

고령자를 위한 공공도서관 지역정보서비스에 관한 연구*

A Study on Community Information Services for Elderly People in Public Libraries

김 다 은 (Daeun Kim)**

차 미 경 (Mikyeong Cha)***

초 록

고령화 사회가 진행됨에 따라 공공도서관의 고령 이용자도 증가하고 있어 이들을 위한 서비스의 개발이 요구된다. 고령자에게 필요한 정보는 건강, 의료, 복지 등 지역과 밀접한 일상생활 관련한 정보가 많으며, 이는 공공도서관에서 제공하는 지역정보서비스의 주요 영역이기도 하다. 본 연구에서는 고령자에게 필요한 지역정보의 유형 및 내용, 제공 방법 등을 문헌연구, 해외사례조사 및 국내 현황조사를 통하여 정리하고 공공도서관의 지역정보서비스를 통한 고령자 서비스 강화 방안을 제안하였다.

ABSTRACT

As elderly population increases their use of public libraries also increases, and thus, public library services for older people need to be more developed. The information needs of older population are mostly related to the everyday life, such as health, medical care, social welfare, the main services of public library community information services or information and referral services. Through a literature review, foreign case studies, homepage surveys, site surveys, this study explores types and content of community information for elderly people, and suggests, ways of enhancing community information services for elderly people.

키워드: 공공도서관, 지역정보, I&R서비스, 고령자

Public Libraries, Community Information, Information and Referral Services, Elderly People

* 이 논문은 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문을 축약·보완한 것임.

** 을지대학교 을지병원 도서관 사서(20150583@eulji.ac.kr) (제1저자)

*** 이화여자대학교 문헌정보학과 교수(cha@ewha.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2016년 6월 2일 논문심사일자 : 2016년 6월 10일 게재확정일자 : 2016년 6월 17일
한국비블리아학회지, 27(2): 213-233, 2016. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2016.27.2.213]

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

우리나라는 생활수준의 향상과 의료기술의 발달로 평균수명이 증가하고 출산율이 감소함에 따라 국민의 고령화가 빠른 속도로 진행하고 있다. 통계청(2015)에 따르면 2015년 인구 중 65세 이상 인구는 13.1%를 차지하였으며, 1955년에서 1964년 사이에 태어난 베이비부머는 전체 인구의 20.8%를 차지하여 이들이 곧 고령인구로 흡수됨에 따라 고령인구는 더욱 급격히 증가할 것으로 예상된다. 또한 사회적으로는 빠른 은퇴와 수명의 연장으로 노년기가 길어지면서 지역사회에서 고령자들이 독립적으로 활동적인 삶을 살아가며 그들이 겪는 문제를 해결하고 노년기를 효율적으로 보내기 위해 재정, 건강, 영양, 주택문제, 재취업 등 다양한 정보요구를 갖게 된다. 특히 베이비붐 세대와 같이 경제력과 학력이 높아진 고령자들은 자기개발과 자아실현의 욕구 증가로 더 많은 정보를 필요로 한다.

고령자들의 정보요구는 학술적인 주제에 관한 요구보다는 주로 일상생활과 관련한 정보요구가 많으며, 공공도서관의 지역정보서비스를 통하여 관련 정보를 제공할 수 있다. 지역정보서비스는 1960년대 미국에서 정부기관이나 공공기관이 빈민이나 장애인 등의 소외계층에게 삶의 질을 높이고 일상적인 문제해결에 도움이 되는 지역사회 내 유통정보를 제공한 정보안내서비스(Information and Referral Services)에서 유래한다(한성택 2000). 김세훈(2004)은 초기의 소외계층에 대한 지역정보서비스의 의미

는 점차 지역사회 전 주민을 대상으로 하는 개념으로 발전하였으며 현재의 지역정보서비스는 지역주민들이 실생활에 살아가는데 필요로 하는 정보와 문제를 해결하기 위해 필요한 정보로써 복지, 여가, 문화 및 행정 정보를 포함하는 종합적인 서비스라고 하였다.

지역정보는 지역사회 구성원으로서 그들을 사회에 참여하게 하고 일상의 문제 해결을 위해 시민들에게 도움이 되는 정보와 삶의 질을 높일 수 있는 자원과 연결된 생존정보를 의미한다(Day 2007). 이러한 지역정보는 여러 매체와 기관에 산재되어 있어 정보활용능력이 부족한 고령자들이 찾기에는 어려운 경우가 많다.

최근 고령자의 공공도서관 이용이 크게 증가하고 있으며 향후 공공도서관을 이용하는 고령자의 비율은 지속적으로 늘어날 것이다. 이에 고령자의 신체적, 경제적, 사회적 특성을 고려한 정보서비스의 개발이 요구된다. 본 연구에서는 고령자에게 필요한 지역정보의 유형과 내용 및 제공방법을 조사 분석하고 지역정보서비스를 통한 고령자 정보서비스 개선 방안을 제안하였다.

1.2 연구방법

본 연구에서는 국내 고령자를 위한 공공도서관 지역정보서비스의 현황을 파악하고 개선방안을 모색하고자 문헌연구, 사례조사, 현장방문조사 및 면담을 실시하였다.

첫째, 문헌연구를 통해 공공도서관의 고령자의 정보요구를 파악하고 고령자를 위한 지역정보서비스의 운영 방법을 알아보기 위해 고령인구를 위한 미연방 전국협의체(National Association

of State Units on Aging)(2002)의 『미국 노인복지법 정보안내지원 프로그램을 위한 평가 및 실행 가이드』(Assessment and Implementation Guide for older Americans Act Information & Referral/Assistance Programs)와 미국공공도서관협회(Public Library Association, 이하 PLA)(1997)의 『공공도서관의 지역정보안내서비스 설립을 위한 가이드라인』(*Guidelines for Establishing Community Information and Referral Services in Public Libraries*)을 조사하였다.

둘째, 국외사례조사를 위해 Schull(2013)의 『50세 이상 성인을 위한 도서관서비스: 행동 속의 혁신(50+ Library Services: Innovation in Action)』에서 지역정보서비스의 사례로 제시된 공공도서관 18개관 중 내용확인이 가능한 총 8개관의 홈페이지를 방문하여 서비스의 내용을 파악하였다.

셋째, 국내 현황 조사를 위하여 국내 공공도서관 중 어린이, 사립, 영어, 분관 및 작은 도서관을 제외한 667개 공공도서관 홈페이지를 조사·분석하였으며 서울, 경기도 및 인천에 위치한 18개 공공도서관을 대상으로 현장조사를 하였다.

위와 같은 국내·외 조사 내용을 분석한 결과를 토대로 고령자 대상 지역정보서비스의 개선 방안을 제시하였다.

1.3 선행연구

본 연구에서는 고령자를 위한 지역정보서비스에 관한 연구를 진행하기 위해 그와 관련된 선행연구로 국내외 공공도서관의 지역정보서

비스에 관한 연구와 공공도서관 고령자서비스에 관한 내용을 살펴보았다.

공공도서관 지역정보서비스에 관한 연구로 Muela-Meza(2005)는 지역주민들의 일상생활 문제 해결을 위해 지역정보서비스를 제공할 필요성을 언급하며 지역정보를 건강, 주거, 수입, 법적 보호, 경제적 기회, 정치 권리 등과 같은 생존정보와 시민활동정보로 정의하였다. 공공도서관은 사회적 약자를 위한 복지를 증진시키고 사회의 불평등 해소를 위해 무료로 정보를 제공하며 이용자 요구에 맞춘 정보를 제공할 것을 제안하였다.

김보일, 김명수, 안창호(2015)는 공공도서관에서 지역정보서비스를 제공해야 하는 근거를 확인하고 범위를 설정하여 국내·외 공공도서관 지역정보서비스 제공 현황 및 사례를 분석하였으며 공공도서관의 이용자를 대상으로 지역정보서비스의 인식 및 요구를 조사하였다. 연구자는 공공도서관의 지역정보서비스의 활성화 방안으로 지역정보 이용을 위한 접근점의 다양화, 이용자 요구를 반영한 지역정보 콘텐츠 개발, 공공도서관 중심의 지역정보서비스 협의체 구성, 인식 개선 및 이용 활성화를 위해 지역정보서비스를 홍보할 것을 제안하였다.

