발 간 등 록 번 호
11-1371029-100017-01

최종보고서

초고령화 시대 도서관 서비스를 위한 사서 역량 강화 교육과정 개발 연구

2025. 9.

국립중앙도서관
National Library of Korea

최종보고서

초고령화 시대 도서관 서비스를 위한 사서 역량 강화 교육과정 개발 연구

2025. 9.

국립중앙도서관
National Library of Korea

제 출 문

국립중앙도서관 귀하

본 보고서를 「초고령화 시대 도서관 서비스를 위한 사서 역량 강화 교육과정 개발 연구」의 최종보고서로 제출합니다.

2025. 9.

연구수행기관 : 동덕여자대학교 산학협력단

책 임 연 구 원 : 배경재 (동덕여자대학교 문헌정보학전공 교수)

공 동 연 구 원 : 박옥남 (상명대학교 문헌정보학과 교수)
정대근 (광주대학교 문헌정보학과 교수)
강지혜 (동덕여자대학교 문헌정보학전공 교수)
이평성 ((주)엔알에스 부장)

보 조 연 구 원 : 임하경 (동덕여자대학교)

연구 요약

국립중앙도서관은 국내 유일의 사서전문교육 공무원훈련기관으로 초고령화 시대 이용자 계층의 변화에 따른 사서 전문성 교육과정을 개발할 책임이 있으며, 이와 같은 필요성에 따라 본 연구는 '초고령화 시대 도서관 서비스를 위한 사서 역량 강화 교육과정'을 개발하고, 국립중앙도서관에서 전문교육과정으로 도입하기 위한 세부 계획안을 도출하고자 실시되었음

1.1 사회 인구변화에 따른 도서관 대내외 환경 분석 결과

1) 도서관고령자서비스의 운영 기준

- 노인의 법적 기준은 65세 이상의 신체적·경제적·사회적·지리적 제약을 갖춘 자를 일반적으로 명시하고 있으나, 본 연구에서는 고령자의 구분을 시대적 사항을 고려하여 배경재(2021)의 연구에서 제시한 3단계로 구분을 적용함
  - 진입기 고령자: 50세~65세 이하
  - 전환기 고령자: 65세~75세 이하
  - 노년기 고령자: 75세 이상

2) 이용자로서 고령자의 특성

- (접근취약성) 도서관법에서는 '접근권 확보'를 명시하고 있으며, 독서문화진흥법에서는 독서문화진흥기본계획에 소외지역 독서환경 개선을 포함하도록 명시하고 있음
  - 제4차 도서관발전종합계획에서는 고령자 대상 아웃리치 서비스 활성화를, 제4차 독서문화진흥 기본계획에서는 물리적 접근을 대체할 수 있는 전자책이나 오디오북 관련 지원 확대를 강조하고 있음
- (경험과 전문성) 노인들이 가지고 있는 개인의 경험과 지식, 전문성은 완고한 태도의 근거가 되기도 하지만, 사회적 참여에 대한 강한 요구를 반영하기도 함
  - ALA 가이드라인에서는 고령자를 서비스 제공자로 직접 참여시키는 참여적 방안을 고려하기도 함
- (주변의 편견) 노인은 다양한 요구를 가진 복합적 주체들임에도 불구하고 동질적 집단으로 취급되는 경향이 있음
  - CFLA의 가이드라인에서는 고령인구를 다양성을 갖춘 넓은 범주의 비동질적 집단으로 인식하여 기본적인 접근취약성과 관심사를 보강하되 개별적 서비스에 대한 적극적 응대를 제시하고 있음

3) 고령자 정보요구

- (신체적·정신적 건강) 건강, 특히 지적 능력의 상실과 결부되는 측면(치매 등)과의 연관성이 높음
- (디지털 접근성) 제4차 도서관발전종합계획과 제4차 독서문화진흥기본계획에서는 공통적으로 디지털 접근성 강화를 위한 문해교육 강화, 디지털 미디어 창작 및 활용 지원, 전자책이나 오디오북 활용 디지털 문해력 교육프로그램 지원 등에 초점을 맞추고 있음
- (사회적 고립 해소) 신체적 불리, 인지능력 약화로 인한 디지털 접근성 감소의 결과로서 사회적 효능감 약화 및 고립에 대한 두려움이 강조되고 있음

4) 고령자 정책 방향성

- (디지털 리터러시) 도서관발전종합계획과 독서문화진흥기본계획에서 공통적으로 이용자 맞춤형 문해교육 강화, 1인 미디어 창작·활용 지원, 전자책 등 새로운 매체를 활용한 독서법 등 디지털 취약계층 맞춤형 기술교육 지원 필요을 강조함
- (커뮤니티 연계) 노인의 사회적 고립을 약화시키고 참여성을 강화하기 위해 고령자가 주도적으로 참여하는 프로그램, 고령자를 대상으로 지역사회 주민들을 연계하는 프로그램 등 지역사회와 활발한 연계가 필요함
- (독서접근성 강화) 자료에 대한 접근성을 강화하기 위해 큰글자책이나 전자책 등 매체 개발, 물리적 접근성 강화를 위한 책배달 등 아웃리치 서비스를 통해 고령자층의 정보요구를 적절하게 해소할 필요가 있음

5) 도서관의 고령자서비스 역할 및 지향점

- (도서관의 역할) 도서관의 관점에서 고령 이용자는 노인여가복지의 관점에서 접근되어야 하며, 이 여가복지의 관점은 기존 고령자 대상 정책에서 일상적으로 활용하는 경로당, 노인복지관, 노인교실 등의 '노인'이라는 특정 대상 중심에서 나아가 다양한 사회적 집단과의 만남을 확대할 수 있는 커뮤니티적 역할을 수행해야 한다고 볼 수 있음
  - 특히 도서관은 정보서비스를 위한 공간으로서 고령자가 자기계발을 위한 다양한 활동들을 수행할 수 있는 전통적 조건(책) 뿐만 아니라 디지털 자원들까지 폭넓게 보유하고 있고, 전국에 넓게 분포되어 있어 기존의 노인여가복지시설이 하지 못하는 역할을 수행할 수 있음
- (도서관의 노인서비스 지향점) 도서관의 고령자 서비스가 다른 유관기관의 고령자 서비스와 차별화되는 지점은 다양한 다음과 같이 2가지로 압축할 수 있음
  - (매체접근성) 친숙한 매체와 친숙하지 않은 매체 모두를 능동적으로 활용할 수 있는 공간

- (사회접근성) 다양한 세대와 고령자가 만날 수 있는 공간
- 도서관은 고령자가 쉽게 접근할 수 있는 접근성을 확보함으로써 고령자가 봉착하는 가장 큰 위기요소인 사회적 고립을 해소하는데 기여해야 함

1.2 노년층 이용자의 정보요구 및 행태

1) 도서관 장서

- 관심 분야: 관심 있는 도서 분야로는 건강, 문학/인문학, 금융/재무설계, 여행 및 여가, 운동, 사회참여 도서임
- 전자책 접근성 강화: 오디오북이나 전자책에 대한 수용 의향은 높지만, 실제 이용률은 낮음. 사용법 안내나 접근성을 개선한다면 활용 가능성이 높아질 수 있음
- 인지적 수요: 치매 예방 워크북, 낱말 퍼즐, 숫자 맞추기 등 인지활동 자료에 대한 수요가 있음. 인지적 자극과 예방 목적의 비문해 기반 자료나 그림책 등 시각 자료에 대한 접근성도 함께 고려해야 함을 시사
- 이용자들이 원하는 책을 “찾기 어렵다”는 응답도 일부 나타남

2) 도서관 공간

- 정숙하고 쾌적한 독서 공간 선호: 개인 독서에 집중할 수 있는 조용한 공간, 편안한 좌석, 안정적 조명 등에 대한 요구가 다수로 나타남
- 노년층 맞춤 공간 필요성: 노인이 편안하게 이용할 수 있는 특화 공간 수요 확인
- 접근성과 이용 편의성 향상 요구: 입구가 협소하거나 사서 대신 안내 요원이 응대하는 환경에 대해 불편함 호소. 도서 배열이나 이동 동선이 불편하여 원하는 책을 찾기 어려웠다는 의견도 존재함

3) 도서관 서비스

- 정서적·심리적 지지 서비스 요구: 도서관이 단순한 정보 제공 기관을 넘어, 정서적 위안을 제공하는 ‘심리적 안식처’로 기능해주길 바라는 기대가 확인됨. 치매 환자 및 보호자를 위한 정보 및 지원 체계 구축 필요
- 맞춤형 안내 및 지원 서비스 필요: 기기 사용이 익숙하지 않은 고령층을 위한 1:1 안내, 이용 도움 서비스 수요가 큼. 전자책 보기, 책 검색, 대출기기 사용 방법 등 단계별 설명 서비스/시연 요구
- 정보 접근 지원 서비스 강화: 전자책 및 오디오북 등의 디지털 자료에 대한 수요는 있으나, 이용 방법에 대한 이해와 접근이 어렵다는 응답이 다수 제기됨
- 정보보안·사이버 안전 안내 강화: 피싱, 스미싱 등 디지털 범죄에 대한 불안감 존재. 디지털 리터러시 교육 수요 큼

4) 도서관 프로그램

- 인문교양과 문화예술에 대한 높은 관심: 생활 속 교양 교육, 법률 첫걸음, 고전 인문학 강좌 등에 대한 수요가 높음
- 연령별 선호 프로그램 상이: 50-64세 진입기 노년층은 독서활동과 직업연계 프로그램에 대한 높은 수요를 나타냄
- 강사가 진행하는 강의식 수업과 함께 참여하는 체험 활동에 대한 수요가 높음
- 디지털 리터러시 요구: 정보생산과 권리보호 분야에 대한 자기 보고 점수가 낮고 관련 도서관 수업을 희망함. 실습형, 반복형, 개인 맞춤형 학습 환경을 원함

5) 사서

- 상호작용 중심의 소통 강화 필요: “물어보기 어렵다”, “사서와 대화가 부담된다”는 일부 응답이 존재하여, 심리적 거리감을 좁히는 사서의 소통 방식에 대한 고민이 필요함
- 고령층 대상 전담 인력 배치 또는 교육 필요: 노년층 응대에 특화된 사서 또는 상담 인력이 필요하며, 전담 인력이 어려울 경우 일반 사서의 역량 강화가 요구됨

6) 도서관 홍보

- 도서관 프로그램 및 서비스에 대한 인지도 부족: “그런 걸 하는 줄 몰랐다”, “안내를 잘 못 봤다” 등 도서관에서 어떤 프로그램을 하는지 알지 못한다는 응답 다수. 특히 고령 이용자들은 도서관을 자주 방문하지 않거나, 홈페이지나 온라인 게시판에 익숙하지 않음
- 홍보 채널 한계: 기존의 온라인 위주 홍보방식(홈페이지, 카카오톡 등)은 노년층에게 접근성이 떨어짐. 아파트 게시판, 복지관, 경로당, 노인대학 등 노년층이 자주 방문하는 장소 중심의 홍보 채널 확대가 필요함

1.3 사서 요구조사 분석

1) 도서관 고령자 서비스 교육에 대한 높은 인식과 요구

- 고령자 서비스 교육에 대한 현장의 인식과 요구가 매우 높게 나타났음. 응답자의 93%가 고령자 서비스 교육의 필요성에 공감하고, 교육 참여 의향 또한 평균 4.19점(5점 척도)으로 전반적으로 매우 긍정적인 태도를 보였음
- 이는 고령자 대상 서비스에 대한 현장 실무자들의 직무 인식 전환 및 역량 강화 필요성이 충분히 내재되어 있음을 보여줌
- 특히 직위가 높을수록(예: 관장) 교육의 필요성을 더 강하게 인식하고 있으며, 이는 조직 리더들이 제도적 추진 동력으로 작용할 수 있음을 시사함

2) 고령자 서비스에 필요한 핵심 직무역량

- 고령자 서비스에 필요한 핵심 직무역량은 '고령자에 대한 이해', '정보서비스 제공', '디지털 리터러시 교육', '정보 제공', '독서문화프로그램 기획·운영', '접근성 향상 및 커뮤니티 연계' 등으로 나타났으며, 대부분의 하위역량에서 평균 4.0점 이상(5점 척도)의 높은 수준을 기록하였음
- 특히, 고령자 생애주기·특성에 대한 이해, 정보요구 및 이용행태 파악, 의사소통 및 상담능력, 디지털 교육 설계·실행 능력 등에서 두드러진 결과가 확인되었음
- 이는 고령자의 정보 접근권, 디지털 격차 해소, 심리·사회적 특성 이해를 포괄하는 통합적 역량 개발이 필요함을 의미함

3) 교육 방법 및 실습에 대한 선호

- 실제 교육 방법 및 실습에 대한 선호에서는 '이론과 실습 병행'(75.1%), '집합교육(오프라인)'(40.2%) 및 '온라인+오프라인 병행'(34.9%)에 대한 선호가 높았음
- 실습 방법으로는 '프로그램 설계 워크숍'과 '구체적인 사례 소개', '체험 기반 실습'이 중요하게 인식되었으며, 이론과 실습을 분리해 개별적으로 선택할 수 있는 유연한 과정에 대한 요구도 확인되었음
- 이는 단순 지식 전달이 아닌 체험적 학습과 적용 중심 교육에 대한 수요가 강하다는 점을 나타냄

4) 교육과정 운영 방안

- 적절한 교육과정 운영에 관한 의견에서는 '단계별 교육(기초심화)'에 대한 요구가 85.2%에 달해, 기초적인 이론 교육에서부터 실무 적용, 심화 과정까지 연계된 체계적 교육과정 설계가 필요함을 시사함
- 또한, 적정 교육 기간은 '1,2일'(54.5%), '3일'(29.1%)로, 짧고 집중적인 단기교육에 대한 선호가 강하게 나타났음
- 이는 장기 프로그램보다 단기 집중 교육에 대한 선호 경향이 강하며, 동시에 교육 수준을 계층화하여 현장 직무별 유연하게 적용할 필요가 있음을 의미함
- 이상의 결과는 초고령사회로의 진입에 대응해 현장 사서들의 실질적인 직무역량 강화와 맞춤형 교육과정 개발이 시급하며, 이론과 실습, 사례 중심의 혼합형·단계별 교육과정, 짧고 집중적인 단기 교육, 그리고 체계적인 정보 제공 및 커뮤니티 연계 방안이 함께 고려될 필요가 있음을 보여줌

1.4 최종 도서관 고령자 서비스 교육과정의 설계

1) 본 교육과정(6일)의 구성

본 교육과정을 이해(3일), 실제(3일) 교육과정으로 구분하여 총 6일 교육과정으로 편성함

- '이해' 교육 과정은 도서관 고령자서비스를 제공하기 위해 필수적인 역량으로 편성하여 고령자 이해를 위한 모듈 및 정보자원, 정보서비스 및 프로그램, 고령자를 위한 디지털리터러시 등 총 7개의 모듈로 구성함
- '실제' 교육과정은 실제적인 고령자 프로그램을 제공하기 위한 실무역량 중심으로 편성하여 고령자 프로그램 기획 및 운영, 도서관 고령자서비스 홍보 및 마케팅, 고령자 프로그램 성과관리, 고령자 프로그램 실습 등 총 4개의 모듈로 구성함

2) 집중형 및 온오프 하이브리드 교육과정(3일)의 구성

- 도서관 고령자서비스의 전반적인 사서 전문성 강화를 위해서는 이해 교육과정(3일), 실제 교육과정(3일)로 총 6일의 교육과정을 제공하는 것이 바람직하지만 사서 의견조사 결과 도서관 현장에서 오프라인 교육에 투입될 수 있는 현실적 여건을 3일의 교육기간으로 산정할 경우, 다음과 같은 집중형 교육과정과 온오프 하이브리드 교육과정을 각 3일씩 편성하여 제공하는 것으로 운영전략을 수립할 수 있음
- 집중형 교육과정은 장기간 교육일정을 편성하기 어려울 경우를 대비하여, 기본과 심화 교육과정 총 6일 과정 중 핵심적인 교육과정으로 3일을 집중 편성한 프로그램임
- 온오프 하이브리드 교육과정은 이론형 모듈을 온라인 동영상 강의로 제작하여 진행하고, 이후 3일간의 오프라인 교육과정을 편성하는 방식임

목 차

Ⅰ 연구 개요 1

1. 연구의 필요성 및 목적 ····· 1
2. 연구의 내용 ····· 1
3. 연구방법 ····· 2
4. 기대효과 ····· 3

Ⅱ 사회 변화에 따른 도서관 대내외 환경분석 4

1. 초고령화 사회 관련 개념 및 방향성 ····· 4
   1.1 초고령화 사회 관련 개념 ····· 4
   1.2 도서관의 고령자 서비스 관련 방향성 ····· 6
2. 초고령화 사회 관련 국내외 도서관 정책 ····· 7
   2.1 초고령화 사회 관련 현황 분석 ····· 7
   2.2 국내 초고령화 사회 관련 법 및 정책 분석 ····· 9
   2.3 국외 초고령화 사회 도서관 관련 정책 분석 ····· 20
   2.4 도서관 정책조사 시사점 ····· 25
3. 도서관 고령자 대상 서비스 사례 ····· 29
   3.1 교육 및 학습 지원 서비스 ····· 29
   3.2 접근성 및 편의성 개선 서비스 ····· 30
   3.3 사회적 교류 및 참여 촉진 서비스 ····· 32
   3.4 건강 및 웰빙 지원 서비스 ····· 35
   3.5 도서관 고령층 대상 서비스 사례 시사점 ····· 36

4. 도서관 유관기관의 고령자 대상 서비스 사례 ····· 38
4.1 돌봄 및 사회적 지원 서비스 ····· 38
4.2 건강 및 웰빙 지원 서비스 ····· 40
4.3 사회 참여 및 교육 서비스 ····· 42
4.4 문화 및 여가 서비스 ····· 55
4.5 도서관 유관기관의 고령층 대상 서비스 시사점 ····· 58
5. 고령층 교육훈련과정 현황 ····· 61
5.1 국내 고령층 서비스 관련 교육훈련과정 현황 ····· 61
5.2 국외 고령층 서비스 관련 교육훈련과정 현황 ····· 64
5.3 고령자층 서비스 관련 교육훈련과정 요약 ····· 75
6. 환경 분석 시사점 ····· 77

Ⅲ 노년층 이용자의 정보요구 및 행태 80

1. 인구통계학적 데이터 분석을 통한 도서관 서비스 수요 예측 ····· 80
1.1 노년층 인구 통계 ····· 80
1.2 노인실태조사 ····· 85
2. 노년층 이용자의 정보요구 분석 (1차: 설문조사) ····· 87
2.1 노년층 이용자 대상 설문조사 설계와 수행 ····· 87
2.2 노년층 이용자 대상 설문조사 결과 ····· 89
3. 노년층 이용자의 정보요구 분석 (2차: 심층 면담) ····· 163
3.1 심층 면담 설계 ····· 163
3.2 심층 면담 결과 ····· 163
4. 노년층 이용자의 정보요구 시사점 ····· 169
4.1 도서관 장서에 대한 내용과 정책적 시사점 ····· 169
4.2 도서관 공간에 대한 내용과 정책적 시사점 ····· 169

4.3 도서관 서비스에 대한 내용과 정책적 시사점 ····· 170
4.4 도서관 프로그램에 대한 내용과 정책적 시사점 ····· 171
4.5 사서에 대한 내용과 정책적 시사점 ····· 171
4.6 도서관 홍보에 대한 내용과 정책적 시사점 ····· 172

Ⅳ 초고령화 사회에서의 사서 역할 변화와 직무 필요 역량 도출 173

1. 사서 요구 조사 및 분석 ····· 173
1.1 정량조사 설계 ····· 173
1.2 정량조사 분석 결과 ····· 175
1.3 시사점 ····· 194
2. 초고령화 시대 도서관 사서 역량 프레임워크 ····· 196
2.1 초고령화 시대 도서관 사서 역량 프레임워크 ····· 196

Ⅴ 도서관 고령자서비스 시범교육 실시 및 평가 205

1. 시범교육과정 세부 프로그램(모듈) 설계 및 운영전략 ····· 205
1.1 교육과정별 모듈의 구성 ····· 205
1.2 모듈별 교수학습 전략 ····· 207
2. 도서관 고령자서비스 시범교육 평가 ····· 209
2.1 교육평가방법 ····· 209
2.2 교육평가 단계 ····· 213
3. 시범교육과정 평가 분석결과 ····· 217
3.1 사전평가 ····· 217
3.2 사후평가 ····· 221
3.3 사전-사후 분석 ····· 226
3.4 교육생 대상 포커스그룹 인터뷰(Focus Group Interview, 이하 FGI) ····· 229
3.5 고령자 프로그램 전문가 자문 결과 ····· 231

3.6 시사점 ····· 233

Ⅵ 도서관 고령자서비스 교육과정 설계 및 개발 235

1. 사서전문교육으로서의 도서관 고령자서비스 교육과정 설계 ····· 235

1.1 교육과정 설계 중점사항 ····· 235

1.2 교육과정 개발과정 ····· 240

2. 교육과정 세부 프로그램(모듈) 설계 및 운영전략 ····· 243

2.1 교육과정별 모듈의 구성 ····· 243

2.2 교육과정별 모듈 세부 교육내용 ····· 246

2.3 교육과정 운영전략 ····· 263

Ⅶ 결론 276

1. 기존 국립중앙도서관 고령자서비스 교육과정과의 차별점 ····· 276

2. 고령자 세분화에 기반한 도서관 서비스, 프로그램 제공 방안 교육 ····· 277

3. 도서관 고령자서비스 운영방안 ····· 279

참고문헌 ····· 280

[부록 1] 「초고령화시대 도서관 서비스를 위한 사서 역량 강화 교육과정 개발연구」 설문지 ····· 285

[부록 2] 「초고령화 시대 도서관 서비스를 위한 사서 역량 강화 교육과정 개발연구」 관련 설문 ····· 291

표 차 례

[표 2-1] 고령화 사회 구분 ····· 4
[표 2-2] 광역단체별 65세 이상 인구 비율(2025년 4월 기준) ····· 5
[표 2-3] 장례인구추계 ····· 8
[표 2-4] 기대수명과 베이비붐 세대의 고령층 진입 ····· 8
[표 2-5] 제4차 도서관발전종합계획(2024~2028) 고령자 대상 정책 ····· 14
[표 2-6] 제4차 독서문화진흥 기본계획(2024-2028) 고령자 대상 정책 ····· 15
[표 2-7] 제4차 저출산·고령사회 기본계획(2021-2025) 고령자 대상 정책 ····· 16
[표 2-8] 보건복지부 노인여가복지시설 현황 ····· 17
[표 2-9] 미국 고령자 도서관 서비스 주요 내용 및 사례 ····· 22
[표 2-10] 캐나다 고령자 도서관 서비스 주요 내용 및 사례 ····· 24
[표 2-11] 일본 고령자 도서관 서비스 주요 내용 및 사례 ····· 25
[표 2-12] '시니어 디지털 금융 교육' 교육 내용 ····· 29
[표 2-13] 조손도손 그림책보고 손자녀 육아 프로그램 내용 ····· 30
[표 2-14] AI 사랑방 서비스 구성 내용 ····· 31
[표 2-15] 군포 산본도서관 내 실버도서관 구성 내용 ····· 32
[표 2-16] 독서소외계층 대상 책가방 서비스 주요 내용 ····· 33
[표 2-17] 60+ 책의 해 사업 프로그램 내용 ····· 33
[표 2-18] 도서관 고령층 대상 서비스 사례 요약 ····· 36
[표 2-19] 보건복지부 노인맞춤돌봄서비스 내용 ····· 38
[표 2-20] Dane Age Association 사례 ····· 40
[표 2-21] AI·IoT기반 어르신 건강관리사업 ····· 40

[표 2-22] Age International 활동 ····· 41
[표 2-23] 미국의 Meals on Wheels 사업 ····· 42
[표 2-24] 한국노인인력개발원의 노인일자리 및 사회활동 지원사업 ····· 42
[표 2-25] 봉사단 및 프로그램 ····· 44
[표 2-26] 수원시평생학습관의 뭐라도학교 17기(2023) ····· 45
[표 2-27] 수원시평생교육관 뭐라도학교 2025년(1~6월) 프로그램 ····· 46
[표 2-28] 광주광역시 사회서비스원 빛나는 50+센터의 주요 프로그램(2025년) ·· 47
[표 2-29] School of Seniors 주요 프로그램 ····· 51
[표 2-30] 인도의 School of Seniors의 추진 과정의 피드백과 향후 개선방안 ···· 51
[표 2-31] 호주 서프 코스트 샤이어의 2024년 Victoria Seniors Festival 포스터와 주요 강의 목록 ····· 52
[표 2-32] 아일랜드의 Age & Opportunity 프로그램 ····· 54
[표 2-33] Generationsbrücke Deutschland 내용 ····· 54
[표 2-34] 어르신 문화활동 지원사업 단위사업 ····· 55
[표 2-35] 어르신 생활체육 지원사업 주요 프로그램 ····· 56
[표 2-36] 생애주기별 도서관 서비스 교육과정 ····· 61
[표 2-37] 생애주기별 도서관 서비스 교육과정 중 고령자 관련 학습내용 ····· 61
[표 2-38] 2023년 도서관 노인 서비스 교육과정 ····· 62
[표 2-39] 2024년 도서관 고령자 서비스 교육과정 ····· 62
[표 2-40] 서울도서관 노인 심리를 통한 서비스 접근법 커리큘럼 ····· 63
[표 2-41] 부산금정도서관 노노 서비스 사서 훈련 커리큘럼 ····· 63
[표 2-42] 이용자 욕구 조사를 통한 초고령사회에 맞는 노인 교육 커리큘럼 ····· 64
[표 2-43] 평생교육 담당을 위한 프로그램 개발 방법 커리큘럼 ····· 64
[표 2-44] Libraries and Aging 101 커리큘럼 ····· 65
[표 2-45] 미국 Bringing Technology and Arts Programming to Senior Adults 커리큘럼 ····· 65
[표 2-46] 미국 Dementia Inclusive Library Service 커리큘럼 ····· 66

[표 2-47] 미국 One Library's Mission to Provide Its Senior Community with Social Engagement and Emotional Connectednes 커리큘럼 ····· 66
[표 2-48] 미국 Providing Library Senior Services in a COVID-19 World 커리큘럼 ····· 67
[표 2-49] 미국 Digital Skills for Older Adults: Teaching Technology in Public Libraries 커리큘럼 ····· 67
[표 2-50] 미국 Intergenerational Programs at the Library: Connecting Generations for Healthy Communities 커리큘럼 ····· 68
[표 2-51] 미국 Library Customer Service and Adult Programs for People Living with Dementia 커리큘럼 ····· 68
[표 2-52] 미국 Meeting the Needs of Those with Alzheimer's and Dementia 커리큘럼 ····· 68
[표 2-53] 미국 Remember Your Patrons Living with Memory Loss 커리큘럼 ·· 69
[표 2-54] 미국 Resources and strategies to protect older adults from fraud and scams 커리큘럼 ····· 69
[표 2-55] 미국 Serving Older Adults in a Changing World 커리큘럼 ····· 70
[표 2-56] 미국 When I'm 64: Financial Literacy Resources for Those Nearing and in Retirement 커리큘럼 ····· 70
[표 2-57] 미국 Creating Dementia Friendly Services for the Public Library 커리큘럼 ····· 70
[표 2-58] 미국 Senior Services Today 커리큘럼 ····· 71
[표 2-59] 미국 Keys to Engaging Older Adults의 주요 내용 ····· 72
[표 2-60] 이탈리아 Age-friendly Toolkit 커리큘럼 ····· 73
[표 2-61] 고령자층 서비스 관련 훈련 커리큘럼 요약표 ····· 75
[표 3-1] 지역별 노년층 인구 구성 ····· 82
[표 3-2] 장애별 노년층 인구 구성 ····· 83
[표 3-3] 경제활동 인구 중 노년층 인구 구성 ····· 84
[표 3-4] 정량조사 설계 ····· 87
[표 3-5] 정량조사 내용 ····· 87

[표 3-6] 응답자 연령대 ····· 89
[표 3-7] 응답자 성별 ····· 90
[표 3-8] 응답자 직업 ····· 90
[표 3-9] 도서관 이용 빈도 ····· 91
[표 3-10] 도서관 이용 시간대 ····· 92
[표 3-11] 도서관 이용 시 주로 하는 활동 ····· 93
[표 3-12] 접근성 시설/설비 ····· 94
[표 3-13] 자료 서비스/프로그램 ····· 95
[표 3-14] 직원 및 기타사항 ····· 96
[표 3-15] 최대 관심 주제 ····· 97
[표 3-16] 최대 관심 주제 ····· 97
[표 3-17] 선호 자료 형태 ····· 98
[표 3-18] 관심 정보 자료실/코너 ····· 100
[표 3-19] 관심 정보 자료실/코너의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 101
[표 3-20] 책배달 서비스 ····· 101
[표 3-21] 책배달 서비스의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 102
[표 3-22] 이동도서관, 이동 순회문고 ····· 103
[표 3-23] 이동도서관, 이동 순회문고의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 103
[표 3-24] 동아리 지원 ····· 104
[표 3-25] 동아리 지원의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 104
[표 3-26] 자원봉사자 양성/활동 연계 ····· 105
[표 3-27] 자원봉사자 양성/활동 연계의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 105
[표 3-28] 일자리 연계 ····· 106
[표 3-29] 자원봉사자 양성/활동 연계의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 106
[표 3-30] 관심 분야 특강/강연 ····· 107
[표 3-31] 관심 분야 특강/강연의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 107
[표 3-32] 자조 모임 ····· 108

[표 3-33] 자조 모임의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 108
[표 3-34] 기초 컴퓨터/문해 교육 ····· 109
[표 3-35] 기초 컴퓨터/문해 교육의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 109
[표 3-36] 기초 금융교육 ····· 110
[표 3-37] 기초 금융교육의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 110
[표 3-38] 자서전 쓰기/생애기록사 양성 ····· 111
[표 3-39] 자서전 쓰기/생애기록사 양성의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ··· 111
[표 3-40] 스토리텔링 교육 ····· 112
[표 3-41] 스토리텔링 교육의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 112
[표 3-42] 독서지도사 양성 ····· 113
[표 3-43] 독서지도사 양성의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 113
[표 3-44] 고전 인문학 강좌 ····· 114
[표 3-45] 고전 인문학 강좌의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 114
[표 3-46] 생활 속 교양 교육 ····· 115
[표 3-47] 생활 속 교양 교육의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 115
[표 3-48] 법률 첫걸음 ····· 116
[표 3-49] 법률 첫걸음의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 116
[표 3-50] 미술 교실 ····· 117
[표 3-51] 미술 교실의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 117
[표 3-52] 음악 교실 ····· 118
[표 3-53] 음악 교실의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 118
[표 3-54] 실버 영상/미디어 제작 교실 ····· 119
[표 3-55] 실버 영상/미디어 제작 교실의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 119
[표 3-56] 문학 감상, 독서 활동 ····· 120
[표 3-57] 문학 감상, 독서 활동의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 120
[표 3-58] 글쓰기 ····· 121
[표 3-59] 글쓰기의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 121

[표 3-60] 독서 기반 창작활동 ····· 122
[표 3-61] 독서 기반 창작활동의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 122
[표 3-62] 지역사 연계 ····· 123
[표 3-63] 지역사 연계의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 123
[표 3-64] 도서관 운영 활동 ····· 124
[표 3-65] 도서관 운영 활동의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 124
[표 3-66] 시민 토론 프로그램 ····· 125
[표 3-67] 시민 토론 프로그램의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 125
[표 3-68] 기후환경 시민 교육 ····· 126
[표 3-69] 기후환경 시민 교육의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 126
[표 3-70] 도서관 필요 장비·시설, 공간 ····· 127
[표 3-71] 선호하는 도서관 프로그램 운영 방식 ····· 128
[표 3-72] 새로운 디지털 기기에 두려움 없이 잘 적응하는 편이다. ····· 129
[표 3-73] '새로운 디지털 기기에 두려움 없이 잘 적응하는 편이다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 129
[표 3-74] 스마트폰을 사용하느라 지금 하는 일에 집중을 못한 적이 있다. ····· 130
[표 3-75] '스마트폰을 사용하느라 지금 하는 일에 집중을 못한 적이 있다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 130
[표 3-76] 악성 댓글과 같은 온라인 예절을 해치는 행위는 하지 않는다. ····· 131
[표 3-77] '악성 댓글과 같은 온라인 예절을 해치는 행위는 하지 않는다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 131
[표 3-78] 부적절하거나 부정확한 정보를 유포하지 않는다. ····· 132
[표 3-79] '부적절하거나 부정확한 정보를 유포하지 않는다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 132
[표 3-80] 원하는 인터넷 웹사이트/서비스에 개인 계정을 개설하고 로그인할 수 있다. ····· 133
[표 3-81] '원하는 인터넷 웹사이트/서비스에 개인 계정을 개설하고 로그인할 수 있다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 133

[표 3-82] 스마트폰에서 필요한 앱을 검색하여 설치, 삭제, 업데이트를 할 수 있다. ····· 134
[표 3-83] '스마트폰에서 필요한 앱을 검색하여 설치, 삭제, 업데이트를 할 수 있다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 135
[표 3-84] 메신저를 활용하여 대화를 나누거나 사진, 파일 등을 전송할 수 있다. ····· 135
[표 3-85] '메신저를 활용하여 대화를 나누거나 사진, 파일 등을 전송할 수 있다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 136
[표 3-86] 디지털 기기를 통해 물품을 구매하거나 음식과 음료를 배달 주문할 수 있다. ····· 137
[표 3-87] '디지털 기기를 통해 물품을 구매하거나 음식과 음료를 배달 주문할 수 있다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 138
[표 3-88] 정부 기관, 병원, 음식점 등에서 무인기기를 사용하여 서류 발급, 저장, 음식 주문을 할 수 있다. ····· 138
[표 3-89] '정부 기관, 병원, 음식점 등에서 무인기기를 사용하여 서류 발급, 저장, 음식 주문을 할 수 있다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ·· 139
[표 3-90] 이미지, 사진, 영상 등을 활용해 콘텐츠를 제작할 수 있다. ····· 139
[표 3-91] '이미지, 사진, 영상 등을 활용해 콘텐츠를 제작할 수 있다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 140
[표 3-92] Google Meet, Zoom 등 서비스를 통해 온라인 회의에 참여하거나 주최할 수 있다. ····· 141
[표 3-93] 'Google Meet, Zoom 등 서비스를 통해 온라인 회의에 참여하거나 주최할 수 있다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 141
[표 3-94] 직접 제작하거나, 타인이 제작한 콘텐츠를 수정·편집한 후 인터넷 게시판, 카페 등에 게시할 수 있다. ····· 142
[표 3-95] '직접 제작하거나, 타인이 제작한 콘텐츠를 수정·편집한 후 인터넷 게시판, 카페 등에 게시할 수 있다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 143
[표 3-96] 문서 작성 프로그램을 사용하여 문서를 작성할 수 있다. ····· 143
[표 3-97] '문서 작성 프로그램을 사용하여 문서를 작성할 수 있다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 144
[표 3-98] 사이버 범죄에 대응하는 방법을 알고 있다. ····· 145

[표 3-99] ‘사이버 범죄에 대응하는 방법을 알고 있다’의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 146

[표 3-100] 악성코드를 예방, 탐지, 치료하기 위해 디지털 기기에 백신 프로그램을 설치한다. ····· 146

[표 3-101] ‘악성코드를 예방, 탐지, 치료하기 위해 디지털 기기에 백신 프로그램을 설치한다’의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 147

[표 3-102] 디지털 공간에서 누군가 내 권리를 침해했을 때 신고하는 방법을 알고 있다. ····· 147

[표 3-103] ‘디지털 공간에서 누군가 내 권리를 침해했을 때 신고하는 방법을 알고 있다’의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 148

[표 3-104] 디지털 기기를 사용하며, 디지털 사회에 적응하고 있다. ····· 148

[표 3-105] ‘디지털 기기를 사용하며, 디지털 사회에 적응하고 있다.’의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 149

[표 3-106] 변화하는 사회의 구성원으로서 새로운 기술과 지식을 지속적으로 학습할 필요가 있다고 믿는다. ····· 149

[표 3-107] ‘변화하는 사회의 구성원으로서 새로운 기술과 지식을 지속적으로 학습할 필요가 있다고 믿는다’의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ··· 150

[표 3-108] 포털이나 유튜브 등에서 정보의 출처를 확인하여, 그 정보의 사실 여부, 신뢰도, 의도를 판단할 수 있다. ····· 150

[표 3-109] ‘포털이나 유튜브 등에서 정보의 출처를 확인하여, 그 정보의 사실 여부, 신뢰도, 의도를 판단할 수 있다’의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 151

[표 3-110] ‘도서관에서 제공되었으면 하는 서비스’의 연령대별 평균 ····· 151

[표 3-111] ‘도서관에서 제공되었으면 하는 서비스’의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 152

[표 3-112] ‘도서관에서 가장 참여하고 싶은 프로그램’의 연령대별 평균 ····· 152

[표 3-113] ‘도서관에서 가장 참여하고 싶은 프로그램’의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 153

[표 3-114] ‘디지털 이용에 대한 태도’의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 153

[표 3-115] ‘활용능력’의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 154

[표 3-116] '정보생산'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 154
[표 3-117] '권리보호'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 155
[표 3-118] '심리적 수용'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석 ····· 155
[표 3-119] 서술식 문항 구분 ····· 160
[표 3-120] 서술식 의견 정리 ····· 161
[표 3-121] 응답자 기본정보 ····· 164
[표 4-1] 정량조사 설계 ····· 173
[표 4-2] 정량조사 내용 ····· 173
[표 4-3] 정량조사 응답자 특성 ····· 174
[표 4-4] 응답자 특성별 고령자 서비스 교육 참여 여부 ····· 175
[표 4-5] 참여한 교육내용 ····· 176
[표 4-6] 참여한 교육방법 ····· 176
[표 4-7] 교육에 참여하지 않은 이유 ····· 177
[표 4-8] 고령자 서비스 교육의 필요성 ····· 178
[표 4-9] 고령자 서비스 역량별 필요성 ····· 182
[표 4-10] 사서자격증 별 고령자 서비스 역량 필요성 ····· 183
[표 4-11] 관종별 고령자 서비스 역량 필요성 ····· 184
[표 4-12] 직급별 고령자 서비스 역량 필요성 ····· 185
[표 4-13] 근무연수별 고령자 서비스 역량 필요성 ····· 186
[표 4-14] 고령자 서비스 교육 참여 의향 ····· 188
[표 4-15] 고령자 서비스 교육 방법 ····· 189
[표 4-16] 고령자 서비스 교육 실습방법 ····· 190
[표 4-17] 고령자 서비스 교육형태 ····· 191
[표 4-18] 고령자 서비스 교육단계 ····· 192
[표 4-19] 고령자 서비스 교육기간 ····· 194
[표 4-20] 기반 자료 도출 요소와 역량 매핑 ····· 199
[표 4-21] 초고령화 사회 도서관 사서 역량 및 정의 ····· 202

[표 5-1] 도서관 고령자서비스 시범교육과정 모듈의 구성 ····· 206
[표 5-2] 모듈별 교수학습 전략 ····· 207
[표 5-3] Kirkpatrick 모델의 구성 ····· 209
[표 5-4] 1단계 평가항목 ····· 210
[표 5-5] 2단계 평가항목 ····· 211
[표 5-6] 3단계 평가항목 ····· 211
[표 5-7] 4단계 평가항목 ····· 212
[표 5-8] 교육 전 설문 문항 ····· 214
[표 5-9] 교육 후 설문 문항 ····· 215
[표 5-10] FGI를 위한 질문 구성 ····· 216
[표 5-11] 응답자 기본정보 ····· 217
[표 5-12] 2단계 사전평가 ····· 218
[표 5-13] 3단계 사전평가 ····· 219
[표 5-14] 응답자 기본정보 ····· 221
[표 5-15] 1단계 사후평가 ····· 222
[표 5-16] 2단계 사후평가 ····· 223
[표 5-17] 3단계 사후평가 ····· 224
[표 5-18] 과정 만족도 ····· 225
[표 5-19] 사전-사후 분석 ····· 227
[표 6-1] 초고령화 사회 도서관 사서 역량 및 정의(사서조사 결과 필요성 4.2이상 역량 밑줄) ····· 237
[표 6-2] 교육과정의 설계 ····· 241
[표 6-3] 도서관 고령자서비스 이해 교육과정 모듈의 구성 ····· 244
[표 6-4] 도서관 고령자서비스 실제 교육과정 모듈의 구성 ····· 245
[표 6-5] 모듈1(고령자 프로그램 기획 및 운영) 세부 교육 내용 ····· 246
[표 6-6] 모듈2(고령자 정보서비스) 세부 교육 내용 ····· 247
[표 6-7] 모듈3(고령자를 위한 정보자원) 세부 교육 내용 ····· 248

[표 6-8] 모듈4(고령자 커뮤니케이션) 세부 교육 내용 ····· 249
[표 6-9] 모듈5(접근성 향상 및 커뮤니티 연계 역량) 세부 교육 내용 ····· 250
[표 6-10] 모듈6(고령자를 위한 디지털 리터러시) 세부 교육 내용 ····· 252
[표 6-11] 모듈7(고령자를 위한 정보윤리) 세부 교육 내용 ····· 253
[표 6-12] 모듈1(고령자 프로그램 기획 및 운영) 세부 교육 내용 ····· 255
[표 6-13] 모듈2(고령자 프로그램 홍보·마케팅) 세부 교육 내용 ····· 257
[표 6-14] 모듈3(고령자 프로그램 성과관리) 세부 교육 내용 ····· 259
[표 6-15] 모듈4(고령자 프로그램 실습) 세부 교육 내용 ····· 262
[표 6-16] 도서관 고령자서비스 집중형 교육과정 모듈의 구성 ····· 264
[표 6-17] 모듈1(도서관 이용자로서 고령자 이해하기) 세부 교육 내용 ····· 265
[표 6-18] 모듈2(고령자를 위한 도서관의 정보자원) 세부 교육 내용 ····· 266
[표 6-19] 모듈3(고령자 커뮤니티 협력방안) 세부 교육 내용 ····· 267
[표 6-20] 모듈4(고령자 커뮤니케이션) 세부 교육 내용 ····· 268
[표 6-21] 모듈5(고령자를 위한 디지털 리터러시) 세부 교육 내용 ····· 268
[표 6-22] 모듈6(고령자를 위한 정보윤리) 세부 교육 내용 ····· 271
[표 6-23] 모듈7(고령자 프로그램 기획 및 운영) 세부 교육 내용 ····· 272
[표 6-24] 모듈8(고령자 프로그램 실습) 세부 교육 내용 ····· 273
[표 6-25] 도서관 고령자서비스 온·오프 하이브리드 교육과정 모듈의 구성 (오프라인) ····· 275
[표 7-1] 기존 국립중앙도서관 고령자서비스 교육과정과의 비교 ····· 276

그림차례

[그림 2-1] 이야기꽃 할머니 동아리 스토리텔링 포스터 ····· 35
[그림 2-2] 경기노인 AI+돌봄 사업 사례 ····· 39
[그림 2-3] 지혜로운학교 2025년 봄학기 수강생 모집 강좌 ····· 49
[그림 2-4] 노인 치매 예방 디지털 인지훈련 프로젝트 디지털 앱 사운드마인드 ·· 50
[그림 2-5] 웨일즈의 Soup and Sing 사진 ····· 53
[그림 2-6] 최근 5개년 실버문화페스티벌 포스터 ····· 56
[그림 2-7] 독일 적십자사의 지부별 여행 동행 프로그램 사진 ····· 57
[그림 2-8] 2022년과 2023년 이야기청 결과물 ····· 58
[그림 2-9] 도서관 고령자 서비스 모델 ····· 77
[그림 3-1] 주민등록인구와 노년층 비율 ····· 81
[그림 4-1] 초고령화 사회 도서관 사서 프레임워크 ····· 201
[그림 4-2] 초고령화 사회 도서관 사서 역량 ····· 201
[그림 6-1] 교수체제설계를 위한 래피드 프로토타입(RPISD) 모형
(임철일, 연은경, 2006) ····· 241

Ⅰ 연구 개요

1. 연구의 필요성 및 목적

❍ 본 연구는 2024년 12월 24일 행정안전부에 따르면 전날 기준 65세 이상 주민등록 인구는 1천24만4천550명으로, 전체 주민등록 인구(5천122만1천286명)의 20.00%를 차지하여, 대한민국이 초고령사회에 진입하였음. 유엔(UN)은 65세 이상 인구가 전체 인구에서 차지하는 비율이 7% 이상이면 고령화 사회, 14% 이상은 고령사회, 20% 이상은 초고령 사회로 구분하고 있음(연합뉴스, 2024)[1)]

❍ 2024년 고령자통계에 따르면, 고령자의 사회참여관계가 매우 취약하여 지역사회 커뮤니티기관으로서 공공도서관의 역할이 점차 중요해질 것으로 기대됨

- 2023년 65세 이상 고령자의 자원봉사 참여율은 7.4%, 19세 이상 성인 중 10.8%는 인권침해나 차별을 가장 많이 받는 집단이 「노인」 이라고 생각(「장애인(16.5%)」 다음으로 높았음)

❍ 국립중앙도서관은 국내 유일의 사서전문교육 공무원훈련기관으로 초고령화 시대 이용자 계층의 변화에 따른 사서 전문성 교육과정을 개발할 책임이 있으며, 이와 같은 필요성에 따라 본 연구는 '초고령화 시대 도서관 서비스를 위한 사서 역량 강화 교육과정'을 개발하고, 시범운영과정을 계획하여 국립중앙도서관에서 전문교육과정으로 도입하기 위한 세부 계획안을 도출하고자 함

2. 연구의 내용

❍ 사회 인구변화에 따른 도서관 대내외 환경 분석

- 초고령화 사회 관련 국내외 도서관 정책 조사
- 국내외 도서관 및 유관기관의 노년층 대상 서비스 사례 조사
- 국내외 노년층 서비스 관련 교육훈련과정 현황 조사
- 사서 대상 관련 역량 수준 진단 및 교육 수요 파악

1) 연합뉴스. 2024년12월24일. 65세 이상 인구 20% 넘었다…대한민국 '초고령 사회' 진입 https://www.yna.co.kr/view/AKR20241224063351530

❍ 노년층 이용자의 정보요구 및 행태 분석

- 인구통계학적 데이터 분석을 통한 도서관 서비스 수요 예측
- 노년층 이용자에 대한 세분화된 정의 및 정보요구 분석
- 노년층 이용자의 디지털 리터러시 수준 실태조사

❍ 초고령화 사회에서의 사서 역할 변화와 직무 필요 역량 도출

❍ 교육과정 설계 및 교수학습자료 개발

- 교과 구성 및 세부내용 개발
- 효과적인 교수전력 설계 및 교수학습자료 개발

❍ 교육 평가 도구 개발

❍ 교육과정 시범운영 및 교육 효과 측정

- 시범운영 결과 · 교육평가 · 교육효과 등 분석

3. 연구방법

❍ 문헌 및 사례 연구

- 국내외 관련 정책 분석 및 논문, 연구보고서 등 문헌조사
- 국내외 노년층 이용자 서비스 사례 및 교육훈련과정 조사

❍ 온라인 설문조사

- 교육 수요자 요구분석을 위해 공공도서관 사서를 대상으로 온라인 설문조사 실시
- 노년층 이용자의 정보요구 및 이용행태 등에 대한 온라인 설문조사

❍ 심층 면담조사

- 수요자 요구분석을 위하여 사서 및 전문가를 대상으로 심층면담조사
- 참여 전문가는 가능한 시니어 특화 도서관 사서 또는 시니어 대상 서비스 경험이 있는 사서, 사회복지학(노인 복지, 사회 서비스 등) 및 노인학 분야(노인 심리, 건강, 사회활동 등) 전문가를 대상으로 함

❍ 외부 전문가 자문

- 관련 분야 전문가 의견수렴: 사회복지전문가, 고령자서비스 담당 사서, 문헌정보학 교수로 자문단 구성

4. 기대효과

- ❍ 초고령화 사회 도서관 서비스를 위한 교육과정 시범운영 및 피드백 반영을 통해 즉각 실행이 가능한 교육과정 개발, 신속한 신규교육과정 도입
- ❍ 초고령화 사회에 대응하는 도서관의 역할 강화 및 사서 직무 역량 향상에 기여
- ❍ 노년층의 특성과 요구를 반영한 맞춤형 서비스 제공 및 평생학습 기관으로의 역할 수행을 통해 노년층 이용자의 삶의 질 향상에 기여

II 사회 변화에 따른 도서관 대내외 환경분석

- 초고령화 사회의 도래는 전 세계적으로 도서관 서비스 패러다임의 전환을 요구하고 있음
- 한국은 2025년 현재 65세 이상 인구 비율이 20%를 초과한 초고령사회로 진입했으며, 비수도권 지역의 경우 22.38%에 달하는 고령화율을 보임
- 이에 따라 공공도서관은 고령층을 위한 맞춤형 서비스와 프로그램을 강화해야 할 필요성이 커지고 있어 본 연구는 국내외 도서관 정책, 서비스 사례, 교육훈련 현황을 종합적으로 분석하여 사서 역량 강화 교육과정 개발의 기초자료를 제시하고자 함

1. 초고령화 사회 관련 개념 및 방향성

1.1 초고령화 사회 관련 개념

1.1.1 사회구분

- WHO는 65세 이상 인구의 비중을 중심으로 고령화사회(aging society)와 고령사회(aged society), 초고령사회(super-aged society)를 구분함

[표 2-1] 고령화 사회 구분

구분	비율
고령화 사회	65세 이상 인구의 비중이 7% 이상
고령 사회	65세 이상 인구의 비중이 14% 이상
초고령 사회	65세 이상 인구의 비중이 20% 이상

- 통계청 KORIS에 따르면 우리나라는 65세 이상 인구 비율이 20.3%로 2025년 현재 초고령사회에 이미 진입함
  - **(중위연령)** 46.7세
  - **(노령화지수)** 199.9

- **(지역별 65세 이상 인구 비율)** 행정자치부 지역별 고령인구 현황에 따르면 2025년 4월 기준 광역단체별 65세 이상 인구 비율은 다음 [표 2-2]와 같으며, 17개 시도 중 과반인 10개 시도가 이미 고령화사회에 진입했으며 세종(11.8%)을 제외한 모든 사회가 고령사회에 해당

[표 2-2] 광역단체별 65세 이상 인구 비율(2025년 4월 기준)

지역	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기
65세 이상 인구 비율(%)	19.8	24.4	21.3	18.1	17.9	18.4	17.7	11.8	17.0
지역	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	전국
65세 이상 인구 비율(%)	25.9	22.3	22.7	25.7	27.6	26.5	22.3	19.3	20.4

1.1.2 사회·경제적 변화(국회도서관 팩트북 2024)

- **생산연령인구 감소** 생산연령인구(15~64세)의 감소로 인한 부양 부담이 증가하며 소비 및 투자가 위축되고, 성장잠재력의 약화 우려
- **노인 의료비 증가** 노인 진료비 및 장기요양급여 비용이 지속적으로 증가
- **기초연금 지출 확대** 현재 전체 노인인구 중 70%가 받고 있으며, 고령화로 기대수명이 길어져 기초연금 수급기간이 증가하여 관련 소요예산도 증가
- **세대간 디지털 격차** 노화로 인한 인지적·신체적 기능 저하로 스마트 기기, 디지털 기반 서비스를 받기 어려우며, 4대 정보취약계층(장애인, 고령층, 저소득층, 농어민) 중 고령층의 디지털정보화 수준이 가장 낮은 것으로 나타남
- **액티브 시니어 등장** 은퇴 이후에도 활발하게 활동하는 경제력이 탄탄한 50~60대가 증가하며 이들의 규모와 소비력 증가로 인한 실버시장의 상승세

1.1.3 노인 관련 주요 문제(국회도서관 팩트북 2024)

- **경제적 측면(노인 빈곤)** 퇴직으로 인한 수입 감소가 노인의 사회생활 전반에 영향을 미치는데, 우리나라의 경우 노후생활비를 사회보장제도가 아니라 자녀에게 의존하거나 재취업으로 마련하고 있어 OECD 국가들 중 빈곤 문제에 훨씬 취약함
- **신체적 측면(건강 약화)** 만성질환과 신체 약화로 인한 일상생활수행능력(옷 입기, 세수·양치 등), 수단적 일상생활 수행능력(식사 준비, 집안일, 금전관리 등)이 약화되고, 2가지 이상의 질병을 항상 가지고 있어 치료와 의료적 보호가 필수적이 됨
- **사회적 측면(소외와 고독 문제)** 2024년 기준 우리나라 독거노인은 65세 이상 인구 중 22.1%로 지속적으로 증가하고 있으며, 핵가족화와 세대별 사고방식 차이, 사회적 역할 상실로 인한 심리적 고립감으로 인한 노인 자살 문제가 심화되고 있음

1.2 도서관의 고령자 서비스 관련 방향성

1.2.1 고령자 범위에 대한 해석

- 고령자(노인) 연령층을 진입기(50세~65세), 전환기(65세~75세), 고령(75세~)으로 단계별로 나누어서 인식해야 한다는 제안함(배경재, 2021)
- 주로 60~65세를 기점으로 고령자를 구분하고 있음
  - 만 60세 이상(최유진, 차미경, 2019), 65세 이상(김수완, 이성숙, 2022; 엄재은, 김성희, 2023) 등
- 초고령 사회에 주류계층으로 등장하는 경제력과 활동력 높은 신중년, 액티브 시니어를 공공도서관 노인이용자의 주류 특성으로 해석하기도 함(최유진, 차미경, 2019)
- 2020년 공공도서관 고령자 서비스 가이드라인에 의하면 국가정보화기본법, 국민연금법, 도서관법 및 노인복지법에 따라 연령대가 55세 이상부터 65세 이상까지 상이하며, 50세 이상을 준고령자로 별도 인식하는 법률도 있음
- 고령자의 범위에 대한 측면은 법령, 관점별로 상이하므로 고령자가 가진 보편적 특성과 고령자가 개별 주체로서 가진 다양성을 복합적으로 고려할 필요가 있음. 따라서 도서관 고령자 서비스는 특정한 연령을 절대 기점으로 두기보다는 범주와 단계로 인식하는 것이 타당한 것으로 보임

1.2.2 고령 이용자의 요구

1) 고령 이용자의 요구 다양성

- **고령 이용 요구 다양성 고려** 고령자 이용자는 고령자로서 필요한 보편 서비스와 개별 주체로서 필요한 요구의 통합적 이해가 필요함
  - 2020년 공공도서관 고령자 서비스 가이드라인은 고령자가 보편적인 어려움과 요구를 공유하는 이용자 대상이기도 하지만, 동시에 개별 대상으로서 각자만의 요구를 가진 주체이기도 하다는 것을 명시함
- **도서관의 독서와 정보제공 기능에 대한 강조** 고령 이용자의 요구를 분석한 연구들에서는 공공도서관의 전통적 역할인 책을 읽고 빌릴 수 있는 기능과 그로 인한 개인적 만족에 초점을 맞추고 있으며(최유진, 차미경, 2019; 배경재, 2021) 도서관의 정보제어 영역이 잠재적 고객만족 개선지수의 상위에 해당하기도 함(엄재은, 김성희, 2023)
- **디지털 기기에 대한 낮은 이해도와 디지털 리터러시 요구 강화** 고령 이용자는 디지털 환경이 익숙하지 않아 디지털을 통한 정보제공보다 사람과의 직접 소통을 통한 이용 안내, 독서정보 안내 등을 선호하기도 하며(김명숙, 2023) 이로

인해 디지털 리터러시 교육을 공공도서관에서 수행하는 것에 대한 요구가 증가하기도 함(김수완, 이성숙, 2022)

- 단, 디지털 리터러시 교육을 반복적으로 수행해도 디지털 수행력이 증가하지 않는 경우도 있어(이화여자대학교 산학협력단, 2018) 디지털 리터러시 교육의 구체적 접근 필요

2) 사회통합적 관점에서의 이해 필요

- **사회구성원으로서 참여적 이해 필요** 일방적인 서비스 수혜자의 관점이 아니라 사회구성원으로서 고령 이용자에 대한 참여적 이해가 필요함
- 고령 이용자를 배려한 노인 전용 공간 구분을 오히려 차별적으로 여기거나, 이로 인해 일반 이용자에게 미안해하는 관점 등이 있어 오히려 비선호하기도 함(배경재, 2021)
- **고령자 자원봉사 체계 구축 필요** 고령자를 대상으로 고령자가 직접 서비스하는 자원봉사 체계의 구축을 통해 고령 이용자가 가지고 있는 사회적 고립 및 자기효능감 감소의 문제와 고령 이용자의 정보요구 문제를 함께 해소할 수 있는 관점도 필요함(김명숙, 2023)

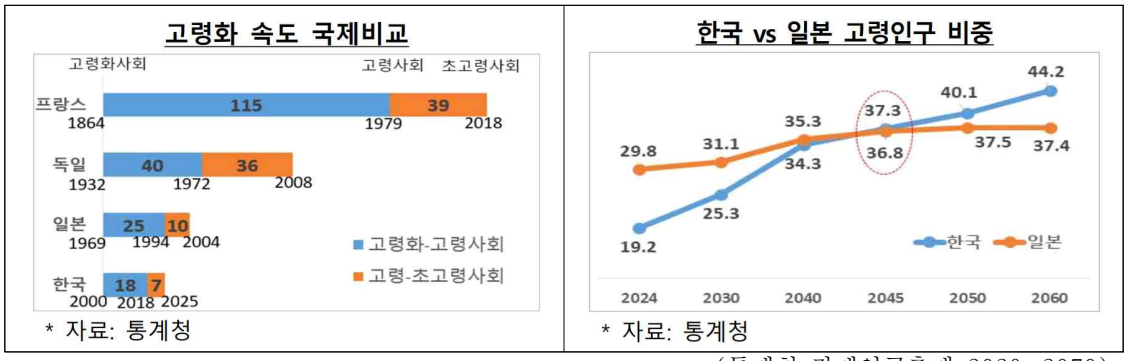
2. 초고령화 사회 관련 국내외 도서관 정책

2.1 초고령화 사회 관련 현황 분석

2.1.1 초고령화 사회 실태 및 영향

- 세계에서 가장 빠르게 늙어가는 국가로 2024년 12월 초고령사회 진입
  - 고령화 사회에서 초고령사회 도달년수를 보면 일본 35년, 독일 76년, 프랑스 154년에 비해 한국은 25년으로 가장 빠름
  - 중위연령 상승폭(2000년→2023년) 역시 OECD 평균 5.9세에 비해 2배 이상 빠른 13.7세임
  - 고령인구비중은 2024년 현재 OECD 평균(19.1%) 수준이나 현재 추세면 2045년 일본을 추월하여 고령인구비중이 37.3%로 세계 1위국 도달 전망

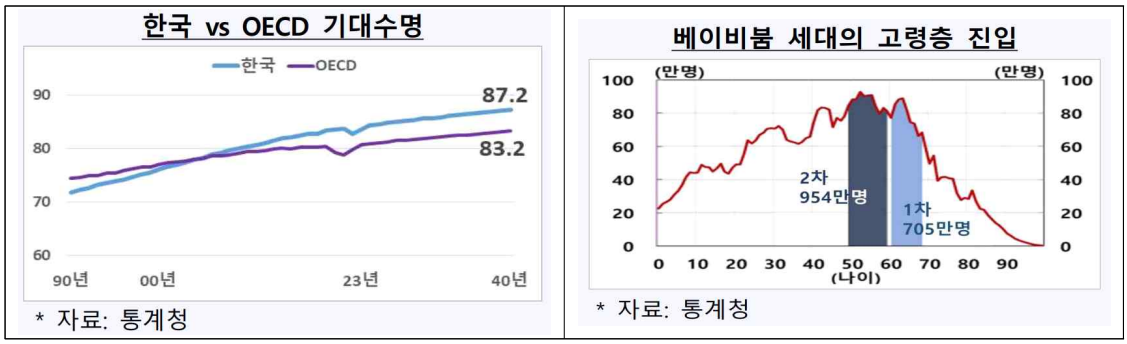
[표 2-3] 장례인구추계



(통계청 장례인구추계 2020~2070)

- 고령화 가속화 원인은 초저출생, 기대수명, 베이비붐 세대 등임
  - **(초저출생)** 2015년을 기점으로 초저출생 현상이 급격하게 심화됨(2023년 출산률 0.72)
  - **(기대수명)** 기대수명(2000년→2023년) 상승폭인 7.5세로 OECD 국가 평균 3.8세에 비해 2배 가까이 빠르게 상승하고 있음
  - **(베이비붐 세대의 고령층 진입)** 전체 인구의 32.3%를 차지하는 베이비붐 세대(1차 55~63년생 705만명(13.7%), 2차 64~74년생 954만명(18.6%))의 고령층 진입

[표 2-4] 기대수명과 베이비붐 세대의 고령층 진입



- 고령층 내 상대적으로 의료·요양·돌봄 수요가 높은 75세 이상 인구 비중이 지난 25년간 3.4배 증가함
  - 75세 이상 인구비중은 OECD 평균 2.5배 보다 4배 이상 높은 10.5배로 나타났으며, 현 추세대로면 2050년에는 75세 이상 인구비중이 24.5%로 세계에서 가장 높은 비중을 차지할 것으로 전망함

2.1.2 초고령화 사회로 인한 파급 효과

- 노동공급 감소 등으로 성장동력을 상실함으로 인하여 성장세 둔화 전망

– 급속한 고령화로 생산연령인구는 50년 후 절반으로 축소 전망
– 고령층 증가에 따른 소비 위축 및 모험자본 등 투자 위축 가능성 상존함

- 연금·의료비 등 사회적 지출 폭증으로 인한 사회·복지시스템 붕괴 우려
  – 노인부양비 상승은 의무지출인 사회복지지출 증가, 국가·연금재정 악화, 국민부담 증가로 연결됨
  – 세입기반이 약화되는 가운데 의무지출 등 복지지출이 급증함으로써 국가 채무비율 지속 상승 전망
  – 사회보험 적립금 소진으로 인하여 사회·복지시스템의 지속가능성 유지를 위한 구조개혁이 불가피하며, 세대간, 세대 내 갈등 초래 우려
- 인력수급 불균형으로 인하여 경제·사회 전방의 불균형·격차 심화
  – 생산연령인구 감소로 산업 전반의 구인난 발생, 특히 폭발적 수요 증가가 예상되는 돌봄서비스 인력 부족 심화
  – 높은 노인빈곤율, 후기 고령자일수록 높아지는 빈곤율 구조 등 감안 시 소득 및 건강 불평등 심화 가능성 높음
  – 지역 간 고령화 속도 차이, 지역인구 유출 등으로 지역 간 생활기반, 재정격차 등 심화
- 경제적·신체적·정서적 어려움으로 인하여 개인 삶의 질 저하 우려
  – 낮은 공적연금 수준, 개인 차원의 노후준비 부족 등으로 은퇴 후 소득절벽 및 노후빈곤 문제로 인하여 은퇴 후에도 계속 일해야 하는 상황 발생. 저임금·단기일자리 등 질 낮은 일자리 취업
  – 기대수명 증가에도 불구하고 건강수명은 정체되어 유병기간 증가로 인하여 가족 구성원 부담 증가 우려
  – 가족돌봄 인식 약화, 독거노인 증가 등으로 고령층의 고립감, 우울감 심화와 함께 고독사 및 노인자살 위험성 증대

2.2 국내 초고령화 사회 관련 법 및 정책 분석

2.2.1 초고령화 사회 관련 법 분석

1) 도서관법

- 도서관법에서는 65세 이상의 고령자를 장애인, 다문화가정 등과 함께 지식정보 취약계층으로 구분하여 지칭하고 있음(도서관법 시행령 제2조 6호)

제2조(지식정보 취약계층의 범위) 「도서관법」(이하 "법"이라 한다) 제6조제1항 각 호 외의 부분에서 "대통령령으로 정하는 지식정보 취약계층"이란 다음 각 호의 사람을 말한다.
6. 65세 이상인 사람

도서관법 시행령. 대통령령 제34533호.

- 도서관법 제5조 국가 및 지방자치단체의 책무를 보면 국가 및 지방자치단체가 지식정보 접근권 확보 및 지식정보격차 해소를 위해 도서관 발전을 지원하여야 하며(도서관법 제5조 제1항), 지식정보격차 해소에 관하여 시책·재원·저작권법상 보상금 등을 지원할 수 있도록 명시하고 있음(도서관법 제6조 제1항~3항)

제5조(국가 및 지방자치단체의 책무)

① 국가 및 지방자치단체는 **국민의 지식정보 접근권을 보장**하고 **지식정보격차를 해소**하여 자유롭고 평등하게 지식정보에 접근·이용할 수 있도록 **도서관 발전을 지원**하여야 하며 이에 필요한 시책을 강구하여야 한다.

도서관법. 법률 제19592호.

제6조(지식정보격차 해소 지원)

① **국가 및 지방자치단체**는 장애인 등 대통령령으로 정하는 **지식정보 취약계층의 지식정보 접근권 보장 및 지식정보격차 해소를 위하여 다음 각 호의 시책**을 수립·시행하여야 한다.

1. 도서관자료의 확충·제공 및 공동 활용체계의 구축에 관한 사항
2. 도서관 편의시설의 확충과 전문인력의 양성에 관한 사항
3. 그 밖에 지식정보 접근권 보장 및 지식정보격차 해소를 위한 사항

② 국가 및 지방자치단체는 **지식정보 취약계층**의 지식정보 접근권 보장 및 지식정보격차 해소를 위하여 **도서관이 추진하는 사업에 필요한 재원의 전부 또는 일부를 지원**할 수 있다.

③ 국가 및 지방자치단체는 **지식정보 취약계층이 도서관자료를 이용하는 경우**「저작권법」제31조제5항에 따라 **저작재산권자에게 지급하여야 하는 보상금**에 대하여 예산의 범위에서 그 **전부 또는 일부를 보조**할 수 있다.

도서관법. 법률 제19592호.

- 제7조 도서관의 책무를 보면 도서관은 국민의 평등한 도서관서비스와 지식정보 취약계층을 위한 자료·프로그램·인력·유관기관 협력 등을 하도록 명시하고 있음(도서관법 제7조 제2항~3항)

제7조(도서관의 책무)

② **도서관은** 국민이 신체적·지역적·경제적·사회적 여건과 관계없이 **공평한 도서관서비스를 제공받는 데 필요한 모든 조치**를 하여야 한다.

③ 도서관은 **지식정보 취약계층의 지식정보 접근권 보장 및 지식정보격차 해소를 위하여 다음 각 호의 조치**를 하여야 한다.

1. 도서관자료의 확충, 제공 및 공동 활용체제 구축
2. 평생학습 및 문화 프로그램의 확충·제공
3. 편의시설 확충, 이용편의 제공 및 전문인력 배치
4. 다른 도서관 및 관련 단체와의 협력
5. 그 밖에 지식정보 접근권 보장 및 지식정보격차 해소를 위하여 필요한 사항

도서관법. 법률 제19592호.

- 도서관발전종합계획 수립 시 도서관발전종합계획에 포함되어야 할 내용에 지식정보 취약계층에 대한 도서관 서비스 증진에 관한 사항을 포함하도록 명시하고 있음(도서관법 제14조 제2항 제2호 제나목)

제14조(도서관발전종합계획의 수립)
② 종합계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.
2. 도서관정책의 추진목표와 방법에 관한 다음 각 목의 사항
나. 지식정보 취약계층에 대한 도서관서비스 증진에 관한 사항
도서관법. 법률 제19592호.

2) 독서문화진흥법

- 독서문화진흥법에서는 고령자를 별도로 규정하지는 않지만, 독서소외인의 개념에 장애나 제약을 얻는 과정에 고령화도 하나의 원인으로 여겨 고령자를 독서소외인의 범주에 포함하고 있음(독서문화진흥법 제2조 제3항)

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.
3. **"독서소외인"**이란 시각 장애, **노령화** 등의 신체적 장애 또는 경제적·사회적·지리적 제약 등으로 독서 문화에서 소외되어 있거나 독서 자료의 이용이 어려운 자를 말한다.
독서문화진흥법. 법률 제19794호.

- 제3조 국가 및 지방자치단체의 책무를 보면 국가 및 지방자치단체가 독서소외인의 기회 보장을 위한 시책 및 재원을 확보하고 협력해야 함을 법적으로 명시하고(독서문화진흥법 제3조 제2항~3항), 구체적으로 자료 및 시설·프로그램·실태조사 등을 실시하도록 명시함(독서문화진흥법 제12조의2)

제3조(국가 및 지방자치단체의 책무)
② 국가와 지방자치단체는 독서소외인의 독서 문화 활동 기회를 보장하기 위한 시책을 지속적으로 강구하여야 한다.
③ 국가와 지방자치단체는 제1항 및 제2항에 따른 시책의 수립·시행에 필요한 재원을 확보하고 상호 협력하여야 한다.
독서문화진흥법. 법률 제19794호.

제12조의2(독서소외인의 독서 문화 활동 기회 보장) 국가와 지방자치단체는 독서소외인의 독서 문화 활동 기회를 보장하기 위하여 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.
1. 독서소외인이 제약 없이 이용할 수 있는 독서 자료와 시설의 확충 및 제공
2. 독서소외인을 대상으로 한 독서 문화 프로그램의 개발 및 보급
3. 독서소외인의 독서 관련 실태조사
4. 그 밖에 독서소외인의 독서 문화 진흥에 필요한 조치
독서문화진흥법. 법률 제19794호.

- 독서문화진흥기본계획에 포함되어야 할 내용에 독서소외인의 독서문화활동 기

회 보장 및 소외지역 환경 개선을 포함하도록 명시하고 있음(독서문화진흥법 제5조 제2항 제3호)

제5조(독서 문화 진흥 기본 계획)
②기본 계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.
3. 독서소외인의 독서 문화 활동 기회 보장 및 소외지역의 독서 환경 개선에 관한 사항

독서문화진흥법. 법률 제19794호.

3) 평생교육법

- 평생교육법에는 고령자 또는 고령자에 해당하는 특정 서비스 대상을 별도로 지칭한 법령은 없음
- **제20조의 3 노인평생교육시설 설치 등에 관련 법률을 보면** 고령자를 대상으로 한 평생교육프로그램 운영을 위해 전담기관을 설립할 수 있고 이를 지원할 수 있음을 명시하고 있음(평생교육법 제20조의3)

제20조의3(노인평생교육시설 설치 등)
① 국가·지방자치단체 및 시·도교육감은 관할 구역 안의 노인을 대상으로 평생교육프로그램 운영과 평생교육 기회를 제공하기 위하여 노인평생교육시설을 설치 또는 지정·운영할 수 있다.
② 평생교육기관은 노인의 평생교육 기회의 확대를 위하여 별도의 노인 평생교육과정을 설치·운영할 수 있다.
③ 지방자치단체는 노인평생교육시설의 운영에 필요한 경비를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

평생교육법. 법률 제19588호.

4) 노인복지법

- 노인복지법에서는 경로우대 등을 지원할 수 있는 연령을 65세로 규정하고 있음(노인복지법 제26조 1항)
- 노인여가복지시설인 노인복지관, 경로당, 노인교실 등 노인여가복지시설을 국가 및 지방자치단체가 설치 및 운영할 수 있도록 명시하고 있음(노인복지법 제36조, 제37조)

제36조(노인여가복지시설)
① 노인여가복지시설은 다음 각 호의 시설로 한다.
1. 노인복지관 : 노인의 교양·취미생활 및 사회참여활동 등에 대한 각종 정보와 서비스를 제공하고, 건강증진 및 질병예방과 소득보장·재가복지, 그 밖에 노인의 복지증진에 필요한 서비스를 제공함을 목적으로 하는 시설
2. 경로당 : 지역노인들이 자율적으로 친목도모·취미활동·공동작업장 운영 및 각종 정보교환과 기타 여가활동을 할 수 있도록 하는 장소를 제공함을 목적으로 하는 시설
3. 노인교실 : 노인들에 대하여 사회활동 참여욕구를 충족시키기 위하여 건전한 취미생활·노인건강유지·소득보장 기타 일상생활과 관련한 학습프로그램을 제공함을 목적으로 하는 시설
② 노인여가복지시설의 이용대상 및 이용절차 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제37조(노인여가복지시설의 설치)
① 국가 또는 지방자치단체는 노인여가복지시설을 설치할 수 있다.
② 국가 또는 지방자치단체외의 자가 노인여가복지시설을 설치하고자 하는 경우에는 시장・군수・구청장에게 신고하여야 한다.
③ 시장・군수・구청장은 제2항에 따른 신고를 받은 경우 그 내용을 검토하여 이 법에 적합하면 신고를 수리하여야 한다.
④ 국가 또는 지방자치단체는 경로당의 활성화를 위하여 지역별・기능별 특성을 갖춘 표준 모델 및 프로그램을 개발・보급하여야 한다.
⑤ 노인여가복지시설의 시설, 인력 및 운영에 관한 기준과 설치신고 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

노인복지법. 법률 제19814호.

5) 저출산·고령사회기본법

- 이 법은 저출산 및 인구의 고령화에 따른 변화에 대응하는 저출산・고령사회정책의 기본방향과 그 수립 및 추진체계에 관한 사항을 규정함으로써 국가의 경쟁력을 높이고 국민의 삶의 질 향상과 국가의 지속적인 발전에 이바지함을 목적으로 함(저출산·고령화기본법 제1조(목적))
- 저출산·고령사회기본법에서는 고령사회에 필요한 정책인 여가·문화 및 사회생활을 장려하고, 평생교육, 노후설계 가족관계 및 세대간 이해증진을 위한 다양한 시책을 강구할 것을 제도화 함

제14조(여가・문화 및 사회활동의 장려)
①국가 및 지방자치단체는 노후의 여가와 문화활동을 장려하고 이를 위한 기반을 조성하여야 한다.
②국가 및 지방자치단체는 자원봉사 등 노인의 사회활동 참여를 촉진하는 사회적 기반을 조성하여야 한다.

제15조(평생교육과 정보화)
①국가 및 지방자치단체는 모든 세대가 평생에 걸쳐 학습하고 능력과 적성에 따라 교육을 받을 수 있도록 교육의 기회를 제공하고, 이를 위한 교육시설의 설치・인력의 양성 및 프로그램의 개발 등 필요한 시책을 강구하여야 한다.
②국가 및 지방자치단체는 세대간 정보의 격차를 해소하기 위하여 정보화 교육, 프로그램 개발 및 장비 보급 등 필요한 시책을 강구하여야 한다.

제15조의2(노후설계) 국가 및 지방자치단체는 국민이 행복하고 활기찬 노후생활을 설계하기 위하여 재무, 건강, 여가, 사회참여 등 각 분야에서 적절한 상담과 교육을 받을 수 있도록 필요한 시책을 강구하여야 한다.

제17조(가족관계와 세대간 이해증진) 국가 및 지방자치단체는 효행을 장려함으로써 노인이 가정과 사회에서 공경받을 수 있도록 하고 세대간 교류의 활성화와 세대간 이해를 증진함으로써 민주적이고 평등한 가족관계가 형성되도록 필요한 사회환경을 조성하여야 한다.

저출산.고령사회기본법. 법률 제20112호

2.2.2 초고령화 사회 관련 정책 분석

1) 초고령화 사회 관련 정책 계획 분석

가) 국가도서관위원회 『제4차 도서관발전종합계획(2024~2028)』

- 대통령 소속 국가도서관위원회에서는 제4차 도서관발전종합계획을 통해 도서관 서비스 강화의 측면에서 고령자 대상 서비스 확대를 지향하고 있으며, 주요 정책은 다음 [표 2-5]와 같음

[표 2-5] 제4차 도서관발전종합계획(2024~2028) 고령자 대상 정책

정책목표	핵심과제	추진과제	실행계획	추진내용
누구나 자유로운 이용, 모두의 도서관	세계시민성을 지향하는 도서관서비스	창의·공감을 위한 인문역량 제고	사회적 독서문화 확산	북스타트 확대
				독서공동체 지원
			문화·학습·체험 프로그램 확대	문해교육 강화
		디지털 일상 향유 역량 강화	디지털 창작·협업 프로그램 확대	미디어 창작·활용 지원
	사회적 포용을 실천하는 도서관 서비스	지식정보취약계층 도서관서비스 강화	사회적 약자 서비스 확대	사회적 연결
				고령자 대상 서비스

- **(북스타트 확대)** 청년, 중장년, 고령자 등 생애주기별 북스타트 시행
- **(독서공동체 지원)** 다양한 집단을 위한 독서환경 조성 및 독서공동체 활성화 지원
  – 세대공동체(어린이·청소년, 청년, 중장년, 고령자 등)
- **(문해교육 강화)** 문해력 격차 해소를 위한 맞춤형 문해교육 지원 강화
  – 세대별(어린이·청소년/고령자 등), 지역별(농산어촌 등)
- **(미디어 창작·활용 지원)** 올바른 미디어 기술 활용을 위한 1인 미디어 아카데미 운영 확대(어린이·청소년, 청년, 중장년, 고령자 등 대상별)
- **(사회적 연결)** 고립·단절 해소를 위한 공동체 교류공간 조성 및 위기 요인별 맞춤형 프로그램 지원
  – **(고령자)** 건강 문제 → 건강한 노년 준비 등 큰글자책 활용 프로그램, 치매예방 글쓰기 등
- **(고령자 대상 서비스)** 큰글자책 농산어촌 등 인구감소지역(89곳) 우선 보급 및 도서관 아웃리치 서비스 확대, 어르신·저시력자 등 연령별, 주제별 응용 가능한 큰글자책 활용 프로그램 활성화

– 경로당, 마을회관 등을 활용한 이동 순회문고 및 소규모 문화행사 추진 등
– 연금, 의료·복지, 치매예방, 웰다잉, 디지털 리터러시 교육, 은퇴자 참여프로그램 운영 등

2) 문화체육관광부 『제4차 독서문화진흥 기본계획(2024-2028)』

• 문화체육관광부에서는 제4차 독서문화진흥 기본계획을 통해 고령자들의 매체 이용법과 커뮤니티 기반 독서프로그램 차원에서 정책을 지향하고 있으며 주요 정책은 다음 [표 2-6]과 같음

[표 2-6] 제4차 독서문화진흥 기본계획(2024-2028) 고령자 대상 정책

추진전략	정책과제	실행계획	추진내용
독서 가치 공유 및 독자 확대	독서의 즐거움 발견 지원	주요 테마별 독서 진흥캠페인	대상 특화 캠페인
	독서의 효용성 제고	독서 연계 문해력 제고	디지털 문해력
		독서 연계 치유·소통	치유
	생애주기별 독서습관 형성 지원	노년기 독서프로그램 확대	커뮤니티 기반
			연결

• **(대상 특화 캠페인)** 대상별로 특화된 메시지(내용), 메신저(매개)에 따른 독서진흥캠페인 추진
– **(고령자 대상)** 전자책, 오디오북 등 새로운 매체 활용 독서법 설명
– **(추진방향)** 큰글자책 등 노년층이 이용하기 적합한 독서 매체 활용 찾아가는 독서캠페인 실시
• **(디지털 문해력)** 고령층 등 디지털 문해력 취약계층에 대해 전자책, 오디오북 등 활용 디지털 문해력 교육프로그램 지원('디지털북센터' 연계)
– **(디지털북센터)** 전자출판산업 활성화를 위한 제작시설 지원, 교육프로그램 운영, 출판정보 제공 등의 종합 지원(출판문화산업진흥원 운영)
– **(교육 내용(안))** 전자책·오디오북 구매·구독 및 공공도서관 대여 방법(앱스토어다운 → 결제 및 대여 신청 → 뷰어 실행), 개인별 특성에 맞는 전자책 뷰어·리더기 이용법, 전자책의 원리 및 제작·유통과정 설명, 전자책 이용 관련 저작권 유의사항 등
• **(독서 치유)** 치유가 필요한 이를 찾아가는 독서문화프로그램 운영
– 장애인, 노인복지시설 대상 '책 읽어주는 문화봉사단' 지원

- **(커뮤니티 기반)** 경로당, 노인대학, 실버타운 등 기 조직된 커뮤니티를 기반으로 독서 모임 및 토론그룹 조직, 디지털 리터러시 교육 및 워크숍, 기억력·인지능력 감퇴 예방 독서프로그램 지원
- **(연결)** 손주와 함께 책 읽기, 연결사회 거점기반 독서프로그램 지원
  - 황혼 육아의 급증 추세 감안, 조부모와 손주가 함께 독서습관을 형성·유지할 수 있는 독서프로그램 지원
  - 사회적 고립에 취약한 노년층을 대상으로 지역 내 자원(문화예술 매개 인력, 프로그램 등) 및 연결망(연결사회 지역거점센터 등)을 활용한 소통 기반 독서프로그램 지원

3) 저출산·고령사회위원회 『제4차 저출산·고령사회 기본계획(2021~2025)』

- 저출산·고령사회위원회에서는 제4차 저출산·고령사회 기본계획을 통해 건강하고 능동적인 고령사회 구축을 위하여 기본적인 삶에 대한 국가 책임을 중심으로 방향을 설정하였으며, 주요 정책은 다음 [표 2-7]과 같음

[표 2-7] 제4차 저출산·고령사회 기본계획(2021-2025) 고령자 대상 정책

추진전략	정책과제	실행계획
건강하고 능동적인 고령사회 구축	소득공백 없는 노후생활보장체계	• 노인 빈곤 완화를 위한 국가책임 강화 • 공·사적연금의 다층노후소득보장 강화 • 고령친화 금융환경 구축
	예방적 보건·의료서비스 확충	• 사전 예방적 건강관리 • 방문형 건강관리·의료서비스 활성화 • 치매노인 종합적 관리·지원
	지역사회 계속 거주를 위한 통합적 돌봄	• 지역사회 통합돌봄체계 구축 및 지역사회 복귀 지원 • 노인장기요양보험 보장성 강화 및 서비스 질 제고 • 의료-요양 기능 조정 및 적정이용 유도
	고령친화적 주거환경 조성	• 고령친화적 주택 공급 및 교통복지기반 구축 • 고령친화커뮤니티 확산
	존엄한 삶의 마무리 지원	• 질 높은 호스피스·완화의료 제공 • 생애말기 자기결정권 강화를 위한 지원체계 정비
모두의 역량이 고루 발휘되는 사회	평생교육 및 직업훈련 강화	• 체계적인 생애경력개발 지원 • 평생교육·직업훈련의 다양화 및 확대 • 누구나 평생교육·직업훈련에 참여할 수 있도록 지원 강화
	신중년의 품격있고 활기찬 일·사회참여	• 주된 일자리에서 계속 일할 수 있는 환경 조성 • 주된 일자리 퇴직 후 전문성을 활용한 고용·창업기회 확산 • 신중년의 사회참여 활성화
인구구조 변화에 대한 적응	고령 친화 사회로의 도약	• 기술혁신을 통한 스마트 돌봄 체계로의 진화 • 고령친화기업 지원 및 고령친화산업 육성 기반 마련 • 인구구조 변화에 따른 분야별 사회시스템 수급 조정 • 재정의 안정성과 지속가능성

4) 보건복지부 『고령자 여가복지 지원사업』

- 보건복지부에서는 노인정책의 일환으로 치매조기검진사업, 노인실명예방관리사업, 노인맞춤돌봄서비스, 노인주거복지시설 사업을 추진하고 있음
- 노인지원의 일환으로 노인일자리 및 사회활동 지원사업, 노인자원봉사활성화, 장사제도, 노인여가복지 지원 사업을 추진함
  - 노인여가복지지원사업은 노인복지법에 의거하여 운영되고 있으며, 대표적 노인여가복지시설인 노인복지관, 경로당, 노인교실을 통해 고령자의 여가활동을 지원하고 있으며, 그 구체적인 사항은 다음[표 2-8]과 같음

[표 2-8] 보건복지부 노인여가복지시설 현황

구분	노인복지관	경로당	노인교실
시설 수 ('23)	438	68,792	1,225
특징	지역거점 노인여가시설	소그룹 어르신들의 사랑방	취미생활 관련 학습프로그램 제공시설
주요 사업	평생교육지원, 취미여가지원, 건강생활지원, 사회참여지원, 상담사업, 정서생활지원 등	노인복지관 연계 프로그램, 건강운동 활성화, 자원봉사 활동, 노후생활교육 등	어르신들의 취미생활과 관련된 학습 프로그램 (강의형태)

① 노인복지관

- 고령자의 교양·취미생활 및 사회참여활동 등에 대한 각종 정보와 서비스를 제공하고, 건강증진 및 질병예방과 소득보장·재가복지, 그 밖에 고령자의 복지증진에 필요한 서비스를 제공함을 목적으로 하는 시설

② 경로당

- 지역 노인들이 자율적으로 친목 도모·취미활동·공동작업장 운영 및 각종 정보교환과 기타 여가활동을 할 수 있도록 하는 장소를 제공함을 목적으로 하는 시설

③ 노인교실

- 노인들에 대하여 사회활동 참여욕구를 충족시키기 위하여 건전한 취미생활・노인건강유지・소득보장 기타 일상생활과 관련한 학습프로그램을 제공함을 목적으로 하는 시설

5) 국립중앙도서관 『고령자 서비스 가이드라인(2020)』

- 국립중앙도서관은 고령자들이 국립중앙도서관이 수집·제공·보존·관리하는 자료

를 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 고령자 서비스를 위한 가이드라인을 설정하였으며, 이를 기반으로 고령자 도서관 서비스를 진행하고 있음

가) 고령자 서비스의 기본 방향과 원칙

① 가이드라인 기본 방향

- **(사명과 책무)** 고령자를 포함한 누구나가 국립중앙도서관이 수집·제공·보존·관리하는 자료를 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 힘씀
- **(목적)** 사회의 고령화 추세로 국립중앙도서관 이용자 가운데 높은 비중을 차지하고 있는 고령의 이용자에게 적절하고 지속가능한 서비스를 운영할 수 있도록 기준 제시
- **(대상과 범위)** '고령자'는 별도의 지시가 없는 한 국립중앙도서관을 방문한 이용자 중 연령이 높은 이용자를 말함. 고령자 서비스 전체를 일괄하는 특정 연령은 정하지 않으며 다음 법규 등을 참고하여 필요에 따라 연령기준을 적용하도록 함

② 고령자 서비스 기본 원칙

- 고령자 서비스는 고령자를 위한 특별한 서비스만을 가리키는 것이 아니며, 고령친화적인 서비스로서 고령자를 포함한 모든 이용자가 쉽고 편리하게 이용하도록 하는 것을 전제로 하는 서비스임
- 고령자를 배려한다고 하여 고령자에게 다른 이용자가 지켜야 하는 규정의 적용을 배제하는 것은 아님. 이용 규정은 특별한 경우를 제외하고 동등하게 적용하며 일관성과 공정성을 유지함
- 고령자 서비스를 기획·실시·평가할 때는 실질적인 조사 결과를 참고로 함
- 도서관을 처음 방문하거나 도서관에 대한 이해가 부족한 고령자도 서비스에 쉽고 편리하게 접근하여 이용할 수 있도록 함

나) 영역별 세부 사항

① 정보자원

- 고령자의 요구와 흥미를 충족시킬 수 있는 주제를 적합한 형태로 제공함
- 정보자원의 주제별, 형태별 목록 등을 작성하여 다양한 접근점을 제공함
  - (인쇄자료) 큰글자도서 즉각 접근, 요구가 높은 자료 별치, 활용도 높은 자료 우선 대상, 검색 및 대출 신속하게 진행
  - (비인쇄자료) 오디오북 제공, 영상자료·음악자료 최신성과 다양한 반영, 전자자료 홈페이지를 통한 편리한 접근점 제공, 고령자를 위한 별도 과정 지정

– (고령자 정보서비스 콘텐츠 개발 및 제공) 고령자 및 고령자 서비스 관련 콘텐츠 개발 및 타 공공도서관 및 유관기관 참고할 수 있도록 제공

② 인적자원

- 서비스 제공에 요구되는 사서의 역량 및 자질
  – 고령자의 특성에 대한 이해
  – 느긋한 태도와 공감능력
  – 고령자의 요구와 문제 대한 충분한 이해
  – 의사소통 및 협업 능력
  – 규정의 공정한 적용
  – 공중 및 사회에 대한 책임의식
- 인적자원의 교육 및 훈련, 직원 및 조직, 자문위원회, 자원봉사자

③ 시설 및 설비

- 도서관의 시설과 설비는 노화에 따른 신체적 특성을 고려하여 고령자를 포함한 모든 이용자의 보편적 접근이 가능하도록 유니버설디자인 원리에 입각하여 설계 및 설치하도록 함
- 공간, 가구, 기기, 안내표지, 편의시설 등

④ 서비스 및 프로그램

- (오리엔테이션) 신규 이용자를 대상으로 한 고령자 맞춤형 오리엔테이션 진행
- (독서 지원 및 정보서비스) 고령자의 취미 및 여가, 건강 및 보건, 경제활동에 도움이 되는 추천도서 목록을 작성하여 제공
- (문화행사 및 교육 프로그램)
  – 고령자 대상 참여형 강연 및 세미나를 기획하고 1회성·다회성의 적절한 운영
  – 디지털 리터러시 교육 프로그램 운영
  – 고령자를 배려하는 신청 방법 및 신청 인원에 제한을 두고 참여자 모집
  – 고령자의 시력, 청력, 신체적 약화를 고려한 진행
  – 동영상 콘텐츠, 튜토리얼 등 개발 제공
  – 프로그램 목적과 특성에 따라 참석 대상 한정
  – 전시, 음악회와 같은 문화행사 개최
- (연계 및 협력) 노인종합복지관, 치매예방센터, 50+센터 등 고령자 관련 기관과 연계 협력 추진

⑤ 홍보 및 마케팅

- 고령자가 개관일정, 자료이용, 문화·교육 프로그램, 편의시설 등 도서관이 제공하는 서비스를 쉽게 인지할 수 있도록 마케팅 전략에 따라 적극적인 홍보 필요
- 고령자의 요구를 도서관 이용 목적, 이용 자료, 이용 공간, 이용 프로그램, 연령, 잠재적 이용자 등으로 세분화하여 파악하고 효과적인 홍보 및 마케팅 추진
  - (오프라인 홍보 및 마케팅) 글자 크기가 큰 리플릿 제작 배포. 키오스크, 전광판 등 충분한 시간을 두고 화면전환
  - (온라인 홍보 및 마케팅) 온라인 소식지, 도서관 홈페이지, SNS, 유튜브 등을 활용한 홍보 및 개인 맞춤형 정보 제공 서비스 제공. 고령자가 많이 이용하는 기관에 홍보

2.3 국외 초고령화 사회 도서관 관련 정책 분석

1) 미국

- 미국의 도서관 정책은 연방정부 산하 Institute of Museum and Library Services (IMLS)가 주도적으로 진행하고 있으며, 각 주와 지방정부, 미국도서관협회(ALA) 등과 협력하여 고령자 서비스를 추진함
- 미국 고령층은 도서관 이용자의 상당수를 차지하고 있으며, 지속적으로 증가하고 있음. 하지만 고령층이 기대하는 도서관서비스는 자료수집, 프로그램, 평생교육, 지역사회모임 등 도서관 전통적인 서비스에 국한된 경우가 많음
- “활동적인 노인(자택이나 활동적인 은퇴자 커뮤니티에 거주하거나, 직접 교통수단을 관리하거나, 지역 사회 활동에 참여하는 사람 등)”은 도서관 이용에 형평성 측면에서 문제가 없지만 “노쇠 노인(일반적으로 가장 나이가 많은 성인으로, 주거 시설 거주자와 다양한 장애를 가진 사람들을 포함함)”은 교통, 도서관 내 이동, 도서관 자료 접근 등에 어려움을 겪고 있어 이러한 접근 장벽을 없애는 데 도움을 제공할 수 있는 정책을 제공함
  - 집에 갇힌 노인을 위한 우편 도서 배달 프로그램, 가정방문, 기관 예금·수금, 접근 가능한 이동 도서관 또는 기타 아웃리치 프로그램 제공
  - 컴퓨터 화면 판독기, 화면 확대경 또는 기타 도구를 활용하여 텍스트를 확대하고 오디오북, 대형 인쇄 형식 또는 점자 제목을 포함한 접근 가능한 컬렉션을 제공함
  - 통로와 이동로를 깨끗하게 유지하고, 좌석을 확보하고, 접근이 쉬운 선반을 마련하고, 쉽게 이동할 수 있는 입구를 마련하는 등 접근성을 고려하여 도서

