

# 고령자의 공공도서관 이용 경험에 관한 연구\*

## A Study on the Elderly's Experience of Using Public Libraries

김 종 애 (Jong-Ae Kim)\*\*

### 목 차

- |          |                   |
|----------|-------------------|
| 1. 서론    | 4. 공공도서관 이용 경험 요인 |
| 2. 선행 연구 | 5. 논의 및 결론        |
| 3. 연구 방법 |                   |

### 초 록

본 연구는 고령자의 공공도서관 이용에 있어서 긍정적 경험 요인과 부정적 경험 요인을 탐색함으로써 고령자의 도서관 이용 행태와 선호에 대한 이해를 높이는 데 그 목적이 있다. 이를 위하여 주요사건기법(Critical Incident Technique: CIT)을 적용하여 공공도서관을 이용하는 고령자를 대상으로 개별심층면담을 실시하였다. 수집된 자료의 분석은 반복적 비교분석법을 적용하여 수행되었으며, 분석 결과, 자료, 서비스-프로그램, 환경-시설, 정서의 4개 영역 하에 긍정적 경험 요인의 12개 범주와 부정적 경험 요인의 12개 범주가 도출되었다. 이러한 결과를 바탕으로 공공도서관 고령자서비스에 대하여 제언하였다.

### ABSTRACT

The purpose of this study is to increase understanding of the library use behavior and preferences of the elderly by exploring positive and negative experience factors in the use of public libraries by the elderly. To this end, the Critical Incident Technique (CIT) was applied and individual in-depth interviews were conducted with elderly people who use public libraries. Analysis of the collected data was conducted by applying the constant comparison method, and 12 categories of positive experience factors and 12 categories of negative experience factors were derived under four areas: data, service-program, environment-facility, and emotion. Based on these results, suggestions were made regarding public library services for the elderly.

키워드: 공공도서관, 고령자, 이용 경험, 주요사건기법

Public Library, the Elderly, Use Experience, Critical Incident Technique, CIT

\* 이 논문은 2021학년도 경기대학교 연구년 수혜로 연구되었음.

\*\* 경기대학교 문헌정보학과 교수(jongaekim@kgu.ac.kr / ISNI 0000 0004 6106 8025)

논문접수일자: 2024년 8월 5일 최초심사일자: 2024년 8월 12일 게재확정일자: 2024년 8월 23일  
한국문헌정보학회지, 58(3): 359-380, 2024. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2024.58.3.359>

© Copyright © 2024 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

우리나라는 2017년 고령사회에 진입했으며, 2024년 기준 전체 인구 중 65세 이상 노인 인구 비율이 19.2%로 초고령사회에 근접하고 있다(통계청, 2024). 이러한 추세로 2025년에는 65세 이상 노인 인구 비율이 20%로 초고령사회에 진입할 것으로 예상된다. 「고용상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률」에서는 고령자를 55세 이상인 사람으로 정의하고 있다. 고령자 또는 노인의 연령 기준은 상이하어, 우리나라의 고령자 또는 노인 복지사업의 수급연령을 살펴보면 50세에서 75세까지 다양한 연령 기준이 적용되고 있다(이태석, 2022). 노인에 대한 정의는 연령을 기준으로 하거나, 또는 노화의 특성을 기준으로 하기도 한다. 최성재와 장인협(2010)은 노인을 “생리적 및 신체적 기능의 퇴화와 더불어 심리적 변화가 일어나 개인의 자기유지 기능과 사회적 역할 기능이 약화되고 있는 사람”으로 정의하고 있다. 빠른 고령화와 함께 우리나라 노인인구의 특성 또한 변화해 왔다. 2008년부터 이루어진 노인실태조사에서 나타난 대표적인 노인특성변화를 살펴보면 노인의 학력 수준이 크게 향상되어 저학력 노인의 비율은 감소하고 고학력 노인의 비율은 증가하는 경향을 보이고 있다. 노년기 가구형태에 있어서도 노인 혼자 또는 노부부만이 거주하는 노인만으로 구성된 노인단독가구의 비율이 증가하였다. 노인세대 내의 다양성 또한 증가하는 특성을 보여, 거주하는 지역(도시 또는 농어촌), 성별, 연령별, 그리고 경제 수준에 따라서 다른 특성을 보였다(이윤경 외, 2020).

2020년도 노인실태조사에 따르면, 노인의 여

가문화활동은 TV 시청 또는 라디오 청취, 휴식활동, 취미오락활동, 사회 및 기타활동 등의 순으로 나타났다. 노인의 학습활동 참여 실태를 살펴보면, 참여하는 학습활동의 내용은 건강관리/운동, 문화예술, 정보화, 어학, 인문학 등의 순으로 나타났다. 노인이 느끼는 생활에 필요한 정보 이용의 어려움을 살펴보면, 가장 많은 어려움을 경험하는 것으로 ‘정보제공 서비스가 온라인 인터넷 중심이어서 이용하기 어려움’을 꼽았으며, 다음으로 ‘공공기관, 마을, 마트 공지사항 글씨 크기가 작아 내용 이해 어려움’, ‘정부나 공공기관 우편물 또는 공지사항 용어, 내용 이해 어려움’ 순으로 나타났다(이윤경 외, 2020). 고령자층은 정보화 수준에 있어서 정보취약계층에 속한다. 정보화 수준이 상대적으로 낮은 집단을 칭하는 정보취약계층에는 저소득층, 농어민, 장애인, 55세 이상의 고령자, 이주민 등이 포함된다. 고령층의 디지털 정보화 수준은 70.7%로, 농어민(79.5%), 장애인(82.8%), 저소득층(96.1%)과 비교해 가장 낮은 수준을 나타낸다(한국지능정보사회진흥원, 2024). 공공도서관은 고령층이 경험하는 이러한 정보격차를 해소할 수 있도록 정보 리터러시 향상을 위한 교육 프로그램 제공 기관로서의 역할을 수행할 수 있다.

노년기는 은퇴를 거치면서 여가 시간을 활용하여 다양한 활동에 참여함으로써 정서적 안정과 삶의 만족도를 높일 수 있는 시기라 할 수 있다. 공공도서관은 이러한 고령층의 여가 활동을 위한 기반시설로서의 역할을 수행함으로써 고령자의 삶의 만족도 향상에 기여할 수 있다. 고령인구의 증가와 함께 고령자의 정보 리터러시 향상과 여가활동을 위한 기반시설로서

의 공공도서관의 역할이 더욱 강조되고 있다. 공공도서관이 이러한 역할을 효과적으로 수행하기 위해서는 고령자의 도서관 이용 행태와 선호에 대한 이해에 기반하여 고령자서비스 향상을 위한 방안을 모색하는 것이 필요하다.

본 연구의 목적은 고령자의 공공도서관 이용에 있어서 긍정적 경험 요인과 부정적 경험 요인을 탐색함으로써 고령자의 도서관 이용 행태와 선호에 대한 이해를 높이는 데 있다. 본 연구에서는 다음과 같은 연구 문제를 다룬다.

- 연구 문제 1. 고령자의 공공도서관 이용에 있어 긍정적인 경험요인은 무엇인가?
- 연구 문제 2. 고령자의 공공도서관 이용에 있어 부정적인 경험요인은 무엇인가?

고령자의 공공도서관 이용경험에 대해 살펴보기 위해 본 연구에서는 주요사건기법(Critical Incident Technique)를 적용하여 공공도서관을 이용하는 60세 이상의 고령자를 대상으로 개별심층면담을 실시하였다. 수집된 자료의 분석을 통해 공공도서관 이용에 있어서의 긍정적 경험 요인과 부정적 경험 요인을 도출하고, 이를 바탕으로 공공도서관 고령자서비스에 대해 제언하고자 한다. 고령자의 도서관 이용 행태와 선호에 대한 탐색적 연구는 공공도서관의 고령이용자에 대한 이해를 높여 고령자서비스 향상을 위한 기초자료를 제공할 수 있을 것이다.

## 2. 선행 연구

도서관 고령자서비스와 관련된 연구는 고령

자의 도서관 이용, 서비스 정책 및 지침, 서비스 평가 및 개선, 교육 및 문화 프로그램, 시설 및 공간 구성 등의 분야에서 수행되어왔다.

