

도시 저소득층의 정보빈곤 양상과 정보격차 해소를 위한 공공도서관 봉사방안 연구*

Information Poverty of the Urban Poor and the Role of Public Library Services in Bridging the Digital Divide: An Ethnography

장 덕 현(Chang, Duk-Hyun)**

〈 목 차 〉

- | | |
|------------|-----------------|
| I. 서론 | Ⅲ. 일상적 정보소외의 양상 |
| 1. 들어가며 | 1. 빈곤층의 정보환경 |
| 2. 연구의 목적 | 2. 일상적 고민과 정보행태 |
| Ⅱ. 연구내용 | 3. 논의 |
| 1. 연구의 내용 | 가. 실천적 영역 |
| 가. 연구의 대상 | 나. 정책적 영역 |
| 나. 연구방법 | Ⅳ. 결 론 |
| 2. 관련연구 동향 | |

초 록

이 연구는 도시저소득층의 일상적 생활세계를 '정보적' 관점으로 접근하고자 한 질적 연구이다. 자료는 질적 면담과 참여관찰을 통하여 수집, 분석하였으며, 부산, 대구, 대전, 광주 지역의 대도시 저소득계층이 지니고 있는 일상적 정보요구와 정보행태를 밀착 조사하고 분석함으로써, 우리 사회의 소수자들이 당면해 있는 정보빈곤의 실태와 이러한 현상을 초래하는 제반 요인을 파악하고자 하였다. 구체적으로 이 연구는 정보빈곤 현상과 정보행태의 소극성 간의 상관관계를 검증하기 위하여 일상적 고민의 유형과 대처 방법상의 특성; 일상적 정보를 얻기 위하여 이용하는 매체의 유형과 특성; 그리고 일상 정보의 탐색과 수집 과정에서 경험하는 각종 장애 등의 범주에 접근하였으며, 소외계층을 위한 공공도서관 서비스 방안을 제시하였다.

주제어: 정보소외, 정보격차, 정보빈곤, 공공도서관, 빈곤, 저소득층, 소외계층

ABSTRACT

This study intends to shed light on the everyday lives of the urban poor in four metro areas in Korea, viewed especially from the information perspective. Employing in-depth interviews and participant observation interchangeably, it attempts to illustrate such phenomena as information poverty, and to scrutinize the reasons of their passive behaviors in information seeking. This paper, specifically, focuses on the following characteristics of information need and information related behaviors of the urban poor: types of everyday concerns and ways to deal with them; characteristics of the help provided; types of information sources consulted; and, barriers and limitation of everyday information seeking and information use.

Key Words: Information Poverty, Urban Poor, Digital Divide, Information Poor

* 이 논문은 2003년도 한국학술진흥재단의 지원에 의하여 연구되었음.(KRF-2003-003-H00012)

이 논문은 2004년도 한국도서관·정보학회 동계학술발표회(2004. 12. 17) 주제 발표문을 재정리한 것임

** 부산대학교 문헌정보학과 조교수(dchang@pusan.ac.kr)

• 접수일: 2005년 2월 21일 • 최초심사일: 2005년 2월 25일 • 최종심사일: 2005년 3월 4일

I. 서론

1. 들어가며

불안은 영혼을 잠식한다.¹⁾ 일상의 고통과 불안은 겉으로는 드러나지 않은 채 내면을 가득 채워 간다. 생활은 피폐하고 현실은 가혹하기만 하다. 삶을 옥죄는 요소는 곳곳에 산재한다. 갖지 못한 채, 알지 못한 채 그들은 꿈과 이름을 잊어 간다. 초록색 물고기를 찾아다니며 흥얼거리던 노래는 입가에 남은 채 부서진다.

어느 시대나 이전의 이데올로기를 대체하며 광위를 떨치는 기호들이 있다. 우리 시대를 대표하는 기호는 단연 디지털로 대표되는 이른바 정보화이다. 일상의 모든 자질구레한 부분과 틈새에서까지 이 정보화는 맹위를 떨친다. 여론을 이끄는 사람들은 마치 종교적 몽상가들과도 같이 눈앞의 현실은 외면하면서 기호에 집착한다. 이 집착에는 마치 정보화만이 거듭남의 길이며, 세상을 재편하는 새로운 질서라는 듯한 ‘광기의 요소’마저 있다.²⁾

이러한 과정 속에서 사람들은 은연중에 디지털형과 아날로그형 인간으로 구분되어지고 스스로를 어느 하나의 범주에 포함시키는데 익숙해진다. 정보화의 풍랑을 헤쳐낸 사람들은 우월하며 그렇지 못한 사람들은 종속되는 무의식적인 서열화 또한 당연한 것으로 받아들여진다. 그 속에서, 아날로그형 인간들은 마치 디지털의 주술에 빠진 거대한 집단적 미혹의 희생양이라도 되는 듯, 소외되고 망각되어 간다. 즉, 디지털 기술의 수용과 사용 여부가 사회구성원으로서의 기능을 수행하기 위한 기본적인 조건으로 인식되는 현실에서 이러한 조건과 능력을 갖추지 못한 사회 구성원들은 정보유통의 구조에 편입되지 못하고 소외의 일로를 걷는다. 이렇게 지식정보화가 진행되고 컴퓨터와 인터넷 초고속 통신망 등 이른바 디지털 혁명의 산물들이 확산되고 보편화됨에 따라 사회 계층간의 분절화는 더욱 심화되며, 그 관건은 정보접근권(access to information)과 정보운용능력(information literacy)이다.

관련연구들에 의하면, 능동적, 적극적인 정보 입수(information gathering)와 정보추구(information seeking)의 행태를 보이는 사회구성원들과 마찬가지로 사회적 소외계층도 일상의 고민을 해결하고 생활의 안정과 발전을 도모하기 위하여 다양한 정보를 필요로 한다. 그러나 이들은 대부분 정보의 유통과 확산이 매우 제한적으로 이루어지는 환경에 속해 있으며, 공공 정보서비스의 혜택도 제대로 미치지 못하는 것이 현실이다. 따라서 이들은 주로 주변에 존재하는 비공식 채널을 통한 정보 입수에 의존하고 있는 것이다.

이러한 현상의 이면에는 다양한 배경이 작용하고 있겠지만, 크게 보아서 두가지 측면의 원인을 지적할 수 있다. 우선 티치너(Tichenor)의 주장과 마찬가지로, 한 사회내에서 유통되는 정보의 양

1) Rainer Werner Fassbinder, *Angst Essen Seele Auf*, 동명 영화 제목.

2) 김정근 편저, *디지털도서관, 꿈인가, 광기인가, 현실인가*(서울 : 민음사, 1997), pp.13.

이 많아질수록 정보의 빈자는 더 가난해지고 정보의 부자는 더 부유해 저서 결국은 두 계층의 지식 격차(knowledge gap)가 더 벌어지게 된다는 것인데, 가령 이럴 경우 매스미디어를 통하여 정보의 양을 증가시키는 것이 오히려 사회구성원간의 정보격차를 증대시킨다는 것이다.³⁾ 또 한가지는, 지식과 정보의 중요성이 증가하고 정보의 생산량이 증가할수록 정보의 생산과 유통 그리고 소비의 전반을 지배하는 정보생태(information ecology)⁴⁾가 부가가치에 매몰되는 것이 다른 원인으로 지적될 수 있다. 결과적으로 사회적, 경제적 소외를 경험하고 있는 계층은 정보의 양이 많아짐에도 불구하고, 구매력을 지닐 수 없다는 점 때문에 고스란히 정보의 흐름으로부터도 소외되는 현상이 나타나는 것이다.

