

비대면 시대의 지식정보취약계층 일상생활 정보요구와 도서관 이용 경험에 관한 연구

A Study on Everyday Life Information Seeking and User Experience of Public Library in Contactless Society

이 정 연 (Jungyeoun Lee)*

김 현 애 (Hyunae Kim)**

초 록

본 연구는 일상생활정보 이론을 기반으로 A자치구 66명의 장애인과 노인의 정보활동과 도서관 이용 경험에 대하여 조사하였다. 계량적 분석과 더불어 11명의 심층인터뷰를 통해 이들이 경험하는 일상생활 정보활동에 대한 맥락적 상황을 분석하였다. 연구 결과 장애인과 노인은 신체적, 심리적인 고립감이 비대면 시기에 심화되고 있고, 도와줄 인적 자원이 없으며, 온라인 정보기술의 활용과 정보 판단의 어려움을 겪고 있음이 나타났다. 이들의 정보 습득 경로는 가족이나 지인 등을 통해 얻기 보다는 지역 복지관을 주로 이용하는 것으로 나타났다. 반면에 새로운 것을 배우고, 다양한 문화적 활동을 체험하며, 책을 통해 마음의 위로를 받기 위해서 도서관을 이용하고자 하였다. 도서관을 이용해 본 경험이 있는 장애인과 노인의 경우 도서관 서비스에 대한 만족도가 매우 높았으며 삶의 활력, 시간의 유용성, 배움의 기회, 미래에 대한 긍정성을 갖게 되었다. 비대면 시기에 폭증하는 온라인 정보의 옳고 그름을 판단하는 능력과 사람들과 교류할 수 있는 디지털 기술의 활용 등 디지털리터러시 위한 교육은 절실함이 나타났다. 본 연구는 지식정보취약계층이 디지털 시대의 사회 참여자로서 문화적 향유를 누리며 삶에서 새로운 가치를 주체적으로 만들어 내기 위해서 정보격차 불평등을 완화시키는 것이 필수적이며 그 중심에 도서관이 있음을 제시하였다. 매슬로우의 5단계 욕구 중 생리적 욕구, 안전 욕구의 기초복지를 기반으로 사회 참여, 존중, 자아실현의 욕구 등 문화복지, 정보복지 영역으로 확장해야 한다고 제안하였다. 이를 구현하기 위해서 지역사회 공공도서관이 특수도서관, 유형별 복지관, 행정 기관 등과 유기체적으로 협력하여 이웃리치 서비스, 인적 리에중 서비스 강화, 협력 장서 개발, 문화복지 프로그램 개발이 필요함을 제시하였으며, 가장 중요한 요소로 이들을 진심으로 이해하고 다가가는 인적 서비스임을 강조하였다.

ABSTRACT

Based on the Everyday Information Seeking Behavior Theory, this study investigates information activities and library experience of 66 elderly or people with disabilities in Autonomous District A. In addition, this study analyzes contextual circumstances of daily information activities through in-depth interviews with a subset of 11 people. Although community welfare centers provide basic welfare, the elderly and people with disabilities seek to learn and socialize in cultural welfare centers, particularly in libraries. This study shows that libraries can fulfill their top three of Maslow's hierarchy of needs: Self-Actualization, Esteem, and Love and Belonging. Specifically, digital literacy education has been identified to be highly demanded. They seek to distinguish correct online information and to socialize using digital technologies in this contactless society. This study proposes a detailed plan for public libraries to offer cultural and information welfare in order to reduce the information gap within the local communities.

키워드: 문화 복지, 정보 복지, 장애인, 노인, 공공 도서관, 일상생활 정보요구, 장애인 복지, 사회 복지, 비대면 시대, 디지털 리터러시, 노인 복지, 지식정보소외계층
Cultural Welfare, Information Welfare, Disability, Elderly, Information Seeking Behavior, Disability Welfare, Social Welfare, Digital Literacy

* 이화여자대학교 이화사회과학원 연구교수(jyonlee@ewha.ac.kr) (제1저자)

** 가톨릭대학교 교육대학원 겸임교수(hyun916@gmail.com) (교신저자)

논문접수일자 : 2021년 2월 22일 논문심사일자 : 2021년 3월 1일 게재확정일자 : 2021년 3월 19일
한국비블리아학회지, 32(1): 223-246, 2021. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2021.32.1.223>

© Copyright © 2021 Korean Biblia 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

정보기술의 발달이 모두가 바라던 온라인 시대를 만들어 갈 것이라고 기대했었으나, 갑작스러운 전 세계적인 펜데믹 상황을 겪으면서 준비도 되지 않은 상태로 비대면 시대를 살아내야만 하고 있는 중이다. 사회 전반의 시스템과 일상생활이 급격한 변화와 시행착오를 겪으며 적응해 가고 있는 상황에서 사회에서 소외되고 정보 불평등을 겪고 있는 지식정보취약계층은 일상생활의 어려움이 이보다 더할 것으로 예상된다.

비대면, 무인화 등이 일상화 되어 가는 환경은 정보에 대한 접근과 활용이 용이하지 않은 정보취약계층에게는 디지털 정보격차가 더욱 커지게 되며, 정보격차는 사회적 격차로 이어져 사회적 소외현상 및 사회분열의 우려를 수반한다고 지적하고 있다(김나정, 2020).

도서관은 지난 10여년 간 도서관법¹⁾에서 명시된 지식정보취약계층²⁾의 도서관 책무에 대한 정책 개발과 운영체계 수립을 위한 국가 및 광역시 단위의 연구가 수행되었다(국립장애인도서관, 2019a; 2019b; 2019c; 2020; 서울도서관, 2020; 이정연, 2011; 김소영, 차미경, 김종희, 2019; 윤혜영, 2017; 황금숙, 정문택, 박세현, 2014). 최근에는 지식정보취약계층을 대상으로 도서관 이용에 대한 연구가 꾸준히 이루어지고 있다(강지혜, 배경재, 2020; 이호신, 2019). 이와 같이 도서관의 지식정보취약계층

에 대한 연구는 도서관의 법적인 책무와 도서관을 이용하는 이용자에 대한 연구가 주로 수행되어 왔다.

그러나 모든 일상생활이 비대면 시대로 전환되고 있는 이 시점에서 도서관이라는 제한된 틀을 뛰어넘어 지식정보취약계층이 비대면 시대의 일상을 어떻게 살아가고 있으며, 일상생활에서 마주치게 되는 정보 생활과 정보 불평등에 대하여 파악하고 도서관은 이들에게 어떤 역할을 하고 있는지 현상을 객관적으로 바라볼 필요가 있다. 따라서 본 연구는 지식정보취약계층의 일상에서 마주치게 되는 정보활동을 탐색하여, 비대면 일상생활에서 정보 요구, 정보 경로, 해결 방법, 어려운 점 등이 무엇인지, 도서관을 어떠한 기관으로 인식하고, 도서관의 이용 경험과 비이용 원인은 무엇인지를 탐색해 보고자 하였다.

이와 같이 본 연구의 목적은 지식정보취약계층의 일상생활 정보생활 전반에 대한 기초적인 이해를 도모해 보고, 앞으로 비대면 시대를 맞이하여 이들을 위한 도서관의 역할과 서비스 개선을 위한 제언점을 제시하고자 하는 것이다.

2. 연구방법 및 이론적 근거

2.1 연구 방법

본 연구는 고령사회³⁾에 진입한 우리나라 현

1) 공공도서관은 모든 국민이 공평한 서비스를 제공 받을 수 있고, 모두를 위한 도서관자료, 교육문화프로그램, 편의 시설과 전문인력 배치 및 협력 등 지식정보취약계층을 위한 조치를 취하여야 한다고 도서관법에 명시하고 있다(도서관법 43조, 44조 2020.12.22. 일부개정).

2) 도서관법 시행령은 지식정보취약계층을 장애인, 수급권자, 노인, 농어촌 주민으로 정의하고 있다. 「장애인복지법」에 따른 장애인, 「국민기초생활 보장법」에 따른 수급권자, 65세 이상의 노인, 농어촌 주민(「농어업인 삶의 질 향상 및 농어촌지역 개발촉진에 관한 특별법」 제3조제1호에 따른 농어촌).

상을 반영하여, 지식정보취약계층 중에서 장애인과 노인계층을 중심으로 서울시 A자치구를 대상으로 하였다. 연구방법은 설문조사, 인터뷰 조사, 포커스그룹 인터뷰 등을 혼합하여 이루어졌다. 설문조사는 장애인 30인과 노인 36명, 총 66명을 대상으로 수행되었다.⁴⁾⁵⁾ 설문 결과에서 도출된 결과에 대한 맥락적인 상황을 이해하기 위하여 설문 응답자 가운데 일부를 무작위로 선정하여 장애인(청각장애인, 시각장애인, 사회복지사, 지체장애인 2인) 등 5명의 인터뷰 조사⁶⁾와 노인 그룹 6명에 대한 포커스그룹(FGI)⁷⁾ 인터뷰 조사를 실시하여 총 11명을 대상으로 수행하였다. 설문조사와 인터뷰 조사는 2020년 9월 23일부터 10월 30일 사이에 실시되었다. 설문 통계분석은 SPSS+를 활용하였으며, 질적 인터뷰 코딩은 면담 내용을 녹음과 메모를 병행하여 의미 있는 주제 영역을 도출하는 방식을 활용하여 분석하였다. 설문지 구성은 일상생활 정보이용에 관한 전반적인 현황 항목 구성과 도서관 이용 경험 여부와 만족도 및 도서관 서비스 개선을 위한 항목으로 구성되었다. 연구 결과는 설문 조사와 인터뷰 조사 결과를 혼합하여 기술하였다.

