

# 공공도서관 노인 서비스를 위한 제언

## Recommendations on the Public Library Services for Older Adults

김 은 지 (Eunji Kim)\*

이 성 신 (Seongsin Lee)\*\*

### 초 록

본 연구의 목적은 공공도서관 노인 서비스 현황을 노인 이용자와 사서들의 인식 조사를 통해 파악하고 이를 토대로 보다 나은 공공도서관 노인 서비스를 위한 실질적 제언을 하고자함에 있다. 노인 이용자와 사서들의 노인 서비스에 대한 인식 조사를 위해 ALA 서비스 가이드라인을 활용한 인터뷰를 진행하였으며 인터뷰자료는 질적 분석 방법으로 분석하였다. 분석결과 노인 이용자들은 다음과 같은 열 가지 사항이 노인 서비스 발전을 위해 필요하다고 생각하는 것으로 나타났다: 첫째, 노인 이용자를 위한 다양한 맞춤형 평생교육 프로그램, 둘째, 평생교육 프로그램 강사진의 우수한 자질과 이의 유지를 위한 정기적인 평가, 셋째, 다양하고 새로운 정보자원의 제공, 넷째, 도서관 서비스 및 프로그램에 대한 적극적 홍보, 다섯째, 도서관 직원의 친절한 태도 및 전문성 유지, 여섯째, 정기적인 도서관 직원 교육, 일곱째, 노인 이용자의 도서관 이용 편의와 활성화를 위한 이용자 교육, 여덟째, 노인 이용자를 위한 맞춤형 자료, 시설 및 설비, 아홉째, 여가 시간 활용을 위한 공간으로서의 도서관의 역할, 열 번째, 노인 이용자를 위한 편리한 맞춤형 도서관 서비스. 이에 덧붙여 도서관 사서들은 다음의 네 가지 사항이 노인 서비스 발전을 위해 필요하다고 생각하는 것으로 나타났다: 첫째, 노인 이용자를 위한 맞춤형 서비스와 프로그램, 둘째, 노인 이용자를 위한 장서, 시설 및 설비, 셋째, 노인 서비스를 위한 예산 확보, 넷째, 노인 서비스를 전담할 수 있는 전문 인력. 두 집단 모두 노인이용자를 위한 맞춤 서비스, 프로그램, 장서, 시설, 설비가 필요하며 노인 서비스 전문 사서와 이들을 위한 정기적인 교육이 노인 서비스 발전을 위해 필수적이라고 생각하는 것으로 나타났다.

### ABSTRACT

The purpose of this study is to recommend on the public library service for older adults through the analysis of the perceptions of older adults and librarians. To achieve the study purpose, interview method was employed. The interview questions are composed based on the ALA guidelines. According to the study results, the following ten factors were recommended by older adults: 1) various customized life long learning programs for older adults, 2) highly qualified staff for the public library life long learning programs and regular evaluation for the staff, 3) provision of various and new information resources, 4) promotion of public library services and programs, 5) public library staff's kindness and professionalism, 6) regular reeducation of the public library staff, 7) library user education, 8) customized resources, facilities, and equipments for older adults, 9) provision of the library space, and 10) customized library services for older adults. In addition, the following four factors were mentioned by librarians: 1) customized services and programs for older adults, 2) customized collection, facilities, and equipments, 3) adequate budget for public library service for older adults, 4) professionals for the public library service for older adults. The followings were recommended by both the older adults and librarians: 1) Customized library services, programs, collection, equipments, facilities for older adults, 2) Professionals for the public library service for older adults and Regular reeducation for them.

키워드: 공공도서관 노인 서비스, 노인 서비스 현황 분석, 노인 서비스에 대한 제언, ALA서비스 가이드라인, 노인 이용자를 위한 맞춤형 서비스, 프로그램, 장서, 시설, 설비, 노인 서비스 전문사서 및 정기교육

Public Library Services for Older Adults, Analysis of Current State of the Public Library Service for Older Adults, Recommendations for the Public Library Service for Older Adults, ALA Service Guidelines, Customized Library Services, Programs, Collection, Equipments, Facilities, Professionals for the Public Library Service for Older Adults, Regular Reeducation for the Librarians

\* 경북대학교 일반대학원 문헌정보학 전공 석사과정생(haha8722@naver.com) (제1저자)

\*\* 경북대학교 문헌정보학과 조교수(leess@knu.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2014년 2월 14일 논문심사일자 : 2014년 2월 24일 게재확정일자 : 2014년 6월 11일  
한국비블리아학회지, 25(2): 59-76, 2014. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2014.25.2.059]

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성과 목적

우리사회의 다양한 이슈 중 고령화가 심각한 문제로 대두되고 있다. 대부분의 서구 선진국들은 20세기 초를 전후해 65세 이상 인구가 총인구에서 차지하는 비율이 7% 이상인 고령화 사회(Aging Society)로 진입하였다고 보고되고 있다. 특히 영국, 프랑스, 독일 등은 70년대에 65세 이상 인구가 총인구에서 차지하는 비율이 14% 이상인 고령사회(Aged Society)가 되었다. 통계청발표에 따르면 우리나라는 2000년에 노인인구가 전체인구의 7%를 차지하여 이미 고령화 사회로 진입하였다고 볼 수 있으며, 2020년경에는 노인인구비율이 14.4%에 달하는 고령사회로 진입할 것으로 보인다. 또한 2026년경에는 노인인구비율이 20%를 넘는 초고령사회(Post-Aged Society)가 될 것으로 예측되고 있다.

고령화 사회가 야기하는 문제는 사회적, 경제적, 개인적 측면에서 매우 다양하다. 무엇보다도 개인적 측면에서는 평균 수명의 연장으로 노년기가 장기화 되면서 이시기의 삶의 질을 어떻게 유지 혹은 향상시킬 것인가가 중요한 이슈로 대두되고 있다. 이러한 측면에서 평생교육의 필요성이 증대되고 있다고 할 수 있다. 즉 교육을 통해 노인들이 현재의 정보사회 및 지식기반사회의 새로운 변화에 적응하여 다양한 문화적 혜택을 누릴 수 있도록 하는 것이 무엇보다도 중요하다는 것이다. 이를 위해 국가적 차원의 공공영역에서의 지지와 지원은 반드시 필요하다. 이러한 현실 속에서 평생교육의

한 축을 담당하고 있는 공공도서관의 노인이용자를 위한 역할은 그 어느 때보다 중요하다 하겠다.

