

# 국내 공공도서관의 정보격차해소 활동에 대한 분석

## Analysis of the Activities of Public Libraries for Closing the Information Divide in Korea

조 용 완(Yong-Wan Cho)\*

### < 목 차 >

|                                 |                                   |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| I. 서론                           | III. 공공도서관 정보격차해소 활동의<br>현단계와 문제점 |
| 1. 연구의 배경과 목적                   | 1. 공공도서관 정보격차해소 활동의<br>현단계        |
| 2. 연구내용 및 연구방법                  | 2. 공공도서관 정보격차해소 활동의<br>문제점        |
| 3. 연구의 한계                       | IV. 결론 및 제언                       |
| II. 이론적 배경                      |                                   |
| 1. 정보격차 관련 논의                   |                                   |
| 2. 국내의 도서관계의 정보격차해소<br>관련 지침 분석 |                                   |

### 초 록

정보격차 문제가 심각한 사회문제로 대두되고 있는 상황에서 본 연구는 장애인, 노인, 이주민, 농어촌 거주자, 도시 저소득층 등 정보취약계층의 정보격차 해소를 위해 국내 공공도서관들이 어떠한 활동을 벌이고 있는지 그 실태를 파악하기 위해 국내 58개 공공도서관을 표본으로 하여 홈페이지 게시물을 중심으로 분석하였다. 분석 결과, 국내 공공도서관의 정보격차해소 활동은 양적으로나 질적으로나 상당히 빈약하였으며 국외 정보취약계층 서비스 관련 지침 등에 비해 크게 미치지 못하였다. 향후 공공도서관들이 정보취약계층의 정보복지 실현에 실질적인 도움을 주기 위해서는 사서들의 인식 개선과 특별한 유형의 자료와 정보접근기기의 효율적 구입 방안 등에 있어서 개선이 필요한 것으로 나타났다.

주제어: 정보격차, 디지털 격차, 정보빈곤, 정보취약계층, 정보서비스, 공공도서관

### ABSTRACT

The aim of this study is to explore the activities of public libraries in Korea about information divide issues. To do this, the web sites of 58 public libraries in Korea were investigated. On the basis of analysis, this study concluded that the activities of public libraries did not assist information have-nots, for example, people with disabilities, older adults, immigrants, rural residents and low income brackets and were insufficient to related guidelines of library services.

Key Words: Information Divide, Digital Divide, Information Poverty, Information Have-nots, Information Services, Public Library

\* 부산대학교 문헌정보학과 강사(joyproject@empal.com)

• 접수일: 2007년 11월 10일 • 최종심사일: 2007년 11월 23일 • 최종심사일: 2007년 12월 24일

## I. 서론

### 1. 연구의 배경과 목적

하루가 다르게 정보사회가 진전되고 성숙되는 현 시점에서 정보사회의 이로움과 혜택이 사회 구성원들에게 골고루 돌아가지 않고 한쪽에는 과도하게 다른 한쪽에는 빈약하게 분배되는 현상이 세계의 여러 나라에서 벌어지고 있다. ‘산업화는 늦었지만 정보화는 앞서가자’는 기치 아래 정부가 선두에 서서 국가 정보화를 진두지휘하고 있는 우리나라도 예외가 아니어서 정부는 <정보격차해소위원회>라는 조직과 <정보격차해소에관한법률>이라는 법률까지 만들 정도로 정보격차 문제 해결을 위해 머리를 싸매고 있는 실정이다. 여타 정보화 선진국과 마찬가지로 우리 사회 내에도 장애인, 노인, 이주민, 농어촌 거주자, 도시 빈민 등과 같이 신체적, 경제적, 지역적, 언어적 또는 기타 사회적 여건으로 인해 정보의 입수와 활용에서 어려움을 겪는 정보취약계층이 존재하고 있는데, 이들은 일반 국민들에 비해 정보와 정보통신 기기와 통신망에 대한 접근성이 떨어지고 정보활용능력과 정보에 대한 중요성과 가치에 대한 인식이 상대적으로 낮아 자신들의 삶의 문제를 해결하는 과정에서 적절하게 정보를 입수하여 활용하고 있지 못하고 있다. 이들이 경험하는 정보격차 문제는 단순히 정보와 관련된 영역에 국한되지 않고 교육, 취업, 주거, 복지, 육아 등 삶의 전 영역에 영향을 미쳐 그들의 삶을 더욱 빈곤하게 만들고 다시 그들의 빈곤한 삶은 원활한 정보의 입수와 활용을 가로막는 악순환을 형성하여 그들의 현재의 삶과 미래의 삶을 억누르고 있다. 정보격차 문제는 한 세대에서만 그치지 않고 그들의 자녀세대로 대물림되어 정보불평등과 사회불평등을 고착화하여 극심한 사회갈등 유발하는 촉매로 작용할 수 있기 때문에 사회의 각 부문이 참여하여 시급히 해소 또는 완화해야 할 중요한 사회적 의제라 할 수 있다. 특히 사회 각 부문 중에서 사회 내 지식과 정보의 공공적인 유통을 담당하고 있는 공공도서관은 정보격차 해소 과제에 적극적으로 개입할 필요가 있다.

최근 전면개정된 <도서관법>은 도서관, 특히 공공도서관이 지금까지와는 달리 한 차원 높은 수준에서 정보격차 해소를 위한 역할을 수행해 줄 것을 요구하고 있다. 이 법의 <제8장 지식정보격차의 해소> 항목 내의 조항들은 공공도서관을 비롯한 도서관은 정보격차 해소를 위한 시설과 자료, 프로그램을 구비하고 누구나 공평한 지식정보서비스를 제공받을 수 있도록 필요한 모든 조치를 하여야 함을 명시하고 있다. <도서관법>에 더해 2008년 4월부터 시행될 <장애인차별금지및권리구제에관한법률>은 도서관이 과도한 부담이나 업무수행상 불가피한 경우를 제외하고는 비장애인과 동등하게 장애인의 도서관 이용에 필요한 장서, 시설, 장비, 서비스 등을 제공하여야 하며 그렇지 않을 경우 법원의 판결에 따라 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처해질 수도 있게 된다. 1) 여기에 더해 2007년에 제정된 <재한외국인처우기본법>은 합법적이라는 단서를 달았지만 체

1) 이영숙, “국립장애인도서관지원센터 설립 및 운영,” 도서관문화, 제48권 제4호(2007. 4), p.32.

류 외국인, 결혼이민자와 그 자녀 등에 대해 국가와 지방자치단체(소속 공공도서관 등)는 필요한 정보를 지원할 수 있다고 규정하고 있다.

이와 같이 공공도서관의 정보격차해소 활동을 둘러싼 환경은 급격한 변화를 맞고 있다. 그렇다면 현재 국내의 공공도서관들은 정보취약계층의 정보격차 해소와 정보복지 증진을 위해 어떠한 활동을 하고 있는지 살펴볼 필요가 있다. 본 연구에서는 우선 최근 국가적 차원뿐만 아니라 국제적 차원에서 심각하게 다루어지고 있는 정보격차 문제를 국내 공공도서관계에서는 어떻게 다루고 있는지 실태를 점검하고 제기되는 문제점과 그 해결방안에 대해 살펴보고자 한다.

## 2. 연구내용 및 연구방법

국내 공공도서관의 정보격차해소 활동에 대해 분석하고자 하는 이번 연구의 내용을 정리하면 다음과 같다. 우선 정보격차 관련된 논의들을 살펴보면서 공공도서관의 입장에서 의미있는 정보격차에 대한 개념을 정리하고자 한다. 그리고 국내외 도서관계에서 제정한 정보격차 해소에 관한 주요 지침들(guidelines)과 정책성명 등에 대한 분석을 통해 국내 공공도서관이 정보취약계층의 정보격차해소 활동의 현주소를 점검하는 하나의 준거로 삼고자 한다. 이러한 내용들을 바탕으로 하여 본 연구에서는 국내 공공도서관들이 정보격차해소와 관련하여 추진하고 있는 활동들을 분석하고 기존 활동에서 나타나는 문제점을 지적할 것이다. 끝으로 기존 공공도서관의 정보격차해소 활동의 문제점을 극복할 수 있는 나름의 방안들을 제안하고자 한다.

현재 국내에서 발간되고 있는 <한국도서관연감> 등의 자료에는 개별 공공도서관별로 장서 수, 면적, 사서직원 수, 연간예산 등과 같은 일반적인 항목에 대한 조사내용만이 제공될 뿐, 정보격차 해소와 관련한 항목이 거의 조사되고 있지 않다. 이러한 상황에서 본 연구에서는 국내 공공도서관의 정보격차해소 활동 분석을 위해 개별 공공도서관 홈페이지를 주요 분석대상으로 삼고자 하였다. 공공도서관 홈페이지에는 도서관의 모든 세부적인 내용이 기록될 수는 없으나 도서관의 장서, 시설, 서비스 현황에 대한 소개와 도서관이 제공하는 각종 서비스와 프로그램의 홍보와 모집 등에 대한 게시물이 대체적으로 제공되고 있기 때문에 국내 공공도서관의 정보격차해소 관련 활동의 현 실태를 파악할 수 있는 데이터 수집에 충분히 활용될 수 있다고 판단하였다. 홈페이지를 통한 자료 수집은 2007년 10월 22일부터 11월 6일까지 실시되었고 도서관 홈페이지 내의 도서관 소개 및 이용 안내, 공지사항, 각종 게시판, 평생교육 관련 메뉴 등을 대상으로 2006년부터 최근까지 정보격차 해소와 직·간접적으로 관련된 내용들을 추출하였다.

