

정보취약계층을 위한 도서관 서비스 활성화 방안에 관한 연구

A Study on Revitalization of Library Service for the Alienated Class

남 영 준(Young-Joon Nam)*

목 차

- | | |
|----------------|---------------------|
| 1. 서 론 | 3. 정보취약계층 서비스 제공 방안 |
| 2. 정보취약계층 | 3.1 시설적 배려 |
| 2.1 정보취약계층의 정의 | 3.2 제도적 배려 |
| 2.2 관련 연구 | 3.3 기기적 배려 |
| 2.3 정보취약계층의 특징 | 4. 결 론 |

초 록

이 연구에서는 우리나라 공공 도서관에서 적극적으로 수용해야 할 정보취약계층에 대한 정보서비스 확산을 위해 필요한 개념과 기본적인 정보서비스 전략을 제안하였다. 공공도서관은 정보취약계층을 크게 장애인과 생활보호대상자, 노인 등으로 구분하여 각 계층의 특성을 고려한 정보서비스를 제공하여야 한다. 이들을 위한 정보서비스는 시설적 배려와 제도적 배려, 기기적 배려로 구분할 수 있다. 시설적 배려는 Information Commons 전략에 따라 정보화 기기와 시설이 통합된 공간에서 참고사서에 의해 협업하는 공간의 배치를 고려한다. 제도적 배려는 도서관에서 이용자 교육과 외부 전문가와의 협업교육을 수행하고, 정보취약계층별에 따른 개인화된 서비스를 제공해야 한다. 기기적 배려는 장애인을 위해 개발된 기기수준과 같이 다른 정보취약계층의 특성을 고려해야 한다.

ABSTRACT

To promote information service and to encourage active participation from the group categorized as the alienated class(group of people), this study suggests the basic concepts and strategy for the information services to alienated class who does not have full public library services. The paper classifies three separate groups of alienated groups, handicapped, poor(economically unfortunate group) and elderly group. The service shall consider their needs from their own point of concern and interests. There are three distinctive considerations, infra structure(facility building, space, place), administrative consideration, and equipments. Infra-structure includes the planning of the space to facilitate the equipments and reference materials which will be controlled and moderated by a librarian. Administrative service includes the development for the educational system between the end users and external experts. It also includes the individualized education system for each group. Material and equipment consideration should include the each group's specific needs such as the infra-structures which is provided for the handicapped person.

키워드: 정보취약계층, 정보취약계층서비스, 정보격차, 정보문해

Information Commons, the Alienated Class, Digital Divide, Service for the Alienated Class

* 중앙대학교 문헌정보학과 교수(namyj@cau.ac.kr)
논문접수일자 2007년 11월 15일
게재확정일자 2007년 11월 15일

1. 서론

선진국으로 진입하였다는 것은 단순히 국가의 총생산량과 국력이 커졌다는 것을 의미하는 것은 아니다. 이러한 외형적인 성장과 함께 국가의 시스템과 국민들도 선진형으로 성장하여야만 실질적인 선진국이 되는 것이다. 이 선진화된 국가 시스템가운데 갖지 못한 계층에 대한 배려와 분배는 선진국의 키워드라 할 수 있다. 여기에서 갖지 못한 것은 크게는 경제적 부를 의미하기도 하지만, 다른 한 면은 누구나 공평하게 기회를 갖는 다는 것을 의미한다. 특히 국가를 통해 이루어지는 공공서비스 수혜기회의 공평성은 다른 어느 기회의 제공보다 선진국을 가름할 수 있는 중요한 기준이라 할 수 있다.

특수한 경우를 제외하고, 도서관은 누구에게나 열려 있는 개방된 문화공간이다. 특히 공공도서관은 신분의 고하, 나이의 많고 적음에 관계없이 모든 이에게 열려있는 공평무사한 공간가운데 하나이다. 지역 주민이라면 어느 누구라도 자유롭게 도서관 시설이나 전문인력의 인적 협조를 자유롭게 받을 수 있으며, 도서관의 물리적 공간내에서 특별한 대가없이 지식과 정보를 획득할 수 있다. 또한 도서관에 근무하는 사서들은 이용자에게 최적의 정보서비스를 제공하기 위한 기술과 경험을 갖추고, 지역주민의 정보욕구를 충실하게 수행하고 있다.

한편 지금까지의 정보서비스는 도서관을 물리적으로 혹은 가상적으로 방문하는 이용자를 대상으로 기획되어 운영되고 있다. 최근 국내 도서관들은 주민형 정보문화 서비스를 제공하기 위해 선진형 건물과 실내 디자인을 갖추고,

지역주민의 편의성을 최대한 고려하였다. 또한 가상공간을 통해서도 디지털 도서관이라는 커뮤니케이션 채널을 이용하여 원격지나 시간에 관계없이 최소한의 도서관 정보자원을 이용자들에게 제공하고 있다. 이와 같이 다양한 정보채널과 도서관의 지속적 노력에도 불구하고 공공도서관의 공적이며 공평한 정보서비스의 혜택을 받지 못하는 서비스의 사각계층이 존재하고 있다. 선진형 도서관 서비스는 이용자들에게 진정한 기회의 차원과 배려의 차원에서 이루어지는 사각지대가 없는 도서관 서비스를 의미한다. 이러한 정보서비스의 사각지대가 존재하는 것은 정보를 입수할 기기나 능력, 신체적 제한 등과 같이 이용자의 개인적 사정에 기인하는 것이 대부분이다. 따라서 이러한 개인적 사정을 고려한 서비스를 도서관에서 제공해야 하는 시점이 우리나라 공공도서관이 선진형 정보서비스를 완성하는 시점이 되는 것이다.

정보취약계층은 이와 같이 정보사각지대에 있는 이용자들을 의미하며, 공공도서관은 정보복지적 차원에서 이들에게도 양질의 이용자와 동일한 정보서비스를 받을 수 있는 기회에 노출시켜야 할 책임을 갖게 되었다.

이는 우리나라가 선진국으로의 진입을 위해 국가적으로 많은 노력과 투자를 한 것과 같이 도서관도 선진형 도서관으로 진입하기 위해서 정보취약계층을 위한 노력과 투자를 해야 한다. 이러한 시대적 요청에도 불구하고, 우리 공공도서관계는 정보취약계층을 위한 실질적이고 현실적인 정보서비스 전략이 완전하게 갖춰지지 않은 상태이다.

이 연구에서는 도서관 차원에서 정보취약계층을 위한 서비스 개발에 필요한 선행 요건과

절차, 환경 등에 대해서 분석하고자 한다. 이를 위해 정보취약계층에 대한 정의와 도서관 서비스의 분석 등을 제시한다. 이 연구의 제한점으로는 제시한 서비스 방안에 대한 실제적 적용과 이용자 피드백 등은 완전하게 받지 못한 것이다.

2. 정보취약계층

2.1 정보취약계층의 정의

정보취약계층은 지식정보소외계층을 비롯하여 정보소외계층, 정보격차계층 등 다양한 분야에서 자신의 관점을 반영한 여러 가지 표현으로 유익한 공익정보에 노출되지 못한 계층을 표현하고 있다. 예를 들면, 도서관계에서는 도서관이 준비한 자원을 총칭하여 '지식정보'로 표현하여, 이에 대해 소외된 계층을 표현하고 있다.

정보취약계층은 크게 두가지 의미로 해석할 수 있다. 하나는 신체적 장애로 인해 비장애인에 비해 정보의 습득이 상대적으로 어려운 계층이다. 다른 하나는 경제적 혹은 환경적 제한으로 인해 일반인들에 비해 정보입수채널의 확보가 상대적으로 어려운 계층이다.

도서관계에서 정보취약계층은 법적인 의미와 제도적 의미 등으로 구분할 수 있다. 법적인 의미로써 정보취약계층에 대해 도서관법시행령에서는 정보취약계층을 지식정보취약계층으

로 정의하여 다음과 같이 분류하고 있다.

제21조(지식정보취약계층 등) 법 제43조제3항에서 “대통령령이 정하는 지식정보 취약계층”이란 다음 각 호의 자를 말한다.

