

# 정보화 역기능 해소를 위한 지역 공공도서관의 역할 탐색

- 정보격차·인터넷중독 해소를 중심으로 -

## The Roles of Public Libraries in Solving the Dysfunctions of Information Society

고 영 삼(Young-Sam Koh)\*

조 용 완(Yong-Wan Cho)\*\*

### 목 차

- |                           |                     |
|---------------------------|---------------------|
| 1. 문제제기                   | 3. 정보화 역기능의 실태와 정책  |
| 2. 정보화 역기능으로서 정보격차와 인터넷중독 | 4. 지역 공공도서관의 새로운 역할 |
|                           | 5. 결 론              |

### 초 록

우리사회는 이른바 '압축적 정보화'를 통해 급격하게 정보사회에 진입하였기 때문에 사회 구성원들이 누리는 정보화의 순기능과 혜택 못지않게 심각한 역기능도 동시에 경험하고 있는데, 대표적인 정보화의 역기능이 바로 정보격차와 인터넷중독이라고 할 수 있다. 이 연구에서는 우리사회의 정보격차와 인터넷중독의 현 실태와 그 심각성을 파악하고자 하였다. 그리고 지식과 정보의 공공적인 유통을 담당하는 공공도서관이 지금까지 이러한 정보화 역기능에 대해 별다른 노력을 보여주지 못하였음을 지적하고 정보격차와 인터넷중독 해소를 위해 공공도서관이 할 수 있는 새로운 역할을 모색하고자 하였다.

### ABSTRACT

In these days, we can draw many benefits from information and information technology but some side effects threatening information society have arisen. This study aims to examine information divide and internet addiction as dysfunction of information society. Until now, public libraries have little to do with these serious problems. So this study suggests new roles of public libraries to tackle information divide and internet addiction.

키워드: 정보사회, 역기능, 정보격차, 인터넷 중독, 미디어 중독, 공공도서관  
Information Society, Dysfunction, Information Divide, Internet Addiction,  
Media Addiction, Public Library

\* 한국정보문화진흥원 인터넷중독예방상담센터장(yeskoh@kado.or.kr)

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

논문접수일자 2007년 11월 15일

게재확정일자 2007년 11월 15일

## 1. 문제제기

인터넷, 휴대폰 등 정보기기의 일상화는 우리 삶의 많은 것을 변화시켰다. 인터넷은 대중의 사회참여에 있어서 현실사회의 계층이 주는 장애를 느끼지 않게 만들었으며, 사회의 투명화 및 민주화를 촉진시켰다. 모바일 커뮤니케이션 도구는 대중에게 이동성의 자유와 더불어 생활의 편리성도 매우 촉진시켰다. 그러나 이른바 ‘압축적 정보화’(고영삼 2006, 5-7)를 통해 급격하게 정보사회에 진입한 우리는 정보화의 순기능 못지않게 심각한 정보화의 역기능도 경험하고 있는데, 대표적인 역기능이 바로 정보격차와 인터넷중독이라고 할 수 있다.

일례로 한국정보문화진흥원의 <2006 정보격차 지수 및 실태조사>에 의하면 일반국민의 종합정보화 수준을 100으로 할 때, 농어민의 종합정보화 수준은 49.8%, 장애인 73.9%, 저소득층은 73.0%, 그리고 장노년층은 58.4% 등으로 나타났다. 더욱 심각한 것은 정보취약계층의 정보화 수준을 정보선도계층과 비교하면 엄청난 차이가 발생하고 있다는 것이다. 동 조사에 따르면, 월 가구소득 400만 원 이상의 고소득층의 정보화 수준은 119.3%이었으며, 사무직은 128.5%, 20대는 128.9%의 수준으로 나타났다. 정보격차가 부의 격차로, 부의 격차가 지식습득 역량의 격차로 연결되어 다시 새로운 매체에의 접근격차로 연결된다는 점에서 정보격차가 사회 전반에 끼치는 영향은 매우 심각하다.

정보격차의 문제가 다양한 유형의 정보와 정보기기에의 접근·활용도가 낮은 계층에 해당되는 문제라면 인터넷·미디어 중독 혹은 의존성 증대 문제는 반대로 접근·활용도가 너무 빈

번하여 과다사용 및 병적일 정도의 의존도가 발생하는 정보화의 역기능 문제이다. 우리 사회에는 자신이 미디어를 사용하는 주체가 되지 못하고, 미디어에 종속됨으로써 평범한 일상을 영위하지 못하는 이가 상당수 존재한다. 이들 인터넷중독자들은 가족 및 친구들과 항상 불화상태에 있을 뿐만 아니라, 포부수준이 낮아 학업성취에 매우 많은 문제를 보이고 있다. 심지어 인터넷중독으로 인하여 사망한다든지 혹은 주변 사람들을 사망케 하는 뉴스도 심심치 않게 접할 정도임을 생각할 때, 미디어중독 문제는 사회정책의 주요 대상이 되기에 충분한 것으로 보인다.

정보격차와 미디어 중독의 문제가 사회적 쟁점으로 부각된 지 수년이 지났지만, 공공도서관에서 이 문제에 대하여 적극적으로 대응하지 못하고 있는 것은 돌이켜 볼 일이다. 우리의 정보환경은 정보인프라 구축이 사회적 쟁점이 되던 단계에서 정보콘텐츠와 지식의 활용이 쟁점이 되는 단계로 접어들고 있다. 향후 지식 활용의 단계에서는 어떤 역할을 해야 할 것인지에 대하여 모색해야 한다. 또한 이러한 문제의식은 미디어 중독에서도 동일하다. 즉, 최근 미디어중독의 경향은 매체중독에서 매체가 담고 있는 콘텐츠 중독으로 중독경향이 이전하는 조짐이 있는데, 도서관이 이 쟁점에 직접 개입함으로써 사회적 요구에 부응하는 것은 매우 필요한 일이 아닐 수 없다.

이러한 문제의식에서 우리는 우리사회의 정보화 역기능 해소를 위해 지역사회에 기반한 공공도서관이 어떤 역할을 할 수 있는지에 대하여 탐색 연구하고자 한다. 제2장에서는 정보격차와 인터넷중독의 개념과 중요성에 대하여 고찰하고 제3장에서는 이들의 실태와 현재의

정책을 정리하고자 한다. 이를 통해 정보화 역기능 문제들이 어떤 상황이며 향후 어떤 양상으로 변화되는지를 고찰할 것이다. 제4장에서는 공공도서관이 정보화 역기능 문제에 대하여 어떻게 개입할 수 있는지에 대하여 연구하여 새로운 역할을 모색하고자 한다. 이를 위해 이 연구에서는 관련분야의 학술논문과 단행본, 웹사이트, 각종 통계지표 등의 데이터를 망라적으로 수집하여 활용하였다.

## 2. 정보화 역기능으로서 정보격차와 인터넷중독

### 2.1 정보격차의 개념과 논리

현재 정보격차에 대해서는 관점에 따라 매우 다양하게 정의되고 있고 관련분야의 합의된 개념정립의 부재로 인해 정보불평등, 정보빈곤과 같은 유사용어와 혼재되어 사용되고 있다(김선엽, 이홍재 2002, 178). 이러한 상황에서 정보격차와 관련해 대표적으로 인용되고 있는 정의를 살펴보면, 우선 미국 상무부(Dept. of Commerce) 산하의 NTIA(National Telecommunications and Information Administration)는 관련 보고서를 통해 정보격차를 “새로운(정보)기술에 접근할 수 있는 사람들과 그렇지 못한 사람들 사이의 격차”라고 정의하고 있다(NTIA 1999, xiii). 그리고 OECD는 정보격차를 “다른 사회경제적 수준에 있는 개인, 가정, 기업, 지역들이 정보통신 기술에 대한 접근과 다양한 활동에 대한 인터넷의 이용에 있어서 발생하는 격차(gap)”라고 규정하고 있다(OECD 2001,

5). 국내의 경우, 2001년에 “정보격차해소에 관한 법률”이 제정되면서 정보격차에 대한 공식적인 정의가 내려졌는데, 이 법률에 따르면 정보격차는 “경제적·지역적·신체적 또는 사회적 여건으로 인하여 정보통신망을 통한 정보통신 서비스에 접근하거나 이용할 수 있는 기회에 있어서의 차이”를 의미한다.

