



2005-R-40

공공문화시설에서의 정보격차해소
프로그램 특성화 연구

Information Programs of Public Facilities for Bridging the Digital Divide

2005

서울시정개발연구원
Seoul Development Institute

연구진

연구책임 조 권 중 • 도시사회연구부 연구위원
연구원 변 미 리 • 도시정보연구센터 부연구위원
손 응 비 • 도시사회연구부 위촉연구원

이 보고서의 내용은 연구진의 견해로서
서울특별시의 정책과는 다를 수도 있습니다.

1. 정보화와 정보화 교육

○ 한국의 정보화

- 우리나라의 경우, 지난 10여 년간 정보화가 급속하게 진전되었음. 그 결과 초고속 인터넷 보급이 약 1, 217만 가구(정보통신부 2005년4월 자료)에 이르고, 전 국민의 70.2%가 인터넷을 사용하고 있음.

<표 1> 국내 인터넷 사용 지수

연도/구분	인터넷 이용자수(명)	인터넷 이용률(%)	초고속인터넷 가입자수(명)	초고속인터넷 보급률(%)
2000년 12월	19,040,000	44.70	3,870,293	26.49
2001년 12월	24,380,000	56.60	7,805,515	52.61
2002년 12월	26,270,000	58.00	10,405,486	69.07
2003년 12월	29,220,000	65.50	11,178,499	74.20
2004년 12월	31,580,000	70.20	11,921,439	76.72
2005년 4월	-	-	12,169,308	77.07

출처 : 정보통신부 통계자료

- 한국사회의 정보화의 진행은 시기에 따라 강조점이 변하여 왔음. 1990년대를 전후하여서는 컴퓨터가 정보화 논의에 핵심에 위치하였고, 1990년대 말에는 인터넷이 정보화와 정보격차 정책에 핵심이 되었음. 인터넷의 경우는 초고속 인터넷의 보급이 중요한 이슈가 되어 왔음.

○ 정보격차해소 정책과 정보화 교육

- 우리나라의 정보격차해소 정책 중 가장 역점을 두어왔던 것은 정보화교육 프로그램임. 외국의 경우는 정보격차를 접근문제로 인식하여 이에 대한 해결을

모색하는 것이 주요과제였다면, 우리나라의 경우는 정보화교육에 국가 정책적 지원이 강조되었음. 산업과 시장에 대한 정부의 지원으로 정보기기에 대한 보편적인 접근수준에 이르는 상황에서 컴퓨터와 인터넷에 대한 교육이 강조되었음.

<표 2> 정보격차해소를 위한 각 부처의 지원 프로그램

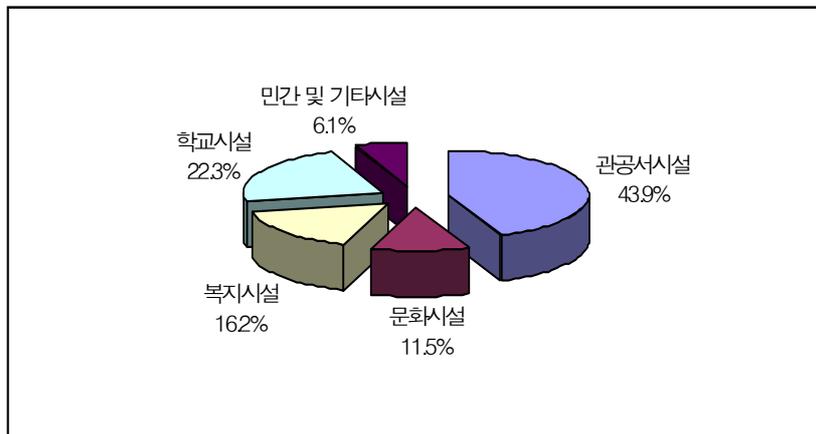
수혜대상	내용		지원부처	
	정보화교육	시설 및 콘텐츠		
대상분류	저소득층		저소득층 청소년 컴퓨터 및 인터넷 사용비 지원 (신규 3만 명)	교육인적자원부
		소외계층 정보화교육(16만 명)		정보통신부
	노인		노인을 위한 콘텐츠 개발 및 보급	정보통신부
		노인 정보화교육(35,400명)		보건복지부
	일반인	지역주민 및 공무원 정보화교육		행정자치부
	장애인		시각장애인용 원문정보 DB 구축	문화관광부
			장애인을 위한 콘텐츠 개발 및 보급	정보통신부
		장애인 정보화교육(7,000명)		노동부
	농어민	농업인 정보화교육(39,000명)		농림부
		어업인 정보화교육(10,000명)		해양수산부
	근로자	근로자 정보화교육(250,000명)		노동부
		중소기업 재직자 정보화교육(6,300명)		중소기업청
	재소자	재소자, 보호소년 정보화교육(42,000명)		법무부

- 인터넷의 급속한 사회적 보급과 정보격차 문제에 대한 사회 인식의 제고로 지난 4-5년간 중앙정부와 서울시는 정보격차해소 프로그램을 지원하였음. 가장 중요한 정보격차해소 사업은 2단계로 이루어진 1000만 정보화교육 임.
- 그런데 새로운 정보 환경 변화에 따라 정보격차의 문제는 정보활용과 이용에 초점을 맞추게 됨.

2. 공공시설에서의 정보격차해소 프로그램 현황

○ 공공시설에서의 정보화 교육프로그램 현황

- 서울시와 각 자치구에서는 정보격차해소를 위한 각종 프로그램을 운영하고 있음. 서울시의 경우 25개 자치구에서 구민들을 대상으로 정보격차해소를 위한 교육 및 이용 프로그램을 진행하고 있음.
- 2005년 5월을 기준으로 자치구에 소재하고 있는 공공시설에서 148개의 정보화교육 프로그램이 진행되고 있음.



<그림 1> 시설별 정보화교육 현황

- 정보화교육 프로그램을 운영하고 있는 시설들은 구청이나 동사무소와 같은 공공행정시설, 도서관이나 문화원과 같은 문화시설, 장애인·노인·여성복지관과 같은 복지시설, 초등학교나 대학교와 연계한 학교시설, 인터넷 웹사이트나 민간 학원 시설을 사용하는 민간 및 기타시설이 있음.

<표 3> 정보화교육프로그램 시설 분포

시설	도심권	서북권	동북권	서남권	동남권	서울시 전체
구청	3	2	6	4	3	18
동사무소 (주민자치센터)	8	2	4	8	24	46
구민회관	1	-	1	-	-	2
문화원 (문화예술회관) (문화체육회관)	1	2	1	6	-	10
정보도서관 (마을문고 포함)	2	-	1	2	-	5
사회복지관	2	-	5	2	3	12
노인복지관 (경로당 포함)	2	-	2	1	-	5
여성복지관 (여성회관 포함)	-	-	2	1	1	4
장애인복지관	1	-	1	-	1	2
청소년수련관	1	-	-	1	-	2
학교시설	-	2	4	-	27	33
민간 및 기타시설	-	-	2	-	1	3
cyber 교육	-	-	3	1	2	6
계	20	8	32	26	62	148

- 5개 대생활권역 모두 공공행정 시설을 활용하는 비율이 가장 높음. 동남권

에서는 공공행정 시설과 학교 시설이 가장 높은 비율을 보였고, 동북권에서는 공공행정 시설과 복지시설이 가장 높음. 도심권의 경우 학교시설과 민간 및 기타시설을 활용한 정보화교육 프로그램이 발견되지 않았고, 서북권에서는 복지시설과 민간 및 기타시설, 동남권에서는 문화시설을 활용한 정보화교육 프로그램이 발견되지 않음.

- 정보화교육 프로그램의 대부분은 일반주민과 정보화 소외계층을 대상으로 하여 컴퓨터와 인터넷의 초급과정을 중심으로 이루어지고 있음.
- 무료강좌와 유료강좌가 약 6:4의 비율로 구성하고 있음.

<표 4> 시설별 정보화교육 수혜대상(단위 : %)

	수혜 대상별 분류					전체
	일반인	주부	노인	어린이/ 청소년	장애인	
공공행정 시설	86.2	4.6	9.2	0	0	100
문화시설	82.3	5.9	5.9	5.9	0	100
복지시설	12.5	12.5	58.4	8.3	8.3	100
교육시설	100	0	0	0	0	100
민간 및 기타시설	88.9	11.1	0	0	0	100
전체	77.0	5.4	14.2	2.0	1.4	100

○ 운영형태

- 각 권역에서 5개구에 대한 프로그램 운영 조사를 한 결과, 각 자치구에는 주민 정보화교육을 담당하고 있는 부서와 담당자가 있고, 각 공공시설에도 교육 담당자들이 근무하고 있음. 이들은 각각 다른 운영방식과 업무연락체계를 가지고 있음. 또한 각 구청에서 정보화교육을 담당하는 부서가 구청별로 다름.

- 현재 교육 프로그램은 비교적 활발하게 진행되고 있으나, 실제 e-life를 지원할 수 있는 기기 및 장소제공은 유명무실한 상태(홍보부족 및 기기관리의 소홀, 기기의 노후화, 공급 프로그램의 미흡 등)임. 이는 단순한 access point가 아닌 실제적인 e-life 구현의 장이 필요함을 의미함.

<표 5> 자치구의 행정조직과 프로그램 운영방식

	프로그램 운영방식	연관관계 및 운영인력	담당부서	비고
중구	· 직접운영 · 명동정보센터는 송의여대와 협약	· 구청 담당자와 연락체계 형성	· 전산정보과	· 관내 사회복지관 등의 시설과도 연락관계 긴밀함
강남구	· 직접운영, 도시관리공단 위탁, 시설 업체 위탁의 세 가지 형태 혼합	· 구청 담당자와 연락체계 형성	· 전산정보과	· 구청 담당자가 각 분야별 종합 정리의 역할을 맡고 있음
성북구	· 직접운영 (시설만 위탁)	· 구청 담당자와 연락체계 형성	· 기획운영과	· 구청 담당자와 도시관리공단의 시설 담당자와 긴밀한 업무연락
영등포구	· 직접운영	· 각 센터에 공익요원배치	· 기획예산과	· 관내의 다른 복지 시설과는 협조 및 연락관계 없음
마포구	· 직접운영	· 직접 임용한 강사배치	· 기획예산과	· 관내의 다른 복지 시설과 관계미약

- 교육시설의 확보라는 차원에서 임시로 활용된 정보화교육장은 정부의 정책방향이 바뀔 때는 다양한 내용을 포괄하는 정보화교육으로 지속되기 어려움.

3. 정보화 시설프로그램 특성화 개발

○ 정보이용 활성화를 위한 시설프로그램 제안

- 현재 공공시설의 프로그램은 정보화교육 지원사업으로 운영되어 지역사회 공공시설의 특성을 고려하지 않고 있음. 새로운 정보환경의 변화에 따라 서울의 공공시설의 특성을 활용하여 정보활동과 콘텐츠를 중심으로 한 다양한 프로

그램이 제시되어야 함.

- 이를 위해 현재 정보화교육 참여자를 대상으로 새로운 정보격차해소 프로그램의 방향성을 제시할 수 있는 구체적 사례들을 제시하고 선호를 문의함.¹⁾
- 현재 정보화교육이 이루어지는 공공시설들에 들어갈 수 있는 정보활동을 위한 시설프로그램을 제시함.²⁾ 조사에서 선정한 지역의 공공시설은 구청, 동사무소(주민자치센터), 구민회관, 공공도서관, 청소년수련관, 노인복지관, 장애인복지관, 사회복지관, 여성회관, 문화센터(문화원)임.

1) 서울의 각 공공시설에서 진행되는 정보화교육 프로그램 참여자들을 대상으로 2005년 5월 16일부터 5월 21일까지의 기간 동안 설문 조사를 실시함. 기간 중 5개구의 11개 시설 26개 강좌를 표집하여 450명을 대상으로 설문 조사를 수행함. 이 중 무응답자 및 훼손 설문지를 제외한 총 432부가 분석에 사용되었음.

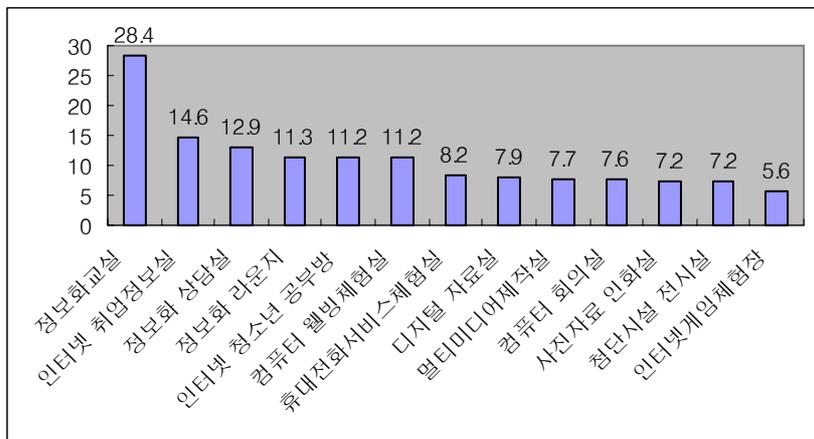
2) 정보통신부에서는 정보문화진흥원과 함께 '다기능 정보이용센터'를 제시하고 있음. 이는 정보화 기기에 대한 접근과 활용, 진보된 형태의 정보화 기기 접근과 활용 등에 대한 종합적인 이용을 목적으로 구상하고 있음. 본 연구에서는 다기능 정보이용센터에서 제시한 프로그램들을 공공시설의 특성에 따라 내용을 보완하여 재구성하고 보다 확장된 범주를 제시하였음. 정보통신부가 새로운 시설에 대한 역할규정을 강조한다면, 본 연구에서는 기존의 공공시설에서 도입될 수 있는 정보활용 프로그램을 제시함.

<표 6> 정보이용 활성화를 위한 시설프로그램 제안

시설	내용
① 컴퓨터 생활교육실	컴퓨터를 처음 배우시는 분부터 한글, 엑셀 등의 기초적인 문서작성과 기초적인 인터넷을 강의하는 교육시설
② 인터넷 청소년 공부방	청소년들이 인터넷을 사용하여 학교수업과 관련된 교과목을 공부할 수 있는 시설
③ 정보화 상담실	인터넷 중독, 게임 중독 등과 같은 정보화 역기능에 대한 상담과 정보화 소외 계층에 대한 상담을 해주는 시설
④ 정보화 라운지	주민들이 언제나 편하게 인터넷 정보검색을 할 수 있고, 각종 프로그램을 사용해 필요한 일을 할 수 있게 하는 시설
⑤ 인터넷 취업정보실	정보산업과 관련한 취업 및 창업관련 정보를 제공하는 시설
⑥ 컴퓨터 시설이 갖춰진 회의실	주민들에게 컴퓨터와 영상시설이 갖춰진 회의실을 제공하여 누구나 첨단기기를 활용한 회의를 할 수 있게 하는 시설
⑦ 전자디지털 자료실	CD/DVD 등 디지털자료 서비스 제공 및 관내 공공행정 및 공공도서관의 인터넷 사이트와 연결하여 각종 서적 정보를 제공해주는 시설
⑧ 사진자료 인화실	디지털 카메라와 휴대전화로 촬영한 사진을 컴퓨터로 옮기거나 편집할 수 있고, 사진으로 인화할 수 있게 해주는 시설
⑨ 멀티미디어 (영상, 음악)제작실	주민들이 각종 카메라 장비와 컴퓨터를 이용해서 영상을 제작하고 음악을 만들 수 있게 설비를 갖춘 시설
⑩ 컴퓨터/인터넷 웰빙체험실	컴퓨터를 이용하여 간단한 건강검진을 할 수 있고, 병원과 인터넷을 통해 주민들의 건강상담을 해주는 시설
⑪ 인터넷 게임 체험장	건강한 인터넷 온라인 게임을 할 수 있고, 처음 접하는 사람에게 사용법을 알려주는 시설
⑫ 휴대전화기 서비스 체험실	휴대전화의 다양한 서비스(벨소리, 컬러링, 액정화면, 게임 내려받기)와 기능(사진촬영, 동영상, 인터넷 검색 등)을 체험하고 설명해주는 시설
⑬ 첨단시설 전시실	아직 보급되지 않은 첨단 정보화 기기를 전시하고 시연하는 시설

○ 정보화교육의 지속 필요성

- 설문 응답자들은 가장 필요한 시설프로그램으로서 거의 모든 시설(청소년 수련관 제외)에서 정보화교육장을 선정함. 또한 정보화 상담실과 인터넷 취업 정보실, 인터넷 청소년 공부방 등도 각 시설의 특성에 맞춰서 높은 지지율을 보임.

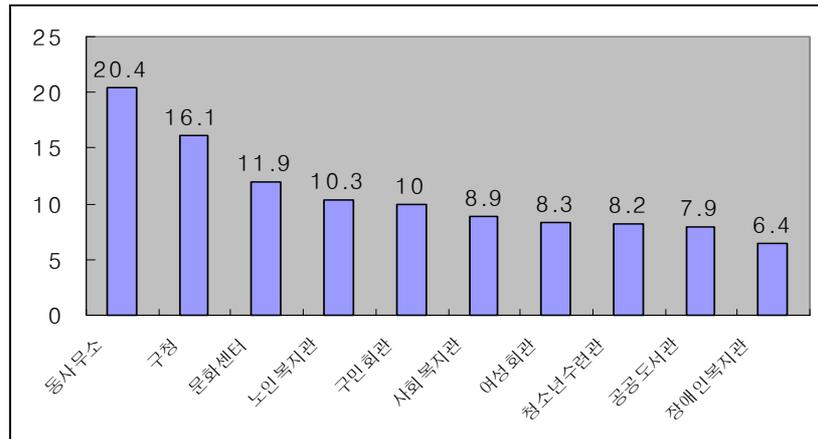


<그림 2> 시설프로그램의 선호(%)

○ 공공시설의 접근성

- 지역사회에서 특정한 이용층을 전제하지 않은 시설로 다양한 가능성을 지닌 공공시설은 동사무소(주민자치센터)임. 동사무소의 장점은 기존의 공공시설로 가장 많이 보급되어 있고, 지역사회에서 접근성이 가장 뛰어난 시설임.
- 공간적 특성에서 본다면 동사무소는 정보활용을 위한 시설프로그램에 대해서 지역사회의 요구와 실정에 맞게 일부를 시도할 수 있으며, 요구의 변화에 따라 새로운 프로그램을 지속적으로 수용할 수 있을 것임.
- 응답자들이 제시한 공공시설의 선택비율을 높은 순서에서 낮은 순서로 정리하면 동사무소(20.4%), 구청(16.1%)의 순임. 현재 서울에서는 46개 동사무소 시설과 19개 구청시설에서 주민들을 위한 정보화교육과 활용공간을 제공하고

있음. 이는 서울시 전체의 43.9%를 차지하고 있음.



<그림 3> 공공시설들에 대한 선택(%)

○ 시설의 특성과 이용대상

- 지역사회에서 시설의 특성과 새로운 정보활용 시설프로그램이 이용층을 전체로 연관되어 있음,
- 특정 대상을 위한 시설, 예를 들어 청소년 수련관, 노인복지관등에 대해서, 그것이 일반적인 공공시설의 한 범주로 인식하기보다는 특정한 이용층을 위한 시설로 인식함.
- 노인복지관에서 웰빙체험실험실의 연결은 노인과 건강이라는 관계에서 파악됨.

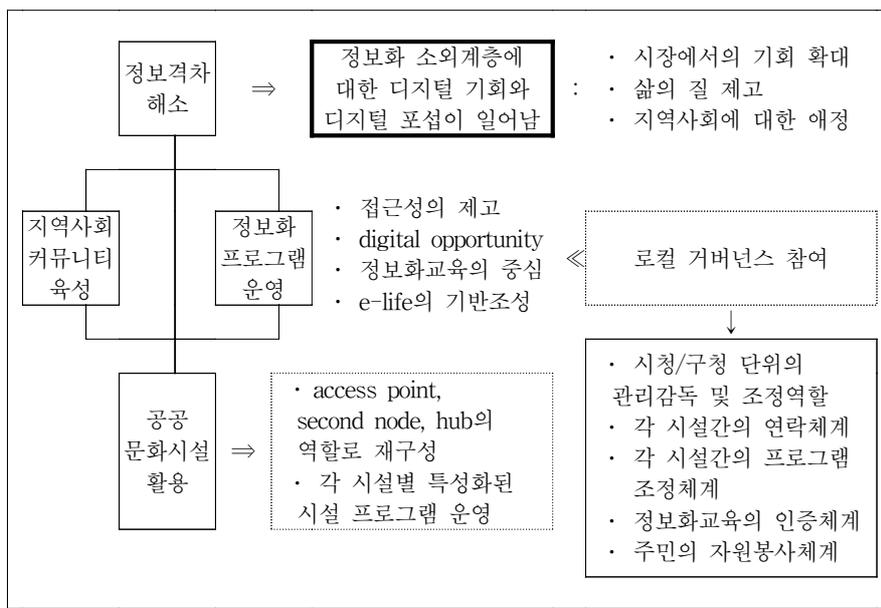
<표 7> 필요한 정보화 시설프로그램 순위

	1순위	2순위	3순위
구청	정보화교육장	인터넷 취업 정보실	정보화 상담실
동사무소 (주민자치센터)	정보화교육장	인터넷 취업 정보실	정보화 라운지
구민회관	정보화교육장	인터넷 취업 정보실	정보화 상담실
공공도서관	정보화교육장	인터넷 청소년 공부방	디지털 자료실
청소년수련관	인터넷 청소년 공부방	정보화교육장	인터넷 게임 체험장 정보화 상담실
노인복지관	정보화교육장	컴퓨터/인터넷 웰빙체험실	정보화 상담실
장애인복지관	정보화교육장	인터넷 취업 정보실	컴퓨터/인터넷 웰빙체험실
사회복지관	정보화교육장	인터넷 취업 정보실	정보화 상담실
여성회관	정보화교육장	인터넷 취업 정보실	정보화 상담실
문화센터 (문화원)	정보화교육장	인터넷 취업 정보실	정보화 라운지

4. 정책 방향 제안

- 공공시설의 장소성과 이용자 중심
 - 공공시설에서 진행되는 정보격차해소 프로그램들은 공공시설의 장소적 특성에 따라 이용자의 요구를 파악하고, 이용자 중심에서 이루어져야 함. 이용자가 정보화 사회에서 자신에게 가장 필요한 프로그램들을 접하고 활용하는 것이 맞춤형 정보활용 프로그램의 시작임.
- 정보이용 활성화와 정보화 교육
 - 지역단위의 정보격차해소를 위한 프로그램 방향은 크게 정보이용의 활성화제고와 현행 정보화 교육의 개선으로 제시할 수 있음.
 - 정보이용의 활성화 제고를 위해서는 프로그램들을 체계적으로 구성할 필요 있음. 이를 위해 각 지역사회 수준에 맞는 정보화 콘텐츠를 개발하고 이를 뒷

받침 할 수 있는 지역사회 커뮤니티를 육성해야 함.



<그림 4> 정보격차해소를 위한 지역수준의 역할모형

○ 정보활용을 위한 시설 프로그램과 공공시설의 역할

- <표 10>에서는 각 단계별 공공시설의 활용과 그들에 배치하게 될 시설 프로그램을 제시함.
- 첫 번째 단계는 주민들의 정보화 기기에 대한 접근성을 보장해주는 단계임. 이 단계에서는 주민들이 언제 어디서나 가깝고 편하게 정보화 기기를 마음껏 사용할 수 있는 정보화 라운지를 중심으로 운영할 필요가 있음. 이들 시설 프로그램은 생활권 단위에서 가장 쉽게 접할 수 있는 동사무소(주민자치센터)와 구청 등의 행정시설에서 운영될 수 있음.

<표 10> 각 단계별 공공시설 활용

	시설 프로그램	담당 공공문화시설
1단계	정보화 라운지, 기초 정보화 교육	동사무소(주민자치센터), 구청
2단계	- 계층별로 맞춤형 정보화 교육 - 계층별로 맞춤형 정보화 프로그램 (컴퓨터/인터넷 웰빙체험실:노인복지관, 인터넷 청소년 공부방:청소년 수련관)	사회복지시설(특정 계층에게 특화된 정보화 프로그램이 가능한 시설)
3단계	- 전문적으로 특화된 정보화 교육 - 전문적으로 특화된 정보화 프로그램 (정보도서관의 멀티미디어 자료실 등) - 일반인을 대상으로 한 대형 강좌 - 정보화 상담실, 취업정보실 등의 대민 정보화 지원 시설	공공도서관, 문화원, 구민회관 등

- 두 번째 단계는 이용자 계층을 위한 맞춤형 서비스가 가능한 단계임. 실제 주 이용계층의 수요와 요구에 의한 프로그램들이 주류를 이룸. 이 단계에서는 여러 사회복지시설들이 제시됨. 사회복지시설들은 노인복지관, 장애인 복지관, 청소년 수련관, 여성회관 등과 같이 주 이용층을 한정한 시설들이 많음.
- 예를 들어 노인복지관에서는 어르신들의 기호에 맞는 컴퓨터/인터넷 웰빙체험실, 휴대전화기 서비스 체험실 등을 운영할 수 있음. 이를 통해 어르신들의 건강에 대한 관심을 채워줄 수 있고, 상대적으로 활용이 저조한 휴대전화기의 다양한 기능들을 소개할 수 있음. 또한 청소년 인터넷 공부방과 인터넷 게임 체험장 등과 같은 청소년들을 위한 시설들은 청소년 수련관에 배치할 수 있음.
- 세 번째 단계에서는 지역정보화의 중심축으로서의 공공시설을 상정함. 현재 서울의 자치구 단위에서도 문화원(문화센터), 정보도서관, 구민회관 등의 중대형 규모의 공공시설들이 있음. 이들이 가지고 있는 입지의 장점, 규모의 장점, 보유하고 있는 자원의 장점을 살려서 지역정보화의 축으로 활용할 수 있음.

○ 정보이용 프로그램과 연령대별 특성화

- 기본적으로 각 단계별 시설들은 전 연령대의 사람들이 이용할 수 있음. 하지만, 각 연령대별로 주로 이용하는 공공시설과 필요로 하는 시설 프로그램에는 차이가 있음. 전 연령이 고르게 사용하는 시설 외에도 각 연령대별로 요구하는 시설 프로그램이 다르기 때문에 주 이용연령층이 한정된 시설 프로그램을 고려하여야 함.
- 아래의 표는 각 연령대별로 활용가능성이 높은 공공시설과 시설 프로그램들을 설명함.

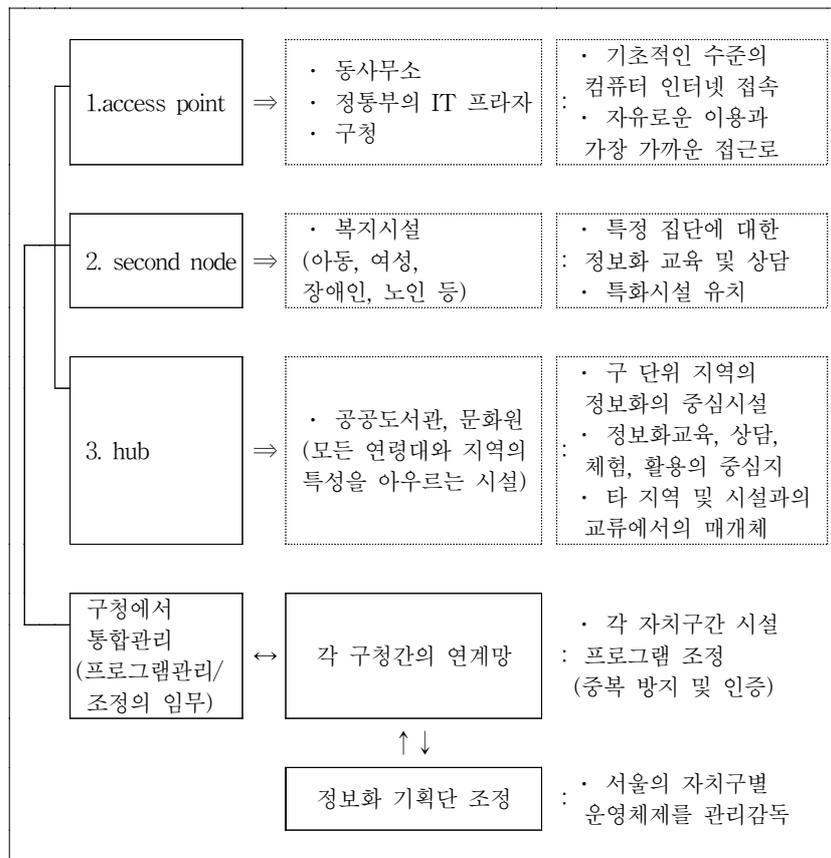
<표 11> 각 연령대별 시설 프로그램 배치

	시설 프로그램	담당 공공문화시설
유아 및 청소년	· 인터넷 청소년 공부방 · 인터넷 게임체험장	· 청소년 수련관
청년층	· 취업에 관련된 정보화 교육 · 인터넷 취업정보실	· 3단계 공공문화시설
중년층	· 정보화 상담실(자녀교육 문제) · 주민 정보화 교육	· 3단계 공공문화시설 · 1단계 공공문화시설
노년층	· 컴퓨터/인터넷 웰빙체험실 · 휴대전화 서비스 체험실	· 노인복지관 · 3단계 공공문화시설

○ 정보격차해소 프로그램을 공공시설에서 위계적으로 운영

- 공공시설들을 정보이용과 시설프로그램과 관련하여 access point, second node, hub의 위계적 구성이 가능함.
- 먼저 access point는 동사무소와 구청과 같은 관공서 시설, 그리고 정보통신부의 IT 플라자를 예로 들 수 있음.

- second node의 경우는 중간단계의 시설로서 구분됨. 이 시설들은 특정대상에 대한 특별한 프로그램을 제공함.
- Hub의 경우는 지역사회의 공공시설 중에서 가장 많은 시설 프로그램을 유치하고 많은 주민들이 이용할 수 있게 하는 시설임.



<그림 5> 각 공공시설별 연계망과 특성화

- 프로그램의 조정과 연계망 운영
- 현재 공공시설들은 각기 운영주체가 상이하고 관리감독의 형태가 갖춰져 있

지 않음. 그래서 정보화 프로그램은 각 구청이 관내 시설들의 관리감독의 역할을 수행할 필요가 있음. 각 구청에서는 관내 시설들이 중복되는 프로그램이나 열악한 수준의 프로그램을 방지하고, 또한 각종 예산 및 행정지원을 통해 정보화 프로그램의 수준을 높일 수 있음.

- 각 구청의 관내 시설 지원 뿐 아니라 지역들 간의 연계망 형성도 중요함. 각 구청들 사이의 연락체계와 협조체계가 갖춰지면, 생활권과 행정권의 분리 상황문제를 해결할 수 있음. 각 구청들은 해당 지역 시설뿐만 아니라 인접한 다른 지역의 프로그램들을 주민들에게 연계시켜줄 수 있고, 교육의 인증제를 도입할 경우 중복되는 수강을 피할 수도 있음.
- 서울시의 정보화기획단은 정보격차 해소를 위한 프로그램 운영에 있어서 지역사회의 자치구의 운영 체제를 지원 조정할 수 있음.

○ 사이버공간의 이용과 지역사회 평생학습체제

- 공공문화시설은 e-learning의 구현으로서의 정보화 교육에서 실질적인 교육공간을 제공함. 각 공공문화시설들은 보유하고 있는 특성화된 정보자원을 활용하여 주민들에게 질 높은 서비스를 제공할 수 있음.
- 인터넷 청소년 공부방과 같은 사이버 공부방 운영을 통해, 청소년에게는 학습의 기회를 제공하고, 성인들에게는 평생학습의 콘텐츠를 제공하는 시설이 될 수 있음.
- 평생학습의 일환으로 정보화 교육이 참여자들의 자기계발과 취업 및 자격증 취득과 관련한 교육으로 진일보할 필요가 있음.

목 차

제 I 장 연구의 개요	3
제1절 연구배경 및 목적	3
1. 연구배경	3
2. 연구목적	5
3. 연구의 전제와 범위	7
제2절 연구내용 및 연구방법	15
1. 연구내용 및 구성체계	15
2. 연구방법	15
제 II 장 정보격차 이론과 해소정책	21
제1절 정보격차에 대한 이론적 논의	21
1. 정보격차(Digital Divide)의 개념	21
2. 정보격차에 대한 접근들	24
제2절 새로운 정보환경과 정보격차	29
1. 정보화의 수용과 새로운 정보환경	29
2. 정보격차 지수와 의미	33
제3절 우리나라의 정보격차해소 정책	39
1. 정보격차해소를 위한 제도와 정책방향	39
2. 2005년 중앙정부의 정보격차해소정책	42
3. 정보화교육을 통한 정보격차해소	44
4. 지역정보화와 주민정보화교육	47
5. 공공문화시설의 정보화	51
6. 서울의 정보격차해소 정책과 현황	54
제 III 장 공공문화시설에서의 정보격차해소 프로그램 실태분석	61

제1절 서울의 정보화교육 운용과 실태	61
1. 공공문화시설의 정보화교육 프로그램 개관	61
2. 정보화교육 프로그램의 운영실태	70
3. 정보화교육 운영의 개선점	76
제2절 정보화교육 참여자의 특성과 수요	83
1. 정보화교육 참여자의 정보화 수준	83
2. 정보화교육의 수요	95
3. 현재 프로그램에 대한 만족과 개선점	98
4. 정보화교육의 수요전망	103
제3절 공공문화시설의 정보화교육	105
1. 공공문화시설의 활용	105
2. 공공문화시설의 이용과 특성	106
3. 지역과 정보화교육	106
4. 공공문화시설의 정보격차해소 프로그램의 전망	107
제IV장 공공문화시설의 정보화 프로그램 특성화 수요	111
제1절 정보 활용을 위한 시설프로그램의 구상	111
1. 공공문화시설에서의 정보활용 프로그램의 구상	111
2. 공공문화시설의 시설프로그램 구상안	112
제2절 공공문화시설에서의 시설프로그램 선호	114
1. 공공문화시설의 선호 양상	114
2. 정보화 시설프로그램과 공공문화시설에 대한 선호	118
제3절 정보격차해소를 위한 시설프로그램 수요	132
1. 연령별 공공문화시설 요구	132
2. 연령별 시설프로그램 요구	134
3. 공공문화시설의 프로그램 특성화 방향	142

제 V 장 정보격차해소 프로그램 특성화를 위한 정책	147
제1절 공공문화시설과 지역의 정보자원화	147
1. 공공문화시설의 정보자원	147
2. 사이버 공간의 활용: 서울시민인터넷교실	157
3. 지역사회 정보자원 활용정책	161
제2절 정보격차해소전략과 시설프로그램 특성화	166
1. 정보격차해소를 위한 시설프로그램의 제안	166
2. 공공시설의 정보격차해소 프로그램을 위한 역할 모형	167
3. 공공문화시설과 특성화 프로그램의 구성	170
제3절 지역사회의 연계 체제와 평생교육	175
1. 지역사회 공공문화시설의 연계 체제 구축	175
2. 지역의 평생교육 구축과 사이버 공간의 활용	178
제 VI 장 맺음말: 정보화 시대의 공공문화시설	185
참고문헌	189
부록	197
1. 자치구별 정보화교육 실태	197
2. 정보화교육 참여자 조사 개요	203
3. 정보화교육 참여 시민조사 설문지	207
ABSTRACT	217

표 목 차

<표 2-1> 정보사회를 설명하는 세 가지 접근	26
<표 2-2> 국내 인터넷 사용 지수	30
<표 2-3> 국내 이동전화 가입자수	31
<표 2-4> 국내 무선인터넷 가입자 및 단말기 보급현황	32
<표 2-5> 정보격차 지수의 내용	35
<표 2-6> 우리나라의 정보격차 지수 현황(평균/최저집단간 격차)	36
<표 2-7> 정보격차해소에 관한 법률	40
<표 2-8> 정보격차해소 정책의 내용	41
<표 2-9> 정보격차해소를 위한 각 부처의 지원 프로그램	43
<표 2-10> 정부부처의 정보격차해소 지원 예산규모	44
<표 2-11> 정보격차해소 사업 계획과 목표	46
<표 2-12> 노인 정보화교육 사업 계획	47
<표 2-13> 정보화촉진기금에 의한 지역정보화 지원사업 총괄 현황	48
<표 2-14> 국비에 의한 지역정보화 지원사업 시도별 현황 (1999~2004년)	49
<표 2-15> 지역주민 정보화교육 실적(2000~2003년)	50
<표 2-16> 지역주민 정보화교육의 추진방향	51
<표 2-17> 도서관 정보화 추진 계획(2000~2002년)	53
<표 3-1> 시설별 정보화교육 수혜대상	63
<표 3-2> 수혜대상별 수강료의 여부	65
<표 3-3> 서울의 생활권역 구분	67
<표 3-4> 정보화교육 프로그램 시설 분포	68
<표 3-5> 대생활권역별 각 시설 분포	69

<표 3-6> 자치구의 행정조직과 프로그램 운영방식	72
<표 3-7> 자치구별 특화 프로그램	74
<표 3-8> 정보화교육 담당자들의 건의사항	81
<표 3-9> 교재사용 형태와 건의사항	82
<표 3-10> 설문응답자들의 인구사회학적 특성	84
<표 4-1> 정보이용 활성화를 위한 프로그램	113
<표 4-2> 필요한 정보화 시설프로그램 순위	117
<표 4-3> 연령대별 선호 공공문화시설	132
<표 4-4> 연령대별 선호 시설프로그램	135
<표 5-1> 정보화마을 조성 현황	162
<표 5-2> 각 단계별 공공문화시설 활용	171
<표 5-3> 각 연령대별 시설프로그램 배치	173

그림목차

<그림 1-1> 연구의 분석틀	9
<그림 1-2> 연구내용 및 구성체계	15
<그림 2-1> 정보격차의 개념	24
<그림 2-2> 정보격차의 논리구성	25
<그림 2-3> 우리나라의 정보격차 지수 현황	35
<그림 3-1> 시설별 정보화교육 현황	62
<그림 3-2> 정보화교육의 수혜대상별 분류	63
<그림 3-3> 무료강좌와 유료강좌의 비율	65
<그림 3-4> 대생활권역별 공공문화시설 분포	67
<그림 3-5> 공공문화시설에서 행해지는 정보화교육을 알게 된 계기	86
<그림 3-6> 장소별 컴퓨터 · 인터넷 사용 편의성	87
<그림 3-7> 가장 많이 컴퓨터를 이용하는 장소	88
<그림 3-8> 하루 컴퓨터 이용시간	89
<그림 3-9> 컴퓨터 프로그램 활용역량	90
<그림 3-10> 인터넷 활용역량	91
<그림 3-11> 휴대전화기 활용역량	92
<그림 3-12> 정보화교육에서 가장 만족하는 면	93
<그림 3-13> 정보화교육 참여를 통해 얻게 된 보람	94
<그림 3-14> 전자정부 공공서비스를 이용할 의향	95
<그림 3-15> 정보화관련 가장 원하는 시설	96
<그림 3-16> 정보화교육 관련 프로그램에 참여할 의향	98
<그림 4-1> 공공문화시설들에 대한 선택(%)	114
<그림 4-2> 프로그램들에 대한 선택(%)	115
<그림 4-3> 정보화교육장 선택(%)	119

<그림 4-4> 인터넷 취업정보실 선택(%)	120
<그림 4-5> 정보화상담실 선택(%)	121
<그림 4-6> 정보화라운지 선택(%)	122
<그림 4-7> 인터넷 청소년 공부방 선택(%)	123
<그림 4-8> 컴퓨터/인터넷 웰빙체험실 선택(%)	124
<그림 4-9> 휴대전화기 서비스체험실 선택(%)	125
<그림 4-10> 전자디지털 자료실 선택(%)	126
<그림 4-11> 멀티미디어(영상, 음악)제작실 선택(%)	127
<그림 4-12> 컴퓨터가 갖춰진 회의실 선택(%)	128
<그림 4-13> 사진자료 인화실 선택(%)	129
<그림 4-14> 첨단시설 전시실 선택(%)	130
<그림 4-15> 인터넷게임 체험장 선택(%)	131
<그림 5-1> 지역사회의 정보자원을 활용한 정보격차해소 프로그램 지원책	168
<그림 5-2> 정보격차해소를 위한 지역수준의 역할모형	170
<그림 5-3> 각 공공문화시설별 단계망	176
<그림 5-4> 정보화교육의 체계적 활성화와 e-learning	179

제 1 장 연구의 개요

제1절 연구배경 및 목적

제2절 연구내용 및 연구방법

제1절 연구배경 및 목적

1. 연구배경

우리 사회의 경우, 지난 10여 년간 정보화가 급속하게 진전되었다. 정보통신 산업이 급속하게 성장하여 경제의 중추가 되는 과정에서 국가적 역량이 많이 투자되었다. 그 결과 초고속 인터넷 보급이 약 1, 217만 가구(정보통신부 2005년4월 자료)에 이르고, 전 국민의 70.2%가 인터넷을 사용(2004년 12월 정보통신부 추계자료)하는 가장 높은 수준의 정보화로 인정받고 있다.

한국의 정보화는 다른 나라와의 비교에서 낙관적인 전망을 가지게 한다. 한국은 정보화의 성공사례로 제시되고 정책적으로 적극적으로 홍보되고 있다. 한국의 정보화 수준은 초고속인터넷을 중심으로 볼 때 이미 보편적 접근수준(Universal Access)에 있다는 평을 받고 있다. 보편적 접근은 누구나 적절한 비용으로 인터넷과 컴퓨터에 접근할 수 있는 수준이다. 한국의 경우, 공급적인 측면에서는 정보통신 분야에 있어 시장 경쟁체제의 확보와 집중적인 기술산업정책의 효과로 정보통신 기술의 사회적 확산을 추진하였으며, 수요적인 측면에서는 정보화 인식 제고와 교육을 통해 급속한 수요를 창출하여 왔다. 우리사회는 정보화의 울타리 안에 있으며, 많은 사람들이 정보화의 혜택을 입고 있으며, 앞으로도 사회생활의 전 영역에서 정보화에 대한 의존도를 더욱 심화시킬 가능성이 크다.

그러나 이러한 성공적인 정보화 과정에서 중요한 사항이 간과된 것은 아닌가 하는 의문이 제기된다. 한 편에서 그것은 정보격차의 문제이다. 정보격차의 문제는 해소되었는가? 컴퓨터와 인터넷이 보편적 보급수준에 이른 사항에서도 정보격차가 문제가 되고 있는가? 정보격차의 문제는 소외계층에 잔존하고 있다. 여전히 장애인,

저소득층, 노인 등 우리 사회의 정보화 소외계층들은 정보화의 물결에서 소외되고 제대로 적응하지 못하고 있다. 이들은 정보화의 혜택을 누리지 못할 뿐 아니라 정보화가 대세가 되는 사회 속에서 점점 배제되어 있음을 인식하게 된다. 우리 사회에서의 정보를 가진 자(haves)와 가지지 못한 자(have nots)의 격차는 여전히 지속되고 혜택에서 분리되어 있다. 정보격차해소정책의 집중적인 대상으로 이들의 지원은 지속적인 과제로 설정되어 있다.

다른 한 편에서는 간과하기 쉬운 것은 우리 사회의 정보화가 개인화로 이어지는 특성을 보여주었다는 현상에서 찾을 수 있다. 시장적 접근과 기기보급위주의 정책에서 공공영역 보다는 사적 영역의 활성화와 이를 산업화하는 정보서비스 현상이 한국 사회 정보화의 특성이다. 개인화된 정보화는 사회적으로 공공영역의 가능성을 제한하고 있다. 일부 학자들은 사이버 공간에서 출현하는 공공영역을 강조하며, 새로운 공공영역을 제시하고 있다. 그러면 기존에 물리적으로 공공영역을 담당하는 공공시설에서의 변화는 어떠한가?

우리나라의 정보격차해소 정책 중 가장 역점을 두어왔던 것은 정보화교육 프로그램이다. 외국의 경우에 있어서는 정보격차가 접근의 문제로 인식하여 이에 대한 해결을 모색하는 것이 주요과제였다면 우리나라의 경우에 있어서는 이 과제 보다는 정보화교육에 국가 정책적 지원이 강조되었다. 접근이 산업과 시장에 대한 정부의 지원으로 보편적인 수준에 이르는 상황에서 컴퓨터와 인터넷에 대한 교육이 강조되었다

그래서 지난 4~5년간 중앙정부는 정보격차해소를 위한 종합적인 정책방향에서 꾸준한 사업을 전개하여 왔다. 이런 노력으로 정보격차에 대한 초기의 접근성 문제나 활용역량의 향상부분에서는 일정 수준이상의 효과를 보여주었다. 하지만 새로운 정보환경의 변화에 따라 정보격차는 정보의 활용과 각 부분에 대한 적절한 이용 등 여러 차원에서 다양한 양상으로 변하고 있다.

서울시와 서울의 각 자치구에서는 정보격차를 해결하기 위한 각종 프로그램을 실시하고 있다. 이들 프로그램은 시민들을 위한 정보화교육 프로그램이 주종을 이

루고 있으며, 거의 모든 자치구에서 이들 프로그램을 실시하고 있는 실정이다. 이들 교육의 주체는 대부분 자치구가 맡고 있으며, 각종 공공문화시설 및 사회복지시설 자체적으로 운영되는 경우도 있다. 교육시설은 거의 대부분 구청과 산하 공공문화시설을 이용해 진행하고 있다. 많은 지역의 주민들이 이들 시설을 이용해 정보화교육을 받고 있고, 정보기기에 대한 접근을 하고 있다.

하지만 기존에 진행되고 있는 정보격차해소 프로그램들이 지역사회 공공문화시설의 장소적 특성을 고려하지 못하고 운영된다는 문제점이 지적되고 있다. 각 공공문화시설이 보유한 고유한 성격과 자원을 잘 활용하지 못하는 점이 발견된다. 정보화교육을 위해 일정한 공간 확보의 필요성이 앞서, 공공시설의 특성이 제대로 살리지 못하는 점이 지적된다. 또한 각 시설간의 연락체계가 미흡하여 중복되는 강좌가 동일한 지역에서 펼쳐지는 문제가 생기는 점과, 각 시설별로 예산 및 운영에 대한 체계가 일정치 못한 문제가 생기는 점이 문제로 제기되고 있다.

여기에서 본 연구는 다음과 같은 질문을 제기하고자 한다. 정보화에 따른 컴퓨터와 인터넷이 보편적 접근의 수준에 이른 현실에서 새로운 정보격차해소 정책의 방향은 어떻게 설정될 수 있는가? 그리고 기존의 정보화교육 프로그램으로 1000만명 교육이 이루어진 상황에서 정보화교육을 중심으로 하는 정보격차해소프로그램은 어떠한 방향을 찾아야하는가? 새로운 수요는 어떠한가? 정보격차해소프로그램에서 기존의 공공시설은 어떠한 새로운 역할이 부여되어야 하는가? 이러한 질문에서 시작하여 지역사회의 공공문화시설의 특성을 고려한 정보격차해소 프로그램의 새로운 모형과 대안이 제시되어야 할 필요성이 있다.

2. 연구목적

본 연구는 서울의 공공문화시설의 특성에서 정보활동과 콘텐츠를 중심으로 한 다양한 정보격차해소 프로그램의 모형을 제시하여 새로운 정보격차해소 정책방향을

모색하고자 한다. 새로운 정보환경에서 서울시민의 정보활동과 정보에 대한 접근, 그리고 시민참여형의 정보문화활동 프로그램의 중심공간으로서 공공문화시설의 프로그램과 운영방식을 제안하려는 목적이 있다.

여기에서는 정보격차에 대한 새로운 정책방향 필요성에 대해 기존에 진행되었던 정보격차 현황 추정 및 정보화 정책 일반 방향제시에 덧붙여 향후 시민들의 정보격차 해소 프로그램의 수요에 관한 내용을 다루려고 한다. 이를 위해 서울시민들을 대상으로 주민정보화교육 참여자 설문을 실시하고, 이를 통해 향후 예측가능하고 수요자의 요구에 부합하는 프로그램들을 제시하고자 한다.

그 동안 서울시와 각 자치구에서는 문화복지, 평생학습, 지역사회 교육의 차원에서 많은 문화교육 프로그램을 실시하여왔다. 정보화교육 역시 위와 같은 목적의식과 정보화 사회에 대한 대비의 차원에서 각 지역별로 실시되고 있다. 하지만 현재 서울시와 각 자치구에서는 일원화되고 체계적인 정책적 틀을 갖추지 못하고 있다. 왜냐하면, 서울에는 수많은 공공문화시설 및 학교시설과 관공서 시설들이 있으며, 이 시설들의 운영주체와 형태 그리고 특성이 각기 다르기 때문이다.

공공문화시설에서 진행되는 정보격차해소 프로그램들은 공공문화시설의 장소적 특성에 따라 이용자의 요구를 파악하고, 이용자의 중심에서 이루어져야 한다. 이용자가 정보화 사회에서 자신에게 가장 필요한 프로그램들을 접하고 익히는 것이 맞춤형 정보격차해소 프로그램의 시작이기 때문이다. 그래서 본 연구에서 가장 중점적으로 바라보는 부분이 지역사회 시민의 요구를 수용할 수 있는 공공문화시설의 정보화 프로그램의 제안이다.

이용자중심의 정보격차해소 프로그램들은 소외계층에 대한 격차를 줄임과 동시에 공공문화시설에 부여된 지역사회에 대한 봉사 역할을 시대적 변화에 맞게 재조정하는 의미를 부여하게 된다. 이러한 역할은 향후 공공문화시설의 전반적인 지향점과 상응하며, 그 역할을 충실하게 수행하기 위한 끊임없는 개선과 정책제안을 요청하게 될 것이다.

3. 연구의 전제와 범위

1) 연구의 전제와 분석틀

본 연구는 우리나라의 정보격차해소정책에 대한 다음의 두 가지 의문에서 시작하고 있다. 하나는 초고속인터넷과 컴퓨터이 보편적 접근 수준에 이른 상황에서 다음 수준에서 제기되는 정보격차해소정책의 방향은 어떻게 모색될 수 있는가 이고, 다른 하나는 정보화의 진행이 상업화, 개인화된 추세에서 공공시설의 장소성이 어떠한 역할을 수행할 수 있는가이다. 즉, 정보화 과정에서 공공문화시설의 역할은 무엇이었으며, 앞으로 어떠한 위상으로 자리 잡고 어떠한하여야 하는가 이다.

이러한 두 문제 영역은 각기 별도의 주제로 상정될 수 있다. 전자의 사항은 정부정책의 시각에서 바람직한 정보격차해소 정책의 모색이란 특성을 가지고, 후자는 정보화 시대에 지역사회에 있는 공공시설의 역할이라는 주제영역에 속한다. 그런데 이 두 영역은 공공문화시설에서의 정보격차해소 방향을 찾는 것으로 수렴되고 있다.

이러한 수렴에는 기존 정책에 대한 비판적 평가와 새로운 모색의 방향에서 찾아진다. 기존의 정보격차해소정책은 정부 주도적으로 개인 수준의 보급과 교육 중심적인 접근이 강조되면서 상대적으로 정보화에서의 공공영역과 시민들의 자발적 참여와 사회의 요구가 간과되어 왔다. 새로운 정보격차해소정책의 방향은 시민들이 생활을 영위하는 지역에서 찾아야 하고, 그 동안 이루어졌던 정보화교육의 장에서 더 나아가 정보화의 공공영역의 창출과 이를 통한 정보격차 해소를 위해 공공문화시설을 강조하게 된다.

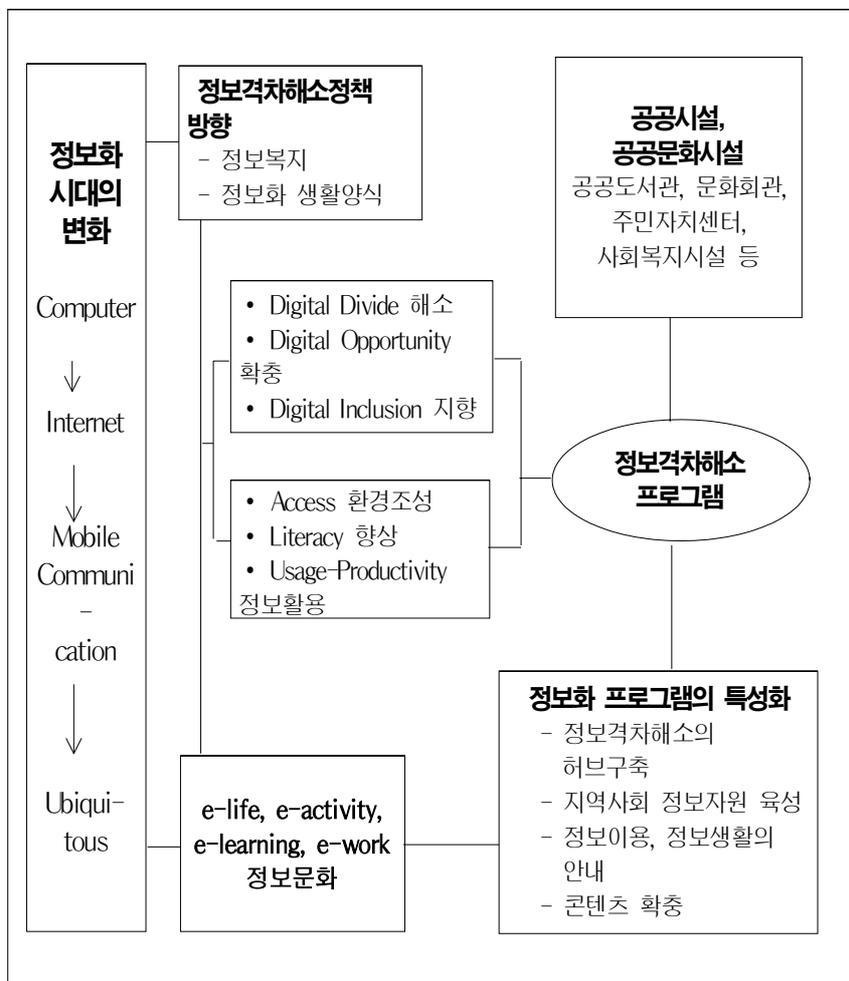
이러한 연구 문제의식에서 연구의 몇 가지 전제와 전체적인 분석을 위한 논리적 구성을 밝히고자 한다. 여기서는 연구를 위한 기본적인 인식과 연구 방향의 특성을 제시한다.

첫째 정보격차의 문제와 관련하여 정보기기와의 관련성과 지속성이 전제되어 있다. 정보격차의 문제는 정보기기 및 정보통신기술의 사회적 보급과 밀접한 관련을 가지고 있다. 정보화 사회론이 대두되기 시작한 1980년대 초에는 컴퓨터, 인터넷의 보급이 급속히 이루어진 시기인 1990년대에는 인터넷이 정보격차 문제의 핵을 이루고 있고 여전히 2000년대에도 이러한 정보기기를 중심으로 한 인식이 계속되고 있다.

그런데 모바일 통신이 급속하게 확산되어 온 1990년대 말 이래로 기기로써 모바일 통신에 대해서는 정보격차에 대한 인식이 상대적으로 약한 상태이다. 그런데, 현재 모바일 기기를 중심으로 멀티미디어화와 복합 기능이 융합되는 모바일 컨버전스가 진행되고³⁾, 유비쿼터스 기술의 가능성이 논의되고 있는 현실에서 볼 때 정보격차는 해소되는 것이 아니라 새로운 형태로 계속 나타날 수 있다. 정보기기 또는 정보기술과의 상호의존성은 정보격차의 구조적 속성을 가진다. 이러한 측면에서 정보기술의 지속적인 혁신이 이루어져 새로운 정보기기가 출현하는 현실에서는 정보기기와 정보기술에 대한 사회적 적응체제가 중요하게 된다.

둘째, 정보격차해소정책의 방향은 단순히 격차의 상대적인 축소에서 볼 것이 아니라 정보복지(Information Welfare)의 일반적 방향에서 보고자 한다. 정보복지는 정보화를 통한 생활수준의 향상을 제시하는 일반적인 방향이 있고, 이와 동시에 정보화의 소외된 층에 대한 지원적 성격을 포함하고 있다. 전자가 넓은 의미에서 정보복지라면 후자는 좁은 의미에서 정보복지라고 할 수 있다. 저소득층에 대한 컴퓨터의 지원이나 정보화교육의 지원 등은 후자의 의미에서 나온 정책 수단이라고 할 수 있다.

3) 삼성경제연구소, CEO Information 모바일 컨버전스의 확산과 대응 2005. 4.20(제497호)



<그림 1-1> 연구의 분석틀

셋째 정보격차해소정책의 구체적인 방향은 세 가지의 정책 방향이 혼재되어 있다. 미국에서 디지털 디바이드(Digital Divide)의 해소문제가 제기된 이래 디지털 기회확충(Digital Opportunity)과 디지털 생활양식으로의 포섭(Digital Inclusion)의 세 정책 방향이 단계적으로 또는 동시에 제시되고 있다. 디지털 디바이드의 현상에서 격차의 심각성이 제기되고 이를 위해 정보와 디지털 기술에 대한 접근의 형평성 제고는 기회확충의 한 축이며, 동시에 정보기술을 통한 새로운 교육기회의 창

출, 경제적 직업적 기회의 창출은 다른 한 축을 형성한다. 디지털 시대의 사회적 변화에서 생활수준의 향상은 디지털 포섭의 일반적인 방향이며 동시에 소외된 층이 이러한 흐름에서 배제되지 않게끔 하는 정책 방향으로 정보격차해소정책의 포괄적인 특성을 띤다.

