

서울시 공공매체 고령친화 가이드라인 개발

www.welfare.seoul.kr



연구진

연구책임 정은하(서울시복지재단 연구개발실 연구위원)

공동연구 황혜신(서울시복지재단 연구개발실 연구원)

자문위원

곽명세(TBS 시청자위원회 위원장, (전)평택대학교 방송미디어학부 교수)

박인창(가천대학교 시각디자인과 교수)

박주연(한국외국어대학교 미디어커뮤니케이션학부 교수)

유 경(어르신사랑연구모임 대표)

정순돌(이화여자대학교 사회복지학과 교수)

최 령(생활환경디자인연구소 소장)

연 · 구 · 요 · 약

제1장 서론

1. 연구배경 및 목적

- 연구 배경 : 서울시 고령친화도시 실행계획(2012.11) 세부과제의 진행
 - 서울시는 WHO의 고령친화도시 국제네트워크(Global Network of Age-Friendly Cities & Communities)에 2013년 회원 가입하고, 관련 사업을 추진하고 있음.
 - 서울시 제1기 고령친화도시 실행계획의 “존중과 세대통합” 영역, “대중매체 고령친화방송 가이드라인 개발” 세부과제와 관련하여 본 연구를 추진함.
 - 노인의 원활한 정보 습득과 사회활동 활성화, 사회 통합을 위한 세부과제로서, 방송매체에 한정하지 않고, 정보 전달 가이드라인으로 방향을 수정하여 진행함.
- 연구 필요성 : 고령사회 대비 노인 대상 정보 제공 서비스 개선 필요성
 - 고령사회 대비 정보 제공 측면에서 노인을 위한 서비스 개선의 필요성이 있으나, 대부분 정보 주제의 연구는 정보 격차와 관련한 내용에 제한된 경향이 있음.
 - 기존 연구에서는 노인들의 정보 습득 체감도를 높일 수 있는 보다 직접적이고 실천적인 방안에 대한 관심은 다소 미흡하였음.
 - 그렇기 때문에, 노인 대상 정보 전달과 관련하여 노인이 쉽게 보고 쉽게 이해할 수 있도록 하는 방법에 대한 가이드라인이 필요함.
- 연구 목적
 - 노인들의 정보 욕구를 통해서, 정보 접근 과정에서 겪는 어려움과 현재 노인 대상 정보 전달 방법의 문제점을 파악하고자 함.
 - 노인들이 정보에 보다 쉽게 접근하고 이해할 수 있도록 하는 데에 도움이 되는 구체적인 실천 방법을 제시하여, 노인 대상 정보 전달 효과성을 높이고자 함.
 - 노인에게 정보를 전달하는 곳이라면 어디에서나 쉽게 이해하고 활용할 수 있는 내용으로 구성하고자 함.

■ 연구 방향

- 적용 대상 : 노인복지서비스를 제공하는 기관으로, 시청, 구청, 동사무소 등의 관공서는 물론, 노인을 그 대상으로 하는 노인복지기관이 포함됨.
- 개발 내용 : 실천 현장에서 쉽게 활용할 수 있는 수준을 지향하며, 일상에서 가장 많이 활용하는 정보 전달 방법(말과 글)을 중심으로 함.

■ 기대 효과

- 가이드라인 개발을 통해 궁극적으로 우리 사회 노인들의 정보 습득력을 향상시켜 활발한 사회활동을 지원하는 데에 도움을 줄 것으로 기대됨.
- 가이드라인을 통해서 다른 세대들의 노인의 특성에 대한 이해도를 높여, 노인에 대한 사회적 존중과 세대통합이 이루어질 수 있을 것으로 기대됨.

2. 개발과정 및 연구방법

■ 가이드라인 개발 과정

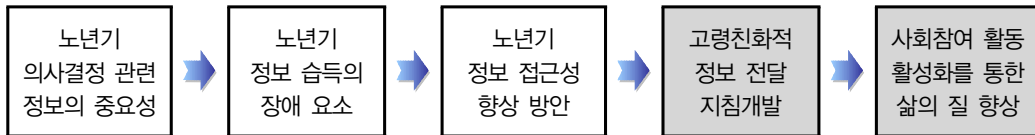
- 개발 방향성 탐색 : 문헌검토, 어르신 설문조사, 어르신 초점집단인터뷰
- 가이드 초안 구성 : 현장전문가 초점집단인터뷰 2회, 마인드맵의 기본틀 구성
- 가이드 최종 완성 : 실무자 타당성 설문조사, 어르신 초안 검토

■ 가이드라인 연구 방법

- 문헌조사 : 국내 및 해외 관련 가이드 자료 검토 및 내용 분석
- 어르신 설문조사 : 노인의 정보 전달 매체 이용 현황 및 욕구 조사(561명)
- 어르신 초점집단인터뷰 : 고령친화적 정보 전달 방안 논의(50명)
- 현장전문가 초점집단인터뷰 : 가이드 구성 항목 논의, 초안 내용 검토(7명, 2회)
- 마인드맵 : 수집 자료에 대한 총괄적 접근을 통한 가이드라인 기본틀 구성
- 실무자 설문조사 : 가이드라인 초안 타당성 검토(50명)
- 어르신 검토과정 : 주요 항목 중심 가이드라인 초안 내용(50명)

제2장 이론적 배경

■ 이론적 배경의 구성 및 연구 활용의 논리



요약그림 1. 이론적 배경의 구성 및 활용 과정

1. 노년기 정보의 중요성

■ 노년기 다양한 문제로 인한 정보 욕구 증가

- 노화가 진행되어갈수록 노인들은 다양한 문제에 직면하고 해결의 욕구가 커짐.
- 문제 해결을 위해서는 기본적으로 관련 정보를 획득하여야 함.
- 그러므로 원활한 정보 습득은 안정적 노년 생활에 있어서 중요한 요소임.

■ 합리적 의사결정을 위한 정보의 필요성

- 건강정보이해능력(Health Literacy)은 개인의 의료 관련 의사결정을 내리는 데 필요한 기본적인 정보와 서비스를 얻고 처리하고 이해하는 능력임.
- 건강정보이해능력에 따라 개인의 건강관리 수준에 차이가 있는 것으로 나타나, 정보습득력이 실제 생활에도 영향을 미친다는 점을 알 수 있음.
- DIKW 피라미드를 통해 단순 데이터를 통해 정보가 만들어지며, 그 정보에 대한 분석을 통해 지식이 생성되며, 이러한 지식이 지혜로 발전함을 알 수 있음.
- 단순 데이터를 의미 있는 정보로 가공하고 효과적으로 전달하는 방법을 통해서, 문제를 해결하는 데 있어 합리적인 의사결정을 하게 할 수 있음.

■ 노인을 위한 효과적 정보 전달의 필요성

- 정보습득이 어려운 노인을 이해하고 그에 따른 효과적 전달방법 모색이 필요함.
- 전달방법 모색에 있어서 정보습득 방해 요인에 대한 이해가 이루어져야 함.

2. 정보습득의 장애 요소

- 정보수집 기능으로서, 감각기능의 퇴화
 - 감각기능은 외부 정보를 수집하여 뇌에 전달하는 것인데, 이 기능이 퇴화하면 정보에 대한 효율적인 접근이 어려워짐.
- 정보처리 기능으로서, 지각기능의 퇴화
 - 지각기능은 감각기관에 의해 수집된 정보를 의식적인 수준에서 처리하고 평가하는 기능으로, 노년기에는 정보 처리 능력이 전반적으로 낮아지게 됨.
- 정보인출 기능으로서, 기억능력의 변화
 - 정신기능은 지능, 학습능력, 기억력, 사고능력, 문제해결능력, 창의성 등의 다양한 요소로 이루어져 있는데, 노화에 의한 퇴화 근거는 불분명함.
 - 다만, 기억능력은 저장된 정보의 인출을 말하는데, 노인이 되면 저장의 어려움으로 인해, 장기기억에 비해서 단기기억을 인출하기 어려워지는 현상이 나타남.
- 사회적 환경 및 가족구성 형태의 변화
 - 정보 매체가 보다 다양화되고 있고, 정보 유통의 속도도 더욱 더 빨라지고 있음
 - 기능적 퇴화를 겪는 노인들은 이러한 상황에서 정보 소외의 가능성이 높아짐.
 - 핵가족화, 여성 경제활동 증가, 노인 단독 가구 증가 추세로 인해, 더 이상은 노인은 가정 내에서 보살핌을 받는 대상이 아닌 상황이 되었음.
 - 독립적으로 생활하며 많은 문제를 스스로 해결해나가야 하는 주체가 되었음.

3. 노인복지정보화의 한계

- 노인복지정보화
 - 노인이 정보 자체에 보편적 접근이 가능하도록 하여, 언제 어디서나 원하는 복지서비스 이용을 가능하게 하는 것임.
- 노인정보화정책
 - 노인 대상 정보화정책은 크게 정보화교육, 복지시스템 구축, 정보접근성 향상 등에 초점을 맞추어 구성되어왔음.
- 기존 접근의 문제점 및 해결방안

- 사회적 현상으로 드러난 정보 격차의 문제를 물리적 또는 기술적인 측면에서 해결하고자 하고 있음.
- 노인들이 정보를 습득하는 데에 있어서 겪는 어려움은 신체적인 노화로 인한 것이므로, 기존의 물리적·기술적 환경 개선 방안과는 다른 방식의 접근이 필요함.
- 본 연구는 이러한 한계를 극복하고자, 노인 특성에 대한 이해를 기반으로, 노인들이 쉽게 정보에 접근할 수 있도록 하는 실천적 지침을 개발하고자 함.

4. 정보격차의 해소 방안

■ 정보격차이론

- 지식정보를 공유하지 못한 다수의 노동자 계층의 중산층에서 탈락하여 사회적 양극화가 발생하는 사태가 일어날 수 있다는 이론.

■ 노인 정보격차의 발생 영역

- 정보접근(Access), 정보이해(Literacy), 정보활용(Productivity) 등의 영역들에서 광범위하게 일어나고 있음.

■ 노인 정보격차의 해소 방안

- 이미 만들어진 정보를 노인들이 어떻게 접근하고 어떻게 이해해야 하는 것인지 배우도록 하는 것이 아니라, 정보 자체를 노인들이 받아들이기 쉽게 구성함.
- 정보 제공 방법에 있어서 노인들의 여러 가지 신체적 노화 현상에 따른 정보 습득의 어려움을 이해하고 그러한 점을 고려하도록 해야 함.

제3장 가이드라인 개발 과정

1. 해외 사례 검토

■ WHO, 2007, “국제고령친화도시가이드(Global Age-Friendly Cities: A Guide)”의 고령친화적 의사소통과 정보를 위한 점검항목

- 노인을 위한 정보제공체계의 이상적 상태를 제시하여 정책 점검의 의미가 있음.
- 노인을 위한 정보 전달이 어떻게 이루어져야 하는지 구체적인 내용은 미흡함.
- 주요내용: 정보제공, 구두 전달, 활자정보, 쉬운 언어, 자동화기기, 컴퓨터·인터넷

- 미국 국립노년연구소(National Institutes of Aging), 2007, “Making your printed health materials senior friendly”
 - 캐나다 가이드에 그대로 인용되어 있으므로, 캐나다 가이드를 통해 소개함.
- 캐나다 공중보건국(Public Health Agency of Canada), 2010, “고령친화적 의사소통(Age-Friendly Communication: facts, tips and idea)”
 - WHO 내용이 반영되어 있지만, 정책 제안을 넘어 실천인 지침으로서 의미 있음.
 - 노인과 의사소통을 하기에 앞서 유념하고 주의해야 할 사항에 대한 내용
 - 노년기 신체적 변화로 인한 의사소통의 어려움과 그에 대한 해결방법
 - 노인 대상 서비스 제공을 위한 준비 사항, 노인에 대한 태도의 점검 항목
 - 말을 통해 의사소통하는 경우 대한 내용
 - 언어적 의사소통 점검항목, 비언어적 의사소통 점검항목
 - 전화사용 시 점검항목, 모임 계획의 점검항목
 - 글자를 통해 의사소통하는 경우에 대한 내용
 - 글쓰기 방식의 점검항목, 쉬운 용어 사용의 점검항목, 출력 디자인의 점검항목
 - 상품 포장과 안내서의 점검항목, 웹사이트 구성의 점검항목
- 해외사례 검토를 통해, 의사소통에서 고려되는 주요 내용은 말과 글임을 파악함.

2. 어르신 설문조사

1) 설문 구성 및 진행

- 조사목적 : 노인들의 정보매체 이용 현황 및 인식, 욕구 파악
- 조사대상 : 서울시 거주 60세 이상 노인(총 561명 응답)
- 조사내용(설문지구성내용)
 - 노년생활 정보획득 욕구 : 정보유형별 중요도(3점 척도), 가장 필요한 것, 가장 자주 접하는 것, 가장 접하기 어려운 것
 - 노년생활 정보매체 경험 : 정보매체 유형별 경험(여부), 유형별 만족도(3점 척도), 가장 자주 이용하는 방법, 가장 이용하기 쉬운 방법, 가장 믿음이 가는 방법, 정보 전달방법(말·글·컴퓨터·전화기)이 어려운 정도(3점 척도)와 구체적 이유
 - 인구학적 특성 : 성, 연령, 거주지, 거주기간, 동거가족, 최종학력, 건강·생활수준

- 조사요원 : 2015년 서울시 어르신정책모니터링단의 모니터위원 50명
- 조사기간 : 2015.7.13~24(총 2주)

2) 일반적 특성

- 성별 : 남성 281명(50.1%), 여성 280명(49.9%)
- 연령 : 평균 71.5세, 70~74세 171명(30.7%), 75~79세 134명(24.1%)
- 거주지역 : 동남 15.7%, 동북 14.4%, 도심 34.4%, 서남 20.5%, 서북 15.0%
- 거주기간 : 평균 41.5년(최대 85년)
- 동거가족 : 평균 1.7명(최대 11명), 없음 70명(12.5%), 1명 236명(42.0%)
- 건강상태 : 나쁨 42명(7.5%), 보통 302명(53.8%), 건강 217명(38.7%)
- 생활수준 : 어려움 65명(11.6%), 보통 408명(72.7%), 여유 88명(15.7%)
- 응답장소 : 복지관 194명(35.0%), 경로당 74(13.3%), 지역사회 287명(51.7%)

3) 정보 획득 욕구

- 조사내용 : 노년생활 관련 정보 유형별 중요도(3점 척도), 필요성 및 접근성 순위
 - 정보유형 : 일자리, 경제지원, 건강·질병, 영양제도·서비스, 여가·여행·문화행사, 주거환경·주택, 장례·죽음, 은퇴준비, 민생침해
- 정보유형별 중요도
 - 모든 항목 중요성 평가점수가 2점(3점 만점) 이상임.
 - ‘매우 중요함’ 응답 비율이 높은 정보유형 : 건강·질병(86.6%), 민생침해(66.3%), 영양제도·서비스(62.1%), 경제적 지원(59.1%)
 - 일자리(2.2점)와 은퇴준비(2.1점)는 다른 항목에 비해 평균 점수 낮음.
 - 추가적 제안(56명) : 여가·활용정보(39.3%), 가족관계·세대소통 정보(21.4%)
- 정보유형별 필요도 및 접근도 순위
 - 가장 필요한 정보 : 건강·질병(52.2%), 경제적 지원(21.2%)
 - 가장 자주 접하는 정보 : 건강·질병(52.1%), 여가·여행·문화행사(12.5%)
 - 가장 접하기 어려운 정보 : 장례·죽음(22.9%), 민생침해(16.2%), 은퇴준비(15.2%)
- 인구학적 특성에 따른 응답 차이(통계적 유의미성 기준)
 - 여성 노인이 남성 노인에 비하여, 여가·여행·문화행사, 주택환경·주택, 민생침해

정보의 중요도를 높게 평가함.

- 은퇴준비 정보는 60대, 70대, 80대 순으로 중요도 점수가 높았음.
- 동남권과 도심권 거주자가 다른 지역 거주자에 비하여, 주거환경·주택 관련 정보를 중요성을 높게 평가함.
- 서울시 거주기간이 오래될수록, 민생침해 정보의 중요성을 높게 평가함.
- 학력이 낮을수록 주거환경·주택과 경제적 지원 정보의 중요성을 높게, 은퇴준비 정보의 중요성은 낮게 평가함.
- 건강상태가 좋을수록 여가·여행·문화행사, 은퇴준비 정보 중요성을 높게 평가함.
- 생활수준이 낮을수록 일자리, 경제적 지원, 주거환경·주택 정보의 중요성은 높게, 여가·여행·문화행사 정보의 중요성은 낮게 평가됨.
- 노인복지관 이용자들은 장례·죽음 정보에 대한 중요성을 높게 평가함.

4) 정보 매체 경험

■ 조사내용

- 정보매체 유형별 경험(여부), 정보매체 유형별 만족도(3점 척도)
 - 매체유형 : 텔레비전, 라디오, 신문, 책·잡지, 홍보우편물, 공공기관게시물, 주위사람(가족친구), 인터넷(스마트폰·컴퓨터), 관공서전화문의, 관공서방문문의
- 전달방법별 어려움(3점 척도), 전달방법이 어려운 이유(주관식 응답)
 - 전달방법 : 말, 글, 컴퓨터, 전화기

■ 정보매체 유형별 경험 여부

- 경험 빈도 높은 순 : 텔레비전 551명(98.2%), 주위사람 529명(94.3%), 신문 423명(75.4%)
- 경험 빈도 낮은 순 : 관공서방문 264명(47.1%), 관공서전화 303명(54.0%), 라디오 305명(54.4%)

■ 정보매체 유형별 만족도

- 모든 항목 중요성 평가점수가 2점(3점 만점) 이상이지만, 항목별 응답 결과를 살펴보면, 만족에 대한 응답 비율이 모두 50% 미만이며, 모든 매체유형에 대해 ‘보통’ 수준으로 만족한다는 응답 비율이 가장 높았음.
- ‘만족’ 응답 비율이 높은 매체유형 : 인터넷(44.2%), 텔레비전(40.1%)

- ‘불만’ 응답 비율이 높은 매체유형 : 홍보우편물(15.2%), 관공서전화(11.5%), 관공서방문(9.1%), 공공기관게시물(6.1%)

■ 매체유형별 이용도, 수월도, 신뢰도 순위

- 가장 자주 이용하는 방법 : 텔레비전(58.8%), 신문(29.4%)
- 가장 이용하기 쉬운 방법 : 텔레비전(46.9%), 신문(24.0%)
- 가장 믿음이 가는 방법 : 텔레비전(30.8%) 신문(18.6%), 공공기관게시물(11.1%)

■ 인구학적 특성에 따른 경험 및 만족도 응답 차이(통계적 유의미성 기준)

- 남성이 여성에 비해, 신문을 통한 정보 획득 경험 비율이 높음.
- 연령대가 낮을수록 인터넷을 통한 정보 획득 경험 비율이 높음.
- 여성이 남성에 비해, 주위사람을 통해 얻는 정보에 대한 만족도가 높음.
- 텔레비전 만족도는 70대, 80대, 60대 순서로 만족도가 높음.
- 동북권 거주자가 다른 지역 거주자에 비하여, 텔레비전 만족도가 낮음.
- 서북권 거주자가 다른 지역 거주자에 비하여, 책·잡지 만족도가 높음.
- 중등수준 학력자의 텔레비전과 관공서방문문의 만족도가 높음.
- 건강상태가 좋은 경우 인터넷 정보 만족도가 높음.
- 생활수준이 여유 있는 경우에 주위사람을 통해 얻는 정보 만족도가 높음.
- 경로당 및 노인복지관 이용자가 이러한 시설을 이용하지 않는 노인들에 비하여 텔레비전 정보 만족도가 높음.

■ 정보 전달방법별 어려움 정도

- 말 전달 방법의 ‘편안함’ 응답비율(54.6%)이 가장 높음.(3점 만점 중 2.49점)
- 컴퓨터의 ‘어려움’ 응답비율(33.5%)이 가장 높음.(3점 만점 중 1.98점)

■ 정보 전달방법별 어려움 이유

- 글 : 글씨가 작게 보임(26명), 전달받지 못함(7명), 내용 이해가 어려움(6명)
- 말 : 소리가 잘 들리지 않음(8명), 서비스 경험 없음(7명), 금방 잊음(5명), 내용 이해가 어려움(5명), 신뢰성이 부족함(4명)
- 전화기 : 내용 이해가 잘 안 됨(13명), 소리가 안 들림(13명)

5) 설문조사 결과 활용

- 노년기 정보의 중요성에 대한 근거 자료 제시
 - 나이가 들어서도 정보에 대한 욕구는 여전하고, 오히려 필요로 하는 정보의 종류가 변화하며 보다 다양해지고 있다는 점을 확인함.
- 노인에게 적절한 정보 전달 매체의 탐색
 - 말로 전달하는 매체 의존도가 높고 상대적으로 편안함을 느끼고 있어, 이러한 내용을 포함하여, 가이드 틀을 크게 글과 말의 두 가지 영역으로 구성함.
- 노인을 위한 정보 전달방법 개선 방안 도출
 - 정보 이용 어려움으로 정보 전달 서비스 자체의 부족함과 전달되는 내용에 대한 이해가 잘 안 된다는 의견을 확인하여, 이러한 내용을 가이드 개발에 반영함.

3. 어르신 의견수렴

- 진행목적 : 정보 전달과 관련한 노인들의 어려움과 욕구에 대한 구체적 의견 수렴
- 진행대상 : 2015년 서울시 어르신정책모니터링단 모니터위원 50명
- 진행방법 : 초점집단인터뷰(FGI), 4개 집단 구성, 각 1회 진행
- 진행내용 : 노년기 정보 중요성, 노년기 정보 이용 어려움, 효과적 정보 전달 방안
- 진행기간 : 2015.07.21~23

1) 노년기 정보의 중요성

- 노년기 생활환경 변화에 따라 노인들에게도 정보에 대한 요구는 지속됨.
- 노년기 중요한 정보는 각자가 처한 상황 및 사회적 배경에 따라 다르게 나타남.
- 노년기 인간관계 교육의 필요성에 대한 의견이 남성 노인을 중심으로 제기됨.

2) 정보 매체에 대한 요구사항

- 텔레비전
 - 노인전문채널에 대한 요구와 방송사별 노인대상 전문프로그램 편성 요구
 - 느린 자막 처리, 주요 정보 제공 시 쉬운 용어의 사용 등에 대한 요구
 - 모든 방송프로그램이 고령친화적 관점에서 제작될 필요성을 확인함.

■ 공공기관

- 공공기관에는 시청·구청·동사무소 이 외 복지서비스기관도 포함되어 있는 개념임.
- 노인들이 공공기관에서 직접 얻는 정보에 대한 신뢰는 무척 높지만, 공공기관에 방문하거나 전화하여 정보를 알아보는 경우는 매우 적음.
- 공무원 및 복지기관 담당자들의 태도가 불친절하게 느껴져 이용을 꺼리게 됨.
- 정보 전달에 있어서 전달하는 사람의 태도의 중요성을 확인함.

■ 전화 및 기타 매체

- 전화기 요금부담, 자동응답시스템, 스마트폰 이용 미숙으로 인한 어려움 등
- 전화기를 사용에 있어서 노인들이 어려움을 느끼는 부분은 매우 다양하므로, 세심한 배려와 접근이 필요함을 확인함.

3) 효과적 정보 전달 방안 제안

■ 맞춤형 교육과 시스템의 마련

- 독거노인이나 저소득층 등 소외계층 대상, 수준맞춤형 찾아가는 교육 실시 필요
- 노인을 위한 통합적인 정보 제공 시스템의 구축과 적극적인 활용 홍보

■ 정보 전달 매체 활용의 유의점

- 인쇄매체에서 크기가 큰 활자와 판독이 쉬운 서체 사용의 중요성
- 내용적인 측면에서 간단하고 명료하게 작성하여 전달력을 높이는 노력이 필요
- 공공기관 게시물은 노인이 편한 위치와 장소에 게시하는 배려가 필요
- 만화나 영상의 활용한 시각적인 정보 전달 방안의 개발과 적극적인 활용 필요

■ 대면 전달의 중요성과 유의점

- 노인에게 가장 확실하고 효과적으로 정보를 전달하는 방법은 사람을 통하는 것
 - 소외 노인을 직접 방문하여 필요한 주요 정보들을 전달하는 가가호호 정보 전달 방법, 또는 또래 노인이나 대학생 등을 활용한 휴먼라이브러리 홍보맨 등
- 사람을 통해 직접 말로 정보를 전달할 때는 정보를 전달하는 사람이 해당 노인과 친밀한 관계이거나 신뢰관계가 구축된 믿을만한 사람이어야 함.
 - 전달 내용에 주관적 해석이 개입되지 않도록 하는 등 전달자의 자질 문제, 말과 함께 주요 내용을 글로 정리하여 함께 전달하는 보조 수단 활용의 중요성

4. 현장전문가 의견수렴

- 진행목적 : 현장에서 노인들에게 정보를 전달하는 데 있어서 어려움과 개선 노력
- 진행대상 : 서울시 노인복지기관(노인종합복지관, 대한노인회 등) 부장급 7명
- 진행방법 : 초점집단인터뷰(FGI), 총 2회 진행
- 진행내용 : 노인 대상 정보 전달 실태와 어려움, 가이드 구성을 위한 구체적 의견
- 진행기간 : 2015년 7~8월

1) 효과적인 노인 정보 전달의 어려움

- 노인이 처한 상황 및 사회적 배경에 따라 다르나, 노년기에도 정보욕구는 지속됨.
- 노화로 인한 신체적 변화가 정보습득의 양과 속도에 확실한 영향을 미치고 있음.
- 많은 노인이 심리적으로는 이러한 변화를 쉽게 인정하지 않아, 어려움을 겪음.
- 효과적 정보 전달 방법에 대한 고민이 있지만 공통 대응 방안을 마련하지 못함.

2) 고령친화적 정보 전달 지침의 필요성

- 기관 자체적으로 정보 전달의 개선 방법을 다양하게 시도해나가고 있음.
 - 개선내용 : 게시물 크기, 별도의 양식 제작, 모범적인 게시물 양식 제시, 게시 장소의 선정, 글자체·글자크기·글자색의 선택 등에 있어서의 변화 등
- 변화를 시도할 경우 노인들의 저항과 민원이 제기되는 경우가 많지만, 새로운 전달 방법을 통해, 노인들의 만족도나 내용 이해도가 높아지는 것을 경험하기도 함.
- 현장에서는 경험적으로 습득한 정보 전달 노하우를 내부적으로만 공유하고 있음.
- 노인 대상 서비스 제공 기관에서 공통적으로 적용 가능한 가이드가 필요함.

3) 고령친화적 정보 전달 방안의 제안

- 시각 및 문자 전달
 - 문서편집 : 글자크기, 글자모양, 색상사용, 도표사용
 - 내용구성 : 핵심내용의 제시, 어려운 용어 배제, 간결한 서술, 적절한 시각자료
 - 전달방법 : 게시장소, 게시높이, 홍보게첩방법, 큰활자본 제공, 보조수단 제공
 - 휴대전화 : 문자발송 관련한 주의 사항
 - 인터넷(가이드 미반영) : 고령친화적 웹디자인, 인터넷 활용 정보 교육

■ 청각 및 구두 전달

- 음성발음 : 중저음 음성, 목소리 조절, 발성의 훈련, 정확한 발음
- 전달방법 : 두팔식 화법, 익숙한 용어, 인쇄물 제공, 서비스 연계
- 집단전달 : 소규모 구성, 전달의 방법
- 전화전달 : 전화요금 부담 문제, 전화소리 청취 문제, 반복적 확인 연락
- 관내방송(가이드 미반영) : 전달자(아나운서) 훈련, 사인음의 활용 방안

제4장 가이드라인 개발 결과

1. 개발 방향

- 개발목적 : 노인 대상 정보 전달 효과성 향상을 위한 현장 실천 방안의 제공
- 활용대상 : 서울시 공공기관(시·구청, 동사무소 등) 및 노인복지서비스 기관
- 기본방향
 - 노인 특성과 요구에 기반을 둔 가이드라인을 개발하고자 함.
 - 일반적 매체를 중심으로 한 가이드라인을 개발하고자 함.
 - 현장에서 쉽게 적용 가능한 가이드라인을 개발하고자 함.
- 개발원칙
 - 디자인 전문가가 아닌 노인 대상 서비스 현장 실무자를 대상으로 함.
 - 전문적 디자인 요소가 필요한 부분(웹사이트 등)은 개발 내용에서 배제함.
 - 가이드라인 각 항목은 기존 자료 및 의견 수렴 결과를 그 근거로 함.
 - 가이드라인 각 항목은 강제적 내용이 아닌 권고 사항으로서 제시함.
 - 가이드라인 각 항목의 실천을 위한 상세 내용은 세부 지침에서 제시함.

2. 구성 방법

- 마인드맵(Mind Map) 기법을 통한 기본틀 구성
 - 정보 전달 방법으로서 보는 것(시각), 듣는 것(청각)에 대한 접근

- 두 개 영역과 각 영역별 하위 영역 구성
 - 시각 및 문자 전달 : 문자사용, 언어서술, 문서편집, 시각자료, 전달방법
 - 청각 및 구두 전달 : 음성발음, 언어사용, 모임진행, 전화사용, 전달태도
- 총 10개 하위 영역별 가이드항목 및 세부 지침 내용 초안 구성
 - 하위 영역별 4~5개의 항목을 제시, 총 48개 항목 구성(각 영역별 24개 항목)
 - 각 48개 항목별 구체적인 실천 방법으로서 세부지침의 구성
- 가이드라인 구성을 위한 주요 근거 자료의 활용
 - 해외 가이드라인, 어르신 및 현장 전문가 초점집단인터뷰 결과

3. 초안 평가

1) 어르신 검토 의견(최종 가이드라인에 반영된 내용 중심)

- A. 시각 및 문자 전달
 - A1. 문자사용 : 일반적인 글자체의 ‘일반적’이라는 기준이 모호하므로 수정 필요
 - A2. 언어서술 : 가이드라인 초안 내용에 대체적으로 동의
 - A3. 문서편집 : 세로쓰기 방식 사용 자제에 대한 내용 추가 필요
 - A4. 시각자료 : 식별이 어려운 노랑이나 파스텔 톤의 색상 자제 필요
 - A5. 전달방법 : 지나친 반복도 문제이므로, 반복 횟수 제한 필요
- B. 청각 및 구두 전달
 - B1. 음성발음 : 장소·상황에 따른 목소리 크기 조절, 입모양을 분명히 하는 것
 - B2. 언어사용 : 노인이 직접 정리해보도록 한다는 지시적 느낌이므로 표현 수정
 - B3. 모임진행 : 모임 시에는 노인의 특성을 고려하여 집단을 구성할 필요가 있음
 - B4. 전화사용 : 4번 다양한 방법에 관한 항목은 전달태도에 구성되는 것이 적절
 - B5. 전달태도 : 객관적 입장에서 감정을 배제한 정보 전달, 어조뿐만 아니라 밝은 표정 등 실제 보이는 태도 관련 내용 보완, 전달자가 노인이 명확히 이해하고 있는지 수시로 확인하는 내용, 노인 특성과 개별성을 인정하는 태도를 갖추는 것, 이해도와 개별 특성에 맞춘 용어수준 및 부연 설명 조절

2) 현장실무자 설문조사

- 조사목적 : 가이드라인 초안에 대한 현장 전문가 시각에서의 타당성 검토
- 조사대상 : 서울시 노인복지기관(노인종합복지관) 실무자 50명
- 조사내용 : 항목 중요성, 구성 적절성, 적용 가능성(3개 문항, 각 7점 척도)
- 조사결과 : 하위영역별 타당성 검토 결과 평균 점수

가이드라인 하위영역	항목 평균(21점 만점)	가이드라인 하위영역	항목 평균(21점 만점)
A1. 문자사용(5개 항목)	17.0	B1. 음성발음(4개 항목)	17.4
A2. 언어서술(5개 항목)	17.0	B2. 언어사용(5개 항목)	16.9
A3. 문서편집(5개 항목)	15.9	B3. 모임진행(5개 항목)	17.3
A4. 시각자료(4개 항목)	16.7	B4. 전화사용(5개 항목)	17.3
A5. 전달방법(5개 항목)	17.4	B5. 전달태도(5개 항목)	17.1

4. 초안 수정

A. 시각 및 문자 전달

구분	가이드라인 항목 초안	변경사항	가이드라인 항목 최종안
A1. 문자 사용	A1-1.글자크기는 충분히 크게 한다.	세부수정	A1-1.글자크기는 충분히 크게 한다.
	A1-2.일반적으로 자주 사용하는 글자체를 사용한다.	표현수정	A1-2.익숙한 글자체를 사용한다.
	A1-3.글자모양은 원형대로 사용한다.	항목통합	A1-3.글자모양의 변형은 적게 한다.
	A1-4.장평 및 자간을 크게 줄이지 않는다.		
	A1-5.함께 쓰는 글자체는 2가지 이내로 한다.	내용수정	A1-4.글자체는 3가지 이내로 한다.
A2. 언어 서술	A2-1.바르고 쉬운 표준말을 사용한다.	-	A2-1.바르고 쉬운 표준말을 사용한다.
	A2-2.완결된 문장을 사용한다.	-	A2-2.완결된 문장을 사용한다.
		항목추가	A2-3.읽기 편한 글체를 사용한다.
	A2-3.핵심 내용은 앞에 둔다.	표현수정	A2-4.핵심 내용을 먼저 제시한다.
	A2-4.짧고 간결하게 작성한다.	표현수정	A2-5.전반적으로 짧고 간결하게 작성한다.
	A2-5.구체적 예시를 사용한다.	-	A2-6.구체적인 예시를 사용한다.
A3. 문서 편집	A3-1.문단모양은 양쪽 또는 왼쪽 정렬한다.	항목추가	A3-1.문단은 양쪽 또는 왼쪽 정렬한다. A3-3.가로쓰기 방식을 사용한다.
	A3-2.여러 개의 단 편집은 필요시에만 사용한다.	표현수정	A3-2.문서 단은 한 개로 한다.
	A3-3.줄 간격과 문서 여백은 충분히 둔다.	-	A3-4.줄 간격과 문서 여백은 충분히 둔다.
	A3-4.용지로 인한 시각적 혼란을 방지한다.	영역이동	A3-4 → A4-5
	A3-5.용도에 따라 적절한 용지크기를 선택한다.	-	A3-5.용도에 따라 적절한 용지크기를 선택한다.
A4. 시각 자료	A4-1.함께 쓰는 글자 색상은 2가지 이내로 한다.	표현수정	A4-1.서로 어울리는 색상을 사용한다.
	A4-2.바탕과 글자색은 명도 차이를 크게 한다.	-	A4-2.바탕과 글자색은 명도 차이를 크게 한다.
	A4-3.내용 이해를 위해 그림이나 사진을 활용한다.	표현수정	A4-3.그림이나 사진을 활용한다.
	A4-4.표는 내용이 간단한 경우 사용한다.	표현수정	A4-4.표나 도식은 단순하게 구성한다.
	A3-4 → A4-5	영역이동	A4-5.용지로 인한 시각적 혼란을 방지한다.
A5. 전달 방법	A5-1.지정된 장소에서 배포 또는 게시한다.	세부수정	A5-1.지정된 장소에서 배포 또는 게시한다.
	A5-2.보조 수단을 제공한다.	표현수정	A5-2.내용 파악을 위한 보조 수단을 제공한다.
	A5-3.문의가능한 연락처를 제공한다.	-	A5-4.문의 가능한 연락처를 제공한다.
	A5-4.휴대전화 문자는 간단명료한 내용으로 발송한다.	표현수정	A5-5.휴대전화 문자는 간단명료하게 발송한다.
	A5-5.주요 내용은 반복하여 전달한다.	-	A5-3.주요 내용은 반복하여 전달한다.