위에서 언급된 정보격차에 대한 주요 정의를 살펴보면, 정보격차는 개인과 집단이 정보통신망과 정보통신기술 및 기기에 대한 접근성 문제에 초점이 맞춰져 있음을 알 수 있다. 이와 같이 정보격차 해소 접근방식은 정보격차 해소와 관련해 상당한 기여를 하였다. 그러나 정보통신기술과 기기에 대한 접근성 문제가 정보격차를 발생시키는 핵심적 요인이라는 점은 절대 간과될 수 없지만 정보격차 문제를 접근성 중심으로만 고려하는 방식은 정보격차의 복잡적이고 복잡한 성격을 제대로 반영하지 못한다는 상당한 비판이 제기되고 있다. 서이종(1998: 146-156), 강휘원(1999: 57-73), 박해광(2003: 79-83) 등은 기존의 정보격차 관련 논의들이 네트워크와 정보통신 기기 접근 여부라는 현상적 불평등에 초점을 맞추고 있고 정보격차 해소에 관한 정책대안들 역시 네트워크 확대와 연결에 관련된 방향으로 제시하고 있음을 비판하면서 진정한 정보빈곤 해소를 위해서는 네트워크와 정보통신 기기에 대한 물리적 포착 뿐만 아니라 수신된 정보를 이해하고 처리, 사용에 관한 정보활용능력과 정보마인드의 함양에 대한 대책이 마련되어야 한다고 주장하였다. 김문조와 김종길(2002) 역시 공공기관과 학계의 연구가 정보 접근성 관점에 치중하여 정보불평등 현상의 복잡성을 간과하였고 정보격차 해소 실천전

략 또한 제한적이었음을 지적하고 접근성 중심으로 분석되어온 정보격차의 유형을 정보통신 기술과 기기, 상품화된 정보에 대한 접근격차 또는 기회격차, 정보통신기기를 조작하고 정보자원을 찾아내고 활용하는 능력에 관한 활용격차, 그리고 정보자원과 정보통신기기를 활용하고자 하는 정보 마인드나 수용태도에 관련된 수용격차 등으로 구분하고 격차의 특성에 맞는 해소 대책의 필요성을 역설하였다.

접근성 중심으로 진행된 기존의 정보격차 논의들을 비판하고 정보격차의 다양한 측면을 주장하고 있는 위 연구들에서 제시된 내용들을 정리하면 정보격차는 정보통신기술과 정보기기의 접근격차 외에도 정보의 활용능력과 관련된 격차와 정보 마인드의 격차를 포함하는 복합적인 성격을 가지고 있음을 알 수 있다. 따라서 국제적, 국가적 차원 또는 그 하위 수준 차원에서 정보격차 해소와 관련된 정책을 수립하고 집행하는데 있어서 접근 중심의 관점을 탈피하고 접근, 활용, 인식 등 다차원적이고 종합적인 대안 마련이 필요하다고 할 수 있다.

최근 정보격차에 관한 문제가 국제적, 국가적 주요 이슈로 부각하였고 각국 정부와 UN, OECD 등과 같은 국제기구에서는 정보격차 해소 대책마련에 골몰하고 있다.<sup>1)</sup> 이는 이들이 정보격차를 해소하지 않을 경우, 발생할 엄청난 부작용을 인식했기 때문일 것이다. 정보격차의 부정적인 파급효과에 대한 논의들(김선엽, 이홍재 2002, 179-180; 서이중 2001a,

22-25; 강희원 1999, 57-60)은 정보격차가 생존경쟁에서 필수적인 정보에 대한 접근과 활용에서 차이를 심화시켜 경제적, 사회적, 문화적 영역으로 불평등을 전이·확대시키고, 지역간, 계층간, 성별 격차 문제와 결합하여 사회갈등을 확대하고 사회통합을 저해하는 요인이 되고 있음을 지적하고 있다. 따라서 정보화의 진진과 그로 인한 사회적 성취를 구성원들이 모두 혜택을 보기 위해서는 공공영역과 민간영역에서 정보격차 문제를 해소하는데 보다 많은 관심과 노력을 기울일 필요가 있다.

## 2.2 인터넷중독의 개념과 논리

인터넷중독의 용어는 Goldberg(1996)가 DSM-IV(정신장애진단 및 통계 편람 제4판)의 물질중독 기준을 준거로 하여 인터넷중독 장애(Internet Addiction Disorder; IAD)라는 용어를 처음 고안하면서 사용되었다. Goldberg는 인터넷중독이 알코올중독이나 마약중독과 마찬가지로 지각장애, 주의력장애, 사고장애, 판단력장애, 정신운동성 행동장애 및 대인관계 장애를 유발한다고 보고 병리적이고 강박적인 인터넷 사용으로 진단준거를 설정하였다.

현재 해외에서 인터넷중독에 대한 정의는 일관되지 않다. 예를 들어 2007년 6월 미국 정신과의사협회(AMA)의 정기총회에서 미국 정신과 의사들은 게임중독을 알콜중독과 같은 정신질환으로 보기는 어렵기 때문에, 이들을 같

1) 정보격차는 영어로 "information divide" 혹은 "digital divide"로 사용되는데, 굳이 이 두 용어를 구분하자면 전자는 디지털 형태를 포함한 광범위한 정보격차를 표현하기 위해 사용된 반면, 후자는 최근 정보의 생산, 유통, 소비과정이 주로 디지털 환경에서 이루어지고 있는 특성을 더욱 강조하기 위해 사용되고 있는 개념이라 할 수 있다. 미국 상무성이나 OECD 등의 기관에서 사용된 정보격차의 정의는 주로 "digital divide"라는 용어를 사용하고 있다.

은 맥락으로 분류하는 것에는 무리가 따른다고 발표하였다. 동 총회에서 마운트시나이 대학의 스텐버트 기트로 박사는 “(게임 중독)이 알콜 중독이나 그 외의 약물남용 장애에 필적할만한 병이라는 증거는 현재로써는 아무것도 없다”고 지적하며, 중독이라는 단어로 표현하는 것조차도 매우 위험한 발상이라고 경고하였을 정도이다(Reuter 2007. 6. 24).

그러나 2007년 8월 이스라엘 텔아비브 대학 의과 교수인 핀하스 대년 박사는 인터넷중독을 불안감이나 심각한 우울을 야기하는 병적인 상태라고 정의하고, 도박중독·섹스중독·도벽과 같이 분류하여 심각하게 다뤄야 한다고 하였다. 또한 인터넷중독에 대한 정확한 분류없이 올바른 치료가 어렵다고 지적하면서 인터넷중독을 다른 과도한 중독처럼 본다면 효과적인 치료가 이뤄질 수 있으며, 도벽이나 도박중독에 쓰이는 약물치료도 그 치료법에 포함될 수 있다고 주장하였다. 대년 박사는 인터넷중독이 커피중독, 운동중독, 휴대전화중독처럼 현대화의 필연적인 산물이며 시대가 변함에 따라 중독유형 또한 변한다고 지적한다(TG Daily 2007. 8. 17).

이와 같이 인터넷중독은 해당사회의 문화에 따라 상이하게 정의되고 있는 상황이다. 우리나라에서는 2002년 한국정보문화진흥원에서 〈인터넷중독예방상담센터〉를 개소하면서 국가 차원에서 이 문제에 대하여 공식적으로 대응하고 있는데, 인터넷중독을 “인터넷을 과다 사용하여 인터넷 사용에 대한 금단과 내성을 지니고 있으며, 이로 인해 이용자의 일상생활 장애가 유발되는 상태”라고 정의한다(한국정보문화진흥원 2002). 국내 연구자들도 인터넷중독

자들이 알콜이나 도박 중독자들과 비슷하게 강박적 사용과 집착·내성·금단·조절불능·일상생활의 부적응과 같은 다양한 증상들을 보인다는 것에 대하여 거의 일치된 견해를 보이고 있다.

### 3. 정보화 역기능의 실태와 정책

#### 3.1 정보격차의 실태와 쟁점

정보격차에 대한 낙관적인 전망에도 불구하고 특정사회에서 다양한 유형의 정보와 정보기술의 배포와 확산은 학력, 소득, 연령, 지역 등에 따라서 차별적으로 진행되는 것은 사실이다. 정보와 정보기술의 접근과 활용이 사회적 상승의 기회를 제공한다고 알려짐에 따라, 현재 정치·경제·사회적 자원을 선점한 계층이 이를 더 빨리 수용하고 있기 때문이다. 이러한 상태가 방치되면 결국 계층간 갈등의 격화로 이어질 것이기에 정부는 정보격차 문제를 국가정책의 주요대상으로 간주하고 정보격차해소위원회를 설치하고 관련사업에 많은 예산을 투입하는 등의 노력을 보여 왔고 그 결과 어느 정도의 정보격차 감소효과가 나타나고 있다.

〈표 1〉과 같이 4대 소외계층의 격차지수가 2004년 55.0점이었으나, 2005년 46.7점, 2006년 38.0점으로 감소되었음을 알 수 있다. 또한 선도계층과의 격차지수도 해마다 감소하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 이른바 장애인·저소득층·농어민·장노년층 등 소외계층은 정보화 수준이 매년 감소하고 있지만 2006년 현재, 평균 62.0%에 달하고 있으며 선도계층은 125.6%

〈표 1〉 최근 3년 정보격차 지수

구분		2004		2005		2006	
		정보화 수준	격차지수	정보화 수준	격차지수	정보화 수준	격차지수
소외계층	장애인	57.5	42.5	65.2	34.8	73.9	26.1
	저소득층	55.6	44.4	64.2	35.8	73.0	27.0
	농어민	33.8	66.2	41.7	58.3	49.8	50.2
	장노년층	40.9	59.1	49.3	50.7	58.4	41.6
	평균	45.0	55.0	53.3	46.7	62.0	38.0
선도계층	고소득층	128.7	- 28.7	123.8	- 23.8	119.3	- 19.3
	사무직	165.4	- 165.4	134.5	- 34.5	128.5	- 28.5
	20대	156.8	- 56.8	131.4	- 31.4	128.9	- 28.9
	평균	150.3	- 50.3	129.9	- 29.9	125.6	- 25.6

- \* 주: 1. 정보화 수준은 정보 접근, 역량, 활용 부문의 종합점수에서 전체 국민의 평균을 100으로 하였을 때 수준.  
 2. 격차지수 = 전체국민정보화 수준(100으로 가정) - 전체국민(100)대비 취약계층 정보화 수준 평균은 취약계층별 규모 비율을 계층별 지수에 가중치로 적용하여 산출한 가중 평균임.  
 3. 저소득층은 기초생활수급층, 장노년층은 50대 이상 연령층 기준임.  
 4. 선도계층 중 고소득층은 월 가구소득 400만원 이상층 기준임.

