

공공도서관 시니어 이용자의 정보이용요구 조사 및 서비스 개선방안 연구

A Study on Information Needs of Senior Users and Service Improvement in Public Library

오 의 경 (Euikyung Oh)*

박 옥 남 (Ok Nam Park)**

목 차

- | | |
|----------------|-------------------------|
| 1. 서 론 | 4. 공공도서관 시니어이용자의 정보이용행태 |
| 2. 이론적 배경 | 5. 공공도서관 시니어이용자의 정보요구 |
| 3. 연구의 내용 및 방법 | 6. 공공도서관 시니어서비스 개선방안 논의 |

초 록

이 연구의 목적은 공공도서관 시니어이용자의 정보이용요구를 조사하고 이를 기반으로 시니어서비스 개선방안을 제시하는 데 있다. 이를 위하여 인구통계 및 공공도서관 통계를 분석하였고, 강서구 도서관의 시니어이용자를 대상으로, 도서관의 장서, 프로그램, 서비스, 공간에 대한 의견과 요구를 조사하였다. 조사는 설문과 면담으로 진행되었으며, 조사 결과를 바탕으로 시니어서비스 개선은 콘텐츠 맞춤화 장서, 과거·현재·미래를 연결하는 프로그램, 접근과 홍보가 강화된 서비스, 시니어를 배려하는 전용공간 확보 등으로 나아가야 할 것을 제안하였다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate the information need of senior users of public libraries and to present ways to improve senior services based on this. To this end, demographics and public library statistics were analyzed, and opinions and demands on book collection, programs, services, and spaces were investigated for senior users of Gangseo-gu libraries. The survey was conducted with surveys and interviews, and based on the results of the survey, it was suggested that the improvement of senior service should be carried out to customized contents collection, program connecting the past, present and future, services with enhanced access and publicity and securing dedicated space for seniors.

키워드: 시니어서비스, 시니어이용자, 정보이용요구, 공공도서관, 장서, 프로그램, 서비스, 공간
Senior Services, Senior, Information Needs, Public Libraries, Collection, Program, Service, Space

* 상명대학교 인문사회과학대학 문헌정보학전공 부교수(ohui@smu.ac.kr / ISNI 0000 0004 5934 1328)
(제1저자)

** 상명대학교 인문사회과학대학 문헌정보학전공 교수(ponda@smu.ac.kr / ISNI 0000 0004 7475 8746)
(교신저자)

논문접수일자: 2022년 2월 6일 최초심사일자: 2022년 2월 22일 게재확정일자: 2022년 2월 22일
한국문헌정보학회지, 56(1): 449-472, 2022. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2022.56.1.449>

※ Copyright © 2022 Korean Society for Library and Information Science
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. 서론

과학기술의 발전으로 인간 수명이 길어지면서 노인인구의 증가가 가속화되고 있다. 우리나라의 경우 이미 고령사회에 진입하였고, 「장래인구추계」에 의하면 2025년에는 65세 인구가 전체 인구의 20.6%를 차지하게 되어 초고령사회로 진입할 것이 예측된다(통계청, 2021). 노인인구의 증가는 노인빈곤, 근로세대 감소, 사회 복지 지출의 증가, 노인층의 정보 소외 및 정보격차 문제 등을 야기하였다. 또한, 소외된 노인인구 뿐만 아니라 신체적으로 건강하며 경제력과 고학력을 가진, 여전히 적극적인 사회 활동 의사가 있는 노인인구들도 증가하였고 이들을 수용할 수 있는 사회서비스 기관의 중요성도 대두되고 있다(윤민석, 문진영, 2018).

도서관계에서도 변화된 인구구조를 바탕으로 노인들을 위한 서비스에 관심을 두고 있다. 미국에서는 미국도서관협회(American Library Association) 산하 RUSA(Reference & User Services Association)에서 1987년 시니어서비스를 위한 가이드라인을 처음 발표한 후, 2017년에는 「60세 이상 노인이용자를 위한 도서관 서비스 가이드라인: 모범사례(Guidelines for Library Services with 60+ Audience: Best Practices)」를 제작하여 노인에게 최적화된 서비스의 기초를 총 8개 범주(직원교육, 정보서비스 및 작성, 프로그램 기획 및 제공, 기술, 아웃리치와 파트너십, 재가 고령자와 특수 환경의 시니어서비스)의 53개 항목으로 제안하고 있다(국립중앙도서관, 2017, 87-89).

우리나라에서는 노인을 장애인, 다문화, 농어촌주민, 기초생활수급자 등과 함께 정보격차

해소를 위하여 집중적인 도서관 서비스가 필요한 대상으로 보고 있다(김홍렬, 2016). 그러나 실천적인 측면에서는 노인을 타겟으로 하는 서비스는 부족하다고 볼 수 있다. 정부차원의 노인 정보격차 해소 대책은 대활자본 제작 보급 외에는 사실상 찾아보기 어려우며, 노인인구의 정보 요구를 수용하여 개발된 도서관 프로그램도 다른 연령별 이용자를 위한 프로그램에 비하여 충분하지 않으며, 활동력이 있는 노인을 수용할 준비도 갖추지 못하고 있는 것 같다. 노인서비스는 복지관을 중심으로 사회 복지 차원에서 제공되는 사례가 더 많으며 도서관의 역할이나 기능에 대한 인지가 부족하고 도서관 이용에 대한 홍보 또한 원활하지 않은 것으로 보인다. 학계에서도 지식정보취약계층인 노인층에 대한 정책과 서비스가 부진하며 적극적인 해결방안이 제시되어야 하며, 특히 노인에게 적합한 정보자료 및 서비스, 노인 이용자의 세분화된 연령별 정보요구, 장서개발, 전담인력 및 전용공간 등이 필요함을 주장하고 있다(김보일, 김선호, 2017; 이정연, 2011; 윤희윤, 2012; 윤정옥, 2012; 김홍렬, 2016).

이와 같은 배경에 따라 본 연구는 도서관의 노인서비스가 계획, 설계, 실행의 모든 단계에서 부진함을 인식하고, 노인인구의 도서관 이용현황 및 정보요구를 파악하여, 노인인구를 위한 서비스 개선안을 제안하는 데 목적을 두고 있다. 연구를 위한 조사는 강서구내 공공도서관을 중심으로 수행되며, 조사 결과를 바탕으로, 노인서비스를 위한 비전과 사명을 설정하고, 장서, 서비스, 프로그램, 공간 및 환경의 네 가지 영역에서 서비스의 방향성을 제안하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 노인인구에 대한 정의

노인 범주를 의미하는 연령대 분류는 국가와 기관에 따라 다양하다. 우리나라 통계청에서는 50세에서 64세를 준고령자, 65세 이상을 고령자로 규정하여 각종 통계 분석을 하고 있으며, 「노인복지법」 제 26조에서는 보호노인대상자를 65세 이상으로 규정하고 있다. 「도서관법 시행령」 제 12조와 제 21조에서는 65세 이상의 노인을 '대통령령으로 정하는 지식정보 취약계층'에 포함시키고 있으며, 미국도서관협회에서는 고령자(older adults)를 만 55세 이상의 사람으로 규정하고 있다.

본 연구는 노인서비스 개선안을 제안함에 있어서, 노인인구의 연령별 요구를 폭넓게 수렴하기 위하여 연령 기준은 55세 이상으로 하였고, 이들 55세 이상의 공공도서관 이용자를 '시니어 이용자'로 정의하여 연구에 사용하고자 한다.

2.2 선행연구

도서관의 노인서비스에 관한 연구는 노인서비스의 필요성을 주장하고 노인서비스에 포함되어야 할 내용과 특성 등 방향성을 제안한 연구들이 대부분이다. 주요 연구를 개관하면 다음과 같다.

노인서비스의 필요성을 주장한 연구로, 김은지와 이성신(2014)은 노인 이용자를 위한 맞춤형 서비스, 프로그램, 장서, 시설, 설비 확충이 필요하며, 도서관 직원의 노인 서비스 관련 전문지식과 정기적인 교육이 필수적임을 강조하

였다. 또한 김보일과 김선호(2017)는 이용자 연령, 서비스 내용 등에 따라 노인 서비스 범위를 재설정하고 새로운 관점에서 노인 서비스를 제공해야 할 필요성을 확인하였다. 윤혜영(2017)은 노인서비스가 노인의 정보격차해소를 위한 정책적 차원에서 다루어져야 함을 강조하였고, 노인층을 도서관 정책의 중심계층으로 인식하고 관련 정책과 지침의 개발이 필요하다고 하였다.

노인서비스의 구체적 방향성 관련 연구로, 오선혜와 이성숙(2012)은 시니어들의 도서관불안연구에서 시니어들은 디지털 정보에 대한 불안감이 가장 높게 나타났으며 이용자교육 프로그램을 시니어 맞춤형으로 개발 및 운영할 것을 강조하였고, 이용빈도가 도서관불안 정도에 영향을 미치므로 시니어 전용공간을 설치하여 시니어들이 도서관에 좀 더 오래 머물 수 있도록 할 것을 제시하였고 시니어 특화화 프로그램을 마련해 도서관 자체에 대한 부정적 인식을 없앨 것과 도서관을 통해 소외감을 줄이고 친밀감을 형성할 수 있는 시니어 자원봉사단 구성을 제안하였다. 차유진과 차미경(2019)은 공공도서관을 이용하고 있는 노인에게 있어 공공도서관 이용은 삶의 일부이자 생활습관으로 고령사회를 구성하는 노인은 과거의 노인세대와는 다른 배경화 성향을 가진 신노년으로 이들을 위한 새로운 방향의 정책이 필요하다고 강조하였고, 이호신(2019)은 은퇴 노인들의 도서관 이용경험에 대한 내러티브탐구에서 은퇴 노인들의 도서관 이용경험은 과거부터 지속해 온 독서, 도서관이 갖는 장소로서의 특별한 의미, 건강한 삶을 향한 열망과 분투라는 공통점이 있음을 확인하였고 은퇴 노인에 관한 서비

스에서 노인들의 건강과 연령에 따라서 상이한 전략이 필요함을 제안하였다. 배경재(2021)는 공공도서관은 노인서비스에 대한 중요성을 인식하고 있음에도 불구하고, 타 노인서비스 제공 기관과 차별화된 노인서비스 개발은 미흡함을 지적하였다. 노인서비스는 연령에 따른 세분된 프로그램, 사회참여 프로그램, 큰할자나 음성도서와 같은 대체자료의 확충 등이 뒷받침되어야 함을 제안하였다.

