

# 정보불평등 대상별 도서관서비스 정책과 서비스 현황 진단

## A Study on the Library Policies & Services for the Type of Information Inequality in Korea

안 인 자 (In-Ja Ahn)\*

노 영 희 (Younghee Noh)\*\*

장 로 사 (Rosa Chang)\*\*\*

### 초 록

현재 정보불평등계층에 대한 개념과 정의는 국내의 법마다 상이하며 용어 또한 다양하다. 사회의 발전과 국가의 관심에 따라 정보불평등계층은 더 세분화되고 있는 상황에서 세분화된 도서관정책과 서비스도 개발되어야 한다. 본 연구에서는 이에 대한 기초조사로서 정보격차에 대한 용어, 개념, 법적근거, 디지털정보화수준에 근거한 지수개발, 격차해소정책 및 도서관발전계획상에서의 도서관서비스 사례를 조사하였다. 또한 장애인서비스, 다문화서비스, 노인서비스의 정보불평등계층별 도서관서비스 정책 및 서비스 개발현황을 비교·분석하였다. 분석자료로 논문 및 사업과제를 사용하였다. 연구결과, 본 연구에서 정책개발(법, 제도, 중장기 계획, 선진화계획, 사업 모형개발, 매뉴얼개발, 홍보전략, 평가지 등), 지원기구, 담당인력양성, 협력네트워크, 지원설비, 지원서비스, 지원자료 등 다수의 과정과 업무가 구비되어야 함을 제안하였다.

### ABSTRACT

Information inequality has been differently conceptualized and defined in national laws. While the information inequality increases, library policy and informational service has lagged behind in meeting the needs of the society and the state. This paper aims to provide a preliminary research on information inequality, in terms of conceptualization, the legal base, terminology, index development based on the level of digital information. The paper also highlights cases on library services for solution of the difference. It compares library services designed for the disabled, ethnic minorities and the aged. The paper reviews the existing literature and project data. As a result, there are a number of processes and tasks that needs to be developed, including policy development, supporting organization, human capital, cooperating network, supporting facilities and service, and data.

키워드: 정보격차, 정보불평등, 정보취약계층, 정보빈곤층, 정보소외계층

Information Devide, Information Inequality, Information Poor

\* 동원대학교 문헌정보데이터관리학과 교수(ijahn@tw.ac.kr) (제1저자)

\*\* 건국대학교 문헌정보학과 교수(irs4u@kku.ac.kr) (교신저자)

\*\*\* 동원대학교 문헌정보데이터관리학과 강사(rschang120@gmail.com) (공동저자)

논문접수일자 : 2018년 8월 21일 논문심사일자 : 2018년 9월 11일 게재확정일자 : 2018년 9월 18일  
한국비블리아학회지, 29(3): 271-295, 2018. [<http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.3.271>]

## 1. 서론

국가정보화기본법에서는 '정보격차란 사회적, 경제적, 지역적 또는 신체적 여건으로 인하여 정보통신서비스에 접근하거나 정보통신서비스를 이용할 수 있는 기회에 차이가 생기는 것을 말한다'고 정의하고 있다. 정보격차는 정보를 쉽게 접할 수 있는 자와 그렇지 못한 자에게 경제적 차이나 사회적 차이가 일어나는 것을 칭한다. 정보격차를 의미하는 'digital divide'라는 용어는 20세기 말부터 미국에서 쓰이기 시작하였으며, 미국을 비롯한 서구 선진국에서는 1990년대 중반부터 정보격차와 관련된 다각적인 현상 분석과 함께 이를 해소하기 위한 법적, 제도적 준비를 서둘러 왔다.

국내에서도 한국정보화진흥원은 2004년부터 매년 정보격차 실태조사를 수행해 오면서 정보격차해소를 위한 방안을 제시하고 있다. 4대 소외계층(장애인, 저소득층, 장노년층, 농어민)을 정보격차 대상으로 분류하였으며, 2012년부터 북한이탈주민과 결혼이민자 등도 신소외계층으로 분류하여 포함시키고 있다. 이처럼 정보소외계층에 대한 대상, 범위, 내용 등이 시대의 변화와 함께 재정의되기도 하고, 고령화, 국제화, 급격한 정보기술의 발전으로 정보불평등이 더 많은 계층에 영향을 미치고 있으므로 지원대상 정보불평등계층의 확대와 그에 따른 맞춤형 서비스도 요하게 되었다.

반면 도서관계에서는 2009년 「도서관법」에서 지식정보격차 해소를 위한 도서관의 책무를 명시하고 있고, 2011년 「도서관법시행령」에서는 지식정보취약계층을 장애인, 기초생활수급자, 노인, 농어촌 주민 등으로 규정하고 있다.

정보격차, 정보취약계층, 정보불평등계층 등의 용어 혼재는 근거 법과 사용하는 영역에 따라 차이가 있다. 2009년 도서관법에서의 '정보격차' 사용 근거는 「정보격차해소에 관한 법률」이었는데, 2009년 이법이 폐지되고 「국가정보화기본법」으로 대체되면서 '정보취약계층'으로 용어가 대체되고, 이들에 대한 국가차원의 지원을 법으로 정하고 있다. 이를 근거로 도서관법시행령에서는 '정보취약계층'이라는 용어를 사용하고 있다(윤정욱, 곽동철, 심경 2012).

정보격차는 흔히 정보의 불평등한 접근이나 활용을 말한다. 이러한 일반적인 정보격차는 개념적으로 도서관이나 박물관 등 아날로그형의 정보를 포함하여 매우 광범한 영역의 정보에 대한 접근과 활용에 있어서 사회적으로 격차가 나타난다는 의미를 내포하고 있다(서이중 2012). 이후 경제적 불평등과 교육·문화적 불평등으로 확대 전이된 정보격차는 정보격차 자체를 다시 확대 재생산한다. 따라서 정보사회에서 사회불평등의 핵심개념은 더 엄밀하게 "디지털정보격차"이며 그러한 불평등이라 할 것이다.

정보불평등은 정보격차에 대한 사회과학적 이해와 접근이라고 할 수 있으며, 정의를 하자면 '각각의 개인이 정보화된 정도의 차이'라고 할 수 있다(최홍석, 구상희, 이정준 2003). 개인의 정보화개념에는 정보화의 중요성에 대한 인식, 정보기술 및 정보에 대한 접근, 정보기술의 사용정도, 그리고 정보화에 스스로를 적응 및 학습시킬 수 있는 역량의 크기를 포함하고 있다.

지금까지 도서관에서 정보취약계층을 대상으로 정보서비스를 제공하고자 하는 노력을 하고 있으나 정책개발, 실제의 예산투입, 인력개발 등 전반적인 대응은 아직 부진한 상태이며, 나아가

정보취약계층이 어떠한 특성과 요구를 가지고 있는지에 관하여는 폭넓게 연구되지 않았으며, 또한 개개의 계층을 위한 서비스 개발 또한 부족한 상태이다(곽동철 외 2011). 또한 도서관 정보불평등에 관한 포괄적 연구는 이용자를 기반으로 하는 사회과학적 이해와 접근이 되어야 하며, 이런 면에서 아직 초기단계라고 말할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 이를 위한 기초연구로서 정보격차에 대한 용어, 개념 및 정의, 법적 근거, 디지털정보화수준에 근거한 지수개발, 격차해소정책 등을 조사분석하였다. 그리고 도서관발전 계획상에서의 도서관서비스사례를 조사하였다. 나아가 국내 도서관에서 시행 중인 정보격차 대상별 서비스 현황에 대해서도 조사하였다. 이는 향후 새롭게 정의되는 정보불평등 계층별 맞춤형 도서관서비스를 개발하는데 있어서 정책적 개입의 방향과 방법에 대한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

## 2. 선행연구

정보불평등에 관한 연구 주제는 정보불평등의 정의와 구조, 소외계층 유형별 정보불평등, 정보통신기술과 정보불평등, 정보불평등 측정 지표 및 대책, 정보불평등 관련 연구동향 등으로 진행되고 있음을 알 수 있으며, 그 구체적인 내용은 다음과 같다.

### 2.1 '정보불평등'의 정의와 구조 연구

정보격차에 대한 학자들의 개념적 논의는 다양하며, 실제적으로도 정보불평등, 디지털 경계,

디지털 격차, 디지털 단절, 디지털 분할 등의 여러 용어와 혼용되고 있는 실정이다(김태룡 2004, 25). 정보빈곤층(information poor)이라는 용어는 1970년 중반 Childers(1975)가 미국내 장애인, 노인, 유색인종, 이주노동자, 이민자, 도시와 농촌의 빈곤층, 산촌오지주민, 미국 원주민 등 다양한 유형의 불리한 처지에 놓은 사람들을 일컬으며 사용되었다.

이후 우리나라에서는 과학기술정보통신부와 한국정보화진흥원이 2000년부터 시행하고 있는 디지털정보격차 실태조사에서 4대 정보소외계층(장애인, 저소득층, 장노년층, 농어민)을 정보격차 대상으로 분류하였으며, 2012년부터는 4대 소외계층 외에 북한이탈주민 및 결혼이민자도 정보소외계층으로 추가하였다. 또한 2016년부터는 정보격차지수를 폐지하고 디지털정보격차지수를 산출하고 있다.

이향수, 이성훈, 최정아(2016)는 3대 정보소외계층에 대한 재정의의 필요성을 언급하였다. 내용으로 장애인 유형에 대한 세분화, 저소득층 대상에 기초생활 수급자 외에 차상위계층의 포함여부, 노인 연령기준에 관하여 50세 이상의 중장년층을 정보취약계층으로 포함시킬지에 관하여 고려가 필요하다고 주장하였다.

남영준(2007)은 정보취약계층에 장애인, 노인, 수급권자, 새터민과 해외이주노동자 및 결혼이민자를 포함시켰으며, 시설적·제도적·기기적 배려 차원의 전략을 제안하였다.

윤정옥, 곽동철, 심경(2012)은 국내 도서관 서비스와 관련된 정보취약계층의 현황과 특성을 분석하였으며, 도서관의 정보격차 해소에 대한 법적 책무의 재정비 및 정보취약계층의 속성과 요구에 대한 보다 심층적인 이해가 선행되어야

한다고 주장하였다.

황승연과 윤영민(1998)은 의사소통과정을 정보생산, 정보전송, 정보수용의 세 가지 단계로 구분하였고, 이러한 의사소통과정에서 구조적인 편향성이 존재하며, 정보불평등은 다양한 요인들로 인해 발생한다고 보았다.

