

# 공공도서관의 지식정보취약계층서비스 이용에 영향을 미치는 요인 분석

- 수도권 지역을 중심으로 -

## An Analysis of Factors Influencing Use of Knowledge and Information Services for Vulnerable Classes in Public Libraries

박혜리, 성균관대학교 일반대학원 문헌정보학과, heypark127@gmail.com

Hye-Ree, Park, Dept. of Library and Information Science, The graduate school, Sungkyunkwan University

본 연구는 공공도서관의 지식정보취약계층 서비스 이용에 미치는 영향요인을 분석한 것이다. 연구대상은 서울, 인천 경기지역의 공공도서관 382곳이며, 자료는 국가도서관통계시스템을 통해 2016년도 통계 자료를 수집하였다. 분석결과, 지식정보취약계층 서비스 이용은 총 15개의 변수 중 9개가 유의하지 않았으며, 지식취약계층관련 예산, 사서 수, 문화프로그램 실시횟수, 자원봉사자 수, 자료구입비 예산, 노인 및 장애인 열람석 수의 총 6개 변수가 종속변수인 지식정보취약계층서비스 이용자 수에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀모형의 전체적인 설명력은 43.2%이며, 자료구입비 예산은 유일하게 부(-)의 영향을 미치고 있다. 이를 제외한 5개의 변수는 종속변수와 정(+)의 관계가 있고, 특히, 지식취약계층관련 예산이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 본 연구 결과는 추후 공공도서관에서 지식정보취약계층 서비스 활성화를 위한 방안을 수립할 때 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

### 1. 연구의 필요성

우리가 살아가고 있는 지식기반사회는 정보통신기술의 발달에 힘입어 실제적이고 경험적 정보 등의 지식이 경쟁력이 되는 사회로, 정보를 효율적으로 활용하고 관리하는 것이 곧 경쟁력이다. 하지만 스마트폰과 같은 급격한 정보기술의 발달과 확산은 신체, 연령, 문화적 차이 등으로 인해 정보의 빈부격차를 발생시켰고, 이는 오늘날의 공공연한 문제로 자리 잡았다.

2007년 4월 발효된 「도서관법」에는 법의 목적을 “국민의 정보 접근권과 알권리를 보장하는 도서관의 사회적 책임과 그 역할 수행에 필요한 사항을 규정하며 정보격차해소 등 국가 및 사회문화 발전에 이바지” 하는 것이라고 명시함으로써

서 정보 접근권과 국민의 알권리 보장을 새롭게 규정하고, 도서관의 정보격차해소 역할을 추가하였다. 구체적으로 「도서관법」 제43조 1항에 “도서관은 「정보격차해소에 관한 법률」 제10조의 규정에 따라 지식정보격차해소를 위한 시설과 지식정보격차해소를 위한 자료, 프로그램을 설치·운영하여야 한다.”고 명시하고 있다(이은철, 심효정, 2008). 이는 곧 도서관이 그동안 독서진흥, 정보이용 등의 수동적이 역할에서 벗어나 누구나 평등하게 정보를 이용할 수 있도록 보다 적극적이고 발전적인 역할을 해야 함을 강조한 것이라고 할 수 있다.

정보의 부익부 빈익빈 문제로 인해 열악한 정보환경에 처한 지식정보취약계층을 위하여 국제적 차원의 정보격차 해소 노력이 확산되고 있

다. 우리나라에서도 정보취약계층을 위한 국가적 지원에 대한 요구가 점차 증대하면서 지식정보격차해소 수단으로서의 도서관의 역할이 무엇보다 중요하다.