이러한 문제의식에서 볼 때 사회적 소외계층의 일상적 정보 환경과 그들이 지니고 있는 정보 요구, 그리고 정보의 추구하고 이용 행태의 과정 전반에 나타나는 정보 소외의 양상을 분석하고, 이들을 역동적 정보이용자로 변화시킬 수 있는 방안을 모색하는 것은, 날로 격심해지고 있는 정보 격차의 내면적 양상을 밝히고 대안을 제시하는 중요한 기초 작업이 될 것이다.

2. 연구의 목적

이 연구의 목적은 정보화 취약계층인 도시 저소득층의 일상생활에 밀착한 정보요구와 정보추구, 정보입수, 정보이용 행태, 그리고 그들의 삶에 노정된 정보빈곤의 양상을 심층적 접근을 통하여 밝혀내고, 이를 토대로 하여 도시 저소득층의 정보격차를 해소하기 위한 공공정보 서비스를 수립하고, 소외계층의 정보화 정책에 연계시킬 수 있는 방안을 모색하는데 있다

정보장에 문제와 관련된 여론은 이미 상당히 형성되어 있으며, 정보유통의 활성화가 사회의 건강성을 가늠하는 중요한 기준이 되고 있기도 하다. 그러나, 아직도 정보생태의 가장 중요한 구성요소인 정보이용자에 대한 관련학계의 시각은 주로 공식적 채널을 통해서 정보를 입수하고 이용하는 표준적 계층(the established)을 대상으로, 학력이나 직업 등의 명시적 특징을 주요 변수로 한 양화적(quantitative) 통계 조사에 머무르고 있으며, 비표준적(non-standard) 사회구성원의 정보요구와 정보추구/ 이용행태, 그리고 공공정보시스템의 역할에 대한 인식 등 심층적인 정보빈곤의 양상을 밝혀내지는 못하고 있었다. 물론 근래에 이용자의 정보 행태(information-related behavior)와 관련된 연구들이 많아지고, 기존의 시스템 중심적(system-centric) 관점이 이용자 중심적 관점(user-centric perspectives)으로 전환되었지만, 이러한 관점에서도 이용자는 여전히 인지적(cognitive)이며 단절적인 대상으로 파악되고 있다

3) Phillip J. Tichenor, et. al., "Mass Media Flow and Differential Growth in Knowledge," *Public Opinion Quarterly*, Vol.34(1970), pp.159-170.

4) Thomas H. Davenport, *Information Ecology: Mastering the information and knowledge environment* (New York : Oxford University Press, 1997).

이렇듯, 정보화와 관련된 연구와 논의들은 아직 사회적 소외계층을 주요 변수로 다루지 않고 있으며, 정보의 흐름과 이용자 문제에 천착하는 문헌정보학 분야의 관심 역시 여전히 현재적 이용자들의 공식적 채널을 통한 정보의 추구하고 이용에 집중하는 경향을 나타내고 있다.

연구자들에 의하면, 정보란 하나의 주관적 구성체로서, 개인은 주로 주변에 존재하는 정보를 일차적으로 추구하는 경향을 보이는데⁵⁾, 경제적 소외를 경험하고 있는 저소득층의 경우에는 이러한 경향이 더욱 두드러진다. 경제적 소외는 예외없이 정보의 흐름으로부터의 소외로 이어지며, 빈곤계층이 입수할 수 있는 정보란 그 주변에 존재하는 소량의 신뢰할 수 없는 정보일 뿐이다. 이렇게 입수된 정보의 불능성은 정보소외를 심화시키는 악순환을 야기한다.

이러한 문제의식에서, 이 연구는 대도시지역 저소득층 주민들을 대상으로 한 문화기술적 (ethnographic) 연구를 통하여 그들의 삶에 있어서 과연 정보란 어떠한 의미를 지니며, 그들이 일상생활 속에서 입수하는 정보는 충분하고 정확한지, 그들이 실제로 필요로 하는 정보는 어떠한 종류의 정보인지를 밝히고, 그들을 사회의 정보흐름에서 소외되지 않도록 하기 위한 장치로서 공공도서관을 비롯한 공공 정보 시스템 (public information system)의 서비스 제고 방안을 모색하고자 하였다.

II. 연구내용

1. 연구의 내용

가. 연구의 대상

이 연구는 도시 저소득층의 일상생활에 노정된 정보빈곤의 양상을 조망하기 위하여, 수도권을 제외한 호남권(광주), 영남권(대구), 충청권(대전), 동남권(부산/울산)의 4대 권역별 광역시 지역에 소재한 도시 저소득층 거주지역들을 대상으로 한 문화기술적 조사 (ethnographic research)의 수행을 주된 내용으로 하고 있다.

이 연구가 대상으로 하는 도시 저소득층은 앞서 언급한 전국 4대 권역, 5대 광역시 지역 내에서 건설교통부 지정 “주거환경 개선사업 지구”에 속하는 지역(부산 126개; 대구 45개; 대전 20개; 광주 5개 지역)에 거주하는 주민들 가운데 만 18세 이상 55세 이하의 연령의 성인 인구에 한정하였다. 이들 지역들은 건설교통부가 2001년부터 주거환경이 열악한 노후·불량주거지 정비사업인 “주거환경 개선사업”을 시행하기 위하여 선정한 지역으로 전국적으로 496개 지구가 존재한다. 이들 지구는 대부분 상하수도, 도로 등의 기반시설 및 주택상태가 열악한 지역 특성을 지니며, 전국에

5) Brenda Dervin and Michael Nilan, “Information Needs and Users,” *Annual Review of Information Science and Technology*, Vol.21(1986), pp.3-33.

산재한 이른바 달동네와 산동네, 정책 이주촌 등이 포함된 노후 불량주거지로서, 주로 도시 저소득층이 거주하는 것으로 보는데 무리가 없다.

자료수집을 위하여 “주거환경 개선사업 지구”의 리스트에서 대상지역을 무작위로 선정한 후, 권역별 연구대상을 동단위로 추출하고 다단계층화 추출법을 이용하여 응답자를 선정하였다. 우선, 생애사적 배경과 인적 자료(demographic data)를 조사하고 교통, 정보기기 보급/이용률 등의 정보환경 데이터 등 연구대상에 대한 기초자료를 조사하였다. 여기에는 공공 정보서비스 이용 조사 지역, 행정기관, 공공도서관 및 사회복지관 조사 기존 정보화 프로그램 현황 조사 등이 포함되었다. 또한 이 과정에서 입수된 문헌자료를 분석하면서 커뮤니케이션 과정으로서의 문헌의 내용에 대한 분석 뿐만 아니라, 사회적 행위를 구성하고 매개하며, 사람들의 사고와 관심과 의미가 담겨있는 현실적 표현 도구로서의 텍스트에 대한 분석을 시행하였다.

연구대상 지역을 반복적으로 방문하면서 연구대상들과의 감정이입(empathy)을 통하여 그들의 삶의 모습과 지역의 공공도서관 등 정보서비스 제공 체계에 대한 인식을 조사하였다. 이를 위하여 주로 참여관찰과 면담이 이루어졌다. “참여관찰은 현장관찰과 자료 확보를 위하여 연구자가 관찰자로서 일정의 거리를 유지하면서 연구대상의 삶에 참여하는 현장 활동”을 의미하는데, 이를 통하여 연구대상의 행동패턴을 관찰하며, 나아가 그들의 생활양식과 의식, 감정, 신념의 특성을 밝힐 수 있는 자료를 획득할 수 있었다.⁶⁾ “면담”은 연구대상으로부터 정보나 의견, 신념 등에 대한 자신의 관점을 표현하도록 유도하는 언어적 의사교환 과정을 의미한다. 보그단과 비클렌은 이를 ‘목적 을 가진 대화’라고 정의하는데 이 연구에서는 우선 기초 면담을 실시한 후 이어서 표적 집단 면담(focused group interview)을 시행하였다.

