

정보취약계층을 위한 공공도서관 서비스 강화 방안 연구*

- 부산지역 공공도서관을 중심으로 -

A Study on the Public Library Service Agenda for the Core Information-Poor in Busan Metro Area

장 덕 현(Durk Hyun Chang)**

초 록

정보화의 진행과 함께 정보활용 역량이 낮은 '정보취약계층'에 대한 관심이 증가하고 있는데, 공공도서관은 정보이용과 접근이 상대적으로 어려운 사회적 취약계층의 정보화를 위한 정책과 문화적 경험의 확장을 위한 서비스 모두를 구현할 수 있는 매우 좋은 위치에 있다. 이러한 차원에서 본 연구에서는 부산지역을 중심으로 사회적 취약성으로 인해 주류사회에서 차단될 가능성이 높은 3대 지식정보취약계층을 대상으로 이루어지는 공공도서관 서비스의 현황과 활성화 방안에 대하여 살펴보았다. 구체적으로 이 연구는 부산지역을 대상으로 저소득가정, 장애인, 고령층 등 취약계층을 대상으로 이루어지고 있는 공공도서관 서비스의 현황을 조사하고 이들을 위한 서비스 강화 방안을 모색하고자 하였다.

ABSTRACT

While attention has been paid to 'core information poor' with low-level information literacy, public libraries are to be social agencies to set policies, and are to provide them with cultural experiences and services as well. In this regard, this study intends to shed light on the current status of public library services for such 'information-poor' as the urban poor, the handicapped, and the aged in Busan metro area. Exploring the statistical data, observations and interviews, the study attempts to illustrate current status and trends. It, specifically, focuses on the following characteristics of information service strategies: types of services provided; infra-structure including facilities and specialized collection; and, barriers and limitation of library and information use.

키워드: 공공도서관, 정보취약계층, 정보서비스, 정보복지, 부산

Public Library, Information Poor, Information Service, Information Welfare, Busan

* 이 논문은 부산대학교 자유과제 학술연구비(2년)에 의하여 연구되었음.

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

논문접수일자 : 2012년 8월 16일 논문심사일자 : 2012년 9월 5일 게재확정일자 : 2012년 9월 15일

1. 서론

1.1 연구의 필요성

일반적으로 경제적, 신체적 조건 등으로 인해 사회 참여의 기회가 상대적으로 적고, 따라서 공공개입을 통하지 않고는 사회 구성원으로서의 평등한 혜택을 제공받기 어려운 계층을 사회적 취약계층이라 일컫는다. 주로 장애인이나 노인, 저소득층, 이주민 등이 이에 속하는데, 이들은 현실적으로 경제적, 문화적, 사회적 활동에 참여하기 어렵기 때문에 상대적 박탈감 및 소외를 경험하게 된다(최종혁 외 2010). 따라서 이러한 소외계층이 사회적 구성원으로 평등한 혜택과 서비스를 제공받을 수 있도록 다양한 영역에서 다양한 내용의 정책 대안들이 마련되고 있다.

특히, 최근 스마트 기기의 보급 확산 등을 필두로 모바일 정보 환경이 본격적으로 도래함에 따라 이러한 디바이스의 소유와 활용 등을 매개로 하는 새로운 정보격차 해소를 위한 정책적 노력들도 이루어지고 있다. 구체적으로 정부는 2002년부터 매년 장애인, 저소득층, 장노년층, 농어민 등 4개 취약계층을 대상으로 하여 정보격차의 수준과 특성을 측정·분석하여 다양한 정책적 지원을 하고 있다. 그러나 취약계층의 정보화 실태는 상대적으로 열악한 상황에 놓여있는 것으로 나타나고 있는데, 2011년에 이루어진 한국정보화진흥원의 『2011년 저소득층 정보격차 실태조사』, 『2011년 장노년층 정보격차 실태조사』, 『2011년 장애인 정보격차 실태조사』에 의하면, 저소득층, 장노년층, 장애인 계층의 정보격차 대비지수는 일반국민을 100으로 놓았을 때 각 81.4%, 69.2%, 82.2%로 나타

났으며, 3개 계층 모두 정보활용능력, 활용량, 활용유형과 같은 정보활용 영역에서의 격차를 보이고 있다.

정보사회는 정보를 사용하여 얻는 가치가 정보를 획득, 사용하는데 드는 노력을 상회하는 사회에 다름 아니다. 그러나 정보화수준의 상승과 함께 연령, 학력, 소득에 따른 격차는 더욱 심화되고 있는데 정보 이용 능력이 미치지 못하는 '정보취약계층'의 경우가 좋은 예이다. 스마트 기기의 보급으로 기존 취약 계층의 정보 격차가 더 커지고 있는 것이다. 정보활용능력을 향상하고 정보격차를 해소하여 국민들의 정보접근권을 실현하기 위해서는 국가적 차원에서 정책이 수립되어 진행되어야 하는데, 다문화가정, 저소득가정, 장애인, 고령층 등 취약계층을 대상으로 하여 정보격차를 해소하기 위한 일련의 노력들이 관련 기관을 중심으로 진행중이며, 이러한 정책적 변화에 부응하기 위한 실무적 차원의 노력의 일환으로서 도서관에서의 노력도 가시화되고 있다.

이러한 측면에서 볼 때 공공도서관은 정보이용과 접근이 상대적으로 어려운 사회적 취약계층의 정보화를 위한 정책과 서비스를 구현하기 좋은 위치에 놓여 있다고 볼 수 있으며, 최근 정책의 방향과 서비스의 통합적 지향성 모색을 위한 연구들(국립중앙도서관 2011; 윤희운 2012; 김은정, 이재웅, 양희인 2008; 남영준 2007; 조용완 2007)이 생산된 바 있다. 다만, 현재까지 지역의 관련현황을 자세히 고찰한 연구는 부족한 실정이다. 이에 본 연구에서는 부산지역을 중심으로 정보취약계층을 대상으로 이루어지는 공공도서관 서비스의 현황과 활성화 방안을 모색하고자 하였다.

1.2 연구의 대상과 방법

이 연구는 부산지역 공공도서관이 제공하는 정보소외계층 대상 서비스 현황을 조사하여 문제점을 파악하는 것을 목적으로 하고 있다. 현재 정보소외계층의 정의는 다양하게 나타난다. 도서관 분야에서는 『도서관법시행령』 제21조에서 장애인, 기초생활수급권자, 65세 이상의 노인, 농어촌주민의 네 집단으로 규정하고 있으며, ‘도서관발전종합계획 2011년 시행계획’에서는 여기에 국군장병, 재소자, 다문화가정 등을 포함하는 보다 다양한 집단으로 정의하고 병영도서관, 교도소 도서관 등의 중요성을 지적하고 있다. 『도서관법시행령』의 내용을 예시하면 아래와 같다.

제21조(지식정보 취약계층 등) 법 제43조제3항에서 “대통령령이 정하는 지식정보 취약계층”이란 다음 각 호의 자를 말한다.

1. 「장애인복지법」에 따른 장애인
2. 「국민기초생활보장법」에 따른 수급권자
3. 65세 이상의 노인
4. 농어촌(「농어업인 삶의 질 향상 및 농어촌지역 개발촉진에 관한 특별법」 제3조 제1호에 따른 농어촌을 말한다)의 주민

이 연구에서는 『도서관법』 제43조와 『도서관법시행령』 제21조의 정의에 따라 정보취약계층을 장애인복지법에 따른 장애인, 국민기초생활보장법에 따른 수급권자, 65세 이상의 노인, 농어촌 주민으로 설정하되, 연구가 부산광역시에서 이루어진 점을 감안하여 「농어업인 삶의 질 향상 및 농어촌지역 개발촉진에 관한 특별법」

에 의한 농어촌에 해당되는 부산광역시 기장군을 제외한 부산광역시 15개 기초자치단체 소재 공립 공공도서관들에서 이루어지고 있는 장애인, 기초생활수급자, 노년층에 대한 서비스의 현황을 조사하여 기초자료를 확보하였다. 현황 자료로부터 문제점을 파악한 후, 해당 서비스를 제공하고 있는 공공도서관의 업무 담당사서들과의 면담, 관련 연구와 사례 등을 참고하여 바람직한 정보취약계층 서비스 방안을 제시하고자 하였다.

