

시니어의 세대별 도서관 이용행태 비교분석: 국회도서관을 중심으로*

Generational Comparative Analysis on Library Usage of Senior Groups in National Assembly Library of Korea

심자영 (Jayoung Sim)**

서은경 (Eun-Gyoung Seo)***

초 록

시니어전환 시대를 맞이하여 도서관의 주 이용군으로 부상된 시니어를 대상으로 디지털환경에서 정보접근 및 검색 편의정도, 요구사항을 파악하였다. 이를 위하여 55세 이상의 국회도서관 이용자의 이용행태 및 검색행태를 조사하였고 이러한 행태와 만족도를 시니어 세대별 즉 베이비붐세대의 액티브시니어 그룹과 노인세대의 시니어 그룹으로 나누어 비교분석하였다. 그 결과 첫째, 국회도서관을 이용하는 노인세대는 여가를 목적으로 방문하며 정치·사회, 종교·철학, 역사·지리분야를 선호하였으나, 베이비붐세대는 자기계발을 목적으로 경제·채테크, 예술·문화 분야를 선호하는 것으로 조사되었다. 둘째, 검색을 실패하였을 경우 베이비붐세대의 시니어는 스스로 결과를 제어하는 반면, 노인세대는 사서에 의존도가 높은 것으로 나타났다. 셋째, 시니어 두 그룹 모두 장시간 전자도서관을 이용하면서 자료를 브라우징하고 있음에도 불구하고 전자도서관에서 제공하고 있는 편의·정제 기능에 대한 이용률이 저조하였다. 따라서 시니어의 이용을 활성화하고 편의성을 높이기 위해서는 시니어 전담사서가 필요하고 전자도서관을 이용하는 시니어를 위해 따로 도움말, 메뉴 설명이 필요 없는 직관적인 인터페이스가 개발될 필요가 있다. 이로써 현 이용자뿐만 아니라 잠재적 시니어들의 정보 리터러시 향상과 이용성 제고를 도모할 수 있을 것으로 본다.

ABSTRACT

As coming Senior-Shift age, senior users are regarded as one of the importance user groups in the library. This study is to find the usage patterns and needs of libraries and digital libraries by 152 seniors and to compare with young-old age (baby boom generation) and elderly age. As a result, total seniors visited regularly and preferred political & social, religion & philosophy, and history & geography. While the baby boom generation are using the economy & finance, art & culture compared to the older. And the baby boom generation visit for self-development and the older visit for leisure purposes. Secondly, If the search fails, the baby boomers control the results themselves, while the older is more turn to the librarians. It can be described as the need for a librarian exclusively responsible for the senior. Thirdly, senior have difficulties in access and use of search aided tools or functions. Therefore, this study suggested that it is necessary to build an intuitive interface using the help and menu descriptions for senior who have poor access to convenience and define functions.

키워드: 시니어, 액티브시니어, 베이비붐세대, 전자도서관, 인터페이스, 이용패턴, 이용행태, 국회도서관
senior, active senior, baby boom generation, digital library, interface, use pattern,
user behavior, National Assembly Library

* 본 연구는 한성대학교 교내학술연구비 지원 과제임.

** 한성대학교 문헌정보학과 대학원 박사과정, 국회도서관 사서(simjy@nanet.go.kr) (제1저자)

*** 한성대학교 크리에이티브인문학부 교수(egseo@hansung.ac.kr) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2018년 8월 26일 ■ 최초심사일자: 2018년 9월 11일 ■ 게재확정일자: 2018년 9월 11일
■ 정보관리학회지, 35(3), 287-309, 2018. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2018.35.3.287]

1. 서론

UN은 현대의 시대를 호모 헌드레드 시대라 정의하며 평균수명이 80세를 넘는 국가가 2000년에는 6개국뿐이었지만 2020년에는 31개국으로 급증할 것으로 예상하면서, 고령화사회가 점점 보편화되어 가고 있다고 하였다(UN, 2009). 우리나라도 산업화의 진행속도가 빠른 만큼 고령화도 매우 빠르게 진행되고 있다. 특히, 2017년에 이미 65세 이상의 인구비율이 14.02%로 고령사회가 시작되었고 2025년에 초고령사회가 될 것으로 예상하고 있다. 이러한 속도는 14년 만에 초고령사회로 진입한 일본보다 더 빠르다는 것이다(박옥화, 2007; 송지인, 2008). 현대사회는 예전에 인류가 경험했던 사회와는 비교가 되지 않은 속도로 변화한다는 특징을 가지지만, 우리나라에서의 시니어전환(senior shift)이라는 사회적 현상이 너무 빠르게 진행되고 있어 고령화 그리고 고령자는 우리사회가 대면해야 하는 새로운 쟁점으로 부각되고 있다.

국제노년학회(International Association of Gerontology)는 고령자를 '환경의 변화에 적절히 적응할 수 있는 조직기능이 감퇴되고 있는 사람', '인체의 자체 통합능력이 감퇴되고 있는 사람', '인체의 기관, 조직, 기능에 쇠퇴현상이 일어나는 시기에 있는 사람', '인체의 적응능력이 점차로 결손 되고 있는 사람', '조직의 예비능력이 감퇴하여 적응이 제대로 되지 않는 사람'으로 규정하고 있고(백용운, 2016), 사회심리학자인 Breen과 Birren은 노인을 '생물학적 및 생리적 측면에서 퇴화에 있는 사람', '심리학적 측면에서 정신기능과 성격이 변화하고 있는 사람', '사회적 측면에서 지위와 역할이 상실되어

가는 사람'과 같이 세 가지 범주에 해당되는 사람이라고 규정하고 있다(Edmonson, 2015). 이와 같이 학자들은 노인을 신체적 또는 심리적, 사회조직 면에서 능력이 감퇴되거나 상실된 사람으로 간주하고 있지만, 일상에서는 생물학적 나이인 65세를 기준으로 하여 그 이상인 경우 노인으로 칭하고 있다.

그러나 2000년도에 들어서서 WHO(2001)는 새로운 역할을 하게 되는 또는 이전의 역할을 잃게 되는 평균적 시기인 55세가 노인(old age)이 되는 시점으로 중년층과 차별을 두어야 한다고 주장하고 있고 점차 사회조직으로부터 상실된 그룹을 노인세대로 포괄하기 시작하였다. 우리나라의 경우에도 「고용상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률」에서 보면 고령자를 55세 이상의 사람이라고 규정하고 이들을 위한 정책을 제시하고 있다. 한편으로는 「노인복지법」과 「기초연금법」에서 65세 이상을 노인 또는 고령자로 간주하고 있어 노인(고령자)의 범위를 한마디로 정의하기는 어렵지만, 최근 사회는 보편적으로 정년퇴직 후의 세대를 노인으로 간주하고 있는 상황이다.

그러나 정년퇴직 이후 시간적, 경제적인 여유를 기반으로 사회활동에 적극적으로 참여하는 50대-60대의 노인세대와 본인보다 가족을 위하고 피동적 사회활동으로 인하여 수동적 태도의 이미지를 가진 70대 이상의 노인세대는 여러 면에서 다르다. 이에 따라 일찍이 고령화를 연구한 심리학자인 Bernice Neugarten은 퇴직한 후 적극적으로 소비활동과 문화활동을 하는 50-60대의 노인세대를 액티브시니어(active senior) 또는 연소노인(young-old)이라 칭칭하여 이 두 그룹을 구분하기 시작하였다(강소영, 2015).

이제 베이비부머가 우리사회의 고령층으로 점차 진입하기 시작한 시기인 요즘, 사회활동에 적극적으로 참여하고 일할 능력과 경제력을 겸비한 액티브시니어는 사회적 화두로 떠오르고 있다. 이에 사회전반에서 이들의 활동에 주목하며 이에 대한 대처를 진행하고 있으며 이러한 현상은 도서관계에서도 일어나고 있다.

공공도서관은 장애인, 노인, 임산부 등을 고려한 시설을 보완하고 있고 특히 시각장애인과 노인을 위한 용품(보청기기, 저시력용 독서기 등) 및 대형 활자본들을 비치하고 있으며, 노인을 위한 문화·독서 프로그램, 컴퓨터 교육프로그램 등을 운영하고 있다. 다만, 노인을 도서관법 시행령 제21조에서 규정해 놓은 정보취약계층 4가지 그룹 중 하나로 취급하고 노인을 위한 서비스를 장애인 서비스의 일부로서 간주하는 경향이 많았다(윤정옥, 박동철, 심경, 2012; 윤혜영, 2017). 최근에 들어서야 정보취약계층로서의 노인이 아닌 주된 이용자 계층으로서의 노인을 간주하고 이에 대한 연구가 진행되었지만(김은지, 이성신, 2014; 김보일, 김선호, 2017), 도서관의 주 이용자 그룹으로 부각된 액티브시니어에 대한 서비스 분석 및 이용행태 등에 대해 분석한 연구는 없었다.