관 공간을 설계함

- 미국도서관협회(ALA)에서는 『Library Services to Older Adults Guidelines』를 통해 고령자의 도서관 서비스에 대한 가이드라인을 제공함
  - 1987년 작성되고 1999년에 개정되어 승인된 세 번째 지침으로, 1970년대 1차 지침이 마련된 이후 컴퓨터 보급 확대와 미국의 장애인법에 대한 개정 등에 영향을 받아 고령자 대상 서비스에 영향을 제공하는 내용
  - 계획, 접근성, 존중, 경험 및 전문성, 관련 자원, 요구 대처, 기관협력 등 7개 항목으로 구성되어 고령자 대상의 서비스 방향성을 제안하고 있음
  - **(계획)** 고령자 대상 서비스의 수요는 일시적이지 않고 지속적이며 계속 증가할 것이므로 도서관 계획, 예산, 서비스 프로그램에 반드시 포함시켜야 함
  - **(접근성)** 고령자가 일반 이용자와 가장 차별화되는 부분은 접근취약성으로, 건물이나 인테리어, 자료의 형식 다양화, 보조기술 장비, 아웃리치 등을 접목하면 고령자 이외의 이용자들에게도 혜택 제공이 가능
  - **(존중)** 고정관념을 해소하고 문화적 인식을 높임으로써 고령자에 대한 편견을 불식시키고 다양한 환경적 격차를 포용할 수 있도록 기획
  - **(경험과 전문성)** 고령자가 가지고 있는 경험, 전문성, 인맥, 입지를 활용하여 고령자를 전문직이나 지원직, 관련 담당자, 세대간 연결자로 확보
  - **(관련 정보)** 고령자들이 관심 있을 만한 노화 관련 정보를 제공
  - **(요구 대처)** 고령자들이 도서관을 자립적으로 이용할 수 있도록 디지털 리터러시 교육을 포함하여 서비스를 기획하고 발굴
  - **(기관협력)** 고령자 대상 서비스는 관련 전담 기관들이 있기 때문에, 이들을 모방하기보다 이들의 협력을 통해 도서관의 리터러시 서비스를 강화 및 확장시킬 필요가 있음

- 미국도서관협회(ALA) 산하기관인 RUSA에서는 『Guidelines for Library Services with 60+ Audience: Best Practice』을 통해 60세 이상 고령자를 위한 서비스를 제시함
  - 미국도서관협회 산하 참고 및 이용자서비스 조직인 RUSA에서 1980년대에 초안을 만들고 문화적·언어적 다양성을 반영한 인구학적 변화에 입각하여 60세 이상의 고령자를 대상으로 특별히 고려해야 할 실천 방법을 8개 측면에서 제안함
  - **(조직)** 도서관 내 모든 직원이 고령자를 존중하도록 훈련하고, 노화에 대한 지식과 다차원적 측면을 이해하도록 지원하며 고령자들의 접근성과 편의를 배려할 수 있는 여러 프로그램들을 인식하도록 함
  - **(정보서비스 및 장서)** 고령자를 고려한 서비스 및 장서를 모니터링하는 직원

을 최소한 1명 이상 배치하고, 고령자와 지역 내 다양성을 반영할 수 있는 위원회를 꾸리며 포커스그룹 인터뷰나 조사를 활용해 고령자의 요구를 지속적으로 반영하며 프로그램을 발굴하고 고령자 뿐 아니라 간병인과 가족들까지 확장한 정보자원의 수집에 초점을 맞출 것

- **(프로그램)** 공동체의 요구에 입각한 프로그램을 수립하며 고령자 내에서도 서로 독립적인 연령 그룹을 만들어 각각의 그룹에서 충족할 수 있는 서비스를 기획하고, 평생교육의 관점에서 지역사회 내에 이미 기존 서비스를 제공하는 유관기관과 적극적으로 협력을 통해 서비스를 제공할 것. 특히 노년층의 적극적인 활동을 홍보하고 이들을 도서관 자원봉사 등에 참여시키며, 디지털 리터러시에 관련된 프로그램들을 발굴하는데 초점
- **(기술)** 고령자를 기술에서 배제시키지 않고 뉴스레터, 도서관 홈페이지, SNS, 접근성 강화를 위한 프로그램이나 디바이스를 적극적으로 활용할 수 있도록 지원할 것
- **(아웃리치와 협력)** 고령자들에게 도서관의 존재를 상기시키고 알리며 자원봉사 등으로 운영에 참여시키고 헬스클럽, 대학, 박물관 등 서비스를 위해 도서관이 협력을 맺을 만한 다양한 기관들을 발굴할 것
- **(특수 집단 대상 서비스)** 장애가 있거나 어려움을 겪는 고령자를 조사하고 도서관이 대안적 서비스를 제공할 수 있는지 적극적으로 고려
- **(편의시설)** 사회적이고 새로운 만남을 경험할 수 있으며 접근성이 확보된 장으로 도서관을 디자인할 것
- **(예산)** 도서관 예산계획에 모바일, 아웃리치 서비스 등을 포함해 고령자 대상으로 서비스 지원이 필요한 항목들을 반드시 추가하고, 관련하여 지원해 줄 수 있는 기관들을 지속적으로 물색할 것

[표 2-9] 미국 고령자 도서관 서비스 주요 내용 및 사례

정책 영역	주요 내용 및 사례
접근성 강화	• ADA 기준 준수, 보조기기·확대자료·오디오북·점자 등 다양한 포맷 제공
이동성 지원	• 책 배달, 방문 대출, 이동도서관, 요양시설 연계 서비스
평생학습	• 건강·기술·예술 등 다양한 강좌, 북클럽, 회상법, 자서전 쓰기 등
사회참여	• 세대간 교류, 자원봉사, 지역사회 네트워킹 프로그램
다양성 및 포용성	• 다문화·다언어 자료, 취약계층 우선 지원
정책·재정 지원	• IMLS 연방 보조금, 주·지방정부 협력, 서비스 혁신 연구 지원

2) 캐나다

- 캐나다의 도서관 정책은 캐나다도서관협회(CFLA-FCAB)와 지방정부, 공공도서관이 협력하여 고령자 서비스 정책을 수립·운영함
- 캐나다도서관협회(CFLA)에서는 고령자 서비스 관련 지침인 『Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults』를 2002년에 제정하고, 2016년 채택해 개정한 것으로, 고령자를 다양성을 갖춘 넓은 범주의 비동질적 집단으로 인식하며 노인들이 공유하는 특수한 상황을 고려하되 이들의 요구의 다양성을 다각적으로 수용할 수 있도록 7개 항목으로 구성된 지침을 제안함
  - **(고령자 데이터 수집)** 고령인구의 구성 및 사용자 요구를 지속적으로 실시하여 고령자들이 가지고 있는 요구와 내용이 도서관서비스에 실효적으로 반영될 수 있도록 포커스그룹, 자문위원회, 유관기관 등을 적극적으로 활용함
  - **(정보요구 반영)** 고령자 대상 사서를 전담 배치하고, 일반적으로 도서관 이용자 중에서 낮은 고령 이용자 비율을 확보할 수 있을지 정기적으로 고민하며 적극적으로 홍보할 수 있어야 함
  - **(시설 개선)** 접근성의 측면에서 장애인과 유사한 불편함을 지니고 있으므로 장애인용 시설 가이드라인을 참고하여 휠체어, 발판, 선반 높이 조절, 밝은 조명, 큼직한 안내표지판 등을 적극적으로 활용해 접근성을 개선
  - **(고령자 정보 허브)** 지역 내 고령자 지원사업이나 활동 등을 체계적으로 정리해 관련 정보를 제공해주는 중심지로 도서관을 만들고 관련 웹사이트를 개설해 고령자를 위한 도서관 웹사이트나 가상참고서가 구축을 고려할 것
  - **(고령자 타겟 프로그램)** 고령자를 타겟으로 한 프로그램을 적극적으로 개발하며, 특히 지역 내 유관기관과 협력하거나 컴퓨터 및 인터넷 강좌 개발이 유용함. 동시에 고령자 편견을 개선할 수 있는 도서관 전시 등도 활성화할 필요가 있음
  - **(아웃리치 활성화)** 가정방문 서비스, 관련 요양시설에 책배달 등 재택서비스 등을 제공함으로써 이용자들이 도서관에 오지 않아도 도서관 서비스를 활용할 수 있는 방안 강구
  - **(직원 교육)** 모든 직원들에게 고령자의 활동에 대한 어려움과 도서관 내에서 고령자가 받을 수 있는 서비스 등을 인지시키도록 함

[표 2-10] 캐나다 고령자 도서관 서비스 주요 내용 및 사례

정책 영역	주요 내용 및 사례
접근성 강화	• Barrier-Free Design, 휠체어·의자·조명·큰 글자 표지판 등 물리적 환경 개선
정보서비스	• 대활자본, 오디오북, 점자, 디지털 자료 등 다양한 포맷 제공
이동성 지원	• 홈바운드 서비스, 이동도서관, 요양시설 방문 서비스 등
평생학습	• 건강·기술·예술 등 강좌, 북클럽, 회상법, 자서전 쓰기 등 맞춤형 프로그램
사회참여	• 세대간 교류, 지역사회 기관 협력, 자원봉사 기회 제공
정보허브	• 고령자 정보센터, 웹사이트, 정부·복지·건강 정보 통합 제공
지역연계	• 전담 사서, 민감성 교육, 고령자 자문위원회 등

3) 일본

- 일본은 2025년 기준 65세 이상 인구 비율이 29%로 세계에서 가장 빠른 속도로 고령화가 진행되고 있는 나라임
- 일본 내각부에서는 2024년 『'고령사회 대책 대강' 수립을 위한 검토회 보고서(안)(高齢社会対策大綱の策定のための検討会報告(案)』을 통해 고령자를 위한 기존 정책을 수정함
  - 첫째, 나이와 관계없이 희망하면 계속 활동할 수 있는 경제사회 구축을 위해 노년기를 포함한 스킬업(Skill Up)과 리스킬링(Re-Skilling)의 확대, 디지털 등 기술 관련 학습의 충실화, 지역 및 온라인을 통한 학습 기회 확대, 기업 등의 취업 촉진, 근로 관련 제도 정비 및 활동 강화 등의 방안을 제시함
  - 둘째, 노년기 독거노인의 증가 등 환경 변화에 적절히 대응해 다세대가 함께 안심하고 살 수 있는 사회 구축을 위하여 주거 지원 강화, 빈집 대책 추진, 의료-간병 충실화, 간병 이직 해소 등을 제안함
  - 셋째, 고령화에 따른 신체·인지기능 변화에 대응한 세심한 시책 전개 및 사회 시스템 구축을 위하여 금융경제활동 지원, 소비자 피해 예방, 인지기능 변화에 따른 교통안전 대책, 난청 등 감각기관 기능 저하에 대한 대응 등 제안함
- 일본의 도서관 정책은 내각부, 문부과학성, 국립국회도서관, 지방자치단체, 일본도서관협회(JLA) 등이 협력하여 정책을 수립·운영함
- 일본의 고령자 서비스는 2001년 『공립도서관의 설치 및 운영상의 바람직한 기준(公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準)』에서는 고령자를 독립된 서비스 대상으로 분석하기 시작하였음. 도서관의 이용자 카테고리로 ①성인 ②아동 · 청소년 ③고령자 ④장애인 ⑤지역에 체류하는 외국인으로 분류하면서, 장애인의 범주로부터 고령자가 독립하였음

- 초고령 사회와 도서관연구회(超高齢社会と図書 館研究会)에서는 IFLA의 『치매 환자를 위한 도서관 서비스 가이드라인(Guidelines for Library Services to Persons with Dementia)』을 바탕으로 일본적 문맥에 따라 작성된 일본어판 『치매에 친화적인 도서관 가이드라인(제1판) (認知症にやさしい図書館ガイドライン)』 발행
  - '치매에 친화적인 도서관'을 목표로 하는 도서관을 위한 지침으로, 공공도서관 등을 위한 치매환자와 가족과의 소통 방법, 정보 제공 등에 대해 설명하고 있음
  - 도서관 직원과 치매환자를 위한 보조원을 배치할 것, 치매환자와 그 가족을 위해 관할지역 내 의료복지서비스 및 지역 포괄 케어 기관과 제휴할 것, 치매환자와 그 가족의 요구사항을 파악하기 위한 방안을 수립할 것 등을 제시함
- 국립국회도서관은 『초고령 사회와 도서관 -탄생부터 치매 지원까지-(超高齢社会と図書館～生きがいづくりから認知症支援まで～)』를 2017년 발행하여 도서관의 고령자 서비스의 선진적 사례조사를 제시함
- 문부과학성은 도서관 실천 사례집 -지역의 요구와 사회의 요청에 부응하기 위해서-(図書館実践事例集～地域の要望や社会の要請に応えるために～)』을 통해 고령자 서비스 선진 사례로 치매 관련 서비스 제공 도서관을 소개함

[표 2-11] 일본 고령자 도서관 서비스 주요 내용 및 사례

정책 영역	주요 내용 및 사례
접근성 강화	• 대활자본, 오디오북, 점자, 확대독서기, 휠체어, 엘리베이터, 난간 등 물리적 환경 개선
이동성 지원	• 택배 대출, 이동문고, 요양시설 방문 서비스 등
치매 친화 서비스	• 치매 카페, 치매 도서코너, 치매 예방 강좌, 치매 서포트 코너 등
평생학습·사회참여	• 자서전 쓰기, 회상법, 건강 강좌, 문학 산책 등 다양한 프로그램 운영
지역연계	• 복지기관·의료기관과 연계, 지역포괄케어시스템 협력

2.4 도서관 정책조사 시사점

1) 고령자의 법적 기준

- 노인의 법적 기준은 65세 이상의 신체적·경제적·사회적·지리적 제약을 갖춘 자
  - **(도서관법)** 지식취약계층 중 65세 이상의 성인
  - **(독서문화진흥법)** 노령화 등의 신체적 장애 또는 경제적·사회적·지리적 제약을 가진 자

- **(노인복지법)** 경로우대 가능 연령은 65세 이상
- **(RUSA Guidelines)** 60세 이상으로 명시

• 본 연구에서는 고령자의 구분을 시대적 사항을 고려하여 배경재(2021)의 연구에서 제시한 3단계로 구분을 적용함
- 진입기 고령자: 50세~65세 이하
- 전환기 고령자: 65세~75세 이하
- 노년기 고령자: 75세 이상

2) 이용자로서 고령자의 특성

• **(접근취약성)** 도서관법에서는 '접근권 확보'를 명시하고 있으며, 독서문화진흥법에서는 독서문화진흥기본계획에 소외지역 독서환경 개선을 포함하도록 명시하고 있음
- 제4차 도서관발전종합계획에서는 고령자 대상 아웃리치 서비스 활성화를, 제4차 독서문화진흥 기본계획에서는 물리적 접근을 대체할 수 있는 전자책이나 오디오북 관련 지원 확대를 강조하고 있음

• **(경험과 전문성)** 노인들이 가지고 있는 개인의 경험과 지식, 전문성은 완고한 태도의 근거가 되기도 하지만, 사회적 참여에 대한 강한 요구를 반영하기도 함
- ALA 가이드라인에서는 고령자를 서비스 제공자로 직접 참여시키는 참여적 방안을 고려하기도 함

• **(주변의 편견)** 노인은 다양한 요구를 가진 복합적 주체들임에도 불구하고 동질적 집단으로 취급되는 경향이 있음
- CFLA의 가이드라인에서는 고령인구를 다양성을 갖춘 넓은 범주의 비동질적 집단으로 인식하여 기본적인 접근취약성과 관심사를 보강하되 개별적 서비스에 대한 적극적 응대를 제시하고 있음

3) 고령자 정보요구

• **(신체적·정신적 건강)** 건강, 특히 지적 능력의 상실과 결부되는 측면(치매 등)과의 연관성이 높음

• **(디지털 접근성)** 제4차 도서관발전종합계획과 제4차 독서문화진흥기본계획에서는 공통적으로 디지털 접근성 강화를 위한 문해교육 강화, 디지털 미디어 창작 및 활용 지원, 전자책이나 오디오북 활용 디지털 문해력 교육프로그램 지원 등에 초점을 맞추고 있음

• **(사회적 고립 해소)** 신체적 불리, 인지능력 약화로 인한 디지털 접근성 감소의

결과로서 사회적 효능감 약화 및 고립에 대한 두려움이 강조되고 있음

4) 고령자 프로그램 구성요소

- **(자료)** 고령자층의 정보요구를 해소하는 자료와 고령자층에 대한 이해를 돕는 자료 등 2종류가 필요함
  - 고령자층의 정보요구를 해소하는 자료의 경우 치매·건강·디지털 리터러시가 주요 관심사이며, 큰글자책·오디오북 대체자료 등에 관심을 가짐
  - 고령자층에 대한 이해를 돕는 자료의 경우 노화 과정을 이해하도록 돕는 북큐레이션 등이 필요함
- **(시설)** 노인의 물리적 접근성을 강화하기 위하여 유사한 신체적 불편성을 지니고 있는 장애인용 시설 가이드라인을 참고하여 휠체어가 다닐 수 있는 넓은 공간, 인테리어, 보조장비, 밝은 조명 등으로 구성이 필요함
- **(프로그램)** 노인의 정보요구 해소를 위한 자료와 결부하여 치매, 건강, 디지털 리터러시 등 프로그램의 기획이 필요함
  - 고령자 편견 개선을 위한 전시나 고령자의 사회적 효능감을 불러일으킬 수 있는 참여적 프로그램이 중요함
  - 더불어 가정방문이나 책배달 등 아웃리치 서비스를 활성화가 필요함

5) 고령자 프로그램 운영 지원 사항

- **(직원교육)** 도서관에서 고령자 지원을 실천하기 위해서는 고령자에 대한 이해와 태도, 도서관에서 고령자를 대상으로 하는 서비스의 유형(자료, 시설, 프로그램 측면)을 사서를 포함한 모든 인력에게 학습시킬 필요가 있음
- **(이용자 실태조사)** 비동질적 집단으로서 고령자의 다양한 정보요구를 지속적으로 모니터링하고 이를 기반으로 자료, 시설, 프로그램의 개선을 꾀해야 함
- **(외부기관 협력)** 고령자 대상 서비스를 전담으로 하는 요양시설, 노인복지관, 경로당 등 외부기관과의 적극적 협력을 통해 아웃리치 서비스 등의 효과성을 상승시킬 필요가 있음

6) 고령자 정책 방향성

- **(디지털 리터러시)** 도서관발전종합계획과 독서문화진흥기본계획에서 공통적으로 이용자 맞춤형 문해교육 강화, 1인 미디어 창작·활용 지원, 전자책 등 새로운 매체를 활용한 독서법 등 디지털 취약계층 맞춤형 기술교육 지원 필요를 강조함
- **(커뮤니티 연계)** 노인의 사회적 고립을 약화시키고 참여성을 강화하기 위해 고령자가 주도적으로 참여하는 프로그램, 고령자를 대상으로 지역사회 주민들을

연계하는 프로그램 등 지역사회와 활발한 연계가 필요함

- **(독서접근성 강화)** 자료에 대한 접근성을 강화하기 위해 큰글자책이나 전자책 등 매체 개발, 물리적 접근성 강화를 위한 책배달 등 아웃리치 서비스를 통해 고령자층의 정보요구를 적절하게 해소할 필요가 있음

3. 도서관 고령자 대상 서비스 사례

3.1 교육 및 학습 지원 서비스

① 시니어 디지털 금융 교육(공모사업)

- **(주관기관)** 시니어금융교육협의회와 한국도서관협회에서 선발한 20개의 서울 전 지역, 경기 일부 지역, 인천 일부 지역 한국도서관협회 회원도서관
- **(대상)** 50대 이상 시니어
- **(교육기간)** 2025년 4월~10월
- **(프로그램 개요)** 스마트폰을 기반으로 한 금융활동 및 금융사기 대처 교육

[표 2-12] '시니어 디지털 금융 교육' 교육 내용

회차	교육명	교육내용
1회차	디지털 금융이란	• 디지털금융이란? • 공동인증서, 금융인증서의 이해
	모바일뱅킹 활용교육	• 모바일뱅킹 활용방법 – 모바일뱅킹 가입 및 인증서/계좌등록 – 계좌조회 및 송금하기 – 공과금 납부하기 – 오픈뱅킹서비스
2회차	계좌정보 통합 관리 교육	• 내 재산 정확하게 파악하기 • 내 휴면계좌 조회 및 해지 • 내 대출/카드/보험/증권 등 조회 • 카드포인트 현금화하기
	금융사기 예방교육	• 금융사기 최신유형 • 금융사기예방 및 대응법 • 금융사기예방을 위한 스마트폰 설정 – 스마트폰 잠금설정 – 출처가 불분명한 앱 설치제한, 국제전화 수신제한 등

출처: 한국도서관협회 협회소식

② 조손도손 그림책보고 손자녀 육아

- **(주관기관)** 군포 산본도서관
- **(대상)** 55세 이상 군포시민
- **(기간)** 2025년 5월
- **(프로그램 개요)** 손자녀를 육아하거나 육아에 관심 있는 (예비)조부모에게 그림책을 통한 아이 감정읽기와 독서교육법을 안내하는 프로그램

[표 2-13] 조손도손 그림책보고 손자녀 육아 프로그램 내용

프로그램명	내용
1차시	• 소통과 이해 • 감정카드와 감정스티커로 내 감정 표현 • 마음의 소리 듣기, 마그넷 만들기 활동 등
2차시	• 분노 • 화난 아이의 감정 대처법 • 책 속 내 모습 찾아보기, 분노 다스리는 비법 나누기
3차시	• 두려움, 걱정 • 그림책 속 감정 찾기 놀이 • 동영상 속 상황을 들여다보고 주인공의 감정 이해 • 나만의 두려움 타파
4차시	• 마음 성장 • 마음지도책을 통해 특별 마음 약 처방

출처: 군포도서관 문화행사

③ 디지털 리터러시 아웃리치 프로그램(Illinois Library Association)

- **(주관기관)** 미국 버논 지역 공공도서관 지구
- **(대상)** 55세 이상
- **(프로그램 개요)** 동일 지역 버팔로 그로브 노인센터 선라이즈의 주민들에게 스마트폰과 전자기기 사용법을 안내하는 디지털 리터러시 아웃리치 프로그램을 진행
- **(의의)** 디지털 역량 교육을 위하여 도서관 건너편의 스티븐스 도서관의 청소년 로타리 그룹을 통해 자원봉사자 풀을 확보함으로써 프로그램 운용을 수월하게 함

3.2 접근성 및 편의성 개선 서비스

① 큰글자책 제작 및 보급사업(큰글자책 보급 지원 사업)(한국도서관협회)

- **(주관기관)** 한국도서관협회, 문화체육관광부 주최
- **(대상)** 전국 공공(일반)도서관 600~700개관으로 인구감소지역(89개)도서관, 큰글자책 활용 프로그램 진행 도서관, 신설 도서관, 2024년 도서자료구입비 예산이 적은 도서관 등
- **(기간)** 2009 이후 매년 시행
- **(프로그램 개요)** 1개관당 큰글자책 1세트(25종 25책) 보급
- **(주요 사업내용)** 큰글자책 제작과 보급, 큰글자책에 관한 세미나 개최, 큰글자책 온·오프라인 홍보, 사업 효과성 검증 및 추진 방향 설정, 큰글자책을 중심으로 도서관-출판계-독서계 협력 강화

② AI 사랑방 개설

- **(주관기관)** 경기도 포천시, KB국민은행 후원
- **(대상)** 어르신 및 지자체 이용자 대상
- **(기간)** 2024년 12월
- **(프로그램 개요)** 관인도서관 2층(99㎡) 공간 활용 AI사랑방 조성

[표 2-14] AI 사랑방 서비스 구성 내용

분야	서비스명	내용
공간조성	AI즐김터	• 멀티미디어기기 • 동작인식 카메라 탑재 AR 스포츠기기 • 스텝운동 매트 • 교육용 키오스크 • 돌봄로봇 및 태블릿PC 체험
	배움터	• 디지털교육과 각종 프로그램 활동 가능
	나눔터	• 주민 소통공간 무인카페
인력지원	전담 매니저 상주	• 디지털기기 활용 어르신 여가·신체활동 프로그램 운영
	관내 고등학교 및 인근 군인부대 봉사단	• 어르신 1:1 디지털멘토링
이동성 확보	이동편의서비스	• 관인녹지보인센터와 ㈜파파모빌리티 협업을 통해 휠체어 탑재 가능한 특수차량으로 어르신의 왕복 이동 지원



출처: 경기도 멀티미디어 저장실

③ 군포 산본도서관 실버도서관 조성

- **(주관기관)** 군포 산본도서관
- **(대상)** 어르신 및 지자체 이용자 대상
- **(기간)** 2023년
- **(프로그램 개요)** 산본도서관 1~2층 일부를 실버도서관으로 조성

[표 2-15] 군포 산본도서관 내 실버도서관 구성 내용

분야	서비스명	내용
1층	북카페	신문, 잡지 열람
	실버담소방	이야기를 나눌 수 있는 공간
2층	실버자료실(여유당)	
	행복갤러리	
	어울림터	

출처: 군포시(뉴스1)

④ 독서소외계층 대상 책가방 서비스

- **(주관기관)** 대전학생교육문화원
- **(대상)** 노인(65세 이상), 임산부(출산 후 2년), 한부모·조손가정
- **(기간)** 2025년 연중
- **(프로그램 개요)** 도서관 방문이 어려운 이용자가 가정에서 편하게 책을 접할 수 있도록 택배를 활용하여 대출과 반납을 지원하는 무료서비스

3.3 사회적 교류 및 참여 촉진 서비스

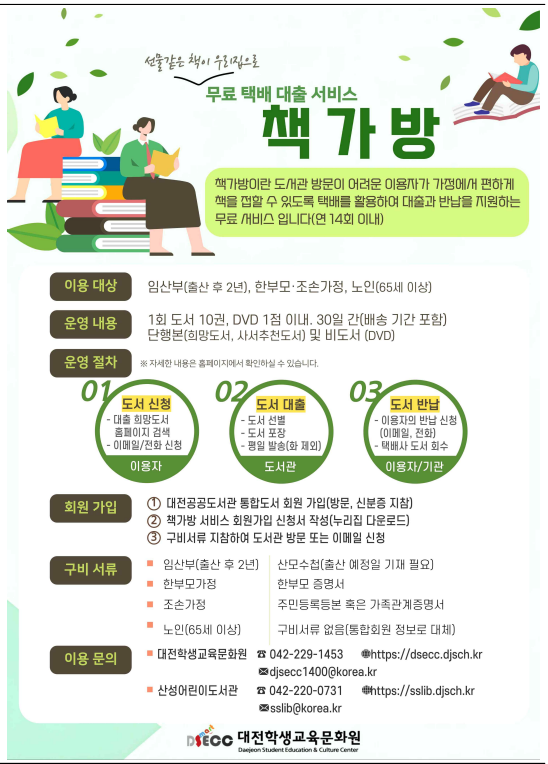
① 2021년 60+ 책의 해 사업 추진

- **(주관기관)** 문화체육관광부
- **(대상)** 60대 이상 고령층 대상
- **(기간)** 2021년 4월 27일 출범식
- **(프로그램 개요)** 2018년 지정한 책의 해 성과 확산을 위해 특정 부문 및 계층별로 책의 해를 추진하는 과정에서 2021년에는 60대 이상 고령층 대상의 '책의 해' 사업 진행

- **(슬로건)** '나이가 들다, 독서가 늘다'

[표 2-16] 독서소외계층 대상 책가방 서비스 주요 내용

주요 항목	내용
운영 내용	1회 도서 10권, DVD 1점 이내, 30일 간(배송기간 포함)
운영 절차	도서 신청(이메일/전화 신청) → 도서 대출 → 도서 반납 (이메일/전화 신청시 택배사 회수)
구비 서류	노인의 경우 구비서류 없음 (통합회원 정보로 대체)



출처: 문화체육관광부 보도자료

[표 2-17] 60+ 책의 해 사업 프로그램 내용

프로그램명	내용
전화로 책 읽어드립니다	• 60+ 세대에게 전화로 책을 읽어주며 심리적 안정과 사회적 교류를 꾀하는 사업 • (운영방식) 지자체 3곳 선정하여 낭독 활동가들이 비대면
60+ 세대가 60+ 글자로 건네는 책 이야기	• 60대 이상 고령자 대상 60글자 이상 독후감 공모전 • 카카오톡 등 60+ 세대에게 익숙한 매체를 통해 참여할 수 있도록 할 예정
백 세 인생 내 인생의 책	• 요양원, 노인정 등 노인 관련 기관으로 직접 찾아가 어르신의 삶에서 의미 깊었던 책 한 권을 소개받는 행사 • 유튜브 채널을 통해 공개
60+ 책 마실 가세	• 어르신들이 책을 매개로 도서관에서 놀며 즐기는 독서·인문·문화 프로그램(큰글자책 활용 프로그램, 조손이 함께 도서관에 방문하는 프로그램 등) • 전국 10개 도서관을 모집 및 운영
작가와 함께하는 행북(BOOK) 학교	• 60+ 세대가 직접 글을 쓰고, 작가가 되어보는 교육 프로그램 • 현재 활동 중인 작가들이 60+ 세대를 대상으로 생활 글쓰기, 동화책 만들기, 생애사 쓰기 등 3개 과정을 운영
60+ 책 추천	• 60+ 세대가 관심을 가질만한 주제의 다양한 책을 추천 • '60+ 책의 해' 누리집(60book.net)에 올리고 영상으로도 제작

② 시 낭송 할머니 육성(영암도서관)

- **(주관기관)** 영암도서관
- **(대상)** 만60세 이상~75세 대한민국 국적 영암 거주 여성 15명
- **(기간)** 2025년 3월~10월
- **(프로그램 개요)** 마음 치유의 효과가 있는 시 낭송을 단계적으로 배우고, 각종 행사에 참여하여 시낭송 활동을 진행하며 소정의 활동 수당도 지급받으며 사회적 활동을 진행하는 프로그램

③ 영도 이야기꽃 할머니 양성교육(영도도서관)

- **(주관기관)** 부산광역시 영도도서관
- **(대상)** 65세 이상 영도구 거주 어르신(남여 모두 가능)
- **(기간)** 2021년 4월~6월
- **(프로그램 개요)** 동화구연가 3급 자격증 강좌를 제공하여 영도도서관 및 관내 교육·복지기관에 방문하여 그림책 읽어주기 및 동화구연가로 활동하며, 소정의 활동비 및 강사료를 지급함

④ 미국 텍사스 포츠버러 도서관의 Share & Learn(American Library Association)

- **(프로그램 개요)** 노년층의 사회적 고립을 해소하기 위한 지역사회 중심 프로그램으로 노년층이 가진 기술과 정보를 다른 사람들에게 발표하고 공유하면서 자신감을 높이는 발표 활동

⑤ 시니어 북클럽 양성과정(산본도서관)

- **(주관기관)** 군포 산본도서관
- **(대상)** 관내 55세 이상 시니어 20명
- **(기간)** 2025년 5월~7월
- **(프로그램 개요)** 책을 통해 소통하고 공감하는 능동적 독서활동을 통해 독서의 즐거움과 소통의 기회를 제공하고자 독서토론을 위한 독서법 등을 학습하는 프로그램으로 프로그램 이후 신규 시니어 독서동아리 결성 후 지속 모임을 이어나갈 예정

[그림 2-1] 이야기꽃 할머니 동아리 스토리텔링 포스터



3.4 건강 및 웰빙 지원 서비스

① 미국 네브래스카주 폴스 시립도서관 및 예술센터의 Senior Socials(American Library Association)

- **(프로그램 개요)** 마을 인구의 25%를 차지하는 65세 이상 성인들을 위하여 기존 공예프로그램과 더불어 의자 요가, 고전 영화 상영, 특별 강연 등의 행사를 추가 및 진행

② 미국 미시간주 하트퍼드 공공도서관의 Senior Bingo(American Library Association)

- **(프로그램 개요)** 시니어 빙고 행사에 상비식품, 생활용품 및 개인위생용품 등 생활지원을 위한 품목을 추가하고, 태극권, 의자 요가, 유산소 드럼 연주 등 신체 활동 프로그램을 강화함으로써 신체적, 사회적 활동에 중점을 둔 시니어 행사를 확대할 예정

③ 네덜란드 델프트 DOK 도서관의 알츠하이머 카페

- **(프로그램 개요)** 네덜란드의 알츠하이머 지원기관인 alzheimer nedelrland와 협업하여 치매를 앓고 있는 사람과 그 가족을 위한 월례모임을 매월 둘째 주 월요일에 도서관에서 개최하고 있음

- **(의의)** 알츠하이머 관련 활동을 진행하기 위한 접근성 있고, 안전하고, 유용한 공간으로서 도서관을 활용

④ 네덜란드 델프트 DOK 도서관의 메모리 라이브러리

- **(프로그램 개요)** 기억력에 문제가 있는 사람들을 위해 알츠하이머 재단의 지원을 받아 메모리 라이브러리를 2023년부터 운영 중
- **(메모리 라이브러리의 개념)** 추억을 불러일으키는 책이나 과거의 사진집, 기억을 훈련할 수 있는 게임, 알츠하이머 재단의 팜플렛과 전단지, 알츠하이머를 설명하는 다양한 연령층 대상 자료를 제공하고 있음

3.5 도서관 고령층 대상 서비스 사례 시사점

- 국내·외 도서관 고령층 대상 서비스 사례를 요약한 결과는 다음 [표 2-18]과 같음

[표 2-18] 도서관 고령층 대상 서비스 사례 요약

항목	사례	서비스 분야	주제	연관 정보요구
교육 및 학습지원	시니어 디지털 금융교육	프로그램	디지털 리터러시	디지털 접근성
	조손도손 그림책보고 손자녀 육아	프로그램	커뮤니티 연계	사회적 고립 해소
	디지털 리터러시 아웃리치	프로그램	디지털 리터러시 커뮤니티 연계	디지털 접근성
접근성 및 편이성 개선	큰글자책 제작 및 보급사업	자료	독서 접근성 강화	신체적·정신적 건강
	AI 사랑방 개설	시설	디지털 리터러시 커뮤니티 연계	디지털 접근성
	실버도서관 공간 확충	시설	커뮤니티 연계	사회적 고립 해소
	독서소외계층 대상 책가방 서비스	자료	독서 접근성 강화	신체적·정신적 건강
사회적 교류 및 참여 촉진	2021년 60+ 책의 해 사업	프로그램	커뮤니티 연계	사회적 고립 해소
	시 낭송 할머니 육성	프로그램	커뮤니티 연계	사회적 고립 해소
	영도 이야기꽃 할머니 양성교육	프로그램	커뮤니티 연계	사회적 고립 해소
	Share & Learn	프로그램	커뮤니티 연계	사회적 고립 해소
	시니어 북클럽 양성과정	프로그램	커뮤니티 연계	사회적 고립 해소
건강 및 웰빙 지원	Senior Socials	프로그램	커뮤니티 연계	사회적 고립 해소
	Senior Bingo	프로그램	커뮤니티 연계	사회적 고립 해소
	알츠하이머 카페	프로그램	커뮤니티 연계	신체적·정신적 건강
	메모리 라이브러리	자료	독서 접근성 강화 커뮤니티 연계	신체적·정신적 건강

- 주요 서비스 분야는 프로그램 운영이며, 주제는 다양한 분야의 참여활동을 통한 커뮤니티 내 다른 구성원과의 연결에 초점을 맞추고 있었고 주된 요구는 사회적 고립을 해소하기 위한 차원에서의 접근이었음
  - 자료의 경우 신체적·정신적 건강의 한계로 인한 독서 접근성이 떨어지는 측면에서 매체 보급이나 아웃리치 서비스 운영하는 방식으로 접근됨
  - 시설의 경우 접근성을 강화하되 디지털 접근성을 강화하거나 노인이 이용가능한 편안한 공간을 조성해주는 방향으로 가고 있음, 단 노인 전용 이용공간의 경우 선행연구(배경재, 2021)에서 부정적 입장을 보인 노인이용자가 다수로 조사되었으므로 신중한 접근 필요

- 도서관에서 요구하며 실제로 제공하는 서비스의 유형은 자료와 시설뿐만 아니라 도서관을 통해 프로그램에 참여하는 활동에 의의를 두고 있음
  - 프로그램으로 분류된 다수의 사례들이 디지털 리터러시, 육아, 시 낭송, 구연동화, 북클럽, 요가 활동 등 다양한 콘텐츠를 다루고 있음
  - 그럼에도 본질적인 지향과 목표는 고령 이용자로 하여금 사람들을 만나거나 학습한 내용을 실천함으로서 단순한 서비스 수혜자가 아닌 서비스 제공자로 효능감을 불러일으키게 하는 목적을 가지고 있음

- **신체적·정신적 건강에 대한 우려와 디지털 접근성에 관한 측면들이 본질적으로 사회적 고립을 불러일으키는 원인**이라는 점에서 도서관이 고령 이용자의 정보요구에서 가장 핵심적으로 접근해야 할 본질은 **사회적 고립 해소**라고 할 수 있음

4. 도서관 유관기관의 고령자 대상 서비스 사례

4.1 돌봄 및 사회적 지원 서비스

① 노인맞춤돌봄서비스(보건복지부)

- **(개요)** 일상생활 영위가 어려운 취약노인에게 적절한 돌봄서비스를 제공하여 안정적인 노후생활 보장, 노인의 기능·건강유지 및 악화 예방
- **(대상)** 65세 이상 기초생활수급자, 차상위계층 또는 기초연금수급자 중 독거·조손가구 등 돌봄이 필요한 노인(우선순위 선정)
- **(특징)** 기존 6개 노인돌봄사업(노인돌봄기본서비스, 노인돌봄종합서비스, 단기가사서비스, 초기독거노인 자립지원 사업, 독거노인 사회관계 활성화 사업, 지역사회 자원연계 사업)을 '노인맞춤서비스'로 통합 및 개편
- **(운영방식)** 시·군·구 내 권역별 수행기관을 선정·위탁하여 진행

[표 2-19] 보건복지부 노인맞춤돌봄서비스 내용

구분	대분류	중분류	소분류
직접 서비스 (방문·통원 등)	안전지원	방문 안전지원	• 안전·안부확인 • 정보제공(사회·재난안전, 보건·복지 정보제공) • 생활안전점검(안전관리점검, 위생관리점검) • 말벗(정서지원)
		전화 안전지원	• 안전·안부확인 • 정보제공(사회·재난안전, 보건·복지 정보제공) • 말벗(정서지원)
		ICT 안전지원	• ICT 관리·교육 • ICT 안전·안부 확인
	사회참여	사회관계 향상 프로그램	• 여가활동 • 평생교육활동 • 문화활동
		자조모임	• 자조모임
	생활교육	신체건강분야	• 영양교육 • 보건교육 • 건강교육
		정신건강분야	• 우울예방 프로그램 • 인지활동 프로그램
	일상생활 지원	이동·활동지원	• 외출동행 • 식사관리 • 청소관리
		가사지원	
연계서비스 (민간후원자원)		생활지원연계, 주거개선연계, 건강지원연계, 기타서비스	
특화서비스		개별 맞춤형 사례관리, 집단활동, 우울증 진단 및 투약 지원	

출처: 보건복지부 노인정책과

② 경기노인 AI+돌봄 추진계획

- **(개요)** 경기도의 노인인구는 17개 시·도 중 가장 높은 비중을 차지하고 있어, 이러한 문제를 해결하기 위해 AI를 도입하여 정책 방향을 대면 사후관리에서 비대면 예방 관리체계로 전환하는 추진계획을 도입하여 4개 사업을 실시
  - **(늘편한 AI케어)** 스마트폰에 설치된 앱으로 움직임과 생체인식을 감지하여 노인들의 안부와 건강상태를 확인하는 서비스로, 앱을 설치한 상태에서 24시간 동안 휴대폰이 작동하지 않으면 돌봄 매니저에게 SOS 긴급 호출을 해주고 카메라에 15초 동안 손가락을 터치하면 혈류를 체크해 심혈관 건강상태를 알려주고 인공지능 알고리즘이 건강리포트를 작성해 모니터링할 수 있도록 제공
  - **(AI 어르신 든든지키미)** 학대받는 노인들을 대상으로 긴급메시지를 말하면 AI가 음성으로 상황을 감지하여 관제센터(112, 노인보호전문기관 등)로 응급상황을 통보해 긴급 호출하는 역할, AI스피커를 통한 대화에서 우울감이나 고독감과 관련된 단어 발화횟수로 우울증 고위험군을 선별하여 전문 심리상담을 연계
  - **(AI 노인말벗 서비스)** 노인 돌봄 사각지대 예방을 목적으로 안부확인이 필요한 65세 이상 경기도 거주 노인들에게 주1회 정해진 시간에 인공지능이 3분간 안부전화를 거는 시스템으로 3회 이상 미수신시 직원이 통화 시도하고, 이 전화도 미수신시 읍면동에서 확인해 직접방문이 이루어지며 대화 내용을 분석해 복지서비스 선제적 연계
  - **(AI 시니어 돌봄타운)** 특정 지역을 지정해 노인 대상 AI 돌봄 서비스와 찾아가는 의료, 디지털 교육을 통합 지원하는 사업으로 다른 AI 프로그램과 더불어 '찾아가는 돌봄의료센터', '어르신 IT 행복누림터' 등 조성함

[그림 2-2] 경기노인 AI+돌봄 사업 사례





출처: 한국지역정보개발원(2024)

③ DaneAge Association(덴마크)

- **(개요)** 1986년에 덴마크에 설립된 비영리단체로 18세 이상 성인이 가입 가능한 노인 대상 서비스 단체로, 105만여 명의 회원이 가입되어있으며 215개 지부와 2만명 이상의 자원봉사자들을 통해 서비스를 제공 중
- **(서비스)** 정부 대상 정책 제언, 노령화 지식 및 정보 제공, 도움 및 지원 상담, 기타

[표 2-20] DaneAge Association 사례

서비스 항목	서비스 내용
정부 대상 정책 제언	• 은퇴자 연금 소득 적절성 • 연령 차별 없는 의료시스템 • 고품질의 가정 간병 서비스 • 다세대 지역 커뮤니티 • 노령층 대상 노동시장 확대
노령화 지식 및 정보 제공	• 회원 전용 잡지 연간 6회 발행 • 언론(신문, TV, 라디오) 대상 홍보
도움 및 지원 상담	• 사회-인도주의 활동 • 독거노인 네트워크 강화 • 병원 동행 • 변호사 및 전문가 무료 상담 지원
기타	• 회원 대상 프로그램 제공(등산, 외국어, 카드게임 등) • 부가가치 멤버십 혜택(보험상품, 은행 서비스, 렌터카 등 할인)

출처: DaneAge Association.

4.2 건강 및 웰빙 지원 서비스

① AI·IoT기반 어르신 건강관리사업(한국건강증진개발원)

- **(개요)** 보건소 방문건강관리사업 운영 노하우 및 AI·IoT기술 활용 보건의료접근성이 떨어지는 노인 대상의 지속 가능한 비대면 어르신 건강관리서비스 모형 개발·운영
- **(주요 사업 내용)** 어르신 친화적 건강관리 APP '오늘건강' 개발, 적용 및 다양한 디바이스 도입, 어르신의 허약정도 및 건강행태에 따른 분야별 전문가 비대면 건강관리서비스 실시

[표 2-21] AI·IoT기반 어르신 건강관리사업

서비스 항목	서비스 내용
APP 개발 및 적용	• 오늘건강앱과 다양한 디바이스*를 연동 및 활용하여, 자가 건강 측정 및 건강활동 실천

	• 손목 활동량계, 블루투스 체중계·혈압계·혈당계·AI 생활스피커 • 오늘건강 미션 실천 및 커뮤니티, 월간/주간 리포트 활용
분야별 전문가 비대면 건강관리서비스	• 건강 스크리닝을 통해 어르신의 허약과 역량에 따라 건강미션 설정 및 서비스 주기 조정 • 수혜자의 건강 측정 데이터를 주기적으로 모니터링하고, 근거 기반의 비대면 건강컨설팅 제공 • 어르신 맞춤형 건강정보 콘텐츠(카드뉴스, 리플렛, 웹툰, 영상) 제공 • 지속적 건강실천 및 동기부여 전략을 위한 푸시 알림 기능과 인센티브

② **뇌건강학교**(한국노인종합복지관협회)

- **(개요)** 건강 관련 기업인 한국에자이와 협업하여 한국에자이가 수립한 인지훈련 프로그램을 노인복지관에 보급하는 사업
- **(에자이 뇌건강학교)** 한국노인종합복지관협회가 2021년 발행한 '노인복지관형 인지활동서비스 운영 기준안 개발 연구'에서 인지중재치료의 통합적 접근을 기반으로 제시한 신체, 사회, 영양, 정서, 인지영역의 서비스 제공
- **(주요활동)** 인지영역(기억챙김, 새미톡), 신체영역(우아댄스), 영양영역(강의), 정서영역(키트활용교육), 사회영역(외부활동)
- **(성과평가)** 코그메이트라는 프로그램을 통해 참여 전후의 BPI(Brain Performance Index) 측정
- **(보급)** 전국 40개 노인복지관에 해당 프로그램 보급하여 활동

③ Age International(영국)

- (개요) 영국의 자선단체로 1961년 당시 유고슬라비아, 동파키스탄(현 방글라데시), 르완다의 자연재해나 분쟁으로 인한 노인 난민을 지원하기 위해 발족되고, 명칭이 Age Concern England로 변경된 국가노인복지위원회와 2009년 합병하여 Age UK를 발족하고 2012년 Age International을 통해 개발도상국 국가의 노인들을 위해 지원하고 있음
- (유관 사업) 노인의 건강·사회적 삶을 보호하기 위한 사업 지원

[표 2-22] Age International 활동

사업	사업내용	사업	사업내용
무료 안경 및 지팡이 제공	• 무료 처방 안경, 조절 가능한 지팡이, 보청기, 휠체어 지원	여성노인 지원	• 개발도상국 노년 여성의 경험 기록 및 연구 • 경제적 자립 등 프로그램에 여성노인 참여 • 다른 단체들이 여성노인을 고려한 프로그램 기획하도록 홍보 및 지원

파견 의료 활동	• 의료전문가를 위한 교육 및 자료 제공 • 팝업진료소 및 이동진료소 • 필요시 약값 및 치료비 대납	연금 수령 지원	• 개발도상국 각국이 연금제도를 수립하도록 지원 및 모니터링 • 각국 노인들이 연금 수령할 수 있도록 제도적 지원
현지 간병인 지원	• 취약노인 대상 현지 간병인 육성 및 지원	노년창업 지원	• 지역사회 노인클럽 설립 • 지역사회 어르신 대상 저금리 대출 추가지원 • 저금리로 상환된 원금을 재투자
연령차별 방지 로비활동	• 노인 권리 • 노인 여성의 경제적 역량 • 노인이 소외되지 않는 지속가능한 개발 목표	백내장 수술 지원	• 개발도상국의 저소득층 노인들을 대상으로 백내장 수술 지원

④ Meals on Wheels(미국)

- **(개요)** 1954년 만들어진 미국 전역 단위의 비영리단체로, 거동이 불편한 노인들의 식사와 사회적 고립 문제를 해결하기 위해 한 끼 식사를 직접 배달하고 소통의 기회를 마련하는 작업
- **(활동)** 개별 지역에 5,000개 이상의 독립적인 지역사회 기반 서비스 업체가 있고 이들이 개별 지역의 노인들을 방문하며 지원

[표 2-23] 미국의 Meals on Wheels 사업

영양 섭취	사회적 연결	건강과 웰빙
이용자의 건강 상황에 맞춘 식사를 정기적으로 배달	• 식사를 배달하며 전화 상담 및 방문 서비스를 함께 연계하여 진행 • 반려동물 지원, 그룹 수업 및 활동 등 함께 할 수 있는 활동을 기획 및 독려	• 배달자에게 노인의 안녕을 살피고 집 주변의 안전문제가 있는지 확인하도록 교육 • 의료서비스 제공자와의 파트너십

4.3 사회 참여 및 교육 서비스

① 한국노인인력개발원의 노인일자리 및 사회활동 지원사업

- **(개요)** 한국노인인력개발원에서 진행하는 노인 활동 지원 사업으로, 노인공익활동사업, 노인역량활용사업, 공동체사업단, 취업 지원, 현장실습 훈련 지원사업 등을 운영함

[표 2-24] 한국노인인력개발원의 노인일자리 및 사회활동 지원사업

사업명	사업내용
노인공익 활동사업	• (개요) 노인의 자기만족과 성취감 향상, 공익증진을 위해 봉사활동 참여 지원 • (대상자) 65세 이상 기초연금수급자

	• (활동) 노노케어, 취약계층 지원, 공공시설 봉사, 경륜전수 활동 • (노노케어) 취약노인 생활지원 활동(정서/활동) • (취약계층 지원) 장애인봉사, 취약가정봉사, 청소년 선도 봉사, 생활시설 이용자 지원 봉사 • (공공시설 봉사) 학교급식, 스쿨존 교통지원, CCTV 상시관제, 보육시설, 지역아동센터, 도서관, 공원, 놀이터, 문화재시설, 공공업무 및 복지시설, 지역사회 환경개선, 자원순환 및 재활용, 교통 지원, 지역사회안전망 구축 등 • (경륜전수) 건강 체조 취미생활 지도, 문화공연 활동, 체험활동 지원, 경륜전수 활동 • (활동기간 및 활동비) 평균 11개월 월 30시간 이상(일 3시간 이내), 월 29만원
노인역량 활용사업	• (개요) 노인의 경력과 활동역량을 활용하여 사회적 도움이 필요한 영역(지역사회 돌봄, 안전 관련 등)에 서비스를 제공하는 일자리 • (대상자) 65세 이상 • (활동) 가정 및 세대간 서비스, 취약계층 전문 서비스, 공공전문서비스, 노인일자리 및 노인사회활동 지원 등
공동체사업단	• (개요) 노인에게 적합한 업종 중 소규모 매장 및 전문 직종 사업단 등을 공동으로 운영하여 일자리를 창출하는 사업으로, 일정기간 사업비 또는 참여자 인건비 일부를 보충지원하고 추가 사업 수익으로 연중 운영하는 노인 일자리 • (대상자) 60세 이상 참여적극성, 수행능력, 신체활동능력 우수자 등 • (사업유형) 식품제조 및 판매, 공산품제작 및 판매, 매장운영, 지역영농, 운송, 기타 • (근무시간) 연중, 계약서 기반(1일 최대 8시간), 참여자 1인당 연간 267만원 지원
취업 지원 (취업알선형)	• (개요) 일정 교육을 수료하거나 관련된 업무능력이 있는 60세 이상 고령자를 민간기업 등의 수요처로 취업을 알선해주는 사업 • (대상자) 60세 이상으로 취업상담 후 구직신청서를 작성하여 수행기관에 제출한 자 • (내용) 4대보험가입사업장 중 근로자 보호 규정을 준수하는 기업 및 비영리민간단체가 고용의사를 피력할 때 상호 연계(주로 경비원, 간병인, 청소원, 농어촌인력, 시험감독관 등)
현장실습 훈련 지원사업 (시니어 인턴십)	• (개요) 60세 이상자의 고용촉진을 위해 기업에 인건비를 지원하여 계속고용을 유도하는 사업 • (참여자) 60세 이상자와 60세 이상인 자를 고용할 의사가 있는 4대보험 가입사업장 중 근로자 보호 규정 준수 기업 • (지원) 참여기업 대상 지원 • (일반형) 인턴지원금(입사일로부터 3개월 간 1인당 월 약정급여 50% 지원), 채용지원금(인턴종료 후 6개월 이상 계속고용계약 체결시 3개월당 1인당 월 약정급여의 50% 지원) • (세대 통합형) 채용 지원금(숙련기술 보유 퇴직자를 청년 멘토로 최소 6개월 이상 고용한 기업에 1인당 300만원 지원(일시금) • (장기 취업 유지형) 인턴십 사업으로 일정기간 이상 고용한 경우 18개월, 24개월, 30개월, 36개월 지원

출처: 한국노인인력개발원

② 한국노인종합복지관협회의 노인자원봉사 활성화 지원사업

- **(개요)** 노인의 지식과 경험을 활용하여 사회 또는 공공의 일을 위해 실천하도록 자원봉사 범위를 확대
- **(프로그램)** 노인자원봉사 활성화 지원사업을 통해 운영 되는 대표 프로그램은 다음과 같음

– ‘공동체를 돌보기 위한 주체자’로서 선배시민 자원봉사단 활동을 통해 ‘사회 또는 공공의 일’을 실천하는 사회통합적 활동
– 자원봉사 필수교육, 선배시민 필수교육, 컨설팅 등 진행을 통한 선배시민 자원봉사자 및 실무자 역량강화
– 선배시민 사업의 전국확산, 체계화, 조직화 등을 지원하기 위한 전국 16개소의 ‘선배시민 자원봉사센터’ 운영
– 세대간 상호 소통 및 이해도 증진, 선배시민 자원봉사단 전국 확대를 위한 ‘대한민국 선배시민 대회’ 및 ‘지역대회’ 운영

[표 2-25] 봉사단 및 프로그램

프로그램명	주요 활동 내용	대상	장소
치매예방 봉사단	경도인지장애 노인 대상 인지강화활동 봉사	만 65세 이상 노인	도봉노인종합복지관
스마트폰 봉사단	디지털 취약 어르신 대상 맞춤형 스마트폰·키오스크 교육	만 55세 이상 예비 노인	
재능나눔 봉사단	동화구연 등 재능기부 봉사	유아, 아동, 노인 등	
동부탁사모	탁구 강습, 환경정리, 경로식당 배식	복지관 내외, 경로식당	김해동부노인종합복지관
행복나눔 봉사단	환경정리, 따뜻한 손길 나눔	복지관 및 지역사회	
금빛문화 봉사단	찾아가는 문화공연(기타, 노래, 동화구연 등)	경로당, 복지시설, 교육기관	성산노인종합복지관
금빛시설/주차 봉사단	시설이용 안내, 안전관리, 주차 계도	복지관 내	





출처: 한국노인종합복지관협회

③ 수원시평생학습관의 뭐라도 학교

• **(개요)** 2014년 수원시에서 50~60대 은퇴자들이 모여서 만든 평생교육 학습 프로그램으로 시니어들이 자신과 세대의 문제에 능동적으로 대처하고 서로 버팀목이 되는 시니어 커뮤니티를 만들 수 있도록, 교류하고 배우며 실천할 수 있는 시니어학습플랫폼이며, 수원시평생학습관은 뭐라도학교가 스스로 자리를 잡을 수

있도록 다양한 교육과 컨설팅 등을 지원, 인큐베이팅하고 있음

- **(운영방식)** 시니어를 위한 교육사업(인생수업, 시니어 전문역량 개발과정, 시니어가 강의하는 '우리들교실', 기획강좌 '월담'), 시니어 사회공헌사업(자원봉사형, 사회적기업형), 시니어 커뮤니티사업 등 운영
- **(특징)** 인생의 새로운 분기점으로서 은퇴 및 재시작을 돕고 길잡이가 되기 위하여 기존까지 해보지 못했던 다양한 활동들을 체험할 수 있게 해주는 활동과, 지적 욕구를 충족하기 위한 강좌과정 등 시니어의 직접적인 정보요구 기반 교육·강좌 활동이 활성화되어 있음. 특히 뭐라도학교의 수료자가 이후 다른 뭐라도학교 강좌에서 강사로 활동하는 등의 환류체계가 체계적으로 구축되어 있음

[표 2-26] 수원시평생학습관의 뭐라도학교 17기(2023)



뭐라도학교 17기 입문과정(2023년)

- (대상) 50세 이상 시니어
- (정원) 30명
- (수강료) 20,000원
- 주요 프로그램 구성
  - 뭐라도학교 소개
  - 100세 시니어들의 건강관리법
  - 커피 바리스타교실 체험
  - 100세 시대에 시니어 모델로 거듭나기
  - "사진작가"를 꿈꾸다
  - 풍물놀이 한마당
  - 게이트볼 체험, 전래놀이 체험
  - 스마트폰 100% 활용법
  - 100세 시대의 경제력은 어디까지?
  - 우리들교실 강좌 시연

출처: 수원시평생학습관

[표 2-27] 수원시평생교육관 뭐라도학교 2025년(1~6월) 프로그램

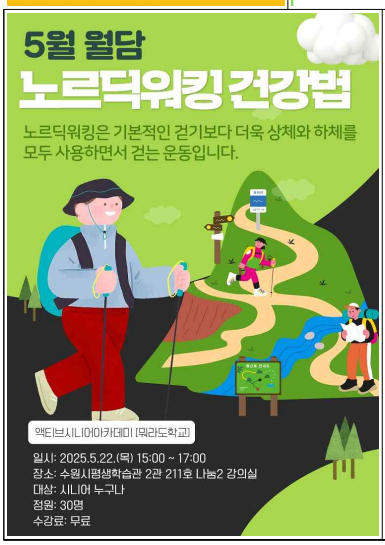
분야	프로그램명	프로그램 내용	강사
1월 월담	100세 시대! 인생 2막 행복놀이터	시니어 대상 맞춤교육	뭐라도학교 김순의
2월 월담	맨발걷기의 태동과 현황	맨발걷기에 대한 소개와 이점	뭐라도학교 서예순
3월 월담	60+ 플러스 다시 봄	여가시간 활용을 통한 풍요로운 삶, 삶의 의미를 찾는 중요한 시기	뭐라도학교 박지연
4월 월담	인생은 Do Dream이다!!	-	뭐라도학교 이진숙
5월 월담	노르딕워킹 건강법	노년층이 부담없이 즐길 수 있는 노르딕워킹 소개	뭐라도학교 정승식
6월 월담	시민기자가 바라본 유네스코 세계문화유산 수원화성	수원화성의 우수성과 아름다움은 어디서 왔는지에 관한 성곽 이야기	뭐라도학교 한정규
우리들교실	시니어 아랑 고고장구&민요	장구를 통해 전신운동과 함께 스트레스 해소 및 봉사와 공연으로 즐거움과 보람	뭐라도학교 박금주















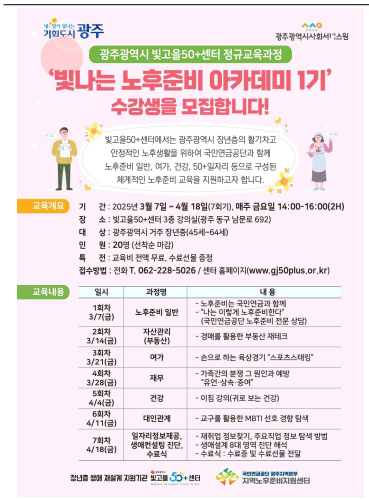
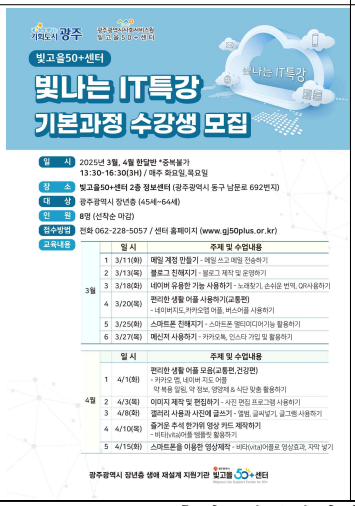
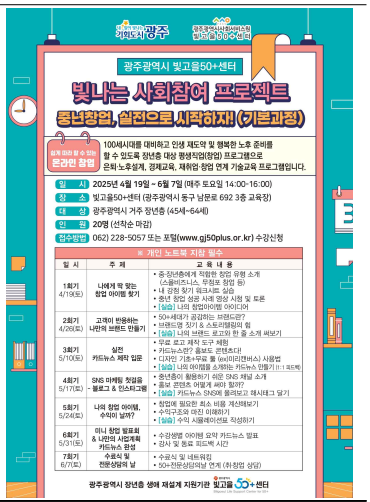
출처: 수원시평생학습관

④ 광주광역시사회서비스원 빛고을50+센터 교육 프로그램

- **(개요)** 광주광역시에서 45세~64세의 장년층이 100세 시대를 알차게 준비하면서 다양한 활동을 할 수 있도록 조성한 빛고을50+센터에서 해당 연령층을 대상으로 제공하는 다양한 프로그램으로 이루어져 있음
- **(운영방식)** 정규과정 3개, 상시과정 1개로 이루어져 있으며, 정규과정은 교육자아탐색, 사회관계 형성 교육과 다양한 단체 활동을 통해 인생 2막을 함께 할 든든한 동료를 만나고 수료 이후에도 다양한 커뮤니티 및 사회공헌활동 참여를 지원하기 위한 교육인 빛나는 인생학교, 광주광역시 장년층의 활기차고 안정적인 노후생활을 위하여 건강, 재무, 여가, 대인관계로 구성된 체계적인 노후준비 교육인 빛나는 노후준비 아카데미, 50+세대의 자기이해, 사회이해를 통해 세대 간 가교역할을 수행하는 '책임있는 어른'으로서의 역량 강화를 위한 교육인 빛나는 사회참여 프로젝트 3가지이며 상시과정은 미래 사회의 급속한 변화와 노화를 맞는 자신의 변화를 파악하고 인지하며 대비할 수 있도록 50+세대의 관심사와 선호에 맞는 교양강좌인 빛나는 100세시대 트렌드 특강임
- **(특징)** 장년층 세대를 위한 전용 공간을 별도로 마련하고 해당 공간에서 일원화된 서비스를 제공함에 따라 교육 프로그램을 운영할 때 실습 및 활동의 범위가 넓고 단순 교육에서부터 노후를 위한 자격증 발급 등 다양한 목적의 활동을 함께 병행할 수 있음

[표 2-28] 광주광역시 사회서비스원 빛나는 50+센터의 주요 프로그램(2025년)

빛나는 건강 아카데미	요리특강	장년유튜브크리에이터양성과정
• (대상) 장년층(45세~64세) • (정원) 25명 • (수강료) 무료 • 주요 프로그램 구성 – 귀를 통한 건강 상태를 확인하고 이혈 요법에 대한 체계적인 교육프로그램 진행 – 교육 수료 후 민간자격증 발급 자격이 주어짐(선택사항)	• (대상) 장년층(45세~64세) • (정원) 20명 • (수강료) 무료 • 주요 프로그램 구성 – 장년층 1인가구를 위한 영양만점 건강한 반찬 만들기 남성반, 혼합반, 여성반 등 별도로 운영하며 다양한 요리 제조법 안내	• (대상) 장년층(45세~64세) • (정원) 20명 • (수강료) 무료 • 주요 프로그램 구성 – Google 계정 제작과 Youtube 채널설정 방법, 영상 편집 방법 등 교육
		

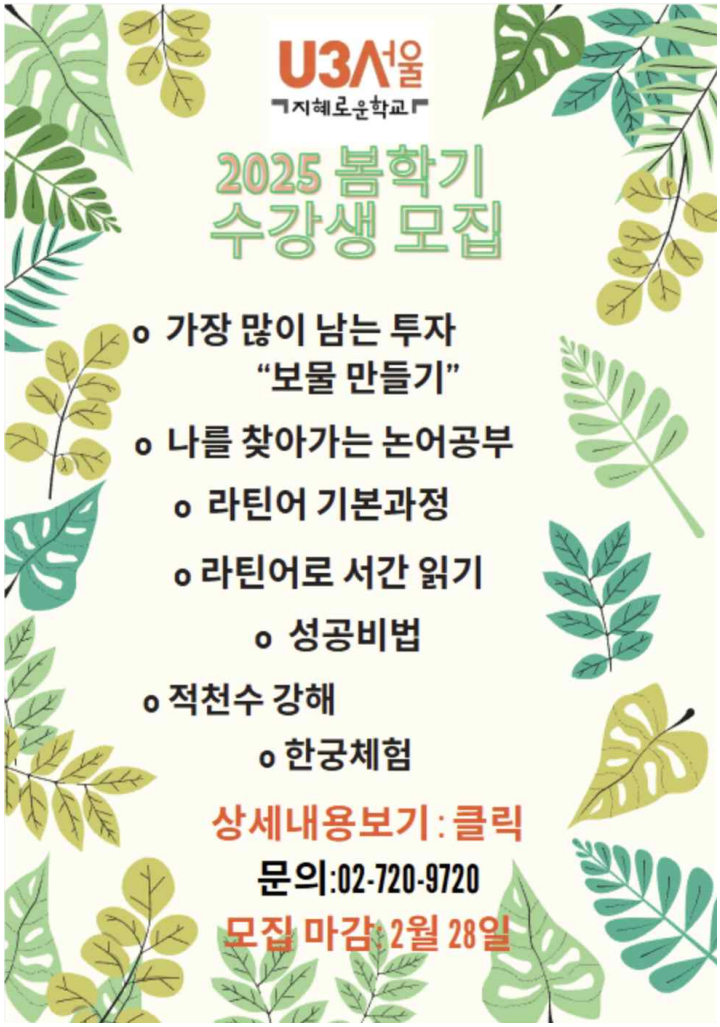
빛나는 노후준비 아카데미	빛나는 IT특강(기본/심화)	빛나는 사회참여 프로젝트(기본/심화)
• (대상) 장년층(45세~64세) • (정원) 20명 • (수강료) 무료 • 주요 프로그램 구성 – 국민연금과 함께 자산관리, 여가, 재무, 건강, 대인관계, 일자리 등 제반 교육 실시	• (대상) 장년층(45세~64세) • (정원) 8명(기본)/20명(심화) • (수강료) 무료 • 주요 프로그램 구성 – 메일, 블로그 등 네이버 활용하기나 스마트폰과 메신저, 갤러리 사용 등 다각적 교육을 기본/심화로 나눠 실시	• (대상) 장년층(45세~64세) • (정원) 20명(기본)/12명(심화) • (수강료) 무료 • 주요 프로그램 구성 – 창업아이템 찾기, 브랜드 만들기, 카드뉴스 제작 및 SNS마케팅 등 창업관련 강좌를 기본/심화로 나눠 실시
		

출처: 광주광역시 사회서비스원 빛고을 50+센터

⑤ 지혜로운 학교(시사 IN)

- **(개요)** 희망제작소의 은퇴자 교육 프로그램인 '행복설계 아카데미' 수료생들이 주축이 되어 2011년 만든 과정으로, 누구나 가르치고 누구나 배우는 학교라는 기치 아래 영국의 U3A(University of the Third Age)모델을 기반으로 하여 인생 3기의 사람들이 모여 만든 자발적인 학습체제
- **(운영방식)** 인터넷 카페를 주축으로 매 학기마다 강좌가 개설되며, 수강료는 없고 강의자도 재능기부 형식으로 진행하지만 입학 시 연회비 10만원을 지불해야하며 그 이후는 자유롭게 수강할 수 있는 학교
- **(특징)** 노인 세대의 재능기부와 사회참여가 기반이 되지만 수강생은 모든 연령이 가능하며 시민주도형 평생학습 모델로서 세대 무관하게 확장해나갈 수 있는 가능성이 있는 프로그램

[그림 2-3] 지혜로운학교 2025년 봄학기 수강생 모집 강좌



⑥ 노인 치매 예방 디지털 인지훈련 프로젝트

- **(개요)** 사회문제 해결을 위한 솔루션 개발 재단인 행복나눔재단의 세상파일에서 2022년부터 런칭한 데이터 기반 노인 대상 교육훈련 프로그램
- **(운영방식)** 전문가 개입 없이 인지훈련 가능한 디지털 방식의 인지훈련 프로그램 '사운드마인드'를 적용하여, 여기에 포함된 60여종의 콘텐츠를 AI가 활용하여 개인에게 맞는 인지훈련을 구성하여 노인 주간보호센터 어르신 대상으로 프로그램 진행 중
- **(특징)** SK케미칼, SK플라즈마 등 프로젝트 후원 기업의 재정적 지원을 받아 노인 주야간보호센터 등 현장에 24인치 태블릿과 인지훈련앱, 스탠드 마이크, 감열식 프린터와 용지, 인지훈련 코치를 파견 및 지원 중

[그림 2-4] 노인 치매 예방 디지털 인지훈련 프로젝트 디지털 앱 사운드마인드



출처:세상파일

⑦ The School of Seniors(인도)[2)]

- **(개요)** 인생 3기에 이른 장노년층이 참여하여 만드는 대학인 제3기 대학(University of the Third Age)과 시니어 스쿨(School of Senior)에 기반하여 인도 코치에서 진행하는 프로그램으로 스포츠경영연구소에서 노인의 지속적 성장과 경제적 역량 강화에 중점을 두고 개발 중임
- **(운영방식)** WHO의 고령친화도시 프레임워크와 지속가능개발목표(SDGs)에 부합하도록 언어, 예술부터 농업, 패션 디자인, 기업가 정신 등의 강좌를 지원하고, 인턴십, 자원봉사, 창업 등의 기회를 노인에게 제공함
- **(특징)** 은퇴자와 50세 이상을 위하여 운영되며 시민사회단체를 주축으로 지방 당국, 노인협회, 자원봉사자들이 협력하고, 노인이 학습자일 뿐만 아니라 멘토, 기여자, 혁신가 등으로 적극적으로 활동함
- **(제공프로그램)** 시니어학교에서는 평생 학습 기회, 매력적인 활동 및 노화 방지 개입을 제공하여 노인의 삶을 풍요롭게 하는 선구적인 프로그램을 제공함

2) World Health Organization (n.d.) The "School of Seniors": A Lifelong Learning Model. retrieved from https://extranet.who.int/agefriendlyworld/afp/the-school-of-seniors-a-lifelong-learning-model/
The School of Seniors https://www.agefriendlykochi.com/school-of-seniors

[표 2-29] School of Seniors 주요 프로그램

프로그램	내용	비고
핵심과목	• 매년 참가자들은 지적 호기심과 실용적인 기술을 기르기 위해 광범위한 분야를 다루는 포괄적인 "지식 버킷 리스트"에서 탐구할 새로운 주제를 선택함	
언어학습	• 산스크리트어, 프랑스어, 스페인어 또는 독일어와 같은 새로운 언어를 학습하여 지평을 넓혀 인지 건강을 강화하고 문화적 인식을 향상함	
창작 예술	• 창의적인 글쓰기에서 그림 및 음악에 이르기까지 우리의 예술 커리큘럼은 자기 표현과 정서적 웰빙을 장려함	
Super Specializations	• 참가자들은 전담 코스 코디네이터의 지원을 받아 영화 제작, 농업 및 패션 디자인과 같은 틈새 영역을 더 깊이 탐구함	
Sports & Play	• 활동적인 상태를 유지하는 것이 핵심임. 스포츠 프로그램은 신체 건강을 증진하는 동시에 노인들 사이에 동지애를 형성하는 데 중점을 둠	
인턴십 및 자원봉사	• 시니어 인턴십, 자원봉사 및 기업가정신을 위한 기회를 통해 시니어들은 배운 내용을 적용하고 지역 사회에 기여하며 새로운 진로를 발견함	

[표 2-30] 인도의 School of Seniors의 추진 과정의 피드백과 향후 개선방안

피드백	긍정적	• 다양한 관심사와 필요에 맞춘 과정과 활동 • 새로운 목적의식과 사회적 유대감 경험 • 새로운 사업이나 취미 시작
	부정적	• 농촌 지역의 접근성 부족 • 프로그램 비용의 부담 • 세대간 상호작용과 협력 프로그램 요청
확장 계획		• 기타 기관과의 파트너십 강화 • 온라인 과정, 모바일 앱 등을 통한 접근성 확대 • 세대간 프로그램 활성화
과제		• 디지털 리터러시 워크숍 • 지역사회 기반 학습 센터 • 유연한 납부 방식 • 세대간 프로그램 • 인식제고 캠페인 등

⑧ Victorian Seniors Festival(Positive Ageing Month)(호주)[3)]

- **(개요)** 매년 10월에 호주 서프 코스트 샤이어에서 개최되는 긍정적 노화의 달 축제로, 시니어 페스티벌의 8일간 무료 여행, 국제 프로버스데이, 정신건강 주간, 전국 돌봄 제공 주간, 온라인 주간 등 고령 친화 전략을 통해 노인의 사회참여를 이끌어내고자 함
- **(운영방식)** 한 달 동안 특정한 주제를 바탕으로 진행되며 다양한 관계 형성 프로그램, 여가 참여 프로그램, 평생학습을 증진하는 강좌 등을 복합적으로

3) World Health Organization (n.d.) Surf Coast Shire Positive Ageing Month. retrieved from https://extranet.who.int/agefriendlyworld/afp/surf-coast-shire-positive-ageing-month/

운영하며 노인에 대한 인식 제고와 노인의 건강하고 활기찬 정신적·신체적 참여를 독려하는 차원에서 이루어짐

- **(특징)** 한 달 내내 지역 전반에서 노인이 관심을 가지고 참여할 만한 다양한 프로그램이 진행되며, 해당 프로그램에 참여하기 위한 무료 교통 등 재정적 지원을 진행하며 강의도 노인이 필요한 관심 있는 분야로 진행됨

[표 2-31] 호주 서프 코스트 샤이어의 2024년 Victoria Seniors Festival 포스터와 주요 강의 목록

시간	시간대	강의 주제
2024년 10월 14일	11시-14시	치매에 대한 이해와 관련 기관과의 점심식사
2024년 10월 16일, 23일, 25일, 30일	13시-15시 30분 또는 10시-12시 30분	지역별로 스팸 사기에 대한 자각과 모바일 기계 다루기 세션
2024년 10월 18일	10시-11시 30분	삶을 위한 강함



⑨ Soup and Song - Intergenerational Project in School(영국 웨일즈)[4]

- **(개요)** 캐독스턴 초등학교에서 운영하는 프로그램으로 다양한 연령대의 사

4) World Health Organization (n.d.) Soup and Song - Intergenerational Project in School. retrieved from https://extranet.who.int/agefriendlyworld/afp/soup-and-song-intergenerational-project-in-school/

람들이 참여할 수 있도록 하는 세대간 프로그램

- **(운영방식)** 아이들이 주방에서 부모 또는 보호자와 함께 협력하며 음식 준비, 상차림을 하고 부모/보호자가 돌아가고 나면 아이들이 어르신을 맞이할 공간을 마련하여 이들을 맞이해 직접 만든 수프로 함께 식사를 하고 재미있는 게임과 노래를 실시함
- **(특징)** 어린아이들이 직접 요리를 하고 실천함으로써 생활 기술을 습득할 수 있도록 자립심을 길러주고, 노인들에게는 아이들과 만나고 대화하며 사회적인 소통을 할 수 있는 기회를 마련하며 초등학교에서 아이들이 준비하는 학예회나 행사 같은 곳에 참여할 수 있도록 심리적 장벽이 약화되는 효과

[그림 2-5] 웨일즈의 Soup and Sing 사진



⑩ Village movement(미국)[5][6]

- **(개요)** 1995년 미국 보스턴에서 시작된 움직임으로, 회원으로 구성된 비영리조직을 만들어 자신이 살고 있는 곳에서 스스로와 주변 사람들을 함께 돌보는 방식의 노인재가복지서비스
- **(운영방식)** 유급 직원과 자원봉사자가 행정업무를 수행하고, 회원과 자원봉사자가 의사결정구조에 참여하면서 이동 서비스, 건강 보건 프로그램, 집안 수리, 사교 활동 등을 수행

5) 양혜란. (2018-11-23). 노인돌봄의 해외혁신사례. 한국노인복지학회 학술대회, 서울.
6) Helpful Village. (n.d.) What is the Village Movement? retrieved from https://www.helpfulvillage.com/the-village-movement

- **(특징)** 노인재가복지서비스이지만 요양원이나 간병인 등 외부 인력에 의존하는 것이 아니라, 필요한 부분을 직원과 자원봉사자들에게 일부 도움은 받아도 본질적으로 자신의 집에서 독립적으로 행동하며 나이 들기를 원한다는 점에서 자발적 활동임

⑪ Age & Opportunity(아일랜드)[7]

- **(개요)** 1988년 노인과 노화에 대한 인식 전환을 목적으로 설립된 아일랜드의 자선단체로 노령의 창의성과 가치 옹호, 노화에 대한 부정적인 개념에 맞서기, 프로그램 접근 및 개발, 정부에 기반정보 제공, 파트너와 이해관계자들과 협력 등을 수행
- **(활동)** 예술, 신체활동, 교육참여 분야에서 활동을 진행

[표 2-32] 아일랜드의 Age & Opportunity 프로그램

예술	신체활동	교육참여
• 예술문화 애호가 네트워크 구축 • 요양원 예술의 날 • 고령자 친화 예술행사 리스트 • 고령자 아티스트 지원 • 예술단체 및 케어 지원	• 고령자 단체 보조금 지원 • 참여 독려 전화 멘토링 • 신체활동 리더 교육 프로그램 • 돌봄시설 종사자 신체활동 교육 • 지적장애인 신체활동 리더 프로그램 • 워킹풋볼 • 국가 스포츠의 날 참여 지원	• 은퇴자 대상 5주 과정 • 긍정적 노화 인식 워크숍 • 노화 과정 공유 프로그램 • 50세 이상 지역단체 교육 • 치매 당사자 참여 프로그램 • 맞춤형 교육 등

⑫ 독일의 Generationsbrücke Deutschland(독일)[8]

- **(개요)** 독일 최초의 세대간 사회적 기업으로서 노인과 청소년의 정기적인 네트워킹 프로그램을 기획해 요양원, 어린이집, 학교 등지에서 관련된 작업을 하도록 지원함

[표 2-33] Generationsbrücke Deutschland 내용

원칙	내용
아동 및 청소년 연령에 맞는 사전교육	첫 만남 전 보육원, 학교에서 진행
장기적이고 규칙적인 만남	학년 동안 1달 또는 2주에 한번 요양원 방문
고정된 그룹 및 파트너십	6~12명의 아동 또는 청소년 그룹이 함께 움직이며, 각 아동은 고정 어르신 파트너와 만남

7) Age & Opportunity. (n.d.) About age and opportunity. retrieved from https://ageandopportunity.ie/about-age-and-opportunity/#phone

8) Generationsbrücke Deutschland [n.d.] Was Wir Machen. retrieved from https://generationsbruecke-deutschland.de/machen#konzept

함께 하는 활동 중심	아동이 일방적으로 어르신을 위해 서비스를 제공하지 않고 함께 하는 작업을 중심으로 진행
구조화되고 의례화된 만남	양쪽에게 모두 안정감, 친숙함, 편안함 제공

4.4 문화 및 여가 서비스

① 한국문화원연합회의 어르신 문화활동 지원사업[9)]

- **(개요)** 2005년 시범사업으로부터 시작되어 60세 이상 어르신의 적극적이고 주체적인 문화예술활동 참여를 통해 활기찬 노년생활을 영위할 수 있도록 다양한 프로그램을 운영
- **(대상자)** 사업별로 다르나 만 60~74세의 초기 노인, 만 75세 이상의 후기 노인
- **(사업유형)** 어르신 문화로 동행, 찾아가는 문화로 청춘

[표 2-34] 어르신 문화활동 지원사업 단위사업

구분	어르신 문화로 동행	찾아가는 문화로 청춘
대상	만 60~74세의 초기 노인	만 75세 이상의 후기 노인
사업 목적	문화를 매개로 사회참여형 문화활동 지원을 통해 어르신의 사회적 역할 확산 및 문화안전망 구축	취약지역 어르신의 문화예술 접근성 및 문화향유 기회 확대를 통해 문화격차 해소 및 어르신 커뮤니티 활성화
사업 내용	어르신 자생적 문화 동아리(모임) 등이 중심이 되어, 자신들의 문화예술 관련 재능을 바탕으로 지역사회에서 사회적 역할을 할 수 있는 활동 기획, 운영	지역 및 마을 공간(마을회관, 경로당 등)에서 문화활동의 접근성이 낮은 후기 노년층 대상 맞춤형 문화 프로그램 및 마을 내 커뮤니티 활동 운영 지원

② 한국문화원연합회의 실버문화페스티벌[10)]

- **(개요)** 2015년부터 개최한 페스티벌로 문화체육관광부 주최, 한국문화원연합회 주관사업으로 아마추어 예술가로 활동하는 어르신의 모습을 조명하며 어르신의 문화예술 기회 확대, 활기찬 노후 마련, 참여와 소통의 장을 형성하고자 함
- **(주요 내용)** 샤이니스타한마당, 문화교류한마당, 실버산업 홍보전, 파크골프 올림픽, 스탬프 투어, 어르신 문화활동 우수사례 공모전 시상식 등

9) 어르신 문화활동 플랫폼 문화로 청춘. [n.d.] 어르신 문화누림은? retrieved from https://senior.kccf.or.kr/cntn/detail.do?bbsId=N00000000000000000034&nttId=BCTNT00000000000000029&selMenuId=MS0017

10) 어르신 문화활동 플랫폼 문화로 청춘. [n.d.] 실버문화페스티벌은? retrieved from https://senior.kccf.or.kr/bbs/silver.do?selMenuId=MS0016

[그림 2-6] 최근 5개년 실버문화페스티벌 포스터



③ 문화체육관광부의 어르신 생활체육 지원사업[11)]

- **(개요)** 노년 생활체육 활성화를 위해 어르신들에게 적합한 종목대상 생활체육 교실 운영
- **(대상자)** 60세 이상 어르신
- **(주요 프로그램)** 생활체육교실, 종목별 페스티벌, 시도(시군구)별 생활체조교실

[표 2-35] 어르신 생활체육 지원사업 주요 프로그램

구분	어르신 종목별 생활체육교실	어르신 종목별 페스티벌 및 대회	시도(시군구)별 어르신 생활체조 및 체력관리 교실
내용	종목별 전문 지도자가 시설에 방문하여 직접 강습회 운영	60세 이상 교실 참여 어르신을 중심으로 가족, 지인 참여 가능	시도(시군구) 소속 생활체육지도자가 시설 방문 및 체육 프로그램 운영
지원 규모	강습, 체육용품 지원, 20회 운영	–	강습, 체육용품 지원, 주1~3회, 개소별 35회 이상 운영
분야	19개 종목(게이트볼, 탁구, 볼링, 정구, 당구, 검도, 그라운드골프, 파크골프, 배드민턴, 국학기공, 우슈, 댄스스포츠, 에어로빅, 체조, 산악, 궁도, 족구, 수영, 보디빌딩)	18개 종목	17개 시도 22여개 운영개소

11) 대한체육회 체육포털 [n.d.] 체육지원 > 어르신 체육. retrieved from https://portal.sports.or.kr/life/elderSports.do;JSESSIONID_PORTALFRONT=nJYCJwi-nFoCGYIx2K0Ieiyj-cGqV7ghMvw8RZRhFBuGDPDco1f4!929682207

④ 독일 적십자사의 지부별 여행 동행 프로그램[12)]

- **(개요)** 노인과 건강상 제약이 있는 사람들을 위해 자격을 갖춘 투어가이드가 휴가철에 교통, 숙박, 식사, 지역여행가이드를 담당하는 프로그램
- **(지원항목)** 시니어 여행의 일환으로 다양한 여행 목적지를 선정하고, 이동을 책임지며 휴가지에서의 숙박, 식사, 여행을 계획하며, 국내외 여행 상품과 당일치기 여행/장기 여행 선택, 동반 및 지원, 사회 접촉 지원 등을 제공
- **(보조금)** 특수한 경우에 국내여행 보조금 지급 가능

[그림 2-7] 독일 적십자사의 지부별 여행 동행 프로그램 사진



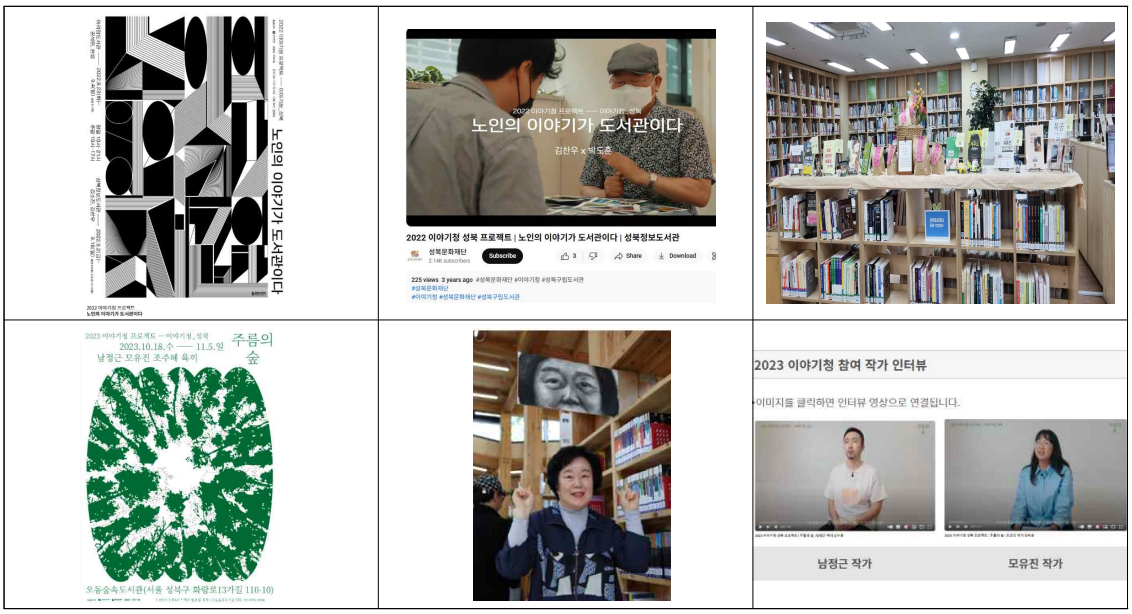
- ⑤ 성북구립도서관 이야기청 프로젝트[13)]
  - **(개요)** 이야기청(聽) 성북은 젊은 예술가들이 어르신들의 삶의 기억을 듣고 기록하는 프로젝트임. 어르신들의 삶의 이야기를 공유하고, 세대간 소통을 증진하여 노년의 고립감을 해소하고 적극적인 사회참여를 유도하려는 목적이 있음. 이야기청을 통해 노인들의 기억과 이야기를 예술적인 활동으로 기록하고, 도서관이라는 공간에서 문화 콘텐츠로 공유하는 기회를 제공함
  - **(주요 내용)** 2022년에는 '노인의 이야기가 도서관이다'라는 이름으로 아리랑도서관, 성북정보도서관 등에서 진행되었으며, 노인들의 이야기가 담긴 전시를 통해 소통의 장을 마련함. 2023년에는 젊은 예술가들이 오동숲속도서관과 오동근린공원을 이용하는 노인을 만나 노인들의 삶의 기억을 경청하

12) Deutsches Rotes Kreuz [n.d.] Betreutes Reisen. retrieved from https://www.drk.de/hilfe-in-deutschland/senioren/soziale-aktivitaeten/betreutes-reisen/

13) 대한체육회 체육포털 [n.d.] 체육지원 > 어르신 체육. retrieved from https://portal.sports.or.kr/life/elderSports.do;JSESSIONID_PORTALFRONT=nJYCJwi-nFoCGYIx2K0Ieiyj-cGqV7ghMvw8RZRhFBuGDPDco1f4!929682207

고, 소통함. 결과는 '주름의 숲'이라는 전시로 진행되었으며 '2023 이야기청 참여 작가 인터뷰'와 관련자료 큐레이션 등 다양한 콘텐츠를 생성함

[그림 2-8] 2022년과 2023년 이야기청 결과물



4.5 도서관 유관기관의 고령층 대상 서비스 시사점

4.5.1 건강 관련

- 스마트폰 및 AI 기반의 돌봄 및 건강 서비스 확대: **고령층의 디지털 디바이스 기초적 조작 능력** 필요
  - 경기노인 AI+돌봄 추진계획 및 AI·IoT기반 어르신 건강관리사업 모두 어르신이 스마트폰을 사용할 수 있는 기초적 조작 능력이 있음을 전제함
  - 외부와 연락 및 소통을 위하여 기초적 수준에서의 디지털 디바이스 조작능력이 요구됨

- **재가사업 및 방문 사업**은 건강·위기관리·가사 및 안전지원과 관련됨
  - 미국 Meals on Wheels는 독거노인들의 집에 직접 방문하며 건강에 맞춘 영양식을 배달하고 동시에 노인의 건강 상황과 주변 치안 및 안전 상황을 함께 점검함
  - 보건복지부의 노인맞춤돌봄서비스도 방문과 전화를 통해 안전지원과 관련되고, 일상생활에서도 외출 동행하거나 일상생활을 지원해주는 업무를 중심으로 함

– 미국 Village Movement는 본인이 거주하고 있는 지역에서 떠나지 않고 삶을 지속적으로 영위하고자 하는 움직임으로 유급 직원과 자원봉사자의 보조를 받으며 노인 간의 관계를 유지하고 삶을 지속하는 과정

- 주제 측면에서는 **치매 관련 지원**, **경제적·환경적 격차**를 줄이기 위한 지원 위주
  – 한국에자이와 함께하는 뇌건강학교는 관련 기업과 함께 개발한 인지훈련 프로그램을 보급해 치매예방을 하고자 하는 프로그램
  – 영국의 Age International은 개발도상국 노인이 처해있는 위험이 다른 곳보다 높다고 판단, 관련 도구나 의료활동, 간병인 교육, 백내장 수술 등 건강 관련 지원을 적극적으로 수행

4.5.2 사회적 참여

- **직접 재정지원사업은 사회적 고립 해소**와 연관
  – 프로그램 외에도 직접적인 재정지원사업은 사회적 고립을 해소하는 차원에서 이루어짐
  – 노인일자리 및 사회활동 지원사업에서 노인이 자원봉사자, 일자리 취업 등을 할 때 인건비를 보조적으로 지원해주는 작업
  – 아일랜드의 Age & Opportunity도 고령자 체육활동 단체에 대하여 보조금을 지원해주는 사업 실시

- **근무의 형태나 여가 향유의 형태와 무관하게 사회 참여를 통한 노인의 역할 확보**가 프로그램의 핵심
  – 호주의 Victorian Seniors Festival은 10월 한 달 동안 지역 전역에서 노인에 관련한 다양한 행사를 개최하며, 이러한 행사에 노인들이 참여할 수 있도록 무료 교통 등 다양한 지원책을 마련함
  – 독일의 Generationsbrücke Deutschland과 웨일즈의 Soup and Sing은 노인과 아동 및 청소년의 정례적 만남을 통해 사회적 관계를 유지시킴
  – 아일랜드의 Age & Opportunity는 고령자가 참여할 수 있는 예술 활동, 스포츠 활동, 교육 과정을 운영하며 고령자의 참여 반경을 넓히는데 주력
  – 노인자원봉사 활성화 지원사업, 실버문화페스티벌, 어르신 문화활동 지원사업, 지부별 여행 동행 프로그램 등 고령자가 사회적 활동을 할 수 있도록 지원해주고자 함

- **고령층의 경우 은퇴 등 삶이 변화하는 분기점에 있는 경우가 많아, 삶의 변화에 대처하고 노후를 준비할 수 있는 활동을 자기주도적으로 수행하며, 특히 노인이 노인을 대상으로 진행하는 프로그램이 많음**
  - 수원시평생학습관의 뭐라도학교는 은퇴자들이 스스로 삶의 제2막을 준비할 수 있도록 다양한 체험을 시켜주는 교육 사업과 시니어 본인들이 시니어를 대상으로 강의하는 참여사업, 사회공헌 사업등을 병행함
  - 광주광역시사회서비스원 빛고을50+센터 교육 프로그램은 건강, 요리 등 일반적인 노인의 관심사와 더불어 장년유튜브크리에이터, 재무관리 등 노후준비, IT 특강, 창업 및 홍보 등 은퇴 후 할 수 있는 다양한 활동에 초점을 맞춰 교육 프로그램 제공 중임
  - 서울의 지혜로운학교와 인도의 The School of Seniors는 누구나 가르치고 누구나 배우는 학교라는 가치로 노인 세대의 재능기부가 토대가 되는 강좌를 운영함

5. 고령층 교육훈련과정 현황

5.1 국내 고령층 서비스 관련 교육훈련과정 현황

① 국립중앙도서관 「생애주기별 도서관 서비스」 교육과정

- 국립중앙도서관 사서교육원에서는 2024년 새롭게 개발된 교육훈련 프로그램을 2025년 이러닝 형태로 교육 운영 중에 있음

[표 2-36] 생애주기별 도서관 서비스 교육과정

구분	내용
교육목표	• 생애주기별(어린이, 청소년, 청년, 중장년, 고령자) 도서관 이용자에 대해 이해한다. • 생애주기별(어린이, 청소년, 청년, 중장년, 고령자) 도서관 서비스 기획 및 운영에 대해 알아본다.
교육차시	총 10차시
커리큘럼	• 생애주기별 도서관 서비스의 이해와 의의 • 도서관 어린이 이용자의 이해 • 도서관 어린이 서비스 기획과 운영 • 도서관 청소년 이용자의 이해 • 도서관 청소년 서비스 기획과 운영 • 도서관 청년 서비스 기획과 운영 • 도서관 중장년 이용자 서비스 기획과 운영 • 도서관 고령 이용자의 이해 • 도서관 고령자 서비스 기획과 운영 • 세대간 갈등 해소를 위한 도서관 세대공감 프로그램의 이해
평가방법	만족도 조사

- 이 중 도서관 고령 이용자에 관련한 항목은 8차시와 9차시로, 각각 이용자 이해와 서비스 기획으로 나뉘어 있으며 세대를 아우르는 세대공감 프로그램에 관한 부분도 10차시에서 제시하고 있음

[표 2-37] 생애주기별 도서관 서비스 교육과정 중 고령자 관련 학습내용

차시	차시명	학습 내용
8차시	도서관 고령 이용자의 이해	고령자의 개념 고령자 서비스 가이드라인 고령자 장서의 특성
9차시	도서관 고령자 서비스 기획과 운영	고령자 프로그램의 유형 및 서비스 고령자 서비스를 위한 도서관 공간 조성 생애주기 도서관 탐방하기
10차시	세대간 갈등 해소를 위한 도서관 세대공감 프로그램의 이해	세대갈등에 대한 이해 세대공감 프로그램 사례 도서관 세대공감 프로그램 제공 방안