2. 정보취약계층과 공공도서관

2.1 정보취약계층의 유형별 특징

2.1.1 기초생활수급자

「국민기초생활보장법」 제5조에 의하면 ‘국민기초생활보장 수급자’는 부양의무자가 없거나, 부양의무자가 있어도 부양능력이 없거나 부양을 받을 수 없는 사람으로서 소득 인정액이 최저생계비 이하인 자를 말한다. 빈곤의 유형을 절대적 빈곤, 상대적 빈곤, 주관적 빈곤으로 나누었을 때 ‘객관적으로 결정된 최저생활에 필요한 생계비에 미달되는 상태’를 절대빈곤이라고 하며, 우리나라의 경우 매년 정부에서 최저생계비를 기준으로 절대빈곤율을 산출하고 있다.

기초생활수급자들이 처해 있는 사회·문화적 상황은 매우 다양하지만 이들은 기본적으로 경제적 어려움이라는 공통적 요소를 지닌다. 일반 수급자의 경우, 반 이상이 단독가구로서, 가족 특성상 일반세대가 가장 많지만 노인세대,

장애인세대, 모·부자세대가 주를 이룬다. 또한 부양자가 있지만 대부분 행방불명 또는 해외 이주로 가족관계가 단절된 경우가 많으며, 양자, 양부, 서모, 의부 등 비정상적인 형태를 띠는 경우가 많다.

저소득층에 있어서 물질적 결핍 상황은 생존에 필요한 최소한의 여건이 갖추어져 있지 못함을 의미하며, 이러한 상황에 처해 있는 사람들은 시민으로서의 권리와 의무를 다할 수 없게 만든다는 점에서 개인적 문제의 차원을 뛰어 넘어 사회적 차원의 문제로 귀결된다(김세훈 2005). 또한 이들은 주로 경제적으로 어려운 상황에 처해 있기 때문에 독서 등 정보이용에 있어서도 환경의 영향을 받을 가능성이 높다. 특히 저소득층 어린이의 경우 가정 내에 독서환경이 제대로 갖추어져 있지 않은 경우가 많고, 교육, 문화 측면의 혜택을 받을 수 있는 기회가 상대적으로 부족하다. 아울러 한 부모 가정이나 조손가정에서 자라는 어린이의 경우 가정 내 보호망이 약해 주로 보호자가 동반하는 도서관 서비스와 프로그램을 활용하기 어려운 집단이라고 할 수 있다.

2.1.2 장애인

우리나라에서 장애인에 대한 정의는 『장애인복지법』에 근거하고 있는데 동법 제2조 1항에서는 신체적·정신적 장애로 오랫동안 일상생활이나 사회생활에서 상당한 제약을 받는 자를 장애인으로 규정하고, 신체적 장애(주요 외부 신체 기능의 장애, 내부기관의 장애 등)와 정신적 장애(발달장애 또는 정신 질환으로 발생하는 장애) 중 어느 하나에 해당하는 장애가 있는 자를 의미하는 것으로 정하고 있다.

장애인들은 대체로 사회·경제적으로도 소외되어 있는 경우가 많다. 2000년 1월 12일 『장애인고용촉진 및 직업재활법』이 제정되어 현재 시행중이지만, 장애인들의 경우 경제활동 참여율의 매우 낮다. 또한 이들은 사회적 편견으로 인해 세상으로부터 일정정도 격리되어 사는 측면이 있기 때문에 공식적 정보서비스와는 원활하게 접촉해오지 못한 것이 사실이다. 대중교통 이용의 어려움 때문에 가까운 거리의 공공도서관도 제대로 이용하지 못하는 장애인들이 대부분이다. 따라서 장애의 유형과 정도에 따른 정보요구와 그들이 입수하고 있는 정보의 수준, 공공정보서비스의 문제 등에 대한 본격적이고 체계적 접근이 필요하다(장덕현, 임신영 2005).

2.1.3 노년층

노인이 존재하지 않았던 시대는 없었다. 하지만 윌렌스키(Wilensky)와 르보(Lebeaux)가 현대의 사회문제 중에서 노인문제보다 더 심각한 것은 없다고 주장할 정도로 현재와 같이 노인이 심각한 '문제'로 부각되었던 적은 없었다(Wilensky and Lebeaux 1965). 노년기에 맞닥뜨리게 되는 문제로 학자들은 신체적 쇠약, 심리적 위축, 사회적 역할상실로 인한 성격적 변화 등을 지적해 왔다. 반면, 최근 들어 노인문제의 중심에는 정보화 문제가 위치하고 있다. 즉, 정보격차의 영향을 가장 심각하게 체감하는 계층이 우리사회의 노년층인 것이다.

우리나라의 경우 『노인복지법』에서는 65세 이상을 노인으로, 『국민연금법』에서는 60세 이상을 노인으로 정의하는 등 연령에 따른 기준이 다양하다. 하지만 일반적으로 노년층이라

함은 60~65세 이상의 연령에 해당되는 인구로, 사회적·경제적으로는 노동현장에서 은퇴하여 역할과 소득을 상실하고, 신체적으로 쇠약하거나 운동기능이 감퇴하며, 심리적으로 고독감, 불안감, 의존성 등이 증가하는 특징을 가진 연령층을 지칭한다고 할 수 있다.

최근 우리 사회는 전례없이 빠른 고령화를 경험하고 있다. 통계에 따르면 2000년 당시 65세 이상 인구의 비율이 전체의 7.2%로 아직 고령화 사회의 초입이었지만, 이 비율은 2005년 9.1%로 급격히 증가하였으며, 2018년 14.3% (고령사회), 그리고 2026년 20.8%의 초고령사회로 진입할 것이라고 한다. 고령화의 진행 속도면에서 단연 세계 최고이다. 선진국에서 100년 동안에 일어난 변화가 우리나라에서는 30년이 채 안 걸린다. 한국의 노인들은 경제력과 여가시간이 증가하고 신체적으로 건강한 고학력 계층이지만, 세계에서 가장 준비가 덜 된 나라에서 급하게 노인사회를 맞고 있다. 이에 따라 노년층의 삶의 질 향상을 위한 건전한 여가활동과 문화 향유의 기회 보장을 위한 방안이 사회적 차원의 과제로 등장하면서 우리 정부에서도 “장애인·노인 등의 정보통신 접근성 향상을 위한 권장지침(2002)”을 제정하는 등 노령인구 정보화에 부심하고 있다(장덕현 2007).

2.2 부산지역 정보취약계층 현황

2011년 12월 기준 부산광역시의 인구는 총 3,586,079명이며, 여기에는 35,116명(남자 20,530명, 여자 14,586명)의 거주 외국인이 포함되어 있다. 각 기초자치단체별로 기초생활수급자, 장애인, 노년층 인구 분포와 함께 구별 전체 인구

중 각 계층이 차지하는 비율을 살펴보았다.