고령자의 도서관 이용에 관한 연구로, 장혜란(2002)은 인터넷기반 노인정보서비스를 개발하기 위하여 노인들의 정보요구 및 정보이용 현황을 조사하였다. 연구 결과, 노인들은 대중매체와 비공식 구두 커뮤니케이션을 선호하였으며, 요구정보는 건강의료, 뉴스, 취미, 종교, 레저여행의 순으로 나타났다. 김영신(2007)의 연구에서는 노령자들의 공공도서관에 대한 인식수준은 매우 낮으며 연령대에 따라 선호 프로그램 유형이 다른 것으로 나타났다. 가장 필요한 정보는 건강, 노후 등이 높은 비율로 나타났다. 공공도서관에서 이용하고 싶은 서비스는 도서 대여, 각종 프로그램 참여 등이 높게 나타났다. 원하는 교육프로그램 과목으로는 건강 증진강좌와 댄스/가요 교실 등이 높게 나타났다. 박옥화(2007)의 연구에서는 공공도서관을 이용하는 고령이용자들의 특성은 60대의 건강하며, 학력이 높고, 생활수준이 중 이상인 것으로 나타났다. 이들은 공공도서관을 자주, 고정적으로 이용하며 장시간 머무는 것으로 나타났으며, 도서관 직원에 대한 만족도가 높은 것으로 확인되었다. 또한 공공도서관 서비스가 고령이용자들의 생활에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 김은지와 이성신(2014)은 공공도서관 노인 서비스 현황을 노인 이용자와 사서들의 인식 조사를 통해 파악하고, 노인 이용자와 사서들이 공공도서관 노인 서비스 발전을 위해 필요하다고 생각하는 사항을 제시하였다. 심자영과 서은경(2018)은 55세 이상의 국회도서관 이용자를 대상으로 설문조사를 실시

하여 디지털 환경에서 정보접근 및 검색편의 정도, 요구사항을 파악하고, 이러한 이용행태, 검색행태, 만족도를 세대별로 나누어 비교·분석하였다. 이호신(2019)은 도서관 이용이 은퇴 노인들의 삶에 가져다 준 변화와 의미를 확인하기 위해 내러티브 탐구방법을 활용하여 은퇴 노인들의 도서관 이용경험을 탐구하였다. 공공도서관을 이용하는 은퇴 노인들의 도서관 이용경험은 각각 규칙적인 생활을 위한 거점, 재미와 활력, 새로운 꿈꾸기를 위한 보물창고, 노년을 견디는 위안의 원천으로 해석되었다. 오의경과 박옥남(2022)은 도서관의 시니어이용자를 대상으로 도서관의 장서, 프로그램, 서비스, 공간에 대한 의견과 요구를 조사하였다. 조사결과를 바탕으로 시니어서비스 개선을 위하여 콘텐츠 맞춤형 장서, 과거·현재·미래를 연결하는 프로그램, 접근과 홍보가 강화된 서비스, 시니어를 배려하는 전용공간 확보 등을 제안하였다. 시니어의 도서관 디지털 정보 이용 요인에 관한 최재은 외(2023)의 연구에서는 국립중앙도서관 시니어 이용자를 중심으로 심층면담을 통하여 도서관 디지털화에 대해 가지고 있는 태도, 도서관에서 디지털 정보를 이용하는 요인, 이용하지 않거나 이용하는 데 방해가 되는 요인을 확인하였다.

고령자서비스 정책 및 지침에 대한 연구로, 김선호(2002)는 공공도서관과 관련된 국내외의 정책이나 지침을 조사·분석하여, 공공도서관의 노인 서비스 정책 개발에 도움을 줄 수 있는 초안을 제시하였다. 윤혜영(2017)은 노인의 정보격차 해소를 위한 서비스는 전국의 공공도서관을 기본거점기관으로 활용하는 것이 바람직하며, 국가적 차원에서 노인의 정보격차 해

소를 위한 서비스가 공공도서관을 통해 체계적이고 지속적으로 이루어져야 한다고 제안하였다. 김소영, 차미경, 김종희(2019)는 도서관의 고령자서비스 가이드라인 수립에 필요한 내용과 고려사항을 도출하였다. 고령자서비스 가이드라인에는 정보자원, 인적자원, 시설 및 설비, 서비스 및 프로그램, 홍보 및 마케팅의 영역에 따라 세부 지침을 두고, 고령자의 디지털 리터러시를 향상하고 사서가 고령자 응대에서 느끼는 어려움을 해결할 수 있는 방안이 포함되어야 하는 것으로 나타났다. 임성관(2020)은 노인도서관은 65세 이상의 노인들을 주 이용자로 하고 노인에게 필요한 자료를 구축하여 특화된 서비스를 제공하는 곳이라는 개념을 정립하고, 노인도서관 설립을 위한 기본 방향, 세부 추진 방향을 제시하였다.

고령자서비스 평가 및 개선에 대한 연구로, 김보일과 김선호(2017)는 LibQUAL+를 적용하여 공공도서관 노인 서비스 품질을 평가하고 인구통계학적 특성에 따른 주요 이용 서비스 만족도, 전반적인 서비스 만족도, 서비스 품질 구성요인 및 재이용의도와의 관계를 분석하였다. 엄재은과 김성희(2023)는 공공도서관 노인 서비스 품질의 품질 속성을 Kano 모델에 근거하여 분류하고 만족계수와 불만족계수를 도출해 서비스 품질의 우선 개선순위를 제시하였다.

고령자를 위한 도서관 교육 및 문화 프로그램에 대한 연구로, 이명희와 김미초(2010)는 공공도서관에서 제공되는 노인대상 프로그램 개발의 기초자료 수집을 위해 프로그램 내용을 건강, 문해/교양, 정보화교육, 죽음준비교육, 취미, 취업/자원봉사의 6가지 세부주제로 구분하여 공

공공도서관 홈페이지의 노인교육 프로그램을 비교하였다.

고령자를 위한 도서관 시설 및 공간 구성에 대한 연구로, 김선호(2004)는 '장애인노인입산부 등의 편의증진보장에 관한 법률 시행규칙(1999)'에서 정한 공공도서관의 편의시설의 세부기준과 노인의 표준인체치수를 비교분석하여 시행규칙의 세부기준에서 제시한 수치가 노인에게도 적합한지를 조사·분석하였다. 배경재(2021)는 노인을 위한 공간·시설 조성 시의 기준과 우선순위 등을 규명하고, 공공도서관이 노인서비스 공간을 구성하기 위한 방안으로서 '개방형 노인서비스 공간'과 '통합형 노인서비스 공간'을 제안하였다.

국외 연구로, Bennett-Kapusniak(2013)는 미국도서관협회(American Library Association)의 도서관 고령자서비스지침(Library Services to Older Adults Guidelines)을 바탕으로 공공도서관이 제공하는 고령자서비스에 대해 조사하였다. Perry(2014)는 뉴욕과 애틀랜타의 교외 공공도서관과 도서관 시스템의 고령자서비스에 대한 조사 결과를 보고하였다. Hughes(2017)는 미국과 캐나다 전역의 721개 시골 도서관을 대상으로 65세 이상의 고령자에게 제공하는 서비스에 대하여 설문조사를 하였다. 특히 도서관 서비스와 관련하여 자원, 장서, 전략 계획, 인력 배치, 기술 사용, 파트너십, 봉사 활동, 건물 설계 및 접근성에 대하여 파악하고, 연구 결과를 교외 및 수도권 공공도서관의 고령자서비스에 대한 선행 연구에서 발견된 결과와 비교하였다. Baluk et al.(2021)은 환경 스캔과 주제 분석을 적용하여 캐나다와 호주 공공도서관의 사서들이 고령자를 위한 프로그램 혁신을 위해 어떻

게 접근하는지 비교하였다. 연구 결과, 캐나다와 호주의 사서들은 공통적으로 고령자의 정보 요구를 충족시키고, 디지털 활용능력을 높이고, 사회적 고립을 완화하고, 연령에 따른 차별을 방지하기 위한 프로그램을 제공하고자 노력하고 있는 것으로 나타났다.

도서관의 고령자서비스에 대한 관심이 증대되면서 고령이용자에 대한 관련 선행 연구가 수행되어 왔으며, 이러한 연구 결과는 도서관 고령자서비스 향상을 위한 기반을 제공하였다. 그러나 공공도서관 고령이용자의 이용 행태와 선호를 심층적으로 탐색한 연구는 아직 부족한 실정이다. 고령자의 공공도서관 이용 행태와 선호에 대한 이해를 높임으로써 도서관 고령자서비스의 향상을 모색할 수 있는 지속적인 연구가 필요하다.