넷째 정보격차해소정책의 구체적인 목표는 정보격차 현상과 이에 대한 직접적인 해소 노력에서 확인할 수 있다. 기존의 정책들은 정보화에 대한 사회적 인식과 태도(awareness/attitude)에 대한 것을 전제하고 접근환경 조성(Access, Accessibility), 정보교육과 기능(Literacy/Skill)향상, 정보의 이용과 활용(Use, Usage, Activity, Productivity)촉진의 단계적 접근을 취하고 있다. 우리나라에서는 컴퓨터와 인터넷을 중심으로 정책 단계가 나아가고 있다. 현재의 가장 중요한 정책적인 목표는 소외계층에 대한 접근환경 향상과 더불어 정보교육과 기능향상에 있으며 이용과 활용의 방향을 설정하고 있다. 이러한 것은 본 연구의 우리나라 정보화 현황 인식과 같은 맥을 형성한다.

이러한 네 가지 전제에서 연구는 공공문화시설에서의 정보격차해소프로그램은 정보복지의 일반적 방향과 디지털 생활양식의 포섭의 방향설정에 따라 시민의 정보 이용과 활용을 구체화하여 각종 정보활동을 포괄하면서 정보화 시대 공공시설의 특성을 부각시키는 방향으로 나아가고자 한다.

공공문화시설에서의 특성화 방향은 지역사회에서 공공시설의 정보자원화를 방향으로 잡고, 각 시설의 공공성과 장소성에서 고유한 정보자원의 특성에 따라 정보격차해소를 위한 프로그램을 연계 구축하는 것으로 설정된다. 정보격차해소를 위한 프로그램은 정보화 생활양식의 포섭을 위한 것으로 각 시설은 지역적인 차원에서 여러 프로그램의 제공역할을 할 수 있다. 그리고 각 공공시설은 각 지역사회의 정보자원을 육성하여 시민들이 공공적인 영역에서 정보를 이용하고 활용할 수 있도록 하도록 한다. 이러한 것을 위해 가장 중요한 것은 정보화의 새로운 수요에서 대응하여 각 공공시설들이 콘텐츠를 확충하고 시민들의 정보이용과 정보활동의 가이드 역할을 할 수 있도록 하여야 한다.

2) 공공문화시설의 대상적 범위

공공문화시설은 본 연구에서 공공시설과 문화시설을 혼합하여 지칭하는 용어로 제시되고 있다. 행정자치부의 규정에 의하면 ‘공공시설’은 국가 또는 지방자치단체가 국민생활의 복지증진을 위하여 설치하는 시설로서 사회로부터 부여받은 역할과 책임이 있음을 적시하고 있다. 이에 는 공립학교, 공립병원, 국공립 도서관, 시민회관, 각종 보건 및 후생시설을 말하며, 도로, 공원, 상하수도 시설도 포함된다. 지방자치법에 따라 지방자치단체는 법령이 정하는 범위 내에서 시민의 복지를 증진하기 위해 공공시설을 설치할 수 있다(지방자치법 제 135조)⁴⁾라고 적시하고 있다.

본 연구에서는 광의의 의미로 공공문화시설을 보고자 한다. 이에 는 공공적 목적으로 운영되는 시설로 행정(관공서)시설, 문화시설, 교육시설, 사회복지시설 등을 포함하고 있다. 이러한 시설들은 지역의 시민이 언제나 이용할 수 있는 공공적 시설의 특성을 띠고 있으며 법적인 의미에서도 시민의 복지를 증진하기 위한 시설이다. 현재 정보격차해소 프로그램과 관련하여 여러 종류의 공공문화시설이 정보화교육의 장으로 이용되고 있다. 이러한 현실에서 일반적인 차원에서 공공문화시설보다는 현재 정보화 교육장으로 이용되고 있는 시설을 중심으로 대상을 한정하고자 한다.

(1) 문화시설

문화시설⁵⁾은 도시의 문화 환경을 조성하는데 핵심을 차지하며, 실질적인 문화예술활동이 가능한 시설 및 기반을 제공한다. 뿐만 아니라 도시의 문화적 환경을 조성하는데 기반이 되는 인프라 환경을 제공한다. 이러한 문화시설에는 극장, 체육시

4) 공공시설의 사용에 대한 사용료와 특정 개인을 위한 사무에 관한 수수료를 징수할 수 있으며(지방자치법 제 128조), 지방자치단체의 재산 또는 공공시설로 인하여 주민의 일부가 특히 이익을 받는 사람에 대하여 분담금을 징수할 수 있다(지방자치법제 129조).

5) 문화시설은 문화활동의 창출을 목적으로 설치한 시설로서 창조의 공간, 교류의 공간, 집적의 공간, 전달의 공간으로서의 역할을 수행한다(라도삼, 2004). 문화관광부(2003)는 문화시설을 인간의 삶의 총체로서의 문화와 이들을 담아낼 수 있는 제도적 유형을 의미한다고 설명하고 있다.

설, 공공도서관, 박물관, 문화원 등이 있다. 이들 중 지역의 공공문화시설은 지역사회에서의 공적인 역할을 수행할 수 있는 곳을 의미한다. 이는 지방정부나 중앙정부 및 비영리단체에서 운영하는 시민 다수를 위한 시설이다.

서울시정개발연구원(2002)의 연구에서는 위의 문화시설을 광의의 개념으로 생활권에 기초한 문화기반시설과 전문적인 예술공연이나 전시를 목적으로 하는 문화예술시설로 나누고 있다.⁶⁾ 본 연구에서는 정보화와 관련하여 대도시 지역의 공공문화시설로서 기능할 수 있는 것들만 모아 생활권 단위의 문화기반시설⁷⁾에서 대상을 보고자 한다. 본 연구에서는 많은 문화시설 중에서 현재 정보화교육과 직접적인 관련이 있는 문화센터, 구민회관, 공공도서관⁸⁾을 대상으로 하였다.

(2) 사회복지시설

사회복지시설들은 국민에 대한 기본적인 복지권의 보장과 삶의 질을 높이기 위해 국가와 지방자치단체에서 설치하고 운영하며, 사회복지사업법에 의하여 규정되어 있다.⁹⁾ 사회복지시설은 본 연구의 주제가 되는 공공문화시설에서의 정보격차해

6) <문화예술진흥기본법>제2조 2항에 따르면, 문화시설이란 “공연, 전시 및 문화보급과 전수 등 문화예술활동에 지속적으로 이용되는 시설”을 말하는 것으로 ①공연시설, ② 전시시설, ③ 지역문화복지시설, ④ 문화보급전수시설, ⑤ 도서관 등으로 분류할 수 있다. 이 경우 공연시설과 전시시설은 문화예술시설에 속하고, 지역문화복지시설과 전수시설, 그리고 도서관은 문화기반시설에 속한다고 할 수 있다.

7) 생활권 단위의 문화기반시설은 지역문화복지시설, 문화보급전수시설, 도서관을 포함해서 구성된다. 문화원 · 국악원 · 전수회관은 문화보급전수시설로, 구민회관 · 문화의집 · 복지회관 · 청소년수련시설은 지역문화복지시설로, 각종 공공도서관은 도서관 시설로 구분하여 생활권 단위의 문화기반시설에 포함시킨다.

8) <도서관 및 독서진흥법>에서 도서관은 도서관 자료를 수집, 정리, 분석, 보존, 축적하여 공중 또는 특정인의 이용에 제공하는 시설로 규정되어 있으며, 정보격차 해소가 주요한 업무로 보고 있다.

9) 사회복지시설의 정의는 우리나라의 사회복지사업법 제2조 3항에 의거하여, 사회복지사업을 행할 목적으로 설치된 시설이라고 규정할 수 있다. 각 관계된 법에 따라 아동복지시설, 노인복지시설, 장애인복지시설, 모자복지시설, 영유아보육시설, 등이 있으며, 이들 사회복지시설 이외에 사회복지사업법에서는 사회복지상담시설, 부랑인전도시설, 사회복지관을 규정하고 있다.

소 프로그램 특성화 연구에 한 대상이 될 수 있다. 왜냐하면 사회복지시설에서도 정보화교육 프로그램을 진행하고 있고, 그 운영상의 특징은 사회복지시설의 분류별 고유한 특성과도 맥락을 같이하고 있기 때문이다.

사회복지관은 지역주민들의 공공복리증진과 기초적인 사회생활권 향유를 위한 공간으로 만들어진 것으로 복지시설로 분류된다. 현재 사회복지관에서는 상담시설과 함께 문화강좌, 체육강좌, 취업대비강좌, 어린이강좌 등이 진행되고 있으며, 주민들을 위한 정보화 교육을 진행하는 사회복지관도 많이 있다

여성회관은 여성들의 권익신장과 문화생활 향유, 여성복지 증진을 위해 세워진 시설로 복지시설로 분류할 수 있다. 현재 여성회관에서는 주부와 일반인을 대상으로 한 기초적인 정보화 교육을 시행하는 곳도 있고, 취업이나 자격증 대비와 같은 실제 경제활동에 도움을 줄 수 있는 강좌가 진행되기도 한다.

청소년 수련관은 복지시설로서 엄밀히 규정할 수 있지는 않지만 광의의 의미로 지역사회의 복지시설에 포함된다. 각 지역 단위에 청소년 수련관, 아동 복지관, 청소년 회관 등의 형태로 운영되고 있다. 이 시설에서는 청소년들에게 문화활동·체육활동·개인학습·여가활용의 공간 등을 제공하고 있으며, 몇몇 수련관에서는 정보화 라운지 및 지역주민들을 위한 정보화 교육의 공간으로 활용하고 있다.

(3) 공공행정시설과 교육시설

지역의 대표적인 공공행정시설은 구청과 주민자치센터(동사무소)이다. 이들은 주민들의 생활권 단위에 위치하여 있고, 주민들을 대상으로 정보화교육장(구청), 문화강좌시설(주민자치센터)등의 운영을 통해 문화공간으로서 시설을 개방하고 콘텐츠를 제공하고 있기 때문에 일정 부분 공공문화시설로서의 역할을 수행하기 때문에 지역의 문화시설의 일부로 볼 수 있다.

구청¹⁰⁾은 공공행정시설로 분류되고 있으며 서울시 25개 자치구 중 18개구가 구청에 정보화교육장을 운영하고 있다. 또한 민원실과 로비에 인터넷을 자유롭게 이용할 수 있는 박스를 설치하고 있는 구청들이 대부분이다. 그렇기 때문에 기존에도 구청에서는 일정 수준이상의 정보이용 프로그램을 보유하고 있다.

동사무소(주민자치센터)¹¹⁾ 역시 공공행정시설로서 행정동 단위마다 설치되어 있어서 지역주민들이 가장 편하게 접근할 수 있는 시설이다. 특히, 기존의 읍면동 기능을 주민자치센터로 전환하면서 시설의 일부를 지역주민들을 위한 교류의 장, 교육의 장, 문화활동의 장, 행정참여의 장으로 사용하고 있다.

교육시설은 교육대상을 위한 전문적인 시설의 특성을 가진다. 그런데 지역사회와 학교의 교류가 많아지고, 교육기관이 지역사회에서의 역할을 찾으면서, 지역사회에 대한 시민의 시설 이용이 권장되어 왔다. 지역사회에 대한 학교개방으로 일부 지역에서 교육시설 또한 지역 시민 일반을 위한 문화시설로서 역할을 하고 있다. 특히 정보격차해소 정책과 관련하여 교육시설이 일반인 교육의 중요한 장으로 활용되고 있다.¹²⁾

10) <지방자치법> 제2조 2항에 자치구는 지방자치단체로서 법인격이 주어지고 일정한 한도 내에서 자치권이 인정되는 단위로 규정되어 있다.

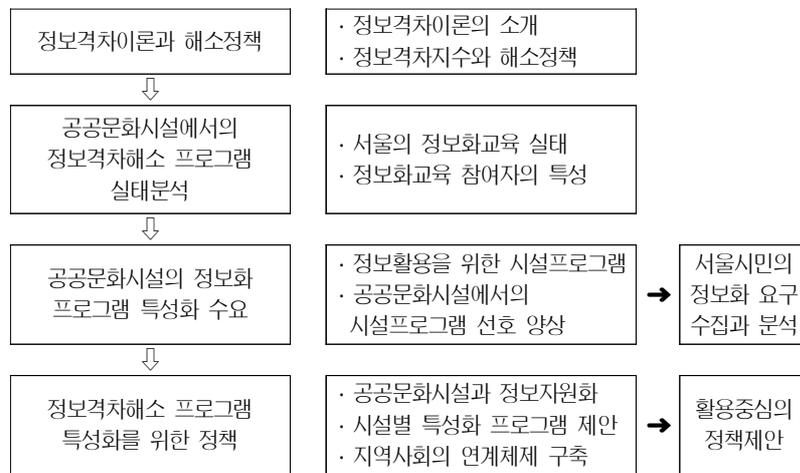
11) <지방자치법> 제8조 및 동법시행령 제8조에 기존의 읍면동 기능을 전환하여 주민편의 및 복리증진을 도모하고 주민자치기능을 강화하여 지역공동체 형성에 기여할 것을 규정하고 있다.

12) 정보화 교육의 현황에서는 교육시설을 포함하였지만, 수요의 측면에서는 제외하도록 하였다.

제2절 연구내용 및 연구방법

1. 연구내용 및 구성체계

주요 연구내용은 크게 4개 부분으로 구성되어 있으며, 연구의 구성체계를 종합 정리하면 아래 <그림 1-2>와 같다.



<그림 1-2> 연구내용 및 구성체계

2. 연구방법

본 연구는 서울시내의 공공문화시설 정보화교육 프로그램 대상으로 하여, 공공문화시설의 프로그램이 시민들에게 실질적인 정보격차해소의 역할을 하도록 유도함이다. 이를 위해 현재 정보격차 해소 프로그램을 운영하는 공공문화시설에서 출발점을 삼았다. 그리고 먼저, 관련된 문헌과 자료를 수집하고, 각 관공서 및 시설 담당자들과의 면담을 시도하였고, 프로그램 참여자들을 대상으로 표집을 하여 설문지 조사를 진행하였다. 아울러 공공문화시설에 참여하고 있는 시민들을 참여관찰의 대상으로 삼아 질적인 연구를 병행하였다.

1) 문헌연구 및 기초자료 분석

정보격차의 개념과 양상, 그 동안의 연구결과를 살피기 위해 문헌자료를 고찰하였다. 특히 정보격차의 기본개념에 대한 이론적 논의를 검토하였으며, 외국학자들의 견해와 최근의 우리나라의 연구경향을 함께 살펴보았다.

우리나라의 경우 한국정보문화진흥원에서 정보격차를 해소하기 위한 여러 정책 제안과 정보격차해소에 대한 현황을 조사하고 있다. 그래서 한국정보문화진흥원에서 출간되는 “정보격차해소 백서”와 여러 출간자료들을 검토하였다. 이를 토대로 우리 사회의 정보격차 양상과 정보격차와 관련한 지수 및 지표를 주의 깊게 검토하였으며 중앙정부와 지방정부의 정보격차해소 노력을 살펴보았다. 최근 5년간 국내외 학자들은 지역간, 세대간, 계층간 정보격차 양상에 대한 연구와 해소 성과에 대한 연구를 발표하였다. 본 연구에서도 그들의 연구성과를 참고하여 연구의 기본개념에 이용하였으며, 국내외의 신문과 방송에서 다루었던 정보격차에 대한 내용들도 문헌 분석에 포함하였다.

서울시와 통계청, 정보통신부, 한국정보문화진흥원에서 발표한 정보화 및 시설 통계 역시 문헌분석의 중요한 위치를 차지하였다. 이들 자료의 고찰을 통해 현재의 상황을 좀 더 명확히 알 수 있었으며, 전국적인 자료로만 출간되는 ‘정보격차해소백서’의 내용에서 서울시의 현황을 추산할 수 있었다. 또한 공공문화시설의 분포와 이용형태, 개설강좌 등의 통계 역시 기본적인 서울시의 현황을 살필 수 있는 중요한 자료가 되었다.

그리고 2005년 3월부터 서울시 및 각 자치구의 홈페이지, 각 공공문화시설의 홈페이지를 열람하면서 연구를 진행하였다. 아울러 위의 기관에서 나온 각종 홍보자료 및 내부 자료를 입수하여 공공문화시설에 대한 자료를 수집하였고, 특히 서울시 정책개발연구원에서 기존에 편찬한 연구들을 검토하여 공공문화시설들의 고유한 특성과 역할에 대한 연구를 진행했다.

2) 공공문화시설 운영실태 조사

본 연구의 주요한 조사대상은 서울의 공공문화시설이다. 이들 중 현재 주민들을 위한 정보화교육을 진행 중인 시설들을 대상으로 운영실태를 조사하였다. 이를 위해 2005년 3월부터 각 구 및 공공문화시설에서 실시하는 정보화교육 프로그램을 문헌자료와 인터넷 홈페이지를 통해 조사를 하였고, 각 기관 담당자로부터 확인을 받았다. 2005년 3월 30일부터 시작된 현장 조사에서는 서울시를 5개 대생활권(도심권, 동북권, 서북권, 서남권)으로 나누어, 각 생활권 중 한 개구(중구, 성북구, 영등포구, 강남구, 마포구)를 선정하여 각 구 담당자와 각 시설 담당자 및 운영실태를 살펴보았다.

현장 조사과정에서는 각 구청 정보화교육 담당자들과의 면접을 통해서, 해당 구에서 실시하고 있는 교육의 역사와 특성, 현재 개설강의와 향후 계획, 그리고 담당자들의 애로사항과 건의사항을 수렴하였다. 공무원들과의 면접 외에도 실제 공공문화시설을 담당하고 있는 관계자와 교육 담당 강사와의 면접을 통해서 현장에서 겪은 생생한 경험과 향후 정책제안에 대한 의견 및 비판을 수렴했다.

3) 공공문화시설의 정보화교육 참여자들에 대한 수요조사

서울의 각 공공문화시설에서 진행되는 정보화교육 프로그램 참여자들을 대상으로 향후 정보격차해소 프로그램의 수요와 발전방향에 관한 내용을 가지고, 구조화된 질문지를 이용한 설문조사를 진행하였다. 2005년 5월 16일부터 5월 21일까지의 기간 동안 조사를 실시하였다. 표집방법은 기간 중 5개구의 11개 시설 26개 강좌를 표집하여 450명을 대상으로 설문 조사를 수행하였다. 이 중 무응답 및 훼손 설문지를 제외한 총 432부가 분석에 사용되었다.

설문조사는 조사원들의 설명 후에 피조사자들이 직접 기입식으로 이루어졌고, 해당 강좌 전체에 대한 집단 면접의 방식을 택하였다. 설문지에는 피조사자의 기본 인적 사항, 참여경로 및 동기, 정보화 기기에 대한 사용과 숙련도, 향후 수요 예측 등의 구분에 세부 질문들을 포함시켜 주제에 대한 접근을 실시하고자 하였다.

이러한 설문지 조사 외에 서울시민인터넷 교실에 대한 이용자조사를 하였다. 서울의 인터넷 교실은 사이버공간에서 이루어지는 정보화교육인데, 이에 대한 가능성

을 검토하기 위해 비구조화된 질문으로 조사를 하였다.

4) 공공문화시설 참여자 및 관련자들에 대한 심층조사

참여자 설문조사 이후 각 공공문화시설 참여자와 관련자들을 대상으로 본격적인 심층조사를 진행하였다. 2005년 3월부터 9월의 기간 동안 운영실태 조사 및 소규모 심층면접의 과정에서는 각 관공서와 공공문화시설 내부에서 벌어지는 일들과 그 안에서 도출되는 요구와 애로사항 그리고 정책적인 제안들을 찾아내는데 중점을 두었다. 또한 실제 수업에 대한 청강을 통해 정보화교육의 특성을 파악하는데 주력하였다.

제 II 장 정보격차 이론과 해소정책

제1절 정보격차에 대한 이론적 논의

제2절 새로운 정보환경과 정보격차

제3절 우리나라의 정보격차해소정책

제1절 정보격차에 대한 이론적 논의

1. 정보격차(Digital Divide)의 개념

현재의 세계는 ‘정보화’라는 거대한 명제 속에서 국가와 사회차원 뿐만 아니라 개인의 생활에도 많은 변화를 주었다. ‘정보화’의 혜택을 누리는 정보사회는 전통사회에 비해 엄청나게 늘어난 정보량, 빠르고 정확한 정보의 전달, 저렴하면서도 용이한 정보의 접근, 새로운 생활세계의 창출 등의 과거에 체험하지 못했던 큰 생활상의 혜택을 제공하고 있다(김문조·김종길, 2002). 현대사회의 사람들은 정보기반인프라 속에서 생활하고 있으며, 직업의 부분에서도 정보기기를 사용하며 이를 통해 얻은 정보를 양적·질적으로 활용하여 더 큰 부가가치를 창출하고 있다.

‘정보화’의 물결은 많은 발전과 혜택을 주었지만 정보기술의 이용이 급격히 신장되고 있는 이면에 사회의 일부는 정보화로부터 소외된 채 남아있게 되었다. 이를 정보소외라고 할 수 있다. 정보소외는 정보화 사회의 계층화의 결과인데 이에 대한 정책적 관심은 ‘digital divide’(정보격차)를 제시하고 있다. 정보격차의 개념은¹³⁾ 사회경제적 배경·인종·계급·성·연령 등에 근거하여 정보와 기술에 대한 불평등한 접근을 표현하는 용어이다.

13) 이론적 논의에서 정보격차와 디지털 디바이드(Digital divide)를 구분하기도 한다. 개념적인 측면에서 디지털 디바이드가 정보기기의 소유와 접근과 밀접한 관련을 갖는다면 정보격차는 정보활동과 정보의 이용에 관련된 차이를 의미한다. 그러나 실제적으로 정보기기의 접근과 소유는 정보활동과 밀접하게 관련되고 있어 각 개념이 외연적으로 확장되고 있다. 본 연구에서도 정보격차와 디지털 디바이드의 개념적 차이를 전제하기보다는 각 개념의 확장된 의미를 수용하여 같은 맥락에서 사용한다. 일반적으로 정보격차라는 용어를 많이 사용하고 있는데 정보격차는 정보를 가지고 있는 자(정보부자)와 정보를 가지지 못한 자(정보빈자)간의 단절을 의미하는 용어로 격차란 의미가 정보의 활용여부의 개인적 차원에서만 접근하고 있는 경향을 보인다. 반면에 구조적 차원에서 정보활용의 결과까지를 쟁점화하는 경향에는 정보격차 대신에 정보불평등이라는 용어를 사용한다.

보다 정교하고 정책적인 지향의 정보격차는 OECD의 정의에서 확인되고 있다. OECD(2001)에 따르면 정보격차(Digital Divide)는 “정보와 통신기술에 접근기회와 다양한 활동을 위한 인터넷의 사용에 있어 사회경제적 수준에 따른 개인들 간의, 가구들 간의 그리고 사업체들 간 그리고 지역간에 있는 차이” 라고 정의하고 있다. 우리나라에서는 법률로서 정보격차의 정의를 확정하고 있다. [정보격차해소에 관한 법률]에서는 정보격차를 “경제적 지역적 신체적 또는 사회적 여건으로 인하여 정보통신망을 통한 정보통신서비스에 접근하거나 이용할 수 있는 기회에 있어서의 차이” 로 정의하고 있다. OECD의 정의가 인터넷을 중심으로 정보격차를 정의하고 있다면 우리나라의 법에서는 인터넷을 포함하여 넓은 의미의 정보통신망으로 대상을 설정하고 정보통신서비스로 범위를 확장하고 있다. 정책적인 접근이나 법적인 정의에서는 격차의 차원에서 기회의 측면을 강조하고 있다. 정보격차가 정보불평등을 함의하는 경우에 있어서는 정보격차의 내용과 결과를 포괄하나, 이 들의 정의에서는 기회에 한정하고 있다. 공평한 기회가 강조되면서 이러한 정의에서는 공적 영역의 책임범위를 한정하고 있다.

그 동안 정보격차의 패러다임은 정보 및 정보화 기기에 대한 접근을 중요시하여 누구나 원하는 정보와 정보기기를 사용할 수 있는 보편적 접근(universal access)의 개념으로 발전하였다.¹⁴⁾ 보편적 접근은 정보화 사회에 있어서 정보와 정보기기에 대한 접근은 기본적인 권리이며 국가가 보장하여야 할 사항으로 사회경제적 배경이나, 장애, 성별, 지역별로 접근이 제한되어서는 안 되며 더 나아가 시장의 서비스로 가격으로 접근이 제한되지 않아야 하는 접근의 보장을 의미한다.

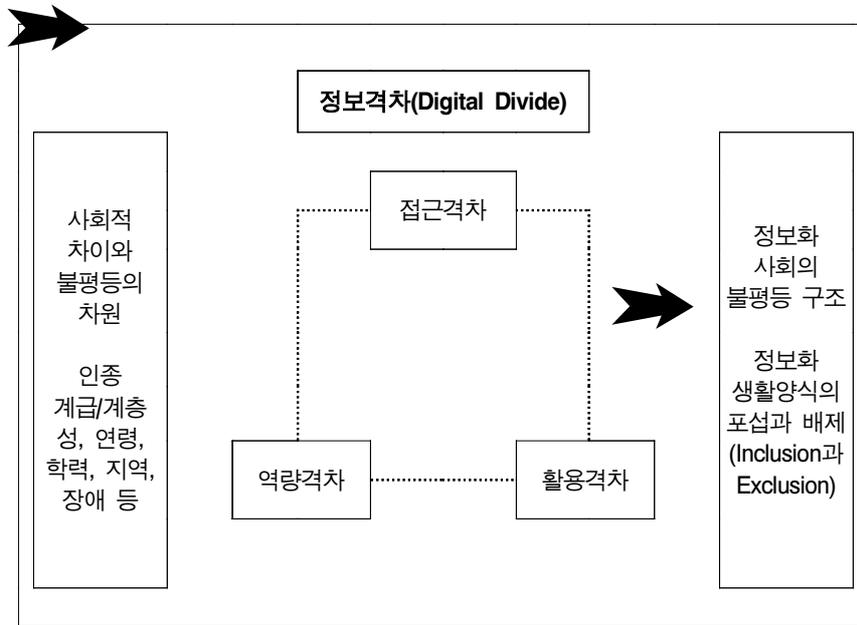
하지만 최근에는 기본적인 접근의 차원이 아닌 양적, 질적인 활용의 정도에 주안점을 둔 활용격차의 문제에 주목하고 있다. 정보를 얼마나 어떻게 활용하는가가 정보사회의 생활의 중심이며, 정보사회의 생산적 활동은 정보활용에 달려있기 때문

14) 보편적 접근은 공급자의 측면에서는 보편적 서비스를 제기하고 있다. 정보활동이 증추가 되어 가는 사회에서 서비스를 제공하는 사람들은 모든 사회 구성원이 정보와 관련된 서비스를 받을 수 있도록 하여야 한다.

이다. 또한 컴퓨터와 인터넷이 상당히 보급된 수준에서 접근을 중심으로 정보격차의 문제를 볼 때는 일부 소외된 층으로 문제가 한정되어, 정보격차의 문제가 제한적인 사회복지 정책의 범주에 들어가는 현실에서 찾을 수 있다. 이러한 경우 정보화로 초래되는 실제적 결과는 간과하게 된다. 정보화 사회의 불평등의 문제는 접근에 한정된 것이 아니라 정보의 활용을 통한 정보불평등으로 이어지고 있다. 이러한 이유로 정보의 활용이 정보격차의 주요한 차원으로 연구의 관심이 되었다.

정보기기나 정보의 접근이 정보활용으로 이어지지 않는다는 것은 일상적으로 경험하는 현실이다. 여기에 정보격차의 다른 한 축으로 정보역량 또는 정보능력(Literacy/Skill)의 격차에 주목하게 된다. 정보화 사회에서의 정보는 정보기술과 기기에 배태되어 사회적으로 존재하고 있다. 정보의 활용은 기능적으로 정보기술을 다룰 수 있을 때 가능하다. 정보화 학자들은 이에 대해 기존의 활자에 대한 문맹과 관련하여 해득력(Literacy)의 의미를 차용하거나, 기기의 사용에 대한 기능(Skill)의 의미를 부여하고 있다.

정보격차의 차원으로 제시되는 접근, 역량, 활용은 상호의존적이고 순환적인 관계에 있다. 논리적으로 정보역량은 접근자체가 이루어지지 않는다면 역량이 발휘될 수 없으며, 정보활용은 정보역량의 기반위에서 이루어진다. 그러나 활용을 위해서 정보역량을 증진시키고, 새로운 접근방식을 찾는 현실적인 논리도 가능하다. 이러한 상호의존적인 관계에서 정보격차는 정보화 사회의 사회적 기회와 생활양식에 포함되는 층과 이로부터 배제되는 층으로 나타나고 정보화 사회의 불평등은 정보격차로 구조화된다.



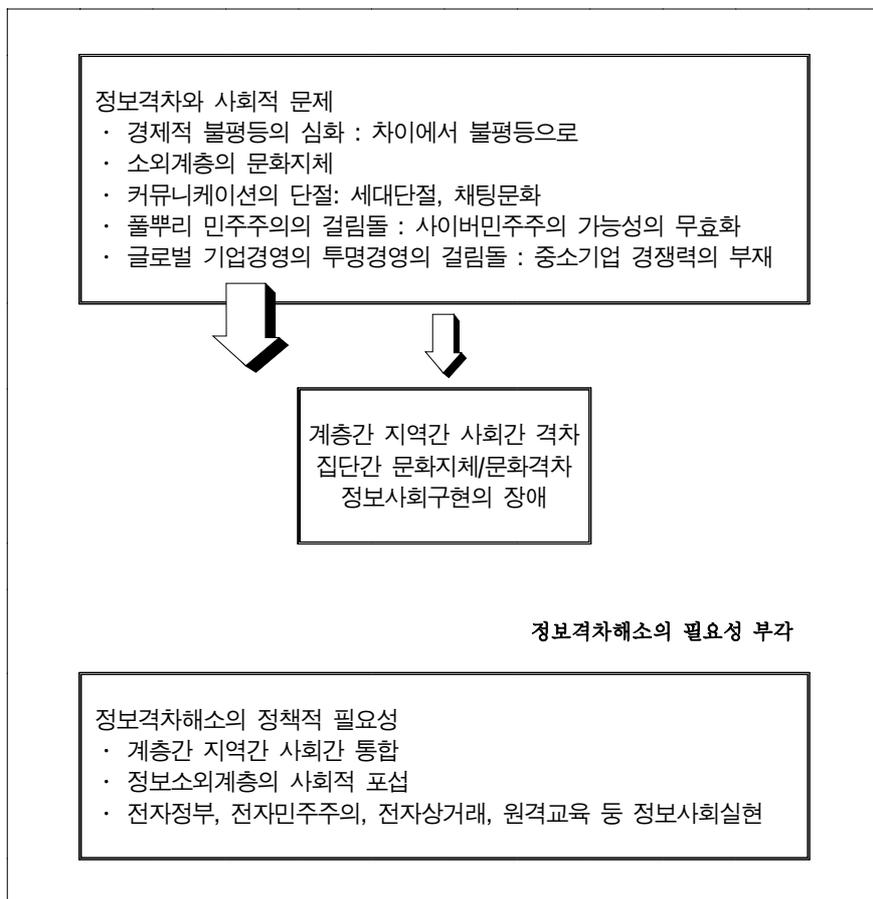
<그림 2-1> 정보격차의 개념

2. 정보격차에 대한 접근들

그렇다면 실제 정보격차로 인해 초래되는 사회문제의 심각성은 어떠한 것인가? 정보격차를 왜 굳이 해소해야할 필요성이 있는가? 라는 의문을 던져볼 필요가 있을 것이다. 정보격차로 인해 정보부자와 정보빈자의 차이가 양상이 되면 우선 정보중심의 사회로 점차 변화하는 흐름 속에 정보부자와 빈자간의 차이는 곧 불평등으로 전이하게 될 것이다. 정보가 사회적 관계와 생산성에 더욱 큰 영향이 미치는 정보사회로 간다는 것은 결국 정보빈자가 정보접근으로부터 배제된 소외계층으로 전락하게 됨을 의미한다. 그리고 이러한 소외계층은 소득의 불평등과 고용의 불평등으로 인하여 불평등을 가속화하며 정보에서 소외되면 정보를 중심으로 하는 생활패턴에서 문화적 박탈감을 누리게 될 것이다.

뿐만 아니라 지금 한국사회에서도 이루어지고 있는 자녀세대와 부모세대간의 단절과 같은 사례를 보면 커뮤니케이션의 단절을 초래할 수도 있으며 사이버민주주의

와 같은 정치의 장을 펼치는데 있어 정보격차의 문제는 전자투표나 여론정치와 같은 새로운 참여의 장을 확보하는데 어려움을 겪게 될 것이다. 또한 기업경영을 투명하게 관리할 수 있는 정보사회의 가능성에 장애를 가져올 수 있다. 다시 말해 정보격차의 문제는 미래의 정보사회를 구현하는데 있어 큰 장애의 요소로 작용할 수 있으며 계층간 지역간 사회간의 통합을 이루지 못하여 사회발전을 거둘 수 없게 된다.



<그림 2-2> 정보격차의 논리구성

정보화의 시대가 오면서 많은 학자들이 정보사회에 대한 예측과 전망을 내놓기

시작하였고, 초창기에는 대부분 낙관론적인 시각이 우세하였다. 이는 초기에 미래학 자들에 의해 제기되기 시작했으며, 이후 1990년대에 접어들면서 미국 학자들을 중심으로 개념의 정리가 이루어졌다. 정보화의 도래 이후 정보사회의 명암을 설명하는 방식은 크게 낙관론의 관점, 비관론의 관점, 현실론의 관점의 세 가지로 나뉜다. 이 들 접근에 대해서는 다음의 표들로 요약될 수 있다.

<표 2-1> 정보사회를 설명하는 세 가지 접근

	낙관론적 입장
주요 개념	<ul style="list-style-type: none"> · 정보격차를 정보화의 진전에 따라 자연스럽게 해결될 문제로 인식 · 정보기술의 도입으로 전혀 새로운 사회가 등장 · 신기술 보급의 S 모형에 의한 확산이론 · Universal access의 관점에서 인터넷 역시 누구나 이용하는 보편적인 매체가 됨 · 정보화와 사회변화와의 관계를 지나치게 단선적인 인과관계로 파악하고, 정보화 사회의 도래에 따른 문제들을 사회의 구조와 관계의 맥락에서 풀어내지 못한다는 비판을 받음
원인	<ul style="list-style-type: none"> · 신기술 보급과정에서 발생한 일시적 현상
해결 방안	<ul style="list-style-type: none"> · 시장경쟁체제에서의 가격하락과 기술개발 · 정부의 적극개입이 불필요

비관론적 입장	
주요 개념	<ul style="list-style-type: none"> · 고가의 기기, 정보이용능력, 정보의 사유화 및 상품화 등으로 계층간의 정보격차가 더욱 확대될 뿐 아니라 정보격차가 기존의 사회구조적 격차를 더욱 증폭시키는 방향으로 작용 · 침투이론을 비판하면서 정보접근 기회의 불평등이 지속될 뿐만 아니라 정보격차로 인해 빈부격차의 심화 가능성까지 지적 · 문화산업 전반에 걸쳐 진행되고 있는 탈규제, 사유화, 민영화 등으로 인해 정보격차가 더욱 확대될 것으로 인식 · 정보통신기술의 도입이 소득 및 정보격차를 오히려 증대, dual city(내부 분화를 야기)
원인	<ul style="list-style-type: none"> · 기기 보유 및 이용능력의 만성적 부재 · 기술과 신자유주의로 인한 부의 불평등
해결 방안	<ul style="list-style-type: none"> · 실질적 생활환경 개선지원 · 기기 무료 보급 및 교육 · 시장경쟁체제를 지양하고, 정보의 공유 및 공공성을 강조
현실론적 입장	
주요 개념	<ul style="list-style-type: none"> · 격차의 축소나 확대의 논의가 아닌 정보격차해소를 위한 현실적 대안 모색을 강조 · 대부분의 행정부가 취하는 입장으로 정보격차의 심각성을 인정하면서, 정부의 정책 개입으로 상당부분 해결할 수 있다는 입장. · digital divide가 아닌 digital inclusion의 관점에서 격차를 해결할 수 있다는 입장 · 정부의 정책 개입 필요성을 주장하는 것에서 확산이론과 다르며, 격차 매체의 보유 및 이용 능력에서 생각하는 점에서 비관론의 입장과의 차이
원인	<ul style="list-style-type: none"> · 기기 보유 및 이용능력의 일시적 부재
해결 방안	<ul style="list-style-type: none"> · 기기 보유 및 서비스 비용을 일부 지원 · 공공기관을 통한 정보화교육 강화 · 민간 partner와의 협력을 통한 해결

자료: 한국전산원, 『정보격차해소를 위한 종합보고서』, 2000. 한국전산원, 『소외계층 정보화를 위한 실태조사』, 2001. 한국지방행정연구원, 『지역간 정보격차해소를 위한 정보화 확산방안』, 2001의 내용에서 재구성

낙관론과 비관론이 정보격차의 원인과 사회적 결과에 집중적인 논의가 이루어진다면, 현실론의 입장은 해결방안에 집중적인 논의가 이루어지고 있다. 정보격차에 대한 정책적인 연구에서는 이러한 현실론에 근거하고 있다. 본 연구에서는 정보소외계층을 정보화 기기의 보유 및 이용능력이 일시적으로 부재한 계층으로 정의한 현실론적인 입장 속에서 진행하고자 한다. 현재 우리 사회 역시 정보화 기기의 보유 및 서비스 비용을 일부 지원하고 공공기관을 통한 정보화교육을 강화하고 있어 현실론적인 입장에서 정보격차를 바라보는 것이 적절하다.

제2절 새로운 정보환경과 정보격차

1. 정보화의 수용과 새로운 정보환경

1) 우리나라의 정보화 현황

정보화의 확산과 함께 수반되는 정보격차와 정보를 제대로 수용하지 못하고 정보문화의 사각지대에 놓이는 문화지체는 사회적으로 큰 우려를 낳고 있다(한국정보문화진흥원, 2004). 정보화 사회로의 진입은 우리나라를 세계에서 손꼽히는 인터넷 강국, 정보통신 강국의 입지를 좁하게 했다. 하지만 우리 사회의 각 분야에서 정보기술의 활용은 정보인프라의 구축 수준에 비하면 크게 뒤쳐지는 수준이라는 것이 지적되기도 한다.

한국사회의 정보화의 진행은 시기에 따라 강조점이 변하여 왔다. 1990년대를 전후하여서는 컴퓨터가 정보화 논의에 핵심에 위치하였고, 1990년대 말에는 인터넷이 정보화와 정보격차 정책에 핵심이 되었다. 인터넷의 경우는 초고속인터넷의 보급이 중요한 이슈가 되어 왔다. 이러한 논의의 배경에는 기술혁신은 물론이지만 정보통신 산업을 정책적으로 강조하였던 정부의 산업정책과도 맥을 같이 한다.

지난 5년간 초고속인터넷의 보급은 급속히 확산되었다. 정보통신부의 자료에 따르면 2000년 초에 26.5%였던 초고속인터넷 가구 보급률은 2005년 77.1%로 이러한 사항은 전 세계적으로 가장 높은 보급 수준을 보이고 있다. 또한 2004년 말 기준 인터넷 이용률은 70.2%로 나타내고 있다. 이것은 일부를 제외하고 인터넷을 다 사용하고 있음을 보여주는 수치이다.

「2004 서울서베이」 결과, 서울의 경우 조사 대상자의 86.4%가 컴퓨터를 보유하고 있는 것으로 나타났다. 이 중 1대 보유가구는 72.0%, 2대 이상 보유가구는 14.4%로 나타났다. 전국자료의 경우 컴퓨터를 보유한 가구는 77.8%로 전국평균보다 서울평균이 약 10% 정도 높게 나타나고 있다. 컴퓨터 이용률 조사 결과, 서울 조사 대상자의 74.7%는 컴퓨터를 어느 정도 사용할 수 있는 것으로 나타났다. 전국조사

에서는 74.8%가 컴퓨터를 사용할 줄 아는 것으로 나타나 서울의 수치와 비슷하게 나타났다.¹⁵⁾

<표 2-2> 국내 인터넷 사용 지수

연도/구분	인터넷 이용자수(명)	인터넷 이용률(%)	초고속인터넷 가입자 수(명)	초고속인터넷 보급률(%)
2000년 12월	19,040,000	44.70	3,870,293	26.49
2001년 12월	24,380,000	56.60	7,805,515	52.61
2002년 12월	26,270,000	58.00	10,405,486	69.07
2003년 12월	29,220,000	65.50	11,178,499	74.20
2004년 12월	31,580,000	70.20	11,921,439	76.72
2005년 4월	-	-	12,169,308	77.07

다른 나라와 비교하여 볼 때 한국의 수준은 다른 나라보다 훨씬 앞서가고 있다. 2004년 OECD에서 발표한 전 세계의 인구 100명당 초고속인터넷 가입자 수(보급률)에서도 확연히 나타난다. 한국은 100명당 24.9명으로 2위인 네덜란드의 19.0보다 훨씬 높은 수치를 보이고 있으며, 일본(15.0), 미국(12.8)의 정보 선진국에 훨씬 앞서 있는 것으로 나타났다. 경제 분야 역시 IT(정보통신)사업이 국가 전체 수출의 약 30%를 담당할 정도로 역량이 커졌다(정보통신부, 2004). 2005년 5월 24일자 연합뉴스에 따르면 이마케터의 자료를 인용하고 있는데 2004년 기준으로 한국은 전체가구의 73%가 고속인터넷을 사용하고 있는 것으로 보도하고 있으며, 그 뒤를 홍콩(59.1%), 대만(50.8%), 캐나다(42.7%), 일본(38.6%) 등이고 미국의 경우는 29.9%로 11위를 차지한다고 하였다.

이러한 수준은 정보격차의 문제에 함의를 제시하고 있다. 접근과 관련된 정보격차의 문제는 다른 나라와의 사정과는 전혀 다른 상황이라는 것을 함의한다. 대부분의 나라들이 초고속인터넷의 보급과 관련된 정보격차의 문제에 집중할 때 우리나라

15) 서울시민의 정보화 수준은 시정연 2005보고서 [서울시 온라인 민원행정서비스 시민활용성 제고방안 연구]에 상세하게 분석되어 있음.

의 상황은 정보격차에 대한 새로운 시각이 필요하다. 우리나라는 정보격차와 관련되어서 새로운 상황이다.

2) 정보화의 새로운 환경

1990년대 정보격차 문제에 있어 컴퓨터와 인터넷에 집중된 상황에서 또 다른 정보기기가 우리 사회에 널리 보급되었다. 모바일통신을 축으로 휴대폰의 보급은 초고속인터넷의 보급에 앞서 널리 이루어졌다. 2000년 12월 인터넷 이용률이 56.6%일 때 이동전화의 보급률은 이미 57.1%에 이르러 같은 수준이었다. 2005년 4월의 경우에는 이동전화의 보급률이 77.1%에 이르고 있다. 이 분야에 대한 정보격차는 이미 기기가 보편적 보급 수준에 이르고 있는 상황에서 정책적인 관심에 대상이 되어 있지 않고 있다.

<표 2-3> 국내 이동전화 가입자 수

연도구분	이동전화 가입자 수(명)	이동전화 보급률(%)
1999년 12월	23,442,724	50.29
2000년 12월	26,816,398	57.05
2001년 12월	29,045,596	61.35
2002년 12월	32,342,493	67.92
2003년 12월	33,591,758	70.20
2004년 12월	36,586,052	76.09
2005년 4월	37,233,613	77.10

출처 : 정보통신부 홈페이지 IT통계자료

그러나 정보통신 분야의 기술혁신은 계속 진행되고 있다. 삼성경제연구소는 최근의 보고서에서 모바일 컨버전스의 확산을 지적하고 있다. 이 보고서¹⁶⁾에 따르면

16) 삼성경제연구소 CEO Information 2005.4.20(제497호) 모바일 컨버전스의 확산과 대응

휴대기기에 카메라, 게임, 멀티미디어 기능이 부가되고, DMB, 휴대인터넷 등 새로운 개념의 서비스가 등장하는 등 모바일 컨버전스가 심화되고 있음을 지적하고 있다. 또한 지금까지의 모바일 컨버전스가 휴대기기의 기능복합화가 중심이었다면, 향후 진행될 컨버전스는 신서비스가 결합되는 것으로 전망되고 있다.

<표 2-4> 국내 무선인터넷 가입자 및 단말기 보급현황

	SKT	KTF	LGT	합 계
이동전화 가입자(천명)	18,313	10,441	4,836	33,591
무선인터넷 가입자(천명)	16,998	10,267	4,164	31,430
가입률(%)	92.81	98.30	86.10	93.56
단말기 보급대수(천대)	17,178	10,267	4,164	37,609

출처 : 정보통신부(2003년 12월까지의 현황)

모바일 컨버전스는 정보화 생활이 모바일 통신을 중심으로 변화하고 있음을 나타내고 있다. 기술적 추세가 인터넷에서와 같이 우리 사회의 새로운 정보화 환경을 제시하고 있다. 정부와 산업계의 일부 예상은 우리 사회의 정보 환경이 유비쿼터스 시대로¹⁷⁾ 나아가고 있음을 지적하고 있다. 아직 이러한 논의는 기술적인 문제에 집중되고 있으나 사회에서는 이미 정보활동의 양상이 이러한 방향에 부합되는 것을 확인할 수 있다.

이동전화는 기기의 접근에 있어 기존의 유선전화의 사용과 같아 일반인들이 사용하는 데 초기 접근에 있어 장애가 있지는 않았다. 그런데 최근의 모바일 분야에서 기술혁신의 진전은 이동전화와 컴퓨터나 인터넷의 사용이 그렇게 다르지 않음을 보여주고 있다. 그럼으로 인해 정보격차의 문제는 인터넷과 동일한 양상을 보일 수 있으며, 이것이 상호작용하여 새로운 정보문화와 생활양식이 나타나는 것을 예견할

17) 현재 각종 보고서와 정책에서 유비쿼터스는 새로운 기술패러다임으로 정립되고 있는 중이다. 사회와 공간의 모든 영역에서 컴퓨팅 기술이 침투되어 산업과 사회의 근본적인 혁신이 일어난다는 전망에서부터, 특정 기술로 RFID나 무선인터넷의 보급, 또는 다양한 정보시스템의 보급이라는 기술혁신을 가리키는 등 다양한 수준에서 논의가 전개되고 있다.

수 있다.

새로운 정보환경에서는 우려되는 문제들은 격차의 양상보다는 정보의 활용에 따른 문제가 사회적으로 전면화될 것이 예견되고 있다. 개인적인 차원에서는 정보의 활용에 따른 프라이버시 문제나 개인정보의 보호나 정보에 대한 적절한 통제가 문제가 될 수 있으며, 더 나아가 사회적으로는 정보자원의 사회적 활용, 공공정보자원의 육성, 정보의 상품화 등의 문제가 제기된다.

새로운 정보환경은 정보격차의 문제에 대해 기기에 대한 접근(Access)보다는 정보와 정보기술의 활용역량(Skill, Literacy) 및 정보의 활용(use)에 집중하게 된다. 그리고 이러한 관점의 변화는 새로운 정책적인 접근방식을 요구한다. 정보통신 분야에 기술혁신이 지속적으로 이루어지는 현실에서 정보기기를 중심으로 한 접근에서는 새로운 정보기기가 나올 때마다 새로운 정보격차를 논의하여야 할 필요성이 제기된다. 그리고 정보기기에 있어서는 지체와 수용이 순환적으로 나타난다. 그러나 이미 정보화 생활양식이 정착되는 상황에서는 정보기기들은 정보기술 혁신의 다양성의 표현이다. 그럼으로 이에 대해서는 특정기기의 접근이 아니라 정보이용과 활동에 보다 관심을 기울여야 한다.

2. 정보격차 지수와 의미

1) 정보격차 지수와 현황

우리나라에서 정보격차의 문제는 컴퓨터와 인터넷을 중심으로 이에 대한 접근과 역량, 활용에 초점을 두고 있다. 정보격차의 경험적 문제에는 기존의 정보격차가 어느 정도 수준인지를 측정하는 지표의 설정이 중요하다. 그러나 정보격차의 문제는 사회경제적인 차이, 정보기술의 선택과 이용을 위한 컴퓨터 해독 역량의 차이, 정보의 집중화 정도, 컴퓨터 등의 기기의 보유와 활용정도 등에 따라 국가별, 지역별, 계층별, 연령별, 성별 등으로 다양한 영역에서 발생할 수 있다. 이와 같이 정보격차의 성격이 다차원의 복합적인 개념인 이유로 어떤 점에 주안점을 두고 지표를 측정

하느냐에 따라 측정방법이 차이가 날 수 있다.

정보격차지수는 세계 여러 국가에서¹⁸⁾ 매년 발표하고 있으며, 우리나라에서는 한국정보문화진흥원에서 정보격차 지수를 조사하고 편찬하고 있다.

2004년 한국정보문화진흥원에서 조사한 정보격차 지수에서는 델파이 방식을 이용하여 기존의 정보격차 현상 측정도구로 사용하던 정보기기 보급률 및 이용률과 같은 단일차원의 지표의 한계를 극복하는 방식을 택했다. 정보격차 지수 산출체계를 3개의 항목과 7개의 세목으로 나누어지는데 이 내용은 다음의 표와 같다.

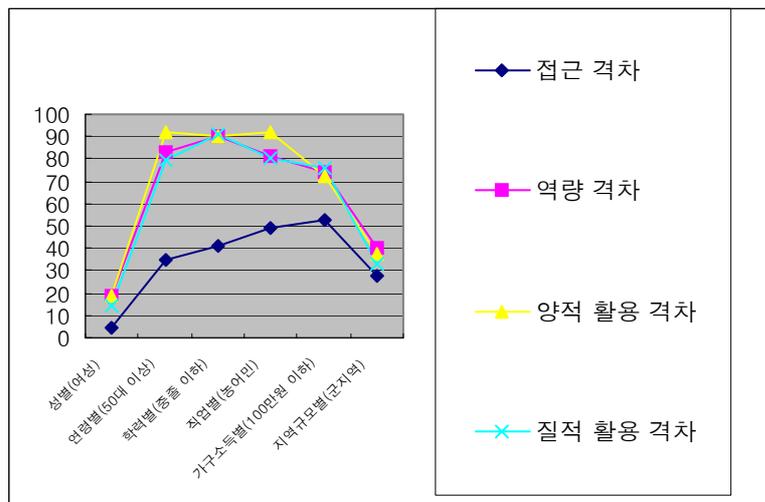
정보문화진흥원의 분석된 결과를 재정리하여 나타난 우리나라의 정보격차의 현실은 다음의 그림과 표에서 제시되고 있다. 각 격차지수는 전체를 100으로 할 때 전체와 가장 취약한 집단이 나타내는 점수의 차이를 의미한다. 분석에서는 성별로는 여성, 연령별로는 50대이상, 교육수준 별로는 중학교졸업이하, 직업별로는 농어민, 가구소득별로는 월 소득 100만 원이하 가구, 지역적으로는 군지역이 정보의 각 지수에서 격차가 가장 두드러진 집단이다.

접근격차를 제외하고 역량 및 활용의 격차는 유사하게 나타나고 있다. 상대적으로 양적 활용격차가 가장 큰 경향을 보이며, 질적 활용격차와 역량격차가 동일한 양상을 보인다. 상대적으로 성별 접근 격차는 가장 작은 지수를 보여주고 있으며, 전체적으로도 각 분야의 정보격차에서 성별 차이는 상대적으로 작다. 또한 지역별 격차도 다른 부분의 격차보다는 작은 것으로 나타났다. 정보격차에서 가장 취약한 집단은 50대 이상의 장,노년층과 농어민의 양적 활용격차이다. 접근분야에서는 가구 소득이 가장 큰 격차를 보여주고 있다.

18) 미국의 경우 정보격차를 측정하기 위해 정보격차 관련 보고서인 [Falling through the Net]에 의하면 컴퓨터 보유율, 인터넷 가입률, 인터넷 이용률의 집단간 차이를 통해 정보격차를 측정하고 있다. 이 밖에도 호주, 일본, 영국 등의 나라에서 보유의 여부와 이용의 정도, 활용역량 등을 중심으로 정보격차를 측정하고 있다.

<표 2-5 > 정보격차 지수의 내용

종 류		측 정 도 구
접근지수		* 컴퓨터 · 인터넷 등 정보통신 인프라 수준 - 다양한 정보통신기기 보유정도, PC기종, 인터넷 접속속도, 필요시 접근여부 및 소요시간 등
역량지수		* 정보사회에 적응할 수 있는 준비의 정도 - 컴퓨터 및 인터넷 활용역량
활용 지수	양적 활용 지수	* 컴퓨터 · 인터넷의 양적 사용정도 - 컴퓨터 및 인터넷 사용시간 등
	질적 활용 지수	* 컴퓨터 · 인터넷 사용의 질로서 생산적 정보 활용 수준 - 업무 · 학업 · 개인용무 · 가사 · 사회활동 등 일상생활에서의 도움정도, 계층별 권장 컴퓨터 · 인터넷 용도의 이용정도



<그림 2-3> 우리나라의 정보격차 지수 현황

<표2-6> 우리나라의 정보격차지수 현황(평균/최저집단간 격차)

구 분	접근 격차	역량 격차	양적활용 격차	질적 활용 격차
성별(여성)	4.3p	18.6p	18.4p	14.3p
연령별(50대이상)	34.9p	82.6p	91.8p	79.7p
학력별(중졸이하)	41.3p	90.5p	90.1p	90.7p
직업별(농어민)	49.4p	81.2p	92.1p	80.7p
가구소득별(100만원 미만)	53.1p	73.7p	71.9p	75.7p
지역규모별(군 지역)	28.0p	40.0p	37.3p	33.2p

* 표 안의 포인트(p)는 전체 평균의 지수에서 최저 집단의 지수를 뺀 값을 의미함

종합적으로 전체 국민의 정보접근, 정보역량, 정보 활용(양적, 질적) 부문별 지수를 100으로 하고 50대 이상 장년 및 노년층, 농어민, 중졸 이하 저학력층, 월 가구 소득 100만원 미만의 저소득층 등이 정보화의 취약계층이며, 이들을 전체 국민 대비 부문별 지수 수준을 산출했을 때, 이들 취약계층의 정보접근 지수는 전체 국민의 60% 미만 수준이며 정보역량 및 활용지수는 전체 국민의 20% 수준이다. 이를 기준으로 정보 활용역량 및 활용유형(사용의 질)과 관련된 정보 활용 격차가 더욱 큰 것으로 보고된다. 우리나라의 정보격차는 역량과 활용에 격차가 심하며, 접근에 있어서는 저소득층의 격차가 두드러진 현실을 볼 수 있다.

2) 정보격차 지수의 정책적 함의

정보격차 지수와 그 양상은 정보격차에 대한 이론적 접근에서 설명을 요하고 정책적인 접근에서 함의를 제시한다. 이론은 격차의 원인과 기제를 설명하고 정책에 이에 대한 대책을 모색하게 된다. 한국의 격차의 양상은 이미 정보화의 초기 단계를 지나는 것을 보여주고 있다. 초기단계에서는 접근격차가 정보격차의 대부분을 설명하고 있다. 그러나 정보화가 진행되면 접근보다는 역량과 활용에서의 격차가 문제가 된다.

접근격차는 인터넷과 컴퓨터의 보급률이 높아지면서 그 차이가 줄어드는 데 접근에 소요되는 경제적 비용과 심리적 장애감이 여전히 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 저소득층의 접근격차가 가장 큰 것은 경제적 비용이 여전히 중요한 영향임을 제시하고 장노년층의 격차는 새로운 기술에 대한 적응의 문제로 문화적 지체에서 보이는 심리적 요인이 중요함을 보여주고 있다. 지역적 격차는 지역의 경제적 수준을 반영한다.

역량과 활용에 있어 교육과 직업의 영향은 정보화 사회의 구조적이고 상호영향을 띤다. 기존의 교육적 배경과 역량격차의 관계는 정보화에서 더욱 확장되고 있음을 보여준다. 즉 기존의 교육격차는 정보의 역량격차로 나타나는데 이 격차는 정보화에서 더 벌어지고 있음을 나타낸다. 정보 활용에 있어서는 일상적인 활용과 직업과 관계된 직업적 활용으로 구분할 수 있다. 일상적인 활용과 역량은 상호영향을 주지만, 직업적인 활용에는 정보화에 기반을 둔 경제적 발전에 따른 직업기회의 구조가 전제되어 있다.

직업은 정보화와 관련하여 정보의 구체적인 활용과 밀접한 관련을 가지고 있다. 정보화 시대의 직업적 성격상 정보를 다루는 직업에서는 보다 정보기술의 이용이 많을 것이고, 전통적인 직업에서는 이러한 정보활동에 연계된 생산활동이 적기 때문에 정보활용격차는 실제상으로 직업의 격차와 상호작용하면서 확대 재생산되고 있다. 또한 정보화 사회에서 새로이 창출되는 직업들은 정보역량을 요구하고 정보역량을 가진 집단은 정보 활용이 많은 생산활동에 종사하게 된다. 그럼으로 인해 활용격차는 접근격차 보다 정보화 사회의 특성을 보다 보여주는 불평등이다.