2.2.1 기초생활수급자

2011년 12월 현재 부산지역의 기초생활보장수급자는 144,860명인데, 이는 전체 인구의 4% 정도로 7대 도시 가운데 광주(4.3%), 대구(4.2%)와 함께 높은 수준을 유지하고 있었으며, 서울(2%)이나 인천(2.4%)의 거의 두 배, 인근 울산(1.5%)의 2.7배에 달했다. 구별 분포를 보면, 북구, 사하구, 부산진구, 해운대구, 사상구에 전체 수급자의 각 12.2%, 11.0%, 10.3%, 10.0%, 8.6%가 분포하고 있어 기초생활수급자 전체의 42.1%에 해당하는 인구가 서부산 지역에 밀집되어 있어 동서간 격차가 큰 것으로 나타났으며, 동부산권내에서도 일부 지역에 수급자가 몰리면서 슬럼화가 진행되고 있는 것으로 보였다(〈표 1〉 참조).

자치구 인구를 기준으로 하여 해당 지역 내 거주하는 기초생활수급자 인구의 비율을 살펴보면, 동구가 7.7%로 기초생활수급자의 비율이 가장 높은 것으로 나타났으며 동래구와 남구는 각 2.2%와 2.6%로 나타나 전체 인구 대비 기초생활수급자 비율이 다른 지역에 비해 낮은 것으로 나타났다.

2.2.2 장애인

부산광역시 인구 중 장애인은 2011년 말 기준 총 171,729명으로 전체 인구의 4.8%가량을 차지하고 있다. 장애인 전체 인원수를 구별로 나누어 보았을 때 부산진구, 해운대구, 사하구 등의 지역에 전체 장애인의 각 11.1%, 10.3%, 10.1%가 거주하고 있어 분포도가 높았으며, 중구와 강서구에는 장애인의 1.5%와 2.1%가 거주하고 있어 분포도가 상대적으로 낮았다(〈표 2〉 참조).

〈표 1〉 부산광역시 기초생활보장수급자 분포(2011. 12. 31. 기준)

구	인원수(비율,%)	구	인원수(비율,%)	구	인원수(비율,%)	구	인원수(비율,%)
중구	2,593(1.9/5.1)	진구	14,182(10.3/3.6)	해운대구	13,811(10.0/3.2)	연제구	7,492(5.4/3.5)
서구	6,301(4.6/5.0)	동래구	6,195(4.5/2.2)	사하구	15,186(11.0/4.2)	수영구	5,374(3.9/3.0)
동구	7,927(5.7/7.7)	남구	7,965(5.8/2.6)	금정구	8,295(6.0/3.3)	사상구	11,958(8.6/4.6)
영도구	8,214(5.9/5.5)	북구	16,927(12.2/5.4)	강서구	2,082(1.5/3.2)	기장군	3,815(2.8/3.7)
합계 144,860 (100.0/4.0)							

출처: 보건복지부 통계포털(<http://stat.mw.go.kr/>): ()안에 표시된 비율은 각 지역내 인구 중 기초생활수급대상자 비율임

〈표 2〉 부산광역시 장애인 인구 분포(2011. 12. 31. 기준)

구	인원수(비율,%)	구	인원수(비율,%)	구	인원수(비율,%)	구	인원수(비율,%)
중구	2,586(1.5/5.1)	진구	19,014(11.1/4.8)	해운대구	17,650(10.3/4.1)	연제구	9,563(5.6/4.5)
서구	7,029(4.1/5.6)	동래구	11,625(6.8/4.1)	사하구	17,116(10.0/4.8)	수영구	7,850(4.6/4.4)
동구	6,452(3.8/6.3)	남구	13,732(8.0/4.6)	금정구	11,130(6.5/4.3)	사상구	13,784(8.0/5.3)
영도구	9,497(5.5/6.6)	북구	15,230(8.9/4.9)	강서구	3,608(2.1/5.2)	기장군	5,863(3.4/5.4)
합계 171,729 (100.0/4.8)							

출처: 보건복지부 통계포털(<http://stat.mw.go.kr/>): ()안에 표시된 비율은 각 지역내 인구 중 장애인 비율임

자치구 전체 인구를 기준으로 하여 해당 지역 내 거주하는 장애인 인구 비율을 보면, 동래구가 4.1%로 가장 낮았고, 영도구가 6.6%로 가장 높은 수치를 보였으나 전체적으로는 고른 분포를 보이고 있다. 아울러 장애인을 유형별로 나누어 보았을 때, 지체·뇌병변장애가 64.4%로 과반수 이상을 차지하고 있는 것으로 나타났다. 다음으로 시각장애, 정신장애, 청각·언어장애가 각 10.6%, 10.5%, 9.1%를 차지하는 것으로 나타났고, 기타 영역에 해당하는 내부기관장애와 안면장애 등은 비교적 비율이 낮았다(〈표 3〉 참조).

2.2.3 노년층

2011년 말 기준 부산의 인구는 3,586,079명으로 전년대비 0.4%(14,302명) 감소한 반면 65세 이상

노령인구는 418,533명으로 전체인구의 11.8%를 차지하고 있다. 이는 전국 평균 10.9%보다 높으며, 6대 광역시인 서울(9.7%), 대구(10.0%), 인천(8.6%), 광주(9.0%), 대전(8.7%), 울산(6.8%) 가운데 가장 높다. 부산의 노년인구는 2010년의 11.2%에 비해 0.5% 높아진 것으로, 이러한 부산의 노령화 속도 또한 전국 7대 도시 중 최고를 기록하고 있다.

부산을 비롯한 대도시 지역의 노령인구는 대체로 농촌지역의 노령인구에 비하여 그 비율은 상대적으로 낮다. 하지만 인구의 상당부분이 전문직, 관리직 등의 활발한 사회경험 이후에 퇴직한 경우가 많고, 최근의 조기정년과 건강한 노년의 추세를 볼 때 퇴직 이후에도 보다 역동적인 정보추구 행태적 특성을 보일 수 있다는 점이 특징적이라고 할 수 있다.

〈표 3〉 부산광역시 장애유형별 장애인분포(2011. 12. 31. 기준)

장애유형		인원수		비율(%)	장애유형	인원수		비율(%)	
지체· 뇌병변	지체	90,375	110,632	64.4	기타	신장	4,849	9,241	5.4
	뇌병변	20,257				심장	907		
시각		18,245	18,245	10.6		호흡기	1,174		
청각·언어		15,629	15,629	9.1		간	458		
정신적 장애	지적	9,217	17,982	10.5		안면	255		
	자폐	1,082				장루·요루	897		
	정신	7,683				간질	701		
총계 171,729 (100.0)									

출처: 보건복지부 통계포털(<http://stat.mw.go.kr/>)

〈표 4〉 부산광역시 노년층 인구 분포(2011. 12. 31. 기준)

구	인원수(비율,%)	구	인원수(비율,%)	구	인원수(비율,%)	구	인원수(비율,%)
중구	8,255(2.0/16.5)	진구	49,121(11.7/12.4)	해운대구	43,955(10.5/10.3)	연제구	24,893(5.9/11.6)
서구	20,299(4.9/16.3)	동래구	31,474(7.5/11.1)	사하구	35,671(8.5/9.9)	수영구	23,286(5.6/13.1)
동구	17,368(4.1/17.1)	남구	36,256(8.7/12.1)	금정구	30,673(7.3/11.9)	사상구	23,114(5.5/8.9)
영도구	22,605(5.4/15.6)	북구	28,491(6.8/9.2)	강서구	9,168(2.2/13.2)	기장군	13,904(3.3/12.7)
합계 418,533 (100.0)							

출처: 국가통계포털(<http://kosis.kr/>): () 안 두 번째에 표시된 비율은 각 지역 내 인구 중 노년층의 비율임

〈표 4〉에서 보는 바와 같이, 전체 노년층 인구의 54% 가량이 진구, 해운대구, 남구, 사하구, 동래구, 금정구 등 5개 자치구에 밀집하고 있는 것으로 나타났다.