### 3. 연구 방법

#### 3.1 주요사건기법(Critical Incident Technique)

본 연구에서는 고령자의 공공도서관 이용에 있어 긍정적인 경험 요인과 부정적인 경험 요인을 확인하기 위해 주요사건기법(Critical Incident Technique: CIT)을 적용하였다. CIT는 특정 상황에서 연구 참여자들의 경험에 있어 가장 기억할 만한 측면을 도출하기 위해 설계된 연구방법으로, 프로그램 또는 서비스를 평가하고 그 개선에 대한 이해를 높이기 위한 연구에 적용되어왔다(Radford, 2006). CIT는 특정 경험 또는 활동에서 도움이 되거나 저해하는 요인을 탐구하는 방법으로, 거의 알려지지 않은 사건,

요인 또는 심리적 구성개념에 대해 알고자 할 때 유용한 탐색적 연구방법이다(Butterfield et al., 2009). CIT는 Flanagan(1954)이 항공심리 프로그램 연구에 처음 적용하였으며, 이후에 다양한 분야로 확대되어 상담학, 간호학, 심리학, 교육학, 경영학, 소비자학, 사회복지학 등의 분야에 적용되어왔다.

Flanagan(1954)은 CIT를 실제적인 문제를 해결하고 광범위한 심리적 원리를 밝히는 데 있어 유용한 방법으로, 본질적으로 특정 상황에서의 행위에 관한 주요한 사실을 수집하기 위한 절차라고 설명하였다. Flanagan은 CIT의 적용에 있어, 유형의(tangible) 상황과 행위, 즉 실제하고 인식할 수 있는 주요한 행위에 중점을 두었으나, 그 이후 CIT가 발전하면서 무형의 현상에 적용하여 사건의 주관적 특성, 그것을 둘러싼 인지된 요인과 그에 이르게 하는 사건의 중요성에 중점을 두는 경향이 나타났다(Gremler, 2015). 이러한 새로운 접근법은 해석적 형태의 CIT라고 일컬어지며, 개인의 관점에서 신념, 감정, 행위를 고려하여 사건에 대한 이해를 얻는 것을 목적으로 한다(Chell, 2014). 해석적 형태의 CIT의 주요 강점으로는 응답자의 관점으로부터 자료를 수집할 수 있다는 점과 탐색적이며 이론의 개발을 가능하게 한다는 점이 있다. 또한 융통성이 있으며 사건의 정확한 기록과 경험에 대한 풍부한 자료 생성을 가능하게 한다(Gremler, 2015). 이러한 특성으로 인하여 CIT는 서비스 부문에서 고객의 인식을 평가하기 위한 연구에 널리 적용되었다. CIT는 고객의 입장에서 느끼는 서비스 만족과 불만족 요인에 대해 폭넓게 알 수 있다는 장점이 있다(황서목, 원효현, 2017). 여러 선행연구에서 CIT는

대인 서비스에 있어 고객들이 만족과 불만족을 느끼는 심리적 현상에 대한 이해를 높이기 위해 적용되어왔다(Meuter et al., 2015; Grove & Fisk, 1997; Bitner et al., 1990).

CIT는 (1) 연구의 전반적 목적의 설정, (2) 자료 수집을 위한 계획의 수립과 세부사항(연구참여자, 자료 수집 방법 등)의 설정, (3) 자료 수집, (4) 자료 분석, (5) 해석 및 보고를 포함하는 5단계로 진행된다(Flanagan, 1954). CIT를 적용한 연구에서 자료 수집은 관찰, 면담, 설문, 서면 기록 등 다양한 방법을 활용하여 이루어진다. Butterfield et al.(2009)은 심리적 구성개념과 관련된 연구에서 CIT를 적용할 때 면담을 통해 데이터를 수집하는 것이 가장 효과적이라고 하였다. 면담을 통하여 라포트를 형성하고, 연구참여자가 맥락적인 이야기를 여유를 갖고 할 수 있도록 하고, 필요하다면 질문을 하면서 확인할 수 있어 풍부한 자료를 생성할 수 있기 때문이다.

본 연구에서는 공공도서관 고령이용자의 도서관 이용경험에 대한 이해를 높이기 위한 목적으로 공공도서관을 이용하는 고령이용자를 대상으로 개별심층면담을 실시하고, 수집된 자료를 바탕으로 공공도서관 이용에 있어서의 긍정적 경험 요인과 부정적 경험 요인을 분석 및 해석하였다.

### 3.2 연구참여자 선정 및 자료 수집

본 연구에서는 고령자의 공공도서관 이용경험에 대해 살펴보기 위해 공공도서관을 이용하는 60세 이상의 고령자를 연구의 대상으로 설정하였다. 서울 및 경기도 소재 공공도서관을

이용하기 위해 방문한 고령이용자를 대상으로 연구참여자를 섭외하였다. 면담은 2022년 4월 12일에서 5월 10일에 걸쳐 서울 소재 공공도서관 2곳과 경기도(S시와 Y시) 소재 공공도서관 2곳의 구내에서 실시되었다. 연구참여자는 총 15명이었으며, 남성 10명, 여성 5명으로 구성되었다. 직업을 가진 연구참여자는 6명, 무직인 연구참여자는 9명으로 나타났다. 연구참여자의 거주지역은 서울이 10명, 경기도가 6명이었다. 연구참여자의 공공도서관 이용빈도는 거의 매일 이용하는 경우부터 2~3개월에 1회 정도 이용하는 경우까지 다양하게 분포하였다. 연구참여자의 인구통계학적 특성 및 공공도서관 이용빈도는 <표 1>과 같다.

본 연구에서는 고령자의 공공도서관 이용경험에 대한 이해를 얻기 위해 공공도서관 고령이용자를 대상으로 개별심층면담을 실시하였다. 개별심층면담은 깊이 있는 개인적 경험을 이끌어

어내어 풍부한 자료를 수집할 수 있는 방법이다. 본 연구의 모든 참여자는 연구의 목적, 내용, 절차, 보안 유지, 녹음 과정 등에 대한 설명을 듣고, 녹음에 동의한 후 면담에 참여하였다. 본 연구에서는 연구참여자의 폭넓은 진술을 이끌어내기 위해 반구조화된 면담 기법을 사용하였다. 연구자가 사전에 구성된 반구조화된 질문지를 활용하여 면담을 진행하였다. 면담 질문은 공공도서관 이용에 있어 긍정적 경험 요인과 부정적 경험 요인을 묻는 질문으로 구성되었다. 공공도서관 이용경험에 대해 생각해보도록 요청하는 것을 시작으로, 긍정적 경험 요인과 부정적 경험 요인에 대한 질문 순으로 면담을 진행하고, 연구참여자는 질문 순서에 상관 없이 자신의 경험에 대해 자유롭게 진술할 수 있도록 하였다. 면담 진행에 있어 연구참여자들이 시간의 여유를 갖고 자신의 이야기를 하도록 하였으며, 필요한 경우 추가적인 세부사항 또는 예를 들어

<표 1> 연구참여자의 일반적인 특성

참여자	성별	나이	직업 유무	거주지역	공공도서관 이용빈도
1	여	70	무	서울	월 2회 정도
2	남	67	무	서울	주 3~4회 정도
3	여	66	무	서울	2~3개월에 1회 정도
4	남	64	유	서울	주 3회 정도
5	남	62	무	서울	거의 매일
6	남	68	유	서울	주 4~5회 정도
7	남	66	무	서울	주 5회 정도
8	남	70	무	서울	월 5~7회 정도
9	남	72	유	서울	주 1~2회 정도
10	남	63	유	경기도	월 2~3회 정도
11	여	75	유	경기도	주 3~4회 정도
12	여	63	유	경기도	주 1회 정도
13	남	74	무	경기도	주 2~3회 정도
14	여	66	무	경기도	주 3~4회 정도
15	남	68	무	서울	주 1~2회 정도

이야기해 줄 것을 요청하였다. 면담은 최소 20분에서 최대 50분까지 소요되었다. 자료의 수집은 Flanagan(1954)의 제안에 따라, 연구참여자 면담을 통하여 언급되는 경험요인의 망라성과 중복성이 확인될 때까지 수행되었다. 수집된 자료는 분석을 위해 전사되었다.

#### 4. 공공도서관 이용 경험 요인

자료의 분석은 반복적 비교분석법을 적용하여 수행되었다. 전사본을 읽으면서 주요 경험요인을 추출하고, 이러한 요인들을 지속적으로 비교하면서 유사한 요인들을 하나로 묶을 수 있는 범주를 구성하는 범주화 작업을 하였다. 수집된 자료로부터 긍정적 경험요인과 부정적 경험요인을 추출하고, 공통적인 속성을 갖는 요인을 묶음으로써 범주를 도출하였다. 또한 범주간 유사성을 고려하여 상위 영역을 도출하였다. 범주화를 통해 긍정적 경험요인의 12개 범주와 부정적 경험 요인의 12개 범주가 도출되었고, 범주간 유사성을 바탕으로 자료, 서비스-프로그램, 환경-시설, 정서의 4개 영역이 도출되었다. 연구참여자 진술의 풍부한 자료가 전달되도록 연구 결과의 일부로서 진술문을 직접 인용으로 제시하였다.

