

# 국내 지역대표도서관 소수자서비스의 현황과 과제\*

## Current Status and Agenda for Regional Central Library Social Minority Service

정 철 (Chul Jung)\*\*

### < 목 차 >

I. 서론	IV. 과제 도출 및 제언
II. 국내 도서관계의 소수자	V. 결론
III. 지역대표도서관의 소수자서비스 분석	

**요약:** 본 연구의 목적은 정보격차가 심화되는 현시점에서 지역대표도서관에서 제공되는 소수자서비스의 질적 제고를 위한 과제를 도출하고 제언함에 있다. 이를 위해 먼저 소수자를 둘러싼 도서관계의 관심과 논의점을 구체적으로 살펴보기 위하여 소수자를 주제로 다룬 문헌정보학 분야 연구 144편을 대상으로 텍스트마이닝과 토픽모델링을 수행하였다. 다음으로 지역대표도서관의 소수자서비스의 실재를 구체적으로 살펴보고, 지역대표도서관의 소수자서비스 기획 및 운영에 있어 논의가 필요한 과제를 도출하고자 하였다. 구체적으로 12개의 지역대표도서관에서 소수자서비스를 담당하는 실무자를 대상으로 인터뷰를 진행하였으며, 1) 실무자의 소수자에 대한 인식, 2) 소수자서비스의 현황, 그리고 3) 지역대표도서관의 지역 소수자서비스 계획과 운영에 대한 책임 및 역할과 필요한 지원에 대한 분석을 수행하였다. 분석 결과를 바탕으로 논의를 도출하였으며, 논의를 바탕으로 1) 소수자 집단의 재범주화, 2) 소수자서비스관련 참고정보원 구축, 3) 소수자관련 교육의 강화, 그리고 4) 지역대표도서관과 단위도서관의 협력 지원으로 과제를 도출하고 제언하였다.

**주제어:** 소수자, 소수자서비스, 지식정보취약계층, 광역대표도서관, 지역대표도서관, 토픽모델링, 텍스트마이닝

**ABSTRACT:** The purpose of this study is to derive and propose agenda to improve the quality of minority services provided by regional central libraries at the present time when information gap is deepening. First, text mining and topic modeling were conducted on 144 studies in the field of library and information science that dealt with minorities, and the discussions surrounding minorities in the domestic library world were examined in detail. Next, the current status of services for minorities in Regional central libraries were examined in detail, and tasks requiring discussion were sought in planning and operation of services for minorities in Regional central libraries. To this end, interviews were conducted with practitioners, in charge of services for minorities at Regional central libraries. Specifically, 1) awareness of minorities by practitioners, 2) current status of minority services, and 3) responsibility and role of Regional central libraries for planning and operating minority services and necessary support were analyzed. Based on the analysis results, the following tasks were derived. 1) Recategorization of minority groups, 2) Establishment of reference resource, 3) Reinforcement of education, and 4) Cooperation support between regional representative libraries and local public libraries were derived and suggested.

**KEYWORDS:** Social Minority, Social Minority Service, Information Poor, Widely Representative Library, Regional Central Library, Topic Modelling, Text Mining

\* 본 연구는 '제59회 전국도서관대회(2022)' 발표 자료의 일부를 수정·보완한 것임.

\*\* 부산대학교 문헌정보학과 박사과정(feday0000@pusan.ac.kr / ISNI 0000 0005 0660 9447)

• 논문접수: 2022년 11월 21일 • 최초심사: 2022년 11월 26일 • 게재확정: 2022년 12월 11일  
• 한국도서관·정보학회지, 53(4), 233-266, 2022. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.53.4.202212.233>

※ Copyright © 2022 Korean Library and Information Science Society  
This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

## I. 서론

### 1. 연구 필요성 및 목적

모든 인간은 통상적으로 자유권이라 불리는 기본권을 평등하게 누릴 수 있어야 한다. 민주주의의 정신을 계승한 대한민국에서 이는 지언(至言)이요, 반드시 지켜져야 할 사회적 합의임에 영구준행되어야 한다. 그러나 디지털 기술의 비약적인 발전으로 인해 정보격차(information gap)를 포함하여 각종 사회적 계층 간의 격차가 심화되고 있는 현실점에서 '평등'은 모든 사람에게 균등한 기회를 제공하는 것만으로 충분하지 않다. 롤스(Rawls, 1999)는 정의론을 통해 형식적 기회의 평등을 넘어 실질적 기회의 평등이 실현되어야 함을 언급하였다. 정의론에 따르면 '평등'이란 모든 사람에게 균등한 기회를 제공하는 것에 더해, 모든 사람이 균등한 기회를 누릴 수 있도록 보장할 때 비로소 제 의미를 찾는다. 이는 민주주의가 표방하는 국민의 기본권 존중과 권력의 전제화를 억제하기 위한 정치제도와 일맥상통한다. 현대의 공공도서관은 민주주의의 정신을 계승한 공리적인 기관이자, 모든 국민이 서비스 대상에 속한다.

디지털 환경의 급속한 발전으로 인해 말 그대로 '십년이면 강산도 변한다'라는 말과 같이 유선 전화기에서 손바닥만 한 스마트 폰으로, 무선 이동통신 규격이 1G에서 5G로 변화했다. 이에 정보를 습득할 수 있는 매체가 대중화되면서 대중은 원하는 정보를 찾기 수월해졌다. 하지만 기하급수적으로 늘어가는 정보 속에서 유용한 정보를 찾는 데에는 오히려 어려움이 배가되었으며, 이른바 '정보의 늪' 속에서 정보격차(knowledge gap)가 심화되고 있는 추세다. 정보격차에 따른 약자의 빈곤 구조화와 사회적 소외현상의 심화는 지식정보화가 내포하고 있는 문제들 가운데 가장 심각한 것이며(장덕현, 2005), 국내 도서관계에서는 정보격차의 해소를 위한 책임이 중요하게 여겨지고 있다.

2003년에 「도서관법」의 '지식정보격차의 해소'에 관한 조항이 신설되고, 동법 시행령에서 '지식정보취약계층'이라는 용어가 등장하면서 정보격차 해소와 관련된 도서관의 책무가 천명되었다. 이에 지식정보취약계층은 장애인, 수급권자, 65세 이상의 노인, 농어촌 주민으로 규정되었으나, 그간 도서관계에서는 「다문화가족지원법」 및 「재한외국인처우기본법」 등 유관 법령에 의거하여 다문화가정과 재한외국인으로 범주를 확대하여 서비스를 제공해왔다. 이후 도서관을 둘러싼 정책 환경의 변화에 따라 2022년 12월에 「도서관법」이 개정될 예정이며, 「도서관법 시행령 전부개정안 입법예고」를 보아 다문화가족과 북한이탈주민이 새로이 지식정보취약계층으로 규정될 것으로 파악된다.<sup>1)</sup> 그러나 사회에는 성소수자, 미등록이주아동 등 법령에서 규정하지 않는 소수자 집단이 다양하게 존재한다. 이들을 위한 공공도서관의 관심은 다소 미약한 실정이며, 소수자 집단의 일부

1) 문화체육관광부공고 제2022-275호

만이 지식정보취약계층으로 규정되고 있는 상황이다. 소수자는 지식정보취약계층을 포괄하는 더욱 넓은 의미의 집단을 의미하여, 지식정보취약계층의 범주가 확대되고 정보격차에 대한 우려가 나날이 심화되는 현시점에서 도서관의 역할을 상기해볼 필요가 있다. 이를 바탕으로 제공되는 서비스의 질적 제고를 바탕으로 진정한 평등을 제공하기 위한 방안을 모색해야 하며, 서비스의 직접적인 제공자인 현장의 실무자가 지니는 소수자에 대한 인식 과 역할을 파악하는 것은 소수자 서비스의 전반을 파악할 수 있는 실마리가 될 것이다.

따라서 본 연구의 목적은 국내 공공도서관의 허브 역할을 수행하는 지역대표도서관을 대상으로 소수자서비스에 대한 현시점을 파악하고, 서비스 제공의 환경적인 측면에서 존재하는 어려움과 실질적으로 필요한 지원을 알아보는 것이며, 나아가 지역대표도서관의 소수자서비스 기획 및 운영에 있어 논의가 필요한 과제를 도출하고 제언하는 것에 있다.

## 2. 연구 방법

본 연구는 다음과 같은 방법으로 진행하였다.

첫째, 문헌 및 선행연구 분석을 통해 도서관계를 둘러싼 소수자와 소수자서비스의 의미를 살펴본다.

둘째, 국내 도서관계가 주목하는 소수자 집단을 파악하기 위해 2002년부터 2022년 현재까지 문헌정보학 분야 4종 학술지에 등재된 논문의 빈도 분석을 수행한다. 다음으로 소수자를 둘러싼 학계의 논의점을 구체적으로 살펴보기 위해 초록을 대상으로 텍스트마이닝과 토픽모델링(LDA) 분석을 수행한다.

셋째, 지역대표도서관 12개관의 실무자를 대상으로 구조화된 인터뷰지를 바탕으로 서면인터뷰와 전화를 이용한 비대면 인터뷰를 수행하여 1) 실무자의 소수자에 대한 인식, 2) 소수자서비스의 현황, 그리고 3) 지역대표도서관의 지역 소수자서비스 계획과 운영에 대한 책임 및 역할과 필요한 지원에 대한 분석을 수행한다.

넷째, 분석결과를 종합하여 현시점에서 논의 필요성이 있는 과제를 도출하고 제언한다.

## 3. 선행연구

소수자와 소수자서비스에 대해 주목한 연구는 1) 소수자 집단의 범주를 다룬 연구와 2) 소수자 서비스의 질적 제고에 대한 방안 연구로 구분하여 개관하였다.

첫째, 소수자 집단의 범주에 대한 논의에 있어 윤정옥, 박동철, 심경(2012)은 지식정보취약계층에 대한 명확한 정의, 속성, 그리고 요구에 대한 이해가 중요하며, 이러한 이해에 대한 인식의 전제가

구체적인 지식정보취약계층 대상 도서관 서비스의 중장기 발전 정책 및 추진 전략의 수립에 필요하다고 보았다. 지식정보취약계층을 장애인, 기초생활수급자, 노인, 농산어촌 주민으로만 규정하는 것은 교차집단 간 다양성이 혼재함을 고려하지 못해 부적절함을 지적하였으며, 유관 법령을 분석하여 지식정보취약계층의 교차 집단을 도출하여 소수자 집단 간의 다양성을 제시하였다. 이에 집단 간 고유한 특성과 요구를 염두에 두어 지식정보취약계층을 파악하여야 함을 주장하였다. 지식정보취약계층의 범주가 소수자 집단을 규정하기에 적합하지 않다는 주장은 이제환(2019)의 연구에서도 찾을 수 있다. 해당 연구에서는 소수자에 대한 이론적 토대가 미흡함을 지적하며 소수자 정책의 이론적 기반을 확립할 필요가 있음을 주장하였다. 소수자의 가변성을 고려한 정체성을 확립함을 바탕으로 정보빈곤의 원인을 규명해야한다고 하였으며, 통계청 국가통계포털을 바탕으로 인구통계학적 관점에서 본 한국사회의 주요 소수자 집단을 예시하였다. 소수자 정체성을 확립함을 바탕으로 소수자의 시각에서 서비스의 개발 원칙을 수립하고, 서비스 대상에 대한 우선순위를 고려해야할 것을 주장하였다.

지식정보취약계층 외의 소수자 집단에 대한 연구는 대표적으로 성소수자를 대상으로 진행된 바 있다. 김선호(2015)는 LGBTQ에 대한 국내 도서관계의 관심이 필요함을 언급하며, 이들의 정보요구와 접근을 수용할 수 있어야함을 언급하였다. LGBTQ 또한 도서관의 소중한 시민이자 고객이며, 도서관의 중요한 고객집단으로 보았다. 이에 LGBTQ 친화적 도서관 정책의 방향을 LGBTQ 인권에 대한 인식 개선을 시작으로 정보요구 파악 및 시설에 대한 평등성을 보장하고 특히 NGO와 네트워크를 구축할 것을 제안하였다. 구체적으로 협력 네트워크를 통하여 사회운동의 추세의 파악과 민주주의 다원성과 포용성에 관한 다양한 의견 교환을 수행하며, LGBTQ 관련 서지 및 장서 이용교육 프로그램, 행사 등 홍보를 수행하는 방안을 제시하였다. 해외의 경우 성소수자를 둘러싼 도서관계의 관심은 지속적으로 이루어져 왔다. 이 중 Austin(2019)은 LGBTQ 유색 인종의 청소년에 주목하였다. 이들이 경험하는 사회의 제도적 억압을 언급하며 도서관 서비스에서 소수자를 둘러싼 사회적 제도에 관한 연구가 거의 다루어지지 않았음을 지적하는 한편, 국가 권력과 출판 경향이 LGBTQ 유색 인종의 청소년의 자유에 대하여 접근을 제한함에 주목하였다. LGBTQ 유색인종청소년의 삶과 정체성을 광범위하게 반영하는 대표적인 컬렉션을 개발하는 맥락에서 국가와 국가에 의해 취약한 소수자 집단의 존재를 인식하는 것이 가장 중요하다고 보았으며, 소외되고 억압받는 사람들을 위한 자원, 서비스 및 공간을 개발하는 등 도서관계에서 이들을 위한 다양한 서비스를 제공할 것을 제안하였다.

이처럼 지식정보취약계층에서 규정하는 소수자 집단의 범주에 대한 부적절함에 대한 연구가 진행되었음을 확인할 수 있다. 소수자서비스의 근간에는 서비스 대상인 소수자 집단의 정체성 확립이 우선되어야 하지만 「도서관법」의 지식정보취약계층의 범주는 소수자 집단의 다양성을 고려하지 못하고 있음을 언급하고 있다. 성소수자와 같이 지식정보취약계층에서 규정하지 않는 개별

소수자 집단에 대한 도서관의 관심과 역할의 필요성을 주장하는 연구도 모색할 수 있었다.

