

고령자 대상 도서관 서비스 가이드라인 개발 연구*

- 도시 지역의 활동적인 이용자를 중심으로 -

A Study on Development of Guidelines for Libraries Serving Older Adults: Initial Findings from Active Older Adults of Urban Libraries

김 소 영 (So-Young Kim)**

차 미 경 (Mikyeong Cha)***

김 종 희 (Jonghee Kim)****

목 차

- | | |
|----------------------|----------------------|
| 1. 서 론 | 4. 사서 포커스그룹인터뷰 분석 결과 |
| 2. 국내 법률 및 정책 | 5. 결론 및 제언 |
| 3. 국외 가이드라인 및 도서관 사례 | |

초 록

본 연구는 도서관의 고령자서비스 가이드라인 수립에 필요한 내용과 고려사항을 도출하는 것을 목적으로 하였다. 이를 위해 고령자 서비스 관련 국내 법·정책 및 국외 가이드라인과 사례를 조사 분석하고, 수도권 사서 10명을 대상으로 포커스그룹인터뷰를 실시하였다. 연구 결과 고령자서비스 가이드라인에는 정보자원, 인적자원, 시설 및 설비, 서비스 및 프로그램, 홍보 및 마케팅의 영역에 따라 세부 지침을 두고, 고령자의 디지털 리터러시를 향상하고 사서가 고령자 응대에서 느끼는 어려움을 해결할 수 있는 방안이 포함되어야 하는 것으로 나타났다.

ABSTRACT

The purpose of this study was to figure out requirements and considerations of guidelines for libraries serving active older adults in Korea. The research data were collected by examining domestic laws and policies, foreign library guidelines and service practices. Two focus group interviews were also conducted with 10 librarians of Seoul metropolitan area. The research findings were the following: Specific guidelines should be set up including sections of information resources, human resources, facilities, service & programs, and promotion & marketing. The guideline should also include not only solutions for improving digital literacy of old adults but solving librarians' difficulties with serving old adults.

키워드: 도서관 서비스, 가이드라인, 고령자, 노인, 베이비붐 세대, 활동적 노화

Library Service, Guidelines, Older Adult, Elderly, Senior, Baby Boomer, Active Aging

* 이 논문은 국립중앙도서관의 "국립중앙도서관 고령자 대상 도서관 서비스 가이드라인 및 정보서비스 개발 연구"를 토대로 수정·보완하여 작성되었음.

** 이화여자대학교 이화사회과학원 비상임연구원(sysykim@gmail.com/ISNI-0000000464827509)
(제1저자)

*** 이화여자대학교 사회과학대학 문헌정보학과 교수(cha@ewha.ac.kr/ISNI-0000000464350106)
(교신저자)

**** 유타대학교 박사(kim.jonghee1022@gmail.com) (공동저자)

논문접수일자: 2019년 1월 28일 최초심사일자: 2019년 1월 28일 게재확정일자: 2019년 2월 20일
한국문헌정보학회지, 53(1): 133-157, 2019. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLJIS.2019.53.1.133]

1. 서론

1.1 연구배경 및 목적

통계청 조사에 따르면 1970년에 62.3세였던 평균 기대수명은 2017년 82.7세가 되어 20년 이상 늘어났고 같은 시기 동안 65세 이상 인구 구성비는 3.1%에서 13.8%로 네 배 이상 상승하였다(국가통계포털). 기대수명의 증가와 베이비붐 세대의 고령화로 인해 전체인구에서 고령 인구가 차지하는 비율은 앞으로도 증가할 전망이다. 양적으로 팽창한 고령 인구를 위한 문화 및 여가 활동의 장이 요구되는 가운데, 도서관에도 고령자의 비중이 커지고 있다.

고령 인구의 증가 추세를 고려할 때 고령자를 위한 장기적이고 체계적인 도서관 서비스 운영 기반을 마련하는 것이 시급하다. 그러나 도서관 이용자로서 고령자에 대한 연구는 아직 시작 단계에 머물러 있다.

예를 들어, 고령자의 기준에 대하여 도서관법 시행령에서 지식정보 취약계층으로 65세 이상을 '노인'으로 규정하고 있지만 사회적인 노인 인지 연령은 이와는 달리 다양하게 나타난다. 국내 노인 연령에 대한 연구에서 '몇 살부터 노인이라고 생각하는가'란 질문에 '나이와 상관없다'는 응답이 23.8%에 이르고, 나이를 기준으로 한다면 평균 '68.9'세인 것으로 나타났다. 60대 이상의 응답만 보면, 더욱 높은 '70.2세'로 나타나 60대가 자신을 '노인'이라고 인식하지 않음을 알 수 있다(지은정 2017).

본 연구는 고령사회를 맞이하여 적절하고 지속가능한 서비스를 운영할 수 있도록 도서관 이용자로써 고령자의 범위와 특성을 정리하고, 도

서관의 고령자서비스 가이드라인 개발에 필요한 내용과 고려사항을 도출하는 것을 목적으로 하였다. 특히, 도서관의 고령자서비스 수립을 위한 기초연구로서 현재 도서관 이용률이 증가하여 사회적으로 주목을 받고 있는 도시지역의 활동적인 고령자에 초점을 두고 연구를 수행하였다.

1.2 선행연구

1.2.1 도서관의 고령자서비스

도서관 고령자서비스를 위한 인력, 자료, 시설, 프로그램 등에 관한 연구는 다음과 같다. 김은지, 이성신(2014)의 연구에서는 고령자와 사서의 인식 조사를 통해 두 집단 모두 고령자를 위한 맞춤 서비스, 프로그램, 장서, 시설, 설비, 고령자서비스 전문 사서와 이들을 위한 교육을 필수적으로 생각하는 것으로 나타났다. 김보일, 김선호(2017)는 LibQUAL+를 적용하여 공공도서관 고령자 서비스 품질을 평가하고 개선방안으로 환경 변화를 반영한 정보자료 및 서비스 제공, 세분화된 연령별 정보요구에 따른 장서 개발, 고령자서비스 전담 인력 배치를 제안하였다.

시력이 약한 고령자를 위한 자료는 큰글자도서가 대표적이다. 육근해(2009)는 고령자를 대상으로 설문조사와 참여관찰을 실시하여 출판 기준을 도출하였고, 장혜란(2015)은 큰글자도서의 이용가능성을 높이기 위한 개선방안을 제시하였다. 고령자를 배려한 시설 및 설비에 관한 연구로 김선호(2004)는 법률 기준과 표준인 체지수를 비교분석하여 편의시설 종류별로 적합성을 검토하였다. 배경재(2018)는 고령자들

위한 도서관 공간을 노인/장애인 열람실, 노인 전용 열람실, 개방형 노인서비스 공간, 통합형 노인서비스 공간 유형으로 나누고 고령자의 요구와 최근 경향을 반영하면 개방형과 통합형이 바람직하다고 결론지었다.

고령자의 관심 분야를 반영한 서비스 개발에 관한 연구로 Johnson(2014)은 고령자가 직면한 지인의 죽음, 건강 악화, 실업, 기동성 상실, 인지능력 상실과 같은 문제를 지원할 수 있는 서비스를 제공해야 한다고 주장하였다. 김다운, 차미경(2016)은 고령자에게 필요한 정보는 건강, 의료, 복지 등과 같이 지역과 밀접한 일상생활에 관한 정보가 많음을 밝히고 공공도서관의 지역정보서비스를 통한 고령자서비스 강화 방안을 제안하였다.

디지털 리터러시는 젊은 세대뿐 아니라 고령자에게도 매우 중요한 이슈로 도서관 서비스의 확대 및 강화가 필요한 영역으로 파악되었다. 장혜란(2002)은 인터넷 기반 고령자 정보서비스를 개발하기 위해 1,000명 이상의 고령자에게 면접조사를 수행하여 분석한 결과, 건강의료, 뉴스, 취미, 종교, 레저여행에 관한 정보요구가 있으나 고령자 중 23%만이 인터넷을 활용하여 정보를 획득하고 있음을 확인하였다. Xie와 Jeager(2008)는 공공도서관에서 나이든 이용자를 위한 컴퓨터 교육은 제한된 시간에 끝나는 것이 아니라 정기적이고 지속적인 과정으로 실시되어야 하는 점을 강조했다. Singer와 Agosto(2013)는 고령자가 디지털 기술을 제한적으로 사용하는 것을 개선하기 위해 소규모 강좌 개설, 가이드라인 및 팁시트(tip sheets) 활용, 교육 종료 후 지원, 체험형 교육 시행, 친화적이며 정서적인 응대, 개인별 배려를 제시하였다.

1.2.2 고령자의 유형

국내 연구에서는 고령자를 지식정보 취약계층으로 접근하여 서비스를 제안한 연구가 주를 이루는 가운데 최근 고령자에 대한 보다 다양한 접근의 연구가 필요함을 보여주는 연구가 이루어지고 있다. 박옥화(2007)는 대전지역 공공도서관을 이용하는 고령자의 특징을 조사한 결과, 이들은 60대의 건강하고 학력이 높으며 생활수준이 중 이상으로 사회경제적으로 소외된 계층이 아닌 것을 확인하였다. 장덕현(2012)도 부산지역의 고령자 상당수가 전문직, 관리직 등의 활발한 사회경험 이후에 퇴직한 경우가 많아 퇴직 이후에도 역동적인 정보추구 태도 특성을 보일 수 있는 점을 특징으로 지적하였다.

국외 연구에서는 연령 이외에도 신체적 활동성, 거주지, 생활 방식, 은퇴 여부 등에 따라 고령자를 구분하여 적합한 서비스를 제안하였다. 溝上 외(2012)는 생활 방식에 따라 개인의 삶의 보람을 중시하여 개인 생활에 충실한 자기완결형과 현역으로 활약 중이면서 사회활동이나 지역활동에 참여하는 사회참가형이 있다고 소개하고, 자기완결형 고령자에게는 '장소로서의 도서관', 사회참가형에게는 '커뮤니티 개발기관(community developer)으로서의 도서관'이 요구된다고 하였다. 미국도서관협회(American Library Association: ALA)의 Office for Literacy & Outreach Services는 고령자를 위한 전담팀을 구성하고 2010년 툴킷을 발간하였으며, 고령층을 활동적인 고령자(active older adults)와 쇠약한 고령자(frail elders)로 구분하여 고령자서비스에 접근하였다. Sabo(2017)는 활동적인 고령자(active older)를 대상으로 하는 도서관 프로그램의 이론적 배경과 운영사

례를 조사함으로써 활동적인 고령자가 다른 기관의 프로그램에 참여하는 이유가 도서관 대부분이 평생학습 프로그램을 제공하고 있지 않기 때문임을 확인하였다.

