



## 시각장애인의 페이스북 이용

심층인터뷰 연구

**박정숙** 연세대학교 언론홍보대학원 석사

**김용찬** 연세대학교 언론홍보영상학부 교수

### Visually Impaired Facebook Users: In-depth interviews\*

**Jung-Sook Park\*\***

Master, Graduate School of Journalism and Mass Communication, Yonsei University

**Yong-Chan Kim\*\*\***

Professor, Department of Communication, Yonsei University

The main purpose of this study is to systematically understand the behaviors, motivations, and expected outcomes of visually impaired Facebook users in Korea. This study is theoretically based on uses and gratification theory. We conducted in-depth interviews with 30 visually impaired Facebook users in Korea between August and October, 2019. The most important research findings include the followings. (1) The visually impaired Facebook users interviewed for this study accessed Facebook mostly through their smartphones or Hanesone devices. (2) Most of the visually impaired Facebook users in our study checked their current status and information through news feeds and timelines on Facebook. (3) Visually impaired Facebook users provided positive emotional supports to their Facebook friends by sharing empathic comments on others' postings. (4) The most important motivations for using Facebook among the visually impaired users in Korea were getting information and building/maintaining social relationships. (5) They actively share information and emotional resources with others, which would help them build collective efficacy composed of informal social control and social cohesion. (6) The biggest barrier for visually impaired Facebook users in their Facebook use was the absence of cues and information about images, photos, and videos shared on Facebook. Most importantly, the findings of this study confirmed that visually impaired Facebook users in Korea use Facebook very actively and creatively to meet their everyday needs (especially information needs and social relationship needs) despite various technical limitations. Visually impaired Facebook users in

---

\* This work was based on the dissertation submitted by Jung-Sook Park for master's thesis(December 2019). (본 논문은 1저자의 석사학위 논문의 일부를 수정, 보완 및 재구성한 것임.)

\*\* ssookgod@yonsei.ac.kr

\*\*\* yongckim@yonsei.ac.kr, corresponding author

Korea tried to take advantage of most features of Facebook.

This study has theoretical and methodological implications as a study on social media use among individuals with disabilities. This study is one of the first attempts to examine visually impaired Facebook users in Korea. We conducted in-depth interviews with those who belong to a hard-to-reach population to ask about motivations, use patterns, perceived barriers, and expected and experienced outcomes of Facebook use. What we found with visually impaired Facebook users in Korea can be used for future studies about social media use by people with other types of disabilities.

The findings from the current study also has several policy implications. The findings about most important barriers to using Facebook by the visually impaired users suggest the necessity of tools that can provide audio descriptions about visual content (photos, images, videos, etc.) to users. In addition, the findings of this study suggest that video-on-demand (VOD) streaming content on social media have to be provided with audio commentary through portable mobile devices such as smartphones. The current study also suggests that policy-oriented studies should be conducted in the future to provide evidence-based policy recommendations for individuals with other types of disabilities.

**Keywords:** Visually Impaired people, Facebook, Audio description, Collective efficacy, In-depth interview

# 1. 서론

이 연구의 목적은 급변하는 스마트 미디어 환경에서 정보취약계층으로 분류되는 시각장애인이 페이스북을 왜, 어떻게 이용하는지, 페이스북에서 정보나 지식, 정서 등의 사회적 자원을 어떻게 공유하고, 그러한 공유 행위의 요인은 무엇인지 등을 체계적으로 살펴보는 것이다. 시각장애인들은 비장애인뿐 아니라 다른 장애인들과 비교할 때도 스마트 미디어 이용에 있어서 특히 취약한 상황에 놓여있다. <2019년 디지털 정보격차 실태조사>(과학기술정보통신부, 한국정보화진흥원) 결과에 따르면 2019년도 기준 시각장애인의 스마트폰 보유율은 73.0%, 인터넷 이용률은 74.1% 정도이다. 비장애인들의 스마트폰 보유율이 91.4%이고, 인터넷 이용률이 91.8%인 것에 비하면 여전히 낮은 수준이라 할 수 있다. 모바일이나 컴퓨터 화면의 글자를 음성으로 변환하여 읽어주는 센스리더, 보이스오버, 톡백 등 시각장애인들을 위한 접근 기술(accessibility technology)이 발전하면서 시각장애인의 스마트 기기 접근성을 높이는 기술적 환경은 개선되어 왔다. 하지만 <2019년 디지털 정보격차 실태조사>에서 디지털 정보화 역량 및 활용 항목을 보면 4대 취약계층(장애인, 고령, 저소득, 농어민)에 속한 사람들 중에서도 시각장애인의 디지털 정보화 역량과 활용 정도가 상대적으로 뒤쳐져 있음을 확인할 수 있다. 가령 디지털 기기를 활용해서 온라인 투표, 여론조사, 온라인 서명 등에 참여한 비율이 청각·언어 장애인은 25.3%, 뇌병변 장애인은 23.8%, 지체 장애인은 19.3%인데 비해 시각장애인은 15.2%에 그쳤다. 시각장애인의 '비자발적 인터넷 비이용' 이유 중 가장 비중이 높은 것은 신체적 제약(67.2%)과 사용방법을 모르거나 어려워서(64.0%)였다. 시각장애인들은 접근성과 사용성의 차원을 넘어서는 다중의 디지털 격차(Wei, Teo, Chan, & Tan, 2011) 문제를 겪으면서 디지털 기술이 주는 혜택에서 소외되어 왔다. 시각장애인들이 일상에서 맞닥뜨리는 디지털 장벽은 여전히 매우 높다 할 수 있다.

이런 상황 속에서도 시각장애인들은 신체적 한계와 디지털 역량 부족을 넘어서서 디지털 환경에 적응하려 노력하는 모습을 보여왔다. 특히 앞에서 언급한 <디지털 정보격차 실태조사>(2019)를 보면 2017년도 28.3%에 그쳤던 '시각장애인 중 소셜미디어 이용자들의 비율'이 2019년도에는 40%로 증가하였다. 현대사회에서 소셜미디어는 개인정보의 상업화(송경재, 2010; 이주희·문장호, 2015), 감시 문제(Fox & Warber, 2014), 양극화의 문제(조성은·한은영·석지미·김도훈, 2014), 중독의 문제(Andreassen, 2015) 등 다양한 부정적 결과를 개인과 사회에 초래한다는 비판을 받고 있긴 하지만, 또 다른 면에서는 사람들이 중요한 뉴스와 정보를 공유하는 채널로, 혹은 사회적 관계를 형성, 유지하는데 유용한 수단으로 자리매김해 오기도 했다. 소셜미디어가 갖는 긍정적, 부정적 영향의 문제를 넘어서서 더 근본적인 문제는 소셜미

디어 사용에 대한 결정권을 개인이 갖느냐 그렇지 않느냐라 할 수 있는데, 시각장애인들과 같은 장애인들의 경우에 미디어 이용에 대한 자율성 여부는 더욱 더 민감한 문제라 할 수 있다.

시각장애인의 SNS 이용 문제를 체계적으로 고찰한 사회과학적 연구는 국내외 통틀어 아직 드문 상황이다. 국내외에서 이 이슈를 다룬 연구들은 대개 시각장애인들의 접근권을 높이기 위한 기술적 방안에 대한 것들이 대부분이었다(전우천·홍석기, 2014; 한혁수·김초이, 2009; Giraud, Th rouanne, & Steiner, 2018; Hussain, Ahsan, Iqbal, & Nadeem, 2016; Leuthold, Bargas-Avila, & Opwis, 2008; Raufi, Ferati, Zenuni, Ajdari, & Ismaili, 2015). 페이스북에서 사회적 지원이 교환되는지에 대한 정량적 분석을 한 연구(Caran, Santini, & Biolchini, 2016)가 있기는 하였으나 그것도 전맹(Blind) 시각장애인들을 대상으로 한 것이 아니라 저시력인(low-vision)들을 대상으로 한 것이었다. 시각장애인들의 소셜미디어 이용 비율은 비장애인들(63.3%)의 경우보다 매우 낮은 상황이지만 시각장애인들 중 의미 있는 숫자가 페이스북을 사용하고 있다는 것은 그 자체로 흥미로운 현상이 아닐 수 없다. 시각장애인들이 페이스북 등 소셜미디어의 이용 혹은 비이용을 더욱 더 주체적이면서도 자율적으로 결정할 수 있는 사회적, 기술적, 법적, 정치적 환경이 만들어지기 위해서는 여러 기술, 사회적 제약 속에서도 페이스북을 사용하는 시각장애인들의 페이스북 사용 동기와 사용 패턴, 사용 환경에 대한 조사가 필요하다.

본 연구는 여러 다양한 소셜미디어 서비스들 중에서 페이스북 이용에 집중한다. 스마트폰이 본격적으로 도입되기 시작한 2010년 경 이전에는 시각장애인들 사이에서 페이스북과 트위터의 사용 인원이 비슷하였다. 하지만 그 이후 시각장애인들 사이에서 트위터 사용자들의 수가 급감하는 대신 페이스북 이용자 수는 증가하였다. 최근 비장애인들 사이에서 인기 있는 인스타그램의 경우엔 이미지 기반의 SNS 형태이다 보니 시각장애인들 중 계정은 있지만 사용하는 이들이 드문 상황이다. 이런 점들을 고려해서 본 연구는 시각장애인들 사이에서 비교적 많은 이용자들을 갖고 있는 페이스북 이용에 초점을 둔다. 하지만 본 연구의 결과는 시각장애인들이 페이스북 이외 다른 유형의 소셜미디어 플랫폼 이용 문제를 다루는 연구들에도 의미 있는 시사점을 제공할 것이다.

## 2. 시각장애인의 미디어 이용

페이스북 이용에 대한 본 연구의 이론적 틀은 이용과 충족 이론에 기반을 둔다. 이용과 충족 이론은 미디어가 사람들에게 어떤 영향을 미치는가 보다는 사람들이 능동적으로 다양한 미디어를

선택, 이용하는 동기와 욕구, 그리고 그러한 동기와 욕구의 충족에 대해 설명한다(Blumler, 1979; Katz, Blumler, & Gurevitch, 1974; Rubin, 2002). 카츠 등(katz et al., 1974)에 따르면 개인이 갖는 사회적, 심리적인 변인들과 미디어에 대한 기대가 미디어에 대한 개인의 차별적 노출과 이용 패턴으로 이어지고, 미디어 자체가 아니라 개인의 미디어 이용 패턴과 동기가 미디어 이용을 통한 만족 등의 결과를 초래한다. 따라서 이용과 충족 이론을 토대로 한 연구들은 미디어 이용의 동기적 요인과 욕구를 만족시켜주는 기능적 대안들에 초점을 둔다(이준웅·김은미·심미선, 2006; Ferguson & Perse, 2000). 이용과 충족 이론은 원래 매스미디어의 이용 맥락에서 개발되었지만 인터넷 등의 뉴미디어 이용을 연구하는 데도 적용되어 왔다(Charney & Greenberg, 2002; Morris & Ogan, 1996; Ruggiero, 2000). 특히 페이스북과 같은 소셜 네트워킹 서비스(Social Networking Service or sites, 이하 SNS) 이용자의 소셜미디어 이용 동기 및 이용 행태를 연구하는데도 유용하다(Papacharissi & Mendelson, 2011). 본 연구는 이용과 충족 이론의 접근 방식을 받아들여 페이스북이 시각장애 이용자들에게 어떤 효과를 보이는지 보다는, 시각장애 이용자들이 어떤 동기에서, 어떤 방식으로 페이스북을 이용하고, 어떤 점들을 기대하며 어떤 결과를 경험하는지에 초점을 맞추도록 하겠다.