② 국립중앙도서관「도서관 고령자 서비스」교육과정

- 고령화 사회에 도서관의 역할 및 이용자 특성, 서비스 전략 학습
- 고령자 대상 도서관 서비스 운영 우수사례 공유 등
- 2일 12시간, 직무일반
- 국립중앙도서관은 2023년까지「도서관 노인서비스」교육과정을 운영하였으며, 2024년 10월에「도서관 고령자 서비스」로 바꾸어 집합교육 형식으로 운영
- 2023년 도서관 노인 서비스 교육과정은 다음 [표2-38]과 같음

[표 2-38] 2023년 도서관 노인 서비스 교육과정

주제	내용
초고령화 사회와 도서관의 역할	• 고령화 사회의 특징, 노년층의 정보 접근성 문제 및 도서관 서비스의 필요성
노인 심리 이해	• 노인 심리적 특성과 커뮤니케이션 기술 학습
디지털 리터러시 교육 기획	• 스마트폰, 태블릿 등 디지털 기기 활용법 지도 및 교육 프로그램 설계
독서치료 및 치매 예방 프로그램	• 독서치료 기법, 치매 예방 독서토론 프로그램 개발 및 운영 사례 학습
세대간 교류 프로그램 개발	• 청소년과 노년층이 함께 참여하는 세대 통합형 프로그램 설계 및 실행 방안
유니버설 디자인 적용	• 고령자 친화적인 도서관 공간 설계 및 접근성 강화 방안
문화·여가 활동 기획	• 영화 상영회, 음악 감상회 등 문화프로그램 기획 및 운영 사례 분석
성과 측정 및 평가	• 서비스 성과를 측정하기 위한 평가 지표 설정 및 데이터 분석 방법 학습

- 2024년 도서관 고령자 서비스 과정은 다음 [표2-39]와 같음

[표 2-39] 2024년 도서관 고령자 서비스 교육과정

주제
고령자 심리의 이해
노인인권, 감수성을 깨우다
고령자 대상 동아리 운영 사례
공공도서관 고령자 서비스의 현황 및 과제
고령자를 위한 독서치유
공공도서관 고령자 서비스 운영 사례

③ 서울도서관 CS역량강화 교육「노인 심리를 통한 서비스 접근법」

- 목적: 노인의 심리적 특성을 이해하고, 이를 기반으로 한 맞춤형 서비스 제공 역량 강화
- 구성: 1일 집중 워크숍 형태로 진행

[표 2-40] 서울도서관 노인 심리를 통한 서비스 접근법 커리큘럼

주제	내용
노인 심리와 특성 이해	고령 이용자의 요구와 기대를 분석하고 사례 학습
맞춤형 서비스 설계	노인 대상 커뮤니케이션 기술과 서비스 개선 방안 논의

④ 부산금정도서관 「노노 서비스(老老 Service) 사서 훈련」

- 목적: 은퇴 사서를 활용한 고령자 지원 자원봉사 프로그램 운영 역량 강화
- 구성: 실무 중심의 단기 집중 과정(3일)

[표 2-41] 부산금정도서관 노노 서비스 사서 훈련 커리큘럼

주제	내용
고령자 서비스 개요	노인 심리와 특성 이해: 고령 이용자의 요구와 기대를 분석하고 사례 학습
실무 훈련	고령 이용자를 위한 도서 추천, 도서 검색 지원, 독서 모임 운영 실습
평가와 개선	자원봉사자의 역할 평가 체계와 지속 가능한 운영 방안 논의

⑤ 한국노인종합복지관협회 「이용자 욕구 조사를 통한 초고령사회에 맞는 노인 교육 (기획부터 운영까지)」

- 교육목적: 노인 학습자의 이해를 바탕으로 교육을 기획·평가할 수 있는 전문 역량 함양
- 교육대상: 사회복지법인 및 사회복지시설 실무자 80명
- 교육일시: 2024년 11월 15일(금) 10:00~17:00(총6시간)
- 교육형태: 실시간 온라인(ZOOM)

[표 2-42] 이용자 욕구 조사를 통한 초고령사회에 맞는 노인 교육 커리큘럼

일시	교육 내용	강사
11/15 (금) 10:00 ~ 17:00	1. (복지관 중심) 노인교육 현장의 문제점 진단과 가능성	박태희 대표 (더콜링)
	2. 노인교육 관련 환경변화와 노인 평생교육의 방향성	
	3. (시대에 맞는) 노인교육 기획의 주요 원리와 개념 이해	
	4. (복지관 이외의) 노인교육 우수사례 분석과 적용	
	5. (단순 프로그램을 벗어난) 노인교육사업의 기획 운영 - 욕구조사, 기획, 운영, 평가, 환원, 사례관리	

⑥ 한국노인종합복지관협회 「평생교육 담당을 위한 프로그램 개발 방법」

- 교육목적: 노인 평생교육에 대해 정확하게 인식하고 평생교육 개발과 관련된 아이디어 공유
- 교육대상: 사회복지법인 및 사회복지시설 실무자·중간관리자
- 교육일시: 2024년 3월

[표 2-43] 평생교육 담당을 위한 프로그램 개발 방법 커리큘럼

주제	내용
문제의식 및 현 상황 진단	• 노인 평생교육의 정의와 필요성 • 산업화 이론과 평생교육 관점에서의 노인의 특성
노인 평생교육 프로그램 개발 원칙	• 개별화, 강점 관점, 미래지향적, 윈윈전략, Fun & 엔터테인먼트
미래사회의 주 인력으로 전환하는 관점	• 유용성&자기효능감 • 사회 공헌 요소
평생교육 콘텐츠 아이디어 공유	• 노인 평생교육 아이디어 제안 및 공유

5.2 국외 고령층 서비스 관련 교육훈련과정 현황

① Libraries and Aging 101 (미국)

- 목적: 노인 대상 도서관 서비스 기획과 실행 역량 강화
- 구성: 4주 과정으로 주차별 특정 주제에 초점
- 특징: 강사와의 실시간 토론 및 멘토링 제공, 참가자들이 "시그니처 프로그램"을 설계하고 실행 계획을 작성하도록 유도

[표 2-44] Libraries and Aging 101 커리큘럼

주제	내용
지역사회 노인 인구 분석	• 인구 통계 데이터를 활용한 노인층 요구 분석 방법 학습
노인 맞춤형 프로그램 설계	• 독서 클럽, 건강 워크숍 등 노인 친화적 프로그램 기획 및 실행 방안
협력 네트워크 구축	• 지역사회 기관과의 협력을 통한 자원 공유 및 공동 프로그램 운영 전략
성과 측정 및 평가	• 프로그램 효과를 측정하기 위한 평가 지표 설정 및 데이터 분석 방법론 학습

② Bringing Technology and Arts Programming to Senior Adults(미국)[14]

- 목적: 노인 대상 프로그래밍 교육을 위한 STEAM 아웃리치 관련 프로그램
- 구성: 가상 관련한 PLA의 컨퍼런스 발표 중 일부 공유
- 특징: 노인 대상으로 프로그래밍 기술을 적용시킬 수 있는 다양한 활동에 대한 이해와 제안

[표 2-45] 미국 Bringing Technology and Arts Programming to Senior Adults 커리큘럼

주제	내용
고령층 프로그램에서 STEAM 적용 필요성	• STEAM에 기반한 기술과 예술 접목 활동이 고령자들의 인지, 여가 등에 도움이 된다는 사실 입증
고령층 관심사에 맞는 STEAM 활동 식별하기	• 기억력 관리 시설의 AR/VR 프로그래밍 • 노인 복지 시설의 로봇 공학 프로그램 • 고령자를 미술 및 음악 프로그램에 참여시키는 역 아웃리치 프로그램
고령층 참여 독려를 위한 프로그램의 설계 및 실행	• 상기 주제와 예시를 접목시킨 실제 프로그램 수행

③ Dementia Inclusive Library Service(미국)[15]

- 목적: 증가하는 치매 인구에 대한 인식을 개선하고 잘못된 정보를 바로잡으며 지속적으로 지역사회에 참여할 수 있도록 하기 위한 사서 대상 치매 정보 제공 서비스
- 구성: 오하이오 인지 건강 위원회에서 제공하는 치매 포용 공공도서관 가이드(Dementia Inclusive Public Library Guide)를 바탕으로 로드맵 제공

14) American Library Association eLearning. (n.d.) Bringing Technology and Arts Programming to Senior Adults. retrieved from https://elearning.ala.org/local/catalog/view/product.php?productid=360

15) American Library Association eLearning. (n.d.) Dementia Inclusive Library Service. retrieved from https://elearning.ala.org/local/catalog/view/product.php?productid=1257

- 특징: 직원 교육, 자원 구축, 환경 고려 사항, 자원봉사자 모집 등 치매 인구를 도서관 서비스로 끌어들일 수 있는 특수 이용자 대상 제반 조건에 대한 내용을 제공함

[표 2-46] 미국 Dementia Inclusive Library Service 커리큘럼

주제	내용
가이드 탐색	• 바로 활용 가능한 자원을 이용해 도서관의 치매 포용 실천 확대
직원 교육	• 치매 관련자 교육을 포함하여 사서의 역량 개발을 촉진
협력관계	• 치매 포용적 지역사회를 위한 촉매제로써 관련 인력에 대한 잠재적 동맹 파악
적용	• 도서관 인력, 예산, 환경에 적합한 단계 적용
홍보	• 도서관 이용자와 지역사회 구성원에게 치매 관련 내용의 홍보와 치매 인구 및 보호자가 이용가능한 도서관 서비스 등 홍보

④ One Library's Mission to Provide Its Senior Community with Social Engagement and Emotional Connectedness(미국)[16]

- 목적: 코로나19 이후 고립된 지역사회 노인들을 대상으로, 전담 노인 센터가 없는 지역인 노스 캔턴 공공도서관이 수행한 활동과 파급력을 살펴보기
- 구성: 오하이오 노스 캔턴 공공도서관 사서들이 자신의 사례를 공유하며 개별 도서관들에 적용시킬 수 있는 실무적 시사점을 제공
- 특징: 노인 전담 시설이 없는 곳에서 도서관이 노인들을 대상으로 주도적으로 수행하고 확장할 수 있는 서비스를 제공

[표 2-47] 미국 One Library's Mission to Provide Its Senior Community with Social Engagement and Emotional Connectednes 커리큘럼

주제	내용
홍보	• 자신의 지역사회 내의 잠재적 파트너십을 파악
고령자의 정서 및 사회적 요구	• 코로나19 이후 사회에서 55세 이상 고령자들이 가진 요구의 이해
도서관 연계	• 고령자 프로그램 운영 확산을 위한 지역 및 잠재적 파트너 기관 목록의 확보

⑤ Providing Library Senior Services in a COVID-19 World(미국)[17]

- 목적: 아웃리치 사서들이 코로나19 기간에 어떻게 대처해야 할지에 대한 팁을 소개

16) American Library Association eLearning. (n.d.) Dementia Inclusive Library Service. retrieved from https://elearning.ala.org/local/catalog/view/product.php?productid=1398

17) American Library Association eLearning. (n.d.) Dementia Inclusive Library Service. retrieved from https://elearning.ala.org/local/catalog/view/product.php?productid=420

- 구성: 자택에 정주하고 있는 노인 대상의 서비스 확산을 위한 방법 소개
- 특징: 물리적으로 고립된 상황에서 아웃리치 서비스 사서들의 역할을 강조하며 원격 서비스의 기술과 방법을 소개

[표 2-48] 미국 Providing Library Senior Services in a COVID-19 World 커리큘럼

주제	내용
방법	• 지역사회에 도서관 고령자 서비스 제공을 위한 혁신적 방법 소개
기술	• 격리된 시설 고령자에게 가상프로그램을 제공하기 위한 기술 개발
시설 지원	• 시설 활동 책임자를 지원하는 창의적 방법

⑥ Digital Skills for Older Adults: Teaching Technology in Public Libraries (미국)[18]

- 목적: 공공도서관 고령자 대상 디지털 기술 교육
- 구성: 메릴랜드주 세인트 메리 카운티 도서관의 실례를 확인하며 고령자 대상으로 적용할 수 있는 다양한 사례와 팁을 공유
- 특징: 프로그램 운영 실례 뿐 아니라 실제 활용 가능한 무료 웹사이트 등도 소개

[표 2-49] 미국 Digital Skills for Older Adults: Teaching Technology in Public Libraries 커리큘럼

주제	내용
사례 소개	• 세인트 메리 카운티 도서관의 성공적 프로그램 사례 소개
사이트 예시	• 고령자 대상 기술 교육 튜토리얼 제공 사이트인 TechBoomers에 대해 알아보며 서비스를 보완하고 사례를 확인

⑦ Intergenerational Programs at the Library: Connecting Generations for Healthy Communities(미국)[19]

- 목적: 모든 연령대의 사람들이 활용하는 공공도서관을 사용하여 활발하고 화합된 공동체 제작에 기여하는 것
- 구성: 공공도서관 세대간 프로그램 기획
- 특징: 공공도서관에서 세대간 연결을 장려할 수 있는 기회 발굴에 초점

18) OCLC. (n.d.) Digital Skills for Older Adults: Teaching Technology in Public Libraries. retrieved from https://learn.webjunction.org/enrol/index.php?id=275

19) OCLC. (n.d.) Intergenerational Programs at the Library: Connecting Generations for Healthy Communities. retrieved from https://learn.webjunction.org/enrol/index.php?id=382

[표 2-50] 미국 Intergenerational Programs at the Library: Connecting Generations for Healthy Communities 커리큘럼

주제	내용
필요성	• 세대간 관계가 왜 중요한지 검토
아이디어와 자료	• 도서관에서 세대간 소통을 촉진하는 기술을 개발하고, 활용할 수 있는 아이디어와 자료들 검토

⑧ Library Customer Service and Adult Programs for People Living with Dementia(미국)[20]

- 목적: 도서관 사서들이 치매 환자와 보호자 및 간병인을 지원하도록 도움
- 구성: 치매에 대한 포괄적인 개요와 간병인의 요구 충족을 위한 조언
- 특징: 치매 환자 뿐 아니라 간병인의 요구를 함께 고려

[표 2-51] 미국 Library Customer Service and Adult Programs for People Living with Dementia 커리큘럼

주제	내용
모범 사례와 지침	• 따뜻한 고객 서비스, 전문 참고자료, 참여형 프로그램 등
아이디어	• 평생학습, 정신적 자극, 사회적 관계에 중점을 두는 아이디어

⑨ Meeting the Needs of Those with Alzheimer's and Dementia(미국)[21]

- 목적: 치매 인구 증가에 따른 영향력과 이를 해소할 아웃리치 서비스 공유
- 구성: 세인트찰스 공공도서관 아웃리치 서비스팀의 사례와 프로그램 개발 방식 공유
- 특징: 지역사회나 예산 등 도서관 환경에 국한되지 않고 서비스를 제공할 수 있는 다각적 방법의 제시

[표 2-52] 미국 Meeting the Needs of Those with Alzheimer's and Dementia 커리큘럼

주제	내용
방법 공유	• 교육, 참여, 감각 자극, 기술 통합, 즐거움 중심의 독창적 노인 프로그램 개발 방법 공유
사례 공유	• 300명 이상 노인에게 월별로 25개 이상의 아웃리치 프로그램 제공

20) OCLC. (n.d.) Library Customer Service and Adult Programs for People Living with Dementia. retrieved from https://learn.webjunction.org/enrol/index.php?id=775

21) OCLC. (n.d.) Meeting the Needs of Those with Alzheimer's and Dementia. retrieved from https://learn.webjunction.org/enrol/index.php?id=458

⑩ Remember Your Patrons Living with Memory Loss(미국)[22]

- 목적: 치매 환자의 독서 자료 선택
- 구성: 인간 중심적 돌봄 원칙에 따라 개인에게 맞는 독서 자료 선택 방법
- 특징: 치매 환자들이 적극적으로 참여하고 주도할 수 있는 독서 프로그램을 소개하고 있음

[표 2-53] 미국 Remember Your Patrons Living with Memory Loss 커리큘럼

주제	내용
방법 공유	• 치매 친화적 도서관을 만드는 방법 공유
프로그램 사례 소개	• 전세계 도서관과 치매 관련 단체에서 진행하는 문해 활동 및 프로그램 사례 • 낭독, 책 탐색, 노래, 시 합창, 단어 게임 등

⑪ Resources and strategies to protect older adults from fraud and scams (미국)[23]

- 목적: 사기 피해에 취약한 고령자들이 이에 대처할 수 있는 프로그램 기획
- 구성: 고령자 대상 사기 피해를 최소화하기 위한 도서관 차원에서의 전략 공유
- 특징: 고령자 대상의 사기 주제 정보서비스 전략 공유

[표 2-54] 미국 Resources and strategies to protect older adults from fraud and scams 커리큘럼

주제	내용
자료 소개	• 도서관에서 이용자들의 사기 방지를 돕기 위해 제공 가능한 무료 자료를 소개
워크숍 경험	• 지역 법 집행 기관과 협력하여 사기 예방 워크숍을 개최한 경험을 공유

⑫ Serving Older Adults in a Changing World(미국)[24]

- 목적: 고령자 서비스에 대한 본질적 전략 공유
- 구성: 고령 인구의 추세와 영향에 초점을 맞추기
- 특징: 인구 변화 전반에 대한 이해

22) OCLC. (n.d.) Remember Your Patrons Living with Memory Loss. retrieved from https://learn.webjunction.org/enrol/index.php?id=602
23) OCLC. (n.d.) Resources and strategies to protect older adults from fraud and scams. retrieved from https://learn.webjunction.org/enrol/index.php?id=816
24) OCLC. (n.d.) Serving Older Adults in a Changing World. retrieved from https://learn.webjunction.org/enrol/index.php?id=301

[표 2-55] 미국 Serving Older Adults in a Changing World 커리큘럼

주제	내용
환경 이해	• 고령화 사회로의 이전에 대한 범위 이해
전략 공유	• 변화하는 세상에서 고령층의 요구 충족을 위한 사서의 창의적 전략 공유

⑬ When I'm 64: Financial Literacy Resources for Those Nearing and in Retirement (미국)[25]

- 목적: 은퇴 시점 고령자들을 대상으로 한 재정 지식 전반의 지원
- 구성: 고령자 대상 금융 리터러시 교육에 사용할 수 있는 자료 및 전략 공유
- 특징: 은퇴 시점 고령자의 정보요구에 맞춘 이용자교육 기획을 위한 교육

[표 2-56] 미국 When I'm 64: Financial Literacy Resources for Those Nearing and in Retirement 커리큘럼

주제	내용
무료 자료 공유	• 소비자금융보호국에서 제공하여 교육에서 활용 가능한 무료 자료
사례 공유	• 캔자스시티 공공도서관에서 이용자들에게 도움이 되는 프로그램과 자료 제공하는 사례를 공유

⑭ Creating Dementia Friendly Services for the Public Library(미국)[26]

- 목적: 치매 환자 대상 도서관 서비스를 위한 소통 전략 공유
- 구성: 치매 관련 서비스 제공을 위한 도서관 영역 전반에서의 교육
- 특징: 치매 서비스를 위하여 도서관이 제공할 수 있는 영역을 안내

[표 2-57] 미국 Creating Dementia Friendly Services for the Public Library 커리큘럼

주제	내용
프로그램	• 치매 환자에게 다가가기 위한 다양한 프로그램 개발 방법 • 미국 전역의 도서관에서 제공하는 프로그램 사례(시설 이용자 뿐 아니라 도서관 프로그램을 통한 고령자층 참여 유도 포함)
장서	• 치매 환자와 보호자를 지원하는 장서 구축

25) OCLC. (n.d.) When I'm 64: Financial Literacy Resources for Those Nearing and in Retirement. retrieved from https://learn.webjunction.org/enrol/index.php?id=396

26) Library Juice Academy. (n.d.) Creating Dementia Friendly Services for the Public Library. retrieved from https://libraryjuiceacademy.com/shop/course/307-creating-dementia-friendly-services-for-the-public-library/

정보서비스	• 서비스 데스크의 사서가 치매 환자에게 응대 할 수 있는 방법
지역사회	• 치매 친화적 지역사회와 치매 친구 프로그램 소개
외부기관 협력	• 외부기관과 협력하여 특수 계층과 보호자에게 서비스를 제공할 수 있는 방법

⑮ Senior Services Today (미국)

- 목적: 고령자 대상 도서관 서비스의 현대적 접근법 학습과 실행
- 구성: 이론과 실무를 포괄하는 총 8개 장으로 구성된 가이드라인 기반 교육
- 특징: 실무 중심 사례와 구체적인 프로그램 아이디어 제공 및 지역 사회와 협력을 강조하며 맞춤형 서비스 모델 제안

[표 2-58] 미국 Senior Services Today 커리큘럼

주제	내용
1강	• 고령자 참여 활성화를 위한 프로그램 설계
2강	• 고령층 내 다양한 인구집단 이해
3강	• 고령자 대상 마케팅 전략
4강	• 현대적 고령자 프로그램 아이디어(예: 게임, 영화 상영회, 구술 역사 프로젝트)
5강	• 기술 접근성 강화(전자책, 디지털 플랫폼 활용)
6강	• 지역사회 아웃리치(도서관 외부에서의 서비스 제공)
7강	• 특수 자료 컬렉션(대활자 책, 오디오북 등)
8강	• 지속 가능한 고령자 서비스 구축 방안

⑯ Keys to Engaging Older Adults(미국)[27]

- 목적: 일반적 인구 계층만큼 다양한 고령자를 위하여 프로그램, 장서에 다양성을 반영하기 위한 툴킷
- 구성: 시작, 참여 및 실행, 예산지원 확보, 성과 측정, 고령자 접근, 접근점 요소, 모델 프로그램, 공동체 학습 등의 챕터로 구성되어 고령자 서비스를 구축하고 확장하기 위한 시도를 단계별로 다루고 있음
- 특징: 고령층에 대한 이해를 바탕으로 프로그램을 기획하고 접근하며, 고령층에게 직접 접근하고 다가가는 아웃리치 형식의 프로그램 강조

27) American Library Office for Diversity, Literacy and Outreach Services. (n.d.) Keys to Engaging Older Adults. retrieved from https://www.ala.org/sites/default/files/aboutala/content/Keys%20to%20Engaging%20Older%20Adults-8-19-2019.pdf

[표 2-59] 미국 Keys to Engaging Older Adults의 주요 내용

주요 항목		내용	
시작하기	모으기	• 인구통계학적 정보와 지역사회에 관한 정보 수집	• 노인 지역 조직, 노인센터, 레크레이션 프로그램 등
	검토하기	• 도서관의 전략적 계획을 검토하고 지역사회의 피드백 받기	
	접촉하기	• 해당 미션을 공유할 조직이나 기관과 만나기	• 신뢰 기반 조직(사회적 프로그램이나 여가 활동), 대학(교육과 문화프로그램), 은행(경제교육), 편의시설(노인 대상 할인), 기업 등
	되기	• 협력 미팅의 중재자 되기	
	확산하기	• 지역사회 파트너와 장기적 관계를 유지	
	발전하기	• 지속가능한 전략적 파트너십을 계획하기	
실천하기	선택하기	• 지역사회를 위한 최고의 접근방법을 선택할 것	
	수립하기	• 고령자와 서비스 제공자를 포함해 다양성 확보된 위원회를 수립	
	주도하기	• 아이디어를 공유할 수 있는 비공식 포커스 그룹을 주최	
	실시하기	• 이용자와 비이용자 대상 간단한 조사를 실시할 것	
	후원하기	• 고령자 트렌드 관련 포럼과 오픈 하우스 행사를 후원할 것	
	초대하기	• 계획 검토하고 제안을 해줄 수 있는 핵심 커뮤니티 리더 초빙	
	고용하기	• 고령자 자원봉사자들을 해당 프로젝트에 고용할 것	
성과평가		• 1회성 프로그램에는 간단한 고객 피드백용 설문조사 • 다회성 및 신규 프로그램에는 목적, 목표, 과업, 활동, 논리 모델, 성과 및 성과지표 포함된 공식적 평가 프로세스 • 해당 평가 방법/도구는 계획 수립 초기에 통합	
접근하기	협력하기	• Meals on Wheels와 같은 방문 헬스케어 프로그램을 통해 접근점 확대	
		• 모바일 기반 아웃리치 프로그램 확장을 고려	
		• 관련 기관 대상 메일링 리스트를 유지할 것	
	파트너십 구축하기	• 관련 기관과 노인들이 주로 정주하는 장소를 알아두고 해당 공간에서 도서관을 간단히 소개할 것	
	홍보하기	• 각 커뮤니티 포인트와 도서관 내에 도서관 프로그램 및 서비스 홍보 자료를 배치할 것	
접근성 요인	청각	• 사서의 존재를 알리고, 이용자가 모르는 사이에 자리를 비우지 말고, 고객과 직접 이야기하며 눈높이를 맞추고 고객을 직접 마주할 것, 전문용어 사용하지 않을 것, 보청 도구 제공, 도서관 이용을 위한 공용 연락망(문자, 전화, 화상), 조용한 공간에서 대화 또는 참고를 위한 보청장치 제공, 실시간 자막 또는 CART 제공	
	시각	• 스크린 리더 소프트웨어, 돋보기, 대형 인쇄 자료 및 확대기, 오디오 녹음, CCTV 확대기, 눈부심 없는 조명	
	이동성	• 드라이브 스루 창구 등 고려, 계단 등 장애물 고려, 휠체어 제공, 모든 곳에 좌석 배치, 안내견이나 휠체어 등 개인 장비를 허락 없이 만지지 말 것	

⑰ Age-friendly toolkit(이탈리아)[28]

- 목적: 직업교육 및 훈련 분야에서 “고령자 친화적 도시에서의 포괄적 고령화를 위한 참조 전문가"에 대한 교육 과정에서 사용하기 위해 개발한 교육 자료
- 구성: 영어, 스페인어, 이탈리아어, 네덜란드어, 덴마크어, 프랑스어 등으로 제공되며 4개 유럽 국가(스페인, 이탈리아, 네덜란드, 덴마크)의 이해관계자들의 반복적인 협의를 통해 고안 및 검증됨
- 수강대상자: 직업교육 및 훈련 분야의 교수자와 학습자, 의사결정자, 고령친화도시 수행 관련 전문가, 고령친화도시 및 포용 커뮤니티를 위한 조직 및 NGO 단체들, 직업교육 및 훈련 분야 제공자 등
- 특징: 단순한 개인의 역량 함양 뿐 아니라 고령자를 받아들이고 이해하는 사회적 환경과 조건의 변화까지 아울러 설명하며, 특히 고령자 당사자 뿐만 아니라 시민과 관련인들의 인식 개선과 교류가 반복해서 중요하게 등장함

[표 2-60] 이탈리아 Age-friendly Toolkit 커리큘럼

주제	내용	
Module 1	소개	• 소개, 고령친화적 도시 개념, 유관 개념
Module 2	구축 및 스마트 환경	• 주택, 외부 공간 및 건물, 교통편 등 고령자에게 적합한 환경 조건의 구축
Module 3	사회 참여	• 공동체의 사회적 교환을 위한 지원 환경, 고령자의 사회참여를 위한 기회, 평생교육, 다층위 또는 다분야별 개입
Module 4	사회적 포용 및 협력	• 연령차별과 사회적 배제에 대항하기, 이웃과 함께 사회 참여 독려, 더욱 강력한 공동체로의 발전
Module 5	고용 및 시민 참여	• 고령자의 유급업무(경제적 삶과 고용), 무급업무(자원봉사), 시민 참여
Module 6	지역 사회 지원 및 커뮤니케이션	• 치매에 대한 이해, 증거 기반 치매 돌봄, 치매 친화적 환경 만들기, 공동체의 지원, 효과적인 커뮤니케이션

⑱ Melville promotes dementia awareness through Virtual Reality(호주)[29]

- 목적: 가상현실을 활용하여 치매 등 인지저하를 겪는 사람들을 이해할 수 있도록 관련 전문가 및 직원을 대상으로 제공하는 프로그램
- 구성: 가상현실을 활용한 2시간 분량의 교육적 치매 몰입 체험 워크숍으로, 참가자들이 치매 환자의 눈으로 세상을 바라볼 수 있도록 치매 환자 20명과 함께 만든 가상 현실 기술 프로그램을 사용하며 15명의 직원이 치매 환자의

28) World Health Organization (n.d.) Age-friendly toolkit. retrieved from https://extranet.who.int/agefriendlyworld/afp/age-friendly-toolkit/

29) World Health Organization (n.d.) Soup and Song - Intergenerational Project in School. retrieved from https://extranet.who.int/agefriendlyworld/afp/melville-promotes-dementia-awareness-through-virtual-reality/

일상을 받아들이도록 하는데 지원함

- 특징: 치매 환자와 그 주변인들, 관계자들이 치매에 대해 더욱 익숙하게 받아들이고, 일상생활에서 치매 환자를 만났을 때 대처할 수 있는 방안을 확보함으로써 사회 속에서 치매 환자들이 활동할 수 있도록 함

⑲ Swedish Healthcare Academy(스웨덴)

- 대상: 노인 돌봄 종사자, 정책 결정자, 관리자 등을 대상으로 교육과정 운영
- 개요: 장기 요양시설, 치매 관리, 보조기술 활용 사례 학습
- 현장 방문: 스웨덴 내 노인 돌봄 시설 및 지역사회 서비스 현장 견학
- 토론 세션: 스웨덴 노인 복지 시스템의 강점과 도전 과제 논의

⑳ Agency for Integrated Care (AIC) (싱가포르)

- 가족 돌봄자 및 외국인 가사 도우미(Foreign Domestic Workers)를 대상으로 교육과정을 운영함
- 노화 이해: 고령자의 신체적·정신적 변화 이해하기
- 응급 상황 대처: 낙상 예방, 응급처치 기술 습득
- 일상 생활 지원: 개인 위생 관리, 영양 공급, 이동 보조 기술 등 실습 중심 교육 제공

㉑ Monarchco GmbH (독일)

- 고령자 돌봄 직업훈련 참가자(학생 및 실무 종사자)를 대상으로 교육과정을 운영함
- 이론 교육: 건강관리, 영양학, 약물 관리, 공중보건 이슈 등 학습
- 실습 훈련: 요양원, 병원 등에서 최소 2,500시간의 실습 수행(개별 지도 포함)
- 평가 체계: 필기·구술·실기 시험을 통해 인증서 발급 후 자격 취득 가능

5.3 고령자층 서비스 관련 교육훈련과정 요약

- 고령자층 서비스 관련 교육훈련과정 중 국내 교육훈련과정과 국외의 도서관 관련 교육훈련과정을 비교하여 분석한 표는 다음 [표2-61]과 같음
- 분석결과, 배경, 서비스 개발 원칙, 자료, 프로그램, 시설, 성과측정, 협력 네트워크, 마케팅 등 8개 분야로 구분할 수 있으며, 이 중 고령자에 대한 이해를 돕는 배경(사회환경, 고령자 이해, 고령자 심리)과 프로그램(프로그램 설계, 디지털 접근성, 독서치료 및 치매예방, 기타 문화 및 여가)이 세분화됨

[표 2-61] 고령자층 서비스 관련 훈련 커리큘럼 요약표

문항		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮	⑯	⑰	⑱	⑲	⑳	㉑
배경	사회환경	●	●	●			●											●		●	●	●
	고령자 이해	●											●					●				
	고령자 심리	●	●	●	●	●				●												
서비스 개발 원칙		●							●		●			●	●							●
자료		●														●			●	●	●	●
프로그램	프로그램 설계	●		●	●		●	●			●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	디지털 접근성		●					●			●	●									●	●
	독서치료 및 치매예방		●	●					●					●	●	●					●	●
	기타 문화 및 여가	●	●	●				●					●			●	●		●		●	●
시설		●	●																			
성과측정			●			●	●															●
협력 네트워크							●		●	●							●			●		●
마케팅									●	●											●	●

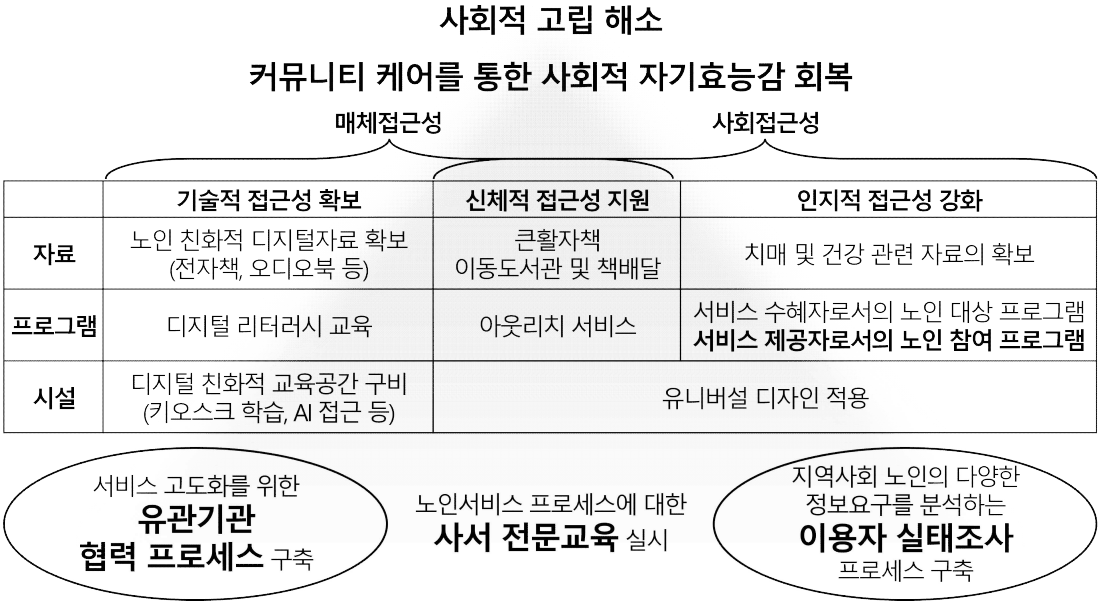
①: 국립중앙도서관 <생애주기별 도서관 서비스> 8~10차시
②: 국립중앙도서관 <도서관 고령자 서비스> 커리큘럼('23)
③: 국립중앙도서관 <도서관 고령자 서비스> 커리큘럼('24)
④: 서울도서관 CS 역량강화 교육 <노인 심리를 통한 서비스 접근법>
⑤: 부산 금정도서관 <노노 서비스 사서 훈련>
⑥: Library and Aging 101
⑦: Bringing Technology and Arts Programming to Senior Adults
⑧: Dementia Inclusive Library Service
⑨: One Library's Mission to Provide Its Senior Community with Social Engagement and Emotional Connectedness
⑩: Providing Library Senior Services in a COVID-19 World
⑪: Digital Skills for Older Adults: Teaching Technology in Public Libraries
⑫: Intergenerational Programs at the Library: Connecting Generations for Healthy Communities
⑬: Library Customer Service and Adult Programs for People Living with Dementia
⑭: Meeting the Needs of Those with Alzheimer's and Dementia
⑮: Remember Your Patrons Living with Memory Loss
⑯: Resources and strategies to protect older adults from fraud and scams
⑰: Serving Older Adults in a Changing World
⑱: When I'm 64: Financial Literacy Resources for Those Nearing and in Retirement
⑲: Creating Dementia Friendly Services for the Public Library
⑳: Senior Services Today
㉑: Keys to Engaging Older Adults

- **(배경)** 사회환경, 고령자 이해, 고령자 심리로 구분
  - **(사회환경)** 초고령사회와 도서관의 역할, 고령자 인권, 세대갈등 등 고령자와 관련된 사회현상에 대한 포괄적인 이해
  - **(고령자 이해)** 고령자라는 비동질적 집단의 다양한 내부 구성을 이해하고 지역사회 고령자의 요구 탐색을 위한 인구집단적 이해
  - **(고령자 심리)** 고령자의 범위와 심리적 측면에 대한 이해
- **(서비스 개발 원칙)** 고령자 서비스 전체에 대한 가이드라인과 기획의 주요 원리 및 개념, 원칙으로서 다양한 전략을 아우르는 기본 개념을 제시함
- **(자료)** 고령자의 장서 특성과 큰글자책, 오디오북 등 특수 자료 컬렉션을 마련하는 방법 등을 별도로 교육 및 안내함
- **(프로그램)** 프로그램 설계, 디지털 접근성, 독서 치료 및 치매예방, 기타 문화 및 여가로 구성
  - **(프로그램 설계)** 문화프로그램 기획을 위한 프로그램 유형 및 서비스, 운영 사례, 콘텐츠 아이디어 전반에 대한 커리큘럼
  - **(디지털 접근성)** 디지털 리터러시 교육 및 기술 접근성 강화를 위한 다양한 방법 교육 포함
  - **(독서치료 및 치매예방)** 독서치료와 치매예방을 결부시키거나, 고령자 대상 독시치료를 진행하는 방향을 설명
  - **(기타 문화 및 여가)** 세대공감 프로그램, 문화 및 여가활동, 동아리, 아웃리치 등 문화 및 여가활동 제반에서 활용할 수 있는 폭넓은 프로그램 주제 제시
- **(시설)** 고령자 서비스에서 고려해야 할 공간 측면과, 고령자 대상에서 확대되는 의미로서의 유니버설 디자인 적용을 강조하고 있음
- **(성과측정)** 프로그램 사후 성과측정 및 평가를 위한 방법론 제시
- **(협력 네트워크)** 이상의 서비스를 원활하게 수행하기 위한 협력 네트워크의 구축 방법, 특히 아웃리치와 긴밀한 연관
- **(마케팅)** 서비스 참여를 홍보하기 위한 마케팅 전략도 중요

6. 환경 분석 시사점

- 이상의 내용을 요약한 도서관 고령자 서비스의 시사점은 다음과 같음

[그림 2-9] 도서관 고령자 서비스 모델



- **(고령자의 특성)** 고령자는 50세 이상의 사람을 일컫는 표현으로 신체적·인지적 약화에 의한 어려움을 겪는 집단임. 이러한 신체적·인지적 약화는 스마트폰, 키오스크 등 현대 사회의 기능적 요소인 최신 디지털 기술에 대한 접근점을 약화시키고 사회적 활동을 저해함으로써 고령자 사회적 고립과 우울에 이르게 하는 문제를 안고 있음

- **(사회적 고립 해소)** 고령자가 가지고 있는 근본적 문제는 신체적(육체·정신 포함) 약화에 근거하지만, 이를 통해 고령자가 봉착하는 가장 큰 위기요소는 사회적 고립으로 귀결됨. 우리나라의 정책에서 신체적 약화에 대한 지원사업은 고령자의 돌봄 정책의 범주 안에서 노인장기요양보험, 노인의료복지, 재가노인복지, 치매관리사업, 노인맞춤돌봄서비스 등 다양하게 이뤄지고 있음

- **(도서관의 역할)** 도서관의 관점에서 고령 이용자는 노인여가복지의 관점에서 접근되어야 하며, 이 여가복지의 관점은 기존 고령자 대상 정책에서 일상적으로 활용하는 경로당, 노인복지관, 노인교실 등의 '노인'이라는 특정 대상 중심에서 나아가 다양한 사회적 집단과의 만남을 확대할 수 있는 커뮤니티적 역할을 수행

해야 한다고 볼 수 있음
- 특히 도서관은 정보서비스를 위한 공간으로서 고령자가 자기계발을 위한 다양한 활동들을 수행할 수 있는 전통적 조건(책) 뿐만 아니라 디지털 자원들까지 폭넓게 보유하고 있고, 전국에 넓게 분포되어 있어 기존의 노인여가복지시설이 하지 못하는 역할을 수행할 수 있음

- **(도서관의 노인서비스 지향점)** 도서관의 고령자 서비스가 다른 유관기관의 고령자 서비스와 차별화되는 지점은 다양한 다음과 같이 2가지로 압축할 수 있음
  - **(매체접근성)** 친숙한 매체와 친숙하지 않은 매체 모두를 능동적으로 활용할 수 있는 공간
  - **(사회접근성)** 다양한 세대와 고령자가 만날 수 있는 공간
  - 도서관은 고령자가 쉽게 접근할 수 있는 접근성을 확보함으로써 고령자가 봉착하는 가장 큰 위기요소인 사회적 고립을 해소하는데 기여해야 함

- **(도서관의 고령자 서비스 구성요소)** 도서관의 고령자 서비스 구성요소는 다음과 같음
  - **(고령자 서비스의 목표)** 기술적 접근성 확보, 신체적 접근성 지원, 인지적 접근성 강화
  - **(고령자 서비스의 주요 요소)** 자료, 프로그램, 시설
  - 이들은 각각 상호배타적으로 작동하는 것이 아닌 상호 유기적 요소로서 도서관에 따라서 선택적으로 운영할 수 있음

- **(도서관의 고령자 서비스 구성)** 총 8개의 구성요소로 나뉘며 다음과 같이 요약됨
  - **(자료-기술적 접근성 확보)** 고령자의 신체적 불리를 극복할 수 있는 디지털 자료의 확보와 이용활성화
  - **(자료-신체적 접근성 지원)** 전통적 자료인 책에 대한 접근성 확보를 위한 큰 활자책 확보와 이동도서관·책배달서비스 활성화
  - **(자료-인지적 접근성 강화)** 고령자의 가장 주된 인지적 위기상황 중 하나인 치매를 중심으로 건강 관련 자료 확보
  - **(프로그램-기술적 접근성 확보)** 스마트폰 등 매체 기반 디지털 리터러시 교육 실시
  - **(프로그램-신체적 접근성 지원)** 다양한 프로그램을 고령자 전문 유관시설과 협업하여 진행하는 아웃리치 서비스 활성화
  - **(프로그램-인지적 접근성 강화)** 고령자가 관심 있는 다양한 주제에 대해 고령자에게 서비스를 제공하는 관점에서의 프로그램(ex.손주 대상 교육, 독서

치유 프로그램 등)과 고령자가 프로그램 이후 직접 서비스 제공자로서 기능함으로써 사회적 참여 및 자기효능감을 회복할 수 있는 참여 프로그램(ex.이야기꽃 할머니, 노노서비스 등)

- 이 중 인지적 접근성을 강화하기 위한 프로그램으로서 **'서비스 제공자로서 고령자를 참여시키는 프로그램'은 다른 유형의 모든 서비스요소를 압축할 수 있는 가장 핵심적인 서비스** 중 하나임
- **(시설-기술적 접근성 확보)** 고령자의 일상생활에서 봉착하는 디지털 기기들을 만지고 학습할 수 있는 디지털 친화적 교육공간의 마련
- **(시설-신체적/인지적 접근성)** 보편적이고 간편하며 쉬운 접근을 위하여 노인에게 특정되거나 한정된 분리 공간이 아닌 유니버설 디자인의 적용을 통한 접근성 개선 및 강화

- **(도서관의 고령자 서비스 전제요소)** 서비스 구성요소를 뒷받침하기 위한 전제조건은 2가지임
  - **(유관기관 협력 프로세스)** 고령자라는 집단을 대상으로 서비스를 할 때의 전문성을 확보하기 위한 돌봄기관, 여가기관과의 적극적 협력이 필요하므로 협력 프로세스의 구축은 필수적임
  - **(이용자 실태조사)** 고령자가 집단적 특성을 가지고 있으나, 개별적 주체로서 이들은 보편 이용자와 동일한 방식으로 각기 다른 정보요구를 가진 비동질적 존재들이므로 이들을 대상으로 하되 고령자의 신체적·인지적 불리를 반영한 고유한 실태조사 프로세스를 구축해야 함

- **(도서관의 고령자 서비스 매개요소)** 서비스 구성요소의 작동을 위한 모든 요소를 매개하기 위해 사서 전문교육은 구성요소와 전제요소 모두 포함해야 함
  - 사서는 공공도서관 고령자 서비스의 지향과 차별점, 수행을 위한 목표와 재료의 상호작용 관계, 이들을 수행하기 위한 기반작업으로서의 협력 프로세스와 실태조사 등 모든 요소의 유기적 관계를 이해하고 있어야 하며 공공도서관 고령이용자를 위한 솔루션을 제시할 수 있어야 함

- 따라서 사서 전문교육에는 다음과 같은 항목들이 포함되어야 함
  - **(환경분석)** 고령자에 대한 이해와 이를 통해 도서관이 해소해야 하는 핵심요소
  - **(차별점)** 도서관 고령자 서비스의 차별점과 보편 목적
  - **(서비스 구성요소)** 목표와 재료별 도서관 서비스 기획 및 실행 방법과 사례
  - **(서비스 전제요소)** 서비스 수행을 위한 기반작업으로서의 협력체계 구축 방법과 실태조사 실시 방안

Ⅲ 노년층 이용자의 정보요구 및 행태

- 본 장에서는 노년층 이용자의 정보요구 및 정보행태를 체계적으로 분석하기 위해, 인구통계학적 데이터 분석, 설문조사, 심층면담(개별 인터뷰)을 병행하여 정량적·정성적 방법을 통합적으로 활용하여 분석함

1. 인구통계학적 데이터 분석을 통한 도서관 서비스 수요 예측

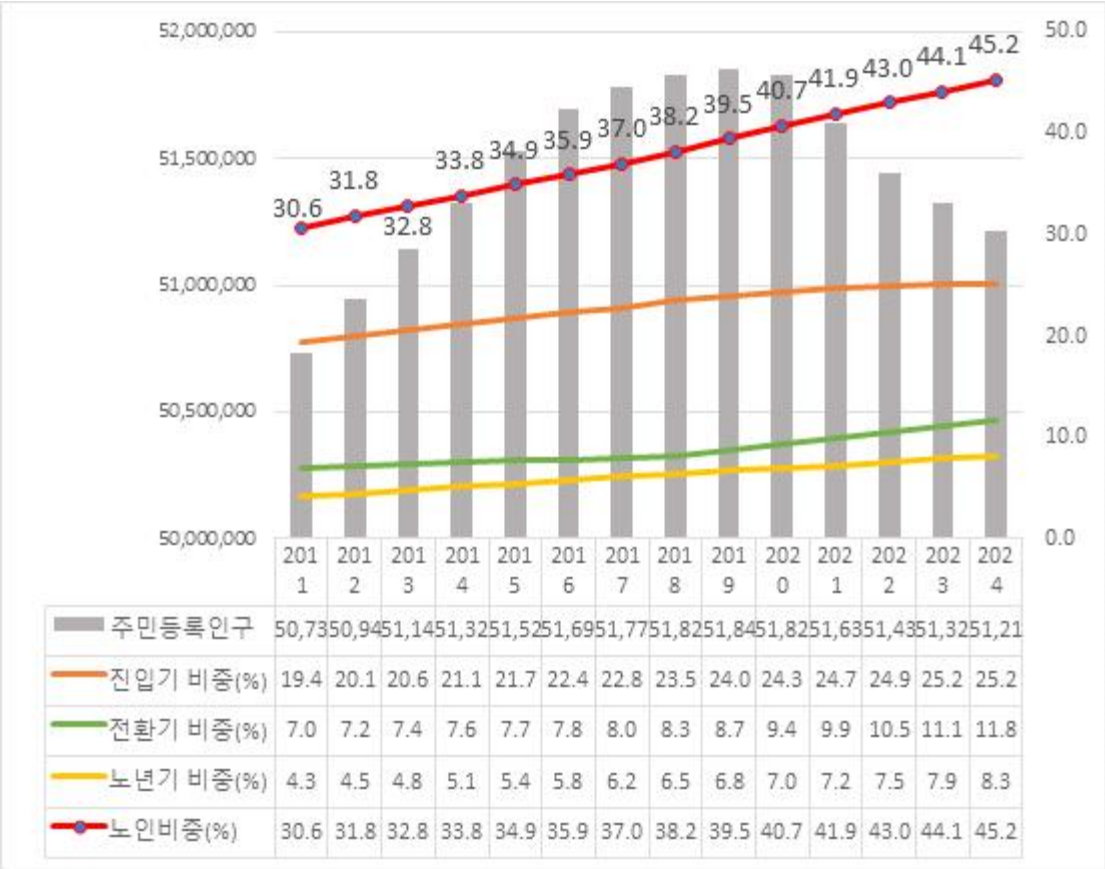
1.1 노년층 인구 통계

1.1.1 노년층 인구 구성 변화 분석[30)]

- 노년층을 진입기(50~64세), 전환기(65~74세), 노년기(75세 이상)의 세 하위 단계로 구분하고, 2011년부터 2024년까지의 주민등록 인구통계 데이터를 기반으로 이들 집단의 변화 추이를 분석함
- 전체 인구 중 50세 이상 노년층의 비중은 2011년 30.6%에서 2024년 45.2%로 약 15% 증가하여 연평균 약 1.1% 상승 추세를 보임
- 특히 2016년 이후부터 가속화되며, 2020년 40%를 돌파하고 2024년에는 인구의 거의 절반에 가까운 수준(45.2%)에 도달함 > 고령사회 진입을 넘어 초고령사회로의 구조적 전환이 명확하게 진행되고 있음을 보여줌
- 노년층의 세 집단 모두 인구 비중이 뚜렷하게 증가하고 있으며, 특히 전환기와 노년기의 비중 증가가 두드러짐
  - 진입기(50~64세)는 2011년 전체 인구의 19.4%를 차지했으며, 2024년에는 25.2%로 증가하여 5.8% 상승함
  - 전환기(65~74세)는 같은 기간 동안 7.0%에서 11.8%로 증가하여 4.8% 상승함
  - 노년기(75세 이상)는 2011년 4.3%였던 비중이 2024년에는 8.3%로 증가하여 4.0%포인트 상승함
  - 전환기(65~74세)와 노년기(75세 이상)는 완만하지만 꾸준한 상승세를 보이며, 특히 전환기의 증가율이 2018년 이후 뚜렷함

30) 행정안전부. (2025). 주민등록인구현황. https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1B04005N&conn_path=I3

[그림 3-1] 주민등록인구와 노년층 비율



	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
주민등록인구	50,73	50,94	51,14	51,32	51,52	51,69	51,77	51,82	51,84	51,82	51,63	51,43	51,32	51,21
진입기 비중(%)	19.4	20.1	20.6	21.1	21.7	22.4	22.8	23.5	24.0	24.3	24.7	24.9	25.2	25.2
전환기 비중(%)	7.0	7.2	7.4	7.6	7.7	7.8	8.0	8.3	8.7	9.4	9.9	10.5	11.1	11.8
노년기 비중(%)	4.3	4.5	4.8	5.1	5.4	5.8	6.2	6.5	6.8	7.0	7.2	7.5	7.9	8.3
노인비중(%)	30.6	31.8	32.8	33.8	34.9	35.9	37.0	38.2	39.5	40.7	41.9	43.0	44.1	45.2

1.1.2 지역별 노년층 인구 구성[31)]

- 노년층의 분포를 지역별로 보면, 전라남도(53.66%), 경상북도(52.93%), 강원특별자치도(52.05%)는 전체 인구의 절반 이상이 노년층에 해당됨
  - 특히 이 지역의 노년기(75세 이상) 인구 비중도 각각 13.08%, 11.29%, 10.83%로 매우 높음 > 전라남도, 경상북도, 강원특별자치도는 상대적으로 고령화가 심화된 농촌·중소도시 중심 지역으로, 건강, 돌봄, 정보접근, 사회적 고립 등의 복합적 고령문제가 집중될 가능성이 큼
- 반면, 세종특별자치시(31.69%)는 전체 노인 비중이 가장 낮으며, 진입기(50~64세) 비중도 20.09%로 다른 지역에 비해 현저히 낮은 수준
  - 이는 도시 개발이 활발하고 청·장년층 유입이 많은 신도시 특성에 따른 결과로 해석할 수 있음
- 경기도(41.52%)와 서울특별시(42.78%) 역시 상대적으로 낮은 노인 비중을 보이며, 전환기 및 노년기 고령층 비율도 전국 평균보다 낮은 수준을 유지함

31) 행정안전부. (2025). 주민등록인구현황. https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1B04005N&conn_path=I3

- 광역시 지역 중에서는 부산광역시(49.09%)와 대구광역시(47.11%)가 비교적 높은 노인 비중을 보임
  – 부산은 전환기(14.42%)와 노년기(9.47%) 인구 비율이 모두 높아 고령층 집중 현상이 두드러짐
- 인천(43.17%), 광주(42.24%), 대전(42.70%), 울산(44.53%) 등은 전국 평균 수준과 비슷하거나 다소 낮은 수준을 유지

[표 3-1] 지역별 노년층 인구 구성

구 분	진입기(명)	전환기(명)	노년기(명)	진입기 비중(%)	전환기 비중(%)	노년기 비중(%)	노인비중(%)
전국	12,898,014	6,027,062	4,229,720	25.18	11.77	8.26	45.21
서울특별시	2,178,758	1,070,330	743,318	23.35	11.47	7.97	42.78
부산광역시	822,917	471,109	309,467	25.19	14.42	9.47	49.09
대구광역시	620,330	292,947	200,309	26.24	12.39	8.47	47.11
인천광역시	770,780	328,381	204,988	25.51	10.87	6.79	43.17
광주광역시	347,881	143,091	103,889	24.70	10.16	7.38	42.24
대전광역시	355,269	156,878	102,367	24.69	10.90	7.11	42.70
울산광역시	300,242	125,633	63,069	27.34	11.44	5.74	44.53
세종특별자치시	78,499	28,111	17,190	20.09	7.20	4.40	31.69
경기도	3,416,982	1,372,425	897,178	24.95	10.02	6.55	41.52
강원특별자치도	404,967	220,641	164,329	26.68	14.54	10.83	**52.05**
충청북도	413,113	204,005	145,182	25.96	12.82	9.12	47.91
충청남도	533,217	262,341	213,307	24.96	12.28	9.98	47.22
전북특별자치도	454,590	235,732	203,531	26.15	13.56	11.71	51.41
전라남도	473,402	252,505	233,987	26.46	14.12	13.08	**53.66**
경상북도	680,562	373,416	285,811	26.88	14.75	11.29	**52.93**
경상남도	873,955	418,186	286,144	27.07	12.95	8.86	48.89
제주특별자치도	172,550	71,331	55,654	25.74	10.64	8.30	44.68

1.1.3 장애별 노년층 인구 구성[32)]

- 2024년 기준 전체 등록장애인 수는 약 263만 명이며, 이 가운데 노년층(50세 이상)의 비중은 80.95%에 달해, 장애인 집단 내 고령화 현상이 매우 심화되어 있는 것으로 나타남
- 특히 지체장애인(89.81%), 청각장애인(94.60%), 시각장애인(84.55%)은 전체의 80% 이상이 노년층에 해당되어, 이들 장애 유형은 고령장애인의 대표적 유형이라 할 수 있음
- 장애유형별로 살펴보면, 지체장애인은 전체 장애인의 약 43%를 차지하며, 이 중 진입기(50~64세) 29.98%, 전환기(65~74세) 28.58%, 노년기(75세 이상) 31.26%로 3개 생애단계가 고르게 분포됨. 이는 고령화의 진행 단계가 전 생애를 아우르는 구조적 특성을 갖고 있음을 보여줌

32) 행정안전부. (2025). 주민등록인구현황. https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1B04005N&conn_path=I3

- 청각장애인의 경우, 노년기 인구가 무려 63.04%로 집중되어 있으며, 진입기(11.34%)와 전환기(20.23%)에 비해 현저히 높음
  - 이는 청력 손실이 후천적으로 노년기에 집중되어 발생하는 특성과 밀접한 관련이 있으며, 고령자 대상 의사소통 지원 및 청각 정보 접근성 강화가 필수적임을 의미
- 시각장애인도 유사한 경향을 보이며, 노년기 비중이 33.5%, 전환기 23.97%, 진입기 27.08%로 나타남
  - 노년기에 시력 저하나 실명 등의 문제가 발생하는 비율이 높아, 시각장애-인 복합 대상자의 증가를 반영하는 결과라고 판단함
- 반면, 지적장애인(24.89%), 자폐성장애인(0.23%), 정신장애인(73.21%) 등은 노년층 비중이 상대적으로 낮음. 특히 자폐성장애인의 경우, 노년기 인구는 전무하며 대부분이 청·장년층으로 구성되어 있어, 이들 유형은 발달장애 중심의 비고령화 집단으로 분류할 수 있음
- 정신장애인의 경우 특이하게 진입기 비중이 50.4%로 매우 높고, 전환기 및 노년기 비중은 각각 18.36%, 4.46%에 그침
  - 조현병, 우울장애 등 정신질환이 비교적 중년기부터 발생하여 노년기에는 감소하는 경향이 반영된 것으로 풀이됨
- 이외에도 장루·요루장애(93.06%), 호흡기장애(93.73%), 간장애(85.68%), 신장장애(84.03%) 등 내부장기 관련 장애유형에서도 노년층 비중이 높게 나타남
- 노년기 비중이 30~40% 이상인 경우는 건강 취약성과 직결되는 정보서비스와 돌봄 접근성 확보가 필요하다는 점을 시사함

[표 3-2] 장애별 노년층 인구 구성

(단위 : 명, %)

구 분	총 장애인 (명)	진입기 (명)	전환기 (명)	노년기 (명)	진입기 비중(%)	전환기 비중(%)	노년기 비중(%)	노인비중 (%)
합계	2,631,356	674,230	618,510	837,272	25.62	23.51	31.82	**80.95**
지체	1,132,644	339,511	323,660	354,040	29.98	28.58	31.26	89.81
시각	246,182	66,660	59,006	82,470	27.08	23.97	33.50	84.55
청각	442,034	50,110	89,414	278,637	11.34	20.23	63.04	**94.60**
언어	22,389	5,835	4,949	3,963	26.06	22.10	17.70	65.87
지적	233,322	42,246	12,331	3,487	18.11	5.28	1.49	24.89
뇌병변	234,703	57,534	63,362	74,644	24.51	27.00	31.80	83.31
자폐성	47,350	103	5	0	0.22	0.01	0.00	0.23
정신	103,215	52,016	18,950	4,600	50.40	18.36	4.46	73.21
신장	111,084	42,051	29,425	21,867	37.86	26.49	19.69	84.03
심장	4,781	1,101	1,160	1,059	23.03	24.26	22.15	69.44
호흡기	10,512	2,470	4,187	3,196	23.50	39.83	30.40	**93.73**
간	16,098	7,047	5,436	1,309	43.78	33.77	8.13	85.68
안면	2,756	1,033	539	346	37.48	19.56	12.55	69.59
장루・요루	17,397	3,720	5,031	7,439	21.38	28.92	42.76	**93.06**
뇌전증	6,889	2,793	1,055	215	40.54	15.31	3.12	58.98

1.1.4 경제활동인구 중 노년층 인구 구성[33)]

- 2024년 하반기 우리나라 전체 경제활동인구는 약 2,952만 명이며, 이 중 50대는 23.16%, 60대 이상은 23.31%를 차지함. 즉, 50세 이상 인구가 전체 경제활동인구의 절반 가까이를 차지하고 있는 상황
  - 전체적으로 50대와 60대 이상 인구가 각각 전체 경제활동인구의 4분의 1 수준에 근접하면서, 노동시장에서 중·고령층의 역할이 확대됨
- 전국 평균인 23.16%보다 50대 비중이 높은 지역은 울산광역시(26.59%), 대구광역시(25.54%), 경상남도(25.44%), 광주광역시(25.38%), 제주특별자치도(25.37%) 순으로 나타남
  - 이 지역은 제조업 및 전통 산업이 강한 지역으로, 50대 중후반 인력이 주요 노동력으로 여전히 활동 중인 것으로 분석됨. 특히 울산은 전국에서 50대 비중이 가장 높은 지역으로, 정년 전후의 숙련된 산업 노동력에 대한 수요가 지속되고 있음을 시사함
- 50대 비중이 낮은 지역은 세종특별자치시(21.10%), 서울특별시(20.88%) 등으로, 이는 상대적으로 청장년층 중심의 고용구조와 정책적 유입 특성이 강한 신도시/대도시 지역의 특징으로 해석
- 60대 이상 인구의 경제활동 참여율은 전국 평균이 23.31%로 50대와 비슷한 수준이나, 지역 간 차이는 더 뚜렷함
- 60대 이상 비중이 높은 지역 상위권은 전라남도(35.62%), 경상북도(33.80%), 강원특별자치도(33.15%), 전북특별자치도(31.83%), 충청남도(28.11%)순임
  - 이 지역은 농촌 및 고령화가 급속히 진행된 도농 지역으로, 정년 이후에도 생계 또는 지역사회 기반 활동에 참여하는 고령 노동인구 비중이 매우 높음. 또한 이들은 대부분 고령화율도 높은 지역으로, 60대 이상의 경제활동 지속은 필연적인 구조적 선택일 가능성이 클 것이라고 짐작됨
- 60대 이상 비중이 낮은 지역은 세종특별자치시(15.14%), 서울특별시(18.82%), 경기도(19.33%) 등 수도권 및 행정 중심 도시임

[표 3-3] 경제활동 인구 중 노년층 인구 구성

(단위 : 천명, %)

구 분	경제활동인구 (천명)	연령별 (15~29세)	연령별 (30~39세)	연령별 (40~49세)	연령별 (50~59세)	연령별 (60세이상)	50대비율	60대이상 비율
전국	29,525	3,900	5,618	6,285	6,838	6,883	23.16	23.31
서울특별시	5,398	895	1,266	1,094	1,127	1,016	20.88	18.82
부산광역시	1,733	232	305	368	404	424	23.31	24.47
대구광역시	1,253	140	222	275	320	296	25.54	23.62
인천광역시	1,773	243	348	400	399	383	22.50	21.60

33) 통계청. (2025). 지역별고용조사. https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1ES3B03J&conn_path=I3

광주광역시	784	97	147	174	199	166	25.38	21.17
대전광역시	804	122	165	168	187	163	23.26	20.27
울산광역시	598	72	108	141	159	118	26.59	19.73
세종특별자치시	218	26	51	63	46	33	21.10	15.14
경기도	7,997	1,122	1,637	1,827	1,866	1,546	23.33	19.33
강원특별자치도	890	103	130	157	205	295	23.03	33.15
충청북도	975	125	163	190	227	269	23.28	27.59
충청남도	1,334	155	233	275	296	375	22.19	28.11
전북특별자치도	1,018	110	147	189	247	324	24.26	31.83
전라남도	1,036	108	125	189	245	369	23.65	35.62
경상북도	1,509	149	216	284	350	510	23.19	33.80
경상남도	1,800	161	288	396	458	496	25.44	27.56
제주특별자치도	406	40	67	96	103	100	25.37	24.63

1.2 노인실태조사[34)]

- 노인실태조사는 노인복지법 제5조에 근거한 법정조사로 3년마다 한 번씩 65세 이상의 노인을 대상으로 함. 본 연구의 전환기와 노년기에 해당하는 노년층을 대상으로 조사함. 진입기의 통계가 누락되었지만, 건강과 문화 등의 분야에 대한 시사점을 얻기 위해 연구에 포함
- 건강
  - 3개월 이상 지속적으로 앓고 있으며 의사의 진단을 받은 만성질병이 있다고 응답한 비율은 전체 노인의 86.1%이며, 평균 2.2개의 만성질병을 가지고 있음
  - 단축형 노인우울척도(SGDS)를 사용하여 우울증상을 측정한 결과 전체의 11.3%가 우울증상이 있는 것으로 나타남. 연령대가 높아질수록 우울증상이 있는 노인 비율이 증가(65~69세는 6.7%, 85세 이상은 20% 초과)
  - 노인의 44.4%는 시력 보조기를 사용하고 있으며, 8.3%는 청력 보조기를, 25.0%는 저작 기능(씹기)을 위한 보조기(의치), 그리고 11.0%는 이동이나 보행을 위한 보조기를 사용
- 생활
  - 전체 조사대상 노인의 가구 유형별 분포는 부부가구 55.2%, 독거가구 32.8%, 자녀 동거가구 10.3%, 기타 가구 1.7% 순으로 상당수의 노인이 노인 단독가구로 생활
  - (배우자) 유배우 노인의 17.5%가 배우자의 건강상태가 나쁘다고 응답하였으며, 12.1%는 배우자와의 생활에서 갈등을 경험
  - 노인의 95.3%는 기존의 기기(텔레비전, 라디오 등)를 활용하여 TV 시청 또는 라디오 청취를 하며, 1일 평균 3.9시간 사용

34) 보건복지부 & 한국보건사회연구원. (2025). 2023년도 노인실태조사. https://www.mohw.go.kr/board.es?mid=a10411010200&bid=0019&act=view&list_no=1483359&tag=&nPage=1

- 노인의 81.3%는 TV·유튜브 시청 또는 라디오 청취를 제외한 여가활동에 참여함
- 교육 및 학습활동에 참여하고 있는 노인은 전체 노인의 13.3%이며, 참여 노인은 월평균 5.3회, 7.4시간을 교육 및 학습활동에 참여. 스포츠 교육으로 37.4%가 참여하며, 다음으로 건강 및 노화 이해 교육 30.5%, 문화예술 교육 26.8%, 정보화 교육 11.7%, 노인복지정책 교육 8.5%, 경제교육 7.0%등의 순임
- 노후생활에서 희망하는 활동(매우 그렇다~그렇다)으로는 친목활동의 비율이 46.2%로 가장 높으며, 여행 및 관광활동 44.6%, 취미활동 38.6%, 종교활동 28.6%, 자원봉사활동 12.6%, 동호회 활동 12.3%, 교육 및 학습활동 10.6%, 정치사회활동 4.7% 순임

• 경제

- 수입을 목적으로 일을 하고 있는 노인은 39.0%임. 농림축산어업이 24.5%로 가장 많고, 경비·수위·시설관리 관련 업무 18.1%, 운송·건설 관련16.2%, 가사·조리·음식 14.3%, 공공·환경 관련 업무 5.9% 등의 순임
- 노인이 외출할 때 주로 이용하는 교통수단은 버스, 지하철, 택시의 대중교통 68.1%, 자가용 28.2%로 나타남
- 향후 우선적으로 확대되어야 할 정책(1순위)에 대해서는 빈곤 완화 지원을 선택한 비율이 43.6%로 가장 높았고, 22.1%가 노인 보건의료서비스, 16.6%가 노인 돌봄(요양) 서비스, 7.6%는 치매 관련 서비스가 우선적으로 확대되어야 한다고 인식

2. 노년층 이용자의 정보요구 분석 (1차: 설문조사)

- 본 연구에서는 노년층 이용자의 정보요구 및 정보행태를 파악하기 위해 표준화된 설문조사 도구를 개발하고, 이를 기반으로 전국 단위 조사를 실시함. 특히 고령층의 인지적 특성과 응답 편의를 고려하여 문항의 구조, 표현 방식, 응답 척도 등에 세심한 설계 원칙을 적용함

2.1 노년층 이용자 대상 설문조사 설계와 수행

2.1.1 설문조사 설계

1) 설문조사 개발 기본 방향

- 노년층 이용자를 위한 설문지는 정보서비스에 대한 인식, 정보이용 경험, 정보욕구, 디지털 접근성, 도서관 이용행태 등 노년층의 정보생활 전반을 구조적으로 파악하기 위한 도구로 개발함
- 인구통계학적 특성을 함께 수집하여 연령과 직업에 대한 정보를 수집함. 특히 연령별 교차분석이 가능하도록 설계

[표 3-4] 정량조사 설계

구분	내용
조사 대상	50세 이상 노년층
조사 방법	구조화 된 설문지를 이용한 온라인조사 (공문 발송을 통한 설문 알림)
조사 규모	총 678명 (유효표본)
조사 기간	2025년 5월 15일 ~ 2025년 6월 2일

2) 설문지 구성 항목

- 본 조사에 활용된 설문지는 총 6개 영역으로 구성되었으며, 각 영역당 17~18개의 주요 문항으로 이루어짐
- 특히, 단일 문항에 대해 복수의 하위 문항(sub-items)이 포함된 구성 방식을 적용하여, 응답자가 실제로 응답해야 하는 문항 수는 총 55~56개임

[표 3-5] 정량조사 내용

구분	조사 내용
기본 정보	• 연령대
	• 성별
	• 직업

도서관 이용 행태	• 도서관 방문 빈도
	• 이용 시간대
	• 활동
	• 이용하지 않는 이유
정보요구 및 관심 주제	• 관심 주제
	• 선호 자료 형태
서비스 요구	• 희망 서비스
	• 참여 원하는 프로그램
	• 원하는 도서관 장비/시설
	• 선호하는 프로그램 운영 방식
디지털 리터러시	• 디지털 이용에 대한 태도
	• 활용능력
	• 정보생산
	• 권리보호
	• 심리적 수용
자유의견	• 주관식 의견

- 문항은 대부분 단문 형태의 선택형으로 구성하여 인지 부담을 최소화하였으며, 일부는 응답자의 서술적 의견 수렴을 위한 개방형 문항 1개를 포함
- 리커트 척도(4~5점)와 캔트릴 자기평가척도 등을 혼합 적용하여 응답자의 주관적 인식을 정밀하게 측정할 수 있도록 설계함
- 고령 응답자의 이해도를 높이기 위해 가독성 높은 서체와 큰 글자 크기, 쉬운 표현, 부가 설명 문구를 병행

2.1.2 설문조사 수행

- 설문조사는 2025년 5월 15일부터 6월 2일까지 약 2주간에 걸쳐 수행되었으며, 주로 온라인 설문을 통해 진행
- 조사 대상은 전국 공공도서관, 노인복지관, 주민자치센터 등을 이용하는 만 50세 이상 고령자를 중심으로 표집
- 홍보는 국립중앙도서관 회원 대상 홍보메일 발송과 도서관 홈페이지 게시와 더불어 유관기관에 협조요청 공문을 발송하여 진행
  - 사서교육 안내 공문발송 대상기관(중앙행정기관, 시도 및 교육청 등) 372개관
  - 전국 노인복지관 200개관(전자문서 수신 가능 기관)
  - 보건복지부 및 산하 법인 11개관(전자문서 수신 가능 기관)
- 설문은 총 680건을 회수하였으며, 이 중 중복응답 1건과 불성실한 응답 1건을 제외하고 총 678건을 분석에 활용

2.2 노년층 이용자 대상 설문조사 결과

2.2.1 정량지표 분석

1) 응답자 기본정보

(가) 응답자 연령대

- 응답자 연령대는 50-64세가 79.2%, 65-74세가 17.8%, 75세 이상이 2.9%로 50-64세 연령대가 가장 많이 응답함
  - 세부적으로, 연령별로는 50-64세가 여성이 87.8%로 상대적으로 높고, 직업별로는 정규직 또는 전일제 근무 응답층이 94.9%로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-6] 응답자 연령대

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	50-64세	65-74세	75세 이상
전체		(678)	79.2	17.8	2.9
성별	남성	(242)	63.6	31.0	5.4
	여성	(436)	87.8	10.6	1.6
연령별	50-64세	(537)	100.0	0.0	0.0
	65-74세	(121)	0.0	100.0	0.0
	75세 이상	(20)	0.0	0.0	100.0
직업별	무직	(185)	64.9	29.2	5.9
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	48.8	44.2	7.0
	파트타임/비정규직	(112)	75.0	23.2	1.8
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	94.9	4.4	0.7
	자영업	(30)	70.0	23.3	6.7
	기타	(1)	100.0	0.0	0.0

1) 귀하의 연령대는 어떻게 되십니까?

(나) 응답자 성별

- 응답자 성별은 남성이 35.7%, 여성이 64.3%임
  - 남성 응답자는 연령별로는 65세-74세가 62.0%, 75세 이상이 65%로 상대적으로 높고, 직업별로는 무직 응답층이 40.0%, 주1~2일 단기 일자리 응답층이 51.2%, 자영업 응답층이 63.3%로 상대적으로 높은 특성을 보임
  - 여성 응답자는 연령별로는 50-64세가 71.3%로 상대적으로 높고, 직업별로는 파트타임/비정규직 응답층이 71.4%, 정규직 또는 전일제 근무 응답층이 68.2%로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-7] 응답자 성별

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	남성	여성
전체		(678)	35.7	64.3
성별	남성	(242)	100.0	0.0
	여성	(436)	0.0	100.0
연령별	50-64세	(537)	28.7	71.3
	65-74세	(121)	62.0	38.0
	75세 이상	(20)	65.0	35.0
직업별	무직	(185)	40.0	60.0
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	51.2	48.8
	파트타임/비정규직	(112)	28.6	71.4
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	31.8	68.2
	자영업	(30)	63.3	36.7
	기타	(1)	0.0	100.0

2. 귀하의 성별은 무엇입니까?

(다) 응답자 직업

- 응답자 직업은 정규직 또는 전일제 근무가 44.4%로 가장 높고, 그 다음으로 없음이 27.7%로 높음
  - 세부적으로, 정규직 또는 전일제 근무는 성별로는 여성이 47.4%로 상대적으로 높고, 연령별로는 50-64세가 53.2%로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-8] 응답자 직업

(Base: 무응답을 제외한 전체, N=667, 단위 : %)

구 분		사례수	없음	있음 (주 1~2일 단기 일자리)	있음 (파트타임/ 비정규직)	있음 (정규직 또는 전일제 근무)	있음 (자영업)	기타
전체		(667)	27.7	6.4	16.8	44.4	4.5	0.1
성별	남성	(241)	30.7	9.1	13.3	39.0	7.9	0.0
	여성	(426)	26.1	4.9	18.8	47.4	2.6	0.2
연령별	50-64세	(528)	22.7	4.0	15.9	53.2	4.0	0.2
	65-74세	(119)	45.4	16.0	21.8	10.9	5.9	0.0
	75세 이상	(20)	55.0	15.0	10.0	10.0	10.0	0.0

직업별	무직	(185)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	파트타임/ 비정규직	(112)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	자영업	(30)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

3. 현재 직업이 있으십니까?

2) 도서관 이용 행태

(가) 도서관 이용 빈도

- 도서관 이용 빈도는 월 1~2회가 35.4%로 가장 높고, 그 다음으로 주 1~2회가 23.7%로 높음
  - 월 1~2회는 파트타임/비정규직 응답층이 38.4%, 정규직 또는 전일제 근무 응답층이 39.9%로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-9] 도서관 이용 빈도

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	월 1~2회	주 1~2회	주 3회 이상	6개월 1~3회	거의 이용하지 않음	이용하지 않음
전체		(678)	35.4	23.7	19.6	11.9	7.5	1.8
성별	남성	(242)	36.0	23.1	23.1	12.0	5.4	0.4
	여성	(436)	35.1	24.1	17.7	11.9	8.7	2.5
연령별	50-64세	(537)	37.8	23.5	19.9	11.7	5.8	1.3
	65-74세	(121)	25.6	24.0	20.7	12.4	14.9	2.5
	75세 이상	(20)	30.0	30.0	5.0	15.0	10.0	10.0
직업별	무직	(185)	27.0	27.0	25.9	9.2	9.7	1.1
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	27.9	48.8	0.0	14.0	7.0	2.3
	파트타임/ 비정규직	(112)	38.4	24.1	17.9	8.0	7.1	4.5
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	39.9	17.9	20.9	14.2	5.7	1.4
	자영업	(30)	36.7	20.0	10.0	16.7	16.7	0.0
	기타	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

1. 도서관을 얼마나 자주 이용하십니까?

(나) 도서관 이용 시간대

- 도서관 이용 시간대는 오후가 67.5%로 가장 높고, 오전 46.0%, 야간 13.3%임
  - 세부적으로, 오후는 성별로는 남성이 72.4%로 상대적으로 높고, 직업별로는 자영업 응답층이 76.0%, 주 1~2일 단기 일자리 응답층이 74.4%, 파트타임/비정규직 응답층이 72.7%로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-10] 도서관 이용 시간대

(Base: 최소 6개월 1~3회 이상 도서관 이용자, N=615, 단위 : 복수응답%)

구 분		사례수	오후	오전	야간
전체		(615)	67.5	46.0	13.3
성별	남성	(228)	72.4	44.7	8.8
	여성	(387)	64.6	46.8	16.0
연령별	50-64세	(499)	66.9	47.3	15.2
	65-74세	(100)	70.0	41.0	5.0
	75세 이상	(16)	68.8	37.5	6.3
직업별	무직	(165)	67.9	56.4	4.8
	주 1~2일 단기 일자리	(39)	74.4	38.5	5.1
	파트타임/비정규직	(99)	72.7	40.4	12.1
	정규직 또는 전일제 근무	(275)	62.9	42.5	21.5
	자영업	(25)	76.0	44.0	0.0
	기타	(1)	0.0	100.0	0.0

2. 도서관을 어떤 시간대에 이용하십니까? (복수선택가능)

(다) 도서관 이용 시 주로 하는 활동

- 도서관 이용 시 주로 하는 활동은 장서의 대출/반납, 상호대차 등 이용이 72.0%로 가장 높고, 도서관의 시설이나 공간 활용 49.1%, 도서관에서 진행하는 프로그램/강좌 참여 39.3%임
  - 장서의 대출/반납, 상호대차 등 이용은 성별로는 여성이 78.6%로 상대적으로 높고, 연령별로는 50-64세가 78.4%로 상대적으로 높고, 직업별로는 정규직 또는 전일제 근무 응답층이 80.0%, 자영업 응답층이 80.0%로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-11] 도서관 이용 시 주로 하는 활동
(Base: 최소 6개월 1~3회 이상 도서관 이용자, N=615, 단위 : 복수응답%)

구 분		사례수	장서(도서 등)의 대출/반납, 상호대차 등 이용	도서관의 시설이나 공간 활용	도서관에서 진행하는 프로그램/강좌 참여	이동 도서관, 책배달 서비스, 와이파이, 생활정보 서비스 등 이용	휴식	사람을 만나거나 도서관 커뮤니티(독서회 등)에 참여	기타
전체		(615)	72.0	49.1	39.3	11.5	9.4	6.7	1.3
성별	남성	(228)	61.0	57.0	31.6	11.8	12.3	4.8	1.3
	여성	(387)	78.6	44.4	43.9	11.4	7.8	7.8	1.3
연령별	50-64세	(499)	78.4	49.3	38.7	11.8	7.8	6.4	1.2
	65-74세	(100)	48.0	49.0	42.0	10.0	17.0	6.0	1.0
	75세 이상	(16)	25.0	43.8	43.8	12.5	12.5	18.8	6.3
직업별	무직	(165)	64.8	52.7	45.5	9.1	15.8	4.8	1.8
	주 1~2일 단기 일자리	(39)	43.6	46.2	38.5	17.9	5.1	5.1	0.0
	파트타임/비정규직	(99)	71.7	52.5	37.4	13.1	8.1	7.1	3.0
	정규직 또는 전일제 근무	(275)	80.0	48.7	38.2	10.2	6.5	6.5	0.7
	자영업	(25)	80.0	32.0	24.0	24.0	12.0	8.0	0.0
	기타	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0

3. 도서관에서 주로 어떤 활동을 하십니까? (3개까지 선택 가능)

(라) 도서관 이용하지 않는 이유

① 접근성 시설/설비

- 접근성 시설/설비 부분에서 도서관이 너무 멀거나 교통이 불편함이 55.7%로 가장 높고, 도서관이 나이 든 사람을 위한 공간처럼 느껴지지 않아서 36.1%, 휴게 공간과 시설이 부족 18.0%임
  - 도서관이 너무 멀거나 교통이 불편함은 직업별로는 정규직 또는 전일제 근무 응답층이 61.9%, 자영업 응답층이 60.0%로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-12] 접근성 시설/설비

(Base: 무응답을 제외한 도서관을 거의 이용하지 않거나 이용하지 않는 자, N=61, 단위 : 복수응답%)

구 분		사례수	도서관이 너무 멀거나 교통이 불편함	도서관이 나이 든 사람을 위한 공간처럼 느껴지지 않아서	휴게 공간과 시설이 부족	몸이 불편해서 이동이 어렵거나 체력이 부담되어서	공간이나 서가 이용이 불편함	기타
전체		(61)	55.7	36.1	18.0	13.1	9.8	6.6
성별	남성	(13)	46.2	46.2	23.1	0.0	15.4	0.0
	여성	(48)	58.3	33.3	16.7	16.7	8.3	8.3
연령별	50-64세	(38)	55.3	34.2	18.4	7.9	13.2	10.5
	65-74세	(19)	57.9	42.1	21.1	10.5	5.3	0.0
	75세 이상	(4)	50.0	25.0	0.0	75.0	0.0	0.0
직업별	무직	(19)	47.4	31.6	21.1	21.1	10.5	0.0
	주 1~2일 단기 일자리	(4)	50.0	25.0	25.0	50.0	0.0	0.0
	파트타임/ 비정규직	(12)	58.3	33.3	8.3	16.7	0.0	25.0
	정규직 또는 전일제 근무	(21)	61.9	42.9	19.0	0.0	9.5	4.8
	자영업	(5)	60.0	40.0	20.0	0.0	40.0	0.0

4-1. 접근성 시설/설비

② 자료 서비스/프로그램

- 자료 서비스/프로그램 부분에서 도서관 프로그램 신청이 어려움이 67.9%로 가장 높고, 노인 맞춤 서비스 미비 41.1%, 자료 찾기나 정보서비스 어려움 26.8%임
  - 도서관 프로그램 신청이 어려움은 성별로는 여성이 72.1%로 상대적으로 높고, 연령별로는 75세 이상이 75.0%로 상대적으로 높고, 직업별로는 무직 응답층이 81.3%, 자영업 응답층이 80.0%로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-13] 자료 서비스/프로그램

(Base: 무응답을 제외한 도서관을 거의 이용하지 않거나 이용하지 않는 자, N=56, 단위 : 복수응답%)

구 분		사례수	도서관 프로그램 신청이 어려움	노인 맞춤 서비스 미비	자료 찾기나 정보서비스 어려움	도서관에 필요한 자료가 충분하지 않음	기타	전자자료 부족
전체		(56)	67.9	41.1	26.8	12.5	5.4	3.6
성별	남성	(13)	53.8	61.5	30.8	0.0	0.0	7.7
	여성	(43)	72.1	34.9	25.6	16.3	7.0	2.3
연령별	50-64세	(35)	68.6	31.4	22.9	17.1	8.6	2.9
	65-74세	(17)	64.7	52.9	35.3	5.9	0.0	5.9
	75세 이상	(4)	75.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0
직업별	무직	(16)	81.3	37.5	31.3	12.5	0.0	0.0
	주 1~2일 단기 일자리	(4)	25.0	75.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	파트타임/ 비정규직	(11)	54.5	36.4	27.3	9.1	9.1	9.1
	정규직 또는 전일제 근무	(20)	70.0	40.0	15.0	20.0	10.0	5.0
	자영업	(5)	80.0	40.0	40.0	0.0	0.0	0.0

4-2. 자료 서비스/프로그램

③ 직원 및 기타사항

- 직원 및 기타사항 부분에서 도서관 이용의 필요성을 느끼지 못함이 51.7%로 가장 높고. 스마트폰 등으로 정보를 충분히 획득함 35.0%%, 도서관이 낯설고 불편하게 느껴져서 31.7%임
  - 도서관 이용의 필요성을 느끼지 못함은 성별로는 남성이 57.1%로 상대적으로 높고, 연령별로는 50세-64세가 55.6%, 65-75세가 55.0%로 상대적으로 높고, 직업별로는 파트타임/비정규직 응답층이 75.0%, 자영업 응답층이 60.0%로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-14] 직원 및 기타사항

(Base: 무응답을 제외한 도서관을 거의 이용하지 않거나 이용하지 않는 자, N=60, 단위 : 복수응답%)

구 분		사례수	도서관 이용의 필요성을 느끼지 못함	스마트폰 등으로 정보를 충분히 획득함	도서관이 낯설고 불편하게 느껴져서	적극적인 서비스 자세 부족	주변에 같이 갈 사람이 없어서	다른 기관(복지관, 경로당 등)을 더 자주 이용해서	직원과 의사소통 원활하지 않음
전체		(60)	51.7	35.0	31.7	20.0	20.0	13.3	8.3
성별	남성	(14)	57.1	50.0	42.9	14.3	14.3	7.1	7.1
	여성	(46)	50.0	30.4	28.3	21.7	21.7	15.2	8.7
연령별	50-64세	(36)	55.6	36.1	27.8	13.9	16.7	11.1	5.6
	65-74세	(20)	55.0	35.0	40.0	25.0	25.0	15.0	10.0
	75세 이상	(4)	0.0	25.0	25.0	50.0	25.0	25.0	25.0
직업별	무직	(20)	45.0	20.0	35.0	30.0	25.0	20.0	5.0
	주 1~2일 단기 일자리	(4)	0.0	25.0	0.0	25.0	50.0	25.0	25.0
	파트타임/ 비정규직	(12)	75.0	58.3	25.0	16.7	8.3	16.7	0.0
	정규직 또는 전일제 근무	(19)	52.6	36.8	36.8	10.5	21.1	0.0	10.5
	자영업	(5)	60.0	40.0	40.0	20.0	0.0	20.0	20.0

4-3. 직원 및 기타사항

3) 정보요구 및 관심 주제

(가) 최대 관심 주제

- 최대 관심 주제는 건강이 44.4%로 가장 높고, 문학 40.9%, 금융/재무 설계 29.4%임
  - 건강은 연령별로는 75세 이상이 55.0%로 상대적으로 높고, 직업별로는 정규직 또는 전일제 근무 응답층 48.3%로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-15] 최대 관심 주제

(Base: 전체, N=678, 단위 : 복수응답%)

구 분		사례수	건강	문학/인문학	금융/재무설계	여행 및 여가	운동	사회참여	인공지능
전체		(678)	44.4	40.9	29.4	27.7	19.2	17.7	16.7
성별	남성	(242)	45.5	41.7	28.5	29.3	21.5	11.6	16.1
	여성	(436)	43.8	40.4	29.8	26.8	17.9	21.1	17.0
연령별	50-64세	(537)	45.1	43.2	33.7	28.3	17.9	17.3	17.7
	65-74세	(121)	39.7	28.9	14.0	25.6	24.8	18.2	14.0
	75세 이상	(20)	55.0	50.0	5.0	25.0	20.0	25.0	5.0
직업별	무직	(185)	45.9	37.3	22.2	28.6	22.7	14.1	15.7
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	34.9	34.9	18.6	14.0	18.6	30.2	9.3
	파트타임/비정규직	(112)	37.5	39.3	21.4	21.4	17.9	25.0	16.1
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	48.3	45.3	38.2	32.1	17.2	15.9	17.9
	자영업	(30)	36.7	33.3	33.3	23.3	16.7	16.7	20.0
	기타	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

1. 가장 관심 있는 주제를 3개 골라주세요.

[표 3-16] 최대 관심 주제

(Base: 전체, N=678, 단위 :복수응답%)

구 분		디지털 리터러시	예술	취미 활동	식생활	가족 관계	인지훈련	취업/창업	기타
전체		16.2	15.8	15.2	12.7	9.7	7.1	6.3	1.6
성별	남성	19.8	11.2	11.2	6.6	12.4	5.0	7.0	1.7
	여성	14.2	18.3	17.4	16.1	8.3	8.3	6.0	1.6

연령별	50-64세	13.2	17.9	14.9	13.6	8.4	7.3	7.3	1.1
	65-74세	28.1	7.4	18.2	9.1	15.7	5.8	3.3	2.5
	75세 이상	25.0	10.0	5.0	10.0	10.0	10.0	0.0	10.0
직업별	무직	15.7	16.8	20.5	16.2	18.4	7.0	3.8	1.6
	주 1~2일 단기 일자리	30.2	16.3	9.3	14.0	7.0	7.0	0.0	2.3
	파트타임/ 비정규직	14.3	15.2	16.1	15.2	3.6	8.0	13.4	1.8
	정규직 또는 전일제 근무	14.5	15.9	12.2	10.1	6.4	6.8	6.1	1.4
	자영업	30.0	6.7	16.7	6.7	13.3	6.7	3.3	0.0
	기타	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

1. 가장 관심 있는 주제를 3개 골라주세요.

나) 선호 자료 형태

- 선호 자료 형태는 도서가 81.0%로 가장 높고, 영상자료, 동영상 강좌 29.1%, 잡지 28.5%임
  - 도서는 성별로는 여성이 86.2%로 상대적으로 높고, 연령별로는 50-64세가 84.7%로 상대적으로 높고, 직업별로는 정규직 또는 전일제 근무 응답층이 85.1%로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-17] 선호 자료 형태

(Base: 전체, N=678, 단위 : 복수응답%)

구 분		사례수	도서	영상자료, 동영상 강좌	잡지	전자책, 오디오북	신문	데이터베이스, 전자저널, 통계자료	기타
전체		(678)	81.0	29.1	28.5	20.8	14.7	6.3	0.3
성별	남성	(242)	71.5	29.8	29.3	21.5	18.6	7.4	0.0
	여성	(436)	86.2	28.7	28.0	20.4	12.6	5.7	0.5
연령별	50-64세	(537)	84.7	30.0	26.3	22.7	12.7	6.7	0.4
	65-74세	(121)	66.9	24.8	36.4	13.2	23.1	5.0	0.0
	75세 이상	(20)	65.0	30.0	40.0	15.0	20.0	5.0	0.0

직업별	무직	(185)	81.1	26.5	31.4	13.5	23.8	4.9	0.0
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	55.8	25.6	39.5	16.3	14.0	4.7	2.3
	파트타임/ 비정규직	(112)	77.7	31.3	19.6	28.6	8.9	3.6	0.0
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	85.1	30.7	28.0	24.0	11.1	7.4	0.3
	자영업	(30)	83.3	30.0	26.7	13.3	20.0	13.3	0.0
	기타	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0

2. 선호하는 자료 형태를 최대 2개 골라주세요.