그러나 지금까지는 공공도서관의 지식정보취약계층서비스 현황이나 평가에 관한 연구들이 수행되어 왔으며, 직접적으로 지식정보취약계층서비스 이용에 영향을 미치는 다양한 관점에서의 요인 분석에 관한 연구는 부족한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 수도권 지역 공공도서관의 지식정보취약계층 서비스에 어떠한 요인들이 영향을 미치는지 종합적으로 분석하였다. 이를 위해 이 연구에서는 수도권 지역의 어린이도서관을 제외한 공공도서관 382개를 대상으로 지식정보취약계층서비스 이용자 수에 영향을 미치는 요인을 5가지 측면에서 살펴보았다. 이 분석 결과는 추후 공공도서관에서 지식정보취약계층서비스 활성화를 위한 방안을 수립할 때 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

## 2. 이론적 배경

현행 「도서관법」 ‘제8장 지식정보격차의 해소’ 조항의 근거가 된 것은 「정보격차해소에 관한 법률」이다. 이 법 자체는 2009년 폐지되었으나, 「국가정보화기본법」이 이를 대체하여 정보취약계층에 대한 국가적 차원의 지원을 법으로 정하고 있다(윤정옥, 광동철, 심경, 2012). 일반적으로 지식정보격차는 ‘한 국가나 사회의 구성원이 지리적, 경제적, 문화적, 신체적, 연령적 여건으로 인하여 지식정보에 접근·수용·활용할 수 있는 기회와 능력에서의 차이’를 말한다(윤희윤, 2012). 지식정보취약계층은 이러한 차이로 인해 양질의 정보에 접근이 어려운 열악한 정보환경에 처한 계층으로, 「도서관법 시행령」에서 ‘장애인, 기초생활수급자, 65세 이상의 노인, 농어촌주민’으로 규정하고 있으나, 도서관정보정책위원회의 ‘도서관발전종합계획 2012년 시

행계획’에는 국군장병과 재소자, 그리고 최근에 부상한 다문화가족까지 포함하여 정의하고 있다. 이들은 사회 참여의 기회가 상대적으로 적고, 공공개입을 통하지 않고는 사회 구성원으로서의 평등한 혜택을 제공받기 어렵다. 이들은 현실적으로 경제적, 문화적, 사회적 활동에 참여하기 어렵기 때문에 상대적 박탈감과 소외를 경험하기 쉽다(장덕현, 2012).

상대적으로 도서관은 다른 정부기관 등에 비해 지식정보취약계층의 격차 해소를 위한 정책과 서비스를 구현하기 좋은 위치에 놓여 있다. 그중에서도 특히, 공공적 역할을 수행해야하는 공공도서관은 자료 및 프로그램 서비스를 통하여 이들 지식정보취약계층의 격차를 해소하기 위해 노력해야 한다. 2016년 말을 기준으로 각각의 봉사대상인구와 총인구에서의 점유율을 살펴보면 <표 1>과 같다.

<표 1> 지식정보취약계층 현황

단위 : 명(%)

	등록 장애인	기초생활수급자	노인 (65세↑)	다문화 가족	농어촌 주민
전국	2,511,051	1,646,363	6,995,652	492,213	2,622,066
수도권	1,049,087 (41.8)	613,611 (37.3)	2,994,629 (42.8)	265,577 (54.0)	372,167 (14.2)

\* 기초생활수급자 수는 2015년 기준임.

지식정보취약계층은 계층별로 다음과 같은 특성을 가지고 있다. 먼저 도서관에서 봉사대상으로서 장애인은 외부 신체기능의 장애를 갖는 자로서 지체장애를 비롯하여 뇌병변장애, 시각장애, 청각장애, 언어장애로 구분할 수 있으며, 각 장애에 따른 별개의 서비스와 시설이 필요하다.

노인은 신체적 기능이 노화에 따라 약화된 계층으로써, 안전사고를 예방할 수 있는 시설과 경증 장애인에게 적용될 수 있는 기기와 서비스가 필요하다.

다음으로 수급권자는 장애를 복합적으로 갖고 있거나 혹은 신체적으로 정상적인 경제적 어려움에 따른 취약계층이기 때문에 장애인을 위한

시설과 서비스, 기기와 비장애인을 위한 시설과 서비스, 기기 등을 공유할 수 있다.

마지막으로 새터민과 해외이주노동자, 결혼이민자 등은 대부분 신체적인 장애보다 언어소통에 따른 어려움으로 정보격차가 발생하는 계층으로써, 정보기기와 콘텐츠, 이용자 교육이 필요하다(남영준, 2007).

