

도서관 자원을 활용한 정보 기회 확대 방안

A Study on the extension of Digital Opportunity through the Library

심민석, 중앙대학교, sms@humanrights.go.kr
이두영, 중앙대학교, leety0521@hanmail.net

Sim Min-seuk, Chung-Ang University
Lee Too-young, Chung-Ang University

<초록>

급속한 정보기술의 발전과 정보사회로의 전환은 한국이 지식정보강국으로 나아가는데 많은 기여를 하고 있다. 그러나 이처럼 정보사회가 본격적으로 도래함에 따라 사회제반 부문간의 정보격차 문제가 중요한 이슈로 떠오르고 있다. 지식정보화시대 지역간, 계층간 정보격차를 완화하기 위해 사회적 안전망으로서의 도서관의 공공서비스 기능이 더욱 요구되고 있다. 다양한 콘텐츠를 최소의 비용으로 제공함으로써 이용자들의 정보접근에의 기회균등을 보장하는 것이 중요한 도서관의 역할의 일부가 된 것이다.

1. 서론

1990년대 후반부터 21세기에 이르는 불과 몇 년 사이에 인터넷으로 대변되는 정보통신기술(Information and Communication Technologies: ICT)이 급속한 성장과 발달을 거듭하며 정보화 사회로의 이행을 촉진시키고 있다. 이에 따라 정치, 경제, 사회, 문화 등 전 영역에 걸쳐 더 나은 삶을 누릴 수 있는 새로운 기회를 창출하고, 궁극적으로는 자유와 평등이 공존하는 이상적 가치를 실현할 수 있으리라는 기대도 커져가고 있다.

그러나 새로운 기술이 선도하는 긍정적인 패러다임의 전환에도 불구하고, 다른 한편에서는 정보통신기술의 급성장에 따른 부정적 측면들

이 지적되고 있다. 예컨대, 프라이버시 침해, 사이버 범죄, 감시와 통제 증가 등과 같은 역기능에 대한 우려의 목소리가 커지고 있는 실정이다. 그러나 가장 큰 반향을 일으키고 있는 것은 이른바 정보격차라고 불리는 사회문제이다.

정보격차에 대한 관심의 증대로 이제는 정보격차 해소의 필요성이나 개념 정의보다는 정보격차를 어떻게 풀어 갈 것인가라는 방법론에 대한 관심이 집중되고 있다. 디지털 정보 활용이 더욱 확대된다면 정보격차가 디지털정보에 접근하여 이용하지 못하는 집단의 존재에서 한 걸음 나아가 어떤 정보를 어떻게 이용하는지의 문제로 발전할 것이기 때문이다.

2. 연구 목적

정보격차 해소정책이 효과성과 타당성을 확보하기 위해서는 사람들의 객관적인 실태조사와 함께 그들의 주관적인 의견을 파악하여 정책에 반영하여야 한다. 즉, 정책수요자의 입장을 파악하기 위한 심도 있는 연구가 필요하다. 그러나 기존의 연구들을 보면 우선 '응답자의 몇 %가 컴퓨터를 보유하고 있다'식의 현황조사와, '정보화에 뒤떨어진 이유로는 경제력이 가장 많은 비율로 선택되었다'의 인식조사에 그치고 있다.

사람마다 요구에 맞게 개별적인 정책으로 차별화 하는 것이 가능하다면 결국 정책의 만족도를 높일 수 있을 것이다. 그러기 위해서는 첫째, 기본 인프라 구축이 선행되어야 한다. 정부가 직접 만들어 주는 정책이전에 그들이 주체적으로 할 수 있는 상황부터 기본적으로 뒷받침해주어야 된다. 그래서 앞으로는 원하는 사람들이 원하는 만큼 정보를 이용할 수 있는 환경을 조성해 주는 것이다.

