OPEN ACCESS

우리나라 공공도서관 노인서비스 현황과 개선방안에 관한 연구*

A Study on the Current State and Improvements of the Public Library Services for Older Adult in Korea

배경재 (Kyungjae Bae)**

초 록

본 연구는 고령화 사회에서 국내 공공도서관 노인서비스 현황을 파악하여 개선점을 도출하기 위한 목적으로 수행되었다. 전국의 도시지역 공공도서관을 대상으로 온라인 설문조사를 수행한 결과 총 172개 도서관이 응답하였다. 연구 결과, 국내 공공도서관은 대체로 노인이용자의 중요성에 대해서 인식하고 있으나, 적극적인 대응에는 한계가 있는 것으로 나타났다. 도서관 장서 및 공간/시설에 대해 우선적으로 강화해야 할 영역은 큰활자・음성도서/정기간행물 장서 확충과 높은 서가의 책을 찾기 위해 직원에게 도움 요청이 가능하도록 해야 한다는 점으로 조사되었다. 도서관 서비스/프로그램의 경우 우선적으로 강화해야 할 영역은 사회참여 프로그램과 인문학 프로그램으로 분석되었다. 정보서비스 담당 사서들은 다른 노인서비스 기관과 차별화된 도서관만의 노인서비스를 제공하기 위해서 노인세대의 계층을 세분화하고 보다 전문화된 서비스 및 프로그램을 기획하여야 한다는 의견을 개진하였다.

ABSTRACT

This study was conducted with the aim of identifying the current state and improvements of the public library services for older adult in Korea. According to the online survey of public libraries in urban areas across the country, a total of 172 libraries responded. Research shows that public libraries generally recognize the importance of elderly users, but there are limitations in active efforts. The priority area for library collection and space/facilities was to be strengthened by the expansion of large type and voice books/periodical books, as well as the need to ask librarians for help to find books in high bookshelves. In the case of library services/programs, the areas that need to be strengthened first were analyzed as social participation programs and humanities programs. The librarians in charge of information services expressed their opinions that more specialized services and programs should be planned and subdivided for the elderly generation in order to provide older adults' services unique to other older adults' service institutions.

키워드: 도서관노인서비스, 공공도서관, 도서관 공간, 도서관 노인이용자
library service for the older adults, public library, library space, library senior user

---

* 이 논문은 2018년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2018S1A5A2A01038724).

** 동덕여자대학교 문헌정보학과 부교수(kjbae@dongduk.ac.kr)

■ 논문접수일자 : 2021년 8월 23일 ■ 최초심사일자 : 2021년 9월 1일 ■ 게재확정일자 : 2021년 9월 11일
■ 정보관리학회지, 38(3), 199-214, 2021. http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2021.38.3.199

※ Copyright © 2021 Korean Society for Information Management
This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

1. 서 론

1.1 연구의 필요성 및 목적

고령화는 저출산과 함께 최근 우리나라의 인구사회학적 특징을 표현하는 핵심 현상이며, 도서관을 포함하여 공중을 위해 서비스하는 사회문화 기관에게는 이용자 계층 변화의 관점에서 주목받는 주제이기도 하다.

2020년 통계청에서 발표한 고령자통계에 따르면 우리나라의 2020년 65세 이상 고령인구는 812만 5천 명으로 전체 인구의 15.7%를 차지하고 있으며, 향후에도 계속 증가하여 2025년에는 20.3%에 이르러 초고령사회로 진입할 것으로 전망되고 있다(통계청, 2020). 이 통계자료에 의하면 2019년 65세 이상 고령자의 여가시간은 6시간 51분으로 이 중 미디어 이용 시간은 3시간 50분, 교제 및 참여 시간은 1시간 23분, 스포츠 및 레포츠 시간 47분 등으로 구성된다. 이는 노인세대의 여가시간 중 미디어 이용시간이 상당히 높은 비중을 차지하며, 정보 제공기관인 도서관이 노인세대의 여가시간 활용에 기여할 수 있는 가능성이 매우 높음을 보여준다.

이와 같은 가능성은 공공도서관에서 노인이용자의 회원 가입 및 정보서비스 이용 비중이 점차 증가하는데 영향을 미치고 있다. 2020년 공공도서관 통계조사 결과(문화체육관광부, 2020)에서는 노인 대상의 별도 통계조사 결과를 제공하고 있지 않으나, 노인이용자를 포함한 성인이용자의 통계조사 결과를 보면 다른 연령대와의 조사결과와 비교한 추이를 파악할 수 있다. 공공도서관 회원등록자의 연령별 비율의 경우, 어린이와 청소년 비율은 감소했으며, 성인 비율은 꾸준한 증가를 보이고 있다. 구체적으로 성인 80.6%, 청소년 10.3%, 어린이 9.1% 순으로 나타났으며, 성인이용자의 회원등록비율은 전년 대비 1.5% 증가하였다. 공공도서관 대출자 비율 또한 성인 75.2%, 어린이 16.2%, 청소년 8.6% 순으로 나타났으며, 성인이용자의 대출자 비율은 전년대비 1.8% 증가하였다. 2019년 연령별 공공도서관 대출권수는 성인 이용자의 대출권수가 6.0% 증가하여 어린이 4.0%, 청소년 2.4%에 비해 가장 높은 증가율을 기록하였다.

이와 같이 도서관 노인서비스 이용 요구가 심화되는 상황에서 도서관이 노인이용자를 위해 보다 고도화된 서비스 기반을 마련할 필요가 있으며, 이를 위해 우선적으로 필요한 과제는 현재 우리나라 도서관의 노인서비스 현황과 수준을 파악하여 발전의 방향성을 찾는 일일 것이다. 그러나 우리나라의 전국적인 도서관 운영현황 조사인 공공도서관 통계조사에서도 노인서비스 대상의 구분된 조사가 이루어진 바가 없으며, 관련 연구 또한 매우 미흡한 상황이다. 본 연구는 이와 같은 연구의 필요성에 주목하여 국내 공공도서관의 노인서비스 현황을 도시지역 위주로 조사하여 개선점을 도출하고자 하였다. 본 연구를 통해 도출된 결과는 현재 시점의 우리나라의 도서관 노인서비스 수준을 가늠하게 할 뿐만 아니라, 사서의 인식을 기반으로 향후 도서관 노인서비스 발전의 방향성을 도출하는데 도움을 줄 것으로 기대된다.