\* 자료: 한국정보문화진흥원 내부자료.

에 달하는 등 아직도 문제가 있는 것으로 나타났다. 소외계층과 선도계층의 간극은 60%를 상회하고 있는 것이다

현재 정보격차를 공공도서관의 역할 모색이란 본 논문의 목적에 관련하여 볼 때, 사회적 쟁점은 다음과 같다. 첫째, 정보격차의 지형변화와 활용격차, 인식격차의 등장에 대하여 대응할 것이 요망된다. 주지하듯이 정보격차는 정보와 정보통신기술의 확산과정에서 동태적인 모습을 보인다. 초기 도입기의 경우 접근격차가 우선적인 관심사이나, 도약기에서는 사용여부에 따른 격차가 초점이 되고, 포화기에서는 사용자간의 질적인 격차가 사회적 쟁점이 된다. 우리나라의 경우 컴퓨터 보유율(79.6%), 인터넷 이용률(74.8%)을 감안할 때 현재 후기도약기 혹은 포화기에 해당되고 있는 상태이다(한국정보문화진흥원 2007, 22). 이 때문에 정보격차해소정책 또한 PC 제공 등 접근성 향상

에 초점을 맞추기보다는 정보의 이용능력을 제고하고 정보인식을 향상시켜 생산적 활용을 도모하게 하는데 더욱 초점을 맞추어야 한다. 〈표 2〉에서도 보듯이 일반국민의 정보접근 정보화 수준을 100으로 했을 때 장애인, 저소득층, 농어민, 장노년층 등의 4대 정보 소외계층의 수준도 80%를 넘어서 있다. 그러나 정보 활용부문 특히 질적 활용부문의 수준은 정보 선도계층의 그것과 비교하여 매우 큰 차이가 나타나고 있다. 정보화의 궁극적인 목표를 논외로 하더라도, 정보화의 계층 통합기능을 강화하기 위해서는 이제 정보활용 부문의 격차 완화에 초점을 두고 정책을 진행할 때인 것이다. 이 때 공공도서관이 정보활용 격차에 있어서 무엇을 어떻게 준비할 것인지에 대하여 보다 적극적인 관심을 가져야 할 것으로 보인다.

둘째, 정보취약계층을 보다 명확히 구분하여 특성에 맞게 접근할 필요가 있다. 〈도서관법〉

〈표 2〉 계층별 정보화 수준(2006년)

구분		접근부문	양적 활용부문	질적 활용부문
4대 소외층		80.2	50.3	46.4
선도계층	고소득층	108.8	121.7	135.7
	사무직	111.0	137.3	153.7
	20대	109.8	136.7	147.8

\* 주 1. 위 정보화 수준은 일반국민을 100으로 했을 때의 수준임.

2. 4대 소외층은 장애인, 저소득층, 농어민, 장노년층.

3. 접근부문은 필요시 PC 접근 가능성 등으로, 양적 활용부문은 인터넷 이용률 및 사용시간 등으로, 질적 활용부문은 일상생활 도움정도 등으로 구성.

\* 자료: 한국정보문화진흥원 내부 자료.

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 정보소외계층으로 언급하고 있다. 그리고 한국정보문화연구원의 정보격차지수 조사에는 4대 정보취약계층으로 장애인, 저소득층, 장노년층, 농어민 등을 언급하고 있다. 이들을 종합하면 정보취약계층은 대체적으로 장애인, 노인, 농어촌 주민, 저소득층으로 규정할 수 있을 것이다. 또한 관련 법령 등에는 빠져 있지만 최근 1백만명을 돌파한 체류외국인(이주민)도 언어적, 문화적, 경제적 여건으로 인해 다양한 정보와 정보기술의 접근과 활용에 제약이 많기에 정보취약계층에 포함시켜야 할 것이다.

셋째, 정보격차 해소 관련 사업을 제대로 추진하기 위해서는 정보격차에 대한 분명한 규명이 요구된다. 앞에서 살펴본 정보격차 관련 정의와 최근의 정보격차 관련 논의들은 인터넷과 컴퓨터 등 정보통신기술의 접근과 이용에 관한 격차, 즉 “digital divide”에 대한 것들이 대부분

이다. 하지만 공공도서관의 정보격차 해소과제를 논의하는데 있어서는 “digital divide”보다는 도서관(분관)의 확충, 양질의 인쇄 및 A/V 장서 확충(전자도서, 수화 비디오, 이주민 언어도서 등 포함), 이동도서관 및 순회문고, 도서관 편의시설, 참고면담 등과 같은 비 디지털적 내용도 포함하여 “information divide”라는 보다 총체적인 관점에서 접근하는 것이 바람직하다고 생각된다(이연옥 2002, 247-251).

### 3.2 인터넷중독의 실태와 쟁점

2006년도에 3,500명을 표본 추출하여 조사한 결과, 만 9세~39세의 전체 국민의 9.2%가 인터넷 중독자(고위험 사용자 1.7%, 잠재적 위험자 7.5%)인 것으로 나타났다. 중독자들은 연령별로 차이가 있었는데, 만 9세~19세의 청소년 중에서 인터넷중독자는 14.0%로서 성인의 7%보다 2배나 많은 것으로 나타났다. 청소년들 중에서는 고등학생(만 16세-19세)의 중독자 비율이 가장 많은 것으로 나타났다. 연도별로 보면, 2004년 이후 중독자의 전체 비율은 감소되고 있으나, 아직도 매우 큰 규모이며, 일상

생활의 장애가 매우 심각한 고위험자만도 상당한 수를 차지하고 있다. 중독자들은 <표 6>에서 보듯이 남성이 여성보다, 청소년이 성인보다, 그리고 고등학생이 초·중등생보다 더 많은 비율을 보이고 있는 것으로 나타났다.

인터넷중독 문제가 사회적 이슈로 대두됨에 따라 중독을 해소하기 위한 예방 및 상담활동이 전개되고 있으나, 공공도서관의 향후 역할 모색이란 관점에서 사회적 쟁점은 다음과 같다.<sup>2)</sup>

첫째, 최근 몇 해동안의 인터넷중독률이 감소되고 있지만, 이러한 지표가 이 문제를 해결

하기 위한 사회적 관심을 완화시켜도 된다는 것을 의미하는 것은 아니다. 전체 중독률이 감소되고 있는 것은 사실이지만, 아직도 중독자는 매우 많은 상태이며, 개개 중독자들과 가족들이 경험하는 고통은 매우 심각하기 때문이다. 2006 인터넷중독 실태조사에서 만 9~19세까지의 청소년 중 87.2%가 수면부족 등의 건강악화 문제가 가장 심각하다고 응답하였으며, 다음으로 학교 공부 방해와 같은 생활파괴(77.5%), 주변 사람으로부터 받게 되는 스트레스(39.1%)순으로 나타났다(한국정보문화진흥원 2006, 49).

〈표 3〉 인터넷중독자의 특성별·연도별 비율

구 분		고위험사용자			잠재적 위험 사용자			일반사용자		
		2004	2005	2006	2004	2005	2006	2004	2005	2006
전체		3.3	2.4	1.7	11.3	10.2	7.5	85.4	87.4	90.8
성별	남성	3.6	3.6	2.5	12.4	11.8	7.4	84.0	84.5	90.1
	여성	2.9	1.1	0.8	9.9	8.4	7.6	87.2	90.5	91.6
연령별	청소년	4.7	2.6	2.1	16.3	12.7	11.9	79.0	84.7	86.0
	성인	1.9	2.3	1.5	6.3	7.6	5.5	91.8	90.1	93.0
학력별	초등학생	2.9	1.9	1.2	12.8	12.2	11.0	84.3	85.9	87.8
	중학생	3.3	2.1	2.5	17.3	12.5	12.0	79.4	85.4	85.5
	고등학생	7.8	3.9	2.9	18.7	13.6	12.9	73.5	82.5	84.2
도시 규모별	대도시	4.4	2.8	1.9	11.4	12.1	7.5	84.2	85.1	90.6
	중소도시	1.8	2.0	1.5	11.4	8.6	7.5	86.8	89.4	91.1
	읍/면지역	4.9	2.5	1.5	9.8	7.6	7.8	85.3	89.9	90.7

\* 주: 1. 조사대상: 월 1회 이상 인터넷을 이용하는 만 9세 이상 39세 이하 남·여.

2. 조사지역: 전국 16개 광역시·도.

3. 표본크기: 2,000명('04년) ~ 3,000명('05 ~ '06년).

\* 자료: 한국정보문화진흥원 내부자료.