국제사회에서 이러한 정보취약계층에 대한 관심은 1994년 ‘UNESCO/IFLA 공공도서관 선언’에서 찾아볼 수 있다. 이 선언에서 “공공도서관은 모든 종류의 지식과 정보를 이용자들이 쉽게 이용할 수 있게 하는 지역의 정보센터”임을 강조하고, “공공도서관 서비스는 연령·인종·성별·종교·국적·언어 혹은 사회적 신분 등과 관계없이 제공되고 평등하게 접근할 수 있어야 한다. 또한, 여러 가지 이유로 일반서비스와 자료를 이용할 수 없는 이용자들을 위하여 특별한 서비스와 자료가 제공되어야 한다.”고 함으로써 당연한 ‘평등’을 누릴 수 없는 사람들에게는 그 장애를 고려한 특별한 방식의 도움이 제공되어야 함을 강조하였다(윤정옥, 곽동철, 심경, 2012).

특히 미국은 일찍부터 지식정보취약계층을 위한 다양한 공공도서관 서비스를 제공해왔으며, 미국도서관협회(ALA)를 중심으로 다양한 서비스 정책과 지침을 마련하였다.

우리나라에서도 지식정보취약계층을 대상으로 하는 도서관 서비스에 꾸준히 관심을 기울이고 있지만(남영준, 2007; 이은철, 심효정, 2008; 장덕현, 2012; 윤희윤, 2012; 윤정옥, 곽동철, 심경, 2012) 도서관특성에 관한 포괄적인 통계 자료를 가지고 그 요인에 대해 분석한 연구는 찾아보기 힘들다.

### 3. 연구방법과 및 가설

#### 3.1 연구방법 및 자료수집

이 연구의 목적은 지식정보 취약계층의 공공

도서관 서비스 이용에 어떠한 요인들이 영향을 미치는지 분석하는 것이다.

본 연구에서는 도서관의 연간 ‘지식정보취약계층 서비스 이용자 수’를 종속변수로 하고, 통계자료를 통해 취약계층서비스 이용자(노인, 장애인, 다문화) 수 데이터를 수집하였다.

종속변수에 영향을 미칠 수 있는 독립변수를 최희곤(2009)의 연구를 참고하여 인적 측면, 장서 측면, 예산 측면, 행사 측면, 기타 측면 등 5가지 측면에서 분석하였다. 문헌을 통한 통계자료 수집이 가능한 요소 총 15개를 선정하였다.

인적 측면은 사서 수와 (사서를 제외한)직원 수, 자원봉사자 수, 장서 측면은 도서관 전체 장서 수, 장애인용 특수자료 수, 연간 증가 책 수, 예산 측면은 연간 자료구입비 예산, 도서관 총예산, 지식정보취약계층관련 예산, 행사 측면은 이용자교육 횟수, 문화 프로그램 실시 횟수와 도서관 및 독서관련 프로그램 실시횟수, 마지막으로 기타 측면은 전체 좌석 수, 노인 및 장애인 열람석 수, 도서관연면적 등 총 15개이다.

데이터 수집을 위하여 국가도서관통계시스템에서 2016년도 공공도서관 통계를 활용하였다. 지역적으로는 서울, 인천, 경기도의 수도권지역으로 대상을 한정하였으며, 이용자대상이 제한적인 공공어린이 도서관은 분석대상에서 제외하였다. 결과적으로 총 382개 도서관통계를 가지고 각각의 독립변수가 종속변수인 지식정보취약계층 서비스 이용자 수에 실제로 어떠한 영향을 미치는지를 검증하였다.

#### 3.2 연구가설 설정

본 연구에서는 지식정보취약계층 서비스 이용자 수에 영향을 미칠 수 있는 요인을 크게 5가지 측면으로 구분하였으며, 이들 요인들이 종속변수에 어떠한 영향을 미치는가를 분석하기 위해 <표 2>와 같은 연구가설을 설정하였다.