지금까지 이루어진 시각장애인의 미디어 이용 연구는 대개 TV와 같은 전통 매체가 시각장애인의 주요 정보 습득의 통로이자 여가 수단이라는 것을 확인하거나, 그러한 결과를 토대로 보편적 미디어 이용을 위한 정책 제안을 하는 데에 초점이 맞춰졌다. 정부가 5년 단위로 추진하고 있는 장애인복지 발전 정책에서 제3차 계획(2008~2012)을 보면 '소외계층 방송접근권 보장'은 '장애인 교육·문화' 부문에 포함되어 있다. 그러나 제4차 계획(2013~2017)에서부터는 그 내용이 '장애인의 사회참여 및 권익증진' 분야로 이동한다. 이러한 변화는 시각장애인들에게는 전통 미디어가 오락·문화적 내용을 전달하는 역할 뿐만 아니라 사회참여의 통로 역할까지 한다는 이해를 반영하는 것이다. 해외 여러 국가들이 방송을 중심으로 장애인의 정보접근권 강화를 추구하는 이유도 방송이 장애인들의 일상에서 차지하는 중요성 때문이다(하종원, 2020). 디지털 기술이 활성화 되면서 장애인 방송 정책연구에도 중요한 변화의 흐름이 나타났다. 방송소외계층의 미디어 활용(한국전파진흥원, 2010), 시청각 장애인의 생활시간과 미디어 이용행태에 관한 연구(한국방송통신전파진흥원, 2012) 등에서 연구자들은 디지털 환경의 변화가 장애인들에게는 부정적인 영향보다 긍정적인 영향으로 작용할 수 있을 것으로 전망했다. 요컨대 2009년 한국전파진흥협회 조사에서 시각장애인의 컴퓨터(인터넷) 이용률이(44%) 청각장애인(6%)보다 높게 나타났는데 위에서 언급한 보고서들은 그 이유를 인터넷 기술이 제공한 새로운 기능들 때문인 것으로 분석했다. 즉 시각장애인이 전통 인쇄매체에서 겪었던 접근성의 한계가 인터넷 보급을 통해 일정 부분 극복되었다는 것

이다(한국방송통신전파진흥원, 2012). 2019년 디지털정보격차 실태조사에서는 시각장애인의 스마트폰 보유율이 73%로 나타났다. 시각장애인들도 비장애인과 마찬가지로 언제 어디서나 온라인 VOD나 유튜브 등의 소셜미디어 이용이 가능해졌음을 의미한다. 영화관 방문이 어려운 장애인을 위해 디지털케이블방송의 배리어프리 온라인 VOD 서비스를 확대하거나 장애인방송 및 웹·모바일 정보접근성 강화(제5차 장애인정책종합계획)는 미디어 환경의 변화와 맥을 같이 하는 정책들이다.

사회적 고립과 참여에 취약할 수 밖에 없는 시각장애인들에게 인터넷 기반 커뮤니케이션 채널은 사회적 지원과 온라인 공동체 의식을 개발하는 효과를 가져왔다. 가령 인터넷은 시각장애인들에게 정서적 지원과 개인적인 조언의 채널로 작동하면서 시각장애인의 복지 향상에 긍정적인 역할을 했다(Obst & Stafurik, 2010). 하지만 인터넷 접근과 사용 능력의 차이에서 오는 디지털 불평등의 문제는 사라지지 않았다. 시각장애인의 다양한 인터넷 활동이 보고되고 있고, 그들의 온라인 채팅이 사회적 지원 및 복지에 긍정적인 영향을 미친다는 결과(Smedema & McKenzie, 2010) 등이 발표되고 있음에도 불구하고 웹 사이트 접근성과 유용성 한계 등이 여전히 시각장애인에게 추가적인 장벽으로 남아 있다(Maslyk & Migaczewska, 2016). 시각장애인들이 인터넷 서핑, 음악 감상, 소셜 미디어 참여 등 전에 비해 다양한 인터넷 활동을 하는 것으로 확인되었으나(Kaye, 2000; Kelly & Wolffe, 2012) 접근성의 문제 때문에 여전히 절대적 사용자 자체는 높지 않은 상황이다(Inan, Namin, Pogrund, & Jones, 2016). 장애인의 온라인 활동을 조사한 도브란스키와 하지타이(Dobransky & Hargittai, 2006, 2016)의 연구에 따르면 인터넷 이용에서 2006년 가장 낮은 접근성을 나타냈던 청각장애인이 2016년에는 가장 높은 접근성을 보였다. 하지만 시각장애인의 경우는 장애 유형 중 가장 낮은 온라인 활동 정도를 나타내 장애 유형 간에도 디지털 격차의 양상이 여전히 존재함을 알 수 있다.

시각장애인들과 비장애인들 사이에서, 혹은 장애 유형에 따라 장애인들 사이에서, 심지어는 시각장애인들 내부에서도 정보격차의 문제는 인터넷 접근과 사용의 차원을 넘어 인터넷을 통한 사회 참여나 활동의 차원으로까지 나타난다(Caran et al., 2016). 시각장애인들과 비장애인들 간에, 혹은 시각장애인들 사이에서 인터넷 사용동기, 정보 활용 능력(Leung, 2010) 등에 있어서 차이가 존재한다. 특히 많은 시각장애인들은 인터넷 접근성 기기를 위해 지불해야 하는 추가 비용을 부담스러워 한다. 따라서 접근성 장치 구입 부담 정도에 따라 시각장애인들 사이에서도 정보격차가 존재한다(Vicente & López, 2010). 시각장애인들이 정보검색, 통신, 채팅, 쇼핑, 교육 등 다양한 목적으로 인터넷을 사용할 때 사이버 보안 지식이 많은 사람이 그렇지 않은 사람보다 인터넷을 더 신중하게 사용한다는 연구결과도 발표되었다(Inan et al., 2016). 시각장애인들의 경우 장애의 정도 자체가 인터넷 정보격차의 중요한 요인이 되기도 한다. 전맹, 저시력인, 비장애인 사

이의 웹사이트 접근 과정을 비교 분석한 연구(Pascual, Ribera, Granollers, & Coiduras, 2014)에 따르면 전맹과 저시력인 사이에도 웹사이트 내용 접근에 있어서 의미있는 차이가 있음을 확인하였다. 전맹 사용자는 청각을 통해서만 정보에 접근할 수 있었지만, 저시력인과 비장애인은 시각적 인식을 통해 웹 환경을 통합적으로 감각하고, 웹 내용과 다각각적으로 상호 작용하는 행태를 보였다. 더불어 전맹 사용자는 저시력인보다 인터넷 이용에 있어서의 효능감, 효율성 및 만족감이 낮았다. 시각장애인들 간 정보격차에서 연령도 주요 요인 중 하나라 할 수 있다. 가령 인터넷 기술 능력에 대한 시각장애인의 자기 평가와 객관적 능력 간의 차이를 살펴보는 실험 연구 결과에 따르면 인터넷 애플리케이션의 실제 사용 정도나 이용 동기의 강도에 있어서 저연령 시각장애인들이 고연령 시각장애인들 보다 모두 높은 수치를 보였다. 그러나 실제 객관적 인터넷 기술 능력에 있어서는 고연령과 저연령 상관없이 모두 낮았다(Van der Geest, Van der Meij, & Van Puffelen, 2014).

### 3. 시각장애인의 SNS 이용

시각장애인들의 SNS 이용 동기에 대해서는 선행 연구를 통해 알려진 것이 거의 없는 상황이다. 비장애인들의 SNS 이용 동기에 대해서는 이제 상당 정도 축적된 연구 결과들이 있다(김유정, 2011; 오지현·임소혜, 2018; 최영·박성현, 2011; Hunt, Atkin, & Krishnan, 2012; Joinson, 2008; Schau & Gilly, 2003). 이 연구들은 SNS 이용 동기로 사회적 관계 형성, 정체성 공유, 정보추구, 자아표현, 자긍심표출, 추억공유, 여가, 시간보내기 등을 언급하였다. 시각장애인들이 비장애인들과 유사한 이용 동기를 보일 것인가, 아니면 비장애인들과는 다른 유형의 이용 동기를 보일 것인가 등에 대해서는 아직 충분한 선행 연구 결과가 없는 상태이다.

시각장애인들 사이에서 SNS 이용 동기와 이용 결과가 어떻게 연관되는지에 대해서도 여전히 충분한 선행 연구들이 없다. 비장애인들을 대상으로 해서는 SNS 이용의 결과에 대해 다양한 측면을 반영하는 연구 결과들이 축적된 상태에 있다. 특히 SNS가 사회적 관계와 연관된 결과를 만들어내는데 초점을 맞춘 연구들이 이루어졌다. 이를 테면 하승태(2017)의 연구에서는 이용자의 동기적 요인에 따라 사회 자본의 증감을 설명하면서 오락적 목적으로 SNS를 이용하는 경우 이용 시간과 상관없이 사회적 참여에 부정적인 영향이 나타난 반면, 의견 탐색이나 정보 습득을 목적으로 SNS를 이용하는 경우 네트워크 확대와 사회적 참여에 긍정적인 영향이 나타난 것을 확인했다. SNS 이용과 사회적 자본 사이의 관계를 보다 직접적으로 다룬 연구들도 다수 진행

되었다(Ellison, Steinfield, & Lampe, 2007, 2011; Park, Kee, & Valenzuela, 2009). 가령 비장애인들 사이에서 SNS 이용이 사회적 자본(Ellison et al., 2011), 집합적 효능감(Kim et al., 2019), 사회 참여와 정치 참여(Kwon, Kim, Shin, Cho, & Kim, 2020)에 정적인 영향을 준다는 연구결과들이 발표되었다. 요컨대 김용찬 등의 연구(Kim et al., 2019)에서는 소셜미디어 이용이 지역을 기반으로 한 소속감, 특정 지역의 구성원들이 서로 결속되어 있다는 신념(사회적 결속)과 공동의 문제 해결에 사람들이 자발적으로 참여할 것이라는 신념(비공식적 사회통제)의 두 차원으로 구성된 집합적 효능감, 그리고 정치 참여 등에 정적인 영향을 미침을 보여주었다. 또 다른 연구에서는 페이스북 이용에 따른 집합적 효능감이 정치참여에도 정적인 영향을 줌을 밝혔다(Halpern, Valenzuela, & Katz, 2017).

SNS가 장애인들의 삶에 미치는 영향에 대한 연구들이 많지는 않지만, 몇몇 연구자들은 SNS가 장애인들로 하여금 사회적 접촉을 늘리고, 공동체 의식 및 소속감을 갖게 하는 매체가 될 수 있음을 보여주는 결과를 발표했다(Van der Geest et al., 2014). 장애인들도 SNS를 지리적 장벽의 한계를 넘어서서 사회적 지원을 공유하는 플랫폼으로 사용할 수 있다는 것이다(Oh, Lauckner, Boehmer, Fewins-Bliss, & Li, 2013). 장애인들은 페이스북과 같은 소셜미디어에서 다양한 커뮤니티에 참여함으로써 사회자원을 공유하고 있으며(Baker, Bricout, Moon, Coughlan, & Pater, 2013) 소셜미디어 플랫폼을 통해 다양한 유형의 정보 추구 활동을 전보다 더 손쉽게 할 수 있게 되었다(Wang, Wu, Yuan, Xiong, & Liu, 2017). 또 다른 연구는 SNS가 장애인 이용자들에게 사회적 관계, 학습, 재미와 휴식의 욕구를 충족시켜주고 있지만, 집합적인 상호존성에는 유의미한 영향을 주지 않는다고 하였다(Ersoy & Güneçli, 2016). 장애인의 SNS 이용이 오프라인 사회 참여와 어떤 상관관계가 있는지 분석한 연구(Viluckienea, 2015)는 SNS를 통해 장애인들이 유사한 장애를 갖고 있는 사람들을 찾고 그들과의 사회적 연결망을 확장하려는 노력을 기울이지만, SNS 이용이 장애인들의 오프라인 참여에는 크게 기여하지 않는다는 결과를 발표했다. 이 연구의 연구자들은 그런 결과가 나타난 이유를 접근 가능한 기술의 부족과 기기의 불편함, 장애인들을 위해 제대로 갖추어지지 않은 웹 사이트 등에서 찾았다(Viluckienea, 2015). 한편 이 연구는 장애인이 온라인 네트워크에 가입하는 이유 중 가장 큰 동기가 오락과 정보 추구임을 밝히기도 했다.