강명구(1995)는 정보불평등의 구조를 해결하기 위한 정책적 대안으로 정보복지의 개념을 제안하였다. 기본적 인권으로 정보접근권의 보장, 비시장적 공공영역의 확보(공영방송, 지역사회 라디오 및 텔레비전, 케이블의 공공 접근채널, 지역사회 컴퓨터 통신망 등)를 정보복지개념으로 제안하였다.

## 2.2 정보소외계층 유형별 정보불평등 연구

정보소외계층의 유형 구분과 그에 따른 불평등 원인과 해소방안 연구로, 정숙경(2003)은 기혼여성의 인터넷 이용은 연령, 소득, 학력 등과 같은 사회경제적인 변인에 따라 정보격차가 존재하였으며, 국가 차원에서의 정책마련 및 지속적인 노력이 선행되어야 성불평등이 해소될 수 있음을 주장하였다.

조주은(2003)은 장애가 정보접근성에 미치는 영향을 검증하였으며, 분석결과 장애는 정보접근성에 통계적으로 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났다.

Martin(2003)은 저소득층 주부가 고소득층 주부의 컴퓨터 소유 및 이용 수치를 고소득층 주부와 비교했을 때 현저히 낮은 것으로 집계되었으며 이를 넘어 서려면 적어도 20년의 시간은 걸릴 것이라고 예상하였다.

Bach 등(2018)은 정보격차에 관한 다학문적

탐구를 시도했으며, 향후 정보격차에 대한 질적인 연구로서 가난(poverty), 불평등(inequality), 정보격차(digital divide) 간에 존재하는 복잡한 관계의 검토 필요성에 대해 언급하였다. 또한 사례 연구로서 정보격차를 해소할 수 있는 디지털 리터러시 교육(프로그램)의 필요성 등도 강조하였다.

## 2.3 정보통신기술과 정보불평등 연구

정보통신기술은 자본, 재화, 서비스의 이동 및 거래 측면에서 지리적 거리와 국가의 영토적 경계라는 한계를 넘어서서 전지구적 네트워크의 구축을 가능하게 함으로써 정보기술의 소유 및 활용능력은 국가 경제발전의 성패를 결정하는 중요한 요소로 최우선시 되었다. 한편으로 정보기술의 접근 및 이용의 측면에서 후진국들은 강대국의 영향권 아래에서 강요받게 되기 때문에 지구적 불평등을 동시에 초래한다는 사실을 확인할 수 있었다(김성해 2007).

Chen and Wellman(2004)은 국가수준의 정보불평등에 대해 조사하였으며, 그 결과 전 세계적으로 지난 10년 동안 인터넷 접근과 이용이 폭발적으로 증가하였음에도 불구하고 저개발국가의 인터넷 사용 확산은 저조한 것으로 나타났다. 또한 고비용, 영어사용, 기술적 지원의 부족 등이 컴퓨터와 인터넷을 사용하는데 장애요인이 되는 것으로 확인되었다.

## 2.4 정보불평등 측정지표 및 대책 연구

정보불평등 계층에 대한 개념이나 유형 등이 다양하고 같은 유형에 속하더라도 정보불평등의 불이익을 받고 있지 않을 수 있다. 또한 정보

불평등 계층이더라도 어느 정도 취약하고 어느 부분이 취약한지를 파악할 필요가 있으며, 이것이 파악이 되어야 그에 맞는 적절한 정책을 수립하여 지원할 수 있을 것이다. 이에 몇몇 연구가 수행되었는데, 최홍석, 구상희, 이정준(2003)은 정보불평등 지표체계를 포함하여 정도를 숫자로 표현 가능한 요약측정치를 개발하고자 하였다. 개인정보화 지표 구성개념은 정보화의 중요성에 대한 인식, 정보기술 및 정보에 대한 접근, 정보기술의 사용정도, 정보화에 적응 및 학습시킬 수 있는 역량의 크기의 집합으로 파악하였으며, 정보화접근과 정보이용의 불평등이 정보화인식과 역량의 불평등보다 더욱 크게 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 정건화(1997)는 정보화 과정 속에서 사회불평등을 해소하기 위한 정책적 개입의 방향과 방법에 대해 검토하였으며, 정보를 습득하고 교육을 받을 권리를 신장시켜야 한다는 점을 핵심사항으로 들었으며, 이를 위한 방법으로는 정보접근에 필요한 제도적 장치의 보장, 정보 접근에 요구되는 커뮤니케이션 능력을 향상시키기 위한 교육제도의 마련 등을 제안하였다.

정보불평등 측정지표의 개발과 적용, 그리고 이를 기반으로 한 정책제안 관련 연구는 도서관 측면에서 접근하여 개발하는 연구가 이루어질 필요가 있을 것으로 보인다.

## 2.5 정보불평등 관련 연구동향 연구

박해광(2003)은 한국 사회의 정보격차를 기존의 정보격차 지표에서 확장하여 소유와 이용 두 차원의 새로운 지표를 통해 진단하였다. 정보격차는 소유나 경제적 능력보다는 정보이용

능력에 의해 발생한다는 새로운 경향이 확인됨에 따라 정보격차 해소 방안으로 보편적 서비스의 관점보다는 이용능력 제고의 관점을 지향해야 한다는 새로운 사실을 도출하였다.

진상기(2013)는 2004년부터 2012년까지 한국의 정보격차지수에 대한 추세분석과 패널분석을 실시한 결과 취약계층별 특성에 따라서 정보격차의 형태 및 감소 추세가 달리 나타나고 있는 것을 발견하였다. 정보격차를 해소하기 위해 장애인층과 저소득층은 정보활용성 제고, 노년층은 정보화 활용의지와 역량 제고, 농어민층은 정보화인식 제고와 함께 역량 및 활용성 제고를 주장하였다.

서형준, 명승환(2016)은 2000년부터 2014년까지 7개의 국내 학술지 논문을 중심으로 하여 한국의 정보격차 연구동향을 파악하였다. 분석결과, 대다수의 연구들에서 정보소외계층을 특정 소외계층으로 제한하고 있음이 확인되었다. 새로운 정책적 대안 및 정보격차의 본질적인 문제에 대한 해결방안으로 다양한 계층 간의 정보격차, 다양한 정보격차 유형을 분석하는 연구가 수행되어야 함을 제안하였다.

## 3. 연구질문과 연구방법

### 3.1 연구질문

정보불평등계층과 관련된 연구가 국내외적으로 일부 수행되고 있으나 매우 도입적인 수준에 머무르고 있고, 도서관중합발전계획을 포함하여 각종 정책에서 정보불평등 계층인 장애인이나 다문화 가정을 위한 지원방안을 수립하여

제시하고 있으나 사실상 특정 계층에 편중되어 있다. 그리고 과거에는 불평등계층이 계층이 새롭게 포함되거나 기존의 불평등 계층으로 분류되어 있었으나 그다지 심각하지 않았던 노인계층처럼 노령화시대로 그 중요성과 심각성이 심각해져 관심을 받는 경우도 있다. 따라서 법에서 말하는 정보불평등 계층의 개념 및 유형, 범위, 이들을 위한 서비스에 대해 명확히 연구할 필요가 있다고 본다. 본 연구를 통해서 논의될 연구질문은 다음과 같다.

- RQ 1: 각종 법에서는 정보불평등계층에 대한 개념 및 유형을 어떻게 정의하고 있는가?
- RQ 2: 정보불평등계층에 대한 도서관서비스의 법적 근거는 있는가?
- RQ 3: 정보불평등 정도를 측정하는 지수 개발은 이루어지고 있는가?
- RQ 4: 도서관종합발전계획에서는 정보불평등 계층에 대해 어떤 정책을 수립하였고, 어느 정도 성과를 냈는가?
- RQ 5: 장애유형별 정책 과제 수행 현황은 어떠한가?
- RQ 6: 정보불평등계층을 위해 필요한 도서관 전략은 무엇인가?

### 3.2 연구설계 및 방법론

연구질문에 대한 결과제시를 위하여 정보불평등 관련 용어, 개념 및 정의, 법적 근거, 디지털정보화수준에 근거한 지수개발, 격차해소정책, 도서관발전 계획상에서의 정보취약계층 도서관서비스를 분석하였다. 나아가 현재 도서관에서 시행중인 정보불평등 대상별 서비스 정책

과 내용 등의 현황을 분석하였다.

정보불평등계층을 위해서 도서관에서 가장 많이 시행되는 서비스는 장애인서비스 일 것이다. 2007년 5월 국립장애인도서관지원센터 설립을 시작으로 여러 과제를 통하여 정보불평등계층을 지원하는 정책과 서비스를 개발하였다. 2017년 말까지 90여개의 연구과제를 통하여 현황조사, 발전계획, 매뉴얼, 운영모델, 등을 개발하였고, 결과를 기반으로 장애인도서관서비스를 시행하고 있다. 반면 도서관 다문화서비스와 노인서비스는 본 업무를 담당하는 개별부서가 존재하지 않으며, 연구과제 또한 소수에 그친다. 따라서 후자의 서비스는 문헌정보학 분야의 연구자들에 의하여 제시된 정책 방향과 서비스 제안을 분석하였다. DBPIA 데이터베이스 검색 결과를 기본 데이터로 사용하였으며, 검색결과 다문화서비스 52건, 노인서비스 22건을 도출하였다. 이를 통하여 정보불평등계층별 서비스개발 현황을 비교분석하여 미래에 개발되어야 할 정보소외계층별 서비스 정책방향과 전략을 제시하고자 하였다.

분석 항목으로는 정책개발, 현황조사(통계), 평가지표, 편의설비 및 시설, 정보자료, 정보서비스, 문화프로그램, 담당인력양성, 협력네트워크, 찾아가는 서비스의 9개 영역으로 구분하였다.

## 4. 분석결과

### 4.1 정보취약계층에 대한 개념 정의 및 유형

#### 4.1.1 정보불평등계층 유형 구분

정보불평등계층에 대한 유형구분과 속성은

조사하기 위하여 도서관법 시행령, 도서관발전 종합계획 시행계획, 국가정보화기본법, 국가정보화기본법 시행령 등을 조사하였으며, 결과는 다음과 같다(〈표 1〉 참조).

첫째, ‘도서관법 시행령’에서는 정보취약계층을 장애인, 기초생활수급자, 65세 이상의 노인, 농어촌 주민으로 구분하였다.

둘째, ‘도서관발전종합계획 시행계획’에서는 장애인, 기초생활수급자, 65세 이상의 노인, 농어촌 주민, 국군장병 및 제소자, 다문화가정의 7개의 하부집단으로 구분하였다.

