

노령인구의 정보소외와 공공도서관

장 덕 현*

1. 들어가며

지식정보화가 진행되고 컴퓨터와 인터넷 초고속 통신망 등 정보기술이 확산되고 보편화됨에 따라 정보에 대한 접근권의 확보 여부에 따른 사회 계층간의 분절화도 심화되고 있다. 더욱이 정보 운용능력 (information literacy)이 사회구성원으로서의 기능을 수행하기 위한 기본조건으로 인식되면서, 이러한 능력을 갖추지 못한 채 현재의 정보유통 구조로부터 유리되어 있는 사회 구성원들의 소외 양상에 대한 사회적 관심이 더욱 절실한 시점에 이르렀다. 그러나 이러한 상황에도 불구하고, 정보화와 관련된 연구와 논의들은 아직 사회적 소외계층을 주요 변수로 다루지 않고 있으며, 정보의 흐름과 이용자 문제에 천착하는 문헌정보학 분야와 도서관계의 관심 역시 여전히 현재적 이용자들의 공식적 채널을 통한 정보의 추구하고 이용에 집중하는 경향을 나타내고 있다.

지식정보화의 가속화에 따라 정보서비스기관과 정보통신 산업의 복합체가 정보화의 주력으로 등장하면서 사회적, 경제적 발전의 혜택으로부터 소외된 저소득 계층은 정보화에서도 소외된 핵심 정보취약집단(core information poor)으로 재생산되고 있다. 일반적인 정보 이용자와 마찬가지로 이들 또한 생활 속에서 마주치는 어려움을 타개하고 자신을 개발하기 위하여 정보를 필요로 하지만, 이들은 주로 이용할 수 있는 정보가 지극히 제한되어 있는 환경에 처해 있으며, 이들에게 정보서비스를 제공할 수 있는 사회적 장치 또한 미비한 것이 현실이다. 따라서 그들은 자신들이 마땅히 이용하여야 할 공공 정보서비스의 혜택에서 벗어나 주로 자신들 주변에 존재하는 비공식 채널을 통하여 필요한 정보를 입수하고 이용하고 있으며, 이러한 행태는 좀처럼 노출되지 않고 있다. 더구나 지식과 정보의 중요성이 증가할수록, 정보의 생산과 유통 그리고 소비의 전반을 지배하는 정보생태(information ecology)를 지탱하는 개념은 부가가치에 매몰되는 경향을 보이며, 이에 따라 사회적, 경제적 소외를 경험하고 있는 계층이 고스란히 정보의 흐름으로부터도 소외되는 이중적 고통을 겪고 있다.

이러한 상황에도 불구하고 정보생태의 가장 중요한 구성요소인 이용자와 관련된 문제들은 입체적으로 파악되고 있지 못한 것이 현실이다. 이제까지의 이용자에 대한 시각은 주로 공식적인 채널을 통해서 정보를 입수하고 이용하는 계층(the established)을 대상으로 다루면서, 학력이나 직업 등의 명시적 특징을 주요 변수로 다루고 있었다. 한편 비교적 최근 들어서 문헌정보학 연구에 있어서의 가장 두드러진 발전을 보이는 분야는 이용자의 정보행태(information-related behavior)와 관련된 연구들로서, 그 주

* 부산대학교 문헌정보학과 교수, dchang@pusan.ac.kr

된 특징은 예전의 시스템중심(system-centric)의 관점이 이용자중심관점(user-centric perspectives)으로 전환되었다는 것이다. 그러나 이러한 변화에도 불구하고 이용자에 대한 인식은 주로 인지적(cognitive)이며 단절적인 대상으로 파악되는데 그치고 있다.

따라서 격심해지는 정보격차의 양상을 관찰하기 위해서는 지식정보화에 따라 분절화된 정보 이용 양상을 보이는 일반적인 사회구성원들이 일상생활 속에서 정보를 필요로 하고, 추구하며, 입수/ 이용하는 과정을 분석하기 위한 이론이 필요하다.

2. 정보소외 문제에 대한 접근

1) 이용자에 대한 새로운 인식

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. 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.