1. 「장애인복지법」에 따른 장애인
2. 「국민기초생활보장법」에 따른 수급권자¹⁾
3. 65세 이상의 노인

이 법에서 분류한 지식정보취약계층의 유형은 앞의 구분과 같이 '장애인'은 신체적 제한점으로 인해 도서관의 물리적 접근이 상대적으로 불편하고, 콘텐츠의 인식에 어려움이 있는 계층을 의미하였다. 65세 이상의 노인에 대해서도 동일한 관점으로 지식정보취약계층으로 분류하여 특별한 정보서비스를 제공하도록 하고 있다. 또한 국민기초생활보장법에 따른 수급권자는 경제적 여건이나 상황적 여건에 따라 도서관에서 제공하는 서비스에 접촉하기 위한 최소한의 도구나 시간, 공간의 제약은 받는 계층을 의미한다. 또한 중복적으로 이러한 제약을 갖고 있는 이용자들도 존재하며, 이들도 이 계층으로 구분하여 별도의 정보서비스를 필요로 하고 있다. 특히 '국민기초생활보장법에 따른 수급권자'는 나이나 성별, 장애유무에 대한 관점보다 경제적 관점이 중심이기 때문에 매우 세심한 접근과 정의가 필요하다.

국립중앙도서관에서 건립중인 국립디지털도서관에서 정보취약계층을 위한 서비스로 크게 소수계층과 노령인구를 위한 서비스를 분류하여 설명하고 있다.²⁾ 이 가운데 소수계층으로는

1) 이 법은 생활이 어려운 자에게 필요한 급여를 행하여 이들의 최저생활을 보장하고 자활을 조성하는 것을 목적으로 한다.

2) LG CNS, 2006. 국립디지털도서관운영전략 세부계획 보고서 1, 국립중앙도서관: 359-390.

장애인과 저소득층을 비롯하여, 국내 체류 외 국인으로써 이주민(해외이주노동자, 결혼이민자, 새터민, 조선족 등)을 구분하여 이러한 범주의 있는 이용자들도 소외계층으로 구분하여, 도서관 서비스를 기획·개발하고 있다.

남영준³⁾은 정보취약계층을 법적인 관점과 국립중앙도서관의 관점을 도서관법시행령에서 제시한 범위를 협의의 정보취약계층으로 설명하고, 광의의 정보취약계층으로 “장애인, 외국인, 혼혈인, 이주민, 새터민, 구직자 및 노인” 등 보다 광범위하게 설정하였다.

이러한 도서관적인 접근이외에 다음과 같이 “정보격차해소에 관한 법률”⁴⁾로 정보격차의 범위를 해석한 범주에는 사회적 여건과 지리적 여건을 고려한 정보접근의 어려움이 있는 계층과 상대적으로 유리한 계층을 구분하고 있다.

제1조(목적) 이 법은 저소득자·농어촌지역 주민·장애인·노령자·여성 등 경제적·지역적·신체적 또는 사회적 여건으로 인하여 생활에 필요한 정보통신서비스에 접근하거나 이용하기 어려운 자에 대하여 정보통신망에 대한 자유로운 접근과 정보이용을 보장함으로써 이들의 삶의 질을 향상하게 하고 균형있는 국민 경제의 발전에 이바지함을 목적으로 한다.

이상의 법과 연구에서 제한한 것을 종합하면, 도서관 관점에서 정보취약계층에 대한 정의는 ‘도서관에서 치밀하게 준비한 여러 가지 서비스나 구조화된 데이터베이스에 대해 신체

적 혹은 경제적, 시간적 이유로 혜택을 받지 못한 계층’으로 축약하여 정의하고 있으며, 실제적으로 신체적, 경제적, 지리적 이유로 공익정보의 접근에 일반인에 비해 상대적으로 불리한 계층으로 정의할 수 있다.

2.2 관련 연구

일반적으로 정보격차(digital divide, information gap)는 정보불평등(information inequality), 정보소외(digital alienation)라는 의미의 용어와 혼동되어 사용하고 있으나, 거의 동일하게 사용되는 추세이다. 이를 엄밀하게 구분하면, 정보격차는 개인간 혹은 집단간 이해의 차이에서 발생하는 것도 포함된 정보활용 및 이해의 이분법을 의미한다. 정보소외는 정보활용보다 정보의 이행과 주요 정보에 대한 노출의 차이에서 발생하는 계층간 구분을 위한 용어라 할 수 있다. 예를 들면, 특정 이모티콘이나 최첨단 디지털 기기에 익숙치 않은 50대 이상의 성인들과 10대 청소년간의 정보 활용 혹은 기기 활용의 격차는 정보격차에 포함되지만, 정보소외의 범주에 구분짓지 않고 있다. 이상과 같이 정보격차를 발생하는 요인에 대해 구분하는 것은 도서관 서비스에서 이를 고려한 정보정책 수립을 위해 필요하다.

한국정보문화진흥원에서는 정보격차를 판단하기 위한 정보격차지수를 다음과 같이 정의하였다.⁵⁾

3) 남영준. 국립디지털도서관-정보소외계층서비스전략. 2007년 9월 20일. 국립중앙도서관 발표자료.

4) 정보격차해소에 관한 법률. [일부개정 2006.10.4 법률 제8050호].

5) 이재웅. 06 정보격차지수 및 실태조사 주요결과 분석자료집. 한국정보문화진흥원. 2007:2, 를 설명을 위해 재구성하였음.

〈표 1〉 우리나라 정보화 격차산정 지수

종류	측정 개념
접근격차 지수	○ 컴퓨터·인터넷 등 정보통신 인프라 접근 수준의 격차 측정 - 정보통신기기 보유정도, PC 기종, 인터넷 접속속도, 필요시 컴퓨터·인터넷 접근 가능정도
역량격차 지수	○ 컴퓨터 및 인터넷 사용능력 수준의 격차 측정
활용 지수	○ 양적 활용격차지수: 컴퓨터·인터넷의 양적 사용 수준의 격차 측정 - 컴퓨터·인터넷 이용률 및 사용시간
	○ 질적 활용격차지수: 컴퓨터·인터넷 사용의 질로서 질적 사용 수준의 격차 측정 - 업무(학업)·가사·여가·사회활동·의사소통 및 대인관계 형성 등 일상생활 부문별 도움정도, 세부 권장용도별 이용정도

이와 같은 관점으로 사회 여러 계층을 분석한 결과, 다음과 같이 사회 구성원간 격차가 있음을 확인할 수 있었다. 이 조사에 따르면 장애인과 저소득층에 대한 정보격차는 일반국민에 비해 낮게 나타났지만, 농어민이나 장노년층에 비해 정보화의 강도가 높은 것으로 조사되었다. 이는 도서관계에서 접근하는 지식정보소외계층을 위한 정보 서비스 개발에 있어, 농어민과 장노년층을 위한 상대적인 지원이 더 필요함을 의미한다. 정보통신기술이용에 따른 복지분야를 비롯하

여 교육 등의 경비절감과 정보통신기술을 이용하지 않음으로써 인해 얻는 손실을 합산하면, 1년간(2004년 기준)사용하는 사람은 518만원의 가치를 갖게 되며, 사용하지 않는 사람은 1380만원의 손해를 감수하는 것으로 조사되었다.⁶⁾ 즉, 정보수혜자와 정보소외계층간에는 1,898만원의 경제적 차이를 수반하게 되는 것이다. 이러한 격차가 누적되면서 정보격차가 단순한 지식의 격차뿐만 아니라 경제적 격차를 심화시키는 직접적인 요인이 되는 것이다.

〈표 2〉 종합 격차지수 및 일반국민 대비수준

구 분	2004년		2005년		2006년		전년대비 격차지수 감소폭(점)
	격차 지수(점)	대비 수준(%)	격차 지수(점)	대비 수준(%)	격차 지수(점)	대비 수준(%)	
장애인	42.5	57.5	34.8	65.2	26.1	73.9	8.7↓
저소득층	44.4	55.6	35.8	64.2	27.0	73.0	8.8↓
농어민	66.2	33.8	58.3	41.7	50.2	49.8	8.1↓
장노년층	59.1	40.9	50.7	49.3	41.6	58.4	9.1↓
평균	55.0	45.0	46.7	53.3	38.0	62.0	8.7↓

※ 격차지수 = 일반국민 정보화수준(100으로 가정) - 일반국민(100) 대비 취약계층 정보화수준.

※ 대비수준은 일반국민의 정보화수준을 100으로 할 때, 일반국민 대비 취약계층의 정보화수준을 의미.