연구목적 달성을 위해서는 국내 공공도서관 전체를 대상으로 조사가 진행하는 것이 바람직하겠으나, 500개가 넘는 국내 공공도서관을 대상으로 삼는 것은 여러 가지 현실적인 어려움으로 있어 본 연구에서는 국내 공공도서관의 전체적인 양상을 잘 반영할 수 있도록 표본을 추출하여 우리나라

#### 4 한국도서관·정보학회지(제38권 제4호)

공공도서관의 정보격차 해소를 위한 활동의 현주소를 검토하고자 하였다. 이를 위해 전국 공립 공공도서관(시·도 또는 시·도 교육청 설립)의 10% 정도를 표본으로 선정하여 정보격차해소 관련 동향을 살펴보았는데, 표본추출은 한국도서관협회에서 발행한 <2006 한국도서관연감>에 수록된 <3. 공공도서관 집계표>를 참조하였다. 구체적으로 보면, 전국 16개 광역시·도 단위에 설립되어 있는 공립 공공도서관 수에 비례하여 도서관 수가 10개 이하인 광역시·도는 1개, 11-20개는 2개, 21-30개는 3개, 31-40개는 4개, 41-50개는 5개로 표본수를 할당하는 방식으로 총 58개의 공공도서관을 표본 수로 확정하였다. 이어 표본의 선정은 임의성을 확보하기 위해 광역시·도 단위로 공립 공공도서관의 이름 가나다순으로 재정렬하여 일정한 규칙에 따라 표본 도서관을 선정하였다.<sup>2)</sup>

그리고 공공도서관 홈페이지를 통한 정보격차해소 활동 분석을 보완하기 위해 한국도서관협회가 발간한 <2006 한국도서관연감><sup>3)</sup>에서 공공도서관의 이동도서관과 순회문고와 관련된 항목을 참조하였는데, 이 부분은 농어촌거주자와 저소득층 등 정보취약계층의 정보격차해소 활동과 관련이 있으므로 부분적으로 활용하였다.

### 3. 연구의 한계

본 연구에서는 국내 공공도서관의 정보격차해소 활동의 현단계와 문제점을 파악하기 위해 도서관 홈페이지에 게시된 내용들을 주요 분석 대상으로 삼고 있다. 도서관 홈페이지 게시물들은 공공도서관의 다양한 활동을 드러내주는 좋은 도구이기도 하지만 일부 내용들은 홈페이지를 통해 공표되지 않을 수 있다는 점을 연구의 한계로 지적할 수 있다. 그리고 국내 공공도서관을 대상으로 연구를 진행하면서 실제 분석 대상의 수는 전체의 약 10% 정도의 공립 공공도서관을 표본으로 추출하였다는 점에서 국내 전체 공공도서관의 사정을 대표할 수 없다는 한계도 가지고 있다.

## II. 이론적 배경

### 1. 정보격차 관련 논의

정보취약계층이 경험하는 정보격차와 정보불평등 관한 본격적 연구의 첫 출발점은 1970년대 Tichenor 등이 제기한 '지식격차 가설(knowledge gap hypothesis)'로 인식되고 있다.<sup>4)</sup> 1960-70

2) 표본 선정과정에서 분관, 어린이 도서관, 기적의 도서관, 학생문화회관 등과 같이 이용대상이 제한적인 공공도서관이나 홈페이지가 구축되어 있지 않은 일부 공공도서관이 표본으로 선정된 경우에는 도서관 이름 가나다 순서에서 다음 순서에 해당하는 도서관을 선정하는 방식으로 진행하였다.

3) 한국도서관협회, 2006 한국도서관연감(서울 : 한국도서관협회, 2006).

년대 당시에는 대중매체의 보급이 대중에게 유용한 정보를 제공함으로써 민주주의의 발전과 사회 경제적 삶의 개선, 대중의 지적 수준 향상을 제공할 뿐만 아니라 모든 사람들에게 차별 없이 정보와 지식을 지속적으로 제공함으로써 계층간 지식격차를 해소하는 데에도 일정 기여할 것으로 예상되었다. 하지만 현실은 지식 정보격차의 해소가 아닌 격차의 증대로 나타나고 있다는 지식격차 가설과 같은 주장들이 설득력있게 제기되었다.<sup>5)</sup> 이 연구에 의하면 한 사회 내에 대중매체를 통해 유입된 정보의 양이 증가하면 비교적 사회경제적 지위가 높은 계층이 지위가 낮은 집단보다 빠른 비율로 정보를 습득하는 경향이 있으며, 그 결과 시간이 갈수록 이 두 집단간 지식격차는 감소되는 것이 아니라 더욱 확대될 것이라고 주장하였다.

이들의 연구 이후 정보기술의 급격한 발달과 보급, 정보의 양적 팽창 등 정보사회의 진전과정에서 Herbert Schiller 등과 같은 정보사회 비판론자들은 정보사회와 정보기술의 발전으로 불평등 문제는 해소될 것이라는 정보혁명론자들의 주장을 비판하고 정보의 공공성 쇠퇴와 정보의 상업화 진전으로 인해 사회 내 소외집단은 정보사회 속에서 더욱 사회주변부로 내몰릴 것이라는 정보격차와 정보불평등 문제를 제기해 왔다. 이들의 문제의식은 막연한 기우가 아닌 시급히 해결해야 할 당면과제인 것으로 드러나고 있다. 첨단 정보사회를 구가하고 있는 오늘의 현실에서 정보격차 문제는 심각한 사회문제이자 국제적 이슈로 부각되고 있으며 각국 정부와 국제기구들은 정보격차를 중심으로 한 정보사회 역기능 해소를 주요 의제로 하여 다양한 원인 진단과 해결책 모색에 주력하고 있으며, 국내외 여러 연구분야에서도 정보격차를 주제로 한 상당한 양의 연구들이 발표되고 있다.

하지만 이처럼 활발히 진행되고 있는 정보격차 해소를 위한 다양한 접근방법에도 몇 가지 문제로 지적될 만한 사항들이 포함되어 있다. 이러한 문제점의 파악은 국내 공공도서관의 정보격차해소 활동의 실태를 진단하고 개선점을 모색함에 있어 유용한데, 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 우선 지금까지의 정보격차 관련 논의에서 정보격차는 주로 정보통신망과 정보통신기술 및 기기에 대한 접근성에 방점이 찍혀 있다. 정보격차에 대한 정의 중에서 대표적인 것으로 미국 상무부(Dept. of Commerce) 산하의 NTIA(National Telecommunications and Information Administration)와 OECD에서 생산된 보고서에 나타난 정보격차 관련 정의를 들 수 있는데, 이들은 정보격차를 “새로운(정보)기술에 접근할 수 있는 사람들과 그렇지 못한 사람들 사이의 격차”와 “다른 사회경제적 수준에 있는 개인, 가정, 기업, 지역들이 정보통신 기술에 대한 접근과 다양한 활동에 대한 인터넷의 이용에 있어서 발생하는 격차(gap)”라고 규정하고 있다.<sup>6)</sup> 또한 2001년에 제정된 한국의 “정보격

4) Phillips J. Tichenor, et al., “Mass Media Flow and Differential Growth in Knowledge,” *Public Opinion Quarterly*, Vol.30(1970), pp.159-170.

5) 강홍렬 외, 정보격차에 대한 사회적 함의(서울 : 정보통신정책연구원, 2002), p.35.

6) NTIA, *Falling through the net: Defining the digital divide*(NTIA, 1999), p.xiii ; OECD, *Understanding the digital divide*(OECD, 2001), p.5. 참고로 이 두 자료에서는 digital divide를 정의하고 있는데, 국내에서는

차해소에 관한 법률”에서도 정보격차를 “경제적·지역적·신체적 또는 사회적 여건으로 인하여 정보통신망을 통한 정보통신서비스에 접근하거나 이용할 수 있는 기회에 있어서의 차이”로 정의하고 있다. 이러한 정의에 기반하여 개별 국제기구, 정부와 정부기관 등은 정보통신기술과 컴퓨터 등 관련 기기의 소유와 접근에 초점을 맞춰 많은 예산과 노력을 기울여왔고 그에 따른 성과도 얻었다.<sup>7)</sup> 하지만 정보격차의 문제를 정보활용능력과 정보를 대하는 인식, 의식 등 여러 요인이 연결되어 있는 종합적 것으로 인식하지 못하고 정보접근성에만 치우친 것에 대한 많은 비판이 제기되어 왔다.<sup>8)</sup> 이러한 비판적 논의에 근거하여 향후 공공도서관의 정보격차 해소 관련 활동에서는 정보통신기술과 정보기기의 접근격차 외에도 정보의 활용능력의 격차와 정보 마인드의 격차를 포함하는 종합적인 방안 마련이 요구된다고 할 수 있다.

둘째, 최근의 정보격차 관련 논의가 인터넷과 컴퓨터 등의 접근과 이용에 관련된 “digital divide”에 국한되어 진행되는 한계를 지적할 수 있다. 정보사회의 급격한 진전으로 인해 새로운 정보통신기술의 개발과 새로운 기기의 출현, 초고속 통신망 이용의 일반화 등으로 사회 내에서 유통되는 정보의 대부분이 디지털 형태로 유통되고 있음은 주지의 사실이다. 하지만 우리사회 구성원, 특히 정보격차를 경험하고 있는 집단의 정보격차 해소를 위해 디지털 정보와 기기만이 만병통치의 명약이 될 수는 없을 것인데, 현재 정부 정책과 관련 연구의 상당수는 디지털 격차 해소방안을 위주로 내놓고 있는 실정이다.<sup>9)</sup> 눈을 돌려 현실을 다시 한번 바라볼 필요가 있다. 예를 들어, 시각장애인이거나 청각장애인이 필요한 정보는 점자도서일수도, 화면해설 방송일수도, 자막이 들어있는 비디오 테이프일수도, 디지털 토크북일수도 있다. 노인들이 필요한 정보를 구하고 이용하기 위해서 필요한 것은 인터넷과 대형 모니터일수도 있지만 대활자도서일수도 있고 사람의 목소리로 책을 읽어주는 대면 낭독이나 건강 관련 강연일수도 있다. 매체가 정보전달에 있어 매우 중요한 시대이기는 하지만 그렇다고 해서 매체에 담겨 있는 이용자가 필요로 하는 그 무엇인 콘텐츠보다 중요할 수는 없는 것이다. 향후 공공도서관에서는 정보취약계층이 경험하고 있는 정보격차 문제를 디지털적인 처방만으로 해결하려 할 것이 아니라 정보격차 증상에 적합하도록 디지털적인 처방과 아날로그적인 처방을 상황에 따라 적절히 내리는 것이 실질적으로 정보격차를 해소하는데 기여할 것으로 판단된다.