2.2 일상생활정보이론(Everyday Life Information Seeking Behavior)

본 연구는 지식정보취약계층의 일상생활 정보활동인 정보요구, 정보습득 경로, 비대면 시기의 어려운 점, 도서관 이용 경험, 비이용 이유 등의 전반적인 파악을 위해서 일상생활정보탐색(Everyday Life Information Seeking: ELIS) 모형을 기반으로 수행하였다. ELIS는 Savolainen(1995)이 개인의 일상생활에서 정보행위를 이해하고자 개발된 이론이다. 이 이론은 Dervin(1987)의 의미형성이론(Sense-Making Theory)을 비롯하여 Wilson(1999; 2000)의 정보추구이론, Engeström(1999) 활동이론(Activity Theory)을 기반으로 출현된 것이다. 이정연(2008)은 ELIS 모형이 개인의 사적인 일상과 공적인 일상을 모두 이해하여 정보추구의 맥락을 이해할 수 있다고 하였다. Beverley et al.(2007)은 시각장애인들의 건강과 사회보장 정보와 관련된 일상생활 정보활동을 조사하기 위하여 무어스(Moore's)의 사회정보요구모델과 Wilson(1999)의 수정된 정보행동 모델을 근거로 선천 장애 그룹과 후천 장애 그룹을 대상으로 조사한 사

- 3) UN의 기준에 따르면 65세 이상 인구가 7% 이상일 때 고령화사회, 14%를 넘으면 고령사회, 그리고 20%를 넘게 되면 초고령사회로 분류한다. 2019년 기준 한국의 65세 이상 노인인구는 전체 인구의 15.5%에 이르며, 2025년에는 전체인구의 20%에 이르는 초고령사회로 돌입할 것으로 추정하고 있다.
- 4) 본 연구는 서대문구 지식정보취약계층 실태조사 및 도서관 서비스 개발 연구(서대문구립도서관, 2020) 중에서 장애인과 노인 영역을 중심으로 재분석하여 구성하였다.
- 5) A자치구 장애인과 노인의 연구 표집 대상은 A자치구 인구통계 구성 비율에 맞추어 장애인 30인, 노인 36명으로 선정하였다. 설문 조사 및 인터뷰 대상자 협조는 A자치구 도서관의 유관기관네트워크에 구성 되어 있는 장애 영역별 복지관 및 노인 복지관에 협조를 의뢰하여 설문조사와 인터뷰 대상자가 선정되었다.
- 6) 시각장애인, 청각장애인, 지체장애인의 연구 표집 대상은 A자치구 장애영역별 인구분포를 기준으로 선정하였다. 청각장애인의 인터뷰는 수어통역사의 지원으로 이루어졌다.
- 7) 본 연구는 코로나가 한창인 2020년 9월에 이루어졌는데, 노인층의 경우 코로나19로 인한 외부인과의 접촉을 극히 기피하여 개별면담이 불가능하였다. 사회적 거리두기 단계가 다소 완화되면서 노인종합복지관 행사가 진행되는 일정에 맞춰서 개별이 아닌 집단 심층면접(FGI)으로 진행하였다.

례가 있다.

따라서 본 연구 대상인 A자치구의 장애인, 노인들의 일상생활의 전반에 걸친 맥락적 환경(특히 비대면 시대), 일상생활에서 정보를 추구하고자 하는 활동, 도서관의 이용 및 비이용 경험 등에 관한 연구 설계와 조사 항목을 개발하는데 ELIS 모형을 적용하였다.

3. 지식정보취약계층 일상생활 정보활동 분석

3.1 연구 대상

본 연구 대상의 인구학적 특성인 성별, 연령, 가족구성, 직업, 경제활동 여부와 장애 유형과 노인 유형 구분은 <표 1>과 같다.

3.2 장애인과 노인의 집단적 특성

장애인과 노인의 특성은 일상생활에서 신체적인 불편함으로 경제활동의 어려움으로 이어지고, 심리적인 외로움, 사회와의 단절감을 느끼고 있다(<표 2> 참조).

이들의 일상생활은 비슷한 유형별 장애인, 노인 그룹의 복지관이나 특수 도서관을 이용한다. 복지관은 일상생활에서 이용하기 편하게 느끼는 반면 공공도서관은 거리감을 느끼며, 젊은 사람들을 위한 기관으로 생각하고 있다.

“우리 같은 사람을 복지관에서 받아주고 만나고 다양한 활동(문화생활, 교육, 친목)을 하게 해주어 고맙습니다.” (장애 1)

신체적, 시각적, 청각적인 특징 및 연령과 개인별 교육정도, 도서관 서비스 경험 유무에 따라 정보 습득과 표현의 차이가 있으며, 도서관에 대한 인식과 서비스 기대 수준이 상이하다. <표 3>은 장애인과 노인의 유형별 정보습득과 표현의 특징에 대하여 나타내어 주고 있다.

3.3 일상생활 정보와 정보의 경로

<표 4>와 같이 일상생활에서 가장 필요한 정보의 우선 순위는 장애인과 노인 모두 공통적으로 복지 정보와 건강 정보, 일자리 정보, 교육 정보의 순으로 나타났다. 정보를 이용하는 경로는 인터넷과 복지시설/기관을 통해 얻는 반면에 가족이나 지인 및 동네 가게 등 사적인 경로로 정보를 얻는 비율이 적음을 알 수 있다. 우리나라의 가족형태의 변화로 인하여 가족 중심의 생활보다는 개인의 활동 영역과 공식적 기관의 이용과 지원이 높음을 알 수 있다.

3.4 비대면시기에 정보습득 및 어려운 점

비대면 시기에 가장 어려운 부분과 일상정보의 도움처에 대한 응답의 교차분석 결과는 <표 5>와 같다. 비대면시기의 어려운 점으로는 정보 판단(정보의 옳고 그른지)의 어려움과 도와 줄 사람이 없었던 것이 가장 큰 난제였고, 어느 기관에 문의할지 모르겠음, 정보기기 부족, 컴퓨터 이용의 어려움 순으로 나타났다. 반면에 일상정보 도움처는 인터넷(온라인), 복지사, 지인, 가족, 동사무소 직원, 도서관 사서 순으로 나타났다. 또한 비대면 시기의 어려운 영역별로 어느 곳에서 도움을 요청하는지를 살펴볼 수 있는

〈표 1〉 설문응답자의 인구통계학적 특성 및 장애 유형과 노인 유형

변인	구분	장애인(빈도)	노인(빈도)	총(n=66)
성별	남자	10	10	20
	여자	20	26	46
연령	20대	1	0	1
	30대	3	0	3
	40대	9	0	9
	50대	6	0	6
	60대	6	12	18
	70대	5	17	22
	80세 이후	0	7	7
세대인원	1인	6	9	15
	2인	9	20	29
	3인	6	4	10
	4인	7	3	10
	5인	2	0	2
혼인상태	결혼한적 없음	13	2	15
	기혼	13	17	30
	이혼	1	3	4
	사별	1	11	12
	동거	1	3	5
경제활동 상태	경제활동 한다	16	12	30
	경제활동을 안한다	14	24	36
직업	일반사무직	5	8	13
	자영업/프리랜서	1	2	8
	판매/서비스/영업직	2	2	4
	생산/기술직	2	7	9
	전문직	0	0	0
	예체능 관련직	0	1	1
	교육/연구직	0	4	4
	주부	10	7	17
	시간제일자리(취약계층)	4	1	5
	없음(무직)	6	2	8
최종학력	무학/초중퇴	2	0	2
	초졸	4	6	10
	중졸	5	3	8
	고졸	13	9	22
	대졸	3	16	19
	대학원졸	3	2	5
장애유형	장애유형/ 장애정도	경증장애	중증장애	소계
	시각장애	2	3	30
	청각장애	0	10	
	지적(발달 및 자폐증)장애	0	5	
	지체 및 뇌병변 장애	7	3	
합계	9	21		
노인유형	전기 노인	29		36
	후기 노인	7		

〈표 2〉 장애인과 노인의 특성

특징	장애인	노인
일상생활의 어려움	• 비장애인의 도움이 일상생활에 필요함	• 코로나 19로 건강염려증이 심해지고, 핸드폰과 유튜브 사용이 증가됨
심리적 외로움과 고통	• 오랜 기간의 장애로 인한 사회와의 단절로 심리적인 외로움과 고통이 있음	• 경제·사회적 지위와 사별 등 가족구조변화로 외롭고 우울감 지속됨
경제적 상황	• 선천 장애의 경우에 교육 단절에 따라 일자리 구하기 어려움 • 공공근로사업 참여 경험 있음	• 70세까지는 경제활동에 대한 욕구가 크지만 기회가 없음 • 개인적인 부업 활동 유지와 노인 일자리사업 참여 희망함
복지관 및 특수도서관	• 복지관 및 특수도서관이 꼭 필요하며, 고마운 마음을 느낌	• 복지관은 사람들을 만나 어울리며 좋은 정보도 얻고 여가생활도 할 수 있는 복지관 및 특수도서관이 꼭 필요하며, 고마운 마음
공공도서관	• 도서관은 거리가 느껴짐	• 공공도서관 노인보다는 젊은 사람을 위한 기관으로 느낌