※ 평균은 취약계층별 규모를 고려한 가중 평균임.

※ 저소득층은 기초생활수급층, 장노년층은 50대 이상 연령층 기준임.

6) 유지연, 김희연, 모바일환경에서의 정보격차해소 이슈 재검토, 정보통신정책, 17(15), 2005: 9.

이와 같이 정보취약계층간에도 상이한 정보 격차가 발생하는 것은 각 계층의 특성과 정책적 특성에 차이가 있기 때문이다. 이는 도서관에서 정보취약계층서비스를 개발하는 과정에서 각 소외계층의 특성을 구분하여 파악하는 것이 효율적인 취약계층을 위한 도서관 서비스를 개발하는 첫 번째 단계일 것이다.

2.3 정보취약계층의 특징

정보취약계층은 서로 유사한 특성과 상이한 특성을 모두 갖고 있다. 또한 장애인이면서 노인은 반드시 존재하는 정보취약계층이지만, 장애인이 반드시 수급권자를 의미하지 않는 것처럼 중복적인 형태와 단독 형태로 구분될 수 있다. 따라서 도서관에서 각 유형별로 이용자 특성을 파악함으로써 보다 적합한 정보취약계층을 위한 정보서비스 제공이 가능하다.

2.3.1 장애인

장애인에 대한 도서관 서비스는 1656년에 영국 John Troughton이 St John's 대학에 입학함으로써 시각장애인에 대한 봉사가 시작되었고, 1857년 Liverpool 공공도서관에서 맹인에 대한 봉사업무를 시작하였다.⁷⁾ 장애인은 특징적으로 기기나 서비스를 공통적으로 공유하기에는 어려움이 있다. 예를 들면, 시각장애인을 위한 TTS기기는 청각장애인에게 필요가 없으며, 청각장애인을 위한 FM보청기의 경우는 시각장애인에게 아무런 필요가 없다. 이러한 특성은 도서관에서 모든 장애인을 대상으로

정보서비스를 제공한다는 측면에서 각각의 정보서비스를 개발해야 함을 의미한다. 그렇지만 실제적으로 도서관에서 장애인 봉사는 크게 신체적 장애인과 시각장애인이 도서관 이용자의 대부분을 차지하고 있다. 따라서 도서관에서 장애인에 대한 시설적 배려나 서비스적 배려도 점자블럭이나 슬로프형 계단, 점자 도서 등 휠체어에 의존하는 신체장애인이나 시각장애인을 위한 것이 대부분을 차지하고 있다. 향후 공공도서관의 선진형 정보서비스를 제공하기 위해서는 장애의 유형과 특성을 세부적으로 조사할 필요가 있다.

다음은 보건복지부에서 고시한 장애등급판정기준⁸⁾에 나타난 장애인의 유형과 세분류이다. 이 고시에 따르면, 단순하게 시각장애인과 청각장애인, 지체장애인 이외에 공공도서관에서 봉사의 대상으로 판단할 수 있는 계층은 외부신체기능의 장애를 갖고 있는 장애인이다. 내부기관의 장애를 갖고 있는 장애인의 경우, 우선적으로 도서관의 시설과 봉사를 자신의 의지에 따라 최소한의 혜택을 받을 수 있기 때문이다. 또한 정신적 장애를 갖는 장애인의 경우, 일반 공공도서관의 시설과 인력이외에 별도의 인력이 요구될 수 있다.

외부신체기능의 장애를 갖는 이용자는 지체장애의 경우, 도서관의 물리적인 시설의 보완만을 요하며, 그 밖의 장애를 갖는 이용자의 경우, 시설을 포함하여, 기기(device)와 함께 전문인력의 지원이 필요하다.

7) 육근해. 독서장애인을 위한 도서관서비스 활성화 방안 모색. 한국도서관협회, 세계 책의 날 기념 토론회, 2002: 8.
8) 보건복지부, 장애등급판정기준, 보건복지부, 2000. <인용: www.mohw.go.kr/databank, 2007.10.16>.

〈표 3〉 장애등급 판정 기준표

대분류	중분류	소분류	세분류
신체적장애	외부 신체기능의 장애	지체장애	절단장애, 관절장애, 지체기능장애, 변형 등의 장애
		뇌병변장애	중추신경의 손상으로 인한 복합적인 장애
		시각장애	시력장애, 시야결손장애
		청각장애	청력장애, 평형기능장애
	언어장애	언어장애, 음성장애	
	내부기관의 장애	신장장애	투석치료중이거나 신장을 이식 받은 경우
심장장애		일상생활이 현저히 제한되는 심장기능 이상	
정신적장애	정신지체	지능지수가 70 이하인 경우	
	정신장애	정신분열병, 분열형정동장애, 양극성정동장애, 반복성우울장애	
	발달장애(자폐증)	소아자폐 등 자폐성 장애	

2.3.2 노인

도서관법시행령에서 지식소외계층이라 기준으로 하는 65세 이상의 노인은 특별한 의미를 갖는 수치적 기준이 아니라 정년을 맞고, 신체적 기능이 저하되어 최소한의 사회적 보호를 필요로 하는 시작점이라 할 수 있다. 이는 우리나라 경로연금의 지급 개시조건을 만 65세부터로 지정한 노인복지법⁹⁾의 기준을 준용한 것이라 판단한다. 도서관에서 65세 이상의 노인(이하 노인)을 위한 것은 크게 시설적 측면과 기기적 측면으로 구분할 수 있다. 시설적 측면은 다음과 같이 노인의 특성을 고려한다.

- 신체적 제한: 일반적으로 보행이 자유롭지 않으며, 시력이나 청력이 일반인들에 비해 떨어진다. 또한 손이나 신체를 이용한 조작능력이 자유롭지 않은 신체적 제한을 갖고 있다.
- 후천적으로 내부기관의 장애와 외부 신체기능의 장애가 복합적으로 나타날 확률이

매우 높다.

건설교통부에서 노인들을 위한 공간에서 가장 우선하는 것은 노인의 안전사고를 방지하는 무장애공간(barrier free)의 확보¹⁰⁾이다. 즉, 도서관에서 고려할 것은 정보서비스-콘텐츠에 편리하게 접근할 수 있는 기기적 방안과 정보서비스-시설에 편리하게 접근할 수 있는 시설적 방안은 모두 안전사고의 예방을 염두에 두어야 한다.

2.3.3 수급권자

국민기초생활보장법에서 명시된 수급권자는 최저생활을 보장하고 자활을 조성하기 위해 “최저생계비”를 제공받는 국민으로써 건강하고 문화적인 생활을 유지하기 위하여 소요되는 최소한의 비용을 국가로부터 받는 소외계층을 의미한다. 이 계층은 그 범위가 장애인과 같이 다양한 계층으로 구분될 수 있다. 왜냐하면, 법상에 수급권자의 범위에 포함될 수 있는 계층

9) 노인복지법 [일부개정 2007.8.3 법률 제8608호].
 10) 건설교통부. 보도자료, 2007.8.17.

은 부양가족으로 65세 이상의 노인과 중증장애인 등과 같이 거주하는 여성이나 노인, 청소년을 비롯하여 교정시설에서 출소하고 일정 기간이 지나지 않은 자까지 그 대상이 되기 때문이다. 따라서 수급권자에 포함되어 있는 계층은 물리적 도서관을 이용하기 위해 신체적으로 아무런 제한이 없는 경우부터, 장애인으로써 도서관의 물리적 이용에 제한이 있는 경우까지 매우 다양하다. 따라서 수급권자를 위한 시설은 기기 및 시설적인 측면에서 정보서비스는 장애인의 시설을 공유할 수 있으며, 소년소녀가장이나 장애인 등을 부양하는 일반인으로써 수급권자들은 현행 도서관 시설과 기기를 이용할 수 있다. 단, 부양가족을 돌보는 일반인의 경우, 부양의 부담으로 시간적 제약을 갖는 것이 대부분이기 때문에 수급권자의 경우, 제도적 제약을 갖는다.

