



**NLK Guidelines
on library services
for older adults**

**국립중앙도서관
고령자 서비스
가이드라인**



국립중앙도서관
National Library of Korea

NLK Guidelines on library services for older adults

목차

01 인사말

I. 고령자 서비스 가이드라인의 기본 방향과 원칙

02 01 가이드라인의 기본방향

04 02 고령자 서비스 기본 원칙

II. 영역별 세부 사항

05 01 정보자원

06 02 인적자원

09 03 시설 및 설비

11 04 서비스 및 프로그램

13 05 홍보 및 마케팅

국립중앙도서관 고령자 서비스 가이드라인

인사말

국립중앙도서관은 급속도로 증가하고 있는 고령 이용자에게 적절하고 지속가능한 도서관 서비스를 제공할 수 있도록 노력을 기울이고 있습니다.

그 노력의 일환으로 2018년 「국립중앙도서관 고령자 대상 도서관서비스 가이드라인 및 정보서비스 개발연구」를 실시하였으며, 그 결실로 「국립중앙도서관 고령자 서비스 가이드라인」을 제정·발표하게 되었습니다.

가이드라인의 토대가 되는 연구는 선행연구조사·관련법률 검토·국내외 서비스 사례 및 가이드라인 조사 등의 문헌연구 뿐 아니라 고령층 이용자와 참고사서 대상 설문조사와 심층인터뷰 내용을 담고 있습니다.

가이드라인은 크게 기본방향과 원칙, 그리고 영역별 세부조항으로 구성되며, 세부조항은 정보자원, 인적자원, 시설 및 설비, 서비스 및 프로그램, 홍보 및 마케팅으로 나누어 권고사항을 제시하였습니다.

「국립중앙도서관 고령자 서비스 가이드라인」이 고령자 대상 도서관서비스를 개발·개선하는데 관종과 규모를 막론하고 시금석과 같은 역할을 할 수 있을 것으로 기대합니다.

국립중앙도서관



고령자 서비스 가이드라인의 기본 방향과 원칙

- 01 가이드라인의 기본방향
- 02 고령자 서비스 기본 원칙



01 가이드라인의 기본방향



가 국립중앙 도서관의 사명과 책무

- 국립중앙도서관은 국가대표도서관으로서 국내외 지식정보 자료를 수집·정리하여 국민이 편리하게 이용할 수 있도록 제공하고, 지식문화유산을 후대에 전승 및 보존하며, 국내외 도서관계의 발전을 지원·선도할 사명과 책무를 가지고 있다.
- 또한 국민의 지식정보에 대한 접근이용권을 보장하고 정보취약(소외)계층의 상대적 정보 격차를 해소하여 국민의 알 권리와 표현의 자유, 사회적 소통과 지적 성장을 이끌어야 한다.
- 국립중앙도서관은 그 책무와 역할을 다하기 위해 고령자를 포함한 국민 누구나가 국립중앙도서관이 수집·제공·보존·관리하는 자료를 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 하는 데 힘쓴다.

나 고령자 서비스 가이드라인의 목적

- 이 가이드라인은 사회의 고령화 추세로 국립중앙도서관 이용자 가운데 높은 비중을 차지하고 있는 고령의 이용자에게 적절하고 지속 가능한 서비스를 운영할 수 있도록 기준을 제시하는 데 그 목적이 있다.
- 국립중앙도서관은 이 가이드라인을 통해 고령자와 관련한 문제에 관심을 가지고 해결하기 위한 도서관의 의지를 밝힌다.

다 고령자 서비스의 대상과 범위

- 이 가이드라인에서 ‘고령자’는 별도의 지시가 없는 한 국립중앙도서관을 방문한 이용자 중 연령이 높은 이용자를 말한다. 고령자 서비스 전체를 일괄하는 특정 연령은 정하지 않으며 다음 법규 등을 참고로 하여 필요에 따라 연령기준을 적용하도록 한다.

- 「국가정보화기본법」 시행령에서 준용하는 고령자는 55세 이상이고, 준고령자는 50세 이상이다.
- 「국민연금법」에서 노령연금 수급권자는 60세 이상이다.
- 「도서관법」 시행령에서 정한 지식정보 취약계층으로서 노인과, 「노인복지법」에서 노인 학대 관련 범죄를 정의할 때 노인은 65세 이상이다.