1.2.3 고령자서비스 관련 정책

고령자서비스 제공의 근거이자 방침을 제시하는 정책에 관하여 김선호(2002)는 서비스 정책의 수립, 인터페이스의 개발, 장서관발, 서비스 확대라는 네 가지 주제에 17가지 세부사항으로 방향을 제시하였고, 윤혜영(2017)은 정보격차 해소를 위해 전국의 공공도서관을 거점으로 활용하는 것이 바람직하며 국가적인 차원에서 노력이 필요함을 주장하였다.

Decker(2010)는 베이비붐 세대의 입장에서 사회적 요구, 프로그램에 대한 요구, 기술적 요구의 세 범주로 나누어 공공도서관 시스템을 분석하였다. 예를 들어, 기술적 요구의 측면에서 보면 베이비붐 세대는 지금까지 도서관의 고령자 그룹 중 기술적인 면에 가장 능숙하지만 모든 사람이 같은 수준의 능력의 가지고 있지 않으므로 다양한 교육프로그램이 제공되어야 한다고 보았다. Xiao(2013)는 중국의 도서관 규정 및 정책, 도서관 웹사이트 및 웹페이지, 그리고 공공도서관 271곳을 조사하여 고령자 서비스는 강좌, 교육, 전시, 책 기증, 아웃리치 서비스, 독서 동아리, 여가활동, 도서관 참여와 같은 8가지 분야로 제공되고 있음을 밝혔다.

위와 같이 고령자를 위해 필요한 도서관 서비스에 관한 선행연구는 고령자 요구조사를 기반으로 진행되어 왔으며 고령자 내에서도 다양한 유형이 존재함에도 불구하고 다수의 연구는 지식정보 취약계층이라는 단일한 시각으로 고

령자 문제에 접근하여왔음을 알 수 있었다. 또한, 고령자서비스에 대한 국가적인 정책 및 가이드라인이 부족함을 확인하였다. 따라서 고령자에게 서비스를 제공하는 사서들의 의견을 포함하고, 고령자 유형별로 특화된 서비스를 포함한 도서관 가이드라인 개발이 필요하다.

1.3 연구방법

본 연구는 고령자 대상 도서관 서비스 가이드라인에 필요한 요소를 규명하기 위해 문헌연구와 포커스그룹인터뷰(focus group interview)라는 혼합된 질적 연구방법을 활용하였다.

먼저, 국내 도서관 및 독서 관련 법률 및 정책을 중심으로 도서관 고령자서비스의 법제적 근거를 알아보고 고령자의 연령 기준 및 정의를 확인하였다. 도서관 서비스의 기본적인 근거가 되는 「도서관법」과 동법 시행령, 「독서문화진흥법」, 정보격차 해소와 관련된 「국가정보화 기본법」과 동법 시행령 등을 살펴보았다. 관련 정책으로는 국가적인 차원에서 도서관 및 독서 진흥을 위해 수립한 「도서관발전 종합계획」과 「독서문화진흥기본계획」을 살펴보았다.

다음으로, 국외 가이드라인 및 도서관 사례조사를 통해 고령층 대상 특화 서비스의 내용과 특징을 분석하였다. 국외 사례는 국제도서관협회연맹(International Federation of Library Associations and Institutions: IFLA)의 관련 가이드라인을 검토하고, 국가 수준으로 최신성, 내용의 포괄성, 지역적 다양성을 고려하여 미국, 영국, 일본의 가이드라인을 분석하였다. 국외 도서관 사례는 고령화가 진전된 나라의 도

시 지역에 위치한 일정 규모 이상의 도서관들을 선정, 최종적으로 싱가포르, 일본, 미국, 호주 사례를 조사하였다.

마지막으로, 실천적이고 현장 적용이 가능한 가이드라인을 위해 사서들을 대상으로 총 2회의 포커스그룹인터뷰를 수행함으로써 현장의 상황을 파악하였다. 인터뷰 참여자 모집은 유의표집(purposive sampling) 방법을 사용하였다. 즉, 서울 도심에 위치하고 60대 이상의 이용자(28.2%)가 전체 이용자 중 가장 큰 비중을 차지하는 국립중앙도서관과 수도권에 위치한 도서관 중 고령자서비스를 3년 이상 운영해 온 공공도서관 네 곳에 참여를 요청하였다(중앙일보 2017). 요청 결과 도서관에서 고령자 대상 서비스를 제공한 경험이 있는 사서들로, 국립중앙도서관 사서 6명과 공공도서관 사서 4명이 모집되었다. 원활한 논의를 위해 포커스그룹인터뷰 참여자에게 반구조화된 질문지를 사전에 제공하였다. 인터뷰의 내용은 서비스 경험을 바탕으로 연구참여자가 생각하는 고령자의 특성 및 판단 기준, 고령자의 도서관 이용 현황, 제공하고 있는 서비스와 업무 수행에 어려움 점, 현재 대응방법과 앞으로 개선방안 등이 포함되었다.

인터뷰 내용은 참여자의 동의를 얻어 녹음 및 전사되었고, 이후 주제분석(thematic analysis) 방법에 따라 분석을 진행하였다. 먼저, 응답 내용을 의미 단위로 나눈 뒤 각각의 주제를 해석하여 의미를 부여하고, 비슷한 의미를 지닌 내용일 경우 같은 의미를 내포하고 있는 것으로 판단하여 하나의 주제로 그룹화하였다. 그룹화된 주제는 상위 주제와 하위 주제로 범주화하여 분석결과를 정리하였다.

2. 국내 법률 및 정책

2.1 법률

2.1.1 도서관법과 도서관법 시행령

고령자 대상 서비스의 법적 근거는 「도서관법」 제8장 지식정보격차의 해소 제43조 도서관의 책무와 제44조 지식정보격차 해소 지원에 명시되었다. 도서관은 모든 국민이 여건에 관계없이 공평한 도서관서비스를 제공받는 데에 필요한 모든 조치를 해야 하고, 장애인 및 지식정보 취약계층의 지식정보격차 해소를 위해 노력하도록 규정하였다. 도서관의 책무로 제시된 조치는 도서관자료의 확충, 제공 및 공동 활용체제 구축, 교육·문화 프로그램의 확충 및 제공, 도서관 편의시설 확충, 이용 편의 제공 및 전문인력 배치, 다른 도서관 및 관련 단체와의 협력, 그 밖에 지식정보격차 해소를 위하여 필요한 사항이다. 지식정보격차 해소 지원을 위해 국가 및 지방자치단체가 수립·시행해야 하는 시책은 도서관자료의 확충, 제공 및 공동 활용체제의 구축에 관한 사항, 도서관 편의시설의 확충과 전문인력의 양성에 관한 사항으로 하고, 그 밖에 국가 및 지방자치단체가 도서관이 추진하는 사업에 필요한 재원의 전부 또는 일부를 지원할 수 있도록 하였다.

「도서관법」 시행령에서는 제21조 지식정보 취약계층 등에서 도서관법에서 규정한 지식정보 취약계층의 범위를 분명히 하고 있으며 장애인, 「국민기초생활보장법」에 따른 수급권자, 농어촌 주민과 더불어 '65세 이상의 노인'을 포함하였다. 또한 [별표 1] 도서관의 종류별 시설 및 도서관자료의 기준에서는 국립 공공도서관의

전체 열람석 중 10%는 노인과 장애인의 열람을 위한 편의시설을 갖추어야 한다고 규정하였다.

2.1.2 독서문화진흥법

『독서문화진흥법』은 제2조 정의에서 ‘독서소외인’을 시각 장애, 노령화 등의 신체적 장애 또는 경제적·사회적·지리적 제약 등으로 독서문화에서 소외되어 있거나 독서자료의 이용이 어려운 자로 규정하였다. 즉, 특정한 기준 연령은 제시하고 있지 않지만 고령자를 독서소외인으로 인식하고 있음을 알 수 있다. 동법에서 독서소외인을 위한 정책을 명시한 조항은 제5조 독서문화진흥 기본 계획으로 문화체육관광부장관은 관계 중앙행정기관이 장과 협의하여 기본 계획에 독서소외인 및 소외지역의 독서 환경 개선에 관한 사항을 포함하도록 규정하였다.

2.1.3 국가정보화 기본법과 국가정보화 기본법 시행령

『국가정보화 기본법』에서 고령자에 대한 명시는 제32조 장애인·고령자 등의 정보 접근 및 이용 보장, 제33조 정보격차의 해소와 관련된 기술 개발 및 보급지원에서 찾을 수 있으며, 제35조 정보격차해소교육의 시행 등에서는 교육 대상 가운데 국가의 부담으로 정보격차해소 교육을 할 필요가 있다고 대통령령으로 정하는 사람으로 규정하였다. 동법 시행령 제34조에는 대통령령으로 정하는 사람을 명시하고 있으며 그 가운데 『고용상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률』 제2조 제1호에 따른 고령자가 제시되었다. 이에 따르면 고령자는 55세 이상인 사람이며 준고령자는 50세 이상 55세 미만인 사람이다.

『국가정보화 기본법』 시행령에는 정보격차해소교육의 종류를 컴퓨터와 인터넷 등에 관한 기본교육, 컴퓨터와 인터넷 등을 활용하여 필요한 정보를 검색·가공 및 생산하는 방법에 관한 교육, 그 밖에 국가기관이나 지방자치단체가 필요하다고 인정하는 교육으로 명시하고 있어 도서관의 디지털 리터러시 교육과 연결되는 부분이라고 할 수 있다.

그 밖에 국내법에서 고령자에 대한 규정은 『국민연금법』 제61조 노령연금 수급권자로서 기준 연령을 60세(특수직종근로자는 55세)로 제시하고 있고, 제10조 고령자의 가입에 관한 특례 규정에서는 60세 이상 65세 미만인 자로 기술하였다. 『노인복지법』에서는 제1조의2 정의를 비롯하여 제26조 경우우대, 제27조 건강진단 등, 제28조 상담·입소 등의 조치 등에서 복지 대상으로서의 노인을 65세 이상인 사람으로 규정하였다.