둘째, 소수자서비스의 질적 제고에 대한 방안 연구는 다양한 관점에서 수행되었다. 먼저 장덕현(2005)은 도시 저소득층의 일상생활에 노정된 정보빈곤의 양상을 조망하고자 4대 권역별 광역시 지역에 소재한 도시 저소득층 거주지역들을 대상으로 문화기술적 조사를 수행하였으며, 후년 장덕현(2007)은 부산지역내의 65세 이상의 주민을 대상으로 설문, 면담 그리고 사례 관찰을 통하여 이들의 정보 소외 양상을 분석한 바 있다. 두 연구는 모두 주요 관심사와 밀착한 정보요구를 심층적으로 연구함을 기반으로 이용자의 정보요구에 적절한 콘텐츠를 개발하고 정보화 수요를 창출할 수 있는 방안에 대한 필요성을 언급하였으며, 콘텐츠 개발 과정에서 이용자의 행태를 고려할 것을 제안하였다.

이처럼 소수자서비스의 기획 및 제공에 있어 이용자의 행태를 고려할 것을 주장한 연구는 다수 존재하며, 남영준(2007)은 도서관 서비스의 활성화를 위해 지식정보취약계층의 서비스 제공을 위해 이용자별 행태를 고려할 것을 제안하였다. 이상의 연구들은 소수자서비스의 제공에 있어 소수자 집단의 정보요구와 행태를 파악함을 바탕으로 그들의 정보요구에 적합한 서비스를 기획하는 것이 서비스의 질적 제고를 야기할 수 있을 것으로 보았다.

다음으로 소수자서비스의 질적 제고를 위해 정책의 개발을 제안한 연구도 존재했다. 안인자, 노영희, 장로사(2018)는 구체적으로 지식정보취약계층의 유형을 구분하여 문헌검토를 바탕으로 지식정보취약계층을 위한 정책적 개입의 방향과 방법에 대한 검토를 수행하였다. 지식정보취약계층에 대한 도서관전략의 개발에 있어 지식정보취약계층의 원인과 정보격차에 대한 현황과약을 바탕으로 정책을 개발할 것을 제안하였으며, 구체적으로 정책 개발을 통해 위한 지원기구 설립, 담당 인력의 전문교육 강화, 그리고 유관기관 네트워크 구축 등의 방안을 제시하였다. 소수자서비스의 개선에 있어 예산의 관점에서 바라본 시각도 존재한다. 김홍렬(2016)은 지식정보취약계층에 대한 실질적인 서비스가 얼마나 개선되었는지, 또 어느 정도의 자원과 서비스가 투입되고 있는지를 명확하게 알 수 없다는 문제를 제기하였다. 이에 정보격차해소를 위해 도서관 통계지표를 바탕으로 공공도서관에서 지식정보취약계층에 대한 투입과 성과의 변화에 대한 조사 및 분석을 수행하였다. 특히 다문화계층에만 예산이 편중되어 있음을 지적하며, 지식정보취약계층에 대해 균형 있는 예산 편성 및 시설 등과 관련된 정책적 토대 마련과 서비스의 제공과 예산 편성에 있어 지역적 인구분포와 특성을 고려할 것을 제안하였다. 해외의 경우 도서관 내의 직원이 지니는 인식에 주목하기도 하였다. Brook, Ellenwood, Lazzaro(2015)는 학술도서관의 공간, 인력, 참고정보서비스의 제공에 있어 학술도서관의 인종 차별과 백인 문화를 조사한 바 있다. 조사 결과에 따르면 인종주의가 백인 문화를 통해 학술 도서관에 내재되어 있으며, 도서관이 지역사회에 더 나은 서비스를 제공하기 위해서는 반인종주의적 가치를 추구할 수 있도록 지원해야 함을 주장하였다.

이상의 선행연구를 살펴보면 지식정보취약계층 외에도 소수자, 정보취약계층, 정보소외계층, 사회적 약자, 사회적 배려대상자 등의 용어가 혼재하고 있다. 일부 연구에서는 에 대한 범주를 확대하여 새로이 범주를 제시하고 있으며, 다양한 계층에 대한 심도 있는 고려가 필요하다는 결론이다. 이처럼 도서관의 소수자서비스에 대한 질적 제고를 위하여 다양한 관점을 바탕으로 논의가 진행되었음을 알 수 있다. 소수자서비스의 개발에 있어 선결 과제는 정보격차의 원인 지역적 인구 분포와 특성의 고려, 그리고 계층별 정보요구 및 행태에 대한 분석 등 서비스 대상인 소수자 집단의 정체성을 확립하는 것으로 볼 수 있다. 이 과정에서 정책적 및 이론적 토대가 보다 견실히 확립될 필요성이 있으며, 해외의 경우 소수자 집단에 대한 직원의 인식 또한 서비스의 질에 영향을 미치는 것으로 보인다.

기존의 연구는 전반적으로 지식정보취약계층에서 규정하는 소수자 집단만을 도서관계에서 주목해야하는 소수자 집단으로 두고 있다. 물론 성소수자를 이용자로 바라보고 도서관의 역할을 주장한 연구도 존재하지만 소수의 연구만이 파악된다. 그리고 국내의 경우 서비스 제공자인 실무자를 대상으로 소수자 집단에 대한 인식을 알아보고 소수자서비스의 질적 제고를 위한 방안을 모색한 연구는 파악되지 않는다. 따라서 본 연구는 국내 지역대표도서관의 실무자를 대상으로 연구를 진행하여 소수자서비스의 현시점을 구체적으로 파악하고 나아가 서비스 기획 및 운영에 존재하는 어려움과 필요한 지원에 대하여 현장의 목소리를 담아냄에 의의를 지닌다.

## II. 국내 도서관계의 소수자

### 1. 소수자의 정의

분석에 앞서 사회적 통념의 소수자에 대한 정의를 짚고 넘어갈 필요가 있다. 소수자(minority)는 소수집단(minority group) 혹은 사회적 소수자(social minority)라고도 불린다. 브리태니커 백과 사전에서 설명하는 사회과학 분야의 소수자는 사회 안에서 문화적, 민족적, 인종적으로 구별되어 지배적인 집단에 종속되는 종속성을 가진 집단을 의미한다. 즉, 소수자는 사회적으로 분리되어 있거나 사회의 지배 세력으로 분리된 소수 집단의 구성원을 의미하는데, 종속성으로 인하여 소수자는 사회 제도의 구조와 소수자 집단의 상대적인 힘에 따라 사회마다 다르게 규정된다.<sup>2)</sup> 이제환(2019)에 따르면 소수자는 단순한 양적 비교가 아닌 개인이나 집단 사이의 상대적인 관계가 전제되어 있는 관계이며, 이러한 관계는 ‘차별’과 ‘불평등’으로 나타나게 되고 궁극적으로는 사회적

2) Encyclopædia Britannica, minority (sociology), <https://www.britannica.com/topic/social-group> [최종접근 2022.12.13]

갈등과 분열의 원인이 된다는 의미를 함축한다. 이어서 소수자는 상대적인 개념이기 때문에 상황과 여건에 따라 기존 성원도 얼마든지 사회적 소수자가 될 수 있으며, 선천적 소수자와 후천적 소수자의 개념을 통합하여 상황과 여건에 따라 기존 성원도 얼마든지 사회적 소수자가 될 수 있음을 전제하고 있다고 보았다. 이처럼 소수자가 지니는 종속성은 절대적인 개념과 상대적인 개념을 동시에 내포하고 있기 때문에 범주의 정의가 쉽지 않다. 전영평(2007)은 ‘소수자’라는 용어에 관한 학자들의 이론적 논의가 매우 다양하여 엄밀하게 정의되지 못한 채 학술적으로 광범위하게 사용되고 있음을 언급하며, 이론적 논의를 취합하여 ‘소수자는 사회적 약자로서 차별적 대우를 받으며, 결국 인권을 제대로 보장받지 못한다.’라는 공통점을 제시하였다.

글을 시작하며 롤스의 정의론을 소개한 바 있다. 롤스는 정의의 원칙에 대한 설명을 위해 원초적 입장(original position)이라는 개념을 제시하였다. 원초적 입장은 사회구성원이 정의롭게 공생하기 위한 제도와 규칙을 고안하고, 유지하고, 지키기 위한 사회적 계약을 약정하기 위한 가상적 상황이다. 원초적 입장의 핵심은 무지의 베일(veil of ignorance)에 있다. 무지의 베일은 합의 당사자의 타고난 재능, 가치관, 사회경제적 지위 등을 모르게 한다는 가상의 이념이다(Rawls, 1999). 이러한 가정을 전제로 사회구성원은 합의의 공정성을 보장하여 합당한 정의의 원칙을 도출하는 기능이 되며, 우리가 소수자에 대해 주목해야 하는 이유도 다를 바 없다. 기존의 사회구성원이 언제나 사회적 소수자의 범주에 포함될 수 있기 때문이다. 이러한 관점에서 볼 때 소수자는 지식정보취약계층보다 포괄적인 개념으로 접근해야 한다. 이제환(2019)은 동일한 소수자 집단에 속해 있다고 해도 다양한 변인으로 인하여 소집단으로 분류될 수 있음을 언급하며, 통계청 국가통계포털을 바탕으로 인구통계학적 관점에서 본 한국사회의 주요 소수자 집단을 예시하였다. 이를 소수자 집단의 유형만을 고려하여 단순화 하면 <표 1>과 같다.

<표 1> 인구통계학적 관점에서 본 한국사회의 주요 소수자 집단(이제환, 2019)

소수자 유형	소집단	소수자 유형	소집단	소수자 유형	소집단
경제적 빈곤층	기초생활수급자	범죄피해자	학대노인	거주 외국인	-
	실업자		학대아동		외국인근로자
	노숙자	한부모가구	-		외국국적동포
	고아	다문화가구	-		결혼이민자
비정규직 근로자	-	등록장애인	지체 장애인	경력단절여성	귀화외국인
65세 이상 고령자	-		시각 장애인		-
농촌 거주자	-	질환자	비만증, 고혈압, 당뇨병		-

그러나 국가 통계나 법령에서 명시하지 않은 소수자 집단도 다수 존재한다. LGBTQ에 해당하는 성소수자 집단이 대표적이다. 구체적으로 트랜스젠더의 경우 제한된 자원과 정보에 기대 의료적

정보에 대한 접근이 제한적임에 따라 잘못된 정보를 바탕으로 의료적 조치를 취하는 경우가 다수 존재한다(김승섭 외, 2018). 외에도 미등록 장기 체류 이주 아동의 경우 나아가 미등록 장기 체류 아동은 본인을 인증할 수단이 없어 서류상으로 존재하지 않아 존재자체가 불법으로 규정되어 본인의 인증이 불가하여 통장 개설이나 휴대폰 개통도 불가하며 정보에 대한 접근 자체가 어려운 실정이다(은유, 2021). 또한 성매매여성, 일본군 위안부, 양심적 병역 거부자, 혼혈인, 미혼모, 난치병 환자 등 더욱 다양한 집단이 소수자 집단에 속할 수 있다(전영평, 2007). 이처럼 우리 사회에는 도서관계의 도움을 절실히 필요로 하는 소수자 집단이 다양하게 존재한다.

따라서 본 연구에서는 소수자를 「도서관법」에서 규정하는 정보취약계층만을 대상으로 한 것이 아닌 사회적으로 정보불평등의 대상이 될 수 있는 가능성이 있는 모든 이용자 집단으로 정의하고자 하며, 소수자를 대상으로 제공하는 도서관의 서비스를 ‘소수자서비스’로 정의하고자 한다. 다음 장에서는 도서관계가 주목하는 소수자 집단을 둘러싼 논의를 살펴보고자 한다.

## 2. 소수자 집단을 둘러싼 국내 도서관계의 논의

도서관계에서 주목하는 소수자에 대한 인식은 문헌정보학 분야 4종 학술지에서 2002년부터 생산된 2022년까지의 소수자를 대상으로 진행된 연구를 살펴봄으로써 현재까지 논의된 맥락을 파악하고자 한다. 연구논문의 검색어는 선행연구를 바탕으로 선정하였으며,<sup>3)</sup> 선정된 검색어를 바탕으로 검색을 하여 총 144편의 연구논문을 확인할 수 있었다. 144편의 논문에 대한 상세는 <표 2>와 같으며, 각 논문에서 다루는 소수자 집단을 기준으로 빈도를 분석하면 구분하면 <표 3>과 같다. 도서관계에선 소수자 집단에 있어 현재 장애인, 다문화, 노인을 중심으로 논의되고 있으며, 두 집단 이상의 소수자에 대하여 복합적으로 다룬 연구는 18편이 확인된다.

<표 2> 문헌정보학계에서 소수자에 주목한 논문의 수 (2002년~2022년)

학술지명	논문 편 수
정보관리학회지	15
한국도서관·정보학회지	40
한국문헌정보학회지	54
한국비블리아학회지	35
계	144

3) 검색에 사용한 검색어는 다음과 같다: 소수자, 다문화 및 이주민(다문화, 이주민, 이탈자, 이주노동자, 미등록이주 아동, 결혼이주여성, 북한이탈주민, 재일한인), 정보취약계층(정보격차, 정보소외, 정보빈곤, 정보불평등), 장애인(시각장애인, 청각장애인 등 장애 유형별), 노인(고령화, 시니어), 저소득층 및 빈곤층(저소득, 기초생활수급자, 빈곤층, 노숙자, 실업자, 고아), 환자(질병, 난치병), 성소수자(LGBTQ, 트랜스젠더, 퀴어 등), 미혼모, 성매매여성(성매매), 한부모가구, 학대피해자(학대), 논어촌 주민(농어촌), 임신부, 경력단절여성(경력단절)



〈표 3〉 문헌정보학계에서 소수자에 주목한 논문의 소수자 집단별 구분 (2002년~2022년)

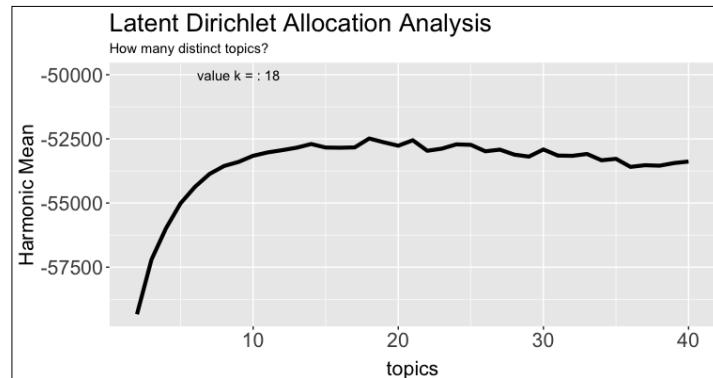
소수자 집단 구분		논문 편 수	
대분류	중분류	중분류	대분류
복합	-	-	18
장애인	장애인 전반	37	52 (장애인 도서관을 주제로 다룬 연구 2편 포함)
	난독증(읽기장애인)	2	
	시각장애인	9	
	지적장애인	1	
	지체장애인	2	
	발달장애인	1	
다문화 및 이주민 (거주 외국인)	북한이탈주민	6	42
	다문화 및 이주민 전반	28	
	이주노동자	2	
	결혼이주여성	4	
	난민	1	
저소득층	저소득층	3	3
노인	-	-	26 <sup>4)</sup>
성소수자	성소수자 전반(LGBTQ)	1	1
농어촌	-	-	2
기타	지역격차	2	2
	어린이청소년정신건강(학대 등)		
계		144	

도서관계에서 각 집단에 대하여 소수자를 둘러싼 논의가 어떤 맥락을 지니는지 구체적으로 확인하고자 상기의 144편의 논문을 대상으로 텍스트마이닝과 토픽모델링을 수행하였으며, 분석에 활용한 도구는 R이다. 구체적으로 KoNLP를 활용하여 초록의 키워드를 추출하고, 각 논문에서 도출된 키워드를 바탕으로 문서-단어 행렬(DTM)을 생성하였다. 다음으로 DTM을 대상으로 TF-IDF 분석을 각 키워드의 중요도를 파악하였는데, TF-IDF는 단어빈도(TF, Term Frequency)와 문서빈도의 역수(IDF, Inverse DocumentFrequency)를 곱한 값으로 TF-IDF 값을 분석함을 통해 문서 내에서 키워드가 실제로 얼마나 중요하고 핵심적인 의미를 갖는지 알 수 있다(Blei, Ng, & Jordan, 2003).

