Journal of Korean Library and Information Science Society
Vol. 54, No. 4

OPEN ACCESS

시니어의 도서관 디지털 정보 이용 요인에 관한 연구*

- 국립중앙도서관 시니어 이용자를 중심으로 -

A Study on Factors Related to Seniors' Use of Library Digital Information: Focusing on senior users of the National Library of Korea

최 재 은(Jaeeun Choi)**, 이 정 효(Junghyo Lee)***
황 영 은(Yeongeun Hwang)****, 문 진 서(Jinseo Moon)*****
안 민 지(Minji An)******

〈 목 차 〉

Ⅰ. 서 론
Ⅱ. 선행연구
Ⅲ. 이론적 배경
Ⅳ. 연구 대상 및 방법
Ⅴ. 연구결과
Ⅵ. 결론 및 시사점

요 약 : 본 연구의 목적은 시니어가 (1) 도서관 디지털화에 대해 가지고 있는 태도, (2) 도서관에서 디지털 정보를 이용하는 요인, (3) 이용하지 않거나 이용하는데 방해가 되는 요인을 규명하는 것이다. 국립중앙도서관 시니어 이용자 20명을 대상으로 1:1 심층면담을 수행한 결과, 시니어의 과반은 도서관 디지털화에 우호적인 태도를 갖고 있었다. 시니어의 디지털 정보 이용 요인으로는 '사서'와 '시력 및 글자 크기'가 가장 주요한 것으로 나타났다. 이 두 요인은 디지털 정보를 이용하게 하는 요인이면서 동시에 이용하지 못하게 하거나 방해하는 요인이기도 하였다. 그 밖에 디지털 정보 이용 요인으로는 '자료의 특성', '편리성'이 있고, 비이용 요인으로는 '태도 및 심리적 요인', '책의 물성' 등이, 방해 요인으로는 '홈페이지 사용성 문제'가 주요한 것으로 나타났다.

주제어 : 시니어, 노인, 디지털 도서관, 디지털 정보 이용 행태, 정보 격차, 디지털 격차

ABSTRACT : The purpose of this study is to identify (1) the attitudes of seniors toward library digitalization, (2) factors that lead them to use digital information in libraries, and (3) factors that hinder or prevent them from using digital information in libraries. As a result of conducting 1:1 in-depth interviews with 20 senior users of the National Library of Korea, the majority of seniors had a favorable attitude toward library digitalization. 'Librarian' and 'vision and font size' were found to be the most important factors for seniors' use of digital information. These two factors are factors that enable the use of digital information, but they are also factors that prevent or hinder the use of digital information. In addition, factors for the use of digital information include 'characteristics of the content' and 'convenience', factors for non-use include 'attitude and psychological factors' and 'physical properties of books', and hindering factors include 'website usability issues'.

KEYWORDS : Senior, Older Adults, Digital Library, Digital Divide, Information Behaviour

* 이 논문은 2023년 국립중앙도서관 연구모임 결과보고서를 수정·보완한 것임.
** 이화여자대학교 문헌정보학과 박사과정, 국립중앙도서관 지식정보서비스과 주무관 (kje0523@korea.kr / ISNI 0000 0005 1326 3288) (제1저자)
*** 국립중앙도서관 고문헌과 학예연구사(hyolee1980@korea.kr / ISNI 0000 0004 5944 9371) (공동저자)
**** 국립중앙도서관 장서개발과 주무관(yeun830@korea.kr) (공동저자)
***** 국립중앙도서관 국제교류홍보팀 주무관(msmoons@korea.kr) (공동저자)
****** 국립중앙도서관 지식정보서비스과 주무관(eunoia724@korea.kr) (공동저자)

• 논문접수: 2023년 11월 21일 • 최초심사: 2023년 12월 1일 • 게재확정: 2023년 12월 11일
• 한국도서관·정보학회지, 54(4), 179-203, 2023. http://dx.doi.org/10.16981/kliss.54.4.202312.179

※ Copyright © 2023 Korean Library and Information Science Society
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.

Ⅰ. 서 론

2022년 국내 인구의 17.5%는 만 65세 이상으로 3년 뒤인 2025년에는 20.6%까지 높아져 우리나라는 초고령사회에 접어들 것으로 예상된다(통계청, 2022). 이를 반영하듯 도서관 이용 대상자층도 점차 연령대가 높아지고 있다. 국가도서관통계시스템에 따르면, 전체 공공도서관 봉사대상자 중 지식정보취약계층으로 분류되어 있는 '노인'의 비중은 2014년 11.8%에서 2017년 12.6%로, 2021년에는 15%로 매년 조금씩 증가하고 있다.

한편, 코로나19로 인한 사회적 거리두기 확산에 따라 언택트 사회는 새로운 패러다임이 되었고 이는 사회 전반적인 디지털 전환을 가속화했다(배영임, 신혜리, 2020). 도서관 역시 코로나19로 인해 대면과 소통을 중시하던 대출과 열람, 공간과 시설 이용, 프로그램 운영 등이 크게 위축되었고 비접촉과 디지털을 강조한 각종 대체 서비스가 개발, 제공되었다. 공공도서관 사서 356명을 대상으로 한 인식조사에서 향후 도서관이 보완해야 할 비대면 서비스로 전자자료 확보가 가장 많이 꼽히기도 하였다(오선경, 2023). 국립중앙도서관의 경우 이러한 디지털 환경 변화에 대응하기 위해 2021년 디지털 대전환을 선언하고 디지털 서비스 3개년 계획을 마련하였다. 여기에는 2023년까지 소장자료 213만 권을 디지털화 하는 것과 디지털 자료 플랫폼의 구축・운영 등이 포함되어 있다.

그러나 도서관의 이용 대상자층으로 점차 증가하는 노인의 디지털 역량 및 디지털 정보 이용 현황은 젊은 세대와 비교했을 때 미미한 수준이다. 디지털 정보격차 조사에서 고령층의 종합 정보격차 점수는 69.9%, 활용은 72.6%으로 모든 면에서 일반 국민보다 현저히 낮다(한국지능정보사회진흥원, 2022). 또 국민 독서실태 조사 보고에서도 만 60세 이상이 전 연령 중 전자책, 오디오북을 읽는 비율이 가장 낮다(문화체육관광부, 2021).

국내 선행연구에서 시니어는 장애인보다도 더 디지털도서관 불안이 높고(오선혜, 이성숙, 2012), 연령대가 높을수록 전자 원문 및 검색에 있어 어려움을 겪으며(심자영, 서은경, 2018; 차미경 외, 2018), 도서관의 여러 영역 중 디지털 서비스에 특히 불만족하는 것으로 나타난다(차미경 외, 2018). 그러나 관련 연구들은 양적 설문조사를 통한 시니어의 디지털 정보 이용 만족도 또는 현황을 파악하는데 그쳤으며 왜 시니어가 도서관에서 디지털 정보 이용에 어려움을 겪는지, 왜 이용하거나 이용하지 않는지 등 그들의 태도・인식에 대한 조사 및 원인 규명에 대한 연구는 아직 실시되지 않은 것으로 조사되었다. 따라서 본 연구에서는 (1) 시니어가 도서관의 디지털화에 대해 어떠한 태도・인식을 가지고 있는지, (2) 시니어가 어떠한 요인으로 도서관에서 디지털 정보를 이용하게 되는지, (3) 시니어가 어떠한 요인으로 디지털 정보를 이용하지 않거나, 이용하는데 방해가 되는지 이 세 가지 연구 질문을 가지고 국립중앙도서관을 이용하는 시니어 20명을 대상으로 1:1 심층면담을 실시하였다. 이와 같은 연구는 도서관의 디지털화 전략의 기초자료 또는 시니어 대상 디지털 서비스 개선의 근거로 활용될 수 있다.

Ⅱ. 선행연구

심자영과 서은경(2018)은 국회도서관에 방문하여 자료를 열람하고 전자도서관을 이용하는 노인 152명을 대상으로 국회전자도서관 이용행태에 관한 설문조사를 실시하였다. 응답자의 약 50%가 평균 2시간 이상 전자도서관을 이용하며 검색어로는 서명과 저자 키워드를 사용하고 있었다. 검색결과의 정제기능은 대체로 사용하지 않고 있었다. 다음으로 해당 사이트의 인터페이스에 대해 용어, 메뉴위치 및 구성, 글자 크기, 검색 도움말 부족 등 순으로 불편함을 느끼고 있었다.

차미경 외(2018)는 국립중앙도서관 고령자 서비스 가이드라인을 개발하기 위해 해당 도서관을 이용하는 만 50세 이상을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 그중 만족도 조사에서 '전자자료 이용'은 모든 영역 중 가장 낮았다. 또한 이용방법 및 절차에서 '홈페이지 이용'과 '디지털도서관 컴퓨터 좌석예약', '전자자료 이용'에 대한 만족도는 만 65세 미만과 이상 이용자 간에 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 즉 연령대가 높을수록 디지털 이용에 대한 만족도가 떨어지는 것으로 나타났다.

오선혜와 이성숙(2012)은 대전 공공도서관 50세 이상의 이용자 168명을 대상으로 도서관 불안을 측정하였다. 이 중 '디지털 정보' 영역에서는 도서관 홈페이지와 온라인 DB(도서검색 DB 포함) 이용 시 노인 이용자가 느끼는 불안감을 리커트 척도로 측정하였다. 측정 결과, 디지털 정보의 불안은 6가지 영역 중 가장 높은 3.38점으로 나타났다. 추가로 세부 연령대 및 학력별로 디지털 불안에 차이가 있는지 분석한 결과, 연령이 높을수록, 저학력일수록 디지털 정보 접근을 어렵게 느끼는 것으로 나타났다.