■ B. 청각 및 구두 전달

구분	가이드라인 항목 초안	변경사항	가이드라인 항목 최종안
B1. 음성 발음	B1-1.목소리 크기를 조절하여 말한다.	세부수정	B1-1.목소리 크기를 조절하여 말한다.
	B1-2.목소리 톤을 조절하여 말한다.	항목추가 세부수정	B1-5.친절한 어조와 어투로 말한다. B1-2.낮은 음으로 말한다.
	B1-3.정확한 발음으로 말한다.	순서변경	B1-4.정확한 발음으로 말한다.
	B1-4.적당한 속도로 말한다.		B1-3.적당한 속도로 말한다.
B2. 언어 사용	B2-1.바르고 쉬운 표준말을 사용한다.	-	B2-1.바르고 쉬운 표준말을 사용한다.
	B2-2.표현을 다양하게 하여 설명한다.	표현수정	B2-2.다양한 표현으로 설명한다.
	B2-3.핵심 내용을 먼저 말한다.	-	B2-3.핵심 내용을 먼저 말한다.
	B2-4.전달 내용을 요약정리하여 확인한다.	표현수정	B2-4.내용을 요약정리하며 마무리한다.
	B2-5.노인이 직접 정리해보도록 한다.	영역이동	B2-5 → B5-7
B3. 모임 진행	B3-1.집단 구성은 소규모로 한다.	세부수정	B3-1.집단 구성은 소규모로 한다.
	B3-2.접근과 이용이 편리한 장소를 선정한다.	-	B3-2.접근과 이용이 편리한 장소를 선정한다.
	B3-3.미리 공지된 시간에 시작하고 끝낸다.	-	B3-3.미리 공지된 시간에 시작하고 끝낸다.
	B3-4.전달 내용은 간결하게 구성하고 반복한다.	내용수정	B3-4.전달 내용은 간결하게 구성한다.
	B3-5.핵심 내용을 요약한 유인물을 제공한다.	-	B3-5.핵심 내용을 요약한 유인물을 제공한다.
B4. 전화 사용	B4-1.전화 안내에 대한 사전 약속과 동의를 진행한다.	-	B4-1.전화 안내에 대한 사전 약속과 동의를 구한다.
	B4-2.충분한 준비 시간을 준다.	-	B4-2.충분한 준비 시간을 준다.
	B4-3.짧은 시간 내에 핵심 내용만 전달한다.	-	B4-3.짧은 시간 내에 핵심 내용만 전달한다.
	B4-4.다양한 방법을 통해 반복하여 알린다.	영역이동	B4-4 → B5-5
	B4-5.전화 응대가 빠르게 이루어지도록 한다.	-	B4-4.전화 응대가 빠르게 이루어지도록 한다.
B5. 전달 태도	B5-1.검증된 인력이 객관적 입장에서 정보를 전달한다.	내용수정	B5-1.객관적 입장에서 정보를 전달한다.
	B5-2.대화에 집중하는 태도를 갖춘다.	※	B5-2.대화에 집중하는 태도를 갖춘다.
	B5-3.적절한 반응을 보인다.	명칭수정 전달태도 →	B5-3.적절한 반응을 보인다.
	B5-4.핵심 내용은 메모를 함께 전달한다.	전달방법	B5-6.핵심 내용은 메모를 함께 전달한다.
	B5-5.실제로 하는 모습을 보여준다.		B5-4.실제로 하는 모습을 보여준다.
	B4-4 → B5-5	영역이동	B5-5.내용을 반복하고 이해도를 확인한다.
	B2-5 → B5-7	영역이동	B5-7.내용을 직접 정리해보도록 한다.

5. 최종 도출

■ 최종 가이드라인(주요항목 중심 요약본)

- 총 2개 영역, 영역별 5개 하위 영역 및 25개 항목 구성, 총 50개 항목 제시

하위	시각 및 문자 전달(글 전달) 가이드 항목	하위	청각 및 구두 전달(말 전달) 가이드 항목
A1. 문자 사용	1. 글자크기는 충분히 크게 한다.	B1. 음성 발음	1. 목소리 크기를 조절하여 말한다.
	2. 익숙한 글자체를 사용한다.		2. 낮은 음으로 말한다.
	3. 글자모양의 변형은 적게 한다.		3. 적당한 속도로 말한다.
	4. 글자체는 3가지 이내로 한다.		4. 정확한 발음으로 말한다.
1. 바르고 쉬운 표준말을 사용한다.	5. 친절한 어조와 어투를 사용한다.		
A2. 언어 서술	2. 완결된 문장을 사용한다.	B2. 언어 사용	1. 바르고 쉬운 표준말을 사용한다.
	3. 읽기 편한 글체를 사용한다.		2. 다양한 표현으로 설명한다.
	4. 핵심 내용을 먼저 제시한다.		3. 핵심 내용을 먼저 말한다.
	5. 전반적으로 짧고 간결하게 작성한다.		4. 내용을 요약정리하며 마무리한다.
	6. 구체적인 예시를 사용한다.	B3. 모임 진행	1. 집단 구성은 소규모로 한다.
	A3. 문서 편집		1. 문단은 양쪽 또는 왼쪽 정렬한다.
2. 문서 단은 한 개로 한다.			3. 미리 공지된 시간에 시작하고 끝낸다.
3. 가로쓰기 방식을 사용한다.			4. 전달 내용은 간결하게 구성한다.
4. 줄 간격과 문서 여백은 충분히 둔다.			5. 핵심 내용을 요약한 유인물을 제공한다.
5. 용도에 따라 적절한 용지크기를 선택한다.		B4. 전화 사용	1. 전화안내에 대한 사전 약속과 동의를 진행한다.
A4. 시각 자료	1. 서로 어울리는 색상을 사용한다.		2. 충분한 준비 시간을 준다.
	2. 바탕과 글자색은 명도 차이를 크게 한다.		3. 짧은 시간 내에 핵심 내용만 전달한다.
	3. 그림이나 사진을 활용한다.		4. 전화 응대가 빠르게 이루어지도록 한다.
	4. 표나 도식은 단순하게 구성한다.	B5. 전달 방법	1. 객관적 입장에서 정보를 전달한다.
	5. 용지로 인한 시각적 혼란을 방지한다.		2. 대화에 집중하는 태도를 갖춘다.
A5. 전달 방법	1. 지정된 장소에서 배포 또는 게시한다.		3. 적절한 반응을 보인다.
	2. 내용 파악을 위한 보조 수단을 제공한다.		4. 실제로 하는 모습을 보여준다.
	3. 주요 내용은 반복하여 전달한다.		5. 내용을 반복하고 이해도를 확인한다.
	4. 문의 가능한 연락처를 제공한다.		6. 핵심 내용은 메모를 함께 전달한다.
	5. 휴대전화 문자는 간단명료하게 발송한다.		7. 내용을 직접 정리해보도록 한다.

제5장 결론

1. 연구의 의의

■ 연구의 의의

- 노인 서비스에 있어, 노인의 특성 변화를 이해하고 받아들이는 관점을 제시함.
- 노인이 변화하는 것이 아닌, 노인을 위한 서비스 현장의 변화 방향성을 제시함.
- 노인에 대한 사회적 존중과 사회활동 활성화를 통해 세대통합을 달성을 지향함.

■ 연구의 기대효과

- 고령친화적 정보 전달 가이드 개발 시도가 국내 최초로 이루어졌다는 의의가 있음.
- 노인 서비스 현장에서 어렵지 않게 활용할 수 있는 것으로, 실천적 함의가 높음.
- 실제 노인들의 정보 접근성을 향상시키는 결과도 얻을 수 있을 것으로 기대됨.

2. 연구의 한계

- 어르신정책모니터링단이라는 특정 집단을 대상으로 한 의견수렴의 한계
- 현장 실무자들의 의견을 수렴이 보다 폭넓고 다양하게 이루어지지 못했다는 한계
- 다양한 매체에 대한 구체적인 가이드라인 개발 필요성 의견 반영의 미흡
- 소외 위험도가 높은 특수한 상황에 대한 가이드라인 개발 내용 미흡

3. 연구의 활용

- 2016년 제2기 서울어르신종합계획에, 가이드 활용 방안을 세부과제로 포함 예정
- 2016년 WHO 고령친화도시 국제네트워크 우수사례 제출 예정
 - 관련 기관에 가이드 내용을 공문 등을 통해 전달
 - 현장 실무자들을 대상으로 한 교육 과정 운영
 - 기관별 홍보물 점검 및 컨설팅 사업 운영 가능성 타진
- 가이드라인에 대한 의견 수렴 지속적으로 지속적인 내용의 수정·보완
- 추가 가이드라인 개발 추진(웹사이트, 영상, 관내방송, 청력·시력 저하 노인 등)

□ 목 · 차

제1장 서론	1
1. 연구배경 및 목적	3
1) 연구배경	3
2) 연구목적	5
2. 개발과정 및 연구방법	6
제2장 이론적 배경	9
1. 노년기 정보의 중요성	11
2. 정보습득의 장애 요소	14
3. 노인복지정보화의 한계	16
4. 정보격차의 해소 방안	17
제3장 가이드라인 개발 과정	21
1. 해외 사례 검토	23
1) 고령친화적 의사소통 및 정보제공을 위한 점검 항목(WHO, 2007)	24
2) 고령친화적 의사소통 가이드(캐나다 공중보건국, 2010)	25
2. 어르신 설문조사	31
1) 설문 구성 및 진행	31
2) 일반적 특성	33
3) 정보 획득 욕구	35
4) 정보 매체 경험	43
5) 설문조사 결과 활용	51
3. 어르신 의견수렴	52
1) 노년기 정보의 중요성	54
2) 정보 매체에 대한 요구사항	55

3) 효과적 정보 전달 방안 제안	57
4) 어르신 의견수렴 결과 활용	60
4. 현장 전문가 의견수렴	61
1) 효과적인 노인 정보 전달의 어려움	62
2) 고령친화적 정보 전달 지침의 필요성	62
3) 고령친화적 정보 전달 방안의 제안	64
제4장 가이드라인 개발 결과	69
1. 개발 방향	71
2. 구성 방법	72
3. 초안 평가	77
1) 어르신 검토 의견	78
2) 현장 실무자 설문조사	79
4. 초안 수정	83
5. 최종 도출	86
1) A. 시각 및 문자 전달(글 전달)	88
2) B. 청각 및 구두 전달(말 전달)	98
제5장 결론	109
1. 연구의 의의	111
2. 연구의 한계	112
3. 연구의 활용	114
참고문헌	117
부록	121
[부록1] 어르신 설문조사지(노인 정보 전달 매체 이용 현황)	123
[부록2] 실무자 설문조사지(가이드 초안 타당성 검토)	127
[부록3] 서울시 공공매체(정보 전달) 고령친화 가이드라인	134

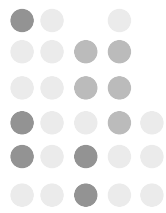
□ 표 . 목 . 차

〈표 1〉 가이드라인 개발을 위한 연구방법	8
〈표 2〉 설문구성내용	32
〈표 3〉 설문추진일정	33
〈표 4〉 응답자 일반적 특성	34
〈표 5〉 노년생활 정보의 중요도	35
〈표 6〉 노년생활 정보 추가 응답	36
〈표 7〉 노년생활 정보 인식 순위	37
〈표 8〉 성별에 따른 노년생활 정보 중요도 비교	38
〈표 9〉 연령에 따른 노년생활 정보 중요도 비교	38
〈표 10〉 거주지역에 따른 노년생활 정보 중요도 비교	39
〈표 11〉 거주기간에 따른 노년생활 정보 중요도 비교	39
〈표 12〉 최종학력에 따른 노년생활 정보 중요도 비교	40
〈표 13〉 건강상태에 따른 노년생활 정보 중요도 비교	41
〈표 14〉 생활수준에 따른 노년생활 정보 중요도 비교	42
〈표 15〉 응답장소에 따른 노년생활 정보 중요도 비교	42
〈표 16〉 매체별 정보 획득 경험 및 만족도	43
〈표 17〉 정보 매체 인식 순위	44
〈표 18〉 성별에 따른 정보 매체 경험 비교	45
〈표 19〉 연령에 따른 정보 매체 경험 비교	45
〈표 20〉 성별에 따른 정보 매체 만족도 비교	46
〈표 21〉 연령에 따른 정보 매체 만족도 비교	46
〈표 22〉 거주지역에 따른 정보 매체 만족도 비교	46
〈표 23〉 최종학력에 따른 정보 매체 만족도 비교	47
〈표 24〉 건강상태에 따른 정보획득 만족도 비교	48
〈표 25〉 생활수준에 따른 정보획득 만족도 비교	48
〈표 26〉 응답장소에 따른 정보획득 만족도 비교	48

〈표 27〉 정보 전달 방법의 어려움 정도	49
〈표 28〉 글로 전달하는 방법에 어려움을 느끼는 이유	50
〈표 29〉 말로 전달하는 방법에 어려움을 느끼는 이유	50
〈표 30〉 전화기로 전달하는 방법에 어려움을 느끼는 이유	51
〈표 31〉 초점집단인터뷰 진행 일정 및 참여 인원	53
〈표 32〉 초점집단인터뷰 참여자의 일반적 특성	53
〈표 33〉 개발 방향 및 원칙	71
〈표 34〉 가이드라인 구성틀	74
〈표 35〉 가이드라인 구성 근거자료	74
〈표 36〉 시각 및 문자 전달 가이드라인 초안 근거자료 구성 내역	76
〈표 37〉 청각 및 구두 전달 가이드라인 초안 근거자료 구성 내역	77
〈표 38〉 시각 및 문자 전달 방법에 대한 검토 의견	78
〈표 39〉 청각 및 구두 전달 방법에 대한 검토 의견	79
〈표 40〉 현장 실무자 설문조사 구성 양식	80
〈표 41〉 시각 및 문자 전달 영역의 항목 타당성 검토 결과	81
〈표 42〉 청각 및 구두 전달 영역의 항목 타당성 검토 결과	82
〈표 43〉 시각 및 문자 전달 영역 수정 사항	83
〈표 44〉 청각 및 구두 전달 영역 수정 사항	85
〈표 45〉 최종가이드 주요 항목 중심 요약	87

그림 · 목 · 차

[그림 1] 가이드라인 개발 과정	7
[그림 2] 이론적 배경의 구성 및 활용 과정	11
[그림 3] 노인의 복지정보 욕구	12
[그림 4] DIKW 피라미드	13
[그림 5] 마인드맵을 통한 가이드라인 기본틀 구성	73



제 1 장 |

서론 |



제1장 서론

1. 연구배경 및 목적

1) 연구배경

서울시는 빠르게 증가하는 노인 인구로 인해 확대되는 여러 가지 사회문제에 보다 효과적으로 대응해나가기 위하여 많은 노력을 기울여왔다. 특히, 서울시는 전 세계적인 고령화와 도시화 문제에 대응하기 위해 결성된 세계보건기구(WHO)의 고령친화도시 국제네트워크(Global Network of Age-Friendly Cities & Communities: GNAFCC)에 오래 전부터 관심을 가져왔다. 이 프로젝트에서는 고령화 문제에 대하여 도시 전반에 걸친 거시적 관점을 통해 접근하여, 다양한 협력체계를 통해 구체적인 실행 방안을 마련하여 추진하고, 이러한 실행 과정에서의 성과를 세계 여러 도시들과 공유해나가기를 독려하고 있다.

서울시는 2010년부터 이러한 지향을 가진 GNAFCC에 회원 가입하여 고령친화도시를 조성해나가기 위한 다양한 활동을 추진하여왔다. 예를 들어 고령친화도시 조성을 목표로 하여 2020 마스터플랜(서울시, 2010)을 구성하였고, 2011년 7월에는 “서울특별시 고령친화도시 구현을 위한 노인복지 기본조례”를 제정하였다. 이 외에 고령친화도시 조성과 관련된 연구로 국제네트워크 가입 전략이나 평가 방안 연구, 서울시 고령친화도시 조사 연구 등이 진행되었으며, 구체적인 실행계획 수립을 위해 전문가와 노인의 의견을 수렴한 다양한 전략과제 개발이 이루어져왔다.

이러한 활동을 통해서 서울시는 3개년(2013~15년)에 해당하는 고령친화도시 조성을 위한 실행계획을 수립하였고, 그러한 노력을 인정받아 2013년 6월 GNAFCC의 회원도시에 가입하였다. 서울시 실행계획(서울시, 2012)은 6개의 영역¹⁾으로 구성되어 있지만, 내용상으로는 WHO에서 제시하는 고령친화도시 가이드(WHO, 2007)의 8개 영역²⁾을 포괄하고 있다. 예를 들어 살기 편한 환경 분야는 외부환경

- 1) 제2인생설계 지원, 맞춤형 일자리, 건강한 노후, 살기편한 환경, 활기찬 여가문화, 존중과 세대통합
- 2) 외부환경 및 시설(Outdoor spaces and buildings), 교통 수단 편의성(Transportation), 주거 환경 안정성(Housing), 여가 및 사회활동(Social participation), 존중 및 사회통합(Respect and social inclusion), 인적 자원의 활용(Civic participation and employment), 의사소통 및 정보(Communication and information), 의료 및 지역돌봄(Community support and health services)

및 시설, 교통, 주거 등 3개 영역을 포괄하고 있고, 존중과 세대통합에는 의사소통 및 정보의 내용까지 포함되어 있다. 본 연구는 이러한 서울시 고령친화도시 실행계획 중 “존중과 세대통합” 영역의 “대중매체 고령친화방송 가이드라인 개발”이라는 세부과제³⁾와 관련된 것이다.

이렇듯이 본 연구는 서울시의 고령친화도시 국제네트워크 회원도시 활동 관련 실행계획의 세부과제로서 제시된 바 있는 것으로서, 고령사회에 대비하여 노인을 대상으로 한 정보 제공 서비스 개선의 필요성으로부터 출발하는 것이다. 최근 노인 대상 서비스 향상 방안에 대한 연구가 많이 이루어지고 있으며, 정보 또한 그러한 서비스 내용 중의 하나로 다루어지고 있다. 그러나 노인과 정보라는 주제가 결합된 연구는 내용적 측면에서 다양성이 확보되지 못하고 있는 실정이다. 대부분 연구가 정보복지 관점에서 진행되고 있어, 노인의 정보접근성 향상 또는 노인의 정보격차 해소에 관한 내용(김영주·정재민, 2006; 김정연·노용환·최두진·정부연·김재경, 2007; 최영재·송현주, 2008; 명승환·이복자, 2010; 미래창조과학부, 2014)에 한정되어 있기 때문이다.

위에 언급된 연구들은 대부분 법제적 측면이나 기술적·물리적 측면에서의 해결 방안을 대안으로 제시하고 있다. 물론 이러한 대안 제시는 매우 중요한 것으로서 우리 사회에서 지속적으로 개선의 노력을 기울여나가야 할 것이다. 그러나 이러한 부분에 대한 관심에 반하여, 노인들의 정보 습득 체감도를 높일 수 있는 보다 직접적이고 실천적인 방안에 대한 관심은 그 동안 다소 미흡하였다는 점을 지적하고자 한다. 물론, 기존 연구 중에서도 노인의 정보 이용 현황에 대해서 관심을 가지고 접근한 경우(김균·김양은·김건우·김도희, 2011; 김영선·박병현·이희윤, 2014)가 있으나, 연구 내용이 단순한 현황의 파악에 그치고 있어 실천적인 대안 제시에 있어서는 여전히 아쉬움이 있다.

다시 말하면, 노인들을 위한 정보격차해소 정책이나 IT 기술의 개선, 컴퓨터와

3) 이 과제의 당초 내용과 목적은 세부과제의 제목에서 드러나는 바와 같이 대중을 대상으로 하는 방송 프로그램의 내용을 개선하여, 긍정적인 노인 이미지를 형성하고 세대 통합과 노인에 대한 사회적 존중의 분위기를 형성하고자 함이었다. 하지만 연구과제 추진을 위한 의견 수렴에서는 방송 분야에 대한 실제 가이드 적용의 가능성과 현실적 과급력에 대한 회의적인 의견이 대부분이었다. 오히려 노인의 정보 접근성 향상이 더욱 시급한 과제로 거론되었고, 이러한 문제를 해결하기 위한 방안으로서, 노인들을 자주 접하는 실천 현장에서 직접 사용할 수 있는 가이드라인을 개발하는 것이 적절하다는 데에 합의가 이루어졌다. 이에 따라서 연구과제는 노인을 대상으로 한 정보 전달 가이드라인을 개발하는 방향으로 수정되었다.

같은 정보 전달 기기의 보급은 실제 노인들이 직접적인 혜택을 받거나 변화의 내용으로 체감하기 어려운 내용인 것이 사실이다. 그렇기 때문에 제도의 개선이나 기술의 발전, 기기의 보급 확대에 앞서서 정작 노인들이 필요로 하고 편안하게 생각하는 정보 전달의 방법이 무엇인가에 대한 고민이 무엇보다도 선행되어야만 하는 것이다. 이러한 시각은 기존 연구에서도 찾아볼 수 있다. 현재 노인을 대상으로 제작되는 모든 미디어물의 경우 노인들이 쉽게 접근할 수 있도록 어떠한 구성으로 어떠한 면이 고려되어서 제작되어야 한다는 기준이 없는 관계로 노인들이 접근하기 어려운 점이 있다(정순돌, 2005)는 것이다. 그렇기 때문에 노인 대상 정보 전달과 관련하여 노인이 쉽게 보고 쉽게 이해할 수 있도록 하는 방법에 대한 가이드라인이 필요하다.

2) 연구목적

이러한 배경에 따라서 본 연구에서 진행하는 가이드라인 개발의 목적은 노인들에게 효과적으로 정보를 전달하기 위한 것으로, 노인의 정보습득력 향상을 위해 노인이 이해하기 쉬운 정보 전달 방법에 관한 실천 지침을 제공하고자 하는 것이다. 그렇기 때문에 이번 가이드라인은 노인에게 정보를 전달하는 곳이라면 어디에서나 쉽게 이해하고 활용할 수 있는 내용으로 구성하고자 한다. 그리고 방송과 같은 특정한 정보 전달 매체에 초점을 맞추기 보다는, 정보를 전달하는 방법 자체에 초점을 맞추어 가이드를 개발하고자 한다. 이렇듯 본 연구는 실천 현장에서 서비스 제공자가 활용할 수 있는 실천지침 구성을 목표로 하고 있으므로, 가이드라인의 적용 대상을 노인복지서비스를 제공하는 기관으로 제한하고자 한다. 여기에는 시청, 구청, 동사무소 등 관공서는 물론, 노인을 그 대상으로 하는 노인복지기관이 포함될 수 있다. 그리고 가이드라인의 내용 또한 실천 현장에서 쉽게 활용할 수 있는 수준을 지향하므로, 일상에서 가장 많이 활용하는 정보 전달 방법(말과 글)을 중심으로 개발하고자 한다.

이와 같은 개발 방향에 근거하여, ‘공공매체’라는 용어의 사용이 가능하다. 왜냐하면, 공공(public)⁴⁾은 매우 포괄적인 의미를 담고 있어 내용이 모호할 수 있으나,

4) 공공이라는 개념은 그것을 보는 시각에 따라 여러 가지로 설명할 수 있으므로 한 마디로 정의하기는 대단히 어렵다. 미국의 행정학자 왈도(D. Waldo)는 구조적·기능적 분석과 문화 개념으로서 '공공'의 개념을 설정하고 있으며, 박문옥 교수는 공공의 개념을 단순한 추상적 개념이 아니라 사회현상과의 통념(通念)

가이드 적용 및 활용의 주 대상을 서울시 공공기관으로 하고 있기 때문이다. 그리고 매체(media)⁵⁾ 또한 다양한 의미로 사용되고 있는 용어이지만, 정보 전달 도구의 의미를 가지고 있기 때문이다. 이에 따라 매체라는 용어와 정보 전달이라는 용어를 함께 사용하면 비슷한 의미의 단어가 반복되는 것이므로, 본 연구의 제목은 “서울시 공공매체 고령친화 가이드라인 개발”로 간단히 하였다.

노인을 대상으로 한 효과적인 정보 전달은 노인의 정보 접근성 향상을 위해서 매우 중요한 사항이다. 노인이 되어도 정보에 대한 욕구는 여전할 뿐만 아니라, 정보를 통해서 다양한 사회활동의 기반을 얻기 때문이다. 그러나 노화로 인한 신체적, 인지적 변화는 노인들이 정보를 습득하는 데에 어려움을 주게 된다. 이러한 어려움은 결국 노인이 환경 변화에 적절하게 대응하거나 상황에 맞는 제도적 혜택을 누리는데 장애 요소로 작용하게 된다. 그러므로 노인 정보 전달 가이드라인은 궁극적으로 우리 사회 노인들의 정보 습득력을 향상시켜 활발한 사회활동을 지원하는 데에 도움을 주는 역할을 하게 될 것이라는 점에서 의미 있다. 그리고 가이드라인 실천을 통해서 노인에게 있어 정보의 중요성, 노인의 특성, 정보 전달시 유의사항 등을 다른 세대가 인식하는 기회가 되므로, 궁극적으로는 노인에 대한 사회적 존중과 세대통합의 계기가 마련될 수 있을 것으로 기대된다.

2. 개발과정 및 연구방법

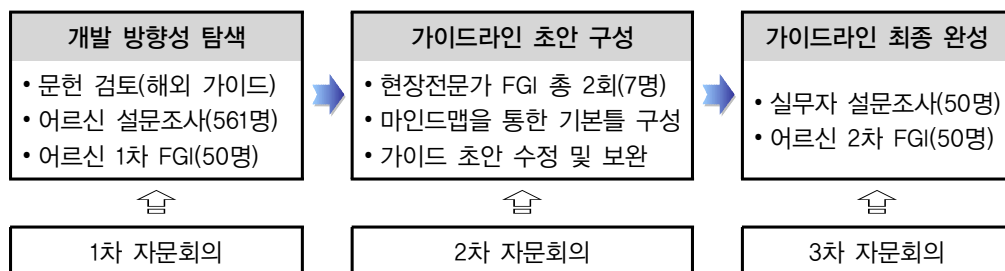
본 연구에서 개발하고자 하는 가이드라인은 노인에게 정보를 효과적으로 전달하는 방법에 대한 것으로서, 개발된 가이드의 직접적인 사용자는 노인복지서비스 실천 현장의 종사자들이다. 이러한 가이드 개발의 목적을 전제로 한다면, 정보에 대한 욕구와 정보를 습득하는 데에 있어서 겪었던 어려움 등에 대한 노인들의 의견이

관계, 역사적 관계, 또는 문화적 개념에서 파악하고 있다. 이에 따라 '공공성'(公共性)의 개념은 공동사회의 공통의 관심사를 관리하는 경우에 있어서 통합의 상징으로 설명된다. 즉, 사회 전체의 필요성과 전체의 이익에 직결되는 것이다. 따라서 공공성에는 공익(公益)의 개념이 수반하며, 또 그 사회 구성원들에게 공개되어 평가될 때 비로소 공공성이 확보되는 것이다(이해하기 쉽게 쓴 행정학용어사전).

5) 매체(media)는 사람들 사이에 의사전달을 할 때의 중개물을 말하며 홍보활동에 있어서 홍보지 등이 전달수단으로 특별히 쓰이는 것을 말한다. 시각매체(신문, 잡지 등), 청각매체(라디오 등), 시청각매체(텔레비전, 영화 등)로 나누어진다. 매체의 활용은 이해를 도와 기억되기 쉽다는 장점이 있다. 토의를 유효하게 하기 위해 전체매체를 사용하기도 한다. 텔레비전, 신문, 잡지 등 대량으로 쓰이는 매체를 매스미디어(massmedia)라고 한다(사회복지학사전).

무엇보다 중요한 기초 자료가 되어야 한다. 그리고 실천 현장에서의 활용을 염두에 둔다면, 현장 종사자들이 노인에게 정보를 전달할 때 겪었던 어려움과 다양한 개선 노력 등도 수집되어야 한다. 왜냐하면 이러한 현장의 의견을 토대로 하여야 실제 적용 가능한 내용 구성이 가능하기 때문이다. 이에 따라 본 연구에서는 다양한 방식의 의견 수렴 과정을 통해 가이드라인을 구성하였다.

본 연구에서 의견 수렴은 다양한 방법으로 진행되었지만, 진행 목적 측면에서는 아래 [그림 1]과 같이 총 3가지의 주요 단계로 요약해볼 수 있다. 즉, 기초 자료를 통해 가이드 개발의 방향성을 탐색하고, 이를 토대로 가이드 초안을 구성한 후, 최종적인 검토 과정을 통해 가이드를 완성해나간 것이다. 단계별로 진행된 구체적인 연구 활동은 다음과 같다. 개발 방향성 탐색과 관련한 과정에서는 문헌검토, 어르신 설문조사, 어르신 초점집단인터뷰 등이 진행되었다. 가이드 초안 구성 과정에서는 2회에 걸친 현장전문가 초점집단인터뷰가 진행되었으며, 마인드맵 기법을 적용한 가이드라인 기본틀을 구성하였다. 마지막 가이드 최종 완성 단계에서는 현장실무자들의 타당성 검토 설문조사와 어르신들의 내용 검토 과정이 진행되었다. 이러한 연구 단계별로는 노인복지 및 미디어, 디자인 등 다양한 분야의 전문가들의 자문이 이루어져 가이드 개발에 대한 노인과 실무자의 의견들이 보다 정교하게 보완될 수 있었다.



[그림 1] 가이드라인 개발 과정

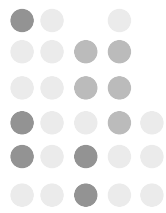
<표 1>에 요약된 바와 같이, 연구 방법 측면에서는 양적 조사와 질적 조사가 병행되었다. 양적 조사는 서울시 거주 노인을 대상으로 한 설문조사와 가이드 초안의 타당성 검토를 위한 노인복지기관 실무자 대상의 설문조사가 각각 진행되었다. 한편, 질적 조사는 초점집단인터뷰(Focus Group Interview: FGI)를 통해 이루어졌

는데, 어르신 인터뷰는 2개 주제에 4개 인터뷰 집단을 구성하여 총 8회, 현장전문가 인터뷰는 총 2회 진행되었다.

양적 조사 결과에 대한 분석을 위해서는 기술통계(빈도, 백분율, 평균값, 표준편차 등)를 기본적으로 사용하였고, 인구학적 특성에 따른 응답 결과의 차이를 보기 위해서는 T-test와 ANOVA를 사용하였다. 질적 조사 결과 분석은 각 인터뷰 내용을 녹취한 후 연구자가 반복적으로 읽어 주요한 내용을 코딩하고, 코딩된 내용을 취합하여 유사한 주제로 묶어 범주화하는 방식으로 이루어졌다.

〈 표 1 〉 가이드라인 개발을 위한 연구방법

연구방법	진행목적	조사대상	추진일정
문헌조사	노인 대상 정보 전달 가이드 관련 기존 자료 탐색 및 내용 검토	국내 및 해외 관련 가이드	7월
어르신 설문조사	노년생활 관련 정보의 욕구 노인의 정보획득의 경험과 어려움	서울시 거주 60세 이상 노인 561명	7월
어르신 FGI	노인 정보획득 어려움 고령친화적 정보 전달 방안	어르신정책모니터링단 50명 4개 그룹별 총 1회 진행	7월
현장전문가 FGI	정보 전달의 어려움과 지침 필요성 정보 전달 가이드의 필요성 가이드 초안 구성 내용 검토	노인복지기관 종사자(부장급) 7명 총 2회 진행	7~8월
마인드맵	가이드라인 기본틀 구성	수집 자료에 대한 총괄적 접근	8월
실무자 설문조사	가이드라인 초안 타당성 검토	노인복지기관 종사자 50명	9월
어르신 검토과정	가이드라인 초안 내용 구성 검토	어르신정책모니터링단 50명	9월



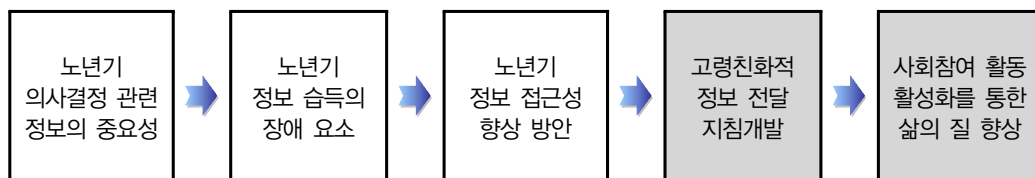
제 2 장 | 이론적 배경 |



제2장 이론적 배경

본 연구는 복지기관을 포함한 공공기관에서 노인에게 정보를 전달하는 데 있어서 보다 효과적인 실천 지침을 개발하여 제시하기 위한 것이다. 이러한 목적으로 진행되는 본 연구의 이론적 배경은 다음과 같은 논리 구조를 가지고 구성되었다. 노년기에 이르러도 정보는 여전히 중요하나, 노화에 따른 여러 가지 변화로 인하여 정보습득에 어려움이 있을 수밖에 없어, 노인의 정보이해 능력 향상을 위한 구체적인 방안이 필요하다는 것이다.

이에 따라 이론적 배경에서 검토된 내용은 노년기 정보의 중요성에 대한 것과, 그러한 중요성에도 불구하고 노인들의 정보 습득에 있어 장애로 작용하고 있는 요소들에 대한 것이다. 그 다음으로 지침 개발의 틀을 구성해나가기 위하여 정보를 전달하는 매체의 종류에 대해서 알아보았다. 본 연구에서는 이러한 검토과정을 거쳐서 고령친화적인 정보 전달 가이드를 개발하고자 하였으며, 이것이 노인들의 정보 접근성을 제고시켜 궁극적으로는 노인 삶의 질을 향상시키는 계기가 되기를 기대한다. 이러한 구조는 아래 [그림 2]에 정리된 바와 같다.