셋째, ‘국가정보화기본법’에서는 장애인, 기초생활수급자, 노인, 북한이탈주민, 기타 속성에 따른 대통령령으로 인정하는 사람의 5개의 하부집단으로 구분하였다.

넷째, ‘국가정보화기본법 시행령’에서는 장애인, 65세 이상의 노인, 농어촌 주민, 다문화가정, 아동 및 한부모 가족, 기타 속성에 따른 대

통령령으로 인정하는 사람의 7개의 하부집단으로 구분하였다.

위 네 개의 모든 도서관법 및 국가정보화기본법에서 공통적으로 정의하고 있는 유형은 장애인과 65세 이상의 노인인 것으로 나타났다. 또한 장애인과 65세 이상의 노인 이외에 3개의 도서관법 및 국가정보화기본법에서 정보취약계층이라고 공통적으로 정의하고 있는 유형은 경제적인 속성에 따른 기초생활수급자와 지역적인 속성에 의한 농어촌 주민이다.

4.1.2 정보불평등계층에 대한 정의

도서관법, 도서관편람, 도서관법시행령과 Childers(1975)의 정보불평등계층에 대한 정의 및 도서관의 의무 내용은 다음과 같다(〈표 2〉 참조).

첫째, Childers(1975)는 ‘The Information Poor in America’에서 정보빈곤층이라는 용어

〈표 1〉 정보불평등계층의 속성과 정의 출처

순번	하부집단	속성	정보의 출처			
			『도서관법 시행령』 제21조	『도서관발전 종합계획 2011년 시행계획』	『국가정보화기본법』 제35조	『국가정보화기본법 시행령』 제34조
1	장애인	신체/정신	○	○	○	○
2	기초생활수급자	경제	○	○	○	
3	65세 이상 노인	신체	○	○	○	○
4	농어촌 주민	지역	○	○		○
5	국군장병	접근		○		
6	제소자	접근		○		
7	다문화가정	문화/언어		○		○
8	북한 이탈 주민	문화			○	
9	보호를 필요로 하는 아동	사회/경제				○
10	한부모가족 복지시설의 보호를 받는 사람	사회/경제				○
11	그 밖에 대통령령으로 인정하는 사람	기타			○	○

출처: 윤정옥, 박동철, 심경. 2012. 정보취약계층의 정의와 속성에 관한 고찰. 『한국문헌정보학회지』, 46(4): 189-206.

〈표 2〉 연구자별 정보불평등 계층에 대한 의견

구분	내용
Childers (1975)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 미국 내 장애인, 노인, 유색인종, 이주노동자, 이민자, 도시와 농촌 빈곤층, 산촌 오지 주민, 미국 원주민 등 다양한 유형의 '불리한 처지(disadvantage)'에 놓인 사람들을 정보빈곤층(the information poor)이라고 정의함</li> </ul>
도서관편람	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관 서비스 관점에서 정보취약계층 서비스는 도서관 이용에 어려움이 있는 사람들을 위한 서비스를 의미</li> <li>• 신체장애인 외에도 노인, 제한 외국인, 시설피수용자 등을 포함한 개념</li> <li>• 신체적인 장애는 시력이나 청력, 지체 등 다양한 신체장애로 인하여 도서관에 올 수 없는 경우는 물론 도서관을 내관해서도 관내 시설이나 비치된 자료를 이용할 수 없는 경우를 말함</li> <li>• 특히 자료에의 접근이 불가능한 경우는 통상 난독증 같은 학습장애인과 문맹인, 노인 등을 포함</li> </ul>
『도서관법』 제43조 (도서관의 책무)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관은 모든 국민이 신체적·지역적·경제적·사회적 여건에 관계없이 공평한 도서관서비스를 제공 받는 데에 필요한 모든 조치를 하여야 한다.</li> <li>• 도서관은 장애인, 그 밖에 대통령령으로 정하는 지식정보 취약계층(이하 "지식정보 취약계층"이라 한다)의 지식정보격차 해소를 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 도서관자료의 확충, 제공 및 공동 활용체계 구축</li> <li>2. 교육·문화 프로그램의 확충 및 제공</li> <li>3. 도서관 편의시설 확충, 이용편의 제공 및 전문인력 배치</li> <li>4. 다른 도서관 및 관련 단체와의 협력</li> <li>5. 그 밖에 지식정보격차 해소를 위하여 필요한 사항</li> </ol> </li> </ul>
『도서관법 시행령』 제21조	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 법 제43조제2항 각 호 외의 부분에서 "대통령령으로 정하는 지식정보 취약계층"이란 다음 각 호의 자를 말한다. &lt;개정 2009.9.21., 2011.1.17., 2012.8.13.&gt;             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「장애인복지법」에 따른 장애인</li> <li>2. 「국민기초생활보장법」에 따른 수급권자</li> <li>3. 65세 이상의 노인</li> <li>4. 농어촌(「농어업인 삶의 질 향상 및 농어촌지역 개발촉진에 관한 특별법」 제3조제1호에 따른 농어촌을 말한다)의 주민</li> </ol> </li> </ul>

를 처음으로 사용하였으며, 정보빈곤층을 장애인, 노인, 유색인종, 이주노동자 및 이민자, 빈곤층으로 구분하였다.

둘째, 도서관편람에서는 도서관에서 서비스해야 할 필요성이 있는 정보취약계층을 장애인, 노인, 제한 외국인, 시설피수용자 등으로 정의하였다.

셋째, 도서관법에서는 '도서관은 모든 국민이 신체적·지역적·경제적·사회적인 제약 없이 공평한 서비스를 제공 받도록 해야 할 의무가 있음'을 명시하였으며, 장애인과 그 밖에 대통령령으로 정하는 지식정보취약계층을 대상으로 구분하였다. 또한 도서관은 지식정보 취약계층

을 위해 자료, 교육 및 문화 프로그램, 시설, 인력, 도서관 및 관련 단체와의 협력 등의 조치를 취함으로써 지식정보격차 해소를 위해 노력해야 한다고 규정하였다.

넷째, 도서관법 시행령에서는 지식정보 취약계층을 장애인, 국민기초생활보장법 수급권자, 65세 이상의 노인, 농어촌 주민으로 정의하였다.

#### 4.2 정보불평등계층에 대한 도서관서비스 제공의 법적 근거

도서관이 정보불평등계층을 대상으로 서비스를 제공해야 하는 법적근거는 「국가정보화기

본법, 「장애인복지법」, 「다문화가족지원법」, 「농어업인 삶의 질 향상 및 농어촌지역 개발촉진에 관한 특별법」, 「도서관법」 등이 있으며, 취약계층의 정보격차해소를 규정한 조항은 다음과 같다(〈표 3〉 참조).

첫째, 국가정보화법에는 정보격차해소 시책 마련 및 장애인과 고령자 등의 정보접근 및 이용보장에 대한 조항이 명시되어 있다.

둘째, 장애인복지법에는 국가와 지방자치단체는 시각장애인의 정보접근성을 증진시키기 위해 점자도서 및 음성도서 등을 보급해야 한다는 조항이 포함되어 있다.

셋째, 다문화가정지원법에는 결혼이민자 등이 한국에서 살아가기 위해서 필요한 생활정보의 제공 및 직업, 언어소통능력 등의 교육을 지원해야 한다는 조항이 규정되어 있다.

넷째, 농어업인 삶의 질 향상 및 농어촌지역 개발촉진에 관한 특별법에는 국가와 지방자치단체는 농어촌 주민의 정보화 촉진 및 문화예술진흥을 위한 시책을 마련해야 한다는 조항이 수록되어 있다.

다섯째, 도서관법에는 국가와 지방자치단체는 지식정보 취약계층의 도서관 시설 및 서비스에 대한 자유로운 이용을 보장하는 시책을 강구해

〈표 3〉 정보불평등 계층에 대한 정보서비스의 법적 근거

취약계층	법적근거	조항	주요내용
장애인 노인	국가정보화 기본법	제31조 (정보격차해소 시책의 마련)	국가기관과 지방자치단체는 모든 국민이 정보통신서비스에 원활하게 접근하고 정보를 유익하게 활용할 기본적 권리를 실질적으로 누릴 수 있도록 필요한 시책을 마련하여야 한다.
		제32조 (장애인·고령자 등의 정보접근 및 이용보장)	① 국가기관 등을 인터넷을 통하여 정보나 서비스를 제공할 때 장애인·고령자 등이 쉽게 웹사이트를 이용할 수 있도록 접근성을 보장하여야 한다. ② 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조 제3호에 따른 정보통신서비스 제공자(이하 “정보통신서비스 제공자”라 한다)는 그 서비스를 제공할 때 장애인·고령자 등의 접근과 이용의 편익을 증진하기 위하여 노력하여야 한다.
장애인	장애인복지법	제22조 (정보에의 접근)	⑤ 국가와 지방자치단체는 시각장애인이 정보에 쉽게 접근할 수 있도록 점자도서와 음성도서 등을 보급하기 위하여 노력하여야 한다.
다문화 가족	다문화가정 지원법	제6조 (생활정보 제공 및 교육 지원)	① 국가와 지방자치단체는 결혼이민자 등이 대한민국에서 생활하는데 필요한 기본적 정보를 제공하고, 사회적응교육과 직업교육·훈련 및 언어소통 능력 향상을 위한 한국어교육 등을 받을 수 있도록 필요한 지원을 할 수 있다.
농어촌 주민	농어업인 삶의 질 향상 및 농어촌지역 개발촉진에 관한 특별법	제32조 (농어촌의 정보화 촉진)	① 국가와 지방자치단체는 농어촌 주민이 생활에 필요한 정보통신서비스에 자유롭게 접근하여 정보를 이용할 수 있게 하기 위하여 도시와 농어촌 간의 정보격차를 해소하도록 노력하고, 이에 필요한 시책을 마련하여야 한다.
		제33조 (농어촌의 문화예술진흥)	② 국가와 지방자치단체는 농어촌 주민의 문화예술 활동을 진흥시키고 보다 높은 문화 향수의 기회를 확대하기 위하여 농어촌에서 문화예술 공연·전시 등이 활성화 될 수 있도록 필요한 시책을 마련하여야 한다.
장애인 기초생활 수급권자 노인 농어촌주민	도서관법	제44조 (지식정보격차 해소의 지원)	① 국가 및 지방자치단체는 지식정보 취약계층이 도서관시설과 서비스를 자유롭게 이용할 수 있고 필요한 시책을 강구하여야 한다. ② 국가 및 지방자치단체는 「정보격차해소에 관한 법률」 제 10조 제2항 및 제3항에 따라 지식정보 취약계층의 지식정보 접근 및 이용환경을 개선하기 위하여 도서관이 도서관자료, 시설, 정보기기 및 소프트웨어 등을 구비하는데 필요한 재정의 일부를 지원할 수 있다.