이정연과 김현애(2021)는 서울 거주 노인 36명을 대상으로 설문조사와 인터뷰를 통하여 비대면 사회에서 노인의 정보요구와 도서관 이용 경험을 조사하였다. 먼저 노인들은 비대면 시기에 인터넷에서 정보를 얻을 때 어려운 점으로 '정보판단의 어려움'과 '도와줄 사람 없음' 등을 꼽았다. 다음으로 도서관 이용목적은 '강좌/행사참여', '도서대여' 등 순이었으며 컴퓨터를 이용하기 위해 방문한다는 비율은 6.8%에 불과했다. 도서관에서 노인들을 위해 해주었으면 하는 서비스로는 '노인담당 인력배치'가 가장 많았고 다음으로 '디지털 이용교육' 등이었다. '오디오북 제공'의 경우 가장 낮은 3.3%에 불과했다.

이상의 국내 선행연구는 주로 양적 설문조사를 통해 시니어의 디지털 이용행태를 조사했다. 조사 결과 시니어는 도서관에서 디지털 정보를 잘 이용하지 않거나, 이용하더라도 만족스러워하지 않는 것으로 나타난다. 또 이와 같은 상황이 연령대가 높아질수록 높게 나타났다. 본 연구에서는 왜 시니어가 도서관에서 디지털 정보를 원활하게 이용하지 못하는지, 혹은 왜 이용하지 않는지, 그 이유를 국립중앙도서관을 이용하는 시니어 이용자 20명을 대상으로 심층면담을 실시하여 이용 및 비이용 요인, 이용 방해 요인을 규명하고자 한다.

Ⅲ. 이론적 배경

1. 시니어의 디지털 정보 이용에 관한 질적 연구

국내연구로 이지연(2012)은 32명의 노령이용자를 대상으로 심층 인터뷰를 통해 그들의 일반적인 디지털 정보 이용 요구와 이용행태에 대해 조사하였다. 선행연구를 통해 노령자의 정보이용행태에 영향을 미치는 것으로 밝혀진 건강, 경제, 교육, 영어실력, 연령에 따라 이용자가 골고루 선정되도록 판단표집을 적용하여 피면담자를 선정하였다. 연구결과, 인터넷을 인지하고 있는 노령자는 가족에게 검색을 부탁하는 대리 탐색 행위를 보였다. 정보 탐색의 최후수단으로는 인터넷과 가족・친지가 가장 많았다. 마지막으로 정보매체를 이용하면서 느끼는 애로사항으로는 '인터넷 검색이 어렵다', '너무 많은 정보가 쏟아져서 어떤 것이 정확하고 믿을만한 정보인지 알 수 없다' 등이 있었다.

국외연구로 Quan-haase 외(2014; 2016; 2017; 2018; 2020)는 캐나다 토론토의 시니어를 대상으로 그들의 디지털 정보 이용행태와 태도 및 인식에 관하여 일련의 질적 연구를 수행하였다.

첫 번째로 시니어가 전자책을 채택하는 요인이 무엇인지 규명한 연구(Quan-Haase, Martin, & Schreurs, 2014)에서는 편의표집으로 모은 21명의 시니어를 대상으로 심층면담을 수행했으며 근거이론으로 이를 분석하였다. 면담에서는 전자적 형태의 자료 읽기(e-reading)에 대한 시니어의 동기, 시니어가 전자책을 채택할 때의 장애물, 시니어의 독서 습관 및 태도, 전자책과 관련한 의지와 능력 등을 조사하였다. 연구결과, 시니어는 종이책을 손으로 만지고 느끼는 것에 대한 갈망으로 다수가 전자책 채택에 주저했다. 그러나 기술에 대한 자신감, 기술 탐험에 대한 호기심이 있는 시니어의 경우 이미 전자책을 이용하고 있는 것으로 나타났다.

두 번째로는 시니어의 정보격차에 대한 개념을 재검토하는 연구를 수행하였다. 이를 위해 광고를 통해 모집한 시니어를 대상으로 심층면담과 설문조사를 통해 시니어가 나이와 관련하여 자신의 디지털 기술을 어떻게 바라보는지, 디지털 리터러시와 ICT 경험을 얻는데 존재하는 장애물이 무엇인지, 디지털 리터러시를 얻기 위해 존재하는 지원시스템이 무엇인지를 규명하였다(Schreurs, Quan-Haase, & Martin, 2017). 연구결과, 기술의 부족과 제한된 사회적, 기관 차원의 시스템이 시니어가 디지털 격차를 극복하는 것을 어렵게 하는 반면, 가족과 동년배(peer)의 지원은 이를 극복하는데 도움을 주는 것으로 나타났다. 다른 연구에서는 디지털 격차에 있어 시니어가 동질적인 집단이 아님을 지적하며, 시니어를 단순 비이용자(Non-user)로 분류하는 것을 넘어 디지털 기술 수준에 따라 꺼리는 사람(Reluctants), 걱정하는 사람(Apprehensives), 기본적인 이용자(Basic Users), 잘 이용해보려는 이용자(Go-Getters), 기술에 정통한 사람(Savvy Users)로 세분하고, 각 유형별 시니어가 디지털 활동에 얼마나 참여하는지 조사하였다(Quan-Haase et al., 2018). 설문조사를 바탕으로 41명의 시니어와 1:1 심층면담 및 주제분석을 수행한 결과, 시니어의 기술

수준과 디지털 활동 간에는 비선형적 관계가 있었다. 즉, 기술 수준이 높다고 하여 디지털 활동을 많이 하는 것은 아니었다. 또 그들은 자신들의 기술 수준을 젊은이들과 비교하였으며, 이것이 그들의 디지털 기술에 영향을 주었다.

세 번째로는 시니어들이 느끼는 개인정보 위협에 대한 연구를 수행했다. 개인정보 위협은 시니어의 디지털 이용을 저해하는 요소가 되기에 그들이 어떤 종류의 우려(Concerns)를 가지고 있는지, 이에 대항하여 그들의 개인정보 보호 전략을 무엇인지 조사하였다. 설문조사에 이어 40명의 노인들 대상으로 반구조화된 인터뷰를 실시하였다. 후속연구(Quan-Haase & Ho, 2020)에서는 각 개인정보 우려 별 어떤 보호 전략을 취하는지 역시 40명의 시니어를 대상으로 심층면담을 수행하였다.

네 번째로는 디지털 기기와 정보를 잘 활용하는 시니어를 대상으로 질적 연구를 수행하였다(Quan-Haase, Martin, & Schreurs, 2016). 이 연구에서는 (1) 어떻게 ICT 기술이 디지털 시니어의 일상과 관습에 스며들었는지, (2) 어떻게 디지털 시니어가 일상에서 새로운 일상과 관습을 개발하는지, (3) 어떻게 디지털 시니어가 일상에서 ICT를 채택하는지 세 가지 연구 질문을 가지고 편의 표집으로 모집한 60세 이상의 21명의 노인을 대상으로 반구조화된 인터뷰를 실시하였다. 연구 결과, 도서관 이용은 시니어의 삶에서 가장 많이 변화된 관습이었다. 많은 시니어가 젊은 시절 추억의 장소로 도서관을 인식하고 있었으나, 절반 이상은 현재는 도서관에 방문하지 않는다고 답변하였다. 그들은 편리함을 이유로 인터넷으로 도서관 장서를 이용하였으며, 필요하다면 자료를 온라인으로 주문하고 있었다. 절반 이상은 여전히 종이책을 선호했지만, 다수가 전자책의 유용성을 인지했으며 실제 전자책 리더기를 보유하고 있었다. 전자책을 이용하지 않는 시니어도 가족이나 친구가 권유한다면 전자책 독서를 시도해 볼 의향이 있다고 밝혔다. 후속연구에서는 시니어 42명과의 심층면담을 통해 이들이 디지털을 통해 어떻게 사회적 지원을 동원하는지 살펴보았다(Quan-Haase, Mo, & Wellman, 2017). 연구결과, 시니어는 디지털 미디어를 통해 기존 관계를 유지할 뿐 새로운 관계를 만들지는 않는 것으로 나타났다. 시니어가 디지털 미디어를 사용하는 이유는 모임이나 약속의 조정, 유대감 유지, 일상적 대화를 위해서였다.

이상의 연구는 1:1 심층면담을 통해 시니어가 인터넷, 소셜미디어, 전자책과 같은 디지털 정보를 이용하는 요인, 이용하지 않거나 이용하는데 방해가 되는 요인을 규명하였다. 본 연구에서는 '도서관 디지털 정보'에 초점을 두고 국립중앙도서관을 이용하는 시니어를 대상으로 도서관의 디지털 정보 이용, 비이용, 이용 방해 요인을 규명하고자 한다.

2. 시니어 정보격차의 정의, 원인, 장애요인

1990년대 말 '정보격차(Digital Divide)'라는 용어가 등장했을 때, 이 용어는 인터넷 접속 가능

여부, 또는 컴퓨터 보유 유무 등과 같은 기술 결정론적 개념이었다. 그러나 얼마 안가 개인의 디지털 기술 격차 또는 효과적인 사용을 방해하는 요인 등 디지털 활용과 관련한 연구도 이루어졌다(Lupač, 2018). UNESCO에서는 정보격차를 "인터넷 접속이 가능하고 인터넷에서 제공하는 새로운 서비스를 이용할 수 있는 사람과 이러한 서비스에서 제외된 사람 간의 차이를 의미하며, 여기에는 ICT에 대한 접근과 정보사회 참여하는데 필요한 관련 기술이 명시적으로 포함된다."며 크게 접근과 활용으로 정보격차를 정의하고 있다.