1.2 선행 연구

최근 급속한 우리나라 고령화 현상에 따라 다

양한 지식정보 취약계층 중에서도 노인 이용자에 대한 연구가 활발히 전개되고 있다. 이정연, 김현애(2020)는 노인의 정보활동과 도서관 이용 경험에 대한 연구를 장애인 연구와 더불어 진행하였다. 연구결과 취약계층을 위한 정보복지를 실현하기 위해 지역사회 공공도서관이 특수도서관, 유형별 복지관, 행정 기관 등과 유기체적으로 협력하여 아웃리치 서비스, 인적 리에종 서비스 강화, 협력 장서 개발, 문화복지 프로그램 개발이 필요함을 제시하였다.

국립중앙도서관(2020)은 사회의 고령화 추세를 반영하고, 고령의 이용자에게 적절하고 지속가능한 서비스를 운영할 수 있도록 그 기준을 제시하기 위해서 국립중앙도서관 고령자 서비스 가이드라인을 발간하였다.

임성관(2020)은 노인도서관 설립과 운영 방안 제시를 위한 연구에서 65세 이상 노인 30명을 대상으로 면담을 진행한 결과, 노인 이용자의 도서관 이용 목적은 프로그램 참여를 위해서라는 응답이 많았으며, 꼭 필요한 서비스로는 자서전 쓰기 등 노인 이용자를 위해 특성화된 프로그램이라는 것을 밝힌 바 있다.

보다 심층적으로 노인이 공공도서관을 이용하는 이유에 대해 규명하고자 시도된 연구도 최근 이루어졌다. 최유진, 차미경(2019)은 서울 소재 15개 공공도서관을 이용하는 노인 이용자를 대상으로 분석한 결과, 독서를 함으로써 새로운 지식을 얻고 스스로에게 만족하는 노인이용자의 가치체계를 도식화하여 결과적으로 공공도서관이 노인에게 적절한 기여를 할 수 있음을 밝혔다.

노인이용자의 계층과 연령 구분이 다변화되고, 50대에 비교적 빠른 은퇴가 이루어지는 현재의 특성을 고려한 연구도 진행되고 있다. 심자영, 서은경(2018)은 55세 이상의 국회도서관 이용자의 이용행태 및 검색행태를 조사하였고 이러한 행태와 만족도를 시니어 세대별 즉 베이비붐 세대의 액티브시니어 그룹과 노인세대의 시니어 그룹으로 나누어 비교・분석하였다. 그 결과, 노인세대는 국회도서관을 여가를 목적으로 방문하며 정치・사회, 종교・철학, 역사・지리분야를 선호하였으나, 베이비붐 세대는 자기계발을 목적으로 경제・재테크, 예술・문화 분야를 선호하는 것으로 나타나 도서관이 노인 이용자의 세대구분에 따라 세분화된 정보요구를 충족시켜야 함을 시사하였다.

2018년에 정보불평등 대상별 도서관서비스 정책과 서비스 현황을 진단하기 위한 연구(안인자, 노영희, 장로사, 2018)에서 국내 도서관 노인서비스 정책과 서비스 연구현황을 조사한 바 있다. 연구 결과 정책개발로는 정책연구, 정책수립 고려사항, 활성화 방안, 전략 등 10개 논문, 현황조사 및 통계/평가는 4개 논문, 문화프로그램은 문헌정보학 분야의 신체장애 및 독서치료와 관련된 1개 논문, 협력네트워크로는 경기도 도서관의 연계를 통한 활성화 방안에 대한 1개 논문. 정보서비스는 공공도서관의 노인용 인터페이스 디자인에 대한 1개 논문이 있음을 밝혀서 그간의 도서관 노인서비스 연구가 주로 정책연구 위주로 진행되어 왔음을 알 수 있다.

국내에서 전국적 단위의 도서관 노인서비스 현황을 파악하기 위한 연구가 미흡한 반면, 미국에서 비교적 최근 전국적 단위의 대규모 연구가 진행된 바 있다. Hughes(2017)는 미국과 캐나다 721개 지방지역 공공도서관을 대상으로

65세 이상 노인이용자 서비스 현황을 조사하기 위해, 예산, 장서, 전략적 계획, 전담직원 구성, 기술의 이용, 기관 협력, 아웃리치 서비스, 건물 설계와 접근성을 범주로 설문조사를 실시하였다. 연구 결과 제한된 예산과 자원에도 불구하고 도서관 사서들의 노력과 창의성으로 외부 기관 협력을 통해 다양한 서비스와 프로그램을 적극적으로 수행하고 있었으며, 특히 노인 이용자들이 도서관 서비스에 대해 잘 인지할 수 있도록 홍보와 마케팅하는 것이 중요하다는 사서의 인식을 보여주었다.

선행연구를 분석한 결과, 국내의 도서관 노인 서비스 관련 연구는 주로 이용자 요구 분석과 정책 연구개발을 중심으로 진행되어 온 반면, 도서관의 관련 현황 분석은 매우 미흡한 상황이다. 도서관 노인 서비스의 발전을 위해서는 현재의 현황과 문제점을 진단하고, 서비스 제공자인 사서의 인식을 파악하는 연구가 기초연구로서 이루어질 필요가 있다.

2. 연구의 내용 및 방법

2.1 설문방법

본 연구는 노인이용자와 같이 세분화된 이용자 서비스를 제공하기 위해서는 최소 수준 이상의 도서관 인프라가 제공되어야 한다는 판단하에 조사 대상 도서관을 수도권 및 도시지역(서울, 부산, 대구, 인천, 광주, 대전, 울산, 세종, 경기) 공공도서관으로 한정하였다. 2019년 기준 전국의 수도권 및 도시지역 공공도서관 581개 관을 대상으로 2020년 6월 4일부터 6월 30일까지 정보서비스 담당 사서에게 설문조사를 안내하고 웹을 통해 조사하는 온라인 설문조사 방식을 이용하였다. 설문조사 결과 총 172개 도서관이 설문에 응답하였으며 대상기관 대비 회수율은 29.6%이다. 본 연구의 설문조사에서 지칭하는 노인은 65세 이상 이용자를 의미한다.