그러나 현재까지도 정보 이용자에 대한 현장과 관련학계의 인식은 주로 이분화되어 있다고 보아야 할 것이다. 즉, 채트먼과 펜들턴의 주장처럼 현재 어떠한 형태로든 도서관 서비스를 이용할 수 있는 사람들, 즉 이용자(user, patron, clientele...)와 비이용자(non-users)로 구별지어져 있었으며, 비이용자는 그저 하나의 사회적 유형으로만 취급되어 왔다는 것이다.¹⁾ 그러면서 정보 이용자 문제에 대한 학문적, 실제적 관심은 현재적 이용자들의 공식적 채널을 통한 정보의 추구하고 이용에 머물러 있는 것이 주지의 사실이다. 그러나 앞서 설명한 바와 같이 지식정보화의 급속한 진행에 따라 경제적 발전으로부터 소외된 계층이 경험하는 이중의 박탈감 또한 증대하고 있으며, 이들에게 정보서비스를 제공할 수 있는 사회적 장치 또한 제대로 갖추어져 있지 않다. 이러한 맥락에서 공공도서관이나 행정기관이 이들의 정보요구를 파악하여 이들을 역동적인 정보이용자로 개발하여야 할 필요성은 무엇보다 크다고 할 수 있다.

2) 정보소외 분석의 의의

전통적으로 정보서비스로부터 소외되어 왔던 계층에 대한 관심을 증대함으로써 정보서비스의 공공성을 높이기 위한 연구의 중요성은 이미 예전에 강조된 바 있다.²⁾ 사회적 주변부에 존재하는 저소득층은 이미 커뮤니티 전체에 누적된 정보부족(un-information) 현상 때문에 상대적으로 입수가 쉬운 소량의 신뢰할 수 없는 정보에 의존할 뿐이며, 이렇게 입수된 정보의 불능성이 정보소외를 심화시키는 악순환

1) Victoria E. M. Pendleton and Elfreda Chatman. "Small World Lives: Implications for Public Library," Library Trends, 46(1998) : 748.

2) Brenda Dervin and Michael Nilan. "Information Needs and Users," Annual Review of Information Science and Technology, 21(1986): 3-33.

을 야기한다. 따라서 소외된 계층의 정보요구를 이해하기 위해서는 그들이 어떠한 환경에 처해있으며, 그들 스스로의 입장에서 정보를 어떻게 정의하는가를 파악하는 작업이 선행되어야 하는 것이다.

정보이용자에 관한 이분법적 세계관에 의하여 소외되는 것은 물론 비이용자들이지만, 보다 자세히 들여다보면 이용자 속에도 너무나 많은 스펙트럼이 존재하는 것을 알게 된다. 현재의 관점에서는 비이용자는 정보서비스의 대상이 아닌 것으로 파악되지만, 보다 심각한 문제는 이러한 비이용자의 개념 속에 정보에 접근할 수 있는 기회를 갖지 못한 사람들, 그 누구보다 정보를 더 필요로 하는 사람들, 그리고 기회만 주어진다면 남들 못지 않은 능동적 이용자가 될 수 있는 사람들이 존재한다는 사실이다. 이렇게 소외되어 왔던 이용자집단을 예로 들자면, 이미 잘 알려진 바와 같이 신체장애인, 노인, 청소년, 빈민(빈곤계층), 농촌거주자에서부터 최근에 관심의 전면에서 떠오르고 있는 북한출신주민(탈북자), 이주(외국인)노동자, 정신장애인에 이르기까지 실로 다양하다 할 것이다. 우리사회에 있어서 사회적 소외는 거의 여지없이 경제적 소외로 이어지기 때문에 이들은 정보의 흐름에 능동적으로 편입될 수 있는 적절한 정보환경을 갖추고 있지 못하며, 따라서 사회적 소외계층들은 그들이 필요로 하는 정보가 이러한 것이 다라고 하는, 말하자면 정보요구를 표현할 수 있는 기회조차 얻기가 쉽지 않다.

이렇게 이용자에 대한 기존의 인식을 확장하면 그 이전에는 시야에 들어오지 않던 다양한 형태의 소외된 사람들을 볼 수 있다. 다양한 상황에 처한 소외계층의 사람들을 대상으로 이들이 입수하는 정보의 낮은 신뢰성 때문에 가중된 고통을 경험해야 하는 경우를 집중적으로 다루면서, 소외계층이 필요로 하는 정보와 그들이 이미 취득하고 있는 정보의 수준, 그리고 정보 서비스의 문제 등의 측면이 다각적으로 연구되고 있는 것이 이러한 연유에서 비롯된다. 이러한 맥락에서 문헌정보학의 과제는 소외된 삶의 정보세계에 접근하여 그들의 일상생활에서 정보의 의미를 밝히고 그 극복수단으로서의 공공도서관과 같은 공적 정보서비스의 확충을 기하는 일이 될 것이다.

이와 관련하여 최근에 전통적 관점의 대안적 개념으로 제시되고 있는 것이 잠재적 이용자, 즉 현재는 공적시스템에서 소외되어 있으나, 개발여부에 따라서 역동적 이용자로 변화할 수 있는 그룹의 사람들에 접근해야 한다는 입장이다. 이러한 시도는 공공도서관 봉사에 있어서의 이용자의 개념을 확대하는 시도로 매우 바람직하다. 특히 사회적 소외로 인한 정보장애의 문제와 빈곤 문제는 최근의 전자정보의 활용과 중요성이 증대하는 것과 때를 같이 하여 중요성이 더욱 높아지고 있다.