시각장애인의 SNS 이용에 대한 연구들은 대개 접근 환경을 용이하게 하는 기술적인 부분에 초점을 둔 것들이었다. 시각장애인들의 SNS 이용 동기나 사회적 효과 등에 대한 연구들은 상대적으로 적었다. 그럼에도 몇몇 연구들을 살펴보면 시각장애인들이 페이스북과 같은 SNS에서 소규모 네트워크를 형성해서 시각적 손상과 관련된 경험과 문제를 공유하거나(Wu & Adamic,



2014), 주변 사물(가령 약병)의 사진을 찍고 질문을 녹음해서 올리면 그것을 본 최초의 사람(예를 들어 기술자나 자원봉사자, 가족, 친구 등)에게서 답변을 듣는 등 SNS를 사회적 자원을 활용하는 도구로 이용하는 방식을 제안하는 것이었다(Brady, 2015). 카렌 등(Caran et al., 2016)은 시각장애인의 제한된 사회 활동 및 사회참여의 부정적 결과가 페이스북에서 얻는 사회적 지원이라는 외부효과를 통해 어떻게 감소하는지에 주목하였다. 그들은 특히 페이스북에서 저시력 그룹의 친구들, 가족, 건강 전문가로 구성된 회원들 간에 어떠한 커뮤니티가 형성되는지를 관찰하였다. 그 결과 페이스북 이용을 통해 도구적 지원의 양이 늘어나고, 제공된 지원의 사용 빈도가 높아진다는 것을 확인했다. 특히 페이스북은 시각장애인 이용자들에게 정서적 지원의 교환수단으로서 중요한 역할을 하였다(Caran et al., 2016). 스마트폰이 확산되기 이전에는 소셜 미디어를 쓰는 시각장애인들이 많지 않았다. 하지만 당시에도 사회적 관계를 위해 SNS를 이용했을 때 높은 만족도를 보였다(이현미·홍순구·김종기, 2012). 시각장애인이 페이스북에서 검색엔진을 이용할 때 드러나는 감성에 대한 연구(Nobre, Meireles, Silva, Faria, & Vieira, 2018)는 시각장애인이 페이스북의 낮은 접근성 때문에 좌절감을 느낀다는 것을 보고하였다. 노브레 등(Nobre et al., 2018)은 시각장애인이 페이스북을 이용할 때 느끼는 긍정적 감정 경험의 빈도를 일종의 ‘사회적 포용’의 정도라 해석하면서, 맥락도 없이 이미지 등이 링크되지 않도록 해야 한다는 등 접근성 도구의 개발과 관련된 구체적 방안들을 제시하였다.

지금까지 살펴본 대로 시각장애인들의 SNS 이용 동기와 기대에 대한 연구는 아직 초보적 상태에 머물러 있다. 특히 한국적 맥락에서의 연구는 매우 부족한 상태이다. 이런 점을 염두에 두고 본 연구는 이용과 충족 이론의 접근 방식을 따라 시각장애인들의 입장에서 그들이 페이스북을 왜 이용하며, 페이스북을 통해 실제 무엇을 하고, 어떤 결과의 기대를 하는지에 대해 체계적으로 탐색하려고 한다. 구체적으로 시각장애인들은 페이스북의 기능들을 무슨 용도로 사용하고 있는지, 이용 행위는 어떤지, 장애로 인해 불편한 점은 없었는지, 있었다면 어떠한 방법으로 극복하였는지, 불편을 극복하기 위한 자신만의 창의적인 방법은 무엇이었는지, 페이스북에서 다양한 사회적 자원을 어떻게 공유하고, 어느 정도의 집합적 효능감을 느끼고 있고, 어떤 공동체 경험을 하는지, 더 나아가 페이스북을 이용하면서 겪은 긍정적 혹은 부정적인 결과는 무엇이었는지 등에 대한 내용을 담고자 한다. 이를 위해 아래와 같이 연구문제를 설정하였다.

**연구문제 1.** 시각장애인의 페이스북 이용 행태는 어떠한가?

**연구문제 2.** 시각장애인의 페이스북 이용 동기는 무엇인가?

**연구문제 3.** 시각장애인의 페이스북 이용 결과는 어떠한 형태로 나타나는가?

### 3. 연구방법

#### 1) 인터뷰 자료 수집

본 연구에서 연구문제로 설정한 시각장애인의 페이스북 이용 행태, 동기, 결과의 형태를 파악하기 위하여 시각장애인을 대상으로 심층 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰의 대상은 페이스북을 이용하는 시각장애인이었다. 페이스북 주 사용자 전맹(blind) 3명과 저시력(low-vision)인 1명을 대상으로 2019년 8월 22일, 23일 양일간 기초조사(pilot study)를 실시하여 연구문제를 검증하기 위한 질문 문항 구성에 참고하였다. 이를 바탕으로 최종 수정 보완을 거쳐 반구조화 된 질문지를 완성한 후, 9월 10일부터 10월 3일까지 약 한달 간 심층 인터뷰를 진행했다. 참여자 모집은 시각장애인이 주로 활동하는 페이스북 두 개의 그룹에 지원자 모집 공고를 내서 6명을 표집했다. 이들 6명을 먼저 인터뷰하고, 이들로부터 다른 대상자를 소개 받는 식의 누적표본추출(snowball sampling)로 연구대상자를 선정하였으며 그 과정에서 성별, 연령, 장애정도의 차이(전맹, 저시력)가 고르게 분포되도록 조절했다. 기초조사에 참가한 사람들 중 4명이 본 조사에도 추후 참가하여 결과적으로 30명의 시각장애인이 인터뷰 대상자로 선정되었다(〈Table 1〉 참조). 30명 인터뷰 대상자 중 남성 시각장애인이 19명, 여성 시각장애인 11명이었다. 그리고 장애정도를 기준으로 보면 전맹이 25명(시청각중복 1명 포함), 저시력인 5명이었고, 선천 19명, 후천 11명이었다. 연령대를 기준으로 보면 20대 16명, 30대 9명, 40대 4명, 50대 1명이었다. 인터뷰 대상자 대부분은 미혼자였고, 기혼자가 7명이었다. 기혼자 중 4명은 자녀가 있었다. 취약계층의 질적 데이터 수집 방법으로 e-mail이나 온라인 인터뷰 등이 병행될 필요가 있다는 권고에 따라(Neville, Adams, & Cook, 2016), 그리고 이동이 불편한 시각장애인의 특성을 고려하여 인터뷰 방법을 대면(face-to-face)으로 제한하지 않고 전화와 e-mail을 병행했다. 인터넷이 보편화되기 이전(1994년)부터 시각장애인들은 주요 정보 취득 방법으로 음성정보서비스(ARS 소리샘)를 사용하였기 때문에 전화의 장시간 사용에 익숙해져 있고 전화를 통해 깊이 있는 대화도 가능하므로 전화를 통한 인터뷰의 제약은 상대적으로 적은 편이다. e-mail은 답변이 오고 가는 기간이 2~3주 소요되었으며 1명은 이메일 인터뷰 이후 전화 인터뷰를 추가로 진행하였다. 전화 인터뷰(14명)의 경우 평균 1시간이 소요되었고, 대면인터뷰(12명)는 1시간 30분에서 2시간 정도 소요되었다. 연구의 목적과 소요 시간 등을 인터뷰 전에 미리 고지하였고, 녹취에 대한 허락 의사를 묻고 인터뷰를 시작했다. 인터뷰가 진행되는 동안 오픈형의 질문에 따른 후속 질문과 관련된 이야기 전개에 따라 질문의 순서가 약간씩 바뀌기도 하였다.

## 2) 인터뷰 내용 구성 및 자료분석

구조화된(structured) 질문 방식이 가지지 못하는 유연성을 가지면서(Barriball & While, 1994), 비교적 신뢰할 수 있고 비교 가능한 질적인 데이터를 얻을 수 있는(Cohen & Crabtree, 2006) 반 구조화된 질문지를 인터뷰 진행에 활용하였다. 질문지 내용은 연구 목적에 따라 크게 네 부분으로 나누었다. 먼저 시각장애인의 기본 인적 사항, 즉 연령, 성별, 거주지, 직업, 결혼 여부 외에 특수학교 경험과 재활교육 유무, 장애 정도, 실명 시기 등에 대해 물었다. 두 번째로는 이용행태에 관한 질문들로서, “페이스북을 통해 주로 무엇을 하십니까?”, “페이스북을 통해 주로 어떤 활동을 하십니까?”, “페이스북 이용 시 장애로 인해 어떠한 점이 가장 불편했습니까?”, “불편한 점을 어떠한 방법으로 극복하였습니까?” 등의 질문을 하였다. 세 번째는 이용 동기에 대한 것으로서, “페이스북을 왜 이용하십니까?”라는 질문을 제시했다. 마지막은 이용 결과에 대한 문항들로서, “페이스북이 다른 사람들과 갖가지 도움을 주고받는데 유용한 도구라고 생각하십니까?”, “페이스북을 통해서 다른 사람들과 어떤 행동을 같이 해본 경험이 있습니까?”, “페이스북 이용의 긍정적 결과, 효과, 영향은 어떤 것이었습니까?”, “페이스북 이용의 부정적 결과, 효과, 영향은 어떤 것이었습니까?”, “페이스북을 지속적으로 이용하실 계획입니까?” 등을 물었다.

Table 1. Status of Interviewees

Division	Gender	Age	Education	Degree of disability	Loss of sight		Marriage	Job	Residence	Method
					Time	Cause				
Ab	M	24	College	Blind	Congenital	-	Single	Student	Bupyeong-gu, Incheon	Phone
Bb	M	35	College graduation	Blind	Congenital	Retinopathy of prematurity	M/child-1	Employee	Eunpyeong-gu, Seoul	Face-to-Face
Cb	F	21	College	Blind	Congenital	-	Single	Student	Gangbuk-gu, Seoul	Phone
Db	M	25	College	Blind	3age	Brain tumor	Single	Health Keeper	Eunpyeong-gu, Seoul	Phone
Eb	M	27	College	Blind	Congenital	glaucoma	Single	Health Keeper	Seo-gu, Incheon	Phone
Fb	F	20	College	Blind/Deaf	4age	Retinal blast tumor	Single	Student	Jongno-gu, Seoul	Face-to-Face
Gb	M	34	Graduate graduation	Blind	5age	Retinal detachment	Single	Teacher	Yongsan-gu, Seoul	Face-to-Face
Hb	M	27	College graduation	Blind	Congenital	Retinal detachment	Single	Teacher	Gangbuk-gu, Seoul	Face-to-Face
Ib	M	30	College graduation	Blind	Congenital	Unknown cause	Single	Teacher	Mapo-gu, Seoul	Face-to-Face
Jb	F	23	College	Blind	Congenital	-	Single	Student	Gangbuk-gu, Seoul	Phone

Division	Gender	Age	Education	Degree of disability	Loss of sight		Marriage	Job	Residence	Method
					Time	Cause				
Kb	M	28	Graduate graduation	Blind	Congenital	-	Single	Teacher	Chuncheon, Gangwon-do	E-mail
Lb	M	25	College graduation	Blind	Congenital	Unknown cause	Single	Teacher	Yangcheon-gu, Seoul	Phone
Mb	F	20	College	Blind	Congenital	Retinopathy of prematurity	Single	Student	Gangbuk-gu, Seoul	Phone
Nb	F	22	College	Blind	Congenital	-	Single	Student	Yeongdeungpo-gu, Seoul	Phone
Ob	F	20	College	Blind	Congenital	Retinopathy of prematurity	Single	Student	Seodaemun-gu, Seoul	Phone
Pb	F	34	College graduation	Blind	Congenital	-	M/child-2	Teacher	Namdong-gu, Incheon	Phone
Qb	M	35	Graduate graduation	Blind	7 months	Meningitis	Single	Broadcaster	Eunpyeong-gu, Seoul	Face-to-Face
Rb	M	26	College	Blind	Congenital	Retinopathy of prematurity	Single	Student	Jeonju, Jeonbuk	F-to-F/Tel
Sb	M	20	Blind school	Blind	Congenital	Retinopathy of prematurity	Single	Brass band	Gangbuk-gu, Seoul	E-mail/Phone
A/	F	35	College graduation	Blind	18age	Traffic Accident	M/child-1	Homemaker	Eunpyeong-gu, Seoul	Face-to-Face
B/	M	51	College graduation	Low-vision	Congenital	Medical accident	Married	Health Keeper	Seocho-gu, Seoul	Face-to-Face
C/	M	38	Graduate graduation	Blind	31age	Medical accident	Single	Lawyer	Gangnam-gu, Seoul	Face-to-Face
D/	M	41	Graduate graduation	Blind	29age	Loops	Married	Employee	Gwanak-gu, Seoul	E-mail
E/	M	31	College graduation	Low-vision	14age	Retinal pigmentation	Single	Teacher	Asan, Chungnam	Phone
F/	M	40	College graduation	Low-vision	15age	Unknown cause	Married	Employee	Eunpyeong-gu, Seoul	Face-to-Face
G/	M	41	College graduation	Blind	teens	glaucoma	Single	Teacher	Cheonan, Chungnam	Phone
H/	F	31	College graduation	Blind	teens	glaucoma	M/child-1	homemaker	Nowon-gu, Seoul	Phone
I/	F	25	College	Low-vision	4age	glaucoma	Single	Health Keeper	Hwaseong, Gyeonggi-do	Phone
J/	M	40	College graduation	Blind	35age	Retinal detachment, glaucoma	Single	Social Worker	Dongdaemun-gu, Seoul	Face-to-Face
K/	F	21	College	Low-vision	Congenital	Ocular concussion, optic nerve underdevelopment	Single	Student	Guro-gu, Seoul	E-mail

인터뷰 자료의 분석방법은 근거이론(Grounded theory, Glaser & Strauss, 1967) 방법을 부분적으로 활용하였다. 근거이론의 틀을 따라서 시각장애인의 페이스북 이용 경험을 명확히 이해하기 위해서는 자료를 어떠한 이론적 근거로 분류할 것인지 미리 정하는 것이 아니라 귀납적으로 개념과 범주 등을 알아가려했다(Glaser, 1978). 시각장애인의 페이스북 이용 행태에 관한 국내외 선행 연구가 거의 없고, 시각장애인의 특수성을 감안하지 않고 비장애인 연구 결과를 토대로한 분석틀로 예측하는 것을 피하기 위해서였다. 시각장애인들의 페이스북 이용과 관련한 경험적 패턴과 특성, 공유된 인식 등을 알아내는데 초점을 두고 시각장애인들의 언어를 있는 그대로 살리는 진술(in vivo codes, Creswell, 1998/2005)을 따랐다.