2.3.4 해외이주노동자

해외 이주노동자는 두가지 관점으로 제시할 수 있다. 첫 번째는 우리나라 국민으로써 해외에 거주하고 있는 계층이고, 두 번째는 외국국적을 갖고 우리나라에 노동력을 제공하기 위해 일시적으로 거주하고 있는 계층을 의미한다. 이 연구에서는 후자의 경우에 대해 분석한다. 해외 국적의 이주노동자들은 신체적인 장애보다 언어 소통의 제한을 갖는 경우가 대부분이다. 또한 해외 이주노동자의 경우, 대부분 동남아 지역의 개발도상국에서 이주한 경우이기 때문에 적극적인 자국민에 대한 문화복지 시설을 우리나라에 지원받는 경우가 상대적으로 부족한 실정이다. 이

계층은 시설적 혹은 기기(정보기와 보조기기)적 제한도 없으며, 도서관에 물리적으로 접근하기 위한 신체적 제한도 없다. 정보원에 대한 제한으로써 우리나라 자원에 대한 노출은 언어적 문제 때문에 어려움이 있고, 자국 정보원의 부족으로 정보접근에 어려움이 있다.

2.3.5 새터민

새터민은 북한에서 이탈한 주민을 지칭하는 용어으로써 법적인 용어는 북한이탈주민이다. ‘북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률¹¹⁾’에서 새터민에 대한 정의를 다음과 같이 설정하고 있다.

第2條(定義) 이 법에서 사용하는用語의定義는 다음과 같다.

1. “北韓離脫住民”이라 함은 北韓에 住所·直系家族·配偶者·職場 등을 두고 있는 者로서 北韓을 벗어난 후 外國의 國籍을 취득하지 아니한 者를 말한다.
2. “보호대상자”라 함은 이 법에 의하여 보호 및 지원을 받는 北韓離脫住民을 말한다.

이와 같이 새터민은 북한에 연고가 있다는 것만 차이가 있을 뿐, 최소한의 언어 소통이 가능한 일반 국민과 큰 차이를 보이지 않는 계층이다. 이 계층은 시설이나 신체적 제한을 갖지 않으며, 최소한의 언어적 차이와 기기의 운용성에 대한 차이를 갖는 계층이다. 이 계층은 일반 국민들이 이용하는 도서관서비스(시설 및 인력)에 대해 상대적으로 특별한 배려가 없어도 무리가 없다.

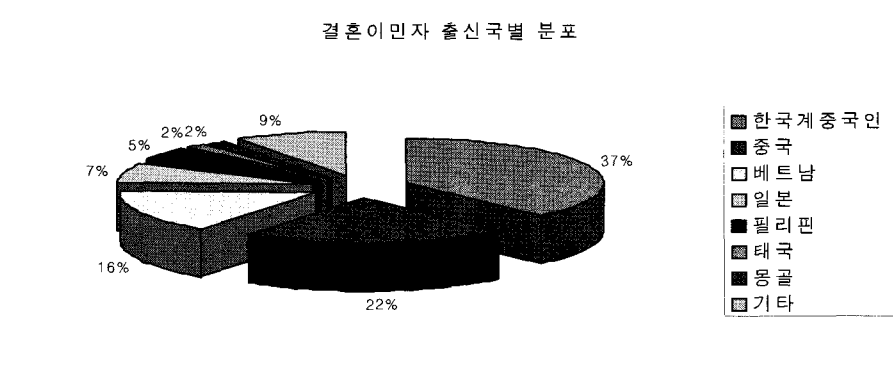
11) 북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률, [일부개정 2007.7.23 법률 제8541호].

2.3.6 결혼이민자

결혼 이민자는 해외 국적을 갖고 있는 외국이 우리나라 국민과의 결혼을 통해 우리나라 국적을 취득한 경우를 의미한다. 공공도서관에서 주된 서비스대상으로서 지식소외계층으로 간주하는 결혼귀화자는 개발도상국으로써 우리나라 관할 내에 자국의 문화원이나 문화관련 시설을 개소하지 않은 국가의 국민이다. 왜냐하면, 자국의 문화원이 대한민국 관할 내에 있을 경우에 최소한의 문화적 혜택과 정보를 입수할 수 있는 채널을 갖기 때문에 소외 계층의 범주라 할 수 없다. 현재 우리나라에 결혼을 통해 귀화한 국적취득자는 대부분 여성으로써 결혼이민자 중 여성이 차지하는 비율은 88.3%를 차지하고 있다. '80년대는 종교단체(통일교)를

통해 주로 일본여성이 입국했으나 90년대 초에는 한·중 수교 이후 중국동포와 중국한족의 결혼이주가 활발한데 이어 1990년대 중반 이후 필리핀, 태국, 몽골 등으로 국적이 확대되었고, 최근에는 베트남, 몽골, 우즈베키스탄 출신 등으로 국적도 다변화 경향이 있다.

이 계층의 37%는 한국어로 최소한의 의사소통이 가능한 한국계 중국인이었으며, 자국의 문화원이 설립되지 않은 국가로 베트남을 비롯하여, 필리핀, 태국, 몽골, 우즈베키스탄 순이었다. 일본과 러시아의 경우에 한국에 문화원이 설립되어 있어, 최소한의 문화적 서비스를 자국차원에서 가능한 것으로 판단한다. 이 계층의 특징은 대부분 언어적 제약이 따르며, 또한 결혼에 의한 귀화이민이기 때문에 특성상 농어



<그림 1> 여성결혼이민자의 출신국 분포별 체류현황 ('06.12)

<표 4> 결혼이민자 통계. 출처. 법무부. 출입국관리통계연보 2006년도. 법무부: 489-490

출신국	인원 수(남/여)	출신국(%)	인원 수(남/여)
한국계 중국인	35,801(4,618/31,183)	태국	1,581(26/1,555)
중국	20,485(1,944/18,541)	몽골	1,641(27/1,614)
베트남	14,831(63/14,768)	러시아	1,085(39/1,046)
일본	6,546(569/5,977)	우즈베키스탄	1,056(32/1,024)
필리핀	4,324(138/4,186)	기타*	6,436(3,502/2,934)

산촌에 상대적으로 많은 인원이 있기 때문에 다른 제약보다 지리적으로 공공도서관에 멀리 떨어져 있을 수 있다. <표 4>는 우리나라에 결혼을 통해 이민온 외국인에 대한 통계이다.

이상과 같이 광의적 의미의 지식정보취약계층을 배려해야할 중점적 분야를 시설적, 인적, 기기적 측면에서 구분하여 하나의 표로 처리하면, 다음과 같이 표현할 수 있다.

3. 정보취약계층 서비스 제공 방안

정보취약계층을 위한 도서관 서비스의 목표는 이용자를 위한 최적의 정보를 제공하여 이용자에게 지적 만족을 제공하는 것이다. 즉, 일반인을 위한 서비스 목표와 동일하다. 따라서 이러한 수준의 서비스를 제공하기 위해 도서관에서 시설적 부분과 제도적 부분, 기기적 부분을 제안하면 다음과 같다.

3.1 시설적 배려

시설적 배려는 도서관의 물리적 시설과 공간

을 의미한다. 이는 정보취약계층이 도서관에 직접 물리적으로 방문하였을 때, 정보서비스 혜택을 누리는데 아무런 제약이 없도록 시설을 유지하는 것이다. 정보취약계층을 위한 시설유지의 목표는 일반 국민을 위한 정보서비스와 동일한 수준으로 제공하는 것이다. 즉, 정보취약계층과 일반국민들에게 제공되는 서비스는 물리적 공간이건 혹은 가상적 공간이건 동일한 곳에서 이루어지는 것이기 때문에 공평하다는 측면에서 동일한 서비스를 제공할 수 있어야 한다.

3.1.1 Information Commons 전략

정보취약계층을 위한 시설에 대한 기본 구상은 시설 및 서비스, 정보기술(기기)가 통합된 information commons 개념이 필요하다. information commons는 정보와 인력을 바탕으로 참고서비스와 정보기술을 결합하여 이용자들의 연구와 학습을 지원하는 통합 이용자서비스 공간²⁾을 의미한다. 초창기 information commons는 도서관 멀티미디어실 이용자에게 필요한 서비스를 도서관과 조력자들이 협력하여 새로운 정보서비스를 제공하는 것이었다. 이와 같은

<표 5> 정보취약계층의 배려 요소

정보취약계층 유형별 배려. ○는 필수, △는 선택, - 관련성 약함

	시설적 배려	기기적 배려	인적 배려	비고
장애인	○	○	○	
노인	○	△	-	
수급권자	-	-	○	
해외이주노동자	-	-	△	교육
새터민	-	-	-	교육
결혼이민자	-	△	△	교육

12) 정재영, 대학도서관의 Information Commons(정보공유공간) 도입에 관한 연구, 한국도서관·정보학회지, 제38권 제1호, 2007: 70.

