

사회적 포용을 실천하기 위한 도서관 정책 및 성과 분석에 관한 연구

A Study on Library Policy and Performance Analysis to Practice Social Inclusion

노 영 희 (Younghee Noh)*

신 영 지 (Youngji Shin)**

목 차

- | | |
|---------|------------|
| 1. 서론 | 4. 분석 결과 |
| 2. 선행연구 | 5. 논의 |
| 3. 연구방법 | 6. 결론 및 제언 |

초 록

본 연구에서는 도서관의 사회적 포용을 실천하기 위해 현재 제3차 도서관종합발전계획에 발표된 관련 정책을 살펴보고, 해당 정책을 기반으로 중앙행정기관과 시·도 도서관에서 추진한 과제 현황을 살펴보았다. 그 결과, 첫째, 적극적 정보 복지 실현 측면에서는 지식정보 격차 해소를 위한 다양한 프로그램 및 서비스가 수행되고 있으나, 향후 대상 범위를 확대 및 유관기관과의 협력체제 구축 및 인프라 개선이 이루어져야 할 것으로 보인다. 둘째, 공간의 개방성 확대 측면에서는 열린공간으로서의 개방공간 확장 및 유니버설 디자인 적용이 수행되고 있다. 향후 지속적인 공간 재구성을 위한 예산 투자 및 이용자의 다양성을 고려한 유니버설 디자인 적용 범위 확대가 이루어져야 할 것으로 보인다. 셋째, 경계를 넘는 서비스의 연계 측면에서는 영·유아, 어린이, 여성, 노인, 소외계층, 구직자, 다문화 가정 등을 대상으로 서비스 및 프로그램이 제공되고 있다. 향후 도서관의 포용적 서비스를 확장하기 위한 서비스 제도 개선이 선행되어야 할 것으로 보이며, 차별화된 서비스 제공을 위해 관련 부처들간의 협력이 이루어져야 할 것으로 보인다. 마지막으로 향후 사회적 포용을 위한 정책 수립 시 장서, 프로그램, 공간에 대한 과제 뿐만 아니라 이와 관련한 사서의 교육과 유관기관과의 협력 네트워크 구축, 서비스 및 프로그램에 대한 마케팅에 관한 추진과제가 고려되어야 할 것으로 보인다.

ABSTRACT

In this study, in order to practice the social inclusion of libraries, the related policies currently announced in the 3rd Comprehensive Library Development Plan were examined, and the current status of tasks promoted by central administrative agencies and metropolitan and provincial libraries was examined based on these policies. As a result, first, in terms of active information welfare realization, various programs and services are being implemented to bridge the knowledge and information gap, but it seems that the scope of the target should be expanded in the future, cooperation with related organizations, and infrastructure improvement. Second, in terms of expanding the openness of the space, the expansion of the open space as an open space and the application of universal design are being performed. In the future, it seems that the scope of universal design application should be expanded in consideration of budget investment for continuous space reconstruction and diversity of users. Third, in terms of linking services across boundaries, services and programs are provided to infants and toddlers, children, women, the elderly, the underprivileged, job seekers, and multicultural families. In the future, it seems that the improvement of the service system for the expansion of inclusive services in libraries should precede, and cooperation between related ministries should be made to provide differentiated services. Finally, it is expected that future policy-making tasks for social inclusion should be considered not only for books, programs, and spaces, but also for librarians' education, establishment of cooperative networks with related organizations, and marketing for services and programs.

키워드: 도서관종합발전계획, 포용적인 도서관, 사회적 포용, 도서관 정책

Comprehensive Library Development Plan, Inclusive Library, Social Inclusion, and Library Policy

* 건국대학교 문헌정보학과 교수(irs4u@kku.ac.kr / ISNI 0000 0000 4120 5652) (제1저자)

** 지식콘텐츠연구소 연구원(gee910125@gmail.com / ISNI 0000 0004 7936 7250) (교신저자)

논문접수일자: 2021년 10월 18일 최초심사일자: 2021년 11월 6일 게재확정일자: 2021년 11월 15일

한국문헌정보학회지, 55(4): 245-266, 2021. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2021.55.4.245>

© Copyright © 2021 Korean Society for Library and Information Science

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

1. 서론

포용적 문화정책에 대한 국내 논의는 2017년 혁신적 포용국가가 추진되면서 대두되었다. 혁신적 포용국가란 국민 누구나 성별, 지역, 계층, 연령에 상관없이 차별이나 배제 받지 않고 인간다운 삶을 보장받으며 함께 잘 살 수 있도록 국가가 국민의 전 생애주기에 걸쳐 삶을 책임지며, 공정한 기회와 정의로운 결과가 보장될 수 있도록 하며, 이를 뒷받침하는 미래를 위해 혁신하는 나라를 말한다(정책브리핑, 2021).

이러한 포용국가를 실현하기 위해 포용 국가 비전 및 전략에서 문화정책의 역할이 부분적으로 포함되며 본격적으로 시작되었다. 「포용국가 사회정책 추진계획」에서는 3대 비전, 9대 전략을 발표하였는데 그 중 전략 7로 제시된 인적자본의 창의성·다양성 증진의 내용이 문화정책 영역에 속하게 된 이후, 혁신국가 건설을 위해 필요한 문화정책은 어떤 것인가에 대한 논의가 활발히 시작되었다. 이에 발맞추어 문화체육관광부는 2019년 혁신적 포용 국가를 위한 문화정책 전문가 세미나와 혁신적 포용 국가를 위한 문화정책 토론회를 연달아 개최하며 ‘혁신적 포용 국가’ 건설을 위해 필요한 문화정책 방향성을 제시하고 있다. 더불어 국제사회에서도 사회의 ‘포용성’ 향상과 ‘혁신능력’ 배양을 장기적 국가발전에서 고려해야 할 핵심 요소로 보고 적극적 사회정책의 중요성을 강조하고 있다.

그렇다면 도서관은 포용을 위해 어떠한 정책과 실천을 하고 있는가? 먼저, 법적으로는 「도서관법」에서 모든 국민이 공평한 서비스를 제공받을 수 있도록 명시하였으며, 이와 함께 도서관은 모두를 위한 도서관 자료, 교육문화 프

로그램, 편의시설과 전문인력 배치, 협력 등 도서관의 전반에 걸쳐 지식정보취약계층을 위한 조치를 취하여야 한다고 명시하고 있다(강지혜, 배경재, 2020). 정책적 측면에서는 2014년에 발표된 「제2차 도서관발전종합계획(2014-2018)」에서는 7대 추진전략 중 하나로 ‘지식정보 취약계층 도서관 서비스 강화’를 발표하였다. 정책과제로 지식정보 취약계층 도서관 서비스 지원체계를 마련하고, 장애인용 대체자료 확충 및 맞춤형 서비스 강화, 외국인 주민 및 다문화 가족을 위한 도서관 서비스 확대를 위한 ‘지식정보 취약계층을 위한 도서관 강화’와 환자 및 보호자를 병원도서관 서비스 강화와 수용자를 위한 교도소 도서관서비스 강화, 장병을 위한 병영도서관서비스 강화를 위한 ‘특수 환경의 이용자를 위한 도서관 서비스 강화’를 제시하였다(도서관정보정책위원회, 2014). 이어 2019년 발표한 「제3차 도서관종합발전계획(2019~2023)」은 더욱 적극적으로 도서관의 ‘포용성’을 언급하고 있다. ‘사람에 대한 포용성’은 발전계획의 3대 핵심가치 중 하나이며, ‘사회의 포용을 실천하는 도서관’이라는 전략방향과 함께 적극적 정보복지 실현, 공간의 개방성 확대, 경계를 넘는 서비스의 연계의 추진과제를 발표하였다(도서관정보정책위원회, 2019). 이러한 법적, 정책적 측면과 함께 도서관 현장 역시 모두에게 평등한 도서관을 만들기 위해 다방면으로 노력하고 있다.

이처럼 국가의 포용적 문화정책에 발맞춰 도서관에서도 포용적인 역할을 수행할 필요가 있다. 이와 관련하여 현재 사회적 포용을 실천하기 위한 정책에 따라 중앙행정기관 및 시·도 공공도서관에서는 어떤 추진과제를 수행하고 있으며, 그 추진 실적은 어떠한지 등에 대한 분석이

이루어져야 할 것으로 보인다.

이에 본 연구에서는 도서관의 사회적 포용과 관련하여 현재 「제3차 도서관종합발전계획」에 발표된 정책을 살펴보고, 해당 정책을 기반으로 중앙행정기관과 시·도 도서관에서 추진한 과제 현황을 분석해 보고자 한다. 이를 기반으로 향후 포용적인 도서관의 역할을 수행하기 위한 방향을 제시하고자 한다.

2. 선행연구

사회적 포용과 관련한 선행연구로는 취약계층이나 소외계층을 대상으로 한 연구가 다수 진행되어 왔다. 관련 선행연구들은 대부분 장애인, 저소득층, 노인, 다문화 가정 등 정보취약계층을 대상으로 도서관 서비스 및 프로그램의 활성화 방안에 대한 논의가 주를 이루고 있었다.