유네스코선언(UNESCO Manifesto)은 공공도서관은 만인의 교육을 통하여 민주주의 신념을 실현하는 곳으로 누구나 자유롭게 이용이 가능해야 한다고 명시하고 있다. 유네스코와 국제도서관협회(IFLA)의 공공도서관 선언 역시 공공도서관은 지역의 정보중심지로서 어느 누구에게나 맞춤 서비스와 자료를 제공하여야 하며, 모든 연령대의 이용자들이 필요한 자료를 찾는데 불편함이 없어야 한다고 규정하고 있다. 우리나라의 도서관법(2012. 08. 18 시행) 역시 도서관은 모든 국민이 신체적, 경제적, 사회적 여건에 관계없이 공평한 서비스를 제공하기 위해 필요한 모든 조치를 하여야 한다고 명시하고 있다(제 8장). 이를 실현하기 위한 도서관의 책무로서 도서관 자료의 확충, 제공 및 공동 활용체제 구축, 교육, 문화 프로그램의 확충 및 제공, 도서관 편의 시설 확충, 이용편의 제공 및 전문 인력 배치, 다른 도서관 및 관련 단체와의 협력, 그 밖에 필요한 사항 등을 법으로 정하도록 하고 있다. 그러나 이러한 법적 취지와는 달리 우리나라 대부분의 공공도서관은 노년층을 위한 특화된 서비스를 제공하고 있지 못한 것이 현실이다. 노인을 위한 서비스를 제대로 제공하기 위해서는 우선 노인 서비스에 대한 필요성의 인식이 필요하며 이를 바탕으로 한 노인 서비스 지침 혹은 가이드라인이 필요하다. 현재 우리나라에 노인 이용자만을 위한 도서관 서비스 기준이 마련되어있지는 않다. 2013년판 한국도서관 기준에 노인 및 장애인 등 특수 이용자 집단에 대한 서비스 기준이 존재하나 이는 노

인 이용자만을 위한 서비스기준은 아니다. 미국의 경우, 미국도서관협회(ALA)의 “Guidelines for Library and Information Services to Older Adults”(2008)가 노인을 위한 도서관 서비스의 구체적 가이드라인을 제시하고 있으며 IFLA/UNESCO 공공도서관선언은 공공도서관이 노인을 포함한 사회경제적 약자에 대한 특별한 관심을 가질 것을 강조하고 있다. 또한 캐나다의 “Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults”(2009) 역시 노인 서비스를 위한 가이드라인을 상세히 제시 하고 있다.

상대적으로 정보약자이고 지식정보 소외 계층인 노인 이용자에 대한 배려와 이들에 대해 적정한 서비스를 제공 하는 것은 공공도서관의 당연한 책무이다. 지식정보격차가 사회통합을 저해하는 하나의 요인으로 언급되고 있는 현실에서 노인 이용자와 같은 정보소외계층에 대한 표준화된 정보서비스 제공을 위한 가이드라인의 제정과 이를 기준으로 한 국가 차원의 지원 방안 수립은 시급한 과제라고 할 수 있다. 우리 실정에 맞는 노인 서비스 가이드라인의 제정을 위해서는 현재 우리나라 공공도서관의 노인 서비스 현황을 이해하는 것이 그 무엇보다도 우선 되어야 할 것이다. 노인 서비스 현황에 대한 이해는 다양한 방식으로 가능하다. 본 연구는 노인 서비스의 실질적 대상자인 노인 이용자와 해당 서비스를 제공하는 담당 사서들이 공공도서관의 노인 서비스에 대해 어떻게 인식하고 있는가를 중심으로 현황을 이해하고자 한다. 노인 이용자와 사서들에 대한 인식

조사를 위해서 본 연구는 ALA의 노인 서비스 가이드라인을 기초 자료로 활용할 것이다. 노인 이용자와 담당 사서들을 대상으로 한 인식 조사를 통해 현 공공도서관 노인 서비스 현황을 분석하고, 이를 바탕으로 노인 서비스를 위한 실질적 제언을 하고자 하는 것이 본 연구의 목적이다.

## 1.2 연구의 방법

본 연구는 우리나라 공공도서관의 노인 서비스 현황에 대한 이해와 이를 기초로 한 제언을 위해 공공도서관 노인 이용자와 사서들을 대상으로 한 인터뷰를 실시한다. 인터뷰 문항은 ALA의 노인서비스 가이드라인을 토대로 작성한다.

국제연합은 65세 이상의 인구를 노인으로 정의하며, ALA는 55세 이상 인구를 노인으로 정하였다. 또한 CLA(캐나다도서관협회)에서는 60세 이상의 인구를 노인 즉 고령자로 정의하고 있다. 국내의 고령자 관련 법규의 정의를 살펴보면 「고령자고용촉진법」에서는 고령자를 55세 이상으로 정의하였고, 「국민연금법」에서는 60세 이상으로 정의하였으며, 「노인복지법」은 통상 65세 이상의 인구를 노인 인구로 지정해 법으로 보호하고 있다. 이렇듯 고령자에 대한 개념은 신체적, 환경적 변화에 따라 일률적으로 명확하게 정의할 수 없다. 본 연구에서는 국내의 퇴직 연령이 50세부터 이루어짐을 고려하여 50세 이상의 도서관 이용자를 노인 이용자로 간주하여 연구를 진행한다.<sup>1)</sup>

1) 50세 이상의 이용자가 과연 노인 이용자인가? 에 대한 이견은 여러 측면에서 제기될 수 있다. 다만 본 연구에서는 위에서 밝혔듯 현재 국내의 퇴직 연령이 50세부터 시작된다는 사실과 이들이 잠재 노인 이용자로서 이후 도서관

공공도서관은 연구자의 접근 용이성을 고려하여 K지역의 공공도서관을 대상으로 한다. 이용자를 포함한 지역적 특성이 각기 상이한 다섯 곳의 공공도서관을 임의로 선정하여 노인 이용자와 사서들을 대상으로 인터뷰를 실시한다. 인터뷰자료는 질적 분석 방법을 활용하여 분석한다.

## 2. 미국도서관협회(ALA) 노인 서비스 가이드라인

미국도서관협회의 고령층을 위한 서비스 가이드라인은 1987년에 최초로 제정되었으며 1999년 개정과 2005년 이후 몇 차례의 보완작업을 거쳐 2008년 승인되었다. ALA의 가이드라인은 55세 이상의 도서관 이용자를 고령층 이용자로 정의하고 있다. ALA가이드라인의 구체적 내용은 아래와 같다.

첫째, 고령층에 대한 최신의 데이터를 수집하고 이를 도서관 예산 및 계획수립에 반영해야 한다. 이를 위한 구체적 실천 계획으로는 다음과 같은 것들이 언급되었다. 1) 지역사회 노인들에 대한 정기적인 조사와 더불어 각종 노인 서비스를 제공하는 지역기관들에 대한 조사를 실시한다. 2) 노인들의 정보욕구를 파악하고 이를 기반으로 어떤 서비스, 장서, 프로그램들을 이들에게 제공하는 것이 적합한지 판단하기 위해 이용자조사를 비롯한 다양한 방법을 활용하여 지역사회 노인 인구에 대한 데이터를 수집한다. 3) 지역사회의 다양한 계층의 노인

인구에 대한 데이터를 수집한다. 4) 위와 같이 수집된 데이터와 일반적으로 알려진 노인들의 정보욕구에 대한 데이터를 활용하여 도서관 장서구축 및 프로그램과 정보서비스를 개발하는데 반영한다. 5) 노인층을 타깃으로 하는 모든 도서관 서비스는 도서관 운영 및 예산의 중요한 한 축임을 명백히 인식한다. 6) 노인들을 도서관자문위원회에 포함시켜 도서관 운영과정에 참여하도록 한다.