<표 2> 연구 가설

구분		가설
인적 측면	H1~H3	사서 수[H1] / 직원 수[H2] / 자원봉사자 수[H3]는 도서관의 지식정보취약계층 서비스 이용자 수에 영향을 미칠 것이다.
장서 측면	H4~H6	전체 장서 수[H4] / 장애인용 특수자료 수[H5] / 연간 증가 책 수[H6]는 도서관의 지식정보취약계층 서비스 이용자 수에 영향을 미칠 것이다.
예산 측면	H7~H9	자료구입비 예산[H7] / 도서관 전체 예산[H8] / 지식정보취약계층관련 예산[H9]은 도서관의 지식정보취약계층 서비스 이용자 수에 영향을 미칠 것이다.
행사 측면	H10~H12	이용자교육 횟수[H10] / 문화프로그램 실시횟수[H11] / 도서관 및 독서관련 프로그램 실시횟수[H12]는 도서관의 지식정보취약계층 서비스 이용자 수에 영향을 미칠 것이다.
기타 측면	H13~H15	전체 좌석 수[H13] / 노인 및 장애인 열람석 수[H14] / 도서관 연면적[H15]은 도서관의 지식정보취약계층 서비스 이용자 수에 영향을 미칠 것이다.

### 4. 가설검증 및 분석

#### 4.1 상관관계 분석

본 연구에서 사용되는 15개의 독립변수들의 상관분석을 실시하여 변수간의 관계가 통계적으로 유의미한 변수를 살펴보았다(표 3).

상관관계 분석에서 유의한 수준의 타 변인들과 비교해 가장 낮은 상관계수의 값을 보인 변인은 ‘문화프로그램 실시횟수’이다. 문화프로그램 실시횟수와 전체 요인들의 상관계수 값이 최대 .491에서 최소 .243 사이의 값으로 나타나, 변인들끼리의 상관관계 값과 비교했을 때 비교

적 낮은 관계성을 보였다. 전반적으로 변인들이 0.4 이상의 다소 높은 상관관계를 보이고 있다.

회귀분석에서 독립변수들 간의 강한 선형관계를 다중공선성이라고 하는데, 심한 다중공선성은 회귀분석 결과를 왜곡시키는 문제를 야기할 수 있다. 다중공선성의 문제는 일반적으로 상관계수(r)의 절대값이 0.8~0.9 이상일 경우 발견되는 경우가 많은데, 여기서는 ‘전체 좌석 수’와 ‘도서관 전체 예산’의 상관계수에서 0.8 이상인 매우 강한 관계를 보이고 있어 다중공선성의 문제가 있을 수 있다고 보고 다중회귀분석 시 분산팽창계수(variance inflation factor, VIF)를 통해 진단하였다.

<표 3> 독립변수의 상관관계 분석

	장서수	연간 증가	연면적	총좌석	계층좌석	직원	봉사인력	사서	자료 예산	이용자 교육	문화 프로	독서 프로	장애인 자료	총예산	취약 예산
장서수	1														
연간증가책수	.541**	1													
연면적	.705**	.705**	1												
총좌석	.714**	.684**	.829**	1											
취약계층좌석	.459**	.459**	.486**	.489**	1										
전체직원	.642**	.601**	.722**	.733**	.401**	1									
봉사인력	.408**	.351**	.392**	.396**	.371**	.315**	1								
사서	.585**	.577**	.626**	.608**	.465**	.484**	.496**	1							
자료구입예산	.627**	.696**	.707**	.723**	.401**	.687**	.345**	.603**	1						
이용자교육	.441**	.380**	.447**	.453**	.373**	.362**	.503**	.540**	.441**	1					
문화프로그램	.390**	.357**	.371**	.396**	.319**	.243**	.400**	.491**	.410**	.469**	1				
독서프로그램	.474**	.443**	.473**	.488**	.417**	.343**	.486**	.625**	.491**	.468**	.550**	1			
장애인용자료	.523**	.463**	.449**	.484**	.456**	.393**	.440**	.565**	.479**	.439**	.439**	.524**	1		
총예산	.705**	.660**	.777**	.808**	.460**	.791**	.395**	.714**	.761**	.485**	.400**	.509**	.545**	1	
취약계층예산	.480**	.426**	.399**	.415**	.432**	.346**	.365**	.575**	.469**	.407**	.432**	.514**	.632**	.522**	1

\*\* 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의합니다.

