

도시 저소득층의 정보빈곤 양상과 정보격차 해소를 위한 공공도서관 봉사 방안 연구 : 이론적 프레임워크

장 덕 현

(부산대학교 문헌정보학과)

< 목 차 >

- I. 서론
 - 1. 연구의 배경
 - 2. 연구의 목적
 - 3. 연구의 필요성
- II. 연구 내용 및 방법
 - 1. 연구의 내용
 - 가. 연구의 대상
 - 나. 연구방법
 - 2. 관련 연구 동향
 - 3. 연구의 절차
- III. 정보화와 정보소외
 - 1. 정보화
 - 2. 정보소외
 - 3. 빈곤문제에 대한 이해
- IV. 결론

I. 서 론

1. 연구의 배경

지식정보화가 진행되고 컴퓨터와 인터넷 초고속 통신망 등 정보기술의 이기들이 확산되고 보편화됨에 따라 정보에 대한 접근권(access to information)의 확보 여부에 따른 사회 계층간의 분절화도 심화되고 있다. 더욱이 정보 운용능력(information literacy)

이 사회구성원으로서의 기능을 수행하기 위한 기본적인 조건으로 인식되면서, 이러한 능력을 갖추지 못한 채 현재의 정보유통 구조로부터 유리되어 있는 사회 구성원들의 소외 양상에 대한 사회적 관심이 더욱 절실한 시점에 이르러 있다.

관련연구들에 의하면, 능동적이고 적극적인 정보 입수(information gathering)와 정보추구(information seeking)의 행태를 보이는 표준적인 이용자와 마찬가지로 사회적 소외계층도 일상의 고민거리를 해결하고 생활의 안정, 또는 발전을 도모하기 위하여 다양한 정보를 필요로 한다. 그러나, 이들이 처해있는 환경에서는 대부분 정보의 유통과 확산이 매우 제한적으로 이루어지고 있으며, 정책적으로도 소외계층을 위한 서비스를 충분히 마련하여 제공하지 못하고 있는 것이 현실이다. 그러다 보니, 이들은 자신들이 마땅히 이용하여야 할 공공 정보서비스의 혜택에서 벗어나, 주로 주변에 존재하는 비공식 채널을 통하여 필요한 정보를 입수하고 이용하면서 자신들의 정보요구를 해결하고 있다.

이러한 행태에는 여러가지 다양한 배경이 작용하고 있겠지만, 포괄적으로 보면, 결국 지식과 정보의 중요성이 증가할수록 정보의 생산과 유통 그리고 소비의 전반을 지배하는 정보생태(information ecology)¹⁾가 부가가치에 매몰되는 것이 주된 원인으로 지적될 수 있다. 이에 따라 사회적, 경제적 소외를 경험하고 있는 계층이 고스란히 정보의 흐름으로부터도 소외되는 현상이 나타나는 것이다. 이러한 상황에도 불구하고, 정보생태의 가장 중요한 구성요소인 정보 이용자에 대한 관련 학계의 시각은 주로 공식적인 채널을 통해서 정보를 입수하고 이용하는 계층(the established)을 대상으로 다루면서, 학력이나 직업 등의 명시적 특징을 주요 변수로 다루는데 머무르는 경향이 있었다. 물론 근래에 이용자의 정보 행태(information-related behavior)와 관련된 연구들이 많아지고, 기존의 시스템 중심적(system-centric) 관점이 이용자 중심적 관점(user-centric perspectives)으로 전환되었지만, 여전히 학계의 시각은 주로 인지적(cognitive)이며 단절적인 대상으로서 이용자들을 파악하는데 그치고 있다. 이렇듯, 정보화와 관련된 연구와 논의들은 아직 사회적 소외계층을 주요 변수로 다루지 않고 있으며, 정보의 흐름

1) Thomas H Davenport(1997). *Information Ecology: Mastering the information and knowledge environment* New York Oxford University Press.

과 이용자 문제에 천착하는 문헌정보학 분야의 관심 역시 여전히 현재적 이용자들의 공식적 채널을 통한 정보의 추구하고 이용에 집중하는 경향을 나타내고 있다.

이러한 문제의식에서 볼 때 지식정보화의 진전에 따라 분절화된 정보 이용의 양상을 보이는 사회적 소외계층의 일상적 정보 환경과 그들이 지니고 있는 정보 요구, 그리고 정보의 추구하고 이용 행태의 과정 전반에 나타나는 정보 소외의 양상을 분석하고, 이들을 역동적 정보이용자로 변화시킬 수 있는 방안을 모색하는 것은, 날로 격심해지고 있는 정보 격차의 내면적 양상을 밝히고 대안을 제시하는 중요한 기초 작업이 될 것이다.

2. 연구의 목적

이 연구의 목적은 정보화 취약계층인 도시 저소득층의 현재 정보화 수준과 그들의 일상생활에 밀착한 정보요구, 그리고 정보빈곤의 양상을 심층적 접근을 통하여 밝혀내고, 이를 토대로 하여 도시 저소득층의 정보격차를 해소하기 위한 공공정보 서비스를 수립하고, 소외계층의 정보화 정책에 연계시킬 수 있는 방안을 모색하는데 있다.

경제적 소외로 인한 정보장애 문제가 우리사회의 건강성을 가늠하는 중요한 기준이 되고 있으며, 이 문제와 관련된 여론이 점차 형성되고 있음에도 불구하고 관련 사회과학 분야에서 이루어진 연구들은 주로 학자나 전문직 종사자, 혹은 대학생 등 표준적 대상의 정보화 수준에 대한 양화적(quantitative) 통계 조사에 머무르고 있으며, 비표준적(non-standard) 사회구성원의 정보요구와 정보추구/ 이용행태, 그리고 공공정보시스템의 역할에 대한 인식 등 심층적인 정보빈곤의 양상을 밝혀내지는 못하고 있는 것이 사실이다.

정보란 하나의 주관적 구성체일 뿐이며, 따라서 개인은 주로 주변에 존재하는 정보를 일차적으로 추구하는 경향을 보이는데(Dervin and Nilan, 1986), 경제적 소외를 경험하고 있는 저소득층의 경우에는 이러한 경향이 더욱 두드러진다. 경제적 소외는 예외 없이 정보의 흐름으로부터의 소외로 이어지며, 따라서 빈곤계층이 입수할 수 있는

정보란 그 주변에 존재하는 소량의 신뢰할 수 없는 정보일 뿐이다. 그리고 이렇게 입수된 정보의 불능성은 정보소외를 심화시키는 악순환을 야기한다.