국외 연구로 Lensta, Oguz와 Duval(2019)은 미국 내 226개 공공도서관을 대상으로 시니어서비스에 대한 설문을 진행하였다. 가장 많이 제공하는 서비스는 시니어이용자의 개인적인 사용을 위한 무료 인터넷 접속, 컴퓨터 액세스 제공, 공공 모임 공간 제공, 지역사회 단체와의 협력, 적절한 아웃리치 서비스 제공으로 나타났다. 가장 적게 제공하는 서비스는 직원교육 및 개발, 은퇴정보 및 재정계획에 대한 정보 제공, 고급 기술교육 제공으로 나타났다. 또한 도서관은 시니어이용자의 요구에 맞춘 다양한 프로그램을 제공하기도 하고, 인프라 및 직원 개발을 위해 노력하기도 하나, 일부 도서관에서는 시니어를 위한 프로그램 및 서비스를 제공하고 있지 않은 것으로 나타나서 도서관 사이의 격차가 있음을 파악하였다.

Roberts와 Bauman(2012)은 시니어서비스를 위한 사례 및 가이드라인을 제시하였는데, 시니어들은 이전보다는 더 건강하고 교육을 받은 세대로, 평생교육 및 계속교육에 대한 요구가 있으며, 건강한 삶을 위하여 사회적 상호작용이 중요함을 강조하고 있으며, 공간의 경우, 조용하고 편안할 것, 접근 가능할 것, 화장실과 입구가 가까운 곳, 적당한 조명이 있는 곳, 높은

서가보다는 적당한 높이의 서가, 손주들과 함께할 수 있는 공간, 작은 모임을 할 수 있는 공간을 강조하였다. 시설은 프린터, 돋보기, 오디오북이나 영화를 볼 수 있는 기기, 인터넷을 할 수 있는 시설 등 자료의 접근성을 확보할 수 있는 시설, 장서는 연령별 다양한 노인세대의 요구를 반영할 수 있도록 구성하는 것을 중요시하였다.

이와 같이 선행연구들은 노인인구가 증가하면서 사회적 구심점으로서의 공공도서관의 시니어서비스의 필요성을 언급하며, 공공도서관의 시니어프로그램 활성화를 위한 개선방안으로 시니어 맞춤형 서비스 및 프로그램 개발, 예산 확보, 시니어 전담사서 배치 등을 제안하였다. 공공도서관 시니어서비스의 발전을 위하여 공공도서관의 시니어서비스 실태조사와 후속연구를 통해 기존 연구의 부족한 부분을 보완하고, 현재 상황에 적용 가능한 실질적인 대안을 마련할 필요가 있음을 알 수 있다.

3. 연구의 내용 및 방법

본 연구의 내용 및 방법은 다음과 같다.

첫째, 시니어이용자의 정보이용행태를 분석하였다. 국가통계포털시스템 「주민등록인구현황」, 국가도서관통계시스템 「공공도서관통계」를 바탕으로, 2017년부터 2019년까지 3년간 공공도서관 회원등록 현황과 대출 현황을 분석하여 이용행태 추이를 분석하여, 강서구 도서관 시니어 인구의 현황 및 시니어이용자 이용행태를 조사하였다.

둘째, 시니어이용자의 정보 요구를 조사하였

다. 강서구 공공도서관 시니어이용자 대상의 설문조사와 면접조사를 진행하였다. 공공도서관 이용경험, 공공도서관 이용목적 및 이용행태, 공공도서관 이용 저해요인, 공공도서관 서비스 만족도, 도서관의 장서, 프로그램, 서비스, 공간에 대한 의견을 조사하여 시니어이용자에 적합한 서비스 방안을 도출하는 데이터로 활용하였다.

셋째, 시니어이용자의 정보이용행태와 정보요구 분석 결과를 바탕으로 시니어서비스 개선안을 제안하였다. 서비스 개선안은 장서, 서비스, 프로그램, 공간 및 환경을 유기적으로 연계하고, 시니어이용자의 정보요구와 특수성을 반영한 맞춤형 장서, 서비스, 프로그램, 공간구성 등을 제안하였다.

4. 공공도서관 시니어이용자의 정보이용행태

4.1 시니어 인구 현황

2020년 9월 기준, 우리나라 「주민등록인구 현황」을 살펴보면 <표 1>에서 보는 바와 같이 전국 인구에서 55세 이상 시니어 인구가 차지하는 비율은 31.88%, 서울의 경우는 30.90%,

강서구의 경우는 30.09%로 조사되었다(국가통계포털시스템, 「주민등록인구현황」 2020년 9월 기준).

4.2 시니어이용자의 공공도서관 회원 등록 현황

2017년-2019년 「공공도서관 통계」에 의하면 <표 2>에서 보는 바와 같이 성인의 도서관 회원 등록 비율은 전국 기준으로 2017년 76.87%, 2018년 79.12%, 2019년 80.57%, 서울 기준으로는 2017년 82.60%, 2018년 83.95%, 2019년 86.54%로 전국과 서울 모두 조금씩 증가하는 추세로 어린이와 청소년 회원등록 비율과 비교하였을 때 압도적으로 높은 비율을 보였다. 강서구의 경우는 2017년 80.25%, 2018년 78.99%, 2019년 80.21%로 전국이나 서울의 회원등록 비율보다 약간 낮은 수준이지만, 어린이와 청소년 회원 등록자와 비교할 때 전국, 서울과 마찬가지로 상대적으로 높은 등록 비율을 보이고 있다(국가도서관통계시스템, 「공공도서관 통계」).

2017년부터 2019년까지 3년간 강서구의 회원등록 현황은 <표 3>, <그림 1>에서 보는 바와 같이 3년간 평균 1,545명이 회원등록을 하여 강서구 전체 성인 회원 등록자 수 평균인 99,367명(<표 2> 참조)의 1.55%에 불과하였다. 연령이 적을수록 등록 비율이 높으며 특히 55세-60

<표 1> 시니어 인구 현황

구분	총 인구 수(명)	55세+ 인구 수(명)	총 인구대비 55+ 인구 비율(%)
전국	51,841,786	16,527,505	31.88
서울특별시	9,699,232	2,997,981	30.90
강서구	583,544	175,590	30.09

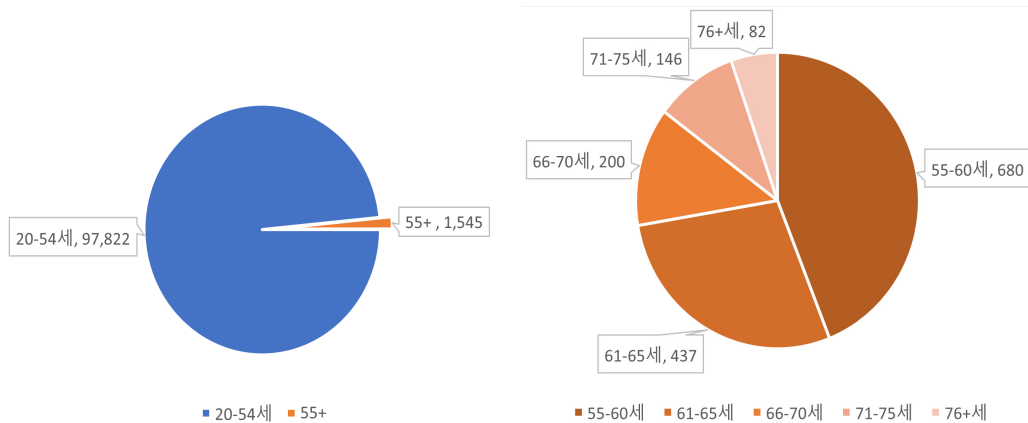
〈표 2〉 공공도서관 회원등록 현황(2017년-2019년)

년도	지역 구분	회원 등록자 수				
		어린이(명)	청소년(명)	성인(명)*	합계(명)	성인비율(%)
2017년	전국	2,921,933	2,930,099	19,467,151	25,319,183	76.87
	서울	401,210	487,121	4,216,918	5,105,249	82.60
	강서구	7,865	11,978	80,620	100,463	80.25
2018년	전국	2,614,345	2,762,586	20,380,721	25,757,652	79.12
	서울	367,219	472,811	4,395,357	5,235,387	83.95
	강서구	10,049	17,866	104,925	132,840	78.99
2019년	전국	2,433,956	2,739,415	21,445,934	26,619,305	80.57
	서울	307,018	442,871	4,819,452	5,569,341	86.54
	강서구	10,753	17,016	112,556	140,325	80.21

* 국가도서관통계시스템의 성인은 20세 이상임

〈표 3〉 강서구 시니어이용자 회원등록 현황(2017년-2019년)

구분	55-60세(명) (1960-1965년)	61-65세(명) (1955-1959년)	66-70세(명) (1950-1954년)	71-75세(명) (1945-1949년)	76세 이상(명) (1944년 이전)	전체(명)
2017년	712	411	185	150	91	1,549
2018년	662	462	219	146	83	1,572
2019년	665	438	196	141	73	1,513
3년 평균	680	437	200	146	82	1,545



〈그림 1〉 강서구 시니어이용자 회원등록 현황(2017-2019년 평균)

세의 회원 등록자 수는 전체 시니어 회원 등록자 수의 약 72.30%를 차지하고 있다. 연도별로

는 큰 차이가 없이 회원 등록자 수가 근사하게 유지되고 있다.