끝으로 정보격차 해소를 위한 대상을 명확하게 재정립할 필요가 있다. 앞서서도 언급했지만 한

이들을 인용하는 과정에서 정보격차로 해석하고 있었다.

- 7) 한국정보문화연구원에서 최근 3년간 조사한 정보격차지수에 따르면, 일반국민을 100으로 했을 때, 장애인과 노인, 농어민, 장노년층 등 정보취약계층의 정보접근 격차지수는 2004년 63.7, 2005년 71.0, 2006년 80.2로 매년 큰 폭으로 증가하고 있어 정보접근성에 있어서의 격차는 매우 완화된 것으로 나타났다. 한국정보문화연구원, 2006 정보격차 지수 및 실태조사(서울 : 한국정보문화연구원, 2006), pp.41-45.
- 8) 이와 관련해서는 다음의 연구들을 참고하면 된다. 강휘원, “정보빈곤과 민주공동체, 보편적 서비스,” 한국행정학보, 제33권, 제2호(1999), pp.57-73; 김문조·김종길, “정보격차의 이론적·정책적 재고,” 한국사회학, 제36집 제4호(2002), pp.123-155; 강홍렬 외, 정보격차에 대한 사회적 합의(서울 : 정보통신정책연구원, 2002); 박해광, “정보격차의 새로운 경향,” 경제와 사회, 제59권(2003), pp.78-102.
- 9) 이연옥, 한국 공공도서관 운동사(서울 : 한국도서관협회, 2002), pp.247-251.

사회에는 신체적, 경제적, 지역적, 언어적, 기타 사회적 여건으로 인해 정보에 대한 접근과 입수, 활용에 있어 상대적으로 취약한 계층들이 존재하고 있다. 현재 국내의 각종 법령이나 정보격차 관련 조사에는 이들에 대해 “지식정보 취약계층”, “정보소외계층”, “정보취약계층” 등으로 규정하고 있는데, 각각의 범주에 속하는 집단의 유형에서 약간의 불일치가 존재하고 있다. <도서관법> 제43조와 동법 시행령 제21조에는 “지식정보 취약계층”이란 이름으로 장애인, 기초생활수급권자, 65세 이상 노인 등이 포함되어 있고, <정보격차해소에관한법률> 제2조에는 “정보소외계층”에 대한 정의만 내리고 있으나 동법 제1조에는 저소득자, 농어촌 주민, 장애인, 노령자, 여성 등을 언급하고 있다. 그리고 한국정보문화연구원의 정보격차지수 조사에는 4대 정보취약계층으로 장애인, 저소득층, 장노년층, 농어민 등을 포함시키고 있다. 이들을 종합하면 위의 세 규정에 공통적으로 포함되는 정보취약계층은 대체적으로 장애인, 노인, 농어촌 주민, 저소득층인데, 이들을 정보취약계층의 범주에 포함하는 것은 별 문제가 없을 것으로 보이는데, 최근 1백만명을 돌파한 체류 외국인(이주민)의 정보격차 해소에 대한 고려는 현재 관련 법령에서 미흡한 실정이다. 다만, 2007년 5월에 제정된 <재한외국인처우기본법>에서는 합법적 체류 외국인과 영주권자, 결혼이민자와 그 자녀 등에 대해 국가와 지방자치단체는 한국에서 생활하는 데 필요한 교육과 정보제공, 상담을 지원할 수 있다고 규정하고 있으므로 국가와 지방자치단체에서 운영하고 있는 공공도서관은 언어적, 문화적, 경제적 등의 이유로 인해 정보취약계층으로 분류될 수 있는 이들을 정보격차 해소 활동의 주 대상으로 삼아야 할 것으로 보인다. 10)11)

최근 정보격차 해소 관련 논의에 대한 이상의 세 가지 문제의식에 기반하여 본 연구에서는 정보격차(information divide)에 대해 “다양한 형태의 정보 및 정보매체 접근환경과 정보활용능력, 정보 마인드 등을 갖춘 개인 또는 집단과 그렇지 못한 개인 또는 집단간의 차이이며, 한 사회 내에서 장애인, 노인, 이주민, 농어촌 거주자, 도시 저소득층 등과 같은 집단이 주로 정보격차를 경험하는 경향이 있다”라고 규정하고자 한다.

10) 이 법률은 국내 거주 외국인들에게 도서관과 같은 기관에서 정보서비스를 제공할 것을 명시하고 있는 긍정적인 측면과 함께 공공도서관의 이념과 충돌하는 부정적인 측면도 함께 내포하고 있다. IFLA 공공도서관 선언이나 다문화 도서관 서비스 관련 지침 등에는 불법 체류자라고 해서 도서관 서비스를 막아서는 안된다는 항목들과 합법 체류자에 정보제공을 명시한 이 법률은 상충된다. 또한 도서관을 통해 새로운 사회 정착에 필요한 정보제공, 모국 언어와 문화 보존, 문화간의 이해와 공존을 규정한 국내의 도서관계 지침 등의 항목들과 달리 이 법률은 결혼이민자와 그 자녀에게 교육과 정보제공을 통해 한국사회에 빨리 적응할 수 있도록 지원한다는 것만 규정하는 등 이주민의 일방적인 동화만을 언급하고 있어 서로 상충될 수 있다.

11) 주요 정보취약계층에는 각각 독자적으로 특징을 구분될 수 있는 하위 유형들이 존재하는데, 여러 기준에 따라 매우 다양하게 세분될 수 있다. 장애인 범주의 하위에는 시각장애인, 청각장애인, 지체장애인, 난독증을 포함한 학습장애인, 기타 장애인 등으로 세분할 수 있고, 이주민 범주는 이주노동자, 결혼이주여성, 북한이탈주민, 기타 국내체류 외국인 등으로 세분할 수 있다. 각각의 하위유형들의 특징에 대해 잘 이해해야만 그들에게 적합한 도서관 서비스가 제공될 수 있을 것이다.

## 2. 국내외 도서관계의 정보격차해소 관련 지침 분석

본 연구에서는 국내외 도서관계에서 생산된 정보격차 해소와 정보취약계층 대상 도서관·정보서비스 관련 지침을 통해 국내 공공도서관들이 정보취약계층의 정보격차 해소를 위한 활동의 준거를 찾고자 하였다. 왜냐하면 이 지침과 정책성명, 선언문 등에 언급된 내용들은 장애인, 노인, 소수인종 등과 같은 정보취약계층의 정보격차 해소를 위한 공공도서관의 활동에 관한 구체적인 지침이라고 할 수 있기 때문이다. 하지만 안타깝게도 현재 국내 도서관계에서는 이러한 지침이나 여타 자료가 아직 마련되어 있지 않은 상태여서 부득이 국외에서 생산된 지침들과 정책성명, 선언문 등을 참고하였는데, 주로 IFLA(International Federation of Library Associations and Institutions), ALA(American Library Association) 산하 RUSA(Reference and User Services Association)와 ASCLA(Association of Specialized and Cooperative Library Agencies), ALIA(Australian Library and Information Association), CLA(Canadian Library Association) 등의 단체에서 생산되었다. 본 연구에서 참조한 지침 등은 14개로 구체적인 것은 다음의 <표 1>에 나타나 있다.

<표 1> 연구에서 참조한 지침, 정책성명, 선언문

| 영역             | 생산주체와 지침 등의 명칭(괄호 안은 제정 또는 최근 개정 연도)   |
|----------------|--|
| 공통             | <IFLA> "IFLA/UNESCO Public Library Manifesto"(2004)<br><IFLA> "The Public Library Service: The IFLA/UNESCO Guidelines for Development"(2001)   |
| 장애인            | <IFLA> "Library for the Blind in the Informaton Age-Guidelines for Development"(2005)<br><IFLA> "Guidelines for Library Service to Braille Users"(1998)<br><IFLA> "Guidelines for Library Service to Deaf People"(1999)<br><ALIA> "Library and Information Services for People with a Disability"(2002)<br><ALA/ASCLA> "Library Services for People with Disabilities Policy"(2001)            |
| 노인             | <ALA/RUSA> "Library Services to Older Adults Guidelines"(2007)<br><CLA> "Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults"(2000)   |
| 이주민/토착민 등 소수인종 | <IFLA> "The IFLA Multicultural Library Manifesto"(2007)<br><IFLA> "Multicultural Communities: Guidelines for Library Service"(1998)<br><ALA/RUSA> "Guidelines for the Development and Promotion of Multilingual Collections and Services"(2007)<br><ALIA> "Library and Information Services and Indigenous Peoples"(2006)<br><CLA> "Library Service to Linguistic and Ethnic Minorities"(1987) |

