

공공 도서관의 노인 서비스 정책에 관한 연구*

The Study on the Policies for Public Library Services to Older Persons

김 선 호(Kim, Sun-Ho)**

〈 목 차 〉

- | | |
|-------------------------|-------------------|
| I. 서론 | 3. 미국과 캐나다 |
| II. 노인 서비스 정책 개발의 기본 요소 | 4. 한국 |
| 1. 노인의 정의 | IV. 노인 서비스 정책의 방향 |
| 2. 노인 인구의 증가 비율 | 1. 서비스 정책의 수립 |
| 3. 노인 선호 정보의 유형 | 2. 인터페이스의 개발 |
| 4. 노인의 정보기술 수준 | 3. 장서의 개발 |
| 5. 노인의 정보활용 장애 요인 | 4. 서비스의 확대 |
| III. 노인 서비스 정책의 비교 분석 | V. 결론 |
| 1. UN | 참고 문헌 및 링크 |
| 2. ISO/IEC | |

초 록

UN이 1999년 세계 노인의 해를 선포한 이래로 노인에 대한 관심이 높아지고 있다. 모든 세대가 동참할 수 있는 정보화 사회가 되기 위해서는 세대간의 정보격차가 해소되어 누구나 평등하게 자신이 필요한 정보에 접근할 수 있어야 한다. 공공도서관은 지역주민의 정보격차 해소에 중요한 역할을 담당하고 있다. 특히, 노령화 사회에 진입함으로써 노인에 대한 도서관 서비스는 점점 더 중요하지만, 현실적으로 여러 가지 이유로 인하여 소외되어 왔다. 그렇지만, 이제는 노인에 대한 국가적 차원의 도서관 서비스 정책을 개발하여 이들에 대한 서비스가 체계적이고 합리적으로 이루어지도록 할 시점에 와 있다. 본 연구에서는 공공도서관과 관련된 국내외의 정책이나 지침을 조사 분석하여, 공공도서관의 노인 서비스 정책 개발에 도움을 줄 수 있는 초안을 제시한다.

주제어: 도서관 정책, 노인, 정보격차, 정보봉사

Abstract

UN has decided to observe the year 1999 as the International Year of Older Persons (IYOP). Since that year, older persons should have equal access to information in order to function effectively in an information society for all. Public library should be a important access point for older persons, and above all, be a leading role to bridge digital divide in the regional community. There are, however, few policies or guidelines for public library services to older persons in Korea. This is a time for developing these ones at the national level. In this study, the draft for public library services to older persons is suggested.

Key words: library policy, older persons, library services, digital divide

* 이 논문은 2002학년도 대구대학교 학술연구비 지원에 의한 논문임
 ** 대구대학교 문헌정보학과 교수(sunkim@daegu.ac.kr)
 • 접수일 : 2002. 11. 20 • 최초심사일 : 2002. 11. 27 • 최종심사일 : 2002. 12. 2

I. 서 론

지금 우리 사회는 정보화 사회가 숙성됨과 동시에 노령화 사회로 접어들고 있다. 삶의 질의 향상과 의료기술의 발달로 인하여, 평균 수명이 점점 늘어나고 있으며, 이에 따라 노인인구의 수 역시 전체 인구의 수에서 차지하는 비율 또한 점차적으로 높아지고 있다.

정보화 사회에 노인의 삶은 어떠한가? 거의 모든 사람의 삶과 생활은 태어나서부터 죽을 때까지 다양한 정보와 그것의 처리 기술을 토대로 이루어진다. 과거와 달리, 누구나 정보화 사회에서는 정보의 활용과 정보기술의 사용으로 인하여 다양한 혜택을 얻을 수 있다. 그러나, 이러한 혜택의 수혜자는 제한되어 있으며, 특히 그것의 수혜자는 대부분이 청·중년층이다. 이들의 삶은 정보환경을 벗어나서는 그것의 가치를 상실할 정도로 밀접한 관계를 가지고 있다. 그렇지만, 정보화 사회의 혜택에서 소외되어 있는 여러 부류의 사람이 있다. 예를 들어 어린이, 주부, 장애인, 그리고 노인 등이 있으며, 특히 노인은 단지 늙었다는 이유로 다른 집단에 비하여 더욱더 소외되어 있다.

젊은 시절에는 정보와 정보기술에 대한 교육과 지식은 물론 경험할 기회조차 부족했던 노인은 자의적이든 타의적이든 정보화 사회가 진행되면 될수록 더욱더 커다란 열등감을 갖게 된다. 이러한 열등감으로 인하여, 정보화 사회의 발전에 이들은 무관심하거나 비평적인 견해를 갖게 된다. 그러나, 누구든지 나이, 성, 그리고 정보기술의 숙련도와는 상관 없이 자신이 필요로 하는 정보에 평등하게 접근함으로써, 정보화 사회의 혜택이 공평하게 분배되어야 한다¹⁾.

공공도서관은 정보화 사회의 혜택을 지역주민 누구에게나 공평하게 분배하는데 있어서 선도적인 역할을 하고 있는 공공 시설중의 하나이다. 특히, 다른 공공 시설과는 달리 공공도서관은 지역주민의 '알 권리'에 서비스의 초점을 맞추고 있다. 이러한 서비스는 신체적 또는 환경적 조건에 문제가 없는 일반 주민에게는 적합한 수동적 서비스이다. 그렇지만, 자신의 신체적 또는 환경적 문제로 인하여 '알 권리'조차 알지 못하거나 알아도 자신의 권리를 행사하지 못하는 지역주민에게 공공도서관은 '알릴 책임'이 있다. 이것은 적극적이고 능동적인 서비스이며, 특히 노인은 이러한 서비스의 주요 대상이라는 인식이 전세계적으로 확산되고 있다.

노인은 노화로 인하여 신체적 그리고 인지적 기능이 일반인보다 빠르게 쇠약해지고 있다. 모두는 아니지만, 대부분의 노인은 이러한 기능의 약화로 인하여, 행동하고 지각하는데 있어서 어떤 어려움을 갖고 있다. 이러한 어려움은 이들이 정보에 접근하는데 있어서 커다란 장애 요소이며, 결과적으로 공공도서관의 접근과 이용에 문제를 불러일으킨다.

1) UN. "40, Issue 4: Access to Knowledge, Education And Training", *International Plan of Action on Ageing 2002.*, Madrid, Spain.

최근에 정보격차를 해소하기 위한 국가적 차원의 정책이 발표되고 있다. 정보격차해소의 주요 대상 중에 노인도 분명히 포함되며, 미국 등에서는 이미 노인만을 대상으로 한 도서관 서비스 지침²⁾이 마련되었다.

우리나라도 인구구조가 선진국형으로 변화함으로써, 노인의 수가 지속적으로 늘어나고 있다. 그리고 이들의 정보요구와 활동도 과거와 다르게 변화하고 있다. 지역주민 중에서 노인의 수와 정보요구가 변화함에 따라, 기존의 노인에 대한 공공도서관의 서비스 역시 바뀌어야 한다. 비록 때늦은 감은 있지만, 이제부터라도 공공도서관의 노인 서비스에 관한 정책이나 지침을 개발하여 그들이 존경받는 환경 속에서 편안하고도 안전하게 공공도서관의 정보와 서비스에 접근할 수 있도록 하여야 한다.

이 글의 목적은 공공도서관의 노인 서비스 정책을 국가적 차원에서 개발하는데 있어서 바람직한 방향을 제시하는 것이다. 이 목적을 달성하기 위하여, 이 글에서는 정책개발의 기본 요소와 UN, ISO/IEC, 미국, 캐나다, 그리고 우리나라의 관련 규정과 지침을 조사 분석한다.

II. 노인 서비스 정책 개발의 기본 요소

노인을 위한 공공도서관의 서비스 정책을 개발하는데 있어서, 정책개발자는 우선적으로 노인의 정의, 노인인구의 변화, 노인이 필요로 하는 정보의 유형, 정보기술의 수준, 그리고 정보활동에 장애가 되는 요인을 조사 분석할 필요가 있다.