자료의 분석과 범주화 과정을 구체적으로 설명하면 다음과 같다. 심층 인터뷰한 녹취 파일을 반복적으로 들으면서 필사를 하였고 텍스트 원문에 메모를 첨부하는 개방코딩(Strauss & Corbin, 1990)으로 분석을 시작했다. 여기서 얻어진 개념(code)들을 연구문제에 맞게 범주화(categorization)하고 기존 범주를 벗어나는 답변이 나오면 이를 새로운 범주로 추가하면서 비슷한 맥락의 개념들은 lean coding으로 묶었다. 무엇보다 연구자가 개방적인 태도로 분석 대상자들의 실제 경험을 기술하고 그 의미를 해석하는 것이 중요하므로 간단하게 기록된 개념에 대해서는 녹취를 반복적으로 듣고 재분석 하는 과정을 놓치지 않았다. 의미가 분절된 것은 없는지 범주는 제대로 만들어졌는지, 시간의 흐름에 따라 그것을 또다시 조합해 보면서(Flick, 1995/2009) 분석의 오류를 줄였다. 그 결과 시각장애인의 페이스북 이용행태로는 이용수단과 용도를 포함한 4가지 대범주가, 동기는 관계형성과 정보추구 등 11가지, 긍정적인 결과 19가지, 부정적인 결과 14가지의 범주가 만들어졌다. 이러한 범주들 중 '유용한 도구로서의 공유행위'와 '집합적 참여' 등 긍정적인 결과에 대한 세부 분류는 기존 연구(김용찬·심홍진·김유정·신인영·손해영, 2012)를 참고하였다.

## 4. 연구결과

### 1) 시각장애인의 페이스북 이용 행태

#### (1) 페이스북 이용 수단과 용도

시각장애인 응답자 대부분(29명)은 스마트폰 앱을 통해서 페이스북에 접속하고 있었다. 스마트폰과 더불어 PC(8명), 한소네(4명), 맥북(2명) 등을 통해 페이스북에 접근하는 경우도 있었다.

응답자 중 시청각 중복 장애가 있는 한명은 보청기 착용 때문에 이어폰 사용이 어려워 '한소네' 즉 음성 출력 기능이 가능하고 손의 촉각으로 점자를 읽을 수 있는 시각장애인용 점자정보단말기로 페이스북을 이용했다. 시각장애인들이 페이스북 이용시 데스크탑을 꺼리는 이유는 PC를 통해서도 보이스오버<sup>1)</sup> 기능을 접할 수 없기 때문이었다(Nobre et al., 2018). 시각장애인들은 페이스북의 뉴스피드나 타임라인을 통해 자신이 올린 글뿐만 아니라 페이스북 친구(페친)의 글, 좋아하는 취미 혹은 브랜드 페이지, CI(남, 38세, 변호사)처럼 전문지식 등의 정보를 접했다(23명). 이는 다른 검색엔진을 쓰지 않더라도 원하는 정보를 짧은 시간에 점검할 수 있다는 편리성 때문이었다. 그 외 개인적으로 좋아하는 야구, 장애인 보조기기, 맛집이나 여행 정보 등을 검색하거나 (Jb, Qb, Fl) 자신이 흥미로워하는 육아나 여행정보 페이지 등에 '좋아요'를 누르기도 하였다(HI, 여, 31세, 주부). 페이스북을 일기장 용도로 사용하거나(7명) Rb(남, 26세, 학생)의 경우처럼 직접 라이브방송을 하는 경우도 있었다(5명). 시각장애인들은 페이스북에서 콘텐츠 제작이나 그룹, 이벤트 참여 등의 기능을 거의 사용하지 않는다는 해외 연구(Nobre et al., 2018)의 결과와는 달리 인터뷰 참여 시각장애인들은 콘텐츠 제작은 물론 이벤트 참여 등의 다양한 페이스북 기능을 이용하고 있었다.

## (2) 페이스북 이용 행위

인터뷰 참여 시각장애인들의 페이스북의 이용 행위 중 가장 빈도가 높은 것은 '좋아요', '슬퍼요' 등의 기능을 이용한 공감표시(22명)와 게시글과 댓글을 달아서 자신의 의견을 표출하는(19명) 행위였다. 다음으로 필요한 정보 혹은 좋은 글을 공유(11명)하였으며 행사나 공연 등을 홍보(7명)하기도 했다. 페이스북 이용 행위에서 특징적인 것은 그룹 참여였다. 응답자 6명은 페이스북 내 정보접근성 관련 그룹에서 '스터디' 등의 활동을 한다고 밝혔다. 이런 활동은 오프라인 참여 활동으로 이어지기도 했다. 인터뷰 참여자 중 한 사람(Bb, 35세, 남, 회사원)은 정보통신 기기에 관심이 많은 시각장애인 리더가 페이스북에 개설한 그룹에 참여하는데, 이 페이스북 그룹에서는 평상시에도 회원들 사이에 질문과 답변이 빈번하게 오가고 있고, 그 모임이 오프라인 모임으로 이어져서 한 달에 한번씩 정기적인 모임을 가진다고 했다. 새 기기가 나올 때는 20명 이상 모여서 약 10제곱미터 되는 공간이 꼭 찬 경우도 있었다고 한다. 인터뷰 참여 시각장애인들의 페이스북 이용 행위에서 또 한 가지 주목할 점은 메신저 기능을 통한 대화였다. 응답자 가운데 7명(Cb, Fb, Jb, Mb, Nb, Al, HI)이 카카오톡보다 페이스북의 메신저가 더 편리하다고 밝혔다.

---

1) 아이폰의 음성보조기능

이들은 모두 20대와 30대의 주부를 포함한 여성 시각장애인이라는 공통점을 지닌다.

### (3) 장애로 인한 불편 사항

다른 SNS에 비해 페이스북이 시각장애인에게 접근성이 좋은 편임에도 불구하고 시각장애인들은 사진이나 그림과 같은 이미지와 영상을 파악할 수 없는 것이 가장 큰 어려움이라고 했다(25명). 잦은 페이스북 뉴스피드 업데이트가 불편을 초래한다거나(7명), 카테고리가 복잡해서 헤매게 된다는 경우(4명)도 있었다. 기기의 오류 발생으로 불편했다는 응답자(2명)도 있었다. 사고로 실명한 응답자는 아직 조작이 미숙하다(1명)고 했다. 장애로 인해 겪을 수밖에 없는 불편사항에 대해서는 지인의 도움을 받는 경우가 가장 많았다(10명). 스스로 해결해 보거나(9명), SNS에 글을 올려서 도움을 요청하는 경우도 있었다(5명). 이 밖에 이미지 확인 등 극복이 어려운 것들은 그냥 포기하고 넘어가기도 하였고(4명), 댓글 등을 참고한다는 의견(1명)도 있었다. SNS를 적극 활용하는 방법 외에도 자신만의 특별한 방법으로 어려움을 극복하고자 했던 사례도 있다. 정보기에 관심이 많은 Bb(35세, 남, 회사원)와 Df(41세, 남, 회사원)는 OCR 프로그램을 직접 활용해서 페이스북 사용 시의 어려움을 극복해보려 했다고 말했다. 사진이나 이미지를 설명해주는 대체텍스트의 경우 종종 엉뚱한 정보를 제공하는 사례가 발생한다고 하는데 예를 들어 인물 사진을 아기 얼굴로 바꿔주는 사진 앱이 인기를 끌었을 당시 성인 남자 사진을 올렸을 때 ‘남자 아기 한 명’으로만 소리 정보가 출력되는 경우다. 상황이 이렇다 보니 인터뷰 참여자들은 대체텍스트 설명을 그리 신뢰하지 않는 편이라고 했다. 이 점에 있어서는 잔존 시력이 있는 시각장애인의 상황도 전맹 시각장애인과 크게 다르지 않았다. 이 밖에 웹 사이트의 경로나 페이스북 페이지의 구조를 기억해 뒀다가 불편사항을 극복한 경우도 있었다(Kf, 여, 21세, 학생).

## 2) 시각장애인의 페이스북 이용 동기

인터뷰 참여 시각장애인들에게 페이스북 이용 동기를 물었다. 시각장애인이 페이스북을 이용하는 주된 동기는 관계형성(20명)과 정보추구(17명)였다. 그 외에 자기표현과 같은 자아추구(9명), 타인의 생각이나 의견보기(7명), 흥미(4명), 시간보내기(1명) 등의 요인들이 확인되었다. 시각장애인의 경우도 비장애인과 마찬가지로 사회적 관계형성(Papacharissi & Mendelson, 2011; Sheldon, 2008)을 위해 페이스북을 가장 많이 이용했다(20명). Lb(남, 25세, 교사)는 페이스북 기능 중 ‘기념일 알림 기능’을 이용해서 1년 정도 관계가 유지된 지인의 경우 생일 알림이 뜨면 생일을 맞은 사람에게 연락하여 식사 자리를 갖는다고 하였다. Jb(여, 23세, 학생)와 Hb(남, 27세, 회사원)는 사회활동과 그에 따른 인맥관리 때문에 페이스북을 이용한다고 했다.

다음으로 정보추구동기(최영·박성현, 2011) 혹은 정보 공유 및 전문성 향상(Papacharissi & Mendelson, 2011)도 페이스북 이용의 주요 동기 중 하나로 드러났다.

5년 전 시력을 완전히 상실하면서 페이스북을 안했죠. 그런데 정보가 더 차단되는 거예요. 시각 장애인으로 살아가야 하는 정보도 얻어야 해서 다시 시작하게 됐어요.

(Jl, 남, 40세, 사회복지사)

Ob(여, 20세, 학생)의 경우 페이스북에 글을 쓰면 기록이 되어 남기 때문에 자신의 이야기를 쓰며 Gb(남, 34세, 교사)의 경우는 정치적 이슈의 글을 자주 올린다고 했다.

### 3) 시각장애인의 페이스북 이용 결과

#### (1) 정보의 습득

인터뷰 참여 시각장애인들은 페이스북 이용의 긍정적인 결과로 정보 습득(23명)을 가장 많이 언급하였다. 구체적으로 살펴보면 새로운 소식, 다양한 정보 등을 아는 것(14명)과 신상품과 기기 사용정보(4명), 간접 경험(3명), 지식향상(2명)등을 언급하였다. Qb(남, 35세, 방송인)는 정치적으로 사회적으로 복잡한 사건들이 있었을 때 다른 사람의 글을 보고 그에 대해 완벽하게 정리한 적이 있다고 했다. 또한 언론에서 잘 다루지 않거나 비중 있게 취급하지 않는 새로운 소식들을 페이스북을 통해 빠르게 알 수 있는데 특히 연예인 소식이나 관심 있는 IT 관련 소식들이 그렇다(Kb, 남, 28세, 교사). Jb(여, 23세, 학생)처럼 쇼핑을 좋아하는 경우에는 상품에 대한 정보를 바로 알 수 있는 것이 페이스북의 장점이라 했다. 새로운 상품이나 관심 있는 기기 등은 페이스북에서 이벤트 참여를 통해 확인할 수 있는데 시각장애인들은 이러한 이벤트 참여가 정보와 재미 둘 모두를 준다고 말했다.

#### (2) 사회적 관계 형성 및 유지

시각장애인들은 정보 습득에 이어 사회적 관계형성 및 유지(17명)를 큰 장점으로 꼽았다. 여기에는 지인과의 관계 지속(12명), 대화참여(2명), 새로운 관계 맺기(2명), 물리적 공간 제약이 사라짐으로써 얻을 수 있는 소통(2명)이 세부 항목으로 도출되었다. 인터뷰에 참여한 사람들 중 주로 후천적 시각장애인들은 갑작스런 장애로 인해 단절되었던 친구와 페이스북을 통해 다시 만나게 된 것을 페이스북의 장점으로 꼽았다(AI, BI, JJ).