박현희, 이성숙(2015)은 한국과 일본의 공공도서관 지역 지식서비스와 관련된 사례조사를 진행하고 지역 공공도서관 홈페이지를 중심으로 조사 및 분석을 실시하였다. 이 연구에서는 지역 지식정보서비스를 위해 이용자 지향적인 서비스를 제공해야 하며 내부 협력, 외부 네트워크 협력, 홍보와 인식의 개선이 필요하다고 주장하였다.

고령자를 위한 정보서비스에 대한 연구에서

윤정옥(2013)은 고령화 시대의 공공도서관 정보서비스는 고령자의 고유한 정보요구를 이해하고 충족시키기 위하여 효과적인 맞춤형 도서관 정보서비스를 제공해야 한다고 주장하였다. 또한 효율적인 고령자 대상 정보서비스를 기획하고 실행하기 위해서는 도서관의 환경 분석이 선행되어야 하며 고령자를 대상으로 배분 가능한 예산, 시설, 장서, 서비스와 프로그램에 관해 지역대표 도서관과 개별 도서관간의 협력을 통해 지역사회를 분석하고 중장기 서비스 전략 및 정책을 수립할 것을 제안하였다.

김은지, 이성신(2014)은 미국도서관협회 서비스 가이드라인에 기반하여 도서관을 이용하는 고령자들에게 인터뷰를 진행하였다. 그 결과 고령자들은 다양한 맞춤형 평생교육 프로그램, 다양하고 새로운 정보자원의 제공, 도서관 서비스 및 프로그램에 대한 적극적 홍보, 도서관 직원의 친절한 태도 및 전문성 유지, 도서관 이용 편의와 활성화를 위한 이용자 교육, 고령자를 위한 맞춤형 자료 등 고령자를 위한 편리한 맞춤형 도서관 서비스를 필요로 하는 것으로 나타났다.

Perry(2014)는 공공도서관의 고령자서비스 운영 현황을 조사하기 위해 American Library Association(2008)의 Guidelines for Library and Information Services to Older Adults을 기준으로 면담지를 작성한 후 도서관 직원을 대상으로 조사를 실시하였다. 대부분의 공공도서관이 큰 활자 도서와 오디오 북을 제공하고 있었으며 도서관 시설과 웹사이트는 미국 장애인법의 기준에 충족하고 있었다. 공공도서관의 절반은 고령자의 정보요구를 파악하기 위해 고령자를 위해 봉사하는 지역기관과 협력관계를

맺고 있으며 운전과 세금강연을 위해 미국은퇴자협회와 협력 관계를 맺은 것으로 나타났다.

2. 고령자의 정보요구와 지역정보서비스

2.1 고령자의 정보요구

고령자에 대한 정의는 고령자가 처해 있는 사회·문화적 상황 및 개인적 상황에 따라 다르기 때문에 한마디로 정의하기는 어려우며 다양한 견해들이 존재한다. 예를 들어, 고용노동부의 『고용상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률 시행령』 제2조에서는 고령자는 55세 이상인 사람이며 준고령자는 50세 이상 55세 미만인 자를 의미한다. 반면, 『노인복지법』 제26조(경로우대) 조항에서는 65세 이상인 사람들을 대상으로 하며, 통계청의 통계자료에서는 '고령자'는 65세 이상 '준고령자'는 50~64세 인구를 의미한다.

고령자에 대한 정의는 대체적으로 55세에서 65세 이상으로 정의하고 있으나, 공공도서관의 서비스 대상은 은퇴 이후의 삶을 살고 있는 55세로 연령을 낮출 필요가 있다. 고령자를 위한 공공도서관 지역정보서비스의 대상도 몸이 불편한 고령자뿐만 아니라 지역에서 다양한 정보를 필요로 하는 베이비부머를 포함한 55세 이상의 활동적인 고령자를 대상으로 정보를 제공하도록 하여야 한다.

고령자는 신체적 노화과정, 여가시간의 증가, 수입의 감소, 역할의 상실 등 변화 속에서 발생하는 문제들을 해결하며 더 나은 삶을 추구하기 위해 다

양한 정보를 필요로 하며 이러한 정보요구는 다른 연령대의 정보요구와 다른 특성을 가진다.

장혜란(2002)은 고령자들을 대상으로 정보요구에 관해 면담한 결과 고령자들이 건강·의료·영양, 뉴스, 취미활동, 종교, 레저·여행, 대중교통, 교육, 복지기관 서비스, 노인전문주거·보호시설, 도서정보·문화행사, 복지 관련법, 정치·사회문제, 취업, 죽음·사별·호스피스, 자금운영·조달, 이성·사랑·결혼 순으로 관심을 갖고 있는 것으로 조사되었다.

황금숙 등(2014)은 고령자 관련 정보를 8가지 유형으로 대구분하였다. 치매에 대한 증상, 예방, 치매 전문병원, 요양시설 안내정보와 같은 치매정보, 고령자 대상 평생교육기관, 평생교육프로그램 안내 및 평생교육정보, 노년건강정보(노인질환, 운동, 영양 관련 정보), 학술자료정보, 고령자 레포츠정보(게이트볼 규칙, 경기법 등 오락 및 취미프로그램 정보), 고령자 복지시설정보(고령자 복지관, 양로원 등 복지시설정보), 실버용품정보(지팡이, 용변기구 등

고령자 전용 용품, 장례용품 정보), 간병 기초상식, 응급처치, 복지서비스, 강좌 및 세미나 정보와 같은 간병인 정보로 분류하였다.

영국의 Department of Health(2002)는 지역기관이 여가, 평생교육 기회와 같은 고령자의 활발한 삶을 지원하는 정보, 건강, 사회복지, 주거, 독립, 자원 분야 조직과 건강센터, 후원단체, 자립단체를 포함한 지역서비스에 관한 정보, 관절, 백내장 등 고령자의 일반적인 상태를 평가·진단하는 것에 관한 정보, 뇌졸중, 정신건강과 같은 지역 전문가 서비스에 관한 정보, 건강, 주거와 복지, 장기요양서비스에 관한 정보, 죽음을 준비하기 위한 서비스에 관한 정보를 제공할 것을 제안하였다.

고령자의 정보요구의 정보 유형을 살펴보기 위해 신수영(2000), 장혜란(2000), 김선자 등(2006), 황금숙 등(2014), Department of Health(2002), Everingham(2009), Sloan, Vincent(2009), Palsdottir(2012)의 국내·외 문헌을 참조하여 <표 1>과 같이 정리하였다.

<표 1> 고령자의 정보 요구

	신수영 (2000)	장혜란 (2002)	김선자 등 (2006)	황금숙 등 (2014)	Department of Health(2002)	Evering ham(2009)	Sloan, Vincent(2009)	Palsdottir (2012)
여가	○	○	○	○	○		○	
지역서비스	○		○		○	○		○
복지시설	○		○	○	○			
건강·의료	○	○	○	○	○	○	○	○
경제·재정		○	○			○	○	○
취업	○	○						
장례·죽음		○	○		○			
평생교육	○			○	○		○	
주거			○		○	○	○	
은퇴			○				○	
교통		○				○	○	
법률·정책	○	○	○			○		
기타	성·사랑 재혼	종교 뉴스 영양	심리 상담	실버용품 간병인	지역전문가 고령자학문	육이문제 활인혜택 컴퓨터		

선행연구에서는 고령자들은 건강·의료에 대한 관심이 가장 높았으며, 여가, 지역서비스, 경제·재정, 평생교육, 주거, 복지시설, 법률·정책, 장례·죽음, 취업, 은퇴, 교통 등에 대한 정보 요구가 있는 것으로 나타났다. 기타로는 성·사랑·재혼, 종교, 뉴스, 영양, 심리상담, 실버용품, 간병인, 지역전문가, 고령자학문, 육아문제, 고령자를 위한 할인혜택 등이 있었다. 고령자들이 요구하는 정보의 대부분은 지역기관에서 발행하거나 지역시설정보, 혹은 지역기관에서 제공되는 서비스에 관한 정보와 관련된다고 할 수 있다.