이를 위해서, 연구대상 가운데 응집된 특성과 관심사를 공유하는 소집단을 선정하여 면담 대상으로 삼고, 이어서 연구참여자가 다음 면담자를 추천하고 다음 면담자가 또 다음 면담자를 연결시켜주는 눈덩이표집(snowball sampling)을 통한 면담을 시행하였다. 또한 전 과정에서 현장기록(field note)을 유지하고, 면담기록은 녹취록(transcript)을 작성하여 분석하였다.

나. 연구방법

사람들의 인식의 문제에 접근하는 방법은 매우 다양하지만, 이 연구에서는 문화기술적인 방법을 사용하여 자료를 수집하였다. 사회적 소외에 대한 접근 도구로서의 문화기술법은 주로 표준적인 방법으로는 파악할 수 없는 연구대상의 생활세계를 형상화하기 위하여 사용되는 분석 방법으로서, 연구대상이 이어가는 현재의 삶의 모습을 있는 그대로 그려낼 수 있다는 특징 때문에, 전통적으로 정치적, 경제적으로 소외된 기층민의 생활상 등을 묘사해 낼 수 있는 수단으로 여겨져 왔다.

문화기술법은 기본적으로 지배(dominant)가 아닌 종속(subordinate)의 시각을 중시하며, 전통

6) Robert Bogdan & Sari Knopp Biklen, *Qualitative Research for Education* (Boston : Allyn and Bacon, 1992).

적으로 사회에 존재하는 많은 종류의 소수자들과 이들이 생산해 내는 사회적 사실과 맥락을 주된 관찰과 수집의 대상으로 삼는다. 특히, 최근 서양에 있어서 사회현상으로서의 “ethnic”이란 용어가 많은 경우 사회적 “주변부”를 지칭하는 의미로 사용되면서 권력중심(power center)으로서의 주류사회에 대칭되는 개념으로서, 인종적, 민족적 의미를 넘어 사회적 소외문제, 계급의 문제와 연결되어 있다고 보는 경향이 있다.⁷⁾

이 연구에서도 문화기술법을 활용하여 사회현상 자체에 내재된 드러나지 않는 본래의 모습(nature)을 탐구하고자 하였다. 구체적으로는 인터뷰, 대화, 참여관찰, 심층면담의 결과로 생산된 현장기록(field note)과 녹취록(transcript) 등의 구조화되어 있지 않은 자료(data)를 사용하고, 소수의 케이스를 자세히 연구하며, 양적 분석이나 통계처리를 최소화하여, 소외계층의 정보화에 대한 인식과 수용태도, 정보요구, 장애요인 등을 조망할 수 있었다. 이는 무엇보다 심층면담(in-depth interviews)과 참여관찰(participant observation)을 적절히 사용함으로써 기층사람들의 생생한 삶의 체험을 묘사하고 그들이 일상적으로 구축해 놓은 정보세계(information world)의 실상을 최대한 사실적으로 포착해 낼 수 있었기 때문이다.

아울러, 그들의 삶의 모습과 정보에 대한 인식, 요구, 그리고 그러한 요구를 해결하기 위하여 나타내는 행태 등을 조사하기 위하여 생애사(life history) 연구의 기법을 적용하여 자료를 병행 수집하였다. 생애사 연구는 “한 개인의 지나온 삶을 자신의 언어를 사용하여 구술한 기록”으로 내부자(insider)의 관점에서 자신의 문화적 배경을 표현하기 때문에 개인의 주관적 경험에 접근할 수 있는 가장 좋은 도구로 여겨지고 있다. 소외계층의 정보요구 또한 사회적 배경과 문화 등 개인적인 요소에 따라 다양한 편차를 보인다. 그러나 소외계층의 정보요구에 있어서의 가장 두드러진 특징은 지금 현재에 처해있는 환경보다는 살아왔던 개인사가 정보행태에 더 큰 영향을 미친다는 것이다. 따라서 현재 소외를 경험하고 있는 사람들을 대상으로 하는 연구에 있어서는 과거의 삶과 현재의 삶을 유리시키지 않도록 하는 접근방법을 사용하는 것이 관건이며, 이렇게 생애사 연구를 통하여 연구대상의 삶의 역사를 형상화하고, 그들이 이어가는 현재의 삶의 모습을 있는 그대로 그려낼 수 있었다.

구체적으로, 수집된 질적 자료는 근거이론(grounded theory)에 입각하여 개방적 코딩(open coding)을 실시한 후 분석하였다.⁸⁾ 이러한 분석과정을 통하여 정보소외 현상의 구조를 확인하고자 하였다. 이어서 해석 작업을 진행함으로써 현상의 의미뿐만 아니라 그 의미의 원천적 생성구조

7) 문헌정보학 분야에 있어서 문화기술법에 관한 본격적인 논의가 이루어진 것은 김정근의 *학술연구에서 문화기술 법이란 무엇인가*(서울 : 한울, 1998)가 유일한데, 이 책에서 그는 우리 분야 연구의 과학주의 편향을 비판하면서 “논제와 연구방법, 그리고 문체(제시기술)의 해방”을 역설한다.

8) 코딩은 연구하는 현상의 내면적 구조를 분석하기 위하여 자료에서 반복적으로 등장하는 개념, 장면 등을 조사하여 일정한 코드를 부여하여 자료를 범주화하는 작업인데, 카테고리 선정에 제한이 없는 개방적 코딩(open coding), 중심 카테고리를 설정하고 다른 카테고리를 수렴시켜 검토하는 중추적 코딩(axial coding), 그리고 카테고리들을 하나의 체계로 정리하는 선택적 코딩(selective coding)의 세가지 방식이 있다.(Anselm Strauss and Juliet Corbin, *Basics of Qualitative Research* (London : Sage, 1990).)

를 함께 파악하여 이론화 하고자 하였다.⁹⁾

2. 관련 연구 동향

국내 문헌정보학계에 있어서 정보빈곤 문제에 관한 관심은 아직 일천하다. 최근에 정보화 소외 계층에 대한 관심이 표면화되고 있는 것은 고무적이지만¹⁰⁾ 아직은 여타 사회과학분야로부터의 거시적 접근이 주류를 이루고 있어서, 문헌정보학 분야에서도 보다 정치한 연구의 생산과 축적이 절실하다. 반면, 서구의 문헌정보학계에서는 1980년대 중반에 정보서비스의 공공성을 제고하고 전통적으로 정보서비스로부터 소외되어 왔던 계층에 대한 연구의 중요성이 제기된 이래,¹¹⁾ 정보장애 문제에 대한 관심이 증대되어, 관련 연구의 성과가 상당히 축적되어 있다.

역사적으로 보아, 정보요구와 행태에 관한 초기 연구들은 전문직 종사자들이 어떻게 정보를 생산하고, 유통시키는가 하는 문제에 주된 관심을 가지고 있었다. 즉, 주된 대상이 정보이용자이며 동시에 정보생산자였다고 할 수 있다. 주로 의사, 변호사, 교수 등의 업무 관련 정보요구와 정보이용, 정보추구 등에 대한 조사를 위주로 연구가 진행되었으며, 결과적으로 보통사람들의 일상생활에서의 정보추구에 대한 연구는 소홀히 다루어졌다.

전문직 종사자가 아닌 보통사람들의 일상적 정보추구에 대한 연구는 1970년대 이후에 나타났는데, 주로 개인이 주어진 정보환경에서 어떻게 정보를 입수하고 이용하는가 하는 문제에 초점을 두고, 이들이 일상생활 속에서 어떤 정보를 필요로 하는지, 필요한 정보를 어떻게 구하고, 정보요구를 어느정도 충족시키는지 등의 문제를 중심으로 연구가 진행되었다. 이 연구들의 주된 목적은 시민들의 정보추구 패턴을 이해함으로써 그들의 정보요구와 행태에 부응하는 도서관서비스를 개발하는 데 있었고, 따라서 이들 연구에서는 시민의 요구에 근접하는 공공도서관서비스의 개발과 개선책들이 제시되었다.