주된 서비스의 내용은 멀티미디어와 새로운 정보기술에 대한 교육이었다.¹³⁾ Betty와 White도 information commons의 필요한 요인에 대하여 대학도서관 공간에 이용자들의 학습과 연구를 지원할 수 있는 시설과 서비스 인력, 공간으로 설명하고 있다.¹⁴⁾ MacWhinnie도 information commons에 대해 정보 기술과 정보 자원, 정보 서비스를 통합하여 도서관 공간에서 이용자에게 최적의 정보서비스를 제공하는 것으로 설명하고 있다.¹⁵⁾ 이와 같이 많은 연구자들은 새로운 정보서비스 모델로써 information commons를 시설과 서비스에 접목함으로써, 학습자로서 이용자가 그들의 정보욕구를 충족시키기 위한 최적의 도서관 환경을 구성할 수 있다고 주장한다. 왜냐하면, 다음과 같은 서비스가 도서관에서 이루어짐으로써 information commons의 철학이 구현될 수 있기 때문이다.¹⁶⁾

- 도서관은 협업 공간으로써 개인의 열람보다 도서관 자원과 함께 정보욕구를 충족시킬 수 있는 모든 도서관 자원이 통합된 열린 공간이다
- 열람 공간이 축소되고, 정보서비스 데스크의 확장을 통해 이용자들은 직접 방문하거나 온라인을 통해 손쉽게 참고사서의 도움을 받는다.

- 모든 참고사서들은 IT 기반의 정보기술 전문가로써 이용자들에게 기존의 서비스와 함께 IT에 기반한 자료매체와 정보서비스를 제공한다.
- 특히 참고사서들은 정보기술전문가로서 도서관 이용자 교육을 주관한다.

이와 같이 information commons는 기본적으로 '정보서비스(reference service)를 강화하여 이용자에게 정보기술(IT) 집약형 시설(library)을 모든 이(everyone)에게 개방하는' 도서관의 새로운 발전모델로 정의할 수 있다. 이 때 '모든 이'는 일반 국민으로써 장애인을 비롯한 약의 정보취약계층에 해당하는 계층도 포함되는 것이다. 따라서 Information Commons의 철학은 도서관의 시설과 공간에 어떤 이용자라도 격차 없는 정보서비스 제공환경을 조성함으로써 이용자에게 이용자 중심의 개별화된 정보서비스를 제공하는 것이다. 특히 이 공간에서는 이용자에게 정보활용기술(information literacy skills)을 교수하여 이용자가 원하는 정보를 원활하게 입수할 수 있도록 지원하는 이용자 교육이 강조된다.¹⁷⁾ 이를 통해 정보취약계층에게 정보활용 기술관련 이용자 교육을 도서관에서 지원하여, 이 계층이 독립적이며 자발적인 정보활용능력

13) Susan Beatty, Collaboration in an Information Commons: key elements for successful support of literacy, *ITALICS* 5(4), 2006: 234.

14) Beatty, S., White, P. Information Commons: Models for eLiteracy and the Integration of Learning. *Journal of eLiteracy* 2(1), 2005: 2-14.

15) Laurie A. MacWhinnie. The Information Commons: The Academic Library Of The Future. *portal: Libraries and the Academy*, 3(2), 2003: 241-257.

16) Diane Dallis, Carolyn Walters. Reference services in the commons environment. *Reference Services Review*, 34(2) 2006: 255-257

17) Donald Beagle. Learning beyond the Classroom: Envisioning the Information Commons' Future: Conference Report. *Library Hi Tech News*, 21(10), 2004: 4-6.

을 습득하도록 한다. 한편, information commons의 특징은 서비스의 통합과 함께 시설의 통합도 의미한다. 즉, 도서관 서비스의 중심이 이용자이기 때문에, 과거와 같이 이용자가 개별 서비스를 받기 위해 해당 서비스를 제공하는 부서로 이동하지 않고, 해당 서비스가 필요할 때 이용자에게 제공되는 것이다. 일반적으로 정보취약계층은 자신에게 필요한 정보 서비스를 스스로 파악하여 해당 서비스를 제공하는 부서를 찾아내는 것이 상대적으로 어려운 계층이다. 따라서 통합이 강조된 information commons 환경은 정보취약계층의 어려움을 해결할 수 있는 새로운 서비스라 할 수 있다. 즉, 정보취약계층을 위한 시설은 개방되어 있으면서, 접근이 용이한 통합된 공간배치가 되어야 한다.

3.1.2 공동활용 전략

사회복지학적으로 참여형 시설은 기존의 정보취약계층가운데 장애인에 대한 사회복지적 서비스를 정보취약계층이 직접 선택한 시설을 의미한다. 이는 기존의 정보취약계층으로서 장애인에 대해 비장애인들이 그들의 관점에서 장애인의 보호를 위해 시설을 마련한 것에 대한 다른 접근 방식이다. 즉, 장애관련 분야에서 가장 대표적인 담론으로 제기되는 것이 소비자주의와 당사자주의이다. 소비자주의는 '주는 대로 받는' 수동적 서비스 수혜자라는 관점에 대항하여 상품의 구매자와 같이 '상품을 선택하는' 적극적인 구매자 또는 서비스의 선택자라는 관점으로의 전환을 주장하는 흐름이라고 할 수 있다.

당사자주의는 장애 문제는 특별한 훈련을 받은 전문가에 의해서 판단될 문제가 아니라 장애인 당사자의 경험에 기초하여 본인 스스로 결정의 주체가 되어야 한다는 '자기결정'의 원칙을 제기하는 이념이라고 할 수 있을 것이다.¹⁸⁾ 이와 같이 구별보다 함께하는 정책이 실질적인 정보취약계층에 효과적일 수 있다. 따라서 정보취약계층을 위한 서비스 제공을 위해 비장애인과 장애인을 구별하지 않고, 동일한 공간에서 차별없이 동일한 서비스를 제공받을 수 있는 시설이다. 즉, 특별한 공간으로 구분하여, 장애의 유형에 따라 혹은 취약유형에 따라 서비스 공간을 구분(divide)하지 않고, 하나의 통합된 공간으로 공간과 시설을 마련해야 한다. 예를 들면, 개인용 컴퓨터의 자판이 비장애인용 자판과 같이 한·영문자가 기록되어 있지만, 자판 'F'와 'J'키에 좌·우 손가락의 배열을 구분하기 위해 표시된 점자들은 장애인과 비장애인이 공통으로 사용할 수 있도록 배려한 것이다.

3.2 제도적 배려

정보취약계층에 대한 도서관 서비스가운데 새터민과 결혼이민자 들에 대한 서비스 전략은 대부분 교육에 크게 의존한다. 왜냐하면 새터민과 결혼이민자 들을 위한 지원은 신체적 지원보다 기존의 도서관에서 제공하고 있는 시설이나 콘텐츠 들을 활용하지 못하는 정보격차로써 정보문해에 해당하기 때문이다. 이 계층의 이용자들은 한글에 대한 이해를 통해 정보기에 대한 사용법을 습득하면 현재 도서관에서

18) 김용득, 김미옥. 이용자 참여의 개념 구조: 한국장애인복지에 대한 함의. 한국사회복지학 59(2), 2007: 40-41.

