

# 공공도서관의 지식정보 취약계층서비스 전략\*

## Strategies of the Knowledge and Information Services for Vulnerable Classes in Public Libraries

윤 희 윤(Hee-Yoon Yoon)\*\*

### < 목 차 >

I. 서론	1. 정부의 무한 책무성 인식
II. 취약계층서비스의 현주소	2. 공공도서관의 주체성 강화
1. 취약계층의 범주와 서비스 대상	3. 접근·이용의 비차별성 보장
2. 취약계층과 도서관 서비스의 상관관계	4. 서비스의 최적성과 통합성 지향
3. 공공도서관 취약계층서비스의 분석	5. 서비스 규모 및 범위의 경제성 추구
III. 지식정보 취약계층서비스의 강화전략	IV. 요약 및 결론

### 초 록

최근 국내에서도 취약계층별 공공도서관 서비스에 대한 연구가 많이 수행되었다. 그러나 인적 및 물적 자원이 제한된 공공도서관 입장에서는 과부하로 인하여 제시된 모든 대안을 수용하기 어려울 뿐만 아니라 여러 대안이 논리적으로 모순되고 현실적으로 상충될 가능성을 내포하고 있다. 이에 본 연구는 실정법이 규정하고 있는 5대 취약계층(장애인, 다문화가족, 노인, 농어촌주민, 기초생활수급자)을 대상으로 지식정보서비스를 강화하기 위한 통합형 지향성과 전략적 방안을 제시하였다.

키워드: 공공도서관, 지식정보서비스, 취약계층, 서비스 전략

### ABSTRACT

In recent years, many studies on the public library services for individual vulnerable groups have been performed in Korea. From the standpoint of public libraries with limited human and physical resources, however, all proposed alternatives are difficult to accommodate due to overload and in an integrated perspective, the several alternatives have a logical contradiction and possibility of realistic conflicts. Focusing on these facts, this study proposed an integrated direction and strategic plan to strengthen knowledge and information services of public libraries for five vulnerable classes, ie., the disabled persons, multi-cultural families, the elderly, rural residents, basic living subsidies.

Keywords: Public library, Knowledge & Information service, Vulnerable classes, Service strategy

\* 이 논문은 부산지역대표 도서관세미나(2011.12.7 시민도서관) 기초강연 원고를 수정·가필한 것임.

\*\* 대구대학교 문헌정보학과 교수(yhy@daegu.ac.kr)

• 접수일: 2012년 5월 29일 • 최초심사일: 2012년 6월 1일 • 최종심사일: 2012년 6월 28일

## I. 서론

지식정보사회는 지구촌의 대조류를 가장 함축적으로 대변하는 아이콘이다. 이에 반론을 제기할 여지는 거의 없음에도 불구하고 지식정보가 정치와 행정, 경제와 산업, 교육과 문화, 일상과 여가 등에서 가치를 창출하고 발전을 견인하는 상황이 가속화될수록 '계층 간 정보격차'도 심화될 수밖에 없는 역설을 내포하고 있다.

일반적으로 지식정보격차는 '한 국가나 사회의 구성원이 지리적, 경제적, 문화적, 신체적, 연령적 여건으로 인하여 지식정보에 접근·수용·활용할 수 있는 기회와 능력에서의 차이'를 말한다. 이러한 격차를 현실사회에 존재하는 여러 집단 또는 계층과 연계하면 신체적 조건으로는 장애인, 연령적 측면에서는 노인, 지리적 관점에서는 농어촌 주민, 문화적 상황에서는 다문화가족, 경제적 형편으로는 기초생활수급자의 격차가 상대적으로 심하여 각종 법령에서 지식정보 취약(소외)계층으로 규정하고 있다. 그리고 국가와 지방자치단체는 취약계층을 방지할 경우에 개인적 삶이 궁핍해지고, 사회 활동에 소극적이거나 무관심하게 되며, 그 결과가 사회적 통합이나 발전을 저해한다는 점에 주목하여 다양한 격차해소 계획을 수립·추진하고 있다.

동일한 맥락에서 지역사회의 필수 문화기반시설인 동시에 대중을 위한 지식정보센터, 문화활동 거점, 평생학습 산실, 커뮤니티 공간인 공공도서관도 엄선한 하이브리드형 장서, 최신 정보기술을 구비한 시설과 공간, 전문인력이 주도하는 지식정보서비스, 맞춤형 문화(평생학습)프로그램 등을 제공하여 왔다. 그러나 취약계층을 위한 도서관 서비스는 발상과 인식의 부족을 포함한 여러 현실적 제약으로 인하여 계층별로 특화성과 최적성을 담보하지 못할 뿐만 아니라 특히 통합성을 지향하지 못하며 심지어 다른 문화복지 및 평생교육기관보다 비교우위에 있는 프로그램도 많지 않다. 그럼에도 불구하고 최근 5년간 수행된 대다수 학술연구나 사례발표는 통합적 사고보다 취약계층별로 또는 특정 지역에 한정하여 개별 취약계층을 위한 격차해소의 당위성, 현상의 진단, 사안별 대안 제시 등에 그치고 있다.<sup>1)</sup>

이에 본 연구는 실정법상 지식정보 취약계층을 대상으로 공공도서관 지식정보서비스를 강화하기 위한 통합형 지향성과 전략적 방안을 제시하고자 한다. 이제 도서관은 대중의 차원을 넘어 새로운 수요계층을 창출하고 존재기반을 확충해야 한다. 마찬가지로 도서관 서비스도 불특정 다수를 위한 보편성을 전제로 취약계층별 특수성을 용인하되 통합성을 지향할 때 정보격차에 대한 해우소와 비차별적 문화기반시설로 자리매김할 수 있다.

1) 주요 연구로는 노인(고령자) 3편, 장애인 5편, 다문화가족 5편, 농어촌주민 1편, 취약계층 1편을 들 수 있으나, 모두 취약계층에게 서비스와 프로그램을 제공해야 하는 공공도서관의 입장에서 현실적 부담과 한계를 고려하여 통합성의 기반 위에 계층별 최적성을 고민한 흔적은 거의 없다.

## II. 취약계층서비스의 현주소

### 1. 취약계층의 범주와 서비스 대상

산업화와 자본주의에 이은 인터넷 중심의 디지털문명이 초래하는 기술결정주의는 사회경제적 양극화를 심화시키고 있다. 이에 따라 취약성(vulnerability)<sup>2)</sup>을 기준으로 급부상한 집단이 소위 '취약계층'(vulnerable class or group)인데, 그 스펙트럼이 매우 넓고 포괄적이다.

우선 학문적 관점에서 사회학은 아동, 여성, 노인, 장애인, 소수 민족 등에 주목하고, 경제학은 물질 자원이 결핍된 빈곤층에 관심을 두며, 사회복지학은 아동, 노인, 저소득층, 장애인 등을 취약계층으로 인식하고 있다. 반면에 법령에 규정된 취약계층은 '취약계층, 취업 취약계층, 지식정보 취약계층'이 대표적이다. 그 가운데 지식정보 취약계층은 「도서관법 시행령」에서 '장애인, 기초생활수급자, 65세 이상의 노인, 농어촌주민'으로 규정하고 있으나, 최근에 부상한 다문화가족을 포함하여 정의하면 다음과 같다.

첫째, 장애인은 「장애인복지법」 제2조 제1항에서 "신체적·정신적 장애<sup>3)</sup>로 오랫동안 일상생활이나 사회생활에서 상당한 제약을 받는 자"로, 중증장애인은 제6조에서 '장애정도가 심하여 자립하기가 매우 곤란한 장애인'으로 정의하고 있다.

둘째, 기초생활수급자는 「국민기초생활보장법」 제5조 제1항이 규정한 '부양의무자가 없거나, 있어도 부양능력이 없거나 부양을 받을 수 없는 자로서 소득 인정액이 최저생계비 이하인 자', 제2항의 규정에 의한 '수권자에 해당되지 않아도 . . . 법이 정하는 급여의 전부 또는 일부가 필요하다고 보건복지부장관이 정하는 자', 그리고 제3항에서 규정한 '제1항의 부양의무자가 있어도 부양능력이 없거나 부양을 받을 수 없는 경우로 대통령령으로 정하는 자'이다.

셋째, 노인은 「노인복지법」 제9조(경로연금 지급대상), 제25조(생업지원), 제26조(경로우대), 제27조(건강진단), 제28조(상담입소 등의 조치)에서 그 대상을 '65세 이상의 국민'으로 규정하고 있다. 또한 「국민건강보험법」 제66조의2는 '65세 이상인 자'에게 보험료 경감율, 「노인장기요양보험법」 제2조는 '노인'을 '65세 이상'으로 규정하고 있다.

넷째, 농어촌주민은 「농어업인 삶의 질 향상 및 농어촌지역 개발촉진에 관한 특별법」 제3조 제1호에서 규정한 농어촌(「농어업·농어촌 및 식품산업 기본법」 제3조 제5호에 따른 지역<sup>4)</sup>) 거주민을

2) 신체적, 정신적, 사회적으로 부정적인 영향을 미치는 위험요인, 예컨대 노화에 따른 노(고)령, 경제적 빈곤, 신체적 장애 등이 복합적으로 상호작용하여 개인, 가족, 사회적으로 표출되는 부정적 특성을 말한다.

3) 제2항은 「장애인복지법」을 적용받는 장애인을 제1항에 따른 장애인 가운데 '신체적 장애(주요 외부 신체기능의 장애, 내부기관의 장애 등)와 정신적 장애(발달장애 또는 정신질환으로 발생하는 장애) 중 어느 하나에 해당하는 장애가 있는 자로서 대통령령으로 정하는 장애의 종류 및 기준에 해당하는 자로 규정하고 있다.