둘째, 지역사회 노인들의 특정한 정보욕구와 관심이 도서관장서, 프로그램, 및 서비스 개발에 반영되도록 해야 한다. 이를 위한 구체적 실천 계획으로 언급된 것들은 다음과 같다. 1) 노인 서비스를 전담하는 최소 한명의 사서를 확보한다. 2) 도서관이 어떻게 하면 노인 이용자들에게 더 다가갈 수 있는지를 고민해야 한다. 3) 다양한 방식으로 노인 이용자들에게 도서관 노인 서비스를 홍보한다. 4) 지역사회의 노인층 관련 단체들에게 도서관 노인 서비스를 홍보한다. 5) 지역사회의 노인층을 위한 각종 단체들과의 협력을 공고히 하고 다양한 협력 프로그램 개발에 힘쓴다. 6) 보다 나은 도서관 노인 서비스를 위해 다른 도서관들과의 협력을 공고히 하고 담당 사서들의 교육에 힘쓴다.

셋째, 도서관장서와 시설은 노인 이용자들이 이용하기에 안전하고 편안해야 한다. 이를 위한 구체적 실천 계획은 다음과 같다. 1) 다양한 장애를 가진 노인 이용자들이 이용하기에 도서관이 편리한지 관련 법규 및 규정들을 근간으로 평가를 실행한다. 2) 도서관은 적어도 한 대의 휠체어를 제공해야 한다. 3) 장시간 서있는

---

이용 활성화를 위해서는 이들의 의견을 조사하는 것이 타당하다는 견지에서 50세 이상 이용자를 노인 이용자로 간주하여 연구를 진행하였다.

것이 힘든 노인 이용자들을 위한 의자를 구비해야 하며, 가능하다면 '노인 이용자를 위한 공간'을 만들어야 한다. 4) 노인 이용자들이 자주 이용하는 자료들은 노인 이용자들이 이용하기에 편리한 곳에 배치한다. 5) 두꺼운 표지의 책보다는 종이 표지로 된 책자들을 구비한다. 6) 휠체어가 도서관 서가에 접근하는데 문제가 없어야 한다. 7) 도서관 내의 모든 표식은 노인 이용자들의 눈에 잘 떨어 수 있도록 글자 크기 등을 고려해야 한다. 8) 도서관내의 적어도 한 대의 컴퓨터는 시력이 좋지 못한 노인 이용자들의 이용 편의를 위한 각종 소프트웨어를 장착하여 해당 노인 이용자만을 위하여 할당한다. 9) 청각에 장애가 있는 노인 이용자를 위한 각종 시설을 갖추어야 한다. 10) 대형 활자본 책을 구비한다.

넷째, 도서관이 노인 이용자들을 위한 정보 서비스 제공을 위한 중심기관으로서의 역할을 해야 한다. 이를 위한 구체적 실천 계획은 다음과 같다. 1) 지역사회의 노인 서비스관련 기관과 긴밀히 협력한다. 2) 도서관 홈페이지를 구축해야하며 노인 이용자들이 관심을 가질만한 각종 기관들의 홈페이지 링크를 도서관 홈페이지에 제공한다. 3) 노인 이용자들 뿐 아니라 그들의 가족 및 돌봄 서비스를 제공하는 이들을 위한 각종 자료를 구비한다.

다섯째, 노인층을 대상으로 한 도서관 프로그램을 개발, 제공한다. 이를 위한 구체적 실천 계획은 다음과 같다. 1) 노인 이용자를 위한 자료, 프로그램, 서비스 개발을 위한 적정예산을 확보하여야 하며 필요하다면 다른 기관과의 파트너십을 통해 소요 자원을 확보한다. 2) 노인 이용자들의 도서관 이용교육을 강화하며, 도서

관의 노인 이용자를 위한 프로그램에 대한 홍보에 힘쓴다. 3) 각종 데이터를 통해 노인 이용자들의 특별관심사를 파악하고 이를 충족시키기 위한 프로그램을 개발한다. 4) 노인 이용자들 내에 다양한 욕구가 존재함을 인식한다. 5) 지역사회 교육기관 및 각종 단체들과의 협력을 통해 노인 이용자들뿐만 아니라 다양한 세대가 공유할 수 있는 프로그램을 개발한다. 6) 더불어 지역사회의 다른 기관들과 함께 할 수 있는 다양한 노인서비스 프로그램을 개발한다. 7) 노인이용자를 위한 컴퓨터 및 인터넷 교육 프로그램을 개발한다. 8) 도서관을 벗어나 지역사회 노인들이 이용하는 기관들에서 도서관 서비스 및 프로그램을 제공하는 방법을 모색한다. 9) 노인들에 대한 편견에 맞서기 위해 노력한다. 10) 노인들이 도서관에서 자원봉사활동을 할 수 있도록 돕는다. 11) 노인 이용자를 위한 평생교육프로그램을 개발한다.

여섯째, 도서관방문이 어려운 노인들을 위한 아웃리치 서비스를 제공한다. 이를 위한 구체적 실천 계획은 다음과 같다. 1) 노인 이용자를 위한 아웃리치 서비스를 위한 욕구조사와 예산을 확보한다. 2) 가정이 아닌 다른 시설에 거주하는 노인 이용자를 위한 도서관 서비스 및 프로그램을 개발한다. 3) 위의 도서관서비스에 대한 홍보를 강화한다. 4) 노인 이용자들이 기다리는 시간을 줄여주기 위한 서비스를 기획한다.

일곱째, 도서관 직원이 노인에게 예의와 존경심을 갖고 서비스할 수 있도록 교육시킨다. 이를 위한 구체적 실천 계획은 다음과 같다. 1) 노인 이용자들의 어려움을 이해할 수 있도록 도서관 직원을 교육시킨다. 2) 노인 이용자들

에 대한 편견을 가지지 않도록 도서관직원을 교육시킨다. 3) 모든 도서관 직원이 노인 이용자를 위한 도서관 서비스의 존재를 알도록 훈련시킨다. 4) 노인을 도서관 직원으로의 고용을 장려한다.

이상의 가이드라인은 다음과 같은 일곱 가지 영역으로 정리될 수 있다.

- 첫째, 노인 이용자의 정보 욕구 분석 및 반영
- 둘째, 노인 이용자에 대한 정보서비스영역
- 셋째, 노인 이용자를 위한 도서관 자료/시설 /설비 영역
- 넷째, 타 지역기관과의 협력/연계
- 다섯째, 노인 이용자에 대한 평생학습 지원
- 여섯째, 노인 이용자들 중 특수이용자 집단에 대한 서비스
- 일곱째, 도서관 직원의 교육 및 훈련

### 3. 연구 데이터의 수집 및 분석

#### 3.1 데이터의 수집

공공도서관의 노인 서비스 현황에 대한 이해를 위해 K지역 공공도서관들 중 이용자를 포함한 지역적 특성이 상이한 다섯 곳을 임의로 선정하여 해당 도서관을 이용하는 노인 이용자와 사서들을 대상으로 인터뷰를 실시하였다. 데이터는 2012년 8월 16일부터 9월 14일까지 수집되었으며 146명의 노인 이용자와 50명의 사서들을 대상으로 하였다.

우선, 노인 이용자에게 대하여는 노인 이용자들의 과거 도서관 이용 경험을 토대로 아래의 내용을 중심으로 각각의 항목에 대해 어떻

게 인식 하고 있는지를 중점으로 인터뷰를 진행하였다. 아래의 항목은 위에서 언급되었던 ALA 서비스 가이드라인을 연구자가 요약 정리하여 제시한 일곱 가지 항목 중에서 이용자 입장에서 알기 어려운 항목은 제외하고 작성되었다.