인구통계학적 특성 중에서도 연령은 정보격차의 대표적인 구분값으로서 스웨덴, 스위스, 칠레, 폴란드, 중국, 이집트 등 선진국부터 개발도상국에 이르기까지 젊은층은 노인층보다 인터넷 사용률이 높게 나타난다. 이에 대한 원인은 역사적으로 (1) 젊은 연령층을 주 타겟으로 하는 온라인 비즈니스, (2) 젊은층의 특성, 즉 새로운 것에 대한 개방성과 실험 의지, (3) 동료 압력 증가와 관련한 네트워크의 효과, (4) 현대 청소년 하위문화에서 개인 전자 기기의 중요한 역할, (5) 학교의 정보화와 ICT 수업을 필수 교과에 포함시키는 정부 정책 등으로 설명된다(Lupač, 2018).

이와 같은 연령 정보격차는 시니어의 '태도적 장애', '인지적 장애', '노화에 따른 신체적 변화', '개인정보 우려'로 쉽게 좁혀지지 않는다. 먼저 '태도적 장애'는 시니어의 신기술에 대한 낮은 관심을, '인지적 장애'는 노화로 인한 추상적 문제 해결과 같은 인지능력의 쇠퇴를, '노화에 따른 신체적 변화'는 시청각 등 감각 인식 능력과 기억 용량, 집중력의 저하 등을 의미한다(Charness & Boot, 2009).

한편, 정보 기기의 시각적 요인(화면배색, 타이포그라피), 청각적 요인(배경음 등), 인지적 요소(레이블링, 레이아웃, 메타포, 정보구조)이 시니어의 인지적, 신체적 쇠퇴에 맞게 설계되지 않은 것 또한 정보격차 극복의 장애요인으로 지적되고 있다(강민정, 2020).

3. 국내 시니어의 디지털 정보 격차

한국지능정보화사회진흥원의 디지털정보격차 보고서에 따르면, 전체 국민을 100%로 가정했을 때, 고령층의 종합 정보격차 점수는 69.9%, 접근은 95.1%, 활용은 72.6%로 모든 면에서 현저히 낮게 나타난다. 해당 보고서의 데이터를 재이용하여 정보격차의 요소를 규명한 연구가 그간 여럿 수행되었다. 김효정과 이진명(2018)은 새로운 디지털 격차를 양산하는 모바일 환경을 중심으로 시니어의 디지털 정보 활용에 영향을 미치는 요인을 개인적(연령, 소득, 교육수준, 성별), 심리적(정보사회에 대한 긍정 또는 부정태도, 디지털 리터러시), 사회적 요인(가족의 지지)으로 세분화하고 정보기술 활용의 다양성과 질적 활용에 중점을 둔 '2차적 디지털 격차'를 측정하였다. 분석 결과, 디지털 정보 활용의 다양성에는 정보사회에 대한 부정적 태도가

부(-)의 영향을 미치고 있었으며, 월 평균 수입, 디지털 기기 이용 욕구, 디지털 기기 이용에 대한 긍정적 태도, PC 이용역량, 모바일 이용역량, 가족 지지가 정(+)의 영향을 미치고 있었다. 디지털 정보 활용의 심화 활용에 미치는 영향으로는 정보사회에 대한 부정적 태도가 부(-)의 영향을 미치고 있었고, 월 평균 수입, 디지털 기기 이용 욕구, 디지털 기기 이용에 대한 긍정적 태도, PC 이용역량, 모바일 이용역량, 가족 지지가 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

임정훈, 이혁준, 이지훈(2020)은 기존 노인 디지털 격차 연구가 만 65세 이상 노년층에 집중되어 있음을 언급하며, 경제성장과 민주화, 경제위기 등을 모두 겪은 새로운 노년층인 베이비붐 세대와 노인 세대로 나누어 디지털 정보격차를 측정할 필요가 있음을 주장하였다. 이때 정보격차는 접근 수준, 역량수준, 활용수준으로 나누었으며 격차에 영향을 주는 요인으로는 디지털 기기의 이용동기, 이용태도, 이용성과, 사회적 지지, 삶의 만족도 등을 선정하였다. 연구 결과는 다음과 같다. 첫째, 베이비붐과 노인세대는 전체적인 항목에서 유의미한 차이가 있었다. 즉, 베이비붐 세대가 노인세대보다 정보 접근, 역량, 활용에서 앞서고 있다는 것이 나타났다. 둘째, 베이비붐 세대는 학력, 이용동기, 이용태도, 지능정보사회 인식, 삶의 만족도에서 정보격차에 영향을 미치고 있었다. 반면 노인세대는 이용태도, 지능정보사회인식, 삶의 만족도가 정보격차에 정적인 영향을, 가구형태가 부적인 영향을 미치고 있다.

이상 국내 시니어의 디지털 격차 연구를 정리하면 다음과 같다. 디지털 격차는 단순한 기기 접근과 더불어 활용능력을 함께 측정하고 있으며, 조사 대상 디지털 기기는 PC에서 모바일로 확장되고 있다. 이러한 디지털 격차에 영향을 주는 요인으로는 성별, 연령, 학력 등의 인적 사항에 더해 심리적 태도가 포함되어 있다. 또 기존 노인세대와 베이비붐 세대를 나누어 차이를 검증하기도 하였다.

4. 시니어의 디지털 정보 이용에 영향을 주는 요인

지금까지 이론적 검토에서 나타난 시니어의 디지털 정보 이용에 영향을 주는 요인을 정리하면 〈표 1〉과 같다. 먼저 이용 요인으로 가장 많이 나타난 것은 디지털 기기의 작동 및 이용에 있어 '도움을 주는 가족, 친척, 친구 등의 존재'였다. 이로써 시니어가 디지털 정보를 이용하는데 있어 인적 도움이 매우 크다는 것을 확인할 수 있었다. 다음으로 비이용 및 이용 방해 요인으로는 흥미 부족, 정보사회에 대한 부정적 태도, 연령주의, 심리적 장애와 같은 '태도・심리적 요인'이 다수 포함되어 있었다. 이어 인지능력 쇠퇴, 신체적 능력 쇠퇴와 같은 '노화로 인한 요인'이 포함되어 있었고, 개인정보 우려, 기술의 부족, 제한된 사회・기관 차원의 지원 등이 뒤를 이었다.

〈표 1〉 시니어의 디지털 정보 이용, 비이용, 이용 방해 요인 정리

이용 요인	도와주는 가족, 친척, 친구 등의 존재(김효정, 이진명, 2018; 이정연, 김현애, 2021; 이지연, 2012; Quan-Haase, Martin, & Schreurs, 2016; Schreurs, Quan-Haase, & Martin, 2017), 저렴한 비용(Quan-Haase, Martin, & Schreurs, 2016), 취향(Quan-Haase, Martin, & Schreurs, 2016), 편리성(Quan-Haase, Martin, & Schreurs, 2016), 자신감 및 호기심(Quan-Haase, Martin, & Schreurs, 2014)
비이용 및 이용방해요인	흥미의 부족(Charness & Boot, 2009), 정보사회에 대한 부정적 태도(강민정, 2020; 김효정, 이진명, 2018), 연령주의(Quan-Hasse et al., 2018), 심리적 장애(강민정, 2020), 책의 물성에 대한 갈망(Quan-Haase, Martin, & Schreurs, 2014), 인지능력(강민정, 2020; Charness & Boot, 2009), 신체적 쇠퇴(강민정, 2020; Charness & Boot, 2009), 개인정보 우려(Charness & Boot, 2009; Elueze & Quan-Haase, 2018; Quan-Haase & Ho, 2020), 기술의 부족(이지연, 2012; Quan-Haase, Mo, & Wellman, 2017), 제한된 사회·기관적 차원의 지원 시스템(Quan-Haase, Mo, & Wellman, 2017)

Ⅳ. 연구 대상 및 방법

1. 시니어의 기준 및 연구대상

선행연구에서 정의한 시니어의 연령 기준은 50세 이상(오선혜, 이성숙, 2012; 차미경 외, 2018), 55세 이상(이지연, 2012), 베이비붐 세대(심자영, 서은경, 2018), 60세 이상(Quan-Haase, Martin, & Schreurs, 2016) 등 연구 목적에 따라 다양하게 나타난다. 본 연구에서는 동질한 사회적 배경을 가진 베이비붐 세대(1963년~1955년생, 통계청, 2012)를 모두 포괄할 수 있는 만 60세 이상의 사람(1963년 이전 출생자)을 시니어로 정의하였다.

본 연구의 목적은 시니어가 도서관에서 디지털 정보를 이용하는데 어떠한 요인이 있는지 규명하는 것이다. 이를 위해 국립중앙도서관을 이용하는 만 60세 이상의 시니어 이용자 20명을 대상으로 1:1의 심층면담을 수행하였다.

먼저 국립중앙도서관을 선정한 이유는 다음과 같다. 국립중앙도서관의 2022년 방문 이용자 중 만 60세 이상의 비율은 45%이다(국립중앙도서관, 2023a). 공공도서관의 방문자 통계의 경우 어린이, 청소년, 성인으로만 구분되어 있기에 정확한 노인 이용자 비율을 알기는 어려워 비교가 어렵지만, 그래도 절반에 가까운 방문자가 노인이기에 국립중앙도서관을 조사 사례로 삼기에 충분하다고 판단하였다. 또 국립중앙도서관은 디지털 컬렉션, 원문보기, 책 읽어주는 도서관 등 약 1,800만 건의 디지털 콘텐츠를 소장한 한편, 약 1,400만 건의 도서, 연속간행물, 비도서 장서에서 원하는 자료를 찾기 위해 검색이 필수적이다(국립중앙도서관, 2023b). 방문 이용을 위한 인터넷 예약, 관내 대출을 위한 서고자료 신청 등 이용을 위해 일정 이상의 디지털 기술을 필요로 한다. 그러나 방문 이용자의 절반 가까이가 시니어기에, 이들이 이러한 도서관 디지털 정보를 어떻게 이용하고 있는지 조사할 수 있는 대표적인 사례 도서관이라고 할 수 있다.