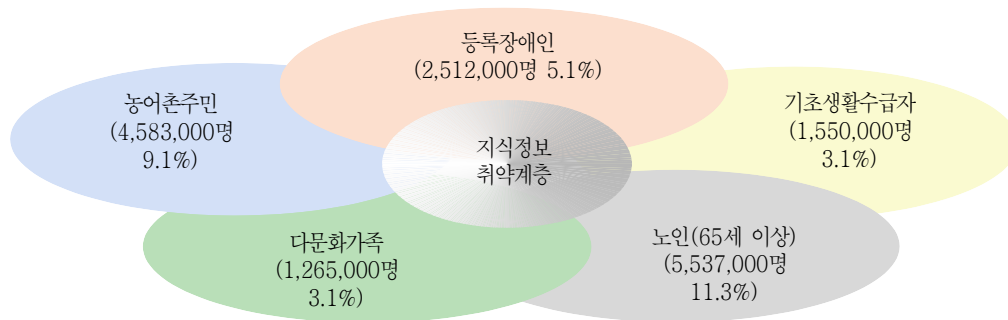
4) 「농어업·농어촌 및 식품산업 기본법」 제3조 제5호는 '농어촌'을 '가. 읍·면의 지역, 나. 가목 외의 지역 중 그 지역의 농어업, 농어업 관련산업, 농어업 인구 및 생활여건 등을 고려하여 농림수산식품부장관이 고시하는 지역'으로 규정하고 있다.

4 한국도서관·정보학회지(제43권 제2호)

말한다. 「농어촌주민의 보건복지증진을 위한 특별법」 제2조 제1호는 ‘농어촌’을 「지방자치법」 제2조 제1항 제2호의 규정에 의한 시와 군의 지역 중에서 ‘가. 읍·면의 전지역, 나. 동의 지역 중 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제36조 제1항 제1호의 규정에 따라 지정된 주거지역·상업지역·공업지역을 제외한 지역’으로, 제2호는 농어촌주민을 ‘농어촌에 거주하는 자’로 정의하고 있다.

다섯째, 다문화가족은 「다문화가족지원법」 제2조 제1호 가목에서 규정한 ‘「재한외국인 처우기본법」 제2조 제3호의 결혼이민자와 「국적법」 제2조~제4조의 규정에 따라 한국국적을 취득한 자로 이루어진 가족, 나목에서 규정한 「국적법」 제3조 및 제4조에 따라 한국국적을 취득한 자와 동법 제2조~제4조의 규정에 따라 한국국적을 취득한 자로 이루어진 가족’을 말한다.

따라서 공공도서관이 자료 및 프로그램 서비스를 통하여 격차를 해소해야 할 지식정보 취약계층의 범주는 ‘장애인, 기초생활수급자, 65세 이상의 노인, 농어촌주민, 다문화가족’이며, 2010년말을 기준으로 각각의 봉사대상인구와 총인구에서의 점유율은 <그림 1>과 같다.



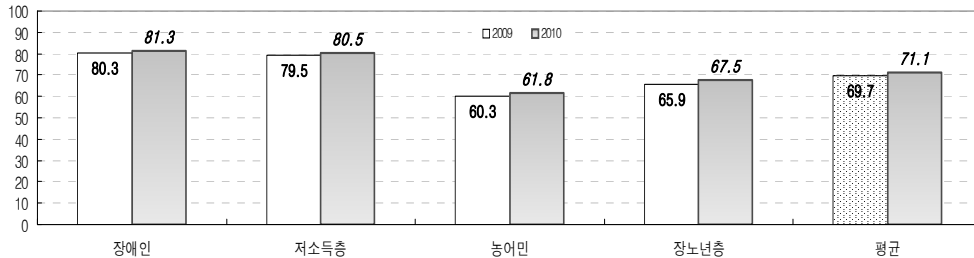
<그림 1> 지식정보 취약계층의 인구수와 점유비율(2010년말 기준)

2. 취약계층과 도서관 서비스의 상관관계

도서관 서비스와 취약계층의 상관관계는 사회적 약자집단이 지식정보를 제대로 활용하지 못함으로써 초래되는 악순환 고리, 그에 따른 상대적 격차와 부정적 후광효과, 도서관을 통한 정보격차해소의 중요성과 기대효과 등을 통하여 이해할 수 있다. 부연하면 양자의 상관성은 도서관이 취약계층의 지식정보 접근·이용서비스를 어떻게 보장할 것인가로 귀결된다.

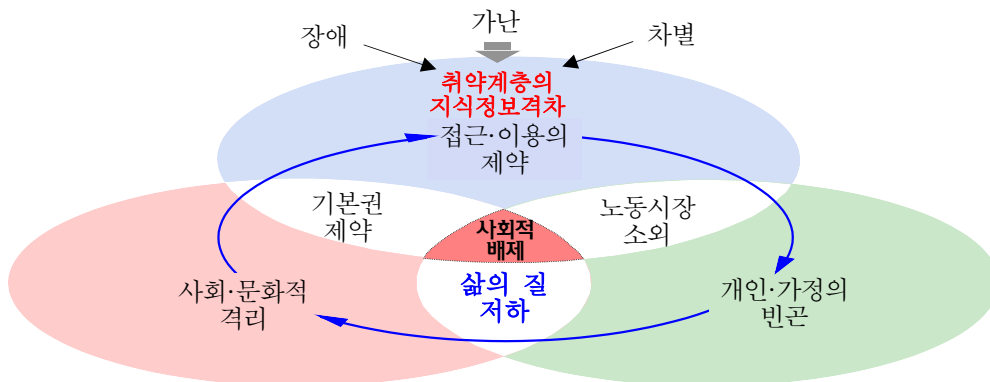
먼저 정부는 장애인, 노인, 농어촌주민, 기초생활수급자, 새롭게 부상한 다문화가족을 대표적인 취약계층으로 간주하고 있다. 그들의 취약성은 정책적 노력에도 불구하고 행정안전부와 한국정보화진흥원이 발표한 「2010년 정보격차지수 및 실태조사」를 발췌한 <그림 2>에서 알 수 있듯이 일반국민보다 상당히 낮다. 비록 일반국민과 대비한 취약계층의 정보회수준 격차가 공공도서관 서비스에 대한 접근·이용격차를 의미하는 것은 아닐지라도, 서비스와 프로그램을 이용하는데 상당한 저해요소로 작용할 수밖에 없

다. 따라서 취약계층의 정보격차를 해소하기 위한 도서관의 서비스 전략과 제공은 매우 중요하다.



<그림 2> 일반국민 대비 취약계층의 정보화수준(%)

다음으로 취약계층의 지식정보 격차는 여러 부정적 후광효과를 초래한다. 특히 디지털 정보사회에서 취약계층이 가난, 장애, 차별 등으로 인하여 일상생활과 직업활동에 유용한 지식정보에 접근·이용하는데 제약이 따를 경우, <그림 3><sup>5)</sup>처럼 노동시장에서 소외되어 개인적 및 가정적 빈곤에 시달리고, 사회문화적 격리로 삶의 질이 저하되며, 정보기본권이 침해되어 사회적으로 배제된다. 이를 해결해야 할 지역시설 중에서는 공공도서관의 책임이 가장 크다. 왜냐하면 도서관이 제공하는 보편적 서비스의 함의와 중요성은 지식정보에 대한 무료접근과 자유로운 이용을 보장하는 것임에도 불구하고 특히 취약계층을 위한 '지식정보 해방구'로서의 기능을 수행하지 못할 경우에 지역문화기반시설로 자리매김할 수 없기 때문이다.



<그림 3> 취약계층 지식정보 격차의 악순환 고리

마지막으로 대다수 선진국은 취약계층을 위한 문화복지정책을 강화하는 가운데 공공도서관을 정보격차 해소의 구심체로 지목하여 시설과 공간, 장서와 서비스, 문화프로그램 등을 제공하도록 법적 장치와 정책적 지원을 강화하고 있다. 실제로 국내 공공도서관도 각종 서비스를 통하여 취약계층의 접근·이용권을 보장하고 정보해득력을 강화하는 방향으로 격차해소에 기여하고 있다. 그 배경

5) Hee-Yoon Yoon and Sin-Young Kim, "Development Strategy of the Alternative Format Materials for Disabled People in Korea," *Aslib Proceedings*, Vol.63, No.4(2011), p.383을 번역한 것임

## 6 한국도서관·정보학회지(제43권 제2호)

과 명분, 중요성과 이유, 기대효과는 다음과 같이 집약할 수 있다.

첫째, 도서관 취약계층서비스는 관계법령의 입법취지에 부합한다. 현행 『도서관법』 제1조는 “국민의 정보 접근권과 알 권리를 보장하는 도서관의 사회적 책임과 그 역할 수행에 필요한 사항을 규정하여 . . . 자료의 효율적인 제공과 유통, 정보접근 및 이용의 격차 해소, 평생교육의 증진 등 국가 및 사회의 문화발전에 이바지함을 목적으로 한다”고 규정하고 있어 도서관도 ‘국민의 일원인 취약계층’에게 서비스해야 입법취지를 구현할 수 있다.

둘째, 취약계층을 위한 지식정보서비스는 도서관의 존재이유를 정당화한다. 『도서관법』 제2조 제1호는 도서관을 “자료를 수집·정리·분석·보존하여 공중에게 제공함으로써 정보이용·조사·연구·학습·교양·평생교육 등에 이바지하는 시설”로 정의하고 있다. 이 규정에서의 ‘공중’은 불특정 대중을 지칭하므로 장애인, 노인 등의 취약계층에게 자료이용, 평생학습, 문화향유를 위한 각종 지식정보서비스를 제공해야 한다.

셋째, 도서관이 취약계층서비스를 강화해야 하는 직접적 근거는 『도서관법』 제43조 제1항이다. 도서관은 『정보격차해소에 관한 법률』<sup>6)</sup> 제10조의 규정에 따라 “지식정보격차 해소를 위한 시설, 자료, 프로그램을 설치·운영하여야 한다”고 규정하고 있다.

넷째, 도서관이 취약계층에게 각종 서비스를 제공하는 것은 ‘공적 책무’이다. 세금으로 운영되는 공공도서관은 취약계층에게 필요한 대체자료와 맞춤형 서비스를 가장 풍부하게 제공하는 시설임에도 불구하고 그들이 방문 또는 온라인으로 자료와 서비스를 이용하는데 제약에 따른다면 격차해소에 기여할 수 없고 사회문화적 장치로 존재해야 할 이유가 없다.

다섯째, 도서관 취약계층서비스는 그들의 격차해소를 전제로 정보기본권을 보장하고 사회참여를 지원·유도하는데 기여한다. 특히 도서관이 취약계층별로 다양한 교양 및 생활정보, 평생학습 및 문화프로그램을 지원할 때 지식정보의 접근·이용을 위한 사회안전망으로 인식될 수 있고 핵심 지역문화시설로 자리매김할 수 있다.

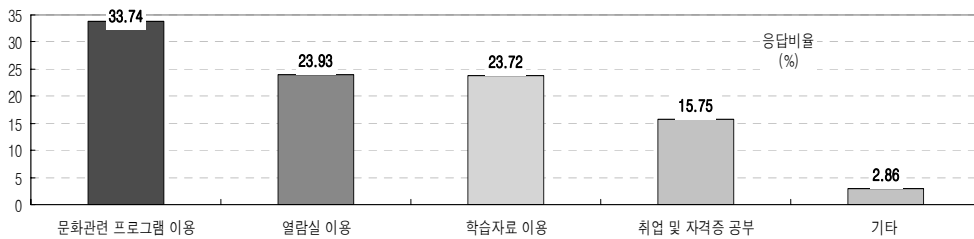
### 3. 공공도서관 취약계층서비스의 분석

지금까지 도서관이 취약계층에게 제공한 지식정보서비스와 취약계층의 도서관 서비스에 대한 인식을 종합적 내지 입체적으로 조사·분석한 연구는 없다. 그 대부분은 장애인, 노인, 농어촌주민, 저소득자, 다문화가족 중에서 개별집단 또는 지역별 사례조사 형태로 진행되었고, 그마저도 장애인과 다문화가족에 집중되어 왔다. 이에 최근의 단편적 연구결과를 선별·종합하는 방식으로 취약계층서비스의 현주소를 분석하면 다음과 같다.

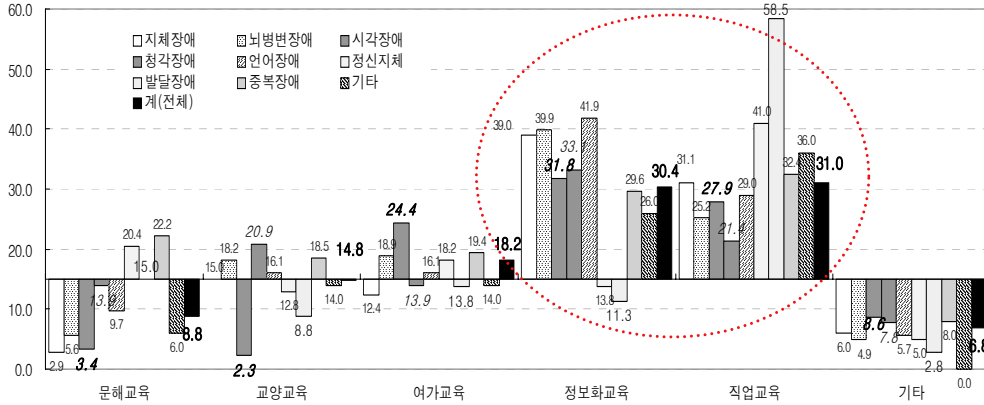
6) 이 법률은 2009년 5월 22일자로 기존의 『정보화촉진기본법』, 『정보격차해소에 관한 법률』 등을 통합한 『국가정보화기본법』으로 대체되었으므로 『도서관법』 제43~44조의 『정보격차해소에 관한 법률』은 개정되어야 한다.

(1) 장애인서비스

먼저 시설 및 자료 중심의 장애인서비스는 2009년에 발표된 국립중앙도서관의 『전국 도서관 장애인서비스 현황조사』에서 대강을 확인할 수 있다. 이 보고서에서는 총 516개 공공도서관 가운데 장애인 자료실 및 대체자료 제공, 장애인 등록회원 확보, 이용실적이 있는 비율이 모두 절반 이하일 정도로 서비스 환경은 취약하고 이용도 미미한 것으로 나타났다.<sup>7)</sup> 반면에 이용경험이 있는 장애인의 도서관 이용목적은 <그림 4>처럼 문화프로그램 이용, 열람실 이용, 학습자료 이용, 취업·자격증 공부(15.75%), 기타의 순으로 높았다.<sup>8)</sup>



<그림 4> 도서관을 이용한 경험이 있는 장애인의 이용목적



<그림 5> 장애유형별 성인교육프로그램 요구 비율(%)

다음으로 장애인을 위한 도서관의 성인교육 또는 평생학습, 문화프로그램은 최근에도 지역별 또는 장애 유형별로 조사·발표되고 있으나, 전국적 상황을 판단하기 어렵다. 2005년에 총 2,900명 이상의 전국 장애인을 대상으로 성인교육프로그램 수요를 조사<sup>9)</sup>한 <그림 5>을 보면 전체적으로는 직업교육, 정보화교육, 여가교육, 교양교육, 문해교육, 기타의 순으로 높았고 장애유형별로는 지체·뇌병변·시각·청각·언어

7) 국립중앙도서관, 2009년 전국 도서관 장애인서비스 현황조사(서울 : 국립중앙도서관, 2009), pp.13-61.  
 8) 정연경, 김성진, “장애인의 도서관 서비스 이용 및 요구에 관한 연구,” 한국문헌정보학회지, 제42권, 제3호(2008, 9), p.311.  
 9) 정인순 등, 장애인 평생교육 실태 및 개선방안 연구(서울 : 국립특수교육원, 2005), pp.135-136.

등의 장애인이 정보화교육을 가장 기대한 반면에 정신지체·발달장애·중복장애인은 직업교육을 가장 필요로 하였다. 요컨대 정보화 및 문해교육의 합이 전체의 39.2%로 가장 높고 그 다음이 직업교육이었다.

도서관이 장애인서비스를 제대로 제공하지 않고, 장애인 또한 많이 이용하지 않는 이유를 정리한 <표 1><sup>10)</sup>을 보면 도서관은 '인력·예산 부족, 장애인 이용의 저조, 서비스 방법의 몰이해' 등이며, 장애인은 '서비스 몰이해, 편의시설 부족, 이용의 필요성 부재' 등으로 나타났다. 또한 장애인이 도서관을 이용할 때 겪는 어려움은 '교통수단, 편의시설 부족, 이용안내, 자료이용, 열람실 이용'의 순으로 높았다. 한편, 시각장애인의 공공도서관 비이용 요인 연구<sup>11)</sup>에서는 개인적 특성(필요성 부족, 무관심, 독서 비선호, 정보활용능력 부족, 대용채널 이용, 시간 없음, 비장애인의 시선과 편견에 대한 부담감, 점자 기피경향, 혼자 해결하고 싶은 마음, 금방 포기하거나 참는 성향, 외부 노출을 싫어하는 소극적·폐쇄적 성향, 자괴감, 대인 기피증, 정보인프라 부족)과 도서관측 요인(접근성 취약, 편의시설·대체자료·보조공학기기의 부족과 부재, 직원의 불친절과 커뮤니케이션 어려움, 적극적 안내지원서비스의 부재, 웹서비스·홍보서비스·이용교육의 부족)이 주요 이유로 밝혀졌다.

<표 1> 도서관의 장애인서비스 제공과 장애인의 비이용 및 어려움을 겪는 이유

공공도서관의 서비스 제공이 부진한 이유	비율 (%)	이용경험이 없는 장애인의 비이용 이유	비율 (%)	이용경험이 있는 장애인이 이용시 겪는 어려운 점	비율 (%)
인력 및 예산 부족	62.8	서비스 몰이해	68.09	교통수단	32.71
이용 저조	15.0	편의시설 부족	10.94	편의시설 부족	29.49
서비스 방법의 몰이해	13.7	이용의 필요성 부재	8.81	도서관 이용안내	18.31
서비스 대상에서 제외	2.6	교통수단의 불편	7.29	자료 이용	11.02
공간 협소	2.1	도움이 안됨	2.13	열람실 이용	6.27
택배서비스 실시 예정	1.7	기타	2.74	기타	2.20
시설 부족	1.7	-	-	-	-

## (2) 다문화가족서비스

국내에 거주하는 외국인 숫자가 100만명을 상회함으로써 정부는 다문화가족이 한국인으로서의 삶을 영위할 수 있도록 다양한 정책을 수립·추진하고 있다. 동일한 맥락에서 공공도서관도 다문화가족에게 정보접근 및 이용의 편의성을 제공하는 동시에 상대적 격차를 해소하기 위한 서비스를 강화하고 있다. 최근 들어 학계도 도서관의 다문화서비스 연구를 지속적으로 발표하고 있다. 그 절대 다수가 지역적 제한성을 내포하고 있어 전체상을 파악하기는 어렵지만 동향과 흐름을 이해하는데 무리가 없다.

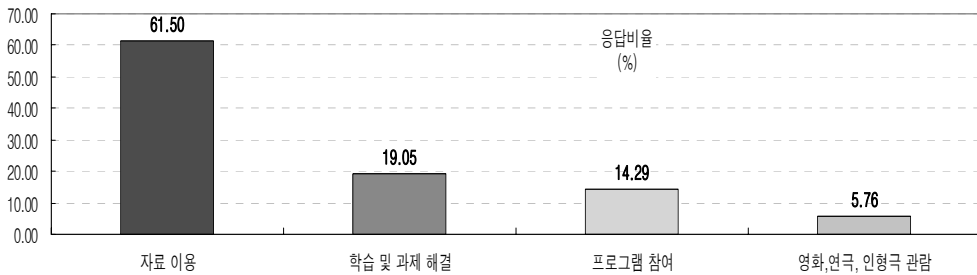
우선 한윤옥 등<sup>12)</sup>의 연구결과에 의하면 다문화가족이 도서관을 이용하는 목적은 <그림 6>과 같

10) 국립중앙도서관 국립장애인도서관지원센터, 전국 도서관 장애인서비스 현황조사(서울 : 국립중앙도서관, 2007), pp.13-311 ; 정연경, 김성진, 전계논문, pp.311-312.

11) 오선경, 이지연, "시각장애인의 공공도서관 비이용 요인에 관한 연구," 한국문헌정보학회지, 제45권, 제3호(2011. 8), pp.152-158.

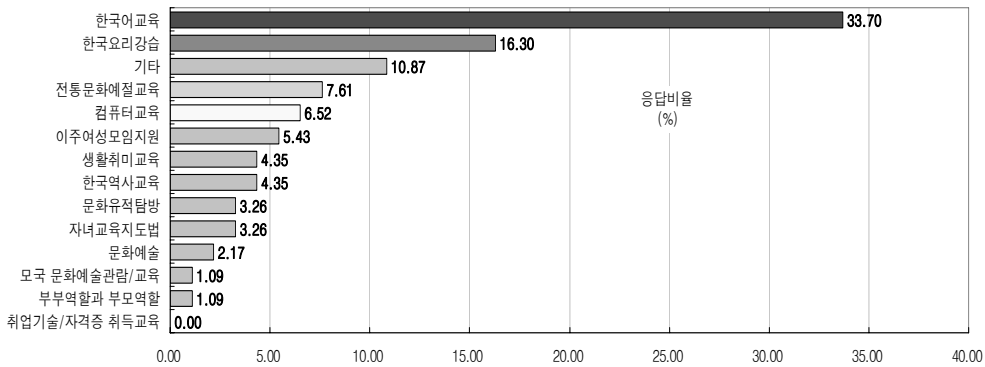


이 자료이용, 학습 및 과제해결, 프로그램 참여, 영화·연극·인형극 관람의 순으로 높게 나타났다. 자료중심 다문화서비스는 김영미의 박사학위논문<sup>13)</sup>이 대표적인데, 다문화가족의 도서관 이용경험은 총 280명 중에서 42.1%이며, 이용내용은 관외대출(29.4%), 관내이용(29.0%), 컴퓨터 이용(21%), 강좌참여(8.5%)의 순으로 높았다.



<그림 6> 다문화가족의 공공도서관 이용목적

다음으로 이경란 등<sup>14)</sup>이 2009년에 도서관 다문화프로그램을 조사한 결과, 이주민 언어로 된 장서를 구비·제공하는 경우가 가장 많은 가운데 한국어교실, 만들기, 문화체험, 책 읽어주기의 순으로 나타났다. 또한 한윤옥 등<sup>15)</sup>이 도서관과 다문화가족을 대도시, 중소도시, 농산어촌으로 구분·조사한 연구에서는 <그림 7>과 같이 한국어교육, 한국요리강습, 전통문화예절, 컴퓨터교육, 이주여성모임지원, 생활취미교육, 한국역사교육 등의 순으로 높게 나타났다. 그리고 그들이 필요로 하는 프



<그림 7> 다문화가족에게 제공한 프로그램의 종류

- 12) 한윤옥, 조미아, 김수경, “다문화가정을 위한 도서관 서비스 현황과 문제점에 관한 연구,” 한국문헌정보학회지, 제 43권, 제1호(2009. 3), p.152.
- 13) 金榮美, “公共圖書館 多문화서비스를 위한 사서와 다문화인 이용자의 認識에 관한 研究 : 서울특별시 公共圖書館을 중심으로,” 博士學位論文, 漢城大學校 大學院 文獻情報學科, 2010, pp.84-86.
- 14) 이경란, 한복희, “공공도서관의 다문화서비스 운영에 관한 연구,” 사회과학연구(충남대 사회과학연구소), 제20권, 제2호(2009), p.62.
- 15) 한윤옥, 조미아, 김수경, 전계논문, p.148.

그림의 종류는 <표 2>처럼 ‘한국어 배우기, 친구 사귀기, 한국문화(음식, 예절 등) 익히기, 지역정보 입수, 취업, 건강관련정보 획득’ 등의 순으로 높았다.

<표 2> 다문화가족이 필요로 하는 서비스와 비이용 이유(%)

다문화서비스 요구 내용	비율(%)	비이용 이유	비율
한국어 배우기	25.5	도서관을 이용할 시간이 없다	34.4
친구 사귀기	11.1	서툰 한국말 때문이다	21.1
한국문화(음식, 예절 등) 익히기	11.0	도서관의 위치를 몰랐다	16.7
지역정보 입수	10.5	도서관의 기능을 모른다	12.8
취업	7.4	도서관의 필요성을 못 느낀다	7.8
건강관련정보 획득	6.4	도서관이 멀다	3.9
기타	28.1	기타	2.3

그럼에도 불구하고 다문화가족이 공공도서관을 이용하지 않는 이유는 <표 3>과 같이 분석되었고<sup>16)</sup> 이용하면서 겪는 어려움은 ‘한국말에 익숙하지 않아 내용을 알 수 없다(33.72%), 도서관까지의 거리가 멀거나 교통이 불편하고 어디서 어떤 프로그램을 제공하는지 모른다(각각 16.28%), 모국어로 쓰여진 책이 없다(12.7%), 시간이 부족하고 시선이 부담스럽다(각각 4.65%), 동행할 사람이 없다(3.49%), 시설이 불편하다(1.16%)’ 등의 순으로 나타났다.<sup>17)</sup>

### (3) 노인서비스

사회학이나 인구학 분야 그리고 UN에서는 65세 이상의 고령자를 노인으로 정의하고 있다. 이를 국내에 적용하면 2010년 7월 현재 총인구(48,875,000명)의 약 11%가 노인이며 지속적으로 증가하고 있다. 따라서 도서관이 치중한 성인 및 아동중심에 노인의 정보접근·이용 편의성을 제공하는 동시에 정보격차를 해소하기 위한 연구와 서비스를 강화할 필요가 있다.

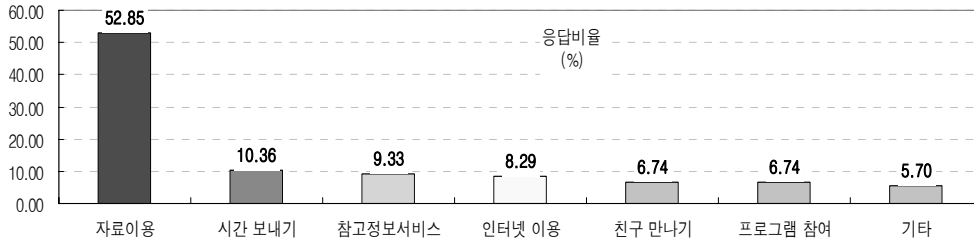
노인의 도서관 이용에 관한 사례연구 중에는 박옥화와 김영신<sup>18)</sup>의 설문결과가 많은 배경정보와 시사점을 제공한다. 전자에서는 노인의 도서관 이용목적이 <그림 8>과 같이 자료이용(신문, 잡지, 열람, 자료대출), 시간 보내기, 참고정보서비스 이용, 인터넷 이용, 친구 만나기, 프로그램 참여의 순으로 높게 나타났다. 반면에 후자에 따르면 노인이 선호하거나 많이 요구하는 8가지는 치매정보(치매의 증상, 예방, 전문병원, 요양시설 등의 안내 정보), 평생교육(평생교육기관, 평생교육프로그램 안내 및 교양강좌 정보), 건강(노인병, 질환, 운동, 영양 등 관련 정보), 학술자료(노인관련 복지, 문화 등의 논문 정보), 레포트(게이트볼 규칙, 경기법 등 오락 및 취미 프로그램 정보), 복지시설(노인

16) 金榮美, 전계논문, p.92.

17) 한윤옥, 조미아, 김수경, 전계논문, p.149.

18) 박옥화, “공공도서관 고령 이용자에 대한 연구 : 대전지역 공공도서관을 중심으로,” 한국도서관·정보학회지, 제38권, 제1호(2007. 3), p.388 ; 김영신, “공공도서관 노령자서비스에 대한 잠재이용자 인식 연구,” 한국문헌정보학회지, 제41권, 제2호(2007. 6), pp.70-74.

복지관, 양로원 등 전용시설 정보), 실비용품(지팡이, 용변기구 등 전용용품, 장례용품 정보), 간병인(간병 기초상식, 응급처치, 복지서비스, 강좌 및 세미나 정보)으로 나타났으며, 노인이 기대하는 도서관 서비스와 평생교육프로그램의 종류는 <표 3>과 같다.



<그림 8> 노인의 공공도서관 이용목적

<표 3> 노인이 기대하거나 원하는 공공도서관 서비스 및 평생교육프로그램

기대하는 도서관 서비스	비율(%)	비율(%)	원하는 평생교육프로그램
도서대출	31.25	5.68	영화감상
영화음악감상	9.66	4.55	독서회
컴퓨터인터넷 이용	9.66	28.42	언어(한글 11.94, 한문 10.23, 외국어 6.25)
각종 프로그램 참여	29.55	12.50	컴퓨터교실
자원봉사	5.11	1.70	역사기행
기타	39.20	27.27	건강증진강좌
무응답	3.41	18.18	댄스가요교실
		10.24	기타 1.4, 무응답과 무관심 각 4.5

<표 4> 노인이 공공도서관을 이용하지 않는 이유

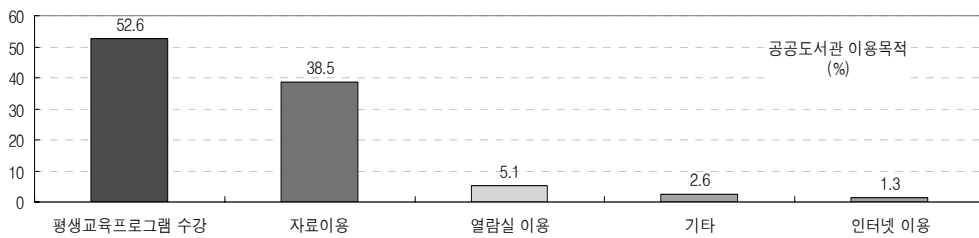
비이용 이유	비율(%)
시간이 없어서	20.47
책을 읽지 않아서	18.90
가기가 불편해서	18.11
나이가 많아서	17.32
기타	25.20

한편, 노인은 <표 4>처럼 ‘시간이 없어서, 책을 읽지 않아서, 가기가 불편해서, 나이가 많아서’ 등을 이유로 도서관을 이용하지 않는 것으로 나타났다.

#### (4) 농어촌주민서비스

통념상 농어촌주민은 농어업 종사자가 많기 때문에 장애인, 다문화가족, 노인과 달리 도서관이 개관하는 시간대에 이용하기 어려운 특징을 가지고 있다. 그 가운데 지식정보 취약계층은 농어촌에 거주하는 독거노인, 조손가족, 여성농업인, 다문화가족, 장애인 등이다.

이들을 위한 최근의 도서관 서비스는 이용희<sup>19)</sup> 연구에서 확인할 수 있는데, 농어촌주민의 이용목적은 <그림 9>처럼 평생교육프로그램 수강, 자료이용, 열람실 이용의 순으로 높았다. 제공한 프로그램은 <표 5>처럼 예술교육, 건강취미와 독서, 어학의 순으로 높은 반면에 참여순위는 예술교육과 건강취미, 독서와 컴퓨터 정보, 어학의 순으로 높았다. 그리고 도서관이 확대하거나 중점을 두어야 할 프로그램 순위의 경우, 전자는 건강취미, 지역사회기반 전통문화, 독서, 예술교육의 순으로, 후자는 예술교육, 건강취미, 독서의 순으로 높게 나타났다.



<그림 9> 농어촌주민의 공공도서관 이용목적

<표 5> 농어촌주민을 위한 평생교육프로그램의 제공·참여, 확대·중점 순위 비율(복수응답)

평생교육프로그램	도서관이 제공한 비율 (%)	주민이 참여한 비율 (%)	도서관입장에서 확대해야 할 프로그램 비율 (%)	주민입장에서 중점을 두어야 할 프로그램 비율 (%)
어학	11.1	2.5	6.2	3.4
예술교육	22.5	42.0	13.6	39.0
건강취미	18.8	42.0	34.6	33.2
지역사회기반 전통문화	7.1	1.2	18.5	3.9
독서	18.8	4.9	17.3	11.7
도서관행사	9.2	1.2	0.0	1.0
컴퓨터 정보	10.2	4.9	8.6	6.3
기타	2.5	1.2	1.2	1.5

<표 6> 농어촌주민이 공공도서관을 이용하지 않는 이유

비이용 이유	비율 (%)
이용시간이 맞지 않아서	57.6
교통이 불편해서	10.0
양질의 프로그램이 없어서	10.0
교육기간이 짧아서	8.3
경제적 어려움 때문에	5.0
기타	10.0

19) 이용희, "공공도서관의 평생교육 활성화 방안에 관한 연구," 석사학위논문, 한국교원대학교 교육정책전문대학원, 2010, pp.48-73.

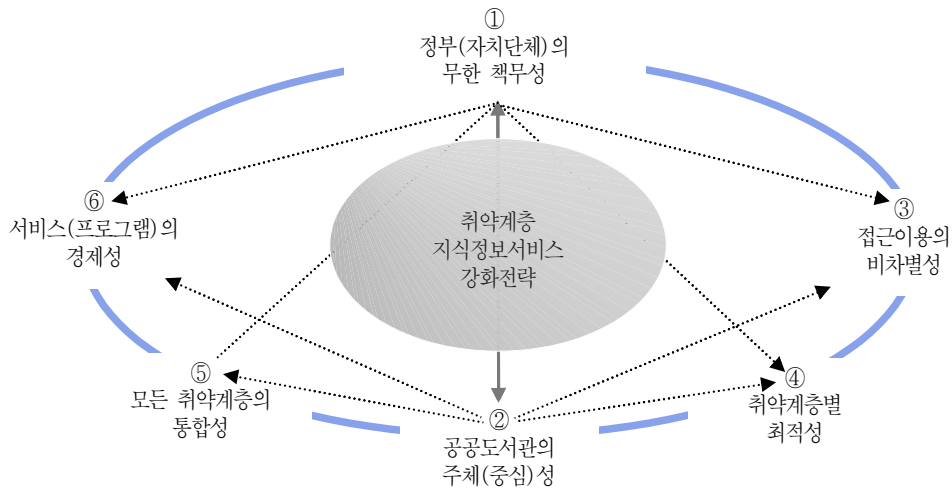
한편, 도서관을 이용하지 않는 이유는 <표 6>처럼 '이용시간이 맞지 않아서, 교통이 불편하거나 양질의 프로그램이 없어서, 교육기간이 짧아서, 경제적 어려움'의 순으로 높았다.

(5) 기초생활수급자서비스

기초생활수급자는 장애인, 다문화가족, 노인, 농어촌주민 중에도 있지만, 대다수는 경제적 빈곤층을 의미한다. 그러나 이들의 도서관 이용목적과 비이용 이유, 평생교육 내지 문화프로그램의 선호도나 참여율 등을 종합적으로 조사·분석한 연구나 통계데이터는 없다. 미루어 짐작하면 살아가는 문제, 그 자체가 절대 중요하기 때문에 기초생활수급자의 정보격차를 해소하기 위한 도서관 서비스나 프로그램의 실효성도 극도로 낮을 수밖에 없다. 그럼에도 불구하고 다른 취약계층과 동일한 맥락에서 접근하면 무리가 없을 것이다.

### Ⅲ. 지식정보 취약계층서비스의 강화전략

모든 취약계층에게 공평한 지식정보 접근권을 보장하는 문제는 도서관에 부과된 시대적 소명이다. 따라서 도서관은 취약계층을 위한 지식정보서비스를 강화해야 하며, 이를 위해서는 <그림 10>에 제시한 기본원칙을 바탕으로 전략적 강화방안을 모색할 필요가 있다.



<그림 10> 공공도서관 취약계층서비스 강화전략의 기본원칙

1. 정부의 무한 책무성 인식

도서관이 취약계층서비스를 강화할 때 가장 중시해야 할 기본원칙은 정부(지방자치단체)의 ‘무한 책무성’이다. 이를 규정한 법령은 「국가정보화기본법」, 「장애인복지법」, 「다문화가족지원법」, 「농어업인 삶의 질 향상 및 농어촌지역 개발촉진에 관한 특별법」, 「도서관법」인데, 취약계층의 정보격차해소를 규정한 조항을 발췌·정리하면 <표 7>과 같다.

<표 7> 정부(지방자치단체)의 취약계층 정보격차 해소를 위한 무한 책무성 근거

취약계층	법적근거	조항	주요 내용
장애인 노인	국가정보 화기본법	제31조 (정보격차 해소 시책의 마련)	국가기관과 지방자치단체는 모든 국민이 정보통신서비스에 원활하게 접근하고 정보를 유익하게 활용할 기본적인 권리를 실질적으로 누릴 수 있도록 필요한 시책을 마련하여야 한다.
		제32조 (장애인·고 령자 등의 정 보접근 및 이 용보장)	① 국가기관 등은 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 편의를 증진하기 위하여 노력하여야 한다.
장애인	장애인 복지법	제22조 (정보에의 접근)	⑤ 국가와 지방자치단체는 시각장애인이 정보에 쉽게 접근할 수 있도록 점자도서와 음성도서 등을 보급하기 위하여 노력하여야 한다.
다문화 가족	다문화가 족지원법	제6조 (생활정보 제공 및 교육 지원)	① 국가와 지방자치단체는 결혼이민자 등이 대한민국에서 생활하는데 필요한 기본적인 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 농어촌지 역개발촉 진에 관한 특별법	제32조 (농어촌의 정보화 촉 진)	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 문화예술진 흥)	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 농어촌주 민	도서관법	제44조 (지식정보격차 해소의 지원)	① 국가 및 지방자치단체는 지식정보 취약계층이 도서관시설과 서비스를 자유롭게 이용할 수 있도록 필요한 시책을 강구하여야 한다. ② 국가 및 지방자치단체는 「정보격차해소에 관한 법률」 제10조 제2항 및 제3항에 따라 지식정보 취약계층의 지식정보 접근 및 이용환경을 개선하기 위하여 도서관이 도서관자료, 시설, 정보기기 및 소프트웨어 등을 구비하는데 필요한 제정의 일부를 지원할 수 있다.

이러한 법적 근거를 바탕으로 정부와 지방자치단체가 도서관을 통하여 취약계층에게 자료, 서비스, 프로그램 등을 제공하더라도 통상적인 수요와 공급의 원칙을 강조하는 시장가격과 수익모형을 적용하기 어렵기 때문에 강력한 실천의지와 적극적 지원이 매우 중요하다. 이를 외면하거나 부인할 경우, 일반국민 대비 취약계층의 지식정보에 대한 상대적 격차는 불가피할 뿐만 아니라 그 간극이

커질 개연성도 높다. 또한 취약계층 내에서도 신체적, 연령적, 경제적, 지리적, 문화적 제약 등으로 인한 집단별 상대적 격차도 심화될 수밖에 없다.

따라서 정부와 지방자치단체가 취약계층의 지식정보격차를 해소하려면 무한 책무성을 바탕으로 전국의 모든 도서관을 전초기지 내지 거점창구로 활용하기 위한 정책이 필요하다. 또한 정부는 도서관이 취약계층별로 효율성과 경제성을 고려하여 지식정보서비스의 편파적 제공이나 선택적 적용을 강조할 경우에 초래될 계층간의 상대적 격차문제를 차단하기 위한 전략적 및 제도적 장치를 강구해야 한다.