우리사회의 경우에 있어 교육은 다른 사회경제적 변인과 상관성을 띠고 있다. 장노년층의 경우 전체 교육수준이 떨어지는데 이것은 우리사회의 경제성장 과정과 밀접한 관련을 가진다. 또한 교육은 직업적 기회에 영향을 미치는데 교육을 많이 받은 사람일수록 정보와 관련된 직업을 가질 경우가 많다. 그리고 이러한 직업은 우리사회의 계층적 특성상 소득을 결정하는 주요 요인이다. 그럼으로 인해 교육은 정보역량과 정보 활용 격차에 가장 중요한 배경이 되고 있다.

사회구조적인 기제로 볼 때 생물학적 특성에서 고정되는 것이 있고, 사회구조적 특성에서 변화되는 것이 있다. 전자의 경우는 성과 연령이 있으며, 후자의 경우는 직업과 소득이 있다. 이에 대해 가변적인 것은 교육이 있다. 학력은 지나온 시기에 따라 고정적인 특성을 띠지만 교육은 사후적으로 보완이 가능한 분야이다. 이러한 사항에서 볼 때 정보격차해소를 위한 정책적인 함의는 각 격차의 양상에 따라 포괄적인 접근이 요구된다.

정보의 접근격차에서는 경제적인 지원이 가장 직접적인 접근이다. 정보기기 접근에 필요한 비용이 가장 중요한 장애가 되고 있으며, 저소득층에 대한 정보격차해소 정책으로서 가장 타당한 접근이라고 할 수 있다. 정보의 역량격차에서는 교육의 필요성이 강조된다. 정보화 교육을 통해 정보기기에 대한 역량을 제고함으로써 이전의 학력에 의해서 초래된 격차를 사후적으로 보완할 수 있는 접근이다. 그리고 교육을 통해 문화지체에 따른 심리적 요인을 극복할 수 있으며, 접근의 기회를 제공할 수 있다. 그리고 더 나아가 정보의 일상적인 활용에 긍정적인 영향을 주어, 사회적으로 활용격차를 해소할 수 있는 기초가 되기도 한다.

그런데 정보 활용 격차에 있어서는 보다 체계적인 전망의 모색이 필요하다. 일상적인 활용이 정보역량에 달려 있다면, 격차구조의 해소는 사회적으로 새로운 직업기회의 창출과 정보화 사회의 직업구조와 밀접한 관련을 가진다. 또한 정보의 생산적 활용에는 사회적으로 풍부한 정보자원과 자원을 활용하고 생산적인 정보활동을 할 수 있는 체제의 정비가 필요하다. 구조적인 측면에서 정보 활용은 정보화 사회의 사회생활과 일상생활 그 자체로 볼 수 있다. 그럼으로 정보 활용 격차의 해소는 정보화 사회의 일상생활 양식의 변화를 포함하는 포괄적이고 체계적인 접근이 요구된다.

제3절 우리나라의 정보격차해소 정책

1. 정보격차해소를 위한 제도와 정책방향

세계 각국 역시 심각해지는 정보격차와 그 새로운 양상에 대한 해결책 마련에 부심하고 있다. 미국의 경우, 10여 년 전부터 대통령과 행정부가 관여한 강력한 해소 정책을 실시하고 있다. 1994년 미국의 부통령이었던 Al Gore는 “정보화의 고속도로는 소외계층을 배제하지 않는다.”(The information superhighway does not bypass the poor)라고 천명하였고, 클린턴 행정부 시절인 1999년 세계 최초로 ‘정보격차 정상회의’(Digital Divide Summit)를 개최하기도 하였다(OECD 2000). 이후의 대통령 선거(2000년)에서도 고어와 브래들리 등의 후보들이 ‘정보격차해소’를 주요 공약으로 내세웠다.

세계의 여러 나라들도 비슷한 문제의식을 가지고 이를 해결하기 위한 노력을 경주하고 있다. 영국은 정보격차를 사회적 배제(social inclusion)의 개념으로 인식하여 실업, 저임금, 범죄, 빈곤 등의 사회적 문제와 동일한 시각에서 해결책 마련을 추진 중이다. 이 외의 다른 나라들도 정보격차의 심각성을 인식하여 정책을 추진 중이고, 유네스코와 같은 여러 국제적인 NGO 단체들도 정보격차를 해결하기 위한 노력을 기울이고 있다.

이러한 상황에서 우리나라도 정보격차를 해소하고자 하는 정책방향이 설정되었다. 정부는 2001년 「정보격차해소에 관한 법률」을 제정하였고, 정보통신부에서는 이를 바탕으로 범부처적인 정책 형성과 지원을 위해 「정보격차해소 종합계획(2001~2005)과 시행계획 수립 및 추진이 이루어졌다. 우리나라 정보정책에서 두드러진 것은 2001년을 전후에서 그 이전에 산발적으로 이루어진 정보격차해소노력이 법제화되어 체계적으로 접근하는 데에서 찾을 수 있다.

<표 2-7> 정보격차해소에 관한 법률

정보격차해소에 관한 법률	
법률상 정보격차의 정의	경제적 지역적 신체적 또는 사회적 여건으로 인하여 정보통신망을 통한 정보통신서비스에 접근하거나 이용할 수 있는 기회에 있어서의 차이
법안 공포일	· 2001년 1월 16일(법안통과일: 2000년 12월)
추진 방향	<p>· 정통부장관이 관계중앙행정기관의 부문계획을 조함·조정하여 매 5년마다 수립하여 정보격차해소위원회 및 정보화촉진기본법 규정에 의한 정보화추진위원회의 심의를 거친 후 이를 확정</p> <p>· 심의사항: -종합계획의 목표 기본방향 -지원대상자 선정 기준 -연구개발에 관한 사항 -정보화교육에 관한 사항 -재원의 조달 및 운영에 관한 사항 -국제협력에 관한 사항 -그밖에 정보격차해소를 위해 필요한 사항</p>
추진 주체	· 정보격차해소에 관한 사항을 심의하기 위해 정보화촉진기본법 규정에 의해 설치된 정보화추진위원회의 분과위원회로서 정보통신부에 정보격차해소위원회를 둔다.
세부법률내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 장애인 노령자의 정보통신서비스 이용보장 2. 장애인 노령자의 정보접근 이용환경 개선을 위한 기술개발 시책 강구(재정적 기술적 지원) 3. 정보통신기기의 지원: 해당자(장애인, 국민기초생활보장법 수급자, 경제적 지역적 신체적 사회적 제약으로 정보이용이 어려운 자, 정보이용시설을 설치 운영하는 자) 4. 정보이용시설의 설치 운영: 국가 혹은 지방자치단체가 필요하다고 인정할 때 정보화교육, 정보통신서비스 이용 설비 제공, 정보이용촉진을 위한 홍보, 그외 대통령령이 정하는 업무를 하는 정보이용시설을 설치 운영할 수 있다. (국가, 지방자치단체, 기타공공단체 시설 혹은 그외 지정신청 있는 시설들을 정보이용시설로 지정할 수 있다) 설치 운영비용을 전부 일부 부담할 수 있다. 5. 정보화교육의 실시: 해당자(장애인, 국민기초생활보장법 수급권자, 60세 이상 노령자, 전업주부, 그외 정보화교육이 필요하다고 인정하는 자)교육 6. 재원조달: 정보격차해소를 위해 필요한 재원확보 (국가예산, 지방자치단체 예산, 기금) 7. 업무의 위탁: 정보화교육 사업은 관련기관이나 사업자에게 위탁가능(경비보조) 8. 조세특례: 정보통신기기, 정보통신서비스를 무상으로 제공하고 정보화교육을 무상으로 실시하는 자에게 조세감면 9. 관계기관의 협조: 정보통신부장관은 관계기관에 정보격차해소를 위해 필요한 협조 요청가능

<표 2-8> 정보격차해소 정책의 내용

시기구분	주요 정책 내용	
정보격차해소 기반조성단계	<ul style="list-style-type: none"> · 농어촌 컴퓨터 교실(1988~1999) · 지역정보화사업(지역정보센터 구축사업) - 1992~ 	
정보격차해소 실현단계	정보통신 기반구축	· 초고속 정보통신망 기반 구축
	정보접근 환경조성	<ul style="list-style-type: none"> · 중고컴퓨터 보급(1997~) · 무료 인터넷 이용시설 설치 (정보접근지역센터 등) · IT Plaza 구축 운영(2004~2008)
	소외계층	<ul style="list-style-type: none"> · 농어촌지역 초고속 정보통신망(2001~2003) · 취약계층 정보통신기기 보급(2004~2008) · 정보취약계층별 콘텐츠 개발 및 보급
	정보이용능력 향상	<ul style="list-style-type: none"> · 1,000만 정보화교육계획(2000~2002) · 2단계 국민정보화교육계획(2002~2004) · 배움나라 웹사이트 운영(2002~)

황주성·유지연, 2004 “제2세대 인터넷에 대응하는 정보격차해소 정책의 방향과 과제” 『KISDI 이슈리포트』, 한국정보통신정책연구원

정책방향은 “취약계층의 지식정보사회 참여 확대를 위한 정보 활용 기회를 제공하고, 건전하고 생산적인 정보 활용 증진을 통한 소득창출, 삶의 질 향상 등 IT를 통한 디지털 기회(digital opportunity) 실현을” 도모하고 있다. 법률에서 구체적인 내용은 정보화교육과 취약계층에 대한 지원이 핵심을 이루고 있다.

종합계획의 상세한 내용을 살펴보면, 2005년까지 전국의 모든 지역에 초고속 정보통신망을 구축하고, 전 국민을 대상으로 한 인터넷 및 컴퓨터 기초교육의 기회를 제공하며, 직업 및 업무 활용에 필요한 심화과정의 교육, 그리고 정보소외계층(고령자, 장애인, 저소득층)에게 필요한 콘텐츠의 개발과 보급이라는 4대 중점과제를 선정했다. 황주성과 유지연(2004)은 이러한 계획을 통해 우리나라 정보격차해소정책이 정보격차해소기반조성단계에서 정보격차해소 실현단계로 나아가고 있음을 지적하고 있다.

정부에서 추진 중인 정책내용을 살펴보면 접근, 이용능력개발, 활용에서 접근을 위해서는 통신망 보급과 컴퓨터 보급과 함께 이용시설 설치, 이용능력개발에는 정보화교육, 활용에는 콘텐츠 개발보급을 포함하고 있다. 그리고 취약계층에 대한 집중적인 지원이 구성되어 있다. 취약계층과 시설에 대한 장비지원의 일환으로 중고 컴퓨터 보급 추진이 시행중이다.

2. 2005년 중앙정부의 정보격차해소 프로그램

정부는 지난 2001년 9월에 「정보격차해소계획」을 수립하고, 이에 따른 시행계획을 매년 수립하여 연차적으로 시행해 오고 있다. 2004년 6월 정보통신부는 「U-Korea 추진전략 보고회」를 통해 ‘모든 국민이 함께하는 디지털 세상 구현’이라는 새로운 정보격차해소 비전을 제시하였다. 2005년 정부 각 부처의 정보격차해소를 위한 정책과제들과 예산, 주요 사업내용을 정리하면 다음과 같다.

정보격차해소 프로그램에서 가장 집중되는 분야는 정보화교육 분야이다. 각 부처의 정책대상에 따라 정보화교육이 중심을 이루고 있다. 저소득층은 정보통신부, 노년층 대해서는 보건복지부, 지역주민 일반과 공무원에 대해서는 행정자치부, 근로자와 장애인의 취업관련해서는 중소기업청과 노동부, 농어민에 대해서는 농림부와 해양수산부, 재소자에 대해서는 법무부가 정보화교육을 주관하고 있다. 설비, 시설과 콘텐츠의 개발은 여러 부처에서 그 사용용도에 따라 지원을 하는 프로그램을 세웠다.

<표 2-9> 정보격차해소를 위한 각 부처의 지원 프로그램

수혜대상	내용		지원부처
	정보화교육	시설 및 콘텐츠	
대상분류	저소득층	저소득층 청소년 컴퓨터 및 인터넷 사용비 지원(신규 3만명)	교육인적 지원부
		소외계층 정보화교육(16만 명)	정보통신부
	노인	노인을 위한 콘텐츠 개발/보급	정보통신부
		노인 정보화교육(35,400명)	보건복지부
	일반인	지역주민 및 공무원 정보화교육	행정자치부
	장애인	시각장애이용 원문정보 DB 구축	문화관광부
		장애인을 위한 콘텐츠 개발/보급	정보통신부
	농어민	장애인 정보화교육(7,000명)	노동부
		농업인 정보화교육(39,000명)	농림부
		어업인 정보화교육(10,000명)	해양수산부
근로자	근로자 정보화교육(250,000명)	노동부	
	중소기업 재직자 정보화교육(6,300명)	중소기업청	
재소자	재소자, 보호소년 정보화교육(42,000명)	법무부	
외국지원	개도국 정보격차해소 지원		외교부
	정보격차해소 국제협력		외교부
	APEC회원국 여성 IT 교육훈련		여성부
시설 및 설비지원	농어촌 지역 초고속망 구축		정보통신부
	정보이용시설 설치 지원(16개소)		정보통신부
	조합의 정보화기반 구축사업 (200개 조합)		중소기업청
	디지털 사랑방 구축(20개소)		농림부
	장애인 고용시스템, 인터넷 센터 등 운영		노동부
	정보화 시범마을 조성(60개 지역)		행정자치부
콘텐츠 및 시스템 구축	농업/농촌 정보화 및 농산물 전자상거래 지원		농림부
	출하지원 시스템 및 영농상담 시스템 확대 운영		농림부
	컴퓨터, 장애인 보조기기 및 특수 소프트웨어 지원		정보통신부
	수산정보 모바일 서비스 시스템 구축		해양수산부

<표 2-10> 정부부처의 정보격차해소 지원 예산규모

단위 : 억원

부처	교육	외교	법무	행자	문광	농림	정통	복지	여성	노동	해수	중기청	총계
액수	617	미정	33	414	6	77	823	7	2	763	7	298	3,047

3. 정보화교육을 통한 정보격차해소

1) '1000만 명 정보화교육'

정부는 2000년 6월 국무회의를 거쳐 '1,000만 명 정보화교육 계획'을 수립하고, 정보통신부 등 10개 부처가 공동으로 지역주민 등 국민에 대한 정보화교육을 중점적으로 실시해왔다. 중앙정부의 계획은 이미 2002년 6월말까지 1,380만 명을 교육하여 목표를 조기에 달성하였다(정보통신부, 2004). 이 계획은 정보격차해소 종합계획에 후에 가장 중요한 프로그램이 되어 그 특성은 별도로 보고자 한다.

고려대 정부학연구소와 한국정보문화센터는¹⁹⁾ 1,000만 명 국민정보화교육에 대한 성과를 분석한 결과, 인터넷 이용자의 수, 인터넷 이용률, 경제적 파급효과 등의 분야에서 상당한 효과를 얻었다는 사실을 보고하고 있다. 또한 교육 수료자들의 만족도 역시 상당한 수준의 점수를 얻었다.

하지만 위의 성과에도 불구하고 교육과정이 기초적인 수준에서 진행되어 국민들이 일상생활과 경제활동에서 정보를 생산적이고 건전하게 활용하는 수준에는 충분히 도달하지 못했다. 또한 여러 소프트웨어와 프로그램들을 사용할 정도의 수준을 갖춘 사람은 컴퓨터 이용자의 36.9%(전체 인구의 19%) 수준으로 여전히 미약한 수준임을 알 수 있었다. 이런 결과로 국민들이 단순한 게임이나 채팅 등의 소비적 정

19) 고려대 정부학연구소, 한국정보문화센터(2002) [1000만 명 정보화교육 성과 및 향후 과제] 한국정보문화센터

보이용 상태에서 벗어나 정보를 생산적이고 건전하게 활용할 수 있도록 실용교육에 초점을 둔 2단계 국민정보화교육 계획을 수립하여 2002년 7월부터 시작하게 되었다.

2단계 국민정보화교육계획은 국민을 정보의 수요자인 동시에 생산자로 양성하기 위해 정보통신부 등 12개 중앙부처가 공동으로 2004년까지 총 500만 명에 대한 정보화교육을 실시하는 계획이다. 이 계획은 2002년 7월부터 2004년 6월까지 약 1,000만 명(실용교육과 기초교육을 합하여)을 교육하였다. 정보통신부와 한국정보문화진흥원에서는 이상의 성과를 종합하여 2000년 하반기부터 2004년 상반기까지 약 2,288만 명에 대한 정보화교육을 실시하여 1999년 22.4%이던 인터넷 이용률을 2004년 6월에는 68.2%로 상승시켜 정보사회 조기진입에 커다란 기여를 한 것으로 여겨지고 있다.

2) 취약계층 정보화교육

위에 설명한 1,000만 명 정보화교육과 2단계 국민정보화교육은 우리나라의 정보격차정책의 중핵이 되었다. 하지만 취약계층에 대한 적절한 조치가 이루어지지 않아 일반인에 비해 장애인이나 노인, 저소득층과 같은 취약계층에 대한 정보화교육이 상대적으로 적은 문제가 있음이 지적되고 있다.

정책대상 및 정보격차해소 대상에서 장애인·저소득층·장노년층·농어민의 4대 취약계층으로 인식되고 있다. 인터넷 비이용자의 약 70%가 이들 4대 취약계층이며, 이들 계층은 주로 신체적·경제적 이유로 인터넷을 이용하지 못하고 있다. 그래서 정부는 4대 취약계층(1,398만 명)중 인터넷 비이용자 1,123만 명을 대상으로 하여, 『2003년 취약계층 실태조사』 결과를 토대로 추정된 인터넷 이용의사가 없는 620여만 명(인터넷 무관심층)을 제외한 500만 명을 교육 수요자로 추정하고 있다.

<표 2-11> 정보격차해소 사업 계획과 목표

단위 : 만 명

구분	총원 (인터넷 이용자)	대상 인원	정보격차해소(정보화교육)목표						교육 실적*
			2004	2005	2006	2007	2008	계	
장애인	145(40)	105	5.7	7.1	9.2	11.2	13.2	46.4	23
저소득층	308(97)	211	11.2	13.7	16.0	19.1	21.2	81.2	25
장노년층	678(95)	583	28.7	41.6	50.0	59.0	68.0	247.3	62
농어민	267(43)	224	23.1	25.0	25.0	26.0	26.0	125.1	29
총계	1,398 (275)	1,123	68.7	87.4	100.2	115.3	128.4	500.0	139

* 교육실적은 2000~2003년 까지

이와 관련한 주요 정책과제를 살펴보면 향후 5년간 취약계층 500만 명 정보화교육을 목표로 하고 있다. 취약계층에게 실용위주의 정보화교육을 실시하여 취약계층의 인터넷 이용률을 획기적으로 제고하는 방안(2003년 19.7%→2008년 55.5%)을 세웠다.

이것의 자세한 추진방안을 보면, 먼저 장애인을 대상으로 수준별, 장애유형별 맞춤형 교육 및 중증장애인을 위한 방문교육 실시를 계획하고 있다. 장노년층에 대해서는 노인 정보화교육 기관에 기자재, 전문 강사 지원 및 노인의 생활요구에 맞는 교과 과정 개발 및 보급에 힘쓰고 있다. 또한, 자립기반이 취약한 저소득층 청소년을 대상으로 기업 요구에 맞는 실무위주의 IT 교육을 실시하고 있으며, 관계부처, 지방자치단체, 민간 교육기관 등에 강사, 교재, 온라인 교육 콘텐츠 등 지원하고 있다. 향후 5년간 저소득층, 장애인 가구의 컴퓨터 보급률을 2003년 전체가구 컴퓨터 보급률 수준으로 제고(80%)하여 향후 5년간 (중고)컴퓨터 47만대 보급 목표를 세우고 있다.

보건복지부는 2005년 예산 7억원으로 고령화 사회를 대비하여 노인들에게 정보화교육을 연차적으로 실시함으로써 정보화를 통한 노인복지 증진을 목표로 하고 있

다. 이를 위해 노인복지회관 등을 통해 2003년 중에 노인 321,685명을 대상으로 정보화교육 실시(당초 목표 35,400명)하였고, 올해도 계속적으로 노인 정보화교육 사업을 실시하고 있다. 아울러 광역 및 기초자치단체에서 노인여가시설 등을 적극 활용하여 노인 정보화교육 실시하고 있다.

<표 2-12> 노인 정보화교육 사업 계획

교육주체	교육방법	교육과정	교육목표인원(명)		
			계	2004	2005
지방자치단체	집합교육 (외부 및 자체강사 활용)	계	70,800	35,400	35,400
		기초	53,000	26,000	27,000
		중급	17,800	9,400	8,400

여성부(2억원)는 미취업여성 등을 대상으로 IT 전문인력 양성교육 실시(686명)하여 여성의 이공계 전문직 진출 확대사업 지원하고 있다. 이를 위해 여성인력개발센터에서 노인, 주부 등 약 1만 명 정보화교육을 실시하여 지역간, 세대간 정보격차 해소에 기여하고 있다. 아울러 기존의 여성 IT 전문교육사업 계속 진행하고 있는 실정이다.

4. 지역정보화와 주민정보화교육

1) 지역정보화 사업

중앙정부 차원에서 지역의 정보격차해소를 위한 노력도 계속적으로 진행되고 있다. 중앙정부의 지역정보화 지원사업을 보면, 자치단체의 정보화 추진 역량을 배양하고 지역 정보화 사업의 주도적 추진을 육성하기위해 중앙정부 차원에서 지역간 연계성과 과급효과가 높은 과제를 선정하여 중점적으로 지원하는 시스템을 취하고 있다. 현재 정보통신부의 정보화 촉진기금 지원사업과 행정자치부에서 국비 또는 특별교부세를 이용하여 지원하는 사업으로 이분화하여 추진되고 있다.

<표 2-13> 정보화촉진기금에 의한 지역정보화 지원사업 총괄 현황

단위: 백만 원

구분	총계		1995~2001년		2002년		2003년		2004년	
	과제	사업비	과제	사업비	과제	사업비	과제	사업비	과제	사업비
소계		51,764		38,020		5,904		3,940		3,900
기금	89	37,563	63	31,045	12	2,755	7	1,970	7	1,793
지방비		14,202		6,975		3,150		1,970		2,107

*십만 원 단위 반올림

정부는 특별교부세 및 지방세와 함께 국비를 함께 지원하여 지역정보화 사업에 투입하고 있다. 하지만 현재 서울시의 경우는 국비와 특별교부세, 지방세의 지원을 받지 않고 있다.

<표 2-14> 국비에 의한 지역정보화 지원사업 시도별 현황(1999~2004년)

단위: 백만 원

	계	국비	특별교부세	지방세
계	27,968	4,000	10,750	13,218
서울	-	-	-	-
부산	1,443	-	920	523
대구	1,190	470	200	520
인천	1,000	-	650	350
광주	791	150	250	391
대전	861	-	450	411
울산	1,486	250	700	536
경기	759	-	400	359
강원	2,157	470	580	1,107
충북	1,538	200	800	538
충남	1,900	230	720	950
전북	2,900	430	1,020	1,450
전남	3,707	510	1,360	1,847
경북	3,826	1,030	840	1,956
경남	2,900	260	1,090	1,550
제주	1,510	-	780	730

* 행자부 내부자료(2004 정보격차해소백서에서 재인용)

2) 주민정보화교육

지역주민 정보화교육의 경우, 현 참여정부의 역점추진 시책인 전자정부의 이용 기반을 확충하고, 정보소외계층에 대하여 실생활 및 취업과 연계된 지속적 정보화 교육을 통한 정보격차를 해소하고 국민통합에 기여할 수 있도록 지방자치단체가 중심이 되어 추진하고 있다. 이것의 전국적인 추진실적을 보면 아래의 표와 같다.

<표 2-15> 지역주민 정보화교육 실적(2000~2003)

단위: 명

시도	계	2000년	2001년	2002년	2003년
계	8,738,679	1,243,872	2,736,017	2,429,770	2,328,420
서울	746,880	161,319	242,274	243,475	99,812
부산	151,568	57,195	45,590	23,874	24,909
대구	126,471	12,953	45,695	24,073	43,750
인천	39,748	6,210	7,208	10,394	15,936
광주	137,673	21,914	37,476	38,305	39,978
대전	136,385	6,027	38,961	52,473	38,924
울산	56,390	4,252	13,497	19,063	19,578
경기	1,221,412	230,284	303,193	361,161	326,774
강원	363,942	43,167	128,215	94,481	98,079
충북	768,451	93,830	215,594	221,233	237,794
충남	217,280	15,810	77,522	67,239	56,709
전북	339,865	96,365	81,142	81,179	81,179
전남	370,672	19,650	118,823	116,695	115,504
경북	1,740,236	212,596	463,201	503,910	560,529
경남	2,198,299	241,928	883,618	536,103	536,650
제주	122,807	20,372	34,008	36,112	32,315

- * 1단계(2000~2002):매년 50만 명 목표, 2단계(2003년 이후):매년 150만 명 목표
- * 행자부 내부자료(2004 정보격차해소백서에서 재인용)

지역주민 정보화교육의 1단계(2000~2002)에는 기초 활용 위주로 교육을 운영하였으나, 2단계 주민정보화교육이 실시된 2003년에는 기초 활용교육과 함께 일상생활과 밀접한 교육을 중점적으로 시행되었다. 하지만 일부 정보소외계층의 경우 일회성 교육에 그쳐 교육효과가 저조한 것으로 나타나 향후 교육환경 개선, 주기적 반복교육과 함께 흥미를 유발할 수 있도록 교육과정을 개발할 필요가 제기됐으며, 도시지역을 제외한 대다수 지역에서 생활권내 교육시설이 부족하므로 읍면단위에 소규모 교육장의 지속적인 증설이 요구되었다.

<표 2-16> 지역주민 정보화교육의 추진방향

구분	내용
교육기반 확충	<ul style="list-style-type: none"> · 자치단체별 상설교육장 확대설치 · 정보화 마을의 '마을정보센터' 활용 · 교육청과 협조, 학교시설 활용
교육방식 다양화	<ul style="list-style-type: none"> · 공공근로사업과 연계, 취업대기자 우선 활용 · 상설교육장에는 전문 강사 고정배치, 체계적 교육실시 · 정보화 지도자 집중 육성 · 사이버 대학 등을 활용한 위탁교육 적극 추진
교육내용 내실화	<ul style="list-style-type: none"> · 전자상거래, 시장정보 활용, 자격증 취득 등 실용위주과정 편성 · 전자정부서비스(G4C)활용 등 전자정부 이용저변 확충 기회로 활용 · 실적 위주의 교육에서 효과중심의 정보화교육으로 전환

2005년에 행정자치부(414억원)는 인터넷 및 전자정부서비스 등에 대한 지역주민의 접근성 제고를 위해 정보화교육을 진행하고 있다. 이미 2003년에 지역주민 233만 명 정보화교육 실시하였으며, 상설교육장 1,397개소, 교육용 컴퓨터 총 38,770대 확보, 강사 총 2,521명 확보하고 있다.

여기에 정보화 소외지역 및 소외계층에 대해 정보화교육을 실시하고, 상설 교육장을 지속적으로 확충하여 오지 마을주민, 노인, 장애인 등을 위한 방문교육을 활성화하고, 교육 대상자 특성에 따라 교육을 지속 실시하고 있다.

이러한 교육을 위해 기존에 구축하고 있는 공공 지역시설들이 활용되고 있다. 읍면사무소, 주민자치센터, 복지회관, 마을 정보센터, 학교시설 등을 이용하여 상설 교육장이 지속적으로 확대되고 있다.

5. 공공문화시설의 정보화

1) 정보통신부의 IT 플라자와 기기지원

국민들에게 정보화 기기와 시설에 대한 보편적 접근을 제고하기 위한 정책적 지원도 전개되고 있다. 정보통신부는 전국 주요 거점에 IT Plaza를 구축운영하고 있다. 특히, 저소득층 밀집지역 등에 저소득층 청소년의 온라인학습, 지역주민 정보활

용교육 등의 기능을 수행하는 IT Plaza 구축하여 운영하고 있다. 2005년 중 16개 광역시도별로 1개소를 구축운영한 후, 운영성과 평가를 거쳐 단계적으로 확대 설치하여 추진 중에 있으며, IT Plaza와 연계하여 e-Learning, e-Health, e-Work, e-Safety 등 지역기반 e-Life 시범 프로젝트를 추진(지방자치단체 등과 매칭펀드 방식)하려 하고 있다.

정보통신부는 정보화 소외계층에 대한 시설 및 기기지원을 같이 하고 있다. 정보화 취약지역과 소외계층의 정보이용 환경을 지속적으로 개선하기 위해 저소득층 밀집지역 등에 16개소의 정보이용시설 신규로 설치하였다. 장애인, 사회복지시설 등에 약 22,000대의 중고컴퓨터 지원하였고, 장애인 등에 정보화 보조기기, 특수 소프트웨어 및 콘텐츠 보급을 하였다.

2) 문화관광부의 도서관 정보화

문화관광부와 도서관계는 공공도서관이 지역사회의 정보격차해소의 중추기능으로 역할을 할 것을 강조하고 있다. 산업화 시대의 문맹해소의 기능이 부여된 것과 같이 정보화 시대에 정보격차해소가 주 임무로 할 것이 가정된다. 현재 논의 중인 도서관법 개정안에는 정보격차해소가 공공도서관의 주요 임무로 설정되어 있다.

<표 2-17> 도서관 정보화 추진 계획(2000~2002년)

구 분	세 부 계 획
디지털자료 전용(專用)공간 조성	<ul style="list-style-type: none"> • 381개 공공도서관에 ‘디지털자료실’ 설치 • 학교도서관 및 문고에는 시범 설치 후 단계적 확산 • 국내외 각종 DB의 편리한 검색을 위한 SAW 설치
도서관 디지털자료의 확충	<ul style="list-style-type: none"> • 통합 목록 및 목차 DB 구축 완료(2000년) • 원문DB, 주요어(Key Word) 및 초록DB 구축(2001) • 민간에서 구축된 DB 및 디지털 자료 구입 활용
디지털자료의 서비스 확대	<ul style="list-style-type: none"> • 목록 및 목차의 검색·열람서비스 • 민간디지털 저작물의 원활한 서비스 기반 마련 • 원문, 주요어 및 초록 열람서비스
디지털자료의 공유(共有)활용	<ul style="list-style-type: none"> • 공공·대학·전문도서관 등의 소장자료 공유 네트워크 구축 • 도서관 간 호환 가능하도록 표준화된 ‘공동목록시스템’ 개발·보급
도서관 역할 재정립 및 기능 강화	<ul style="list-style-type: none"> • 국립중앙도서관의 디지털정보 공급센터 역할 대폭 강화 • 디지털도서관의 효과적 운영을 위한 기반(국립디지털도서관) 형성
도서관 정보화 관련 일자리 창출 및 전문 인력 육성	<ul style="list-style-type: none"> • 문헌자료 DB 구축사업으로 일자리 대량 창출 • 도서관 신규인력 충원은 최소화 • 사서자격제도 개선으로 정보화 역량을 갖춘 전문사서 양성

문화관광부는 ‘도서관 정보화 추진 종합계획’을 통해 정보화의 추세에 따른 정보화 사회로의 변화를 적극적으로 수용하고 있다. 도서관 정보화 추진 종합계획은 “국민 누구나 도서관을 통해 양질의 다양한 디지털 지식정보를 이용할 수 있는 지식기반사회 구현”하고자 함을 그 목표로 제시하고 있다.

그런데 그 내용은 주로 정보자원의 관리와 운영을 위한 정보화를 중심으로 하고 있다. 각 분야별 사업을 통해 정보화에 있어 도서관의 수준을 향상시키도록 하였다. 결과적인 면에서 이 사업을 통해 공공도서관은 정보화에서 강조하고 있는 정보매체의 디지털화가 진행되고 있다.

공공도서관의 공간 변화에 있어 두드러진 것은 ‘공공도서관 디지털자료실 구축 사업’이라고 할 수 있다. 공공도서관 디지털자료실 구축사업은 2001부터 시작하여 2003까지 진행되어 공공도서관 375개에 디지털자료실을 조성하였다. 사업은 교육인적자원부, 정보통신부, 기획예산처와의 협력하여, 도서관 정보화기반 조성이 가능하

게 되었다. 추후에 건설되는 공공도서관에 있어서 디지털자료실의 구성은 이러한 정책 사업의 효과로 기본적인 것으로 되었다. 특히 공공도서관의 디지털자료실 조성 사업은 연령, 빈부에 관계없이 남녀노소 누구나 무료로 정보화 기반을 이용하여 정보격차를 해소하는 데 기여하는 데에 의의가 있다.

6. 서울의 정보격차해소 정책과 현황

1) 서울의 정보화 정책

서울의 경우 정보격차의 문제가 상존하고 있다. 서울시의 경우 세계 전자정부 평가 순위 1위(미국 Rutgers대학 전자정부 연구소와 성균관대학의 2004년 평가)에 매겨질 만큼 정보화에 앞서 있다. 하지만 서울의 각 지역간의 편차가 존재하며, 많은 정보화 소외계층이 있다.

서울시는 2002년 시장공약사항으로 정보격차해소에 대한 내용을 발표하였다. 정보화 기획단에서 서울시 정보화 사업을 진행하고 있으며, 정보화 사업단의 주요 업무 내용에는 서울시의 정보시스템, 정보인프라 조성, 지리정보 개발, 정보격차해소 사업 등이 있다. 서울시에서는 민선자치 3기를 맞아 중장기 정보화에 대한 비전과 과제를 설정하는 서울정보화 마스터플랜 「Intelligent City Seoul 2006」을 수립하게 되었다.²⁰⁾

여기에 나타난 서울의 정보화 로드맵에서는 생활정보화, 산업정보화, 도시기반정보화, 행정정보화의 4개 부문의 정보화 목표를 밝히고 있으며 생활정보화의 부분에서 정보격차해소를 위한 계획을 세우고 있다. 시민정보화의 틀 속에서 정보격차를 해소하기 위해 평생학습을 지원하려 하고 있으며, 이를 위해 2004년부터 “디지털 정

20) 서울시는 1999년 「서울정보화 기본계획」 수립하였다. 이후의 집행으로 행정부문의 정보화와 정보인프라의 양적인 행창에 큰 기여를 했지만, 급속히 발전하는 정보기술의 적극적인 활용에 의한 시민이 체감할 수 있는 생활부문의 정보화 등의 질적인 변화에는 부응하지 못했다는 문제가 있었다.

보격차가 없는 정보도시”의 구현이라는 과제아래 지역계층간 디지털 정보격차해소와 평생학습 지원으로 시민 정보화 역량 강화라는 주제로 정책을 진행하고 있다.

2) 정보격차해소 프로그램

○ 서울시의 정보격차해소 계획

지역계층간 디지털 정보격차해소를 위한 노력이 계획에 포함되어 있다. 계획에 따르면 사회복지시설, 노인, 장애인 단체 등 정보화 소외계층에게 신규 컴퓨터 및 성능이 향상된 중고컴퓨터를 무료보급, 정보이용시설 설치지원 확대하는 사업이 포함되어 있다. 경로당, 장애인 단체에 정보화기기를 지원하고 있으며, 향후 기초생활대상자 등과 사회복지시설로의 대상 확대(2006년 8,000대)를 계획하고 있고, 활용역량강화를 위한 정보화교육 병행하고 있다.

서울의 각기 상이한 성격을 가진 25개 자치구간 재정격차로 인한 정보격차를 줄이기 위한 시 차원의 지원방안도 전개되고 있다. 이를 위해 정보격차해소를 위한 우수 프로그램을 발굴 보완하여 자치구에 보급하고, 자치구 공동활용 시스템을 발굴하여 개발 및 보급하고 있다. 또한, 장애인, 노인, 저소득 청소년, 주부 등 정보소외계층을 위한 콘텐츠를 개발하여 보급하고 있다.

○ 서울시의 정보화교육 프로그램

서울시는 평생학습 지원으로 시민 정보화 역량강화의 목적으로 시민 사이버 교육을 진행하고 있으며, 시민 사이버 교육 강화를 위한 콘텐츠의 다양화와 중앙부처 사업과의 연계를 꾀하고 있다. 그 중심 역시 기초정보화교육 중심에서 대상별(노인, 여성, 장애인 등 정보소외계층)전공기술 및 취업·창업 교육으로 옮겨가고 있다.

공무원들과 서울시 산하 기관의 정보화 지원 프로그램도 진행 중이다. 공무원 교육원 및 전산정보관리소 홈페이지에 일반인 대상 콘텐츠를 신규개설하고 있다. 또한 지리정보(GIS)를 활용하여 서울 관련 계층별 다양한 교육용 콘텐츠 개발보급

하고 있다. 여기에 지역주체로서 역량확보를 위한 평생교육 기관으로의 시립대학교 기능 확대를 꾀하여, 정규 교육과정과 별도로 성인중심의 평생학습을 위한 특화된 교육과정 개설하려 하고 있다.

○ 서울 지역의 정보화교육 프로그램

서울시는 인터넷 홈페이지에서 서울시민 인터넷 교실을 진행(100% 온라인 동영상 강좌)하고 있다. 서울시내의 25개 자치구에서는 주민 정보화교육장을 운영하고 있으며, 대부분의 경우 무료 혹은 교재비만 부담하는 형식으로 진행하고 있다. 구청의 주민 정보화교육장 이외에도 주민 자치센터, 문화원, 구민회관, 복지회관, 청소년수련관 등에서도 주민들을 위한 정보화교육 프로그램들이 진행되고 있으며, 특히 노인 및 장애인 등 정보화 소외계층을 위한 프로그램들이 운영되고 있다.

3) 참고 : 지방정부의 정보격차 해소정책들

각 지방정부는 정보격차해소를 위한 각자의 실정에 맞는 계획 및 프로그램을 수립하고 있다. 지방정부의 크기와 역량, 인구구성 등의 변수에 따라 그 성격과 형태는 다르지만 일반적으로 주민들에 대한 정보화 교육, 정보화 기기의 지원, 전용선과 같은 인프라 구축, 정보화 접근 장소 등을 제공하고 있다. 각 지방정부의 정보격차 해소 정책과 현황을 참고로 살펴보도록 하겠다.

경기도의 경우 2001년~2006년까지 ‘신나는 e-세상 디지털 경기’라는 2단계 지역 정보화 계획에 착수하였다. 이 계획에는 정보격차해소 프로그램이 담겨 있으며, 예산은 총 2,000억 규모이다. 자세한 내용을 보면, 정보화 소외계층에 인터넷 통신 기기를 제공하는 등 초고속 인프라구축 지원 등 정보인프라 확대와 1천여 명의 정보화 교육 지도자 양성 계획을 세우고 있다. 주민들에 대한 직접적인 교육의 일환으로 2006년까지 정보소외계층 160만명에게 정보화 교육을 실시하고, 지역간 정보격차 해소를 위해 마을 단위의 정보화 지도자 양성을 위해 마을별 정보화 실력을 갖춘 “e-경기인”을 1명씩 집중 육성하며, 도민이면 누구나 사이버 상에서 교육이 가능한 “경기 e-campus”를 구축하여 서비스를 제공하고 있다. 궁극적으로 지역, 계층,

소득간 정보격차 해소와 전 도민의 인터넷 생활화를 도모하는 정책을 펴고 있다.

강원도는 10만명을 교육한다는 교육목표를 가지고 전업주부, 저소득층, 농어민, 노인 등에 대해 중점교육을 실시하여, 정보화 사회에 소외되기 쉬운 계층들을 정보화의 혜택을 누릴 수 있게 하려는 의도를 가지고 진행하고 있다. 이를 위해 도내 803개 정보화 교육장에서 교육을 실시하고 있으며, 11개 유관기관과의 협조(도민 정보화 교육 협의체)를 통해 유기적인 업무를 추진하고 있다. 또한 시설의 원활한 활용과 진행을 위해 관공서 정보화 교육장을 적극 개방하고 희망 도민은 정보화 교육장에서 무료로 교육을 받을 수 있게 했다.

충청남도는 유비쿼터스 기반 구축을 목표로 2006년까지 컴퓨터 보급률은 65%, 인터넷 보급률은 55% 수준까지 확충하려는 계획을 세우고 있다. 이를 위해 농어촌 컴퓨터 보내기 운동, 민간업체와의 협조로 정보화 마을에 컴퓨터 지원계획을 수립하고 있다. 주민에 대한 교육으로는 도민 정보화 교육의 확대(연간 6만명)로 어르신, 주부 등의 정보화 소외계층에 대한 교육을 강화하려는 계획을 가지고 있다. 또한 사이버 교육센터의 구축으로 도민의 평생학습 지원하고, 궁극적으로 정보격차 해소와 도정의 참여 확대를 위해 계층별 정보접근이 용이한 맞춤형 정보서비스를 제공하려는 방안을 모색하고 있다.

제Ⅲ장 공공문화시설에서의
정보격차해소 프로그램 실태분석

제1절 서울의 정보화교육 운용과 실태

제2절 정보화교육 참여자의 특성과 수요

제3절 공공문화시설의 정보화교육

제1절 서울의 정보화교육 운용과 실태

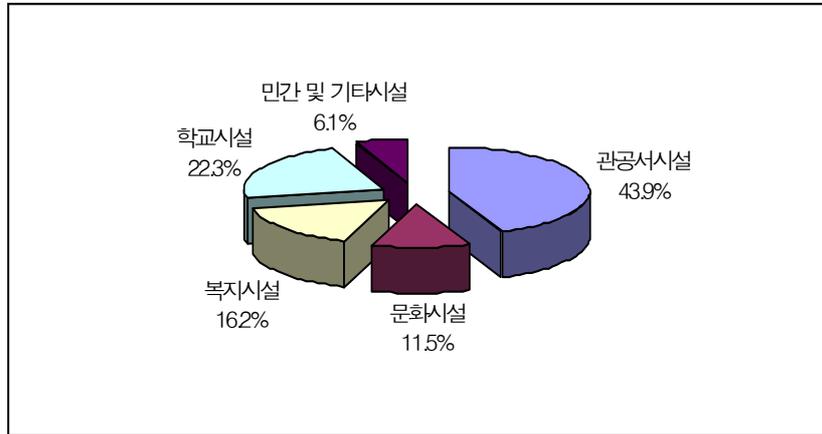
1. 공공문화시설의 정보화교육 프로그램 개관

1) 정보화 교육 운용 공공시설

현재 서울시와 각 자치구에서는 정보격차해소를 위한 각종 프로그램을 운영하고 있다. 서울시의 경우 25개 자치구에서 구민들을 대상으로 정보격차해소를 위한 교육 및 이용 프로그램을 진행하고 있다. 이러한 프로그램은 정부의 정보격차해소 정책이 지역사회에서 구체화되는 형태를 띠고 있다.

정보화교육 프로그램은 정부의 정보격차해소의 중추 사업으로 각 구별로 정보화교육이 활용할 수 있는 시설에서 실시되고 있다. 각 자치구와 자치구에 소재하고 있는 공공문화시설에서는 2005년 5월을 기준으로 148개의 정보화교육 프로그램이 진행되고 있다. 정보화교육 프로그램의 대부분은 일반주민과 정보화 소외계층을 대상으로 하여 컴퓨터와 인터넷의 초급과정을 중심으로 이루어지고 있다.

서울의 25개 자치구에서는 주민 정보화교육의 일환으로 구청이나 관내 공공문화시설을 이용해서 구 직영으로 정보화교육장을 운영하고 있으며, 관내의 공공문화시설에서 이루어지는 프로그램들을 지원하는 역할을 하고 있다. 또한 관내의 공공문화시설에서도 자체적인 정보화교육 프로그램 운영을 통해서 지역 주민들에 대한 교육을 담당하고 있다.



<그림 3-1> 시설별 정보화교육 현황

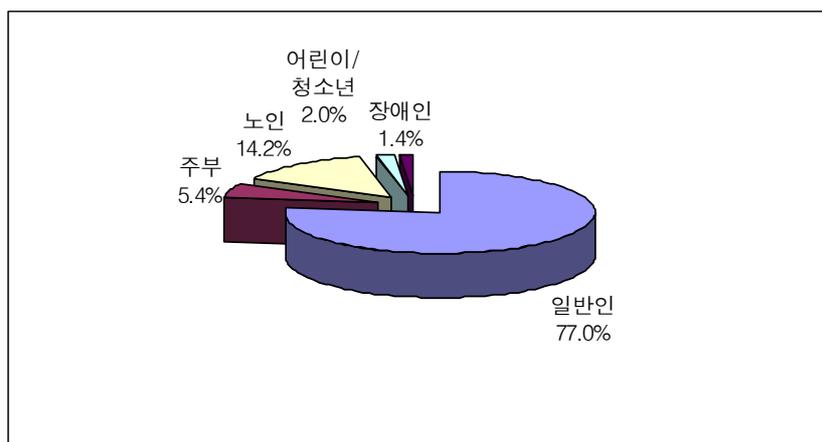
현재 서울시에서 정보격차해소를 위한 정보화교육프로그램을 운영하고 있는 시설들은 구청이나 동사무소와 같은 공공행정시설, 도서관이나 문화원과 같은 문화시설, 장애인·노인·여성복지관과 같은 복지시설, 초등학교나 대학교와 연계한 학교시설, 인터넷 웹 사이트나 민간 학원 시설을 사용하는 민간 및 기타시설의 다섯 가지로 나눌 수 있다.

위의 그림에서처럼 서울의 정보화교육장은 다섯 가지 분류로 나뉜 각 시설들에 위치하고 있으며, 공공행정시설에서 가장 많은 교육이 실시됨을 알 수 있다. 공공행정시설에서는 21개 구청 교육장과 44개 동사무소(주민자치센터)가 있다. 이외에도 학교시설과 복지시설, 문화시설 순으로 정보화교육의 역할을 분담하는 것을 알 수 있다.

2) 공공시설과 정보화교육대상

공공시설들에서 이루어지는 교육은 일반적으로 자치구내 주민들을 대상으로 행해지고 있으며, 그 목적에 따라 수혜대상을 조정하기도 한다. 대부분의 교육에서 일반인들을 대상으로 교육을 하고 있고, 그 목적에 따라 여성, 장애인, 노인, 어린이

및 청소년층으로 대상을 제한하기도 한다.



<그림 3-2> 정보화교육의 수혜대상별 분류

<표 3-1> 시설별 정보화교육 수혜대상

단위 : %

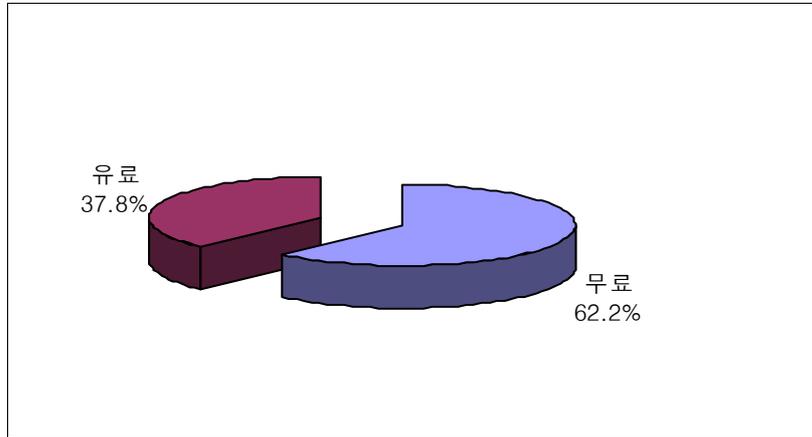
	수혜 대상별 분류					전체
	일반인	주부	노인	어린이/ 청소년	장애인	
공공행정 시설	86.2	4.6	9.2	0	0	100
문화시설	82.3	5.9	5.9	5.9	0	100
복지시설	12.5	12.5	58.4	8.3	8.3	100
교육시설	100	0	0	0	0	100
민간 및 기타시설	88.9	11.1	0	0	0	100
전체	77.0	5.4	14.2	2.0	1.4	100

위의 결과들을 보면, 대부분의 경우 일반주민들을 대상으로 한 보편적인 강좌를 진행한다. 전체적인 비율을 봤을 때, 어린이와 청소년강좌, 장애인을 대상으로 한 강좌는 그 비율이 매우 낮다. 이는 어린이와 청소년의 경우 기초적인 정보화교육을 학교 교육에서 담당하기 때문이고, 장애인의 경우 각 단체에서 방문교육의 형태로 진행을 하고 있으며, 장비와 콘텐츠의 미비로 일선 시설과 공공행정에서 진행하기에는 어려움이 따르기 때문이다.

복지시설의 경우는 일반인들을 대상으로 한 보편적인 강좌도 있지만, 주부·노인·어린이·장애인 등의 특정한 수혜대상을 정해놓고 교육을 실시하는 비율이 높다. 이것은 복지시설의 경우 노인복지관, 여성복지관, 장애인 복지관 등으로 세분화가 되어 있고, 수혜대상을 각 시설의 고유한 특성에 맞게 한정하기 때문이다.

특히, 노인계층에 대한 교육의 비중이 높은 것으로 나타나고 있고, 이것은 정보화 소외계층인 노인에 대한 정보복지 서비스의 일환이다. 실제로 공공문화시설의 정보화교육 프로그램을 수강하는 연령대는 50대 이상이 70%에 이상일 정도이고, 상대적으로 여가시간이 많고 정보화에 소외된 노인계층이 정보화교육을 많이 찾기 때문에 노인계층만을 수용하는 강좌들이 많이 선보이고 있다.

위와 같은 시설에서의 교육은 대부분 무료로 진행되고 있으며, 유료인 경우에도 상당히 저렴한 비용(1만원에서 5만원까지)으로 진행되고 있다. 이는 각 자치구와 공공문화시설에서 공비성의 원칙을 가지고 예산지원을 하고 있기 때문이다. 각 프로그램의 무료강좌와 유료강좌의 비율은 6:4정도이다.



<그림 3-3 > 무료강좌와 유료강좌의 비율

<표 3-2> 수혜대상별 수강료의 여부

단위: %

	수강료의 유무확인		전체
	무료	유료	
일반인	57.0	43.0	100
주부	75.0	25.0	100
노인	90.5	9.5	100
어린이/청소년	0	100	100
장애인	100	0	100
전체	62.2	37.8	100

위의 표에서 나타났듯이 현재 서울의 148개 기관에서 실시되고 있는 정보화교육 프로그램들 중에서 62.2%가 무료로 주민들에게 교육을 실시하고 있다. 특히, 장애인에게는 100% 무료 교육을 실시하고 있고, 노인층에게도 90.5%의 높은 수혜율을 보

이고 있다.

2) 생활권별 정보화교육 시설 분포

서울시의 행정서비스는 25개 자치구를 중심으로 이루어지고 있다. 정보화교육 역시 각 자치구에서 담당하는 몫이 큰 편이다. 이러한 서울시의 각 자치구의 성격을 나누는 일은 분류기준에 따라 다양하게 달라질 수 있다.

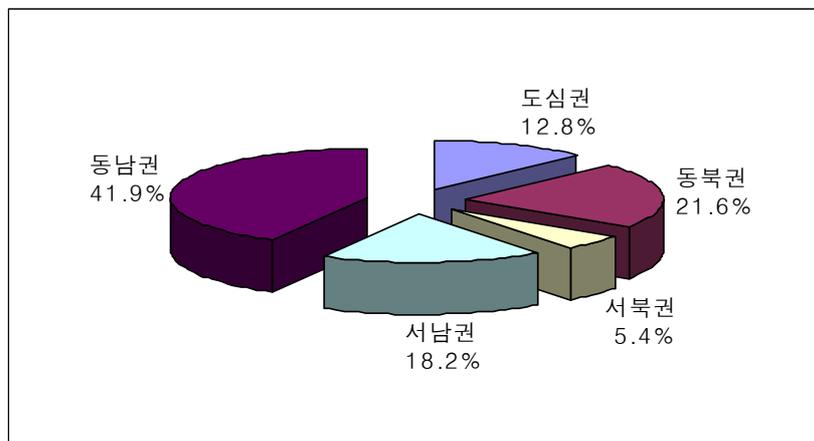
5개 대생활권과 9개 중생활권은 지리적으로 인접한 각 자치구를 묶은 것으로서 접근성의 측면 뿐 아니라 인구구성이나 형성의 측면에서도 비슷한 점들이 있다.²¹⁾ 5개 대생활권은 도심권, 동북권, 서북권, 서남권, 동남권으로 분류되며, 강북을 3개 권역으로 강남을 2개 권역으로 나누고 있다.

생활권역에는 여러 공공문화시설들이 위치하고 있으며, 정보격차해소를 위한 정보화교육 프로그램들이 실시되고 있다. 앞서 설명한 바와 같이 본 연구에서는 서울의 25개 자치구를 5개 대생활권역으로 나누어 살펴보려고 한다. 그 중에서도 5개 대생활권을 중심으로 조사를 실시하였다. 서울의 25개 자치구의 정보화교육 담당자들과 각 공공문화시설 담당자들을 대상으로 한 조사에서 각 구와 시설별 운영강좌와 성격, 그리고 장소성을 파악하였다. 그리고 이들을 정리하여 5개 대생활권역별 자료를 만들 수 있었다.

21) 서울의 도시기본계획에서는 서울시를 5개의 대생활권과 9개의 중생활권으로 분류하고 있다.

<표 3-3> 서울의 생활권역 구분

대생활권	중생활권	자치구
도심권	도심권	종로구, 중구, 용산구
동북권	동북1권	성동구, 광진구, 동대문구, 중랑구
	동북2권	성북구, 강북구, 도봉구, 노원구
서북권	서북권	은평구, 서대문구, 마포구
서남권	서남1권	강서구, 양천구
	서남2권	영등포구, 구로구, 금천구
	서남3권	동작구, 관악구
동남권	동남1권	서초구, 강남구
	동남2권	송파구, 강동구



<그림 3-4> 대생활권역별 공공문화시설 분포

5개 대생활권역에서 정보화교육을 담당하고 있는 공공문화시설의 분포를 살펴보면 위의 분포그림과 같다. 분포에서 나타나듯이 5개 대생활권역별로 공공문화시설의 수가 차이가 남을 알 수 있다. 동남권역과 동북권역 순으로 가장 높은 비율을

차지하고 있고, 서북권역이 가장 낮은 비율을 가지고 있다.

이 결과들을 시설별로 표를 제시하면 다음과 같다.

<표 3-4> 정보화교육 프로그램 시설 분포

시설	도심권	서북권	동북권	서남권	동남권	서울시 전체
구청	3	2	6	4	3	18
동사무소 (주민자치센터)	8	2	4	8	24	46
구민회관	1	-	1	-	-	2
문화원 (문화예술회관) (문화체육회관)	1	2	1	6	-	10
정보도서관 (마을문고 포함)	2	-	1	2	-	5
사회복지관	2	-	5	2	3	12
노인복지관 (경로당 포함)	2	-	2	1	-	5
여성복지관 (여성회관 포함)	-	-	2	1	1	4
장애인복지관	1	-	1	-	1	2
청소년수련관	1	-	-	1	-	2
학교시설	-	2	4	-	27	33
민간 및 기타시설	-	-	2	-	1	3
cyber 교육	-	-	3	1	2	6
계	20	8	32	26	62	148

동남권역에서는 특히 학교시설과 동사무소(주민자치센터)를 활용하는 경우가 많다. 이는 동남권역에 속해있는 강남구의 경우 관내 초등학교시설(27개)을 주민 정보화교육장으로 활용하기 때문이고, 서초구의 경우 관내 18개 동사무소에서 주민 정

보화교육을 실시하고 있기 때문이다.

이들 표에 나온 시설들을 다시 공공행정시설, 문화시설, 복지시설, 학교시설, 민간 및 기타 시설로 구분하여 그 비율을 제시하면 다음과 같다.

<표 3-5> 대생활권역별 각 시설 분포

단위 : %

	각 시설별 분류					전체
	공공행정 시설	문화 시설	복지 시설	학교 시설	민간 및 기타시설	
도심권	57.9	21.1	21.1	0	0	100
동북권	31.3	9.4	31.3	12.5	15.5	100
서북권	50.0	25.0	0	25.0	0	100
서남권	48.1	29.6	18.5	0	3.8	100
동남권	43.5	0	8.0	43.5	4.9	100
전체	43.9	11.5	16.2	22.3	6.1	100

5개 대생활권역 모두 공공행정 시설을 활용하는 비율이 가장 높음을 알 수 있다. 동남권에서는 공공행정 시설과 학교 시설이 가장 높은 비율을 보였고, 동북권에서는 공공행정 시설과 복지 시설이 가장 높다. 도심권의 경우 학교시설과 민간 및 기타시설을 활용한 정보화교육 프로그램이 발견되지 않았고, 서북권에서는 복지시설과 민간 및 기타시설, 동남권에서는 문화시설을 활용한 정보화교육 프로그램이 발견되지 않았다.

전체적으로 현재 서울의 경우 공공행정(구청, 동사무소)시설을 이용한 정보화교육 프로그램이 주를 이루고 있고, 문화시설과 복지시설, 학교시설 그리고 민간 및 기타 시설을 이용하는 경우는 조금 덜 한 것으로 나타났다. 이는 현행의 정보화교육 프로그램의 운영주체가 자치구인 경우가 대부분이고 정보화 예산의 대부분이 자치구 예산이기 때문이다.