〈표 3〉 장애 및 노인의 유형별 정보습득과 표현

유형	정보의 습득과 표현
시각장애인	대부분의 정보를 음성(혹은 문자)으로 습득하고 음성(말)로 표현한다. 일상생활의 현장에서 상황적 판단에 불편함을 가지고 있다.
청각장애인	대부분의 정보를 시각적인 정보로 습득하고, 비장애인에게 정보를 표현하는데 불편함을 가지고 있으며, 일상생활에서 비장애인과 커뮤니케이션을 위해서는 수어통역사가 필요하다.
신체장애인	정보를 습득하고 표현하는데 비장애인과 유사하지만 심리적 위축감이 있어 제대로 표현하기 어렵다.
전기 노인	80세 미만의 노인으로서 심신상태가 주변의 도움 없이 독립적인 일상생활을 영위할 수 있으며 도서관 이용이 가능하고 독서문화향유 및 지역사회참여 욕구를 나타낸다.
후기 노인	80세 이상의 노인으로서 심신상태가 주변의 도움을 받아야 일상생활을 영위할 수 있으며 신체적 제약으로 근거리 도서관 이용도 쉽지 않은 상태이다. 독서문화향유욕구는 있으며 대면 낭독서비스 등의 도움을 희망한다.
교육 정도(학력)	비교적 높은 교육을 받은 장애인은 도서관 서비스를 통해 비장애인과 같이 다양하고 학습 정보 및 교양 정보 등 문화복지 서비스를 제공받길 원한다.
도서관 경험	도서관 경험이 없는 경우, TV나 핸드폰으로 제공되는 일상정보로 만족하며 도서관 정보서비스에 대한 기대가 미약하다.

〈표 4〉 일상생활정보와 획득 정보경로

일상생활정보	친구/지인/가족	인터넷	도서관	복지시설/기관	동사무소	미용실/가게	전체
복지 정보	20(30.3%)	27(40.9%)	13(19.7%)	26(39.4%)	9(13.6%)	2(3%)	48(72.7%)
장애 정보	8(12.1%)	12(18.2%)	2(3%)	9(13.6%)	1(1.5%)	0(0%)	16(24.2%)
일자리 정보	14(21.2%)	20(30.3%)	8(12.1%)	16(24.2%)	4(6.1%)	1(1.5%)	29(43.9%)
교육 및 학업정보	14(21.2%)	22(33.3%)	9(13.6%)	13(19.7%)	5(7.6%)	0(0%)	29(43.9%)
건강 정보	24(37.4%)	22(33.3%)	12(18.2%)	24(36.4%)	7(10.6%)	2(3%)	44(66.7%)
뉴스 정보	8(12.1%)	12(18.2%)	4(6.1%)	6(9.1%)	3(4.5%)	1(1.5%)	15(22.7%)
법규, 비자	3(4.5%)	3(4.5%)	1(1.5%)	3(4.5%)	1(1.5%)	0(0%)	5(7.6%)
전체	31(47%)	35(53%)	17(25.8%)	33(50%)	9(13.6%)	2(3%)	66(100%)

〈표 5〉 일상생활정보 도움처와 비대면 정보의 어려움점

일상정보 도움처 비대면 어려운 점	가족	지인	인터넷 (온라인)	도서관 사서 (직원)	복지사	동사무소 직원	합계
도와 줄 사람 없음	3(5.1%)	5(8.5%)	7(11.9%)	1(1.7%)	10(16.9%)	2(3.4%)	18(30.5%)
정보기기 부족	3(5.1%)	4(6.8%)	4(6.8%)	0(0%)	5(8.5%)	2(3.4%)	10(16.9%)
컴퓨터 이용 어려움	2(3.4%)	4(6.8%)	3(5.1%)	3(5.1%)	4(6.8%)	1(1.7%)	9(15.3%)
어느 기관에 문의할지 모름	5(8.5%)	4(6.8%)	4(6.8%)	4(6.8%)	6(10.2%)	4(6.8%)	13(22%)
정보 판단 어려움	9(15.3%)	7(11.9%)	18(30.5%)	3(5.1%)	8(13.6%)	4(6.8%)	26(44.1%)
소계	17(28.8%)	18(30.5%)	25(42.4%)	6(10.2%)	24(40.7%)	9(15.3%)	59(100%)

데 예를 들어 정보판단의 어려움을 느끼는 경우에 문의하는 도움처는 주로 인터넷(온라인)인 것으로 나타났다.

장애인의 경우는 도와 줄 사람이 없는 경우가 가장 힘든 부분이라고 하였으며, 노인의 경우에는 왜곡된 정보들에 대한 정보판단의 어려움이 컸으며, 인터넷, 가족 및 지인을 통해 정보를 도움 받는 것으로 나타났다. 또한 장애인, 노인 영역 모두 디지털기기의 이용방법에 대한 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다.

TV를 통하여 모든 정보를 습득하여 비대면시기에 응급한 상황을 대처하는데 어려움이 없었으나 사람을 만나지 못하고 복지관에 가지 못하여 외로운 것이 가장 큰 어려웠습니다. (장애 2)

카톡방이나 유튜브 영상들 중에 왜곡된 정보들이 많아서 신뢰하기 어렵습니다. (노인 FGI)

코로나19 방역조치에 따른 활동제약이 많아, 줌 강의(랜선 강의)을 통해 교육이나 취미활동을 하는데 사용법이 미숙합니다. (노인 FGI)

앞으로 지속될 예상이 되는 비대면 시기에 의로움을 경감시켜 줄 적절한 주제에 맞는 장서와

관련 프로그램 개발되어 사람과의 만남이 이루어질 수 있도록 하는 것이 필요하며, 특히 정보 기술 활용 교육 등 디지털리터러시 교육 프로그램 개발이 필요함을 알 수 있다.

4. 공공도서관 서비스 이용 경험

4.1 도서관 인식도와 이용목적

장애인과 노인은 공공도서관을 도서 대여기관, 학습장소 제공기관, 강좌 및 행사기관으로 인식하고 있었다(〈표 6〉 참조). 반면 도서관의 이용목적은 장애인과 노인 모두 강좌 및 행사기관, 도서대여 목적으로 가장 많이 이용하며, 그 뒤를 이어 장애인은 각종 정보를 얻는 곳, 만남과 모임, 휴식, 개인공부, 봉사활동 순이었다. 노인들은 책/신문, 잡지보는 곳, 각종 정보를 얻는 곳, 만남과 모임, 개인공부, 휴식장소, 봉사활동을 위한 목적으로 이용하는 것으로 나타났다(〈표 7〉 참조).

이와 같이 도서관이 도서대여, 학습장소 기관이라는 인식에 비하여 실제로 이들의 도서관 이용 목적은 강좌 및 행사(프로그램) 참여가 가장 높게 나타났다. 이들을 위한 장서 구비 뿐

〈표 6〉 도서관에 대한 인식

공공도서관에 대한 인식	빈도*	비율
도서 대여기관	30	21.4%
학습장소 제공기관	22	15.7%
강좌/행사기관	18	12.9%
자료검색기관	15	10.7%
만남/모임기관	15	10.7%
정보획득기관	14	10.0%
휴식제공기관	12	8.6%
컴퓨터 이용기관	8	5.7%
봉사활동기관	6	4.3%

* 중복응답 수

〈표 7〉 도서관 이용 목적

도서관 이용 목적	장애	노인	합계*
강좌/행사기관	13(29.5%)	12(27.3%)	25(56.8%)
도서대여기관	8(18.2%)	15(34.1%)	23(52.3%)
책/신문/잡지보기	4(9.1%)	13(29.5%)	17(38.6%)
각종정보 얻는곳	7(15.9%)	4(9.1%)	11(25%)
만남/모임	5(11.4%)	4(9.1%)	9(20.5%)
휴식	4(9.1%)	3(6.8%)	7(15.9%)
개인 공부	2(4.5%)	5(11.4%)	7(15.9%)
컴퓨터이용	0(0%)	3(6.8%)	3(6.8%)
봉사활동	1(2.3%)	1(2.3%)	2(4.5%)
전체	22(50%)	22(50%)	44(100%)

* 중복응답 수

〈표 8〉 도서관 프로그램 활동 및 강좌참여 이유

도서관 프로그램 활동 및 강좌 참여 이유	장애	노인	합계*
새로운 것을 배우고 싶어서	19(28.8%)	25(37.9%)	44(66.7%)
관심(흥미)	11(16.7%)	21(31.8%)	32(48.5%)
다른 사람과 어울리려고	15(22.7%)	13(19.7%)	28(42.4%)
재취업, 자원봉사	10(15.2%)	8(12.1%)	18(27.3%)
강사의 전문성	5(7.6%)	10(15.2%)	15(22.7%)
무료	6(9.1%)	6(9.1%)	12(18.2%)
프로그램 운영시간이 맞아서	4(6.1%)	5(7.6%)	9(13.6%)
참여대상이기 때문에	2(3%)	2(3%)	4(6.1%)
합계	30(45.5%)	36(54.5%)	66(100%)

* 중복응답 수

아니라 장서를 활용한 독서문화 강좌 및 프로그램 개발이 필요해 보인다.

〈표 8〉에서 나타난 바와 같이 도서관 프로그램 및 활동에 참여하고 싶은 이유 중 가장 높은 것은 새로운 것을 배우고 싶어서, 다른 사람과 어울리려고, 관심(흥미)이 있어서 순으로 나타났다. 반면 참여대상이기 때문에, 프로그램 운영시간이 맞아서, 무료라서, 강사의 전문성, 재취업이나 자원봉사 때문이라는 답변은 낮게 나타났다. 도서관 프로그램 활동 참여를 능동적

으로 하고 있음을 알 수 있다.