둘째, 필요한 사람에게 필요한 것을 해주기 위해서는 대상자의 수요현황을 파악하는 것이 무엇보다 중요하다. 정보화의 홍수 속에서 모든 사람들이 같은 양의 정보를 얻는다는 것은 불가능 할 뿐더러 필요도 없으므로 앞으로는 어떤 매체를 사용하든 상관없이 관심 있고 필요한 부분의 정보를 얻을 수 있는 환경이 조성되어야 한다. 정보격차해소정책에 대한 국민적 공감대가 조성되기 위해서는 정책의 목표, 계획, 세부사업 등을 담은 청사진이 일반국민 입장에서 구성되어야 한다.

정책을 추진하는 사람의 입장이 아닌 실제로 격차를 겪고 있는 사람들의 입장에서 볼 때 그 결과가 얼마나 자신에게 도움이 되는지, 명확한 목표치는 어느 정도인지가 실감나게 구체적으로 구성되어야 할 것이기 때문이다.

3. 정보격차 해소와 사회안전망

3.1 우리나라 정보격차 해소 정책

정보격차해소에 관한 우리나라의 정책을 살펴보면 「정보격차해소에 관한 법률」에 따라 정보통신부장관을 위원장으로 하고 관계부처차관과 민간위원으로 이루어진 '정보격차해소위원회'가 구성되었다. 이 위원회는 2001년 9월 14일에 제1회 회의를 개최하고 정보통신부 등 14개 부처가 공동으로 마련한 「정보격차해소종합계획(2001~2005)」을 심의·의결하여, 이 기간동안 정보격차 해소사업을 위해 약 2조 3,065억 원을 투입할 계획이다.

이에 따르면, 정부는 모든 국민이 경제적·신체적·지역적 여건 등에 구애받지 않고 정보화의 혜택을 함께 누리는 '디지털 복지사회'를 건설하기 위하여, 2005년까지 전국 모든 지역에 초고속정보통신서비스를 제공하고, 2003년까지 전국의 모든 읍·면·동 지역 당 최소 1개 이상의 무료 인터넷 이용시설을 설치하여, 희망하는 모든 국민에게 인터넷 기초교육 기회를 제공하고 실생활에 필요한 정보 활용교육도 실시하며, 장애인·노인·농어민 등 정보소외 계층별로 활용할 수 있는 콘텐츠 개발·보급을 지원하는 정책을 실시하여 왔다.

위와 같은 우리나라의 정책현황을 분석해 보면 정보에 접근할 수 있는냐와 활용할 수 있는냐의 문제 즉, 정보접근 환경조성과 이용능력 향상이라는 두 가치 차원으로 정보격차문제를 다루고 있음을 볼 수 있다. 이를 표로 작성하면 다음과 같다.

<표 1 > 정보격차에 대한 정책현황

내용 측면	접 근		활 용
정보 여건	정보통신 관련 기기를 갖추지 못함		정보통신기술의 사용방법을 익히지 못함
결과적 상황	정보에의 접근불가		정보의 활용 불가
정책 목표	정보접근 환경 조성		정보이용 능력 향상
주요 정책 추진	정보통신 기반 구축사업	정보접근 환경 조성사업	정보이용 능력 교육 사업

그러나, 위와 같은 정책 수행의 결과물로서, 컴퓨터 기기 보유율이 높아지고 인터넷 이용시간이 늘었다고 해서 정보격차가 줄었다고 볼 수는 없을 것이다. 일 예로 한국전산원의 2000년 조사에 따르면, 인터넷을 이용하지 않는 이유가 '비용금액의 부담(1.5%)', '장비미비(8%)'와 같은 환경적인 요인에서 '필요성을 못 느낌(34.8%)', '시간 없음(11.51)' 등 개인적 요인으로 변화가고 있다고 한다. 이와 같은 결과는 일률적인 정보격차해소정책이 한계가 있다는 것을 의미한다.

