금지및권리보장에 관한 법률을 보면, 장애인의 정보접근과 의사소통을 위한 정당한 편의제공 수단 중 하나로 점자가 명시되어 있다. 또 장애인이 요구할 경우 모든 법인이 그 편의수단을 제공토록 해야 한다.

또한 점자법에서는 ‘공공기관 등은 시각장애인이 점자를 사용하여 모든 정보에 접근하고 활용할 수 있도록 필요한 정책을 수립 및 시행하여야 하고, 시각장애인이 요구하는 경우 일반 활자 문서를 동일한 내용의 점자(전자점자) 문서로 제공하여야 한다’고 밝히고 있다.

<시각장애인의 민원 정보 이용 실태와 요구 조사>의 상세 내용을 보면 ▲시각장애인이 사용하는 민원 문서로 가장 많은 것은 은행 통장 내역?거래 내역서와 장애인증명서?주민등록 등초본?납세증명원 등 민원24 증명서(89명, 73%)였으며 ▲발급된 문서의 정보접근과 처리 방법으로 ‘가족이나 친지를 통한 대독’이 절반 이상(73명, 54.5%)을 차지하였다.

▲‘타인 대독 시 개인정보 누출에 대한 염려가 되지만 어쩔 수 없다’라는 대답은 87명(80.6%)에 이르렀고 ▲이 중 실제로 ‘개인정보 누출로 인한 피해의 경험이 있다’고 28명(25.9%)이 답하였다.

이에 대해 순천향대학교 박순희 교수는 “중증시각장애인, 시청각장애인이 민원문서 발급 시 가족이나 친지의 음성을 통해 문서의 정보를 접근하고 처리하는 비중이 높았다. 개인정보 누출 및 사생활 노출이 생길 수 있는 것”이라면서 “전자적 형태의 발급과 제출이 가능하도록 하고 그 과정에서 시각장애인 스스로 읽고 정확하게 이해할 수 있도록 해야 한다. 전자점자가 제공될 필요가 있다”고 설명했다.

또한 ▲정보 접근 시 활용하는 매체로는 음성(69명, 63.9%), 점자(20명, 18.5%), 화면 확대(18명, 16.7%) 등 순으로 나타났다. ▲점자 활용 가능 여부를 묻는 질문에는 ‘가능하다’는 답이 92명(85.2%), ‘불가능하다’는 답이 16명(14.8%)으로 대부분 점자 활용이 가능했고 ▲‘점자정보단말기를 보유하고 있다’는 비중은 70명(64.8%)에 이르러 중증시각장애인의 점자와 점자정보단말기 활용도가 매우 높음을 확인할 수 있었다.

▲공공기관 등에 점자 자료 요청을 한 적 있는 사람은 87명(80.6%)이었고 ▲전자점자 서비스가 필요하다고 응답한 사람이 92명(85.2%)으로 매우 높게 나타났다. ▲또 전자점자로 제공된다면 배울 의향이 있는가라는 질문에 64명(59.3%)이 긍정 답변했다.

연구의 주저자인 김정훈(순천향대학교 박사과정)은 “편리한 민원 해결 및 개인정보 누출 방지를 위해 기관의 전자점자 서비스 제공이 필요하며, 새로운 전자점자 솔루션에 대한 기대감도 큰 것으로 조사되었다”고 설명하면서 “다만 시각장애인들이 전자점자 솔루션에 대해 알지 못하였기 때문에 그에 대한 요구도 많지 않았던 것으로 보인다. 또 민원문서의 정보를 실시간 점자로 변환해주는 솔루션이 없었던 탓에 민원문서가 점자로 제공되지 못한 한계가 있었던 게 사실”이라고 말했다.

이어 “전자점자가 제공된다면 점자를 배울 의사가 있다는 답변이 많았는데, 문서를 정확히 읽고 이해할 필요가 있는 경우 전자점자 사용이 필요하다는 의미로 해석할 수 있다. 전자점자는 점자정보단말기에 저장하고 검색하여 다시 볼 수 있다는 점에서 유용하다”고 덧붙였다.

한편, 최근 민원문서 전자점자 생성 솔루션 ‘이닷익스프레스’ 등이 개발되어 이 같은 문제의 개선이 가능할 것으로 기대된다. <시각장애인의 민원 정보 이용 실태와 요구 조사> 역시 이닷익스프레스를 이용한 것으로 알려진다.

이닷익스프레스는 2019년 중소벤처기업부 청년창업사관학교와 중소기업기술정보진흥원의 지원을 받아 ㈜에이티소프트가 ㈜엠투스소프트와의 협업을 통해 개발한 것으로, 제7회 공공데이터활용 창업경진대회 대통령상을 수상한 바 있다.

/김동호 기자 dongho@sedaily.com

<저작권자 © 서울경제, 무단 전재 및 재배포 금지>