2. 연구방법 및 설계

본 연구는 기존 양적 설문조사만으로는 알 수 없는 시니어의 디지털 정보 이용의 여러 요소를 규명하기 위한 것으로, 시니어의 자체적인 언어로 그들의 인식과 태도, 디지털 정보 이용 경험을 드러낼 수 있는 1:1 심층면담을 채택하였다.

심층면담 가이드는 시니어의 디지털 정보 이용 행태를 질적 방법으로 규명한 선행연구의 질문 및 양적 설문조사와 통계검증을 통해 시니어의 디지털 격차 영향요인을 규명한 선행연구를 모두 참고하여 〈표 2〉와 같이 반구조화된 질문으로 구성하였다. 선행연구에서 디지털화 사회에 대한 태도 및 인터넷, 소셜미디어, 전자책 등 전반적인 디지털 정보 이용과 관련하여 질문한 것을 본 연구 주제인 '도서관 디지털 정보 이용'에 맞게 질문을 수정하였다.

〈표 2〉의 질문에 추가로, 면담 내용의 이해를 위해 기본적인 디지털 정보 역량, 국립중앙도서관 이용행태, 인적 특성에 대해서도 물어보았다.

〈표 2〉 심층면담 가이드의 질문

구분	질문	참고 선행연구
디지털화에 대한 태도	국립중앙도서관의 디지털화 정책에 대해 어떻게 생각하는지?	강민정(2020); 김효정, 이진명(2018); 임정훈, 이혁준, 이지훈(2020)
이용요인	국립중앙도서관에서 디지털 정보를 이용하게 된 동기는 무엇인지?	Quan-Haase, Martin, & Schreurs(2014); Quan-Haase, Martin, & Schreurs(2016); Quan-Haase, Mo, & Wellman(2017)
이용요인	국립중앙도서관에서 디지털 자료를 본다면, 주로 어떤 자료인지?	Quan-Haase, Martin, & Schreurs(2016); Quan-Haase, Mo, & Wellman(2017)
비이용요인	국립중앙도서관에서 디지털 정보를 이용하지 않는다면, 그 이유는 무엇인지?	Quan-Haase, Martin, & Schreurs(2014)
이용방해요인	국립중앙도서관에서 디지털 정보를 이용하는데 장애는 무엇인지?	강민정(2020); 이정연, 김현애(2021); 이지연(2012); Quan-Haase, Martin, & Schreurs(2014)
이용요인, 비이용요인, 이용방해요인	앞으로 국립중앙도서관 디지털 정보를 이용할 의지와 능력이 있는지?	Quan-Haase, Martin, & Schreurs(2014)

3. 피면담자 선정 및 면담 수행, 결과분석

피면담자 선정을 위한 기준을 마련하기 위해 먼저 국립중앙도서관의 통계정보시스템과 이용만족도조사, 선행연구(차미경 외, 2018)에서 밝혀진 시니어 이용자 특성을 분석하였다. 먼저 통계정보시스템에서 국립어린이청소년도서관을 제외한 본관과 디지털도서관의 누적 회원가입자 통계를 보면 〈표 3〉과 같다. 전체 회원 중에서 시니어인 60대 이상이 차지하는 비중은 7%로 다른 연령대에

비해 낮은 수준임을 알 수 있다. 기타 특기할 만한 사실로는 다른 연령대의 경우 관외 회원가입이 관내보다 5배~8배 많은 것에 비해 60대 이상의 경우 관외가 관내의 2.8배에 불과하다는 것이다. 이를 통해, 60대 이상 시니어일 경우, 홈페이지를 통한 도서관 이용보다는 직접 방문하여 이용하는 비율이 높음을 추측할 수 있다.

〈표 3〉 연령별 국립중앙도서관 관내 및 관외 회원가입자 현황

구분	0~9세	10대	20대	30대	40대	50대	60대 이상	합계
관내	159	1,700	10,134	7,751	6,418	5,405	4,625	36,192
	0%	5%	28%	21%	18%	15%	**13%**	100%
관외	818	11,694	66,135	53,397	51,897	28,652	13,012	225,605
	0%	5%	29%	24%	23%	13%	**6%**	100%
합계	977	13,394	76,269	61,148	58,315	34,057	17,637	261,797
	0%	5%	29%	23%	22%	13%	**7%**	100%

60대 이상 시니어는 전체 회원 중에서 차지하는 비중은 낮지만 〈표 4〉에서 보는 바와 같이 도서관 방문 수는 전 연령 중에 가장 높다. 특히 이 비중은 2018년 30.4%에서 2022년 44.7%로 꾸준히 증가하고 있어 국립중앙도서관 방문 이용자의 고령화를 확인할 수 있다.

〈표 4〉 연령별 본관 및 디지털도서관 방문 이용자 현황

구분	0~9세	10대	20대	30대	40대	50대	60대이상	합계
2018	0.0%	0.9%	9.0%	12.9%	21.5%	25.2%	30.4%	100.0%
2019	0.0%	1.1%	9.0%	12.5%	20.5%	24.7%	32.1%	100.0%
2020	0.0%	1.1%	7.3%	11.5%	18.0%	23.8%	38.2%	100.0%
2021	0.0%	0.7%	6.9%	9.6%	13.4%	23.2%	46.1%	100.0%
2022	0.0%	1.2%	7.8%	10.2%	13.1%	23.1%	**44.7%**	100.0%

다음으로 세부적인 시니어 특성 현황 파악을 위해 선행연구(차미경 외, 2018, 99)에서 국립중앙도서관을 방문한 만 65세 이용자 140명을 대상으로 실시한 설문조사를 참고하였다. 〈표 5〉에서 보는 바와 같이, 방문 시니어는 대다수가 서울 지역, 그중에서도 서울 서초 및 강남구 거주자이며 기혼자가 월등히 많다. 학력은 대졸 이상이 80%를 넘어 매우 높은 수준이며, 현재는 경제활동을 하지 않는 경우가 70% 이상으로 다수를 차지한다. 은퇴 전을 포함한 직업 분야는 사무직 30%, 자영업 15%, 생산/기술직 12%, 연구/교육직 10%, 전문직 10% 등 다양하게 구성되어 있다. 다음으로 2022년 국립중앙도서관을 방문한 60대 이상의 321명을 대상으로 한 이용만족도 설문조사에서 시니어의 방문 목적은 〈표 6〉과 같다. 개인독서가 44%로 가장 많고, 이어 조사연구 26%, 개인학습 16% 등으로 뒤를 잇는다.

〈표 5〉 만 65세 이상 인적 특성

(차미경 외, 2018)

거주지	서울 서초, 강남구	62(46.2%)
	그 외 서울 지역	51(38.1%)
	경기도 및 인천	21(15.7%)
결혼 상태	기혼자	117(85.4%)
	독신자	20(14.6%)
학력	중졸이하	5(3.7%)
	고졸	17(12.5%)
	대졸	83(61%)
	대학원졸	31(22.8%)
경제활동 여부	경제활동 안함	100(73.5%)
	경제활동 함	36(26.5%)
직업 (은퇴자일 경우, 은퇴 전 직업)	사무직	41(30.4%)
	자영업/프리랜서	20(14.8%)
	생산/기술직	16(11.9%)
	교육/연구직	14(10.5%)
	전문직	13(9.6%)
	기타	31(22.8%)

〈표 6〉 만 60세 이상 방문목적

(국립중앙도서관, 2022)

개인독서	43.90%
조사연구	25.90%
개인학습	15.90%
인터넷이용	5.30%
멀티미디어	4.00%
교육, 전시, 문화	2.50%
세미나실, 스튜디오	2.20%
기타	0.30%

다음으로, 국립중앙도서관의 사서 5명이 각 부서 및 업무를 통해 만나게 되는 서울・수도권 거주 국립중앙도서관 시니어 이용자 중에서 면담대상자의 섭외를 계획하였다. 국립중앙도서관 통계정보시스템 및 선행연구(차미경 외, 2018), 이용만족도 조사에 등장하는 시니어의 인적 특성인 성별, 연령, 이용목적, 이용방법(방문/인터넷으로 이용), 학력, 직업이 골고루 반영될 수 있도록 〈표 7〉과 같이 20명의 시니어를 섭외하였다.

면담대상자의 평균 나이는 70.5세로 최고령자는 만 82세(1941년생)이며 최연소자는 만 60세(1963년생)이다. 성별로는 남성이 13명, 여성이 7명이며 이용방법으로는 방문 이용자가 17명, 방문 이용과 자택에서의 온라인 이용을 병행하는 이용자가 2명, 방문하지 않고 온라인으로만 이용하는 이용자가 1명이다. 은퇴 전을 포함한 직업 분야로는 사무직이 9명으로 가장 많고 이어 교육/연구직 6명, 주부 등이 포함된 기타 3명, 자영업/프리랜서 1명, 전문직 1이다. 경제활동을 하지 않는 이용자가 15명, 현재 하고 있는 사람이 5명이다. 이용목적으로는 개인독서가 10명으로 가장 많고 이어 조사연구가 6명, 개인학습이 2명, 교육 참여가 1명, 기타(취미생활)가 1명으로 뒤를 이었다.

면담시간은 1인당 최소 20분에서 최대 40분까지 소요되었으며 모든 면담은 녹음 및 전사화되었다. 면담 참가자에게는 연구 참여에 대한 감사함의 표시로 커피쿠폰과 식권을 제공하였다. 전사화된 면담결과는 단위화와 범주화의 과정을 거쳐 빈도분석을 하고, 그 결과를 통해 본 연구의 질문인 '시니어의 도서관 디지털화에 대한 태도・인식', '도서관 디지털 정보 이용 요인', '비이용 요인', '이용 방해 요인'을 도출하였다.