1. 노인의 정의

사람은 누구나 세월이 흐르면 언젠가는 노인이 된다. 노인은 어제의 청년이며, 오늘의 청년은 미래의 노인이다. 노인은 누구인가? 한글사전에서 그 용어의 정의는 간단하다. 노인은 '늙은이'다. 몇 살부터 노인인가? 생물학적으로 사람은 40세 전후로부터 신체적 노화가 진행되는 것으로 알려져 있다. 그러나, 우리나라의 법률에서 노인이란 "65세 이상의 국민중 ..."이란 조문³⁾과 한국노인회의 정관에 있는 "본회 정회원은 65세 이상의 ..."이란 조문⁴⁾을 참고하면 우리나라 노인의 법률적 나이는 65세라 말할 수 있다. 또한, Moore와

2) the American Library Association, the Reference and User Services Association, the Management and User Services Section, Library Services to an Aging Population Committee. 『Guides for Library Services to Older Adults』. 1999.

3) 노인복지법, 제 2장 경로연금, 제 9조 경로연금지급대상, 1항.

Young의 논문⁵⁾에서도 노인의 나이를 65세 이상으로 정의하고 있다.

그렇지만, 노인의 나이에 대한 이러한 정의가 꼭 맞는 것은 아니다. 그 이유는 노인의 나이 개념은 그 사회의 관습과 전통에 따라 일반적 또는 보편적으로 결정되기 때문이다. 위에서 정의한 나이와는 달리, 우리나라의 통계자료⁶⁾에서는 노인을 60세 이상으로, 그리고 UN의 자료⁷⁾에서도 60세 이상을 노인으로 정의하고 있다. Allen과 Wilkinson은 그들의 논문에서 Senior Citizens를 조사하였다⁸⁾. 이 논문에 따르면, 피험자를 대상으로 자신이 Senior라고 생각하는 사람을 50세부터 5살씩 세분하여 80세 이상까지 조사하였다. 그 결과는 다음의 <표 1>과 같다.

<표 1> 피험자 스스로 인정한 노인의 나이

나이	%
50세 미만	1.6
50	2.2
55	5.3
60	23.6
65	39.3
70	15.4
75	3.8
80	2.8
80세 이상	6.0

위의 <표 1>을 분석해 보면, 60세부터 자신이 노인이라는 인식이 급격히 높아지는 것을 알 수 있다.

노인의 나이와 관련해서 또 한 가지 주목할 것은 현재 우리나라의 정년제도이다. 한국경영자총협회의 실태조사에 의하면, 우리나라 기업체의 사무직 평균정년은 남자가 56세, 여자가 49.5세이고, 생산·기술직 남자는 53세, 그리고 여자는 50.9세이다⁹⁾. 또한, 공무원의 정년제도를 보면, 5급 이상(연구관, 지도관 포함)은 60세로, 6급 이하(연구사, 지도사 포함)는 57세, 공안직 8.9급은 54세, 그리고 기능직 공무원은 57세이며, 등대원 및 방호원의 정년은 59세이다¹⁰⁾. 그리고 교원은 정년이 62세이다. 이러한 자료는 우리나라에서 정

4) 사단법인 대한노인회. 『대한노인회 정관』, 제 2장 회원, 제 5조 회원의 구분 및 자격등, 2항.

5) Bessie Boehm Moore and Christina Carr Young. "Library/Information Services and the Nation's Elderly", *JASIS*, 36(6), 1985. p.365-366

6) 보건연구정보센터. "노인인구의 증가추이", *최신의 노인통계 자료*
<<http://www.richis.org/journal/9606/1.htm>>

7) UN. "Political Declaration, Article 2", *the Second world Assembly on Ageing 2002*, Madrid, Spain.

8) Allen, Bryce & Margaret Ann Wilkinson. "What do our "Senior Citizens" want from public libraries?", *CLJ*, April, 1990. p. 106-107

9) 한국경영자총협회. 『기업정년제의 실태조사』, 1988

10) 국가공무원법 제 74조(정년)

년퇴직은 50세부터 이루어지며, 55세 전후로 가장 많이 이루어진다는 것을 보여주고 있다.

공공 도서관에서 지역주민인 노인의 나이에 대한 정의는 중요하다. 그 이유는 정확하게 봉사대상을 선정하여야 그들의 요구와 특성에 적합한 서비스를 제공할 수 있기 때문이다. 위의 모든 조사결과를 종합해 볼 때, 공공도서관에서는 법률적 나이와 달리 일반적으로 노인은 50세 이상부터라고 정의하는 것이 바람직하며, 노인을 다음과 같은 2가지의 이용자 집단으로 나눌 필요가 있다.

- 중년층 노인: 50-65세 미만
- 고령층 노인: 65세 이상

중년층 노인이란 50세는 넘었지만 65세 전에 직장에서 정년퇴직하거나 준비중인 지역주민을 의미하며, 고령층 노인이란 노인연금을 받는 지역주민을 의미한다. 공공도서관에서 노인을 이렇게 분류해야 하는 이유는 중년층 노인과 고령층 노인간의 정보활동과 요구에는 차이가 있기 때문이다. 중년층 노인은 주로 재취업, 자녀문제, 그리고 노후생활의 설계 등과 같은 경제적 정보를 필요로 하지만, 고령층 노인은 건강, 의료, 복지, 취미, 그리고 사회봉사와 같은 의료 및 복지 정보를 필요로 한다. 따라서, 공공도서관은 봉사대상지역에 거주하는 노인의 구성비를 조사 분석하여, 자관의 주요 서비스 대상이 중년층 노인인가 또는 고령층 노인인가, 그렇지 않으면 모든 노인인가를 결정하여야 한다. 공공도서관의 서비스 대상이 결정되면, 우선적으로 그들의 요구에 초점을 맞추어 최적의 정보와 서비스가 제공되도록 하여야 한다.

2. 노인 인구의 증가 비율

공공도서관의 노인 서비스 정책을 개발하는데 있어서, 정책개발자는 나이에 대한 정의와 더불어 또 한가지를 고려하여야 한다. 그것은 노인 수의 증가 비율이다.

통계청의 자료¹¹⁾에 따르면, 2022년까지 우리나라 노인 인구의 증가 비율에 관한 예상수치는 다음의 <표 2>와 같다.

<표 2> 전체인구 중에서 노인 인구가 차지하는 예상 비율

<단위: %>

연도구분	1990	2000	2001	2005	2010	2022
65세 이상의 비율	5.9	7.1	7.5	8.7	9.9	14.3

11) 통계청. “장래인구 추계”. 1996. <<http://www.iwomen.or.kr/nongchon/title1.htm>>

이 <표 2>를 살펴보면, 우리나라의 노인인구가 전체인구에서 차지하는 비율은 계속해서 높아지고 있다는 것을 알 수 있다.

UN에서는 65세 이상의 노인인구가 7%를 넘어서는 그 시점부터 그 사회는 노령화 사회로 접어든다고 규정하고 있다. 따라서, 이 기준에 따르면, 우리나라도 65세 이상의 노인 인구비율이 2000년에 전체인구의 7.1%를 넘었으므로 이미 고령화 사회(aging society)에 진입하였고, 2022년에는 고령사회(aged society)의 기준인 14%를 넘어설 전망이다. 우리나라의 이와 같은 고령화 속도는 다른 나라에 비하여 매우 빠른 것으로 예측되었다¹²⁾. 또한, UN은 우리나라의 고령화 지수가 2000년을 기준으로 35.0이라고 발표하였다¹³⁾. 이것은 선진국의 평균 78.2보다는 낮으나 후진국의 15.1보다는 2배 이상 높다. 고령화 지수가 높다는 것은 결국 그 사회에서 노인이 차지하는 비중이 높아진다는 것을 의미한다. 이것은 우리나라가 정보화 사회로 발전함과 동시에 선진국과 마찬가지로 고령화 사회로 급속하게 진행되고 있다는 직접적인 증거이다.