이러한 문제의식에서, 이 연구는 대도시지역 저소득층 주민들을 대상으로 한 문화기술적(ethnographic) 연구를 통하여 그들의 삶에 있어서 과연 정보란 어떠한 의미를 지니며, 그들이 일상생활 속에서 입수하는 정보는 충분하고 정확한지, 그들이 실제로 필요로 하는 정보는 어떠한 종류의 정보인지를 밝히고, 그들을 사회의 정보흐름에서 소외되지 않도록 하기 위한 장치로서 공공도서관을 비롯한 공공 정보 시스템 (public information system)의 서비스 제고 방안과 정보화 정책 방향을 모색하고자 하였다.

3. 연구의 필요성

현재 정보통신부가 추진하고 있는 제 4차 정보화 5개년 계획(2002-2006)에 따르면 이 기간동안의 정보화 사업은 전자정부를 기반으로 한 전자민원 서비스 확충에 중점이 주어질 것이라고 한다. 이에 따라 일상생활 속에서 정보이용능력을 소유하지 못한 정보화 취약계층의 소외현상은 더욱 심화될 것으로 예상되고 있다. 이러한 상황을 고려할 때 정보화에서 소외되어 있는 계층의 일상생활에 있어서의 주요 관심사와 이에 밀착한 정보요구를 심층적으로 연구하여, 이를 기반으로 수요자의 필요에 부응하는 콘텐츠를 개발하고 정보화 수요를 창출하며, 공공 정보서비스의 확대 방안을 모색하여 할 필요성은 점차 증대할 것으로 예상된다.

반면, 이제까지의 정보화에 대한 논의들은 정보이용자들의 고립된 행동양식에 집중하여 사회적 소외계층의 정보화를 저해하는 요인을 체계적으로 분석하고 이를 정책에 연계하는 전략이 부재하였다고 볼 수 있다. 따라서, “정보에 대한 자유로운 접근”이라는 대원칙을 관철하기 위한 방법을 모색하고 있는 문헌정보학 분야에 있어서, 사회적 소외 계층이 일상생활 속에서 경험하는 정보빈곤의 문제를 깊이 있게 다루고 이러한 양상에 대한 새롭고 권위있는 지식의 체계를 창출하여, 공공 정보 시스템의 확대방안을 모색하여야 할 필요성은 매우 크다고 할 것이다.

II. 연구내용 및 방법

1. 연구의 내용

가. 연구의 대상

이 연구는 도시 저소득층의 일상생활에 노정된 정보빈곤의 양상을 조망하기 위하여 수도권을 제외한 호남권(광주), 영남권(대구), 충청권(대전), 동남권(부산/울산)의 4대 권역별 광역시 지역에 소재한 도시 저소득층 거주지역들을 대상으로 한 문화기술적 조사(ethnographic research)의 수행을 주된 내용으로 하고 있다.

이 연구가 대상으로 하는 도시 저소득층은 앞서 언급한 전국 4대 권역, 5대 광역시 지역 내에서 건설교통부 지정 “주거환경 개선사업 지구”에 속하는 지역을 무작위로 선정하여, 이 지구에 거주하는 주민 가운데 만 18세 이상 55세 이하의 연령의 성인 인구에 한정하였다. 이들 지역들은 건설교통부가 2001년부터 주거환경이 열악한 노후·불량주거지 정비사업인 “주거환경 개선사업”을 시행하기 위하여 선정한 지역으로 전국에 496개 지구가 존재한다. 이들 지구는 대부분 상하수도, 도로 등의 기반시설 및 주택상태가 열악한 지역 특성을 지니며, 전국에 산재한 이른바 달동네와 산동네, 정책이주촌 등이 포함된 노후 불량주거지로서, 주로 도시 저소득층이 거주하는 것으로 보는데 무리가 없다.

나. 연구방법

사람들의 인식의 문제에 접근하는 것은 쉽지 않으며, 이 문제에 접근하는 방법 또한 다양할 수 밖에 없지만, 이 연구에서는 문화기술법을 적용하여 자료를 수집하였다. 사회적 소외에 대한 접근 도구로서의 문화기술법은 주로 표준적인 방법으로는 파악할 수 없는 연구대상의 생활세계를 형상화하기 위한 주된 분석 방법이다. 문화기술법은 연구대상이 이어가는 삶의 모습을 있는 그대로 그려낼 수 있다는 특징 때문에, 전통적

으로 정치적, 경제적으로 소외된 기층민의 생활상 등을 묘사해 낼 수 있는 수단으로 여겨져 왔다.

문화기술법은 기본적으로 지배(dominant)가 아닌 종속(subordinate)의 시각을 중시하며, 전통적으로 서양사회 내에 존재하는 많은 종류의 ethnic group과 이들이 생산해내는 사회적 사실에 주목한다. 특히, 최근 서양사회에 있어서 사회현상으로서의 “ethnic”이란 많은 경우에 있어서 사회적 “주변부”를 지칭하는 의미로 사용되면서 동시에 권력중심(power center)으로서의 주류사회에 대칭되는 개념으로서, 인종적, 민족적 의미를 넘어 사회적 소외문제, 계급의 문제와 연결되어 있다고 보는데 무리가 없다. 이 연구에서도 문화기술법을 활용하여 사회현상 자체에 내재된 드러나지 않는 본래의 모습(nature)을 탐구하고; 인터뷰, 대화, 참여관찰, 심층면담의 결과로 생산된 현장기록(field note)과 녹취록(transcript) 등의 구조화되어 있지 않은 자료(data)를 사용하며; 소수의 케이스를 자세히 연구하고; 양적 분석이나 통계처리를 최소화하여, 소외계층의 정보화에 대한 인식과 수용태도, 정보요구, 장애요인 등을 조망할 수 있었다. 이는 무엇보다 심층면담(in-depth interviews)과 참여관찰(participant observation)을 적절히 사용함으로써 기층사람들의 생생한 삶의 체험을 묘사하고 그들이 일상적으로 구축해 놓은 정보세계(information world)의 실상을 최대한 사실적으로 포착해 낼 수 있었기 때문이다.