자치구 전체 인구를 기준으로 하여 해당지역 내 거주하고 있는 노년층 인구의 비율을 살펴 보면, 동구, 중구, 서구, 영도구 등 4개 지역의 노년층 인구 비율이 다른 지역에 비해 상대적으로 높게 나타났다. 이들 지역은 부산지역 내에서도 이미 ‘고령화 사회(Aging Society)’를 넘어서 인구 14%를 기준으로 하는 ‘고령사회(Aged Society)’로 접어든 지역으로 볼 수 있다.

3. 공공도서관의 정보취약계층 서비스 현황

3.1 기초생활수급자 서비스

21세기 국가 경쟁력의 척도는 문화적 경쟁력이라는 관점에서 선진국들은 문화 복지정책을 추진하고 있다. 우리나라에서도 복지 수준이 높아지면서 취약계층의 사회적 격차 해소를 위한 정부차원의 노력이 이루어지고 있다. 일례로 문화체육관광부는 소외계층의 문화향유 기회를 확대하여 문화격차를 해소하고 삶의 질을 높일 수 있도록 해마다 문화복지 지원 규모를 확장하고 있는데, 그 일환으로 저소득층(기초생활수

급자 및 차상위 계층)의 공연, 전시회 입장권 및 도서 구입 지원을 위해 정부가 비용의 50%를 부담하는 문화바우처 사업이 진행되고 있다.

사회 전반에서 저소득층을 위한 복지사업이 확대되고 있는 추세에 따라 공공도서관에서도 기초생활수급자를 대상으로 하는 서비스를 제공하고 있다. 현재 부산지역 공공도서관에서 이루어지는 서비스를 분석해 보면 기초생활수급자들의 신청을 받거나 소외계층이 거주·밀집한 곳으로 직접 찾아가서 프로그램을 제공하는 형태의 서비스가 주를 이룬다는 점을 확인할 수 있다.

일례로 부산 시민도서관의 경우 2011년 4월부터 6월까지 주 5일 수업제 시행에 따라 소외계층 학생들에게 학습기회를 확장하고 자연과 함께 학습하도록 하기 위해 '숲 체험교실'을 운영하였다. 기초생활수급자 및 차상위계층 자녀를 대상으로, <신기한 숲의 세계탐험>과 <나라 체험교실> 등 2개 강좌로 구성되었다. 이와 더불어 7월-8월에는 주민자치센터와 연계하여 관내 기초생활 수급자 및 저소득층 자녀를 대상으로 '창의적 사고-자기주도적 학습'이라는 소외계층 평생교육 프로그램을 운영하였다. 주민자치센터에서 자체적으로 수강생을 모집하고 장소를 제공하면 도서관에서 프로그램 개발과 프로그램 운영을 위한 전문강사를 지원하는 연계 형태로 진행되었다. 이 프로그램은 효율적인 학습방법, 인생의 목표설정, 학습동기 부여, 공부해야 하는 이유, 과목별 학습법 등을 포함한 내용으로 진행되었다. 위 프로그램 모두 '소외계층의 평생교육 참여 확대를 통한 교육격차 해소 및 사회통합 도모', '학생 개개인에게 맞는 학습방법 교육을 통해 자기주도적 학습능력 함

양', '지역사회 유관기관과의 협력 네트워크 구축을 통한 도서관 서비스의 확대' 등을 목적으로 하고 있었다.

구포도서관은 '학부모가르치미'과정('양성과정'과 '심화과정'으로 나누어 운영되며, '양성과정'에서 일정 시간 이상을 이수한 대상자들은 '심화과정'을 이수할 수 있는 자격을 부여)을 통해 총 58개 프로그램을 제공하였다. 이 과정을 통해 도서관 내에서 관련 프로그램 운영자들을 양성한 다음, 관내 복지회관, 지역아동센터, 어린이집 등 총 37개 기관의 신청을 받은 후 '학부모가르치미' 도우미들이 해당 기관을 직접 방문하여 수업을 진행하는 방식으로 진행하였다. 프로그램의 내용은 독서논술, 한자, 종이접기 등 3개의 주제로 구성되었다. 중앙도서관 역시 소외계층을 위한 독서교육 프로그램 제공을 위해 명예사서를 모집한 다음, 소년의 집, 파랑새 어린이집, 서구 종합사회복지관, 미애원 등 관내 사회복지시설을 방문하여 동화구연, 손유희, 인형극 공연 등의 프로그램을 제공하였다.

이외에 화명도서관의 경우, 기초생활수급세대에게 도서관이 운영하는 문화강좌 신청시 「국민기초생활보장법」에 따른 수급세대, 「한부모가족지원법」에 따른 보호대상자, 「부산광역시 저출산대책 및 출산장려지원 조례」에 따른 다자녀가정, 「장애인복지법」에 따라 등록된 장애인에게는 수강료의 50%를 감면해 주었으며, 만 60세 이상의 노령자에게 수강료 전면감액 혜택을 제공하였다. 다대도서관은 시민도서관과 학부모지원센터의 후원을 받아 지역 내 저소득층 아동을 대상으로 아동극 공연을 실시하였다. 서동도서관의 경우 지역아동센터나 특수학교(소년원) 등을 대상으로 동화역할극, 종이접기, 책

읽기 글쓰기, 독서논술, 책과 함께 놀기 등을 주제로 찾아가는 프로그램 사업을 실시하였다. 연산도서관도 지역 내 아동센터에서 저소득층 자녀를 대상으로 독서, 논술, 동화구연, 미술 등을 주제로 한 프로그램을 제공하였다.

3.2 장애인 서비스

현재 부산지역 공공도서관에서 장애인을 대상으로 하여 제공되는 서비스는 도서택배대출 서비스, 대체자료의 제공, 보조기기의 제공이나 전용 공간 제공, 관련 프로그램 운영 등 4가지 영역으로 범주화할 수 있다. 장애인 대상 자료 대출과 관련하여 <표 5>에 나타난 바와 같이 4개 도서관이 '책나래서비스(시범)'와는 별도로 장애인을 대상으로 한 도서대출 서비스를 제공한 것으로 나타났다. 주로 관내 지체장애인이거나 시각장애인에게 일반단행본이나 점자도서 등을 관용차량이나 일반택배서비스를 이용하여 제공하였으며, 북구디지털도서관의 경우 월 2회 방문대출 형태로 서비스를 제공하였다. 이러한 방문대출 서비스는 관내 복지관과 연계하여 프로그램 수강자들을 대상으로 실시되었다.

'책나래서비스(시범)'는 '장애인복지법'에 따라 등록된 시각 및 중증(1·2급) 청각·지체 장애인 43만여 명이, 전국 공공 도서관과 장애인 도서관 800여 도서관의 자료를 우체국 택배를 통해 무상으로 신속하게 이용할 수 있는 서비스로, 2011년 7월부터 시범 운영되기 시작하면서 부산지역의 경우 2012년 4월 현재 총 22개 공공도서관이 서비스를 신청, 2012년 4월 현재 총 7개관이 서비스를 제공하고 있는 것으로 나타났다.

아울러 장애인용 대체자료인 점자자료, 녹음자료, 오디오북 등을 보유하고 있는 도서관은 총 4개관으로 나타났다. 소장하고 있는 대체자료의 유형을 분석한 결과 수영구도서관과 연산도서관은 해당 자치단체에서 생산하는 연보나 소식지를 점자화하여 제공하는데 그치고 있으며, 실제 장애인들이 이용할 수 있는 점자자료, 대활자도서, 녹음자료 등을 구비한 도서관은 구포도서관과 시민도서관 등 2개관 밖에 없는 것으로 나타났다. 구포도서관의 경우 점자자료 526권과 녹음자료 483종을 보유하고 있었으며, 시민도서관은 점자자료 115권, 녹음자료 429종, 촉각도서 22권을 보유하고 있었다(<표 5> 참조).