4) 도서관 서비스 요구

(가) 도서관 제공 희망 서비스

① 관심 정보 자료실/코너

- 관심 정보 자료실/코너에 대해서는 '필요'(필요+매우필요) 66.2%, '보통' 22.9%, '불필요'(불필요+매우불필요) 10.9%로, 평균 점수는 3.89점으로 필요하다고 인식함
  - 직업별로는 주 1~2일 단기 일자리 응답층이 4.09점으로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-18] 관심 정보 자료실/코너

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 매우 불필요	② 불필요	③ 보통	④ 필요	⑤ 매우 필요	필요 (④+⑤)	보통	불필요 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	5.5	5.5	22.9	27.4	38.8	66.2	22.9	10.9	3.89
성별	남성	(242)	7.0	5.0	21.1	28.9	38.0	66.9	21.1	12.0	3.86
	여성	(436)	4.6	5.7	23.9	26.6	39.2	65.8	23.9	10.3	3.90
연령별	50-64세	(537)	4.8	5.6	22.5	28.3	38.7	67.0	22.5	10.4	3.91
	65-74세	(121)	8.3	5.0	24.8	24.0	38.0	62.0	24.8	13.2	3.79
	75세 이상	(20)	5.0	5.0	20.0	25.0	45.0	70.0	20.0	10.0	4.00
직업별	무직	(185)	9.2	5.9	25.4	23.8	35.7	59.5	25.4	15.1	3.71
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	2.3	0.0	23.3	34.9	39.5	74.4	23.3	2.3	4.09
	파트타임/비정규직	(112)	3.6	7.1	25.0	24.1	40.2	64.3	25.0	10.7	3.90
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	4.1	6.1	20.3	30.4	39.2	69.6	20.3	10.1	3.95
	자영업	(30)	6.7	0.0	26.7	26.7	40.0	66.7	26.7	6.7	3.93
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.00

1-1. 관심 정보 자료실/코너

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 관심 정보 자료실/코너에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미하지 않음(집단간의 차이 없음)

[표 3-19] 관심 정보 자료실/코너의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	1.686	2	0.843	0.640	0.528
집단-내	888.570	675	1.316		
전체	890.255	677			

② 책배달 서비스

- 책배달 서비스에 대해서는 '필요'(필요+매우필요) 61.5%, '보통' 23.3%, '불필요'(불필요+매우불필요) 15.2%로, 평균 점수는 3.75점으로 필요하다고 인식함

[표 3-20] 책배달 서비스

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 매우 불필요	② 불필요	③ 보통	④ 필요	⑤ 매우 필요	필요 (④+⑤)	보통	불필요 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	8.7	6.5	23.3	23.9	37.6	61.5	23.3	15.2	3.75
성별	남성	(242)	14.9	9.5	23.6	22.3	29.8	52.1	23.6	24.4	3.43
	여성	(436)	5.3	4.8	23.2	24.8	42.0	66.7	23.2	10.1	3.93
연령별	50-64세	(537)	6.5	5.4	22.9	25.5	39.7	65.2	22.9	11.9	3.86
	65-74세	(121)	16.5	12.4	24.8	16.5	29.8	46.3	24.8	28.9	3.31
	75세 이상	(20)	20.0	0.0	25.0	25.0	30.0	55.0	25.0	20.0	3.45
직업별	무직	(185)	14.6	5.9	25.4	18.9	35.1	54.1	25.4	20.5	3.54
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	9.3	11.6	23.3	27.9	27.9	55.8	23.3	20.9	3.53
	파트타임/ 비정규직	(112)	6.3	8.0	29.5	23.2	33.0	56.3	29.5	14.3	3.69
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	5.7	6.1	19.9	27.4	40.9	68.2	19.9	11.8	3.92
	자영업	(30)	10.0	3.3	20.0	23.3	43.3	66.7	20.0	13.3	3.87
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

1-2. 책배달 서비스

• [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 책배달 서비스에 대한 분산 분석 결과, 집단 간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-21] 책배달 서비스의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	32.659	2	16.330	10.541	0.000
집단-내	1,045.712	675	1.549		
전체	1,078.372	677			

③ 이동도서관, 이동 순회문고

• 이동도서관, 이동 순회문고에 대해서는 '필요'(필요+매우필요) 53.2%, '보통' 26.4%, '불필요'(불필요+매우불필요) 20.4%로, 평균 점수는 3.49점으로 필요하다고 인식함

– 직업별로는 자영업 응답층이 3.80점으로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-22] 이동도서관, 이동 순회문고

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 매우 불필요	② 불필요	③ 보통	④ 필요	⑤ 매우 필요	필요 (④+⑤)	보통	불필요 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	11.2	9.1	26.4	25.8	27.4	53.2	26.4	20.4	3.49
성별	남성	(242)	18.2	12.0	26.4	22.3	21.1	43.4	26.4	30.2	3.16
	여성	(436)	7.3	7.6	26.4	27.8	31.0	58.7	26.4	14.9	3.67
연령별	50-64세	(537)	8.2	8.8	27.0	28.5	27.6	56.1	27.0	16.9	3.58
	65-74세	(121)	24.0	11.6	24.8	14.9	24.8	39.7	24.8	35.5	3.05
	75세 이상	(20)	15.0	5.0	20.0	20.0	40.0	60.0	20.0	20.0	3.65
직업별	무직	(185)	15.7	9.2	25.9	22.2	27.0	49.2	25.9	24.9	3.36
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	16.3	7.0	30.2	25.6	20.9	46.5	30.2	23.3	3.28
	파트타임/ 비정규직	(112)	9.8	9.8	33.0	21.4	25.9	47.3	33.0	19.6	3.44
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	8.8	9.5	24.7	29.1	28.0	57.1	24.7	18.2	3.58
	자영업	(30)	6.7	6.7	23.3	26.7	36.7	63.3	23.3	13.3	3.80
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.00

1-3. 이동도서관, 이동 순회문고

• [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 이동도서관, 이동 순회문고에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-23] 이동도서관, 이동 순회문고의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	28.800	2	14.400	8.896	0.000
집단-내	1,092.647	675	1.619		
전체	1,121.447	677			

④ 동아리 지원

- 동아리 지원에 대해서는 '필요'(필요+매우필요) 61.2%, '보통' 25.5%, '불필요'(불필요+매우불필요) 13.3%로, 평균 점수는 3.74점으로 필요하다고 인식함
  – 연령별로는 75세 이상이 4.10점으로 상대적으로 높고, 직업별로는 정규직 또는 전일제 근무 응답층이 3.96점으로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-24] 동아리 지원

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 매우 불필요	② 불필요	③ 보통	④ 필요	⑤ 매우 필요	필요 (④+⑤)	보통	불필요 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	5.5	7.8	25.5	29.8	31.4	61.2	25.5	13.3	3.74
성별	남성	(242)	8.3	11.6	33.1	24.4	22.7	47.1	33.1	19.8	3.42
	여성	(436)	3.9	5.7	21.3	32.8	36.2	69.0	21.3	9.6	3.92
연령별	50-64세	(537)	4.1	6.5	25.0	32.0	32.4	64.4	25.0	10.6	3.82
	65-74세	(121)	12.4	14.0	28.9	19.0	25.6	44.6	28.9	26.4	3.31
	75세 이상	(20)	0.0	5.0	20.0	35.0	40.0	75.0	20.0	5.0	4.10
직업별	무직	(185)	11.9	9.2	25.9	27.0	25.9	53.0	25.9	21.1	3.46
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	4.7	11.6	30.2	25.6	27.9	53.5	30.2	16.3	3.60
	파트타임/ 비정규직	(112)	1.8	11.6	34.8	25.9	25.9	51.8	34.8	13.4	3.63
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	3.0	4.7	21.6	34.1	36.5	70.6	21.6	7.8	3.96
	자영업	(30)	6.7	13.3	23.3	30.0	26.7	56.7	23.3	20.0	3.57
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.00

1-4. 동아리 지원

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 동아리 지원에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-25] 동아리 지원의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	28.088	2	14.044	11.065	0.000
집단-내	856.704	675	1.269		
전체	884.792	677			

⑤ 자원봉사자 양성/활동 연계

- 자원봉사자 양성/활동 연계에 대해서는 '필요'(필요+매우필요) 58.6%, '보통' 24.6%, '불필요'(불필요+매우불필요) 16.8%로, 평균 점수는 3.63점으로 필요하다고 인식함

[표 3-26] 자원봉사자 양성/활동 연계

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 매우 불필요	② 불필요	③ 보통	④ 필요	⑤ 매우 필요	필요 (④+⑤)	보통	불필요 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	8.1	8.7	24.6	29.1	29.5	58.6	24.6	16.8	3.63
성별	남성	(242)	14.5	9.9	29.8	24.4	21.5	45.9	29.8	24.4	3.29
	여성	(436)	4.6	8.0	21.8	31.7	33.9	65.6	21.8	12.6	3.82
연령별	50-64세	(537)	5.2	7.3	25.1	32.0	30.4	62.4	25.1	12.5	3.75
	65-74세	(121)	19.0	14.0	24.8	16.5	25.6	42.1	24.8	33.1	3.16
	75세 이상	(20)	20.0	15.0	10.0	25.0	30.0	55.0	10.0	35.0	3.30
직업별	무직	(185)	14.1	11.4	23.8	23.2	27.6	50.8	23.8	25.4	3.39
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	7.0	9.3	25.6	32.6	25.6	58.1	25.6	16.3	3.60
	파트타임/ 비정규직	(112)	5.4	8.0	29.5	28.6	28.6	57.1	29.5	13.4	3.67
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	5.7	7.1	23.3	31.8	32.1	63.9	23.3	12.8	3.77
	자영업	(30)	6.7	10.0	26.7	33.3	23.3	56.7	26.7	16.7	3.57
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

1-5. 자원봉사자 양성/활동 연계

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 자원봉사자 양성/활동 연계에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-27] 자원봉사자 양성/활동 연계의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	37.038	2	18.519	12.903	0.000
집단-내	968.779	675	1.435		
전체	1,005.817	677			

⑥ 일자리 연계

• 일자리 연계에 대해서는 '필요'(필요+매우필요) 68.3%, '보통' 19.3%, '불필요'(불필요+매우불필요) 12.4%로, 평균 점수는 3.91점으로 필요하다고 인식함

[표 3-28] 일자리 연계

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 매우 불필요	② 불필요	③ 보통	④ 필요	⑤ 매우 필요	필요 (④+⑤)	보통	불필요 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	3.8	8.6	19.3	29.2	39.1	68.3	19.3	12.4	3.91
성별	남성	(242)	5.0	13.6	20.2	28.5	32.6	61.2	20.2	18.6	3.70
	여성	(436)	3.2	5.7	18.8	29.6	42.7	72.2	18.8	8.9	4.03
연령별	50-64세	(537)	3.5	4.7	20.7	31.3	39.9	71.1	20.7	8.2	3.99
	65-74세	(121)	5.0	23.1	13.2	23.1	35.5	58.7	13.2	28.1	3.61
	75세 이상	(20)	5.0	25.0	20.0	10.0	40.0	50.0	20.0	30.0	3.55
직업별	무직	(185)	2.2	11.9	21.1	28.6	36.2	64.9	21.1	14.1	3.85
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	7.0	11.6	14.0	30.2	37.2	67.4	14.0	18.6	3.79
	파트타임/ 비정규직	(112)	3.6	10.7	19.6	21.4	44.6	66.1	19.6	14.3	3.93
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	4.4	5.7	19.6	31.4	38.9	70.3	19.6	10.1	3.95
	자영업	(30)	6.7	6.7	13.3	33.3	40.0	73.3	13.3	13.3	3.93
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.00

1-6. 일자리 연계

• [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 일자리 연계에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-29] 자원봉사자 양성/활동 연계의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	17.026	2	8.513	6.844	0.001
집단-내	839.664	675	1.244		
전체	856.690	677			

⑦ 관심 분야 특강/강연

• 관심 분야 특강/강연에 대해서는 '필요'(필요+매우필요) 77.3%, '보통' 13.9%, '불필요'(불필요+매우불필요) 8.8%로, 평균 점수는 4.11점으로 필요하다고 인

식함

[표 3-30] 관심 분야 특강/강연

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 매우 불필요	② 불필요	③ 보통	④ 필요	⑤ 매우 필요	필요 (④+⑤)	보통	불필요 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	4.1	4.7	13.9	31.0	46.3	77.3	13.9	8.8	4.11
성별	남성	(242)	8.7	4.5	17.8	31.0	38.0	69.0	17.8	13.2	3.85
	여성	(436)	1.6	4.8	11.7	31.0	50.9	81.9	11.7	6.4	4.25
연령별	50-64세	(537)	2.0	4.1	14.3	30.4	49.2	79.5	14.3	6.1	4.20
	65-74세	(121)	13.2	6.6	12.4	34.7	33.1	67.8	12.4	19.8	3.68
	75세 이상	(20)	5.0	10.0	10.0	25.0	50.0	75.0	10.0	15.0	4.05
직업별	무직	(185)	7.0	2.7	11.9	29.2	49.2	78.4	11.9	9.7	4.11
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	4.7	16.3	14.0	39.5	25.6	65.1	14.0	20.9	3.65
	파트타임/ 비정규직	(112)	4.5	5.4	18.8	25.9	45.5	71.4	18.8	9.8	4.03
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	2.0	4.1	13.5	32.1	48.3	80.4	13.5	6.1	4.21
	자영업	(30)	6.7	6.7	10.0	46.7	30.0	76.7	10.0	13.3	3.87
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

1-7. 관심 분야 특강/강연

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 관심 분야 특상/강연에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-31] 관심 분야 특강/강연의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	27.507	2	13.753	12.331	0.000
집단-내	752.847	675	1.115		
전체	780.354	677			

⑧ 자조 모임

- 자조 모임에 대해서는 '필요'(필요+매우필요) 66.5%, '보통' 23.9%, '불필요'(불필요+매우불필요) 9.6%로, 평균 점수는 3.88점으로 필요하다고 인식함

[표 3-32] 자조 모임

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 매우 불필요	② 불필요	③ 보통	④ 필요	⑤ 매우 필요	필요 (④+⑤)	보통	불필요 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	3.7	5.9	23.9	31.4	35.1	66.5	23.9	9.6	3.88
성별	남성	(242)	4.5	6.6	31.4	30.6	26.9	57.4	31.4	11.2	3.69
	여성	(436)	3.2	5.5	19.7	31.9	39.7	71.6	19.7	8.7	3.99
연령별	50-64세	(537)	3.0	5.4	25.3	32.6	33.7	66.3	25.3	8.4	3.89
	65-74세	(121)	6.6	6.6	18.2	27.3	41.3	68.6	18.2	13.2	3.90
	75세 이상	(20)	5.0	15.0	20.0	25.0	35.0	60.0	20.0	20.0	3.70
직업별	무직	(185)	3.8	4.9	24.9	32.4	34.1	66.5	24.9	8.6	3.88
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	4.7	9.3	11.6	39.5	34.9	74.4	11.6	14.0	3.91
	파트타임/ 비정규직	(112)	4.5	7.1	25.9	25.0	37.5	62.5	25.9	11.6	3.84
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	3.7	5.7	25.0	31.1	34.5	65.5	25.0	9.5	3.87
	자영업	(30)	0.0	3.3	20.0	43.3	33.3	76.7	20.0	3.3	4.07
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

1-8. 자조 모임

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 자조 모임에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미하지 않음(집단간의 차이 없음)

[표 3-33] 자조 모임의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	0.714	2	0.357	0.311	0.733
집단-내	775.081	675	1.148		
전체	775.795	677			

(나) 가장 참여하고 싶은 도서관 프로그램

(1) 기초 교육

① 기초 컴퓨터/문해 교육

- 기초 컴퓨터/문해 교육에 대해서는 '필요'(필요+매우필요) 63.7%, '보통' 20.5%, '불필요'(불필요+매우불필요) 15.8%로, 평균 점수는 3.74점으로 필요하다고 인식함

– 연령별로는 75세 이상이 3.95점으로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-34] 기초 컴퓨터/문해 교육

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 매우 불필요	② 불필요	③ 보통	④ 필요	⑤ 매우 필요	필요 (④+⑤)	보통	불필요 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	6.3	9.4	20.5	31.3	32.4	63.7	20.5	15.8	3.74
성별	남성	(242)	9.5	10.7	17.4	35.5	26.9	62.4	17.4	20.2	3.60
	여성	(436)	4.6	8.7	22.2	28.9	35.6	64.4	22.2	13.3	3.82
연령별	50-64세	(537)	6.1	9.1	20.7	29.8	34.3	64.1	20.7	15.3	3.77
	65-74세	(121)	7.4	10.7	20.7	38.8	22.3	61.2	20.7	18.2	3.58
	75세 이상	(20)	5.0	10.0	15.0	25.0	45.0	70.0	15.0	15.0	3.95
직업별	무직	(185)	6.5	9.2	21.1	31.9	31.4	63.2	21.1	15.7	3.72
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	4.7	11.6	20.9	46.5	16.3	62.8	20.9	16.3	3.58
	파트타임/비정규직	(112)	7.1	11.6	20.5	26.8	33.9	60.7	20.5	18.8	3.69
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	6.1	8.8	18.9	32.1	34.1	66.2	18.9	14.9	3.79
	자영업	(30)	6.7	6.7	23.3	26.7	36.7	63.3	23.3	13.3	3.80
	기타	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	3.00

2-1. 기초 컴퓨터/문해 교육

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 기초 컴퓨터/문해 교육에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미하지 않음(집단간의 차이 없음)

[표 3-35] 기초 컴퓨터/문해 교육의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	4.492	2	2.246	1.593	0.204
집단-내	951.821	675	1.410		
전체	956.313	677			

② 기초 금융교육

- 기초 금융교육에 대해서는 '필요'(필요+매우필요) 68.7%, '보통' 19.3%, '불필요'(불필요+매우불필요) 11.9%로, 평균 점수는 3.89점으로 필요하다고 인식함

[표 3-36] 기초 금융교육

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 매우 불필요	② 불필요	③ 보통	④ 필요	⑤ 매우 필요	필요 (④+⑤)	보통	불필요 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	4.7	7.2	19.3	31.6	37.2	68.7	19.3	11.9	3.89
성별	남성	(242)	7.4	9.5	19.4	32.6	31.0	63.6	19.4	16.9	3.70
	여성	(436)	3.2	6.0	19.3	31.0	40.6	71.6	19.3	9.2	4.00
연령별	50-64세	(537)	3.2	6.7	20.5	33.0	36.7	69.6	20.5	9.9	3.93
	65-74세	(121)	10.7	9.1	13.2	28.9	38.0	66.9	13.2	19.8	3.74
	75세 이상	(20)	10.0	10.0	25.0	10.0	45.0	55.0	25.0	20.0	3.70
직업별	무직	(185)	3.8	7.6	25.9	28.6	34.1	62.7	25.9	11.4	3.82
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	9.3	16.3	18.6	27.9	27.9	55.8	18.6	25.6	3.49
	파트타임/ 비정규직	(112)	6.3	5.4	21.4	28.6	38.4	67.0	21.4	11.6	3.88
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	4.4	6.8	12.8	36.5	39.5	76.0	12.8	11.1	4.00
	자영업	(30)	3.3	6.7	26.7	23.3	40.0	63.3	26.7	10.0	3.90
	기타	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	3.00

2-2. 기초 금융교육

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 기초 금융 교육에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미하지 않음(집단간의 차이 없음)

[표 3-37] 기초 금융교육의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	4.296	2	2.148	1.696	0.184
집단-내	854.844	675	1.266		
전체	859.140	677			

(2) 직업 연계

① 자서전 쓰기/생애기록사 양성

- 자서전 쓰기/생애기록사 양성에 대해서는 '필요'(필요+매우필요) 58.8%, '보통' 27.7%, '불필요'(불필요+매우불필요) 13.4%로, 평균 점수는 3.71점으로 필요하다고 인식함

[표 3-38] 자서전 쓰기/생애기록사 양성

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 매우 불필요	② 불필요	③ 보통	④ 필요	⑤ 매우 필요	필요 (④+⑤)	보통	불필요 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	4.0	9.4	27.7	29.1	29.8	58.8	27.7	13.4	3.71
성별	남성	(242)	6.6	12.8	27.7	26.9	26.0	52.9	27.7	19.4	3.53
	여성	(436)	2.5	7.6	27.8	30.3	31.9	62.2	27.8	10.1	3.81
연령별	50-64세	(537)	3.4	8.6	28.1	31.8	28.1	60.0	28.1	11.9	3.73
	65-74세	(121)	6.6	11.6	27.3	18.2	36.4	54.5	27.3	18.2	3.66
	75세 이상	(20)	5.0	20.0	20.0	20.0	35.0	55.0	20.0	25.0	3.60
직업별	무직	(185)	5.4	11.9	28.1	24.3	30.3	54.6	28.1	17.3	3.62
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	9.3	9.3	23.3	30.2	27.9	58.1	23.3	18.6	3.58
	파트타임/ 비정규직	(112)	2.7	6.3	38.4	26.8	25.9	52.7	38.4	8.9	3.67
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	2.7	9.5	24.7	32.4	30.7	63.2	24.7	12.2	3.79
	자영업	(30)	6.7	10.0	13.3	33.3	36.7	70.0	13.3	16.7	3.83
	기타	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	3.00

2-3. 자서전 쓰기/생애기록사 양성

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 자서전 쓰기/생애기록사 양성 교육에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미하지 않음(집단간의 차이 없음)

[표 3-39] 자서전 쓰기/생애기록사 양성의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	0.703	2	0.352	0.285	0.752
집단-내	832.213	675	1.233		
전체	832.916	677			

② 스토리텔링 교육

- 스토리텔링 교육에 대해서는 '필요'(필요+매우필요) 56.8%, '보통' 28.3%, '불필요'(불필요+매우불필요) 14.9%로, 평균 점수는 3.65점으로 필요하다고 인식함

  - 성별로는 여성이 3.86점으로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-40] 스토리텔링 교육

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 매우 불필요	② 불필요	③ 보통	④ 필요	⑤ 매우 필요	필요 (④+⑤)	보통	불필요 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	6.3	8.6	28.3	27.3	29.5	56.8	28.3	14.9	3.65
성별	남성	(242)	12.4	12.8	31.0	22.7	21.1	43.8	31.0	25.2	3.27
	여성	(436)	3.0	6.2	26.8	29.8	34.2	64.0	26.8	9.2	3.86
연령별	50-64세	(537)	3.9	8.6	27.0	30.4	30.2	60.5	27.0	12.5	3.74
	65-74세	(121)	15.7	8.3	33.1	14.9	28.1	43.0	33.1	24.0	3.31
	75세 이상	(20)	15.0	10.0	35.0	20.0	20.0	40.0	35.0	25.0	3.20
직업별	무직	(185)	11.9	8.6	31.9	24.3	23.2	47.6	31.9	20.5	3.38
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	9.3	7.0	16.3	32.6	34.9	67.4	16.3	16.3	3.77
	파트타임/ 비정규직	(112)	4.5	7.1	34.8	17.0	36.6	53.6	34.8	11.6	3.74
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	3.4	9.8	25.0	31.4	30.4	61.8	25.0	13.2	3.76
	자영업	(30)	3.3	6.7	30.0	36.7	23.3	60.0	30.0	10.0	3.70
	기타	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	3.00

2-4. 스토리텔링 교육

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 스토리텔링 교육에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-41] 스토리텔링 교육의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	22.352	2	11.176	8.328	0.000
집단-내	905.802	675	1.342		
전체	928.155	677			

③ 독서지도사 양성

- 독서지도사 양성에 대해서는 '필요'(필요+매우필요) 58.4%, '보통' 26.3%, '불필요'(불필요+매우불필요) 15.3%로, 평균 점수는 3.65점으로 필요하다고 인식함
  - 직업별로는 자영업 응답층이 3.90점으로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-42] 독서지도사 양성

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 매우 불필요	② 불필요	③ 보통	④ 필요	⑤ 매우 필요	필요 (④+⑤)	보통	불필요 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	6.5	8.8	26.3	29.8	28.6	58.4	26.3	15.3	3.65
성별	남성	(242)	12.0	12.4	26.9	28.5	20.2	48.8	26.9	24.4	3.33
	여성	(436)	3.4	6.9	25.9	30.5	33.3	63.8	25.9	10.3	3.83
연령별	50-64세	(537)	4.7	8.0	27.0	30.2	30.2	60.3	27.0	12.7	3.73
	65-74세	(121)	14.0	13.2	23.1	27.3	22.3	49.6	23.1	27.3	3.31
	75세 이상	(20)	10.0	5.0	25.0	35.0	25.0	60.0	25.0	15.0	3.60
직업별	무직	(185)	13.5	8.1	29.2	28.1	21.1	49.2	29.2	21.6	3.35
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	4.7	11.6	16.3	32.6	34.9	67.4	16.3	16.3	3.81
	파트타임/ 비정규직	(112)	2.7	10.7	28.6	25.0	33.0	58.0	28.6	13.4	3.75
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	4.4	9.1	25.0	31.8	29.7	61.5	25.0	13.5	3.73
	자영업	(30)	3.3	3.3	26.7	33.3	33.3	66.7	26.7	6.7	3.90
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

2-5. 독서지도사 양성

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 독서지도사 양성에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-43] 독서지도사 양성의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	17.981	2	8.991	6.684	0.001
집단-내	907.871	675	1.345		
전체	925.853	677			

(3) 인문 교양

① 고전 인문학 강좌

- 고전 인문학 강좌에 대해서는 '필요'(필요+매우필요) 69.5%, '보통' 21.4%, '불필요'(불필요+매우불필요) 9.1%로, 평균 점수는 3.93점으로 필요하다고 인식함
  - 직업별로는 자영업 응답층이 4.27점으로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-44] 고전 인문학 강좌

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 매우 불필요	② 불필요	③ 보통	④ 필요	⑤ 매우 필요	필요 (④+⑤)	보통	불필요 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	3.7	5.5	21.4	33.2	36.3	69.5	21.4	9.1	3.93
성별	남성	(242)	8.7	5.4	21.5	31.0	33.5	64.5	21.5	14.0	3.75
	여성	(436)	0.9	5.5	21.3	34.4	37.8	72.2	21.3	6.4	4.03
연령별	50-64세	(537)	1.5	3.9	21.4	35.0	38.2	73.2	21.4	5.4	4.04
	65-74세	(121)	14.0	12.4	19.8	26.4	27.3	53.7	19.8	26.4	3.40
	75세 이상	(20)	0.0	5.0	30.0	25.0	40.0	65.0	30.0	5.0	4.00
직업별	무직	(185)	7.0	5.9	20.5	31.4	35.1	66.5	20.5	13.0	3.82
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	2.3	14.0	23.3	30.2	30.2	60.5	23.3	16.3	3.72
	파트타임/ 비정규직	(112)	5.4	6.3	24.1	28.6	35.7	64.3	24.1	11.6	3.83
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	1.7	3.7	20.9	36.8	36.8	73.6	20.9	5.4	4.03
	자영업	(30)	0.0	6.7	10.0	33.3	50.0	83.3	10.0	6.7	4.27
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

2-6. 고전 인문학 강좌

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 고전 인문학 강좌에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-45] 고전 인문학 강좌의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	40.517	2	20.259	18.990	0.000
집단-내	720.084	675	1.067		
전체	760.602	677			

② 생활 속 교양교육

- 생활 속 교양교육에 대해서는 '필요'(필요+매우필요) 74.3%, '보통' 18.7%, '불필요'(불필요+매우불필요) 6.9%로, 평균 점수는 4.03점으로 필요하다고 인식함

[표 3-46] 생활 속 교양 교육

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 매우 불필요	② 불필요	③ 보통	④ 필요	⑤ 매우 필요	필요 (④+⑤)	보통	불필요 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	2.4	4.6	18.7	36.7	37.6	74.3	18.7	6.9	4.03
성별	남성	(242)	5.0	4.5	19.4	33.9	37.2	71.1	19.4	9.5	3.94
	여성	(436)	0.9	4.6	18.3	38.3	37.8	76.1	18.3	5.5	4.08
연령별	50-64세	(537)	1.7	4.1	17.7	37.4	39.1	76.5	17.7	5.8	4.08
	65-74세	(121)	5.0	5.8	23.1	34.7	31.4	66.1	23.1	10.7	3.82
	75세 이상	(20)	5.0	10.0	20.0	30.0	35.0	65.0	20.0	15.0	3.80
직업별	무직	(185)	3.8	4.9	14.6	35.1	41.6	76.8	14.6	8.6	4.06
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	4.7	11.6	23.3	32.6	27.9	60.5	23.3	16.3	3.67
	파트타임/ 비정규직	(112)	2.7	3.6	25.0	33.0	35.7	68.8	25.0	6.3	3.96
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	1.4	4.1	18.2	39.5	36.8	76.4	18.2	5.4	4.06
	자영업	(30)	0.0	3.3	20.0	36.7	40.0	76.7	20.0	3.3	4.13
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

2-7. 생활 속 교양 교육

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 생활 속 교양교육에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-47] 생활 속 교양 교육의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	7.927	2	3.964	4.170	0.016
집단-내	641.595	675	0.951		
전체	649.522	677			

③ 법률 첫걸음

- 법률 첫걸음에 대해서는 '필요'(필요+매우필요) 69.3%, '보통' 23.5%, '불필요'(불필요+매우불필요) 7.2%로, 평균 점수는 3.94점으로 필요하다고 인식함
  - 직업별로는 자영업이 4.17점으로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-48] 법률 첫걸음

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 매우 불필요	② 불필요	③ 보통	④ 필요	⑤ 매우 필요	필요 (④+⑤)	보통	불필요 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	2.8	4.4	23.5	34.5	34.8	69.3	23.5	7.2	3.94
성별	남성	(242)	3.7	6.6	30.2	29.3	30.2	59.5	30.2	10.3	3.76
	여성	(436)	2.3	3.2	19.7	37.4	37.4	74.8	19.7	5.5	4.04
연령별	50-64세	(537)	1.9	3.2	23.5	36.5	35.0	71.5	23.5	5.0	4.00
	65-74세	(121)	6.6	10.7	23.1	25.6	33.9	59.5	23.1	17.4	3.69
	75세 이상	(20)	5.0	0.0	25.0	35.0	35.0	70.0	25.0	5.0	3.95
직업별	무직	(185)	3.2	2.7	23.8	35.1	35.1	70.3	23.8	5.9	3.96
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	4.7	14.0	27.9	27.9	25.6	53.5	27.9	18.6	3.56
	파트타임/ 비정규직	(112)	4.5	6.3	28.6	27.7	33.0	60.7	28.6	10.7	3.79
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	1.7	3.7	21.6	38.2	34.8	73.0	21.6	5.4	4.01
	자영업	(30)	3.3	3.3	13.3	33.3	46.7	80.0	13.3	6.7	4.17
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.00

2-8. 법률 첫걸음

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 법률 첫걸음에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-49] 법률 첫걸음의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	9.012	2	4.506	4.508	0.011
집단-내	674.629	675	0.999		
전체	683.640	677			

(9) 문화 예술

① 미술 교실

- 미술 교실에 대해서는 '필요'(필요+매우필요) 66.1%, '보통' 24.8%, '불필요'(불필요+매우불필요) 9.1%로, 평균 점수는 3.87점으로 필요하다고 인식함

[표 3-50] 미술 교실

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 매우 불필요	② 불필요	③ 보통	④ 필요	⑤ 매우 필요	필요 (④+⑤)	보통	불필요 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	4.0	5.2	24.8	32.2	33.9	66.1	24.8	9.1	3.87
성별	남성	(242)	5.0	7.4	33.9	26.9	26.9	53.7	33.9	12.4	3.63
	여성	(436)	3.4	3.9	19.7	35.1	37.8	72.9	19.7	7.3	4.00
연령별	50-64세	(537)	3.2	4.7	24.4	33.5	34.3	67.8	24.4	7.8	3.91
	65-74세	(121)	6.6	7.4	26.4	26.4	33.1	59.5	26.4	14.0	3.72
	75세 이상	(20)	10.0	5.0	25.0	30.0	30.0	60.0	25.0	15.0	3.65
직업별	무직	(185)	3.8	4.9	25.4	32.4	33.5	65.9	25.4	8.6	3.87
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	7.0	7.0	25.6	30.2	30.2	60.5	25.6	14.0	3.70
	파트타임/ 비정규직	(112)	5.4	3.6	27.7	29.5	33.9	63.4	27.7	8.9	3.83
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	3.7	5.7	22.6	34.8	33.1	67.9	22.6	9.5	3.88
	자영업	(30)	0.0	6.7	30.0	23.3	40.0	63.3	30.0	6.7	3.97
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

2-9. 미술 교실

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 미술 교실에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미하지 않음(집단간의 차이 없음)

[표 3-51] 미술 교실의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	4.611	2	2.306	2.035	0.131
집단-내	764.706	675	1.133		
전체	769.317	677			

② 음악 교실

- 음악 교실에 대해서는 '필요'(필요+매우필요) 65.0%, '보통' 23.2%, '불필요'(불필요+매우불필요) 11.8%로, 평균 점수는 3.82점으로 필요하다고 인식함

[표 3-52] 음악 교실

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 매우 불필요	② 불필요	③ 보통	④ 필요	⑤ 매우 필요	필요 (④+⑤)	보통	불필요 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	4.9	6.9	23.2	31.3	33.8	65.0	23.2	11.8	3.82
성별	남성	(242)	7.0	9.9	24.8	32.2	26.0	58.3	24.8	16.9	3.60
	여성	(436)	3.7	5.3	22.2	30.7	38.1	68.8	22.2	8.9	3.94
연령별	50-64세	(537)	3.9	5.8	23.8	31.1	35.4	66.5	23.8	9.7	3.88
	65-74세	(121)	7.4	11.6	22.3	33.9	24.8	58.7	22.3	19.0	3.57
	75세 이상	(20)	15.0	10.0	10.0	20.0	45.0	65.0	10.0	25.0	3.70
직업별	무직	(185)	4.9	7.6	23.2	32.4	31.9	64.3	23.2	12.4	3.79
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	11.6	7.0	25.6	37.2	18.6	55.8	25.6	18.6	3.44
	파트타임/ 비정규직	(112)	4.5	9.8	27.7	22.3	35.7	58.0	27.7	14.3	3.75
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	4.7	5.7	19.6	34.5	35.5	69.9	19.6	10.5	3.90
	자영업	(30)	0.0	6.7	36.7	23.3	33.3	56.7	36.7	6.7	3.83
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

2-10. 음악 교실

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 음악 교실에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-53] 음악 교실의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	9.944	2	4.972	3.998	0.019
집단-내	839.462	675	1.244		
전체	849.406	677			

③ 실버 영상/미디어 제작 교실

- 실버 영상/미디어 제작 교실에 대해서는 '필요'(필요+매우필요) 59.4%, '보통' 26.7%, '불필요'(불필요+매우불필요) 13.9%로, 평균 점수는 3.68점으로 필요하다고 인식함
  - 직업별로는 자영업 응답층이 4.07점으로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-54] 실버 영상/미디어 제작 교실

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 매우 불필요	② 불필요	③ 보통	④ 필요	⑤ 매우 필요	필요 (④+⑤)	보통	불필요 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	5.6	8.3	26.7	31.6	27.9	59.4	26.7	13.9	3.68
성별	남성	(242)	5.8	9.5	30.2	27.7	26.9	54.5	30.2	15.3	3.60
	여성	(436)	5.5	7.6	24.8	33.7	28.4	62.2	24.8	13.1	3.72
연령별	50-64세	(537)	5.0	7.1	26.6	33.5	27.7	61.3	26.6	12.1	3.72
	65-74세	(121)	7.4	12.4	28.1	24.0	28.1	52.1	28.1	19.8	3.53
	75세 이상	(20)	10.0	15.0	20.0	25.0	30.0	55.0	20.0	25.0	3.50
직업별	무직	(185)	7.0	7.0	31.4	25.9	28.6	54.6	31.4	14.1	3.62
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	9.3	23.3	30.2	25.6	11.6	37.2	30.2	32.6	3.07
	파트타임/ 비정규직	(112)	6.3	11.6	30.4	28.6	23.2	51.8	30.4	17.9	3.51
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	4.4	6.1	22.6	37.8	29.1	66.9	22.6	10.5	3.81
	자영업	(30)	3.3	6.7	13.3	33.3	43.3	76.7	13.3	10.0	4.07
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

2-11. 실버 영상/미디어 제작 교실

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 음악 교실에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미하지 않음(집단간의 차이 없음)

[표 3-55] 실버 영상/미디어 제작 교실의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	4.217	2	2.108	1.652	0.193
집단-내	861.689	675	1.277		
전체	865.906	677			

(5) 독서 활동

① 문학 감상, 독서 활동

- 문학 감상, 독서 활동에 대해서는 '필요'(필요+매우필요) 69.5%, '보통' 21.7%, '불필요'(불필요+매우불필요) 8.8%로, 평균 점수는 3.91점으로 필요하다고 인식함

[표 3-56] 문학 감상, 독서 활동

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 매우 불필요	② 불필요	③ 보통	④ 필요	⑤ 매우 필요	필요 (④+⑤)	보통	불필요 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	3.1	5.8	21.7	36.3	33.2	69.5	21.7	8.8	3.91
성별	남성	(242)	3.3	8.3	26.4	36.0	26.0	62.0	26.4	11.6	3.73
	여성	(436)	3.0	4.4	19.0	36.5	37.2	73.6	19.0	7.3	4.00
연령별	50-64세	(537)	2.4	5.0	21.0	37.1	34.5	71.5	21.0	7.4	3.96
	65-74세	(121)	5.0	7.4	25.6	34.7	27.3	62.0	25.6	12.4	3.72
	75세 이상	(20)	10.0	15.0	15.0	25.0	35.0	60.0	15.0	25.0	3.60
직업별	무직	(185)	4.9	7.6	22.2	30.8	34.6	65.4	22.2	12.4	3.83
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	2.3	7.0	25.6	39.5	25.6	65.1	25.6	9.3	3.79
	파트타임/ 비정규직	(112)	1.8	6.3	24.1	34.8	33.0	67.9	24.1	8.0	3.91
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	3.0	4.1	19.9	40.2	32.8	73.0	19.9	7.1	3.96
	자영업	(30)	0.0	10.0	20.0	36.7	33.3	70.0	20.0	10.0	3.93
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

2-12. 문학 감상, 독서 활동

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 문학 감상, 독서 활동에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-57] 문학 감상, 독서 활동의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	7.721	2	3.860	3.704	0.025
집단-내	703.425	675	1.042		
전체	711.146	677			

② 글쓰기

- 글쓰기에 대해서는 '필요'(필요+매우필요) 64.5%, '보통' 25.4%, '불필요'(불필요+매우불필요) 10.2%로, 평균 점수는 3.81점으로 필요하다고 인식함
  - 직업별로는 자영업 응답층이 4.07점으로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-58] 글쓰기

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 매우 불필요	② 불필요	③ 보통	④ 필요	⑤ 매우 필요	필요 (④+⑤)	보통	불필요 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	4.1	6.0	25.4	33.3	31.1	64.5	25.4	10.2	3.81
성별	남성	(242)	5.0	8.7	28.9	30.6	26.9	57.4	28.9	13.6	3.66
	여성	(436)	3.7	4.6	23.4	34.9	33.5	68.3	23.4	8.3	3.90
연령별	50-64세	(537)	3.0	5.2	25.1	35.4	31.3	66.7	25.1	8.2	3.87
	65-74세	(121)	8.3	9.1	27.3	27.3	28.1	55.4	27.3	17.4	3.58
	75세 이상	(20)	10.0	10.0	20.0	15.0	45.0	60.0	20.0	20.0	3.75
직업별	무직	(185)	7.0	5.4	25.4	31.4	30.8	62.2	25.4	12.4	3.74
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	4.7	14.0	30.2	25.6	25.6	51.2	30.2	18.6	3.53
	파트타임/ 비정규직	(112)	2.7	8.0	33.0	28.6	27.7	56.3	33.0	10.7	3.71
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	3.4	4.7	21.6	37.8	32.4	70.3	21.6	8.1	3.91
	자영업	(30)	0.0	6.7	20.0	33.3	40.0	73.3	20.0	6.7	4.07
	기타	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	3.00

2-13. 글쓰기

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 글쓰기에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-59] 글쓰기의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	8.344	2	4.172	3.672	0.026
집단-내	766.867	675	1.136		
전체	775.211	677			

③ 독서 기반 창작활동

- 독서 기반 창작활동에 대해서는 '필요'(필요+매우필요) 52.9%, '보통' 33.3%, '불필요'(불필요+매우불필요) 13.7%로, 평균 점수는 3.61점으로 필요하다고 인식함
  - 직업별로는 주 1~2일 단기 일자리 응답층이 3.84점, 자영업 응답층이 3.87점으로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-60] 독서 기반 창작활동

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 매우 불필요	② 불필요	③ 보통	④ 필요	⑤ 매우 필요	필요 (④+⑤)	보통	불필요 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	3.7	10.0	33.3	27.6	25.4	52.9	33.3	13.7	3.61
성별	남성	(242)	4.5	15.3	38.4	24.0	17.8	41.7	38.4	19.8	3.35
	여성	(436)	3.2	7.1	30.5	29.6	29.6	59.2	30.5	10.3	3.75
연령별	50-64세	(537)	3.4	8.0	31.8	30.4	26.4	56.8	31.8	11.4	3.69
	65-74세	(121)	4.1	18.2	38.8	17.4	21.5	38.8	38.8	22.3	3.34
	75세 이상	(20)	10.0	15.0	40.0	15.0	20.0	35.0	40.0	25.0	3.20
직업별	무직	(185)	4.3	15.7	35.7	22.2	22.2	44.3	35.7	20.0	3.42
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	2.3	4.7	37.2	18.6	37.2	55.8	37.2	7.0	3.84
	파트타임/ 비정규직	(112)	1.8	12.5	37.5	25.0	23.2	48.2	37.5	14.3	3.55
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	4.4	6.8	31.4	32.4	25.0	57.4	31.4	11.1	3.67
	자영업	(30)	3.3	10.0	16.7	36.7	33.3	70.0	16.7	13.3	3.87
	기타	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	3.00

2-14. 독서 기반 창작활동

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 독서 기반 창작활동에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-61] 독서 기반 창작활동의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	15.302	2	7.651	6.654	0.001
집단-내	776.121	675	1.150		
전체	791.423	677			

(6) 시민 참여

① 지역사 연계

- 지역사 연계에 대해서는 '필요'(필요+매우필요) 50.7%, '보통' 32.2%, '불필요'(불필요+매우불필요) 17.1%로, 평균 점수는 3.49점으로 보통 수준으로 인식함
  - 직업별로는 정규직 또는 전일제 근무 응답층이 3.70점으로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-62] 지역사 연계

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 매우 불필요	② 불필요	③ 보통	④ 필요	⑤ 매우 필요	필요 (④+⑤)	보통	불필요 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	6.9	10.2	32.2	28.9	21.8	50.7	32.2	17.1	3.49
성별	남성	(242)	11.6	9.1	36.8	21.5	21.1	42.6	36.8	20.7	3.31
	여성	(436)	4.4	10.8	29.6	33.0	22.2	55.3	29.6	15.1	3.58
연령별	50-64세	(537)	3.5	9.3	33.0	30.5	23.6	54.2	33.0	12.8	3.61
	65-74세	(121)	19.8	13.2	32.2	20.7	14.0	34.7	32.2	33.1	2.96
	75세 이상	(20)	20.0	15.0	10.0	35.0	20.0	55.0	10.0	35.0	3.20
직업별	무직	(185)	12.4	12.4	33.5	22.2	19.5	41.6	33.5	24.9	3.24
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	9.3	7.0	25.6	34.9	23.3	58.1	25.6	16.3	3.56
	파트타임/비정규직	(112)	9.8	13.4	38.4	24.1	14.3	38.4	38.4	23.2	3.20
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	2.4	8.1	30.4	35.1	24.0	59.1	30.4	10.5	3.70
	자영업	(30)	6.7	13.3	23.3	23.3	33.3	56.7	23.3	20.0	3.63
	기타	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	3.00

2-15. 지역사 연계

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 지역사 연계에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-63] 지역사 연계의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	44.152	2	22.076	17.715	0.000
집단-내	841.200	675	1.246		
전체	885.353	677			

② 도서관 운영 활동

- 도서관 운영 활동에 대해서는 '필요'(필요+매우필요) 65.8%, '보통' 20.5%, '불필요'(불필요+매우불필요) 13.7%로, 평균 점수는 3.79점으로 필요하다고 인식함

  - 성별로는 여성이 3.99점으로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-64] 도서관 운영 활동

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 매우 불필요	② 불필요	③ 보통	④ 필요	⑤ 매우 필요	필요 (④+⑤)	보통	불필요 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	5.9	7.8	20.5	32.7	33.0	65.8	20.5	13.7	3.79
성별	남성	(242)	11.6	12.0	22.7	28.9	24.8	53.7	22.7	23.6	3.43
	여성	(436)	2.8	5.5	19.3	34.9	37.6	72.5	19.3	8.3	3.99
연령별	50-64세	(537)	3.9	7.8	21.6	32.6	34.1	66.7	21.6	11.7	3.85
	65-74세	(121)	14.0	5.8	18.2	33.1	28.9	62.0	18.2	19.8	3.57
	75세 이상	(20)	10.0	20.0	5.0	35.0	30.0	65.0	5.0	30.0	3.55
직업별	무직	(185)	8.1	8.1	24.3	28.1	31.4	59.5	24.3	16.2	3.66
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	4.7	11.6	9.3	41.9	32.6	74.4	9.3	16.3	3.86
	파트타임/ 비정규직	(112)	5.4	8.9	25.0	23.2	37.5	60.7	25.0	14.3	3.79
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	4.4	6.8	19.6	38.9	30.4	69.3	19.6	11.1	3.84
	자영업	(30)	10.0	10.0	3.3	30.0	46.7	76.7	3.3	20.0	3.93
	기타	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	3.00

2-16. 도서관 운영 활동

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 도서관 운영 활동에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-65] 도서관 운영 활동의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	8.992	2	4.496	3.385	0.034
집단-내	896.685	675	1.328		
전체	905.677	677			

③ 시민 토론 프로그램

- 시민 토론 프로그램에 대해서는 '필요'(필요+매우필요) 45.9%, '보통' 34.5%, '불필요'(불필요+매우불필요) 19.6%로, 평균 점수는 3.41점으로 보통 수준으로 인식함
  - 직업별로는 자영업 응답층이 3.80점으로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-66] 시민 토론 프로그램

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 매우 불필요	② 불필요	③ 보통	④ 필요	⑤ 매우 필요	필요 (④+⑤)	보통	불필요 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	6.8	12.8	34.5	24.6	21.2	45.9	34.5	19.6	3.41
성별	남성	(242)	9.9	14.0	33.9	23.1	19.0	42.1	33.9	24.0	3.27
	여성	(436)	5.0	12.2	34.9	25.5	22.5	47.9	34.9	17.2	3.48
연령별	50-64세	(537)	5.4	11.2	37.6	23.5	22.3	45.8	37.6	16.6	3.46
	65-74세	(121)	10.7	19.8	24.0	28.9	16.5	45.5	24.0	30.6	3.21
	75세 이상	(20)	20.0	15.0	15.0	30.0	20.0	50.0	15.0	35.0	3.15
직업별	무직	(185)	8.1	20.0	33.0	22.7	16.2	38.9	33.0	28.1	3.19
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	9.3	4.7	34.9	25.6	25.6	51.2	34.9	14.0	3.53
	파트타임/ 비정규직	(112)	4.5	10.7	48.2	16.1	20.5	36.6	48.2	15.2	3.38
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	7.1	10.5	32.1	27.7	22.6	50.3	32.1	17.6	3.48
	자영업	(30)	3.3	13.3	13.3	40.0	30.0	70.0	13.3	16.7	3.80
	기타	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	3.00

2-17. 시민 토론 프로그램

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 시민 토론 프로그램에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 95% 유의수준에서는 차이 없음. 다만, 90% 유의수준에서는 집단간의 차이 있음

[표 3-67] 시민 토론 프로그램의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	7.794	2	3.897	2.943	0.053
집단-내	893.852	675	1.324		
전체	901.646	677			

④ 기후환경 시민 교육

- 기후환경 시민 교육에 대해서는 '필요'(필요+매우필요) 61.4%, '보통' 25.8%, '불필요'(불필요+매우불필요) 12.8%로, 평균 점수는 3.72점으로 필요하다고 인식함

[표 3-68] 기후환경 시민 교육

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 매우 불필요	② 불필요	③ 보통	④ 필요	⑤ 매우 필요	필요 (④+⑤)	보통	불필요 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	5.8	7.1	25.8	32.2	29.2	61.4	25.8	12.8	3.72
성별	남성	(242)	8.3	10.7	28.5	31.0	21.5	52.5	28.5	19.0	3.47
	여성	(436)	4.4	5.0	24.3	32.8	33.5	66.3	24.3	9.4	3.86
연령별	50-64세	(537)	4.8	6.1	25.7	31.7	31.7	63.3	25.7	11.0	3.79
	65-74세	(121)	7.4	10.7	28.1	36.4	17.4	53.7	28.1	18.2	3.45
	75세 이상	(20)	20.0	10.0	15.0	20.0	35.0	55.0	15.0	30.0	3.40
직업별	무직	(185)	8.1	8.1	29.2	32.4	22.2	54.6	29.2	16.2	3.52
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	11.6	9.3	23.3	39.5	16.3	55.8	23.3	20.9	3.40
	파트타임/ 비정규직	(112)	3.6	8.9	29.5	29.5	28.6	58.0	29.5	12.5	3.71
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	4.7	4.7	24.3	33.1	33.1	66.2	24.3	9.5	3.85
	자영업	(30)	3.3	16.7	10.0	26.7	43.3	70.0	10.0	20.0	3.90
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

2-18. 기후환경 시민 교육

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 기후환경 시민 교육에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-69] 기후환경 시민 교육의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	13.315	2	6.657	5.290	0.005
집단-내	849.441	675	1.258		
전체	862.755	677			

(다) 도서관 필요 장비·시설, 공간

- 필요하다고 느끼는 도서관의 장비·시설과 공간은 안락한 의자가 58.1%로 가장 높고, 큰글자 책이 40.9%, 독서 보조 도구(확대경, 독서대, 조명)이 32.9%임
  - 안락한 의자는 주 1~2일 단기 일자리 응답층이 65.1%로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-70] 도서관 필요 장비·시설, 공간

(Base: 전체, N=678, 단위 : 복수응답%)

구 분		사례수	안락한 의자	큰글 자책	독서 보조 도구(확대경, 독서대, 조명)	오디오북, 전자책	노인 전용 공간/ 열람실	주차장	동아리실	큼직한 안내표지판	기타
전체		(678)	58.1	40.9	32.9	29.8	28.5	25.8	17.8	16.2	2.7
성별	남성	(242)	59.9	33.5	26.9	37.2	28.9	23.6	12.4	9.1	2.9
	여성	(436)	57.1	45.0	36.2	25.7	28.2	27.1	20.9	20.2	2.5
연령별	50-64세	(537)	58.8	41.0	34.3	30.7	25.1	29.1	19.0	17.1	3.0
	65-74세	(121)	56.2	38.0	28.1	28.9	37.2	14.0	13.2	13.2	1.7
	75세 이상	(20)	50.0	55.0	25.0	10.0	65.0	10.0	15.0	10.0	0.0
직업별	무직	(185)	58.9	45.9	31.4	31.4	28.1	22.7	13.0	14.1	2.2
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	65.1	25.6	32.6	11.6	30.2	18.6	16.3	16.3	4.7
	파트타임/ 비정규직	(112)	54.5	32.1	34.8	25.0	25.0	23.2	26.8	19.6	2.7
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	60.5	41.9	33.8	32.4	29.7	29.1	17.2	16.9	2.7
	자영업	(30)	33.3	56.7	26.7	46.7	30.0	33.3	13.3	13.3	0.0
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0

3. 필요하다고 느끼는 도서관의 장비·시설과 공간은 무엇입니까? 가장 필요한 것 3개 이내로 골라주세요.

(라) 선호하는 도서관 프로그램 운영 방식

- 선호하는 도서관 프로그램 운영 방식은 강사가 진행하는 강의식 수업이 54.9%로 가장 높고, 함께 참여하는 체험 활동 51.6%, 동아리·소모임 형태의 자율 모임 35.3%임
  - 강사가 진행하는 강의식 수업은 연령별로는 75세 이상이 68.4%로 상대적으로 높고, 직업별로는 정규직 또는 전일제 근무 응답층이 58.6%, 자영업 응답층이 65.5%로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-71] 선호하는 도서관 프로그램 운영 방식

(Base: 무응답을 제외한 전체, N=674, 단위 : 복수응답 %)

구 분		사례수	강사가 진행하는 강의식 수업	함께 참여하는 체험 활동	동아리·소모임 형태의 자율 모임	온라인(비대면) 강의
전체		(674)	54.9	51.6	35.3	22.8
성별	남성	(241)	53.1	41.9	35.7	30.3
	여성	(433)	55.9	57.0	35.1	18.7
연령별	50-64세	(535)	57.2	54.2	35.1	23.2
	65-74세	(120)	42.5	40.8	37.5	20.8
	75세 이상	(19)	68.4	47.4	26.3	26.3
직업별	무직	(184)	53.8	50.0	32.6	22.8
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	34.9	55.8	37.2	16.3
	파트타임/비정규직	(111)	53.2	47.7	31.5	26.1
	정규직 또는 전일제 근무	(295)	58.6	54.6	38.3	20.3
	자영업	(29)	65.5	37.9	31.0	34.5
	기타	(1)	100.0	0.0	100.0	0.0

4. 선호하는 도서관 프로그램 운영 방식은 무엇입니까?

5) 디지털 리터러시 실태조사

(가) 디지털 이용에 대한 태도

(1) 새로운 디지털 기기에 두려움 없이 잘 적응하는 편이다.

- 새로운 디지털 기기에 두려움 없이 잘 적응하는 편이다에 대해서는 '그렇다'(그렇다+매우 그렇다) 64.0%, '보통' 23.0%, '그렇지 않다'(그렇지 않다+전혀 그렇지 않다) 13.0%로, 평균 점수는 3.75점으로 그렇다고 인식함

[표 3-72] 새로운 디지털 기기에 두려움 없이 잘 적응하는 편이다.

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	그렇다 (④+⑤)	보통	그렇지 않다 (①+②)	[평균 (5점)]
전체		(678)	4.1	8.8	23.0	36.3	27.7	64.0	23.0	13.0	3.75
성별	남성	(242)	6.2	6.6	21.5	38.4	27.3	65.7	21.5	12.8	3.74
	여성	(436)	3.0	10.1	23.9	35.1	28.0	63.1	23.9	13.1	3.75
연령별	50-64세	(537)	1.7	8.2	23.1	37.6	29.4	67.0	23.1	9.9	3.85
	65-74세	(121)	14.9	9.1	22.3	31.4	22.3	53.7	22.3	24.0	3.37
	75세 이상	(20)	5.0	25.0	25.0	30.0	15.0	45.0	25.0	30.0	3.25
직업별	무직	(185)	10.8	9.2	21.1	36.8	22.2	58.9	21.1	20.0	3.50
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	2.3	9.3	30.2	32.6	25.6	58.1	30.2	11.6	3.70
	파트타임/ 비정규직	(112)	1.8	12.5	19.6	33.0	33.0	66.1	19.6	14.3	3.83
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	1.0	7.4	24.3	37.5	29.7	67.2	24.3	8.4	3.88
	자영업	(30)	6.7	6.7	26.7	50.0	10.0	60.0	26.7	13.3	3.50
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

1-1. 새로운 디지털 기기에 두려움 없이 잘 적응하는 편이다

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] '나는 새로운 디지털 기기에 두려움 없이 잘 적응하는 편이다'에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-73] '새로운 디지털 기기에 두려움 없이 잘 적응하는 편이다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	27.569	2	13.785	12.166	0.000
집단-내	764.797	675	1.133		
전체	792.366	677			

(2) 스마트폰을 사용하느라 지금 하는 일에 집중을 못한 적이 있다.

- 스마트폰을 사용하느라 지금 하는 일에 집중을 못한 적이 있다에 대해서는 '그렇다'(그렇다+매우 그렇다) 33.8%, '보통' 26.0%, '그렇지 않다'(그렇지 않다+전혀 그렇지 않다) 40.3%로, 평균 점수는 2.84점으로 보통 수준이라고 인식함

[표 3-74] 스마트폰을 사용하느라 지금 하는 일에 집중을 못한 적이 있다.

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	그렇다 (④+⑤)	보통	그렇지 않다 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	19.9	20.4	26.0	23.2	10.6	33.8	26.0	40.3	2.84
성별	남성	(242)	22.3	22.3	23.1	21.1	11.2	32.2	23.1	44.6	2.76
	여성	(436)	18.6	19.3	27.5	24.3	10.3	34.6	27.5	37.8	2.89
연령별	50-64세	(537)	17.5	19.7	27.6	24.6	10.6	35.2	27.6	37.2	2.91
	65-74세	(121)	29.8	23.1	19.8	17.4	9.9	27.3	19.8	52.9	2.55
	75세 이상	(20)	25.0	20.0	20.0	20.0	15.0	35.0	20.0	45.0	2.80
직업별	무직	(185)	23.8	15.1	24.9	24.3	11.9	36.2	24.9	38.9	2.85
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	9.3	32.6	20.9	25.6	11.6	37.2	20.9	41.9	2.98
	파트타임/ 비정규직	(112)	22.3	23.2	22.3	19.6	12.5	32.1	22.3	45.5	2.77
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	17.6	21.3	26.7	24.7	9.8	34.5	26.7	38.9	2.88
	자영업	(30)	13.3	23.3	43.3	16.7	3.3	20.0	43.3	36.7	2.73
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.00

1-2. 스마트폰을 사용하느라 지금 하는 일에 집중을 못한 적이 있다.

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] '스마트폰을 사용하느라 지금 하는 일에 집중을 못한 적이 있다.'에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-75] '스마트폰을 사용하느라 지금 하는 일에 집중을 못한 적이 있다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	13.204	2	6.602	4.078	0.017
집단-내	1,092.909	675	1.619		
전체	1,106.114	677			

(3) 악성 댓글과 같은 온라인 예절을 해치는 행위는 하지 않는다.

- 악성 댓글과 같은 온라인 예절을 해치는 행위는 하지 않는다에 대해서는 '그렇다'(그렇다+매우 그렇다) 87.8%, '보통' 6.6%, '그렇지 않다'(그렇지 않다+전혀 그렇지 않다) 5.6%로, 평균 점수는 4.58점으로 매우 그렇다고 인식함

[표 3-76] 악성 댓글과 같은 온라인 예절을 해치는 행위는 하지 않는다.

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	그렇다 (④+⑤)	보통	그렇지 않다 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	3.1	2.5	6.6	9.0	78.8	87.8	6.6	5.6	4.58
성별	남성	(242)	7.0	5.4	9.9	11.6	66.1	77.7	9.9	12.4	4.24
	여성	(436)	0.9	0.9	4.8	7.6	85.8	93.3	4.8	1.8	4.76
연령별	50-64세	(537)	1.3	1.3	5.4	10.1	81.9	92.0	5.4	2.6	4.70
	65-74세	(121)	10.7	7.4	13.2	4.1	64.5	68.6	13.2	18.2	4.04
	75세 이상	(20)	5.0	5.0	0.0	10.0	80.0	90.0	0.0	10.0	4.55
직업별	무직	(185)	5.9	0.5	10.8	7.0	75.7	82.7	10.8	6.5	4.46
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	0.0	23.3	7.0	14.0	55.8	69.8	7.0	23.3	4.02
	파트타임/ 비정규직	(112)	3.6	0.9	8.9	6.3	80.4	86.6	8.9	4.5	4.59
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	1.4	1.7	3.4	10.8	82.8	93.6	3.4	3.0	4.72
	자영업	(30)	6.7	0.0	6.7	10.0	76.7	86.7	6.7	6.7	4.50
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

1-3. 악성 댓글과 같은 온라인 예절을 해치는 행위는 하지 않는다.

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] '악성 댓글과 같은 온라인 예절을 해치는 행위는 하지 않는다'에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-77] '악성 댓글과 같은 온라인 예절을 해치는 행위는 하지 않는다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	42.884	2	21.442	25.550	0.000
집단-내	566.473	675	0.839		
전체	609.357	677			

(4) 부적절하거나 부정확한 정보를 유포하지 않는다.

- 부적절하거나 부정확한 정보를 유포하지 않는다에 대해서는 '그렇다'(그렇다+매우 그렇다) 91.3%, '보통' 4.6%, '그렇지 않다'(그렇지 않다+전혀 그렇지 않다) 4.1%로, 평균 점수는 4.66점으로 매우 그렇다고 인식함

[표 3-78] 부적절하거나 부정확한 정보를 유포하지 않는다.

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	그렇다 (④+⑤)	보통	그렇지 않다 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	1.9	2.2	4.6	10.2	81.1	91.3	4.6	4.1	4.66
성별	남성	(242)	3.7	3.3	9.1	10.3	73.6	83.9	9.1	7.0	4.47
	여성	(436)	0.9	1.6	2.1	10.1	85.3	95.4	2.1	2.5	4.77
연령별	50-64세	(537)	1.5	1.5	4.1	10.6	82.3	92.9	4.1	3.0	4.71
	65-74세	(121)	2.5	5.0	7.4	9.9	75.2	85.1	7.4	7.4	4.50
	75세 이상	(20)	10.0	5.0	0.0	0.0	85.0	85.0	0.0	15.0	4.45
직업별	무직	(185)	1.6	2.2	3.8	8.1	84.3	92.4	3.8	3.8	4.71
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	4.7	11.6	11.6	14.0	58.1	72.1	11.6	16.3	4.09
	파트타임/비정규직	(112)	0.9	0.9	7.1	13.4	77.7	91.1	7.1	1.8	4.66
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	1.7	1.4	3.7	9.1	84.1	93.2	3.7	3.0	4.73
	자영업	(30)	6.7	3.3	0.0	16.7	73.3	90.0	0.0	10.0	4.47
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

1-4. 부적절하거나 부정확한 정보를 유포하지 않는다.

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] '부적절하거나 부정확한 정보를 유포하지 않는다'에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-79] '부적절하거나 부정확한 정보를 유포하지 않는다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	5.031	2	2.515	3.737	0.024
집단-내	454.297	675	0.673		
전체	459.327	677			

(나) 활용능력

(1) 원하는 인터넷 웹사이트/서비스에 개인 계정을 개설하고 로그인할 수 있다.

- 원하는 인터넷 웹사이트/서비스에 개인 계정을 개설하고 로그인할 수 있다에 대해서는 '할 수 있음'(큰 어려움 없이 할 수 있음+능숙하게 잘할 수 있음) 78.0%, '보통'(할 수 있지만 때로 어려움을 겪음) 13.1%, '못함'(거의 못함+못함) 8.8%로, 평균 점수는 4.20점으로 할 수 있음으로 인식함

[표 3-80] 원하는 인터넷 웹사이트/서비스에 개인 계정을 개설하고 로그인할 수 있다.

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 못함	② 거의 못함	③ 할 수 있지만 때로 어려움을 겪음	④ 큰 어려움 없이 할 수 있음	⑤ 능숙하게 잘 할 수 있음	할 수 있음 (④+⑤)	보통	못함 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	3.5	5.3	13.1	23.7	54.3	78.0	13.1	8.8	4.20
성별	남성	(242)	4.1	4.5	16.5	23.1	51.7	74.8	16.5	8.7	4.14
	여성	(436)	3.2	5.7	11.2	24.1	55.7	79.8	11.2	8.9	4.23
연령별	50-64세	(537)	2.0	3.4	12.8	23.8	57.9	81.8	12.8	5.4	4.32
	65-74세	(121)	7.4	13.2	14.9	21.5	43.0	64.5	14.9	20.7	3.79
	75세 이상	(20)	20.0	10.0	10.0	35.0	25.0	60.0	10.0	30.0	3.35
직업별	무직	(185)	4.3	3.8	13.5	25.4	53.0	78.4	13.5	8.1	4.19
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	9.3	11.6	23.3	27.9	27.9	55.8	23.3	20.9	3.53
	파트타임/비정규직	(112)	4.5	12.5	13.4	17.9	51.8	69.6	13.4	17.0	4.00
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	1.7	2.7	10.8	25.3	59.5	84.8	10.8	4.4	4.38
	자영업	(30)	6.7	3.3	20.0	23.3	46.7	70.0	20.0	10.0	4.00
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

2-1. 원하는 인터넷 웹사이트/서비스에 개인 계정을 개설하고 로그인할 수 있다.

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] '원하는 인터넷 웹사이트/서비스에 개인 계정을 개설하고 로그인할 수 있다'에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-81] '원하는 인터넷 웹사이트/서비스에 개인 계정을 개설하고 로그인할 수 있다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	42.468	2	21.234	19.171	0.000
집단-내	747.651	675	1.108		
전체	790.119	677			

(2) 스마트폰에서 필요한 앱을 검색하여 설치, 삭제 업데이트를 할 수 있다.

- 스마트폰에서 필요한 앱을 검색하여 설치, 삭제 업데이트를 할 수 있다에 대해서는 '할 수 있음'(큰 어려움 없이 할 수 있음+능숙하게 잘할 수 있음) 80.1%, '보통'(할 수 있지만 때로 어려움을 겪음) 12.5%, '못함'(거의 못함+못함) 7.4%로, 평균 점수는 4.27점으로 할 수 있음으로 인식함
  - 직업별로는 정규직 또는 전일제 근무 응답층이 4.51점으로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-82] 스마트폰에서 필요한 앱을 검색하여 설치, 삭제, 업데이트를 할 수 있다.

(Base: 전체, N=678, 단위 : %)

구 분		사례수	① 못함	② 거의 못함	③ 할 수 있지만 때로 어려움을 겪음	④ 큰 어려움 없이 할 수 있음	⑤ 능숙하게 잘 할 수 있음	할 수 있음 (④+⑤)	보통	못함 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	2.2	5.2	12.5	23.7	56.3	80.1	12.5	7.4	4.27
성별	남성	(242)	2.5	6.2	15.7	24.4	51.2	75.6	15.7	8.7	4.16
	여성	(436)	2.1	4.6	10.8	23.4	59.2	82.6	10.8	6.7	4.33
연령별	50-64세	(537)	1.7	3.2	10.4	22.7	62.0	84.7	10.4	4.8	4.40
	65-74세	(121)	3.3	12.4	19.8	26.4	38.0	64.5	19.8	15.7	3.83
	75세 이상	(20)	10.0	15.0	25.0	35.0	15.0	50.0	25.0	25.0	3.30
직업별	무직	(185)	3.2	3.8	16.2	27.0	49.7	76.8	16.2	7.0	4.16
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	7.0	11.6	27.9	25.6	27.9	53.5	27.9	18.6	3.56
	파트타임/ 비정규직	(112)	2.7	12.5	10.7	19.6	54.5	74.1	10.7	15.2	4.11
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	1.0	1.4	8.8	23.6	65.2	88.9	8.8	2.4	4.51
	자영업	(30)	0.0	13.3	16.7	20.0	50.0	70.0	16.7	13.3	4.07
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

2-2. 스마트폰에서 필요한 앱을 검색하여 설치, 삭제, 업데이트를 할 수 있다.

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] '스마트폰에서 필요한 앱을 검색하여 설치, 삭제 업데이트를 할 수 있다'에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함 (집단간의 차이 있음)

[표 3-83] '스마트폰에서 필요한 앱을 검색하여 설치, 삭제, 업데이트를 할 수 있다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	51.133	2	25.567	26.880	0.000
집단-내	642.012	675	0.951		
전체	693.145	677			

(3) 메신저를 활용하여 대화를 나누거나 사진, 파일 등을 전송할 수 있다

- 메신저를 활용하여 대화를 나누거나 사진, 파일 등을 전송할 수 있다에 대해서는 '할 수 있음'(큰 어려움 없이 할 수 있음+능숙하게 잘 할 수 있음) 82.3%, '보통'(할 수 있지만 때로 어려움을 겪음) 10.3%, '못함'(거의 못함+못함) 7.4%로, 평균 점수는 4.32점으로 할 수 있음으로 인식함
  - 직업별로는 정규직 또는 전일제 근무 응답층이 4.55점으로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-84] 메신저를 활용하여 대화를 나누거나 사진, 파일 등을 전송할 수 있다.

(Base: 무응답을 제외한 전체, N=677, 단위 : %)

구 분		사례수	① 못함	② 거의 못함	③ 할 수 있지만 때로 어려움을 겪음	④ 큰 어려움 없이 할 수 있음	⑤ 능숙하게 잘 할 수 있음	할 수 있음 (④+⑤)	보통	못함 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(677)	2.2	5.2	10.3	22.7	59.5	82.3	10.3	7.4	4.32
성별	남성	(242)	3.7	9.5	13.6	23.1	50.0	73.1	13.6	13.2	4.06
	여성	(435)	1.4	2.8	8.5	22.5	64.8	87.4	8.5	4.1	4.47
연령별	50-64세	(536)	0.7	1.9	9.5	22.4	65.5	87.9	9.5	2.6	4.50
	65-74세	(121)	7.4	16.5	14.0	22.3	39.7	62.0	14.0	24.0	3.70
	75세 이상	(20)	10.0	25.0	10.0	35.0	20.0	55.0	10.0	35.0	3.30
직업별	무직	(185)	2.7	8.6	13.0	23.2	52.4	75.7	13.0	11.4	4.14
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	7.0	14.0	14.0	34.9	30.2	65.1	14.0	20.9	3.67
	파트타임/ 비정규직	(111)	5.4	4.5	12.6	18.0	59.5	77.5	12.6	9.9	4.22
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	0.3	1.7	8.1	22.3	67.6	89.9	8.1	2.0	4.55
	자영업	(30)	0.0	6.7	6.7	30.0	56.7	86.7	6.7	6.7	4.37
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

2-3. 메신저를 활용하여 대화를 나누거나 사진, 파일 등을 전송할 수 있다.

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] ‘스마트폰에서 필요한 앱을 검색하여 설치, 삭제 업데이트를 할 수 있다’에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함 (집단간의 차이 있음)

[표 3-85] ‘메신저를 활용하여 대화를 나누거나 사진, 파일 등을 전송할 수 있다’의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	84.313	2	42.156	47.875	0.000
집단-내	593.489	674	0.881		
전체	677.802	676			

(4) 디지털 기기를 통해 물품을 구매하거나 음식과 음료를 배달 주문할 수 있다.

- 디지털 기기를 통해 물품을 구매하거나 음식과 음료를 배달 주문할 수 있다에 대해서는 '할 수 있음'(큰 어려움 없이 할 수 있음+능숙하게 잘할 수 있음) 78.0%, '보통'(할 수 있지만 때로 어려움을 겪음) 11.4%, '못함'(거의 못함+못함) 10.6%로, 평균 점수는 4.19점으로 할 수 있음으로 인식함
  - 직업별로는 정규직 또는 전일제 근무 응답층이 4.45점으로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-86] 디지털 기기를 통해 물품을 구매하거나 음식과 음료를 배달 주문할 수 있다.
(Base: 무응답을 제외한 전체, N=677, 단위 : %)

구 분		사례수	① 못함	② 거의 못함	③ 할 수 있지만 때로 어려움을 겪음	④ 큰 어려움 없이 할 수 있음	⑤ 능숙하게 잘 할 수 있음	할 수 있음 (④+⑤)	보통	못함 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(677)	3.5	7.1	11.4	23.0	54.9	78.0	11.4	10.6	4.19
성별	남성	(242)	4.5	9.9	14.5	25.6	45.5	71.1	14.5	14.5	3.98
	여성	(435)	3.0	5.5	9.7	21.6	60.2	81.8	9.7	8.5	4.31
연령별	50-64세	(536)	1.7	4.3	10.4	23.5	60.1	83.6	10.4	6.0	4.36
	65-74세	(121)	9.9	17.4	14.0	20.7	38.0	58.7	14.0	27.3	3.60
	75세 이상	(20)	15.0	20.0	20.0	25.0	20.0	45.0	20.0	35.0	3.15
직업별	무직	(185)	4.3	13.0	15.1	20.5	47.0	67.6	15.1	17.3	3.93
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	11.6	14.0	9.3	30.2	34.9	65.1	9.3	25.6	3.63
	파트타임/비정규직	(111)	4.5	9.0	10.8	18.9	56.8	75.7	10.8	13.5	4.14
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	1.0	2.4	9.1	25.3	62.2	87.5	9.1	3.4	4.45
	자영업	(30)	10.0	3.3	13.3	30.0	43.3	73.3	13.3	13.3	3.93
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

2-4. 디지털 기기를 통해 물품을 구매하거나 음식과 음료를 배달 주문할 수 있다.

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] '디지털 기기를 통해 물품을 구매하거나 음식과 음료를 배달 주문할 수 있다'에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-87] '디지털 기기를 통해 물품을 구매하거나 음식과 음료를 배달 주문할 수 있다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	79.963	2	39.982	35.777	0.000
집단-내	753.213	674	1.118		
전체	833.176	676			

(5) 정부 기관, 병원, 음식점 등에서 무인기기를 사용하여 서류 발급, 저장, 음식 주문을 할 수 있다.

- 정부 기관, 병원, 음식점 등에서 무인기기를 사용하여 서류 발급, 저장, 음식 주문을 할 수 있다에 대해서는 '할 수 있음'(큰 어려움 없이 할 수 있음+능숙하게 잘할 수 있음) 80.6%, '보통'(할 수 있지만 때로 어려움을 겪음) 11.5%, '못함'(거의 못함+못함) 7.8%로, 평균 점수는 4.24점으로 할 수 있음으로 인식함
  - 직업별로는 정규직 또는 전일제 근무 응답층이 4.49점으로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-88] 정부 기관, 병원, 음식점 등에서 무인기기를 사용하여 서류 발급, 저장, 음식 주문을 할 수 있다.

(Base: 무응답을 제외한 전체, N=677, 단위 : %)

구 분		사례수	① 못함	② 거의 못함	③ 할 수 있지만 때로 어려움을 겪음	④ 큰 어려움 없이 할 수 있음	⑤ 능숙하게 잘 할 수 있음	할 수 있음 (④+⑤)	보통	못함 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(677)	3.1	4.7	11.5	26.0	54.7	80.6	11.5	7.8	4.24
성별	남성	(242)	5.4	7.0	14.5	27.7	45.5	73.1	14.5	12.4	4.01
	여성	(435)	1.8	3.4	9.9	25.1	59.8	84.8	9.9	5.3	4.37
연령별	50-64세	(536)	1.1	2.4	10.6	25.7	60.1	85.8	10.6	3.5	4.41
	65-74세	(121)	10.7	11.6	15.7	25.6	36.4	62.0	15.7	22.3	3.65
	75세 이상	(20)	10.0	25.0	10.0	35.0	20.0	55.0	10.0	35.0	3.30
직업별	무직	(185)	3.2	10.8	16.8	22.7	46.5	69.2	16.8	14.1	3.98
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	7.0	7.0	20.9	32.6	32.6	65.1	20.9	14.0	3.77
	파트타임/ 비정규직	(111)	7.2	3.6	9.9	24.3	55.0	79.3	9.9	10.8	4.16
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	1.0	1.0	7.8	28.4	61.8	90.2	7.8	2.0	4.49
	자영업	(30)	3.3	6.7	10.0	26.7	53.3	80.0	10.0	10.0	4.20
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

2-5. 정부 기관, 병원, 음식점 등에서 무인기기를 사용하여 서류 발급, 저장, 음식 주문을 할 수 있다.

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] '정부 기관, 병원, 음식점 등에서 무인기기를 사용하여 서류 발급, 저장, 음식 주문을 할 수 있다'에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-89] '정부 기관, 병원, 음식점 등에서 무인기기를 사용하여 서류 발급, 저장, 음식 주문을 할 수 있다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	75.286	2	37.643	39.063	0.000
집단-내	649.500	674	0.964		
전체	724.786	676			

(다) 정보생산

(1) 이미지, 사진, 영상 등을 활용해 콘텐츠를 제작할 수 있다.

- 이미지, 사진, 영상 등을 활용해 콘텐츠를 제작할 수 있다에 대해서는 '할 수 있음'(큰 어려움 없이 할 수 있음+능숙하게 잘할 수 있음) 40.6%, '보통'(할 수 있지만 때로 어려움을 겪음) 25.3%, '못함'(거의 못함+못함) 34.1%로, 평균 점수는 3.11점으로 보통 수준으로 인식함
  - 직업별로는 정규직 또는 전일제 근무 응답층이 3.36점으로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-90] 이미지, 사진, 영상 등을 활용해 콘텐츠를 제작할 수 있다.

(Base: 무응답을 제외한 전체, N=677, 단위 : %)

구 분		사례수	① 못함	② 거의 못함	③ 할 수 있지만 때로 어려움을 겪음	④ 큰 어려움 없이 할 수 있음	⑤ 능숙하게 잘 할 수 있음	할 수 있음 (④+⑤)	보통	못함 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(677)	16.4	17.7	25.3	19.5	21.1	40.6	25.3	34.1	3.11
성별	남성	(242)	13.6	19.0	26.0	21.1	20.2	41.3	26.0	32.6	3.15
	여성	(435)	17.9	17.0	24.8	18.6	21.6	40.2	24.8	34.9	3.09
연령별	50-64세	(536)	13.8	16.4	27.1	21.5	21.3	42.7	27.1	30.2	3.20
	65-74세	(121)	25.6	21.5	19.0	12.4	21.5	33.9	19.0	47.1	2.83
	75세 이상	(20)	30.0	30.0	15.0	10.0	15.0	25.0	15.0	60.0	2.50

직업별	무직	(185)	22.7	22.2	21.6	14.1	19.5	33.5	21.6	44.9	2.85
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	16.3	25.6	32.6	14.0	11.6	25.6	32.6	41.9	2.79
	파트타임/ 비정규직	(111)	17.1	25.2	25.2	11.7	20.7	32.4	25.2	42.3	2.94
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	12.2	12.2	26.0	27.0	22.6	49.7	26.0	24.3	3.36
	자영업	(30)	20.0	13.3	30.0	20.0	16.7	36.7	30.0	33.3	3.00
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

3-1. 이미지, 사진, 영상 등을 활용해 콘텐츠를 제작할 수 있다.

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] '이미지, 사진, 영상 등을 활용해 콘텐츠를 제작할 수 있다'에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-91] '이미지, 사진, 영상 등을 활용해 콘텐츠를 제작할 수 있다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	21.473	2	10.736	5.845	0.003
집단-내	1,237.995	674	1.837		
전체	1,259.468	676			

(2) Google Meet, Zoom 등 서비스를 통해 온라인 회의에 참여하거나 주최할 수 있다.

- Google Meet, Zoom 등 서비스를 통해 온라인 회의에 참여하거나 주최할 수 있다에 대해서는 '할 수 있음'(큰 어려움 없이 할 수 있음+능숙하게 잘할 수 있음) 53.3%, '보통'(할 수 있지만 때로 어려움을 겪음) 20.4%, '못함'(거의 못함+못함) 26.3%로, 평균 점수는 3.40점으로 보통 수준으로 인식함
  - 직업별로는 정규직 또는 전일제 근무 응답층이 3.75점으로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-92] Google Meet, Zoom 등 서비스를 통해 온라인 회의에 참여하거나 주최할 수 있다.
(Base: 무응답을 제외한 전체, N=677, 단위 : %)

구 분		사례수	① 못함	② 거의 못함	③ 할 수 있지만 때로 어려움을 겪음	④ 큰 어려움 없이 할 수 있음	⑤ 능숙하게 잘 할 수 있음	할 수 있음 (④+⑤)	보통	못함 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(677)	14.9	11.4	20.4	25.4	27.9	53.3	20.4	26.3	3.40
성별	남성	(242)	12.8	11.6	25.6	26.0	24.0	50.0	25.6	24.4	3.37
	여성	(435)	16.1	11.3	17.5	25.1	30.1	55.2	17.5	27.4	3.42
연령별	50-64세	(536)	11.0	10.4	20.9	27.6	30.0	57.6	20.9	21.5	3.55
	65-74세	(121)	27.3	14.9	18.2	19.0	20.7	39.7	18.2	42.1	2.91
	75세 이상	(20)	45.0	15.0	20.0	5.0	15.0	20.0	20.0	60.0	2.30
직업별	무직	(185)	23.2	10.8	20.5	25.9	19.5	45.4	20.5	34.1	3.08
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	18.6	20.9	27.9	11.6	20.9	32.6	27.9	39.5	2.95
	파트타임/ 비정규직	(111)	18.0	18.0	20.7	18.0	25.2	43.2	20.7	36.0	3.14
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	8.1	7.4	20.3	29.7	34.5	64.2	20.3	15.5	3.75
	자영업	(30)	16.7	13.3	13.3	33.3	23.3	56.7	13.3	30.0	3.33
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

3-2. Google Meet, Zoom 등 서비스를 통해 온라인 회의에 참여하거나 주최할 수 있다.

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] 'Google Meet, Zoom 등 서비스를 통해 온라인 회의에 참여하거나 주최할 수 있다'에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-93] 'Google Meet, Zoom 등 서비스를 통해 온라인 회의에 참여하거나 주최할 수 있다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	65.783	2	32.891	17.954	0.000
집단-내	1,234.737	674	1.832		
전체	1,300.520	676			

(3) 직접 제작하거나, 타인이 제작한 콘텐츠를 수정·편집한 후 인터넷 게시판, 카페 등에 게시할 수 있다.

- 직접 제작하거나, 타인이 제작한 콘텐츠를 수정·편집한 후 인터넷 게시판, 카페 등에 게시할 수 있다에 대해서는 '할 수 있음'(큰 어려움 없이 할 수 있음+능숙하게 잘할 수 있음) 39.7%, '보통'(할 수 있지만 때로 어려움을 겪음) 23.3%, '못함'(거의 못함+못함) 36.9%로, 평균 점수는 3.02점으로 보통 수준으로 인식함
  - 직업별로는 정규직 또는 전일제 근무 응답층이 3.30점으로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-94] 직접 제작하거나, 타인이 제작한 콘텐츠를 수정·편집한 후 인터넷 게시판, 카페 등에 게시할 수 있다.

(Base: 무응답을 제외한 전체, N=677, 단위 : %)

구 분		사례수	① 못함	② 거의 못함	③ 할 수 있지만 때로 어려움을 겪음	④ 큰 어려움 없이 할 수 있음	⑤ 능숙하게 잘 할 수 있음	할 수 있음 (④+⑤)	보통	못함 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(677)	21.4	15.5	23.3	19.1	20.7	39.7	23.3	36.9	3.02
성별	남성	(242)	23.1	16.5	19.0	21.9	19.4	41.3	19.0	39.7	2.98
	여성	(435)	20.5	14.9	25.7	17.5	21.4	38.9	25.7	35.4	3.04
연령별	50-64세	(536)	16.2	15.1	25.2	21.5	22.0	43.5	25.2	31.3	3.18
	65-74세	(121)	42.1	15.7	15.7	10.7	15.7	26.4	15.7	57.9	2.42
	75세 이상	(20)	35.0	25.0	20.0	5.0	15.0	20.0	20.0	60.0	2.40
직업별	무직	(185)	32.4	18.9	20.5	14.1	14.1	28.1	20.5	51.4	2.58
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	20.9	25.6	20.9	16.3	16.3	32.6	20.9	46.5	2.81
	파트타임/비정규직	(111)	25.2	11.7	28.8	13.5	20.7	34.2	28.8	36.9	2.93
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	13.9	13.9	24.0	25.0	23.3	48.3	24.0	27.7	3.30
	자영업	(30)	20.0	13.3	26.7	16.7	23.3	40.0	26.7	33.3	3.10
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

3-3. 직접 제작하거나, 타인이 제작한 콘텐츠를 수정·편집한 후 인터넷 게시판, 카페 등에 게시할 수 있다.

• [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] '직접 제작하거나, 타인이 제작한 콘텐츠를 수정·편집한 후 인터넷 게시판, 카페 등에 게시할 수 있다'에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-95] '직접 제작하거나, 타인이 제작한 콘텐츠를 수정·편집한 후 인터넷 게시판, 카페 등에 게시할 수 있다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	64.600	2	32.300	16.630	0.000
집단-내	1,309.110	674	1.942		
전체	1,373.710	676			

(4) 문서 작성 프로그램을 사용하여 문서를 작성할 수 있다.

• 문서 작성 프로그램을 사용하여 문서를 작성할 수 있다에 대해서는 '할 수 있음'(큰 어려움 없이 할 수 있음+능숙하게 잘 할수 있음) 69.3%, '보통'(할 수 있지만 때로 어려움을 겪음) 14.3%, '못함'(거의 못함+못함) 16.4%로, 평균 점수는 3.83점으로 할 수 있음으로 인식함

- 연령별로는 50-64세가 4.03점으로 상대적으로 높고, 직업별로는 정규직 또는 전일제 근무 응답층이 4.27점으로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-96] 문서 작성 프로그램을 사용하여 문서를 작성할 수 있다.

(Base: 무응답을 제외한 전체, N=677, 단위 : %)

구 분		사례수	① 못함	② 거의 못함	③ 할 수 있지만 때로 어려움을 겪음	④ 큰 어려움 없이 할 수 있음	⑤ 능숙하게 잘 할 수 있음	할 수 있음 (④+⑤)	보통	못함 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(677)	9.3	7.1	14.3	29.4	39.9	69.3	14.3	16.4	3.83
성별	남성	(242)	9.5	6.2	17.4	28.5	38.4	66.9	17.4	15.7	3.80
	여성	(435)	9.2	7.6	12.6	29.9	40.7	70.6	12.6	16.8	3.85
연령별	50-64세	(536)	5.6	5.4	13.8	31.2	44.0	75.2	13.8	11.0	4.03
	65-74세	(121)	22.3	13.2	16.5	23.1	24.8	47.9	16.5	35.5	3.15
	75세 이상	(20)	30.0	15.0	15.0	20.0	20.0	40.0	15.0	45.0	2.85
직업별	무직	(185)	15.7	10.3	21.6	24.9	27.6	52.4	21.6	25.9	3.38
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	11.6	16.3	23.3	16.3	32.6	48.8	23.3	27.9	3.42
	파트타임/ 비정규직	(111)	10.8	9.9	15.3	28.8	35.1	64.0	15.3	20.7	3.68
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	3.4	3.0	8.1	34.5	51.0	85.5	8.1	6.4	4.27
	자영업	(30)	20.0	6.7	16.7	30.0	26.7	56.7	16.7	26.7	3.37
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

3-4. 문서 작성 프로그램을 사용하여 문서를 작성할 수 있다.

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] '문서 작성 프로그램을 사용하여 문서를 작성할 수 있다'에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-97] '문서 작성 프로그램을 사용하여 문서를 작성할 수 있다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	95.965	2	47.982	31.972	0.000
집단-내	1,011.507	674	1.501		
전체	1,107.471	676			

(라) 권리보호

(1) 사이버 범죄에 대응하는 방법을 알고 있다.

- 사이버 범죄에 대응하는 방법을 알고 있다에 대해서는 '할 수 있음'(큰 어려움 없이 할 수 있음+능숙하게 잘할 수 있음) 54.9%, '보통'(할 수 있지만 때로 어려움을 겪음) 29.7%, '못함'(거의 못함+못함) 15.4%로, 평균 점수는 3.59점으로 할 수 있음으로 인식함

[표 3-98] 사이버 범죄에 대응하는 방법을 알고 있다.

(Base: 무응답을 제외한 전체, N=677, 단위 : %)

구 분		사례수	① 못함	② 거의 못함	③ 할 수 있지만 때로 어려움을 겪음	④ 큰 어려움 없이 할 수 있음	⑤ 능숙하게 잘 할 수 있음	할 수 있음 (④+⑤)	보통	못함 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(677)	5.2	10.2	29.7	30.7	24.2	54.9	29.7	15.4	3.59
성별	남성	(242)	5.0	14.5	28.5	27.7	24.4	52.1	28.5	19.4	3.52
	여성	(435)	5.3	7.8	30.3	32.4	24.1	56.6	30.3	13.1	3.62
연령별	50-64세	(536)	3.2	8.4	28.5	34.3	25.6	59.9	28.5	11.6	3.71
	65-74세	(121)	11.6	15.7	34.7	19.0	19.0	38.0	34.7	27.3	3.18
	75세 이상	(20)	20.0	25.0	30.0	5.0	20.0	25.0	30.0	45.0	2.80
직업별	무직	(185)	7.0	10.8	36.2	28.6	17.3	45.9	36.2	17.8	3.38
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	7.0	14.0	23.3	30.2	25.6	55.8	23.3	20.9	3.53
	파트타임/ 비정규직	(111)	5.4	16.2	28.8	24.3	25.2	49.5	28.8	21.6	3.48
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	3.4	7.4	27.7	35.5	26.0	61.5	27.7	10.8	3.73
	자영업	(30)	6.7	10.0	26.7	26.7	30.0	56.7	26.7	16.7	3.63
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

4-1. 사이버 범죄에 대응하는 방법을 알고 있다.

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] '사이버 범죄에 대응하는 방법을 알고 있다.'에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-99] '사이버 범죄에 대응하는 방법을 알고 있다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	39.982	2	19.991	16.838	0.000
집단-내	800.213	674	1.187		
전체	840.195	676			

(2) 악성코드를 예방, 탐지, 치료하기 위해 디지털 기기에 백신 프로그램을 설치한다.

- 악성코드를 예방, 탐지, 치료하기 위해 디지털 기기에 백신 프로그램을 설치한다에 대해서는 '할 수 있음'(큰 어려움 없이 할 수 있음+능숙하게 잘할 수 있음) 54.2%, '보통'(할 수 있지만 때로 어려움을 겪음) 23.8%, '못함'(거의 못함+못함) 22.0%로, 평균 점수는 3.50점으로 할 수 있음으로 인식함
  - 직업별로는 정규직 또는 전일제 근무 응답층이 3.75점으로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-100] 악성코드를 예방, 탐지, 치료하기 위해 디지털 기기에 백신 프로그램을 설치한다.
(Base: 무응답을 제외한 전체, N=677, 단위 : %)

구 분		사례수	① 못함	② 거의 못함	③ 할 수 있지만 때로 어려움을 겪음	④ 큰 어려움 없이 할 수 있음	⑤ 능숙하게 잘 할 수 있음	할 수 있음 (④+⑤)	보통	못함 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(677)	10.6	11.4	23.8	26.0	28.2	54.2	23.8	22.0	3.50
성별	남성	(242)	9.9	14.5	20.2	26.9	28.5	55.4	20.2	24.4	3.50
	여성	(435)	11.0	9.7	25.7	25.5	28.0	53.6	25.7	20.7	3.50
연령별	50-64세	(536)	7.5	9.1	24.1	28.4	31.0	59.3	24.1	16.6	3.66
	65-74세	(121)	20.7	19.8	22.3	18.2	19.0	37.2	22.3	40.5	2.95
	75세 이상	(20)	35.0	20.0	25.0	10.0	10.0	20.0	25.0	55.0	2.40
직업별	무직	(185)	12.4	19.5	23.2	27.0	17.8	44.9	23.2	31.9	3.18
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	23.3	18.6	14.0	20.9	23.3	44.2	14.0	41.9	3.02
	파트타임/ 비정규직	(111)	12.6	9.9	23.4	21.6	32.4	54.1	23.4	22.5	3.51
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	6.4	6.8	25.7	27.4	33.8	61.1	25.7	13.2	3.75
	자영업	(30)	16.7	3.3	26.7	33.3	20.0	53.3	26.7	20.0	3.37
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

4-2. 악성코드를 예방, 탐지, 치료하기 위해 디지털 기기에 백신 프로그램을 설치한다.

• [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] ‘악성코드를 예방, 탐지, 치료하기 위해 디지털 기기에 백신 프로그램을 설치한다.’에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-101] ‘악성코드를 예방, 탐지, 치료하기 위해 디지털 기기에 백신 프로그램을 설치한다’의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	74.865	2	37.433	23.748	0.000
집단-내	1,062.381	674	1.576		
전체	1,137.247	676			

(3) 디지털 공간에서 누군가 내 권리를 침해했을 때 신고하는 방법을 알고 있다.

• 디지털 공간에서 누군가 내 권리를 침해했을 때 신고하는 방법을 알고 있다에 대해서는 ‘할 수 있음’(큰 어려움 없이 할 수 있음+능숙하게 잘할 수 있음) 38.1%, ‘보통’(할 수 있지만 때로 어려움을 겪음) 28.4%, ‘못함’(거의 못함+못함) 33.5%로, 평균 점수는 3.10점으로 보통 수준으로 인식함

[표 3-102] 디지털 공간에서 누군가 내 권리를 침해했을 때 신고하는 방법을 알고 있다.

(Base: 무응답을 제외한 전체, N=677, 단위 : %)

구 분		사례수	① 못함	② 거의 못함	③ 할 수 있지만 때로 어려움을 겪음	④ 큰 어려움 없이 할 수 있음	⑤ 능숙하게 잘 할 수 있음	할 수 있음 (④+⑤)	보통	못함 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(677)	13.6	19.9	28.4	19.5	18.6	38.1	28.4	33.5	3.10
성별	남성	(242)	12.0	20.7	23.1	22.3	21.9	44.2	23.1	32.6	3.21
	여성	(435)	14.5	19.5	31.3	17.9	16.8	34.7	31.3	34.0	3.03
연령별	50-64세	(536)	11.2	18.5	30.8	21.5	18.1	39.6	30.8	29.7	3.17
	65-74세	(121)	20.7	24.0	22.3	12.4	20.7	33.1	22.3	44.6	2.88
	75세 이상	(20)	35.0	35.0	0.0	10.0	20.0	30.0	0.0	70.0	2.45
직업별	무직	(185)	17.8	24.3	23.8	17.3	16.8	34.1	23.8	42.2	2.91
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	9.3	20.9	32.6	16.3	20.9	37.2	32.6	30.2	3.19
	파트타임/ 비정규직	(111)	18.0	18.0	30.6	13.5	19.8	33.3	30.6	36.0	2.99
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	9.5	18.2	30.4	23.6	18.2	41.9	30.4	27.7	3.23
	자영업	(30)	16.7	16.7	26.7	23.3	16.7	40.0	26.7	33.3	3.07
	기타	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	1.00

4-3. 디지털 공간에서 누군가 내 권리를 침해했을 때 신고하는 방법을 알고 있다.

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] '디지털 공간에서 누군가 내 권리를 침해했을 때 신고하는 방법을 알고 있다.'에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-103] '디지털 공간에서 누군가 내 권리를 침해했을 때 신고하는 방법을 알고 있다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	16.541	2	8.271	4.994	0.007
집단-내	1,116.218	674	1.656		
전체	1,132.759	676			

(마) 심리적 수용

(1) 디지털 기기를 사용하며, 디지털 사회에 적응하고 있다.

- 디지털 기기를 사용하며, 디지털 사회에 적응하고 있다에 대해서는 '그렇다'(그렇다+매우 그렇다) 63.8%, '보통' 23.8%, '그렇지 않다'(그렇지 않다+전혀 그렇지 않다) 12.4%로, 평균 점수는 3.73점으로 그렇다고 인식함

[표 3-104] 디지털 기기를 사용하며, 디지털 사회에 적응하고 있다.
(Base: 무응답을 제외한 전체, N=677, 단위 : %)

구 분		사례수	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	그렇다 (④+⑤)	보통	그렇지 않다 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(677)	3.8	8.6	23.8	38.4	25.4	63.8	23.8	12.4	3.73
성별	남성	(242)	4.5	10.7	19.4	36.4	28.9	65.3	19.4	15.3	3.74
	여성	(435)	3.4	7.4	26.2	39.5	23.4	63.0	26.2	10.8	3.72
연령별	50-64세	(536)	2.1	6.2	24.3	41.6	25.9	67.5	24.3	8.2	3.83
	65-74세	(121)	10.7	13.2	23.1	28.9	24.0	52.9	23.1	24.0	3.42
	75세 이상	(20)	10.0	45.0	15.0	10.0	20.0	30.0	15.0	55.0	2.85
직업별	무직	(185)	4.3	10.3	26.5	34.1	24.9	58.9	26.5	14.6	3.65
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	16.3	18.6	18.6	25.6	20.9	46.5	18.6	34.9	3.16
	파트타임/ 비정규직	(111)	3.6	11.7	21.6	39.6	23.4	63.1	21.6	15.3	3.68
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	1.4	5.1	23.6	44.6	25.3	69.9	23.6	6.4	3.88
	자영업	(30)	10.0	10.0	23.3	30.0	26.7	56.7	23.3	20.0	3.53
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

5-1. 디지털 기기를 사용하며, 디지털 사회에 적응하고 있다.

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] '디지털 기기를 사용하며, 디지털 사회에 적응하고 있다'에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-105] '디지털 기기를 사용하며, 디지털 사회에 적응하고 있다.'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	32.591	2	16.296	15.319	0.000
집단-내	716.942	674	1.064		
전체	749.533	676			

(2) 변화하는 사회의 구성원으로서 새로운 기술과 지식을 지속적으로 학습할 필요가 있다고 믿는다.