2. 정보화교육 프로그램의 운영실태

1) 조사대상의 선정과 특성

5개 대생활권역별로 하나의 자치구를 선정하여, 해당 자치구와 관내 공공문화시설의 정보격차해소 프로그램과 정보화교육 프로그램들에 실태파악과 현장 조사를 실시하였다. 선정방식은 사전조사 결과 평균 수준 이상의 정보화교육 실적을 가지고 있고, 각 생활권역의 특성을 충분히 반영할 수 있으며, 각 표집대상별 재정자립도와 정보화 예산을 고려하여 다양한 사례를 수집할 수 있는 곳들을 대상으로 삼았다. 위와 같은 방식으로 도심권의 중구, 동북권의 성북구, 서북권의 마포구, 서남권의 영등포구, 동남권의 강남구를 선정하였다.

○ 조사시기와 조사내용

2005년 3월부터 시작된 조사 작업을 통해 각 생활권역별로 조사대상을 선정하였다. 그리고 각 대상에 대한 관계자의 인터뷰와 현장조사를 통해 정보화교육의 운영실태, 애로사항, 현장의 건의사항, 교육현황 등을 조사하였다. 현장조사를 통해 각 대상들의 형태와 특징을 파악할 수 있었다.

○ 도심권의 중구

중구는 관내 11개 시설에서 상시 운영되는 프로그램들이 있고, 구청과 주민자치센터, 관내의 복지시설 등 여러 단체에서 운영되는 프로그램이 많은 관계로 우수한 사례를 발굴하기 용이하다는 판단에서 선정하였다. 또한 중구의 경우 서울에서 가장 유동인구가 많은 지역으로 중구 거주민 이외의 다른 지역 거주민들이 많이 참여하는 특성을 가졌다는 점도 고려하였다.

○ 동북권의 성북구

성북구의 경우는 서울시내에서 가장 많은 수의 정보화교육 프로그램과 운영시설을 가지고 있다는 점을 반영하였다. 여기에 상대적으로 지역사회 커뮤니티의 결속이 두드러지고, 노인·주부·어린이·사이버 교육 등과 같이 여러 수혜대상을 망라

하며, 학관협동 교육과 같은 학·관 협동 형태의 교육 프로그램을 가졌다는 점을 고려하였다.

○ 서북권의 마포구

마포구의 경우는 2004년에 서울시에서 선정한 정보화교육 우수 자치구로서 운영 강좌수와 수료생은 상대적으로 적지만 수강생들의 만족도가 매우 높은 편으로 나타난 지역이다. 또한 자치구 공무원들과 자치 단체장이 프로그램 개발에 힘쓰는 곳으로 나타났다. 특히, 마포구 문화예술센터를 중심으로 하고 있기 때문에 문화시설에서의 정보 교육 프로그램에 대한 집중적인 연구가 가능할 것으로 판단했다.

○ 서남권의 영등포구

영등포구의 경우는 관내의 남부지역은 전통적인 공업지역과 오래된 주거지역이 있고, 관내의 북부지역은 여의도와 신흥 주거, 사무지역이 혼재되어 있어 인구사회학적으로 다양한 해석이 가능할 것으로 판단됐다. 또한 서남권의 다른 지역과 비교할 때, 운영되는 프로그램의 수와 시설도 다양한 편임을 고려하였다.

○ 동남권의 강남구

강남구의 경우는 서울의 각 지역 중에서 가장 상징성이 큰 지역임을 고려하였다. 다양한 프로그램을 가지고 있으며, 주민 정보화교육 역시 가장 초창기부터 실시해 온 역사를 가지고 있다. 또한 재정자립도와 예산규모 역시 상위권인 지역인 반면에 지역적으로는 기초생활수급자의 비율도 높은 편이라 다양한 현상을 볼 수 있을 것이라는 점을 고려했다.

2) 정보화교육의 행정과 운영체제

행정조직과 프로그램 담당자와의 관계에서 운영체제를 보고자 하였다. 각 자치구에는 주민 정보화교육을 담당하고 있는 부서와 담당자가 있고, 각 공공문화시설에도 교육 담당자들이 근무하고 있다. 이들은 각각의 다른 운영방식과 업무연락체계를 가지고 있다. 또한 각 구청에서 정보화교육을 담당하는 부서가 각 조사대상

구청별로 다르게 나타났다.

<표 3-6> 자치구의 행정조직과 프로그램 운영방식

	프로그램 운영방식	연관관계 및 운영인력	담당부서	비고
중구	· 직접운영 · 명동정보센터는 송의여대와 협약	· 구청 담당자와 연락체계 형성	· 전산정보과	· 관내 사회복지관 등의 시설과도 연관관계 긴밀함
강남구	· 직접운영, 도시관리공단 위탁, 시설 업체 위탁의 세 가지 형태 혼합	· 구청 담당자와 연락체계 형성	· 전산정보과	· 구청 담당자가 각 분야별 종합 정리의 역할을 맡고 있음
성북구	· 직접운영 (시설만 위탁)	· 구청 담당자와 연락체계 형성	· 기획운영과	· 구청 담당자와 도시관리공단의 시설 담당자와 긴밀한 업무연락
영등포구	· 직접운영	· 각 센터에 공익요원배치	· 기획예산과	· 관내의 다른 복지 시설과는 협조 및 연관관계 없음
마포구	· 직접운영	· 직접 임용한 강사배치	· 기획예산과	· 관내의 다른 복지 시설과 관계미약

예산에 있어 각 구마다 큰 차이를 나타내고 있다. 정보화 및 정보화교육예산은 각 자치구별 재정에 따라 상이한 것으로 나타났다. 예산이 가장 많은 구는 9억 7천만 원의 교육예산을 보유하고 있는 반면에, 가장 적은 예산을 가진 구는 6천만 원의 예산을 가진 것으로 나타났다. 또한 서울시와 중앙정부에서 각 자치구로 직접적으로 지원되는 보조금은 없는 것으로 나타났다.

동일한 혹은 인접한 지역 안에서도 많은 정보화 프로그램이 진행되고 있으며, 몇몇 지역을 제외하고는 교류와 협력이 미약하여 중복된 프로그램이 진행되는 경우가 많다. 그리고 타 기관과의 협력이 잘 이루어지는 경우는 주로 구청 담당자가 매개 역할을 한다. 구청에서 관할하는 프로그램들은 서울시에 정기적으로 실적 보고를 하고 있으나, 다른 시설들의 프로그램들은 지자체나 중앙정부와의 공식적인 소통로가 없다. 서울시와 중앙정부에서 정기적이고 정례화된 예산지원은 없으나, 문화시설 자체적으로 정보통신부나 행정자치부와 같은 중앙정부의 예산을 신청해서

지원받는 경우도 있다.

3) 교육대상과 특화프로그램

연간 교육인원을 살펴보면, 대부분의 구에서 연초에 계획한 교육인원보다 더 많은 수의 교육성과를 이룬 것으로 나타났다. 각 구의 내부 자료를 보면 해당 구 관내의 사회복지시설이나 구청의 집계에서 제외되는 문화시설을 빼고도, 중구의 경우 2004년에 8,580명, 강남구는 2004년 27,754명, 성북구는 2004년 7,130명, 마포구는 2004년 1,864명, 영등포구는 2004년 6,093명에 대한 교육을 실시하였다. 또한 역사가 오래되고 누적 교육인원이 많은 강남구를 제외하고는 여전히 교육수료자의 수가 점진적으로 늘어나고 있으며, 교육에 대한 수요 또한 꾸준함을 알 수 있다.

각 구별 특화 프로그램 및 중점 사항을 검토해보면, 각 구마다 기본적인 정보화 교육 프로그램의 형식은 비슷하나 각 구의 특성 및 장단점을 활용한 특성화 프로그램을 보유하고 있다. 각 구별로 주민 정보화교육이라는 이름 아래 무료 혹은 실비로 기초적인 인터넷 사용 교육과 컴퓨터 기초 및 오피스 프로그램들을 강의하고 있다. 또한 각 강의는 일반 주민반, 어르신반, 주부반 등으로 나뉘는 경우가 대부분이다.

수강생들의 사회계층적 특성도 지역별로 다양하다. 중구의 경우 연령대는 60대와 70대가 가장 많았으며, 명동·남대문 상가의 소상공인 계층의 참여가 많은 편이었고, 중구 거주민뿐만 아니라 중구에 직장을 두고 있는 사람들의 참여도 많은 편이었다.

강남구의 경우 50대와 60대가 가장 많았으며, 다른 지역과 비교해볼 때, 상대적으로 사회경제적으로 안정된 계층이 주류를 이루고 있었다. 성북구의 경우는 어르신반과 일반주민반으로 나누어 운영되며, 다른 자치구에 비해 젊은 층(20~30대)의 참여가 두드러짐을 나타냈다. 이는 유료 강좌인 매직 IT 교육의 영향으로 풀이할 수 있다.

<표 3-7> 자치구별 특화 프로그램

	프로그램	일반사항	특성
중구	· 전자상거래	· 초급과 중급으로 나누어 1년에 두 차례씩 실시 · 관내 소매상인들을 중심으로 교육진행 · 구청 정보화교육장에서 진행	· 관내 명동, 남대문, 동대문 시장 등 대형 상가입주 · 교육 이후 실제 전자상거래 수행가능
강남구	· 장애인 교육	· 한 기수에 15명씩 교육진행 · 현재 3기 진행 중 · 각 동 사회복지사에게 신청/구청에 직접신청 가능	· 구청 담당자와 강사가 직접 가정에 방문하여 교육진행
성북구	· 매직IT 유료교육	· 성북정보도서관에서 시행 · 일반 무료 교육보다 특성화(교육과정, 교육내용, 교재 등) · 성북구 도시관리공단에서 운영	· 성북구에서 교육비 지원 · 디지털 카메라 편집 등 최신 수요에 맞는 교육실시
영등포구	· 주민 정보화교육	· 주간과 야간으로 나누어 실시 · 1센터와 2센터 분할교육	· 정보화 경진대회 대비반 운영 · 정보화 체험수기 공모
마포구	· 어르신 정보화교육	· 마포 문화체육센터에서 실시 · 3개월 과정으로 확대개편 · 구청에서 강사 공개채용	· 수료식 거행 · 수료자 중 성적우수자에게 보조강사 기회 제공

영등포구의 경우 주간과 야간강좌의 연령대가 두드러진 차이를 보이고 있으며, 일반적으로 남성과 여성의 비율이 50:50으로 파악되었다. 마포구의 경우는 어르신반이 강좌의 주류를 이루고 있으며, 유급 자원봉사의 형태로서 수료생들 중에서 보조강사의 채용이 있었다.

4) 지역사회와 정보화교육

지역사회와의 관련성의 측면에서 볼 때 각 구의 정보화교육은 그 지역만이 가지는 고유의 특성을 일정 수준 이상 반영하고 있다. 각 구의 인력·예산·인구구성·산업·자원 등의 차이에 따라 프로그램도 차이가 있다. 중구의 경우 소상공인들이 많은 특성을 살려서 전자상거래 교육을 실시하고, 성북구의 경우는 종합대학을 많이 보유하고 있어서 대학과 연계한 교육을 특성화하여 진행하며, 강남구의 경우 우

수한 재정지원을 통해 가장 많은 시설에서 교육을 진행하는 특성을 보이고 있다.

대부분의 구에서는 노인 및 전업주부 등을 대상으로 한 프로그램을 집중적으로 진행하고 있으며, 수강생 내부의 커뮤니티가 참여와 만족을 통한 지역사회에 대한 관심, 행정기관과의 원활한 연계, 내부적인 연결망 형성을 통해 지역사회와 가까워질 수 있는 계기를 제공하고 있다. 일반적으로 지역사회의 공공문화시설을 이용하는 경우에 여기서 취득한 정보를 바탕으로 다른 시설 및 프로그램으로의 관심전환이나 이동이 원활해지는 특성을 보인다.

외부와의 협력관계의 측면에서 살펴보면, 공공문화시설과 외부와의 협력은 대학 등 지역사회 교육기관과의 협력, 타 기관과의 협력, 서울시 및 중앙정부와의 협력 등으로 구분할 수 있다. 관내에 종합대학을 보유하고 있는 성북구의 경우는 대학들의 지역사회 봉사차원의 정보화교육을 유치하여 높은 주민만족도를 나타내고 있다(주민들의 지역 대학 애정도 제고). 이는 교육장, 강사는 대학이 지원하고 기타 부대경비 구청이 지원하는 형태로 운영되고 있다. 또한 지방자치와 교육자치의 협력으로 관청은 관내 초등학교에 설비를 제공하고, 학교는 장소를 제공하는 식의 협력사업도 활발한 편이다(강남구, 마포구).

프로그램 홍보의 경우 대부분의 자치구에서 반상회보와 안내책자, 현수막, 관내 유선방송 및 인터넷 홈페이지 등을 통해 정보화교육 프로그램을 알리고 있다. 하지만 많은 사람들이 이러한 홍보를 접하지만, 강의에 참여하는 동기 중에 하나로 구전효과도 큰 몫을 차지하고 있다. 이는 내부연결망을 통해 구전된 프로그램의 선호가 참여로 연결되는 경우가 많으며, 하나의 공공문화시설에 참여하면서 얻게 된 정보를 통해 다른 시설로의 이동도 있음을 의미한다. 그리고 여러 자치구(영등포구, 마포구 등)와 관련 시설에서는 정보화 체험수기나 경진대회 등을 통해 주변에 프로그램들을 홍보하는 경우도 많다. 또한 단체장의 지속적인 관심(수료식 행사 참여 및 홍보 유인물 제작)이 큰 효과를 거둠을 파악할 수 있었다.

3. 정보화교육 운영의 개선점

1) 정보화 교육 프로그램 담당자들의 의견

현재 공공문화시설의 담당자들의 요구는 어떠한지를 조사하였다. 이들의 요구는 크게 프로그램에 대한 건의사항과 지향점이 주를 이루었다. 담당자들은 예산 및 인력의 확보, 그리고 관리 프로그램의 개편에 대한 의견을 제시하였다.

먼저 프로그램 담당 공무원들과 관련자들의 의견을 살펴보도록 하겠다. 2005년 3월부터 시작된 실태조사과정에서 현재 정보화 교육 및 정보화 프로그램 담당 공무원들의 수가 너무 적다는 것을 알 수 있었다. 각 자치구별 상황을 보면, 주민정보화 교육 담당자들의 소속이 다양하고, 각 담당자들은 주민정보화 교육 업무 이외에 여러 가지 업무를 병행하는 관계로 효율적인 관리 및 업무추진이 어려운 상태였다.

이들이 개진한 정보화 프로그램에 대한 개선방향은 주로 통합적인 관리체계의 구축과 예산의 지원으로 압축된다. 특히, 통합적인 관리체계의 구축에 대해 심층면접을 실시한 모든 담당 공무원들이 강하게 필요성을 제기했다. 통합적인 관리체계란 권역 내의 여러 공공문화시설들 사이에 연락관계가 구축되어 중복되는 강좌를 막고 서로 협조를 통해 양질의 강의를 제공하는 것을 의미한다. 여기에는 각 구청간의 협력과 서울시 및 중앙정부와의 연락체계도 포함이 된다.

우리 구 같은 경우는 제가 몇 몇 시설들 강사 선생님이랑 사회복지사 선생님이랑 주기적으로 연락하고 일처리 하고 그래요. 그래서 각자 애로사항이라던가 구청에서 도와줄 만한 것들 바로바로 처리하구요. 그런데 시설들 중에 전혀 연락관계가 없고 업무적으로 얽히지 않은 시설들이 더 많아요. 구청에서 관련된 기관이라면 공무원들이 다 알아서 관리하고 업무지원을 해줄 텐데 각 시설들마다 설립주체가 틀리고 구청에서 직접적으로 지시를 할 수 없어서 그런 것 같아요.(A 구청 정보화 교육 담당자)

각 구별로 정보화 교육 담당자들이 교류하면 좋은 결과가 나올 것 같아요. 작년에 우리 구가 우수 구로 뽑히니까 몇몇 구에서 프로그램에 대한 노하우라던지 모범사례 좀 가르쳐 달라고 전화가 오고 그랬어요. 만약에 서울시에서 체계적으로 각 구를 관리하든지, 아니면 각 구에서 공무원들끼리 교류를 하면 시민들한테도 더 좋을 것 같아요. 꼭 어떤 구에 사는 사람만 해당 구청에서 강의를 듣는 것이 아니라 다른 구에서 강의를 받을 수도 있고, 좋은 교육내용이 있으면 각 구청끼리 공유할 수 있으니까요.(B구청 정보화 교육 담당자)

현재 전체적인 교육 프로그램의 out-line은 구청이나 동사무소에 잡아줘요. 하지만 그 안에서 무엇을 교육할지는 전적으로 강사의 재량에 맡기는 것이지요. 문제는 각 구청 사이에 배타성이 있다는 점이 느껴지는 것이예요. 우리 구 관내에서는 몇 개의 시설들이 교류가 되거든요. 하지만 다른 구와의 교류가 전혀 없어요. 여기는 시내라서 다른 구와도 가깝고 사람들도 교류가 되는데 정작 시설들 사이에 교류가 안 되니까 정보도 막히고, 중복되는 강좌들도 마구 생겨나고 그런 문제들이 참 많아요. 여기 강의를 들으러 오시는 분들도 그런 점 때문에 불만을 많이 제기하세요.(C시설 정보화 교육 강사)

그 외에도 교육 프로그램에 대한 다양한 의견을 개진했다. 공무원들 및 시설 담당자·강사들은 교육 대상과 인원 그리고 교육 프로그램에 대한 개선점들도 많이 제시를 했다. 특히, 일선의 강사들은 수강생들과의 관계 속에서 얻은 시사점을 바탕으로 교육의 방향성에 대해서 중요한 의견들을 내놓았다. 먼저 교육 대상에 대한 의견을 보면 다음과 같다.

젊은 층과 장애인들을 포괄하는 교육이 있었으면 좋겠어요. 장애인 분들이야 여건이 너무 어려우시니까 국가적으로 신경을 써야 하겠구요. 의외로 젊은 분들이 교육에 미진하세요. 물론 대부분이 학생이거나 직장 혹은 요즘 젊은 층이 컴퓨터를 잘 다루셔서 이

런 곳에 안 나오시기도 하시지만, 그래도 이런 시설에서 젊은 분들 눈높이에 맞는 프로그램 하는 것이 바람직하다고 생각해요. 그리고 우리 교육의 인원도 중요하다고 봐요. 너무 많은 인원이 있으면 수업이 힘들지만, 반대로 10명 수준 이하라면 교육할 명분도 없어지고, 경제적인 면에서도 장점이 사라진다고 봐요.(A시설 정보화 교육 강사)

제 생각에는 우리 구청들에서 하는 정보화 교육은 무료로 진행이 되어야 하고, 노인 분들을 주 대상으로 삼아야 한다고 봅니다. 젊은이들이나 장애인분들한테 교육의 기회를 주는 것도 좋지만, 이것은 수요도 없고 준비도 미흡하니까요. 노인분들은 시간이 많고, 실제로 정보화의 취약계층 아십니까? 또 교육을 진행하면서 가장 교육 만족도가 높은 분들이 어르신들이거든요. 그리고 구청에서 지금까지 고생하신 어르신들께 컴퓨터 교육 시켜드리는 것이 도리라고 봅니다. 실제로 교육 신청하시는 분들 80% 이상이 60대 이상이라 생각하셔도 무방할 것입니다.(B구청 정보화 교육 담당자)

40대나 그 밑의 젊은 주부들이 좀 많이 나와줬으면 좋겠어요. 저도 아이를 키우는 입장이지만, 아이들 학교 숙제나 알림장도 요즘은 다 인터넷으로 하고 컴퓨터로 하거든요. 그런데 아이 엄마가 정보화 기기를 잘 못 다룬다면 아이들 숙제를 도와줄 수 없잖아요. 그 분들에게 맞는 교육이 생겼으면 좋겠어요.(C구청 정보화 교육 담당자)

교육 대상에 대한 의견들은 조금씩 차이를 알 수 있었다. 어린이 및 청소년, 젊은 계층, 주부 등으로 지금까지는 교육에 별로 참여하지 않았던 사람들을 끌어들이자는 의견이 있었다. 반면, 노인분들이 주요 대상인 현행의 정보화 교육을 강조하는 사람들로 양분되고 있다. 교육 대상을 여러 계층으로 확대해야 한다고 주장하는 사람들은, 노인들뿐만 아니라 다양한 연령대의 정보화 소외계층을 배려해야 한다고 주장한다. 또 노인분들이 주로 참여하는 현행의 교육을 유지하자는 쪽은 가장 여가 시간 활용이 많고, 지역사회에 애착이 많으며 교육에 대한 열의가 높은 노인분들에게 복지서비스 차원에서의 정보화 교육을 실시해야 한다고 주장하고 있다.

교육 프로그램에 대한 개선점을 개진한 사람들도 많이 있었다. 이들은 교육 프로그램의 다양화, 각 시설 연합으로 통일된 교재를 사용하는 것, 실제 참여자들의 요구에 부합하는 프로그램의 개설, 성의가 부족한 강사들의 교체 등에 대한 의견을 내놓았다.

각 지역마다 오랜 기간동안 정보화 교육이 이루어졌어요. 그리고 교육하는 사람들(강사)이 수강생 특성(연령대, 지역수준, 교육정도 등)에 맞게 강의를 했기 때문에 별 문제가 없었어요. 하지만, 요즘 들어서 수강생들 눈높이도 올라가고, 또 초급반부터 차근차근 올라오신 분들이 많아지면서 다양한 교육들을 요구하세요. 우리도 잘 준비해서 하고 싶지만, 현재 구청에서 주는 예산으로는 다양한 과정을 만든다는 일이 강의실도 부족하고 강사도 부족하고 그래요. 또 구비해야 할 프로그램도 그 비용이 만만하지가 않구요. 확실히 요즘은 수강생들이 많은 것을 요구하세요. 그만큼 아는 것이 많아졌으니까요.(A시설 정보화 교육 강사)

커리큘럼에 문제가 많습니다. 이 곳은 특히, 짧은 기간 동안에 수업을 끝내야 하는데 이것이 잘 못 된 일이지요. 교육과정을 길게 잡아야 어르신들이 충분히 배우실 수 있고, 서로 간에 유대관계가 돈독해져서 친분도 쌓아지고 그래서 수업 분위기도 좋아집니다. 적어도 3개월 정도의 시간을 투자하는 커리큘럼으로 개편되었으면 좋겠구요. 단계별 교육이 중요해요. 주민 정보화 교육이라고 기초과정만 딱하니 가르치는게 아니라 좀 더 상위과정으로 인도를 해줘야 해요. 그리고 지역마다 교육 시스템이 다른 것도 큰 문제입니다. 동일한 교육 시스템이 있어야 적어도 서울시 안에서 만큼은 옮겨다니면서 편하게 교육받을테니까요.(B시설 정보화 교육 강사)

교재에 대한 말이 정말 많이 나왔어요. 처음에는 행정자치부에서 나오는(자치정보화 조화)교재를 사용했었는데, 이게 어르신들이나 컴퓨터 다뤄보신 경험이 없으신 분들에게는 영 맞지가 않아요. 수강생들이 너무 어렵다고 하니까 저랑(담당공무원) 강사들이랑 이리저리 다른 교재보고 참조도 하고, 그 동안 교안으로 써놓은거 모아서 자체 교재를 제작했지요. 서울시에 25개 구청이 있으니까 그 곳의 강사들이랑 공무원들이랑 연합해서

제대로 된 교재를 가지고 서울시에 있는 시설에서만 동일하게 사용하면 아주 좋을 것 같아요. 그러면 수강생들이 이사를 가거나 다른 동네에 가서 강의를 듣더라도 아주 편하게 잘 배우실 수 있으니까요.(C구청 담당공무원)

많은 공무원, 시설 담당자 및 강사, 그리고 참여자들은 교육의 개선방향에 대해 다양한 의견을 개진했다. 이들은 대체적으로 현행 교육 과정에서 아쉬웠던 점들을 중심으로 개선사항을 끄집어냈다. 특히, 각 구청과 시설들, 그리고 관련 기관 사이에서의 협조를 통한 통합적인 교재의 사용 등은 앞서 이야기했던 통합적 관리체계와도 일맥상통하는 부분이 있었다.

2) 자치구별 건의사항

각 구청의 정보화교육 담당자들과 시설 담당자들 역시 정보화교육 프로그램의 발전성에 대한 건의를 하였다. 이를 표로 정리해 보면 다음과 같다.

<표 3-8> 정보화교육 담당자들의 건의사항

	애로사항	지향점	서울시에 바라는 점
중구	<ul style="list-style-type: none"> · 어르신들이 교육받기 힘들 (교재가 어렵고, 설비노후) · 저소득층이 많아 가정에서 인터넷 및 컴퓨터 사용불가 	<ul style="list-style-type: none"> · 지역사회의 특성을 살려 전자상거래 교육 특화 · 젊은 층의 수용을 위한 야간 및 중고급 강좌 개설 · 중구민 뿐 아니라 중구로 통근하는 사람들에 대한 봉사 	<ul style="list-style-type: none"> · 시 차원에서 저소득층 청소년들을 위해 사이버 과외 프로그램을 활성화 했으면 좋겠음 · 예산 및 프로그램에 대한 적극적인 지원 · 서울시립대의 시설 및 자원들을 활용하기 바람
강남구	<ul style="list-style-type: none"> · 현재 교육의 안정화 단계로 교육장 관리 외에 특이사항 없음 	<ul style="list-style-type: none"> · 동사무소와 문화복지시설의 복합화 형태로 동사무소 기능 확대를 시 (e-life의 기반 마련) · 전 주민에게 양질의 정보화 혜택 부여 	<ul style="list-style-type: none"> · 관리체계의 일원화
성북구	<ul style="list-style-type: none"> · 적은 예산으로 많은 시설의 프로그램을 지원해야 하는 어려움 · 저소득층이 많아 가정에서 인터넷 및 컴퓨터 사용불가 	<ul style="list-style-type: none"> · 다양한 연령과 계층을 포함하는 정보화교육 · 실생활 및 취업에 직접적인 도움이 되는 교육 · 지역사회의 특성을 살린 학관협동 프로그램의 활성화 	<ul style="list-style-type: none"> · 예산, 인력, 프로그램의 지원이 있었으면 좋겠음 · 저소득층의 복지수요를 파악하여 지원바람
영등포구	<ul style="list-style-type: none"> · 수용인원 대비 수요가 많아 교육진행의 어려움 · 현 교재가 어르신들이 사용하기에 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> · 주야간 교육체제를 통한 다양한 연령계층의 참여 · 꼭 필요한 교육실시 · 수요와 요구를 충족하는 프로그램 진행 	<ul style="list-style-type: none"> · 시민 인터넷교실의 개선 · 젊은 주부층이 참여할 수 있는 프로그램 지원 · 예산과 인력의 지원
마포구	<ul style="list-style-type: none"> · 한정된 예산으로 여러 시설 및 프로그램을 지원해야 함 · 교재이용의 불편과 교재 구입 및 교환의 불편 	<ul style="list-style-type: none"> · 현재 수요가 계속 늘어나는 만큼 모든 구민에게 필요한 프로그램을 제공 · 특히, 노인복지의 차원에서 어르신 정보화교육 활성화 · 양질의 교육을 통한 마포구 주민 만족도의 제고 	<ul style="list-style-type: none"> · 관리체계의 일원화 · 소외계층에 대한 컴퓨터 및 인터넷 지원강화 · 예산과 인력의 지원

교재문제 역시 대부분의 정보화교육 프로그램에서 문제점으로 제기되고 있다. 이는 기존에 사용하고 있던 행정자치부 자치정보화조합의 교재가 수강생들이 이용하기에 불편한 점이 많다는 점을 들어 설명하고 있다. 그래서 각 시설에서는 각 프

로그랩별로 자체적인 대안을 마련해 대응하고 있는 것으로 나타났다.

<표 3-9> 교재사용 형태와 건의사항

	현행 교재	사용형태 및 이유	개선할 점
중구	자치 정보화 조합	· 교육 초기부터 자치정보화조합의 교재 사용 · 활자의 크기와 내용의 어려움으로 불만이 제기됨	· 기초 뿐 아니라 중고급 과정의 교재도 쉽고 간결하게 편집하여 배부했으면 좋겠음 · 어르신들이 쉽게 이해할 수 있을 정도의 수준으로 제작바람
강남구	자체 제작	· 참여자의 편의성과 과정별 특성화를 고려하여 2004년 자체 제작	· 지역사회의 특성 및 정보이용을 다른 교재를 바람
성북구	자체 교안	· 과정별/강시별로 간단한 프린트 아웃이나 파워포인트 교안사용 · 기존 자치정보화조합 교재가 어르신들이 사용하기에 어려움	· 어르신들이 쉽게 이해할 수 있고 큰 활자로 보기 편하게 했으면 좋겠음 · 예제 중심의 교재를 바람
영등포 구	자치 정보화 조합	· 자치정보화조합의 교재 순서로 교육진행/초급과정은 자체 교안 · 자치정보화조합 신판 교재가 너무 두껍고 어려워서 초급반은 자체 교안 사용	· 부피도 얇고 내용이 쉬웠으면 좋겠음
마포구	자체 주문제작	· 사실 출판사에 의뢰하여 구 자체 정보화 교재 제작 사용 · 기존 교재가 어르신들에게 어려움 · 교육 콘텐츠에 마포구 생활정보 이용법 및 전자정부 사용법을 함께 교육	· 기존 교재가 반쯤이나 교환이 어려움→ 개선바람 · 어르신들이 편하게 이용할 수 있는 내용과 크기로 개선바람

제2절 정보화교육 참여자의 특성과 수요

1. 정보화교육과 참여자의 정보화 수준

1) 교육참여자의 특성

앞에 제시한 5개 자치구의 공공문화시설에서 진행되는 정보화교육 프로그램 참여자들을 대상으로 향후 정보격차해소 프로그램의 수요와 발전방향에 관한 내용을 가지고 설문조사를 진행하였다²²⁾. 실제 정보화교육에 참여한 경험을 가지고 있기에 일반시민을 한 조사보다는 프로그램의 수요에 보다 적절한 대답을 할 수 있을 것이라 가정하였다.

설문에 참여한 응답자 432명의 개인적인 특성을 살펴보면 현재 정보화교육의 수강자들의 특성을 보여주고 있다. 먼저 성별은 남자가 162명(37.5%), 여자가 270명(62.5%)으로 여성의 비율이 조금 더 높았다. 이는 일반적으로 공공문화시설의 참여자가 여성이 대부분임을 반영하고 있다.

연령의 경우 평균연령은 59세로 매우 높은 편임을 알 수 있다. 연령별 분포를 보면 26세에서부터 82세까지 다양하지만, 60세 이상 인구가 전체의 49.8%로 노인인구가 절대적으로 많이 참여함을 알 수 있다. 이것은 공공문화시설의 강좌 대부분이 주간시간대를 활용하여 진행되는 특성에 기인한다. 그렇기 때문에 경제활동에 참여하는 비율이 낮은 노인인구가 많은 비중을 차지한다. 또한 노인정보화교육이 집중적인 사업의 결과로 파악된다.

정보화교육을 수강하는 사람들은 여러 번 교육에 참여하는 경향을 보인다. 설문에 참여한 응답자들의 정보화교육 프로그램 등록 횟수와 관련해서는 이번 학기가 처음 등록인 사람들이 42.8%로 제일 많았고, 2회 등록자는 18.7%, 3회 등록자는 13.6%로 전체 응답자의 75%임을 알 수 있었다. 정보화교육 프로그램의 경우 짧게

22) 설문조사의 절차와 설문지 내용 및 조사의 일반사항은 보고서의 부록에 있음.

는 2주짜리의 단기 강좌에서부터 3개월까지의 강좌까지 그 기간이 다양하지만, 대부분은 2개월 이상의 강좌로 이루어져있다. 그렇기 때문에 응답자들의 57% 이상은 최소한 2개월 이상의 강좌 경험이 있는 사람들이라고 판단할 수 있다.

응답자들의 학력은 중졸 이하와, 고졸, 대졸 이상의 세 개 범주로 구분하였다. 응답자들은 중졸 이하가 20.8%, 고졸이 45.5%, 대졸 이상이 33.7%로 관측되었다. 응답자들의 학력수준은 고졸 이상이 80% 정도로 높은 편이라 할 수 있다.

<표 3-10> 설문응답자들의 인구사회학적 특성

단위 : %

주요변수	남자	여자	응답자 전체
연령대별			
20대	0	0.7	0.5
30대	1.9	12.4	8.4
40대	2.4	17.6	11.9
50대	21.8	34.1	29.4
60대	49.7	28.8	36.7
70대 이상	24.2	6.4	13.1
등록회수별			
1회	42.9	42.7	42.8
2회	15.5	20.6	18.6
3회	14.9	12.7	13.6
4회 이상	26.7	24.0	25.0
학력별			
중졸 이하	10.2	27.1	20.8
고졸	44.6	46.2	45.5
대졸 이상	45.2	26.7	33.7

2) 정보화교육의 참여경로

응답자들이 각 공공문화시설에서 행해지는 정보화교육 프로그램을 인지하고 자신에게 맞는 프로그램을 찾아 시설에 오는 과정은 매우 중요하다. 정보화교육은 지

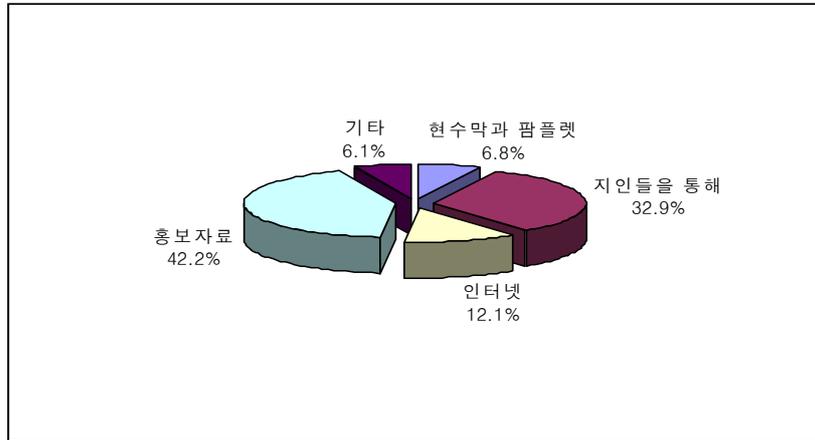
역사회의 특성을 보여주고 있다. 각 자치구와 공공문화시설에서는 여러 경로(구정홍보지, 반상회보, 현수막, 팸플릿 등)를 통해 홍보하고 있다.²³⁾ 향후 주민들에 대한 홍보방법의 제고를 위해 참여경로를 묻는 질문을 하였다.

응답자들은 공공문화시설에서 행해지는 정보화교육을 알고 참여하게 된 주된 경로로 홍보자료라고 들고 있다. 실제로 대부분의 자치구와 공공문화시설에서는 자체 구정 홍보지와 반상회보, 자체 선전 책자를 만들어 배포하고 있다. 이런 노력의 결과로 주민들이 각 시설에서 행해지고 있는 정보화교육 프로그램을 인지하고 참여하게 된다. 현수막과 팸플릿을 통해 교육정보를 접하게 된 경우까지 합산하면 홍보물의 역할이 49%에 이를 정도로 그 효과는 크다고 할 수 있다.

아는 사람들을 통해 얻는 효과도 32.9%로 높게 나타났다. 지역사회 공공문화시설을 이용하는 측면에서는 지인들의 권유와 동행이 큰 역할을 하는 것으로 보인다. 공공문화시설의 강의로 하나의 커뮤니티인 관계로 한 번 경험을 하거나 현재 활동하고 있는 사람들의 권유와 인도가 참여의 큰 축을 이루게 된다.

인터넷을 이용해서 교육을 알게 된 사람들도 12.1%로 나타났는데 컴퓨터와 인터넷에 대한 관심이 일정 수준 있는 사람들이 자발적인 검색을 통해 교육에 참여하게 되는 계기라 볼 수 있겠다. 대부분의 자치구와 공공문화시설에서 인터넷 홈페이지를 통해 강의의 내용과 구성, 시간표 등의 정보를 업데이트 하는 데 이것이 효과를 발휘하고 있다.

23) 문화원을 대상으로 하여 기존에 연구된 자료를 보면 홍보전단과 현수막(51.6%), 지인들의 권유(30.9%)의 부분이 매우 큰 역할을 하는 것으로 밝혀졌다(손웅비, 2005)



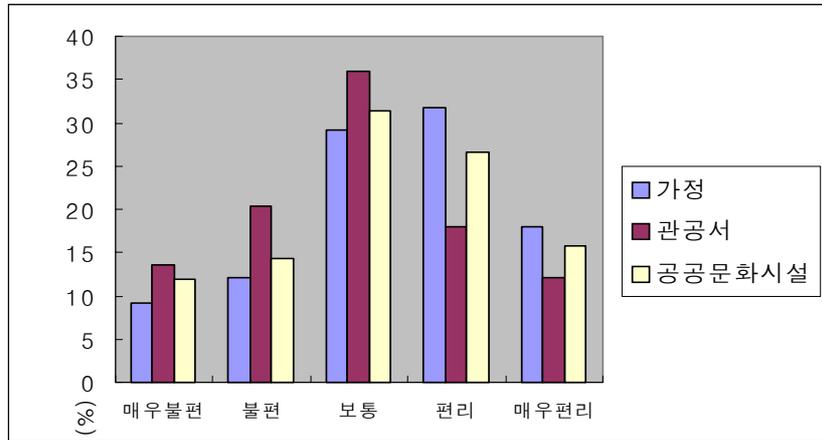
<그림 3-5> 공공문화시설에서 행해지는 정보화교육을 알게 된 계기

3) 정보기기와 시설의 접근성

설문에 응답한 자료를 바탕으로 시민들의 정보화 기기에 대한 접근, 정보 활용도, 현재 교육에 대해 어떻게 인지하는지를 살펴보았다. 먼저 응답자들이 평소 가정, 공공행정시설, 공공문화시설에서 컴퓨터와 인터넷을 얼마나 편하게 사용하고 접근할 수 있는지에 대한 질문을 하였다. 매우 불편의 1점에서 매우 편리의 5점 척도로 응답을 유도하였다.

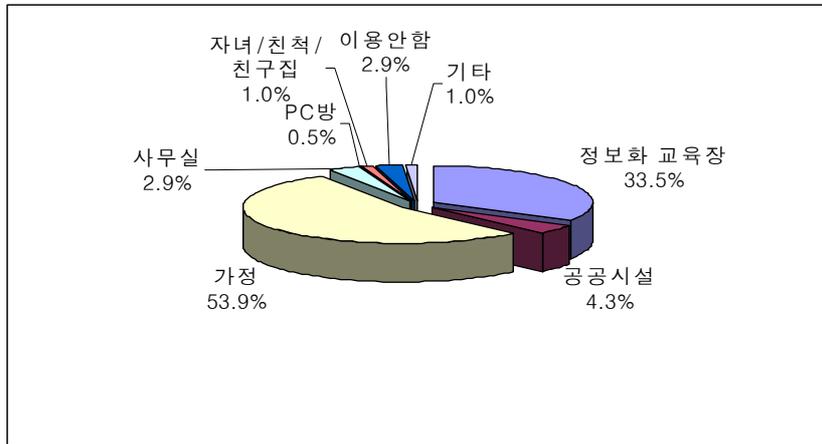
그 결과를 평균점으로 환산하면 가정에서 3.37, 공공행정시설 2.95, 공공문화시설 3.20으로 응답자들은 가정에서 컴퓨터와 인터넷을 가장 편하게 잘 이용하는 편이고, 공공행정시설에서는 이용하기에 상대적으로 불편하다는 생각을 가진 것으로 보인다. 이들 세 시설에 대한 응답률을 표시하면 다음과 같다.

응답률을 표시한 그림을 보면 가정의 경우 보통, 편리, 매우 편리의 순으로 대체적으로 편리한 수준이라고 응답한 것으로 나타났다. 공공문화시설의 경우도 보통, 편리, 매우 편리의 순으로 대체적으로 만족하는 수준을 나타냈다. 하지만 공공행정시설의 경우 보통, 불편의 순으로 대체적으로 사용하기가 불편하다는 느낌을 나타내고 있다.



<그림 3-6> 장소별 컴퓨터·인터넷 사용 편의성

실제적으로 응답자들이 평소 가장 많이 컴퓨터를 이용하는 곳은 어디인가라는 질문에서도 절반이 넘는 54%의 사람들이 가정을 꼽았다. 정보화교육장을 선택한 응답자도 33.5%에 이르는데, 가정에서 컴퓨터를 사용할 수 없거나, 누군가의 도움 없이는 컴퓨터와 인터넷 사용에 번거로움을 느끼는 사람들이 있는 것으로 판단할 수 있다. 이러한 현상은 컴퓨터와 인터넷이 가정에까지 보편적인 보급수준에 이르고 있음에도 불구하고 이용을 위해서는 교육이 필요함을 보여주고 있다.



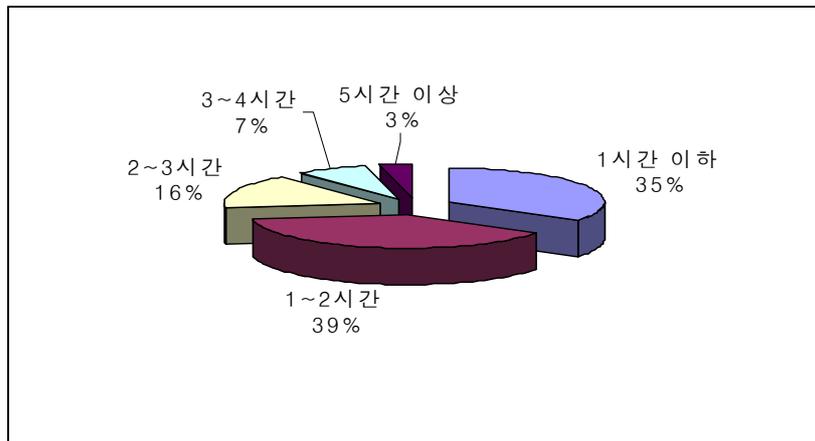
<그림 3-7> 가장 많이 컴퓨터를 이용하는 장소

대부분의 응답자들이 가정과 정보화교육장의 컴퓨터 시설을 이용하고 있으며, 다른 장소에서의 이용은 미비한 것으로 나타났다. 이는 응답자의 평균 연령이 59세 인 점과 전체 응답자의 50% 이상이 60대 이상임을 감안하여야 할 필요가 있다. 연령이 높은 관계로 미취업 상태일 가능성이 높고, 민간 유료시설인 PC방과 같은 시설을 굳이 이용해야 할 필요가 적을 수 있기 때문이다.

4) 정보이용과 역량

컴퓨터 사용시간을 묻는 질문에서는 한 시간 이하로 사용한다는 응답과 한 시간에서 두 시간사이로 이용한다는 응답이 가장 많이 관측되었다. 하루 5시간 이상 컴퓨터를 사용한다는 응답은 3.4%로 아주 낮은 수치였다. 응답자들의 대부분이 고연령 집단이라 상대적으로 이용시간이 짧다.²⁴⁾

24) <2004 서울서베이>를 분석한 시정연 2005보고서 [서울시 온라인 민원행정서비스 시민활용성 제고방안 연구]에서는 서울시민을 대상으로 일주일 평균 인터넷 사용시간을 알아본 결과, 조사 대상자들은 일주일 평균 약 13.6시간 정도 인터넷을 사용하는 것으로 나타났다. 전국조사에서 일주일 평균 인터넷 사용시간은 11.7시간으로 서울보다 약 2시간 정도 적게 사용하는 것으로 나타났다.



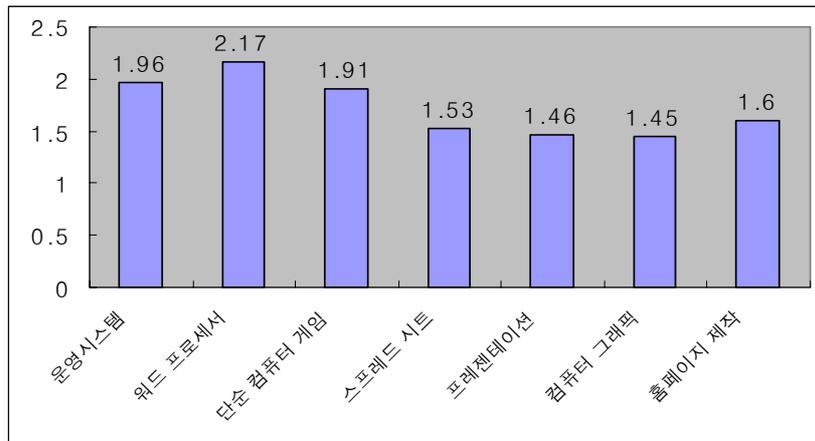
<그림 3-8> 하루 컴퓨터 이용시간

응답자들의 현재 컴퓨터 사용역량을 알아보기 위해 컴퓨터 프로그램을 7개 세부 항목으로 나누어서 얼마나 잘 다룰 수 있는지를 질문하였다. ‘매우 못함’에서 ‘매우 잘함’까지의 5점 리커트 척도를 사용하여 질문을 하였다. 7개 세부항목은 ① 운영시스템(윈도우/리눅스/맥킨토시 등) ② 워드 프로세스 프로그램(한글 등) ③ 단순 컴퓨터 게임 ④ 스프레드시트(엑셀 등) ⑤ 프레젠테이션(파워포인트) ⑥ 컴퓨터 그래픽 프로그램(포토샵 등) ⑦ 홈페이지 제작운영으로 구분하여 질문하였다.²⁵⁾ 응답자들은 거의 모든 프로그램에 대해서 활용역량이 높지 않은 수준의 응답을 하였다.

워드 프로세서에 대한 활용역량(2.17)을 제외하고는 모두 2점이 채 안되는 점수를 나타내었다. 실제로 공공문화시설에서 이루어지는 강좌가 초급 수준의 컴퓨터 활용에 주안점을 두고 있고, 응답자들의 연령대가 높은 것을 감안하여 볼 필요가 있는 수치이다.

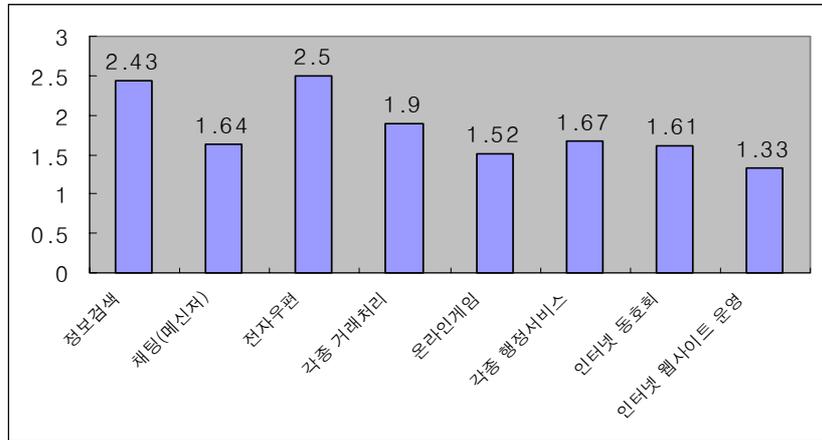
25) 이들 사항은 현재 정보역량을 측정하는 대표적인 설문 구성항목들로 본 조사에서도 같은 방식을 사용하였다.

설문자들의 인터넷을 활용하는 역량을 물어보는 질문은 8개의 세부항목을 통해 측정하였다. 이 항목들은 ① 자료 및 정보검색 ② 채팅(메신저) ③ 전자우편 ④ 각종 거래처리 ⑤ 온라인 게임 ⑥ 각종 행정서비스 ⑦ 인터넷 동호회 ⑧ 인터넷 웹사이트 운영으로 구분하여 질문하였다. 이 결과를 그림으로 나타내면 다음과 같다.



<그림 3-9> 컴퓨터 프로그램 활용역량

결과를 보면 정보검색역량과 전자우편을 다루는 역량은 2.5점정도 수준으로 비교적 높게 나타났고 온라인 게임(1.52)과 인터넷 웹사이트 운영(1.33)에 대한 역량은 작은 것으로 측정됐다. 이는 정보화 교육 프로그램에서 다루는 강의내용이 정보검색과 전자우편 활용을 주로 다루기 때문에 상대적으로 이 두 가지 역량에서는 응답자들이 높은 수준의 활용도를 표시한 것이며, 정보화교육의 결과라고 할 수 있다.

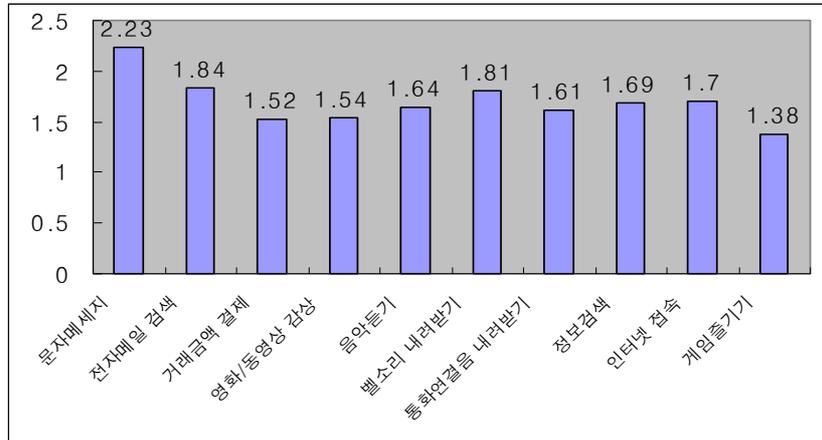


<그림 3-10> 인터넷 활용역량

5) 모바일 정보기기의 활용역량

컴퓨터 외에 디지털 기기의 대표라고 할 수 있는 휴대전화를 사용하는 역량에 대해서 질문을 하였다. 근래 들어 휴대전화가 컴퓨터와 인터넷 못지않은 정보검색과 정보처리, 엔터테인먼트를 제공하고 있다. 하지만 이들을 얼마나 제대로 사용하고 있는가에 대한 문제는 좀처럼 다루어지지 않았다. 본 연구에서는 이 부분에도 주안점을 두고 살피기 위해 이 질문을 추가하였다.

휴대전화기 활용역량을 물어보는 질문은 10개 세부항목을 통해 접근하였다. 이 항목들은 ① 문자메세지 ② 전자메일 검색 ③ 거래금액 결제 ④ 동영상 감상 ⑤ 음악듣기 ⑥ 벨소리 내려받기 ⑦ 통화연결음 내려받기 ⑧ 정보검색 ⑨ 인터넷 접속 ⑩ 게임 즐기기로 구성되어 있다. 휴대전화기의 활용역량을 묻는 질문들도 앞의 질문들과 마찬가지로 높은 수준의 활용도가 측정되지는 않았다.



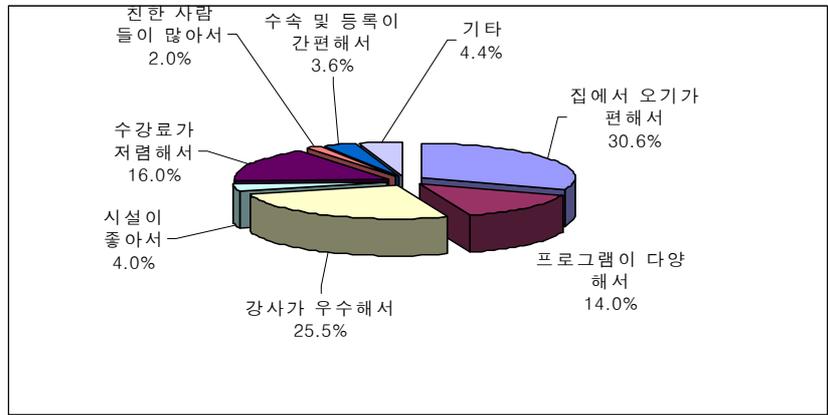
<그림 3-11> 휴대전화기 활용역량

휴대전화를 사용하는 역량은 문자메세지(2.23)를 제외하고는 2점 수준을 밑돌았다. 다른 활용역량을 묻는 질문들과 비교했을 경우에도 활용역량이 낮게 나타났는데, 이는 응답자들의 대부분이 고연령층이고, 다기능 휴대전화기를 소유하지 않은 경우가 많았기 때문이다.

6) 정보화교육의 만족도

응답자들에게 현재 교육을 받고 있는 공공문화시설의 어떤 측면에 가장 만족하는 질문을 했다. 현재 시설에서 얻는 만족감을 파악하여 향후 시설의 입지와 구성에 참고하려는 목적으로 이러한 질문을 하였다.

그 결과 30.6%의 응답자들이 집에서 오기가 편하다는 이유를 꼽았다. 이것은 접근성과 교통의 용이함이 시설을 선택하고 만족을 얻는 것에서 가장 중요한 요소라는 것을 설명한다. 실제로 기존의 공공문화시설에 대한 조사결과를 참고했을 때, 시설 접근성의 문제가 중요하다는 사실을 알 수 있었다. 특히, 응답자들의 대부분이 60대 이상의 고연령층임을 고려했을 경우 접근성이 중요한 문제이다.

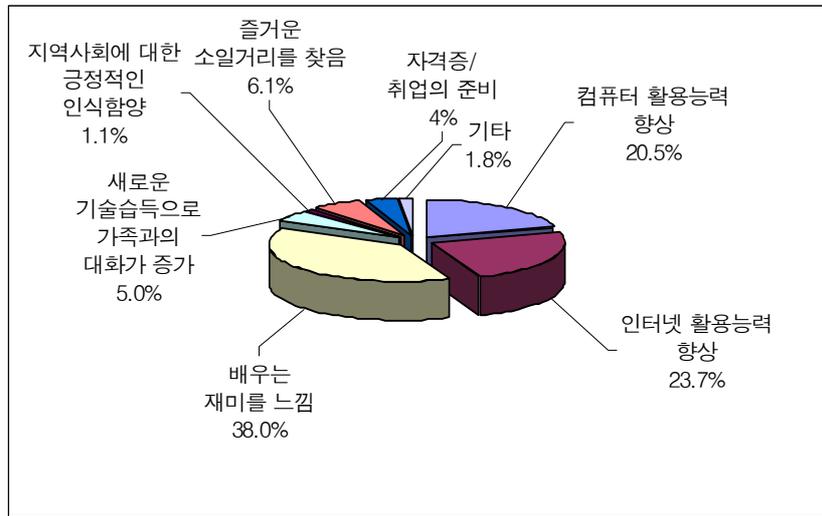


<그림 3-12> 정보화교육에서 가장 만족하는 면

그리고 강사 선생님이 우수해서 라는 의견이 25.5%로 높음을 알 수 있었다. 실제 교육을 담당하는 강사들의 자질과 교수법이 시설 선택의 중요한 요건이 됨을 알 수 있었다. 이는 사전조사과정에서도 수강생들이 강사들의 이동이나 교과목 변경 등에 맞춰서 이동하는 경향이 있다는 사실과 맥락을 같이한다.

7) 정보화교육의 효과

수강생들에게 정보화교육 참여를 통해 얻은 가장 큰 보람은 무엇인지 질문하였다. 선택 문항의 범주는 사전조사를 통해 파악한 사항들로서 총 8개의 예를 제시하였다. 공공문화시설의 정보화교육 프로그램을 수강하는 사람들이 얻게 되는 가장 큰 보람은 새로운 것을 배우는 재미를 느끼게 된 점(38.2%), 인터넷을 통해 필요한 정보를 쉽게 찾을 수 있게 된 점(23.7%), 컴퓨터 프로그램을 잘 다룰 수 있게 된 점(20.5%) 등을 차례로 꼽았다.

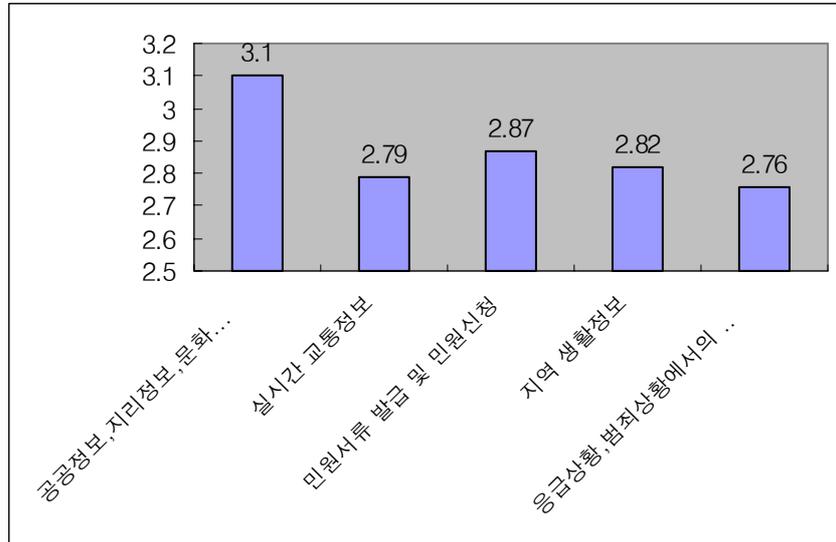


<그림 3-13> 정보화교육 참여를 통해 얻게 된 보람

교육의 목적에 부합한 배움의 보람과 활용역량의 제고에 대한 부분에서 수강생들은 큰 만족을 나타냄을 알 수 있었다. 지역사회에 대한 새로운 인식(5.0%)이나 소일거리의 측면(6.1%)보다는 역시 교육을 통한 직접적인 역량의 향상과 같은 효과를 수강생들은 가장 큰 보람으로 여긴다.