한편, 1980년대 이후 상대적으로 열악한 정보환경에 처한 사회적 소외계층의 정보추구에 대한 연구가 두드러지게 되었는데, 이때 비로소 대표적 정보화 취약계층으로서 빈곤층이 연구의 대상으로 표면화되기 시작하였다. 이 진영의 대표적인 연구자인 채트먼(Chatman)은 빈곤층이 일상생활

9) Geertz, Clifford, *The Interpretation of Cultures*(New York : Basic Books, 1973). 월코트는 문화기술지에 있어서 현상보다 중요한 것이 “해석”이라고 주장한다. 학문은 현실적 요청에 부응하여 기능하며 현실적 요구가 학문의 문제를 형성하는 관계에 있는 것은 논란의 여지가 없다. 따라서 현실이 생산해 낸 양상을 바탕으로 한 논리를 모색하는 작업이 결국 이론화 과정이다. 그러나 월코트에 의하면 질적 연구가 이루어지는 곳은 현상이지만, 그 해석 작업은 연구실(desk)에서 이루어진다는 것이다. 현실에 기반한 연구라 하더라도 결국 자료의 수집보다는 활용이 중요하며, 사고의 힘(power of reasoning), 즉, 자료를 어떠한 이론틀에 넣어서 해석하는가 하는 것이 관건이 된다는 것이다. (Harry F. Wolcott, *The Art of Fieldwork*(London : Altamira, 1995))

10) 김선호, “공공도서관의 노인서비스 정책에 관한 연구,” 한국도서관·정보학회지, 제33권, 제4호(2002, 12), pp.101-123; 김선호, “공공도서관의 노인편의증진시설에 관한 연구,” 한국문헌정보학회지, 제38권, 제4호(2004, 12), pp.167-178; 전재봉, “장애인에 대한 공공도서관 서비스 정책에 관한 연구,” 한국문헌정보학회지, 제36권, 제4호(2002, 12), pp.157-173.

11) Dervin & Nilan, 1986.

에서 접할 수 있는 여러 가지 정보원을 신뢰도와 유용성을 기준으로 조사하여, 이들이 인쇄매체를 선호하고 신뢰하는 반면, 텔레비전에 대한 신뢰성은 낮으며, 직접적 경험자로부터의 정보를 가장 신뢰한다는 사실을 밝혀내어, 이들이 인쇄자료를 거의 이용하지 않고 텔레비전 이용율이 높다고 하는 일반적인 인식에 대한 반론을 제기하였다.¹²⁾

즉, 채트먼은 정보행태에 있어서는 사회적 환경이 주된 변수로 작용한다고 주장하며,¹³⁾ 저소득층의 경우, 외부의 정보원이 그들의 일상생활의 문제점을 해결할 수 있는 실마리를 제공하지 못한 다는 인식이 그들이 자발적 정보이용자가 될 수 없는 가장 큰 이유로 작용하고 있다고 본다.¹⁴⁾ 반면, 스펙크와 콜은 저소득층이 주로 이용하는 정보이용의 '채널'을 주된 변수로 추가하고 있는데,¹⁵⁾ 이들이 가족이나 이웃에 대한 의존도가 상대적으로 높으며, 따라서 외부채널의 이용은 매우 낮아, 결국 저소득층이 제한된 정보채널을 유지함으로써 부정확한 정보에 지속적으로 노출되게 하는 원인이 되고 있다는 것이다.

이러한 외국의 연구경향에 비추어 볼 때, 우리나라에서도 사회 주류로부터 소외되어 있는 이들에 대한 문헌정보학의 관심을 촉구하는 것은 오히려 뒤늦은 감이 있다. 이렇게 볼 때 현단계의 과제는 소외된 삶의 정보세계에 접근하여 그들의 일상생활에 있어서의 정보의 의미를 밝히고 현재의 정보수준을 규정하며, 그들이 정보를 획득하고 이용하는 양상을 분석하여, 일상적 요구에 밀착한 정보를 제공하는 수단으로서의 공공도서관과 같은 공적 정보서비스의 확충을 기하는 일이 될 것이다.

Ⅲ. 일상적 정보소외의 양상

1. 빈곤층의 정보환경

일상을 다루는 것은 결국 일상성을 생산하는 사회, 우리가 살고 있는 사회의 성격을 규정짓는 일¹⁶⁾이다. 따라서, 소외계층의 정보요구를 이해하기 위해서는 그들이 어떠한 환경에 처해 있으며, 그들 스스로의 입장에서 정보를 어떻게 정의하는가를 파악하는 작업이 선행되어야 한다.

12) Elfreda A. Chatman, "Information, Mass Use and the Working Poor," *Library and Information Science Research*, Vol.7(1985), pp.97-113.

13) Victoria E. Pendleton & E. Chatman, "Small World Lives: Implications for Public Library," *Library Trends*, Vol.46(1998), pp.732-52.

14) Elfreda A. Chatman, "life in a small world: Applicability of gratification theory to information seeking behavior," *Journal of the American Society for Information Science*, Vol.42(1991), pp.438-49.

15) Amanda Spink & Charles Cole, "Information and Poverty : Information-Seeking Channels Used by African American Low-Income Households," *Library and Information Science Research*, Vol.23(2001), pp.1-22.

16) 앙리 프페브르, *현대세계의 일상성*, 박정자 역(서울 : 세계일보, 1990), p.63.

사회의 주류가 아닌 주변부에서 일상적 삶을 영위한다고 해서 그들의 경험세계가 빈약하다고 볼 수는 없다. 사회구성원으로서의 개인은 다른 구성원들과의 끊임없는 커뮤니케이션의 과정을 통해 암묵적으로 동의하고 공유하는 “일상적 지식”들을 축적하게 된다. 이러한 지식들은 우리의 삶 속에서 체계화됨으로써, 살아가면서 마주치게 되는 위기와 도전에 유연하게 대처할 수 있는 전략으로서 기능하게 된다.¹⁷⁾ 이는 사회적, 문화적, 경제적 소외라는 위기에 대응해야 할 경우에 더욱 표면화된다. 그들은 스스로가 소외되어 있음을 인지하고 그 원인을 분석해 나가는 과정 속에서 그들이 처한 상황을 설명할 수 있는 일상생활의 이론을 구성해 낸다. 그리고 그 이론을 바탕으로 일상생활에 있어서의 소외를 극복하기 위한 구체적인 행동전략을 수립하고 실천해 나간다.

빈곤은 우리의 일상에 있어서, 그리고 현대 정보사회에 있어서도 멀리 있는 이야기가 아니다. 구제금융과 계속된 불황으로 중산층이 몰락하면서 빈곤계층이 갈수록 늘어나고 있는 것이 현실이다. 노숙자 문제에서부터 가정경제의 몰락으로 인한 가족의 해체나 개인의 죽음에 이르기까지 우리 사회의 가난한 사람들의 이야기는 이미 생활 깊숙이 스며들어 있다.

현재, 빈곤에 대한 법적인 개념은 없다. 학자들 사이에서도 범주를 달리 하고 있다. 보건복지부는 기초생활보장 수급자를 극빈층이라고 칭한다. 즉 한달 수입이 정부가 정한 최저생계비 (4인 가구 기준 1백 2만원)에 못미치는 사람들이다. 보건복지부 기준에 따르면 수급자와 차상위 계층을 합해서 빈곤층이라고 정의할 수 있다. 차상위 계층이란 기초생활 보장 수급자 바로 위의 계층으로 월소득이 최저생계비의 1.2배 이하(4인 가구 기준 122만 4천원)인 사람을 말한다. 이렇게 본다면, 수급자가 1백 40만명, 차상위 계층이 3백 20만명 등 모두 4백 60만명으로 전체인구의 10분의 1에 해당한다. 보건사회연구원은 차상위 계층을 6백 32만명으로 본다. 전체인구의 16%에 달한다.