한편, 장애인의 도서관 이용을 위해 보조기기와 시설을 제공하고 있는 도서관은 총 6개관이 있었다. 이들 도서관 대부분이 시각장애인과 청각 장애인 위주의 보조기기를 구비하고 있었으며, 구비하고 있는 보조기기의 유형과 양은 도서관마다 편차가 큰 것으로 나타났다. 상당수 도서관이 종합자료실이나 멀티미디어실 내 일부 공간을 할애하여 장애인 보조기기를 제공하고 있었으며, 특히 시민도서관의 경우 2010년 12월 장애인들의 도서관 접근성을 높이고 유형별 장애에 적합한 자료 및 프로그램을 제공하기 위해 '장애인정보누리터'를 개설하여 운영하고 있었다. 현재 사서 1명이 고문헌실 업무와 장애인정보누리터 업무를 병행하고 있다. 아울러 이의 일환으로 2011년부터 관내 복지관이나 학교와 연계하여 '독서치료 프로그램', '장애 청소년 진로 취업 아카데미', '미술치료 프로그램', '대면 낭독 서비스' 등의 장애인을 위한 평생교육 프로그램을 진행하고 있었다(<표 6> 참조).

〈표 5〉 부산광역시 공공도서관 장애인 서비스 현황

영역	프로그램명	제공도서관
택배대출	장애우 도서택배대출, 꿈 보따리·희망 책가방	금정, 남구, 북구디지털, 수영구
	책나래 서비스	총 22개 도서관 신청, 7개관 실적 있음
대체자료	-	수영구, 구포, 시민, 연산
보조기기/ 장애인코너	장애인 보조기기서비스, 장애인 정보누리터	북구디지털, 구포, 부전, 영도, 시민, 연산
프로그램	독서치료프로그램, 장애 청소년 진로 취업 아카데미, 미술 치료 프로그램, 대면상담 서비스	시민도서관
	신나는 에어로빅, 신체향상 요가교실, 고색한지교실, 롤루랄라 노래교실, 동화구연교실, 원예치료 등	연산도서관

출처: 각 도서관 홈페이지, 담당자와 인터뷰

〈표 6〉 시민도서관의 장애인 대상 프로그램 실시 현황(2011. 12. 기준)

프로그램명	내용	대상
독서치료 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> 상·하반기 각 4개, 총 8개 프로그램 책을 매개로 자신의 감정을 표현하고 심리적 치유를 경험하도록 하며 장애아 양육으로 인한 상처 치유 및 정서적 안정감 회복 	지적·발달 장애 중, 고생 및 학부모
장애 청소년 진로 취업 아카데미	<ul style="list-style-type: none"> 당감종합사회복지관과 연계 운영 고등학교 졸업 장애 청소년대상 기초과목(생활언어, 생활수학 등)과 전공과목(직업원예, 제과제빵 등)으로 구분 운영 	지적·자폐성 장애 청소년
미술 치료 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> 참사랑주간보호센터와 연계 운영 그리기, 만들기 등 다양한 미술활동으로 신체 적응능력 및 표현능력 향상 	지적·발달 장애 성인
대면상담서비스	<ul style="list-style-type: none"> 대면상담 자원봉사단 구성, 운영 시각·지적장애인을 대상으로 '대면상담실'을 활용한 서비스 제공 	시각·청각 장애인

출처: 각 도서관 홈페이지, 담당자와 인터뷰

3.3 노년층 서비스

일반적으로 노령인구의 기준은 65세 이상으로 정하지만, 공공도서관에서 노년층 서비스를 제공하는 경우 그 연령대를 최소 50세 이상으로 삼는 경우도 있었다. 2011년 한 해 동안 부산지역 공공도서관 중 노년층을 대상으로 하여 관련 프로그램이나 서비스를 제공한 도서관은 〈표 7〉에서와 같이 12개관으로 전체 도서관의 42.9%를 차지하였다. 제공 프로그램을 주제별로 나누어 보면, 정보화교육 프로그램을 제공

하는 도서관이 5개관으로 가장 많았으며, 건강과 문해/교양 프로그램은 각 3개관, 자원봉사나 취업을 위한 프로그램은 2개관, 취미 관련 프로그램은 1개관으로 나타났다.

이중 구포도서관은 노년층을 위한 전용공간인 어르신 서재(Silver Corner)를 운영하고 있는데, 시력이 약한 노년층을 위한 대활자본 도서와 건강과 여유로운 여가생활을 위한 맞춤 자료를 비치하여 다양한 정보를 편안하게 이용할 수 있는 서비스 공간으로 꾸미고 있었다.

한국도서관협회와 문화체육관광부는 독서에

〈표 7〉 부산광역시 공공도서관 노년층 서비스 현황(2011. 12. 기준)

주제	프로그램명	제공 도서관
건강	웃음건강교실, 마음을 치유하는 독서치료	구덕, 구포, 중앙
문해/교양	어르신 한글교실, 실버영어, 책임어주는 할머니·할아버지, 실버 한글교실, 실버세대를 위한 한글·엑셀	구포, 시민, 화명
정보화교육	정보화교육, 실버세대를 위한 한글·엑셀	북구디지털, 금정, 사상, 다대, 화명
취업/자원봉사	실버한자 양성과정, 은빛 동화구연	부전, 중앙
취미	즐거운 노래교실	반송
기타	어르신 서재(Silver Corner) 운영	구포
	대활자본 지원	해운대, 중앙, 반송, 구포, 연산, 시민, 사하, 부전, 영도, 남구, 동구

대한 관심과 활동이 저조한 노년층을 위해 대활자본 도서를 제작하여 보급하는 '대활자본을 이용한 노인 독서 활성화' 사업을 진행하고 있다. 노인들이 좋아하는 희망도서 수요조사와 전문가들의 의견을 수렴하여, 지난 한해 동안 대상 도서 21종 총 6,600책을 제작하여, 전국 150개 도서관에 보급했다. 부산지역 공공도서관의 경우 이동도서관을 운영한 도서관 11개관이 각 21종 42책을 제공받았다.

4. 공공도서관의 정보취약계층 서비스 강화 방안

4.1 인프라 구축

4.1.1 기초생활수급자

현재 부산지역 공공도서관에서 제공되는 기초생활수급자 대상 서비스는 아동센터 등의 시설을 중심으로 대상을 찾아가는 서비스가 주를 이루고 있었다. 취약계층인 국민기초생활수급자들이 주로 경제적 어려움을 겪고 있으므로 그들이 수치감이나 차별받는 느낌 등을 갖지 않도록

이러한 서비스가 주를 이루는 것으로 본다. 다만, 연령별로 보았을 때 아동과 청소년을 위주로 한 프로그램에 집중하고 있는 점은 아쉽다. 이러한 문제는 비단 도서관만의 문제는 아니며 복지프로그램 또한 '드림스타트'나 '위스타트'와 같이 저소득층 아동이 건강한 사회구성원으로 성장할 수 있도록 보건, 복지, 교육 등의 분야에서 맞춤형 서비스를 제공하고 있는 반면, 저소득 가정의 부모를 위한 교육 프로그램의 수가 제한된 현상과도 일맥상통한다.

실제로 저소득가정 부모는 환경적으로 경제적, 사회적 스트레스가 심하기 때문에 저소득 가정 부모들은 심리적 우울감과 양육에 대한 무기력감을 가지고 있으며 이는 부정적 양육태도와 자녀의 문제행동으로 이어지는 것으로 보고되었다(양미진 외 2010). 따라서 아동에 대한 개입과 함께 부모로 인해 발생하는 문제를 차단할 수 있는 프로그램의 개발이 필요하다.