4.2 도서관 이용 및 자료 유형

A자치구의 공공도서관(특수도서관 포함) 이용 경험이 있는 장애인과 노인의 비율은 〈표 9〉와 같이 각각 76.7%, 61.1%로 장애인이 많이 이용하는 것으로 나타났는데 그 이유로는 A지역 시각장애인도서관, 청각장애인도서관, 종합복지관내 도서관 등을 이용하기 때문이었다.

〈표 9〉 장애인과 노인의 도서관 이용 경험 여부

도서관 이용 경험여부	장애인(n=30)	노인(n=36)	합계(n=66)
있다	23(76.7%)	22(61.1%)	45(68.2%)
없다	7(23.3%)	14(38.9%)	21(31.8%)

그 밖에 연령, 학력, 세대인원 및 직업, 혼인 상태별 등 변수가 도서관 이용경험에 영향을 미치는지에 대한 분산 분석과 카이제곱 분석을 시도해 보았는데, 유의미한 차이는 발견하지 못하였다.

장애인의 선호 자료는 경증장애인 경우 인쇄 자료, 읽기 쉬운자료 순으로 나타나는데 중증장애인의 경우에는 특수형태의 대체자료인 점자 자료, 녹음도서, 수화영상자료 등 대체자료 등 다양한 유형의 자료를 이용하는 것으로 나타났다. 한편 읽기 쉬운자료가 장애인 모든 영역에서 가장 선호하는 자료라는 점은 특징적인 사항이다(〈표 10〉 참조).

장애인을 위하여 도서관에서 필요한 서비스로는 컴퓨터 및 핸드폰을 이용하여 정보 찾는 방법, 자치구의 일상생활정보(복지시설이나 기관, 도서관, 동사무소 등 정보)의 알립서비스, 전달

사서 필요하다는 순으로 나타났다. 중증장애인 들은 컴퓨터 및 핸드폰 이용하여 정보 찾는 방법 알려주기를 포함하여, 책 읽어주기 서비스(대면 낭독)을 필요한 서비스로 꼽았다. 장애인들에게 디지털리터러시 교육과 인적 지원이 필요하며, 중증장애인에게는 대면낭독과 같은 서비스를 개발하는 것이 필요하다(〈표 11〉 참조).

노인들의 경우에는 〈표 12〉에 나타난 바와 같이 노인담당 인력배치, 디지털 이용교육, 별도의 공간 및 좌석 마련, 큰글자책 제공이 가장 요구되는 서비스이다. 노인도 장애인과 마찬가지로 전담인력의 필요성을 강조하고 있고, 비대면시기에 핸드폰 사용으로 정보접근이 늘어남에 따라 스마트폰(핸드폰) 활용, 디지털 기기와 콘텐츠 이용에 대한 요구가 늘어나고 있다.

참여하고 싶은 디지털 이용교육 프로그램 중 스마트폰(핸드폰) 활용 방법(유용한 앱 소개

〈표 10〉 장애영역별/장애정도에 따른 선호 자료 유형

(단위: 명, %)

자료 유형	시각	청각	지체, 뇌병변	지적	경증	중증	합계
인쇄자료	2	2	5	0	6	3	9(21.9%)
점자자료	2	0	0	0	0	2	2(4.8%)
디지털 파일 점자자료	1	0	0	0	0	1	1(2.4%)
녹음도서(오디오북)	2	0	1	0	0	3	3(7.3%)
수화영상자료	0	6	0	0	0	6	6(14.6%)
큰글자 자료	1	0	1	1	2	1	3(7.3%)
읽기 쉬운 자료	0	2	4	3	2	7	9(21.9%)
그림책	0	1	0	2	0	3	3(7.3%)
기타	0	3	1	1	1	4	5(12.1%)

〈표 11〉 장애인 이용자를 위해 필요한 정보

(단위: 명, %)

A 자치구 도서관을 이용하는 장애인을 위한 정보	시각	청각	지적	지체, 뇌병변	경증장애	중증장애	합계*	비율(%)
자치구의 일상생활정보(복지시설이나 기관, 도서관, 동사무소 등 정보)의 알림서비스	2	3	2	8	7	8	15	17.6
자료 및 정보 찾는 것을 도와주었으면 좋겠음 (장애인 전문 사서 필요)	2	3	0	6	5	6	11	12.9
접자, 수화 오디오 책, 큰글자 책, 읽기 쉬운 책 등 자료 제공	1	3	1	2	2	5	7	8.2
원하는 자료의 구입 (대체자료로 제작 지원서비스 포함)	1	3	1	2	2	5	7	8.2
도서관 이용 교육을 통해 도서관 이용법을 알려주었으면 좋겠음	2	0	1	1	1	3	4	4.7
컴퓨터 및 핸드폰을 이용하여 정보 찾는 방법을 알려주었으면 좋겠음	4	3	2	7	6	10	16	18.8
독서지도 / 독서치료 / 작가와의 대화 / 문학기행 등 독서문화 프로그램 제공	1	5	1	1	1	7	8	9.4
책 읽어주기 서비스 제공 (대면 낭독)	1	2	4	3	0	10	10	11.7
이용 보조 장비 제공 (돋보기, 확대경 등)	3	2	0	2	4	3	7	8.2

* 중복응답 수

〈표 12〉 도서관 노인 서비스 요구

(단위: 명, %)

항목	노인(전기)	노인(후기)	전체*	비율(%)
노인담당 인력 배치	7	3	10	16.4
디지털 이용 교육	7	2	9	14.8
노인별도 공간/좌석 마련	6	2	8	13.1
큰글자책 제공	6	2	8	13.1
행사/프로그램 증대	7	0	7	11.5
이용 보조장비 제공 (돋보기, 확대경 등)	6	1	7	11.5
50세 이상을 위한 추천도서 목록	5	1	6	9.8
도서관 이용 교육 실시	2	2	4	6.6
오디오북 제공	2	0	2	3.3

* 중복응답 수

및 이용법 등), 컴퓨터 및 태블릿 PC 이용기초, 소셜 네트워크 활용 방법 (밴드, 블로그, 페이스북, 트위터 등), 인터넷 및 이메일 활용방법 등 필요한 것으로 나타났다(〈표 13〉 참조). 높은 응답률을 보인 이 항목은 비대면시대의 장애인과 노인들의 정보격차해소를 위해서 반드시 필요한 영역임을 알 수 있다. 컴퓨터, 핸드폰 등 일상생활의 기술도구를 활용할 수 있는 교

육과 더불어 사람들과 정보를 교류할 수 있는 소셜 네트워크, 이메일 활용하기 등의 디지털 리터러시 교육 개발이 필요하다.

노인들이 선호하는 자료는 자신의 생활과 관련이 깊고 쉽고 재미있는 책을 선택하는 것으로 나타났다. 특히 문학, 교양, 건강, 종교, 일자리 관련 책들을 주로 이용하며 쉽고 큰글자 자료를 선호하는 것으로 나타났다. 노인용 추천

〈표 13〉 참여하고 싶은 디지털 이용교육 프로그램

디지털 이용교육 프로그램	장애	노인	합계*
스마트폰 (핸드폰) 활용 방법 (유용한 앱 소개 및 이용법 등)	17(27%)	26(41.3%)	43(68.3%)
컴퓨터 및 태블릿 PC 이용기초	16(25.4%)	16(25.4%)	32(50.8%)
소셜 네트워크 활용 방법 (밴드, 블로그, 페이스북, 트위터 등)	12(19%)	15(23.8%)	27(42.9%)
인터넷 및 이메일 활용방법	10(15.9%)	15(23.8%)	25(39.7%)
문서 작성 소프트웨어 사용 방법 (한글, MS-Office 등)	8(12.7%)	17(27%)	25(39.7%)
디지털 콘텐츠 작성 및 이용 방법 (유튜브, 동영상 제작 등)	9(14.3%)	16(25.4%)	25(39.7%)
전자자료 이용 방법 (오디오북, 전자책, 데이터베이스 등)	7(11.1%)	14(22.2%)	21(33.3%)

* 중복응답 수

목록에 대한 요구가 높았다.

“갈수록 기억력이나 시력이 안 좋으니까 그림책, 옛날이야기, 수필이나 짧은 단편 같이 쉽고 재미 있는 책을 주로 읽어요. 큰글자도서를 본 적이 있는데 글자가 커서 좋았어요. 배우들이 읽어주는 오디오북이라는 것도 있다고 들어는 봤는데 복지관 도서관에는 없고, 도서관에서도 어디에 있는지 몰라서 안 들었어요.” (노인 FGI)

도서관의 장서이용 및 자서전쓰기와 동화구연, 컴퓨터 교육 등의 프로그램에 대한 만족도가 높은 편이었다. 반면 ‘문학기행 유료화에 대한 불만’도 나타났다. 비경제활동 인구가 많은 노인층의 상황을 배려한 유료 프로그램의 노인 할인 제도나 무료프로그램 개발 등이 필요해 보인다.