국내 관련 법을 살펴본 결과, 고령자 가운데 지식정보 취약계층, 독서소외인, 정보격차해소 교육 대상에 집중하여 고령자가 가진 어려움이나 부족함에 대해 특별한 지원을 제공하도록 조치하고 있음을 알 수 있다. 고령자 관련 용어와 기준 연령은 법에 따라 다양하였으며 정리하면 <표 1>과 같다.

2.2 정책

2.2.1 도서관발전종합계획

도서관 발전을 위한 국가 수준의 계획인 도서관발전종합계획은 제2차 계획(2014~2018)이 추진되어왔다. 제2차 계획에는 두 가지 영역에서 고령자서비스를 제안하였다.

〈표 1〉 국내 법의 고령자 관련 연령 기준

기준 연령	용어	근거
50세 이상	준고령자	• 『고용상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률』 시행령 제2조(고령자 및 준고령자의 정의) 제1호
55세 이상	고령자	• 『국가정보화기본법』 시행령 제34조(정보격차해소교육의 대상과 종류 등) 제2항 제2호 • 『고용상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률』 시행령 제2조(고령자 및 준고령자의 정의) 제1호
60세 이상	고령자	• 『국민연금법』 제61조(노령연금 수급권자) 제1항
65세 이상	노인	• 『도서관법』 시행령 제21조(지식정보 취약계층 등) 제3호 • 『노인복지법』 제1조의2(정의) 제5호

먼저 생애주기별 맞춤형 도서관서비스를 확대하기 위한 일환으로 노년기 이용자에게 건강 등 관심 분야 장서 및 정보서비스를 개발·제공할 것, 대활자본 등의 장서개발을 확대할 것, 노인 이용 편의 도서관 환경을 조성할 것, 베이비부머 세대의 은퇴가 본격화되면서 재취업 및 창업 정보제공에 대한 요구 증대에 부응할 것, 이용자가 직접 참여하는 재능기부, 나눔 프로그램을 강화할 것 등이 제시되었다. 도서관 기반 확충 및 운영 내실화를 위해서는 공공도서관의 전문인력 배치를 늘리기 위해 어린이, 노인, 장애인 등 대상별 전문화된 서비스 제공을 위한 직무교육훈련 확대를 계획하였다. 한편, 지식정보취약계층 도서관서비스 강화에 관한 별도의 영역이 있으나 장애인, 다문화가족, 환자, 수용자, 장병 등을 위한 서비스 외에 고령자에 대한 계획은 다루고 있지 않다.

2.2.2 독서문화진흥기본계획

독서문화진흥기본계획은 독서를 통한 국민의 행복한 삶 구현과 국가 경쟁력 강화를 도모하는 제2차 계획(2014~2018)이 시행되었으며, 제3차 계획(2019~2023)이 최근 발표되었다. 제

2차 독서문화진흥기본계획은 두 가지 영역에서 고령자 지원 활동을 제안하였다.

첫 번째는 생활 속 독서 문화 정착을 위해 생애주기별 독서활동을 지원하며 노년기 맞춤형 독서활동을 추진하도록 하였다. 노년기의 특징을 퇴직과 인생 이모작으로 파악하고 어르신 인문학 강좌, 대활자본 보급 및 독서 모임, 독서 멘토 활동과 같은 실버독서 및 자원 활동을 예시하였다. 두 번째로는 함께하는 독서복지 구현을 위해 여가시간을 보다 생산적이고 활동적으로 보내고자 하는 복지 욕구가 증가한 고령자의 독서활동 지원 강화를 제안하였다. 노인복지관 등 복지시설을 활용하여 ‘시니어 도서관’을 설치 운영할 것, 경로당에 대활자 도서 및 독서도우미를 제공할 것, 어르신 독서활동 모범 시설 등에 표창을 수여할 것 등이 예이다.

이상 국내법과 정책을 살펴본 결과 크게 두 가지 방향에서 고령자에게 도서관 서비스 및 독서 활동을 지원하고자 하는 것을 알 수 있다. 즉, 법에서는 고령자가 현대 사회에서 기본적인 삶을 유지하는 데 발생하는 어려움을 지원하려는 측면이 강조되었고, 국가 차원의 정책에서는 문화향유와 생산적인 경제활동을 적극

적으로 영위하고자 하는 고령자의 요구에 대응하려는 측면이 두드러졌다.

3. 국외 가이드라인 및 도서관 사례

3.1 가이드라인

3.1.1 국제도서관협회연맹(IFLA)

IFLA는 고령자에 대해 『Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and the Elderly and Disabled in Long-term Care Facilities』(2002)에서 처음 명시하였다. 장기요양시설에 있는 고령자 및 장애인과 병원 환자를 대상으로 하여 서비스 대상자가 신체적, 정신적으로 불편함이 있다는 것을 전제로 도서관 서비스 기준을 제시하였다. 이후 2007년에는 치매 환자를 위한 도서관 지침인 『Guidelines for Library Services to Persons with Dementia』를 발표하였다.

IFLA 2002년 가이드라인은 총 46쪽이며, 크게 서문(Preface), 서론(Introduction), 본론(Libraries for patients)으로 구성되었다. 서문에는 가이드라인의 제정 이유와 예비조사 방법 및 과정, 채택된 결과를 서술하고, 서론에는 환자 대상 서비스의 역사적 배경, 가이드라인의 목적 및 범위, 용어 정의, 그리고 일반적인 권고사항 등을 포함하였다. 권고사항은 이용자, 기관, 물리적 시설, 인력, 예산, 장서, 프로그램과 서비스, 자동화, 홍보, 외부 자원, 고령자 및 장애인을 위한 고려사항의 11가지 영역에 따라 구체적으로 기술되었다.

IFLA 가이드라인에서 고령자는 연령 관점

에서 세계보건기구(WHO)와 미국국립의학도서관(National Library of Medicine)의 기준을 참고로 65세 이상과 80세 이상의 두 가지 범주로 제시되었다. 권고사항에서는 특히 인력에 대한 지침을 상세히 규정하였다. 먼저 규모와 유형에 대해 전문 직원으로서 사서 1명 이상, 보조 직원 1명 이상을 두고 기술직 보조원, 사무직 직원도 둘 수 있음을 제시하였다. 사서의 역량은 직급 및 업무 내용에 따라 관리직 사서는 관리행정은 물론 사서직에 관한 철저한 지식, 조직 및 계획 능력, 도서관자료 및 서비스가 환자 치료에 기여하는 방법에 대한 강한 감각, 환자·고령자·장애인의 문제와 도서관 요구에 대한 의식, 의학·심리학·정신의학 용어에 대한 지식, 명확하게 쓰고 말하는 능력, 판단 능력과 유연성 등의 역량을 갖추어야 한다고 제안하였다. 도서관 직원 모두는 도서관 활용방법과 더불어 환자·고령자·장애인의 도서관 요구에 대한 기초지식을 갖추고 컴퓨터 및 인터넷 자원을 제공할 때 필요한 기술적 전문성을 겸비해야 하며, 환자를 직접 상대하는 직원은 이용자의 요구와 문제에 대한 철저한 이해, 말 붙이기 쉽고 느긋한 태도, 인내력, 이해력, 공감 능력, 듣기 능력을 갖추어야 한다. 업무를 보조하는 인력으로서 자원봉사자를 명시하였고, 도서관 직원과 자원봉사자 모두 계속교육(continuing education)과 훈련이 다양한 방법으로 이루어져야 함을 강조하였다.

3.1.2 미국도서관협회(ALA)

ALA의 References & User Services Association (RUSA)은 1987년 고령층을 위한 서비스 가이드라인을 처음 개발하였다. 이후 약 10년 단위

로 개정이 이루어졌으며 최근에 개정된 가이드라인은 2017년 발표한 『Guidelines for Library Services with 60+ Audience: Best Practices』이다.

가이드라인(2017)의 서두에는 1980년대 첫 가이드라인을 발간한 이래 고령 인구의 급부상이 도서관에 미친 뚜렷한 영향을 언급한 뒤, 이번 가이드라인이 전례 없이 문화적·언어적으로 다양한 고령 세대의 요구를 인식하고 그에 부합하는 서비스를 제공하고자 연령 기준 및 용어 사용을 국제적 기준에 따라 변경하였음을 밝혔다. 즉, ALA의 2008년 가이드라인에서 고령자는 55세 이상을 의미했지만 2017년판에서는 60세 이상으로 규정하였다. 고령층에 대한 명칭도

‘older adults’에서 ‘60+ audience’로 바뀌었다.

2017년 가이드라인은 총 4쪽으로 직원 교육, 정보서비스와 장서, 프로그램 기획과 제공, 기술, 아웃리치와 협력체제, 재가 고령자와 특수 환경의 고령 집단 서비스, 시설, 재원과 예산으로 구성된 8가지 영역과 53개의 세부 항목으로 구성되었다. ALA 가이드라인의 주요 내용은 <표 2>와 같다.

3.1.3 영국 보건부(Department of Health)

영국에서는 보건부(Department of Health)의 재정지원을 받아 2009년 『Library Services for Older People: Good Practice Guide』가 작성되었다.