- 변화하는 사회의 구성원으로서 새로운 기술과 지식을 지속적으로 학습할 필요가 있다고 믿는다에 대해서는 '그렇다'(그렇다+매우 그렇다) 83.2%, '보통' 9.9%, '그렇지 않다'(그렇지 않다+전혀 그렇지 않다) 6.9%로, 평균 점수는 4.25점으로 그렇다고 인식함

[표 3-106] 변화하는 사회의 구성원으로서 새로운 기술과 지식을 지속적으로 학습할 필요가 있다고 믿는다.

(Base: 무응답을 제외한 전체, N=677, 단위 : %)

구 분		사례수	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	그렇다 (④+⑤)	보통	그렇지 않다 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(677)	3.1	3.8	9.9	31.2	52.0	83.2	9.9	6.9	4.25
성별	남성	(242)	6.6	6.6	9.5	33.9	43.4	77.3	9.5	13.2	4.01
	여성	(435)	1.1	2.3	10.1	29.7	56.8	86.4	10.1	3.4	4.39
연령별	50-64세	(536)	0.6	2.8	9.3	32.1	55.2	87.3	9.3	3.4	4.39
	65-74세	(121)	14.0	6.6	11.6	26.4	41.3	67.8	11.6	20.7	3.74
	75세 이상	(20)	5.0	15.0	15.0	35.0	30.0	65.0	15.0	20.0	3.70
직업별	무직	(185)	5.9	4.3	11.9	30.8	47.0	77.8	11.9	10.3	4.09
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	9.3	16.3	11.6	30.2	32.6	62.8	11.6	25.6	3.60
	파트타임/ 비정규직	(111)	2.7	4.5	12.6	27.9	52.3	80.2	12.6	7.2	4.23
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	0.7	1.7	7.4	33.4	56.8	90.2	7.4	2.4	4.44
	자영업	(30)	3.3	3.3	10.0	33.3	50.0	83.3	10.0	6.7	4.23
	기타	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	3.00

5-2. 변화하는 사회의 구성원으로서 새로운 기술과 지식을 지속적으로 학습할 필요가 있다고 믿는다.

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] '변화하는 사회의 구성원으로서 새로운 기술과 지식을 지속적으로 학습할 필요가 있다고 믿는다'에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-107] '변화하는 사회의 구성원으로서 새로운 기술과 지식을 지속적으로 학습할 필요가 있다고 믿는다'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	46.996	2	23.498	25.450	0.000
집단-내	622.316	674	0.923		
전체	669.312	676			

(3) 포털이나 유튜브 등에서 정보의 출처를 확인하여, 그 정보의 사실 여부, 신뢰도, 의도를 판단할 수 있다.

- 포털이나 유튜브 등에서 정보의 출처를 확인하여, 그 정보의 사실 여부, 신뢰도, 의도를 판단할 수 있다에 대해서는 '그렇다'(그렇다+매우 그렇다) 60.2%, '보통' 27.6%, '그렇지 않다'(그렇지 않다+전혀 그렇지 않다) 12.2%로, 평균 점수는 3.67점으로 그렇다고 인식함
  - 직업별로는 정규직 또는 전일제 근무 응답층이 3.87점으로 상대적으로 높은 특성을 보임

[표 3-108] 포털이나 유튜브 등에서 정보의 출처를 확인하여, 그 정보의 사실 여부, 신뢰도, 의도를 판단할 수 있다.

구 분		사례수	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	그렇다 (④+⑤)	보통	그렇지 않다 (①+②)	[평균(5점)]
전체		(678)	5.3	6.9	27.6	35.4	24.8	60.2	27.6	12.2	3.67
성별	남성	(242)	7.9	8.3	24.0	36.0	24.0	59.9	24.0	16.1	3.60
	여성	(436)	3.9	6.2	29.6	35.1	25.2	60.3	29.6	10.1	3.72
연령별	50-64세	(537)	2.2	6.0	27.2	37.8	26.8	64.6	27.2	8.2	3.81
	65-74세	(121)	17.4	9.1	30.6	26.4	16.5	43.0	30.6	26.4	3.16
	75세 이상	(20)	15.0	20.0	20.0	25.0	20.0	45.0	20.0	35.0	3.15
직업별	무직	(185)	8.6	8.6	34.1	28.1	20.5	48.6	34.1	17.3	3.43
	주 1~2일 단기 일자리	(43)	7.0	4.7	30.2	39.5	18.6	58.1	30.2	11.6	3.58
	파트타임/ 비정규직	(112)	5.4	8.9	30.4	27.7	27.7	55.4	30.4	14.3	3.63
	정규직 또는 전일제 근무	(296)	2.7	5.1	22.0	43.2	27.0	70.3	22.0	7.8	3.87
	자영업	(30)	10.0	10.0	33.3	30.0	16.7	46.7	33.3	20.0	3.33
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	5.00

5-3. 포털이나 유튜브 등에서 정보의 출처를 확인하여, 그 정보의 사실 여부, 신뢰도, 의도를 판단할 수 있다.

- [연령에 대한 분산(ANOVA) 분석] ‘포털이나 유튜브 등에서 정보의 출처를 확인하여, 그 정보의 사실 여부, 신뢰도, 의도를 판단할 수 있다’에 대한 분산 분석 결과, 집단간의 차이는 유의미함(집단간의 차이 있음)

[표 3-109] ‘포털이나 유튜브 등에서 정보의 출처를 확인하여, 그 정보의 사실 여부, 신뢰도, 의도를 판단할 수 있다’의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	CTT 유의확률
집단-간	47.771	2	23.885	21.578	0.000
집단-내	747.192	675	1.107		
전체	794.963	677			

5. 연령에 대한 분산 분석(ANOVA) 결과 요약

(가) 도서관에서 제공되었으면 하는 서비스

- 도서관에서 제공되었으면 하는 서비스는 ‘관심분야 특강/강연’이 전체적으로 가장 높았음. 50-64세는 '관심분야 특강/강연' , 65-74세는 '자조 모임', 75세 이상은 '동아리 지원'이 가장 높았음

[표 3-110] ‘도서관에서 제공되었으면 하는 서비스’의 연령대별 평균

도서관 서비스 요구	전체	50-64세	65-74세	75세 이상
관심 정보 자료실/코너	3.89	3.91	3.79	4.00
책배달 서비스	3.75	3.86	3.31	3.45
이동도서관, 이동 순회문고	3.49	3.58	3.05	3.65
동아리 지원	3.74	3.82	3.31	4.10
자원봉사자 양성/활동 연계	3.63	3.75	3.16	3.30
일자리 연계	3.91	3.99	3.61	3.55
관심 분야 특강/강연	4.11	4.20	3.68	4.05
자조 모임	3.88	3.89	3.90	3.70

- 연령대별 차이에 대한 분산분석 결과, 대체로 연령대별 차이가 있으나, 관심 정보 자료실/코너, 자조모임은 연령대별 차이가 없는 것으로 분석됨

[표 3-111] '도서관에서 제공되었으면 하는 서비스'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

도서관 서비스 요구	F	CTT 유의확률	결과
관심 정보 자료실/코너	0.640	0.528	연령대별 차이 없음
책배달 서비스	10.541	0.000	연령대별 차이 있음
이동도서관, 이동 순회문고	8.896	0.000	
동아리 지원	11.065	0.000	
자원봉사자 양성/활동 연계	12.903	0.000	
일자리 연계	6.844	0.001	
관심 분야 특강/강연	12.331	0.000	
자조 모임	0.311	0.733	연령대별 차이 없음

(나) 도서관에서 가장 참여하고 싶은 프로그램

- 도서관에서 가장 참여하고 싶은 프로그램은 '생활 속 교양 교육'이 전체적으로 가장 높았음. 연령별로는 50-64세는 '생활 속 교양 교육' , 65-74세는 '생활 속 교양 교육', 75세 이상은 ' 고전 인문학 강좌'가 가장 높았음

[표 3-112] '도서관에서 가장 참여하고 싶은 프로그램'의 연령대별 평균

도서관에서 가장 참여하고 싶은 프로그램		전체	50-64세	65-74세	75세 이상
기초교육	기초 컴퓨터/문해 교육	3.74	3.77	3.58	3.95
	기초 금융교육	3.89	3.93	3.74	3.70
	자서전 쓰기/생애기록사 양성	3.71	3.73	3.66	3.60
직업연계	스토리텔링 교육	3.65	3.74	3.31	3.20
	독서지도사 양성	3.65	3.73	3.31	3.60
	고전 인문학 강좌	3.93	4.04	3.40	4.00
인문교양	생활 속 교양 교육	4.03	4.08	3.82	3.80
	법률 첫걸음	3.94	4.00	3.69	3.95
	미술 교실	3.87	3.91	3.72	3.65
문화예술	음악 교실	3.82	3.88	3.57	3.70
	실버 영상/미디어 제작 교실	3.68	3.72	3.53	3.50
	문학 감상, 독서 활동	3.91	3.96	3.72	3.60
독서활동	글쓰기	3.81	3.87	3.58	3.75
	독서 기반 창작활동	3.61	3.69	3.34	3.20
	지역사 연계	3.49	3.61	2.96	3.20
시민참여	도서관 운영 활동	3.79	3.85	3.57	3.55
	시민 토론 프로그램	3.41	3.46	3.21	3.15
	기후환경 시민 교육	3.72	3.79	3.45	3.40

• 연령대별 차이에 대한 분산분석 결과, 기초교육은 연령대별 차이가 없고, 직업연계 및 인문교양, 문화예술, 독서활동, 시민참여는 차이가 있어 보임

[표 3-113] '도서관에서 가장 참여하고 싶은 프로그램'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

도서관에서 가장 참여하고 싶은 프로그램		F	CTT 유의확률	결과
기초교육	기초 컴퓨터/문해 교육	1.593	0.204	연령대별 차이 없음
	기초 금융교육	1.696	0.184	
	자서전 쓰기/생애기록사 양성	0.285	0.752	
직업연계	스토리텔링 교육	8.328	0.000	연령대별 차이 있음
	독서지도사 양성	6.684	0.001	
	고전 인문학 강좌	18.990	0.000	
인문교양	생활 속 교양 교육	4.170	0.016	
	법률 첫걸음	4.508	0.011	
	미술 교실	2.035	0.131	연령대별 차이 없음
문화예술	음악 교실	3.998	0.019	연령대별 차이 있음
	실버 영상/미디어 제작 교실	1.652	0.193	연령대별 차이 없음
	문학 감상, 독서 활동	3.704	0.025	연령대별 차이 있음
독서활동	글쓰기	3.672	0.026	
	독서 기반 창작활동	6.654	0.001	
	지역사 연계	17.715	0.000	
시민참여	도서관 운영 활동	3.385	0.034	
	시민 토론 프로그램	2.943	0.053	연령대별 차이 없음
	기후환경 시민 교육	5.290	0.005	연령대별 차이 있음

(다) 디지털 리터러시 실태조사

① 디지털 이용에 대한 태도

• 연령대별 차이에 대한 분산분석 결과, 디지털 이용에 대한 태도는 연령대에 따른 응답 결과에 대한 차이가 있음

[표 3-114] '디지털 이용에 대한 태도'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

디지털 이용에 대한 태도	F	CTT 유의확률	결과
나는 새로운 디지털 기기(스마트폰, PC, 무인기기)에 두려움 없이 잘 적응하는 편이다.	12.166	0.000	연령대별 차이 있음
나는 스마트폰을 사용하느라 지금 하는 일에 집중을 못한 적이 있다.	4.078	0.017	

나는 악성 댓글과 같은 온라인 예절을 해치는 행위는 하지 않는다.	25.550	0.000
나는 부적절하거나 부정확한 정보(가짜 뉴스, 허위정보, 음란물)를 유포하지 않는다.	3.737	0.024

② 활용 능력

- 연령대별 차이에 대한 분산분석 결과, 디지털 이용에 대한 태도는 연령대에 따른 응답 결과에 대한 차이가 있음

[표 3-115] '활용능력'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

디지털 이용에 대한 태도	F	CTT 유의확률	결과
나는 원하는 인터넷 웹사이트/서비스에 개인 계정을 개설하고 로그인할 수 있다.	19.171	0.000	연령대별 차이 있음
나는 스마트폰에서 필요한 앱을 검색하여 설치, 삭제, 업데이트를 할 수 있다.	26.880	0.000	
나는 메신저(카카오톡, 인스타그램 등)를 활용하여 대화를 나누거나 사진, 파일 등을 전송할 수 있다.	47.875	0.000	
나는 컴퓨터나 스마트폰과 같은 디지털 기기를 통해 물품을 구매하거나 음식과 음료를 배달 주문할 수 있다.	35.777	0.000	
나는 정부 기관, 병원, 음식점 등에서 무인기기(키오스크)를 사용하여 서류 발급, 저장, 음식 주문을 할 수 있다.	39.063	0.000	

③ 정보생산

- 연령대별 차이에 대한 분산분석 결과, 디지털 이용에 대한 태도는 연령대에 따른 응답 결과에 대한 차이가 있음

[표 3-116] '정보생산'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

정보생산	F	CTT 유의확률	결과
나는 이미지, 사진, 영상 등을 활용해 콘텐츠를 제작할 수 있다.	5.845	0.003	연령대별 차이 있음
나는 Google Meet, Zoom 등 서비스를 통해 온라인 회의에 참여하거나 주최할 수 있다.	17.954	0.000	
나는 직접 제작하거나, 타인이 제작한 콘텐츠를 수정·편집한 후	16.630	0.000	

정보/지식/뉴스/영상 등을 인터넷 게시판, 카페, 밴드, 페이스북, 인스타그램 등에 게시할 수 있다.		
나는 한글, 워드, 엑셀, 파워포인트 등 문서 작성 프로그램을 사용하여 문서를 작성할 수 있다.	31.972	0.000

④ 권리보호

- 연령대별 차이에 대한 분산분석 결과, 디지털 이용에 대한 태도는 연령대에 따른 응답 결과에 대한 차이가 있음

[표 3-117] '권리보호'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

권리보호	F	CTT 유의확률	결과
나는 스팸, 스미싱, 보이스피싱 등 사이버 범죄에 대응하는 방법을 알고 있다.	16.838	0.000	연령대별 차이 있음
나는 바이러스, 스파이웨어 등 악성코드를 예방, 탐지, 치료하기 위해 컴퓨터, 스마트폰 등의 디지털 기기에 백신 프로그램을 설치한다.	23.748	0.000	
나는 인터넷 포털이나 소셜미디어 등 디지털 공간에서 누군가 내 권리를 침해했을 때 신고하는 방법을 알고 있다.	4.994	0.007	

⑤ 심리적 수용

- 연령대별 차이에 대한 분산분석 결과, 디지털 이용에 대한 태도는 연령대에 따른 응답 결과에 대한 차이가 있음

[표 3-118] '심리적 수용'의 연령에 대한 분산(ANOVA) 분석

심리적 수용	F	CTT 유의확률	결과
나는 컴퓨터나 스마트폰과 같은 디지털 기기를 사용하며, 디지털 사회에 적응하고 있다.	15.319	0.000	연령대별 차이 있음
나는 변화하는 사회의 구성원으로서 새로운 기술과 지식을 지속적으로 학습할 필요가 있다고 믿는다.	25.450	0.000	
나는 포털이나 유튜브 등에서 정보의 출처를 확인하여, 그 정보의 사실 여부, 신뢰도, 의도를 판단할 수 있다.	21.578	0.000	

(라) 시사점– 서비스 제공 측면

① 진입기(50~64세)

- 특징: 진입기의 이용자는 '활동적인 중년층'으로서 도서관을 자기 성장과 사회참여의 장으로 여기도록 유도함. 은퇴 전후 세대의 자기계발과 직업 연계 수요 충족이 많으며, 빠르게 변화하는 디지털·사회 환경에 적응할 수 있는 기반을 제공해야 함
- 분석 내용
  – 가장 필요로 하는 서비스는 관심분야 특강·강연(4.20)과 일자리 연계(3.99)로 나타남
  – 주 1~2회 이상 도서관 이용 비율이 높고, 도서관 공간 활용(78.4%)·자료 대출(49.3%) 참여도가 높음
  – 디지털 태도·활용 능력이 비교적 높아 온라인 기반 정보서비스 활용 가능성이 큼
- 서비스 제안
  – 맞춤형 정보 큐레이션 서비스: 주제별 자료 코너를 운영하는데, 직무 역량 강화, 은퇴 설계, 최신 ICT 트렌드 등의 주제를 중심으로함
  – 취업·재취업 정보 제공 서비스: 공공기관·민간 일자리 포털 연계, 구직 정보 브리핑 자료 제공
  – 자원봉사 매칭 서비스: 도서관과 지역사회 봉사활동 정보를 연결하는 중개 기능 강화
  – 디지털 정보 접근 지원: 온라인 데이터베이스, 전자책, 원문 검색 서비스 안내 및 1:1 정보 활용 상담

② 전환기(65~74세)

- 특징
  – 은퇴 이후 사회적 관계망 유지와 자기주도 학습 지원
  – 생활 밀착형 정보 접근을 통해 안정적인 노후생활 기반 마련
  – 디지털 격차를 완화하고, 일상생활의 자율성을 높이는 역할 수행
- 분석내용
  – 가장 높은 서비스 요구는 자조 모임(3.90)으로 나타남
  – 생활 속 교양, 법률·금융 지식 등 실생활 정보 요구가 높음
  – 디지털 리터러시 조사 결과, '스마트폰 적응(2.55)'이나 '출처 확인 능력(3.16)'등에서 취약점이 드러남
  – 도서관 이용 활동에서는 자료 대출(49%)과 공간 활용(42%)이 높으며, 프로

그램 참여도(42%)도 상대적으로 활발

- 서비스 제안
  - 자조 모임 지원 서비스: 도서관 내 동호회·학습 모임을 위한 전용 공간과 자료 제공
  - 생활법률·금융 정보 서비스: 연금, 세금, 상속, 건강보험 등 실생활과 밀접한 자료실 운영
  - 디지털 기초 정보 서비스: 키오스크·모바일 앱 사용 가이드북, 가짜뉴스 판별 자료 제공
  - 정보 접근 보조 서비스: 이해하기 쉬운 요약본, 쉬운 글 자료, 시각화된 안내 자료 제공

③ 노년기(75세 이상)

- 특징
  - 정보 접근성과 생활 편의성 강화를 통해 고령층의 사회적 고립 완화
  - 신체적·인지적 제약을 보완하여 도서관 이용을 지속할 수 있는 환경 마련
  - 정서적 안정과 공동체 소속감을 도서관에서 제공
- 분석내용
  - 가장 높은 서비스 요구는 동아리 지원(4.1점)과 책배달 서비스(3.45점)임
  - 도서관 이용 활동에서 프로그램 참여율(43.8%)과 커뮤니티 참여율(18.8%)이 진입기·전환기보다 높음
  - 디지털 리터러시 항목에서 앱 설치(3.3점), 온라인 회의(2.3점), 문서작성(2.85점) 등 매우 낮은 점수를 기록
  - 이동의 어려움과 체력 부담 등 신체적 제약과 큰글자책과 노인 전용 열람실 필요 등 정보 접근 한계가 두드러짐
- 서비스 제안
  - 책배달·이동도서관 서비스: 거동이 불편한 이용자를 위한 방문 대출, 순회문고 서비스 확대
  - 대체자료 서비스: 큰글자책, 오디오북, 점자자료, 확대경 비치 등을 확대
  - 동아리·취미 활동 지원: 합창, 서예, 전통문화 등 고령자 친화 동아리 운영을 위한 공간·자료 지원
  - 편의시설 강화 서비스: 노인 전용 열람실, 휴게 공간, 안내 도우미 배치
  - 정보 접근 보조 서비스: 읽기 쉬운 길잡이 자료, 음성 안내 서비스

(마) 시사점– 프로그램 제공 측면

① 진입기(50~64세)

- 분석내용
  - 서비스 요구에서 관심분야 특강·강연(4.20)과 일자리 연계(3.99)가 가장 높음
  - 프로그램 선호에서는 생활 속 교양 교육(4.08), 고전 인문학 강좌(4.04), 법률 첫걸음(4.00) 등 교양 및 실용 프로그램 수요가 뚜렷함
  - 도서관 이용 활동에서 공간 활용(78.4%)과 자료 대출(49.3%)이 활발하며, 여전히 적극적인 이용자군으로 도서관을 활용하는 것을 볼 수 있음
  - 디지털 태도와 활용 능력이 세대 중 가장 높아, 온라인 기반 학습과 심화 프로그램 참여 가능함
- 프로그램 제안 목적
  - 은퇴 전후의 과도기 세대가 정보 탐구와 자기계발을 통해 사회적 활력을 유지하도록 지원할 필요 있음
  - 직업 연계와 새로운 사회적 역할 탐색을 가능하게 하여 지속적으로 사회에 참여할 수 있는 기반을 마련함
  - 비교적 높은 디지털 활용 능력을 활용해 심화된 학습과 창의적 활동으로 연결하여 수준을 높임
- 제안 프로그램
  - 전문 특강·심화 교양 강좌: 은퇴 준비, 자기계발, 최신 기술(예: AI, 데이터 활용), 사회 현안 등 주제별 강연
  - 직업 재설계 프로그램: 스토리텔링 교육, 독서지도사 자격 과정 등 새로운 직업군 탐색을 돕는 과정
  - 디지털 심화 워크숍: 프레젠테이션·영상 제작·데이터 관리 등 현장 실무에 연결 가능한 프로그램
  - 사회공헌 프로젝트형 프로그램: 도서관 자원봉사자 양성과 연계해서 지역 아동·청소년 학습 지원을 하는 등의 사회공헌 프로그램

② 전환기(65~74세)

- 분석내용
  - 프로그램 선호는 생활 속 교양 교육(3.82), 법률 첫걸음(3.69), 기초 금융교육(3.74) 등 생활 밀착형 주제가 중심이 됨
  - 도서관 이용 활동에서 프로그램 참여율(42%)이 높아, 도서관에서 제공하는 집단 기반 학습과 활동이 잘 어울림

– 디지털 리터러시 영역에서는 콘텐츠생산과 게시(2.42점)와 콘텐츠생사(2.83점) 등에서 취약성이 드러남

• 프로그램 제안 목적
  – 은퇴 후 새로운 생활에 적응하도록 돕고, 사회적 관계망을 유지/확장할 수 있는 기반을 마련할 수 있도록 함
  – 자기주도 학습과 자조 모임 활동을 지원하여 주체적이고 독립적인 노년 생활의 설계를 도움
  – 디지털 격차 해소를 통해 정보 접근권을 보장하도록 함
• 제안 프로그램
  – 생활밀착형 교양 프로그램: 생활법률 상담, 금융 교육, 건강관리/영양 정보 특강
  – 자조 모임 기반 프로그램: 독서토론·생활 지식 공유 모임을 도서관이 지원
  – 디지털 기초 교육 과정: 정보 윤리와 관련한 기초 교육 이외에도 콘텐츠 생산과 편집, 게시 등에 대한 교육 제공
  – 시민참여 프로그램: 도서관 운영 모니터단, 지역 문제 해결 토론회 등 참여형 프로그램 활성화

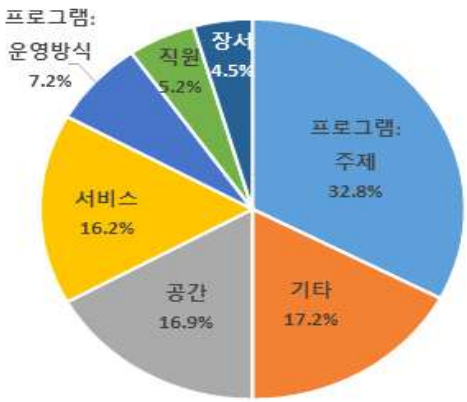
③ 노년기(75세 이상)
• 분석내용
  – 서비스 요구에서 동아리 지원(4.1점), 관심분야 특강·강연(4.05점), 책배달 서비스(3.45점) 선호도가 높음
  – 프로그램 선호는 고전 인문학 강좌(4점), 기초 컴퓨터·문해 교육(3.95점) 등 인문·기초 문해 수요가 확인됨
  – 도서관 이용 활동에서 프로그램 참여(43.8%)와 커뮤니티 활동 참여(18.8%)가 다른 연령대보다 높음
  – 디지털 리터러시 점수는 온라인 회의(2.3), 콘텐츠편집게시/백신사용(2.4점), 권리침해(2.45점) 등이 매우 낮음
  – 큰글자책·노인 전용 열람실에 대한 요구가 가장 높음(각 55%, 65%)
• 프로그램 제안 목적
  – 신체적으로나 인지적으로 많은 제약이 생기는 시기이므로, 이런 제약을 보완하고 접근성과 편의성을 극대화하여 도서관을 지속적으로 이용할 수 있는 지원 필요
  – 정서적 안정감과 공동체 소속감을 제공하여 사회적 고립을 완화시킴
  – 기본적인 문해와 디지털 적응을 지원해 정보 소외를 방지함
• 제안 프로그램

- 고전 인문학 감상 프로그램: 시 낭송회, 전통문화 해설, 인문학 독서회 등 정서적 만족을 주는 인문 교양 프로그램 확대
- 정서공동체형 프로그램: 자서전 쓰기·생애사 기록, 합창·서예·전통문화 감상 등 세대간 교류형 활동 생성
- 맞춤형 디지털 문해 프로그램: 도서관에서 온라인 회의 경험하기, 콘텐츠 생성과 편집, 게시, 백신사용 등의 디지털 문해 프로그램 제공
- 이동·방문형 프로그램: 거동 불편자를 위한 이동도서관 프로그램 제공. 책배달 연계형 독서지원 활동 개시

2.2.2 정성지표 분석

- 설문의 마지막 문항에 대해 2명의 코더가 서술식 의견을 정리함. 의견없음 20건을 제외하고 총 290건의 의견이 분석됨

[표 3-119] 서술식 문항 구분



구분	의견(건)
프로그램: 주제	95
기타	50
공간	49
서비스	47
프로그램: 운영방식	21
직원	15
장서	13
합계	290

- 서술식 의견은 공간, 서비스, 프로그램, 장서, 직원, 기타 순으로 분석하였으며 상세 내용은 [표 3-120]에 정리함

[표 3-120] 서술식 의견 정리

대분류	의견	의견(건)	메모
공간	노인 전용 공간/편의시설 확보	12	전용이 아니라도, 책볼 공간 부족
	도서관 내 카페/안락한 공간	12	커피음료 저렴하게, 쉴수 있는 공간,쾌적한 온도습도, 열람공간
	독서 테이블과 의자 확대	8	편안한의자, 의자 딱딱, 쿠션의자, 조명
	주차장 개선	6	고령자 전용
	접근성 제고	4	더 많은 도서관 필요, 교통불편
	명확한 안내판	3	큰글씨
	도서관 내 이동 편의성	2	
	서가 조명 및 높이	2	서가와 조명이 어긋나 어두움. 눈에 부담 없는 조명, 높은 위치 꺼내기 힘듦
	기타	7	도서관 소음 제거, 도서에 대한 접근, 독서대, 소모임 공간, 안마기 설치, 엘리베이터, 점심 식사할 수 있는 공간
서비스	정기 셔틀버스(무료)	5	프로그램 이용 시, 구청과 협의, 책배송도 함께 진행
	일자리 창출	5	간단한 일자리, 노인일자리, 서가정리 자원봉사, 은퇴사서 재고용, 지역 일자리와 연계
	눈높이 서비스	4	서비스 제공자도 고령자, 시니어라이브러리언
	동아리/독서모임	4	고령자를 위한 동화책
	운영시간 확대	3	야간(3), 새벽
	확대경 구비	2	
	기타	7	비대면 대출 반납 활성화, 스마트 기기 구비, 예약 시 1:1 대응 서비스, 책 배달, 책 위치 알 수 있는 서비스, 치매와 정신상담, 휠체어 준비, 휴식 시 이용 가능한 편의물품
프로그램: 주제	문화 프로그램 전반/커뮤니티 활동	14	인문학(3), 언어교육(외국어), 그림/드로잉, 영화 / 클래식
	인공지능 프로그램(챗GPT포함)	13	줌으로 이용, 지속적인 교육
	정보화/디지털 교육	12	스마트폰교육(3), IT, 컴퓨터, 초고령자를 위한 것
	건강 프로그램	11	의학 정보, 건강관련 세미나, 건강한 삶, 정신건강
	문화강좌	9	고령자 스스로 돌아보는(2), 웰다잉(3)
	금융교육	6	노후대책, 재무설계, 제태크
	강의/강연	5	고학력자를 위한 심도 깊은 문화 예술 강의, 유료라도 구비, 자연과 인간 공존, 역사종교교육사회통합을위한교육문학고전,정치
	글쓰기	4	토론과 글쓰기 연대 소통, 시쓰기
	취미 활동	4	
	탐방/현장/체험	3	
	영상 콘텐츠 관련 교육	3	
	신체 활동 프로그램	2	댄스 동아리, 건강운동
	국내외 여행	2	지역주민과 함께하는 역사 문화기행
	기타 주제	4	개인정보 보안 교육, 명상, (노인을 위한) 도서 축제, 실버인지 관련

프로그램: 운영방식	전연령대 가능한 소모임, 체험활동	5	청소년과 대화, 고령자만을 위한 것이 아닌
	프로그램 횟수 늘리기	5	강의 시간 확대, 분반 등
	하이브리드/비대면 교육 확대	3	하이브리드(2), 비대면 필요: 모습 드러내기 꺼림
	프로그램 운영 시간 확대	3	주말야간 운영, 휴일 강좌 개설
	강좌 난이도 조정	2	깊이 있는 강좌도 필요, 너무 쉬움
	기타	3	소수인원 교육, 실습형 교육, 방문 교육(저학력층, 한글 교육 등)
장서	큰 글자 도서	10	도서 확보, 큰글씨 책 요청 시 자원봉사자, 외국어 책
	전자책/전자자료 이용확대	2	신간 확보, 편리하게
	AI관련 영상자료	1	
직원	대면할 수 있는 안내자 또는 직원	4	
	친절한 서비스	3	도움이 필요할 것이라는 편견 없어야, 불친절
	고령자 이해 높은 직원	3	젊은 직원 선호, 성격 좋고.
	디지털 리터리시 전담 직원	3	디지털실 상주, 디지털 도우미
	기타	2	이해도 낮은 고령자를 위한 쉬운 설명, 프로그램 운영 시 1:1 전담
기타	감사, 수고	27	감사(18), 만족(5), 수고(3), 고맙습니다(1)
	홍보 확대	9	적극적 홍보, 도서관 사용법, 홍보가 너무 온라인위주
	시니어 이용자 환영하는 사회적 분위기	3	눈치 없이 이용·참여 북돋아주기
	시니어 네트워크	2	
	회원가입 절차	2	종이로 가능하게. 컴퓨터 쓰기 어려움
	기타	7	50대는 고령자 아니다, 경직성 없애기, 고령자 교육 대상 이외 활용, 규칙 잘 지키기, 노인 모니터링단 모집, 도서관 운영 품질 제고, 도서관과 의견 나누기, 이동 도서관 활성화, 이미 도서관에 가면 고령자만 있음

3. 노년층 이용자의 정보요구 분석 (2차: 심층 면담)

3.1 심층 면담 설계

1) 심층 면담의 목적과 선정 기준

- 심층 면담은 설문 응답에서 드러나지 않은 고령 이용자의 내면적 인식, 정보이용 과정에서의 어려움, 서비스 개선에 대한 체감적 의견을 수렴하기 위한 보완적 질적 조사로 설계
- 면담 대상자는 설문 응답자 중 다양한 연령대(50대~80대), 성별, 정보 접근 수준 등을 고려하여 총 7명을 표적 표집(purposive sampling) 방식으로 선정

2) 심층 면담 방식 및 절차

- 면담은 고령자의 물리적 이동성 및 접근성 제약을 고려하여 전면적으로 전화 인터뷰 방식으로 진행되었으며, 사전 연락을 통해 면담 동의 및 일정을 협의한 후 실시
- 각 면담은 평균 30분 내외로 진행되었으며, 설문의 응답 내용 가운데 심층 질문이 필요한 내용을 위주로 진행됨. 핵심 질문은 주로 장서, 서비스, 프로그램, 사서, 기타로 구성되었으며 다음과 같은 주제가 포함됨
  - 도서관이나 공공기관 이용 시 느끼는 어려움
  - 디지털 기기 사용에 대한 자신감 및 불안 요인
  - 원하는 정보서비스 및 프로그램 유형
  - 공공서비스 개선을 위한 제안 등

3) 응답자 보호와 분석 활용

- 면담 과정은 참여자의 동의를 받아 녹취 및 메모를 병행하였으며, 이후 전사(transcription) 과정을 통해 의미 단위별로 정리
- 모든 참여자에게 면담의 목적, 내용, 녹취 여부 등을 충분히 설명하고 자발적 참여 동의를 확보하였으며, 면담 내용은 익명 처리 및 연구 목적 외 활용 금지 원칙에 따라 엄격하게 관리함

3.2 심층 면담 결과

3.2.1 응답자 기본정보

- 응답자는 1명을 제외하고 모두 여성임
- 응답자 연령대는 50-64세가 4명, 65-74세가 2명, 75세 이상이 1명임

- 직업은 파트타임/비정규직 3명, 정규직 또는 전일제 근무 2명, 자영업 1명, 무직 1명으로 구성됨

[표 3-121] 응답자 기본정보

응답자	성별	연령대	직업
응답자1	여성	50-64세	파트타임/비정규직
응답자2	여성	50-64세	파트타임/비정규직
응답자3	여성	50-64세	파트타임/비정규직
응답자4	여성	50-64세	정규직 또는 전일제 근무
응답자5	남성	75세 이상	자영업
응답자6	여성	65-74세	무직
응답자7	여성	65-74세	정규직 또는 전일제 근무

3.2.2 장서 관련 요구

① 장서 주제 다양화 요구

- 취미 관련 자료
  - 바느질, 퀼팅, 뜨개질 등 손으로 하는 취미활동에 관한 전문서적을 자주 구매해 읽고 있음
  - 아이패드로 그림 그리는 앱 Procreate 관련 서적(예: QR코드로 연계된 실습서)도 수요가 있음
- 자기개발 및 철학
  - 니체, 쇼펜하우어 등의 철학 도서를 포함한 중장년 대상 자기개발서 수요
  - '나이 들어도 생각하며 사는 삶'에 대한 주제 선호가 보임
- 디지털 리터러시와 시민교육
  - 디지털 사회에 적응하기 위한 디지털 리터러시, 미디어 리터러시, 디지털 시민교육 관련 도서 수요가 높음

② 전자자료에 대한 수용성과 접근성

- 전자책과 오디오북 수요
  - 전자책과 오디오북 모두 수용 의향이 있음
  - 특히 오디오북은 글자 읽기 어려운 고령자에게 적합한 대안으로 인식
  - 다만, 접근성과 사용법에 대한 안내 및 동반 교육 필요
- 디지털 자료 학습 방식
  - 글 기반 설명서와 QR코드로 연결된 영상이 병행된 형태의 학습 자료에 선호
  - 예) Procreate 책처럼 "글 설명 + QR코드 영상"이 함께 제공되는 장서에 대한 만족도 높음

③ 치매 및 정신건강 관련 장서 수요

- 치매와 관련된 정보 제공 도서, 보호자/간병인을 위한 지침서 등 정신건강 주제의 책 수요 있음
- 활동 중심 책(숨은 그림 찾기, 단어 맞추기 등)을 활용한 인지활동 지원 도서 요청
- 치매 대상 독서활동 자료나 그림책 등도 요구됨

④ 기타 장서에 대한 요구

- 정리 및 배열
  - 도서관 방문 시 가장 먼저 “책이 제자리에 있는가”를 확인할 정도로 도서 배열과 분류 정확도 중요시
  - 장서 배치가 체계적이지 않거나, 도서 검색이 어려운 경우 불편함을 느낌

3.2.3 공간 관련 요구

① 공간의 접근성과 이용 편의성 향상 요구

- 입구 구조의 개선 필요: 일부 도서관(예: 이진아 도서관)의 입구가 좁고 열람실이 협소하다는 의견이 있었음. 입구에서 사서 대신 보조 인력이 응대하는 것도 아쉬움으로 지적됨
- 이동 동선의 불편함: 공간이 좁고 책이 제대로 정리되지 않아 원하는 자료를 찾기 어려웠다는 의견. 물리적 접근성의 어려움이 이용의 제약 요인이 됨

② 쾌적하고 조용한 독서 공간에 대한 선호

- 조용한 개인 독서 공간에 대한 수요가 나타났으며, 노년층이 집중하여 독서하거나 학습할 수 있는 정숙 공간, 편안한 좌석 등에 대한 언급이 복수 명에게 나타남
- 휴게 공간 및 커뮤니티 공간에 대한 요구도 간헐적으로 제시됨. 책을 읽다가 쉴 수 있는 안정적인 공간, 자유롭게 대화할 수 있는 구역의 분리가 필요함

③ 노년층 맞춤 공간 구성 요청

- 치매나 정신건강 관련 프로그램과 연계된 공간 마련 필요성 언급. 치매 환자나 보호자가 도서관을 이용할 수 있도록, 관련 정보자료와 함께 치유적 공간(그림 그리기, 퍼즐 활동 공간 등)이 있으면 좋겠다는 제안이 있음
- 스마트 기기 활용 지원 공간: 전자책이나 QR 코드 콘텐츠 등을 활용하기 위해서는 디지털 기기 사용을 도와주는 공간 및 안내 서비스가 필요하다는 암시적 요구도 도출됨

3.2.4 서비스 관련 요구

① 정보 접근 지원 서비스

- 전자책 및 오디오북 사용법 안내를 원함
  - 특히, 도서관에서 이미 제공하고 있는 디지털 장서(전자책, 오디오북 등)의 존재는 알고 있지만 이용 방법에 대한 안내 부족으로 실제 활용에 어려움을 겪는 사례가 있음
  - 스마트폰이나 태블릿을 활용한 디지털 자료 접근을 돕는 서비스가 요구됨

② 심리적·정서적 지지 서비스

- 치매 환자 및 보호자, 간병인을 위한 정보 제공 및 정서적 지지가 필요하다는 의견 제시
- 도서관이 단순한 정보 제공 공간을 넘어, 마음의 위안과 안정을 줄 수 있는 공간으로 기능하기를 기대

③ 개인 맞춤형 안내 서비스

- 스마트 기기나 디지털 기기 사용이 익숙하지 않은 경우, 일대일 안내 서비스나 디지털 기기 활용을 도와주는 지원 인력에 대한 수요가 존재
  - 예) 전자책 이용법, 도서 검색법, 도서 대출 자동화기기 이용법 등에 대한 설명 요청

④ 정보보안 및 개인정보 보호 안내

- 사이버 범죄(스미싱, 피싱, 개인정보 유출 등)에 대한 불안감 존재
  - 도서관에서 디지털 기기 활용 시 정보보호 및 보안 관련 기본 교육 또는 안내 자료 제공이 필요함

⑤ 이용자 맞춤형 상담 서비스

- 여성센터와 주민센터에서 정보 관련 교육을 받아 자발적으로 학습한 사례 존재. 도서관에서도 이런 방식의 상담이나 정보 교육 연계 서비스 제공 요청이 있음

3.2.5 프로그램 관련 요구

(가) 선호하는 프로그램 주제

① 인문·철학 중심 프로그램

- “니체, 쇼펜하우어 등 철학자들을 통해 인생을 바라보는 시각을 넓히고 싶다”는 의견이 복수로 제기됨

- ‘노년의 삶의 의미’나 ‘나이 듦의 철학’ 같은 삶을 성찰하는 인문학 프로그램 선호

② 디지털 역량 향상 프로그램
- 스마트폰, 태블릿, 전자책, 유튜브 활용법 등에 대한 교육 필요성 제기
- 단순 기기 사용법을 넘어, “정보 출처를 분별하고 활용하는 법” 등 디지털 리터러시 교육 요구가 있음

③ 창의적 활동 프로그램
- 바느질, 퀼트, 자수, 종이접기 등 손을 사용하는 활동 프로그램에 대한 관심이 높음
  – 치매 예방을 위해 몸으로 직접 움직이는 활동이 있는 프로그램 선호

④ 치매 예방 및 두뇌활동 관련 프로그램
- 퍼즐 맞추기, 단어 맞추기, 숨은그림찾기 같은 인지 활동형 프로그램에 대한 요청 존재
- 독서치료나 음악 감상 등 정서적 안정을 위한 프로그램도 필요하다는 의견

(나) 프로그램 운영 방식에 대한 선호
① 맞춤형 소규모 운영
- 나이에 맞춰 단계별 학습이 가능한 방식을 선호하며, 고령자의 속도와 이해력을 고려한 수업 방식 필요

② 반복 가능성 있는 운영
- 반복적으로 들을 수 있는 정기적인 운영과, 필요한 경우 녹화된 자료 제공 요구

③ 유연한 참여 시간과 온라인 병행
- 이동이 어려운 경우도 있으므로, 온라인 프로그램 병행 운영 또는 시간 선택이 가능한 자율형 프로그램에 대한 선호도 언급

(다) 사서나 강사의 역량 관련 기대
- “도서관 강사는 지식을 일방적으로 전달하는 것보다, 삶의 경험과 감정을 공유해주는 분이면 좋겠다”는 정서적 기대가 있음
- ‘강사가 친절하고 인내심 있는지’, ‘같이 나이 든 경험을 나눌 수 있는지’ 등 정서적 공감능력이 강사 선정 기준으로 제시됨

3.2.6 홍보 관련 요구

① 오프라인 중심의 홍보 강화 요구

- 일부 인터뷰 참여자는 도서관 프로그램을 "동네 벽보에서 봤다"거나 "지인 소개를 통해 알았다"고 답변하여, 여전히 오프라인 홍보 수단(벽보, 전단지 등)이 유효함을 보여줌
- 특히 고령 이용자 특성상 온라인보다는 오프라인 매체에 대한 의존도가 높음을 시사하며, 도서관 내 게시판, 지역 커뮤니티 센터, 경로당, 복지관 등 물리적 공간을 활용한 홍보 채널 확대의 필요성이 나타남

② 주제를 먼저 드러내는 직접적이고 쉬운 안내 방식 선호

- 프로그램 주제 등 간결하고 핵심만 요약된 안내 방식, 그림이나 사진 등을 활용한 시각 자료 기반 안내문에 대한 필요성이 제기됨

③ 중복 안내 또는 지속적인 반복 노출의 중요성

- 한 번 본다고 참여하지 않으니 "몇 번을 계속 봐야 기억난다"는 의견에서, 지속적이고 반복적인 홍보가 중요하다는 인식이 나타남
- 정기적인 주기적 홍보나 같은 정보를 다양한 수단으로 병행 홍보하는 방식이 효과적일 수 있음

4. 노년층 이용자의 정보요구 시사점

4.1 도서관 장서에 대한 내용과 정책적 시사점

1) 주요내용

- 관심 분야: 관심 있는 도서 분야로는 건강, 문학/인문학, 금융/재무설계, 여행 및 여가, 운동, 사회참여 도서임
- 전자책 접근성 강화: 오디오북이나 전자책에 대한 수용 의향은 높지만, 실제 이용률은 낮음. 사용법 안내나 접근성을 개선한다면 활용 가능성이 높아질 수 있음
- 인지적 수요: 치매 예방 워크북, 낱말 퍼즐, 숫자 맞추기 등 인지활동 자료에 대한 수요가 있음. 인지적 자극과 예방 목적의 비문해 기반 자료나 그림책 등 시각 자료에 대한 접근성도 함께 고려해야 함을 시사
- 이용자들이 원하는 책을 “찾기 어렵다”는 응답도 일부 나타남

2) 정책적 시사점

- 노년층 맞춤형 장서 정책 수립 필요: 노년층 관심 분야에 특화된 장서를 적극적으로 수집하고, 큐레이션을 통해 접근성을 높여야 함. 특히 퇴직 이후 자기주도적 삶과 학습을 지향하는 ‘액티브 시니어’의 수요를 반영한 콘텐츠가 필요함
- 건강정보 및 치매지원 장서 강화: 치매예방 도서, 인지활동 워크북, 정신건강 서적 등은 복지관 및 의료기관과의 협력을 통해 체계적으로 수집·제공될 수 있음
- 전자자료 확대와 디지털 접근 지원 병행: 오디오북 및 전자책 장서 확대는 필수이나, 고령층을 위한 사용법 안내, 디지털 기기 체험공간, 동반교육 프로그램 등이 함께 제공되어야 실질적 이용으로 이어질 수 있음
- 장서 정리·배치의 가시성과 체계성 강화: 노년층의 탐색 행태를 고려해 글자 크기, 안내 표지판, 자료 분류 체계 등을 직관적이고 사용자 친화적으로 재설계할 필요가 있음

4.2 도서관 공간에 대한 내용과 정책적 시사점

1) 주요내용

- 정숙하고 쾌적한 독서 공간 선호: 개인 독서에 집중할 수 있는 조용한 공간, 편안한 좌석, 안정적 조명 등에 대한 요구가 다수로 나타남
- 노년층 맞춤 공간 필요성: 노인이 편안하게 이용할 수 있는 특화 공간 수요 확인
- 접근성과 이용 편의성 향상 요구: 입구가 협소하거나 사서 대신 안내 요원이 응대하는 환경에 대해 불편함 호소. 도서 배열이나 이동 동선이 불편하여 원하는

책을 찾기 어려웠다는 의견도 존재함

2) 정책적 시사점

- 고령친화적 공간 설계의 도입: 도서관 공간을 재구성할 때 휠체어 접근성, 넓은 복도, 미끄럼 방지 바닥, 충분한 조명 등 고령 이용자의 신체적 특성을 반영한 설계가 필요함. 무장애 공간으로 조성 필요
- 정서적 안정과 정보 접근을 병행하는 복합 공간 운영: 조용히 책을 읽고 쉴 수 있는 공간과 함께, 인지활동이나 심리적 안정감 회복을 위한 힐링 공간(예: 컬러링, 음악 감상 공간 등)을 병행 배치하는 전략이 요구됨

4.3 도서관 서비스에 대한 내용과 정책적 시사점

1) 주요내용

- 정서적·심리적 지지 서비스 요구: 도서관이 단순한 정보 제공 기관을 넘어, 정서적 위안을 제공하는 '심리적 안식처'로 기능해주길 바라는 기대가 확인됨. 치매 환자 및 보호자를 위한 정보 및 지원 체계 구축 필요
- 맞춤형 안내 및 지원 서비스 필요: 기기 사용이 익숙하지 않은 고령층을 위한 1:1 안내, 이용 도움 서비스 수요가 큼. 전자책 보기, 책 검색, 대출기기 사용 방법 등 단계별 설명 서비스/시연 요구
- 정보 접근 지원 서비스 강화: 전자책 및 오디오북 등의 디지털 자료에 대한 수요는 있으나, 이용 방법에 대한 이해와 접근이 어렵다는 응답이 다수 제기됨
- 정보보안·사이버 안전 안내 강화: 피싱, 스미싱 등 디지털 범죄에 대한 불안감 존재. 디지털 리터러시 교육 수요 큼

2) 정책적 시사점

- 정서적 회복과 사회적 연결을 위한 서비스 확대: 건강/치매 관련 정보 제공, 보호자 지지 프로그램 등과 연계해 도서관이 심리·정서적 지원의 거점으로 기능할 수 있도록 제도 설계 필요
- 디지털 정보 접근을 위한 '고령자 맞춤 서비스' 체계화: 전자자료 활용 교육, 디지털 기기 활용 지원 인력 배치, 1:1 도우미 제도 등을 통해 정보 접근 격차 해소 필요
- 이용자 중심의 안내 시스템 고도화 및 정보보호 안내 체계 정립: 디지털 정보 이용의 각 단계에서 쉽게 접근 가능한 매뉴얼 제공, 시각자료 중심의 안내문 확대, 개인정보 보호 인식 제고를 위한 프로그램 및 홍보 병행 추진이 요구됨

4.4 도서관 프로그램에 대한 내용과 정책적 시사점

1) 주요내용

- 인문교양과 문화예술에 대한 높은 관심: 생활 속 교양 교육, 법률 첫걸음, 고전 인문학 강좌 등에 대한 수요가 높음
- 연령별 선호 프로그램 상이: 50-64세 진입기 노년층은 독서활동과 직업연계 프로그램에 대한 높은 수요를 나타냄
- 강사가 진행하는 강의식 수업과 함께 참여하는 체험 활동에 대한 수요가 높음
- 디지털 리터러시 요구: 정보생산과 권리보호 분야에 대한 자기 보고 점수가 낮고 관련 도서관 수업을 희망함. 실습형, 반복형, 개인 맞춤형 학습 환경을 원함

2) 정책적 시사점

- 생활밀착형 디지털 역량 강화 프로그램의 확대 운영: 노년층이 실제 생활에서 부딪히는 디지털 기기 활용 어려움을 해소할 수 있도록, 단계별 실습 중심의 교육 콘텐츠 개발과 운영이 필요
- 정서적 지지 및 인지건강 지원 프로그램의 체계적 도입: 도서관이 '정신적 안식처'로서 기능하도록, 인지활동 강화 및 심리적 안정에 초점을 둔 프로그램의 지속적 개발이 요구됨
- 노년층 맞춤형 문화 프로그램 다양화 및 수강 접근성 제고: 고령층의 자존감, 사회적 소속감, 문화적 자긍심을 높이는 프로그램 구성과 함께, 프로그램 신청·안내·운영 전반의 고령친화적 서비스 개선이 필요

4.5 사서에 대한 내용과 정책적 시사점

1) 주요내용

- 상호작용 중심의 소통 강화 필요: "물어보기 어렵다", "사서와 대화가 부담된다"는 일부 응답이 존재하여, 심리적 거리감을 좁히는 사서의 소통 방식에 대한 고민이 필요함
- 고령층 대상 전담 인력 배치 또는 교육 필요: 노년층 응대에 특화된 사서 또는 상담 인력이 필요하며, 전담 인력이 어려울 경우 일반 사서의 역량 강화가 요구됨

2) 정책적 시사점

- 심리적 거리감을 해소하는 상호작용 환경 조성: 사서와의 상호작용이 부담스럽지 않도록 안내 방식, 공간 배치, 표지판 디자인 등에서도 '심리적 장벽'을 낮추

는 인프라 개선이 필요함. 인사, 표정, 경청 등 '정서적 친밀감'을 유도하는 사서의 역량 개발 필요

- 노년층 정보활용 지원을 위한 디지털 전문 인력 확충: 디지털 소외계층 지원을 위해 디지털 역량을 갖춘 인력을 배치하거나, 기존 사서에게 디지털 활용 지도역량을 강화해야 함. 일시적 지원 인력(예: 디지털 서포터즈, 자원활동가) 활용도 고려할 수 있음
- 고령층 대상 전담 인력 배치 확대

4.6 도서관 홍보에 대한 내용과 정책적 시사점

1) 주요내용

- 도서관 프로그램 및 서비스에 대한 인지도 부족: "그런 걸 하는 줄 몰랐다", "안내를 잘 못 봤다" 등 도서관에서 어떤 프로그램을 하는지 알지 못한다는 응답 다수. 특히 고령 이용자들은 도서관을 자주 방문하지 않거나, 홈페이지나 온라인 게시판에 익숙하지 않음
- 홍보 채널 한계: 기존의 온라인 위주 홍보방식(홈페이지, 카카오톡 등)은 노년층에게 접근성이 떨어짐. 아파트 게시판, 복지관, 경로당, 노인대학 등 노년층이 자주 방문하는 장소 중심의 홍보 채널 확대가 필요함

2) 정책적 시사점

- 노년층 맞춤형 홍보 전략 수립: 노년층을 위한 '오프라인 중심 홍보' 전략을 수립하고, 문자, 음성 안내, 종이홍보물 중심으로 보완해야 함
- 복지기관·지역 커뮤니티 연계 홍보 강화: 노인복지관, 동주민센터, 경로당, 교회 등 노년층이 자주 방문하는 시설과 연계하여 도서관 프로그램을 알리는 방식이 효과적임
- 고령층 인지 특성을 고려한 홍보물 제작 지침 마련: 폰트 크기, 컬러 대비, 정보량 제한 등 고령자의 시지각적 특성을 반영한 홍보물 제작이 필요함. 핵심 정보(프로그램명, 시간, 장소, 대상)를 직관적으로 제시할 수 있도록 홍보물 구성

Ⅳ 초고령화 사회에서의 사서 역할 변화와 직무 필요 역량 도출

1. 사서 요구 조사 및 분석

1.1 정량조사 설계

- 초고령화 시대 도서관 서비스를 위한 사서 역량 강화 교육과정을 개발하기 위하여 선행연구, 사례조사에 기반한 교육 수요자 요구 조사를 위한 설문지 개발
- 정량조사 설계는 다음과 같음
  - 「초고령화 시대 도서관 서비스를 위한 사서 역량 강화 교육과정 개발연구」 설문지 ([부록 1] 참조)

[표 4-1] 정량조사 설계

구분	내용
조사 대상	국내 도서관 직원 (전 관종)
조사 방법	구조화 된 설문지를 이용한 온라인조사 (공문 발송을 통한 설문 알림)
조사 규모	총 358명 (유효표본)
조사 기간	2025년 5월 30일 ~ 2025년 6월 13일

- 정량조사 내용은 다음과 같음
  - 「초고령화 시대 도서관 서비스를 위한 사서 역량 강화 교육과정 개발연구」 설문지 ([부록 1] 참조)

[표 4-2] 정량조사 내용

구분	조사 내용
고령자 서비스 교육참여 경험	• 고령자 서비스 교육 참여 여부 • 미참여 대상: 교육에 참여하지 않는 이유 • 참여 대상: 참여 내용, 교육방법
도서관 고령자 서비스 교육에 대한 인식 및 필요성	• 고령자 서비스 교육 필요성 및 중요성 • 교육 참여 의향 • 적절한 교육방법, 실습방법, 교육형태, 교육단계, 교육기간 • 기타 의견
일반적 사항	• 성별, 연령대 • 사서자격증 보유 유무 및 자격증 종 • 관종, 기관명, 직위, 근속 년수, 담당 업무

• 정량조사의 응답자 특성은 다음과 같음

[표 4-3] 정량조사 응답자 특성

			사례수	%
■ 전체 ■			(385)	100.0
성별	남성		(45)	12.6
	여성		(313)	87.4
연령별	20대		(28)	7.8
	30대		(120)	33.5
	40대		(104)	29.1
	50대		(99)	27.7
	60대 이상		(7)	2.0
사서자격증	자격증	1급 정사서	(33)	9.2
		2급 정사서	(275)	76.8
		준사서	(29)	8.1
	없다		(20)	5.6
	기타		(1)	0.3
관종	국립도서관		(32)	8.9
	공공도서관		(242)	67.6
	작은도서관		(27)	7.6
	기타		(57)	15.9
직위	관장		(28)	7.8
	중간관리자		(70)	19.6
	실무자		(242)	67.6
	기타		(18)	5
근속 년수	1년~5년		(111)	31
	5년~10년		(86)	24
	10년~15년		(59)	16.5
	15년~20년		(47)	13.1
	20년~25년		(25)	7
	25년 이상		(30)	8.4
담당 업무	도서관 경영		(126)	14.4
	자료수집/장서개발		(91)	10.4
	자료조직/정리		(85)	9.7
	이용자서비스		(171)	19.5
	자료 유지관리		(105)	12
	정보기술 관련 활동		(21)	2.4
	독서문화진흥		(150)	17.1
	대외협력홍보		(51)	5.8
	온라인자료 관리		(29)	3.3
	특화서비스		(21)	2.4
	기타		(28)	3

1.2 정량조사 분석 결과

1.2.1 고령자 서비스 교육참여 경험

1) 교육 참여 여부

- 고령자 서비스 교육에 참여 여부에 질문에 응답자의 78.2%(78명)가 없다, 21.8%(280명)가 있다고 응답함
- 응답자 특성별로는 공공도서관, 2급 정사서, 실무자, 근속 년수 1년~5년, 10년~15년인 응답자의 참여가 상대적으로 높음

[표 4-4] 응답자 특성별 고령자 서비스 교육 참여 여부

(Base = 전체, 단위 : %)

			사례수	있다	없다
■ 전 체 ■			(358)	21.8	78.2
사서 자격증	자격증	1급 정사서	(33)	9	9.3
		2급 정사서	(275)	78.2	76.4
		준사서	(29)	10.25	7.5
	없다		(20)	2.25	6.4
	기타		(1)	0	0.4
관종	국립도서관		(32)	5.1	10.0
	공공도서관		(242)	80.8	63.9
	작은도서관		(27)	5.1	8.2
	기타		(57)	9	17.9
직위	관장		(28)	20.5	4.3
	중간관리자		(70)	29.5	16.8
	실무자		(242)	46.2	73.6
	기타		(18)	3.8	5.3
근속 년수	1년~5년		(111)	21.8	33.6
	5년~10년		(86)	19.2	25.4
	10년~15년		(59)	24.4	14.3
	15년~20년		(47)	16.7	12.1
	20년~25년		(25)	6.4	7.1
	25년 이상		(30)	11.5	7.5

2) 참여한 교육내용(복수응답)

- 고령자 서비스 교육에 참여한 응답자의 교육 내용 중 '고령자 대상 독서 프로그램 기획 및 운영'이 47명(37.1%)으로 가장 많았으며, 다음으로 '고령자 대상 디지털 리터러시 교육'이 31명(24.4%), '고령자에 대한 이해'가 23명(18.1%) 순으로 나타났음
- 기타 응답으로는 '시니어 대상 그림책 관련 교육', '생애주기별 교육관련 내용 중

일부', '노인복지관과 연계한 일자리 사업', '노년기 프로그램 개발 관련 개인학습'이 있었음

[표 4-5] 참여한 교육내용

(Base = 교육참여한 응답자, 단위 : %)

응답	사례수	%
고령자에 대한 이해	(23)	18.1
고령자 대상 디지털 리터러시 교육	(31)	24.4
고령자 대상 정보 제공	(13)	10.2
고령자 대상 독서문화프로그램 기획 및 운영	(47)	37.1
접근성 향상 및 커뮤니티 연계	(9)	7.1
기타	(4)	3.1
계	127	100

3) 참여한 교육방법

- 참여한 고령자 서비스 교육에서 사용된 방법은 온라인 이러닝(36명, 46.2%)과 집합교육(34명, 43.6%)로 가장 많이 나타났음

[표 4-6] 참여한 교육방법

(Base = 교육참여한 응답자, 단위 : %)

응답	사례수	%
집합교육	(34)	43.6
온라인이러닝	(36)	46.2
온라인실시간교육	(3)	3.8
온라인+오프라인병행	(5)	6.4
계	(78)	100

4) 교육에 참여하지 않은 이유(복수응답)

- 설문조사 결과, 고령자 서비스 교육에 참여하지 않은 이유로 '적합한 교육 프로그램 부재'가 21.67%로 가장 높게 나타났으며, '참여 방법에 대한 정보 부족'(19.62%), '업무 연관성 부족'(15.19%), '필요한 프로그램에 대한 인식 부족'(14.33%) 등도 주요 응답으로 확인되었음
- 기타 의견으로는 '해당 사무분장을 맡은 적이 없음', '인원 마감', '대면교육의 어려움' 등이 있었음
- 이 결과는 고령자 서비스 교육의 실효성, 정보 접근성, 그리고 프로그램의 적합성 등이 참여를 저해하는 핵심 요인임을 보여줌

[표 4-7] 교육에 참여하지 않은 이유

(Base = 전체 응답자수, 단위 : %)

응답	사례수	%
시간 부족	69	11.77
적합한 교육 프로그램 부재	127	21.67
필요한 프로그램에 대한 인식 부족	84	14.33
참여 방법에 대한 정보 부족	115	19.62
인터넷 정보로 대체 가능	20	3.41
교육비 부담	24	4.1
기관 지원 부족	41	7
업무 연관성 부족	89	15.19
기타	17	2.9

1.2.2 고령자 서비스 교육에 대한 인식 및 필요성

1) 고령자 서비스 교육의 필요성

- 설문조사 결과, 응답자 358명 중 '매우 필요하다'(61%)와 '약간 필요하다'(32%)를 선택한 비율이 전체의 93%에 달해, 현장에서 고령자 서비스 교육의 필요성이 매우 높게 인식되고 있음을 알 수 있음
- 반면, '별로 필요없다'(1.4%)와 '전혀 필요없다'(0%)는 응답은 극소수에 불과했음
- 또한, 5점 척도(1=전혀 필요없다, 5=매우 필요하다)로 산출한 평균 점수는 4.51점으로 나타나, **응답자 대부분이 고령자 서비스 교육을 도입 및 확대할 필요성에 강하게 공감하고 있음을 확인할 수 있음**
- 집단별 인식 차이에서는 다음과 같음
- 사서 자격증의 모든 그룹에서 평균 4.4점 이상으로 필요성이 높게 나타났음
- 사서자격증이 없는 응답자가 4.65로 가장 높았으나, 통계적으로 유의한 차이는 없음
- 근무 도서관 유형에서는 국립, 공공, 작은도서관, 기타 등 모든 기관에서 평균 4.5점 내외로 유사하게 나타났으며, 기관 간 유의미한 차이는 없음
- 직위에서는 관장(4.79점)이 실무자, 중간관리자(4.49~4.50점)보다 교육 필요성을 더 높게 인식하였으며, 통계적으로 유의미한 차이가 있었음
- 근속연구에서는 근속 연수별로 평균 4.4~4.6점대로 고르게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이는 없었음
- 즉, 관장 등 관리자급에서 교육 필요성 인식이 가장 높게 나타난 것은, **조직의 방향성 제시와 정책 수립을 담당하는 위치에서 현장 실무자보다 교육의 중요성을 더 크게 인식하기 때문으로 해석됨**
- 기타 변수에서는 자격증, 근무 기관, 근속 연수에 따라서는 유의미한 차이가 없

어, **조직 내 다양한 직군과 경력자 모두 고령자 서비스 교육을 필요로 한다는 점에서 향후 교육 정책 설계 시 대상 범위를 폭넓게 설정할 필요가 있음을 시사함**

[표 4-8] 고령자 서비스 교육의 필요성

(Base = 전체, 단위 : %. * P<.05)

응답			사례수	%			
전혀 필요없다			(0)	0			
별로 필요없다			(5)	1.4			
보통이다			(23)	6.4			
약간 필요하다			(113)	31.6			
매우 필요하다			(217)	60.6			
평균			(358)	4.51			
범주			사례수	평균	표준편차	F-value	p
사서자격증	자격증	1급 정사서	(33)	4.46	0.87	2.086	0.082
		2급 정사서	(275)	4.52	0.65		
		준사서	(29)	4.41	0.73		
	없다		(20)	4.65	0.67		
	기타		(1)	4.00	-		
관종	국립도서관		(32)	4.53	0.76	0.406	0.749
	공공도서관		(242)	4.52	0.66		
	작은도서관		(27)	4.48	0.70		
	기타		(57)	4.51	0.74		
직위	**관장**		**(28)**	**4.79**	**0.50**	**4.738**	**0.003***
	중간관리자		**(70)**	**4.50**	**0.70**		
	실무자		**(242)**	**4.49**	**0.68**		
	기타		**(18)**	**4.50**	**0.79**		
근속년수	1년~5년		(111)	4.53	0.67	0.483	0.789
	5년~10년		(86)	4.48	0.66		
	10년~15년		(59)	4.42	0/70		
	15년~20년		(47)	4.53	0.75		
	20년~25년		(25)	4.64	0.57		
	25년 이상		(30)	4.60	0.72		

2) 고령자 서비스 역량의 필요성

① '고령자에 대한 이해' 역량

- **'고령자에 대한 이해'**를 구성하는 두 가지 하위 역량에 대해 살펴본 결과, 평균 4.2로 나타났음
- '지역사회 구조 및 인구통계 변화에 대한 이해' 역량 평균은 4.1, '고령자의 생애주기와 사회적·신체적·심리적 특성에 대한 이해' 역량 평균은 4.3으로 '고령자에 대한 이해' 역량 평균은 4.2로 나타났음

② ‘정보서비스 제공’ 역량

- **‘정보서비스 제공’** 역량과 관련된 세 가지 하위역량에 대한 설문 결과, 각 항목 모두 높은 필요성을 보이는 것으로 나타났음
- '정보서비스 제공 역량'은 평균 4.4점으로, 전체 직무 역량 중 가장 높게 평가되었음. 특히 '고령자 정보요구 및 이용행태에 대한 이해'와 '고령자 이용자와의 의사소통 및 상담능력'이 각각 4.4점으로, 고령자 맞춤형 정보 서비스 제공 및 원활한 소통의 중요성에 대한 필요성을 인식하고 있음
- 먼저, ‘고령자 정보요구 및 이용행태에 대한 이해’는 응답자의 88.0%가 ‘약간 높음’(29.1%) 또는 ‘매우 높음’(58.9%)으로 응답했으며, 5점 척도 평균은 4.4점으로 나타났음
- ‘고령자 대상 정보서비스에 대한 이해’ 역시 ‘약간 높음’(34.1%)과 ‘매우 높음’(52.0%) 응답이 전체의 86.1%를 차지하였고, 평균 점수는 4.3점으로 집계되었음
- 마지막으로, ‘고령자 이용자와의 의사소통 및 상담능력’에 대해서도 ‘약간 높음’(30.7%)과 ‘매우 높음’(55.3%)이 전체의 86.0%를 차지하였으며, 평균 점수는 4.4점으로 나타났음

③ ‘디지털 리터러시 교육’ 역량

- **‘디지털 리터러시 교육’** 역량과 관련된 4개 하위역량에 대한 설문조사 결과,
- 모든 항목에서 평균 4.2점 이상의 높은 수준(전체 평균 4.2)을 보였으며, '디지털 정보취약계층으로서의 고령자 이해'가 4.3점으로 높게 평가되어, 고령자의 디지털 격차 해소를 위한 이해와 교육의 필요성이 있음을 나타냄
- 먼저, ‘디지털 정보취약계층으로서의 고령자 이해’는 응답자의 88.0%가 ‘약간 높음’(38.0%) 또는 ‘매우 높음’(50.0%)이라고 응답했으며, 5점 척도 평균은 4.3점으로 나타났음
- ‘고령자 맞춤형 디지털 교육 설계 능력’에서는 ‘약간 높음’(37.7%)과 ‘매우 높음’(43.8%)이 전체의 81.5%를 차지하였고, 평균 점수는 4.2점이었음
- ‘기기 및 플랫폼 사용 안내 능력(예: 스마트폰 앱 설치, 와이파이 연결 등)’도 ‘약간 높음’(37.7%)과 ‘매우 높음’(44.7%)이 전체의 82.4%를 기록하며, 평균 점수는 4.2점으로 집계되었음
- 마지막으로, ‘고령자 정보 탐색 및 활용 지도 능력(예: 포털 검색, 교통앱 이용 등)’에서는 ‘약간 높음’(34.6%)과 ‘매우 높음’(43.9%)이 전체의 78.5%를 차지했으며, 평균 점수는 4.2점으로 나타났음

④ ‘정보 제공’ 역량

- **‘정보 제공’** 역량의 4개 하위역량에 대한 설문조사 결과, 대부분의 항목에서 응답자들은 높은 수준의 역량을 보였으나, 일부 영역에서는 상대적으로 평균 점수가 낮게 나타났음
- 전체평균은 4.0점으로 나타났음. 특히 '고령자 대상 정보자원 선별 능력', '고령자 대상 맞춤형 정보 큐레이션 능력', '큰활자 및 오디오북 등 대체자료 활용 능력'은 4점 이상의 높은 평균을 보인 반면, '생애사 중심 콘텐츠 발굴 및 공유 촉진 능력'은 3.6점으로 다른 항목에 비해 상대적으로 낮게 평가되어, 해당 영역의 필요성에 대한 인식이 다소 차이가 있음을 보여줌
- ‘고령자 대상 정보자원 선별 능력’은 ‘약간 높음’(37.7%)과 ‘매우 높음’(37.4%) 응답이 전체의 75.1%를 차지했고 5점 척도 평균은 4.0점이었음
- ‘고령자 대상 맞춤형 정보 큐레이션 능력’에서는 ‘약간 높음’(35.2%)과 ‘매우 높음’(41.9%)이 전체의 77.1%로 나타났으며, 평균 점수는 4.1점이었음
- ‘큰활자 및 오디오북 등 대체자료 활용 능력’의 경우도 ‘약간 높음’(35.2%)과 ‘매우 높음’(40.8%) 응답이 76.0%를 기록했고, 평균 점수는 4.1점으로 집계되었음
- 반면, ‘생애사 중심 콘텐츠 발굴 및 공유 촉진 능력(예: 자서전, 구술사, 회고록 등)’에서는 ‘약간 높음’(29.9%)과 ‘매우 높음’(26.5%)이 전체의 56.4%에 그쳤고, 평균 점수 역시 3.6점으로, 다른 항목에 비해 다소 낮은 수준을 보였음

⑤ ‘독서문화프로그램 기획 및 운영’ 역량

- **‘독서문화프로그램 기획 및 운영’** 역량과 관련된 6개 하위역량에 대한 설문 결과, 대체로 높은 수준의 역량이 확인되었으나 항목별로 차이가 나타났음
- '독서문화프로그램 기획 및 운영 역량'은 평균 3.95점으로, 특히 '고령자 대상 독서문화프로그램 종류와 특징에 대한 이해'와 '치유·배움 중심 프로그램 기획 능력'이 4.1점으로 높게 나타나, 독서문화 활동을 통한 고령자의 삶의 질 향상에 대한 기대가 있음을 알 수 있었음
- 먼저, ‘고령자 대상 독서문화프로그램 종류와 특징에 대한 이해’와 ‘치유·배움 중심 프로그램 기획 능력(예: 치매예방 글쓰기, 건강 독서 등)’은 각각 ‘약간 높음’(39.9%, 34.3%)과 ‘매우 높음’(40.8%, 42.5%) 응답이 많았으며, 평균 점수는 모두 4.1점으로 집계되었음
- ‘실천적 활동 설계 능력(예: 북클럽 리더, 시낭송 활동가)’에서는 ‘약간 높음’(37.4%)과 ‘매우 높음’(32.7%)이 전체의 70.1%를 차지해 평균 점수는 3.9점으로 나타났음

- ‘세대간 소통 프로그램 기획 능력(예: 손주와 함께 책 읽기)’은 ‘약간 높음’(38.3%)과 ‘매우 높음’(34.1%)이 전체의 72.4%를 기록하였으며, 평균 점수는 3.9점이었음
- ‘독서문화프로그램 운영 및 진행 능력’은 ‘약간 높음’(41.1%)과 ‘매우 높음’(31.0%)이 전체의 72.1%로 나타났고, 평균 점수는 4.0점이었음
- 마지막으로, ‘성과평가 및 환류(개선)능력(예: 평가지표 작성, 설문분석 등)’은 ‘약간 높음’(36.9%)과 ‘매우 높음’(24.9%)이 전체의 61.8%로, 평균 점수는 3.7점으로 가장 낮게 집계되었음

⑥ ‘접근성 향상 및 커뮤니티 연계’ 역량

- **‘접근성 향상 및 커뮤니티 연계’** 역량에 대한 설문조사 결과, 모든 하위역량에서 대체로 높은 수준의 준비도가 확인되었음
- 전체적으로 평균 4.06점으로, '고령자 친화적 공간 및 편의시설 설계 능력'이 4.2점으로 가장 높게 평가되어, 물리적 접근성 개선의 중요성을 인식하고 있음을 나타내고 있음
- 먼저, ‘고령자 접근성 및 유관기관에 대한 이해’는 ‘약간 높음’(39.4%)과 ‘매우 높음’(39.4%)이 전체의 78.8%로, 평균 점수는 4.1점으로 나타났음
- ‘고령자 친화적 공간 및 편의시설 설계 능력(예: 조명, 큰 글씨 안내판 등)’에서는 ‘약간 높음’(39.4%)과 ‘매우 높음’(43.3%)이 82.7%를 차지하였으며, 평균 점수는 4.2점으로 가장 높았음
- ‘아웃리치 서비스 기획 능력(예: 복지관 연계프로그램, 책배달 서비스 등)’은 ‘약간 높음’(41.3%)과 ‘매우 높음’(33.8%)이 전체의 75.1%로, 평균 점수는 4.0점이었음
- 마지막으로, ‘지역기관 및 자원봉사자 연계 능력(예: 노인복지관, 요양시설 등)’에서도 ‘약간 높음’(39.9%)과 ‘매우 높음’(33.8%)이 73.7%를 기록했으며, 평균 점수는 4.0점이었음

[표 4-9] 고령자 서비스 역량별 필요성

(Base = 전체)

직무역량	매우 낮음	약간 낮음	보통	약간 높음	매우 높음	평균
1. 고령자에 대한 이해						4.2
1.1 지역사회 구조 및 인구통계 변화에 대한 이해	1.7	3.6	16.8	41.6	36.3	4.1
1.2 고령자의 생애주기와 사회적·신체적·심리적 특성에 대한 이해	1.7	1.9	8.4	37.7	50.3	4.3
2. 정보서비스 제공 역량						4.4
2.1 고령자 정보요구 및 이용행태에 대한 이해	1.4	1.7	8.9	29.1	58.9	4.4
2.2. 고령자 대상 정보서비스에 대한 이해	1.1	2.5	10.3	34.1	52	4.3
2.3. 고령자 이용자와의 의사소통 및 상담능력	1.7	2.2	10.1	30.7	55.3	4.4
3. 디지털 리터러시 교육역량						4.2
3.1. 디지털 정보취약계층으로서의 고령자 이해	1.4	1.7	8.9	38	50	4.3
3.2 고령자 맞춤형 디지털 교육 설계 능력	2	4.5	12	37.7	43.8	4.2
3.3 기기 및 플랫폼 사용 안내 능력(예: 스마트폰 앱 설치, 와이파이 연결 등)	1.7	2.8	13.1	37.7	44.7	4.2
3.4 고령자 정보 탐색 및 활용 지도 능력(예: 포털 검색, 교통앱 이용 등)	1.4	3.6	16.5	34.6	43.9	4.2
4. 정보 제공 역량						4.0
4.1. 고령자 대상 정보자원 선별 능력	1.1	4.5	19.3	37.7	37.4	4.0
4.2 고령자 대상 맞춤형 정보 큐레이션 능력	2.0	3.6	17.3	35.2	41.9	4.1
4.3. 큰활자 및 오디오북 등 대체자료 활용 능력	0.8	5.6	17.6	35.2	40.8	4.1
4.4. 생애사 중심 콘텐츠 발굴 및 공유 촉진 능력(예: 자서전, 구술사, 회고록 등)	5.6	10.1	27.9	29.9	26.5	3.6
5. 독서문화프로그램 기획 및 운영 역량						3.95
5.1 고령자 대상 독서문화프로그램 종류와 특징에 대한 이해	1.4	4.8	13.1	39.9	40.8	4.1
5.2 치유·배움 중심 프로그램 기획 능력 (예: 치매예방 글쓰기, 건강 독서 등)	3.1	4.5	15.6	34.3	42.5	4.1
5.3. 실천적 활동 설계 능력(예: 북클럽 리더, 시낭송 활동가)	3.4	6.1	20.4	37.4	32.7	3.9
5.4 세대간 소통 프로그램 기획 능력(예: 손주와 함께 책 읽기)	4.2	5.3	18.1	38.3	34.1	3.9
5.5. 독서문화프로그램 운영 및 진행 능력	1.9	4.2	21.8	41.1	31	4.0
5.6 성과평가 및 환류(개선)능력(예: 평가지표 작성, 설문분석 등)	1.9	7.8	28.5	36.9	24.9	3.7
6. 접근성 향상 및 커뮤니티 연계 역량						4.06
6.1. 고령자 접근성 및 유관기관에 대한 이해	1.7	6.1	13.4	39.4	39.4	4.1
6.2 고령자 친화적 공간 및 편의시설 설계 능력(예: 조명, 큰 글씨 안내판 등)	1.4	4.5	11.4	39.4	43.3	4.2
6.3 아웃리치 서비스 기획 능력 (예: 복지관 연계프로그램, 책배달 서비스 등)	2.2	4.5	18.2	41.3	33.8	4.0
6.4 지역기관 및 자원봉사자 연계 능력(예: 노인복지관, 요양시설 등)	2.8	5	18.5	39.9	33.8	4.0

⑦ 집단별 인식차이 - 사서 자격증

- 사서 자격증 유무 및 등급에 따른 고령자 서비스 역량별 필요성 인식의 차이를 분석한 결과는 다음과 같음
- 전체 p-value는 0.174로 전체 평균적으로는 집단 간 차이가 통계적으로 유의하다고 보기 어려움
- 하지만, 개별 역량 항목에서 유의미한 차이를 보이는 항목이 있음
- 통계적으로 유의미한 차이를 보인 역량은 2-1 ('고령자 정보요구 및 이용행태에 대한 이해'), 3-1 ('디지털 정보취약계층으로서의 고령자 이해'), 4-2 ('고령자 대상 맞춤형 정보 큐레이션 능력'), 4-3 ('큰활자 및 오디오북 등 대체자료 활용 능력'), 5-1 ('고령자 대상 독서문화프로그램 종류와 특징에 대한 이해'), 6-3 ('아웃리치 서비스 기획 능력') 이었음
- 준사서 집단이 가장 높고 자격 미보유자가 가장 낮은 점수대를 보이는 경향이 있음으로써, 자격 유무에 따라 인식 격차가 존재함

[표 4-10] 사서자격증 별 고령자 서비스 역량 필요성

(Base = 전체, * P<.05)

역량	1급정사서	2급정사서	준사서	없다	기타	F-value	p-value
1-1	4.12	4.06	4.38	3.75	4.00	0.811	0.519
1-2	4.42	4.33	4.59	3.85	4.00	1.25	0.289
2-1	**4.49**	**4.44**	**4.72**	**3.8**	**4.00**	**2.958**	**0.020***
2-2	4.39	4.34	4.55	3.9	3.00	2.298	0.059
2-3	4.46	4.36	4.55	3.85	4.00	0.876	0.478
3-1	**4.33**	**4.35**	**4.62**	**3.75**	**4.00**	**6.594**	**0.000***
3-2	4.15	4.21	4.42	3.65	4.00	2.38	0.051
3-3	4.06	4.23	4.41	3.85	4.00	1.643	0.163
3-4	3.94	4.19	4.45	3.7	4.00	1.765	0.135
4-1	4	4.08	4.28	3.6	4.00	2.077	0.083
4-2	**4.1**	**4.12**	**4.35**	**3.8**	**4.00**	**3.185**	**0.015***
4-3	**3.94**	**4.11**	**4.41**	**3.75**	**3.00**	**4.574**	**0.001***
4-4	3.52	3.58	4.01	3.65	3.00	0.846	0.497
5-1	**4.03**	**4.16**	**4.38**	**3.75**	**3.00**	**3.678**	**0.006***
5-2	3.94	4.11	4.1	4	3.00	1.784	0.131
5-3	3.97	3.9	4	3.75	3.00	1.87	0.115
5-4	3.88	3.94	3.97	3.8	3.00	1.285	0.276
5-5	4.06	3.95	4.07	3.65	3.00	1.55	0.187
5-6	3.85	3.74	3.93	3.55	3.00	1.737	0.141
6-1	4.03	4.1	4.24	3.75	4.00	1.679	0.154
6-2	4	4.2	4.41	3.95	4.00	0.874	0.48
6-3	**4.06**	**3.99**	**4.21**	**3.8**	**4.00**	**2.445**	**0.046***
6-4	3.76	3.98	4.24	3.85	4.00	1.625	0.167
평균	4.08	4.11	4.32	3.77	3.59	2.165	0.174

⑧ 집단별 인식차이 - 도서관 관종별

- 도서관 관종에 따른 고령자 서비스 역량별 필요성 인식의 차이를 분석한 결과는

다음과 같음

- 전체 p-value는 0.070으로 집단 간 차이가 통계적으로 유의하다고 보기 어려우나, 23개 중 17개 항목에서 유의미한 차이가 확인됨
- 도서관 유형에 따라 고령자 서비스 역량에 대한 인식에 분명한 차이가 존재함
- 특히 공공도서관과 국립도서관이 상대적으로 높은 인식 수준을 보이며, 작은도서관은 상대적으로 낮은 점수를 보임
- 특히 역량 5('독서문화프로그램 기획 및 운영 역량')와 역량 6('접근성 향상 및 커뮤니티 연계 역량')에 대해서는 거의 모든 지표에서 도서관 관종별 차이를 보이고 있음에 주목할 필요가 있음
- 역량5와 역량 6은 공공도서관이 높은 평균값을 나타냈으며, 작은도서관의 경우 낮은 점수 경향을 보임
- 이는 각 도서관의 주요 기능, 역할, 이용자 특성 및 자원(인력, 예산 등)의 차이가 고령자 서비스 역량의 필요성에 대한 인식에 영향을 미친다고 해석할 수 있음
- 예를 들어, 공공도서관은 지역사회 서비스의 중심으로서 다양한 고령자 프로그램을 기획하고 운영해야 하는 필요성을 더 강하게 느낄 수 있고, 작은도서관은 자원 제약 등으로 인해 특정 역량에 대한 인식 우선순위가 다를 수 있음

[표 4-11] 관종별 고령자 서비스 역량 필요성

(Base = 전체, P<.05)

역량	국립도서관	공공도서관	작은도서관	기타	F-value	p-value
1-1	3.94	4.10	4.00	4.05	1.032	0.378
1-2	**4.28**	**4.33**	**4.19**	**4.42**	**4.055**	**0.007***
2-1	**4.31**	**4.47**	**4.11**	**4.44**	**6.066**	**0.000***
2-2	**4.31**	**4.36**	**4.07**	**4.37**	**5.233**	**0.002***
2-3	4.34	4.36	4.26	4.40	1.965	0.119
3-1	**4.34**	**4.34**	**4.15**	**4.30**	**5.761**	**0.001***
3-2	**4.25**	**4.19**	**3.89**	**4.16**	**3.553**	**0.015***
3-3	4.41	4.21	4.26	4.09	0.691	0.558
3-4	4.25	4.16	4.07	4.14	1.278	0.282
4-1	**4.16**	**4.09**	**3.78**	**4.02**	**7.259**	**0.000***
4-2	**4.06**	**4.14**	**3.89**	**4.16**	**3.689**	**0.012***
4-3	4.03	4.13	3.89	4.07	1.918	0.126
4-4	**3.38**	**3.67**	**3.59**	**3.53**	**3.579**	**0.014***
5-1	**4.00**	**4.20**	**3.96**	**4.05**	**3.033**	**0.029***
5-2	**4.09**	**4.10**	**3.82**	**4.14**	**3.222**	**0.023***
5-3	**3.56**	**3.99**	**3.67**	**3.86**	**4.477**	**0.004***
5-4	**4.03**	**3.963**	**3.67**	**3.84**	**3.545**	**0.015***
5-5	**3.84**	**4.00**	**3.67**	**3.95**	**3.808**	**0.010***
5-6	3.59	3.81	3.70	3.60	2.209	0.087
6-1	**4.06**	**4.15**	**3.82**	**3.98**	**5.164**	**0.002***
6-2	**4.00**	**4.24**	**4.04**	**4.16**	**8.917**	**0.000***
6-3	**3.84**	**4.04**	**3.93**	**3.95**	**2.875**	**0.036***
6-4	**3.63**	**4.05**	**3.74**	**3.93**	**7.242**	**0.000***
평균	4.03	4.13	3.92	4.07	3.94	0.07

⑨ 집단별 인식차이 - 사서 직급별

- 전체적으로 모든 직급이 4.0 이상의 평균값을 보여, 고령자 서비스 역량의 필요성에 대한 높은 인식 수준을 공유하고 있음
- 중간관리자(4.14)와 실무자(4.10)가 상대적으로 높은 점수를 보였고, 기타 집단(3.95)은 가장 낮은 인식을 보였음.
- 총 23개 항목 중 13개 항목에서 통계적으로 유의미한 직급 간 차이가 관찰됨
- 특히, 역량 5-4(세대간 소통 프로그램 기획)와 6-2(친화적 공간 설계)에서 가장 높은 F-value와 낮은 p-value를 기록, 직급 간 인식 차이가 가장 뚜렷한 항목임을 보여줌
- 중간관리자와 실무자가 고령자 서비스 전반에 대해 상대적으로 높은 인식 수준을 보이는 경향이 있음
- 관장 집단은 전략적·거시적 인식에는 긍정적이지만, 일부 실천적 역량 항목에서는 상대적으로 낮은 점수를 보이는 경향이 있음
- 기타 집단은 전반적으로 낮은 평균과 높은 표준편차를 보여, 교육 기회나 정보 접근성 부족의 가능성이 존재함
- 직급 간 통계적으로 유의한 차이가 약 절반 이상의 항목(13/24)에서 나타나고 있음은, 직무 수준과 실무 경험에 따라 인식 차이가 구조적으로 형성되고 있음을 시사함

[표 4-12] 직급별 고령자 서비스 역량 필요성

(Base = 전체, 단위 : %, * P<.05)

역량	관장	중간관리자	실무자	기타	F-value	p-value
1-1	4.39	4.17	4.01	4.00	0.500	0.683
1-2	**4.25**	**4.37**	**4.34**	**4.17**	**3.609**	**0.014***
2-1	**4.32**	**4.5**	**4.46**	**3.83**	**5.306**	**0.001***
2-2	**4.25**	**4.41**	**4.34**	**4.00**	**4.767**	**0.003***
2-3	**4.14**	**4.37**	**4.4**	**4.06**	**3.030**	**0.029***
3-1	4.32	4.43	4.32	4.22	2.602	0.052
3-2	**3.89**	**4.17**	**4.21**	**4.06**	**5.038**	**0.002***
3-3	**4.11**	**4.19**	**4.23**	**4.17**	**4.068**	**0.007***
3-4	4.18	4.16	4.16	4.06	1.798	0.147
4-1	**4.11**	**4.1**	**4.07**	**3.72**	**5.390**	**0.001***
4-2	**4.00**	**4.13**	**4.14**	**3.94**	**4.033**	**0.008***
4-3	**4.07**	**4.09**	**4.13**	**3.67**	**4.939**	**0.002***
4-4	3.79	3.7	3.55	3.94	1.325	0.266
5-1	**4.00**	**4.13**	**4.17**	**3.94**	**3.964**	**0.008***
5-2	4.00	4.11	4.1	3.94	1.525	0.208
5-3	**3.82**	**3.94**	**3.9**	**3.89**	**4.200**	**0.006***
5-4	**3.89**	**4.01**	**3.92**	**3.78**	**6.261**	**0.000***
5-5	3.93	3.96	3.93	4.17	2.191	0.089
5-6	4.07	3.74	3.71	3.78	0.779	0.506
6-1	4.11	4.17	4.06	4.06	2.045	0.107
6-2	**3.93**	**4.29**	**4.21**	**3.94**	**7.746**	**0.000***
6-3	**3.86**	**4.01**	**4.03**	**3.72**	**4.990**	**0.002***
6-4	**3.93**	**4.03**	**3.97**	**3.78**	**3.956**	**0.009***
평균	4.06	4.14	4.1	3.95	3.655	0.093

⑩ 집단별 인식차이 - 사서 근무연수별

- 고령자 서비스 역량별 필요성에 대한 사서들의 인식을 근무 연수별로 분석한 결과, 전체적으로 평균 4.0 이상으로 고령자 서비스의 중요성에 대한 공감대가 형성되어 있음을 확인함. 하지만 일부 항목에서 유의미한 차이가 나타남으로써 근속 연수에 따른 인식 수준의 편차가 존재함
- 상대적으로 20년 이상 근무한 사서 집단(20~25년, 25년 이상)이 모든 역량에서 높은 평균값을 보였으며, 15년 미만 집단은 다소 낮은 평균을 보이는 경향이 나타남.
- 전체 F-value 평균은 1.379, p-value 평균은 0.303으로, 전반적으로 통계적으로 유의한 차이는 나타나지 않음
- 역량 2-5(F=2.433, p=0.035), 역량 5-6(F=2.645, p=0.023) 항목은 p-value가 0.05 전후로, 근속 연수별 인식 차이가 통계적으로 유의하거나 경계선 수준에서 의미를 가질 수 있음
- 통계적으로 유의미하지 않은 항목이 많았으나, 경험의 누적이 인식 수준에 영향을 줄 수 있음을 시사함으로써, 경험 기반의 체득된 중요도를 반영하는 것으로 해석할 수 있음

[표 4-13] 근무연수별 고령자 서비스 역량 필요성

(Base = 전체, * P<.05)

역량	1년~5년	5년~10년	10년~15년	15년~20년	20년~25년	25년이상	F-value	p-value
1-1	4.08	4.00	4.03	3.98	4.24	4.33	1.745	0.124
1-2	4.38	4.33	4.36	4.15	4.24	4.47	2.169	0.057
2-1	4.37	4.54	4.51	4.34	4.44	4.27	0.965	0.439
2-2	4.36	4.35	4.37	4.21	4.48	4.17	2.053	0.071
2-3	**4.41**	**4.36**	**4.3**	**4.3**	**4.48**	**4.23**	**2.433**	**0.035***
3-1	4.37	4.35	4.29	4.26	4.44	4.3	1.479	0.196
3-2	4.26	4.14	4.08	4.08	4.12	4.27	1.289	0.268
3-3	4.34	4.17	4.14	4	4.2	4.3	0.920	0.468
3-4	4.32	4.04	4.12	4.02	4.24	4.17	1.425	0.215
4-1	4.12	3.99	4.08	3.98	4.08	4.1	0.768	0.573
4-2	4.21	4.05	4.03	4.13	4.12	4.1	0.973	0.434
4-3	4.15	4.09	4.02	4.06	4.04	4.13	0.559	0.732
4-4	3.62	3.55	3.56	3.47	4	3.83	1.566	0.169
5-1	4.23	4.13	4.05	4.04	4.04	4.23	1.710	0.132
5-2	4.13	3.98	4.08	4	4.2	4.3	0.781	0.564
5-3	3.92	3.84	3.85	3.81	4.08	4.1	1.318	0.256
5-4	3.89	3.93	3.81	3.98	3.92	4.2	1.646	0.147
5-5	3.97	3.98	3.76	4.06	3.8	4.1	0.348	0.883
5-6	**3.72**	**3.79**	**3.58**	**3.74**	**3.88**	**3.97**	**2.645**	**0.023***
6-1	4.08	4.16	4.1	3.98	4	4.1	1.094	0.363
6-2	4.22	4.23	4.2	4.02	4.28	4.07	1.305	0.261
6-3	4.1	4.02	3.88	3.74	4.16	4.07	1.107	0.356
6-4	4.06	3.94	3.88	3.72	4.2	4.07	1.433	0.212
평균	4.14	4.08	4.05	4	4.16	4.17	1.379	0.303

3) 고령자 서비스 교육 참여 의향

- 설문 결과, 고령자 서비스 교육 참여 의향에 대해 응답자의 '매우 필요하다'(43.3%)와 '약간 필요하다'(37.7%) 응답이 전체의 81%를 차지하며, **긍정적인 참여 의향이 두드러지게 나타났음**
- '보통이다'는 14.5%였으며, '별로 필요없다'(3.9%)와 '전혀 필요없다'(0.6%)는 극소수에 불과했으며, **전체 평균 점수는 4.19점(5점 척도)로 확인되었음**
- 사서자격증별로는 자격증 없음(4.35점), 1급 정사서(4.2점), 2급 정사서(4.2점), 준사서(4.0점), 기타(4.0점) 순이었음
- 이상의 결과는 고령자 서비스 교육에 대한 전반적인 관심과 참여 의지가 매우 높음을 알 수 있음
- 사서자격증별 평균은 자격증 없음(4.35점)이 가장 높았고, 이어서 1급 정사서(4.24점), 2급 정사서(4.20점), 준사서(4.00점), 기타(4.00점) 순으로 나타났음
- 통계적으로는 유의미한 차이 수준에 근접한 경향($F=2.022$, $p=0.091$)을 보였으나, 유의수준 0.05를 넘겨 자격증 보유 여부에 따른 유의미한 차이는 확인되지 않음
- 관종별 평균은 작은도서관(4.33점), 공공도서관(4.26점), 기타(4.09점), 국립도서관(3.75점) 순으로 나타났으며, 관종 간 유의미한 차이가 통계적으로 확인됨 ($F=3.533$, $p=0.015$)
- 특히 국립도서관 소속 응답자들의 평균 점수가 상대적으로 낮게 나타났으며, 작은도서관 및 공공도서관에서 높은 참여의지를 보여, 조직 내 고령자 서비스에 대한 실무 접근도나 관심도의 차이를 시사함
- 직위별 평균은 관장(4.71점)이 가장 높았으며, 이어서 중간관리자(4.31점), 실무자(4.11점), 기타(4.06점) 순으로 나타남
- 통계적으로도 유의미한 차이가 확인되었으며($F=3.446$, $p=0.017$), 조직 내 의사결정 권한이 높은 직급일수록 고령자 서비스 교육에 대한 참여 의향이 높음을 보여줌
- 근속연수별 평균은 25년 이상(4.63점) 집단에서 가장 높았으며, 이어서 20~25년(4.32점), 15~20년(4.30점) 순으로 나타남
- 반면, 5~10년(4.00점), 10~15년(4.03점) 집단은 다소 낮은 평균을 보였으나, 통계적으로는 유의미한 차이가 확인되지 않음($F=1.131$, $p=0.343$)
- 요약하자면, 고령자 서비스 교육에 대한 전반적인 참여 의향은 매우 높으며, 특히 직위와 관종에 따라 유의미한 인식 차이가 나타났음