라 고령자 서비스 가이드라인의 적용과 개정

- 가이드라인의 내용은 국립중앙도서관 운영 규정, 다른 가이드라인 및 업무 지침 등과 상호보완적으로 적용한다.
- 가이드라인은 국립중앙도서관 규정 변경, 사회 변화, 이용자의 요구 변화 등에 따라 지속적으로 부분 및 전면 개정하며, 내·외부 전문가 자문의견 수렴과정을 거치도록 한다.
- 부분 개정은 특정 내용에 대한 수정, 용어의 변경, 내용의 일부 삭제 및 추가 등의 경우에 시행한다

- 전면 개정은 가이드라인의 기본 방향 및 원칙의 변경, 다른 관련 가이드라인과의 통합, 사회환경의 변화 등에 따라 전면적인 개정이 필요한 경우에 시행한다.
- 국립중앙도서관 직원은 양질의 고령자 서비스를 효과적으로 제공하기 위해 가이드라인의 내용을 숙지한다. 도서관 직원이 가이드라인의 기본 방향과 내용을 이해하고 적용할 수 있도록 직원 대상 설명회 및 교육을 실시한다.

02 고령자 서비스 기본 원칙

- 고령자 서비스는 고령자를 위한 특별한 서비스만을 가리키는 것이 아니며, 고령 친화적인 서비스로서 고령자를 포함한 모든 이용자가 쉽고 편리하게 이용하도록 하는 것을 전제로 하는 서비스이다.
- 고령자를 배려한다고 하여 고령자에게 다른 이용자가 지켜야 하는 규정의 적용을 배제하는 것은 아니다. 이용 규정은 특별한 경우를 제외하고 동등하게 적용하며 일관성과 공정성을 유지한다.
- 고령자 서비스를 기획·실시·평가할 때는 실질적인 조사 결과를 참고로 한다. 예를 들어, 고령자의 이용이 많은 주제 분야를 이용자 요구 분석을 통해 정기적으로 파악하고 설문조사와 면담 등을 통한 조사 결과를 반영하여 교육 프로그램을 개발한다.
- 도서관을 처음 방문하거나 도서관에 대한 이해가 부족한 고령자도 서비스에 쉽고 편리하게 접근하여 이용할 수 있도록 한다.

III.

영역별 세부 사항

- 01 정보자원
- 02 인적자원
- 03 시설 및 설비
- 04 서비스 및 프로그램
- 05 홍보 및 마케팅



01 정보자원



고령자의 요구와 흥미를 충족시킬 수 있는 주제를 적합한 형태로 제공한다.

정보자원의 주제별, 형태별 목록 등을 작성하여 다양한 접근점을 제공한다.

가 인쇄자료

- 큰글자도서 및 요구가 높은 인쇄자료는 개가 기간을 길게 하여 신청 및 대기 없이 즉각 접근할 수 있도록 한다.
- 요구가 높거나 특정한 목적에 따른 인쇄자료는 컬렉션으로 구성하여 별치한다.
- 개가 기간 연장과 별치 컬렉션 대상 자료는 철학, 시사, 정치, 문학, 역사 분야 활용도가 높은 자료를 우선 대상으로 할 수 있다.
- 서고 자료 신청은 검색과 대출이 쉽고 신속하게 이루어지도록 한다.

나 비인쇄자료

- 인쇄자료의 대안매체로서 오디오북을 제공한다.
- 영상자료와 음악자료는 최신성과 다양성을 반영하여 제공하고 요구에 따라 아날로그와 디지털 형태를 선택적 또는 포괄적으로 구비한다.
- 전자자료는 수요가 높은 주제를 파악하여 도서관 홈페이지에 쉽고 편리한 접근점을 제공한다.
- 전자자료에 대한 접근성을 높이기 위해 디지털도서관 정보광장 좌석은 고령자를 위한 좌석을 별도로 지정하거나 이용시간을 다르게 지정 할 수 있다.

다 고령자 정보서비스 콘텐츠 개발 및 제공

- 고령자 및 고령자 서비스 관련 콘텐츠를 개발하고 적절한 방법으로 제공하여 내부적으로 활용하고 다른 공공도서관 및 유관기관 등에서 참고할 수 있도록 한다.

02 인적자원



가 서비스 제공에 요구되는 사서의 역량 및 자질



- 1 고령자의 특성에 대한 이해
- 2 느긋한 태도와 공감능력
- 3 고령자의 요구와 문제에 대한 충분한 이해
- 4 의사소통 및 협업 능력
- 5 규정의 공정한 적용
- 6 공중 및 사회에 대한 책임의식

- 고령자는 연령과 세대적 경험에 기초한 보편적 특성과 동시에 성별·건강·교육·경제 등의 측면에서 다양성을 지닌 그룹으로 인식해야 한다. 고령자의 일반적인 특성과 더불어 도서관에 방문하는 고령 이용자의 특성과 요구를 파악한다.
- 이용자 개인별로 주의를 기울이는 태도로 경청하고 공감하는 표현을 사용하며 응대한다.