4.3 시니어이용자의 공공도서관 대출자 현황

2017년부터 2019년까지 3년간 전체 대출자 수 대비 성인 대출자 수는 <표 4>에서 보는 바와 같이 전국 기준으로 2017년 71.07%, 2018년 73.81%, 2019년 75.26%를 차지하며, 서울 기준으로는 2017년 75.61%, 2018년 79.13%, 2019년 76.88%의 수준이다. 전국 기준과 서울 기준 모두 대출자 중 성인 대출자의 비율은 3년 연속 다소 증가하는 추세이며, 어린이와 청소년 대출자에 비하여 압도적으로 높은 비율임을 알 수 있다. 강서구의 전체 대출자 수 대비 성인 대출자 수는 2017년 67.33%, 2018년 76.88%, 2019년 76.41%로, 2019년을 제외하면 강서구

의 성인 대출자 비율은 전국과 서울보다 낮은 것을 알 수 있다(국가도서관통계시스템, 「공공도서관 통계」).

강서구의 경우는 <표 5>, <그림 2>와 같이, 55세-60세 대출자가 시니어 전체 대출자의 약 36%, 61세-65세 대출자가 시니어 전체 대출자의 약 30%를 차지하여 시니어 대출자 중 66%가 65세 이하인 것으로 나타나 연령이 적을수록 대출을 활발하게 하는 것으로 나타났다. 강서구 도서관 55세 이상 시니어 대출자 수는 3년간 평균 약 1,385명으로 강서구 성인 대출자 수 3년 평균 98,403명의 3.91% 정도에 해당하는 수준임을 알 수 있다.

시니어이용자의 회원등록 및 대출 현황 분석

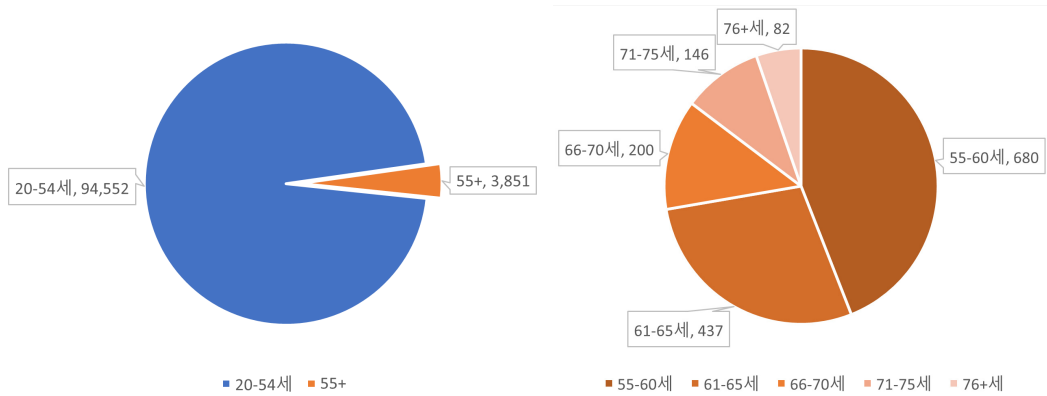
<표 4> 공공도서관 대출자 수 현황(2017년-2019년)

년도	지역 구분	대출자 수				
		어린이(명)	청소년(명)	성인(명)*	합계(명)	성인비율(%)
2017년	전국	2,655,506	1,383,307	9,922,197	13,961,010	71.07
	서울	346,972	160,168	1,572,533	2,079,673	75.61
	강서구	36,059	9,511	93,926	139,496	67.33
2018년	전국	2,264,249	1,150,768	9,623,364	13,038,381	73.81
	서울	314,900	154,026	1,777,906	2,246,832	79.13
	강서구	10,728	6,210	56,337	73,275	76.88
2019년	전국	2,072,796	1,108,792	9,676,654	12,858,242	75.26
	서울	299,037	191,020	1,889,059	2,379,116	79.40
	강서구	13,320	6,131	62,988	82,439	76.41

* 국가도서관통계시스템의 성인은 20세 이상임

<표 5> 강서구 시니어 대출자 수 현황(2017년-2019년)

구분	55-60세(명) (1960-1965년)	61-65세(명) (1955-1959년)	66-70세(명) (1950-1954년)	71-75세(명) (1945-1949년)	76세 이상(명) (1944년 이전)	전체(명)
2017년	1,411	1,098	589	416	280	3,794
2018년	1,372	1,176	629	423	255	3,855
2019년	1,364	1,243	631	414	251	3,903
3년 평균	1,382	1,172	616	418	262	3,850



〈그림 2〉 강서구 시니어 대출자 수 현황(2017년-2019년)

결과를 종합하면, 전체 인구 대비 55세 이상의 시니어 인구는 전국적으로 30% 이상을 차지하지만, 이들 중 공공도서관을 방문하여 회원등록을 하고 대출을 한 경험이 있는 인구는 매우 적음을 알 수 있었다. 강서구의 사례를 보았을 때, 공공도서관을 회원등록은 20세 이상 성인 대비 1.55%에 불과하고 대출 경험은 역시 3.91%에 불과하여, 시니어 인구는 정보 소외계층에 해당한다고 볼 수 있다. 그러므로 시니어이용자를 위한 도서관의 장서, 프로그램, 서비스, 공간 구성을 위해서는 시니어이용자를 위한 면밀한 조사와 분석이 필요하다.

5. 공공도서관 시니어이용자의 정보요구

5.1 정보요구조사 개요

시니어이용자의 정보요구를 조사하기 위하여 설문조사와 면접조사를 실시하였다. 설문조사는 2020년 8월 11일부터 8월 21일까지 강서

구 관내 8개 도서관을 방문한 55세 이용자를 대상으로 수행되었다. 모두 104명이 참여하였다. 조사도구는 선행연구와 사전 이용 현황을 참고하여 ‘개인적인 배경과 최근 관심사’, ‘공공도서관에 대한 인식과 이용 경험’, ‘공공도서관 이용 목적 및 이용 행태’, ‘도서관 이용 저해요인’, ‘서비스 만족도’의 5개 영역 23문항으로 구성되었다. 면접조사는 이용하는 공공도서관의 장서, 서비스, 프로그램, 공간에 대한 구체적인 의견을 청취하기 위한 것으로 강서구 내 8개 도서관으로부터 55세 이상의 적극적인 도서관 이용자 10명을 추천받아 2020년 8월 13일부터 14일까지 양일간 5명씩 진행하였으며, 1인당 약 평균 22분이 소요되었다. 상세한 조사 내용은 다음의 〈표 6〉과 같다.

5.2 정보요구 설문조사 결과

5.2.1 개인적인 배경 및 관심사

총 104명의 응답자 중 남성 29.8%, 여성 70.2%으로 구성되었으며, 연령별로는 55세-60세가 25.0%, 61세-65세 35.6%, 66세-70세 14.4%,

〈표 6〉 조사 내용

구분	조사 영역	조사 내용
설문조사	공공도서관에 대한 인식과 이용 경험	<ul style="list-style-type: none"> • 공공도서관의 기능과 역할에 대한 인식 • 공공도서관 이용 빈도 • 공공도서관 이용 시간
	공공도서관 이용 목적 및 이용 행태	<ul style="list-style-type: none"> • 공공도서관 이용 목적 • 주로 이용하는 자료 유형 • 주로 이용하는 도서 장르 및 주제 • 주로 이용하는 프로그램 • 주로 이용하는 서비스 • 주로 이용하는 공간
	도서관 이용 저해요인	<ul style="list-style-type: none"> • 도서관 이용을 저해하는 요인들
	서비스 만족도	<ul style="list-style-type: none"> • 장서 구성에 대한 만족도 • 프로그램에 대한 만족도 • 교육 및 서비스에 대한 만족도 • 공간 및 환경에 대한 만족도 • 직원에 대한 만족도 • 공공도서관 시니어서비스 개선을 위한 자유 의견
	개인배경 / 관심사	<ul style="list-style-type: none"> • 성별, 연령, 학력, 경제활동 유무, 사회활동 유무, 최근 관심사
면접조사	장서에 대한 의견	<ul style="list-style-type: none"> • 장서 구성의 균형에 대한 의견 • 도서의 열람, 대출, 이용에 대한 의견 • 시니어 장서 구성에 대한 의견
	서비스에 대한 의견	<ul style="list-style-type: none"> • 희망도서신청, 타도서관대출, 돈보기·확대기 대여 서비스, 대출 반납 서비스 인지 및 이용경험에 대한 의견
	프로그램에 대한 의견	<ul style="list-style-type: none"> • 참여한 프로그램과 경험 기반 의견 • 개설 희망 프로그램에 대한 의견 • 프로그램에 대한 만족/불만족 의견
	공간 및 환경에 대한 의견	<ul style="list-style-type: none"> • 시니어 전용공간의 필요/불필요에 대한 의견 • 현재 공간의 문제점에 대한 의견 • 디지털기기, 가구, 조명 등에 대한 의견

71세-75세 17.3%, 76세 이상 7.7%로 분포되었다. 학력별로는 초등학교 졸업 2.9%, 중등학교 졸업 3.8%, 고등학교 졸업 22.3%, 전문대학 졸업 15.5%, 대학교 졸업 42.7%, 대학원 졸업 이상 12.6%로 나타났다. 또한, 경제활동에 대해서, 현재 경제활동을 하는 응답자 40.2%, 은퇴한 응답자 47.8%, 경제활동 경험이 없는 응답자 12%로 분포되었고, 사회활동(봉사활동, 여가활동, 종교활동, 정치활동) 참여 현황별로는 현재 사회활동 참여 응답자 60.4%, 현재는 하고 있지

않지만, 과거에 경험이 있는 응답자 24.8%, 사회활동 경험이 없는 응답자 14.8%로 나타났다.

응답자의 최근 관심사는 〈표 7〉에서 보는 바와 같이 ‘헬스/웰니스’에 대한 관심이 총 69명(16.3%)이 응답하여 가장 많았고, 다음으로는 ‘책읽기’ 57명(13.5%), ‘경제’ 46명(10.9%), ‘스마트폰 등 최신 정보기기 활용’ 32명(7.6%)의 순으로 나타났으며, 관심사는 다양한 주제에 넓게 분포하고 있다.