빈곤의 규모뿐만 아니라 계층간 소득의 불평등이 갈수록 심화되고 있는 것도 문제다. 사회의 소득불평등도를 나타내는 지니계수는 1997년 0.394에서 2002년 3월 현재 0.450으로 악화되었는데,¹⁸⁾ 외환위기 이후 소득불평등이 크게 악화되었다가 잠시 완화되는 듯 하였으나 2002년부터 다시 악화되고 있다고 한다. 이러한 소득의 불평등도를 고려하면 빈곤계층의 상대적 박탈감과 생활의 질 또한 심각하게 위협받고 있다고 보아야 한다.

이러한 불평등 구조에 또 하나의 빌미를 제공하는 것은 이른바 정보화이다. 즉 지식정보화의 가속화에 따라 정보서비스기관과 정보통신 산업의 복합체가 정보화의 주력으로 등장하면서 사회적, 경제적 발전의 혜택으로부터 소외된 저소득 계층은 정보화에서도 소외된 핵심 정보취약집단 (core information poor)¹⁹⁾으로 재생산되고 있다.

17) 김정근·장덕현, “문헌정보학에 있어서 일상생활 연구의 방법론적 함의” 한국도서관·정보학회지 제30 권 제6호(1999, 6), pp.55-75.

18) 지니계수는 0에서 1사이를 움직이며, 통상 0.3 이하이면 분배상태가 양호한 것으로 0.4 이상이면 좋지 않은 것으로 간주한다.

19) 이들은 주로 사회적 주변부에 위치한 계층으로 누적된 정보부족으로 인해 상대적으로 입수하기 쉬운 소량의 신뢰도가 낮은 정보에 의존하는 경향을 보이며, 이렇게 입수된 정보의 불능성이 정보소외를 심화시켜 소속 커뮤니티

이러한 현상은 매스미디어로부터의 소외라는 아주 단순한 사례를 통해서도 나타나는데, 도시저소득층의 주된 거주지역이 주로 산동네이기 때문에 이들의 거주지역이 주로 난시청지역과도 연결된다는 점을 예로 들 수 있다.

실제로 조사대상 지역 주민들 가운데는 “라디오 같은 건” 잘 듣지 않는다고 말하는 사람들이 있었다. 이들은 “주파수가 안 맞아서 지직거린다”고 하소연하였는데 이는 연구자도 쉽게 확인할 수 있었다. 한편으로는 비교적 접근이 쉬운 매스미디어도 신뢰도 면에 있어서는 매우 낮은 점수를 주고 있다는 것을 발견할 수 있었다. 면담을 통하여 신문의 경우는 “안본다”고 이야기하는 사람들이 많았던 반면, 텔레비전의 경우는 “믿을 수 없다”는 지적이 많았다. 신문을 안보는 이유는 “구독료가 부담스럽다”는 지적이 가장 많았다.

A는 세 자녀를 둔 30대 후반의 주부이다. 남편의 직업과는 별도로 A도 일용직으로 일하고 있지만 한달 가계수입이 100만원을 겨우 넘기는 정도여서 경제문제가 가장 큰 고민거리라고 한다. 그녀 역시 신문은 “별다른 내용도 없는데 비싸기만 하다”고 말한다. TV의 경우도 주로 “가정파괴” 같은 내용만 다루고 있어서 안보는 게 낫다는 반응이었다. 아이들은 근처 PC방이나 도서관에 가서 인터넷을 쓰는 것 같지만 자신은 주로 남편으로부터 모든 정보를 얻는 편이라고 한다.

반면 같은 동네에서 반찬가게를 운영하는 B(40대 중반, 여)는 가게에서 하루종일 TV를 틀어놓고 있어서 무의식중에 TV를 보게 되는 편이다. 주로 뉴스채널인데, TV에서 하는 이야기는 “모두 짜증난다”고 말한다. 아이들 교육문제 때문에 “무엇이 바뀌나 싶어서” 보는 것이지 일상적인 정보는 오히려 이웃들의 이야기를 더 선호한다.

채트먼의 연구에서 지적되고 있는 바와 같이 사회적 소외계층은 신문, 잡지 등의 인쇄매체를 유용한 정보원으로 생각하고 유용성은 다소 낮더라도 텔레비전에 대한 선호를 보이지만 신뢰도는 오히려 가장 낮은 수준을 보인다. 반면, 실생활 속에서 그들이 가장 신뢰하는 정보원은 스스로, 혹은 주변사람의 경험으로부터 나오는 정보라고 하는 즉, 유용성, 선호도, 신뢰성에 있어서의 편차를 보인다.

이러한 예는 50대 초반인 C(남)의 경우에도 드러나는데, 조사지역에서 30년째 거주하고 있으면서 방앗간을 임대 운영하는 그는 TV에 대해서 다음과 같은 인식을 나타낸다.

TV는 그냥 있으니까 보는거지... 믿기는요... 그게 어디 믿을만한 것이 되냐 뉴스 보면 낸 낱강도들만 나오는걸 뭐... (TV에서 뭐가 좋다 하는 것들이 나와요 나는 안믿어요. 그걸 내가 안해보고 어떻게 믿어...

그는 “내가 당장 돈이 없는데 TV가 무슨 도움을 주느냐?”고 되묻는다. 그는 무슨 걱정이나 고민이 있더라도 부인이 유일한 대화 상대이며, 밖에 나가서는 절대 이야기하지 않는다고 말한다. 채트먼에 따르면 정보빈곤은 사회의 아웃사이드들에게서 발견되는 공통적인 현상인데, 이들은 주로

의 정보빈곤을 만성화하고, 이에 따라 소외계층의 삶의 질은 지속적으로 저하된다(장덕현 “정보장애 연구에 있어서 문화기술법의 적용에 대한 고찰,” 한국도서관정보학회지, 제 33권, 제 4호 (2002, 12), p.13)

정보의 유용성에 대하여 회의적이며, 일상적 관심사에 따라 선별적으로 정보를 이용하는 경향을 보인다. 이들은 자신의 문제나 약점이 노출될 경우 자신에게 불리할 수 있다고 여기며, 다른 사람들은 자신의 문제에 별다른 관심이나 도움 의지가 없다고 생각하여 정보를 공유하지 않으려고 한다. 결국 이렇게 문제 상황을 드러내지 않으려는 속성때문에 외부로부터의 정보의 도달이 어렵게 되며, 이것이 정보빈곤과 정보소외를 심화시키는 주요한 요인이 된다는 것이다.²⁰⁾

여기사람들이 다 친구지... 나는 여기서만 살았으니까. 여기서사람들밖에 몰라요, ... 서로 툭 부러지는 대답은 못해도 일단 말을 하면 편하니까 ... (TV나 신문) 그런 것 등은 안찾게 되지 ... 그런걸 본다고 풀리나 어다...

조사대상으로 참여한 대부분의 사람들이 가족이나 이웃에 대한 높은 신뢰를 보이고 있다는 점이 이러한 주장을 뒷받침하고 있었다. 사람들은 다음과 같이 이야기 하고 있다.

우리 딸이랑 상의를 하든가, 동네 이집마을한테 물어보곤 하죠. 걱정이 생기면 털어놔야 하니까 ... 그렇죠, 제일 믿을만 하니까. 어려울 때는 믿을 만한 사람한테 의지하게 되는 거니까 ...