- 고령자의 감정 및 의사표현의 특징을 이해하고 실질적인 요구가 무엇인지 파악하는 데 집중한다.
- 서비스 대상 및 자원봉사자로서 고령자가 도서관 업무에 대해 이해하고 협조할 수 있도록 한다. 도서관 직원 간 혹은 필요에 따라 다른 기관과 협의할 수 있는 의사소통 채널을 마련하고 협력한다.
- 규정을 공정하게 적용 및 이행하며, 규정에 위배되는 요구에는 단호하게 대처한다. 이용자의 요구 사항은 어떤 상황에서도 꼭 수용해야 하는 것은 아니며 적절한 서비스가 무엇인지 논의해 반영한다.
- 다양한 정보요구를 해결하여 삶의 질을 향상시키는데 기여하는 도서관의 공공서비스 역할을 이해하고 수행한다.

나

인적자원의 교육 및 훈련

- 고령자의 요구를 파악하고 대응하는 것을 모든 직원의 기본 직무의 하나로 인식한다.
- 직원의 역량 향상을 위해 고령자 서비스에 관한 교육훈련 프로그램을 지속적으로 실시한다.
- 신임 사서 교육과 직원 전체교육에 고령자 서비스 관련 내용을 포함하고, 이용자 응대를 담당하는 직원에게는 전문 교육을 실시한다.
- 교육훈련 내용은 고령자의 신체적·심리적·사회적 특성, 고령자가 도서관에 기대하는 바에 대한 지식, 응대 방법, 독서 보조공학기기 및 소프트웨어 사용법, 고령자 관련 법규 및 공공서비스 등을 포함하여 체계적으로 구성한다.
- 긴급 상황시 대처할 수 있도록 관련 매뉴얼을 숙지하고 실행한다. 교육훈련 시 실습을 통해 숙달할 수 있도록 한다.
- 교육훈련 시 이용자 응대 업무에서 발생할 수 있는 감정노동 관련 교육을 체계적으로 실시하고, 관련 안건을 논의하며 개선 조치를 마련한다. 예를 들어, 스트레스 완화 프로그램이나 감정노동으로 인한 문제를 상담할 수 있는 프로그램을 제공한다.

- 교육훈련 방법은 국립중앙도서관 직무 연수, 도서관 전문직 단체에서 지원하는 교육 과정, 다른 도서관 견학, 외부 기관 세미나, 대학 등에서 제공하는 문헌정보학 교육 등을 포함할 수 있다.

다) 직원 및 조직

- 국립중앙도서관 본관과 국립디지털도서관에 2명 이상의 전담 직원을 두고 고령자 서비스 정책 개발 직무를 총괄하도록 한다. 전담 직원은 이용자와의 갈등이 발생했을 때 이용자와 직원 모두의 이야기를 경청하고 합리적인 대응방안을 수립하기 위해 노력한다.
- 필요에 따라 고령자 서비스를 담당할 조직 및 부서를 설치할 수 있다. 고령자 응대 과정에서 발생하는 문제를 해결하고 도와주는 도서관 내의 공식적인 제도와 절차를 마련한다. 개별 직원이 응대하기 어려운 요구에 대한 조직 차원의 대응 방안을 마련한다

라) 자문위원회

- 고령자를 포함한 이용자의 다양성을 반영하는 자문위원회를 구성한다.
- 자문위원회는 고령자 서비스에 관한 사항에 의견을 내고 개선방안을 건의하며 가이드라인 개정 시 자문에 응한다.

마) 자원봉사자

- 고령자를 포함한 도서관 이용자가 자원봉사자가 될 기회에 대해 고려한다.
- 자원봉사자는 도서관 직원이 담당하는 업무를 보완하는 역할이지 대체하는 인력으로 여겨서는 안 된다. 자원봉사자는 직원의 감독과 공식적 협약 아래 도서관 활동에 참여하고 업무를 지원하는 역할을 한다.
- 자원봉사자는 공식적인 지원절차를 통하여 선발하고 업무를 수행할 수 있도록 교육 훈련해야 한다.