현재 사회적 취약계층을 위한 지원은 빈곤 및 저소득층을 국민기초생활수급자로 선정하고 일정한 현금급여, 현물 또는 바우처 제공 등 경제적 지원방식이 주를 이룬다. 기초생활수급

자 선정이 자산 조사 등 매우 엄격한 과정을 거치기 때문에 수혜대상자들은 자괴감을 가질 수 있다. 따라서 도서관에서 이들을 대상으로 하는 서비스를 제공할 때에도 해당지역 주민들과 유대감(rapport)을 형성하고, 그들의 요구를 수용할 수 있는 서비스 포인트를 개발하는 것이 중요하다. 즉, 도시 저소득층 거주 지역에 작은도서관 규모의 공공도서관의 분관을 설치하고, 이 분관에서는 자료 서비스와 함께 공부방과 커뮤니티센터 역할을 하도록 하는 것이 바람직하다. 낙후지역 주민들은 도서관을 '관공서'의 하나로 인식하는 경향이 강하였고 지역 내에 있는 작은도서관들에 오히려 친근함을 느끼는 경우가 많았다. 따라서 공공도서관의 분관을 설치하거나 혹은 기존의 작은도서관을 지원, 연계하는 방식으로 도서관 서비스를 제공하는 것이 바람직할 것이다.

이렇게 지역 내 기초생활수급자의 현황과 특징을 파악하여 이들과 직접적이고 충분한 교류를 통해 그들의 요구에 부응하기 위해 가장 중요한 인프라는 사실 전담인력의 확보라 할 수 있는데, 이를 위해서 사서들에게 사회복지나 상담심리 등의 계속교육 기회를 제공하고 학위과정을 이수할 수 있도록 해야 한다. 현재 순회사서 지원 사업을 통해서 관내 작은도서관, 새마을문고, 사회복지 기관내의 자료실 등의 운영 지원이 이루어지고 있지만, 정규직 사서가 지역 사회조직 사업에 주도적으로 참여하여 직접 서비스를 제공하고 사회복지시설·단체와의 협력 관계를 유지할 수 있는 체제가 무엇보다 이롭다.

4.1.2 장애인

현재 부산지역 공공도서관의 경우 28개 도서

관 중 9개 도서관만이 장애인을 대상으로 하는 서비스를 제공하고 있으며, 19개관은 관련 서비스가 미흡한 실정이다. 관련 서비스를 제공하고 있는 도서관 중에서도 서비스의 기본 요소인 대체자료를 장애 유형별로 갖춘 도서관은 거의 없었으며, 장애인을 대상으로 전문적이고 세심한 서비스를 제공할 전담인력이 배치된 곳도 없었다. 정보취약계층에 대한 도서관서비스의 중요성에 대한 관심이 높아지고 있는 것이 비하면, 현재 제공되는 서비스는 매우 미미한 실정이다. 이는 부분적으로는 프로그램이나 서비스 기획 및 제공에 있어서의 우선순위 문제와 관련이 있는데, 예를 들어 장애인을 위한 도서관서비스 전체 예산 가운데 장서, 정보서비스, 평생교육프로그램 등에 배정되는 예산의 합리적 산출근거가 미약하다는 지적이 있다(국립중앙도서관 2011). 즉, 부산의 경우 장애인정보누리터 사업이 종종 우수사례로 제시되고 있는 반면 결과적으로 이 사업에 많은 예산이 투입되고 있는 것이 현실이다.

따라서, 부산지역 공공도서관에 장애인을 위한 공간을 확충하고 관련 시설과 자료를 구비하여 그들을 위한 서비스 프로그램을 제공하는 것이 우선되어야 할 것이다. 아울러 부산지역에 거주하는 장애인의 특성에 근거하여 장애유형별 자료와 시설을 개발하여 제공하는 것도 필요하다. 부산지역 장애인을 유형별로 나누었을 때 지체·뇌병변장애가 64.4%로 가장 큰 분포를 차지하고 있다. 특히 뇌병변장애의 경우 상·하지에 모두 장애가 있는 경우가 압도적으로 높고, 운동장애, 언어장애, 지적장애, 시각장애, 청각장애 등 중복장애가 많은 특징을 고려하여야 할 것이다. 다음으로 각각 10% 내

외의 분포를 보이고 있는 청각/언어장애, 시각장애, 정신적 장애를 가진 이들을 위한 시설과 자료도 마련되어야 한다. 현실적으로 전체 장애인의 40% 가량이 부산진구, 해운대구, 사하구, 북구 지역에 거주하고 있기 때문에 해당 지역 도서관을 중심으로 우선적으로 관련 인프라를 구축하고, 순회이동 문고가 방문할 때 방문 지역의 장애인 가정에 자료배달 서비스를 시행하며, 점차 지역을 확대하여 관련 시설과 자료를 구비하는 방식을 취하는 것이 바람직 할 것이다.

사서가 장애인일 경우 친근감이 증가되는 경향이 있으므로 사서직 채용에서 장애인 채용을 확대하는 것도 필요하다. ALA의 '장애인을 위한 도서관 서비스 지침'에서 제시한대로 장애인 서비스 전문 인력에게 인센티브를 주는 방안(국립중앙도서관 2011), 수화통역이 가능한 자원봉사자 활용 등도 고려될 수 있다.

4.1.3 노년층

2011년 공공도서관에서 제공된 노년층 대상 프로그램의 내용을 보면, 대부분의 도서관이 관내 프로그램에 치중하고 있어 도서관을 직접 방문하여야만 하는 경우가 대부분이었다. 특히 동구와 영도구의 경우 다른 지역에 비해 노령 인구의 비율이 높은 편임에도 불구하고 이들을 위한 프로그램이 제공되지 않는 것으로 나타났다. 아울러 과반수 이상의 도서관이 노년층을 대상으로 하는 프로그램을 제공하고 있지 않으며, 이들을 위한 전용 공간을 마련하고 있는 도서관은 1개관 밖에 없었다. 이용대상 중 어린이와 유아를 타겟으로 하는 서비스는 공공도서관에서 일반적이지만, 노년층을 위한 서비스는

아직 초기 단계에 머물러 있음을 알 수 있는 대목이다.

공공도서관은 모든 국민이 신체적, 지역적, 경제적, 사회적 여건에 상관없이 동등하게 서비스를 제공받을 수 있도록 하기 위해 모든 방안을 강구해야 한다. 특히 정보취약계층인 노령인구의 급증으로 사회복지 차원의 다양한 대책이 요구되고 있으며, 공공도서관도 예외는 아니다. 특히 지식정보소외계층에 대한 도서관의 서비스 책무가 강화되면서, 어린이와 유아에 비해 서비스 대상의 사각지대에 놓여있던 노년층에 대한 도서관의 보다 적극적인 관심이 매우 중요하다 할 수 있다.

우선, 공공도서관에 노년층을 위한 다양한 도서와 영상·음향기기를 갖추고 안락한 독서 및 문화정보를 향유할 수 있는 독립적인 독서 문화공간을 마련하여야 한다. 최근 이루어진 공공도서관 이용자요구 조사(부산광역시립 시민도서관 2011)에 의하면 60대 이상 응답자 중 76.9%가 공공도서관에서 확대되어야 할 공간 1순위로 '책을 편안하게 읽을 수 있는 공간'을 꼽은 것으로 나타났다. 즉, 노령인구를 위한 공간부족의 문제가 일차적인 해결 영역임을 알 수 있으나 공공도서관 내 노년층을 위한 전용 공간을 운영하고 있는 곳은 거의 없었다. 따라서 선진국의 공공도서관에서 보듯이 도서관을 방문하는 노년층만을 위한 공간으로서 쾌적하고 안락한 사랑방 역할을 하는 시니어 스페이스(senior space) 확보가 필요하다. 아울러, 최근 중노년층 퇴직인구가 증가함에 따라 등산이나 체육활동 등에 참여하는 인구가 증가하고 있는데, 이들이 주로 여가시간을 보내는 지역 내 등산로나 공원, 체육시설 등의 입구에 작은

도서관 규모의 공공도서관 분관을 설치하거나 이것이 어려울 경우 이틀 레저/체육 시설 입구에 간이 천막을 설치하고 간단한 음료 등을 제공하면서 도서육을 자극하고 자료대출과 반납을 시행하는 것도 좋을 것이다.