<표 2> 미국 ALA, RUSA 2017년 가이드라인의 주요 내용

구분	내용
직원 교육	<ul style="list-style-type: none"> • 직원들이 고령화의 다양한 측면을 이해할 수 있도록 장려 • 모든 직원은 이용자가 흥미를 가질만한 도서관 서비스 혹은 프로그램에 대해 숙지
정보서비스 및 장서	<ul style="list-style-type: none"> • 코디네이터 역할을 할 사서를 정하고, 최소 한 명의 직원이 도서관 장서와 서비스를 이용자 입장에서 모니터링
프로그램	<ul style="list-style-type: none"> • 평생학습을 촉진하고 정보에 대한 광범위한 필요성과 흥미를 자극하는 참여 프로그램 제공 • 특정 세대 혹은 연령층의 능력을 향상하기 위한 개별 프로그램을 계획
기술	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스에 웹 뉴스레터, 도서관 홈페이지, 소셜미디어 사이트 활용 • 전자책을 탑재한 기기 제공 등
아웃리치 및 파트너십	<ul style="list-style-type: none"> • 헬스클럽, 대학, 박물관, 문화 기관, 동물원, 학교, 여가 센터 등과 협력하여 다양한 세대를 아우르는 프로그램 실시 • 액티비티 코디네이터를 고용한 시니어 센터와 같은 서비스 제공 기관뿐만 아니라 고령화 관련 지역 기관과 지속적인 협력 추구 • 도서관 외부자가 프로그램을 기획할 수 있는 협력 기회 마련
재가 고령자 및 특수환경의 고령자 집단 서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 공동주택에 거주 중인 고령자와 인지 장애 등 노인성 질병을 가진 고령층(special population)의 요구를 파악하기 위한 설문조사 실시 • 지역의 인구통계학적 추이, 인구 예측, 주택 동향을 파악한 효과적인 계획 수립
시설	<ul style="list-style-type: none"> • 서 있는 것이 불편한 이용자를 위해 로비, 안내 센터, 컴퓨터 검색대 등과 같은 장소에 간이 의자 설치 • 이용이 빈번한 자료를 접근하기 용이한 장소에 배치 • 서가 사이에 휠체어가 지나갈 수 있는 공간 확보
자금 및 예산	<ul style="list-style-type: none"> • 도서 배달 서비스와 같은 아웃리치 서비스에 대한 요구 증가에 대응할 수 있는 예산 조달 • 이용자를 위한 프로그램, 자료 및 서비스에 적절한 예산 확보

내용은 크게 고령층 대상 도서관서비스의 필요성 등을 언급한 서론, 정책 배경, 고령층을 위한 도서관 서비스 전략 개발, 그리고 실제로 구성되었다. 총 54쪽 중 마지막 실제 부분이 구체적인 예시와 체크리스트를 제시하는 등 3분의 2 이상을 차지한다. 영국 내에서 고령자서비스를 제공하는 도서관 사례를 소개하고 있으며 고령자 응대 시 발생할 수 있는 상황에 대한 연습문제를 제공하는 등 가이드라인의 실질적인 활용성에 주력한 점이 돋보인다.

영국 가이드라인에서 고령자는 'older people'로 표현하고 있으며, 보건부의 기준에 따라 세 가지로 나누었다. 첫 번째는 고령에 진입한 고령자로 일반적으로 50세 이상 또는 공식적으로는 퇴원령에 달한 사람이다. 두 번째는 전환기 고령자로 건강하고 활동적인 생활과 노쇠 사이에 전환기에 있는 사람이다. 세 번째는 쇠약기의 고령자이다.

가이드라인에 첨부된 체크리스트는 현황 파악, 네트워킹, 커뮤니케이션 및 마케팅, 서비스 및 프로그램, 장서, 직원의 6가지 영역별 점검 사항을 제시하고 있으며 마지막으로 고령자 친화성(older people friendly) 아래 도서관 입구, 안내 사인 및 공지, 도서관 내부의 접근성, 보조 기기의 이용가능성, 시설, 소음의 항목별로 점검사항을 제시하였다.

그 중 장서에 대한 내용을 살펴보면 먼저 고령층의 요구와 희망사항을 충족해야 한다는 개괄적인 방침을 기술한 뒤 구체적인 분야로 역사, 여행, 취미, 건강, 음식 및 영양을 예로 들고, 현대적인 큰글자도서와 오디오북, 치매 환자를 위한 활동용 자료 등을 갖출 것을 제시하였다.

3.1.4 일본도서관협회(JLA)

일본도서관협회(日本図書館協會, Japan Library Association: JLA)는 2016년 「장애로 인한 차별 해소를 추진하기 위한 도서관 가이드라인(図書館における障害を理由とする差別の解消の推進に関するガイドライン)」을 작성하였다. 이 지침은 JLA의 장애인서비스위원회가 책임을 맡고, 「장애로 인한 차별 해소 추진에 관한 법률」이 도서관 등 공공기관에서 장애인에 대한 합리적 배려 제공을 의무화한 것을 배경으로 만들어진 것이다.

JLA 가이드라인은 총 18쪽이며, 본문은 기본사항, 장애로 인한 차별과 도서관에 요구되는 대응, 부당한 차별적 취급의 금지, 합리적 배려, 기초적인 환경 정비, 가이드라인 실시를 위해 필요한 사항으로 크게 여섯 영역으로 구성되었다.

JLA 가이드라인에서 고령자는 장애인, 입원환자, 교정시설입소자, 임산부, 다문화인, 성소수자 등과 더불어 도서관 이용에 어려움이 있는 대상으로 보고 이로 인한 격차를 해소하기 위한 지침을 제시하였다. 본문에서 고령자의 정의에 대한 정확한 설명은 없지만 일본정부기관에서는 일반적으로 고령자는 65세 이상을 가리키며, 65~74세를 전기 고령자, 75세 이상을 후기 고령자로 파악한다(總務省統計局 2017).

가이드라인에 제시된 장애인과 고령자가 원활하게 도서관을 이용할 수 있는 시설 및 설비 조건을 살펴보면, 도서관의 접근성을 높일 수 있도록 가장 가까운 역에서부터 시각장애인 유도용 블록과 음향식 교통신호기 등을 설치할 것, 사인 및 표지는 픽토그램을 함께 쓰고 글자 사이즈 및 서체로 이해하기 쉬운 표현을 쓸 것,

출입구 및 안내 이동 경로의 편의성을 높이기 위해 유도 차임벨, 인터폰 등을 설치할 것, 열람 공간은 휠체어가 이동할 수 있는 서가 간격을 유지하고 열람 책상 및 카운터의 높이를 적절히 할 것, 대면상담실 및 장애인독서실을 설치할 것, 안내 방송 및 게시판을 전자게시판, 플래시라이트, 음성안내 등을 사용할 것, 주차장 및 화장실과 같은 편의시설도 휠체어와 기타 장애인을 배려할 것 등이 제시되었다.

국외 가이드라인의 특징을 종합해 보면 IFLA와 일본 가이드라인은 장애인 등과 고령자를 함께 다루어 취약계층으로서 고령층에 접근하였고, 미국과 영국은 활동적인 고령자를 포함하여 좀 더 포괄적으로 도서관 서비스에 필요한 지침을 제안한 것을 알 수 있다. 고령자의 연령 구분은 일반적으로 60대 이상의 성인으로 하며 도서관을 이용하는 데 심신의 불편함이 있는 것을 전제로 제정하는 것에서 출발하였다. 이후 50대 이상으로 대상을 확대하거나, 치매 증세가 있는 이용자에 한정하여 세분화하는 등 고령자서비스 가이드라인이 확장되고 있는 것으로 나타났다.

국외 가이드라인의 본문은 영역 및 구성요소의 위계에는 차이가 있으나 대체로 공통적인 영역은 정보자원, 인적자원, 시설 및 설비, 서비

스 및 프로그램, 홍보 및 마케팅, 도서관 외부 기관 및 조직과의 연계 협력이었다. 디지털 환경에서의 고려사항은 별도 영역으로 구성하거나 영역 전반에 걸쳐 제시하고 있었다.

국외 가이드라인의 조사 결과를 표로 정리하면 다음과 같다.

3.2 도서관 사례

3.2.1 싱가포르 국립도서관

싱가포르 국립도서관(National Library Singapore)은 홈페이지에 어린이, 청소년, 성인, 고령자(seniors)로 나누어 연령대별 서비스 안내를 제공한다. 고령자는 50대 이상을 가리키며 소장 자료 안내(browse)와 추천 프로그램 메뉴에서 고령자 대상 서비스를 확인하였다.

도서관은 고령자 대상 서비스로 2014년부터 연 4회 고령자를 위해 『Time Of Your Life』라는 잡지를 발행하였다. 내용은 모바일 앱 사용법, 건강식품 및 노후 생활에 관한 정보, 사서의 책 추천, 스도쿠와 같은 숫자 게임 등이며 공공도서관에 무료로 인쇄본을 제공하고 디지털판을 내려받을 수 있다. 추천도서 목록은 'evergreen topics'로 구분하여 고령자를 위한 건강, 요리, 퇴직 후 재무 설계, 여행, 취미 등의 분야에서

〈표 3〉 고령자 대상 도서관 서비스 관련 국외 가이드라인

구분	국제 IFLA	미국 ALA, RUSA	영국 보건부	일본 JLA
최신판	2002년	2017년	2009년	2016년
고령자 용어	elderly	60+ audience	older people	高齢者(고령자)
고령자 범위	65+, 80+	60+	진입기, 전환기, 쇠약기	연령 기준 없으나 통상 65+, 75+
대상자 특징	취약계층으로서 고령자(병원 환자와 요양시설거주자)	활동적인 고령자	활동적인 고령자	취약계층으로서 고령자(장애인 등 포함)

책을 선정하고 책에 관한 서지사항과 요약본을 제공한다. 수준별 디지털 리터러시 교육을 운영하며 고령자를 위한 취미 동아리 프로그램을 지원한다. 고령자의 요청이 있으면 도서관 서비스를 안내하는 도서관 투어 프로그램을 진행한다.

3.2.2 일본 지바 현립도서관

일본 지바 현립도서관(千葉縣立図書館)의 동부도서관에서는 2014년부터 시니어 지원 정보서비스를 제공한다. 고령자를 지칭하기 위해 외래어인 ‘시니어(senior)’를 사용하고 연령 범위는 특정하지 않았다.

고령 세대의 생활에 도움이 되는 자료를 주제별로 전시하는 자료 코너를 설치하였다. 자료 코너는 ‘はっらっライフナビ’(발랄한 인생 내비게이션)로 명명하고 병과 예방법 등 건강에 관한 자료, 즐거움과 보람을 찾기 위한 취미 관련 자료, 알찬 노후를 보내기 위한 인생계획 관련 자료 등을 주제로 자료를 소개하고 도서관 홈페이지에서도 확인할 수 있다. 이와 별도로 도서관이 개발한 패스파인더가 있으며 중장년 취업에 유용한 정보, 의료정보, 자서전 쓰기, 상속 및 유언, 여생을 마무리하는 활동, 회상법, 치주병, 원예 등이 고령자 지원 정보로 활용될 수 있다. 도서관 행사로서 노후 생활설계, 연금 기초지식, 생활습관병을 예방하는 식사, 건강증과 치매 등과 관련한 강좌를 개최한다.