먼저 공공도서관의 정보격차해소 활동과 관련하여 <IFLA/UNESCO Public Library Manifesto>에는 공공도서관의 서비스는 나이, 인종, 성별, 종교, 국적, 언어 또는 사회적 신분에 관계없이 모두에게 평등하게 제공되어야 하며 도서관의 자료와 서비스를 제대로 이용할 수 없는 소수언어 사용자와 장애인 등에 대해서는 특별한 봉사과 자료가 제공되어야 한다는 대원칙을 천명하고 있다. 또한 공공도서관은 모든 연령층(노인 포함)의 정보요구를 충족할 자료와 서비스를 제공해야 하는데 이를 위해서는 전통적 자료와 최신 정보기술 등 적합한 모든 매체를 포함해야 함을 밝히고 있다.<sup>12)</sup>



그리고 <The Public Library Service: The IFLA/UNESCO Guidelines for Development>에도 공공도서관의 기본원칙은 소수 언어집단(원주민, 이민자 등), 장애인 그리고 도서관 방문이 힘들 정도로 멀리 떨어져 거주하는 주민들도 평등하게 도서관 서비스를 이용할 수 있어야 한다는 것이며 이러한 '보편적 접근'이라는 기본원칙에 따라 도서관의 예산 배분 수준, 서비스 개발, 도서관 설계, 개관 시간, 장서개발 방향 등이 정해져야 한다고 규정하고 있다.<sup>13)</sup> 이상의 두 선언문과 지침을 통해 공공도서관은 지역사회의 정보취약계층인 장애인, 노인, 이주민 등에 대해 어떠한 차별도 없이 평등과 공평성의 원칙에 입각하여 도서관 서비스를 제공해야 함을 잘 알 수 있다.

이러한 각 정보취약계층 영역별로 관련된 서비스 지침과 정책성명에서는 어떠한 내용들을 담고 있는지를 살펴보면 다음과 같다. 먼저 장애인과 관련해서는 개별 지침들과 정책성명들은 공통적으로 장애인의 도서관 이용은 평등원칙에 의거하여 비장애인들이 자유롭게 도서관을 이용하는 것과 동일한 수준에서 제공되어야 하며 장애인 서비스는 도서관의 부차적 서비스가 아니라 기본적 서비스 영역에 해당함을 밝히고 있다. 또한 도서관을 통한 장애인의 정보접근과 이용을 위해 도서관에서는 장애인을 위한 장서, 서비스, 각종 정보이용 장비, 편의시설 등을 구비해야 하고 장애인에 대한 인식이 높고 수화/점자 등이 가능한 전문사서를 배치하고 적절하고 지속적인 교육을 통해 장애인과 장애인 서비스에 대한 도서관 사서들의 인식을 높이고 장애인단체나 복지시설 및 기관 등과 지속적인 협력을 구축할 것을 주문하고 있다. 장애 유형 중 시각장애인, 청각장애인, 지체장애인을 위한 도서관 서비스와 관련하여 각종 지침과 정책성명 속에 포함된 주요 내용들은 아래의 <표 2>, <표 3>, <표 4>와 같다.

<표 2> 시각장애인 관련 지침 등에 규정된 도서관 서비스 항목

| 항목       | 지침 등 규정 내용  |
|----------|---|
| 장서/컨텐츠   | 원본과 동일한 내용의 점자도서 제공, (디지털/아날로그)토크 북, 촉각도서, 대활자 도서, 시각장애인 관련 전자정보원 및 원격장서 구축   |
| 사서인력     | 시각장애인과 점자 및 관련기술 교육, 훈련되고 자격있는 점역사, 직원과 자원봉사자에 대한 지속적인 장애인 관련 교육  |
| 서비스/프로그램 | 점자 기반 문해 프로그램과 동화구연, 점자/대활자 도서관 안내자료, 시각장애인 이용자 교육, 시각장애인 위한 OPAC 제공, 인터넷(메일), 도서관 방문 어려운 시각장애인 서비스(이동도서관, 방문대출, 우편대출, 요양원 등 순회문고, 교통수단, 대면상담, 전화 ARS 등), 대출기간 연장, 연체료 면제, 대리인 도서관 카드, 팩스와 E-mail 등을 활용한 참고봉사 |
| 정보이용장비   | 스크린 리더, 확대 S/W, 점자 단말기, 컴퓨터, 점자키보드, (디지털/아날로그)토크 북 재생 장치 및 S/W, 점역 S/W, 음성합성장치  |
| 편의시설     | 자동문 등 원활하고 넓은 출입장치, 점자나 큰 글씨로 된 안내표지  |
| 기타       | 안내문, 전단지, 브로셔 등 적극적 홍보, 타 도서관 및 장애인 기관/시설과의 협력(종합목록, 상호대차, 서지표준 준수 등)   |

12) IFLA/UNESCO Public Library Manifesto(<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>).

13) The Public Library Service: The IFLA/UNESCO Guidelines for Development, (<http://www.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf>)

〈표 3〉 청각장애인 관련 지침 등에 규정된 도서관 서비스 항목

| 항목       | 지침 등 규정 내용  |
|----------|---|
| 장서/컨텐츠   | 청각장애 관련 장서, 문맹자를 위한 쉽게 풀어쓴 책(easy-to-read book), 자막/수화 포함 동영상 자료(디지털/아날로그), 관련 전자정보원 링크                     |
| 사서인력     | 청각장애인 규모가 큰 도서관은 최소 1명 이상 수화능통자(나머지 사서들 기본적 수화), 직원과 자원 봉사자에 대한 지속적인 장애인 관련 교육                              |
| 서비스/프로그램 | 수화/자막 제공하는 동화구연, 문해교실, 강의 등 프로그램, 대출기간 연장, 연체료 면제, 대리인 도서관 카드, 팩스와 E-mail 등을 활용한 참고봉사                       |
| 정보이용장비   | 문자전화기(TTY), 음향증폭 가능한 전화기, 청력 보조장치, 인터넷(베일), 컴퓨터 보조 실시간 자막 장비, 컴퓨터 보조 노트 필기 장비, TV/비디오 시청시 필요한 폐쇄자막 decoder, |
| 편의시설     | 시각 경보장치   |
| 기타       | 안내문, 전단지, 브로셔 등 적극적 홍보<br>타 도서관 및 관련 기관과의 협력(종합목록, 상호대차 등)  |

〈표 4〉 지체장애인 관련 지침 등에 규정된 도서관 서비스 항목

| 항목       | 지침 등 규정 내용   |
|----------|--|
| 장서/컨텐츠   |  |
| 사서인력     | 직원과 자원봉사자에 대한 지속적인 장애인 관련 교육   |
| 서비스/프로그램 | 도서관 방문 어려운 지체장애인 서비스(이동도서관, 방문대출, 우편대출, 요양원 등 순회문고, 교통수단, 전화 ARS 등), 대출기간 연장, 연체료 면제, 대리인 도서관 카드, 팩스와 E-mail 등을 활용한 참고봉사 |
| 정보이용장비   | 각종 보조공학장비  |
| 편의시설     | 주차장, 자동문 등 원활하고 넓은 출입장치, 난간, 경사로, 승강기, 접근이 용이한 열람테이블과 참고데스크, 편리한 휴게시설(화장실, 음수대, 공중전화 등), 큰 글씨로 된 안내표지                    |
| 기타       | 안내문, 전단지, 브로셔 등 적극적 홍보<br>타 도서관 및 관련 기관과의 협력(종합목록, 상호대차 등)   |

다음으로 노인을 위한 도서관 서비스와 관련해 개별 지침들에는 노인 대상 서비스는 도서관 전체의 계획, 예산, 서비스 프로그램에 통합된 기본적인 서비스로 진행되어야 하며 일시적인 서비스로 그쳐서는 안된다는 것을 천명하고 향후 노인 서비스에 대한 요구는 지속적으로 증가할 것이기 때문에 도서관 관계자들은 노인 서비스에 대한 인식을 분명히 해야 함을 지적하고 있다. 노인 도서관 서비스와 관련 지침의 주요 내용들은 아래의 〈표 5〉와 같다.

이주민과 인디언 등 토착 소수인종 도서관 서비스와 관련하여 각종 지침과 정책성명, 선언문 등은 도서관이 문화적 다양성을 높이 존중하고 인종적, 문화적, 언어적 배경에 무관하게 평등한 정보서비스를 제공하며 이러한 서비스는 추가적이고 보조적인 관점에서 진행되는 것이 아니라 모든 도서관의 필수 서비스여야 함을 명시하고 있다. 이와 관련하여 자세한 내용은 아래의 〈표 6〉과 같다.