〈표 7〉 피면담자 인적 특성

가명	온라인/방문	성별	생년(나이)	직업	학력	경제활동 여부	이용목적
N01	방문	남성	1963(60)	사무직	대졸	X	개인학습
N02	방문	남성	1941(82)	사무직	대졸	X	개인독서
N03	방문	남성	1952(71)	사무직	대졸	X	조사연구
N04	방문	남성	1941(82)	사무직	대졸	X	개인독서
N05	온라인	여성	1955(68)	기타	고졸	X	개인독서
N06	온라인/방문	남성	1952(71)	전문직	대학원	○	조사연구
N07	방문	남성	1963(60)	교육/연구	대학원	○	개인독서
N08	방문	남성	1952(71)	사무직	대학원	○	개인독서
N09	방문	여성	1956(67)	사무직	고졸	X	개인독서
N10	방문	여성	1954(69)	기타	고졸	X	개인독서
N11	방문	여성	1943(80)	교육/연구	대학원	X	조사연구
N12	온라인/방문	남성	1952(71)	자영업/프리랜서	대졸	○	교육
N13	방문	남성	1949(74)	사무직	대학원	X	개인학습
N14	방문	남성	1954(69)	사무직	대졸	X	개인독서
N15	방문	여성	1959(64)	교육/연구	대학원	○	조사연구
N16	방문	남성	1954(69)	사무직	대학원	X	개인독서
N17	방문	남성	1952(71)	조사연구	대학원	X	조사연구
N18	방문	남성	1954(69)	교육/연구	대졸	X	조사연구
N19	방문	여성	1954(69)	교육/연구	대학원	X	개인독서
N20	방문	여성	1951(72)	기타	고졸	X	기타

Ⅴ. 연구결과

1. 방문 이용 행태 및 기본적인 디지털 역량

피면담자의 방문 주기는 주 1~3회(7명)가 가장 많았고 특정 주기 없이 가끔 방문한다는 이용자가 6명으로 뒤를 이었다. 이어 매일(4명), 월 1~3번(2명), 방문하지 않고 온라인으로만 이용(1명) 순이었다. 방문 이유로 '자신의 거주지와 가깝기 때문(6회)'이 가장 많이 언급되었고, '은퇴 후의 시간적 여유(2회)', '웹DB 이용을 위해(1회)', '자료가 다양해서(1회)', '주 이용 도서관이 휴관중이기 때문(1회)' 순이었다.

> 저는 사실 매일 와요. 지금 한 퇴직한 이후로 지금 한 5~6년 됐는데 거의 바로 하여튼 오기 시작해서 집이 또 바로 여기니까 여기 멀면 사실 못 가 제가 늘 집에서도 그런 말을 해요. 우리 집 저기 바로 ○○○(아파트이름)이니까 제가 나는 우리 집이 이 도서관이 옆에 있어서 너무 고맙다(N19).

면담의 가장 첫 질문으로 면담대상자의 디지털 기술을 파악하기 위해 스마트폰 소지여부 및 스마트폰으로 하는 활동에 대해서 물어보았다. 20명 중 1명을 제외한 19명이 스마트폰을 소지하고 있었으며 스마트폰 활용 역량은 통화, 문자, 메신저, 카메라를 이용하는 기초 수준이 5명, 검색, 인터넷 뉴스, 메모 기능을 활용하는 중급 수준이 7명, 인터넷뱅킹, 쇼핑, PC 및 노트북과 연동한 문서, 사진 작업 등 고급 수준 7명으로 파악되어 수준별로 고루 분포하고 있음을 알 수 있었다. 특기할만한 점은 선행연구에서 디지털 격차 영향 요인으로 다뤄진 학력, 은퇴 전 직업 등 사회/경제적 특징과 본 연구의 피면담자의 디지털 역량 간에 큰 관련이 없었다는 점이다. 고학력이며 사무직에 종사했던 면담자 중에는 스마트폰을 기초적인 수준에서만 사용하는 면담자들도 있었던 반면, 상대적으로 낮은 학력의 주부이면서도 스마트폰으로 다양한 활동을 하는 면담자도 있었다.

> 전화 걸고 받고 문자 보내는 거 그 3개만 해요(N07).

> 스마트폰으로 은행, 뉴스, 메신저, 앱, 건강앱을 하고 있거든요, 운동, 운동을 측정하는 앱을 쓰고 있고요, 그 다음에 물건 주문하고, 카드 결제하는 거하고, 카드대신 휴대폰으로 하는 결제. 뉴스 뭐, 페이스타임 같은 거 애들이랑 같이 하고, 영상통화 이런거, 그리고 항공 비행기표 예약하거나 그런 것도 다 하고 있습니다(N05).

2. 도서관 디지털화에 대한 태도·인식

국립중앙도서관은 사회 전반적인 디지털 환경 변화에 대응하고자 소장자료의 디지털화를 적극 추진하고 디지털 서비스 공유 플랫폼 활성화, 온택스 서비스 확충 등을 골자로 하는 디지털 대전환을 선언한 바 있다. 또, 자료의 영구보존을 위해 방문 이용자라 할지라도 발행 20년 이상의 자료는 실물자료가 아닌 디지털 원문을 우선 제공하고 있다. 20명의 피면담자 중 과반수(10명)는 이러한 디지털화 추진의 목적 및 방향성에 대해 공감했고, 7명의 피면담자는 의견이 없다고 답하였다. 도서관 디지털화에 공감하지 못하거나 반대 의사를 밝힌 피면담자는 3명이었다.

가. 도서관 디지털화에 찬성 또는 공감적, 우호적인 시니어

도서관 디지털 자료를 적극 이용하며 이에 만족하는 시니어(4명)는 도서관의 디지털화 정책에도 지지를 표하고 있었다. 지지의 이유로는 '먼지가 없음', '원래도 디지털 정보를 선호', '물리적 대출·반납이 없는 편리함', '보존을 위해'가 각각 1회씩 언급되었다. 또 디지털 자료를 이용하지 않는 시니어 2명도 '책의 보존'과 '젊은 세대를 위해' 디지털화를 찬성한다고 밝히기도 했다.

> 그 정책은, 그 오래된 책은 계속 버리잖아요. 그러면 이게 하나의 문화유산이고 하나의 사상이고 하나의 철학인데 그게 사라지거든요. 그래서 그거는 원본은 보관하고 그거를 디지털화해서 계속 후손들이 그걸 볼 수 있도록 하는 건 매우 좋다고 생각해요(N06).

> 책이 부피가 작은 것도 아니고 다 압축시켜야 되니까 저렇게 하는 게 원래 원칙인 것 같아 … 우리가 불편하긴 하지. 그리고 이제 우리는 이렇게 손으로 만지고 해서 이렇게 하는 걸 좋아하는 세대에 살았기 때문에 그게 익숙한 거고 지금 세대분들은 이제 저게 더 좋으시고 그러겠지(N10).

조건부 찬성을 밝힌 시니어는 4명으로, '본문검색 기능 추가(1회)', 'PC 보안 정책 완화(1회)', '원문보기 기능 개선(1회)' 등 이용 제반 환경 개선이 이루어진다면 찬성하겠다고 답했다. 그 밖에 '자신은 괜찮지만 다른 노인을 위해 아날로그와 병행하여 추진한다면 찬성(1회)'한다고 답하기도 하였다.

> 상당수의 시니어들이 저는 조금 안 그렇다고 생각하지만 많은 분들이 어려움이 있을 것 같아요. 그래서 그거를 갖다가 꼭 이렇게 연한을 딱 정해서 하는 것보다 좀 초이스를 줘가지고 예를 들어서 보존도 하고 그러니까 책으로서도 접근할 수 있고 그다음에 디지털로도 하고 이렇게 해서 조금 좀 이렇게 균형을 맞춰가는 게 좋지 않을까…(N14)

나. 도서관 디지털화에 공감하지 못하거나 반대하는 시니어

3명의 시니어는 도서관 디지털화에 다소 못마땅한 반응을 보였다. 그 이유로는 '자신의 컴퓨터 기술이 부족함'이 2회, '종이책의 물성을 선호함'이 1회 언급되었다.

> 그거는 좀 불만이 있어요. 왜냐하면 저희 제가 지금 72살인데 근데 이제 사실은 요즘 젊은 사람들처럼 이 컴퓨터에 대해서 이렇게 원활하지가 못하잖아요. 그전에는 여기 이렇게 책이 다 나와가지고 이렇게 막 봤거든요. … 제가 이제 민원을 몇 번 얘기를 했어요 … 우리는 나이가 있어서 수시로 이렇게 와서 그냥 필요한 걸 빼보는 걸 원하지(N03).

3. 도서관 디지털 정보의 이용, 비이용, 이용방해요인

시니어의 디지털 정보의 이용, 비이용, 이용 방해 요인이 무엇인지 전사된 면담 내용을 분석하여 빈도 분석한 결과는 〈표 8〉과 같다. '사서'와 '시력 및 글자 크기'는 세 가지 질문의 답변으로 모두 등장하며 시니어의 도서관 디지털 정보 이용의 가장 주요한 요인으로 나타났다. 이용 요인으로는

오래된 자료, 해외자료와 같은 '자료의 특성'과 대출・반납이 없는 '편리성' 등이 있었다. 비이용 요인으로는 '연령주의'와 '귀찮음', '스트레스', '디지털이 싫다'와 같은 태도・심리적 요인이 다수 포함되었다. 이용 방해 요인으로는 '홈페이지가 복잡함', '본관과 디지털도서관 홈페이지 별도라 불편' 등 홈페이지 사용성 문제가 다수 포함되었고, 다음으로 '디지털 기술의 부족' 등이 포함되었다.