세부적으로 살펴보면, 정보취약계층을 위한 정보서비스 확산에 관한 연구로 남영준(2007)은 우리나라 공공도서관이 적극적으로 수용해야 할 정보취약계층에 대한 개념과 기본적인 정보서비스 전략을 제안하였으며, 윤희윤(2012)은 실정법이 규정하고 있는 5대 취약계층(장애인, 다문화가족, 노인, 농어촌주민, 기초생활수급자)을 대상으로 지식정보서비스를 강화하기 위한 통합형 지향성과 전략적 방안을 제시하였다. 장택현(2012)은 부산지역을 대상으로 저소득가정, 장애인, 고령층 등 취약계층을 대상으로 이루어지고 있는 공공도서관 서비스의 현황을 조사하고 이들을 위한 서비스 강화 방안을 모색하였다. 노영희와 장로사(2019a)는 한국에서 수행된 정보불평등 계층을 위한 도서관서비

스에 대한 연구동향을 분석하고, 관련 연구의 활성화 방안 및 미래연구를 제안함으로써 정보불평등 계층 대상의 국내 도서관서비스를 강화하고자 하였다. 이어 노영희, 장로사(2019b)는 도서관에 적합한 정보불평등 측정지표로, 총 3개의 평가영역, 총 12개의 평가항목, 총 30개의 평가지표를 개발하였다.

또한 정보소외계층을 위한 도서관의 문화복지 정책을 분석한 연구로 이정연(2011)은 문화체육관광부 도서관정보정책기획단 조직의 업무와 도서관현장을 위한 정책을 기반으로 2006년부터 5년간의 정보소외계층을 위한 도서관의 문화복지 정책을 분석하고 개선점을 제시하였다. 이를 기반으로 정보소외계층을 위한 도서관서비스는 보다 전문적인 정책이 개입되어 각 영역별 통합조정과 전문성 개발정책이 필요함을 제시하였고 이를 위해서는 문화체육관광부 도서관정보정책위원회에 별도의 문화복지 도서관정책부서 신설과 그 활동을 제안하였다.

최근에는 포용을 기반으로 하는 관련 선행연구가 수행되고 있는 것을 볼 수 있었다. 강지혜와 배경재(2020)는 지역기반 지식정보 취약계층의 수요 분석을 통한 도서관 포용성 강화 전략에 대한 연구를 수행하였으며 연구 결과로 현재 도서관에 깊이 참여하는 경험을 제공하는 것과 다양한 정보원을 제공하고 자녀를 통한 홍보 등을 제안하였다. 더불어 코로나-19의 장기화로 비대면화로 빠르게 전환되면서, 비대면 시대의 지식정보취약계층을 위한 도서관 역할 및 서비스 개선에 관한 연구도 진행되었다(이정연, 김현애, 2021). 연구결과, 지역사회 공공도서관이 특수도서관, 유형별 복지관, 행정기관 등과 유기체적으로 협력하여 아웃리치 서

비스, 인적 리에중 서비스 강화, 협력 장서 개발, 문화복지 프로그램 개발이 필요함을 제시하였으며, 가장 중요한 요소로 이들을 진심으로 이해하고 다가가는 인적 서비스임을 강조하였다.

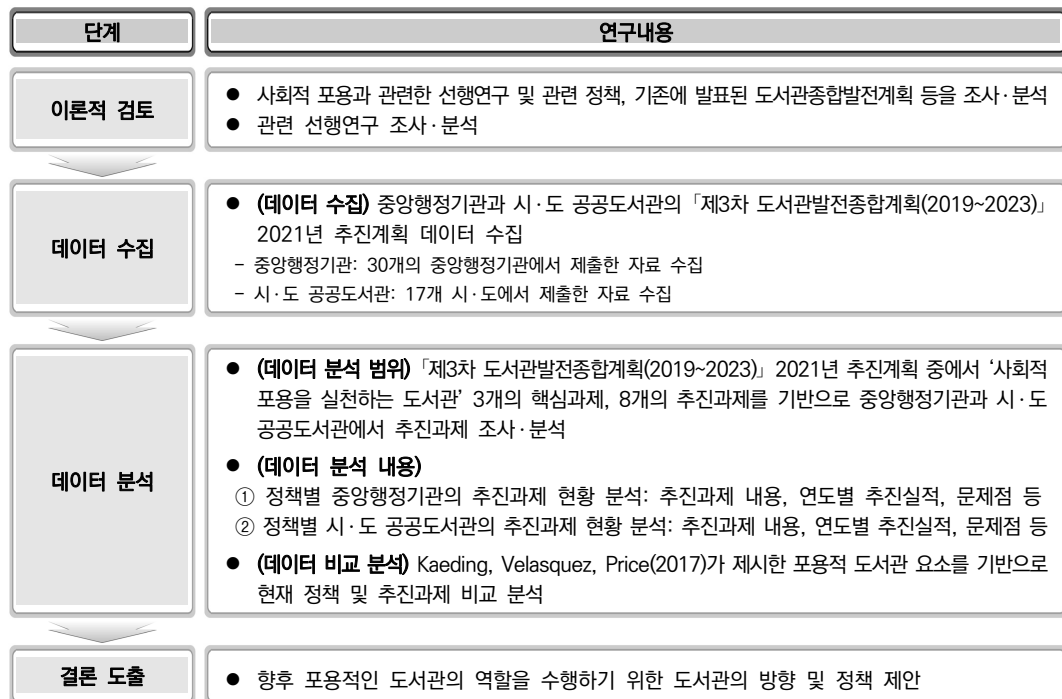
선행연구를 종합적으로 분석해 본 결과, 기존 선행연구에서는 사회적 포용기관으로서의 도서관 역할을 수행하기 위해 지식정보취약계층, 소외계층, 다문화 계층 등을 대상으로 한 서비스 활성화 방안 연구가 주를 이루고 있는 것을 볼 수 있다. 그러나 도서관의 사회적 포용과 관련된 도서관 정책을 기반으로 추진현황 및 성과를 분석한 연구는 없는 것으로 조사되고 있다.

이에 본 연구에서는 현재 사회적 포용을 실천하기 위한 도서관 정책과 이를 기반으로 중앙행

정기관 및 시·도 공공도서관에서 수행하고 있는 추진현황과 성과를 분석하고자 하였다 이를 기반으로 향후 사회적 포용을 실천하기 위한 도서관의 방향 및 정책을 제안하고자 한다.

3. 연구방법

본 연구에서는 사회적 포용을 실천하기 위해 발표된 도서관 정책을 기반으로 중앙행정기관과 시·도 공공도서관이 수행하고 있는 추진과제 현황과 이를 기반으로 한 성과분석을 실시하여 개선사항 및 향후 정책 방향을 도출하고자 하였다. 이를 위해 진행된 연구절차는 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구절차 및 연구내용

첫째, 사회적 포용과 관련한 선행연구 및 관련 정책, 기존에 발표된 도서관종합발전계획 등을 조사·분석하였다. 이를 통해 현재까지 수행되어 온 관련 정책과 현황을 파악하였다. 더불어 관련 선행연구는 조사하여 기존의 사회적 포용과 관련한 도서관 관련 연구를 조사·분석하였다.

둘째, 본 연구에서는 「제3차 도서관종합발전계획」 내에 ‘사회적 포용을 실천하는 도서관’ 3개의 핵심과제, 8개의 추진과제를 기반으로 중앙행정기관과 시·도 공공도서관에서 추진한 과제를 조사·분석하였다(〈표 1〉 참조).

분석 데이터의 경우, 도서관정보정책위원회에서 제공하고 있는 ‘제3차 도서관발전종합계획 2021년도 시행계획’ 자료를 기반으로 데이터를 수집하여 분석하였다. 문화체육관광부에서는 매년 중앙행정기관과 시·도 도서관을 대상으로 종합계획에 따른 추진계획 및 실적을 수집하여 공개데이터로 제공하고 있다. ‘제3차 도서관발전종합계획 2021년도 시행계획’에서는 2018년부터 2020년까지는 목표, 실적, 달성률을 제공하고 있으며 이와 더불어 2021년부터 2023년까지 목표치를 제공하고 있다. 본 연구에서는 그 중 2018년부터 2020년까지의 데이터를 중점으로

분석하였다.

셋째, 세부적으로 추진한 과제의 목적, 추진내용, 추진 시 문제점, 보완사항 등을 조사·분석하였다. 더불어 Kaeding, Velasquez, Price(2017)가 제시한 포용적 도서관 요소를 기반으로 현재 도서관이 사회적 포용을 실천하기 위해 어떤 정책과 과제를 추진하고 있으며 문제점이 무엇인지 등을 분석하여 향후 포용적인 도서관의 역할을 수행하기 위한 도서관의 방향 및 정책을 제안하고자 한다(〈그림 2〉 참조).

4. 분석 결과

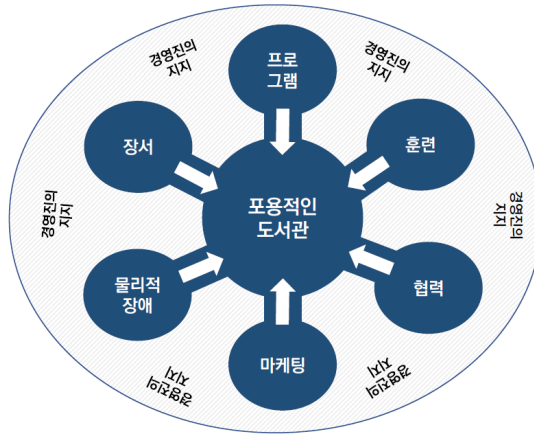
4.1 적극적 정보 복지 실현 측면

4.1.1 정보 및 매체이용 교육 강화 부분

4차 산업혁명 시대의 도래로 신기술 등장에 따른 디지털 기기 이용 등에 대한 정보격차가 지속적으로 심화되고 있다. 매년 실시되고 있는 디지털정보격차 실태조사에 따르면, 일반국민 대비 정보불평등 계층의 디지털정보화 수준은 매우 낮은 것으로 나타나(과학기술정보통신부, 한

〈표 1〉 사회적 포용을 실천하는 도서관의 핵심과제 및 추진과제 현황

핵심과제	추진과제
적극적 정보복지실현	정보불평등 지수 개발 및 활용
	정보 및 매체이용 교육 강화
	특수환경 도서관 이용자를 위한 정보서비스 확대
	도서관 아웃리치의 지속적 확대
공간의 개방성 확대	모두의 접근이 가능한 포용적 개방공간 확대
	유니버설 디자인 적용 확대
경계를 넘는 서비스의 연계	사회서비스 연계 도서관 서비스 개발 및 확대
	문화정보서비스의 확대



〈그림 2〉 포용적인 도서관의 요소(Kaeding, Velasquez, & Price, 2017, 108)

국지능정보사회진흥원, 2020), 정보불평등 계층을 위한 정보격차 해소 서비스 강화가 지속적으로 이루어져야 할 것으로 보인다. 특히, 코로나-19로 무인·비대면 중심의 디지털 대전환이 가속화됨에 따라 도서관은 정보취약계층이 지식정보를 제대로 활용할 수 있도록 관련 교육 및 서비스를 제공해야 한다. 이에 정보 및 매체이용 교육을 강화하기 위해 정보불평등 계층 정보 및 매체활용 교육 강화와 유관기관 협력을 통한 정보화 교육 추진 등의 추진과제를 발표했다(도서관정보정책위원회, 2019).