〈표 5〉 노인 관련 지침 등에 규정된 도서관 서비스 항목

| 항목       | 지침 등 규정 내용  |
|----------|---|
| 장서/컨텐츠   | 노인에 맞는 다양한 자료(노화 관련 자료 포함), 노인 가족, 보호자, 노인전문가를 위한 자료, 노인에 적합한 다양한 포맷의 자료 제공(인쇄, 대활자, A/V, 자막포함 비디오자료, 전자자료, 인터넷 자료 등)   |
| 사서인력     | 노인 서비스 담당 직원 배치, 노인 서비스 관련 직원 교육  |
| 서비스/프로그램 | 도서관 이용 및 정보기술(컴퓨터/인터넷) 교육, 정보이용 프로그램, 여가 프로그램, 도서관 방문 어려운 노인대상 서비스(이동도서관, 방문대출, 교통수단 제공, 각종 프로그램 개최 등), 난청자도 참여가능한 도서관 프로그램, 노인 전문 도서관 웹사이트 구축, 서가에서 자료 색출 대행 |
| 정보이용장비   | 도서관 장서와 프로그램을 쉽게 이용할 수 있는 보조공학기구, 문자전화기(TTY), TV/비디오 시청시 필요한 폐쇄자막 decoder, 대활자와 음성인식 가능한 컴퓨터  |
| 편의시설     | 노인을 위한 조명, 신호(안내), 가구, 도서관 건물에 대한 쉬운 접근   |
| 기타       | 도서관 내 노인 공손 응대, 노인의 도서관 직원/봉사자 채용, 노인서비스에 대한 홍보(대중매체, 노인 가정 대상), 노인단체에 대한 서비스 자문, 지역사회 복지기관 및 평생학습기관과 협력(프로그램 협력), 연체료나 각종 요금 면제                              |

〈표 6〉 소수인종 관련 지침 등에 규정된 도서관 서비스 항목

| 항목       | 지침 등 규정 내용   |
|----------|--|
| 장서/컨텐츠   | 커뮤니티 내 토착민/이주민 문화/인종/언어를 균형있게 반영하는 상당한 규모의 장서(단행본, 신문, 정기간행물 등)<br>다양한 주제와 다양한 포맷(인쇄, A/V, 지도, 그림, 컴퓨터 S/W, 디지털 컨텐츠 등)의 장서, 모국어 유지와 정착국가 언어 학습을 위한 장서(이중 언어 장서)  |
| 사서인력     | 소수인종 출신 도서관 직원 채용, 소수인종 관련 정기 교육, 다국어 능통 직원 활용 및 보상  |
| 서비스/프로그램 | 소수인종 음악 콘서트/동화구연/전시회/축제 참가 등 문화교류 프로그램, 도서관 이용교육/정보기술 교육/문해 및 정착국가 언어 학습 프로그램, 정착국 언어와 모국어로 서지접근 허용(모국어로 목록구축 및 검색지원), 이주민 장서목록의 종합목록 내 포함 및 상호대차, 참고서비스와 프로그램에 있어 다국어 지원, 소수언어 도서관 홈페이지, 도서관 방문 어려운 소수인종을 위한 서비스(이동도서관, 방문대출 등), 소수인종 거주지에 대한 outreach 서비스, 다문화 정보안내 서비스, 새 이민자 정착지원 프로그램(취업, 사회보장 등) |
| 정보이용장비   | 언어학습 S/W가 내장된 컴퓨터, 다국어 지원 컴퓨터  |
| 편의시설     | 주요 소수언어/국제적 심볼로 된 이용안내, 안내표지, 양식(회원카드, 상호대차 등), 통지서 등  |
| 기타       | 지역내 교육기관과의 언어교육 협력, 소수인종 단체 및 기관과의 협력, 다문화 홍보자료 제작   |

한편, 위의 장애인, 노인, 소수인종 등에 관련된 도서관 서비스 지침, 정책성명, 선언문들 외에 다른 정보취약계층인 농어촌 거주자, 저소득층에 대해서 국의 도서관계의 작성한 지침 등은 본 연구를 진행하는 과정에서 발견할 수 없었다.

### Ⅲ. 공공도서관 정보격차해소 활동의 현단계와 문제점

#### 1. 공공도서관 정보격차해소 활동의 현단계

본 연구에서는 국내 공공도서관의 정보격차해소 활동의 실태를 파악하기 위해 전국 500 여개의 도서관 중에서 58개 공립 공공도서관을 표본으로 선정하여 개별 도서관 홈페이지에 게재된 정보격차 해소 관련 내용을 분석하는 방법을 사용하였다. 표본으로 선정된 도서관 수를 지역별로 살펴보면, 서울 5개, 부산 3개, 대구 2개, 인천 2개, 광주 2개, 대전 2개, 울산 1개, 경기 8개, 강원 4개, 충북 3개, 충남 4개, 전북 4개, 전남 5개, 경북 6개, 경남 5개, 제주 2개 등이었다. 구체적인 실태조사를 진행하면서 본 연구에서는 정보취약계층 중 장서, 시설, 장비, 서비스, 인력 등의 측면에서 일반 도서관 서비스와 다른 특별한 배려가 필요한 장애인, 노인, 이주민 집단에 대한 공공도서관의 정보격차해소 활동을 중심으로 살펴보았으며, 국내외 도서관계에서 제시한 지침이 명확히 존재하지 않고 일반적인 공공도서관 이용자 그룹에 대한 서비스와 구별하기가 사실상 어려운 농어촌 거주자, 저소득층에 대한 정보격차해소 활동은 이동도서관, 순회문고, 컴퓨터와 인터넷 교육과 기타 평생교육 프로그램이나 도서관 사업 중에서 정보격차해소와 관련 있는 활동을 중심으로 살펴보았다. 구체적인 내용은 아래의 <표 7>과 같다.

<표 7> 국내 58개 공공도서관의 정보격차해소 활동 실태<sup>14)15)</sup>

| 번호 | 도서관 | 장애인(전체/시각/청각/지체 등)                                    | 시각장애인웹 | 노인                      | 이주민  | 이동도서관 | 순회문고 | 기타       |
|----|-----|---|--------|-------------------------|------|-------|------|----------|
| 1  | 서울1 | 전체/택배대출   |        | 컴퓨터/인터넷교육               |      |       | ○    | 점자명합맞기   |
| 2  | 서울2 | 시각/시각장애인 코너   |        |                         |      |       |      |          |
| 3  | 서울3 | 전체/택배 대출  |        | 한글교실                    | 한글교실 |       | ●    |          |
| 4  | 서울4 | 시각/시각장애인 코너(점자도서, 디지털 토크북, 접근기기(스크린리더, 점자프린터, 실물화상기)) |        |                         |      |       |      | 일반 컴퓨터교육 |
| 5  | 서울5 | 전체/택배대출, 장애인 공간(실물화상기)                                |        |                         |      | ○     | ○    |          |
| 6  | 부산1 |   |        |                         |      |       |      |          |
| 7  | 부산2 |   |        | 컴퓨터/인터넷교육(오피스/동영상 편집 등) |      |       |      |          |
| 8  | 부산3 | 정신지체/독서치료, 미술치료                                       |        |                         |      |       | ●    |          |

- 14) 이동도서관과 순회문고 항목에서 ●는 홈페이지 상에서는 파악되지 않았으나 <2006 한국도서관연감>의 공공도서관 집계표를 통해 파악된 이동도서관과 순회문고를 의미한다.
- 15) 기타 항목에서 금빛평생교육은 금빛평생교육봉사단을 의미한다. 이 단체는 교직, 공직, 민간전문직에서 퇴직한 장노년층을 대상으로 노후에 사회봉사와 자아실현을 위한 봉사단체로, 회원들은 공공도서관에서 한글교실, 노인 컴퓨터 교육 등의 평생교육 프로그램에서 강사로 활동하는 경우가 많다. 이를 일반 노인층의 정보격차해소 활동으로 보기엔 적합하지 않을 수 있으므로 기타 항목에 포함하는 것이 낫다고 판단된다.

|    |     |   |   |                      |              |   |   |                  |
|----|-----|---|---|----------------------|--------------|---|---|------------------|
| 9  | 대구1 |   |   | 노인 전용 웹사이트           |              | ○ | ○ |                  |
| 10 | 대구2 | 시각/시각장애인실, 우편대출, 방문대출, 전화광고사서함(녹음도서안내), 녹음도서 제작, 워드입력, 대필봉사, 독서회(토론/정보교환), 시각장애인 관련사이트 안내 | ○ |                      |              | ○ | ● |                  |
| 11 | 인천1 |   |   |                      |              |   |   |                  |
| 12 | 인천2 | 시각/시각장애인실(점자도서, 녹음도서, 접근기기(확대기, 브레일노트, 컴퓨터, 점자프린터, 입체복사기, 점자타자기)), 우편대출                   |   |                      |              |   | ● |                  |
| 13 | 광주1 |   |   |                      |              |   |   | 일반 컴퓨터교육         |
| 14 | 광주2 |   |   |                      |              | ○ | ○ |                  |
| 15 | 대전1 | 전체/장애인열람실   |   |                      |              |   |   | 일반 컴퓨터교육         |
| 16 | 대전2 |   |   |                      |              | ○ |   | 서틀버스             |
| 17 | 울산1 | 전체/장애우열람실(점자도서, 녹음도서, 잡지, 접근기기(확대기, 테이프복사기)), 방문대출  |   |                      |              | ○ | ○ |                  |
| 18 | 경기1 | 전체/택배대출, 오디오북   |   |                      |              | ○ |   |                  |
| 19 | 경기2 | 전체/장애인 독서치료   |   |                      | 한글교실         | ○ |   |                  |
| 20 | 경기3 | 전체/택배대출   |   |                      |              |   |   |                  |
| 21 | 경기4 | 전체/장애인열람실   |   | 컴퓨터/인터넷교육, 문화교실(일본어) |              |   |   | 일반 컴퓨터교육         |
| 22 | 경기5 | 전체/도서배달   |   |                      |              |   |   |                  |
| 23 | 경기6 | 전체/도서배달   |   |                      |              |   |   | 일반 컴퓨터교육         |
| 24 | 경기7 |   |   |                      |              | ○ |   |                  |
| 25 | 경기8 |   |   |                      |              |   |   |                  |
| 26 | 강원1 |   |   |                      |              | ○ | ○ |                  |
| 27 | 강원2 |   |   | 컴퓨터/인터넷교육            |              | ○ | ● | 일반 컴퓨터교육         |
| 28 | 강원3 |   |   |                      |              | ○ | ○ | 일반 컴퓨터교육, 금빛평생교육 |
| 29 | 강원4 |   |   |                      | 한글교실         | ○ |   |                  |
| 30 | 충북1 |   |   |                      |              |   | ○ |                  |
| 31 | 충북2 |   |   |                      |              |   |   |                  |
| 32 | 충북3 |   |   | 동화구연                 |              | ○ | ○ |                  |
| 33 | 충남1 |   |   |                      |              |   |   |                  |
| 34 | 충남2 | 전체/우편대출   |   | 우편대출                 | 한글/문화교실      |   | ● | 일반 컴퓨터교육         |
| 35 | 충남3 |   |   | 한글교실                 | 한글/문화교실      |   | ○ |                  |
| 36 | 충남4 | 전체/도서배달   |   |                      |              |   |   |                  |
| 37 | 전북1 |   |   |                      |              |   |   |                  |
| 38 | 전북2 |   |   |                      |              |   |   |                  |
| 39 | 전북3 |   |   |                      |              | ○ |   | 일반 컴퓨터교육         |
| 40 | 전북4 |   |   |                      |              |   | ○ | 일반 컴퓨터교육         |
| 41 | 전남1 |   |   |                      |              | ○ | ● |                  |
| 42 | 전남2 | 시각/장애인열람실(점자도서, 오디오북, 접근기기(확대기, TV, 오디오, 어학기))  | ○ | 컴퓨터/인터넷교육            | 한글/문화교실, 컴퓨터 | ○ | ● | 무료법률상담소          |
| 43 | 전남3 | 전체/전화대출   |   |                      |              |   |   |                  |
| 44 | 전남4 |   |   |                      |              |   |   |                  |
| 45 | 전남5 |   | ○ |                      | 한글/문화교실      |   | ○ |                  |