고등학생 때 교통사고로 생명이 위중한 상태였어요. 어느 순간 의식불명에서 깨어나 보니 앞이 안보이더라구요. 서서히 재활 치료를 하고 컴퓨터를 해보고 하다가 페이스북에서 고등학교 친구들과 소식을 주고받을 수 있게 되었죠. 평소 신경을 못 써도 소식들을 주고받을 수 있으면 친분이 유지되고 있다는 느낌을 받아요. (AI, 여, 35세, 주부)

JI(남, 40세, 사회복지사)의 경우도 페이스북을 통해 오래 만나지 못했던 친구와 연락이 닿았고, II(여, 25세, 헬스키퍼)는 군대 간 친구와 소식을 주고받을 수 있게 되었다고 한다. 반면 약한 유대 관계를 갖는 사람들의 소식도 페이스북을 통해 마음만 먹으면 알 수 있다는 점을 언급한 인터뷰 참여자들도 있었다. 가령 Jb(여, 23세, 학생)는 궁금하지만 전화 통화는 애매한 사이의 경우 '몇 년 안 봐도 잘 살고 있구나'하고 안도한 적이 있다고 했다. 또한 페이스북을 통해서 얻은 정보를 오프라인 모임 때 활용하거나(Ab, 남, 24세, 학생), 친구들의 근황을 일일이 물어보지 않아도 대략적으로 알 수 있다 보니 나중에 만나서 자연스럽게 대화에 참여할 수 있는 경우도 페이스북 활동을 통해 얻을 수 있는 유익한 결과 중 하나라고 밝혔다(DI, 남, 41세, 회사원). 페이스북 이용으로 새로운 관계를 맺게 된 경우도 있었다. Qb(남, 35세, 방송인)는 페이스북 메신저 기능을 이용해서 질문과 답변을 주고받다가 연인으로 발전했던 경험을 들려주었다. 연락처를 굳이 몰라도 메신저 기능은 이용할 수 있기 때문이다. 특히 10대 이후에 실명한 후천적 시각장애인의 경우 페이스북을 통해 실명 전 친구를 찾기도 했다(AI, BI, JI).

### (3) 동질감과 유대, 의견 표출 및 공유

인터뷰 참여 시각장애인들은 정보습득과 사회적 관계 형성/유지 외에 페이스북 이용에 따른 긍정적인 효과로 동질감(7명), 타인의 의견 듣기(6명)와 의견표출(3명), 공익참여(3명), 재미(2명) 등을 언급하였다. Db(남, 25세, 헬스키퍼)의 경우 주변의 비장애인들과 공감대 형성이 어려운데 페이스북이라는 공간에서 먼저 친구가 돼 소통한 후 실제로 만났을 때 불편함을 덜 느꼈다고 했다. 장애가 사람들과 어울리는데 걸림돌이 될 수 있지만 온라인에서는 그런 편견이 작용하지 않기 때문에 인간 대 인간으로 소통할 수 있어서 좋다거나(FI, 남, 40세, 회사원) 과거에는 비장애인들을 경계하기도 했는데 페이스북을 보며 살아가는 모습들을 보면서 이해하게 되었다는 경우도 있었다(Rb, 남, 26세, 학생). 페이스북은 타인의 생각이나 의견이 궁금할 때 파악하는 통로로서 쉽게 접근할 있는 플랫폼이라고 했다(FI, Pb). 이렇게 확인된 타인의 의견을 바탕으로 나의 생각도 정리할 수 있고, 의견을 표출하는데 도움을 얻을 수 있다는 것이다. GI(남, 41세, 교사)는 글을 올렸을 때 공감이나 의견 댓글을 보면서 도움을 얻는다고 했다. 동질감, 심리적 만

즉감, 자궁심 고취는 시각장애인들이 같은 장애를 가진 이들과의 관계에서 주로 나타났지만 페이스북 친구인 비장애인들과의 감정적 결과로도 일부 확인할 수 있었다. 비슷한 생각을 가진 사람들과 연대감을 가지고 함께 행동할 수 있다는 것과(Qb, 남, 35세, 방송인) 유사한 관심사를 공유하는 사람들과의 소통도 페이스북의 장점으로 언급되었다. 실제로는 멀리 있지만 페이스북에서 이야기를 주고받다보니 가깝게 느껴져서 심리적으로 만족감을 느꼈다고 말한 경우도 있었다(Bb, 남, 35세, 회사원). FI(남, 40세, 회사원)는 페이스북에서 자신과 비슷한 생각이나 의견을 가진 사람들을 보면서 고립되지 않은 느낌을 받아 마음의 안정을 느꼈고, GI(남, 41세, 교사)는 페이스북에서는 시각장애인이라는 편견을 느끼지 않고 소통할 수 있어서 좋다고 말했다. 특히 과거의 추억을 떠올리게 해주는 페이스북 기능과(Pb, 34세, 주부, 교사) 기억 장치로서의 페이스북은 자료 저장의 한계에 있는 시각장애인에게 중요하게 여겨지는 부분이었다(Qb, 남, 35세, 방송인). 이 외에도 도전과 재미, 공익참여와 같은 것이 페이스북의 긍정적 효과로 언급되었다. CI(남, 38세, 변호사)의 경우 쇼다운 경기<sup>2)</sup>를 좋아하는데 참여하지 못하게 되는 날 페이스북으로 중계를 해줘서 흥미롭게 보기도 했다. 이밖에 나눔 행사나 권익 보호를 위한 행동, 비상식적인 행위를 개선하기 위한 글의 공유 등 공익을 위한 실천의 채널로 페이스북을 이용한 경험을 이야기한 인터뷰 참여자들도 있었다(Cb, AI, KI). 방송을 하는 Qb(남, 35세, 방송인)의 경우는 자신의 페이스북 활동을 보고 찾아주는 곳이 많아지면서 수입 상승의 효과도 보았다고 했다.

#### (4) 유용한 도구로서의 공유

인터뷰 참여 시각장애인들 모두 페이스북이 여러 가지 도움을 공유하는데 유용한 도구라고 밝혔다. 페이스북을 통해서 정보를 공유하거나 댓글을 달아 격려해주고, 잘한 일에 칭찬해주고, 도움을 요청할 때 기꺼이 들어주는 등의 행위 모두 공유를 통해 이루어지는 예라 할 수 있다. 인터뷰에 참여한 시각장애인들 역시 공유 활동을 통해 다양한 자원을 교환하고 있었는데 오픈코딩으로 추출된 55개의 개념들을 정보, 정서, 평가, 도구 4가지 차원으로 범주화했다. 질문을 올렸을 때 포털사이트는 불특정 다수의 사람이 답글을 달아주지만 페이스북은 나와 관련되거나 친하지 않더라도 그 부분에 잘 아는 전문가가 답을 올려주는 경우가 많다보니 도움을 받는다는 경우(Mb, 여, 20세, 학생)도 있었고, 국외에 있는 사람들과도 어떠한 정보든 공유가 가능하다(GI, 남, 41세, 교사)고 말한 경우도 있었다. DI(남, 41세, 회사원)의 경우는 보험계약을 하고 나서 기념 삼아 페이스북에 글을 올렸더니 소개해 달라는 답글을 받았다고 했다. 시각장애 주부인 HI(31세)

2) 두 명의 시각장애인이 직사각형의 테이블 양 끝에 선 상태로 배트를 이용해 공을 상대의 골 주머니에 넣는 경기

의 경우 아기가 있기 전에는 페이스북에서 여행정보나 맛집 정보의 도움을 받았다면 아기를 키우면서부터는 육아정보를 많이 얻는다고 했다. ‘좋아요’ 기능을 눌러두면 수시로 정보가 뜨기 때문에 힘들게 포털사이트를 찾지 않아도 된다는 것이다. Cb(여, 21세, 학생)의 경우는 공유되는 정보의 신뢰도를 파악할 때 페이지의 ‘좋아요’ 수나 댓글 반응 등을 잘 살펴본다고 했다. 또 정보에 소외될 수 있는 시각장애인들이 다양하게 정보를 얻을 수 있거나(KI, 여, 21세, 학생) 직접 체험하지 못한 여러 취미, 사건, 상황 등을 타인의 이야기를 통해 간접적으로 경험할 수 있는 것도 페이스북을 통한 유용한 정보제공의 하나라고 했다(FI, 남, 40세, 회사원). 인터뷰 참여자들은 시각장애인들에게 페이스북은 정보공유 외에도 일상생활에서 느끼는 소소한 감정을 글로 올렸을 때 서로 공감해주고 위로의 역할을 해주는 통로로 기능한다고 말했다. Ob(여, 20세, 학생)의 경우는 낯선 사람이 자신의 글에 칭찬을 해주었는데 뿌듯하면서 자신감이 생겼다고 한다. 이러한 정서적 지지와 공감은 인간관계를 유지하거나 발전시키는데 중요한 요인으로 작용할 수 있다(권석만, 2004). 시각장애인들은 자신이 올린 글에 대한 격려, 위로, 공감 등의 댓글을 보고 힘을 얻었다(Qb, 남, 35세, 방송인).

몇몇 인터뷰 참여자들은 페이스북을 평가적 지지(Albrecht & Adelman, 1984)를 얻는 채널로 이용하고 있었다(Gb, Qb). 특히 Gb(남, 34세, 교사)의 경우는 글을 기고할 때 페이스북에 먼저 올려서 검증받는 도구로 활용한다고 하였다. 서명 운동이나 자원봉사자를 모집하는 등의 실질적인 도움을 주고받는 도구로서의 공유는 Cb, EI 등의 사례에서 볼 수 있었다. Cb(여, 21세, 학생)는 물건을 나누거나 할 때 페이스북을 적극 이용한다고 밝혔다. 이동이 불편한 시각장애인들이 페이스북을 통해 협업을 할 수 있는 것도 중요한 공유자원으로 볼 수 있다. II(여, 25세, 헬스키퍼)의 경우 음악작업시 협업을 경험하고, 고가의 장애인 보장구를 페이스북을 통해서 찾는 것을 본 사례도 있었다. 뿐만 아니라 페이스북을 통해 유기견을 찾는 것을 보고 신기했다고 한 인터뷰 참여자도 있었다(EI, 남, 31세, 교사).

##### (5) 페이스북을 통한 집합적 참여

시각장애인 응답자 중 22명이 페이스북을 통한 집합행동의 경험을 밝혔다. 특히 장애등급제 폐지 관련 이슈가 뜨거웠던 2019년도에 그런 사례들이 많았다. 그 과정에서 SNS는 시각장애인의 결집을 매개하는 중요한 공간으로서의 역할과, 공동의 목표를 위한 행동의 토대가 되는 집합적 효능감(Kim & Ball-Rokeach, 2006)을 축적하는 통로의 역할을 하기도 했다. 본 연구에서는 오픈 코딩으로 추출된 31개의 개념들을 비공식적 사회통제(informal social control)와 사회결집(social cohesion)으로 범주화하였다. 비공식적 사회통제는 커뮤니티 안에 어떤 문제가 발생

했을 때 얼마나 많은 사람들이 그 문제 해결 과정에 참여할 것인가에 대한 신념이고, 사회결집은 한 집단에 속해 있는 사람들이 서로 얼마나 밀접하게 연결되어 있는지에 대한 신념이다. 비공식적 사회통제가 '효능감' 측면을 강조한 개념이라면 사회결집은 내적 집합적 효능감 개념에서 '집합적' 측면을 강조한 것이라 할 수 있다(Sampson, 2012). 소셜미디어에서 집합적 효능감의 한 축을 이루는 비공식적 사회통제는 SNS 상에서 사람들이 정보, 정서, 평가, 도구적 자원들을 서로 주고받을 때, 다른 사람들도 자기와 같이 적극적으로 참여할 것이라는 인식, 그래서 정보, 정서, 평가, 도구 자원이 풍부한 '공유지'를 유지하기 위해 서로 노력할 것이라는 믿음, 그리고 그렇게 유통되는 자원들을 믿고 사용할 수 있을 것이라는 신뢰감 등을 토대로 한다. SNS 이용자들이 자기가 속한 SNS 상의 네트워크가 많은 사람들의 참여를 이끌어 낼만큼 충분한 능력이 있다는 신념을 가지고 있을 때에만 SNS 이용이 사람들의 집합적 참여 행동으로 연결될 수 있다. 즉 비공식적 사회 통제는 공동체 안에 어떤 사안이 발생했을 때 SNS 상에 연결된 사람들이 적극적으로 그 사안의 해결을 위해 참여할 것이라는 신념을 가리킨다. 즉 SNS 관계 연결망 안에 공동체를 위한 참여의 잠재력이 어느 정도인지에 대한 신념으로 이러한 잠재력은 내가 속한 SNS 공동체의 성원들이 얼마나 적극적으로 자신의 자원을 공유할지에 대한 신념에 직접적 영향을 미칠 수 있다(김용찬 외, 2012). 반면 집합적 효능감의 또 다른 하부 차원인 사회 결집은 SNS 이용자들이 자기가 속한 SNS 공동체가 얼마나 서로 믿고 신뢰할 수 있는 단일체를 만들고 있는지에 대한 인식이라고 할 수 있다. 응답자 22명 가운데 6명은 비공식 사회 통제, 16명은 사회결집의 인식이 두드러졌다. AI(여, 35세, 주부)의 경우 페이스북 지인들과 웹 접근성이 좋지 않은 사이트를 찾아서 단체로 진정을 넣은 적이 있었는데 개인이 요구할 때보다 단체로 하니 심각하게 받아들이는 것을 피부로 느꼈다고 한다. 뿐만이 아니라 2015년, 2016년 농민 사망 사건 때 페이스북 라이브 방송을 공유하며 현장을 알린 경우(BI, 남, 31세, 교사)가 있었는가 하면, 장애인계 이슈가 있을 때는 현장에 가서 시민행동을 하였다는 경우도 있었다(Lb, 남, 25세, 교사). 시각장애인들은 장애와 관련된 문제에 당면했을 때 청와대 국민 청원 서명이나 사이트를 링크해서 알리고 웹 접근성과 관련해서는 해당 기업에 진정서 등을 제출하며 공동의 문제에 적극적으로 대처했다.