3. 노령인구와 정보소외 문제

앞서 살펴본 바와 같이 소외계층의 정보요구를 파악하기 위한 방법론을 모색하여 공공도서관을 비롯한 공공 정보시스템의 공공성을 확대하고 현재의 서비스 범위에서 제외되어 있는 계층에게까지 봉사의 영역을 확대하여 잠재적 이용자를 개발할 수 있도록 관련 논의의 기반을 확대할 필요는 충분하다고 할 수 있다. 그렇다면, 이러한 정보소외의 양상에 어떻게 접근하여 무엇을 보아야 하는지, 노령인구의 정보소외 양상에 접근하는 경우를 예로 들어 간략하게 살펴 보겠다.

1) 대상에 대한 이해

특정대상(노인이라고 하는)의 정보소의 양상을 파악하기 위해서는 무엇보다 그 대상과 그들이 처한 상황을 면밀하게 분석하고 이해하는 과정이 전제되어야 한다. 가령 대상을 노인이라고 한다면, 우리사회에 있어서 노인이 지닌 일반성과 특수성을 모두 살펴보아야 하는 것이다. 우리 사회의 노인들은 대체로 농업사회에서 태어나서 어린 시절을 보내고, 전쟁과 정치적 격변의 시기에 성장하였으며, 공업기반의 고도성장사회를 이끌다가 은퇴하여, 이제 낫설기만 한 지식정보사회라는 새로운 물결에 적응해야 하는 처지에 놓여있다. 반면, 현재 노인들의 교육수준은 상대적으로 높지 않다. 통계청 자료(2001)에 의하면, 전체의 78.1%가 초등학교 이하의 학력을 지니고 있으며, 44.3%는 학교를 다닌 적이 없다. 30대 인구의 90%가 고등학교 교육을 마친 반면 노인의 경우 전체의 13.5%만이 고등학교 교육을 마친 것으로 나타나 있다. 또 현재 우리 사회의 노인들은 활자에 익숙하지 않기 때문에 현재의 정보사회에 적응하기에는 상당한 한계를 지닐 수 밖에 없다. 이는 삶을 영위하는 방식에 있어서 극명한 차이를 가져오고 있다. 전체 노인의 2.9%만이 컴퓨터를 사용할 수 있으며, 신문구독이나 독서인구의 비율도 매우 낮아 정보의 흐름에서 소외될 수 밖에 없다. 이렇게 볼 때 노령인구야말로 우리사회에 존재하는 정보격차의 가장 대표적인 피해자인 것이다.

이러한 현실에서 노인들의 일상적 삶 속에서 정보란 과연 어떠한 의미를 지니는지, 그들이 위치하고 있는 정보환경은 완전한 모습을 유지하고 있는지, 그들은 어떤 경우에 정보를 필요로 하는지, 어떠한 정보를 원하는지, 그리고 필요로 하는 정보를 어떻게 찾고 입수하는지 등의 정보와 관련된 기본적인 양상을 분석하는 것은 매우 긴요한 작업임에 틀림없다. 정보통신부가 발표한 장애인·노인 등의 정보통신 접근성 향상을 위한 권장지침(2002) 등으로 대표되는 정부의 노령인구 정보화 사업 뿐만 아니라 공공도서관 서비스의 확장을 위해서도 매우 중요한 자료를 제공해 줄 수 있기 때문이다.

2) 정보소외의 양상

정보요구는 사회적, 문화적 조건화를 전제로 하지만, 노인의 경우에는 지나온 삶의 과정이 현재적 정보 요구를 일정정도 규정하는 부가적 측면이 있다. 따라서 노인의 삶에 접근하기 위해서는 과거의 삶과 현재의 모습이 지니는 연관관계가 중요한 변수가 되므로, 주로 생애사(life history)를 중심으로 그들의 삶을 파악하는 연구방법이 주로 사용된다.