본 연구는 기존 연구에서 노인 이용자로 간주하고 있는 55세 이상의 이용자 그룹을 세대별로 구분하여 각 세대별 도서관 및 전자도서관의 이용행태 및 요구사항을 파악하였다. 특히 노인 이용자들이 디지털환경에서 정보접근 및 검색 편의 기능을 어느 정도로 활용하는지를 조사하고 이러한 기능을 활용하는데 노인 세대별 차이가 있는지 분석하고자 한다. 이를 위하여 실제 도서관에 방문하여 자료를 열람하고 전자도서

관을 주로 이용하는 국회도서관 이용자 중 노인 계층 이용자를 대상으로 주이용 매체와 주제, 검색 기능, 검색결과 정제기능, 불편사항 및 만족도를 분석하였다. 이러한 연구는 정보소외계층의 노인 이용자가 아닌 정보 이용 주체로써 노인 이용자가 도서관 및 전자도서관을 장벽 없이 이용할 수 있도록 도서관 환경을 구현하기 위한 기초자료로써 활용될 수 있을 것이다.

2. 선행연구

공공도서관의 다양한 이용자 계층 중 노인을 대상으로 수행된 연구의 시작은 김선호의 2002년 연구라 할 수 있다. 김선호는 노인을 대상으로 한 도서관 정책 개발의 중요성을 강조하였고 이러한 정책을 적합하게 개발하기 위해서는 먼저 법률뿐만 아니라 관습, 전통 그리고 정년 제도를 고려하여 노인의 범위를 명확하게 정의할 필요가 있다고 하였다. 이에 따라 공공도서관에서는 서비스 대상을 중년층 노인(50세-65세), 고령층 노인(65세 이상)으로 나누어 정책 수립, 인터페이스 개발, 서비스 확대 등을 해야 한다고 하였다. 이듬해, 김선호(2003)는 노인은 인터넷 등 광대역 네트워크로 이루어질 수 있는 가족 및 친구와의 교류, 평생교육 기회, 의료서비스 개선, 여가 기회의 창출과 같은 이익을 얻기 힘들며 이런 문제 해결을 위해 노인용 인터페이스의 개발이 필요하다고 하였다. 이를 위해 장애요인을 분석하여 접근의 장애, 물리적 장애, 사회적 편견 등이 있음을 제시하였다. 이런 정보활동 장애요인을 최소화하는 인터페이스를 위해 텍스트, 글자체와 크기, 색상, 링크, 항해술, 사운드 측면 등

디자인과 관련된 기준을 제시하였다.

이후, 도서관 이용자계층으로서 노인만을 대상으로 한 연구보다는 정보취약계층 모두를 분석하면서 노인에 대한 서비스 정책과 방안이 도출되는 연구가 진행되었다. 윤정옥, 곽동철, 심경(2012)은 정보취약계층의 서비스 정책 및 전략 수립을 위해서 대상에 대한 정의와 속성, 특성을 분석하였다. 이를 위해 연구자는 도서관 법시행령, 도서관발전종합계획, 국가정보화기본법, 국가정보화기본법 시행령에서 언급한 정보취약계층을 장애인, 65세 이상 노인, 다문화 가정, 북한이탈주민 등 10개 하부집단으로 나누고 그룹을 교차하여 특성을 비교하였다. 그 결과, 각 소집단은 개별적 고유한 성격을 갖고 있으므로 이들을 일반화하는 데는 한계가 있으며, 이들의 취약성의 의미는 소수이기에 생겨나는 취약성이지만 다른 문화가 아님을 강조하였다. 또 하나의 이론적 연구는 윤희운(2012)에 의하여 수행되었다. 연구자는 정보격차로 인한 개인적 및 가정적 빈곤, 사회문화적 삶의 질 저하, 정보기본권 침해로 인한 사회적 배제의 문제를 야기하며, 이런 정보취약계층을 위해서는 계층별, 지역별로 한정하여 대안을 제시하는 것보다는 통합적 지향성과 전략적 방안 제시가 필요하다고 하였다. 특히 노인계층 그룹을 비롯한 모든 취약계층에게 공평한 서비스를 제공하는 공공도서관 주체성 강화, 접근·이용의 비차별성 보장, 각 계층별 맞춤 서비스와 통합성 뿐만 아니라 계층별 우선 서비스 등 범위의 경제성까지 감안한 전략이 필요하다고 강조하였다. Cavanagh와 Robbins(2012)는 시니어들이 원하는 도서관과 시니어를 위한 공공도서관의 역할에 대해 알아보기 위하여 도서관 이용자

중 시니어를 대상으로 5주간 인터뷰를 진행하였다. 그 결과 실제 시니어 그룹은 공공도서관 홈페이지를 능숙하게 이용할 수 있는 지식과 기술능력을 갖추고 있지만, 청소년, 미취학 아동 등을 위한 특화된 서비스처럼 시니어들을 위한 서비스가 개발되어야 하며, 시니어의 다양한 연령대와 관심을 고려한 차별화된 정책과 가이드라인이 필요하다고 하였다.

오선혜와 이성숙(2012)는 대전 지역의 50대 이상의 노인 168명을 대상으로 도서관 이용 시 느끼는 불안을 측정하였다. 연구 결과 '도서관 직원' 요소와 '물리적·환경적' 요소보다는 '디지털정보' 요소와 '도서관 이용 및 지식' 요소, '정보이용 및 연구·학습' 요소에서 높은 불안감을 보였으며, 연령이 높고 학력이 낮을수록, 방문 빈도가 낮고 문화강좌 참여자인 경우 불안감이 커지는 것을 밝혔다. 윤정옥(2013)은 노인 그룹은 정보취약 계층이기도 하지만, 교육, 문화, 사회적 혜택을 향유해 온 이해집단으로서의 특성을 갖고 있으므로 이런 양면성을 고려해야 한다고 하였다. 특히 그들의 의료 및 복지, 고용 및 노동, 삶의 질 관련 정보요구에 대비하고, 도서관의 환경, 이용자, 지역사회 분석을 통해 한정된 자원을 효율적으로 이용하여 다른 기관과 차별성이 없는 일회성의 서비스 제공을 지양해야 한다고 강조하였다.

한편, Prasad(2009)는 시니어를 위한 프로그램 및 정책을 수립하기 위하여 San Antonio Public Library(SAPL)에서 시니어에게 제공하고 있는 서비스를 ALA의 시니어를 위한 서비스 가이드라인을 기반으로 분석하였다. 그 결과 시니어 스스로 도서관 서비스를 개선하기 위한 '시니어 포커스 그룹' 운영, 조손 가정의 증가

에 맞추어 시니어와 청소년·아이들이 함께 참여할 수 있는 프로그램 운영, 외부 복지 기관과의 협력, 자원봉사 장려, 다른 연령층과는 구분되는 시니어 전담 부서의 설치, 시니어를 위한 홈페이지 운영 등이 수행되어야 한다고 주장하였다. Bennett-Kapusniak(2013)는 시니어를 위한 ALA 가이드라인과 평생교육을 위한 IMLS의 가이드라인이 지켜지고 알아보기 위해 50개 공공도서관에서 제공하고 있는 시니어 서비스를 조사하였다. 도서관 중 74%는 평생학습을 위한 교육을 제공하고 있었지만 노인을 타겟으로 하는 프로그램은 적었으며, 32%의 도서관에서 컴퓨터 관련 교육을 하고 있었지만 보조 기기를 제공하고 있는 도서관은 50% 미만이었음을 밝혔다. 또한 김은지, 이성신(2014)은 ALA 서비스 가이드라인을 활용하여 노인 서비스 현황에 대한 인식을 알아보고 서비스를 위한 제언을 하고자 50세 이상의 이용자 146명, 사서 50명과 인터뷰를 진행하였다. 그 결과, 노인이용자와 사서 모두 이용자를 위한 맞춤형 서비스, 프로그램, 장서, 시설, 설비 확충이 필요하며, 나은 서비스 제공을 위해 직원의 전문 지식과 이를 위한 정기적인 교육의 필요성을 인식하고 있다고 밝혔다. 특히 노인 서비스 발전을 위한 이용자의 제언 대부분은 프로그램과 서비스에 치중되어 있음을 알 수 있었다.

김희섭, 이미숙, 강보라(2014)는 대구지역의 60대 이상 고령층 375명, 대학생 323명과 설문조사를 통해 정보격차 해결방안에 관한 연구를 수행하였다. 고령층의 모바일기반 정보행위의 주요 목적은 여가, 사회활동, 의사소통 및 교제활동 순으로 나타났고 기기활용기술부족, 복잡한 사용법, 기기미보유가 불편사항 사유였다. 이에 연구

자는 새로운 정보기술 습득 속도와 경험의 차이는 불평등한 사회·경제적 혜택과 양극화 현상을 심화시킬 수 있으며, 특히 고령층의 정보격차 문제는 또 다른 사회문제로 대두될 소지가 있으므로 지속적인 관심과 함께 실질적인 해결방안을 강구할 필요하다고 강조하였다. 최근 吞海沙織(2017)은 고령자는 노화에 따른 시각장애, 청각장애, 지체장애에 대한 배려가 필요한 동시에 스스로를 신체장애자라고는 생각하지 않고 있다는 점에서 주의가 필요하다고 주장하였다. 또한 고령자에 대한 도서관 서비스가 이미 장애인 서비스의 일부로서 진행되어 왔지만, 1980년 후반부터 기존의 “보호·복지” 대상인 약자로서 고령자가 아닌 다른 “활동가”로서의 고령자에 맞추어져야 한다고 주장하였다. 즉 일본의 베이비붐세대인 단카이 세대(団塊世代)가 정년을 맞이하기 시작하는 2007년부터는 액티브시니어에 초점을 맞추어 그들을 위한 학습거점, 삶을 창출하는 도서관 서비스가 재고될 필요가 있음을 강조하였다. 한편 고령자는 타인을 평가할 때는 실제 나이로 평가하지만 자신은 주관적인 나이로 평가하기 때문에 도서관에서 고령자 대상 서비스를 진행하여도 그들에게 와 닿지 않을 수 있으며, 그것을 고려한 도서관 서비스를 유념하여 진행하여야 한다고 하였다.