특이한 점은 선천과 후천적 시각장애인 간의 차이다. 성인이 된 후 실명한 이들의 경우(BI, CI)는 단체행동을 하지 않았거나 사회결집 보다는 비공식 사회통제의 인식이 강했고, 선천적 시각장애인은 사회결집에 대한 인식이 보다 강했다.

## (6) 페이스북 이용의 부정적 결과

인터뷰 참여자들은 긍정적인 결과에 비해 부정적인 결과는 그리 많이 언급하지 않았다. 부정적인

면이 아예 없다고 밝힌 인터뷰 참여자들도 있었다(5명). 인터뷰 참여자들이 페이스북 이용의 부정적 결과로서 언급한 것들은 시간 낭비(9명), 개인정보 노출 위험성(4명), 편향된 정보 노출(2명), 광고 노출(2명) 등이었다. 페이스북 뿐만이 아니라 스마트폰에 대한 의존성을 부정적 결과로 밝힌 응답자도(2명) 있었다. 페이스북 때문에 시간 낭비를 하게 된다는 사람들은 페이스북 이외에 다른 취미나 활동을 하지 않게 된다고 말하기도 했다(Lb, 남, 25세, 교사). 페이스북 때문에 편향된 정보나 시각을 가질 수 있다는 경험을 이야기한 사람(Gb, 남, 34세, 교사)도 있었다. 야기를 키우는 시각장애 주부는 범죄 표적을 우려하기도 했다(AI, 35세, 주부). 페이스북 이용 중 해킹을 당한 사례(Ob, 여, 20세, 학생)를 언급한 경우도 있었다. 갑자기 친구 신청이 늘어나서 부담스럽게 느낀다는 사람도 있었고, 시각장애인이라는 특성 때문에 호기심으로 친구 신청을 하는 것에 대해서 부정적으로 이야기하는 경우도 있었다. 하지만 이런 부정적 측면이 있음에도 응답자들 가운데 1명을 제외한 29명은 앞으로도 계속 페이스북을 사용할 것이라고 말했다.

## 5. 결론 및 논의

본 연구의 목적은 시각장애인의 페이스북 이용 행태 및 동기, 그리고 이용 후의 결과에 대한 기대를 체계적으로 살펴보는 것이었다. 연구 결과 시각장애인 페이스북 이용자들은 주로 스마트폰과 한소네로 페이스북에 접속하였고 뉴스피드·타임라인을 통해 지인의 근황 및 각종 정보를 확인하였다. 또한 페이스북 친구들에게 댓글이나 ‘좋아요’와 같은 공감 기능을 이용하여 적극적인 정서적 지원을 하였다. 페이스북을 이용하는 동기로는 정보추구와 사회적 관계 형성이 가장 높게 나타났다. 구체적으로 시각장애인들은 페이스북에서 정보와 정서적 자원을 활발하게 공유하였으며, 페이스북 이용을 통해 집합적 효능감의 하부 차원인 비공식사회통제와 사회결집을 인식하고 있었다. 한편 이미지, 사진, 영상 정보에 대한 낮은 접근이 시각장애인들이 페이스북을 이용하는 과정에서 느끼는 가장 큰 장벽인 것으로 나타났다.

본 연구를 통해 확인할 수 있었던 가장 중요한 점은 시각장애인들이 여러 기술적 한계에도 불구하고 매우 적극적이면서도 창의적으로 페이스북을 자신의 일상의 동기를 충족시키기 위해 사용하고 있다는 것이다. 시각장애인들은 스마트폰으로 여행지, 모임 등을 촬영해서 타임라인에 올리고, 악기 연주나 스포츠 해설 등의 개인방송을 하기도 했다. 협업으로 만든 음악을 소개함으로써 주변인의 반응을 확인하는가 하면, 공연 소식도 적극적으로 알렸다. 더욱이 프로필 사진을 이미지화해 업데이트 하거나 그룹에 속한 이들은 새로운 정보기기에 대해 의견을 주고받고, 실제

오프라인 모임에서 진지하게 토론을 함으로써 이용의 적극성 면에서는 비장애인과 별다른 차이 없이 페이스북을 이용하고 있었다.

이 연구의 결과는 학술적, 정책적으로 몇 가지 중요한 함의를 지닌다. 먼저 학술적인 면에서 보자면 본 연구는 국내에서 시각장애인의 페이스북 사용에 대해 심층 인터뷰하고 그에 대해 체계적으로 내용 분석한 최초의 연구 중 하나라는 의의를 갖는다. 디지털 정보 격차에 관한 연구가 커뮤니케이션 학자들(Bowker & Tuffin, 2002; Dobransky & Hargittai, 2006, 2016; Kleban & Kaye, 2015) 사이에서 중요 의제로 다루어지기 시작하면서 장애인들의 SNS 이용에 관한 연구도 주목을 받기 시작했다. 하지만 여전히 장애인들의 시각, 특히 시각장애인들의 시각을 담은 연구 결과는 드물다. 시각장애인의 문제를 다룬 선행 연구가 희박한 이유는 시각장애인 인터뷰 대상자를 찾는 것이 쉽지 않고, 대상자를 찾았다 하더라도 그들과 인터뷰하는 것이 쉽지 않기 때문이다(Nobre et al., 2018). 간혹 시각장애인들에 대한 실증 연구가 있다고 해도 그들이 참여하는 사이트를 관찰하거나 기관에 의존한 설문조사 분석에 그치는 경우가 대부분이었다. 시각장애인들을 대상으로 심층인터뷰를 실시한 본 연구의 자료는 시각장애인의 SNS 이용 경험을 그들의 시각에서 생생하게 보여주는 것이다.

두 번째 학술적 함의는 시각장애인의 미디어 이용 방법을 다각도로 접근하는 다층적 연구 방법의 확인이다. 여러 기술과 사회적 제약 속에서도 시각장애인이 주체적으로 페이스북을 이용하는 것은 개인의 특성이 뉴미디어와 상호작용 변인으로 작용하고 있음을 보여준다. SNS와 같은 커뮤니케이션 기술은 누구에게 이용되느냐에 따라 결과가 달라질 수 있다(조아라·김용찬, 2020; Kim et al., 2019). 뉴미디어 이용에 따른 사회 참여의 영향을 다룬 연구자들은 이분법적 측정의 한계를 지적하고 다층적 연구방법들을 제안한 바 있다(DiMaggio, Hargittai, Celeste, & Shafer, 2004; Hargittai, 2002; Jung, Qiu, & Kim, 2001). 자신이 알고, 생각하고, 표현하고 공유하는 행위를 미디어 이용의 측정 요소에 포함하며 다면적인 차원을 다룬 연구에서 뉴미디어의 긍정적인 효과들이 드러나고 있다(Kim & Jung, 2014; Kim et al., 2019; Kwon et al., 2020). 기술에 대한 개인의 연결성이 우리가 살고 있는 복잡적이고 다층적인 커뮤니케이션 인프라에 어떻게 영향을 주고받는지 중요한데 인프라의 폭과 깊이 및 통합은 내부 세력이나 다른 인프라(예를 들어 정치, 경제 등)와의 관계에 의해 생성될 수 있기 때문이다. 그런 의미에서 시각장애인이 개인의 역량을 통해 페이스북을 이용하고 그것이 유익한 결과로 이어질 수 있다는 본 연구의 결과는 주목할 만한 것이다.

세 번째 학술적 함의는 시각장애인이 페이스북을 통해 경험하는 집합적 효능감의 인식을 확인했다는 것이다. 시각장애인들은 같은 장애를 가진 동질성을 배경으로 정보는 물론 정서와 같

은 결속적 사회자본을 기꺼이 공유하고 있었다. 시각장애인들에게 집합적 효능감의 두 하부 차원인 비공식 사회통제와 사회결집이 모두 드러났는데 이 가운데 사회결집의 속성이 더 두드러졌다. 시각장애인을 대상으로 한 소셜 미디어 이용 연구에서 소셜 미디어가 그들 사이의 강한 유대 혹은 결속적 사회자본의 형성에 어떤 영향을 주는지에 대한 연구는 거의 없는 실정이었다. 페이스북에서 정서적 지원의 교환을 확인한 연구(Caran et al., 2016)는 있었으나 그것도 저시력인을 대상으로 한 것이었다. 중증의 시각장애인들을 대상으로 한 본 연구에서 페이스북 이용과 결속적 사회자본 사이의 정적인 관계를 확인한 것은 중요한 함의를 지닌 결과라 할 수 있다.

다음으로 이 연구가 갖는 정책적 함의다. 시각장애인의 페이스북 이용 경험에 대한 본 연구의 실증적 결과를 토대로 우선 미디어 콘텐츠에 대한 오디오 해설(Audio Description)의 필요성 제고에 대해 언급할 수 있다. 앞의 연구결과에서 제시했듯이 시각장애인들은 이미지와 동영상 콘텐츠 내용에 대한 낮은 접근성을 페이스북 이용 중 겪는 가장 심각한 불편 요인으로 꼽았다. 이러한 제약은 생동감 있는 오디오 해설로 어느 정도 해결할 수 있다. 인물의 표정, 몸짓, 색깔이나 내용의 상황 변화적 요소 등을 음성으로 제공해 줌으로써 시각장애인들이 미디어 콘텐츠를 이해하도록 도와주는 것이다. 웹 기술이 발전하더라도 소셜미디어에서 시각장애인들이 시각적 내용들을 이용하기 위해서는 여전히 사람의 도움이 필요하다(Brady, 2015).

본 연구 결과를 토대로 한 두 번째 정책적 함의는 오디오 해설이 들어간 주문형 비디오(Video On Demand, VOD) 스트리밍 서비스가 스마트폰과 같이 휴대하기 편한 기기를 통해 제공되어야 한다는 것이다. 2010년 이후 스마트폰은 저렴하게 인터넷에 접속할 수 있는 수단으로 자리잡았다(Akiyoshi & Ono, 2008; Rice & Katz 2003; Wareham, Levy, & Shi, 2004). 본 연구에 참여한 시각장애인들의 경우 페이스북 최초 이용 시기가 2010년에서 2015년 사이로 분포돼 있었는데 이는 스마트폰이 국내에 보급되기 시작한 시기와 겹친다. 국외 연구사례(Nobre et al., 2018)에서는 시각장애인들이 스마트폰이 아닌 데스크탑으로 페이스북을 이용했을 때 접근성 면에서 만족도가 떨어졌다. 따라서 스마트폰과 같이 휴대하기 편한 기기를 통해 화면해설 스트리밍 서비스(Descriptive Video Service, DVS)<sup>3)</sup>가 제공된다면 시각장애인의 미디어 이용 만족도는 더욱 높아질 것이다. 즉 콘텐츠의 일부뿐 아니라 변경된 속도 등의 기능들이 시각장애인들이 다양하고 접근하기 쉬운 방식으로 페이스북과 같은 소셜미디어 내용을 소비할 수 있도록 해줄 수 있다. 소셜미디어를 통해 다양한 미디어 내용을 수용하고 활발한 온라인 커뮤니티

3) 국내에서는 화면해설, 음성해설 등으로 혼용되어 쓰이고 있으나 방송통신위원회의 장애인방송(자막방송과 화면해설 방송) 규정상 아직까지 화면해설로 통칭된다.