[표 4-14] 고령자 서비스 교육 참여 의향

(Base = 전체, 단위 : %, * P<.05)

응답			사례수	%			
전혀 필요없다			2	0.6			
별로 필요없다			14	3.9			
보통이다			52	14.5			
약간 필요하다			135	37.7			
매우 필요하다			135	43.3			
평균			358	4.19			
범주			사례수	평균	표준편차	F-value	p
사서자격증	자격증	1급 정사서	(33)	4.24	1.09	2.022	0.091
		2급 정사서	(275)	4.20	0.81		
		준사서	(29)	4.00	1.07		
	없다		(20)	4.35	0.88		
	기타		(1)	4.00	-		
관종	**국립도서관**		**(32)**	**3.75**	**1.16**	**3.533**	**0.015***
	공공도서관		**(242)**	**4.26**	**0.80**		
	작은도서관		**(27)**	**4.33**	**0.96**		
	기타		**(57)**	**4.09**	**0.83**		
직위	**관장**		**(28)**	**4.71**	**0.7**	**3.446**	**0.017***
	중간관리자		**(70)**	**4.31**	**0.88**		
	실무자		**(242)**	**4.11**	**0.83**		
	기타		**(18)**	**4.06**	**1.21**		
근속년수	1년~5년		(111)	4.23	0.85	1.131	0.343
	5년~10년		(86)	4.00	0.88		
	10년~15년		(59)	4.03	0.89		
	15년~20년		(47)	4.30	0.86		
	20년~25년		(25)	4.32	0.90		
	25년 이상		(30)	4.63	0.62		

4) 고령자 서비스 교육 방법

- 고령자 서비스 교육의 선호 방식에 대해 조사한 결과, 응답자의 75.1%가 '이론과 실습 병행'을 선호한다고 답해 현장 실무 중심의 실습과 이론 교육을 함께 진행하는 방식에 대한 선호도가 매우 높게 나타났음
- '이론 중심'(13.7%)과 '실습 중심'(10.3%)을 선호하는 응답자는 상대적으로 적었으며, '기타'(0.9%) 의견도 소수 존재했음
- 기타 의견으로는 '사례 중심', '이론과 사례 중심', '이론과 실습을 각각 선택해서 개설하고 개인이 선택 수강할 수 있으면 좋겠다'와 같은 실제 현장에서의 사례 적용 및 개별 맞춤형 선택 기회를 중시하는 의견이 제시되었음
- 또한, 사서 자격증, 근무 기관 유형, 직위, 근속 연수에 따라 고령자 서비스 교육 방식 선호에 차이가 있는지를 확인하기 위해 교차분석을 실시한 결과, 유의미한 차이는 통계적으로 확인되지 않았음

[표 4-15] 고령자 서비스 교육 방법

(Base = 전체, 단위 : %, * P<.05)

		사례수	%					
이론중심		(49)	13.7					
이론과실습병행		(269)	75.1					
실습중심		(37)	10.3					
기타		(3)	0.9					
범주		사례수	이론	이론+실습	실습	기타	χ^2	p
사서 자격증	자격증 1급 정사서	(33)	15.2	75.8	6.1	2.9	8.11	0.777
	자격증 2급 정사서	(275)	14.2	75.7	9.4	0.7		
	자격증 준사서	(29)	6.9	72.4	20.7	0		
	없다	(20)	15	70	15	0		
	기타	(1)	0	100	0	0		
관종	국립도서관	(32)	9.4	68.8	21.9	0	10.32	0.325
	공공도서관	(242)	14.9	75.6	9.1	0.4		
	작은도서관	(27)	7.4	77.8	11.1	3.7		
	기타	(57)	14	75.4	8.8	1.8		
직위	관장	(28)	10.7	82.2	7.1	0	12.85	0.169
	중간관리자	(70)	20	72.9	4.3	2.8		
	실무자	(242)	12.8	74	12.8	0.4		
	기타	(18)	5.6	88.9	5.6	0		
근속년수	1년~5년	(111)	12.6	73.9	11.7	1.8	9.46	0.852
	5년~10년	(86)	11.6	79.1	9.3	0		
	10년~15년	(59)	20.3	69.5	10.2	0		
	15년~20년	(47)	10.6	76.7	10.6	2.1		
	20년~25년	(25)	20	76	4	0		
	25년 이상	(30)	10	76.7	13.3	0		

5) 고령자 서비스 교육에 적절한 실습방법(복수응답)

- 설문조사 결과, 고령자 서비스 교육에 적절한 실습방법으로는 '고령자 대상 프로그램 설계 워크숍'(28.2%)과 '구체적인 사례 소개'(26.3%)가 가장 선호되는 방법으로 나타났음
- '체험 기반 실습교육(큰활자책, 글자확대기 활용 체험)'도 17.9%로 높은 응답 비율을 보였으며, '디지털 기기 사용 실습'(11.8%)과 '사서 간 경험 공유'(9.6%)가 그 뒤를 이었으며, '현장 시뮬레이션'(4.2%)과 '성과지표 작성 및 분석 실습'(2.0%)은 상대적으로 선호도가 낮았음
- 이러한 결과는 고령자 서비스 실무 역량 강화를 위해 실제 프로그램 기획 및 설계 경험, 다양한 사례 체험, 현장 체험 중심의 실습이 중요하게 인식되고 있음을 시사함

[표 4-16] 고령자 서비스 교육 실습방법

(Base = 전체, 단위 : %)

응답	사례수	%
구체적인사례소개	187	26.3
사서간경험공유	68	9.6
디지털기기사용실습	84	11.8
현장시뮬레이션	30	4.2
체험기반실습교육(큰활자책, 글자확대기활용체험)	127	17.9
고령자대상프로그램설계워크숍	200	28.2
성과지표작성및분석실습	14	2

6) 고령자 서비스 교육에 가장 적합한 교육형태

- 설문 결과, 고령자 서비스 교육에 가장 적합한 교육형태로는 '집합교육(오프라인)'이 40.2%로 가장 많이 선택되었음
- 이어 '온라인과 오프라인 병행'(34.9%)도 높은 선호도를 보였으며, '온라인 이러닝(학습플랫폼 활용 녹화강의 수강)'은 14.0%, '온라인 실시간 교육(Zoom, MS Teams, YouTube Live 등 실시간 강의)'은 10.6%로 나타났으며, '기타' 응답은 0.3%에 그쳤음
- 기타 응답으로는 '권역별 집합교육'에 대한 의견이 있었음
- 이러한 결과는 실습 중심의 교육 효과를 높이기 위해 대면 집합교육 또는 온라인·오프라인을 병행한 혼합형 교육에 대한 현장 실무자의 선호가 높음을 시사함
- 교차분석 결과는 다음과 같음
- 고령자 서비스 교육형태에 대한 선호는 사서자격, 근무기관, 직위, 근속연수에 따라 다소 상이한 경향을 보였으나, 다음과 같이 해석할 수 있음
- 사서자격별로는 통계적으로 유의미한 차이가 없었으나(p=0.279), 1급 정사서의 경우 집합교육(51.5%) 선호 비율이 높았고, 준사서는 온오프라인 병행(37.9%) 선호 비율이 가장 높게 나타났음
- 근무기관(관종)에 따른 차이는 통계적으로 유의미하게 나타났으며(p=0.003), 국립도서관 종사자는 집합교육 선호(56.3%)가 매우 두드러진 반면, 작은도서관 종사자는 온라인 실시간 교육(33.3%) 선호 비율이 상대적으로 높았음
- 직위에 따라서는 관장의 경우 온오프라인 병행(50.0%), 중간관리자는 집합교육(50.0%), 기타 직군은 온오프라인 병행(61.1%)을 가장 선호하는 등 역할에 따른 교육 접근 방식 선호 차이가 드러났으나, 통계적으로는 유의미하지 않았음
- 근속연수별로는 유의미한 차이는 없었으나, 20년 이상 근속자의 경우 집합교육 선호도가 64.0%로 가장 높았고, 반대로 1~5년 미만 근속자는 온오프라인 병행(37.8%)을 가장 선호하는 경향을 보였음
- 이와 같은 분석 결과는 교육 대상자의 경력 수준과 업무환경에 따라 선호 교육형

태가 달라질 수 있음을 의미하며, 향후 고령자 서비스 교육 프로그램을 설계할 때 혼합형 교육을 기본으로 하되, 집합교육을 핵심으로 구성할 필요가 있음을 의미함

[표 4-17] 고령자 서비스 교육형태

(Base = 전체, 단위 : %, * P<.05)

응답	사례수	%
집합교육(오프라인)	144	40.2
온라인이러닝(학습플랫폼활용녹화된강의수강)	50	14
온라인실시간교육(Zoom,MSTeams,YouTubeLive 등을활용한실시간강의)	38	10.6
온라인+오프라인병행	125	34.9
기타	1	0.3

범주		사례수	집합교육	온라인녹화	온라인실시간	온오프라인병행	χ^2	p
사서자격증	자격증 1급 정사서	(33)	51.6	12.1	12.1	24.2	18.80	0.279
	자격증 2급 정사서	(275)	40	14.6	9.4	36		
	자격증 준사서	(29)	34.5	10.3	13.8	41.4		
	없다	(20)	35	15	20	30		
	기타	(1)	0	0	0	100		
관종	**국립도서관**	**(32)**	**56.3**	**6.2**	**3.1**	**34.4**	**29.97**	**0.003***
	공공도서관	**(242)**	**44.2**	**13.6**	**8.3**	**33.9**		
	작은도서관	**(27)**	**22.2**	**18.5**	**33.4**	**25.9**		
	기타	**(57)**	**24.6**	**17.5**	**14**	**43.9**		
직위	관장	(28)	39.3	7.1	3.6	50	15.45	0.218
	중간관리자	(70)	50	15.7	11.4	22.9		
	실무자	(242)	38.8	14.9	11.6	34.7		
	기타	(18)	27.8	5.5	5.6	61.1		
근속년수	1년~5년	(111)	29.7	18	14.4	37.9	23.46	0.267
	5년~10년	(86)	45.3	12.8	7	34.9		
	10년~15년	(59)	40.7	15.2	10.2	33.9		
	15년~20년	(47)	42.6	12.7	17	27.7		
	20년~25년	(25)	64	8	4	24		
	25년 이상	(30)	43.3	6.7	3.3	46.7		

7) 고령자 서비스 교육 단계

- 설문 결과, 고령자 서비스 교육의 적절한 단계에 대해 응답자의 48.6%가 '기초+심화 단계별 교육'을, 36.6%가 '기초+중급+심화 단계별 교육'을 선호한다고 응답하였으며, '기초교육'만을 선택한 응답자는 14.8%로 나타났음
- 이 결과는 고령자 서비스 교육에서 단계별로 체계적으로 심화되는 교육 과정에 대한 현장 실무자의 요구가 높음을 시사하며, 단순 기초교육에 그치기보다는 중급 및 심화 과정을 포함한 다양한 수준의 교육이 필요함을 보여줌
- 교차분석 결과는 다음과 같음
- 사서자격증에 따른 선호도는 통계적으로 유의미하지 않았지만, '없음' 응답자 중 기초+중급+심화(55.0%) 선호 비율이 가장 높았고, 1급·2급 정사서 자격자들

역시 단계별 교육을 고르게 선호하는 경향을 보임

- 관종(근무 기관 유형)에 따라서는 통계적으로 유의미한 차이는 아니었으나, 국립도서관 종사자 중 53.1%가 '기초+중급+심화' 교육을 선호하였고, 작은도서관 종사자는 '기초+심화'(59.3%)를 상대적으로 더 선호하였음
- 직위에 따라서는 통계적으로 유의미하지 않았으나, 관장과 기타 직군은 '기초+중급+심화', 중간관리자는 '기초+심화' 응답 비율이 높게 나타났음
- 근속연수에 따른 분석 결과 역시 유의미한 차이는 없었으나, 20년 이상 근속자는 기초교육(28.0%) 선호 비율이 가장 높았으며, 반대로 15년 이상~20년 미만 및 25년 이상 응답자 집단에서는 '기초+중급+심화' 선호도가 절반 이상으로 나타났음
- 이러한 결과는 고령자 서비스 실무자들이 단순한 입문 수준의 교육에 그치지 않고, 업무 경험과 역량 수준에 따라 중급 이상 교육을 통해 전문성을 심화하고자 하는 요구가 뚜렷함을 보여줌. 따라서 교육과정은 단일 수준 중심에서 벗어나, 현장 상황과 직무 역량 수준에 맞춘 유연한 단계별 운영이 필요함

[표 4-18] 고령자 서비스 교육단계

(Base = 전체, 단위 : %, * P<.05)

응답			사례수	%				
기초교육			53	14.8				
기초+심화단계별교육			174	48.6				
기초+중급+심화단계별교육			131	36.6				
범주			사례수	기초교육	기초+심화	기초+중급+심화	χ^2	p
사서자격증	자격증	1급 정사서	(33)	18.2	42.4	39.4	6.75	0.564
		2급 정사서	(275)	15.3	50.55	34.2		
		준사서	(29)	13.8	44.8	41.4		
	없다		(20)	5	40	55		
	기타		(1)	0	0	100		
관종	국립도서관		(32)	18.8	28.1	53.1	11.09	0.086
	공공도서관		(242)	16.1	51.2	32.7		
	작은도서관		(27)	7.4	59.3	33.3		
	기타		(57)	10.5	43.9	45.6		
직위	관장		(28)	14.3	39.3	46.4	5.72	0.455
	중간관리자		(70)	14.3	57.1	28.6		
	실무자		(242)	15.7	47.5	36.8		
	기타		(18)	5.6	44.4	50		
근속년수	1년~5년		(111)	15.3	49.6	35.1	15.84	0.104
	5년~10년		(86)	11.6	48.9	39.5		
	10년~15년		(59)	13.6	61.0	25.4		
	15년~20년		(47)	19.2	34.0	46.8		
	20년~25년		(25)	28	48	24		
	25년 이상		(30)	6.7	43.3	50		

8) 고령자 서비스 교육 기간

- 고령자 서비스 교육의 적절한 기간으로는 '1~2일'을 선택한 응답자가 54.5%로 가장 많았으며, 다음으로 '3일'(29.1%), '5일'(7.8%), '2주(10일)'(3.9%), '4일'(3.6%) 순으로 나타났으며, '기타'는 1.1%로 매우 적었음
- 이 결과는 현장의 실무자들이 짧고 집중적인 1~3일 내외의 교육과정을 가장 적절하다고 인식하고 있음을 시사하며, 상대적으로 장기 과정에 대한 선호는 낮은 것으로 분석됨
- 기타 의견으로는 1일 4시간 3일이 적당하다는 의견이 있었으며, 단계별 3일이 적당하다는 의견이 있었음
- 교차분석 결과는 다음과 같음
- 사서자격증별 분석에서는 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았으나, 자격 등급이 높을수록 1~2일 교육에 대한 선호 경향이 나타났으며, 자격 미보유 응답자는 '5일' 이상 장기 교육에 대한 선호가 상대적으로 높았음
- 관종별 분석에서는 유의미한 차이가 통계적으로 확인되었으며, 국립도서관은 '5일(28.1%)'의 선호도가 타 기관에 비해 매우 높았고, 공공 및 작은도서관은 '1~2일'의 선호도가 상대적으로 높게 나타났음
- 직위별 분석에서도 유의미한 차이가 나타났고, 관장급 응답자의 경우 '3일' 응답이 100%를 차지하였으며, 중간관리자와 기타 직군은 각기 다른 교육 기간을 고르게 선택하는 양상을 보였으며, 실무자 집단은 1~2일과 3일을 중심으로 한 짧은 교육 기간에 높은 응답을 보였음
- 근속 연수별로는 통계적으로 유의미한 차이는 없었으나, 10년 이상 근속자는 '1~2일' 선호도가 가장 높았고(최고 66.1%), 근속 25년 이상 집단은 '3일'(50.0%)과 '5일'(10.0%)을 포함한 다양한 교육 기간을 고르게 선택하였음
- 이러한 결과는 고령자 서비스 교육을 단기 집중형 중심으로 설계하되, 근무 환경, 직급, 기관 특성을 고려한 탄력적 운영과 맞춤형 기간 제시가 필요함을 시사함

[표 4-19] 고령자 서비스 교육기간

(Base = 전체, 단위 : %, * P<.05)

응답	사례수	%
1~2일	195	54.5
3일	104	29.1
4일	13	3.6
5일	28	7.8
2주(10일)	14	3.9
기타	4	1.1

범주			사례수	1~2일	3일	4일	5일	2주	기타	χ^2	p
사서자격증	자격증	1급 정사서	(33)	57.5	27.3	9.1	0	6.1	0	21.66	0.359
		2급 정사서	(275)	56.5	28.7	2.2	7.6	3.6	1.4		
		준사서	(29)	48.3	31	6.9	13.8	0	0		
	없다		(20)	35	30	10	15	10	0		
	기타		(1)	0	100	0	0	0	0		
관종	**국립도서관**		**(32)**	**57.5**	**27.3**	**9.1**	**0**	**6.1**	**0**	**41.40**	**0.000 ***
	공공도서관		**(242)**	**56.5**	**28.7**	**2.2**	**7.6**	**3.6**	**1.4**		
	작은도서관		**(27)**	**48.3**	**31**	**6.9**	**13.8**	**0**	**0**		
	기타		**(57)**	**35**	**30**	**10**	**15**	**10**	**0**		
직위	**관장**		**(28)**	**0**	**100**	**0**	**0**	**0**	**0**	**30.54**	**0.010 ***
	중간관리자		**(70)**	**46.5**	**35.7**	**7.1**	**0**	**3.6**	**7.1**		
	실무자		**(242)**	**52.8**	**38.6**	**2.9**	**4.3**	**1.4**	**0**		
	기타		**(18)**	**57**	**26**	**2.9**	**9.1**	**4.6**	**0.4**		
근속 년수	1년~5년		(111)	38.8	22.2	11.1	16.7	5.6	5.6	36.94	0.058
	5년~10년		(86)	56.9	29.1	1.2	9.3	1.2	2.3		
	10년~15년		(59)	66.1	23.7	1.7	0	8.5	0		
	15년~20년		(47)	42.6	38.3	4.3	10.6	2.1	2.1		
	20년~25년		(25)	60	28	4	4	4	0		
	25년 이상		(30)	30	50	6.7	10	0	3.3		

1.3 시사점

- 본 설문조사를 통해 도출된 주요 시사점은 다음과 같음
- 첫째, 고령자 서비스 교육에 대한 현장의 인식과 요구가 매우 높게 나타났음
- 응답자의 93%가 고령자 서비스 교육의 필요성에 공감하고, 교육 참여 의향 또한 평균 4.19점(5점 척도)으로 전반적으로 매우 긍정적인 태도를 보였음
- 이는 고령자 대상 서비스에 대한 현장 실무자들의 직무 인식 전환 및 역량 강화 필요성이 충분히 내재되어 있음을 보여줌
- 특히 직위가 높을수록(예: 관장) 교육의 필요성을 더 강하게 인식하고 있으며, 이는 조직 리더들이 제도적 추진 동력으로 작용할 수 있음을 시사함
- 둘째, 고령자 서비스에 필요한 핵심 직무역량은 '고령자에 대한 이해', '정보서비스 제공', '디지털 리터러시 교육', '정보 제공', '독서문화프로그램 기획·운영', '접근성 향상 및 커뮤니티 연계' 등으로 나타났으며, 대부분의 하위역량에서 평균

4.0점 이상(5점 척도)의 높은 수준을 기록하였음

- 특히, 고령자 생애주기·특성에 대한 이해, 정보요구 및 이용행태 파악, 의사소통 및 상담능력, 디지털 교육 설계·실행 능력 등에서 두드러진 결과가 확인되었음
- 이는 고령자의 정보 접근권, 디지털 격차 해소, 심리·사회적 특성 이해를 포괄하는 통합적 역량 개발이 필요함을 의미함
- 셋째, 실제 교육 방법 및 실습에 대한 선호에서는 '이론과 실습 병행'(75.1%), '집합교육(오프라인)'(40.2%) 및 '온라인+오프라인 병행'(34.9%)에 대한 선호가 높았음
- 실습 방법으로는 '프로그램 설계 워크숍'과 '구체적인 사례 소개', '체험 기반 실습'이 중요하게 인식되었으며, 이론과 실습을 분리해 개별적으로 선택할 수 있는 유연한 과정에 대한 요구도 확인되었음
- 이는 단순 지식 전달이 아닌 체험적 학습과 적용 중심 교육에 대한 수요가 강하다는 점을 나타냄
- 특히 '고령자 프로그램 설계 워크숍', '구체적 사례 소개', '체험 기반 실습' 등 실습방법에 대한 구체적 요구는 실무 역량 향상을 위한 학습자의 체험성과 몰입도를 높이는 요소로 작용할 수 있음
- 넷째, 적절한 교육과정 운영에 관한 의견에서는 '단계별 교육(기초심화)'에 대한 요구가 85.2%에 달해, 기초적인 이론 교육에서부터 실무 적용, 심화 과정까지 연계된 체계적 교육과정 설계가 필요함을 시사함
- 또한, 적정 교육 기간은 '1-2일'(54.5%), '3일'(29.1%)로, 짧고 집중적인 단기 교육에 대한 선호가 강하게 나타났음
- 이는 장기 프로그램보다 단기 집중 교육에 대한 선호 경향이 강하며, 동시에 교육 수준을 계층화하여 현장 직무별 유연하게 적용할 필요가 있음을 의미함
- 다섯째, 교육 미참여의 주요 장애요인은 '적합한 교육 프로그램 부재', '정보 부족', '업무 연관성 부족', '프로그램에 대한 인식 부족' 등으로 확인되었으며, 이는 교육 콘텐츠의 실효성 강화, 정보 접근성 확대, 직무와의 연계성 제고가 필요함을 시사함
- 여섯째, 집단별 인식 차이를 반영한 교육 전략이 요구됨
- 직위, 자격증, 근무기관, 근속연수에 따라 교육 내용 및 방식에 대한 선호와 필요성 인식에 차이가 있으며, 일부 항목에서는 통계적으로 유의한 차이도 관찰되었다. 예를 들어, 관장급은 전략적 필요 인식이 강하지만 실천적 항목 점수는 낮고, 준사서는 전체 역량 인식 수준이 높으며, 국립도서관 종사자는 교육 참여 의향이 상대적으로 낮게 나타났음
- 이러한 차이는 교육 대상자별 분화된 콘텐츠 설계와 운영 방식, 타겟 맞춤형 커리큘럼 개발의 필요성을 시사함

- 이상의 결과는 초고령사회로의 진입에 대응해 현장 사서들의 실질적인 직무역량 강화와 맞춤형 교육과정 개발이 시급하며, 이론과 실습, 사례 중심의 혼합형·단계별 교육과정, 짧고 집중적인 단기 교육, 그리고 체계적인 정보 제공 및 커뮤니티 연계 방안이 함께 고려될 필요가 있음을 보여줌

2. 초고령화 시대 도서관 사서 역량 프레임워크

2.1 초고령화 시대 도서관 사서 역량 프레임워크

2.1.1 초고령화 시대 도서관 사서 역량 프레임워크 도출과정

- 초고령사회로의 본격적인 진입은 도서관 서비스 전반에 걸쳐 구조적 전환을 요구하고 있으며, 이에 따라 고령 이용자 중심의 서비스 기획과 운영을 수행할 수 있는 사서의 전문 역량 재정립이 중요한 과제로 부상하고 있음
- 본 프레임워크는 다음의 다섯 가지 주요 기반 자료를 종합적으로 분석하여 도출되었음

1) 국내외 정책 동향 분석

- 초고령사회에 대응하는 도서관 정책 및 실천 방향을 검토하기 위해 국내 「도서관법」, 「독서문화진흥법」, 「노인복지법」 등 관련 법령과 「제4차 도서관발전종합계획」, 「제4차 독서문화진흥 기본계획」의 내용을 분석하였음
- 이를 통해 고령자 대상 도서관 서비스의 핵심 방향은 △디지털 포용 역량 강화, △커뮤니티 연계 △독서접근성 강화 등으로 정리하였음
- 또한, 미국 ALA 『Library Services to Older Adults Guidelines』, RUSA 『Guidelines for Library Services with 60+ Audience: Best Practice』, CFLA 『Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults』 등 주요 국가의 고령자 도서관서비스 지침을 분석한 결과, △접근성, △존중, △참여성, △기관 간 협력이라는 공통 원칙이 고령자 서비스 설계 시 중요함을 확인하였음
- 또한, 고령자의 다양성과 비동질성, 정보취약성과 사회적 고립 문제를 포괄적으로 이해하고 대응하는 것이 사서 역량의 핵심 기반이 되어야 하며, 고령자 서비스는 단순 편의 제공을 넘어 사회통합, 정보격차 해소, 디지털 전환 지원, 문화적 자아실현을 실현하는 총체적 접근이 필요함이 강조되었음
- 이에 따라 도서관 사서는 고령자의 생애 맥락과 특성을 이해하고, 공공도서관의

플랫폼 기능을 활용해 정보, 교육, 문화, 건강, 돌봄을 연계하는 실천적 전문가로서의 역할이 요구됨

2) 도서관 및 유관기관 노년층 대상 서비스 사례

- 국내외의 다양한 도서관 운영 사례는 다음의 네 가지 분야로 정리할 수 있음
- 교육 및 학습: 고령자의 디지털 자립과 세대 간 소통을 위한 프로그램이 주를 이루며, 사서의 교육 기획 및 설계 역량이 요구됨
- 접근성 및 편의성 개선: 물리적 제약 해소와 심리적 안정감 제공에 기여하며, 공간·자료·서비스가 유기적으로 연결되는 방식의 프로그램이 운영되고 있으며, 사서의 포괄적 서비스 설계 및 운영 능력 요구됨
- 사회적 교류 및 참여 촉진: 고령자를 수동적 수혜자에서 능동적 참여자이자 서비스 제공자로 전환하기 위한 구조가 핵심이며, 사서는 촉진자·조정자로서의 역량이 중요함
- 건강 및 웰빙 지원: 정보제공을 넘어 정서적 지지, 건강 유지, 자아 회복의 통합적 서비스로 확대되는 형태로, 사서는 돌봄과 치유, 커뮤니티 연결을 위한 복합 연계 능력이 필요함
- 즉, 도서관은 고령자의 정보격차 해소뿐 아니라 사회적 연결, 자기표현, 돌봄의 매개로 기능하며, 사서는 이를 기획하고 실행하는 중심 역할을 수행해야 함
- 또한, 사례 전반은 사서의 디지털 교육자, 문화기획자, 사회 통합 촉진자로서의 다면적 역량을 요구하고 있음
- 도서관 유관기관의 노년층 대상 서비스 사례는 돌봄 및 안전지원서비스, 건강 및 웰빙 지원, 사회 참여 및 교육, 문화 및 여가 서비스 등으로 구분되며, 도서관 역시 이러한 유관기관과 연계하여 아웃리치 서비스를 강화하고, 도서관 프로그램 기획에 참여해야 함

3) 노년층 서비스 관련 교육훈련 과정 현황

- 국내 교육과정은 국립중앙도서관, 지역 공공도서관, 노인복지기관 협회 등을 중심으로 운영되며, 실무 중심의 내용과 단기 집합교육이 주를 이루고 있음
- 국외에서는 미국 ALA 및 RUSA의 교육을 통해 프로그램 기획, 디지털 접근성, 협력 네트워크 구축, 성과 평가 등 실무 역량 중심 커리큘럼이 제공됨
- 스웨덴, 독일, 싱가포르 등은 고령자 돌봄 실무자 대상 실습 기반 교육을 운영하며, 보조기기 활용, 치매 이해, 비대면 건강관리 등 실용적인 내용을 포함함

4) 이용자 요구 및 행태 조사 분석

- 678명의 고령 이용자 대상 정보요구, 도서관 이용행태, 프로그램 선호도 등을

분석한 결과는 다음과 같음

- 가장 관심 있는 정보 주제: 건강, 문학·인문학, 재무설계
- 선호 자료: 종이책, 큰글자책, 오디오북 등 대체자료
- 선호 프로그램: 기초 디지털 교육, 건강·법률 특강, 글쓰기, 독서토론, 지역사회 참여형 활동
- 디지털 리터러시 수준: 스마트폰 활용은 보통 이상이지만 콘텐츠 생산은 낮은 편
- 불편사항: 이동 어려움, 프로그램 신청 복잡성, 정보자료 접근 제한 등
- 구체 요구: 체험형 교육, 책배달 서비스, 디지털 기기 지도, 키오스크 사용법 안내 등
- 이러한 결과는 사서가 고령자의 생애주기적 욕구, 매체 선호, 신체·인지 특성을 정밀하게 이해하고, 맞춤형 정보서비스, 디지털 포용 교육, 문화·사회 연계 프로그램 설계 역량을 갖추어야 함을 시사함

5) 사서 대상 요구 분석

- 전국 도서관 사서 358명을 대상으로 수행한 설문조사 분석 결과, 고령자 서비스 교육에 대한 필요성은 93% 이상이 공감하였으며, 실제 교육 경험자도 '독서문화 프로그램 기획'과 '디지털 리터러시 교육' 항목에서 실무 중심의 학습 요구가 높게 나타났음
- 사서들이 인식하는 핵심 직무역량은 고령자 이해, 정보서비스 제공, 디지털 리터러시 교육, 문화 프로그램 운영, 커뮤니티 연계 등 전반적 역량이 중요하게 인식되었고, 대부분 4.0점 이상의 높은 수준으로 평가됨
- 또한, '이론과 실습 병행' 방식의 교육, '짧고 집중적인 1~3일 과정', '프로그램 설계 워크숍', '구체적인 사례 중심'의 실습을 가장 선호하는 것으로 나타났음
- 이상의 분석 결과를 바탕으로 도출된 초고령화 시대 도서관 사서 역량 프레임워크는 단순 이론을 넘어 정책 방향, 현장 수요, 이용자 특성, 교육 체계를 종합한 실천형 구조로 설계되었음
- 고령자의 정보 접근권 보장, 디지털 포용, 문화 참여, 지역사회 연계를 도서관이 실현하기 위해, 사서는 통합적 실무역량을 기반으로 한 핵심 주체로서 기능해야 함

[표 4-20] 기반 자료 도출 요소와 역량 매핑

정책 동향	서비스 사례	교육사례	이용자 요구	사서 요구		역량군
고령자 정의 및 정보취약계층 보호 관점 반영	이야기꽃 할머니, 고령자 맞춤형 아웃리치	노인심리 및 지역 인구분석 교육	생애주기별 욕구, 외로움, 정보불균형 인식	높은 고령자 이해 역량에 대한 요구	▶	고령자 이해
정보접근권 보장, 포용형 서비스 강조	건강·재무정보 상담, 정보상담 중심 서비스	정보요구 분석, 커뮤니케이션 실습	건강, 재무, 문화 정보요구 다양 / 상담 신뢰성 요구	높은 정보요구·상담 능력 역량 요구	▶	정보서비스 제공
큰글자책, 오디오북 등 매체 다양화 정책	큰글자책 제공, 생애구술 콘텐츠 발굴	자료 큐레이션, 자서전 쓰기 지도 교육	큰글자책·오디오북 선호, 자서전 관심	대체자료 활용과 콘텐츠 구성 역량 강조	▶	정보자원 제공
디지털 포용 및 문해력 교육 강조	AI 사랑방, 스마트기기 교육, 디지털 아웃리치	실습 중심 디지털 교육 설계 교육	스마트폰 활용 어려움 / 교육 수요 높음	디지털 지도 설계 및 실무 적용 역량 강조	▶	디지털 리터러시 교육
독서문화진흥계획의 세대 맞춤형 설계 방향 반영	북클럽, 시낭송 할머니, 독서토론 활동 운영	프로그램 기획 및 실행 실습 중심 교육	문학 감상, 글쓰기, 세대통합형 활동 선호	기획-실행-성과 공유까지 통합 역량 요구	▶	독서문화 프로그램 운영
유니버설 디자인, 지역사회 연계 강조	실버도서관, 이동도서관, 책가방 서비스	공간 설계 실습, 커뮤니티 협력 훈련	이동불편, 공간·시설 접근성 수요	공간·연계 운영 능력 수요 뚜렷	▶	접근성·커뮤니티 연계
평가 체계 및 환류 강조 정책 반영	사업 효과성 분석, 보고서 작성 사례	성과지표 설계, 조사 실습, 사례 공유 교육	이용자 피드백 반영 및 개선 요구	평가 및 보고 역량 강화 필요 강조	▶	프로그램 성과 관리

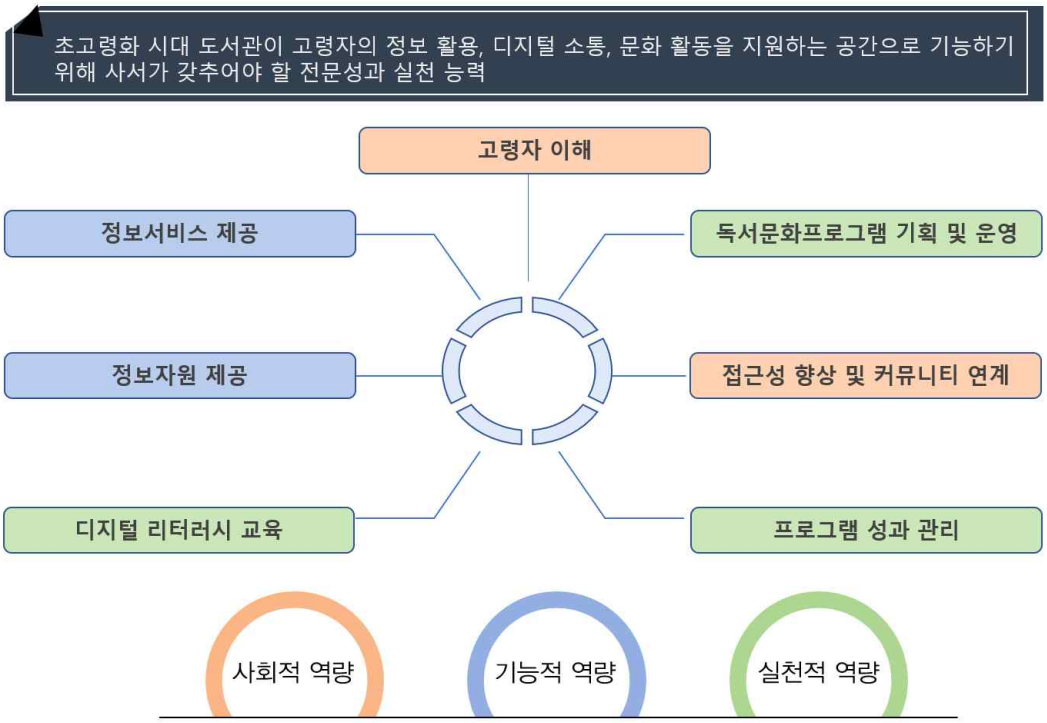
2.1.2 초고령화 시대 도서관 사서 역량 프레임워크

- 초고령화 시대 도서관 사서 역량은 고령 인구가 사회의 주축으로 떠오르는 인구구조 변화 속에서, 도서관이 고령자의 정보 접근, 디지털 활용, 문화 참여, 사회적 소통을 지원하는 공공 플랫폼으로 기능하기 위해 사서가 갖추어야 할 통합적 전문성과 실천 능력을 의미함
- 이러한 역량은 고령자의 생애주기와 인지·신체·사회적 특성에 대한 깊은 이해를 기반으로 하며, 정보서비스 제공, 정보자원 활용, 디지털 격차 해소, 문화 프로그램 기획, 접근성 향상, 지역사회 협력, 성과 평가 등 도서관 전반의 서비스를 고령자 중심으로 설계하고 운영하는데 필수적인 지식, 기술, 태도를 포함함
- 본 역량 프레임워크는 국내외 동향 분석, 도서관 정책 및 서비스 사례 조사, 사서 설문 및 이용자 분석 등을 기반으로 도출된 것으로, 도서관 사서가 고령자 이용자를 대상으로 서비스를 기획·운영할 때 요구되는 사서의 전문역량을 체계적이고 통합적으로 구조화한 것임
- 본 프레임워크의 핵심 구성 요소는 다음과 같음
  ☑ 고령자 특성 이해에 기반한 공감형 접근 역량

☑ 정보 접근성 향상 및 디지털 포용을 위한 교육역량
☑ 고령자의 사회참여와 문화활동을 촉진하는 프로그램 설계역량
☑ 지역사회 협력과 성과환류를 위한 거버넌스 기반 실행역량

- 본 역량 프레임워크는 고령자에 대한 이해를 기반으로, 정보서비스 제공, 정보자원 활용, 디지털 리터러시 교육, 독서문화 프로그램 운영, 접근성 향상 및 커뮤니티 연계, 프로그램 성과관리까지 도서관 사서의 역할 전반을 포괄하는 7개 핵심 역량과 18개 세부 역량으로 구성되어 있음
- 각 역량은 기능적 소양뿐만 아니라, 고령자의 사회적 통합, 문화적 자기표현, 디지털 시민성 함양 등 사회적 실천역량과도 밀접하게 연계되며, 도서관의 공공성과 포용성 실현에 기여하도록 설계되었음
- 프레임워크 명칭 및 세부역량 용어는 현장에서의 적용성과 정책·실무 간의 연결 가능성을 고려해 구성하였으며, 기존 공공도서관, 평생교육, 복지 분야의 교육 모형과의 연계성도 확보하였음
- 본 프레임워크는 초고령사회에 진입한 한국 사회의 현실에 발맞추어, **도서관이 고령자의 삶의 질 향상에 기여하는 지역 기반 플랫폼**으로 기능할 수 있도록 사서의 교육 체계 기반을 마련하는 데 목적이 있음
- 각 역량은 독립적으로 작동하는 것이 아니라, **상호 연계된 통합적 구조**로 운영되며, 특히 '고령자 이해'를 기반으로 모든 역량이 통합적으로 작동하도록 설계되었음
- 예를 들어, 고령자 정보요구 분석(정보서비스 제공)은 디지털 교육과 정보자원 선별(정보자원 제공, 디지털 리터러시 교육)로 이어지고, 이후 독서문화 프로그램 구성(프로그램 기획)과 지역 연계(커뮤니티 연계), 효과성 검증(성과관리)로 순환됨
- 각 역량군의 '비고' 항목에는 교육과정 개설 시 고려해야 할 사항, 이론·사례·실습 중심의 운영 방식, 활용할 수 있는 주제 및 대상자 구분, 커리큘럼 설계 팁 등이 포함되어 있어 **현장 중심의 실천적 교육 설계에 직접적으로 활용 가능**함
- 도서관 사서 교육과정 개발, 도서관 평가 지표 개발, 평생학습 연계 프로그램, 복지기관 연계 아웃리치 협력 등을 위한 실무 적용형 기준으로 활용 가능함
- 특히, 지역 도서관 단위에서 고령자 이용자의 특성에 따라 탄력적으로 적용할 수 있으며, 교육, 정보, 문화, 돌봄 연계형 모델을 설계하는 데 기초자료로 활용될 수 있음

[그림 4-1] 초고령화 사회 도서관 사서 프레임워크



[그림 4-2] 초고령화 사회 도서관 사서 역량



[표 4-21] 초고령화 사회 도서관 사서 역량 및 정의

역량	세부역량	정의	비고
도서관 이용자로서 고령자 이해	고령자의 특성과 지역사회의 고령화 흐름을 이해하여 도서관 서비스 기획의 기초를 형성한다.		
	고령자 특성 이해	고령자의 생애주기 및 사회적·신체적·심리적 특성을 이해한다.	▪ 이론 중심 ▪ 생애주기별 고령자 특성 이해 ▪ 건강약화, 인지저하, 외로움, 역할상실 등 사회적·신체적·심리적 문제 이해 ▪ 사례 중심: 독거노인, 액티브 시니어 등 다양한 고령자상 고려
	지역사회 구조 및 인구통계 변화 이해	도서관이 위치한 지역의 고령인구 비율, 고령화 속도, 연령구조, 성비, 복지시설 현황 등을 분석하고, 고령화 대응 서비스 기획에 반영할 수 있다.	▪ 이론 및 데이터 분석 중심 ▪ KOSIS, 지역통계포털 등 인구통계자료 활용 ▪ 지역별 고령화 이슈(농촌 고령화, 도시 내 독거노인 증가 등) 이해 ▪ 도서관서비스 수요예측, 아웃리치 대상 설정 등 기초자료로 활용 가능
정보서비스 제공	고령자의 정보요구와 이용행태를 이해하고, 효과적인 상담과 정보제공을 수행한다.		
	정보요구 및 이용행태 이해	고령자의 연령, 직업, 건강, 사회참여 수준 등에 따라 달라지는 정보요구와 도서관 이용행태를 분석하고 이해할 수 있다.	▪ 이론 및 사례 중심 ▪ 건강(치매예방, 운동), 금융/재무설계, 문학/교양, 여가/여행, 취미, AI 등의 주제 포함 ▪ 도서관 이용빈도, 매체 선호(도서 vs 비도서), 선호 서비스 등 고령자 정보요구 및 이용행태 이해
	고령자 의사소통의 이해	고령자의 정보요구를 정확히 파악하고, 명확하고 친근한 의사소통을 통해 신뢰감 있는 상담을 수행할 수 있다.	▪ 이론 및 실습 중심 ▪ 경청, 명료한 언어, 쉬운 설명, 감정 공감 기술 강조 ▪ 복잡한 디지털 정보의 단순화 제공 기법 ▪ 정보 브로슈어 제작, 주제별 안내자료 활용
	고령자 정보서비스의 이해	고령자 대상 정보서비스의 유형과 운영 방식을 이해하고, 도서관의 다양한 프로그램과 연결 지어 제공할 수 있다.	▪ 이론 및 사례 중심 ▪ 참고봉사, 독서상담, 디지털 서비스(전자책, 키오스크 등), 문화 프로그램(강연, 영화 상영 등) 등 포함
정보자원 제공	고령자의 정보요구에 적합한 자료를 선별·가공하여 제공하고, 고령자 친화적 방식으로 정보접근성과 활용도를 높일 수 있다.		
	고령자 정보자원의 이해	고령자의 인지·신체 특성을 고려한 정보자료(큰글자책, 오디오북, 쉬운 설명자료 등)를 이해하고 활용할 수 있다.	▪ 이론 및 사례 중심 ▪ 대체자료(큰글자책, 오디오북, 영상자료, 쉬운 글 자료 등) 종류 및 특성 이해 ▪ 디지털과 아날로그 자료 병행 제공 고려
	정보자원 선별 및 큐레이션	고령자의 관심 주제에 맞는 자료를 선별하고, 목적과 상황에 맞는 큐레이션 컬렉션을 구성할 수 있다.	▪ 이론 및 실습 중심 ▪ 키워드 기반 주제 큐레이션 ▪ 연령별, 매체별(인쇄/전자) 큐레이션
	생애사 콘텐츠 발굴 및 공유 촉진	자서전, 구술사 등 고령자의 생애 콘텐츠를 발굴하고 공유할 수 있다.	▪ 사례 및 실습 중심 ▪ 자서전 쓰기 지도, 회고 인터뷰 진행, 오디오/영상 구술 기록 제작 등 ▪ 세대 간 소통 및 지역문화 아카이빙과 연계 가능
디지털 리터러시 교육	고령자의 디지털 접근 격차를 이해하고, 이들의 일상생활과 정보 활용 능력을 향상시킬 수 있도록 교육을 기획·운영한다.		
	디지털 취약	고령자의 디지털 기기 접근	▪ 이론 중심

	계층 이해 및 디지털 리터러시의 이해	특성과 어려움을 이해하고, 디지털 리터러시의 개념과 교육 필요성, 관련 역량 구조를 파악한다.	▪ 디지털 격차 및 원인 이해 ▪ 디지털 리터러시 정의 및 구성요소 분석
	디지털 교육 설계 및 지도	고령자 대상 디지털 교육을 체계적으로 기획하고 실행할 수 있다.	▪ 이론, 사례, 실습 중심 ▪ 교육 콘텐츠 설계 및 맞춤형 커리큘럼 작성 ▪ 학습자 특성 분석 및 난이도 조절
	디지털 도서관 이용 지도	디지털 도서관의 주요 기능을 활용할 수 있도록 고령자를 대상으로 단계별 안내 및 실습을 지원한다.	▪ 실습 중심 ▪ 도서관 로그인, 전자책 이용, 희망도서 신청, 프로그램 신청 등 실무 중심 교육
	생활밀착형 정보 탐색 및 활용 지도	포털 검색, 교통앱 이용 등 일상생활과 직접 연결된 디지털 정보를 고령자가 탐색하고 활용할 수 있도록 지도한다.	▪ 사례 및 실습 중심 ▪ 포털 검색, 날씨/교통/금융 앱 사용법 등 생활 밀착형 콘텐츠 포함
	기기 및 플랫폼 사용 지원	스마트폰, 태블릿, 키오스크 등 디지털 기기 및 플랫폼의 기본 조작법을 고령자에게 맞춤형으로 안내한다.	▪ 실습 중심 ▪ 앱 설치, 와이파이 연결, 문자 및 영상통화, 키오스크 활용 등
	디지털 콘텐츠 생산	디지털 미디어의 특성을 이해하고, 미디어를 통해 제공될 수 있는 다양한 유형의 콘텐츠를 생산할 수 있다.	▪ 사례 및 실습 중심 ▪ 사진 편집, YouTube 영상 만들기, 블로그/카페 글쓰기 등 창작 중심 교육
	디지털 보안 및 권리 보호 교육	고령자가 디지털 공간에서 안전하게 활동할 수 있도록 보안 기초, 개인정보 보호, 사이버 범죄 대응 및 권리 침해 신고 방법을 교육할 수 있다.	▪ 이론 및 실습 중심 ▪ 보안: 안전한 비밀번호 설정, 백신앱 사용, 피싱 문자 대처 ▪ 사이버 범죄 대응: 사기 사례 소개, 대응 절차 안내 ▪ 권리 보호: 명예훼손·사생활 침해 인지 및 대응법, 디지털 예절 교육
독서 문화 프로그램 기획 및 운영	고령자의 삶의 질 향상과 사회적 참여를 유도하기 위한 독서문화 프로그램을 이론에 기반해 기획하고, 실천 가능하도록 체계적으로 설계·운영할 수 있는 역량이다.		
	고령자 대상 독서프로그램의 이해	고령자의 정보요구와 특성에 맞는 독서문화 프로그램의 개념, 유형, 분류 및 구성요소를 이해한다.	▪ 이론 중심 ▪ 독서치유형, 자기표현형, 사회참여형, 세대소통형 유형 이해 ▪ 운영 주기, 대상별(55~64세/75세 이상) 차이 고려
	독서문화 프로그램 기획 이론	독서문화 프로그램의 기본 이론, 논리모형, 개발 모형, 환경 분석, 수요 조사 방법론 등을 이해하고 실제 기획에 활용할 수 있다	▪ 이론 및 사례 중심 ▪ 독서문화 프로그램 논리모형/참여모형 등 비교 ▪ 미시적·거시적 환경 분석 및 요구조사 실습 포함
	독서문화 프로그램 설계 및 실행	고령자 대상 프로그램을 실제 설계하고, 목표 설정부터 구성안, 예산, 강의계획서, 운영방안까지 구체적으로 설계 및 실행할 수 있다.	▪ 실습 중심 ▪ 주제 선정, 목표 설정, 커리큘럼 작성 ▪ 예산·강사비·홍보 등 실행 요소 포함 ▪ 활동 중심 실습 구조
	독서문화 프로그램 마케팅	고령자 대상 프로그램을 효과적으로 홍보하고, 기획 내용을 공유하며 프로그램의 설득력과 실행 가능성을 점검할 수 있다.	▪ 사례 및 실습 중심 ▪ 복지관, 경로당 등 지역 홍보전략 포함

접근성 향상 및 커뮤니티 연계	고령자의 물리적·심리적 접근성을 높이고, 지역사회 유관기관과의 협력을 통해 도서관 서비스를 확대·연계할 수 있다.		
	고령자 친화 공간 설계	조명, 안내표지, 가구 배치, 글자 크기 등 고령자의 신체·인지 특성을 고려한 공간과 시설을 설계할 수 있다	▪ 이론 및 사례 중심 ▪ 실습 중심 ▪ 유니버설 디자인 기반 공간 설계 ▪ 큰글씨 안내판, 높낮이 조절된 서가, 휠체어 진입 가능 통로 등
	아웃리치 및 지역 협력	이동도서관, 책배달, 복지기관 및 자원봉사단체와의 협력을 통해 고령자 대상 서비스를 도서관 외부로 확장하고 연계할 수 있다.	▪ 실무 중심 ▪ 사례 기반 기획·운영 실습 ▪ 경로당·노인복지관·요양시설 등과 연계 ▪ 자원봉사자, 독서동아리 등 지역 인적 자원 활용 포함
프로그램 성과관리	고령자 대상 프로그램을 기획부터 실행, 평가, 개선까지 체계적으로 관리하여 지속가능하고 효과적인 서비스를 운영할 수 있다.		
	프로그램 성과평가	프로그램의 목표와 내용을 바탕으로 실행 결과를 평가하고, 이용자 피드백과 데이터 분석을 통해 개선안을 도출할 수 있다.	▪ 이론 및 실습 중심 ▪ 프로그램 논리모형(Logical Model) 기반 목표 설정 및 평가 기준 도출 ▪ 설문지 설계, 인터뷰, 만족도 조사 등 다양한 조사 도구 적용 ▪ 정량·정성 데이터 분석 및 환류 계획 수립 포함
	결과 환류 및 보고	평가 결과를 기반으로 프로그램 운영 전반을 재조정하고, 보고서나 사례 공유를 통해 조직 내외에 확산할 수 있다.	▪ 이론 및 사례 중심 ▪ 성과보고서 작성 및 활용 사례

Ⅴ 도서관 고령자서비스 시범교육 실시 및 평가

1. 시범교육과정 세부 프로그램(모듈) 설계 및 운영전략

1.1 교육과정별 모듈의 구성

- 시범 교육과정은 고령자의 정보격차 해소, 디지털 리터러시 교육, 독서문화 프로그램 운영, 커뮤니티 협력 등 다양한 고령자 대상 도서관 서비스에 요구되는 핵심 직무역량을 도출하고, 시범교육 목적의 실천 중심 총 8개의 모듈로 아래 그림과 같이 구성함

[표 5-1] 도서관 고령자서비스 시범교육과정 모듈의 구성

교육 1일차	교육 2일차	교육 3일차
모듈1 : 도서관 이용자로서 고령자 이해하기1	**모듈3 : 고령자 정보서비스 및 프로그램**	**모듈7 : 독서문화프로그램 기획 및 운영**
고령자 이해 역량 (2시간) ▪ 생애주기별 고령자 특성에 대한 이해 ▪ 고령자 사회적· 신체적· 심리적 특성에 대한 이해	정보서비스 역량 (1.5시간) ▪ 고령자 정보서비스 ▪ 고령자 도서관프로그램 ▪ 고령자 문화프로그램	독서문화프로그램 역량 (2시간) ▪ 독서문화프로그램의 개념 및 정의 ▪ 독서문화프로그램 유형 ▪ 독서문화프로그램 개발 이론 ▪ 독서문화프로그램 모형 ▪ 독서문화프로그램 분류 ▪ 고령자 독서문화프로그램 기획 이론
모듈1 : 도서관 이용자로서 고령자 이해하기2	**모듈4 : 고령자 커뮤니티 협력방안**	
고령자 이해 역량 (1시간) ▪ 최신 연구와 설문조사에서 나타난 고령자 정보요구에 대한 이해	접근성 향상 및 커뮤니티 연계 역량 (1.5시간)	
모듈2 : 고령자를 위한 도서관의 정보자원	**모듈5 : 고령자를 위한 디지털 리터러시**	**모듈8 : 독서문화프로그램 실습**
정보제공역량 (2시간) ▪ 고령자 대상 정보자원 선별 능력 ▪ 고령자 대상 맞춤형 정보 큐레이션 능력 ▪ 큰활자 및 오디오북 등 대체자료 활용 능력 ▪ 생애사 중심 콘텐츠 발굴 및 공유 촉진 능력	디지털 리터러시 교육역량 (2시간) ▪ 정보취약계층으로서의 고령자 이해 ▪ 고령자 맞춤형 디지털 교육 설계 능력 ▪ 기기 및 플랫폼 사용 안내 능력 (예: 키오스크 · 스마트폰 등) ▪ 고령자 정보 탐색 및 활용 지도 능력	실습 (4시간) ▪ 고령자 독서문화프로그램 개발 단계 관리 및 역할 분담 ▪ 환경 분석(미시적, 거시적 환경분석) ▪ 요구조사(조사 및 자료 수집 방법) ▪ 독서문화프로그램 우선순위 결정 ▪ 고령자 독서문화 프로그램 목표 설정 및 주제 선정 ▪ 고령자 독서문화프로그램 구성(안) 및 강의계획서 작성 ▪ 고령자 독서문화프로그램 예산 계획 수립 ▪ 고령자 독서문화프로그램 마케팅 계획 수립 ▪ 분임별 독서문화프로그램 발표
	모듈6 : 정보윤리	
	디지털 리터러시 교육역량 (1시간) ▪ 사이버 범죄 대응 교육 ▪ 디지털 기기 보안 관리 교육 ▪ 디지털 공간 권리 보호 교육	

1.2 모듈별 교수학습 전략

- 시범 교육과정에 반영된 8개의 모듈별 세부 교육목표 및 교수 학습방법은 아래와 같음

[표 5-2] 모듈별 교수학습 전략

모듈명	세부 교육목표	교수-학습 방법
도서관 이용자로서 고령자 이해하기	고령자의 일반적인 특성을 이해함과 동시에 도서관 이용자로서 고령자에 대해 이해하기 위한 기초 이론을 학습한다. 또한 다양한 연구 및 도서관현장에서의 사례를 통해 고령자의 정보요구를 이해한다.	(이론) 강의 (사례) 해외 초고령화 국가의 고령자서비스 사례 설명, 고령자 정보요구를 반영한 도서관 서비스 및 프로그램 사례 소개
고령자를 위한 도서관의 정보자원	고령자 정보욕구에 적합한 자료를 선별하고, 큰글자자료·오디오북 등의 대체자료를 활용하며, 생애사 콘텐츠를 포함한 맞춤형 정보 큐레이션을 기획할 수 있는 역량을 함양한다.	(이론) 강의 (사례) 고령자 맞춤 큐레이션 사례(예: 주제별 추천도서 코너), 시니어 독자 대상의 대체자료 운영 사례 소개, 생애사 기록 프로젝트 사례 분석 (실습) 고령자 대상 생애사 기록 콘텐츠 기획 실습
고령자 정보서비스 및 프로그램	고령자 정보서비스의 유형과 사례를 이해하고, 도서관에서 운영할 수 있는 문화 프로그램을 기획·운영할 수 있는 능력을 배양한다.	(이론) 강의 (사례) 독서치료, 회상기반 프로그램, 세대공감 프로그램 등 사례 소개, 고령자 자원봉사 프로그램 분석 (실습) 고령자 대상 정보서비스 시나리오 작성, 조별 기획안 발표 및 피드백 공유
고령자 커뮤니티 협력방안	고령자의 신체적·심리적 특성을 이해하고, 공간 설계 및 서비스 디자인에 반영하는 실무 기반 교육과 함께, 아웃리치 프로그램 및 협력 네트워크 기획 실습을 통해 현장 적용이 가능한 실행력을 배양한다.	(이론) 강의 (사례) 유관기관(복지관, 요양시설 등)의 기능 및 역할, 복지관·경로당 등 기관 연계 운영 사례, 우수 협력 사례 소개 및 협력 시나리오 토의
고령자를 위한 디지털 리터러시	고령자의 디지털 접근성과 이해도를 높이기 위한 교육 설계 및 지도 역량을 함양한다.	(이론) 강의 (사례) 고령자의 ICT 이용 실태 및 통계자료 분석, 도서관 앱 활용 사례(전자책 대출, 희망도서 신청 등), 도서관 홈페이지/앱의 검색 기능 소개

정보윤리	사이버 범죄, 디지털 보안, 권리 보호 등 교육 주제를 지도할 수 있는 능력을 갖춘다.	(이론) 강의 (사례) 사이버 범죄 대응, 디지털 기기 보안 관리, 디지털 공간 권리 보호
독서문화프로그램 기획 및 운영	고령자의 신체적·심리적 특성을 반영한 맞춤형 프로그램을 기획하고 설계하여 운영할 수 있는 역량을 함양한다.	독서문화프로그램의 개념 및 정의, 유형, 개발 이론, 모형, 분류
독서문화프로그램 실습	고령자의 특성을 반영한 맞춤형 프로그램을 직접 기획·운영하며, 분임별 협업과 피드백 과정을 통해 현장에 적용 가능한 실행력과 평가 능력을 함양한다.	(실습) 환경분석, 요구분석, 고령자 독서문화 프로그램 목표 설정 및 주제 선정, 구성(안) 및 강의계획서 작성, 예산과 마케팅 계획수립, 분임별 독서문화프로그램 발표

2. 도서관 고령자서비스 시범교육 평가

2.1 교육평가방법

2.1.1 Kirkpatrick 모델 개요

- 고령자서비스 시범교육이 단순한 지식 전달을 넘어 실질적으로 사서의 행동 변화와 성과로 이어지는지 과학적인 개발 방법이 필요함. 이를 위해 교육 효과에 대한 체계적이고 다각적인 평가가 필수적임. 사서 교육의 질을 평가하여 교육 내용의 적절성과 전달 방식의 효과성을 검증하고 향후 교육 프로그램을 개선하는 방향을 설정하고자 함
- 본 연구에서는 Kirkpatrick 평가 모델을 활용함. Kirkpatrick 평가 방법[35]은 교육 및 훈련 프로그램의 효과성을 체계적으로 평가하기 위해 고안된 방법론. Kirkpatrick 모델은 ①반응(Reaction) 단계, ②학습(Learning) 단계, ③행동(Behavior) 단계, ④결과(Results) 단계 등 네 단계 모델(4-level model)로 구성됨

[표 5-3] Kirkpatrick 모델의 구성

단계		내용
1	**반응(Reaction) 단계**	교육 참여자의 만족도와 반응 평가
2	**학습(Learning) 단계**	지식, 기술 또는 태도의 향상 측정
3	**행동(Behavior) 단계**	실제 교육 이후 현장에서의 행동 변화나 적용 여부 평가
4	**결과(Results) 단계**	교육의 최종성과, 조직의 성과 개선이나 목표 달성 여부 분석

- Kirkpatrick 모델은 전통적인 오프라인 교육뿐 아니라 온라인 강의, 사회관계망 서비스(SNS)를 통한 교육 콘텐츠 평가에도 적용이 가능함. 의사소통, 영양교육, 식품안전 등 다양한 분야에서 활용 사례가 보고되었음. 간호사의 심폐소생술(CPR) 현장 교육, 가족 의학 레지던트 대상 교육 워크숍 등 실제 현장에서 적용되며 교육 효과를 분석하고 개선 방향을 제시하는 데 효과적임
- 2022년 개발된 '사서교육을 위한 디지털 리터러시 연구과정 개발 연구', 2021년에 수립된 '국립중앙도서관 사서교육훈련 중장기발전계획 수립연구'와 2017년에 수행된 '사서교육훈련 효과성 입증을 위한 평가도구개발 연구'에서도 단계별 평가 방안이 활용된 바 있음
- 본 모델을 활용하여 시범교육 프로그램의 다양한 결과를 체계적으로 평가하고,

35) Smidt, A., Balandin, S., Sigafoos, J., & Reed, V. A. (2009). The Kirkpatrick model: A useful tool for evaluating training outcomes. Journal of Intellectual and Developmental Disability, 34(3), 266-274.

단기적 만족뿐 아니라 장기적 행동 변화 및 조직 성과 향상에 기여하는지 파악할 수 있음. 행동 변화(3단계)와 결과(4단계) 평가가 상대적으로 어렵고 시간과 비용이 많이 소요되며, 일부 연구에서는 이 단계들이 제대로 평가되지 않는 문제가 보고되는 등 한계가 존재함

- 더불어 네 개의 단계 사이 인과 관계가 명확하게 증명되지 않아 상위 단계의 변화가 실제로 해당 교육으로부터 직접적으로 기인했는지의 여부 판단에 입증이 어렵기도 함. 또한 교육 환경과 학습자 특성 등 맥락적 요소를 충분히 반영하지 못하는 한계가 보고되어, 복잡한 교육 상황에서는 모델의 적용이 제한적일 수 있음. 무엇보다 온라인과 디지털 기반의 교육과 다양한 교육 기술이 활용되는 요즘 정보시스템 이론의 변화를 반영하여 모델을 보완해야 한다는 지적도 존재함

2.1.2 Kirkpatrick 모델 단계[36][37]

1) 1단계: 반응(Reaction)

- 특징: 학습자가 교육 경험에 대해 보이는 즉각적인 반응과 만족도를 평가하는 단계. 교육의 첫인상과 학습 환경, 강의 내용의 적절성, 강사의 전달력 등에 대한 주관적 평가가 포함됨. 이 단계는 학습자의 참여도와 교육에 대한 태도를 파악하기 위해 필수임
- 평가 요소[38]: 교육 내용에 대한 만족도, 강의 전달력 및 강사의 태도, 학습 환경 및 교육 지원 만족도, 학습 동기 및 흥미

[표 5-4] 1단계 평가항목

범주	평가항목
강사	• 강의전문성, 강의전달력, 강사의 열정, 강사의 학생 • 존중정도, 참여유도, 교육방법의 적절성, 기자재활용
교육 시설/환경	• 수강생 인원의 적절성, 교육시설의 쾌적성 및 충분 성, 주변교육환경의 • 쾌적성, 교통의 편리성, 교육장 비의 최신성 및 충분성, 교육기관의 서비스 • (상담 및 행정적인 절차)의 적절성
교육 시간	• 회수, 교육기간의 적절성, 실습/이론 배분
교육 내용 및 설계,	• 교과목 적합성, 교육목표와 내용과의 일치성, 수업 설계의 적절성, 업무와 • 의 관련성, 교육수준의 적절 성(난이도), 흥미성, 교육내용의 유용성(직업 능력 개발에 도움), 지속적인 참여의사, 기대효과 충족정도
전반적 만족도	• 교육프로그램의 전반적 만족도

36) Cahapay, M. (2021). Kirkpatrick model: Its limitations as used in higher education evaluation. International Journal of Assessment Tools in Education, 8(1), 135-144.

37) Dorri, S., Akbari, M., & Sedeh, M. D. (2016). Kirkpatrick evaluation model for in-service training on cardiopulmonary resuscitation. Iranian journal of nursing and midwifery research, 21(5), 493-497.

38) 배경재. (2022.08.01). 사서교육을 위한 디지털 리터러시 교육과정 개발. 국립중앙도서관. https://www.oak.go.kr/nl-ir/handle/2020.oak/1178

- 평가 방법: 사후 설문조사(예: 5점 Likert 척도), 즉석 피드백 양식, 인터뷰나 포커스 그룹

2) 2단계: 학습 (Learning)

- 특징: 학습자가 교육을 통해 얻은 지식, 기술, 태도 등의 학습 성과를 객관적으로 측정. 이 단계는 단순한 만족도에서 한 걸음 더 나아가 학습자의 역량 향상을 확인하는 데 중점을 둠
- 평가 요소: 지식 시험 성적 (사전-사후 테스트 비교), 실기능력 평가 (워크숍, 실습 결과), 태도 및 자신감 변화, 기술 습득 여부 및 이해도

[표 5-5] 2단계 평가항목

범주	평가항목
지식	• 도서관 고령자 서비스에 대한 이해증진 • 도서관 고령자 서비스에 대한 새로운 지식 습득
기술	• 도서관 고령자 서비스에 대한 새로운 기술 습득 • 도서관 고령자 서비스에 대한 직무전문성 향상
태도	• 도서관 고령자 서비스에 대한 중요성 인지 향상 • 도서관 고령자 서비스에 대한 전문가로서 자긍심 향상

- 평가 방법: 객관식/주관식 시험, 실습 평가 및 시뮬레이션, 자기평가 또는 동료평가 설문, 성취도 기반 과제 분석

3) 3단계: 행동 (Behavior)

- 특징: 학습자가 교육받은 내용을 실제 업무나 생활 현장에서 얼마나 적용하고 행동 변화를 보이는지 평가. 시간 간격을 두고 장기적 변화를 확인하는 경우가 많으며, 현장의 맥락적 요소가 결과에 큰 영향을 줌
- 평가 요소: 실제 업무 적용 여부 및 빈도, 행동 변화의 지속성, 직무능력 향상과 실천력, 장애 요인 및 촉진 요인 분석

[표 5-6] 3단계 평가항목

범주	평가항목
직무능력향상도	• 도서관 고령자 서비스에 대한 이해증진 • 도서관 고령자 서비스에 대한 직무역량 향상
서비스 개선시도	• 기존 업무방식 변화 여부 • 서비스 개선 실천 여부
동료/상사 평가	• 상사 또는 동료의 행동 변화 인식 • 피드백 수용 태도

실천 의지 및 태도	• 변화 수용 태도 • 행동 변화 의지 • 업무개선 시도 의향
변화에 대한 저항/수용도	• 현업 적용의 어려움 • 제도적·환경적 장애 요인

- 평가 방법: 현장 관찰 및 모니터링, 자기 보고 설문 및 인터뷰, 성과 리뷰 및 상급자 평가, 작업 로그 분석

4) 4단계: 결과 (Results)

- 특징: 최종적으로 교육 프로그램이 조직적, 사회적 또는 개인적 목표 달성에 미친 영향을 평가. 이는 비용 대비 투자 수익률(ROI)과 기대 수익률(ROE)로 측정되며, 장기적이고 광범위한 결과들을 다룸
- 평가 요소: 조직 성과 개선 (예: 생산성, 오류율 감소), 서비스 품질 및 고객 만족도 향상, 비용 절감 및 리소스 효율화, 개인 성장 및 직업 만족도 상승

[표 5-7] 4단계 평가항목

범주	평가항목
서비스 품질 향상	• 이용자 만족도 변화 • 민원/불만 감소 • 응대 정확성 향상
업무 성과 개선	• 업무 처리 효율성 향상 • 실수/오류 감소 • 처리 속도 향상
이용자 반응 및 참여	• 서비스 이용률 증가 • 프로그램 참여율 증가 • 긍정적 피드백 증가
조직 목표 기여	• 부서 또는 기관 목표 기여도 • 전략과의 연계성
정량적 성과 지표	• 프로그램 수 증가 • 참여자 수 증가 • 운영 횟수 변화 • 업무 성과 수치 변화
지속적 영향	• 교육 효과의 장기적 유지 여부 • 조직 전반의 변화에 미친 영향

- 평가 방법: 성과 지표 분석, 비용-효과 분석, 장기 추적 조사 및 통계 분석, 고객 및 사용자 피드백

5) 본 연구의 적용

- 본 연구는 '초고령층 서비스' 교육의 효과를 평가하기 위해 1단계(교육 만족도 평가)와 2단계(학습 성과 평가)를 실시함. 또한, 초고령화 사회 도서관 서비스 교육이 직무 전문성과 직무역량 강화를 주요 목표로 하는 과정임을 고려하여, 3단계(현업 적용도 평가)는 직무역량 향상 측면에 한정하여 수행함. 한편, 4단계(조직 차원의 성과 평가)는 교육 이후의 실질적인 조직 성과에 영향을 측정하기 위해 장기적 관찰과 명확한 성과 지표가 요구되나, 본 연구의 범위와 기간의 한계로 인해 평가에서 제외함

2.2 교육평가 단계

- 사서 교육의 효과를 종합적으로 평가하기 위해 세 단계에 걸친 평가 절차를 수행함. 교육 시행 이전에 Kirkpatrick 모델의 2단계(학습)와 3단계(행동)에 대한 사전 인식을 확인하기 위한 질의를 실시함. 교육 종료 후에는 1단계(반응), 2단계(학습), 3단계(행동)에 대한 정량적 평가를 진행함. 마지막으로, 교육에 참여한 사서를 대상으로 심층 인터뷰를 통해 정성적 평가를 병행함으로써 평가의 입체성과 타당성을 확보함

2.2.1 교육 전: Pre-test(설문)

- 본 연구에서는 설문조사 방법을 선다형 문항과 서술형 문항으로 구성함
- 선다형 문항의 경우, 응답자의 인식 강도를 보다 정밀하게 측정하기 위해 캔트릴 자기평가척도(Self-anchoring scale)를 활용. 해당 척도의 응답값 분석 시에는 평균값을 중심으로 경향을 파악하되, 극단값에 따른 통계적 왜곡을 최소화하기 위해 카테고리별 최빈값 등의 보조 지표를 병행하여 산출함
- 서술형 문항은 응답 내용을 의미 단위로 분절한 후, 반복되는 주제나 표현을 중심으로 체계적인 코딩과 범주화를 통해 분석함. 또한, 응답의 방향성과 감정 태도를 함께 분류하여 주요 요구와 인식을 도출하고, 대표 인용문을 통해 정성적 해석의 타당성을 강화함
- 교육 전 설문은 응답자 일반에 대한 사항, 2단계(학습)와 3단계(행동)에 대한 사전 인식에 대한 질문으로 구성함

[표 5-8] 교육 전 설문 문항

단계	평가 항목	평가 항목	측정 방법
공통	개인특성	성별	선택형
		연령	선택형
		직급	선택형
		재직기간 (년)	주관식
	참여 목적	본 교육과정에 참여하게 된 동기나 목적은 무엇입니까? ①전문지식 함양 ②업무능력 향상 ③최신동향 파악 ④교육시간 필요 ⑤기타	선택형
	직무연관성	본 교육과정은 내가 수행하고 있는 직무와 관련성이 높다.	5점척도
2단계 (학습)	지식	도서관 고령자서비스에 대해 이해하고 있다.	5점척도
		도서관 고령자서비스 관련 전문지식을 가지고 있다.	5점척도
	기술	도서관 고령자서비스 관련 기술을 보유하고 있다.	5점척도
		도서관 고령자서비스에 대한 직무 전문성을 보유하고 있다.	5점척도
	태도	도서관 고령자서비스의 중요성을 인지하고 있다.	5점척도
		도서관 고령자서비스 전문가로 자긍심을 가지고 있다.	5점척도
3단계 (행동)	현업적용기대감	본 교육과정의 교육내용은 현업에서 활용이 가능할 것으로 기대한다.	5점척도
	역량개발기대감	본 교육과정의 교육을 통해 교육과정이 목표로 하는 역량이 향상될 것으로 기대한다.	5점척도
	직무 역량	고령자의 특성과 지역사회의 고령화 흐름을 이해하여 도서관 서비스 기획의 기초를 형성할 수 있다.	5점척도
		고령자의 정보요구와 이용행태를 이해하고, 효과적인 상담과 정보제공을 수행할 수 있다.	5점척도
		고령자의 정보요구에 적합한 자료를 선별·가공하여 제공하고, 고령자 친화적 방식으로 정보 접근성과 활용도를 높일 수 있다.	5점척도
		고령자의 디지털 접근 격차를 이해하고, 이들의 일상생활과 정보활용 능력을 향상시킬 수 있도록 교육을 기획·운영할 수 있다.	5점척도
		고령자의 삶의 질 향상과 사회적 참여를 유도하기 위한 독서문화 프로그램을 이론에 기반해 기획하고, 실천 가능하도록 체계적으로 설계·운영할 수 있다.	5점척도
		고령자의 물리적·심리적 접근성을 높이고, 지역사회 유관기관과의 협력을 통해 도서관 서비스를 확대·연계할 수 있다.	5점척도
		고령자 대상 프로그램을 기획부터 실행, 평가, 개선까지 체계적으로 관리하여 지속가능하고 효과적인 서비스를 운영할 수 있다.	5점척도

2.2.2 교육 후: Post-test(설문)

- 교육 종료 후 실시한 설문조사는 응답자의 일반적 특성을 포함하여, Kirkpatrick 모델의 1단계(반응), 2단계(학습), 3단계(행동)에 해당하는 항목들로 구성함
- 교육에 대한 만족도, 학습 성과, 현업 적용 가능성 등을 종합적으로 평가함으로써, 사서 교육의 효과성과 실효성을 검증하고 향후 교육 프로그램 개선에 필요한 기초자료를 확보하는 데 목적이 있음

[표 5-9] 교육 후 설문 문항

단계	평가 항목	평가 항목		측정 방법
공통	개인특성	성별		선택형
		연령		선택형
		직급		선택형
		재직기간 (년)		주관식
1단계 (반응)	교육과정	교육 효과	교육내용에 대한 이해가 교육을 받기 전보다 높아졌다.	5점척도
			교육내용은 현업에서 업무수행이나 능력개발에 도움이 될 것이다.	5점척도
		교과 설계 및 교육 방법	교과목들은 교육목표에 적합하게 편성되었다.	5점척도
			교재는 교육내용을 이해하는데 적절하게 구성되었다.	5점척도
			교육방법(강의, 시연, 동영상, 토론 등)은 교육내용을 배우기 위해 효과적이었다.	5점척도
		교육 운영	전체 교육시간은 교육내용을 이해하기에 적당하였다.	5점척도
			본 교육과정 담당자의 과정 진행 (행정지원, 학습안내, 분위기 촉진 등)은 전반적으로 좋았다.	5점척도
	교육환경	강의실, 분임실 등 강의 환경이 적절하였다.		5점척도
		식당 등 편의시설 환경이 편리하였다.		5점척도
	강사	강사는 전문지식이 풍부하고 강의 내용을 우수하게 전달하였다.		5점척도
2단계 (학습)	지식	도서관 고령자서비스에 대한 이해가 향상되었다.		5점척도
		도서관 고령자서비스 관련 새로운 전문지식을 습득하였다.		5점척도
	기술	도서관 고령자서비스에 대한 새로운 기술을 습득하였다.		5점척도
		도서관 고령자서비스에 대한 직무 전문성이 향상되었다.		5점척도
	태도	도서관 고령자서비스에 대한 중요성에 대한 인식도가 향상되었다.		5점척도
		도서관 고령자서비스 전문가로서의 자긍심이 향상되었다.		5점척도
3단계 (행동)	직무 역량 향상도	고령자의 특성과 지역사회의 고령화 흐름을 이해하여 도서관 서비스 기획의 기초를 형성할 수 있다.		5점척도
		고령자의 정보요구와 이용행태를 이해하고, 효과적인 상담과 정보제공을 수행할 수 있다.		5점척도
		고령자의 정보요구에 적합한 자료를 선별·가공하여 제공하고, 고령자 친화적 방식으로 정보 접근성과 활용도를 높일 수 있다.		5점척도
		고령자의 디지털 접근 격차를 이해하고, 이들의 일상생활과 정보활용 능력을 향상시킬 수 있도록 교육을 기획·운영할 수 있다.		5점척도
		고령자의 삶의 질 향상과 사회적 참여를 유도하기 위한 독서문화 프로그램을 이론에 기반해 기획하고, 실천 가능하도록 체계적으로 설계·운영할 수 있다.		5점척도
		고령자의 물리적·심리적 접근성을 높이고, 지역사회 유관기관과의 협력을 통해 도서관 서비스를 확대·연계할 수 있다.		5점척도
		고령자 대상 프로그램을 기획부터 실행, 평가, 개선까지 체계적으로 관리하여 지속가능하고 효과적인 서비스를 운영할 수 있다.		5점척도
일반	전반적인 만족도	이 과정은 전체적으로 수강할 만한 가치가 있는 교육이다.		5점척도
		교육과정에서 업무 활용이나 능력개발과 관련하여 가장 유익했던 부분은 무엇입니까?		서술형
		본 교육과정이나 사서교육훈련 전반에 대한 건의사항이나 개선할 점이 있으신가요?		서술형

2.2.3 교육 후: 표적집단면접(FGI : Focus Group Interview)

- 표적집단면접(이하 FGI)은 정량적 설문조사로는 포착하기 어려운 교육 참여자의 인식, 경험, 행동 변화 및 실천상의 장애 요인 등을 구체적으로 탐색할 수 있는 질적 연구 방법임. FGI는 교육의 실제적 효과성을 체계적이고 객관적으로 검토하는 데에 효과적임
- 본 연구에서는 교육에 직접 참여한 사서를 중심으로 FGI를 구성하여, 교육 내용의 실무 적합성, 업무 적용 과정에서의 변화, 개선이 필요한 요소 등에 대한 심층적 의견을 수렴함. 이를 통해 정량 평가 결과의 타당성을 보완하고, 교육 프로그램 개선을 위한 실천적 시사점을 도출함
- FGI는 반구조화된 집단 인터뷰로 진행하며, 사서 교육에 대한 만족도, 학습 성과, 실무 적용 경험 및 개선 사항 등을 파악함

[표 5-10] FGI를 위한 질문 구성

단계	질문 내용(안)
아이스브레이킹	이번 교육을 수강하게 된 계기는 무엇이었나요?
	교육 전에는 해당 주제(예: 초고령층 서비스)에 대해 얼마나 알고 계셨나요?
1단계 (반응)	교육 내용, 구성, 강사, 운영 방식 등에 대해 전반적으로 어떤 인상을 받으셨나요?
	교육에서 특히 만족스러웠던 점은 무엇이었고, 아쉬웠던 점은 무엇이었나요?
	본인의 업무에 도움이 될 것이라는 기대에 비해 실제 교육은 얼마나 부합했나요?
2단계 (학습)	교육을 통해 새롭게 알게 된 내용이나, 특히 기억에 남는 개념이 있다면 말씀해 주세요.
	업무에 적용할 수 있겠다고 느낀 구체적인 지식이나 기술이 있었나요?
	교육 이후 관련 주제에 대해 이해도나 관심이 어떻게 변화했나요?
3단계 (행동)	직무 역량에 변화가 있었다면 어떤 점이 가장 컸나요?
개선의견	향후 유사한 교육이 있다면 어떤 점이 보완되면 좋겠다고 생각하시나요?
	사서 교육 전반에서 느끼는 공통적인 한계나 요구 사항이 있다면 말씀해 주세요.
	교육 과정을 개선하기 위해서 어떤 노력이 필요할까요?

- FGI 실행순서
  - 집단 선정: 교육 수료자 신청자 가운데 직무 분야와 경력 등을 고려하여 다양한 배경의 사서를 선정함
  - 질문지 설계: Kirkpatrick 평가모델의 1~3단계와 관련된 개방형 질문을 중심으로 면접 질문지를 구성함
  - 면접 실시: 반구조화된 질문지를 바탕으로 60~90분간 집단 토론 형식으로 진행
  - 자료 기록 및 전사: 녹취를 통해 모든 발언을 기록하고, 발화 내용은 의미 단위로 전사
  - 코딩 및 분석: 반복되는 주제나 개념을 중심으로 코딩 작업을 수행하고, 핵심 이슈와 개선 방향을 도출

3. 시범교육과정 평가 분석결과

3.1 사전평가

- 사전평가는 2025년 7월 21일 시범운영 교육평가 오리엔테이션에서 진행하여 32명의 수강생이 참여함

1) 응답자 기본정보
  - 총 32명의 사서가 사전평가에 참여함
  - 여성이 30명 참여하여 전체 88.2%를 차지함. 남성은 2명 참여함
  - 세부적으로, 연령별로는 40대가 41.2%로 상대적으로 높고, 직위별로는 실무자(주임, 사원, 팀원 등) 응답층이 67.6%로 상대적으로 높은 특성을 보임
  - 근속 년수는 6~10년차 사서가 11명(34.4%), 1~5년차 사서가 10명(31.3%)으로 나타남
  - 교육참여 동기와 목적은 업무능력 향상이 15명(44.1%)로 가장 높았으며, 전문지식 함양과 최신 동향 파악은 각각 8명과 7명으로 비슷한 비율이 응답함
  - 직무 관련성은 높다의 응답이 15명, 매우 높다의 응답이 7명으로 67% 이상이 교육과 업무에 관련성을 가지고 있는 것으로 나타남

[표 5-11] 응답자 기본정보

(Base: 전체, N=32, 단위 : %)

구 분		사례수	비율
전체		(32)	100
성별	남성	(2)	5.9
	여성	(30)	88.2
연령별	20대	(2)	5.9
	30대	(8)	23.5
	40대	(14)	41.2
	50대	(8)	23.5
직위	실무자(주임, 사원, 팀원 등)	(23)	67.6
	중간관리자 (팀장, 과장, 부장 등)	(7)	20.6
	관장	(2)	5.9
근속 년수	1~5년	(10)	31.3
	6~10년	(11)	34.4
	11~15년	(2)	6.3
	16~20년	(3)	9.4
	21년 이상	(6)	18.8
교육참여 동기	업무능력 향상	(15)	44.1
	전문지식 함양	(8)	23.5
	최신 동향 파악	(7)	20.6
	교육시간 필요	(2)	5.9
직무 관련성	매우 높다	(7)	20.6
	높다	(15)	44.1
	보통이다	(9)	26.5
	낮다	(1)	2.9
	매우 낮다	(0)	-

2) 2단계 학습

- 2단계 학습평가는 학습자의 지식, 기능, 태도에 대한 변화를 평가함
- 지식지표는 직무 관련된 전문지식의 습득 여부를 평가함. 고령자서비스에 대해 이해하고 있다는 응답은 그렇다(13명, 38.2%)가 가장 높았으며, 보통이다(10명, 29.4%)가 그 뒤를 이어 평균 3.1점을 나타냄. 고령자서비스에 대해 전문지식을 가지고 있다는 응답은 보통이다(15명, 44.1%)가 가장 높았으며, 아니다(9명, 26.5%)가 그 뒤를 이어 평균 2.6점을 나타냄
- 기술지표는 고령자서비스 관련 기술에 대한 내용을 질문함. 고령자 서비스에 대한 기술을 가지고 있는지에 대한 질문에 참여자의 11.8%(4명)만 그렇다고 응답했으며, 38.2%(13명)가 보통이라고 응답함. 평균은 2.6점으로 나타남. 고령자서비스의 직무 전문성에 대한 질문에는 8.8%(3명)만 그렇다고 응답했으며, 보통이라는 응답이 41.2%(14명)로 평균이 가장 낮은 2.5점을 기록함
- 태도지표는 고령자서비스에 대한 중요성과 전문가로서의 자긍심을 질문함. 고령자서비스의 중요성은 학습평가에서 가장 높은 평균인 3.8점을 기록하였으며 사전평가 역량 지표에서 나타나지 않던 매우 그렇다도 7명(20.6%)응답함. 그렇다는 응답이 14명(41.2%)로 가장 많았으며 보통(9명, 26.5%)이라는 응답이 그 뒤를 이었음. 고령자서비스 전문가로서의 자긍심에 대한 질문에는 보통이라는 응답자가 20명(58.8%)으로 가장 높았으며 평균은 2.9점임
- 지식, 기술 태도 측면에서는 태도가 3.8점으로 상대적으로 높은 수준을 보였으며, 기술은 2.5점으로 가장 낮게 나타났음
- 종합하면, 교육에 참여한 응답자들은 지식, 기술, 전문가로서의 자긍심 모두 보통수준보다 낮게 인식하고 있는 것으로 나타났으며, 고령자서비스에 대한 중요성은 높게 인식하고 있는 것을 알 수 있음

[표 5-12] 2단계 사전평가

(Base: 전체, N=32, 단위 : %)

		매우 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	평균
지식	도서관 고령자서비스에 대해 이해하고 있다.	1(2.9%)	8(23.5%)	10(29.4%)	13(38.2%)	-	**3.1**
	도서관 고령자서비스 관련 전문지식을 가지고 있다.	4(11.8%)	9(26.5%)	15(44.1%)	4(11.8%)	-	2.6
	평균	**2.8**					
기술	도서관 고령자서비스 관련 기술을 보유하고 있다.	3(8.8%)	12(35.3%)	13(38.2%)	4(11.8%)	-	2.6
	도서관 고령자서비스에 대한 직무 전문성을 보유하고 있다.	4(11.8%)	11(32.4%)	14(41.2%)	3(8.8%)	-	2.5
	평균	**2.5**					
태도	도서관 고령자서비스의 중요성을 인지하고 있다.	1(2.9%)	1(2.9%)	9(26.5%)	14(41.2%)	7(20.6%)	**3.8**
	도서관 고령자서비스 전문가로 자긍심을 가지고 있다.	2(5.9%)	5(14.7%)	20(58.8%)	5(14.7%)	-	2.9
	평균	**3.3**					
평균	2.9						

3) 3단계 행동

- 3단계 행동평가는 크게 현업적용기대감, 역량개발기대감, 직무 역량으로 조사함
- 현업적용기대감과 역량개발기대감은 평균 4.2점으로 나타남. 현업적용기대감은 그렇다와 매우 그렇다가 50.0%(17명)와 32.4%(11명)로 나타남. 역량개발기대감은 55.9%(19명)와 29.4%(10명)로 나타남
- 교육 전 응답자들의 직무역량은 평균 3점으로 보통단계로 나타남. 모든 역량이 2.9점~3.2점대의 평균점수를 나타냄. 고령화의 이해는 3.2점, 고령자의 상담과 정보제공 3.2점, 자료의 선별제공 능력도 3.2점을 나타냄. 디지털 접근 격차 이해와 교육 운영이 3.1점, 독서 프로그램 기획과 운영이 가장 낮은 점수인 2.9점, 지역 연계가 3.2점, 프로그램 기획과 운영이 3.1점을 나타냄

[표 5-13] 3단계 사전평가 (Base: 전체, N=32, 단위 : %)

		매우 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	평균
현업적용기대감		-	-	4(11.8%)	17(50.0%)	11(32.4%)	4.2
역량개발기대감		-	1(2.9%)	2(5.9%)	19(55.9%)	10(29.4%)	4.2
직무 역량	고령자의 특성과 지역사회의 고령화 흐름을 이해하여 도서관 서비스 기획의 기초를 형성할 수 있다.	2(5.9%)	5(14.7%)	11(32.4%)	13(38.2%)	1(2.9%)	3.2
	고령자의 정보요구와 이용행태를 이해하고, 효과적인 상담과 정보제공을 수행할 수 있다.	1(2.9%)	7(20.6%)	11(32.4%)	12(35.3%)	1(2.9%)	3.2
	고령자의 정보요구에 적합한 자료를 선별·가공하여 제공하고, 고령자 친화적 방식으로 정보 접근성과 활용도를 높일 수 있다.	1(2.9%)	6(17.6%)	13(38.2%)	11(32.4%)	1(2.9%)	3.2
	고령자의 디지털 접근 격차를 이해하고, 이들의 일상생활과 정보 활용 능력을 향상시킬 수 있도록 교육을 기획·운영할 수 있다.	1(2.9%)	8(23.5%)	12(35.3%)	10(29.4%)	1(2.9%)	3.1
	고령자의 삶의 질 향상과 사회적 참여를 유도하기 위한 독서문화 프로그램을 이론에 기반해 기획하고, 실천 가능하도록 체계적으로 설계·운영할 수 있다.	1(2.9%)	9(26.5%)	13(38.2%)	9(26.5%)	-	2.9
	고령자의 물리적·심리적 접근성을 높이고, 지역사회 유관기관과의 협력을 통해 도서관 서비스를 확대·연계할 수 있다.	1(2.9%)	7(20.6%)	11(32.4%)	10(29.4%)	3(8.8%)	3.2
	고령자 대상 프로그램을 기획부터 실행, 평가, 개선까지 체계적으로 관리하여 지속가능하고 효과적인 서비스를 운영할 수 있다.	2(5.9%)	6(17.6%)	14(41.2%)	7(20.6%)	3(8.8%)	3.1
평균		3.25					

- 기타 자유의견으로는 다양한 서비스 사례와 아이디어를 얻고 싶다(5명)와 고령자 이용자 응대가 어려워 의사소통 방법을 배우고 싶다(5명)는 의견이 가장 많이 등장함. 이외에 참가자는 고령자 (심리) 이해, 프로그램 이해/개발, 실무 적용 기대에 대해 각각 3명이 응답함. 이용자 요구가 많은 콘텐츠에 대해 2명이 알고 싶다는 의견을 제출함. 이외에 개념 이해와 실습, 노년층의 접근성 높이는 방법, 업무용 사진/영상 촬영 및 편집 과정, 고령자의 소득분위별 이용과 심리에 대한 요구가 나타남

3.2 사후평가

- 사전평가는 2025년 7월 23일 시범운영 교육평가 완료 후 진행하여 24명의 수강생이 참여함

1) 응답자 기본정보

- 총 24명의 사서가 사후평가에 참여함
- 여성이 23명 참여하여 전체 85.2%를 차지함. 남성은 1명 참여함
- 세부적으로, 연령별로는 40대가 40.7%로 상대적으로 높고, 직위별로는 실무자(주임, 사원, 팀원 등) 응답층이 66.7%로 상대적으로 높은 특성을 보임
- 근속 년수는 1~5년차 사서가 10명(37.0%), 21년차 이상 사서가 6명(22.2%)으로 나타남

[표 5-14] 응답자 기본정보

(Base: 전체, N=24, 단위 : %)

구 분		사례수	비율
전체		(24)	100
성별	남성	(1)	3.7
	여성	(23)	85.2
연령별	20대	(2)	7.4
	30대	(7)	25.9
	40대	(11)	40.7
	50대	(4)	14.8
직위	실무자(주임, 사원, 팀원 등)	(18)	66.7
	중간관리자 (팀장, 과장, 부장 등)	(5)	18.5
	관장	(1)	3.7
근속 년수	1~5년	(10)	37.0
	6~10년	(5)	18.5
	11~15년	(1)	3.7
	16~20년	(2)	7.4
	21년 이상	(6)	22.2

2) 1단계 반응

- 1단계 반응은 교육과정, 교육환경, 강사에 대해 평가함
- 교육과정은 1) 교육효과, 2) 교과설계 및 교육방법, 3) 교육운영으로 구성됨. 교육효과는 이해도 향상이 평균 4.4점, 교육내용이 현업에서 도움이 될 것이라는 의견이 4.3점으로 나타남. 2) 교과설계 및 교육방법은 교과목 편성이 4.2점, 교재 적절성이 4.0점, 교육방법의 효과성이 4.3점으로 도출되어 모두 4점을 상회함. 3) 교육운영은 교육시간에 대한 평균이 3.8점으로 가장 낮았음. 행정지원에 대한 만족도는 4.3점임. 교육과정에 대한 전체적인 평균은 4.2점으로 긍정적인 평가를 진행함

- 교육환경은 평균이 3.9점으로 4점 이하를 취득함. 강의 환경에 대한 점수가 4.1점이고, 편의시설 환경이 3.7점을 차지하여 2단계 학습에서 가장 낮은 점수를 얻음
- 강사에 대한 평가는 평균 4.3점으로 만족 이상의 점수를 취득함

[표 5-15] 1단계 사후평가

(Base: 전체, N=24, 단위 : %)

구 분		매우 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	평균
교육 과정	교육내용에 대한 이해가 교육을 받기 전보다 높아졌다.	-	-	-	14(51.9%)	10(37.0%)	4.4
	교육내용은 현업에서 업무수행이나 능력개발에 도움이 될 것이다.	-	-	2(7.4%)	14(51.9%)	8(29.6%)	4.3
	교과목들은 교육목표에 적합하게 편성되었다.	-	-	3(11.1%)	14(51.9%)	7(25.9%)	4.2
	교재는 교육내용을 이해하는데 적절하게 구성되었다.	-	2(7.4%)	5(18.5%)	9(33.3%)	8(29.6%)	4.0
	교육방법(강의, 시연, 동영상, 토론 등)은 교육내용을 배우기 위해 효과적이었다.	-	-	4(14.8%)	10(37.0%)	10(37.0%)	4.3
	전체 교육시간은 교육내용을 이해하기에 적당하였다.	-	2(7.4%)	5(18.5%)	12(44.4%)	5(18.5%)	3.8
	본 교육과정 담당자의 과정 진행 (행정지원, 학습안내, 분위기 촉진 등)은 전반적으로 좋았다.	-	-	1(3.7%)	15(55.6%)	8(29.6%)	4.3
	평균	4.2					
교육 환경	강의실, 분임실 등 강의 환경이 적절하였다.	-	-	5(18.5%)	11(40.7%)	8(29.6%)	4.1
	식당 등 편의시설 환경이 편리하였다.	-	2(7.4%)	8(29.6%)	10(37.0%)	10(37.0%)	3.7
	평균	3.9					
강사	강사는 전문지식이 풍부하고 강의 내용을 우수하게 전달하였다.	-	-	4(14.8%)	10(37.0%)	10(37.0%)	4.3
평균	**4.1**						

3) 2단계 학습

- 2단계 학습평가는 학습자의 지식, 기능, 태도에 대한 변화를 포함함
- 지식지표는 직무 관련된 전문지식의 습득 여부를 평가함. 이 중, 고령자서비스 대한 이해 여부와 전문지식 확보 정도에 대해서 4.2점으로 평가함