##### 4.1 긍정적 이용경험 요인

###### 4.1.1 자료

자료 영역의 긍정적 이용경험 요인으로는 다양한 자료의 이용, 전산화된 자료 검색과 관련된 경험내용이 포함되었다.

###### (1) 다양한 자료의 이용

연구참여자들은 공공도서관에서 다양한 자료를 이용할 수 있는 점을 긍정적으로 인식하고 있었다. 도서관에서 교양서, 베스트셀러, 참고서적, 신문, DVD 등 다양한 자료를 자유롭게 이용할 수 있다는 점을 긍정적 경험으로 언급하였다. 도서관의 고유 기능인 자료 제공에 대해 고령이용자들도 그 효용성을 높이 평가하며, 자신들도 도서관 자료를 이용하면서 긍정적 경험을 얻고 있음을 표현하였다.

제가 제일 반가웠던 것은 저는 그런 책이 있으리라곤 상상을 못 했어요, 근데 서가를 쭉 보면서 혹시 그런 책이 있나 봤더니 프로이트 책도 있고 융도 있고 많은 책들이 있어서 관심은 있으나 책을 일일이 다 사서 볼 수가 없고 그랬는데 아주 쉽게 쓴 한국 책들이 있더라고요. 정신분석학 책도 있다는 게 너무 반가웠어요. (참여자 12)

교양을 쌓을 수 있는 책은 많아요. 머리 식힐 때마다 그런 교양서를 찾아보고 그런 게 너무 좋은 거죠. (참여자 11)

DVD를 빌려서 영화 관람을 할 수 있어서 좋았습니다. (참여자 5)

도서관 방문했을 때 좋았던 점은 일단 신문을 9시부터 6시까지 볼 수 있으니까 신문 한 10가지 정도 신문이 여기 배달되어 오는데 그 신문을 한 장 한 장 보다 보면 한 4시간 정도 가거든요. 4시간 정도 읽다 보면 몰랐던 것도 많이 알게 되고 그런 것이 굉장히 좋은 것 같고,



뉴스를 보려면 내가 뉴스 시간을 챙겨봐야 되잖아요. 그런데 여기서 신문을 보면 뉴스를 별도로 안 봐도 되니까 뉴스에 나오지 않은 것도 자세하게 나와 있으니까 아주 자세하게 읽을 수 있으니까 또 봤던 걸 또 보고 또 보고 하니까 아주 잘 이해가 안 된 거는 또 읽어보고 또 읽어보고 하니까 아주 그게 굉장히 좋은 것 같고... (참여자 7)

나이 70대가 되니까 시간 떼우기로 또 제가 좋아하는 책만 이렇게 보면서 시간을 이렇게 좋게 보내고 있어요. ... 도서관이 있다는 게 굉장히 고맙고 좋더라고요. (참여자 8)

#### (2) 전산화된 자료 검색

연구참여자들은 자료를 찾고자 할 때 전산화된 시스템을 활용하여 검색할 수 있어 편리하다고 진술하였다. 정보 기기와 검색시스템 활용에 익숙한 이용자들이 고령에 접어들면서 공공도서관을 이용하는 고령이용자들의 일부는 전산화된 자료 검색을 선호함을 확인할 수 있었다.

자료 찾는 것도 컴퓨터로 다 데이터를 만들어 봤으니까 쉽게 키보드만 치면 어디에 있다 그게 표시가 되니까 쉽게 찾을 수 있고... (참여자 2)

#### 4.1.2 서비스-프로그램

서비스-프로그램 영역의 긍정적 이용경험 요인으로는 희망도서 신청 및 상호대차 서비스의 이용, 선호하는 프로그램 참여와 관련된 경험내용이 포함되었다.

#### (1) 희망도서 신청 및 상호대차 서비스

연구참여자들은 공공도서관의 희망도서 신청 및 상호대차 서비스를 긍정적 경험으로 언급하였다. 원하는 도서를 신청하거나 상호대차를 통해 연계해서 이용할 수 있는 도서관 서비스를 인지하고 있으며, 이를 통한 자료 이용이 도움이 되었음을 표현하였다.

보고 싶은 책이 있을 때 비치를, 구입을 안 한 책이 있어요. 우리들이 아무나 신청을 할 수가 있거든요. 구입 신청을. 시간이 걸려서 그렇지 그런 것도 다 구입해서 비치를 하니까 내가 또 나중에라도 기다렸다가 읽을 수가 있고... (참여자 2)

도서관에 다 비치돼 있고 그래서 또 안 되면 연계도 해 주시고 막 이러니까 너무 좋더라고요... (참여자 1)

#### (2) 선호하는 프로그램 참여

연구참여자들은 도서관에서 제공하는 다양한 프로그램에 참여했을 때를 긍정적 경험으로 언급하였다. 도서관 프로그램에 참여함으로써 새로운 것을 알게 되고 은퇴 후의 여가시간을 보내기에도 좋은 이벤트여서 공공도서관 프로그램에 참여하는 것을 좋아하고, 그로 인하여 도서관에도 더 자주 오게 된다고 진술하였다.

책 읽는 것도 하지만 그건 좀 일부이고 여기서 강좌를 많이 해요 ... 요즘에는 좋은 강좌들이 많아서 그걸 주로 하는 것 같아. (참여자 1)

저희 같은 나이 먹은 사람이 할 일이 없으니까

오늘 같은 날 영화 보고, 수요일, 토요일은 영화를 상영하거든요. 오후 2시에, 꼭 그게 또 보고 싶어서 또 와요. (참여자 8)

#### 4.1.3 환경-시설

환경-시설 영역의 긍정적 이용경험 요인으로 쾌적한 내부 환경 및 시설, 쾌적한 외부 환경, 컴퓨터 및 기기 이용, 충분한 좌석 수, 시니어를 위한 별도의 공간, 접근성과 관련된 경험내용이 포함되었다.

##### (1) 쾌적한 내부 환경 및 시설

연구참여자들은 쾌적한 내부 환경 및 시설을 긍정적 경험요인으로 언급하였다. 예를 들어, 넓고 여유 있는 공간, 쾌적한 공기, 현대화된 시설 및 공간 배치 등을 긍정적으로 인식하고 있었다. 많은 연구참여자들이 내부 환경 및 시설을 주요한 경험요인으로 언급한 점에서 장소로서의 도서관의 중요성을 확인할 수 있었다.

분위기도 답답하지 않고 좀 넓적하니까 그것도 괜찮고... (참여자 2)

시설이 현대화돼 있어서 전체적으로 이용에 편했어요. (참여자 10)

분위기가 상쾌하고 그런 게 있고... 좌석 배치 같은 게 현대식으로 젊은 사람들에 맞춰서 공간을 해 놓아서 그게 좋았어요. (참여자 11)

##### (2) 쾌적한 외부 환경

쾌적한 외부 환경 또한 긍정적 경험 요인으로 언급되었다. 도서관 외부에 산, 공원, 정원

등이 있어 조용하고 쾌적하며, 푸른 자연을 보면서 휴식을 취할 수 있는 환경을 선호하였다. 이러한 외부환경을 도서관을 자주 방문하고 싶어 만드는 주요 요인으로 언급하였다.

여기 정원도 있고 하니깐 잠시 나와서 휴식을 할 수 있고... (참여자 2)

(도서관) 이용하다가 이쪽으로 가면 공원과 인접돼 있어서 공원을 이용하는 데도 좋고... (참여자 10)

창문을 통해 밖의 자연을 바라볼 수 있어서 좋았어요. ... 이렇게 앞에 자연을 바라보고 나무라든가 낙엽을 이렇게 녹색 이런 걸 보면서 참 기분이 좋고 상쾌하고 그래서 자꾸 찾게 되고 자고 나면 여기 가야지 그런 마음이 들고 그래요. (참여자 11)

도서관이 조그만데 이렇게 딱 앉으면 나무가 보이는데 저는 서울 토박인데도 풀 이런 걸 좋아해요. 이주 거기 가면 그냥 마음이 편해. (참여자 8)

##### (3) 컴퓨터 및 기기의 이용

연구참여자들은 공공도서관에서 컴퓨터, 스캐너, 복사기 등 다양한 기기를 이용할 수 있는 점을 긍정적 경험으로 언급하였다. 도서관에서 컴퓨터를 이용하여 인터넷 서핑을 할 수 있고 다양한 인터넷 콘텐츠에 접근할 수 있는 점을 긍정적으로 인식하고 있었다. 또한 컴퓨터 등 기기 이용에 있어 이용시간 제한 정책을 유연하게 운영하여 이용자 편의를 제공하는 점을

긍정적 경험으로 인식하고 있었다.