야 하며, 지식정보격차를 해소하기 위해 도서관에서 필요한 도서관자료, 시설, 정보기기 및 소프트웨어 등을 구비할 수 있도록 재정의 일부를 지원할 수 있다는 조항이 명시되어 있다.

이처럼 다양한 법에 정보불평등계층을 위한 도서관 서비스의 필요성에 대한 조항들이 규정되어 있음을 확인할 수 있으며, 따라서 향후 도서관은 지식정보취약계층별 서비스를 보다 적극적으로 제공함으로써 정보불평등을 해소해야 할 의무가 있다.

### 4.3 디지털정보격차지수와 정보불평등 해소 정책

#### 4.3.1 한국정보화진흥원의 디지털정보격차지수

2017년에 한국정보화진흥원에서 개발한 디지털정보격차지수는 정보취약계층의 PC·모바일 등 유·무선 정보통신기기, 인터넷 이용 등 디지털정보에의 접근 역량, 활용 수준을 측정하기 위한 것이며, 그 수식은 다음과 같다(〈그림 1〉 참조).

종합적으로 디지털정보격차지수는 디지털정

보접근지수와 역량지수 및 활용지수를 모두 총합해서 계산된다. 이중 접근지수는 유무선 정보기기 보유여부와 인터넷 상시 접속가능 여부를 더해서 집계되고, 역량지수는 PC 이용능력과 모바일기기 이용능력을 합한 값으로 보며, 활용지수는 유선 및 모바일 인터넷 이용여부와 인터넷 서비스 이용 다양성 및 인터넷 심화 활용정도를 더해서 산출된다.

#### 4.3.2 2017년도 디지털정보화 수준 실태조사 결과

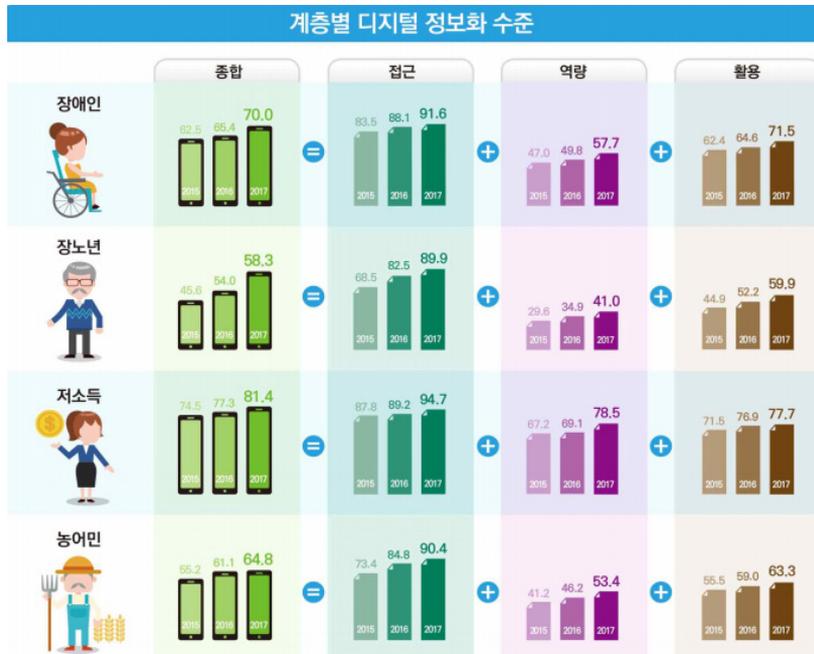
디지털정보격차지수를 기반으로 시행된 2017년 실태조사 결과에 따르면, 일반국민 대비 정보취약계층의 디지털정보화 수준은 65.1%로 전년(58.6%) 대비 6.5% 향상되었음을 알 수 있다(〈그림 2〉 참조). 조사 부문별로는 취약계층의 디지털 접근은 91%, 역량은 51.9%, 활용은 65.3% 수준이며, 매년 향상되고 있는 추세이다. 또한 취약계층별 디지털정보화 수준은 일반국민 대비 저소득층이 81.4%, 장애인이 70%, 농어민이 64.8%, 장노년층이 58.3%로 나타나고 있다. 결과를 종합해보면 정보취약계층에 대한 정보격차 해소 지원 노력으로 디지털 정보화 수

◎ 디지털정보격차지수(종합) = 디지털정보접근지수(0.2) + 디지털정보역량지수(0.4) + 디지털정보활용지수(0.4)

- 접근지수 = 유무선 정보기기 보유여부(0.5) + 인터넷 상시 접속가능 여부(0.5)
- 역량지수 = PC 이용능력(0.5) + 모바일기기 이용능력(0.5)
- 활용지수 = 유선 및 모바일 인터넷 이용여부(0.4) + 인터넷 서비스 이용 다양성(0.4) + 인터넷 심화 활용정도(0.2)

〈그림 1〉 디지털정보격차지수

출처: 과학기술정보통신부·한국정보화진흥원, 2017, 『2017 디지털정보격차 실태조사』



〈그림 2〉 계층별 디지털 정보화 수준

출처: 과학기술정보통신부·한국정보화진흥원, 2017. 『2017 디지털정보격차 실태조사』

준이 꾸준히 상승되고 있음을 확인할 수 있다. 그러나 여전히 취약계층의 정보화 수준이 일반 국민과의 차이가 상당히 있는 만큼 정보격차 해소를 위한 다각적 노력이 필요할 것으로 보인다.

#### 4.3.3 정보부처 간 연합을 통한 정보불평등 해소정책

2014년 전체 국민 대비 장애인·저소득층·장노년층·농어민 등 '4대 정보 소외계층'의 스마트 정보화 수준은 57.4%이며, 스마트 정보격차 수준은 42.6%이었다(한국정보화진흥원 2015). 정부부처 및 부처 간 연합을 통한 국내의 정보격차 해소정책 사례를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 미래창조과학부(이하 미래부)는 「국가

정보화 기본법」에 따라 정보화 교육, 정보화기기 개발·보급, 웹 접근성 제고, 정보격차 실태조사 등 4가지 정보격차 해소 정책을 추진하였다.

둘째, 미래부·지방자치단체·민간기업은 공동으로 사용하는 공공와이파이(public WiFi) 정책을 추진하였으며, 상대적으로 비용에 민감한 정보소외계층이 공공와이파이를 통해 무료로 모바일 인터넷에 접속하여 각종 정보와 서비스를 활용하게 하였다.

셋째, 민간기업 케이티(KT)는 '기기 아일랜드' 사업으로 전남 신암군 임자도에 초고속 인터넷망을 구축하고 각종 서비스와 콘텐츠를 제공함으로써 복합적 요인(섬 지역, 농어민)으로 발생한 스마트 정보격차를 해소하는 정책을 추진하였다.

〈표 4〉 국내외 정보격차 해소 정책

구분	내용
정보화 교육	• 장애인·고령층·신소외계층 등의 정보이용 능력 향상을 위한 교재개발, 강사료, 수강료 지원 등
정보화기기 개발·보급	• 장애인 보조기기와 같은 정보통신기기의 개발·보급, 사랑의 그린PC 보급 등
웹 접근성 제고	• 각 기관별 웹 접근성 실태조사, 인식제고 활동 등
정보격차 실태조사	• 전문 리서치 기관이 국민 전체의 정보격차 실태조사 실시

넷째, 미국 뉴욕시는 저소득층 밀집 거주지역에 격주로 와이파이 기지국 트럭을 보내서 저소득층의 무선 인터넷 활용을 돕는 'NYCHA Digital Van' 사업을 추진하였다.

다섯째, 구글은 아프리카 상공에 무선 인터넷 송수신 풍선을 띄우는 '프로젝트 룬'을 추진하였다.

여섯째, 페이스북은 무인기를 띄워 와이파이 망을 구축하는 '이퀼라 프로젝트'를 추진하였다.

#### 4.4 정보불평등계층을 위한 도서관발전계획

국내의 경우 정보취약계층별 도서관서비스의 유형이 다양하게 구분되어 있지 않고 있는 실정이다(윤정옥, 박동철, 심경 2011). 즉, 정보취약계층 대상별 및 유형별로 구분하여 다양한 서비스를 제공하고 있지 못할 뿐만 아니라 정보 취약계층을 위한 서비스의 내용도 다양하지 못하다. 제2차 도서관발전계획에서 제시한 지식정보 취약계층 도서관서비스 강화를 위해 진행된 세부추진과제도 살펴보면 장애인, 외국인 주민 및 다문화 가족, 수용자, 장병을 대상으로 한 과제가 주로 추진되었음을 알 수 있다(〈표 5〉 참조).

그러나 향후에는 기존의 지원 사업을 추진하되, 보다 질적으로 개선된 사업 추진이 필요할

것으로 판단되며, 또한 국제화 및 노령화 등의 시대적 흐름에 반영하여 대상을 확대하고 이들을 위한 종합적인 지원기구의 설치 및 운영도 필요할 것으로 보인다. 나아가 도서관 서비스와 정보불평등계층의 상관관계는 사회적 약자 집단이 지식정보를 제대로 활용하지 못함으로써 초래되는 악순환 고리, 그에 따른 상대적 격차와 부정적 후광효과를 도서관을 통해 해소할 필요가 있을 것으로 사료된다. 즉, 도서관이 정보불평등계층의 지식정보 접근 및 이용서비스를 보장함으로써 정보불평등을 완화시킬 수 있도록 규정한 보다 구체적이며 적극적인 정책이 마련되어야 할 것이다.

또한 정보불평등계층을 대상별로 구분하여 각각에 해당되는 협조부처 및 기관과 협력하여 각 유형별 도서관지원서비스를 개발해야 할 필요가 있을 것이다. 구체적으로 정보불평등계층 대상별 도서관지원서비스와 관련된 협조부처 및 기관을 살펴보면 다음과 같다(〈표 6〉 참조).

그러나 현재 정보불평등계층에 대한 총체적 지원기구가 부재한 상태이다. 따라서 여러 유형의 정보불평등계층에 대해 공정하게 지원할 수 있는 기구가 마련되어야 할 것이며, 정보불평등계층 관련 부처 간 협력을 통해 사회문제 등을 총체적으로 해결할 수 있는 기구 역시 설치되어야 할 것으로 판단된다.