4.2 지식정보취약계층 서비스 이용의 영향요인 분석

가설의 검증을 위해 지식정보취약계층서비스 이용자 수에 대한 독립변인들의 다중회귀분석을 실시하였다. 다중회귀분석 중에서도 어떤 독립변인의 영향력이 가장 크거나 적은지 비교하기 위해 단계적(Stepwise) 다중회귀분석을 실시하였다.

지식정보취약계층서비스 이용 정도를 설명하기 위한 독립변수로 15개를 투입하여 모형에 대한 통계적 유의성 검정결과, 전체 장서수를 비롯한 9개의 변수는 유의하지 않아 제외되었다. 유의한 지식취약계층관련 예산, 사서 수, 문화프로그램 실시횟수, 자원봉사자 수, 자료구입비 예산, 노인 및 장애인 열람석 수의 6개 요인으로 구성된 모형의 F통계값은 47.492, 유의확률은 .000으로 모형에 포함된 독립변수는 유의수준 .05에서 지식취약계층서비스 이용정도를 유의하게 설명하고 있으며, 지식취약계층서비스 이용 정도 총 변화량의 43.2%가 모형에 포함된 독립변수에 의해 설명되고 있다(표 4).

<표 5>에서와 같이 공차한계 값이 모두 0.1보다 크고 VIF 값이 10에 가깝지 않기 때문에 다중공선성의 문제는 발견되지 않았다. 개별 독립변수의 종속변수에 대한 기여도와 통계적 유

의성을 검정한 결과, 유의수준 .05에서 지식취약계층서비스 이용자 수에 유의하게 영향을 미치는 독립변수는 지식취약계층관련 예산(t=6.240, p=.000), 사서 수(t=3.971, p=.000), 문화프로그램 실시횟수(t=3.585, p=.000), 자원봉사자 수(t=2.860, p=.004), 자료구입비 예산(t=-2.610, p=.009), 노인 및 장애인 열람석 수(t=2.405, p=.017)이며, 독립변수의 상대적 기여도를 나타내는 표준화 계수에 의하면 위에 제시한 순서대로 지식취약계층서비스 이용자 수에 영향을 미치고 있다(표 5). 즉, 지식취약계층관련 예산이 제일 큰 정(+ )의 영향을 미치고 있으며, 유일하게 자료구입비 예산 변수만 부(-)의 영향을 미치고 있다.

따라서 검증에 의해 [가설1], [가설3], [가설7], [가설9], [가설11], [가설14]는 채택되었다.

5. 결론 및 제언

최근 많은 지역의 공공도서관에서 노인, 장애인, 다문화가정을 비롯한 지식정보취약계층을 위한 맞춤형 서비스를 제공하고자 하는 노력이 계속되고 있다. 뿐만 아니라 법으로도 명시하여 도서관의 적극적인 역할을 점차 강조하고 있는 실정이다.

<표 4> 회귀모형에 대한 분산분석표

모형	제곱합	자유도	평균 제곱	F	유의확률
회귀 모형	330.252	6	55.042	47.492	.000**
잔차	434.620	375	1.159		
합계	764.872	381			

R 제곱 : .432      수정된 R 제곱 : .423

<표 5> 지식취약계층서비스 이용 정도에 대한 단계적 다중회귀분석

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차	VIF
(상수)	.776	.170		4.562	.000**		
취약계층예산	.302	.048	.313	6.240	.000**	.601	1.664
사서 수	.274	.069	.231	3.971	.000**	.448	2.231
문화프로그램횟수	.173	.048	.168	3.585	.000**	.689	1.452
봉사인력 수	.132	.046	.133	2.860	.004**	.702	1.425
자료구입예산	-.129	.049	-.132	-2.610	.009**	.594	1.684
취약계층좌석수	.109	.045	.111	2.405	.017*	.711	1.406

하지만 각 도서관에서 실시하는 지식정보취약 계층서비스가 어느 정도의 효과를 거두고 있으며, 어떠한 요인들이 취약계층의 서비스 이용을 장려하는지에 대한 파악은 아직 부족하다. 학문적으로도 지식정보취약계층서비스 이용에 영향을 미치는 다양한 요인을 포괄적으로 분석하고자 하는 연구는 미미하다.