또한, 2004년도 하반기 정보화실태조사를 보더라도 인터넷 이용목적에 대한 항목(복수 응답)에서 인터넷 이용자의 70.7%는 자료 및 정보검색을 위해 인터넷을 이용한다고 응답하였고, 53.6%는 게임, 전자우편 30.2% 등의 순으로 나타났다. 또한, 인터넷 이용시의 주요 불만 사항(복수 응답)으로 정확하지 않은 정보(22.3%)와 지나친 상업성(22.3%)으로 응답하였다는 사실을 주목할 필요가 있다. 2003년 12월 조사와 비교해 볼 때 이용방법, 장비, 이용비용에 의한 비이용 비율은 감소하였다고 한다. 같은 조사에서 인터넷 이용자의 23.3%의 이용자가 유료 콘텐츠를 이용한 경험이 있다고 응답하였으며, 콘텐츠 유료화에 대한 의견에서는 68.2%의 응답자가 부정적인 태도를 보였다.

위의 조사를 살펴 볼 때, 지금까지의 PC활용 및 인터넷 활용을 중심으로 하는 정보 불평등 해소정책은 많은 한계를 지닌다고 할 수 있다. 정보접근성을 중심으로 한 정보 불평등 해소정책은 정보 활용도를 고도화하는 데로 나아가야 한다. 단순히 주어진 PC나 인터넷 접속을 얼마나 잘 하느냐 하는 정보접근(Access)을 넘어 인터넷을 통해 수집된 정보를 선별하고 자신의 경제적 사회적 삶에 활용하는 정보활용이 강조되어야 한다.

즉, 정보격차 해소의 궁극적인 목적은 정보취약계층 스스로가 정보를 생성하고 공유할 수 있는 정보네트워크를 결성하고 이를 통해 스스로를 세력화(empowerment)하는 것이며, 그러한 것이 가능하도록 사회적 제반 요소가 정비되어야 할 필요가 있다.

3.2 사회안전망 확장의 필요성

사회안전망(Social Safety Net)은 주로 사회복지학에서 논의가 되는 개념으로, OECD는 사회적 안전망을 협의의 개념으로 '빈곤에 대한 최후의 보루(last resorts)로서의 사회장치'로 해석하고 있다. 즉, 개인측면에서 볼 때 사회안전망은 '생활유지를 위한 수단이 결여된 사회구성원이 자력만으로는 생활을 유지할 수 없는 경우 의존할 수밖에 없는 사회장치'이며, 정책주체의 관점에서는 '자력만으로 생활을 유지할 수 없는 상태에 놓인 사회구성원을 정상적인 노동 및 사회활동이 가능할 때까지 최소한의 생활유지가 가능하도록 해주기 위한 준비, 보유하고 있는 수단'이다. 이러한 정의에 따라 사회안전망에는 생활보호, 실업부조, 자산조사를 전제로 한 가족급여 제도, 장애급여제도, 주택급여제도가 포함되며, 모두 다 공공부조에 한 정됨을 알 수 있다.

한 국가가 취약계층에게 미치는 경제위기의 타격을 줄일 수 있는 능력은 그 국가가 사회안

전망의 시행을 위해 확보할 수 있는 자원과 제도의 적절성과 적응력에 달려 있다고 할 수 있다. 이는 사회안전망의 일부가 사회정책의 상시적 요소이어야만 한다는 것을 시사한다. 이러한 제도는 다원적 기능을 수행할 수 있어야 한다. 즉, 위기 전 시행되는 사회안전망 제도는 경제적으로 안정된 시기에서 빈곤층의 필요에 체계적으로 부응해야 하며, 위기 상황에서도 신속한 대응력을 가져야 한다. 이러한 사회안전망 제도는 취약계층을 위해 단기지원 외에도 인적자본개발, 고용기회 제공, 생활상태 향상 등을 지향해야 할 것이다.

세계은행에 의하면 사회 안전망은 가난하고 무기력한 가정들에게 빈곤과 다른 위험 노출에 대한 영향을 완화 시켜주는 기제이며, 빈곤 감소를 위한 재분배와 위험 감소를 위해 계획된 다양한 프로그램이 포함되어 있다.