다음으로 분석된 키워드를 대상으로 연구의 핵심 주제가 어떻게 구성되었는지를 확인하고자 토픽 모델링을 수행하였다. 활용한 토픽모델링 기법은 Blei, Ng, Jordan(2003)이 제안한 LDA(Latent Dirichlet Allocation: 잠재 디리클레 할당)이다. LDA를 통해 문헌 내에 등장하는 단어들을 기반으로 토픽을 구성하고, 이것을 토대로 문헌의 토픽들을 추정할 수 있다. 다만 분석 시 사용되는 토픽의 수는 연구자가 임의로 설정하여야 하므로 연구자의 주관성이 개입될 우려가 있으므로 토픽의

4) 당뇨병 환자 중 노인을 대상으로 수행된 연구가 1건 존재하였으며, 해당 연구의 연구 대상이 '60세 이상의 노인'이었으므로 노인에 관한 연구로 분류하였다.

수를 점차 늘려가며 로그 가능도(log likelihood) 값의 조화평균(harmonic mean)이 최대가 되는 값을 도출하고자 하였다. Ponweiser(2012)이 제안한 방식을 사용하여 로그 가능도 값의 최빈값을 통해 조화평균을 구하였으며, 최적의 토픽의 수를 도출하기 위해 4회 반복 수행하였다. 최종적으로 <그림 1>과 같이 K값이 18로 도출되었으며, 144종의 연구는 모두 18개의 큰 주제로 구분된다고 볼 수 있다. <표 5>는 각 토픽을 구성하는 상위 키워드 5개를 바탕으로 추론한 주제를 구분한 것이며, 본 연구의 목적이 소수자를 둘러싼 학계의 논의를 심층적으로 구분 및 분석하는 것에 있지 않기 때문에 토픽의 구분에 있어 우선적으로 소수자 집단을 구분하여 토픽을 설정하였다.



\*k = 18 (4회 반복 수행)

<그림 1> K값 도출을 위한 분석 결과

다음으로 고려한 사항은 해당 토픽의 논의를 특정할 수 있는가에 대한 여부이며, 우선적으로 상위 도출된 키워드에 가중치를 두어 추론하였다. <표 5>는 주제 도출의 근거가 되는 토픽별 상위 키워드를 정리하여 제시한 것이다.

분석 결과를 바탕으로 2가지 시사점을 도출할 수 있다. 먼저 <표 4>와 <표 5>에서 확인할 수 있듯 소수자 집단에 대한 학계의 관심은 전반적으로 장애인, 노인, 다문화 및 이주민에 대한 비중이 큰 것으로 확인된다. 저소득계층과 성소수자(LGBTQ)에 대한 관심은 다소 미약하게 존재하며, 농어촌주민 집단의 경우 토픽으로 도출되지 않았다. 다음으로 전체적인 논의가 전반적으로 지식 정보취약계층으로 규정되는 소수자 집단의 특성 및 행태에 관한 연구와 소수자서비스의 전략에 관한 연구로 구분된다.

소수자 집단의 특성 및 행태에 관하여 특히 다문화 및 이민자에 대한 관심이 부각되고 있다. 결혼이주여성, 북한이탈주민, 다문화가정으로 세분화하여 논의가 형성되고 있으며, 이주배경, 한국사회 적응 및 일상행태에 대한 관심을 확인할 수 있다. 또한 노인, 장애인, 저소득 집단에 대한 정보빈곤 및 정보행태에 대한 논의도 확인된다.

〈표 4〉 학계가 주목하는 소수자 관련 연구의 토픽 구분

토픽	소수자 집단	기타 주제 키워드	주제 구분
1	노동자, 이주민	이주배경, 외국, 정보행태	노동자 및 이주민의 이주배경 및 정보행태
2	지식정보취약계층, 노인	노인서비스, 활동, 건강	지식정보취약계층(노인) 서비스(건강관련)
3	다문화가정(청소년)	일상, 적응, 부산지역	다문화가정(청소년)의 행태(일상 적응)
4	지식정보취약계층, 북한이탈주민	정착, 접근성, 남한사회	지식정보취약계층(북한이탈주민)의 행태(남한사회 적응)
5	결혼이주여성, 다문화	자신감, 프로그램, 접근성	결혼이주여성 및 다문화 서비스
6	장애인, 시각장애인	장애인서비스, 독서치료, 독서보조, 대체자료	장애인 서비스(독서치료, 독서보조, 대체자료)
7	다문화, LGBTQ	협력, 지역정보	다문화 및 LGBTQ 서비스(유관기관 협력 바탕 및 지역적 접근)
8	노인	교육, 활동, 해소, 정보격차	노인 정보격차 해소(교육)
9	난독증, 노인(베이비부머)	일상, 정보행태, 정보빈곤	난독증 환자 및 노인의 정보빈곤 및 정보행태(일상)
10	노인	웹사이트, 정보자원, 접근성, 가이드라인	노인의 정보자원 접근성(웹사이트 및 가이드라인)
11	다문화가정, 결혼이주여성	접근성, 자녀, 교육	다문화가정 및 결혼이주여성의 자녀 교육 (정보)접근성
12	다문화, 장애인	다문화서비스, 장애인서비스, 장애유형별, 매뉴얼, 지역정보화	다문화 및 장애인(유형별) 서비스(지역정보화)
13	다문화	다문화서비스, 모델, 수준	다문화 서비스 모델(수준)
14	시각장애인, 이주민	대체자료, 다국어, 제작	대체자료 제작 기반 서비스(시각장애인 및 이주민)
15	노인	정보리터러시, 독서치료, 품질요인	노인 서비스(정보리터러시 및 독서치료) 및 서비스 품질요인
16	재일한일, 노인(시니어)	어려움, 정보빈곤	재일한일 및 노인의 정보빈곤
17	지식정보취약계층, 노인, 저소득계층	정보격차, 정보빈곤	지식정보취약계층(저소득계층 및 노인)의 정보격차 및 정보빈곤
18	소수자, 장애인	장애인도서관, 정보불평등, 정보원, 평가지표	장애인도서관의 평가(평가지표) 및 소수자의 정보불평등

〈표 5〉 토픽별 상위 키워드 5개 (상위 순에서 하위 순으로 정렬)

Topic 1	Topic 2	Topic 3	Topic 4	Topic 5	Topic 6	Topic 7	Topic 8	Topic 9
이주배경	노인서비스	일상	정보취약계층	자신감	장애인서비스	협력	노인	일상
노동자	정보취약계층	청소년	북한이탈주민	프로그램	독서치료	다문화	교육	정보행태
외국	활동	적응	정착	다문화	시각장애인	지역정보	활동	정보빈곤
정보행태	건강	다문화가정	접근성	결혼이주여성	독서보조	유관기관	해소	난독증
이주민	노인	부산지역	남한사회	접근성	대체자료	LGBTQ	정보격차	베이비부머
Topic 10	Topic 11	Topic 12	Topic 13	Topic 14	Topic 15	Topic 16	Topic 17	Topic 18
웹사이트	접근성	다문화서비스	다문화	대체자료	정보리터러시	어려움	정보취약계층	장애인도서관
정보자원	자녀	장애인서비스	다문화서비스	다국어	품질요인	시니어	저소득계층	정보불평등
노인	교육	장애유형별	모델	제작	효과	재일한일	노인	소수자
접근성	다문화가정	매뉴얼	수준	시각장애인	독서치료	노인	정보격차	정보원
가이드라인	결혼이주여성	지역정보화	가정	이주민	노인	정보빈곤	정보빈곤	평가지표

소수자서비스 전략에 관하여서 장애인 집단의 경우 장애유형을 세분화하여 바라보는 시각이 존재하며, 대체자료에 대한 서비스가 주 논의점인 것으로 파악된다. 노인의 경우 웹사이트 및 정보자원에 대한 접근성, 독서치료, 정보리터러시 교육에 대한 논의가 이루어지는 한편, 다문화 및 이주민 집단에 대하여 자녀의 교육, 다국어 대체자료 제작, 프로그램을 통한 자신감 형성과 같이 소수자서비스의

관점에서 논의가 형성되고 있다. 서비스의 제공에 있어 유관기관 협력에 대한 관심 또한 확인된다.

종합하면 소수자 집단을 바라보는 도서관계의 시각은 사회적으로 정보불평등의 대상이 될 수 있는 가능성이 있는 모든 이용자 집단이 아닌 지식정보취약계층으로 규정된 범주 하의 노인, 장애인을 중심으로 논의가 형성되고 있으며, 지식정보취약계층으로 규정되지 않은 다문화 및 이주민을 중심으로 논의가 활발하다. 지식정보취약계층의 범주에 속한 저소득계층 및 농어촌주민에 대한 논의는 미약하며, 성소수자에 대한 논의가 존재함을 확인할 수 있다. 그리고 노인, 장애인, 다문화 및 이주민 집단의 행태와 서비스에 관한 논의가 주를 이루는 한편, 그 외의 소수자 집단에 대한 논의는 미약한 것으로 파악된다.

### Ⅲ. 지역대표도서관의 소수자서비스 분석

#### 1. 연구 대상

본 연구에서는 지역대표도서관의 소수자서비스 담당자를 대상으로 연구를 진행하였다.<sup>5)</sup> 지역대표도서관은 「도서관법」 제 4장의 지역대표도서관의 규정에 따라 지역의 도서관의 자료 수집 및 보존, 지역 도서관의 지원 및 협력, 그리고 업무에 대한 조사 및 연구 등 지역 도서관의 허브 역할을 수행할 책무가 있다. 구체적으로 지역 전체 차원에서 도서관정책을 개발하고, 정보의 소외 현상을 완화하는 방법을 강구함으로써 개별도서관이 주민들에게 더욱 양질의 서비스를 제공하고 주민과 함께 성장할 수 있도록 한다(김영기, 장덕현, 이용재, 2015).

연구 대상기관은 지역대표도서관장회의에서 지정한 지역대표도서관으로 선정하였다. 지역대표도서관장회의는 문화체육관광부의 주최로 2020년 1월에 진행되었으며, 회의 당시 지역대표도서관 16개 기관이 선정되었다. 따라서 본 연구에 있어 지역대표도서관으로 선정된 16개 기관을 연구 대상으로 선정하고자 하였으나, 현재 완공되지 않은 기관, 지정 현황과 기능이 상이한 기관(당시 회의에서는 지역대표도서관으로 선정되었지만 현재는 아닌 기관), 그리고 소수자서비스 담당 인력 자체가 부재한 경우가 존재하였다.

이상의 한계점으로 인해 경기, 충북, 전북, 강원 지역의 지역대표도서관을 연구 대상에서 제외하였으며, 연구 대상으로 선정된 기관 중 1개 기관의 경우 담당자의 전근으로 인하여 해당 기관에서 인터뷰에 응답할 수 있는 인력이 부재하였다. 따라서 해당 기관의 실무자로부터 동의를 구한 뒤 전임자를 대상으로 인터뷰를 진행하였으며, 최종적으로 12개 기관을 연구 대상으로 선정하였다.

5) 2022년 「도서관법」의 개정에 따라 지역대표도서관의 명칭이 광역대표도서관으로 변경될 예정이나, 본 연구가 수행된 시점에서는 지역대표도서관의 명칭이 사용되었으므로 본 연구에서는 지역대표도서관으로 명칭을 사용하였다.

## 2. 연구 방법

본 연구에서는 연구 대상으로 선정된 12개관에서 소수자서비스를 담당하는 실무자를 대상으로 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰는 2022년 8월 30일부터 9월 30일까지 한 달의 기간을 통해 진행되었다. 구조화된 인터뷰지를 바탕으로 서면 인터뷰와 전화를 이용한 비대면 인터뷰를 병행하였으며, 서면 인터뷰를 11건과 전화를 이용한 비대면 인터뷰 1건을 진행하였다.<sup>6)</sup> 이 중 각 도서관의 소수자 서비스를 담당하는 인력은 1~2명 내외로 구성되거나, 아예 없는 기관도 존재하였으며, 소수자 서비스 담당 인력이 부재한 경우 유관 업무를 담당하는 실무자를 대상으로 인터뷰를 진행하였다. 담당 인력이 2명 이상인 경우 행정적 업무와 프로그램 업무를 담당하는 인력이 상이한 경우가 있었으나, 업무량의 과다로 인하여 모두를 대상으로 인터뷰를 진행하지 못하였다.