해당 정책과 관련하여 각 시·도 공공도서관에서는 정보격차 해소를 위해 정보 및 매체이용 교육을 강화하고 있는 추세이다. 특히 정보 및 매체이용 교육을 운영하는 도서관 수와 프로그램 수, 참여자 수의 2019년 목표 수치가 급격하게 증가한 것을 볼 수 있는데, 도서관 수는 약 4배, 프로그램 수는 약 10배, 참가자 수는 약 3배 이상 증가하였다. 그러나, 2019년 말부터 시작된 코로나-19로 인한 도서관의 휴관 및 반복과 대면 프로그램 운영의 어려움 등으로

인해 관련한 추진 실적이 미흡한 것을 볼 수 있다(〈표 2〉 참조). 실시하고 있는 프로그램을 세부적으로 살펴보면, 대부분 어린이, 장애인, 어르신, 다문화 어린이 등의 취약계층을 대상으로 정보화교육을 운영하여 지식정보 격차를 해소하고 있으며, 이와 함께 4차 산업혁명에 따른 디지털 기기 및 매체활용 교육이 주를 이루었다. 다만, 디지털 기기의 경우 컴퓨터 및 스마트폰에 한정되어 있는 것을 볼 수 있었으며, 체계적인 대상별, 수준별에 따른 교육 프로그램은 제공되고 있지 않은 것으로 보인다. 또한 향후 코로나-19가 지속됨에 따라 무인 또는 비대면 중심의 디지털 전환이 가속화될 것을 고려할 때 이에 대한 프로그램 개선이 있어야 할 것으로 보인다. 더불어 노후화 된 교육 장비 교체 및 확충에 대한 애로사항이 나타나 이에 대한 개선도 필요할 것으로 보인다.

4.1.2 특수환경 도서관 이용자를 위한 정보서비스 확대 부분

일반적으로 특수환경에 처해 있는 도서관 이

〈표 2〉 정보 및 매체이용 교육 강화 과제의 실적 및 목표치

구분	성과목표	실적									목표치		
		'18			'19			'20			'21	'22	'23
		목표	실적	달성률	목표	실적	달성률	목표	실적	달성률			
정보불평등 계층 정보 및 매체활용 교육 강화		맥락이해 문해력 교육 개발 및 보급 미디어 활용 교육 개발 및 교육 강화											
유관기관 협력을 통한 정보화 교육 추진		농산어촌 '정보화마을'과 연계한 도서관 정보화 교육 지속 공공도서관을 활용한 장애인 대상 정보화 교육 추진											
시·도 공공 도서관	정보 및 매체이용 교육 운영 도서관 수	64	77	120	273	259	95	334	202	60	343	345	349
	정보 및 매체이용 교육 프로그램 수	267	265	99	2,705	2,180	81	2,753	709	26	2,754	2,802	2,840
	정보 및 매체이용 교육 참가자 수	38,571	53,175	138	129,978	154,915	119	177,542	51,601	29	175,832	180,081	183,097

용자로는 장애인, 군인, 환자, 수용자 등을 말한다. 이처럼 정보획득에 어려움이 있는 특수환경 이용자들의 여가와 미래에 대한 준비 프로그램 개발 및 보급이 필요하며, 특수환경 이용자들을 위한 전문 정보서비스 지원 확대가 이루어져야 한다. 또한 특수환경 이용자를 위한 도서관 인프라 개선과 관련하여, 장애인을 위한 도서관서비스는 지속적으로 발전해 나가고 있으나 여전히 취약한 상황이며, 2019년 장애인 등급제 단계적 폐지에 따른 도서관 서비스 대응방향 또한 재설정되어야 한다. 또한 병영, 병원, 교도소 도서관 등의 자료는 대부분 기증 수집에 의존하고 있고, 지원예산 부족으로 도서 구입 제한이 있어 양서에 대한 접근성이 낮은 상황이다. 이에 특수환경 도서관 이용자를 위한 정보서비스를 확대를 위해 장애인 정보접근권 강화, 특수환경 이용자 맞춤형 서비스 개발, 특수환경 이용자 도서관 인프라 개선 등으로 구분하여 추진과제를 발표하였다(도서관정보정책위원회, 2019).

이러한 정책을 기반으로 중앙행정기관과 시·도 공공도서관에서 수행하고 있는 추진과제를 살펴보면, 먼저 중앙행정기관의 경우, 국립중앙

도서관, 국방부(병영도서관), 법무부(교도소도서관)에서 관련 과제를 수행하고 있다. 국립중앙도서관은 장애인 정보 접근권 강화를 위해 장애인 맞춤형 서비스 관련 조사 및 연구, 공공도서관 독서보조기기 지원, 공공도서관 장애인 독서문화 프로그램 지원 등을 하고 있으며, 이와 함께 장애유형별 대체자료 확충 및 원문서비스를 강화하고 있다. 연도별 목표 및 추진실적을 살펴보면, 대부분 목표 대비 추가 달성한 것을 확인 할 수 있었으며, 그 중 장애유형별 대체자료 확충 및 원문서비스 강화의 경우 지속적으로 목표 및 실적 건수가 증가하고 있는 것을 볼 수 있다. 또한 국방부(병영도서관)에서는 꾸준한 독서활동을 통한 학습으로 전역 후 복학이나 사회진출을 대비하는 유용한 자기개발의 기회로 활용할 수 있도록 진중문고 선정·보급, 기증도서 보급, 스마트폰을 활용한 전자책(e-book) 이용, 병사 대상 「독서코칭 프로그램」 운영 등을 실시하고 있으며, 매년 목표 대비 실적 초과달성과 함께 지속적으로 목표 수치를 상향하고 있는 것을 볼 수 있다. 법무부(교도소도서관)도 지식함양 및 교양습득에 필

요한 우량도서를 확충하여 수용자의 건전한 사회복귀를 도모하기 위해 도서구입을 위한 예산을 지속적으로 확보하고 있다. 시·도 공공도서관의 경우, 크게 1) 프로그램 및 서비스, 2) 장애인실 운영, 3) 대체자료 및 독서보조기기로 구분해서 볼 수 있다. 대부분 장애인을 대상으로 하는 독서 및 문화프로그램 운영, 장애인실 운영, 책나래 서비스, 대체자료(큰글씨도서, 점자도서, 복합도서 등) 확보 등이 주를 이루었다. 그 외에 군인, 환자, 수용자 등을 대상으로는 대체적으로 순회문고 운영 및 자료 기증, 집단대출 정도만 이루는 것을 볼 수 있다. 연도별 목표 및 추진실적을 살펴보면, 프로그램 운영과 관련

한 추진과제의 경우, 코로나-19로 인해 2019년부터 다소 달성률이 미흡한 것을 볼 수 있다. 그러나 프로그램 참여자 수의 경우 2019년에서 2020년에 목표치가 급증하면서 그에 비해 실적을 달성하지 못했지만, 실제 참여자 수는 2019년 대비 약 5배 이상이 증가한 것을 볼 수 있다.

종합해보면, 향후 특수환경 도서관 이용자의 대상에 대한 서비스 및 프로그램 범위 확대가 필요할 것이며, 대상의 특수성을 고려하여 관련 유관기관과의 협력 인프라가 우선적으로 구축되어야 할 것으로 보인다. 더불어 코로나-19 상황이 지속됨에 따라 이에 따른 목표치 수정이 필요할 것으로 보인다.