14 한국도서관·정보학회지(제38권 제4호)

|    |     |                          |      |      |   |   |   |                          |
|----|-----|--------------------------|------|------|---|---|---|--------------------------|
| 46 | 경북1 |                          |      |      |   | ○ |   |                          |
| 47 | 경북2 |                          |      |      |   |   | ● | 일반 컴퓨터교육,<br>금빛평생교육      |
| 48 | 경북3 |                          | 한글교실 | 한글교실 | ○ | ○ |   | 일반 컴퓨터교육                 |
| 49 | 경북4 |                          |      |      |   |   |   |                          |
| 50 | 경북5 |                          |      |      |   |   |   |                          |
| 51 | 경북6 |                          |      |      |   |   |   |                          |
| 52 | 경남1 | 전체/택배대출                  |      |      |   |   |   | 영세민 택배대출                 |
| 53 | 경남2 | 시각/점자도서                  |      | 영어교실 | ○ | ○ |   | 소외계층평생교육                 |
| 54 | 경남3 | 전체/방문대출                  |      |      |   |   | ○ | 소외시설 방문 한자<br>교실, 금빛평생교육 |
| 55 | 경남4 |                          |      |      |   | ○ |   |                          |
| 56 | 경남5 |                          |      |      |   |   | ○ |                          |
| 57 | 제주1 |                          |      |      |   |   |   | 기관 대상 도서배달               |
| 58 | 제주2 | 전체/방문대출, 도서관 방문 지원(차량제공) |      |      |   | ○ | ○ | 일반 컴퓨터교육,<br>서틀버스        |

2. 공공도서관 정보격차해소 활동의 문제점

이번 연구를 통해 국내 공공도서관의 정보격차해소 활동을 전체적으로 살펴본 결과, 현재의 활동 수준은 상당히 낮은 것으로 나타났다. 먼저 정보취약계층별 서비스를 하나라도 제공하고 있는 공공도서관의 수는 아래의 <표 8>과 같이 모든 항목에서 절반 이하로 나타났으며 서비스를 진행하고 있었으며, 특히 이주민과 노인 관련 정보격차해소 활동은 매우 저조하였다. 문제는 각 영역마다 집계된 도서관들은 앞에서 언급한 유형별 서비스 지침에서 언급된 수준의 종합적이고 체계적인 서비스가 아니라 대부분 도서 택배 배달과 같은 한 가지 사업만 실시하더라도 집계한 것이기 때문에 공공도서관의 정보격차해소를 위한 현재의 실상은 매우 열악하다고 할 수 있다.

<표 8> 정보취약계층별 정보격차해소 활동 실태

|              | 장애인   | 시각장애인 홈페이지 | 노인    | 이주민   | 이동도서관 | 순회문고  |
|--------------|-------|------------|-------|-------|-------|-------|
| 서비스 제공 도서관 수 | 24    | 3          | 12    | 8     | 22    | 26    |
| 서비스 제공비율(%)  | 41.4% | 5.2%       | 20.7% | 13.8% | 37.9% | 44.8% |

<표 8>에서 나타난 심각성은 개별 도서관의 정보격차해소 활동에 대한 실태를 분석한 <표 9>에서도 잘 드러나고 있다. 위 <표 7>의 기타 항목을 제외하고 사업의 규모나 체계성에 관계없이 정보격차해소 관련 사업을 하나라도 실시하고 있는 공공도서관의 수를 헤아려본 결과, 절반 이상이 전혀 없거나 1개 이하의 사업을 진행하고 있는 것으로 나타났고 4개 이상으로 비교적 활발히 정보격차해소 사업을 벌이고 있는 공공도서관은 전체의 10% 정도 수준으로 나타났다.<sup>16)</sup>

16) 6가지 정도의 정보격차해소 사업을 벌이고 있는 것으로 나타난 전남의 한 공공도서관은 장애인을 위해 시각장애

〈표 9〉 개별 도서관의 정보격차해소 활동에 대한 실태

|       | 0개    | 1개    | 2개    | 3개    | 4개   | 5개 이상 |
|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|
| 도서관 수 | 13    | 18    | 10    | 11    | 5    | 1     |
| 비율(%) | 22.4% | 31.0% | 17.2% | 19.0% | 8.6% | 1.7%  |

가. 공공도서관의 장애인 정보격차해소 활동의 문제점

위에서 드러난 전체적인 문제점이 이어서 장애인 정보격차해소 활동에서도 많은 문제점을 발견할 수 있다. 첫째, 공공도서관에서 장애인 서비스를 제공하고 있는 경우가 매우 부족하며 제공한다 하더라도 그 수준이 대체적으로 매우 낮다는 점을 지적할 수 있다. 앞에서 본 것처럼 조사대상 공공도서관 중 41.4%만이 장애인과 관련된 도서관 서비스를 제공하고 있다는 것도 문제이지만 그나마 이들 공공도서관의 절반 정도는 우편과 택배 등을 이용한 자료배달 서비스만 제공할 뿐 장애인들의 처지에 적합한 점자도서, 자막/수화 비디오나 동영상, DAISY<sup>17)</sup>와 같은 기본적 장애인 장서와 디지털 콘텐츠의 구축, 정보이용을 지원하는 보조공학 기기 등은 제대로 준비되어 있지 않은 것으로 보이며 장애인들을 대상으로 한 도서관 프로그램이나 특화된 서비스 등은 거의 없는 것으로 나타나고 있다.<sup>18)</sup> 이러한 사실은 시각장애인 위한 웹사이트를 구축하고 있는 공공도서관이 조사대상의 5% 수준인 겨우 3개의 공공도서관에 불과하다는 것에서 잘 알 수 있다.

둘째, 국내 공공도서관에서는 청각장애인에 대한 장서, 정보이용장비, 서비스에 대한 고려는 현재 거의 없는 것으로 나타나고 있다.<sup>19)</sup> 위에서 살펴본 것처럼, 현재 장애인 서비스를 제공하고 있는 공공도서관들은 대체적으로 시각장애인 장서와 시설을 구비하거나 도서관 이용이 어려운 시각, 지체 장애인을 위한 자료대출 위주로 서비스를 진행하고 있는 반면, 자막이나 수화가 포함된 영상

인 전용 홈페이지를 구축하고 도서관 내 장애인 편의시설 외에 ‘장애인 열람실’을 통해 점자도서와 오디오 도서, 확대독서기, 오디오 기기 등을 비치하고 있다. 지역의 결혼이주여성들을 위해 한글, 향토사, 컴퓨터 교육을 내용으로 하는 문화교실을 운영하고 있으며, 병원과 장애인 시설, 시 외곽지역 마을을 정기적으로 순회하는 이동도서관과 순회문고를 운영하는 등 지역 내의 정보취약계층의 정보격차 해소를 위해 부단히 노력하고 있음을 알 수 있었다(<http://www.najulib.or.kr>).

- 17) DAISY는 Digital Accessible Information System의 약자로, 국제표준방식의 디지털 녹음도서이다. 여기에는 오디오, 이미지, 동영상, 원문 text 파일, 점역파일 등이 내장되어 있고, 브라우징과 네비게이션, 책갈피 기능이 포함되어 있어 기존의 카세트 테이프 등의 아날로그 녹음도서와 비교 많은 장점을 가지고 있으나 DAISY 플레이어 장비가 비교적 고가여서 아직 크게 활성화 되고 있지는 못한 실정이다.
- 18) 2007년 7월 23일 - 8월 23일간 국립중앙도서관 국립장애인도서관지원센터에서 실시한 〈전국 도서관 장애인서비스 현황조사〉에서는 전국의 440개 공공도서관(37개 점자도서관, 98개 특수학교 도서관)이 조사에 참여하였는데, 이 조사 중 공공도서관의 장애인 서비스 실시 여부의 조사항목에서는 전체의 45.5%가 서비스를 제공한다고 대답하여 본 조사의 결과(41.4%)와 유사함을 알 수 있었다.(국립중앙도서관, 전국 도서관 장애인서비스 현황조사(서울 : 국립중앙도서관, 2007). pp.132-133)
- 19) 〈전국 도서관 장애인서비스 현황조사〉에 따르면, 전국의 공공도서관 중에서 청각장애인 서비스를 실시하는 도서관은 조사대상 중 5.1%로 나타났는데, 이는 청각장애인 서비스 제공 도서관이 전혀 없는 것과 맥을 같이 하는 것으로 볼 수 있다.(국립중앙도서관, 전국 도서관 장애인서비스 현황조사(서울 : 국립중앙도서관, 2007). pp.135-136)

자료의 구비나 자막/수화 관련 정보기기의 구비, 그리고 수화/자막과 같이 진행되는 동화구연, 문해교실 등 프로그램은 전혀 없어 이 부분에 대한 개선노력이 필요하다고 판단된다.