2.2 고령자를 위한 지역안내서비스 가이드라인

미국 보건사회복지부(Department of Health & Human services) 산하 노인복지청(Admin-

istration on Aging)의 하부조직인 고령인구를 위한 미연방 전국협의체(National Association of State Units on Aging)(2002)의 『미국 노인복지법 정보안내지원 프로그램을 위한 평가 및 실행 가이드』(Assessment and Implementation Guide for older Americans Act Information & Referral/Assistance Programs)는 크게는 정부, 연방정부, 작게는 시, 군에서 제공하는 다양한 혜택 및 복지서비스 제공을 위해 운영되는 정보제공서비스의 가이드라인으로서 특히 고령자를 위한 정보를 제공하는 기관에서 적용하기에 유용하다.

이 가이드라인은 고령자에 특화된 정보안내 서비스에 관한 안내서로서 서비스 전달, 자원 데이터베이스, 보고서 작성 및 평가, 협력 관계, 조직 요구사항 5가지 항목으로 구성되며 세부 항목은 <표 2>와 같다.

<표 2> 미국 노인복지법 정보안내지원 프로그램을 위한 평가 및 실행 가이드

항목	세부항목
(1) 서비스 전달 (Service Delivery)	• 정보 제공
	• 안내 제공
	• 홍보(advocacy)
	• 후속확인
(2) 자원 데이터베이스 (Resource Database)	• 내부/외부 범위
	• 데이터 요소
	• 자원데이터베이스 색인/검색방법
	• 분류 시스템 (텍소노미)
(3) 보고서 작성 및 평가 (Reports and Measures)	• 데이터베이스 유지
	• 질문자 데이터 수집
	• 질문자 데이터 분석과 정보제공
	• 지역 정보안내를 위한 협력관계
(4) 협력 관계 (Cooperative Relationships)	• 지역서비스 전달 시스템 협력
	• 주 혹은 시, 지역, 국가, 국제적 정보안내제공자간 협력 관계
	• 주 혹은 시, 지역, 국가적, 국제적 정보안내서비스 협회 참여
	• 관리(Governance)
(5) 조직의 요구사항 (Organizational Requirements)	• 직원 관리
	• 직원 교육
	• 홍보(Promotion) 및 아웃리치

정보안내서비스 기관은 걸어들 수 있는 거리에 위치하여 접근하기 편리하도록 하며 고령자와 장애인들에 대한 물리적 장벽이 없어 이용이 용이하도록 해야 한다. 정보안내전문가는 고령자가 자신의 문제가 무엇인지 인지하도록 하고 전문가가 제공한 정보에 근거하여 의사결정을 할 수 있도록 지원해야 한다.

정보안내서비스를 위한 자원데이터베이스를 구축할 때 서비스의 상세한 설명과 이용조건, 서비스를 제공하는 영리·비영리 기관, 정부 기관, 비법인 기관과 조직의 목록을 포함할 수 있다. 정보안내전문가는 정보안내서비스가 이용자에게 적절하고 용이하게 안내되었는지를 컴퓨터 시스템을 통하여 응답자의 데이터를 수집하여 관리하고 평가한다. 정보안내서비스기관은 서비스의 통합성을 강화하고 서비스의 중복을 피하고자 건강 보험 상담프로그램, 성인보호 서비스, 법률 서비스, 가정 및 지역사회서비스 프로그램, 가족 간병인지원 프로그램, 알츠하이머 프로그램을 제공하는 지역사회 조직과 협력할 수 있다. 또한 상담시 이용자에게 예민할 수 있는 정보를 보호하기 위해 충분한 공간과 시설을 필요로 한다. 이 서비스를 담당하는 직원은 허약하고 취약한 고령자에게 봉사하는 법, 고령자를 위한 다양한 혜택과 자격의 규정 및 절차의 변경, 운영 절차, 대인서비스기술, 정보안내 서비스 제공 또는 서비스에 영향을 줄 수 있는 새로운 법률, 지역사회서비스에 관한 내용에 대해 교육을 받는 것이 요구된다. 이러한 전문 분야에 관한 교육을 위해서 정보안내서비스 제공자인 사회복지사, 심리학자, 변호사, 의료인, 사서, 민간·비영리 단체 및 정부 기관과 협력할 수 있다.

2.3 지역정보서비스 가이드라인

PLA는 공공도서관에서 사서들이 지역정보안내서비스를 운영하는 것을 지원하기 위해 1979년에 가이드라인의 초판을 발행한 후 1997년 과학기술의 발달과 정보화를 고려하여 『공공도서관 지역정보안내서비스 설립을 위한 가이드라인』을 발표하였다. 이 가이드라인의 항목과 세부항목은 <표 3>과 같다.

공공도서관은 지역정보의 전시 및 제공을 위한 센터 혹은 공간을 지정하고 지역정보서비스 디렉터리를 구축하며, 지역 정보원과 데이터베이스를 생성할 수 있다. 직원은 서비스 제공자의 서비스와 개인을 연결하기 위해 이용자에게 특정 기관의 전화번호, 주소, 자격요건 등에 관한 정보를 제공할 수 있으며 이용자의 요구를 만족시킬 수 있도록 기관에 안내를 하거나 기관의 담당자에게 이용자의 요구를 설명할 수 있다.

공공도서관은 지역정보안내서비스를 준비하는 과정에서 공공도서관이 속한 지역사회에서 지역정보 안내서비스를 제공하는 지역기관, 그 지역정보안내를 제공받는 구역을 파악하며, 기존의 지역정보 안내서비스로부터 이용할 수 없는 정보의 종류를 조사하고 기존 지역정보 안내 서비스를 사용하거나 통합할 수 있는 부분을 파악해야 한다. 도서관은 지역정보 안내서비스를 강화하기 위해 다른 봉사 기관과 어떠한 협력과 공유를 맺을 수 있을지 고민하며 위의 질문들을 해결하기 위해서는 협력기관과의 지속적인 대화를 하는 것이 요구된다.

공공도서관의 지역정보서비스가 원활하게 운영되기 위해서는 도서관 관리자의 헌신과 지원

〈표 3〉 공공도서관 지역정보안내서비스 설립을 위한 가이드라인

항목	세부항목	항목	세부항목
(1) 공공도서관의 역할 정의 및 배경	• 지역정보센터로서 도서관	(7) 직원	• 직원 선정
	• 정보 제공자로서 도서관의 역할		• 초기 교육
	• 정보 및 안내봉사의 수준과 방법		• 지속적인 교육
(2) 지역사회의 요구평가			• 교육 방법
(3) 목표, 목적과 평가	• 강령, 목표, 목적	(8) 서비스 전달	• 교육 방법과 평가
	• 측정방법		• I&R처리과정
	• 평가		• 결과 확인
(4) 관리자의 헌신과 지원			• 변호
(5) 재정지원	• 기초 자금 준비	(9) 홍보	• 전문성과 기밀성
	• 지속적인 펀딩		• 현장 고려사항
	• 외부 재정지원		• 트랜잭션 로그
(6) 커뮤니티 서비스 자원 파일	• 자원 파일의 중요성		• 주소록
	• 지역자원파일과 주소록		• 홍보의 필요성
	• 포함범위 및 불포함 범위		• 비공식·공식적 홍보
	• 파일 접근 수준		• 다른 I&R제공자와 연락
	• 자동화된 파일에 관의 접근		• 내부 홍보
	• 파일 형식		• 전문적 홍보
	• 데이터 요소		• 다른 I&R기관과의 협력
	• 데이터 수집 방법		• 홍보 목적과 평가
	• 자원파일 색인		
• 파일 유지			

이 필요하며 서비스 담당 직원은 지역정보서비스에 대한 행정적인 지원에 대해 충분히 인지하고 지역사회에 지원내용을 적극적으로 홍보해야 한다. 또한 이의 운영을 위해서 기초 자금, 지속적인 펀딩, 외부재정지원을 필요로 한다.