〈표 5〉 지식정보 취약계층 도서관서비스 강화 추진 내역

추진전략	세부추진과제	2014	2015	2016	2017
장애인도서관 서비스 활성화	장애인 대체자료 제작 및 이용자용 모바일 애플리케이션 개발	4,100건, 2,577백만원	4,250건, 3,270백만원	4,500건, 3,170백만원	-
	장애인 독서보조기기 및 시설 확충 지원	20개관, 210백만원	20개관, 200백만원	20개관, 200백만원	-
	장애인 대상 무료우편서비스 '책나래' 운영	9,600건, 1백만원	10,560건, 130백만원	11,616건, 130백만원	-
	찾아가는 장애인 독서운동 문화행사	10회, 100백만원	10회, 100백만원	10회, 100백만원	-
장애인용 대체자료 확충 및 맞춤형서비스 강화	공공도서관 장애인자료실 설치	55개관	70개관	124개관	146개관
	공공도서관 장애인용 대체자료 제작·확충	63,955책/점	82,612책/점	70,278책/점	86,660책/점
	공공도서관 장애인용 이용시설 확충	271개관	338개관	319개관	-
	공공도서관 장애인 관련 프로그램 운영	586개 강좌	939개 강좌	927개 강좌	1,098개 강좌
외국인 주민 및 다문화가족을 위한 도서관서비스 확대	다문화자료실 조성 지원	6개관, 3억원	5개관, 3억원	3개관, 68백만원	-
	다문화 관련프로그램 운영지원	100개관, 830백만원	100개관, 580백만원	110개관, 542백만원	146개관
	공공도서관 다문화자료실 설치·운영	45개관	141개관	115개관	146개관
	공공도서관 다문화자료 확충	136,181책/점	136,963책/점	128,090책/점	207,703책/점
	공공도서관 다문화 관련 프로그램 운영	2,291개	2,082개	2,277개	2,399개
수용자를 위한 교도소도서관 서비스 강화	교정시설 수용자 특성을 고려한 독서프로그램 운영	20강좌	28강좌	14강좌	-
	교정시설 수용자 특성을 고려한 독서동아리 구성	35개	35개	35개	-
	교도소도서관 담당자를 위한 '교도소도서관운영'과정 개설·운영	50개관	52개관	진행	-
장병을 위한 병영도서관 서비스 강화	병영도서관 장서확충	6,160백만원	6,600백만원	7,400백만원	-
	우수부대 포상을 통한 병영도서관 운영 활성화 추진 유도	160만책, 57억원	진행	진행	진행
	병영도서관 운영비 확대	440백만원	960백만원	960백만원	
	독서 코칭 프로그램 등 장병 독서 지원 강화	50개 부대	150개 부대	200개 부대	250개 부대
	병영도서관 담당자를 위한 병영도서관운영 과정 개설·운영	문체부 연계, 국방부 협력	문체부 연계, 국방부 협력	문체부 연계, 국방부 협력	문체부 연계, 국방부 협력

〈표 6〉 정보불평등 계층 대상별 도서관지원서비스 관련 협조부처 및 기관

대상	협조부처 및 기관	협력내용
정보불평등 계층 전반	문화체육관광부	- 대상별 정보화 교육 및 서비스·프로그램 지원
장애인	보건복지부, 과학기술정보통신부	- 장애인 대상 정보화 교육 추진 시 도서관 자료 및 시설을 이용한 교육 보급
다문화	외교부, 여성가족부, 교육부, 고용노동부, 행정자치부, 문화체육관광부, 농림축산식품부, 법무부	- 다문화/다국어 서비스, 다문화 프로그램 운영
노인	보건복지부	- 노인일자리 교육형 사업 연계 협력 (ex) 책으로 만나는 실버도우미(인천 미추홀도서관)
농어촌	농림부, 해양수산부, 교육부,	- 농어촌 공공도서관 개관, 작은도서관 개관
기초생활수급자	보건복지부	- 과제지원센터(학습도움방) 운영, 계층별 서비스 및 프로그램 제공
새터민	통일부, 외교부, 하나센터	- 도서관 및 정보이용 교육, 남북이해 증진 프로그램, 강연 등 서비스/프로그램 제공 - 지역 공공도서관 및 하나센터/대안학교 등과 사업 공동 추진
환자 및 보호자	보건복지부	- 시민단체 및 기업, 재단 등의 병영도서관 설립 - 『도서관법』 병영도서관 정의의 서비스 대상 확대
수용자	행정안전부, 법무부	- 세종도서 지원 독서프로그램 운영 지원, 교정관리 프로그램 지원, 실무 운영 도서관리 프로그램 교육
장병	국방부	- 병영도서관 운영 지원 - 장서 지원 및 실무 운영 도서관리 프로그램 교육 등 지원

## 5. 장애유형별 정책 현황

### 5.1 장애인도서관 정책과제분석

본 연구에서는 지금까지 추진되어 온 정보불평등계층에 대한 정책의 변화 등을 분석함으로써 확대된 정보불평등 계층에 대한 향후 정책을 제안하고자 하였다. 장애인 및 다문화가정을 대상으로 수립 및 시행된 연구과제 등을 분석하였다. 국가장애인도서관 홈페이지에서 제공하는 연구과제 총 94개의 과제를 분석하였으며, 조사 항목과 세부내용은 <표 7>과 같다.

- 1) 정책개발과제로는 법, 제도, 중장기 및 선진화 계획, 장애인도서관기준, 서비스, 운영 매뉴얼, 홍보전략 등 16과제이다.
- 2) 장애인 대체자료에 대한 연구는 18건이며,

내용은 정책, 전략, 만족도조사, 품질평가 등이다.

- 3) 현황조사 및 통계과제 또한 18건으로 매 2년마다 시행되는 장애인서비스현황조사, 매해 발행되는 우수사례집, 평가지표 개발 등이다.
- 4) 담당인력 양성 과제는 그 다음으로 많은 연구로서 교육프로그램개발, 매뉴얼개발, 자원봉사자 현황조사 등이다.
- 5) 문화프로그램에 대한 과제는 모형 및 운영 매뉴얼, 장애유형별 문화프로그램 모델개발, 독후감대회 수상작품집 등이다.
- 6) 협력네트워크 과제는 협력망, 협력체계, 운영에 대한 시행이다.
- 7) 정보서비스에 대한 과제는 서비스모델 등이다.

<표 7> 도서관장애인서비스 정책과 서비스 연구현황

항목	세부내용
정책개발 - 16개  법, 제도, 중장기, 선진화, 사업 계획, 도서관기준, 서비스, 운영 매뉴얼, 홍보전략	2005 사회적 취약계층 문화활동 지원을 위한 법, 제도 개선 2007, 2008, 2009, 2011, 2017 장애인 문화복지, 센터, 청각장애인, 중장기 기본계획(선진화 방안, 시범사업계획)(5) 2007, 2009, 2016 도서관 장애인서비스 기준 및 지침 제정(3) 2007 도서관 시설, 자료, 사서직원 배치기준 2009 장애인도서관 정책 세미나자료집 2011 장애유형별 도서관 장애인서비스 홍보전략 방안  2009, 2017 도서관 장애인서비스 매뉴얼(2) 2012 대학 장애학생지원센터 운영 매뉴얼 2013 청각장애인을 위한 거점도서관 운영모델 개발
현황조사/통계/평가 - 18개	2008, 2009, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 도서관 장애인서비스 우수사례집(9) 2012 지적 자폐성 장애인 서비스 해외사례조사 2013 도서관장애인서비스 통계 현황 자료 2007, 2009, 2011, 2013, 2015, 2017 도서관 장애인서비스 현황조사(6) 2010 장애인도서관서비스 평가지표 및 기준
편의설비, 시설 - 4개	2006 장애인 편의시설 설치 매뉴얼 2008 장애인 의사소통 촉진 도구 개발 2014 공공도서관의 독서보조기기 설치 및 운영 방안 2016 테이저도서관 독서보조기기 개발

항목	세부내용
자료 - 18개	2006 한국점자규정 2011 한글점자 제정 85주년 기념세미나 2012 교과서 도서 및 교육용 자료 점역 출판 매뉴얼 2015 최신국제음악점자표기 편람 2016 점자자료 점역 및 출판기준 2017 점자자료 품질평가기준 ----- 2008 장애인 대체자료 개발 2010 장애인도서관 통합자료관리시스템 매뉴얼 2013 대체자료 원가조사보고서 2013 국립장애인도서관 장서개발정책 수립 2016 대체자료 만족도 조사 2017 대체자료 서비스 전략 수립 ----- 2008 청각장애인 언어사용 실태 2009 독서장애인 디지털음성도서 저작툴 개발 2010 소리책나눔터 참여확산 위한 포럼 자료집 2010 디지털음성도서 국가표준 공청회 및 기술설명회 ----- 2013 발달장애이용 쉬운 책 개발 2015 촉각 그래픽 점역 지침 및 표준
정보서비스 - 2개	2012 시각장애인의 정보접근과 출판사의 책무 2015 장애인 분야 주제가이드 및 정보서비스 모델 개발
문화프로그램 - 15개	2008 도서관문화프로그램 모형 및 운영매뉴얼 2012 청각장애인 교육 및 문화프로그램 모델 개발 2012 지체장애인 교육 및 문화프로그램 모델 개발 2010 문화정책백서 2011 2012 학생기자단 기사모음집 2011 작가와의 만남 점자자료참가자 작품집 2011(2), 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 장애아동 청소년 독후감대회 수상 작품집 2016 장애인 독서활동 실태조사
담당인력 양성 - 15개	2008 도서관 자원봉사자 현황 2008 도서관 장애인서비스 교육 자료집 2009 공공도서관 장애인서비스 자원봉사자 관리 매뉴얼 개발 2009 도서관 자원봉사자 교육프로그램 개발 2009 장애인도서관서비스 교육 및 협력 워크숍 2014 도서관장애인서비스의 이해 교육교재 개발 2008, 2011, 2012, 2013(2), 2014(2), 2015(2) 도서관장애인서비스 교육 및 협력 워크숍
협력네트워크 - 5개 (동일한 부분은 구체화)	2007(3) 도서관 장애인서비스 협력망, 협력체계, 계획 구축 2009 지역대표도서관 협력모델 개발 2010 장애인도서관서비스협의회 운영 활성화 방안
찾아가는 서비스	2012 찾아가는 독서운동 문화행사 사업결과보고서
총계	94개

### 5.2 다문화서비스 연구 분석

한편, 다문화서비스에 대한 정책은 특정 기관을 중심으로 수행된 것이 거의 없기 때문에 문헌정보학 저널들을 대다수 수록하고 있는 DBPia 데이터베이스로부터 관련 연구 논문들을 검색하였다. DBPia 데이터베이스에 '다문화 & 도서관' 키워드를 사용하여 검색된 54개 논문을 대상으로 분석하였다. 관련자료의 서지사항은 2018.8.10 정보검색결과로 대치하고자 한다. 조사항목과 세부내용은 <표 8>과 같다.