따라서 본 연구에서는 수도권 지역 382개 공공도서관의 지식정보취약계층서비스 이용자 수에 어떠한 요인들이 영향을 미치는지 종합적으로 분석한 결과, 선정된 변수 중 지식취약계층관련 예산, 사서 수, 문화프로그램 실시횟수, 자원봉사자 수, 자료구입비 예산, 노인 및 장애인 열람석 수의 총 6개의 변수가 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 앞서 구분한 5가지 측면에서 살펴보면 인적 측면과 예산 측면에서 특히 많은 영향을 받는 것으로 볼 수 있으며, 장서측면에서는 영향을 미치는 요인이 나타나지 않았다.

이상의 결과를 종합해보면, 공공도서관의 지식정보취약계층 서비스 이용자 수를 높이기 위해서는 인적·예산적 측면에서 접근하여야 쉽게 그 효율성을 높일 수 있을 것이다.

도서관계에서 지식정보소외계층에 대한 관심과 범위는 점차 확장되고 있으며, 이들을 위한 정책과 제도에 있어서도 그 범위는 지속적으로 확장될 필요가 있다. 이러한 문제의식에서 이 연구는 효율적이고 실제적으로 지식정보취약계층서비스 이용을 높이기 위해서는 먼저 어느 방향에서 접근하고 준비해야 하는지 그 방향성을 제시하였다고 할 수 있다. 따라서 추후 공공도서관에서 지식정보취약계층 서비스 활성화를 위한 방안을 수립할 때 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

하지만 이 연구가 수도권이라는 특정지역에 한정되어 진행되었고, 모든 지식정보취약계층을 포괄하고 있는 것이 아니기 때문에 전반적인 지식정보취약계층 서비스에 대한 포괄적인 논의를 하는데 한계를 가진다.

향후 지역 사례를 다룬 다른 연구들이 축적되고 대면조사를 통한 의견수렴이 보태진다면 종합적이고 보편적인 요인분석이 이루어 질 수 있리라 생각한다.

## 참고문헌

- 국립중앙도서관 (2012). 정보격차해소를 위한 도서관의 정보취약계층서비스 확대전략개발연구. 서울: 국립중앙도서관.
- 김홍렬 (2016). 도서관통계에 나타난 정보취약계층의 지표 분석. 한국문헌정보학회지, 50(3), 193-214.
- 남영준 (2007). 정보취약계층을 위한 도서관 서비스 활성화 방안에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 41(4), 49-68.
- 윤정옥, 곽동철, 심경 (2012). 정보취약계층의 정의와 속성에 관한 고찰. 한국문헌정보학회지, 46(4), 189-206.
- 윤희윤 (2012). 공공도서관의 지식정보 취약계층서비스 전략. 한국도서관·정보학회지, 43(2), 53-75.
- 이은철, 심효정 (2008). 공공도서관의 지식정보 격차해소 기여도 분석을 위한 기초 연구. 한국문헌정보학회지, 42(2), 309-325.
- 장덕현 (2012). 정보취약계층을 위한 공공도서관 서비스 강화 방안 연구. 한국비블리아학회지, 23(3), 193-210.
- 조용완 (2007). 국내 공공도서관의 정보격차 해소 활동에 대한 분석. 한국도서관·정보학회지, 38(4), 167-186.
- 최희곤 (2009). 공공도서관의 이용자 수에 영향을 미치는 요인 분석. 정보관리학회지, 26(4), 129-145.
- IFLA/UNESCO Public Library Manifesto. Message posted to <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>
- The Public Library Service: The IFLA/UNESCO Guidelines for Development. Message posted to <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf>