

## 베이비부머의 정보빈곤과 도서관의 책무\*

### Information Poverty of Baby-boomers and Responsibilities of Libraries in Korean Society

이 제 환(Jae-Whoan Lee)\*\*

#### 〈 목 차 〉

I. 글을 시작하며	IV. 베이비부머의 정보빈곤
II. 베이비부머의 일상적 고민	V. 도서관의 책무와 기능
III. 베이비부머의 정보행태	VI. 글을 마치며

**요 약:** 이 연구의 목적은 베이비부머의 노후생활을 풍요롭게 만들기 위한 국가적 노력의 일환으로 도서관계가 마땅히 수행해야 할 책무와 기능에 대해 논의하는 것이다. 연구의 초점은 노후기에 접어든 베이비부머의 일상을 힘들고 불안하게 만드는 '장애물'을 찾아내는 과정과 그러한 장애물을 제거하기 위한 도서관의 서비스 전략을 모색하는 과정에 주어졌다. 이를 위해 먼저, 베이비부머의 의식세계에 내재하는 일상적 고민을 추적하고 그러한 고민에 대처하는 과정에서 불거지는 정보행태의 특징을 파악하였다. 이때 기존의 고령자와는 다른 베이비부머만의 집단적 특징을 밝혀내는데 주력하였다. 이어서, 베이비부머에게서 나타나는 정보빈곤의 보편적 양상과 구체적 실태를 찾아내고 정보빈곤을 유발하고 구조화하는 요인에 대해 분석하였다. 이때 정보의 공급자보다는 소비자의 시각에서 논의를 진행하였다. 마지막으로, 베이비부머의 정보빈곤을 완화하기 위한 사회적 노력에 도서관계가 앞장서야 하는 이유에 대해 설명하고, 한국 도서관계의 역량을 고려한 도서관서비스의 개발 전략을 제안하였다.

**주제어:** 베이비부머, 고령자, 정보요구, 정보행태, 정보빈곤, 도서관 인식, 도서관서비스, 도서관정책

**ABSTRACT:** The purpose of this article is to discuss about the service functions and strategies that Korean libraries should develop and practice for the aged baby-boomers, who are going to become an central force among the Korean Elderly. To the end, the first discussion is about the usual problems that Korean baby-boomers are facing with in their daily life. Secondly investigated are the universal characteristics in their information needs and seeking behavior. And the third discussion is on identifying both various cases and structural causes of information poverty that Korean baby-boomers have been troubled with. And finally suggested are strategic guidelines for the librarians who are willing to develop and practice library services specialized for baby-boomers.

**KEYWORDS:** Korean Baby-boomers, the Elderly, Information Needs, Information Behavior, Information Poverty, Library Recognition, Library Services, Library Policies

\* 이 논문은 2020년도 부산대학교 인문사회연구기금의 지원을 받아 수행되었음.

\*\* 부산대학교 문헌정보학과 교수(jwleeh@pusan.ac.kr / ISNI 0000 0004 5933 737X)

• 논문접수: 2021년 10월 27일 • 최초심사: 2021년 11월 28일 • 게재확정: 2021년 12월 10일  
• 한국도서관·정보학회지, 52(4), 23-54, 2021. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.52.4.202112.23>

## I. 글을 시작하며

통계청의 국가통계포털(KOSIS)에 따르면, 2021년 7월 현재 65세 이상 ‘고령자’는 약 853만 명으로 전체 인구에서 차지하는 비율이 16.5%에 이른다. 이 수치는 1년 전에 비해 50만 명(약 1%) 가까이 증가한 수치로 2020년을 기점으로 하여 한국사회의 고령화 속도가 더욱 빨라지고 있음을 뚜렷하게 보여준다. 한국사회의 고령화 문제는 십여 년 전부터 이미 국가적 과제로 다루어져 왔으니 그 속도가 빨라졌다고 해서 그리 호들갑 떨 일은 아닐지 모른다.<sup>1)</sup> 그동안 국가 차원에서는 물론이고 민간 영역에서도 고령자의 증가가 초래할 각종 사회적 난제에 대비하고자 정책이나 전략의 마련에 부심해 왔기 때문이다. 그럼에도 불구하고 최근에 주요 언론이 고령화 문제를 다시 거론하는 이유는 ‘고령화의 가속화’가 일시적인 현상이 아니라 ‘고령자 집단의 성격 변화’를 수반하는 새로운 추세이기 때문이다. 언론은 고령자의 대열에 베이비붐 세대(1955년생부터 1963년생까지)의 합류가 본격화가 되고 있음에 주목하면서 기존의 고령자 정책이 근본적으로 수정될 필요가 있음을 거론하고 나선 것이다(KBS, 2021).

돌아보면 베이비붐 세대(以下 베이비부머)는 만형이라 할 수 있는 1955년생이 초등학교에 입학하던 1960년대 초반이후 반세기가 넘도록 한국사회의 변화를 주도해온 세력이었다. 매년 100만 명 이상이 출생하여 2021년 현재까지도 700만 명이 넘는 거대 인구집단을 유지하고 있는 베이비부머는 경제의 성장과 정치의 민주화를 선도한 주역이었다. 뿐만 아니라 그들의 성장 과정과 사회 진출에 수반하여 교육제도, 산업구조, 가족제도, 거주지, 거주형태, 문화패턴 등 거의 모든 영역에서 대대적인 변화가 이어졌다. 이처럼 한국사회에서 베이비부머는 ‘사회적 변화의 동인이자 주체’로서 남다른 존재 의미를 갖는다. 그러나 그렇듯 막중한 비중과 영향력에도 불구하고 베이비부머에 관해 한국사회가 축적하고 있는 지식은 빈약하다. 베이비부머 집단에 체계적으로 접근하여 객관적으로 이해하려는 사회적 노력이 부족하였기 때문이다. 고령화에 대해 그토록 우려하고 대비책 마련에 전진공공하면서도, 고령화를 가속시키고 그 성격마저 바꾸어 놓을 ‘핵심 집단’에 대한 관심과 연구가 상대적으로 빈약했던 것이다.<sup>2)</sup>

한국사회가 정책연구의 대상으로 베이비부머에 주목한 것은 불과 십여 년 전이다. 베이비부머의 퇴직이 본격화되던 2010년을 전후해서야 비로소 그들의 대규모 은퇴로 인한 사회적 과급효과에 관심을 갖기 시작하였다. 몇몇 국책 연구소를 중심으로 베이비부머의 복지육구와 노후준비

1) UN은 전체 인구에서 65세 이상 고령자의 비율이 14% 이상인 사회를 ‘고령사회’로 구분하고 있는데, 한국은 2017년에 이미 이 수치를 넘어섰다.

2) 가령, 한국학술논문인용색인(KCI)을 검색해 보면, ‘베이비부머(혹은 베이비붐 세대)’를 주제로 생산된 학술논문은 400여 편에 불과하며 그 대부분이 2010년 이후에 생산된 것으로 나타난다. 이를 ‘다문화’를 주제로 하는 학술논문의 생산량에 비교해 보면 베이비부머 연구의 빈약한 실태가 적나라하게 드러난다. 2000년 이후 ‘다문화’를 주제로 생산된 논문은 무려 11,392편에 이르는데, 특히 2010년 이후부터는 매년 900편 내외의 논문이 다양한 학문 분야에서 지속적으로 생산되고 있다.

등에 대한 실태 조사가 이루어졌고, 대기업 부설 연구소들은 '대규모 은퇴에 따른 시장 변화'를 분석하느라 분주하였다(이철선, 2009; 정경희 외, 2010; 정호성 외, 2010). 그러나 초기 정책연구의 대부분이 일회성 기획으로 종식되고 관련 학계 또한 지속적인 연구에 흥미를 보이지 않으면서 이후 '베이비부머 연구'는 답보 상태에서 벗어나지 못하고 있다. 그 결과, 2021년 현재 베이비부머의 집단적 영향력은 한국사회 곳곳에서 가시적으로 드러나고 있지만, 그에 대비하여 특화된 국가 정책을 마주하기가 어려운 것이다. 베이비부머의 의식세계에 대한 이론적 논의가 부족하고 구조화된 행태에 대한 객관적인 근거조차 부실한 상태에서 어찌 베이비부머를 위한 정책적 대응의 실효성을 기대할 수 있겠는가?

그렇다면 도서관계는? 베이비부머에 대한 사회적 관심과 대처가 전반적으로 미흡한 상태에서 도서관계의 관심과 대응에 대해 궁금해 하는 것은 필자의 과욕일지 모른다. 무엇보다도 도서관계의 부실한 이용자서비스는 주지의 사실이며, 2021년 현재까지도 서비스의 패러다임이 근본적으로 혁신된 흔적을 찾기가 쉽지 않기 때문이다. 특히, 관계 법령을 통해 도서관계 스스로 '최대 지식정보 취약계층'으로 규정해 놓은 고령자 집단을 위해서조차 실효적인 서비스정책을 수립하지 못하고 있는 것이 도서관계의 민낯이기 때문이다. 이런 상황에서 베이비부머를 위해 특화된 서비스정책과 그를 위한 이론적 근거가 도서관계에 존재하기를 기대하는 것 자체가 필자의 헛된 욕심일 수 있다. 그러나 설령 허욕일지라도, 그리고 비록 늦었을지라도, 베이비부머에 대한 도서관계의 대응 실태를 점검하고 문제점을 개선하기 위한 작업을 서둘러야 한다는 것이 필자의 판단이다. 고령사회는 이미 현실이 되었고 고령사회의 중심부에 베이비부머의 본격적인 포진이 시작된 상황에서, 베이비부머를 위한 도서관서비스의 강화는 도서관의 존재 가치와 사회적 위상을 근본적으로 제고할 수 있는 호기가 되리라고 믿기 때문이다.

이러한 문제의식이 이 연구의 배경이 되었다. 필자는 이 연구를 통해서 베이비부머의 노후생활을 풍요롭게 만들기 위한 국가적 노력의 일환으로 도서관계가 마땅히 수행해야 할 책무와 기능에 대해 논의하고자 한다. 논의의 초점은 노후기에 접어든 베이비부머의 일상을 힘들고 불안하게 만드는 '장애물'을 찾아내는 과정과 그러한 장애물을 제거하기 위한 도서관정책의 방향과 전략을 모색하는 과정에 주어질 것이다. 이를 위해 필자는 먼저, 베이비부머의 의식세계에 내재하는 일상적 고민을 추적하고 그러한 고민에 대처하는 과정에서 불거지는 정보행태의 특징을 파악하고자 한다. 이때 기존의 고령자와는 다른 베이비부머만의 집단적 특징을 밝혀내는데 주력하고자 한다. 이어서, 베이비부머에게서 나타나는 정보빈곤의 보편적 양상과 구체적 실태를 찾아내고 정보빈곤을 유발하고 구조화하는 요인에 대해 분석하고자 한다. 이때 정보의 공급자보다는 소비자의 시각에서 논의를 진행하고자 한다. 마지막으로, 베이비부머의 정보빈곤을 완화하기 위한 사회적 노력에 도서관계가 앞장서야 하는 이유에 대해 설명하고, 한국 도서관계의 역량을 고려한 도서관서비스의 개발 전략을 제언하고자 한다.

## II. 베이비부머의 일상적 고민

베이비부머의 삶을 소재로 하는 다양한 글(연구물은 물론이고 수필과 소설 등)을 읽다보면, 그러한 글에 공통적으로 등장하는 베이비부머만의 집단적 특성에 다가서게 된다. 굳이 사회학의 이론을 빌리지 않더라도, 같은 시기에 태어나서 같은 사회에서 성장하고 생활해온 사람들 사이에 존재하는 의식과 행태의 공유지대를 폭넓게 감지하게 되는 것이다. 특히, 노후기에 접어드는 베이비부머의 의식세계에 초점을 맞추어보면, 노후생활에 대한 고민에 있어서도 그들만의 공유지대가 두텁게 형성되어 있음을 깨닫게 된다. 가령, 베이비부머의 노후준비에 관심을 가졌던 연구자들이 베이비부머의 일상을 관찰하면서 찾아낸 ‘고민’의 공유지대는 다양하다. 그 가운데 가장 폭넓은 공유지대를 확보하고 있는 고민은 경제활동, 건강상태, 대인관계, 그리고 여유시간 등의 변화와 밀접한 연관을 갖는 것으로 보고하고 있다. 즉, 퇴직으로 인한 재정의 부족, 노화로 인한 건강의 부실, 활동무대의 변화로 인한 관계의 빈곤, 그리고 여유시간의 급증으로 인한 자기통제의 어려움 등을 노후기에 접어드는 베이비부머에게서 나타나는 대표적인 고민으로 꼽고 있는 것이다.

이 네 가지 고민 중에서 가장 많은 연구자가 주목해온 ‘재정적 고민’에 대해서 먼저 논의하자. 글머리에서 간략히 언급하였지만, 베이비부머에 대한 본격적인 연구의 시작은 베이비부머의 망형이 생업에서 대거 퇴직하던 2010년과 맞물려있다. 그러다보니 그 이후에 발표된 대부분의 연구에서는 ‘퇴직 이후의 생계유지와 노후생활에 대한 걱정’을 베이비부머가 안고 있는 가장 큰 ‘고민거리’로 파악하고 있다.<sup>3)</sup> 퇴직으로 인한 근로소득의 급감이 가계재정의 압박으로 이어지는 가운데 노후생활에 필요한 최소 자금조차 제대로 확보하지 못한 베이비부머의 마음은 노후의 생계유지에 대한 걱정으로 그득한 것이다. 빈약한 노후자금에 대한 베이비부머의 걱정은 필자가 이 연구를 위해 자체적으로 시행한 설문조사의 결과에서도 뚜렷이 확인할 수 있다.<sup>4)</sup> 구체적으로, 조사에 참여한 베이비부머의 약 40%가 ‘노후생활에 필요한 자금의 부족’을 일상적으로 경험하는 ‘가장 심각한 고민’으로 꼽고 있다. 재정적 불안정은 이처럼 2021년 현재까지도 노후생활에 이미 접어들었거나 노후를 목전에 두고 있는 베이비부머의 일상에서 가장 심각한 ‘미결 과제’로 남아있는 것이다.

3) 2021년 현재, 베이비부머의 연령은 만 58세에서 65세 사이에 분포되어 있다. 관련 학계나 언론에서 간주하고 있는 한국 성인의 퇴직 시기인 ‘50대 중반’을 훨씬 넘어선 것이다. 참고로, 2018년에 발표된 통계청의 조사 결과는 55~64세 취업 유경험자들이 퇴직을 맞이한 평균 연령이 49.1세임을 밝히고 있다(통계청, 『2018년 5월 경제활동 인구조사 고령층 부가조사 결과 보도자료』).

4) 필자의 설문조사는 Naver와 Daum에 등록되어 있는 베이비부머 관련 카페 중에서 이 연구의 목적에 부합하는 카페들을 선별한 후 그 회원들을 대상으로 하여 실시하였다. 2021년 3월에 실시한 설문조사에는 모두 154명이 참여하였으며, 참여자 가운데 답변이 충실한 137개의 응답지를 분석하여 논의의 근거로 삼았다. 설문조사에 이어서 2021년 5월에 4명의 베이비부머를 대상으로 하여 각각 2시간 내외의 심층면담을 실시하였다. 면담 대상자는 베이비부머의 인구통계학적 특성을 반영하되 이 연구의 목적을 위해 중요하다고 판단한 개인적 변인(가령, 은퇴 여부, 재정상태, 건강상태, 그리고 가족관계 등)을 고려하여 선정하였다. 면담 참여자의 프로파일은 4장 ‘베이비부머의 정보빈곤’에 수록하였다.