- 1) 정책개발과제는 정책개발, 모형개발, 활성화 전략 등 8개 과제이다.
- 2) 운영방안 연구는 온라인상의 서비스와 물리적 도서관서비스로 구분되고 있으며, 총 21건으로 가장 많다. 온라인상의 콘텐츠

개발과 아카이빙, 홈페이지서비스 등이며, 공공도서관의 다문화서비스 운영방안, 다문화 대상 이용자 유형별 서비스 방안 등이다.

- 3) 이용자연구는 다문화이용자의 정보격차, 다문화인식 등 6건이다.
- 4) 문화프로그램에 대한 과제는 독서프로그램에 대한 연구가 대부분이었으며, 그 외에 미디어사용행태, 다문화프로그램 현황조사 등 11건이다.
- 5) 담당인력 양성 과제는 4건으로 인식조사가 대부분이다.
- 6) 협력네트워크 과제는 협력망, 협력체계, 지역사회기관과의 협력 등 4건이다.
- 7) 정보서비스에 대한 과제는 서비스모델 등이다.

<표 8> 도서관다문화서비스 정책과 서비스 연구현황

항목	세부내용
정책개발 - 8개	2011 정보소외계층을 위한 도서관의 문화복지 정책에 관한 연구 2011 공공도서관의 다문화서비스 모형 개발에 관한 연구 2012 공공도서관의 지식정보 취약계층서비스 전략 2013 공공도서관의 이주민서비스 전략 연구 2016 충남대표도서관 이용자 서비스 및 활성화 전략 연구 2015 다문화정책 방향 제시 및 모형 개발에 관한 연구 2010 문화 다양성과 미국의 신이주민을 위한 지역 공공도서관의 역할 2016 국제이주민들을 위한 작은도서관의 역할과 기능 - 안산시 단원구 원곡동 다문화작은도서관 운영사례연구
현황조사/통계/평가 - 2개	2009 다문화 도서관의 현황에 대한 연구 - 서울과 경기도 일대 공공도서관을 중심으로 2009 다문화가정을 위한 도서관 서비스 현황과 문제점에 관한 연구
자료 - 2개	2008 국내 도서관의 다문화자료 입수를 위한 효과적 방안 연구 2008 다문화 장서에 대한 목록 구축의 경험과 교훈
정보서비스 - 14개	2007 이주민을 위한 국내 도서관 서비스의 현황 분석 2007 중국 유학생의 대학도서관 포털 서비스 만족도에 관한 연구 2009 외국인 유학생들을 위한 디지털도서관의 다문화 서비스에 관한 연구 2009 미국 공공도서관의 이민자 대상 서비스: 과거와 현재 2009 공공도서관의 다문화서비스 운영에 관한 연구 2009 공공도서관의 다문화서비스 운영에 관한 연구 -초등학교 5, 6학년중심으로

항목	세부내용
	2009 공공도서관 홈페이지를 통한 다문화 서비스에 대한 연구 2009 다문화가정을 위한 도서관의 서비스 개발과 운영 방안에 관한 연구 2011 디브리리 포털서비스 콘텐츠 분석 2011 국내 다국어/다문화 도서관 서비스에 관한 연구 2012 한국 도서관계의 다문화 서비스 방향 모색 - 미국 공공도서관 사례 참고 2013 인천광역시 공공도서관의 다문화서비스 운영에 관한 연구 2016 대구지역 다문화 유관 기관의 아카이빙 활동 현황에 관한 연구 2017 도서관 기반의 다문화 아카이브 분석 연구
이용자연구 - 6개	2010 국내 외국인 유학생의 정보리터러시 현황 분석 2010 다문화사회의 이주노동자의 정보리터러시 격차 2014 공공도서관 다문화서비스의 주민 인식에 관한 탐색적 연구 2014 공공도서관 이용자의 다문화서비스에 대한 인식 연구 2015 공공도서관 다문화서비스를 위한 상호문화 관점의 수용 2017 도서관 및 지역 특성이 도서관 이용자의 다문화 인식에 미치는 영향
문화프로그램 - 11개	2005 미국의 '한 책, 한 도시' 독서운동의 동향과 특성의 분석 2010 소외된 어린이를 위한 독서프로그램 효과 연구 2011 공공도서관 다문화프로그램 사례 분석과 개선방안 연구 2011 그림 동화책 읽기 프로그램을 통한 다문화 여성의 자신감 분석 2012 한국전래동화의 독서치료적 가치 연구 - 다문화가정을 위한 상황설정 및 분석중심 2012 독서프로그램이 소외계층 아동에게 미치는 효과와 의미 2012 미국의 '한 책, 한 도시' 독서운동 선정 책의 분석 2014 독서문화콘텐츠 개발을 위한 지역공동체의식 분석에 관한 연구 2016 청소년의 미디어 사용을 통한 정보 행태에 관한 연구 2016 공공도서관에서의 문화다양성교육 프로그램과 인식변화 연구 2017 공공도서관 다문화프로그램 현황 분석
담당인력 양성 - 4개	2011 사서와 다문화인 이용자의 서울시 공공도서관 다문화 서비스에 관한 인식 연구 2014 다문화서비스 담당사서에게 요구되는 문화적 역량의 내용체계에 관한 연구 2016 사서의 다문화수용성에 영향을 미치는 요인 2017 부산지역 공공도서관 다문화서비스의 현황과 과제 - 사서의 인식 중심
협력네트워크 - 4개	2009 다문화정보서비스의 협력망에 관한 연구 2011 협력기반의 다문화자료 입수 체계에 관한 연구 2015 다문화지원기관 협력네트워크의 구조적 특성 - 부산지역을 중심으로 2018 공공도서관과 지역사회기관의 협력에 관한 연구 - 다문화 서비스대상
찾아가는 서비스	2009 대학도서관의 아웃리치 서비스에 관한 연구
기타 2개	2011 다문화연구의 지식구조에 관한 네트워크 분석 2017 한국십진분류법 제6판 사회복지학 분야의 분류체계 수정 전개 방안
총계	54개

### 5.3 도서관 노인서비스 연구 분석

노인서비스에 대한 연구는 DBPia 데이터베이스에 노인서비스 & 도서관 키워드를 사용하

여 검색된 22개 논문을 대상으로 분석하였다. 관련자료의 서지사항은 2018.8.10 정보검색결과로 대치하고자 한다. 조사 항목과 세부내용은 <표 9>와 같다.

〈표 9〉 도서관 노인서비스 정책과 서비스 연구현황

항목	세부내용
정책개발 - 10개	2002 공공 도서관의 노인 서비스 정책에 관한 연구 2007 정보취약계층을 위한 도서관 서비스 활성화 방안 에 관한 연구 2011 노인돌봄종합서비스 발전방안 연구 2011 독거노인 지원서비스 평가모형 개발을 위한 기초연구 2012 공공도서관의 지식정보 취약계층서비스 전략 2012 노인여가복지서비스 발전방안 연구 2014 공공도서관 노인 서비스를 위한 제언 2014 지역사회분석을 통한 공공도서관 서비스 정책수립 방안: 인천 Y 도서관 운영사례를 중심으로 2016 도서관통계에 나타난 정보취약계층의 지표 분석 2017 노인의 정보격차 해소를 위한 도서관 정책수립의 고려사항
현황조사/통계/평가 - 4개	2015 대구광역시 공공도서관의 노인서비스 현황 분석 2017 LibQUAL+를 적용한 공공도서관 노인 서비스 품질 평가에 관한 연구 2007 국내 공공도서관의 정보격차해소 활동에 대한 분석 2017 공공도서관의 지식정보취약계층서비스 이용에 영향을 미치는 요인 분석: 수도권 지역을 중심으로
편의설비, 시설	-
자료 - 2개	2015 노안 독자를 위한 큰글자도서 이용가능성 연구 2017 한국십진분류법 제6판 사회복지학 분야의 분류체계 수정 전개 방안
정보서비스 - 1개	2003 공공도서관의 노인용 인터페이스 디자인에 관한 연구
문화프로그램 - 1개	2011 문헌정보학 분야의 신체장애 및 독서치료 관련 연구 동향
담당인력 양성	
협력네트워크	2010 경기도 도서관의 연계화를 통한 활성화 방안 연구
찾아가는 서비스	
이용자연구 - 3개	2007 공공도서관 고령 이용자에 대한 연구 - 대전지역 공공도서관을 중심으로 2007 공공도서관 노령자서비스에 대한 잠재이용자 인식 연구 - 대전지역 노인복지관 이용자를 중심으로 2012 정보취약계층의 정의와 속성에 관한 고찰
총계	22개

- 1) 정책개발로는 정책연구, 정책수립 고려사항, 활성화 방안, 전략 등 10개 논문이다.
- 2) 현황조사 및 통계/평가는 4개 논문이다.
- 3) 문화프로그램은 문헌정보학 분야의 신체장애 및 독서치료와 관련된 1개 논문이다.
- 4) 협력네트워크로는 경기도 도서관의 연계화를 통한 활성화 방안 에 대한 1개 논문이다.
- 5) 정보서비스는 공공도서관의 노인용 인터페이스 디자인에 대한 1개 논문이다.

## 6. 논의 및 향후연구

장애유형별 연구과제 혹은 논문을 통하여 정보불평등계층을 위한 정책적 개입의 방향과 방법에 대해 검토하였다. 이를 기반으로 조사와 연구를 통하여 미래에 제시될 수 있는 정보불평등계층에 대한 도서관전략을 제시하면 다음과 같다.

## 6.1 정보불평등계층에 대한 현황파악과 정보 불평등의 원인 분석을 기반으로 정책개발

정보불평등 계층을 위한 정책을 개발하기 위해서 가장 먼저 선행되어야 할 것은 이들에 대한 현황파악일 것으로 보이며, 각각의 계층에 대한 불평등 원인 분석, 그리고 이를 기반으로 한 정책개발이 이루어져야 할 것이다.