채트먼에 의하면 사회적 소외계층은 신문, 잡지 등의 인쇄매체를 유용한 정보원으로 생각하는 반면, 유용성은 다소 떨어지더라도 텔레비전에 대한 선호를 보이며, 실생활 속에서 그들이 가장 신뢰하는 정보원은 스스로, 혹은 주변사람의 경험으로부터 나오는 정보라고 하는 즉, 유용성, 선호도, 신뢰성에 있어서의 편차를 보인다.³⁾ 대표적인 정보화 소외계층인 노인들의 경우도 이러한 양상에서 크게 벗어나지는 않는다. 앞서 말한 바와 같이 정보사회에 있어서 정보 이용의 가장 중요한 조건은 학력과 정보활용능력이다. 또 노령인구의 경우 정도의 차이는 있겠지만 일정 정도의 신체 장애를 동반하는 경우가 적지 않아 정보 입수의 채널 또한 물리적 제약을 받게 마련이다. 따라서, 그들이 주로 입수하는 정보는 그들의 삶의 경험이나, 가족, 친지라고 하는 사람이라는 비공식적 채널을 신뢰하는 경향을 보인다

3) Elfreda A. Chatman. "Information, Mass Media Use and the Working poor." Library and Information Science Research. 7(1985) : 97-113.

한편, 노인들의 정보요구를 밝혀내기 위하여 가장 큰 제약으로 작용하는 것은 그들이 스스로의 요구를 표현하는데 매우 소극적이라는 점이다. 실제로 현재 우리 사회의 노인들은 자신의 요구를 표현하는 훈련을 받은 적이 거의 없다. 오히려 원하는 것이 있더라도 참고 견디는 것이 미덕으로 여겨지는 문화에서 성장하였다. 관련연구들은 노인들의 경우 가장 중요한 정보요구를 건강정보로 꼽고 있는데, 실제로는 노인들의 경우는 자신의 건강이 좋지 않다는 것을 숨기는 경향이 매우 강하게 나타난다고 한다. 이는 주로 건강이 나빠짐으로써 다른 사람들이 자신을 귀찮게 여길지도 모른다는 은폐의 욕구에서 비롯되는 것이다. 미리 도움을 포기하고 단념할 수도 있다.

사정이 이렇다보니 노인들의 경우, 공식적으로 존재하는 정보서비스기관이나 매스미디어보다 친지나 자신의 경험에서 우러난 정보에 대한 신뢰가 높게 나타나는 것이다. 정보 공유를 꺼려하므로 익숙하지 않은 정보원에 대한 거부감이 크다. 스스로가 겪은 오랜 세월 동안의 경험에 대한 의존이 높아, 오히려 신문이나 텔레비전 뉴스에서 다루는 정보에 대한 신뢰는 낮은 편이다. 따라서 앞서 밝힌 바와 같이 노인의 정보추구 행태를 분석하는 데 있어서 그들이 겪어 온 사회적, 문화적 상황에 대한 이해는 필수적인 것이다.

이러한 문제의식에서 볼 때 도서관계와 관련 학계의 과제는, 노령인구를 비롯한 사회적 소외계층의 정보세계에 접근하여 그들의 일상생활에서의 정보의 의미를 밝히고 현재의 정보수준을 규정하며, 그들이 정보를 획득하고 이용하는 양상을 분석하여, 현상황을 극복할 수 있는 도구로서의 정보를 제공할 수 있는 공공도서관서비스 방안을 모색하는 일이 될 것이다.

4. 맺으며

우리 도서관계나 관련 학계에서 정보소외에 관한 관심은 아직 그다지 높지 않은 편이다. 비교적 최근 들어서 정보화 소외 계층에 대한 관심이 표면화되고 있는 것은 고무적인 일이지만, 아직은 오히려 주변 사회과학 분야에서 이 문제에 대한 목소리를 높이고 있는 실정인어서, 우리 분야에서도 관련연구의 생산과 축적이 절실한 형편이다.

우선 지금까지 중요하게 다루지 않았던 영역인 사회적 소외 계층의 정보요구와 그들의 정보추구 양상에 대한 새로운 인식과 지식체계가 형성되어야 한다. 이를 위하여 소외계층이 처해 있는 정보환경, 이들이 지니고 있는 정보요구, 정보추구 과정에서 나타내는 행태, 그리고 정보이용의 양상에 관한 표준적 해석에 대한 대안적 이해와 이론의 모색이 절실하다.

소외계층의 정보화와 공공 정보서비스의 문제를 연결하여 노령인구, 장애인, 청소년, 북한출신주민(탈북자), 이주(외국인)노동자 등 다른 성격을 지닌 사회구성원의 정보격차에 대한 연구와 학문담론이 활성화될 수 있도록 하여야 할 것이다. 이를 통하여, 공공도서관을 비롯한 공공 정보시스템의 공공성을 확대하고 기존 서비스의 영역에 포함되어 있지 못한 계층에게까지 봉사의 영역을 넓혀 잠재적 이용자를 개발할 수 있는 실천적 기반이 마련될 수 있을 것이다. 아울러 정보격차(Digital Divide), 정보소외, 정보장애 등의 문제에 대한 학문적 관심을 증대시킴으로써 정보복지와 정보정의의 실현을 위한 정책적, 실천적 기초를 다질 수도 있을 것이다.