고령화 사회로의 진입은 우리나라 국민의 평균 수명이 빠르게 늘어난 것이 가장 큰 원인이다. 평균 수명에 관한 통계청의 자료¹⁴⁾에 따르면, 우리나라 사람들의 평균수명은 지난 99년을 기준으로 남자가 71.7세, 여자는 79.2세로 10년 전인 89년에 비해 남자가 4.9년, 여자가 4.1년, 20년 전에 비해서는 남녀 각각 10.4년과 9.7년이 늘어 남자의 수명증가속도가 여자보다 빨랐다. 또한, 살아온 나이만큼 앞으로 더 살 것으로 기대되는 나이는 남자가 37세, 여자가 40세로 각각 73.6세와 80.7세까지 살 수 있을 것으로 추산됐다. 그리고 80살까지의 생존비율은 남자가 33.2%, 여자가 57.6%로 10년 전에 비해 남녀 모두 10%포인트 높아져 노인인구가 늘고 있는 것으로 나타났다. 이러한 통계자료를 종합해 보면, 앞으로 우리나라의 노인 인구는 분명히 지속적으로 늘어날 것이고, 특히 노인인구 중에서 남자가 차지하는 비율이 점점 높아질 것이라는 것을 예상할 수 있다.

한국도서관협회의 자료¹⁵⁾에 따르면, 2000년 현재 전국의 공공도서관의 수는 420개관이며, 봉사대상 주민의 수도 1개 관당 평균적으로 114,230명이다. 2000년에 추정되는 65세 이상의 노인의 비율이 전체의 약 7%이므로, 1개 관당 봉사대상 노인의 수는 약 7,996명이다. 그렇지만, 만약에 노인의 나이 기준을 앞에서 제시한 것처럼 50세 이상으로 결정한다면, 이들이 차지하는 인구비율이 전체인구의 약 23%이므로¹⁶⁾ 각각의 공공도서관에서 봉사해야 할 노인의 수는 평균적으로 약 26,273명이다. 그리고 이 숫자는 앞으로도 점점 더 많아질 것으로 예상된다.

12) UN. 『The Sex Age Distribution of World Population』. 1994. p.214

13) 보건연구정보센터. 『최신의 노인통계자료』에서 재인용,

14) 통계청. “1999년 생명표 작성결과”. <<http://www.nso.go.kr/report/data/svde99xx.htm>>

15) 한국도서관협회. 『2000년 한국 도서관 통계』

16) 통계청. “연령별(전국) 추계 인구”. <http://www.nso.go.kr/cgi-bin/sws_999.cgi>

3. 노인 선호 정보의 유형

50세 이상의 노인은 정보의 접근 및 정보기술의 사용과 관련된 지식이나 학습능력이 떨어지기 때문에, 일반인의 무관심과 함께 소외되고 있다¹⁷⁾. 정보화 사회의 가장 커다란 이슈 중의 하나는 정보격차의 해소와 정보접근의 평등이다. 노인의 정보활동에 대한 잘못된 오해로 인하여, 이들이 전체인구에서 차지하는 비율이 위에서 살펴본 것처럼 결코 낮지 않음에도 불구하고, 이들의 정보 요구 및 활동은 대부분의 봉사기관에서 과소평가되고 있으며, 공공도서관도 예외는 아니다.

노인이 요구하는 정보나 일반인이 필요로 하는 정보간에는 별 차이가 없다는 선입견과 함께 대부분의 도서관 서비스가 이루어지고 있다. 그렇지만, 노인이 관심을 갖는 정보는 일반인과 차이가 있으며, 그것의 종류에 있어서도 일반인과 달리 그 주제의 폭이 매우 제한되어 있다.

노인이 필요로 하는 정보의 유형을 조사하기 위하여, 이미 노인을 대상으로 서비스를 제공하고 있는 기관이나 단체의 콘텐츠를 먼저 조사 분석한다. 한국정보문화센터에서는 노인 전용의 콘텐츠 개발분야를 다음과 같은 8개로 선정하였다.

- 1) 치매 정보: 치매에 대한 증상, 예방, 치매 전문병원, 요양시설 안내 정보
- 2) 평생교육 정보: 노인대상의 평생교육기관, 평생교육 프로그램 안내 및 교양강좌 정보
- 3) 노년건강 정보: 노인병, 질환, 운동, 영양 관련 정보
- 4) 학술자료 정보: 노인관련 복지, 문화 등의 관련 논문 정보
- 5) 노인 레포트 정보: 게이트볼 규칙, 경기법 등 노인 오락 및 취미 프로그램 정보
- 6) 노인 복지시설정보: 노인 복지관, 양로원 등 노인 전용 복지시설 정보
- 7) 실비용품 정보: 지팡이, 용변기구 등 노인 전용 용품, 재활, 장례용품 정보
- 8) 간병인 정보: 간병 기초상식, 응급처치, 복지 서비스, 강좌 및 세미나 정보

그리고 동 센터에서는 노인과 장애인에 관한 공통 콘텐츠 개발분야로는 다음과 같은 3개의 분야를 선정하였다.

- 1) 교통시설정보: 지하철, 장애인 택시회사, 차량이동서비스 등 안내 정보
- 2) 편의시설정보: 관공서, 공공시설 및 위락시설에 대한 편의시설 안내 정보
- 3) 법령/시책 정보: 장애인 및 노인에 대한 관련법규, 복지제도, 법률 정보

17) Richard A. Sir. "Online Library Catalog Search Performance by Older Adult Users", *Library & Information Science Research*, v.20, no.2, 1998. p.116

Moore와 Young은 그들의 연구에서 노인들이 도서관에 요구하는 정보의 종류로 소득 유지, 교통 및 이동, 건강 및 간호, 주거환경 및 주택, 영양관리, 가정부 서비스, 취업, 소비문제, 그리고 법률적 문제 등이라고 주장하였다¹⁸⁾.

위에서 조사된 정보의 종류와 더불어, 미국 보건성의 노인관리부(Administration on Aging)의 “ElderPage: Information for Older Persons and Families¹⁹⁾”와 우리나라의 노인 정보 웹진인 “실버빌²⁰⁾”의 홈페이지 콘텐츠를 조사 분석하여 종합해 보면, 노인이 요구하거나 필요로 하는 정보의 종류를 다음과 같이 두 가지로 분류할 수 있다.

1) 제 1 차 접근 주제

- 복지제도 및 법률
- 노후 생활의 계획, 경제적 문제(사기, 투자, 상속 등)
- 재교육, 재취업, 교육 및 학술 정보
- 건강, 운동, 재혼 및 성생활
- 오락 및 동호인 모임
- 여행 및 날씨

2) 제 2 차 접근 주제

- 치매 및 노인성 질환
- 응급센터, 복지시설, 간병인 제도
- 전통과 관습(장례 및 제사)
- 종교
- 노인 용품

위에서 일차적 접근 주제란 주로 노동력이 있고 건강에 문제가 없는 중년층 노인이 일상활동을 하는데 있어서 기본적으로 필요한 생활, 건강, 경제, 그리고 교육 관련 정보이고, 2차적 접근 주제란 신체적으로 불편함을 겪고 있는 고령층 노인이 주로 접근하는 의료 관련 주제이다.

현재 이러한 주제의 정보는 노인 전문 기관에서 주로 인터넷을 통하여 제공하고 있다. 그러나 노인의 정보 기술 수준은 매우 낮은 것으로 알려져 있다. 따라서, 노인의 정보 기술 수준의 향상이 선행되지 않는다면, 이러한 서비스는 그것의 효율성과 효용성에 커다란 문제를 발생시킨다. 따라서, 무엇보다도 노인의 컴퓨터 사용 능력을 늘리는데 도서관인 뿐만 아니라 관계자의 많은 관심과 노력이 필요하다.