아울러, 그들의 삶의 모습과 정보에 대한 인식, 요구, 그리고 그러한 요구를 해결하기 위하여 나타내는 행태 등을 조사하기 위하여 생애사(life history) 연구의 기법을 적용하여 자료를 수집하기도 하였다. 생애사 연구는 “한 개인의 지나온 삶을 자신의 언어를 사용하여 구술한 기록”으로 내부자(insider)의 관점에서 자신의 문화적 배경을 표현하기 때문에 개인의 주관적 경험에 접근할 수 있는 가장 좋은 도구로 여겨지고 있다. 소외계층의 정보요구 또한 사회적 배경과 문화 등 개인적인 요소에 따라 다양한 편차를 보인다. 그러나 소외계층의 정보요구에 있어서의 가장 두드러진 특징은 지금 현재에 처해있는 환경보다는 살아왔던 개인사가 정보요구와 행태에 더 큰 영향을 미친다는 것이다. 따라서 현재 소외를 경험하고 있는 사람들을 대상으로 하는 모든 연구에 있어서는 과거의 삶과 현재의 삶을 유리시키지 않도록 하는 접근방법을 사용하는

것이 관건이며, 이렇게 생애사 연구를 통하여 연구대상의 삶의 역사를 형상화하고, 그들이 이어가는 현재의 삶의 모습을 있는 그대로 그려낼 수 있었다.

2. 관련 연구 동향

국내 문헌정보학계에서는 정보장애 문제에 관한 관심이 아직 그다지 높지 않은 편이다. 최근 들어서 정보화 소외 계층에 대한 관심이 표면화되고 있는 것은 고무적인 일이지만(김선호, 2002; 전재봉, 2002) 아직은 오히려 신문방송학이나 사회학 분야에서 이 문제에 대한 목소리를 높이고 있는 실정이어서, 문헌정보학 분야에서도 관련연구의 생산과 축적이 절실한 형편이다. 반면, 서구의 문헌정보학계에서는 1986년에 더빈과 닐란이 정보서비스와 이용자 문제에 접근하는 시각이 정보서비스의 공공성을 제고하고 전통적으로 정보서비스로부터 소외되어 왔던 계층에 대한 관심을 갖는 방향으로 바뀌어야 한다고 주장한 이래, 사회적 소외와 정보장애의 관련성 문제에 대한 관심이 증가하고 있으며, 연구 성과 또한 점차 축적되어가고 있다.

정보요구와 행태에 관한 초기의 연구들은 전문직 종사자들이 어떻게 정보를 생산하고, 유통시키는가에 주된 관심을 가지고 있었다. 즉, 주된 대상이 정보이용자이며 동시에 정보생산자였다고 할 수 있다. 주로 전문직, 연구직, 교수 등 그들의 일과 관련된 정보요구와 정보이용, 추구 등에 대한 조사를 위주로 연구가 진행되었으며, 그에 비해 보통사람들의 일상생활에서의 정보추구에 대한 연구는 소홀히 다루어졌다.²⁾

전문직 종사자가 아닌 보통사람들의 일상생활과 관련한 정보추구행태에 대한 연구는 1970년대 이후에 나타났는데, 이 시기부터 일반시민의 정보환경을 이해하기 위한

2) 이와 관련하여 해리스(R. Harris)는 문헌정보학계의 정보추구행태관련 연구가 주로 도서관 혹은 데이터베이스 같은 공식적인 채널을 통해, 혹은 서로간의 토론과 저술에 의한 비공식적인 채널을 통해 정보를 추구하는 학자와 과학자들, 전문인들 사이의 정보와 커뮤니케이션을 강조하고 있다고 주장한다. 일례로 1966년 이후 *Annual Reviews of Information Science and Technology* 에 수록된 3000개의 아티클, 단행본, 보고서 중 95%이상이 학자, 변호사, 엔지니어, 학생 등과 같은 전문가들의 직업관련 혹은 연구관련 정보요구를 다루고 있음을 지적한다 Harris, Roma M(1994), *Barriers to information*, Greenwood Press, pp 8-9.

체계적인 노력이 이루어졌다. 주로 개개의 시민들이 그들의 정보환경에서 어떻게 정보를 이용하는가에 초점을 두고, 일상생활 속에서의 시민은 어떤 정보를 필요로 하는가, 필요한 정보를 어떻게 구하고, 어느 정도 만족하며, 어느 정도 요구를 충족시키는가 하는 것을 중심으로 연구가 진행되었다. 이들 연구의 주요한 목적은 시민들이 어떻게 정보를 추구하는가를 이해함으로써 그들의 정보요구와 정보추구패턴에 부응하는 도서관서비스를 개발하는 데 있었다. 따라서 이들 연구에서는 시민의 요구에 근접하는 공공도서관서비스의 개발과 개선책들이 제시되었다.

한편, 상대적으로 정보환경이 열악한 사회적 소수자나 소외계층의 정보환경과 정보추구에 대한 연구 또한 꾸준히 진행되어 왔는데, 1980년대 이후 대표적 정보화 취약계층으로서 빈곤층이 연구의 대상으로 표면화되기 시작하였다. 채트먼(Chatman)은 빈곤층이 일상생활에서 접할 수 있는 여러 가지 정보원을 얼마나 신뢰하며, 이들 정보원은 빈곤층에게 얼마나 유용한 것으로 인식되고 있는지를 조사하여, 이들이 인쇄미디어를 선호하고 신뢰하는 반면, TV에 대한 신뢰성은 낮으며, 직접적 경험을 지닌 사람으로부터 얻어진 정보를 가장 신뢰한다는 사실을 밝혀내어, 가난한 사람들이 인쇄자료를 거의 이용하지 않고 텔레비전 이용율이 높게 나타난다고 하는 일반적인 인식에 대한 반론을 제기하였다.³⁾ 결국 저소득층이 자발적인 정보이용자가 될 수 없는 이유는 외부 정보원이 그들의 일상생활의 문제점을 해결할 수 있는 실마리를 제공하지 못한다고 인식하고 있기 때문인데,⁴⁾ 사회적 소외계층이 정보를 수용하고 회피하는 이유는 사회적 환경에 기인하며, 이들의 사회적 삶 속에서의 정보세계는 이들 세계의 사회규범(social norms), 세계관(worldview), 사회유형(social type)을 통해 보다 잘 설명될 수 있다는 것이다.⁵⁾

연구자들에 따르면 정보빈곤은 우리 사회의 국외자(outsider)들에게서 발견되는 공통적인 현상으로, 이들은 정보의 유용성에 대한 기본적인 회의를 가지고 있으며, 자신

3) Chatman, E. A. (1985), "Information, Mass Use and the Working Poor", *Library and Information Science Research*, 7, pp.97-113.