사회안전망의 구축은 빈곤층이 빈곤의 사슬을 끊고 경제 주체로서 활동할 수 있는 기반을 마련해 준다는 측면에서 그 중요성이 강조되고 있다. 또한, 개방화와 경쟁격화로 구조조정이 촉진되고 노동시장이 유연화 되면서 고용불안이 증가하고, 특히 실업자를 위한 사회안전장치 미비와 실업기간의 장기화에 따른 이혼, 가출, 자살, 범죄율의 증가로 사회적 불안이 가중되고 있으므로, 모든 근로자들이 실업, 고령화 등으로 인한 생활불안에서 벗어나서 안정적으로 생활할 수 있는 사회안전망의 확충 및 내실화와 직업능력개발을 통해 고용기회를 확보하고 보다 나은 근로조건을 가능하게 하는 사회학습망 구축 등의 사회안전망을 구축하여 실업, 노령 등의 사회적 위험으로부터 국민을 보호하는 것이 필요하다.

우리나라 현행 헌법 제32조에는 복지국가 건설을 목적으로 국민전체 생활의 질을 높여 사회복지 실현한다는 목적을 가지고 있다. 복지국가 개념은 사회복지, 의료, 교육, 주택 등 광범위한 서비스 제공을 말한다. 공공부문

임 가운데 하나는 분배의 효율성이다. 즉, 지역 사회의 총자원이 최대한 유용하게 이용되도록 하는 것이 중요하다.

다원화된 지식기반 정보사회에서는 어떠한 지식을 습득하고 활용할 수 있는 기회를 창출하느냐가 개인의 삶을 좌우하고 있으므로, 사회안전망 개념을 정보 습득 기회 및 활용과 관련된 사회적 인프라 확대로 그 개념을 확장하여 제도화 할 필요성이 있으며, 정보 불평등에 대한 사회적 문제를 감소시킬 수 있도록 광범위한 사회적 맥락에서 정책을 수립해야 할 것이다.

3.3 사회경제적 지식 순환구조로서 도서관 인프라 활용

현 사회는 20세기 정보혁명에 이어 지식이 경쟁력 강화와 가치창조의 핵심이 되는 지식혁명(Knowledge Revolution)의 시대로 접어들었다. 경제발전의 원동력이었던 전통적 생산요소인 토지·노동·자본은 오히려 제약이 되고 그 대신 지식이 단 하나의 중요한 생산요소가 되고 있다.

지식이란 정보(information)나 데이터(data)와는 구별된다. 숫자나 글자, 소리, 화상과 같은 것들을 데이터라 한다. 정보 처리는 데이터를 활용하기 위해 의미 있는 패턴을 찾아내는 것을 의미한다. 지식은 정보를 활용하도록 하는 과정에서 발생한다. 이 과정을 바로 앎(knowing)이라 할 수 있다. 데이터를 정보관리(information management)로 승화시키기 위해서는 데이터를 조직화해야 하며, 그 안에 있는 패턴을 찾아야 한다. 데이터를 그룹화해야 하고 범주별로 나눌 수 있어야 한다. 사람들이 이해할 수 있도록 하거나 다른 용도에 활용할 수 있도록 변형시켜야 한다. 데이터로부터 행동을 이끌어 낼 때 주의할 점은, 주어진 정보와 관계를 형성하는 요소가 있는지, 정보 속에

내재된 또 다른 관계는 없는지, 활용될 분야에서 해당 정보는 어떤 의미를 갖는지, 이 정보가 정말 필요한 것인지, 왜 필요한지 등 위와 같은 분석 없이 정보를 모두 수용한다면 너무나 많은 정보 속에 묻히게 되고 구체적 행동과 진전은 이뤄지지 않을 것이다. 정보나 데이터에 대한 접근이 특별히 힘들지 않은 최근의 상황에서는 정보의 적절성(relevance)이 특히 중요하다. 정보의 진실성(authenticity)도 중요하다.