셋째, 공공도서관의 장애인 대상 정보격차해소 사업들이 거의 대부분 정보 접근환경 개선 영역에 치우치고 있다고 할 수 있다. 앞의 <표 7>에서 잘 알 수 있듯이, 장애인 서비스를 제공하는 공공도서관의 대부분이 자료배달 서비스 수준이고 상대적으로 준비된 도서관이라 하더라도 주로 시각장애인을 대상으로 한 시각장애인실 설치, 점자도서와 토크 북, 확대독서기, 스크린 리더, 점자프린터와 같은 정보접근기기를 비치한 서비스를 제공하고 있다. 물론, 다양한 유형의 장애인들이 원활하게 도서관의 장서와 서비스를 이용할 수 있는 기초적인 환경조차 구비되어 있지 않은 상태에서 그들의 정보활용능력을 배양하고 정보의식을 고취하는 사업을 요구한다는 것은 상당히 무리가 따르는 것으로도 볼 수 있다. 하지만 앞에서 살펴본 것처럼 정보격차에 대한 제대로 된 해소는 접근성 문제 해결에만 있는 것이 아니라 정보활용능력과 정보인식 제고를 위한 노력이 병행될 때 가능한 것이다. 따라서 공공도서관들은 향후 장애인 서비스와 관련하여 장서와 디지털 콘텐츠, 각종 서비스와 프로그램, 정보이용 장비, 편의시설 등을 제공함에 있어 정보격차 문제의 복합성을 잘 인식하고 제대로 된 지향점을 가지고 접근하는 노력이 필요하다고 판단된다.<sup>20)</sup>

#### 나. 공공도서관의 노인 정보격차해소 활동의 문제점

주지하다시피, 우리사회는 급격한 고령화 사회로 진입하고 있으며 의학기술의 발달로 노인들은 정년퇴직 이후에도 본인의 의지와 사회적 지원시스템의 여하에 따라 얼마든지 새로운 인생을 시작할 수 있기에 노인들에게도 정보사회에서 충분히 자활할 수 있도록 정보격차 해소와 정보복지 증진을 위한 공공도서관의 노력이 필요한 때이다. 하지만, 현 단계 공공도서관의 노인 대상 정보격차 해소 활동은 많이 저조한 상태이다.

우선 노인 관련 서비스를 제공하고 있는 공공도서관의 수가 조사대상의 20% 정도에 불과하여 매우 부족하다는 점을 지적할 수 있다. 물론 이 20%는 우편대출이나 한글교실과 같은 하나의 프로그램을 실시하고 있는 경우도 모두 포함되어 있기 때문에 실제 종합적이고 체계적인 노인 서비스를 제공하고 있는 도서관은 거의 없다고 해도 과언이 아닌 상태이다. 우리나라의 고령사회 진입 속도는 세계 1위이며 65세 이상 노인인구 비율이 2006년을 기준으로 9.5%(약 450만명)를 넘어 도시의 아파트촌이든 농어촌의 작은 마을이든 어디를 가릴 것 없이 노인인구가 없는 곳이 없음에도 이 정도의 낮은 비율과 낮은 수준의 도서관 서비스가 이루어지는 것은 문제로 지적될 수 있다.

둘째, 노인들의 도서관 및 정보접근환경 개선 노력과 정보활용능력 향상을 위한 종합적인 시도

20) 장애인의 정보활용능력과 정보의식 고취와 관련된 대표적 사례는 대구의 한 도서관에서 이루어지고 있는 독서회 모임을 들 수 있다. 이 독서회는 시각장애인과 비장애인이 함께 참여하는 모임으로 매월 1회 도서관에서 모여 지정된 도서를 읽고 토론하는 것을 주 활동으로 하고 있으며, 그 외에도 회원들의 다양한 관심사에 이야기하고 그 과정에서 활발한 정보교환을 하고 있다(<http://www.hyomok-lib.daegu.kr>).



가 필요하다. 앞에서 살펴본 ALA/RUSA와 CLA의 노인 도서관 서비스 지침에서는 노인층의 요구를 반영한 다양한 내용과 포맷의 장서구축은 물론이고 도서관 장서와 서비스 이용을 위한 보조공학기기의 구비와 최신 정보기술과 여가 등에 대한 프로그램, 도서관 접근 수단 등을 제공할 것을 제시하고 있었다. 하지만 노인 대상 서비스를 제공하고 있는 국내 공공도서관의 활동내역을 보면, 대체적으로 장서와 관련 장비 등에 대한 구비는 상당히 미비하고 개별도서관에서 하나 정도씩 컴퓨터와 인터넷 활용교육 같은 프로그램을 제공하는 경우가 비교적 많고 다음으로 한글교실, 영어교실 등이 제공되고 있었다. 정보활용교육이나 정보마인드 확산 관련 사업영역도 많이 부족한 편이지만 노인들의 정보접근 환경과 관련된 활동은 그보다 더 취약함을 알 수 있다. 앞으로는 개별 공공도서관이 노인관련 프로그램을 현재와 같이 파편적으로 제공할 것이 아니라 정보활용과 정보인식을 높일 수 있는 프로그램을 종합적으로 진행하는 것이 바람직할 것이다. 동시에 노인들을 위한 대활자 도서, 오디오 북과 같은 장서, 이동이 불편한 노인들을 위한 교통수단 제공이나 방문대출, 각종 보조공학 장비 등의 구비와 같은 도서관 및 정보접근 환경의 개선도 매우 중요한 과제이므로 시급히 대책을 마련할 필요가 있다.

#### 다. 공공도서관의 이주민 정보격차해소 활동의 문제점

최근 국내 체류 외국인의 수가 100만명을 넘어서고 있어 우리 주위에서 외국인을 보는 일이 이제는 너무나 자연스러운 일로 여겨지고 있다. 이제 우리사회도 여러 인종과 언어, 문화가 공존하는 다문화사회로 진입하고 있기에 공공도서관에서도 지역사회에 새로이 자리잡고자 하는 이주노동자, 결혼이주여성(가족과 자녀), 북한이탈주민 등의 적응과 정착을 지원하고 자신의 민족과 언어, 문화적 정체성을 유지하는데 필요한 다양한 정보와 서비스를 제공할 책임을 가지고 있다.

본 연구를 통해 살펴본 공공도서관의 이주민 정보격차해소 활동의 수준은 장애인과 노인층, 그리고 이동도서관과 순회문고 등 여타 다른 영역에 비해 가장 낮은 상태로, 조사대상 도서관 중 13.8%만이 지역 거주 이주민들을 위한 서비스를 제공하고 있었다. 물론 모든 공공도서관에서 이주민에 대한 서비스를 제공할 수는 없겠지만 결혼이주여성들이 많이 거주하고 있는 농촌지역과 이주노동자들이 밀집해 있는 공단 인근 지역, 그리고 북한이탈주민들이 밀집해 있는 영세민 아파트 단지 인근의 공공도서관에서는 이주민을 위한 서비스 제공을 적극적으로 검토해야 할 것이다.

둘째, 이주민 관련 장서, 서비스/프로그램, 정보이용 장비 등의 종합적인 혁신이 요구된다. 현재 국내 공공도서관에서 제공되는 이주민 관련 서비스는 거의 대부분 한글교실과 문화교실 수준에 머무르고 있고 나머지 부분에 있어서는 국외 이주민 관련 지침들에 견주어 보았을 때 제대로 구비되어 있지 않은 상태이다. 그리고 현재 제공되는 한글/문화교실 등의 서비스는 이주민들에게 우리사회의 언어와 풍습, 역사, 음식에 대해 정보를 제공하고 그들의 동화와 적응을 요구하는 내용들이 주라고 할 수 있는데, 향후에는 여기에 더해 IFLA 등의 다문화/이주민 관련 도서관 서비스 지침

이나 선언문 등에 나타난 도서관을 통한 문화간의 공존과 대화라는 원칙에 근거하여 그들 언어와 문화의 정체성 유지할 수 있고 기존 주민들이 새로운 이주민의 문화를 이해할 수 있는 방향의 활동을 모색할 필요가 있다. 구체적으로는 다양한 포맷의 이주민 언어 장서 또는 이중언어(bilingual) 장서의 제공, 이주민 언어 장서의 목록구축, 주요 이주민 언어로 된 각종 서비스 및 프로그램(도서관 이용교육, 컴퓨터와 인터넷 교육, 전통예술과 축제 등), 다국어가 지원되는 정보통신기기, 다국어 안내자료 등을 고려할 수 있다.

끝으로 도서관 이용이 어려운 이주민을 위한 도서관 접근성을 향상시킬 필요가 있다. 기존 공공도서관의 이동도서관과 순회문고는 지역주민들만이 이용할 수 있는데 비해 이주민에 대한 고려는 전혀 없는 실정이다. 미국 등 이주민을 많이 받아들인 나라에서는 이주민들의 처지를 반영하여 공공도서관들이 이동도서관을 매우 적극적으로 활용해 이주민서비스를 제공한 경우가 많다. 우리 공공도서관들도 장시간의 노동이나 교통수단의 한계 등으로 공공도서관의 접근이 어려운 이주민을 위해 기존 주민 중심으로 진행되고 있는 이동도서관과 순회문고를 혁신하여 이주민 관련 장서와 콘텐츠를 추가하는 등 기존 주민과 이주민을 모두 포괄하는 이동도서관/순회문고 서비스를 제공할 필요가 있으며, 특히 교통수단이 열악한 농촌지역에서는 도서관과 이주민 가정(다문화 가정)을 연결하는 셔틀버스 등 교통수단의 지원도 검토해야 할 것이다.