사람들은 “나가야지 나가야지 해도 돈이 없으니까 못나가고, 그러다 보니 비슷한 처지의 사람들 끼리 정이 들었다”고 이야기 한다. 결국 이웃이나 가족이 가장 중요한 정보원이 되는 원인에는 정보사회에 있어서 정보 이용의 가장 중요한 조건인 구매력과 정보활용 능력이라는 사실이 놓여 있다는 것이다. 즉, 조사대상과의 면담에서도 자주 등장하는 “당장 어떻게 살지가 막막하다”든지 “앞으로 얼마나 더 일할 수 있을지 걱정이다”는 술회에서 보듯이 경제적 조건을 충분히 갖추지 못한 사회적 소외 계층(outsiders)은 주변 사람들(insiders)의 삶의 경험이나, 가족, 친지라는 비공식적 채널을 신뢰하며, 주로 그들로부터 필요한 정보를 입수하는 경향이 두드러진다.

2. 일상적 고민과 정보행태

도시 저소득층의 일상적 고민의 유형을 나누기 위하여 기초적인 설문조사를 실시하고 이어서 유형별로 구체적인 면담을 실시하였다. 이들의 응답 내용을 분석해 보면 우리사회의 일반적 고민이 여전히 이들의 생활에 있어서도 중요한 부분으로 작용하고 있음을 알 수 있는데, 건강과 안전에 대한 요구, 그리고 경제적인 부분에 대한 요구가 많이 표현되었다. 구체적으로는 우선 지역적 낙후성때문에 안전하지 못하다는 지적이 적지 않았다.

20) Elfreda A. Chatman, “The impoverished life-world of outsiders,” *Journal of the American Society for Information Science*, Vol.47(1996), pp.193-206.

술 먹는 사람들 많아. 맨날 싸우지 뭐, 술 먹고 ... 그냥 편하지 않으니까 싸우는 거야... 밤에 많이 싸우고... 술 안마시고 싸우지는 않지

이러한 결과에도 역시 그들의 오늘을 결정한 중요한 요인이 경제적 조건이라는 인식이 자리잡고 있다. 당장이라도 이 지역을 벗어나고 싶지만 “나갈만 하면 일이 터져서 돈이 깨지고 또 나갈만 하면 또 그러고...” 하는 과정의 반복 속에서 불안하고 불편함을 감수하면서 낙후 지역에서의 삶을 유지하게 되는 것이다.

이렇게 대도시지역 저소득층 대부분의 경우 ‘일상적’ 고민은 삶의 물질적인 안정 등 일차적 욕구와 깊은 관련이 있음을 짐작할 수 있다. 한편, 연령에 따른 편차를 살펴보면, 30-40대의 중년층에서는 아이들의 교육과 경제적 안정에 대한 고민이 상대적으로 크게 나타난 반면, 50대 장노년층의 관심은 건강과 노후생활의 안정성 확보에 쏠려 있었다.

50대 초반의 D(여)의 경우가 전형적인데, 남편과 사별하고 딸과 함께 살고 있는 D는 3년 여 동안의 남편의 투병생활로 인해 병원비 지출이 많았고 그로 인해 “돈 벌어 놓은 거 홀랑 다 까먹어 버리고” 아직도 경제적인 어려움을 겪고 있다고 말한다. 건강을 유지하는데도 돈이 많이 든다는 것이다. 그래서 TV의 건강 프로그램 등도 보지 않는다고 한다.

뭐...그런게 돈 없이는 되겠어요, 어대! 그게 잘 안되요... 텔레비 나오는 거 하고는 달라...

연구전반을 통틀어 정보소외의 문제를 다루는데 있어서 복잡다단한 환경적, 종교적, 가족문화적 요인 등 심층적인 영역을 조망할 필요가 있음을 알 수 있었다. 가령 20-30대 청년층의 경우 취업과 사회 참여에 대한 고민이 많으며, 이들중 일부는 각종 기관이나 단체 활동에 직간접적으로 참여하고 있는 사람들도 적지 않아, 저소득층 역시 사회참여에 대한 욕구가 적지 않으며, 따라서 실질적으로 이들을 참여의 장으로 이끌어 낼 수 있는 장치의 마련이 절실하다는 점을 느낄 수 있었다.

일례로, 20대 초반의 E는 공공도서관에서 만난 청년인데, 현재 공무원 수험 준비 때문에 공공도서관을 찾고 있지만 생활의 대부분을 교회와 관련된 활동에 투여하고 있었다. 기독교 계통의 소모임을 이끌고 있는 그는 교회에 나가게 되면서 자신의 “억눌린 삶”이 정화되었다고 하면서, 매스미디어나 주변 사람으로부터 입수하는 정보보다는 “기도나 종교활동이 삶의 중심이 된다”고 생각하므로 별로 현혹되지 않으며, 앞으로 선교활동을 하고 싶다고 말하기도 하였다.

지식정보화가 내포하고 있는 현안문제들 가운데 가장 심각한 것 중의 하나가 정보격차에 따른 정보 약자의 빈곤 구조화와 사회적 소외현상의 심화라고 할 수 있다. 정보격차는 “정보의 접근 및 이용”이 여러 사회집단 간 동등한 수준으로 진행되지 않는 현상을 지칭하는 포괄적인 용어인데 그 정도에 따라 정보접근 및 이용에 있어서의 불편이 동반되는 현상, 정보접근의 기회가 원천적으로 봉쇄되는 정보의 단절, 그리고 집단간 정보공유의 현격한 차이로 인하여 발생하는 정보의 계층화 혹은 정보계급화 등으로 구체화된다.

말하자면 “인터넷, 그런 것”은 할 줄도 모르고 하고 싶은 생각도 없다고 말하거나 컴퓨터라고는 “결 줄만 아는” 계층, 인터넷을 통해서 주로 하는 활동은 “고스톱”이며 그것도 “딸이 해줘야 하는” 계층들은 그대로 오롯이 정보접근성 부족에 따라 사회참여 자체가 불가능하게 되고(인터넷 유세 등), 정보기기의 융합에 따라 정보 운용 능력을 소멸할 수 없으며(기능이 점점 복잡해지는 휴대전화 등), 산/정복합체의 정보화 주도에 따른 고비용=고효율구조의 희생양이 되고 있다고 해도 과언이 아닌 것이다.

이러한 구조는 결국 개인이 접하는 정보량의 많고 적음의 문제 뿐만 아니라, 그 질적 우수성과 접근가능성, 신속성 등을 매개로 점점 심각하게 발전하는 문제가 되고 있다. 이 점은 지금까지의 사회불평등의 형태와는 그 속성을 달리하는 측면인데, 말하자면 누구한테나 접근 가능한 정보가 다량으로 배포되어 있으나, 그 실질적인 이용에 있어서는 배제당하도록 구조화되어 있는 것이 정보격차로 인한 소외 현상의 특징이라는 것이다.²¹⁾

3. 논의

정보사회는 말하자면 입수된 정보의 효용 가치가 정보의 입수에 드는 비용을 초과하는 사회이다. 이를 가능하게 하는 것은 정보처리의 디지털화와 정보통신기술의 발달이다. 정보를 디지털로 변환하고 이를 컴퓨터로 가공함으로써 저비용으로 정보의 활용가능성을 높일 수 있게 된 것이다. 더욱이 최근에 나타나는 경향은 매체간의 경계를 허물고 독립성을 약화시키면서, 서로 다른 매체의 콘텐츠를 융합(convergence)하여 부가가치를 창출하는 단계로 진입하고 있다. 예를 들어, 휴대전화가 보편화되는가 싶더니, 이제는 어느새 카메라, mp3 플레이어, 인터넷 검색, 심지어 영화와 텔레비전 보기 등의 기능까지 휴대전화 속으로 들어왔다. 이렇게 휴대전화를 핵심적인 장치로 내세워 세상은 이른바 유비쿼터스(ubiquitous) 세상으로 치달으며, 정보격차를 지칭하는 용어인 디지털 격차를 어느덧 ‘유비쿼터스 격차’로 바꾸어 가고 있다.