지역정보 안내서비스를 위해서 자원 파일을 지속적으로 업데이트를 하여 최신성을 유지해야 하며 파일을 구축하기 전에 현존하는 정보원을 철저히 조사하여 이용할 수 있는 파일 혹은 디렉터리가 서비스의 요구를 충족시킬 경우 자원 파일 개발을 위한 기초자료로 활용할 수 있다. 이러한 데이터를 수집하기 위해서는 개인 방문, 전화, 우편을 이용하며 지역뉴스나 뉴스레터를 통해 새로운 기관이나 기관에서 제

공하는 새로운 서비스를 찾을 수 있다.

지역정보서비스를 위해 가장 중요한 직원의 자격요건은 다양한 연령, 인종, 문화적 배경의 사람들과 접촉할 수 있는 능력과 도서관과 지역사회 자원에 대한 풍부한 지식이 요구된다. 모든 직원에게 서비스의 목적과 목표에 대해 명확히 이해시키는 것이 필요하며 직접적으로 서비스에 참여하는 사람들은 데이터 수집 및 파일관리뿐만 아니라 의사소통 능력, 특정기관의 지식 등에 대한 교육이 요구된다. 교육은 강의와 토론, 독서, 자체프로그램, 강좌, 시청각자료, 역할 연기, 실무교육과 같은 방법들을 복합적으로 사용할 수 있으며, 교육프로그램을 계획하기 위해 외부 지역사회와 도서관 내에 다양한 사람의 능력을 이용할 수 있다.

지역정보 안내서비스는 인터뷰, 평가, 문제 해결, 적절한 안내, 홍보의 단계로 진행되며 담당 직원은 이용자와 인터뷰를 할 때 걸어로 드러나지 않는 이용자의 요구사항을 발견하는 것이 필요하며, 이용자에게 문제를 해결하기 위한 다양한 방법을 제공하고, 문제 상황을 해결할 수 있는 지역사회 기관과 조직에 안내 할 수 있다. 사서는 경우에 따라 기관에 이용자의 상황을 설명해 줄 수 있으며 적합한 서비스를 받았는지 확인하기 위하여 이용자에게 후속 연락을 할 수 있다.

또한 자원의 접근성과 가시성, 근접함, 백업 파일, 충분한 전화통화, 사적인 면담을 위해 이용 가능한 공간 등 서비스를 위한 물리적 환경이 구축되어야 한다.

마지막으로 대중에게 공공도서관의 지역정보안내서비스의 존재를 인식시켜야 한다. 공식적으로 외부 지역사회에 지역정보안내서비스를 홍보하기 위해 미디어 광고, 다른 기관의 뉴스레터, 신문의 특집기사, 박람회 부스 등을 이용하며 홍보를 위해 타 지역과 지역사회 내 지역정보안내서비스 기관과 협력할 수 있다.

3. 국외 사례분석

국외 사례 분석을 위하여 미국도서관협회에 의해 발간된 Schull(2013)의 『50세 이상 성인을 위한 도서관 서비스: 행동 속에서의 혁신』(50+Library Services: Innovation in Action)의 '정보와 지역사회의 연결(Information and Community Connections)'장에서 소개한 8개 도서관을 조사하였다. 홈페이지에 접속하여 조사한 결과를 정보제공 방법, 의사소통방법, 정보제공내용으로 나누어 분석하였으며 조사 대상 공공도서관의 목록은 <표 4>와 같다.

3.1 정보제공 방법

Daniel Boone Regional Library(이하 DBRL)는 주제가이드에서 지역사회서비스 디렉토리를 PDF형식으로 다운로드할 수 있도록 제공하고 있으며, 이 자료의 인쇄물 형태는 도서관 내에서 비치한다. 도서관에 오기 어려운 고령자를 위해 그들이 거주하는 가정, 양로원, 노인복지센터, 푸드뱅크와 같은 장소에 도서배달서

<표 4> 국외 조사 대상 공공도서관 목록

도서관명	제공유형	명칭	홈페이지 주소
Daniel Boone Regional Library	주제가이드	50PLUS	www.dbrl.org/reference/subject-guides/50-plus
Thomas Crane Public Library	웹페이지	50PLUS(50+)	thomascranelibrary.org/50plus
Pierce County Library	웹페이지	Adults 50+	www.piercecountylibrary.org/services/adults-50/
Toledo Lucas County Library	웹페이지	The Art of Living Age 50 and Beyond	database.toledolibrary.org/senior
Cincinnati-Hamilton County Library	웹페이지	Fifty Five+	www.cincinnati-library.org/fiftyfiveplus
Torrance Public Library	블로그	LINK Logs	guides.mysapl.org/seniors
San Antonio Public Library	주제가이드	Seniors: Live Well, Age Smart	https://torrancepubliclibrary.wordpress.com
New York Public Library	블로그	Next Chapter	www.nypl.org/voices/blogs/blog-channels/next-chapter

비스를 통해서 이용할 수 있으며, 인근 공공도서관에도 비치한다.

Cincinnati-Hamilton County Library(이하 CHCL)는 60세 이상의 오하이오 주민이 할인 혜택을 받을 수 있는 Golden Buckeye Cards를 신청할 수 있도록 홈페이지를 연결하고 있으며 이용자들은 CHCL도서관을 포함하여 그 지역에 위치한 40개 도서관에서 카드 신청서를 제출할 수 있다.

Torrance Public Library의 블로그 LINK(Lifelong Information, Networks, and Knowledge) Logs에서는 은퇴한 시의원과 인터뷰를 팟캐스트 형식으로 제작하여 제공하고 있었다. 인터뷰에서 자신의 삶에 관해 이야기 하면서 봉사활동을 강조하고 사우스 베이 지역 도서관의 봉사활동을 추천한다. 이 도서관은 여행에 관심이 많은 고령자를 위하여 남부 캘리포니아 자동차 클럽, 엘더호스텔(Elderhostel), 바이킹 리버 크루즈(Viking River Cruises) 등 여러 기관과 협력하여 여행 계획 팁과 자료 등을 제공하는 박람회를 도서관에서 개최한다. 또한 'H.E.L.P is on the way'라는 이름으로 몸이 아픈 고령자를 간병하는 베이비부머들을 위해 비영리 기관인 H.E.L.P가 건강과 재정, 유언장, 유언 검인법, 신탁과 세금, 고령자 간병 및 주거의 선택, 장기 요양보험의 장점과 단점에 관해 강의하기도 하며, 60세 이상을 위한 무료 세금지원, 변경된 세법에 관한 조언, 국세청 정보 등에 관한 강좌를 제공한다.

New York Public Library(이하 NYPL)의 The Next Chapter Blog는 도서관을 중요한 정보자원으로 인식하도록 홍보하기 위해 운영되며, 주요 지역행사 혹은 도서관 프로그램을

소개한다. 사서는 '간병에 대한 슬픔을 경험한 적이 있습니까?'라는 제목으로 질병을 앓고 있는 고령자를 보살펴야 하는 간병인 혹은 가족들을 위한 책을 쓴 작가와의 인터뷰를 통해 극복 방법에 관한 내용을 제공하는 등 주기적으로 기사를 게재한다. 또한 치매협회 뉴욕지부장과 인터뷰를 통해 뉴욕에 거주하는 치매를 앓고 있는 사람과 보호자를 위한 전화상담 및 운영방법, 전화번호, 운영시간에 관한 정보를 제공하는 등 인터뷰를 통해 정보를 제공하는 것은 다른 도서관과 차별화된 방식이다.

3.2 직원과의 의사소통

San Antonio Public Library은 웹사이트에서 담당자를 명시하고 있으며 담당자의 사진과 이름, 전화번호를 제공하고 있어 신뢰감을 주고 있었으며 DBRL은 주제 가이드를 담당하는 사서에게 채팅 및 홈페이지에서 참고질의할 수 있는 등 다양한 방법으로 소통이 가능하였다. NYPL과 Torrance Public Library은 블로그 형식으로 운영하고 있어 댓글을 통해 이용자와 의사소통을 자유롭게 할 수 있고 정보에 대한 질문을 용이하게 할 수 있으며 고령자들의 의견을 반영할 수 있는 통로를 제공하고 있었다.