3.2.3 미국 뉴욕주 브루클린 공공도서관

미국 뉴욕주의 브루클린 공공도서관(Brooklyn Public Library)은 미국에서 5번째로 큰 도서관 시스템으로 1970년대 후반부터 고령화에 대

한 서비스와 특별 부서를 설치하여 연령대가 높은 성인 서비스의 선구적인 역할을 해왔다. 아웃리치 서비스와 성인 프로그램에 강한 전통을 배경으로 비교적 젊은 50대 이상을 포괄한 고령자 서비스를 제공한다(Schull 2013).

브루클린 공공도서관이 나이든 성인을 위해 제공하는 서비스는 영화 상영, 각종 활동 및 교육프로그램, 자료배달 서비스, 추천도서 등이다. 도서관은 예술 분야 평생교육 네트워크의 일원으로 참여하여 고령자를 위한 예술 워크숍을 제공하고, Xbox를 사용하여 가상 볼링을 교육하여 매월 토너먼트를 실시한다. 분기마다 고령자를 위해 컴퓨터와 인터넷 기본부터 온라인 건강 정보 검색, 문서작성 소프트웨어 및 소셜미디어 활용방법에 대한 강의를 실시한다. 또한, 오랫동안 거주한 지역 주민의 구술사 기록을 남기는 프로젝트를 운영하는 한편, 거동이 불편한 고령자에게 자료배달 서비스를 제공한다. 도서관의 고령화 서비스 부서에 정규직원 외에 유급 고령자 보조원을 두고 고령자서비스를 지원하는 역할을 수행하도록 한다.

3.2.4 호주 뉴사우스웨일즈 주립도서관

호주의 뉴사우스웨일즈 주립도서관(State Library of New South Wales)은 고령자서비스를 추진하기 위해 호주사회의 고령화 현상에 대한 이해, 관련 법정책, 이해관계자와 전략적 파트너십 등을 확인한 뒤 도서관의 대응방법을 논한 보고서를 발간하였다(Joseph 2006a; 2006b).

도서관이 속한 뉴사우스웨일즈 지방정부는 일반적인 고령자는 55세 이상으로 규정하고 호주 원주민은 45세 이상, 초고령자('old' old)는 85세 이상으로 파악한다. 고령자는 연령 외에도 영어

가 유창하지 않은 사람, 간병인, 손주를 양육하는 조부모, 치매환자, 그레이 노마드(grey nomad) 등과 같이 다양한 그룹으로 나누어 접근하였다. 그레이 노마드는 최소 3개월 간 호주 국내를 혼자 여행하는 50세 이상의 사람을 뜻하며, 이들의 도서관 방문이 증가함에 따라 관광 정보, 커뮤니티 정보, 상호대차, 인터넷 접근, 순회 컬렉션 등의 서비스가 요구되었다.

도서관이 전형적으로 제공해 온 것은 여가를 위한 독서자료, 쉬운 영어로 된 건강과 법 관련 정보, 지역사회에서 이용 가능한 서비스에 관한 정보, 족보, 지역 역사 정보, 재택 이용자를 위한 도서관 서비스, 큰글자도서, 오디오북, 지역 언어자료, 신문과 잡지, 독자지원 서비스 등이다. 여기에 지역 정부 및 민간 회사와 협력하여 고령자의 비용 부담 없이 받을 수 있는 디지털 리터러시 교육을 제공한다. 교육 내용은 컴퓨터,

태블릿, 스마트폰, 인터넷, 이메일, 소셜미디어를 활용하는데 필요한 기초 기술과 사이버 보안, 온라인 쇼핑, 온라인 banking 활용법 등을 체험할 수 있도록 구성된다. 영어뿐만 아니라 아랍어, 중국어, 그리스어, 힌디어, 이탈리아어, 한국어, 스페인어, 베트남어로도 제공된다.

이상 국외 도서관 사례를 조사한 결과는 <표 4>와 같다.

4. 사서 포커스그룹인터뷰 분석 결과

다음은 포커스그룹인터뷰 분석을 통해 도출한 핵심 내용을 상위 주제와 하위 주제로 범주화한 결과를 표로 작성한 것이다. 분석결과가 이 순서에 따라 기술하였다(<표 5> 참조).

<표 4> 국외 도서관의 고령자서비스

구분	싱가포르 국립	일본 지바 현립	미국 뉴욕주 브루클린	호주 뉴사우스웨일즈
대상	50+	시니어(연령 미표기)	50+	55+(정부 기준)
정보자원	큰글자도서, 전자자료 채택 이용, 추천도서 목록, 무료 인터넷	고령자를 위한 자료 코너 설치: 건강, 취미, 인생계획 주제 도서, 관련 사업 팸플릿 및 전단지 비치	추천도서 목록	여가용 독서자료, 쉬운 영어로 된 정보, 커뮤니티 정보, 족보, 큰글자도서, 오디오북, 지역 역사 및 언어자료, 신문과 잡지
서비스 및 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> • 50+ 전용 잡지 발행 • 취미 동아리 활동 지원 • 도서관 투어 제공 	<ul style="list-style-type: none"> • 패스파인더 제공 • 유관기관 웹사이트 링크 • 노후 생활에 관한 강좌 및 이벤트 개최 	<ul style="list-style-type: none"> • 예술 활동 워크숍 • 가상 불링 • 지역 주민 구술사 프로젝트 • 자료배달 서비스 • 이벤트 및 강좌 개최 	<ul style="list-style-type: none"> • 재택 이용자 서비스 • 독자지원 서비스 • 유관기관 웹사이트 링크
디지털 리터러시 교육	Silver Infocomm Junction: 디지털 정보 및 자원 이용, 컴퓨터 사용법, 태블릿 이용 강좌 등	인터넷 문제에 관한 패스파인더 제공	Never Too Late To Learn: 컴퓨터 기본, 인터넷, 이메일, 온라인 건강정보, 문서작성 소프트웨어, SNS 등	Tech Savvy Seniors: 컴퓨터, 태블릿, 스마트폰, 인터넷, 이메일, 소셜미디어, 온라인 쇼핑, 온라인 banking 활용법 등
인적자원	(확인 불가)	도서관 직원 연수회 개최	유급 시니어 보조원 활용	도서관 직원을 위한 참고자료 목록, 고령 자원봉사자 활용

〈표 5〉 사서 포커스그룹인터뷰 분석 결과

상위 주제	하위 주제
고령자의 특성	노화로 인한 외모, 신체 능력의 감퇴
	서비스 연령 기준 다양
	컴퓨터 활용 미숙
	일방적으로 의사소통하고 일대일 서비스 선호
	화를 내거나 고집부리는 불평불만 행동이 많음
고령자 이용 행태	주로 이용하는 자료 분야
	전자자료 보다 인쇄자료 선호
	자주 방문하여 하루를 보내는 남성 고령자가 많음
	컴퓨터 이용 시 영상 시청, 인터넷 검색하는 경우 많음
	디지털 리터러시 교육 수강해도 쉽게 습득하지 못함
서비스 제공의 어려운 점	청력이 쇠퇴한 이용자로 인한 소음 문제
	규정을 지키지 않고 자기중심적임
	용건 외에 사적인 이야기나 요청이 많음
	심하게 단순 반복적인 민원
	고령자의 도서관 및 사서에 대한 이해 부족
	언어폭력, 성추행 및 성희롱, 폭행
	사서 인력 부족 및 사서로서 고령자에 대한 이해 부족
대응방법 및 개선방안	방음공간, 공간 재배치, 음악방송, 필담 통한 소음문제 대처
	고령자 특화 프로그램 운영
	친절한 태도로 경청하고, 상황이 심각하면 단호하게 대처함
	심각한 문제이용자를 실질적으로 조치할 수 있는 규정 필요
	사서 인력 확보 및 사서 대상 교육 확충 필요

4.1 고령자의 특성

포커스그룹인터뷰 참여자들이 고령자로 판단하는 공통적인 특성은 노화로 인한 외모 변화, 시력 및 청력과 같은 신체 능력의 감퇴로 나타났다.

“저는 걸모습을 보고 머리가 희끗희끗하시고 그러면 [고령자라고 생각해요].”

“이분들은 일반 이용자보다 목소리가 좀 크세요, 잘 안 들리시기 때문에 목소리가 좀 크셔서 이런 쪽으로 민원을 유발하기도 하시고, 그러시면 좀

노인분들이신 거죠.”

국내외 문헌연구, 사례조사, 가이드라인 분석결과와 마찬가지로 사서 포커스그룹인터뷰에서도 고령자서비스를 결정짓는 기준 연령은 프로그램에 따라 50세 이상부터 70세 이상까지 다양하게 이루어지는 것으로 나타났다.

“사회적으로 노인에 대한 인식이 변화하고 있어서 외모로[만] 판단할 수도 없고, 저희가 회원증 발급을 할 때 무료로 발급을 하는 기준은 65세거든요, 65세를 이제 저희는 규정상 기준으로 하고 있지만, 프로그램을 모집하거나 할 때는 60세

이상을 다 모집을 하고 있고요.”

“저희 컴퓨터 어르신 접수는 50세 이상으로 받고 있어요, 시니어라고 해서. 컴퓨터[교육]은 그렇게 받고 있고, [도서관에서] 분류하기로는 60세 이상으로 받고 있어요.”

“도서관 운영상은 저도 65세 정도가 거의 통상적인 것 같고요, 저희 프로그램은 사실 70세 이상으로 잡았었어요.”

다음으로 고령자의 특성은 컴퓨터 활용을 못하거나 미숙한 점이 지적되었다.

“저희도 실버 컴퓨터 교실이라든가 스마트폰 교육이라든가 이런 걸 했어요, 그런데 해도 이분들은 회원가입을 잘 못 하시는 거예요, 이제 저희가 그 프로그램 강좌 수강 접수를 저희 포털로 받거든요, 하실 때마다 직원이 해드려야 하는 거예요.”

“오셨는데 종이에다가 책 제목을 여러 개를 써주세요, 그다음에 그거랑 회원증하고 같이 주면서 책 좀 빌려달라고 하시는 게, 그러니까 책 찾기도 안 되시고 검색도 안 되시고 자동 대출도 안 되시는 거잖아요, 그럴 때는 이제, 노인분.”

또 다른 고령자의 특징으로는 자기중심적으로 이용 규칙을 무시하거나 지키지 않고 일대일 서비스만을 요구하는 점, 서비스가 되지 않을 경우 화를 내거나 고집을 부리는 점, 일방적인 의사소통을 하는 점이 있는 것으로 나타났다.