정보경영은 정보통신기술에 많이 의존하고 있으며, 성공적인 정보경영을 위해서는 대형 컴퓨터, 고속 네트워크 시스템, 네트워크 접속 시스템 구축이 필요하다. 그러나 지식을 효율적으로 다루고 이를 적절한 목적에 활용하기 위해서는 정보통신을 기반으로 진행되는 작업만으로는 안 된다. 정보가 기술에 어떻게 접목되어 활용되는지를 보여주는 문화도 같이 고려되어야 한다. 기술의 역할은 사람들이 배우고, 일하고, 조직을 구성하고, 가치를 창출할 수 있는 환경을 조성해주는 데 그친다.

사진작가인 스캇 무더(Scott Mooder)는 “문화와 이로부터 파생된 제품은 저변에 깔려 있는 지식에 의해 만들어지는 동시에 그 지식을 반영한다.”며 정보의 흐름, 서로 연결하는 작업의 중요성을 강조하고 있다. 정보 흐름의 연결은 21세기로 접어드는 모든 조직에는 ‘피’와도 같이 중요한 것이다. 카탈로그나 책꽂이에 머물러 있는 지식은 아무런 가치가 없다. 그런 지식을 우리는 정체된 앎(knowing at rest)이라고 말한다. 우리가 관심을 갖는 앎은 사람들이 적극적으로 찾고 의미를 파악하려 하며 또 이를 기반으로 다른 활동들이 벌어지는 것을 말한다.

지식의 활용에 도움이 되는 기술은 아마도 조직의 다양한 활동을 지지해주는 기술일 것이다. 그 기술에는 세 가지 타입이 있다. 실행 수단(tools of practice), 지식창고(enterprise

libraries), 의사교환 수단(conversational tools)이며, 성공적인 지식생태계가 유지되지 위해서는 이들 요소 모두가 개인적 차원이나 실행 공동체(communities of practice)내에 존재해야 한다.

박소희의 정보격차 인식유형에 관한 Q방법론적 연구의 설문조사 과정에서 나타난 정보화 정책에서 양질의 서비스를 갖춘 공공정보센터의 설치사업에 대한 선호가 매우 큰 것을 확인할 수 있었다. 특히 미국과 같이 대학, 관공서 뿐만 아니라 누구에게나 접근성을 보장해줄 수 있는 정보센터의 설립이 가장 바람직한 정책으로 조사되었다. 우리나라에도 여러 형태의 공공정보센터가 있긴 하지만 그 서비스의 질에 대해서는 그 누구도 만족하고 있지 않은 듯하다. 따라서 사용자가 비용을 지불하게 되더라도 일반인이 원하는 때엔 언제든지 필요로 하는 정보를 얻을 수 있도록 첨단시설을 갖춘 센터를 충분히 구축해 나가는데 노력해야 한다. 즉, 콘텐츠에 대한 접근 통로의 필요성을 강조하고 있다.

도서관은 인류문화가 남긴 기록물을 보존·보관 관리하며 삶의 질을 높이고, 지식과 정보에 목마른 이들에게 정보 봉사를 제공하는 기능을 수행하며, 문화 인류의 지식의 보고로서 시민의 문화적 수준을 높이고 삶의 질을 향상시키는 문화센터이며 정보센터로서 역할을 수행하여 왔다.

Dervin은 정보요구란 각 개인이 격차를 경험하고, 그것을 해결하려고 노력하고 그 경험으로부터 무엇인가 새로운 지식을 얻는 과정을 거치며 그러한 과정을 이해하는 것에 의해 표현될 수 있다고 하였다. 이러한 이론은 우리에게 중요한 시사점을 던지는데, 정보격차 해소 시설을 사용하는 목적을 파악하고 이에 대한 이용자연구를 통해 정보격차 해소에 대한 이용자의 정확한 요구를 파악할 수 있을 것이며, 상호 소통의 관계에서 실효성 있는 정책으로

발전될 것이기 때문이다.

지식정보자원의 댐의 역할을 수행하고 있는 도서관, 그 소장하고 있는 자원을 필요로 하는 곳까지 흐를 수 있게 하고 상호 소통하는 매카니즘의 형성은 중요한 가치를 지닌다.