〈표 3〉 특수환경 도서관 이용자를 위한 정보서비스 확대 과제 추진실적 및 목표치

장애인 정보접근권 강화	장애인 맞춤형 서비스를 위한 조사·연구 강화
	공공도서관 내 장애인자료실(코너) 확대('17년 26.4% → '23년 35%)
	공공도서관 장애인 독서프로그램 운영 지원 확대('23년 100개관)
	장애유형별 대체자료 다변화 및 확충
특수환경 이용자 맞춤형 서비스 개발	대체자료 공동 활용체계구축 및 원문서비스 강화
	(병원도서관) 환자 및 보호자를 위한 도서관서비스 및 프로그램 개발·보급
	(병원도서관) 생애의 단절 없이 미래에 대한 준비를 위한 서비스 강화
특수환경 이용자 도서관 인프라 개선	(교도소도서관) 수용자 인권 보호와 사회복귀 지원 차원에서 교도소도서관 활성화 추진
	장서 보유 확충 및 양서 확보를 위한 예산 지원
	자료열람 및 독서문화프로그램 운영 공간 등 확보
상호대차, 이동도서관, 방문 독서문화 프로그램 등 운영을 통한 접근성 개선	

구분	성과목표	실적									목표치			
		'18			'19			'20			'21	'22	'23	
		목표	실적	달성률	목표	실적	달성률	목표	실적	달성률				
중앙행정기관	장애인 정보 접근권 강화	a	2	2	100	2	3	150	2	1	50	2	2	2
		b	23	31	135	23	34	148	23	27	117	23	23	23
		c	59	59	100	50	50	100	50	50	100	60	80	100
	장애유형별 대체자료 확충 및 원문서비스 강화 (명)	29,000	29,723	102	31,718	32,571	102	34,958	38,082	108.9	38,453	40,376	42,395	
병원도서관 장서 확충 (만권)	142	142	100	149	150	101	156	158	101	161	169	177		
	교도소도서관 장서 확충 (백만권)	61	61	100	62	62	100	62	62	100	62	62	62	
시·도 공공도서관	프로그램 운영 도서관 수	-	1	-	16	12	75	16	12	75	16	16	16	
	프로그램 및 서비스 수	-	10	-	26	26	100	26	20	81	26	26	28	
	프로그램 참가자 수	600	932	156	1,800	1,684	99	12,807	8,270	65	13,147	13,341	13,446	
	장애인실 운영 도서관 수	-	-	-	9	9	100	9	9	100	9	9	9	
	장애인용 대체자료 수	6,132	6,658	109	8,344	11,436	137	9,585	10,165	106	11,780	11,833	12,387	
독서보조기기	-	-	-	-	16	-	24	17	71	32	32	32		

* a: 장애인 맞춤형 서비스를 위한 조사·연구 강화, b: 공공도서관 독서보조기기 지원, c: 공공도서관 장애인 독서문화프로그램 운영 지원

4.1.3 도서관 아웃리치의 지속적 확대 부분
 도서관은 보편적 지식정보 접근 및 평등한 기회 제공과 독서문화 향유권 제고를 위해 경제적·신체적 등 다양한 요인으로 도서관 방문·접근 자체가 어려운 이용자를 위한 서비스 및 지원을 제공하고 있으나 지속적으로 확대가 이루어져야 한다. 이러한 도서관 아웃리치의 확대를 위해 찾아가는 도서관 서비스 강화, 농어촌 공공시설을 활용한 도서관 서비스 확대, 우편배달 서비스 확대로 구분하여 추진과제가 발표되었다(도서관정보정책위원회, 2019).

이러한 정책을 기반으로 중앙행정기관과 시·도 공공도서관의 추진현황을 살펴보면, 먼저 중앙행정기관의 경우, 국립중앙도서관과 문화체육관광부에서 관련 과제를 수행하였다. 국립중앙도서관은 장애인의 정보접근성 향상을 위해 책나래 서비스를 확대하고 있으며, 특히 코로나-19 이후 이용이 18,282건('18) → 17,563건('19)

→ 21,222건('20)으로 증가한 것으로 보여지고 있다. 문화체육관광부는 작은도서관 이용 활성화를 도모하기 위해 문화소의지역의 작은도서관을 중심으로 「문화가 있는 날」 독서문화프로그램을 운영하여 작은도서관 이용 활성화를 도모하고 있다. 시·도 공공도서관의 경우, 경제적, 신체적 등 다양한 요인으로 도서관에 방문 및 접근이 어려운 이용자를 위해 책나래 서비스 운영이 주를 이루었으며 이와 함께 찾아가는 독서프로그램, 도서관에 방문이 어려운 이용자(임산부, 영아, 노인, 다자녀가정 등)를 대상으로 무료택배서비스 등이 수행되고 있다. 다만 2020년의 경우, 코로나-19로 인해 목표 대비 실적이 미흡한 부분들이 나타나, 향후 코로나-19의 장기화에 대비해 아웃리치 서비스의 개선이 이루어져야 한다.

추진실적을 분석해 본 결과, 중앙행정기관과 시·도 공공도서관 모두 찾아가는 서비스 및

〈표 4〉 도서관 아웃리치의 지속적 확대 과제 추진실적 및 목표치

찾아가는 도서관 서비스 강화		도서관 서비스 및 프로그램 지원 강화											
농산어촌 공공시설을 활용한 도서관 서비스 확대	농산어촌 지역 내 마을회관, 경로당 등 기존시설을 활용한 도서관 문화프로그램 및 순회문고 운영												
	지역문화 전문인력(활동가)을 활용한 도서관 문화프로그램 개발 및 확산												
우편배달 서비스 확대	농산어촌 생활형 공공시설에 U-도서관 설치 검토												
	장애인, 임산부 및 영아, 노인 등 도서관 방문이 어려운 정보불평등 대상을 위한 우편도서 대출서비스 확대												
구분	성과목표	실적									목표치		
		'18			'19			'20			'21	'22	'23
		목표	실적	달성률	목표	실적	달성률	목표	실적	달성률			
중앙행정기관	우편배달 서비스 확대 (책나래 서비스 이용건수)	14,054	18,292	130.2	16,000	17,563	109.8	16,800	21,222	126.3	17,600	18,500	19,400
	작은도서관의 기능 강화 (프로그램 운영 수)	600	600	100	600	600	100	420	420	100	420	420	420
시·도 공공도서관	프로그램 운영 도서관 수	54	55	102	67	69	103	183	250	137	220	235	248
	프로그램 수	51	70	137	64	113	176	58	11	18	53	55	57
	프로그램 참가자 수	247	342	138	251	736	293	270	560	207	500	500	500
	책나래 서비스 운영 도서관	-	12	-	18	18	100	18	18	100	18	18	18
	이동도서관 운영 수	-	-	-	1	0	0	1	1	100	1	1	1
	서비스 책 수	-	31	-	1,164	1,214	104	283,673	109,521	39	257,243	258,402	259,262
	서비스 수혜자 수	1,070	1,170	110	1,098	1,188	109	1,100	876	80	1,102	1,104	1,105
서비스 연계기관 수	-	-	-	8	8	100	8	8	100	9	9	10	

우편 배달 서비스를 기반으로 아웃리치 서비스가 추진되고 있었으나, 농산어촌 공공시설을 활용한 도서관 서비스 확대 관련 과제는 수행되고 있지 않아 향후 이에 대한 과제 수행이 이루어져야 할 것으로 보인다.

4.2 공간의 개방성 확대 측면

4.2.1 모두의 접근이 가능한 포용적 개방공간 확대

현재 도서관에서는 공공공간의 기능적 폐쇄와 개인의 점유 등으로 평등하고 공정한 공간 활용에 어려움이 있다. 이에 도서관 공간을 누구에게나 공평하게 활용하기 위해서는 포용적 개방공간의 지속적인 확대가 필요하다. 특히 공간이용의 결정에 관여가 상대적으로 취약한 어린이, 빈곤·소외계층, 노인계층들을 위한 공간의 확대가 필요한 상황이다. 이에 포용적인 개방공간 확대를 위해 공유 개방공간의 확대와 공식·비공식 사회적 안전공간 기능 수행에 대한 추진과제가 대두되었다(도서관정보정책위원회, 2019).

이러한 정책을 기반으로 개방공간 확대와 관련하여 중앙행정기관에서 수행하고 있는 추진과제는 없었으며, 시·도 공공도서관에서는 포용적 개방공간 확대 구축, 동아리 운영, 시설물 대관 등을 중심으로 수행하고 있는 것으로 나타났다. 그 중 포용적 개방 공간을 확대하기 위해 대부분 리모델링을 통해 북카페, 쉼터, 매점, 전시공간, 야외공간 개방 등 열린공간으로 활용하는 경우가 가장 많이 나타났다. 더불어 열람실(학습공간)을 자료 이용공간으로 전환하고자 하는 시도도 나타나고 있었으며, 이용자의 동선을 고려한 공간 재배치도 이루어지고 있다. 또한 아직은 다수 나타나고 있지 않지만 각종 재난 시 도서관이 사회적 피난처 역할을 수행하는 곳도 나타났다.

추진실적을 분석한 결과, 포용적 개방공간을 확대하기 위해 리모델링을 통한 공간 변화가 주를 이루고 있는 반면, 공식/비공식 사회적 안전공간 기능 수행과 관련한 사업은 거의 이루어지고 있지 않은 것을 확인할 수 있다. 이에 향후 사회적 피난처 역할 수행과 관련한 추진과제가 수행되어야 할 것으로 보인다(〈표 5〉 참조).

〈표 5〉 모두의 접근이 가능한 포용적 개방공간 확대 과제 추진실적 및 목표치

구분	성과목표	실적									목표치		
		'18			'19			'20			'21	'22	'23
		목표	실적	달성률	목표	실적	달성률	목표	실적	달성률			
시·도 공공도서관	포용적 개방 공간 운영 도서관	23	59	257	83	83	100	94	93	99	102	108	116
	동아리 수	2	2	100	3	3	100	3	-	-	3	3	3
	동아리 참여자 수	20	20	100	30	30	100	30	-	-	30	30	30
	대관 횟수	10	10	100	10	10	100	10	15	100	10	10	10
	대관 이용자 수	100	100	100	100	100	100	100	181	100	100	100	100

4.2.2 유니버설 디자인 적용 확대

장애인, 노인, 임산부 및 영유아 동반자 등 개별적 특수성으로 인해 도서관 시설 이용에 불편함이 없어야 함에도 불구하고 현재 유니버설 디자인이 적용된 도서관의 현황 파악도 미흡한 실정이다. 공공도서관은 문화기반시설 중 상대적으로 접근성이 높아, 기본적 문화서비스 시설로 기능하므로 보다 세심한 환경디자인이 고려되어야 한다. 이에 도서관 건립 및 리모델링 시 장애인, 노인, 임산부 및 영유아 동반 보호자 등이 접근·이용에 불편이 없도록 편의시설 설치 및 관리가 필요하다. 이에 도서관의 유니버설 디자인 적용 확대를 위해 도서관 유니버설 디자인 현황 조사, 장애물 없는 물리적 환경 개선, 도서관 안내정보 개선, 서비스 접근성 개선에 대한 추진과제를 발표했다(도서관정보정책위원회, 2019).