4) Chatman, E. A. (1991), "life in a small world Applicability of gratification theory to information seeking behavior", *Journal of the American Society for information Science*, 42, pp 438-49

5) Pendleton, Victoria E. & Chatman, E.(1998). "Small World Lives Implications for Public Library", *Library Trends*, 46, pp 732-52

들의 일상의 문제와 관심사에 따라 선별적으로 정보를 이용한다. 이들은 다른 사람이 자신의 문제를 알게 되었을 경우 자신에게 불이익이 올 수도 있다고 여기고, 다른 사람은 자신의 문제에 관심이나 도움 의지가 없다고 생각하여 정보공유를 꺼린다. 결국 빈곤층이 자신의 처한 문제상황을 숨기려 하는 것은 자기방어적 논리에 입각한 것으로 이러한 빈곤층의 심리는 외부로부터 유용한 정보가 도달하는 것을 막는다. 이것이 정보빈곤과 정보소외를 심화시키는 주요한 요인이 된다는 것이다.⁶⁾

저소득층이 주로 사용하는 정보이용의 ‘채널’ 또한 주된 변수로 부목받는데, 즉, 저소득층이 개인적, 가족적 문제를 해결하기 위하여, 또는 그들의 사회적 고립과 장벽을 줄이기 위해 나타나는 정보요구와 정보이용의 유형을 조사하여 정보를 필요로 하는 유형별 상황과 각 상황에서 어떻게 정보를 추구하는가를 알아보면,⁷⁾ 저소득층의 정보입수와 관련된 행태상의 특징은 그들의 가족이나 이웃에 절대적으로 의존하며 외부채널의 이용은 지극히 낮은 것으로 드러난다.⁸⁾ 즉, 저소득층이 제한된 정보채널을 유지함으로써 부정확한 정보에 지속적으로 노출되어 있음을 보여준다.

한편 이러한 연구 스펙트럼의 다양화, 연구영역의 확장과 함께, 사회적 소외와 사회정보장애의 문제에 대한 본격적인 접근의 노력 또한 가시적 연구성과를 보이고 있다. 최근에는 사회적으로 소외된 계층의 정보문제에 대한 연구가 보다 특수한 상황에 처한 사람들의 정보문제에 대한 연구로 확대되고 있는데, 가정폭력 피해여성의 삶과 정보문제⁹⁾, 여성동성연애자들의 이중적 차별과 정보문제¹⁰⁾, 노숙자들의 삶과 정보문제¹¹⁾ 사회로부터 격리된 공간인 교도소의 여성 장기복역수¹²⁾ 등으로 대상을 확대하면

6) Chatman, E. A. (1996), "The impoverished life-world of outsiders". *Journal of the American Society for information Science*, 47, pp.193-206.

7) Spink, A & Cole, C (2001), "Information and Poverty Information-Seeking Channels Used by African American Low-income Households", *Library and Information Science Research*, 23, pp 1-22.

8) 빈곤층의 주요정보원의 중심부는 가정이며 가정을 중심으로 동심원을 그리며 정보환경이 그려지는 것으로 나타났다. 가정을 가족활동과 가족문제와 관련한 뉴스의 주요 정보원으로 간주한다 가족을 벗어나서 다음 수준의 관심사는 물리적 안전이며 이에 대한 주요 정보원은 ‘이웃’이다. 다음으로 건강문제, 교육, 고용 순으로 그들의 관심사가 나타나는데 원중심부에서 멀어질수록 정보채널은 공식화되는 것으로 나타난다

9) Harris, Roma et al (2001), "Searching for help and information -abused women speak out", *Library and Information Service Research*, 23, pp.123-41

10) Harris, Roma & Creelman, Janet (1990). "Coming Out the Information Needs of Lesbians", *Collection Building*, 10, pp.37-41

서 정보소외 문제를 심층적으로 다루고 있다.

또한 스팅크와 콜은 동일한 지역에 거주하는 몇 가구의 사례를 사용하여 저소득 도시빈민들이 제한된 정보입수 채널을 유지함으로써 부정확한 정보에 지속적으로 노출되는 문제를 다루어 관련 연구대상의 폭을 확대하고 있으며¹³⁾, 비숍은 도시빈민들에게 전형적으로 나타나는 정보 부족의 문제를 해결하고 그들의 정보요구를 충족시키기 위한 방안으로 지역 공공도서관의 서비스 시스템의 활성화를 지적하고 있기도 하다¹⁴⁾.

이렇듯 최근의 연구경향은 다양한 상황에 처한 소외계층의 사람들을 대상으로 이들이 입수하는 정보의 낮은 신뢰성때문에 가중된 고통을 경험해야 하는 경우를 집중적으로 다루고 있으며, 소외계층이 필요로 하는 정보와 그들이 이미 취득하고 있는 정보의 수준, 그리고 정보 서비스의 문제 등의 측면에 대한 다각적인 연구가 이루어지고 있다.

이러한 외국의 연구경향에 비추어 볼 때, 우리나라에서 사회의 주류로부터 소외되어 있는 계층의 사람들에 대한 문헌정보학의 관심을 촉구하는 것은 오히려 뒤늦은 감이 있다. 이러한 맥락에서 문헌정보학의 과제는 소외된 삶의 정보세계에 접근하여 그들의 일상생활에서 정보의 의미를 밝히고 현재의 정보수준을 규정하며, 그들이 정보를 획득하고 이용하는 양상을 분석하여 그들이 필요로 하는 정보를 제공해줄 수 있는 수단으로서의 공공도서관과 같은 공적 정보서비스의 확충을 기하는 일이 될 것이다. 이러한 필요로부터 이 연구는 출발하고 있다.

11) Hersberger, Julia (1998), Everyday Information Needs and Information Sources of Homeless Parents A Study of Poverty and Perseverance Unpublished Dissertation, Indiana University

12) Chatman, E. A (1999), "A theory of life in the round", *Journal of the American Society for Information Science*, 47, pp.207-217.

13) Spink and Cole, 2001

14) Ann Bishop, 1999.

3. 연구의 절차

가. 문헌연구(Literature Review)

이 연구를 수행하는데 있어서 첫단계는 관련 문헌을 분석하는 것이었는데 문헌 분석은 두 가지 영역에서 진행되었다. 우선 선행연구를 분석하여 연구의 이론적 프레임워크를 구축하고 선행연구가 다루는 연구문제(problem)를 분석하는 것이다. 이러한 과정을 통하여 연구의 범위와 내용을 규정하고, 가령 경제적 요인, 계층, 성별, 거주연수, 교육수준, 직업 등과 같은 주요 변수들이 어떻게 다루어지고 있는지를 파악하였다.