8) 정보서비스의 이용수요

이번 조사에서는 향후 정보화 관련 서비스와 프로그램에 대한 참여 의향을 묻는 질문을 포함시켰다. 이것들은 현재 서울시민들에게 제공되는 것으로서 이들을 알게 되었을 때, 향후 얼마만큼의 참여의향과 필요를 느끼는지에 대한 조사를 위해 포함시켰다. 이 질문들은 전자정부 공공서비스 부분(5개 세부항목)과 정보화 관련 프로그램(7개 세부항목)의 두 부분으로 나누어졌고 거의 없음에서부터 매우 많음까지의 5점 척도로 구성되어있다.



<그림 3-14> 전자정부 공공서비스를 이용할 의향

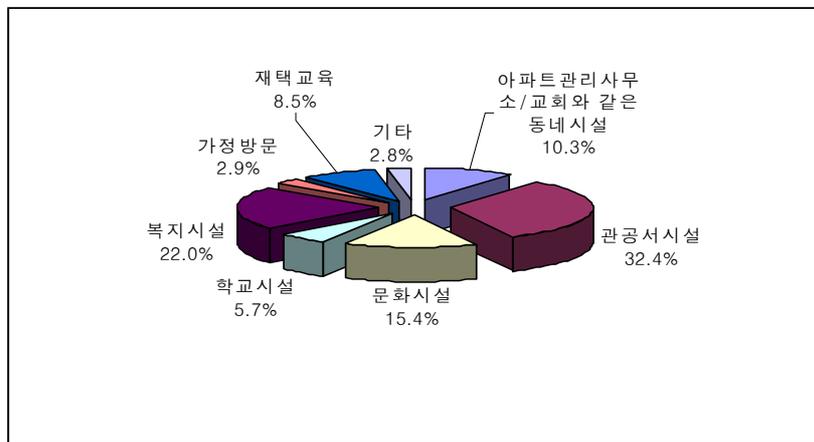
먼저 전자정부 공공서비스의 사례를 보면, 모든 세부영역에서 3점 안팎의 참여 의향을 나타내고 있다. 비교적 낮은 수치의 참여의향은 현행 전자정부 공공서비스가 시민들에게 어떤 혜택을 주는지와 어떻게 사용하는지에 대한 정보를 제대로 전달하지 못하기 때문이다. 이 부분은 향후 전자정부 공공서비스의 활용을 위한 교육 프로그램에서 반영하고 정확한 홍보가 이루어진다면 개선될 것으로 보인다. 실제로 사전조사 중에 만난 대부분의 시민들은 전자정부 공공서비스에 대해서 거의 알지 못했으며, 주민등록등본과 같은 서류발급 사항이 가능하다는 정도만 겨우 아는 사람들이 대부분이었다.

2. 정보화교육의 수요

1) 장소의 접근성

수강생들에게 정보화교육과 정보화 기기의 사용을 원하는 장소를 질문하였다. 이 질문에서의 선택범주는 모든 공공행정시설, 복지시설, 문화시설과 유흥시설을 포

합시켰다. 그리고 이 시설들 중에서 두 가지를 고르도록 하였다. 이는 주민들이 가장 편하게 교육과 정보 활용을 할 수 있는 장소를 찾을 수 있기 때문이며, 이를 통해 접근성의 측면과 시설 활용의 측면을 보다 명확히 알 수 있기 때문이다. 시설의 범주는 지역사회의 유희시설(아파트 관리사무소, 교회 등), 공공행정시설, 문화시설, 학교시설, 복지시설, 가정방문, 재택교육, 그 외의 사항들로 구분하였다.



<그림 3-15> 정보화관련 가장 원하는 시설

응답률은 공공행정시설(32.4%), 복지시설(22.0%), 문화시설(15.4%)의 순으로 나타났다. 공공행정시설의 경우 구청과 동사무소(주민자치센터)등이 가정에서 쉽게 접근할 수 있고 동사무소 같은 경우에는 곳곳에 위치하고 있기 때문에 접근성적인 측면에서 많은 점수를 얻은 것으로 보인다. 이런 관점에서 서울시의 각 행정동마다 위치하고 있는 동사무소의 공간을 정보화교육 및 정보화 기기 접근의 중심축으로 활용하면 지역사회의 정보화 접근점으로서의 역할과 정보화 소집단의 역량강화에 도움이 될 것으로 판단된다.

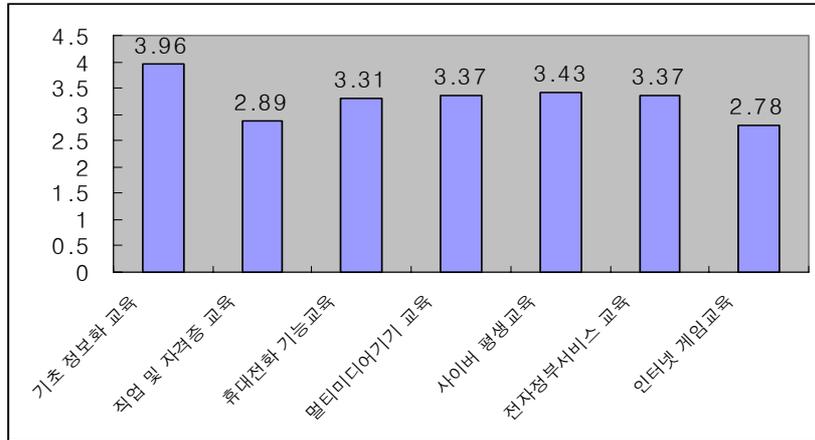
2) 교육프로그램의 내용 수요

정보화 관련 교육 프로그램에 참여할 의향이 어느 정도 되는지에 대한 질문을 하였다. 이 질문에 들어있는 선택범주는 현재 교육과정에 들어있는 프로그램과 향후 수요가 충분할 것처럼 보이는 프로그램을 혼합하여 제시하였다. 설문결과를 보면 전자정부 공공서비스와는 달리 비교적 높은 수준의 참여의향을 밝힌 것이 눈에 띈다.

그 중에서도 기초 정보화교육(3.96)의 경우가 가장 높은 수준에서의 참여의향을 보여주었다. 현재 기초 정보화교육이 계속적으로 이루어지고 있고 수요자들도 많지만, 실제 참여자들은 기초 정보화교육에 대한 관심과 참여의향을 가장 높게 나타냈다. 이는 높은 연령대가 참여하는 프로그램의 특성상 기초 교육에 대한 반복학습의 성향과 다양한 과목에서의 기초 교육을 원하는 사람들이 많다는 사실을 나타낸다.

응답결과를 보면 기초 정보화교육의 참여의향이 가장 높은 것으로 나타났고, 직업 및 자격증 교육과 인터넷 게임 교육이 3점 이하의 낮은 수치를 보이는 것으로 나타났다. 직업 및 자격증 교육의 경우는 고연령층의 특성을 감안하여, 직업의 선택이나 자격증의 취득을 요하는 고급수준의 강의를 받기 힘들다는 인식에서 오는 것처럼 보인다.

인터넷 게임교육 역시 고연령층의 특성상 그 내용을 제대로 인식하지 못하기 때문에 오는 결과로 보인다. 나머지 휴대전화 기능교육, 멀티미디어기기 교육, 사이버 평생교육, 전자정부서비스 교육 등에 대한 참여의향은 비교적 높은 편이다. 이러한 교육들은 현재 공공문화시설의 교육 콘텐츠에는 포함이 되지 않고 있지만, 향후 콘텐츠를 발전시켜 교육에 포함시킨다면 시민들의 호응을 얻을 수 있을 것이다. 또한 이런 내용의 교육이 활성화되고 정착된다면 전자정부서비스 활용과 휴대전화기 활용역량 및 이용률의 제고에도 큰 도움이 될 것이다.



<그림 3-16> 정보화교육 관련 프로그램에 참여할 의향

3. 현재 프로그램에 대한 만족과 개선점

설문조사 이후 실제 이용자들이 설문조사에서 자세히 설명하지 못했던 부분들에 대한 조사가 필요함을 인식하고 심층면접조사와 참여관찰을 실시하였다. 이 기간 동안에는 현재 공공문화시설의 정보화 프로그램에 대해 만족하는 부분과 건의사항, 향후 꼭 바라는 시설 프로그램에 대한 의견을 청취하였다.

먼저, 현재의 정보화 교육에 대한 의견을 청취하였다. 심층조사 과정에서 만난 사람들은 정보화 교육에 대해서 대체적인 만족을 표시하였다. 대부분 ① 교육시설이 가깝고 ② 교육이 무료로 진행되며 ③ 교육을 받고 난 후에 삶에 활기가 느껴진다는 의견을 내보였다.

많은 사람들이 언급한 교육시설의 접근성이 우수하다는 지적은 앞의 설문조사에서 생활권역에서 제일 찾기 쉬운 동사무소(주민자치센터)가 가장 많은 지지를 받았다는 사실과 일맥상통한다고 볼 수 있다. 교육참여자의 대부분은 가정주부와 노인층으로 이루어져 있다는 사실도 접근성을 가장 중요하게 만드는 요인이라 할 수 있다.

집에서 가까운게 제일 좋아요. 버스타고 다니려면 힘들어서 못 다니지. 그래도 걸어서 이렇게라도 올 수 있으니까 그게 제일 좋아요. 나야 쉬엄쉬엄 걸어서 와서 공부하고 (정보화 교육)가면 되니까, 일주일에 3일이라도 아주 재밌게 다닐 수가 있어요. 만약에 내가 집이 멀었다면 공부하러 못와요.(여, 72세, 영등포구 제1정보문화센터 참여자)

우리 센터는 공짜로 버스(셔틀버스)를 태워주니까 노인네들이 많이 와요. 나야 뭐 집이 가까우니까 술술 걸어오는데 만약에 집에서 멀으면 나는 컴퓨터(정보화 교육)하러 안 갈 것 같아요. 선생님도 잘 가르치고, 시원(에어콘 시설)하기도 하고 하지만 역시 제일 좋은 거는 가깝게 갈 수 있는 거지요.(남, 74세, 마포구 문화체육센터 참여자)

교육의 비용에 대한 의견도 많았다. 대부분의 시설에서 무료로 교육이 진행되고 나머지 시설에서도 교재비와 염가의 수강료로 양질의 교육을 진행하기 때문에 교육의 만족도가 높다.

관에서 진행되는 교육은 주민의 복지차원에서 무료로 진행하는게 옳다고 봅니다. 복지라는 것이 제대로 혜택을 받을 수 없는 분들에게 기회를 주는 거라고 생각한다면, 구청에서 그 비용을 지불하는게 옳다고 봅니다. 나 같은 사람이야 아직 일거리도 있고, 그래서 돈을 내라고 하면 낼 수 있지만, 다른 사람들 중에는 돈내라고 하면 나오지 못 할 정도로 어려운 사람들도 있어요. 구청에서 정말 잘하는 겁니다.(남, 44세, 성북정보도서관 참여자)

돈을 내고 배우는 거면 학원에 가도 되구요, 또 사실 안 배우려고 했을 것 같아요. 그리고 무료로 한다고 하니까 내용도 부실하고 대충 가르칠 것 같았는데 그러지 않아서 좋아요. 사람들이 몰라서 그렇지 참 좋은 것 같네요.(여, 39세, 성북여성센터 참여자)

교육을 받고 난 뒤의 개인적인 만족감을 피력하는 사람들도 많았다. 이들은 교육 후에 새로운 것을 배우는 기쁨을 얻은 점, 재미난 소일거리가 생긴 점, 동료들과의 관계가 생긴 점, 정보활용능력이 신장된 점 등을 이야기 했다.

나는 은행 갔다가 은행 직원한테 여기에서 컴퓨터 가르쳐준다는 얘길 듣고 왔어요. 사실 신문을 봐도 그렇고 요새는 무엇을 하든 인터넷이 필요한게 아니냐는 얘기를 많이 들었어요. 나도 처음에는 컴퓨터니 인터넷이니 이런 것들 반대했는데, 어느 순간에 그래도 배워야겠다는 생각이 들어서 오게 됐어요. 난 많이는 못 배웠거든요(학교교육). 그런데 나이가 먹었지만 공부를 하게 되니까 말 할 수 없이 기뻐요. 만족해요.(남, 74세, 명동지역 정보센터 참여자)

나는 집에 가서 걱정되는 일이 생겼어요. 왜냐하면 컴퓨터 배우면서 인터넷도 하고 싶고, 괜히 컴퓨터도 키고 싶는데 집에서 애들이 하도 오락하고 볼 일 본다고 컴퓨터를 끼고 사니까 괜히 서운해요. 그래도 여기 와서 배우는 것도 즐겁고, 집에 가서 컴퓨터 하는 것도 즐겁고, 아주 좋은 것을 배운 것 같아서 마음이 좋아요.(여, 54세, 성북정보도서관 참여자)

여기오시는 노인 분들은 같이 움직이시는 특성이 있어요. 한 번 친해지신 분들끼리 커뮤니티를 결성하셔서 같이 수업 들으시고, 식사도 하시고 스터디 그룹처럼 공부도 하시고 그러세요. 또 여기 과정이 끝나면 다른 정보화 교육이나 문화강좌를 수강하러 그룹으로 이동하시기도 하세요.(명동지역 정보센터 강사)

나는 우리 아들이 미국에 살아요. 우리 세대에는 그냥 전화하고 뭐 이런 것만 해봤으니까 이메일이니 디지털 카메라 사진이니 이런 것들이 나랑 거리가 멀었지요. 사무실 나갈 때에도 컴퓨터는 있어도 안 써봤거든요. 그런데 여기서 컴퓨터 배우고 나니까 아들네랑 사진도 주고받고 컴퓨터로 편지도 쓰고 그런 일이 편해졌어요. 이 동네 사람들 특징이 애들이 외국에 나가있는 사람들이 많거든요. 그래서 다들 외국에 있는 애들이랑 연락하기 편해졌다고 좋아해요.(남, 68세, 압구정1동 참여자)

위에서 설명한 것처럼, 참여자들이 이용하는 프로그램들과 입지는 다르지만 대체적으로 접근성과 삶의 질, 강의의 질 등에서 만족함을 나타내었다. 그리고 이에 더하여 시설을 이용하면서 생기는 사회적 관계망 등에 대해서도 높은 관심을 나타내었다. 각 공공문화시설에서도 교육의 막바지에 참여자들을 대상으로 하여 만족도 및 건의사항을 물어봐서 프로그램 운영에 반영하는 등의 노력을 하고 있다²⁶⁾. 이를 통해 많은 개선점들을 얻고 있다고 한다.

반면에 단점에 대해 지적한 의견들도 있었다. 참여자들은 주로 ① 교육 프로그램의 부족 ② 체계화의 미흡 ③ 홍보의 부족 ④ 수용인원의 부족을 꼽았다. 교육 프로그램이 부족하다고 느끼는 사람들은 초급 과정만을 중심으로 하는 현재의 정보화 교육 프로그램에 대한 불만을 표시했다.

나는 여기서 초급 강좌부터 들었어요. 인터넷 기초 강좌를 두 번(2개월 과정임)이나 들었어요. 한 번 들어서는 잘 모르겠기도 하고 또, 그 다음 강좌랑 바로 연결되기도 쉽지 않아요. 이상 과정을 듣고 싶어도 없으니까 못 듣는 경우도 많아요.(여, 57세, 성북정보도서관 참여자)

연결 체계의 미흡함을 꼽는 사람들도 있었다. 실제로 같은 생활권역 내에서도 여러 공공문화시설들이 있기 때문에 중복되는 강의를 많이 개설되기도 하고, 불필요한 프로그램들이 개설되는 경우가 많음을 조사과정에서도 찾을 수 있었다. 이에 대해 참여자들은 연락체계가 활성화 되어서 일반시민들에게 더 많은 기회를 줄 수 있고, 편하게 이용할 수 있는 기회가 많아졌으면 하는 요구들을 했다.

26) 마포구 정보화 교육의 경우는 분기별로 설문조사를 실시하여 주민들에게 시설 이용에 대한 만족도와 건의사항을 수렴하고 있다. 성북정보도서관의 경우는 수시로 건의사항을 수렴하여 특강의 주제, 신규 강좌의 개설 등에 대한 부분에 반영하고 있다.

어디서 무엇을 가르치는지 알기가 너무 힘들어요. 같은 구에 동사무소들은 각각의 협조를 얻어서 다른 프로그램들을 진행했으면 좋겠어요. 즉, 갑·을·병·정의 동사무소가 있다면 하나는 초급, 하나는 중급 등으로 나눠서 가르쳐 줬으면 좋겠어요. 특히, 나 같은 경우는 태릉에서 중구로 배우러 나오는데 관청에서 연락체계를 갖춰준다면 한 지역에서 초급, 중급, 고급을 모두 소화할 수 있었을 것이에요. 나 같은 사람은 포토샵을 배우러 안양까지 간 경험도 있거든요.(여, 69세, 명동지역 정보센터 참여자)

고급반까지 들었지만 한 곳에서 체계적으로 듣지를 못했어요. 구청에서 하다가 동국대의 방학 특강도 하다가 여기까지 배우러 왔어요. 전체적으로 체계화가 갖춰지면 구청에 가서 안내해 달라고 해서 나한테 딱 맞는 것을 찾아갈 수 있을 텐데 그게 제일 아쉽네요.(여, 75세, 명동지역 정보센터 참여자)

홍보의 부족을 꼽는 사람들도 많았다. 관공서에서 주도하는 여러 교양강좌 및 정보화 교육 프로그램이 있을 것이라는 추측에서 이 곳 저 곳을 알아보고 강좌에 참여하는 사람들이 많았다. 또한 구정 홍보지나 현수막, 팸플렛 외의 자세한 홍보수단이 없는 것을 아쉬워하는 사람들도 많았다.

동사무소에서 주민들 복지를 위한 프로그램이 있을 것이라는 추측은 했었어요. 그래도 무엇을 어떻게 하는지 정확히는 모르잖아요. 제 생각에는 아파트 관리실 게시판이나 지역정보지 등을 효과적으로 이용했으면 좋겠어요. 사실 우리 노인들한테 인터넷으로 홍보해봤자 그게 무슨 소용이겠어요.(여, 69세, 명동지역 정보센터 참여자)

강좌의 수용인원을 불만으로 꼽는 사람들도 있었다. 대부분의 시설들이 예산과 인력, 그리고 설비의 문제 등으로 대형 강좌를 진행하기에는 어려움이 있고, 실제 참여자들의 수 역시 시설별로 차이가 나기 때문에 많은 인원을 수용하는 강좌는 개설되지 않고 있다. 하지만 일부 지역에서는 수강신청 당시부터 과열양상을 보이는

지역도 많기 때문에 여러 불만 의견들이 표출되고 있다.

수업받기가 어렵게 아니라 수업 신청하는게 더 어려워요. 전화할 때 마다 통화중 이고, 통화가 되면 다 찼다고 하고 해서 문제가 많아요.(여, 62세, 마포문화체육센터 참여자)

구청 입장에서는 주민들 다 받아드리고 싶지요. 그래도 적정 수강인원이 있는데 그것을 넘길 수는 없잖아요. 그리고 예산 문제 때문이라도 더 늘릴 수가 없는 형편이구요. 그래서 항상 더 죄송한 마음이 들더라고요.(구청 정보화 교육 담당자)

이렇듯이 불만을 나타내는 의견들도 많았다. 하지만, 기존의 공공문화시설에서의 프로그램들이 부족한 예산과 인력 속에서 꾸려져 가고 있었음을 감안한다면 그다지 비관적인 상황은 아니라 할 수 있다. 그렇기 때문에 중앙정부와 지방정부에서의 예산지원과 협력체계가 갖춰진다면 해결될 수 있는 문제라 할 수 있다.

4. 정보화교육의 수요전망

정보격차해소 프로그램으로서 정보화교육은 이들 교육 참여자에서 보았을 때 긍정적인 결과를 보여주고 있다. 정보화교육장이 중앙정부의 정책 방향과 자치구에서의 실행에 따라 지역의 공공시설의 활용 공간을 사용하여 왔는데, 이를 통해 시민들에게는 공공시설이 친숙하게 되고 지역적으로 정보화교육의 장으로서의 역할을 받아들이는 것으로 추정할 수 있다. 정보화교육장은 지역의 시민에게 가장 가까우면서 접근이 쉬운 시설에서 이용될 때 만족할 수 있음을 보여주고 있다. 강의의 내용에 대해서는 현장에서 반응을 통한 지속적인 개선의 필요성을 지적할 수 있다. 이것은 참여자의 만족이 강의내용에 달려있음을 의미한다.

컴퓨터나 인터넷의 역량에 대해서는 응답자들이 교육을 받는 입장에서 상대적으로 스스로 저평가할 수 있다. 이러한 이유로 정보화교육에 참여하는 것이기 때문이다. 그런데 모바일기기의 사용역량에 대해서도 컴퓨터나 인터넷에 대한 것과 유사한 반응을 보이는 것은 기존의 정보화교육에서 새로운 교육내용의 필요성을 함의한다. 즉 멀티미디어 기기가 되어가고 있는 휴대폰에 대해서도 사용과 이용에 대한 교육이 절실하게 필요하다.

정보화교육은 이러한 내용을 포함하여 보다 다양한 내용의 교육이 가능하고, 또한 필요하다. 컴퓨터기기의 활용과 소프트웨어 사용에 한정될 것이 아니라, 다양한 정보 활용을 위한 교육이 필요하다. 전자정부서비스를 비롯하여 멀티미디어 기기 교육까지 다양한 교육의 내용이 필요하다. 이러한 면에서 정보화교육은 지속될 필요가 있다.

정보화교육이 집중적인 정부정책에 의해 지원되는 상황에서 교육시설의 확보라는 차원에서 임시로 활용된 정보화교육장은 정부의 정책방향이 바뀔 때는 다양한 내용을 포괄하는 정보화교육으로 지속되기 어렵다. 교육은 참여자에게 배우는 기쁨을 준다는 사실은 정보화교육에서도 발견된다. 이러한 상황에서 지역사회에서의 평생학습체제의 구축은 중요한 정책방향이다. 정보화교육 역시 지역사회의 평생학습체제에서 지속적으로 이루어져야 한다. 정보화 사회에 일시적인 것이 아니고 지속되는 사회변동시기에 평생학습으로서 정보화교육은 그 체제를 마련하여야 할 것이다. 그리고 평생학습에서 공공문화시설의 적절한 역할이 부여되어야 할 것이다.

제3절 공공문화시설의 정보화 교육

각 공공문화시설들은 각자의 장단점과 여건을 활용한 교육을 실시하고 있으나, 아직도 공공문화시설 고유의 특성을 살린 프로그램은 미흡한 실정이다. 구청의 경우 대부분의 자치구에서 정보화교육장을 만들어서 공비성의 원칙에 입각해 무료로 정보화교육 프로그램을 진행하고 있으며, 이는 공공시설로 분류할 수 있다. 주민자치센터와 동사무소의 기능에 문화시설을 복합화한 형태로 소규모의 정보화교육을 진행(11개구 37개 주민자치센터에서 시행)하는 경우도 있으며, 이들 역시 공공시설로 분류할 수 있다.

1. 공공문화시설의 활용

문화시설들의 경우 구민회관의 정보화교육장을 이용하여 정보화교육을 실시하는 곳도 많은 편이며(종로구, 강북구에서 실시하며 영가의 수강료를 받음), 정보도서관 등의 문화시설에서도 정보화교육이 진행되고 있다. 도서관이 가지는 고유의 교육 목적과 지역사회에 대한 봉사의 목적이 정보화교육에 적합(성북구 정보도서관에서 정보화 프로그램 진행/대부분의 공공도서관에서 멀티미디어실을 갖춰 놓고 있기 때문에 주민들의 e-life를 적극 지원할 수 있음)하며, 필동 및 신당동 마을문고에서도 정보화교육 프로그램 실시하고 있다. 또한 각 구의 문화센터 및 문화원에서 공공문화시설의 목적에 맞게 정보문화 프로그램을 진행하고 있다(마포, 은평, 동작, 관악, 영등포).

공립 초등교육시설은 교육자치와 지방자치와의 교류·협력에 의해 지역사회에 대한 장소제공의 역할을 수행(마포, 강남의 29개 초등학교에서 주민 정보화교육이 실시되고 있음)하고 있고, 대학교의 경우 대학(송의여대, 고려대, 국민대, 한성대, 동덕여대, 성신여대, 한성대, 서경대 등)의 지역사회에 대한 봉사의 차원에서 대학의 우수한 시설과 양질의 교육콘텐츠를 지원하며, 대부분 구청에서 일정 부분 지원을 하고 있다.

사회복지시설은 구립과 시립 그리고 중앙정부 혹은 사설로 운영되는 시설 등으로 구분되며, 복지시설로 구분할 수 있다. 문화복지와 지역사회 봉사, 소외계층에 대한 정보화교육이라는 이념에서 정보화교육을 시행하고 있으며 그 종류는 사회복지관, 노인복지관, 청소년수련관, 여성회관 등이 있다(서울시내에서는 총 21개 사회복지시설에서 교육을 진행하고 있음).

이 외에도 학원에 위탁을 하는 경우(성동구, 송파구), 청소년 보호감찰소에서 지역사회주민들을 위한 정보화교육을 진행하는 경우(동대문구 휘경동)와 인터넷을 통한 사이버 교육 등의 프로그램들도 운영되고 있다.

2. 공공문화시설의 이용과 특성

이용의 활성화 측면을 살펴보면, 공공문화시설 고유의 특성을 충분히 고려하여 프로그램 진행되고 있음을 알 수 있다. 이는 각 시설의 고유 특성 및 장점을 극대화한 프로그램 개발하는 것으로서 그 예로 정보도서관의 ‘모자 정보화 프로그램’, 여성회관의 ‘주부 정보화교육’ 등이 있다. 그리고 관계 공무원 혹은 시설 담당자들 간의 네트워크를 구성하여 중첩된 프로그램을 지양하고 같은 지역 내의 프로그램 조정 및 특성화를 통해 이용의 극대화를 꾀하는 경우도 발견되었다. 또한 지역민들에게 공공문화시설의 특성을 충분히 홍보하여 지역민들이 자발적으로 참여할 수 있는 환경을 조성하는 것이 중요하다는 점을 인지할 수 있었다.

대학이나 기타 공공시설의 유휴 공간 및 자원을 효과적으로 이용할 필요성도 찾을 수 있었다. 성북지역의 사례처럼 대학이 가지고 있는 양질의 콘텐츠와 교육시설을 활용하고, 공공시설에 인터넷 라운지 혹은 멀티미디어 접근 시설을 설치하여 지역 주민들이 e-life를 영위하게 도와줄 수 있는 사례가 필요하다.

3. 지역과 정보화교육

실제 행정권과 생활권의 분리현상을 인식할 필요도 있다. 현대의 도시생활은 근대 이전의 사회와 달리 직주분리가 뚜렷하고, 교통의 발달로 생활권 개념이 많이 틀려졌다. 하지만 현재 각 구의 정보화교육이 대부분 주민등록상 해당 구민만을 대상으로 진행되고 있는 문제점이 있다. 이는 실제 생활권과 관련한 각 자치구 및 시설들 간의 연락 및 협조체계 필요함을 시사하고 있다.

정보화교육과 지역사회와의 연결의 측면에서는 정보화 체험실 및 정보 접근 시설들의 재정립을 통한 유비쿼터스 환경 조성, 정보화교육시 전자정부 사용방법 및 콘텐츠 소개를 병행, 정보화교육 수료자 중 성적 우수자들을 자원봉사 형식으로 보조강사 채용을 통한 담당자와 수강생들과의 연결고리 역할과 수강생들의 동기부여 측면을 제고할 여지가 있어 보인다.

4. 공공문화시설의 정보격차해소 프로그램의 전망

프로그램의 방향성과 수요 예측의 측면을 보면, 현재 교육 프로그램은 비교적 활발하게 진행되고 있으나, 실제 e-life를 지원할 수 있는 기기 및 장소제공은 유명 무실한 상태(홍보부족 및 기기관리의 소홀, 기기의 노후화, 공급 프로그램의 미흡 등)임을 알 수 있었다. 이는 단순한 access point가 아닌 실제적인 e-life 구현의 장이 필요함을 의미한다.

정보격차해소 프로그램의 수요를 예측해보면, 현재 많은 수의 사람들이 정보화 교육을 수료했지만, 고연령층의 경우 동일한 강좌를 반복수강하는 경우가 많은 편이라 지속적인 수요가 발생함을 알 수 있었다. 그리고 실제로 대부분의 지역에서 정보화교육의 수요는 늘어나고 있는 추세로 나타났다. 정보화 소외계층은 단지 어르신이나 장애인뿐만 아니라 젊은 주부, 저소득층 청소년 계층에도 나타나고 있다. 그래서 향후 이들에게 초점을 맞춘 프로그램 지원이 필요하다. 이는 공공문화시설에서의 교육이나 접근도 중요하지만 실제 가정에서 접근과 활용이 가능하도록 인터

넷과 컴퓨터 지원도 필요함을 나타낸다.

사회의 추세를 이해하여 프로그램에 반영해야 하는 요구가 제기된다. 현재 개인 블로그 및 홈페이지의 활성화 추세에 발맞춰서 홈페이지 제작이나 디지털 카메라 촬영·편집 등의 강좌가 인기를 끌고 있다. 이는 젊은 세대들이 겪는 질적 활용격차를 해소하기 위해 중·고급 과정의 프로그램 개설을 필요로 하고, e-life를 구현하기 위한 정보화 체험실 및 정보화 카페 개방 등의 지원을 필요로 한다.

위와 같은 조사를 통해 함의는 다음과 같다. 현재 주민 정보화교육 프로그램과 공공문화시설에서의 정보화 프로그램은 도입단계를 지나 성숙기로 나가는 추세에 있다. 하지만 서울시와 자치구, 해당 공공문화시설에서 장기적이고 종합적인 비전이나 계획이 수립되지 못한 상태이며, 정보격차해소라는 큰 틀 안에서의 활동이 미약한 약점을 가지고 있다. 또한 시민 개개인의 성향과 인구사회경제학적인 편차가 나타나므로 서울시민을 하나의 동일집단으로 간주하고 그들을 대상으로 정보격차해소 계획을 세우는 것은 비효율적임을 알 수 있었다.

이런 관점에서 자치구들의 성격과 보유 자원(예산, 인력, 공공문화시설, 교육기관 등)을 기준으로 한 정책과 공공문화시설의 고유의 특성과 임무, 그리고 시설 이용형태의 측면에서 정책을 제시할 필요가 있다. 왜냐하면 정보격차는 사회불평등과 마찬가지로 지속적으로 고착화될 수 있는 성질을 가지기 때문이다. 이를 위해 정보화교육과 더불어 지속적으로 공공적 접근(public access)을 할 수 있는 공간 확충이 필요하고, 질적 활용격차를 해소할 수 있는 프로그램 모형의 제시가 필요하며, e-life를 누구나 영위할 수 있는 접근과 활용의 모형의 제시가 필요하다.

제Ⅳ장 공공문화시설의
정보화 프로그램 특성화 수요

제1절 정보 활용을 위한 시설프로그램의 구상

제2절 공공문화시설에서의 시설프로그램 선호

제3절 정보격차해소를 위한 시설프로그램 수요

제1절 정보 활용을 위한 시설프로그램의 구상

1. 공공문화시설에서의 정보 활용 프로그램 구상

현재의 공공문화시설에서의 정보화 관련 프로그램은 크게 정보화 기기접근과 교육의 두 가지로 구별되고 있다. 접근성은 가정에서의 기기의 부재나 인터넷 사용료의 부담 등의 문제로 정보화 기기를 제대로 사용하지 못하는 사람들에게 보편적인 접근을 할 수 있게 해주는 것이다. 교육은 활용역량의 부재로 정보화 기기 및 인터넷 등을 제대로 활용하지 못하는 사람들에게 활용역량을 신장시켜 정보이용의 활성화와 정보격차를 줄이고자 하는 목적을 가진다. 이에 대해 정보 활용의 구체적 프로그램에 대해서 공공시설의 이용을 모색할 필요가 있다.

정보화교육 참여자를 대상으로 새로운 정보격차해소 프로그램의 방향성을 제시할 수 있는 구체적 사례들을 문의하였다. 현재 정보격차해소 프로그램으로 정보화교육이 이루어지는 공공문화시설들은 공공행정시설, 학교시설, 문화시설, 복지시설 등으로 구분할 수 있는 데, 이들 시설들에 들어갈 수 있는 정보활동을 위한 시설프로그램을 제시하고자 하였다.

정보통신부에서는 정보문화진흥원과 함께 이와 비슷한 개념으로 '다기능 정보이용센터'를 제시하고 있다. 이는 기존의 정보화교육시설 이외에도 정보화 기기에 대한 접근과 활용, 진보된 형태의 정보화 기기 접근과 활용 등에 대한 종합적인 이용을 목적으로 구상하고 있다. 본 연구에서는 다기능 정보이용센터에서 제시한 개념들을 서울의 공공문화시설에 따라 내용을 보완하여 재구성하고 이를 포함하여 보다 확장된 범주를 제시하고자 한다. 정보통신부의 전망이 새로운 시설에 대한 역할규정을 강조한다면 본 연구에서는 기존의 공공문화시설에서 도입될 수 있는 정보 활용 프로그램을 제시하고자 하였다.

그래서 이 범주들과 실제 공공문화시설과의 관련성(복수응답 가능)을 정보화교육 수강자의 인식에서 점검하고 이것의 특성화 모델과 향후 수요를 보고자 하였다. 이러한 접근에는 기존의 정보화교육 참여자들이 공공문화시설에 대한 기존의 인식이 있고 이로 인해 새로운 시설프로그램에 대한 필요성을 제시할 수 있을 것이라는 가정을 하고 있다.

2. 공공문화시설의 시설프로그램 구상안

본 조사에서 선정한 지역의 공공문화시설은 구청, 동사무소(주민자치센터), 구민회관, 공공도서관, 청소년수련관, 노인복지관, 장애인복지관, 사회복지관, 여성회관, 문화센터(문화원)의 10가지로 구분한다.²⁷⁾ 이들 공공문화시설들은 정보화교육이 이루어지는 시설도 있고, 지역의 특정 대상을 위한 시설들로 지역사회에서 널리 인식된 시설들이다.

공공문화시설에서 정보 활용을 위한 시설프로그램을 위해 구상중인 사항은 다음의 표로 요약하였다. 각 항목은 연구자의 관점에서 현재 하고 있는 분야를 선순위로 하고, 기존 연구를 통해 필요성이 제기된 시설프로그램, 그리고 멀티미디어의 보급과 더불어 새롭게 제기되는 수요의 순서로 제시하였다. 조사의 의도에서는 이러한 순위의 배치가 응답자에 영향을 미칠 수 있음을 가정하였다. 13개의 범주로 제시하여 응답자가 뒤로 갈수록 생소한 정보화 시설프로그램이라고 간주할 수 있기 때문이다. 그런데 다음의 결과에서 보듯이 조사에서 가정된 선택의 순위는 다르게 나타났다.

27) 여기에서 교육시설은 제외하였다. 현재 일부 교육시설에서 주민 정보화교육이 이루어지지만, 운영자들에게서 장래 수요를 축소하려는 계획을 확인하였고, 교육자치제의 제도적 특성으로 인해 제외하였다.

<표 4-1> 정보이용 활성화를 위한 시설프로그램

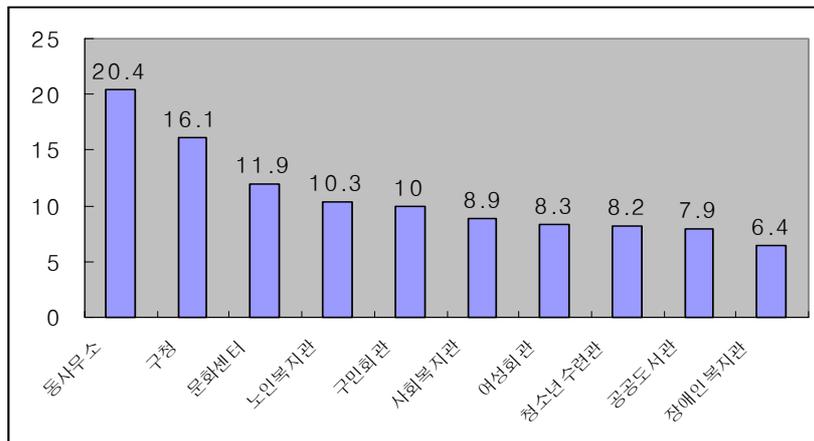
시설	내용
① 컴퓨터 생활교육실	컴퓨터를 처음 배우시는 분부터 한글, 엑셀 등의 기초적인 문서작성과 기초적인 인터넷을 강의하는 교육시설
② 인터넷 청소년 공부방	청소년들이 인터넷을 사용하여 학교수업과 관련된 교과목을 공부할 수 있는 시설
③ 정보화 상담실	인터넷 중독, 게임 중독 등과 같은 정보화 역기능에 대한 상담과 정보화 소외 계층에 대한 상담을 해주는 시설
④ 정보화 라운지	주민들이 언제나 편하게 인터넷 정보검색을 할 수 있고, 각종 프로그램을 사용해 필요한 일을 할 수 있게 하는 시설
⑤ 인터넷 취업정보실	정보산업과 관련한 취업 및 창업관련 정보를 제공하는 시설
⑥ 컴퓨터 시설이 갖춰진 회의실	주민들에게 컴퓨터와 영상시설이 갖춰진 회의실을 제공하여 누구나 첨단기기를 활용한 회의를 할 수 있게 하는 시설
⑦ 전자디지털 자료실	CD/DVD 등 디지털자료 서비스 제공 및 관내 공공행정 및 공공도서관의 인터넷 사이트와 연결하여 각종 서적 정보를 제공해주는 시설
⑧ 사진자료 인화실	디지털 카메라와 휴대전화로 촬영한 사진을 컴퓨터로 옮기거나 편집할 수 있고, 사진으로 인화할 수 있게 해주는 시설
⑨ 멀티미디어 (영상, 음악)제작실	주민들이 각종 카메라 장비와 컴퓨터를 이용해서 영상을 제작하고 음악을 만들 수 있게 설비를 갖춘 시설
⑩ 컴퓨터/인터넷 웰빙체험실	컴퓨터를 이용하여 간단한 건강검진을 할 수 있고, 병원과 인터넷을 통해 주민들의 건강상담을 해주는 시설
⑪ 인터넷 게임 체험장	건강한 인터넷 온라인 게임을 할 수 있고, 처음 접하는 사람에게 사용법을 알려주는 시설
⑫ 휴대전화기 서비스 체험실	휴대전화의 다양한 서비스(벨소리, 컬러링, 액정화면, 게임 내려받기)와 기능(사진촬영, 동영상, 인터넷 검색 등)을 체험하고 설명해주는 시설
⑬ 첨단시설 전시실	아직 보급되지 않은 첨단 정보화 기기를 전시하고 시연하는 시설

제2절 공공문화시설에서의 시설프로그램 선호

1. 공공문화시설의 선호 양상

1) 공공문화시설의 접근성

응답자들이 향후 정보이용의 활성화를 위해 각 공공문화시설에 운영되었으면 하는 시설프로그램을 살폈다. 이를 살펴보면 각 시설들 간의 선호를 볼 수 있다. 먼저, 총 선택된 비율을 각 공공문화시설별로 나타내면 다음의 그림과 같다.



<그림 4-1> 공공문화시설들에 대한 선택(%)

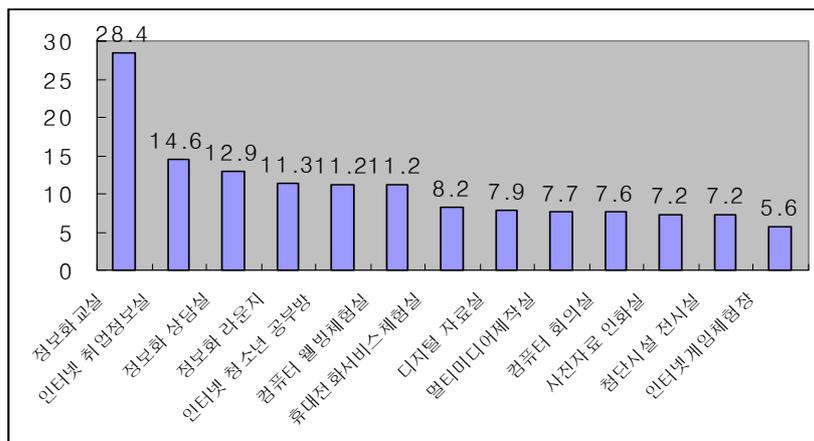
위의 그림은 응답자들이 작성한 각 공공문화시설의 선택비율을 높은 순서에서 낮은 순서로 정리한 것을 나타냈다. 이 그림을 보면 동사무소(20.4%), 구청(16.1%)의 순으로 그 선택비율이 높은 것으로 나타났다. 동사무소와 구청은 모두 공공행정 시설로 분류되며, 현재 서울에서는 46개 동사무소 시설과 19개 구청시설에서 주민들을 위한 정보화교육과 활용공간을 제공하고 있다. 이는 서울시 전체의 43.9%를 차지하고 있다.

이는 앞의 정보화교육의 장소적 수요와 일치하고 있다. 응답자들은 현재 정보화

관련 프로그램에서 가장 많은 역할을 하고 있는 공공행정시설들이 향후에도 지속적인 역할을 해줘야 한다고 생각하고 있다. 또한 동사무소와 구청시설은 지역주민들에게 가장 친숙하고 접근성이 용이한 성격을 띠고 있기 때문에 높은 선택을 보인다.

2) 정보 활용 시설프로그램의 선호

앞에 간략히 소개된 각 시설프로그램별로 전체적인 선택률을 살펴보면 다음의 그림과 같다. 현재 가장 활성화되어 있는 정보격차해소 및 정보화 관련 프로그램인 정보화교육장이 향후에도 가장 큰 필요를 가짐을 알 수 있다. 이것은 앞으로도 정보화교육의 지속적인 수요가 있음을 나타낸다. 이를 토대로 장기적으로는 교육의 커리큘럼의 전환 및 단계적인 교육의 양적인 축소가 필요하겠지만 단기적으로는 교육의 수를 유지하거나 소규모로 늘리는 방안을 검토할 필요도 있다.



<그림 4-2> 프로그램들에 대한 선택(%)

인터넷 취업정보실과 정보화 상담실을 선택한 경우도 상당히 높게 나타났는데 이것은 주민들이 정보화 사회에서 나타나는 일들과 사회생활로의 연계를 위해 정보를 얻고 조언을 구할 수 있는 시설들을 원하는 것이다. 현재 취업의 어려움을 겪는 실정에서 지역의 인터넷 취업정보실을 통해 정보화교육 후의 취업 및 자격증 취득

으로의 연결을 생각하여야 할 것이다. 정보화교육이 정보화 사회의 디지털 기회(Digital Opportunity)로 이어지는 프로그램의 개발이 필요하다.

또한 날로 심각해지는 정보화의 역기능을 상담을 통해서 줄일 수 있는 정보화 상담실 역시 응답자들의 호응을 얻었다. 정보문화의 확산에서 부정적인 측면이 부각되고 있는 현실에서, 정보화교육 참여자들은 정보화 사회의 윤리적 인식의 제고와 더불어 개인적인 수준에서의 적응의 문제에 대한 필요성을 인식하고 있다.

3) 공공문화시설별 시설프로그램의 선호

설문의 응답자들은 가장 필요한 각 공공문화시설에 가장 필요한 시설프로그램으로서 거의 모든 시설(청소년 수련관 제외)에서 정보화교육장을 꼽았다. 이것은 정보화교육 시설이 응답자들이 느끼는 가장 중요하고 향후에도 지속적인 필요성을 제기 할만한 시설이라는 점을 의미한다. 또한 정보화 상담실과 인터넷 취업정보실, 인터넷 청소년 공부방 등도 각 시설의 특성에 맞춰서 일부 시설에서 높은 지지율을 보였다. 이것은 각 공간별로 꼭 필요하고 부합되는 시설이 있음을 보여준다.

다음의 표는 각 공공문화시설별로 관측된 가장 필요한 시설프로그램을 높은 순위로 3개씩 표시한 것이다. 정보화교육장의 경우 청소년 수련관을 제외한 9개의 시설에서 1순위에 선택됐고, 청소년 수련관에서만 2순위로 나타났다. 설문의 응답자들은 현행 정보이용시설과 정보격차해소 프로그램의 대부분을 차지하고 있는 정보화교육을 여전히 원하고 앞으로도 지속적으로 이용할 의사를 밝힌 것으로 보인다.

하지만 지역사회에는 여러 공공문화시설들이 몰려 있는 만큼 동일한 강좌를 동일한 계층을 대상으로 중복된 형태로 진행하는 것은 지양해야 할 점이다. 각 공공문화시설의 고유한 특성을 반영한 강좌의 개설과 운영형태가 필요하다. 또한 2순위, 3순위 등의 차순위에서 제기된 시설프로그램과의 조화와 다른 공공문화시설과의 조화를 통한 프로그램 조정이 필요할 것으로 전망된다.

<표 4-2> 필요한 정보화 시설프로그램 순위

	1순위	2순위	3순위
구청	정보화교육장	인터넷 취업 정보실	정보화 상담실
동사무소 (주민자치센터)	정보화교육장	인터넷 취업 정보실	정보화 리운지
구민회관	정보화교육장	인터넷 취업 정보실	정보화 상담실
공공도서관	정보화교육장	인터넷 청소년 공부방	디지털 자료실
청소년수련관	인터넷 청소년 공부방	정보화교육장	인터넷 게임 체험장 정보화 상담실
노인복지관	정보화교육장	컴퓨터/인터넷 웰빙체험실	정보화 상담실
장애인복지관	정보화교육장	인터넷 취업 정보실	컴퓨터/인터넷 웰빙체험실
사회복지관	정보화교육장	인터넷 취업 정보실	정보화 상담실
여성회관	정보화교육장	인터넷 취업 정보실	정보화 상담실
문화센터(문화원)	정보화교육장	인터넷 취업 정보실	정보화 리운지

인터넷 취업 정보실은 공공도서관, 청소년 수련관, 노인복지관을 제외한 7개 시설에서 2순위로 선택됐다. 이는 최근의 취업난과 관련있다. 인터넷 취업 정보실은 정보산업과 관련한 취업 및 창업정보를 제공하는 시설로 단순히 정보화교육에만 그치는 것이 아니라 취업과 창업으로의 연계를 원한다는 것을 의미한다. 또한 정보산업과 관련한 분야는 향후에도 많은 고용을 창출할 수 있는 분야이기 때문에 취업 정보실의 운영을 통해 응답자 자신이나 자신의 가족·지인들이 혜택을 받기를 원하는 것으로 파악할 수 있다.

인터넷 청소년 공부방은 청소년들이 인터넷을 사용하여 학교수업과 관련된 교과목을 공부할 수 있는 시설을 의미한다. 이 시설을 운영하기 위해서는 컴퓨터와 각종 주변기기, 인터넷 전용선 등이 설치된 공간이 필요하다. 응답자들은 청소년 수련관에 가장 필요한 시설로 인터넷 청소년 공부방을 꼽았으며, 공공도서관에서는 2순위로 꼽았다.

청소년 수련관은 주로 청소년들이 이용하는 시설이기 때문에 청소년을 대상으로 하여 방과 후 학습을 지원할 수 있는 인터넷 청소년 공부방의 입지로서 최적의 장

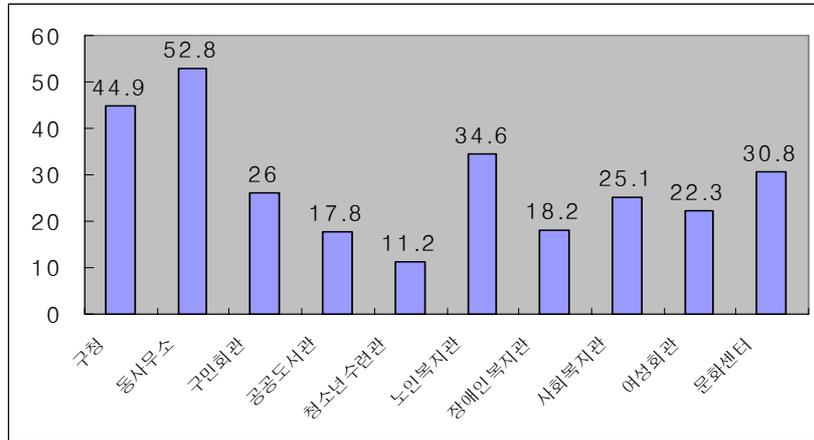
소로 꼽을 수 있다. 공공도서관 역시 지역사회 개인학습의 장으로서 청소년들의 학습을 지원할 수 있는 시설이기 때문에 사람들이 인터넷 청소년 공부방의 공간으로 꼽았다. 이들 청소년 수련관과 공공도서관은 학생들의 e-learning의 장소로의 기능과 함께 청소년들을 대상으로 한 중·고급 수준의 정보화교육을 할 수 있는 장소로서 활용가치가 있다고 할 수 있다.

2. 정보화 시설프로그램과 공공문화시설에 대한 선호

1) 정보화교육장

위와 같이 제시한 시설프로그램들이 각 공공문화시설에서 어느 정도의 선택을 얻었는지를 알아보고자 하였다. 여기서 문제는 각 공공문화시설의 고유의 특성을 파악하여 그것에 알맞은 정보화교육 프로그램들을 배치하는 것이 관건이라 하겠다. 먼저 가장 많은 사람들이 각 공공문화시설에 필요한 정보이용시설이라고 택한 정보화교육장을 보면, 동사무소(52.8%), 구청(44.6%), 노인복지관(34.6%)의 순으로 선택을 나타냈다.

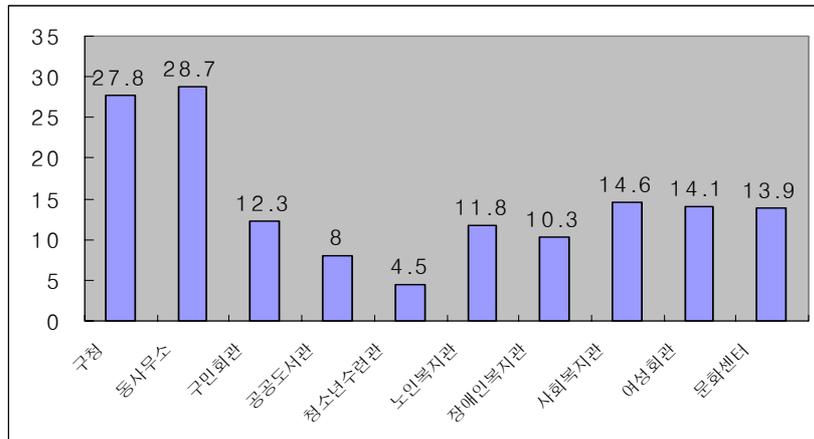
주민들은 가장 접근성이 편리한 동사무소에 정보화교육장을 원하는 것으로 나타났다. 그리고 구청과 노인복지관의 경우에는 현재도 활발하게 정보화교육장이 운영되고 있고, 앞으로도 그러기를 바라는 의견이라 분석할 수 있다. 정보화교육장을 원하는 사람들의 비율은 전 부분 고르게 높은 평가를 받았다.



<그림 4-3> 정보화교육장 선택(%)

2) 인터넷 취업정보실

인터넷 취업정보실은 정보화교육장 다음으로 많은 응답자들이 호감을 나타내고 필요하다고 꼽았던 시설이다. 이는 현재의 취업난과 취업에 대한 관심을 표명하는 것으로 풀이할 수 있다. 지역사회 구성원들의 취업 및 자격증 취득에 관한 조언자 역할과 정보 제공자 역할을 동시에 할 수 있다는 장점으로 인해 많은 사람들이 인터넷 취업정보실의 유치를 원한다. 이것을 각 공공문화시설별로 알아보면 동사무소 (28.7%), 구청(27.8%), 사회복지관(14.6%)의 순으로 그 선택률(%)이 높은 것을 알 수 있다.



<그림 4-4> 인터넷 취업정보실 선택(%)

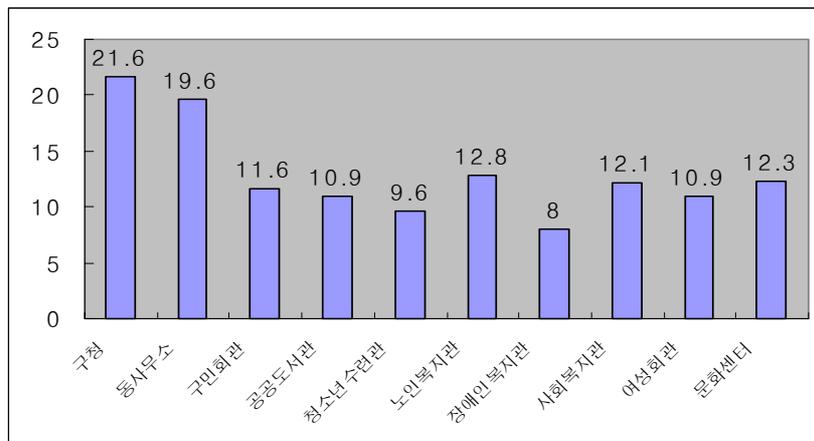
응답자들은 동사무소나 구청과 같은 공공행정시설에서 주민들에 대한 취업보도와 정보제공 역할을 맡을 것을 기대하고 있는 것으로 보인다. 현재의 취로사업과 행정서포터즈 사업과 함께 IT분야로의 취업정보와 자격증 취득을 도와주는 시설을 유지하여 젊은 층에게는 취업의 기회를 주고 중·장년층에게는 새로운 기회를 부여하는 것을 원하는 것으로 보인다. 이외에도 사회복지관과 같은 복지시설에서도 취업정보실을 설치해서 시설 이용자들에게 적절한 취업의 정보를 제공하기를 원하는 것으로 나타났다.

3) 정보화상담실

정보화상담실은 지역 주민들에게 정보화에 대한 소외와 정보화의 역기능에 대한 어려움을 풀어주고 해결책을 제시해줄 수 있는 시설이다. 현재 여성·노인·청소년·장애인 등에게 그들의 어려움을 들어주고 대안을 같이 모색해보는 상담 프로그램과 시설은 복지시설을 중심으로 많이 운영되고 있다. 하지만 지역단위의 시설에서 정보화 상담실은 운영되지 않고 있다. 현재 정보화 사회에서 그 수요가 얼마나 필요한지를 알아보기 위해 이 질문을 하였다. 응답자들은 정보화 상담실이 필요한 공공문화시설을 구청(21.6%), 동사무소(19.6%), 노인복지관(12.8%)의 순으로 선택했

다.

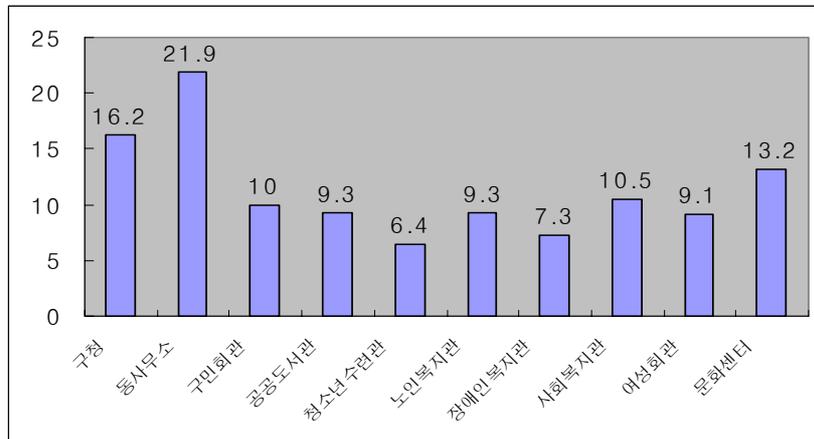
지역의 공공행정시설인 구청과 동사무소에서 지역주민들의 고충을 들어주는 역할을 하기를 기대하고 있다. 또한 노인복지관 역시 비교적 높은 수준의 선택률을 보였다. 이는 정보화 소외계층중의 하나인 노인층에 대한 심도 있는 정보화 상담시설을 노인들이 주로 이용하는 시설에 유치하였으면 좋겠다는 의견이다.



<그림 4-5> 정보화상담실 선택(%)

4) 정보화라운지

정보화라운지는 컴퓨터와 인터넷을 자유로이 활용할 수 있도록 하는 공간이다. 현재 우체국의 IT Plaza나 각 공공행정시설에 있는 정보검색대의 역할을 공공문화시설에서 편안하게 기기를 사용할 수 있는 공간으로 조성하는 것이다. 응답자들은 이러한 정보화라운지가 필요한 공공문화시설들을 동사무소(21.9%), 구청(16.2%), 문화센터(13.2%)의 순으로 꼽았다.