18) Bessie Boehm Moore and Christina Carr Young. op.cit. p.365

19) <http://www.aoa.gov/elderpage.html>

20) <http://www.silverville.co.kr>

4. 노인의 정보기술 수준

정보기술의 부족과 관련해서, 노인의 특징을 말하자면 변화에 대한 두려움, 융통성의 부족, 그리고 창의력 부족이다. 이러한 일반적인 인식으로 인하여 노인은 새로운 기술을 배울 능력이 부족하다는 오해가 생겨났다. 물론, 많은 노인은 일반인과 달리 인터넷이나 이메일 등과 같은 첨단 커뮤니케이션 기술이나 소프트웨어보다는 전통적인 통신수단인 전화나 편지가 더 편하다고 느끼고 있는 것도 사실이다.

노인의 정보기술 수준을 알아보기 위하여, 정보화 사회의 삶에 꼭 필요한 두 가지 기술 즉, 컴퓨터의 사용과 인터넷의 이용 기술을 토대로 조사 분석한 것이 다음의 표 2.3이다²¹⁾.

<표 3> 50세 이상 인구의 컴퓨터 및 인터넷 사용 비율
<단위: %>

연령	컴퓨터	인터넷
50-59세	17.1	14.1
60세 이상	4.2	3.1

위의 <표 3>에 나타나 있듯이, 50대 이상 노인의 약 14-17% 정도만이 정보화 사회에 참여할 수 있는 정보기술을 갖고 있으며, 60대 이상의 노인은 소수만이 컴퓨터나 인터넷을 사용하고 있다는 것을 알 수 있다.

한국전산원에서는 노인을 판매/서비스직 종사자, 농업 종사자, 기능/생산직 종사자, 그리고 주부와 더불어 정보취약층으로 분류하고 있으며²²⁾, 이들이 인터넷을 사용하지 않는 이유는 다음과 같다고 하였다.

- 사용할 줄 몰라서: 47.2%
- 필요성이 없어서: 34.8%
- 시간이 없어서: 11.1%

위에서 조사 분석된 자료를 근거로, 대략적이거나 노인의 정보기술 수준을 이해할 수 있다. 간단하게 말해서, 노인의 정보기술 수준은 50세 미만의 일반인에 비하여 매우 낮으며, 그것의 가장 큰 원인은 컴퓨터나 인터넷을 사용할 줄 모른다는 것이다. 그러므로, 이 수치는 그들에게 교육과 훈련의 기회가 주어진다면 분명히 줄일 수 있다.

21) 통계청. "2001년 계층별 정보화 격차지표". <<http://www.nso.go.kr/report/data/ssci2001.htm>>

22) 한국전산원. 『정보격차 해소를 위한 종합방안 연구보고서』, 2001

5. 노인의 정보활용 장애 요인

많은 노인이 기계에 대한 거부감을 갖고 있으며, 또한 컴퓨터나 인터넷을 사용할 줄 모르는 것으로 조사되었다. 이러한 심리적 또는 기술적 요인으로 인하여 일상에 필요한 기본적인 정보기술마저도 이들에게는 커다란 짐이 된다. 노인을 대상으로 그들의 정보기술력을 높이기 위해서는, 먼저 이들의 정보활동에 장애가 되는 요인을 조사하여 제거하여야 한다.

Holt의 연구²³⁾와 Zajicek의 연구²⁴⁾에서 조사 분석된 장애요인을 종합해 보면, 다음과 같다.

정보활동의 가장 커다란 장애요인은 시력 및 청력의 손상, 체력의 저하(안정된 자세와 보행의 어려움 등), 그리고 신경체계의 이상(균형감의 부족, 손떨림 등)과 같은 신체의 노화이다. 그리고 두 번째는 인지력의 저하, 기억력의 감퇴, 동기 부족과 판단력 및 의사결정력의 감퇴와 같은 인간 두뇌(지적 능력)의 노화와 관련된 장애이다. 그리고, 마지막으로 노인에게 대한 편견이나 거부감, 그리고 경제적 및 재정적 부담과 같은 가족 및 사회의 장애이다.

이와 같은 신체적, 정신적, 그리고 사회적 장애는 변화에 거부감을 갖고 있는 노인에게 정보기술에 대한 두려움과 거부감을 확대시킴으로써, 궁극적으로 그들 스스로 정보기술 수준을 향상시킬 수 있는 다양한 교육과 학습 및 훈련의 기회마저도 무관심하게 만들고 있다.

Holt는 자신의 연구²⁵⁾에서 지적능력의 감퇴는 80대까지 서서히 진행되므로, 이런 능력을 오랫동안 유지할 수 있는 중요한 요소에 대하여 다음과 같은 것들이 있다고 주장하였다.

- 심장병과 같은 노인성 만성질환의 부재
- 보다 높은 사회경제적 지위
- 평균이상의 학력
- 고도의 복잡성을 요구하는 직업적 신분
- 평균이상의 소득
- 높은 지적능력을 갖춘 배우자와의 결혼
- 융통성 있는 인간성
- 꾸준한 독서 습관, 지속적인 교육, 그리고 전문단체의 참여

23) Barbara J. Holt, "Geotechnology: Providing Service Access to the Elderly".

<http://www.comms.uab.es/inet99/inet98/8a/ia_1.htm>

24) Mary Zajicek, "Interface Support for Elderly People with Impaired Sight and Memory", *6th ERCIM Workshop "User Interfaces for All"*, Florence, Italy, 2000.

25) Barbara J. Holt, *op.cit.*

또한, 그녀는 창의력 역시 개인별 특성과 관련된 것이지 나이와 관련된 것은 아니며, 노인의 창의력 감퇴는 동기부족과 은퇴로 인한 정신적 공허감으로 인해 일어날 수 있는 것이고, 신체적 장애 역시 노인과 상관없이 모든 연령층에서 발생하고 있다고 주장하였다.

누구나 자신의 정보활동에 있어서 신체적 그리고 정신적 노화가 중요한 장애로 인식된다면, 이것은 매우 잘못된 것이다. 노화는 우리가 살아가는데 있어서 반드시 겪어야 할 한 과정이며, 노화의 진행속도는 개인적으로 차이가 있다. 따라서 모든 노인이 정보활동을 하는데 있어서 신체적 그리고 정신적 문제를 갖고 있는 것은 아니다.

공공도서관에서는 모든 주민에게 최적의 정보접근 및 이용 기회가 균등하게 제공되도록 노력하여야 하며, 특히 신체적으로나 정신적으로 건강한 노인뿐만 아니라 장애를 가지고 있는 노인까지도 일반인과 다른없는 정보활동이 가능하도록 다양한 지원 및 보조 서비스를 개발하여 제공하여야 한다.

Ⅲ. 노인 서비스 정책의 비교 분석

공공도서관의 이용자 중에서 노인 역시 다른 이용자와 마찬가지로 중요한 서비스 대상이라는 것은 법조문으로도 확인할 수 있다. 주역주민인 노인의 봉사에 관한 법조문으로는 “지역사회의 정보제공 및 문화발전과 평생교육을 위하여”, 그리고 “공공 도서관은 어린이·노인·장애인 등에게 도서관 봉사를 제공하기 위하여 필요한 시설을 갖추어야 한다”가 있다²⁶⁾. 따라서, 노인도 신분의 귀천이나 성별의 차이와 상관없이 공공 도서관의 중요한 봉사대상임에 틀림없다.

그러나, 현재 노인에 대한 도서관 봉사가 어린이에 대한 봉사만큼은 이루어지지 않고 있는 것이 사실이다. 한가지 예로, 우리나라에서 1979년의 “세계 어린이의 해”를 기념하여 어린이 전문 도서관을 설립하였으나, UN이 지정한 1999년의 “세계 노인의 해”를 기념하는 노인 전문 도서관은 아직 설립되지 않고 있다. 단적으로 말해서, 이것은 아직까지 노인보다는 어린이가 공공 도서관의 주요 고객으로 누구에게나 널리 인식되어 있기 때문이라고 말할 수 있다. 어린이 도서관이나 특수 도서관과 마찬가지로 노인 전문 도서관에 대하여 도서관인 모두는 관심을 가져야 할 시점에 와 있다.