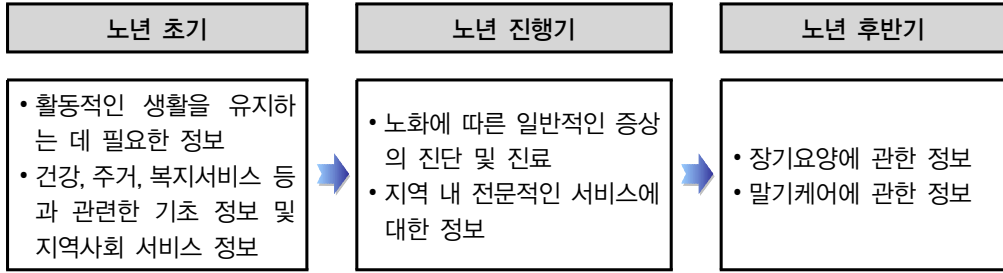


[그림 2] 이론적 배경의 구성 및 활용 과정

1. 노년기 정보의 중요성

노인의 복지욕구는 신체적, 경제적, 사회적 특성에 따라 매우 다양하게 나타난다. 그렇기 때문에 이들의 복지정보욕구를 몇 개의 범주로 특징짓는 것은 어려울 것이나, 노년기를 생애 발달단계로 보았을 때 많은 노인들이 공통적으로 경험하는 복지정보욕구는 다음 [그림 3]과 같이 요약될 수 있다(김선자·강영옥·양주연, 2006). 그러나 아래의 그림과 같이 굳이 생애 주기별로 요구되는 정보의 내용을 분류하여 설명하지 않더라도, 노화가 진행되어갈수록 노인들은 다양한 문제에 더욱 많이 직면하게 되

고, 관련 문제의 해결 방법에 대한 욕구는 커질 수밖에 없다. 이러한 문제 해결과 관련된 욕구는 관련 정보를 획득하는 데에서 출발하는 것이므로, 정보에 대한 욕구가 안정적인 노년 생활에 있어서 가장 우선되는 요소라고도 말할 수 있는 것이다.



[그림 3] 노인의 복지정보 욕구(김선자·강영옥·양주연, 2006)

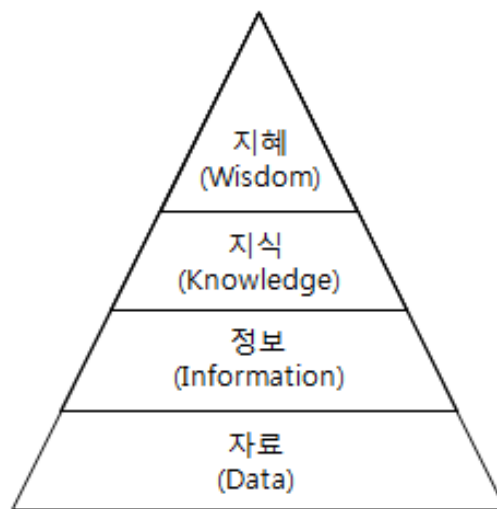
사회복지 분야에서는 이러한 노년기 정보의 중요성에 대해서 본격적으로 논의된 바가 적지만, 보건의료 분야에서는 이러한 논의가 이미 진행되고 있다. 예를 들어, 세계보건기구(WHO)에서는 건강을 결정짓는 주요 요인 중 하나가 건강정보이해능력(Health Literacy)이라고 보고하고 있다(WHO, 2008)는 점에 근거하여, 노년기 정보와 관련된 주제의 연구가 비교적 자주 진행되고 있다. 이들 연구에 따르면, 건강정보이해능력은 단순한 지식을 넘어 개인이 의료와 관련된 적절한 의사결정을 스스로 내리는 데 필요한 기본적인 정보와 서비스를 제대로 얻고 처리하고 이해하는 능력을 의미한다(USDHHS, 2000; IOM, 2004, 재인용; 김영선·박병현·이희운, 2014). 이와 관련하여 건강정보이해능력이 부족한 사람은 건강상태가 낮고, 만성질환에 대한 지식이 부족하며, 자신의 건강관리를 잘 하지 못한다(Baker et al., 1997; Sudore et al., 2006)는 결과가 있는 것이다.

이러한 내용은 건강정보에만 국한되는 것이 아니어서, 유용한 정보를 보다 많이 보유하고 있을수록 다양한 문제 상황에 대한 대응력과 합리적인 의사결정의 가능성이 더욱 높아질 수 있다는 예측은 일반론적인 것으로서 가능하다. 이와 관련하여 DIKW 피라미드로 불리고 있는 개념에 입각하여 사회복지정보에 대한 욕구 수준과 필요한 정보 지원의 내용에 대해 접근한 경우가 종종 있다.

아래 [그림 4]는 데이터가 축적되면 정보가 만들어지고, 그 정보들에 대한 분석을 통해 지식이 생성되며, 이러한 지식은 지혜로 발전한다는 지식 구성의 위계 구

조를 보여주고 있는 것이다. 이러한 개념 구조는 사회복지 대상자가 원하는 수준에 맞추어 적절한 정보지원 서비스를 제공하여야 함을 주장하는 데에 주로 활용되고 있다. 실제 이러한 구조에 입각하여 본다면, 사회복지서비스 대상자들이 데이터 수준의 단순 사실을 제공받기를 원하는 경우도 있지만, 이러한 데이터를 가공하고 조합하여 정보의 수준으로 제공받기를 원하는 경우도 있다. 그리고 이러한 정보들을 분석 과정을 통해 지식의 수준으로 정리하여 제공하면, 대상자들의 학습능력을 향상시키고 합리적인 의사결정을 가능하게 하여 보다 복잡한 문제의 해결을 가능하게 할 수 있을 것이다.

예를 들어, 김선자·강영옥·양주연(2006)의 연구에서는 신체적·사회적으로 고립되어 있기 쉬운 노인의 경우의 정보 욕구는 단순한 데이터의 제공을 넘어서는 경우가 많다고 말하고 있다. 그렇기 때문에, 고립된 노인들에게는 흩어져 있는 데이터들 그대로 제공하기 보다는 그 내용들을 재조합하여 의미 있는 ‘정보’로 제공해야 한다. 그리고 더 나아가서는 이러한 정보들을 무언가를 결정하는 의사결정과 권리옹호에 도움이 되는 ‘지식’과 ‘지혜’의 수준으로 노인이 직접 활용할 수 있도록, 상담, 교육, 옹호의 서비스를 더욱 활발히 제공하여야 한다고 말하고 있다.



[그림 4] DIKW 피라미드

나이가 들어가면서 삶의 새로운 국면을 맞이하게 되는 노인들이 필요로 하는 정보는 증가하게 된다. 또한 다양한 정보의 습득은 개인적 수준에서의 문제 해결 능

력을 향상시킬 수 있기 때문에 효율적인 서비스 전달 차원에서도 의미 있다. 그렇기 때문에 이들이 필요로 하는 정보를 적절한 방법을 통해 효과적으로 전달하는 것은 노년기 삶의 질 향상을 위해 매우 중요한 사항이다. 이와 관련하여 위에서 살펴본 바와 같이 어떤 수준의 정보를 어떠한 목적을 가지고 전달할 것인가에 대한 논의는 이루어진 바가 있다. 하지만, 노인의 정보이해력이나 습득력이 떨어질 수밖에 없는 상황에 대해서 적극적으로 고려하고 그에 따른 효과적이고 구체적인 전달 방법을 고민한 경우는 찾아보기 어렵다. 이에 본 연구는 그러한 실천적인 전달 방법을 개발해내고자 하는 것이며, 이를 위해서 우선적으로 노인들의 정보 습득에 있어서의 장애요소가 무엇인지를 파악하고자 한다.

2. 정보습득의 장애 요소

노화는 여러 가지 측면에서 변화를 가져오게 된다. 우선적으로는 신체적 변화로서, 시각, 청각, 미각, 후각, 촉각, 통각 등 다양한 감각기능이 퇴화하게 된다. 이러한 감각기능들은 신체의 내적 및 외적 변화와 상황에 대한 정보를 수집하여 뇌에 전달하는 기능(최성재·장인협, 2006)을 수행하는 것이기 때문에, 이러한 기능이 퇴화된다는 것은 정보에 대한 효율적인 접근이 어려워진다는 것을 의미하는 것이다. 이 뿐만 아니라, 노년기에는 지각기능 또한 변화하는 것으로 알려져 있는데, 지각기능은 감각기관에 의해 수집된 자료(정보)를 의식적인 수준에서 처리하고 평가하는 기능(최성재·장인협, 2006)이다. 생물학적 노화와 지각기능의 관계에 대해서는 다양한 연구결과가 도출되고 있으나, 지금까지는 노화에 따라 지각기능도 저하된다는 것이 일반적인 의견이다. 이렇듯 감각기능과 지각기능의 저하로 인하여 노년기에는 정보를 수집하고 처리하는 기능이 전반적으로 낮아지게 되는 것이다.

감각기능과 지각기능 이 외에 정신기능은 사람이 사람다운 기능을 하게 하는 것으로서, 지능, 학습능력, 기억력, 사고능력, 문제해결능력, 창의성 등의 다양한 요소로 나눌 수 있다(최성재·장인협, 2006). 지능이나 학습능력과 연령적인 요인과의 관계에 대해서는 많은 연구가 이루어져왔지만, 노화로 인해서 이들 능력이 떨어진다고 주장할 수 있는 근거는 불분명하다. 왜냐하면 지능은 매우 복합적인 내용으로 구성되어 있는 것인데, 각각의 내용들이 연령에 따라 다른 발달 양상을 보이기도 하는 한편, 연령에 따라 차이가 없게 나타나는 경우도 많기 때문이다. 또한 지능은

한 사람이 살아온 교육정도 등의 생애 경험에 의해서도 큰 영향을 받기 때문에 연령적 요인으로 변화 내용을 판단하기에는 어려움이 있는 것이다. 학습능력 또한 지능과 비슷한 맥락으로 연령에 따라 저하된다고 주장하기는 어려운 내용이다.

그리고 기억력과 사고능력, 문제해결능력, 창의성 또한 개인적인 교육수준, 사회 경험, 직업환경, 개인지능 등에 의해 크게 영향을 받는 요소로서, 노화에 의해서 저하되는 능력이라고 분명하게 말하기는 어려운 내용들이다. 다만, 기억능력과 관련해서는 노화에 의한 변화 경향이 어느 정도 드러나 있으며 일반적으로 공유되고 있다. 기억이란 감각기관을 통해 받아들여진 정보를 부호화해서 저장해두었다가 다시 인출해내는 것을 말하는데(최성재·장인협, 2006), 정보의 저장이 체계적으로 이루어지지 못해서 인출이 어려워지는 상태를 기억력이 약화되는 것으로 보고 있는 것이다. 기억의 구조는 감각기억(sensory memory), 단기기억(short-term memory), 장기기억(long-term memory)으로 이루어져있는데, 저장의 어려움으로 인해 노인이 되면 장기기억에 비해서 단기기억을 제대로 인출하기 어려워지는 현상이 나타나는 것이다.

이러한 개인적 변화에 더불어, 정보의 매체가 다양화되고 정보의 유통 속도가 빨라지는 사회적 환경의 변화도 노인들의 정보 습득을 어렵게 하는 요소로 작용하게 된다. 또한 이러한 환경 변화는 정보와 지식의 빈익빈 부익부 현상을 심화시켜 정보사회에서 소외되는 사회적 약자를 발생시킨다는 사회적 문제의 가능성을 내포하고 있다(명승환·이복자, 2010). 감각·지각·정신기능 등이 전반적으로 쇠퇴하고 저하되는 노인들이 그러한 약자의 위치에 서게 되는 것은 두말할 것 없이 자명한 일이다.

여기에 최근의 가족구조의 변화 또한 정보 접근 장애 요인으로 작용할 수 있다. 핵가족화와 여성의 경제활동 증가, 노인만으로 이루어진 가구의 증가 추세 등은 노인이 가정 내에서 보살핌을 받는 대상이 아닌, 독립적으로 생활하며 많은 문제를 스스로 해결해나가야 하는 주체가 되었음을 의미한다. 그리고 이는 가족을 통한 정보 습득이 어려워지는 상황을 의미하기도 한다. 서울시의 경우에도 전체 인구의 10%를 차지하는 65세 이상 노인 인구 중에서 혼자 살고 있는 독거노인 비율이 20%를 넘고 있는데, 이 비율은 계속해서 증가하고 있다. 여기에 노인부부가구를 포함하면 노인으로 이루어진 가구의 비율은 매우 높아질 것이므로, 현재로서도 대다수 노인들이 정보에서 고립되기 쉬운 처지에 있다고 말할 수 있는 것이다.

3. 노인복지정보화의 한계

노인 세대는 위와 같은 이유들로 인하여 정보를 받아들이기 어려운 상황이기 때문에, 노인을 위한 정보접근성 강화를 위한 연구와 제안이 지속적으로 이루어져오고 있고, 노인복지정보화 개념이 제기되기도 하였다. 노인복지정보화 개념은 노인이 정보 자체에 보편적 접근이 가능하여 정보격차문제를 해소하고 사회적 참여를 촉진하는 동시에 언제 어디서나 원하는 복지서비스 이용을 가능하게 하는 것(명승환·이복자, 2010)이다.

그리고 우리나라의 노인 대상 정보화정책은 크게 정보화교육, 복지시스템 구축, 정보접근성 향상 등에 초점을 맞추어 구성되어왔다. 예를 들어 고령층의 정보화교육은 정보통신부의 총괄 및 조정 하에 보건복지부, 행정자치부 등 3개 부처가 주도하고 있으며 정부 이외에 민간 기관에서도 활발히 이루어지고 있다. 또한 정보접근성 향상 정책으로는 고령층을 위한 콘텐츠 개발 및 보급, U-health 등과 같은 정보화시범사업 등(김정언 외, 2007)이 있다.

그런데, 이러한 제안과 정책들은 사회적 현상으로 드러난 정보 격차의 문제를 물리적 또는 기술적인 측면에서 해결하고자 하고 있다는 데에 한계가 있다. 물론, 고령자의 정보이용 능력이 향상될 수 있도록 사회적 제반 여건을 갖추는 환경 인프라 구축은 매우 중요하다(명승환·이복자, 2010). 하지만 인터넷이 가능한 통신망 이용 혜택, PC 및 IT 기기의 보급, 정보화 교육, 정보 콘텐츠 매체의 개발 등의 사업이 더욱 활발하게 이루어진다고 하여도, 노인들이 정보를 습득하는 데에 있어서의 어려움은 신체적인 노화로 인한 데에 주로 발생한다는 점에 유념한다면, 이러한 방식으로는 해결하기 어려운 과제가 여전히 남는 것이다.

우리나라 60세 이상 고령층 중 83.5%가 인터넷 비이용자이며 정보화에 대한 무관심이 매우 높은 편이다. 그 주된 원인으로는 컴퓨터·인터넷을 사용할 줄 모르고 사용하기가 어렵다고 생각할 뿐만 아니라 컴퓨터·인터넷 등과 같은 새로운 기술을 배우는 것이 불필요하다고 생각하는 것으로 조사된 바(한국정보문화진흥원, 2007) 있어서, 노인들에게 기술적 변화에 무조건 동참하기를 독려하는 것에도 사실상 어려움이 있는 것으로 파악된다.

그렇지만 이러한 상황이 지속되는 데에도 불구하고 어떠한 노력도 기울이지 않는다면, 자연히 노인들이 지식정보화 사회에서 도태되거나 소외되는 현상은 심화될

것이다. 더구나 정보화 사회란, 삶의 질을 제고하고 경제적 여건의 향상을 가져오기도 하지만 어떻게 대처하느냐에 따라 정보의 불평등 속에서 기술을 습득하지 못하고 흐름에 합류하지 못하여 사회적 약자로 전락하는 위험성을 노정한다는 사실에 주목해야 한다(명승환·이복자, 2010).

이를 위해서 본 연구에서는 노인들이 다양한 방식으로 제공되는 다양한 정보들을 보다 쉽게 이해하도록 하는 것이 무엇보다도 중요하다고 보고, 이와 관련하여 현장에서 활용할 수 있는 실천적 지침을 개발하고자 하는 것이다. 이를 위해서 지금까지 기존 연구에서 제안된 내용과 같은 사회적이고 기술적인 맥락에서의 접근보다는, 노인들의 노화현상과 행동 특성에 대한 이해를 기반으로 한 접근이 이루어질 것이다.

4. 정보격차의 해소 방안

지금까지 복지 분야에서 이루어져왔던 정보화와 관련된 연구에서는 소외계층의 정보격차 문제를 다루고 있다. 정보격차(digital divide) 또는 정보불균형이란 1990년대 중반 미국에서 처음 사용한 용어이다. 이는 디지털 경제시대의 경제적·사회적 불균형 측면을 강조한 개념으로, 지식정보를 공유하지 못한 다수의 노동자 계층이 중산층에서 탈락함으로써 빈부격차가 심화되어 사회가 극단적으로 양분되는 사태가 일어날 수도 있다는 이론이다(두산대백과사전). 최근에는 교육, 소득수준, 성별, 지역 등의 차이로 인한 정보격차 현상이 광범위하게 다루어지고 있다.

특히, 노인이 겪는 정보격차는 정보접근(Access), 정보이해(Literacy), 정보활용(Productivity) 등(김정언 외, 2007)의 영역들에서 광범위하게 일어나고 있다고 한다. 그런데 이러한 정보격차 개념이 사회적 불평등에서 출발한 개념으로서, 대부분 사회적 변화 현상에 따른 정보격차 문제에 대응하여 물리적으로 정보 접근성을 높이는 방안의 제안이 주로 이루어져왔다. 그리고 노인의 정보격차 해소를 위한 노인 정보이해 능력 향상 방안에 대해서는 교육에 대한 제안이 주를 이루어왔다.

하지만 노인을 대상으로 한 정보화 교육은 노화로 인하여 여러 가지 신체적 기능이 저하된 상황에서 최선의 대응 방안은 될 수는 없다고 본다. 또한 교육이란 일방적인 공급자 중심의 소통 형태로서, 교육 중심의 대안에서 노인은 새로운 변화상황에 직면하여 변화한 내용을 이해하고 받아들이며 적응해나가야만 하는 객체로서 이

해될 수밖에 없다는 한계를 안고 있는 것이다. 이러한 상황에서 노인이 처한 신체적, 사회적 변화와 그에 따른 욕구에 대한 이해를 기반으로 한 새로운 접근 방법이 필요하다고 보았고, 본 연구는 이에 대응하여 노인의 정보이해 격차를 해소하기 위한 새로운 방안을 제시한다는 의의를 가지는 것이다.

그러므로 여기에서 제안하는 노인들의 정보격차 해소를 위한 방법은 이미 만들어진 정보를 노인들이 어떻게 접근하고 어떻게 이해해야 하는 것인지 배우도록 하는 것이 아니라, 정보 자체를 노인들이 받아들이기 쉽게 구성하여 제공하는 것이다. 물론, 지금까지 이러한 노력이 전무하였던 것은 아니다. 특히 디자인 영역에서는 다양한 시도가 이루어져, 서울시의 경우에는 “공공시각매체 가이드라인⁶⁾”과 “복지시설 유니버설디자인 가이드라인” 등을 발간한 바가 있다. 그러나 이들 가이드라인은 디자인 영역에서 접근된 결과물인 만큼, 환경 조성에 관한 내용이 대부분이며 곳에적인 정보 전달 지침으로서의 활용도는 낮다.

이러한 시도의 필요성에 대한 제안이 활발하였던 것은 아니지만, 기존 연구에서 이미 언급된 바가 있다. 정순돌(2005)의 연구에서는 현재 노인을 대상으로 제작되는 모든 미디어물에 대해 노인들이 쉽게 접근할 수 있도록 하는 제작기법의 기준이 없다고 지적하면서, 그러므로 노인을 위한 출판물 또는 신문이나 잡지의 경우 노인들이 쉽게 볼 수 있는 편집체계 등을 개발할 필요성이 있고, 이를 지정하는 가이드라인이 필요하다고 한 것이다. 그러나 내용이 실제 현실화된 바는 거의 없다는 것이 현재의 문제이고, 이러한 상황에서 본 연구는 구체적인 가이드라인을 개발하는 기존 제안 현실화의 의의를 가지는 것이다.

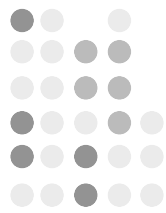
앞서 살펴 본 바와 같이, 노년기에는 새로운 인생의 국면을 맞이하게 되면서 선택과 결정을 위해 다양한 정보를 필요로 하게 되므로, 적절한 정보가 적시에 제공

6) 서울시 공공시각매체 가이드라인 10대 원칙

1. 정보의 우선순위를 고려하여 연계 가능한 시각매체는 통합 설치한다
2. 시인성과 가독성 확보를 최우선으로 디자인 우선순위를 정립한다
3. 교통약자, 노약자 등 누구나 사용하기 쉽게 디자인한다
4. 강렬한 색채로 시각적 혼란을 일으키는 무단횡단 금지 표지를 제한한다
5. 공원이나 문화재 주변의 공공시각매체는 시야를 방해하지 않도록 설치한다
6. 새 주소 체계에 따라 정확한 정보를 표기한다
7. 국제 표준 픽토그램 적용과 다국어 표기 체계 정립으로 국제성을 높인다
8. 서울의 정체성 계고를 위하여 <서울서체>와 <서울색>을 사용한다
9. 표지판 등의 지주는 부속물이 지상에 노출되지 않도록 매립하여 설치한다
10. 표지판의 후면을 미려하게 마감 처리한다

되는 것이 매우 중요하다. 그러나 정보 제공 방법에 있어서 노인들의 여러 가지 신체적 노화 현상에 따른 정보 습득의 어려움을 이해하고 그러한 점을 고려하도록 하는 정책 및 실천 사례는 국내에서 찾아보기 힘든 실정이다. 정보 기기를 보급하여 물리적인 환경을 개선하거나, 관련 교육을 진행하여 노인을 기존 정보체계에 맞추어나가도록 하는 방식 등, 공급자 중심의 노인 정보 접근성 향상의 노력이 주를 이루어온 것이 현실이다.

그러나 노인의 입장에서 정보 제공의 방법에 변화를 주는 방식에 초점을 맞춘 이번 연구를 통해서 노인 정보 관련 접근 방식에도 변화가 일어날 것으로 예상된다. 우선, 가이드를 개발하는 과정에서 다루어진 이론적 배경이나 다양한 의견 수렴 과정에서 도출된 의견 등을 통해, 우리 주위에서 일상적으로 제공되는 정보들을 왜 노인들은 받아들이고 이해하기 어려워하는가에 대해서 심각하게 생각해볼 수 있게 될 것이다. 그리고 구체적으로 어떻게 정보를 제공해야 노인들이 편안하게 정보를 받아들이고 쉽게 이해하게 할 것인가에 대한 실천적 지침이 현장에서 잘 활용된다면, 현장 실천가들의 관점과 태도의 변화가 일어날 것으로 예상된다. 그리고 이러한 변화를 기반으로 하여 노인을 대상으로 효과적으로 정보를 전달하는 방법은 더욱 더 발전해나갈 수 있을 것이다.



제 3 장

가이드라인 개발 과정



제3장 가이드라인 개발 과정

1. 해외 사례 검토

노년기에는 삶의 변화로 인해 다양한 정보가 필요한 시기임에도 불구하고 신체적 노화와 사회적 변화, 가족 구조의 변동으로 인해 정보습득에 어려움을 겪게 된다. 이에 노인에게 보다 효과적으로 정보를 전달할 필요가 있다. 이는 노인의 정보격차를 해소하여 궁극적으로는 활기찬 노년과 삶의 질 향상을 유도할 수 있기 때문이다. 그러나 지금까지 노인에게 효과적으로 정보를 전달하는 실천적인 방법에 대한 논의는 매우 미흡하였다. 이에 따라 본 연구에서 개발하고자 하는 실천 지침은 국내에서 개발된 사례를 찾아보기 어렵다. 그러나 해외에서는 이러한 내용의 중요성을 인식하고 관련 지침을 발간하여 활용하고 있는 사례가 있다.

대표적으로 캐나다 공중보건국(Public Health Agency of Canada)에서 2010년에 발간한 “고령친화적 의사소통(Age-Friendly Communication: facts, tips and idea)”과 WHO가 2007년 발간한 “국제고령친화도시가이드(Global Age-Friendly Cities: A Guide)의 고령친화적 의사소통과 정보제공을 위한 점검항목이 있다. 캐나다의 발간물은 노인과의 의사소통과 관련하여 기초적인 사항부터 세부적 지침에 이르기까지 비교적 포괄적인 내용을 다루고 있어, 실천 지침으로서 높은 활용도를 갖추고 있다. 하지만 WHO의 점검항목은 매우 간단한 내용으로서, 실천 지침이라기보다는 정책적 차원에서 고려해야 할 사항을 중심으로 구성되어 있다. 이 외에 미국 국립노년연구소(National Institutes of Aging)의 2007년, “노인친화적 건강 정보자료(Making your printed health materials senior friendly)”도 있다. 여기에서는 글쓰기 방식에 관한 간단한 지침만이 제시되어 있어, 의사소통과 정보 전달에 관한 사항을 전반적으로 아우르지는 못하고 있지만, 이 내용이 캐나다의 가이드에 그대로 인용돼 있다.

그러므로 본 연구에서는 캐나다 가이드와 WHO의 점검항목 내용을 지침 개발에 주되게 참고로 하였다. 국내에서 노인을 대상으로 한 효과적 정보 전달 방법에 대해 본격적으로 연구된 바나 구체적 지침이 제시된 바 없었기 때문이다. 물론, 본 연구에서 개발하는 지침의 내용과 구성 방식은 해외 사례의 것과 문화적, 사회적 여건의 차이를 고려하여 차별성을 두어야 하기 때문에 전면적으로 새롭게 하였다.

1) 고령친화적 의사소통 및 정보제공을 위한 점검 항목(WHO, 2007)

WHO 가이드는 노인을 위한 정보제공체계의 이상적인 상태를 제시하고 있어, 이에 비교하여 각 도시에서는 관련 정책이 어떻게 운영되고 있는지 점검해볼 수 있는 내용들이다. 그렇기 때문에 정책 점검항목으로서의 의미를 가지는 것이다. 그러나 세부적으로는 노인을 위한 정보 전달이 어떠한 방식으로 이루어져야 하는지에 관하여 구체적이고 유용한 내용이 포함되어 있다. 예를 들어 활자 크기, 짧고 명료한 문장의 사용 등, 노인 대상 문서 정보 전달 시의 유의사항은 물론, 구두를 통한 정보 전달 시의 유의 사항 또한 중요하게 다루어지고 있다.

○ 정보 제공(Information offer)

- 모든 주민을 대상으로 통신, 인쇄, 방송매체를 통한 기본적인 광범위한 수준의 의사소통 체계가 마련되어 있다.
- 공공 또는 민간에 의해 정기적이고 신뢰할만한 정보 제공이 이루어지고 있다.
- 주거지와 가까운 곳 등 노인이 대부분의 일상생활을 보내는 곳까지 정보가 잘 파급된다.
- 원스톱정보센터와 같이 접근성 높은 지역사회서비스 중심의 정보제공 체계가 마련되어 있다.
- 노인의 관심사를 고려한 주요 정보나 방송 프로그램이 노인에 특화된 매체를 통해 정기적으로 제공되고 있다.

○ 구두 의사소통(Oral communication)

- 노인들은 공개모임, 지역사회기관 및 클럽, 방송매체, 그리고 대면 전달을 담당하는 사람 등을 통한 구두 의사소통을 더욱 선호한다.
- 사회적 고립 가능성이 높은 사람들은 상호작용을 통해 신뢰관계를 쌓은 사람들(자원봉사자, 가사도우미, 미용사, 경비원, 돌봄종사자 등)로부터 정보를 얻는다.
- 공공기관이나 민간상점에서는 친절하고 대면적인 서비스를 제공하고 있다.

○ 활자 정보(Printed information)

- 공문서와 텔레비전 자막, 액정화면 등에 사용되는 활자 정보의 크기는 큰 것으로 하고 주요 내용은 분명한 머릿글이나 굵은 글씨체로 보여준다.

○ 쉬운 언어(Plain language)

- 구두 및 활자 의사소통에서 짧고 명료한 문장과 단순하고 친숙한 말을 사용한다.

○ 자동화된 의사소통과 기기(Automated communication and equipment)

- 전화 자동응답서비스의 설명은 느린 속도로 분명하게 이루어지고, 언제든지 메시지를 반복하여 들을 수 있는 방법을 발신자에게 알려준다.
- 발신자는 실제 상담원과 직접 통화하거나 전화해달라는 메시지를 남기는 등의 선택을 할 수 있다.

- 핸드폰, 라디오, 텔레비전, 현금입출금기, 티켓자판기 등 전자기기는 버튼과 글씨가 크게 제작되어있다.
 - 은행과 우체국 등에서 제공하는 서비스 기기 사용 화면의 조명이 잘 되고, 키가 작은 사람들도 접근 가능하도록 설치되어 있다.
- 컴퓨터와 인터넷(Computers and the Internet)
- 누구든지 정부기관, 지역사회회관, 도서관 등에서 무료 또는 저렴한 비용으로 컴퓨터와 인터넷을 사용할 수 있다.
 - 컴퓨터 사용법을 개별적으로 도와주거나 맞춤형으로 가르쳐줄 수 있는 사람이 항상 대기하고 있다.

2) 고령친화적 의사소통 가이드(캐나다 공중보건국, 2010)

캐나다 가이드 내용을 살펴보면, WHO 가이드의 내용이 상당 부분 중요하게 반영되어 있음을 알 수 있다. 그럼에도 이 가이드가 WHO 가이드와 분명히 차별화되는 점은 정책적 측면에서의 개선 방안에 대한 접근을 넘어서, 노인 대상 서비스 제공자들은 물론 일반 시민들도 충분히 이해가능하고 실행가능한 수준의 실천인 지침으로 내용이 구성되어 있다는 점이다. 그리고 기존 가이드들에 비하여 노인들이 의사소통에 있어 어려움을 겪을 수 있는 다양한 상황을 포괄적으로 고려하고 있으며, 매우 세부적인 내용에 대한 접근도 이루어지고 있어 노인과 자주 의사소통하는 주체의 활용도가 높을 것으로 보인다.

여기에서는 가이드에 수록된 다양한 세부 지침항목들을 크게 세 가지 영역으로 나누어 제시하고자 한다. 첫째는 노인과 의사소통을 하기에 앞서 유념하고 주의해야 할 사항에 대한 내용들이고, 둘째는 언어적인 의사소통에 대한 내용이며, 셋째는 글자를 통해 의사소통하는 경우에 대한 것이다. 우선, 첫 번째 영역에서는 노인들이 왜 의사소통에 어려움을 겪는지 이해할 수 있는 내용들과 그러한 어려움을 해결할 수 있는 방안을 제시하고 있다. 그리고 노인과 의사소통하기 위해서는 어떤 준비를 하고 무엇을 미리 점검해야 하는지 자세하게 알려주고 있다.

○ 노화와 의사소통 (P.10)	
노년기의 변화	변화로 인해 영향을 받는 의사소통 유형
시력	• 상품 상표 • 인터넷 서비스와 웹사이트 • 공공건물 간판, 거리 표지판 • 기기 화면 • 출력물 정보 • 방송 정보 • 광택 용지와 색상이 있는 책자
청력	• 상호 의사소통 • 장내 방송 설비 • 전화 • 텔레비전과 라디오
민첩성 및 이동성	• 은행 기기와 인터넷 은행업무 • 조립을 필요로 하는 장비 • 상품 포장 • 게시판, 공공 교통 광고 등에 접근
사회적·감정적 변화	• 고립 극복을 위한 방법(예: 동호회, 교회, 노인센터 등)
○ 의사소통 장벽과 해결방법 (p.11)	
의사소통의 잠재적 장벽	가능한 해결방법
노인의 생활방식, 흥미, 능력에 대한 구식 가정	• 조사, 초점 집단, 그리고 대화를 통해 연락을 유지하도록 한다. • 노인 집단과 협력관계(파트너십)를 구축하도록 한다.
노화에 따른 신체적 변화	• 대안적 의사소통 방식을 탐색하도록 한다.(큰 출력, CD/DVD, 청각 보조장치)
대상에게 적절하지 않은 의사소통 자료와 매체	• 매체 발전을 이끌기 위해 자문위원회를 이용하도록 한다. • 매체를 사용하기 전에 먼저 시험해보도록 한다. • 전문기관과 연결하도록 한다.(시각장애인, 청각장애인 등)
○ 서비스 제공을 위한 준비(P.2)	
<ul style="list-style-type: none"> • 노인 고객에게 서비스를 제공하는 것에 대한 정책 또는 지침을 가지고 있는가? • 일선 서비스 직원이 노인 고객에게 서비스를 제공하는 방법에 대한 구체적인 훈련을 하고 있는가? • 노인 고객을 다루는데 판매, 거래, 면접 또는 의료 방문을 완료하기 위해 성급함 없이 추가 시간과 돌봄을 허용하는가? • 사업체 또는 사무실은 편안한 좌석을 제공하는가? • 웹사이트, 문서 등은 쉽게 이해할 수 있는 용어와 큰 활자를 사용하는가? • 자동화 서비스(은행 기기, 정보 안내소)는 이용자의 다양한 키에 조절이 가능한가? 버튼과 문자는 불완전한 시력을 가진 사람들이 읽기에 크고 쉬운가? 	
○ 태도에 대한 확인(P.4)	
<ul style="list-style-type: none"> • 노인에 대한 고정관념 또는 잘못된 인식 강화를 피해야 한다. 노인들이 적극적으로 참여하고, 모든 역할과 활동의 범위에서 모든 능력을 사용하고 있다는 인식을 가진다. • 대화, 문자, 그림 및 사진에 노인 차별, 인종주의와 성차별을 피하도록 한다. • 노인을 차별하는 언어, 예를 들어 “나이먹은(the aged)”, “늙은이(the elderly)”, “노인네(oldsters)”, “노망(senile)”, “허약한(feeble)” 등은 피하도록 한다. • 노인 집단을 지칭할 때, “어르신(seniors)”, “노인(older persons)” 또는 “나이든 어른(older adults)” 등을 사용하도록 한다. • 노인과 이야기하거나 노인에 대한 이야기를 할 때, 거만하고 무시하는 태도 또는 유치한 표현과 어조를 주의하도록 한다. 노인은 가식적인 태도를 잘 알아차릴 수 있기 때문이다. • 당신이 언어 사용 방식은 화자의 태도와 상대방에 대한 존중을 반영하고 있음을 기억해야 한다. 	

두 번째 영역은 직접 대면하여 말을 통해 의사소통을 할 때 점검해야 할 사항들에 대한 것이다. 이 영역에서는 대화하는 상황에서 일어나는 언어적 의사소통 이 외에, 비언어적 의사소통과 관련한 내용까지도 다루고 있으며, 전화 통화와 모임 진행 시의 유의사항에 대해서도 별도로 제시하고 있다.