- 2) 한국정보문화진흥원에서는 미디어중독 문제에서 상담과 치료가 중요하지만, 사전예방이 더 효과적이라는 점에서 예방활동을 중요하게 간주하고 있다. 2006.12월말 현재 총 970회, 336,968명을 대상으로 특강을 실시하였으며, 그 대상은 청소년이 743회, 314,761명으로 가장 많았으며, 그 다음으로 학부모(140회, 11,486명), 교사(51회, 9,445명), 일반인(36회, 1,276명) 등의 순이었다. 한편 상담은 개인상담과 집단상담으로 진행되었는데, 개인상담은 면접·전화·사이버 상담 등으로 이루어져 있다. 면접상담의 경우 최근 4년간 4만 여건이 진행되었으며, 집단상담은 9만 3천여 건이 진행되었다. 2006.12월말 현재 51,777건의 인터넷중독 상담 내용을 유형별로 분류하면 게임관련이 41,568건으로 압도적으로 높게 나타났으며 그 외 채팅, 메신저, 검색, 커뮤니티, 음란물, 도박 등에 대해 상담이 이루어지고 있었다(한국정보문화진흥원 내부 자료).



최근의 인터넷중독자들은 공존질환의 경우 피해자 없는 개인의 정신장애를 넘어서 이른바 '피해가 있는 범죄'로 연결되는 경우가 빈번하다. 미디어중독자들은 현실구분 장애를 경험하는 경우가 많은데, 인터넷을 과도하게 사용하거나 인터넷 사용에 집착하게 되면 인터넷과 현실을 명확히 구분하는데 있어 어려움을 겪게 되며, 마치 인터넷 속의 가상세계를 실제인 것처럼 착각하게 된다. 위 실태조사에 의하면 청소년의 3.5%가 '자주 혹은 항상 그렇다'고 응답하였으며, 25.1%도 '때때로 그렇다'고 응답하였다. 인터넷중독자들의 대부분은 타인에 대한 관심이 없거나, 혹은 가장 친밀해야 할 부모에게조차도 증오하는 감정을 숨기지 않는다. 스스로 은둔하려고 하고 외톨이로서 인터넷 게임에만 의미를 부여하고 있다. 경우에 따라서는 강한 적대감을 가지고서 타인에게 폭행하고 살해하기도 한다. 이 때문에 중독률의 감소를 사회정책으로서 가치가 하락되는 것으로 해석해서는 안될 것이다. 향후 공공도서관들은 지금까지 거의 관심을 두지 않았던 인터넷중독 분야에 대해 적극적인 관심과 함께 기여 방안을 모색하는 것이 필요하다.

둘째, 인터넷중독 해소정책에 있어서 인터넷 중독을 포함하여 미디어 중독 전반의 경향을 분석하여 대응해야 한다. 최근 미디어 기술은 대중의 이동성의 욕구를 충족시키는 방향으로 발전하고 있는 가운데, 중독의 문제는 주로 인터넷중독을 위주로 휴대폰 중독이 조금씩 다루어지고 있다. 이와 관련하여 두 가지의 새로운 경향이 있다. 하나는 중독에 대한 대응책이 단일 미디어 중독에서 미디어 매트릭스의 문제로 확장되어야 한다는 것이다. 왜냐 하면 이용자

의 입장에서 특정 미디어에 대한 몰입과 의존도는 강하지 않을지라도 인터넷, 휴대폰, DMB, MP3, TV 등 전체 미디어에 대한 몰입과 의존도는 증대되고 있기에, 중독의 문제도 '개별 미디어'보다는 '전체 미디어'에 대한 의존도 및 중독의 문제를 보아야 한다는 것이다. 또 다른 문제는 대중들이 최근 '특정 미디어'에 대하여 의존하는 상태에서 '콘텐츠'에 대하여 더 관심을 기울이는 방향으로 변화되고 있다는 문제이다. 이제 이용자는 인터넷 그 자체보다는 인터넷과 휴대폰을 이용하여 특정한 게임을 즐기는 식으로 변화되고 있다. 이러한 변화는 해당 콘텐츠의 폭력성, 선정성, 그리고 투기성의 성향이 이용자의 선천적 기질과 부합하여 중독의 문제를 엮어내는 식으로 나타난다. 종합하면 중독정책에 있어서도 이러한 경향에 대하여 분석하면서 대응책을 모색해야 할 것이다.

셋째, 인터넷중독 문제는 여전히 국가차원에서 관심을 기울여야 하는 문제이지만, 향후에는 공공도서관을 포함하는 지방차원에서 보다 적극적인 관심을 가져야 할 것이다. 인터넷중독자의 치료와 일반 인터넷 이용자들의 중독예방에 있어 중앙정부가 관여하기보다는 지방정부가 지역복지 차원에서 지방정부, 교육청, 기초단체, 사회복지관, 119 구급대, 보건소, 정신건강센터, 건강가정센터, 그리고 공공도서관 등이 협치적 관계를 맺고서 대응한다면 더 효율적일 것으로 보인다.

## 4. 지역 공공도서관의 새로운 역할

### 4.1 정보화의 역기능 해소와 공공도서관

근대로 진입하면서 모습을 드러낸 공공도서관은 이전 시기 권력을 가진 집단만이 소유할 수 있는 것으로 여겨졌던 지식과 정보를 교육 혜택을 받기 어려운 노동자, 농민 등 기층의 민중들에게 재분배하기 위한 공공기관으로 탄생하게 되었다(Usherwood 1996, 30-39).<sup>3)</sup> 이후 공공도서관은 개인이 구비하기 힘든 풍부한 장서에 기반한 다양한 정보를 공공성에 입각하여 누구에게나 차별없이 공급함으로써 정보격차를 해소하고 나아가 사회적 불평등성을 해소하는데 이바지하여 왔다. 하지만 우리나라는 일제 강점기와 한국전쟁, 그리고 오랜기간의 군사정권 시기를 거치면서 언론과 출판에 대한 검열과 통제, 전쟁으로 인한 파괴와 전후 복구, 경제성장우선주의 등으로 인해 지식과 정보의 사회적 확산은 상당히 제약을 받게 되었다. 공공도서관 또한 정권유지와 국가 경제 부흥의 희생양으로 지식과 정보의 공공적 유통기능을 제대로 수행하지 못하고 그저 학생들의 조용한 공부방으로, 책을 보관하는 장소로써 인식되었다. 1987년 민주화 항쟁과 뒤이은 민주화 과정, 그리고 민간정권 등장으로 절차적 민주화가 진전되면서 서서히 국내 공공도서관은 본래 주어진 역할을 수행할 수 있는 조건을 맞이하게 되었고 오늘날은 과거의 어두웠던 그림자에서 벗어나 지식과 정보의 공공성 확보에 기초한 정보격차 해소라는 시대적 소명을 다하기 위해

활발히 노력하고 있다. 물론 아직도 지난 시기의 공부방과 책으로 대변되는 이미지가 완전히 지워진 것은 아니지만 어려운 여건 속에서도 국내 공공도서관들은 첨단 정보통신기술을 적극 수용하여 소장(ownership)과 접근(access)이 공존하는 정보원을 구축하고 도서관의 전통적 정보서비스와 최신의 디지털 정보서비스를 제공하면서 정보격차 해소를 위해 노력하고 있다. 특히 최근 전면개정된 도서관법에서 공공도서관을 비롯한 도서관은 모든 국민이 정보취약계층의 지식정보서비스를 위해 필요한 모든 조치를 다 해야 함을 명시하면서 공공도서관은 정보격차 해소를 위해 더욱 적극적인 자세로 임해야 하는 국면이 조성되었다.

한편, 정보격차 해소가 공공도서관의 주요 과제로 제기되어 왔지만, 정보사회의 다른 역기능에 대해서도 공공도서관이 더 많은 관심을 기울일 필요가 있다. 물론 공공도서관이 매우 다양한 유형의 정보사회 역기능을 다 해결할 수 없음은 자명하며 이는 다른 사회적 기관의 역할로 부여되어 있다. 특히 해킹이나 컴퓨터 바이러스 유포, 불법복제, 스팸메일 등 역기능들도 해결되어야 할 사회적 과제이지만 그 성격상 공공도서관이 감당하기 어려운 범주들이다. 정보사회의 역기능 중 공공도서관의 정신과 특성을 최대한 적용할 수 있는 과제는 바로 인터넷 중독 분야라고 생각된다. 변화하는 시대는 공공도서관의 역할의 변화와 발전을 요구하고 있다. 앞으로 공공도서관은 지역주민이 필요로 하는 지식과 정보를 제공하는 전통적인 기능 외에도 지역주민의 문화공간, 여가 활용

3) 우리나라에서도 개화기 때 당대 지식인들이 신지식과 새로운 사조를 널리 보급하기 위한 애국운동의 일환으로 공공도서관 건립운동을 벌이면서 여러 지역에 최초로 공공도서관이 설립되었다(이연옥 2002, 10-11).