문제는 정보통신 분야의 대기업과 정부의 결합체가 주도하는 지식정보화가 가속화될수록 정보기술을 매개로 한 특정 지식과 권력의 결합 양상은 심화된다는 사실이다.²²⁾ 더욱이, 정부는 유비쿼터스 시대를 대비한다는 목표 아래 “U-Korea”전략을 21세기 국가발전중심전략으로 설정하여, 2007년까지 전국의 가정과 공공장소, 도시시설물 등을 연결하는 초고속 유비쿼터스 컴퓨팅 및 네트워크 기반을 만들겠다고 천명한 바 있다. 이러한 상황에서, 일상생활 속에서 정보운용능력을 소

21) 맑스에 의하면 “소외”는 경제 구조에서 인간의 소외, 즉 인간의 노동이 자본주의의 극대화 수단으로 전락하는데 대한 경계외식의 표현이었으나, 포괄적으로 보아 소외(alienation)는 사람들이 억압적이거나 자신의 통제를 넘어서는 사회제도와 상호작용하게 될 때, 경험하게 되는 무의미감과 무력감을 의미한다. 따라서 정보유통과정에서의 소외의 문제를 극복하기 위해서는 정보가치에 대한 의식의 변화, 욕구의 다양화, 자유의사와 자발성 자율성과 개성의 발휘 등이 충분히 고려되어야 한다.

22) 김정근·김종성, “계몽의 아침에 꾸는 악몽: 도서관의 미래에 한국 문헌정보학은 희망인가,” 김정근, 앞의 책: 28.

유하지 못한 정보화 취약계층의 소외현상은 갈수록 심화될 것으로 예상되고 있다.

연구전반을 통틀어서, 이러한 정책적 드라이브의 이면에 존재하면서 하루하루 정보화로부터 소외되어 가는 계층의 일상적 불안과 무기력함을 가까이에서 접할 수 있었다. 따라서, 공공도서관을 적극적으로 활용하여 소외계층의 일상생활에 있어서의 주요 관심사와 이에 밀착한 정보요구를 심층적으로 연구할 수 있도록 하고, 이를 기반으로 수요자의 필요에 부응하는 콘텐츠를 개발하고 정보화 수요를 창출할 수 있는 방안을 모색하여 할 필요성은 절실하다 할 것이다. 연구 과정에서 표출된 소외계층의 요구를 중심으로 아래와 같이 공공도서관 서비스 영역을 제안해 볼 수 있겠다. 다만 구체적인 프로그램과 이에 따른 모델링에 대한 연구 또한 필요하다는 것을 밝혀둔다.

가. 실천적 영역

1) 어린이/청소년 공부방

가정형편이 어려운 탓에 사교육 기회를 얻지 못하는 저소득 가정의 어린이와 청소년을 대상으로 공부방을 운영할 수 있다. 이 경우 학력증진을 위한 공부방을 운영하거나, 도서관 자료를 활용하여 사회성 향상, 논술지도, 심성발달 프로그램, 진로탐색 지도 등을 프로그램을 개발할 수도 있다. 인근의 대학과 협의하여 대학생 자원봉사자를 활용하는 것도 고려해 볼 수 있다. 아울러 기존의 문화 시청각교육 프로그램을 확대하여 저소득층 청소년을 위한 영화감상이나 독서문화교실 등을 병행 운영할 수 있다.

2) 문화강좌 프로그램

저소득층 거주지역에 위치한 공공도서관의 경우, 기존의 문화강좌 프로그램을 지역 주민들의 요구에 맞도록 재구성할 수 있다. 예를 들어, 주민 요구조사를 실시하여 양재, 공예, 메이크업, 피부관리 강좌 등 주부나 노인들의 용돈 마련, 주민들의 소득증대와 경제적 안정이나 재취업 훈련 또는 자격증 취득을 위한 강좌 등 그들의 실질적인 필요에 부응할 수 있는 프로그램을 개발할 수 있다.

3) 독서치료와 가정문제 상담

가족 교육, 부모역할 교육, 가족역할 훈련, 대인관계 훈련, 의사소통 향상교육, 부부상담, 가족상담 등 가족간의 의사소통을 원활히 하고 화목을 유지할 수 있는 프로그램을 마련하여 제공할 수 있다. 독서치료 프로그램을 통하여 가족 문제가 있는 가정과 심리적 어려움을 겪고 있는 개인, 청소년 범죄, 학교부적응학생 등에 대한 진단과 치료 서비스를 제공할 수 있다.²³⁾

23) 송영임, 독서치료와 공공도서관 서비스 서울 : 한울 2004).

4) 공공도서관의 전자 정보서비스

기존의 정보화교육을 보다 이용자 친화적인 방향으로 진행할 필요가 있다. 예를 들어 전자정부 환경에서의 서비스, 전자민원 서비스 이용 교육이나 취미와 여가를 위한 정보 활용, 이메일을 통하여 가족, 친지와 전자 커뮤니케이션이 가능하도록 하는 교육, 그리고 인터넷을 활용한 사회참여 수단으로서 게시판, 전자신문고 등을 활용할 수 있도록 프로그램을 구성할 수 있다.

나. 정책적 영역

1) 사회복지 전담 사서 양성

현재 각 동사무소에 마련되어 있는 주민자치센터에 사회복지 전문 사서를 배치하여 주민자치센터와 사회복지기관의 역할을 확대할 수 있는 정책을 마련하여야 한다. 이들이 새마을문고나 사회복지 기관내의 자료실, 그리고 도서관의 운영뿐만 아니라 지역사회조직 사업에 주도적으로 참여하여 지역사회의 정보화와 지역사회 홍보, 지역사회의 교육, 일상생활과 복지 관련 정보제공 등의 역할을 담당할 수 있도록 하여야 한다.

2) 레퍼럴서비스 네트워크 구축

지역사회 내의 복지기관이나 협의체들과 네트워크를 구축하여 복지 관련 정보서비스의 효과와 효율을 높이고, 공공도서관이 지역 복지의 일익을 담당할 수 있도록 할 수 있다. 네트워크를 통하여 저소득가정의 직업이나 부업알선, 시설대여, 자원봉사자 알선, 교육상담, 이동문고 등의 레퍼럴서비스를 할 수 있다.

IV. 결 론

정보화의 진전과 함께 정보에 대한 접근수단을 확보한 계층과 그렇지 못한 계층의 격차는 점점 커져가고 있다. 이러한 상황 속에서 정보 소외의 양상은 일상 속에서 생산되고 있다. 구체적으로, 정보소외의 대표적 양상은 정서적, 물리적 인사이더와 아웃사이드의 구분을 명확하게 하는 경향에서 비롯된다. 즉, 소외계층의 전형적인 정보추구 양상은 정서적으로나 물리적으로 가까운 주변사람(insider)들로부터 정보를 입수하고, 그들로부터 얻은 정보에 대한 신뢰감이 가장 높다는 것이다. 그렇지 않은 다른 지역, 다른 민족, 혹은 다른 계급의 사람들은 유용하지도 않고 신뢰할 수도 없는 경우에 따라서는 위협적이기도 한 외부인(outsider)으로 인식한다는 것이다. 그러나 동시에 그들은 그러한 정보추구행태로 말미암아 사회 내에서는 존재가 제대로 드러나지 않는(invisible) 국외자(outsider)들로 자리매김하게 되는 것이다.