○ 언어적 의사소통의 점검항목(p.18)

- 사무실 방문 이전에 질문 사항 또는 관심사를 질문한다.
- 어떤 호칭으로 부르는 것을 선호하는지 물어본다.
- 정보를 끌어내기 위해 개방형 질문을 사용한다.
- 당신의 이해 수준 또는 사실을 확인하기 위해 고객으로부터 제공된 정보를 요약한다.
- 형식적이고 전문적인 용어 사용을 피해야 한다: 상대방의 어휘수준 및 이해수준으로 이야기한다.
- 구두 지시사항을 확인하기 위해 체크리스트 또는 기타 쉬운 언어자료를 제공한다.
- 고객의 말을 요약해서 물어봄으로써 고객이 이해했는지 분명히 하도록 한다.
- 고객이 이해하지 못했다면, 그 문장을 바꿔서 말하도록 한다. 동일한 단어를 반복해서 말하거나 큰소리로 말하지 않는다.

○ 비언어적 의사소통의 점검항목(p.18)

- 고객과 당신의 사이에 물질적 장애물을 두지 않도록 한다.
- 대화중에는 자리에 앉아있도록 한다.
- 그들이 말하는 것에 대해 정중한 관심과 흥미를 보이도록 한다.
- 말로만 하지 말고 무언가 하는 방법을 고객에게 보여주도록 한다.
- 눈맞춤을 유지한다. 적절한 경우에 가끔씩 신체적 접촉(touch)을 통해 의사소통하도록 한다.
- 대화 중 낙서나 손장난을 하지 않도록 한다.
- 모순적인 비언어적 단서 또는 별도의 언어적 의사소통에 대해 꾸준히 의식하도록 한다.
- 고객에게 꾸준히 집중하며, 당신의 일정을 상의하거나 시계를 보는 행동을 하지 않도록 한다.

○ 전화사용 시 점검항목(p.19)

- 전화는 반복되는 메시지 및 메뉴 선택의 기다림 없이 “진짜 사람”과 이야기할 수 있게 해야 한다.
- 다이얼식 전화기로 전화체계를 이용할 수 있는가?
- 자동답변체계의 지시는 다시듣기 메뉴 선택권을 가지고 명확하고 천천히 응답하는가?
- 메시지는 발신자에게 손닿는 곳에 펜과 종이가 있는지 물어보면서 시작하는가?
- TTY(teletypewriter 전신타자기) 사용자에게 전화체계가 공급되는가? 청각장애가 있는 발신자에게 부합하는가?
- 발신자에게 메시지를 남길 수 있는 선택권을 주거나 누군가 전화로 답신을 해주는가?

○ 모임 계획의 점검항목(p.20)

- 모임 초대장에 특정 요구사항이나 도움에 대해 통지할 수 있도록 이름을 제공해야 한다.
- 모임 장소는 다양한 이동수준의 사람들이 접근하기 편해야 한다. 회의실 의자는 편안해야 한다.
- 모든 사람이 보고 듣고 이해할 수 있도록 모임장소를 정비해야 한다. 필요사항은 청중에 따라 다양할 것이며, 요점을 전달하기 위해 청각보조장치 및 보청기, 수화통역, 큰 포스터 또는 투

사된 이미지(projected images)를 제공할 수 있는 장내방송설비를 포함할 수 있다. 하지만 모임장소를 어둡게 해야 하는 투사 방식은 주의해야 한다(시력이 안 좋은 경우를 위해).

- 항상 지정된 시간에 모임을 시작해야 한다.
- 첫 번째 발표자는 누가 주빈석에 있는지 안내하고, 발표자 또는 질문자에게 스스로를 소개하라고 확실히 요청하도록 한다.
- 화장실의 위치와 커피숍 같은 편의시설을 안내하는 것도 또한 유용하다. 다과가 가능하다면, 위치와 선택 가능한 종류를 안내하도록 한다.
- 메시지는 간단하고 간결해야 한다. 메시지를 3~4가지 요점으로 좁히도록 한다. 노인이던 노인이 아니던 그 이상은 집중하기 어렵다. 유인물은 정보를 강화하고 보충할 수 있다.
- 질문 및 설명에 대한 시간을 허용하도록 한다.
- 주요 메시지를 강화하고 반복하기 위해 모임의 끝에 정리하는 시간을 부여하도록 한다.
- 대답하지 못한 질문을 위한, 쉬운 용어의 유인물과 휴대폰 번호(직통 연결 가능)를 제공해야 한다.
- 마지막으로, 대중교통을 이용하거나 교통편을 준비하는 사람들이 안전하고 편리하게 집에 갈 수 있도록, 정각에 모임이 끝나도록 계획해야 한다.

세 번째 영역은 문서를 통해 글로 내용을 전달하는 방식으로 의사소통을 하는 경우에 대한 것이다. 캐나다 가이드에는 글쓰기 방식에서부터 최종 출력물의 디자인에 대한 내용까지 점검해볼 수 있는 항목들이 구성되어 있다. 그리고 WHO 가이드에서도 강조한 바 있는 쉬운 용어 사용에 대한 점검 항목이 별도로 제시되어 있다.

○ 글쓰기 방식의 점검항목(인용 : National Institutes of aging, 2007)(p.32)

- 직접적이고 구체적으로 만들어야 한다.
- 요점의 수는 제한하도록 한다.
- 감당할 수 있는 행동단계 수를 제공해야 한다.
- 능동태를 사용해야 한다.
- 실제 사례 및 관련된 이야기를 보충 정보로 활용하도록 한다.
- 정보 설명을 돕기 위해 사진을 사용해야 한다.
- 핵심은 서두에 두도록 한다.
- 긴 문서는 짧은 섹션 또는 문단으로 나누도록 한다.
- 핵심사항은 여러 번 반복해야 한다.
- 질문을 활용하여 핵심사항을 보강하도록 한다.
- 복잡한 도표는 지양해야 한다.
- 특수 용어 또는 은어의 사용은 지양해야 한다.

○ 쉬운 용어 사용의 점검항목(p.21)

- 친숙한 단어와 구어체, 친근한 톤을 사용하도록 한다.
- 가장 중요한 목적을 제일 먼저, 그리고 한 개의 단락에서 다음 단락으로 좋은 연결고리를 가지고 논리적으로 진행하도록 한다.

- 행위 동사 및 능동적 구성(수동적이 아닌)을 사용하도록 한다.
- 짧은 단어와 문장을 사용하도록 한다.
- 짧은 단락을 사용하도록 한다.
- 목적 또는 개념을 묘사하기 위해 구체적인 예시를 사용하도록 한다.
- 이해를 돕기 위해 그림 또는 도식으로 목적을 제시하도록 한다.
- 주요 목적과 중요한 정보는 글씨체와 굵기로 강조하도록 한다.

○ 출력 디자인의 점검항목(p.34)

- 활자체, 제목의 배치 그리고 색상의 사용이 의사소통을 어떻게 향상시키거나 저하시킬 수 있는지 이해해야 한다.
- 12포인트 글씨는 중년과 노인의 시력에 대한 최소한의 크기지만, 13 또는 14포인트가 더 좋다.
- 가독성이 좋은 분명하고, 선명한 활자체를 선택해야 한다.
- 밝은 배경에 어두운 활자는 읽기에 가장 쉽다. 문자를 생략하거나 거꾸로 적는 것(어두운 배경에 흰색 활자 사용)을 지양해야 한다.
- 모든 활자를 이탤릭체, 대문자 그리고 밑줄친 형식으로 사용하지 않도록 한다.
- 활자를 왼쪽 정렬 및 오른쪽 흘리기 방식으로 작성하도록 한다.
- 한 장의 종이에 활자가 뺄뺄하거나 너무 많은 정보를 담는 것을 피하기 위해 문단 사이에 넓은 여백과 공간을 남겨두는 것이 좋다.
- 활자의 크기에 맞춰 편안한 글줄 길이를 선택해야 한다. A4용지 기준에 두 개의 세로단이 적절하다.
- 광이 나지 않는 종지와 잉크는 눈부심을 줄여주어 가독성을 향상시킨다.
- 고화질의 사진 또는 삽화를 사용하도록 한다.
- 지면에서 물결 또는 물방울 무늬는 시선을 어지럽게 할 수 있으므로 사용을 피하도록 한다.

글을 통한 의사소통 방법과 관련된 세 번째 영역과 연결되는 내용으로서, 상품 설명서와 웹사이트 구성 방법에 대한 점검항목들도 제시되어 있다. 상품 설명서나 웹사이트는 실제 생활에서 노인들이 가장 많이 접하게 되는 문서형태의 매체이기 때문에, 별도의 지침을 제시한 것은 실천적인 측면에서 의미가 높다고 말할 수 있다.

○ 상품 포장과 안내서의 점검항목(p.26)

- 노인 소비자의 특성과 욕구를 고려한 디자인이나 포장 방법에 대한 분명한 정책을 가지고 있는가?
- 상품 사용 설명을 위한 큰 인쇄물과 그림을 포함한 분명한 안내서가 있는가?
- 안전과 위험 경고를 포함한 설명 및 지시를 하고 있는가?
- 상표, 안내서 그리고 경고문은 비전문적인 알기 쉬운 용어로 쓰였는가?
- 상표와 안내서는 노인 소비자의 취향에 집중하고 있는가?
- 개봉하는데 별도의 힘 또는 손재주를 요구하지 않는 쉬운 포장으로 되어 있는가?
- 상표, 안내서 글씨크기는 적어도 12포인트로, 배경과 구분가능하게 출력되었는가?

○ 웹사이트 구성의 점검항목(p.23)

원칙	최선의 실천
글자 모양	<ul style="list-style-type: none"> • 본문에는 산세리프(문자의 획에서 빠져나온 모양이 없는) 글자체를 사용하도록 한다. 그리고 본문은 두 칸 띄어쓰기 하도록 한다. • 본문에는 12 또는 14포인트, 중간 또는 굵은 굵기를 사용하도록 한다. • 상단에 본문을 제시하고 사례는 하단에 제시하도록 한다. 제목은 대문자와 이탤릭체로 하고, 링크만 밑줄을 긋도록 한다. • 본문은 읽기 쉽도록 왼쪽 정렬하도록 한다. • 글자와 바탕 사이의 대조를 확실히 하기 위해 밝은 바탕에 진한 글씨 또는 그레픽을 사용하도록 한다. 패턴이 있는 바탕은 피해야 한다. • 글자와 그레픽은 이해하기 쉽도록 해야 한다. 흑백 모니터에서도 아주 근접한 노란색과 초록색의 사용은 피해야 한다. 일부 노인은 이런 색상의 차이를 구분하기 어렵다.
서술 방식	<ul style="list-style-type: none"> • 명확하고, 단순하고, 친숙한 방법으로 정보를 표현해야 한다. 가능하다면 긍정적인 문구를 사용하도록 한다. 온라인 전문용어 사전을 제공하도록 한다. • 능동형을 사용해야 한다. • 표준 텍스트와 친숙한 양식으로 정리해야 한다. 긴 문서는 짧은 단락이나 페이지로 나누어서 제시하도록 한다.
다른 매체	<ul style="list-style-type: none"> • 글을 보충해주거나 관련 있는 그림과 사진을 사용하도록 한다. • 노인의 컴퓨터에서 다운로드 시간을 줄이기 위해 오디오, 애니메이션, 동영상 파일은 짧게 해야 한다. • 모든 애니메이션, 오디오 또는 동영상에 대체 텍스트를 제공하도록 한다.
정보 검색	<ul style="list-style-type: none"> • 사이트 구성을 단순하고 간단하게 유지하도록 한다. 사람들이 이어지는 단계가 무엇인지 이해하도록 가능한 명료한 단계의 안내 절차를 사용해야 한다. • 정보에 접근하기 위해 한 번의 마우스 클릭(더블클릭 대신)을 사용하게끔 한다. • 일관성을 유지해야 한다: 웹사이트 전체에 걸쳐 표준디자인 화면, 디자인, 동일한 상징과 아이콘을 사용하도록 한다. 각 화면의 동일한 위치에 동일한 안내 버튼을 사용하라. 웹사이트 이름은 각 화면의 동일한 위치에 배치하도록 한다. • 아이콘을 사용한다면, 가능한 아이콘을 서체로 부연설명 해야 한다. 클릭 이후 다음 단계로 넘어가기 위해, 정교한 마우스 이동이 요구되지 않을 만큼 충분히 큰 안내버튼을 만들어야 한다. • 접고 펼치는 방식의 메뉴 구성은 지양해야 한다. 가능하다면 고정된 메뉴를 택하도록 한다.

지금까지 살펴 본 내용을 토대로 하여 의사소통에서 고려되는 상황은 크게는 말이나 글이라는 점을 파악하였다. 그러므로 본 연구의 개발 내용도 크게 말과 글로 전달하는 방법에 대해서 나누어 접근하고자 한다. 다만, 위에서 알 수 있듯이 각각의

전달 방법에서 고려해야 할 상황이나 구체적 지침이 추가적으로 필요한 경우(웹, 상품설명서)도 많지만, 여기에서는 일반적인 상황을 중심으로 다루고자 한다.

2. 어르신 설문조사

1) 설문 구성 및 진행

노인 대상 효과적인 정보 전달을 위해서 노화의 특성에 대한 기본적인 이해도 중요하지만, 현재 노인들이 정보 습득과 관련하여 느끼는 욕구와 어려움, 그리고 정보 이용과 정보 매체에 대한 인식의 파악이 우선되어야 한다고 보고, 관련 내용을 알아보기 위하여 노인 대상 설문조사를 실시하였다. 즉, 이번 설문조사는 서울시 거주 노인들의 정보 이용 인식, 행태 등을 알아보기 위한 목적으로 실시된 것이다.

설문지 개발을 위해서는 노인과 정보를 주제로 한 선행 연구들(김선자강영옥양주연, 2006; 김혜정 외, 2009; 명승환이복자, 2010)을 참고하여 질문 문항을 구성하였다. 이들 연구들의 최종 목적은 상이하나 노인을 대상으로 실시하는 설문에서는 노인의 정보 이용 현황을 파악하고자 하고 있기 때문에, 본 연구의 설문 구성에 있어서 많은 도움을 얻을 수 있었다. 이들 연구에서 노인들에게 주되게 질문한 내용은 정보에 대한 욕구와 이용 현황으로서, 노인들이 가장 필요로 하는 정보, 자주 사용하는 정보매체 또는 가장 도움이 많이 되는 매체 등에 대한 문항이 있었다. 그리고 응답자가 정보 획득을 위하여 어떤 노력을 기울이고 있으며, 정보 활용에 대한 의지는 어떠한지와 같은 정보와 관련된 활동에 관한 내용도 포함되어 있었다.

본 연구에서 노인을 대상으로 설문조사를 하는 이유는 노인들이 다양한 정보에 대한 요구를 가지고 있는데, 이용하는 매체는 어떤 것이며, 매체 접근에는 어떠한 어려움을 느끼고 있는가를 중심으로 알아보는 것이다. 이를 통해서 노인들을 대상으로 정보 전달 매체가 보다 고령친화적으로 구성되어야 한다는 내용을 이끌어내고자 하는 것이다. 그러므로 기존 연구의 노인 대상 설문조사에서 주요하게 다루어졌던 정보 활용 정보의 활용과 관련된 노인들의 의지나 활동 여부는 본 연구의 설문 구성에 포함시키지 않았다.

본 연구에서 어르신을 대상으로 한 설문조사지는 다음 <표 2>의 내용과 같으며, 노인을 대상으로 진행하는 설문지로서 간단하게 구성하고자 하였다. 응답척도 또한

3점 척도로 구성하여 노인들이 어려움을 겪지 않고 비교적 쉽게 응답 내용을 선택할 수 있도록 하였다. 이러한 내용으로 구성된 설문 초안은 2015년 서울시 어르신정책모니터링단 모니터위원 30명을 대상으로 하여 사전조사를 실시하여, 오류사항 및 적합성 등을 검토하였고, 이러한 과정을 거쳐 수정된 최종 설문지(부록 1) 참고)로 설문조사가 실시되었다.

〈 표 2 〉 설문구성내용

내용구분	설문문항	응답방법
노년생활 정보획득 욕구	정보 유형별 중요도	3점 척도: ①중요치않음, ②보통, ③매우중요함
	가장 필요한 것	순위별 항목 직접 기입: 2순위까지
	가장 자주 접하는 것 가장 접하기 어려운 것	
노년생활 정보매체 경험	정보 매체 유형별 경험 여부	2점 척도: ①없다, ②있다
	정보 매체 유형별 만족도	3점 척도: ①불만, ②보통, ③만족
	가장 자주 이용하는 방법 가장 이용하기 쉬운 방법 가장 믿음이 가는 방법	순위별 항목 직접 기입: 2순위까지
	정보 전달 방법이 어려운 정도 (글, 말, 컴퓨터, 전화기)	3점 척도: ①어려움, ②보통, ③편안함
	어려운 경우 구체적인 이유 작성 (글, 말, 컴퓨터, 전화기)	직접 기입
응답자의 인구학적 특성	성별, 연령, 거주지역, 거주기간, 동거가족, 최종학력	직접 기입 및 응답항목 선택(최종학력)
	건강상태, 생활수준	3점 척도

이렇게 구성된 설문지를 통한 설문조사는 2015년 서울시 어르신정책모니터링단의 모니터위원 50명이 설문조사원으로 활동하여 진행되었다. 이들은 본 설문을 위하여 사전교육을 받은 후 설문조사에 투입되었고, 각 응답자별 일대일 면접방식으로 설문을 진행하였다. 설문조사를 위해 지역별 표집인원의 할당이 이루어지지 않았다. 그렇지만, 50명의 모니터위원은 서울시 5대 권역을 고려하여 선발된 10개 노인복지관 소속이기 때문에, 특별한 지역 배정 없이 본인의 거주지역을 중심으로 설문을 실시하도록 하였다. 이를 통해 조사지역에 대한 분배가 어느 정도 이루어질 수 있었다. 다만, 설문조사원 교육 시 응답자 편향이 발생하지 않도록 하기 위해 노인

복지관 이용자 이 외에 경로당 이용자나 시설을 이용하지 않는 일반 주민 등을 골고루 포함하여 설문을 진행하여 줄 것을 전달하였다. 설문조사는 서울시에 거주하는 60세 이상의 어르신을 대상으로 하여 2015년 7월 13일부터 24일까지 총 2주 동안 조사를 실시되었으며, 설문지 수거 결과 총 561명이 응답한 것으로 나타났다. 설문조사와 관련된 추진일정은 다음 <표 3>과 같다.

< 표 3 > 설문추진일정

추진일정	진행 내용
2015.07.01 ~ 07.06	노인 정보 전달 관련 문헌 자료 수집 및 검토를 통한 설문지 구성
2015.07.07 ~ 07.08	설문지 내용 및 구성 검토를 위한 pre-test(모니터위원 30명)
2015.07.10 ~ 07.13	pre-test 결과를 반영한 설문지 최종 완성 및 배포
2015.07.13 ~ 07.15	설문교육 및 조사계획 수립 회의 진행(어르신정책모니터링단 50명)
2015.07.13 ~ 07.24	설문조사 진행(모니터위원 50명, 1인당 10부 설문)
2015.07.27 ~ 07.31	설문지 취합 및 데이터 입력, 결과 분석

2) 일반적 특성

응답자 561명의 인구학적 특성은 <표 4>와 같다. 우선, 성별 측면에서 남성 281명(50.1%), 여성 280명(49.9%)으로 성별 분포가 고르게 되었다고 볼 수 있다. 응답자의 평균 연령은 71.5세인데, 연령을 범주별로 구분하여 살펴본 결과, 70~74세에 해당하는 응답자가 171명(30.7%)으로 가장 높은 비율을 차지하고 있다. 다음으로 75~79세 134명(24.1%), 65~69세 115명(20.7%)의 순으로 나타났다. 응답자 거주지를 서울시 5대 권역⁷⁾ 기준으로 살펴보면, 도심권 193명(34.4%), 서남권 115명(20.5%)에서 많은 응답자가 거주하고 있고, 그 외 권역의 응답자 분포는 15% 수준으로 비슷하였다. 응답자의 서울시 평균 거주기간은 41.5년이며, 50년 이상 거주하고 있는 응답자 212명(37.8%), 40~49년 151명(26.9%)으로 응답자 대부분이 서울시에서 오랜 기간 거주하고 있는 특성을 보인다.

응답자 동거가족 수는 평균 1.7명이며, 2인 가구가 가장 높은 비율(42.0%)을 차

7) 도심권(종로구, 중구, 용산구)/ 동남권(강남구, 강동구, 서초구, 송파구)/ 동북권(강북구, 광진구, 노원구, 도봉구, 동대문구, 성동구, 성북구, 중랑구)/ 서남권(강서구, 구로구, 금천구, 관악구, 동작구, 양천구, 영등포구)/ 서북권(마포구, 서대문구, 은평구)

지하고 있다. 최종 학력 수준을 보면, 대학 졸업 이상 응답자가 253명(45.2%)으로 절반에 가깝고, 고등학교 중퇴 또는 졸업자가 191명(34.1%)으로 조사되어 타 연구에 비해 고학력의 특성을 보였다. 응답자의 주관적 건강상태에 대한 조사결과는 ‘보통이다’ 302명(53.8%), ‘건강하다’ 217명(38.7%), ‘나쁘다’ 42명(7.5%)으로 나타났다. 그리고 주관적 생활수준에 대한 조사결과를 살펴보면, ‘보통이다’ 응답이 408명(72.7%)으로 가장 많았고, ‘여유있다’ 88명(15.7%), ‘어렵다’ 65명(11.6%) 순으로 나타났다. 응답자들에 설문해 응답한 장소의 분포 비율은 지역사회(51.7%), 노인복지관(35.0%), 경로당(13.3%) 순으로 나타나, 응답자의 편향성 문제는 어느 정도 해결된 것으로 볼 수 있다.

〈 표 4 〉 응답자 일반적 특성(n=561)*

구분	항 목	빈도(백분율)	구분	항 목	빈도(백분율)
성 별	남성	281 (50.1)	동거가족	없음	70 (12.5)
	여성	280 (49.9)		1명	236 (42.0)
연 령	60~64세	83 (14.9)	평균:1.7명 최소: 0명 최대:11명	2명	121 (21.6)
	65~69세	115 (20.7)		3명 이상	134 (23.9)
평균:71.5세 최소:60세 최대:94세	70~74세	171 (30.7)	최종학력	초등 졸업 이하	56 (10.0)
	75~79세	134 (24.1)		중등 중퇴 또는 졸업	60 (10.7)
	80세 이상	54 (9.7)		고등 중퇴 또는 졸업	191 (34.1)
거주지역	도심권	193 (34.4)		대학 졸업 이상	253 (45.2)
	동남권	88 (15.7)	건강상태	나쁘다	42 (7.5)
	동북권	81 (14.4)		보통이다	302 (53.8)
	서남권	115 (20.5)		건강하다	217 (38.7)
서북권	84 (15.0)	어렵다		65 (11.6)	
거주기간	20년 미만	73 (13.0)	생활수준	보통이다	408 (72.7)
	20년~29년	55 (9.8)		여유있다	88 (15.7)
평균:41.5년 최소: 0년 최대:85년	30년~39년	70 (12.5)	응답장소	노인복지관	194 (35.0)
	40년~49년	151 (26.9)		경로당	74 (13.3)
	50년 이상	212 (37.8)		지역사회	287 (51.7)

* 무응답 항목: 연령 4건, 최종학력 1건, 응답장소 6건

3) 정보 획득 욕구

노인의 정보에 대한 욕구를 알아보기 위해 노년생활에 관련된 여러 가지 정보(일자리, 경제적 지원, 건강 및 질병, 요양 제도 및 서비스 이용, 여가·여행·문화행사, 주거 환경 및 주택, 장례 및 죽음, 은퇴 준비 그리고 금융사기 등 민생침해) 유형을 제시하고 각각에 대한 주관적 중요도를 3점 척도로 조사하였다. 정보의 중요도에 대한 내용인 <표 5>에서 3점 만점의 평균점수를 기준으로 각 항목의 응답 결과를 살펴보면, 모든 항목에 대한 중요성 평가점수가 2점 이상으로 보통(1.5점) 이상임을 알 수 있다. 특히, 건강 및 질병에 관한 정보(86.6%), 금융사기 등 민생침해에 관한 정보(66.3%), 요양제도 및 서비스 이용 정보(62.1%), 경제적 지원에 관한 정보(59.1%) 순으로 매우 중요하다고 응답한 비율이 높았다. 이를 통해 어르신들이 노년생활과 관련된 정보에 전반적으로 높은 욕구를 가지고 있으며, 특히, 건강(2.9점)과 요양에 대한 관심이 가장 높다(2.6점)는 것을 알 수 있다. 금융사기 등 민생침해에 관한 높은 관심(2.6점)은 최근 급증하는 보이스포싱 및 스미싱 사건 때문이라고 볼 수 있다. 반면 일자리에 관한 정보(2.2점)와 은퇴 준비에 관한 정보(2.1점) 항목은 다른 항목에 비해 평균점수가 낮았는데, 이는 이미 은퇴한 세대를 응답대상으로 하였기 때문인 것으로 보인다.

< 표 5 > 노년생활 정보의 중요도

질문문항	사례수	항목별 응답빈도(백분율)			평균 (3점 만점)	표준 편차
		중요치 않음	보통	매우 중요함		
일자리	560	127 (22.7)	182 (32.5)	251 (44.8)	2.2	.79
경제적 지원	560	56 (10.0)	173 (30.9)	331 (59.1)	2.5	.67
건강 및 질병	560	5 (0.9)	70 (12.5)	485 (86.6)	2.9	.37
요양 제도 및 서비스 이용	560	21 (3.8)	191 (34.1)	348 (62.1)	2.6	.56
여가·여행·문화행사	560	38 (6.8)	292 (52.1)	230 (41.1)	2.3	.60
주거 환경 및 주택	560	56 (10.0)	272 (48.6)	232 (41.4)	2.3	.65
장례 및 죽음	560	56 (10.0)	240 (42.9)	264 (47.1)	2.4	.66
은퇴 준비	560	153 (27.3)	197 (35.2)	210 (37.5)	2.1	.80
금융사기 등 민생침해	560	55 (9.8)	134 (23.9)	371 (66.3)	2.6	.67

위의 9가지 정보 항목 이외에 노년생활에 추가적으로 필요한 정보를 조사하였다. 문항에 전체 응답자의 10%인 56명이 추가 응답하였으며, 그 분석 결과는 <표 6>과 같다. 운동시설, 봉사활동, 사회참여, 교육프로그램과 같은 여가 활용에 대한 정보 39.3%, 가족과의 관계 및 세대 간 소통 방법에 대한 정보가 필요하다는 응답이 21.4%로 나타났다. 또한 복지 제도 전반에 대한 정보 및 인간관계에 대한 정보, 지역사회 및 교통, 안전 관련 정보, 마지막으로 노인 학대 방지 및 독거노인 외로움 해소를 위한 정보 등 다양한 정보에 대한 욕구를 나타냈다. 특히 어르신들이 여가 및 관계에 대한 정보를 필요로 하고 있음을 알 수 있다.

< 표 6 > 노년생활 정보 추가 응답

응답 내용	사례수(명)	백분율(%)
여가 활용 정보(운동시설, 봉사활동, 사회참여, 교육프로그램)	22	39.3
세대 소통 정보(자녀 등 가족과의 관계 및 세대 간 소통 방법)	12	21.4
복지 제도 전반에 대한 정보	8	14.3
인간관계 정보(대인관계, 집단생활, 이성 교제, 재혼, 성문제)	7	12.5
지역사회 및 교통 관련 정보, 안전 관련 정보	4	7.1
노인 학대 방지 및 독거노인 외로움 해소를 위한 정보	3	5.4
합 계	56	100.0

노년생활 관련 정보 9가지 항목 중 응답자에게 가장 필요한 정보, 평소 가장 자주 접하는 정보, 그리고 평소 가장 접하기 어려운 정보를 각각 1순위, 2순위로 조사한 결과는 <표 7>과와 같다. 가장 필요한 정보 1순위는 건강 및 질병(52.2%), 경제적 지원(21.2%) 순이고, 2순위도 건강 및 질병(22.5%), 경제적 지원(20.5%) 순으로 동일하게 나타났다. 이는 앞서 <표 5>에서 건강 및 질병에 대한 정보의 중요도 점수가 가장 높았던 결과는 물론, 다른 연구(김선자 외, 2006) 결과와도 일치하는 것이다. 응답자가 평소 가장 자주 접하는 정보의 1순위는 건강 및 질병(52.1%), 여가·여행·문화행사(12.5%) 순으로 집계되었으며, 2순위도 동일하게 두 항목이 가장 높은 비율을 차지했다. 반면, 가장 접하기 어려운 정보로는 1순위 장례·죽음(22.9%), 민생침해에 관한 정보(16.2%) 등이 있었고, 2순위 민생침해(20.7%), 장례·죽음(16.8%), 은퇴 준비(15.2%) 순으로 집계되었다. <표 5>의 결과에서는 민생침해 정보에 대한 응답자의 중요도 점수가 높았는데, 접하기는 어려운 정보로 조사되었다.

〈 표 7 〉 노년생활 정보 인식 순위

질문문항	가장 필요한 것		가장 자주 접하는 것		가장 접하기 어려운 것	
	1순위	2순위	1순위	2순위	1순위	2순위
일자리	75 (13.4)	41 (7.3)	61 (10.9)	45 (8.1)	60 (11.4)	35 (6.6)
경제적 지원	119 (21.2)	115 (20.5)	39 (7.0)	70 (12.7)	55 (10.5)	58 (10.9)
건강 및 질병	293 (52.2)	126 (22.5)	292 (52.1)	107 (19.4)	10 (1.9)	8 (1.5)
요양제도 및 서비스이용	28 (5.0)	65 (11.6)	21 (3.8)	63 (1.4)	56 (10.7)	75 (14.1)
여가·여행·문화행사	14 (2.5)	81 (14.5)	70 (12.5)	109 (19.7)	29 (5.5)	29 (5.5)
주거 환경 및 주택	7 (1.2)	36 (6.4)	19 (3.4)	41 (7.4)	32 (6.1)	46 (8.7)
장례 및 죽음	10 (1.8)	36 (6.4)	12 (2.1)	26 (4.7)	120 (22.9)	89 (16.8)
은퇴 준비	11 (2.0)	22 (3.9)	17 (3.0)	30 (5.4)	78 (14.8)	81 (15.2)
금융사기 등 민생침해	4 (0.7)	38 (6.8)	29 (5.2)	62 (11.2)	85 (16.2)	110 (20.7)
사례수	561	560	560	553	525	531

다음으로는 인구학적 특성 변수에 따른 노년생활 정보의 중요도 차이를 알아보기 위하여 T-test와 ANOVA를 실시였다. 아래 〈표 8~15〉가 그 결과인데, 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타난 결과만을 제시하였다⁸⁾. 우선, 성별에 따른 노년생활 정보의 중요도 차이를 분석한 결과는 〈표 8〉과 같으며, 특히, 여가·여행·문화행사에 관한 정보, 주거환경 및 주택에 관한 정보, 금융사기 등 민생침해에 관한 정보 항목에서 인구학적 특성과 관련하여 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 구체적인 내용을 보면 여성 노인의 여가·여행·문화행사에 관한 정보 중요도가 2.41점으로 남성보다 0.13점 높고($P < .01$), 주거환경 및 주택에 관한 정보 중요도도 2.39점으로 남성보다 0.16점 높다($P < .01$). 그리고 금융사기 등 민생침해에 관한 정보에 대해서도 여성 노인의 점수가 2.68점으로 남성보다 0.23점 높다($P < .001$). 즉, 여성 노인이 남성 노인보다 여가·여행·문화행사에 관한 정보, 주거환경 및 주택에 관한 정보, 그리고 금융사기 등 민생침해에 관한 정보를 더 중요하게 생각한다고 볼 수 있다.

8) 동거가족 수에 따른 정보의 중요도 차이를 분석한 결과 유의한 차이가 드러나지 않음.

〈 표 8 〉 성별에 따른 노년생활 정보 중요도 비교(n=560)

질문문항	성별	사례수	평균 (3점 만점)	표준편차	t값
여가·여행·문화행사	남성	281	2.28	.62	-2.59**
	여성	279	2.41	.57	
주거 환경 및 주택	남성	281	2.23	.67	-2.94**
	여성	279	2.39	.61	
금융사기 등 민생침해	남성	281	2.45	.73	-4.06
	여성	279	2.68	.58	

** P < .01, *** P < .001**

응답자의 연령을 60대 이상, 70대 이상, 80대 이상 3개 범주로 구분하여, 연령대에 따른 노년생활 정보의 중요도 차이를 분석하였다. 〈표 9〉를 보면, 은퇴 준비에 관한 정보 항목에서만 통계적으로 유의한 차이(P<.01)가 발견되었다. 은퇴 준비 정보에 대해 80대 이상 응답자의 평균 점수가 1.94점인데 반해, 60대 응답자의 평균 점수는 2.26점으로 0.32점의 차이를 보였다. 이러한 결과가 나타난 이유는 응답자의 연령이 낮은 경우 은퇴를 준비하고 있거나 은퇴한지 얼마 되지 않았기 때문에, 관련 정보에 대한 중요성을 높게 평가한 것으로 보인다.

〈 표 9 〉 연령에 따른 노년생활 정보 중요도 비교(n=556)

질문문항	연령	사례수	평균 (3점 만점)	표준편차	F값
은퇴 준비	60대	198	2.26	.79	6.15**
	70대	304	2.03	.78	
	80대 이상	54	1.94	.86	

** P < .01

서울시 25개 자치구를 5권역으로 범주화하여 거주지역에 따른 노년생활 정보의 중요도 차이를 분석한 결과는 〈표 10〉과 같다. 동남권과 도심권에 거주하는 응답자의 주거 환경 및 주택에 관한 정보 중요도 점수가 각각 2.49점과 2.40점으로 높으며, 서남권에 거주하는 응답자의 중요도 점수는 2.18점으로 가장 낮았다. 중요도 점수가 가장 높은 동남권과 가장 낮은 서남권의 차이는 0.31점이며, 거주지역별 중요도 점수의 차이는 P<.001 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

〈표 10〉 거주지역에 따른 노년생활 정보 중요도 비교(n=560)

질문문항	거주지역	사례수	평균 (3점 만점)	표준편차	F값
주거 환경 및 주택	도심권	193	2.40	.59	4.91***
	동남권	87	2.49	.63	
	동북권	81	2.20	.68	
	서남권	115	2.18	.70	
	서북권	84	2.22	.63	

*** P < .001

서울시 거주기간에 따른 노년생활 정보의 중요도 차이를 살펴본 결과, 〈표 11〉에 서와 같이 금융사기 등 민생침해에 관한 정보 항목에서 통계적으로 유의한 차이가 보였다(P<.01). 40~49년 이상 그리고 50년 이상 서울시에서 거주한 응답자의 중요도 점수는 각각 2.63점으로 가장 높고, 가장 낮은 점수는 30년 미만 거주한 응답자의 2.38점이다. 서울시 거주기간이 길수록 금융사기 등 민생침해 정보에 대해 중요하다고 응답했다.