결론적으로 1개 기관 별 실무자 1명만을 대상으로 인터뷰를 수행하였으며, 본 연구의 연구 대상 기관과 수행한 인터뷰의 방법을 정리하면 <표 6>과 같다.

<표 6> 연구 대상 및 인터뷰 방법

지역	도서관 명	인터뷰 방법
서울	서울도서관	서면 인터뷰
부산	부산대표도서관	서면 인터뷰
대구	대구광역시립중앙도서관	서면 인터뷰
인천	인천광역시미추홀도서관	서면 인터뷰
광주	광주광역시립도서관	서면 인터뷰
대전	대전광역시한밭도서관	서면 인터뷰
울산	울산도서관	서면 인터뷰
세종	세종시립도서관	서면 인터뷰
충남	충남도서관	서면 인터뷰
전남	전라남도립도서관	서면 인터뷰
경북	경북도서관	서면 인터뷰
제주	제주특별자치도 한라도서관	전화 인터뷰
12개 기관	12개 기관	서면 인터뷰 11 전화 인터뷰 1

인터뷰지의 문항은 크게 3가지 주제를 중심으로 구성되었다. 1) 실무자의 소수자에 대한 인식(6개 문항), 2) 소수자서비스의 현황(9개 문항), 그리고 3) 지역대표도서관의 지역 소수자서비스 계획과 운영에 대한 책임 및 역할(4개 문항)로 구성하였으며, 각 문항을 통해 파악하고자 한 내용의 상세는 <표 7>과 같다.

6) 비대면 인터뷰에 있어 전화 및 화상채팅을 우선적으로 고려하였으나, 대부분의 기관은 평균적으로 실무자가 1인 체제로 운영되고 있었다. 따라서 업무량의 과다로 인하여 서면 인터뷰 방식을 선호하였다.

〈표 7〉 인터뷰지의 문항 구성

주제	내용 상세
실무자의 소수자에 대한 인식	- 소수자의 범위
	- 관내 소수자 규정의 유무 및 관내 규정
	- 소수자에 대한 정보 탐색 시 활용하는 정보원
	- 연구논문의 참조 여부와 그 원인 등
	- 교육의 이수 여부 및 이수한 교육 내용
소수자서비스의 현황	- 교육을 이수하지 아니한 원인
	- 이수 희망 교육 등
	- 제공 서비스의 현황(2020~2022년 현재)
	- 유관기관 네트워크 구축 여부 및 협력 기관
	- 유관기관 네트워크 구축 관련 어려움 등
지역대표도서관의 지역 소수자서비스 계획과 운영에 대한 책임 및 역할	- 지역대표도서관으로서 소수자서비스 기획 및 운영의 어려움
	- 현재 수행 중인 지역대표도서관으로서의 역할
	- 지역대표도서관으로서 지역 소수자서비스 기획에 필요한 지원

### 3. 분석 결과

#### 가. 실무자의 소수자에 대한 인식

##### (1) 소수자 집단의 범위

기관의 실무자가 인식하는 소수자 집단의 범주는 상당히 상이한 것으로 나타났다.<sup>7)</sup> 소수자 집단에 대한 인식의 범주를 지식정보취약계층을 포함하여 보다 넓게 인식하고 있는 실무자는 5명(응답자 D, E, H, J, L)이며, 지식정보취약계층만을 소수자 집단으로 인식하고 있는 실무자는 2개(응답자 A, K)이다. 지식정보취약계층보다 소수자 집단의 범주를 좁게 인식하고 있는 실무자는 2명(응답자 C, F)이 존재하였으며, 지식정보취약계층과 상이한 기준으로 소수자 집단을 인식하고 있는 응답자는 3명(응답자 B, G, I)으로 파악되었다. 특히 농어촌 주민을 소수자로 인식하지 않는 기관이 다수 존재하는 것으로 나타났다.

특기할 점으로는 소수자 집단을 구분하여 인식하는 것에 부정적인 견해 또한 존재하였는데, 응답자 A는 소수자 집단은 지식정보취약계층으로 구분되는 것으로 보지만, 도서관은 모든 이용자를 대상으로 하는 기관임에 소수자 집단을 구분하는 것에 부정적이라고 보았다. 이는 응답자 D가 소수자 집단에 대한 구분을 도서관을 방문하지 않는 계층으로 인식하는 것과 동일한 맥락인 것으로 보인다. 〈표 8〉<sup>8)</sup>은 실무자 개인이 소수자 집단을 인식하는 범주를 정리한 것이다.

7) 2022년에 개정된 『도서관법』 및 시행령에 따라 지식정보취약계층이 다문화가정과 북한이탈주민이 새로이 포함되어 지식정보취약계층으로 규정될 예정이나, 면담이 수행된 일자는 개정 이전으로 지식정보취약계층을 장애인, 기초생활수급자, 노인, 농어촌주민으로 규정하고 있었기에 응답자의 답변 중 '지식정보취약계층에 해당하는 계층'은 다문화가정과 북한이탈주민을 포함하지 아니한 것으로 보였다.

8) 응답자의 익명성을 보장하기 위하여 〈표 8〉의 응답자를 구분한 알파벳은 〈표 6〉의 기관이 나열된 순서와 상이하도록 구성하였다.

〈표 8〉 소수자의 범주에 대한 소수자의 인식 및 자관의 소수자 관련 규정 유무

응답자	실무자 개인이 인식하는 소수자 집단의 범위						자관의 소수자 관련 규정 여부
	「도서관법」에서 규정하는 지식정보취약계층			지식정보취약계층 외의 소수자 집단			
	장애인	기초생활수급자	노인	농어촌주민	다문화가정	기타	
A	○	○	○	○	X	X	X
B	○	○	○	X	○	X	X
C	○	X	X	X	○	X	X
D	○	○	○	○	○	도서관을 방문하지 않는 모든 계층	X
E	○	○	○	○	○	지식 정보에 사회, 경제, 문화적으로 이용하기 어렵거나 불가능한 자	X
F	○	X	○	X	X	X	X
G	○	○	○	X	○	X	○
H	○	○	○	○	○	X	X
I	○	X	○	X	X	임산부	X
J	○	○	○	○	○	X	○
K	○	○	○	○	X	X	X
L	○	○	○	○	○	조손가정	X

대부분의 기관에서 「도서관법」에서 규정한 지식정보취약계층의 범주보다 크거나 작은 범위 내에서 소수자 집단의 범주를 구분하고 있었다. 이처럼 범주가 상이한 까닭은 뚜렷한 기준 및 지침의 부재와 협소한 지식정보취약계층의 범주로 인한 것으로 파악된다. 소수자에 관한 규정이 존재하는 기관은 2개 기관(응답자 G, J)이 유일하며, 응답자 G가 근무하는 기관의 경우에 소수자 집단을 농어촌주민을 제외한 지식정보취약계층과 다문화가정으로, 응답자 J가 근무하는 기관의 경우에는 소수자 집단을 지식정보취약계층과 다문화가정으로 인식하고 있다. 자관의 규정이 존재하지 아니하는 경우는 소수자에 관한 규정의 근거를 「도서관법」 및 유관 법(장애인 등)에서 참고하여 개별 기관에서 자주적으로 규정하고 있는 것으로 파악되었다. 이는 장단점이 있는데 지식정보취약계층에서 규정하지 아니하는 임산부, 조손계층 등의 소수자 집단을 서비스 대상으로 인식할 수 있도록 한다는 장점이 있으나, 대부분의 기관에서는 「도서관법」을 근거로 소수자 집단을 규정하고 있기 때문에 지식정보취약계층 외의 다양한 소수자 집단을 서비스 대상으로 인식하기에 어려움이 존재하는 것으로 보인다. 즉 「도서관법」에서 규정한 지식정보취약계층만이 도서관에서 제공하는 서비스 대상자로서의 소수자 집단을 대변하는 것으로 인식될 수 있다는 것이다.

(2) 소수자에 대한 정보원

모든 서비스는 서비스 대상자의 정보요구를 바탕으로 제공되었을 때 의미와 효용성이 극대화된다. 실무자의 소수자에 관한 정보요구는 크게 2가지로 구분할 수 있다. 먼저 이용자로서 소수자 집단이 지니는 특성 및 행태에 관한 정보가 있고, 다음으로 소수자서비스 기획을 위해 필요한 정보가 있다.

이용자로서 소수자 집단이 지니는 특성 및 행태에 관한 정보와 관련하여 선호하는 정보원에 관한

문항은 10명(응답자 A, B, C, D, E, F, H, I, K, L)이 응답하였다. 소수자서비스 기획을 위해 필요한 정보를 얻기 위해 선호하는 정보원에 관한 문항은 9명(응답자 B, E, F, G, H, I, J, K, L)이 응답하였으며, 응답 내용 중 복수의 정보원이 있는 경우는 모두 기재하였다. 2개의 문항에 대하여 응답자 수가 상이한 까닭은 현재 인력 및 예산의 한계로 인해 서비스 기획을 수행하지 아니하고 기존의 서비스를 이어서 제공하고 있는 기관이 존재하여 서비스 기획에 필요한 정보요구가 부재하였기 때문이다.

분석 결과에 따르면 실무자들이 활용하는 고정적인 정보원은 부재하였다. 따라서 실무자들이 개별적으로 필요에 따라 관련 정보를 찾고 있었다. 구체적으로 수자 집단이 지니는 특성 및 행태에 관한 정보를 얻기 위하여 복지시설이나 장애인 협의회와 같은 관련 시설 및 기관 관계자와의 대화를 가장 선호하였다. 다음으로 법령과 언론을 정보원으로 선호하였으며, 소수자 당사자와의 대화, 소수자 관련 교육, 그리고 학술정보 서비스(rissforyou)를 정보원으로 활용하기도 하나, 정보원으로서 빈번히 활용되지 않는다.

다음으로 실무자는 소수자서비스 기획에 필요한 정보를 얻기 위하여 전국도서관운영평가 우수 사례집, 국립장애인도서관 독서문화프로그램 사례집과 같은 타 기관의 프로그램 사례집이 정보원으로 가장 선호되었다. 다음으로 지역 내 취약계층 인구 현황을 파악하기 위한 통계청 인구 총 조사 자료나 장애인복지과의 지역 장애인 등록 현황과 같이 통계적 수치를 파악하기 위한 정보원으로서 통계 자료집이 선호되고 있다. 다음으로 타 도서관의 사례를 참고하기 위하여 추가적으로 타 도서관 보도자료를 통해 정보를 얻거나, 관련 기관의 홈페이지에 게재된 자료를 통해 정보를 활용하기도 한다. <표 9>와 <표 10>은 실무자가 정보의 탐색에 활용하는 정보원과 언급된 정보원의 수를 정리한 것이다.

<표 9> 소수자 집단의 특성 및 행태에 관한 정보 탐색에 활용하는 정보원

순위	활용 정보원	응답자 상세	응답 수	응답 비율
1	관련 시설 및 기관(복지시설, 협의회 등)	B, C, E, H, I, K, L	7	44%
2	법령 및 공문	D, E, F	3	19%
	인터넷 및 언론	E, I, L	3	19%
3	이용자와의 대화	A	1	6%
	교육	K	1	6%
	학술정보서비스	K	1	6%
계 (10개 기관의 실무자가 응답)			16	

<표 10> 소수자서비스 기획 및 운영에 관한 정보 탐색에 활용하는 정보원

순위	활용 정보원	응답자 상세	응답 수	응답 비율
1	프로그램 사례집 및 타 도서관 보도자료	B, E, G, J, H	5	50%
2	통계 자료	E, I, L	3	30%
3	관련 기관의 홈페이지	E	1	10%
	법령	F	1	10%
계 (9개 기관의 실무자가 응답)			10	



본 연구에서는 추가적으로 참고정보원으로서 연구논문의 활용에 주목하였다. 학계와 실무의 괴리는 다수의 선행연구에서 지적된 바, 학계와 실무의 간극을 극복하기 위해서는 연구논문이 실무를 위한 참고정보원으로서 활용되지 않는 연유를 파악하여야 한다고 보았기 때문이다. 상기의 <표 9>와 같이 연구 논문을 소수자에 대한 정보의 습득을 위한 정보원으로 선호하는 실무자는 1명(응답자 K)이 유일했다.

추가적으로 서비스의 기획을 위한 정보원으로 연구논문을 활용한 경우가 1번이라도 있는지 여부를 조사한 결과에 따르면 3명(응답자 G, I, K)이 연구논문을 참조한 적이 있다고 하였다. 구체적으로 서비스 기획 시 연구논문을 통해 타 도서관에서 소수자 대상으로 어떤 서비스를 제공하는지에 대한 사례(응답자 G)나 컴퓨터 문해력을 갖춘 노년층의 비율, 컴퓨터 사용 비율 등과 같은 통계 정보(응답자 I)를 얻고자 참조하였다고 하였다.<sup>9)</sup>

그러나 <표 10>에서 확인할 수 있듯 소수자서비스 기획에 필요한 정보를 얻기 위한 정보원에 대한 문항에서는 연구논문을 언급하지 아니하였다.<sup>10)</sup> 연구논문이 현재 정보원으로 활용되지 않는 까닭을 연구논문을 참조한 적이 없는 9개 기관의 실무자의 의견을 바탕으로 주원인 4가지를 파악할 수 있었다. 우선적으로 소수자서비스 기획과정을 수행하지 않거나 기존의 서비스를 유지하는 경우에 연구논문을 참조할 필요가 없었다(응답자 A, B, D). 다음으로 사례 및 통계에 대한 정보를 얻는 데에 있어 연구논문보다는 현장 담당자 혹은 사례집과 같은 정보원이 더욱 유용하다는 것이다(응답자 F, J). 또한 필요성을 느끼지 못하여 활용하지 않으며(응답자 E, H), 인력 부족 및 업무 과중으로 인해 업무가 바빠 연구논문을 참고할 시간이 없다(응답자 L). 종합하면 연구논문을 참고하는 것에 필요성을 느끼지 못하고 있으며, 대신 프로그램 사례집과 통계자료, 관련 기관의 홈페이지를 통해 필요한 정보를 습득하고 있는 것으로 분석된다.