3.3 지역정보제공내용

국외 공공도서관에서 제공하고 있는 정보를 살펴보면 복지서비스, 법률, 건강·의료, 취업, 교육, 교통, 봉사활동, 여가활동, 재정·경제, 소비자, 죽음, 음식, 주거, 장애 및 문제를

가진 고령자의 정보유형에 해당하는 조직 및 기관 홈페이지를 연결해 주고 있었다. 각 홈페이지에서는 정보를 제공하고 있는 기관을 연결하고 있을 뿐만 아니라 고령자들에게 필요한 서비스와 프로그램을 설명하고 있는 홈페이지 화면을 직접 연결해 주고 그것에 대한 설명을 제공하고 있어 홈페이지에 접근하지 않

는 경우에도 서비스에 대해 이해할 수 있도록 하였다. 이를 통합적으로 정리한 결과는 <표 5>와 같다.

공공도서관은 도서관이 속한 지역사회에서 제공하는 서비스를 고령자에게 제공하고 프로그램을 파악하여 주제가이드, 블로그 등 수시로 정보를 업데이트하는 노력이 요구된다.

<표 5> 국외 사례 공공도서관 고령자를 위한 정보의 내용

정보유형	세부주제	내용
복지	서비스	<ul style="list-style-type: none"> 고령자 핫라인 고령자/장애인 카드 재가보호 및 생활지원, 사회보장 관리, 장기요양 ombudsman 프로그램
	정보원	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회서비스 디렉터리
의료	서비스	<ul style="list-style-type: none"> 약국 지원 프로그램
여가	프로그램	<ul style="list-style-type: none"> 공원 야외프로그램, 동물원과 수족관, 미술관 프로그램 정보 지역 시니어 스포츠 대회 대중예술 투어 지역사회 행사 국립공원 서비스(시니어 패스)
		서비스
법률	정보원	<ul style="list-style-type: none"> 시 혹은 우편번호로 검색할 수 있는 법률 서비스 디렉터리 지역 변호사협회에서 제공하는 고령자를 위한 편람 재산상속법에 대한 FAQ 무료 주 법률 정보 지역 변호사 찾기 고령자를 대상으로 한 사기예방정보
		서비스
경제 재정	정보원	<ul style="list-style-type: none"> 건강보험 혜택 상담사, 부동산 계획 가이드 고령자의 할인혜택을 확인할 수 있는 사이트
		서비스
평생교육	서비스	<ul style="list-style-type: none"> 고령자(60세 이상)를 위한 무료 대학과정
교통	서비스	<ul style="list-style-type: none"> 고령자를 위한 교통수단
소비자	서비스	<ul style="list-style-type: none"> 온라인 구매 또는 식료품의 가정배달
주거	정보원	<ul style="list-style-type: none"> 지역 내 고령자 주택 안내
죽음	정보원	<ul style="list-style-type: none"> 지역에서 제공하는 호스피스, 사별, 장례관리, 가정 지원 관련 서비스를 검색할 수 있는 홈페이지
식량	서비스	<ul style="list-style-type: none"> 영양과 식사 서비스 식사배달서비스
	정보원	<ul style="list-style-type: none"> 고령자를 위한 식사장소: 교체하면서 식사할 수 있는 지역 식당의 목록

4. 국내 현황 조사

4.1 공공도서관 홈페이지를 통한 조사

국가도서관 통계목록(2014년 1월 15일 기준)에서 제시된 865개의 공공도서관 중 어린이, 사립, 영어, 분관 및 작은 도서관을 제외한 667개관의 홈페이지를 조사한 결과 530개관(79.46%)이 지역정보를 제공하고 있었으며, 137개관(20.54%)은 지역정보를 제공하지 않고 있었다. 지역정보를 제공하는 530개관 중 고령자관련 지역정보를 제공하고 있는 도서관은 25개관(3.75%)에 불과하였다. 25개관 중 19개관에서는 게시판에서 고령자 관련 정보를 제공하고 있었으며 6개관에서는 홈페이지 주소를 링크하거나 배너를 통해 연결해 주고 있었다. 게시판을 통해 지역정보를 제공하는 19개관 중 16개관은 담당직원이 주기적으로 정보를 게시판에 제공하고 있었으며 3개관은 홈페이지에서 기관을 소개하며 홈페이지만 연결해주고 있었다.

홈페이지에서 제공하는 정보의 주제 유형은 복지, 취업, 건강 및 의료, 여가, 평생교육, 손자녀 교육으로 총 6가지 유형으로 분류된다. 그중 가장 많은 것은 건강 및 의료에 관한 정보이며 주로 보건소나 치매지원센터에서 제공되는 정보를 연결하고 있었다. 보건소에서 제공하는 당뇨교실 안내, 어르신 무릎 인공관절 수술비 지원 대상자 모집, 우울증 및 스트레스 무료 상담 안내 등 교육 및 무료 상담 프로그램을 소개하고 있었으며, 치매지원센터에서는 찾아가는 치매 검진 프로젝트, 치매지원센터 종이접기 프로그램 등을 안내하고 있었다. 복지는 주로 노인복지 관련기관 홈페이지를 연결하고 있었고

주제는 돌봄 여행서비스 신청, 독거노인 주거환경개선 사업 신청안내 등 구청, 주민센터에서 진행하는 사업에 대한 소개를 하고 있었으며 서비스의 신청기한, 접수처, 구비서류, 서비스 제공내용 등을 포함하고 있었다. 손자녀 교육은 보건소에서 진행되는 조부모 손주사랑 교육의 장소, 대상, 접수 및 문의방법을 제공하고 홈페이지를 연결하고 있었다.

4.2 방문조사

지역정보서비스 운영 조사를 위해 서울 및 인근 지역에 위치한 도서관 18개관을 대상으로 2015년 5월 9일부터 5월 20일까지 도서관을 방문하여 현황조사와 면담을 실시하였다. 방문한 18개 공공도서관 중 온라인 지역정보서비스를 운영하는 곳은 16개관이었으며 <표 6>과 같이 온라인 지역정보서비스를 운영하는 부서는 디지털 자료실이 7명(43.75%)으로 응답자 수가 가장 많았으며, 다음으로 자료열람실이 4명(25%)이었다. 온라인 지역정보의 수집방법은 구청 혹은 시청 홈페이지 검색이 10명, 포털사이트 검색이 7명, 지역 기관 사이트 검색이 7명, 전자공문을 참고한다고 한 응답자는 5명이었으며 보건복지부와 같은 정부기관 홈페이지 검색이 3명으로 구청, 시청 홈페이지의 검색이 가장 많았다.

온라인 지역정보 주제를 선정하는 기준에 관한 질문에 이용자의 요구조사를 통해 주제를 선정한다고 응답하는 도서관은 없었으며 모두 사서의 재량으로 주제를 선정하였다. 1개관은 사서의 재량과 함께 도서관 운영 매뉴얼을 반영한다고 하였으며 이용자의 요구가 다양하고 모든 이용자의 요구를 충족시키기는 어렵기 때

〈표 6〉 온라인 지역정보서비스 운영 현황

내용	구분	응답 수(명)	백분율(%)
운영부서	디지털 자료실	7	43.75
	자료열람실	4	25.00
	디지털·간행물실	1	6.25
	어린이실	1	6.25
	여러 부서에서 운영	3	18.75
	계	16	100.00
수집방법*	시청·구청홈페이지	10	31.25
	정부기관 홈페이지	3	9.38
	포털사이트 검색	7	21.88
	지역 기관 홈페이지	7	21.88
	전자공문	5	15.61
	계	32	100.00
주제 선정기준*	사서의 재량	16	94.12
	이용자의 요구조사	0	0.00
	도서관 운영 매뉴얼	1	5.88
	계	17	100.00

*복수 응답

문에 사서의 재량으로 주제를 선정하는 것이 일반적이라고 응답하였다.