사실, 재정적 불안정은 베이비부머에게만 존재하는 배타적인 고민거리가 아니다. 고령자를 대상으로 한 각종 조사에서도 재정적 불안정은 심각한 고민거리의 하나로 상시 등장한다. 고령자뿐만이 아니다. 장년층과 청년층에서도 재정적 불안정으로 인한 고민은 공히 상존한다. 그러나 재정적 불안정으로 인해 야기되는 심리적 불안감으로 시선을 돌리면 문제의 심각성이 달라진다. 재정적 불안정으로 인해 베이비부머가 안고 있는 심리적 불안감은 다른 연령집단에 비교할 수 없을 정도로 심각한 것이다(안서연 외, 2019; 정경희 외, 2016). 심리적 불안감이 극심한 이유는 자명하다. 베이비부머의 대부분은 여전히 가계경제의 책임자로 남아있으며, 노부모 봉양과 자녀 지원의 책무로부터 자유롭지 못한 것이다. 그러나 생업에서 물러난 베이비부머가 재정적 불안정을 극복하기 위해 선택할 수 있는 출구는 극히 제한되어 있다. 게다가 공적인 재정지원으로부터도 소외되는 경우가 대부분이다 보니 자구적인 노력 외에는 뾰족한 해결책이 없는 것이다.<sup>5)</sup> 이처럼 소위 ‘샌드위치세대’인 베이비부머의 재정적 고민은 구조적일 수밖에 없으며 그로 인한 심리적 불안감은 만성화되어 있는 상태이다.

연구자들이 주목하는 베이비부머의 두 번째 고민거리는 ‘부실한 건강’이다. 건강에 대한 베이비부머의 고민이 심각할 수밖에 없는 이유는 보건 관련 공식 통계를 통해 쉽게 확인할 수 있다. 가령, 『국민건강영양조사』의 결과에 따르면, 2019년 현재 1개 이상의 만성질환으로 고통 받고 있는 베이비부머는 전체의 약 47%에 이른다.<sup>6)</sup> 베이비부머 가운데 둘 중의 한 명은 일상생활이나 사회활동에 지장을 받을 정도로 건강상태가 부실한 것이다. 건강문제에 대한 베이비부머의 고민이 심각한 상태에 있음은 필자의 조사에서도 확인할 수 있었다. 가령, “만성질환으로 인해 일상생활에 어려움을 겪고 있다.”고 응답한 베이비부머가 조사 참여자의 절반(49%)에 가까웠다. 물론, 베이비부머보다도 건강에 대한 고민이 심각할 수밖에 없는 연령집단은 고령자이다. 실제로 고령자 가운데 만성질환자가 차지하는 비율은 60%를 상회하며, 재정적 고민보다도 건강에 대한 고민이 훨씬 심각한 것으로 보고되고 있다(정경희 외, 2016). 그러나 ‘부실한 건강’으로 인해 감내해야 하는 심리적 불안감으로 시선을 돌리면, 고령자보다도 베이비부머의 증상이 훨씬 심각한 것으로 파악되고 있다. 베이비부머의 건강 관련 고민에는 사회적 변화로 인한 집단적 요소가 가중되어 있기 때문이다.

그러한 집단적 요소 가운데 두드러지는 것은 베이비부머가 기대수명의 획기적인 증가에 비해 건강수명의 동반 상승을 경험하지 못하는 첫 번째 연령집단이라는 사실이다.<sup>7)</sup> 수명은 늘어났지만

5) 베이비부머의 대부분은 2021년 현재 ‘공식적인 고령자(65세 이상)’로 편입되지 않은 상태이기 때문에 중앙정부나 지자체가 제공하는 ‘고령자를 위한 복지지원’에서 배제되어 있다.

6) 고령자를 제외하면 조사 대상 연령대 가운데 가장 높은 수치이다. 2010년도에 실시한 조사에서 동 수치가 약 27%이었음을 참조할 때, 신체적 노화와 함께 만성질환자의 수 또한 가파르게 증가해 왔음을 짐작할 수 있다.

7) 가령, 서울대학교 노화·고령화연구소는 남성 베이비부머는 기대수명인 80세에 앞서 약 10년을, 여성 베이비부머는 기대수명인 85세에 앞서 약 15년을 신체적 혹은 정신적 질병으로 인해 일상생활이나 사회활동에 제한을 받을 것으로 예측하고 있다(서울대학교 노화·고령화연구소, 2016).

질병으로 인한 고통의 기간 또한 함께 늘어난 최초의 집단인 것이다. 상황이 그렇다면 노후에 대비한 건강관리의 중요성이 베이비부머 사이에서 공감대를 확산하는 것을 넘어서서 '건강 염려증'으로까지 변질되어 나타나고 있다. 건강에 대한 염려가 지나쳐 정신적 질환의 원인이 되고 있다는 이야기이다. 그 뿐만이 아니다. 베이비부머는 가족계획에 앞장서고 핵가족제도의 보편화를 주도해온 연령집단이다. 부모는 부양했지만 자식의 보호는 보장받지 못하는 세대인 것이다. 그 결과, 베이비부머의 대부분은 '노후의 일상적 건강관리'를 위탁하거나 의뢰할 보호자조차 온전히 확보하지 못하고 있다. 건강과 관련한 다양한 문제에 홀로 혹은 주도적으로 대응해야 하는 상황에서 베이비부머가 갖는 심리적 불안감은 증폭될 수밖에 없는 것이다. 그리고 그렇게 증폭된 심리적 불안감이 베이비부머의 정신건강까지 악화시키는 주요 원인이 되고 있는 것이다.

한편, 재정과 건강에 대한 고민에 비해서 강도는 덜하지만 생업 전선에서 은퇴했거나 은퇴를 앞두고 있는 베이비부머(특히, 남성)의 대부분이 다소 결이 다른 고민으로 인해 일상생활의 어려움을 겪고 있는 것으로 나타난다. 주지하다시피 퇴직자라면 누구나 갖는 고민이 '익숙하던 대인관계의 축소 혹은 변질'과 '스스로 통제해야 하는 시간의 대폭적인 증가'이다. 습관적으로 하던 업무가 사라지고 사회적 관계망이 축소된 상태에서 여유시간의 과잉으로 인한 심리적 압박감은 나날이 증폭되는 것이다. 소일거리를 찾거나 새로운 관계를 개척하지 않는다면 건강을 해칠 정도로 심리적 압박감은 심화될 수밖에 없는 것이다. 선행연구에서도 '대인관계의 빈곤'과 '여유시간의 과잉'을 은퇴한 베이비부머의 심리적 불안감을 가중시키고 궁극적으로는 삶의 질을 피폐하게 만드는 요인으로 지목하고 있다(한국노년학포럼, 2015). 필자의 자체 조사에서도 그러한 현상을 뚜렷하게 관찰할 수 있었는데, '시간의 과잉'과 '관계의 빈곤'은 서로 밀접하게 연계되면서 베이비부머의 심리를 어지럽히고 일상의 영위를 힘들게 만드는 '보편적 요인'으로 작용하고 있었다.<sup>8)</sup>

베이비부머의 일상에서 대인관계의 변화가 초래하는 부작용에 각별히 주목하는 연구자들은 사회적 관계망의 축소에 더해 '가족관계의 급변'이 베이비부머의 심리적 압박감을 스스로 감당할 수 없을 정도로 악화시키는 핵심 요인이라고 주장한다. 특히, 은퇴한 베이비부머에게 있어서 가족관계의 악화는 신체의 질병을 악화시키는 것은 물론이고 정신적 질환까지 유발하는 원인으로 작용하고 있음을 경고한다(서울대 노화·고령사회연구소, 2011; 정경희 외, 2016; 한국노년학포럼, 2015).<sup>9)</sup> 실제로, 2016년도 우울증 환자 가운데 베이비부머가 차지하는 비율은 약 20%로 전체

8) 구체적으로, 필자의 설문조사에 참여한 베이비부머 가운데 '가장 견디기 어려운 일상적 고민'으로 '넘치는 여유시간'을 선택한 사람이 약 19%, '소원해진 대인관계'를 선택한 사람이 약 15%이었다. 이처럼 '시간의 과잉'과 '관계의 빈곤'으로 인해 일상적으로 어려움을 겪는 베이비부머는 약 34%에 이르렀다. 그들이 필자와의 면담과정에서 자신의 심리 상태를 표현하면서 사용한 용어 중에는 지루함, 무료함, 심심함, 답답함, 섭섭함, 쓸쓸함, 공허함, 무력감, 외로움 등이 빈번하게 등장하였다. 참고로, 가장 심각한 고민거리로 재정문제를 선택한 사람이 약 31%, 건강문제를 선택한 사람이 약 27%, 그리고 기타 문제(일상적 안전문제 등)를 선택한 사람이 약 7%이었다.

9) 특히, 이혼이나 사별로 인한 배우자의 상실, 자녀의 학업이나 취업 혹은 혼인 등으로 인한 자녀와의 별거, 혹은 배우자나 자녀와의 갈등과 반목의 심화 등은 노후기에 접어든 베이비부머가 흔히 경험하는 가족관계의 변화이다.

연령집단 가운데 가장 큰 것으로 보고되고 있다(최주환, 2016). 이 문제의 심각성은 국가통계에서도 확인할 수 있다. 가령, 기분(정동성)장애를 앓고 있는 사람들 가운데 베이비부머가 차지하는 비율이 가장 크며 지속적인 증가세를 보이고 있다.<sup>10)</sup> 문제는 거기서 그치지 않는다. 가족관계의 축소가 '단절' 상태로까지 악화되면 '고독사'라는 비극적인 결말로 이어지곤 한다. 베이비부머의 고독사 비율이 고령자의 수준조차 넘어설 정도로 베이비부머의 '관계 빈곤'은 이미 고질적인 단계에 도달해 있다.<sup>11)</sup>

정리하면, 불안한 재정과 부실한 건강, 그리고 넘치는 시간과 빈곤한 관계 등은 베이비부머의 일상을 힘들게 만드는 고민거리 가운데 상대적으로 넓고 깊은 공동지대를 형성하고 있다. 베이비부머의 대부분이 그러한 고민 가운데 한두 개 이상은 안고 하루하루를 살아가고 있는 것이다. 물론, 고령자 집단에서도 유사한 고민을 관찰할 수 있지만, 베이비부머의 고민을 더욱 심각하게 만드는 것은 고민의 양상이 복잡적이며 구조적으로 심화되고 있다는 데 있다. 다양한 고민이 독립적으로 발생하기보다 서로 연계되어 복합적인 양상을 띠고 나타나며, 일시적인 현상이 아니라 고착화되어 구조적인 증상이 되고 있는 것이다. 고민의 속내가 그러할 진데, 노후기에 접어든 베이비부머의 일상적 고민에 고령자의 경우에서처럼 경제나 의료 혹은 복지의 차원에서 단선적으로 대처하는 것은 결코 바람직하지 않다. 그보다는 다양한 일상적 고민의 공동지대에 주목하면서 그 저변에 깔려있는 근본적인 요인에 대처하는 것이 고민의 해소를 위해 보다 실효적인 전략일 수 있다. 필자가 이어지는 논의에서 '정보'를 공통분모로 삼아서 베이비부머의 일상적 고민에 접근하고자 하는 이유가 여기에 있는 것이다.

### Ⅲ. 베이비부머의 정보행태

일상에서 당면하는 모든 고민이 정보의 문제와 연관이 있지는 않을 것이다. 그러나 필자는 베이비부머의 일상적 고민을 만성화시키는 저변에는 '관련 정보의 부족 혹은 과잉 문제'가 중요하게 작용하고 있다고 생각한다. 즉, 일상적 고민으로부터 벗어나는데 도움이 되는 관련 정보의 '공급'과 '소비'가 합리적이고 체계적으로 이루어지지 않기 때문에 베이비부머의 일상적 고민이 구조화되고 있다고 믿는 것이다. 필자는 정보의 공급체계가 부실한 것도 문제이지만 베이비부머 사이에

10) 국민건강보험공단이 집계한 2018년도 『건강보험통계』에 의하면, 우울증을 포함하는 '기분(정동성)장애' 환자 가운데 베이비부머에 해당하는 연령대(2018년 당시 만 55~64세)가 차지하는 비율이 약 18%에 이른다. 이 비율은 10년 단위로 분류한 전체 연령대 중에서 가장 큰 것이다. 동 조사에서 만 65~74세의 비율은 약 15%로 베이비부머 연령대에 이어서 두 번째로 컸다.

11) 고령자에 대한 사회적 모니터링은 정책적으로 이루어지고 있지만, 60세 전후의 베이비부머는 사회적 관심의 사각지대에 놓여있기 때문에 고독사의 비율이 클 수밖에 없는 것이다(김찬호, 고영직, 조주은, 2018).

보편화되어 있는 정보의 소비행태에 보다 근본적인 문제가 있을 거라고 보고 있다. 특히, 고민의 해소에 필요한 정보를 탐색하고 이용하는 과정에서 보편화되어 있는 행태적 특징이 베이비부머의 일상적 고민을 구조화시키는 핵심 요인이라고 짐작하는 것이다. 그러나 그러한 짐작을 객관적으로 검증할 수 있는 이론적 근거를 필자는 확보하지 못하고 있다. 무엇보다도 이 연구를 위한 문헌 조사 과정에서 베이비부머의 정보세계에 주목하면서 정보요구와 정보추구 그리고 정보이용 과정을 행태적 관점에서 종합적이고 객관적으로 분석한 선행연구를 찾는데 실패했기 때문이다.<sup>12)</sup>

필자가 검토한 선행연구 중에서 베이비부머를 조사대상으로 삼아서 일상적 정보행태를 파악하는데 무게를 두고 있는 유일한 연구는 2011년에 박미향과 이지연이 공동 발표한 “An Empirical Study of the Everyday Life Information Seeking Behavior of the Bay-boomers as Pre-retirees”이 었다.<sup>13)</sup> 그러나 이 논문은 베이비부머의 정보추구행태에 영향을 미치는 변인을 분석하는데 치중하 면서도, 막상 베이비부머의 정보요구와 정보추구행태에 대한 기본적인 조사조차 결여하고 있었다. 베이비부머의 일상적 정보세계는 물론이고 보편적 정보행태를 이해하기 위한 객관적인 근거로 삼기 에는 미흡했던 것이다. 실정이 이렇다보니 선행연구에 의지하여 베이비부머의 정보행태에 일차적으 로 다가서고, 그 내용을 필자가 자체적으로 조사한 내용과 비교하면서 ‘정보행태의 보편적 특징’을 논의하려던 필자의 애초 계획은 수포로 돌아갔다. 결국, 베이비부머의 정보행태에 대한 이어지는 논의는 필자가 자체적으로 수집한 데이터에 주로 의존하면서 진행할 수밖에 없음을 밝혀둔다.<sup>14)</sup>

- 
- 12) 조사범위를 고령자로 확대하니, 정보의 관점에서 고령자의 삶에 접근한 선행연구는 심심치 않게 발견할 수 있었다. 그러나 그러한 연구들 또한 거의 대부분이 고령자의 정보행태에 대한 기본적인 조사조차 결여하고 있었다. 특히, 대부분의 연구가 디지털 정보기기의 이용행태나 활용능력 그리고 집단별 격차 등을 조사하는데 치중하고 있었다. 도서관서비스 측면에서 고령자 문제에 접근한 선행연구 또한 크게 다르지 않았다. 대부분의 연구가 도서관에 대한 인식과 이용자서비스에 대한 이해조차 부족한 고령자 집단을 대상으로 하는 ‘도서관서비스 수요조사’의 형태를 띠고 있었다. 그런 가운데 필자가 각별히 주목했던 연구는 2007년에 장덕현이 발표한 “부산지역 노령인구의 정보소의 양상과 노년층을 위한 공공 정보서비스 활성화 방안”, 그리고 2016년에 김정아와 장혜란이 공동 발표한 “노인 당뇨병 환자들의 정보행태에 관한 연구”이었다. 그러나 전자는 소수 사례에 질적으로 접근하면서 고령자의 정보소의 양상을 드러내는데 무게를 두다 보니 고령자의 정보행태를 이해하기 위한 객관적인 근거로 삼기에는 한계가 있었다. 후자는 고령자의 정보요구, 정보추구, 정보이용 등에 종합적으로 접근하고는 있지만, 당뇨병 환자를 사례로 논의를 진행하다 보니 고령자의 정보행태에 보편적 관점에서 다가서기 위한 자료로서는 한계가 있었다.
  - 13) 물론 이 논문 외에도 베이비부머의 정보행태를 엿볼 수 있으리라는 기대를 필자로 하여금 갖게 했던 연구물이 더러 있었다. 가령, 2018년에 심자영과 서은경이 공동 발표한 “시니어의 세대별 도서관 이용행태 비교분석: 국회도서관을 중심으로”라는 논문이 대표적이다. 이 논문을 통해서 필자가 파악하고자 했던 내용은 베이비부머가 국회도서관을 이용하는 ‘목적’이었다. 베이비부머의 고유한 정보요구를 유추할 수 있는 근거가 되기 때문이었다. 그러나 이 논문에서의 관련 내용은 베이비부머가 “주로 이용하는 자료의 주제 분야”에 대한 아주 간략한 설명과 “그 이유”에 대한 주관적 해석이 전부였다. 자료의 이용목적에 대한 객관적인 분석조차 결여하고 있다 보니 정보요구를 엿보는 것이 불가능하였다.
  - 14) 필자가 이 연구를 위해 실시한 설문조사와 면담조사에 대한 설명은 각주(5)에 포함하였다. 첨언하자면, 조사 참여자의 한계(특히, 설문조사의 대상자를 인터넷 카페 활동에 참여하고 있는 베이비부머로 제한함)로 인해 이 연구의 조사 결과를 전체 베이비부머로 확대하여 적용하는 것은 한계가 있다. 코로나로 인해 대면 접촉이 어려운 상태에서 선택한 궁여지책이었지만, 그럼에도 불구하고 이 연구의 조사 결과가 베이비부머의 정보행태에 관련된 집단적 속성에 한 걸음 다가서는데 도움이 될 것으로 확신한다.

### 1. 정보요구의 내용과 특징

필자의 조사에 참여한 베이비부머는 일상적 고민과 연계하여 매우 다양하고 구체적인 정보요구를 지니고 있었다. 필자의 조사 결과를 앞서 논의하였던 '고민의 유형'에 따라 정리하면 <표 1>의 내용과 같다. 표에서 알 수 있듯이, 재정과 건강 그리고 대인관계와 여유시간 등에 관련된 정보요구가 고르게 표출되었다. 구체적으로 살펴보면, 재정적 고민과 관련해서는 재취업이나 창업과 같은 근로소득의 창출과 관련된 정보요구, 현금이나 부동산 같은 자산의 관리와 운영에 관련된 정보요구가 강하게 표출되는 가운데, 기초연금과 같은 노후복지제도에 관한 정보요구 또한 감지되었다. 이어서, 건강에 대한 고민과 관련하여서는 평상시 건강관리에 관한 정보요구가 가장 두드러졌으며, 특정 질병의 치료를 위한 정보요구, 그리고 의료보험과 같은 제도적 장치에 대한 정보요구가 뒤를 이었다. 마지막으로, 대인관계와 여유시간과 관련하여서도 다양한 정보요구를 확인할 수 있었다. 여가활동과 가족문제에 관련된 정보요구가 각별히 두드러지는 가운데, 사회참여, 자기계발, 자아실현 등에 관한 정보요구가 고르게 나타났다.

<표 1> 베이비부머의 일상적 고민과 정보요구

고민	정보요구		
	내용	절대적 비중(%)*	절대적 강도**
재정	신규 근로소득 창출	61%	3.7
	자산의 관리와 운용	53%	3.6
	노후복지제도	27%	3.3
건강	일상적 건강관리	65%	3.8
	특정 질병의 치료	47%	3.6
	의료보험제도	34%	3.2
관계와 시간	여가활동	71%	3.5
	가족문제	68%	3.6
	자기계발	37%	3.2
	사회참여	40%	3.2
	자아실현	23%	3.2

\* 정보요구의 비중은 "일상적 고민과 관련하여 관련 정보가 필요하다."고 응답한 사람의 비율

\*\* 정보요구의 강도는 해당 "정보가 필요하다."고 응답한 사람들이 밝히는 "필요의 정도"이며,

4점 만점(매우 필요함=4점, 필요함=3점, 보통=2점, 필요 없음=1점, 전혀 필요 없음=0점)의 평균값

노후기에 접어든 베이비부머가 지니고 있는 이러한 내용의 정보요구는 고령자에게서도 유사하게 관찰할 수 있다(김다운, 차미경, 2016; 윤혜영, 2017; 정경희 외, 2016). 그러나 그 속내를 주의 깊게 들여다보면, 고령자와는 다른 베이비부머만의 집단적 특징을 도출할 수 있다. 그러한 특징 가운데 이 연구의 목적과 연계하여 필자가 각별히 주목한 특징은 정보요구의 '성격'과 '강도'에 관련된 것이었다.

먼저, 정보요구의 '성격'과 관련하여 필자가 주목한 특징은 '복합성'이었다. 고령자를 조사대상으로 하는 선행연구에 따르면, 고령자의 정보요구 가운데 가장 뚜렷하게 부각되는 것은 건강문제에 관련된

정보요구이다. 물론, 재정문제 혹은 대인관계 등에 관련된 정보요구 또한 존재하지만, 그 비중이 건강 문제에 대한 정보요구에 비할 바 아니다(김다운, 차미경, 2016; 김정아, 장혜란, 2016; 정경희 외, 2016; 한국노년학포럼, 2015). 그러나 베이비부머의 정보요구에서는 고령자의 정보요구와는 결이 다른 특징을 발견할 수 있다. 건강문제에 대한 정보요구 뿐만 아니라 재정문제나 대인관계 등에 관한 정보요구 또한 '절대적 비중'이 큰 것이다(〈표 1〉 참조).<sup>15)</sup> 이러한 특징은 세부적인 정보요구에서 더욱 뚜렷하게 드러난다. 가령, 재정문제에 대한 정보요구에 있어서도 '근로소득의 창출에 관한 정보요구'의 비중이 크긴 하지만 '자산의 운용에 관한 정보요구'의 비중 또한 만만치 않다. 재정문제와 관련하여 재취업에 대한 정보요구가 각별히 부각되는 고령자의 경우와는 그 결이 다른 것이다. 이렇듯 고령자와는 다르게 베이비부머의 정보요구는 그 성격에 있어서 '복합적인 성향'이 매우 짙게 나타났다. 특정 정보에 치우치기보다는 다양한 질감의 정보에 대한 요구가 복합적으로 상존하는 것이다.

정보요구의 '성격'과 관련하여 필자가 주목한 또 다른 특징은 전문정보(즉, 객관적인 자료나 전문가의 의견)와 경험정보(즉, 유사한 경험을 가진 사람들의 이야기)에 대한 상대적 선호도였다. 한국인의 정보요구에서 드러나는 보편적 특징 가운데 하나는 경험정보에 대한 선호도가 전문정보에 비해 높다는 것이다. 물론, 조사 대상이나 고민의 유형에 따라 상대적 비중이 달라질 수도 있지만, 고민의 해결을 위해 전문정보를 구하기보다 경험정보에 귀를 기울이는 사람이 한국사회에는 많은 것이다(이제환, 2019; 2020). 이러한 특징에 있어서는 베이비부머 또한 예외가 아니었다. 필자의 조사에 참여한 베이비부머의 약 63%가 일상적 고민의 해결을 위해 경험정보를 선호하는 것으로 나타났다. 특히, 건강관리나 여가활동 등에 관한 고민의 경우에 경험정보에 의존하는 성향은 더욱 뚜렷하였다. 그러나 전문정보에 대한 요구가 상대적 우위를 점하는 상황 또한 심심치 않게 관찰할 수 있었다. 특히, 자산의 운용이나 질병의 치료와 같이 '의사결정의 무게'가 큰 경우에 전문정보를 선호하는 경향이 뚜렷하게 나타났다.

정보요구의 성격이 '처해있는 상황'이나 '의사결정의 무게'에 따라서만 달라지는 것은 아니었다. 앞서 살펴본 재정여건이나 건강상태 혹은 가족관계 등과 같은 개인적 변인 또한 정보요구의 성격에 직접적인 영향을 미치고 있었다. 가령, 필자의 조사에서도 '재정적 여건'에 따른 정보요구의 차이는 뚜렷하게 관찰할 수 있었다. 즉, 재정적 어려움을 겪는 집단에서는 재취업이나 개인사업과 같은 근로소득의 창출과 관련된 정보요구가 크게 나타났지만, 재정적으로 여유가 있는 집단에서는 주식이나 부동산 같은 자산의 안정적 운영에 관련된 정보요구가 두드러졌다. 게다가 재정적 여건에 따른 차이가 재정문제에 관련된 정보요구에서만 나타나는 것이 아니었다. 여가활동이나 대인관계 등에 대한 정보요구에도 지대한 영향을 미치고 있음을 확인할 수 있었다. 즉, 재정적 여건이 양호할수록 취미활동이나 자기계발 그리고 사회참여 등에 관한 정보요구가 크게 표출되었던 것이다.<sup>16)</sup>

15) 〈표 1〉의 통계가 보여주듯이, 여가활동과 가족문제에 관련된 정보요구는 건강문제에 대한 정보요구보다도 절대적 비중이 큰 것으로 조사되었다.

16) 일반적인 정보행태 연구에서의 마찬가지로, 베이비부머의 정보행태를 분석하고자 할 때도 보편적 특성뿐만 아니라 개인적 변인에 따른 차이에도 주목해야 하는 이유가 여기에 있다. 그러나 이 연구에서는 개인적 변인에 따른 정보행

한편, 정보요구의 '강도'와 관련하여서도 베이비부머에게서는 주목할 만한 특징을 발견할 수 있었다. 재정문제는 물론이고 건강문제나 대인관계에 이르기까지 거의 모든 고민과 관련하여 베이비부머는 강력한 정보요구를 지니고 있는 것으로 나타났다. <표 1>의 통계가 보여주듯이, 거의 모든 항목에서 '정보요구의 강도'는 4점 만점에 최저 3.2점을 상회하고 있다. 이러한 조사 결과는 "일상적 고민의 해결을 위한 관련 정보의 필요성"을 묻는 필자의 단답형 질의에서 "그렇다"고 응답한 베이비부머가 약 83%에 이르는 결과와도 맥락을 같이 한다. 정보의 일상적 가치와 필요성에 대한 폭넓고 두터운 공감대가 베이비부머 가운데 형성되어 있음을 짐작하게 하는 것이다. 이처럼 정보요구의 성격에서 드러나는 특징에 더해 정보에 대한 '갈급함의 정도'에 있어서도 베이비부머는 고령자와는 결이 다른 특징을 지니고 있다. 정보정책을 주도하는 사람들이 정보취약계층으로 간주하고 있는 고령자 집단과는 정보요구의 속내에서부터 뚜렷한 차이가 있는 것이다.

그렇다면 그렇듯 복합적이고 강력한 정보요구에 베이비부머는 어떻게 대처하고 있을까? 지금부터 일상적 정보요구에 대처하는 과정에서 베이비부머에게서 보편적으로 나타나는 행태적 특징에 대해 논의해 보자.

## 2. 정보추구의 행태적 특징

베이비부머의 정보추구행태와 관련하여 필자가 각별히 주목한 부분은 '정보를 찾고자 하는 의지'와 '정보를 찾아가는 경로'이었다. 결론부터 이야기하자면, 베이비부머의 정보추구 의지는 그들이 피력했던 정보요구만큼 강력하지 않았으며, 그들이 선택한 경로 또한 합리성과는 거리가 있었다.

먼저, 정보추구 의지에 대해 살펴보자. 외형적으로 표출되는 베이비부머의 정보추구 의지는 정보요구만큼이나 강력해 보였다. 가령, 필자의 조사에서 "일상적 고민에 관련된 정보를 구하기 위해서 스스로 노력한다."고 응답한 베이비부머는 무려 91%를 넘었다. 그러나 '노력의 강도(적극성)'에 비중을 두고 그 속내를 들여다보니 이야기가 달라졌다. "관련 정보를 구하고자 적극적으로 노력한다."고 응답한 베이비부머는 약 27%에 그쳤던 것이다. 특히, 조사에 참여한 베이비부머에게서는 "필요하다고 판단한" 정보에 적극적이고 능동적으로 다가서려는 모습보다는 "필요할지도 모르는" 정보에 소극적이고 수동적으로 노출되고자 하는 성향이 진하게 느껴졌다. 그러한 소극적이고 수동적인 성향은 베이비부머가 정보요구의 충족을 위해 일상적으로 사용하는 정보소스의 범주와 정체를 통해서 명확히 확인할 수 있었다.

<표 2>의 자료는 필자의 조사에 참여한 베이비부머가 선호하는 정보소스를 신뢰도와 함께 정리해 놓은 것이다. 표에서 볼 수 있듯이, 가장 많은 베이비부머(약 61%)가 선호하는 정보소스는 사람,

---

태의 차이에 대한 논의는 이쯤에서 접는다. 글머리에서 밝혔듯이, 이 연구의 무게가 베이비부머의 정보행태에 대한 상세한 분석보다는 정보행태의 보편적 특징이 정보빈곤에 미치는 영향에 대해 논의하는데 주어졌기 때문이다.

특히 가족과 친척이었다. 친구와 동료를 선호하는 베이비부머(약 43%) 또한 많았지만 혈연관계로 맺어진 가족에는 미치지 못하였다. 이어서, 대중매체에 대한 선호도에 있어서는 매체의 유형에 따른 차이가 뚜렷하였다. 가장 두드러지는 특징은 인쇄매체(신문, 서적 등)보다 전자매체(방송, 인터넷 등)를 선호하는 베이비부머가 많다는 것이었다.<sup>17)</sup> 전자매체 중에서는 TV의 비중(55%)이 두드러지는 가운데 인터넷 포털 등(49%)이 뒤를 이었는데, YouTube나 SNS와 같은 신형 매체의 비중(21%) 또한 만만치 않았다. 마지막으로, 각종 기관이나 단체를 일상적 정보소스로 활용하는 베이비부머는 상대적으로 규모가 작았다. 이 경우에 관공서나 보건소 같은 공공기관(14%)보다는 병원이나 은행과 같은 민간 전문기관(27%)을 일상적 정보소스로 활용하는 사람이 많은 것으로 나타났다.

한편, 정보소스의 선호도 못지않게 필자의 관심을 끌었던 부분은 정보소스의 신뢰도이었다. 선호도에서와 마찬가지로 신뢰도에 있어서도 가장 좋은 평가를 받은 정보소스는 ‘가족과 주변 사람’이었다. 구체적으로, ‘가족과 친척’에 대한 신뢰도가 가장 높았으며(3.5점), 친구와 동료에 대한 신뢰도 또한 높은 평가를 받았다(3.2점). 그러나 대중매체, 특히 전자매체에 대한 신뢰도는 대부분이 2점대에 머무를 정도로 낮았다. 가장 높은 선호도를 보였던 TV에 대한 신뢰도는 물론이고(2.7점), 절반에 가까운 베이비부머가 일상적으로 접속하는 인터넷에 대한 신뢰도 또한 매우 낮았다(2.3점). 특히, YouTube에 대한 신뢰도(2.1점)는 모든 정보소스 중에서 가장 낮은 것으로 나타났다. 반면에 정보소스로서의 선호도가 상대적으로 낮았던 전문서적, 종이신문, 그리고 전문기관에 대한 신뢰도는 전반적으로 높았다. 이렇듯 ‘인적 정보소스’만이 예외일 뿐, 정보소스의 선호도와 신뢰도는 비례하지 않았으며 심지어 상충되는 경우도 빈번하였다.

〈표 2〉 베이비부머의 일상적 정보소스

정보소스		선호도(%)*	신뢰도**
형태	종류		
사람	가족과 친척	61%	3.4
	친구와 동료	43%	3.2
매체	신문 (인쇄)	9%	3.0
	신문 (전자)	24%	2.5
	방송 (TV)	55%	2.7
	방송 (라디오)	15%	2.6
	인터넷 (포털, 웹사이트 등)	49%	2.3
	인터넷 (YouTube 등)	21%	2.1
	전문서적 (인쇄-단행본, 잡지 등)	16%	3.2
기관	공공기관 (관공서 등)	14%	2.7
	전문기관 (의료기관, 금융기관 등)	27%	3.0

\* 선호도는 “해당 소스에서 일상적 고민에 관련된 정보를 구한다.”고 응답한 사람의 절대적 비율  
 \*\* 신뢰도는 “해당 소스에서 정보를 구한다.”고 응답한 사람들이 밝히는 “신뢰의 정도”이며, 4점 만점 (매우 신뢰함=4점, 신뢰함=3점, 보통=2점, 신뢰하지 않음=1점, 전혀 신뢰하지 않음=0점)의 평균값

17) 가령, 종이신문에 대한 선호도는 9%에 그쳤지만 전자신문에 대한 선호도는 24%에 달하였다.

정보소스의 이용행태에 있어서 두드러지는 또 하나의 특징은 정보요구의 성격에 따라 정보소스에 대한 의존도가 상이하다는 것이었다. 베이비부머는 ‘일상생활을 위한 영양제’로서의 정보는 TV나 신문 같은 대중매체로부터 주로 구하지만, ‘특정 고민의 해결을 위한 치료제’로서의 정보는 가족이나 전문가(기관) 혹은 전문서적으로부터 주로 구하고 있었다. 좀 더 구체적으로 들어가 보면, 재정적 어려움이나 만성 질병으로부터의 탈출에 필요한 정보는 전문성과 신뢰도가 동시에 높은 전문가(혹은 기관)에 의존하는 경향이 짙었으나, 여가활동이나 자기계발에 필요한 정보는 주변의 지인이나 대중매체에 의존하는 경향이 상대적으로 농후하였다. 이러한 행태는 인터넷을 비롯한 온라인 매체를 이용하는 경우에도 유사하게 나타났다. 일상적 영양제로서의 정보는 포털이나 YouTube 탐색을 선호하였지만, 치료제로서의 정보는 포털의 전문 DB나 전문 웹사이트에 대한 검색에 의존하는 경향이 매우 짙었다.

필자의 조사에서 드러난 이러한 결과를 보다 세밀히 분석해 보면, 베이비부머의 정보추구행태를 특징짓는 집단적 속성에 도달하게 된다. 즉, 베이비부머의 정보추구 과정이 매우 주관적이며 그 범위가 제한적이라는 점이다. 정보소스를 이용하는 과정에서 객관적 전문성보다는 주관적 친숙함을 중시하며, 특히, 자신의 성향이나 경험에 부합하는 정보소스에 의존하는 경향이 농후한 것이다. 그러다보니 가족(특히 배우자)은 재정과 건강에 대한 고민을 상의하는 첫 번째 정보소스이며, 친구는 여가활동과 대인관계에 관한 조언을 구하는 첫 번째 정보소스로 부각되는 것이다. 대중매체의 선택과 이용에 있어서도 전문성보다는 친숙함과 편이성이 주요 변수로 작동하고 있다. 즉, “일일이 기사를 찾아서 읽어야 하는” 종이신문보다는 “채널만 돌리면 되는” TV나 “마우스만 클릭하면 되는” 인터넷 포털에서 일상에 필요한 정보를 찾고자 하는 베이비부머가 상대적으로 많은 것이다. 일상적 고민에 대처하는 과정에서 의사결정의 합리성을 제고하고자 관련 정보를 추구하면서도 그 경로가 그다지 합리적이지 않은 것이다.

이러한 베이비부머의 집단적 속성은 이 연구에서 비교대상으로 삼고 있는 고령자의 정보추구행태와 근본적인 차이가 있다. 정보추구 의지는 물론이고 정보소스의 이용행태에서도 두 집단의 차이는 뚜렷한 것이다. 선행연구에 따르면, “정보의 필요성을 느낄 때 정보를 찾고자 노력”하는 고령자의 비율은 약 18%에 그친다.<sup>18)</sup> 거칠게 비교하여도 베이비부머의 정보추구 의지가 고령자보다는 강력한 것이다. 그 뿐만이 아니다. 두 집단의 차이는 정보소스의 이용행태에서도 현저하다. 특히, 베이비부머에 달리 고령자 집단에서 주관적 친숙함이 미치는 영향은 거의 절대적이다. 그러다보니 일상적 정보소스로서 가족의 위상은 독보적이며 TV의 비중은 압도적이다.<sup>19)</sup> 게다가 인터

18) 2016년에 김정아와 장혜란이 공동 발표한 “노인 당뇨병 환자들의 정보행태에 관한 연구”에서의 조사 결과이다. 물론, 일반 노인이 아니라 노인 질환자를 대상으로 한 조사이기에 필자의 조사와 직접 비교하는 것이 바람직하지는 않다. 그러나 만성질환자의 건강정보 추구 의지가 일반인에 비해 상대적으로 강한 것을 고려하면, 일반 노인의 정보추구 의지는 더욱 미약할 것이라는 추론이 가능해진다. 앞서 소개하였듯이, “관련 정보를 구하고자 노력하는” 베이비부머의 비율은 91%이며, “적극적으로 노력하는” 베이비부머의 비율은 약 27%에 이른다.

넷을 비롯한 전자매체의 이용행태에 있어서 두 집단의 차이는 더욱 벌어진다. 고령자의 인터넷 이용률이 베이비부머의 절반에도 미치지 못할 정도로 정보기기의 이용역량에 있어서 현저한 차이가 있는 것이다.<sup>20)</sup> 이처럼 베이비부머의 정보추구행태가 객관적 합리성 측면에서 문제점을 안고 있는 것은 분명하지만, 고령자의 수준에 비교할 때 긍정적인 측면이 상대적으로 많은 것 또한 분명한 사실이다.

## IV. 베이비부머의 정보빈곤

지금까지 논의하였듯이, 베이비부머의 정보행태는 고령자와 같은 정보취약계층의 정보행태와는 여러 면에서 상이하다. 특히, 일상적 정보요구의 강도와 정보소스의 범주는 정보취약계층의 한계를 넘어선다. 그럼에도 불구하고 정보추구 과정을 통해 수집한 정보에 대해 베이비부머가 느끼는 만족도는 전반적으로 낮은 것으로 나타난다. 가령, 필자의 조사에 따르면, 자신이 수집한 정보에 만족하는 베이비부머의 비율은 약 34%에 불과하다. 세 명 중에 두 명이 자신이 수집한 정보가 당면한 고민을 해결하는데 그다지 유용하지 않다고 판단하는 것이다. 이처럼 정보취약계층에서 흔히 나타나는 '양질의 정보에 대한 갈급함'을 베이비부머에게서도 뚜렷이 관찰할 수 있다. 그러한 갈급함이 일시적인 것이라면 학문적 관점에서 논의할 필요조차 없다. 그러나 정보빈곤의 상존을 보여주는 단초라면 문제는 심각해진다.<sup>21)</sup> 종합적이고 체계적인 진단과 처방이 시급한 것이다. 필자가 베이비부머와의 심층면담을 통해서 그들이 일상적으로 경험하는 정보빈곤의 실체에 조금이나마 다가가고자 했던 이유가 여기에 있다.

### 1. 정보빈곤의 양상과 실태

심층면담을 위해 필자가 만났던 베이비부머는 모두 네 명이였다. 앞서 설명하였듯이, 베이비부머의 인구통계학적 특성 등을 고려하되, 가능한 이 연구의 목적에 부합하는 인물을 선정하고자

19) 그 속내를 들여다보면 두 집단의 차이는 더욱 뚜렷해진다. 가령, 배우자에 대한 의존도가 높은 베이비부머와는 달리 고령자는 배우자보다 자녀에 대한 의존도가 훨씬 높다. 또한 신문을 신뢰하는 베이비부머와 달리 고령자는 신문보다 TV에 대한 신뢰도가 높다(박노일, 정지연, 장정현, 2017). 참고로, 고령자의 1일 평균 TV 시청시간은 약 3.9시간에 이를 정도로 TV에 대한 일상적 의존도가 높다(통계청, 2020).

20) 연구의 대상과 시기에 따라 다소 편차가 있지만, 베이비부머의 인터넷 이용률이 50% 내외인데 비해, 고령자의 인터넷 이용률은 최저 11%에서 최고 23%이다(김정아, 장혜란, 2016; 김판수, 김희섭, 이미숙, 2014; 박노일, 정지연, 장정현, 2017).

21) 이 연구에서 정보빈곤(information poverty)은 “정보의 가치에 대한 이해가 부족하고, 일상적 정보소스에 대해 무지하여, 문제해결에 유용한 정보나 정보소스에 접근하여 활용할 수 있는 역량이 부족한 상태”를 의미한다(이제환, 2019).

노력하였다. 그러나 코로나19로 인해 다양한 개인들과의 대면 접촉이 제한된 상황에서 필자의 지인이나 그들이 소개한 사람들 중에서 면담 의지가 강했던 사람들을 우선적으로 접촉하였음을 밝혀둔다. <표 3>은 필자가 개별적으로 만났던 네 사람의 간략한 프로필이다. 우선 그들의 삶의 궤적을 간단히 소개한 후, 그들이 경험하는 '정보빈곤의 구체적인 양태'에 대해 그들의 목소리를 통해서 직접 들어보자.

<표 3> 면담 참여자의 프로필

	참여자A	참여자B	참여자C	참여자D
출생년도	1956	1959	1961	1963
성별	남	남	여	여
학력	대졸	고교 중퇴	고졸	전문대졸
직업	퇴직(공기업)	자영업	퇴직(식품공장)	전업주부
가족	배우자, 자녀 3명	자녀 2명	시모, 자녀 1명	배우자, 자녀 1명
거주지	수도권	광역시	소도시	수도권

(1) 1956년생 A의 정보빈곤: 5년 전에 30년 넘게 재직하던 공기업에서 정년퇴직한 A는 수도권 신도시에 위치한 50평대 아파트에서 배우자와 둘이 살고 있다. 슬하에 2남 1녀를 두었으나 모두 결혼하여 분가한 상태이다. 퇴직 이후 고정 수입은 없지만 개인연금과 재테크에 밝은 배우자 덕분에 재정적 어려움은 모르고 지내고 있다. 집 근처에 자그마한 텃밭을 마련하여 부부가 함께 가꾸어 온지 십년이 넘다보니 일상의 무료함이나 답답함으로부터도 비교적 자유로운 편이다. 그런 그에게 작년 초부터 어려움이 찾아왔다. 피부에 생긴 두드러기가 악화되면서 일상의 평온을 잃은 것이다. 아이들이나 친구들이 “용하다”고 추천한 피부과 의사를 찾아 동네병원부터 대학병원까지 헤맸지만 소용이 없었다. TV의 건강프로그램이나 신문기사에서 추천하는 건강보조식품도 다양하게 섭취해 보았지만 효과를 보지 못했다. 게다가 직장 후배가 알려준 한의원에 가니 “양약을 끊어야 한다.”고 하고, 사돈이 추천한 대학병원에 가니 “한약을 끊어야 한다.”고 했다. 답답한 마음에 인터넷을 뒤지니 “목욕을 자주하는 것이 필수”라는 의견과 “목욕을 자주하면 해롭다.”는 의견이 팽팽하였고, “특정 음식이 피부에 이롭다.”는 의견과 “그 음식은 피부에 해롭다.”는 의견 또한 팽팽하였다. 이렇듯 도처에 정보는 넘쳤으며, 그러한 정보에 솔깃하여 따라하다 보니 A의 피부병은 오히려 악화되어 이제는 고질병이 되어 버린 것이다. 필자와의 면담 도중에도 A는 수시로 피부를 문지른다. 가려움증이 심한 것이다. 그러면서 필자에게 묻는다. “도대체 지금까지 내가 될 잘못된 건지?!”

(2) 1959년생 B의 정보빈곤: 지방 대도시에서 식육식당을 운영하고 있는 B는 자수성가형 ‘갑부’

이다. 아내와 이혼하고 홀로 남매를 키웠는데, 큰 딸은 이미 출가하고 작은 아들은 서울에서 유학 중이다. 덩그러니 큰 집에서 혼자 지내고 있지만, 건강은 타고 났는지 잔병치레 한번 없었다. 그런데 환갑을 맞던 재작년에 갑자기 불청객이 찾아왔다. 애지중지하던 딸을 시집보낸 후부터 마음이 허해지면서 불면증이 시작된 것이다. 매사에 살가웠던 딸은 늘 B곁에 머무르면서 말벗이자 위로가 되어주었다. 특히, B가 사업문제나 사람문제로 고민할 때면 딸은 언제나 앞장서서 관공서도 드나 들고 전문가도 찾아주었다. 그야말로 B가 신뢰하는 유일한 '정보통'이자 '해결사'이었던 것이다. 그런 딸이 멀리 전라도로 시집을 간 것이다. 외로움에 더해 불안증이 심해진 이유이다. 이후 B의 사정을 아는 지인들이 권해서 소개팅도 해보고 교회에도 가보았지만 사람에 대한 믿음이 식은 지 오래된 터라 모든 게 시답지 않았다. 게다가 코로나가 이년 째 지속되면서 식당 운영이 예전만 못해진 것도 걱정을 보태고 있다. 술이 없으면 잠을 이루지 못하는 밤이 1년 넘게 지속되면서 다부졌던 몸도 눈에 띄게 수척해졌다. 딸이 주말마다 안부 전화를 하지만 불면증 이야기는 차마 털어놓지도 못하고 있다. B 자신도 특단의 조치가 시급하다는 것을 잘 알지만 어찌해야 좋을지 모르니 그게 더 답답하다..... B와의 면담기록을 정리하다보니 필자와의 면담을 마치고 돌아서던 B의 쓸쓸한 등짝이 떠오른다. 그리고 그가 푸념처럼 뱉어낸 혼잣말도 생각난다. “앞으로 20년은 더 살아야 하는데 어찌해야 하는지.....!”

(3) 1961년생 C의 정보빈곤: 사업에 실패한 남편이 극단적 선택을 하는 바람에 C는 오랜 기간 어려운 시간을 견뎌야 했다. 한때 '나쁜 생각'도 했었지만 아들부터 건사해야겠다는 생각에 마음을 다잡고 사촌오빠가 운영하는 식품공장에서 일을 시작하였다. 그 후 이십 년 가까이 성실히 일한 덕분에 아들을 대학까지 보내고, 비록 작지만 집도 마련하였다. 그런데 대학을 졸업한 아들은 몇 년 동안 취업을 위해 부단히 노력하더니만 뜻대로 되지 않자 작년에 뒤늦게 대학원에 진학하였다. 학비와 용돈은 스스로 해결하고 있지만 졸업을 하더라도 여전히 취업이 걱정이다. 그런 C에게 최근에 더 큰 고민거리가 생겼다. 환갑이 되도록 눈치껏 다니고 있던 식품공장이 코로나를 견디지 못하고 마침내 폐업한 것이다. 고정수입이 끊기고 나니 근근이 유지해 오던 가계재정이 급속히 나빠졌다. 약간의 저축과 퇴직금으로 얼마 동안은 버티겠지만, 시어머니와 함께 살아가야 할 노후의 생계가 큰 걱정이다. 주택을 소유하고 있다 보니 기초생활수급자도 못되고, 나이가 고령자에 미치지 못하다보니 복지혜택도 받지 못한다. 새로운 일자리를 알아보고자 주변에 부탁도 하고 행정복지센터의 구직공고도 열심히 챙기지만 이래저래 여의치 않다. 고민 끝에 집을 담보로 대출을 받아서 작은 식품가게라도 열까 하는 생각도 했지만, 그나마 남은 집마저 잃을까 두려워 포기하였다. 이래저래 뾰족한 대책이 없으니 C의 시름은 나날이 깊어만 간다. “아들이 원하는 주택담보연금이라도 신청해야 하나? 그나마 아들이 어서 취직을 해야 하는데.....” 면담을 마치고 근심 어린 표정으로 필자를 바라보던 C의 모습이 눈에 선하다.

(4) 1963년생 D의 정보빈곤: 교사로 재직하던 초등학교에서 남편을 만나서 삼십 년째 살고 있다는 D는 얼핏 보아도 건강이 좋아 보이지 않았다. 남편이 지극정성으로 챙겨주고 자신도 꾸준히 노력한 덕분에 한때 몸이 좋아진 적도 있었지만, 마흔아홉에 갑상선암이 생겨서 수술하고 난 후부터 다시 힘든 시간을 보내고 있다. 그런 D의 심신을 더욱 힘들게 하는 일이 근자에 벌어졌다. 교직에서 정년퇴임한 남편이 돌연 귀촌을 주장하고 나선 것이다. 귀촌한 동년배 부부들의 삶을 소개하는 TV 프로그램에 한동안 빠져있더니 “마누라의 건강을 위해서라도 시골로 가야겠다.”고 결심한 것이다. 말도 안 되는 소리를 한다고 처음엔 필쩍 뛰었지만, 시간이 흐를수록 D의 갈등과 고민은 깊어지고 있다. 매사에 결정이 느리기는 해도 한번 결심하면 행동으로 옮기고 마는 남편이다. 이미 남편은 귀촌 관련 서적을 모으는 것은 물론이고 인터넷을 뒤지며 다양한 사람들의 귀촌경험을 수집하고 있다. 최근에는 귀촌 장소를 물색한다며 앞서 귀촌한 교직 선배를 찾아가서 이틀을 지내다 왔다. 남편과 떨어져 사는 것은 상상조차 해본 적이 없기에 D도 요즘은 귀촌에 대해 진지하게 고민하고 있다. 그런데 도대체 자신이 없다. 남자들의 귀촌담은 여기저기 보이지만, 자신과 비슷한 처지의 여자들 경험담은 좀처럼 접하기 어렵다. 게다가 “천생 도시여자인데 시골생활을 어찌 감당하겠느냐”며 친정엄마와 친구들의 우려는 지속된다. 요즘 D의 마음은 하루에도 몇 번씩 갈대이다. “어떻게 해야 할지 정말 모르겠어요. 진지하게 상담할 전문가라도 있으면 좋을 텐데.....” D의 눈에 서려있던 초초함과 간절함이 지금도 생생하다.

A부터 D까지 네 사람의 면담기록을 정리하면서 필자는 베이비부머가 일상에서 정보문제로 인해 겪는 어려움이 참으로 다양하다는 사실을 새삼스레 확인하였다. 개인이 지내온 삶의 궤적과 처해있는 상황에 따라 고민의 유형도 다양하고, 그로부터 파생되는 정보문제의 유형도 참으로 다양하였다. 그러나 그러한 다양함보다도 필자의 시선을 강하게 끌었던 부분은 네 사례에 공통적으로 내재하는 정보문제의 본질이었다. 즉, 네 사람 모두 ‘유용한’ 정보를 구하지 못해서 고민이 점차 가중되는 상황을 공통적으로 겪고 있었다. 만성 피부병에 시달리는 A도, 불면증이 심화되고 있는 B도, 재정 불안으로 시름이 깊어가는 C도, 귀촌문제를 놓고 갈등하는 D도, 비록 정도의 차이는 있지만 네 사람 모두 정보빈곤 상태에 놓여 있으며, 심지어 구조적인 징후까지 보이는 것이다. 그 뿐만이 아니다. 면담기록을 세심히 들여다보면, 그들의 정보빈곤에는 양적 측면에 더해서 질적 문제가 내재되어 있음을 확인할 수 있다. 가령, B의 사례처럼 정보소스의 지나친 편협함이 정보빈곤을 촉발하기도 하지만, A의 사례처럼 정보소스의 과도한 오용이 정보빈곤으로 결과하기도 하는 것이다. 이처럼 심층면담의 결과는 베이비부머의 정보빈곤은 다양한 형태로 실재하며, 그에 실효적으로 대처하려면 정보빈곤을 유발하고 구조화하는 요인에 대한 다각적이고 심층적인 분석이 필요함을 일깨워준다.

## 2. 정보빈곤의 구조적 요인

정보빈곤에 관련된 국내 선행연구를 조사하면, 거의 대부분이 정보빈곤이 아니라 정보격차에 초점을 맞추고, 그 원인을 정보의 소비자가 아니라 공급자의 시각에서 찾고 있음을 알게 된다.<sup>22)</sup> 소비자의 입장에 무게를 두는 연구가 간간이 눈에 띄이기는 하지만, 그 경우에도 연구의 초점은 주로 ‘문제해결이나 의사결정을 위한 자원으로서의 정보’가 아니라 ‘디지털 기술 중심의 정보인프라’에 편중되어 있음을 확인하게 된다. 그러다보니 선행연구에서는 정보빈곤(실제로는 정보격차)의 원인을 정보환경의 부실, 특히 ‘디지털 정보인프라의 부실’에서 찾고자 하는 경향이 농후하다. 간혹 소비자 요소를 추가하여 ‘정보역량의 부족’에 주목하는 연구도 있지만, 그 경우에도 콘텐츠로서의 정보보다는 ‘기술로서의 정보’를 활용하는 능력에 초점을 맞추고 있다. 사회적 소수자 또는 정보취약계층을 사례로 하는 도서관계의 학술연구 또한 크게 다르지 않다. 정보의 공급자인 도서관의 입장이 강조되면서, 도서관서비스의 부족과 부실을 이용자의 정보빈곤을 유발하는 일차적 요인으로 지목하는 경우가 대부분이다(이제환, 2019).

그러나 앞서 정보행태에 대한 논의에서도 밝혔듯이, 필자는 정보빈곤의 일차적 원인은 정보환경의 부실보다 정보행태의 한계에서 찾는 것이 합리적이라고 생각한다. 정보환경이 아무리 양호해도 소비자가 찾지 않는다면 아무런 소용이 없기 때문이다. 같은 맥락에서 필자는 베이비부머의 정보빈곤은 그들의 정보행태에 내재하는 ‘비합리성’에 일차적 책임이 있다고 보고 있다. 특히, 정보소스의 선택과 이용 과정에서 불거지는 ‘주관적 편협성’을 정보빈곤을 유발하는 핵심 요인으로 판단하고 있다. 필자의 이러한 판단이 과도한 것이 아님을 보여주는 증거는 앞서 인용한 면담기록에서도 쉽게 찾아볼 수 있다. 네 사람 모두 정보소스를 선택하고 이용하는 과정에서 합리적 판단에 근거하기 보다는 주관적 친숙함에 의존하는 모습을 보이고 있다. 그런 가운데 A에게서는 정보소스에 대한 과도한 노출이, B에게서는 특정 정보소스에 대한 지나친 의존이, 그리고 C와 D에게서는 정보소스에 대한 무지와 정보탐색의 소극성이 뚜렷하게 드러난다. 심지어 네 사람 모두 유용한 정보의 결핍으로 인해 “어찌해야 좋을지” 갈피를 못 잡고 있으면서도, 자신이 정보빈곤 상태에 놓여있다는 사실조차 깨닫지 못하고 있다.

면담기록에 더해서 설문조사의 결과 또한 필자의 판단에 힘을 실어준다. 설문조사에 참여한 베이비부머가 정보추구 과정에서 가장 힘들어 하는 것은 “문제 해결에 유용한 정보를 찾아가는 합리적인 방법 혹은 경로에 대해 모른다.”는 것이었다. 거의 절반(약 49%)에 이르는 베이비부머는 정보(혹은 정보소스)의 탐색방법은 차치하고, 자신의 정보요구를 충족하는데 도움을 주는 객관적이고 전문적인 정보소스의 존재 자체에 대해서 모르고 있었다. 그들은 일상에서 궁금한 일이

22) 한국의 학계는 물론이고 정책 분야에서도 ‘정보빈곤’ 대신에 ‘정보격차’라는 용어를 훨씬 선호한다. 대부분의 선행연구 또한 ‘절대적 정보빈곤’이 아니라 ‘상대적 정보격차’를 분석하고 그 원인을 찾는데 치중하고 있다(이제환, 2019).

생기거나 의사결정을 해야 하는 상황에 부딪치면, “익숙하고 신뢰하니까” 가족이나 지인에게 물어보거나 “간편하고 비용부담도 적으니까” 스마트폰으로 인터넷 포털이나 YouTube를 뒤지는 것이다.<sup>23)</sup> 그렇게 해서 만족하지 못하면 대부분은 정보 찾기를 포기하고, 일부만이 서점으로 달려가거나 관련 기관 혹은 전문가를 찾는 것이다. 이렇듯 베이비부머 가운데 둘 중의 하나는 주변에서 구할 수 있는 경험정보나 인터넷에 떠도는 부실정보에 의존하여 고민을 해결하려는 비합리적인 행태를 보이고 있다. 실상이 그러하니 고민의 해결은커녕 정보빈곤 상태로 빠져드는 베이비부머가 많을 수밖에 없는 것이다.

물론, 정보추구 과정에서의 비합리적 행태는 베이비부머뿐만 아니라 고령자를 비롯한 정보취약계층에서도 흔히 관찰할 수 있다. 특히, 고령자는 정보소스에 대해 무지하고 정보탐색 의지마저 미약하다보니 합리성의 결핍이 베이비부머보다 심각할 수밖에 없다. 정보추구행태의 비합리성이 이처럼 베이비부머에게서만 드러나는 배타적 속성은 아닌 것이다. 그럼에도 불구하고 필자가 베이비부머의 비합리성을 강조하는 까닭은 그 구조적 속성에 주목하기 때문이다. 필자는 베이비부머에게서 나타나는 정보추구행태의 비합리성은, 정보취약계층에서 보편적으로 관찰할 수 있는 것과는 달리, 그들의 의식구조에 내재하는 비합리적 속성에서 비롯된다고 믿고 있다. 즉, 표피적 처방으로는 치유할 수 없는 뿌리 깊은 집단적 속성이라는 점에 필자는 주목하는 것이다. 결과적으로, 베이비부머의 의식구조에 대한 이해가 선행되어야 그들의 정보추구행태가 비합리적인 이유를 이해할 수 있으며, 궁극적으로는 정보빈곤을 야기하는 구조적 요인에 다가갈 수 있다고 판단하는 것이다.<sup>24)</sup>

베이비부머의 의식구조에 내재하는 비합리적 속성을 보여주는 증거는 도처에 널려 있다. 특히, 베이비부머의 삶의 궤적을 추적해온 학자들의 연구에서는 구체적인 사례를 쉽게 발견할 수 있다. 그에 대한 소개는 잠시 미루고, 베이비부머의 정보행태를 관찰하는 과정에서 필자가 파악한 내용부터 먼저 소개하자. 필자의 조사에 참여한 베이비부머 가운데 자신의 ‘정보이용능력’을 긍정적으로 평가한 사람은 약 70%에 이르렀다. 그런데, 앞서도 인용하였듯이, 그들의 66%는 “자신이 수집한 정보가 일상적 고민을 해결하는데 유용하지 않다.”며 불만을 표출하고 있다. 모순이다. 자신이 수집한 정보의 품질이 자신이 평가하는 정보이용능력에 비례하지 않는 것이다. 그 이유는 이어지는 질의에 대한 답변에서 확인할 수 있었다. 일상적 정보요구와 밀접한 연관이 있는 공적 정보소스를 제시하면서 인지 여부를 물었을 때, “알고 있다.”고 응답한 베이비부머는 약 9%에 불과하였다.<sup>25)</sup> 조금만 관심을 기울이면 충분히 알 수 있는 공적 정보소스의 존재조차 모르고 있으면서

23) 인터넷 포털이나 YouTube를 뒤질 때는 검색법이나 사용법에 대해 잘 모르니까 “주로 ‘하나의 단어’를 사용하여 검색하고 화면에 디스플레이 되는 결과를 처음부터 대충 훑어보다가 ‘그럴 듯해 보이는 자료’를 선택하는 것으로 정보탐색을 마치는” 것이다.

24) 심리학자들의 주장처럼, 의식은 행동(action)을 지배하며 행태(behavior)는 의식의 표출이 누적된 것이다. 따라서 행태적 속성을 이해하려면 의식구조에 대한 이해가 선행되어야 함은 지극히 당연하다.

그들은 자신의 정보이용능력에 대해 과도하게 긍정적인 것이다. 의식의 저변에 그렇듯 비합리적인 자신감이 자리하고 있기에 자신의 정보추구행태가 주관적이며 편협하다는 것조차 인식하지 못하는 베이비부머가 그토록 많은 것이다.