〈표 11〉 거주기간에 따른 노년생활 정보 중요도 비교(n=560)

질문문항	거주기간	사례수	평균 (3점 만점)	표준편차	F값
금융사기 등 민생침해	30년 미만	128	2.38	.74	4.64**
	30~39년	70	2.59	.63	
	40~49년	150	2.63	.63	
	50년 이상	212	2.63	.64	

** P < .01

최종학력 수준에 따른 노년생활 정보의 중요도 차이를 분석한 결과, 〈표 12〉와 같이 경제적 지원, 주거 환경 및 주택, 은퇴 준비에 관한 정보 항목에서 유의한 차이가 도출되었다. 최종학력이 초등학교 졸업 이하인 응답자의 경제적 지원 정보에 대한 중요도 점수는 2.69점으로 가장 높고, 대학 중퇴 이상 응답자의 중요도는 2.37점으로 가장 낮다. 즉, 학력이 낮을수록 경제적 지원에 관한 정보를 중요하다고 생각하며, 그 차이는 P<.001 수준에서 통계적으로 유의하였다. 또한 학력이 낮은 응답자가 주거 환경 및 주택에 관한 정보를 중요하게 보고 있다. 초등학교 졸업 이하 응답

자는 2.40점, 중등 이하 응답자는 평균 2.58점으로 가장 높고, 대학 중퇴 이상 응답자의 평균점수는 2.23점으로 가장 낮게 나타났다. 반면에, 은퇴 준비에 관한 정보는 최종학력이 높을수록 중요 점수가 높아졌다. 초등학교 졸업 이하 응답자의 은퇴 준비 정보의 중요도 점수는 1.84점으로 가장 낮고, 대학 중퇴 이상 응답자의 중요도 점수는 2.23점으로 가장 높다. 최종학력에 수준에 따른 주거 환경 및 주택, 은퇴 준비에 관한 정보의 중요도 차이는 $P < .01$ 수준에서 통계적으로 유의하다.

〈 표 12 〉 최종학력에 따른 노년생활 정보 중요도 비교(n=559)

질문문항	최종학력	사례수	평균 (3점 만점)	표준편차	F값
경제적 지원	초등 졸업 이하	55	2.69	.57	6.16***
	중등 중퇴·졸업	60	2.65	.61	
	고등 중퇴·졸업	191	2.54	.64	
	대학 중퇴 이상	253	2.37	.71	
주거 환경 및 주택	초등 졸업 이하	55	2.40	.63	5.39**
	중등 중퇴·졸업	60	2.58	.53	
	고등 중퇴·졸업	191	2.31	.65	
	대학 중퇴 이상	253	2.23	.66	
은퇴 준비	초등 졸업 이하	55	1.84	.86	4.70**
	중등 중퇴·졸업	60	2.02	.87	
	고등 중퇴·졸업	191	2.04	.79	
	대학 중퇴 이상	253	2.23	.76	

** $P < .01$, *** $P < .001$

주관적 건강상태에 따른 정보의 중요도 점수를 비교한 결과는 〈표 13〉과 같다. 건강할수록 여가·여행·문화행사에 관한 정보, 은퇴 준비에 관한 정보를 중요하게 생각한다고 나타났다. 여가·여행·문화행사에 관한 정보 중요도에 대해 주관적 건강상태가 건강한 응답자는 2.45점, 건강상태가 나쁜 응답자는 2.07점으로 집단 간 중요도 점수 차이는 0.38점이다. 은퇴 준비 정보에 대해 건강상태가 건강한 응답자는 2.19점, 건강상태가 나쁜 응답자는 1.67점으로 집단 간 중요도 점수 차이는 0.52점이다. 두 항목 모두 $P < .001$ 수준에서 통계적으로 유의하다.

〈 표 13 〉 건강상태에 따른 노년생활 정보 중요도 비교(n=560)

질문문항	건강상태	사례수	평균 (3점 만점)	표준편차	F값
여가·여행·문화행사	나쁘다	42	2.07	.75	8.48***
	보통이다	302	2.30	.59	
	건강하다	216	2.45	.56	
은퇴 준비	나쁘다	42	1.67	.75	7.57***
	보통이다	302	2.10	.78	
	건강하다	216	2.19	.81	

* P < .05, ** P < .01, *** P < .001

생활수준에 따른 노년생활 정보의 중요도 점수를 비교한 결과는 〈표 14〉와 같다. 생활수준이 어려울수록 일자리, 경제적 지원, 주거 환경 및 주택에 관한 정보에 대한 중요도 점수가 높았고, 생활수준에 여유가 있을수록 여가·여행·문화행사 정보에 대한 중요도 점수가 높았다. 우선, 일자리 정보 중요도 점수를 비교해보면, 생활수준이 어려운 응답자가 2.42점으로 가장 높고, 여유 있는 응답자는 1.99점으로 중요도를 낮게 평가하였다(P<.01). 경제적 지원 정보에 대한 중요도의 경우, 생활수준이 어려운 응답자는 2.77점, 생활수준에 여유가 있는 응답자는 2.21점으로, 중요도 점수가 가장 높은 집단과 낮은 집단의 차이는 0.56점으로 크게 나타났다(P<.001). 주거 환경 및 주택에 대한 정보에서 생활수준이 어려운 응답자의 중요도 점수는 2.48점으로 가장 높고, 여유 있는 응답자의 점수는 2.15점으로 가장 낮다(P<.01). 비교적 생활수준이 높을 것이라 추측되는 동남권과 도심권에 거주하는 응답자의 주거 환경 및 주택에 관한 정보 중요도 점수가 높은 〈표 10〉의 결과와 비교해볼 때, 응답자의 주거 환경 및 주택 정보에 대한 이중적인 해석⁹⁾이 가능하다고 여겨진다. 반면, 여가·여행·문화행사 정보 중요도 점수를 비교하면, 생활수준이 여유 있는 경우 중요도 점수는 2.47점, 어려운 경우의 점수는 2.11점으로 차이가 있는 것으로 나타났다(P<.001).

9) 거주를 위한 주거 환경뿐만 아니라 경제적 투자를 목적으로 한 주거 환경의 정보로 해석할 여지가 있음.

〈 표 14 〉 생활수준에 따른 노년생활 정보 중요도 비교(n=560)

질문문항	생활수준	사례수	평균 (3점 만점)	표준편차	F값
일자리	어렵다	65	2.42	.81	5.93**
	보통이다	408	2.24	.77	
	여유있다	87	1.99	.83	
경제적 지원	어렵다	65	2.77	.52	14.13***
	보통이다	408	2.51	.63	
	여유있다	87	2.21	.84	
여가·여행·문화행사	어렵다	65	2.11	.75	7.16***
	보통이다	408	2.35	.56	
	여유있다	87	2.47	.63	
주거 환경 및 주택	어렵다	65	2.48	.59	5.02**
	보통이다	408	2.32	.64	
	여유있다	87	2.15	.69	

** P < .01, *** P < .001

응답자의 설문장소에 따라 노년생활 정보의 중요도 차이가 있는지 살펴본 〈표 12〉와 같이 장례 및 죽음에 관한 정보에 유의한 차이가 발견되었다(P<.01). 노인복지관에서 설문조사에 응답한 경우 장례 및 죽음 정보에 대한 중요도 점수가 2.49점으로 제일 높았고, 지역사회 응답자 2.34점, 경로당 응답자 2.24점 순으로 나타났다. 이러한 결과는 노인복지관의 죽음 관련 프로그램 등의 영향으로 노인복지관 응답자가 다른 응답자에 비해 장례 및 죽음 정보에 대해 개방적인 인식을 가지고 있기 때문인 것으로 보인다.

〈 표 15 〉 응답장소에 따른 노년생활 정보 중요도 비교(n=554)

질문문항	응답장소	사례수	평균 (3점 만점)	표준편차	F값
장례 및 죽음	노인복지관	193	2.49	.63	5.09**
	경로당	74	2.24	.66	
	지역사회	287	2.34	.66	

** P < .01

4) 정보 매체 경험

응답자가 노년생활 관련 정보를 획득할 때 이용하는 정보 매체 경험 여부와 각각에 대한 만족도를 조사하였다. 항목으로 제시된 정보 매체는 텔레비전, 라디오, 신문, 책·잡지, 각종 홍보우편물, 공공기관 게시물, 주위사람(가족 및 친구), 인터넷(스마트폰 및 컴퓨터), 관공서 전화 문의, 관공서 방문 문의 등이며, 각 항목별 경험 빈도와 만족도를 조사한 결과는 <표 16>과 같다. 이용경험이 가장 많은 매체는 551명(98.2%)이 응답한 텔레비전이며, 주위사람 529명(94.3%), 신문 423명(75.4%) 순서로 높은 빈도를 나타냈다. 반면, 이용 경험이 가장 적은 매체는 264명(47.1%)이 응답한 관공서 방문 문의이다. 그 외에 관공서 전화 문의 및 라디오를 통한 정보획득 경험은 각각 303명(54.0%), 305명(54.4%)으로 전체 응답자의 절반 정도이다. 정보 매체에 대한 만족도 점수는 텔레비전과 인터넷이 2.4점으로 상대적으로 높고, 각종 홍보 우편물이 2.0점, 공공기관 게시물 및 관공서 전화 문의가 2.1점으로 낮게 나타났다. 이러한 결과는 문자나 구두를 통한 정보 전달 방법에 있어서의 노인세대의 불만을 반영한 것으로 볼 수 있으며, 본 연구에서 개발하고자 하는 고령친화적 공공매체 가이드가 필요한 근거가 될 수 있다.

< 표 16 > 매체별 정보 획득 경험 및 만족도(n=561)

질문 문항	이용경험 사례수 (백분율)	항목별 응답빈도(백분율)			평균 (3점 만점)	표준 편차
		불만	보통	만족		
텔레비전	551 (98.2)	12 (2.2)	318 (57.7)	221 (40.1)	2.4	.53
라디오	305 (54.4)	6 (2.0)	216 (70.8)	83 (27.2)	2.3	.48
신문	423 (75.4)	12 (2.8)	254 (60.1)	157 (37.1)	2.3	.53
책, 잡지	382 (68.1)	8 (2.1)	275 (72.0)	99 (25.9)	2.3	.47
각종 홍보우편물	396 (70.6)	60 (15.2)	282 (71.2)	54 (13.6)	2.0	.54
공공기관 게시물	380 (67.7)	23 (6.1)	285 (75.0)	72 (18.9)	2.1	.48
주위사람(가족, 친구)	529 (94.3)	4 (0.8)	345 (65.2)	180 (34.0)	2.3	.49
인터넷(스마트폰, 컴퓨터)	398 (70.9)	13 (3.3)	209 (52.5)	176 (44.2)	2.4	.55
관공서 전화 문의	303 (54.0)	35 (11.5)	202 (66.7)	66 (21.8)	2.1	.57
관공서 방문 문의	264 (47.1)	24 (9.1)	173 (65.5)	67 (25.4)	2.2	.57

정보 매체 유형 중 가장 자주 이용하는 방법, 이용하기 쉬운 방법, 믿음이 가는 방법에 대해 각각 1순위, 2순위를 조사하였다. 아래 <표 17>의 결과를 보면, 전반적으로 텔레비전에 대한 이용 빈도, 접근성, 신뢰도가 높음을 알 수 있다. 가장 자주 이용하는 방법 1순위는 텔레비전(58.8%), 2순위는 신문(29.4%)이며, 가장 이용하기 쉬운 방법도 동일하게 1순위 텔레비전(46.9%), 2순위 신문(24.0%)으로 나타났다. 그리고 가장 믿음이 가는 방법 1순위, 2순위 모두 텔레비전이다. 공공기관 게시물과 관공서 전화 및 방문 문의 항목은 응답자의 신뢰도는 높지만 자주 이용하지 않다는 결과가 나타났고, 이러한 결과를 통해 신뢰도 높은 정보 매체의 노인 이용률을 높이기 위한 방안 마련이 필요하다는 점을 알 수 있다.

< 표 17 > 정보 매체 인식 순위

질문문항	자주 이용하는 방법		이용하기 쉬운 방법		믿음이 가는 방법	
	1순위	2순위	1순위	2순위	1순위	2순위
텔레비전	330 (58.8)	99 (17.7)	263 (46.9)	102 (18.4)	172 (30.8)	103 (18.5)
라디오	10 (1.8)	51 (9.1)	14 (2.5)	39 (7.0)	8 (1.4)	29 (5.2)
신문	58 (10.3)	164 (29.4)	58 (10.3)	133 (24.0)	104 (18.6)	84 (15.1)
책, 잡지	4 (0.7)	16 (2.9)	7 (1.2)	17 (3.1)	14 (2.5)	27 (4.9)
각종 홍보우편물	10 (1.8)	20 (3.6)	21 (3.7)	25 (4.5)	11 (2.0)	21 (3.8)
공공기관 게시물	10 (1.8)	22 (4.0)	12 (2.1)	27 (4.9)	62 (11.1)	55 (9.9)
주위사람(가족,친구)	20 (3.6)	91 (16.3)	36 (6.4)	103 (18.6)	52 (9.3)	69 (12.4)
인터넷(스마트폰,컴퓨터)	107 (19.1)	70 (12.5)	133 (23.7)	70 (12.6)	56 (10.0)	64 (11.5)
관공서 전화 문의	8 (1.4)	16 (2.9)	14 (2.5)	26 (4.7)	38 (6.8)	54 (9.7)
관공서 방문 문의	4 (0.7)	9 (1.6)	3 (0.5)	12 (2.2)	41 (7.4)	50 (9.0)
사례수	561	558	561	554	558	556

다음으로 성별과 연령에 따른 정보획득 경험에 유의한 차이가 존재하는지 교차분석으로 알아보았다. <표 18>을 보면, 신문을 통한 정보 획득 경험에서 성별 차이가 있음을 알 수 있는데, 남성이 신문을 통해 정보를 획득한 경험이 83.6%로, 여성보다 16.5%p 높다($P < .001$). 신문은 텔레비전을 제외하면 가장 신뢰도가 높은 매체인데, 성별에 따른 경험의 차이가 있음을 알 수 있다.

〈표 18〉 성별에 따른 정보 매체 경험 비교

정보 획득 경험 유무		성별(백분율)		χ^2 값
		남성	여성	
신문	있음	235 (83.6)	188 (67.1)	20.554***
	없음	46 (16.4)	92 (32.9)	
합계		281 (100.0)	280 (100.0)	

*** P < .001

60대, 70대 그리고 80대 이상 연령범주에 따른 정보 획득 경험의 차이를 분석한 결과인 〈표 19〉를 보면, 연령이 낮을수록 인터넷을 통한 정보획득 비율이 높음을 알 수 있다. 60대에 80.8%인 인터넷 정보 획득률이 70대에는 68.2%, 80대 이상이 되면 50.0%로 크게 줄어들며, 이 차이는 P<.001 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

〈표 19〉 연령에 따른 정보 매체 경험 비교

정보 획득 경험 유무		연령(백분율)			χ^2 값
		60대	70대	80대 이상	
인터넷 (스마트폰, 컴퓨터)	있음	160 (80.8)	208 (68.2)	27 (50.0)	21.941***
	없음	38 (19.2)	97 (31.8)	27 (50.0)	
합계		198 (100.0)	305 (100.0)	54 (100.0)	

*** P < .001

다음으로 인구학적 특성 변수에 따른 정보 획득 만족도 차이를 교차분석하여, 통계적으로 유의한 차이가 드러나는 분석결과만을 〈표 20〉에 제시하였다¹⁰⁾. 이 결과를 살펴보면 가족과 친구 등의 주위사람을 통해 정보를 획득한 경우에 대해서 성별 만족도 차이가 나타났는데, 여성의 만족도(2.41점)가 남성(2.26점)보다 0.15점 높게 나타났으며, 이 차이는 P<.001 수준에서 통계적으로 유의하다.

10) 거주기간, 동거가족수에 따른 정보획득 만족도 차이를 분석한 결과 유의한 차이가 드러나지 않음.

〈 표 20 〉 성별에 따른 정보 매체 만족도 비교

질문문항	성별	사례수	평균	표준편차	t값
주위사람(가족, 친구) (n=529)	남성	262	2.26	.46	-3.640***
	여성	267	2.41	.50	

*** P < .001

연령에 따른 정보 만족도 차이 분석결과인 〈표 21〉을 살펴보면, 텔레비전을 통한 정보 만족도에서 유의한 차이가(P<.01) 있음을 알 수 있다. 70대는 텔레비전을 통해 정보를 획득하는 사례수가 302건으로 가장 많으며, 만족도 점수도 2.44점으로 가장 높다. 80대 응답자의 만족도는 2.41점, 60대 2.27점 순으로 나타났다.

〈 표 21 〉 연령에 따른 정보 매체 만족도 비교

질문문항	연령	사례수	평균	표준편차	F값
텔레비전(n=547)	60대	194	2.27	.53	5.91**
	70대	302	2.44	.52	
	80대 이상	51	2.41	.54	

** P < .01

거주지역에 따른 정보 만족도 차이의 분석결과는 〈표 22〉와 같다. 텔레비전 정보 만족도가 가장 높은 지역은 서북권(2.46점)이고, 가장 낮은 지역은 동북권(2.15점)과의 차이는 0.31점이며, 책·잡지 정보 만족도는 서북권이 2.45점으로 가장 높고, 도심권이 2.15점으로 가장 낮았다.

〈 표 22 〉 거주지역에 따른 정보 매체 만족도 비교

질문문항	거주지역	사례수	평균	표준편차	F값
텔레비전(n=551)	도심권	190	2.39	.52	4.73***
	동남권	87	2.45	.54	
	동북권	79	2.15	.48	
	서남권	115	2.40	.53	
	서북권	80	2.46	.53	

질문문항	거주지역	사례수	평균	표준편차	F값
책, 잡지(n=382)	도심권	114	2.16	.43	4.27**
	동남권	58	2.21	.45	
	동북권	64	2.20	.48	
	서남권	84	2.24	.46	
	서북권	62	2.45	.53	

** P < .01, *** P < .001

최종학력에 따른 정보획득 만족도를 비교분석한 결과인 <표 23>을 보면, 텔레비전과 관공서 방문을 통해 정보를 획득한 경우 최종학력별 P<.01 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 최종학력이 높을수록 텔레비전과 관공서 방문을 통해 정보를 획득하는 사례수가 많지만, 오히려 만족도는 최종학력이 중등 수준인 응답자가 각각 2.51점, 2.44점으로 가장 높다.

< 표 23 > 최종학력에 따른 정보 매체 만족도 비교

질문문항	최종학력	사례수	평균	표준편차	F값
텔레비전(n=550)	초등 졸업 이하	55	2.44	.50	3.86**
	중등 중퇴·졸업	59	2.51	.54	
	고등 중퇴·졸업	188	2.43	.53	
	대학 중퇴 이상	248	2.30	.52	
관공서 방문문의(n=263)	초등 졸업 이하	28	2.32	.61	4.95**
	중등 중퇴·졸업	25	2.44	.58	
	고등 중퇴·졸업	81	2.21	.56	
	대학 중퇴 이상	129	2.05	.53	

** P < .01

주관적 건강상태에 따른 정보 매체 만족도를 비교해 본 결과인 <표 24>에서는 건강상태별 인터넷 매체 만족도 점수에 유의한 차이가 있다(P<.01). 주관적 건강상태가 건강한 응답자의 만족도 점수는 2.52점으로 제일 높고, 건강상태가 나쁜 응답자는 2.40점, 보통인 응답자는 2.32점이었다. 즉, 건강할수록 스마트폰과 컴퓨터로 인터넷을 이용하여 노인 생활에 필요한 정보를 획득함을 알 수 있다.

〈 표 24 〉 건강상태에 따른 정보획득 만족도 비교

질문문항	건강상태	사례수	평균	표준편차	F값
인터넷(스마트폰, 컴퓨터) (n=398)	나쁘다	20	2.40	.60	5.96**
	보통이다	208	2.32	.54	
	건강하다	170	2.52	.55	

** P < .01

주관적 생활수준에 따른 정보 매체 만족도를 비교한 결과인 〈표 25〉를 보면, 가족 및 친구와 같은 주위사람을 통한 정보 만족도가 생활수준별로 유의한 차이(P<.01)가 있는 것으로 나타났다. 생활수준이 여유 있다고 응답한 86명의 응답자의 만족도 평균 점수가 2.48점으로 가장 높았다.

〈 표 25 〉 생활수준에 따른 정보획득 만족도 비교

질문문항	생활수준	사례수	평균	표준편차	F값
주위사람(가족, 친구) (n=529)	어렵다	57	2.33	.55	4.66**
	보통이다	386	2.30	.46	
	여유있다	86	2.48	.53	

** P < .01

설문 응답장소에 따른 정보 매체 만족도 점수를 비교해 본 결과, 텔레비전을 통해 정보를 획득하는 경우에 유의한 차이(P<.001)가 있었다. 경로당 응답자는 텔레비전 정보 만족도가 2.48점으로 가장 높았고, 노인복지관 응답자도 2.47점으로 비슷한 수준이었다. 그러나 노인복지관 및 경로당 이외 지역사회 응답자는 텔레비전 매체 만족도가 2.29점으로 낮아, 차이가 있는 것으로 나타났다.

〈 표 26 〉 응답장소에 따른 정보획득 만족도 비교

질문문항	응답장소	사례수	평균	표준편차	F값
텔레비전(n=545)	노인복지관	191	2.47	.52	7.91***
	경로당	73	2.48	.53	
	지역사회	281	2.29	.52	

*** P < .001

다음으로, 어르신이 글, 말, 컴퓨터 그리고 전화기 등으로 정보를 전달할 때 느끼는 어려움 정도에 대해서 조사한 결과이다. <표 27>을 보면 글과 말로 정보를 전달하는 경우 평균 점수는 각각 2.38점, 2.49점이며, 절반에 가까운 응답자가 편안함을 느낀다고 응답했고, 어려움을 느끼는 응답자는 10% 미만이었다. 그러나 전화기로 정보 전달을 할 때, 편안함을 느끼는 응답자는 36.5%, 어려움을 느끼는 응답자는 12.0%로 글과 말로 정보를 전달하는 방법보다 다소 어려움을 느끼는 것으로 드러났다. 반면, 컴퓨터로 전달하는 경우 어려움을 느끼는 응답자는 33.5%, 편안함을 느끼는 응답자는 31.4%로 나타났다. 이를 통해서 어르신들을 대상으로 컴퓨터를 통해 정보를 전달하는 데 있어서는 양극단의 경우를 모두 고려해야 함을 알 수 있다.

<표 27> 정보 전달 방법의 어려움 정도

질문문항	사례수	항목별 응답빈도(백분율)			평균 (3점 만점)	표준 편차
		어려움	보통	편안함		
글로 전달하는 방법	560	47 (8.4)	254 (45.3)	260 (46.4)	2.38	.64
말로 전달하는 방법	560	31 (5.5)	224 (39.9)	306 (54.6)	2.49	.60
컴퓨터로 전달하는 방법	560	188 (33.5)	197 (35.1)	176 (31.4)	1.98	.81
전화기로 전달하는 방법	560	67 (12.0)	289 (51.5)	205 (36.5)	2.25	.65

이 번 조사에서는 위의 각 질문문항에 대해서 어렵다고 답한 응답자에 한하여 구체적인 이유를 직접 기입하도록 요청하였다. 그 결과, 글로 정보를 전달하는 방법이 어렵다고 느끼는 응답자 45명이 그 이유를 <표 28>의 내용과 같이 답했다. 노안으로 인해 글씨가 작게 보여 읽기 어렵다는 응답이 57.8%로 절반 이상을 차지했으며, 내용을 이해하기 어렵고 읽는데 시간이 많이 걸리기 때문에 어렵다는 응답이 13.3%였다. 이 외에 적은 수의 응답자이긴 하지만, 인쇄물을 전달받지 못했기 때문, 인쇄물의 내용을 신뢰할 수 없기 때문, 한글을 모르기 때문이라는 응답이 있었다. 그러므로 노안으로 인해 글씨가 작게 보이는 어려움을 줄이고자 어르신을 위한 인쇄물을 제작할 때, 글자 크기를 키우고, 읽기 편한 글씨체를 선정하고, 행간 및 자간을 조정하는 등 가독성을 높이는 방안을 고려해야 한다. 더불어 어르신들이 이해하기 쉽도록 인쇄물을 작성해야 할 필요가 있는 것이다.

〈 표 28 〉 글로 전달하는 방법에 어려움을 느끼는 이유

응답 내용	사례수(명)	백분율(%)
노안으로 인해 글씨가 작게 보여 읽기 어려움	26	57.8
인쇄물을 전달받지 못하는 경우가 많음	7	15.5
내용을 이해하기가 어려워, 읽는데 시간이 많이 걸림	6	13.3
인쇄물의 내용을 신뢰할 수가 없음	3	6.7
한글을 모름	3	6.7
합 계	45	100.0

말로 전달하는 방법에 어려움을 느끼는 응답자 29명이 밝힌 어려움의 이유는 〈표 29〉의 내용과 같다. 노화로 인한 청력저하, 말로 정보를 전달 받아본 경험이 없음, 들은 내용을 금방 잊어버림, 어려운 용어 사용 등으로 내용이 이해가 되지 않음, 그리고 말로 전달하는 내용은 신뢰하기 어렵다는 등 다양한 이유가 있는 것으로 나타났다. 말로 전달하는 것은 청력의 저하로 어려움을 겪는 것이 대부분일 것이라는 예측에 반하여, 다른 다양한 이유에 대한 응답 비율이 더 높았다는 점을 눈여겨 볼만하다. 일반적으로 시각적인 노화 때문에 말로 전달하는 것이 어르신들 대상으로 정보 전달을 하는 데 있어서 최선의 방법이라고 생각하는 경우가 많다. 하지만 이 또한 노인에게는 어려움을 내포하고 있는 방식임을 알게 하주는 결과이다. 그러므로 어르신들 대상으로 효과적인 정보 전달이 이루어지기 위해서는 말로 전달하더라도 글로 적은 정보를 함께 전달할 필요가 있으며, 전문 용어 및 외래어의 사용은 가급적 피하고 부득이 한 경우 풀어서 설명하는 등 보다 세심한 노력이 필요하다.

〈 표 29 〉 말로 전달하는 방법에 어려움을 느끼는 이유

응답 내용	사례수(명)	백분율(%)
노화로 인해 청력이 떨어져 소리가 잘 들리지 않음	8	27.6
말로 전달해주는 서비스를 받아본 경험이 없고 방법을 모름	7	24.2
말로 들어도 들은 내용을 금방 잊어버림(다시 묻기 미안함)	5	17.2
말로 들어도 내용이 이해가 잘 되지 않음(어려운 용어 등)	5	17.2
말로 전달해주는 내용은 신뢰하기 어려움	4	13.8
합 계	29	100.0

전화기로 정보를 전달하는 방법에 어려움을 느끼는 응답자 중 55명이 그 이유에 대해서 <표 30>의 내용과 같이 응답하였다. 보이스피싱 및 스팸전화 때문에 모르는 전화는 받지 않음, 전화상의 말이 이해가 되지 않음, 노화로 인한 청력저하가 주된 이유로 드러났으며, 전화를 사용하지 않음, 전화기 사용이 어렵다는 응답도 있었다.

< 표 30 > 전화기로 전달하는 방법에 어려움을 느끼는 이유

응답 내용	사례수(명)	백분율(%)
모르는 전화번호는 받지 않음(보이스피싱 및 스팸전화 문제)	20	36.4
전화로 하는 말은 이해가 잘 되지 않고 장시간 통화가 어려움	13	23.6
노화로 인해 청력이 떨어져 소리가 잘 들리지 않음	13	23.6
전화를 잘 사용하지 않음	5	9.1
전화기 사용이 어려움(번호누르기, 스마트폰, 자동응답 등)	4	7.3
합 계	55	100.0

5) 설문조사 결과 활용

이번 가이드 개발과 관련하여 수행한 어르신 대상 설문조사는 크게 세 가지의 목적을 가지고 진행된 것이다. 그 내용은 첫째, 노년기 정보의 중요성에 대한 근거 자료 제시, 둘째, 노인에게 적절한 정보 전달 매체의 탐색, 셋째, 노인을 위한 정보 전달 방법 개선 방안 도출 등으로 정리될 수 있다. 각 목적별로 주요 연구 결과와 가이드 개발 반영 방안을 요약하면 다음의 내용과 같다.

첫째, 노년기 정보의 중요성 입증과 관련하여, 매우 다양한 유형의 정보에 대한 노인들의 중요도 평가를 진행하였다. 이를 통해서 나이가 들어서도 정보에 대한 욕구는 여전히 높고, 오히려 필요로 하는 정보의 종류가 변화하며 보다 다양해지고 있다는 점이 확인되었다. 정보의 유형에 대한 조사결과는 직접적으로 가이드 개발에 활용되지는 않았지만, 노인을 대상으로 한 정보 전달과 관련된 가이드라인 개발 연구의 필요성에 대한 기본적인 근거 확보 측면에서 의미를 가지는 것이다.

둘째, 적절한 정보 전달 매체의 탐색 결과, 텔레비전이 절대적인 영향력을 가진 정보 전달 매체임이 드러났다. 하지만, 여전히 신문에 대한 신뢰도가 높다는 점과 최근 스마트폰이나 컴퓨터를 통한 인터넷 이용이 많다는 점 등을 통해서, 문서나

글을 통한 정보 전달은 정보 전달 가이드 개발에 있어서 기본적으로 고려해야 하는 영역임을 확인할 수 있었다. 이 외에 주위사람에게서 듣는 정보, 즉, 말을 통한 정보 전달에 대한 의존도가 다른 매체들에 비하여 비교적 높은 것으로 나타난 결과도 의미 있는 것으로 받아들일 수 있다. 이와 관련하여 텔레비전을 편리한 정보매체로 인식하는 것도 말로 전달되는 정보이기 때문인 것으로 볼 수 있다. 이러한 결과들을 토대로 하여, 노인 대상 정보 전달 가이드 개발에 있어서 글로 전달하는 방법은 물론, 말로 전달하는 방법도 중요하게 다루어야 한다는 점을 알 수 있었다. 이에 따라, 본 연구에서 개발하는 가이드의 틀을 크게 글과 말의 두 가지 영역으로 구성하는 것으로 방향을 잡아갈 수 있었다.

셋째, 노인을 위한 정보 전달 방법에 있어서의 구체적인 개선 방안을 탐색하기 위해서 정보 전달 유형별로 어려움을 느끼는 이유에 대해서 알아보았다. 그 결과, 단순히 신체적 감각기능 저하로 정보를 습득하는 데에 있어서 어려움을 겪는 부분도 있었지만, 적극적인 정보 전달 서비스를 받아본 경험이 없다는 중요한 사실이 발견할 수 있었다. 이를 통해서 정보 전달 방법을 개선하고 전달하는 사람의 태도를 점검하는 노력의 중요성을 확인할 수 있었다. 한편, 글이나 말로 전달되는 정보를 받아들이기 어려운 이유로 시력이나 청력의 저하 문제도 중요하지만, 내용을 이해하기 어렵다는 의견이 제기되어, 정보를 전달하는 데에 있어서 이해하기 쉽도록 하는 내용 구성의 문제가 매우 중요하게 다루어져야 한다는 점도 확인할 수 있었다.

본 연구에서는 이러한 내용들을 가이드 개발 과정에 적극 반영하였다. 그 결과로 최종 가이드에는 시각 및 문자 전달, 청각 및 구두 전달 영역 모두에서 전달 방법을 별도의 하위 영역으로 구성하였다.

3. 어르신 의견수렴

본 연구는 고령친화적 정보 전달 가이드 개발을 위해서 정보 전달 매체와 관련하여 실제 노인들이 느끼는 어려움과 욕구 등에 대한 구체적인 의견을 수렴하기 위해서 초점집단인터뷰(FGI)를 실시하였다. 인터뷰는 총 50명의 2015년 서울시 어르신정책모니터링단 모니터위원을 대상으로 하여 2015년 7월 21일부터 23일까지 진행되었다. 많은 인원을 그 대상으로 하므로 4개 집단으로 나누고 동일한 내용의 인터뷰를 각 1회 진행하였다. 진행 장소는 노인복지관 4곳의 협조를 얻었고, 한 집단의

참석 인원은 10~14명으로 구성되었다. 초점집단인터뷰 인원으로는 다소 많은 인원이었지만, 장소를 원형으로 배치하고, 진행자가 참여자의 발언 시간과 기회를 조절하여 참여자 모두가 편안하게 이야기를 나눌 수 있는 분위기를 형성하고자 노력하였다. 인터뷰 진행시간은 각 집단별로 약 2시간이 소요되었다.

초점집단인터뷰에 참여한 모니터위원들은 서울시 어르신정책을 평가하고 새로운 아이디어를 제안하기 위한 목적으로 구성된 집단으로서, 학력수준이 다소 높고 사회활동 경험이 많은 경우가 대다수이다. 그렇기 때문에 모니터위원이 성별과 연령, 거주지역 등을 고려하여 선발되기는 하였지만, 이번 인터뷰에서는 당사자의 의견보다는 보다 다양한 계층의 노인들의 의견을 수렴하여 대변할 수 있는 기회가 되도록 하기 위해서 보다 다양한 계층 노인들의 정보 매체 이용현황과 인식 현황 등에 대해서 이야기해보도록 하였다. 모니터위원들은 앞서 제시된 어르신 설문조사에서 설문조사원으로 활동하여 각자 10부 이상의 설문조사를 수행한 경험이 있기 때문에, 이러한 내용에 대해서 원활한 논의가 이루어질 수 있었다.

〈 표 31 〉 초점집단인터뷰 진행 일정 및 참여 인원

연번	진행일시	진행장소	인원
1	2015.07.21(화) 10:00~12:00	도심권인생이모작지원센터	14명(3기관)
2	2015.07.21(화) 14:30~17:00	노원노인종합복지관	13명(3기관)
3	2015.07.22(수) 10:00~12:00	종로노인종합복지관	10명(3기관)
4	2015.07.23(목) 13:00~15:00	용산노인종합복지관	13명(3기관)

〈 표 32 〉 초점집단인터뷰 참여자의 일반적 특성(n=50)

구분	항 목	빈도(백분율)
성 별	남성	29 (58.0)
	여성	21 (42.0)
연 령	50~59세	2 (4)
	60~69세	17 (34)
	70~79세	28 (56)
	80세 이상	3 (6)
평균: 70세		
최소: 56세		
최대: 81세		

구분	항 목	빈도(백분율)
거주지역	도심권(종로구, 중구, 용산구)	7 (14)
	동남권(강남구, 강동구, 서초구, 송파구)	5 (10)
	동북권(강북구, 광진구, 노원구, 도봉구, 동대문구, 성동구, 성북구, 중랑구)	21 (42)
	서남권(강서구, 구로구, 금천구, 관악구, 동작구, 양천구, 영등포구)	11 (22)
	서북권(강서구, 구로구, 금천구, 관악구, 동작구, 양천구, 영등포구)	6 (12)

모니터위원 50명에 대한 초점집단인터뷰에서는 노년기 정보의 중요성과 정보 매체 이용의 어려움, 개선해야 할 사항 등을 질문하였고, 이에 대해서 참여자들이 본인이나 주변 사람들의 경험 등을 통한 다양한 의견을 이야기하였다. 연구자는 고령친화적 정보 전달 가이드 구성에 직접적으로 도움이 될 수 있는 개선 방안에 대한 의견 제시를 인터뷰 중 자주 요구하였다. 그러나 관련 분야 전문가가 아닌 어르신들 입장에서는 막연한 어려움에 대해서는 이야기하기 쉬워도 구체적인 개선 방안을 직접적으로 제시하기에 어려움이 있었기에, 구체적 개선 방안의 수집은 쉽게 이루어지지 못하는 듯하였다. 그렇지만, 노년기 정보 제공의 중요성과 가이드 개발에서 유의해야 할 사항 등에 대한 유용한 내용을 얻을 수 있었다고 본다. 이러한 인터뷰 내용을 분석한 결과, 주요 내용 범주는 노년기 정보의 중요성, 노년기 정보 이용의 어려움, 효과적인 정보 전달 방안 등 세 가지로 정리되었다.