중앙행정기관에서는 유니버설 디자인 적용과 관련한 추진과제가 수행되고 있지 않았으며, 시·도 공공도서관의 경우 장애인 및 노인, 임산부, 영유아 동반자 등 개별적 특수성으로 인한 도서관 시설 이용 불편 요소를 제거하여, 보다 많은 사회구성원들이 접근할 수 있도록 장

애물 없는 물리적 환경 개선과 서비스 접근성 개선 위주로 진행되고 있는 것을 볼 수 있다. 대체적으로 화장실, 엘리베이터 등의 개선을 통한 노인 및 장애인을 위한 편의시설 설치와 함께 장애인을 위한 전용 출입구, 주차시설, 독서확대기, 공중보청기 등이 진행되고 있다. 또한 실적 추이를 살펴보면 지속적으로 유니버설 디자인을 적용한 도서관 수가 증가하고 있으며, 이는 향후에도 증가할 것으로 보인다.

다만, 유니버설 디자인의 적용 범위 및 분야 한정적이어서, 향후 이용자의 다양성을 고려한 유니버설 디자인 적용이 필요할 것으로 보이며, 이를 위해서는 이용자의 수요 조사 및 현재 도서관의 적용된 유니버설 디자인 현황조사가 선행되어야 할 것으로 보인다(〈표 6〉 참조).

4.3 경계를 넘는 서비스의 연계 측면

4.3.1 사회서비스 연계 도서관서비스 개발 및 확대

도서관의 지속적인 서비스 확대에도 불구하고 개인적 상황으로 인해 도서관서비스 접근이 여전히 어려운 계층이 존재하고 있다. 이에 소

〈표 6〉 유니버설 디자인 적용 확대 과제 추진실적 및 목표치

		도서관 유니버설 디자인 현황 조사											
	장애물 없는 물리적 환경 개선	신체적 접근성 개선을 위한 물리환경 개선											
	도서관 안내정보 개선	신체적, 언어적 어려움 없이 이용 가능한 안내정보 설치											
	서비스 접근성 개선	영유아 동반자 등에 대한 편의 서비스 제공											
		장애인 등에 대한 편의 서비스 확대											
구분	성과목표	실적									목표치		
		'18			'19			'20			'21	'22	'23
		목표	실적	달성률	목표	실적	달성률	목표	실적	달성률			
시·도 공공도서관	유니버설 디자인 적용 도서관 수	72	99	138	251	251	100	280	266	95	286	304	314
	서비스 제공 도서관 수	-	-	-	10	10	100	10	11	110	11	11	12

외계층의 필수적인 서비스와 도서관서비스를 연계하여 도서관서비스의 향유기회를 제공해야 하고, 도서관이 축적한 역량을 바탕으로 이용자 생애별 '삶의 문제' 지원 서비스 제공이 필요하다. 또한 현재 도서관들은 이용자 욕구의 중복과 다원화로 단일 서비스의 한계에 직면해 있다. 문화서비스와 사회서비스의 중복욕구를 지닌 수요층이 증가하였으며, 선도적인 문화서비스기관으로서 삶의 복합욕구에 대응하는 서비스 체계 마련 필요한 시점이다. 이러한 단일 서비스의 한계를 극복하고, 복합적인 이용자의 요구를 수용하기 위해 영유아·어린이, 여성 대상 서비스 강화, 노인 대상 서비스 강화, 구직자 대상 서비스 강화, 소외계층 서비스 강화, 도서관의 포용적 서비스 확장을 위한 서비스 제도 개선 등의 추진과제를 발표되었다(도서관정보정책위원회, 2019).

이를 위해 시·도 공공도서관에서는 영·유아, 어린이, 여성, 노인, 구직자, 소외계층으로 구분하여 각 대상에 적합한 도서관서비스를 제공하고 있다. 각 대상별로 운영하고 서비스 동향을 살펴보면, 영·유아는 '삶의 시작단계부터 책과 가까이 할 수 있는 환경조성'을 목표로 북스타트 책꾸러미 배부가 주를 이루었으며 이와 함께 책놀이 프로그램, 동화구연, 유아독서회 등이 수행되고 있다. 어린이의 경우, '어린이의 독서생활화 및 습관화를 위한 지원'을 위해 독서문화프로그램(독서회, 독서교실 등)이 주로 제공되고 있으며, 그 외에 초등학교 학년별 권장도서 기반 관련 서비스 및 프로그램, 작은도서관 온종일 돌봄센터 운영 등이 수행되고 있다. 여성의 경우, 도서관 태교 프로그램에서부터, 임신부 택배서비스, 경력단절여성을 위한

재취업 프로젝트, 아이와 함께 교감하는 프로그램 등이 제공되고 있다. 노년의 경우, 어르신들의 독서문화 향유 기회를 제공하기 위해 시니어 책읽기 프로그램, 시니어 인문학 프로그램, 전용자료실 및 독서보조기기, 큰글자도서, 오디오북 등을 제공하고 있다. 이와 함께 건강과 관련한 치매 예방, 건강 관리, 실버프로그램 등의 강좌와 사회참여의 일환으로 책읽어주는 할머니 사업 등도 실시하고 있는 추세이다. 구직자를 대상으로는 취업정보 제공, 자격증 취득 프로그램, 취업특강, 지역기관과 연계하여 구직자들에게 다양한 구직정보 제공 할 수 있는 취업 상담 프로그램 등을 주로 제공하고 있다. 소외계층의 경우 장애인, 다문화가정, 저소득계층을 대상으로 지식정보 격차를 해소할 수 있는 독서문화프로그램을 운영하고 있다.

추진실적을 분석해 본 결과, 계층별 서비스 강화에 대한 추진과제는 진행되고 있는 반면, '도서관의 포용적 서비스 확장을 위한 서비스 제도 개선'에 대한 과제는 수행되고 있지 않을 것을 확인할 수 있었다. 서비스 제도 개선의 경우, 관련 중앙행정기관인 문화체육관광부와 국립중앙도서관에서 관련한 과제를 향후 수행해야 할 것으로 보인다(〈표 7〉 참조).

4.3.2 문화정보서비스의 확대

국내 다문화사회가 가속화됨에 따라 우리나라 국민과 재한외국인 간 상호 이해 및 존중을 위한 사회적 환경 조성을 위한 도서관의 역할이 지속적으로 중요해지고 있다. 또한 외국에 거주/체류하는 재외동포 및 재외국민이 증가함에 따라 한국문화에 대한 관심 및 이해를 증대할 수 있는 기반 조성이 필요하다. 이에 재외

〈표 7〉 사회서비스 연계 도서관서비스 개발 및 확대 과제 추진실적 및 목표치

영유아·어린이, 여성 대상 서비스 강화	지출산시대 대응을 위한 가족친화적 도서관서비스 확대
	문화·인문교육과 아이 돌봄 융합모델 개발 및 확산
	지역의 여건에 따라 도서관 내 놀이공간, 도서 연계 키트(도서+놀이감) 개발·보급
노인 대상 서비스 강화	예방적 건강정보의 제공 창구로 도서관 활용 도서관과 보건·복지 시설과 연계 강화
구직자 대상 서비스 강화	청년 취업지원 프로그램 강화
	인생 이모작 서비스 프로그램 개발 및 확대
	취업정보센터와 연계 강화
소외계층 서비스 강화	소외계층에게 필수적인 사회서비스와 도서관 서비스 연계
도서관의 포용적 서비스 확장을 위한 서비스 제도 개선	회원가입서비스 인증제 개선 등

구분	성과목표	실적									목표치		
		'18			'19			'20			'21	'22	'23
		목표	실적	달성률	목표	실적	달성률	목표	실적	달성률			
시·도 공공도서관	영유아 서비스 제공 도서관 수	98	125	128	453	820	181	536	528	99	552	565	571
	어린이 서비스 제공 도서관 수	137	169	123	456	472	104	515	487	95	-	-	-
	여성 서비스 제공 도서관 수	61	76	125	355	317	89	344	321	98	360	370	378
	노인 서비스 제공 도서관 수	94	109	116	345	365	106	388	348	90	408	416	423
	구직자 서비스 제공 도서관 수	10	16	160	125	120	96	169	154	91	182	188	195
	소외계층 서비스 제공 도서관 수	130	149	115	429	427	100	461	445	97	476	482	491

〈표 8〉 문화정보서비스의 확대 과제 추진실적 및 목표치

해외 한국인을 위한 도서관서비스 강화	해외 한국 어린이를 위한 전자책서비스 검토
국내 이주민(외국인 포함)을 위한 다문화서비스 활성화	다문화서비스 개발과 보급 확대, 지원 강화
	'도서관 다문화서비스' 활성화 사업 지속 추진
	여성가족부, 법무부 등 다문화관련 단체 및 교육기관과의 협력 강화
국내 주민들의 다문화적 포용성과 상호 문화이해 확대를 위한 노력 강화	다문화 독서프로그램 개발 및 확대

구분	성과목표	실적									목표치		
		'18			'19			'20			'21	'22	'23
		목표	실적	달성률	목표	실적	달성률	목표	실적	달성률			
중앙행정기관	다문화 프로그램 운영 도서관 수	157	157	100	155	155	100	146	146	100	136	-	-
시·도 공공도서관	다문화자료실 설치 및 운영 도서관(개관)	58	73	126	190	217	114	274	294	107	282	280	286
	다문화자료 수(권, 점)	100,114	115,643	116	357,631	506,171	142	510,223	623,335	122	590,736	611,437	634,183
	다문화 프로그램 수(개)	409	27,180	6,645	1,828	150,147	8,214	1,336	65,961	-	1,363	1,379	1,401
	다문화 프로그램 참가자 수(개)	26,437	266,654	-	148,399	16,957	-	146,065	13,680	-	145,672	146,245	148,123

한국인을 위한 도서관서비스 강화, 국내 이주민(외국인 포함)을 위한 다문화서비스 활성화, 국내 주민들의 다문화적 포용성과 상호 문화이해 확대를 위한 노력 강화 등의 추진과제가 발

표되었다(도서관정보정책위원회, 2019).