김보일, 김선호는(2017)는 50세 이상의 공공도서관 이용자 86명을 대상으로 LibQUAL+설문지를 통해 서비스 품질 평가 및 만족도 평가를 시행하였다. 그 결과 노인들에게 최소한의 서비스는 제공하는 것으로 나타났으며, 연령이 높을수록, 방문정도가 주 2-3회, 홈페이지 접속 횟수가 주 2회 이상인 경우 서비스 영향력, 정보 제어, 도서관 장소에 대한 만족도가 높다는 것

을 확인하였다. 연구자는 지역의 인구통계학적 특성, 지역사회 특징, 사회변화 등을 파악하여 서비스 내용 및 장서개발 등을 차별화하여 제공하도록 해야 하고 노인이용자들을 위하여 전담 직원을 배치하고 지역 내 유관기관과의 협력하여 방문이 어려운 노인 이용자를 위해 다양한 서비스가 필요하다고 제안하였다. 나경식, 정용선(2017)은 실제 검색과정에서 경험하는 노인들의 어려움을 살펴보고자 H시 노인정, 복지관의 노인 10명과의 개별면담을 실시하였다. 그 결과 노인들은 수동적으로 정보를 획득하거나 검색에 대한 무관심으로 검색에 어려움이 없다고 인식하고 있지만, 막상 검색을 해야 할 경우 어디서 어떻게 정보를 찾을 수 있는지, 도구 이용의 어려움, 신뢰, 선택의 어려움을 겪는다고 밝혔다. 연구자는 어떻게 하는지 알지 못하는 상태의 무감정과 어떻게 하는지를 알고 있을 때의 무감정은 차이가 크다고 지적하면서, How-To 교육을 통해 부정적 감정을 긍정적으로 돌릴 수 있어야 하며, 이를 위해 각 연령별로 인구통계학적 특성을 고려한 교육 서비스 가이드라인 구축과 더불어 세미나 등을 통해 맞춤형 서비스가 필요하다고 제안하였다. Hughes(2017)가 미국과 캐나다에 있는 721개 지방도서관에서 제공하고 있는 시니어 서비스를 예산, 장서, 전략적 계획, 직원, 기술 이용(technology use), 파트너십, 홍보, 건물 설계와 접근성 측면에서 조사를 실시하였다. 그 결과 지방도서관은 한정된 예산과 자원으로 인하여 시니어 서비스를 제공하는데 어려움을 겪고 있지만 시니어에 대한 서비스 및 프로그램을 개발하여 제공하고 있음을 파악하였다. 재정 및 시설자원의 부족은 관련기관으로부터의 협조나 공동운영을 통

하여 극복해야 한다고 하였다.

모든 연구에서 고령자인 노인 또는 시니어 대한 정의와 범위를 규명하는데 많은 노력을 하였지만, 연구마다 노인범위와 구분방식은 다 달랐다. 대다수의 연구에서는 50세 이상의 이용자를 광범위 노인 이용자층으로 보고 중년층 노인(50세-65세), 고령층 노인(65세 이상)으로 나누거나 아니면 도서관 시행령을 기준으로 65세 이상을 노인으로 정의하고 연구를 수행하고 있었다. 또한 최근 들어 통상적으로 모든 경험을 다 겪어 “세상을 살 만큼 살았다”의 전통적 개념으로 간주되는 고령자 또는 노인이라는 표현을 지양하고 “경험이 많은 웃어른” 또는 “다시 시작할 수 있는 세대”라는 의미가 담긴 시니어(senior)라는 명칭을 선호하고 많이 사용되고 있음을 알 수 있었다.

3. 연구방법

본 연구는 시니어의 도서관이용 및 검색행태의 실태와 국회전자도서관의 만족도를 분석하고자 설문을 수행하였다. 조사대상은 도서관이용의 주목적이 문화·교양프로그램 참여가 아닌 도서관 소장자료 활용을 위하여 방문하는 55세 이상의 도서관 이용자이다. 이에 도서관 문화 및 교양 프로그램을 정기적으로 시행하고 있지 않은 국회도서관의 이용자를 조사대상으로 한정하였다. 이에 따라 본 연구의 연구자는 2018년 4월 9일부터 약 한달 간 매일(주말 및 공휴일 제외) 다른 시간에 국회도서관 자료를 이용하고 있는 시니어를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 국회도서관 열람실의 경우 주제(사

회과학자료실, 법률정보센터, 독도·통일정보센터, 인문자연과학자료실), 매체(석·박사학위논문실, 디지털정보센터, 정기간행물실)에 따라 나뉘어져 있음을 감안하여 모든 열람실에 설문지를 배포하였다. 일차적으로 회수된 설문지는 98편이었고 다시 이차적으로 5월 15일부터 5월 25일까지 같은 방법으로 설문을 실시한 결과 총 175명이 설문에 응답하였다. 최종적으로 본 연구는 23개의 부실 및 부적합 응답설문지를 제외하여 국회도서관을 이용하는 152명의 시니어를 대상으로 도서관 이용 및 검색행태 및 검색만족도를 분석하였다.

본 연구에서 국회도서관 시니어 이용자에게 설문한 내용은 다음과 같다(〈표 1〉 참조). 첫째, 도서관 이용빈도 및 목적, 주로 이용하는 자료의 분야 및 매체를 묻는 ‘이용행태’, 둘째, 검색 이용시간, 검색 기능, 검색결과 정제기능의 이용, 불편사항을 파악하는 ‘검색행태’, 셋째, 검색의 편의성, 원문의 구축량 및 검색결과와 관련된 다양한 정보 제공 등에 대한 ‘만족도’를 파악하기 위하여 질문하였다.

또한 국회도서관을 이용하는 시니어의 세대

에 따라 도서관 이용 및 검색행태와 이에 대한 만족도가 다를 것이라 보고 시니어 세대별로 서로 비교하였다. 김미혜와 정순돌(2015)은 세대를 비교하는 연구에서 50대, 60대처럼 생물학적인 나이로 세대를 구분하는 것보다는 정치적 사건이나 라이프 스타일을 중심으로 한 코호트(Cohort) 개념을 적용하는 것이 세대의 특성 차이를 설명하는데 적절하다고 주장하였다. 이에 이들은 시니어를 크게 베이비붐세대, 예비노인세대, 노인세대로 분류하는 것이 타당하다고 하였다. 2018년 기준으로 56세-64세에 해당하는 세대인 ‘베이비붐세대’는 경제성장을 경험한 세대로 높은 교육수준과 학습의지, 다양한 문화콘텐츠를 접하였으며, 이로 인해 성취감을 중요시하여 학습과 교류가 결합한 자기계발형 여가 활동에 관심이 높은 세대를 말한다. 또한 ‘예비노인세대’(1946년~1954년 출생, 2018년 기준 65세~73세, 전체 인구대비 7.9%)는 노인세대를 앞두고 있는 세대로 청소년기에 빈곤을 경험하였으며, 청년기에는 반공의식과 월남전을 경험한 세대로 정의될 수 있다. 2018년 현재 74세 이상으로 전체 인구대비 6.9%를 차

〈표 1〉 설문내용

구분	설문내용	측정방법	문항 수
일반사항	성별, 학력, 나이, 현/이전 직업	빈도	4
이용행태	이용빈도 및 이용매체	빈도	2
	이용목적	중요도 순위	1
	주로 이용하는 분야	복수 응답	1
검색행태	자료검색 이용시간, 참조정보원, 검색행태	빈도	4
	검색 기능 이용	빈도	10
	검색결과 정제기능 이용	빈도	8
	불편사항	중요도 순위	1
만족도	검색편의성, 정제기능성, 연계기능성, 브라우징 다양성, 원문구축량, 네비게이션의 명확성	리커트 척도 평가	6

연령	시니어						시니어 전체			
	베이비붐세대			노인세대						
성별\학력	고교	대학교	대학원	고교	대학교	대학원	고교	대학교	대학원	합계
여성	4	1	5	5	4	3	9	5	8	22
남성	2	27	39	6	30	26	8	57	65	130
계(%)	6(7.7)	28(35.9)	44(56.4)	11(14.9)	34(45.9)	29(39.2)	17(11.2)	62(40.8)	73(48.0)	152(100)

4. 분석 결과

4.1 도서관 이용행태 비교

4.1.1 이용빈도와 이용매체

국회도서관의 이용횟수에 대한 질문에 대하여 총 152명의 응답자 중 102명(67.1%)이 '주 1-2회' 나 '주 3-4회' 방문하여 이용하는 것으로 나타났다. 거의 매일 국회도서관을 방문하여 이용하는 시니어가 약 12%로, 응답자의 약 80%가 최소 매주 1번 이상은 이용하는 것을 알 수 있었다. 다만, 베이비붐세대의 시니어(30명, 38.5%)는 '주 1-2회' 방문이 가장 많은 반면, 노인세대 시니어(29명, 39.2%)는 '주 3-4회'가 가장 많아, 노인세대의 시니어가 도서관을 더 자주 방문하고 있었다(〈표 4〉 참조).