2.2 조사내용

조사내용은 〈표 1〉과 같이 일반 현황(3개), 노인서비스 현황(7개), 도서관 장서 및 공간/시설(2개), 도서관 서비스/프로그램(2개), 기타사항(3개)의 총 17개 문항으로 구성하였다. 조사항목 도출을 위해 Hughes(2017) 연구를 참고하여 예산, 장서, 전략적 계획, 전담직원 구성, 기술의 이용, 기관 협력, 아웃리치 서비스, 건물 설계와 접근성의 내용이 포함될 수 있도록 설계하였다.

3. 연구의 결과

3.1 설문참여도서관 기본사항

설문에 참여한 공공도서관의 운영주체는 지방자치단체 위탁이 39.5%로 가장 높았고, 다음으로 기초자치단체 직영(35.5%), 광역 교육청 직영(9.3%) 등의 순으로 높았다. 공공도서관의 소재지는 서울이 81개관(47.1%)으로 가장 많았고, 다음으로 경기・인천(36.0%) 등의 순으로 많았다(〈표 2〉 참조).

공공도서관의 노인 대상 도서관 프로그램을

〈표 1〉 설문지 구성

구분	세부 내용
일반 현황	1. 도서관 운영주체 2. 도서관 소재지 3. 노인 이용자 대상 도서관 프로그램 운영 여부
노인서비스 현황	1. 도서관 사명/목적에 노인집단 요구 충족 포함 여부 2. 노인 이용자 대상 데이터 수집 현황 - 데이터 수집 여부 - 데이터 수집 주기 - 데이터의 반영 여부 - 데이터 수집 방법 3. 요구 및 관심사 활용 방법 4. 노인서비스 협력기관 유형
도서관 장서 및 공간/시설	1. 도서관 장서 및 공간/시설 중요도 2. 도서관 장서 및 공간/시설 수행도
도서관 서비스/프로그램	1. 도서관 서비스/프로그램의 중요도 2. 도서관 서비스/프로그램의 수행도
기타사항	1. 도서관 방문이 어려운 노인 이용자를 위한 도서관 서비스 2. 노인 이용자에 대한 도서관 직원교육 현황 3. 도서관 노인서비스를 활성화 방안

〈표 2〉 설문참여도서관 기본사항

(Base: 전체, N=172, 단위: %)

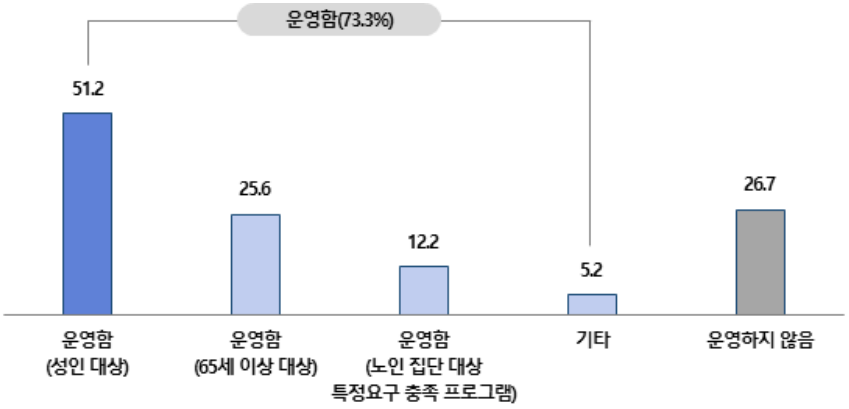
구분		사례수	지자체 직영		교육청 직영	위탁/사립/기타		
			광역자치단체 (시·도) 직영	기초자치단체 (시·군·구) 직영	광역 교육청 직영	지방자치 단체 위탁	사립	기타
전체		(172)	5.2	35.5	9.3	39.5	5.2	5.2
운영주체	지자체 직영	(70)	12.8	87.1	0.0	0.0	0.0	0.0
	교육청 직영	(16)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	위탁/사립/기타	(86)	0.0	0.0	0.0	79.1	10.5	10.5
지역	서울	(81)	4.9	19.8	6.2	63.0	0.0	6.2
	서울 외 지역	(91)	5.5	49.5	12.1	18.7	9.9	4.4

별도로 운영하지 않고 대신 노인이용자를 포함한 전체 성인을 대상으로 포괄적으로 운영한다는 응답이 51.2%로 가장 높았고, 다음으로 운영하지 않음(26.7%) 등의 순으로 높았다. 노인이용자만을 위한 특정 프로그램을 운영하는 도서관은 12.2%이다(〈그림 1〉 참조).

3.2 노인서비스 현황

3.2.1 도서관 사명·목적에 노인집단 요구 충족 포함 여부

공공도서관의 도서관 사명, 목적을 서술하는 공식적인 문서에서 노인집단 요구 충족 여부가



〈그림 1〉 노인 대상 도서관 프로그램 운영 여부
(Base: 전체, 단위: %, 복수응답)

포함되어 있다는 응답이 71.5%로 포함되지 않았다(27.9%) 보다 높았다.

3.2.2 노인 이용자 대상 데이터 수집

노인 이용자를 대상으로 한 데이터를 수집하지 않는다는 응답이 52.9%로 수집함 44.8%(제한적으로 수집 40.1% + 적극적으로 수집 4.7%) 보다 높았다. 노인서비스 관련 데이터를 수집하는 주기는 수시로 필요할 때마다 수집이 58.4%로 가장 높았고, 다음으로 연간 1회(31.2%) 등 순으로 높았다. 또한 노인서비스 관련 데이터를 도서관 서비스 및 장서 계획과 예산계획에 반영한다는 응답이 93.5%(적극적으로 반영 13.0% + 제한적으로 반영 80.5%)로 반영되지 않음(6.5%) 보다 높았다.

노인서비스 관련 데이터를 수집하기 위한 방법은 노인 대상 도서관 서비스 및 프로그램 평가조사가 55.8%로 가장 높았고, 다음으로 지방자치단체 및 지역의 관련 통계 수집(45.5%), 정기적인 노인 대상 조사(18.2%) 등의 순으로 높았다(〈그림 2〉 참조).

3.2.3 요구 및 관심사 활용 방법

노인 이용자의 요구와 관심사를 도서관 장서 및 프로그램, 서비스에 반영하기 위해 활용하는 방법으로 도서관 서비스 및 프로그램 홍보를 노인 요구 및 관심사에 초점을 맞춰 실행하는 방법이 36.6%로 가장 높았고, 다음으로 노인 관련기관과 협력관계 체결(35.5%), 자원봉사자로 노인이용자 활용(27.9%) 등의 순으로 높게 조사되었다(〈그림 3〉 참조).