“우리 자치구에는 여러 곳에 도서관이 있는데다가 보고 싶은 책들을 무료로 자유롭게 볼 수 있고, 직원들도 친절해서 만족하며 이용하고 있어요. 작년에는 자서전 프로그램에 참여했는데 그동안 들어본 프로그램들 중에서 제일 많이 도움을 받았어요. 앞으로도 도서관에서 좋은 프로그

램들을 많이 진행해주면 좋겠어요.” (노인 FGI)

“00도서관이 개관한 다음에 교육 프로그램도 신청하고 문학 강좌도 여러 개 참여하면서 자주 이용했어요. 내용도 좋고 무료고 해서 좋았는데 몇 년 전부터 문학기행 프로그램이 유료화 되더라고요. 큰돈은 아니지만 다른 곳 도서관은 대부분 무료인데 유료로 바꾼 것이 이해가 잘 안됐어요. 그 후로도 도서관 이용은 하지만 프로그램은 이용하지 않게 됐어요.” (노인 FGI)

노인들이 인식하는 복지관의 서비스와 도서관 서비스의 차이점은 다음과 같다. 복지관은 무료 식사 제공과 노인들의 특성에 맞는 직원 응대와 복지프로그램 등을 제공하는 것이 가장 큰 장점으로 답변한 반면 도서관서비스는 장서의 다양성과 신간, 넓고 쾌적한 공간 구성, 다양한 문화프로그램 등과 같은 만족감은 높지만 노인 맞춤형 프로그램이나 직원응대 부분에선 아쉬움을 나타냈다. 도서관은 앞으로 복지관과 연계 협력 하에 복지관으로 찾아오는 서비스 운영과 노인용 장서의 상호대차 확대 및 노인을 위한 찾아가는 책 읽어주는 프로그램운영

등이 필요하며, 홈페이지 연계를 통한 참여 신청 편의성을 증진시켜야 한다.

“도서관에는 좋은 책이나 새 책들이 많은데 복지관은 책이 부족한 점이 많이 아쉬워요. 도서관이랑 협조해서 좋은 책이나 큰글자도서들을 많이 볼 수 있으면 좋겠어요. 노인들은 먼 거리 이동이 어려운 데 도서관이 아니라 복지관으로 찾아와서 진행해주면 열심히 참여하고 싶어요.” (노인 FGI)

4.3 도서관 서비스 만족도

도서관을 이용해 본 경험이 있는 43명에 대하여 도서관 이용만족도 요소 총 아홉 문항과 도서관을 이용하면서 일어난 변화 요소의 다섯

문항을 구성하여 도서관 서비스 만족도 조사를 하였다(〈표 14〉 참조). 크론바흐의 알파계수를 사용하여 문항 신뢰도 분석한 결과 0.7이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준이었다. 장애인, 노인 그룹 모두 전반적으로 평균 4.2로 매우 만족하는 것으로 나타났다. 직원의 친절성, 정확성이 4.0 이상으로 만족하였으며, 프로그램, 접근, 장서, 시설 등에 대해서도 보통이상 만족하였다. 반면 온라인 장서 이용에 관해서는 장애인, 노인 모두 만족하지 않은 것으로 나타났다. 도서관을 이용한 장애인과 노인은 도서관 서비스에 대하여 만족하는 것으로 나타났다.

도서관 이용 후 변화에 대한 만족은 〈표 15〉와 같이 삶의 활력, 시간의 유용성, 배움의 기회, 미래에 대한 긍정성 등으로 나타났다. 장애인과 노인의 경우 심리적인 불안감, 소외감, 우

〈표 14〉 장애인과 노인의 도서관 서비스 만족도

도서관 서비스 만족도	유형	N=43	평균	표준편차	신뢰도
노인을 위한 찾아가는 책 읽어주는 프로그램운영이 필요하다	장애	23	3.96	1.022	.898
	노인	20	3.81	.981	
도서관에 접근과 방문이 편리하다	장애	23	3.78	.951	
	노인	20	3.50	1.318	
도서관의 장서가 충분하다	장애	23	2.22	1.476	
	노인	20	2.90	1.447	
온라인으로 도서관의 장서를 이용한다	장애	23	3.65	1.265	
	노인	20	3.50	1.147	
도서관의 제반시설이 충분하고 편리하다	장애	23	3.65	1.301	
	노인	20	3.25	.967	
도서관 기기(컴퓨터 등)시설이 충분하다	장애	23	4.22	1.085	
	노인	20	4.15	.745	
도서관 직원들은 친절하다	장애	23	4.17	1.029	
	노인	20	4.15	.745	
도서관직원에게 문의하면 정확히 알려준다	장애	23	4.04	.976	
	노인	20	3.85	1.089	
도서관에서 제공하는 독서 및 문화프로그램이 만족스럽다	장애	23	4.27	1.032	
	노인	20	4.00	.725	

〈표 15〉 도서관 이용 후 변화

도서관 이용 후 변화	구분	n*	평균	평균	표준편차	신뢰도
시간을 유용하게 보내게 되었다	장애	21	4.29	4.34	.902	.910
	노인	18	4.39		.502	
미래에 대해 긍정적으로 생각하게 되었다	장애	19	4.26	4.27	.933	
	노인	18	4.28		.461	
친구를 사귄 수 있어서 좋다	장애	17	3.82	3.16	1.667	
	노인	14	2.50		1.557	
삶에 활력이 생겼다	장애	17	4.41	4.36	1.004	
	노인	16	4.31		.479	
배움의 기회를 가질 수 있다	장애	20	4.40	4.31	.940	
	노인	18	4.22		.428	

* 중복응답 수

울감 등의 특성이 있는데 도서관에서의 경험과 활동은 장애인과 노인들의 삶의 만족감을 높여 주는 역할을 하고 있음을 알 수 있다.

이 항목의 조사 결과는 이호신(2019)의 연구에서 나타난 바와 같이 은퇴 노인의 도서관 이용경험 중 ‘규칙적인 생활을 위한 거점’, ‘재미와 활력’, ‘새로운 꿈꾸기를 위한 보물창고’, ‘노년을 건디는 위안의 원천’으로 해석하고 책 읽기를 통한 건강한 삶의 지향이라는 공통점과 맥락을 같이 한다.

4.4 공공도서관의 비이용 이유

공공도서관을 이용해 본 경험이 없는 경우는 다음과 같은 이유이다. 첫째, 경제적 어려움으로 인하여 책과 도서관에 대한 향유 경험이 거의 없는 경우이다. 둘째, 신체적 어려움으로 개인이 독립적으로 도서관에 물리적으로 접근이 어려운 경우이다. 특히 중증장애인과 노인의 경우에 이동 거리와 이동 방법이 도서관이용에 영향을 미친다. 셋째, 대체장서가 유형별로 필

요한데, 특수장서(점자자료, 수어영상자료, 읽기 쉬운책, 큰글자자료 등)가 충분하지 않기 때문이다. 이와 같이 도서관 이용은 이동거리와 장서구성 등이 영향을 미치는 것으로 확인된다. 이 점을 감안하여 도서관 접근성 제고와 인구가 많은 지역의 작은도서관에 노인편의시설 및 큰글자도서의 비중을 늘리는 것이 필요하다.

나도 가서 볼 수 있어요? 도서관은 어디에 있나요? 지하철로 어떻게 갈 수 있나요? 녹음도서를 이용하고 싶어요. 제 마음도 좀 위로가 되겠지요? (장애 2)

00공공도서관에는 점자도서가 조금 있어서 이용이 가능한데 다른 도서관은 거의 없어서 시각장애인이 일반공공도서관을 이용하기는 어렵습니다. 비장애아동을 키웠을 때 아이들 프로그램 하는 동안 나는 책을 읽고 싶었는데 별로 없었습니다. (장애 3)

고령층은 움직이는 거리가 멀 때 셔틀버스 같은

것이 운영되지 않으면 도서관을 이용하기가 어려워요. 그리고 시력이 나빠져서 글자들이 작은 일반책들은 볼 수가 없어요. 도서관마다 큰글자 도서나 확대기 같은 것들이 넉넉하게 있으면 좋겠어요. (노인 FGI)

4.5 향후 도서관 서비스 개선 사항

도서관 서비스 개선 항목을 조사한 결과 <표 16>과 같이 장애인, 노인 집단 모두 복지시설 및 기관과 도서관의 협력을 통한 포털 정보서비스 제공을 개선해야 할 가장 최우선 순위로 지적하였다. 따라서 지역의 복지 및 문화 정보

기관이 연계하여 정보서비스를 제공하는 방안을 모색해야 한다. 도서관 웹 접근을 매우 불편하게 느끼고 있었는데 장애인, 노인 집단 모두 인터넷을 가장 이용을 많이 하는 정보 도구임을 감안할 때 웹 접근성 개선이 필요하다. 또한 장애인과 노인을 위한 교육 및 문화프로그램 확충과 이들을 위한 자료구입과 예산 배정이 필요하다고 하였다.

특히 장애인이나 노인 집단을 위해서 마음의 위로가 될 수 있는 다양한 장서 개발과 자기 표현을 위한 프로그램이 필요한데 예를 들어 글쓰기 및 편지쓰기, 일기쓰기를 통한 마음 표현 등을 들 수 있다.