〈표 8〉 피면담자 답변 주요 내용 및 빈도

구분	주요 내용 및 답변 빈도
이용요인	- 해외, 논문, 오래된 자료, 다른 도서관에 없는 자료, 웹DB 이용을 위해(12) **- 사서가 도와줌(7)** **- 글자 크기 확대가 가능해서(5)** - 가족, 친구가 도와줌(2) - 대출 반납이 필요 없어 편리, 신속함(2) - 스스로 배워서 이용하려는 의지(1) - 먼지가 없음(1) - 디지털 자료가 더 익숙함(1)
비이용 요인	- 연령주의(6) - 귀찮음(1), 필요성 못 느낌(1), 새로운 것에 대한 스트레스(1), 디지털이 싫다(1) **- 눈이 아프다(3), 글자 확대 시 영역조절 어려움(1)** - 종이책의 물성을 선호함(2) - 디지털 원문 콘텐츠 부족(2) - 바쁘다(2) **- 사서가 도와주지 않음(1)** - 자신의 디지털 기술이 부족함(1)
이용방해요인	- 홈페이지가 복잡함(7) - 자신의 디지털 기술이 부족함(4) **- 알려주는 사서가 없음(3), 사서의 전문성이 부족함(1)** **- 글자 크기가 작다(2), 눈이 피곤함(1)** - 홈페이지 자료의 복사가 불편함(2) - 원문보기 기능이 불만족(3) - 디지털도서관 PC가 느리다(1) - 본관과 디지털도서관 홈페이지가 별도라 불편(1) - 홈페이지 검색 시 자료유형별로 나눠져 있어 불편함(1) - 웹DB 연결 오류(1) - 배워도 자꾸 잊음(1) - 모바일 최적화 부족(1) - PC 보안정책(1)

가. 사서

세 영역에서 모두 언급된 요인으로는 '사서'가 있었다. 사서의 도움으로 디지털 정보를 잘 이용할 수 있었다는 피면담자가 있었던 반면, 사서가 도와주지 않아 이용할 수 없었다는 피면담자, 사서가 도와주었더라면 잘 이용할 수 있었을 거라는 피면담자로 나뉘었다. N06은 실제로 사서에게 도움을 받아 디지털 정보를 이용한 경험이 있고, N10은 앞으로 디지털 정보를 이용할 때 사서의 도움을

기대하고 있었다.

> 국립도서관 전화번호가 있잖아요. …담당자한테 직접 전화를 하면 (웃음) 그게 면대면, 페이스투페이스가 가장 정확하더라고요. …지금 원활하게 잘 되고 이제 어려우면 그럼 저는 질문을 하거든요. 어려우면 그냥 안되면 바로 그 담당부서 전화를 해서 하고(N06)

> 그래서 항상 궁금하기는 했어. 여기 지나가면서 저거(디지털도서관 컴퓨터)를 어떻게 이용을 해야되나 그러고서는 분명히 뭔가 물어보면 대답해 주실 분이 있으실 텐데 그래서 이제 다음에는 한번 와서 거기에 한번 도전해 봐야 되겠다(N10).

반면 디지털정보를 이용하지 않는다는 N07은 사서의 무신경, 적극성 부족 등으로 자신이 인터넷 예약을 하지 못한 것을 회상하였다.

> 앞에 안내하시는 선생님들 있잖아요. 그분들이 해줘야 되는데 사실 내가 항상 보면 새로운 사람들한테 당황하고 하는 걸 보면 그 사람들이 좀 일어나서 적극적으로 도와줘야 되는데 그러지 못해. 왜냐하면 그 사람도 피곤하니까 젊지만 피곤하지. 그리고 말을 설명을 해도 처음 온 사람들이 못 알아먹으니까 모르지 뭘 알겠어 친절하게 해줘도 어려운 거예요(N07).

사서의 도움으로 디지털 정보 이용을 시도하였으나 좌절된 경험을 갖고 있는 N13과 N14는 사서들이 원하는 수준까지 도와주지 않는 것에 대한 불만족, 전문성 부족 등에 대해 언급하였다.

> 제가 제일 많이 겪었던 게 컴퓨터하고 좀 숙달이 좀 덜 돼서 잘 안 될 때 … 상대방한테 여기 찾아온 방문자인데 젊은이건 간에 인데 가르쳐준다 할 때 이런 거는 일일이 다 자기네들이 할 수가 없다는 거예요. 그때 그 얘기 했지만 이런 것까지 다 일일이 못한다고 그런 사람도 있는가 하면은 와가지고 얘기도 안 듣고 팍 듣지잖아요(N13).

> 그러면 이제 그거를 좀 이렇게 좀 직원 분들이 좀 여러 가지 일도 많고 어려움이 있으시겠지만은 가다가 이제 물어보면 안내 같은 데 물어보면 이게 답답한데 다 모른다고 그러더라고요. 대부분은 모른다고 그러더라고요. 그래서 그런 거를 조금 이렇게 뭘 헬퍼같이 이렇게 해서 섹션별로 이렇게 좀 순환해서 좀 이렇게 이렇게 좀 이렇게 도움을 줄 수 있는 그런 좀 해주시면 어떨까 예산상 어려움이 있겠지만(N14)

이는 선행연구에서 시니어의 디지털 정보 이용요인으로 '가족, 친척, 친구의 도움'이 가장 많이

언급된 것(〈표 1〉)과 일맥상통하였다. 시니어는 디지털 정보를 이용할 때 인적 도움에 가장 의지하고 있기에, 도서관에서 디지털 정보를 이용할 때는 사서의 도움을 가장 바라고 있음을 알 수 있었다. 또 사서는 도서관이라는 기관에서 시니어에게 도움을 줄 수 있는 인적 요인이기에, 이와 같은 연구결과는 시니어의 디지털 정보 이용의 장애물로 '제한된 사회적, 기관 차원의 시스템'이 있다는 선행연구(Schreurs, Quan-Haase, & Martin, 2017)와도 일맥상통한다.

나. 시력 및 글자 크기

다음으로 '시력 및 글자 크기'도 세 영역에서 모두 등장하였다. 시니어들은 디지털 원문 뷰어에서 글자를 확대할 수 있는 기능이 있기 때문에 종이책보다도 보기 편하다고 답하였다.

> (종이책) 원문으로 보면 좋은데 어떤 문제가 있냐 하면 옛날 책 같은 경우에는 글자체가 너무 작아요. 그런 거는 여기서 보면 확대 그래서 오히려 나는 단점보다는 장점이 훨씬 많더라고(N17)

그러나 다른 시니어들은 디지털 정보를 이용할 시 눈이 아프기 때문에 이용하지 않거나 이용하기는 하나 눈 때문에 불편하다고 답하였다. 이는 글자 크기와는 무관한, 스크린의 빛이나 배경과 글자의 대비 문제인 것으로 보인다.

> 만약에 그걸 프린트 한다든지 이렇게 하면은 가능하지만 그렇지 않으면 눈이 아파 눈이 아파. …모니터 보는 것도 좀 확대해 가지고 볼 수도 있지만은 좀 눈이 아프니까 가능하면 이제 페이퍼로 된 책이라든지 간행물 위주로 보죠(N18).

선행연구에서도 시력 저하와 같은 신체적 쇠퇴는 시니어의 디지털 이용 방해요인으로 언급된다(〈표 1〉 참조). 그러나 시니어는 노안으로 종이책의 작은 글씨를 볼 수 없기에 글자 확대 기능이 있는 디지털 원문을 선호하기도 한다는 것을 알 수 있었다.

다. 디지털 정보 이용 요인

피면담자들이 도서관 디지털 정보를 이용하는 요인으로 가장 반복적으로 언급된 것은 '자료의 특성(12회)'이 있었다. 피면담자들이 보는 디지털 자료는 '발행된 지 오래된 자료', '해외자료', '논문자료', '다른 도서관에 없는 자료', '웹DB'라는 특성이 있었다.

> 그걸(웹DB) 잘 활용하는 사람이 많진 않더라고요. 잡지하고 해외신문, 그 다음에 해외 신문이 시리즈가 몇 수십 개 쭉 나오잖아요(N06)

이는 선행이론(〈표 1〉)에서는 등장하지 않았던 요인으로, 국립중앙도서관 디지털화 자료의 특성이 반영된 요인으로 보인다.

다음으로는 시니어가 디지털 자료를 보는 이유로는 '편리성(2회)'이 있었다. 이들은 물리적 형태의 책을 대출하고, 책을 펴서 내용을 확인하는 번거로움이 없는 디지털 원문의 편리성에 대하여 언급하였다.

> 근데 디지털 도서관에는 제가 이렇게 보고 싶은 타이틀을 좀 치면 쫙 뜨잖아요. 그래서 그거를 이제 이렇게 조금 저건 일일이 다 빌려서 확인한 다음에 또 아니면 또 받고 이런 게 어려운데 디지털을 오는 제가 이유가 그런 면에서 굉장히 이용하기 좋은 거예요. 조금 보고 이게 이제 나하고 맞는지 내가 원하는 건지 그게 확인이 되니까 정말 저는 너무너무 고마워요(N19).

선행이론(〈표 1〉)에서도 '편리성'은 시니어가 디지털 정보를 이용하게 하는 요인이었으며, 도서관 디지털 자료 역시 같은 이유로 시니어에게 이용될 수 있음을 보여준다.

라. 디지털 정보 비이용 요인

시니어가 도서관에서 디지털 정보를 이용하지 않는 이유로는 '태도・심리적 요인'이 가장 주요했다. 여기에는 '연령주의(6회)'를 포함하여 '귀찮음(1회)', '필요성 못 느낌(1회)', '새로운 것에 대한 스트레스(1회)', '디지털이 싫다(1회)'와 같은 태도・심리적 요인이 다수 포함되었다.

연령주의(ageism)의 경우, 시니어가 디지털 정보를 이용하는데 있어 스스로 위축되거나 무능하다고 생각하거나 디지털 기술을 사용하기에 "너무 늙었다"는 기분을 느끼는 것을 말한다. 여기에는 디지털 기술을 직관적으로 잘 사용하는 젊은 세대와의 비교도 포함되어 있다(Barrie et al., 2021). 본 연구의 피면담자 중 디지털 정보를 사용하지 않는 시니어 역시 자신의 연령 또는 젊은 세대와 비교와 관련한 말을 반복적으로 하였다.