노인을 위한 도서관의 서비스 정책 개발에 기본적으로 참고할 수 있는 기존의 규정이나 지침을 UN, ISO/IEC, 미국, 캐나다, 그리고 우리나라 순으로 조사 분석한다.

26) 도서관 및 독서 진흥법, 3 장 공공 도서관, 21조 공공 도서관의 설립·육성등, 1항과 2항

1. UN

1991년에 UN에서는 회원국 정부가 UN의 노인 원칙을 가능한 시기에 그들의 국가 프로그램에 반영하기를 권장하고 있다²⁷⁾. 이 원칙의 구성은 크게 노인에 대한 독립성, 사회 참여, 보호, 자아실현, 그리고 위엄과 같은 5가지의 주제와 17개의 항목으로 되어 있다. 이 원칙의 각 주제별 내용을 요약하면, 다음과 같다.

① 독립심

노인은 경제적, 그리고 가족이나 지역사회의 지원을 통하여 적당한 음식, 물, 피난처, 의복, 간호, 그리고 일할 수 있는 기회와 적당한 교육 및 훈련 프로그램에 접근할 수 있어야 하며, 안전하고도 호감이 가는 환경 속에 생활할 수 있어야 한다.

② 사회 참여

노인은 그 사회의 일원이다. 노인은 그들의 복지에 직접적으로 영향을 끼치는 정책의 개발과 실행에 참여하여야 하며, 그들의 관심과 능력에 따라 지역사회에 봉사할 수 있는 기회를 제공받을 수 있어야 한다.

③ 보호

노인은 가족과 지역사회로부터 관심과 보호를 받아야 하며, 질병의 예방, 가장 적합한 수준의 신체적, 정신적 및 정서적 건강함, 자율성, 그리고 보호 및 간호에 관한 사회적 또는 법률적 서비스에 접근할 수 있어야 한다.

노인이 어떠한 보호시설이나 편의시설에 거주할 지라도 그들의 위엄, 믿음, 요구, 그리고 프라이버시는 존중되어야 하며, 그들의 삶의 질과 간호에 대한 의사결정에 참여할 수 있어야 한다.

노인의 인권과 기본적인 자유는 보호되어야 한다.

④ 자아충족

노인은 그들의 잠재력을 충분히 발전시킬 수 있는 기회를 제공받아야 하며, 교육적, 문화적, 정신적, 그리고 오락적 자원에 접근할 수 있어야 한다.

⑤ 존경

노인은 존경과 안전 속에서 생활할 수 있어야 하며, 착취와 물리적 또는 정신적 학대로부터 자유로워야 한다.

노인은 나이, 성, 인종, 또는 윤리적 배경, 그리고 장애와 상관없이 공평하게 대접받아야 하며, 그들의 경제적 기여도는 높이 평가되어야 한다.

27) UN. "United Nations Principles for Older Persons", *Implementation of the International Plan of Action on Ageing and related activities*. 1991

UN의 이 원칙은 노인의 위엄과 권위를 모두가 인정하여야 하고, 그들의 일상생활에 필요한 경제적 지원을 제공하여야 하며, 또한 그들이 요구하는 정보에 차별 없이 공평하고도 편리하게 접근하도록 할 책임이 국가에 있다는 것을 강조하고 있다.

노인에 대한 UN의 이 같은 1991년 원칙은 2002년 4월에 스페인 마드리드에서 열린 제2차 세계 노인 총회(the Second World Assembly on Ageing)에서 채택된 정치선언문(Political Declaration)에도 보다 구체적으로 나타나 있다. 특히, 이 선언문에서는 활기찬 노년(active ageing)을 위한 노인의 사회참여와 일할 기회의 제공에 대한 정부의 책임을 강조하고 있다. 이 선언문과 더불어 총회에서 채택된 행동계획(International Plan of Action on Ageing 2002) 중에서 노인의 지식, 교육, 그리고 훈련에 있어서 우선적으로 고려해야 할 방향을 “평생교육, 훈련, 그리고 재훈련뿐만 아니라, 직업안내 및 소개 서비스의 제공과 같은 일생동안 균등한 기회의 제공”과 “나이와 더불어 늘어나는 경험의 유익성을 인정하여, 모든 연령층의 잠재력과 기술경험의 충분한 활용”을 제시하였다²⁸⁾.

이와 같이 UN에서는 곧 세계 인구의 1/3 이상이 60세가 될 것으로 전망하면서, 이들에 대한 기본적 권리와 존엄뿐만 아니라 정치적, 경제적, 사회적, 그리고 문화적 공헌도를 모든 회원국이 잘 이해하고, 이들을 활용할 것을 요구하는 정책과 성명서를 계속해서 발표하고 있다.

2. ISO/IEC

ISO/IEC(the International Organization for Standardization/the International Electrotechnical Commission)에서는 누구나 제품, 서비스, 그리고 환경에 접근할 수 있도록 표준화하는 것이 모든 사회에 중요하다고 주장하면서, 2000년에 노인과 장애인을 위한 표준화 작업의 정책 성명서를 발표하였다²⁹⁾. 이 정책 성명서 속에 각 회원국에 대한 권고지침이 포함되어 있으며, 그 내용을 요약해 보면 다음과 같다.

- ① 보편성 디자인(Universal Design)³⁰⁾과 접근성 디자인(Accessible Design)³¹⁾의 장려
모든 제품, 서비스, 그리고 환경에 노인과 장애인을 포함하여 누구나 쉽게 접근하여 사

28) UN. "A. Priority Direction I: Older Persons and Development, Issue 4: Access to Knowledge, Education and Training", *International Plan of Action on Ageing 2002*.

29) ISO/IEC. 『Policy Statement: Addressing the needs of older persons and people with disabilities in standardization work』. 2000

30) NC State Univ, The Center for Universal Design. "Principles of Universal Design".
<http://www.design.nesu.edu:8120/cud/univ_design/princ_overview.htm>

31) U.S. Department of Justice. 『ADA Standards for Accessible Design. 28 CFR Part 36, rev.1994』.
<<http://www.usdoj.gov/crt/ada/adastd94.pdf>>

용할 수 있도록, 보편성 디자인과 접근성 디자인의 일반적 개념을 적용한 표준화 작업을 장려하고, 기존의 제품과 서비스에 보다 쉽게 접근하여 사용할 수 있도록 인터페이스의 표준화를 촉진하여야 한다.

② 노인과 장애인의 명확한 표현

표준화 과정에 노인과 장애인에 대한 관심이 분명하게 표현되어야 한다.

③ 연구 프로그램간의 협조

노인과 장애인의 모든 능력을 고려한 인간공학분야의 기술 프로그램을 포함하여 모든 관련 연구 프로그램과 정보는 상호 교환되어야 하며, 기존의 연구결과 역시 서로 이용할 수 있어야 한다.

또한, ISO/IEC에서는 2001년에 노인과 장애인을 위한 표준 개발자용 지침을 발표하였다³²⁾. 이 지침은 위에서 살펴본 ISO/IEC의 2000년 정책 성명서의 부록이며, 접근성 있는 제품과 서비스의 국제 표준을 개발하려는 표준협회나 제조업자, 디자이너, 서비스 제공자, 그리고 교육자가 참고하도록 마련되었다.

이 지침에서는 노인과 장애인뿐만 아니라 누구나 접근 가능한 제품, 서비스, 그리고 환경의 디자인에 관한 표준을 개발하는데 있어서 고려해야할 인간능력, 관련 요소, 그리고 적용 대상을 제시하였다.