이러한 정책을 기반으로 중앙행정기관과 시·도 공공도서관의 추진과제 현황을 살펴보면, 먼저 중앙행정기관의 경우, 문화체육관광부에서

도서관 다문화서비스 활성화를 위해 이주민 및 내국인 사이의 상호존중, 교류 등의 문화체험을 통해 상호문화 이해 프로그램을 지원하였다. 시·도 공공도서관의 경우 다문화자료 확충을 통한 다문화 자료실 설치 및 운영, 다문화프로그램을 운영하고 있다. 특히 다문화 프로그램의 경우는 크게 3가지 유형으로 나뉘고 있었다. 다문화인 및 다문화 가정 대상 독서문화프로그램, 일반인 대상 다문화 이해 교육 프로그램, 다문화인과 일반인 교류를 위한 프로그램으로 구분되어 진행되고 있었다.

다만, 코로나-19 장기화에 따른 대면 프로그램 추진의 어려움과 다문화지원센터 등 다문화 관련 유사 기관과의 프로그램 중복 운영 등으로 참여율이 저조한 것으로 나타났다. 또한 해외 한국 어린이를 위한 전자책서비스 검토 및 여성가족부, 법무부 등 다문화 관련 기관과의 협력은 아직 이루어지고 있지 않은 것으로 나타나, 향후 이에 대한 개선이 이루어져야 할 것으로 보인다.

5. 논의

본 연구에서는 사회적 포용을 실현하기 위한 도서관의 정책과 이를 위해 수행하는 추진 현황에 대해 살펴보았다. 현재 제3차 도서관종합발전계획서는 사회적 포용을 실현하기 위한 정책으로 1) 적극적 정보복지실현, 2) 공간의 개방성 확대, 3) 경계를 넘는 서비스의 연계로 핵심과제를 발표했다. 핵심과제별 현황 및 개선 방향을 살펴보면 다음과 같다.

5.1 사회적 포용 실천을 위한 도서관 정책 기반 현 추진과제 개선방향

5.1.1 적극적인 정보복지 실현을 위한 개선방향
첫째, 정보불평등 지수 개발 및 활용에 대한 추진과제는 현재 수행되고 있지 않아, 향후 문화체육관광부 또는 국립중앙도서관에서 수행되어야 할 것으로 보인다. 고령화, 국제화, 급격한 정보기술의 발전은 정보의 비대칭, 불평등, 양극화를 가속화 시키고 있으므로 이에 대응한 정보불평등 완화정책이 요구되고 있는 상황이다. 특히 도서관은 정보불평등 해소를 위해 서비스를 해야 하는 법적근거로 「국가정보화기본법」, 「장애인복지법」, 「다문화가족지원법」, 「농어업인 삶의 질 향상 및 농어촌지역 개발촉진에 관한 특별법」, 「도서관법」이 있다. 그러나 「도서관법」에서는 정보불평등 대상으로 핵심계층을 장애인, 기초생활수급자, 노인, 농산어촌 주민으로만 규정하고 있어 정보불평등 사각지대 발생이 우려되고 있다. 이에 급변하는 환경변화 속에서 시대에 맞는 정보불평등 대상을 정의하고, 이에 대응하는 서비스 마련을 위해서는 정보불평등 대상 판별기준 등 마련이 필요하다. 더불어 정보불평등 뿐만 아니라 도서관의 사회적 포용 지수 개발 및 활용에 대한 방안도 이루어져야 할 것으로 보인다.

둘째, 정보 및 매체이용 교육 강화 추진과제의 경우, 대부분 어린이, 장애인, 어르신, 다문화 어린이 등의 취약계층을 대상으로 정보화교육을 운영하여 지식정보 격차를 해소하고 있으며, 이와 함께 4차 산업혁명에 따른 디지털 기기 및 매체활용 교육이 주를 이루고 있다. 관련한 프로그램을 운영하는 도서관 수와 프로그램 수, 참여자

수도 증가하는 추세이나, 코로나-19의 장기화로 2020년 추진실적이 미흡한 점을 고려하여 향후 비대면 프로그램 운영 방안을 고려해야 할 것으로 보인다. 반면, 유관기관 협력을 통한 정보화 교육 추진은 거의 이루어지고 있지 않은 것으로 나타났다. 그 중에서도 농산어촌 '정보화마을'과 연계한 도서관 정보화 교육은 거의 수행되고 있지 않은 것으로 나타났다. 이에 향후 정보 및 매체 이용 교육강화를 위한 개선 방향으로 코로나-19로 비대면화를 통한 디지털 변환이 급격하게 이루어지고 있기 때문에 사회변화 적응력 강화를 위한 정보화 교육 프로그램 또한 지속적으로 변화해야 한다. 더불어 연령별·수준별에 맞는 다양한 프로그램 개발과 계층·세대 간 정보 불평 등 완화를 위한 전 연령층 대상의 맞춤형 프로그램 운영도 고려해야 할 것으로 보인다. 이와 함께 현재 수행되고 있지 않은 농산어촌을 위한 프로그램 제공도 향후 고려해야 할 것으로 보인다.

셋째, 특수환경 도서관 이용자를 위한 정보서비스 확대 추진과제의 경우 중앙행정기관은 장애인, 군인, 수용자 등을 대상으로 과제가 추진되고 있었으며, 특히 병영도서관과 교도소도서관의 경우 관련 부처인 국방부와 법무부에서 추진하고 있는 것을 볼 수 있다. 그러나 환자를 대상으로 하는 추진과제는 이루어지고 있지 않은 것을 확인할 수 있었다. 특히 병원도서관의 경우, 시설·자료 등 도서관 운영에 대한 정확한 통계 및 현황도 부재한 상황으로 이에 대한 과제 추진이 시급한 것을 볼 수 있다. 또한 이를 추진하기 위해서는 관련 부처인 보건복지부와 협력의 필요할 것으로 보인다. 시·도 공공도서관의 경우, 특수환경 도서관 이용자가 크게 4개의 집단으로 구분되고 있지만 실제적으로는

장애인을 대상으로 하는 서비스 및 프로그램이 주를 이루고 있으며, 그 외 대상으로 하는 서비스 프로그램은 매우 한정적이고 미흡한 수준이었다. 이에 향후 특수환경 도서관 이용자의 대상에 대한 서비스 및 프로그램 범위 확대가 필요할 것으로 보인다. 특히 현재 장애인 대상으로만 집중 수행되고 있어, 군인, 환자, 수용자를 대상으로 서비스 및 프로그램 범위를 확대해야 한다. 특히 군인, 환자, 수용자 등을 위한 서비스 개선을 위해서는 관련 부처인 국방부, 법무부, 보건복지부와 협력체계 구축이 선행적으로 이루어져야 한다.

넷째, 도서관 아웃리치의 지속적 확대 추진과제의 경우, 도서관 방문이 어려운 이용자에게 찾아가는 서비스 또는 우편 배달 서비스를 기반으로 아웃리치 서비스가 수행되고 있다. 그러나 농산어촌 공공시설을 활용한 도서관 서비스 확대 관련 과제는 수행되고 있지 않은 것을 확인할 수 있었다. 농산어촌 지역의 경우 도서관이 원거리에 소재하고 주거지역이 분산되어 있으며 대중교통수단 등이 취약하여 접근성이 낮아, 정보소외 영역에 있는 대상에 대한 찾아가는 서비스, 우편서비스 등의 확대가 필요하다. 이를 추진하기 위해서는 먼저 대표도서관에서 각 지역의 농산어촌 지역을 선정하고 해당 지역의 도서관 여부, 수요도 조사 등을 실시하여 찾아가는 프로그램 및 순회문고, 농산어촌 생활형 공공시설에 U-도서관 설치 등이 검토되어야 한다.

5.1.2 공간의 개방성 확대를 위한 개선방향

첫째, 포용적 개방공간 확대를 중심으로 리모델링 등을 통해 북카페, 쉼터, 전시공간 등의 열린공간을 구성하는 것이 주요 추세인 것을 볼

수 있다. 그러나 도서관 내 시설 장비 등의 노후화로 시설물 대관 시 이용에 많은 어려움이 있어 노후화 된 장비 및 시설물의 정비·개선이 필요할 것으로 보이며, 북카페, 매점 외에도 지역주민의 요구에 부응하기 위해 지속적인 예산 투자를 통한 지속적인 공간 재구성이 필요할 것으로 보인다. 더불어 소수의 도서관에서 안전공간으로서의 기능을 수행하고 있긴 하나 아직 안전공간으로서의 도서관 인식은 부족한 것으로 보인다. 이는 이용자뿐만 아니라 사서 또한 이에 대한 인식이 부족한 것으로 나타났다. 노영희와 노지운(2020)의 연구에 의하면, 실제로 대피시설로 지정되어 있는 도서관의 사서도 해당 사실을 인지하지 못하고 있는 경우가 다수 나타났다. 실제로 대피시설로 지정 및 활용되고 있는 도서관의 역할 수행도도 16.7%에 불과한 것으로 나타났다. 이에 향후 문화체육관광부 및 국립중앙도서관 차원에서 각종 도서관이 재난 시 안전공간으로서의 기능을 수행할 수 있도록 이와 관련한 정책 및 제도 정립, 가이드라인 개발 등이 선행되어야 할 것으로 보인다. 이와 함께 관련한 사서 교육도 수행되어야 할 것이다.