> …이제 나이가 많으니까 기억력이 적으니까 (디지털 원문 페이지가) 지나가면 어디 있었는지 몰라. 눈으로 보이면 좋겠는데 그런게 있더라고요(N11)

> 나이가 들어서 조금 나이가 들어서 불편한 거지 여기 시스템이 잘못 불편한 건 아니에요(N07).

또 다른 태도・심리적 요인에서 시니어는 디지털 방식의 읽기라는 새로운 정보 이용 방식을 수용하거나 배우는데 귀찮음을 느끼거나(1회), 새롭거나 바뀌는 것에 대해 스트레스(1회)를 받는다고 이야기하였다.

> 그게 다 이제 디지털DB 이렇게 됐다고 해서 못 본 경우가 있어요. 그런데 다른 근거로 해서 어떻게 보긴 봤어. 그렇게 디지털화된 거 그렇게 되어 있으면 귀찮아서 안 보지(N08).

> 뭘 바꾸는 거는 일단 우리가 그러니까 우리가 시니어들 입장에서는 바꾸는 거는 원치 않을 겁니다. 뭘 바꾸면 더 복잡해져요. 이제(N07).

다음으로 자주 언급된 요인은 '종이책의 물성 선호(2회)', '디지털 원문의 콘텐츠 부족(2회)' 등이 있었다.

> 나는 책을 더 선호하는데, 왜 그러냐면은 나는 그 화면에 되도록 눈에도 그렇고 나는 도서관 가는 이유가 활자를 보기 위해서 책을 보기 위해서, 그 느낌. 난 책을 더 선호해요, PC로 보는 것보다. PC를 안 보려고 책으로 보려고 (도서관에) 오는 거지(N09).

> 디지털 자료는 잘 사용 안합니다. 디지털 자료는 원문으로 볼 수 있는 것들이 극히 일부라서 이용을 잘 하지 않습니다. 실질적으로 이용해본 것이 별로 없고, 전면적으로 원문을 이용할 수 있게 해야합니다(N01).

역시 선행이론(<표 1>)과 마찬가지로 '태도적・심리적 문제'와 '종이책의 물성 선호'는 시니어가 도서관에서 디지털 정보를 이용하지 않게 하는 요인이었다.

마. 디지털 정보 이용 방해 요인

피면담자들은 도서관 홈페이지를 이용하거나 원문보기 등 디지털 정보를 볼 때 이의 방해요인으로 홈페이지 사용성 문제를 자주 언급하였다. 사용성 문제 중에서도 가장 많이 언급된 것은 네비게이션의 깊이가 너무 깊고, '홈페이지가 복잡하다(7회)'는 것이었다. 피면담자들은 자신이 원하는 메뉴에 들어가기 위해 여러번 클릭해야 하고, 예약 등으로 로그인 역시 여러번 반복해야 하는 것이 불편하다고 말했다.

> 많죠. 많은데 첫째 인터넷에 들어가는데 들어가는 장르가 많아요. 들어가는 절차가 많아요. 그것을 좀 간단하게 간소화시켰으면 좋겠고, 과정이 너무 복잡합니다(N02).

> 정말 나이 든 사람이 사실은 로그인 한 번 하는 게 힘들어요. 막 글자도 보이지도 않고 가서 이거 넣으려고 로그인하고 넣기 전에 로그인하고 또 여기 오면 또 로그인하고 저기 가면 올라가면 또 로그인하고 로그인으로 1시간 이상 잡아(N17).

선행연구 중 서울시 산하 홈페이지를 대상으로 한 조사(강민정, 2020)에서는 시니어가 PC웹을 이용할 때 가장 크게 느끼는 장애요인으로 단어 표현의 이해정도인 '레이블링', 이미지 아이콘 기능 이해를 뜻하는 '메타포' 등 인지적인 요소가 높게 나타났다. 국회전자도서관을 대상으로 한 연구(심자영, 서은경, 2018)에서도 시니어는 '용어'를 가장 불편하게 느끼는 것으로 나타났다. 이와 다르게 본 연구의 피면담자들이 국립중앙도서관 홈페이지에서 느끼는 장애요인으로는 기능과 콘텐츠 분류 형태와 관련한 '정보구조'가 큰 것으로 나타났다.

다른 사용성 문제로는 '원문보기 기능 불편(3회)', '본관과 디지털 도서관 홈페이지 분리(1회)', '모바일 최적화 부족(1회)', '웹DB 연결 오류(1회)' 등이 있었다.

> 이게 이상하게 pc 화면에는 차량 등록 칸이 입력칸이 보였는데 모바일에서는 안 보이더라고요(N15).

> 그런데 이제 국립중앙도서관에서 이제 그런 이제 여러 가지 해외 원문 DB 같은 거 연결 해 주시니까 그래서 그게 이제 굉장히 좋은 프로그램인 것 같고요. 근데 다만 이제 거기 들어가다 보면은 어떤 거는 거기에 이제 사이트에 있는데 실제로 들어가면 연결이 안 돼요. 그래요 그래서 그런 거는 조금 이렇게 보강을 해 주셔야 되지 않나(N14).

Ⅵ. 결론 및 시사점

국내 인구 고령화로 인해 도서관 이용자 중 노인 비중이 높아지고, 특히 디지털 환경의 변화로 도서관 서비스가 대폭 변화하고 있다. 코로나19로 인한 언택트 사회와 함께 도서관도 비접촉 및 디지털 서비스 강조로 전환되었으며, 그중에서도 국립중앙도서관은 디지털 대전환을 선언하는 등 디지털 서비스를 본격적으로 추진하고 있다. 그러나 노인층의 디지털 역량은 여전히 낮고, 선행연구에서 노인은 도서관 디지털 정보에 대한 불안과 불만을 표시하고 있다. 이에 따라 본 연구는 국립중앙도서관을 이용하는 시니어 20명을 대상으로 디지털 도서관에 대한 태도, 이용 요인, 이용 방해 요인에 대한 심층면담을 진행하였다.

연구결과는 다음과 같다. 먼저 도서관 디지털화에 대한 시니어들의 태도에서, 과반이 디지털화 정책에 공감하거나 찬성하고 있다. 그중 일부는 디지털 자료의 편리함과 보존, 후대 전승을 강조하며 지지하고 있다. 다만, 일부 시니어는 디지털 환경에 대한 불편함이나 기술적 어려움을 언급하며 조심스러운 태도를 보이거나 반대 의사를 표명하기도 하였다.

다음으로 피면담자들의 언어를 기반으로 자주 등장하는 개념을 '이용 요인', '비이용 요인', '이용 방해 요인'으로 분류하였다. 이중에서도 '사서', '시력 및 글자 크기'는 세 가지 질문에서 모두 등장

하여 가장 강력한 요인으로 나타났다. 사서는 시니어가 디지털 정보를 이용하도록 도와주는 조력자로 역할하기도 하지만 도와주지 않거나 불친절한 태도, 전문성 부족 등으로 디지털 정보 이용에 방해가 되는 요인이 되기도 하였다. 이는 선행연구에서 디지털 정보 이용 요인으로 가장 많이 언급된 '가족, 친척, 친구의 도움'과 일맥상통하였다. 즉, 시니어는 디지털 정보 이용 시 인적도움을 가장 필요로 하며 도서관에서는 그 존재가 사서인 것으로 나타났다. 다음으로 '시력 및 글자 크기'에서 시니어는 글자 크기 확대 기능으로 디지털 정보를 선호하는 동시에 눈 아픔과 같은 문제로 디지털 정보를 이용하지 않기도 하였다. 이 역시 선행연구의 디지털 정보 이용 방해 요인으로 지적된 '신체적 쇠퇴'와 일맥상통하였다. 그러나 시니어는 글자 크기 확대라는 기능성을 이유로 동시에 디지털 정보를 선호하고 있는 것으로 나타났다.

'디지털 정보 이용 요인'으로는 디지털화된 자료가 발행된 지 오래된 구하기 어려운 자료이며, 해외자료 및 논문자료이기 때문에 이용한다는 것이 가장 많았으며 이는 국립중앙도서관 디지털화 정책이 반영된 결과로 보인다. 다음으로는 선행연구와 마찬가지로 대출과 반납 같은 번거로운 과정이 없는 '편리성'을 이유로 이용하는 시니어들이 있었다.

'디지털 정보 비이용 요인'으로는 선행연구와 마찬가지로 '태도 및 심리적 문제'가 가장 주요하게 나타났다. 여기에는 나이가 많아서 이용할 수 없다는 '연령주의'와 '귀찮음', '새로운 것에 대한 스트레스', '디지털에 대한 반감'이 포함되었다. '디지털 정보 이용 방해 요인'으로는 시니어의 인지능력으로 이용하기 어려운 국립중앙도서관 홈페이지의 복잡함과 같은 홈페이지 사용성 문제가 다수 포함되었다.

이를 통해 실무에서 시니어의 디지털 정보 이용에 관해 다음과 같은 시사점을 얻을 수 있다. 첫 번째로 많은 시니어가 디지털 정보를 이용하든, 이용하지 못하든 디지털화 정책 자체에는 과반이 찬성하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 디지털화 정책의 목적과 효과성에 대해 홍보하면서 시니어에게 디지털화에 대한 긍정적인 태도・인식을 확산시켜야 한다.