<표 16> 도서관 서비스 개선 항목

도서관 서비스 개선 항목	장애(n=30)	노인(n=36)	표준편차	신뢰도 계수
장서(도서, 신문, 잡지) 확충	3.73	3.56	.907	.907
			.809	
장애인, 노인을 위한 특수장서 확충	3.97	3.56	.809	
			.969	
디지털장서의 웹 접근성 개선	3.90	3.39	.845	
			.766	
열람실 및 시설 개선	3.77	3.44	.817	
			.809	
컴퓨터 및 기기(독서확대기, 점자 단말기 등) 확충	3.90	3.50	.759	
			.775	
직원의 친절(커뮤니케이션)능력 개선	3.27	3.36	1.048	
			.899	
직원의 전문성 개선	3.30	3.47	.988	
			.845	
교육 및 문화프로그램 개선	3.77	3.61	.817	
			.728	
장애인, 노인을 위한 교육 및 문화 프로그램 확충	3.97	3.58	.765	
			.841	
장애인, 노인을 위한 자료구입과 예산 배정	3.93	3.58	.828	
			.841	
복지시설 및 기관과 도서관의 협력을 통한 포털 정보서비스 제공	4.07	3.83	.828	
			.737	

〈표 17〉 장애인과 노인의 도서관 서비스 참여 형태 선호도

도서관 서비스 참여 형태	장애(n=30)	노인(n=36)	합계(n=66)	χ^2
비슷한 연령그룹	7	24	31	32.618
장애유형별	19	0	19	
특정 언어 국가별	0	2	2	
연령, 장애유형에 구별 받지 않는 통합프로그램	4	10	14	

* p<.001

글자 배워서 내 마음을 표현하고 싶어요. 듣지 못하니까 편지로 마음을 선생님께 표현하고 싶습니다. (장애4)

장애인과 노인들이 원하는 프로그램에 참여 형태는 차이가 나타났는데, 〈표 17〉과 같이 장애인은 장애유형별로 노인은 비슷한 연령그룹별로 프로그램이 진행되기를 희망하였다.

5. 지식정보취약계층을 위한 도서관의 역할

장애인과 노인의 일상생활에서의 정보생활을 살펴본 결과 신체적인 제약으로 인한 고립감이 비대면시기에 더 심화되고 있는 것으로 나타났다. 온라인 소셜 네트워크를 통해 폭증해 들어오는 정보에 대한 옳고 그른 판단, 대면 만남의 어려워짐으로 인하여 도와줄 인적 자원이 없다는 등이 가장 어려운 부분으로 나타났다. 최근 복지관, 도서관 등에서 온라인 프로그램 진행 등으로 전환되고는 있으나 정보기술 활용이 어려워 참여가 용이하지 않다.

위에서 살펴본 바와 같이 장애인과 노인들에게 지역사회의 복지관은 기본적인 생활을 영위하는데 도움을 주고 있다. A자치구의 복지시설은 주로 거주, 재활, 직업과 관련된 업무와 시설로 이루어져 있다. 최근 장애인 정책은 장애인 사회 참여 활동지원 강화로 취업처를 제공하고, 자립생활을 위한 생활가정을 지원하고 있는데, 자립과 활동에 기반을 둔 기초정책이 반영되고 있음을 알 수 있다(서대문구립도서관, 2020).

반면에 도서관은 문화복지⁸⁾ 기관으로 정보복지와 문화복지를 포함하는 것으로 정의하고 있는데, 사회 전반의 영역에서 '정보격차'가 발생되지 않도록 하는데 초점을 두고 있다. 도서관에서는 정보격차를 3가지 유형으로 나누어 접근 격차, 활용 격차, 수용(향유) 격차로 나누어 설명하고 있다. 도서관의 접근 격차는 물리적인 시설과 디지털 매체 등의 시설 확충이다. 활용격차는 능숙하게 정보를 활용할 수 있는 능력을 말한다. 수용(향유)격차는 삶에서 새로운 가치를 주체적으로 만들어 내는 능력으로 문화와 정보를 향유할 수 있는 단계를 말한다(김현애, 이정수, 이정연, 2015). A자치구 도서

8) 문화복지(Culture Welfare)라는 용어는 사회복지와 문화예술 담당자들의 현장 경험에서 도출된 정책용어로서, 사회에서 배제된 약자에 대한 지원을 문화적인 측면에서도 지원하자는 취지에서 생겨난 것이다.

관(특수도서관 포함)들은 문화복지를 제공하기 위한 노력을 하고 있으며, 접근 격차와 활용 격차를 위한 시도를 추진하고 있다.

이와 같은 현상을 매슬로우의 5단계 욕구(김도희, 2019)로 비유하자면 현재 A자치구는 1단계인 생리적 욕구, 2단계 안전의 욕구, 3단계 사회참여의 욕구에 대한 안전망을 제공해 주는 곳이 복지관이라고 할 수 있다. 나아가 인간의 상위욕구로 새로운 것을 배우고 사회에 참여함으로써 삶에 만족감 등의 사회참여(소속과 애정)의 욕구, 존중의 욕구, 자아실현의 욕구 만족을 위해 복지관의 프로그램은 다소 부족한 것이 현실임이 나타났다. 이러한 부분을 지역사회에서 공공도서관이 장애인과 노인들에게 ‘책’이라는 문화도구를 기반으로 다양한 활동들로 이들과 만나면서 배움의 기회, 삶의 활력, 긍정적인 삶의 태도, 마음의 위로 등을 주는 것으로 나타났다. 이와 같이 지역사회에서 도서관은 ‘책’을 통

한 문화복지 영역을 확장하면서 더불어 온라인으로 폭발적으로 생성되고 있는 혼돈의 정보들 속에서 옳고 그른 정보 판별에 대한 디지털리터러시 교육 등의 정보복지의 필요성이 강조되어야 한다. 즉 활용 격차와 수용(향유) 격차 해소를 위한 다각적인 노력이 필요하다.

본 연구는 <그림 1>과 같이 복지관의 기초복지 중심의 서비스가 앞으로 도서관과 협력하여 문화복지, 정보복지로 확장해야 함을 제시하고자 한다. 지식정보취약계층이 문화적 향유를 누릴 수 있는 공공도서관의 서비스를 개선하기 위한 구체적인 방안을 다음과 같이 제시해 보았다.

5.1 도서관의 서비스 접근성 확대 및 아웃리치 서비스

장애인과 노인 등 지식정보취약계층은 신체



<그림 1> 매슬로우 5단계 욕구에 기반한 기초복지에서 도서관 중심의 문화/정보복지 확장 개념도

적, 심리적 거리감으로 도서관의 방문과 이용이 용이하지 않다. 노인들은 신체적 제약 때문에 나이가 들수록 이동이 손쉬운 거주지 인근 도서관이나 순회문고 이용을 선호하는 것으로 확인되고 있다. 문화복지의 접근성의 강화를 위하여 도서관을 찾아오는 이용자 뿐 아니라, 그들이 자주 이용하는 지역 장애인 복지관이나 노인 복지관 및 거주하는 지역을 주기적으로 찾아가는 서비스를 개발하는 것이 필요하다. 뿐만 아니라 온라인 접근성 개선을 위하여 웹 접근성 지침에 준수하여 홈페이지로 다양한 책 정보 등 신간을 알리거나 다양한 프로그램을 온라인으로 손쉽게 신청할 수 있도록 해야 한다. 특히 지역의 유관기관(구청, 복지관 등)과의 협력으로 취약계층이 자주 이용하는 홈페이지를 통해 상호간의 다양한 정보를 유기적으로 안내하고 참여할 수 있도록 협력하는 것이 필요하다. 도서관을 이용해 보지 못한 이들을 위하여 복지관의 연계 협력하여 도서관 강좌와 행사참여 안내 신청 편의성 증진 등이 필요하다. 나아가 노인과 장애인들이 즐겨보는 정보 매체(TV, 신문, 인터넷 등)를 통해 서비스를 알려 모두에게 도서관을 통한 새로운 정보에 접근하고 참여할 수 있도록 한다.

5.2 인적 리에종 서비스 강화

장애인, 노인 인구는 전국의 약 20% 정도를 차지하고 있으며 앞으로도 늘어날 전망이다. 이들은 장애정도가 중증화 될수록 노령지수가 높아질수록 독립적인 활동보다는 사람에게 의존하게 된다. 이들에게 가장 필요한 서비스는 '인적 서비스'이다. 찾아오는 이용자를 쉽고 친

절한 도서관 이용법과 정보서비스 안내가 필수적이며 노년이나 장애인에 대한 이해가 필수적이다. 신체기능과 인지능력 저하로 디지털 기기 사용이나 도서관 이용법이 쉽게 습득되지 않아서 사서에게 잦은 도움을 요청하며 위축되거나, 공격적으로 반응하는 경우가 많다. 실제로 고령자 대상 도서관 서비스 연구에 따르면 '고령자 가운데 일방적인 의사 표현, 화를 내거나 고집을 부리는 불평불만 행동, 사적인 이야기와 요청, 단순 반복적인 민원을 표출하는 경우가 많아 사서들이 응대하는 데 큰 어려움을 겪는다.'고 보고하고 있다(김소영, 차미경, 김중희, 2019).

따라서 이들의 특성을 이해하고 친절하게 응대할 수 있어야 하며, 이들의 정보요구에 맞는 서비스 기획 및 유관기관과의 협력을 이끌어낼 수 있는 협력 연결의 리에종 서비스 전문 인력을 강화해야 한다. 즉 전문인력과 보조인력이 적절히 안배되어야 하고, 장애인과 노인의 특성 이해와 도서관 서비스 응대에 대한 교육훈련, 우수서비스 사례공유 강화 등의 노력이 필요하다.

5.3 협력 장서 개발

노인과 장애인들이 주로 이용하는 자료의 형태는 주로 '인쇄자료'이며 핸드폰을 이용한 온라인 정보이다. 하지만 중증장애인과 지적장애인, 고령층 노인들인 경우에는 '점자자료', '수어영상자료', '읽기 쉬운자료', '큰글자자료' 등 다양한 매체가 정보습득을 위하여 필수적인 정보원이므로 장애인 유형별 특수도서관에서 매체제작을 수행하고 있다. 하지만 시장성이 없

는 특수자료의 제작은 제한적일 수 밖에 없다. 도서관은 대체자료 영역의 장서목록을 개발하고 장서를 확충하며, 유관기관의 대체자료 제작⁹⁾을 지원, 제공해 줄 수 있는 협력을 모색해야 한다.