- 기술지표는 직무 관련된 기술의 습득 여부를 평가함. 이 중, 고령자서비스 대한 기술 습득에 대한 인식은 평균 3.8점으로 나타났으며, 직무전문성 향상은 4.0점으로 나타남
- 태도지표는 직무 관련된 태도의 보유 여부를 평가함. 이 중, 고령자서비스의 중요성에 대한 인지 정도에 대해서는 평균 4.3점으로 나타났으며, 전문가로서 자긍심을 가지고 있는지에 대한 인지 정도는 4.0점으로 나타나 태도 역시 평균 4.2점을 얻음
- 지식에 대한 부분은 평균 4.2점, 기술 평균은 4.0점, 태도는 평균 4.2점으로 전체평균 4.1점을 취득함
- 종합하면, 교육에 참여한 응답자들은 지식, 기술, 태도가 모두 4점 이상으로 높게 나타남. 고령자 서비스의 중요성에 대한 인지는 4.3으로 가장 높게 나타났으며, 고령자서비스에 대한 기술 습득이 3.8점을 기록하여 상대적으로 가장 낮은 점수임
- 사전평가가 평균 2.9점으로 나타난 것을 고려하면 지식, 기술, 태도 부분에서 모두 향상된 것을 알 수 있음

[표 5-16] 2단계 사후평가

(Base: 전체, N=24, 단위 : %)

구 분		매우 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	평균
지식	도서관 고령자서비스에 대한 이해가 향상되었다.	-	-	1(3.7%)	16(59.3%)	7(25.9%)	4.2
	도서관 고령자서비스 관련 새로운 전문지식을 습득하였다.	-	-	1(3.7%)	17(63.0%)	6(22.2%)	4.2
	평균	4.2					
기술	도서관 고령자서비스에 대한 새로운 기술을 습득하였다.	-	-	8(29.6%)	11(40.7%)	5(18.5%)	3.8
	도서관 고령자서비스에 대한 직무 전문성이 향상되었다.	-	-	4(14.8%)	14(51.9%)	6(22.2%)	4.0
	평균	4.0					
태도	도서관 고령자서비스에 대한 중요성에 대한 인식도가 향상되었다.	-	-	1(3.7%)	14(51.9%)	9(33.3%)	4.3
	도서관 고령자서비스 전문가로서의 자긍심이 향상되었다.	-	-	6(22.2%)	12(44.4%)	7(25.9%)	4.0
	평균	4.2					
평균	4.1						

4) 3단계 행동

- 3단계 행동은 학습자가 교육을 통해 학습된 결과가 어느 정도 직무수행으로

행동으로 실천하고 있는지를 측정함

- 3단계 직무역량향상도 중 고령자 특성을 이해하여 기획의 기초를 형성했다는 의견과 고령자의 정보요구 이해와 더불어 제공이 가능하다는 의견이 평균 4.0점으로 나타남. 고령자를 위한 자료 제공에 가능하다는 의견이 4.1점, 디지털 격차를 이해하고 접근성을 향상시킬 수 있다는 의견에 4.2점, 독서문화 프로그램 기획과 운영을 할 수 있다는 의견이 4.0점을 차지함. 지역사회 협력에 대한 가능성은 3.9점, 프로그램 운영에 대한 내용은 4.0점으로 나타남
- 3단계의 사전평가가 3.25점이었던 점에 비해 사후평가는 4.1점으로 사서들의 역량이 0.85점 향상된 것으로 평가됨

[표 5-17] 3단계 사후평가

(Base: 전체, N=24, 단위 : %)

구 분		매우 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	평균
직무역량향상도	고령자의 특성과 지역사회의 고령화 흐름을 이해하여 도서관 서비스 기획의 기초를 형성할 수 있다.	-	-	4(14.8%)	14(51.9%)	6(22.2%)	4.0
	고령자의 정보요구와 이용행태를 이해하고, 효과적인 상담과 정보제공을 수행할 수 있다.	-	-	6(22.2%)	12(44.4%)	6(22.2%)	4.0
	고령자의 정보요구에 적합한 자료를 선별·가공하여 제공하고, 고령자 친화적 방식으로 정보 접근성과 활용도를 높일 수 있다.	-	-	2(7.4%)	16(59.3%)	6(22.2%)	4.1
	고령자의 디지털 접근 격차를 이해하고, 이들의 일상생활과 정보 활용 능력을 향상시킬 수 있도록 교육을 기획·운영할 수 있다.	-	-	2(7.4%)	15(55.6%)	7(25.9%)	4.2
	고령자의 삶의 질 향상과 사회적 참여를 유도하기 위한 독서문화 프로그램을 이론에 기반해 기획하고, 실천 가능하도록 체계적으로 설계·운영할 수 있다.	-	-	4(14.8%)	14(51.9%)	6(22.2%)	4.0
	고령자의 물리적·심리적 접근성을 높이고, 지역사회 유관기관과의 협력을 통해 도서관 서비스를 확대·연계할 수 있다.	-	-	8(29.6%)	10(37.0%)	6(22.2%)	3.9
	고령자 대상 프로그램을 기획부터 실행, 평가, 개선까지 체계적으로 관리하여 지속가능하고 효과적인 서비스를 운영할 수 있다.	-	-	4(14.8%)	16(59.3%)	5(18.5%)	4.0
평균		4.1					

5) 전반적인 만족도

- 교육을 수강한 사서들은 본 과정에 대한 가치를 평균 4.4점으로 평가하여 만족도가 높음 수준 이상인 것으로 분석됨

[표 5-18] 과정 만족도

(Base: 전체, N=24, 단위 : %)

구 분	매우 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	평균
이 과정은 전체적으로 수강할 만한 가치가 있는 교육이다.	-	-	1(3.7%)	12(44.4%)	11(40.7%)	4.4

- 가장 유용한 점에 대한 서술식 평가에서 가장 많이 언급된 점은 실습을 통한 실제 적용 가능한 프로그램 아이디어 공유로 총 6회 언급됨. 이하 고령층을 대상으로 한 설문(인구통계 및 추이분석)의 유용성이 5회 언급됨. 타도서관 담당자들과의 분임활동과 다양한 예시/사례가 각각 3회 언급됨. 프로그램 기획 및 진행, 디지털 리터러시가 유용했다는 의견이 2회 등장함. 그리고 전반적으로 유익했다는 의견이 2회 표현됨. 기타 고령층의 이해와 유관기관과의 연계방안에 대한 아이디어를 얻었다는 의견이 각 1회씩 언급됨
- 개선이 필요한 점에 대한 질문에는 시간부족이 3회. 실습시간 부족이 1회 언급되어 강의 시간이 전반적으로 부족했던 것으로 나타남. 구내식당 품질개선에 대한 의견이 2회 언급됨. 기타 근무 중인 도서관 상황에 맞는 기획 실습, 심화과정 개설부탁, 고령화에 대한 정의나 진행상황 반복, 심층면담(전화인터뷰) 참여자 적어 현실과 괴리, 강의방법 개선, 교재 작은 글씨, 시설 노후화 개선 등에 대한 의견이 1회씩 도출됨

3.3 사전-사후 분석

- 사전-사후 분석은 프로그램의 효과성을 객관적으로 검증하기 위해 교육 전후의 지식, 태도, 행동 등의 변화를 수치화하여 확인하는 과정임. 효과가 큰 분야와 미미한 분야를 파악하여 향후 교육 개선 방향을 설정함

1) 사전-사후 분석 방법

- 교육내용의 성과평가를 위하여 2단계(학습 성과 평가)와 3단계(현업 적용도 평가)는 직무역량 향상 측면에 한정하여 사전-사후 분석을 실시함
- 사후점수 평균 및 사전점수 평균과의 차이를 산출하여 학업성취도와 현업적용도 향상 정도를 측정하였음
- 교육에 참여한 동일집단을 대상으로 사전-사후 분석을 실시하기 위하여, 대응표본 T 검정(Paired T-TEST)을 활용하였음
- 유의도(T-value) 값이 0.05보다 작으면 통계적으로 유의미함을 의미함

2) 사전-사후 분석 결과

- 2단계와 3단계 모든 항목에서 사전 평균값과 사후 평균값을 비교하였을 때, 사후 평균값이 향상되었으며, 유의확률이 0.05보다 낮게 나타나 통계적으로 의미가 있는 것으로 나타남. 모든 Cohen's d 값이 .741~1.142로, 효과크기가 높거나 '매우 큼'에 해당함(Cohen's d 값을 통해 집단 간 효과 크기를 확인할 수 있음. 보통 $d \geq 0.8$은 큰 효과를 의미함)
- 2단계 학습 성과 평가의 모든 문항이 효과가 큰 것으로 분석됨. 지식 영역에서는 교육 후 이해도가 매우 크게 증가한 것으로 분석됨. 효과 크기(코언의 d)도 .917로 높게 나타남. 새로운 전문지식 습득 역시 $p<.001$, Cohen's d=.806를 나타내어 매우 유의미하게 향상된 것으로 분석됨
- 기술 영역에서도 실무적 기술 습득에서 현저한 개선이 나타남. 새로운 기술을 습득하였다는 질문에 점수가 1.3점 상승하며 Cohen's d=.908로 나타나 교육 효과가 컸음을 보여줌. 직무 전문성 증가 역시 1.66점 향상하며 효과도 매우 높게 확인됨
- 태도는 고령자서비스의 중요성 인식 향상에도 교육이 큰 효과를 나타냄. 이미 비교적 높았던 중요성 인식이 더욱 강화(Cohen's d=1.018)됨. 전문가로서의 자긍심 향상도 교육 후 전문직업의식이 큰 폭으로 증가함
- 3단계 실제 실무 역량(프로그램 기획·운영 등) 향상이 가시화됨. 고령자 특성과 지역사회 고령화 흐름 이해하여 서비스 기획의 기초 형성 부분은 사전조

사 3.13점에서 사후평가 4.08점으로 향상되었으며 Cohen's d가 .859로 나타나 현장 적용에 직결되는 기초 역량이 뚜렷하게 상승한 것으로 분석됨

- 고령자 정보요구·이용행태 이해, 효과적 상담·정보제공 역시 사전평가 3.04점에서 사후평가 4.00점으로 유의미하게 상승(Cohen's d=.859)함. 적합 자료 선별·가공, 친화적 정보제공 능력도 Cohen's d가 .741로 나타나 실질적 서비스 실행력에 큰 변화가 발생한 것으로 분석됨. 디지털 접근격차 해소 및 정보활용 교육기획·운영 능력은 사후평가에서 4.21점을 얻는 등 고령자 디지털 역량 지원에 실질적인 개선이 있는 것으로 분석됨
- 독서문화 프로그램 이론적 기획 및 실천적 설계·운영 부분에도 실무능력이 크게 증대(Cohen's d=.932)된 것으로 나타남. 교육은 협력적 운영과 접근성 지원에서 효과가 매우 크게 나타남(Cohen's d=1.032). 지속가능한 서비스 운영 체계화 역량 역시 매우 강력하게 증대(Cohen's d=1.142)함
- 요약하면, 단순 태도·지식 변화에 그치지 않고, 고령자 맞춤형 서비스 기획-운영 등 실질적 현장 실무 역량이 광범위하게 제고됨. 특히 프로그램의 전 과정 체계적 관리 능력, 지역사회 기관 연계 능력 등은 매우 큰 폭(효과크기 d>1)으로 향상됨
- 사전 평균값이 낮았던 문항(스스로 역량 부족 인식)에서 교육 후 상승폭(d)이 크고, 이는 교육을 통해 역량 불균형 완화에 효과 있었음을 시사

[표 5-19] 사전-사후 분석

(Base: 사후평가 참여자, N=24)

구 분		사전 평균값	사후 평균값	T-value	유의확률	Cohen's d
2단계 지식	도서관 고령자서비스에 대한 이해가 향상되었다.	2.92	4.25	-7.125	<.001	.917
	도서관 고령자서비스 관련 새로운 전문지식을 습득하였다.	2.50	4.21	-10.378	<.001	.806
2단계 기술	도서관 고령자서비스에 대한 새로운 기술을 습득하였다.	2.58	3.88	-6.970	<.001	.908
	도서관 고령자서비스에 대한 직무 전문성이 향상되었다.	2.42	4.08	-8.906	<.001	.917
2단계 태도	도서관 고령자서비스에 대한 중요성에 대한 인식도가 향상되었다.	3.75	4.33	-2.807	.005	1.018
	도서관 고령자서비스 전문가로서의 자긍심이 향상되었다.	2.92	4.04	-5.820	<.001	.947
3단계	고령자의 특성과 지역사회의 고령화 흐름을 이해하여 도서관 서비스 기획의 기초를 형성할 수 있다.	3.13	4.08	-5.468	<.001	.859
	고령자의 정보요구와 이용행태를 이해하고, 효과적인 상담과 정보제공을 수행할 수 있다.	3.04	4.00	-5.468	<.001	.859

	고령자의 정보요구에 적합한 자료를 선별·가공하여 제공하고, 고령자 친화적 방식으로 정보 접근성과 활용도를 높일 수 있다.	3.04	4.17	−7.439	<.001	.741
	고령자의 디지털 접근 격차를 이해하고, 이들의 일상생활과 정보 활용 능력을 향상시킬 수 있도록 교육을 기획·운영할 수 있다.	2.96	4.21	−7.713	<.001	.794
	고령자의 삶의 질 향상과 사회적 참여를 유도하기 위한 독서문화 프로그램을 이론에 기반해 기획하고, 실천 가능하도록 체계적으로 설계·운영할 수 있다.	2.88	4.08	−6.355	<.001	.932
	고령자의 물리적·심리적 접근성을 높이고, 지역사회 유관기관과의 협력을 통해 도서관 서비스를 확대·연계할 수 있다.	3.17	3.92	−3.560	<.001	1.032
	고령자 대상 프로그램을 기획부터 실행, 평가, 개선까지 체계적으로 관리하여 지속가능하고 효과적인 서비스를 운영할 수 있다.	3.04	4.04	−4.290	<.001	1.142

3.4 교육생 대상 포커스그룹 인터뷰(Focus Group Interview, 이하 FGI)

- FGI는 2025년 7월 23일 시범운영 교육평가 완료 후 진행하여 4명의 수강생이 참여함

1) FGI 개요

- 목적: 교육 내용의 실무 적합성, 현장 적용 과정에서의 변화, 개선 요구 등 심층 의견을 수렴하기 위해 실시함. 정량적 사전-사후 역량 평가의 결과 해석을 보완하고, 이후 교육모델 개선 및 실제 적용을 위한 시사점 도출이 목적임
- 실시 일시 및 방식: 대면 심층 토론(포커스 그룹 인터뷰, FGI)으로 약 60분간 진행됨. 해당 교육 연구진 2명이 참여함. 오디오 녹취 후 전사하여 분석함
- 참여자 구성: 2025년 도서관 고령자서비스 역량강화 교육과정 수료 사서로 여러 지역·도서관·경력 다양한 4명의 사서가 참여함. 참여 사서 모두 실제 고령자서비스 실무 또는 도서관 프로그램 담당자임
- 주요 질문과 논의 내용:
  - 교육 참여 동기 및 교육 전후 인식 변화
  - 교육 내용의 실무 적합성 및 현장 적용과 실제 경험
  - 교육과정 운영·구성에 대한 만족도 및 개선점
  - 현장에서 느끼는 한계, 필요 역량 및 교육 주제 요청
  - 기타 현장 경험 공유, 교육모델에 대한 제안
- FGI의 의의: 정량 평가(사전-사후 분석)의 해석을 보완하는 실질적 질적 자료를 수집함. 교육과정의 구체적 개별화, 모듈화, 사례 중심 개선 등 실천적 시사점 도출에 활용. 참여 사서 실제 목소리 반영으로 현장 중심 정책개발에 근거 자료 제공

2) FGI 조사 결과

① 교육 참여 동기 및 현장 배경

- 고령화 및 인구감소 지역은 지역 고령화 문제 해결과 맞춤형 프로그램 기획의 필요성 체감중
- 도시와 농촌의 도서관 간 차이가 존재함. 1·2차 베이비부머, 도심과 농촌의 서로 다른 이용자 특성과 서비스를 고민하게 됨
- 사서 역시 업무 경험의 다양성에 대해 고려하고 있음. 특히 어린이·청소년 중심에서 고령자 서비스로의 업무 확장 필요성 자각 중임

② 교육 내용 및 교수법 평가

- 교육 구성 전반은 전문성과 자료, 강사의 준비성 등은 "우수"로 평가할 수 있음
- 그러나 강의 주제별 반복 요소가 있고 커리큘럼 간 유사성과 중복이 있음이 지적됨
- 6일을 3일로 압축해 진행하여 '빠듯하고 정신없음'. 정보량은 많으나 체화가 어려움
- 실제 적용사례와 실질 활용 정보가 더 보완되길 바람

③ 실무 적용성 및 변화

- 실제 프로그램 기획·운영 역량: 독서문화 프로그램 기획/운영이 현업 사서에게 실제적 고민임. 교육에서 실무와 이론 간 간극이 존재하고, 개별 프로그램 피드백 부족에 아쉬움이 남음. 지역 특성(도시/농촌/이용자 특성 등)을 고려하여 실습을 진행할 필요가 있음
- 디지털 리터러시·정보윤리 등 신지식: 어르신 대상 '정보보안', '디지털 리터러시' 교육 중요성 새롭게 인식하는 과정이 되었음. 외국 사례/행정 기반 설명보다 현장형, 적용형 사례가 더 필요함
- 세대 및 대상 구분에 대한 고민: 고령자를 획일적 집단 아닌 다양한 특성 가진 집단으로 인식이 변화됨. 고령자-청소년 등 이종 세대간, 또는 통합서비스 모델에 대한 토론과 아이디어 경험이 도움이 되었음. 민원 및 갈등 대응(특히 고령자 민원)의 구체적 응대 노하우 필요

④ 교육 과정(운영) 개선 요구

- 집합교육의 한계: 오프라인 연수 참여가 현실적으로 어려움. 업무·연수 병행이 부담되기도 하고, 지자체 사서 집단 교육의 특수성이 존재함. 3일 초과 오프라인 연수는 참여가 제한적임. 이러닝(온라인 교육)은 활용도·실효성에 개인차가 존재하므로 신중해야 함
- 교육 내용의 분할/체계화: 기본=이론, 심화=기획/운영 등으로 연차별 혹은 모듈화 필요. 교육 과정 내 '사례 발표' 등 현장 실무자 직접참여 방식을 선호함
- 주제별·관심사별 분임 구성: 다양한 지역/경력/관심사에 맞는 분임 및 협업 방식 제안
- 프로그램 실습·체험 강조: 고령자 프로그램 '실제 체험', 결과 피드백 등 과정 내 포함 필요. 동일한 콘텐츠(예: 그림책 등)가 세대별로 어떻게 다르게 적용되는지 '비교 사례'를 요청함

- 민원 응대 및 CS역량 강화: 고령자 응대 노하우, 현장 갈등 대응(특히 젊은 사서의 두려움)에 대한 체계적 교육 요청

3.5 고령자 프로그램 전문가 자문 결과

- 2025년 7월 1일 고령자 시범운영 프로그램에 대하여 전문가 자문을 실시함
- 전문가: 책읽는사회문화재단 북스타트 코리아 상임위원(시니어북스타트 시범사업 진행)
- 자문 질문 내용

> - 고령자 구분: 50~65(진입기), 65~75(전환기), 75세~(노년기) 어떻게 생각하십니까?
> - 고령자 프로그램 기획을 사서 교육과정으로 제시한 시범운영 프로그램에 대해 보완해야 할 사항이 있다면 말씀해 주세요.
> - 도서관에서 고령자를 위한 프로그램 기획에 있어 가장 중요한 요소는 무엇일까요?
> - 도서관 프로그램과 평생교육기관의 프로그램과 차별화가 필요하다고 생각하십니까?
> - 고령자를 위한 프로그램을 운영하는데 있어서 중요한 점은 무엇입니까?
> - 고령자를 위한 프로그램을 소개해 주신다면 어떤 프로그램이 있을까요?

① 고령자 구분: 50~65(진입기), 65~75(전환기), 75세~(노년기) 어떻게 생각하십니까?

- 적절하다고 생각합니다.
- 50~65세 (진입기): 이 시기는 직장에서 은퇴하거나 새로운 취미를 찾는 시기로, 독서를 통해 자기 계발, 새로운 인간관계 형성, 사회 참여 등을 목표로 하는 프로그램이 효과적일 수 있습니다. 예를 들어, '제2의 인생 설계'와 같은 주제의 독서 모임이나 글쓰기 프로그램이 적합합니다.
- 65~75세 (전환기): 신체적, 심리적 변화가 나타나기 시작하는 시기로, 건강 관리를 위한 정보 제공, 정서적 안정감을 줄 수 있는 문학 작품 읽기, 혹은 과거 회상을 통해 삶의 의미를 재정립하는 자서전 쓰기 프로그램 등이 도움이 될 수 있습니다.
- 75세~ (노년기): 거동이 불편해지거나 기억력 감퇴가 나타날 수 있는 시기이므로, 오디오북, 큰 글자 책, 혹은 다른 사람과 함께 책을 읽어주는 방식의 프로그램이 효과적일 수 있습니다. 또한, 치매 예방이나 인지 기능 향상을 위한

독서 활동도 중요하게 다뤄질 수 있습니다.

② 고령자 프로그램 기획을 사서 교육과정으로 제시한 시범운영 프로그램에 대해 보완해야 할 사항이 있다면 말씀해 주세요.

- 고령자 독서 프로그램의 성공 사례를 영상이나 사진 자료와 함께 보여주는 것이 좋습니다. 특히, 참여 어르신들의 인터뷰가 담긴 영상은 교육 효과를 높일 수 있습니다.
- 국내외의 성공적인 고령자 프로그램 사례를 구체적으로 다루는 것이 필요합니다. 다른 지역의 사례를 비교하며 어떤 점을 우리 지역에 적용할 수 있을지 토론하는 시간을 가질 수 있습니다.
- 단순히 프로그램을 운영하는 방법을 넘어, 고령자 대상 도서 선정 방법, 북큐레이션 기법, 이야기 구술 채록법 등 사서의 전문적인 역량을 활용하는 방법을 구체적으로 포함하면 좋습니다.
- '예산 계획 및 마케팅' 등 프로그램 기획 시 필요한 행정 절차(보조금 신청, 결과 보고서 작성 등)를 포함하여 현실적인 실행 능력을 키울 수 있도록 하면 좋습니다.

③ 도서관에서 고령자를 위한 프로그램 기획에 있어 가장 중요한 요소는 무엇일까요?

- 가장 중요한 요소 중 하나는 **참여자 중심의 접근 방식**입니다. 단순히 책을 읽어주는 것을 넘어, 고령자들의 실제 필요와 흥미를 반영한 프로그램을 구성해야 합니다. 예를 들어, 건강, 여가, 사회적 교류, 세대간 소통 등 고령자의 삶과 직접적으로 연관된 주제를 다루는 것이 효과적입니다.
- 또한, 프로그램의 **접근성과 편의성을 확보**하는 것도 매우 중요합니다. 도서관 내 이동 편의성, 프로그램 시간, 참여 인원 규모, 그리고 디지털 기기 사용의 어려움을 고려한 교육 방법 등이 포함됩니다.

④ 도서관 프로그램과 평생교육기관의 프로그램과 차별화가 필요하다고 생각하십니까?

- 네, 도서관 프로그램과 평생교육기관의 프로그램은 차별화가 필요하다고 생각합니다. 두 기관 모두 평생교육의 기능을 수행하지만, 기관의 고유한 정체성과 강점을 살려야 효과적인 프로그램을 운영할 수 있기 때문입니다.
- 도서관은 **'자료'**와 **'독서'**라는 핵심 강점을 가지고 있습니다. 따라서 독서와 연계된 프로그램을 통해 정보를 습득하고, 문화를 향유하며, 인문학적 소양을 넓히는 데 특화될 수 있습니다.
- 노인복지 시설 및 평생교육기관에서 고령자를 '돌봄의 대상'으로 보는 경향이 있는 반면, 도서관을 이용하는 고령자들은 스스로를 '이용자'로 대우받는 것

을 매우 긍정적으로 여깁니다. 이러한 접근은 고령자의 자율성과 존엄성을 존중하는 중요한 태도입니다.

⑤ 고령자를 위한 프로그램을 운영하는데 있어서 중요한 점은 무엇입니까?

- 고령자를 위한 프로그램을 운영할 때 가장 중요한 점은 바로 고령자를 단순히 '돌봄의 대상'이 아닌, '자율적인 주체'이자 '성장 가능한 존재'로 인식하는 것입니다.
- 이러한 관점은 프로그램의 모든 측면에 영향을 미칩니다. 예를 들어, 단순히 시간을 보내는 수동적인 활동보다는, 참여자들이 능동적으로 참여하고 자신의 경험과 지혜를 나눌 수 있는 기회를 제공하는 것이 중요합니다. 또한, 새로운 지식이나 기술을 배우고, 사회적 관계를 확장하며, 삶의 의미를 재발견하는 데 도움이 되는 내용으로 프로그램을 구성해야 합니다.

⑥ 고령자를 위한 프로그램을 소개해 주신다면 어떤 프로그램이 있을까요?

- 고령자들을 위한 프로그램은 매우 많습니다. 회고 및 삶의 의미를 찾는 프로그램(자서전 쓰기, 구술 생애사 기록), 세대간 소통 및 교류 프로그램(함께 읽기, 이야기 할머니/할아버지 등), 인지 기능 향상 및 건강 증진 프로그램(뇌 건강 독서, 오디오북 감상 등), 취미 및 자기 계발 프로그램(그림책 작가되기, 시 창작교실 등) 등 다양하게 있습니다.
- 고령자 프로그램에 그림책을 활용하는 것은 매우 효과적인 접근입니다. 그림책은 단순한 이야기가 아닌 삶의 깊은 의미와 정서를 함축하고 있어 고령자들에게도 큰 울림을 줄 수 있습니다. 특히, 그림이 주는 시각적인 요소가 글쓰기를 어려워하는 분들에게도 편안하게 다가갈 수 있는 장점이 있습니다.

3.6 시사점

- 고령자 프로그램 자문 시사점
  - **고령자 세분화 및 맞춤형 접근**: 고령자를 50~65세(진입기), 65~75세(전환기), 75세 이상(노년기)으로 세분화하여, 각 연령대별 특성에 맞는 독서 및 문화 프로그램을 기획하는 것이 효과적입니다.
  - **'돌봄'이 아닌 '이용자'로 인식**: 고령자를 수동적인 '돌봄의 대상'이 아닌, 능동적인 '이용자'이자 '성장 가능한 주체'로 존중하는 것이 프로그램 성공의 가장 중요한 요소입니다. 도서관은 자료와 독서를 기반으로 이러한 가치를 실현하기에 적합합니다.
  - **사서의 전문성 활용**: 프로그램을 기획하는 사서의 전문 역량(도서 큐레이션,

이야기 구술 채록 등)을 강화하는 교육이 필요하며, 예산 및 행정 절차 등 현실적인 실행 능력을 키우는 교육도 필수적입니다.

- **그림책의 확장 가능성**: 그림책은 글쓰기에 어려움을 느끼는 고령자에게도 쉽게 다가갈 수 있는 매체이며, 자신의 삶을 기록하고, 세대간 소통을 촉진하며, 정서적 치유를 돕는 효과적인 도구로 활용될 수 있습니다.

Ⅵ 도서관 고령자서비스 교육과정 설계 및 개발

1. 사서전문교육으로서의 도서관 고령자서비스 교육과정 설계

1.1 교육과정 설계 중점사항

- 초고령화 사회의 도래는 전 세계적으로 도서관 서비스 패러다임의 전환을 요구하고 있음. 한국은 2025년 현재 65세 이상 인구 비율이 20%를 초과한 초고령사회로 진입했으며, 비수도권 지역의 경우 22.38%에 달하는 고령화율을 보임. 이에 따라 공공도서관은 고령층을 위한 맞춤형 서비스와 프로그램을 강화해야 할 필요성이 커지고 있어 본 연구는 국내외 도서관 정책, 서비스 사례, 교육훈련 현황을 종합적으로 분석하여 사서 역량 강화 교육과정 구성에 반영하고자 함
- 본 교육과정 설계를 위해서는 사서 직무역량을 초고령화 사회 맥락에 맞게 확장하고 재정의하기 위한 작업이 필요함. 이를 위해 본 연구는 초고령화 사회에서의 도서관 서비스 정책, 사례, 사서 교육수요조사, 노년층 이용자 정보요구 및 행태 분석을 종합적으로 반영하여 관련 역량모델 프레임워크를 도출함
- 고령 이용자의 정보요구 및 행태를 조사하고, 디지털 리터러시 수준을 측정하여 그 결과를 바탕으로 고령자를 위한 도서관 서비스 교육과정 설계에 반영
- 이에 따라 본 교육과정에서는 아래와 같은 중점사항을 반영하여 교육과정 전반을 설계함

1) 도서관 고령자서비스 관련 환경분석 결과 교육과정 반영사항

- 도서관 고령자서비스 관련 환경분석 결과, 서비스 구성요소의 작동을 위한 모든 요소를 매개하기 위해 사서 전문교육은 구성요소와 전제요소 모두 포함해야 함
- 사서는 공공도서관 고령자 서비스의 지향과 차별점, 수행을 위한 목표와 재료의 상호작용 관계, 이들을 수행하기 위한 기반작업으로서의 협력 프로세스와 실태조사 등 모든 요소의 유기적 관계를 이해하고 있어야 하며 공공도서관 고령이용자를 위한 솔루션을 제시할 수 있어야 함

<환경분석 결과 고령자서비스를 위한 사서 전문교육의 포함 항목>

- *** 도서관의 고령자 서비스 구성(8가지 항목)**
  - **(자료-기술적 접근성 확보)** 고령자의 신체적 불리를 극복할 수 있

는 디지털자료의 확보와 이용활성화
- **(자료-신체적 접근성 지원)** 전통적 자료인 책에 대한 접근성 확보를 위한 큰활자책 확보와 이동도서관·책배달서비스 활성화
- **(자료-인지적 접근성 강화)** 고령자의 가장 주된 인지적 위기상황 중 하나인 치매를 중심으로 건강 관련 자료 확보
- **(프로그램-기술적 접근성 확보)** 스마트폰 등 매체 기반 디지털 리터러시 교육 실시
- **(프로그램-신체적 접근성 지원)** 다양한 프로그램을 고령자 전문 유관시설과 협업하여 진행하는 아웃리치 서비스 활성화
- **(프로그램-인지적 접근성 강화)** 고령자의 관심주제 프로그램과 고령자의 사회적 참여를 유도하는 참여 프로그램
- **(시설-기술적 접근성 확보)** 고령자의 일상생활에서 봉착하는 디지털 기기들을 만지고 학습할 수 있는 디지털 친화적 교육공간의 마련
- **(시설-신체적/인지적 접근성)** 보편적이고 간편하며 쉬운 접근을 위하여 노인에게 특정되거나 한정된 분리 공간이 아닌 유니버설 디자인의 적용을 통한 접근성 개선 및 강화

- *** 도서관의 고령자 서비스 전제요소(2가지 항목)**
  - **(유관기관 협력 프로세스)** 고령자라는 집단을 대상으로 서비스를 할 때의 전문성을 확보하기 위한 돌봄기관, 여가기관과의 적극적 협력 프로세스 구축 방안
  - **(이용자 실태조사)** 고령자의 신체적·인지적 불리를 반영한 고유한 실태조사 프로세스 구축 방안

2) 초고령화 시대 도서관 사서 역량 프레임워크

- 초고령화 시대 도서관 사서 역량은 고령 인구가 사회의 주축으로 떠오르는 인구구조 변화 속에서, 도서관이 고령자의 정보 접근, 디지털 활용, 문화 참여, 사회적 소통을 지원하는 공공 플랫폼으로 기능하기 위해 사서가 갖추어야 할 통합적 전문성과 실천 능력을 의미함
- 도서관 고령자서비스를 위한 사서전문교육은 아래와 같은 역량 요소를 반영한 모듈을 활용하여 설계될 필요가 있음

[표 6-1] 초고령화 사회 도서관 사서 역량 및 정의(사서조사 결과 필요성 4.2이상 역량 밑줄)

역량	세부역량	정의	비고
도서관 이용자로서 고령자 이해	고령자의 특성과 지역사회의 고령화 흐름을 이해하여 도서관 서비스 기획의 기초를 형성한다.		
	고령자 특성 이해	고령자의 생애주기 및 사회적·신체적·심리적 특성을 이해한다.	▪ 이론 중심 ▪ 생애주기별 고령자 특성 이해 ▪ 건강약화, 인지저하, 외로움, 역할상실 등 사회적·신체적·심리적 문제 이해 ▪ 사례 중심: 독거노인, 액티브 시니어 등 다양한 고령자상 고려
	지역사회 구조 및 인구통계 변화 이해	도서관이 위치한 지역의 고령인구 비율, 고령화 속도, 연령구조, 성비, 복지시설 현황 등을 분석하고, 고령화 대응 서비스 기획에 반영할 수 있다.	▪ 이론 및 데이터 분석 중심 ▪ KOSIS, 지역통계포털 등 인구통계자료 활용 ▪ 지역별 고령화 이슈(농촌 고령화, 도시 내 독거노인 증가 등) 이해 ▪ 도서관서비스 수요예측, 아웃리치 대상 설정 등 기초자료로 활용 가능
정보서비스 제공	고령자의 정보요구와 이용행태를 이해하고, 효과적인 상담과 정보제공을 수행한다.		
	정보요구 및 이용행태 이해	고령자의 연령, 직업, 건강, 사회참여 수준 등에 따라 달라지는 정보요구와 도서관 이용행태를 분석하고 이해할 수 있다.	▪ 이론 및 사례 중심 ▪ 건강(치매예방, 운동), 금융/재무설계, 문학/교양, 여가/여행, 취미, AI 등의 주제 포함 ▪ 도서관 이용빈도, 매체 선호(도서 vs 비도서), 선호 서비스 등 고령자 정보요구 및 이용행태 이해
	고령자 의사소통의 이해	고령자의 정보요구를 정확히 파악하고, 명확하고 친근한 의사소통을 통해 신뢰감 있는 상담을 수행할 수 있다.	▪ 이론 및 실습 중심 ▪ 경청, 명료한 언어, 쉬운 설명, 감정 공감 기술 강조 ▪ 복잡한 디지털 정보의 단순화 제공 기법 ▪ 정보 브로슈어 제작, 주제별 안내자료 활용
	고령자 정보서비스의 이해	고령자 대상 정보서비스의 유형과 운영 방식을 이해하고, 도서관의 다양한 프로그램과 연결 지어 제공할 수 있다.	▪ 이론 및 사례 중심 ▪ 참고봉사, 독서상담, 디지털 서비스(전자책, 키오스크 등), 문화 프로그램(강연, 영화 상영 등) 등 포함
정보자원 제공	고령자의 정보요구에 적합한 자료를 선별·가공하여 제공하고, 고령자 친화적 방식으로 정보접근성과 활용도를 높일 수 있다.		
	고령자 정보자원의 이해	고령자의 인지·신체 특성을 고려한 정보자료(큰글자책, 오디오북, 쉬운 설명자료 등)를 이해하고 활용할 수 있다.	▪ 이론 및 사례 중심 ▪ 대체자료(큰글자책, 오디오북, 영상자료, 쉬운 글 자료 등) 종류 및 특성 이해 ▪ 디지털과 아날로그 자료 병행 제공 고려
	정보자원 선별 및 큐레이션	고령자의 관심 주제에 맞는 자료를 선별하고, 목적과 상황에 맞는 큐레이션 컬렉션을 구성할 수 있다.	▪ 이론 및 실습 중심 ▪ 키워드 기반 주제 큐레이션 ▪ 연령별, 매체별(인쇄/전자) 큐레이션
	생애사 콘텐츠 발굴 및 공유 촉진	자서전, 구술사 등 고령자의 생애 콘텐츠를 발굴하고 공유할 수 있다.	▪ 사례 및 실습 중심 ▪ 자서전 쓰기 지도, 회고 인터뷰 진행, 오디오/영상 구술 기록 제작 등 ▪ 세대간 소통 및 지역문화 아카이빙과 연계 가능
디지털 리터러시 교육	고령자의 디지털 접근 격차를 이해하고, 이들의 일상생활과 정보 활용 능력을 향상시킬 수 있도록 교육을 기획·운영한다.		
	디지털 취약	고령자의 디지털 기기 접근	▪ 이론 중심

	계층 이해 및 디지털 리터러시의 이해	특성과 어려움을 이해하고, 디지털 리터러시의 개념과 교육 필요성, 관련 역량 구조를 파악한다.	▪ 디지털 격차 및 원인 이해 ▪ 디지털 리터러시 정의 및 구성요소 분석
	디지털 교육 설계 및 지도	고령자 대상 디지털 교육을 체계적으로 기획하고 실행할 수 있다.	▪ 이론, 사례, 실습 중심 ▪ 교육 콘텐츠 설계 및 맞춤형 커리큘럼 작성 ▪ 학습자 특성 분석 및 난이도 조절
	디지털 도서관 이용 지도	디지털 도서관의 주요 기능을 활용할 수 있도록 고령자를 대상으로 단계별 안내 및 실습을 지원한다.	▪ 실습 중심 ▪ 도서관 로그인, 전자책 이용, 희망도서 신청, 프로그램 신청 등 실무 중심 교육
	생활밀착형 정보 탐색 및 활용 지도	포털 검색, 교통앱 이용 등 일상생활과 직접 연결된 디지털 정보를 고령자가 탐색하고 활용할 수 있도록 지도한다.	▪ 사례 및 실습 중심 ▪ 포털 검색, 날씨/교통/금융 앱 사용법 등 생활 밀착형 콘텐츠 포함
	기기 및 플랫폼 사용 지원	스마트폰, 태블릿, 키오스크 등 디지털 기기 및 플랫폼의 기본 조작법을 고령자에게 맞춤형으로 안내한다.	▪ 실습 중심 ▪ 앱 설치, 와이파이 연결, 문자 및 영상통화, 키오스크 활용 등
	디지털 콘텐츠 생산	디지털 미디어의 특성을 이해하고, 미디어를 통해 제공될 수 있는 다양한 유형의 콘텐츠를 생산할 수 있다.	▪ 사례 및 실습 중심 ▪ 사진 편집, YouTube 영상 만들기, 블로그/카페 글쓰기 등 창작 중심 교육
	디지털 보안 및 권리 보호 교육	고령자가 디지털 공간에서 안전하게 활동할 수 있도록 보안 기초, 개인정보 보호, 사이버 범죄 대응 및 권리 침해 신고 방법을 교육할 수 있다.	▪ 이론 및 실습 중심 ▪ 보안: 안전한 비밀번호 설정, 백신앱 사용, 피싱 문자 대처 ▪ 사이버 범죄 대응: 사기 사례 소개, 대응 절차 안내 ▪ 권리 보호: 명예훼손·사생활 침해 인지 및 대응법, 디지털 예절 교육
독서 문화 프로그램 기획 및 운영	고령자의 삶의 질 향상과 사회적 참여를 유도하기 위한 독서문화 프로그램을 이론에 기반해 기획하고, 실천 가능하도록 체계적으로 설계·운영할 수 있는 역량이다.		
	고령자 대상 독서프로그램의 이해	고령자의 정보요구와 특성에 맞는 독서문화 프로그램의 개념, 유형, 분류 및 구성요소를 이해한다.	▪ 이론 중심 ▪ 독서치유형, 자기표현형, 사회참여형, 세대소통형 유형 이해 ▪ 운영 주기, 대상별(55~64세/75세 이상) 차이 고려
	독서문화 프로그램 기획 이론	독서문화 프로그램의 기본 이론, 논리모형, 개발 모형, 환경 분석, 수요 조사 방법론 등을 이해하고 실제 기획에 활용할 수 있다	▪ 이론 및 사례 중심 ▪ 독서문화 프로그램 논리모형/참여모형 등 비교 ▪ 미시적·거시적 환경 분석 및 요구조사 실습 포함
	독서문화 프로그램 설계 및 실행	고령자 대상 프로그램을 실제 설계하고, 목표 설정부터 구성안, 예산, 강의계획서, 운영방안까지 구체적으로 설계 및 실행할 수 있다.	▪ 실습 중심 ▪ 주제 선정, 목표 설정, 커리큘럼 작성 ▪ 예산·강사비·홍보 등 실행 요소 포함 ▪ 활동 중심 실습 구조
	독서문화 프로그램 마케팅	고령자 대상 프로그램을 효과적으로 홍보하고, 기획 내용을 공유하며 프로그램의 설득력과 실행 가능성을 점검할 수 있다.	▪ 사례 및 실습 중심 ▪ 복지관, 경로당 등 지역 홍보전략 포함

접근성 향상 및 커뮤니티 연계	고령자의 물리적·심리적 접근성을 높이고, 지역사회 유관기관과의 협력을 통해 도서관 서비스를 확대·연계할 수 있다.		
	고령자 친화 공간 설계	조명, 안내표지, 가구 배치, 글자 크기 등 고령자의 신체·인지 특성을 고려한 공간과 시설을 설계할 수 있다	▪ 이론 및 사례 중심 ▪ 실습 중심 ▪ 유니버설 디자인 기반 공간 설계 ▪ 큰글씨 안내판, 높낮이 조절된 서가, 휠체어 진입 가능 통로 등
	아웃리치 및 지역 협력	이동도서관, 책배달, 복지기관 및 자원봉사단체와의 협력을 통해 고령자 대상 서비스를 도서관 외부로 확장하고 연계할 수 있다.	▪ 실무 중심 ▪ 사례 기반 기획·운영 실습 ▪ 경로당·노인복지관·요양시설 등과 연계 ▪ 자원봉사자, 독서동아리 등 지역 인적 자원 활용 포함
프로그램 성과관리	고령자 대상 프로그램을 기획부터 실행, 평가, 개선까지 체계적으로 관리하여 지속가능하고 효과적인 서비스를 운영할 수 있다.		
	프로그램 성과평가	프로그램의 목표와 내용을 바탕으로 실행 결과를 평가하고, 이용자 피드백과 데이터 분석을 통해 개선안을 도출할 수 있다.	▪ 이론 및 실습 중심 ▪ 프로그램 논리모형(Logical Model) 기반 목표 설정 및 평가 기준 도출 ▪ 설문지 설계, 인터뷰, 만족도 조사 등 다양한 조사 도구 적용 ▪ 정량·정성 데이터 분석 및 환류 계획 수립 포함
	결과 환류 및 보고	평가 결과를 기반으로 프로그램 운영 전반을 재조정하고, 보고서나 사례 공유를 통해 조직 내외에 확산할 수 있다.	▪ 이론 및 사례 중심 ▪ 성과보고서 작성 및 활용 사례

3) 교육수요자 요구분석 결과를 반영한 교육과정 이원화 설계

- 교육수요자인 서비스 담당 사서 대상 설문조사를 통해 도출된 주요 시사점은 다음과 같음
- 고령자 서비스에 필요한 핵심 직무역량은 **'고령자에 대한 이해', '정보서비스 제공', '디지털 리터러시 교육', '정보 제공', '독서문화프로그램 기획·운영', '접근성 향상 및 커뮤니티 연계'** 등으로 나타났으며, 대부분의 하위역량에서 평균 4.0점 이상(5점 척도)의 높은 수준을 기록하였음
- 특히, **고령자 생애주기·특성에 대한 이해, 정보요구 및 이용행태 파악, 의사소통 및 상담능력, 디지털 교육 설계·실행 능력** 등에서 두드러진 결과가 확인되었음
- 이는 고령자의 정보 접근권, 디지털 격차 해소, 심리·사회적 특성 이해를 포괄하는 통합적 역량 개발이 필요함을 의미함
- 실습 방법으로는 **'프로그램 설계 워크숍'과 '구체적인 사례 소개', '체험 기반 실습'이 중요하게 인식**되었으며, 이론과 실습을 분리해 개별적으로 선택할 수 있는 유연한 과정에 대한 요구도 확인되었음
- 넷째, 적절한 교육과정 운영에 관한 의견에서는 '단계별 교육(기초심화)'에 대한 요구가 85.2%에 달해, **기초적인 이론 교육에서부터 실무 적용, 심화 과정까지 연계된**

체계적 교육과정 설계가 필요함을 시사함

4) 고령 이용자의 정보요구 및 행태, 디지털 리터러시 수준을 반영한 교육과정 설계

(1) 고령자 도서관 서비스에 대한 요구 및 정책적 시사점

- **정서적 회복과 사회적 연결을 위한 서비스** 확대: 건강/치매 관련 정보 제공, 보호자 지지 프로그램 등과 연계해 도서관이 심리·정서적 지원의 거점으로 기능할 수 있도록 제도 설계 필요
- **디지털 정보 접근을 위한 '고령자 맞춤 서비스'** 체계화: 전자자료 활용 교육, 디지털 기기 활용 지원 인력 배치, 1:1 도우미 제도 등을 통해 정보 접근 격차 해소 필요
- 이용자 중심의 **안내 시스템 고도화 및 정보보호 안내** 체계 정립: 디지털 정보 이용의 각 단계에서 쉽게 접근 가능한 매뉴얼 제공, 시각자료 중심의 안내문 확대, 개인정보 보호 인식 제고를 위한 프로그램 및 홍보 병행 추진이 요구됨

(2) 고령자 도서관 프로그램에 대한 요구 및 정책적 시사점

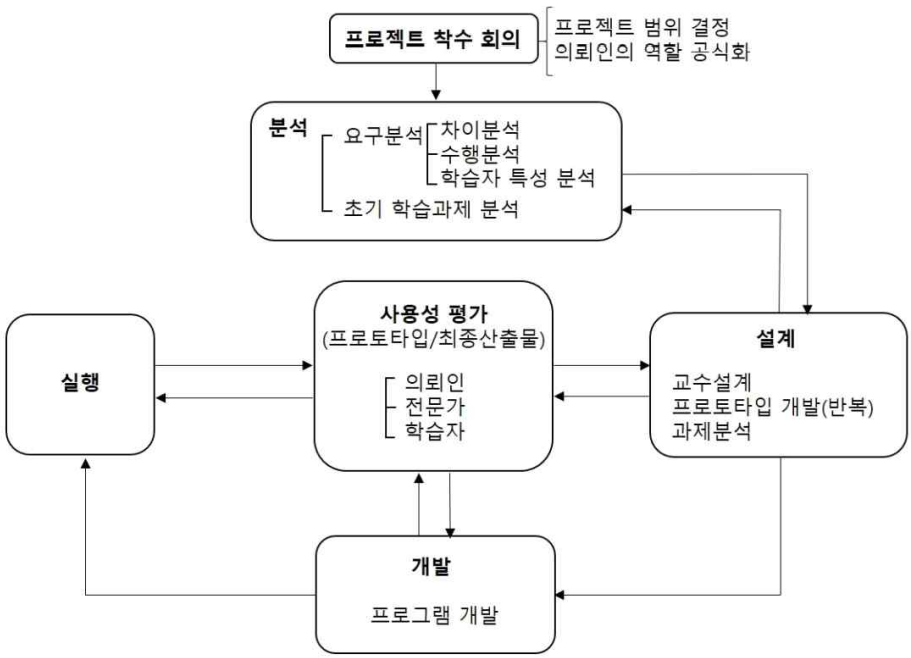
- **생활밀착형 디지털 역량 강화 프로그램**의 확대 운영: 노년층이 실제 생활에서 부딪히는 디지털 기기 활용 어려움을 해소할 수 있도록, 단계별 실습 중심의 교육 콘텐츠 개발과 운영이 필요
- **정서적 지지 및 인지건강 지원 프로그램**의 체계적 도입: 도서관이 '정신적 안식처'로서 기능하도록, 인지활동 강화 및 심리적 안정에 초점을 둔 프로그램의 지속적 개발이 요구됨
- **노년층 맞춤형 문화 프로그램 다양화** 및 수강 접근성 제고: 고령층의 자존감, 사회적 소속감, 문화적 자긍심을 높이는 프로그램 구성과 함께, 프로그램 신청·안내·운영 전반의 고령친화적 서비스 개선이 필요

1.2 교육과정 개발과정

- 본 교육과정의 개발은 본 교육의 고유성과 차별성을 유지하기 위해 관련 이론 및 사례 연구를 포함한 교육과정의 기본 프레임워크 정의로부터 시작함
- 교육과정 설계를 위한 기본 방법론으로서 래피드 프로토타입 개발방법론(Rapid Prototyping to Instructional Systems Design)을 사용함. 이 방법론은 기존의 선형적 교육과정 개발 모형과는 달리 분석-설계-개발의 전 과정이 유기적으로 작용하여 개발 과정 초기에 요구분석을 통해 빠르게 프로토타입을 만들어내고 이후 개발과정에서 교육운영자, 내용전문가, 교육대상자의 의견을 반영하는 사용성 평가를 지속적으로 실시하여 프로토타입을 반복 수정하는 방법임[39)]

• 도서관 고령자서비스 교육과정의 경우 시범교육 실시를 통해 교수 참여 단위와의 긴밀한 커뮤니케이션을 유지하고 즉시적인 수정보완 사항을 반영해야 하는 매우 중요한 연구이므로, 래피드 프로토타입(RPISD) 개발방법론이 적합함

[그림 6-1] 교수체제설계를 위한 래피드 프로토타입(RPISD) 모형(임철일, 연은경, 2006)



• 래피드 프로토타입 모형을 활용하여 다양한 교수설계 참여단위와의 커뮤니케이션을 지속한다는 관점 하에 아래와 같이 7가지 프로세스를 통해 본 교육과정의 설계가 진행되었음

[표 6-2] 교육과정의 설계

과정	세부 내용
1. 교육과정 프레임워크 정의	·사서를 위한 도서관 고령자서비스 개념, 역량 정의를 문헌 사례 조사 ·조사결과에 기반하여 본 교육과정에 반영할 수 있는 7개 핵심 역량 분야, 18개 세부 역량 정의
2. 요구분석	·최종 이용자 요구 및 학습자 요구분석을 아래와 같이 수행함 – 최종이용자 요구분석 : 노년층 이용자 총 678명을 대상으로 2025년 5월 15일~6월 2일까지 온라인 설문조사를 실시함 : 도서관 이용 행태, 정보요구 및 관심 주제, 서비스 요구, 디지털 리터러시

39) 임철일, 연은경 (2006). 기업교육 프로그램 개발을 위한 사용자 중심의 래피드 프로토타입 방법론에 관한 연구. 기업교육연구, 8(2), 27-50.

	역량 등 교육 과정 설계를 위한 전반사항에 대해 설문 실시 및 분석, 결과 반영 – 학습자 요구분석 : 국내 도서관 직원 총 358명을 대상으로 2025년 5월 30일~6월 13일까지 온라인 설문조사를 실시함 : 고령자 서비스 교육참여 경험, 도서관 고령자 서비스 교육에 대한 인식 및 필요성 등 교육 과정 설계를 위한 전반사항에 대해 설문 실시 및 분석, 결과 반영
3. 교육과정 설계	• 본 교육과정을 위해 정의된 교육과정 프레임워크와 요구분석결과를 반영하며, 아래 교육과정 설계 중점사항을 적용한 교육과정을 설계함 : 국립중앙도서관 고유의 사서교육을 위한 도서관 고령자서비스 역량 기반 교육과정 설계 : 교육수요자 요구분석 결과를 반영한 교육과정 이원화 설계 : 이론과 실습의 적절한 분배를 통한 핵심 교육목표의 달성
4. 교육과정 개발	• 강의교재 개발 • 시범교육 설계
5. 교육실행	• 아래 교육운영전략을 반영하여 시범교육을 실행 : 문제중심학습(Problem Based Learning) 기법의 적용 : 교육과정 설계 연구진의 직접 강의 참여
6. 교육평가	• Kirkpatrick 모형을 바탕으로 교육평가체계를 개발하고, 이에 따라 ‘도서관 고령자서비스’ 교육과정을 평가하고자 함 : 교육 전 Pre-test(설문) – 2단계 학습, 3단계 행동 : 교육 후 Post-test(설문) – 1단계 반응, 2단계 학습, 3단계 행동, 만족도 : 교육 후 표적집단면접(FGI : Focus Group Interview)

2. 교육과정 세부 프로그램(모듈) 설계 및 운영전략

2.1 교육과정별 모듈의 구성

- 교육과정을 이해(3일), 실제(3일) 교육과정으로 구분하여 총 6일 교육과정으로 편성함
- 시범교육 평가 결과의 반영
  - 모듈 간 중복사항 검토 및 삭제: 고령자 정보서비스와 도서관 프로그램 모듈 간의 중복 사항 검토 및 조정
  - 진입기, 전환기, 노년기의 3가지 이용자 세분화에 기반하여 모듈별 세부 교육내용 수정: 각 모듈별 교육내용에서 진입기, 전환기, 노년기 이용자 세분화에 따라 교육 내용 구성
  - 시범교육 실시 이후 교육생 요구 등에 따라 신규 모듈 생성 (고령자커뮤니케이션 모듈, 홍보 마케팅 모듈, 성과관리 모듈)
- 이해 교육과정은 도서관 고령자서비스를 제공하기 위해 필수적인 역량으로 편성하여 아래 그림과 같이 고령자 이해를 위한 모듈 및 정보자원, 정보서비스 및 프로그램, 고령자를 위한 디지털리터러시 등 총 7개의 모듈로 구성함

[표 6-3] 도서관 고령자서비스 이해 교육과정 모듈의 구성

교육 1일차	교육 2일차	교육 3일차
모듈1 : 도서관 이용자로서 고령자 이해하기	**모듈4 : 고령자 커뮤니케이션**	**모듈6 : 고령자를 위한 디지털 리터러시**
고령자 이해 역량 (3시간) ▪ 생애주기별 고령자 특성에 대한 이해 ▪ 고령자 사회적· 신체적· 심리적 특성에 대한 이해 ▪ 고령자 정보요구에 대한 이해	고령자 커뮤니케이션 역량 (3시간) ▪ 이용자 응대: 세대간 이해 및 소통 기술(세대간 커뮤니케이션) ▪ 고령자 민원 유형 및 사례 분석 ▪ 고령자 대화 기술 및 응대 전략 ▪ 도서관 정책 및 표준화된 응대 절차	디지털 리터러시 교육역량 (3시간) ▪ 정보취약계층으로서의 고령자 이해 ▪ 고령자 맞춤형 디지털 교육 설계 능력 ▪ 디지털 리터러시 정의 및 구성요소(디지털 기술 이해 및 활용, 정보 리터러시, 디지털 윤리 및 보안, 디지털 소통 및 참여, 디지털 콘텐츠 생산) ▪ 디지털 리터러기 구성요소별 교육 프로그램 사례
모듈2 : 고령자 정보서비스	**모듈5 : 고령자 커뮤니티 협력방안**	**모듈7 : 고령자를 위한 정보윤리**
정보서비스 역량 (1시간) ▪ 고령자 정보서비스 이론 ▪ 고령자 정보서비스 이용 행태	접근성 향상 및 커뮤니티 연계 역량 (3시간) ▪ 고령자 서비스 공간 및 시설 가이드라인 ▪ 유니버설 디자인 ▪ 고령자 친화공간 설계 ▪ 노인을 위한 도서관 접근성 전략 및 모범사례 ▪ 고령자 연계 및 협력 가이드라인 ▪ 협력 유형(방문서비스, 디지털 리터러시 프로그램, 건강 및 웰니스, 사회적 연결 및 커뮤니티 형성, 전문가 연계 및 자원 활용 등) ▪ 협력 유형별 모범 사례	정보윤리 교육역량 (3시간) ▪ 정보윤리 의미와 중요성 ▪ 사이버 범죄 대응 교육 ▪ 디지털 기기 보안 관리 교육 ▪ 사이버공간(포털,SNS 등) 권리 보호 교육
모듈3 : 고령자를 위한 정보자원		
정보제공역량 (2시간) ▪ 고령자 대상 정보자원 선별 ▪ 고령자 대상 맞춤형 정보 큐레이션 ▪ 큰활자 및 오디오북 등 대체자료 활용 ▪ 디지털 자원 소개 및 접근 ▪ 생애사 중심 콘텐츠 발굴 및 공유 촉진		

• 실제 교육과정은 실제적인 고령자 프로그램을 제공하기 위한 실무역량 중심으로 편성하여 아래 그림과 같이 고령자 프로그램 기획 및 운영, 도서관 고령자서비스 홍보 및 마케팅, 고령자 프로그램 성과관리, 고령자 프로그램 실습 등 총 4개의 모듈로 구성함

[표 6-4] 도서관 고령자서비스 실제 교육과정 모듈의 구성

교육 1일차	교육 2일차	교육 3일차
모듈1 : 고령자 프로그램 기획 및 운영 1	**모듈2 : 고령자 프로그램 홍보·마케팅**	**모듈4 : 고령자 프로그램 실습1**
고령자 프로그램 일반 (3시간) ▪ 고령자 프로그램의 개념 및 정의 ▪ 고령자 프로그램 이론적 배경 ▪ 고령자 프로그램 최신동향 ▪ 고령자 프로그램 우수사례 및 성공실패 사례	**홍보 및 마케팅 역량 (3시간)** ▪ 고령자 홍보 및 마케팅 이론 ▪ 고령자 맞춤형 홍보전략 및 마케팅 채널 이해 ▪ 홍보 채널별 특성 및 성공 실패 사례 공유 ▪ 고령자 맞춤형 홍보/마케팅 기법 및 적용 실습	**고령자 프로그램 기획 및 설계 실습 (3시간)** ▪ 고령자 프로그램 개발단계 및 역할분담 실습 ▪ 환경분석 툴 적용 실습 ▪ 고령자 프로그램 주제 및 계획서 작성 실습 ▪ 고령자 프로그램 예산 계획 수립 ▪ 고령자 프로그램 결과보고서 작성 실습
모듈1 : 고령자 프로그램 기획 및 운영2	**모듈3 : 고령자 프로그램 성과관리**	**모듈4 : 고령자 프로그램 실습2**
고령자 프로그램 역량 (3시간) ▪ 고령자 프로그램 환경분석 방법 ▪ 고령자 프로그램 이용자 분석 ▪ 고령자 프로그램 개발 과정 이해 ▪ 고령자 프로그램 평가 방법 및 이론	**성과관리 역량 (3시간)** ▪ 프로그램 성과평가 (프로그램의 목표와 내용을 바탕으로 실행 결과 평가, 이용자 피드백과 데이터 분석) ▪ 결과 환류 및 보고(평가 결과를 기반으로 프로그램 운영 전반을 재조정, 사례 공유)	**고령자 프로그램 마케팅 및 평가 실습 (3시간)** ▪ 고령자 특성을 반영한 마케팅 및 홍보 전략 수립 실습 ▪ 분임별 고령자 프로그램 작성 ▪ 분임별 고령자 프로그램 발표 ▪ 발표 내용에 대한 평가 및 피드백

2.2 교육과정별 모듈 세부 교육내용

2.2.1 이해 교육과정

1) 모듈 1: 도서관 이용자로서 고령자 이해하기

- 모듈 1에서는 고령자에 대한 일반적인 특성을 이해하는 것과 더불어 도서관 이용자의 관점에서 고령자를 이해하는 데 필요한 관점을 이해하는 것에 초점을 둠
- 진입기(50~64세), 전환기(65~74세), 노년기(75세 이상) 이용자의 특성 및 요구를 이해하는 내용을 포함
- 도서관을 이용하는 고령 이용자를 이해하는 것이 왜 중요한지 그 현실적인 필요성을 인식하는 것으로부터 시작하여 도서관에서 고령자 서비스를 준비하는 단계로 나아가기 위한 방법에 대해 논의함
- 3시간 동안의 이론 교육과정 동안 흥미도 유지를 위해 각 이론에 연결된 사례를 충분히 공유하는 방식으로 교육과정을 구성함
  - 과정목표 : 고령자에 대한 일반적인 특성을 이해함과 동시에 도서관 이용자의 관점에서 필요한 고령자의 특징과 정보요구를 파악하는 역량을 함양하고 이후 도서관 고령자서비스 및 프로그램을 설계, 실행하기 위한 기본 지식을 학습한다.
  - 소요시간 : 3시간
  - 진행방식 : 강의, 사례 토의

[표 6-5] 모듈1(도서관 이용자로서 고령자 이해하기) 세부 교육 내용

단계	학습목표	진행 및 교육내용	시간	교육방법
분임 구성	분임을 구성하고 분임 간 라포를 형성할 수 있다.	- 분임장 선정, 논의 주제 공유	10	토의
이론 교육	고령자의 일반적 개념과 함께 도서관 이용자로서 고령자의 특성을 이해할 수 있다.	- 고령자에 대한 일반적 이해 - 진입기, 전환기, 노년기 고령자 특성/요구 이해 - 고령자를 위한 도서관 서비스의 필요성 인식 - 고령자를 위한 도서관서비스 준비하기	30	강의
이론 교육	도서관 고령자서비스를 위한 도서관 공간과 시설 가이드라인을 숙지한다.	- 고령자서비스를 위한 도서관 공간 관련 가이드라인 학습 - 개별 도서관 환경에 맞춘 적합한 도서관 공간 및 시설에 대한 아이디어 공유	20	강의 및 사례토의
이론 교육	도서관고령자서비스의 가이드라인을 이해할 수 있다.	- 국립중앙도서관 고령자서비스 가이드라인 설명 및 이해	30	강의
이론 교육	국내외 도서관 고령자서비스 운영현황 및 사례 소개	- 국내외 도서관 고령자서비스 사례 및 운영현황을 소개하고, 근무중인 도서관에 적용할 만한 시사점 도출	30	강의 및 사례 토의
이론 교육	도서관 고령 이용자의 정보요구에 대해 이해한다.	- 국내 도서관 고령이용자의 정보요구와 관련된 연구결과를 소개하고, 연구 설문조사에 나타난 이용자의 요구를 공유 - 근무중인 도서관에서 경험한 고령 이용자 정보요구를 공유	60	강의 및 사례 토의

2) 모듈 2: 고령자 정보서비스

- 고령자를 위한 정보서비스는 단순한 정보 제공을 넘어서 고령자의 사회참여, 자존감 회복, 세대간 소통을 돕는 통합형으로 확대됨. 본 모듈은 사서가 고령자 대상 도서관 서비스를 이해하고 요구에 맞는 서비스를 기획운영하는 역량을 배양하는 것을 목표로 함

  - 과정목표 : 고령자 정보서비스의 유형과 사례를 이해하고, 도서관에서 운영할 수 있는 서비스를 기획·운영할 수 있는 능력을 배양한다.
  - 소요시간 : 1시간
  - 진행방식 : 강의, 사례 토의

[표 6-6] 모듈2(고령자 정보서비스) 세부 교육 내용

단계	학습목표	진행 및 교육내용	시간	교육방법
도입	고령자 정보서비스의 사회적 필요성과 도서관의 역할을 설명할 수 있다.	- 고령자 정보격차의 사회적 배경 - 도서관의 역할과 기대	15	강의
이론 교육	고령자 대상 정보서비스 유형을 구분하고, 이용자의 정보요구에 적합한 서비스를 설계할 수 있다.	- 고령자 대상 정보서비스의 분류 소개 - 대표적 고령자 정보서비스 사례 소개(예: '시니어 정보헬프데스크', '디지털 기기 도우미')	35	강의 및 사례 토의
실습	동료 사서의 경험과 아이디어를 공유하여 도서관이 제공하는 생활 밀착형 정보 서비스를 구체적으로 인식한다.	- 짝활동: 각자 자신이 제공한 최고의 고령자 서비스 경험 혹은 가장 효과적이라고 생각한 서비스 아이디어를 소개함. 효과적이었던 이유 짧게 토론 - 강사가 마무리로 서비스의 공통 성공 요인 정리 마무리	10	강의 및 사례 토의

3) 모듈 3: 고령자를 위한 정보자원

- 고령자의 정보 접근성 향상과 정보격차 해소를 위해 사서는 대상자의 특성에 맞는 정보자원을 선별하고, 대체자료 및 생애사 콘텐츠 등을 활용한 큐레이션 능력을 갖추어야 함. 모듈3은 사서가 고령자 대상 맞춤형 정보제공 역량을 실천적으로 배양하는 데 집중함
- 2시간 동안의 이론 교육과정 동안 흥미도 유지를 위해 각 이론에 연결된 사례를 충분히 공유하여 분임별로 토의하도록 함

  - 과정목표 : 고령자 정보요구에 적합한 자료를 선별하고, 큰글자자료·오디오북 등의 대체자료를 활용하며, 생애사 콘텐츠를 포함한 맞춤형 정보 큐레이션을 기획할 수 있는 역량을 함양한다.

- 소요시간 : 2시간
- 진행방식 : 강의, 사례 토의, 실습

[표 6-7] 모듈3(고령자를 위한 정보자원) 세부 교육 내용

단계	학습목표	진행 및 교육내용	시간	교육 방법
이론 교육	고령자의 인지적·신체적 특성을 고려하여 적합한 정보자원을 식별하고 선별할 수 있다.	- 고령자 정보이용 행태 및 제약 요인 분석 - 도서관 장서 중 고령자에 적합한 자료 평가 기준 학습	30	강의
이론 교육	고령자의 독서 접근성을 향상시키기 위해 큰글자책 및 오디오북 등 대체자료를 활용할 수 있다.	- 시력저하, 노화 청각 등 감각 특성에 맞는 자료 유형 이해 - 큰글자책, 음성자료, 쉬운 책 사례 소개 - 대체자료 제작·대출·보급 방식 소개	25	강의 및 사례 토의
이론 교육	고령자의 다양한 매체 이용 특성에 맞춰 디지털 지원 방안을 제시할 수 있다.	- 다양한 디지털 정보원 안내, 각 정보원 특징과 활용 방안 소개 - 전자책 접근법과 이용방법(글자 크기 조절, 화면 모드, 내레이션 지원 기능 등) 소개 - 노인일자리정보시스템(한국노인인력개발원), 복지로(보건복지부), 대한의학회 건강정보, 한국치매협회 자료 등 멀티미디어 플랫폼과 고령자 맞춤 웹사이트 소개	20	강의 및 사례 토의
이론 교육	고령자의 관심사와 정보요구에 따라 주제별 큐레이션 자료 목록을 구성할 수 있다.	- 고령자 정보요구 유형별 큐레이션 전략 소개 - 큐레이션 사례(건강정보, 생활정보, 여가 등) 분석	25	강의 및 사례 토의
이론 교육	고령자의 생애사 기반 경험과 지역 이야기를 정보자원화하여 콘텐츠로 기획하고 공유할 수 있다.	- 생애사 구술 및 기록 콘텐츠의 의의와 사례 소개 - 도서관의 지역연계 생애사 콘텐츠 수집 절차 설명 - 인터뷰 질문지 및 생애사 기록 콘텐츠 기획 실습	20	강의 및 실습

4) 모듈 4: 고령자 커뮤니케이션

- 모듈 4에서는 고령자의 특성을 이해하고, 사서가 존중·공감·명확성을 기반으로 이용자 응대 및 민원처리를 설계·운영할 수 있는 실천적 역량을 강화함
- 주요 민원 유형(디지털 기기 사용 불편, 안내 절차 이해 부족, 시설 접근성 문제, 언어·말투 문제 등) 및 사례 분석을 중심으로, 사서의 현장 업무에 바로 활용할 수 있게 설계됨
- 특히 세대간 소통 차이를 체험하는 롤플레이, 분임토의 등의 참여적 교수법을 통해 고령자의 입장에서 소통의 어려움을 느껴보고 응대 방식 개선 아이디어를 공유함
- 이론 강의, 실제 민원 사례, 응대 시연 등을 통해 교육 내용을 실무에 적용할 수 있는 응대 기술 및 매뉴얼 마련을 지원함

- 과정목표 : 고령자를 존중·공감하며 정확하고 명확하게 응대하여 현장 서비스 질을 향상시키는 역량을 함양한다.
- 소요시간 : 3시간
- 진행방식 : 강의, 사례, 롤플레이, 분임토의

[표 6-8] 모듈4(고령자 커뮤니케이션) 세부 교육 내용

단계	학습목표	진행 및 교육내용	시간	교육 방법
이론 교육	고령자와 소통할 때 기본 태도와 특징을 이해하고, 고령자 응대의 필요성을 인식한다.	- 고령자와의 대화 시 흔히 생기는 장벽: 말속도, 전문용어, 복잡한 절차 - 고령자 민원이 자주 발생하는 유형 및 감정 요인 - 좋은 커뮤니케이션이 도서관 서비스 품질·이용자 만족·재방문율 등에 미치는 영향	20	강의 및 사례
이론 및 실습 교육	고령자 기본 응대 원칙을 익히고, 세대간 차이를 체감하며 공감 및 소통 기술을 개발한다.	- 핵심 응대 원칙: 경청, 공감, 존중을 바탕으로 말투·언어·속도 조절 - 비언어 소통: 표정, 자세, 눈맞춤 등의 중요성 - 롤플레이 “입장 바꾸기”: 사서와 고령 이용자의 역할을 바꿔보며 응대 상황 체험 - 분임토의: “고령 이용자에게 더 편안한 서비스란 무엇인가?”, “언어/절차/환경 중 우선적으로 개선할 부분은?” 등의 주제로 아이디어 공유 - 피드백: 각 롤플레이 후 관찰자 및 조원 피드백 포함	50	강의, 폴플레이, 분임토의, 피드백
이론 교육	고령자 민원의 구체적 유형을 파악하고, 사례를 통해 문제 본질 및 예방 가능 요소를 이해한다.	- 고령자 민원 유형 분류: 디지털 서비스 불편, 시설 접근성, 규정/절차 이해 부족, 자료 접근성 문제, 언어·절차 안내의 미흡, 감정적 민원 등 - 국내 조사 결과 및 사례 공유	20	강의, 시연
실습 교육	실제 민원 상황에서 응대 기술을 습득하고, 대체안 포함 응대 전략을 마련함	- 언어·말투 조절 (단순하고 명확하게, 속도 조절) - 반복 설명 및 이해도 점검하는 방법 (요약·질문 유도) - 스트레스 상황 응대법, 감정적 반응 관리 - 디지털 서비스 민원 응대 전략: 용어 안내, 절차 시각화, 보조 도움 제공 등 - 역할극 실습: 다양한 실제 시나리오를 통해 응대 연습 - 피드백 & 모범 사례 비교	50	역할극, 발표, 피드백
이론 교육	도서관 정책 및 매뉴얼을 숙지하고, 표준화된 응대 절차에 따라 대응할 수 있다.	- 도서관 이용자 서비스 헌장, 응대 매뉴얼, 내부 규정 소개 - 민원 응대의 절차 흐름: 접수 → 경청 → 조사 및 확인 → 해결 제안 → 사후 피드백 및 기록 - 윤리적 고려사항: 존엄성, 개인정보보호, 차별·편견 방지 - 내부 협업 및 문서화의 중요성 (피드백 기록, 사례 기록 등)	30	강의 및 질의응답
종합 정리	전체 내용 요약 및 적용 방안 정리	- 전체 요약: 응대 기본 원칙, 세대 차이 이해, 민원 유형 및 대응 전략, 내부 절차 등 - 질의응답 및 마무리: 교육 중 느낀 점, 앞으로의 도전 과제 등	10	전체토의

5) 모듈 5: 고령자 커뮤니티 협력방안

- 모듈 5에서는 도서관이 고령자에게 보다 친화적인 공간으로 기능하기 위해 필요한 접근성 향상 방안과, 지역 유관기관 및 자원봉사자와의 협력 체계를 이해하고 실제 사례 중심으로 학습하는 데 중점을 둠
- 고령자의 신체적·인지적 특성과 정보 접근 장벽을 이해하고, 이를 반영한 공간 설계 및 서비스 개선 방안을 파악함
- 아웃리치 프로그램의 개념과 유형을 살펴보고, 도서관과 복지기관 간의 협력 모델을 실제 사례를 통해 학습함
- 사례 중심의 강의와 시청각 자료를 통해 현장 적용 중심의 실행 역량을 배양함

– 과정목표 : 고령자의 도서관 접근성을 높이고 지역사회 유관기관과의 협력을 통해 효과적인 고령자 서비스를 설계·운영할 수 있는 실천적 역량을 함양한다.
– 소요시간 : 3시간
– 진행방식 : 강의, 사례

[표 6-9] 모듈5(접근성 향상 및 커뮤니티 연계 역량) 세부 교육 내용

단계	학습목표	진행 및 교육내용	시간	교육 방법
이론 교육	고령자의 접근성 문제와 유관기관 협력의 필요성을 이해할 수 있다.	– 접근성의 정의: 물리적 접근성 (건물, 동선, 조명, 문, 계단/경사로), 정보 접근성 (안내물, 표지판, 독서보조기기 등) – 유니버설 디자인 개념 및 원칙 소개 (단순하고 직관적이며 포용적인 디자인) – 도서관 고령자 서비스 공간 및 시설 가이드라인 – 도서관 연계 및 협력 가이드라인 – 고령자의 신체·인지적 특성 및 정보/물리적 장벽 사례 – 지역사회 유관기관 / 자원봉사자와 협력해야 하는 이유: 자원 확장, 접근성 개선, 커뮤니티 신뢰 증대 등	40	강의 및 사례
이론 및 실습 교육	고령자 친화공간 설계 및 시설 개선 원칙을 이해하고, 자신의 도서관 환경에 적용 가능한 요소를 살핀다.	– 공간 설계 원칙: 동선 명확성, 조명 밝기, 안내판 가독성, 휴식 공간, 손잡이/의자/바닥 미끄럼 방지 등 – 유니버설 디자인 원칙 실제 적용 사례 (예: 쉬운 출입구, 자동문, 파티션 및 의자 배치, 시각 대비 높임) – 체크리스트 기반 공간 진단 방법 – 노인을 위한 접근성 전략 및 모범사례: 작은 도서관 / 지역사회 도서관 등이 시행한 접근성 업그레이드 사례 – Tip: 급경사/불균형 계단 시 대체 경사로 제공, 자동문/손잡이 높이 조정, 밝기 조절 가능한 조명 설치 등	60	강의 및 사례, 분임별 공간진단 연습

이론 및 실습 교육	실제 협력사례를 통해 지역사회 협력방안을 구체적으로 이해한다.	- 협력 유형 소개: 방문서비스(outreach), 디지털 리터러시 프로그램, 건강/웰니스 프로그램, 사회적 연결/커뮤니티 형성, 전문가 자원 활용 등 - 각 유형에 대한 모범사례 발표 (국내외) - 성공 요인 및 도입 시 유의사항 설명: 역할분담, 책임 설정, 자원 확보, 지속가능성, 이용자 참여 등 - Tip: 파트너 기관 탐색 방법, 역할 계약(협약) 예시, 협력 시나리오 설계 포인트	60	강의, 사례 및 토의
종합 정리	교육 내용을 정리하고, 자신이 속한 도서관 현장에 적용 가능한 접근성 개선 및 협력 계획을 수립할 수 있다.	- 전체 내용 요약: 유니버설 디자인 원칙 · 친화 공간 요소 · 협력 유형 및 성공 요인 - 개인/분임 행동 계획 작성: 예: 접근성 체크리스트 제작, 안내판 개선, 파트너 기관 연락망 구축, 커뮤니티 아웃리치 프로그램 기획 등 - 발표 및 토론: 계획 공유 및 동료 피드백 - 질의응답 및 마무리	20	발표 및 전체 토의

6) 모듈 6: 고령자를 위한 디지털 리터러시

- 모듈 6에서는 정보소외계층으로서 고령자의 특성을 이해하고, 도서관을 통한 디지털 리터러시 교육을 효과적으로 설계하고 운영할 수 있는 실천적 역량을 기르는 것에 중점을 둠
- 실생활에 밀접한 스마트기기 및 키오스크 활용법, 정보 검색, 허위정보 판별, 도서관 앱 사용법 등 고령자의 실제 수요에 기반한 내용을 중심으로 구성됨
- 특히 디지털 리터러시 역량별(예: 접근성, 활용능력, 안전 및 보안, 콘텐츠 제작 등)에 따른 교육 프로그램 설계 예시 및 국내외 도서관 사례를 소개하여 프로그램 설계 능력을 강화함
- 이론, 사례, 시연 중심의 교육을 통해 교육 내용을 현장에 효과적으로 적용할 수 있도록 지원함

- 과정목표 : 고령자의 디지털 접근성과 이해도를 높이기 위한 교육 설계 및 지도 역량을 함양한다.
- 소요시간 : 3시간
- 진행방식 : 강의, 사례, 시연

[표 6-10] 모듈6(고령자를 위한 디지털 리터러시) 세부 교육 내용

단계	학습목표	진행 및 교육내용	시간	교육방법
이론 교육	디지털 리터러시 정의와 구성요소를 이해하고, 고령자의 디지털 격차 원인과 교육의 필요성을 이해할 수 있다.	- 디지털 리터러시 정의 및 구성요소 설명 - 고령자의 ICT 이용 실태 및 통계자료 분석 - 고령자의 정보 소외 현황 및 원인 분석 (신체·인지적 요인, 서비스 접근성, 불안/두려움, 자원 부족 등) - 고령자 맞춤형 교육 설계 원칙: 쉬운 언어, 반복 학습, 참여 중심, 접근성 확보, 안전 고려 등	30	강의 및 사례
이론 교육	고령자의 일상에 필요한 기기 및 플랫폼을 설명하고, 지도할 수 있는 역량을 기른다	- 키오스크 조작 흐름 및 주요 오류 사례 (병원·은행·식당 등) - 스마트폰 조작법(폰트 설정, 사진 찍기, 문자 보내기, 앱 설치, 길 찾기) - 도서관 앱 활용 사례(전자책 대출, 희망도서 신청 등) - 플랫폼 UI/UX에서 고령자 관점 고려해야 할 요소(글자크기, 버튼 간격, 메뉴 단순성 등) - Tip: 보조기능 사용, 음성지원, 큰 글자 모드 등	30	강의 및 시연
이론 및 실습 교육	정보 검색능력과 허위정보 판별 역량을 지도할 수 있다.	- 고령자 주요 정보요구(건강, 복지, 금융, 교통 등) 분석 - 검색 플랫폼(네이버/구글, 음성검색) 실습 - 허위 정보, 광고성 콘텐츠 구별법 - 미디어 유형별 허위정보 사례 분석(유튜브, 카카오, SNS) 및 예방 교육 포인트 - 자료활동: 참여자들이 사례를 보고 허위 여부 판단해보기	50	강의, 시연, 토론
이론 및 실습 교육	고령자가 디지털 소통 및 참여 활동에 자신감을 가지도록 지도하고, 간단한 콘텐츠를 제작할 수 있도록 지도할 수 있다.	- 디지털 소통 및 참여: SNS / 메신저 사용법, 온라인 커뮤니티 활동, 디지털 참여 기회 탐색 - 콘텐츠 생산: 사진, 영상, 이미지 제작 기본 단계 (기획 → 촬영/편집 → 공유) - 쉬운 앱 및 도구 실습: 필터/자막/이미지 편집 / 공유 플랫폼 사용하기 - 실제 고령자 콘텐츠 사례 공유: 좋은 예 / 실수 사례 - 참여형 활동: 분임별로 간단한 콘텐츠 아이디어 기획해보기	50	강의, 시연, 분임발표
종합 정리	전체 내용 요약 및 적용 방안 정리	- 전체 요약: 5대 구성요소 중심 핵심 요점 정리 - 분임별 적용 아이디어 공유 (선택 사항) - 질의응답 및 피드백	20	전체토의

7) 모듈 7: 고령자를 위한 정보윤리

- 고령자는 디지털 환경에서 개인정보 유출, 보이스피싱, 가짜뉴스 등 위험에 쉽게 노출되므로 정보윤리 교육을 통해 이러한 위험을 인식하고 스스로 예방할 수 있도록 지원. 노년층 이용자가 단순히 사례를 소개하여 경각심을 갖는 것뿐만 아니라 능동적이고 책임 있는 정보 사용자로 성장할 수 있도록 도움
- 올바른 정보 활용 태도를 통해 사회·문화 활동에 적극적으로 참여할 수 있도록 기반을 마련함. 세대간 정보격차를 줄이고, 고령자의 사회적 고립을 예방함
- 공공도서관이 지역사회 고령자를 대상으로 신뢰할 수 있는 정보윤리 교육을 제공함으로써 정보 불평등 해소와 지역 커뮤니티 보호자 역할을 강화함
- 모듈 6은 고령자에게 정보윤리(스미싱 대응, 백신 설치, 권리침해 신고 등)를 효과적으로 지도하는 방법을 익히는 것에 중점을 둠
- 노인 눈높이에 맞춘 설명법, 시각자료 활용, 실제 사례 기반 콘텐츠 구성법 등을 다루며, 교육 경험을 나눔

- 과정목표 : 정보윤리 교육의 필요성과 의의를 이해하고, 사이버 범죄, 디지털 보안, 권리 보호 등 교육 주제를 지도할 수 있는 능력을 갖춘다.
- 소요시간 : 3시간
- 진행방식 : 강의, 토의, 사례

[표 6-11] 모듈7(고령자를 위한 정보윤리) 세부 교육 내용

단계	학습목표	진행 및 교육내용	시간	교육 방법
도입	학습 동기를 유발한다.	-노인을 대상으로 한 정보피해 사례 -내 부모가 겪을 수도 있는 상황에 대한 공감 유도	10	토의
이론 교육	도서관에서의 정보윤리 교육의 의미와 중요성을 이해한다.	-정보리터러시 연장 개념으로 도서관은 정보의 안전한 이용을 돕는 기관 강조 -정보윤리 의미와 핵심요소 소개 -도서관이 고령자의 삶을 지켜주는 정보 안전 지킴이 역할을 하는 사례 소개	20	강의/ 사례
이론 교육	고령자가 개인정보의 중요성을 이해하고, 안전하게 관리할 수 있다.	-주민등록번호, 계좌번호, 비밀번호 등 개인정보의 개념과 유형 -숫자, 문자, 기호 조합 등 안전한 비밀번호 작성법, 주기적 변경의 중요성 -개인정보 유출 시 대처 방법: 금융감독원, 경찰청 112, 한국인터넷진흥원 신고 절차	40	강의/ 사례
이론 교육	스마트폰·키오스크·컴퓨터 등 기기를 안전하게 활용할 수 있다.	-공용 와이파이 개념, 금융거래 금지 등 사용 시 주의점, 이동 단말기를 활용한 네트워크 연결(핫스팟)시 주의사항 -앱 설치 시 주소록, 카메라 접근 차단 등 권한 확인하기 -알 수 없는 링크·첨부파일 열지 않기 -자동로그인, 자동저장 기능의 위험성	20	강의/ 사례

이론 교육	저작권 개념을 이해하고, 합법적으로 자료를 활용할 수 있다.	– 저작권 기본 개념, 생활에 필요한 책, 음악, 영상, 사진과 관련된 저작권 – 복제·전송·공유 시 주의사항 – 합법적 콘텐츠 이용법: 국립중앙도서관 디지털 자원, 공공저작물 자유이용, 유튜브 저작권 표시	30	강의/ 사례
이론 교육	스팸, 스미싱, 보이스피싱 등의 수법을 식별하고, 대응 방법을 실생활에 적용할 수 있다.	– 스팸 문자, 스미싱 링크, 보이스피싱 전화의 실제 예시 보여주기 – 보이스피싱 전화의 특징: 공공기관 사칭, 급박한 통화 유도 등 – 대응 요령: 바로 끊기, 112 또는 금융감독원 신고, 가족 확인 – 스미싱 링크 차단 요령: 문자 내 링크 클릭 금지, 출처 모를 앱 설치 금지	20	강의/ 사례
이론 교육	백신 프로그램의 설치와 사용을 통해 디지털 기기를 안전하게 관리할 수 있다.	– 악성코드의 종류(바이러스, 스파이웨어, 랜섬웨어 등)와 피해 사례 – 백신앱 추천 (예: 알약M, 네이버 백신, V3 Mobile 등) – 앱 설치 방법 및 자동 업데이트 설정 방법 – 무료/유료 백신의 차이와 주의점	20	강의/ 사례
이론 교육	포털이나 SNS에서 발생할 수 있는 권리침해 상황을 인식하고, 신고 절차를 숙지할 수 있다.	– 명예훼손, 사생활 침해, 사진 도용 등의 예시 설명 – 포털사이트 게시글/댓글 신고 방법(Naver, Kakao 등) – 유튜브나 페이스북에서 댓글·게시물 신고하는 방법 – 경찰청 사이버범죄신고시스템(ECRM) 및 112 사이버신고 절차 소개	20	강의/ 사례

2.2.2 실제 교육과정

1) 모듈 1: 고령자 프로그램 기획 및 운영

- 심화교육과정 모듈 1 에서는 고령자를 위한 독서문화, 평생교육 프로그램의 기획과 운영을 중심으로 고령자의 연령별·신체적·심리적 특성을 반영한 맞춤형 프로그램을 기획하고 설계하는 원리와 절차 학습함
- 고령자를 위한 프로그램의 개발 이론과 모형을 중심으로, 다양한 프로그램의 종류와 그 특성을 설명하고 분류할 수 있는 역량 함양함
- 고령자 프로그램의 최신 동향과 국내외 우수사례, 참가자 도서관에서 운영한 프로그램 사례를 공유를 통하여 실무에 적용할 수 있는 구체적인 고령자 프로그램 노하우를 습득하고, 이를 통해 변화하는 트렌드, 성공 사례의 경험, 현장 적응력과 프로그램 개발 역량을 동시에 강화하는 실질적 교육에 중점을 둠
- 도서관 내·외부 다층적인 환경 분석(내·외부) 및 이용자 요구분석을 통해 고령자 특성과 요구를 파악하고, 이를 바탕으로 구체적이고 실행 가능한 맞춤형 프로그램 기획 전략을 수립할 수 있음
- 고령자 프로그램 실제 운영에 필요한 자원 관리, 참여자 모집, 일정 운영 등 실무

역량을 습득하며, 프로그램의 효과를 평가하고 개선 방안을 도출하는 과정을 통해, 현장에서 적용 가능한 실질적인 운영 및 평가 능력을 갖추는 것을 목표로 함

- 과정목표 : 고령자의 연령별·신체적·심리적 특성을 반영한 맞춤형 프로그램을 기획하고 설계하여 운영할 수 있는 역량을 함양한다.
- 소요시간 : 6시간
- 진행방식 : 강의, 사례발표

[표 6-12] 모듈1(고령자 프로그램 기획 및 운영) 세부 교육 내용

단계	학습목표	진행 및 교육내용	시간	교육 방법
이론 교육	고령자 대상 독서문화 및 평생교육 프로그램의 개념을 이해하고, 효과적인 기획을 위한 이론적 배경을 습득할 수 있다.	- 고령자 프로그램 개념 및 정의 · 고령자 프로그램의 의미와 필요성 · 평생교육 차원에서의 도서관 역할 - 프로그램 유형 분류: 독서토론, 문학치료, 세대 통합, 건강 연계, 디지털 리터러시 등 다양한 프로그램 유형 검토 - 기초 이론: 평생학습 이론, 활력연령 이론 등 고령자 프로그램 효과를 높일 수 있는 이론 학습 - 고령자 특성 고려사항: 고령자의 인지적, 신체적, 사회적 특성을 고려하여 프로그램을 설계 방안 논의	50	강의 시청각 자료
이론 교육	고령자 프로그램의 최신 동향과 우수사례, 성공/실패 사례를 분석하여 도서관에 적용할 수 있는 역량을 기를 수 있다.	- 국내외 고령화 프로그램 최신동향 - 고령층을 위한 실제 운영 우수프로그램 사례 공유 - 유형별 프로그램 소개 및 특성 비교	50	강의 토론 발표
		- 고령자 프로그램 성공/실패 사례 나눔 · 참가자 도서관에서 운영한 고령자 프로그램 성공 및 실패 사례 나눔 · 관련 노하우 공유	60	
이론 교육	거시적 환경과 도서관 내부 상황을 다각도로 분석하여 프로그램 기획에 필요한 정보를 수집하고 전략을 도출할 수 있다.	- 거시적 환경 분석 · PEST(정치, 경제, 사회, 기술) 분석을 통해 지역사회 인구구조 변화, 공공 서비스 현황 등 외부 환경 요인 진단 - 도서관 내외부 환경 분석 · SWOT 분석(강점, 약점, 기회, 위협)을 통한 SO, WO, ST, WT 전략수립 · SOAR 분석(강점, 기회, 열망, 결과): 조직의 긍정적 자원을 통해 열망과 성과 도출 - 결과 해석 및 전략 수립: 분석 결과를 토대로 고령자 프로그램 반영	40	강의

이론 교육	효과적인 고령자 요구 조사를 위해 다양한 자료 수집 방법을 이해하고, 현장에 적용할 수 있는 실무 능력을 기를 수 있다.	- 다양한 요구 조사 방법: 설문조사, 심층 인터뷰, 포커스 그룹 인터뷰(FGI) 등 다양한 방법 소개 - 기사 및 관련문헌 연구: 관련 보고서, 뉴스 기사, 논문 등을 활용해 고령자 트렌드 및 관심사 파악 방법 습득	50	강의
이론 교육	고령자 프로그램의 개발 과정을 이해할 수 있다.	- 고령자 프로그램 기획 · 개발 단계 관리 및 역할 분담 · 일정 및 강의 계획서 작성 - 고령자 프로그램 설계 · 목표설정 및 주제선정 · 프로그램 구성 등 · 예산 계획 수립	60	강의
이론 교육	참여자의 특성을 고려한 고령자 프로그램 운영 및 진행 기술을 습득할 수 있다.	- 고령자 프로그램 운영 · 참여자 맞춤형 고령자 프로그램 운영 절차 · 고령자 프로그램 운영시 체크리스트 · 고령자 프로그램 운영 사례	30	강의
이론 교육	고령자 프로그램 운영 결과를 평가하고, 이용자 피드백 및 데이터 분석을 통해 개선 방안을 도출할 수 있다.	- 고령자 프로그램 평가(성과평가 및 환류) · 고령자 프로그램 성과평가 계획 수립 · 고령자 프로그램 진단 및 개선방안 도출	20	강의

2) 모듈 2: 고령자 프로그램 홍보·마케팅

- 본 모듈에서는 도서관 고령자 서비스의 가치를 효과적으로 전달하고, 고령자와 지역사회의 참여를 증진시킬 수 있는 온·오프라인 통합 홍보 마케팅 전략 수립 및 실행 역량을 강화함
- 주요 홍보 채널(오프라인 중심의 전통적 매체, 대면 홍보, 온라인 플랫폼, 지역사회 네트워크 활용 등) 및 성공 사례 분석을 중심으로, 고령자 특성에 맞춘 맞춤형 홍보 전략을 설계할 수 있게 구성됨
- 특히 고령자 친화적 홍보물 제작 실습, 온라인 콘텐츠 제작, 지역사회 파트너십 구축 워크숍 등의 참여적 교수법을 통해 실무에 즉시 적용 가능한 홍보 도구와 네트워크를 개발함
- 이론 강의, 우수 사례 분석, 홍보물 제작 실습, 캠페인 기획 등을 통해 도서관별 맞춤형 홍보 마케팅 계획 수립을 지원함

  - 과정목표 : 고령자의 특성과 정보 습득 경로를 이해하고, 온·오프라인 통합 홍보 전략을 수립하여 고령자 서비스 참여율과 인지도를 향상시키는 역량을 함양한다.
  - 소요시간 : 3시간
  - 진행방식 : 강의, 사례분석, 실습, 분임토의

[표 6-13] 모듈2(고령자 프로그램 홍보·마케팅) 세부 교육 내용

단계	학습목표	진행 및 교육내용	시간	교육방법
이론 교육	고령자의 정보 습득 특성과 홍보 마케팅의 중요성을 이해하고, 도서관 고령자 서비스 홍보의 필요성을 인식한다.	**1. 고령자의 미디어 이용 패턴 및 정보 습득 경로 분석** - 고령자의 주요 정보원: TV(특히 지역방송), 지역신문, 이웃/친구의 구전 - 디지털 격차와 변화: 스마트폰 사용 고령자 증가추세 (65-74세 약 70%) **2. 고령자 대상 홍보의 특수성** - 신뢰성: 공공기관 및 지인 추천의 영향력 - 반복성: 동일 메시지의 다양한 채널 통한 반복 노출 - 접근성: 물리적·인지적·디지털 접근성 모두 고려 **3. 도서관 고령자 서비스 홍보의 효과** - 서비스 인지도 향상 → 이용률 증가 → 고령자 삶의 질 향상 - 지역사회 내 도서관의 역할 강화 - 세대 통합 및 사회적 고립 예방 효과	30	강의 및 사례
이론 및 실습	고령자 친화적 온·오프라인 홍보 전략의 핵심 요소를 파악하고, 다양한 홍보 채널과 도구를 활용하는 방법을 습득한다.	**1. 고령자 친화적 홍보의 핵심 원칙** - 명확성: 전문용어 배제, 쉬운 우리말 사용, 핵심 정보 강조 - 가독성: 큰 글씨(14pt 이상), 명확한 글꼴, 충분한 여백, 고대비 색상 - 친근함: 따뜻한 이미지, 또래 모델 활용, 일상적 언어 사용 **2. 오프라인 홍보 채널별 활용 전략** - 지역신문: 정기 칼럼 게재, 프로그램 안내, 참여자 인터뷰 - 게시판: 아파트·주민센터·병원·약국 게시판 활용 - 안내문/전단지: 큰 글씨, 그림/사진 활용, 연락처 명확히 표시 - 대면 홍보: 찾아가는 홍보, 지역 행사 부스 운영, 입소문 마케팅 **3. 온라인 홍보 전략 (고령자 특화)** - **카카오톡 활용**: 공식 채널 개설, 큰 글씨와 이모티콘 활용, 음성 메시지 - **유튜브 활용**: 3-5분 짧은 영상, 큰 자막, 느린 말속도 - **네이버/다음 블로그**: 큰 글씨 설정, 많은 사진 활용 - **도서관 홈페이지**: 고령자 전용 페이지, 음성 안내, 원클릭 신청	60	강의, 실습, 분임토의, 피드백