## 2. 공공도서관의 주체성 강화

정부나 지방자치단체의 무한 책무성이 도서관에 우선 적용되어야 한다는 것은 지역사회를 위한 지식정보센터, 평생학습 및 문화활동의 거점이자 주체인 도서관과 사서직이 취약계층을 위한 지식정보서비스를 주도적으로 실천해야 한다는 것을 의미한다. 이러한 주체성을 정당화하는 법적 근거가 「도서관법」과 「장애인 차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 시행령」인데, 주요 내용을 발췌하면 <표 8>과 같다.

<표 8> 취약계층서비스를 위한 공공도서관의 주체성 근거

취약계층	법적근거	조항	주요 내용
장애인 다문화가족 노인 농어촌주민 기초생활수 급자	도서관법	제43조 (도서관의 책무)	① 도서관은 「정보격차해소에 관한 법률」 제10조에 따라 지식정보격차 해소를 위한 시설·도서관자료 및 프로그램을 설치·운영하여야 한다. ② 도서관은 모든 국민이 신체적·지역적·경제적·사회적 여건에 관계없이 공평한 지식정보서비스를 제공받는 데에 필요한 모든 조치를 하여야 한다. ③ 도서관은 . . . 장애인 그 밖에 대통령령이 정하는 지식정보 취약계층의 접근 및 이용편의를 증진하는 데에 최선을 다하여야 한다.
장애인	장애인 차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 시행령	제15조 (문화·예술활동의 차별금지)	② 법 제24조 제2항에 따른 정당한 편의의 구체적인 내용은 다음 각 호와 같다. 1. 장애인의 문화·예술활동 참여 및 향유를 위한 출입구, 위생시설, 안내시설, 관람석, 열람석 . . . 등에 접근하기 위한 시설 및 장비의 설치 또는 개조 2. 장애인과 장애인 보조인이 요구하는 경우 문화·예술활동 보조인력의 배치 3. 장애인의 문화·예술활동을 보조하기 위한 휠체어, 점자안내책자, 보청기 등 장비 및 기기 제공 4. 장애인을 위한 문화·예술활동 관련 정보 제공

즉, 「도서관법」 제43조는 취약계층의 지식정보격차를 해소하기 위한 시설·자료·프로그램을 설치·운영하도록 명시하고 있다. 그리고 「장애인 차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 시행령」 제15조 제2항의 4호는 ‘장애인을 위한 문화·예술활동 관련 정보제공’을, 제15조 제1항의 ‘별표 4’는 공공도서관 적용시기를 ‘2010년 4월 11일’로 명시하고 있다. 따라서 모든 공공도서관은 장애인을 포함한 모든 취약계층에게 지식정보서비스를 강화해야 한다.

비록 다양한 주체와 기관이 취약계층을 위한 정보격차 해소에 노력하고 있으나, 모든 기초자치단체에 존재하는 도서관이 그 구성체로서의 책임과 역할을 주체적으로 수행해야 한다. 이러한 주체성 내지

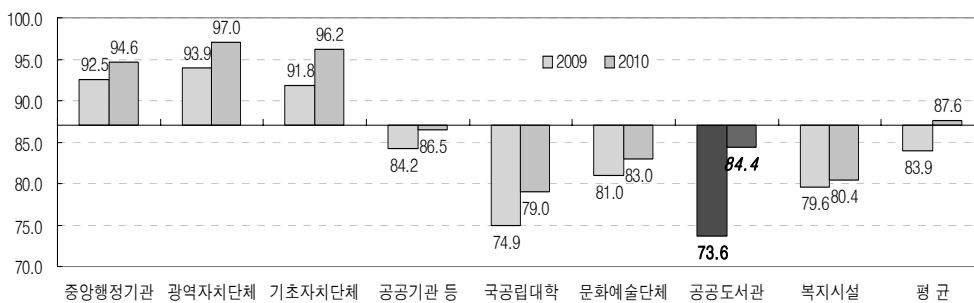
중심성 원칙은 19세기 중반 이래로 동서양의 모든 도서관이 공비성, 무료성, 공개성을 기본이념으로 설정하여 지역사회의 공공성과 공익성을 보장할 목적으로 설립·운영되어 왔다는 배경에서 발원한다. 따라서 도서관이 신체적, 연령적, 경제적, 문화적, 지리적 제약에 따른 지식정보 취약계층에 대한 접근권과 이용기회를 보장하지 못하면 어떤 명분과 이유로도 사회적 존재가치를 정당화할 수 없다.

### 3. 접근·이용의 비차별성 보장

모든 도서관이 지역주민에게 제공하는 다양한 지식정보서비스와 각종 프로그램은 공평한 접근성과 이용기회를 보장해야 한다. 특히 취약계층을 위한 서비스와 프로그램, 웹사이트에 대한 접근·이용성 보장은 필수조건인 동시에 출발점이라 할 수 있다.

먼저 접근권은 사회적 기회균등과 적극적 참여활동의 전제가 되는 교육, 노동, 경제, 문화생활 등을 향유할 수 있는 기본권을 의미하며, 그 구성에는 법적 이동권, 시설이용권, 정보접근권이 포함된다. 따라서 도서관이 취약계층의 이동권을 보장하지 못하면 시설과 공간의 이용권이 제한될 수밖에 없으며, 양대 권리가 충족되더라도 자료 및 프로그램 서비스에 대한 접근권을 보장하지 못하면 취약계층을 위한 지식문화기반시설로 자리매김할 수 없다.

다음으로 웹접근성의 경우, 2009~2010년에 행정안전부가 중앙행정기관, 헌법기관, 광역 및 기초자치단체, 공공기관 등 무려 722개 기관을 조사하여 다시 총 20개로 군집하고 그 가운데 8개 기관과 시설을 발췌·비교한 <그림 11>을 보면 도서관의 접근성 지수는 최하위 수준일 뿐만 아니라, 전체 평균에도 미달하였다.<sup>20)</sup> 일반대중보다 불리한 입장에 있는 장애인과 노인의 이동성 제약, 농어촌 및 다문화가족의 시간적·지리적 제약, 기초생활수급자의 경제적 여건 등을 감안하면 정보활용능력을 제고시키는 단초로서의 웹접근성을 강화해야 한다.



<그림 11> 각종 행정·공공기관의 웹접근성 조사 결과

마지막으로 2007년에 유네스코는 21세기 생존 리터러시(survival literacies)의 범주를 기초적 또는 핵심기능적, 컴퓨터, 미디어, 원격교육 및 가상학습, 문화적, 정보리터러시로 규정하였다.<sup>21)</sup> 그

20) 행정안전부, 국가정보화백서(서울 : 동부, 2011), p.403.



중에서 정보리터러시는 기초적 기술(독서, 글쓰기, 말하기, 연산)과 디지털 정보기술(HW/SW의 조작과 활용)을 기반으로 지식정보의 필요성을 인지하고, 소재처를 파악하며, 검색·입수한 다음에 적합성을 평가하고, 효과적으로 활용하는 능력으로서 지식경제사회를 나아가는데 필요하고 중요하다. 따라서 도서관은 일반대중에 못지않게 취약계층의 정보활용능력을 높이기 위한 디지털 지식정보서비스에 대한 접근성과 이용기능을 강화해야 한다.

요컨대 도서관은 일반대중을 위한 아날로그 및 디지털 지식정보서비스를 취약계층에게도 동등한 수준으로 제공할 때 그들의 접근·이용에서의 차별성을 해소할 수 있다. 또한 취약계층별로도 동등한 접근·이용기회를 보장하는, 이른바 ‘비차별성 원칙’이 적용되어야 한다. 가령 도서관의 각종 서비스가 작금의 사회적 관심사로 부상한 장애인이나 다문화가족에 치중될 경우나 특정 취약계층의 인구가 많다는 등의 이유로 다른 취약계층을 경시하여 후순위 정책을 구사할 경우에 취약계층 간의 상대적 차별과 빈익빈 부익부 현상이 초래되고 정보격차해소의 궁극적 지향성인 모든 계층의 사회적 통합에 걸림돌로 작용하게 된다.

#### 4. 서비스의 최적성과 통합성 지향

모든 지역사회에 존재하는 지식정보 취약계층의 도서관 이용목적, 비이용 이유, 기대하는 자료와 프로그램은 계층별로 상이하고 천차만별이다. 이러한 이유로 여러 연구는 특정 계층을 조사·분석하여 대안 내지 해결방안을 제시하고 있는데, 인적 및 물적 자원이 제한된 도서관 입장에서는 각각을 수용하는데 따른 과부하가 심할 뿐만 아니라 통합적 시각으로 보면 무수한 대안이 현실적으로 상충되고 있다. 이에 대한 논거는 다음과 같다.

첫째, 취약계층의 도서관 이용목적 등의 순위를 비교한 <표 9>를 보면 차이가 많다. 기초생활수급자를 제외한 4대 취약계층에서 1순위의 경우, 장애인과 농어촌주민은 프로그램 수강·참여, 다문화가족과 노인은 자료이용인 반면에 2순위의 경우, 장애인은 열람실 이용, 다문화가족은 학습 및 과제 해결, 노인은 시간 보내기, 농어촌주민은 자료이용으로 나타났다.

둘째, 취약계층의 비이용 이유에 대한 인식의 차이도 심하다. 1순위의 경우, 장애인은 도서관의 기능이나 서비스에 대한 무지로 나타난 반면에 다문화가족·노인·농어촌주민은 이용할 시간이 없거나 시간대가 맞지 않기 때문인 것으로 나타났다. 2순위의 경우도 계층별 차이가 극심한데 장애인은 편의시설 부족, 다문화가족은 서툰 한국어말, 노인은 독서의 불필요성, 농어촌주민은 위치를 모르거나 교통수단 불편과 양질의 프로그램 부재를 이유로 들고 있다. 이러한 차이는 각 취약계층의 신체적, 경제적, 문화적, 지리적 특성과 한계가 반영된 결과이다.