- 첫째, 도서관이 제공하고 있는 서비스와 프로그램.
- 둘째, 도서관 직원.
- 셋째, 도서관의 각종 자료, 시설 및 설비를 포함한 도서관 서비스와 프로그램 이용 과정.
- 넷째, 기타 도서관 서비스에 대한 제언.

도서관 사서들에 대한 인터뷰는 다음의 세 가지 사항에 대한 것이었다.

- 첫째, 지금 현재 해당 공공도서관이 노인 이용자에 대한 보다 나은 서비스 제공을 위해 특별히 노력하고 있는 것들이 있는지?
- 둘째, 노인 이용자에 대한 서비스 관련하여 개선이 필요한 사항은 무엇이라고 생각하는지?
- 셋째, 보다 나은 노인 서비스 제공을 위해 해결 수 있는 제언이 있다면 무엇인지?

위의 세 가지 사항에 대하여 자유롭게 의견을 제시하도록 하였다.

#### 3.2 데이터의 분석

##### 3.2.1 노인 이용자의 인구 통계적 분석

인터뷰에 응한 노인 이용자들의 인구통계학

적 특성은 <표 1>과 같다.

인터뷰에 응한 이용자 146명 중 82%가 남성 노인 이용자였다. 이는 일반적으로 노인 이용자들의 경우 여성보다 남성이용자가 많은 공공도서관의 현실이 그대로 반영된 것으로 보인다.

다음으로 연령대별 분포는 <표 2>와 같다.

50대에서 70대까지의 이용자가 대부분이며 특히 남성의 경우는 70대 이용자가 많았으며 여성의 경우는 60대 이용자가 많았다.

<표 3>은 노인 이용자들의 도서관 이용 경험을 묻는 질문에 대한 답변 결과이다.

도서관 이용경험이 '5년 이상'인 이용자들의 비율이 가장 높게 나타났다. 남성 이용자의 42%

그리고 여성 이용자의 30%가 5년 이상의 도서관 이용 경험을 지니고 있었다. 이는 도서관 이용 경험이 있는 이용자들이 노년에도 도서관을 계속해서 이용하게 된다는 사실을 보여주는 자료이기도 하다.

### 3.2.2 노인 이용자와의 인터뷰 데이터의 질적 분석 결과

노인 이용자와의 인터뷰는 질적 자료 분석 방법으로 분석하였다. 본 연구를 위해 연구자는 이용자와 면대면 인터뷰를 실시하였으며 인터뷰 내용은 메모작업을 통해 정리하였다. 인터뷰는 현재 노인 서비스 현황을 좀 더 구체적으로

<표 1> 노인 이용자 수

남성	여성	합계
120명 (82%)	26명(18%)	146명(100%)

<표 2> 연령대별 노인 이용자 수

	남성	여성	명(%)
50대	24명	4명	28명(19%)
60대	31명	15명	46명(32%)
70대	51명	6명	57명(39%)
80대	13명	1명	14명(10%)
90대	1명	0명	1명(0.6%)
합계	120명	26명	146명(100%)

<표 3> 도서관 이용 경험

	남성	여성	명(%)
6개월 미만	19명	4명	23명(16%)
1년 이상	19명	3명	22명(15%)
2년 이상	19명	6명	25명(17%)
3년 이상	13명	5명	18명(12%)
5년 이상	50명	8명	58명(40%)
합계	120명	26명	146명(100%)

이해하기 위해 앞서 제시되었던 '도서관이 제공하고 있는 서비스와 프로그램', '도서관 직원', '도서관의 각종 자료, 시설 및 설비를 포함한 도서관 서비스와 프로그램 이용 과정'에 대해 이용자들이 자신들의 도서관 이용 경험을 토대로 어떻게 인식하고 있는지 자유롭게 이야기 하도록 하였다. 마지막으로 도서관 서비스 및 프로그램에 대한 제언을 요구하였다.

분석은 김영천(2012)이 제시한 질적 분석의 단계인 '세그멘팅, 초기코딩, 심층코딩'의 단계로 진행하였다.

첫째, 노인 서비스 관련 의미나 요지가 잘 드러난 문장이나 단어에 줄을 긋고 번호를 부여하는 세그멘팅을 하였다.

둘째, 세그멘팅된 자료를 종합적으로 평가하면서 일련의 반복되는 내용, 주제에 이름 및 코드를 부여하는 초기 코딩을 하였다.

셋째, 심층 코딩을 통해 노인 서비스와 관련된 의미 있는 코드를 요약하여 주제별로 묶어 의미를 찾았다.

넷째, 이를 통해 질적 분석의 마지막 단계인 주제의 생성에 도달하였다.

먼저 도서관이 제공하고 있는 서비스와 프로그램에 대해 긍정적으로 즉 대체로 만족스럽다고 답한 이용자들의 답변을 질적 분석한 결과는 <표 4>와 같다.

분석결과 노인 이용자들은 도서관이 다양한 평생교육 프로그램을 제공하고, 도서관 서비스와 프로그램을 이용하는데 비용이 거의 들지 않으며, 다양하고 새로운 정보를 획득할 수 있다는 점과 획득된 정보 및 지식을 유용하게 활용할 수 있다는 사실 때문에 도서관 서비스와 프로그램에 대해 긍정적으로 생각하고 있는 것으로 나타났다. 더불어 평생교육 프로그램 강사진

<표 4> 도서관이 제공하는 노인 서비스와 프로그램에 대한 긍정적 답변의 분석결과

1차 코딩(초기코딩)	심층코딩
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 평생교육관련 프로그램을 포함한 다양한 프로그램이 제공되고 있음</li> </ul>	다양한 평생교육프로그램 제공
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관 서비스가 무료라서 좋음</li> <li>• 평생교육프로그램의 참여 시 재료비외의 비용이 들지 않아 좋음</li> <li>• 무료로 다양한 프로그램에 참여할 수 있는 점이 좋음</li> </ul>	저비용의 도서관 서비스와 프로그램
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관 서비스, 프로그램을 통해 다양한 정보를 얻었음</li> <li>• 도서관 서비스, 프로그램을 통해 새로운 정보를 알게 되었음</li> <li>• 도서관 평생교육프로그램을 통해 새로운 것을 배웠음</li> </ul>	다양하고 새로운 정보획득
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관 평생교육프로그램에 참여한 후 배운 것을 활용해 재능 기부할 수 있었음</li> <li>• 도서관 평생교육프로그램에 참여한 후 배운 것을 활용해 봉사활동을 할 수 있었음</li> </ul>	획득된 정보 및 지식의 유용한 활용
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 평생교육프로그램의 강사진이 친절한 점이 좋음</li> <li>• 평생교육프로그램 강사진의 자질이 우수하다고 생각됨</li> <li>• 평생교육프로그램 강사진이 강의 준비를 열성적으로 한다고 생각됨</li> </ul>	평생교육프로그램 강사진의 우수한 자질



의 우수한 자질 또한 만족 요인 중의 하나인 것으로 나타났다.

다음으로 도서관이 제공하고 있는 서비스와 프로그램에 대해 부정적으로 즉 대체로 만족스럽지 못하다고 답한 이용자들의 답변을 질적 분석한 결과는 <표 5>와 같다.