〈표 7〉 최근 관심사(복수응답)

관심사	응답수(명)	비율(%)	관심사	응답수(명)	비율(%)
헬스/웰니스	69	16.3	요리	25	5.9
책읽기	57	13.5	자녀(손주) 교육 및 육아	24	5.7
경제(부동산, 재테크, 주식 등)	46	10.9	기억, 추억(자서전, 책쓰기)	17	4.0
스마트폰 등 최신 정보기기 활용	32	7.6	그림그리기	16	3.8
정치/사회	30	7.1	뜨개질, 바느질, 수예	15	3.5
TV 등 대중문화	30	7.1	반려동물 키우기	12	2.8
교육(영어, 인터넷 등)	28	6.6	기타	22	5.2
N				423	100

5.2.2 공공도서관에 대한 인식과 이용 경험
공공도서관의 기능과 역할에 대하여 〈표 8〉과 같이 ‘독서 자료 제공’으로 인식하는 경우가 31명(24.8%)으로 가장 많았으며, 다음으로는 ‘이용자 공간, 시설, 정보기기 제공’ 23명(18.4%), ‘문화프로그램 제공’ 21명(16.8%), ‘사회적 이슈, 관심사와 관련된 정보 제공’과 ‘정보활용교육 제공’ 각각 15명(12.0%)으로 나타났다.

도서관 이용 빈도는 ‘일주일에 1-3회’ 이용이 47명(45.6%)로 가장 많았고, ‘한 달에 1-3회’ 25명(24.3%), ‘거의 매일’ 19명(18.5%), ‘일 년에 3-4회’ 6명(5.9%)의 순으로 나타났다. 응답자의 과반수가 넘는 64%가 적어도 일주일에 1번은 이용하는 것으로 조사되었다. 또한 도서

관에 방문하였을 때, 머물러서 이용하는 시간은 ‘1시간~3시간’이 64명(62.7%)으로 가장 많은 응답이 있었고, ‘30분~1시간’이 22명(21.7%)로 나타났다(〈표 9〉 참조).

5.2.3 공공도서관 이용 목적 및 이용 행태

공공도서관을 이용하는 목적은 ‘책을 읽거나 빌리기 위하여’가 86명(34.7%)으로 가장 많았으며, 다음으로는 ‘도서관의 행사, 프로그램, 교육 등에 참여하기 위하여’ 59명(23.8%), ‘필요한 정보를 찾기 위하여’ 44명(17.7%), ‘공부하기 위하여’ 29명(11.7%)의 순으로 조사되었다. ‘도서관에서 DVD나 영화 등을 보기 위하여’, ‘휴식을 취하기 위하여’ 이용한다는 응답은 상

〈표 8〉 공공도서관의 기능과 역할에 대한 인식(복수응답)

공공도서관의 기능과 역할	응답(명)	비율(%)
독서 자료 제공	31	24.8
이용자 공간, 시설, 정보기기 제공	23	18.4
문화프로그램 제공	21	16.8
사회적 이슈, 관심사와 관련된 정보 제공	15	12.0
정보활용교육 제공	15	12.0
지역 내 복지센터, 관공서, 학교 등과 연계한 프로그램을 제공	11	8.8
동아리 조직 및 활동을 위한 여건을 지원	9	7.2
N	125	100

〈표 9〉 도서관 이용빈도 및 이용시간

이용빈도	응답수(명)	비율(%)	이용시간	응답수(명)	비율(%)
거의 매일(주 4회 이상)	19	18.5	30분 미만	4	3.9
일주일에 1-3회	47	45.6	30분 ~ 1시간	22	21.7
한 달에 1-3회	25	24.3	1시간 ~ 3시간	64	62.7
일 년에 3-4회	6	5.9	3시간 ~ 5시간	9	8.8
일 년에 1-2회	2	1.9	5시간 이상	3	2.9
잘 모르겠으나 이용해본 적은 있음	2	1.9	N	102	100
기타	2	1.9			
N	103	100			

대적으로 낮았는데, 응답자들이 공공도서관의 다양한 기능에 대한 인지가 부족하기 때문에 나타난 결과로 추정해 볼 수 있다.

도서관에서 가장 많이 이용하는 자료로는 '도서(인쇄본)'로 80명(46.0%)이 응답하였음. 다음으로는 '신문, 잡지' 36명(20.7%), '큰글자도서' 27명(15.5%), '인터넷에서 검색한 정보' 18명(10.3%), '멀티미디어(DVD, CD 등)' 9명(5.2%), '전자책, 오디오책' 4명(2.3%)의 순으로 조사되었다(〈표 10〉 참조).

도서관에서 주로 이용하는 도서의 장르 및 주제는 '문학'으로 63명(18.4%)이 응답하였으며, '역사' 50명(14.6%) '여행' 41명(12.0%), '헬스

/웰니스(건강, 운동, 영양, 치매, 알츠하이머, 주거 등)'와 '경제(부동산, 재테크, 주식, 은퇴 후 재정)' 각각 32명(9.4%), '예술/대중문화/미술/음악' 27명(7.9%)의 순으로 나타났다.

도서관에서 주로 이용하는 프로그램에 대하여 조사하였다. 가장 높은 응답비율을 차지한 프로그램은 '독서프로그램'으로 44명(25.7%)이 응답하였고, 그 다음으로는 '강연' 38명(22.2%), '취미관련프로그램' 30명(17.5%), '어학교실', '봉사활동 참여', '글쓰기'가 각각 15명(8.8%)이며, '자원봉사교육프로그램'은 14명(8.2%)의 가장 낮은 비율을 보였다(〈표 11〉 참조).

도서관에서 주로 이용하는 서비스로는 '관내

〈표 10〉 도서관 이용 목적 및 주로 이용하는 자료 유형(복수응답)

이용 목적	응답수(명)	비율(%)	주로 이용하는 자료 유형	응답수(명)	비율(%)
책을 읽거나 빌리기 위하여	86	34.7	도서(인쇄본)	80	46.0
도서관의 행사, 프로그램, 교육 등에 참여하기 위하여	59	23.8	신문, 잡지	36	20.7
			큰글자도서	27	15.5
필요한 정보를 찾기 위하여	44	17.7	인터넷에서 검색한 정보	18	10.3
공부하기 위하여	29	11.7	멀티미디어(DVD, CD)	9	5.2
인터넷을 사용하기 위하여	16	6.5	전자책, 오디오책	4	2.3
휴식을 취하기 위하여	9	3.6	N	174	100
도서관에서 DVD나 영화 등을 보기 위하여	5	2			
N	243	98			

〈표 11〉 주로 이용하는 도서의 장르 주제 및 프로그램(복수응답)

주로 이용하는 도서의 장르 및 주제	응답수(명)	비율(%)	주로 이용하는 프로그램	응답수(명)	비율(%)
문학	63	18.4	독서프로그램(예. 독서회, 독서동아리, 낭독회)	44	25.7
역사	50	14.6	강연(예. 행복한 조부모되기)	38	22.2
여행	41	12	취미 관련 프로그램(예. 뜨개질, 캘리그래피, 염색, 서예, 문인화, 게임 등)	30	17.5
헬스/웰니스	32	9.4	어학 교실(예. 실버 영어교실)	15	8.8
경제	32	9.4	봉사활동 참여(예. 할머니동화구연)	15	8.8
예술/대중문화/미술/음악	27	7.9	글쓰기(예. 우장문학동산-에세이 쓰기, 자서전쓰기 등)	15	8.8
종교	23	6.7	자원봉사교육프로그램	14	8.2
정치/사회	22	6.4	N	171	100
교육	20	5.8			
과학	18	5.3			
어학	14	4.1			
N	342	100			

열람'으로 76명(24.0%)이 응답하였으며, 그 다음으로는 '관외 대출' 69명(21.8%), '교육 및 프로그램 참여' 50명(15.8%), '타도서관 대출' 25명(7.9%), '희망도서 신청' 23명(7.3%), '휴식이나 만남(동아리) 공간 이용' 21명(6.6%), '인터넷, 컴퓨터, 프린터 등 사용' 18명(5.7%), '큰글자 도서 이용' 17명(5.4%), '사서에게 질문' 12명(3.8%), '돋보기, 확대기 활용' 5명(1.6%) 순으로 나타났다.

응답자들이 도서관에서 주로 이용하는 공간은 '스터디룸(학습을 위한 공간)'으로 76명(34.7%)이 응답하였고, 다음으로는 '열람실(책을 읽는 공간)' 69명(21.8%), '디지털자료실(정보검색, 컴퓨터 사용, CD/DVD 대출 및 이용을 위한 공간)' 28명(12.8%), '시청각실 / 교육실(강연회, 영화상영회, 음악회, 교육을 위한 공간)' 26명(11.9%), '자료실(도서가 정리되어 있는 공간)' 16명(7.3%), '문화교실(교육문화프로그램을 위한 공간)' 2명(0.9%) 순으로 응답하였다(〈표 12〉 참조).

5.2.4 공공도서관 이용 저해요인

시니어이용자가 공공도서관을 보다 적극적으로 이용하는데 제약을 주는 저해요인이 무엇인지 조사하였다. 〈표 13〉에서 보는 바와 같이 복수응답 문항으로 모두 152개의 응답을 수집하였다. 응답비율이 높은 상위 응답은 '시니어 전용공간이 부족하거나 없다' 39명(25.7%), '도서관의 좌석이 부족하여 앉을 자리가 없고 공간 또한 협소하다' 25명(16.4%), '읽을 만한 책이나 원하는 책이 없다' 23명(15.1%) 순으로 나타났는데, 시니어이용자가 공공도서관 이용에 어려움을 겪는 요인은 공간과 장서로 인한 부분이 크다는 것을 알 수 있다.