03 시설 및 설비



도서관의 시설과 설비는 노화에 따른 신체적 특성을 고려하여 고령자를 포함한 모든 이용자의 보편적 접근이 가능하도록 유니버설디자인* 원리에 입각하여 설계 및 설치하도록 한다.

* 유니버설디자인(universal design)은 제품, 시설, 서비스 등을 이용하는 사람이 성별, 나이, 장애, 언어 등의 요인으로 제약을 받지 않도록 설계하는 것을 의미한다.

가 공간

- 도서관 서비스 공간은 고령자의 신체적 행동 특성과 편의를 고려하여 충분히 확보한다.
- 서가는 고령자의 이동이 가능하도록 충분한 간격을 두고 배치해야 하며, 부득이 공간의 협소로 인해 고령자가 직접 서가에서 원하는 도서를 찾을 수 없을 때는 도와 줄 수 있는 직원 또는 자원봉사자가 동행한다.
- 고령자들의 교류를 위한 공간을 마련한다. 고령자가 다른 사람들과 교류하고 휴식을 취할 수 있도록 약한 소음이 허용되는 공간을 제공할 수 있다. 단, 다른 이용자들과 별도의 공간으로 구분하지 않도록 한다.
- 주요 출입구는 고령자의 눈에 잘 띄도록 하며, 본관과 디지털도서관을 이어주는 이동 통로 안내는 다른 유형의 안내와 명확히 구분하여 쉽게 인지되도록 한다.

나 가구

- 서가, 검색대, 회원가입 컴퓨터 등은 고령자의 인체표준정보를 고려하여 설계 및 설치한다.
- 서있는 것이 불편한 고령자를 위해 로비, 휴게시설, 서가, 검색대 또는 회원가입 컴퓨터, 음수대 등이 있는 장소에는 앉아서 쉬거나 대기할 수 있는 의자를 둈다.

다 기기

- 고령자가 자주 이용하는 자료와 관심이 높은 자료는 접근이 용이한 서가에 두고 제목을 읽고 서가에서 꺼내기에 적절한 위치에 둔다. 서가 옆에는 편안한 의자와 적합한 조명을 배치한다.
- 고령자가 인쇄자료 및 전자자료를 이용하는데 필요한 다양한 독서 보조공학기기 및 관련 소프트웨어를 확보하여 제공한다. 특히, 전자자료 이용을 위한 고령 친화적인 환경을 조성한다.
- 고령자가 직접 보조공학기기를 사용하는데 필요한 작동법을 충분히 이해하고 안전하게 사용할 수 있도록 직관적이고 명료한 설명서를 제공한다.
- 새로운 기술이 계속 개발되고 있으므로 보조공학기기 관련 정보를 정기적으로 확인하여 도입·이용한다.
- 인쇄자료 독서를 위한 보조기기로는 다양한 형태와 도수의 돋보기, 타이포스코프, 독서대, 페이지 넘겨주는 기기 등을 제공한다.
- 오디오북, 영상자료, 음악자료를 감상할 수 있는 충분한 기기를 제공한다.
- 전자자료 이용을 위한 장비로 데스크탑, 노트북, 태블릿, 전자책 단말기 등을 제공한다.
- 전자자료 이용을 위한 소프트웨어로 책 읽어주는 음성 소프트웨어, 글자 및 화면 확대 소프트웨어, 자막기 등을 제공한다.
- 전자자료는 도서관 홈페이지에서 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 커다란 시각적 요소의 사용, 정보 구조의 단순화, 쉬운 네비게이션 등을 적용한 인터페이스를 구현한다.
- 전자자료 이용 시 별도의 화면 확대가 필요하지 않도록 충분한 크기의 모니터와 무소음 키보드를 제공한다.
- 청력이 나쁜 이용자를 위해 보청기 및 휴대용 청각 보조기기를 제공하고, 필담으로 소통할 수 있도록 필기도구를 제공한다.

라 안내표지

- 도서관 내 설치된 안내표지판은 유형과 설치방식에 따라 고령자가 쉽고 분명하게 인지할 수 있도록 글꼴, 글자 크기, 색채, 형태, 설치 위치, 조명 등을 고려하여 통일성과 일관성 있게 체계적으로 설치한다.

마 편의시설

- 도서관 자료 및 서비스 공간 외에 휴게 공간, 식당, 편의점, 서점, 주차공간과 같은 편의시설도 고령자 친화적으로 운영될 수 있도록 한다.