컴퓨터를 자주 쓸 수가 있어서 좋아요, 인터넷도 되고... 복사기도 다 있어 내가 복사하고 싶은 거 다 복사할 수 있으니까... (참여자 2)

PC를 이용해서 인터넷 서핑을 할 수 있었던 점이 좋았습니다. 예를 들면 유튜브나 EBS 사이트 등을 통해 여러 가지 공부를 할 수가 있어서... (참여자 5)

(다른 도서관에는) 디지털실에 컴퓨터를 사용할 수 있는 시간이 통상 2시간으로 제한이 되어 있는데, 여기는 유연하게 사용자가 적으면 시간을 연장할 수 있도록 해주어 배려를 하는 것 같은 느낌이 들어... (참여자 10)

#### (4) 충분한 좌석 수

연구참여자들은 도서관에 충분한 수의 좌석이 있는 점을 긍정적 경험요인으로 언급하였다. 각 층마다 편리한 곳에 좌석이 배치되어 있어 언제든지 앉을 수 있는 자리가 있는 점을 긍정적으로 인식하고 있었다.

좌석이 열람실마다 각 층마다 많이 구비되어 있어서 자유롭게 언제든지 활용할 수 있다는 점이 좋았어요. (참여자 10)

충분히 자리가 있어서 항상 앉을 자리가 있어요. (참여자 12)

언제든지 가면 좌석이 있고 늦게 가나 일찍 가나 좌석이 있고... (참여자 11)

#### (5) 시니어를 위한 별도의 공간

연구참여자들은 공공도서관에 시니어를 위한 별도의 공간이 제공되는 점을 긍정적 경험요인으로 인식하였다. 시니어를 위한 별도의 공간이 있다는 점을 선호하였고, 이러한 공간의 규모와 시설이 확충되어 보다 편안한 환경에서 도서관을 이용할 수 있기를 희망하였다.

도서관이 규모가 커서 그런지 나이 든 사람들이 아무래도 시력이 안 좋으니까 시니어를 위한 별도의 열람실을 만들어 컴퓨터 두 대를 따로 두어 활자가 크게 나오게도 하고 책도 크게 인쇄된 책을 별도로 열람할 수 있도록 한 것이 세심하게 배려해서 만든 것 같아... (참여자 10)

시니어 공간이 지금 있는 것보다 조금 더 넓게 있었으면 좋겠어요. 컴퓨터가 두 대 있는데 한 두 대만 더 있었으면 좋겠고 좀 더 넓은 곳에 앉을 자리가 많이 있었으면 좋겠어요. (참여자 12)

#### (6) 접근성

연구참여자들은 도서관의 접근성을 도서관 이용에 있어 긍정적 요인으로 인식하고 있었다. 집에서 가까워서 걸어서 올 수 있거나 지하철 같은 대중교통을 이용하여 접근할 수 있는 위치의 도서관을 선호하였다.

여기가 교통도 좋고 접근성이 좋고, 도보로도 올 수 있어 편해요. (참여자 10)

1호선 역 주변에 살기 때문에 1호선 한 번

타고 바로 오면 쉽게 여기 도착을 할 수가 있거든요. (참여자 2)

#### 4.1.4 정서

정서 영역의 긍정적 이용경험 요인으로는 정서적 안정, 직원의 친절함과 관련된 경험내용이 포함되었다.

##### (1) 정서적 안정

연구참여자들은 도서관을 이용할 때 얻는 정서적 안정을 긍정적 경험으로 인식하고 있었다. 도서관을 이용할 때 마음이 흐트러지지 않고 책을 읽을 수 있고, 도서관에서 시간을 보냄으로써 자칫 노년의 시간이 무의미하게 지나가는 듯한 상실감과 우울감을 줄이고 보람을 느낄 수 있었다고 표현하였다. 또한 도서관을 이용하는 다른 이용자들의 관계에 대한 진술에서, 다른 모임에서 느낄 수 있는 타인과의 관계로 인한 불편함을 도서관에서는 느끼지 않아 도서관 이용이 정서적 안정감을 갖는 데 도움이 되는 것을 확인할 수 있었다.

(도서관에) 오면 아무래도 집에서 보는 거와 다르게 마음이 흐트러지지 않으니까 책 보고 싶다 하면 그럴 때 오는 거죠. (참여자 3)

도서관에 오게 되면 다른 데 가기 싫고 그냥 다른 데 이렇게 다니다 보면 오늘 뭐 했지 하고 남는 게 없는 거예요. 그래도 여기 왔다 가면 뭐가 남는 게 있고 뭔가 오늘 하루를 잘 지냈다는 그런 자기 자신이 위로를 받고 할까... 우리 나이에 하루하루 그냥 보내고 그런 세월을 지나고 보면 후회하는 시간이

많잖아요. 그런데 내가 나이 들수록 그걸 줄이기 위해서 여기를 찾는 거예요. (참여자 11)

그나마 도서관에 올 수 있다는 게 제 우울증을 어느 정도는 커버하는 게(좋았어요). (참여자 8)

어느 모임에 가면 좀 약간 사람들이 불편하게 하거나 그런 경우가 있는데 도서관에서는 한 번도 그런 걸 못 느꼈어요. (참여자 8)

##### (2) 직원의 친절함

연구참여자들은 직원의 친절함을 긍정적 경험요인으로 인식하고 있었다. 도서관 이용과 관련하여 안내 및 도움을 제공하거나 친절하게 응대하거나 인사할 때를 긍정적 경험으로 언급하였다.

직원들이 대체로 친절하신 편이셔서 잘 도와주시고 하세요. (참여자 12)

도서관 직원들은 다 친절하고 사람이 오가면 눈 인사라도 하고 내가 가끔 불편한 게 있으면 좀 도와주기도 하고 그럴 때가 있어요. 잘 설명해주고 잘 처리해 주고 그러니까... (참여자 2)

직원들이 친절하시고 또 방문객 위주로 모든 걸 운영하는 것 같아서 이 도서관을 많이 이용해요. (참여자 14)

## 4.2 부정적 이용 경험 요인

### 4.2.1 자료

자료 영역의 부정적 이용경험 요인으로는 다

양한 자료의 미비, 신간도서의 미비, 자료 탐색의 어려움, 장서의 편향성과 관련된 경험내용이 포함되었다.

(1) 다양한 자료의 미비

연구참여자들은 도서관에서 이용하고자 하는 자료가 갖추어지지 않았을 때를 부정적인 경험으로 인식하고 있었다. 고령인구의 학력 수준이 높아지고 전문적인 분야에서 일하다가 은퇴하거나 계속 일하는 고령이용자들이 많아지면서 도서관을 이용할 때도 전문적인 분야의 자료를 찾는 경향이 높아져 도서관에 다양한 자료가 미비할 때를 부정적 경험으로 인식하는 것으로 나타났다. 또한 고령이용자들의 관심 분야를 반영한 장서개발이 이루어지지 않음을 부정적으로 인식하고 있었다.

큰 데(도서관)는 책이 모든 게 다 들어왔으면 좋겠다... (참여자 4)

여기서 다 찾지 못해요. 내가 원하는 자료는 다 찾지 못하고 대충 참고를 하면서 있는 자료를 찾아서 이제 보는 거고 그래요. (참여자 11)

한 편으로는 시니어들한테는 자료 분야의 다양성이 부족하다는 점이 있습니다. 주로 시니어들에게 아마 선호도가 보편적인 것으로 가령 건강 관리나 취미 오락 분야 그리고 가족생활, 한 가정 내에서 부모와 자식, 손주와 할아버지와 같은 그런 가족 관계에 대한 자료가 거의 없어요. (참여자 13)

(2) 신간도서의 미비

연구참여자들은 도서관에 신간도서가 갖추어지지 않았을 때를 부정적인 경험으로 인식하였다. 신간도서가 지속적으로 입수, 제공되지 않을 경우 공공도서관 이용 의향도 낮아지는 것을 확인할 수 있었다.

○○동에 주민센터(도서관)은 4층에 있는데 가봤더니 거기는 안 가고 싶더라고 그리고 좁기도 하고 신간 서적이 별로 없어요. (참여자 1)

도서가 오래된 도서가 많아서 제가 필요한 자료를 보기가 좀 쉽지 않았어요, ... 도서가 오래된 게 대다수더라고요, 최근 내용을 봐야 되는 그런 것들도 옛날 거, 예를 들어 컴퓨터 책 같은 것도 한 5~6년 전 거다 보니까 사실은 볼 수 없는 그런 도서가 많이 있는데... (참여자 10)

(3) 자료 탐색의 어려움

연구참여자들은 자료 탐색에 어려움을 겪은 경험을 부정적으로 언급하였다. 자료의 공간별 분산 배치에 대해서도 이용의 어려움을 느끼는 경우가 있으며, 인터넷을 이용한 자료 검색에 어려움이 있다고도 진술하였다. 도서관 자료 조직체계나 검색 메커니즘에 대한 고령이용자들의 이해가 높지 않은 경우가 있음을 확인할 수 있었다.