### (3) 교육

서비스 담당자의 소수자에 대한 인식을 가장 효과적으로 개선할 수 있는 방안이자 소수자에 대한 전문성을 함양할 수 있는 가장 효율적인 방안은 소수자에 관한 교육이다. 소수자가 처한 상황은 지역이나 집단마다 다르며, 이들의 정보요구와 심리상태 또한 다르기에 진정으로 소수자 서비스를 제공하기 위해서는 직간접적으로 서비스를 수행하는 사서 및 도서관 운영자를 대상으로 소수자의 행태와 정보요구를 파악할 수 있는 교육이 필수적이다.

그러나 연구대상 기관 중 소수자서비스 관련 교육을 이수한 실무자는 7명(응답자 B, D, E, F, G, K, L)이며, 그 외의 6명은 기관은 소수자서비스 관련 교육을 이수하지 아니하였다. 교육을 이수한 7명을 대상으로 교육의 주관 기관, 교육의 빈도, 교육의 내용에 대한 인터뷰를 추가적으로 진행하였는

9) 응답자 K의 경우 연구논문을 참조한 적이 있으나 참조한 이유는 기억이 나지 않는다고 응답하였다.  
10) 해당 문항은 다음과 같다: “소수자서비스의 기획 과정에서 참고한 온라인 자원(예, 연구논문, 전국도서관운영평가 우수 사례집, 국가 통계자료 등)이 있나요? 있다면 어떤 자원을 참고하셨나요?”

데, 교육의 주관은 주로 공무원(사이버)교육원, 정부기관(중앙 및 지방자치단체), 국립중앙도서관, 문화체육관광부, 인재개발원 등에서 수행하며, 실무자를 대상으로 온 오프라인 교육을 제공하고 있다. 또한 한국장애인고용공단을 통해서도 인식개선에 관한 교육이 제공되고 있는 것으로 파악된다. 교육의 빈도는 1년 당 1회(7시간 이내) 및 반기 별 1회 등 법정 지정 이수 규정에 따라 정해진다.

교육의 내용은 크게 소수자에 대한 인식 개선에 관한 교육과 서비스 관련 교육으로 구분된다. 구체적으로 실무자들은 소수자에 대한 인식 개선에 관한 교육의 경우 장애인 유형 및 장애인에 대한 인식개선에 관한 교육이나 다문화의 이해를 위한 교육을 이수한 경험이 있으며(응답자 B, D, E, F, G K), 서비스 관련 교육에서는 장애인 및 다문화 서비스 관련 교육을 이수한 적이 있다(응답자 B, L). 다문화 서비스 관련 교육은 다문화 전문가 초청을 통해 제공되기도 하는데, 도서관 다문화서비스 우수 사례 공유와 도서관 다문화 프로그램 공유시스템 소개 및 활용 안내 등에 관한 정보를 제공하고 있다.

그러나 교육 내용의 효용성에 대하여 관련 교육이 실무에 있어 큰 도움이 되지 못한다는 의견이 존재하였다(응답자 D, K). 해당 의견의 실무자들은 서비스 관련 교육이 아닌 인식 개선 교육만을 이수한 실무자들이었다. 구체적으로 인식 개선 교육은 소수자 집단 이용자에게 편하게 다가갈 수 있도록 인식의 개선에는 도움이 되었으나, 실무에 있어 큰 도움은 없기에 이론보다 사례와 실제 현장에 중점을 둔 교육 선호한다고 응답하였다(응답자 K). 그 외의 기관에서 근무하는 실무자들도 인식 개선에는 도움이 되었지만 추가적으로 희망하는 교육으로 장애인에 대한 정보 서비스 개발에 대한 사례 및 이해와 관련된 교육을 제공받기를 희망하고 있다(응답자 B, E, F, L).

교육을 이수하지 아니한 6개 기관의 실무자는 인력의 한계와 관련 교육에 대한 정보 부재(응답자 C, I)로 인하여 교육을 받지 못하였다고 하였다. 응답자 A는 인력의 한계에 있어 실무자는 현재 담당하고 있는 업무만으로도 벅차 소수자를 위한 서비스를 개발할 여유가 없다고 하였다. 그리고 서비스를 개발한다고 하더라도 도서관 자료실 운영과 업무 때문에 도서관을 비우는 것이 쉽지 않아 이수하지 못하고 있는 상황에 대한 지적도 있었는데, 기관에서 요구하는 기본교육시간을 채우기도 힘든 실정으로 소수자를 위한 서비스가 필수교육이 아니면 현실적으로 듣기 힘들다는 것이다(응답자 I). 다음으로 소수자 관련 교육에 관한 정보의 부재로 인하여 관련 교육이 존재하는 지도 몰라서 교육을 이수하지 못하는 경우도 존재하였다(응답자 C, I). 기타로 응답자 J가 근무하는 기관은 소수자서비스가 세분화되어 있으며, 서비스 대상마다 각각의 담당자가 있어 담당자들이 교육을 이수하나, 아직 시기가 맞지 않아 교육을 이수하지 아니한 상태일 뿐이므로 교육을 이수하지 못한 이유가 크게 존재하지 않았다.

교육을 이수하지 않은 모든 응답자는 모두 교육의 기회가 보장된다면 이수할 계획이 있다고 응답하였으므로, 교육의 기회를 보장하여 실무자들을 대상으로 사례 중점 및 프로그램 기획과 관련된 실질적으로 프로그램 운영에 필요한 교육과 소수자서비스의 제공에 있어 전문성 함양을 위한 교육이 제공할 수 있도록 방안을 모색해야 할 필요가 있다.

## 나. 소수자서비스의 현황

### (1) 제공 서비스 현황

제공 서비스의 현황을 파악하고자 각 기관에서 2020년부터 2022년 현재까지 운영하였거나, 운영하고 있는 소수자서비스를 확인하였으며, 12명 모두가 응답하였다. 시설관련(독서보조기기 제공, 휠체어 서비스 등)은 본 연구의 목적에 맞지 않아 시설적인 측면의 서비스는 제외하고 제공되고 있는 서비스를 종합하여 제공 대상별로 구분하였을 때, 먼저 소수자 집단 전반을 대상으로 제공되는 서비스로 책나래 서비스, 순회문고, 무료택배 대출서비스와 같이 독서지원에 해당하는 서비스는 대부분의 기관에서 제공하고 있다(응답자 A, B, E, G, H, I, J, K, L). 다음으로 다문화가정에 대하여 다문화 자료실 운영을 바탕으로 다문화 가정 대상에 도서를 제공하거나 프로그램 운영(예, 다문화 체험교실)과 같이 직접적인 서비스의 제공부터 지역대표도서관으로써 다문화 서비스 지원 사업을 수행하고 있었다(응답자 B, H, J).

노인을 위한 서비스로는 스마트 폰 활용 등의 정보화 교육이 운영되고 있었으며(응답자 G, I), 노인에게 치매와 관련된 건강 정보를 제공하는 코너를 구축하거나 치매극복을 위한 프로그램을 제공하고 있는 기관도 존재하였다(응답자 K, L). 특히 장애인을 대상으로 대체자료 제작을 바탕으로 제공하는 서비스가 다수 운영되고 있는 것으로 파악된다. 구체적으로 수어교육, 대체자료(대활자, 점자, 녹음자료 등)를 제작하여 제공하고 있었으며(응답자 A, B, C, E, F, G, L), 이를 국립장애인도서관이나 넓은 마을과 같은 유관기관과의 공유를 바탕으로 이용을 확대하고 있는 기관도 존재하였다(응답자 C). 이처럼 대체자료와 관련하여 제공되는 서비스는 세부적으로 발달장애인 대체자료 제작, 시각장애인을 위한 점자자료, 청각장애인을 위한 녹음자료 제작으로 구분하여 제공되고 있다. 일부 기관에서는 정신 장애인 포토에세이 전시 등 장애인의 유형을 세부화 하여 서비스를 제공하고 있으며(응답자 E), 장애인 예약 상담 서비스를 제공하는 등 장애인 이용자의 정보요구를 바탕으로 맞춤형 프로그램을 제공하고 있었다(응답자 E, L).

지식정보취약계층에서 규정하는 집단 외의 소수자 집단에 대하여 맞춤형 프로그램을 제공하려는 노력 또한 확인할 수 있었다. 구체적으로 한 기관에서는 학교부적응학생, 학교 밖 청소년을 위한 프로그램과 맞벌이가정을 위한 돌봄 프로그램 등을 운영하고 있었고(응답자 L), 지역이동센터와 연계하여 프로그램을 제공하는 기관도 존재했다(응답자 K). 전반적으로 취약계층을 위한 프로그램의 제공에 있어 유관기관과의 연계가 활발한 것으로 파악되며, 추가적으로 현재 제공하고 있지는 않지만 기획 중에 있는 프로그램으로 도서관을 방문하기 어려운 소수자를 입산부와 영아로 확대하여 서비스를 제공하고자 하는 기관 또한 확인할 수 있었다(응답자 J). 소수자서비스의 현황을 분석하며 특기할 점은 앞서 살펴본 학계의 관심과 상당부분 궤를 동일시 한다는 점이며, 이는 학계와 실무가 동떨어져 있지 않음을 시사한다.

### (2) 유관기관 네트워크 구축

한정된 도서관의 인력 및 예산으로는 양질의 서비스를 제공하기에 어려움이 있다. 따라서 다수의

도서관에서는 유관기관과의 협력을 바탕으로 서비스 이용자에게 양질의 프로그램을 제공하고 있다. 본 연구에서는 유관기관과의 협력체계를 구축한 것을 ‘유관기관 네트워크 구축’으로 보았다. 연구 대상 기관 중 유관기관 네트워크 구축의 여부에 대한 문항에 응답한 실무자는 11명이며, 유관기관과 네트워크를 구축하고 있는 기관은 7개 기관(응답자 B, E, F, H, J, K, L), 네트워크를 구축하지 않고 있는 기관은 4개 기관(응답자 A, D, G, I)이었다. 이 중 유관기관 네트워크를 구축하고 있는 7개 기관을 대상으로 협력하고 있는 기관을 관련 소수자 집단을 바탕으로 정리하면 <표 11>과 같다. 네트워크를 구축하고 있는 기관은 주로 장애인, 노인, 아동, 다문화와 관련된 집단으로 구분되며, 이에 병영도서관과 같이 특수도서관과 협력을 맺고 있는 기관도 존재하였다(기관 J).

<표 11> 네트워크 구축 기관의 소수자 집단별 구분

소수자 집단	네트워크를 구축하고 있는 유관기관
장애인	장애인 주간보호센터 / 장애인 관련 법인과 협력사업 / 장애인 학교 및 특수학교 (맹학교, 농학교) / 수어교육원 및 수어통역센터 / 도장애인종합복지관 / 장애인 자립센터 / 장애인연합회 / 점자도서관 등
노인	노인 복지관 / 돌봄센터 등
아동	아동복지관 / 어린이집 / 공동육아나눔터 / 지역아동센터 / 도지역아동연합회 등
다문화	다문화가족지원센터 등
기타	작은도서관 / 근로자종합복지관 / 도서지역 초등학교 / 병영도서관 등

유관기관 네트워크를 구축하지 않은 경우 4개의 기관을 대상으로 유관기관 네트워크 구축에 대한 의견을 조사한 결과 인력부족에 대한 해결이 가능하고(응답자 A, D), 지속적이고 정기적으로 서비스 이용이 가능한 참여자 확보가 가능하다는 점(응답자 I)에서 대부분의 기관이 긍정적이었지만, 한편으로는 부정적인 의견 또한 존재하였다. 연유는 이미 많은 유관기관에서 다양한 서비스와 프로그램을 진행 중이고 경계와 기준이 모호하기 때문에 도서관 자체적으로 소수자 대상 서비스를 제공하는 것이 더 적합하다고 보기 때문이다(응답자 G). 그럼에도 유관기관 네트워크는 다양한 맥락에서 실용적이다. 구체적으로 유관기관의 네트워크를 구축한 경우 협력의 계기는 3가지로 구분할 수 있다: 1) 모집 관련(서비스 홍보의 측면), 2) 전문성 관련(서비스의 질적 제고의 측면), 그리고 3) 소수자의 이동제약에 따른 편의성.

먼저 모집 관련에 있어 유관기관과의 네트워크를 구축함을 통해 모집의 어려움을 해소할 수 있다. 도 단위 관련 복지관을 섭외하여 도민 대상으로 서비스를 할 수 있으며 유관기관과 연계하여 해당 기관 소속의 소수자와 연계함을 통해 모집의 어려움을 해소한 서비스를 제공할 수 있다(응답자 F, H, J, K).

다음으로 전문성과 관련하여 서비스제공에 있어 경험과 강사 등 소수자를 위한 프로그램 제공에 있어 원활한 수행이 가능하다(응답자 E, F). 특히 서비스 제공을 위한 전문가의 도움을 받을 수 있으며, 장애인의 요구사항을 반영할 수 있다.

마지막으로 시설로 찾아가는 독서 강좌 운영 및 찾아가는 프로그램 운영 및 순회문고를 운영을

제공할 수 있다. 소수자의 경우 도서관을 찾아와서 서비스를 이용하기 어려운 경우가 많아 지역 내 유관기관과 연계하여 서비스를 제공할 수 있는 것이다(응답자 B, J).

(3) 소수자서비스 기획과 운영의 어려움

지역대표도서관으로서 소수자서비스 기획과 어려움에 대하여 기관 J를 제외한 응답한 11명이 응답하였으며 인터뷰 내용의 분석을 정리하면 소수자서비스 기획과 운영에 존재하는 어려움은 다양하나 크게 6가지 요인으로 수렴된다: 1) 소수자의 특수성, 2) 인력 및 예산의 한계, 3) 물리적 한계, 그리고 4) 홍보의 어려움, 5) 지역의 특수성, 그리고 6) 단위도서관과의 교류의 어려움.

또한 추가적으로 유관기관과의 네트워크를 구축하고 있는 7개 기관에 종사하는 실무자의 응답을 바탕으로 네트워크 구축을 통해 서비스를 제공함에 있어 존재하는 어려움을 2가지로 제시하면 다음과 같다: 1) 운영상의 제약, 그리고 2) 전문성 부족. 상기의 지역대표도서관의 소수자서비스 기획 및 운영 시 존재하는 어려움을 종합하면 <표 12>와 같다.