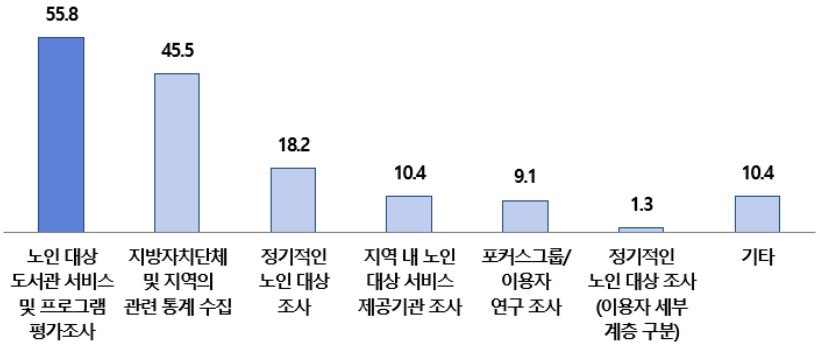
3.2.4 노인서비스 협력기관 유형

노인서비스를 위해 협력하는 기관 유형은 복지관(노인복지관)이 55.2%로 가장 높았고, 다음으로 민간 운영기관/단체(21.5%), 치매예방센터(20.9%) 등의 순으로 높았다.

3.3 노인 서비스 장서 및 공간 · 시설 현황 분석

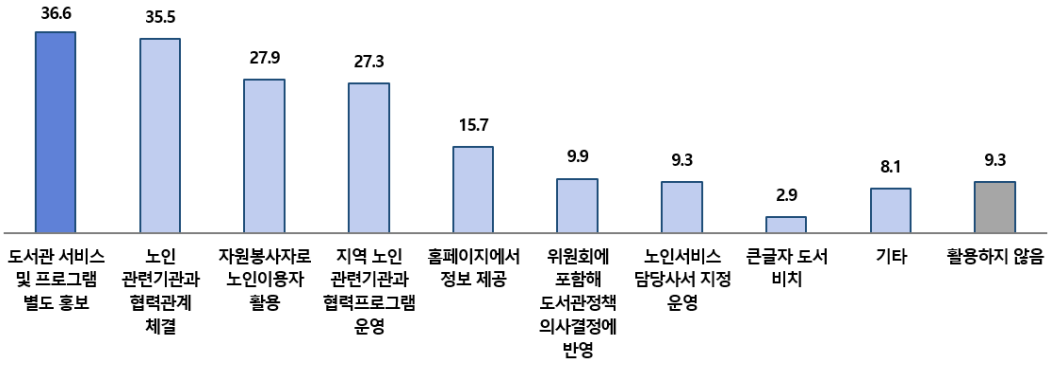
3.3.1 GAP 분석

GAP분석은 중요도와 수행도를 비교하여,



〈그림 2〉 노인서비스 데이터 수집 방법

(Base: 데이터 수집 기관, 단위: %, 복수응답)



〈그림 3〉 요구 및 관심사 활용 방법

(Base: 전체, 단위: %, 복수응답)

중요도 대비 수행도가 낮은 서비스 속성을 찾아 개선의 방향을 찾는 방법이다. GAP분석의 강화영역은 중요도가 높고 수행도의 GAP 결과값도 평균대비 크지 않은 영역으로 볼 수 있으며, 개선영역은 상대적으로 중요도가 높으나 중요도 대비 수행도가 낮은 서비스 영역이라고 볼 수 있다.

분석 결과 강화 영역은 (1) 높은 서가의 책을 찾기 위해 직원에게 도움 요청 가능 여부, (3) 큰활자 음성도서/정기간행물 이용 가능 여부 등으로 보인다. 개선영역은 (4) 노인을 위한 독서보조기기 구비와 (5) 도서관 내부 사인물의 가시성을 우선적으로 개선할 필요가 있어 보인다(〈표 3〉 참조).

3.3.2 IPA(Importance-Performance Analysis) 분석

IPA는 중요도와 수행도를 좌표화하고 평균대비 중요도와 수행도로 구분하여, 강화 영역과 개선 영역을 도출하는 방법으로 널리 알려진 분석방법이다.

IPA 결과, 강화 영역은 (1) 높은 서가의 책을

〈표 3〉 도서관 장서 및 공간/시설 GAP분석

구분		중요도 (A)	수행도 (B)	GAP (B-A)
(1)	서가 높은 곳에 위치한 책을 찾기 위해 직원에게 도움을 요청할 수 있다.	4.41	4.38	-0.03
(2)	도서관 건물은 노인이용자의 용이한 접근성을 충족시키고 있다.	4.35	3.76	-0.59
(3)	큰활자도서, 음성도서, 정기간행물이 이용 가능하다.	4.28	3.92	-0.36
(4)	도서관 내부 사인물은 휠체어 이용자 또는 저시력자에게도 잘 보일 정도로 명확하고, 선명한 색상으로 표현되어 있다.	4.16	3.48	-0.68
(5)	노인을 위한 독서보조기기(휴대용 독서확대기 등)가 구비되어 있다.	4.14	3.51	-0.63
(6)	장시간 서있는 것이 불편한 이용자를 위해 서비스 제공 위치마다 좌석이 준비되어 있다.	4.08	3.67	-0.41
(7)	운영진의 실내 조도는 노인에게 적절한 수준이다.	4.03	3.84	-0.19
(8)	서가 사이의 간격은 휠체어 이용자의 이동을 보장할 만큼 떨어져 있다.	4.01	3.31	-0.70
(9)	노인이용자에 자주 이용되는 장서가 도서관에서 쉽게 접근 가능한 서가에 위치되어 있다.	3.99	3.65	-0.34
(10)	도서관 홈페이지는 웹사이트 접근성을 보장한다.	3.96	3.51	-0.45
(11)	저시력자를 위해 적어도 한 대 이상의 컴퓨터에 독서확대기가 설치되어 있다.	3.92	3.40	-0.52
(12)	도서관 홍보물 및 브로셔는 최소한 14포인트 이상으로 제작된다.	3.73	3.03	-0.70
(13)	청각이 좋지 않은 이용자를 위해 자막영상자료 및 독서보조기기를 구비하고 있다.	3.72	2.92	-0.80
평균		4.06	3.57	-0.49

찾기 위해 직원에게 도움 요청 가능 여부, (3) 큰활자 음성도서/정기간행물 이용 가능 여부로 나타났으며, 우선 개선해야 하는 영역은 (4) 노인을 위한 독서보조기기 구비와 (5) 도서관 내부 사인물의 가시성 개선으로 보인다(〈그림 4〉, 〈표 4〉 참조).