노인 이용자들이 도서관 서비스와 프로그램에 대해 부정적인 이유는 해당 서비스와 프로그

램에 대한 홍보 부족과 자신들을 위한 맞춤형 프로그램의 부족 및 프로그램 강사진에 대한 불만 때문인 것으로 나타났다.

도서관 직원의 친절한 정도를 포함한 직원들의 태도에 대해 긍정적으로 즉 대체로 만족한다고 답한 이용자들의 답변을 질적 분석한 결과는 <표 6>과 같다.

노인 이용자들이 도서관 직원에 대해 긍정적

<표 5> 도서관이 제공하는 노인 서비스와 프로그램에 대한 부정적 답변의 분석결과

1차 코딩(초기코딩)	심층코딩
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 새롭게 시작된 프로그램이나 서비스에 대한 홍보가 부족해 보임</li> <li>• 어떤 서비스와 프로그램이 제공되고 있는지 알지 못함</li> <li>• 도서관이 제공하는 프로그램의 연간 계획이 제공되길 바람</li> <li>• 도서관이 제공하는 프로그램에 대한 일목요연한 정보가 제공되길 바람</li> <li>• 프로그램 이용을 위한 신청 및 이용 절차를 잘 모름</li> </ul>	도서관 서비스 및 프로그램의 홍보 부족
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인 이용자들의 연령대에 맞는 프로그램이 부족함</li> <li>• 평생교육프로그램의 강좌 내용이 이해하기 어려움</li> <li>• 나에게 맞는 프로그램이 없음</li> <li>• 프로그램이 다양성이 부족하다고 느낌</li> <li>• 프로그램 참여에 필요한 준비물을 마련하는데 어려움이 있음</li> </ul>	노인이용자를 위한 맞춤형 프로그램의 부족
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 평생교육프로그램 강사진의 수업운영이 미숙해보임</li> <li>• 평생교육프로그램 강사진이 다양했으면 함</li> <li>• 평생교육프로그램 강사진을 정기적으로 교체하는게 필요할 듯함</li> </ul>	평생교육프로그램 강사진에 대한 정기적인 평가 필요

<표 6> 도서관 직원의 친절도 및 태도에 대한 긍정적 답변의 분석결과

1차 코딩(초기 코딩)	심층코딩
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 원하는 정보를 상세히 알려줌</li> <li>• 궁금한 것을 자세히 알려줌</li> <li>• 모르는 것을 잘 알려줌</li> </ul>	도서관 직원의 전문성
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직원이 매우 상냥함</li> <li>• 대부분의 직원이 친절함</li> <li>• 궁금한 것에 대한 문의 시 친절하게 대해줌</li> <li>• 누구에게나 최선을 다함</li> <li>• 직원이 상냥하고 친절함</li> <li>• 이용자 마음을 편하게 해줌</li> <li>• 인사를 잘함</li> </ul>	도서관 직원의 친절

으로 생각하는 이유는 직원의 전문성과 친절한 태도 때문인 것으로 보인다.

다음으로 도서관 직원의 친절한 정도를 포함한 태도에 대해 부정적으로 즉 대체로 불만족스럽다고 답한 이용자들의 답변을 질적 분석한 결과는 <표 7>과 같다.

노인 이용자들이 도서관 직원에 대해 부정적으로 생각하는 이유는 직원들의 전문성 부족, 접근하기 어려운 태도 및 관료적이며 서비스 정신이 결여된 태도 때문인 것으로 나타났다.

도서관의 자료, 시설 및 설비에 대해 긍정적으로 답한 이용자들의 답변을 질적 분석한 결과는 <표 8>과 같다.

도서관 자료, 시설 및 설비에 대해 노인 이용자들은 무료라는 점, 이용이 편리하다는 점과 여가 시간을 도서관에서 활용할 수 있다는 사실로 인해 긍정적으로 생각하고 있는 것으로 나타났다.

도서관의 자료, 시설 및 설비에 대해 부정적으로 답한 이용자들의 답변을 질적 분석한 결과는 <표 9>와 같다.

노인 이용자들이 도서관 자료, 시설 및 설비에 대해 부정적으로 인식 하는 것은 다음과 같은 요인 때문인 것으로 나타났다: 첫째, 신간자료의 부족, 둘째, 노안으로 인한 도서관 자료 및 홍보물의 이용 불편, 셋째, 노인 이용자들을 위한 맞춤형 시설의 부족, 넷째, 주차 공간의 부족, 다섯째, 이용하기에 불편한 시설 및 가구 등이다.

<표 10>은 노인 이용자들이 도서관 노인 서비스에 대해 제안한 내용을 질적 분석한 결과이다.

다음의 결과를 통해 노인 이용자들은 자신들을 위한 도서관 이용교육을 원하며 찾아가는 도서관 서비스가 필요하다고 생각하는 것을 알 수 있었다.

<표 7> 도서관 직원의 친절도 및 태도에 대한 부정적 답변의 분석결과

1차 코딩(초기 코딩)	심층코딩
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 질문에 대한 답변의 전문성이 부족해 보임</li> <li>• 보다 나은 서비스를 위해 직원들을 교육 시킬 필요가 있음</li> </ul>	도서관 직원의 전문성 향상을 위한 교육 필요
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 일하고 있는 직원에게 질문하는 것이 쉽지 않음</li> <li>• 이용자가 부담 없이 다가가기에 어려운 직원태도</li> </ul>	접근하기 어려운 도서관 직원의 태도
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지극히 사무적임</li> <li>• 소극적이며 적극적인 서비스 정신이 없음</li> <li>• 관료적 태도가 있음</li> <li>• 대인관계 화법에 문제가 있음</li> <li>• 기본예절(예, 인사)이 부족해 보임</li> </ul>	관료적이며 서비스 정신이 결여된 도서관 직원의 태도

<표 8> 도서관 자료, 시설 및 설비에 대한 긍정적 답변의 분석결과

1차 코딩(초기 코딩)	심층코딩
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 무료라서 좋음</li> </ul>	무료 개방
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 적절한 시간을 보내기에 좋은 장소임</li> <li>• 또래 친구들을 만날 수 있어 좋음</li> </ul>	여가 시간 활용 공간으로서의 도서관
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자료 목적이 전산화 되어있어 책을 찾기 쉬움</li> </ul>	전산화로 인한 이용 편의성 증가

〈표 9〉 도서관 자료, 시설 및 설비에 대한 부정적 답변의 분석결과

1차 코딩(초기 코딩)	심층코딩
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자료가 부족함</li> <li>• 신간도서 구입에 소극적인 듯함</li> <li>• 출판시기와 도서관에서 신간 이용이 가능한 시기가 차이가 많이 남</li> </ul>	신간자료의 부족
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관의 팜플릿 글자 크기가 작아서 불편함</li> <li>• 도서관 내의 시설, 설비에 쓰인 글씨가 작아서 이용이 어려움</li> <li>• 노안으로 도서관 이용이 어려움</li> </ul>	노안으로 인해 도서관 이용이 불편함 (도서관 홍보물의 활자체 문제)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시청각실, 강당 이용 시 계단이 많아 불편함</li> </ul>	노인 이용자를 위한 맞춤형 시설 부족
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주차 공간이 부족함</li> </ul>	주차 공간 부족
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 편의시설이 부족함</li> <li>• 안락한 소파가 부족함</li> <li>• 열람석 자리가 부족함</li> </ul>	불편한 시설 및 가구