니티 활동을 하는 것은 시각장애인들이 장애에 동반되는 사회적 고립을 극복하는 노력을 하는데 기여한다(Brewer & Piper, 2016; Conrad & Stults, 2010; Hamill & Stein, 2011, Dobransky & Hargittai, 2016 재인용).

세 번째 정책적 함의는 이 연구의 결과를 토대로 다양한 유형 장애인들의 SNS 이용에 대한 정책적 연구가 이루어져야 한다는 것이다. 가령 발달장애인들의 소셜미디어 이용에 대한 연구는 전무하다시피 하다. 발달장애인의 경우 커뮤니티 형성과 정보습득의 주요 통로가 주변인과의 관계라는 점을 생각해보면 소셜미디어가 그들의 삶에서 유용한 도구로 사용될 수 있다. 그들이 얼마나 페이스북 등의 소셜미디어를 사용하는지, 그리고 어떤 동기에서 어떤 방식으로 소셜미디어를 사용하고 있는지 등을 살펴볼 필요가 있다. 이러한 관심은 장애인들의 범주를 넘어서서 정보사회취약계층에 속하는 다른 집단들 가령 북한이탈주민이나 결혼 이주민 등에 대한 체계적이고, 정책 중심의 연구로 확장될 수 있다.

오프라인 사회 참여가 어려운 장애인들은 SNS를 이용해서 사회적 관계를 확대하고, 유사한 조건의 사람들과 사회적 연결망을 구축하며, 그것을 통해 정보 공유, 이벤트 조직화, 상업적 활동 수행과 같은 생산적인 활동을 한다. 장애 유형과 관계없이 거의 모든 유형의 장애인들이 미디어 이용에 있어서 고유한 어려움을 갖고 있다. 특히 시각장애인의 경우 디지털 기기 접근의 불편함, 제대로 갖추어지지 않은 웹 사이트 등의 문제를 안고 있다(Viluckienea, 2015). 본 연구가 제시한 연구 결과를 살펴보면 이러한 악조건에도 불구하고 많은 시각장애인들이 매우 적극적으로 역동적으로 페이스북을 사용하고 있다. 인터뷰에 참여한 한 시각장애인은 “SNS가 세상으로 나갈 수 있는 플랫폼”이라고 했다. 그는 SNS를 통해 다른 사람들과 다양한 유형의 협업을 하고, 재능을 공유하고, 자원봉사를 구하며 정서적 지지를 받으면서, 전맹이지만 미국 여행을 즐겁게 하게 된 원동력이 되었다고 했다. 장애인차별금지법이 한국에서 시행된 지 10년이 지났음에도 불구하고 우리 사회에서 시각장애인들을 위한 웹 접근성은 여전히 뒤떨어져 있다. 2019년 4월 전자신문과 에스앤씨랩의 웹사이트 접근성 조사 결과 국내 대형 쇼핑몰 가운데 웹접근성 인증마크를 획득한 곳은 단 한 곳도 없었다. 이러한 물리적 접근의 차이가 다른 차원의 격차(Jung et al., 2001; Van Deursen & Van Dijk, 2019)로 확대되지 않기 위해서는 시각장애인들의 정보격차 문제에 대한 정부, 기업, 일반 시민 등 우리 사회 구성원들의 적극적 관심과 정책적 뒷받침이 필요하다.



## References

- Akiyoshi, M., & Ono, H. (2008). The diffusion of mobile Internet in Japan. *The Information Society*, 24(5), 292-303.
- Albrecht, T. L., & Adelman, M. B. (1984). Social support and life stress. *Human Communication Research*, 11(1), 3-32.
- Andreassen, C. S. (2015). Online Social Network Site Addiction: A Comprehensive Review. *TECHNOLOGY AND ADDICTION*, 2, 175-184.
- Baker, P. M. A., Bricout, J. C., Moon, N. W., Coughlan, B., & Pater, J. (2013). Communities of participation: A comparison of disability and aging identified groups on Facebook and LinkedIn. *Telematics and Informatics*, 30, 22-34.
- Barriball, K. L., & While, A. (1994). Collecting Data using a semi-structured interview: A discussion paper. *Journal of advanced nursing*, 19(2), 328-335.
- Blumler, J. G. (1979). The role of theory in uses and gratifications studies. *Communication Research*, 6(1), 63-75.
- Bowker, N., & Tuffin, K. (2002). 'Disability discourses for online identities'. *Disability and Society*, 17, 327-344.
- Brady, E. (2015). USING SOCIAL MICROVOLUNTEERING TO ANSWER VISUAL QUESTIONS FROM BLIND USERS. *SIGACCESS Newsletter*, 111, 26-29.
- Caran, G. M., Santini, R. M., & Biolchini, J. C. A. (2016). Use of social network to support visually impaired people: A Facebook case study. *Transinformação*, 28(2), 173-180.
- Charney, T., & Greenberg, B. S. (2002). *Uses and gratifications of the Internet*. In C.A Lin & D. J. Atkin (Eds.), *Communication technology and society: Audience adoption and uses* pp. 379-407). Cresskill, NJ: Hampton Press, Inc.
- Cho, A., & Kim Y.-C. (2020). Development and Validation of a Scale for Measuring Multi-dimensional Cosmopolitan Orientation With Focuses on Media Use and Communication Attitude. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, 64(4), 167-209.
- Choi, Y., & Park, S. H. (2011). The Effects of Social Media Usage on Social Capital. *Korean Journal of Broadcasting and Telecommunication Studies*, 25(2), 241-276.
- Cohen, D., & Crabtree, B. (2006). *Qualitative Research Guidelines Project*.

<http://www.qualres.org/HomeSemi-3629.html>.

- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative inquiry and research design : choosing among five traditions*.
- DiMaggio, P., Hargittai, E., Celeste, C., & Shafer, S. (2004). *Digital inequality: from unequal access to differentiated use*. In: Neckerman, K.M.(Ed.), *Social Inequality*. Russell Sage Foundation, New York, 355-400.
- Dobransky, K., & Hargittai, E. (2006). The disability divide in internet access and use. *Inf. Commun. Soc.* 9(3), 313-334.
- Dobransky, K., & Hargittai, E. (2016). Unrealized potential: Exploring the digital disability divide. *Poetics*, 58, 18-28.
- Ellison, N., Steinfield, C., & Lampe, C. (2007). "The Benefits of Facebook "Friends": Social Capital and College Students' Use of Online Social Network Sites." *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12, 1143-1168.
- Ellison, N., Steinfield, C., & Lampe, C. (2011). "Connection strategies: Social capital implications of Facebook-enabled communication practices." *New media & society*, 13(6), 873-892.
- Ersoy, M., & Güneyli, A. (2016). Social Networking as a Tool for Lifelong Learning with Orthopedically Impaired Learners. *Educational Technology & Society*, 19(1), 41-52.
- Ferguson, D. A., & Perse, E. M. (2000). The World Wide Web as a functional alternative to television. *Journal of Broadcasting and Electronic Media*, 44, 155-17
- Flick, U. (1995). *Qualitative Forschung: ein Handbuch*.
- Fox, J., & Warber, K. M. (2014). Social Networking Sites in Romantic Relationships: Attachment, Uncertainty, and Partner Surveillance on Facebook. *CYBERPSYCHOLOGY, BEHAVIOR, AND SOCIAL NETWORKING*, 17(1), 3-7.
- Giraud, S., Thérouanne, P., & Steiner, D. D. (2018). Web accessibility: Filtering redundant and irrelevant information improves website usability for blind users. *International Journal of Human Computer Studies*, 111, 23-35.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory*. Chicago: Aldine.
- Glaser, B. G. (1978). *Theoretical sensitivity*. Mill Valley, CA: Sociology Press.
- Ha, S. (2017). Impact of Using SNS on Individuals Social Capital. *Locality & Communication*, 21(2), 73-99.
- Ha, J. W. (2020). Achievements and Tasks of Broadcasting Access for the Disabled: Policy Implementation and change of recognition. *Broadcasting Culture*, 420, 156-172.

- Halpern, D., Valenzuela, S., & Katz, J. E. (2017). We Face, I Tweet: How Different Social Media Influence Political Participation through Collective and Internal Efficacy. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 22(6), 320-336.
- Hargittai, E. (2002). Second-level digital divide: Differences in people's online skills. *First Monday*, 7(4). [http://firstmonday.org/issues/issue7\\_4/hargittai/index.html](http://firstmonday.org/issues/issue7_4/hargittai/index.html)
- Hunt, D., Atkin, D., & Krishnan, A. (2012). The Influence of Computer-Mediated Communication Apprehension on Motives for Facebook Use. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 56(2), 187-202. DOI: 10.1080/08838151.2012.678717
- Hussain, M. A., Ahsan, K., Iqbal, S., & Nadeem, A. (2016). DISABILITY AND DIGITAL DIVIDE: BRIDGING THE GAP THROUGH ARCHIMATE APPROACH. *Pakistan Journal of Science*, 68(4), 426-432.
- Inan, F. A., Namin, A. S., Pogrund, R. L., & Jones, K. S. (2016). Internet Use and Cybersecurity Concerns of Individuals with Visual Impairments. *Educational Technology & Society*, 19(1), 28-40.
- Joinson, A. N. (2008). Looking at, looking up with people?: Motives and use of Facebook. In Proceedings of SIGCHI conference on human factors in computing systems. New York:ACM, 1027-1036.
- Jung, J. Y., Qiu, J. L., & KIM, Y. C. (2001). Internet Connectedness and Inequality: Beyond the "Divide". *Communication Research*, 28(47), 507-535.
- Katz, E., Blumler, J. G., & Gurevitch, M. (1974). *Utilization of mass communication by the individual*. In J. G. Blumer & E. Katz(eds). *The Uses of Mass Communication: Current Perspectives on Gratifications Research*. Beverly Hills, CA: Sage Pub.
- Kaye, H. S. (2000). *Computer and internet use among people with disabilities*. *Disability Statistics Report* 13. Washington, DC: U.S. Department of Education, National Institute on Disability and Rehabilitation Research.
- Kelly, S. M., & Wolffe, K. E. (2012). Internet use by transition-aged youths with visual impairments in the United States: Assessing the impact of postsecondary predictors. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 106(10), 597-608.
- Kim, Y. C., & Ball-Rokeach, S. J. (2006). Civic engagement from a communication infrastructure perspective. *Communication Theory*, 16(1), 1-25.
- Kim, Y. C., & Jung, J. Y. (2014). SNS dependency and community engagement: From a media system dependency theory perspective. Paper presented at the Annual Conference of International

Communication Association, Seattle, WA.