3.3.3 GAP분석과 IPA 비교 결과

GAP 분석과 IPA를 종합하여 비교해 보면, 공통적인 우선 강화영역은 (1) 높은 서가의 책을 찾기 위해 직원에게 도움 요청 가능 여부, (3) 큰활자・음성도서/정기간행물 이용가능 여부로 분석되었다.

공통적인 우선 개선영역은 (4) 노인을 위한 독서보조기기 구비, (5) 도서관 내부 사인물의 가시성 개선이다(〈표 5〉 참조).

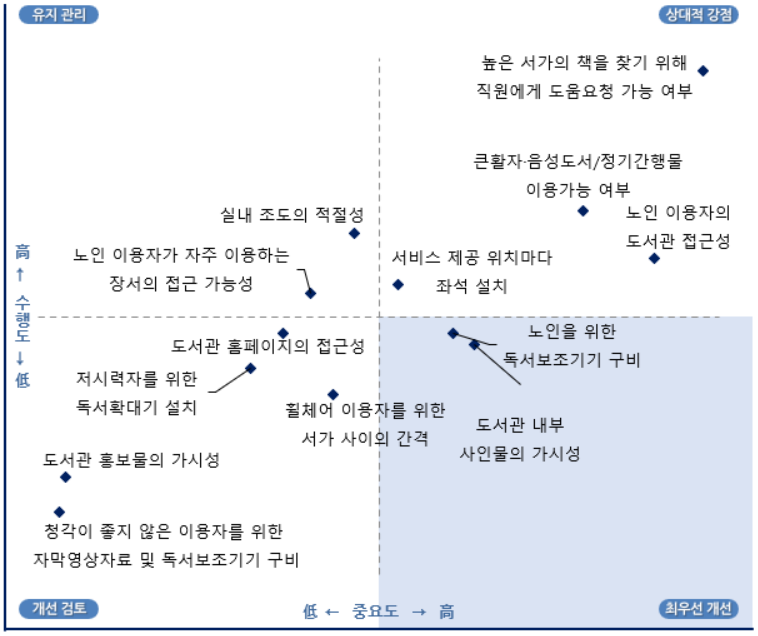
3.4 노인 서비스/프로그램 현황 분석

3.4.1 GAP 분석

GAP 분석 결과 도서관 노인 서비스/프로그램 중 사회참여 프로그램과 인문학 프로그램이 중요도와 수행도가 높아 강화해야 하는 영역으로 나타났으며, 상담 프로그램과 세대교류 프로그램은 중요도는 상대적으로 높지만, 수행도가 낮아 개선이 필요한 영역으로 나타났다(〈표 6〉 참조).

3.4.2 IPA(Importance-Performance Analysis) 분석

IPA 결과 사회참여 프로그램, 인문학 프로



〈그림 4〉 도서관 장서 및 공간/시설 IPA 분석 결과

(Base: 전체, 단위: %)

〈표 4〉 도서관 장서 및 공간/시설 IPA 분석 결과

최우선 개선영역	개선 검토영역	상대적 강점영역	유지 관리영역
- 도서관 내부 사인물의 가시성 - 노인을 위한 독서보조기기 구비	- 청각이 좋지 않은 이용자를 위한 자막영상자료 및 독서보조기기 구비 - 도서관 홍보물의 가시성 - 휠체어 이용자를 위한 서가 사이의 간격 - 도서관 홈페이지의 접근성 - 저시력자를 위한 독서확대기 설치	- 노인 이용자의 도서관 접근성 - 서비스 제공 위치마다 좌석설치 - 큰활자·음성도서/정기 간행물 이용 가능여부 - 높은 서가의 책을 찾기위해 직원에게 도움요청 가능여부	- 실내 조도의 적절성 - 노인 이용자가 자주 이용하는 장서의 접근가능성

〈표 5〉 도서관 장서 및 공간/시설 - GAP분석과 IPA 비교 결과

구분	GAP 분석	IPA	공통
우선 강화 영역	(1) 높은 서가의 책을 찾기 위해 직원에게 도움 요청 가능 여부 (3) 큰활자·음성도서/정기간행물 이용가능여부	(1) 높은 서가의 책을 찾기 위해 직원에게 도움 요청 가능 여부 (3) 큰활자·음성도서/정기간행물 이용가능여부 (6) 서비스 제공 위치마다 좌석 설치	(1) 높은 서가의 책을 찾기 위해 직원에게 도움 요청 가능 여부 (3) 큰활자·음성도서/정기간행물 이용가능여부
우선 개선 영역	(4) 노인을 위한 독서보조기기 구비 (5) 도서관 내부 사인물의 가시성 개선	(4) 노인을 위한 독서보조기기 구비 (5) 도서관 내부 사인물의 가시성 개선	(4) 노인을 위한 독서보조기기 구비 (5) 도서관 내부 사인물의 가시성 개선

〈표 6〉 도서관 서비스/프로그램 GAP분석

구분	중요도 (A)	수행도 (B)	GAP (B-A)
정보화교육	4.04	2.69	-1.35
사회참여 프로그램	4.03	3.29	-0.74
인문학프로그램	3.90	3.61	-0.29
상담 프로그램	3.82	2.33	-1.49
독서토론 프로그램	3.79	3.03	-0.76
세대교류 프로그램	3.79	2.58	-1.21
문화 프로그램	3.78	2.90	-0.88
예능 프로그램	3.73	2.87	-0.86
취미 프로그램	3.72	2.63	-1.09
건강생활 프로그램	3.70	2.55	-1.15
한글교육	3.52	2.22	-1.30
경제관련 프로그램	3.44	2.33	-1.11
외국어교육	3.05	2.32	-0.73
체육 프로그램	3.05	1.90	-1.15
평균	3.67	2.66	-1.01

그램, 정보화교육, 문화 프로그램, 예능 프로그램 등은 상대적 강점으로 강화해야 하는 영역으로 보이며, 상담 프로그램, 세대교류 프로그램, 취미 프로그램, 건강생활 프로그램 등은 중요도는 높지만 수행도가 상대적으로 낮아 개선이 필요한 영역으로 나타났다(〈그림 5〉, 〈표 7〉 참조).