〈표 10〉 도서관 노인 서비스에 대한 제언의 분석결과

1차 코딩(초기 코딩)	심층코딩
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용자 교육이 필요함</li> <li>• 도서관 이용방법을 자세히 알려 주기를 원함</li> <li>• 컴퓨터 이용 교육이 필요함</li> <li>• 이용방법이 어려운 서비스에 대한 교육을 원함</li> <li>• 이용방법이 복잡해서 자세히 알려 주기를 원함</li> <li>• 매주 노인을 위한 도서관 이용방법, 책 찾는 방법을 가르쳐 주기를 원함</li> </ul>	노인 이용자를 위한 도서관 이용교육 필요
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인 이용자를 위한 다양한 찾아가는 서비스가 필요함</li> <li>• 집근처에서 도서관 서비스를 이용하기 원함</li> <li>• 집에서 편하게 이용할 수 있었으면 함</li> </ul>	노인 이용자를 위한 찾아가는 도서관 서비스 필요

### 3.2.3 사서와의 인터뷰 데이터의 질적 분석 결과

사서와의 인터뷰 결과를 제시하기에 앞서 다 음은 인터뷰에 응한 사서들에 대한 기본정보이 다. 우선 사서들의 도서관 근무경력은 〈표 11〉 과 같다.

대부분 사서들의 경력은 5년 이상으로 노인 서비스 관련하여 어느 정도의 기본 지식이 충 분히 있을 것으로 추측된다.

다음은 연구를 위해 선정한 도서관별 인터뷰 에 응한 사서의 수이다.<sup>2)</sup>

도서관 사서들에게는, 지금 현재 해당 공공 도서관이 노인 이용자에 대한 보다 나은 서비 스 제공을 위해 특별히 노력하고 있는 것들이 있는지? 와 더불어 노인 이용자에 대한 서비스 관련하여 개선이 필요한 사항은 무엇이라고 생 각하는지? 에 대하여 자유롭게 의견을 제시하 도록 하였다. 마지막으로는 보다 나은 노인 서

2) 도서관 이름은 익명처리 하였으며 도서관별 인터뷰에 응한 사서들의 숫자는 연구자가 임의로 지정하지 않았다.

〈표 11〉 사서들의 도서관 근무경력

근무경력	명(%)
5년 이상	14명(28%)
10년 이상	2명(4%)
15년 이상	13명(26%)
20년 이상	10명(20%)
25년 이상	11명(22%)
합계	50명(100%)

〈표 12〉 조사 대상 도서관별 인터뷰 대상 사서 수

도서관	사서(명)
A	15명
B	9명
C	7명
D	6명
E	13명

비스 제공을 위한 제언을 요구하였다. 이상의 인터뷰 질문에 대한 분석결과는 아래와 같다. 분석 방법은 노인 이용자와의 인터뷰 데이터 분석 방법과 같다.

우선 해당 공공도서관이 노인 이용자에 대한 보다 나은 서비스 제공을 위해 노력하고 있는 것들이 있는지? 에 대한 인터뷰 질문에 대하여 연구자가 ALA 노인 서비스 가이드라인에서 제시되었던 내용들을 요약 정리하였던 일곱 가지 사항을 중심으로 정리해보면 '노인 이용자를 위한 도서관 자료/시설/설비 영역'과 '노인 이용자에 대한 평생학습 지원' 항목은 어느 정도 실현되고 있는 것으로 나타났다.

'노인을 위한 별도의 공간을 운영하고 있음'  
'돋보기와 대형활자본을 구비하고 있으며 자료 대출 시에는 다른 이용자와 다른 혜택을 부여하고 있음 (예, 10권 30일 등)'

'노인을 위한 시설 확충 노력 및 각종 강좌 제공과 자료 구비'

'노인을 위한 취미 강좌 및 교양 강좌 운영 중임'  
'평생학습프로그램이나 강좌를 개설하여 다양한 방식으로 도서관 이용이 가능하도록 하고 있음'  
'노인들을 위해 평생교육 강좌를 운영하고 있으며 주말 영화상영과 각종 독서문화행사를 개최하고 있음'

'노인층을 대상으로 한 사회문화대학강좌를 운영하고 있음'

'노인 독서대학을 운영하고 있음'

이상의 내용을 통해 현재 우리나라 공공도서관은 보다 양질의 노인 서비스를 제공하기 위한 질적 노력 보다는 노인 서비스의 외형을 갖추는 것에 집중하고 있음을 알 수 있다. ALA 가이드라인이 제시한 내용 중 '노인 이용자에 대한 정보서비스', '타 지역기관과의 협력/연계', '특수

이용자 집단에 대한 서비스' 그리고 '도서관 직원의 교육 및 훈련'은 노인 이용자에 대한 양질의 서비스 제공을 위해 반드시 필요한 것들이다. 그러나 인터뷰 결과 이러한 항목에 대한 언급은 전혀 없었다.

둘째, 노인 이용자에 대한 서비스 관련하여 개선이 필요한 사항은 무엇이라고 생각하는지에 대한 인터뷰 질문에 대한 답변의 분석결과는 <표 13>과 같다.

사서들은 노인 서비스 관련하여 예산 확보, 노인 이용자를 위한 맞춤형 프로그램 및 서비스 제공, 노인 이용자를 위한 장서 확충, 노인 이용자를 위한 시설 및 설비 확충 등이 필요하다고 인식하는 것으로 나타났다.

셋째, 사서들의 노인에 대한 보다 나은 서비스 제공을 위한 제언 내용은 다음과 같다.

'어린이 도서관처럼 노인 서비스에 초점을 맞춘 노인 이용자들만을 위한 별도의 노인 전용도서관을 건립할 필요가 있을 것 같다'

'노인 이용자들의 행복한 노년 생활을 위해 다양한 사회적 지원이 함께 강구되어야 할 듯하다'

'타 유관기관의 협력을 강화할 필요가 있다'

'노인층을 전담할 사서가 필요하다'

'고령화 사회를 대비한 노인층만을 위한 전문 사서가 필요하다'

'노인 이용자를 위한 구비 시설을 구성할 전담 인력이 필요하다'

'노인 이용자들이 원하는 것이 무엇인지 요구 조사를 전담할 인력이 필요하다'

'직원들의 노인 서비스 마인드가 필요하다'