1) 노년기 정보의 중요성

노인들에게 중요한 정보는 노인이 처한 상황 및 각자의 사회적 배경에 따라 다르게 나타나는 것을 알 수 있었다. 저소득 노인의 경우에는 경제적 지원이 중요한 것으로 나타났지만, 생활에 어느 정도 여유가 있는 노인복지관 이용자들은 여가생활과 관련한 정보가 부족하다는 의견이 많았다. 반면, 일자리나 은퇴정보는 이미 은퇴한 60세 이상 노인에게 중요한 정보로 간주되지 않는 것으로 나타났다. 그렇다면 필요함에도 불구하고 평소에 접하기 어렵다고 느끼는 정보에 대해서는 장례 및 죽음, 금융사기와 같은 민생침해 정보 등을 거론하였다. 전반적으로는 건강 및 요양 시설 정보의 중요성이 나타난 설문조사 결과와 비슷한 의견이 이어졌다.

인터뷰 참여자들은 노후 생활에 있어서 필요한 정보에 대해 다양한 의견을 내놓았는데, 자녀 및 가족 관계, 결혼 및 이성교제, 노인의 교양 및 대인관계 방법 등

인간관계에 대한 교육이 필요하다는 의견이 있었다. 특히, 남성노인들이 이러한 내용에 대한 의견을 주장하였다. 이는 남성노인들이 관계중심적인 삶에 익숙하지 않기 때문인 것으로 보인다. 그 외에는 건강관리에 관련된 보다 구체적인 내용들을 인터뷰 중에 언급하였다. 예를 들면, 식사 및 요리법 등 식생활 개선을 통한 실질적인 건강관리 방안, 질환별 적정한 검사 및 진료 수준에 대한 기준 등의 정보 등이 필요하다는 의견 등이 제시되었다. 결과적으로는 노년기 정보와 관련하여 인터뷰 참여자들은 노인들에게는 노년기의 생활환경 변화에 따라 노인들에게도 정보에 대한 요구가 지속된다는 점을 강조하였다.

2) 정보 매체에 대한 요구사항

(1) 텔레비전

대부분의 노인들은 가장 접하기 쉬운 매체로서 텔레비전을 가장 자주 이용하고 있다. 이에 따라 텔레비전의 정보 매체로서의 문제점과 개선 요구 사항에 대한 의견을 제시하였다. 지금으로서도 텔레비전을 통한 다양한 정보 습득에 대해서 만족한다는 의견도 많았지만, 노인이 쉽게 볼 수 있는 노인 전문 채널이 있었으면 한다는 요구 사항이 있었다. 그에 반하여 공중파가 아닌 경우 접근성의 문제가 있기 때문에 전문 채널보다는 방송사별로 노인 전문 프로그램 편성이 이루어져야 한다는 의견도 있었다. 물론, 현재도 노인 전문 프로그램이 있기는 하지만, 방송시간대 등이 조정될 필요가 있다는 의견이었다. 그리고 이러한 노인 전문 프로그램도 충분히 공감가능하고 재미를 느낄 수 있는 오락성을 갖추어야 하며, 그렇지 않으면 노인이라고 하더라도 노인 전문 프로그램을 굳이 볼 이유가 없다는 경우도 있었다.

이러한 내용과는 약간 다르게, 일반 프로그램에서 노인을 위한 기술적인 부분이나 표현적인 부분에서의 배려를 원하는 경우도 있었다. 예를 들어 프로그램 자막을 느리게 하여 주었으면 한다는 것이 그러한 내용이다. 많은 자막들이 내용을 미처 파악하기도 전에 너무 빨리 지나가는 경우가 많다는 것이다. 그리고 뉴스 등에서는 금융사기 등, 노인을 주요 대상으로 한 범죄에 관한 내용을 보도할 때는 노인이 알기 쉬운 용어를 사용해야 할 필요가 있다는 부분도 지적되었다. 용어 자체가 어렵게 느껴지는 경우도 많다는 것이다.

이렇듯 노인들의 텔레비전 시청 시간이 긴만큼 다양한 요구사항도 가지고 있었으

며, 그러한 요구사항은 방송 프로그램에서 노인이 주요한 시청집단으로 인식되고 대우받았으면 하는 바람과 관련된 것이라고 파악된다. 그런데, 이러한 내용은 각 방송사나 프로그램 제작자들의 노인에 대한 인식 개선을 통한 다양한 노력으로 충분히 실현해나갈 수 있는 과제라고 본다. 그리고 이러한 움직임이 일반화되어, 별도 방송 채널이나 프로그램을 운영하지 않더라도, 모든 방송프로그램이 고령친화적 관점에서 노인을 배려하도록 하는 것이 우리가 진정으로 지향해야 할 방향성이라고 본다.

(2) 공공기관

인터뷰 참여자들은 현재 생활에서 정보 습득에 어려움을 느끼는 문제와 관련하여 공공기관에 대한 불만을 가장 많이 토로하였다. 여기에서 노인들이 말하는 공공기관에는 시청·구청·동사무소 이 외에도 복지서비스기관도 포함되어 있는 개념이다. 노인들이 공공기관에서 직접 얻는 정보에 대한 신뢰는 무척 높지만, 이를 위해서 공공기관 중 특히 관공서에 직접 전화하거나 방문하여 정보를 알아보는 경우는 매우 적다고 하였고, 실제 이러한 양상은 어르신 설문조사 결과에서도 나타난 바가 있다. 이러한 이유는 공무원 및 복지기관 담당자들의 태도가 불친절하게 느껴지는 경우가 많기 때문이라고 인터뷰 참여자들은 말하였다.

이러한 결과로부터 노인들에게 정보를 직접 전달하는 역할을 수행하는 사람들이 노인들을 대할 때 어떠한 방식으로 대하며, 어떻게 정보를 전달해야 할 것인가에 대한 고민 자체가 우리사회에서 제대로 이루어진 바가 없었다는 점을 알 수 있었다. 특히, 인터뷰에 참여한 노인들은 효과적인 정보 전달을 위한 구체적인 개선 방안 보다는 이들 정보 전달 담당자들의 태도 문제를 주되게 지적하였는데, 이러한 점에 근거하여 본다면, 고령친화적 정보 전달 가이드 구성에 있어서는 정보를 전달하는 방법에 대한 사항도 매우 중요하게 다루어져야 한다는 점을 확인할 수 있었다.

(3) 전화 및 기타 매체

초점집단인터뷰에서 노인들은 전화를 포함한 다양한 정보 전달 매체와 관련된 어려움과 개선 요구사항 등을 이야기하였다. 우선, 전화와 관련하여 노인이 전화를 걸 때 자동응답시스템으로 인해 어려움을 겪는다는 내용이 가장 많았다. 자동응답시스템은 상담원 연결 대기 시간의 문제도 있지만, 원하는 정보를 얻기 위한 적절한 번호 선택 등에 어려움이 있는 경우가 많다는 것이다. 특히, 스마트폰 등을 이

용할 때는 기기 사용에 익숙지 않아 실수하는 경우도 많다고 하였다. 이러한 문제의 개선을 위해서 노인들을 주요한 대상으로 하는 기관의 경우에는 가급적 자동응답시스템을 사용하지 않고 상담원이 직접 응대할 수 있도록 하였으면 좋겠다는 의견에 많은 참여자들이 동의하였다. 또한 전화를 거는 상황에서 전화요금에 대한 부담감을 느끼는 경우가 상당히 많다는 것을 알 수 있었다. 궁금한 사항이 있어도 요금 부담이 걱정되어 미루는 경우가 있다는 것이다.

이러한 내용을 참조한다면, 노인을 대상으로 하는 기관 등에서는 자동응답시스템을 사용하지 않거나, 노인 전용 상담전화를 별도로 운영하는 것이 바람직할 것이라고 본다. 또한, 노인들은 전화가 오는 경우에도 근래에는 스팸전화나 금융사기피해가 우려되어 모르는 번호는 아예 받지 않는 경우도 많은데, 이러한 상황에 대응하여 노인에게 정보 전달을 위해 전화를 걸어야 할 경우 발신전화번호를 미리 알려주거나 연락에 관한 사전 동의를 받는 등의 조치가 이루어져야 할 것이다. 이 외에는 지하철 홍보물과 관련하여 노인 정책과 관련한 안내는 노약자석 부근에 게시해달라는 요청이 있었으며, 은퇴 전 노후생활을 준비할 수 있는 통합적인 정보 제공 시스템 필요성에 대한 의견도 있었다.

3) 효과적 정보 전달 방안 제안

(1) 맞춤형 교육과 시스템의 마련

노인들을 위한 효과적인 정보 전달 방안과 관련하여, 인터뷰 참여자들이 가장 강조한 내용은 노인들을 위한 맞춤형 교육이었다. 특히, 독거노인이나 저소득층의 노인 등과 같이 정보에 가장 소외되어 있는 계층을 대상으로 한 수준별 맞춤형 교육이나 찾아가는 교육 등의 다양한 교육 방식을 통한 정보 습득력 향상의 노력이 필요하다고 이야기하였다. 정보 교육의 내용으로는 컴퓨터, 인터넷, 스마트폰 등 구체적인 기기 활용의 수준에서부터 문맹자를 위한 방문식 한글 교육에 이르기까지 다양한 내용의 교육이 논의되었다. 다만, 소외계층의 노인들의 경우, 단순히 교육을 통해 정보 습득력과 관심을 향상시킬 수 있는 문제는 아니고, 근본적으로 사회적인 동향에 관심이 없는 경우가 많아 이러한 상황에 대해서는 보다 전문적인 접근이 필요할 것으로 생각되었다.

또한, 노인들을 위한 통합적인 정보 제공 시스템의 필요성에 대한 의견이 있었으

며, 구체적으로 인터넷, 안내책자, 전화상담 등 다양한 방법을 통해, 은퇴준비에서 노년생활과 관련한 주요 정보 제공처에 대한 통합적인 안내 필요성에 제기되었다. 다만, 현재로서는 50+서울 등 어르신포털사이트 등이 운영되고 있지만, 그 존재를 정작 노인세대들이 잘 모르고 있고, 사이트의 구성 자체도 노인들이 보기에 편안한 디자인을 고려하지 않은 상태에서 제작된 것으로 보인다라는 문제가 지적되었다. 그러므로 만약 통합적인 정보 시스템을 구축한다고 하더라도, 노인을 대상으로 한 적극적인 홍보와 활용을 유도해야 할 것이며, 무엇보다도 노인들이 이용하기에 편리한 구성과 디자인을 적극적으로 고려해야 할 것이라는 점을 알 수 있었다.

(2) 정보 전달 매체 활용의 유의점

정보 전달 매체가 구체적으로 어떻게 구성되고 어떻게 제공되어야 노인들에게 효과적으로 정보가 전달될 수 있을 것인가에 대해서 노인 입장에서의 의견을 요구하였다. 인터뷰 참여자가 정보매체를 직접 다루거나 전문지식을 갖춘 집단이 아니었기 때문에, 세부적인 구체적인 사항을 다룰 수는 없었지만, 일반 노인들이 평소 정보 전달 매체에서 느끼는 문제점과 개선 방안 제안이 몇 가지 있었다.

우선, 일상생활에서 가장 많이 접하게 되는 인쇄매체를 통한 활자정보에 대해서는 두말할 것 없이 크기가 큰 활자를 정보 전달시 사용해 줄 것을 요청하였다. 그리고 크기는 물론 서체 등에 있어서도 노인들의 경우에는 시각적으로 영향을 많이 받게 되므로 일반적이고 판독이 쉬운 것을 선택해서 사용해 줄 것을 요청하였다. 가장 중요한 것은 아무리 읽기 쉽다고 하여도 내용 자체가 복잡하고 어렵게 작성이 되어 있으면, 정보로서 쉽게 인지되지가 않기 때문에 내용적인 측면에서 간단하고 명료하게 작성하여 전달력을 높이도록 하는 노력이 필요하다고 하였다. 여기에 덧붙여서, 많은 참여자들이 노인복지관을 포함한 여러 공공기관의 게시물의 경우에는 노인의 신체적 특성과 동선을 고려하여, 알아보기 쉽고 보기 편안한 위치와 장소에 게시하는 배려가 필요하다고 하였다.

많은 정보가 활자의 형태로 제공되고 있지만, 노인들의 많은 글을 읽기에 쉽지 않으므로, 정보를 쉽게 받아들이도록 하기 위한 별도의 노력을 기울였으면 하는 의견들이 있었다. 이와 관련된 내용으로서 다양한 시각매체의 활용에 대한 의견들이 있었으며, 구체적으로 만화나 영상을 활용한 시각적인 정보 전달 방안이 보다 적극적으로 마련될 필요가 있다는 것이었다. 이러한 시각적인 매체들은 종이나 기기를 통

해 접하는 글자들보다는 정보에 대한 직관적인 내용 파악이 가능하게 해주므로, 향후 노인 정보 전달에 있어서 주요 대안으로서 고려될 필요가 있음을 확인하였다. 이번 가이드에서는 영상 등의 시각매체의 고령친화적인 가이드를 제시하지는 못했지만, 향후 이러한 부분에서의 가이드 개발과 발전 노력이 필요할 것으로 예측된다.

어르신 설문조사에서도 알 수 있었듯이, 노인들이 다양한 정보를 가장 많이 접하는 매체는 텔레비전 방송이다. 특히 연령이 높거나 학력이 낮은 경우에 방송 정보에 더욱 많이 의존하게 되는 경향이 있음도 설문조사 분석 결과 알 수 있었다. 이러한 방송 정보와 관련하여 인터뷰 참여자들은 무엇보다도 노인을 배려한 기술, 시간, 용어 등의 사용이 요구된다고 하였다. 그리고 중요한 것은 노인들을 위한 전문 채널이나 방송프로그램이 있어도 정작 노인들이 그러한 사실을 몰라서 시청을 못하게 되는 경우가 있으므로, 노인에게 유용한 방송프로그램 정보를 선별하여 별도로 시청 안내를 하는 노력이 있었으면 하는 의견도 제시되었다.

(3) 대면 전달의 중요성과 유의점

초점집단인터뷰에서는 다양한 정보 전달 매체에 대한 논의와 함께 직접 말로 전달하는 방법에 대한 논의도 이루어졌다. 참여자들 대부분은 노인에게 가장 확실하고 효과적으로 정보 전달을 할 수 있는 방법은 다른 어떤 매체를 활용하는 것보다도 사람이 사람에게 직접 전달하는 방법이라는 데에 합의하였다. 이는 어르신 설문조사의 정보매체 경험에 관한 질문에서 주위사람이 전달하는 정보에 대한 만족도나 신뢰도가 텔레비전, 라디오, 신문 등에 못지않게 높게 나타난 경향과 일치하는 내용이라고 볼 수 있다.

인터뷰 참여자들은 이러한 대면 전달이 효과성이 있을 것으로 보며, 이러한 방법을 보다 적극적으로 장려할 필요가 있다고 하였다. 예를 들어 소외된 노인들을 직접 방문하여 주요한 정보와 필요한 정보들을 전달하는 가가호호 정보 전달 방법, 또는 또래 노인이나 대학생 등을 활용한 휴먼라이브러리와 같은 홍보맨 등을 제안하기도 하였다. 그리고 기존의 노인복지관이나 경로당 등 노인이 주로 이용하는 여가시설을 정보 전달 주체로서 보다 적극적으로 활용할 필요가 있다는 점도 강조하였다. 하지만, 참여자들은 이러한 대면 전달 방법의 장점을 논의하는 동시에 이러한 방법을 사용하는 데에 있어서 예견되는 문제점과 유의사항에 대해서도 폭넓게 의견을 제시하였다.

즉, 정보를 전달하는 사람이 해당 노인과 친밀한 관계이거나 신뢰관계가 구축된 사람이어야 한다는 점을 강조하였다. 그렇지 않을 경우 이러한 전달 방법은 범죄 등에 악용될 가능성도 높기 때문이다. 그리고 내용에 주관적 해석이 개입되지 않도록 하는 등 전달자의 자질 문제도 심각하게 고려해야 할 사항으로 지적하였다. 그리고 말로 전달할 경우에 중요한 내용은 글로 정리하여 함께 전달해야 하는 등의 보조적인 수단 활용에 대한 아이디어도 제시하였다. 또한, 앞서 논의된 바와 같이 공공기관에서 정보 전달 담당자가 노인을 대할 때 취해야 할 태도나 용어 사용 등이 문제가 되는 경우가 많으므로, 이들에 대한 태도 교육이 진행되어야 함을 제안하였다.

4) 어르신 의견수렴 결과 활용

어르신을 대상으로 FGI를 통해서는 고령친화적 정보 전달 가이드에 포함되어야 할 내용에 대한 구체적인 의견을 일부 얻을 수 있었다. 그러나 가이드의 전반적인 구성 방향과 향후 노인을 대상으로 한 서비스의 발전 방안에 대한 의견이 더욱 중요하게 다루어진 경향이 있다. 우선, 노년기 정보의 중요성과 관련한 내용에 대한 논의가 이루어졌고, 이에 대해서는 설문조사 결과와 크게 다르지 않은 의견들이 제시되었다. 즉, 노년기에는 매우 다양한 정보에 대한 욕구가 지속되며, 이에 대해서 알기 쉽게 접근할 수 있었으면 좋겠다는 내용이었다. 그 외에 정보를 전달하는 데에 있어서 고려해야 할 사항에 대해서 많은 의견이 있었다. 아래에는 그러한 내용들 중에서 가이드 개발에서 중요하게 반영한 내용들 중심으로 정리하여보았다.

여러 가지 정보 전달 매체에 대한 요구와 각 매체에서 노인을 대상으로 한 효과적인 정보 전달의 방법에 대한 폭넓은 논의가 이루어졌다. 인터뷰 참여자들은 텔레비전이 노년기 정보원으로서 중요한 역할을 하고 있다는 점과 그렇기 때문에 아쉬운 점 등을 지적하였다. 그런데, 본 가이드는 텔레비전 등 방송매체를 대상으로 하지 않고, 일반적인 정보 전달 상황으로서 말과 글로 전달하는 상황에 접근하고자 하였기 때문에, 텔레비전과 관련된 내용을 이번 가이드에서 직접적으로 다루지는 못하였다. 다만, 텔레비전 정보는 말로 전달하는 방식이라고 볼 수 있으므로, 그러한 점에서의 시사점을 몇 가지 얻을 수 있었다. 즉, 노인을 대상으로 정보를 전달하기 위해서는 쉬운 용어와 속도의 조절 등이 매우 중요하다는 점을 확인할 수 있었던 것이다.

노인 인터뷰 과정에서는 정보 전달과 관련하여 글보다는 말로 전달하는 영역에 대한 논의가 상대적으로 많이 이루어졌다. 실제로 노인들이 이러한 방법에 많이 의존하는 상황인데, 현실적으로는 이러한 부분에 대한 배려가 제대로 이루어지지 않기 때문에 불만이나 지적사항이 상대적으로 많이 제기되었던 것으로 보인다. 특히 말로 전달하는 상황은 사람들과의 관계 문제가 개입되기 때문에, 고려하고 주의해야 할 사항이 매우 많은 데에도 불구하고 이러한 부분에 대한 접근이 지금까지 제대로 이루어진 바가 없음을 알 수 있었다.

말로 정보를 전달하는 것과 관련하여 공공기관의 정보 전달 태도는 설문조사에서도 일부 확인된 내용이 있지만, 노인들과 직접 이야기를 나누는 과정에서 실제 공공기관에서 태도로 인해서 불편한 경험을 하는 경우가 무척 많다고 하여 매우 중요한 사항임이 드러났다. 그리고 전화기 사용과 관련해서 요금의 부담을 느끼는 경우가 많고, 자동응답체계에 대한 거부감이 크다는 점을 알 수 있었다. 이러한 내용으로부터 전화를 통해서 노인에게 정보를 제공해주는 시스템을 활성화시킬 경우, 이러한 입장을 배려한 접근이 필수적으로 이루어져야 한다는 점을 알 수 있었다.

글로 전달하는 경우에 대해서는 노인들은 노인전용 정보사이트나 정보안내서 등이 제공되고 있음에도 그 존재 자체를 모르고 있는 경우가 많아서, 우선적으로 문서 정보가 존재한다는 것 자체를 알게 하는 것이 중요하다는 점을 확인하였다. 구체적으로는 무엇보다도 글자 크기에 대한 문제가 지적되었다. 그리고 게시물의 경우 노인의 신체적 특성과 이동 동선 등을 배려할 필요가 있다는 내용이 지적되었는데, 이는 캐나다의 가이드에서도 다루어진 바가 있는 내용이다. 그리고 추가적으로는 글을 통해 정보를 이해하는 것 자체가 어려워지는 노인을 위해 만화나 영상 등 시각적인 자료를 보다 활발하게 사용해주었으면 한다는 대안이 제시되기도 하였다.

4. 현장 전문가 의견수렴

고령친화적 정보 전달 가이드 개발을 위해서 노인 당사자들을 대상으로 설문조사와 초점집단인터뷰를 진행하였다. 하지만, 현장에서 직접 노인들에게 정보를 전달하는 역할을 담당하는 실무자들이 정보 전달에 있어서 어떠한 문제점을 느끼고 있고, 개선의 노력은 어떻게 기울이고 있는지를 알아볼 필요가 있다고 보았다. 이에 본 연구에서는 현장 전문가들을 대상으로 초점집단인터뷰를 진행하였는데, 이 인터

뷰는 노인복지 관련 기관 부장급 이상의 전문가 7명을 대상으로 하여 총 2회에 걸쳐 진행되었다. 7~8월에 걸쳐 진행된 인터뷰는 각 2시간이 걸렸고, 이 과정을 통해서 고령친화적 정보 전달 가이드에 포함되어야 할 구체적인 내용이 상당수 정리될 수 있었다. 다음은 2회에 걸친 초점집단인터뷰 내용을 분석하여 범주별로 재구성한 결과이며, 효과적인 노인 정보 전달에 있어서의 어려움, 고령친화적 정보 전달 가이드의 필요성, 고령친화적 정보 전달 방안의 제안 등 세 가지 내용으로 정리되었다. 각각의 내용은 가이드 개발 과정에서 모두 적극적으로 고려되었으며 대부분 반영되었다.

1) 효과적인 노인 정보 전달의 어려움

오랜 기간 현장에서 노인들을 대상으로 서비스를 제공하여온 인터뷰 참여자들은 노인이 처한 상황 및 각자의 사회적 배경에 따라 다르지만, 노인 세대에서도 정보에 대한 욕구는 지속되므로 적절한 정보 지원 방안의 마련이 필요하다는 데에 동의하였다. 또한 노화로 인한 신체적 변화가 정보 습득의 양과 속도에 확실한 영향을 미치는 것을 체감하고 있었다. 그러나 실제로는 많은 노인이 심리적으로는 이러한 변화를 쉽게 인정하지 않으려는 경향이 있으며, 이로 인해 정보 제공자와의 갈등이 빈번하게 일어나고 있다고 하였다.

그렇기 때문에 많은 기관에서 노인 대상 정보 전달에 있어서 어려움과 문제를 느끼고 있으며, 효과적 정보 전달 방법에 대한 고민을 지속하고 있지만 공통 대응 방안을 실질적으로 만들어내지 못하고 있는 상황이다. 변화 상황을 거부하는 노인의 일반적인 특성을 고려할 때, 정보 전달의 효율화를 위하여 새로운 시도를 다양하게 해보는 데에도 어려움이 있다는 문제가 있다. 참여자들은 이러한 상황에도 불구하고 국내에서는 효과적인 정보 전달 방법에 대한 구체적 지침이 공식적으로 발표된 경우나 별도의 교육을 받은 경험은 없다고 말하였다.

2) 고령친화적 정보 전달 지침의 필요성

노인복지 서비스 현장에서는 많은 양의 다양한 홍보물들이 노인들에게 제공되고 있다. 그러나 대부분 노인의 입장을 고려하지 않은 채 전달자를 중심으로 정보가 제공되고 있어서, 내용 파악을 하기 어렵다는 노인들의 의견을 실제로 자주 듣고

있다고 한다. 이에 따라 노인을 고려한 가이드 마련이 필요하다는 데에는 현장의 전문가들이 모두 공감을 하고 있다. 실제 노인복지관 등에서는 공통적이고 구체적인 지침 등은 아직 없는 상태이다. 그렇기 때문에 기관 자체적으로 노인 대상 서비스 경험에 기반을 둔 정보 전달의 개선 방법을 다양하게 시도해나가고 있다고 하였다. 예를 들어 게시물 크기, 별도의 양식 제작, 모범적인 게시물 양식 제시, 게시 장소의 선정, 글자체·글자크기·글자색의 선택 등에 있어서의 변화를 시도하고 있는 것이다. 하지만 문서양식의 변화, 게시물 게시 장소의 변화 등에 대해 노인들이 매우 민감하게 반응하기 때문에, 변화가 있을 때마다 노인들의 저항이 일어나는 경우도 많다고 한다.

그러나 효과적인 정보 전달 방법에 대해서 고민하고 그 결과를 적용하여 정보를 전달하였을 때, 노인들의 만족도나 내용 이해도가 높아지는 것을 경험하고 있기도 하다. 하지만 아직도 현장에서는 경험적으로 습득한 노인 대상 정보 전달의 노하우를 기관 내부적으로만 공유하고 있는 것으로 파악되었다. 노인복지기관 전체가 이러한 고민을 함께 하여 공통적으로 적용 가능한 결과물로서의 도출은 아직 이루어지지 못하고 있는 것이다. 이러한 점에서 현장에서는 구체적인 내용으로서 실천 현장에서 적용 가능하고, 노인을 대상으로 서비스를 제공하는 곳에서 공통적으로 적용 가능한 가이드가 필요하다고 보는 것이다.

그러나 이렇듯 가이드의 필요성에 대해서는 대부분 공감하고 있는데, 어르신들의 기호, 신체적 조건, 인구학적 배경 등이 너무나 다양하기 때문에, 그러한 가이드 개발의 가능성에 대해서 의구심을 가지고 있기도 하였다. 이러한 우려 사항을 고려한다면, 노인들의 다양한 특성을 고려한 상황별 가이드가 구성될 필요가 있다고 본다는 의견도 있었다. 예를 들어 건강상태나 경제적 상황에 따라서 정보에 대한 관심과 필요한 내용 받아들이는 방식이 매우 상이할 것이므로, 각 집단의 요구를 반영한 보다 세심한 가이드가 마련될 필요가 있다는 것이다. 그러나 이번 가이드 개발 연구에 경우에는 일반적으로 쉽게 적용할 수 있는 내용을 개발하는 데에 초점을 두기로 하고, 참여자들과 이러한 세부 사항에 대한 고려는 추가적인 가이드 개발 과정으로 미루도록 하는 데에 합의하였다. 이러한 사항은 자문회의에서도 지적된 바가 있는 것으로서 차후 후속적인 가이드 개발이 필요함을 확인할 수 있었다.

3) 고령친화적 정보 전달 방안의 제안

인터뷰에 참여한 현장전문가들은 고령친화적 정보 전달 가이드 개발의 항목에 직접 적용 가능한 아이디어와 구체적인 내용들을 많이 제안하였다. 이러한 제안 사항들은 본 연구에서 개발하고자 하는 시각 및 문자 전달, 청각 및 구두 전달 두 가지 영역에서 주로 이루어졌으며, 여기에서는 두 가지 영역에 대해서 제안된 내용들을 주요 항목별로 재구성하여 아래와 같이 표 형태로 제시하였다. 여기에 제시된 내용은 각 참여자들이 자유롭게 제시한 의견이므로, 절대적인 기준에서 엄선된 내용이 아니라는 점에 유의할 필요가 있다. 모든 상황에 공통적으로 적용시킬 수 있는 내용들도 많지만, 개인적인 경험이나 선호에 기반을 둔 내용도 있어서, 참여자들 간 상반된 의견이 나타난 경우도 있었다. 실제 가이드 개발에 있어서, 이러한 내용은 기존 해외의 가이드와 비교하여 일반적으로 적용 가능한 내용으로 정리하고자 노력하였다.

글로 전달하는 시각 및 문자 전달 영역에서는 문서의 편집 방법과 글쓰기 등 내용 구성에 관해 의견이 많았다. 문서편집과 관련해서는 의견이 엇갈리는 부분이 많아서, 그러한 부분은 배제하고 대부분 동의하는 내용을 중심으로 정리하였다. 용어 사용이나 글쓰기와 관련된 내용구성은 대부분 참여자들이 같은 의견을 보였다. 그 외에는 홍보물을 게시하고 배포하는 방법과 휴대전화 문자발송도 매우 중요한 사안으로 다루어졌고, 이들에 대해서 다양한 의견들이 수집되었다. 인터넷 홈페이지에 대한 의견도 많이 개진되었으나, 홈페이지 구성은 디자인 요소가 필요한 내용으로 본 연구의 방향성에 맞지 않아 최종 가이드 개발에는 반영되지 않은 부분이다.

(1) 시각 및 문자 전달

구 분	상 세 제 안 내 용
문서편집	<ul style="list-style-type: none"> • 글자크기: 노인들은 글자가 너무 작아도 문제이지만, 너무 커도 잘 안 보인다고 함. • 글자모양: 명조체, 굴림체 등 익숙하고 편안한 글자체를 선호함. 고딕체 등 각지고 딱딱한 느낌의 글자체는 글자자체가 네모 도형으로 보일 수 있으며, 궁서체 등 꺾임이 심한 글자체는 '이'가 '어'로 보일 수도 있다는 사실에 유의해야 함. • 색상사용: 채도나 명도가 너무 높아도 식별이 어려울 수 있으며, 바탕색과 글씨가 보색 대비되는 것, 검은 바탕 흰 글씨 등의 구성은 노인들이 선호하지 않음. 전반적으로 눈에 피로 주지 않으면서 식별 편한 색상을 사용하되, 너무 많은 색상은 눈에 피로감과 어지럼을 주어 색상 수 기준 마련이 필요함. 제목이나 핵심 단어는 다른 색상으로 강조하는 것이 좋음 • 도표사용: 문서에 칸이나 선이 많이 포함되어 있으면, 선에 집중하게 되어 전달하는 정보를 놓치기 쉬우며, 이와 더불어 표 양식도 가급적 배제해야 함
내용구성	<ul style="list-style-type: none"> • 핵심 내용의 제시: 많은 정보를 제공하기 보다는 핵심 단어나 제목 중심으로 구성해야 함. • 어려운 용어 배제: 외래어, 외국어, 전문용어 등의 사용에 유의해야 하며, 부득이하게 사용하게 될 경우에는 추가적인 설명이 함께 제공되어야 함. • 간결한 서술방식: 서술 방식에 있어서 구어체 사용에 유의가 필요함. 구어체는 젊은 층이 주로 사용하는 용어로서 노인들에게 생소하고 거부감을 줄 수 있음(~주세요, ~하실래요 등의 표현은 ~입니다, ~십시오. 등으로 바꾸어야 함). 서술 방식과 관련하여 노인들은 개조식 보다는 문어체 서술형 방식을 선호하는 것으로 파악됨. • 적절한 시각자료: 그림 등 상징물을 잘 활용한다면 노인 대상 정보 전달력을 높일 수 있음. 특히, 문자 해독이 불가능한 경우를 고려하여, 그림과 사진 활용하여 전달하여야 함.
게시홍보 배포방법	<ul style="list-style-type: none"> • 게시물 장소: 정해진 장소에 정해진 내용의 게시물만 게시하여, 관심 있는 내용에 쉽게 접근하여 내용을 빠르게 파악할 수 있도록 해야 함. • 게시물 높이: 노인 연령대 평균 키를 감안하여 눈높이 위치에 게시하여야 함. • 홍보물 게첩: 홍보물의 경우 게첩의 장소, 순서 등에 일관성이 부여되어야 노인들이 필요한 정보를 쉽게 찾아볼 수 있음. 다양한 홍보물에서 원하는 정보를 쉽게 찾아보게 하기 위해서는 색깔이나 숫자 등 상호 약속된 주요 상징을 사용하는 것도 고려해볼만 한 방법이라고 봄. • 큰활자본 제공: 근래 많은 도서관에서 노인 세대를 위한 큰 활자본 도서 제작 사업을 활발히 진행하고 있으나, 실제 이용도는 그리 높지 않은 것으로 보고되고 있음. 평소 책을 읽지 않는 계층은 큰 활자본을 제공하여도 책을 읽지 않으며, 큰 활자 도서는 부피와 무게가 증가하여 소지가 불편하다는 문제가 있음. • 보조수단 제공: 책을 읽는 층은 대부분 돋보기 등의 보조기구를 활용하고 있으므로, 큰 활자본 제작이 크게 필요하지 않다는 의견이 있음.
휴대전화 문자발송	<ul style="list-style-type: none"> • 문자발송의 중요성: 노인 대상 정보 전달 방안에 있어서, 휴대전화의 문자기능 활용 방안도 적극적으로 고려해야 하는 영역임.

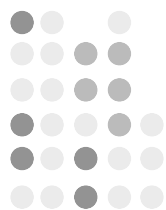
구 분	상 세 제 안 내 용
	<ul style="list-style-type: none"> • 노인선호 편차문제: 휴대전화 문자 발송에 대해서는 어르신들 선호도 편차가 매우 크기 때문에, 문자 메시지 전달이 어려운 분들에 대한 사전 파악이 필요함. • 핵심적인 내용구성: 휴대전화 문자는 글자가 많지 않게 핵심내용 중심으로 내용을 구성해야 함. 평소 문자 해독에 어려움이 없더라도 기계 안에 있는 글자 자체에 거부감을 느끼는 경우가 많음. • 문자발송 지침필요: 정보를 노인들에게 문자로 보낼 때, 고려할 사항들에 대해서 미리 지침이 제시된다면, 문자로 인한 노인들의 혼란 상황을 미연에 방지할 수 있음.
인터넷 정보접근 (미반영)	<ul style="list-style-type: none"> • 고령친화적 디자인의 필요성: 2014년 오픈한 “50+서울” 어르신포털은 어르신들의 인지도나 이용률은 매우 낮은데, 디자인이나 내용이 고령친화적이지 않은 것이 그 이유로 보임. 인터넷을 통한 종합정보제공을 위해서는 디자인 및 내용 구성에 있어서 충분한 사전조사와 노인의 욕구 반영이 무엇보다 중요함 • 인터넷활용 정보교육 필요성: 인터넷 정보 검색이 활발해졌지만 여전히 노인들은 필요한 정보를 찾기 위해서 어디에서부터 어떻게 시작해야 하는지 모르고 있음.