기관, 평생교육기관, 정보복지기관으로써의 역할을 해줄 것을 요청받고 있다. 뿐만 아니라 경제 성장과 외형적 성장을 강조하는 동안 피해해진 현대인의 마음과 정신을 감싸고 삶의 질 향상을 위해 정신적 건강과 성숙을 지원하는 역할도 새롭게 주목받고 있다(송영임 2004, 86-87).<sup>4)</sup> 사실 도서관의 이러한 역할은 오랜 역사를 가지고 있다. 3000년 전 고대 그리스의 도시인 테베의 도서관 입구에는 “영혼을 치유하는 장소(Healing Place of the Soul)”라는 뜻의 글귀가 걸려 있었고, 중세 스위스의 세인트 겔(St. Gall)수도원 도서관에서는 “영혼의 약방”으로 명명된 표어가 발견된 역사를 통해 이미 오래 전부터 도서관은 책을 통해서 인간의 상처난 영혼을 감싸고 위로하며 치유하는 역할을 해왔음을 알 수 있다(반금현 2001, 6-11). 이러한 전통의 토대 위에서 오늘날의 공공도서관들은 현대인들이 가지고 있는 마음의 상처나 이상심리를 보듬기 위한 활발한 노력을 보여주고 있다. 도서관의 이러한 활동들은 인터넷 중독이나 게임중독 등이 원인이 되어 발생하는 충격적인 사건과 사고가 연일 이어지고 있는 최근의 상황에 잘 적용될 수 있다. 공공도서관의 인본주의적 정신과 도서관이 가진 다양한 유형과 포맷의 정보자원, 그리고 사서들이 보유하고 있는 정보자원에 대한 전문적 지식과 안목을 인터넷 중독 문제에 접목한다면 많은 어린이, 청소년, 성인들을 인터넷 중독으로부터 예방하고 인터넷 중독 상태에 있는 사람들의

마음을 달래고 치유하는데 크게 기여할 수 있을 것으로 예상된다.

#### 4.2 정보격차 해소를 위한 공공도서관의 역할 모색

과거 특권층에 독점되었던 지식과 정보를 다수의 하층 민중들도 접근하도록 하여 정보격차 해소 내지는 완화를 목적으로 만들어진 공공도서관은 정보의 양이 급격히 증가하고 있고 나날이 새로운 정보통신기술이 등장하고 있는 고도화된 지식정보사회에서 심각한 사회문제로 대두되고 있는 정보격차 해소를 위해 많은 역할을 주문받고 있다. 지식과 정보의 공공성 확보를 바탕으로 정보불평등을 해소하고 정보복지를 실현하는 사회적 기관이라는 정체성을 바탕으로 공공도서관은 정보취약계층의 원활한 정보 접근과 이용을 보장하고 정보활용능력과 정보마인드를 고취시킬 수 있는 다양한 방안 모색에 더욱 많은 노력을 기울여야 할 것이다(황혜선 1999, 291-293; 이연옥 2002, 247-251; 윤희운 2006, 61-66).

현재 국내 공공도서관에서는 정보취약계층의 정보격차 해소를 위한 사업을 다양한 형태로 최선을 다해 추진하고 있지만 그 실상을 보면 아직 부족한 면이 많이 나타난다. 올해 9월에 발간된 국내 도서관의 장애인 서비스 현황조사 중 공공도서관에 대한 내용을 살펴보면, 전체 국내 공공도서관 중 45.5%만이 장애인서

4) 김정근은 인간의 독서영역을 3가지로 구분하면서 좋은 인간이 되기 위한 훈련의 수단으로의 책읽기와 능력있는 인간이 되기 위한 성취의 수단으로의 책읽기를 지식을 쌓는 책읽기와 같은 전통적인 영역 외에 디지털 시대에 필요한 성숙을 위한 책읽기가 필요함을 제안하였다. 성숙을 위한 책읽기는 인간을 귀납적으로 이해하고, 아픈 마음을 어루만지고, 상처를 치유하고, 장애를 뛰어넘게 해주는 책읽기인 동시에 정신복지형을 지향하며, 행복한 인간형에 눈을 돌리는 책읽기라고 정의하였다(김정근, “제3의 독서영역”, <교수신문>, 2002년 4월 29일).

비스를 제공하고 있었으며, 장애인서비스 담당 직원이 있는 경우는 12.5%, 점자도서 소장권수는 평균 157.4권(점자도서관이 3,080권), 장애인용 보조공학기기는 저시력용 독서기(0.4개), 화면낭독 소프트웨어(0.2개), 컴퓨터 화면확대 소프트웨어(0.2개), 녹음기(0.2개) 등(점자도서관은 점자정보단말기(13.0개), 화면낭독 소프트웨어(11.4개), 녹음기(5.6개), 점역소프트웨어(5.2개), 컴퓨터화면확대 소프트웨어(5.0개), 저시력용독서기(4.7개)를 보유하고 있는 것으로 나타나 공공도서관이 장애인의 정보격차 해소에 관한 영향은 상당히 미흡한 것으로 확인되었다(국립중앙도서관 2007). 그리고 최근 우리사회에 급증하고 있는 이주민 대상 공공도서관 서비스에 대한 공식적인 조사는 아직 존재하지 않으나, 한 연구에 따르면 현재 국내 공공도서관 중에서 이주민 서비스를 제공하는 공공도서관은 전국에서 11개 정도에 불과하였고 제공하고 있는 서비스의 내용도 한글교실이나 문화교실과 같은 초기적 형태에 머물러 있고 이주민 언어 장서나 이중 언어 장서의 구비, 이주민 대상 또는 이주민 포함 이동도서관 운영, 정보활용교육 등 본격적인 정보격차 해소에 관한 영역은 거의 이루어지고 있지 않은 수준인 것으로 나타났다(조용완 2007).<sup>5)</sup>

일부 조사와 연구를 통해 나타난 국내 공공도서관의 정보격차 해소를 위한 현 실태는 안타깝게도 매우 미약한 수준인 것으로 파악되어 향후 국내 공공도서관계의 분발이 요구되는 상황이다. 이에 본 논문에서는 낮은 수준의 공공도서관 정보격차 해소 활동을 보다 향상시키기

위한 개괄적인 방향을 몇 가지 영역으로 구분하여 제시하고자 한다.

첫째, 정보 접근성 보장과 관련한 영역으로, 정보통신망과 정보통신기기, 도서관 건물, 장서 및 서비스 인력, 전자정보원 등 정보취약계층의 정보 접근성을 향상시키는 것과 관련된 내용들이 포함된다. 공공도서관이 벌일 수 있는 구체적인 사업을 예시하면 다음과 같다.

- ① 도서관 편의시설의 설치: 경사로, 점자블록, 주차장, 승강기, 유도 및 안내설비, 경보 및 피난설비, 휠체어용 열람석, 화장실 등
- ② 초고속 정보통신망과 정보이용 기기의 구비: 컴퓨터(데스크탑, 랩탑), 유무선 인터넷망, 보청기기, 골도 전화기 및 헤드셋, 독서확대기, 화면낭독 프로그램, 점자프린터, 점자정보단말기, 특수 키보드 및 마우스 등
- ③ 아날로그 장서 및 디지털 콘텐츠의 확충: 점자도서, 점역 파일, 디지털 토크 북, 자막/수화 삽입 비디오/동영상, 화면해설 비디오/동영상, 확대도서, 이주민 언어 도서, 이중언어(bilingual) 도서, 일반도서 및 오디오/비디오 자료 등
- ④ 웹 접근성 보장: 도서관 홈페이지의 “인터넷 웹 콘텐츠 접근성 지침”(한국정보통신표준 KICS.OT-10.0003, 2005.12.21) 준수, 주요 이주민 언어를 포함하는 다국어 지원 도서관 홈페이지 및 검색시스템 등
- ⑤ 전담 서비스 인력 확보: 수화, 점자 등에 숙달된 사서의 확보, 영어와 주요 이주민 언어 구사가능 사서의 확보, 자원봉사자

5) 그 외의 정보취약계층인 노인, 농어촌 거주자, 도시 저소득층 대상 국내 공공도서관 서비스 실태에 대한 관련기관의 조사나 관련 연구는 현재 없는 것으로 파악되고 있다.

확보(대면상담, 방문 서비스, 통역, 공부방 등), 서비스 담당 사서와 자원봉사자의 지속적 교육 등

- ⑥ 도서관 접근성 증대: 정보취약계층 거주지 및 근무지 대상 이동도서관이나 순회문고의 설치, 공공도서관 건립 확대, 공공도서관 분관 설치 등

다음으로 공공도서관의 정보활용능력 관련 영역은 컴퓨터와 인터넷 활용능력, 도서관 이용능력, 정보검색 능력, 정보해독을 위한 언어능력 등의 향상에 관한 내용들이 포함되며, 정보의식 고취 영역은 정보의 중요성을 인식하고 다양한 삶의 문제 해결을 위한 정보접근과 활용에 대한 동기를 부여하고 의지를 배양하며 정보문화와 정보윤리를 학습하는 것에 관련된 내용들이 포함될 수 있다. 하지만 정보활용능력과 정보인식 영역은 실제 공공도서관의 사업에서는 서로 분리되어 진행된다기보다 두 영역 모두를 포괄하는 개념인 정보리터러시(information literacy)와 관련된 사업으로 긴밀하게 연결되어 진행된다고 볼 수 있다.<sup>6)</sup> 이 영역에서 공공도서관이 추진가능한 사업들은 다음과 같이 제시될 수 있다.