5.4 디지털 리터러시 프로그램 개발

도서관은 전통적으로 리터러시를 증진시키는 역할을 해 왔다. 최근 비대면 시기에 노인층이나 장애인들에게 정보격차를 심화시켜 사회에서 고립될 수 있게 하는 요소가 될 수 있기 때문에 이 부분에 대한 디지털 리터러시 교육 강화가 필요하다. 스마트폰(IT)을 활용한 자치구의 일상생활 정보 찾기 능력 개발(정보 찾기, 정보 분별하기 등), 디지털 리터러시(정보활용 교육) 프로그램을 개발하고 제공하는 것이 시급하다. 프로그램 운영 기획할 때에는 쉽고 천천히 진행해야 하며, 일상생활에서 사용하는 컴퓨터 및 태블릿 PC이용 기초, 줌(온라인 회의) 활용, 유용한 앱 소개 및 이용법 등의 교육 프로그램 개발이 필요하다.

5.5 문화복지 프로그램 개발

5.5.1 마음치료와 위로의 문화 프로그램

노인의 경우 인생의 후반부에서 지나온 삶에 대한 긍정적 인식과 심리적 안정, 사회적 관계 형성 등을 도울 수 있는 독서문화 프로그램이 필요하다. 장애인도 사회적 고립감과 외로움,

장애로 인한 특징적인 어려움을 주제별 독서치료, 인문학 강좌, 음악 및 영화 등으로 보완할 수 있다. 예를 들어 시각장애인의 경우에는 상대방의 표정을 읽을 수 없고, 상황을 볼 수 없기 때문에 일방적인 강의정보보다는 상대방에 대한 이해와 상황을 인식할 수 있게 도와 줄 수 있는 상황과 맥락을 이해할 수 있는 주제 선정과 참여형 프로그램이 필요하다(예: 독서치료 프로그램, 독서 기행, 저자와의 대화 등). 지체장애인은 책을 통하여 마음을 치유하고 나눌 수 있는 독서치료 프로그램이 필요하다. 지체장애인은 자료에 대한 어려움은 거의 없기 때문에 비장애인들의 일반 프로그램을 알리고 참여할 수 있도록 하는 것이 필요하다.

5.5.2 주제적 창작 프로그램

노인층 및 장애인들에게 주제적 창작활동은 인간의 상위 단계의 욕구를 도달하게 해 준다. 자기 성취감과 자기존중을 향유할 수 있게 된다. 창작은 정보의 표현하기 영역으로서 자존감 증진 및 독서문화 향유기회를 제공해 준다. 예를 들어 '어르신들의 자서전 쓰기', '동화로 그리는 나의 마음' 등의 예를 들 수 있다. 청각장애인의 경우에도 의사소통에 불편함을 겪고 있기 때문에 마음을 표현하는 것이 어렵다. 이를 위해서 마음을 표현할 수 있는 글쓰기, 편지쓰기, 일기쓰기, 시 창작 등의 창작활동 프로그램은 스스로 생각을 정리하고 표현할 수 있는 능력을 기를 수 있기 때문에 사회속에서 단절감을 극복하고 커뮤니케이션할 수 있는 통로를

9) 대체자료의 종류는 국립장애인도서관 도서관장애인서비스 매뉴얼에 상세히 구분과 설명 되어 있다. 비전자유형으로 점자도서, 목점자통합도서, 아날로그 녹음도서, 큰글자도서, 촉각도서, 읽기쉬운도서, 화면해설영상자료, 수어자막영상자료, 전자유형으로 전자점자자료, 디지털녹음도서, 데이지자료 등이다.

제공해 줄 수 있다.

5.5.3 독서문화 체험 프로그램

책과 함께 이어지는 체험 프로그램은 노인과 장애인들에게 다양한 책 놀이를 통해 즐거움과 정서적 안정 및 흥미를 가지게 한다. 예를 들어 인지장애 노인을 대상으로 ‘그림책 독서 프로그램’을 통해 성장기의 회상과 기억력을 증진시킬 수 있는 다양한 책놀이를 구성할 수 있다. 지적장애인의 경우에도 읽기 쉬운 책을 활용한 독서프로그램 개발 및 대면낭독 등 책 읽어주기 서비스 및 독서체험을 할 수 있는 활동(매체 만들기, 인형극 등)이 있다. 또한 ‘대면낭독’은 사람과 책을 이어주면서 정서적 안정을 가져오는데, 노인을 대상으로 한 책읽어주기 및 청각장애인을 대상으로 수어를 이용한 대면낭독으로 1:1 학습지원 및 책 읽어주기 서비스를 지원할 수 있다.

5.5.4 독서문화 프로그램 진행 방법

연구에서 나타난 바와 같이 장애인들은 장애 유형별로 노인들은 연령대별로 진행하는 것이 원활하게 운영이 될 것이다. 또한 도서관 내에서 진행하는 것 이외에도 복지관 등 아웃리치 서비스로 방문하여 진행하는 방법도 고려해야 한다. 비장애인에게 제공되는 각종 프로그램에 참여를 독려하기 위하여 장애인과 노인 등 취약계층을 위한 10% 정도의 우선할당제 예약을 마련하는 것도 바람직하며, 도서관으로의 이동 및 활동 지원을 위하여 활동보조인 지원(장애인 바우처 지원사업 등)을 연계하는 것도 프로그램 참여를 증진시킬 수 있는 방안이 될 수 있다.

5.6 유관기관과의 협력

지식정보취약계층을 위한 도서관 서비스는 도서관 단독으로 이루어지기는 용이하지 않다. 도서관에서 기획하고 제공할 수 있는 문화 향유 영역을 개발하여 장애인과 노인이 주로 이용하는 복지관 등 기관과의 협력을 통해 운영되어야 한다. 이를 위해서는 지역의 협력체 구성이 우선되어야 해야 하며, 지역의 행정기관과의 협력을 통해 예산과 행정 등의 지원이 확대될 수 있도록 해야 한다. 향후 도서관은 지역사회에서 일상생활 정보의 플랫폼으로서 자치구별 지역정보, 일자리 정보, 건강정보 제공 등을 취합하여 취약계층이 관심 있는 최신 정보들을 제공할 수 있는 정보복지를 강화하여 시각장애인, 청각장애인, 지체장애인, 지적장애인, 노인 등이 정보 격차를 좁힐 수 있는 정책적 방안을 모색해야 한다.

6. 결 론

본 연구는 일상생활정보 이론을 기반으로 A 자치구 66명의 장애인과 노인의 정보활동과 도서관 이용경험을 조사를 통해 계량적 분석과 더불어 11명의 심층인터뷰를 통해 일상생활에서 이들이 경험하는 복지관과 도서관의 역할이 무엇인지를 파악할 수 있었다. 본 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 장애인과 노인은 신체적인 불편함이 경제적인 어려움으로 이어지고 있으며, 심리적인 외로움, 사회와의 단절감을 느끼고 있는 것으로 나타났다. 주로 일상생활에서 장애 유형

별로 본인과 적합한 복지관이나 특수도서관을 이용하고 있으며, 노인들은 이동이 불편하여 이동 편의시설을 지원해주는 복지관 등을 이용하고 있는 것으로 나타났다. 반면 공공도서관은 거리를 느끼고 있으며, 비장애인과 젊은 사람을 위한 기관으로 인식하고 있었다.

둘째, 일상생활에서 정보는 주로 인터넷과 복지시설을 통해 얻고 있으며, 가족이나 지인 등 사적인 경로로 얻게 되는 경우가 미비하였다. 우리나라의 가족형태의 변화로 인하여 주로 공적 기관의 이용을 통해 정보활동을 하고 있음이 나타났다.

셋째, 비대면시기에 정보습득의 어려운 점은 도와줄 사람이 없으며, 온라인으로 쏟아져 나오는 다양한 정보들 중에 정보판단(옳고 그름)의 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다. 디지털 리터러시 교육이 절실히 필요함을 알 수 있다.

넷째, 도서관 서비스 이용 경험은 장애인이 노인보다 높았는데 그 이유로는 장애인도서관(점자도서관, 수어영상도서관 등)의 이용률이 높았기 때문이다. 도서관을 도서대여기관, 학습장소, 강좌 및 행사기관으로 인식하고 있었으나 실제로 도서관의 이용목적은 강좌 및 행사 프로그램 참여가 가장 높게 나타났다. 도서관의 활동에 참여하고 싶은 가장 큰 이유는 새로운 것을 배우고 싶고 다른 사람과 어울리고 싶어서였는데, 이는 사회참여의 욕구와 자아실현의 욕구가 반영된 것이라고 볼 수 있다.

다섯째, 장애인이 선호하는 자료의 유형은 인쇄자료였지만 중증장애인의 경우에는 점자, 녹음, 수어영상자료 등 특수자료가 이들의 필수정보원이라는 것을 알 수 있었으며 노인의 경우에는 큰글자도서 등을 선호하는 것으로 나

타났다. 읽기 쉬운자료는 장애인 영역 전반에 걸쳐 선호하였다.