또한 국회도서관에서 이용하는 매체를 조사한 결과, 시니어는 도서(121명)를 가장 많이 이용하고 있었고, 그 다음으로는 잡지(44명), 신문(42명), 학위논문(36명), web DB(32명), 전자자료(22명) 순으로 이용하는 것으로 나타났다. 베이비붐세대나 노인세대 모두 도서를 가장 많이 이용하고 있다고 답하였다. 그러나 그

다음으로는 베이비붐세대 시니어는 잡지와 학위논문을 많이 이용하는 반면, 노인세대 시니어는 신문과 잡지를 많이 이용하는 것으로 나타났다. 한편 모든 매체를 다 이용한다고 응답한 시니어 한명도 없었고, 3가지 이상의 매체를 이용하는 시니어는 24.3%이었다. 박미향(2010)은 시니어의 자료이용 행태를 분석한 논문에서 전반적으로 오프라인 자료를 선호하고 특히 개인적 흥미와 관련된 정보를 찾을 때는 접근성과 최신성이 담보한 신문을 선호한다고 하였는데, 시니어 중 노인세대 즉 65세 이상의 시니어들이 이러한 정보이용행태를 보이고 있음을 알 수 있었다(〈그림 1〉 참조).

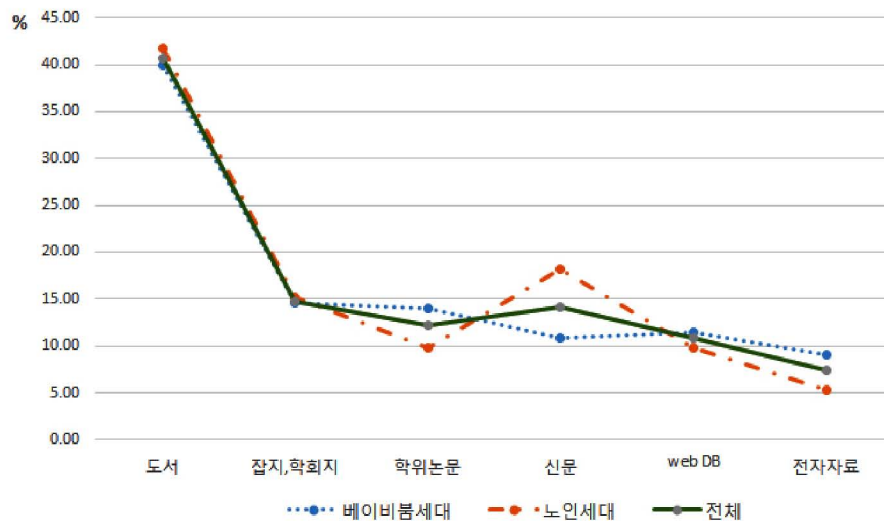
4.1.2 이용목적

관의 대출과 문화프로그램이 없는 국회도서관을 시니어가 이용하는 주된 목적을 파악한 결과 역시 '도서 열람'이 가장 큰 이유이었고, 다음으로 주로 '학습 및 작업공간 이용'과 '정기간행물 열람'을 위하여 국회도서관을 이용하고 있었다. 그 다음으로 시니어는 여가시간을 활용하기 위해서나 학위논문이나 멀티미디어를 이용하기 위하여 국회도서관을 이용하는 것을

〈표 4〉 국회도서관 이용 빈도

구분	베이비붐세대	노인세대	전체
거의매일	10 (12.8)	9 (12.2)	19 (12.5)
주 3-4회	22 (28.2)	29 (39.2)	51 (33.6)
주 1-2회	30 (38.5)	21 (28.4)	51 (33.6)
월 1-2회	8 (10.3)	9 (12.2)	17 (11.2)
반년 1-2회	4 (5.1)	2 (2.7)	6 (3.9)
연 1-2회	1 (1.3)	1 (1.4)	2 (1.3)
무응답	3 (3.8)	3 (4.1)	6 (3.9)
총	78 (100)	74 (100)	152 (100)

명(%)



〈그림 1〉 노인세대별 도서관 매체 이용비교

알 수 있었다. 다만, 베이비붐세대의 시니어는 도서 열람 다음으로 학습 및 작업 공간으로 국회도서관을 이용하는 반면, 노인세대는 도서 열람 다음으로 정기간행물(신문포함)을 이용하기 위한 목적으로 국회도서관을 이용하였다. 또한 베이비붐세대는 노인세대보다 학위논문을 더 많이 이용하고, 노인세대는 베이비붐세대보다 여가 시간 활용을 위해 국회도서관을 이용하는 것으

로 나타났다. 이로서 베이비붐세대의 시니어는 여가, 친목을 위한 방문보다는 자기계발을 목적으로 도서관을 이용한다는 특성을 보이는 것을 알 수 있었다(〈표 5〉 참조).

특히 국회도서관의 자료를 이용하는 이유에 대한 질문에는 총 183개의 복수응답 중 “다양한 분야의 자료가 비치되어 있어서”가 95명(51.9%)으로 가장 많았으며, “다양한 매체의

〈표 5〉 국회도서관 이용목적

(빈도)

구분	베이비붐세대(N=78)				노인세대(N=74)				전체(N=152)			
	1순위	2순위	3순위	값*	1순위	2순위	3순위	값*	1순위	2순위	3순위	값*
도서 열람	48	12	8	176	41	16	3	158	89	28	11	334
정기간행물 열람	4	23	8	66	13	18	12	87	17	41	20	153
학위논문 열람	5	11	12	49	2	4	4	18	7	15	16	67
멀티미디어이용	8	4	6	38	7	0	8	39	15	4	14	67
학습·작업공간 이용	16	14	10	86	11	18	7	76	27	32	17	162
여가시간 활용	0	4	14	22	4	9	16	46	4	13	30	68
만남의 장소	0	0	2	2	1	0	3	6	1	0	5	8

* 값: 순위별 가중치의 합계(1순위는 3점, 2순위는 2점, 3순위는 1점)

자료가 많아서”가 36명(19.7%), “국회도서관에만 자료가 있어서”가 27명(14.8%), “최신 자료가 많아서”가 25명(13.7%)으로 응답하였다. 역시 국회도서관을 이용하는 시니어는 다양하고 폭넓은 자료에 대한 기대를 가지고 이용하고 있는 것을 알 수 있었으며, 국회도서관 자료이용 이유에 대해서는 베이비붐세대와 노인세대 간의 차이는 없었다.

4.1.3 주로 이용하는 자료의 주제 분야

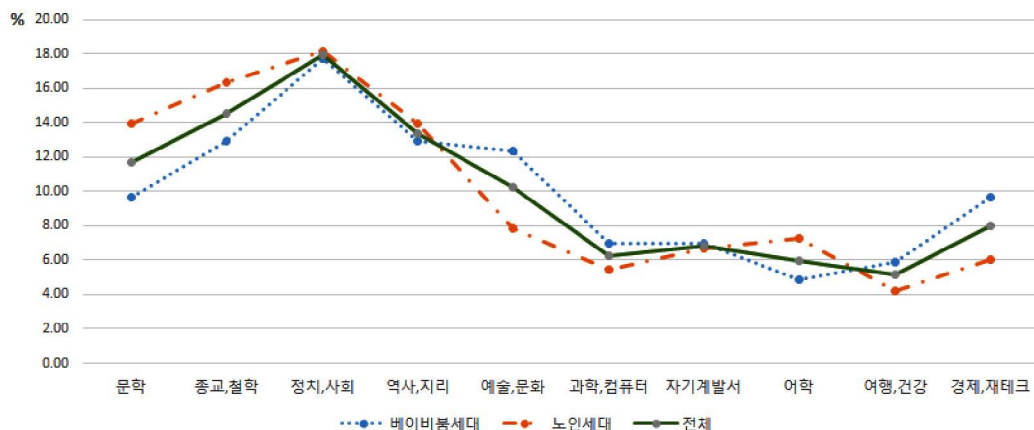
국민 독서실태를 조사할 때에 사용되는 주제 분야를 활용하여 시니어들이 주로 이용하는 자료의 분야를 살펴보았다. <그림 2>에서 나타났듯이, 다른 공공도서관 이용자와는 다르게 문학 분야 자료보다는 국회도서관 노인세대 이용자들은 정치·사회분야(17.9%), 종교·철학분야(14.5%), 역사·지리분야(13.4%)의 자료를 주로 이용하는 것으로 나타났다. 특히 베이비붐세대 시니어는 노인세대 시니어보다 경제·재테크, 예술·문화, 여행·건강 자료 이용이 두드러졌으며, 노인세대 시니어는 문학, 종교·철학,

어학분야의 이용 빈도가 높은 것으로 조사되었다. 베이비붐세대 시니어의 경우 퇴직 직후이거나 정년을 앞둔 이용자이므로 노후준비를 위한 자료를 주로 이용하고 있음을 알 수 있다. 재미있게도 역치·사회 분야(18%)와 자기계발서(7%)를 이용하는 비율은 두 그룹이 같았다. 宇陀則彦(2018) 연구에서 고령자는 역사나 사회문제와 관련된 도서 그리고 취미보다는 흥미 있는 주제의 자료를 많이 선택하여 이용한다고 하였고 특히 도서의 선정은 과거의 경험과 추억을 기반으로 하여 이루어진다고 하였다. 노인세대의 시니어가 문학, 종교·철학, 정치·사회, 역사·지리 관련 자료를 많이 이용하는 현상도 그런 이유에 의한 결과인 것으로 보인다.