도서관 내에는 노년층을 위한 대활자도서 뿐만 아니라 독서확대기, 확대경, 돋보기안경 등과 같은 독서보조기기 등을 충분히 비치하여야 한다. 특히 대활자도서의 제작 및 판매 활성화를 위해 노년층이 주로 읽는 도서목록을 만들어 대한출판문화협회와 한국도서관협회 등을 통해 정기적으로 제작을 요청하는 작업도 필요할 것이다. 노년층의 경우 도서관 서비스에 대한 내용을 도서관 팸플렛 등의 안내자료나 지역신문과 소식지를 통해 접하는 경우가 많기 때문에 도서관 이용안내 팸플렛이나 리플렛 등의 안내 자료 역시 대활자로 제작하여 배포하여야 한다.

노년층을 위한 전담인력도 필요한데, 우선은 지역내 노년층 이용자들을 명예사서로 임명하여 활용하는 방법을 고려해 볼 수 있다. 이들에게 약간의 인센티브를 제공하는 형식으로 단기 채용할 수도 있을 것이다. 아울러 사서들이 노인복지 관련 자격증을 확보하도록 지원하는 노력도 필요하다.

4.2 프로그램의 개발과 제공

4.2.1 기초생활수급자

저소득층으로서 기초생활수급자는 경제적 어려움이라는 공통적인 요소를 가지지만 이들이 처한 사회적·문화적 상황은 매우 다양한 형태로 나타나기 때문에 정보요구 역시 다양할 것이

며 저소득가정의 가구특성에 대한 충분한 이해가 선행되어야 한다.

아울러 앞서 지적한 바와 같이 현재 부산지역 공공도서관에서 제공하는 저소득층 대상 프로그램은 주로 어린이와 청소년 대상으로 한정되어 있다. 그러나 어린이의 성장 발달은 부모의 심리적인 상황에 영향을 많이 받기 때문에 부모교육을 통해 안정적 발달을 지원하는 것도 필요하다. 특히 저소득층 가정에서 한부모가정 비율이 점차 증가되고 있는 현실에 비추어 보았을 때 이러한 가구특성을 고려한 프로그램 내용을 개발할 필요가 있을 것이다.

또한 저소득층은 대체로 재취업, 부업 등에 대한 요구를 많이 가지고 있으므로 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.

중랑구립정보도서관의 경우, 저소득층 아동을 위한 프로그램의 일환으로 지역 내 이동센터 10개소를 선정하여 독서 및 독후활동, 독서토론, 연극만들기, 문화책자 만들기 등의 <순회독서지도 프로그램>을 제공하고 있다(국립중앙도서관 2011). 아울러 지역아동센터에 아동을 위한 독서자료가 비치되어 있기는 하지만 양적, 질적으로 열악한 상황을 타개하기 위하여 센터의 선정을 받아 단체대출서비스를 실시하였으며, 서비스 제공 후 직접 도서관을 이용하는 아동이 증가하는 현상을 보였다. 더불어 지역아동센터의 아동들을 위한 현장학습센터

를 마련하여 도서관에 대한 친밀도를 높이고 독서에 대한 흥미를 가질 수 있는 계기를 제공하였다.

4.2.2 장애인

부산지역에 거주하는 장애인의 특성에 근거하여 장애유형별 서비스와 프로그램을 개발하여 제공하여야 한다. 우선, 도서관 이용이 어려운 장애인 등 취약계층을 대상으로 그들의 독서기회를 증진시키고자 제공하는 도서택배대출 서비스는 공공도서관에서 매우 중요한 서비스로 자리 잡고 있다. 이에 현재 문화체육관광부에서 시범 운영하고 있는 ‘책나래서비스’를 확대할 필요가 있다. 아울러 개별 도서관이 독자적으로 장애인을 위한 도서택배서비스나 방문서비스를 실시하는 것이 필요하다.

이러한 서비스를 전 도서관으로 확대하고 택배대출과 반납 등의 서비스 제공에만 머무르는 것이 아니라 보다 확대된 서비스를 제공하여야 한다. 가령, ‘찾아가는 서비스’를 활용해 택배대출 시 택배 꾸러미에 신간목록 리스트, 추천도서목록 리스트, 문화프로그램 안내 리플렛 등을 함께 배송하여 도서관 서비스에 대해 적극적으로 알리는 것이 포함될 수 있다. 관내 점자도서관과의 업무협약을 통하여 녹음도서와 큰글자 도서를 제공받아 장애인에게 다시 대출하는 <특수자료 재대출서비스>를 제공하는 것도 방안이 될 것이다.

또한 장애인을 위한 독서회, 요가 등 가벼운 운동 프로그램을 개설하여 제공한다. 장애인에 대한 서비스를 제공할 때 고려해야 하는 사항 중 가장 중요한 것은 접근성이며 도서관 방문이 어려운 장애인들을 위한 프로그램을 제공할 경

우 ‘지역사회 연계서비스’의 일환으로 관련 기관이나 단체와 연계하여 도서관을 방문하도록 하는 방법과 도서관에서 해당 기관이나 단체를 방문·지원하는 방법을 고려해 볼 수 있다.

4.2.3 노년층

노년기 신체적 노화에 따른 건강 관련 문제 뿐 아니라 은퇴 이후 삶의 변화, 나이 들어감, 가족관계의 변화 등의 문제들을 중심으로 경제적·사회적 측면에서 다른 연령대에 비해 많은 어려움에 부딪치는 시기이다. 노인들 개개인마다 가지고 있거나 처해 있는 사회환경적인 조건들은 다르겠지만 개인이 느끼는 주관적인 삶의 만족감을 최대화하여 성공적인 노화(well aging)를 이룰 수 있도록 공공의 영역에서 지원하여야 한다.

이를 위해 건강, 운동, 여가, 취미 등 노년층이 관심을 가질 만한 분야의 프로그램을 개발하여 운영하면 좋을 것이다. 이메일이나 SNS 활용 등 노년층의 정보요구와 수준에 적합한 정보화교육을 주기적으로 실시하고, 노인들이 자신들의 과거를 돌아보고 지난 경험들을 정리할 수 있도록 자서전 집필과 출간, Socializing, Health Literacy 교육 등 다양한 프로그램을 제공하도록 해야 한다. 이들이 도서관을 보다 효율적으로 이용하고 정보검색을 원활하게 할 수 있도록 E-book 등의 전자자료를 이용하는 방법 등이 포함될 수 있다. 또한 시력이 약화되어 읽기가 불편한 노인들을 대상으로 읽고 싶어 하는 책을 직접 읽어주는 낭독봉사 역시 프로그램의 영역에 포함해야 한다.

아울러 노년층 가운데에도 도서관을 직접 방문하기 어려운 계층이 포함될 수 있기 때문에

장애인과 마찬가지로 방문서비스나 '찾아가는 서비스'의 개념을 도입하는 것도 필요할 것이다.