<표 12> 소수자서비스 기획 및 운영 시 존재하는 어려움

소수자서비스 기획 및 운영의 어려움	내용 상세
소수자의 특수성	- 소수자의 범위가 너무 포괄적이며, 소수자들의 니즈도 다양하므로 모두를 만족하는 시책이나 프로그램을 계획하고 시행하는데 상당한 어려움이 존재함 - 장애인 유형별 당사자의 필요로 하는 서비스에 대한 이해가 부족함 <i>(응답자 E)</i>
인력 및 예산의 한계	- 서비스 기획 및 운영시 한정된 예산으로 인하여 서비스 대상 소수자의 확대가 어려움 - 서비스 담당자가 1인 내외로 구성됨 <i>(인력의 경우 예를 들어 시각장애인실 담당 인원 1명이 관련 점자도서, 녹음도서 등 콘텐츠 구입과 정리, 대출, 녹음도서 제작, 장애인프로그램 운영, 자원봉사자 관리 등의 업무를 담당하고 있어 추가적인 서비스 제공에 한계 존재)</i> <i>(응답자 B, C, D, I)</i>
물리적 한계	- 도서관과 지리적 거리가 먼 소수자들이 서비스 이용을 위해 도서관까지 방문하는 것을 불편해 함 - 물리적인 거리로 인한 프로그램 수혜지역 확대가 어려움 <i>(응답자 I)</i>
지역의 특수성	- 각 시군마다 처해있는 상황이 다르기 때문에 이를 종합적으로 분석하여 서비스를 기획하는 것이 어려움 <i>(예: 지역별 거주 인구의 평균연령 차)</i> <i>(응답자 A)</i>
홍보의 어려움	- 프로그램 운영 시 홍보 및 모집에 많은 노력이 필요함 - 이용자의 프로그램의 참여율이 저조함 <i>(응답자 G)</i>
지역대표도서관과 단위도서관 간 교류의 어려움	- 대표도서관과 단위도서관 간의 교류가 없으며, 단위도서관이 열악한 환경에 있기 때문에 대표도서관에서 지원해주는 프로그램이 있어도 사업 참여에 소극적임 - 각 기관 및 단체 담당자들의 과중한 업무로 운영관련 협의 및 협조가 미비함 <i>(응답자 H)</i>
전문성의 결여	- 사서가 직접 담당하지 못하고 외부 전문가의 인력 섭외하여 운영을 하다 보니 전문성이 부족함 <i>(응답자 F)</i>
운영상의 어려움	- 입소자가 입퇴소를 반복하여 프로그램의 안정적인 운영이 어려움 - 소수자의 유형이 복합적인 경우 함께 있는 경우 강사가 수업계획안을 준비하는데 어려움이 있음 - 외부 기관에서 프로그램을 운영하다 보니 강의 일정 등이 변경되었을 때 소통이 바로 되지 않는 어려움이 존재함 - 장애인 기관의 열악한 환경 및 보조 인력의 부족 외부 기관 프로그램 관리로 인한 출장이 잦음 - 도서관에서 제공하는 서비스임을 인식시키기 어려움 <i>(응답자 B, F, J, L)</i>

다. 지역대표도서관의 지역 소수자서비스 계획과 운영에 대한 책임 및 역할

(1) 현재 수행 중인 지역대표도서관으로서의 역할

현재 수행중인 지역대표도서관으로서의 역할에 대하여 7명(응답자 D, E, G, H, I, J, L)이 응답하였다. 수행하고 있는 역할은 지역 공공도서관의 참고 사례로서 프로그램 마련 및 시책 마련과 단위도서관에 대한 간직접적 지원으로 구분된다.

구체적으로 소수자관련 시책과 프로그램 등을 마련함에 있어 다수의 소수자들이 도서관을 이용할 수 있도록 다양한 프로그램 등의 제공하여 사례를 제공하고 있다(응답자 E, G, H, I). 소수자서비스의 사각지대가 없도록 대상을 확대하고자 노력하고 있으며, 도서관에서 정보격차를 해소하고 다양한 경험을 할 수 있도록 프로그램을 기획하고 있다. 응답자 H의 경우 '단위도서관과 연계하여 찾아가는 작가와의 만남'과 같이 단위도서관과 연계하여 프로그램을 제공하고 있으며 추가적으로 홍보 등에 관한 협력 또한 수행하고 있다.

단위도서관에 대한 간직접적 지원은 대표적으로 지역 내 취약계층 서비스 기관 간 네트워크 형성 및 업무 협의, 연수 추진 및 기획, 그리고 보조금 및 예산 지원이 있다.

지역대표도서관으로서 교육지원청 및 각 구청 별 담당자와 네트워크 구성을 통한 정보공유를 지원하고 있으며, 국립도서관의 정보취약계층 서비스 내용 전달 및 협력 지원을 수행하여 기관 간 네트워크 형성을 위한 노력을 하고 있다(응답자 J, L). 그리고 각 구군 독서문화취약계층 지원기관을 대상으로 도서관 이용교육을 수행하거나 독서문화프로그램 강사 섭외 지원 업무를 지원하고 연수를 추진하는 간접적 지원을 수행(응답자 L)하는 한편, 맞춤형 독서문화프로그램 운영을 위한 강사수당에 대한 지원과 같이 보조금 및 예산에 대한 지원을 수행하고 있다(응답자 D, I).

(2) 지역대표도서관으로서 지역 소수자서비스 기획에 필요한 지원

실무자들이 희망하는 소수자서비스의 기획에 대하여 필요로 하는 지원은 4가지로 구분할 수 있다:

1) 추가 인력 지원 및 예산 확대, 2) 서비스 기획 지원 3) 도서관의 서비스에 대한 홍보 및 안내 지원 협조, 그리고 4) 단위 도서관과 협력할 수 있는 환경에 대한 지원.

먼저 지식정보취약계층이 소속된 기관에서는 더 많은 서비스를 제공하기를 원하나 예산확보의 한계로 어렵다는 한계가 있다(응답자 B, C, D, E, F, J, K). 따라서 노인과 장애인 뿐 아니라 한부모가정과 같이 지식정보취약계층 외의 소수자 집단을 위한 프로그램이나 서비스를 제공할 수 있도록 예산확보 필요가 필요하다.

다음으로 서비스 기획 지원에 있어 현재 제공 되고 있는 소수자서비스 중 성공한 사례를 공유를 희망하였으며, 교육을 통해 장애인 서비스 전문 인력을 양성하고 소수자를 위한 서비스에 관련된 교육 및 교육자료 제공이 필요하다 하였다(응답자 A, E, I). 이는 소수자 집단을 이해하고 서비스를 기획하기 위하여 사례에 대한 정보요구가 존재함과 궤를 같이한다. 한편 교육의 측면에서 사례

기반의 교육과 유관기관 네트워크 구축 시 존재하는 어려움인 전문성의 결여에 대하여 전문성을 함양과 관련된 교육을 희망하고 있었다(응답자 F, I).

다음으로 도서관의 서비스에 대한 홍보 및 안내 지원 협조에 있어 지방자치단체(구청, 행정복지센터) 등에서 보다 많은 사람들이 혜택을 누릴 수 있도록 도서관 취약계층 서비스에 대한 적극적인 홍보 및 안내 지원 협조 필요하다 하였다(응답자 E, L).

마지막으로 지역대표도서관의 차원에서 단위도서관과의 협력에 어려움이 존재하고 있다(〈표 12〉 참조). 이에 단위 도서관과의 협력할 수 있는 대한 지원에 있어 단위도서관과 협력할 수 있는 환경에 대한 요구가 존재하였다. 지역대표도서관이 단위도서관을 직접적으로 지원할 수 있는 방안에 대한 요구가 있었으며(응답자 H), 추가적으로 소수자 집단에 대한 네트워크 구축을 통한 정보 공유에 대한 요구가 필요하였다. 구체적으로 장애인 서비스 네트워크를 통한 정보 공유 등을 수행할 수 있는 '도서관 네트워크 구축'에 대한 요구가 존재하였다(응답자 F).

## IV. 과제 도출 및 제언

### 1. 소수자 집단의 재범주화

소수자서비스의 개선에 있어 기관의 소수자에 대한 인식 제고가 무엇보다 시급하다 할 수 있다. 물론 소수자의 범주에 대한 확대에 대한 노력 또한 이루어지고 있다. 2022년 새로이 개정될 『도서관법』에서는 지식정보취약계층의 범주를 확대하고 있으며, 5년을 주기로 도서관정책의 로드맵 역할을 하는 『도서관발전종합계획』도 반영하여 소수자의 개념을 확장하여 군인, 재소자, 환자, 임신부, 구직자 등과 같이 상대적 소수자 집단까지 확대해왔다(도서관정보정책위원회, 2008; 2013; 2018). 그러나 현재 인터뷰 분석 결과에 따르면 12개 기관의 실무자들의 소수자의 범위에 대한 인식이 전반적으로 상이하다.

이러한 연유는 『도서관법』에 따른 지식정보취약계층을 일차적 소수자로 규정함에 따라 우선도가 높은 소수자 집단만을 고려한 서비스의 개발이 우선되다보니 도서관의 서비스 대상 소수자 집단의 범주가 지식정보취약계층을 벗어나기 힘든 것으로 판단된다. 특히나 관내 규정 혹은 프로그램 기획 시 근거가 되는 규정자체가 『도서관법』을 제외하고는 마땅치 않다보니 지식정보취약계층의 범주 내에서 소수자에 대한 주 논의가 이루어진다.

구체적으로 '전국 도서관 운영평가'를 살펴보면 도서관계에서의 소수자 집단이 지식정보취약계층의 범주 내에서 규정되고 있기 때문인 것으로 파악된다. 도서관에서의 평가란 운영의 실태 파악과 더불어 활동의 당위성을 주장하기 위한 지표(Sanders, 2020)이며, 소수자 집단을 위한 서비스의

제공에 있어 평가 항목은 큰 영향을 미친다. 구체적으로 2008년부터 2020년까지 수행된 ‘전국 도서관 운영평가’를 바탕으로 발행된 『전국 도서관 운영평가 결과보고서』를 살펴보면 집단의 범주는 미세하게 다르지만 소수자 대상 프로그램 실시 현황을 평가하기 위한 항목에서 <표 13>과 같이 대상 소수자 집단을 지식정보취약계층의 범주와 유사하게 규정하고 있다. 그러다가 최근 2021년 『전국 도서관 운영평가 결과보고서』에서는 소수자서비스에 대한 평가항목을 제3차 『도서관발전종합계획』 관련 자율주제에 따른 서비스로 대체하면서 대상 소수자 집단을 규정하지 않는다.<sup>11)</sup>

<표 13> 『전국 도서관 운영평가 결과보고서』의 소수자에 대한 범위

연도	서비스 평가 항목	대상 소수자 집단
2008 - 2012	노인 및 저소득층, 장애인, 국내 거주 외국인 대상 프로그램 실시 현황	노인, 저소득층, 장애인, 국내 거주 외국인
2013 - 2015	노인 및 장애인, 저소득층, 다문화 가족 등 특수계층을 위한 서비스 우수성	노인, 저소득층, 장애인, 다문화가족 등 특수계층
2016 - 2020	정보 소외계층을 위한 정보격차해소 활동 및 프로그램 실적	장애인, 다문화 가족, 저소득층, 노인
2021	제3차 『도서관발전종합계획』 관련 자율주제에 따름	규정하지 않음

이러한 변화는 소수자서비스 대상에 속하는 소수자 집단의 범주를 확장시킬 수 있을 것이나 현시점과 같이 소수자 집단에 대한 명확한 기준이 부재한 상황에서는 혼란을 야기할 수 있다. 서비스 대상이 명확하지 않은 상황에서는 소수자 정책의 일차적인 대상자를 서비스 대상 우선순위에서 밀어낼지도 모른다는 우려가 제기된 바 있으며,<sup>12)</sup> 이는 분석 결과에서 나타난 지식정보취약계층 중 놓여준 주민을 소수자 집단으로 인식하지 않지만 임산부와 조손가정을 서비스 대상 소수자 집단으로 인식하고 있는 경우로 구체화 된다.

또한 소수자 집단의 특수성은 1명 내외로 구성된 실무자로 구성된 개별도서관의 차원에서 대응하기 어렵다. 따라서 소수자 집단에 대한 명확한 기준의 마련이 요구되며, 소수자 집단의 범주를 재구성할 필요가 있다. 이제환(2019)은 도서관서비스를 절실히 필요로 하는 한국사회의 소수자를 합리적으로 가려내기 위하여 소수자의 정체성에 대한 기존의 규격화된 시각에서 벗어나야 하며, 『도서관법』과 그 시행령 그리고 『도서관발전종합계획』에서 규정하고 있는 소수자의 범주를 바로 잡아야 한다고 보았다. 나아가 소수자 집단의 가변성과 복잡성을 바탕으로 재구성함을 통해 이들의 범주를 새로이 재구성해야 할 필요가 있음을 언급하며 인구통계학적 관점에서 소수자 집단을 예시한 바 있다(<표 1> 참조). 소수자 집단의 범주를 재구성하는 것은 소수자서비스에 대한 근거

11) 2021년 『전국 도서관 운영평가 결과보고서』에서는 4-6 정보 소외계층을 위한 정보격차해소 활동 및 프로그램 실적에 대한 지표가 삭제되었다.

12) 이제환(2019)은 소수자 정책의 일차 대상이 되어야 하는 집단에 대한 관심이 주변으로 밀려난 상태에서 이차 혹은 삼차 대상일 수 있는 집단에 대한 관심이 과도하게 드러나 있다는 우려를 제기하였다.



로서 활용될 수 있을 것이다. 한정된 예산과 인력을 바탕으로 서비스 제공 우선순위에 해당하는 계층을 구분 가능해져 소수자의 특수성에 대응이 용이할 것이다. 구체적으로 이제환(2019)이 소수자서비스 개발 전략으로서 가장 우선시 고려할 사안을 '서비스 대상'의 우선순위에 대한 합리적 결정을 언급하였고, 다음으로 고려할 사안을 '서비스 주제'의 우선순위에 대한 합리적 결정으로 둔 것처럼, 소수자 집단에 대한 명확한 기준을 바탕으로 서비스 대상과 서비스 대상이 필요로 하는 서비스를 우선적으로 결정하는 것은 소수자서비스의 질적인 제고를 가능케 할 것이다.