5.2.5 만족도 및 개선 요구도 조사

(1) 만족도 및 개선 요구도 결과

공공도서관 시니어서비스의 장서, 프로그램, 서비스, 공간 및 환경, 직원에 대한 만족도 및 개선 요구도를 조사하였다. 만족도 수준에 따

〈표 12〉 주로 이용하는 서비스 및 공간(복수응답)

주로 이용하는 서비스	응답수(명)	비율(%)	주로 이용하는 공간	응답수(명)	비율(%)
관내 열람	76	24.0	스터디룸(학습을 위한 공간)	76	34.7
관외 대출	69	21.8	열람실(책을 읽는 공간)	71	32.4
교육 및 프로그램 참여	50	15.8	디지털자료실(정보검색, 컴퓨터 사용, CD/DVD 대출 이용을 위한 공간)	28	12.8
타도서관 대출	25	7.9	시청각실 / 교육실(강연회, 영화상영회, 음악회, 교육을 위한 공간)	26	11.9
희망도서 신청	23	7.3	자료실(도서가 정리되어 있는 공간)	16	7.3
휴식이나 만남(동아리) 공간 이용	21	6.6	문화교실(교육문화프로그램을 위한 공간)	2	0.9
인터넷, 컴퓨터, 프린터 등 사용	18	5.7			
큰글자 도서 이용	17	5.3			
사서에게 질문	12	3.7			
돋보기, 확대기 활용	5	1.6			
기타	1	0.3			
N	317	100	N	219	100

〈표 13〉 공공도서관 이용 저해 요인(복수응답)

이용 저해 요인	응답수(명)	비율(%)
시니어 전용공간이 부족하거나 없다.	39	25.7
도서관의 좌석이 부족하여 앉을 자리가 없고 공간 또한 협소하다.	25	16.4
읽을 만한 책이나 원하는 책이 없다.	23	15.1
도서관에서 어떤 프로그램과 서비스를 제공하는지 잘 모른다.	12	7.9
손주(자녀)와 함께 할 프로그램과 공간이 부족하다.	12	7.9
직장, 가사, 육아, 사회활동 등으로 바빠서 이용할 시간이 없다.	10	6.6
도서관보다 더 유용하고 편리하게 이용할 수 있는 서비스나 기관이 있다.	9	5.9
도서관의 환경이 조용하고 아늑하지 않다.	7	4.6
직원(사서)의 수가 충분하지 않아서 도서 추천, 독서 상담, 도서관 이용 방법 안내를 제대로 받을 수 없다.	6	3.9
도서관이 제공하는 프로그램과 서비스가 나에게 유익하지 않다.	5	3.3
도서관 이용방법을 잘 모른다.	3	2.0
신체 기능이 원활하지 않아서 도서관을 이용하기 어렵다.	1	0.7
N	152	100

라 최하 1점부터 최고 5점까지 부여하도록 하였다. 〈표 14〉에서 보는 바와 같이, 도서관 사서들에 대한 만족도가 4.02점으로 가장 높았으며, 프로그램과 서비스는 3.89점으로 그 뒤를 이었으며, 장서 만족도는 3.61점으로 조사되었다. 도서관의 환경과 공간에 대한 만족도가

3.52점으로 가장 낮았으며, 대체로 만족도는 보통 이상의 수준으로 나타났으며, 장서와 공간에 관한 개선이 더욱 필요한 것으로 볼 수 있다. 마지막으로 도서관의 장서, 프로그램, 서비스, 공간 및 환경, 직원들에 다양한 의견을 자유롭게 기술하도록 하였다. 자유기술 응답 내용

〈표 14〉 도서관서비스 만족도 및 개선 요구도

만족도 및 개선 요구 사항	N	최소값	최대값	평균	표준편차
원하는 장서(도서, 잡지, 신문 등)는 잘 구비되어 있다.	98	2	5	3.61	.727
도서관이 제공하는 프로그램은 유익하다.	93	1	5	3.89	.758
도서관이 제공하는 교육은 도서관과 정보를 이용하는데 도움이 된다.	87	1	5	3.89	.855
도서관의 기자재와 공간들은 잘 갖춰져 있다.	88	1	5	3.52	.857
도서관의 사서(직원)들은 도서관을 이용하는데 도움을 준다.	91	1	5	4.02	.882

을 분석한 결과, 장서에 있어서는 전반적인 장서의 부족, 신간도서의 입수, 전문도서의 입수 요구가 있었다. 프로그램에서는 서울시가 주도의 전문 프로그램 관리, 적극적인 홍보, 시니어 전용 프로그램 확대, 다양한 주제와 관심사를 반영한 프로그램 개발 등을 요구하였으며, 서비스에서는 우편대출서비스(찾아가는 서비스)의 확대, 열람시간의 확대, 도서관서비스에 대한 적극적인 홍보가 필요하다는 의견을 제시하였다. 공간 및 환경에 있어서는 전반적으로 공간이 협소하며, 프로그램을 위한 전용공간, 휴게공간, 좀 더 편리하고 넓은 다양도 테이블, 서가, 의자, 시니어를 위한 디지털 기자재 확충이 필요하다고 하였다. 직원에 대해서는 직원서비스에 대한 불만은 거의 없고, 사서의 피로도가 느껴지기 때문에 충원이 필요해 보인다는 의견이 있었다.

(2) 응답자 개인배경에 따른 만족도 및 개선 요구도 차이 분석

응답자 개인배경(성별, 연령별, 학력별, 경제활동 유무, 사회활동유무)에 따라 만족도 및 개선요구도에 차이가 있는지 알아보기 위하여 추가 분석을 실시하였다. 분석 결과, 응답자의 개인배경에 따른 만족도 차이는 성별, 연령별, 학력별, 경제활동 유무에 따라 통계적인 차이가

없었으나, 〈표 15〉에서 보는 바와 같이 사회활동 경험유무에 따른 집단 간에는 통계적으로 유의한 관계를 보였다. 사회활동의 참여가 도서관서비스에 대한 긍정적 마인드를 갖도록 하는데 도움이 되는 것으로 볼 수 있으며, 도서관은 사회활동의 중심체 공간으로 확대될 필요가 있다고 할 수 있다.

5.3 정보요구 면접조사 결과

5.3.1 장서에 대한 의견

주로 이용하는 공공도서관의 장서 구성의 균형감에 대하여 어떻게 생각하는지, 원하는 책을 어렵지 않게 찾을 수 있는지, 시니어를 위한 구성이 잘 되어 있다고 생각하는지 등 장서와 관련된 의견을 알아보고자 하였다.

장서 구성에 대해서는 공공도서관 수준에서 잘 되어 있다고 생각하지만, 인문 예술 분야 등 현재보다 다양한 주제의 서적, 깊이 있게 공부할 수 있는 전문 서적에 대한 요구가 있었다. 원하는 책이 대출 중이거나 소장 자료가 아니어서 보지 못하는 경우도 있지만, 공공도서관의 공공성을 생각한다면 큰 불만 요소는 아니며 희망도서를 신청하거나 다른 도서관으로 연계하거나 혹은 서점을 이용하는 식으로 보완한다고 하였다.

〈표 15〉 사회활동 경험별 서비스 만족도 및 개선 요구도 차이분석 결과

만족도 및 개선 요구도	집단	N	평균	표준편차	F	p
원하는 장서(도서, 잡지, 신문 등)는 잘 구비되어 있다.	사회활동 중	59	3.75	0.733	3.269	0.042*
	과거에 활동	23	3.30	0.765		
	활동경험 없음	15	3.53	0.516		
도서관이 제공하는 프로그램은 유익하다.	사회활동 중	57	4.00	0.707	1.866	0.161
	과거에 활동	22	3.64	0.953		
	활동경험 없음	13	3.85	0.555		
도서관이 제공하는 교육은 도서관과 정보를 이용하는데 도움이 된다.	사회활동 중	49	4.08	0.759	3.310	0.041*
	과거에 활동	23	3.57	1.080		
	활동경험 없음	15	3.73	0.594		
도서관의 기자재와 공간들은 잘 갖춰져 있다.	사회활동 중	51	3.75	0.771	5.235	0.007*
	과거에 활동	23	3.09	0.949		
	활동경험 없음	14	3.43	0.756		
도서관의 사서(직원)들은 도서관을 이용하는데 도움을 준다.	사회활동 중	53	4.23	0.669	4.154	0.019*
	과거에 활동	23	3.65	1.071		
	활동경험 없음	14	4.07	0.730		

* p<0.05

시니어이용자만을 타겟으로 하는 장서구성 보다는 세대를 아우르며 세상과 소통할 수 있는 장서로 구성됨이 바람직하며, 큰글자 도서는 시니어이용자의 신체적 한계를 극복해 주는 유용한 미디어로 생각하고 있는데, 주제적으로 한정되어 있고 양적으로도 부족해서 적극적으로 이용하기는 어렵다는 의견이 있었다. 장서에 대한 면접조사 내용은 〈표 16〉과 같다.

5.3.2 서비스에 대한 의견

시니어이용자의 공공도서관 서비스 이용 경험과 서비스에 대한 전반적인 인식과 태도를 알아보고자 하였다. 면접에 참여한 시니어이용자가 서비스의 범주에 대하여 이해를 하지 못하는 경우가 있어서, 희망도서신청, 타도서관대출, 확보기 돈보기 대여, 대출, 반납, 열람 등 도서관이 제공하는 서비스에 대한 개념을 조사 전에 설명하였다.

희망도서신청과 타도서관대출 서비스에 대해서는 대부분 인지하고 있고 이용경험은 많지 않았다. 그러나 아직 경험하지 않은 경우에도 앞으로 필요하다면 이용할 의사는 있다고 하였다. 조사의 다른 영역들보다 의견 제시에 소극적이었다. 서비스에 대한 이해도가 부족하기 때문으로 보이며, 서비스의 실체와 이용 방법에 대한 충분한 홍보가 있어야 할 것이다. 서비스에 대한 면접조사 내용은 〈표 17〉과 같다.

5.3.3 프로그램에 대한 의견

공공도서관이 제공하는 프로그램에 대한 참여 경험, 개설되기 바라는 프로그램, 프로그램에 대한 만족·불만족 요인 등에 대하여 조사하였다.