이어서 한국전산원의 [국가정보화백서], 한국정보문화센터에서 나온 [정보취약계층 정보격차 실태조사], 그리고 한국인터넷정보센터의 [인터넷 이용자수 및 이용행태 조사] 등 정보화실태관련연구와 원자료를 분석하였다. 이 과정에서 주요한 계량적 데이터를 확보하여 주요변수와 조건별로 재구성하는 작업이 병행되었다.

나. 유사 사례 조사

국내외의 다른 지역이나 그룹을 대상으로 한 조사연구의 예를 분석하는 과정으로, 소수민족이라든지, 다른 지역을 대상으로 한 연구, 혹은 외국에서 이루어진 유사한 연구들을 조사하는 과정이 이어졌다. 특히 미국과 같이 공공 정보서비스의 영역에 소수민족과 소외계층을 위한 정보서비스 사례가 풍부한 경우가 좋은 예가 되었다.

다. 연구대상 선정/ 방문조사

자료수집을 위하여 건설교통부가 정한 “주거환경 개선사업 지구”에 속하는 지역(부산 126개; 대구 45개; 대전 20개; 광주 5개 지역)을 무작위로 선정하여 리스트를 확보한 후, 권역별 연구대상을 동단위로 추출하였다. 다단계층화 추출법을 이용하여 통/반 추

출 후 응답자를 선정하였다. 우선적으로 그들의 생애사적 배경, 인적 자료(demographic data)를 조사하고 교통, 정보기기 보급/이용률 등의 정보환경 데이터 등 연구대상에 대한 기초자료를 조사하였다. 여기에는 공공 정보서비스 이용 조사 지역, 행정기관, 공공도서관 및 사회복지관 조사 기존 정보화 프로그램 현황 조사 등이 포함되었다. 또한 이 과정에서 입수된 문헌자료를 분석하면서 커뮤니케이션 과정으로서의 문헌의 내용에 대한 분석 뿐만 아니라, 사회적 행위를 구성하고 매개하며, 사람들의 사고와 관심과 의미가 담겨있는 현실적 표현 도구로서의 텍스트에 대한 분석을 시행하였다.

연구대상 지역을 반복적으로 방문하면서 연구대상들과의 감정이입(empathy)을 통하여 그들의 삶의 모습과 지역의 공공도서관 등 정보서비스 제공 체계에 대한 인식을 조사하였다. 이를 위하여 주로 참여관찰과 면담이 이루어졌다. 참여관찰은 현장관찰과 자료 확보를 위하여 연구자가 관찰자로서 일정한 거리를 유지하면서 연구대상의 삶에 참여하는 현장 활동을 의미하는데, 이를 통하여 연구대상의 행동패턴을 관찰하며, 나아가 그들의 생활양식과 의식, 감정, 신념의 특성을 밝힐 수 있는 자료를 획득할 수 있었다.¹⁵⁾

면담은 연구대상으로부터 정보나 의견, 신념 등에 대한 자신의 관점을 표현하도록 유도하는 언어적 의사교환 과정을 의미한다. 보그단과 비클렌은 이를 ‘목적을 가진 대화’라고 정의하는데, 구체적으로는 기초 면담과 표적 집단 면담(focused group interview)을 시행하였다. 이를 위해서, 연구대상 가운데 응집된 특성과 관심사를 공유하는 소집단을 선정하여 면담 대상으로 삼고, 이어서, 연구참여자가 다음 면담자를 추천하고 다음 면담자가 또 다음 면담자를 연결시켜주는 눈덩이표집(snowball sampling)을 통한 면담을 시행하였다. 또한 전 과정에서 현장기록(field note)을 유지하고, 면담기록은 녹취록(transcript)을 작성하여 분석하였다.

라. 자료분석/ 해석

이어서 자료를 분석하고 코딩(coding)작업을 현재 진행중이다 코딩은 연구하는 현상의 내면적 구조를 분석하기 위하여 자료에서 반복적으로 등장하는 개념, 장면 등을

15) Bogdan, Robert C & Sari Knopp Biklen. *Qualitative Research for Education* Boston, Allyn and Bacon, 1992

조사하여 일정한 코드를 부여하여 자료를 범주화하는 작업인데, 이 연구에서는 카테고리 선정에 제한이 없는 개방적 코딩(open coding), 중심 카테고리를 설정하고 다른 카테고리를 수렴시켜 검토하는 중추적 코딩(axial coding), 그리고 카테고리들을 하나의 체계로 정리하는 선택적 코딩(selective coding)의 3단계로 나누어 진행하고 있다.¹⁶⁾

분석은 현상의 구조를 확인하는 작업인데 반하여, 해석은 현상의 의미를 확인하는 작업이다. 분석은 설명 지향적이며 해석은 이해 지향적이며, 현상의 의미뿐만 아니라 그 의미의 원천적 생성구조를 함께 제시하는 작업이다.¹⁷⁾ 학문은 현실적 요청에 부응하여 기능하며, 현실적 요구가 학문의 문제를 형성하는 관계에 있는 것은 틀림없다. 따라서 현실이 생산해 낸 양상을 바탕으로 한 논리를 모색하는 작업이 결국 이론화 과정이다. 그러나 질적 연구가 이루어지는 곳은 현장이지만, 그 해석 작업은 연구실(desk)에서 이루어지는 것이다. 현실에 기반한 연구라 하더라도 결국 자료의 수집보다는 활용이 중요하며, 사고의 힘(power of reasoning), 즉, 자료를 어떠한 이론틀에 넣어서 해석하는가 하는 것이 관건이 된다는 것이다.¹⁸⁾

III. 정보화와 정보소외

1. 정보화

정보사회는 입수된 정보의 효용 가치가 정보의 입수에 드는 비용을 초과하는 사회라고 할 수 있는데, 이를 가능하게 하는 것이 정보처리의 디지털화와 정보통신기술의 발달이다. 정보를 디지털로 변환하고 이를 컴퓨터로 가공함으로써 저비용으로 정보의 활용가능성을 높일 수 있게 된 것이다. 더욱이 최근에 나타나는 경향을 보면, 매체간의 경계를 허물고 개별 매체의 독립성을 약화시키면서 서로 다른 매체간의 콘텐츠를 융합(convergence)하여 부가가치를 창출하는 단계(전화, 카메라, Mp3플레이어, 그리고

16) Strauss, Anselm and Juliet Corbin *Basics of Qualitative Research* London Sage, 1990.