말로 전달하는 청각 및 구두 전달 영역에서 크게 음성 및 발음 조절 등 말하기의 기본적인 내용도 중요하게 다루어졌지만, 말을 어떤 내용으로 어떻게 해야 하는가의 문제가 전달 방법 문제와 결합하여 가장 중요한 논의사항이었다. 그리고 말의 내용을 구성하는 방법부터 용어 사용 문제도 다루어졌는데, 여기에서는 전달 방법이 함께 논의되면서 독거노인 등을 위한 정보제공 서비스 방안에 이르기까지 폭넓은 의견들이 제기되었다. 그 외에는 모임을 통해서 정보를 전달하는 경우와 전화 통화를 통해서 정보를 전달하는 경우 등 현장의 경험에 기반을 둔 논의가 이루어졌다. 관내 방송과 관련된 내용도 다루어졌으나, 이는 최종가이드에서는 제외되었다.

(2) 청각 및 구두 전달

구 분	상 세 제 안 내 용
음성발음	<ul style="list-style-type: none"> • 중저음 음성: 노인들은 청력 특성상 높은 음 보다는 중저음의 목소리를 선호하게 됨. 이에 따라 일반적인 상담원 교육 시에는 응대 시 “술” 음을 권장하고 있지만, 노인들을 대상으로 한 경우에는 “레” 음이 적정하다는 의견이 있음. • 목소리 조절: 노인 청력 상태는 모두 다르기 때문에, 짧은 대화를 통해 청력 상태에 대한 빠른 판단이 필요하며, 그에 따라 목소리의 톤과 크기 조절이 필요함. • 발성의 훈련: 실제 노인들을 대하는 실무자는 젊은 여성 사회복지사들이 많기 때문에, 주요 정보 전달자로서의 발성 및 톤 조절의 훈련이 일부 필요한 것으로 보임. • 정확한 발음: 전달자의 말소리의 톤이나 크기도 중요하지만, 무엇보다도 중요한 것은 또박또박 정확한 발음으로 천천히 말을 하여 정보를 전달하여야만 함.

구 분	상 세 제 안 내 용
전달방법	<ul style="list-style-type: none"> • 두괄식 화법: 구두 전달 시에는 중요한 정보를 먼저 각인시키는 두괄식 화법이 필요함. • 익숙한 용어: 청년층이 사용하는 용어 및 표현을 배제하고 노인세대에게 익숙한 용어를 사용하여야 함. • 인쇄물 제공: 구두로 전달하더라도, 핵심적인 정보가 간단하게 메모된 인쇄물과 함께 제공되어야 정보 전달의 효과성을 높일 수 있음. • 서비스 연계: 현재 서울시가 추진 중인 찾아가는 동주민센터의 원스톱 주민 정보제공 서비스와 연계하여 노인들의 정보 습득력을 향상시킬 수 있는 방안 마련이 가능할 것으로 생각됨. 또한, 소외된 노인을 직접 방문하여 서비스를 제공하는 독거노인 생활관리사 등 기존 활동 인력을 대상으로 한 정보 전달 기능 강화 방안 모색이 필요함.
집단전달	<ul style="list-style-type: none"> • 소규모 구성: 노인 대상 대규모(500명 이상) 행사나 교육 진행 시 정보 전달 효율성이 현저하게 떨어짐. 홍보물 또한 너무 많아 안 보는 경우가 대부분임. 그렇기 때문에 1:1 정보 전달 방식은 매우 중요함. 그룹 전달 시에는 적정 인원수에 대한 가이드가 있어야 함(집단 구성은 20명 내외로 하여 그룹 전달 시에도 1:1 질문 사항 응대가 용이하도록 해야 함). • 전달의 방법: 단체 모임 등에서 전달 시에는 청력이 안 좋은 상황을 기준으로 하는 것이 바람직함.
전화전달	<ul style="list-style-type: none"> • 전화요금 부담 문제: 노인의 전화요금 부담을 고려한 무료 서비스 제공이 필요함. • 전화소리 청취 문제: 노인 정보 전달 효율화에 있어서는 노인의 저하된 청력을 고려하여 증폭전화기 제공에 대한 계획도 병행될 필요가 있음. • 반복적인 확인 연락: 전화 전달을 통해 정보를 전달하는 경우, 그 당시는 이해하고 알고 계시는 듯하지만 그에 대한 지속력이 짧은 편이므로, 전화 전달시 내용을 이해하셨는지 확인이 서지 않는 경우가 많음. 대답은 이해하셨다고 하지만 그냥 대답하시는 경우도 많음. 그러므로 반복적인 안내와 확인이 필요함.
관내방송 (미반영)	<ul style="list-style-type: none"> • 주요 전달 기능: 대부분 노인복지관에서 어르신 자원봉사자를 활용하여 관내 라디오 방송 및 안내 방송 등을 진행하고 있으며, 이러한 개별 기관 방송에 있어서도 일정한 지침이 마련될 필요가 있음. • 전달자 훈련: 어르신 아나운서가 진행하는 경우, 발음 등의 문제에 있어서 이용자 불만이 발생하는 경우가 있음. • 사인음 활용: 특정한 소리는 특정한 상황을 연상시키는 기능을 하는 경우가 있음 (“엘리제를 위하여” 멜로디를 들으면 자동차 후진 상황 또는 쓰레기 수거차량 등을 일반적으로 연상하게 됨). 이러한 연상 작용을 활용하여 노인들을 위한 주요 정보 전달시 특화된 사인음을 제시하면 노인들의 정보 전달에 대한 집중력과 인지도가 높아질 것으로 생각됨. 이러한 사인음 활용은 개별 기관 관내 방송에 사용할 수도 있지만, 일반 방송이나 공공기관에서 통일된 것으로 활용한다면 그 효과성이 더욱 높아질 수 있음.



제 4 장

가이드라인 개발 결과



제4장 가이드라인 개발 결과

1. 개발 방향

고령친화적 공공매체(정보 전달) 가이드라인은 문헌검토, 어르신과 현장전문가, 학계전문가를 대상으로 한 의견 수렴 결과 등을 기초로 하여 다음 <표 33>과 같은 목적과 방향, 원칙을 가지고 개발되었다. 가이드 개발의 목적은 어르신 대상 정보 전달 효과성 향상을 위한 것으로서, 학술적인 목적이나 정책적인 수준에서 머무르는 것이 아니라, 현장에서 활용할 수 있는 실천 방안을 제공하는 것이다. 그렇기 때문에 가이드라인을 실제 활용하는 주체는 노인 당사자가 아니라, 노인복지서비스 기관을 포함한 공공기관의 노인 대상 서비스 담당 실무자가 되는 것이다.

이러한 목적과 활용 방안에 기반을 둔 가이드라인 개발의 방향성과 원칙은 다음 <표 33>의 내용과 같이 구성되었다. 즉, 현장 실무자 대상, 전문 디자인 요소 배제, 근거자료에 의한 항목 개발, 권고 사항으로서 구성, 세부 지침을 통한 상세 내용 설명 등이 그 내용이다. 이러한 원칙에 따라 구성된 가이드 초안은 어르신과 현장 실무자, 자문위원회의 검토를 거쳤으며, 그 결과를 반영하기 위한 수정작업을 거쳐 최종안을 도출하였다.

<표 33> 개발 방향 및 원칙

구 분	상 세 제 안 내 용
개발목적	노인 대상 정보 전달 효과성 향상을 위한 현장 실천 방안을 제공하기 위한 것이다.
활용대상	가이드의 적용 대상은 서울시 공공기관(사구청, 동사무소 등) 및 노인복지서비스 기관으로, 가이드 활용의 주체는 서울시 공공기관 및 노인복지서비스기관 실무자가 된다.
기본방향	<ul style="list-style-type: none"> 노인 특성과 요구에 기반을 둔 가이드라인을 개발하고자 한다. 일반적 매체를 중심으로 한 가이드라인을 개발하고자 한다. 현장에서 쉽게 적용 가능한 가이드라인을 개발하고자 한다.
개발원칙	<ul style="list-style-type: none"> 디자인 전문가가 아닌 노인 대상 서비스 현장 실무자를 대상으로 한다. 전문적 디자인 요소가 필요한 부분(공공시각매체, 웹사이트 등)은 개발내용에서 배제한다. 가이드라인 각 항목은 기존 자료 및 의견 수렴 결과를 그 근거로 한다. 가이드라인 각 항목은 권고 사항으로서 강제적인 사항이 되지 않도록 한다. 가이드라인 각 항목은 포괄적 내용을 중심으로 하고, 세부지침에서 상세내용을 제시한다.

2. 구성 방법

가이드라인의 기본 구성틀은 마인드맵 기법을 통해 도출되었다. 마인드맵(Mind Map)은 문자 그대로 ‘생각의 지도’라는 뜻으로, 자신의 생각을 지도 그리듯 이미지화하는(시사상식사전) 작업을 일컫는다. 영국의 심리학자 토니 부잔(Tony Buzan)에 의해 고안된 것으로, 비교적 짧은 시간에 많은 양의 아이디어를 쉽게 발산하게 하기 때문에 창의성을 촉진시킬 수 있다(Buzan, 1994). 특히 시각적 형태를 통해서 개념을 조직화, 맥락화하기 때문에 문제해결에 매우 유용한 도구이다(박상혁·성행남, 2012). 최근 이 기법은 학습기법 또는 두뇌개발기법으로 자주 활용되고 있다. 하지만 이 방법은 학습에 국한되는 것이 아니라, 어떤 문제에 대해서 창조적으로 사고하고 있을 때, 유기적으로 연결되는 일련의 생각을 훌륭하게 상기시켜주므로, 창의적인 아이디어 발상을 필요로 하는 모든 과정에서 매우 유용하게 사용할 수 있다.

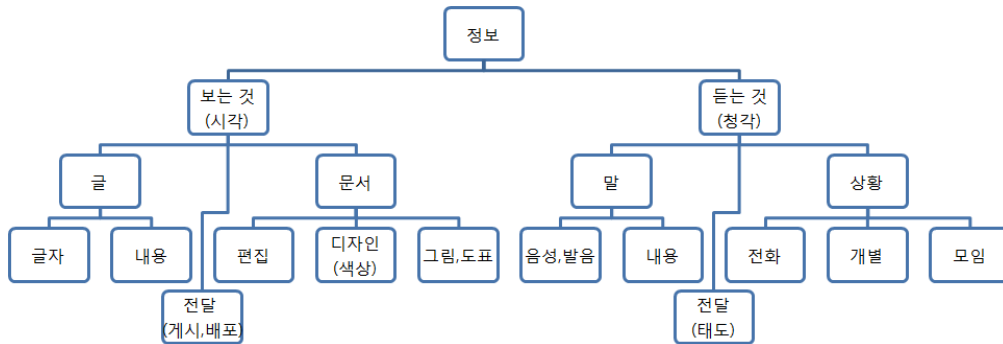
그렇기 때문에 기존의 정보가 거의 없는 연구를 진행할 경우 방향을 탐색하거나 틀을 구성하는 데에 마인드맵의 활용 가치가 있는 것이다. 이번 연구에서 마인드맵 기법 적용이 가능하였던 것은 가이드 개발에 참조할 수 있는 기존 사례가 많지 않은 상황으로, 연구자의 창의적인 발상이 무엇보다 중요하였기 때문이다. 물론, 마인드맵 구성 과정에서 기존에 수집된 해외자료와 각종 의견 수렴 결과들이 연구자의 아이디어를 촉진하는 기초 자료로 활용되었다.

마인드맵 기법을 적용하기 전에 우선, 본 연구에서 개발하는 가이드는 자문회의와 여러 의견 수렴 과정에서 논의된 바에 따라서, 현장에서 쉽게 활용할 수 있도록 가장 일상적인 정보 전달 상황에 대해 접근하는 것으로 결정하였다. 이에 따라, 보고 듣는 감각과 관련된 ‘글’과 ‘말’을 통해 정보를 전달하는 방법에 가이드 내용을 한정하도록 하였다. 그리고 각각의 상황에 대해서 연구자 생각의 흐름을 따라 세부 개념을 가지로 표현하면서 마인드맵을 작성해나갔다. 마인드맵 작성의 기본 내용은 아래 [그림 5]에 제시되어 있다.

마인드맵에 나타난 바와 같이 보는 것과 듣는 것으로 나누어 접근한 결과, 글로 작성한 문서도 시각적인 자료로써 노인에게 전달되기까지 매우 다양한 요소들을 고려해야만 한다는 사실을 알 수 있었다. 그리고 청각적인 감각기관을 통해 무언가를 전달하는 것에는 매우 다양한 전달의 ‘상황’이 고려되어야 한다는 점을 알 수 있었

다. 이렇게 하여 가이드 내용을 단순히 ‘문서’, ‘구두’에 한정하지 않고, 각 영역에서 조금 더 다양한 내용을 담을 수 있도록, ‘시각 및 문자 전달’, ‘청각 및 구두 전달’로 명명된 두 개 영역으로 구성하게 되었다.

이러한 명명을 통해서 노인의 감각기능의 변화와 한계에 대한 인식이 필요함을 강조되는 부분도 있고, 시각이나 청각 등 감각을 통해 전해지는 정보가 모두 문자이거나 사람의 말이어야만 하는 것은 아니라는 점을 인식시켜주기도 할 수 있다고 보았다. 즉, 글이나 말이 결국에는 주요한 정보 전달의 수단이 되겠지만, 노인들의 특성을 이해하여 다양하게 감각기관에 접근하고 효과적으로 정보를 전달하는 방법에 대해서 고민하는 노력이 필요함을 강조하고자 한 것이다.



[그림 5] 마인드맵을 통한 가이드라인 기본틀 구성

이렇게 마인드맵을 통해 도출된 기본틀을 적용하여 가이드의 내용을 구성해나가는 작업을 진행하였다. 이러한 기본틀에 의한 가이드의 전체적인 구성틀은 아래 <표 34>의 내용과 같다. 각 영역에는 마인드맵에서 도출된 내용들을 중심으로 각각 5개의 하위 영역을 제시하고, 그 하위 영역별로는 4~5개의 항목을 제시하여서, 각 영역별 24개 항목, 총 48개 항목이 구성되었다. 각 항목도 실천 지침으로서 기능하지만, 어떠한 근거에서 그러한 항목을 구성하였고, 실질적으로 어떻게 현장에 적용할 것인가에 관한 보다 구체적인 실천 방법으로서 세부지침을 함께 구성하였다.

각 항목들과 항목별 세부 지침은 기존 문헌과 인터뷰 내용 등 의견 수렴 결과를 반영한 것으로서, 항목 구성 뿐 아니라, 세부 지침의 구체적인 내용 또한 현장전문가 인터뷰 과정 등에서 함께 논의되었다. 본 연구에서 가장 적극적으로 활용된 가이드 내용 구성의 근거 자료들의 목록은 아래 <표 35>에 목록으로 제시되어 있으며, 각 자료에는 구분 가능한 일련번호를 부여하였다.

〈 표 34 〉 가이드라인 구성틀

영역	하위 영역	가이드 구성
시각 및 문자 전달	문자사용, 언어서술, 문서편집, 시각자료, 전달방법	하위영역별 항목 및 세부지침 구성
청각 및 구두 전달	음성발음, 언어사용, 모임진행, 전화사용, 전달태도	

〈 표 35 〉 가이드라인 구성 근거자료

구분	자료명
①	WHO, 2007, Global Age-friendly Cities: A Guide
②	Public Health Agency of Canada, 2010, Age-Friendly Communication: facts, tips and idea
③	National Institutes of Aging, 2007, Making your printed health materials senior friendly
④	어르신(어르신정책모니터링단 50명, 1회) 포커스그룹인터뷰 결과
⑤	현장전문가(7명, 2회) 포커스그룹인터뷰 결과

글로 정보를 전달하는 경우에 대한 가이드 영역은 ‘시각 및 문자전달’로 명명하였고, 문자를 통해 정보를 전달한다는 전제에서 5가지 하위 영역을 구성하였다. 하위 영역은 글을 쓰는 방식, 문자 사용과 문서 편집에 대한 내용과 함께 사진, 그림, 도표 등 시각적인 자료를 활용하는 경우와 정보 전달 과정에서 유의해야 할 사항들에 대해서도 다루었다. 결과적으로 하위 영역은 문자사용, 언어서술, 문서편집, 시각자료, 전달방법으로 구분되었으며, 각 영역에는 5개 내외의 항목이 구성되었다.

말로 정보를 전달하는 경우에 대한 가이드 영역은 ‘청각 및 구두전달’로 명명하였다. 이 영역은 노인 인터뷰 과정에서 말로 정보를 전달해주는 서비스가 더욱 활성화되었으면 좋겠다는 의견이 많이 제기되어, 이를 반영한 것이다. 하위 영역은 ‘글 전달’과 마찬가지로 5가지 영역으로 구성하였고, 말을 하는 상황과 관련하여 음성발음, 어떤 언어를 사용할 것인가에 대한 지침은 물론, 말을 통해 소통하는 모임, 전화 등의 상황에 등을 별도의 영역으로 제시하였다. 그리고 ‘글 전달’과 마찬가지로 전달 방법에 대한 내용도 구성하였다. 이 내용은 대부분 직접 대면하여 전달하는 상황에서의 전달자 태도와 관련된 것으로서, 노인은 물론 현장전문가들도 매우 중요한 문제로 지적하였던 부분이었기 때문에, 실제로 현장에서 주의해야 하는 사항들을 담기 위해 노력하였다.

이번 가이드에서는 전화사용의 경우에 대해서 상위 영역으로 제시하지는 않았지만, ‘글 전달’과 ‘말 전달’ 영역 모두에서 전화와 관련된 내용이 부분적으로 다루어졌다. 최종 가이드를 기준으로 하여 보면, ‘글 전달’의 하위 영역 중 전달 방법에서 휴대 전화 문자 발송과 관련된 내용이 포함되었고, ‘말 전달’에서는 전화사용이 하위 영역으로 구성되었다. 각 항목을 서술하는 데 있어서는 이해하기 쉬우며 강요하는 느낌이 들지 않도록 하기 위해 노력하였으며, 각 항목에 대한 보다 구체적인 내용은 세부 지침을 통해 추가적으로 제시하는 방식으로 구성하였다.

아래 <표 36~37>에는 영역별 가이드 초안이 하위 영역과 주요 항목별로 제시되어 있고, 각 항목을 구성하는 데에 참고한 근거자료가 함께 표시되어 있다. 근거자료 표시가 없는 항목은 연구자 의견에 의해서 구성된 것이다. 이와 같은 초안의 내용으로 최종 가이드를 확정하기 위한 여러 가지 검토 과정을 거쳤다.

〈 표 36 〉 시각 및 문자 전달 가이드라인 초안 근거자료 구성 내역

시각 및 문자 전달(글 전달)		근거자료				
하위영역	가이드 항목(초안)	①	②	③	④	⑤
문자사용	글자크기는 충분히 크게 한다.		○	○		○
	일반적으로 자주 사용하는 글자체를 사용한다.		○			○
	글자모양은 원형대로 사용한다.		○	○		
	장평 및 자간을 크게 줄이지 않는다.					
	함께 쓰는 글자체는 2가지 이내로 한다.					
언어서술	바르고 쉬운 표준말을 사용한다.	○	○	○		○
	완결된 문장을 사용한다.	○	○			○
	핵심 내용은 앞에 둔다.	○				○
	짧고 간결하게 작성한다.	○	○		○	
	구체적 예시를 사용한다.	○	○			
문서편집	문단 모양은 양쪽 또는 왼쪽 정렬한다.		○			
	여러 개의 단 편집은 필요시에만 사용한다.		○			
	줄 간격과 문서 여백은 충분히 둔다.		○			
	용지로 인한 시각적 혼란을 방지한다.		○			
	용도에 따라 적절한 용지 크기를 선택한다.					
시각자료	함께 쓰는 글자 색상은 2가지 이내로 한다.					○
	바탕과 글자색은 명도 차이를 크게 한다.		○			○
	내용 이해를 위해 그림이나 사진을 활용한다.	○	○		○	○
	표는 내용이 간단한 경우 사용한다.	○				○
전달방법	지정된 장소에서 배포 또는 게시한다.				○	○
	보조 수단을 제공한다.					○
	문의할 수 있는 연락처를 제공한다.		○			○
	휴대전화 문자는 간단명료한 내용으로 발송한다.					○
	주요 내용은 반복하여 전달한다.					○

〈 표 37 〉 청각 및 구두 전달 가이드라인 초안 근거자료 구성 내역

청각 및 구두 전달(말 전달)		근거자료				
하위영역	가이드 항목(초안)	①	②	③	④	⑤
음성발음	목소리 크기를 조절하여 말한다.					○
	목소리 톤을 조절하여 말한다.		○			○
	정확한 발음으로 말한다.					○
	적당한 속도로 말한다.					○
언어사용	바르고 쉬운 표준말을 사용한다.	○	○	○		○
	이해하지 못할 경우 다양한 표현으로 설명한다.		○			
	핵심 내용을 먼저 말한다.					○
	전달 내용을 요약하고 정리하여 확인한다.		○			
모임진행	노인이 직접 정리해보도록 한다.		○			
	집단 구성은 소규모로 한다.					○
	접근과 이용이 편리한 장소를 선정한다.		○			
	약속된 시간에 시작하고 끝낸다.		○			
	마지막에 주요 내용을 다시 한 번 정리한다.		○			
전화사용	핵심 내용을 요약한 유인물을 제공한다.		○			
	전화 안내에 대한 사전 약속과 동의를 진행한다.				○	
	충분한 준비 시간을 준다.		○			
	짧은 시간 내에 핵심 내용만 전달한다.					
	다양한 방법을 통해 반복하여 알린다.					○
전달태도	전화 응답이 빠르게 이루어지도록 한다.				○	
	검증된 인력이 객관적 입장에서 정보를 전달한다.		○	○	○	
	대화에 집중하는 태도를 갖춘다.		○			
	적절한 반응을 보인다.		○			
	핵심 내용은 메모를 함께 전달한다.		○		○	○
실제로 하는 모습을 보여준다.		○		○		

3. 초안 평가

위와 같이 구성된 가이드 초안에 대해서 어르신과 현장의 실무자들을 대상으로 의견 수렴 과정을 거쳤다. 즉, 2015 어르신정책모니터링단과 현장실무자 50명을 대상으로 하여 항목 구성 적정성과 항목별 타당성을 알아보았다. 여기에서는 각각

의 대상이 가이드 초안을 검토한 결과와, 가이드 초안이 이러한 의견을 반영하여 어떻게 수정되었는지 제시하고 있다.

1) 어르신 검토 의견

모니터위원들에게는 세부지침을 제시하지 않고 2개 영역별 하위 영역과 주요 항목들만을 제시하고 가이드의 전체적인 구성과 항목의 내용 적절성에 대한 의견을 수렴하였다. 모니터위원들의 초안 검토 의견 결과에 대한 요약 내용은 <표 38~39>에 각 영역별로 제시되어 있으며, 제기된 의견 중 최종 가이드에 반영된 것은 별도로 표시하였다.

<표 38> 시각 및 문자 전달 방법에 대한 검토 의견

하위영역	모니터위원 검토 의견	반영
A1. 문자사용	- 글자크기 등에 변화를 주어 강조하는 것은 매우 중요함	
	- 글자크기 최소 12pt는 너무 작은 느낌이므로, 최소 14pt 상향조정이 필요함	
	- 일반 문서의 본문 내용 작성은 고딕체보다 명조체를 선호함	
	- 2번 항목(일반적 글자체)과 5번 항목(글자체 2가지 이내) 순서정리가 필요함	
	- 일반적으로 자주 사용하는 글자체의 '일반적' 기준이 모호하므로 수정 필요	○
A2. 언어서술	- 은어, 이니셜, 전문용어, 외래어를 사용하지 않는 것은 중요함	
	- 문서 마지막에 결론이나 주의사항 등을 다시 한 번 정리하여 강조해야 함	
	- 구어체문장의 긍정적 효과도 있으므로, 사용에 제한을 둘 필요는 없다고 봄	
A3. 문서편집	- 문서에서 충분한 여백은 매우 중요한 요소임	
	- 세로쓰기 방식 사용 자제에 대한 내용을 추가하였으면 함	○
A4. 시각자료	- 바탕색은 열거, 글자 색은 진하게 하여 분명하게 대비되도록 해야 함	
	- 식별이 어려운 노랑이나 파스텔 톤의 색상 자제 필요함	○
	- 표가 많으면 읽는 것이 어려우므로 최대한 표를 줄이는 것은 바람직함	
	- 용지 색상도 너무 흰색 보다는 따뜻한 느낌의 아이보리계열이 편함	
	- 그래프, 만화, 삽화, 말풍선 등 시각 자료가 이해에 많은 도움이 됨	
	- 노인이 인식하기에 좋은 색상 가이드라인이 별도로 제시되면 좋겠음	
A5. 전달방법	- 향후 인터넷 카페 활용 방법에 대한 가이드도 마련될 필요가 있다고 봄	
	- 주요 행사는 2~3일 전에 휴대전화 문자 등을 반복하여 발송해야 함	
	- 같은 내용을 자주 반복하는 것도 문제이므로, 반복 횟수 제한 필요	○

〈 표 39 〉 청각 및 구두 전달 방법에 대한 검토 의견

하위영역	모니터위원 검토 의견	반영
B1. 음성발음	- 노인에게 말로 정보를 전달할 때에는 친절한 말투가 매우 중요함	
	- “톤”이라는 용어가 어려움, 낮은 톤의 기준도 모호함	
	- 장소와 상황에 따라 목소리 크기의 조절이 필요함	○
	- 입모양을 분명하게 하여 육안으로 내용 파악이 가능하게 해야 함	○
B2. 언어사용	- 강조해야 하는 주요 내용을 마지막에 정리하여 전달하는 것이 중요함	
	- 이해를 도울 수 있도록 직접 예를 들어 설명하도록 함	
	- 노인이 직접 정리해보도록 한다는 지시적 느낌이므로 표현 수정 필요	○
B3. 모임진행	- 중요한 내용일수록 적은 인원로 그룹을 구성해야 함	
	- 시청각 자료의 활용에 대한 내용이 보완되었으면 함	
	- 단순한 정보 전달이 아닌 의견 수렴 회의의 경우 발언권의 분배가 중요함	
	- 주요 정보 전달자 이 외에 보조인력을 배치한다는 내용이 매우 중요함	
	- 모임 시에는 노인의 특성을 고려하여 집단을 구성할 필요가 있음	○
B4. 전화사용	- 전화를 직접 걸기 전에 사전 연락 공지 문자를 보내는 것이 바람직함	
	- 4번 다양한 방법에 관한 항목은 전달 태도에 구성되는 것이 적절함	○
B5. 전달태도	- 전달자는 객관적 입장에서 감정을 배제하여 정보 전달에 충실할 필요가 있음	○
	- 정보 전달자의 소양과 전문성에 대한 문제를 중요하게 다룰 필요가 있음	
	- 신체적 접촉에 대한 내용은 보다 향후 구체적 가이드로 개발될 필요가 있음	
	- 어조뿐만 아니라 밝은 표정 등 실제 보이는 태도 내용 보완 필요	○
	- 전달자가 노인이 명확히 이해하고 있는지 수시로 확인해야 함	○
	- 노인의 특성과 개별성을 인정하는 태도를 갖추어야 함	○
	- 이해도와 개별 특성에 맞추어 용어수준, 부연 설명 등을 조절해야 함	○

2) 현장 실무자 설문조사

현장 실무자들에게는 세부지침이 포함된 설문지를 배포하여 각 항목의 중요성, 구성의 적절성, 현장 적용 가능성 등에 대해 각각 답하도록 하였다. 설문조사지는 각 항목별로 아래 〈표 40〉과 같이 구성되었다. 이에 응한 현장실무자들은 서울시 노인복지관에 근무하는 사회복지사들로서, 10개 기관별로 5명이 응답하였다. 응답자는 총 50명으로, 여성이 37명으로 74%, 남성이 13명으로 26%였으며, 평균 연령은 30.6세(최대 46세, 최소 24세)로 나타났다. 그리고 사회복지 경력은 평균 6년으

로 조사되었다. 현장실무자들의 응답 결과는 아래 <표 41~42>에 걸쳐서 영역별로 제시되어 있다. 7점 척도로 구성된 항목별 3가지 문항(중요성, 적절성, 가능성)에 대한 응답점수는 총 21점 만점인데, 1개 항목을 제외한 모든 항목이 15점 이상으로 평가되었다. 즉, 구성 상 크게 문제가 될 만한 항목은 없는 것으로 볼 수 있는데, 문서편집이나 언어사용 등 점수가 상대적으로 낮은 하위 영역은 수정방안을 세심하게 고려하였다.

< 표 40 > 현장 실무자 설문조사 구성 양식

하위 영역	가이드 항목	세부 실천 지침	타당성 검토							
			응답항목	아니다 ----- 그렇다						
A1. 문자 사용	A1-1. 글자크기는 충분히 크게 한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 배포용 문서의 글자크기는 명조 계열 글자체 기준, 13~14pt(최소 12pt)로 작성한다. • 게시용 문서는 명조계열 글자체 기준, 제목 80pt 이상, 본문 50pt 이상으로 작성한다. • 글자크기는 글자체에 따라 상이하게 나타나므로, 글자체에 따른 유통성 있게 글자크기를 결정한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

〈 표 41 〉 시각 및 문자 전달 영역의 항목 타당성 검토 결과

하위 영역	가이드라인 항목	평균값(7점 만점) 및 표준편차			문항 합계 점수	항목 평균 점수
		항목중요성	세부항목의 구성적절성	적용가능성		
A1. 문자 사용	A1-1.글자크기는 충분히 크게 한다.	5,7(1,48)	5,3(1,53)	5,8(1,25)	16,8	17,0
	A1-2.일반적으로 자주 사용하는 글자체를 사용한다.	5,7(1,20)	5,8(1,29)	5,9(1,26)	17,4	
	A1-3.글자모양은 원형대로 사용한다.	5,3(1,48)	5,7(1,30)	5,6(1,40)	16,5	
	A1-4.장평 및 자간을 크게 줄이지 않는다.	5,6(1,26)	5,6(1,01)	5,8(1,08)	17,0	
	A1-5.함께 쓰는 글자체는 2가지 이내로 한다.	5,8(1,22)	5,7(1,07)	6,0(1,14)	17,5	
A2. 언어 서술	A2-1.바르고 쉬운 표준말을 사용한다.	6,1(1,04)	5,8(1,06)	5,9(1,03)	17,9	17,0
	A2-2.완결된 문장을 사용한다.	5,6(1,18)	5,3(1,33)	5,3(1,50)	16,2	
	A2-3.핵심 내용은 앞에 둔다.	6,0(1,07)	5,7(1,03)	5,9(1,05)	17,6	
	A2-4.짧고 간결하게 작성한다.	6,0(1,07)	5,7(1,21)	5,7(1,31)	17,4	
	A2-5.구체적 예시를 사용한다.	5,5(1,37)	5,1(1,49)	5,1(1,49)	15,7	
A3. 문서 편집	A3-1.문단 모양은 양쪽 또는 왼쪽 정렬한다.	5,1(1,50)	5,2(1,36)	5,2(1,52)	15,5	15,9
	A3-2.여러 개의 단 편집은 필요시에만 사용한다.	5,3(1,33)	5,2(1,46)	5,3(1,44)	15,7	
	A3-3.줄 간격과 문서 여백은 충분히 둔다.	5,3(1,46)	5,1(1,47)	5,2(1,59)	15,5	
	A3-4.용지로 인한 시각적 혼란을 방지한다.	5,1(1,40)	5,2(1,34)	5,3(1,38)	15,7	
	A3-5.용도에 따라 적절한 용지 크기를 선택한다.	5,8(1,34)	5,7(1,40)	5,7(1,51)	17,2	
A4. 시각 자료	A4-1.함께 쓰는 글자 색상은 2가지 이내로 한다.	5,1(1,43)	5,1(1,45)	5,3(1,46)	15,6	16,7
	A4-2.바탕과 글자색은 명도 차이를 크게 한다.	5,5(1,57)	5,4(1,57)	5,6(1,40)	16,4	
	A4-3.내용 이해를 위해 그림이나 사진을 활용한다.	6,1(1,01)	6,0(1,04)	5,9(1,16)	17,9	
	A4-4.표는 내용이 간단한 경우 사용한다.	5,7(1,03)	5,6(1,25)	5,6(1,26)	16,9	
A5. 전달 방법	A5-1.지정된 장소에서 배포 또는 게시한다.	6,2(1,00)	6,1(0,98)	6,0(1,09)	18,3	17,4
	A5-2.보조 수단을 제공한다.	5,6(1,26)	5,4(1,26)	5,1(1,43)	16,1	
	A5-3.문의가능한 연락처를 제공한다.	6,3(0,73)	6,2(0,82)	6,4(0,70)	18,9	
	A5-4.휴대전화 문자는 간단명료한 내용으로 발송한다.	5,8(1,30)	5,7(1,41)	5,7(1,46)	17,1	
	A5-5.주요 내용은 반복하여 전달한다.	5,6(1,18)	5,4(1,36)	5,4(1,55)	16,4	

〈 표 42 〉 청각 및 구두 전달 영역의 항목 타당성 검토 결과

하위 영역	가이드라인 항목	평균값(7점 만점) 및 표준편차			문항 합계 점수	항목 평균 점수
		항목중요성	세부항목의 구성적절성	적용가능성		
B1. 음성 발음	B1-1.목소리 크기를 조절하여 말한다.	5.9(1.13)	5.9(1.20)	5.9(1.33)	17.7	17.4
	B1-2.목소리 톤을 조절하여 말한다.	5.7(1.27)	5.7(1.32)	5.6(1.43)	17.0	
	B1-3.정확한 발음으로 말한다.	5.9(1.21)	5.9(1.20)	5.8(1.29)	17.6	
	B1-4.적당한 속도로 말한다.	5.9(1.32)	5.6(1.37)	5.7(1.42)	17.1	
B2. 언어 사용	B2-1.바르고 쉬운 표준말을 사용한다.	6.2(0.95)	6.0(0.91)	5.9(1.18)	18.1	16.9
	B2-2.표현을 다양하게 하여 설명한다.	5.7(1.10)	5.4(1.11)	5.3(1.27)	16.5	
	B2-3.핵심 내용을 먼저 말한다.	5.8(1.13)	5.7(1.12)	5.6(1.28)	17.0	
	B2-4.전달 내용을 요약정리하여 확인한다.	6.2(0.90)	6.0(1.00)	5.9(1.10)	18.1	
	B2-5.노인이 직접 정리해보도록 한다.	5.1(1.56)	5.0(1.56)	4.7(1.68)	14.8	
B3. 모임 진행	B3-1.집단 구성은 소규모로 한다.	5.5(1.18)	5.4(1.34)	4.9(1.64)	15.8	17.3
	B3-2.접근과 이용이 편리한 장소를 선정한다.	5.9(1.06)	5.7(1.15)	5.7(1.21)	17.2	
	B3-3.미리 공지된 시간에 시작하고 끝낸다.	6.0(1.05)	5.9(1.04)	5.7(1.33)	17.6	
	B3-4.전달 내용은 간결하게 구성하고 반복한다.	6.1(0.77)	5.7(0.96)	5.8(0.98)	17.6	
	B3-5.핵심 내용을 요약한 유인물을 제공한다.	6.2(0.83)	6.0(0.83)	6.0(1.04)	18.2	
B4. 전화 사용	B4-1.전화안내에 대한 사전약속과 동의를 진행한다.	5.9(1.06)	5.8(1.06)	5.8(1.29)	17.5	17.3
	B4-2.충분한 준비 시간을 준다.	6.1(0.90)	5.9(0.97)	5.9 (1.26)	17.9	
	B4-3.짧은 시간 내에 핵심 내용만 전달한다.	5.9(1.02)	5.9(1.06)	5.5(1.52)	17.3	
	B4-4.다양한 방법을 통해 반복하여 알린다.	5.8(1.02)	5.8(1.11)	5.6(1.10)	17.2	
	B4-5.전화 응대가 빠르게 이루어지도록 한다.	5.8(1.19)	5.5(1.28)	5.3(1.53)	16.7	
B5. 전달 태도	B5-1.검증된 인력이 객관적 입장에서 정보를 전달한다.	5.7(1.16)	5.6(1.27)	5.2(1.54)	16.5	17.1
	B5-2.대화에 집중하는 태도를 갖춘다.	5.7(1.18)	5.7(1.27)	5.4(1.54)	16.7	
	B5-3.적절한 반응을 보인다.	6.0(1.03)	5.7(1.29)	5.7(1.28)	17.4	
	B5-4.핵심 내용은 메모를 함께 전달한다.	6.1(0.95)	6.1(1.04)	6.1(1.04)	18.3	
	B5-5.실제로 하는 모습을 보여준다.	5.7(1.05)	5.5(1.13)	5.4(1.16)	16.7	

4. 초안 수정

노인 의견수렴, 실무자 설문조사, 자문회의 의견 등을 반영하여 가이드 초안의 수정 작업을 실시하였다. 다음 <표 43~44>는 가이드 초안에서 수정된 내용을 알아보기 쉽도록 최종안을 비교한 것이며, 수정내용과 이유를 함께 제시하였다.