시니어이용자들은 독서, 글쓰기, 기행, 인문학 위주의 프로그램에 참여하였고 반응도 긍정적이었다. 개설을 희망하는 프로그램에 대해서

〈표 16〉 장서에 대한 의견

구분	장서에 대한 의견
장서 구성의 균형	“도서관에서는 시니어가 볼만한 다양한 장서가 구비되어 있는 편이고, 큰글자 도서도 있어서 나이가 많아도 얼마든지 자유롭게 도서를 이용할 수 있다.” “현대 베스트셀러도 많이 구비 되어 있고, 장서가 부족해서 불편하다고 느낀 적은 없다.” “이용하는 도서관의 규모가 작은 편인데도 불구하고 장서가 알찬 것 같다.”
장서의 질적 양적 수준	“(철학책을 주로 이용하는데) 도서관에서 찾는 것이 어렵지는 않고, 도서가 없으면 근처 도서관을 이용하거나 희망도서를 신청해서 이용할 수 있어서 만족한다.” “항상 부족함, 깊이 있는 공부가 아닌, 다양한 정보를 원하는데 다양성이 부족한 것 같다.” “역사에 관한 내용 등 특수한 내용을 찾고 있기 때문에, 특수한 분야의 책은 공공도서관에 부족할 때가 있다. 그런 경우 스스로 구입해서 이용하지만 도서관에서 조금 더 다양한 장서를 제공해 주었으면 좋겠다. 그러나 공공도서관이라는 특성을 고려했을 때 대체로 만족하는 편이다.”
시니어 전용 장서구성	“장서의 타겟을 시니어로 한정하고 분리하기보다는 다양한 연령층이 융화되고 어우러져서 이용할 수 있었으면 좋겠다.”
대출 중/미소장 자료 이용방법	“대출 중이어서 이용을 하지 못한 경험은 있다. 단 유명 신간 도서는 바로 구비 되어 있지 않기 때문에 기다렸다 대출해야 하는 점은 있다.” “희망도서도 자주 신청하는 편이다. 희망도서가 도착할 때까지의 시간도 기다릴 만하다고 생각한다.” “책은 부족하다. 근처 서점에서도 책을 이용 및 구입하는 편이다.” “여러 도서관들을 이용하는데, 도서관별로 책을 비치하고 정리하는 방법이 달라서 가끔 혼란스럽지만, 장서의 구성이나 이용은 대체로 괜찮다. 도서관에 찾는 책이 없더라도 다른 곳에서 찾거나, 방문한 도서관에서 차선을 찾아보는 편이다.” “책을 대출할 때 대체로 70%정도는 도서관에 있는 것 같다. 나머지 30% 정도는 다른 사람이 이용하고 있거나, 도서관에 구비되지 않은 경우이다.”
큰글자 도서의 필요성	“나는 눈이 좋아서 큰글자도서의 필요는 크게 느끼지 않는다. 그러나 객관적으로 보았을 때, 시니어들의 신체적 요건을 고려하여 적절한 정도의 배려는 필요하다고 생각한다.” “활자가 작은 책은 이용하는 데에 있어 불편함이 있기 때문에, 전체 도서의 10%정도는 큰글자도서로 갖추었으면 좋겠다.”

〈표 17〉 서비스에 대한 의견

구분	서비스에 대한 의견
희망도서신청서비스에 대한 인지와 이용경험	“희망도서신청서비스를 이용해본 적은 없으나 해볼 의향은 있다.” “희망도서신청 서비스, 상호대차 서비스와 함께 자주 이용한다. 만족하는 서비스이다.” “희망도서신청 서비스에 대하여 알고 있고 이용해본 적이 있지만, 기다려야 하는 시간이 길어서 스스로 구입하거나 다른 도서관에서 이용하는 등 다른 방법을 찾는 편이다.”
타도서관대출서비스 인지와 이용경험	“타도서관의 책을 책두레로 이용한 적은 있는데, 이용이 가능한 책이 한정되어 있어서 이용하기 쉽지 않고, 신청을 한 다음 책을 받을 때까지의 시차가 있어서 불편을 느끼기도 했다.”
돋보기 확대기 대여서비스 인지와 이용경험	“큰글자도서를 사용해 본 적은 없으나 큰글자도서가 노인에게 있어 활용성은 있다고 생각한다. 다만, 크기가 크고 무겁고 대출이 안 되는 것으로 안다.” “도서관에 비치한 돋보기와 확대경은 본인 것이 아니면 잘 사용하지 않을 것 같다.”

는 세대가 공감하고, 전 연령을 아우르며 함께 할 수 있는 프로그램으로, 손주와 함께 할 수 있는 프로그램, 디지털정보교육프로그램의 필요성을 구체적으로 언급하기도 하였다.

스스로 가지고 있는 재능을 기반으로 자원봉사자, 프로그램 개발자 및 강사로 활동하고 싶은 욕구를 가지고 있는 경우도 있었고, 이미 재능기부로 도서관 내 프로그램을 운영한 경험을

가진 시니어도 있었다.

도서관의 프로그램은 노인복지관의 프로그램과 차별적 운영이 필요하며, 특히 도서관의 프로그램은 일정 수준 이상의 교육적 효과를 갖도록 설계되어 도서관의 정체성을 보여주면 좋겠다는 의견이 있었으며, 다른 한편으로는 노래교실, 야외운동프로그램과 같이 가볍게 다가갈 수 있는 프로그램이 필요하다는 의견도 있었다.

프로그램에 참여를 하고 싶지만 신청 방법에 서투르기 때문에 기회를 놓치기도 하고, 다른

사람의 도움을 구해야 하는 복잡성이 있어서 신청 절차를 간단히 하거나 신청 방법의 홍보를 유관기관 및 지역 매체 등을 활용하여 다양하게 전개하기를 바라며, 유용한 프로그램이 사전 공지없이 갑자기 폐지되는 일들에 대해서 많은 아쉬움을 가지고 있었다. 이외에도 지속적으로 유지되는 프로그램이 필요하다는 의견, 반대로 부담없이 단기로 참여할 수 있는 프로그램이 필요하다는 의견 등이 다양하게 제시되었다. 프로그램에 대한 주요 면접조사 내용은 <표 18>과 같다.

<표 18> 프로그램에 대한 의견

구분	프로그램에 대한 의견
프로그램 참여 경험	“우장산 도서관에서 자서전 프로그램 참석 권유를 받아 참석, 자서전을 쓰게 되었다. 시와 수필을 쓰는 경험, 문학 관련 프로그램에 꾸준히 참여하면서 글을 쓰는 활동에 재미가 생겼다.” “작가와의 만남, 인문학기행, 견학 프로그램 등 참여, 도서관 서가 정리 봉사활동 참여 후 성취감을 느꼈다.” “역사 인문학 프로그램이 기억에 남았다. 고등학교 이후로 역사에 처음 접하게 되었고, 다양한 감정을 느낄 수 있었다. 주중에는 이론을 공부하고 주말의 현장 답사도 무척 흥미로웠다.” “영어 프로그램 참여(주 1회 6개월), 서양 철학 강좌, 좋아하는 분야를 선택해서 참여한 적이 있다.” “주로 시 문화 연극 등의 프로그램에 참여 중이다.” “도서관에서 글짓기 프로그램에 참여하고 cd를 만드는 프로그램에 참여했다가 지금의 라디오 활동으로 연결되기도 했다. 또 시낭송 동아리의 활동이 지금의 시낭송 활동으로 연결되었다.”
개설 희망 프로그램	“리폼을 좋아해서 바느질, 수예 등과 관련된 프로그램이 있으면 좋겠고, 만드는 것 외에도 관람도 좋아하기 때문에 강좌에도 참여하고 싶다.” “너무 어려운 것보단 기초에 충실한 한국어 교육이 있으면 좋겠고, 맞춤법과 띄어쓰기 교육(손주가 있다면 그런 지식을 활용하여 교육과 교감을 하고 싶음)도 재미있을 것 같다.” “주민들이 함께하는 야외 활동 프로그램, 클래식, 팝송 등 음악을 좋아하는 사람들을 위한 울드랍 관련 프로그램을 제공해줬으면 좋겠다. 아이들과 소통을 할 수 있는 미술 프로그램도 좋을 것 같다.” “1-2주 정도의 단발적인 프로그램이나, 참여가 자유인 프로그램이 있으면 좋겠다. 프로그램을 신청해서 참여하는 경우 참여 자체에 대한 부담이 있어서 신청을 망설이게 되기도 한다.” “스마트폰 활용 교육이나 그에 관련한 도서관 이용 교육 프로그램이 있어도 좋을 것 같다.” “도서관이 공식적인 교육을 뛰어넘어 삶의 질을 높이고 있다고 생각한다. 참여나 흥미 유발을 위해서는 체조 교실이나, 트로트교실과 같은 활동도 있었으면 좋겠다.” “다양한 연령을 아우를 수 있는 프로그램이 좋겠다. 시니어만을 대상으로 하는 프로그램에 집중하는 것 보다는, 전 연령을 아우를 수 있고 공공도서관으로서의 정체성을 잃지 않는 수준이기를 바란다.” “도서관이만큼, 동사무소나 다른 문화센터와는 달리 차별화된 정체성을 유지하며 관련한 프로그램을 만들어 주었으면 좋겠다.”
프로그램의 개발 및 강사로의 참여 의사	“프로그램 참여자가 아닌 재능기부 형태의 프로그램 강사로 활동할 의향이 있다. 청소년과 같은 아이들에게 잔소리가 아닌 상담을 하는 시간을 가지고 싶다. 실제로 간단하게 상담프로그램을 진행해 본 적이 있다.”
프로그램 참여 방법	“홈페이지 통합도서관 열린 공간에서 프로그램을 확인 후 참여할 수 있어 만족스러웠다.” “시니어이용자의 프로그램 참여를 독려하려면 선착순 신청 방법과 모바일 신청 방법 등 다양하게 접근할 수 있는 방법을 홍보해 주어야 할 것 같다.”

5.3.4 공간 및 환경에 대한 의견

시니어이용자의 공공도서관 공간 구성 및 환경에 대한 의견을 조사하였다. 시니어이용자 전용공간의 필요성, 현재 공간 이용상의 어려움, 디지털 기기, 가구 및 조명과 같은 환경적 요소에 대한 의견을 조사하였다.

시니어 전용공간에 대해서는 여건이 허락된다면 구성되기를 바라지만, 시니어를 특별히 더 배려해야한다고 생각하지는 않으며, 오히려 세대 간에 단절되지 않는 것을 중요하게 여겼다. 다양한 연령대 이용자들 간에 서로 피해가 가지 않도록 배려하며 합리적인 공간 배분으로 함께 공간을 사용하기 바라는 의견도 다수 있었다. 전용공간에 대한 반대 입장이라기 보다

는 공공도서관의 공공성이 시니어이용자에게 집중되기 어렵다는 현실을 긍정적으로 수용하는 것으로 보인다.