17) Geertz, Clifford *The Interpretation of Cultures*. New York, Basic Books, 1973.

18) Wolcott, Harry F.. *The Art of Fieldwork*. London: Altamura, 1995

지갑기능까지 융합된 휴대전화 단말기와 같은)로 진입하고 있다.

문제는 정보통신 분야의 대기업과 정부의 결합체가 주도하는 지식정보화가 가속화 될수록 정보기술을 매개로 한 특정 지식과 권력의 결합 양상은 심화된다는 사실이다. 지식(knowledge)은 우리사회의 문화적 양상을 매개하는 주된 도구로, 학자들이 지적하고 있는 바와 같이 상징적 권력에 의하여 통제되고 점유되는 속성을 지닌다. 이렇게 지식과 권력의 결합의 표면적 양상이 말하자면 정보소외의 문제를 야기하는 주된 원인이 된다.

2. 정보소외

전통적으로 학자들은 지식과 정보로부터의 소외의 양상이 경제적, 정치적 소외와 동일한 맥락에 있는 것으로 파악하였으나, 최근 들어 정보격차와 이로 인한 정보소외의 문제를 다루는데 있어서는 복잡다단한 환경적 요인, 정보요구, 그리고 정보 행태 등 보다 심층적인 영역을 조망하는 연구가 필요하다는 문제제기가 적지 않다. 이를테면, 지식/정보는 그 생산, 유통, 소비 환경에 의하여 지속적으로 변화하며, 따라서 지식/정보의 사회적 역할은 보다 광범한 문화적 컨텍스트 속에서 관찰되어야 한다는 것이다. 여기에서의 문화란 결국 사람들의 생활방식에 다름 아니므로 문화에 대한 연구는 결국 연구대상이 일상생활 속에서 실제로 믿고 공유하는 상징체계를 기술하는 방식을 의미한다. 문화는 지식을 매개로 하며, 지식은 권력과의 결합을 통하여 지배의 권위를 획득한다. 따라서 이러한 지배적(dominant)의 기제들에서 벗어나서 일상적 대상의 문화적 감성을 일깨워 내는 것이 정보화의 사회적 속성과 그로 인한 소외문제에 대한 연구의 주된 목적이 될 것이다.

지식정보화가 내포하고 있는 현안문제들 가운데 가장 심각한 것 중의 하나가 정보격차에 따른 정보 약자의 빈곤 구조화와 사회적 소외현상의 심화라고 할 수 있다. 정보격차는 “정보의 접근 및 이용”이 여러 사회집단 간 동등한 수준으로 진행되지 않는 현상을 지칭하는 포괄적인 용어인데 그 정도에 따라 정보접근 및 이용에 있어서의 불편이 동반되는 현상, 정보접근의 기회가 원천적으로 봉쇄되는 정보의 단절, 그리고 집

단간 정보공유의 현격한 차이로 인하여 발생하는 정보의 계층화 혹은 정보계급화 등으로 구체화된다. 이는 결국 개인이 접하는 정보량의 많고 적음의 문제가 아니라 그 질적 우수성과 접근가능성, 신속성 등에 달려있는 문제이다. 이 점은 지금까지의 사회 불평등의 형태와는 그 속성을 달리하는 측면인데, 말하자면 누구한테나 접근 가능한 정보가 다량으로 배포되어 있으나, 그 실질적인 이용에 있어서는 배제당하도록 구조화된 것이 정보격차로 인한 소외 현상의 특징이다.

3. 빈곤문제에 대한 이해

빈곤은 멀리 있는 이야기가 아니다. 계속된 불황으로 중산층이 몰락하면서 빈곤계층이 갈수록 늘어나고 있는 것이 현실이다. 빈곤에 대한 법적인 개념은 없다. 학자들 사이에서도 범주를 달리 하고 있다. 보건복지부는 기초생활보장 수급자를 극빈층이라고 칭한다. 즉 한달 수입이 정부가 정한 최저생계비(4인 가구 기준 1백 2만원)에 못미치는 사람들이다. 또한 보건복지부 기준에 따르면 수급자와 차상위 계층을 합해서 빈곤층이라고 정의할 수 있다. 차상위 계층이란 기초생활 보장 수급자 바로 위의 계층으로 월소득이 최저생계비의 1.2배 이하(4인 가구 기준 122만 4천원)인 사람을 말한다. 이렇게 본다면, 수급자가 1백 40만명, 차상위 계층이 3백 20만명 등 모두 4백 60만명으로 전체인구의 10분의 1에 해당한다 보건사회연구원은 차상위 계층을 6백 32만명으로 본다 수급자를 합치면 전체인구의 16%에 달한다.

빈곤의 규모뿐만 아니라 계층간 소득의 불평등이 갈수록 심화되고 있는 것도 문제다. 사회의 소득불평등도를 나타내는 지니계수는 1997년 0.394에서 2002년 3월 현재 0.450으로 악화되었다. 외환위기 이후 소득불평등이 크게 악화되었다가 잠시 완화되는 듯 하였으나 2002년부터 다시 악화되고 있다고 한다. 지니계수는 0에서 1사이를 움직이며, 통상 0.3 이하이면 분배상태가 양호한 것으로, 0.4 이상이면 좋지 않은 것으로 간주한다. 이러한 소득의 불평등도를 고려하면 빈곤계층의 상태적 박탈감과 생활의 질 또한 심각하게 위협받고 있다고 보아야 한다.

이러한 불평등 구조에 또 하나의 빌미를 제공하는 것은 이른바 정보화이다. 즉 지

식정보화의 가속화에 따라 정보서비스기관과 정보통신 산업의 복합체가 정보화의 주력으로 등장하면서 사회적, 경제적 발전의 혜택으로부터 소외된 저소득 계층은 정보화에서도 소외된 핵심 정보취약집단(core information poor)¹⁹⁾으로 재생산되고 있다. 일반적인 정보 이용자와 마찬가지로 이들 또한 생활 속에서 마주치는 어려움을 타개하고 자신을 개발하기 위하여 정보를 필요로 하지만, 이들이 이용할 수 있는 정보는 지극히 제한되어 있으며, 이들에게 정보서비스를 제공할 수 있는 사회적 장치 또한 미비한 것이 현실이다.