먼저, 인간능력을 감각적 능력(시각, 청각, 촉각, 미각/취각, 균형감각), 신체적 능력(손떨림, 조작, 이동, 근력, 음성), 인지적 능력(지능/기억력, 언어/학습), 그리고 알리지(접촉/음식/호흡기)로 세분하였다. 그리고 인간능력 별로 표준개발 시에 고려할 15가지 관련 요소로 대체포맷, 위치, 조명, 색상, 크기, 정확한 언어, 기호, 소리의 크기, 속도의 완급, 명확한 형태, 조작의 용이성, 데이터 표기의 종료시기, 콘텐츠 라벨링, 표면 온도, 그리고 접근 루트를 제시하였다. 마지막으로, 인간능력 및 관련 요소가 적용되어야 하는 7가지의 대상으로는 정보/라벨링/지시/경고, 포장, 재료, 설치, 이용자 인터페이스, 유지/저장/처리, 그리고 건물이라 하였다. 또한 이 지침에서는 7가지 적용대상 모두는 인간능력에 관한 모든 요소가 포함되어야 하지만, 15가지 관련 요소는 선별적으로 적용되어야 한다고 권고하면서, 각각의 적용대상별로 고려되어야할 인간능력 및 관련 요소를 알기 쉽게 도표로 제시하고 있다.

ISO/IEC의 정책 성명서나 지침은 도서관에서 노인을 위한 서비스를 개발하는데 있어서 많은 도움을 줄 수 있을 것으로 판단되며, 특히 2001년의 표준개발자용 지침은 노인 서비스 담당자나 개발자에게는 그것의 모든 적용대상 어느 것 하나도 가볍게 보아 넘겨서는 안될 것이다. 특히, 정보/라벨링/지시/경고, 재료, 설치, 이용자 인터페이스, 유지/저장/처

32) ISO/IEC. 『GUIDE 71: Guidelines for standards developers to address the needs of older persons and persons with disabilities』.2001

리, 그리고 건물은 도서관의 노인 서비스 표준화와 직접적인 관련이 있는 것으로 판단된다.

3. 미국과 캐나다

미국도서관협회에서는 1999년에 노인을 위한 도서관 서비스 지침³³⁾을 발표하였다. 이 지침의 주요내용은 다음과 같다.

- ① 노인 서비스는 도서관 전체의 계획, 예산, 그리고 서비스 프로그램에 통합되어야 한다.
- ② 노인은 도서관의 건물, 자료, 프로그램, 그리고 서비스에 접근할 수 있어야 한다.
- ③ 노인은 모든 서비스에서 존중한 대접을 받아야 한다.
- ④ 노인의 경험과 전문기술은 활용되어야 한다.
- ⑤ 노화에 관한 정보와 자원이 제공되어야 한다.
- ⑥ 노인의 요구에 적합한 도서관 서비스가 이루어져야 한다.
- ⑦ 노인 전문 지역단체 및 기관과 상호 협동하여야 한다.

이 간단한 서비스 지침의 주요 내용을 분석해 보면, 모든 도서관 서비스에 노인의 동등한 참여 및 대우, 모든 자원에의 평등한 접근, 그리고 노인 관련 기관과의 네트워크 구성을 강조하고 있다. 이러한 내용은 앞에서 살펴본 UN의 노인 원칙에도 포함되어 있다. 따라서, 미국도서관협회의 이 노인 서비스 지침은 UN에서 발표한 노인 원칙을 도서관에 적용시킨 것으로 판단된다.

캐나다는 미국보다 1년 늦은 2000년에 캐나다도서관협회에서 노인을 위한 도서관 서비스 지침³⁴⁾을 발표하였다. 이 지침의 내용을 보면 다음과 같다.

- ① 노인에 관한 최신 데이터를 수집하며, 기획과 예산 속에 이러한 활동을 반영한다.
- ② 노인의 특별한 요구와 관심을 도서관의 장서, 프로그램, 그리고 서비스에 반영한다.
- ③ 노인을 위하여 도서관 시설이 안전하고 안락하며 매력을 끌도록 만든다.
- ④ 도서관이 노인 정보의 중요한 센터가 되어야 한다.
- ⑤ 노인을 주요대상으로 하는 도서관 프로그램을 개발한다.
- ⑥ 도서관에 올 수 없는 노인을 위하여 방문 서비스를 실시한다.
- ⑦ 존경심을 갖고 노인에 대한 서비스가 이루어지도록 도서관 직원을 교육시킨다.

33) the American Library Association, the Reference and User Services Association, the Management and User Services Section, Library Services to an Aging Population Committee. op.cit.

34) Canadian Library Association. 『Position Statements: Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults』. 2000

이 지침 역시 UN과 미국도서관협회의 지침에 포함된 개념과 크게 다른 것이 없다. 다만, 도서관이 노인정보와 관련해서 핵심적 역할을 하여야 한다고 명시한 것은 미국 도서관과는 달리, 캐나다 도서관이 노인 서비스와 관련해서 나가야할 방향을 분명하게 제시한 것이라 볼 수 있다.

4. 한국

2002년 8월에 문화관광부에서 발표한 도서관 발전 종합계획(안)³⁵⁾의 주요 사업에 정보소외계층에 대한 도서관의 서비스 확대에 관한 내용이 포함되어 있다. 이 계획(안)에서 정보소외계층은 시각장애인과 뇌성마비자 및 지체장애인 등과 같은 독서장애인으로 제한하고 있다. 그러나, 정보격차 해소를 위해서는 장애인뿐만 아니라 노인도 중요한 대상임은 더 말할 필요가 없으나, 그들에 관한 구체적인 내용은 마련되어있지 않다.

그렇지만, 노인의 정보 서비스와 관련해서 2002년 1월에 정보통신부에서는 권장지침³⁶⁾을 발표하였다. 이 권장지침의 내용 중에서 공공도서관의 노인 서비스에 참고할 수 있는 다음과 같은 조문이 포함되어 있다

“국가 및 지방자치단체, 기타 공공기관은 무리한 부담이 되지 않는 한 정보통신제품 구매와 정보통신서비스 제공시 장애인·노인 등의 사용이 가능한 정보통신제품과 정보통신 서비스를 우선적으로 채택하도록 한다³⁷⁾”. 그리고 “국가 및 지방자치단체, 기타 공공기관은 무리한 부담이 되지 않는 한 인터넷을 통하여 정보를 제공함에 있어서 장애인·노인 등이 접근하고 이용할 수 있도록 웹 문서를 제작하도록 한다”³⁸⁾.

권장지침의 이러한 조문들은 기본적으로 앞에서 살펴본 ISO/IEC의 Policy Statement 2000에서 주장한 노인과 장애인을 위한 보편성 디자인과 접근성 디자인의 개념을 포함하고 있으며, 정보격차해소를 위해서는 노인과 장애인의 인터넷 사용이 평등하게 이루어지도록 국가 및 지방자치단체뿐만 아니라 공공기관에서도 노력할 것을 권장하고 있다. 공공도서관도 공공기관이므로 이 권장지침에 따라 장애인뿐만 아니라 노인에게도 정보통신제품과 서비스뿐만 아니라 인터넷 접근의 균등한 기회를 제공하도록 하여야 한다.

35) 문화관광부. 『미래형 지식정보서비스 기반 구축을 위한 도서관발전 종합계획(안) (2003-2011)』. 2002년

36) 정보통신부. 『장애인·노인 등의 정보통신 접근성 향상을 위한 권장 지침』. 2002

37) 정보통신부. 『장애인·노인 등의 정보통신 접근성 향상을 위한 권장 지침』, 제 6조 (국가 및 지방자치단체 등에의 권장), 제 1 항

38) 정보통신부. 『장애인·노인 등의 정보통신 접근성 향상을 위한 권장 지침』, 제 6조 (국가 및 지방자치단체 등에의 권장), 제 2항

IV. 노인 서비스 정책의 방향

앞에서 공공도서관이 노인 서비스에 관한 지침을 개발하는데 참고하여야 하는 몇 가지의 기본 요소와 정책 성명서 및 지침 등을 살펴보았다. 특히, UN과 ISO/IEC 등의 성명서나 지침 모두는 노인에 대한 국가적, 제도적, 그리고 사회적 관심과 행동을 촉구하고 있다. 정보소외층으로 인식되어 있는 어린이나 주부 등과 마찬가지로, 노인 역시 도서관의 중요한 서비스 대상이라는 확고한 인식과 실천이 필요하다. 그러나, 어린이나 주부에 대한 서비스와 달리, 현재 공공 도서관의 노인에 대한 서비스는 걸음마 단계에 있다고 말해도 과언이 아니다. 극히, 일부의 공공도서관에서만 이들에 대한 관심을 나타내고 있다³⁹⁾.