4. 연구의 효용성

급속한 정보기술의 발전과 정보사회의 전환은 한국이 지식정보강국으로 나아가는데 많은 기여를 하고 있다. 그러나 이처럼 정보사회가 본격적으로 도래함에 따라 사회제반 부문간의 정보격차 문제가 중요한 이슈로 떠오르고 있다. 정보격차는 정보에 대한 접근과 이용이 각 개인마다 다르게 작용되는 정보불평등 현상을 의미하며, 자본주의 산업화 과정에서 나타나는 계층간의 경제적 불평등과 같이 정보화의 과정에서 나타나는 정보사회의 특유한 불평등 현상을 의미한다. 사회적 불평등의 심화 가능성이 나타남에 따라 정보격차문제 해소를 위한 보편적 서비스(universal service)의 개념에 입각한 국가적 대응의 필요성이 대두된다.

또한, 정보 사회라 함은 정보 자체가 다른 재화나 에너지 이상의 유력한 자원이 되고, 정보가치의 생산을 중심으로 경제 사회구조가 변화, 발전되어 가는 사회를 말한다. 헌법도 이를 반영하여 제127조 제1항에서 “국가는 과학기술의 혁신과 정보 및 인력의 개발을 통하여 국민경제의 발전에 노력하여야 한다” 라고 하여 정보의 개발을 국가의 임무로 규정하고 있다. 이렇게 정보 사회가 발전함으로써 정보가 제 3의 자원이 되었다.

정보사회의 신경제 체제에서 지식과 정보가 자본이자 상품으로서 부의 새로운 근거가 되면서 신기술의 혜택을 받은 자와 그렇지 못한 자 사이의 간격을 더욱 심화시키고, 이에 따라 경제적 양극화도 커져가고 있다. 예컨대, 고소득·고학력의 부모를 둔 아이들은 가정

라는 사적제도를 통해 정보통신기술을 보유하고 활용하는 등 인적자본을 여유 있게 획득할 수 있는 가능성이 크다. 반면, 중산층 이하의 가정에서는 2세대들이 사회활동에 참여할 때 더 나은 직업과 소득을 갖는데 불리하게 작용하며, 결국 새로운 부의 재생산으로 나타나게 되는 것이다. 즉, 기본적인 경제적 부의 격차가 지식과 기술습득의 격차로 나타나고 이는 교육 수준의 격차로, 다시 인적자본의 격차로 악순환 되는 부의 순환 고리가 형성될 수 있다는 점에 주목할 필요가 있다.

정부가 정책을 결정하기 전에 필요한 비용을 적게 들이면서도 정책이 효과적으로 추진될 수 있도록 하는 전략이 필요하다. 따라서, 정보격차해소 정책의 현 상황을 진단하고 도서관 인프라를 활용하여 이용자가 정보통신 인프라와 콘텐츠를 쉽게 습득하고 활용할 수 있는 방법론을 모색해 보고자 한다.

참고문헌

- 국회 시사포럼 창립 1주년 기념 정책발표회 자료집. 2006. 「매력 있는 한국 : GI0 in Y10 프로젝트, 2015년 10대 선진국 진입 전략」. 국회 시장경제와 사회안전망 포럼.
- 노진구. 1998. 이용자 중심 정보서비스와 Sense-making 이론의 적용. 『도서관학논집』 제28호.
- 이덕규. 2004. 「정보격차해소를 위한 보편적 서비스 정책 대안에 관한 연구」. 석사학위논문. 연세대학교 대학원.
- 이종성. 2002. 「인터넷 출현과 개인정보보호를 위한 법률적 고찰」. 석사학위논문, 연세대학교 정보대학원.
- 최영훈. 2005. 국가 지식정보 자원관리:정보격차 해소를 위한 기반으로서의 중요성. 『정보격차 이슈리포트』 통권12호.
- Drucker, Peter F. 1993. 『Post-Capitalist』. N.Y. Harper Press.