5. 결론 및 제언

최근 공공도서관에서는 노년층, 장애인, 다문화가정, 저소득층 등의 정보취약계층을 위한 맞춤형 서비스를 제공하기 위한 노력이 다각도로 진행 중이다. 전통적 의미의 취약계층이 저소득층, 저학력자, 한부모가족, 노년층, 장애인 등이었다면, 예전에는 문제로 인식되지 않았던 새터민과 다문화가정 그리고 외국인 근로자 등이 새로운 취약계층으로 포함된다. 이들 대부분은 사회·경제적 측면에서 뿐 아니라 지식정보사회에서 중요한 요소인 정보와 지식의 습득과 공유라는 측면에서도 주류에 속하지 못하고 사각지대에 놓여 있거나 소외되는 현상을 보인다.

현재 『도서관법』 제43조와 『도서관법시행령』 제21조는 정보취약계층을 장애인, 국민기초생활수급자, 65세 이상의 노인, 농어촌의 주민 등의 네 집단으로 규정하고 있다. 그러나 도서관 정보정책위원회의 '도서관발전종합계획 2012년 시행계획'에는 병영도서관을 이용하는 국군장병, 교도소도서관을 이용하는 재소자, 그리고 다문화가정을 지식취약계층으로 포함하고 있다. 문화체육관광부의 2012년 『소외계층 문화향유 확대 지원방안』에서도, '문화소외계층'을 경제적 소외계층, 사회적 소외계층, 지리적 소외계층 등의 3개 그룹으로 분류하고, 경제적 소외계층에는 기초생활수급자, 법정 차상위계층, 임대주택 거주자 등이 포함되며, 사회적 소외계층

에는 장애인, 노인, 재활원·보육원 등 사회복지시설 이용자 및 교정시설 수용자, 군인, 다문화가정, 새터민, 외국인 노동자 등이, 그리고 지리적 소외계층에 농어촌, 도서(섬), 산간 벽지 및 공단 지역 주민 등이 포함되는 등 도서관계에서도 사회적 소외계층에 대한 관심과 범위가 확장되고 있으며, 관련 정책과 제도에 있어서도 그 범위는 지속적으로 확장될 필요가 있다.

이러한 문제의식에서 이 연구는 기초생활수급자, 장애인, 노년층 등 지역 사회 모든 구성원이 도서관 서비스를 고루 제공받을 수 있도록 하기 위한 도서관서비스의 현황과 문제점을 고찰하였다. 부산지역의 경우 7대 도시 가운데 이들 정보취약계층의 비율이 상대적으로 높은 편이었고, 대체로 전 지역에 기초생활수급자, 장애인, 노년층과 같은 정보소외계층이 고루 존재하는데 반해, 도서관서비스 제공에 있어서는 지역적 편차가 다소 존재하고 있어 비교적 유용한 사례로 판단되었다. 하지만, 이 연구가 부산이라는 특정지역에 한정되어 진행되었고, 지역 내 공공도서관 가운데 관련 서비스를 수행하고 있는 도서관을 중심으로 조사가 이루어진 탓에 전반적인 문제를 파악하고 정보취약계층 서비스에 대한 포괄적인 논의를 하기에는 한계를 내포하고 있는 것 또한 사실이다. 향후 지역 사례를 다룬 다른 연구들이 축적되면 종합적이고 보편적인 방안이 수립될 수 있을 것으로 본다.

취약계층의 경우, 주로 경제적 이유로 문화접근의 기회로부터 배제된 이들이 지역적 편차이라는 요소에 의해 다시한번 문화적으로 소외되고 배제되곤 한다. 따라서 취약계층 밀집 지역을 중심으로 적극적으로 서비스를 수행할 수 있는 '전초기지형' 시설, 자료, 사람 등 인프라

구축이 필요하다. 특히, 소외계층에 대한 서비스가 원활하게 제공되기 위해서는 이들의 현황을 정확하게 파악하고, 이들의 일상생활과 사회환경적 상황 등을 포함하여 이들이 가진 정보요구를 파악하는 작업이 선행되어야 한다. 이를 위해서는 취약계층과의 지속적인 접촉과 더불어 친밀감을 형성하는 등 그들을 세심하게 배려할 수 있는 서비스 마인드를 갖추고 각 계층을 위한 맞춤형 서비스를 기획할 수 있는 전문 인력의 배치가 무엇보다 필요할 것이다.

소외계층 서비스의 경우 도서관이 가진 자원만으로 서비스를 충당하기에는 다소 무리가 있기 때문에 지역 내 관련 기관과의 연계나 협력을 통하여 자원과 서비스의 영역을 확대해 나갈 필요가 있다. 유관 기관과의 연계나 협력은 서비스 제공의 폭을 넓혀 준다는 장점도 있지만 그 전에 취약계층의 정보요구와 그들이 처한 환경을 이해하는데 있어서도 많은 도움을

받을 수 있다. 이러한 이유로 유관기관 담당자들과의 지속적인 관계 형성에도 노력을 기울여야 할 것이다.

공공도서관에서 이루어지는 문화프로그램이나 교육프로그램은 사회적 취약계층이 처한 사회적, 환경적, 개인적 제약을 극복하여 삶의 변화를 기할 수 있는 기회를 제공한다. 이러한 측면에서 공공도서관이 정보취약계층을 대상으로 제공하는 자료와 다양한 문화프로그램은 무관심과 분열 상태에 있는 집단이나 개인이 서로 소통하고 통합을 모색할 수 있도록 해주는 매개체 역할을 수행한다. 지역 내 모든 계층의 이용자가 참여하고 제공받을 수 있는 도서관서비스가 구현된다면 이를 통해 계층 간의 이질감이나 갈등이 완화되어 더불어 사는 커뮤니티가 형성되고 이 과정에서 도서관은 사회통합의 중심 역할을 수행하는 명실상부한 커뮤니티 센터로 거듭날 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 국립중앙도서관. 2011. 『정보격차 해소를 위한 도서관의 정보취약계층서비스 확대전략 개발 연구』. 서울: 국립중앙도서관.
- 김세훈 외. 2005. 『사회적 취약계층 문화활동 지원을 위한 법제도 개선 방안』. 서울: 한국문화관광정책연구원.
- 김은정, 이재웅, 양희인. 2008. 우리나라 정보격차 실태와 정책적 함의. 『한국지역정보학회지』, 11(3): 75-101.
- 남영준. 2007. 정보취약계층을 위한 도서관 서비스 활성화 방안에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(4): 49-68.
- 조용완. 2007. 국내 공공도서관의 정보격차해소 활동에 대한 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 38(4): 167-186.
- 부산광역시립시립도서관. 2011. 『부산광역시 공공도서관 중장기 발전방안 연구』. 부산: 부산광역시립시립도서관.
- 양미진 외. 2010. 저소득가정의 부모교육 프로그램 개발 및 효과검증. 『청소년상담연

- 구, 18(1): 125-131.
- 윤희윤. 2012. 공공도서관의 지식정보 취약계층 서비스 전략. 『한국도서관·정보학회지』, 43(2): 53-75.
- 장덕현, 임신영. 2005. 지체장애인의 정보소외 양상에 대한 문화기술적 연구. 『한국비블리아학회지』, 16(2): 89-108.
- 장덕현. 2007. 부산지역 노령인구의 정보소외 양상과 노년층을 위한 공공 정보서비스 활성화 방안 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(2): 317-334.
- 최종혁 외. 2010. 사회적 취약계층의 사회적 배제에 대한 문화복지 프로그램의 기능. 『한국사회복지학』, 62(1): 293-294.
- 한국정보화진흥원. 2012. 『2011년 저소득층 정보격차 실태조사』. 서울: 동진홍원.
- 한국정보화진흥원. 2012. 『2011년 장노년층 정보격차 실태조사』. 서울: 동진홍원.
- 한국정보화진흥원. 2012. 『2011년 장애인 정보격차 실태조사』. 서울: 동진홍원.
- Wilensky, Harold and Charles Lebeaux. 1965. *Industrial society and social welfare*. New York: Free Press.