- ① 교육 프로그램: 컴퓨터 사용법, 인터넷 활

용, 워드프로세서 등 오피스 프로그램 교육, 홈페이지 제작교육, 도서관 이용교육, 도서관 OPAC 검색 및 주요 웹 데이터베이스 검색 교육, 국내외 주요 웹 정보원 검색 교육, 온라인 튜토리얼(tutorial) 프로그램, 사이버 강좌, 각종 교육 프로그램 자료 제작 및 배포/게시 등

- ② 문화프로그램: 이주민과 문맹자를 위한 한글교실, 문화교실, 영어를 비롯한 외국어 교실, 어르신 미술치료, 장애인 음악교실, 청소년 공부방 및 진로/적성 상담, 독서치료 프로그램(가족, 미래, 신체, 학교, 대인관계 등) 등<sup>7)</sup>
- ③ 참고 서비스: 메일, 채팅, 게시판, 휴대전화 문자 등 온라인 기반 참고서비스, 방문, 전화 등 오프라인 기반 참고서비스, 참고서비스 기능을 포함하는 대면상담이나 방문대출 등
- ④ 다양한 행사와 이벤트: 정보화 경진대회(워드 프로세서, 스프레드 시트, 홈페이지 제작 등), 인터넷 정보검색대회, 초청강연회, 평생교육 축제, 온라인 튜토리얼 프로그램 등<sup>8)9)</sup>

끝으로 공공도서관이 정보격차 해소와 관련

6) 정보리터러시는 정보에 대한 태도, 정보활용방법, 정보기술 활용능력 등의 의미를 포괄하는 개념으로 정보 방법론적 능력과 사회적, 커뮤니케이션적 능력까지를 요구한다(고영만 2005, 37-40).

7) 이러한 문화프로그램들도 도서관과 정보 이용을 자극하고 유도하여 정보취약계층의 정보리터러시 함양에 크게 도움을 줄 수 있다.

8) 정보화 경진대회를 비롯한 정보의식 고취를 위한 이벤트는 자칫하면 정보화 수준이 높은 사람들 위주의 행사로 한정되고 정보취약자들이 소외되지 않도록 유의할 필요가 있다(김문조, 김종길 2002, 146-147).

9) 초청강연회나 교육과정의 경우, 유사한 언어, 억양, 어휘를 사용하고 유사한 경험을 공유하고 있는 동질 집단 중에서 정보화의 인식과 수준이 높고 집단 내에서 신망이 두터운 사람을 강사로 초빙하게 되면 강사와 수강자 간의 동질감의 형성으로 원활한 의사소통이 진행될 가능성이 높다. 예를 들면, 같은 국가 출신의 이주민이나 같은 장애인 동질 집단을 대상으로 강의하는 형태를 의미한다.

하여 시도할 수 있는 새로운 역할은 정보취약 계층에 대해 보다 직접적이고 즉각적인 정보제공에 관련된 정보안내서비스와 정보검색대행 서비스를 고려할 수 있다. 사실 상당수의 신체적, 경제적, 지역적, 언어적, 기술적인 이유로 인해 직접 자신이 필요한 정보를 입수하기 어려운 환경에 있는 장애인, 이주민, 노인, 저소득층, 농어민 등 정보취약계층이 존재하고 있고 그들의 정보접근과 정보활용능력, 정보인식 증대를 위한 다양한 방안들이 모색되고 있다. 그런데 많은 비용을 투여하여 정보취약계층의 정보접근성을 높인다고 하더라도 그들의 정보활용능력과 정보인식을 고취하는 것은 단기간에 이루어질 수 없고 많은 시간과 노력이 요구된다. 하지만 정보취약계층의 삶은 스스로 그 벽을 허물 때까지 시간을 허용하지 않는 팍팍한 경우가 많다. 그들은 생계 유지, 자녀 교육, 학업과 진로, 건강, 노후대책, 국적과 비자, 각종 소송과 행정적 지원신청 등 당장의 시급한 삶의 문제를 해결하는데 있어 즉각적으로 정보관련 도움이 필요한 경우가 비일비재하다. 이와 같이 정보취약계층이 필요로 하는 즉각적이고 현실적인 정보서비스를 공공도서관이 제공함으로써 공공도서관이 그들의 삶의 문제 해결에 도움을 주는 지역사회 정보획득 중심기관이자 정보격차 해소의 중핵기관으로 거듭날 필요가 있다(김용, 김태경 2006, 196-197).

먼저 정보안내서비스(information and referral service)는 지역사회 주민들을 대상으로 그들의 일상에 관련된 사회, 경제, 문화, 교육, 여가 등 실용정보를 제공하거나 정보제공이 가능한 타 도서관, 외부기관, 전문가에게 안내, 연결해주는 서비스를 의미한다. 이 서비스는 사회복지

지기관에서 소외계층을 위한 사회봉사로 시작되었지만 이 서비스가 공공도서관의 이념과 상당히 밀접하였고 공공도서관 입장에서는 기존의 지적인 시민과 학자, 전문가 중심 서비스에서 벗어나 일반시민 특히, 도서관을 통한 정보이용에서 소외되었던 정보취약계층에까지 공공도서관의 외연을 확장할 필요성을 인식하여 1970년대부터 공공도서관에서 시행하게 되었다(박준식 2007, 265-270).

정보검색 대행 서비스는 정보안내서비스 영역에 포함되는 것으로 이해될 수 있으나, 도서관 OPAC과 종합목록, 각종 학술데이터베이스, 국내외 주요 인터넷 정보원, 기타 정보원 등에 대해 정보접근성과 정보활용능력이 낮은 정보취약계층을 대신하여 검색하고 그 결과를 즉시 출력 또는 복제하거나 원문복사 신청 또는 실물자료에 대한 상호대차 신청 등의 방법으로 전달해주는 서비스라 할 수 있다.

공공도서관에서 이 서비스들을 시행하기 위해서는 계획 단계에서 지역사회의 정보환경과 정보요구에 대해 분석하고 도서관의 지속적인 직원, 시설, 예산에 대한 지원 유무를 점검하고 지역특성과 도서관 여건을 고려하여 타당한 서비스 영역과 유형을 결정하는 등의 사전준비를 거쳐야 한다. 시행단계에서는 이용자들에게 즉각적 도움을 줄 수 있도록 지역사회의 공공/민간 기관과 단체, 개인 등과의 네트워크와 타 도서관, 정보센터 등 정보제공 전문기관과의 네트워크를 구성하여 이에 대한 정보를 토대로 한 자원파일을 구축하고 지속적, 주기적으로 갱신, 보완해야 한다. 그리고 업무담당직원을 포함한 전 직원을 대상으로 이 서비스들에 대한 교육을 실시하고 대중매체, 지역사회 홍보매체,

관련 인터넷 게시판, 도서관 홈페이지, 개인적 접촉 등을 통한 홍보를 실시해야 한다. 끝으로 이 서비스들이 제공하는 정보의 정확성과 효율성을 측정할 수 있는 평가단계가 요구된다(박준식 2007, 279-287; 장덕현 2005, 231-233).

공공도서관이 정보취약계층에 대한 이들 서비스를 원활히 제공할 수 있다면 서비스를 이용하는 사람들은 필요한 정보를 신속히 입수함으로써 다양한 삶의 문제를 해결하는데 즉각적인 도움을 얻을 수 있으며, 공공도서관에서는 기존의 수동적인 이미지에서 탈피하여 적극적인 정보제공기관으로, 나아가 정보격차 해소에 크게 기여하는 정보복지 기관으로 전환하는 계기가 될 수 있을 것이다.

#### 4.3 인터넷 중독 해소를 위한 공공도서관의 역할모색

인터넷 중독과 관련하여 공공도서관이 적극적으로 활동하고 있는 사례는 아직 국내 뿐만 아니라 해외에서도 찾아보기 힘들다. 이는 공공도서관과 사서들이 장애인, 노인, 이주민 등 정보취약계층의 정보격차 해소를 위한 인식 수준에 비해 인터넷 중독 해소에 관한 공공도서관의 역할에 대한 인식 수준은 상대적으로 낮은 상태임을 반증하는 것이라 할 수 있다.<sup>10)</sup> 현재까지 국내외 도서관계의 인터넷 중독 관련 활동 사례를 살펴보면 다음과 같다.

한국도서관협회는 독서문화 진흥사업의 일

환으로 2004년도부터 독서치료를 위한 상황별 독서목록을 발간하기로 하였다. 이에 협회 산하의 <독서진흥위원회>는 2004년 12월에 “독서치료를 위한 상황별 독서목록: 성인편”을, 2005년 12월에 “독서치료를 위한 상황별 독서목록: 청소년·어린이편”을, 그리고 2007년 2월에는 이전의 상황별 독서목록 발간과정에서 누락된 자료와 새로운 자료를 추가해 “독서치료를 위한 상황별 독서목록(증보판)”을 발간하였다(한국도서관협회 2007, 4-5). 위의 독서치료 독서목록에는 자아정체성, 신체장애, 가정/부부관계, 학교폭력 등과 같은 개인의 마음아픈 상황별로 적합하다고 판단한 독서자료 리스트를 제공하고 있는데, 그 중 청소년편에는 <3. 인터넷 중독>, <4. 휴대폰 중독>이란 항목으로 관련 자료의 서지정보를 제공하고 있고 증보판에는 성인 독서목록에 <3.7 인터넷 중독> 항목이 새로 추가되었고 청소년 편에도 인터넷 중독과 휴대폰 중독 관련 서지정보가 추가되었으며 일부 자료에 대해서는 초록정보도 함께 제공하고 있다.