인쇄물 형태의 지역자료의 수집 방법에 관한 질문에는 〈표 7〉과 같이 기증 18명(72%), 구

입 6명(24%), 외부기관 자원의 직접수집 1명(4%)이라고 응답하였다. 도서관에는 많은 인쇄물 형태의 기증물이 들어오기 때문에 그 자료들을 도서관 곳곳에 비치하여 이용자들이 이

〈표 7〉 인쇄물 지역자료의 수집방법

내용	구분	응답 수(명)	백분율(%)
수집 방법*	구입	6	24.00
	기증	18	72.00
	외부기관 자원의 직접 수집	1	4.00
	계	25	100.00
협력 유무	예	3	16.67
	아니오	15	83.33
	계	18	100.00
협력기관**	시청, 구청	0	0
	복지서비스기관	0	0
	평생교육기관	1	25.00
	기타(중친회2, 지역사회 문인협회)	3	75.00
	계	4	100.00

*복수 응답

**협력을 하고 있다고 응답한 3명의 복수 응답

용할 수 있도록 하고 있으며 지역자료를 구입하는 도서관은 많지 않았다. 한 도서관에서는 구에 관한 자료나 지역기관에서 발간하는 자료의 경우 수집하지만 지역자료가 많이 발간되지는 않아 수집에 어려움이 있다고 설명하였다.

지역자료 수집을 위해 지역사회기관과의 연락 혹은 협력을 하고 있는지에 관한 질문에는 3명이 협력을 맺고 있다고 하였으며, 15명은 협력을 맺고 있지 않다고 응답하였다. 협력을 맺은 기관 중 2개관은 족보자료 수집을 위해서 중친회와 협력을 맺고 있으며, 1개관은 지역문인협회, 평생교육기관과 각각 협력을 맺고 있다고 응답하였다. 지역자료 수집을 위해 협력을 맺는 경우는 있지만 지역주민들의 실생활과 관련된 정보 수집을 위해 협력하는 도서관은 없는 것으로 조사되었다.

고령자로부터 지역정보와 관련된 질문을 받은 경험이 있는지에 관한 질문에는 <표 8>과 같이 8명이 질문을 받았다고 응답하였으며, 10명은 질문을 받은 적이 없다고 하였다. 질문을 받

은 경험이 있다고 응답한 8명의 사서에게 이용자로부터 받은 질문의 유형을 물어 본 결과에 따르면 봉사활동, 취업관련 질문이 5명으로 가장 많았으며, 타 도서관, 타 기관의 문화프로그램에 관한 질문이 4명, 여가에 관한 정보가 2명, 기타 정보가 2명이라고 응답하였다. 또한 고령자를 위한 지역 행사, 박람회정보에 관련된 질문도 나타났다.

18개관 중 고령자를 대상으로 별도의 서비스 명칭을 만들어 제공하고 있는 도서관은 3개관이었다. A, B, C도서관의 고령자 정보서비스 명칭은 각각 '시니어 토크', '시니어를 위한 정보', '실버서거'이었다. 세 도서관의 서비스 운영은 모두 열람 부서에서 담당하고 있었다. 이 중 홈페이지에서 담당자가 명시되어 있는 2개관은 고령자 정보서비스 담당자와 면담을 하였으며 1개관은 팀을 총괄하고 있는 사서와 면담을 진행하였다.

정보수집에 관한 질문에 A도서관은 정보서비스 수집을 위해 포털사이트 검색, 정부기관 홈페이지를 이용한다고 응답하였다. B도서관

<표 8> 지역정보 관련 참고봉사 경험 유무 및 질문 유형

내용	구분	응답자(수)	백분율(%)
지역정보 관련 질문 유무	예	8	44.44
	아니오	10	55.56
	계	18	100.00
질문 유형*	복지	0	0
	취업·봉사활동	5	38.46
	건강·의료	0	0
	여가	2	15.38
	평생교육	4	30.78
	기타	2	15.38
	계	13	100.00

* 질문을 받은 경험이 있다고 응답한 8명의 복수 응답

에서는 주로 시청, 구청 홈페이지와 대한노인회, 노인병학회의 홈페이지를 참고한다고 하였으며 C도서관에서는 구청 홈페이지, 포털사이트, 노인종합복지관 등 지역기관 홈페이지를 검색한다고 하였다. A와 B 공공도서관에서는 업무매뉴얼 내에 고령자 정보서비스에 대한 내용이 포함되어 있다고 하였다.

A도서관은 도서관 홈페이지에서 제공하는 정보를 출력하여 종합자료실 앞 게시판에 부착하였으며, 자료실 내에 낮은 서가 위에 스크랩 파일을 비치하고 있었다. '시니어 토크'는 고령자들이 관심이 있는 주제를 고려하여 작성하며 건강, 여행·여가, 취업·봉사활동, 복지서비스, 지역 복지시설에 관한 정보를 제공하고 있었다.

B도서관은 홈페이지에서 '시니어를 위한 정보'와 '책속으로 정보속으로'에서 고령자 관련 지역정보를 제공하고 있었다. 이는 사서가 자체적으로 제작하는 정보로 PDF형식으로 다운로드할 수 있으며 정보와 추천도서를 함께 제공하고 있었다. 문헌정보실 내 큰활자본 서가 위에 '시니어를 위한 정보'를 1개월 주기로 제공하여 무료로 가져갈 수 있도록 하고 자료 옆에 사회 바우처 제공기관인 복지센터의 팸플릿을 무료로 이용할 수 있도록 비치해두고 있었다. 제공하는 정보는 사회복지서비스, 문화·여가생활, 건강 등의 정보를 제공하며 자료선정은 사서의 재량으로 하고 있었다.

C공공도서관은 종합자료실에 고령자 정보서비스 공간을 마련하고 의자, 책상을 구비하여 놓았으며 돋보기를 함께 두어 고령자들이 자료를 읽을 수 있는 환경을 구축하고 있었다. 이 코너에서는 고령자가 알아두면 힘이 되는 사이트,

고령자를 괴롭히는 사기 범죄 예방 기사, 기증 간행물로는 헤이데이, 50+서울, 50+, 실버 프랜차이즈 기업에서 제작한 100세 동안, 실버를 위한 추천도서 목록, 스크랩 자료를 제공하고 있었다.

세 기관 모두 주기적으로 정보를 제공함으로써 최신성을 유지하고 있었으며 다양한 공공기관의 홈페이지를 참조하여 질이 높은 정보를 제공하고 있었다.

4.3 자료유형 및 제공내용

4.3.1 자료 유형

도서관 홈페이지 및 현장방문조사를 통해 자료 제공 현황을 확인한 결과 일반 지역정보는 다양한 주제를 제공하는데 비해 고령자를 대상으로 하는 지역정보는 상대적으로 부족한 것으로 나타났다. 기증을 통해서만 자료를 제공받기 때문에 지역정보서비스를 위해서 필요한 자료 중 디렉터리 자료, 가이드라인, 편람 등과 같은 자료가 부족하였고, 단행본 이외의 자료들은 도서관마다 지역 특성에 따라 차별성이 없었으며 서울·경기 이외에 다른 지역 발간 자료들도 모두 제공하고 있었다.

온라인 지역정보서비스를 살펴보면 단순히 홈페이지만을 연결해 주는 경우가 많은 것으로 보아 제공방법이 다양하지 않음을 알 수 있었다.

18개관에서 제공하는 인쇄물과 온라인 지역자료와 고령자 관련 지역자료를 표시하여 <표 9>와 같이 정리하였다.

〈표 9〉 정보원 유형 비교

수집원	대상		전체	고령자	수집원	대상		전체	고령자
	자료형태					자료형태			
인쇄물	단행본		18	·	온라인	전자책(e-book)		1	·
	정부/지자체 간행물		18	11		웹DB		1	·
	신문(지방지)		18	·		인터넷 정보자원		18	18
	기관지/사보		18	2					
	팸플릿/포스터/홍보지		16	4					
	디렉터리 자료		3	1					
	스크랩자료		4	2					
	계		95	20		계		20	18

4.3.2 주제 분야 및 제공내용

공공도서관에서 제공하는 고령자를 위한 정보 자료의 주제 및 내용은 평생교육, 취업, 봉사활동, 복지, 자기계발 정보가 인쇄본과 온라인 형태로 제공되고 있었으며, 법률, 지역축제 관련 정보를 온라인으로 제공하는 곳도 있었다.