이 상의 내용을 통해 현재 공공도서관의 사

<표 13> 노인 서비스 관련하여 개선이 필요한 부분

1차 코딩(초기 코딩)	심층코딩
<ul style="list-style-type: none"> <li>노인 서비스 개선을 위한 예산 부족</li> <li>도서관 전체 예산 부족으로 노인 이용자를 위한 예산 할당이 어려움</li> </ul>	노인 이용자를 위한 예산 확보
<ul style="list-style-type: none"> <li>노인 이용자를 위한 맞춤형 평생교육프로그램 확보 필요</li> <li>노인 이용자의 지속적 사회생활 영위를 위한 재교육 프로그램 필요</li> <li>노인 이용자들의 요구를 반영한 다양한 프로그램 제공 필요</li> </ul>	노인 이용자를 위한 맞춤형 프로그램 제공
<ul style="list-style-type: none"> <li>노인의 실생활에 도움이 되는 도서관 서비스 확충 필요</li> <li>자료실의 자료 비치, 분류 시 노인 이용자들의 편의를 고려해야 함</li> </ul>	노인 이용자를 위한 맞춤형 서비스 제공
<ul style="list-style-type: none"> <li>다양한 대형 활자본 도서 구입</li> <li>대형 활자본 도식 구입 확충</li> <li>노인 이용자를 위한 신간 도서 확보</li> <li>노인 이용자를 위한 잡지 확보 및 정기적인 교체</li> </ul>	노인 이용자를 위한 장서 확충
<ul style="list-style-type: none"> <li>노인 이용자의 독서 활동 편의를 위한 설비 확충</li> <li>노인 이용자의 접근 가능성을 고려한 전용공간 필요</li> <li>노인 이용자를 위한 별도의 독서활동 공간 설치</li> <li>노인전용자료실 필요</li> <li>노인 이용자를 위한 안락한 의자를 구비할 필요 있음</li> </ul>	노인 이용자를 위한 시설 및 설비 확충

서들은 노인 이용자를 위한 전문사서 혹은 직원의 필요성을 절감하고 있음을 알 수 있다. 그러나 이에 대해 현실적 여건을 고려하였을 때 가능성이 희박하다는 의견도 다수 있었다.

‘노인 이용자를 담당할 수 있는 전문 인력의 필요성은 인식하지만 현실적으로 가능하지 못하다’  
 ‘사서의 수가 상대적으로 적은 우리의 현실을 고려했을 때 불가능하다’

#### 4. 주제의 발견 - 노인 서비스를 위한 제언

이상 본 연구는 노인 이용자와 사서들에 대한 인터뷰 자료의 초기 코딩과 심층코딩 과정을 통해 발견한 범주들을 통해 우리나라 공공도서관의 노인 서비스 현황 파악을 시도하였다. 이에 덧붙여 마지막으로 질적 분석의 마지막 단계인 주제의 발견을 시도하고자 한다. 주제의 발견에 대한 시도는 우리나라 공공도서관의 노인 서비스 현황을 파악하는 것을 넘어 노인 서비스를 위한 실질적 제언을 제시하는데 그 목적이 있다. 초기 코딩과 심층코딩을 통해 발견된 개념들, 즉 범주들 중 서로 관련성이 있는 것들이 있는지 비교 분석하여 공통된 주제를 찾아내는 과정이 주제의 발견이다. 우선 본 연구의 노인 이용자에게 대한 인터뷰 자료의 초기 코딩과 심층코딩 결과 발견된 범주들은 아래의 스물두 가지이었다.

1. 다양한 평생교육 프로그램 제공
2. 저비용의 도서관 서비스와 프로그램
3. 다양하고 새로운 정보획득

4. 획득된 정보 및 지식의 유용한 활용
5. 평생교육 프로그램 강사진의 우수한 자질
6. 도서관 서비스 및 프로그램의 홍보 부족
7. 노인이용자를 위한 맞춤형 프로그램의 부족
8. 평생교육 프로그램 강사진에 대한 정기적인 평가 필요
9. 도서관 직원의 전문성
10. 도서관 직원의 친절
11. 도서관 직원의 전문성 향상을 위한 교육 필요
12. 접근하기 어려운 도서관 직원의 태도
13. 관료적이며 서비스 정신이 결여된 도서관 직원의 태도
14. 여가 시간 활용 공간으로서의 도서관
15. 전산화로 인한 이용 편의성 증가
16. 신간자료의 부족
17. 노안으로 인해 도서관 이용이 불편함 (도서관 홍보물의 활자체 문제)
18. 노인 이용자를 위한 맞춤형 시설 부족
19. 주차 공간 부족
20. 불편한 시설 및 가구
21. 노인 이용자를 위한 도서관 이용 교육 필요
22. 노인 이용자를 위한 찾아가는 도서관 서비스 필요

이상의 스물두 가지 범주들은 아래와 같은 열 가지 주제로 요약, 제시될 수 있다.

- 첫째, 노인 이용자를 위한 다양한 맞춤형 평생교육 프로그램
- 둘째, 평생교육 프로그램 강사진의 우수한 자질과 이의 유지를 위한 정기적인 평가

- 셋째, 다양하고 새로운 정보자원의 제공
- 넷째, 도서관 서비스 및 프로그램에 대한 적극적 홍보
- 다섯째, 도서관 직원의 친절한 태도 및 전문성 유지
- 여섯째, 정기적인 도서관 직원 교육
- 일곱째, 노인 이용자의 도서관 이용 편의와 활성화를 위한 이용자 교육
- 여덟째, 노인 이용자를 위한 맞춤형 자료, 시설 및 설비
- 아홉째, 여가 시간 활용을 위한 공간으로서의 도서관의 역할
- 열 번째, 노인 이용자를 위한 편리한 맞춤형 도서관 서비스

이상의 열 가지 주제들은 노인 이용자가 현재의 공공도서관 노인 서비스에 대해 좀 더 발전적 방향으로 나아가기 위해 도서관측이 더욱 노력해야 할 부분들이 무엇인지를 언급한 것이라고 볼 수 있다.

이와 더불어 사서와의 인터뷰 분석을 통해 언급되었던 것들을 통해 발견된 주제는 아래의 네 가지이다.

- 첫째, 노인 이용자를 위한 맞춤형 서비스와 프로그램이 필요함
- 둘째, 노인 이용자를 위한 장서, 시설 및 설비를 확충할 필요 있음
- 셋째, 노인 서비스를 위한 예산 확보가 필요함
- 넷째, 노인 서비스를 전달할 수 있는 전문 인력이 필요함

위의 노인 이용자가 언급했던 요소들과 사서들이 언급한 내용들을 비교해보면 내용면에서

크게 다르지 않음을 알 수 있다.

즉 노인 이용자와 사서들 모두 노인 이용자를 위한 맞춤형 서비스, 프로그램, 장서, 시설, 설비를 확충할 필요가 있음을 느끼고 있으며 무엇보다도 노인을 위한 보다 나은 서비스를 위해 도서관 직원의 노인 서비스 관련한 전문 지식과 이들에 대한 정기적인 교육이 필요하다고 생각하는 것으로 나타났다.

## 5. 결 론

고령화 사회가 야기하는 다양한 문제들에 주목하면서 본 연구는 공공도서관이 고령화 사회 속에서 노인 이용자들을 위해 현재 어떤 역할을 하고 있는지 그리고 이에 대해 노인 이용자와 사서들은 어떻게 인식하고 있는지 현황을 분석하여 이를 토대로 현재 우리나라 공공도서관의 노인 서비스의 발전을 위한 제언을 하고자 하였다. 노인 이용자와의 인터뷰 자료를 질적 분석 방법을 활용하여 초기 코딩과 심층 코딩을 진행한 결과 스물두가지 개념 즉 범주들이 발견되었다. 이들 스물두가지 범주들을 비교 분석하여 공통된 주제를 찾는 과정인 주제의 발견을 통해 다음과 같은 최종 열 가지 주제가 발견되었다.