셋째, 취약계층이 기대하는 평생학습(문화) 프로그램의 순위에도 인식차가 있다. 1순위의 경우, 장애인은 직업교육, 다문화가족은 한국어교육, 노인은 건강강좌, 농어촌주민은 예술교육으로 나타

21) Forest Woody Horton, Jr., *Understanding Information Literacy : A Primer*(Paris: UNESCO, 2007), p.3.

〈표 9〉 취약계층별 공공도서관 이용목적, 비이용 이유, 기대하는 프로그램의 순위 비교

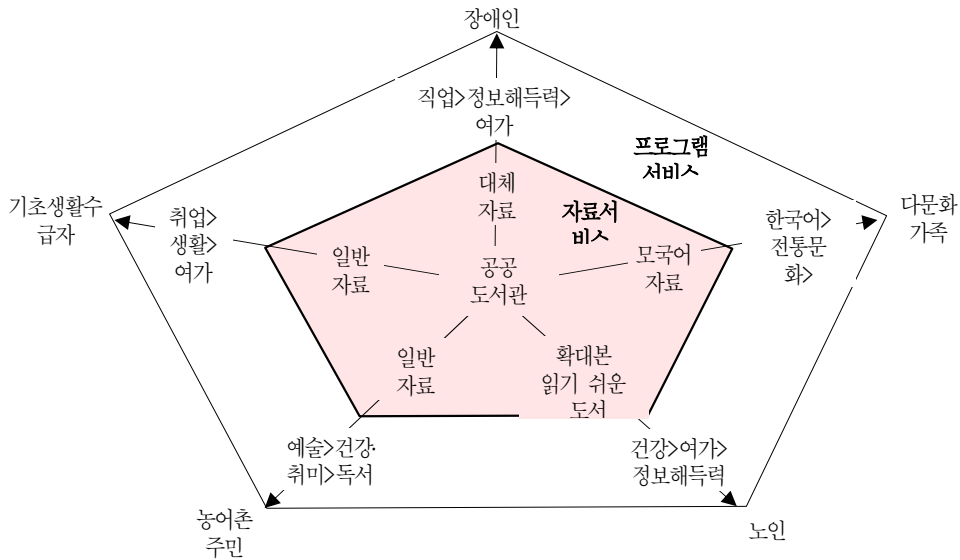
이용 목적	이용 목적				비이용 이유	비이용 이유				기대(선호)하는 프로그램	기대(선호)하는 프로그램			
	장애인	다문화 가족	노인	농어촌 주민		장애인	다문화 가족	노인	농어촌 주민		장애인	다문화 가족	노인	농어촌 주민
자료이용	3	1	1	2	위치 몰이해, 교통불편	4	3	3	2	한국어(문해)	5	1	4	6
학습·과제 해결	-	2	-	-	기능·서비스 무지	1	4	-	-	외국어	-	-	6	-
										한문	-	-	5	1
참고정보서비스 이용	-	-	3	-	이용시간의 부재·불일치	-	1	1	1	교양(영화감상·예술)	4	-	7	1
열람실 이용	2	-	-	3	독서, 이용의 불필요성	3	5	2	-	건강취미	-	6	1	2
										여가(댄스, 가요)	3	-	2	-
프로그램 수강참여	1	3	6	1	양질의 프로그램 부재	-	-	-	2	직(취)업	1	5	-	-
영화·연극·인형극 관람	-	4	-	-	짧은 교육기간	-	-	-	4	정보해득력(인터넷 등)	2	-	3	4
										독서(회)	-	-	-	3
컴퓨터·인터넷 활용	-	-	4	4	편의시설 부족	2	-	-	-	도서관행사	-	-	8	7
										친구 사귀기	-	2	-	-
취업·자격증 공부	4	-	-	-	경제적 어려움	-	-	-	5	한국(지역) 전통 문화	-	3	-	5
시간 보내기	-	-	2	-	나이가 많기 때문	-	-	4	-	역사기행	-	-	9	-
										지역정보 이해	-	4	-	-
친구 만남	-	-	5	-	서툰 한국말 때문	-	2	-	-					

나 각각의 현실적 문제를 해결하는데 도움이 되는 프로그램을 기대하고 있다. 2순위 또한 장애인은 정보해득력(컴퓨터, 인터넷), 다문화가족은 친구 사귀기, 노인은 여가(댄스, 가요), 농어촌주민은 건강·취미로 나타나 취약계층별로 극심한 차이가 있다. 따라서 취약계층이 기대하는 프로그램도 각각의 신체적, 경제적, 문화적, 지리적 특성과 제약을 반영하고 있다.

그렇기 때문에 도서관이 모든 취약계층을 위한 지식정보서비스 및 프로그램을 제공할 때 일반대중과 비교하여 접근·이용의 비차별성을 보장하는 동시에 취약계층 내의 상대적 격차를 해소하려면 계층별 자료서비스를 기반으로 프로그램의 최적성을 추구하되 통합성을 지향해야 한다. 환언하면 〈그림 12〉와 같이 자료서비스를 전제로 프로그램서비스의 통합성과 계층별 최적성을 추구해야 한다. 이를 위한 전략적 방안을 제시하면 다음과 같다.

먼저 모든 도서관은 취약계층별 맞춤형 지식정보서비스와 프로그램을 제공해야 한다. 이러한 당위성은 가령 장애인을 위한 장서개발에서 장애유형에 따른 대체자료의 유용성이 다르기 때문이다.<sup>22)</sup> 또한 다문화가족에게는 모국어로 된 자료(원서, 번역서)의 수집이, 노인 및 농어촌주민에게는 대활자본과 읽기 쉬운 도서가 우선 제공되어야 한다. 평생학습(문화) 프로그램도 장애인 및 기초생활수급자에게는 직업 및 정보해득력, 다문화가족에게는 한국어 및 한국문화, 노인에게는 건강과 여가, 농어촌주민에게는 예술과 건강·취미에 관한 프로그램을 우선 제공할 필요가 있다. 그럼에도

22) 윤희윤, “주요 국가의 장애인용 대체자료 개발정책 분석,” 한국도서관·정보학회지, 제41권, 제1호(2010. 3), p.33.



<그림 12> 취약계층을 위한 공공도서관 서비스의 통합성 모형

불구하고 도서관의 열악한 현실을 감안하면 취약계층별 맞춤형 서비스, 개별적 최적성을 지나치게 강조할 경우에 계층별로 충실하게 서비스하기 어렵고 경영관리 및 정보서비스의 효율성도 저하될 수밖에 없다. 반대로 모든 취약계층을 단일집단으로 간주하여 전체주의적 사고를 대입하면 계층별 특성이나 정보요구 및 이용행태의 차이를 반영할 수 없어 접근이 원천적으로 불가능하거나 불만족이 증가한다.

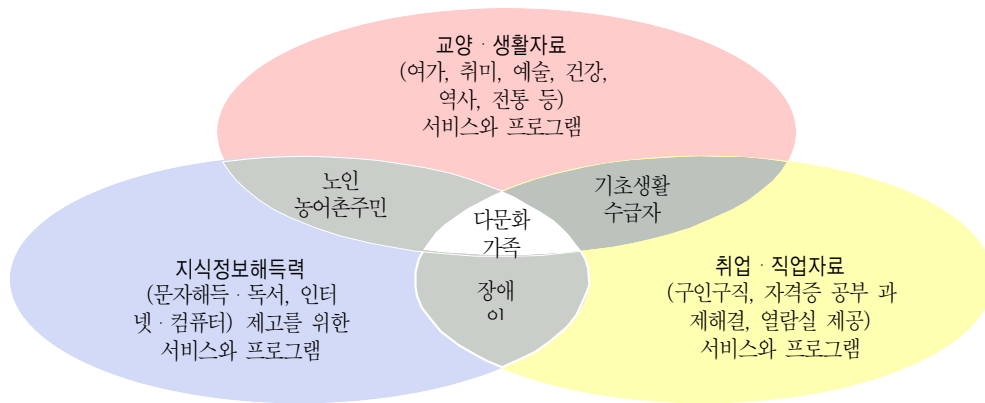
다음으로 취약계층을 위한 모든 프로그램서비스는 통합성을 지향해야 한다. 그 결정적 이유는 취약계층도 개별집단의 차원으로 보면 특정 취약계층에 해당하지만 개인이 복수의 취약계층에 속하는 사례도 많기 때문이다. 이를 감안하여 「농어업인 삶의 질 향상 및 농어촌지역 개발촉진에 관한 특별법」 제18조의2는 “국가와 지방자치단체는 농어촌에 거주하는 다문화가족의 복지증진을 적극적으로 지원하여야 한다”고 규정하고 있다. 게다가 장애인 가운데 노인과 기초생활수급자가 있고, 노인 중에서 시각장애 또는 청각장애 내지 기초생활수급자인 경우도 있고, 대다수 다문화가족은 농어촌주민이며 또한 기초생활수급자도 있고, 장애를 가진 농어촌주민도 있다. 따라서 계층별로 맞춤형 서비스와 프로그램을 제공해야 함에도 불구하고 규모와 범위의 경제성을 감안하면 통합성을 기반으로 개별성을 강조하는 것이 바람직하다.

### 5. 서비스 규모 및 범위의 경제성 추구

여러 연구에서 지식정보 취약계층 가운데 각각 특정 집단을 대상으로 정보격차를 해소하기 위한 보완책 내지 대안을 도서관에 주문한 것은 연구자 입장인 반면에 각각의 연구결과를 모두 수용해야

하는 것은 도서관의 몫이다. 부언하면 각각의 연구자는 취약계층별로 분석하여 도서관에게 개선하도록 주장하고 있으나, 모든 연구결과를 수합하여 거시적 시각으로 분석하면 상충되는 경우가 적지 않고 논리적 이탈과 비약도 확인할 수 있다.