앞서 지금까지 관련 학계와 현장에서 중요하게 다루지 못했던 소외계층의 정보요구와 그들의 정

보추구 양상에 대한 새로운 인식과 지식체계를 형성하여야 할 필요를 언급한 바 있다. 요컨대, 현재까지 정보환경, 정보요구, 그리고 정보이용과 정보추구 행태 전반에 관한 접근법은 주로 표준적 해석을 근간으로 하고 있었다. 말하자면, 이제까지의 정보화에 대한 논의들은 정보 이용자들의 고립된 행동양식에 집중하여 사회적 소외계층의 정보화를 저해하는 요인을 체계적으로 분석하고 이를 정책에 연계하는 전략이 부재하였다고 할 수 있다. 따라서 “정보에 대한 자유로운 접근”이라는 대원칙을 관철하기 위한 방법을 모색하고 있는 문헌정보학 분야에 있어서, 사회적 소외 계층이 일상생활 속에서 경험하는 정보빈곤의 문제를 깊이 있게 다루고 이러한 양상에 대한 새로운 권위있는 지식체계를 창출하여, 공공 정보 시스템의 서비스 확대방안을 모색하여야 할 필요성이 적지 않다.

우리나라의 경우에 있어서도 노년층, 장애인, 청소년, 북한이탈주민(탈북자), 이주(외국인)노동자 등 다른 성격을 지닌 사회구성원의 정보 소외 현상에 대한 담론을 활성화할 필요가 있다. 또한 이를 통하여 공공도서관과 사회복지관을 비롯한 공공 정보서비스의 공공성을 확대하고 기존 서비스의 영역에 포함되지 못한 계층에게까지 봉사의 영역을 넓혀 잠재적 이용자를 개발할 수 있는 실천적 기반을 제공하며, 이를 통하여 우리사회에 있어서 일반적 인식 수준에 그친 정보격차(Digital Divide), 정보소외, 정보장애 등의 문제에 대한 실천적 관심을 증대시킴으로써 정보복지와 정보정의의 실현을 위한 정책적 기반을 제공하여야 한다. 따라서 도시빈민들에게 전형적으로 나타나는 정보 부족의 문제를 해결하고 그들의 정보요구를 충족시키기 위한 방안으로 지역 공공도서관의 서비스 시스템의 활성화는 무엇보다 중요하다 하겠다²⁴⁾.

요컨대, 소외된 계층의 정보요구를 이해하기 위해서는 그들이 어떠한 환경에 처해있으며, 그들의 스스로의 입장에서 정보를 어떻게 정의하는가를 파악하는 작업이 선행되어야 한다. 이러한 맥락에서 이 연구가 우리 문헌정보학이 그간 중요하게 다루지 못했던 정보빈곤과 정보장애, 정보격차의 문제에 대한 담론을 활성화하고, 소외계층의 정보요구를 파악하기 위한 방법론을 모색하며, 공공도서관을 비롯한 공공 정보시스템의 공공성을 확보하고 현재의 서비스 범위에서 제외되어 있는 계층에게까지 봉사의 영역을 확대하여 잠재적 이용자를 개발할 수 있도록 관련 논의의 기반을 확대하는 데 시사점을 제공할 수 있기를 바란다.

참 고 문 헌

- 김선호, “공공도서관의 노인서비스 정책에 관한 연구.” 한국도서관·정보학회지, 제33권, 제4호 (2002. 12), pp.101-123.
- 김선호, “공공도서관의 노인편의증진시설에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제 38권, 제 4호

24) Ann Bishop, et. al. “Public Libraries and Networked Information Services in Low-Income Communities.” *Library and Information Science Research*, Vol.21(1999), pp.361-390.

- (2004. 12), pp.167-178.
- 김영천, 이용숙 편. 교육에서의 질적 연구 : 방법과 적용. 서울 : 교육과학사, 1998.
- 김정근 편저. 디지털도서관, 꿈인가, 광기인가, 현실인가. 서울 : 민음사, 1997.
- 김정근. 학술연구에서 문화기술법이란 무엇인가. 서울 : 한울, 1998.
- 김정근, 장덕현. “문헌정보학에 있어서 일상생활 연구의 방법론적 함의.” 한국도서관·정보학회지, 제30권, 제2호(1999, 6), pp.55-75.
- 송영임. 독서치료와 공공도서관 서비스. 서울 : 한울, 2004.
- 이제환, 이연옥, 장덕현. “소외집단에 대한 정보행태 연구의 방법론적 특성.” 한국도서관·정보학회지, 제35권, 제2호(2004, 6), pp.273-295.
- 장덕현. “정보장애 연구에 있어서 문화기술법의 적용에 대한 고찰.” 한국도서관·정보학회지, 제33권, 제4호(2002), pp.1-18.
- 전재봉. “장애인에 대한 공공도서관 서비스 정책에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제36권, 제4호(2002, 12), pp.157-173.
- 정보통신부. e-Korea 프론티어 추진계획: 2002-2006 정보통신부정보화종합계획. 2002.
- 진양교. 청량리의 공간과 일상 : 일과 시장, 그리고 유곽. 서울시립대 부설 서울학연구소, 1998.
- 한국전산원. 정보격차해소를 위한 종합방안 연구보고서. 2001.
- 한국정보문화센터. 정보취약계층 정보격차 실태조사: 도시영세민. 2002.
- 한국정보문화진흥원. 2003 저소득층 정보격차 실태조사. 2003.
- Atkinson, Paul & Martyn Hammersley. “Ethnography and Participant Observation,” Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln ed. *Handbook of Qualitative Research*. London : Sage, 1994.
- Bishop, Ann P. et. al. “Public Libraries and Networked Information Services in Low-Income Communities.” *Library and Information Science Research*, Vol.21(1999), pp.361-390.
- Civille, Richard. “The Internet and the Poor.” Kahin, Brian and James Keller ed. *Public Access to the Internet*. Cambridge, MA: MIT Press, 1995. pp.175-207.
- Dervin, Brenda and Michael Nilan. “Information Needs and Users.” *Annual Review of Information Science and Technology*, Vol.21(1986), pp.3-33.
- Carey, Robert F. et. al. “Gaining Access to Everyday Life Information Seeking.” *Library and Information Science Research*, Vol.23(2001), pp.319-34.
- Chatman, Elfreda A. “Information, Mass Media Use and the Working Poor.” *Library and Information Science Research*, Vol.7(1985), pp.97-113.
- Chatman, Elfreda A. “Life in a Small World: Applicability of Gratification Theory to

- Information Seeking Behavior.” *Journal of the American Society for Information Science*, Vol.42(1991), pp.438-49.
- Chatman, Elfreda A. *The Information World of Retires Women*. Westport, CT: Greenwood, 1992.
- Chatman, Elfreda A. “The Theory of Life in the Round.” *Journal of the American Society for Information Science*, Vol.50(1999), pp.207-17.
- Harris, Roma and Patricia Dewdney. *Barriers to Information: How Formal Help Systems Fail Battered Women*. Westport, CT: Greenwood, 1994.
- Harris, Roma et. al. “Searching for Help and Information: Abused Women Speak Out.” *Library and Information Science Research*, Vol.23(2001), pp.123-41.
- Hersberger, Julia A. *Everyday Information Needs and Information Sources of Homeless Parents: A Study of Poverty and Perseverance*. Bloomington, IN, School of Library and Information Science, Indiana University, 1998.
- National Telecommunication and Information Administration, US Department of Commerce. *Falling Through the Net: Defining the Digital Divide*. NTIA, 2001.
- Pendleton, Victoria E. M. and Elfreda Chatman. “Small World Lives: Implications for Public Library.” *Library Trends*, Vol.46(1998), pp.732-52.
- Spink, Amanda and Charles Cole. “Information and Poverty: Information-Seeking Channels Used by African American Low-Income Households.” *Library and Information Science Research*, Vol.23(2001), pp.45-65.
- Venturella, Karen ed. M. *Poor People and Library Services*. London : McFarland, 1998.