앞에서 조사 분석한 내용을 종합하여, 앞으로 공공도서관이 개발하여야 할 노인 서비스의 정책에 관한 방향을 다음과 같이 4가지 주제와 17개의 세부사항으로 나누어 제시한다.

1. 서비스 정책의 수립

① 국가적 차원의 규정 마련

노인에 관한 보건복지부와 정보통신부의 정책이나 지침과 같은 수준의 정책이나 지침을 문화관광부에서도 개발하며, 최소한 국립중앙도서관이나 한국도서관협회의 차원에서라도 이러한 정책이나 지침을 개발한다.

② 노인의 정의 및 요구 조사

공공도서관은 지역의 특성에 따라, 봉사대상인 노인의 연령을 정의한다. 필요하다면 이들을 중년층 노인과 고령층 노인과 같이 세분하여 각각의 연령을 결정한다. 노인의 나이와 유형이 결정되면, 이들 각각의 신체적, 정신적, 그리고 환경적 기준을 마련한다. 이러한 기준에 맞추어, 노인의 요구를 세분하여 조사한 다음에, 이들 요구간의 특성에 적합하고도 합리적인 도서관 서비스를 제공한다.

③ 노인 전문 사서 및 자원봉사자의 배치

어린이 전문 사서와 마찬가지로, 노인 전문 사서를 개발 또는 배치한다. 필요하다면 청소년, 주부, 노인을 대상으로 자원봉사자를 모집하며, 자원봉사자와 노인 전문 사서간에는 협조체제를 구축한다.

39) 『대구광역시 도서관서비스 현장』. <<http://www.bukbu-lib.taegu.kr/ser1.html>>

④ 노인 전문 자료 및 보조 기기 구입 예산의 고정화

한국도서관협회의 1999년도 한국 도서관 통계에 의하면, 공공도서관(370개관)의 전체 예산 중에서 인건비가 전체예산의 63.3%를 차지하고, 관리비(기타)가 27.7%, 그리고 자료구입비가 9%이며, 공공도서관의 1개 관당 대상인구수는 서울이 408,249명으로 가장 많고 그 다음은 인천이 329,741명, 대구 306,178명 등의 순이다. 또한, 주요 지방자치단체별 국민 1인당 장서수를 살펴보면 서울은 0.34권, 부산은 0.33권, 그리고 대구는 0.3권 등이며, 국민 1인당 자료구입비는 서울이 162원, 부산이 182원, 그리고 대구가 177원 등이다.

이러한 통계수치를 보면, 공공도서관이 노인을 위한 자료나 보조 기기의 구입에 재정적 여유가 없는 것은 분명하다. 그렇지만, 정보격차를 해소하기 위해서는 노인에 대한 과감한 투자가 이루어져야 하며, 공공도서관의 자료 구입비 중에서 노인용 전문 자료나 보조 기기의 구입비용이 인구구성비율이상을 차지하도록 성문화한다. 대한노인회에서도 “노인 복지기반 구축을 위해서는 노인복지예산이 1%이상으로 증액되는 것이 시급한 사안”이라고 주장하고 있다⁴⁰⁾. 이러한 주장에서 노인 역시 자신과 관련된 복지예산의 증액을 요구하고 있다는 것을 알 수 있다.

2. 인터페이스의 개발

⑤ 노인 전용 웹 페이지의 개발

신체적으로 불편하지만 컴퓨터와 인터넷 사용이 가능한 노인을 위하여, 직접적인 방문 없이 자신들이 필요한 정보나 자료, 또는 보조 기기에 접근할 수 있는 노인 전용 웹 페이지를 개발한다. 이 웹 페이지에서는 기본적으로 시각적 그리고 청각적 인터페이스가 동시에 제공되며, 이것의 제작에 관한 보다 자세한 내용은 앞에서 조사된 보편성 디자인과 접근성 디자인의 원칙과 더불어 ISO/IEC의 Guide 71, 그리고 정보통신부의 설계 지침⁴¹⁾과 웹 문서에 관한 설계 지침⁴²⁾을 참고한다.

⑥ 건강, 보건 및 문화 인프라의 콘텐츠 개발

노인 전용 웹 페이지의 콘텐츠에는 기본적으로 위에서 조사된 주제별 정보 목록, 소장 자료 안내, 자료 대출, 사용 가능한 보조 기기와 소프트웨어, 그리고 ‘Ask Librarians’ 등이 포함된다. 그리고, 필요하다면 지역이나 전국에서 실시되고 있거나 계획 중에 있는 노인 대상의 정보교육, 여가활동, 교양강좌, 음악회, 연극, 극장, 전시회, 복지시설, 병원 및 응급센터 등에 관한 정보를 별도의 가칭 ‘Ready Reference Shelf for Older Peoples’를 개

40) 사단법인 대한노인회. 『2002년 대한 노인회의 결의문』

41) 정보통신부. 『장애인·노인 등의 정보통신 접근성 향상을 위한 권장지침』, 제 2장

42) 정보통신부. 『장애인·노인 등의 정보통신 접근성 향상을 위한 권장지침』, 제 3장

발하여 제공한다.

3. 장서의 개발

⑦ 지역 특성에 맞는 주제별 장서의 개발

노인용 장서에는 노인이 요구하거나 필요로 하는 모든 인쇄 및 전자매체 뿐만 아니라 비도서 자료 등을 포함한다. 그러나, 이러한 자료 전부를 공공도서관 홀로 모두 수서할 수 있는 현실적 여건이 마련되어있지 않다. 따라서, 위에서 언급한 제 1차 접근 주제에 관한 자료는 모든 공공도서관에서 기본적으로 확보하고, 제 2차 접근 주제에 관한 자료는 공공도서관의 특성에 맞게 자원공유 프로그램을 개발하여 분담 수서한다.

⑧ 신문 및 뉴스 자료의 확보

언론을 통하여 기사화된 노인에 관한 신문의 기사나 방송 및 TV의 뉴스, 그리고 프로그램 등은 관련기관의 협조를 얻어 스크랩, 녹음 테이프, 또는 녹화 필름 등의 형태로 수집한다.

⑨ 음반 및 영화필름의 확보

노인이 과거에 즐겨 들었거나 보았던 흘러간 옛노래에 관한 음반이나 영화필름을 관련기관의 협조를 얻어 수집 또는 복사한다.

4. 서비스의 확대

⑩ 노인전용 공간의 확보

노인은 사회적으로 존경을 받아야 한다. 따라서, 도서관의 다른 이용자 계층과는 별도로 그들이 보다 자유롭게 필요한 정보활동을 할 수 있도록 그들만을 위한 전용공간이 확보되어야 한다. 필요하다면, 이 공간 내에서 모든 서비스 활동이 이루어지도록 한다.

⑪ 신체적 또는 감각적 보조 기기 및 소프트웨어의 확보

공공도서관에서는 신체적 그리고 인지적 능력 등이 떨어진 노인을 위하여 휠체어뿐만 아니라, 돋보기와 같은 광학적 확대경, 인터넷의 활용도를 높이기 위한 특수 소프트웨어, 예를 들면 웹 브라우저이면서 전자 합성어 출력 장치인 BrooksTalk, 그리고 단어맞추기 퍼즐과 같은 기억보조게임 등을 갖추어야 한다. 그리고 필요하다면 이러한 기기나 소프트웨어는 관외로 대출되어야 한다.

⑫ 자료 및 정보 접근에 관한 교육 프로그램의 개발

공공도서관의 자료 및 정보 접근에 관한 노인용 교육 및 관련 프로그램을 개발하고 실시한다. 노인을 위한 프로그램은 가능한 한 다른 이용자와 차별화하여 실시한다. 노인의 정보화 교육 프로그램을 마련하는데 있어서, 공공도서관은 한국소프트웨어진흥원의 노인 정보화 교육지원 사업과 한국정보문화센터의 정보격차해소 사업단과 협력한다.