첫째, 정보불평등 계층에 대한 유형을 정립하고, 각각의 계층별 현황을 파악할 필요가 있다. 현황 파악을 위해서 각각의 정보불평등 계층이 사용하는 또는 사용해야 하는 정부기관의 시설과 연계해야 하며, 각각의 계층별 정보불평등의 원인을 분석하고 이를 해결하기 위한 방안을 개발할 필요가 있다.

둘째, 사회적인 발전이나 정부정책에 따라 정책이나 배려대상의 정보불평등 계층은 확대되어 왔다고 볼 수 있다. 일반적으로 정보불평등 계층은 장애인, 기초생활수급자, 65세 노인, 농어촌 주민이었으나 이후 국군장병, 제소자, 다문화가정, 북한이탈주민 등으로 확대되었다가 최근에는 병원의 환자 및 보호자, 한부모 가족 등으로 그 범위가 매우 확대되었음을 알 수 있다. 그리고 이 범위안에 들어가는 대상의 수도 증가되는 현상을 보이고 있다. 따라서 도서관에서는 이러한 정보불평등계층의 확대를 고려한 계층별 도서관 서비스 정책을 개발하여 지원해야 할 것이다.

셋째, 정보불평등계층 지원을 위한 각종 제도 및 정책을 수립해야 한다. 국제기구들은 1999년부터 정보격차 문제에 대한 논의를 본격화하기 시작하였으며, 선진 외국은 정보화의 혜택을 함께 누리는 정보사회 건설을 비전으로 제시하고

정보격차 해소를 국가정보화의 중요한 정책과제로 추진하고 있다. 즉 정보불평등계층 정책 개발을 위한 도서관정책협의회를 구성·운영하고, 정보불평등계층 정책의 도서관비전과 전략 마련을 위한 연구용역을 추진하며, 정보불평등계층 생애주기에 따른 도서관정책과제 발굴 및 종합 지원 대책을 수립하여 제시하였다. 우리나라도 이에 대한 노력을 수행하여 왔지만 더 나아가 국민의 인식을 고취함으로써 정책의 실효성을 높임으로써 수혜자들의 체감도가 높아질 수 있도록 해야 한다.

넷째, 이러한 정보불평등 계층을 위한 정책을 적용하고자 할 때 정보불평등 계층의 개념에 속하는 모든 사람들을 대상으로 해야하는 지에 대해서 고민해 보아야 한다. 즉, 정부지원이 전혀 필요없는 부유한 노인이나 농어민 등이 있을 수 있다. 따라서 정보불평등 정도를 측정할 수 있는 측정도구의 개발이 필요하다. 특히 도서관은 구체적인 서비스를 개발하고 제공해야 하기 때문에 도서관에 최적화된 정보불평등 지수 측정도구를 개발할 필요가 있으며, 정보불평등 지수 측정을 기반으로 한 도서관의 서비스 지원정책 방안을 모색할 필요가 있다고 본다.

## 6.2 정보불평등계층을 위한 지원기구 설치 및 운영

정보불평등 계층에 대한 지원기구는 여러 정부부처 산하에 혼재되어 있다. 장애인 지원기구나 노인지원기구도 매우 많음을 알 수 있다. 그러나 도서관은 정보제공을 통한 지적인 측면의 정보불평등 해소기관으로 작동해야 하며, 이러한 과정은 전국적으로 체계적이고 일관성

있게 진행되어야 한다. 이를 위해서는 지방분권화 시대에 맞추어 설립된 지역의 대표 도서관을 중심으로 수행되는 것이 바람직하다. 개개의 공공도서관이 다양한 정보불평등 계층을 대상으로 다양한 서비스를 제공하는 것은 인력, 예산, 조직구조의 한계로 사실상 쉽지 않은 일이다. 따라서 지역대표도서관이 중심이 되어 해당 지역의 정보불평등 계층의 구성 및 비율, 정보불평등 정도, 그들의 정보요구도 등을 총체적으로 분석하여 개개의 공공도서관이 적절한 서비스를 제공할 수 있도록 해야 하며, 유관기관과 협력적으로 수행함으로써 높은 효과와 시너지를 낼 수 있도록 해야 한다. 이를 위해서는 전국 지역대표도서관들에 정보불평등지원센터를 의무적으로 설치할 수 있도록 해야 하며, 이를 통해 각 지역 특성에 맞는 정보복지정책을 개발 및 시행해야 한다. 즉, '찾아가는 동주민센터'가 복지 사각지대를 발굴하듯 장애인, 노인, 북한이탈주민, 다문화가정 같은 지식정보 사각지대 계층을 발굴해 문화활동과 평생학습을 지원하는 센터로 운영해야 한다.

지역대표도서관내 정보불평등계층지원센터는 다음과 같은 역할을 수행할 수 있을 것이다. 첫째, 정보불평등계층별 차별화된 프로그램 지원전략 수립 및 개발·보급의 역할이다. 둘째, 지역 내 유관기관과의 협력 프로그램 개발 및 보급 활동이다. 셋째, 찾아가는 이동도서관 2.0을 통한 다양한 유형의 불평등 계층에 대한 맞춤형서비스 제공이다. 찾아가는 이동도서관은 생계문제, 신체적인 문제, 주변여건 등의 문제로 도서관에 오기 힘든 이용자들을 위해 그들에게 꼭 필요한 정보요구를 충족시키기 위해 제공될 필요가 있으며, 재정이나 인력 등의 운

영의 효율성을 높이기 위해서 이동도서관 시스템을 활성화시키는 것이 권장된다.

### 6.3 정보불평등계층 담당 인력 전문교육 강화

문화체육관광부 및 중앙공무원교육원, 한국도서관협회 등을 통해 정보불평등을 해소하기 위한 각종 교육과정을 확대·운영할 필요가 있다. 앞서서도 언급하였듯이 도서관법을 포함한 각종 법에서 정보불평등 계층으로 포함시키고 있는 대상은 10여개에 이르고 있으며, 이들의 처한 상황은 지역이나 계층마다 다르며, 이들이 필요로 하는 요구사항도 다르고 심리상태도 다를 것이다. 따라서 이들을 깊이 있게 이해하고 적절한 서비스를 개발하여 제공함으로써 서비스의 효율성을 높이고, 더 나아가 국가와 국민을 전체적으로 건강하게 만들 수 있다. 이 과정에서 가장 중요한 역할을 수행하는 것은 이러한 서비스를 직간접적으로 수행하는 사서를 포함 도서관 운영자로 보여진다. 그러나 아직 이들은 준비가 되어 있지 않거나 시대의 흐름에 따라 달라진 상황들, 서비스 대상자들을 파악하는 데 많은 어려움이 있을 수 있다. 따라서 정보불평등계층에게 효과적인 서비스를 제공할 수 있도록 이들을 위한 교육과정을 개발하여 역량을 강화시킬 필요가 있다. 이를 위해 첫째, 대학 정규과정에 '정보불평등계층 도서관서비스' 교과목을 개발하여 운영할 수 있도록 지원해야 한다. 현재 국립장애인도서관에서는 대학의 문헌정보학과에 장애인 서비스교과목을 개발하여 운영할 경우 이에 대한 지원을 하고 있는데, 이를 좀더 확대하여 운영하는 것이 권장된다. 둘째, 정보불평등계층을 위한 도서관서비스 사서교육훈련(재교육) 과정

을 확대·개설하여 운영할 필요가 있다. 셋째, 대상 및 원인에 있어 다양해진 계층에 대한 전문적인 교육과정을 국가차원에서 개발하여 보급할 필요가 있다.

#### 6.4 정보불평등계층을 위한 유관기관간 협력 네트워크 구축 및 협력서비스 확대

정보불평등 문제는 사회적인 환경속에서 발생되었으며, 이러한 문제의 발생과 해결기구는 사회전반에 걸쳐 분포되어 있다고 할 수 있다. 따라서 정보불평등 문제를 도서관이 독립적으로 해결한다는 것은 사실상 불가능할 수 있다. 이에 정보불평등계층을 대상별로 구분하여 각각에 해당되는 협조부처 및 기관과 협력하여 각 유형별 도서관지원서비스를 개발해야 할 필요가 있을 것이다. 즉, 정보불평등계층 전반과 관련된 협조부처 및 기관은 문화체육관광부이며, 장애인과 관련된 협조부처 및 기관은 보건복지부, 과학기술정보통신부이고, 다문화와 관련된 협조부처 및 기관은 외교부, 여성가족부, 교육부, 고용노동부, 행정자치부, 문화체육관광부, 농림축산식품부, 법무부이다. 노인과 관련된 협조부처 및 기관은 보건복지부이며, 농산어촌과 관련된 협조부처 및 기관은 농림부, 해양수산부, 교육부이고, 기초생활수급자와 관련된 협조부처 및 기관은 보건복지부이다. 새터민과 관련된 협조부처 및 기관은 통일부, 외교부, 하나센터이며, 환자 및 보호자와 관련된 협조부처 및 기관은 보건복지부이고, 수용자와 관련된 협조부처 및 기관은 행정안전부, 법무부이다. 마지막으로 장애인과 관련된 협조부처 및 기관은 국방부이다.

결과적으로, 도서관이 정보불평등 문제를 효과적으로 해소하기 위해서는 유관부처 및 기관과 긴밀한 협력을 기반으로 해야 하며, 그 구체적인 전략은 다음과 같다.

첫째, 정보불평등계층별 유관 정부부처(보건복지부, 교육부 등)와의 상호 협력 강화이다. 즉, 장애인, 장·노년, 저소득, 농어민 등 정보불평등계층과 관련이 깊은 보건복지부, 교육부 등의 정보부처, 시민단체, 종교단체, 대학, 연구소 등 다양한 이해관계자와의 협력을 진행해야 하며, 도서관계의 주도적인 업무조정 및 업무 협력을 통해 지역 내 유관 기관 및 단체와 정보불평등계층에 관한 업무를 공유해야 할 것이다.

둘째, 중앙정부-지방자치단체-민간의 협력과 조정 체계를 강화해야 한다. 즉, 중앙정부가 예산을 지원하고, 지자체와 민간(기업)이 지역 상황을 고려한 사업을 추진하며, 이 과정에서 예산이 낭비되거나, 사업이 중복되거나, 지역간 불균형이 발생하지 않도록 3자간 자율적으로 협력·조정해야 한다.