여기는 자료를 찾는 데 시간이 많이 걸려요. 일단 전문적으로 정리가 안 돼 있고 다 흩어져 있어. 근데 이게 인터넷 들어가서 조사하면 하루 종일 찾아야 돼. 내가 한 번 해보니까 자료를 여기서 찾아가지고 한다는 건 안 되더라고 우

리가 나이가 들어서 그런가. (참여자 11)

책 찾기가 힘들거나 책 분류 방법을 잘 몰라서 찾기가 힘들었던 점, 전문인이 아니고는 책을 찾기가 힘든 점이 좀 불편하고 책을 찾기가 훨씬 쉬웠으면 좋겠어요. (참여자 12)

#### (4) 장서의 편향성

연구참여자들은 장서의 편향성을 부정적으로 인식하고 있었다. 공공도서관을 이용하는 고령이용자들 중 일부는 도서관 자료를 훑어보거나 이용하면서 장서 구성의 균형성 및 편향성에 대해서 개인적으로 평가하는 경향이 있으며, 장서의 편향성을 느낄 때 이를 부정적으로 인식하는 것으로 나타났다.

그동안에 신간 도서가 정치적인 도서로 너무 치우쳐져 있었어요. 이걸 즉시 시정이 돼야 되고 이런 일이 반복해서는 안 돼요. 정치적으로 완전히 누가 봐도 바이어스 된 그런 작가들의 도서들만 계속 구입이 돼 왔어요. (참여자 13)

#### 4.2.2 서비스-프로그램

서비스-프로그램 영역의 부정적 이용경험 요인으로는 한정된 프로그램, 프로그램 홍보 부족과 관련된 경험내용이 포함되었다.

##### (1) 한정된 프로그램

연구참여자들은 도서관 프로그램의 참여인원 수 제한으로 인한 프로그램 참여 신청의 어려움을 부정적으로 인식하고 있었다. 참여신청자가 많은 프로그램의 경우 프로그램 제공 횟수를 확대할 필요성에 대한 의견을 제시하였다.

무슨 클래스 한다고 그래서 한 두 달 전에 신청을 하려고 했는데 클래스가 금새 마감이 되더라고요. 그런데 그렇게 인기가 많은 거면 클래스를 더 만들어주든가 그래야 되는 거 아닌가 모르겠어요. (참여자 4)

##### (2) 프로그램 홍보 부족

연구참여자들은 도서관 프로그램에 대한 홍보 부족으로 인하여 문화 행사나 프로그램에 참여하기 어려웠음을 언급하였다. SNS나 문자 서비스 등 이용자에게 친숙한 채널을 이용하여 도서관 행사 및 프로그램에 대한 안내를 제공할 필요성에 대한 의견을 제시하였다.

도서관에서 예를 들어서 책 소개라든지 이런 행사가 있으면 문자 메시지로나 인터넷, SNS로 좀 알려줬으면 좋겠어요. 행사가 뭐 있는지 전혀 몰라요. 문화 행사나 프로그램에 참여하고 싶은데 뭘 하는지 잘 모르니까 일일이 전화를 해 본다거나 와야 하니까 참여를 좀 덜하게 되고... SNS나 문자로 서비스를 해주시면 더 잘 찾아올 수 있을 것 같아요. (참여자 12)

#### 4.2.3 환경-시설

환경-시설 영역의 부정적 이용경험 요인으로는 내부 환경 및 시설의 비쾌적성, 외부 환경의 비쾌적성, 컴퓨터 및 기기의 미비 및 사용의 어려움, 좌석 수 부족 및 배치 문제, 취식시설 미비와 관련된 경험내용이 포함되었다.

##### (1) 내부 환경 및 설비의 비쾌적성

연구참여자들은 내부 환경 및 시설이 쾌적하지 않을 때를 부정적 경험으로 인식하고 있었

다. 내부 공간이 좁고 복잡하거나 공기 순환 및 내부 온도가 쾌적하지 않을 때의 불편함을 부정적 경험으로 언급하였다.

○○동에 ○○도서관이 있는데 너무 작고 애들도 많이 오고 좀 번거롭고... (참여자 2)

○○도서관은 안에 들어가면 좀 공기가 탁하고 의자도 너무 다닥다닥 배열돼 있어서 답답한 게 있더라고. ○○도서관은 그게 좀 답답한 면이 있어서 잘 안 가요. (참여자 9)

그 도서관은 좀 복잡하고 좀 그렇더라고요. 시설도 별로 안 좋고. (참여자 14)

#### (2) 외부 환경의 비쾌적성

도서관의 외부 환경 또한 고령자의 도서관 이용경험에 있어 중요한 요인으로 언급되었다. 연구참여자들은 도서관 외부에 자연을 접할 수 있는 환경요소가 없어 답답함을 느끼거나 도서관 인근에 비선호 시설이 있는 경우를 부정적 경험요인으로 인식하고 있었다. 쾌적하지 않은 외부 환경은 도서관 이용을 저해하는 요인이 될 수 있음을 알 수 있었다.

그 도서관은 근처에 (비선호시설)이 있어서 건강에 안 좋으니까 가기가 싫더라고요. (참여자 14)

#### (3) IT 기기의 미비 및 사용의 어려움

연구참여자들은 IT 기기의 미비 및 이용 제한을 부정적으로 인식하였다. 컴퓨터 및 기기 부족하거나 성능에 대해 불만족한 경우에 대해

부정적 경험이었다고 진술하였다. 또한 컴퓨터 이용시간을 제한하는 점을 불편하게 인식하고 있었으며, 기기 이용 시간의 제한에 대해서 보다 융통성 있는 운영을 통하여 이용자 편의성을 높여주었으면 하는 바람을 표현했다. 또한 고령자들의 IT 기기 활용이 증가하고 그 활용능력이 향상되었지만, 여전히 IT 기기 사용에 어려움을 겪는 고령이용자들이 있으며 이러한 어려움을 부정적 경험요인으로 언급하였다.

스캐너가 좀 속도 조금 빠른 게 있었으면 좋겠는데 스캐너 하나 있거든요. 스캐너 속도가 조금 느려요. (참여자 2)

PC를 저는 주로 이용해서 유튜브를 듣곤 하는데 이용 제한 시간이 있어서 대개는 1인당 최대 3시간으로 돼 있습니다. 만약 이용자가 많을 경우에는 그걸 제한할 필요가 있겠지만 이용자가 없을 때는 제한 시간을 더 늘려줬으면 하는 것이 저의 바람입니다. (참여자 5)

요새는 IT 시대라 거의 다 기계로 하잖아요. 우리 같은 사람은 그런 것도 못하겠고 모르겠어요. (참여자 8)

#### (4) 좌석 수 부족 및 배치 문제

연구참여자들은 좌석 수가 부족하거나 좌석 배치가 불편한 경우를 부정적으로 인식하고 있었다. 예를 들면, 여러 권의 자료를 함께 보며 참고해야 하는 특정 유형의 자료를 비치하는 자료실에서 자료를 열람하고자 할 때, 서가 근처에 앉을 좌석이 부족하여 자료를 들고 이동하여 읽어야 하는 상황 등에 대해서도 불편함

을 표현했다. 이를 통하여 좌석의 배치가 고령자의 부정적인 도서관 이용경험 인식에 영향을 미치는 것을 알 수 있었다.

앉는 자리가 없어서 그게 좀 불편하고요. 저 5층도 좀 이렇게 앉는 의자를 준비해 주시면 좋을 것 같아요. (참여자 9)

자리가 너무 뻑뻑하게 앉아 있으니까 사람이 없을 때는 비어 있으니까 상관없는데 사람이 꼭 찾을 때는 그게 좀 불편하더라고요. (참여자 7)

#### (5) 취식시설의 미비

많은 연구참여자들은 도서관 구내에 식당, 카페, 매점 등의 취식시설이 없는 점을 부정적으로 인식하고 있었다. 도서관을 오랜 시간 이용할 때는 구내에서 식사할 수 있는 식당이 갖추어져 있는 것을 선호하였고, 구내식당이 없는 경우에 느끼는 불편함을 표현하였다. 일상적으로 도서관을 자주 방문하여 오랜 시간 도서관에 머무르는 고령이용자의 경우, 구내식당의 미비를 매우 불편한 점으로 언급하였다.