인쇄 자료의 경우, 단행본 이외의 자료는 1-2개 정도에 불과하였으며, 주로 기증을 통해 수집되고 있어 도서관마다 제공 정보자료가 유사한 것으로 확인되었다. 18개 공공도서관의 고령자를 위한 지역정보서비스의 주제별 제공정보의 유형은 〈표 10〉과 같다.

고령자를 위한 지역정보서비스를 제공하는

25개 공공도서관의 온라인 제공 정보와 방문 조사한 18개의 공공도서관의 인쇄물 형태 정보의 내용을 정리하면 〈표 11〉과 같다.

4.3.3 고령자 관련 지역기관

공공도서관에서 연결하고 있는 고령자 관련 기관을 종합적으로 정리한 결과는 〈표 12〉와 같다. 지역에 있는 기관은 구청 및 구청의 일자리 및 건강 관련 기관, 그리고 주민 센터 정도만 포함되며, 주로 광역 또는 전국 단위의 단체와 기관을 안내하는 정도에 머물러 있다. 이는 실질적인 지역 연계 서비스가 거의 이루어지고 있지 않음을 나타낸다고 할 수 있다.

〈표 10〉 인쇄물/온라인 주제 현황

정보유형	형태		정보유형	수집원	
	인쇄물	온라인		인쇄물	온라인
평생교육	4	6	법률정보	·	1
취업	8	8	자기계발정보	1	1
봉사활동	2	1	관광·레저	1	·
건강	·	5	경제·금융	3	·
지역축제	·	1	복지	4	10
공연·전시정보	2	5			

〈표 11〉 국내 사례 지역정보 내용

정보유형	세부주제	내용
복지	• 고령자서비스 박람회	
	• 복지뉴스	복지센터 개관, 독거노인 공동생활제 등
	• 복지서비스	돌봄 여행 서비스, 무료차량운행
	• 노인복지시설소개	복지회관, 고령자 보호전문기관, 노인복지시설협회
취업/ 봉사활동	• 취업정보	시니어 인턴십 등
	• 창업	박람회, 시니어비즈플라자 지원 사업 등
	• 어르신 사회활동 지원사업	어르신 일자리
	• 고령자 자원봉사정보안내서	
건강·의료	• 무료 상담 프로그램	우울 및 스트레스, 정신건강상담
	• 행사 및 캠페인	치매극복의 날, 치매예방 가족사랑 캠페인
	• 무료 건강검진	치매검진, 건강검진
	• 강좌	청춘태권도, 공개건강강좌, 요통교실
	• 지역뉴스	상을 받은 고령자 전문 병원에 관한 뉴스
	• 의료비 지원	무릎 인공관절, 의치보철, 노인 개인 수술사업 등
평생교육	• 문화프로그램	어르신 대상 작품감상프로그램, 꿈꾸는 청춘예술대학
	• 교육프로그램	어르신 정보화교육프로그램, 노인복지센터 프로그램 신청안내 등
여가	• 고령자 대상 공연프로그램	사기피해 예방 연극공연, 고령자의 심리를 다룬 연극
	• 경진대회	정보화능력, 실버가요제
	• 행사	어르신 나눔 한마당, 저소득 어르신 전통축제
	• 고령자를 위한 문화시설	실버영화관, 실버카페, 실버갤러리
	• 여행	고령자들이 가기 좋은 지역 장소 소개
손·자녀양육	• 조부모 손주사랑 교육	
법률	• 맞춤형 생활법령 정보	고령자 고용촉진법
기타	• 시니어 홍보대사, 고령자 전문용품점	

〈표 12〉 고령자 관련 기관

유형	기관		
복지	• 구청 고령자 관련 부서 • 주민센터 • 노인복지회관 • 노인문화센터	• 국민건강보험공단 • 노인보호전문기관 • 한국노인복지시설협회 • 경로당	• YMCA은학의 집 • 보건복지부 • 대한노인회
취업	• 시청 일자리지원센터 • 구청 일자리정책사업단 • 한국노인인력개발원	• 서울인생이모작지원센터 • 서울시고령자취업알선센터 • 한국고용정보원	• 어르신취업훈련센터 • 중장년일자리희망센터
자원봉사	• 한국자원봉사협의회		
건강·의료	• 보건소 • 구청건강증진과	• 중앙치매센터 • 치매지원센터	• 고령자 전문 병원
여가	• 노인문화복지센터 • 청춘극장	• 문화원	• 노인복지회관
평생교육	• 구청 • 사회복지관	• 국립현대미술관	• 노인복지센터
손·자녀 양육	• 보건소		
법률	• 법제처		

5. 결론 및 제언

고령자들을 위한 지역정보서비스의 필요성에도 불구하고 국내 공공도서관에서의 지역정보서비스는 아직 미약한 것으로 조사되었다. 공공도서관의 고령자를 위한 지역정보서비스 현황 조사 결과를 토대로 한 개선 방안은 다음과 같다.

첫째, 정보수집, 콘텐츠 구축, 담당자교육, 타 기관과의 협력 및 서비스평가 등이 하나의 서비스로 이어져야 한다. 이를 위해 지역정보를 위한 웹서비스, 정보봉사, 기증자료 수집, 선정 등도 통합적으로 진행하는 부서가 필요하며, 전문적인 지식을 가진 사서가 콘텐츠와 서비스를 지속적으로 관리할 수 있어야 한다.

둘째, 지역정보 수집을 위하여 유관기관과의 협력이 강화되어야 한다. NASUA(2002)의 가이드라인에서는 고령자를 위한 정보제공을 위해 건강 보험 상담 프로그램, 성인 보호 서비스, 법률 서비스, 가정 및 지역 사회서비스 프로그램, 가족 간병인 지원 프로그램, 알츠하이머 프로그램을 제공하는 지역사회 조직과 협력할 것을 제안하고 있다. 사서는 공공도서관이 지역정보센터로서 고령자에게 지역정보를 제공할 수 있는 공간임을 적극적으로 홍보하여 지역기관에게 자료 기증을 유도할 수 있다. 따라서 공공도서관은 우선 고령자 관련 지역서비스를 제공하거나 정보를 발간하는 지역기관을 파악해야 하며 자료수집의 필요성을 인식시키고 다양한 자료를 수집해야 한다.

셋째, 지역정보의 다양화가 필요하다. 18개 조사기관 중 정부·지자체 간행물이 11개관, 기관지·사보는 2개관, 팸플릿·포스터·홍보지 4개관, 디렉터리 자료 1개관, 스크랩 자료는

2개관이 제공하고 있었다. 고령자관련 기관지와 사보를 제공하는 도서관이 2개관, 팸플릿·포스터·홍보지는 4개관이 비치하고 있었지만 자료는 1~3개 뿐이었다. 지역정보서비스에서 중요한 디렉터리 목록과 지역사회에서 진행되는 프로그램, 서비스의 홍보를 위한 팸플릿 등이 거의 제공되고 있지 않았다. 주제의 다양화도 필요하다. 조사결과, 고령자를 위한 지역 정보는 복지, 취업, 평생교육, 건강, 여가 정도에 머물러 있었다. 시 교육청 소속도서관은 평생교육관련 정보들이 많고 지자체 소속의 도서관의 경우 구청 혹은 시에서 하는 일자리 박람회, 강좌 등에 관한 홍보가 상대적으로 많이 제공되고 있었다. 법률, 정책, 경제, 재정, 소비, 교통, 주거, 죽음, 은퇴 등 고령자들의 관심주제를 파악하여 수요를 예측하고 다양한 정보를 준비하는 것이 필요하다.