그러나 소수자 집단의 재범주화는 개별 단일도서관의 차원에서든, 지역대표도서관의 차원에서든 현실적으로 수행하기 어려운 작업이다. 따라서 가장 효과적인 방안은 2022년에 지식정보취약계층의 범위가 더 많은 소수자 집단을 포함한 것처럼 소수자 집단 범주의 재구성을 바탕으로 법령을 통한 지식정보취약계층 지속적인 확대일 것이다. 지식정보취약계층의 범주가 확대된 기저에는 이탈주민 및 다문화가정에 대한 학계의 관심이 크게 작용했을 것이라 생각한다. 이외에도 도서관의 도움을 필요로 하는 소수자 집단이 다양하게 존재하며, 그들에게도 학계의 관심이 필요하다.

## 2. 소수자서비스관련 참고정보원의 구축

실무자들이 소수자 집단의 정보요구 및 행태에 관한 정보와 소수자서비스 기획 시 필요한 정보를 얻을 수 있는 참고정보원의 구축을 제안한다. 실무자가 관련 업무에 이용 가능한 참고정보원이 부재한 현 실정에서 실무자는 소수자의 정보요구에 대한 파악과 소수자서비스의 기획과 운영을 위해 구축된 참고정보원을 활용하는 것이 아니라 개인이 스스로 정보를 탐색하고 있다. 이는 1명 내외로 구성된 소수자서비스의 실무자에게 업무의 부담이 된다. 따라서 실무자가 업무와 관련하여 정보를 얻을 수 있는 참고정보원의 구축을 통해 부족한 인력이 개별적으로 정보를 탐색하는데 추가적인 노력이 소요되지 않도록 하는 것은 제공되는 프로그램의 질적 제고로 이어질 수 있을 것이다.

분석 결과에 따르면 실무자는 서비스 집단의 정보요구 및 행태에 관한 정보와 서비스의 기획 시 필요한 정보에 대한 요구가 존재한다. 특히 서비스의 기획에 있어 실무자들은 필요한 정보를 찾기 위해 프로그램 사례집 및 타 도서관 보도자료, 통계자료, 관련 기관의 홈페이지 등을 주로 활용하고 있다. 실무자들은 서비스 기획 및 운영에 있어 도움을 얻기 위하여 타기관의 사례에 대한 정보와 서비스 제공의 근거가 되는 소수자 집단의 인구통계학적 정보에 대한 요구가 있다고 판단된다. 이러한 실무자의 정보요구를 바탕으로 소수자의 정보요구 및 행태에 관한 정보와 소수자 서비스 기획 및 운영에 관한 정보를 제공할 수 있는 참고정보원 구축을 제안하고자한다. 구체적으로 서비스 기획 및 운영에 관한 정보의 경우 타 기관의 서비스 사례에 대한 정보 및 지역 소수자의 인구통계학적 정보를 제공할 수 있어야 한다.

다만 참고정보원 구축은 따라서 단일 기관의 노력으로 어려운 실정이며 이에 대한 지속적인

관심이 필요하다. 소수자 집단 범주가 재구성됨을 바탕으로 소수자 집단별 참고정보원이 구축된다면 더할 나위 없을 것이나, 우선적으로 완벽하지 않더라도 일차적 소수자 집단에 대한 정보원의 존재를 알려주거나, 디스커버리(discovery)의 형태로 정보를 제공하는 것만으로도 실무자들 개개인이 필요한 정보를 탐색하는 데 도움이 될 것으로 예상된다. 예를 들어 <그림 2>의 '트랜스젠더를 위한 정보 인권 길잡이'<sup>13)</sup>는 소수자 집단의 하나인 성 소수자에 대한 정보원을 구축하고 있으며, 개별 소수자 집단의 일상적인 정보요구에 대하여 단행본, 논문, 주요 판례, 인권위 결정례, 문서자료를 바탕으로 참고정보원을 구축하고 있다.

또한 선행연구에서 지속적으로 언급된 학계와 실무의 괴리는 본 연구 결과에서도 동일한 양상을 보이고 있다. 그러나 실무자를 위한 참고정보원과 관련하여 학계의 역할이 클 것은 분명하다. 구체적으로 실무자는 소수자서비스 제공 중 어려운 점으로 소수자의 특수성을 언급한 바 있다. 소수자 집단의 정보요구가 상이하여 파악이 힘들다는 것이다. 소외된 계층의 정보요구를 이해하기 위해서는 그들이 어떠한 환경에 처해있으며, 그들 스스로의 입장에서 정보를 어떻게 정의하는가를 파악하는 작업이 선행되어야 할 필요가 있다(장덕현, 2005). 세분화된 소수자 개별의 정보요구에 대한 분석은 한정된 인력 및 예산의 장벽이 존재하는 개별 도서관의 차원에서 수행하기에는 무리가 있다. 그러나 선행 연구를 통해 살펴보았듯 저소득층(장덕현, 2005), 노인(장덕현, 2007), 성소수자(김선호, 2015), 북한이탈주민(조용완, 2006) 등 소수자 집단별 정보요구 및 행태를 분석한 연구가 진행된 바 있다. 따라서 '트랜스젠더를 위한 정보 인권 길잡이'의 사례와 같이 참고정보원 구축에 있어 실무에 연구 논문을 정보원으로 활용할 수 있도록 지원하는 것은 실무에 큰 도움이 될 것으로 판단된다.

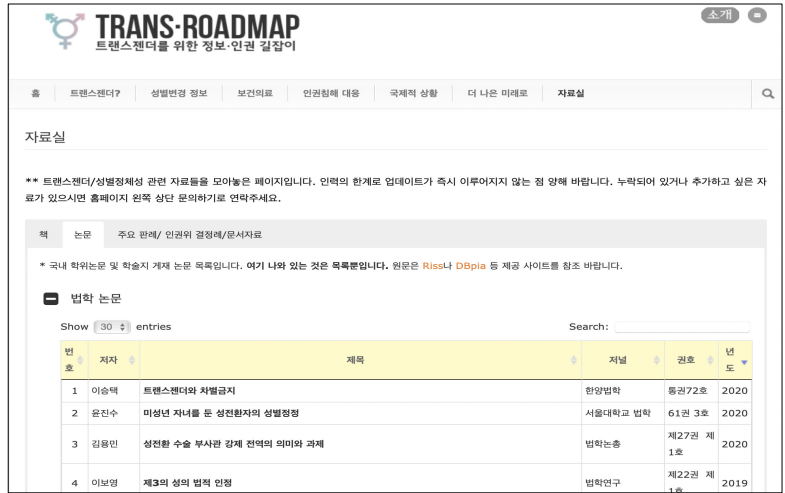
### 3. 소수자관련 교육의 보완

앞서 서비스 담당자의 소수자에 대한 인식과 전문성을 함양시킬 수 있는 가장 효과적이지 효율적인 방안을 교육으로 언급한 바 있다. 인터뷰 분석 결과에 따르면 현재의 교육은 인식 개선과 소수자 집단의 일부(장애인, 다문화)를 대상으로만 제공되는 경향이 있으며, 교육에서 다루는 소수자 집단의 대상을 확대할 필요가 존재한다.

소수자 집단에 대한 인식 개선의 교육 뿐 아니라 실무자가 희망하는 서비스 기획과 운영에 관한 사례 기반 교육의 확대가 필요하다. 실무자는 유관기관 네트워크 구축 시 존재하는 어려움으로 전문성의 부재가 언급되었으며, 관련 교육을 제공받기를 희망하고 있었다. 따라서 소수자 집단을 이해할 수 있는 정도의 전문성에 관한 교육을 제공할 필요가 있다.

또한 실무자는 개별적으로 서비스 기획 및 운영에 필요한 정보를 탐색하고 있었으며, (참고)정보원의 활용에 관한 교육이 추가적으로 제공된다면 정보 탐색에 소요되는 시간을 줄일 수 있을 것이다.

13) 트랜스젠더를 위한 정보 인권 길잡이 웹페이지, <http://transroadmap.net> [최종접근 2022.11.05]



〈그림 2〉 트랜스젠더를 위한 정보 인권 길잡이의 참고정보원

종합하여 소수자서비스 담당 실무자를 대상으로 다음과 같은 교육이 제공되어야 한다: 1) 타 기관의 사례 공유 중점적 교육 2) 소수자서비스 개발을 위한 전문성 제고에 관한 위한 교육, 그리고 3) 서비스 기획 시 참고할 수 있는 정보자원(참고정보원)에 대한 교육.

구체적으로 교육에 있어 문화체육관광부 국립중앙도서관은 「도서관법」 및 「공무원 인재개발법」에 의거하여 사서직원에 대한 교육훈련을 실시하고 있다. 이에 소수자서비스에 관한 교육에 있어 앞서 제안한 교육의 내용을 바탕으로 제공되는 교육을 보완하여 제공하고, 이를 필요에 따라 언제든지 볼 수 있도록 온라인상으로 교육 과정을 구축하여 상시 교육을 제공하는 방안이 있을 수 있겠다.

그러나 상기의 교육 내용은 년 1회 혹은 2회 정도로 수행되는 현재의 교육 빈도로는 내용을 포괄할 수 없을 것이며, 교육의 빈도 또한 확대가 필요하다. 또한 교육이 제대로 기능을 하려면 교육을 이수할 수 있는 환경의 마련이 필요하다. 현재 실무에 필요한 지식을 위해 실무자가 스스로 이수하는 교육은 법적으로 인정되지 않는 실정이므로 소수의 인원으로 구성된 소수자서비스 담당자는 관련 교육을 추가적으로 이수하지 못하거나 교육을 듣지 못하고 있다. 특히 교육을 이수하지 못하는 경우의 가장 큰 원인이 한정된 인력으로 인한 업무의 과다이므로, 교육을 이수할 수 있도록 환경을 제도적 차원에서 지원하여야 한다. 이는 개별 지역대표도서관의 차원에서 개선하기 어려우며 국가차원의 관심이 요구된다.

#### 4. 지역대표도서관과 단위도서관의 협력 지원

지역대표도서관의 소수자서비스 기획 및 운영에는 다양한 어려움이 존재한다. 지역대표도서관이

단위도서관의 허브역할을 수행할 수 있도록 지원하기 위해서 해결이 시급한 문제는 인력 및 예산의 문제와 지역대표도서관과 단위도서관 간 교류의 어려움에 대한 문제다. 인력 및 예산에 대한 문제는 고질적이며 서비스의 질에 큰 영향을 미친다. 그러나 인력 및 예산에 관한 부분은 단기간의 노력으로 해결될 수 있는 문제가 아니며, 협력과 공유를 바탕으로 소수자서비스를 제공하는 방안을 강화하여 인력 및 예산의 한계를 보완해야 한다. 한국 도서관계의 한정적인 자원을 가지고 소수자서비스의 효율과 효과를 최대화하기 위한 방법은 협력과 공유(이제환, 2019)이며, 지역대표도서관과 단위도서관과의 교류를 지원하여 지역대표도서관과 단위도서관의 네트워크를 구축하는 것이 무엇보다 중요하다.

지역대표도서관은 지역문화 기반시설 및 문화예술계 인적네트워크와의 연계 및 각 단위도서관에 대한 역할분담 등의 조정기능을 수행할 수 있어야 한다(배순자, 2008). 그러나 현재 분석 결과에 따르면 지역대표도서관과 단위도서관 간의 교류가 없는 기관이 대부분이며, 단위도서관이 열악한 환경에 있기 때문에 대표도서관에서 지원해주는 프로그램이 있어도 사업 참여에 소극적이다. 나아가 각 기관 및 단체 담당자들의 과중한 업무로 운영 관련 협의 및 협조가 미비한 상황에 대한 어려움이 존재한다. 따라서 우선적으로 지역대표도서관과 단위도서관의 협력을 지원할 수 있는 방안에 대한 정책적 지원이 필요하다. 구체적으로 단위 도서관이 열악한 환경에 있어 교류에 소극적이므로 지역대표도서관이 단위도서관에 예산 등을 직접적으로 지원할 수 있는 방안에 관한 정책 등 정책적인 방안을 모색할 수 있겠으며, 지역대표도서관을 포함한 지역단위 도서관의 실무자들을 대상으로 서비스의 제공에 있어 존재하는 어려움을 면밀하게 파악함을 바탕으로 지원할 수 있는 방안을 모색하여야 한다.

특히 소수자 집단의 경우 그들을 위한 서비스를 제공하기 위해 필요한 정보, 인력은 차치하더라도 서비스 대상에게 도서관에서 해당 소수자 집단에 관심을 두고 있음을 알리는 홍보의 역할을 수행하기 위하여 NGO 등 유관기관과의 협력에 의의가 크다. 따라서 유관기관과의 협력에 대한 정보의 지원 및 국가 차원의 주도가 있을 수 있다.

지역대표도서관과 단위도서관의 네트워크의 구축에 있어 지역대표도서관의 주도로 지역대표도서관과 단위도서관의 의견을 양방향적으로 소통할 수 있는 대화의 장을 공식적으로 마련하는 것도 좋은 방안이 될 것이라 예상된다. 나아가 지역대표도서관간의 네트워크 구축으로 발전하면 더욱 효과적일 것이다.

물론 이는 단기간에 해결하기 어려울 것이지만, 본 연구에서 도출한 현시점 소수자서비스 기획 및 운영에 존재하는 어려움을 고려하여 학계와 현장의 관심이 모인다면 소수자에게 제공되는 도서관의 서비스의 질이 더욱 높아질 것이라고 본다.

## V. 결 론

진정한 의미의 정의, 'Social Justice'는 형식적 기회의 평등을 넘어 실질적 기회의 평등이 실현 될 때 비로소 유지될 수 있다. 이에 정보로 인한 불평등을 해소하고자 국내 도서관계의 지식정보 취약계층에 대한 관심은 날이 갈수록 늘어나고, 정책 및 규정에도 지식정보취약계층 집단에 대한 배려가 녹아들고 있다. 하지만 여전히 사회에 존재하는 소수자 집단은 지식정보취약계층에서 규정 하는 범주보다 더욱 세분화되고 다양하다.

본 연구에서는 도서관계를 둘러싼 소수자에 대한 논의를 살펴보고자 144편의 학술지를 대상으로 텍스트마이닝과 토픽모델링을 수행하였다. 노인, 장애인, 다문화 및 이주민을 중심으로 논의가 형성되고 있으며, 저소득계층 및 농어촌주민에 보다는 지식정보취약계층으로 규정되지 않은 다문화 및 이주민을 중심으로 논의가 활발한 것으로 나타났다. 구체적으로 노인, 장애인, 다문화 및 이주민 집단의 행태와 서비스에 관한 논의가 주를 이루는 한편 그 외의 소수자 집단에 대한 논의는 미약한 것으로 나타났다.