4.2 국회전자도서관 검색행태 비교

4.2.1 이용시간

국회전자도서관은 키워드 기반 통합검색을 제공하고 있으며 키워드 입력 시 관련 용어와



<그림 2> 시니어가 주로 이용하는 자료의 주제 분야

자료들을 보여줌으로써 이용자가 용이하게 관련 용어 및 자료를 브라우징 할 수 있도록 하고 있다. 또한 국회도서관이 소장하고 있는 자료 이외에 국회법률 관련 자료, 국회의원 정책자료, 국회·지방의회 의정자료, 국회기록물 등을 연계하여 통합적으로 검색할 수 있도록 하고 있다. 이에 따라 국회도서관을 이용하는 시니어들이 국회전자도서관에서 어느 정도 자료를 검색하고 브라우징하는 지를 파악하기 위하여 국회전자도서관 하루 평균 이용시간을 질문하였다. 그 결과 <표 6>에서 나타났듯이, 54명(35.5%)이 '3시간 이상 국회전자도서관을 이용하고 있다'고 응답하였고, 그 다음으로는 39명(25.7%)이 '30분 이내로 이용한다', 19명(12.5%)이 '2-3시간 이용한다'고 응답하였다. 국회전자도서관의 이용시간 행태에서는 베이비붐세대와 노인세대가 다르게 나타나지 않았다. 따라서 시니어의 25%는 국회전자도서관에 접속한 후 30분 이내에 자료검색 등을 마친 다음 국회도서관의 소장자료를 이용하는 반면, 약 50%의 시니어는 2시간 이상 국회전자도서관이 제공하는 자료를 이용하는 것을 알 수 있었다. Decker(2010)나 오선혜와 이성숙(2012)

연구에서 시니어들은 도서관 이용 시 환경적, 정서적 불안보다는 디지털 기기에 대한 자신감의 부재, 디지털 기기나 정보검색시스템 등 '디지털 정보'에 대한 불안감 때문에 공공장소에서 컴퓨터나 검색시스템을 잘 사용하지 않으려고 한다고 하였지만, 약 6년에서 8년이 지난 현재 국회도서관을 이용하는 시니어는 국회전자도서관을 2-3시간 이상 이용할 정도로 디지털정보, 디지털기기에 대한 거부감이나 불편함을 느끼지 않고 있음을 알 수 있었다.

4.2.2 검색 후 정보추구행태

시니어들이 국회전자도서관에서 통합검색을 수행한 후 원하는 검색결과를 어떻게 선택하고 어떻게 보완하는지를 분석하였다. 먼저 검색 후 제시된 검색결과 중에서 이용할 자료를 선택할 때 주로 참조하는 정보원을 조사하였다. 시니어들은 압도적으로 서명만을 활용하여 정보를 선택하는 것으로 나타났다(61명, 40.1%), 그 다음으로 저자 정보만을 이용하여 선택한다고 답한 시니어는 32명(21.1%)으로 나타났다. 두 가지 이상의 정보를 이용하여 원하는 정보검색을 선택하는 시니어는 16명(10.5%)이었다.

<표 6> 국회전자도서관 이용시간

구분	명(%)		
	베이비붐세대	노인세대	전체
30분 이내	19 (24.4)	20 (27.0)	39 (25.7)
30분-1시간	9 (11.5)	8 (10.8)	17 (11.2)
1-2시간	6 (7.7)	5 (6.8)	11 (7.2)
2-3시간	11 (14.1)	8 (10.8)	19 (12.5)
3시간 이상	29 (37.2)	25 (33.8)	54 (35.5)
기타	1 (1.3)	5 (6.8)	6 (3.9)
무응답	3 (3.8)	3 (4.1)	6 (3.9)
총	78 (100)	74 (100)	152 (100)

베이비붐세대 시니어인 경우에 목차정보를 이용하여 검색결과를 선택한다고 응답한 자가 9명이나 있는 반면, 노인세대 시니어인 경우에는 2개 이상의 정보를 이용하여 선택한다고 응답한 시니어가 9명 있었다. 그러나 연도와 표지나 초록에 있는 내용 요약문을 이용하여 검색결과를 선택하는 시니어의 수는 상당히 적었다(〈표 7〉 참조).

다음으로 검색결과가 너무 많아서 원하는 정보를 선택할 수 없을 때 그 다음 어떤 정보추구 행태를 보이는지를 조사하였다. 실제 적합한 정보를 찾지 못할 경우, 일종의 혼란, 좌절, 의구심 등의 상황이 발생되는데, 이러한 상황에서 후속적으로 취하게 되는 정보추구행태를 조사하였

다. 〈표 8〉에서 보듯이, 검색결과가 많이 나왔을 경우 베이비붐세대 시니어는 재검색(30.6%), 제한검색(27.8%), 검색어 수정(23.6%) 등 스스로 결과를 제어하여 후속적으로 정보검색을 수행하는 시니어가 대다수인 경우에 반하여, 노인세대 시니어 응답자의 38.3%는 사서에게 문의한다고 답하였다. 그 다음으로 28.3%의 노인세대 시니어는 재검색을 한다고 하였고 11.7%는 결과량의 많더라도 결과 전체를 훑어보고 적합한 정보를 찾아본다고 답하였다. 노인세대 시니어가 베이비붐세대 시니어보다는 역시 검색어 수정 또는 제한 검색을 하는 등 통합검색 인터페이스에서 다음으로 연계되는 검색을 수행하는 작업이 익숙하지 않음을 알 수 있었다. 한

〈표 7〉 검색결과 선택시 참조하는 정보

구분	명(%)		
	베이비붐세대	노인세대	전체
서명	34 (43.6)	27 (36.5)	61 (40.1)
저자	16 (20.5)	16 (21.6)	32 (21.1)
목차	9 (11.5)	4 (5.4)	13 (8.6)
내용 요약문	5 (6.4)	1 (1.4)	6 (3.9)
연도	2 (2.6)	3 (4.1)	5 (3.3)
2개 이상 참고	7 (9.0)	9 (12.2)	16 (10.5)
무응답	5 (6.4)	14 (18.9)	19 (12.5)
총	78 (100)	74 (100)	152 (100)

〈표 8〉 검색 실패 후 정보추구행태

순위	검색결과 양이 많은 경우			검색결과 양이 적은 경우		
	베이비붐세대	노인세대	전체	베이비붐세대	노인세대	전체
1위	재검색	사서에게 문의	재검색	검색어 수정	사서에게 문의	검색어 수정
2위	제한검색	재검색	사서에게 문의	사서에게 문의	검색어 수정	사서에게 문의
3위	검색어수정	제한검색	제한검색	타기관 검색	타기관 검색	타기관 검색
4위	결과전체 검토	결과전체 검토	검색어 수정			
5위	사서에게 문의	검색어 수정	결과전체 검토			

편, 검색 결과가 적을 경우에도 베이비붐세대 시니어는 결과가 많을 때와 마찬가지로 스스로 검색어를 수정하여 결과를 조절(63.4%)하는 반면 노인세대 시니어는 역시 사서에 대한 의존도가 높았다(50%). 또한 적합한 검색결과가 없거나 그 양이 적을 경우, 타기관의 정보원을 검색하는 베이비붐세대 시니어는 9명이고 노인세대 시니어는 5명으로 매우 적은 수이긴 하지만 적극적으로 원하는 정보를 검색하는 시니어들도 있음을 알 수 있었다.

4.2.3 검색기능의 이용

국회전자도서관에서 검색 시 제공하는 여러 가지 기능을 시니어들이 어느 정도 사용하고 있는 지를 조사하였다. 전체적으로 시니어들은 서명/저자검색을 가장 많이 사용하고 있었고(94명), 그 다음으로는 주제어 검색(83명), 상세검색(38명), 결과 내 검색(38명), 연관검색(33명), 제한검색(25명) 순으로 검색 기능을 사용하고 있었으며 37명의 시니어들은 저자명

참조 기능도 사용하고 있었다. 또한 검색기능의 선호도는 베이비붐세대와 노인세대 간의 차이가 없는 것으로 나타났다. 그러나 실제 각 기능별 사용비율을 살펴보면, 70%의 베이비붐세대는 서명/저자 검색과 주제어 검색을 사용하고 있지만 노인세대인 경우에는 약 40% 정도만 사용하고 있는 것으로 나타났다. 그 외 베이비붐세대의 27%, 노인세대의 18% 정도가 상세검색과 연관검색을 사용하고 있었고, 베이비붐세대의 26%, 노인세대의 23%가 저자명참조 기능을 활용하고 있었다(〈표 9〉 참조).