베이비부머의 삶을 연구해온 학자들은 베이비부머의 의식구조에 내재하는 비합리적 속성은 그들이 받은 교육의 내용과 그들이 관통해온 삶의 궤적과 밀접한 연관이 있는 것으로 보고 있다(김찬호, 고영직, 조주은, 2018; 마강래, 2020; 송호근, 2013; 장석주, 2017 등). 주지하다시피 부모세대의 뜨거운 교육열 덕분에 베이비부머의 학력수준은 선진국 수준에 육박할 정도로 높았다.<sup>26)</sup> 그러나 베이비부머가 가정과 학교에서 받았던 교육의 내용은 그들의 의식구조를 합리적으로 만드는데 오히려 장애가 되었던 것으로 보인다(장석주, 2017). 가령, 가정교육을 통해 그들이 체득한 이기주의의 달콤함은 합리적 사고체계의 형성을 원천적으로 가로막았고, 학교교육을 통해 그들이 습득한 일등지상주의는 합리적 판단과 행동을 지속적으로 방해하였다.<sup>27)</sup> 게다가 치열한 '생존경쟁의 구도'에서 살아온 베이비부머의 사회활동에서 '경쟁'은 필수적 과정이며 '속전속결'은 구조적 행태였다. 합리적 근거와 민주적 절차에 따라 행동하다가 경쟁에서 뒤지기 십상이었기에 직관에 따른 판단과 상명하복에 따른 신속한 행동이 성공의 열쇠였다. 이처럼 삶의 토양 자체가 의식구조의 합리성과는 거리가 멀었던 것이다.<sup>28)</sup>

그렇다고 해서 베이비부머의 사고체계가 부정적 요소로만 그득했던 것은 물론 아니었다. 특히, 생존경쟁의 와중에서 베이비부머가 스스로 체화한 '주체적 의지'는 그들의 삶을 진취적이고 역동적으로 만든 긍정적 자산이었다. 가령, 한국사회의 정보화(실은 자동화) 과정을 돌아보자. 흔히 베이비부머를 '샌드위치 세대'로 칭하지만, 정보기술의 관점에서 볼 때 베이비부머는 '하이브리드 세대'이다. 아날로그 시대에 태어나서 학교교육을 마쳤지만 한국사회의 정보화를 주도한 집단이 베이비부머이기 때문이다. 베이비부머의 주도로 컴퓨터의 생산과 보급이 이루어지고 정보기술인력의 체계적인 양성이 시작되었다.<sup>29)</sup> 그들은 또한 실무 현장에서 공장자동화와 사무자동화를 거쳐 서비스자동화를 주도하였다.<sup>30)</sup> 그런데 그렇듯 주체적이고 진취적인 삶을 살아온 베이비부머가

25) 구체적으로, 구직을 희망하는 장·노년층을 위해 중앙정부나 지자체에서 운영하는 정보소스에 관해 질의하면서 필자가 사례로 제시한 웹사이트는 다음과 같다: 고용노동부 장년워크넷(<https://www.work.go.kr/senior>), 서울시어르신 취업지원센터(<https://goldenjob.or.kr>), 부산광역시 장노년일자리지원센터(<https://www.busan50plus.or.kr>) 등.

26) 베이비부머의 학력수준은 고령자와는 비교가 되지 않을 정도로 높다. 가령, '고졸 이상자'의 비율이 베이비부머는 약 73%에 육박하지만 고령자는 24%에 불과하다.

27) 베이비부머의 회고담이나 자서전에 흔히 등장하는 부모세대로부터의 단골 메시지는 "공연히 나서지 마라", "보증서지마라", "남을 믿지 마라", "줄을 잘 서라", "무조건 이겨라", "공부해라", "1등해라", "손해 보지 마라", "네 몫부터 챙겨라" 등이었다.

28) 그렇듯 치열한 경쟁의식과 '빨리빨리' 행태로 인해 한강의 기적도 이루었지만 후진형 참사도 자주 겪어야 했다. 주지하다시피 베이비부머가 한국사회의 '핵심 일꾼'이던 1990년대에 건물은 무너지고, 다리는 끊어지고, 가스가 폭발하는 등의 후진사회형 대형 참사가 계속해서 이어졌다.

29) 한국의 대학에 '컴퓨터 관련 학과'를 창설한 주체도 베이비부머이다.

30) 필자의 조사에 참여한 베이비부머가 자신의 정보이용능력을 긍정적으로 평가했던 까닭도 실은 컴퓨터의 기초적인

현역에서 은퇴하고 노후기에 들어서던 시기에 첨단 디지털 기술이 그들의 일상으로 급속히 밀려왔던 것이다. 결국, 디지털 기술에 적응할만한 여유를 갖지 못했던 대다수의 베이비부머가 '정보취약자'로 전락하고 말았지만, 한국사회의 정보화를 주도했을 뿐 아니라 첨단정보기술의 개발을 독려한 주체가 베이비부머라는 것은 불변의 사실이다.

정보기술의 사례가 보여주듯이, 주체적 의지는 베이비부머의 의식구조를 대표하는 긍정적 자산임에 틀림없다. 그런데 그렇듯 긍정적인 자산이 언제부터가 베이비부머의 발목을 잡는 부정적 장애로 변질되고 있다. 현직에서 은퇴하고 노후기에 접어들었음에도 불구하고 주체적 의지가 여전히 강한 것이 문제였다. 가정에서든 사회에서든 '의사결정의 주체'로 남아있기를 고집하는 베이비부머가 너무도 많은 것이다.<sup>31)</sup> 가령, 필자의 조사에서 확인하였던 일상적 대소사에 관련된 베이비부머의 다양하고 복합적인 고민은 그러한 과잉 의욕의 산물인 것이다. 주체적 의지가 강하게 잔재하다 보니 고민에 대처하기 위한 정보요구 또한 강하게 유지되는 것이다. 그런데 그렇듯 강력한 정보요구에 대처하는 과정에서 의식의 저변에 두텁게 자리한 비합리성이 베이비부머의 발목을 잡는 것이다. 합리적 절차보다 속전속결을 선호하는 베이비부머의 의식구조에서 정보의 추구과정은 주관적일 수밖에 없으며, 객관적 근거보다 직관과 경험을 중시하는 베이비부머의 의식구조에서 정보의 추구과정은 편협할 수밖에 없는 것이다. 결국, 주관적이고 편협한 정보추구행태가 일상적으로 반복되면서 베이비부머의 정보빈곤은 점차 구조적 상태로 심화되고 있는 것이다.

그러나 베이비부머가 일상적으로 경험하는 정보빈곤이 어찌 그들 자신만의 책임이겠는가? 정보격차 문제에 관심을 가진 학자들이 항상 강조해온 것처럼, 정보공급자의 직무유기 또한 결코 가볍지 않다. 그러한 직무유기의 무거움은 베이비부머를 핵심 대상으로 하는 정보공급체계를 한국사회에서 마주하기가 어렵다는 사실에서 확인할 수 있다. 베이비부머를 고령자 집단에 포함시켜서 한 묶음으로 대응하려는 정책적 의도가 간간히 엿보이지만, 고령자를 위한 정보공급체제조차속빈 강정이다 보니 베이비부머를 위해 특화된 정보서비스를 기대하는 것은 上山求魚에 다름없다. 설상가상으로, 정보취약계층을 위한 국가의 정보정책이 디지털 일변도이다 보니 디지털 기술에 취약한 고령자는 물론이고 노후기에 접어든 베이비부머 역시 정책의 혜택을 기대하기가 쉽지 않다.<sup>32)</sup> 이처럼 민간 영역은 말할 것도 없고 공적 영역에서조차 베이비부머를 서비스 대상으로

사용 능력을 정보이용능력으로 혼동하고 있기 때문이다.

31) 참고로, 베이비부머의 과도한 주체적 의지는 환갑 전후의 부모가 운전대를 잡고 30대 자녀가 뒷좌석에 앉아 있는 '부자연스런' 모습으로 회화되고 있다. 아직은 자신의 보호 아래 있어야 하는 '어린' 자녀에게 자신의 생명을 맡기는 것이 미덥지 않은 베이비부머가 다수인 것이다. 부모세대의 과육이 자녀세대의 자생력조차 약화시키고 있는 전형적인 사례이다. 이러한 필자의 판단 또한 과도한 것인지 모르지만, 필자는 이러한 현상이 베이비부머의 대다수가 가정교육과 학교교육의 오도로 인해 過猶不及의 지혜와 攻遂身退의 도리조차 깨닫지 못한 채 치열한 생존 경쟁에 내몰려 물질 중심으로 살아온 데서 비롯된다고 믿고 있다.

32) 가령, 앞서 언급한 장·노년층을 위한 일자리 정보시스템의 경우, 대부분이 온라인 형태로만 운영하면서 콘텐츠마저 부실한 상태여서 서비스의 실효성을 언급하기조차 민망하다.

하는 정보공급체계가 부재하다보니 베이비부머의 일상에서 정보빈곤의 그들은 더욱 넓어지고 깊어지는 것이다. 베이비부머를 위한 정보공급체계의 구축이 시급한 배경이며, 그러한 노력이 특화된 정보시스템의 개발과 정보서비스의 확산에 집중되어야 하는 이유이다.

## V. 도서관의 책무와 기능

베이비부머에게서 감지할 수 있는 정보빈곤의 구조화 징후는 고령자를 위한 국가 차원의 정보정책을 중장기적 관점에서 새롭게 추진해야 하는 당위성을 보여준다. 필자가 베이비부머가 아니라 고령자를 위한 정보정책을 강조하는 까닭은, 정책학자들의 주장처럼 국가정책이 추진되어 수혜자에게 실질적인 혜택이 돌아가려면 최소한 5년 이상의 기간이 필요하며, 2021년을 기점으로 할 때 향후 5~6년이면 베이비부머가 고령자 집단의 중심 세력으로 등장할 것이기 때문이다. 또한 필자가 고령자 정보정책의 ‘개편’이 아니라 ‘새로운 추진’을 강조하는 까닭은 한국사회는 아직 고령자의 정보빈곤에 체계적으로 대응할 정보공급체계를 갖추지 못하고 있기 때문이다. 정보격차의 해소를 위한 국가정책을 십여 년 넘게 추진하면서도 정보기술 중심의 인프라 확충과 도구의 보급에 치중해 나머지 고령자를 위해 정보서비스를 전달할 공적 기관을 양성하고 활성화하는데 소홀했던 것이다.

그렇다면 고령자에게 체계적인 정보서비스를 제공하기 위해서 국가가 정책적으로 육성해야 하는 공적 기관은 무엇이어야 하는가? 도서관의 사회적 역할과 기능을 이해하는 사람이라면 쉽게 정답을 말하겠지만, 반세기 넘게 한국의 정보정책을 추진해온 사람들에게는 무척 난해한 질문이다. 그런데 이 질문에 대해 난해함을 느끼는 사람이 단지 정보정책 관련자들뿐일까? 한국사회를 구성하는 보통사람들에게 동일한 질문을 던졌을 때 그들의 반응은 과연 어떠할까? 도서관사람의 입장에서는 매우 안타깝지만, 이러한 궁금증과 관련하여 그다지 긍정적이지 않은 조사결과를 필자는 갖고 있다. 도서관이 사회구성원, 특히 정보취약계층의 정보복지를 지향하고 있음은 도서관사람에겐 주지의 사실이지만, 한국인의 의식세계에서 도서관은 정보복지를 위한 중추 기관이 아니라 일상의 중심에서 동떨어진 주변 시설에 불과하기 때문이다.<sup>33)</sup> 그러하기에 국가의 정보정책에서 도서관의 흔적은 희미한 것이며, 심지어 고령자를 비롯한 정보취약계층의 정보복지 증진을 위한 도서관계의 정책에 대해 직접적인 수혜자들조차 무지하거나 무심한 것이다(이제환, 2019).

고령자의 의식세계에 일상적 정보기관으로서의 도서관이 존재하지 않는 상태에서 “고령자의 정보복지를 위해 도서관을 육성하여야 한다.”는 식의 주장은 공허한 메아리에 불과하다. 베이비부머

33) “도서관은 다양한 공공시설 가운데 중심이 아니라 주변에 놓여있다. 특별한 행사나 모임이라도 있으면 모를까, 읽을거리를 구하거나 시험 준비를 하거나 인터넷을 이용하기 위해 굳이 시간과 노력을 들여서 찾아 갈만큼 도서관은 한국인에게 절실한 ‘공공시설’이 아닌 것이다. 차라리 비용을 지불하더라도 접근성이 뛰어나고 분위기도 좋은 카페와 책방 그리고 PC방을 수많은 한국인들은 일상적으로 찾고 있다”(이제환, 2020).

가 고령자의 중심 세력으로 등장하는 상황에서도 마찬가지이다. 베이비부머의 도서관 인식이 척박하다면, 베이비부머의 정보빈곤에 대처하기 위한 처방으로 도서관의 육성을 주장하는 것은 합리적이지도 실효적이지도 않은 것이다. 그런데 안타깝게도 베이비부머의 도서관 인식에 대한 조사 결과는 필자의 우려를 현실로 확인시켜 준다. 베이비부머의 의식구조에서 도서관의 존재는 매우 희미하며, 도서관의 기능은 심히 왜곡되어 있는 것이다. 가령, 필자의 조사에 따르면, “지난 1년 동안 도서관을 한번이라도 이용한 경험이 있는” 베이비부머는 4.4%에 불과하다.<sup>34)</sup> 이용목적에 대한 분석이 무의미할 정도로 도서관에 관심이 없는 것이다. 그들이 “도서관을 찾지 않는 이유”에 서는 도서관의 기능에 대한 무지와 편견이 여실히 드러난다. “책을 읽지 않아서(53%)” 도서관을 멀리하는 베이비부머가 절반을 넘는다. 베이비부머의 의식세계에서 도서관은 “공짜 책방”이자 “무료 독서실(공부방)”인데, “독서를 좋아하지 않는” 그들이 굳이 시간을 내서 도서관을 찾아갈 이유가 없는 것이다.<sup>35)</sup>

이처럼 베이비부머의 의식세계에 도서관이 부재하거나 고통되어 있는 상황에서 그들의 정보복지를 위해 도서관을 육성하자는 주장은 정책적으로도 실무적으로도 설득력이 부족하다. 더군다나 합리적인 지식체계에 기초하는 도서관과 비합리적인 의식구조가 보편적인 베이비부머를 물리적으로 연계하려는 시도가 긍정적인 성과로 이어질지조차 의문이다. 그뿐만이 아니다. 베이비부머의 척박한 도서관 인식은 표피적인 현상이 아니라 깊은 뿌리를 가지고 있기에 그들의 정보빈곤을 도서관의 육성을 통해 해결하자는 논리는 짐짓 억지스러울 수도 있다. 이를 확인하고자 멀리 갈 것도 없다. 지난 반세기의 사회문화사를 찬찬히 돌아보면, 한국사회가 고도성장을 구가하던 1970년대 전반부터 2010년대 전반까지 한국의 도서관문화가 후진 상태에 머물러 있었던 배경에 베이비부머의 척박한 도서관 인식이 자리하고 있음을 여실히 깨닫게 된다. 학창시절은 물론이고 사회에 진출해서도 선진국의 도서관문화를 경험하지 못했던 베이비부머에게 한국사회의 선진화를 다방면에 걸쳐 주도하면서도 ‘도서관문화의 선진화’에는 그다지 관심이 없었던 것이다.<sup>36)</sup>

속사정이 이러하기에 도서관계의 연구자들이 반세기가 넘게 주장하고 있는 ‘도서관 육성의 당위성’을 필자는 이 글에서 되풀이하지 않으려 한다. 그 대신에, 정보와 복지 그리고 교육의 영역에서 도서관에 부여된 본연의 책무와 기능을 되새기면서, 베이비부머의 정보빈곤에 실효적으로 대

34) 필자의 설문에 응답한 137명의 베이비부머 중에서 지난 1년 동안 도서관을 한번이라도 이용한 경험이 있는 사람은 단 6명이었다. 코로나 상황을 참작하더라도 이는 기존 조사결과에 비해서도 매우 낮은 수치이다. 참고로, 2019년도 『국민독서실태조사』에 따르면, 50~59세 성인 중에서 “1년 동안 공공도서관을 1회 이상 방문한” 사람의 비율은 13.5%이며, 60세 이상 중에서 동 비율은 9.7%이다.