- 첫째, 노인 이용자를 위한 다양한 맞춤형 평생교육 프로그램
- 둘째, 평생교육 프로그램 강사진의 우수한 자질과 이의 유지를 위한 정기적인 평가
- 셋째, 다양하고 새로운 정보자원의 제공
- 넷째, 도서관 서비스 및 프로그램에 대한 적극적 홍보

다섯째, 도서관 직원의 친절한 태도 및 전문성 유지

여섯째, 정기적인 도서관 직원 교육

일곱째, 노인 이용자의 도서관 이용 편의와 활성화를 위한 이용자 교육

여덟째, 노인 이용자를 위한 맞춤형 자료, 시설 및 설비

아홉째, 여가 시간 활용을 위한 공간으로서의 도서관의 역할

열 번째, 노인 이용자를 위한 편리한 맞춤형 도서관 서비스

이에 덧붙여 사서들은 다음과 같은 네 가지 사항들이 공공도서관 노인 서비스 발전을 위해 반드시 필요하다고 언급하였다. 네 가지 사항은 아래와 같다.

첫째, 노인 이용자를 위한 맞춤형 서비스와 프로그램

둘째, 노인 이용자를 위한 장서, 시설 및 설비

셋째, 노인 서비스를 위한 예산 확보

넷째, 노인 서비스를 전담할 수 있는 전문 인력

종합해보면 노인 이용자와 사서들 모두 노인 이용자를 위한 맞춤형 서비스, 프로그램, 장서, 시설, 설비를 확충할 필요가 있음을 인식하고 있으며, 무엇보다도 노인을 위한 보다 나은 서비스제공을 위해 도서관 직원의 노인 서비스관련 전문지식과 이들에 대한 정기적인 교육이 필수적임을 주장하였다.

그동안의 공공도서관 노인 서비스 연구가 규정 및 법률적 측면과 통계적 수치에 집중되었던 것과 달리 본 연구는 노인 이용자들과 사서들에 대한 인터뷰를 통해 현재 공공도서관의 노인 서비스 현황을 파악하고 이를 기초로 보다 나은 노인 서비스 제공을 위한 실질적 제언을 하였다는데 의미가 있다. 그러나 데이터의 한계로 인해 연구결과를 일반화시키기에는 명확한 한계가 존재한다.

## 참 고 문 헌

국가법령정보센터. 2011. 고령자고용촉진법 [online]. [cited 2012.8.12].  
 <<http://www.law.go.kr/lsSc.do?menuId=0&p1=&subMenu=1&nwYn=1&query=%EA%B3%A0%EB%A0%B9%EC%9E%90%EA%B3%A0%EC%9A%A9%EC%B4%89%EC%A7%84%EB%B2%95&x=46&y=16>>.

국가법령정보센터. 2011. 국민연금법 [online]. [cited 2012.8.3].  
 <<http://www.law.go.kr/lsSc.do?menuId=0&p1=&subMenu=1&nwYn=1&query=%EA%B3%A0%EB%A0%B9%EC%9E%90%EA%B3%A0%EC%9A%A9%EC%B4%89%EC%A7%84%EB%B2%95&x=46&y=16#liBgcolor0>>.

국가법령정보센터. 2013. 노인복지법 [online]. [cited 2013.6.30].  
 <<http://www.law.go.kr/lsSc.do?menuId=0&p1=&subMenu=1&nwYn=1&query=>



[%EA%B3%A0%EB%A0%B9%EC%9E%90%EA%B3%A0%EC%9A%A9%EC%B4%89%EC%A7%84%EB%B2%95&x=46&y=16#liBgcolor0](http://www.law.go.kr/lsInfoP.do?lsiSeq=123202&efYd=20120818#0000).

국가법령정보센터. 2012. 도서관법 [online]. [cited 2012.8.10].

[〈http://www.law.go.kr/lsInfoP.do?lsiSeq=123202&efYd=20120818#0000〉](http://www.law.go.kr/lsInfoP.do?lsiSeq=123202&efYd=20120818#0000).

김영천. 2012. 『질적연구방법론 I』. 서울: 문음사.

한국도서관협회. 2013. 『한국도서관기준』. 서울: 한국도서관협회.

ALA. 2008. *Guidelines for Library Services to Older Adults* [online]. [cited 2012.8.10].

[〈http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/libraryservices〉](http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/libraryservices).

CLA. 2009. *Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults* [online]. [cited 2012.8.10].

[〈https://www.cla.ca/Content/NavigationMenu/Resources/PositionStatements/OlderAdultsrevsept09.pdf〉](https://www.cla.ca/Content/NavigationMenu/Resources/PositionStatements/OlderAdultsrevsept09.pdf).

Doopedia [online]. [cited 2012.8.10].

[〈http://www.doopedia.co.kr/doopedia/master/master.do?\\_method=view&MAS\\_IDX=101013000749722〉](http://www.doopedia.co.kr/doopedia/master/master.do?_method=view&MAS_IDX=101013000749722).

IFLA/UNESCO Public Library Manifesto [online]. [cited 2012.8.10].

[〈http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm〉](http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm).

UNESCO Public Library Manifesto [online]. [cited 2012.8.10].

[〈http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.html〉](http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.html).

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

Kim, YoungCheon. 2012. *Qualitative Research Method I*. Seoul: Mooneum-Sa.

Korean Library Association, 2013. *Korean Library Standards*. Seoul: Korean Library Association.

Korean Ministry of Government Legislation, 2011. *Age Discrimination of Employment Act and Promotion of Employment for the Aged Act* [online]. [cited 2012.8.12].

[〈http://www.law.go.kr/lsSc.do?menuId=0&p1=&subMenu=1&nwYn=1&query=%EA%B3%A0%EB%A0%B9%EC%9E%90%EA%B3%A0%EC%9A%A9%EC%B4%89%EC%A7%84%EB%B2%95&x=46&y=16〉](http://www.law.go.kr/lsSc.do?menuId=0&p1=&subMenu=1&nwYn=1&query=%EA%B3%A0%EB%A0%B9%EC%9E%90%EA%B3%A0%EC%9A%A9%EC%B4%89%EC%A7%84%EB%B2%95&x=46&y=16).

Korean Ministry of Government Legislation, 2011. *The National Pensions Act* [online]. [cited 2012.8.3].

[〈http://www.law.go.kr/lsSc.do?menuId=0&p1=&subMenu=1&nwYn=1&query=](http://www.law.go.kr/lsSc.do?menuId=0&p1=&subMenu=1&nwYn=1&query=)

%EA%B3%A0%EB%A0%B9%EC%9E%90%EA%B3%A0%EC%9A%A9%EC%B4%89%EC%A7%84%EB%B2%95&x=46&y=16 #liBgcolor0>.

Korean Ministry of Government Legislation, 2012. *Library Law* [online]. [cited 2012.8.10].

<<http://www.law.go.kr/lsInfoP.do?lsiSeq=123202&efYd=20120818#0000>>.

Korean Ministry of Government Legislation, 2013. *Welfare of the Aged Act* [online]. [cited 2013.6.30].

<<http://www.law.go.kr/lsSc.do?menuId=0&p1=&subMenu=1&nwYn=1&query=%EA%B3%A0%EB%A0%B9%EC%9E%90%EA%B3%A0%EC%9A%A9%EC%B4%89%EC%A7%84%EB%B2%95&x=46&y=16 #liBgcolor0>>.