여섯째, 도서관에서 필요한 서비스는 디지털 이용교육(컴퓨터 및 핸드폰 이용하여 정보찾는 법 등), 취약계층 전담인력 등이 우선순위로 나타났다. 특히 디지털 이용교육 프로그램은 일상생활 기술도구를 활용할 수 있는 교육과 사람들과 정보교류 할 수 있는 소셜네트워크, 이메일 활용하기 등의 디지털리터러시 교육이 필요한 것으로 나타났다.

일곱째, 도서관을 이용해 본 경험이 있는 경우의 도서관 이용만족도는 높게 나타났다. 반면 도서관의 비이용 이유로는 경제적인 어려움으로 인하여 책과 도서관에 대한 문화향유 경험이 없는 경우이거나 신체적 어려움으로 독립적으로 접근이 어렵거나 대체장서가 충분하지 않은 경우이다. 도서관 이용은 이동 거리와 장서 구성 등이 영향을 미치는 것으로 확인된다.

여덟째, 장애인과 노인은 복지기관과 도서관의 협력을 통해 포털 정보서비스 제공을 받고 싶어 하였으며, 마음의 위로가 될 수 있는 장서 읽기와 쓰기 등을 통해 마음을 표현하고자 하였다.

아홉째, 지식정보취약계층은 일상생활에서 이용하던 복지관의 기초복지를 통해 안정감을 갖고 있었으나, 보다 다양한 문화적 활동으로 새로운 것을 체험하고, 인간의 마음을 위로하고, 자아실현의 욕구를 충족시키기 위한 희망을 가지고 있었으며 지역의 도서관에서 이와 같은 문화복지의 역할을 해오고 있음을 알 수 있었다. 본 연구에서는 이 부분을 확장 시킬 수 있는 방안으로 도서관의 접근성 확대 및 아웃리치 서비스, 인적인 리에종 서비스 강화, 협력장서

개발, 문화복지프로그램 개발 방안에 대하여 제안하였다.

열번째, 비대면 시기에 장애인과 노인 등 지식정보취약계층이 갖게 되는 가장 어려운 점은 디지털 기기 이용을 통한 디지털 사회의 이해와 참여이다. 도서관은 이들에게 디지털리터러시 교육 강화를 통해 비대면 디지털시대에 사회참여와 정보의 옹고 그른 판단 등을 주체적으로 할 수 있도록 지원해야 한다.

지식정보취약계층을 위한 도서관서비스는 지역사회, 유관기관, 장애인, 노인 등이 활동하는 복지관 등이 유기체적으로 연결되어 있기 때문에, 기관 간의 긴밀한 협력을 통하여 문화복지

와 정보복지가 가능할 수 있도록 해야 한다. 도서관은 문화의 기반인 '책'이라는 문화적 도구와 다양한 문화적 콘텐츠로 보다 쉽고 친근하게 이들에게 다가가서 문화적 향유를 누릴 수 있게 할 수 있으며, 평생 리터러시 교육기관으로서 디지털시대에 정보격차로 인한 불평등을 완화시킬 수 있어야 할 것이다. 그러나 그 무엇보다 중요한 것은 이들을 원하는 바와 같이 이들을 이해하고 진심으로 다가가는 인적인 서비스라고 생각한다. 본 연구에서 다루지 못한 다른 영역의 지식정보 취약계층 등에 대한 연구도 지속적으로 이루어지기를 희망한다.

참 고 문 헌

- 강지혜, 배경재 (2020). 지역기반 지식정보 취약계층의 수요 분석을 통한 도서관 포용성 강화 전략. 한국도서관·정보학회지, 51(2), 295-318. <http://doi.org/10.16981/kliss.51.2.202006.295>
- 국립장애인도서관 (2019a). 대체자료 제작 및 서비스 관련 표준화 연구.
- 국립장애인도서관 (2019b). 발달장애인 도서관 서비스 지원체계 개발 연구.
- 국립장애인도서관 (2019c). 도서관 장애인서비스 현황조사.
- 국립장애인도서관 (2020). 도서관 장애인서비스 매뉴얼.
- 김나정 (2020). 비대면 사회의 정보격차 해소방안 (이슈와 논점 제1774호). 국회입법조사처.
- 김도희 (2019). Maslow의 욕구위계이론에 근거한 한국판 5욕구 만족도 척도 타당화 연구. 재활심리연구, 26(4), 77-97. <http://doi.org/10.35734/karp.2019.26.4.005>
- 김소영, 차미경, 김종희 (2019). 고령자 대상 도서관 서비스 가이드라인 개발 연구: 도시 지역의 활동적인 이용자를 중심으로. 한국문헌정보학회지, 53(1), 133-157. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2019.53.1.133>
- 김현애, 이정수, 이정연 (2015). 도서관 문화로 온기를 나누다: 도서관문화복지서비스. 경기도도서관총서, 14. 수원: 경기도사이버도서관.
- 서대문구립도서관 (2020). 서대문구립도서관 지식정보취약계층 실태조사 및 도서관 서비스 개발.

- 서울도서관 (2020). 서울시 공공도서관 장애인서비스 정책개발 연구.
- 윤혜영 (2017). 노인의 정보격차 해소를 위한 도서관 정책수립의 고려사항. 한국도서관·정보학회지, 48(4), 77-105. <http://doi.org/10.16981/kliss.48.4.201712.77>
- 이정연 (2008). 영화창작자의 정보활동모형 설계에 관한 질적 연구. 한국문헌정보학회지, 42(4), 417-439. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2008.42.4.417>
- 이정연 (2011). 정보소외계층을 위한 도서관의 문화복지 정책에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 22(2), 27-39. <http://doi.org/10.14699/kbiblia.2011.22.2.027>
- 이호신 (2019). 은퇴노인의 도서관 이용 경험에 관한 내러티브 탐구. 정보관리학회지, 36(1), 215-246. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2019.36.1.215>
- 황금숙, 정문택, 박세현 (2014). 도서관과 함께한 행복한 노년. 경기도도서관총서, 12. 수원: 경기도사이버도서관.
- Beverley, C. A., Bath, P. A., & Barber, R. (2007). Can two established information models explain the information behaviour of visually impaired people seeking health and social care information?. *Journal of Documentation*, 63(1), 9-32. <http://doi.org/10.1108/00220410710723867>
- Dervin, B. (1997). Given an context by any other name: Methodological tools for taming the unruly beast. In P. Vakkari, R. Savolaine and B. Dervin(Eds.), *Information seeking in context: Proceedings of a meeting in Finland*. London: Taylor Graham.
- Engeström, Y. (1999). Innovative learning in work teams: analysing cycles of knowledge creation in practice. In: Y. ENGESTRÖM et al (Eds.) *Perspectives on Activity Theory*. (Cambridge, Cambridge University Press), 377-406.
- Savolainen, R. (1995). Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of way of life. *Library and Information Science Research*, 17(3), 259-294. [http://doi.org/10.1016/0740-8188\(95\)90048-9](http://doi.org/10.1016/0740-8188(95)90048-9)
- Wilson, T. D. (1999). Models in information behavior research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270. <http://doi.org/10.1108/EUM0000000007145>
- Wilson, T. D. (2000). Human Information Behavior. *Information Science*, 3(2), 49-55.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Hwang, K. S., Chung, M. T., & Park, S. H. (2014). Happy old age with the library, *Kyongkido Cyber Library*, 12.

- Kang, J. H. & Bae, K. J. (2020). Strategies for Increasing Library Inclusion by Analyzing Local-based Demands of Vulnerable Population, *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 51(2), 295-318. <http://doi.org/10.16981/kliss.51.2.202006.295>
- Kim, D. H. (2019). Validation of the Korean Version of The Five Need Satisfaction Measure based on Maslow's Hierarchy of Needs Theory. *The Korean Journal of Rehabilitation Psychology*, 26(4), 77-97. <http://doi.org/10.35734/karp.2019.26.4.005>
- Kim, H. E., Lee, J. S., & Lee, J. Y. (2017). Sharing the warmth through library culture: Library cultural welfare service. *Kyrongkido Cyber Library*.
- Kim, N. J. (2020). Measures to bridge the information gap in non-face-to-face society. *National Assembly Research Service*. 2020. 12. 4.
- Kim, S. Y., Cha, M. K., & Kim, J. H. (2019). A Study on Development of Guidelines for Libraries Serving Older Adults: Initial Findings from Active Older Adults of Urban Libraries. *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 53(1), 133-157. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2019.53.1.133>
- Lee, J. Y. (2011). Study on the Social Welfare Library Policy for the Information Alienated Groups." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 22(2), 27-39. <http://doi.org/10.14699/kbiblia.2011.22.2.027>
- Lee, H. S. (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. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2019.36.1.215>
- Lee, J. Y. (2008). A Qualitative Study of Film Creators' Information Behavior Model. *Korean Society For Library And Information Science*, 42(4), 417-439. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2008.42.4.417>
- National Library for the Disabled (2019a). Standardization research related to production of alternative materials and services.
- National Library for the Disabled (2019b). Development of library service support system for people with developmental disabilities.
- National Library for the Disabled (2019c). Library disability service status survey. Research Report.
- National Library for the Disabled (2020). Library disability Service Manual(revised).
- Seodaemun-gu Municipal Library (2020). Investigation on the facts of the Seodaemun-gu vulnerable class of knowledge and information and development of library services.
- Seoul Metropolitan Library (2020). A Study on the Policy Development of the Disabled Service

in the Seoul Public Library.

Yoon, H. Y. (2017). A Study on Considerations of the Library Policy Establishment to Resolve Digital Divide of Older Adults. *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 48(4), 77-105. <http://doi.org/10.16981/kliss.48.4.201712.77>