35) 면담에 참여한 베이비부머가 밝힌 내용이다. 참고로, 2019년도 『국민독서실태조사』에 따르면, 한국인 1인당 평균 독서 권수는 7.3권이며, 연령대별로는 60~64세가 2.4권, 65세 이상이 1.8권인 것으로 나타난다. 한국인, 특히, 노인 세대에게 독서는 보편적인 여가활동이나 취미활동이 아닌 것이다.

36) 그로 인해 베이비부머의 도서관 인식뿐만 아니라 후속세대의 도서관 인식마저 척박한 수준을 벗어나지 못하고 있다고 필자는 믿고 있다.

처하기 위한 도서관서비스의 '개발 전략'에 대해 논의하고자 한다.

'개발 전략'이라고 해서 거창한 것은 아니다. 필자가 늘 주장해 왔듯이, 서비스 마케팅에서 강조하는 고객 유치를 위한 기본 전략을 준수하는 것에서 출발하면 된다. 즉, 도서관을 베이비부머의 노후생활을 위한 '반려시스템'으로 만들고자 한다면, 베이비부머의 '왜곡된' 도서관 인식부터 바로 잡아야 하는 것이다. 베이비부머의 도서관 인식이 선진화될 때 비로소 그들을 위해 개발하는 도서관서비스가 긍정적인 성과로 이어질 수 있기 때문이다. 베이비부머의 도서관 인식을 선진화하기 위한 실효적인 전략으로 필자는 '시행착오법(Trial and Error Approach)'의 적용을 추천한다.<sup>37)</sup> 베이비부머의 정보요구에 부합하는 도서관서비스를 개발하여 그들로 하여금 그 혜택을 직접 경험하도록 만드는 것이 그들의 '그릇된' 도서관 인식을 바로잡는데 있어서 가장 실효적인 방법이라고 믿기 때문이다. 경험정보를 선호하는 베이비부머의 의식구조에 어울리게 논리적 설득보다는 직접적인 경험을 통해 도서관서비스의 유용성을 체득하게 하는 것이 도서관 인식의 선진화를 위한 첩경이라고 판단하는 것이다.

다음으로, 서비스의 개발을 주도하는 도서관사람들은 베이비부머를 위해서 '도서관이 할 수 있는 것과 없는 것'의 경계부터 명확히 설정해야 한다. 주지하다시피 베이비부머가 일상적으로 경험하는 모든 유형의 정보빈곤에 도서관이 의무적으로 대처해야 하는 것은 아니며 그렇게 하는 것이 가능하지도 않다. 특히, 앞서 논의하였듯이, 정보요구의 충족을 위해서 베이비부머가 의존하는 일상적 정보소스 가운데 도서관의 존재감은 미미한 것이 현실이다. 게다가 대부분의 베이비부머가 인지하지 못하고 있을 뿐이지 그들의 정보빈곤을 해소하는데 다소간에 도움이 되는 정보시스템들이 공공 영역은 물론이고 민간 영역에도 다양한 형태로 기능하고 있다.<sup>38)</sup> 도서관이 베이비부머를 위한 정보서비스의 주체로 부각되기에는 이미 경쟁이 치열한 것이다. 이러한 상황에서 지나친 의욕은 오히려 도서관의 정체성을 왜곡시키고 그나마 유지하던 존재 가치마저 훼손시킬 수 있다. 따라서 도서관 본연의 책무에 근거하되 도서관이 가장 잘 수행할 수 있는 서비스 기능을 개발하는데 역량을 집중하는 전략이 필요한 것이다.

그렇다면 노후기에 접어든 베이비부머를 위해서 도서관이 "가장 잘 수행할 수 있는 서비스 기능"은 무엇이며, 그러한 기능을 개발할 때 준수해야 하는 원칙은 무엇인가?

도서관사람이라면 익히 알고 있듯이, 도서관은 사회구성원의 정보복지와 교육복지 그리고 문화복지의 증진을 위해 만들어진 공익 시설이자 시스템이다. 사서의 양성을 위한 기본 교재에는 이러한 본연의 책무를 완수하기 위해 사서가 수행하여야 하는 서비스 기능이 상세히 소개되어 있다.

37) 앞서 설명하였듯이, 한국사회의 발전을 주도해온 베이비부머의 삶의 궤적에서 가장 빈번하게 마주할 수 있는 문제 해결 방법이 시행착오법이다.

38) 정부나 지자체에서 운영하는 정보센터를 비롯하여 전국 각지의 공공 의료기관과 복지기관, 그리고 한국고용정보원이나 한국노인인력개발원 등과 같은 관련 기관에서 제공하는 정보서비스가 상존한다. 뿐만 아니라 법률정보, 건강정보, 취업정보, 자산관리정보, 여가정보 등을 온라인과 오프라인 형태로 제공하는 민간단체나 시스템 또한 다양하다.

뿐만 아니라 도서관학계의 연구물에는 특정 고객집단을 위한 도서관서비스를 개발할 때 사서가 준수해야 하는 기본 원칙이나 전략에 대한 설명이 풍부하다. 필자 또한 선행연구에서 ‘고객 친화적’ 서비스의 개발을 위해서 도서관사람들이 명심하기를 바라는 원칙과 전략을 지속적으로 강조해 왔다. 가령, 도서관사람들의 마음가짐과 관련하여서는 “도서관이 고객을 위해서 무엇을 해줄 것인가?”가 아니라 “고객이 도서관서비스를 통해 무엇을 하고자 하는가?”에 집중할 것을 권고하기도 하였으며, 도서관계의 열악한 재정과 업무 역량을 고려하여 개별 도서관의 독자적인 행보보다는 도서관들 사이의 ‘협력과 공유’를 서비스 개발의 기본 원칙으로 삼을 것을 주장하기도 하였다 (이제환, 2019; 2020).

베이비부머를 위한 서비스 기능이라고 해서 크게 다를 것은 없다. 도서관 본연의 책무에 부합하면서 베이비부머의 정보행태에 적합한 서비스 기능을 집중적으로 개발하되, 그 효과와 효율을 최대화할 수 있는 ‘협력과 공유’의 원칙을 따르면 되는 것이다.<sup>39)</sup> 필자는 도서관의 배타적 가치는 소장(혹은 제공)하고 있는 자료의 품질에 기반하며, 소장 자료(혹은 정보)의 활용을 촉진시키는 참고서비스를 통해서 상대적 유용성이 제고될 수 있다고 믿는다. 따라서 베이비부머를 위한 도서관서비스의 핵심은 그들의 정보행태에 부합하는 ‘자료의 개발’과 ‘참고서비스의 제공’이어야 한다고 판단하는 것이다. 가령, 앞서 논의한 것처럼, 베이비부머의 정보요구가 재정문제와 건강관리 그리고 대인관계와 여가활동 등에 집중되어 있다면, 그와 관련한 자료를 집중적으로 구축하고 참고서비스를 활성화하는 것이 베이비부머를 도서관에 우호적인 고객으로 만들기 위한 핵심 기능이라고 믿는 것이다. 다만, 그 과정에서 베이비부머의 의식구조와 도서관의 가치체계 사이에 실존하는 간극을 최소화하기 위한 현실적인 ‘전략’의 모색이 반드시 필요하다고 강조할 뿐이다.

그러한 전략 가운데 자료의 개발 과정에서 참조해야 하는 전략에 대해 먼저 알아보자. 자료의 개발을 주도하는 도서관사람들은 베이비부머의 정보추구행태에서 두드러지는 ‘부정적 속성’(특히, 정보추구의 편협성과 독서활동의 빈약함 등)에 주목하는 것은 물론이고 그러한 속성이 구조적이 될 수밖에 없었던 배경을 명확히 이해하여야 한다. 가령, 베이비부머의 성장 시기에는 신문을 제외하면 인쇄 매체 자체가 턱없이 부족하였으며, 그들이 사회에 진출하여 주역으로 활동하던 시기에는 대중문화의 중심에 TV와 같은 시청각 매체가 이미 자리를 굳혔다. 이처럼 학습이나 교양을 위한 ‘읽을거리’ 자체가 빈약하고 ‘읽는 습관’을 형성하기에 적박한 환경을 그들은 관통하면서 살아왔다. 베이비부머의 정보습득 행위가 읽기(reading)보다는 시청하기(watching)에 치우칠 수밖에 없었던 배경이며, 베이비부머를 위한 자료의 개발 과정에서 인쇄 자료의 확충에 경도되기보다는 영상자료와 청각자료의 확보에도 관심을 기울여야 하는 이유이다. 읽는 행위에 익숙하지 않은 고객을 위해서 읽을거리만 확충하는 것은 ‘고객 서비스’의 의지가 없음을 스스로 고백하는

39) 베이비부머의 다양한 정보요구에 도서관들이 개별적으로 대처하기보다는 도서관계 차원의 협력을 통해서 공동으로 대처하는 것이 합리적인 것이다.

우매함에 다름없는 것이다.

그러나 베이비부머의 정보행태에 부합하는 자료를 고루 구비해 놓았다고 해서 베이비부머의 도서관 인식이 저절로 개선되고 도서관 이용이 증가하는 것은 아니다.<sup>40)</sup> ‘읽거나 시청하고자 하는 욕구’를 가진 베이비부머가 스스로 도서관을 찾아오도록 만드는 과제는 여전히 도서관사람들의 몫으로 남아있는 것이다. 필자가 자료개발의 중요성과 함께 참고서비스의 활성화를 강조하는 이유가 바로 여기에 있다. 베이비부머를 도서관 친화적으로 만들기 위한 ‘시행착오법’의 적용이 보다 직접적이고 실효적인 효능을 발휘하는 지점이 ‘참고서비스’라고 믿기 때문이다. 필자의 그러한 믿음이 과하지 않음은 장애인이나 다문화 집단을 위해 도서관계가 추진해온 물질(자료와 시설) 중심의 정책이 그다지 성공적이지 않았던 사례에서 여실히 드러난다. 사서의 전문적인 중재 기능을 활성화하지 않고 관련 자료와 시설을 확충하는 것만으로 장애인이나 다문화 집단을 도서관 친화적으로 만들기는 역부족이었던 것이다(이제환, 2020). 이처럼 정보문제의 해결을 위한 사서의 적극적인 중재 노력이 앞서고, 그 과정에서 자료의 부족과 시설의 부실을 절감한 베이비부머로 하여금 자료의 확충과 시설의 개선을 스스로 요구하도록 만드는 전략이 보다 높은 수준의 실효성을 담보할 수 있는 것이다.

그렇다면 참고서비스의 활성화를 위해 도서관사람들이 선택할 수 있는 세부 전략은 무엇일까? 선행연구에서 빈번하게 제안하는 것처럼, 도서관선진국의 사례를 참조하면서 참고사서가 수행하는 세부 기능을 그대로 따라하면 되는 것일까? 안타깝게도 그러한 모방 전략이 긍정적인 성과로 이어진 사례는 찾아보기 어렵다. 한국 도서관계의 제한적인 역량으로 도서관선진국의 참고서비스 기능을 온전히 감당하기란 불가능하기 때문이다. 따라서 한국의 도서관사람들이 업무를 수행하는 과정에서 실질적으로 적용이 가능한 세부 기능을 찾아내는 전략이 필요하다. 그러한 실사구시적인 전략의 하나가 정보안내서비스(I&R Services)와 정보문해교육부터 우선적으로 활성화하는 것이다. 한국 사회가 개발해온 일상적 정보소스에 대한 체계적인 안내와 그러한 정보소스의 활용을 위한 집중적인 교육은 베이비부머를 정보빈곤의 늪에서 건져내기 위한 실효적인 방법일 뿐만 아니라 도서관 사람들의 기존 역량으로도 능히 감당할 수 있는 기능이기 때문이다.<sup>41)</sup> 그에 더해, 정보안내서비스는 도서관을 일상생활정보의 허브로 인식시키는데 있어서 핵심 기능이며, 정보문해교육은 사서를 정보역량의 배양을 위한 교육의 주체로 각인시키는데 있어서 핵심 기능이기 때문이다.

한편, 교육프로그램의 활성화와 연계하여 문화프로그램을 내실화하는 작업에도 도서관사람들은 각별한 관심을 가져야 한다. 문화프로그램의 내실화는 다양하고 복합적인 정보요구를 지니고 있으면서 ‘대인관계’의 개선에 목말라 하는 베이비부머의 시선을 도서관으로 이끄는데 있어서 매우

40) 베이비부머가 스스로 도서관을 찾지 않는다면, 그들을 위해 아무리 좋은 자료를 구축해 놓아도 무용지물에 불과하다.

41) 앞서 논의했듯이, 베이비부머의 일상적 정보빈곤은 객관적인 정보소스에 대한 무지와 합리적인 정보역량의 부실에서 주로 기인한다.

실효적인 전략이기 때문이다. 문화프로그램의 내실화를 위해서는 베이비부머의 정보요구에 적합한 것은 물론이고 도서관 본연의 정체성에 부합하는 내용으로 프로그램을 구성하여야 한다.<sup>42)</sup> 이때 특히, 프로그램의 주제와 관련된 저작물이 존재하면서 그 저작자를 강사로 초빙하는 것이 용이한 프로그램을 우선적으로 개발하는 지혜가 필요하다. 문화프로그램의 참여가 도서관 자료의 활발한 이용으로 이어지도록 하는 것이 도서관서비스의 '독점성'과 '경쟁력'을 제고하는데 도움이 되기 때문이다. 더불어, 프로그램의 운영 방식은 단발성 행사보다는 상설 강좌의 형태를 취하는 것이 바람직하다. 도서관 고유의 평생교육 기능을 전문화하는데 기여할 수 있을 뿐만 아니라 새로운 '대인관계'의 구축을 원하는 베이비부머의 참여의지를 고취시킬 수 있기 때문이다.

이에 더해 상설 강좌 형태의 프로그램 내용을 디지털 영상자료로 구축하여 홈페이지를 통해서 상시적으로 제공하는 전략을 제안한다. 그렇게만 된다면, 베이비부머의 시선을 도서관으로 이끄는 것은 물론이고 도서관에 대한 부정적 인식을 근본적으로 바꾸는 호기가 될 것이다. 거기서 한 걸음 더 나아가, 개별 도서관이 개설하는 교육과 문화 프로그램의 전용 플랫폼을 만들어 전국 단위의 공유체계로 운영하는 방안 또한 고려할 것을 권고한다. 국립중앙도서관이나 지역대표도서관협의체가 공용 플랫폼의 개발과 운영을 담당한다면, 개별 도서관의 서비스 효율과 효과의 증진은 당연히 따라올 것이다. 더불어 개별 도서관에서 제작한 디지털 영상자료를 전국 단위의 플랫폼에서 상시 체계로 제공한다면, 프로그램 강사의 초빙 과정에서 작은 규모의 도서관들이 상시적으로 겪었던 심리적, 재정적 고충의 상당 부분이 해소되는 부수적 효과를 거둘 수 있을 것이다. 전국 단위에서 상시적으로 운영되는 영상 프로그램에 출연하는 것을 주저할 강사(저작자)는 그리 많지 않을 것이기 때문이다.