소외된 계층의 정보요구를 이해하기 위해서는 그들이 어떠한 환경에 처해 있으며, 그들 스스로의 입장에서 정보를 어떻게 정의하는가를 파악하는 작업이 선행되어야 한다. 사회의 주류가 아닌 주변부에서 일상적 삶을 영위한다고 해서 그들의 경험세계가 빈약하다고 볼 수는 없다. 사회구성원으로서의 개인은 다른 구성원들과의 끊임없는 커뮤니케이션의 과정을 통해 암묵적으로 동의하고 공유하는 “일상적 지식”들을 축적하게 된다. 이러한 지식들은 우리의 삶 속에서 체계화됨으로써, 살아가면서 마주치게 되는 위기와 도전에 유연하게 대처할 수 있는 전략으로서 기능하게 된다. 이는 사회적, 문화적, 경제적 소외라는 위기에 대응해야 할 경우에 더욱 표면화된다. 그들은 스스로가 소외되어 있음을 인지하고 그 원인을 분석해 나가는 과정 속에서 그들이 처한 상황을 설명할 수 있는 일상생활의 이론을 구성해 낸다. 그리고 그 이론을 바탕으로 일상생활에 있어서의 소외를 극복하기 위한 구체적인 행동전략을 수립하고 실천해 나간다.

채트먼이 지적하는 바와 같이 사회적 소외계층은 신문, 잡지 등의 인쇄매체를 유용한 정보원으로 생각하고 유용성은 다소 낮더라도 텔레비전에 대한 선호를 보이는 반면, 실생활 속에서 그들이 가장 신뢰하는 정보원은 스스로, 혹은 주변사람의 경험으로부터 나오는 정보라고 하는 즉, 유용성, 선호도, 신뢰성에 있어서의 편차를 보인다.

요컨대, 정보사회에 있어서 정보 이용의 가장 중요한 조건은 경제력/구매력과 정보활용능력이다. 따라서, 이러한 조건을 충분히 갖추지 못한 사회적 소외 계층(outsiders)은

19) 이들은 주로 사회적 주변부에 위치한 계층으로 누적된 정보부족으로 인해 상대적으로 입수하기 쉬운 소량의 신뢰도가 낮은 정보에 의존하는 경향을 보이며, 이렇게 입수된 정보의 불능성이 정보소외를 심화시켜 소속 커뮤니티의 정보빈곤을 만성화하고, 이에 따라 소외계층의 삶의 질은 지속적으로 저하된다 (장덕현(2002), “정보장애 연구에 있어서 문화기술법의 적용에 대한 고찰”, 《한국도서관정보학회지》 33, 4, 13쪽.)

주변 사람들(insiders)의 삶의 경험이나, 가족, 친지라는 비공식적 채널을 신뢰하며, 주로 그들로부터 필요한 정보를 입수하는 경향을 보인다. 이렇게 볼 때 정보빈곤과 정보장애, 정보격차의 문제에 대한 담론을 활성화하고, 소외계층의 정보요구를 파악하기 위한 방법론으로서 현재의 서비스 범위에서 제외되어 있는 계층에게까지 봉사의 영역을 확대하여 잠재적 이용자를 개발하는 것이 매우 중요하다 할 것이다.

IV. 결 론

정보화의 진전과 함께 정보에 대한 접근수단을 확보한 계층과 그렇지 못한 계층의 격차는 점점 커져가고 있다. 이러한 상황 속에서 정보 소외의 양상은 경제적, 민족적, 지역적 소외와 결합되고 있어 정치, 경제적 측면의 권력집중의 구조가 정보를 매개로 재생산되는 양상을 나타내고 있다. 구체적으로, 정보소외의 대표적인 양상은 정서적, 물리적 인사이드와 아웃사이드의 구분을 명확하게 하는 경향에서 비롯된다. 즉, 소외 계층의 전형적인 정보추구 양상은 정서적 친화감이 있거나 물리적으로 가까운 영역 내에 있는 주변사람(insider)들로부터 정보를 입수하고 그들로부터 얻은 정보에 대한 신뢰감이 가장 높다는 것이다. 그렇지 않은 다른 지역, 다른 민족, 혹은 다른 계급의 사람들은 유용하지도 않고 신뢰할 수도 없는, 경우에 따라서는 위협적이기도 한 외부인(outsider)으로 인식한다는 것이다. 그러나 동시에 그들은 그러한 정보추구행태로 말미암아 사회 내에서는 존재가 제대로 드러나지 않는(invisible) 국외자(outsider)들로 자리매김하게 되는 것이다.

앞서 지금까지 관련 학계와 현장에서 중요하게 다루지 못했던 소외계층의 정보요구와 그들의 정보추구 양상에 대한 새로운 인식과 지식체계를 형성하여야 할 필요를 언급한 바 있다. 요컨대, 현재까지 정보환경, 정보요구, 그리고 정보이용과 정보추구 행태 전반에 관한 접근법은 주로 표준적 해석을 근간으로 하고 있었으나 이를 극복하고 대안적 이해와 새로운 이론이 적용되어야 할 시점이다.

우리나라의 경우에 있어서도 노년층, 장애인, 청소년, 북한이탈주민(탈북자), 이주(외국인)노동자 등 다른 성격을 지닌 사회구성원의 정보 소외 현상에 대한 담론을 활성화할 필요가 있다. 또한 이를 통하여 공공도서관과 사회복지관을 비롯한 공공 정보서비스의 공공성을 확대하고 기존 서비스의 영역에 포함되지 못한 계층에게까지 봉사영역을 넓혀 잠재적 이용자를 개발할 수 있는 실천적 기반을 제공하며, 이를 통하여 우리사회에 있어서 일반적 인식 수준에 그친 정보격차(Digital Divide), 정보소외, 정보장애 등의 문제에 대한 실천적 관심을 증대시킴으로써 정보복지와 정보정의의 실현을 위한 정책적 기반을 제공하여야 한다. 정보소외 연구의 실천적, 학문적 지향점은 대략 다음과 같이 영역을 나누어 설명할 수 있다.