이러한 이유로 도서관은 모든 취약계층을 아우르는 통합적 논거를 기반으로 개별적 최적성을 지향할 필요가 있다. 그러나 계층별 최적성의 경우도 각 계층의 규모와 비이용 이유가 상이하고, 기대하는 프로그램의 종류와 우선순위에 차이가 있기 때문에 모두 수용하기 어렵다. 따라서 자료서비스와 프로그램에는 <그림 13>과 같은 규모 및 범위의 경제성 원칙을 적용하는 것이 바람직하다. 이를 위한 전략적 방안을 제시하면 다음과 같다.



<그림 13> 취약계층을 위한 공공도서관 서비스의 경제성 모형

우선 취약계층을 위한 지식정보서비스는 교양·생활 및 취업·직업자료가 중심이 되어야 한다. 이를 전제로 장애인에게는 취업·직업자료, 노인과 농어촌주민에게는 교양·생활자료, 다문화가족과 기초생활수급자에게는 교양·생활자료를 우선적으로 제공하는 것이 바람직하다.

다음으로 프로그램서비스는 교양·생활, 취업·직업, 지식정보해득력에 관한 프로그램을 공통으로 제공하되 계층별로 우선순위를 달리할 필요가 있다. 장애인에게는 취업·직업, 지식정보해득력, 교양·생활 프로그램의 순으로, 노인과 농어촌주민에게는 교양·생활, 지식정보해득력, 취업·직업 프로그램의 순으로, 기초생활수급자에게는 취업·직업, 교양·생활, 지식정보해득력 프로그램의 순으로, 다문화가족은 지식정보해득력, 교양·생활, 취업·직업 프로그램의 순으로 중시하는 것이 바람직하다. 특히 취약계층별로 접근성과 참여할 수 있는 시간대를 가장 중시해야 하며, 그 내용도 수혜계층의 신체적·정서적·심리적 특성과 요구를 반영하고 언어 이해력 및 교육적 수준을 고려하되 문화향유 및 평생학습과 통합되고 관계지향적 집단프로그램이어야 한다. 또한 바우처 제도와 같은 문화쿠폰제, 인센티브성 포인트제를 활용하여 지속적으로 제공할 때 지식정보격차를 해소하는데 기여할 수 있다.

요컨대 도서관이 모든 취약계층을 아우르는 통합성 자료서비스와 프로그램을 제공할 때는 지역 단위로 서비스해야 할 뿐만 아니라 대상인구의 규모와 범위가 다르고, 그 속에 다양한 취약계층이 존재한다는 점을 고려해야 한다. 계층별로 인구수가 천차만별일 경우에는 서비스나 프로그램에 등가성 원칙을 적용하기 어렵고 계층별로 제공하더라도 당초의 목적을 달성하는데 한계가 있기 때문이다. 따라서 특정 취약계층의 인구가 다른 집단보다 많을 경우에는 그들이 선호하는 자료수집과 프로그램 제공에 규모의 경제성 원칙을 적용하고, 반대로 모집단이 적은 계층일 때는 자료와 프로그램을 소량 다품종화하여 범위의 경제성을 추구하는 것이 바람직하다. 이를 위해서는 지역대표도서관이나 기초자치단체의 거점도서관이 계층별로 장서개발, 정보서비스, 프로그램의 표준모형을 개발하고 개별도서관 또는 협력시스템을 통하여 공유하는 전략적 접근이 중요하다.

#### IV. 요약 및 결론

지식정보 취약계층을 위한 도서관 서비스 연구의 대다수는 특정 취약계층을 조사·분석·제안하였기 때문에 도서관이 모두 수용하기 어려울 정도로 과부하가 심하고 통합적 시각으로 보면 논리적으로 모순되거나 현실적으로 상충되는 대안이 많다. 이에 실정법에 규정된 장애인, 다문화가족, 노인, 농어촌주민, 기초생활수급자를 위한 도서관 서비스의 기본원칙에 입각하여 통합형 지향성과 전략을 제시하였다. 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 지식정보 취약계층서비스에서 가장 중시해야 할 기본원칙은 정부(지방자치단체)의 '무한 책무성'이다. 이를 바탕으로 정부는 모든 도서관을 거점창구로 활용하는 정책을 마련하되 현장에서 효율성과 경제성을 이유로 취약계층별 편파성이나 선택성을 강조할 경우에 초래될 상대적 격차를 차단하기 위한 제도적 장치를 강구해야 한다.

둘째, 정부의 무한 책무성은 지식정보센터, 평생학습 및 문화활동의 주체인 도서관에 우선적으로 적용되어야 한다. 이러한 주체성 내지 중심성 원칙은 모든 도서관이 지역사회의 공공성과 공익성을 실천하여 왔다는 배경에서 발원하며, 따라서 신체적, 경제적, 문화적, 지리적 제약을 불문하고 모든 취약계층에게 공평한 서비스를 보장해야 한다.

셋째, 모든 도서관은 일반대중과 동등한 수준으로 취약계층을 위한 지식정보서비스, 각종 프로그램, 웹사이트 접근성과 이용기회를 보장해야 한다. 그 이유는 일반대중을 위한 아날로그 및 디지털 정보서비스를 취약계층에게도 동등하게 제공할 때 상대적 차별성을 해소할 수 있기 때문이다. 또한 취약계층별로도 접근·이용에서의 '비차별성 원칙'이 적용되어야 한다.

넷째, 도서관은 정부의 무한 책무성, 주체성과 중심성, 취약계층별 비차별성을 전제로 제공하는 서비스 및 프로그램의 최적성과 통합성을 지향해야 한다. 이를 위해서는 계층별로 이용목적, 비이용

이유, 기대하는 자료와 프로그램이 상이하기 때문에 맞춤형 서비스가 필요하다. 그럼에도 불구하고 맞춤형 서비스에 몰두하면 계층별 충실성을 기대하기 어렵고 모든 취약계층에 전체주의적 사고를 대입하면 계층별 특성이나 요구·이용행태의 차이를 반영할 수 없어 불만족이 증가한다. 따라서 계층별로 맞춤형 서비스와 프로그램의 최적성을 추구하되, 각 계층의 규모 및 범위를 감안하면 통합성을 기반으로 최적성을 강조하는 것이 바람직하다.

다섯째, 도서관의 취약계층서비스 및 프로그램은 규모 및 범위의 경제성을 추구해야 한다. 이를 위한 지식정보서비스는 교양·생활 및 취업·직업자료를 공분모로 삼되, 장애인에게는 취업·직업자료, 노인과 농어촌주민에게는 교양·생활자료, 다문화가족과 기초생활수급자에게는 교양·생활자료를 우선 제공하는 것이 바람직하다. 프로그램서비스는 교양·생활, 취업·직업, 지식정보해득력 프로그램을 공통으로 제공하되, 장애인에게는 취업·직업, 지식정보해득력, 교양·생활의 순으로, 노인과 농어촌 주민에게는 교양·생활, 지식정보해득력, 취업·직업의 순으로, 기초생활수급자에게는 취업·직업, 교양·생활, 지식정보해득력의 순으로, 다문화가족은 지식정보해득력, 교양·생활, 취업·직업 프로그램의 순으로 우선 서비스하는 것이 바람직하다.

요컨대 도서관이 모든 취약계층을 아우르는 통합성 자료와 프로그램을 전제로 계층별 최적성을 강화할 때 모집단이 많은 취약계층일 때는 규모의 경제성 원칙을 적용하고, 모집단이 적을 때는 범위의 경제성을 추구해야 한다. 이를 위해서는 지역대표도서관이나 기초자치단체의 거점도서관이 취약계층을 위한 자료서비스 및 프로그램의 표준모형을 개발하고 협력시스템을 통하여 공유하는 전략이 시급하다.

## 참고문헌

- 국립중앙도서관 국립장애인도서관지원센터. 전국 도서관 장애인서비스 현황조사. 서울 : 국립중앙도서관, 2007.
- 국립중앙도서관. 2009년 전국 도서관 장애인서비스 현황조사. 서울 : 국립중앙도서관, 2009.
- 金榮美. “公共圖書館다문화서비스를 위한 사서와 다문화인 이용자의 認識에 관한 研究 : 서울특별시 公共圖書館을 중심으로.” 博士學位論文, 漢城大學校 大學院 文獻情報學科, 2010.
- 김영신. “공공도서관 노령자서비스에 대한 잠재이용자 인식 연구.” 한국문헌정보학회지, 제41권, 제2호(2007. 6), pp.55-79.
- 박옥화. “공공도서관 고령 이용자에 대한 연구 : 대전지역 공공도서관을 중심으로.” 한국도서관·정보학회지, 제38권, 제1호(2007. 3), pp.375-396.
- 오선경, 이지연. “시각장애인의 공공도서관 비이용 요인에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제45권,

- 제3호(2011. 8), pp.141-162.
- 윤희윤. “주요 국가의 장애인용 대체자료 개발정책 분석.” 한국도서관·정보학회지, 제41권, 제1호 (2010, 3), pp. 29-49.
- 이경란, 한복희. “공공도서관의 다문화서비스 운영에 관한 연구.” 사회과학연구(충남대 사회과학연구소), 제20권, 제2호(2009), pp.47-74.
- 이용희. “공공도서관의 평생교육 활성화 방안에 관한 연구.” 석사학위논문, 한국교원대학교 교육정책 전문대학원, 2010.
- 정연경, 김성진. “장애인의 도서관 서비스 이용 및 요구에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제42권, 제3호(2008. 9), pp.301-323.
- 정인순 등. 장애인 평생교육 실태 및 개선방안 연구. 서울 : 국립특수교육원, 2005.
- 한윤옥, 조미아, 김수경. “다문화가정을 위한 도서관 서비스 현황과 문제점에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제43권, 제1호(2009. 3), pp.1135-160.
- 행정안전부. 국가정보화백서. 서울 : 동부, 2011.
- Horton, Forest Woody Jr. *Understanding Information Literacy : A Primer*. Paris : UNESCO, 2007.
- Yoon, Hee-Yoon and Kim, Sin-Young. “Development Strategy of the Alternative Format Materials for Disabled People in Korea.” *Aslib Proceedings*, Vol.63, No.4(2011), pp.380-398.