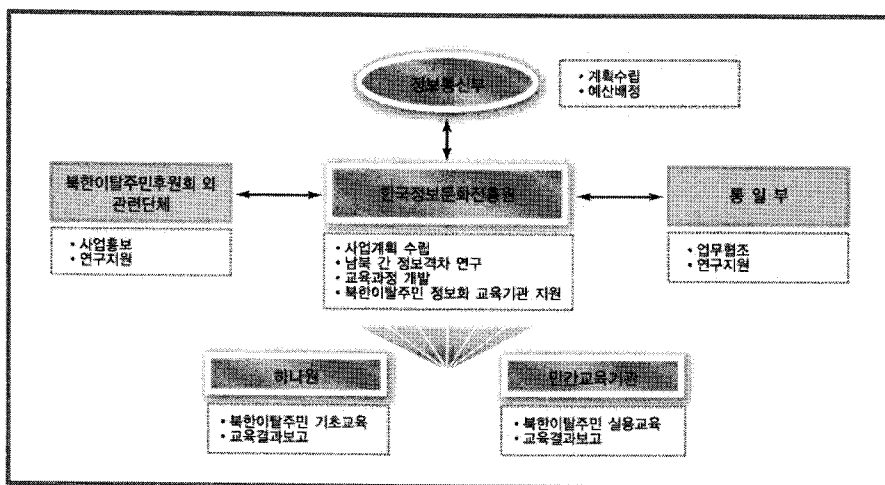
제공하는 모든 서비스와 시설을 일반 국민과 같이 활용할 수 있기 때문이다. 한편 도서관에서 이용자 교육은 정보서비스의 고유한 임무 가운데 하나로써 모든 정보취약계층을 위해 적극적으로 수행해야 한다. 이러한 당위성에도 불구하고 실제로 일반 이용자 교육에 상대적으로 많은 시간 및 인적 투자가 이루어지기 때문에 새터민과 결혼이민자들에 대한 이용자 교육을 운용하는데 많은 어려움을 갖고 있다. 특히 결혼이민자들은 동남아시아 국가에 편중되어 있으므로, 현 공공도서관의 인적 구성으로 이를 해결하는 것에는 한계를 갖고 있다. 따라서 정보취약계층을 위한 제도적 지원은 다음과 같이 계층별 특성을 고려한 방법으로 도서관 서비스를 제공하는 것이 바람직하다.

3.2.1 협업 교육

협업 교육은 공공도서관에서 주관하되, 실제

교육을 해당 도서관이외의 기관에 의뢰하는 것을 의미한다. 정보취약계층은 앞에서 조사한 바와 같이 그 대상이 다양하기 때문에 각각의 정보취약계층별 특성을 고려하여 공공도서관에서 계층별 특성에 따라 달리 배려해야 한다. 시설적인 것과 기기적인 것은 해당 서비스를 제공하는 도서관에서 갖추어야 할 요소이지만, 일반적인 도서관 이용자 교육이외의 특수 교육 등은 이러한 서비스를 전문적으로 제공하는 타 기관의 전문인력을 활용한다.

〈그림 2〉¹⁹⁾는 한국정보문화진흥원에서 새터민(북한이탈주민)을 위해 운용하는 남북한 정보격차대응 사업의 추진체계를 나타낸 것이다. 이는 정보통신부를 주축으로 여러 부처의 지원을 통해 한국정보문화진흥원이 주관이 되어 기초교육과 실용교육을 수행하는 일련의 절차를 도식화한 것이다. 이 기관에서는 이 사업을 통해 새터민을 위한 한국어와 컴퓨터에 대한 활



〈그림 2〉 한국정보문화진흥원의 북한이탈주민 교육 프로그램

19) 한국정보문화진흥원, 2006-2007 정보격차백서, 한국정보문화진흥원, 2007: 374.

용교육을 운용하는 것으로써, 도서관의 시설을 이용하기 위해 필요한 최소한의 커뮤니케이션 교육과 도서관 시스템 운용을 위한 소양교육 과정이라 할 수 있다.

정보취약계층을 위한 도서관 서비스는 근본적으로 의미전달의 기본적 자원으로써 우리나라 언어에 대한 이해와 컴퓨터 활용을 기본 컴퓨터 활용 능력을 갖추었을 때 보다 효율적으로 제공받을 수 있다. 따라서 도서관에서 이를 위해 이용자 교육프로그램과정에 이러한 국어 기본 교육까지 수행하기 위해서는 도서관 서비스 인력이 영어를 제외한 동남어 국가의 언어까지 습득해야 한다. 이는 일반 공공도서관에서 수용하기에 어려움이 있기 때문에 외부 전문기관과 협업하여 이용자 교육을 실시하는 것이 바람직하다. 또한 정보취약계층을 위한 기본적인 컴퓨터 활용능력 배양은 해당 국가의 언어를 통해 교육이 이루어져야 하기 때문에 일반 공공도서관에서 이를 담당하는 것은 현실적으로 어렵다. 단, 커뮤니케이션의 제약 때문에 실질적인 컴퓨터 활용능력을 수단인 교육이 외부전문인력 혹은 기관과 협력하는 것이 효율적이다. 왜냐하면, 어떤 형태의 교육이라 할지라도 기본적으로 언어를 통해 이루어지는 것이 가장 일반적이기 때문이다. 이는 공공도서관 인력이 동남어 언어까지 교육을 수행할 수 있는 수준이 되어야 함을 의미한다. 이는 현실적으로 어렵기 때문에 그들로 하여금 한글에 대한 최소한의 이해를 통해 의미전달기반을 갖추면, 이차적 도서관 활용교육과 컴퓨터 활용교육 들은 해당 도서관에서 수행하도록 한다.

3.2.2 정보취약계층별 서비스

국가 및 민간조직에서 서비스 이용자 집단을 구분하는 방식은 사람들의 욕구와 삶의 현실을 반영하지 못할 수 있다. 서비스 제공자들은 '장애인'이라는 하나의 범주 안에 모든 장애인들이 포함되는 것으로 가정하지만, 실제로 장애인의 욕구는 그렇게 간단하게 정리되지 않는다. 예를 들면, 어느 서비스 조직이 65세 이상 노인, 성인장애인으로 서비스 대상을 정한 경우, 장애인으로 노인이 된 사람들이 이러한 집단의 어느 하나에 정확하게 맞지 않기 때문에 이들 욕구는 종종 간과될 수 있다.²⁰⁾ 이는 정보취약계층별로 각 계층에 대한 이용자 연구가 이루어진 후에 서비스 전략이 개발되어야 함을 의미한다.

3.2.2.1 장애인

장애인에 대한 서비스 전략은 장애유형이 다양함에 따라 제공될 서비스와 기기가 다르기 때문에 통일된 전략은 현실적으로 어려운 실정이다. 단, 장애인의 정보격차를 해결하기 위해 고려할 부분은 다음의 조사를 이용하여 서비스 방향을 설정할 수 있다. 장애인을 대상으로 인터넷을 이용하지 않은 이유를 조사한 결과, 가장 큰 원인으로 '사용방법을 모르거나 어려워서'로 조사되었다. 다음으로는 '장애로 인해 이용이 어려워서'로 나타났다. 이는 장애인들의 정보격차를 줄이고, 일반 국민으로써 정보화의 혜택을 스스로 얻도록 하기 위해서는 도서관을 통해 컴퓨터활용 교육이 최우선적으로 고려되어야 함을 의미한다. 또한 장애로 인해 컴퓨터

20) 김용득, 김미옥. 이용자 참여의 개념 구조: 한국장애인복지에 대한 함의. 한국사회복지학 59(2), 2007: 49.

조작과 인터넷 접속 및 활용에 대한 물리적인 해결책을 제시해야 한다. 이는 도서관에 교육을 위해서 또한 실제 컴퓨터 및 인터넷 활용을 위해서 장애유형에 맞는 기기들을 설치해야 함을 알 수 있다. 이와 같은 배경 변인별 결과 분석을 수행하면, '사용방법을 모르거나 어려워서'에 대한 응답비율은 청각/언어 장애자와 대졸이상, 고소득층 장애일수록 상대적으로 높게 나타났다. 또한 '장애로 인한 이용 어려움'에 대한 응답비율을 뇌병변 장애가 가장 높게 나타났으며, 장애의 등급이 높을수록 그 어려움을 표현하였다.²¹⁾ 이는 청각/언어장애와 고소득층의 경우 기기에 대한 부담감보다 교육에 대한 어려움을 갖고 있는 것으로 조사되어, 해당 장애인에 대한 이용자 교육을 강화해야 한다. 한편, 장애등급이 높을 수록 기기에 대한 배려가 절대적으로 우선되어야 한다. 다음 표는 장애인이 인터넷을 이용하지 않는 원인을 조사한 표이다.

다음 표에 따르면, 많은 장애인들이 기기와 시설에 대해 또한 이용요금에 대한 부담으로 인해 정보격차를 감수하는 것으로 나타났다. 이는 도서관이 일정 부분 인터넷과 컴퓨터와 같은 IT 관련 기기를 장애인을 위해 준비해야 함을 보여주고 있다.