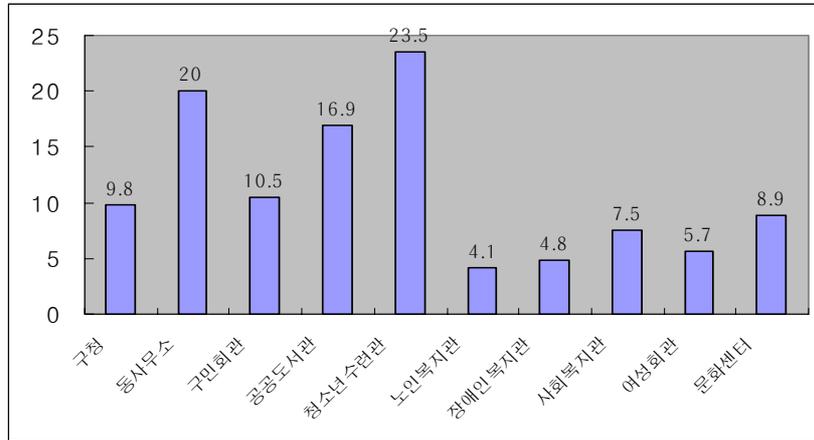


<그림 4-6> 정보화라운지 선택(%)

응답자들은 동사무소와 구청과 같은 공공행정시설에 정보화 라운지가 들어가는 것이 적합하다고 높은 비율로 응답했다. 이는 현행 정보검색대를 운영하고 있는 여러 구청과 동사무소 시설의 유지와 확대를 바라는 것이다. 또한 동사무소는 생활권에서 가장 가깝게 접근할 수 있다는 이점이 있고, 구청의 경우 민원처리를 위해 들렀다가 남는 유휴시간에 인터넷과 컴퓨터를 이용할 수 있는 이점을 가질 수 있다. 문화센터의 경우 문화활동 및 문화강좌 수강을 위해 들렀다가 자유로이 정보이용을 할 수 있다.

5) 인터넷 청소년 공부방

인터넷 청소년 공부방의 경우는 청소년들의 학업을 도와주는 시설이다. 컴퓨터와 인터넷을 이용하여 동영상 강의와 각종 e-learning을 지원하며 청소년들에게 큰 도움을 줄 수 있는 시설이다. 인터넷 청소년 공부방과 높은 매칭률을 보이는 시설은 청소년 수련관(23.5%), 동사무소(20.0%), 공공도서관(16.9%)의 순으로 나타났다.

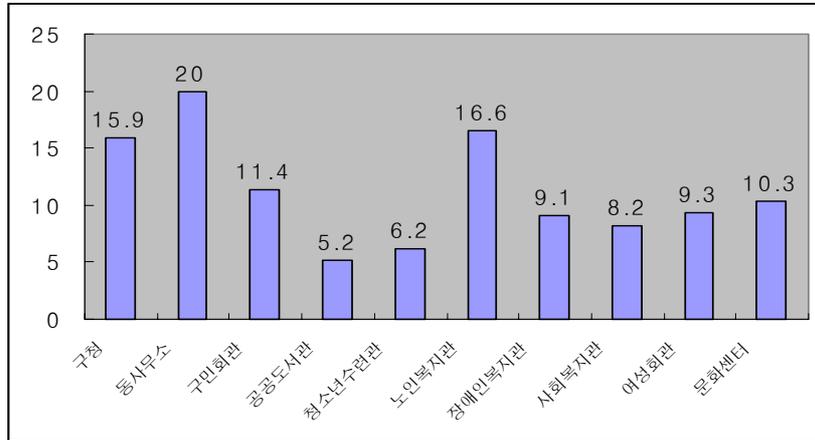


<그림 4-7> 인터넷 청소년 공부방 선택(%)

청소년 수련관의 경우 주이용 대상이 청소년인 관계로 응답자들이 높은 수준의 비율로 선택했다. 동사무소의 경우 생활권 단위에 가장 많이 존재하고 있으며, 학생들이 집 근처에서 손쉽게 접근할 수 있기 때문에 선택된 것으로 보인다. 또한 기존에도 동사무소의 일부 유휴공간을 이용하여 공부방을 이용하는 곳이 많았기 때문에 전산장비와 전용선을 마련하여 기존 시설을 용이하게 용도 전환할 수 있기 때문이다. 공공도서관의 경우 학습을 담당하는 문화시설로서 응답자들이 공공도서관을 청소년들의 방과 후 e-learning의 공간으로 선택하였다.

6) 컴퓨터/인터넷 웰빙체험실

컴퓨터/인터넷 웰빙체험실은 컴퓨터를 이용하여 간단한 건강검진을 할 수 있고, 주민들의 건강상담을 해주는 곳이다. 예방의 차원과 건강유지의 차원에서 많은 활용도를 나타낼 수 있으며, 평소 병원에 가기를 꺼리는 주민들이 간단한 자가검진과 상담을 통해 건강을 가꿀 수 있는 중요한 시설이다.



<그림 4-8> 컴퓨터/인터넷 웰빙체험실 선택(%)

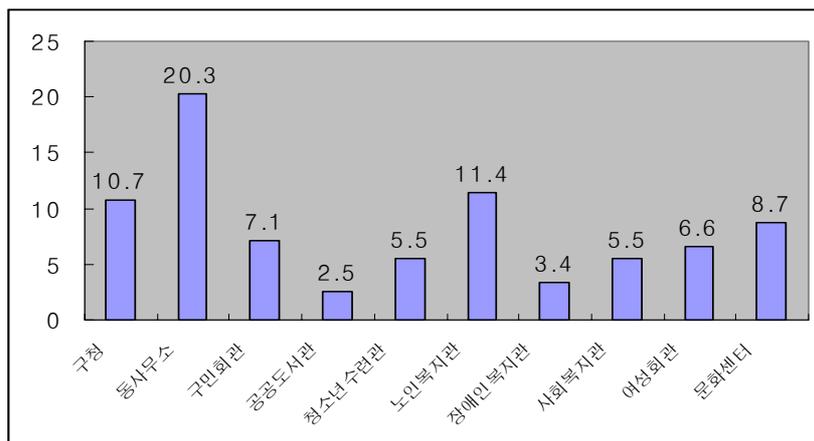
이 시설들이 들어갔으면 하는 공공문화시설들은 동사무소(20.0%), 노인복지관(16.6%), 구청(15.9%)의 순으로 나타났다. 동사무소와 구청은 접근의 용이함으로 노인복지관은 건강에 특히 유의를 요하는 노인들이 주로 이용하는 계층이기 때문에 높은 선택률을 나타내고 있다.

7) 휴대전화기 서비스체험실

휴대전화기 서비스체험실은 새로운 정보격차의 양상으로 떠오르는 모바일 정보격차의 해소를 위해 구상한 시설프로그램이다. 빠른 속도로 변화하고 복잡해지는 휴대전화기의 다양한 기능을 체험하게 하고 설명해주는 시설의 운영을 통해서 주민들이 휴대전화를 통해 정보화의 혜택을 더 누릴 수 있게 지원할 수 있다. 이 시설들이 적합하다고 선택된 시설은 동사무소, 노인복지관, 구청의 순으로 나타났다.

동사무소와 구청과 같은 공공행정시설은 접근의 용이함으로 인해, 노인복지관은 모바일 기기에 대한 보유나 활용의 측면에서 소외당한 노인들이 주로 이용하는 대상이기 때문에 그 비율이 높다. 실제로 이번 조사에서 응답자들은 자신의 휴대전화기 활용역량의 수준을 낮게 평가하고 있으며, 많은 사람들이 휴대전화의 다양한 기능들을 모두 이해하고 활용하지는 못하는 것으로 나타났다. 그렇기 때문에 이 시설

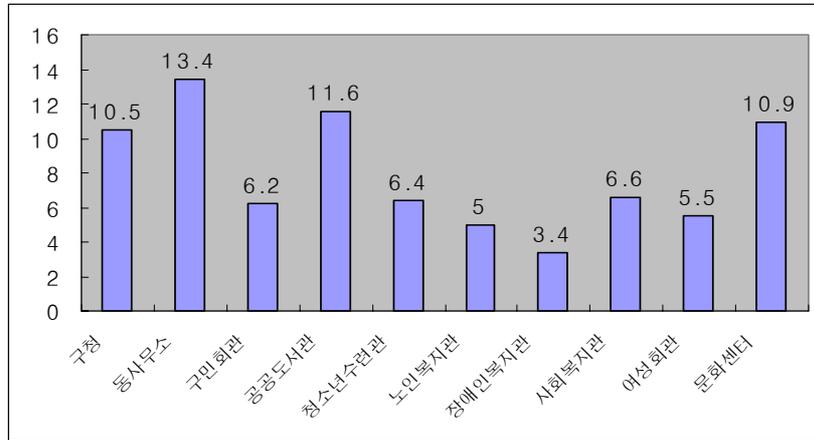
을 통해 휴대전화기의 기능을 이해하고 그 서비스를 실제로 체험하여 현실 세계에서 활용할 수 있게 만드는 것이 중요하다.



<그림 4-9> 휴대전화기 서비스체험실 선택(%)

8) 전자디지털 자료실

전자디지털 자료실은 기존의 종이책 중심에서 e-book, CD, DVD 형태의 디지털 자료 등으로 서비스를 제공하는 시설이다. 이 자료실은 관내 공공행정 및 타 공공도서관의 인터넷 사이트와 연결하여 각종 서적 정보를 제공하기도 한다. 응답자들은 이러한 성격의 자료실이 동사무소(13.4%), 공공도서관(11.6%), 문화센터(10.5%)의 순으로 입지하는 것이 좋다고 응답했다.

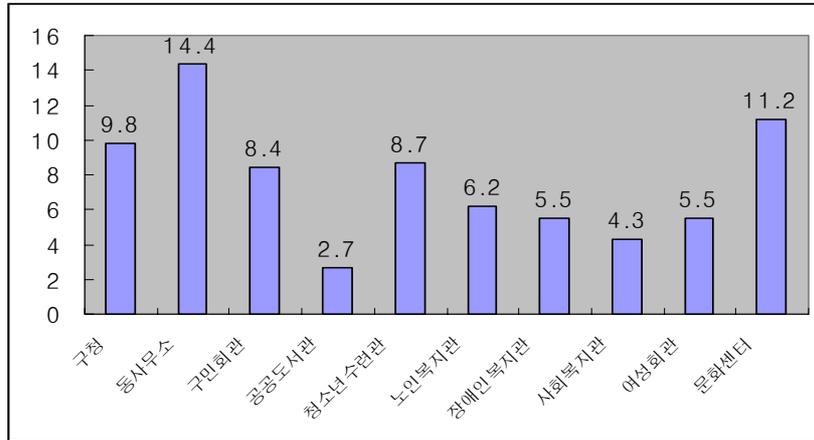


<그림 4-10> 전자디지털 자료실 선택(%)

동사무소의 경우 생활권과 가장 밀착되어 있는 시설로서 사람들이 자료실을 이용하기가 가장 편하다는 이점 때문에 선택된 것으로 보인다. 공공도서관의 경우는 현재 전자디지털 자료실을 운영하는 시설이며 앞으로 전자디지털 자료실로의 전환을 필요로 하는 시설이다. 문화센터의 경우는 문화시설로서 문화강좌 및 교양강좌가 이루어지기 때문에 이것들과 전자디지털 자료실의 조합이 긍정적으로 작용할 것이라는 생각에서 선택되어진 것으로 보인다.

9) 멀티미디어제작실

멀티미디어(영상, 음악)제작실은 주민들이 각종 카메라 장비와 컴퓨터를 이용해서 영상을 제작하고 음악을 만들 수 있게 설비를 갖춘 시설로 제시하였다. 최근 들어 젊은 층을 중심으로 멀티미디어 제작에 관심이 많아졌지만, 고가의 기기를 갖추기가 힘들고 사용상의 숙련도 부족으로 활성화가 되고 있지는 않다. 하지만 e-life 구현의 기반으로서 공공문화시설에서 이 시설들을 운영한다면 얼마만큼의 수요가 있는지를 알아보기 위해 이 질문을 하였다.



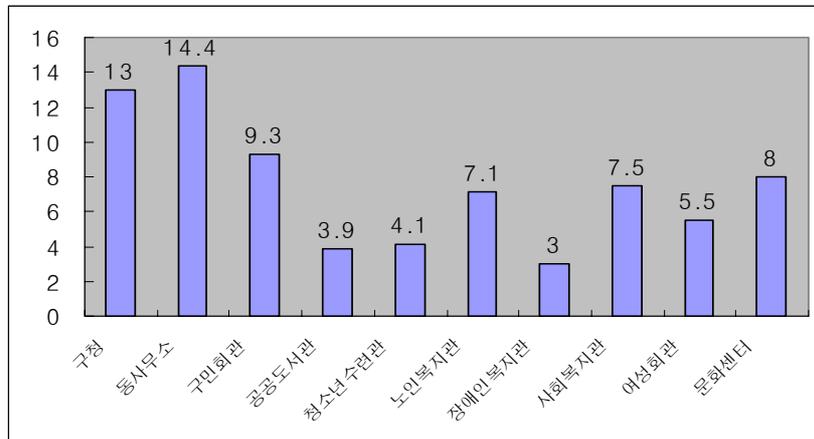
<그림 4-11> 멀티미디어(영상, 음악)제작실 선택(%)

선택률이 높은 시설들을 살펴보면 동사무소(14.4%), 문화센터(11.2%), 구청(9.8%)의 순으로 나타났다. 동사무소와 구청의 경우는 공공행정시설로서 접근의 용이함으로 인해, 문화센터는 문화활동의 중심으로서의 역할을 고려하여 선택을 한 것처럼 보인다.

10) 컴퓨터회의실

컴퓨터 시설이 갖춰진 회의실은 주민들에게 컴퓨터와 영상시설이 갖춰진 회의실을 제공하여 누구나 첨단기기를 활용한 회의를 할 수 있게 지원하는 시설이다. 이러한 시설은 현재 지역단위에서는 운영되지 않고 있는 시설로서 향후의 수요를 예측하기 위해 포함된 질문이다. 응답자들은 이러한 회의 시설이 있었으면 하는 시설로서 동사무소(14.4%), 구청(13.0%), 구민회관(9.3%)의 순으로 응답을 했다.

위의 내용을 보면 선택에 있어 상위에 나타난 시설들도 그 비율이 그리 높지 않음을 알 수 있다. 이것은 아직까지는 응답자들이 회의시설의 필요성과 내용을 인식하지 못하는 것에서 볼 수 있다. 그리고 응답자들은 이러한 회의시설은 동사무소와 구청과 같은 공공행정시설과 조합하였다.

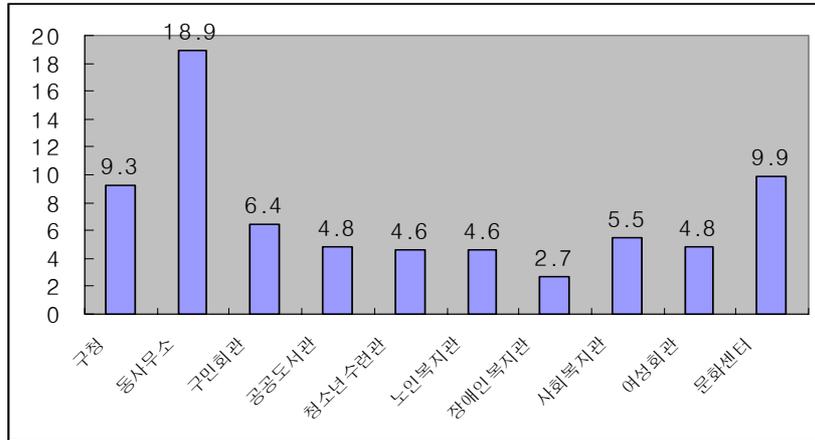


<그림 4-12> 컴퓨터가 갖춰진 회의실 선택(%)

11) 사진자료 인화실

사진자료 인화실은 디지털 카메라와 휴대전화로 촬영한 사진을 컴퓨터로 옮기거나 편집할 수 있고, 사진으로 인화할 수 있게 해주는 시설이다. 근래 들어 개인의 디지털 카메라 소유가 늘어나면서 이를 뒷받침하는 시설들의 필요가 커졌다. 또한 이것을 바로 인화할 수 있게 해주는 시설들이 필요해졌다.

응답자들은 e-life를 구현하는 시설로서의 사진자료 인화실이 들어갈 만한 적합한 시설을 동사무소, 문화센터, 구청의 순으로 선택했다. 동사무소와 구청의 공공행정시설은 시설사용상의 접근성의 용이함으로 인해, 문화센터의 경우는 문화활동의 중심지로서의 적합성으로 인해 선택한 것이다.

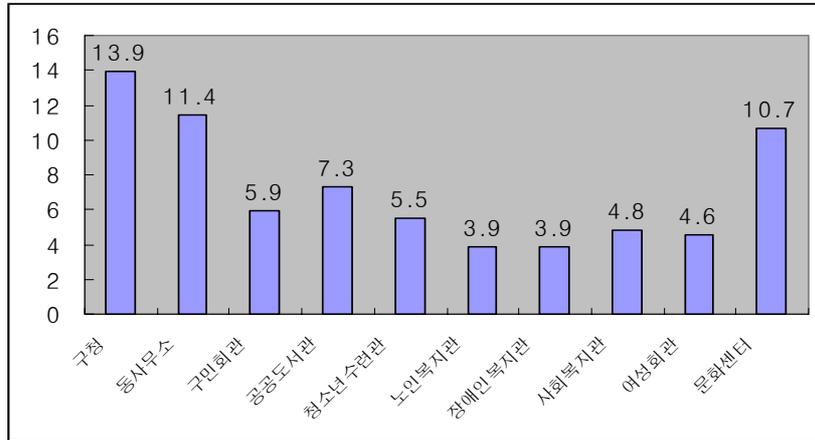


<그림 4-13> 사진자료 인화실 선택(%)

12) 첨단시설 전시실

첨단시설은 아직 보급되지 않은 첨단 정보화 기기를 전시하고 시연하는 시설프로그램이다. 이 시설들에서는 새롭게 나오는 첨단 전산장비와 정보화 기기들을 주민들에게 보여주고 그 기능들을 시연함으로써 주민들의 정보화 역량을 신장시키려는 구상을 제시하였다.

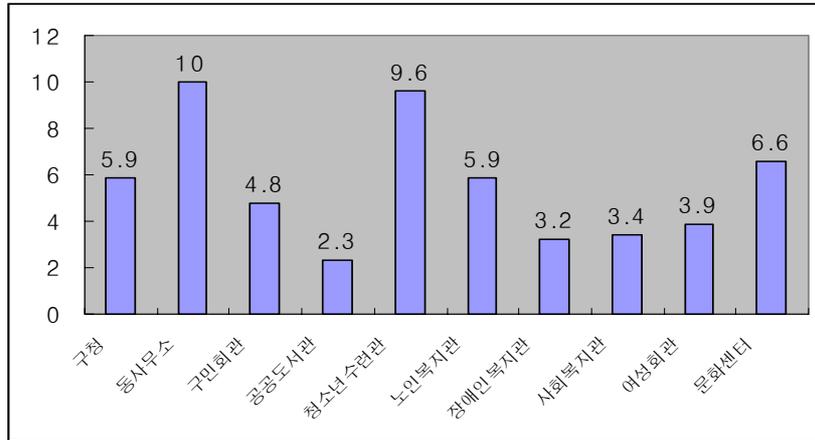
이러한 전시 시설을 원하는 공공문화시설을 찾아보면, 구청, 동사무소, 문화센터의 순으로 나타났다. 구청과 동사무소는 접근성의 용이라는 측면에서 문화센터는 첨단시설들을 편안하게 돌아보고 시연해 볼 수 있는 문화공간으로서의 역할을 할 수 있다는 점에서 높은 선택을 보인 것이다.



<그림 4-14> 첨단시설 전시실 선택(%)

13) 인터넷 게임체험장

인터넷 게임체험장은 건전한 인터넷 온라인 게임을 지원하고 사용법을 알려주는 시설이다. 인터넷 게임은 e-entertainment의 일환으로서 젊은 세대들에게는 중요한 일상생활이 되고 있고, 활용과 접근의 정도에 따라 그 격차의 양상도 큰 특징을 나타낸다. 이 시설이 들어갔으면 하는 공공문화시설은 동사무소(10.0%), 청소년 수련관(9.6%), 문화센터(6.6%)의 순으로 나타났다.



<그림 4-15> 인터넷 게임체험장 선택(%)

동사무소는 생활권 단위에서 가장 접근성이 우수한 시설이기 때문에, 청소년 수련관은 인터넷 게임의 주 이용계층인 청소년들이 주류를 구성하기 때문에, 문화센터의 경우 문화강좌 및 문화프로그램의 한 형태로서 인터넷 게임체험장을 운영하는 것이 타당하다고 인식하는 것으로 보인다.

제3절 정보격차해소를 위한 시설 프로그램 수요

1. 연령별 공공문화시설 요구

1) 연령별 공공문화시설 선호

시민들의 연령대에 따른 시설 프로그램 선호와 시설 프로그램이 들어서기를 원하는 현행 공공문화시설에 대해 알아보도록 하겠다. 40대를 제외한 모든 연령대에서 동사무소(주민자치센터)가 가장 높은 선호도를 보임을 알 수 있다. 구청 역시 모든 연령대에서 고른 선호도를 보였으며, 문화센터와 공공도서관, 노인회관이 가장 선호하는 3가지 시설에 해당된다.

<표 4-3> 연령대별 선호 공공문화시설

	1순위	2순위	3순위
20~30대	동사무소 (주민자치센터)	구청	공공도서관
40대	구청	문화센터	동사무소 (주민자치센터)
50대	동사무소 (주민자치센터)	구청	문화센터
60대	동사무소 (주민자치센터)	구청	문화센터
70대 이상	동사무소 (주민자치센터)	노인복지관	구청

2) 정보화교육 참여자의 의견

20~30대의 경우는 동사무소(주민자치센터), 구청, 공공도서관의 순으로 선호도를 나타내었다. 이 연령대에서는 다른 연령대와 달리 공공도서관이 높은 지지를 받았다. 이는 상대적으로 도서관을 이용할 수 있는 소지가 많고, 도서관에 유치될 만한 전자디지털 자료실과 같은 시설 프로그램에 대한 이해가 다른 연령대에 비하여 높은 수준인 것으로 판단된다.

설문지에 나온 구상(시설 프로그램)을 보니까 기존 시설에 들어갈 만한 것들도 있지만, 새로운 시설이나 준비된(기반시설이) 시설로 가야할 것도 많은 것 같아요. 전자디지털 자료실이나 멀티미디어 관련한 시설, 컴퓨터를 사용해서 공부할 수 있게 하는 시설들이 중요하다고 보는데, 역시 정보도서관에 이런 시설이 들어가야 하지 않나 싶어요. 우리 성북도서관에서도 컴퓨터 강의를 하니까 그것과 같이 이런 시설들도 유치되면 좋을 것 같아요.(여, 32세, 성북여성회관 참여자)

40대의 경우도 구청과 동사무소(주민자치센터)를 선호한다. 그리고 문화센터를 꼽은 경우(전체 2위)가 많았다. 문화센터(문화원)는 공공도서관이나 구민회관처럼 한 구에 하나 정도 수준으로 입지하고 있다. 그리고 큰 공간과 수용인원의 장점을 가지고 있어서 활용도가 높은 시설이다.

지금 우리가 교육 받는 시설은 동사무소 뒷 층에 만든 시설이잖아요. 그러다보니 좀 좁고 답답해요. 문화원에다가 이런 시설(교육장)이나 아까 보여주신 것들(시설 프로그램 설문지)만들어 놓으면 괜찮을 듯 싶어요. 왜냐하면, 좀 넓고 사람들도 많이 왕래하는 지역에 만드는게 손해보지 않고 유리할 것 같아요. 저도 그렇게 되면 문화원에 자주 가서 컴퓨터도 배우고 웰빙체험실(시설 프로그램에서 제안한 것 중 하나)도 써보고 그럴 것 같아요. 그리고 거기서 하는 다른 문화강의도 할 수 있어서 일석이조일 듯 싶은데요.(여, 45세, 영등포구 제1정보문화센터 참여자)

50대와 60대의 경우는 똑같이 동사무소(주민자치센터), 구청, 문화센터의 순으로 높은 선호도를 나타냈다. 연령대가 높아지면서 집에서 가깝고 찾기 쉬운 행정시설을 선호하는 양상을 보여주었다. 특히, 50대와 60대는 정보화 교육의 가장 큰 수요 계층으로 이들의 선택을 주목할 필요가 있다.

집에서 가까운 시설에 컴퓨터 쓸 수 있는 시설이 있었으면 좋겠어요. 교육은 여기서

계속하더라도 눈치 안보고 컴퓨터 쓸 수 있는 노인들 전용 PC방(정보화 라운지)을 동사무소에도 만들어줬으면 좋겠어요.(여, 57세, 마포문화체육센터 참여자)

구청이 찾기도 편하고, 넓고 하니 좋은 것 같아요. 동사무소가 집앞에 바로 있으니까 좋아요. 그래도 거기는 너무 작아서 다른 시설들을 만들 수 없을 것 같아요. 차라리 여기 문화센터에 노인들 위해서 건강체험실(컴퓨터/인터넷 웰빙체험실)만들어주고, 학생들 컴퓨터 공부방 만들어주면 좋을 것 같아요. 여기가 건물이 크고 버스(무료 셔틀버스)도 다니니까 좋잖아요.(남, 66세, 마포문화체육센터 참여자)

노인복지관에 좋은 시설 좀 보내줬으면 좋겠어요. 우리 복지관도 좋기는 좋은데 여기는 배우는 것만 하잖아요. 여기(설문지)에 나와 있는 것처럼 좋은 강좌(시설 프로그램)들 들어왔으면 좋겠어요. 노인분들 건강도 컴퓨터로 검진하고(컴퓨터/인터넷 웰빙체험실) 강의실도 더 넓어지고 배우는 강좌도 많이 늘었으면 좋겠네요.(여, 75세, 약수동 노인복지관 참여자)

70대 이상의 경우는 행정시설에 대한 선호를 보인 면에서는 다른 연령대와 비슷했다. 하지만, 이 연령대의 경우는 노인복지관(전체 2위)을 선호하는 경향이 두드러지는 특징을 가지고 있었다. 이것은 노인복지관의 주요 이용자계층인 70대 이상이 자신들의 주 이용공간에 시설 프로그램을 유치하고자 하는 의견을 제시했기 때문이다.

2. 연령별 시설프로그램 요구

1) 연령별 시설프로그램의 선호

연령별로 선호하는 시설 프로그램에는 어떤 것이 있는지 알아보았다. 설문조사 당시에 제기한 13개의 시설 프로그램 중 연령대별로 상위 5개씩을 나타낸 표는 다음과 같다.

<표 4-4> 연령대별 선호 시설 프로그램

	1순위	2순위	3순위	4순위	5순위
20~30대	컴퓨터 생활교육실	인터넷 취업정보실	정보화 라운지	정보화 상담실	인터넷 청소년 공부방
40대	컴퓨터 생활교육실	인터넷 취업정보실	정보화 라운지	정보화 상담실	인터넷 청소년 공부방
50대	컴퓨터 생활교육실	인터넷 취업정보실	정보화 상담실/ 정보화 라운지	컴퓨터/인터넷 웰빙체험실	휴대전화기 서비스 체험실
60대	컴퓨터 생활교육실	인터넷 취업정보실	정보화 상담실	휴대전화기 서비스 체험실	컴퓨터/인터넷 웰빙체험실
70대 이상	컴퓨터 생활교육실	휴대전화기 서비스 체험실	컴퓨터/인터넷 웰빙체험실	정보화 상담실	정보화 라운지

위의 시설 프로그램 선호를 보면 전 연령대에서 컴퓨터 생활교육실(기존의 정보화 교육장)이 가장 높은 지지를 보였다. 이것은 여전히 교육에 대한 수요가 많음을 나타내는 것이며, 현행의 교육에서 더 심화되고 체계적인 교육을 원한다는 참여자들의 의견을 반영한 결과이다. 또한 전 연령대에서 고르게 인터넷 취업 정보실이 2순위로 나타났다. 이는 현재의 취업난을 반영한 결과라 할 수 있다. 또한 정보화 라운지와 정보화 상담실이 그 뒤를 이어 고른 지지를 보였다. 연령별 특색을 보면, 인터넷 청소년 공부방은 비교적 젊은 층에게 높은 지지를 보였고, 컴퓨터/인터넷 웰빙체험실과 휴대전화기 서비스 체험실은 고 연령대에서 높은 지지를 보였다.

2) 정보화교육 참여자의 의견

먼저 20~30대와 40대 젊은 층들이 원하는 시설 프로그램들을 살펴보도록 하겠다. 모든 연령대에서 1, 2순위를 차지한 컴퓨터 생활교육실과 인터넷 취업정보실의 경우에서 보듯이 젊은 층에서도 교육에 대한 줄어들지 않는 수요와 현재의 경제상황과 맞물린 취업보도와 관련된 시설을 원하고 있다. 젊은 층들은 컴퓨터 생활교육실과 인터넷 취업정보실에 대한 수요요구에서 다른 층들에 비해 더 실용적이고 적극적인 차원에서의 바람을 내비쳤다.

단순하게 컴퓨터 기초강좌만 하는 시대는 지나갔다고 생각합니다. 어머니, 아버지 같은 분들한테는 기초강좌를 물론 해드려야죠. 하지만 젊은 세대에게 국가나 구청에서 직업에 도움이 될 만한 교육을 말아야 한다고 생각합니다. 대학에서 학원에서 또 혼자 배울 수도 있는 것이긴 하지만, 집 근처에서 양질의 교육을 받는 다는 것이 중요하다고 생각합니다. 저도 지금의 교육에 만족하지만, 더 많은 강좌랑 직업교육이 생겼으면 하는 마음이 간절합니다.(남, 26세, 성북매직 IT교육원 참여자)

보여주신 시설 프로그램들 중에서 인터넷 취업정보실이 제일 필요한 것 같아요. 대학생들이야 학교의 취업정보실 같은 곳에 가도 되고, 정보도 많잖아요. 그런데 대학졸업자나 고졸자들은 어떤 기술을 배워야 할지, 어디에 취직해야 할지가 막막하잖아요. 그러니까 한 구에 하나씩만이라도 인터넷 취업정보실을 마련해주었으면 좋겠어요.(여, 24세, 성북여성회관 참여자)

이 외에도 젊은 층들에서는 정보기기를 편하고 쉽게 사용할 수 있는 접근시설인 정보화 라운지와 정보화의 역기능과 올바른 사용법에 대해 도움을 받을 수 있는 정보화 상담실에 대한 요구를 나타냈다. 그리고 어린 자녀들이 있거나, 학교 공부를 계속 중이거나 마친지 얼마 안되는 사람들이 많은 관계로 인터넷 청소년 공부방에 대한 필요성을 강조하는 사람들도 많았다.

길을 가다가 급할 때나, 집에 컴퓨터나 인터넷을 쓸 수 없을 때 마음 편하게 사용할 수 있는 시설들이 있었으면 좋겠어요. 또 집에 컴퓨터 없는 사람들도 많이 있잖아요.(여, 37세, 영등포제1정보문화센터 참여자)

애들 키우다 보면, 공부가 참 신경쓰여요. 요즘은 숙제도 인터넷 찾아서 컴퓨터로 작성해서 내야 하잖아요. 내가 가르쳐주고 싶어서 여기(교육)도 나오지만, 애들이 모여서 할 수 있는 공간(인터넷 청소년 공부방)이 있었으면 참 좋겠네요. 그래야 부모도 안심하니까요. 또 아까 보여주신 정보화 상담실도 아이들한테, 그리고 애들 교육시켜야 하는 엄마들한테는 아주 중요한 시설이라 보여요.(여, 45세, 성북정보도서관 참여자)

아이들한테 도움이 되는 시설들이 별로 없었어요. 교육도 다 노인분들이나 우리 같은 일하지 않는 엄마들 위주잖아요. 학교에서 컴퓨터는 가르쳐주니까 상관없지만, 올바르게 사용하게 지도해주는 상담실이 없잖아요. 요즘 음란물에 범죄모의 카페에 뭐 자살카페 같은 것들도 있잖아요. 그런 것들 차단하게 교육시키고 하는 상담실, 애들 컴퓨터 쓰면서 같이 공부하게 하는 공부방(인터넷 청소년 공부방)이 제일 필요하지요, 부모 입장에서는.(여, 42세, 성북정보도서관 참여자)

50대는 60대와 더불어 현행 정보화 프로그램의 가장 핵심적인 참여계층이다. 50대 역시 다른 계층과 마찬가지로 현행의 교육수요를 계속 이어가길 바라고, 경제상황과 맞물려 실제적인 취업에 도움이 되는 시설들이 생기기를 바라고 있다. 그리고 앞의 세대와는 틀리게 건강을 생각하는 컴퓨터/인터넷 웰빙체험실과 사용법이 생소한 휴대전화기의 여러 서비스를 체험할 수 있는 시설들을 원하고 있다. 또한 정보화 상담실과 정보화 라운지에 대한 요구도 큰 것으로 나타났다.

교육이 계속 진행됐으면 좋겠어요. 배우는 기쁨이란 것이 중요하잖아요. 그리고 나한테도 도움이 많이 되니까 그것이 행복이죠.(여, 57세, 성북정보도서관 참여자)

나는 컴퓨터나 마음껏 쓸 수 있는 시설이 들어왔으면 좋겠어요. 집에 가면 못하니까 그것이 제일로 아쉬워요.(여, 55세, 명동지역 정보센터 참여자)

우리 애들이 셋인데 둘은 대학생이고 하나는 졸업했는데 취직한다고 알아보고 있어요. 구청에서 시청에서 컴퓨터 교육 시켜주면 꼭 그 일이 아니더라도 취직할 때 도움이 많이 되잖아요. 학원비도 만만치 않구요. 또 취업정보실을 구청에서 운영한다고 하면 동네 사람들이 얼마나 든든하겠어요. 애들 취업에 도움이 되는데요. 교육 말고도 다른 것들을 한다고 하시니까 취업정보실을 꼭 해줬으면 좋겠어요.(여, 52세, 압구정1동 동사무소 참여자)

나라에서 도움을 준다면, 당연히 젊은 사람들 취직시킬 수 있는 시설에 도움을 줘야 해요. 그래야 학생들도 안심하고 부모들도 만족하지요. 인터넷 취업정보실이 제일 시급해요. 어차피 나중에도 교육이야 할테니까 젊은 애들 취직에 도움이 되게 취업정보실이나 빨리 개설됐으면 좋겠어요. 그리고 말로만 하는 시설이 아니라 진짜로 도움이 되는 시설이 되어야 하겠구요.(남, 59세, 압구정1동 동사무소 참여자)

50대는 남성들의 경우 사회에서 막 은퇴한 시점이거나 은퇴를 준비하는 시기이다. 여성들의 경우는 대학 고학년이나 결혼 적령기에 접어든 자녀를 둔 사람들이 많다. 그러한 이유로 삶의 여유를 두고 건강에 대하여 관심을 가지는 시기라 할 수 있다. 또한 휴대전화기를 몇 년간 지속적으로 사용해왔지만, 젊은 세대에 비해 그 활용능력은 현저히 떨어진다. 그래서 모바일 커뮤니케이션이 활발한 현대사회에서 모바일 활용능력이 떨어지는 것을 걱정하고 있는 세대이다.

병원에 가서 검사받는 것은 돈도 들고 귀찮아요. 또 보건소 가는 것은 좀 이상하거든요. 아까 말한 컴퓨터/인터넷 웰빙체험실에서 노인들 건강검진도 해주고 인터넷으로 상담도 해주면 우리들이야 좋지. 슬슬 건강에 신경쓸 나이가 됐으니까.(남, 58세, 마포문화체육센터 참여자)

핸드폰으로 전화만 겨우 받아. 벨도 다들 똑같은 벨이야 노인분들이 다. 난 핸드폰 사용법이나 제대로 배웠으면 좋겠어요. 문자도 잘 하고 싶고, 또 핸드폰으로 별 것 다한 다던데 나도 하고 싶어요.(여, 56세, 성북정보도서관 참여자)

60대의 경우는 앞의 50대와 함께 정보화 교육의 가장 큰 참여계층이다. 대부분의 시설에서 가장 많은 비율을 차지하는 연령대가 60대이며, 교육장 내부의 여론 주도층이기도 하다. 또한 각 시설별로 어르신 강좌를 개설한 곳이 많아서 자연스럽게 60대 이상의 노인분들을 위한 공간으로의 정보화 교육장이 되기도 한다.

여기 와서 며칠 계셔보셔서 알겠지만, 여기는 최첨단 노인정이에요. 그렇다고 여기 (교육장)를 무시하는게 아니고 보람된다는 것이예요. 생각해보면, 요즘 젊은 사람들 다 사용할 줄 아는 인터넷 배우면서 사회에 뒤쳐지지도 않고, 좋은 이웃 만나서 웃을 수 있는게 사회복지라고 생각해요.(남, 66세, 압구정1동 동사무소 참여자)

이러한 60대의 경우는 남성과 여성 공히 사회적으로는 은퇴한 계층이 된다. 이미 자녀들의 혼사까지 마친 상태가 대부분이며, 손자·손녀가 있는 경우가 대부분이다. 이들은 컴퓨터와 같은 정보화 기기나 인터넷 활용을 해 본 경험이 거의 없는 상태에서 교육에 참여하게 된 계층이다. 그래서 기초 교육과정 등록생이 많으며, 강의 참여도 활발한 편이다.

우리 아들 둘 다 결혼해서 다 애들까지 뒀어요. 우리집 아저씨는 회사때 간혹 컴퓨터 썼다고 하는데 나는 집에서 컴퓨터 보거나 해봤지 여기서 처음 해봤어요. 그래서인지 더 열심히 하게 되요. 두달 동안 한 번도 안 빠졌어요.(여, 62세, 압구정1동 동사무소 참여자)

사실 내가 아직 기초도 다 못 배웠지만, 앞으로 계속 배우고 싶어요. 컴퓨터도 여러 기술이 있는데 인터넷만 들어가는 정도로는 안 될 것 같아요. 강좌가 계속 개설되고 우리들도 받아주었으면 좋겠어요.(여, 66세, 마포문화체육센터 참여자)

60대들 역시 50대의 경우와 마찬가지로 컴퓨터 생활교육실과 인터넷 취업정보실 순으로 꼭 필요한 시설을 꼽았다. 그 뒤로는 정보화 상담실, 휴대전화기 서비스 체

험실, 컴퓨터/인터넷 웰빙체험실을 선택했다. 건강을 유지하는 일과 요즈음의 트렌드인 삶의 질 제고라는 점에서 컴퓨터/인터넷 웰빙체험실을 선택했고, 휴대전화기의 다양한 기능과 활용법을 배우고 사용하기 위한 시설을 선택한 것으로 보인다.

요즘 한 집 건너마다 실업자(청년실업)들이 있잖아요. 그 문제 해결하려면 국가적으로다가 힘을 써야 해요. 아까 보여주시 시설들 다 좋지만, 우리 부모들 마음 편하게 해주려면 인터넷 취업정보실이 가장 필요해요. 물론 취업시키기 위해서 국가에서 돈이나 시설 지원해서 교육도 시켜주고요.(여, 62세, 압구정1동 동사무소 참여자)

우리집 애들은 하루 종일 핸드폰 가지고 뭐가 그렇게 재미난지 들고 살아요. 그래도 우리는 뭘 쓸 줄이나 알아야지. 아까 말한대로 앞으로는 핸드폰이 컴퓨터랑 인터넷 역할도 한다고 하니까 우리들한테 핸드폰 제대로 쓰는 법 좀 구청에서 가르쳐줬으면 좋겠어요. 구식이라고 놀림받지 않게요.(남, 61세, 영등포제1정보문화센터 참여자)

노인들이야 건강에 관심이 많지. 아까 보여준 것(설문자료)보다 보니까 컴퓨터/인터넷 웰빙체험실이 눈에 확 들어오네요. 우리들이야 동네에 이런 것 들어오면 너무 좋아요.(여, 67세, 압구정1동 동사무소 참여자)

70대 이상 노인분들도 강의참여가 활발하다. 실제로 참여관찰 중에 만나 뵈게 된 분 중에는 84세의 할머니도 계셨고, 설문조사 당시에는 82세 노인분께서 조사를 도와주셨다. 70대 이상 노인분들은 대체적으로 새로운 수요를 원하기 보다는 교육에 대한 지속적인 지원과 접근성 강화 차원에서의 의견을 들려주었다.

우리 같은 사람들이야 무료로 가르쳐 주면 감사하지요. 그래도 좀 편하게 올 수 있도록 동사무소나 근처에 가까운데 만들어주면 더 좋겠어요.(여, 76세, 마포문화체육센터 참여자)

선호하는 시설 프로그램에서는 50대, 60대와 비슷하게 컴퓨터 생활교육실, 휴대전화기 서비스 체험실, 컴퓨터/인터넷 웰빙체험실 등의 순으로 응답을 하였다. 하지만, 70대 이상의 연령대에서는 행동의 제약, 기초적인 사전지식의 부족 등으로 활발한 의견개진은 일어나지 않았다. 다만 젊은 층에게도 도움이 되고 노인 계층에도 도움이 되는 프로그램들이 신설되기를 바라는 분들이 많았다.

아무래도 우리에게 어울리는 것은 컴퓨터/인터넷 웰빙체험실하고, 휴대전화기 사용법 배울 수 있는 시설이죠. 건강은 당연히 챙겨야 하고, 핸드폰도 비싼 돈 내고 사용하는데 제대로 하고 싶으니까요.(남, 74세, 압구정1동 동사무소 참여자)

우리들이야 이제 사회적으로는 내려가야 할 세대잖아요. 그러니까 젊은 층들한테 더 필요한 교육들이나 시설들 마련해주는 것이 바람직해 보여요. 누구나 다 쓸 수 있는 시설들 만들려면, 동사무소나 구청 같이 가까운 곳에다가 일반 학원 보다 더 잘 지어주고 교육도 잘 했으면 좋겠구요. 어떤 일을 하시던지 간에 그냥 공약으로만 끝나지 않았으면 좋겠어요.(남, 71세, 압구정1동 동사무소 참여자)

살펴본 바와 같이 각 연령대별로 선호하는 시설 프로그램은 대체적으로 컴퓨터 생활교육실과 인터넷 취업정보실로 나타났다. 하지만, 세부적으로는 각 연령별로 선호하는 시설들의 차이는 조금씩 나타났다. 젊은 층에서는 정보화의 역기능을 상담해주고, 올바른 사용윤리를 지도할 수 있는 상담실과 청소년·대학생들이 첨단기기를 가지고 공부할 수 있는 인터넷 공부방을 선호했다. 노년층에서는 건강이라는 화두에 관심을 두고 컴퓨터/인터넷 웰빙체험실과 휴대전화기의 기능에 대해 배울 수 있고, 체험할 수 있는 휴대전화기 서비스 체험실을 선호했다.

이렇듯 각 연령별로 선호의 양상이 나뉘는 것을 알 수 있었다. 이는 각 연령에 맞는 필요와 관심에 따른 것이다. 이런 이유에서 앞으로의 공공문화시설에서의 시설 프

로그래밍은 주 사용 연령층에 근거하여 효과적으로 배치되어야 할 필요가 있다.

3. 공공문화시설의 프로그램 특성화 방향

조사과정에서 경험한 공공문화시설들의 정보화 프로그램은 거의 대부분이 교육 프로그램들이었다. 이 프로그램들은 적은 예산과 인력의 부족함 속에서도 주민들에게 만족을 주는 양질의 강의를 제공하고 있었다. 하지만, 정보화 사회 속에서 주민들에게 기본적으로 제공되어야 할 정보접근기회보장과 활용능력 제고, 그리고 e-life를 실현할 수 있는 인프라 제공이라는 측면에서는 아직도 가야할 길이 남았음을 보여주었다.

정보화교육에 참여하는 사람들은 정보 활용을 위한 시설의 수요와 공공시설의 방향을 지역사회에서 인식하고 있다. 공공문화시설들은 본래 시설의 목적이 있고, 지역사회에 서비스와 활동을 함으로써 지역의 시민들이 그 차이를 받아들이게 한다. 특정 대상을 위한 시설, 예를 들어 청소년 수련관, 노인복지관등 특정 이용층을 대상으로 규정한 시설에 대해서, 그것이 일반적인 공공문화시설의 한 범주로 인식하기보다는 특정한 이용층을 위한 시설로 받아들이게 된다.

정보 활용을 위한 새로운 시설프로그램은 이러한 지역사회의 인식을 고려하여야 한다. 13개의 시설프로그램의 구상에서 보듯이 가장 특징적인 예는 청소년수련관에서 찾을 수 있다. 이 공공문화시설에 필요한 정보 활용 시설프로그램으로 인터넷 청소년 공부방과 인터넷게임체험장이 제시되고 있다. 본 조사의 설문에 응답한 사람들 중에 청소년은 거의 있지 않았다. 그럼에도 불구하고 지역사회에서는 시설의 특성과 새로운 정보 활용의 프로그램이 이용대상층을 전제로 연결시키고 있음을 보여준다. 노인복지관에서 웰빙체험실의 연결은 노인과 건강이라는 관계에서 파악될 수 있다.

정보 활용을 위한 시설프로그램의 예는 이미 실현된 것도 있지만 대부분이 구상 중인 사항들이다. 현재의 지역사회 공공문화시설의 여건을 보았을 때 이러한 프로

그럼들이 모두 수용될 수 있는 시설은 있지 않다. 또한 이러한 프로그램을 위하여 새로운 공공시설의 설립 역시 적절하다고 평가하기에는 이르다. 정보 활용을 위한 시설로써만 제기된다면 특정한 대상층을 전제하지 않고 있기에 효과적이지는 않을 것이다.

지역사회에서 특정한 대상층을 전제하지 않은 시설로 다양한 가능성을 지닌 기존의 공공시설은 동사무소(주민자치센터)가 있다. 시설프로그램에 대한 대부분의 선택에서 동사무소는 수위에 있다. 동사무소의 장점은 기존의 공공시설로 가장 많이 보급되어 있고, 지역사회에서 접근성이 가장 뛰어난 시설이다. 그럼에도 불구하고 공간적 제약이 있는 시설이다. 공간적 제약에서 본다면 동사무소는 정보 활용을 위한 시설프로그램에 대해서 지역사회의 요구와 실정에 맞게 일부를 시도할 수 있으며, 지역사회 요구의 변화에 따라 새로운 프로그램을 지속적으로 수용할 수 있을 것이다. 정보화교육장에서 인터넷취업정보실 그리고 정보화라운지로 시도가 이루어질 수 있다.

제 V장 정보격차해소 프로그램
특성화를 위한 정책

제1절 공공문화시설과 지역의 정보자원화

제2절 정보격차해소전략과

시설프로그램 특성화

제3절 지역사회와의 연계 체제와 평생교육

제V장 | 정보격차해소 프로그램 특성화를 위한 정책

제1절 공공문화시설과 지역의 정보자원화

1. 공공문화시설의 정보자원

서울시내의 많은 공공문화시설들에서 시민들을 위해 각종 정보화 관련 프로그램을 실시하고 있다. 현재 서울시내의 여러 공공문화시설에서의 정보화 관련 시설과 프로그램은 크게 정보화 접근과 교육의 두 가지로 진행되고 있다. 정보화 접근은 시민들에게 정보화 기기(컴퓨터 및 인터넷)를 손쉽게 접할 수 있는 기회를 제공하는 것이며, 정보화 교육은 실질적인 정보 활용을 도와주는 역할을 하고 있다.

위와 같은 시설에서의 정보화 프로그램은 예산의 출처, 프로그램의 운영주체, 수혜대상의 범위 등에서 차이를 보이고 있으나 대부분이 기초적인 컴퓨터 사용능력을 교육한다는 공통점이 있다. 이는 중앙정부의 국민 정보화 교육 계획과 각 지자체의 주민정보화교육의 사례, 그리고 각 시설들의 평생학습 차원에서의 정보화 교육의 진행 등에서 그 이유를 찾을 수 있다.

1) 공공행정시설의 접근성

공공행정시설은 규정상 국가 또는 지방자치단체가 국민생활의 복지증진을 위해 설치하는 시설로 정의되며, 본 연구에서의 공공시설은 공공적 목적으로 운영되는 관공서 등의 행정시설로 한정하였다. 여기에는 구청과 동사무소(주민자치센터)가 포함된다.

2005년 5월을 기준으로 하여 서울에서는 148개의 정보화 교육 프로그램이 진행되고 있다. 그 중 43.9%인 64개의 프로그램이 공공행정시설에서 진행되는 것으로 분류되고 있다. 이를 자세히 살펴보면 18개의 구청 정보화 교육과 46개의 동사무소(주민자치센터)정보화 교육이 있다.

많은 정보화 교육 시설이 공공시설에 입주할 수 있었던 계기는 1990년대 후반을 기점 지방자치단체를 중심으로 하여 정보화 교육의 필요성이 제기되었기 때문이다. 이 시기는 정보화 사회로의 진입을 눈앞에 두고 있을 때였고, 각 지방자치단체는 이와 관련한 시설확충에 노력하고 있었다. 결국 시설마련과 공간활용에 여유가 있는 구청 및 동사무소(주민자치센터)의 유휴공간을 활용한 것이 정보화 교육의 시초가 되었다

2005년 현재 공공행정시설에서 진행되는 정보화 프로그램은 전체 공공문화시설에서 진행되는 프로그램의 약 절반 가량을 차지하고 있다. 이는 시민들이 언제 어디서나 쉽게 접근할 수 있고, 지역사회의 랜드마크 역할을 수행하고 있는 관공서 시설을 활용하기 때문에 활용도가 높은 실정이다. 여기에서 제공되는 정보화 프로그램은 거의 대부분이 정보화 교육 프로그램이며, 정보화 라운지를 운영하여서 주민들에게 자유로이 정보화 기기를 활용할 수 있게 하는 곳이 소수로 존재한다.

(1) 각 구의 구청

구청에서 진행되는 정보화 교육을 보면, 현재 서울에서는 25개 자치구 중에서 18개의 구에서 주민 정보화 교육을 진행하고 있다. 이들 교육은 공비성의 원칙에 입각하여 무료 교육을 실시하거나 교재비만 수강생에게 부담시키는 형태로 교육을 진행하고 있다. 특이할만한 점은 수강대상을 주민등록상 해당 구민에게만 준다는 점이며, 모든 구에서 이런 원칙을 적용하고 있다.

이 곳의 교육은 구청의 강당이나 전산교육실을 사용해서 이루어지며, 구청의 담당공무원이 접수와 운영을 맡는다. 수강인원은 20명에서 50명 사이로 각 구청마다 차이가 있고, 강사진의 운영도 각 구청별로 상이하다. 교재의 경우도 자체 제작, 주문 제작, 외부 출판사 등으로 상이하다.

교육의 내용은 컴퓨터 및 인터넷 기초와 같은 초급교육이 대부분이며, 워드 프로세서 활용과 홈페이지 제작과 같은 상위과정이 개설되는 지역도 있다. 수강대상을 살펴보면, 대부분 일반인반과 55세 이상의 어르신반으로 구분되는 경우가 많다. 하지만, 대부분의 강좌에서 60세 이상의 어르신들이 수강생의 대다수를 차지하고

있다. 그래서 교육의 내용이나 수준도 어르신들이 이해하기 쉽게 이루어지고 있다고 한다.

구청에서 이루어지는 정보화 교육의 장점은 ① 교통 및 접근의 편리성 ② 넓은 공간 확보의 용이성 ③ 공무원들에 의한 일원화된 관리 ④ 무료 혹은 저렴한 교육비를 들 수 있다. 지역사회에서 구청 등의 관공서 시설은 지역민들이 편하게 접근할 수 있고, 많은 공간을 활용할 수 있는 장점을 가지며 경제적인 부담 역시 거의 없다. 또한 담당 공무원들이 지척에서 시설 및 프로그램 관리를 할 수 있으며 부차적으로 지역사회 행정시설에 대한 심리적 거리를 좁히는 기회도 제공한다.

하지만 여러 장점 외에 단점도 찾을 수 있다. 이것은 ① 정보화 교육 외의 다른 정보화 프로그램의 빈곤 ② 교육콘텐츠의 단순화 등을 꼽을 수 있다. 구청의 정보화 프로그램은 교육을 제외하면 로비에 설치된 몇 대의 컴퓨터가 있는 정보화 라운지 뿐인 경우가 대부분이다. 물론 서울시와 각 자치구에서는 인터넷 홈페이지를 통한 전자정부서비스를 제공하고 있지만, 이들은 활용도가 아직 낮은 수준에 머무르고 있는 실정이다. 교육콘텐츠의 경우는 개설강좌가 한정되어 있고, 여전히 노인층이 대부분을 이루고 있는 수강생들의 성격으로 인해 빈약한 부분이 많다. 또한 장애인이나 어린이와 같은 일부 소외계층을 포괄할만한 콘텐츠가 많이 부족하다. 이것은 정보화교육을 위해 일시적으로 장소를 제공하였기 때문에 구청이 가지는 장소적 특성의 한계로 보여진다.

(2) 동사무소(주민자치센터)

동사무소(주민자치센터)의 주민정보화 교육은 현재 46개 시설에서 이루어지고 있다. 1990년대 후반 기존의 읍면동 기능의 전환으로 이루어진 동사무소(주민자치센터)의 변화로 인해 각종 문화 및 주민 자치공간의 확장으로 가능해진 일이다. 동사무소는 생활권 단위에서 가장 접근성이 높은 시설이며, 주민들이 쉽게 그 위치를 인식할 수 있다는 장점이 있다.

이 곳에서 이루어지는 정보화 교육의 특징은 소규모 강좌라는데 있다. 대부분의 동사무소들은 공간이 협소하기 때문에 10~20명 내외의 소형 강좌가 주종을 이루고 있다. 구청 교육과 마찬가지로 거의 모든 강좌가 무료로 운영되고 있다.

동사무소(주민자치센터)의 경우도 여가활용시간이 충분한 노인들이 주로 이용하고 있으며, 교육의 수준 역시 수강층의 수준에 맞게 조정되고 있다. 이용자층의 연령에서 특이할만한 점은 접근성이 쉽다는 측면과 공부방이 함께 입주하고 있다는 측면이 작용하면서 청소년층이 정보화 라운지를 운영하는 경우도 많이 있다²⁸⁾.

동사무소(주민자치센터)의 유휴공간(지하나 2층 혹은 3층)을 사용하여 이루어지는 정보화 교육은 다른 문화강좌와 함께 이루어지는 경우가 많고, 지역 커뮤니티 내에서 입소문을 통해서 전파되는 경우가 많다. 또한 수강생들은 반복하여 수강하는 형태를 보이고 있다.

이 곳의 정보화 프로그램의 장점을 살펴보면, ① 가장 접근성이 뛰어나고 ② 커뮤니티의 결속력이 높아서 교육 외적인 만족도가 높으며 ③ 무료 혹은 저렴한 교육비를 꼽을 수 있다. 동사무소(주민자치센터)의 경우 행정동 단위로 설치되어 있기 때문에 가장 쉽게 접근할 수 있는 시설이다. 그리고 각종 증명서 발급이나 민원처리 업무 등으로 주민들이 잦은 이용을 하기 때문에 친밀감도 높은 장점이 있다. 또한 구청의 교육과는 또 달리 생활권 단위에서 가장 밀접한 교육이 진행되기 때문에 소지역 커뮤니티의 형성이 활발하다는 장점이 있으며, 이는 교육 외적인 만족도를 크게 높이고 교육의 참여도를 높이는 장점을 제공한다. 이 외에도 구청 교육과 비슷하게 경제적인 부담이 없다는 장점을 가지고 있다.

28) 영등포구 대림동 교육장의 경우, 2층에는 청소년 공부방, 3층에는 정보화 교육장과 정보화 라운지가 있다. 정보화 라운지의 경우 청소년 공부방을 이용하는 초중고생이 이용자의 주류를 이루고 있다. 이들은 관리자들의 운영방침에 따라 건전 사이트 중심의 웹서핑과 학교 숙제를 주로 하고 있다.

단점으로는 구청의 교육처럼 ① 정보화 교육 외의 다른 정보화 프로그램의 빈곤하며 ② 교육콘텐츠의 단순하다는 점 외에도 ③ 시설이 협소하다는 점이 있다. 동사무소(주민자치센터) 역시 정보화 교육 외에는 몇 대의 컴퓨터가 있는 정보화라운지가 설치된 곳이 몇 몇 있을 뿐 다른 프로그램들이 전무한 상태이다. 또한 소규모로 이루어지는 교육 여건상 기초적인 교육 외에는 별다른 커리큘럼이 없다는 단점도 있다. 그리고 시설이 협소하기 때문에 참여를 원하는 모든 주민을 수용할 수 없고, 강좌 개설에도 한계점을 가지고 있다.

살펴본 바와 같이 공공행정시설(관공서 시설을 활용한)에서의 정보화 프로그램은 가장 오래된 역사와 가장 많은 프로그램을 보유하고 있는 공공문화시설 정보화 프로그램의 근간이다. 정보화 프로그램이 정착되면서 그에 대한 이면적인 문제들이 제기되고 있다. 이는 정보화 교육에만 집중하고 있고, 교육콘텐츠가 제한되어 있고, 시설 및 장비의 문제 등을 들 수 있다. 정보화 교육은 시민들이 가장 원하는 프로그램이자 가장 가치적이고 실질적인 효과를 창출하는 프로그램이다. 그러나 현행의 각종 교육 프로그램들이 지역의 중첩과 콘텐츠의 중복이라는 문제가 제기된다. 또한 예산과 관리 인력의 부족은 시설 및 장비에 대한 불만을 일으키고 있다.

2) 문화시설의 정보자원화

(1) 문화센터(문화원)와 구민회관

지역사회의 정보자원으로 활용할 수 있는 문화시설로의 문화센터(문화원)는 현재 10개의 정보화 교육 프로그램을 운영하고 있다. 문화센터(문화원)은 각 자치구의 “1구 1문화원 갖기 운동”으로 현재 서울의 거의 모든 자치구에 건립되어 있다. 이 시설의 여러 역할 중에 지역 주민들을 위한 기초 정보화 교육과 기본적인 접근성 보장의 공간 제공도 포함되어 있다. 문화센터(문화원)는 주민들의 문화예술, 체육, 교양, 평생학습의 공간으로 건립되어 있기 때문에 공간활용이 용이하고 많은 사람들이 이용하는 장점이 있다. 현재 여러 시설에서 이런 장점을 살려서 정보화 프로그램을 진행하고 있다.