“대부분 노인분들은 신청을 하려는 그 의사가

전혀 없이, 그냥 저희가 해주기만을 바라는, 10년 이상을 다니신 분들도 아직도 신청해 달라고 상담실에 오시거든요.”

“저희 규정이라든지 그런 것에 가로막혔을 때, 굉장히 화를 많이 내신다는 점, 좀 억지를 많이 쓴다는 점, 그런 것을 주로 경험했었고요.”

“자기 이야기만 듣기를 원하고, 반응을 보여도 내 말만 들으라고 잠깐만 내 말만 들으라고 거의 일방적인 요구를 [하시는] 점이 힘들더라고요.”

4.2 고령자 이용 행태

사서의 경험과 도서관 이용통계를 종합해 볼 때, 국립중앙도서관 사서들은 고령자가 주로 이용하는 자료는 조선총독부 관보, 판례집, 소송 자료이며, 전자자료 보다는 인쇄자료를 훨씬 선호하는 것으로 나타났다. 공공도서관에서 주로 이용하는 자료는 족보, 신문, 잡지, 건강 분야 도서, 시리즈물 소설, 고전 인문, 부동산 분야라고 응답하였다. 공공도서관의 여성 고령자는 문학, 특히 시를 선호하고 남성 고령자는 실용서, 원예, 철학 분야 도서를 선호한다는 응답이 있었다.

특히, 고령자 중에는 거의 매일 방문하여 하루를 보내는 남성 이용자가 많으며 인쇄자료 이용보다는 영상 시청, 인터넷 검색 등 단순한 컴퓨터 작업을 위해 도서관에 방문하고 불편을 제기하는 사례도 많은 것으로 나타났다.

“[시간을 보내기 위해] 디바이스나 기계를 이용하시는 분들이 굉장히 무한반복적이고, [컴퓨터

터] 교육에 참여하시는 분들이 대체로 이런 것들을[불만불평] 많이 요구하세요. [중략] 그래서 보면 저희가 이제 이용자 인터뷰했을 때, 도서관에서 책을 가지러 많이 오시는 분들을 만나서 제가 간접적으로 인터뷰를 하면, 대체로 도서관에 대한 불만이러던가 도서관에 좀, 그리고 그분들이 찾는 책은 그렇게 신간이 아니잖아요? 어르신들이 찾으시는 책은, 그러다 보니까 책에 대한 만족이 젊은 세대보다는 훨씬 더 있으세요. 자료에 대한, 그런데 컴퓨터를 이용하시거나 이러한 분들은 불만이 진짜 많으세요.”

“그리고 문해교육이라고 해서 한글이나 이런 것은 교육이 많이 이루어지고 있는데 디지털 같은 경우는 그런 게 사실 없어요. 그래서 결국은 공공의 디지털자료실에서 한글이며 뭐며 아주 그런 부분까지도 다 요구를 받는데 그것을 어느 선까지 해야 하는지 그런 고민이 많이 생기거든요. 그래서 그런 디지털 리터러시를 할 수 있는 예산이라든가 지원이라든가, 스마트폰도 사실 팔기만 했지, 그걸 사용할 수 있는 그런 교육이 거의 없잖아요. 그래서 직원들에게 와서 많이 물어봐요, 사실은 못하니까. 그래서 그런 것도 좀 사실 그것도 예산이나 지원이 필요한 것 같아요.”

다만, 고령자는 디지털 리터러시 교육을 의욕적으로 반복 수강하지만 쉽게 능력이 습득되지 않는다는 의견이 있었다.

“[디지털 리터러시] 수업은 계속 또 들으세요, 그리고 수업을 들으신 분이 듣고 또 들으니까 다른 분들이 들을 수가 없는 거예요, 새로운 분들은 들어오기가 힘들고 반복교육을 해도 이게 좀

따라가지를 못하시고, 그런 부분에서 노인은 노인이구나 그런 것을 좀 느꼈던 것 같아요.”

4.3 서비스 제공의 어려운 점

신체적 변화로 인한 특성 중 잘 들리지 않는 이용자를 응대할 때 2차 소음 문제가 발생하는 문제가 조사되었다. 청력이 쇠퇴한 이용자는 큰 목소리를 내기도 하지만 때로는 타이용자의 작은 소리에는 민감하게 반응하기 때문이었다.

“귀가 안 들려서 크게 말씀하시고 저희도 응대하기 위해서 조금 목소리를 높였고, 그때 몇몇 분들이 조용히 좀 하시라고 와서 화내시는 분들이 있어요. 그런데 그게 실제로 [직원 응대 목소리가 너무 크다고] 국민신문고에 올라온 거예요.”

“노인분들이 큰 소리를 내시기도 하지만, 또 큰 소리가 나는 건 아주 싫어하세요. 직원들이 전화 받는 소리, 이용자 응대하는 소리, 그런 것에 대해 민원이 되게 많으시고.”

고령자의 특징 가운데 이용 규칙을 무시하거나 지키지 않고 일대일 서비스만을 요구하는 점, 화를 내거나 고집을 부리는 점, 일방적으로 의사소통을 하는 점이 다수의 사서들에게는 서비스 제공의 어려운 점으로 강하게 제기되었다.

“본인이 원하시는 프로세스 그게 뭐든 규정을 거의 지키려고 하시지가 않고, 어떨 때는 형평성을 운운하시는데, 본인이 할 때는 해 드러야 해요, 그런 게 되게 많아요.”

“화를 몇 번씩 [내시고 저희랑] 실랑이를 해요. 저희는 규정대로 못 해드린다고, 매일 그런 소란이 일어나는 편이죠.”

고령자를 응대할 때 같은 민원이 지속적으로 발생하고 사적인 이야기를 길게 하여 사서를 독점하는 점도 애로 사항으로 파악되었다. 도서관 고유 업무가 아닌 단순 문의와 사적인 요청이 심하게 반복될 경우 업무 피로도가 높아지는 것으로 나타났다.

“한두 번이면 괜찮은데, 거의 매번, 빈번하게, 그런 일이[단순 문의가 많아요]. 데스크에 앉아 있으면 피로가 누적이 되는 게 있죠.”

“레포트나 고소장 같은 걸 타이핑 해달라고 데스크에 주세요. 그러면 그걸 한 번 정도는 헤드릴 수도 있는데, 계속 해달라고 하시면 저희도 업무가 있으니까 헤드릴 수가 없죠.”

“도서관에 프로그램을 위해 오시는 분들을 보면 사서를 붙잡고 계속 이야기를 하세요. 똑같은 말을 반복적으로 계속 손주 얘기도 하시고 집안 얘기도 하시고, 말뼉이 없으니까 사서를 상대로 이야기를 하시거든요. 그러면 웬만한 사서는 계속 들어주기가 힘들긴 하죠, 업무가 바쁘다 보니까.”

고령자의 도서관과 사서에 대한 이해가 부족하여 직원을 하대하는 문제도 주요 어려움의 하나였다. 심각한 경우, 언어폭력, 성추행 및 성희롱, 폭행과 같은 상황이 발생하는 것으로 나타났다.

“실제로도 폭력이 가끔 발생하긴 해요. 물론 사서분이 잘못하신 게 있을 수도 있어요. 그래도 어쨌든 [전에] 그런 상황에서 위협적으로 할 때, 옆에서 다른 노인 이용자가 [폭력 쓰신 노인분] 편을 들었다고 하더라고요. ‘내가 봐도 네가 잘 못 했어.’, 이런 식으로.”

“안 좋은 예는 대출자료를 전달해 드릴 때 갑자기 손을 잡는다면 그런 성추행이나 언어적으로도 반말을 막 하시는 거예요, 직원에게.”

도서관의 사서 수가 적어 응대할 인력이 부족하고 사서로서 고령자에 대한 이해가 미흡한 부분도 서비스 제공의 어려움으로 나타났다.

“그분들을 위한 서비스를 계속적으로 개발해야 한다고 저희도 생각하는데, 저희 도서관 같은 경우는 규모가 작다 보니까 인력이 그렇게 많지는 않거든요. 전담을 해서 뭘 할 수 있는 그런 인력이 없다 보니까 [고령서비스가] 조금 부족하죠.”

“우리가 [제공하는] 서비스를 알지 어르신에 대해선 모르는구나. 저희 직원들 입에서 어르신에 대한 교육이, 심리적이든 육체적이든 어떤 것들이 좀 필요하지 않겠나, 라는 이야기들이 좀 나오는 상황이고요.”

“그리고 생각해보니까 제일 중요한 게 시선인 것 같아요. [중략] 노인도 저희를 바라보는 게 고정관념이 아직 있고 저희도 노인에 대한 고정관념이 있어서 그걸 어떻게 바라보아야 할지 시선을 어떻게 바꿔야 하는지 [어렵죠]...”

4.4 대응방법 및 개선방안

소음 문제에 대응하기 위해 공간을 재배치하거나 음악 방송을 하여 생활 소음을 유지하고, 청력이 감퇴한 이용자에게는 필담을 시도한다는 응답이 있었다.

“도서관이 되게 조용해야 한다는 생각들이 다들 있으신데, A 도서관 같은 경우에는 공간을 다 재배치해봤거든요, 그래서 도서관에서 음악도 좀 나와요. [중략] 공간이 재배치되니까 문화가 다시 재형성되었다고 해야 할까요. 그러니까 일반적인 대화나 이런 것들이 용인되는 듯한 문화가 되어서, 이런 것도 중요한 것 같아요, 도서관 안에서의 분위기, 무드를 어떻게 조성하느냐.”

“잘 안 들리시는 어르신이 있어요, 신문 코너에, 그래서 종이에다가 크게 적어서, 신문 넘기는 거 너무 크다고 그렇게 보여드린 적이 있었어요.”

공공도서관에서 성공한 고령자 대상 특화 프로그램은 자서전 쓰기, 세대통합 프로그램, 자신의 이야기를 낭독하는 프로그램이 있었다고 응답하였다.

“저희는 작년에 운영했던 것 중에서는 자서전 쓰기 강좌를 했는데 굉장히 반응이 좋고 어르신들이 열심히 참석해서 끝까지, 거의 3분의 2는 정말 자서전을 한 권씩 쓰셨대요.”

“올해는 어르신 합창단, 손주들, 청소년 합창단을 만들어서 발표회를 했어요, 일삼세대 하모니라고 해서, 따로따로 부르다가 함께 합창하는

것으로 했는데 굉장히 반응이 좋고 잘됐어요, 손주빨하고, 일세대랑 삼세대랑 같이 소통하는 의미로 운영했었어요.”