해외의 경우, 미국 도서관협회(ALA) 산하의 YALSA(Young Adult Library Services Association)의 Research Committee는 2001년에 1995-1999년 사이에 간행된 도서관의 청소년 서비스 관련 연구문헌(학술논문, 학위논문, book chapter 등)의 서지정보와 해제정보를 담은 “Current Research Related to Young Adult Services: A Bibliography”를 발표하고

10) 해외 문헌정보학 분야의 주요 데이터베이스인 LISTA(Library, Information Science & Technology Abstracts)에서 “internet addiction”으로 검색한 결과, 4건이 검색되었고, LISA(Library and Information Science Abstracts)에서 동일하게 검색한 결과, 9건이 검색되었는데 대부분 미디어, 심리학 분야에서 쓰여진 인터넷 중독 관련 연구였을 뿐 도서관과 관련된 연구는 없었다.

이후 2000-2005년의 관련 연구문헌들을 모아 “Current Research Related to Young Adult Services, 2000-2005: A Supplement”를 발표하였다. 여기에는 정보추구, 지적자유 등 총 6개 주제항목으로 구분되어 있는데, 이 중 <the Internet and other electronic resources>라는 항목에 인터넷 중독과 관련된 연구문헌들의 서지정보와 해제정보가 포함되어 있다.

개별 공공도서관의 사례로는 경기도 광주시 시립도서관이 도서관 홈페이지에 <청소년 보호>라는 메뉴를 만들어 그 하위에 <인터넷 중독> 항목을 통해 인터넷 중독의 개념과 주요 증상 등에 대해 설명하고 있는 사례를 들 수 있다.

이상에서 살펴본 것처럼 인터넷 중독과 관련한 도서관 영역의 활동은 아직 미약한 수준이다. 위의 사례들처럼 일부의 관련 활동도 존재하지만 이 역시 도서관 협회와 같은 조직에서 인터넷 중독을 포함하는 서지발간 활동으로 국한되거나 일부 공공도서관의 산발적인 활동에 머무르고 있다. 이와 같이 참고할만한 선행사례가 부족한 상황에서 그리고 인터넷 중독과 관련한 도서관 서비스 지침같은 것이 마련되어 있지 않은 상황에서 개별 공공도서관이 인터넷 중독에 관한 활동을 벌이기에는 많은 제약이 따를 수 있다. 따라서 본 연구에서는 개별 공공도서관이 인터넷 중독 해소 관련 서비스에 참고할 수 있는 몇가지 방안들을 제시하고자 한다.

우선, 최근 국내 공공도서관에서 많이 시도되고 있는 독서치료 프로그램의 일환으로 인터넷 중독에 관련된 프로그램을 운영할 수 있다. 가족, 친구, 직장, 학교 등에서 많은 현대인들과

청소년, 대학생들이 경험하는 마음의 상처와 이상심리를 치료하는데 도움을 주고자 시도된 공공도서관, 학교도서관, 대학도서관 등의 독서치료 프로그램은 책은 치유의 힘을 가지고 있음을 증명하면서 널리 환영받고 있다. 앞의 <상황별 독서목록>들에서도 나타나듯이 현재 독서치료 영역에서는 인터넷 중독과 휴대폰 중독을 주요 치유의 대상으로 고려하고 있다.<sup>11)</sup> 개별 공공도서관이 인터넷 중독과 관련된 독서치료 프로그램을 운영하기 위해서는 먼저 이 프로그램의 성격이 지식의 축적이 아닌 책을 매개로 한 마음 치유의 체험을 강조하는 것이 되어야 한다. 이는 프로그램 참여자들이 주체적이고 능동적으로 책읽기에 참여하여 자신의 마음 깊숙한 곳으로 들어가 자신을 대면함으로써 치유 효과를 가져오는데 중점을 두는 것이다(김정근 2006, 37-40; 신주영 2003, 21-23). 독서치료 프로그램의 실행방법으로는 우선 인터넷 중독과 관련된 독서목록 개발하고 목록에 맞게 장서를 구입해야 한다. 이 과정에서는 앞의 한국도서관협회의 <상황별 독서목록>이나 여타 다른 독서목록 자료를 참고할 수 있으며 최신자료는 직접 서평도구나 인터넷 서점 등의 최신자료 코너 등을 이용해 목록작성에 활용할 수 있다. 프로그램 운영을 위해서는 무엇보다 자체적인 교육과 준비가 요구된다. 이 과정에서는 프로그램 대상자, 진행자, 일정, 진행자, 공간, 홍보 등에 대한 체계적인 계획을 수립해야 한다. 프로그램의 진행자는 전문성이 있는 공공도서관 사서가 될 수도 있고 필요하면 외부 전문인력을 초빙하여 운영할 수 있다. 그리고 프로그램 운

11) 비록 공공도서관 영역은 아니지만 인터넷 중독 증상이 있는 중학생을 대상으로 독서치료를 시도한 한 연구에서는 독서치료를 통해 실험대상 학생들의 사회성 개발에 의미있는 효과가 있었음을 입증하였다(김지은 2006).



영시에는 성과와 한계를 기록하여 향후 프로그램 개선과정의 자료로 삼아야 한다.

인터넷 중독 관련 독서치료 프로그램이 비교적 인터넷 중독 정도가 심한 이용자를 대상으로 소규모로 장기간에 걸쳐 진행되는 것에 비해, 비교적 단기간에 좀 더 많은 이용자들이 참여하는 진단과 예방차원의 프로그램의 시도도 고려할 수 있다. 보통 방학기간 중에 공공도서관에서 추진해온 독서교실 등은 단기간에 많은 청소년 또는 어린이들이 참여하고 있는데, 공공도서관에서는 이 프로그램의 참여자들을 대상으로 인터넷 중독 예방교육 프로그램을 진행할 수 있을 것이다. 이러한 독서교실 프로그램 시간에 준비된 도서관 사서나 인터넷 중독 전문강사를 초빙하여 강연과 진단, 상담의 시간을 마련하고 인터넷 중독과 관련된 도서관 자료와 전문 웹사이트 안내자료를 배포하는 것도 검토할만하다.

도서관 내에 도서관 방문 이용자들이 쉽게 접근할 수 있는 인터넷 중독 관련 별도의 코너를 설치하는 것도 좋은 방법이다. 코너의 위치로는 도서관 출입구, 열람실과 자료실 입구, 대출/반납대, 휴게장소 등 이용자들의 왕래가 빈번한 지역에 인터넷 중독 코너를 설치할 수 있다. 이 코너에는 인터넷 중독에 대한 안내자료, 자가진단 검사지, 인터넷 중독과 관련된 도서관 소장자료 소개자료 등을 비치할 수 있고 인터넷 중독 자가진단 검사나 상담을 할 수 있는 컴퓨터 또는 KIOSK 등도 함께 설치할 수 있다. 만일 인터넷 중독 코너가 자료실 내부라면 관련 소장도서를 별도로 배가할 수 있는 서가도 마련하는 것이 바람직하다고 생각된다.

공공도서관의 홈페이지 방문자를 대상으로

인터넷 중독 진단과 사이버 치료에 대한 안내를 제공할 수 있다. 현재 한국정보문화진흥원에서는 홈페이지([www.kado.or.kr](http://www.kado.or.kr))를 통해 <인터넷중독예방상담센터>를 운영하고 있다. 여기에서 이용자들은 <인터넷중독 자가진단>, <비밀상담>, <면접상담 신청>, <사이버치료센터> 등을 통해 스스로 인터넷 중독 정도를 확인하고 상담과 치료까지 접할 수 있게 된다. 따라서 공공도서관에서는 홈페이지 방문자들이 한국정보문화진흥원을 비롯하여 인터넷 중독 전문 웹사이트로 안내받을 수 있도록 홈페이지 초기 화면 등에 링크 등을 준비한다. 그 외에도 도서관 홈페이지 상의 “인터넷 참고정보원”, “주요사이트” 등의 메뉴를 이용해 인터넷 중독과 관련한 기관, 단체의 웹사이트들의 주소와 간단한 안내를 제공하는 것도 바람직하다.

## 5. 결 론

지식정보사회의 진전은 사회 구성원들에게 다양한 많은 정보의 제공, 신속한 정보의 처리와 전달, 저렴하고 용이한 정보의 접근, 이를 통한 새로운 기회의 창출 등 큰 혜택을 제공하고 있다. 하지만 정보사회가 진전되면 기존의 사회적 모순이나 갈등이 궁극적으로 해결된다는 정보사회 낙관론자들의 장밋빛 주장은 심각한 정보격차의 발생, 정보부자층에 대한 권력 편중현상, 인터넷과 각종 미디어에 대한 중독, 사생활 침해, 컴퓨터 바이러스와 해킹, 스팸메일 등의 범람과 같은 강력한 정보사회 역기능으로 인해 상당한 회의와 의문을 야기하고 있다(김문조, 김동길 2002, 124-125).