구민회관 역시 문화원(문화센터)와 마찬가지로 구민들에게 참여, 자치, 문화예술, 교양, 여가선용의 공간을 지향하며 건립된 시설물이다. 현재 서울의 2개 구민회관에서 정보화 교육을 수행하고 있다. 거의 모든 구에서 구민회관을 가지고 있으며 문화원(문화센터)의 기능을 수행함과 동시에 개인학습공간, 구 산하기관 입주, 구 의회 입주 등으로 공간이 활용되고 있다.

각 자치구에서 주민들을 위한 기초 정보화 교육 사업이 전개되면서 공간의 활용이 가능하고, 건립 목적에 부합하여 교육을 진행할 수 있는 시설이었던 문화센터(문화원)와 구민회관의 역할이 증대되었다. 그리하여 현재는 해당 구의 정보화 교육의 대부분을 수용하거나 혹은 자체적으로 프로그램을 개발하여 교육을 진행하는 등의 형식으로 여러 교육이 진행되고 있다.

이 곳의 프로그램들을 구청을 중심으로 한 지역사회의 중심 관청과 밀접한 연락체계를 가지고 있다. 왜냐하면 구에서 직영하거나 산하 공단에 위탁하여 운영을 하기 때문이다. 또한 마포구나 중구의 경우에 구청 홈페이지를 통해 일괄적인 접수를 하기 때문에 각 시설별로 수강인원을 조절하는 등의 연락관계가 형성되는 것으로 보인다.

참여자들의 성격을 보면, 다른 문화시설처럼 주부 및 노년층의 참여가 활발하다. 또한 반복참여자들도 많은 특징을 갖는다고 한다. 그렇기 때문에 강의의 내용 역시 교재에 의존하기 보다는 수강생들의 수준에 맞춘 자체 교안을 사용하는 경우가 많은 것으로 나타났다²⁹⁾.

문화센터(문화원)와 구민회관의 정보화 프로그램의 장점을 보면, ① 역시 공공시설과 마찬가지로 정보화 교육에 있다. 공간규모(컴퓨터 대수, 강의실 개수 등)에 장점을 가진 이 시설들은 여러 강좌를 동시에 진행할 수 있기 때문에 많은 인원을 수

29) 마포구 문화센터의 교육을 참관한 결과 노년층이 주류를 이루고 있음을 알 수 있었다. 그래서 교육의 내용은 교재보다는 자체 제작한 교안을 통해 노년층들에게 꼭 필요한 정보검색 요령, 민원서비스 체험 등의 콘텐츠를 가지고 예제 풀이식의 교육을 진행함을 알 수 있었다.

용한다는 특징을 가진다. ② 다른 문화예술 및 체육 강좌가 동시에 진행되는 시설 안에 있기 때문에 다른 시설 이용자들이 정보화 교육에 관심을 가질 수 있는 폭이 넓다는 특징도 가지고 있다. ③ 구에서 직영하는 경우보다는 도시관리공단 혹은 시설관리공단과 같은 곳에서 위탁운영하는 경우가 많기 때문에 전담 직원과 강사가 상근하여 관리하기 때문에 교육장 운영도 잘되는 편이다.

단점으로는 ① 정보화 교육 외의 프로그램이 없다는 점 ② 공간활용도 및 수용 인원이 많음에도 불구하고 젊은 층의 이용이 저조하다는 점들이 지적되고 있다. 문화원(문화센터)과 구민회관의 경우에 유희공간과 참여자들의 휴식공간에 정보화 라운지를 설치한 경우는 종종 발견되지만 실제적인 e-life를 구현할 만한 공간의 확보는 없는 것으로 나타났다. 또한 많은 참여자들이 있음에도 불구하고 50대 이상의 장노년층 위주로 진행된다는 한계점도 가지고 있다.

(2) 공공도서관

공공도서관(마을문고 포함)은 지역사회의 정보이용, 문화활동, 평생학습을 통한 기본권 신장과 지역사회발전에 대한 기여를 목적으로 설립되었다. 서울시내에는 2004년을 기준으로 40개의 공공도서관이 존재하고 있다(서울시정개발연구원, 2004). 이들 도서관에서도 정보화 교육, 디지털 자료실, 정보화 라운지, 인터넷 청소년 공부방과 같은 시설을 활용하는 곳들이 있다.

현재 서울시내의 5개 정보도서관에서 정보격차해소와 정보에 대한 접근성 및 활용방안 보장을 위한 정보화 교육 프로그램이 진행되고 있다. 40개의 도서관 중에서 정보화 교육을 실시하는 곳은 다섯 개에 그치고 있다. 하지만 거의 모든 도서관에서 전자디지털 자료실이나 정보화 라운지, 인터넷 공부방 등을 갖춰 놓았기 때문에 여건상으로는 여러 공공문화시설들 중에서 가장 좋은 형편이다.

현재의 공공도서관 이용자들의 대부분이 개인학습 공간을 원하는 관계로 열람실 확충을 위해 다른 문화 프로그램들이 적어서 정보화 교육도 적은 경향을 나타내고

있다. 공공도서관에서 이루어지고 있는 정보화 교육 프로그램은 다른 곳과 마찬가지로 지역주민들을 대상으로 하여 기초적인 컴퓨터와 인터넷 기술을 가르치고 있다.

하지만, 일부 공공도서관에서는 지역사회 정보화 및 교육의 중심으로서의 역할을 수행하기도 한다. 성북정보도서관의 경우 구청과 연합하여 구민들을 위한 정보화 교육장을 운영하고 있으며, 자체적으로 개설한 매직 IT 교육원 활동을 통해 중고급 및 자격증 취득, 취업과의 연장선상에서 많은 교육임무를 수행하고 있다. 이 곳에서는 노동부, 정보통신부의 예산을 직접 지원 받는 등의 자금지원과 유료 강좌를 통하여 양질의 강좌를 진행하고 있으며, 전문 강사의 활용을 통해 교육을 극대화 시키고 있다.

이렇듯 향후 정보화 사회에서 지역사회 정보화 허브축을 담당하게 될 공공도서관의 장점으로 다음을 들 수 있다. ① 여러 정보화 프로그램의 운영이 가능하고 ② 공간활용의 폭이 넓으며 ③ 이용인구가 많기 때문에 잠재적인 수요층이 많다는 점이다. 공공도서관은 도서관 고유의 업무에 디지털 기술을 접목한 디지털 자료실, 멀티미디어실, 정보화 라운지, 인터넷 공부방 등의 시설을 구축할 수 있는 곳이다. 이런 것들을 활용하여 기존의 정보화 교육과 연관시켜서 정보화의 허브를 기대할 만한 곳이다. 또한 공간활용의 폭이 넓어서 많은 수용인원과 많은 시설프로그램의 유지가 가능하며, 학습공간이나 문화공간으로서의 공공도서관 이용자들을 향후에 정보화 관련 프로그램에 관심을 가질 수 있게끔 유도할 수 있는 장점을 지니고 있다.

공공도서관의 단점으로는 ① 정보화 관련 프로그램의 유명무실화 ② 이용자들의 관심부족을 들 수 있다. 실제 공공도서관에는 교육 프로그램 외에도 다양한 정보화 관련 프로그램들이 존재하지만, 대부분의 이용자들은 개인학습공간과 기존의 서가만을 이용하고 있는 추세이다.

살펴본 바와 같이, 문화시설에 속해 있는 문화원(문화센터), 구민회관, 정보도서관 등은 지역사회의 정보화 중심축 역할을 충분히 할 수 있을 만한 공간적 장점을 가지고 있다. 하지만, 공간활용의 인식부족, 주민들의 시설 이해부족, 예산과 인력의

부족으로 그 활용이 미흡한 상태이다.

3) 복지시설에서의 정보복지

복지시설은 사회복지사업을 행할 목적으로 설치된 시설로 규정되어진다. 그리고 이 연구에서의 복지시설의 분류기준은 주민에 대한 기본적인 정보복지권의 보장과 삶의 질을 제고하기 위해 국가와 지방자치단체에서 운영하는 복지시설 중 정보화 프로그램을 수행하는 기관으로 상정하였다.

2004년 5월 현재 서울에서는 사회복지관(12개), 노인복지관(5개), 여성복지관(4개), 장애인복지관(2개), 청소년수련관(2개) 등 총 25개의 정보화 교육 프로그램이 복지시설에서 이루어지고 있다. 이는 서울에서 이루어지고 있는 정보화 교육 중 16.2%에 해당한다. 위의 복지시설에서는 각 시설의 고유한 특성에 따라 참여자들에게 맞는 정보화 교육을 제공하고 있다.

복지시설은 종합사회복지관과 같이 모든 이들을 수혜대상으로 삼는 시설도 있지만, 대부분 주 수혜대상을 한정하는 경우가 많다. 일반적으로 노인복지관은 노인을, 청소년수련관은 청소년을, 장애인복지관은 장애인을, 여성회관은 여성을 수혜대상으로 하는 등의 사례가 많다. 정보화 프로그램 역시 모든 이에게 개방되어 있는 경우와 수강대상을 특정 계층으로 제한하는 경우가 혼용되어 운영되고 있다. 특히, 노인복지관과 장애인복지관의 경우에는 노인과 장애인에게만 교육의 혜택을 주고 있다.

운영상의 특징을 보면, 복지시설은 중앙정부, 지방정부 그리고 민간 법인 등 다양한 운영주체를 가지고 있다. 그렇기 때문에 예산마련과 집행에서도 많은 차이를 보이고 있다. 또한 다른 시설과는 달리 중앙정부에서 직접적으로 예산을 지원받아 정보화 관련 프로그램을 운영하는 시설³⁰⁾들도 찾을 수 있다. 이러한 시설들의 경우

30) 중구의 약수노인복지관에서 이루어지는 정보화 교육은 정보통신부의 정보화 촉진기금의 지원

에는 다른 공공문화시설들 보다 더 쾌적한 교육시설을 구비하고 있었으며, 강사와 교재, 교안의 수준도 높다.

복지시설에서 이루어지는 정보화 교육의 장점으로는 ① 구체적인 대상에 대한 맞춤형 교육이 가능하고 ② 외부의 지원을 받는 시설의 경우에 높은 수준의 교육 만족도를 줄 수 있다는 점을 들 수 있다. 앞서 설명한 것처럼 복지시설에서는 수혜 대상의 성격에 따라 특화된 교육을 실시할 수가 있다. 이는 시설의 이용자층이 한정되어 있기 때문에 가능하며, 그에 따른 전문인력이 배치되어 있기에 가능하다. 실제로 여러 노인복지관에서는 관내의 어르신들을 상대로 적절한 교육을 수행하고 있다. 또한 외부의 기금을 지원받아서 교육을 실시하는 시설에서는 다른 곳에 비교해서 높은 수준의 장비와 강사, 교재 및 교안을 가지고 정보화 교육을 진행하고 있다. 이들은 복지시설에서 이루어지고 있는 교육의 장점이다.

하지만, 복지시설에서 이루어지는 정보화 교육의 단점들도 지적되고 있다. 이것은 ① 각 복지시설의 운영 및 관리주체가 상이함에 기인하는 시설들 간의 중복교육과 ② 예산이 빈약한 시설의 부실교육이라고 할 수 있다. 현재 서울시내의 각 복지시설의 운영주체는 구, 시, 보건복지부, 민간단체 등과 같이 여러 갈래로 나뉘어져 있다. 이는 일관적인 관리와 조정의 역할을 기대할 수 어렵게 만드는 요인이 된다. 그렇기 때문에 동일한 지역에서도 중복된 프로그램들이 많이 생기게 되며, 수혜대상 역시 중첩되는 경우가 많이 생긴다. 또 운영주체에 따라 예산규모에서도 차이가 생기는데 이 때문에 빈약한 시설과 부실교육의 문제도 야기된다.

살펴본 바와 같이 복지시설은 수혜대상이 구체화되어 있는 경우가 많아서 맞춤형 정보화 교육이 가능하다. 이는 향후 취약계층 및 정보화 소외계층들에 대한 집

을 받고 있다. 이 복지관에서는 기금을 지원받아서 강사료와 시설 구축에 활용하고 있으며, 복지관에서 직접적으로 정보통신부에 예산을 신청하여 지원을 받고 있는 것으로 나타났다.

중적인 지원을 가능하게 해주는 역할을 기대할 수 있다. 하지만, 운영주체의 상이함에서 오는 프로그램 중복의 문제는 동일 지역 내에서의 역량분산을 초래할 수 있고, 일부 시설에서 가지고 있는 예산 및 설비의 부족으로 인한 부실화가 걱정스러운 실정이다.

이를 해결하기 위해서는 생활권역 내의 각 시설들간의 상호연락망 구축과 협조 그리고 일관된 조정체계의 설립이 시급한 실정이다. 또한 현행 지속되고 있는 수혜대상의 정확한 규정과 교육 콘텐츠의 개발이 요구되고 있다. 여기에 교육 콘텐츠 뿐만 아니라 수혜대상의 특성과 요구에 맞는 각종 시설 프로그램의 유치로 실질적인 e-life를 지원할 수 있는 시설로의 전환이 필요하다.

2. 사이버 공간의 활용: 서울시민인터넷교실

1) 시민인터넷교실의 운영형태

서울시민인터넷교실은 정보화시대의 시민들에게 정보습득을 하는 것에 도움을 주고자 컴퓨터 및 인터넷 사용에 관한 강좌를 온라인으로 무료개방하고 있는 사이트이다. 이 사이트에서는 컴퓨터 첫걸음, 인터넷 기초 활용, 한글 2002, 엑셀 2002, 홈페이지 만들기, 포토샵, 파워포인트, 프리젠테이션 등의 강좌가 개설되어 있다.

서울시민인터넷교실은 서울시 정보화기획단에서 관리운영하고 있으며 2002년에 개설되었다. 개설 목표는 시민들 누구나가 홈페이지에 접근하여 자신에게 알맞은 정보화교육을 선택하여 컴퓨터와 인터넷을 이용하여 스스로 정보화관련 학습을 할 수 있게 함이다. 실제로 서울시민인터넷교실은 시민들이 스스로 학습할 수 있도록 프로그램을 구성하고 있다.

서울시민인터넷교실은 서울시 홈페이지를 통해서 접속할 수 있으며 회원가입 절차를 밟아야 이용할 수 있다. 간단한 양식의 회원가입 신청만으로 이용할 수 있고,

홈페이지의 안내에 따라 사용하면 된다. 회원가입 이후 강좌를 검색하여 자신에게 필요한 정보화교육 강좌를 선택하여야 한다. 그 후에 맛보기 강좌라는 과정을 통해서 강좌의 대략적인 운영방향과 내용을 파악하고 해당 강의에 대한 수강신청을 진행하면 된다. 이런 과정을 거쳐서 자신에게 맞는 강좌를 선택하여 자가 학습을 진행할 수 있고, 인터넷만 연결된다면 장소에 구애받지 않고 학습을 진행할 수 있다.

현재 이 사이트에는 기본교육, 활용교육, 맞춤교육, 자격증과정의 4개 교육과정 에 총 43개의 강좌가 개설되어 있다. 그리고 이 강좌들은 모두 동영상 파일 형태로 제공되며 인터넷 홈페이지를 통해 다운로드 하여 사용하게 된다. 이 강좌들을 구동 하는데 필요한 플레이어는 본 사이트에서 다운로드해서 사용하면 된다.

2) 시민인터넷교실 이용자 만족과 건의사항

본 연구에서는 서울시민인터넷교실에서 운영되는 동영상 강좌에 대한 평가를 듣기 위해 시민들에게 접촉을 시도해보았다. 실제로 강의를 수강하는 사람들과 모니터링을 위해 처음 강의를 듣는 사람들로 나누어 접촉을 시도해 보았다³¹⁾. 이들에게 10개 항목에 대한 질문과 답변 그리고 서울시민인터넷교실에 대한 실제적인 사용을 통해 현재 운영되고 있는 교육 프로그램의 장단점과 지향점 그리고 시민들의 수요를 알아보고자 하였다.

① 먼저 최초로 사이트에 접근하는 방식이나 사용법에 대한 설명은 충분한가를 물어보았다. 이 질문에 대해서는 대부분이 홍보부족으로 인해 서울시민인터넷교실이 있다는 사실을 몰랐으며, 이용안내를 찾기가 어렵다는 의견을 말했다. 장점으로 는 사용법을 상세하게 잘 설명했다는 것을 뽑았다. 그리고 서울시 홈페이지에서 쉽

31) 본 연구에서는 성북정보도서관에서 강의를 듣는 참여자들 중 서울시민인터넷교실 동영상 강의로 가정학습을 병행하던 4명과 처음 서울시민인터넷교실을 접하게 된 17명의 평가자들에게 이메일로 설문을 하였다. 총 응답자들은 21명이었으며, 이메일을 통해서 자신들의 의견을 전달했다.

게 찾을 수 있게 배려했으면 좋겠다는 건의를 내보였다. 실제로 공공문화시설의 강의를 수강하는 사람들이나 공공문화시설 설문 조사시 만났던 사람들도 서울시민인터넷교실이 있다는 사실을 잘 모르는 경우가 많았다. 일부 시설에서 서울시민인터넷교실과 연동한 교육을 실시하고는 있지만, 홍보부족과 사이버교육에 대한 부적응으로 인지 및 이용의 경우가 활발하지 않음을 알 수 있었다.

②자신의 수준에 맞는 교육을 찾아서 잘 배울 수 있게 안내하는가라는 질문에는 대부분 강좌의 구분은 아주 잘되어 있는 편이라고 답했다. 그 이유는 기본교육에서 기초를 다질 수 있고, 활용교육에서 응용강좌를 들을 수 있고, 맞춤교육에서는 장애인에 대한 배려가 보인다는 것이었다. 아쉬운 점은 도표로 만들어서 눈에 띄게 만들어 주었으면 좋겠고, 컴퓨터에 대한 사전지식이 부족한 장노년층들이 이해하기 쉽게 안내해 주었으면 좋겠다는 의견이 있었다.

③이용자 중심의 콘텐츠를 구비하고 이용자가 편하게 사용할 수 있게 만들었는 가라는 질문에는 동영상 강의를 듣기 전에 맞보기 강좌를 이용할 수 있어 사전에 강좌의 진행방식을 알 수 있는 것이 좋았다는 의견이 많았다. 하지만, 자료실의 경우에 제대로 정리가 안 되어있고, 사람들이 어떤 것을 사용해야 하는 것이 좋을지를 적절하게 제시하지 못하고 있다는 의견이 많았고, 전반적으로 안내의 부분과 디자인(글씨체, 색상)이 미흡한 편이라는 의견도 많았다.

④동영상 강의를 듣다가 생기는 의문점을 질문하거나 해결할 수 있는 방안은 충분한지에 대해 물어보았다. 대부분이 묻고 답하기 기능이 신속한 편이고 관리자에게 이메일을 통해 질문을 할 수 있는 것이 좋았다고 답했다. 하지만 질문을 올릴 시에 계속 로그인 창이 뜨는 등의 기술적인 문제가 발견된다는 지적도 있었다. 공공문화시설에서 만나서 얘기를 나눠본 분들 중에 이 강의를 이용하신 분들은 의문사항을 제때에 해결하지 못함을 가장 아쉬워했다. 특히, 높은 연령대의 분들은 이메일이나 게시판을 이용한 질문해결방식을 이해하지 못하시는 분들이 많아서 위와 같은 불만이나 애로사항을 많이 들어냈다.

⑤인터넷 교실 서버와 시스템은 안정적으로 구동되는가를 물어보았다. 대부분

다운속도와 진행속도는 접속하는 컴퓨터와 회선의 사양에 따라 다르겠지만 일반적으로 만족할만한 수준이다라고 답했다. 그렇지만 대부분의 사람들이 설치해야 할 프로그램이 많고 복잡한 편이다라고 답했다. 특히, 설치 프로그램이 많고 그 과정이 복잡한 것에 대한 불만이 강하게 제기되었다. 이번 모니터링을 위해 대화를 나눈 사람들 뿐만 아니라 공공문화시설에서 만나본 정보화교육 수강생 및 강사들 모두 위의 불만을 나타냈다.

⑥교육내용의 구성은 실력의 향상에 맞춰서 체계적으로 구성되었는다는 질문을 하였다. 이에 대해서 대부분 교안에 대한 요약이 잘 되어있고 교육내용을 잘 따라 하다보면 강의를 따라가는데는 문제가 없을 것으로 보이며 특히, 단원 구분이 잘 되어있어서 좋다는 긍정적인 답변을 하였다.

⑦동영상 강의의 내용과 질이 만족할만한 편인가라는 질문을 하였다. 이에 대해 대체적으로 강의의 내용과 속도는 적당하고 전달도 명확한 편이며, 화질과 음량도 만족할 만한 수준이라는 의견을 말했다. 단점으로는 화면이 정지되어서 지루한 감이 있고, 폴사이즈로의 변환이 되지 않아서 답답한 느낌이 든다는 의견이 있었다. 또한 강의를 들을 때 강사의 모습이 보이지 않고 음성만 나오는 것도 단점으로 지적하는 경우도 있었다.

⑧동영상 강의의 내용과 질이 만족할만한 편인가라는 질문에는 대체적으로 만족할만한 수준이다라고 답을 하였다. 덧붙여, 교육의 장단점에 대해 구체적인 답변을 바란다는 질문을 하였다. 이와 관련해서 대부분 장점은 시간에 구애받지 않고 자신이 편한 장소에서 교육을 받을 수 있다는 점과 모르는 부분을 반복할 수 있다는 점, 그리고 학습목표에 대한 소개가 자세한 것을 들었다. 단점은 집중력이 떨어지는 점, 수강 도중에 질문을 할 수 없다는 점, 설치 프로그램이 많고 그것에 대한 설명이 부족해서 초보자들이 잘 적응하지 못하는 점을 지적했다.

⑨마지막으로 서울시민인터넷교실에 대한 건의사항이나 앞으로의 교육 지향점을 물어보았다. 이에 관련해서 응답자들은 서울시민인터넷교실의 가장 큰 문제점 중의 하나는 홍보가 부족하다는 점을 들었다. 그리고 서울시 홈페이지에서도 쉽게 찾아

갈 수 있도록 배너를 눈에 띄게 해주었으면 좋겠다는 의견을 제시했다. 이것은 다른 장단점의 비교보다는 접근과 인지의 가장 기초가 되는 홍보와 웹사이트에서의 이용 편의를 지적한 것이라 할 수 있다.

대체적으로 이용하는 시민들은 서울시민인터넷교실에 대한 만족을 제시하였다. 그 만족으로는 손쉽게 어디서나 접속을 할 수 있는 점, 초보부터 중고급자까지 다양한 강의를 수강할 수 있는 점, 무료로 이용할 수 있는 점, 강의의 질이 우수하고 화질과 음량이 우수한 점을 들었다. 단점으로는 홍보의 부족으로 많은 사람들이 인지를 못한다는 점, 사이트의 시각적인 효과가 미흡한 점, 설치 프로그램이 많고 복잡한 점, 의문사항을 빠르게 해결하지 못한다는 점을 지적했다.

서울시민인터넷교실은 3년이라는 짧은 역사를 가지고 있다. 현재까지 홍보의 부족 및 사이버교육에 대한 시민들의 이해부족으로 많은 수강생의 유치나 실적을 보이지는 않고 있다. 하지만 참여자들의 대체적인 만족을 얻고 있으며, 향후 e-learning의 모델로서 유익한 평가를 받고 있다.

3. 지역사회 정보자원 활용정책

1) 우리나라의 정보화 시범마을

행정자치부에서는 정보화의 물결에 부응하여 ‘정보화 마을’(Information network village)을 조성하여 운영하고 있다. 이것은 도시 및 농어촌 지역 등의 정보화 소외 지역에 컴퓨터 및 인터넷 이용환경을 구축하여 주민들의 정보접근 기회를 높임을 목적으로 하고 있다. 이러한 정책에는 지역간의 정보격차 문제를 해결하려는 것이 주요한 목적이다. 그러나 이러한 시도에는 지역사회를 정보화하려는 일반적인 방향이 전제되어 있고, 이로 인해 이러한 사업의 발전은 지역정보화에서 더 나아가 지역의 정보자원화를 포괄할 가능성이 있다.

정보화 시범마을 사업은 주민들의 실생활 및 경제활동과 관련한 콘텐츠를 마련하고 정보를 제공하여 지역주민의 정보 생활화와 소득증대에 기여하고 있다. 이와

같이 ‘정보화 마을’ 조성 사업은 지역사회와 주민들의 정보화의 이익 수혜를 기대하고 있으며, 지역사회의 정보공동체 형성을 지향하고 있다.

2001년부터 시작된 행정자치부의 ‘정보화 시범 마을’은 정보통신부, 지방자치단체 그리고 민간단체와 기업 등이 공동으로 참여하는 경우가 많다. ‘정보화 시범 마을’은 대도시 지역, 소도시 지역, 농어촌 지역 등으로 나뉘어서 운영되고 있으며, 특히 도시보다 정보화가 상대적으로 취약한 농어촌 지역에 중점을 두고 있다. 이는 점진적으로 심화되고 있는 도농간의 정보격차를 해소하기 위한 노력의 일환이라 여길 수 있다.

이것의 추진현황을 살펴보면, 행정자치부와 지방자치단체, 그리고 마을간의 협력으로 사업을 추진하고 있음을 알 수 있다. 먼저 행정자치부에서는 정보화 마을의 일반적인 계획을 수립하고 예산을 확보하며, 각종 시스템을 지원한다. 지방자치단체에서는 정보화 마을 운영지원 및 지역콘텐츠 구축과 지원, 그리고 주민정보화 교육을 추진한다. 마지막으로 마을에서는 지역주민으로 구성된 위원회를 운영하여 지역주민의 실질적인 참여를 유도함을 임무로 하고 있다.

<표 5-1> 정보화마을 조성 현황

지역	총계	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산
마을수	191	1	3	2	1	4	3	4

경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
24	23	10	22	17	24	31	15	7

정보화 마을 조성사업은 향후 정보사회에 대비한 지역정보화 사업의 모범사례로 들 수 있다. 이렇듯 실질적인 성과를 내고 있는 정보화 마을 조성사업은 구체적인 수익모델의 발굴과 지역사회의 발전계획과 맞물려 사업을 추진하는 것이 필요하다. 현재 정보화에 대한 주민의 높은 욕구와 성취도가 높은 정보화 교육 등의 사례처럼 지속적인 프로그램의 개발과 각 주체간 협력체제의 정립이 필요한 시기이다.

2) 미국의 지역사회 정보자원 활용

미국의 경우를 보면 양적인 수준의 정보격차가 줄어들고 있는 반면 우리와 마찬가지로 활용성 측면의 정보격차는 여전히 심각한 수준이라 할 수 있다. 이런 현실 속에서 미국 내 공공문화시설의 정책변화방향의 주제는 활용성 증진방향이 설정이다. 이를 위해 지역사회의 정보활용기회의 증진과 삶의 질 제고를 위한 'Neighborhood Network' 계획을 세우고 있다. 이는 미국의 도시개발국에서 제공한 시설이며, 지역민들에게 정보제공 및 각종 정보화 교육을 통한 주민들의 정보화 체험 기회를 늘리게 하는 시설이다.

주정부 차원에서도 많은 시설 지원이 뒤따르고 있다. 미국의 각 주에서는 정보격차해소와 정보화 체험 기회의 확산을 꾀하는 각종 시설 프로그램을 개설하여, 주정부가 보유하고 있는 정보자원을 적절하게 사용하고 있다. 이들 프로그램들은 각 주, 지역의 성격(인구구성, 예산 및 시설규모 등)에 맞는 프로그램들로써 지역주민들에 꼭 필요한 시설 프로그램들을 제공하고 있다.

미국의 지역사회가 가지고 있는 공공문화시설 자원 중에서 가장 활용빈도가 높은 공공도서관과 community center가 정보자원 활용의 중심이 되고 있다. 특히, 공공도서관의 경우는 지식의 저장 및 전달에 그치지 않고 지역사회의 문화와 정보자원 활용의 영역도 포괄하는 기능을 하고 있다. 여기서는 미국의 몇몇 공공도서관의 정보자원 활용의 예를 간단히 소개해보고자 한다.

뉴욕공공도서관 시스템에서는 지역사회복지의 제고 차원에서 각종 문화복지 프로그램(Community outreach services)을 진행하고 있다. 이들 프로그램에는 교양교육, 평생학습, 문맹자 교육 등 여러 가지가 있으며, 그 중 소외계층을 위한 정보화 교육 프로그램도 상시적으로 운영되고 있다. 이런 프로그램들은 공공도서관의 역할을 지역사회봉사의 다른 영역으로 확대발전하는 모습을 대변하고 있다.

보스턴공공도서관의 경우도 뉴욕공공도서관의 경우와 유사하다. 총 16개의 도서관으로 이루어진 시스템에서 4개의 분관이 Internet workshop이라는 정보화 프로그램을 진행하고 있다. 이들 4개의 분관에서는 각 도서관의 보유자원 및 특징에 따른

정보화 프로그램을 진행하고 있는데, 기초적인 컴퓨터 지식에서부터 전자상거래 교육까지 다양한 분야에 대한 교육을 실시하고 있다. 이들 프로그램은 모두 무료로 진행되고 있으며, 주1회의 수업이 있다.

미국의 경우는 연방정부, 주정부, 시정부 등이 각각의 예산을 지원하여 정보격차 해소와 정보화의 확산을 위한 여러 프로그램을 진행하고 있다. 연방정부는 장애인 교육시설이나 전자정부 네트워크 구축 등과 같은 대규모 사업들을 진행하고 있다. 주정부와 시정부는 지역주민들이 손쉽게 이용할 수 있는 정보화 기기 사용시설, 지역사회 정보센터 등을 운영하여서 기초적인 정보화 기기를 사용하고 활용할 수 있는 시설 프로그램들을 이용함을 알 수 있다. 그리고 앞의 예와 같이 지역의 공공도서관 시스템이 정보화 프로그램의 허브 역할을 수행함을 알 수 있었다.

3) 유럽의 정보자원 활용

유럽의 경우는 각 국 단위의 정보자원 활용계획들이 수립되어 운영되는 동시에 EU(유럽연합)라는 하나의 통일체계 속에서의 정보자원 활용계획도 수립되고 있다. EU는 정보화 영역에서의 통합적인 정책구상을 하고 있다. 그 결과로 e-Europe2005 프로젝트를 구상하여 추진 중이다. 이것은 EU 회원국을 중심으로 한 지역중심의 발전전략이라 설명할 수 있다.

각 국가별 정보자원활용실태를 보면 북유럽 국가들의 활용도가 높음을 알 수 있다. 먼저, 핀란드의 경우는 정보화 수준이 세계 수위를 차지하는 정보화 선진국이다. 이에 걸맞게 정보자원활용 부분에서도 모범적인 사례를 보이고 있다. 특히, 핀란드에서 진행되는 정보사회프로그램(Information Society Program)은 정보통신 인프라의 효율적인 접근과 활용기회의 확대를 통해 사회와 지역 내의 불균형을 해소하는 것을 주요 과제로 삼고 있다(한국정보문화진흥원, 2004). 이를 통해 지역사회의 공립학교, 공공도서관 등의 공공문화시설에서 정보화 기기의 접근을 쉽고 편하게 할 수 있는 기틀을 마련했다. 또한 교육중심의 프로그램 보급에도 관심을 가지고 디지털 교육 프로그램의 개발에 힘을 쓰고 있다.

영국의 경우에는 국가 전역에 약 6천여 개에 이르는 UK센터를 구축하여 국민들이 전자정부서비스와 인터넷 서비스를 활용할 수 있는 시설을 제공하고 있다. 또한 정보취약계층에 대한 접근성을 제고하는 일에도 관심을 기울이고 있어서, 지역 사회의 공공문화시설을 활용한 정보접근시설과 교육시설을 구축하고 있다.

우리나라뿐 아니라 세계 각국에서도 정보화 시대의 요구에 부합하여 해당 국가가 보유하고 있는 정보자원을 적절하게 이용하는 것에 관심을 기울이고 있다. 특히, 많은 정보화 선진국에서는 공공영역에서의 정보자원 이용 활성화가 두드러지고 있다. 이는 과거부터 공공성에 기초한 시설활용의 전통이 갖추어진 사회적 성격에서도 기인하는 것이라 할 수 있다.

제2절 정보격차해소전략과 시설프로그램 특성화

1. 정보격차해소를 위한 시설프로그램의 제안

정보격차를 해소하기 위한 많은 노력과 실질적인 정책들을 계속되어 왔다. 법령과 각종 제도정비는 물론 지역단위의 정보화 프로그램도 지속적으로 진행되고 있다. 본 연구의 주요 대상인 공공문화시설에서도 정보화 교육 프로그램을 중심으로 한 각종 정보화 프로그램이 진행되고 있다. 하지만, 앞서의 조사결과와 같이 현재의 프로그램들의 대부분이 교육에 치우쳐 있다는 문제점들이 지적되고 있으며, 그 외의 다른 프로그램들은 미비하다는 문제가 생긴다.

이를 보완하고 대안적 프로그램 제시를 위해서 앞 장에서 지역사회 공공문화시설에 필요할만한 시설 프로그램들을 제안했었다. 이들 프로그램들은 현재의 정보화 사회 속에서 기초적인 정보기기에 대한 접근과 활용성 제고 측면을 만족시키는 동시에 진정한 의미의 e-life를 실현할 수 있는 기회를 제공할 수 있는 것들이다. 본 절에서는 정보격차를 해소하고 정보화의 혜택을 주민들이 누릴 수 있게 지원해주는 특성화된 시설 프로그램과 기본적인 지원책을 제시하고자 한다.

위에서 살핀 바와 같이 참여자들은 현행 정보화 프로그램에 만족을 보이지만, 새로운 형태의 프로그램을 원하는 것으로 보인다. 이것은 현재의 정보화 프로그램을 보완 발전시켜 진행함과 동시에 e-life를 실현할 수 있는 새로운 시설 프로그램을 원하고 있는 것이다.

현재 서울의 정보화 프로그램은 지역사회가 가지고 있는 자원인 공공문화시설을 중심으로 하여 진행되고 있다. 이러한 지역사회의 공공문화시설들을 효과적으로 활용하고, 조정하는 역할이 필요하다. 중앙정부 차원의 정보화 프로그램들과 정보격차 해소정책은 전 국민과 국가를 대상으로 하는 포괄적인 정책이다. 지역사회 단위에서는 그 지역의 인구규모, 인구특성, 정보자원 등을 고려하여 그 지역에 맞는 정보격차해소정책을 시행해야 할 필요가 있다. 서울에서는 25개 자치구 단위를 중심으로 해당 자치구의 성격에 맞는 정보화 프로그램의 시행으로 정보격차해소에 다가갈

수 있다.

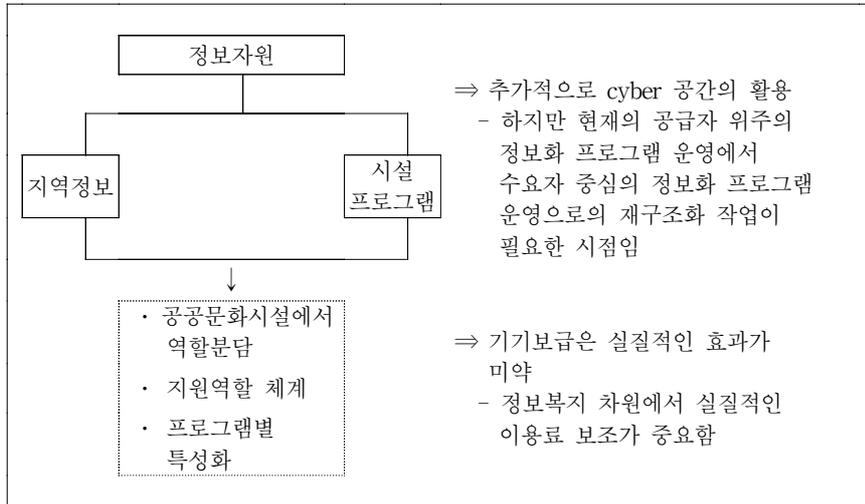
지역단위의 정보격차해소를 위한 프로그램 진행방향은 크게 ① 정보이용의 활성화제고 ② 현행 정보화 교육의 개선으로 제시할 수 있다. 먼저 정보이용의 활성화 제고라는 측면은 공공문화시설의 시설 프로그램들을 체계적으로 정립함으로써 가능하다. 이를 위해 각 지역사회 수준에 맞는 정보화 콘텐츠를 개발하고 이를 뒷받침할 수 있는 지역사회 커뮤니티를 육성해야 한다.

2. 공공시설의 정보격차해소 프로그램을 위한 역할 모형

○ 정보이용 활성화와 정보화 교육

지역단위의 정보격차해소를 위한 프로그램 방향은 크게 정보이용의 활성화제고와 현행 정보화 교육의 개선으로 제시할 수 있다. 정보이용의 활성화 제고를 위해서는 프로그램들을 체계적으로 구성할 필요 있다. 이를 위해 각 지역사회 수준에 맞는 정보화 콘텐츠를 개발하고 이를 뒷받침 할 수 있는 지역사회 커뮤니티를 육성해야 한다.

현행 정보화 교육의 개선이라는 측면도 중요하다. 여러 참여자들이 지속적으로 제기했던 교육의 단절성과 각 지역마다의 이질성을 극복하기 위해 평생교육체제로 제도화가 필요하다. 이를 통해 디지털 기회(시장에서의 기회 포함)를 확보하는 방안도 모색할 수 있다. 이는 지역사회의 축이 되는 소상공인들과 자영업자들에게 업무상 질을 높일 수 있는 교육을 지원함으로써 가능하다. 그리고 교육의 제도화 측면에서 각 지역별 동일한 인증체계를 설정해서 서울시의 각 자치구 차원에서 통용되는 제도적 장치를 마련함이 필요하다.



<그림 5-1> 지역사회의 정보자원을 활용한 정보격차해소 프로그램 지원책

위의 그림에서처럼 지역사회가 가지고 있는 정보자원을 활용하는 일은 매우 중요하다. 왜냐하면, 하나의 지역사회는 그 인구의 구성·예산·지역정서 등의 부분에서 유사함을 가지고 있어서 일관성 있는 정책을 펼칠 수 있기 때문이다.

○ 정보이용 활성화와 지역사회의 정보자원

지역사회에서의 정보격차해소를 위해서는 지역의 정보자원과 지역정보 그리고 시설 프로그램들의 상호 연계가 필요하다. 지역의 정보자원은 지역사회가 가지고 있는 행정력·시설물·인적자원을 의미한다. 이들 유무형의 자원은 지역사회 정보화의 근간을 이루고 있다.

지역정보는 지역사회의 모든 정보화 시스템을 의미한다. 지역사회의 생활·교육·문화·취업 등의 정보와 함께 지역사회의 전자정부 시스템을 통한 행정정보도 이에 포함이 된다. 이들 정보는 지역사회의 구성원이 누릴 수 있는 복지차원의 정보라 할 수 있다.

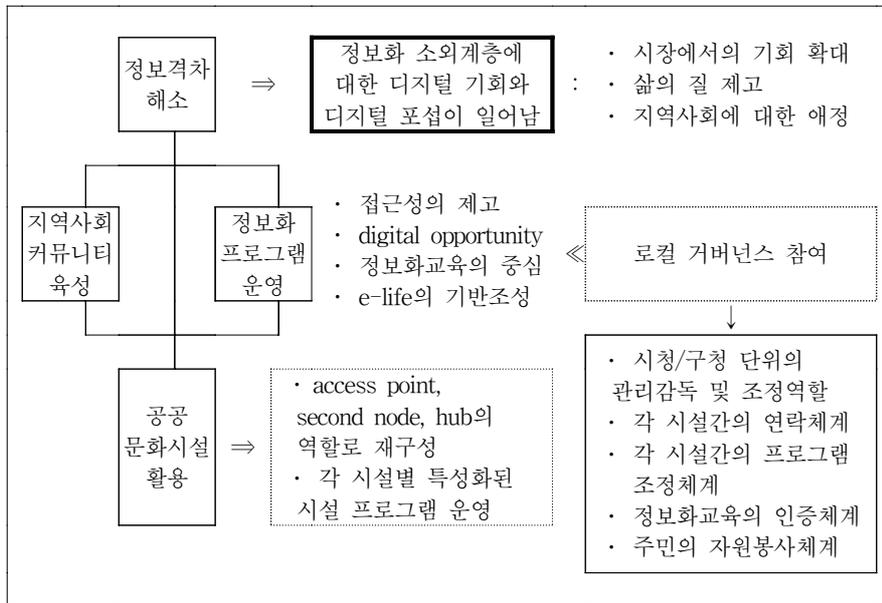
시설 프로그램은 지역의 정보자원인 공공문화시설을 활용한 구체적인 실천 모델

이다. 각 시설에 알맞은 형태의 프로그램과 장소를 제공하는 것을 의미한다. 단순한 정보화 교육의 형태 뿐 아니라 e-life를 구현할 수 있는 정보문화의 총체적인 지원을 의미하는 말이다.

현재의 정보화 교육은 주민들의 기초적인 정보 활용과 접근에 있어서 큰 효과를 본 것이 사실이다. 하지만 공급자 중심의 프로그램이었다. 앞으로는 실수요자에 기반한 맞춤형 교육과 새로운 정보화 프로그램이 필요할 때이다. 그렇기 때문에 실제적인 도움이 될 수 있는 시설 프로그램들을 개설하고 운영상에 있어서도 재구조화가 필요한 시점이다.

○ 정보격차해소 위한 지역사회 역할모형

지역사회의 정보자원을 기초로 하여 시설 프로그램을 통해 지역정보를 더욱 생산적으로 향유하게 하는 일이 지역단위의 정보격차해소에 중요하게 작용할 수 있다. 이를 위해 지역 내의 정보자원인 각 공공문화시설들에서는 자신들이 가지고 있는 고유의 정보자원 특성에 맞춰 역할을 분담해야 한다. 그리고 지역사회의 행정기관에서는 예산과 인력 등의 적정한 지원과 조절을 위한 체계를 마련해야 한다. 그리고 각 시설들은 분담된 역할을 수행하기 위한 프로그램들을 특성화 시켜야 한다.



<그림 5-2> 정보격차해소를 위한 지역수준의 역할모형

위의 모형은 정보격차해소를 위한 지역수준의 역할모형을 나타낸 것이다. 정보격차의 해소라는 목표를 두고 이를 위해 지역사회 커뮤니티의 육성과 정보화 프로그램의 운영이라는 정책을 채택했다. 그리고 공공문화시설을 목표를 이루기 위한 목적으로 활용하는 모형이다.

3. 공공문화시설과 특성화 프로그램의 구성

○ 정보활용을 위한 시설 프로그램과 공공시설의 역할

지역수준의 역할모형에서는 공공문화시설의 적절한 활용을 강조하고 있다. 공공문화시설들을 그 입지와 규모, 그리고 특성을 감안하여 기초적인 접근성 보장단계와 주 이용계층으로 한정하여 특화된 서비스를 제공하는 중간단계, 그리고 지역단

위의 중심축 역할을 할 수 있는 시설로 나누었다. 그리고 이 시설들은 각기 특성화된 시설 프로그램들을 운영하여 지역사회 구성원들의 정보화를 지원한다.

<표 5-2> 각 단계별 공공문화시설 활용

	시설 프로그램	담당 공공문화시설
1단계	정보화 라운지, 기초 정보화 교육	동사무소(주민자치센터), 구청
2단계	- 계층별로 맞춤형 정보화 교육 - 계층별로 맞춤형 정보화 프로그램 (컴퓨터/인터넷 웰빙체험실:노인복지관, 인터넷 청소년 공부방:청소년 수련관)	사회복지시설(특정 계층에게 특화된 정보화 프로그램이 가능한 시설)
3단계	- 전문적으로 특화된 정보화 교육 - 전문적으로 특화된 정보화 프로그램 (정보도서관의 멀티미디어 자료실 등) - 일반인을 대상으로 한 대형 강좌 - 정보화 상담실, 취업정보실 등의 대민 정보화 지원 시설	공공도서관, 문화원, 구민회관 등

위의 표에서는 각 단계별 공공문화시설의 활용과 그들에 배치하게 될 시설 프로그램을 나타내고 있다.

먼저 첫 번째 단계는 주민들의 정보화 기기에 대한 접근성을 최대한을 보장해주는 단계이다. 이 단계에서는 주민들이 언제 어디서나 가깝고 편하게 정보화 기기를 마음껏 사용할 수 있는 정보화 라운지를 중심으로 운영할 필요가 있다. 또한 가장 기초적인 수준의 중소규모의 정보화 교육을 병행할 수 있는 시설이다. 이들 시설 프로그램은 생활권 단위에서 가장 쉽게 접할 수 있는 동사무소(주민자치센터)와 구청 등의 행정시설에 입지할 수 있다. 그렇게 되면 주민들은 생활권역 내에서 가장 가깝고 찾기 쉬운 행정시설을 이용하여 정보화 역량을 키울 수 있게 된다.

두 번째 단계는 이용자 계층을 위한 맞춤형 서비스가 가능한 단계로 설정하였다. 앞의 단계에서는 누구나 편하게 정보화 기기를 사용하고 기초적인 활용법을 배

우는 단계에서 그쳤다면, 이 단계에서는 실제 주 이용계층의 수요와 요구에 의한 프로그램들이 주류를 이루게 된다.

이 단계에서는 여러 사회복지시설들이 입지할 수 있다. 사회복지시설들은 노인 복지관, 장애인 복지관, 청소년 수련관, 여성회관 등과 같이 주 이용계층을 한정한 시설들이 많다. 그렇기 때문에 이용하는 사람들에게 맞는 맞춤형 서비스를 제공할 수 있는 여지가 많다.

예를 들어 노인복지관에서는 어르신들의 기호에 맞는 컴퓨터/인터넷 웰빙체험실, 휴대전화기 서비스 체험실 등을 운영할 수 있다. 이를 통해 어르신들의 건강에 대한 관심을 채워줄 수 있고, 상대적으로 활용도가 떨어졌던 휴대전화기의 다양한 기능들을 소개할 수 있게 된다. 또한 청소년 인터넷 공부방과 인터넷 게임 체험장 등과 같은 청소년들을 위한 시설들은 청소년 수련관에 배치할 수 있게 된다. 이를 통해 각 연령대와 관심사에 맞는 맞춤형 정보화 프로그램의 배치가 가능해진다.

세 번째 단계에서는 지역정보화의 중심축으로서의 공공문화시설을 상정하였다. 현재 서울의 자치구 단위에서도 문화원(문화센터), 정보도서관, 구민회관 등의 중대형 규모의 공공문화시설들이 존재한다. 이들이 가지고 있는 입지의 장점, 규모의 장점, 보유하고 있는 자원의 장점을 살려서 지역정보화의 축으로 활용한다면 앞서의 두 단계와 더불어 유기적인 관계가 가능해진다.

이 단계에서는 앞서의 단계에서 행해지는 모든 프로그램들을 발전시켜 활용할 수 있다. 또한 앞의 단계에서 규모나 자원의 부족으로 진행할 수 없었던 프로그램들을 유치할 수 있다. 이 내용을 보면 인터넷 취업정보실과 정보화 상담실을 유치하여 지역사회 주민들의 건전한 정보이용과 경제활동에 도움을 줄 수 있다. 정보도서관의 경우 현재의 디지털 자료실을 특화시키고 발전시켜서 주민들에게 질 높은 서비스를 제공할 수 있다.

정보화 교육의 경우는 대형 강좌와 중고급 수준의 강좌를 맡을 수 있다. 시설 이용공간이 커지기 때문에 대형 강좌와 특강에 유리하다. 또한 취업이나 자격증 취득을 목표로 하는 유료강좌도 여기에 입주시킬 수 있다. 정보화 교육 부분에서도

특화된 교육에 대한 수요가 많음을 앞 장에서 확인할 수 있었다. 이 수요를 수용할 만한 규모와 정보자원은 현재 문화원(문화센터), 정보도서관, 구민회관 등의 시설이 보유하고 있다.

○ 정보이용 프로그램과 연령대별 특성화

이들 시설을 앞의 연령대별 기호에 맞춰서도 설명할 수 있다. 기본적으로 각 단계별 시설들은 전 연령대의 사람들이 이용할 수 있다. 하지만, 각 연령대별로 주로 이용하는 공공문화시설과 필요로 하는 시설 프로그램에는 차이가 있을 수 있다.

<표 5-3> 각 연령대별 시설프로그램 배치

	시설 프로그램	담당 공공문화시설
유아 및 청소년	· 인터넷 청소년 공부방 · 인터넷 게임체험장	· 청소년 수련관
청년층	· 취업에 관련된 정보화 교육 · 인터넷 취업정보실	· 3단계 공공문화시설
중년층	· 정보화 상담실(자녀교육 문제) · 주민 정보화 교육	· 3단계 공공문화시설 · 1단계 공공문화시설
노년층	· 컴퓨터/인터넷 웰빙체험실 · 휴대전화 서비스 체험실	· 노인복지관 · 3단계 공공문화시설

위의 표에서 나타난 것처럼 전 연령이 고르게 사용하는 시설 외에도 주 이용연령층이 한정된 시설 프로그램을 제시할 필요가 있다. 앞 절에서 설명한 내용과 같이 각 연령대별로 요구하는 시설 프로그램이 다르기 때문이다. 또한 이 시설 프로그램들을 유치할 수 있는 공공문화시설들도 나누어져 있기 때문에 적절한 역할분담과 프로그램 조정이 필요하다.

이러한 이유로 3단계로 나누어진 공공문화시설의 활용방안을 제안하였다. 현재의 공공문화시설들이 각각의 독립적인 형태로 운영이 되는 관계로 일관적인 관리가

어렵고, 프로그램의 중복이 심한 경우가 많았다. 단계적인 공공문화시설의 정보자원의 활용이 가능해진다면, 기존의 문제점은 어느 정도 해결될 수 있다.

제3절 지역사회의 연계 체제와 평생교육

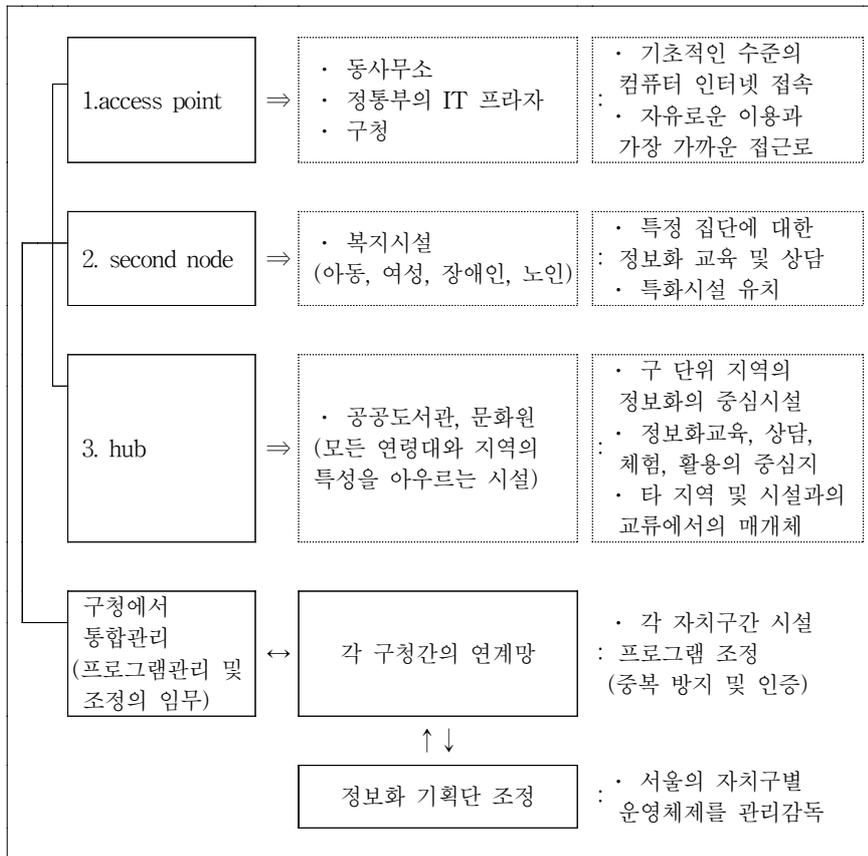
1. 지역사회 공공문화시설의 연계 체제 구축

정보격차해소 프로그램 특성화정책은 로컬 거버넌스의 참여를 통해 더욱 굳건해진다. 이 참여는 시청과 구청 단위의 행정기관의 관리감독과 조정의 역할, 각 시설 간의 연락 및 프로그램 조정체계, 정보화교육의 인증체계, 주민들의 자원봉사체계 등의 구체적인 내용을 기반으로 한다.

이러한 과정을 통해 지역사회의 구성원들과 지역사회는 정보화에서 배제되는 것이 아니라 점차 그 기회 속으로 포섭되게 된다(digital opportunity and digital inclusion). 새로운 디지털 양식에 대한 기회를 얻고 그 수혜 속으로 들어가면서 주민들은 지역사회에 대한 애정이 형성되고, 시장에서의 기회가 확대되는 것을 얻기도 하며, 삶의 질을 제고할 수 있게 된다.

○ 공공시설에서 정보격차해소 프로그램 위계적 운영

정보화의 확산과 정보화의 혜택을 나누는 일에서 공공문화시설을 강조함은 이것의 활용이 곧 지역사회의 정보격차를 해소하는 기초가 되기 때문이다. 아래의 그림은 각 공공문화시설들을 단계별로 분류하여 그에 알맞은 역할들을 제시하고, 그들의 지원하고 조정하는 역할을 가진 행정기관과 지역사회 거버넌스의 역할을 설명한 것이다.



<그림 5-3> 각 공공문화시설별 단계망

여기서는 공공문화시설들을 access point, second node, hub의 세 단계로 구분하였다. 먼저 access point는 동사무소와 구청과 같은 관공서 시설, 그리고 정보통신부의 IT 플라자를 예로 들 수 있다. 이 단계는 지역사회의 구성원들이 가장 손쉽게 그리고 가장 부담 없이 편하게 이용할 수 있는 시설들이다. 이 시설들에서는 기초적인 수준의 컴퓨터와 인터넷의 접속이 이루어질 수 있고, 관공서의 경우는 전자정부 서비스와 연동하여 운영될 수 있다.

실제로 본 연구에 쓰이기 위한 설문조사 결과를 보면 동사무소와 구청은 공공문화시설의 선호도에서 각각 1, 2위를 차지했다. 이것은 대부분의 주민들에게 관공서

시설이 주변에서 쉽게 접할 수 있고, 랜드마크의 기능을 하기 때문에 분석할 수 있다. 또한 다른 문화시설에 비해 곳곳에 산재되어 있는 점이 많은 지지를 끌어냈다고 볼 수 있다.

second node의 경우는 중간단계의 시설로서 구분된다. 이 시설들의 특징은 특정 대상에 대한 특별한 프로그램을 제공하는 것에 있다. 이 단계에서는 특정한 집단에 대한 상담시설과 교육시설을 운영하며, 특히 여성, 장애인, 노인, 어린이 등으로 대상을 구분할 수 있다. 노인복지관, 여성복지관, 장애인복지관, 청소년수련관 등의 시설이 이것에 포함이 되며 상담 및 교육시설 외에도 특정 대상에 필요한 시설 프로그램들이 입주할 수 있다.

예를 들면 청소년수련관에서는 청소년 인터넷 공부방, 인터넷 게임 체험장과 같은 시설을, 노인복지관의 경우는 컴퓨터 인터넷 웰빙체험장과 같은 각 시설의 주이용층에 부합하는 시설을 유치하는 것이다. 이를 통해 각 계층에 필요한 프로그램을 제공하고 그 만족감을 극대화 시킬 수 있는 방안이다.

Hub의 경우는 지역사회의 공공문화시설 중에서 가장 많은 시설 프로그램을 유치하고 많은 주민들이 이용할 수 있게 하는 시설이다. 이 시설들은 각 자치구를 중심으로 하여 형성된 공공도서관과 문화원과 같은 대형 시설을 사용한다. 이 시설들은 모든 연령대와 지역의 특성을 포괄하며, 각 자치구 단위의 정보화의 중심시설로 활용가치가 높다. 이 곳은 정보화교육, 상담, 취업정보, 전자도서관, 각종 멀티미디어 구현 등의 시설 프로그램들을 운영하고 타 지역 및 시설과의 교류와의 매개체 역할을 수행하게 된다.

위와 같이 세 단계로 나뉜 공공문화시설들은 각기 운영주체가 상이하고 관리감독의 형태가 갖춰지지 않고 있다. 그래서 정보화 프로그램과 관련한 경우에는 각 구청이 관내 시설들의 관리감독의 역할을 수행할 필요가 있다. 각 구청에서는 관내 시설들이 중복되는 프로그램이나 열악한 수준의 프로그램을 방지하는 역할을 맡게 된다. 또한 각종 예산 및 행정지원을 통해 정보화 프로그램의 수준을 높일 수 있다.