“어르신들의 이야기를 글로 적고 녹음했어요, 프로그램 마지막인 8회차에 노인을 위한 연극단이 오셔서 녹음 내용을 토대로 극본을 만들고 저희 도서관 어르신들께 그분들의 삶의 이야기를 연극으로 보여주셨어요.”

현재 고령자 민원에 대한 대응방법으로는 경청한다는 응답이 많았다. 참여자들은 불평불만 민원에도 친절하게 응대하려고 노력하고 있으나 상황이 심각하면 단호하게 대처하거나 경찰에 신고한다고 답변하였다.

“이주 막무가내이신 분 빼고는, 일단 들어주는 게 중요하더라고요, 들어주고 나중에 우리 원칙이 이래서 그런 부분은 안 된다고 얘기를 하면 이해하세요.”

“[스토커와 같은 행동을 하지 말라고] 딱 잘라서 이야기를 했는데도 계속 그래서 좀 보다가 경찰에 신고했어요.”

규정과 직무명세서를 근거로 고령자의 특정 요구가 수락될 수 없는 이유를 구체적으로 설명하는 것이 효과가 있는 것으로 조사되었다. 다만, 개인적인 경험과 역량에 따라 대응방법에 차이가 있었으며 경력이 짧은 사서가 응대에 큰 어려움을 느끼고 있었다. 문제이용자에 대한 실효성 있는 규정 마련 등이 개선방안으로 제기되었다.

“상황설명을 되게 구체적으로 드려요, 저희가 인원이 몇 명이고 그다음에 업무량이... [중략] 어르신들은 데스크에서 대출 반납하는 거랑 프로그램 진행하는 것 외에는 도서관에 일이 없다고 생각하시는 경우가 굉장히 많더라고요. 그래서 일단 [업무] 리스트를 보여드리고 여기에 수반되는 [시간을] 제가 계산해서 [보여]드려요.”

“이용 규칙이 저희가 생각한 것보다 세부적으로 보면 좀 미비한 것 같더라고요. 어떤 [블미스러운 일이] 이루어졌으면, 그날 바로 해당 이용자를 이용제한을 해야 하는데 이 사람은 계속 도서관 이용이 가능하더라고요. [해당 이용자의 잘못이 아니다 같은] 답이 나올 때까지는 임시로 그 사람은 이용 못 하게끔. 그런 식으로라도 개선이 되어야 하지 않을까.”

부족한 인력을 확보해야 하고, 현재는 개인적으로 재량껏 조심하는 데 그치고 있어 사서를 대상으로 한 체계적인 교육이 이루어져야 한다는 공통적인 의견이 있었다.

“관장 포함 사서가 4명 밖에 없어서 자료실에서 한 명씩 있고 프로그램을 관리할 수 있는 인력이 한 명밖에 없는데 그 사서가 노인뿐만 아니라 모든 프로그램을 다 해야 하기 때문에 인력이 너무 부족한 상황이지요. 그동안 정부가 도서관 확충에, 도서관 인프라 구축에 집중을 했다고 하면 이전 사서 인력에 집중을 해서 투자를 해주셨으면 좋을 것 같아요.”

“노인 이용자를 이해할 수 있는 교육 같은 것은 사실 개별 도서관에서 할 수 없는 부분이기 때문

에 국립중앙도서관 같은 데서 [사서를 위한] 노인 이해 교육이라든가, 또 어르신을 상대로는 [중략] 공공기관을 이용한다든가 이럴 때 필요한 재사회화 교육 같은 것을 했으면 좋겠습니다.”

포커스그룹인터뷰 내용을 종합적으로 분석한 결과 서비스 목적에 따라 다양한 연령 기준을 사용하는 점, 디지털 리터러시 교육이 확충되어야 하는 점 등은 문헌연구 결과와 일치하였다. 한편 문헌연구에서 드러나지 않았던 고령자서비스의 새로운 측면을 알 수 있었다. 현재 도서관을 방문하여 적극적으로 이용하는 고령자 가운데 일방적인 의사 표현, 화를 내거나 고집을 부리는 불평불만 행동, 사적인 이야기와 요청, 단순 반복적인 민원을 표출하는 경우가 많아 사서들이 응대하는 데 큰 어려움을 겪는 점이다. 따라서 가이드라인에는 고령자에 대한 고려뿐만 아니라 고령자서비스를 운영하는 인적자원인 사서에 대한 교육과 지원에 대한 내용이 포함되어야 할 것이다.

5. 결론 및 제언

가이드라인은 고령 인구의 증가와 이용자 요구의 다변화라는 환경 변화 속에서 도서관이 적절한 고령자서비스를 지속적으로 제공하기 위한 효과적인 수단이 될 수 있다. 이에 본 연구는 고령자서비스의 향상을 위한 기초연구로서 도서관에 방문하는 고령자에 중점을 두어 국내 상황에 실제적으로 적용할 수 있는 서비스 지침을 모색하였다. 연구결과를 종합하여 제안하는 가이드라인의 주요 내용 및 고려사항은 다

음과 같다.

첫째, 서비스 대상으로서 고령자의 범위를 정할 때는 획일적인 연령 기준에 얽매이지 않고 유연하게 적용해야 할 것이다. 문헌연구는 물론 사서 인터뷰 결과 고령자를 정의하는 기준 연령은 상황에 따라 다양함을 알 수 있었다. 예를 들어 국내법에서는 55세, 60세, 65세 등이었고, 국외 가이드라인 및 사례에서는 50세, 55세, 60세, 65세, 사서 인터뷰에서는 50세 이상부터 70세 이상인 것으로 나타났다. 이를 종합하면 고령자의 출발점은 이르게는 50세부터 대체로 65세로 보고 있었고, 75세 또는 80세 이상은 초고령자로 구분하였다. 따라서 연령 기준은 도서관이 처한 환경과 서비스의 목적, 이용자의 요구 등에 따라 설정하는 것이 적절할 것으로 보인다.

둘째, 고령자의 특징은 국내법에서는 지식정보 취약계층으로서의 이용자, 국내 정책과 국외 사례에서는 질 높은 삶을 위한 다양한 요구를 가진 이용자의 측면이 강조된 한편, 사서 포커스그룹인터뷰에서는 과도한 불평불만 행동을 보이는 문제이용자의 측면이 부각되었다. 따라서 최소한 고령자의 이 세 가지 특성을 고려한 서비스 지침이 요구된다. 예를 들어 가이드라인의 시설 및 설비 영역에서는 고령자의 신체적 취약성을 고려한 내용을 제시하고, 질 높은 삶을 위한 요구를 충족시키기 위한 방안으로 서비스 및 프로그램 영역에서 지침을 마련한다. 고령자의 과도한 불평불만과 같은 행동적 특성은 사서에 대한 교육 지원과 같이 인적자원의 영역에서 관련 지침을 수립한다.

셋째, 가이드라인은 정보자원, 인적자원, 시설 및 설비, 서비스 및 프로그램, 홍보 및 마케팅,

외부 기관과의 연계 협력, 예산 등의 영역으로 구성하여 세부조항을 마련한다. 국외 가이드라인에서는 내용의 구성 방법과 위계에는 조금씩 차이가 있으나 위 영역에 따라 서비스 운영 원칙을 제시하였다. 또한, 선언적인 방침에 머무르지 않도록 체크리스트와 운영사례를 포함하는 경우가 있었다.

넷째, 고령자서비스에서 디지털 리터러시는 중요한 문제로 고령자가 디지털 기술을 이해하고 활용할 수 있는 능력을 향상할 수 있는 지침을 포함해야 한다. 국내법에서 고령자의 정보격차 해소를 강조하고 있으며 사서 포커스그룹 인터뷰에서는 컴퓨터 이용에 대한 미숙함이 고령자의 특성으로 거론될 만큼 대부분이 겪고 있는 문제이므로 시설 및 설비 측면에서 고령친화적인 디지털 환경을 조성하고 컴퓨터 사용에 어려움이 있는 고령자를 위한 교육프로그램을 확대하여야 할 것이다. 국외 도서관의 수준별, 주제별로 다양한 디지털 리터러시 프로그램을 참고하여, 교육 내용은 기초적인 컴퓨터 활용방법에서부터 도서관의 자료검색 방법과 전자자료를 활용하는 법 등까지 포괄적이고 체계적으로 구성해야 할 것으로 보인다.

다섯째, 고령자서비스를 담당할 인적자원에 대해서는 역량과 자질, 교육 및 훈련, 유형과 규모의 측면에서 지침을 마련한다. 사서가 갖추어야 할 역량 및 자질은 고령자의 요구와 문제에 대한 충분한 이해, 말 걸기 쉽고 느긋한 태도와 공감 능력, 인내력과 이해력, 의사소통 및 협업능력, 규정의 공정한 적용, 공중 및 사회에 대한 책임 의식이다. 역량 및 자질을 향상하기 위해 지속적이고 체계적인 교육을 시행해야 하며, 응대 업무에서 발생할 수 있는 응급상황 및 감

정노동 관련 교육도 포함해야 한다. 사서 포커스그룹인터뷰에서는 고령자의 이용규정 비준수, 일방적인 의사소통, 화를 내는 감정표현, 심하게 단순 반복적인 민원, 사적인 요청, 직원에 대한 하대 등이 고령자 응대에 어려운 점으로 파악되었으며, 이는 결국 사서들의 업무 수행에 지장을 주는 것은 물론 심각한 직무 스트레스를 유발하고 있었다. 고령자를 직접 응대하기 전에 고령자의 특성을 파악하고 고령자서비스를 이해할 수 있는 사전 교육 및 계속교육이 실시되어야 하며, 응대 과정에서 발생한 문제를 논의하고 해결할 수 있는 체제 및 교육 또한 필요하겠다. 인적자원의 유형과 규모 측면에서는 고령자서비스를 모든 직원의 기본 직무 중 하나로 하며 서비스 정책을 총괄하는 전담 직원을 두도록 한다. 사서 인력이 부족한 실정이므로 도서관에 대한 이해가 충분한 고령자를 자원봉사자로 하여 도서관 업무를 보조하는 방안도 고려할 수 있을 것이다.