또한 현장의 상황을 살피고자 지역대표도서관 12개 기관의 실무자를 대상으로 인터뷰를 진행하여 실무자의 소수자에 대한 인식, 소수자서비스의 현황, 그리고 지역대표도서관의 지역 소수자서비스 계획과 운영에 대한 책임 및 역할과 필요한 지원에 대하여 살펴보았다. 분석 결과를 정리하여 4개로 정리하면 다음과 같다. 먼저 실무자들의 서비스 대상 소수자 집단에 대한 범주의 인식이 전반적으로 상이하며, 소수자 집단의 범위가 명확하지 않았다. 다음으로 실무자가 소수자서비스를 위하여 참고할 수 있는 참고정보원이 부재한 실정이며, 실무자가 관련 정보를 얻기 위해 개별적으로 정보원을 활용하고 있었다.

또한 소수자관련 교육의 내용과 빈도의 확대가 필요하며, 업무의 과다 혹은 교육에 대한 정보의 부재로 인해 교육을 이수하지 못하는 경우가 존재하였다. 마지막으로 소수자서비스의 기획과 운영에 대한 어려움이 다수 존재한다. 따라서 소수자서비스의 기획 및 운영에 대한 지원에 있어 특히 지역대표도서관의 허브 역할을 우선적으로 고려하여 단위도서관 간 교류의 어려움을 해소할 수 있는 지원이 필요하다.

다음으로 상기의 분석결과를 바탕으로 4가지 과제를 도출하였다.

첫째, 소수자 집단의 재범주화가 필요하다. 현시점과 같이 소수자 집단에 대한 명확한 기준이 부재한 상황은 서비스의 개발에 있어 혼란을 야기한다. 따라서 소수자 집단에 대한 명확한 기준의 마련을 위해 소수자 집단의 범주를 재구성할 필요가 있다.

둘째, 소수자서비스관련 참고정보원 구축이 필요하다. 실무자가 업무와 관련하여 정보를 얻을 수 있는 참고정보원의 구축을 통해 실무를 지원해야 하며, 참고정보원은 소수자의 정보요구 및 행태에 관한 정보와 소수자서비스 기획 및 운영에 관한 정보를 제공할 수 있어야 한다.

셋째, 소수자 관련 교육의 강화교육 내용의 확대가 필요하다. 구체적으로 타 기관의 사례 공유 중점적 교육, 소수자 관련 전문성 제고를 위한 교육, 그리고 정보자원에 대한 교육을 제안하였으며 교육의 빈도의 확대와 교육을 이수할 수 있는 환경의 제공이 필요하다.

넷째, 지역대표도서관과 단위도서관의 협력 지원이 필요하다. 한국 도서관계의 한정적인 자원을 바탕으로 소수자서비스를 효과적으로 제공하기 위해서는 협력과 공유를 바탕으로 서비스를 개발하는 것이다. 따라서 지역대표도서관과 단위도서관과의 교류를 지원하여 지역대표도서관과 단위도서관의 네트워크를 구축할 수 있도록 지원할 수 있어야 한다. 특히 지역대표도서관과 단위도서관 간의 교류가 없는 기관이 대부분이다. 따라서 지역대표도서관을 포함한 지역단위 도서관의 실무자들을 대상으로 서비스의 제공에 있어 존재하는 어려움을 면밀하게 파악함을 바탕으로 지원할 수 있는 방안이 필요하다.

그러나 본 연구는 국내 지역대표도서관 중 12개의 기관만을 대상으로 연구를 수행하였으며, 연구 대상 기관 중 신규건립 되었거나 지속적으로 소수자서비스에 관한 업무가 부재한 기관도 존재한다. 따라서 연구 결과를 일반화시키기에는 무리가 있을 수 있다는 한계점을 지닌다. 그러나 본 연구는 국내 지역대표도서관의 소수자서비스의 전반적인 실태와 필요한 지원에 대한 요구를 조망할 수 있을 것이다. 또한 본 연구는 용어의 사용에 있어 한계가 존재한다. 다문화가정은 다양성을 강조하는 다문화주의의 가치를 담은 용어이나, 한국에서는 '다름'을 상징하는 표현으로 사용되는 경향이 강하다(장한업, 2018). 그러나 본 연구에서는 '다문화'라는 용어가 사회적으로 해당용어가 널리 통용된 바, 대체할 용어를 마땅히 찾지 못하여 '다문화'라는 용어를 사용하였다.

연구를 수행하며 파악한 자료들에 '사회적 포용'이라는 용어가 빈번하게 보였다. 한 예로 『2차 대학도서관진흥 종합계획(2019~2023)』에서 장애인의 학습지원에 대한 과제를 '수업 및 학습 활동 지원 강화' 아래의 '포용서비스 확대'에서 다루고 있었다(교육부, 2019). 포용(包容)의 사전적 정의는 남을 아량으로 너그럽게 품어 주는 것이다.<sup>14)</sup> 아직까지 소수자를 바라보는 시각이 상대적으로 소수자 집단이 아닌 집단이 너그럽게 받아들여야 하는 대상으로 여겨지는 대목이다.

그러나 2022년 『도서관법』의 개정을 통해 지식정보취약계층의 범주가 확대된 것은 그간 학계와 현장의 노력이 결실이라 생각한다. 이렇게 한 발 한 발 나아가간다면 도서관의 도움을 필요로 하는 사회의 다양한 소수자 집단에게 질적인 서비스를 제공해줄 수 있을 것이다. 도서관계에서 소수자 집단에 대한 이해와 관심을 바탕으로 소수자서비스를 제공하여 진정한 의미의 평등이 하루빨리 실현되기를 소망하며, 본 연구가 미약하게나마 이바지하기를 희망한다.

14) 국립국어원, 포용, [https://www.korean.go.kr/front/onlineQna/onlineQnaView.do?mn\\_id=216&qna\\_seq=211742](https://www.korean.go.kr/front/onlineQna/onlineQnaView.do?mn_id=216&qna_seq=211742)  
[최종접근 2022.12.14.]

## 참 고 문 헌

- 도서관법 시행령. 대통령령 제33023호.  
공무원 인재개발법. 법률 제19062호.  
교육부 (2019). 제 2차 대학도서관진흥 종합계획(2019~2023).  
김선호 (2015). LGBTQ의 인권과 도서관서비스. 한국도서관·정보학회지, 46(4), 21-44.  
<http://doi.org/10.16981/kliss.46.4.201512.21>  
김승섭, 박주영, 이혜민, 이호림, 최보경 (2018). 오롯한 당신: 트랜스젠더, 차별과 건강. 서울: 숨쉬는 책공방.  
김영기, 장덕현, 이용재 (2015). 지역대표도서관의 조직 및 운영방안에 관한 연구: (가칭)부산도서관을 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 46(3), 51-70.  
<http://doi.org/10.16981/kliss.46.3.201509.51>  
김홍렬 (2016). 도서관통계에 나타난 정보취약계층의 지표 분석. 한국문헌정보학회지, 50(3), 193-214. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2016.50.3.193>  
남영준 (2007). 정보 취약계층을 위한 도서관 서비스 활성화 방안에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 41(4), 49-68.  
다문화가족지원법. 법률 제17281호.  
도서관법. 법률 제18547호.  
도서관법시행령 전부개정안 입법예고. 문화체육관광부공고 제2022-0324호.  
문화체육관광부. 도서관정보정책위원회 (2008). 제1차 도서관발전종합계획.  
문화체육관광부. 도서관정보정책위원회 (2013). 제2차 도서관발전종합계획.  
문화체육관광부. 도서관정보정책위원회 (2018). 제3차 도서관발전종합계획.  
문화체육관광부. 도서관정보정책위원회 (2021). 2021 전국도서관 운영평가 결과보고서.  
배순자 (2008). 지역대표도서관의 기능과 지역공공도서관과의 협력역할에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 42(3), 45-59.  
안인자, 노영희, 장로사 (2018). 정보불평등 대상별 도서관서비스 정책과 서비스 현황 진단. 한국비블리아학회지, 29(3), 271-295. <http://doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.3.271>  
윤정옥, 박동철, 심경 (2012). 정보 취약계층의 정의와 속성에 관한 고찰. 한국문헌정보학회지, 46(4), 189-206. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2012.46.4.189>  
은유 (2021). 있지만 없는 아이들: 미등록 이주 아동 이야기. 파주: 창비.  
이제환 (2019). 소수자의 정보빈곤과 도서관의 책무. 한국도서관·정보학회지, 50(4), 1-31.  
<http://doi.org/10.16981/kliss.50.4.201912.1>

- 장덕현 (2005). 도시 저소득층의 정보빈곤 양상과 정보격차 해소를 위한 공공도서관 봉사방안 연구. 한국도서관·정보학회지, 36(1), 219-236.
- 장덕현 (2007). 부산지역 노령인구의 정보 소외 양상과 노년층을 위한 공공 정보서비스 활성화 방안 연구. 한국문헌정보학회지, 41(2), 317-334.
- 장한업 (2018). 차별의 언어. 서울: 아날로그(글담).
- 제한외국인처우기본법. 법률 제18793호.
- 전영평 (2007). 소수자의 정체성, 유형, 그리고 소수자 정책 연구 관점. 정부학연구, 13(2), 107-131.
- 조용완 (2006). 북한이탈주민의 정보요구와 정보행태에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 40(3), 121-149.
- Austin, J. (2019). Representative library collections as a response to the institutional oppression of LGBTQ youth of color. *The International Journal of Information, Diversity, & Inclusion*, 3(1), 91-111. <http://doi.org/10.33137/ijidi.v3i1.32269>
- Blei, D. M., Ng, A. Y., & Jordan, M. I. (2003) Latent dirichlet allocation. *J Machine Learning Research Archive*, 3, 993-1022. <http://doi.org/10.1162/jmlr.2003.3.4.-5.993>
- Brook, F., Ellenwood, D., & Lazzaro, A. E. (2015). In pursuit of antiracist social justice: denaturalizing whiteness in the academic library. *LIBRARY TRENDS*, 64(2), 246-284. <http://doi.org/10.1353/lib.2015.0048>
- Ponweiser, M. (2012). Latent Dirichlet Allocation in R. Theses / Institute for Statistics and Mathematics, (2). WU Vienna University of Economics and Business. Vienna: WU Vienna University of Economics and Business.
- Rawls, J. B. (1999). *A Theory of Justice* (2rd). Cambridge: The Belknap Press of Harvard University Press.
- Sanders, L. (2020). Reference and information services: an introduction (6th): chapter 8, evaluation and assessment of reference Services. California: ABC-CLIO, LCC.

• 국한문 참고문헌의 영문 표기

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

- Act on the Capacity Development of Public Officials. Law No. 19062.
- Advance Notice of Legislative Amendment of the Enforcement Decree of Libraries Act. Ministry of Culture, Sports and Tourism Notice No.2022-0324.
- Ahn, In-Ja, Noh, Young-Hee, & Chang, Rosa (2018). A study on the library policies



- & services for the type of information inequality in Korea. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 29(3), 271-295.  
<http://doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.3.271>
- Bae, Soon-Ja (2008). A study on the function of regional central library and collaborative role for community public library. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(3), 45-59.
- Chang, Durk-Hyun (2005). Information poverty of the urban poor and the role of public library services in bridging the digital divide: an ethnography. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 36(1), 219-236.
- Chang, Durk-Hyun (2007). The information world of the aged and the role of public information services: special reference to busan area. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 41(2), 317-334.
- Chang, Han-Eop (2018). *Language of Discrimination*. Seoul: Analog(Geuldam).
- Cho, Yong-Wan (2006). Information needs and behavior of North Korean refugees. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 40(3), 121-149.
- Chun, Young-Pyoung (2007). Minority policies in public administration: minority identity, typology, and minority policy perspectives. *Journal of Governmental Studies*, 13(2), 107-131.
- Enforcement Decree of Libraries Act. Presidential Decree No. 33023.
- Eun, Yu (2021). *The Undocumented Kids*. Paju: Changbi.
- Framework Act on Treatment of Foreigners Residing in the Republic of Korea. Law No. 18793.
- Kim, Hong-Ryul (2016). Analysis of indicators for information-poor shown in library statistics. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 50(3), 193-214. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2016.50.3.193>
- Kim, Seon-Ho (2015). LGBTQ's human rights and library services. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 46(4), 21-44.  
<http://doi.org/10.16981/kliss.46.4.201512.21>
- Kim, Seung-Seop, Park, Ju-Young, Lee, Hye-Min, Lee, Ho-Rim, & Choi, Bo-Kyung (2018). *You're the One*. Seoul: Breathing Book Factory.
- Kim, Young-kee, Chang, Durk-Hyun, & Lee, Yong-Jae (2015). A study on the organizational structure and operational plans of local government representing library: with a

- reference to the library of Busan. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 46(3), 51-70. <http://doi.org/10.16981/kliss.46.3.201509.51>
- Lee, Jae-Whoan (2019). Information poverty of minorities and responsibilities of libraries in Korean society. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 50(4), 1-31. <http://doi.org/10.16981/kliss.50.4.201912.1>
- Libraries Act. Law No. 18547.
- Ministry of Culture, Sports and Tourism. Committee on Library and Information Policy (2008). 1st Evaluation on library development Plan.
- Ministry of Culture, Sports and Tourism. Committee on Library and Information Policy (2013). 2nd Evaluation on library development Plan.
- Ministry of Culture, Sports and Tourism. Committee on Library and Information Policy (2018). 3rd Evaluation on library development Plan.
- Ministry of Culture, Sports and Tourism. Committee on Library and Information Policy (2021). Report of 2021 National Library Management Evaluation Result.
- Ministry of Education (2019). 2nd Academic Libraries Development Plan (2019~2023).
- Multicultural Families Support Act. Law No. 17281.
- Nam, Young-Joon (2007). A study on revitalization of library service for the alienated class. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 41(4), 49-68.
- Yoon, Cheong-Ok, Kwack, Dong-Chul, & Shim, Kyung (2012). A study on the definitions and characteristics of the information poor. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 46(4), 189-206. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2012.46.4.189>