도서관서비스의 개발과 관련한 필자의 마지막 제언은 국가 차원에서 도서관정책을 주도하는 사람을 향한 것이다. 베이비부머에 적합한 자료의 개발과 참고서비스의 강화는 도서관사람들의 의지와 노력만으로도 실행이 가능하지만, 베이비부머의 도서관 이용을 물리적으로 가로막는 '열악한 접근성'의 문제는 도서관사람들의 내부 역량만으로는 감당할 수 없기 때문이다. 도서관 시설의 확충 혹은 개선을 위한 거시적 차원의 정책적 배려가 수반되어야 한다는 논지이다. 필자는 도서관에 대한 접근성을 개선하는 문제는 고령자 전체의 복지 제고를 위한 국가정책의 차원에서 접근하는 것이 바람직하다고 생각한다. 굳이 정보빈곤의 해소를 위해서가 아니더라도 노후기에 접어든 베이비부머의 소일과 소통에 유용한 물리적 공유지대로서 도서관이 갖는 사회적 의미는 각별하기 때문이다. 사회학자들의 주장처럼, 은퇴한 베이비부머의 가장 심각한 고민은 “아침에 눈을 뜨면 갈 곳이 없다.”는 것인지도 모른다. 따라서 베이비부머의 고령화에 대비하여 경로당이나 복지관을

42) 구체적으로, 베이비부머의 정보요구와 관련하여, 취업준비강좌, 자산운용강좌, 건강관리강좌, 질병치료강좌, 생활법규강좌, 여가활동강좌, 자원봉사강좌, 사회참여강좌, 가족문제강좌, 소통기법강좌, 대인관계강좌, 귀농(귀촌)강좌 등이 본보기로 될 수 있다.

증설하는 정책도 당연히 중요하겠지만, 본연의 기능에 충실할 수만 있다면 도서관만큼 생산적인 여가시설이나 복지시설은 없는 것이다.

국가정책의 입안자들이 고령자의 대열에 합류하기 시작한 베이비부머를 위해서 도서관의 확충을 진지하게 고려한다면, '선택과 집중'의 원칙에 충실할 것을 필자는 당부한다. 도서관의 발전을 위한 정책적 제언에서 필자가 늘 주장해 왔듯이, 베이비부머를 위한 도서관의 확충 또한 전국 각지에서 동시다발적으로 시도하는 것은 가능하지도 않지만 바람직하지도 않기 때문이다. 소수의 표본을 선택하여 시설과 서비스 기능의 완벽함을 추구하는 것이, 그래서 그 혜택을 경험한 베이비부머들이 도서관의 증설과 서비스의 개선을 자발적으로 요구하도록 만드는 것이 지혜로운 전략인 것이다. 이때 '선택의 기준'이 베이비부머를 비롯한 고령자의 비율이 높은 지역이어야 함은 당연하지만, 그 가운데서도 가능하다면 중소도시나 농어촌 지역에 우선권을 주는 방안을 강력히 권고한다. 도서관선진국 수준의 시설과 서비스를 제공하는 것을 통해서 베이비부머의 거주지 이주를 유도할 수만 있다면, 국토의 균형 발전에 기여함은 물론이고 세대 간의 갈등문제 또한 근본적인 해결이 가능해 지기 때문이다.<sup>43)</sup> 도서관사람들의 눈높이가 조금만 상승한다면, 도서관정책이 국가의 건강한 발전을 주도할 수도 있는 것이다.

## VI. 글을 마치며

2020년 초에 달포 일정으로 미국의 뉴저지를 방문했을 때의 일이다. '논문 집필을 위한 자료 수집'을 명분으로 삼았지만, 그 지역의 대학연구소에서 근무하고 있는 아들 내외와 함께 오붓한 시간을 갖고자 하는 私心이 그득한 여행이었다. 처음에 계획했던 Princeton대학과 Rutgers대학에서의 자료 수집은 1주일 만에 완료되었고, 프린스턴 교외에 위치한 아들집에서 1달 가까운 동거동락에 들어갔다. 주말이면 뉴욕을 비롯한 인근 지역으로 가족여행을 즐겼지만, 아들이 출근하는 주중에는 '시간 보내기'가 무척이나 힘들었다. 방 두 개짜리 좁은 집에서 두 명의 여성(아내와 며느리)과 함께 대여섯 시간을 보내야 하는 일은 참으로 고역이었다. 필자도 그러하였지만 두 여성도 불편하기는 마찬가지였을 것이다. 끊임없이 이어지는 그들의 살가운 대화에 방해꾼이 되기 싫었던 필자는 오전에는 무작정 동네 산책에 나섰다. 그런데 피난처로 택했던 산책길에서 필자는 뜻밖의 오아시스를 만났다. 아들집 근처에 공공도서관이 있었던 것이다. 프린스턴에서의 체류

43) 『베이비부머가 떠나야 모두가 산다』를 저술한 건축학자의 주장처럼, 베이비부머는 '이촌향도'를 본격적으로 실행하여 서울을 비롯한 대도시의 급속한 확장을 주도한 세대이다. 그 결과, 2020년 현재, '좋은 직장'이 밀집해 있는 대도시의 주택 소유자 가운데 은퇴한 베이비부머의 비율은 매우 높을 수밖에 없는 것이다. 그들이 도심의 거주지를 떠나서 고향이나 교외로 이주한다면, 부동산이나 인구절벽을 비롯한 국가의 난제들이 해결의 실마리를 찾게 될지도 모른다(마강래, 2020).

가 지금까지 좋은 추억으로 남아있는 이유의 하나이다.

사실 미국의 공공도서관은 필자에게 낯선 공간이 아니다. 유학 시절에 자주 찾았던 LA 공공도서관은 물론이고 교환교수 시절에 즐겨 찾았던 켄터키 공공도서관에서의 추억은 회고하는 것만으로도 필자를 미소를 짓게 한다. 그런데 그렇듯 좋은 추억에 더해서 삼십년도 넘게 도서관을 연구해 왔음에도 불구하고 프린스턴에서 방황(?)하던 필자의 머리에 공공도서관이 떠오르지 않았던 것이다. 아마도 산책길에서 공공도서관 표지판을 우연히 발견하지 못했다면 프린스턴에서의 잔류기간은 엄청난 스트레스와 함께 마무리되었을 것이다. 이 해프닝 이후 한동안 이어진 부끄러움과 당혹감은 당연히 필자의 몫이었다. 갈 곳이 없어서 전전공공하면서도 어찌하여 가까운 공공도서관을 찾아갈 생각을 못했는지 부끄럽고 황당하였다. 필자가 만약에 학업을 마치고 미국에서 계속해서 살았더라면 동일한 상황에서 어찌 대처하였을까? 그랬더라면 고민하고 방황할 겨를도 없이 공공도서관부터 찾았을 것이라는 확신이 들었다. 필자의 의식구조에서 공공도서관은 연구의 대상이 아니라 일상의 친숙한 반려기관으로 생생하게 살아있었을 테니까...

자칭 도서관학계의 중견 학자인 필자의 행보가 이러할 진데, 선진적인 도서관서비스를 접할 기회를 거의 갖지 못했던 필자의 동년배들이 그와 유사한 상황에서 선택할 수 있는 행보는 과연 무엇일까? 소위 베이비부머라고 불리는 필자의 동년배들은 대부분이 도서관과 독서실을 혼동하고 공공도서관을 무료 공부방쯤으로 여기면서 평생을 살아왔다. 심지어 책을 수면제와 동일시하면서도 학적부의 취미 란을 '독서'로 채워놓고 스스로 뿌듯해 하던 친구들도 꽤나 많았다. 그런 그들의 속내를 알기에 그들이 아무리 답답한 상황에 처했을지라도 그들의 선택지에 공공도서관이 있을 확률은 거의 없어 보였다. 그렇게 생각하니 답답함에 더해서 아쉬움이 밀려왔다. 필자를 포함하는 베이비부머의 일상에서 선진화된 공공도서관을 수월하게 접할 수 있다면, 우리 모두의 노후가 훨씬 여유롭고 풍요로울 수 있음은 분명해 보였다. 그에 더해서, 베이비부머 집단의 거대한 규모와 정책적 영향력을 떠올리니, 베이비부머의 일부만이라도 도서관의 친구로 만들 수 있다면 반세기 넘게 질척거리던 우리의 도서관문화가 조속히 선진화될 수 있을 거라는 희망도 보였다.

필자로 하여금 이 연구를 시작하게 만든 직접적인 동인이다. 그래서 이 연구에서 필자는 베이비부머가 고령자의 중심 세력으로 등장하고 있음을 강조하면서, 도서관계가 베이비부머를 비롯한 고령자서비스의 개발과 혁신에 역량을 집중하여야 하는 이유와 당위성부터 주장하였다. 그리고 베이비부머를 위한 도서관서비스의 개발 과정에서 가장 필요한 것이 베이비부머의 정보세계에 대한 체계적인 이해라고 믿기에, 그에 관련된 데이터를 발굴하여 제공하고자 노력하였다. 구체적으로, 베이비부머의 의식에 내재하는 일상적 고민, 고민의 해결 과정에서 불거지는 정보행태적 특징, 그리고 만성화되어 있는 정보빈곤의 실태와 그 구조적 원인을 객관적인 시각에서 밝혀내고자 시도하였다. 그렇게 밝혀낸 결과에 기초하여 도서관사람들이 역량을 집중하여 개발하여야 하는 서비스 기능을 제안하고, 그러한 기능의 효율과 효과를 최대화하기 위해 도서관사람들이 준수

하여야 하는 개발 전략과 원칙을 제시하였다. 이 과정에서 한국 도서관계의 업무 역량을 고려한 실사구사적인 시각을 견지하고자 노력하였음은 물론이다.

이제 연구를 마무리하면서 필자가 논의했던 내용을 세세히 검토해 보니 과유불급의 지혜조차 실천하지 못한 부족함이 구석구석에서 드러난다. 아쉽다. 그러나 그럼에도 불구하고 필자는 여기서 글을 접는다. 이 연구의 미진함을 채워줄 후속연구가 후학들에 의해 이어질 것이라고 확신하면서...

## 참 고 문 헌

- 김다운, 차미경 (2016). 고령자를 위한 공공도서관 지역정보서비스에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 27(2), 213-233.
- 김선호 (2002). 공공도서관의 노인 서비스 정책에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 33(4), 101-123.
- 김정아, 장혜란 (2016). 노인 당뇨병 환자들의 정보행태에 관한 연구. 정보관리학회지, 33(1), 197-223.
- 김찬호, 고영직, 조주은 (2018). 당신의 이야기는 무엇입니까. 파주시: 서해문집.
- 김판수, 김희섭, 이미숙 (2014). 고령층의 사회경제적 특성에 따른 인터넷 이용 분석. 한국컴퓨터정보학회논문지, 19(8), 197-205.
- 마강래 (2020). 베이비부머가 떠나야 모두가 산다. 고양시: 개마고원.
- 박노일, 정지연, 장정현 (2017). 고령자 집단의 뉴스 미디어 이용과 신뢰도 연구. 언론정보연구, 54(1), 314-347.
- 서울대학교 노화·고령화연구소 (2016). 한국의 베이비부머 연구. 서울: 서울대학교.
- 송호근 (2013). 그들은 소리내 울지 않는다. 고양시: 이와우.
- 심자영, 서은경 (2018). 시니어의 세대별 도서관 이용행태 비교분석: 국회도서관을 중심으로. 정보관리학회지, 35(3), 287-309.
- 안서연, 백화영 (2019). 베이비부머의 소득, 소비, 자신의 구성과 분포 변화 연구: 이전세대와의 비교를 중심으로. 전주: 국민연금공단 국민연금연구원.
- 윤혜영 (2017). 노인의 정보격차 해소를 위한 도서관 정책수립의 고려사항. 한국도서관·정보학회지, 48(4), 77-105.
- 이제환 (2019). 소수자의 정보빈곤과 도서관의 책무. 한국도서관·정보학회지, 50(4), 1-31.
- 이제환 (2020). 한국인의 일상에서 도서관의 의미. 한국도서관·정보학회지, 51(4), 25-57.
- 이철선 (2009). 베이비붐 세대의 은퇴와 정책적 대응방안. 서울: 현대경제연구원.

- 장덕현 (2007). 부산지역 노령인구의 정보소외 양상과 노년층을 위한 공공 정보서비스 활성화 방안 연구. 한국문헌정보학회지, 41(2), 317-334.
- 장석주 (2017). 베이비부머를 위한 변명. 서울: Yeondoo.
- 정경희 외 (2010). 베이비부머의 생활실태와 복지욕구. 서울: 한국보건사회연구원.
- 정경희 외 (2016). 노인복지정책 진단과 발전 전략 모색. 세종: 한국보건사회연구원.
- 정호성 외 (2010). 베이비붐 세대 은퇴의 파급효과와 대응방안. 서울: 삼성경제연구소.
- 최주환 (2016). 은퇴한 남성 베이비부머의 내적 갈등 경험 연구. 박사학위논문, 백석대학교.
- 통계청 (2020. 9. 28.). 『2020 고령자 통계』. 출처:  
[https://www.kostat.go.kr/portal/korea/kor\\_nw/1/1/index.board?bmode=read&aSeq=385322](https://www.kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/1/1/index.board?bmode=read&aSeq=385322)
- 한국노년학포럼 편 (2015). 베이비붐 세대의 노후준비와 삶의 질. 서울: 학지사.
- 해마다 '베이비붐 세대' 70만 명 노인 진입...“양질 일자리 개발해야” (2021. 9. 23.). KBS NEWS, 출처: <https://news.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=5284911>
- Park, Mi Hyang & Lee, Jee Yeon (2011). An empirical study of the everyday life information seeking behavior of the bay-boomers as pre-retirees. Journal of the Korean Society for Information Management, 28(2), 195-208.

• 국한문 참고문헌의 영문 표기

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

- Chang, Durk Hyun (2007). The information world of the aged and the role of public information services. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 41(2), 317-334.
- Kim, Daeun & Cha, Mikyeong (2016). A study on community information services for elderly people in public libraries. Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science, 27(2), 213-233.
- Kim, Jeong-A & Chang, Hye-Rhan (2016). A study on the information behavior of older adults with diabetes. Journal of the Korean Society for Information Management, 33(1), 197-223.
- Kim, Pan-Soo, Kim, Hee-Sop, & Lee, Misook (2014). An analysis on the internet use of the Korean older adults focused on their socioeconomic characteristics. Journal of the Korea Society of Computer and Information, 19(8), 197-205.

- Kim, Seon-Ho (2002). The study on the policies for public library services to older persons. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 33(4), 101-123.
- Lee, Jae-Whoan (2019). Information poverty of minorities and responsibilities of libraries in Korean society. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 50(4), 1-31.
- Lee, Jae-Whoan (2020). Meanings of library in the daily life of Korean. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 51(4), 25-57.
- Sim, Jayoung & Seo, Eun-Gyoung (2018). Generational comparative analysis on library usage of senior groups in national assembly library of Korea. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 35(3), 287-309.
- Yoon, Hye-Young (2017). A study on considerations of the library policy establishment to resolve digital divide of older adults. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 48(4), 77-105.