#### 6.5 정보불평등계층을 위한 찾아가는 서비스 강화

앞에서 잠깐 언급하였듯이 정보불평등계층은 경제적·신체적 등 다양한 요인으로 인해 도서관 방문·접근 자체가 어려운 경우가 많다. 따라서 지역 유관기관과의 협력을 통해 찾아가는 이동도서관 운영, 찾아가는 소외계층 강좌 운영 등 다양한 도서관 서비스 제공이 필요하다. 찾아가는 도서관 서비스에 인력 및 예산 투입의 최소화를 위하여 유관 기관(주민자치센터, 복지기관 등)과의 협조를 통하여 장소

및 운영에 관한 협력도 도모해야 할 것이다. 찾아가는 서비스 운영전략으로 다음과 같은 방안이 제안될 수 있다.

첫째, 전문화된 이동도서관을 운영하되 지역 대표도서관이 중심이 되어 다양한 스토리를 내재한 이동도서관을 별도로 구축하고 해당 권역에 있는 공공도서관 및 유관기관과 협력하여 필요한 곳에 서비스를 제공하는 방안이다. 이동도서관 내의 스토리는 무한상상실, 과학실, 스토리실, 책대여, 상호대차 등으로 다양해 질 수 있다.

둘째, 찾아가는 서비스를 제공하는 버스안의 전문가는 이용자와 직접 접하게 되므로 이들의 서비스 수준이 도서관의 서비스 수준을 대표하는 인상을 줄 수 있다. 따라서 각각의 이동도서관에 배치되는 전문가는 이동도서관 내의 토픽에 최적화된 전문가이어야 한다. 지역대표도서관이 이들에 대한 전문가풀을 구성하고 일정과 전문성을 고려하여 적절하게 배치하고 직무에 임할 수 있도록 하는 체계적인 운영전략이 필요하다고 본다.

### 6.6 국제적 수준의 정보불평등 완화를 위한 지속가능발전 정책·목표 수립 필요

UN2030에서는 지속가능한 발전목표를 통해 전 세계가 빈곤 종식을 위한 대대적인 노력을 촉구하고자 발전 계획을 수립하였다. 도서관은 사회적, 정치적, 경제적 포용을 지원하는 정보를 평등하게 접근 할 수 있게 하여 UN의 지속가능한 발전목표를 지원해야 할 것이다. 구체적으로 도서관은 '국가 내 및 국가 간 불평등 완화'를 위해 이민자, 난민, 소수집단, 원주민, 장애인 등의 소외 계층을 포함하여 모든 이들이

학습기회를 누릴 수 있는 중립적이고 우호적인 공간을 제공해야 한다. 즉, UN 및 국제사회의 국가 내 및 국가 간 불평등 완화를 위한 추세에 맞춰, 도서관계도 함께 정보불평등에 관한 정책 및 목표를 수립할 필요가 있다고 본다.

## 7. 결 론

문재인정부의 국정과제가 '공정사회, 골고루 잘사는 균형발전, 불평등해소'에 중점을 두게 됨으로써 정보격차의 사회과학적 접근이라고 할 수 있는 정보불평등 해소업무가 도서관계의 새로운 화두일 수 있다.

정보불평등계층에 대한 개념과 정의는 국내의 법마다 상이하며, 용어 또한 다양하다. 정보격차, 정보빈곤, 정보취약, 정보불평등, 디지털 정보격차 등으로 법마다 학자마다 사용하는 용어나 개념은 약간씩 다르다. 또한 국내외 연구 분석을 통해서도 알 수 있듯이 용어의 정의가 분명하지 않으며, 분야마다 용어의 사용이 상이하기도 하다. 뿐만 아니라 사회의 발전과 국가의 정책에 따라 정보불평등에 대한 개념과 범위가 확대되고 이에 따라 정보불평등계층도 더 세분화되고 있음을 볼 때, 이에 발맞추어 이들을 위한 도서관정책과 서비스도 세분화되고 정교하게 개발될 필요가 있다고 본다.

본 연구는 이에 대한 이론적 기초조사연구로서 정보격차에 대한 용어, 개념, 법적근거, 디지털정보화수준에 근거한 지수개발, 격차해소정책 및 도서관발전계획 상에서의 도서관서비스 사례를 조사하였다. 또한 2007년 이후 본격화된 장애인, 다문화, 노인 등의 정보불평등계층

별 도서관서비스 정책 및 서비스 개발 현황을 비교·분석함으로써 한 분야의 서비스가 고도화되기 위한 과정을 살펴보았다.

연구결과, 정책개발(법, 제도, 중장기 계획, 전진화 계획, 사업 모형개발, 매뉴얼개발, 홍보 전략, 평가지 등), 지원기구, 담당인력양성, 협력네트워크, 지원 설비, 지원서비스, 지원 자료

등 다수의 과정과 업무가 구축되어야 함을 발견하였다.

본 연구는 향후 세분화, 구체화된 정보소의 계층별 맞춤형 도서관서비스를 개발하기 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것이며, 나아가 정보격차를 해소하기 위한 정책적 개입의 방향과 방법에 대한 모델제시가 가능할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 강명구. 1995. 정보불평등 구조와 정보복지. 『한국방송학회 세미나 및 보고서』, 1995(8): 123-127.
- 과학기술정보통신부, 한국정보화진흥원. 2017. 『2017 디지털정보격차 실태조사』. 과천, 대구: 과학기술정보통신부, 한국정보화진흥원.
- 김성해. 2007. 국제공론장과 민주적 정보질서: 미국해계모니 관점에서 본 '신국제정보질서운동'의 이론적 한계와 대안 모색. 『한국언론학보』, 51(2): 82-104.
- 김태룡. 2004. 정보불평등이 조직효과성이 미치는 영향. 『한국행정학보』, 38(3): 23-47.
- 남영준. 2007. 정보취약계층을 위한 도서관 서비스 활성화 방안에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(4): 49-68.
- 박해광. 2003. 정보격차의 새로운 경향. 『경제와 사회』, 59: 78-102.
- 서형준, 명승환. 2016. 국내 정보격차연구 동향: 국내학술지를 중심으로. 『한국지역정보화학회지』, 19(4): 151-187.
- 윤정옥, 곽동철, 심경. 2012. 정보취약계층의 정의와 속성에 관한 고찰. 『한국문헌정보학회지』, 46(4): 189-206.
- 이향수, 이성훈, 최정아. 2016. 정보소외계층 재정을 통한 정책방향의 제시: 정보격차도사 모집단으로서 장애인, 저소득층, 장노년층을 중심으로. 『디지털융복합연구』, 14(3): 1-12.
- 정건화. 1997. 정보화과정에서의 사회불평등 대책에 관한 연구. 『한신논문집』, 1997(10): 667-698.
- 정숙경. 2003. 기혼여성의 인터넷 이용과 정보 불평등-‘차별’과 ‘배제’. 『한국여성학』, 19(2): 177-208.
- 조주은. 2003. 장애가 정보 접근성에 미치는 영향. 『한국사회학』, 37(6): 209-232.
- 진상기. 2013. 한국 정보격차의 시계열 변화 분석 - 정보격차지수를 중심으로. 『한국지역정보화학회지』, 16(3): 161-188.
- 최흥석, 구상희, 이정준. 2003. 정보불평등 측정지표 연구. 『한국정책과학학회보』, 7(3): 150-177.

- 황승연, 윤영민. 1998. 정보불평등의 구조와 과정. 『사이버커뮤니케이션학보』, 3: 46-84.
- Bach, A. J, T. Wolfson and J. K. Crowell. 2018. "Poverty, Literacy, and Social Transform: An Interdisciplinary Exploration of the Digital Divide." *Journal of Media Literacy Education*, 10(1): 22-41.
- Chen, W. and B. Wellman. 2004. "The Global Digital Divide - Within and between Countries." *IT&SOCIETY*, 1(7): 18-25.
- Childers, Thomas and Joyce Post. 1975. *The Information Poor in America*, Metuchen, NJ: Scarecrow.
- Martin, S. P. 2003. "Is the Digital Divide Really Closing? A Critique of Inequality Measurement in A Nation Online." *IT&SOCIETY*, 1(4): 1-13.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Cho, Joo-Eun. 2003. "The Effect of Disability on Information Accessibility." *Korean Journal of Sociology*, 37(6): 209-232.
- Choi, Heung-Suk, Sang-Hoe Koo, and Jeong-Jun Lee. 2003. "A Study on the Measurement Indicators of the Digital Divide." *Korean Policy Sciences Review*, 7(3): 150-177.
- Hwang, Seung-Youn and Young-Min Yoon. 1998. "The Structure and Process of the Digital Divide." *Journal of Cybercommunication Academic Society*, 3: 46-84.
- Jin, Sang-Ki. 2013. "Time Series Analysis of the Digital Divide in Korea." *Journal of Korean Association for Regional Information Society*, 16(3): 161-188.
- Jung, Keun-Hwa. 1997. "A Study of the Anti-Social Inequality Policy in the Age of Information." *Journal of Hanshin*, 1997(10): 667-698.
- Jung, Sook-Kyung. 2003. "A Study on Internet Use of Married Women and Information Inequality by it." *Journal of Korean Women's Studies*, 19(2): 177-208.
- Kang, Myung-Gu. 1995. "Information Inequality Structure and Information Welfare." *Seminar Report of the Korean Association for Broading & Telecommunication*, 1995(8): 123-127.
- Kim, Sung-Hae. 2007. "International Public Sphere and Democratic Information Order: Understanding 'New International Information Order' Debate in the Context of U. S. Hegemony." *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, 51(2): 82-104.
- Kim, Tae-Ryong. 2004. "The Effects of Information Inequality on Organization Effectiveness." *Korean Republic Administration Review*, 38(3): 23-47.

- Lee, Hyang-Soo, Seong-Hoon Lee, and Jeong-A Choi. 2016. "Redefining Digital Poverty: A Study on Target Changes of the Digital Divide Survey for Disabilities, Low- Income and Elders." *Journal of Digital Convergence*, 14(3): 1-12.
- Ministry of Science and ICT, National Information Society Agency. 2017. *2017 The Report on the Digital Divide*. Gwacheon, Daegu: Ministry of Science and ICT, National Information Society Agency.
- Nam, Young-Joon. 2007. "A Study of Revitalization of Library Service for the Alienated Class." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 41(4): 49-68.
- Park, Hae-Gwang. 2003. "New Trend of Digital Divide." *Economy and Society*, 59: 78-102.
- Seo, Hyung-Jun and Seng-Hwan Myeong. 2016. "An Analysis of the Domestic Research Trends on the Digital Divide" *Journal of Korean Association of Regional Information Society*, 19(4): 151-187.
- Yoon, Cheong-Ok, Dong-Chul Kwack, and Kyung Shim. 2012. "A Study on the Definitions and Characteristics of the Information Poor." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 46(4): 189-206.