▶ 실천적 영역: 정보접근 장애요인 분석

- * 공공도서관 정보서비스의 영역확대 방안
 - 전자정부 환경에서의 서비스
 - 취미와 여가를 위한 정보
 - 가족, 친지와의 전자 커뮤니케이션 활용
 - 사회참여 기제로서의 인터넷

▶ 학문적 영역:

- * 정보요구
 - 개인적 요인: 물리적, 인지적, 감성적 측면
 - 사회문화적 요인: 사회구조, 전통, 경제적 여건 등
 - 업무적 요인: 업무와 과제의 내용, 목적, 성격 등
 - 조직적 요인: 조직의 성격, 규모, 유형 등

- * 정보행태
 - 매체별 유용성, 신뢰도, 선호도 조사
 - 요구별 정보추구 행태의 편차 분석
 - 공공정보서비스 전반의 활성화 방안

요컨대, 소외된 계층의 정보요구를 이해하기 위해서는 그들이 어떠한 환경에 처해 있으며, 그들 스스로의 입장에서 정보를 어떻게 정의하는가를 파악하는 작업이 선행되어야 하는 것이다. 이러한 맥락에서 이 연구가 우리 문헌정보학이 그간 중요하게 다루지 못했던 정보빈곤과 정보장애, 정보격차의 문제에 대한 담론을 활성화하고, 소외계층의 정보요구를 파악하기 위한 방법론을 모색하며, 공공도서관을 비롯한 공공 정보시스템의 공공성을 확대하고 현재의 서비스 범위에서 제외되어 있는 계층에게까지 봉사의 영역을 확대하여 잠재적 이용자를 개발할 수 있도록 관련 논의의 기반을 확대하는데 도움이 될 수 있기를 바란다.

참 고 문 헌

- 김선호, "공공도서관의 노인서비스 정책에 관한 연구." 한국도서관정보학회지. 33(2002. 12): 101-123.
- 김영천, 이용숙 편. 교육에서의 질적 연구: 방법과 적용. 서울: 교육과학사, 1998.
- 김정근. 학술연구에서 문화기술법이란 무엇인가. 서울: 한울, 1998.
- 김정근, 장덕현. "문헌정보학에 있어서 일상생활 연구의 방법론적 함의." 한국도서관정보학회지. 30(1999.6): 55-75.
- 송재술. "소외계층을 위한 도서관 서비스 사례." 제 38회 전국도서관대회(2000.9.) 라운드테이블 1. "소외된 이웃을 위한 도서관 서비스 모색" 발표자료.
- 윤희운. "한국 도서관정보정책의 스펙트럼과 지향성." 한국도서관정보학회지 33 (2002.9). 41-60.
- 이영숙. "장애인을 위한 도서관서비스." 제 40회 전국도서관대회(2002. 9) 발표자료.
- 이재환, 이연옥, 장덕현. "소외집단에 대한 정보행태 연구의 방법론적 특성." 한국도서관정보학회지 35(2004. 6): 273-295.
- 이혜연. "소외계층을 위한 도서관서비스." 제 38회 전국도서관대회(2000.9.) 라운드테이블 1. "소외된 이웃을 위한 도서관 서비스 모색" 발표자료.
- 전재봉. "장애인에 대한 공공도서관 서비스 정책에 관한 연구." 한국문헌정보학회지. 36(2002. 12): 157-173.
- 정보통신부. e-Korea 프론티어 추진계획: 2002-2006 정보통신부 정보화종합계획. 2002.
- 정종기. "지역사회개발 측면에서 노인을 위한 공공도서관 프로그램 확대방안에 관한 연구." 한국도서관정보학회지 32 (2001. 3) 53-71.
- 진양교. 청량리의 공간과 일상 · 일과 시장, 그리고 유곽. 서울시립대 부설 서울학연구소, 1998.
- 한국전산원. 정보격차해소를 위한 종합방안 연구보고서. 2001.
- 한국정보문화센터. 정보취약계층 정보격차 실태조사: 도시영세민. 2002.
- Atkinson, Paul & Martyn Hammersley. "Ethnography and Participant Observation," Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln ed. Handbook of Qualitative Research. London: Sage, 1994
- Behar, Ruth. A Vulnerable Observer Anthropology that Breaks your Heart. Boston: Beacon, 1996.
- Bishop, Ann P. et. al. "Public Libraries and Networked Information Services in Low-Income Communities." Library and Information Science Research, 21(1999): 361-390.
- Civille, Richard. "The Internet and the Poor." Kahin, Brian and James Keller ed. Public Access to the Internet. Cambridge, MA: MIT Press, 1995 175-207.
- Dervin, Brenda and Michael Nilan. "Information Needs and Users," Annual Review of Information Science and Technology. 21(1986) 3-33.

- Carey, Robert F. et. al. "Gaining Access to Everyday Life Information Seeking," Library and Information Science Research. 23(2001): 319-34.
- Chatman, Elfreda A. "Information, Mass Media Use and the Working Poor," Library and Information Science Research. 7(1985): 97-113.
- Chatman, Elfreda A. "Life in a Small World: Applicability of Gratification Theory to Information Seeking Behavior," Journal of the American Society for Information Science. 42(1991). 438-49.
- Chatman, Elfreda A. The Information World of Retires Women. Westport, CT: Greenwood, 1992.
- Chatman, Elfreda A. "The Theory of Life in the Round," Journal of the American Society for Information Science. 50(1999). 207-17.
- Foley, Douglas E. "On Writing Reflexive Realist Narratives." Geoffrey Shacklock and John Smyth ed. Critical Reflexive Educational Research. New York: Falmer press, 1998: 110-129.
- Hall, Peter M. "The Contingent Constructed Nature of Social Life: Suggested Implications for Library and Information Science," Journal of Education for Library and Information Science. 31(1990): 139-47.
- Harris, Roma and Janet Creelman. "Coming Out: the Information Needs of Lesbians," Collection Building. 10(1990): 37-41.
- Harris, Roma and Patricia Dewdney. Barriers to Information: How Formal Help Systems Fail Battered Women. Westport, CT: Greenwood, 1994.
- Harris, Roma et. al. "Searching for Help and Information. Abused Women Speak Out," Library and Information Science Research. 23(2001): 123-41.
- Hersberger, Julia A. Everyday Information Needs and Information Sources of Homeless Parents: A Study of Poverty and Perseverance. Bloomington, IN, School of Library and Information Science, Indiana University, 1998.
- National Telecommunication and Information Administration, US Department of Commerce. Falling Through the Net: Defining the Digital Divide. NTIA, 2001.
- Pendleton, Victoria E. M. and Elfreda Chatman. "Small World Lives' Implications for Public Library," Library Trends. 46(1998) · 732-52.
- Savolainen, Reijo. "Everyday Life Information Seeking Approaching Information Seeking in the Context of Way of Life," Library and Information Science Research. 17(1995): 259-94.
- Spink, Amanda and Charles Cole. "Information and Poverty Information-Seeking Channels Used by African American Low-Income Households," Library and Information Science Research. 23(2001)· 45-65.
- Venturella, Karen ed. M. Poor People and Library Services. London: McFarland, 1998.