04 서비스 및 프로그램



가 오리엔테이션

- 신규 이용자를 대상으로 한 고령자 맞춤형 오리엔테이션을 실시한다. 이 오리엔테이션은 이용에 익숙하지 않은 기존 이용자를 대상으로도 실시한다.
- 오리엔테이션 내용은 도서관 서비스 전반과 서비스별 상세 안내 등으로 구성하고, 도서관내 다양한 이용자 공간과 홈페이지 이용방법 등을 포함한다.
- 제공 형식은 일대일 대면 교육, 집합 교육, 유인물 배포 등으로 이루어질 수 있으며, 동영상 콘텐츠, 튜토리얼 등을 개발하여 온라인으로 제공할 수 있다.

나 독서 지원 및 정보서비스

- 고령자의 취미 및 여가, 건강 및 보건, 경제활동에 도움이 되는 추천도서 목록을 작성하여 제공한다.
- 이용 통계 분석을 통해 많이 이용된 자료나 이용자가 직접 추천하는 자료 목록을 제공한다.
- 다른 도서관 및 유관 기관에서 제공 받을 수 있는 고령자 서비스를 안내한다.

**다 문화행사
및 교육
프로그램**

- 고령자 대상 참여형 강연 및 세미나를 기획하고 1회성·다회성으로 적절히 운영한다.
- 디지털 리터러시 교육 프로그램을 운영하고 기초부터 고급과정까지 수준별로 개설한다.
- 고령자를 배려하는 신청 방법을 고려하여 운영한다. 필요에 따라 특정 연령이나 전화 및 방문 신청 인원에 제한을 두고 프로그램 참여자를 모집한다.
- 교육 프로그램은 고령자의 시력, 청력, 신체적 약화를 고려하여 진행 속도를 조절하고 강사와 실습 보조 인력을 충분히 확보한다.
- 필요에 따라 동영상 콘텐츠, 튜토리얼 등으로 개발하여 온라인으로 제공한다.
- 프로그램의 목적과 특성에 따라 전연령 대상 혹은 고령자 대상으로 참석 대상을 한정하여 운영한다.
- 전시, 음악회와 같은 문화 행사를 개최한다.

라 연계 및 협력

- 노인종합복지관, 치매예방센터, 50+센터 등 고령자 관련 공공기관, 공공도서관, 지리적으로 인접한 국공립 학술문화기관, 기타 유관 기관을 파악하고 이들 기관과 연계 협력을 추진한다.
- 도서관 자원으로 해결할 수 없는 전문성이 요구되는 부분은 다른 기관과 연계 협력을 통해 대처한다. 지역의 소방서, 경찰서, 보건소, 병원 등과 긴급상황 발생시 신속히 소통할 수 있는 체제를 구축한다. 응급상황 대처를 위해 전문의료진이 상시 대응할 수 있는 체제를 마련할 수 있다.

05 홍보 및 마케팅



고령자가 개관 일정, 자료이용, 문화·교육 프로그램, 편의시설 등 도서관이 제공하는 서비스를 쉽게 인지할 수 있도록 마케팅 전략에 따라 적극적인 홍보를 해야 한다.

고령자의 요구를 도서관 이용 목적, 이용 자료, 이용 공간, 이용 프로그램, 연령, 잠재적 이용자 등으로 세분화하여 파악하고 그에 따른 효과적인 홍보 및 마케팅을 추진한다.

가 오프라인 홍보 및 마케팅

- 시력이 낮은 고령자가 쉽게 인지할 수 있도록 글자 크기가 큰 리플릿, 팜플릿 등의 홍보자료를 제작하여 배포한다.
- 고령자에게 효과적으로 홍보할 수 있도록 관내 방송은 음량 크기와 속도를 조절하고, 게시판 및 배너는 글꼴, 글자 크기, 색채, 형태, 설치 위치, 조명을 고려하여 제작한다.
- 키오스크, 전광판 등 화면을 통한 홍보 시에는 충분한 시간을 두어 화면을 전환하고, 필요에 따라 고령자가 직접 화면 전환 속도를 조절 할 수 있도록 한다.

나 온라인 홍보 및 마케팅

- 온라인 소식지, 도서관 홈페이지, SNS, 유튜브 등을 활용하여 고령자 서비스를 홍보한다.
- 고령자 개개인의 관심분야에 맞추어 최신 정보를 알리는 선택적 정보제공 서비스(SDI)를 제공한다.
- 필요에 따라 고령자가 많이 이용하는 공공도서관, 복지기관, 취업기관 등 다른 기관과 신문·방송 및 잡지 등에 고령자 서비스를 홍보한다.