3.2.2.2 결혼이민자

결혼이민자는 정보취약계층에 대한 서비스 정책에 있어 상대적으로 교육적 측면이 강조되는 계층이다. 2007년도 대법원 분석에 따르면, 신혼부부 8쌍 중 1쌍꼴로 배우자 한쪽이 외국인으로 조사되었다.²²⁾ 또한 우리나라의 전통적인 아이 양육은 일차적인 역할은 부모가운데 모계쪽에서 부담하고 있다. 따라서 일반 국민과 결혼이민자 사이에 탄생한 아이들의 경우, 자녀들의 일차적 언어 노출은 한국어보다 모계쪽의 언어로 이루어지고, 아이가 학령아동으로 성장하여 우리나라 학교교육이나 문화적 생활

〈표 6〉 장애인의 인터넷 이용 기피 이유

인터넷 비이용 이유	비율
사용방법을 모르거나 어려워서	35.6 %
장애로 인해 이용이 어려워서	28.3 %
이용 필요성을 못 느껴서	16.1 %
시간이 없어서(바빠서)	7.0 %
컴퓨터나 이용할 장소가 없어서	4.6 %
인터넷 활용용도를 몰라서	4.4 %
이용 부담이 부담스러워서	1.5 %
유용한 내용이 없거나 없을 것 같아서	1.4 %
기타	1.1 %
합 계	100 %

21) 한국정보문화진흥원. 2006 장애인 정보격차 실태조사. 정보통신부, 한국정보문화진흥원 조사보고 06-04. 2006: 49-50.

22) 조선일보. 지난해 8쌍중 1쌍이 국제 결혼. 조선일보 2007. 4. 16.

을 영위할 때 많은 불편함과 어려움이 발생할 것이다. 이러한 점은 결혼 이민자들에게 우리나라 문화로의 同化가 여러 가지 측면에서 시급함을 의미한다. 이를 위해서는 공공도서관에서 이들을 위해 국가차원의 표준 교육 프로그램과 개발된 표준 교재로써 이용자 교육을 수행해야 한다. 이는 공공도서관 이용자의 확보와 함께 그들의 자녀를 우리나라 국민으로 육성함으로써 미래 도서관의 친구를 선점하는 효과도 얻을 수 있다. 또한 결혼이민자들은 대부분 도시보다 농어산촌 배우자와 결혼하여 거주지가 공공도서관의 봉사 공간과 지리적으로 많이 떨어져 있다. 이는 결혼이민자들이 실제 공공도서관에 방문하여 도서관의 공적 서비스를 받을 수 있는데 많은 어려움이 있다는 것을 의미한다. 이러한 불편함을 해소하기 위해서는 컴퓨터와 인터넷을 이용한 도서관 원격 서비스로써 디지털 도서관의 활용을 통해 정보격차를 극복해야 한다. 즉 이러한 것이 원활하게 수행되기 위해, 결혼이민자를 위한 컴퓨터와 인터넷 사용에 대한 교육프로그램을 공공도서관에

개설해야 한다.

3.2.3 노인

정보취약계층으로서 노인을 정보혜택 계층으로 변화시키기 위해서는 시설과 공간에 대한 배려보다 IT기기에 대한 친숙성을 높이기 위한 이용자 교육이 우선되어야 한다. 일련의 조사²³⁾에 따르면, 노인 들이 인터넷을 이용하지 않은 주 이유로써 '사용방법을 모르거나 어려워서'라는 대답이 절대적으로 나타났다. 이 조사는 50대 이상의 장·노년층을 대상으로 이루어진 것이기 때문에 65세 이상의 노인에게 그대로 적용하기에 무리가 있으나, 배경변인별 분석에서 고령으로 갈수록 컴퓨터와 인터넷에 대한 이해로 인한 어려움이 절대적인 요인으로 조사되었다. 특히 60세 이상의 노인과 중졸 이하의 노인들이 상대적으로 인터넷과 컴퓨터의 활용에 대해 '필요성 부재'라고 응답한 비율이 높았다. 이러한 조사결과는 도서관에서 노인을 위해 최우선적으로 시행해야 하는 정보취약극복 정책은 이용자 교육이다. 특히, 연령별로 사용

〈표 7〉 장노년층 인터넷 이용 기피 이유

인터넷 비이용 이유	비율
사용방법을 모르거나 어려워서	41.7 %
이용 필요성을 못 느껴서	28.5 %
시간이 없어서(바빠서)	18.7 %
인터넷 활용용도를 몰라서	5.0 %
컴퓨터나 이용할 장소가 없어서	2.0 %
이용 부담이 부담스러워서	1.3 %
유용한 내용이 없거나 없을 것 같아서	0.4 %
기타	2.5 %
합 계	100 %

23) 한국정보문화진흥원. 2006 장노년층 정보격차 실태조사. 정보통신부, 한국정보문화진흥원 조사보고 06-06, 2006: 40.

방법의 어려움을 인식하는 정도가 달라지기 때문에 노인계층이라도 노령 정도에 따라 이용자 교육수준을 다르게 이루어져야 한다. 다음은 장·노년층이 인터넷을 이용하지 않는 요인을 분석한 자료이다.

노인들의 경우 컴퓨터나 이용할 장소에 대한 소외는 거의 발생하지 않고 있으며, 인터넷의 유용성을 인지하지 못하는 경우가 33.5%(이용 필요성을 못 느껴서-28.5%와 인터넷 활용용도를 몰라서-5.0%)에 해당하기 때문에, 컴퓨터 활용 교육이 사용방법관련 교육과 함께 중점적으로 이루어져야 하는 것으로 조사되었다.

3.3 기기적 배려

정보취약계층을 위한 도서관 서비스 확대를

위해 정보기기는 대체적으로 장애인을 위한 정보기기의 개발이 주를 이루고 있다. 왜냐하면, 장애인을 제외하고, 다른 정보취약계층은 신체적인 제한보다 언어나 경제적 제약으로써 별도의 정보기기보다 제도나 이용자 교육부분이 상대적으로 중요하기 때문이다. 특히 노인의 경우에는 신체기능의 저하(시력, 청력, 보행 속도, 인지 능력)로 인한 격차와 소외가 이루어지고, 장애인을 위한 정보기기의 공유가 가능하기 때문에 노인에 대한 정보기기에 대한 배려는 장애인을 위한 배려정책과 동일하게 설정할 수 있다.

정보취약계층을 위한 정보기기는 정보통신 보조기기를 의미하며, 이에 대한 상품화는 국가 정책적으로 추진하고 있는 과제이다. 다음은 국가 차원에서 장애인을 위한 상용 보조공

〈표 8〉 상용보조공학기기 지원품목. 한국장애인고용촉진공단 보조공학센터, 작업보조공학기기 품목안내, 2006.2

분류	품목	유형	분류	품목	유형
정보접근	무지점자기	시각	작업가구	특수작업의자	전유형
	점자프린터			작업물 운송장치	
	화면확대 SW/HW		의사소통	신호장치	청각
	음석출력SW/HW			골도전화기	
	독서확대기			문자전화기	
	문서인식SW/HW			화상전화기	
	대형모니터	소리증폭장치			
	특수 키보드	주파수변조장치		시각	
	특수 마우스	전유형	사무보조	음성메모기	전유형
	입력 보조장치			시각장애인용계산기	
	선택장치			책장넘김도구	
	특수 SW			수화기홀더	
	자세보조장치			팔지지대	
	작업가구			높낮이 조절 테이블	
경사각 작업 테이블				펼기보조도구	
휠체어용 작업테이블					

학기기가운데 국가에서 구입을 위한 자금을 보조하는 품목이다. 이는 대부분 장애인과 노년층의 경제적 여건을 고려하여 고가의 수입품이나, 상품을 국가에서 개발하여 경제적 부담을 최소화하고, 이를 이용하여 정보격차를 줄일 수 있는 정책적 지원과제이다. 즉, 국가차원에서 정보기기에 대한 개발과 투자를 통해 장애인의 정보획득에 있어 비장애인과 동일한 커뮤니케이션 채널을 확보할 수 있는 정보화 기반을 조성한다.