3.4.3 GAP분석과 IPA 비교 결과

GAP 분석과 IPA를 종합하여 비교해 보면, 공통적인 우선 강화영역은 사회참여 프로그램과 인문학 프로그램으로 분석되었다. 공통적인 우선 개선영역은 상담 프로그램, 세대교류 프로그램으로 나타났다.

3.4.4 GAP분석과 IPA 비교 결과 (〈표 8〉 참조)

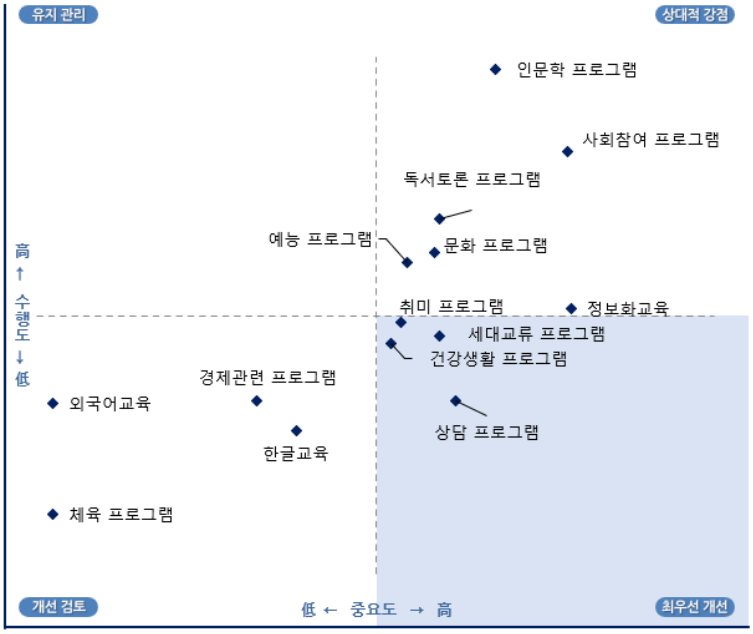
3.5 기타 사항

3.5.1 도서관 방문이 어려운 노인이용자를 위한 도서관 서비스

도서관 방문이 어려운 노인이용자를 위한 서비스로는 지역 장애인 복지관 등 장애인 관련 기관과 협력(40.1%)과 노인 관련기관에 도서관 연계서비스 제공(39.0%)이 가장 높았고, 다음으로 아웃리치 서비스제공(25.6%) 등의 순으로 높게 나타났다(〈그림 6〉 참조).

3.5.2 노인이용자에 대한 도서관 직원교육 현황

노인이용자에 대한 도서관 직원교육 현황과 관련하여 직원들이 노인이용자가 관심 있어 할 만한 장서, 서비스, 프로그램 등을 숙지하고 있다는 응답이 48.8%로 가장 많았고, 다음으로



〈그림 5〉 도서관 서비스/프로그램 IPA 분석 결과

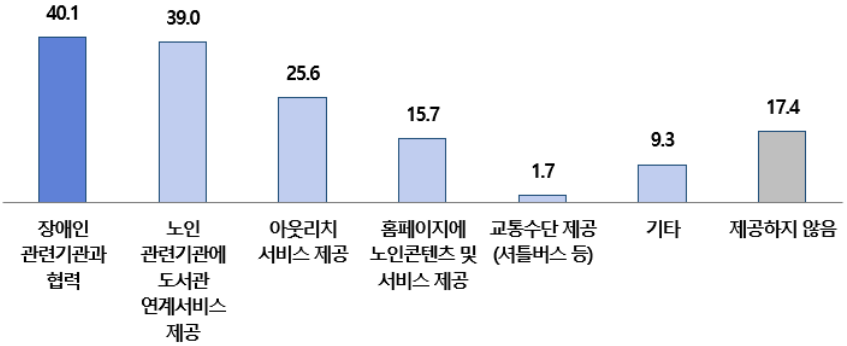
(Base: 전체)

〈표 7〉 도서관 서비스/프로그램 IPA 분석 결과

최우선 개선영역	개선 검토영역	상대적 강점영역	유지 관리영역
- 취미 프로그램 - 건강생활 프로그램 - 상담 프로그램 - 세대교류 프로그램	- 한글교육 - 외국어교육 - 체육프로그램 - 경제관련프로그램	- 독서토론 프로그램 - 정보화교육 - 인문학 프로그램 - 예능 프로그램 - 문화 프로그램 - 사회참여 프로그램	-

〈표 8〉 도서관 서비스/프로그램 - GAP분석과 IPA 비교 결과

구분	GAP 분석	IPA	공통
우선 강화 영역	- 사회참여 프로그램 - 인문학 프로그램	- 사회참여 프로그램 - 인문학 프로그램 - 정보화교육 - 문화 프로그램 - 예능 프로그램	- 사회참여 프로그램 - 인문학 프로그램
우선 개선 영역	- 상담 프로그램 - 세대교류 프로그램	- 상담 프로그램 - 세대교류 프로그램 - 취미 프로그램 - 건강생활 프로그램	- 상담 프로그램 - 세대교류 프로그램



〈그림 6〉 도서관 방문이 어려운 노인이용자를 위한 도서관 서비스

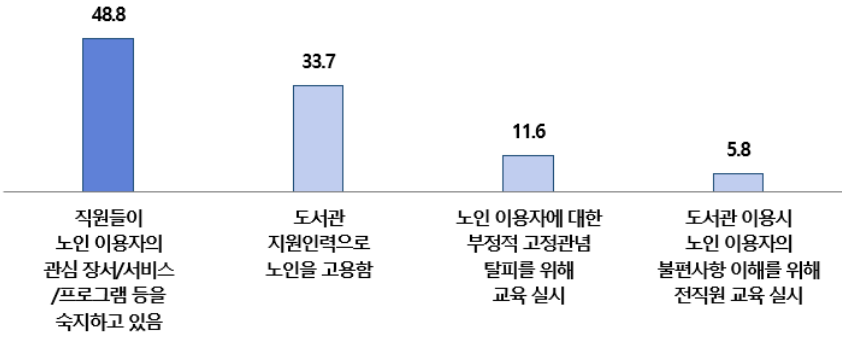
(Base: 전체, 단위: %, 복수응답)

도서관 직원을 지원할 수 있는 지원인력으로서 노인을 고용한다(33.7%)는 응답이 많았다. 좀 더 적극적인 교육방법으로서 노인이용자에 대한 부정적 고정관념 탈피를 위해 교육을 실시(11.6%)한다거나, 도서관 이용시 노인이용자의 불편사항 이해를 위해 전직원 교육을 실시(5.8%)하는 방법은 상대적으로 낮은 응답비율을 보여주었다(〈그림 7〉 참조).