		4. 온·오프라인 연계 전략 – QR코드 활용 (사용법 안내 포함) – 온라인 신청 → 오프라인 확인 전화 – 디지털 교육과 홍보 연계 **5. 실습: 고령자 친화적 홍보물 기획** – 오프라인: 전단지 디자인 실습 – 온라인: 카카오톡 메시지 작성 – 체크리스트 활용 평가		
이론 교육	지역사회 네트워크를 활용한 협력적 홍보 전략을 이해하고, 파트너십 구축 방안을 모색한다.	**1. 노인복지관과의 협력을 통한 홍보 방안** **가. 노인복지관의 특성과 협력의 이점** – 고령자 집중도: 일일 평균 300–500명 이상 이용 – 신뢰도: 고령자들이 이미 신뢰하는 공간 – 프로그램 연계 가능성: 평생교육, 여가, 건강 프로그램과 연결 **나. 구체적 협력 방안** – 정기 홍보 부스 설치: 월 1–2회 복지관 로비에서 도서관 서비스 안내 – 프로그램 교차 홍보: 복지관 프로그램 안내지에 도서관 정보 포함 – 공동 프로그램 개발: '복지관–도서관 연계 독서클럽' 운영 – 복지관 게시판 활용: 도서관 소식지, 행사 포스터 정기 게시 – 복지관 직원 대상 설명회: 도서관 서비스 안내 → 이용자 추천 유도 – 온라인 협력: 복지관 홈페이지/SNS에 도서관 정보 공유 **다. 성공적 협력을 위한 전략** – 담당자 간 정기 회의 (분기별 1회) – 상호 혜택 명확화: 복지관 이용자에게 도서관 특별 혜택 제공 – 공동 행사 개최: '어르신 문화의 날' 등 – 셔틀버스 연계: 복지관–도서관 간 이동 지원	30	강의, 시연
이론 교육	홍보 효과 측정 방법을 이해하고, 지속적인 개선을 위한 평가 체계를 구축한다.	**1. 홍보 효과 측정 지표** **가. 정량적 지표** – 오프라인: 인지도 변화율, 참여자 수, 신규 회원 수 – 온라인: 페이지뷰, SNS 반응(좋아요, 공유), 유튜브 조회수 **나. 정성적 지표** – 만족도 조사 (5점 척도) – 추천 의향 (NPS 점수) – 개선 의견 수집 **2. 데이터 수집 방법** – 오프라인: 대면 설문, 참여자 집계, 관찰 기록 – 온라인: 구글 애널리틱스, SNS 인사이트, 온라인 설문	50	강의 및 질의응답

		3. 홍보 결과 분석 – 목표 대비 달성률 – 채널별 효과성 비교 – 온·오프라인 시너지 효과 – 개선점 도출		
종합 정리	전체 내용 요약 및 적용 방안 정리	**1. 핵심 내용 요약** **2. 질의응답 및 마무리** – 현장 적용 시 예상 문제점 논의 – 후속 지원 안내 (템플릿, 가이드 제공)	10	전체토의

3) 모듈 3: 고령자 프로그램 성과관리

- 본 모듈에서는 도서관 고령자 프로그램의 체계적인 성과관리를 통해 프로그램의 효과성을 측정하고, 지속적인 개선을 위한 실무 역량을 강화함
- 프로그램 목표 설정부터 성과 측정, 데이터 분석, 결과 환류까지 전 과정을 다루며, 특히 고령자 프로그램의 특수성을 고려한 평가 방법과 도구를 제시함
- 실제 사례 분석과 분임토의를 통해 정량적·정성적 평가 방법을 익히고, 이용자 피드백 수집 및 분석 기법을 습득하여 근거 기반의 프로그램 운영 능력을 함양함
- 평가 결과의 효과적인 보고서 작성, 이해관계자 소통, 개선 계획 수립 등 실무에 즉시 적용 가능한 성과관리 체계 구축을 지원함

– 과정목표 : 도서관 고령자 프로그램의 성과를 체계적으로 평가하고, 데이터 기반의 개선 전략을 수립하여 프로그램의 지속가능성과 효과성을 향상시키는 역량을 함양한다.
– 소요시간 : 3시간
– 진행방식 : 강의, 사례분석, 분임토의

[표 6-14] 모듈3(고령자 프로그램 성과관리) 세부 교육 내용

단계	학습목표	진행 및 교육내용	시간	교육방법
이론 교육	도서관 고령자 프로그램 성과관리의 중요성을 이해하고, 체계적인 평가 프레임워크를 학습한다.	**1. 성과관리의 개념과 필요성** – 성과관리란?: 프로그램의 계획–실행–평가–개선의 순환 과정 – 고령자 프로그램 성과관리의 특수성: 장기적 효과, 삶의 질 향상, 사회적 가치 – 성과관리의 효과: 프로그램 개선, 예산 확보 근거, 이해관계자 설득 **2. 고령자 프로그램 평가의 주요 영역** – 참여도: 출석률, 지속 참여율, 신규 참여자 유입 – 만족도: 프로그램 내용, 강사, 시설, 운영 방식 – 효과성: 지식/기술 습득, 사회적 관계 형성, 건	60	강의 및 사례

		강 증진 – 효율성: 비용 대비 효과, 자원 활용도 **3. 평가 프레임워크 소개** – 로직모델(Logic Model): 투입–활동–산출–성과–영향력 – CIPP 모델: 상황(Context)–투입(Input)–과정(Process)–산출(Product) – 균형성과표(BSC): 이용자, 내부 프로세스, 학습과 성장, 재무		
이론 교육	프로그램 목표 설정과 성과지표 개발 방법을 익히고, 평가 도구 설계 원칙을 이해한다.	**1. 프로그램 목표 설정** **2. 성과지표(KPI) 개발** – 정량적 지표: • 참여 지표: 등록자 수, 출석률, 수료율, 재등록률 • 활동 지표: 프로그램 횟수, 제공 시간, 자료 이용량 • 성과 지표: 목표 달성률, 역량 향상도, 건강 지표 변화 – 정성적 지표: • 만족도: 프로그램 만족도, 강사 만족도, 추천 의향 • 변화 지표: 자신감 향상, 사회적 고립감 감소, 디지털 활용 증가 • 영향력: 가족 관계 개선, 지역사회 참여 증가 **3. 평가 도구 설계 원칙** – 고령자 친화적 설문지: • 큰 글씨(14pt 이상), 간단한 문장 • 5점 척도 또는 그림 활용 평가 • 구조화된 질문과 개방형 질문의 균형 – 인터뷰 가이드: • 반구조화 인터뷰 질문 • 포커스그룹 진행 요령 – 관찰 평가: • 참여도 관찰 항목 • 상호작용 평가 기준 **4. 데이터 수집 계획** – 수집 시기: 사전–중간–사후–추후(3개월 후) – 수집 방법: 다각적 접근(설문+인터뷰+관찰) – 표본 설계: 전수조사 vs 표본조사 – 윤리적 고려사항: 동의서, 개인정보보호 **5. 분임토의** – "우리 도서관에 적합한 성과지표는?" – "고령자 특성을 고려한 평가 방법은?" – "현실적으로 수집 가능한 데이터는?"	60	강의, 분임토의
이론 교육	평가 결과를 바탕으로 프로그램을 개선하고, 효과적인 보고 체계를 구축하는 방법을 학습한다.	**1. 평가 결과 해석 및 시사점 도출** – 목표 대비 성과 분석: • 달성/미달성 요인 분석 • 예상치 못한 성과 발견	40	강의, 사례분석

		• 개선 필요 영역 식별 **2. 프로그램 개선 계획 수립** – 개선 계획서 구성 요소: • 문제점–원인–해결방안–기대효과 • 실행 일정 및 담당자 • 필요 자원 및 예산 **3. 성과 보고서 작성 방법** – 보고서 구성: • 요약 (1페이지 요약본) • 프로그램 개요 • 평가 방법 및 과정 • 주요 성과 및 발견사항 • 시사점 및 제언		
종합 정리	전체 내용을 요약하고 실무 적용 방안을 논의한다.	**1. 핵심 내용 요약** – 성과관리의 중요성: 프로그램 개선의 근거 – 평가 프레임워크: 로직모델, CIPP, BSC – 평가 도구: 고령자 친화적 설계 – 데이터 분석: 정량적+정성적 통합 – 환류 체계: PDCA 사이클 **2. Q&A 및 경험 공유** – 현장의 평가 관련 어려움 – 성공/실패 경험 공유 – 상호 학습 및 네트워킹	20	전체토의

4) 모듈 4: 고령자 프로그램 실습

- 심화교육과정 모듈 4에서는 고령자 특성을 반영한 맞춤형 프로그램의 기획 및 운영을 직접 실습함으로써, 분임별 협업과 피드백 과정을 통해 현장 적용이 가능한 실행력 및 평가 능력 배양을 목적으로 함
- 고령자 프로그램 개발 단계 관리, 지원체계 구축을 위한 체크리스트 작성, 유사 프로그램 분석 등의 기획·설계 과정을 실습하고, 도서관 및 지역사회의 환경분석 역량 체득을 통한 맞춤형 프로그램 기획 능력 함양함
- 프로그램 목표 설정, 주제 선정, 운영 계획 및 예산 수립, 마케팅 전략과 홍보 방안 작성 및 적용을 통해 실질적 운영 역량을 습득함
- 분임별 프로그램 기획 및 발표, 피드백 수렴을 통한 협업 능력 및 의사소통 능력 향상을 통한 프로그램 완성도 제고에 중점을 둠

– 과정목표 : 고령자 특성을 반영한 맞춤형 프로그램 기획 및 개발 역량을 키우기 위해, 팀별 협업과 피드백을 통해 실무에 바로 적용할 수 있는 능력을 함양한다.
– 소요시간 : 6시간
– 진행방식 : 실습

[표 6-15] 모듈4(고령자 프로그램 실습) 세부 교육 내용

단계	학습목표	진행 및 교육내용	시간	교육 방법
도입	고령자 프로그램 개발의 필요성을 이해하고, 타 기관의 성공 및 실패 사례 분석을 통해 효과적인 프로그램 기획 전략을 수립할 수 있다	- 고령자 독서문화프로그램 개발 단계 관리 및 역할 분담 - 지원체계 구축을 위한 체크리스트 작성 - 고령자 프로그램 유사프로그램 분석 - 타 도서관 유사 프로그램 분석 정리	60	토론 및 실습
실습	도서관 환경분석을 통해 이용자 맞춤형 고령자 프로그램을 기획할 수 있다.	- 다양한 환경 분석 툴을 적용하여 도서관 거시적, 미시적 환경분석 실시 - 이용자 요구조사(조사 및 자료 수집 방법) 실시 - 고령자 적용 프로그램 우선순위 결정	60	실습
실습	고령자 특성을 반영한 도서관 고령자 프로그램을 설계할 수 있다.	- 고령자 프로그램 목표 설정 및 주제 선정 - 고령자 프로그램 운영계획서 및 강의계획서 작성 - 고령자 프로그램 예산 계획 수립 - 고령자 프로그램 운영 결과보고서 작성	60	실습
실습	고령자 프로그램 홍보 및 마케팅 계획을 수립할 수 있다.	- 고령자 프로그램 마케팅 전략 수립 - 고령자 프로그램 홍보를 위한 체크리스트 작성 - 마케팅 방법 적용	50	실습
사례 발표	분임별로 고령자 프로그램을 계획하고, 기획안을 완성할 수 있다.	- 분임별 고령자 프로그램 작성 및 발표	100	토론 및 발표
평가	고령자 프로그램에 대한 피드백을 수렴하고 분석하여, 운영상의 부족한 점을 파악하고 개선하는 데 활용할 수 있다	- 분임별 발표 고령자 프로그램 피드백	30	평가

2.3 교육과정 운영전략

- 도서관 고령자서비스의 전반적인 사서 전문성 강화를 위해서는 이해 교육과정(3일), 실제 교육과정(3일)로 총 6일의 교육과정을 제공하는 것이 바람직하지만 사서 의견조사 결과 도서관 현장에서 오프라인 교육에 투입될 수 있는 현실적 여건을 3일의 교육기간으로 산정할 경우, 다음과 같은 집중형 교육과정과 온오프 하이브리드 교육과정을 각 3일씩 편성하여 제공하는 것으로 운영전략을 수립할 수 있음

2.3.1 집중형 교육과정(3일)

- 집중형 교육과정은 장기간 교육일정을 편성하기 어려울 경우를 대비하여, 기본과 심화 교육과정 총 6일 과정 중 핵심적인 교육과정으로 3일을 집중 편성한 프로그램임

[표 6-16] 도서관 고령자서비스 집중형 교육과정 모듈의 구성

교육 1일차	교육 2일차	교육 3일차
모듈1 : 도서관 이용자로서 고령자 이해하기	**모듈4 : 고령자 커뮤니케이션**	**모듈7 : 고령자 프로그램 기획 및 운영**
고령자 이해 역량 (2시간) ▪ 생애주기별 고령자 특성에 대한 이해 ▪ 고령자 사회적· 신체적· 심리적 특성에 대한 이해 접근성 향상 역량 (1시간) ▪ 고령자 친화공간 설계(고령자의 신체· 인지 특성을 고려한 공간과 시설)	정보서비스 역량 (1시간) ▪ 고령자 정보서비스 특성 ▪ 고령자 정보서비스 유형 및 모범사례 ▪ 고령자 정보서비스 이용 행태 고령자 커뮤니케이션 역량 (2시간) ▪ 이용자 응대: 세대간 이해 및 소통 기술 ▪ 고령자 민원 유형 및 사례 분석 ▪ 고령자 대화 기술 및 응대 전략	고령자 프로그램 역량 (2시간) ▪ 고령자 프로그램 개념 및 기획 이론 ▪ 국내외 고령자 프로그램 최신 동향 및 고령자 우수사례 공유 ▪ 도서관 환경분석 및 이용자 요구 분석 방법 ▪ 고령자 프로그램 개발 과정 이해 ▪ 고령자 프로그램 홍보 및 마케팅 기법 및 적용 방안
모듈2 : 고령자를 위한 도서관의 정보자원	**모듈5 : 고령자를 위한 디지털 리터러시**	**모듈8 : 고령자 프로그램 실습**
정보제공역량 (1.5시간) ▪ 고령자 대상 정보자원 선별 ▪ 큰활자 및 오디오북 등 대체자료 활용 ▪ 고령자 대상 맞춤형 정보 큐레이션 ▪ 생애사 중심 콘텐츠 발굴 및 공유 촉진	디지털 리터러시 교육역량 (2시간) ▪ 정보취약계층으로서의 고령자 이해 ▪ 고령자 맞춤형 디지털 교육 설계 능력 ▪ 디지털 리터러시 정의 및 구성요소 ▪ 디지털 리터러기 구성요소별 교육 프로그램 사례	**고령자 프로그램 기획 및 설계 실습** (4시간) ▪ 고령자 프로그램 개발단계 및 역할분담 실습 ▪ 환경분석 툴 적용 실습 ▪ 고령자 프로그램 주제 및 계획서 작성 실습 ▪ 고령자 프로그램 예산 계획 수립 ▪ 고령자 특성을 반영한 마케팅 및 홍보 전략 수립 실습 ▪ 분임별 고령자 프로그램 작성 및 발표 ▪ 발표 내용에 대한 평가 및 피드백
모듈3 : 고령자 커뮤니티 협력방안	**모듈6 : 고령자를 위한 정보윤리**	
커뮤니티 연계 역량 (1.5시간) ▪ 커뮤니티 협력유형 (방문서비스, 디지털 리터러시 프로그램, 건강 및 웰니스, 사회적 연결 및 커뮤니티 형성, 전문가 연계 및 자원 활용 등) ▪ 유형별 모범 사례	디지털 리터러시 교육역량 (1시간) ▪ 사이버 범죄 대응 교육 ▪ 디지털 기기 보안 관리 교육 ▪ 디지털 공간 권리 보호 교육	

1) 모듈 1: 도서관 이용자로서 고령자 이해하기

- 모듈 1에서는 고령자에 대한 일반적인 특성을 이해하는 것과 더불어 도서관 이용자의 관점에서 고령자를 이해하는 데 필요한 관점을 이해하는 것에 초점을 둠
- 진입기(50~64세), 전환기(65~74세), 노년기(75세 이상) 이용자의 특성 및 요구를 이해하는 내용을 포함
- 도서관을 이용하는 고령 이용자에 이해하는 것이 왜 중요한지 그 현실적인 필요성을 인식하는 것으로부터 시작하여 도서관에서 고령자 서비스를 준비하는 단계로 나아가가기 위한 방법에 대해 논의함
- 도서관이 고령자에게 보다 친화적인 공간으로 기능하기 위해 필요한 접근성 향상 방안과 이를 반영한 공간 설계 및 서비스 개선 방안을 파악함

– 과정목표 : 고령자에 대한 일반적인 특성을 이해함과 동시에 도서관 이용자의 관점에서 필요한 고령자의 특징과 정보요구를 파악하는 역량을 함양하고 이후 도서관 고령자서비스 및 프로그램, 공간을 설계, 실행하기 위한 기본 지식을 학습한다.
– 소요시간 : 3시간
– 진행방식 : 강의, 사례 토의

[표 6-17] 모듈1(도서관 이용자로서 고령자 이해하기) 세부 교육 내용

단계	학습목표	진행 및 교육내용	시간	교육 방법
분임 구성	분임을 구성하고 분임 간 라포를 형성할 수 있다.	– 분임장 선정, 논의 주제 공유	10	토의
이론 교육	고령자의 일반적 개념과 함께 도서관 이용자로서 고령자의 특성을 이해할 수 있다.	– 고령자에 대한 일반적 이해 – 진입기, 전환기, 노년기 고령자 특성/요구 이해 – 고령자를 위한 도서관 서비스의 필요성 인식 – 고령자를 위한 도서관서비스 준비하기	50	강의
이론 교육	도서관고령자서비스의 가이드라인을 이해할 수 있다.	– 국립중앙도서관 고령자서비스 가이드라인 설명 및 이해	30	강의
이론 교육	국내외 도서관 고령자서비스 운영현황 및 사례 소개	– 국내외 도서관 고령자서비스 사례 및 운영현황을 소개하고, 근무중인 도서관에 적용할 만한 시사점 도출	30	강의 및 사례 토의
이론 교육	고령자의 접근성 문제를을 이해할 수 있다.	– 접근성의 정의: 물리적 접근성 (건물, 동선, 조명, 문, 계단/경사로), 정보 접근성 (안내물, 표지판, 독서보조기기 등) – 유니버설 디자인 개념 및 원칙 소개 (단순하고 직관적이며 포용적인 디자인) – 도서관 고령자 서비스 공간 및 시설 가이드라인 – 도서관 연계 및 협력 가이드라인 – 고령자의 신체·인지적 특성 및 정보/물리적 장벽 사례	20	강의 및 사례
이론 및 실습 교육	고령자 친화공간 설계 및 시설 개선 원칙을 이해하고, 자신의 도서관 환경에 적용 가능한 요소를 살핀다.	– 공간 설계 원칙: 동선 명확성, 조명 밝기, 안내판 가독성, 휴식 공간, 손잡이/의자/바닥 미끄럼 방지 등 – 유니버설 디자인 원칙 실제 적용 사례 (예: 쉬운 출입구, 자동문, 파티션 및 의자 배치, 시각 대비	40	강의 및 사례, 분임별

		높임) – 체크리스트 기반 공간 진단 방법 – 노인을 위한 접근성 전략 및 모범사례: 작은 도서관 / 지역사회 도서관 등이 시행한 접근성 업그레이드 사례 – Tip: 급경사/불균형 계단 시 대체 경사로 제공, 자동문/손잡이 높이 조정, 밝기 조절 가능한 조명 설치 등		공간 진단 연습

2) 모듈 2: 고령자를 위한 도서관의 정보자원

- 고령자의 정보 접근성 향상과 정보격차 해소를 위해 사서는 대상자의 특성에 맞는 정보자원을 선별하고, 대체자료 및 생애사 콘텐츠 등을 활용한 큐레이션 능력을 갖추어야 함. 모듈2는 사서가 고령자 대상 맞춤형 정보제공 역량을 실천적으로 배양하는 데 집중함
- 1.5시간 동안의 이론 교육과정 동안 흥미도 유지를 위해 각 이론에 연결된 사례를 충분히 공유할 수 있도록 함

– 과정목표 : 고령자 정보욕구에 적합한 자료를 선별하고, 큰글자자료·오디오북 등의 대체자료를 활용하며, 생애사 콘텐츠를 포함한 맞춤형 정보 큐레이션을 기획할 수 있는 역량을 함양한다.
– 소요시간 : 1.5시간
– 진행방식 : 강의, 사례 토의, 실습

[표 6-18] 모듈2(고령자를 위한 도서관의 정보자원) 세부 교육 내용

단계	학습목표	진행 및 교육내용	시간	교육 방법
이론 교육	고령자의 인지적·신체적 특성을 고려하여 적합한 정보자원을 식별하고 선별할 수 있다.	– 고령자 정보이용 행태 및 제약 요인 분석 – 도서관 장서 중 고령자에 적합한 자료 평가 기준 학습	15	강의
이론 교육	고령자의 독서 접근성을 향상시키기 위해 큰글자책 및 오디오북 등 대체자료를 활용할 수 있다.	– 시력저하, 노화 청각 등 감각 특성에 맞는 자료 유형 이해 – 큰글자책, 음성자료, 쉬운 책 사례 소개 – 대체자료 제작·대출·보급 방식 소개	30	강의 및 사례 토의
이론 교육	고령자의 관심사와 정보요구에 따라 주제별 큐레이션 자료 목록을 구성할 수 있다.	– 고령자 정보요구 유형별 큐레이션 전략 소개 – 큐레이션 사례(건강정보, 생활정보, 여가 등) 분석	25	강의 및 사례 토의
이론 교육	고령자의 생애사 기반 경험과 지역 이야기를 정보자원화하여 콘텐츠로 기획하고 공유할 수 있다.	– 생애사 구술 및 기록 콘텐츠의 의의와 사례 소개 – 도서관의 지역연계 생애사 콘텐츠 수집 절차 설명 – 인터뷰 질문지 및 생애사 기록 콘텐츠 기획 실습	20	강의 및 실습

3) 모듈 3: 고령자 커뮤니티 협력방안

- 모듈 3에서는 지역 유관기관 및 자원봉사자와의 협력 체계를 이해하고 실제 사례 중심으로 학습하는 데 중점을 둠
- 아웃리치 프로그램의 개념과 유형을 살펴보고, 도서관과 복지기관 간의 협력 모델을 실제 사례를 통해 학습함
- 사례 중심의 강의와 시청각 자료를 통해 현장 적용 중심의 실행 역량을 배양함

– 과정목표 : 지역사회 유관기관과의 협력을 통해 효과적인 고령자 서비스를 설계·운영할 수 있는 실천적 역량을 함양한다.
– 소요시간 : 1시간 30분
– 진행방식 : 강의, 사례, 분임토의

[표 6-19] 모듈3(고령자 커뮤니티 협력방안) 세부 교육 내용

단계	학습목표	진행 및 교육내용	시간	교육 방법
이론 및 실습 교육	다양한 협력 모델을 살피고, 실제 성공 사례를 통해 협력 요소 및 유의사항을 학습한다.	– 협력 유형 소개: 방문서비스(outreach), 디지털 리터러시 프로그램, 건강/웰니스 프로그램, 사회적 연결/커뮤니티 형성, 전문가 자원 활용 등 – 각 유형에 대한 모범사례 발표 (국내외) – 성공 요인 및 도입 시 유의사항 설명: 역할분담, 책임 설정, 자원 확보, 지속가능성, 이용자 참여 등 – Tip: 파트너 기관 탐색 방법, 역할 계약(협약) 예시, 협력 시나리오 설계 포인트	80	강의, 사례 및 토의
종합 정리	교육 내용을 요약하고, 실제 적용 가능 계획을 세우며 실행 의지를 정립함	– 개인/분임 행동 계획 작성: 예: 접근성 체크리스트 제작, 안내판 개선, 파트너 기관 연락망 구축, 커뮤니티 아웃리치 프로그램 기획 등(옵션) – 질의응답 및 마무리	10	발표 및 전체 토의

4) 모듈 4: 고령자 커뮤니케이션

- 모듈 4에서는 고령자의 특성을 이해하고, 사서가 존중·공감·명확성을 기반으로 정보서비스 제공 및 이용자 응대를 설계·운영할 수 있는 실천적 역량을 강화함
- 주요 정보서비스 유형 및 사례 분석을 바탕으로, 사서의 고령자 정보서비스 제공 능력을 함양할 수 있도록 설계됨
- 주요 민원 유형(디지털 기기 사용 불편, 안내 절차 이해 부족, 시설 접근성 문제, 언어·말투 문제 등) 및 사례 분석을 중심으로, 사서의 현장 업무에 바로 활용할 수 있게 설계됨
- 특히 세대간 소통 차이를 체험하는 롤플레이, 분임토의 등의 참여적 교수법을 통해

고령자 입장에서 소통의 어려움을 느껴보고 응대 방식 개선 아이디어를 공유함

- 이론 강의, 실제 민원 사례, 응대 시연 등을 통해 교육 내용을 실무에 적용할 수 있는 응대 기술 및 매뉴얼 마련을 지원함

– 과정목표 : 고령자를 정보이용 및 소통의 특성을 이해하고, 정보서비스 제공 및 응대 기술을 통해 현장 서비스 질을 향상시키는 실천적 역량을 기른다.
– 소요시간 : 3시간
– 진행방식 : 강의, 사례, 롤플레이, 분임토의

[표 6-20] 모듈4(고령자 커뮤니케이션) 세부 교육 내용

단계	학습목표	진행 및 교육내용	시간	교육 방법
도입	고령자의 정보이용 특성과 사회적 필요성을 이해한다.	– 고령자의 정보이용 특성 (정보 출처, 접근 빈도, 기술 습득 상황 등) – 고령자의 주요 정보 요구 영역 (건강, 복지, 금융, 여가, 지역사회 서비스 등) – 도서관의 역할 / 정보서비스 제공의 사회적 가치	20	강의 및 사례
이론 교육	정보서비스 유형을 이해하고 설계 시 유의사항을 이해한다.	– 고령자 대상 정보서비스 분류 및 모범사례 – 정보서비스 제공 시 유의사항 (언어/절차 단순화, 접근성, 이용자 이해도 점검, 피드백 수렴 등) – 사례 토의: 현장에서 제공되고 있는 고령자 대상 정보서비스 사례 공유	40	강의, 사례 및 분임토의
이론 교육	고령자와 소통할 때 기본 태도와 특징을 이해하고, 고령자 응대의 필요성을 인식한다.	– 고령자와의 대화 시 흔히 생기는 장벽: 말속도, 전문용어, 복잡한 절차 – 고령자 민원이 자주 발생하는 유형 및 감정 요인 – 좋은 커뮤니케이션이 도서관 서비스 품질·이용자 만족·재방문율 등에 미치는 영향	20	강의 및 사례
이론 및 실습 교육	고령자 기본 응대 원칙을 익히고, 세대간 차이를 체감하며 공감 및 소통 기술을 개발한다.	– 핵심 응대 원칙: 경청, 공감, 존중을 바탕으로 말투·언어·속도 조절 – 비언어 소통: 표정, 자세, 눈맞춤 등의 중요성 – 롤플레이 “입장 바꾸기”: 사서와 고령 이용자의 역할을 바꿔보며 응대 상황 체험 – 분임토의: “고령 이용자에게 더 편안한 서비스란 무엇인가?”, “언어/절차/환경 중 우선적으로 개선할 부분은?” 등의 주제로 아이디어 공유 – 피드백: 각 롤플레이 후 관찰자 및 조원 피드백 포함	40	강의, 폴플레이, 분임토의, 피드백
이론 및 실습	고령자 민원의 구체적 유형을 파악하고, 내부 절차를 숙지하여 응대 전략을 마련한다.	– 고령자 민원 유형 분류: 디지털 서비스 불편, 시설 접근성, 규정/절차 이해 부족, 자료 접근성 문제, 언어·절차 안내의 미흡, 감정적 민원 등	45	강의, 사례발표 및 시연 (모범응대)

		- 국내 조사 결과 및 사례 공유 - 도서관 이용자 서비스 현장 / 응대 매뉴얼 / 민원 접수 절차 및 윤리적 고려사항 설명 - 정책 및 절차가 응대에 미치는 영향 토의		
종합 정리	전체 내용 요약 및 적용 방안 정리	- 전체 요약: 고령자 정보서비스 및 커뮤니케이션 원칙 및 기술 - 질의응답 및 마무리: 교육 중 느낀 점, 앞으로의 도전 과제 등	15	전체토의

5) 모듈 5: 고령자를 위한 디지털 리터러시

- 모듈 5에서는 정보소외계층으로서 고령자의 특성을 이해하고, 도서관을 통한 디지털 리터러시 교육을 효과적으로 설계하고 운영할 수 있는 실천적 역량을 기르는 것에 중점을 둠
- 실생활에 밀접한 스마트기기 및 키오스크 활용법, 정보 검색, 허위정보 판별, 도서관 앱 사용법 등 고령자의 실제 수요에 기반한 내용을 중심으로 구성됨
- 특히 디지털 리터러시 역량별(예: 접근성, 활용능력, 안전 및 보안, 콘텐츠 제작 등)에 따른 교육 프로그램 설계 예시 및 국내외 도서관 사례를 소개하여 프로그램 설계 능력을 강화함
- 이론, 사례, 시연 중심의 교육을 통해 교육 내용을 현장에 효과적으로 적용할 수 있도록 지원함

- 과정목표 : 고령자의 디지털 접근성과 이해도를 높이기 위한 교육 설계 및 지도 역량을 함양한다.
- 소요시간 : 2시간
- 진행방식 : 강의, 사례, 시연

[표 6-21] 모듈5(고령자를 위한 디지털 리터러시) 세부 교육 내용

단계	학습목표	진행 및 교육내용	시간	교육 방법
이론 교육	디지털 리터러시 정의와 구성요소를 이해하고, 고령자의 디지털 격차 원인과 교육의 필요성을 이해할 수 있다.	- 디지털 리터러시 정의 및 구성요소 설명 - 고령자의 정보 소외 현황 및 원인 분석 (신체·인지적 요인, 서비스 접근성, 불안/두려움, 자원 부족 등) - 고령자 맞춤형 교육 설계 원칙: 쉬운 언어, 반복 학습, 참여 중심, 접근성 확보, 안전 고려 등	20	강의 및 사례
이론 교육	고령자의 일상에 필요한 기기 및 플랫폼을 설명하고, 지도할 수 있는 역량을 기른다	- 스마트폰 / 키오스크 핵심 기능 실습: 앱 설치, 문자/사진 보내기, 폰트 조정, 길찾기 등 - 도서관 앱 전자책/희망도서 신청 실습 - UI/UX 관점에서 고령자 배려 요소 탐구: 단순 메뉴, 큰 글자/아이콘, 버튼 크기/접근성 등	25	시연 및 실습

이론 및 실습 교육	정보 검색능력과 허위정보 판별 역량을 지도할 수 있다.	– 고령자 주요 정보요구(건강, 복지, 금융, 교통 등) 분석 – 검색 플랫폼(네이버/구글, 음성검색) 실습 – 허위 정보, 광고성 콘텐츠 구별법 – 미디어 유형별 허위정보 사례 분석(유튜브, 카카오, SNS) 및 예방 교육 포인트	30	강의 및 시연, 토론
이론 및 실습 교육	고령자가 디지털 소통 및 참여 활동에 자신감을 가지도록 지도하고, 간단한 콘텐츠를 제작할 수 있도록 지도할 수 있다.	– 디지털 소통 및 참여: SNS / 메신저 사용법, 온라인 커뮤니티 활동, 디지털 참여 기회 탐색 – 콘텐츠 생산: 사진, 영상, 이미지 제작 기본 단계 (기획 → 촬영/편집 → 공유) – 쉬운 앱 및 도구 실습: 필터/자막/이미지 편집 / 공유 플랫폼 사용하기 – 실제 고령자 콘텐츠 사례 공유: 좋은 예 / 실수 사례	35	강의 및 실습
종합 정리	전체 내용 요약 및 적용 방안 정리	– 전체 요약: 5대 구성요소 중심 핵심 요점 정리 – 질의응답 및 피드백	10	전체토의

6) 모듈 6: 고령자를 위한 정보윤리

- 고령자는 디지털 환경에서 개인정보 유출, 보이스피싱, 가짜뉴스 등 위험에 쉽게 노출되므로 정보윤리 교육을 통해 이러한 위험을 인식하고 스스로 예방할 수 있도록 지원함
- 공공도서관이 지역사회 고령자를 대상으로 신뢰할 수 있는 정보윤리 교육을 제공함으로써 정보 불평등 해소와 지역 커뮤니티 보호자 역할을 강화함
- 모듈 6은 고령자에게 정보윤리(스미싱 대응, 백신 설치, 권리침해 신고 등)를 효과적으로 지도하는 방법을 익히는 것에 중점을 둠
- 노인 눈높이에 맞춘 설명법, 시각자료 활용, 실제 사례 기반 콘텐츠 구성법 등을 다루며, 교육 경험을 나눔

– 과정목표 : 정보윤리 교육의 필요성과 의의를 이해하고, 사이버 범죄, 디지털 보안, 권리 보호 등 교육 주제를 지도할 수 있는 능력을 갖춘다.
– 소요시간 : 1시간
– 진행방식 : 강의, 토의, 사례

[표 6-22] 모듈6(고령자를 위한 정보윤리) 세부 교육 내용

단계	학습목표	진행 및 교육내용	시간	교육 방법
도입	학습 동기를 유발한다.	- 노인을 대상으로 한 정보피해 사례 - 내 부모가 겪을 수도 있는 상황에 대한 공감 유도	5	토의
이론 교육	도서관에서의 정보윤리 교육의 의미와 중요성을 이해한다.	- 정보리터러시 연장 개념으로 도서관은 정보의 안전한 이용을 돕는 기관 강조 - 정보윤리 의미와 핵심요소 소개 - 도서관이 고령자의 삶을 지켜주는 정보 안전 지킴이 역할을 하는 사례 소개	10	강의/ 사례
이론 교육	스팸, 스미싱, 보이스피싱 등의 수법을 식별하고, 대응 방법을 실생활에 적용할 수 있다.	- 스팸 문자, 스미싱 링크, 보이스피싱 전화의 실제 예시 보여주기 - 보이스피싱 전화의 특징: 공공기관 사칭, 급박한 통화 유도 등 - 대응 요령: 바로 끊기, 112 또는 금융감독원 신고, 가족 확인 - 스미싱 링크 차단 요령: 문자 내 링크 클릭 금지, 출처 모를 앱 설치 금지	15	강의/ 사례
이론 교육	백신 프로그램의 설치와 사용을 통해 디지털 기기를 안전하게 관리할 수 있다.	- 악성코드의 종류(바이러스, 스파이웨어, 랜섬웨어 등)와 피해 사례 - 백신앱 추천 (예: 알약M, 네이버 백신, V3 Mobile 등) - 앱 설치 방법 및 자동 업데이트 설정 방법 - 무료/유료 백신의 차이와 주의점	15	강의/ 사례
이론 교육	포털이나 SNS에서 발생할 수 있는 권리침해 상황을 인식하고, 신고 절차를 숙지할 수 있다.	- 명예훼손, 사생활 침해, 사진 도용 등의 예시 설명 - 포털사이트 게시글/댓글 신고 방법(Naver, Kakao 등) - 유튜브나 페이스북에서 댓글·게시물 신고하는 방법 - 경찰청 사이버범죄신고시스템(ECRM) 및 112 사이버신고 절차 소개	15	강의/ 사례

7) 모듈 7: 고령자 프로그램 기획 및 운영(홍보 및 마케팅 포함)

- 집중형 교육과정 모듈 7 에서는 고령자를 위한 독서문화, 평생교육 프로그램의 기획과 운영을 중심으로 고령자의 연령별·신체적·심리적 특성을 반영한 맞춤형 프로그램을 기획하고 설계하는 원리와 절차 학습함
- 고령자 프로그램의 최신 동향과 국내외 우수사례를 중심으로 공유하고, 이를 통해 변화하는 트렌드, 성공 사례의 경험, 현장 적응력과 프로그램 개발 역량을 동시에 강화하는 실질적 교육에 중점을 둠
- 도서관 내·외부 다층적인 환경 분석(내·외부) 및 이용자 요구분석을 통해 고령자 특성과 요구를 파악하고, 이를 바탕으로 구체적이고 실행 가능한 맞춤형 프로그램 기획 전략을 수립할 수 있음
- 고령자 프로그램 실제 운영에 필요한 실무 역량을 습득하며, 프로그램의 효과를 평가하고 개선 방안을 도출하는 과정을 통해, 현장에서 적용 가능한 실질적인 운영

및 평가 능력을 갖추는 것을 목표로 함

- 고령자 특성에 맞는 맞춤형 홍보·마케팅 전략을 이해하고 효과적인 홍보 콘텐츠 제작과 다양한 채널 활용법을 통해 고령자 참여를 증진하는 방법을 학습함

– 과정목표 : 고령자의 연령별·신체적·심리적 특성을 반영한 맞춤형 프로그램을 기획하고 설계하여 운영할 수 있는 역량을 함양한다.
– 소요시간 : 2시간
– 진행방식 : 강의

[표 6-23] 모듈7(고령자 프로그램 기획 및 운영) 세부 교육 내용

단계	학습목표	진행 및 교육내용	시간	교육 방법
이론 교육	고령자 대상 독서문화 및 평생교육 프로그램의 개념을 이해하고, 효과적인 기획을 위한 이론적 배경을 습득할 수 있다.	– 고령자 프로그램 개념 및 정의 · 고령자 프로그램의 의미와 필요성 · 평생교육 차원에서의 도서관 역할 – 프로그램 유형 분류: 독서토론, 문학치료, 세대 통합, 건강 연계, 디지털 리터러시 등 다양한 프로그램 유형 검토	15	강의
이론 교육	고령자 프로그램의 최신 동향과 우수사례를 분석하여 도서관에 적용할 수 있는 역량을 기를 수 있다.	– 국내외 고령화 프로그램 최신동향 – 유형별 프로그램 소개 및 특성 비교 – 고령자 프로그램 우수사례 공유	30	강의
이론 교육	거시적 환경과 도서관 내부 상황을 다각도로 분석하여 프로그램 기획에 필요한 정보를 수집하고 전략을 도출할 수 있다.	– 도서관 내외부 환경 분석 · PEST(정치, 경제, 사회, 기술) 분석 · SWOT(강점, 약점, 기회, 위협) 분석 · SOAR(강점, 기회, 열망, 결과 분석 – 결과 해석 및 전략 수립: 분석 결과를 토대로 고령자 프로그램 반영 – 다양한 요구 조사 방법: 설문조사, 심층 인터뷰, 포커스 그룹 인터뷰(FGI) 등 다양한 방법 소개	25	강의
이론 교육	고령자 프로그램의 개발 과정을 이해할 수 있다.	– 고령자 프로그램 기획 · 개발 단계 관리 및 역할 분담 · 일정 및 강의 계획서 작성 이론 – 고령자 프로그램 설계 · 목표설정 및 주제선정 · 프로그램 구성 및 예산계획 수립 – 고령자 프로그램 홍보 및 마케팅 전략	40	강의
이론 교육	고령자 프로그램 운영 결과를 평가하고, 이용자 피드백 및 데이터 분석을 통해 개선 방안을 도출할 수 있다.	– 고령자 프로그램 평가(성과평가 및 환류) · 고령자 프로그램 성과평가 계획 수립 · 고령자 프로그램 진단 및 개선방안 도출	10	강의

8) 모듈 8: 고령자 프로그램 실습

- 집중형 교육과정 모듈 8에서는 고령자 특성을 반영한 맞춤형 프로그램의 기획 및 운영을 직접 실습함으로써, 분임별 협업과 피드백 과정을 통해 현장 적용이 가능한 실행력 및 평가 능력 배양을 목적으로 함
- 고령자 프로그램 개발 단계 관리, 지원체계 구축을 위한 체크리스트 작성, 유사 프로그램 분석 등의 기획·설계 과정을 실습하고, 도서관 및 지역사회의 환경분석 역량 체득을 통한 맞춤형 프로그램 기획 능력 함양함
- 프로그램 목표 설정, 주제 선정, 운영 계획 및 예산 수립, 마케팅 전략과 홍보 방안 작성 및 적용을 통해 실질적 운영 역량을 습득함
- 분임별 프로그램 기획 및 발표, 피드백 수렴을 통한 협업 능력 및 의사소통 능력 향상을 통한 프로그램 완성도 제고에 중점을 둠.

  – 과정목표 : 고령자 특성을 반영한 맞춤형 프로그램 기획 및 개발 역량을 키우기 위해, 팀별 협업과 피드백을 통해 실무에 바로 적용할 수 있는 능력을 함양한다.
  – 소요시간 : 4시간
  – 진행방식 : 실습

[표 6-24] 모듈8(고령자 프로그램 실습) 세부 교육 내용

단계	학습목표	진행 및 교육내용	시간	교육 방법
도입	고령자 프로그램 개발의 필요성을 이해하고, 타 기관의 성공 및 실패 사례 분석을 통해 효과적인 프로그램 기획 전략을 수립할 수 있다	– 고령자 독서문화프로그램 개발 단계 관리 및 역할 분담 – 지원체계 구축을 위한 체크리스트 작성 – 고령자 프로그램 유사프로그램 분석 – 타 도서관 유사 프로그램 분석 정리	40	토론 및 실습
실습	도서관 환경분석을 통해 이용자 맞춤형 고령자 프로그램을 기획할 수 있다.	– 다양한 환경 분석 툴을 적용하여 도서관 거시적, 미시적 환경분석 실시 – 이용자 요구조사(조사 및 자료 수집 방법) 실시 – 고령자 적용 프로그램 우선순위 결정	40	실습
실습	고령자 특성을 반영한 도서관 고령자 프로그램을 설계할 수 있다.	– 고령자 프로그램 목표 설정 및 주제 선정 – 고령자 프로그램 운영계획서 및 강의계획서 작성 – 고령자 프로그램 예산 계획 수립	40	실습
실습	고령자 프로그램 홍보 및 마케팅 계획을 수립할 수 있다.	– 고령자 프로그램 마케팅 전략 수립 – 고령자 프로그램 홍보를 위한 체크리스트 작성 – 마케팅 방법 적용	30	실습
사례 발표	분임별로 고령자 프로그램을 계획하고, 기획안을 완성할 수 있다.	– 분임별 고령자 프로그램 작성 및 발표	80	토론 및 발표
평가	고령자 프로그램에 대한 피드백을 수렴하고 분석하여, 운영상의 부족한 점을 파악하고 개선하는 데 활용할 수 있다	– 분임별 발표 고령자 프로그램 피드백	10	평가

2.3.2 온·오프 하이브리드 교육과정(3일)

- 온오프 하이브리드 교육과정은 이론형 모듈을 온라인 동영상 강의로 제작하여 진행하고, 이후 3일간의 오프라인 교육과정을 편성하는 방식임
- 각 모듈의 상세 교육 내용은 '이해'와 '실제' 교육과정상의 내용과 동일함

1) 온라인 교육과정(총 12시간)

- 온라인 모듈 1: 도서관 이용자로서 고령자 이해하기 (3시간)
- 온라인 모듈 2: 고령자 정보서비스 (1시간)
- 온라인 모듈 3: 고령자를 위한 도서관의 정보자원 (2시간)
- 온라인 모듈 4: 고령자 커뮤니티 협력방안 (2시간)
- 온라인 모듈 5: 고령자 프로그램 홍보 및 마케팅 (2시간)
- 온라인 모듈 6: 고령자 프로그램 성과관리 (2시간)

[표 6-25] 도서관 고령자서비스 온·오프 하이브리드 교육과정 모듈의 구성(오프라인)

교육 1일차	교육 2일차	교육 3일차
모듈1 : 고령자를 위한 디지털 리터러시	**모듈3 : 고령자 커뮤니케이션**	**모듈5 : 고령자 프로그램 실습1**
디지털 리터러시 교육역량 (3시간) ▪ 정보취약계층으로서의 고령자 이해 ▪ 고령자 맞춤형 디지털 교육 설계 능력 ▪ 디지털 리터러시 정의 및 구성요소 (디지털 기술 이해 및 활용, 정보 리터러시, 디지털 윤리 및 보안, 디지털 소통 및 참여, 디지털 콘텐츠 생산) ▪ 디지털 리터러시 구성요소별 교육 프로그램 사례	고령자 커뮤니케이션 역량 (3시간) ▪ 이용자 응대: 세대간 이해 및 소통 기술 ▪ 고령자 민원 유형 및 사례 분석 ▪ 고령자 대화 기술 및 응대 전략 ▪ 도서관 정책 및 표준화된 응대 절차	**고령자 프로그램 기획 및 설계 실습 (3시간)** ▪ 고령자 프로그램 개발단계 및 역할분담 실습 ▪ 환경분석 툴 적용 실습 ▪ 고령자 프로그램 주제 및 계획서 작성 실습 ▪ 고령자 프로그램 예산 계획 수립 ▪ 고령자 프로그램 결과보고서 작성 실습
모듈2 : 고령자를 위한 정보윤리	**모듈4 : 고령자 프로그램 기획 및 운영**	**모듈5 : 고령자 프로그램 실습2**
정보윤리 교육역량 (3시간) ▪ 사이버 범죄 대응 교육 ▪ 디지털 기기 보안 관리 교육 ▪ 디지털 공간 권리 보호 교육	고령자 프로그램 역량 (3시간) ▪ 고령자 프로그램 개념 및 기획 이론 ▪ 국내외 고령자 프로그램 우수사례 및 성공실패 사례 공유 ▪ 도서관 환경분석 및 이용자 요구 분석 방법 ▪ 고령자 프로그램 개발 과정 이해 ▪ 고령자 프로그램 평가 방법 및 이론	**고령자 프로그램 마케팅 및 평가 실습 (3시간)** ▪ 고령자 특성을 반영한 마케팅 및 홍보 전략 수립 실습 ▪ 분임별 고령자 프로그램 작성 ▪ 분임별 고령자 프로그램 발표 ▪ 발표 내용에 대한 평가 및 피드백

Ⅶ 결론

1. 기존 국립중앙도서관 고령자서비스 교육과정과의 차별점

1) '이해'와 '실제'로 교육내용을 구분하여 이원화

- 기존 교육과정에서는 도서관 고령자서비스와 관련된 주요 토픽을 주제로 교육과정이 편성되었으나, 본 교육과정은 도서관 고령자서비스 관련 사서 역량모델을 도출하고 이를 기반으로 필수 교육모듈을 도출하여 이해(3일), 실제(3일) 교육과정으로 체계화된 교육과정을 제안함

[표 7-1] 기존 국립중앙도서관 고령자서비스 교육과정과의 비교



2) 도서관 현장의 고령자서비스 제공 절차에 기반한 교육과정 편성

- 지역의 인구통계에 기반한 고령 이용자 요구분석, 고령자 정보서비스 및 정보자원의 계획, 고령자 커뮤니케이션을 위한 노하우 및 절차, 지역 복지관과의 협업을 위한 지역 커뮤니티 협력방안 등 도서관 현장에서 실제로 고령자서비스를 제공하기 위해서 필요한 주제의 모듈을 순차적으로 편성

3) 차별화된 고령자 프로그램을 제공하기 위한 실습 과정 제공

- 다양한 고령자 관련 기관(복지관 등)에서 제공하고 있는 기존 프로그램과 차별화될 수 있는 세대간 통합 프로그램, 독서프로그램, 문화프로그램을 기획하고 홍보, 마케팅, 성과 관리할 수 있는 방안을 모둠별 실습 과정을 통해 제공
- 교육 참여자간의 기존 고령자 프로그램 실행시의 어려움을 함께 논의하고 각 도서관의 실행 노하우를 공유할 수 있는 토론의 기회 마련

2. 고령자 세분화에 기반한 도서관 서비스, 프로그램 제공 방안 교육

1) 진입기(50~64세)

- 진입기의 이용자는 '활동적인 중년층'으로서 도서관을 자기 성장과 사회참여의 장으로 여기도록 유도함. 은퇴 전후 세대의 자기계발과 직업 연계 수요 충족이 많으며, 빠르게 변화하는 디지털·사회 환경에 적응할 수 있는 기반을 제공해야 함
  - 서비스 제안
    - 맞춤형 정보 큐레이션 서비스: 주제별 자료 코너를 운영하는데, 직무 역량 강화, 은퇴 설계, 최신 ICT 트렌드 등의 주제를 중심으로 함
    - 취업·재취업 정보 제공 서비스: 공공기관·민간 일자리 포털 연계, 구직 정보 브리핑 자료 제공
    - 자원봉사 매칭 서비스: 도서관과 지역사회 봉사활동 정보를 연결하는 중개 기능 강화
    - 디지털 정보 접근 지원: 온라인 데이터베이스, 전자책, 원문 검색 서비스 안내 및 1:1 정보 활용 상담
  - 프로그램 제안
    - 전문 특강·심화 교양 강좌: 은퇴 준비, 자기계발, 최신 기술(예: AI, 데이터 활용), 사회 현안 등 주제별 강연
    - 직업 재설계 프로그램: 스토리텔링 교육, 독서지도사 자격 과정 등 새로운 직업군 탐색을 돕는 과정
    - 디지털 심화 워크숍: 프레젠테이션·영상 제작·데이터 관리 등 현장 실무에 연결 가능한 프로그램
    - 사회공헌 프로젝트형 프로그램: 도서관 자원봉사자 양성과 연계해서 지역 아동·청소년 학습 지원을 하는 등의 사회공헌 프로그램

2) 전환기(65~74세)

- 특징
  - 은퇴 이후 사회적 관계망 유지와 자기주도 학습 지원
  - 생활 밀착형 정보 접근을 통해 안정적인 노후생활 기반 마련
  - 디지털 격차를 완화하고, 일상생활의 자율성을 높이는 역할 수행
- 서비스 제안
  - 자조 모임 지원 서비스: 도서관 내 동호회·학습 모임을 위한 전용 공간과 자료 제공
  - 생활법률·금융 정보 서비스: 연금, 세금, 상속, 건강보험 등 실생활과 밀접한

자료실 운영
- 디지털 기초 정보 서비스: 키오스크·모바일 앱 사용 가이드북, 가짜뉴스 판별 자료 제공
- 정보 접근 보조 서비스: 이해하기 쉬운 요약본, 쉬운 글 자료, 시각화된 안내 자료 제공

• 프로그램 제안
- 생활밀착형 교양 프로그램: 생활법률 상담, 금융 교육, 건강관리/영양 정보 특강
- 자조 모임 기반 프로그램: 독서토론·생활 지식 공유 모임을 도서관이 지원
- 디지털 기초 교육 과정: 정보 윤리와 관련한 기초 교육 이외에도 콘텐츠 생산과 편집, 게시 등에 대한 교육 제공
- 시민참여 프로그램: 도서관 운영 모니터단, 지역 문제 해결 토론회 등 참여형 프로그램 활성화

3) 노년기(75세 이상)

• 특징
- 정보 접근성과 생활 편의성 강화를 통해 고령층의 사회적 고립 완화
- 신체적·인지적 제약을 보완하여 도서관 이용을 지속할 수 있는 환경 마련
- 정서적 안정과 공동체 소속감을 도서관에서 제공

• 서비스 제안
- 책배달·이동도서관 서비스: 거동이 불편한 이용자를 위한 방문 대출, 순회문고 서비스 확대
- 대체자료 서비스: 큰글자책, 오디오북, 점자자료, 확대경 비치 등을 확대
- 동아리·취미 활동 지원: 합창, 서예, 전통문화 등 고령자 친화 동아리 운영을 위한 공간·자료 지원
- 편의시설 강화 서비스: 노인 전용 열람실, 휴게 공간, 안내 도우미 배치
- 정보 접근 보조 서비스: 읽기 쉬운 길잡이 자료, 음성 안내 서비스

• 프로그램 제안
- 고전 인문학 감상 프로그램: 시 낭송회, 전통문화 해설, 인문학 독서회 등 정서적 만족을 주는 인문 교양 프로그램 확대
- 정서공동체형 프로그램: 자서전 쓰기·생애사 기록, 합창·서예·전통문화 감상 등 세대 간 교류형 활동 생성
- 맞춤형 디지털 문해 프로그램: 도서관에서 온라인 회의 경험하기, 콘텐츠 생성과 편집, 게시, 백신사용 등의 디지털 문해 프로그램 제공
- 이동·방문형 프로그램: 거동 불편자를 위한 이동도서관 프로그램 제공. 책배

달 연계형 독서지원 활동 개시

3. 도서관 고령자서비스 운영방안

- 본 연구에서 제안된 교육모형 중 교육생의 참여 여건을 고려하여 실제 교육프로그램을 구성할 것을 제안하며, 만약 교육생의 참여 환경 및 교육 프로그램 제작 예산 등이 충족된다면 다음과 같은 순서로 교육모형을 선택할 것을 제안함

  1순위. 도서관 고령자서비스의 이해(3일)와 실제(3일)로 구성하여 총 6일 오프라인 교육과정 편성

  2순위. 온오프 하이브리드 교육과정(블렌디드 교육과정)으로 구성하여 총 12시간의 온라인 동영상 강좌를 제작하고, 총 3일간의 오프라인 교육과정을 편성, 온라인 교육 시 향후 오프라인에서 진행하게 될 실습 프로그램, 교육과정의 상세내용 등을 사전 공지하여 학습에 대한 준비와 이해도를 높일 필요가 있음

  3순위. 오프라인 3일간의 집중형 교육과정 편성

- 본 오프라인 실습교육과정 운영 시 토론 및 실습 등 분임활동이 다수 편성되어 있으므로 효과적인 분임활동의 교육목표 달성을 위한 방안을 고려할 필요가 있음 (예를 들어 분임원간의 친숙함을 더하고 상호 협력의 분위기를 조성할 수 있는 아이스브레이킹 시간을 고려하는 등)

<참고문헌>

최유진, 차미경 (2019). 노인의 공공도서관 이용 가치체계에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 30(1), 121-143.

배경재 (2021). 공공도서관 노인서비스 공간 구성방안에 대한 연구. 한국문헌정보학회지, 55(3), 155-170.

김수완, 이성숙 (2022). 공공도서관 노인 디지털 리터러시 프로그램 현황 및 개선방안 연구. 정보관리학회지, 39(4), 49-74.

엄재은, 김성희 (2023). Kano 모델과 PCSI Index를 활용한 공공도서관 노인 서비스 품질 개선에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 54(1), 115-142.

국립중앙도서관 (2020). 고령자 서비스 가이드라인.

김명숙 (2023). 초고령사회 공공도서관 노인이용자를 위한 노노서비스 방안 연구. 한국비블리아학회지, 34(1), 75-96.

이화여자대학교 산학협력단 (2018). 국립중앙도서관 고령자 대상 도서관 서비스 가이드라인 및 정보서비스 개발 연구. 서울: 국립중앙도서관.

김태준 외 (2022). 평생학습체제로의 전환을 위한 평생교육 거버넌스 혁신 방안 연구. 한국교육개발원.

대구가톨릭대학교 산학협력단 (2019). 도서관 지식정보 취약계층을 위한 사서교육과정 개발: 다문화가족을 위한 다문화서비스. 서울: 국립중앙도서관.

배순영, 홍채은 (2022). 초고령사회에 대비한 고령소비자 정책 대응 전략 연구. 한국소비자원.

한국출판연구소 (2020). 고령자 맞춤형 독서 프로그램 개발 연구. 한국출판문화산업진흥원.

김지환. (2010). 고령화 사회의 노인평생교육 활성화 방안에 관한 연구. 동국대학교 불교대학원 석사학위논문.

박성정. (2009). 고령여성의 직업교육훈련 요구 분석. 직업교육연구, 28(1), 115-133.

이명희, 김미초. (2010). 공공도서관에서 제공하는 노인대상 교육프로그램에 관한 연구-노인종합복지관과 비교하여. 한국비블리아학회지, 91-107.

장덕현. (2012). 정보취약계층을 위한 공공도서관 서비스 강화 방안 연구. 한국비블리아학회지, 23(3), 193-210.

임진섭, 손의성, 황정하, 신혜리, 양승민, & 정지웅. (2017). 해외 고령친화대학 운영 사례분석을 통한 사회복지정책적 함의: 아일랜드 더블린시 (市) 의 사례를 중심으로. 노인복지연구, 72(3), 9-45.

김진, 이서영, 조문기. (2022). 초고령사회의 노인복지 전문성 강화를 위한 교육과정

설계 연구. 일본문화연구, 83, 5-29.
김명숙. (2023). 초고령사회 공공도서관 노인이용자를 위한 '노노 서비스 (老老 service)'방안 연구-부산광역시 공공도서관을 중심으로. 한국비블리아학회지, 75-96.
배경재. (2022.08.01). 사서교육을 위한 디지털 리터러시 교육과정 개발. 국립중앙도서관. https://www.oak.go.kr/nl-ir/handle/2020.oak/1178
Cahapay, M. (2021). Kirkpatrick model: Its limitations as used in higher education evaluation. International Journal of Assessment Tools in Education, 8(1), 135-144.
Dorri, S., Akbari, M., & Sedeh, M. D. (2016). Kirkpatrick evaluation model for in-service training on cardiopulmonary resuscitation. Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research. 21(5), 493-497.
Smidt, A., Balandin, S., Sigafoos, J., & Reed, V. A. (2009). The Kirkpatrick model: A useful tool for evaluating training outcomes. Journal of Intellectual and Developmental Disability, 34(3), 266-274.
도서관법, 법률 제19592호.
도서관법 시행령, 대통령령 제34533호.
노인복지법, 법률 제19814호.
독서문화진흥법, 법률 제19794호.
저출산·고령사회기본법, 법률 제20112호.
통계청. (2020-2070). 장례인구추계.
평생교육법, 법률 제19588호.

国立国会図書館. (2017). 超高齢社会と図書館 -生きがいづくりから認知症支援まで-. 国立国会図書館.
文部科学省. (2014). 図書館実践事例集 -地域の要望や社会の要請に応えるために-. 文部科学省.
文部科学省. (2001). 公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準.
内閣府. (2024). 高齢社会対策大綱の策定のための検討会報告(案). 内閣府.

<참고 웹정보원>
보건복지부 & 한국보건사회연구원. (2025). 2023년도 노인실태조사. https://www.mohw.go.kr/board.es?mid=a10411010200&bid=0019&act=view&list_no=1483359&tag=&nPage=1
통계청. (2025). 지역별고용조사. https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1ES3B03J&conn_path=I3
행정안전부. (2025). 주민등록인구현황. https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId

=101&tblId=DT_1B04005N&conn_path=I3

Age International. (n.d.). What we do. Retrieved from [https://www.ageinternational.org.uk/what-we-do/]

American Library Association. (2025, April 15). Three Libraries Awarded ALA's 2025 Peggy Barber Tribute Grant for Programs for Isolated Older Adults. Retrieved from [https://www.ala.org/news/2025/04/three-libraries-awarded-alas-2025-peggy-barber-tribute-grant-programs-isolated-older]

Canadian Federation of Library Association. (n.d.). Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults. Retrieved from [https://cfla-fcab.ca/en/guidelines-and-position-papers/canadian-guidelines-on-library-and-information-services-for-older-adults/]

DOK. (n.d.). Alzheimercafé. Retrieved from [https://dok.op-shop.nl/4413/alzheimercaf/12-05-2025]

DOK. (2023, February 27). Opening Geheugenbieb bij DOK in OPEN. Retrieved from [https://www.dok.info/nieuws/opening-geheugenbieb-bij-dok-in-open.html]

DaneAge Association. (2024, November 15). About the DaneAge Association. Retrieved from [https://www.aeldresagen.dk/in-english]

Edwards, E. (2019, September 27). Intergenerational Programming in Libraries: Building Bridges Between Age Groups While Increasing Community Engagement. ILA Reporter. Retrieved from [https://www.ila.org/publications/ila-reporter/article/119/intergenerational-programming-in-libraries-building-bridges-between-age-groups-w#:~:text=Libraries%20that%20have%20done%20intergenerational%20programming%20often,educational%20and%20cultural%20resource%20open%20to%20everyone]

International Federation of Library Associations and Institutions. (2007). Guidelines for Library Services to Persons with Dementia. IFLA. Retrieved from [https://repository.ifla.org/handle/20.500.14598/586]

Meals on Wheels America. (n.d.). Our Work. Retrieved from [https://www.mealsonwheelsamerica.org/our-work/]

통계청. (n.d.). KOSIS 인구상황판. Retrieved from [https://kosis.kr/visual/populationKorea/PopulationDashBoardMain.do]

경기도 뉴스포털. (2024, December 3). 키오스크 사용법도 배우고, 치매 예방 증강현실 스포츠도 즐기고. 경기도, 포천시 'AI 시니어 돌봄타운'에 'AI 사랑방' 열어. Retrieved from [https://gnews.gg.go.kr/briefing/brief_gongbo_view.do?BS_CODE=s017&number=63961&period_1=2024-11-01&period_2=2024-12-06&search=3&keyword=%eb%8f%84%ec%84%9c%ea%b4%80&subject_Code=BO01&page=1]

국립중앙도서관 국제교류홍보팀. (2025, February 12). 대전학생교육문화원, 독서 소외계층 대상 '책가방' 서비스 연중 운영. Retrieved from https://librarian.nl.go.kr/LI/contents/L30302000000.do?schFld=0&schStr=%EB%85%B8%EC%9D%B8&schM=view&act=UPDATE&page=1&ordFld=regdt&ordBy=DESC&viewCount=9&id=50359&schBdcode=&schGroupCode=#

국회도서관. (2024). 초고령사회와 노인돌봄 (Fact Book 통권 제113호). 국회도서관.

군포시. (n.d.). 산본도서관 실버도서관 '여유당'개관. 뉴스1. Retrieved from https://www.news1.kr/local/gyeonggi/5103542

군포시도서관. (2025). 조손도손 그림책보고 손자녀육아... Retrieved from [https://www.gunpolib.go.kr/#/libprg/culture-lecture/detail/24247]

군포시도서관. (2025, April 16). 산본도서관 「시니어 북클럽 양성과정」 모집 안내. Retrieved from [https://www.gunpolib.go.kr/#/bbs/notice/29601?offset=0&max=20&all=%EC%8B%9C%EB%8B%88%EC%96%B4]

광주광역시사회서비스원 빛고을 50+센터. (n.d.). 50+ 교육 > 교육 안내. Retrieved from [http://www.gj50plus.or.kr/main/contents/e01]

김은남. (2013, September 25). 교사와 학생이 돌고 도는 학교. 시사IN. Retrieved from [https://www.sisain.co.kr/news/articleView.html?idxno=17805]

문화체육관광부. (2021, April 27). 2021년 60+ 책의 해 사업 추진. (보도자료).

보건복지부. (n.d.). 노인여가복지시설 현황. Retrieved from [https://www.mohw.go.kr/menu.es?mid=a10712020400]

보건복지부. (2025, March 12). 노인맞춤돌봄서비스. Retrieved from [https://www.mohw.go.kr/menu.es?mid=a10712010400]

보건복지부. (n.d.). 노인복지시설 현황 - 노인복지 생활시설 수 및 생활현황. Retrieved from [https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=117&tblId=DT_117N_B00003&conn_path=I2]

서울경제. (2022, November 24). 한국에자이, 한국노인종합복지관협회와 업무협약 체결. Retrieved from [https://www.sedaily.com/NewsView/26DR2FQ41G]

수원시평생학습관. (n.d.). [뭐라도학교]뭐라도학교 17기 입문과정. Retrieved from [https://learning.suwon.go.kr/lmth/01_lecture01_view.asp?idx=3449&page=1&s_cate=&s_text=%EB%AD%90%EB%9D%BC%EB%8F%84%ED%95%99%EA%B5%90]

세상파일. (2022, September 30). 노인 치매 예방 디지털 인지훈련 프로젝트. Retrieved from [https://sesang-file.com/project/project12]

영암군도서관. (2025, January 31). 시 낭송 할머니 프로그램 참여자 모집 공고. Retrieved from [https://www.yeongam.go.kr/home/newlib/visitor/visitor_01/show/57etzon8f53557zvhzvec?p

age=1&search=&keyword]
한국노인인력개발원. (n.d.). 노인일자리 및 사회활동 지원사업. Retrieved from [https://www.kordi.or.kr/content.do?cmsId=107]
한국노인종합복지관협회. (n.d.). 노인자원봉사 활성화 지원사업. Retrieved from [http://www.kaswcs.or.kr/sub01/sub0102_01.php]
한국노인종합복지관협회. (n.d.). 인지활동 서비스 「한국에자이와 함께하는 뇌건강학교」. Retrieved from [http://www.kaswcs.or.kr/sub01/sub0103_01.php]
한국도서관협회. (n.d.). 큰글자책 제작 및 보급 사업(큰글자책 보급 지원 사업). Retrieved from [https://www.kla.kr/boards/24/posts/25218?menuIds=6,15,25]
한국도서관협회. (n.d.). 2025년 시니어금융교육협의회와 함께하는 시니어디지털금융교육 신청 안내. Retrieved from [https://www.kla.kr/boards/6/posts/1112050?menuIds=1,7]
한국지역정보개발원. (2024). AI를 활용한 노인돌봄 서비스 - 경기도 사례를 중심으로 -. 지역정보화, 144. Retrieved from [http://www.klidwz.or.kr/webzine/vol144/sub_1_2.html]
행정자치부. (n.d.). 지역별 고령 인구현황. Retrieved from [https://jumin.mois.go.kr/etcStatOl]

[부록 1] 「초고령화시대 도서관 서비스를 위한 사서 역량 강화 교육과정 개발연구」 설문지

「초고령화시대 도서관 서비스를 위한 사서 역량 강화 교육과정 개발연구 」 설문지

안녕하십니까?

본 설문은「초고령화 시대 도서관 서비스를 위한 사서 역량 강화 교육과정 개발 연구」의 일환으로, 공공도서관 사서 여러분의 소중한 의견을 수렴하여 초고령사회에 대응 가능한 도서관 서비스 역량을 체계적으로 강화할 수 있는 교육과정을 개발하고자 마련되었습니다.

이번 연구는 고령자의 정보격차 해소, 디지털 리터러시 교육, 생애사 기반 프로그램 운영, 커뮤니티 협력 등 다양한 고령자 대상 도서관 서비스에 요구되는 핵심 직무역량을 도출하고, 이를 기반으로 실천 중심의 교육프로그램을 설계·시범 운영하는 것을 목표로 하고 있습니다.

사서 선생님들의 고견은 초고령사회 대응을 위한 도서관 전문 인력 양성에 매우 귀중한 자료가 될 것이며, 본 연구를 통해 현장 중심의 실효성 있는 교육과정이 개발될 수 있도록 적극적인 참여를 부탁드립니다.

본 설문은 약 10~15분 정도 소요되며, 여러분의 응답은 교육과정 개발에 매우 소중한 기초자료로 활용될 예정입니다.

본 설문에서 제공해 주신 모든 응답은 통계적 분석 이외의 목적으로는 사용되지 않으며, 개인정보는 철저히 보호되고 비공개됨을 약속드립니다.

참여해 주셔서 진심으로 감사드립니다

감사합니다.

2025년 5월

연구책임자 동덕여자대학교 배경재
설문책임자 상명대학교 박옥남
문의처) 박옥남: 010-3977-2147, ponda@smu.ac.kr

Ⅰ 일반 사항

1. 귀하의 성별은?

☐ 남성 ☐ 여성

2. 귀하의 연령대는?

☐ 20대 ☐ 30대 ☐ 40대 ☐ 50대 ☐ 60대 이상

3. 귀하가 보유하고 있는 사서자격증은 무엇입니까?

☐ 1급 정사서 자격증 ☐ 2급 정사서 자격증 ☐ 준사서 자격증 ☐ 미보유 ☐ 기타 ( )

4. 귀하의 근무기관은?

☐ 국립도서관 ☐ 공공도서관 ☐ 작은도서관 ☐ 기타 ( )

5. 귀하의 직위는?

☐ 관장 ☐ 중간관리자 (팀장, 과장, 부장 등) ☐ 실무자(주임, 사원, 팀원 등) ☐기타 ( )

6. 귀하의 근속기간은?

☐ 1년이상~5년미만 ☐ 5년이상~10년미만 ☐ 10년이상~15년미만 ☐ 15년이상~20년미만
☐ 20년이상~25년미만 ☐25년이상

7. 현재 귀하의 담당업무는?

☐ 도서관 경영(행정, 인사, 정책, 시설관리 등)
☐ 자료수집/장서개발
☐ 자료조직/정리
☐ 이용자서비스(열람, 대출/반납, 이용교육, 정보안내 등)
☐ 자료 유지관리(서고관리, 장서관리,연속간행물 관리 등)
☐ 정보기술 관련활동
☐ 독서문화진흥
☐ 대외협력홍보
☐ 온라인자료 관리
☐ 특화서비스 (고서, 자료보존, 장애인 서비스 등)
☐ 이 외 ( )

Ⅱ 고령자 서비스 교육참여 경험

8. 도서관 고령자 서비스 관련 교육에 참여한 경험이 있으십니까?

☐ 참여경험 있음 [☞ Q8.1번으로] ☐ 참여경험 없음 [☞ Q8.2번으로]

8.1 (참여경험있음 응답자) 참여한 교육 내용은 무엇입니까 (복수응답 가능)?

내용	체크
고령자에 대한 이해	□
고령자 대상 디지털 리터러시 교육	□
고령자 대상 정보 제공	□
고령자 대상 독서문화프로그램 기획 및 운영	□
접근성 향상 및 커뮤니티 연계	□
기타 ( )	□

8.2 (참여경험있음 응답자) 참여한 교육 방법은 무엇입니까?

□ 집합교육 (오프라인)

□ 온라인 이러닝(학습 플랫폼 활용 녹화된 강의수강)

□ 온라인 실시간 교육(Zoom, MS Teams, YouTube Live 등을 활용한 실시간 강의)

□ 온라인+오프라인 병행

□ 기타 ( )

8.3 (참여경험없음 응답자) 참여하지 않은 이유는 무엇입니까 (3개까지 복수응답 가능)?

내용	체크
시간 부족	□
적합한 교육 프로그램 부재	□
필요한 프로그램에 대한 인식 부족	□
참여 방법에 대한 정보 부족	□
인터넷 정보로 대체 가능	□
교육비 부담	□
기관 지원 부족	□
업무 연관성 부족	□
기타 ( )	□

III 도서관 고령자 서비스 교육에 대한 인식과 필요성

9. 도서관 고령자 서비스 교육이 얼마나 필요하다고 생각하십니까?

□ 전혀 필요없다 □ 별로 필요없다 □ 보통이다 □ 약간 필요하다 □ 매우 필요하다

10. 다음의 직무역량이 고령자 대상 도서관 서비스를 운영하는데 있어 얼마나 중요하다고 생각하십니까?(총 23개문항)

직무역량	매우 낮음	약간 낮음	보통	약간 높음	매우 높음
1. 고령자에 대한 이해					
1.1 지역사회 구조 및 인구통계 변화에 대한 이해	□	□	□	□	□
1.2 고령자의 생애주기와 사회적·신체적·심리적 특성에 대한 이해	□	□	□	□	□
2. 정보서비스 제공 역량					
2.1 고령자 정보요구 및 이용행태에 대한 이해	□	□	□	□	□
2.2. 고령자 대상 정보서비스에 대한 이해	□	□	□	□	□
2.3. 고령자 이용자와의 의사소통 및 상담능력	□	□	□	□	□
3. 디지털 리터러시 교육역량					
3.1. 디지털 정보취약계층으로서의 고령자 이해	□	□	□	□	□
3.2 고령자 맞춤형 디지털 교육 설계 능력					
3.3 기기 및 플랫폼 사용 안내 능력(예: 스마트폰 앱 설치, 와이파이 연결 등)	□	□	□	□	□
3.4 고령자 정보 탐색 및 활용 지도 능력(예: 포털 검색, 교통앱이용 등)	□	□	□	□	□
4. 정보 제공 역량					
4.1. 고령자 대상 정보자원 선별 능력	□	□	□	□	□
4.2 고령자 대상 맞춤형 정보 큐레이션 능력	□	□	□	□	□
4.3. 큰활자 및 오디오북 등 대체자료 활용 능력	□	□	□	□	□
4.4 생애사 중심 콘텐츠 발굴 및 공유 촉진 능력(예: 자서전, 구술사, 회고록 등)	□	□	□	□	□
5. 독서문화프로그램 기획 및 운영 역량					
5.1 고령자 대상 독서문화프로그램 종류와 특징에 대한 이해	□	□	□	□	□
5.2 치유배움 중심 프로그램 기획 능력 (예: 치매예방 글쓰기, 건강 독서 등)	□	□	□	□	□
5.3. 실천적 활동 설계 능력(예: 북클럽 리더, 시낭송 활동가)	□	□	□	□	□
5.4 세대 간 소통 프로그램 기획 능력(예: 손주와 함께 책 읽기)	□	□	□	□	□
5.5. 독서문화프로그램 운영 및 진행 능력	□	□	□	□	□
5.6 성과평가 및 환류(개선)능력(예: 평가지표 작성, 설문분석 등)	□	□	□	□	□

6. 접근성 향상 및 커뮤니티 연계 역량					
6.1. 고령자 접근성 및 유관기관에 대한 이해	□	□	□	□	□
6.2 고령자 친화적 공간 및 편의시설 설계 능력(예: 조명, 큰 글씨 안내판 등)	□	□	□	□	□
6.3 아웃리치 서비스 기획 능력 (예: 복지관 연계프로그램, 책배달 서비스 등)	□	□	□	□	□
6.4 지역기관 및 자원봉사자 연계 능력(예: 노인복지관, 요양시설 등)	□	□	□	□	□

11. 향후 국립중앙도서관의 고령자 서비스 교육에 참여할 의향이 있으신가요?

□ 전혀없다 □ 거의 없다 □ 보통이다 □ 약간있다 □ 매우있다

12. 고령자 서비스 교육 방법으로 적절하다고 생각하시는 것은 무엇인가요?

□ 이론 중심 □ 이론과 실습 병행 □ 실습 중심 □ 기타 ( )

13. 고령자 서비스 교육에 중요하다고 생각하는 실습방법을 <u>최대 2개</u>까지 골라주세요.

□ 구체적인 사례 소개
□ 사서 간 경험 공유
□ 디지털 기기 사용 실습
□ 현장 시뮬레이션(시나리오 역할극)
□ 체험 기반 실습 교육(큰활자책, 글자확대기 활용체험)
□ 고령자 대상 프로그램 설계 워크숍
□ 성과지표 작성 및 분석 실습

14. 고령자 서비스 교육 형태로 적절하다고 생각하시는 것은 무엇인가요?

□ 집합교육 (오프라인) □ 온라인 이러닝(학습 플랫폼 활용 녹화된 강의수강) □ 온라인 실시간 교육(Zoom, MS Teams, YouTube Live 등을 활용한 실시간 강의)

□ 온라인+오프라인 병행 □ 기타 ( )

15. 고령자 서비스 교육 단계로 적절하다고 생각하시는 것은 무엇인가요?

□ 기초교육 □ 기초+심화 단계별 교육 □ 기초+중급+심화 단계별 교육 □ 기타 ( )

16. 고령자 서비스 교육의 적절한 교육 기간은 (1일 7시간 기준)?

□ 1~2일 □ 3일 □ 4일 □ 5일 □ 2주(10일) □ 기타 ( )

17. 마지막으로, 도서관 고령자 서비스 교육과정 개발에 관하여 희망하는 교육내용이나 바라는 점이 있으시면 자유롭게 작성해 주세요.

♥ 끝까지 응답해주셔서 진심으로 감사드립니다. 좋은 자료로 활용하겠습니다! ♥

[부록 2] 「초고령화 시대 도서관 서비스를 위한 사서 역량 강화 교육과정 개발 연구」 관련 설문

「초고령화 시대 도서관 서비스를 위한 사서 역량 강화 교육과정 개발 연구」 관련 설문

안녕하십니까.
국립중앙도서관에서는 현재 「초고령화 시대 도서관 서비스를 위한 사서 역량 강화 교육과정 개발 연구」를 실시하고 있습니다. 연구의 일환으로 도서관을 이용하시는 어르신 여러분의 소중한 의견을 듣고, 앞으로 도서관에서 더 나은 서비스를 제공하기 위해 설문을 진행하고 있습니다.

본 조사는 도서관의 주요 이용자이신 어르신을 위한 사서 교육과정 개발의 기초자료로 활용되며, 여러분의 소중한 경험과 의견은 도서관 서비스 개선에 큰 도움이 됩니다.

설문에 응답하신 내용은 연구목적 이외에는 절대 사용되지 않으며, 통계법 제33조(비밀의 보호 등) 및 제34조(통계작성사무 종사자 등의 의무)에 의거 비밀이 보장됩니다. 조사에 협조해 주셔서 대단히 감사합니다.

※ 만 50세 이상이신 분들을 대상으로 진행하는 설문입니다. 설문은 7분 내외로 소요될 예정입니다.

2025년 5월
국립중앙도서관

연구책임자 : 배경재 (동덕여자대학교 문헌정보학전공 교수)
kjbae@dongduk.ac.kr

※ 설문 완료 후 100분을 추첨하여 커피쿠폰을 보내드립니다.

I. 기본 정보

1. 귀하의 연령대는 어떻게 되십니까? (만 나이 기준)

① 50-64세
② 65-74세
③ 75세 이상

2. 귀하의 성별은 무엇입니까?

① 남성
② 여성

3. 현재 직업이 있으십니까?

① 없음 (무직, 은퇴 후 경제활동 없음)
② 있음 - 주 1~2일 단기 일자리 (공공근로, 실버일자리 등)
③ 있음 - 파트타임/비정규직 (예: 시간제 근무, 아르바이트)
④ 있음 - 정규직 또는 전일제 근무
⑤ 있음 - 자영업 (작은 가게, 배달, 상담 등)
⑥ 기타 (직접 작성: _____)

II. 도서관 이용 행태

1. 도서관을 얼마나 자주 이용하십니까?

① 주 3회 이상
② 주 1~2회
③ 월 1~2회
④ 6개월 1~3회
⑤ 거의 이용하지 않음 (☞Ⅱ-1세션으로 이동)
⑥ 이용하지 않음 (☞Ⅱ-1세션으로 이동)

2. 도서관을 어떤 시간대에 이용하십니까? (복수선택가능)

□ 오전
□ 오후
□ 야간

3. 도서관에서 주로 어떤 활동을 하십니까? (3개까지 선택 가능)

□ 도서관에서 진행하는 프로그램/강좌 참여
□ 장서(도서 등)의 대출/반납, 상호대차 등 이용
□ 이동도서관, 책배달 서비스, 와이파이, 생활정보 서비스 등 이용
□ 도서관의 시설이나 공간 활용
□ 사람을 만나거나 도서관 커뮤니티(독서회 등)에 참여
□ 휴식
□ 기타 (직접 작성: _____)

--- Ⅱ-1세션 ---

1. 도서관을 이용하지 않는 이유는 무엇인가요?

1-① 접근성 시설/설비 (동의하는 내용에 최대 3개까지 표시해주세요.)

내 용	동의
도서관이 너무 멀거나 교통이 불편함	
몸이 불편해서 이동이 어렵거나 체력이 부담되어서	
도서관이 나이 든 사람을 위한 공간처럼 느껴지지 않아서	
휴게 공간과 시설이 부족	
공간이나 서가 이용이 불편함	
기타 (직접 작성: _____)	

1-② 자료 서비스/프로그램 (동의하는 내용에 최대 3개까지 표시해주세요.)

내 용	동의
도서관에 필요한 자료가 충분하지 않음	
전자자료 부족	
노인 맞춤 서비스 미비	
자료 찾기나 정보서비스 어려움	
정보서비스 홍보나 교육 부족	
도서관 프로그램 신청이 어려움	
기타 (직접 작성: _____)	

1-③ 직원 및 기타사항 (동의하는 내용에 최대 3개까지 표시해주세요.)

내 용	동의
직원과 의사소통 원활하지 않음	
적극적인 서비스 자세 부족	
도서관 이용의 필요성을 느끼지 못함	
스마트폰 등으로 정보를 충분히 획득함	
주변에 같이 갈 사람이 없어서	
도서관이 낯설고 불편하게 느껴져서	
다른 기관(복지관, 경로당 등)을 더 자주 이용해서	
기타 (직접 작성: _____)	

Ⅲ. 정보요구 및 관심 주제

1. 가장 관심 있는 주제를 3개 골라주세요. (가나다순)

☐ 가족 관계 (예: 조부모역할, 손주 책읽기 등)
☐ 건강 (예: 만성질환 관리(고혈압, 당뇨 등), 수면관리, 건강 상식 등)
☐ 금융/재무설계 (예: 은퇴설계, 주택연금 등)
☐ 디지털 리터러시 (예: 스마트폰 사용법, 유튜브 활용 등)
☐ 문학/인문학 (예: 시 창작, 철학 입문, 회고록 읽기 등)
☐ 사회참여 (예: 자원봉사, 실버 일자리, 동아리 활동 등)
☐ 식생활 (예: 고령자 맞춤 식단, 저염식 요리법 등)
☐ 여행 및 여가 (예: 국내외 여행, 문화공연 관람 정보 등)
☐ 운동 (예: 스트레칭, 걷기 운동법, 근손실/낙상 예방 운동 등)
☐ 인공지능 (예: 생성형AI, 챗GPT, 인공지능 활용 콘텐츠 제작 등)
☐ 예술 (예: 미술사 입문, 클래식 음악 감상, 전통 공연예술 체험 등)
☐ 인지훈련 (예: 기억력 향상, 치매 예방, 두뇌 퀴즈 등)
☐ 취미 활동 (예: 그림 그리기, 공예, 정원 가꾸기 등)
☐ 취업/창업 (예: 재취업, 이력서와 면접 전략, 소규모 자영업, 재능 기반 창업 등)
☐ 기타 (직접 작성: _____)

2. 선호하는 자료 형태를 최대 2개 골라주세요.

☐ 도서
☐ 잡지
☐ 신문
☐ 전자책, 오디오북
☐ 영상자료, 동영상강좌
☐ 데이터베이스, 전자저널, 통계자료
☐ 기타 (직접 작성: _____)

Ⅳ. 도서관 서비스 요구

1. 도서관에서 제공되었으면 하는 서비스는 무엇입니까? 5점 척도로 답변해주세요.

서비스	예시	5점 척도				
		매우 필요	필요	보통	불필요	매우 불필요
관심 정보 자료실/코너	건강 자료 특화 자료실	⑤	④	③	②	①
책배달 서비스	자료 택배 배달	⑤	④	③	②	①
이동도서관, 이동 순회문고	노인복지관으로 차량 방문	⑤	④	③	②	①
동아리 지원	노인 독서 모임	⑤	④	③	②	①
자원봉사자 양성/활동 연계	책 읽어주는 봉사단	⑤	④	③	②	①
일자리 연계	생애사 작가 교육 후 강사로 활동 연계	⑤	④	③	②	①
관심 분야 특강/강연	우리 동네 주치의 특강	⑤	④	③	②	①
자조 모임	알츠하이머, 치매, 장애 관련 당사자나 보호자 모임	⑤	④	③	②	①
기타 (직접 작성: _____)						

2. 도서관에서 가장 참여하고 싶은 프로그램은 무엇입니까? 5점 척도로 답변해주세요.

구분	프로그램	예시	5점 척도				
			매우 필요	필요	보통	불필요	매우 불필요
기초 교육	기초 컴퓨터/문해 교육	웹검색, 문서작성, 스마트폰, 키오스크 활용	⑤	④	③	②	①
	기초 금융교육	금융 상식, 상품	⑤	④	③	②	①
직업 연계	자서전 쓰기/생애기록사 양성	글쓰기 교육 후 작가나 강사로 활동 지원	⑤	④	③	②	①
	스토리텔링 교육	책읽어주기 봉사/파견	⑤	④	③	②	①
	독서지도사 양성	독서지도사 교육 후 활동 지원	⑤	④	③	②	①
인문 교양	고전 인문학 강좌	동서양 고전 읽기, 철학 입문, 나이듦의 철학	⑤	④	③	②	①
	생활 속 교양 교육	역사, 종교, 인공지능 사회	⑤	④	③	②	①
	법률 첫걸음	고령자 권리, 상속, 임대차	⑤	④	③	②	①
문화 예술	미술 교실	그리기, 색칠, 명화/민화 감상	⑤	④	③	②	①
	음악 교실	클래식 음악 해설, 노래 교실, 악기 연주	⑤	④	③	②	①
	실버 영상/미디어 제작 교실	영상 만들기, 편집	⑤	④	③	②	①
독서 활동	문학 감상, 독서 활동	고전 문학 감상, 문학사 강의, 시/소설 읽기	⑤	④	③	②	①
	글쓰기	자서전, 생애사, 수필 쓰기	⑤	④	③	②	①
	독서 기반 창작활동	연극 표현, 책 만들기	⑤	④	③	②	①

시민 참여	지역사 연계	마을기록 수집, 구술 기록	⑤	④	③	②	①
	도서관 운영 활동	시니어 도서관 자원봉사단	⑤	④	③	②	①
	시민 토론 프로그램	세대 토론, 시사토론	⑤	④	③	②	①
	기후환경 시민 교육	기후 위기 실천 교육, 재생사업	⑤	④	③	②	①
기타 (직접 작성: _____)							

3. 필요하다고 느끼는 도서관의 장비·시설과 공간은 무엇입니까? 가장 필요한 것 3개 이내로 골라주세요.

☐ 큰글자책
☐ 오디오북, 전자책
☐ 독서 보조 도구(확대경, 독서대, 조명)
☐ 안락한 의자
☐ 큼직한 안내표지판
☐ 노인 전용 공간/열람실
☐ 주차장
☐ 동아리실
☐ 기타 (직접 작성: _____)

4. 선호하는 도서관 프로그램 운영 방식은 무엇입니까? (복수선택 가능)

☐ 강사가 진행하는 강의식 수업
☐ 함께 참여하는 체험 활동
☐ 동아리·소모임 형태의 자율 모임
☐ 온라인(비대면) 강의
☐ 기타 (직접 작성: _____)

Ⅴ. 디지털 리터러시 실태조사

1. [디지털 이용에 대한 태도] 본인의 모습을 떠올린 후 문항에 답해주세요.

질문	5점 척도				
	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
나는 새로운 디지털 기기(스마트폰, PC, 무인기기)에 두려움 없이 잘 적응하는 편이다.	⑤	④	③	②	①
나는 스마트폰을 사용하느라 지금 하는 일에 집중을 못한 적이 있다.	⑤	④	③	②	①
나는 악성 댓글과 같은 온라인 예절을 해치는 행위는 하지 않는다.	⑤	④	③	②	①
나는 부적절하거나 부정확한 정보(가짜 뉴스, 허위정보, 음란물)를 유포하지 않는다.	⑤	④	③	②	①

2. [활용능력] 스마트폰, 컴퓨터, 무인기기로 어떤 일을 할 수 있는지 떠올린 후 다음 문항에 답해주세요.

질문	능숙하게 잘 할 수 있음	큰 어려움 없이 할 수 있음	할 수 있지만 때로 어려움을 겪음	거의 못함	못함
나는 원하는 인터넷 웹사이트/서비스에 개인 계정을 개설하고 로그인할 수 있다.	⑤	④	③	②	①
나는 스마트폰에서 필요한 앱을 검색하여 설치, 삭제, 업데이트를 할 수 있다.	⑤	④	③	②	①
나는 메신저(카카오톡, 인스타그램 등)를 활용하여 대화를 나누거나 사진, 파일 등을 전송할 수 있다.	⑤	④	③	②	①
나는 컴퓨터나 스마트폰과 같은 디지털 기기를 통해 물품을 구매하거나 음식과 음료를 배달 주문할 수 있다.	⑤	④	③	②	①
나는 정부 기관, 병원, 음식점 등에서 무인기기(키오스크)를 사용하여 서류 발급, 저장, 음식 주문을 할 수 있다.	⑤	④	③	②	①유

3. [정보생산] 스마트폰, 컴퓨터, 무인기기로 정보를 만들거나 소통하는 상황을 떠올린 후 다음 문항에 답해주세요.

질문	능숙하게 잘 할 수 있음	큰 어려움 없이 할 수 있음	할 수 있지만 때로 어려움을 겪음	거의 못함	못함
나는 이미지, 사진, 영상 등을 활용해 콘텐츠를 제작할 수 있다.	⑤	④	③	②	①
나는 Google Meet, Zoom 등 서비스를 통해 온라인 회의에 참여하거나 주최할 수 있다.	⑤	④	③	②	①

나는 직접 제작하거나, 타인이 제작한 콘텐츠를 수정·편집한 후 정보/지식/뉴스/영상 등을 인터넷 게시판, 카페, 밴드, 페이스북, 인스타그램 등에 게시할 수 있다.	⑤	④	③	②	①
나는 한글, 워드, 엑셀, 파워포인트 등 문서 작성 프로그램을 사용하여 문서를 작성할 수 있다.	⑤	④	③	②	①

4. [권리보호] 스마트폰, 컴퓨터, 무인기기에서 권리와 정보를 보호할 때 어떤 활동을 하실 수 있는지를 떠올린 후, 다음 문항에 답해주세요.

질문	능숙하게 잘 할 수 있음	큰 어려움 없이 할 수 있음	할 수 있지만 때로 어려움을 겪음	거의 못함	못함
나는 스팸, 스미싱, 보이스피싱 등 사이버 범죄에 대응하는 방법을 알고 있다.	⑤	④	③	②	①
나는 바이러스, 스파이웨어 등 악성코드를 예방, 탐지, 치료하기 위해 컴퓨터, 스마트폰 등의 디지털 기기에 백신 프로그램을 설치한다.	⑤	④	③	②	①
나는 인터넷 포털이나 소셜미디어 등 디지털 공간에서 누군가 내 권리를 침해했을 때 신고하는 방법을 알고 있다.	⑤	④	③	②	①

5. [심리적 수용] 스마트폰, 컴퓨터, 무인기기를 활용하실 때 심리적으로 어느 정도 수용하시는지, 어떤 비판적 사고를 거치시는지 떠올린 후, 다음 문항에 답해주세요.

질문	5점 척도				
	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지않다	전혀 그렇지않다
나는 컴퓨터나 스마트폰과 같은 디지털 기기를 사용하며, 디지털 사회에 적응하고 있다.	⑤	④	③	②	①
나는 변화하는 사회의 구성원으로서 새로운 기술과 지식을 지속적으로 학습할 필요가 있다고 믿는다.	⑤	④	③	②	①
나는 포털이나 유튜브 등에서 정보의 출처를 확인하여, 그 정보의 사실 여부, 신뢰도, 의도를 판단할 수 있다.	⑤	④	③	②	①

Ⅵ. 자유의견

추후 도서관에서 고령자를 위한 서비스와 프로그램을 운영하면서 필요한 부분이 있으면 기재해주세요.

---설문에 성실히 응답해주셔서 감사합니다.---

소정의 커피 쿠폰(모바일 기프티콘)을 보내드리기 위해 아래 개인정보 수집 및 활용에 대한 동의를 요청드립니다.

입력하신 정보는 쿠폰 발송 목적 외에는 절대 사용되지 않습니다.

수집 항목: 휴대전화 번호

수집 목적: 커피 쿠폰 발송을 위한 연락처 확보

보유 및 이용 기간: 쿠폰 발송 완료 후 즉시 폐기 (7일 이내)

□ 위의 개인정보 수집 및 활용에 동의합니다.

휴대전화 번호: 010-_____- _____

연 구 진

▌연구수행기관 : 동덕여자대학교 산학협력단
▌책 임 연 구 원 : 배경재 (동덕여자대학교 문헌정보학전공 교수)
▌공 동 연 구 원 : 박옥남 (상명대학교 문헌정보학과 교수)
정대근 (광주대학교 문헌정보학과 교수)
강지혜 (동덕여자대학교 문헌정보학전공 교수)
이평성 ((주)엔알에스 부장)
▌보 조 연 구 원 : 임하경 (동덕여자대학교)

최종보고서

초고령화 시대 도서관 서비스를 위한 사서 역량 강화 교육과정 개발 연구

발 행 일 : 2025년 9월
발 행 처 : 국립중앙도서관

ISBN 979-11-6513-527-0 (93020) [비매품/무료]



국립중앙도서관

National Library of Korea

비매품/무료
93020
9 791165 135270
ISBN 979-11-6513-527-0