이상과 같이 도서관 시설내에서 혹은 원격의 공간에서 장애인이 도서관 정보서비스에 접근하여 비장애인과 같이 동일한 정보획득이 가능하도록 보조공학기기는 상용화되어 사용되고 있다. 또한 정보기기로써 보청기를 비롯하여 시각장애인 컴퓨터, TV자막수신기, 독서확대기, 브레일라이트 등도 국가유공자로서 장애를 갖고 있는 보훈대상자에게 국가보훈처에서 보급하고 있다. 이상과 같이 장애인을 위한 정보기기는 유형별로 완비되어 있어, 도서관에서 이를 구입하여 서비스 공간에 배치하는 것과 사용자 교육을 시키는 예산과 프로그램 계획만 수립하면 장애인을 위한 정보입수채널을 준비할 수 있다. 이에 비해 해외이주노동자와 결혼 이민자와 같이 한국어에 익숙하지 않은 정보취약계층을 위한 정보기기는 해당 언어로 OS가 입력되어야 한다. 단, 해당 국가의 OS로 운영되는 정보기기에 대한 사용법과 정보입수방법에 대한 질의를 사서에게 문의하였을 경우에 이에 대한 대응이 현실적으로 어렵다. 즉, 도서관에서 단순하게 정보기기의 배치만으로 정보취약계층에 대한 정보기기 부분에 대한 서비스를 완성하지 못하기 때문에 이에 대한 전문인

력 확보에 대한 체계적인 전략이 필요하다.

4. 결 론

이 연구에서는 도서관이 추구하는 모든 이에게 동일한 서비스를 제공한다는 목표를 달성하기 위해 가장 중요한 정보취약계층에 대한 도서관 서비스 전략을 수립하기 위해 수행되었다. 이를 위해 우리나라에서 정보취약계층에 대해 법으로 정의된 것과 실제 도서관의 입장에서 정보취약계층의 범위를 설정하였다. 도서관이 감당해야 하는 정보취약계층은 도서관법 시행령은 1. 「장애인복지법」에 따른 장애인을 비롯하여, 2. 「국민기초생활보장법」에 따른 수급권자, 3. 65세 이상의 노인 등 세가지 범주의 계층을 설정하였다. 이를 포함하여, 실제 도서관의 정보취약계층을 조사한 결과, 해외이주노동자를 비롯하여 결혼이민자, 새터민 등도 중요한 정보취약계층으로 분류하였으며, 이들은 계층별로 다음과 같은 특성을 갖고 있었다.

- 장애인: 물리적 공간의 도서관에서 봉사대상은 외부 신체기능의 장애를 갖는 자로서 지체장애를 비롯하여 뇌병변장애, 시각장애, 청각장애, 언어장애로 구분할 수 있으며, 각 장애에 따른 별개의 서비스와 시설이 필요하다.
- 노인: 신체적 기능이 노화에 따라 약화된 계층으로써, 안전사고를 예방할 수 있는 시설과 경증 장애인에게 적용될 수 있는 기기와 서비스가 필요하다.
- 수급권자: 장애를 복합적으로 갖고 있거나 혹은 경제적 어려움에 따른 신체적으로 정

상적인 취약계층이기 때문에 장애인을 위한 시설과 서비스, 기기와 비장애인을 위한 시설과 서비스, 기기 등을 공유할 수 있다.

- 새터민과 해외이주노동자, 결혼이민자: 대부분 신체적인 장애보다 언어소통에 따른 어려움으로 정보격차가 발생하는 계층으로써, 정보기와 콘텐츠, 이용자 교육이 필요하다.

이와 같이 정보취약계층은 장애인을 위한 시설과 기기를 도서관에서 마련하였을 경우, 노인을 비롯한 신체적 제약을 갖는 계층은 이를 공유하여 활용할 수 있다. 단, 정보취약계층을 위한 실제적인 도서관 서비스가 완성되기 위해서는 다음과 같은 서비스전략이 필요하다.

- 시설적 배려로써 Information Commons 전략에 따라 하나의 기기와 시설이 통합된 공간에서 참고사서에 의해 협업하는 공간을 배치해야 한다. 또한 공동활용 전략으로써 장애인과 비장애인, 정보취약계층과 정보비취약계층이 동일한 공간과 기기를 공유하여 실질적으로 어떠한 격차도 발생하지 않는 시설이 마련되어야 한다.
- 제도적 배려로써 도서관에서 이용자 교육의 모든 것을 담당하되, 언어교육이나 중증장애인을 위한 협업교육을 수행하는 것이 효율적이며, 정보취약계층별에 따라 개별 서비스를 도서관에서 제공한다. 특히 정보비취약계층에 의해 임의적으로 설정된 도서관 서비스보다 실제 취약계층을 위

한 그들의 눈높이에 맞춰진 서비스 전략수립이 필요하다.

- 기기적 배려는 대부분 장애인을 위한 하드웨어의 개발을 의미하고, 실제적으로 장애인을 위한 하드웨어는 국가의 주도적 지원에 따라 개발과 보급이 활발하게 이루어지고 있다. 따라서 도서관 서비스를 위한 기반을 조성되어 있으며, 해외국적을 갖는 정보취약계층에 대한 기기적 배려(개발과 보급)는 극히 제한적으로 이루어지고 있다. 따라서 향후 정보취약계층을 위한 기기적 배려는 장애인의 기기수준과 같이 다른 정보취약계층을 위한 기기적 배려가 필요하다.

이 연구에서는 우리나라 도서관에서 적극적으로 수용해야할 정보취약계층에 대한 정보서비스 확산에 대한 기본적인 개념과 기본적인 정보서비스 전략을 조사·분석하였다. 이 연구는 각 관종별 정보취약계층에 대한 실제적인 정보서비스 전략 수립에 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 단, 아직까지도 수급권자나 해외이주노동자, 결혼이민자에 대한 이용자 요구 및 행태에 대한 국가차원의 광범위한 조사나 연구가 활발하게 이루어지지 않아 이 연구에서는 이에 대한 분석이 상대적으로 간과되었다. 따라서 빠른 시일 내에 정보취약계층에 대한 실질적이고 그들의 입장이 적용될 도서관과 정보서비스를 완성하기 위한 사례발굴과 깊이 있는 연구가 수행되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

- LG CNS. 2006. 국립디지털도서관운영전략 세 부계획 보고서 1. 국립중앙도서관: 359-390.
- 국립중앙도서관 국립디지털도서관 운영전략 세 부보고서 1. 서울, 국립중앙도서관. 2006.
- 김용득, 김미옥. 이용자 참여의 개념 구조: 한국 장애인복지에 대한 함의. *한국사회복지학* 59(2). 2007: 40-60.
- 남영준. 국립디지털도서관-정보소의계층서비스 전략. 2007년 9월 20일. 국립중앙도서관 발표자료
- 육근해. 독서장애인을 위한 도서관서비스 활성화 방안 모색. 한국도서관협회, 세계 책의 날 기념 토론회. 2002.
- 이재웅. 06 정보격차지수 및 실태조사 주요결과 분석자료집. 한국정보문화진흥원. 2007
- 정재영. 대학도서관의 Information Commons (정보공유공간) 도입에 관한 연구. *한국도서관·정보학회지*, 38(1), 2007: 67-87.
- 정재영. 대학도서관의 Information Commons (정보공유공간) 적용모형 연구. *한국도서관·정보학회지*, 38(3), 2007: 201-222.
- 한국정보문화진흥원. 2006 장노년층 정보격차 실태조사. 정보통신부, 한국정보문화진흥원 조사보고 06-06. 2006.
- 한국정보문화진흥원. 2006 장애인 정보격차 실태조사. 정보통신부, 한국정보문화진흥원 조사보고 06-04. 2006.
- Beatty, S., White, P. Information Commons: Models for eLiteracy and the Integration of Learning. *Journal of eLiteracy* 2(1). 2005: 2-14.
- Diane Dallis, Carolyn Walters. Reference services in the commons environment. *Reference Services Review*. 34(2) 2006: 248-260.
- Donald Beagle. Learning beyond the Classroom: Envisioning the Information Commons' Future: Conference Report. *Library Hi Tech News*, 21(10). 2004: 4-6.
- Laurie A. MacWhinnie. The Information Commons: The Academic Library Of The Future. *portal: Libraries and the Academy*, 3(2). 2003: 241-257.
- Susan Beatty. Collaboration in an Information Commons: key elements for successful support of eliteracy. *ITALICS* 5(4). 2006: 230-245.