여기서 오랫동안 예를 들어서 하루 정도 계속 이용할 경우에 간식 같은 걸 먹을 수 있는 매점 같은 게 없더라고요. (참여자 10)

간단한 취식을 할 수 있는 곳이 지하에 있으면 좋겠어요. 매점이 없어서 혹시 시장할 때 뭘 들질 못해서 집으로 가야 되는 경우가 있어요. (참여자 12)

#### 4.2.4 정서

정서 영역의 부정적 이용경험 요인은 직원의 불친절과 관련된 경험내용을 포함하였다.

##### (1) 직원의 불친절

도서관 직원의 불친절은 고령이용자들의 도서관 이용에 있어 부정적으로 인식되었다. 고압적인 자세나 불편한 목소리 등을 부정적인 경험으로 언급하였다.

바라는 점이 조금 사서님들이 약간 뭐라 그럴까 고압적이라 그럴까 약간 그런 거 아직도 조금은 있어... 그것만 조금 개선한다. 그러면은 훨씬 더 나아지지 않을까라는 생각이 들어요. (참여자 1)

## 5. 논의 및 결론

본 연구는 주요사건기법을 적용하여 공공도서관을 이용하는 고령자의 도서관 이용경험에 대해 탐색하였다. 고령자의 공공도서관 이용에 있어서의 긍정적 이용경험 요인과 부정적 이용경험 요인은 자료, 서비스-프로그램, 환경-시설, 정서 영역에 걸쳐 나타났다.

자료 영역에서, 고령이용자들은 도서관에서 다양한 자료를 이용할 수 있다는 점을 긍정적 경험요인으로 인식하였으며, 장서 구성이 오래된 도서 위주로 되어있기보다는 신간도서가 잘 갖추어져 있어 관심 있는 신간도서를 이용할 수 있는 것을 선호하였다. 따라서 공공도서관 고령자서비스 향상을 위해서 고령자의 정보 요구 및 선호를 파악하여 고령자들의 관심도가



높은 다양한 자료를 개발하는 노력이 필요하다. 또한 신간에 대한 요구도가 높은 만큼 고령자들의 관심 분야의 신간자료를 지속적으로 수서하여 제공하는 노력도 필요하다.

자료 탐색과 관련하여 전산화된 자료 검색을 능숙히 수행하는 고령이용자도 있지만, 도서관 자료의 조직체계나 검색 메커니즘에 대한 이해도가 낮아 탐색에 어려움을 겪는 고령이용자도 있는 것으로 나타났다. 이들을 지원하기 위해 공공도서관에서 정보활용교육을 제공할 필요가 있으며 서비스 현장 교육에 대한 지속적인 관심과 실천이 요구된다.

공공도서관을 이용하는 고령자들 중 일부는 도서관 장서의 균형성 및 편향성에 대해 개인적으로 평가하며, 장서 구성의 편향성이 있다고 인식할 때 그에 대한 불편함을 느끼는 것으로 나타났다. 공공도서관의 전체 장서가 균형을 갖추도록 장서개발하는 것이 물론 필요하며, 고령이용자들의 관심도 및 이용빈도가 높은 분야의 장서개발에 있어서도 장서의 균형성이 유지될 수 있도록 체계적인 장서개발을 수행하는 것이 필요하다.

서비스-프로그램 영역에서는, 희망도서 신청 및 상호대차 서비스를 이용하거나 선호하는 프로그램에 참여할 수 있는 점을 긍정적으로 인식하였으며, 프로그램 제공횟수가 제한되거나 홍보 부족으로 인하여 참여가 어려운 점을 부정적으로 인식하고 있었다. 고령이용자들의 관심 분야를 반영한 다양한 프로그램을 개발하고, 필요하다면 프로그램 제공횟수를 확대하여 보다 많은 이용자가 어려움 없이 참여할 수 있는 기회를 제공할 필요가 있다. 또한 프로그램에 대한 홍보 및 안내를 받기를 희망하는 고령

자들에게는 그들에게 친숙한 채널을 통해 홍보 메시지를 제공할 필요가 있다.

환경 및 시설 영역에서, 공공도서관 내부 환경의 쾌적성은 주요한 도서관 이용경험 요인으로 나타났다. 내부 환경 및 시설 측면에서 넓고 여유 있는 공간, 쾌적한 공기, 현대화된 시설 및 공간 배치 등이 선호되었다. 이를 고려할 때, 이용자들이 선호하는 분위기의 편의성을 갖춘 시설의 유지, 여유 있는 공간 확보와 이용자 선호를 반영한 공간 배치, 쾌적한 공기 순환 등 내부 환경을 쾌적하게 유지하기 위한 노력이 필요하다.

도서관 외부 환경의 측면에서는 자연적 요소를 포함하여 편안한 휴식을 취할 수 있는 환경을 제공하는 것이 필요하다. 또한 도서관 인근에 비선호시설이 있는 경우 도서관 이용을 저해하는 요인이 될 수 있어, 도서관 입지 선정에 있어서 이러한 점을 고려할 필요가 있다. 도서관의 접근성 또한 주요한 경험요인으로 언급되었는데, 도서관의 위치 선정에 있어 대중교통 이용이 편리하며 걸어서 올 수 있는 거리에 거주하는 인구가 많은 지역에 도서관을 설치함으로써 도서관 접근성을 높일 필요가 있다.

고령자들의 IT 기기 이용이 증가함에 따라 도서관에서 IT 기기를 이용할 수 있다는 점이 공공도서관 이용에 있어서의 긍정적 경험요인으로 언급되었으며, 컴퓨터의 수가 부족하거나 이용시간이 제한된 점은 부정적인 경험요인으로 언급되었다. IT 기기의 이용도를 고려하여 적절한 수의 기기를 갖추는 것이 요구되며, 이용시간 제한 정책도 융통성 있게 운영하는 방안을 고려할 필요가 있다. IT 기기 사용에 어려움을 겪는 고령이용자들을 위해 안내의 제공과 도움이 필요할 때 도움을 요청할 수 있는 직원

의 배치가 필요하다.

본 연구의 참여자들은 좌석 수의 부족과 배치 문제를 주요 경험요인으로 언급하였다. 이용도가 높은 시간대에도 이용자들이 좌석을 확보할 수 있는 수준으로 좌석 수를 갖출 필요가 있다. 좌석의 배치에 있어서도 이용자의 도서관 자료 및 시설 이용 행태 및 선호를 고려하여 이용자 친화적으로 배치할 필요가 있다.

연구참여자들은 도서관 구내에 취식시설이 미비한 점을 부정적으로 인식하고 있었다. 특히 일상적으로 도서관을 이용하며 오랜 시간 머무르는 고령이용자들은 구내식당의 존재 여부와 함께 제공되는 메뉴도 도서관 이용의 주요 경험요인으로 언급하였으며, 그러한 점이 어느 도서관을 이용할지에 대한 결정에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구의 참여자들은 공공도서관에 시니어를 위한 별도의 공간이 제공되는 것을 긍정적으로 인식하고 있었다. 고령자를 위한 편의성을 높인 기기 및 소품과 함께 쾌적한 환경에서 이용할 수 있는 정도의 규모와 시설을 갖춘 시니어 공간에 대한 요구가 있었다. 공공도서관을 이용하는 고령자의 수가 증가하는 점을 고려할 때, 시니어를 위한 별도 공간을 제공함으로써 도서관 고령자서비스 향상을 도모할 수 있을 것이다.

정서 영역에서는, 정서적 안정과 직원의 친절함을 긍정적 경험요인으로 인식하고 있었다. 도서관 이용과 관련하여 직원의 도움이 필요한 경우가 많으므로 이러한 서비스 접점에서 경험하게 되는 친절함 또는 불친절함은 도서관 이

용경험에 영향을 미치는 주요 요인임을 알 수 있다. 연구에 참여한 고령이용자들은 공공도서관 이용에서 오는 정서적 안정을 긍정적 경험요인으로 진술하였다. 도서관은 다양한 사람들과 한 공간에서 책을 읽으며 편안하게 휴식을 취할 수 있어 노년의 상실감과 우울감을 줄이고 정서적 안정감을 느낄 수 있는 장소성을 갖는다는 것을 확인할 수 있었다. 이렇듯 고령이용자들이 정서적 안정감을 가질 수 있도록 지원하기 위해 도서관은 고령자에 대한 이해를 바탕으로 도서관의 환경, 장서 및 서비스를 제공하는 노력을 기울일 필요가 있다.