#### 라. 공공도서관의 농어촌 주민과 저소득층 정보격차해소 활동의 문제점

농어촌 주민과 저소득층 대상 정보격차해소 활동은 사실상 일반 지역주민 대상 도서관서비스와 뚜렷하게 구분되는 지점이 없어 본 연구에서는 이동도서관과 순회문고, 그리고 도서관 내 평생학습 프로그램이나 기타 관련 사업을 범주에 포함시켜 도서관 홈페이지 게시내용과 <2006 한국도서관연감>에 실린 내용을 중심으로 살펴보았다. 먼저 이동도서관과 순회문고의 설치율은 다른 항목들에 비해 비교적 나은 편이지만 아직 절반이 채 되지 않는 도서관에서 이동도서관과 순회문고를 제공하고 있어 앞으로 더 많은 도서관의 참여가 요구된다. 지역사회의 중심지역이 아닌 주변지역에 주로 거주하고 있는 농어촌 주민들과 저소득층의 경우, 거리와 교통수단, 교통비, 소요시간 등의 문제로 인해 도서관 방문이 쉽지 않기 때문에, 이동도서관과 순회문고는 이들로 하여금 도서관이 제공하는 정보자원을 접할 수 있는 좋은 기회를 제공한다. 특히 농어촌 지역에서는 도서관까지의 거리도 멀고 도서관의 방문과 도서관 이용 후 귀가에 필요한 교통수단이 마땅치 않은 경우가 많기 때문에 그 중요성은 더욱 강조될 필요가 있다. 하지만 본 연구에서 특별시와 광역시 등을 제외하고 농어촌 지역을 포함하고 있는 나머지 광역자치도를 대상으로 살펴본 결과, 이동도서관은 39.0%, 순회문고는 41.5%에 머물러 앞으로 보다 많은 '움직이는 도서관'의 증가가 요구되고 있다고 할 수 있다.

#### IV. 결론 및 제언

앞에서 살펴본 국외 도서관의 정보취약계층 도서관 서비스 관련 지침 등에서 언급된 내용들과 현재 국내 공공도서관에서 제공되고 있는 정보취약계층 관련 서비스의 내용을 비교해보면 정보격차해소와 관련된 우리 공공도서관의 전체적인 상황은 매우 미흡하다고 할 수 있다. 그리고 장애인, 노인, 이주민 등 정보취약계층별로 살펴보았을 때에도 장애인에 대한 서비스가 상대적으로 많이 제공되고 있을 뿐 각각 절반 이하의 서비스 제공 비율을 보였고, 서비스 제공 도서관의 실상도 체계적이고 종합적이지 않고 단편적이고 파편적인 것으로 나타났다. 물론, 앞에서 우리의 현실에 대한 근거로써 제시한 각종 지침들이 우리나라의 도서관 문화 실정과 비교했을 때 상당히 높은 기준으로 설정되어 있다고 할 수 있으나, 그러한 점을 인정하더라도 현재 공공도서관의 정보격차해소 실태는 정보취약계층의 정보복지 사회 실현에 크게 도움을 줄 수 없을 것으로 판단된다. 그렇다면 향후 국내 공공도서관의 정보격차해소 활동을 고양하기 위한 방안은 무엇인지 몇 가지 원칙적 수준에서 제안하고자 한다.

첫째, 정보격차해소 서비스를 담당하는 전체 사서의 관심 증대와 인식전환이 제일 중요한 요소라고 할 수 있다. 정보취약계층에 대한 공공도서관의 서비스는 컴퓨터와 같은 기기와 장비가 대신해 줄 수 없는 영역이 많고 오히려 정보 전문직의 인적 요인이 서비스의 성패를 좌우한다고 할 수 있다. 이런 조건에서 정보격차 현상에 대한 사서들의 지식정도, 인식정도가 높을수록 더욱 효과적인 도서관 서비스가 창출될 수 있을 것이다. 무엇보다도 공공도서관의 사서들이 정보취약계층에 대한 도서관의 서비스를 일반인 대상 서비스를 하고 나서 여유가 있으면 고려해보는 보조적, 추가적인 서비스가 아니라 그들도 다른 시민들과 똑같이 공공도서관을 통해 평등하게 정보서비스를 누려야 하고 그들에 대한 서비스는 도서관의 기본적, 필수적 서비스라는 사실을 명확하게 인식할 필요가 있다. 이를 위해서는 국립중앙도서관에서 이루어지고 있는 사서연수 과정에 정보취약계층 서비스와 정보격차해소 관련 과목을 신설할 필요가 있고 개별 도서관 차원에서도 직원 교육이나 도서관 내부 또는 여러 도서관 사서들이 참여하는 학습소모임, 동아리 등을 통해 자체적인 교육과 연수를 진행해야 한다. 그리고 여러 관련 지침에도 언급되고 있는 것처럼, 사서들을 배출하고 있는 대학의 문헌정보학과에서도 정보격차해소와 관련된 교과목을 통해 예비 사서들이 정보취약계층에 대한 서비스 인식을 가질 수 있도록 해야 할 것이다. 21)

둘째, 장애인, 노인, 이주민 등을 위한 원활한 도서관 서비스를 위해 필요한 특별한 유형의 자료와 보조공학기기 등 정보접근기기의 구입을 용이하게 해야 한다. 사서들의 의지가 아무리 높다고 해도 보조공학기기를 구입할 수 없고 이주민 언어로 된 장서를 구입할 수 없다면 정보격차해소 활동의 효과는 반감될 수 밖에 없을 것이다. 따라서 일반 도서관 장서와 장비와 달리 개별 도서관에

21) 2007년 2학기에 부산대학교 문헌정보학과에서는 3학년 전공선택과목으로 <정보복지론>이라는 과목이 처음으로 개설되어 정보취약계층의 정보빈곤 실태와 서비스 방안에 대한 수업이 진행되었다.

서 구입에 어려움이 있는 점자도서, 대활자도서, DAISY 토크북, 수화/자막 비디오 및 동영상, 화면해설 비디오 및 동영상, 이주민 언어 장서 등의 자료와 보조공학기기 등에 대해서는 국가적 단위의 도서관 또는 관련단체의 지원이 필요하다. 구체적으로는 <도서관법>에 의해 도서관 및 자료의 접근·이용격차의 해소에 관한 사항을 담당하고 있는 도서관정보정책위원회와 기획단, <도서관법>에 의해 외국도서관과의 교류 및 협력을 담당하고 있는 국립중앙도서관, <도서관법>에 의해 장애인 독서자료·학습교재 등의 제작·배포를 담당하고 있는 국립장애인도서관지원센터, 그리고 한국도서관협회 산하 지식정보격차해소위원회 등이 공공도서관의 특별한 자료 구입과 정보접근기기의 구입지원에 적극적으로 나서야 할 것이다.<sup>22)</sup>

셋째, 정보격차해소 사업을 위한 예산확보와 예산편성이 요구된다. 공공도서관들이 정보취약계층에 대한 정보격차해소 사업을 추진하기 위해서는 상당한 예산이 지속적으로 필요하다. 예산 확보를 위해 정부와 지방자치단체는 <도서관법> 제44조 2항에 따라 필요한 예산을 지원해야 한다. 이 조항에는 국가와 지방자치단체가 “지식정보 취약계층의 지식정보 접근 및 이용환경을 개선하기 위하여 도서관이 자료, 시설, 정보기기 및 소프트웨어 등을 구비하는데 필요한 재정의 일부를 지원할 수 있다”고 규정하고 있다. 비록 이 조항은 강제적인 조항은 아니지만 국가적으로 정보격차 해소를 위해 노력하고 있는 상황이니만큼 공공도서관 운영의 책임을 지고 있는 국가와 지방자치단체는 적극적인 지원을 해야 할 것이고, 공공도서관도 적극적인 예산 확보 활동을 벌여야 할 것이다. 그리고 공공도서관에서는 매년 사업예산 수립과정에서 정보취약계층별로 정보격차해소를 위한 계획을 수립하여 필요한 예산을 사전에 배정하여야 할 것이다.

넷째, 공공도서관은 지역 내 정보취약계층별 관련 기관이나 단체 등과 협력을 개발하고 강화해야 한다. 아직 공공도서관이 정보취약계층의 실태와 그들의 정보요구 등에 대한 지식과 사업에 대한 노하우가 부족한 상황이므로 이미 그들과 오랫동안 함께 지내오고 그들을 잘 알고 있는 장애인 협회와 장애인 관련 단체, 노인대학, 요양원, 노인회, 이주노동자 또는 결혼이주여성 지원 시민단체, 농어민 관련 단체 등에 협조를 요청하고 공공도서관 사업에 대해 홍보를 실시하는 등 향후 지속적인 정보격차해소 사업의 파트너로 삼아야 할 것이다.

끝으로, 정보격차해소 활동의 본격화를 위해 우수한 공공도서관에 대해 매년 모범사례로써 인센티브를 부여하는 것도 검토할 만하다. 정보격차해소를 열심히 노력한 공공도서관에 대해 표창, 상금, 예산지원 등의 인센티브를 주고 그 모범사례를 널리 알림으로써 다른 공공도서관에 자극을 주어 선의의 경쟁을 유도하는 것도 좋은 방법으로 판단된다.

#### <참고문헌은 각주로 대신함>

22) 한편, 장애인과 노인 등의 도서관 및 정보 이용에 필요한 보조공학기기는 한국장애인고용촉진공단 산하 보조공학센터 홈페이지(<http://www.atc.or.kr>)를 통해 국내외에서 시판되는 다양한 제품들을 접할 수 있다.