3.5.3 도서관 노인서비스 활성화 방안

노인서비스 활성화 방안에 대한 의견으로는 〈표 9〉와 같이 다양한 프로그램 개발 및 운영이 필요하다는 의견이 48건(27.3%)으로 가장 많았고, 다음으로 도서관 노인서비스/프로그램에 대한 적극적인 홍보 필요(21건, 11.9%), 관련 교육(직원 대상 노인서비스 교육, 노인 이용자 대상 문해교육/정보화교육 등)이 필요(20건, 11.4%) 하다는 의견이 많이 언급되었다.

노인이용자를 위해 다양한 프로그램 개발이 필요한 이유로 아래와 같이 노인이용자의 특성상 면밀한 대상층 구분이 필요하다는 의견이 제기되었다.



〈그림 7〉 노인이용자에 대한 도서관 직원교육 시행 현황

(Base: 전체, 단위: %)

〈표 9〉 노인서비스 활성화 방안

(단위: 건, %, 중복응답)

애로사항 및 의견	건	%
다양한 프로그램 개발 및 운영 필요(독서동아리, 연령대별, 노인 이용자 의견반영 등)	48	27.3
적극적인 홍보 필요(도서관 이용 안내, 도서관 프로그램, 노인서비스 등)	21	11.9
관련 교육 필요(직원 대상 노인서비스 교육, 노인 이용자 대상 문해교육/정보화교육 등)	20	11.4
노인서비스 개선 필요(노인서비스에 대한 인식개선, 이용 안내 확대 등)	15	8.5
유관기관, 지역, 민관 등 협력 필요	13	7.4
노인 이용자를 위한 공간/시설 마련 필요	12	6.8
전담/전문인력 충원, 연령대가 비슷한 인력 구성 등 필요	11	6.3
노인 인력 활용 및 자원봉사 연계 필요	10	5.7
큰글자 도서 구비 확대	9	5.1
예산 확보(도서 구입비, 프로그램 운영비 등)	8	4.5
노인 대상 다양한 장서 필요	3	1.7
사서의 노인에 대한 인식개선 필요	2	1.1
사회 소통 공간 마련 필요	2	1.1
정부 주도의 정책 마련 필요	2	1.1

(응답자 A) "젊은 세대에 비해 노인층의 경우 연령대와 성별에 따라 도서관에서 이용하는 서비스의 종류가 차이가 있으므로, 좀 더 면밀하고 섬세한 대상층 구분과 그에 맞는 서비스가 필요하다고 사료됩니다. 또한, 단순 시설 이용과 독서와 관계없는 문화프로그램 수강 이외에 '독서' 컨텐츠를 적극적으로 활용할 수 있게 하는 다양한 경로가 필요하다고 생각합니다."

도서관 노인서비스가 활성화되기 위해서는 타 노인시설과 차별화된 프로그램이 제공되어야 하며, 이와 함께 홍보와 인력보강이 병행되어야 한다는 의견도 다수 제기되었다.

(응답자 B) "복지관, 경로당 등에서 제공하는 노인 대상 서비스가 도서관에서도 똑같이 제공된다면 굳이 도서관에 올 이유가 없을 겁니다. 차별화된 노인 프로그램이 필요하고, 노인 인구가 익숙한 관련 기관으로 찾아가는 서비스를 제공하여 도서관 노인 서비스에 대한 홍보가 먼저 필요할 것 같습니다. 이런 활동 및 서비스를 제공하기 위해 도서관에 노인 대상에 대한 이해도가 높고 전문성 있는 사서 인력 보강이 선행되어야 합니다."

또한 노인이용자가 사회에 기여한다는 자부심을 가질 수 있도록 아래와 같이 서비스 제공의 주체로 참여할 수 있는 기회를 제공하여야 한다는 의견도 제시되었다.

(응답자 C) "질문들의 대부분이 '제공'에 초점이 맞춰져 있는데 노인 인력을 최대한 활용할 수 있는 참여의 방법을 고민해야 할 것 같습니다. 저희는 노인 자원활동가들이 모임을 만들어서 그림연극 공연을 매월 1회 진행을 하고 있고 도서관 특별 프로그램에 참여하여 함께 운영을 해나가는것을 지향하고 있습니다."

4. 결 론

본 연구는 고령화 사회에서 도서관이 노인이용자를 위해 더욱 고도화된 사회적 서비스 기관으로 발전하기 위해 현재의 국내 도서관 노인서비스 상황을 파악하여 그 현황을 분석하고 시사점을 얻고자 진행되었다. 전국의 도시지역 공공도서관을 대상으로 온라인 설문조사를 수행한 결과 총 172개 도서관이 응답하였으며, 그 결과는 다음과 같이 분석될 수 있다.

첫째, 국내 공공도서관은 대체로 노인이용자의 중요성에 대해서 인식하고 있으나, 적극적인 대응에는 한계가 있는 것으로 나타났다. 공공도서관의 사명, 목적을 서술하는 공식적인 문서에서 노인이용자 요구 충족 여부가 포함되어 있다는 응답이 71.5%로 대부분의 도서관이 노인이용자에 대해 중요하게 인식하며, 노인 이용자를 대상으로 다양한 데이터를 수집(52.9%)하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 이와 같은 중요성에 대한 인식에도 불구하고, 노인이용자의 불편사항 이해를 위해 전직원 교육을 실시한다는 응답이 5.8%에 불과하는 등 노인이용자에게 우호적인 서비스를 제공하기 위한 환경은 아직 미흡한 것으로 보인다.