본 연구는 다음과 같은 제한점을 가진다. 본 연구에서는 서울 소재 공공도서관 2곳과 경기도 소재 공공도서관 2곳을 이용하는 소수의 고령자를 대상으로 조사했다는 점에서 조사 결과를 일반화하기에는 한계가 있다. 이와 같은 제한점에도 불구하고 본 연구는 고령자의 도서관 이용경험을 그들의 관점에서 확인하는 탐색적 연구로서, 고령자의 도서관 이용 행태 및 선호에 대한 이해를 높일 수 있다는 점에서 중요한 의의를 갖는다. 본 연구에서 도출된 경험요인을 고려하여, 공공도서관에서 긍정적인 이용경험을 제공하는 요인은 강화하고 부정적인 이용경험을 제공하는 요인은 개선하는 노력이 이루어질 필요가 있다. 후속 연구로는 더 많은 연구참여자를 대상으로 하여 본 연구에서 도출된 요인을 확인하고 추가 요인을 도출하기 위한 질적 연구나 일반화가 가능한 양적 연구가 수행될 필요가 있다.

## 참 고 문 헌

- 고용상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률 시행령. 대통령령 제32447호.
- 김보일, 김선호 (2017). LibQUAL+를 적용한 공공도서관 노인 서비스 품질 평가에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 48(1), 319-344.
- 김선호 (2002). 공공도서관의 노인 서비스 정책에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 33(4), 101-123.
- 김선호 (2004). 공공도서관의 노인편의증진시설에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 38(4), 167-178.
- 김소영, 차미경, 김종희 (2019). 고령자 대상 도서관 서비스 가이드라인 개발 연구: 도시 지역의 활동적인 이용자를 중심으로. 한국문헌정보학회지, 53(1), 133-157.
- 김영신 (2007). 공공도서관 노령자서비스에 대한 잠재이용자 인식 연구. 한국문헌정보학회지, 41(2), 55-79.
- 김은지, 이성신 (2014). 공공도서관 노인 서비스를 위한 제언. 한국비블리아학회지, 25(2), 59-76.
- 박옥화 (2007). 공공도서관 고령 이용자에 대한 연구. 한국도서관·정보학회지, 38(1), 375-396.
- 배경재 (2021). 공공도서관 노인서비스 공간 구성방안에 대한 연구. 한국문헌정보학회지, 55(3), 155-170.
- 심자영, 서은경 (2018). 시니어의 세대별 도서관 이용행태 비교분석: 국회도서관을 중심으로. 정보관리학회지, 35(3), 287-309.
- 엄재은, 김성희 (2023). Kano 모델과 PCSI Index를 활용한 공공도서관 노인 서비스 품질 개선에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 54(1), 115-142.
- 오의경, 박옥남 (2022). 공공도서관 시니어 이용자의 정보이용요구 조사 및 서비스 개선방안 연구. 한국문헌정보학회지, 56(1), 449-472.
- 윤혜영 (2017). 노인의 정보격차 해소를 위한 도서관 정책수립의 고려사항. 한국도서관·정보학회지, 48(4), 77-105.
- 이명희, 김미초 (2010). 공공도서관에서 제공하는 노인대상 교육프로그램에 관한 연구: 노인종합복지관과 비교하여. 한국비블리아학회지, 21(3), 91-107.
- 이윤경 외 (2020). 2020년도 노인실태조사. 세종: 한국보건사회연구원.
- 이태석 (2022). 노인연령 상향 조정의 가능성과 기대효과. KDI FOCUS, 115, 1-8.
- 이호신 (2019). 은퇴노인의 도서관 이용 경험에 관한 내러티브 탐구. 정보관리학회지, 36(1), 215-246.
- 임성관 (2020). 노인도서관 설립과 운영에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 54(2), 323-348.
- 장혜란 (2002). 노인들을 위한 인터넷기반 정보서비스 구축에 관한 연구. 정보관리학회지, 19(4), 185-208.
- 최성재, 장인협 (2010). 노인복지학. 서울: 서울대학교 출판문화원.

- 최재은, 이정효, 황영은, 문진서, 안민지 (2023). 시니어의 도서관 디지털 정보 이용 요인에 관한 연구: 국립중앙도서관 시니어 이용자를 중심으로. *한국도서관·정보학회지*, 54(4), 179-203.
- 통계청 (2024). 주민등록인구현황. 출처: <https://kosis.kr/>
- 한국지능정보사회진흥원 (2024). 2023 디지털 정보격차 실태조사.
- 황서목, 원효현 (2017). 결정적 사건기법(CIT)의 교육서비스 적용가능성 탐색. *수산해양교육연구*, 29(6), 2038-2047.
- Baluk, W. K., McQuire, S., Gillett, J., & Wyatt, D. (2021). Aging in a digital society: exploring how Canadian and Australian public library systems program for older adults. *Public Library Quarterly*, 40(6), 521-539.
- Bennett-Kapusniak, R. (2013). Older adults and the public library: the impact of the boomer generation. *Public Library Quarterly*, 32(3), 204-222.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The service encounter: diagnosing favorable and unfavorable incidents. *Journal of Marketing*, 54, 71-84.
- Butterfield, L. D., Borgen, W. A., Maglio, A. T., & Amundson, N. E. (2009). Using the enhanced critical incident technique in counselling psychology research. *Canadian Journal of Counselling*, 43(4), 265-282.
- Chell, E. (2014). The critical incident technique: philosophical underpinnings, method and application to a case of small business failure. In Chell, E. & Karataş-Özkan, M. eds. *Handbook of Research on Small Business and Entrepreneurship*. Cheltenham, UK: Edward Elgar, 106-129.
- Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51(4), 327-358.
- Gremler, D. D. (2015). The critical incident technique. In Dahlgaard-Park, S. ed. *The SAGE Encyclopedia of Quality and the Service Economy*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Grove, S. J. & Fisk, R. P. (1997). The impact of other customers on service experiences: a critical incident examination of 'getting along'. *Journal of Retailing*, 73 (1), 217-24.
- Hughes, C. (2017). Rural libraries services for older adults: a nationwide survey. *Public Library Quarterly*, 36(1), 43-60.
- Meuter, M. L., Ostrom, A. L., Roundtree, R. I., & Bitner, M. J. (2000). Self-service technologies: understanding customer satisfaction with technology-based service encounters. *Journal of Marketing*, 64(3), 50-64.
- Perry, C. A. (2014). Information services to older adults: initial findings from a survey of suburban libraries. *Library Quarterly*, 84(3), 348-386.
- Radford, M. L. (2006). The critical incident technique and the qualitative evaluation of the connecting libraries and schools project. *Library Trends*, 55(1), 46-64.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Bae, Kyung Jae (2021). A study of the spatial composition strategy for older adults in the public library. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 55(3), 155-170.
- Chang, Hye Rhan (2002). A study on the development of Internet-based Information services for the older adults. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 19(4), 185-208.
- Choi, Jaeun, Lee, Jung-hyo, Hwang, Yeongeun, Moon, Jinseo, & An, Minji (2023). A study on factors related to seniors' use of library digital information: focusing on senior users of the National Library of Korea. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 54(4), 179-203.
- Choi, Sungjae & Chang, Inhyup. (2010). *Social welfare for older persons in aging society*. Seoul: Seoul National University Publication Center.
- Eom, Jae-eun & Kim, Seonghee (2023). A study on the improvement of service quality for the elderly in public libraries using Potential Customer Satisfaction Improvement Index (PCSI Index) and Kano model. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 54(1), 115-142.
- Hwang, Seomok & Won, Hyo Heon (2017). Exploring the application of CIT to educational services. *Journal of Fisheries and Marine Sciences Education*, 29(6), 2038-2047.
- 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.
- 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.
- Kim, Seon-Ho (2002). The study on the policies for public library services to older persons. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 33(4), 101-123.
- Kim, Seon-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.
- Kim, So Young, Cha, Mi-Kyeong, & Kim, Jonghee (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 Society for Library and Information Science*, 53(1), 133-157.

- Kim, Young-Shin (2007). Study on the user's cognition of public libraries' service for senior citizens: through survey of senior citizens' welfare center users. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 41(2), 55-79.
- 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.
- 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.
- Lee, Taesuk (2022). Possibility and expected effects of upward adjustment of elderly age. *KDI FOCUS*, 115, 1-8.
- Lee, Yoonkyung et al. (2020). 2020 survey on the elderly. Sejong: Korea Institute for Health and Social Affairs.
- 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.
- National Information Society Agency (2024). The Report on the Digital Divide 2023. Seoul: National Information Society Agency.
- Oh, Euikyung & Park, Oknam (2022). A study on information needs of senior users and service improvement in public library. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 56(1), 449-472.
- Park, Ok-Hwa (2007). A study on the elderly of public libraries in Daejeon metropolitan city. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 38(1), 375-396.
- 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.
- Statistics Korea (2024). Resident registration population status. Available: <https://kosis.kr/>
- 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.