이러한 상황을 맞아 지식과 정보의 공공성을 담보하는 사회적 기관으로 출현한 공공도서관의 역할이 다시 주목받고 있다. 국민들의 세금으로 설립, 운영되는 공공도서관은 장애인, 노인, 농어촌 거주민, 저소득층, 이주민 등 우리사회의 정보취약계층의 정보격차 해소와 정보복지 실현을 위한 든든한 토대로 성장하고 있다. 그리고 현재는 미약하지만 앞으로는 치유의 힘을 가진 책을 비롯한 정보자원과 사서들의 전문지식을 토대로 인터넷과 각종 미디어 중독자들을 치유하는 과정에 공공도서관이 직접적으로 개입함으로써 정보사회 역기능 해소를 위한 새로운 가능성을 보여줄 것으로 예상하고 있다. 이러한 노력들을 성공적으로 구현된다면 현재의 공공도서관과 달리 앞으로의 공공도서관은 진정한 지역주민의 정보요구 충족과 정보격차 해소, 정신보건 증진, 정보복지 실현에 이바지하는 적극적이고 능동적인 모습으로 재정립될 것이다. 이를 위해서는 무엇보다 공공도서관

현장의 사서들이 비록 어려운 여건이겠으나 지금보다 더욱 공공도서관의 근본이념과 정체성, 그리고 정보사회 역기능에 대해 다시 한번 주목하고 배전의 노력을 기울여야 할 것이다. 하지만 공공도서관이 위에서 언급한 중차대한 역할을 수행하기 위해서는 공공도서관 사서들의 노력만으로는 불가능할 것이다. 지금도 공공도서관의 숫자, 장서수, 예산, 전문 사서인력 측면에서는 정보문화 선진국에 비해 상당히 처져 있는 실정이며 이로 인해 공공도서관의 기본적인 업무에서조차 제기능을 발휘하고 있지 못한 상태이다 따라서 정부당국과 관계기관 및 단체, 그리고 민간기업에서도 정보사회의 역기능 해소를 통한 지속적 발전과 정보복지 구현에 있어 공공도서관의 역할과 가능성을 다시금 인식하여 과감한 예산과 인력투자에 인색하지 않아야 하며 일회성 지원이 아닌 지속적인 관심을 기울여야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 강휘원. 1999. 정보빈곤과 민주공동체, 보편적 서비스, 『한국행정학보』, 33(2): 57-73.
- 고영만. 2005. 『정보문해론』. 한국도서관협회.
- 고영삼. 2006. 『유비쿼터스 시대 정보문화의 지형과 정책과제』, KADO 이슈리포트 06-01 (통권 25호). 한국정보문화진흥원.
- 고영삼·엄나래. 2007. 『청소년 인터넷중독 특성 분석: KADO 내담자를 중심으로』, KADO 이슈 리포트 07-08. 한국정보문화진흥원.
- 고정현. 2006. 『2006년 정보격차 현황 분석 및 시사점』, KADO 이슈 리포트, 06-13(통권 37호). 한국정보문화진흥원.
- 광주시립도서관. 2007. 10. 5.  
〈<http://lib.gjcity.go.kr/young/introduce.do?command=left45>〉
- 국립중앙도서관. 2007. 『전국 도서관 장애인서비스 현황조사』.
- 김문조, 김종길. 2002. 정보격차의 이론적·정책

- 적 재고 『한국사회학』, 36(4): 123-155.
- 김선엽, 이홍재. 2002. 지역간 정보불평등과 정보복지. 『지역복지정책』, 16: 177-193.
- 김용 · 김태경. 2006. 공공도서관의 정보검색대행서비스를 위한 서비스모형화 및 기대효과에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 40(1): 195-215.
- 김정근. 2006. 독서치료에서 '체험'의 요소. 『국회도서관보』, 43(10): 32-40.
- 김지은. 2006. 『독서요법을 통한 인터넷 중독 청소년의 사회성 개발에 관한 연구』. 공주대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김진숙 외. 2000. 『청소년의 컴퓨터 활용실태, 청소년의 PC중독』. 한국청소년상담원.
- 김청택 · 김동일 · 박종규 · 이수진. 2002. 『인터넷 중독 예방상담 및 예방 프로그램 개발 연구』. 정보통신부 정보통신연구개발사업 연구결과 보고서.
- 박경호 · 강만철 · 오익수 · 김형근 · 김건웅. 2001. 『국내 인터넷 컴퓨터 등의 사이버 중독 실태조사』. 정보통신기술연구과제 지정조사 00-05. 정보통신부.
- 박준식. 2007. 『정보서비스론』. 계명대학교 출판부.
- 박혜광. 2003. 정보격차의 새로운 경향. 『경제와 사회』, 59: 78-102.
- 반금현. 2001. 『집단적 독서요법을 통한 고등학교 학생의 자아개념 향상에 관한 연구』. 가톨릭대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 서울YWCA. 2000. 『PC방이 청소년에게 미치는 영향』.
- 서이중. 1998. 정보화의 공공목표로서 "보편적 서비스(universal service)" 개념과 그 문제점. 『한국사회학회 전기 사회학 발표문 요약집』, 146-156.
- 서이중. 2001a. 정보격차와 정보불평등. 『정보통신연구진흥』, 7: 17-30.
- 서이중. 2001b. 『지식정보사회의 이론과 실제』. 서울대학교 출판부.
- 송영임. 2004. 『독서치료와 공공도서관 서비스』. 한울아카데미.
- 신주영. 2003. 『독서치료와 도서관의 역할에 관한 연구』. 부산대학교 대학원 석사학위논문.
- 윤희운. 2006. 도서관 평생학습활동의 성찰과 방향. 『한국도서관 · 정보학회지』, 37(4): 45-66.
- 이연옥. 2002. 『한국공공도서관운동사』. 한국도서관협회.
- 이제환 · 이연옥 · 장덕현. 2004. 소외집단에 대한 정보행태 연구의 방법론적 특성. 『한국도서관 · 정보학회지』, 35(2): 273-295.
- 장덕현. 2005. 도서 저소득층의 정보빈곤 양상과 정보격차 해소를 위한 공공도서관 봉사방안 연구. 『한국도서관 · 정보학회지』, 36(1): 219-236.
- 정보격차해소위원회. 2006a. 『2006년도 정보격차해소 시행계획』(2006.1).
- 정보격차해소위원회. 2006b. 『2007년도 정보격차해소 시행계획』(2006.10).
- 조용완. 2007. 이주민을 위한 국내 도서관 서비스의 현황 분석. 『한국도서관 · 정보학회지』, 38(2): 225-269.
- 조찬식. 2002. 인터넷 중독에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 19(3): 189-210.
- 한국도서관협회. 2004. 『독서치료를 위한 상황

- 별 독서목록: 성인편』. 한국도서관협회.  
한국도서관협회. 2005. 『독서치료를 위한 상황  
별 독서목록: 청소년·어린이편』. 한국  
도서관협회.
- 한국도서관협회. 2007. 『독서치료를 위한 상황  
별 독서목록 증보판』. 한국도서관협회.
- 한국정보문화진흥원. 2002. 『한국형 인터넷중독  
자가진단척도(K-척도)』.
- 한국정보문화진흥원. 2006. 『2006 인터넷중독  
실태조사』.
- 한국정보문화진흥원. 2006c. 『2006 정보격차 지  
수 및 실태조사』.
- 한국정보문화진흥원. 2007. 『2006-2007 정보격  
차해소백서』
- 한국정보문화진흥원. 2007a. 『2006-2007 정보  
격차해소백서』.
- 한국정보문화진흥원. 2007b. 『해외 주요국가의  
정보격차해소 정책현황』.
- 행정자치부, 자치정보화조합. 2006. 『2005 자치  
단체 정보화 연감』.
- 황상민 등. 2001. 『인터넷 중독현황 및 실태조사』.  
한국정보문화센터.
- 황혜선. 1999. 정보격차의 요인과 정보격차 해소  
를 위한 정책적 원칙. 『한국도서관·정  
보학회지』, 30(4): 279-297.
- ALA. 2007. 10. 1.  
〈[http://www.ala.org/ala/yalsa/profd  
ev/research05.cfm](http://www.ala.org/ala/yalsa/profd<br/>ev/research05.cfm)〉.
- Davis, R. A. 2001b. Internet addicts think  
differently: An inventory of online  
cognitions.  
〈[www.internetaddiction.ca/scale.html](http://www.internetaddiction.ca/scale.html)〉.
- Goldberg, I. 1996. Internet Addiction. Elec-  
tronic message posted to Research Di-  
scussion List.  
〈[www.emhc.com/mlists/research.html](http://www.emhc.com/mlists/research.html)〉.
- Molnar, S. 2002. "The explanation frame of the  
digital divide". *Information Society*.
- NTIA. 1999. *Falling through the net: Defining  
the digital divide*NTIA.
- OECD. 2001. *Understanding the digital divide*.  
OECD.
- TG Daily. 2007. 8. 17.  
〈[http://www.tgdaily.com/content/vi  
ew/33445/113/](http://www.tgdaily.com/content/vi<br/>ew/33445/113/)〉.
- the Reuter's News Agency. 2007. 6. 24.  
〈<http://www.reuters.com/>〉.
- UNESCO. 2007 10. 2.  
〈[http://www.unesco.org/webworld/li  
braries/manifestos/libraman.html](http://www.unesco.org/webworld/li<br/>braries/manifestos/libraman.html)〉.
- Usherwood, B. 1989. *The Public Library as  
Public Knowledge*. London: Library  
Association Publishing: 오동근 역.(1996).  
『정보사회와 공공도서관』. 서울: 한국도  
서관협회.
- Young, K. S. 1996. Psychology of computer  
use: XL. Addictive use of the internet:  
a case that breaks the stereotype.  
*Psychological Reports*, 79, 899-902.