둘째, 유니버설 디자인 적용 추진과제의 경우, 중앙행정기관에서 수행하고 있는 추진과제는 없었으며, 시·도 공공도서관에서는 대체적으로 화장실, 엘리베이터 등의 개선을 통한 노인 및 장애인을 위한 편의시설 설치와 함께 장애인을 위한 전용 출입구, 주차시설, 독서확대기, 공중보청기 등이 진행되고 있다. 관련한 추진과제는 도서관 유니버설 디자인 현황 조사과제는 추진되고 있지 않은 것으로 나타났다. 이는 문화체육관광부 또는 국립중앙도서관에서 수행해야 할 것으로 보이며, 해당 조사를 통

해 현재 도서관에 적용된 유니버설 디자인의 현황과 유형, 적용 사례 등에 대한 파악이 이루어져야 할 것으로 보인다. 특히, 현재 도서관에 적용되고 있는 유니버설 디자인의 적용 범위 및 분야 한정적이어서, 향후 이용자의 다양성을 고려한 유니버설 디자인 적용하기 위해서는 해당 조사가 선행적으로 이루어져야 할 것으로 보인다.

5.1.3 경계를 넘는 서비스의 연계를 위한 개선 방향

첫째, 사회서비스 연계 도서관서비스 개발 및 확대 추진과제의 경우, 영유아와 어린이는 독서환경 조성 및 독서생활화를 지원하기 위한 프로그램이 주를 이루었으며, 여성은 태교 및 임신부 배려 서비스, 아이와 함께하는 서비스가 주를 이루었다. 노인의 경우 100세 시대를 대비 독서를 통한 사회참여를 위한 지원을 주 목표로 하였으며, 소외계층은 지식정보격차 및 문화향유를 위한 독서문화프로그램을, 구직자는 취업을 위한 정보 제공 및 특강 등을 주를 이루었다. 다만, 2020년의 경우 코로나-19의 장기화로 인해 도서관이 휴관 등을 통해 달성률이 미흡한 것을 볼 수 있었다. 또한 계층별 서비스 강화에 대한 추진과제는 진행되고 있는 반면, '도서관의 포용적 서비스 확장을 위한 서비스 제도 개선'에 대한 과제는 수행되고 있지 않을 것을 확인할 수 있었다. 서비스 제도 개선의 경우, 관련 중앙행정기관인 문화체육관광부와 국립중앙도서관에서 관련한 과제를 향후 수행해야 할 것으로 보인다.

둘째, 문화정보서비스의 확대 추진과제에서는 국내 다문화 가속화에 따른 내국인과 외국인

간 상호 이해 및 존중을 위한 사회적 환경을 조성하기 위해 다문화 자료실 설치 및 다문화 프로그램을 운영하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 코로나-19 장기화에 따른 대면 프로그램 추진의 어려움과 다문화지원센터 등 다문화 관련 유사 기관과의 프로그램 중복 운영 등으로 참여율이 저조한 것으로 나타났다. 또한 해외 한국 어린이를 위한 전자책서비스 검토 및 여성가족부, 법무부 등 다문화 관련 기관과의 협력은 아직 이루어지고 있지 않은 것으로 보인다. 이에 향후 다문화서비스 개발 시 유사기관과 차별되는 서비스를 고려해야 하며, 이와 함께 관련 부처인 여성가족부, 법무부와의 협력을 이루어야 할 것으로 보인다. 더불어 현재 수행되고 있지 않은 해외 한국인을 위한 도서관 서비스 강화도 검토해야 할 것으로 보인다.

5.2 향후 도서관의 사회적 포용 실현을 위한 방향 설정

도서관은 사회적 포용을 실현하기 위해 적극적인 정보서비스 확대 및 공간의 개방성 확대 등의 정책을 추진하고자 하고 있으며, 이를 실행하기 위해 중앙행정기관과 시·도 공공도서관에서는 다양한 추진과제를 수행하고 있다. 향후 보다 포용적인 도서관으로의 역할을 수행하기 위해서는 어떤 방향을 가져야 할까? Kaeding, Velasquez, Price(2017)은 누구에게나 열린 포용적인 도서관의 구성요소로 크게 장서, 프로그램, (사서) 훈련, 협력, 마케팅, 물리적 장애(공간과 설비)에 대한 고려가 필요하다고 제시하였다.

이에 Kaeding, Velasquez, Price(2017)가 제

시한 포용적인 도서관의 요소와 현재 제3차 도서관종합발전계획에서 사회적 포용을 실천하기 위해 추진하고 있는 추진과제를 비교해 보았다. 그 결과, 6개 요소 중 장서, 프로그램, 물리적 장애에 관해서는 관련 추진 과제가 다수 나타나는 것을 볼 수 있다. 장서의 경우 장애인 및 노인을 위한 대체자료 확보, 병영도서관의 장서 확보, 다문화인을 위한 장서 확보 등이 추진과제가 다수 진행되고 있었다. 프로그램과 관련해서도 정보소외계층 대상별로 프로그램 및 찾아가는 서비스 등을 실시하고 있다. 물리적 장애와 관련해서도 '공간의 개방성 확대' 핵심과제에 개방공간 확대와 유니버설 디자인 적용 등에 대한 과제가 수행되고 있는 것을 확인 할 수 있었다.

그러나 사서의 훈련, 협력, 마케팅 요소에 대한 부분은 거의 이루어지지 않고 있는 것을 볼 수 있다. 장서, 프로그램, 물리적 장애가 물론 중요한 요소이나 이를 위한 사서의 훈련, 유관 기관과의 협력, 마케팅 또한 뒷받침되어야 할 요소이다. 현재 추진되고 있는 과제의 문제점 및 보완사항으로 다수 언급되는 부분이 바로 유관기관과의 협력 및 인프라 체계가 부족하다는 점이다. 몇몇 추진과제에서 관련 부처 및 유관기관의 협력에 대한 부분이 나타나기는 하나 실제로 수행되고 있지 않은 것도 볼 수 있다. 특히 특수환경에 있는 군사, 환자, 수감자 등을 위한 과제를 추진할 때는 관련 부처인 국방부, 법무부, 보건복지부와의 협력은 필수적이라고 볼 수 있다. 이와 함께 사회적 포용을 위한 추진 과제에서는 사서의 교육에 관한 부분의 거의 없다. 하지만 특히 사회적 포용을 위한 서비스 및 프로그램 진행 시에는 해당 대상에 대한 이해가 높아야 하기 때문에 이에 대한 훈련이 필

요할 것으로 보이며, 이와 함께 안전공간으로서의 도서관 역할을 수행하기에 앞서 이에 대한 사서대상 교육도 필요할 것으로 보인다.

이에 향후 사회적 포용을 위한 추진계획 수립 시 장서, 프로그램, 공간에 대한 과제 뿐만 아니라 이와 관련한 사서의 교육과 유관기관과의 협력 네트워크 구축, 서비스 및 프로그램에 대한 마케팅에 관한 추진과제가 고려되어야 할 것으로

보인다. 또한 사회적 포용을 실천하기 위한 대부분의 정책 및 수행과제는 장애인, 정보취약계층, 노인, 다문화가정 등으로 한정되어 있는 것을 볼 수 있다. 물론 포용의 의미에서 지식정보격차를 줄이기 위해 해당 대상이 우선되어야 하는 건 맞지만 향후에는 단순히 특정 대상으로 구분짓기 보다는 '사람'에 대한 포용성으로 그 범위를 확대해야 할 필요가 있다(〈표 9〉 참조).