둘째, 도서관 장서 및 공간/시설에 대해 우선적으로 강화해야 할 영역은 높은 서가의 책을 찾기 위해 직원에게 도움 요청 가능 여부와, 큰활자・음성도서/정기간행물 이용가능 여부로 분석되었다. 우선 개선영역은 노인을 위한 독서보조기기 구비, 도서관 내부 사인물의 가시성 개선이다. 이는 노인이용자에게 도움을 제공할 수 있는 직원이 충분히 배치되어야 하며, 노인이용자가 선호할 만한 장서를 갖추는 것이 도서관에게 노인서비스를 강화하는데 매우 중요하다는 것을 의미한다. 또한 독서보조기기와 가시성이 높은 도서관 내부 사인물은 현실적으로 다른 사항보다도 우선적으로 시급히 개선되어야 할 영역으로 이해될 수 있다.

셋째, 도서관 서비스/프로그램의 경우 우선적으로 강화해야 할 영역은 사회참여 프로그램과 인문학 프로그램으로 분석되었으며, 우선 개선영역은 상담 프로그램, 세대교류 프로그램으로 나타났다. 사회참여 프로그램과 인문학 프로그램은 현재 공공도서관에서 노인이용자 대상으로 가장 활성화된 프로그램임과 동시에 수요 또한 높은 유형의 프로그램으로 조사된 것이다. 다만, 상담 프로그램과 세대교류 프로그램은 그 필요성에도 불구하고 미흡한 프로그램으로서 해당 프로그램을 강화하기 위한 방안이 강구될 필요가 있을 것이다.

넷째, 정보서비스 담당 사서들은 타 노인서비스 복지・문화 기관과 차별화된 도서관 노인서비스를 제공하기 위해서 베이비붐 세대가 노령화되는 현 상황을 고려하여 다양한 노인세대의 계층을 세분화하여 보다 전문화된 서비스 및 프로그램을 기획하여야 한다는 의견을 개진하였다. 이와 같이 전문성이 확보된 프로그램을 제공하기 위해서는 노인이용자에 대해 전문성을 갖춘 사서직원을 충원하는 등 서비스 제공을 위한 예산과 인적자원을 갖추는 것은 당연한 일일 것이다.

아직 국내에서 공공도서관의 노인서비스 현황에 대해 전국적인 단위로 수행된 연구가 없는 상황에서 본 연구결과는 추후 도서관 노인서비스 현황을 더욱 면밀하게 진단하고, 개선방향을 도출하기 위한 시작점으로서 의의가 있

을 것으로 기대한다. 향후 공공도서관이 노인 이용자가 여가생활을 즐기기 위해 이용할 수 있는 보편적인 문화기관으로 자리매김될 수 있는 방안에 대해 실제적인 실험 연구가 진행될 필요가 있을 것이다.

참 고 문 헌

국립중앙도서관 (2020). 국립중앙도서관 고령자 서비스 가이드라인.
출처: https://www.nl.go.kr/servlet/contentPdf?site_code=nl&file_name=NDL_elderly%20service%20guidelines.pdf

문화체육관광부 (2020). 2020년('19년 기준) 공공도서관 통계조사 결과보고서.
출처: https://www.libsta.go.kr/cmm/fms/FileDown.do?atchFileId=FILE_ID_000000000680&fileSn=1

심자영, 서은경 (2018). 시니어의 세대별 도서관 이용행태 비교분석: 국회도서관을 중심으로. 정보관리학회지, 35(3), 287-309. http://doi.org/10.3743/KOSIM.2018.35.3.287

안인자, 노영희, 장로사 (2018). 정보불평등 대상별 도서관서비스 정책과 서비스 현황 진단. 한국비블리아학회지, 29(3), 271-295. http://doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.3.271

이정연, 김현애 (2021). 비대면 시대의 지식정보취약계층 일상생활 정보요구와 도서관 이용 경험에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 32(1), 223-246.
http://doi.org/10.14699/kbiblia.2021.32.1.223

임성관 (2020). 노인도서관 설립과 운영에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 54(2), 323-348.
http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.2.323

최유진, 차미경 (2019). 노인의 공공도서관 이용 가치체계에 관한 연구: 서울 소재 공공도서관을 중심으로. 한국비블리아학회지, 30(1), 121-143. http://doi.org/10.14699/kbiblia.2019.30.1.121

통계청 (2020). 2020 고령자 통계.
출처: http://kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/1/1/index.board?bmode=read&aSeq=385322

Hughes, C. (2017). Rural libraries services for older adults: a nationwide survey. Public Library Quarterly, 36(1), 43-60, http://doi.org/10.1080/01616846.2017.1275626

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기
(English translation of references written in Korean)

Ahn, Inja, Noh, Younghee, & Chang, Rosa (2018). A study on the library policies & services

for the type of information inequality in Korea. Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science, 29(3), 271-295.
http://doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.3.271

Choi, Yujin & Cha, Mikyeong (2019). A study on the elderly people's value system of the public library use: focusing on public libraries in Seoul. Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science, 30(1), 121-143.
http://doi.org/10.14699/kbiblia.2019.30.1.121

Lee, Jungyeoun & Kim, Hyunae (2021). A study on everyday life information seeking and user experience of public library in contactless society. Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science, 32(1), 223-246.
http://doi.org/10.14699/kbiblia.2021.32.1.223

Lim, Seong Kwan (2020). A study on the establishment and management of a library for older adults. Korean Society for Library and Information Science, 54(2), 323-348.
http://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.2.323

Ministry of Culture, Sports and Tourism (2020). Report on the results of the 2020 Public Library Statistics Survey. Available:
https://www.libsta.go.kr/cmm/fms/FileDown.do?atchFileId=FILE_ID_000000000680&fileSn=1

National Library of Korea (2020). NLK Guidelines on library services for older adults. Available:
https://www.nl.go.kr/servlet/contentPdf?site_code=nl&file_name=NDL_elderly%20service%20guidelines.pdf

Sim, Jayoung & Seo, Eun-Gyoung (2020). Generational comparative analysis on library usage of senior groups in national assembly library of Korea. Journal of the Korean society for Information Management, 35(3), 287-309. http://doi.org/10.3743/KOSIM.2018.35.3.287

Statistics Korea (2020). Statistics for the elderly 2020. Available:
http://kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/1/1/index.board?bmode=read&aSeq=385322