그러나 프로그램을 진행하거나 시니어이용자 간의 친목을 도모하는 공간의 필요는 언급하였고, 실질적인 공간 분리가 아니더라도 편리한 동선, 시니어를 위한 큐레이션 서가, 조명, 파티션 설치와 같은 변화와 개선으로 공간을 효율적으로 쓸 수 있을 것으로 생각하고 있다. 다만 디지털기기의 활용, 열람석이 만석인 경우 우선적으로 배정받을 수 있는 지정열람석 등은 시니어의 신체적 특성을 고려한 서비스로 제공되기를 바라고 있다. 시니어 전용공간에 대한 면접조사 내용은 <표 19>와 같다.

<표 19> 공간 및 환경에 대한 의견

구분	공간 및 환경에 대한 의견
전용공간에 대한 의견 - 전용공간이 필요함	“공부하는 공간보단 이야기도 할 수 있는 아늑한 공간이 있으면 좋겠다.” “신문 넘기는 소리가 너무 시끄러워 분리 공간이 있으면 한다. 노인을 위한 분리 공간이 있으면 좋겠다.” “도서관 공간이 좁아서 젊은 이용자들에게 피해를 줄까 우려되어서 노인 전용 공간이 있으면 좋겠다.” “비슷한 연령대끼리 공감대를 형성하고 마음 편하게 있을 수 있는 공간이 필요하다.” “시니어를 위한 분리된 공간이 필요하다고 생각한다. 공간이 분리되지 않을 경우, 세대나 연령대 간에 갈등을 빚을 가능성이 있는 것 같다. 지금 이용하는 도서관의 경우에는 실버 좌석이 분리되어 비치되어 있는데, 그것이 좋다고 생각한다. 시니어이용자들은 간섭받는 것을 싫어하는 특성이 있기 때문에, 좌석을 분리해주는 것이 좋을 것 같다.” “자료이용실과는 별개로 휴게공간이 분리되어있으면 좋겠다. 장서를 이용할 때 불편을 느끼기 때문에, 휴게공간과 자료이용공간은 분리되어 있기를 바란다.”
전용공간에 대한 의견 - 전용공간이 필요하지 않음	“시니어 전용공간 보다는 모든 사람이 쉽게 이용할 수 있는 공간이 있으면 좋을 것 같다. 다만, 학생들의 시험 기간에 도서관을 방문하면 공부하는 학생들이 많이 예민한 것 같아 어색한 분위기가 조성되기도 한다.” “청소년 공간과 시니어 공간 이렇게 완전한 분리보단 자유로울 수 있는 휴게 공간이 필요하다고 생각하고, 완전한 분리는 오히려 싫다.” “시니어 전용공간보다 전 연령을 아우를 수 있는 공간이었으면 좋겠다.” “별도 공간은 필요하다고 생각하지 않는다. 다른 사람들의 자리를 빼앗는 것이 미안하다. 노년층의 이용률이 높다면 그 공간이 필요하겠지만 아이들에게 공간이 더 필요하다고 생각한다.”
가구, 조명, 디지털환경에 대한 의견	“은은한 낮은 조도의 조명, 독서를 위한 경사진 책상이 있으면 좋겠다.” “편안한 소파에서 간단히 커피나 도시락을 먹을 수 있는 환경이 구성되면 좋을 것 같다.” “밝은 조명이나 식물이 있으면 기분이 좋을 것 같다.” “서가 이동하기가 불편하기도 하다. 내가 자주보는 혹은 노인들이 꼭 봐야하는 책들을 이동하기 편한 곳에 모아놓으면 편리할 것 같다.” “어떤 날은 도서관에 자리가 없어서 그냥 돌아올 때가 있다. 많은 좌석을 요구하는 것은 아니지만 지하철 노약자석처럼 우선적으로 앉을 수 있는 자리가 한 두 개만이라도 있으면 좋겠다.”

6. 공공도서관 시니어서비스 개선방안 논의

고령사회의 공공도서관은 시니어가 개인의 삶을 유지하고 사회와 소통할 수 있는 구심체로 작용해야 하는 사회적 사명감을 가져야 한다. 다시 말하여, 공공도서관은 시니어가 풍요로운 삶을 향유하고, 사회로부터 소외되지 않을 수 있는 공간으로, 다양한 경험과 활동을 할 수 있는 사회·문화적 상징공간으로 발전되어야 한다. 또한 시니어가 가지고 있는 다양한 사회적, 문화적 경험을 회상하고 복원하며 이를 통해 건강한 노년기를 보낼 수 있도록 시니어의 과거·현재·미래의 연결고리가 되어야 한다.

이러한 맥락에서 본 연구는 현재의 시니어서비스의 개선 방향을 제안하기 위한 데이터를 얻기 위하여 시니어이용자의 정보요구를 설문과 면담을 통하여 조사하였으며, 조사 결과를 바탕으로 공공도서관 시니어서비스의 개선 방향에 대하여 장서, 프로그램, 서비스, 공간을 중심으로 논의하고 제안하고자 한다.

장서와 관련된 현황과 요구조사 결과를 보면, 시니어들은 주로 문학, 역사, 여행, 헬스/웰니스 등 다양한 영역의 관심을 갖고 있고 이용하는 책의 주제도 이와 유사하다. 인문 교양이나 취미 수준으로 책을 읽기도 하지만 배움의 욕구를 충족시킬 수준의 깊이 있는 전문서적에 대한 욕구도 있는 것으로 나타났다. 장서의 형태에서는 인쇄본 도서나 신문 잡지를 선호하지만 큰글자 도서에도 관심을 보였으나, 멀티미디어, 전자책, 오디오책에 대해서는 생소한 느낌을 갖는 것으로 보였다. 그러나 디지털 정보환경에 대한 교육프로그램을 원하는 것으로 볼 때 적합한 교육

을 통해 새로운 미디어와 시니어이용자를 연결시켜 더욱 풍부한 콘텐츠를 경험할 수 있도록 지원하는 것이 필요하다고 본다.

그러므로 시니어를 위한 장서는 시니어의 현재의 관심을 반영하고, 시니어가 세상과 단절되지 않기 위하여 필요한 콘텐츠를 개발하고, 신체의 다양한 감각을 활용할 수 있는 디지털 콘텐츠를 다양하게 구비하는 시니어를 위한 콘텐츠 맞춤화를 목표로 개선되어야 할 것이다. 또한 시니어서비스가 추구하는 시니어의 사회적, 정신적, 육체적 삶의 조화 및 균형, 사회를 구성하는 중요한 세대로서의 연결고리를 위하여 큐레이션의 정교화를 통해 양질의 장서를 선별하여 제시할 필요가 있다. 이를 위해서는 장서 관련 예산의 확충 및 큐레이션의 정교화가 수반되어야 한다.

시니어를 위한 도서관 프로그램은 현재의 독서프로그램 중심에서 벗어나 변화된 시니어 이용행태를 반영하여 개선될 필요가 있다. 현재의 시니어 이용자는 이전 시대의 시니어보다 훨씬 건강하고 교육을 많은 세대로, 여전히 생산적인 삶을 영위할 수 있는 정도의 뇌능력, 학습능력 및 경제적 능력을 가지고 있다. 뿐만 아니라 또한 평생교육 및 계속교육에 대한 요구와 건강한 삶에 대한 의지가 강하기 때문에 이를 뒷받침할 수 있는 도서관의 프로그램이 필요하다. 이른바, 활동의 연결과 연장을 위하여 시니어의 과거·현재·미래를 잇는 중추적 역할을 할 수 있는 프로그램, 사회적 상호작용을 할 수 있는 사회적 참여 또는 모임을 권장할 수 있는 프로그램, 소속감과 유대감을 높일 수 있는 프로그램 등이 필요하다.

설문 및 이용자 면담에 따르면 시니어는 도서

관에 머무르는 시간이 1시간 이상 3시간 이하가 가장 많은 비중을 나타내고 있는 등 다른 이용자에 비해 도서관을 이용하는 시간이 긴 것으로 나타났다. 설문 및 이용자 면담에 따르면 시니어는 가장 중요하게 생각하는 도서관의 기능을 독서로 응답하였으며, 가장 많이 이용하는 목적 역시 독서였으며, 역사 및 문학 주제에 대한 흥미가 가장 높게 나타났다. 이를 반영하여, 일회성 프로그램보다는 지속적인 프로그램이 필요하고, 독서에 대한 정보요구를 충분히 반영하고 역사, 문학, 종교 관련 프로그램이 개발되어야 할 것이며, 학문적 요구와 함께 삶을 풍요롭게 하는 여가, 취미, 예술 분야 등의 프로그램도 조화롭게 구성되는 방향으로 시니어프로그램에 대한 개선이 이루어져야 할 것이다.

공공도서관 서비스는 도서관의 자원인 장서, 장비, 공간, 사서를 통하여 시니어들의 광범위한 활동을 지원할 수 있도록 제공되어야 한다. 다시 말하여, 공공도서관은 시니어의 독서, 취미, 여가, 웰니스, 평생교육, 사회적 상호작용 등 다방면의 요구를 폭넓게 수용하고 요구에 대한 해결책을 제시할 수 있어야 한다. 그러나 설문조사와 면담조사 결과에 의하면 시니어는 장서 이용(도서관 내의 대출, 반납, 열람)과 같은 전통적인 도서관 서비스에 대해서는 만족도가 높고 이용목적도 높은 편이지만, 그 외 다른 서비스에 대한 인식은 상대적으로 높지 않다. 이러한 도서관의 중요 기능은 외부의 관련 기관이나 전문가 그리고 커뮤니티들과 협력하여 제공하면 시너지를 낼 수 있다. 국내의 경우, 책 배달 및 이동도서관 서비스 등의 접근성 향상을 위한 서비스, 장서 중심의 인문학 강연 및 독서클럽, 시니어를 위한 '사서에게 물어보세

요' 서비스 및 특정 요구를 위한 지역사회 연결하는 다각적 서비스를 제공하고 있음에도 불구하고, 조사 결과에 기반해 보면 시니어이용자들에게는 홍보되지 못하고 있는 것 같다. 따라서 서비스 접근을 위해서, 온라인 마케팅 뿐만 아니라 오프라인을 통한 마케팅이 함께 이루어져야 효과적일 수 있으며, 도서관 서비스에 대한 물리적 접근성 및 디지털 접근성 등 또한 중요하게 고려되어야 한다.