⑬ 노인관련 기관 및 시설과의 네트워크 구성

공공도서관은 지역의 “노인복지회, 경로당, 노인교실, 그리고 노인 휴양소”⁴³⁾와 “노인요양시설, 실비노인요양시설, 유료노인요양시설, 노인전문 요양시설, 유료노인전문요양시설, 노인전문병원”⁴⁴⁾, 그리고 대한노인회의 지부와 같은 노인 관련 협회나 기관 등과 정보 서비스 네트워크를 구성한다.

⑭ 직접 방문 서비스의 확대 실시

거동이 불편하거나 동선이 집이나 보호 및 편의 시설로 제한되어 있는 노인을 위하여, 공공도서관은 그들이 필요로 하는 정보 서비스가 그들이 원하는 집이나 장소 또는 시설의 현관에서 이루어질 수 있도록 한다. 이러한 서비스는 최소한 2주에 한번씩 이동도서관이나 자원봉사자에 의하여 이루어져야 하며, 공공도서관은 이것에 합당한 방문 서비스 스케줄을 개발한다.

⑮ 인쇄 매체의 낭독 서비스 제공

시각적 또는 신체적 문제로 인하여 일반 활자의 인쇄물을 읽는데 불편을 느끼는 노인을 위하여 이들이 요청할 경우, 필요한 내용을 대신 읽어주는 서비스를 제공한다. 이러한 낭독 또는 대독 서비스는 주로 자원봉사자를 활용한다.

⑯ 입구에서 출구까지 밀착 안내 서비스

공공도서관은 노인이 직접 방문할 경우, 그들의 요청에 따라 도서관에 들어올 때부터 나갈 때까지 일대일 밀착 서비스를 실시한다. 이러한 서비스는 주로 자원 봉사자를 활용하며, 자원 봉사자는 도서관에서 이루어지는 노인의 인터넷 사용, 자료 열람 및 대출 등과 같은 모든 정보활동을 보조 또는 지원할 수 있다. 필요하다면 자원봉사자에게 적합한 교육을 실시한다.

⑰ 편의시설의 확대

43) 노인복지법, 제 36조 노인여가 복지시설

44) 노인복지법, 제 34조 노인의료복지시설

공공도서관의 접근과 이용에 방해가 되는 기존의 출입문, 계단, 난간, 휴게실, 공중전화 부스, 음료수대, 그리고 각종 안내표시 등과 같은 시설은 노인도 편안하고 안전하게 사용하거나 이해할 수 있도록 그것의 구조를 가능한 한 신속하게 변경한다.

V. 결 론

정보화 사회에서는 누구나 자신이 필요한 정보에 평등하게 접근할 수 있어야 한다. 특히, 노령화 사회가 진행됨으로써 노인의 평등한 정보 접근과 이용은 정보격차해소의 중요한 이슈가 되고 있다. 지역사회의 정보제공, 문화발전, 그리고 평생교육을 중요한 서비스 목표로 설정하고 있는 공공도서관은 지역주민 누구나 정보화사회의 혜택에서 소외감을 느끼지 않도록 그것의 균등한 배분에 앞장서 왔다. 그러나 현실적으로 이러한 혜택이 노인에게는 아직까지 미치지 않고 있다.

현재의 공공도서관 환경에서 노인에 대한 서비스는 아직 때이른감이 없지 않다. 그러나, '세계노인의 해'와 '노인의 날'이 지정된 것을 계기로 이제부터라도 이들에 대한 도서관 정책 의 개발과 서비스 환경을 조성해 나가야 할 것이다. 누구나 세월이 흐르면 노인이 되며 현재 우리는 미래의 노인이다. 따라서, 노인에 대한 관심과 투자는 결코 남의 일이 될 수 없으며 바로 우리 자신을 위한 투자라는 사실을 모두가 깨달아야 한다.

참고문헌 및 링크

국가공무원법.

노인복지법.

대구광역시. “서비스이행표준”, 『도서관서비스 현장』.

<<http://www.bukbu-lib.taegu.kr/ser1.html>>.

도서관 및 독서진흥법.

문화관광부. 『미래형 지식정보서비스 기반 구축을 위한 도서관발전 종합계획(안)(2003-2011)』. 2002.

보건연구정보센터. 『최신의 노인통계 자료』.

<<http://www.richis.go.org/journal/9605/1.htm>>

이진영. “공공도서관의 노인복지봉사를 위한 연구”, 《도서관학논집》. 27. 1998.

- 사단법인 대한노인회. 『2002년도 대한노인회 결의문』. 2002.
- 정보통신부. 『장애인·노인 등의 정보통신 접근성 향상을 위한 권장 지침』. 2002.
- 정보격차해소에 관한 법률.
- 통계청. 『1999년 생명표 작성 결과』. 2001.
- _____. 『2001년 계층별 정보화 격차지표』.
<<http://www.nso.go.kr/report/data/ssci2001.htm>>
- _____. 『연령별(전국) 추계인구』. <http://www.nso.go.kr/cgi-bin/sws_999.cgi>
- _____. 『장애인구 추계』. 1996. <<http://www.iwomen.or.kr/nongchon/title1.htm>>
- 한국경영자총협회. 『기업정년제의 실태조사』. 1988.
- 한국도서관협회. 『2000년 한국도서관통계』2001.
- 한국전산원. 『정보격차해소를 위한 종합방안 연구보고서』. 2001.
- ALA. 『Guidelines for Library Services to Older Adults』. 1999.
- Allen, Bryce & Margaret Ann Wilkinson. "What do our "Senior Citizens" want from public libraries?", *CLJ*, April 1990. p.105-110.
- CLA. 『Position Statement: Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults』. 2000
- ISO/IEC. 『Guide 71: Guidelines for standards developers to address the needs of older persons and persons with disabilities』. 2001.
- _____. 『Policy statement: Addressing the needs of older persons and people with disabilities in standardization work』. 2000.
- Hales-Mabry, Celia. *Serving the Older Adult*. The Haworth Press, 1990.
- Holt, Barara J. "Gerotechnology: Providing Service Access to the Elderly".
<http://www.comms.uab.es/inet99/inet98/8a/8a_1.htm>
- Matsui, Aya & Jun Murai. "Building an Internet Environment for Elderly Users".
<http://www.comms.uab.es/inet99/inet98/7e/7e_1.htm>
- Moore, Bessie Boehm & Christina Carr Young. "Library/Information Services and the Nation's Elderly", *JASIS*, 36(6), 1985.
- NC State Univ, The Center for Universal Design. "Principles of Universal Design".
<http://www.design.nesu.edu:8120/cud/univ_design/pronc_overview.htm>
- Sit, Richard A. "Online Library Catalog Search Performance by Older Adult Users",
Library & Information science Research, v.20, no.2, 1998
- Topeka & Shawnee County Public Library. "Hard of Hearing/Low Vision".
<<http://www.tscpl.org/Library/UsefulLinks/hearingvision.htm>>

- UN. 『International Plan of Action on ageing 2002』, *the Second World Assembly on Ageing*. Madrid, Spain. 2002
- ____. 『Political Declaration』, *the Second World Assembly on Ageing*. Madrid, Spain. 2002.
- ____. "United Nations Principles for Older Persons", *Implementation of the International Plan of Action on Ageing and related activities, Annex*, A/RES/46/91. 1991. <gopher://gopher.un.org/00/ga/recs/46/91>. 2002, Oct.
- ____. 『The Sex Age Distribution of World Population』. 1994.
- U.S. Administration on Aging. "ElderPage: Information for Older Persons and families". <<http://www.aoa.gov/edlerpage.html>>.
- U.S. Department of Justice. "ADA Standards for Accessible Design. 28 CFR Part 36, rev. 1994". <<http://www.usdoj.gov/crt/ada/adastd94.pdf>>.
- Zajicek, Mary. "Interface Support for Elderly People with Impaired Sight and Memory", *the 6th European Research Consortium for Informatics and Mathematics, Workshop "User Interfaces for All"*, Florence, Italy. 2000.