예상대로 노인세대가 베이비붐세대보다 검색기능을 많이 사용하고 있지 않았고 검색히스토리, 인포그래픽 기능의 이용률이 저조하였다. 또한 베이비붐세대는 지금은 사용하고 있지 않지만 앞으로 사용할 기능으로 '제한검색'과 '연관검색'을 선택하였고, 노인세대는 '용어관계사전'과 '연관검색'을 선택하였다. 따라서 시니어들에게 검색기능 중 검색결과를 축소하고 확장하는 기능을 보다 키워드 검색의 후속행태

〈표 9〉 국회전자도서관 검색기능 이용비교

(빈도)

검색 기능	베이비붐세대(N=78)			노인세대(N=74)			전체(N=152)		
	이용	앞으로 이용	이용 안함	이용	앞으로 이용	이용 안함	이용	앞으로 이용	이용 안함
서명/저자검색	59	1	18	35	3	36	94	4	54
주제어검색	53	8	17	30	4	40	83	12	57
제한검색	15	10	53	10	6	58	25	16	111
상세검색	24	4	50	14	6	54	38	10	104
연관검색	20	10	48	13	7	54	33	17	102
결과 내 검색	28	7	43	10	3	61	38	10	104
검색 히스토리	6	6	66	4	2	68	10	8	134
저자명참조	20	4	54	17	4	53	37	8	107
용어관계사전	12	7	59	7	8	59	19	15	118
인포그래픽	2	7	69	2	2	70	4	9	139

로 이어지길 바라는 것으로 보인다. 한편, “이용안함”이 서명/저자검색과 주제어검색을 제외한 모든 기능에서 높은 비율로 나타났는데, 그 기능의 효용성을 모르거나 실제 사용방법을 몰라 사용 안 할 수도 있으므로 이에 대한 대책이 필요하다고 본다.

4.2.4 검색결과 정제기능 선호도

국회전자도서관 검색 후 결과를 보여주는 화면에서 제시되는 다양한 검색결과 정제기능을 어느 정도로 사용하고 있는지를 조사하였다. 그 결과 대다수의 시니어들은 검색결과 정제기능을 사용하고 있지 않는 것으로 나타났다. 전체적으로 보면, 저자명순 정렬(48명), 서명순 정렬(40명), 발행연도순 정렬(34명)을 이용하는 것으로 나왔지만, 역으로 살펴보면 결과제시 화면에 제공되어 있는 기능 중 가장 많이 이용한다고 조사된 저자명순 정렬마저 이용하지 않고 있는 시니어가 63%였다. 평균적으로 베이비붐세대의 70%가 정제기능을 사용하지 않는 반면, 노인세대 시니어인 경우에는 이보다 더 많은 83%가 평균적으로 사용하지 않고 있었다.

베이비붐세대가 가장 많이 사용하지 않고 있는 정제기능은 출력건수 변경(66명)과 한자한글 변경(64명) 기능인 반면에 노인세대는 출력건수 변경(67명)과 발행자순 정렬(67명)을 가장 이용하지 않는다고 하였다. 또한 앞으로 검색결과 정제기능을 이용할 것인가를 질문한 결과 평균 베이비붐세대의 시니어 78명 중 7명 정도가 앞으로 이용할 것이라 대답하였고, 노인세대 시니어는 평균 4명만이 앞으로 이용할 것이라고 대답하였다(〈표 10〉 참조).

4.2.5 인터페이스 디자인 불편사항

최근 마스다 무네아키(2015)는 시니어 전환 시대에 제품이나 서비스와 같은 소비상품뿐만 아니라 다양한 정보를 제공해주는 정보플랫폼도 이용자 계층에 적합하게 개발되어야 한다고 하였다. 특히 통합 정보플랫폼 개발이 제2세대(2nd stage)라고 한다면 이용자 계층에 특화된 정보플랫폼 개발을 제3세대(3rd stage)라고 보고 현대 사회에서 큰 비중을 차지하고 있는 고령자 계층에 적합한 정보플랫폼의 개발 및 제공은 더욱 중요하다고 강조하였다. 이에 무네

〈표 10〉 국회전자도서관 검색결과 정제기능 이용비교

(빈도)

검색결과 정제기능	베이비붐세대(N=78)			노인세대(N=74)			전체(N=152)		
	이용	앞으로 이용	이용 안함	이용	앞으로 이용	이용 안함	이용	앞으로 이용	이용 안함
서명순 정렬	26	5	47	14	5	55	40	10	102
저자명순 정렬	33	4	41	15	4	55	48	8	96
발행자순 정렬	11	9	58	4	3	67	15	12	125
발행연도순 정렬	20	7	51	14	3	57	34	10	108
인기도/정확도순 정렬	14	11	53	6	5	63	20	16	116
결과리스트 저장	15	6	57	6	3	65	21	9	122
출력건수 변경	6	6	66	3	4	67	9	10	133
한자·한글 변경	9	6	64	6	5	62	15	11	126

아키가 주장한 제3세대 정보플랫폼 이용이 현실로 다가오는 시점에서 시니어들이 국회전자도서관 인터페이스를 이용하면서 가장 불편하게 느끼는 사항이 무엇인지를 파악하였다. 그 결과 시니어들은 전자도서관에서 사용되는 용어(95점)를 이해하는데 가장 불편함을 느끼고 있었고, 그 다음으로 메뉴위치 및 구성(78점), 글자크기(67점), 검색도움말 부족(57점), 줄간격 및 버튼크기(37점) 순으로 불편함을 느끼고 있었다. 그러나 글자체와 색상대비에 대한 불편함은 미비하였다. 또한 전자도서관의 불편사항 순위와 관련에서는 베이비붐세대와 노인세대 간의 차이는 없는 것으로 나타났다(〈표 11〉 참조).

따라서 시니어를 위한 제3세대 인터페이스는 이제 표피적인 차원에서만 고려하면 안 되는 것으로 나타났다. 물론 글자크기에 대한 불편함을 지적하기도 하였지만, 그 보다는 전체적 이해도를 높일 수 있는 구성과 용어 선택에 대한 고민 및 개선이 필요하다고 본다.

4.3 국회전자도서관 만족도 비교

마지막으로 국회전자도서관에 대하여 6가지

측면(검색 편리성, 검색결과 정제 기능성, 검색결과 연계 기능성, 브라우징 항목의 다양성, 원문구축량, 네비게이션의 명확성)에 대해서 만족도를 리커트 5점 척도로 평가하도록 하였다. 시니어는 모든 면에서 보통보다 조금 만족하고 있었다. 이 중 검색 편리성(3.77) 항목에 가장 만족하고 있었고, 가장 만족도가 낮은 측면은 원문구축량(3.66)이었지만 그 차이는 크지 않았다. 또한 노인세대 시니어가 베이비붐세대 시니어보다 검색결과 정제 기능성을 제외하고는 약간 더 만족하고 있었다. 이에 두 그룹간의 만족도 차이가 통계적으로 유의하게 나타나는지를 파악하기 위하여 t-검정을 실시하였다. 이를 위하여 먼저 두 그룹이 등분산성 조건을 충족하는지 파악하여 '검색의 편리성', '검색결과 정제 기능성' 항목은 이분산 t-검정을 실시하였고 나머지 항목은 등분산 t-검정을 실시하였다. 그 결과, '원문구축량' 항목에서 유의수준 0.05에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 즉 베이비붐세대의 시니어가 노인세대 시니어보다 원문구축량 면에서 만족하지 않음을 알 수 있었다(〈표 12〉 참조).

〈표 11〉 국회전자도서관 불편사항

구분	베이비붐세대(N=78)				노인세대(N=74)				전체(N=152)			
	1순위	2순위	3순위	값*	1순위	2순위	3순위	값*	1순위	2순위	3순위	값*
글자크기	11	2	0	37	9	1	1	30	20	3	1	67
글자체	0	3	2	8	0	3	1	7	0	6	3	15
색상 대비	0	0	2	2	0	1	2	4	0	1	4	6
메뉴위치와 구성	6	9	7	43	4	10	3	35	10	19	10	78
전자도서관 용어	10	7	2	46	13	4	2	49	23	11	4	95
줄 간격 및 버튼크기	3	3	5	20	2	2	7	17	5	5	12	37
검색도움말 부족	4	8	4	32	3	7	2	25	7	15	6	57

* 값: 순위별 가중치의 합계(1순위는 3점, 2순위는 2점, 3순위는 1점)

〈표 12〉 국회전자도서관 만족도

구분	베이비붐세대	노인세대	검정값			
	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균	자유도	t	p
검색의 편리성 ¹⁾	3.7121(1.22)	3.8234(0.59)	3.7675	114	-0.6424	0.5219
검색결과 정제 기능성 ¹⁾	3.6721(1.06)	3.6667(0.61)	3.6694	107	0.0315	0.9749
검색결과 연계 기능성	3.7031(0.94)	3.7708(0.65)	3.7369	110	-0.3880	0.6987
브라우징 항목의 다양성	3.6452(0.86)	3.7393(0.64)	3.6923	106	-0.5522	0.5819
원문구축량	3.3729(1.17)	3.9545(0.74)	3.6636	101	-2.939	0.0041*
네비게이션의 명확성	3.5500(1.07)	3.8043(0.96)	3.6772	104	-1.286	0.2016

1) 분산 F 검증을 한 결과 두 그룹 간의 분산이 일치하지 않아 이분산 가정 t값을 구함

* <.05

5. 결 론

소비자행태조사보고서에서는 앞으로 주목해야 할 소비자는 은퇴 후에도 하고 싶은 일을 적극적으로 찾아 도전하고, 40대와 유사한 문화생활을 누리면서, 자존감과 학습의지가 높고, 가족보다는 자기 자신을 중요시하는 50-60대의 액티브시니어라고 하였다(한국방송광고진흥공사, 2015). 이들은 산업·문화계뿐만 아니라 도서관계에서도 영향력 있는 이용자이면서 거대한 잠재적 이용자로 간주되고 있어 이에 속하는 각 기관들은 이들의 요구에 대응하기 위한 많은 노력을 하고 있다.