두 번째로 시니어의 디지털 정보 이용에 가장 큰 요인으로 나타난 사서의 조력을 극대화하기 위해 디지털 리터러시 교육자로서의 사서의 직무 역량을 키울 필요가 있다. 세 번째, 디지털 기기를 통해 글자를 확대할 수 있는 장점을 홍보하면서, 모니터의 빛 번짐을 줄이고 영역 조절 등의 기능을 개선시켜 시니어가 시각적으로 편안하게 디지털 정보를 이용할 수 있게 해야 한다. 네 번째, 시니어의 디지털 정보 이용 요인으로 꼽힌 대출과 반납이 필요 없고 먼지가 없는 '편리성'에 대해 홍보하면서 시니어의 디지털 이용을 확대할 수 있다. 다섯 번째, 시니어의 디지털 정보 비이용 요인으로 나타난 '연령주의'와 같은 시니어의 태도・심리적 문제를 개선하기 위해 시니어가 스스로 자신감을 갖고 흥미롭게 디지털 정보를 배우고 이용할 수 있는 디지털 교육 프로그램을 개발할 필요가 있다. 여섯 번째, 시니어의 디지털 정보 이용 방해요인으로 나타난 홈페이지 사용성 문제 중 네비게이션 깊이가 너무 깊고 정보 구조가 복잡한 것을 개선하기 위한 방법을 고안할 필요가 있다.

본 연구는 그간 선행연구에서 다뤄지지 않았던 시니어의 도서관 디지털 정보 이용행태 중 이용, 비이용, 이용 방해 요인을 심층면담 기법을 통해 규명했다는 점에서 의의가 있다. 그러나 상대적으로 고학력의 시니어가 많이 이용하는 국립중앙도서관(차미경 외, 2018)의 특성상, 고졸 이상의 시니어를 대상으로만 면담이 수행되었기에 전체 시니어 및 공공도서관에 적용되기에는 무리가 있다는 한계가 있다. 향후 장애인, 이민자 등 다른 정보취약계층을 대상으로도 위와 같은 도서관 디지털 정보 이용 연구가 수행된다면 도서관이 디지털화와 디지털 포용을 함께 실현할 수 있는 기반이 될 것이다.

참 고 문 헌

강민정 (2020). 고령층 디지털접근성 장애요인 분석 (디지털 서울 이슈리포트, 2020-07). 서울디지털재단.

국립중앙도서관 (2022). 2022 국립중앙도서관 이용 만족도 조사. 서울: 국립중앙도서관.

국립중앙도서관 (2023a). 통계정보시스템. 출처: https://stat.nl.go.kr

국립중앙도서관 (2023b). 도서관 주요현황. 출처: https://www.nl.go.kr/NL/contents/N50106021100.do

김효정, 이진명 (2018). 시니어 소비자의 모바일 디지털정보 활용의 결정 요인: 2차적 디지털 격차를 중심으로. Human Ecology Research, 56(6), 493-506. https://doi.org/10.6115/fer.2018.036

문화체육관광부 (2021). 2021년 국민 독서실태 조사.

배영임, 신혜리 (2020). 코로나 19, 언택트 사회를 가속화하다. 이슈 & 진단, 1-26.

심자영, 서은경 (2018). 시니어의 세대별 도서관 이용행태 비교분석: 국회도서관을 중심으로. 정보관리학회지, 35(3), 287-309. https://doi.org/10.3743/KOSIM.2018.35.3.287

오선경 (2023). 코로나19에 대응하는 공공도서관 서비스 분석 및 확대방안 연구. 한국문헌정보학회지, 57(3), 119-141. https://doi.org/10.4275/KSLIS.2023.57.3.119

오선혜, 이성숙 (2012). 공공도서관 시니어 이용자의 도서관불안에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 23(1), 257-276. https://doi.org/10.14699/kbiblia.2012.23.1.257

이정연, 김현애 (2021). 비대면 시대의 지식정보취약계층 일상생활 정보요구와 도서관 이용 경험에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 32(1), 223-246. https://doi.org/10.14699/kbiblia.2021.32.1.223

이지연 (2012). 노령이용자의 정보 및 소셜 컴퓨팅 서비스 이용에 관한 연구. 정보관리학회지, 29(1),

375-393. https://doi.org/10.3743/KOSIM.2012.29.1.375

임정훈, 이혁준, 이지훈 (2020). 장·노년층의 디지털 정보격차 영향요인: 베이비붐 세대와 노인세대의 비교를 중심으로. 한국콘텐츠학회논문지, 20(9), 475-485. https://doi.org/10.5392/JKCA.2020.20.09.475

차미경, 김보일, 김소영, 김종희, 장지숙 (2018). 국립중앙도서관 노인 대상 도서관 서비스 가이드라인 및 정보 서비스 개발 연구. 서울: 국립중앙도서관.

통계청 (2012). 베이비부머 및 에코세대의 인구·사회적 특성분석: 2010년 인구주택총조사 중심으로. 대전: 통계청.

통계청 (2022). 2022 고령자 통계. 대전: 통계청.

한국지능정보사회진흥원 (2022). 2022 디지털정보격차 실태조사. 대구: 한국지능정보사회진흥원.

Barrie, H., La Rose, T., Detlor, B., Julien, H., & Serenko, A. (2021). "Because I'm old": The role of ageism in older adults' experiences of digital literacy training in public libraries. Journal of Technology in Human Service, 39(4), 379-404. https://doi.org/10.1080/15228835.2021.1962477

Charness, N. & Boot, W. R. (2009). Aging and information technology use: potential and barriers. Current Directions in Psychological Science, 18(5), 253-258. https://doi.org/10.1111/j.1467-8721.2009.01647.x

Elueze, I. & Quan-Haase, A. (2018). Privacy attitudes and concerns in the digital lives of older adults: Westin's privacy attitude typology revisited. American Behavioral Scientist, 62(10), 1372-1391. https://doi.org/10.1177/0002764218787026

Lupač, P. (2018). Beyond the Digital Divide: contextualizing the information society. Bingley, UK: Emerald Publishing Limited.

Quan-Haase, A. & Ho, D. (2020). Online privacy concerns and privacy protection strategies among older adults in East York, Canada. Journal of the Association for Information Science and Technology, 71(9), 1089-1102. https://doi.org/10.1002/asi.24364

Quan-Haase, A., Martin, K., & Schreurs, K. (2014). Not all on the same page: e-book adoption and technology exploration by seniors. Information Research: An International Electronic Journal, 19(2), n2.

Quan-Haase, A., Martin, K., & Schreurs, K. (2016). Interviews with digital seniors: ICT use in the context of everyday life. Information, Communication & Society, 19(5), 691-707. https://doi.org/10.1080/1369118X.2016.1140217

Quan-Haase, A., Mo, G. Y., & Wellman, B. (2017). Connected seniors: how older adults

in East York exchange social support online and offline. Information, Communication & Society, 20(7), 967-983. https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1305428

Quan-Haase, A., Williams, C., Kicevski, M., Elueze, I., & Wellman, B. (2018). Dividing the grey divide: deconstructing myths about older adults' online activities, skills, and attitudes. American Behavioral Scientist, 62(9), 1207-1228. https://doi.org/10.1177/0002764218777572

Schreurs, K., Quan-Haase, A., & Martin, K. (2017). Problematizing the digital literacy paradox in the context of older adults' ICT use: aging, media discourse, and self-determination. Canadian Journal of Communication, 42(2), 359-377.

• 국한문 참고문헌의 영문 표기
(English translation / Romanization of references originally written in Korean)

Bae, Youngim & Shin, Hyeri (2020). COVID-19 accelerates the untact society. Issue & Diagnosis, 1-26.

Cha, Mikyung, Kim, Boil, Kim, Soyoung, Kim, Jonghee, & Jang, Jisook (2018). Research on the Development of Library Service Guidelines and Information Services for the Elderly at the National Library of Korea. Seoul: National Library of Korea.

Kang, MinJung (2020). Analysis of Barriers to Digital Accessibility for the Elderly (Digital Seoul Issue Report, 2020-07). Seoul Digital Foundation.

Kim, Hyo Jung & Lee, Jin Myong (2018). Determinants of mobile digital Information usage among senior consumers: focusing on secondary digital divide. Human Ecology Research, 56(6), 493-506. https://doi.org/10.6115/fer.2018.036

Lee, Jee Yeon (2012). A study on the use of information and social computing service by the elderly. Journal of the Korean Society for Information Management, 29(1), 375-393. https://doi.org/10.3743/KOSIM.2012.29.1.375

Lee, Jungyeoun & Kim, Hyunae (2021). A study on everyday life information seeking and user experience of public library in contactless society. Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science, 32(1), 223-246. https://doi.org/10.14699/kbiblia.2021.32.1.223

Ministry of Culture, Sports and Tourism (2021). 2021 National Reading Status Survey.

National Information Society Agency (2022). 2022 The Report on the Digital Divide. Daegu:

National Information Society Agency.

National Library of Korea (2022). 2022 Satisfaction Survey. Seoul: National Library of Korea.

National Library of Korea (2023a). NLSIS. Available: https://stat.nl.go.kr

National Library of Korea (2023b). Library Main Status. Available: https://www.nl.go.kr/NL/contents/N50106021100.do

Oh, Seon-Kyung (2023). A study on the analysis and expansion plan of public library services in the COVID-19 Pandemic. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 57(3), 119-141. https://doi.org/10.4275/KSLIS.2023.57.3.119

Oh, Sun-Hye & Lee, Sung-Sook (2012). A study on the library anxiety of public library senior user. Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science, 23(1), 257-276. https://doi.org/10.14699/kbiblia.2012.23.1.257

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. https://doi.org/10.3743/KOSIM.2018.35.3.287

Statistics Korea (2012). Analysis of Demographic and Social Characteristics of Baby Boomers and Eco Generation. Daejeon: Statistics Korea.

Statistics Korea (2022). 2022 Senior Citizen Statistics. Daejeon: Statistics Korea.

Yim, Jeong-Hoon, Lee, Hyuk-Joon, Lee, Ji-Hoon (2020). A study on digital divide influence factors of the elderly: comparison between baby boomer and elderly. The Journal of the Korea Contents Association, 20(9), 475-485. https://doi.org/10.5392/JKCA.2020.20.09.475