여섯째, 그밖에 가이드라인에 포함되어야 할 기본적인 내용은 다음과 같다. 정보자원 영역에서는 건강, 경제, 취미, 여가를 위한 자료 확대, 인쇄자료의 대안매체로서 오디오북, 영상자료, 음악자료, 전자자료의 확충, 고령자를 위한 컬렉션 구성, 큰글자도서의 확충을 지침으로 한다. 시설 및 설비 영역에서는 고령자의 시력·청력 감퇴와 거동의 어려움을 배려한 도서관 위치, 입구, 안내 표지, 환경 및 공간, 조명, 가구 및 서가의 설계 및 설치, 소음과 방음을 고려한 공간 구성, 사서의 안전이 보장되는 방음 상담실, 독서보조 공학기기 및 컴퓨터 소프

트웨어 제공, 고령자 친화적인 편의시설 제공을 지침으로 반영한다. 서비스 및 프로그램 영역에서는 맞춤형 독서활동을 지원하는 추천도서 목록과 패스파인더 개발 및 제공, 건강, 경제, 취미, 여가와 관련한 교육 문화 프로그램 확충 및 제공에 관한 지침을 포함한다. 또한 자신의 삶과 경험을 다른 사람과 공유하는 참여형 프로그램과 젊은 세대와 소통할 수 있는 프로그램 기획을 제시한다. 홍보 및 마케팅 영역에서는 온라인과 오프라인 홍보물을 제작하여 유관기관 및 지역사회에 도서관의 존재뿐만 아니라 소장 자료와 서비스를 상세하게 알리도록 한다.

본 연구는 국내외 연구 및 사례에 대한 이론적 검토와 사서를 대상으로 하는 실증적 조사를 통해 가이드라인에 필요한 내용을 제시하여 도서관 고령자서비스의 현실적인 모델을 구축하는 데 기여할 것으로 기대된다. 다만, 도서관에 직접 방문할 수 있는 활동적인 고령자에 초점을 두었고, 서비스 제공자인 사서만을 대상으로 포커스그룹인터뷰를 진행하였기에 도서관의 고령자서비스를 종합적으로 논하기 위해서는 다각적인 후속연구가 필요하다. 즉, 도서관 이용자로서 고령자를 광범하게 정의하여 적극적으로 노년을 준비하는 성인 이용자에 관한 연구나 거동이 불편하고 감각 능력 및 인지능력이 쇠약해진 고령자에 대한 연구가 이루어질 수 있으며, 사서뿐 아니라 서비스 수혜자인 고령자를 대상으로 인식 및 요구 비교조사를 하는 연구도 가이드라인 개발에 도움이 될 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 김다운, 차미경. 2016. 고령자를 위한 공공도서관 지역정보서비스에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 27(2): 213-233.
- [2] 김보일, 김선호. 2017. LibQUAL+를 적용한 공공도서관 노인 서비스 품질 평가에 한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 48(1): 319-344.
- [3] 김선호. 2002. 공공 도서관의 노인 서비스 정책에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 33(4): 101-123.
- [4] 김은지, 이성진. 2014. 공공도서관 노인 서비스를 위한 제언. 『한국비블리아학회지』, 25(2): 59-76.
- [5] 박옥화. 2007. 공공도서관 고령 이용자에 대한 연구 : 대전지역 공공도서관을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 38(1): 375-396.
- [6] 배경재. 2018. 도서관 노인서비스 공간구성에 대한 연구. 『한국문헌정보학회 학술발표논문집』, 11: 147-162.
- [7] 육근해. 2009. 노인용 큰글자도서 개발을 위한 적정문자 연구. 『한국문헌정보학회지』, 43(2): 171-192.
- [8] 윤혜영. 2017. 노인의 정보격차 해소를 위한 도서관 정책수립의 고려사항. 『한국도서관·정보학회지』, 48(4): 77-105.
- [9] 장덕현. 2012. 정보취약계층을 위한 공공도서관 서비스 강화 방안 연구 : 부산지역 공공도서관을 중심으로. 『한국비블리아학회지』, 23(3): 193-210.
- [10] 장혜란. 2015. 노안 독자를 위한 큰글자도서 이용가능성 연구. 『情報管理學會誌』, 32(3): 341-360.
- [11] 지은정. 2017. 『우리나라 연령주의 실태에 관한 조사연구 - 노동시장을 중심으로』. 고양: 한국노인인력개발원.
- [12] 통계청. 국가통계포털. [online] [cited 2019. 1. 15.] <<http://kosis.kr/index/index.do>>
- [13] “할아버지 어디가?”, “도서관”... “국립중앙도서관 이용자 최다는 60대.” 2017. 『중앙일보』. 11월 26일.
- [14] American Library Association, Reference and User Services Association. 2017. *Guidelines for Library Services with 60+ Audience: Best Practices*.
- [15] American Library Association, Reference and User Services Association, the Reference Services Section, Aging Population Committee. [online] [cited 2018. 7. 22.] <<http://www.ala.org/rusa/contact/rosters/rss/rus-mouaging>>
- [16] American Library Association, Office for Literacy and Outreach Services. 2010. *Keys to Engaging Older Adults @ Your Library*. [online] [cited 2018. 8. 5.] <www.ala.org/offices/olos/toolkits/olderadults>

- [17] Brooklyn public Library. [online] [cited 2018. 10. 8.]
 <<https://www.bklynlibrary.org/outreach/older-adults>>
- [18] Decker, E. N. 2010. "Baby Boomers and the United States Public Library System." *Library Hi Tech*, 28(4): 605-616.
- [19] Johnson, R. 2014. "The Times They Are a Changin': the Boomer Citizens (Don't Call Them Senior) and Public libraries." *Feliciter*, 60(5): 33-34.
- [20] Joseph, M. 2006a. *Active, Engaged, Valued: Older People and NSW Public Libraries*. State Library of New South Wales.
- [21] Joseph, M. 2006b. "Active, Engaged, Valued: Older People and Public Libraries in New South Wales." *Australasian Public Libraries and Information Services*, 19(3): 113-117.
- [22] National Library Board Singapore. [online] [cited 2018. 8. 6.] <<https://www.nlb.gov.sg/>>
- [23] Sabo, R. M. 2017. "Lifelong Learning and Library Programming for Third Agers." *Library Review*, 66(1/2): 39-48.
- [24] Schull, D. D. 2013. *50+ Library Services: Innovation in Action*. Chicago: ALA Editions.
- [25] Singer, D. and Agosto, D. 2013. "Reaching Senior Patrons in the Digitized Library." *Public Libraries*, 52(6): 38-42.
- [26] State Library of New South Wales. [online] [cited 2018. 10. 8.]
 <<https://www.sl.nsw.gov.au/public-library-services/services/older-peoples-services>>
- [27] The International Federation of Library Associations and Institutions, 2002. *Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and the Elderly and Disabled in Long-term Care Facilities*.
- [28] Xiao, X. 2013. "Public Library Services to Older Adults in China: An Empirical Study Based on Content Analysis." *Chinese Journal of Library and Information Science*, 6(3): 44-58.
- [29] Xie, B and Jaeger, P. T. 2008. "Computer Training Programs for Older Adults at the Public Library." *Public Libraries*, 47(5): 52-59.
- [30] 日本図書館協會. 2016. 『図書館における障害を理由とする差別の解消の推進に関するガイドライン』.
- [31] 日本図書館協會・障害者サービス委員会. [online] [cited 2018. 8. 5.]
 <<http://www.jla.or.jp/portals/0/html/lsh/index.html>>
- [32] 日本千葉縣立図書館[지바 현립도서관]. [online] [cited 2018. 10. 8.]
 <<https://www.library.pref.chiba.lg.jp/lifestyle/senior.html>>
- [33] 溝上智恵子[미조우에 치에코] 編著. 2012. 『高齢社會につなぐ図書館の役割』. 윤희윤, 손지현 공역. 2014. 『도서관의 고령자서비스: 고령자의 지적욕구와 여가를 충족시키기 위한 시도』. 대구: 태일사.

- [34] 總務省統計局. 2017. 「統計からみた我が國の高齡者(65歳以上)-「敬老の日」にちなんで」.
[online] [cited 2018. 8. 5.] <<http://www.stat.go.jp/data/topics/topi1030.html>>

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Kim, Daeun and Cha, Mikyeong. 2016. "A Study on Community Information Services for Elderly People in Public Libraries." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 27(2): 213-233.
- [2] Kim, Bo-il and Kim, Seon-Ho. 2017. "A Study on the Service Quality Evaluation of Older Persons in Public Libraries by the Use of LibQUAL+: The Case of G-gu in Seoul." *Korean Library and Information Science Society*, 48(1): 319-344.
- [3] Kim, Seon-Ho. 2002. "The Study on the Policies for Public Library Services to Older Persons." *Korean Library and Information Science Society*, 33(4): 101-123.
- [4] Kim, Eunji and Lee, Seongsin. 2014. "Recommendations on the Public Library Services for Older Adults." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 25(2): 59-76.
- [5] Park, Ok-Wha. 2007. "A Study on the Elderly of Public Libraries in Daejeon Metropolitan City." *Korean Library and Information Science Society*, 38(1): 375-396.
- [6] Bae, Kyung-Jae. 2018. "A Study on the Service Space for the Elderly in the Library." *Korean Society for Library and Information Science Conference*, 11: 147-162.
- [7] Youk, Keun-Hae. 2009. "A Study on the Proper Large Print for the Development of Books for the Elderly." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 43(2): 171-192.
- [8] Yoon, Hye-Young. 2017. "A Study on Considerations of the Library Policy Establishment to Resolve Digital Divide of Older Adults". *Korean Library and Information Science Society*, 48(4): 77-105.
- [9] Chang, Durk Hyun. 2012. A Study on the Public Library Service Agenda for the Core Information-Poor in Busan Metro Area. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 23(3): 193-210.
- [10] Chang, Hye Rhan. 2015. "Availability of Accessible Large-Print Books for the Readers with Presbyopia in Korea." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 32(3): 341-360.

- [11] Ji, Eun Jeong. 2017. *A Study on the Actual Status of Ageism in Korea - Focused on Labor Market*. Goyang: Korea Labor Force Development Institute for the aged.
- [12] Statistics Korea, Korean Statistical Information Service. [online] [cited 2019. 1. 15.]
〈<http://kosis.kr/index/index.do>〉
- [13] “Where are you going, grandfather?”, “Library” ... “Most Users of the National Library of Korea are in their 60s.” 2017. *Joongang Ilbo*. November 26th.