이에 본 연구는 도서관 소장자료 활용을 주목적으로 방문하는 시니어 국회도서관 이용자를 대상으로 도서관이용 및 검색행태의 실태, 검색기능의 만족도를 조사하였고 그 결과를 시니어 세대별로 비교분석하였다. 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 국회도서관을 방문하는 시니어들은 주로 도서 열람, 학습·작업공간으로의 이용, 정기간행물 열람순의 목적으로 약 80%가 주 1~2회 이상 이용하는 패턴을 보였다. 이와 함께 시

니어들이 주로 이용하는 매체를 살펴보면 대부분의 시니어들은 도서 자료를 가장 많이 이용하고 있었지만 세대별로 살펴보면 베이비붐세대는 잡지와 학위논문, 노인세대 시니어는 신문과 잡지를 많이 이용하는 것으로 나타났다. 이러한 패턴으로 미루어 봤을 때 베이비붐세대는 자기계발을 목적으로, 노인세대는 여가시간 활용을 위해 도서관을 방문한다는 것을 알 수 있었다. 1차 도서관 발전종합계획에서는 시니어를 지식정보 취약층으로 간주하여 시니어용 콘텐츠 제공, 시설 및 자료 확충 그리고 친화형 독서환경 조성을 계획하였으며, 2차 종합계획에서는 시니어를 지식정보 취약계층에 포함시키지 않고, 생애주기별 평생학습지원의 일부로 노년층에 대한 장서 및 정보서비스 개발·전략을 추진하였으나 임시적인 교육·문화프로그램과 대활자본 보급 이외에는 중요한 서비스나 정책과제는 찾아보기 어려웠다. 앞으로 나올 3차 발전종합계획에서는 이들의 세대별 특징과 실제적인 이용패턴을 고려한 추진 전략이 포함되어야, 앞으로의 잠재적 이용자들을 포용할 수 있을 것으로 본다. 둘째, 주로 이용하는 주제 분야는 시니어 전반적으로 정치·사회, 종교·철

학·심리, 역사·지리 분야였다. 세대별로 비교하였을 때, 베이비붐세대는 경제·재테크, 예술·문화, 여행·건강에, 노인세대는 베이비붐세대 보다 문학, 종교·철학, 어학에 조금 더 관심이 많은 것으로 나타났다. 이런 패턴의 결과는 대활자본 대상 도서 선정이나 세대별 서비스를 위한 장서, 공간 활용에 반영될 수 있을 것으로 본다.

다음은 시니어들의 국회전자도서관 검색행태를 비교한 결과이다. 첫째, 국회도서관을 방문하는 시니어 중 약 50%가 평균 2시간 이상 국회전자도서관을 이용하여 디지털 환경에서 자료를 브라우징하고 기기를 이용하는 등 전자도서관 활용에 적극적인 모습을 띄고 있었다. 또한 검색결과가 많거나 적어서 원하는 정보를 선택할 수 없을 경우, 베이비붐세대의 시니어는 재검색이나 제한검색 등을 통해 스스로 해결하려는 특성을 보인 반면, 노인세대는 사서에게 문의하는 경향을 보였다. 연구 목적이 아닌 자기개발과 여가활용을 목적으로 하는 시니어의 과반수가 정보추구를 위하여 2시간 이상 전자도서관을 이용하고 있으며, 노인세대 시니어일 경우 사서에 대한 의존도가 높음을 감안했을 때, 국립어린이청소년도서관이나 국립장애인도서관의 전담사서처럼 시니어를 위한 전담사서의 도입과 함께 그들을 위한 인터페이스 재고가 필요하다는 것을 제시한다고 할 수 있다.

둘째, 검색 편의성을 위해 제공되는 국회전자도서관 검색 기능 중에서 저자/서명검색, 주제어 검색, 상세검색 순으로 이용하고 있었으나, 실제 사용 비율을 살펴보면 베이비붐세대의 경우 71%가 저자/서명검색과 주제어 검색을 사용하고 있었지만 노인세대는 43%만 사용

하고 있는 것으로 나타났다. 이와 더불어 검색 결과화면의 정제기능에 대해서는 평균적으로 베이비붐세대의 70%, 노인세대는 이보다 더 많은 84%가 정제기능을 사용하지 않는 것으로 나타났으며, 앞으로 이용할 것인가라는 질문에 대해서도 베이비붐세대는 78명의 이용자 중 7명, 노인세대의 경우 74명의 이용자 중 4명만이 이용해보겠다고 답하였다. 검색 편의기능과 정제기능에 대한 저조한 이용 현황과 향후 이용에 대한 부정적 반응은 전자도서관의 기능에 대해 교육을 받은 적이 없고, 전자도서관 자체에도 메뉴에 대한 설명이나 도움말의 부재로 인해 시니어들이 직관적으로 이용할 수 있는 경로가 막혀 있기 때문이라고 추정할 수 있다. 따라서 시니어들을 위해서는 전자도서관에서 구현되는 모든 기능을 제시하는 것 보다는 시니어가 자주 이용하는 기능만을 간결하게 제시하여 직관적으로 이용할 수 있도록 하거나, 각 기능에 대해서 구체적인 도움말을 제공할 수 있는 화면 구성이 필요하다.

셋째, 시니어들은 전자도서관에서 사용되는 용어를 가장 불편하게 생각하고 있었으며, 다음으로 전자도서관의 메뉴위치와 구성이 직관적이지 않음, 글자크기가 작아서 이용에 불편함, 정보의 양이 너무 많음, 검색도움말이 부족함 순으로 불편함을 느끼고 있었고, 이는 세대별 차이가 없는 것으로 나타났다. 시니어를 위한 도서관 사이트를 구축하기 위해서는 생물학적, 심리학적, 사회적 측면에서의 변화에 적절하게 대응할 수 있도록 글자 크기, 메뉴의 구성 등의 시각적 인터페이스도 중요하지만, 시니어들의 정보 리터러시를 위하여 도서관 전반적인 콘텐츠를 이해하고 활용할 수 있는 인터페이스

에 대한 고민이 우선되어야 할 것으로 본다.

마지막으로, 국회전자도서관 만족도를 검색의 편리성, 검색결과와 정제 기능성, 검색결과 연계 기능성, 브라우징 항목의 다양성, 원문구축량, 네비게이션의 명확성 측면에서 평가하도록 하였다. 국회도서관을 이용하는 시니어들은 모든 측면에서 평균 3.7의 높은 만족도를 보였으나, 이는 정기적 방문, 장시간 이용 패턴을 보이는 이용자의 성향과 관련되어 있는 것으로 판단될 수 있다. 특히 6가지 측면 중 원문구축량 측면에서 베이비붐세대와 노인세대는 통계적으로 유의미한 차이를 보여, 노인세대에 비해 베이비붐세대는 국회도서관 원문구축량에 만족하지 않고 있음을 알 수 있었다.

이용자들의 정기적 이용패턴은 도서관이 장소로서의 매력을 가진다는 것을 대변한다고 할 수 있다. 도서관을 공부하는 장소에서 벗어나 책과 문화를 향유할 수 있는 장소로 인식을 변화시키기 위해서는 도서관의 자체 홍보도 중요하지만, 주변인과의 구두 커뮤니케이션을 중요시 하는 시니어의 특징을 고려하여 현재 이용하고 있는 이용자에 대한 만족도와 편의성을 높이는 데 초점을 맞추는 일이 더 중요할 수 있을 것이다. 북스타트에서 북피니시까지의 생애

주기별 평생학습지원 차원에서 그들의 이용행태를 반영하여 도서관을 운영하고, 직관적이며 간결한 인터페이스를 갖춘 전자도서관을 운영한다면 현 이용자 뿐 아니라 잠재적 시니어들의 정보 리터러시 향상과 이용성 제고를 도모할 수 있을 것이다.

더불어 본 연구는 도서관 자료를 중심으로 한 시니어들의 세대별 이용행태 차이점을 알아보기 위하여 문화·교양 프로그램을 운영하고 있지 않은 국회도서관 이용자로 한정하였기 때문에 고학력의 남성 이용자로 편중된 이용행태의 결과가 도출되었다. 따라서 본 연구는 그 결과를 지역사회 기반의 공공도서관을 이용하는 시니어의 이용행태로 보편화할 수는 없다는 한계점을 가진다. 그러나 이러한 특성을 가진 국회도서관의 시니어 이용자조차도 매우 일부의 검색기능 및 검색정제기능을 이용한 것으로 보아서는 시니어를 위한 검색지원 도구의 개발은 시급하다고 본다. 또한 앞으로 도서관의 검색인터페이스가 이용자 맞춤형을 강조하는 제3세대 정보플랫폼으로 도약하기 위해서는 도서관 이용자 중 점점 높은 비율을 차지하는 시니어에 대한 연구가 추가적으로 그리고 다각적으로 이루어져야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 강소영 (2015). 노인광고콘텐츠의 의미 변화 분석: TV 광고를 중심으로, 박사학위논문, 한국외국어대학교 대학원, 글로벌문화콘텐츠학과.
- 교보생명, 시니어파트너즈 (2014). 대한민국 시니어 리포트 2014. 서울: 교보생명.
- 김미혜, 정순돌 (2015). 한국 베이비부머의 삶과 미래. 서울: 학지사.