- Kim, Y. C., Shim, H. J., Kim, E. J., Shin, I. Y., & Shon, H. Y. (2012). A Study on Sharing behavior in Social Network Service and Its Influencing Factors. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, 56(3), 28-50.
- Kim, Y. C., Shin, E., Cho, A., Jung, E., Shon, K., & Shim, H. (2019). SNS dependency and community engagement in urban neighborhoods: The moderating role of integrated connectedness to a community storytelling network. *Communication Research*, 46(1), 7-32.
- Kim, Y. J. (2011). Facebook Uses and Gratifications. *Media, Gender & Culture*, 20, 71-105.
- Kleban, C., & Kaye, L. (2015). Psychosocial impacts of engaging in Second Life for individuals with physical disabilities. *Computers in Human Behavior*, 45, 59-68.
- Korea Broadcasting & Communications Promotion Agency (2012). *A diary survey of living time and media usage behavior of the Blind and deaf in the era of smart media*.
- Kwon, S. M. (2004). *Psychology of Human Relationships(Revised Edition)*. Seoul: Hakjisa.
- Kwon, Y. J., Kim, Y. C., Shin, E. Y., Cho, A. R., & Kim, J. H. (2020). Protest Participation Experiences and Media Uses in Urban Protests: A Conceptualization and Empirical Examination. *International Journal of Communication*. 14, 959-979.
- Lee, H. M., Hong, S. G., & Kim, J. K. (2012). Analyses of Factors Affecting Satisfaction of the Visually Impaired SNS Users. *Information Systems Review*, 14(3), 25-51.
- Leung, L. (2010). Effects of Internet Connectedness and Information Literacy on Quality of Life. *Social Indicators Research*, 98(2), 273-290.
- Leuthold, S., Bargas-Avila, J. A., & Opwis, K. (2008). Beyond web content accessibility guide-lines: design of enhanced text user interfaces for blind internet users. *Int. J. Hum.- Comput. St.* 66, 257-270.
- Maslyk, T., & Migaczewska, E. (2016). Analysis of the Dynamics of the Internet Use by Persons with Disabilities in Poland over the Decade 2003-2013 in the Context of Their Socio-Demographic Characteristics. *sociological review*, 3, 341-360.
- Ministry of Science ICT & National Information Society Agency (2019). *The Report on the Digital Divide*. Retrieved 4/21/20 from [http://www.nia.or.kr/site/nia\\_kor/ex/bbs/List.do?cbIdx=81623](http://www.nia.or.kr/site/nia_kor/ex/bbs/List.do?cbIdx=81623)
- Morris, M., & Ogan, C. (1996). The Internet as mass medium. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 1(4). Retrieved from
- Neville, S., Adams, J., & Cook, C. (2016). Using internet-based approaches to collect qualitative data from

- vulnerable groups: reflections from the field. *Contemporary Nurse*, 52(6), 657-668.
- Nobre, C. N., Meireles, M. R., Silva, D. B., Faria, A. H., & Vieira, N. (2018). Emotionally Oriented Analysis of the Experiences of Visually Impaired People on Facebook. *ACM Transactions on Accessible Computing*, 11(3). Article 17.
- Obst, P., & Stafurik, J. (2010). Online we are all able bodied: Online psychological sense of community and social support found through membership of disability-specific websites promotes wellbeing for people living with a physical disability. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 20, 525-531.
- Oh, H. J., Lauckner, C., Boehmer, J. Fewins-Bliss, R., & Li, K. (2013). Facebooking for health: An examination into the solicitation and effects of health-related social support on social networking sites. *Computers in Human Behavior*, 29(5), 2072-2080.
- Papacharissi, Z., & Mendelson, A. (2011). Toward a new(er) sociability: Uses, gratifications and social capital on Facebook. In S. Papathanassopoulos(Ed.), *Media perspectives for the 21st century* 212-230. London: Routledge.
- Park, J. J. (2019, April 18). *11 years of the Disability Anti-discrimination Law, disabled people who have difficulty in online shopping due to web access barriers*. Electronic newspaper. Retrieved 12/12/20 from <http://www.etnews.com/20190418000322>
- Park, N., Kee, K. F., & Valenzuela, S. (2009). "Being Immersed in Social Networking Environment." *Cyber Psychology & Behavior*, 12(6), 729-733.
- Pascual, A., Ribera, M., Granollers, T., & Coiduras, J. L. (2014). Impact of accessibility barriers on the mood of blind, low-vision and sighted users. *Procedia Computer Science*, 27, 431-440.
- Raufi, B., Ferati, M., Zenuni, X., Ajdari, J., & Ismaili, F. (2015). Methods and Techniques of Adaptive Web Accessibility for the Blind and Visually Impaired. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 195, 1999-2007.
- Rhee, J. W., Kim, E.-M., & Shim, M.-S. (2006). Exploring Dispositional Media Use Motives: An Extension of the Uses and Gratification Theory in a Multimedia Environ.ment. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, 50(1), 252-284.
- Rice, R. E., & Katz, J. E. (2003). Comparing Internet and mobile phone usage: Digital divides of usage, adoption and dropouts. *Telecommunications Policy*, 27, 597-623.
- Rubin, A. M. (2002). The uses-and-gratifications perspective of media effects. In J. Bryant & D. Zillman

- (Eds.), *Media effects: Advances in theory and research* (pp. 525-582). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Ruggiero, T. E. (2000). Uses and gratifications theory in the 21st century. *Mass Communication and Society*, 3(1), 3-37.
- Sampson, R. (2012). *Great American city: Chicago and the enduring neighborhood effect*. Chicago, IL: The University of Chicago Press.
- Schau, J. H., & Gilly, M. C. (2003). We are what we post? Self-presentation in personal web space. *Journal of Consumer Research*, 30(3), 385-404.
- Sheldon, P. (2008). The relationship between unwillingness-to-communicate and students' Facebook use. *Journal of Media Psychology*, 20, 67-75.
- Smedema, S. M., & McKenzie, A. R. (2010). The relationship among frequency and type of internet use, perceived social support, and sense of well-being in individuals with visual impairments. *Disability and Rehabilitation*, 32, 317-325.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1990). *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, CA: Sage.
- Van der Geest, T., Van der Meij, H., & Van Puffelen, C. (2014). Self-assessed and actual Internet skills of people with visual impairments. *Universal Access in the Information Society; Heidelberg* 13(2), 161-174.
- Van Deursen, A. J. A. M., & Van Dijk, J. A. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *new media & society*, 21(2), 354-375.
- Vicente, M. R., & López, A. J. (2010). A Multidimensional Analysis of the Disability Digital Divide: Some Evidence for Internet Use. *The Information Society*, 26(1), 48-64.
- Viluckienea, J. (2015). 3rd World Conference on Psychology and Sociology, WCPS- 2014 The Relationship between Online Social Networking and Offline Social Participation among People with Disability in Lithuania. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 185, 453-459.
- Wang, W., Wu, Y. C. J., Yuan, C. H., Xiong, H., & Liu, W. J. (2017). Use of Social Media in Uncovering Information Services for People with Disabilities in China. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 18(1), 1-11.
- Wareham, J., Levy, A., & Shi, W. (2004). Wireless diffusion and mobile computing: Implications for the digital divide. *Telecommunication Policy*, 28(4), 39-57.

Wei, K. K., Teo, H. H., Chan, H. C., & Tan, B. C. (2011). Conceptualizing and testing a social cognitive model of the digital divide. *Information Systems Research*, 22(1), 170-187.

Wu, S., & Adamic, L. A. (2014). Visually impaired users on an online social network. In Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems. ACM, New York, NY, 3133-3142.

최초 투고일 2020년 10월 9일

게재 확정일 2020년 11월 30일

논문 수정일 2020년 12월 3일

## 부록

- 과학기술정보통신부·한국정보화진흥원 (2019). 2019 디지털정보격차 실태조사. Retrieved 4/21/20 from [http://www.nia.or.kr/site/nia\\_kor/ex/bbs/List.do?cbIdx=81623](http://www.nia.or.kr/site/nia_kor/ex/bbs/List.do?cbIdx=81623)
- 과학기술정보통신부·한국정보화진흥원 (2017). 2017 디지털정보격차 실태조사. Retrieved 11/19/19 from [http://www.nia.or.kr/site/nia\\_kor/ex/bbs/List.do?cbIdx=81623](http://www.nia.or.kr/site/nia_kor/ex/bbs/List.do?cbIdx=81623)
- 관계부처 합동 (2018). 『장애인의 자립생활이 이루어지는 포용사회』를 위한 제5차 장애인정책종합계획(안)(2018~2022). Retrieved 1/29/20 from [http://www.mohw.go.kr/react/gm/sgm0701vw.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=13&MENU\\_ID=1304080901&CONT\\_SEQ=358151](http://www.mohw.go.kr/react/gm/sgm0701vw.jsp?PAR_MENU_ID=13&MENU_ID=1304080901&CONT_SEQ=358151)
- 권석만 (2004). <인간관계의 심리학(개정증보판)>. 서울: 학지사.
- 김용찬·심홍진·김유정·신인영·손해영 (2012). 소셜네트워크서비스에서의 공유행위와 영향요인에 대한 연구. <한국언론학보>, 56권 3호, 28-50.
- 김유정 (2011). 소셜네트워크서비스에 대한 이용과 충족 연구: 페이스북 이용을 중심으로. <미디어, 젠더 & 문화>, 20호, 71-105.
- 박종진 (2019, 4, 18). 장차법 11년, 웹접근성 장벽에 온라인쇼핑도 어려운 장애인. <전자신문>. URL: <http://www.etnews.com/20190418000322>
- 송경재 (2010). 한국 SNS사용자의 특성과 정보인권 인식 연구. <사이버사회문화>, 1권 1호, 35-59.
- 오지현·임소혜 (2018). 소셜 미디어 이용자의 성향과 이용 동기가 계정 익명성에 미치는 효과. <한국방송학보>, 32권 4호, 33-64.
- 이주희·문장호 (2015). SNS의 인지된 상업성이 사용자 반응에 미치는 영향: 페이스북 이용자 분석을 토대로. <광고연구> 107호, 259-289.
- 이준웅·김은미·심미선 (2006). 다매체 이용자의 성향적 동기. <한국언론학보>, 50권 1호, 252-284.
- 이현미·홍순구·김종기 (2012). 시각장애인 SNS 이용자의 이용만족에 영향을 미치는 요인. <Information Systems Review>, 14권 3호, 25-51.
- 전우천·홍석기 (2014). 장애인 웹 접근성 향상방안 연구. <인터넷정보학회논문지>, 15권 4호, 81-89.
- 조성은·한은영·석지미·김도훈 (2014). <소셜플랫폼의 확산에 따른 한국사회의 변화와 미래정책> (협동연구총서 14-55-03) 충북: 정보통신정책연구원.
- 조아라·김용찬 (2020). 다차원적 코즈모폴리탄 정향 척도: 미디어 이용과 커뮤니케이션 태도를 중



- 심으로, <한국언론학보>, 64권 4호, 167-209.
- 최영 · 박성현 (2011). 소셜 미디어 이용 동기가 사회 자본에 미치는 영향. <한국방송학보>, 25권 2호, 241-276.
- 하승태 (2017). SNS 이용 동기가 사회자본 형성에 미치는 영향에 관한 연구. <지역과 커뮤니케이션>, 21권 2호, 73-99.
- 하종원 (2020). 장애인 방송접근권의 성과와 과제: 정책의 실천과 인식의 전환. <방송문화>, 420호, 156-172.
- 한국방송통신전파진흥원 (2012). 스마트 미디어 시대 시청각 장애인의 생활시간과 미디어 이용행태 다이어리 조사.
- 한국전파진흥원 (2010). 방송소외계층의 디지털미디어 활용 가이드라인 개발연구.
- 한혁수 · 김초이 (2009). 소셜 네트워크 사이트의 웹 접근성 평가. <감성과학>, 12권 4호, 481-488.
- Creswell, J. W. (1998). Qualitative inquiry and research design : choosing among five traditions. 조흥식 외(역) (2005). <질적 연구방법론: 다섯 가지 전통>. 서울: 학지사.
- Flick, U. (1995). Qualitative Forschung: ein Handbuch. 임은미 외(역) (2009). <질적 연구방법>. 파주: 한울.

## 시각장애인의 페이스북 이용 심층인터뷰 연구

박정숙

(연세대학교 언론홍보대학원 석사)

김용찬

(연세대학교 언론홍보영상학부 교수)

본 연구의 목적은 시각장애인의 페이스북 이용 행태 및 동기, 그리고 이용 후의 결과에 대한 기대를 실증적으로 파악하는 것이다. 본 연구의 이론적 기반은 이용과 충족 이론이다. 본 연구를 위해 2019년 8월부터 10월까지 30명의 시각장애인을 심층 인터뷰하였다. 주요 결과는 다음과 같다. 첫째, 시각장애인들은 스마트폰과 '한소네'로 페이스북에 접속하였으며 뉴스피드·타임라인을 통해 지인의 근황 및 각종 뉴스와 정보를 확인하였다. 특히 그들은 댓글이나 공감기능을 이용하여 페이스북 친구들과 적극적으로 정서적 지원을 공유하고 있었다. 둘째, 페이스북을 이용하는 가장 중요한 동기는 정보추구와 사회적 관계형성이었다. 이 동기들의 충족이 페이스북 이용에 대한 시각장애인들의 만족을 이끄는 가장 중요한 요인들이었다. 셋째, 시각장애인들은 페이스북에서 정보와 정서적 지원을 활발하게 공유하고 있었다. 그리고 그러한 공유를 통해 비공식사회통제와 사회결집으로 구성되는 집합적 효능감을 축적하고 있었다. 넷째, 이미지, 사진, 영상 정보의 부재는 시각장애인들이 페이스북을 이용하는데 가장 큰 장벽이었다. 이러한 장벽을 넘어 서도록 돕기 위해 오디오 해설 기능의 강화 등 다양한 정책적 개입이 필요하다. 시각장애인들의 페이스북 이용을 다룬 본 연구는 시각장애인들의 페이스북 이용 행태에 대한 이해를 넘어 다른 유형의 장애인들의 소셜미디어 이용에 대한 연구와 정책적 논의로 확대될 수 있다.

**핵심어:** 시각장애인, 페이스북, 오디오 해설, 집합적 효능감, 심층 인터뷰