넷째, 지역정보제공 방법의 다양화가 필요하다. 국내 온라인 지역정보서비스를 보면 제공하는 방식이 거의 동일하여 주로 게시판을 통해 정보를 제공하였으며, 홈페이지 연결만 제공하는 도서관이 9개관이었다. 국외의 경우, 페이지를 연결해 줄 뿐만 아니라 온라인 버전의 편람 또는 안내서를 파일로 제공하기도 하며 이러한 출판물을 다운받을 수 있도록 안내한다. 지역서비스와 프로그램에 관한 정보를 구축하여 지역별로 검색이 가능한 데이터베이스를 연결해주거나, 지역에서 진행되는 프로그램의 일정을 달력으로 제공하는 웹 페이지를 연결해주고 있었다. 지역기관에서 제공하는 뉴스레터를 연결해주고 지역신문에서 '고령자'를 입력하면 고령자 관련 새로운 지역정보를 얻을 수 있다고 소개하고 있었다. 또한 지역사회서비스 편람, 평생교

육 프로그램 뉴스레터, 지역뉴스 연결, 검색이 가능한 지역서비스 데이터베이스를 연결해 주고 있다. 전국적인 범위의 서비스를 지역별 검색이 가능한 홈페이지와 도서관에서 구입하는 온라인 데이터베이스, 정기간행물, 신문에서 고령자들이 지역에서 이용할 수 있는 정보를 제공하고 웹페이지에 링크하거나 스크랩하여 제공

하는 등 도서관의 적극적인 노력이 요구된다.

현재 고령자를 위한 공공도서관 지역정보서비스는 지속적으로 증가할 고령자의 정보요구에 대비하여 그 내용과 운영에 있어 매우 미흡한 수준에 머물러 있다. 따라서 공공도서관은 고령자를 위한 적극적인 지역정보서비스에 대한 관심이 요구된다.

참 고 문 헌

- 김보일, 김명수, 안창호. 2015. 공공도서관의 지역정보서비스 활성화 방안 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 46(4): 109-137.
- 김선자, 강영욱, 양주연. 2006. 『노인복지 정보지원 콘텐츠 및 전달체계 개발방안』. 서울: 서울연구원.
- 김세훈. 2004. 『지역 지식정보서비스 활성화 지원 방안』. 서울: 한국문화관광연구원.
- 김은지, 이성신. 2014. 공공도서관 노인 서비스를 위한 제언. 『한국비블리아학회지』, 25(2): 59-76.
- 박현희, 이성숙. 2015. 지역 지식정보서비스에 관한 연구: 한국과 일본의 공공도서관을 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 49(3): 393-412.
- 신수영. 2000. 『안양시 노인들의 사회복지정보 활용을 위한 인터넷 이용 활성화 방안』. 석사학위논문. 중앙대학교 사회개발대학원, 사회복지전공.
- 윤정욱. 2013. 공공도서관 노인 대상 정보서비스에 관한 연구. 『청주대학교 인문과학연구소』, 47: 161-181.
- 장혜란. 2002. 노인들을 위한 인터넷기반 정보서비스 구축에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 19(4): 185-212.
- 통계청. 2015. 고령자 통계 [online]. [cited 2016.4.13].
 <https://kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/2/6/5/index.board?bmode=read&aSeq=348565&pageNo=&rowNum=10&amSeq=&sTarget=&sTxt=>.
- 한성택. 2004. 국가 통합 도서관 협력 체제 모델 개발에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 35(1): 19-49.
- 황금숙, 정문택, 박세현. 2014. 『도서관과 함께한 행복한 노년』. 경기도: 경기사이버도서관.
- Day, R. 2007. "Information Connecting People with Services: The Information and Referral Role of Community Service Organisations." *Australasian Public Libraries and Information Services*, 20(3): 103-117.
- Department of Health. 2002. "Information Strategy for Older People in England." [online].

[cited 2016.5.5].

〈http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+www.dh.gov.uk/en/Publicationsandstatistics/Publications/PublicationsPolicyAndGuidance/DH_4008739〉.

Everingham, J. A., A. Petriwskyj, J. Warburton, and M. Cuthill. 2009. "Information Provision for an Age-Friendly Community." *Ageing International*, 34(1/2): 79-98.

Honnold, Rosemary and Saralyn Mesaros. 2004. *Serving Seniors: a How-To-Do-It Manual for Librarians*. New York: Neal-Schuman.

Sloan, Margaret and John Vincent. 2009. *Library Services for Older People-Good Practice Guide*. Nadderwater, Exeter: The Network.

Liu, Rey-Long and Shu-Ling Lin. 2015. "Conceptual Retrieval of Chinese Frequently Asked Healthcare Questions." *International Journal of Knowledge Content Development & Technology*, 5(1): 49-68.

Muela-Meza, Z. M. 2005. "Information Needed to Cope with Crisis in the Lives of Individuals and Communities: an Assessment of the Roles Public Libraries and Voluntary Sector Agencies Play in the Provision of such Information." *Information for Social Change*, 21: 13-26.

National Aging Information & Referral Support Center National Association of State Units on Aging. 2002. *Assessment and Implementation Guide for Older Americans Act Information Referral/Assistance Programs* [online]. [cited 2015.3.9].

〈http://www.nasoad.org/documentation/L_R/AssessmentandImplementationGuide.pdf〉.

Palsdottir, A. 2012. "Elderly Peoples' Information Behaviour: Accepting Support from Relatives." *Libri*, 62(2): 135-144.

Perry, C. A. 2014. "Information Services to Older Adults: Initial Findings from a Survey of Suburban Libraries." *The Library Quarterly*, 84(3): 348-386.

Public Library Association. 1997. *Guidelines for Establishing Community Information and Referral Services in Public libraries*. Chicago: American Library Association.

Schull, Diantha Dow. 2013. *50+ Library Services: Innovation in Action*. Chicago: ALA.

[웹사이트]

법제처. 고용상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률 시행령 [online]. [cited 2016.6.14].

〈<http://www.law.go.kr/lsInfoP.do?lsiSeq=111602#0000>〉.

법제처. 노인복지법 [online]. [cited 2016.6.14].

〈<http://www.law.go.kr/lsInfoP.do?lsiSeq=178129&efYd=20160101#0000>〉.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Chang, Hye Rhan. 2002. "A Study on the Development of Internet-based Information Services for the Older Adults." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 19(4): 185-212.
- Han, Sung-taek. 2004. "A Study on the Development of Nation-wide Library Cooperative System Model." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 35(1): 19-49.
- Kim, Bo-Il, Myoung-Su Kim, and Chang-Ho Ahn. 2015. "A Study on Community Information Service Activation Solution of Public Library." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 46(4): 109-137.
- Kim, Eun Ji and Sung Shin Lee. 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.
- Kim, Se-hun. 2004. *Research on promotion of library services in local areas*. Seoul: Korea Culture and Tourism Institute.
- Kim, Sunja, Young-Ok Kang, and Juyoun Yang. 2006. *Developing Information and Assistance Systems for the Elderly*. Seoul: The Seoul Institute.
- Park, Hyun-Hee and Sung-Sook Lee. 2015. "A Study on the Regional Knowledge-Information Service: Focusing on Public Libraries in Korea and Japan." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 49(3): 393-412.
- Shin, Soo Young. 2000. The Proposal of the Operations of Internet for Informations of the Social Welfare of the Older in the Anyang City. Master thesis, Chung-Ang University Graduation School of Social Development, Department of Social Welfare.
- Yoon, Cheong Ok. 2013. "Information Services for Old Citizens in Public Libraries: Now and the Future." *Cheongju University Institute of Humanities*, 47: 161-181.

[Websites]

- Korea Ministry of Government Legislation. Act on Prohibition of Age Discrimination In Employment and Aged Employment Promotion [online]. [cited 2016.6.14].
 <<http://www.law.go.kr/lsInfoP.do?lsiSeq=111602#0000>>.
- Korea Ministry of Government Legislation. Welfare of Older Persons Act [online]. [cited 2016.6.14].
 <<http://www.law.go.kr/lsInfoP.do?lsiSeq=178129&efYd=20160101#0000>>.