도서관의 공간과 환경적 요인들은 도서관이 역할을 수행하기 위한 물리적 실체들이다. 또한 도서관은 책과 독서를 위한 공간일 뿐만 아니라 평생교육의 공간으로 시니어이용자에게 제공되어야 한다. 시니어이용자는 은퇴를 하였거나 공식적인 교육을 마친 상태로 규칙적인 사회생활 공간이 필요하고 도서관이 이러한 역할을 해주기를 기대하고 있음을 이번 조사를 통하여 알 수 있었다. 시니어이용자의 공간은 신체적 정서적 상황이 고려된 공간이어야 한다. 시니어이용자들간의 교류가 가능한 공간이 확보되어야 하고, 연령대가 다른 이용자와 단절되지 않는 공간으로 구성되어야 하며, 연령적인 특성을 고려하여 시니어를 배려할 수 있는 공간으로 구성되어야 한다. 도서관이 처한 여건에 따라 다르겠지만 전용공간으로 구성되어 운영될 필요가 있고 공간은 시니어이용자들이 삶의 활기를 충전하는 편안한 공간으로 배치되어야 한다.

설문조사 결과에 의하면 시니어이용자들은 시니어 전용공간의 부재를 도서관 이용하는 가장 큰 저해 요인으로 꼽았으며, 만족도 조사에서도 서비스의 다른 영역보다 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 인터뷰 조사 결과에서는 시

니어 전용공간이 필요함을 주장하면서도 한편으로는 도서관의 공공성이 시니어이용자의 모든 요구를 반영할 수 없음을 인식하고 있어서, 물리적 공간의 전면적인 재구성 보다는 현재 환경의 효율적 사용을 바람직한 개선 방안이 될 수 있다. 이들을 반영하고 공공도서관이 갖는 현실적인 한계를 수용하면서, 시니어를 위하여 큐레이션된 서가 공간, 시니어 전용 프로그램과 서비스를 진행할 수 있는 분리된 공간, 시니어들간의 친목을 조성하고 휴식을 취하며 음식 섭취가 가능한 휴게공간을 확보하는 방향으로 개선되어야 할 것이다.

이상과 같이 이 연구는 시니어서비스에 대한 개선방향을 설문조사와 면담조사를 기반으로

논의하여 제시하였다. 다만, 조사에 참여한 시니어는 대체로 연령대가 젊고, 교육수준이 높으며, 경제활동과 사회활동 경험이 풍부하며, 도서관에 대한 이해와 관심이 높은 사람들로 구성되어 조사 결과는 보편적인 시니어의 정보이용행태와 요구로 일반화하기에 충분하지 않으며, 시니어 집단 내에서 개인이 갖는 특성별로 개선안을 체계화하여 제시하지 못했다는 점에서 연구의 한계가 있다. 향후 후속연구에서는 도서관에 대한 경험이 없거나 적은 시니어를 대상으로 정보이용행태를 조사하고, 이를 반영하여 시니어 집단 내에서의 맞춤형 장서구성, 프로그램, 서비스, 공간구성들을 전개해 나갈 수 있는 방안들이 연구되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 국립중앙도서관 (2018). 국립중앙도서관 노인 대상 도서관서비스 가이드라인 및 정보서비스 개발 연구. 출처: <http://www.oak.go.kr/nl-ir/handle/2020.oak/166>
- [2] 김다은, 차미경 (2016). 고령자를 위한 공공도서관 지역정보서비스에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 27(2), 213-233.
- [3] 김보일, 김선호 (2017). LibQUAL+를 적용한 공공도서관 노인서비스 품질평가에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 48(1), 319-344.
- [4] 김선호 (2004). 공공도서관의 노인편의증진시설에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 38(4), 167-178.
- [5] 김은지, 이성신 (2014). 공공도서관 노인 서비스를 위한 제언. 한국비블리아학회지, 25(2), 59-76.
- [6] 김홍렬 (2016). 도서관통계에 나타난 정보취약계층의 지표 분석. 한국문헌정보학회지, 50(3), 193-214.
- [7] 문화체육관광부. 국가도서관통계시스템 공공도서관 통계. 출처: <https://www.libsta.go.kr/statistics/public/stat>
- [8] 배경제 (2021). 우리나라 공공도서관 노인서비스 현황과 개선방안에 관한 연구. 정보관리학회지, 38(3), 199-214.
- [9] 심자영, 서은경 (2018). 시니어의 세대별 도서관 이용형태 비교 분석: 국회도서관을 중심으로, 정보

- 관리학회지, 35(3), 287-309.
- [10] 오선혜, 이성숙 (2012). 공공도서관 시니어 이용자의 도서관불안에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 23(1), 257-276.
- [11] 윤민석, 문진영 (2018). 노인인구 증가로 사회서비스시설 확충 시활동지역·생활인구 고려한 수요분석 필요(서울연 2018-PR-20). 서울연구원.
- [12] 윤정옥, 박동철, 심경 (2012). 정보취약계층의 정의와 속성에 관한 고찰. 한국문헌정보학회지, 46(4), 189-206.
- [13] 윤혜영 (2017). 노인의 정보격차 해소를 위한 도서관 정책수립의 고려사항. 한국도서관·정보학회지, 48(4), 77-105.
- [14] 윤희윤 (2012). 공공도서관의 지식정보 취약계층서비스 전략. 한국도서관·정보학회지, 43(2), 53-75.
- [15] 이명희, 김미초 (2010). 공공도서관에서 제공하는 노인대상 교육프로그램에 관한 연구: 노인종합복지관과 비교하여. 한국비블리아학회지, 21(3), 91-107.
- [16] 이호신 (2019). 은퇴노인의 도서관 이용 경험에 관한 내러티브 탐구. 정보관리학회지, 36(1), 215-246.
- [17] 임성관 (2020). 노인도서관 설립과 운영에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 54(2): 323-348.
- [18] 최유진, 차미경 (2019). 노인의 공공도서관 이용 가치체계에 관한 연구: 서울 소재 공공도서관을 중심으로. 한국비블리아학회지, 30(1), 121-143.
- [19] 통계청. 장래인구추계.
출처: https://kosis.kr/statisticsList/statisticsListIndex.do?menuId=M_01_01&vwcd=MT_ZTITLE&parmTabId=M_01_01&outLink=Y&entrType=#content-group
- [20] 행정안전부. 주민등록인구현황.
출처: https://kosis.kr/statisticsList/statisticsListIndex.do?menuId=M_01_01&vwcd=MT_ZTITLE&parmTabId=M_01_01&outLink=Y&entrType=#content-group
- [21] American Library Association (2017). Guidelines for Library Services with 60+ Audience: Best Practices. Available:
<http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/60plusGuidelines2017.pdf>
- [22] American Library Association (2018). Keys to Engaging Older Adults. Available:
<https://www.ala.org/aboutala/sites/ala.org.aboutala/files/content/Keys%20to%20Engaging%20Older%20Adults.pdf>
- [23] Horton, J. (2019). Senior citizens in the twenty-first-century public library, Public Library Quarterly, 38(2), 179-192.
- [24] Lenstra, N., Oguz, F., & Duvall, C. S. (2020). Library services to an aging population:

- A nation-wide study in the United States. *Journal of Librarianship and Information Science*, 52(3), 738-748.
- [25] Roberts, E. A. & Bauman, S. G. (2012). *Crash Course in Library Services for Seniors*. Libraries Unlimited.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] National Library of Korea (2018). A Study on the Development of Library Service Guidelines and Information Services for the Elderly in the National Library of Korea. Available: <http://www.oak.go.kr/nl-ir/handle/2020.oak/166>
- [2] Kim, Daeun & 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.
- [3] Kim, Boil & 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. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 48(1), 319-344.
- [4] Kim, Sun-ho (2004). A study on the facilities for old persons in the public library buildings. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science* 38(4), 167-178.
- [5] Kim, Eunji & 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.
- [6] Kim, Hong-Ryul (2016). Analysis of indicators for information-poor shown in library statistics. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 50(3), 193-214.
- [8] Bae, Kyung Jae (2021). A study on the current state and improvements of the public library services for older adult in Korea. *Journal of the Korean society for information management*, 38(3), 199-214.
- [9] Sim, Jayoung & Seo Eun-Gyoung (2018). 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.
- [10] Oh, Sunhye & Lee, Sung Sook. (2012). A study on the library anxiety of public library senior user. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 23(1), 257-276.
- [11] Yoon, Minseok & Moon, Jinyoung (2018). Demand Analysis Considering the Active Area

- and Living Population When Expanding Social Service Facilities Due to the Increase in the Elderly Population (Seoulyeon 2018-PR-20). The Seoul Institute.
- [12] Yoon, Cheong Ok, Kwack, Dong Chul, & Shim, Kyung (2012). A study on the definitions and characteristics of the information poor. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 46(4), 189-206.
- [13] Yoon, Hye-Young (2017). A study on considerations of the library policy establishment to resolve digital divide of older adults. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 48(4), 77-105.
- [14] Yoon, Hee-Yoon (2012). Strategies of the knowledge and information services for vulnerable classes in public libraries. *Journal of Koean Library and Information Science Society*, 43(2), 53-75.
- [15] Lee, Myeong-Hee & Kim, Mi-Cho (2010). A study on the services of senior programs in public libraries: compared with the senior programs in senior welfare centers. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 21(3): 91-107.
- [16] Lee, Hosin (2019). A narrative inquiry on the retired elderly person's library use experience. *Journal of the Korean society for information management*, 36(1), 215-246.
- [17] Lim, Seong Kwan (2020). A study on the establishment and management of a library for older adults. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 54(2), 323-348.
- [18] Choi, Yujin & Cha, Mi-Kyeong (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.