- 김보일, 김선호 (2017). LibQUAL+를 적용한 공공도서관 노인 서비스 품질 평가에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 48(1), 319-344. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.48.201703.319>
- 김선호 (2002). 공공 도서관의 노인 서비스 정책에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 33(4), 101-123.
- 김선호 (2003). 공공도서관의 노인용 인터페이스 디자인에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 34(3), 111-124.
- 김은지, 이성신 (2014). 공공도서관 노인 서비스를 위한 제언. 한국비블리아학회지, 25(2), 59-76. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2014.25.2.059>
- 김희섭, 이미숙, 강보라 (2014). 대학생층과 비교를 통한 고령층의 모바일기반 정보행위 분석. 한국도서관·정보학회지, 45(1), 249-270. <https://doi.org/10.16981/kliss.45.1.201403.249>
- 나경식, 정용선 (2017). 건강정보검색에서 노인이 경험하는 어려움과 감정변화. 한국도서관·정보학회지, 48(1), 227-243. <https://doi.org/10.16981/kliss.48.1.201703.227>
- 도서관정보정책위원회 (2014). 제2차 도서관발전 종합계획: 2014~2018. 세종: 대통령소속 도서관정보정책위원회.
- 문화체육관광부 (2017). 국민 독서실태 조사: 2017. 세종: 문화체육관광부.
- 박옥화 (2007). 공공도서관 고령 이용자에 대한 연구: 대전지역 공공도서관을 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 38(1), 375-396. <https://doi.org/10.16981/kliss.38.1.200703.375>
- 백용운 (2016). 노년학 개론. 고양시: 공동체.
- 백찬규 (2017). 젊은 노인의 탄생. 서울: 원앤원북스.
- 송지인 (2008). 공공도서관에서의 노인 이용자 서비스 방안에 관한 연구: 서울시 구/공립 도서관을 대상으로. 석사학위논문, 한양대학교 교육대학원.
- 오선혜, 이성숙 (2012). 공공도서관 시니어 이용자의 도서관불안에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 23(1), 257-276. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2012.23.1.257>
- 윤정옥 (2013). 공공도서관 노인 대상 정보서비스에 관한 연구. 인문과학논집, 47, 161-182.
- 윤정옥, 박동철, 심경 (2012). 정보취약계층의 정의와 속성에 관한 고찰. 한국문헌정보학회지, 46(4), 189-206. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2012.46.4.189>
- 윤희영 (2017). 노인의 정보격차 해소를 위한 도서관 정책수립의 고려사항. 한국도서관·정보학회지, 48(4), 77-105. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.48.201712.77>
- 윤희윤 (2012). 공공도서관의 지식정보 취약계층서비스 전략. 한국도서관·정보학회지, 43(2), 53-75. <https://doi.org/10.16981/kliss.43.2.201206.53>
- 이하얀 (2018). 공공도서관 노인사회참여 프로그램 효과에 관한 연구. 석사학위논문, 중앙대학교 대학원.
- 한국방송광고진흥공사 (2015). 소비자행태조사 보고서. 서울: 한국방송광고진흥공사.
- 堀薫夫 (2010). 高齢者向けの図書館サービス. カレントアウェアネス, (306), CA1732, 9-12.
- 増田宗昭 (2014). 知的資本論: すべての企業がデザイナー集団になる未来. 이정환 역 (2015). 지적

자본론. 서울: 민음사.

- 宇陀則彦 (2018). 図書館における高齢者の資料選擇理由の分析. 図書館情報メディア研究, 15(2), 17-27. <http://doi.org/10.15068/00151144>
- 吞海沙織 (2017). 超高齡社會と図書館. 図書館界, 69(1), 3-11.
- Bennett-Kapusniak, Renee (2013). Older adults and the public library: The impact of the boomer generation. *Public Library quarterly*, 32(3), 204-222. <https://doi.org/10.1080/01616846.2013.818814>
- Cavanagh, Mary F., & Robbins, Wendy (2012). Baby boomers, their elders and the public library. *Library Review*, 61(8/9), 622-640. <https://doi.org/10.1108/00242531211292114>
- Charbonneau, Deborah H. (2014). Public library websites and adherence to senior-friendly guidelines. *Public Library Quarterly*, 33(2), 121-130. <https://doi.org/10.1080/01616846.2014.910722>
- Decker, Emy Nelson (2010). Baby boomers and the United States public library system. *Library Hi Tech*, 28(4), 605-616. <https://doi.org/10.1108/07378831011096268>
- Edmondson, Ricca (2015). *Ageing, insight, and wisdom: meaning and practice*. UK: Policy press. <https://doi.org/10.1108/07378831011096268>
- Hughes, Cynthia (2017). Rural libraries services for older adults: A nationwide survey. *Public Library quarterly*, 36(1), 43-60. <https://doi.org/10.1080/01616846.2017.1275626>
- Joseph, Mylee (2009). Public library strategies for the over 50s: Everything old is new again - or is it? *Australasian Public Libraries and Information Services*, 22(3), 115-119.
- Kleiman, Allan M. (2012). "Boomer-ize" your library collection: The basics. *Reference & User Services Quarterly*, 52(2), 102-105. <https://doi.org/10.5860/rusq.52n2.102>
- Park, Mi Hyang (2010). Information seeking behaviors of the baby-boomers in Korean public sectors as pre-retirees. Doctoral dissertation, Graduate School of Yonsei University.
- Perry, Claudia A. (2014). Information services to older adults: Initial findings from a survey of suburban libraries. *Library quarterly*, 84(3), 348-386. <https://doi.org/10.1086/676491>
- Prasad, Pannaga (2009). Reference services to senior groups in the San Antonio public library. *The Reference Librarian*, 50, 99-108. <https://doi.org/10.1080/02763870802546456>
- UN (2009). *World population ageing 2009*. Retrieved from http://www.un.org/esa/population/publications/WPA2009/WPA2009_WorkingPaper.pdf
- WHO (2001). *Indicators for the minimum data set project on ageing: A critical review in sub-Saharan Africa*. Retrieved from http://www.who.int/healthinfo/survey/ageing_mds_report_en_daressalaam.pdf

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기

(English translation of references written in Korean)

- Baek, Chan Kyu (2017). The birth of the young old. Seoul: One&One books.
- Baek, Yong Woon (2016). An introduction to gerontology. Goyangsi: Gongdongche.
- Committee on Library and Information Policy (2014). The second library development master plan 2014-2018. Sejong: Presidential Committee on Library and Information Policy.
- Kang, So Young (2015). Signification analysis of contents on senior advertisement: Focusing on TV advertisement. Doctoral dissertation, Graduate School of Hankuk University of Foreign Studies, Department of Global Culture & Contents.
- Kim, Bo-Il, & Kim, Seon-Ho (2017). A study on the service quality evaluation of older persons in public libraries by the use of LibQUAL+. Journal of Korean Library and Information Science Society, 48(1), 319-344. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.48.201703.319>
- Kim, Eunji, & Lee, Seongsin (2014). Recommendations on the public library services for older adults. Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science, 25(2), 59-76. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2014.25.2.059>
- Kim, Heesop, Lee, Misook, & Kang, Bora (2014). An analysis on the mobile-based information behavior of the older adults with comparison of the college students. Journal of Korean Library and Information Science Society, 45(1), 249-270. <https://doi.org/10.16981/kliss.45.1.201403.249>
- Kim, Meehye, & Chung, Soondool (2015). The life and future of Korean baby boomer. Seoul: Hakjisa.
- Kim, Seon-Ho (2002). The study on the policies for public library services to older person. Journal of Korean Library and Information Science Society, 33(4), 101-123.
- Kim, Seon-Ho (2003). A study on the interface design of the public library for the elderly. Journal of Korean Library and Information Science Society, 34(3), 111-124.
- KOBACO (2015). Media & consumer research. Seoul: KOBACO.
- Korea, Ministry of Culture, Sports and Tourism (2017). National reading survey in Korea. Sejong: Ministry of Culture, Sports and Tourism.
- Kyobo life, & Senior partners (2014). Korea senior report 2014. Seoul: Kyobo life.
- Lee, Ha-yan (2018). A study on the effect of public library elderly social participation programs. Master's thesis, Graduate School of Chung-ang University.
- Na, Kyoungsik, & Jeong, Yongsun (2017). Exploring older adults' experienced barriers and emotional

- changes in seeking health information. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 48(1), 227-243. <https://doi.org/10.16981/kliss.48.1.201703.227>
- Oh, Sun-Hye, & Lee, Sung-Sook (2012). A study on the library anxiety of public library senior user. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 23(1), 257-276. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2012.23.1.257>
- Park, Ok-Wha (2007). A study on the elderly of public libraries in Daejeon metropolitan city. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 38(1), 375-396. <https://doi.org/10.16981/kliss.38.1.200703.375>
- Song, Ji In (2008). A study of the way for the elderly visitor at the public libraries. Master's thesis, Graduate School of Education of Hanyang University.
- Yoon, Cheong-Ok (2013). Information services for old citizens in public libraries. *Journal of on Humanities Sciences*, 47, 161-182.
- Yoon, Cheong-Ok, Kwack, Dong-Chul, & Shim, Kyung (2012). A study on the definitions and characteristics of the information poor. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 46(4), 189-206. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2012.46.4.189>
- Yoon, Hee-Yoon (2012). Strategies of the knowledge and information services for vulnerable classes in public libraries. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 43(2), 53-75. <https://doi.org/10.16981/kliss.43.2.201206.53>
- Yoon, Hye-Young (2017). A study on considerations of the library policy establishment to resolve digital divide of older adults. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 48(4), 77-105. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.48.201712.77>