○ 프로그램의 조정과 연계망 운영

각 구청의 관내 시설 지원 뿐 아니라 각 구청 사이의 연계망 형성도 중요하다. 각 구청들 사이의 연락체계와 협조체계가 갖춰지면 교통의 발달과 직주분리로 인해 형성된 생활권과 지역 행정권의 혼합 상황도 해결할 수 있다. 각 구청들은 해당 관내 시설 뿐만 아니라 인접한 다른 지역의 프로그램들을 주민들에게 연결시켜줄 수 있고, 교육의 인증제를 도입할 경우 중복되는 수강을 피할 수도 있게 된다. 또한 인접한 지역에서의 중복 프로그램도 예방하는 효과를 가질 수 있게 된다.

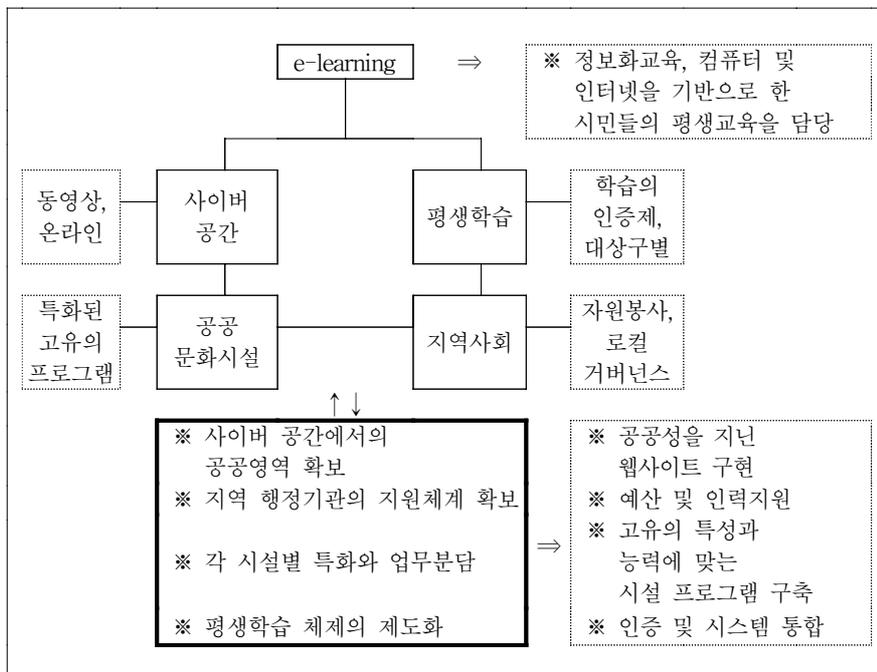
각 구청들 사이의 연락체계와 협조체계를 관리하고 감독하는 역할은 서울시 정보화 기획단에서 수행할 것을 기대한다. 정보화 기획단에서는 서울의 각 자치구별 프로그램들에 대한 전반적인 조정자의 역할을 수행하면서 서울시의 전체적인 정보화 플랜을 수행할 수 있다. 현재의 상황에서는 각 구청들 사이의 정보화 프로그램의 조정은 거의 없었고, 교류도 일어나지 않고 있었다. 정보화 기획단에서 이러한 조정의 역할을 한다면, 지역사회 내의 각 공공문화시설들은 구청에서, 각 구청들 사이의 교류는 정보화 기획단에서 할 수 있다. 이를 통해 효과적인 정보자원 활용과 정보화 역량 조정이 가능하다.

2. 지역의 평생교육 구축과 사이버 공간의 활용

○ 정보화교육의 심화

시민들은 여전히 정보화 교육의 지속적인 발전과 운영을 원하고 있음을 알 수 있었다. 자치구별 차이는 있지만 길게는 8년에서 짧게는 3년에 걸친 기간 동안의 교육과정에서 많은 수료생들을 배출했지만, 주민들은 발전된 교육, 새로운 형태의 교육과정을 원하는 것이다. 이러한 주민들의 교육에 대한 요구와 기초적이고, 단발적인 교육이 아닌 발전적이고 지속적인 교육을 통한 정보활용능력의 발전을 위한 정책이 필요한 시점이다.

현재의 정보화 교육은 정보화 기기 활용의 제일 초급 단계인 컴퓨터 및 인터넷 기초가 주를 이루고 있다. 그 이후의 과정도 한글 프로그램 기초, MS 프로그램 기초 등의 강좌가 대부분이다. 이는 주민들에 대한 기초적인 정보 활용의 기회를 제공한다는 취지에서 실행되고는 있지만, 이미 과정을 끝냈거나 초급 이상의 활용능력을 가지고 있는 주민들에게는 적합하지가 않다.



<그림5-4> 정보화교육의 체계적 활성화와 e-learning

또한 각 시설별, 지역별로 동일하거나 거의 유사한 강의라 할지라도 사용하는 교재, 교과과정, 각 단계별 분류 등이 다른 경우가 대부분이다. 이런 문제로 참여자가 한 시설에서 다른 시설로 정보화 교육 장소를 옮겼을 때, 처음부터 다시 시작한다거나 하는 불편을 겪게 된다. 그렇기 때문에 정보화 교육의 표준이 필요하다. 하나의 기준점을 가지고 교육과정을 진행한다면, 다른 시설이나 지역에서 강의를 수

강할 시에도 별 무리 없이 교육을 받을 수 있다.

○ 사이버공간의 활용

사이버공간에서 이루어지는 교육으로 e-learning이 중요하다. e-learning은 학습 내용으로서의 정보를 통신망에 즉각적으로 연결하여, 인터넷 통신기술을 통해 최종 학습자에게 전달하여, 학습내용과 더불어 수행을 향상시키는 도구를 포함하는 기술 기반의 학습형태이다. 이 기술은 주민들의 정보화 교육 및 정보화를 활용한 평생교육에 이용된다.

현재 서울시에서는 정보화 기획단에서 운영하고 있는 서울시민인터넷교실이 이에 해당한다. 그 외에도 여러 구청과 공공문화시설에서는 자체적인 동영상 강좌를 배포하기도 하고, 서울시민인터넷교실을 연동하여 사용하고 있다. 하지만, 아직까지는 홍보부족으로 인하여 많은 참여는 없는 상태이다.

e-learning의 경우, 서울시민인터넷교실에서 진행하고 있는 방식처럼 동영상 강의를 인터넷 홈페이지에 올려서 학습자들이 스스로 수업을 들을 수 있게 한다. 향후 동영상 강의와 같은 e-learning 기술을 기반으로 한 프로그램들이 보급이 되면, 초급자들은 동영상을 통한 복습과정을 진행할 수 있고, 중고급 이상의 참여자들은 혼자서 학습을 진행할 수 있게 된다.

e-learning의 진행은 사이버공간, 평생학습, 공공문화시설, 지역사회의 네 가지 축 속에서 중요한 역할을 한다. 사이버공간에서 동영상을 통한 강좌나 컴퓨터 및 인터넷에 기반한 교육이 이루어진다. e-learning을 실행함에 있어 사이버공간은 가장 중요한 교육의 장이 된다.

○ 평생학습체제로의 제도화

평생학습은 주민들의 교육참여를 의미한다. 평생학습은 주민들이 자신의 생활기반 내에서 주체적으로 교육에 참여함으로써 개인의 생애에 걸친 학습을 진행하는 것으로 정의를 내릴 수 있다. 이러한 평생학습을 제도적으로 지원하기 위해서는 학습의 인증제가 필요하다. 현재 정보화 교육의 운영주체들인 각 공공문화시설에서는

각기 다른 교육 프로그램과 커리큘럼을 운영하고 있다. 그러므로 이들 사이의 제도화된 인증이 생긴다면 교육 담당시설과 참여자 모두 일관성 있는 교육과 학습을 진행할 수 있게 된다.

현재 광범위하게 펼쳐져 있는 사이버공간 속에서 e-learning을 위한 공공영역을 확보하는 일도 중요하다. 공공성을 가진 웹사이트를 구현하여 e-learning을 위한 공간으로 특화시켜 참여를 유도하여야 한다. 이를 위한 예산 및 인력지원을 통해 참여자의 수요와 수준에 맞는 교육콘텐츠가 제공된다. 또한 이들을 지원할 공공문화 시설에서는 고유의 특성과 능력에 맞는 시설 프로그램을 구축하고 실현할 수 있게 된다.

이번 조사를 통해서 참여자들은 취업과 관련한 도움을 줄 수 있는 정보화 교육의 발전된 형태에 관심을 보였다. 또한 제시된 시설 프로그램 중에서도 인터넷 취업정보실과 같은 실질적인 경제활동과 관련한 것에 관심을 보였다. 평생교육으로의 정보화 교육도 이에 부합할 필요가 있다.³²⁾

현재의 정보화 교육은 주민들이 정보화 기기에 대한 기본적인 활용능력을 가질 수 있게 하는 기초 소양교육이 대부분이었다. 그러나 이번 조사를 통해서 참여자들은 발전된 형태의 교육을 원하고 있는 것으로 나타났다. 평생학습의 일환으로 정보화 교육이 참여자들의 자기계발과 취업 및 자격증 취득과 관련한 교육으로 진일보할 필요가 있다.

32) 서울시정개발연구원의 <서울지역 평생교육 실태 및 수요조사>에 따르면 조사응답자 중 29.6%가 자기계발의 필요성에 의해 평생교육을 하고 있으며, 22.1%는 취업·직업·경력을 위해 평생교육에 참여하려 하고 있다. 특히, 20대와 30대는 취업과 경력관리를 위하여, 40대 이상은 자기계발의 필요성에 의한 평생교육을 원하고 있다고 한다. 이와 관련하여 볼 때, 평생교육의 구현으로서의 정보화 교육은 기존의 기초 소양교육 중심에서 실생활과 관련한 실용교육과 직업에 도움을 주는 과정으로 변화해야 할 필요가 있다.

제VI장 맺음말

정보화시대의 공공문화시설이 갖는 의미는 그 자체로의 공공적인 공간과 시설이 가지는 장소성에서 찾을 수 있다. 첫째, 공공성은 우리나라의 정보화 과정에서 나타나는 주요 추세인 사이버 공간의 상업화와 정보이용의 개인화 경향에 대한 현실 공간에서의 공공적인 영역이라는 주요한 의미를 가진다. 공간은 공공 활동의 장이며, 공공활동은 사회의 공공 영역을 확장시킨다. 공공영역은 사람들이 같이 살아가는 사회 통합의 영역이다.

장소성은 그 시설이 가지는 특성을 보여준다. 도서관은 정보자원의 장이며, 주민자치센터는 지역의 주민이 모이는 장소이며, 청소년 문화센터는 청소년의 문화활동이 이루어지는 장소이다. 일반인을 위한 사회복지관에서부터 보다 전문적인 노인이거나 장애인을 위한 머무름의 장소이며 복지서비스의 장이다.

정보화 시대의 공공문화시설들은 정보화의 변화에 따른 서비스의 질적 향상과 동시에 정보문화의 새로운 장으로서의 역할이 요구되고 있다. 정보격차해소가 가장 중요한 정책적 과제로 설정된 사회적 추세에서 공공문화시설들은 정보격차해소의 장으로서 역할을 하고 있다. 정보격차해소의 정책 방향에서 세 가지 축은 접근과 역량 그리고 활용에서 찾을 수 있다. 정부의 정보격차해소 정책은 접근의 측면에서 공공시설들에 대한 컴퓨터와 인터넷의 보급이 꾸준히 이루어져 왔고 앞으로도 이 분야는 지속적인 갱신의 과제가 남아 있다. 그리고 정보격차해소 정책의 가장 중요한 프로그램으로써 정보화교육은 활용역량 격차를 해소하기 위한 것으로 전국의 공공시설을 이러한 정보화교육의 장으로 활용하여 왔다.

공공문화시설은 사회적으로 부여받은 시민들의 복리증진과 문화향수에 기여하여야 한다. 이런 책임을 생각할 때, 정보화 시대의 공공문화시설은 기존의 접근 중심, 규모 중심의 운영에서 더 나아가 활용역량 중심, 내용 중심의 교육콘텐츠를 제공할 수 있는 공간으로 바뀌어야 한다. 하지만 서울시의 각 공공문화시설에서 진행되는 현행 정보화교육 프로그램은 상당 부분 중복되는 경향이 강하다. 각 구 뿐만이 아

나라 생활권역 단위, 수강대상 단위, 운영 주체별 단위로 중복되는 프로그램들에 대해 소외계층에게는 접근성을 강화시키고, 기존의 이용자들에게는 질적 활용역량을 증진시키는 역할이 필요하다. 현재 정보화교육의 접근성 자체에만 주안점을 두고 있기 때문에 활용의 차이에서 오는 정보격차를 해소하기에는 다소 미흡한 실정이다.

공공문화시설에서의 특성화 방향은 지역사회에서 공공시설의 정보자원화를 토대로, 각 시설의 공공성과 장소성에서 고유한 정보자원의 특성에 따라 정보격차해소를 위한 프로그램을 연계 구축하는 것으로 설정된다. 정보격차해소를 위한 프로그램은 정보화 생활양식의 포섭을 위한 것으로 각 시설은 지역적인 차원에서 여러 프로그램을 제공하는 역할을 할 수 있다. 그리고 각 공공시설은 각 지역사회의 정보자원을 육성하여 시민들이 공공적인 영역에서 정보를 이용하고 활용할 수 있도록 하도록 한다. 이러한 것을 위해 가장 중요한 것은 정보화의 새로운 수요에서 대응하여 각 공공시설들이 콘텐츠를 확충하고 시민들의 정보이용과 정보활동의 가이드 역할을 할 수 있도록 하여야 한다.

지역의 공공문화시설에 강조를 두는 정책은 정보격차해소정책의 방향성을 바꾸는 정책이다. 정보격차해소 프로그램 특성화정책은 지역사회의 역량을 강조하며 정보이용과 정보 활용을 정보격차해소의 주된 방향으로 설정한다. 현재까지 정보격차해소 정책은 위에서 아래로 접근하는 정책을 펴왔다. 정부의 행정위계에서 중간에 있는 서울시는 단지 정책의 매개역할을 하여왔다. 그리고 중앙정부에서 추진하는 사항에 대해 보조적인 역할 또는 추가적인 사업을 전개 하여 왔다. 그러나 새로운 정보격차 해소 정책은 아래에서 위로 향하는 정책이다.

서울은 지역으로 볼 때 25개의 행정자치구가 있지만 시민에게 있어서는 하나의 생활권이다. 서울시는 지역사회를 육성하면서 서울 전체를 조정하고 이로 인해 서울 시민의 정보이용과 활용을 활성화하여야 할 것이다. 위에서 아래로 향하는 정책에서 보다, 아래에서 위로 향하는 정책방향에서 서울시의 조정과 연계하는 역할은 보다 중요하다.

참고문헌

단행본

고려대 정부학 연구소 · 한국정보문화센터, 2002, 『1,000만명 정보화교육 성과 및 향후 과제』, 한국정보문화센터.

김경동 외, 1998, 『정보사회의 미래』, 나남.

김현식 외, 2002, 『정보화 시대 도시정책 방향과 과제에 관한 연구』, 국토연구원.

박태영, 2000 『사회복지시설론』, 양서원.

서울시정개발연구원 편, 2002, 『2000년대 서울 디지털 도시 구축방안 연구』, 서울시정개발연구원.

서울시정개발연구원 편, 2002, 『서울시 문화정책의 효율화 방안 연구』, 서울시정개발연구원.

서울시정개발연구원 편, 2002, 『서울시 정보화사업 평가방안에 관한 연구』, 서울시정개발연구원.

서울시정개발연구원 편, 2002, 『2000년대 서울 디지털 도시 구축방안 연구』, 서울시정개발연구원.

서울시정개발연구원 편, 2004, 『서울시 공공도서관 발전 방향에 관한 연구』, 서울시정개발연구원.

서울특별시청 편, 『2004 시정통계』, 서울특별시.

카스텔 저, 김목한 외 역, 2003, 『네트워크 사회의 도래 : 정보시대 경제, 사회, 문화』, 한울아카데미.

- 한국문화정보센터 편, 2004, 『2004 문화정보화백서』, 한국문화정보센터.
- 한국인터넷진흥원 편, 2004, 『2004년 하반기 정보화실태조사 요약보고서』, 한국인터넷진흥원.
- 한국전산원 편, 1999, 『1999 정보화 통계집』, 한국전산원.
- 한국전산원 편, 2000, 『정보격차 해소를 위한 종합방안 연구보고서』, 한국전산원.
- 한국전산원 편, 2001, 『정보격차 해소를 위한 민간참여 활성화 방안 연구』, 한국전산원.
- 한국전산원 편, 2001, 『소외계층 정보화를 위한 정보격차 실태조사』, 한국전산원.
- 한국정보문화센터 편, 2002, 『2002 정보취약계층 정보격차 실태조사(i) : 장애인 계층』, 한국정보문화센터.
- 한국정보문화센터 편, 2002, 『2002 정보취약계층 정보격차 실태조사(ii) : 고령층』, 한국정보문화센터.
- 한국정보문화센터 편, 2002, 『2002 정보취약계층 정보격차 실태조사(iii) : 50세 미만 도시영세지역 거주층』, 한국정보문화센터.
- 한국정보문화진흥원 편, 2004, 『한국인의 표준 디지털 역량에 관한 연구』, 한국정보문화진흥원.
- 한국정보문화진흥원 편, 2004, 『2004 정보격차 지수 조사』, 한국정보문화진흥원.
- 한국정보문화진흥원 편, 2004, 『2004 정보취약계층 정보격차 실태조사 주요결과 분석자료집』, 한국정보문화진흥원.
- 한국지방행정연구원 편, 2001, 『지역간 정보격차해소를 위한 정보화 확산방안』, 한국지방행정연구원.

논문 및 저널

- 강인규, “NBER의 정보격차 결정요인 분석”, 『정보통신정책』 2004년 10월호, 정보통신정책연구원.
- 김문조·김종길, 2002, “정보격차(digital divide)의 이론적·정책적 재고”, 『한국사회학』 36집 4호.
- 김정현, 2002, “우리나라 정보격차해소 종합계획의 정책방향과 과제”, 『대구대학교 사회과학연구』 10집 1호.
- 김진숙, 2002, “인터넷 네트워크의 정보격차현황과 대응정책 연구”, 『한국언론학보』 46집4호.
- 김철주, 2001, “세대갈등과 정보격차”, 『국회도서관보』, 국회도서관.
- 김현희, 2002, “성별정보격차 해소방안: 정보화 교육과 심층분석을 중심으로”, 정보통신학술 연구과제 01-14.
- 민병석·임태윤·권기덕, 2005, “모바일 컨버전스의 확산과 대응”, 『CEO Information』 제497호, 삼성경제연구소.
- 서순복, 2002, “우체국 인터넷플라자를 활용한 지역정보화 격차 해소방안 연구”, 광주대학교.
- 서은진, 2002, “한국의 정보화 정책 추진과정과 정책집행요인에 대한 분석”, 성균관대학교 석사학위논문.
- 손웅비, 2005, “지역주민들의 생활문화기반시설 프로그램 참여와 지역공동체 의식형성과의 관계”, 서울시립대학교 대학원 석사학위논문.
- 송종현, 2004, “모바일 정보격차의 개념화와 해소를 위한 제언”, 『정보격차 이슈리포트』 통권7호, 한국정보문화진흥원.
- 양은아, 2003, “지역사회 평생교육의 현황 및 발전방안”, 서강대학교 석사학위논문.

- 양재선, 2000, “정보화교육에 참여한 노인의 컴퓨터 태도에 관한 연구-서울 소재 노인종합복지관의 컴퓨터 교실을 중심으로”, 가톨릭대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 유지연, 2003, “디지털 정보격차의 재정의와 주요국 현황”, 『정보통신정책』 2003년 12월호, 정보통신정책연구원.
- 유지연, 2002, “우리나라의 정보격차에 관한 지수(index)접근 연구”, 『한국사회학』 36집 1호.
- 이성우·지우석·정진규, 2004, “서울시 정보화수준의 자치구별 격차 및 개선방안에 관한 연구”, 『서울도시연구』 제5권 제1호, 서울시정개발연구원.
- 이호영·김상돈, 2004, “지역사회 연결망을 통한 평생교육의 활성화방안에 관한 연구”, 『서울도시연구』 제5권 제2호, 서울시정개발연구원.
- 정보통신부, 2001, 『정보격차해소 종합계획』, 정보통신부.
- 정보통신정책연구원, “제2세대 인터넷에 대응하는 정보격차해소 정책의 방향과 과제”, 『KISDI 이슈리포트』, 정보통신정책연구원.
- 최두진·남길우·김지희, “2004년 정보격차 현황분석과 시사점”, 『정보격차 이슈리포트』 통권11호, 한국정보문화진흥원.
- 한국정보문화진흥원, 2004, “월간 정보격차: 2004년 3월호”, 한국정보문화진흥원.
- 한국정보문화진흥원, 2004, “정보격차해소동향: 2004년 봄호”, 한국정보문화진흥원.
- 황주성·유지연, 2004, “제2세대 인터넷에 대응하는 정보격차해소 정책의 방향과 과제”, 『KISDI 이슈리포트』, 정보통신정책연구원.

기사

데이터뉴스, 2004/10/28, “정보강국 한국, 정보화 격차도 최고?”

디지털타임스, 2004/6/10, “소외받는 실버세대 ‘IT로 제2인생’”

연합뉴스 보도자료, 2005, “광진구청-세대간의 대화도 컴퓨터로, 광진구 정보문화교
육장으로 오세요”

하이서울뉴스, 2005, “주민자치센터 인기프로그램 탐방-정보화 교육”

한국전산원 정책개발분석팀, 2004, “국내분야별 정보화 동향,2004년 하반기”, 한국전
산원.

행정자치부, 2004, “UN, 세계 ‘전자정부평가’ 한국5위”, 행정자치부.

외국문헌

A. Bawden, 『Access and the cultural infrastructure』, Center for arts and
culture.

A. Kuttan · L. Peters, 2003, 『From digital divide to digital opportunity』,
Scarecrow Press.

B. Loder, 1998, 『Cyberspace Divide ; Equality, agency and policy in the
information society』, Routledge.

G. Lovink, 2002, 『Dark Fiber ; Tracking Critical internet culture』, MIT Press.

K. Mossberger, 2003, 『Virtual Inequality: beyond the digital divide』,
Georgetown University Press.

- M. Castells, 1996, 『The information age : The rise of information society』 , Blackwell.
- M. Warschauer, 2003, 『Technology and social inclusion: rethinking the digital divide』 , MIT Press.
- OECD, 2001, 『Bridging the "digital divide": Issues and policies in OECD countries』 , OECD.
- OECD, 2004, 『OECD work on measuring the information society』 , OECD.
- OECD, 2004, 『OECD Broadband statistics』 , OECD.
- U.S. Government, 2000, 『Falling through the net』 , U.S. Government.

웹 사이트

- www.info.seoul.go.kr (서울시 정보화 기획단)
- www.kado.or.kr (한국정보문화진흥원)
- www.kcis.or.kr (한국문화정보센터)
- www.kisdi.re.kr (정보통신정책연구원)
- www.mic.go.kr (정보통신부)
- www.nca.or.kr (한국전산원)
- www.nso.go.kr (통계청)

부 록

부록#.1

자치구별 정보화교육 실태

- ▲ 서울시의 경우 인터넷 홈페이지를 통해 시민 정보화 교육을 무료로 실시
- ▲ 각 자치구는 자체적인 정보화 교육을 실시(구청 교육장, 주민자치센터, 공공문화시설, 시설 학원 연계, 인근 초중고교 및 대학 시설 이용)

#. 도심권

단위	개설강좌	대상	가격	장소
종로구	· 주민 정보화 교실 (컴퓨터 기초 및 인터넷)	· 관내 주부 /어르신	· 무료	· 구청 정보화 교육장
	· 구민회관 정보화 교육	· 관내 주민 어린이 /청소년	· 30,000원 (교재비별도)	· 종로 구민회관 교육장
	· 사직동 정보화 교육	· 관내 주민	· 10,000원	· 사직동 정보화 교육장
중구	· 주민 정보화 교실 (한글, 홈페이지만들기, 인터넷활용, 전자상거래)	· 관내 주민	· 무료	· 구청 정보화 교육장
	· 필동 인터넷 교실	· 관내 주민 /어르신	· 10,000원	· 필동 마을문고
	· 신당1동 인터넷 교실	· 관내 주민	· 10,000원	· 신당1동 마을문고
	· 손기정문화체육센터 인터넷 교실	· 관내 주민	· 20,000원	· 손기정문화체육센터 정보도서관
	· 명동지역 정보센터	· 관내 주민	· 10,000원	· 중구지역정보 교육센터 (명동 주민자치센터)
	· 청구컴퓨터 교실	· 60세 이상 어르신	· 무료	· 신당4동 청구경로당
	· 유락종합사회복지관 전산 교실	· 관내 주민	· 30,000원	· 유락 종합 사회 복지 관 9층
	· 신당종합사회복지관 컴퓨터 교실	· 어린이	· 30,000원	· 신당종합사회복지관
	· 약수노인복지관 컴퓨터 교실	· 60세 이상 어르신	· 무료	· 약수노인복지관
	· 신당5동 컴퓨터교실	· 관내 주민	· 무료	· 신당5동 사무소
· 청소년 수련관	· 관내 주민	· 35,000원	· 청소년 수련관 2층	
용산구	· 주민 정보화 교실 (컴퓨터기초및인터넷, 문서 편집(한글), 홈페이지작성)	· 관내 주부 /어르신	· 무료	· 구청 정보화 교육장, 원효2동 교육장 · 관내 4개 주민자치 센터 (효창동, 하강로2동, 이태원1동, 한남2동)

#. 서북권

단위	개설강좌	대상	가격	장소
마포구	· 주민 정보화 교실 (컴퓨터 기초 및 인터넷, 문서작성, 파워포인트, 홈페이지 제작, 엑셀, 포토샵 등)	· 관내 주민 어르신/장애인	· 무료	· 구청 및 문화센터 전산교육장, 아현3동 /망원2동 전산교육장, 소의/성산초등학교
서대문구	· 주민 정보화 교실	· 관내 55세 이상 주민, 55세미만	· 무료	· 보건소 7층 전산교육장
은평구	· 주민 정보화 교실	· 관내 주부 /어르신	· 무료	· 은평구 문화예술회관

#. 동남1권

단위	개설강좌	대상	가격	장소
강남구	· 사이버 정보화 교실 (윈도우 xp, 한글 97, 인터넷 활용, 오피스, 포토샵, 홈페이지 제작)	· 온라인 가입회원 모두	· 무료	· 홈페이지 내 · 동영상 및 텍스트 강의
	· 지역 정보화 교실	· 관내 주민	· 10,000원	· 관내 27개 학교시설
	· 동 정보화 교실	· 관내 주민	· 10,000원	· (논현1동, 대치3동, 압구정1동, 역삼2동, 일원본동, 청담1동)
	· 노인 정보화 교육	· 관내 60세 이상 어르신	· 무료	· 강남사회복지관, 명화복지관, 대청사회복지관
	· 장애인 정보화 교육	· 장애인	· 무료	· 한국장애인정보화 협회 강남 지회, 구청
서초구	· 주민 정보화 교실	· 관내 주민, 장애인	· 무료	· 구청 정보화 교육장
	· 주민자치센터 교육	· 관내주민	· 무료	· 서초1,3,4동, 잠원동, 반포본1,2,3,4동, 방배본1,2,3,4동, 양재1,2동
	· 사이버 정보화 교실 (윈도우 xp, 한글 97, 인터넷 활용, 오피스, 포토샵 등)	· 온라인 가입회원 모두	· 무료	· 서초생활넷홈페이지 · 동영상 및 텍스트 강의

#. 동남2권

단위	개설강좌	대상	가격	장소
송파구	· 어르신 정보화 교육 (컴퓨터 기초 및 한글)	· 관내 어르신	· 무료 (교재비별도)	· 구청 정보화 교육장, 송파여성문화회관
	· 주부 정보화 교육 (컴퓨터 기초 및 한글)	· 관내 주부	· 10,000원 (교재비별도)	· E-Korean 학원
강동구	· 주민 정보화 교실 (컴퓨터기초/문서작성, 인터넷 활용 등)	· 관내 주민	· 무료 (교재비별도)	· 구청 정보화 교육장, 암사4동 및 천호2동 주민자치센터

#. 동북1권

단위	개설강좌	대상	가격	장소
광진구	· 주민 정보화 교실	· 관내 주민	· 30,000원 (2개월)	· 지양3동 / 중곡4동 정보화 교육장, 아차산 노인정보화 교육장, 장애인 회관
동대문구	· 주민 정보화 교실 (컴퓨터기초, 문서작성, 홈페이지 제작)	· 관내 주민, 60세 이상 어르신	· 무료	· 구청 전산교육장
	· 주민 정보화 교실 (엑셀, 운영체제, 인터넷)	· 관내 주민	· 무료	· 휘경동 서울보호 관찰소 정보교육센터
성동구	· 주민 정보화 교실 (컴퓨터 기초 및 인터넷)	· 관내 주민	· 무료	· 보문컴퓨터 학원
종로구	· 주민 정보화 교실 (컴퓨터 기초 및 인터넷, 한글, 엑셀 등)	· 관내 주민	· 무료	· 구청 정보화 교육장

#. 동북2권-1

단위	개설강좌	대상	가격	장소
강북구	· 주민 정보화 교실 (그래픽, 컴퓨터 기초, 자격증 대비, 문서작성, 인터넷 활용 등)	· 일반인, 장애인, 어르신, 어린이로 나누어 교육	· 15,000원 (구민회관) · 30,000원 (문화센터)	· 구민회관 정보화 교육장, 강북문화센터, 복지관 등 11개 시설
성북구	· 구민 정보화 교육 (컴퓨터 기초/인터넷, 문서편집, 문서편집 중급, 포토샵, 홈페이지제작)	· 관내 55세 이상 어르신	· 무료	· 구청, 여성회관, 정보도서관
	· 구민 정보화 교육 (컴퓨터 기초/인터넷, 문서편집, 포토샵, 홈페이지제작, 엑셀, 파워포인트)	· 관내 55세 미만 성인	· 무료	· 구청, 여성회관, 정보도서관
	· 학/관협동정보화교육	· 관내 주민	· 무료	· 관내 대학 전산시설
	· 동정보화교육	· 관내 주민	· 무료	· 장위2동 사무소 컴퓨터 교육장
	· 성북구 사이버 정보화교육 (컴퓨터활용능력실기·필기, 한글2002, 파워포인트, 엑셀, 나모웹페이지 등)	· 홈페이지 방문자	· 무료	· 홈페이지내 자체 동영상 강의 수록 (성북구사이버 교육, 배움나라, 서울시민 인터넷교실)
	· 구청예산 지원교육	· 관내 희망주민	· 2개월 (20,000~50,000)	· 성북인터넷문화교실, 성북여성회관 성북정보도서관
	· 성북 노인종합복지관 (인터넷, 문서편집 등)	· 관내 60세 이상 어르신	· 무료	· 복지관내 자체 교육장
	· 정릉종합복지관 (인터넷 초급,중급, 문서작성)	· 복지관 회원 (주로 65세 이상)	· 무료	· 복지관내 자체 교육장
	· 길음종합복지관 (인터넷, 병아리반, 문서작성 초/중급 등)	· 관내 어르신	· 무료	· 복지관내 자체 교육장
	· 장위종합사회복지관 (윈도우, 한글, 엑셀, 그래픽, 홈페이지)	· 어린이, 청소년, 성인, 어르신	· 40,000원	· 복지관내 자체 교육장
· 월곡종합사회복지관 (기초반)	· 어르신 및 성인	· 30,000원	· 복지관내 자체 교육장	
· 생명의 전화 복지관 (기초, 문서작성, 인터넷)	· 관내 주민 (성인 및 노인)	· 30,000원	· 복지관내 자체 교육장	

#. 동북2권-2

단위	개설강좌	대상	가격	장소
노원구	· 주민 정보화교실	· 관내 주민 어르신, 주부	· 무료	· 구청 정보화 교육장, 공릉3동 정보화 교육장, 서울 YWCA노원 여성 인력개발센터
도봉구	· 주민 정보화교실	· 관내 주민 어르신	· 15,000원	· 구청 대강당

#. 서남1권

단위	개설강좌	대상	가격	장소
양천구	· 주민 정보화 교실 (컴퓨터기초·활용, 한글, 엑셀, 파워포인트, 포토샵, 홈페이지, 플래시 등)	· 관내 주민, 어르신	· 무료	· 구청 전산교육실
강서구	· 주민 정보화 교실	· 관내 주민	· 무료	· 강서정보도서관, 염창동 지역정보센터, 정보화 시범마을

#. 서남2권

단위	개설강좌	대상	가격	장소
구로구	· 주민자치센터 교육	· 관내 주민	· 50,000원 (3개월)	· 개봉2동 주민자치센터
	· 주민 정보화 교실	· 관내 주부 /어르신	· 무료	· 구청, 공동복지관
금천구	· 주민 정보화 교실 (컴퓨터기초/문서작성 인터넷 활용, 표작성)	· 관내 주민	· 10,000원	· 구청 정보화 교육장
	· 주민자치센터 교육	· 관내 주민	· 무료	· 독산1동, 시흥1동, 시흥3동 주민자치센터
영등포구	· 주민 정보화 교실 (파워포인트, 한글, 엑셀, 인터넷 활용 등)	· 관내 주민	· 무료	· 제1정보문화센터 · 제2정보문화센터
	· 동 컴퓨터 교실	· 동 주민	· 무료	· 신길6동, 여의도동
	· 어르신 컴퓨터 교실	· 관내 어르신	· 무료	· 노인복지관
	· 어린이 컴퓨터 교실	· 관내 어린이	· 30,000원 /50,000원	· 영등포 사회복지관

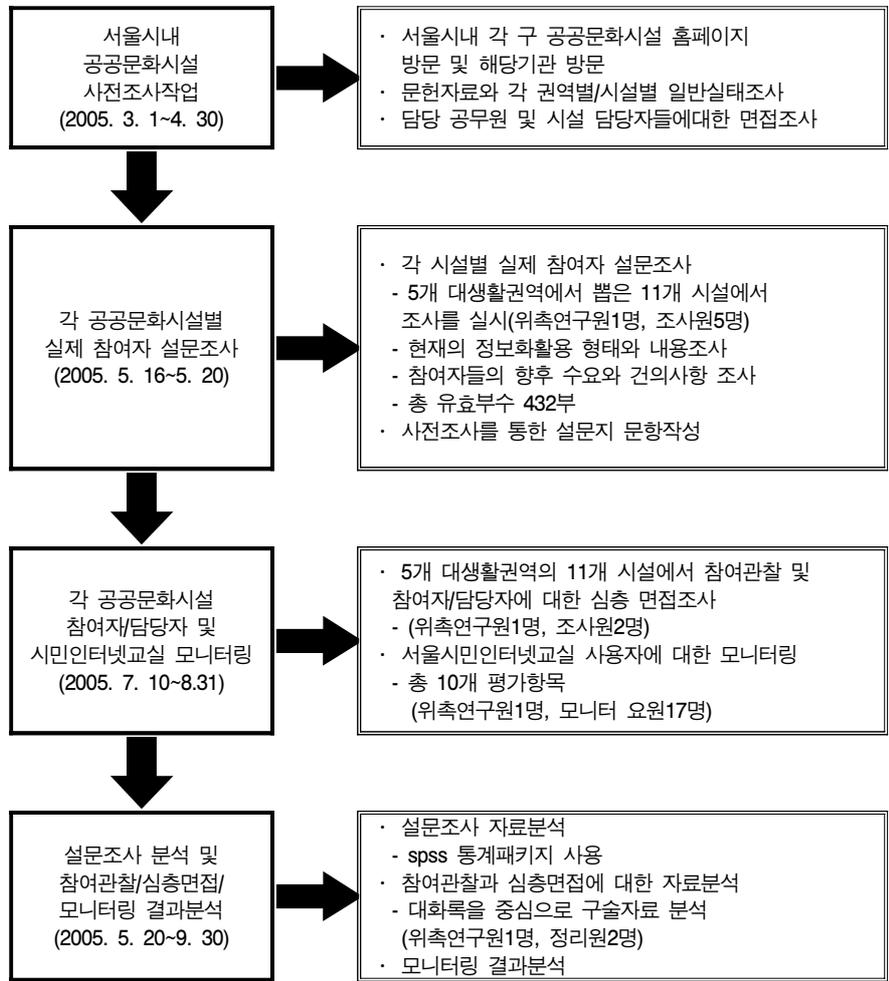
#. 서남3권

단위	개설강좌	대상	가격	장소
동작구	· 주민 정보화 교실 (컴퓨터 기초, 문서작성)	· 관내 55세 이상 어르신	· 무료	· 구청 전산교육장
	· 동작 사이버 교육센터	· 누구나	· 무료	· 홈페이지 내
	· 동작문화원 컴퓨터강좌	· 관내 주민		· 동작문화원 · 시당문화회관 분원
관악구	· 주민 정보화 교실 (인터넷 활용, 컴퓨터 기초, 한글 2002)	· 관내 주민	· 무료	· 구청 정보화 교육장 /봉천5동 교육장
	· 컴퓨터 초급/중급반	· 관내 주민	· 35,000원	· 관악문화관 · 도서관
	· 컴퓨터프로그램	· 관내 주민	· 33,000원	· 관악청소년회관
	· 컴퓨터프로그램	· 관내 주민	· 20,000원	· 관악문화정보센터
	· 어르신 컴퓨터 교실	· 관내 어르신	· 무료	· 관악여성인력개발센터

부록#2

정보화교육 참여자 조사 개요

- ▲ 목적 : 서울의 공공문화시설의 특성을 활용하여 콘텐츠를 중심으로 한 다양한 정보격차 해소 프로그램의 모형을 제시하여 새로운 정보격차해소 정책을 모색
- ▲ 인터넷 홈페이지/문헌자료/담당자와의 전화통화 등을 통해서 서울의 25개 자치구와 각 공공문화시설에서 진행되는 정보화프로그램을 사전조사
- ▲ 사전조사의 결과를 토대로 서울의 5개 대생활권역에서 각 1개구를 선정
- ▲ 선정된 자치구를 방문하여 담당공무원과 협의 후 각 시설방문 및 사전조사
- ▲ 사전조사과정을 통해 설문지의 문항을 구성하였으며, 5개구 11개 공공문화시설의 참여자들을 대상으로 설문조사 착수
- ▲ 설문지의 내용은 ① 현재의 정보화기기 이용행태 ② 이용능력 ③ 참여정도 ④ 향후 참여의향 및 수요예측 ⑤ 인구학적 정보로 구성
- ▲ 설문조사의 진행은 5월16일(월)~5월20일(금)까지 였으며, 5월 21일(토)~5월23일(월)까지 설문지 검토 및 전산입력을 실시함
- ▲ 설문은 총 20문항(세부질문 66문항)으로 구성됐으며, 조사원들이 설명을 하고 수강생들이 자기기입식으로 내용을 입력하도록 함
- ▲ 수업 종료 10분전에 공공문화시설 담당자와 교육강사의 양해를 얻어 조사를 실시함



<그림 1> 조사개요도

▲ 방문기관

중구 : 중구청 전산교육과 02-2260-1322

1. 명동지역 정보센터(46부)

- 지하철 4호선 명동역 3번출구 명동 동사무소 4층
- 담당 한정아 선생님(02-776-2420)
- 월/수 : 14:00-16:00, 화/목 : 10:00~12:00, 14:00~16:00

2. 약수동 노인복지관(23부)

- 지하철 3호선, 6호선 약수역 9번출구 신당3동 사무소 뒤 복지관내 4층
- 담당 김정운 선생님(02-2234-3515)
- 월/수/금 : 09:40-10:40, 11:00-12:00, 13:00-14:00, 14:20-15:20, 15:40-16:40
- 화/목 : 09:40-10:40, 11:00-12:00, 13:00-14:00, 14:20-15:20, 15:40-16:40

강남구 : 강남구청 전산정보과 02-2104-1434

1. 압구정1동 정보화 교육장(40부)

- 지하철 3호선 압구정역 구정중학교 맞은편 압구정1동 사무소 4층
- 02-3446-1041
- 월~금 09:00-11:00, 11:00-13:00, 14:00-16:00, 16:00-18:00

2. 일원본동 정보화 교육장(14부)

- 지하철 3호선 일원역 4번출구 일원본동 사무소
- 02-451-7121
- 월~목 : 10:00-12:00, 13:00~15:00, 15:30~17:30

성북구 : 성북구청 기획예산과 02-920-2922

1. 성북정보도서관(88부)

- 지하철 6호선 하월곡역 성북정보도서관 전산교육장
- 월/수/금 : 10:00-12:00, 13:00-15:00 화/목/토 10:00-12:00

2. 성북여성회관(49부)

- 지하철 4호선 성신여대 입구역/길음역 하차 마을버스 혹은 셔틀버스 환승
- 월/수/금 : 13:00-15:00 , 화/목/토 : 12:30-14:30

영등포구 : 영등포구청 기획예산과 02-2670-3075

1. 제1정보문화센터(39부)

- 지하철 2, 5호선 영등포구청역 당산동 사무소 3층
- 02-2670-4050
- 월~금 13:00-15:00(1강의실, 2강의실로 나누어 두 군데 교육), 19:00-21:00

2. 제2정보문화센터(26부)

- 대림1동 사무소 3층(인터넷 검색 바람)
- 02-2670-4051
- 월~금 : 13:00-15:00, 15:00-17:00, 19:00-21:00

마포구 : 마포구청 기획예산과 02-330-2221

1. 마포문화체육센터(67부)

- 마포문화체육센터 4층 정보화 교육장
- 지하철 2호선 이대역, 6호선 광흥창역에서 도보 5분
- 월~금 : 10:00~12:00, 13:00~15:00, 15:00~17:00

2. 마포구 정보화 교육장(40부)

- 마포구청 강당
- 지하철 6호선 마포구청역 도보 5분
- 월~금 : 10:00~12:00

정보화 프로그램 참여 시민조사

ID		-				
----	--	---	--	--	--	--

안녕하세요.

본 설문조사는 서울시정개발연구원이 수행중인 「공공문화시설에서의 정보격차해소 프로그램 특성화 연구」에 사용하기 위해 진행됩니다. 설문 결과는 서울의 정보격차해소와 공공문화시설의 프로그램 발전을 위한 귀중한 자료로 활용됩니다.

본 조사결과는 통계적으로만 처리되며, 서울시정개발연구원의 연구 자료로 쓰이기 위한 것이므로 다른 목적으로는 절대 사용하지 않습니다. 질문의 정답은 없으므로 선생님의 생각을 솔직하게 답해주시면 됩니다.

선생님께서 응답하신 내용은 숫자화되어 통계적으로 분석되므로 한 문항도 빠짐없이 응답해 주시면 감사하겠습니다. 선생님의 정성스러운 협조에 다시 한 번 진심으로 감사드립니다.

문의사항 : 02-2149-1262

서울시정개발연구원 도시사회부 연구위원 조권중

서울시정개발연구원 도시사회부 손웅비 연구원

서울시정개발연구원
Seoul Development Institute

* 이어지는 질문들을 읽어보시고 해당하는 곳에 표시(√또는 ○)를 해주세요.

1. 선생님께서는 평소 아래의 장소에서 컴퓨터와 인터넷을 사용하기 어떠셨습니까?

	항목	매우 불편	불편	보통	편리	매우 편리
①	가정(집)	1	2	3	4	5
②	관공서(구청/동사무소)	1	2	3	4	5
③	공공문화시설(공공도서관, 정보화 교육장, 문화센터 등)	1	2	3	4	5

2. 선생님께서 가장 많이 컴퓨터를 이용하시는 곳은 어디입니까?

- ① 정보화 교육장 ② 관공서 혹은 공공시설의 정보화 시설 ③ 가정(집)
 ④ 사무실 ⑤ 동네 PC방 ⑥ 자녀나 친척, 친구 집
 ⑦ 거의 이용하지 않는다 ⑧ 기타()

3. 컴퓨터를 사용하신다면 하루 이용시간이 얼마나 되십니까?

- ① 1시간 이하 ② 1~2시간 ③ 2~3시간 ④ 3~4시간 ⑤ 5시간 이상

4. 선생님께서는 다음과 같은 **컴퓨터 프로그램**을 잘 다루실 수 있으십니까?

	항목	매우 못함	못하는 편	보통	잘하는 편	매우 잘함
①	운영시스템 (윈도우/리눅스/맥킨토시 등)	1	2	3	4	5
②	워드 프로세서 프로그램 (한글/MS워드 등)	1	2	3	4	5
③	단순 컴퓨터 게임 (고스톱/바둑/테트리스 등)	1	2	3	4	5
④	스프레드 시트(엑셀 등)	1	2	3	4	5
⑤	프레젠테이션(파워포인트 등)	1	2	3	4	5
⑥	컴퓨터 그래픽 프로그램 (포토샵/플래쉬 등)	1	2	3	4	5
⑦	홈페이지 제작 운영	1	2	3	4	5

5. 선생님께서는 인터넷에서 다음과 같은 것들을 잘 다루실 수 있으십니까?

	항목	매우 못함	못하는 편	보통	잘하는 편	매우 잘함
①	자료 및 정보검색	1	2	3	4	5
②	채팅(메신저 사용 등)	1	2	3	4	5
③	전자우편(이메일)	1	2	3	4	5
④	각종 거래처리 (인터넷 뱅킹/쇼핑/예약 등)	1	2	3	4	5
⑤	온라인 게임	1	2	3	4	5
⑥	각종 행정서비스 이용 (민원/증명서 등)	1	2	3	4	5
⑦	인터넷 동호회 활동	1	2	3	4	5
⑧	인터넷 웹사이트 운영자 역할	1	2	3	4	5

6. 선생님께서는 휴대전화기(핸드폰)에서 다음과 같은 것들을 잘 다루실 수 있으십니까?

	항목	매우 못함	못하는 편	보통	잘하는 편	매우 잘함
①	문자메세지	1	2	3	4	5
②	전자메일 검색	1	2	3	4	5
③	교통요금 혹은 거래금액 결제	1	2	3	4	5
④	영화/동영상 감상	1	2	3	4	5
⑤	음악듣기	1	2	3	4	5
⑥	벨소리 내려받기	1	2	3	4	5
⑦	통화연결음(컬러링) 내려받기	1	2	3	4	5
⑧	정보, 뉴스 검색	1	2	3	4	5
⑨	인터넷 검색	1	2	3	4	5
⑩	휴대전화로 게임 즐기기	1	2	3	4	5

7. 선생님께서는 이 곳에서 행해지는 교육을 어떻게 알게 되셨습니까?

- ① 현수막과 팸플릿을 보고 ② 주변의 아는 사람들의 얘기를 통해
③ 인터넷을 통해 ④ 반상회보/구청 홍보지를 통해 ⑤ 기타()

8. 선생님께서는 지금 교육받으시는 이 시설에서 어떤 측면에 가장 만족하십니까?

- ① 집에서 오기가 편해서 ② 교육 프로그램이 다양해서
③ 강사 선생님들이 우수해서 ④ 시설이 좋아서 ⑤ 수강료가 저렴해서
⑥ 나와 친한 사람들이 많기 때문에 ⑦ 수속 및 등록절차가 간편해서
⑧ 기타()

9. 선생님께서 정보화 교육 참여를 통해 얻은 가장 큰 보람은 무엇입니까?

- ① 컴퓨터 프로그램(한글, 엑셀 등)을 잘 사용할 수 있게 된 점
② 인터넷을 통해 필요한 정보를 쉽게 찾을 수 있게 된 점
③ 새로운 것을 배우는 재미를 느끼게 된 점
④ 새로운 기술의 습득으로 인한 가족(자녀, 손자)과의 대화가 늘은 점

- ⑤ 이웃 사람들과 지역사회에 대한 긍정적인 인식을 가지게 된 점
- ⑥ 즐거운 소일거리를 찾게 된 점
- ⑦ 새로운 일에 대한 준비를 할 수 있게 된 점(자격증 취득/취업)
- ⑧ 기타()

10. 선생님께서는 다음의 어느 곳에서 정보화 교육과 정보화 기기의 사용을 하기 원하십니까? (두 곳을 선택해주시시오)

- ① 아파트 관리사무소나 교회와 같은 동네의 시설들
- ② 관공서 시설(구청, 동사무소)
- ③ 공공문화시설(문화원, 도서관)
- ④ 관내 학교시설(초등학교, 대학교)
- ⑤ 관내 복지시설(사회복지관, 아동복지관, 청소년 수련관, 노인복지관 등)
- ⑥ 여성회관
- ⑦ 장애인 복지시설
- ⑧ 가정방문 교육
- ⑨ 인터넷을 통한 재택교육
- ⑩ 기타()

11. 아래 상자의 항목은 현재 사용 가능한 전자정부 공공서비스의 사례입니다. 선생님께서는 이 서비스들을 이용할 의향이 얼마나 있으십니까?

	항목	거의 없음	별로 없음	보통	약간 있음	매우 많음
①	언제, 어디서나 자신이 원하는 공공정보, 지리정보, 문화정보, 시설정보를 얻을 수 있음	1	2	3	4	5
②	실시간으로 지역의 교통정보를 얻을 수 있음	1	2	3	4	5
③	언제, 어디서나 인터넷으로 주민등록, 호적등본, 토지대장 등의 민원서류 발급 및 민원신청을 할 수 있음	1	2	3	4	5
④	쓰레기 수거와 재활용, 상가 정보, 의료시설 등과 같은 지역 생활정보를 얻을 수 있음	1	2	3	4	5
⑤	응급상황이나 범죄상황시 빠른 조치를 받을 수 있음	1	2	3	4	5

12. 선생님께서는 아래에 제시한 정보화 관련 프로그램에 참여하실 의향이 얼마나 있으십니까?

까?

	항목	거의 없음	별로 없음	보통	약간 있음	매우 많음
①	기초 정보화 교육 (컴퓨터/인터넷 기초)	1	2	3	4	5
②	직업 및 자격증 관련 전산교육	1	2	3	4	5
③	휴대전화의 다양한 기능을 가르쳐주는 교육 프로그램 (음악듣기, 카메라 촬영 등)	1	2	3	4	5
④	디지털 카메라 및 캠코더 등의 멀티미디어 기기 사용교육	1	2	3	4	5
⑤	인터넷을 활용한 사이버 평생교육(외국어, 교양강좌 등)	1	2	3	4	5
⑥	인터넷을 통한 전자민원서비스 이용, 증명서 발급 교육 및 전자상거래 이용방법	1	2	3	4	5
⑦	인터넷 게임 이용교육 및 안내 (스타크래프트/바둑 등)	1	2	3	4	5

* <13~15> 다음의 시설과 내용들은 공공시설에서의 정보이용 활성화를 위해 구상중인 것입
니다. 시설에 따라 운영될 수 있는 내용을 제시하였습니다. 아래의 내용을 읽어보시고 밑의
질문들에 답해주세요.

시설	내용
① 컴퓨터 생활교육실	컴퓨터를 처음 배우시는 분부터 한글, 엑셀 등의 기초적인 문서작성과 기초적인 인터넷을 강의하는 교육시설
② 인터넷 청소년 공부방	청소년들이 인터넷을 사용하여 학교수업과 관련된 교과목을 공부할 수 있는 시설
③ 정보화 상담실	인터넷 중독, 게임 중독 등과 같은 정보화 역기능에 대한 상담과 정보화 소외 계층에 대한 상담을 해주는 시설
④ 정보화 라운지	주민들이 언제나 편하게 인터넷 정보검색을 할 수 있고, 각종 프로그램을 사용해 필요한 일을 할 수 있게 하는 시설
⑤ 인터넷 취업정보실	정보산업과 관련한 취업 및 창업관련 정보를 제공하는 시설
⑥ 컴퓨터 시설이 갖춰진 회의실	주민들에게 컴퓨터와 영상시설이 갖춰진 회의실을 제공하여 누구나 첨단기기를 활용한 회의를 할 수 있게 하는 시설
⑦ 전자디지털 자료실	CD/DVD 등 디지털자료 서비스 제공 및 안내 관공서 및 공공도서관의 인터넷 사이트와 연결하여 각종 서적 정보를 제공해주는 시설
⑧ 사진자료 인화실	디지털 카메라와 휴대전화로 촬영한 사진을 컴퓨터로 옮기거나 편집할 수 있고, 사진으로 인화할 수 있게 해주는 시설
⑨ 멀티미디어 (영상,음악)제작실	주민들이 각종 카메라 장비와 컴퓨터를 이용해서 영상을 제작하고 음악을 만들 수 있게 설비를 갖춘 시설
⑩ 컴퓨터/인터넷 웰빙체험실	컴퓨터를 이용하여 간단한 건강검진을 할 수 있고, 병원과 인터넷을 통해 주민들의 건강상담을 해주는 시설
⑪ 인터넷 게임 체험장	건강한 인터넷 온라인 게임을 할 수 있고, 처음 접하는 사람에게 사용법을 알려주는 시설
⑫ 휴대전화기 서비스 체험실	휴대전화의 다양한 서비스(벨소리, 컬러링, 액정화면, 게임 내려받기)와 기능(사진촬영, 동영상, 인터넷 검색 등)을 체험하고 설명해주는 시설
⑬ 첨단시설 전시실	아직 보급되지 않은 첨단 정보화 기기를 전시하고 시연하는 시설

13. 위에 제시된 것 외에 어떠한 시설과 내용이 운영되었으면 좋겠습니까?

시설 : ()

내용 : ()

14. 위의 보기 중 선생님께 가장 필요한 곳이라고 생각되는 시설 세 가지를 골라서
순서대로 번호를 써주세요 ()

15. 선생님께서 느끼시기에 아래의 각 공공문화시설에 있었으면 하는 시설들을 표시해주세요(여러 개 선택이 가능합니다)

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬
	컴퓨터 생활 교육실	인터넷 청소년 공부방	정보 화 상담 실	정보 화 라운 지	인터넷 취 업 정보실	컴퓨터 시설이 갖춰진 회의실	전자/ 디지털 자료실	사진 자료 인화 실	멀티 미디어 (영상/ 음악) 제작실	컴퓨터/ 인터넷 웰빙 체험실	인터넷 게임 체험장	휴대폰 서비스 체험실	첨단 시설 전시실
구청													
동사무소 (주민 자치센터)													
구민 회관													
공공 도서관													
청소년 수련관													
노인 복지관													
장애인 복지관													
사회 복지관													
여성 회관													
문화 센터 (문화원)													
예) 구청	√			√		√				√			

Information Programs of Public Facilities for Bridging the Digital Divide

<u>Project Number</u>	<u>SDI 05-R-40</u>
<u>Research Staff</u>	<u>Kwonjoong Choh (in Charge)</u> <u>Miree Byun</u> <u>Woongbee Son</u>

In the new era of information, the interest in the digital divide is shifted into information usage and activities rather than accessibility and literacy. Also, public facilities should be prepared for new demand for information activities. The purpose of this study is to examine information education programs and to develop new information programs for usage and activities at the public facilities.

In the policy agenda for bridging the digital divide, Korea has emphasized information technology literacy since the computer and broadband Internet have widely diffused into work offices and home. Universal information education programs for the Internet literacy have been held at the public facilities such as administrative Gu offices and community offices, schools, culture centers, public libraries etc, with governmental strong initiatives and supports. During this campaign of information education, characteristics of public facilities were not considered although IT literacy of population is rapidly raised as a result of the education.

Participants in the information education programs show both satisfaction and demand for higher education programs. This study also suggests new information programs such as the Internet Youth Study Room, Consultation Programs for Information Activities, Information Lounge, Internet Center for Job Search, Computer Meeting Rooms, Digital Multimedia Library, Digital Photo Shops, Producer Room for Multimedia, Digital Healthcare Programs, Internet Game Rooms, Programs for New Services of Cellular Communications and Exhibition Programs for New Digital Device, which can be incorporated into the public facilities in the information age.

The public facilities in the information age should transform itself into the space for information usage and activities, which are newly emphasized in the policy

agenda on bridging the digital divide. The bridging policy should regard the public facilities as regional resources for the information society. The new information programs should be developed and specified according to characteristics of public facilities. The programs can be performed as form of networked facilities for diverse demands of residents from life-long learning to information entertainment. As a successful result of information education programs, the new bridging policy should find new role of public facilities.

Table of Contents

Chapter I Introduction

1. Purpose of study
2. Scope and Methods

Chapter II Theories and Policies: the Digital Divide

1. Conception and Theories of the Digital Divide
2. New Information Environments and the Digital Divide
3. Policies for Bridging the Digital Divide

Chapter III Information Education Programs in the Public Facilities

1. Information Education Programs in Seoul
2. Participation and Demand
3. Public Facilities for the Information Education Programs

Chapter IV Demands and Specifications of New Information Programs

1. Facilities Programs for Information Activities
2. Public Facilities and the Specification of Information Programs
3. Demands of New Information Programs

Chapter V Policy Suggestions for the Information Programs

1. Regional Resources and Public Facilities
2. Information Activity Programs in Public Facilities
3. Networked Programs and Life-long Learning

Chapter VI Conclusion

- ***References***

- ***Appendices***

1. Information Education Programs in Administrative Districts
2. the Survey of Participation in the Education Programs
3. Questionnaire

시정연 2005-R-40

공공문화시설에서의 정보격차해소
프로그램 특성화 연구

발행인 강만수

발행일 2005년 9월 30일

발행처 서울시정개발연구원

137-071 서울시 서초구 서초동 391번지

전화 (02)2149-1256 팩스 (02)2149-1289

값 9,000원 ISBN 89-8052-428-5-93330

본 출판물의 저작권은 서울시정개발연구원에 속합니다.