〈표 9〉 향후 도서관의 사회적 포용 실현을 위한 방향 설정

포용적인 도서관 요소	제3차 도서관종합발전계획 기반 현황	향후 방향
장서	<ul style="list-style-type: none"> √ 장애유형별 대체자료 확충 √ 병영도서관 장서 확충 √ 교도소도서관 장서 확충 √ 장애인용 대체자료 √ 장애유형별 대체자료 다변화 및 확충 	<ul style="list-style-type: none"> √ 특수환경 이용자를 대상으로 병영도서관, 병원도서관, 교도소도서관 등의 지속적인 장서 확보를 위한 방안 필요
프로그램	<ul style="list-style-type: none"> √ 정보 및 매체이용 교육 프로그램 수행 √ 영유아, 어린이, 여성, 노인, 구직자, 저소득층 등을 대상으로 다양함 프로그램이 제공되고 있음 	<ul style="list-style-type: none"> √ 군인, 환자, 수용자를 대상으로 서비스 및 프로그램 범위 확대 필요 √ 농산어촌 '정보화마을'과 연계한 도서관 정보화 교육 추진 필요 √ 체계적인 연령별·수준별 프로그램 개발 및 관련 교육 자료 개발 필요 √ 대상을 넘어선 '사람' 포용을 위한 프로그램의 확대 필요
물리적 장애	<ul style="list-style-type: none"> √ 포용적 개방 공간을 확대하기 위해 리모델링을 통해 북카페, 쉼터, 매점, 전시공간, 야외공간 개방 등 열린공간 확대 √ 각종 재난 시 사회적 피난처 역할 수행 	<ul style="list-style-type: none"> √ 정원경찰 배치 추진 √ 사회적 안전공간으로서의 역할을 수행할 수 있도록 정책 및 제도 개선 √ 유니버설 디자인 적용 도서관 현황 조사를 통해 현재 도서관에 적용된 유형을 파악하고 우수사례, 향후 적용 방향 등을 제시
사서 훈련	<ul style="list-style-type: none"> √ '공식/비공식 사회적 안전공간 기능 수행'의 세부 추진 과제로 '사서대상 교육 실시'가 있지만 실제로 추진되지 않음 	<ul style="list-style-type: none"> √ 장애인, 저소득층, 노인 등의 이용자를 위한 사서 훈련 필요 √ 사회적 안전공간으로서의 역할을 수행을 위한 사서 교육 개발 및 수행 필요
협력	<ul style="list-style-type: none"> √ '유관기관 협력을 통한 정보화 교육 추진'이라는 과제가 발표되었으나 이에 대한 수행은 실제적으로 거의 이루어지고 있지 않은 상황 √ 병영도서관과 교도소도서관의 경우 법무부와 국방부의 협력을 통한 지원이 이루어지고 있음 	<ul style="list-style-type: none"> √ 군인, 환자, 수용자를 위해서는 관련 부처와의 협력체계 구축 필요 √ 여성가족부, 법무부 등 다문화 관련 기관과의 협력 필요 √ 도서관과 보건·복지 시설과 연계 강화 √ 장애인, 다문화, 노인의 경우 유관기관과의 체계적인 협력 네트워크 형성 필요 √ 문화체육부에서는 정보불평등 지수 개발 및 활용, 도서관의 사회적 포용지수 개발 등 추진 필요
마케팅	<ul style="list-style-type: none"> √ 관련 과제 없었으나, 다른 추진과제에서 프로그램 및 서비스 참여 독려를 위한 홍보의 필요성이 언급됨 √ 유사기관과의 프로그램 유사성 등에 대한 부분들과 함께 차별화된 마케팅 필요 	<ul style="list-style-type: none"> √ 프로그램 운영 시 홍보 및 마케팅 부분 확대 필요

6. 결론 및 제언

본 연구에서는 도서관의 사회적 포용을 실천하기 위해 현재 제3차 도서관종합발전계획에 발표된 관련 정책을 살펴보고, 해당 정책을 기반으로 중앙행정기관과 시·도 도서관에서 추진한 과제 현황을 살펴보았다.

그 결과, 첫째, 제3차 도서관종합발전계획에서는 사회적 포용을 실천하기 위해 적극적 정보복지 실현, 공간의 개방성 확대, 경계를 넘는 서비스의 연계의 핵심과제를 중심으로 정책이 추진되고 있었다. 중앙행정기관으로는 문화체육관광부, 국립중앙도서관, 법무부(교도소도서관), 국방부(병영도서관)으로 4개의 기관이 참여하고 있었으며 시·도 공공도서관의 서비스 및 프로그램을 지원을 확대하거나, 병영도서관과 교도소도서관 장서 확충을 위한 장서 보급 및 예산 확보 등을 수행하고 있다. 시·도의 경우 정보소외계층, 특수환경 이용자, 도서관 이용에 어려움이 있는 이용자를 대상으로 관련한 프로그램 및 찾아가는 서비스를 제공하고, 공간적인 측면에서의 개선을 위한 추진과제를 수행하고 있었다. 둘째, 적극적 정보 복지 실현 측면에서는 지식정보 격차 해소를 위한 다양한 프로그램 및 서비스가 수행되고 있으나, 장애

인 이용자가 주를 이루고 있어 향후 대상 범위를 확대할 필요가 있으며, 이와 함께 유관기관과의 협력체제 구축 및 인프라 개선이 이루어져야 할 것으로 보인다. 셋째, 공간의 개방성 확대 측면에서는 열린공간으로서의 개방공간 확장 및 유니버설 디자인 적용이 수행되고 있었다. 향후에는 지속적인 공간 재구성을 위한 예산 투자가 이루어져야 할 것으로 보이며, 더불어 이용자의 다양성을 고려한 유니버설 디자인 적용 범위 확대가 이루어져야 할 것으로 보인다. 넷째, 경계를 넘는 서비스의 연계 측면에서는 영·유아, 어린이, 여성, 노인, 소외계층, 구직자, 다문화 가정 등을 대상으로 서비스 및 프로그램이 제공되고 있었다. 향후 도서관의 포용적 서비스 확장을 위한 서비스 제도 개선에 대한 과제가 선행되어야 할 것으로 보이며, 차별화된 서비스 제공을 위해 관련 부처들간의 협력이 이루어져야 할 것으로 보인다.

더불어 향후 사회적 포용을 위한 정책 수립 시 장서, 프로그램, 공간에 대한 과제 뿐만 아니라 이와 관련한 사서의 교육과 유관기관과의 협력 네트워크 구축, 서비스 및 프로그램에 대한 마케팅에 관한 추진과제가 고려되어야 할 것으로 보인다.

참 고 문 헌

- [1] 강지혜, 배경재 (2020). 지역기반 지식정보 취약계층의 수요 분석을 통한 도서관 포용성 강화 전략. 한국도서관·정보학회지, 51(2), 295-318.
- [2] 과학기술정보통신부, 한국지능정보사회진흥원 (2020). 2020 디지털정보격차 실태조사. 세종: 과학

기술정보통신부.

- [3] 남영준 (2007). 정보취약계층을 위한 도서관 서비스 활성화 방안에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 41(4), 49-68.
- [4] 노영희, 노지윤 (2020). 도서관을 대피시설로 활용하는 방안에 대한 사서 인식 조사 연구. 한국도서관·정보학회지, 51(2), 55-77.
- [5] 노영희, 장로사 (2019a). 정보불평등 계층을 위한 도서관서비스 관련 국내 연구동향 분석. 한국문헌정보학회지, 53(3), 63-82.
- [6] 노영희, 장로사 (2019b). 도서관에 적용가능한 정보불평등 측정지표 개발 연구. 정보관리학회지, 36(4), 53-81.
- [7] 도서관정보정책위원회 (2014). 제2차 도서관발전종합계획(2014~2018). 서울: 도서관정보정책위원회.
- [8] 도서관정보정책위원회 (2019). 제3차 도서관발전종합계획(2019~2023). 서울: 도서관정보정책위원회.
- [9] 윤희운 (2012). 공공도서관의 지식정보 취약계층서비스 전략. 한국도서관·정보학회지, 43(2), 53-75.
- [10] 이정연 (2011). 정보소외계층을 위한 도서관의 문화복지 정책에 관한 연구. 한국비블리아학회, 22(2), 27-39.
- [11] 이정연, 김현애 (2021). 비대면 시대의 지식정보취약계층 일상생활 정보요구와 도서관 이용 경험에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 32(1), 223-246.
- [12] 장덕현 (2012). 정보취약계층을 위한 공공도서관 서비스 강화 방안 연구. 한국비블리아학회, 23(3), 193-210.
- [13] 정책브리핑 (2021). 현식적 포용국가.
출처: <https://www.korea.kr/special/policyCurationView.do?newsId=148855401#L2>
- [14] Kaeding, J., Velasquez, D. L., & Price, D. (2017). Public libraries and access for children with disabilities and their families: a proposed inclusive library model. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 66(2): 96-115.
- [15] Noh, Y. H., Ahn, I. J., & Park, M. Y. (2011). Study on librarian service providers' awareness and perceptions of library services for the disabled. *International Journal of Knowledge Content Development & Technology*, 1(2), 29-42.
- [16] Okeke, O. C., Eze, S. G. N., Eze, J. U., & Asogwa, G. E. (2017). Status of medical library resources and services in teaching hospitals in Enugu State, Nigeria: implications for quality health care services. *International Journal of Knowledge Content Development & Technology*, 7(2), 21-40.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- [1] Kang, Ji-Hye & Bae, Jae-Bae (2020). Strategies for increasing library inclusion by analyzing local-based demands of vulnerable population. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 51(2), 295-318.
- [2] Ministry of Science and ICT & National Information Society Agency. *Digital Information Gap Survey*. Sejong: Ministry of Science and ICT.
- [3] Nam, Young-Joon (2007). A study on revitalization of library service for the alienated class. *Journal of the Korean Library and Information Science*, 41(4), 49-68.
- [4] Noh, Younghee & Ro, Ji-Yoon (2020). A study on the librarian's perception about the utilization of libraries as evacuation facilities. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 51(2), 55-77.
- [5] Noh, Younghee & Chang, Rosa (2019a). An analytical study on research trends of the library services for the information poor in Korea. *Journal of the Korean Library and Information Science*, 53(3), 63-82.
- [6] Noh, Younghee & Chang, Rosa (2019b). A study on the development of information inequality measurement indicator optimized for the library. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 36(4), 53-81.
- [7] Library Information Policy Committee (2014). *The 2nd Comprehensive Library Development Plan (2014~2018)*. Seoul: Library Information Policy Committee.
- [8] Library Information Policy Committee (2019). *The 3rd Comprehensive Library Development Plan (2019-2023)*. Seoul: Library Information Policy Committee.
- [9] Yoon, Hee-Yoon (2012). Strategies of the knowledge and information services for vulnerable classes in public libraries. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 43(2), 53-75.
- [10] Lee, Jung Yeoun (2011). A study on the social welfare library policy for the information alienated groups. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 22(2), 27-39.
- [11] Lee, Jungyeoun & Kim, Hyunae (2021). A study on everyday life information seeking and user experience of public library in contactless society. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 32(1), 223-246.
- [12] Chang, Durk Hyun (2012). A study on the public library service agenda for the core

information. Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science, 23(3), 193-210.

- [13] Policy Briefing (2021). A state-of-the-art inclusive state. Available:
<https://www.korea.kr/special/policyCurationView.do?newsId=148855401#L2>