<표 43> 시각 및 문자 전달 영역 수정 사항

구분	가이드라인 항목 초안	가이드라인 항목 최종안	수정내용 및 이유
A1. 문자 사용	A1-1.글자크기는 충분히 크게 한다.	A1-1.글자크기는 충분히 크게 한다.	• 세부항목 수정: 실제 출력물을 기준으로 결정한다고 수정
	A1-2.일반적으로 자주 사용하는 글자체를 사용한다.	A1-2.익숙한 글자체를 사용한다.	• 표현수정: '일반적으로 자주 사용하는'이라는 표현을 '익숙한'으로 수정함
	A1-3.글자모양은 원형대로 사용한다.	A1-3.글자모양의 변형은 적게 한다.	• 항목통합: 장평자간 조정은 글자모양 변형에 해당되므로 항목을 통합함 • 현장에서의 실제 적용을 고려하여 '변형을 적게한다'고 수정함
	A1-4.장평 및 자간을 크게 줄이지 않는다.		
	A1-5.함께 쓰는 글자체는 2가지 이내로 한다.	A1-4.글자체는 3가지 이내로 한다.	• 내용수정: 글자체의 상호 어울림이 중요하므로 3가지 이내로 함 • 세부항목 수정(다른 언어 사용하는 경우에도 어울리는 글자체)
A2. 언어 서술	A2-1.바르고 쉬운 표준말을 사용한다.	A2-1.바르고 쉬운 표준말을 사용한다.	
	A2-2.완결된 문장을 사용한다.	A2-2.완결된 문장을 사용한다.	• 항목추가: 세부 항목에 포함되어 있던 구어체, 번역체 등 글체에 대한 내용을 별도로 분리함
		A2-3.읽기 편한 글체를 사용한다.	
	A2-3.핵심 내용은 앞에 둔다.	A2-4.핵심 내용을 먼저 제시한다.	• 표현수정: '앞에 둔다'를 '먼저 제시한다'로 수정함
	A2-4.짧고 간결하게 작성한다.	A2-5.전반적으로 짧고 간결하게 작성한다.	• 표현수정: '전반적으로'라는 내용을 추가함
	A2-5.구체적 예시를 사용한다.	A2-6.구체적인 예시를 사용한다.	

구분	가이드라인 항목 초안	가이드라인 항목 최종안	수정내용 및 이유
A3. 문서 편집	A3-1.문단 모양은 양쪽 또는 왼쪽 정렬한다.	A3-1.문단은 양쪽 또는 왼쪽 정렬한다.	• 항목추가: 최근 세로쓰기 방식이 자주 사용되어 관련 의견 수렴 결과, 가로쓰기가 보기 편하다는 의견이 많아 주의를 위해 항목을 추가함
		A3-3.가로쓰기 방식을 사용한다.	
	A3-2.여러 개의 단 편집은 필요시에만 사용한다.	A3-2.문서 단은 한 개로 한다.	• 표현수정: 다단편집에 대한 내용을 보다 간결한 표현으로 수정함
	A3-3.줄 간격과 문서 여백은 충분히 둔다.	A3-4.줄 간격과 문서 여백은 충분히 둔다.	
	A3-4.용지로 인한 시각적 혼란을 방지한다.		• 영역이동: A4.시각자료로 항목 이동함
	A3-5.용도에 따라 적절한 용지 크기를 선택한다.	A3-5.용도에 따라 적절한 용지 크기를 선택한다.	
A4. 시각 자료	A4-1.함께 쓰는 글자 색상은 2가지 이내로 한다.	A4-1.서로 어울리는 색상을 사용한다.	• 표현수정: 색상 제한보다 어울리도록 한다는 내용으로 수정함
	A4-2.바탕과 글자색은 명도 차이를 크게 한다.	A4-2.바탕과 글자색은 명도 차이를 크게 한다.	
	A4-3.내용 이해를 위해 그림이나 사진을 활용한다.	A4-3.그림이나 사진을 활용한다.	• 표현수정: '내용 이해를 위해'라는 불필요한 전제 표현을 삭제함
	A4-4.표는 내용이 간단한 경우 사용한다.	A4-4.표나 도식은 단순하게 구성한다.	• 표현수정: 항목의 서술 방식을 수정함
		A4-5.용지로 인한 시각적 혼란을 방지한다.	• 영역이동: A3.문서편집에서 항목 이동함
A5. 전달 방법	A5-1.지정된 장소에서 배포 또는 게시한다.	A5-1.지정된 장소에서 배포 또는 게시한다.	• 세부항목 수정: 노인신체특성과 동선에 관한 내용을 각각 서술
	A5-2.보조 수단을 제공한다.	A5-2.내용 파악을 위한 보조 수단을 제공한다.	• 표현수정: 보조 수단을 명확히 하기 위해 '내용 파악을 위한'이라는 내용을 추가함
	A5-3.문의가능한 연락처를 제공한다.	A5-4.문의 가능한 연락처를 제공한다.	
	A5-4.휴대전화 문자는 간단명료한 내용으로 발송한다.	A5-5.휴대전화 문자는 간단명료하게 발송한다.	• 표현수정: '내용으로' 삭제
	A5-5.주요 내용은 반복하여 전달한다.	A5-3.주요 내용은 반복하여 전달한다.	• 세부항목 수정: 과도한 반복도 문제이므로 횟수조절 내용 추가

〈 표 44 〉 청각 및 구두 전달 영역 수정 사항

구분	가이드라인 항목 초안	가이드라인 항목 최종안	수정내용 및 이유
B1. 음성 발음	B1-1.목소리 크기를 조절하여 말한다.	B1-1.목소리 크기를 조절하여 말한다.	• 세부항목 수정: 장소와 상황에 따른 융통성 있는 조절
	B1-2.목소리 톤을 조절하여 말한다.	B1-5.친절한 어조와 어투로 말한다.	• 항목추가: 목소리 톤에 대한 내용이 어조, 어투, 음의 높낮이를 모두 포괄하고 있어, 음 높낮이에 관한 내용을 별도 항목으로 구성함 • 세부항목 수정: 어조, 어투에 대한 내용을 보다 상세하게 제시
		B1-2.낮은 음으로 말한다.	
	B1-3.정확한 발음으로 말한다.	B1-4.정확한 발음으로 말한다.	• 순서변경: 음성 및 발음과 관련된 항목의 순서를 전반적으로 재구성함
	B1-4.적당한 속도로 말한다.	B1-3.적당한 속도로 말한다.	
B2. 언어 사용	B2-1.바르고 쉬운 표준말을 사용한다.	B2-1.바르고 쉬운 표준말을 사용한다.	
	B2-2.표현을 다양하게 하여 설명한다.	B2-2.다양한 표현으로 설명한다.	• 표현수정: 항목 서술 방식을 수정함
	B2-3.핵심 내용을 먼저 말한다.	B2-3.핵심 내용을 먼저 말한다.	
	B2-4.전달 내용을 요약정리하여 확인한다.	B2-4.내용을 요약정리하며 마무리한다.	• 표현수정: 요약정리는 마무리 단계에서 이루어지는 내용임을 강조함
	B2-5.노인이 직접 정리해보도록 한다.		• 영역이동: B5.전달방법으로 항목 이동함
B3. 모임 진행	B3-1.집단 구성은 소규모로 한다.	B3-1.집단 구성은 소규모로 한다.	• 세부항목 수정: 참석자를 비슷한 수준으로 조정하는 내용 추가
	B3-2.접근과 이용이 편리한 장소를 선정한다.	B3-2.접근과 이용이 편리한 장소를 선정한다.	
	B3-3.미리 공지된 시간에 시작하고 끝낸다.	B3-3.미리 공지된 시간에 시작하고 끝낸다.	
	B3-4.전달 내용은 간결하게 구성하고 반복한다.	B3-4.전달 내용은 간결하게 구성한다.	• 내용수정: '반복한다'는 내용은 B5.전달방법에 포함되므로 삭제함
	B3-5.핵심 내용을 요약한 유인물을 제공한다.	B3-5.핵심 내용을 요약한 유인물을 제공한다.	

구분	가이드라인 항목 초안	가이드라인 항목 최종안	수정내용 및 이유
B4. 전화 사용	B4-1.전화 안내에 대한 사전 약속과 동의를 진행한다.	B4-1.전화 안내에 대한 사전 약속과 동의를 구한다.	
	B4-2.충분한 준비 시간을 준다.	B4-2.충분한 준비 시간을 준다.	
	B4-3.짧은 시간 내에 핵심 내용만 전달한다.	B4-3.짧은 시간 내에 핵심 내용만 전달한다.	
	B4-4.다양한 방법을 통해 반복하여 알린다.		• 영역이동: B5.전달방법으로 항목 이동함
	B4-5.전화 응대가 빠르게 이루어지도록 한다.	B4-4.전화 응대가 빠르게 이루어지도록 한다.	
B5. 전달 태도	B5-1.검증된 인력이 객관적 입장에서 정보를 전달한다.	B5-1.객관적 입장에서 정보를 전달한다.	• 내용수정: '검증된 인력'은 객관적 입장을 위한 전제 조건이므로 제외. 다만 세부항목에는 유지함
	B5-2.대화에 집중하는 태도를 갖는다.	B5-2.대화에 집중하는 태도를 갖는다.	
	B5-3.적절한 반응을 보인다.	B5-3.적절한 반응을 보인다.	• 영역수정: 영역 명칭을 '전달 태도'에서 '전달방법'으로 변경함
	B5-4.핵심 내용은 메모를 함께 전달한다.	B5-6.핵심 내용은 메모를 함께 전달한다.	
	B5-5.실제로 하는 모습을 보여준다.	B5-4.실제로 하는 모습을 보여준다.	
		B5-5.내용을 반복하고 이해도를 확인한다.	• 영역이동: B4.전화사용에서 항목 이동함
		B5-7.내용을 직접 정리해보도록 한다.	• 영역이동: B2.언어사용에서 항목 이동함

5. 최종 도출

초안 검토 과정을 거쳐서 확정된 최종 가이드라인은 <표 45>와 같다. 가이드 항목은 각 영역별로 25개 항목, 전체 50개 항목으로 정리되었다. 아래 표는 세부 지침을 제외한 요약본으로, 가이드 항목별 세부 지침과 항목 구성의 근거는 이후에 상세하게 제시되어 있으며, 세부 실천 지침을 포함한 표는 [부록 3]으로 수록되어 있다.

〈 표 45 〉 최종가이드 주요 항목 중심 요약

하위 영역	시각 및 문자전달(글 전달) 가이드 항목	하위 영역	청각 및 구두전달(말 전달) 가이드 항목
A1. 문자 사용	1. 글자크기는 충분히 크게 한다.	B1. 음성 발음	1. 목소리 크기를 조절하여 말한다.
	2. 익숙한 글자체를 사용한다.		2. 낮은 음으로 말한다.
	3. 글자모양의 변형은 적게 한다.		3. 적당한 속도로 말한다.
	4. 글자체는 3가지 이내로 한다.		4. 정확한 발음으로 말한다.
1. 바르고 쉬운 표준말을 사용한다.	5. 친절한 어조와 어투로 말한다.		
A2. 언어 서술	2. 완결된 문장을 사용한다.	B2. 언어 사용	1. 바르고 쉬운 표준말을 사용한다.
	3. 읽기 편한 글체를 사용한다.		2. 다양한 표현으로 설명한다.
	4. 핵심 내용을 먼저 제시한다.		3. 핵심 내용을 먼저 말한다.
	5. 전반적으로 짧고 간결하게 작성한다.		4. 내용을 요약정리하며 마무리한다.
	6. 구체적인 예시를 사용한다.	B3. 모임 진행	1. 집단 구성은 소규모로 한다.
	1. 문단은 양쪽 또는 왼쪽 정렬한다.		2. 접근과 이용이 편리한 장소를 선정한다.
2. 문서 단은 한 개로 한다.	3. 미리 공지된 시간에 시작하고 끝낸다.		
3. 가로쓰기 방식을 사용한다.	4. 전달 내용은 간결하게 구성한다.		
4. 줄 간격과 문서 여백은 충분히 둔다.	5. 핵심 내용을 요약한 유인물을 제공한다.		
5. 용도에 따라 적절한 용지크기를 선택한다.	B4. 전화 사용	1. 전화안내에 대한 사전 약속과 동의를 구한다.	
1. 서로 어울리는 색상을 사용한다.		2. 충분한 준비 시간을 준다.	
2. 바탕과 글자색은 명도 차이를 크게 한다.		3. 짧은 시간 내에 핵심 내용만 전달한다.	
3. 그림이나 사진을 활용한다.		4. 전화 응대가 빠르게 이루어지도록 한다.	
4. 표나 도식은 단순하게 구성한다.	B5. 전달 방법	1. 객관적 입장에서 정보를 전달한다.	
5. 용지로 인한 시각적 혼란을 방지한다.		2. 대화에 집중하는 태도를 갖춘다.	
1. 지정된 장소에서 배포 또는 게시한다.		3. 적절한 반응을 보인다.	
2. 내용 파악을 위한 보조 수단을 제공한다.		4. 실제로 하는 모습을 보여준다.	
3. 주요 내용은 반복하여 전달한다.		5. 내용을 반복하고 이해도를 확인한다.	
4. 문의 가능한 연락처를 제공한다.		6. 핵심 내용은 메모를 함께 전달한다.	
5. 휴대전화 문자는 간단명료하게 발송한다.		7. 내용을 직접 정리해보도록 한다.	

1) A. 시각 및 문자 전달(글 전달)

(1) A1. 문자사용 : A1-1. 글자크기는 충분히 크게 한다.

○ 세부지침

- 배포용 문서는 명조계열 글자체 기준 13~14pt(최소 12pt)로 작성한다.
- 게시용 문서는 명조계열 글자체 기준 제목 80pt 이상, 본문 50pt 이상으로 작성한다.
- 글자크기는 글자체에 따라 다르게 나타나므로, 실제 출력물을 기준으로 융통성 있게 결정한다.

○ 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)

- ② 배포용 문서의 글자크기는 13~14pt(최소 12pt)로 유지되어야 한다.
- ① 공문서와 텔레비전 자막, 액정화면 등에 사용되는 활자 정보의 크기는 큰 것으로 한다.
- ⑤ 노인들은 글자가 너무 작아도 너무 커도 잘 안 보인다.

(2) A1. 문자사용 : A1-2. 익숙한 글자체를 사용한다.

○ 세부지침

- 알아보기 쉽고 선명한 글자체를 선택한다.
- 명조, 굴림, 고딕계열 등 노인들에게 익숙한 글자체를 주로 사용한다.
- 손글씨 기반 글자체 등 지나치게 새롭고 파격적인 글자체는 사용하지 않는다.
- 장식적 요소가 지나치게 많은 글자체는 가급적 사용하지 않는다.

○ 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)

- ② 가독성이 좋은 분명하고, 선명한 활자체를 선택해야 한다.
- ⑤ 글자체에 대한 반응 및 인식이 다양하다는 점을 고려해야 함(고딕체 등 각지고 딱딱한 느낌의 글자체는 글자체가 네모 도형으로 보일 수 있으며, 궁서체 등 꺾임이 심한 글자체는 ‘이’가 ‘어’로 보이는 등 시각적 혼란이 올 수 있음)

(3) A1. 문자사용 : A1-3. 글자모양의 변형은 적게 한다.

○ 세부지침

- 기울임(이탤릭체), 밑줄, 그림자, 윤곽선 등, 글자에 대한 추가적 강조 효과는

필요한 경우에 부분적으로만 사용한다.

- 진하게 효과는 핵심 내용과 중요 정보를 강조할 경우 사용한다.
 - 글자 강조효과는 주요내용 중심으로 적용하고, 문서 전반에는 적용하지 않는다.
 - 장평(글자너비)은 글자체에 따라 80~120% 범위에서 적절하게 조절한다.
 - 자간(글자간격)은 글자체에 따라 -10~10% 범위에서 적절하게 조절한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
- ② 핵심 내용과 중요한 정보는 글씨체와 굵기로 강조하도록 한다.
 - ② 모든 활자에 대해 이탤릭체, 대문자, 밑줄을 사용하지 않아야 한다.
 - ① 주요 내용은 분명한 머리글이나 굵은 글씨체로 보여준다.
 - 글자모양의 그림자, 윤곽선 등은 강조 효과로만 제한적으로 사용, 너무 자주 그리고 문서 전반에 걸쳐서 적용하지 않도록 해야 한다.

(4) A1. 문자사용 : A1-4. 글자체는 3가지 이내로 한다.

- 세부지침
- 문서 내 글자체가 다양하면 시각적으로 혼란스러우므로, 글자체는 1~3가지로 통일하여 사용한다.
 - 다양한 글자체나 영어와 같은 다른 언어를 사용하는 경우에도 서로 어울리는 글자체를 사용한다.
 - 장평(글자너비)은 글자체에 따라 적절하게 조절하되, 지나치게 작거나 크게 설정하지 않는다.
 - 자간(글자간격)은 글자체에 따라 적절하게 조절하되, 지나치게 좁거나 넓게 설정하지 않는다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
- 기관에서 발행하는 홍보물에 글자체를 다양하게 하는 경우가 많은데, 실제로 다양한 글자체가 한 문서 내에 혼용되어 있으면, 시각적인 혼란을 주어 내용 파악을 어렵게 할 수 있다.

(5) A2. 언어서술: A2-1. 바르고 쉬운 표준말을 사용한다.

- 세부지침
- 표준어를 중심으로 노인에게 친숙한 말을 사용한다.

- 외국어, 외래어, 전문용어, 특수용어, 줄임말, 약어, 은어 등은 사용에 유의한다.
- 어렵거나 생소한 용어를 부득이하게 사용할 경우에는 추가 설명을 제공한다.
- 용어에 대한 설명은 가급적 본문 내에서 간단하게 제시한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ② 친숙한 단어를 사용하도록 한다.
 - ⑤ 단어사용 시 외래어, 외국어, 전문용어 등 사용에 유의해야 함
 - ③ 특수 용어 또는 은어의 사용은 지양해야 하다.
 - ⑤ 외래어, 외국어, 전문용어 등을 부득이하게 사용하게 될 경우에는 추가적인 설명이 함께 제공되어야 함
 - ① 구두 및 활자 의사소통에서는 짧고 명료한 문장과 단순하고 친숙한 말을 사용한다.

(6) A2. 언어서술: A2-2. 완결된 문장을 사용한다.

- 세부지침
 - 예의를 지킨다는 느낌을 주도록 격식 있고 완결된 형태의 문장 서술방식을 사용한다.
 - 개조식 서술 방식(~음, ~임)은 내용 파악에 어려움을 줄 수 있으므로, 간단한 내용인 경우 이 외에는 가급적 사용하지 않는다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ⑤ 노인들은 개조식보다는 문어체 서술형 방식 선호함
 - 개조식 서술은 요점만 알기 쉽게 전달되어 이해가 쉽다는 장점이 있으나, 생략되는 내용이 많아 노인은 오히려 이해 어려울 수 있음

(7) A2. 언어서술: A2-3. 읽기 편한 글체를 사용한다.

- 세부지침
 - 구어체 사용은 거부감을 줄 수도 있으나 상황에 따라서 친근감을 주는 긍정적 측면도 있으므로, 융통성 있게 사용한다.
 - 외국어 번역체에서 도입된 수동태 문장(~하게 됩니다, ~되어진다)은 사용하지 않는다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)

- ③ 능동태를 사용해야 한다.
- ② 행위 동사 및 능동적 구성(수동적이 아닌)을 사용하도록 한다.
- ⑤ 서술 방식에 있어 구어체 사용에 유의해야 함. 구어체는 노인들에게 생소하게 받아들여지므로 거부감을 줄 수 있음(~주세요, ~하실래요 등)

(8) A2. 언어서술: A2-4. 핵심 내용을 먼저 제시한다.

- 세부지침
 - 핵심적인 내용을 맨 앞에 두어 전체적인 내용 파악을 빠르게 한다.
 - 한 문서 내에서 핵심적인 내용은 몇 가지로 제한하고 반복 제시한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ③ 핵심은 서두에 두도록 한다.
 - ③ 요점의 수는 제한하도록 한다.
 - ③ 핵심사항은 여러 번 반복해야 한다.
 - ⑤ 많은 정보를 제공하기보다 핵심단어나 제목중심 구성

(9) A2. 언어서술: A2-5. 전반적으로 짧고 간결하게 작성한다.

- 세부지침
 - 한 문장은 주어 서술의 중심의 단문 형식으로 짧게 서술한다.
 - 지나치게 많은 접속사를 사용하여 문장구조를 복잡하게 하지 않는다.
 - 2~3개의 문장을 기준으로 문단을 적절하게 나눈다.
 - 각 문장과 문단은 하나의 흐름에서 논리적으로 연결되도록 한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ③ 긴 문서는 짧은 섹션 또는 문단으로 나누도록 한다.
 - ② 짧은 단어와 문장, 짧은 단락을 사용하도록 한다.
 - ② 가장 중요한 목적을 제일 먼저, 그리고 한 개의 단락에서 다음 단락으로 좋은 연결고리를 가지고 논리적으로 진행하도록 한다.
 - ④ 내용적 측면에서 간단명료하게 작성하여야 전달효과가 높음

(10) A2. 언어서술: A2-6. 구체적인 예시를 사용한다.

- 세부지침
 - 제공하는 정보에 대한 이해를 돕기 위해 구체적인 예시를 제공한다.
 - 구체적인 예시는 실제 사례나 이야기 식으로 구성할 수 있다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ③ 실제 사례 및 관련된 이야기를 보충 정보로 활용하도록 한다.
 - ② 개념을 묘사하기 위해 구체적인 예시를 사용하도록 한다.

(11) A3. 문서편집: A3-1. 문단은 양쪽 또는 왼쪽 정렬한다.

- 세부지침
 - 문단 모양은 가장 많이 사용하는 양쪽 또는 왼쪽 정렬 방식으로 편집한다.
 - 가운데 또는 오른쪽 정렬 방식은 내용 파악에 혼란을 줄 수 있으므로, 부분적으로 특수한 경우에 사용한다.
 - 전달하는 내용이 짧은 경우 양쪽 및 왼쪽 정렬 방식을 사용할 수 있다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ② 활자를 왼쪽 정렬 및 오른쪽 흘리기 방식으로 작성하도록 한다.

(12) A3. 문서편집: A3-2. 문서 단은 한 개로 한다.

- 세부지침
 - 여러 단으로 편집할 경우 한 줄에 포함되는 글자 수가 줄어들어, 전달력이 떨어지므로 한 단으로 편집한다.
 - 지면크기나 글자크기를 고려하여 다단 편집 방식을 사용할 수 있다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ② 활자의 크기에 맞춰 편안한 글줄 길이를 선택해야 한다. A4용지 기준에 두 개의 세로단이 적절하다.
 - ⑤ 외국의 가이드에서는 두 개단으로 편집하는 방식을 권장하고 있기는 하나, 우리나라의 문서편집 방식에서는 두 단 편집이 적절치 않고, 읽기 어렵게 느껴질 수 있다.
 - 가운데 또는 오른쪽 정렬 방식은 지양, 다단 편집은 적절치 않음

(13) A3. 문서편집: A3-3. 가로쓰기 방식을 사용한다.

- 세부지침
 - 세로쓰기는 가독성이 떨어지므로 가로쓰기를 기본적으로 사용한다.
 - 특수한 경우이거나 디자인효과에 목적이 있는 경우 부분적으로 사용한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - 간혹 세로쓰기 방식으로 홍보물을 제작하는 경우가 있다. 특히 지난 2015년 5월 서울시가 발표한 서울시 어르신정책 십계명은 족자형태의 홍보디자인에 세로쓰기로 내용이 제시되어 있는데, 이에 대한 부정적인 반응이 높다.

(14) A3. 문서편집: A3-4. 줄 간격과 문서 여백은 충분히 둔다.

- 세부지침
 - 문서가 조밀하면 시각적으로 혼란을 주어 내용을 쉽게 파악할 수 없으므로, 문서 내 여백은 충분히 둔다.
 - 줄 간격은 글자크기 13~14pt 기준에서 200% 내외로 한다.
 - 문서 여백은 A4용지 기준 좌우 30mm, 위아래 20mm 내외로 한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ② 한 장의 종이에 활자가 뻑뻑하거나 너무 많은 정보를 담는 것을 피하기 위해 문단 사이에 넓은 여백과 공간을 남겨두는 것이 좋다.
 - 문서 내에 충분한 여백이 있어야 글 읽기가 수월하므로 내용 파악이 쉽게 이루어질 수 있다.

(15) A3. 문서편집: A3-5. 용도에 따라 적절한 용지크기를 선택한다.

- 세부지침
 - 배포용 문서는 A4 용지를 사용한다.
 - 게시용 문서는 A3 용지 등 큰 용지를 사용한다.
 - 배포용 문서로 큰 용지를 사용할 경우 접는 방식을 적용한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - 용도에 따라 적절한 크기의 용지 크기를 선택하여 사용하는 중요하다.

(16) A4. 시각자료: A4-1. 서로 어울리는 색상을 사용한다.

- 세부지침
 - 너무 많은 색상을 함께 사용하면 시선이 분산되고 내용 집중력이 떨어지므로, 한 문서 내에 색상은 서로 어울리는 것으로 3가지 이내로 사용한다.
 - 색상의 채도와 명도가 너무 높거나 색상 간의 대비가 지나치게 강렬하여 눈이 피로하지 않도록 한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ⑤ 색상이 다양하면 시선이 분산되고, 내용 집중력이 떨어짐. 눈에 피로 주지 않으면서 식별 편한 색상을 사용하되, 너무 많은 색상은 눈에 피로감과 어지럼을 주어 색상 수 기준 마련이 필요함. 제목이나 핵심 단어는 다른 색상으로 강조할 수 있음

(17) A4. 시각자료: A4-2. 바탕과 글자색은 명도 차이를 크게 한다.

- 세부지침
 - 바탕은 밝은 색, 글자는 진한 색으로 명도 차이를 크게 하여 가독성을 높인다.
 - 바탕색과 글자색이 보색이거나 검은 바탕의 흰 글씨의 반전 효과는 가독성이 낮으므로 사용하지 않는다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ② 밝은 배경에 어두운 활자는 읽기에 가장 쉽다. 문자를 생략하거나 색상 반전을 두는 것(어두운 배경에 흰색 활자 사용)을 지양해야 한다.
 - ⑤ 채도나 명도가 너무 높아도 식별이 어려울 수 있으며, 바탕색과 글씨가 보색 대비되는 것, 검은 바탕 흰 글씨 등의 구성은 노인들이 선호하지 않음

(18) A4. 시각자료: A4-3. 그림이나 사진을 활용한다.

- 세부지침
 - 전달하고자 하는 내용에 대한 흥미를 끌 수 있도록 그림이나 사진을 적절히 사용한다.
 - 그림이나 사진은 정보 요약 또는 구체적 예시에 관한 것으로 내용에 대한 이해를 돕는 것을 사용하며, 정보 내용과 상관없는 것은 사용하지 않는다.
 - 내용과 상관없는 장식적인 시각자료는 가급적 사용하지 않는다.

- 사진을 사용할 경우 선명한 고화질 자료를 사용한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ③ 정보 설명을 돕기 위해 사진을 사용해야 한다.
 - ② 이해를 돕기 위해 그림 또는 도식으로 목적을 제시하도록 한다.
 - ② 고화질의 사진 또는 삽화를 사용하도록 한다.
 - ⑤ 문자 해독이 불가능한 경우를 고려하여, 한 눈에 들어오는 그림과 사진 활용하여 전달하여야 한다. 이는 노인 대상 정보 전달력을 높일 수 있는 방안이다.
 - ④ 직관적인 내용 파악이 가능하도록, 만화나 영상을 활용한 시각적 정보 전달 방안 모색이 이루어져야 함

(19) A4. 시각자료: A4-4. 표나 도식은 단순하게 구성한다.

- 세부지침
 - 표나 도식을 사용하는 경우에는 핵심 내용을 중심으로 간결하게 구성한다.
 - 문서 내에 선이 많으면 시선이 분산되므로, 복잡한 표는 사용하지 않는다.
 - 표를 사용하는 경우에는 행렬 3×3 이내의 간단한 내용으로 구성한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ③ 복잡한 도표는 지양해야 한다.
 - ⑤ 문서에 칸이나 선이 많이 포함되어 있으면, 선에 집중하게 되어 전달하는 정보를 놓치기 쉬우며, 이와 더불어 표도 가급적 배제해야 함

(20) A4. 시각자료: A4-5. 용지로 인한 시각적 혼란을 방지한다.

- 세부지침
 - 종이 재질이 빛을 반사하는 경우 글을 읽기 어려우므로, 빛을 반사하지 않는 재질로 문서를 제작한다.
 - 워터마크 등과 같이 문서 배경으로 들어가 글자와 겹치는 표식이나 그림은 사용하지 않는다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ② 광이 나지 않는 종이와 잉크는 눈부심을 줄여주어 가독성을 향상시킨다.
 - 기관에서 제작하는 홍보물 용지에 워터마크가 포함된 경우가 있는데, 이것이 시각적으로 혼란을 줄 수 있으므로, 문서 워터마크는 사용하지 않는 것이 좋다.

(21) A5. 전달방법: A5-1. 지정된 장소에서 배포 또는 게시한다.

- 세부지침
 - 각종 홍보물은 약속된 장소를 지정해두고 지정된 곳에서 배포 및 게시한다.
 - 홍보물의 내용에 따라 배포 장소 및 게시 순서를 달리하여 원하는 정보에 쉽게 접근하도록 한다.
 - 홍보물은 노인의 신체적 특성을 고려하여 높지 않은 곳에 게시한다.
 - 홍보물의 게시 장소는 노인의 이동 동선을 고려하여 선정한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ⑤ 정해진 장소에 정해진 내용의 게시물만 게시하여, 관심 있는 내용에 쉽게 접근하여 내용을 빠르게 파악할 수 있도록 해야 함
 - ⑤ 홍보물의 경우 게시의 장소, 순서 등에 일관성이 부여되어야 노인들이 필요한 정보를 쉽게 찾아볼 수 있음
 - ⑤ 노인 연령대 평균 키 감안 눈높이 위치에 게시
 - ④ 노인복지관 등 공공기관 게시물은 노인이 보기 편한 위치·장소를 고려해야 함

(22) A5. 전달방법: A5-2. 내용 파악을 위한 보조 수단을 제공한다.

- 세부지침
 - 홍보물을 배포 또는 게시하는 곳 가까이에 돋보기를 비치하여 시력이 저하된 노인들도 홍보물 내용을 쉽게 볼 수 있도록 한다.
 - 안내담당자, 안내방송 등을 통해 홍보물 비치 장소나 주요 내용을 청각적으로 파악할 수 있도록 돕는다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ⑤ 큰활자본 도서를 제공하는 것보다 눈에 뜨이는 곳에 돋보기를 설치하고 쉽게 이용할 수 있도록 하는 것이 더욱 중요함

(23) A5. 전달방법: A5-3. 주요 내용은 반복하여 전달한다.

- 세부지침
 - 주요한 내용의 홍보물은 다양한 장소에서 여러 번 배포 및 게시하여 보다 쉽게 접할 수 있도록 한다.

- 주요 내용은 휴대전화 문자를 여러 번 발송하거나 직접 통화하여 확인한다.
- 주요 내용의 반복 전달은 3회 이내에서 어르신들의 반응을 파악하며 조절한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ⑤ 노인들에게는 중요한 사항을 반복하여 전달하여 인지하도록 하는 것이 중요하다.
 - ⑤ 모든 사람에게 너무 자주 같은 사항을 반복하는 것도 당사자들에게는 피로감을 줄 수 있고 사람에 따라 반복이 필요 없는 경우도 있으므로, 반복 횟수 조절이 필요하다.

(24) A5. 전달방법: A5-4. 문의 가능한 연락처를 제공한다.

- 세부지침
 - 홍보물 내용에 대한 추가적인 설명을 필요로 하는 경우에 대비하여, 홍보물 또는 게시 장소에 홍보내용과 관련된 담당자의 연락처를 제공한다.
 - 담당자의 연락처는 알아보기 쉽게 기입한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - 홍보물 문의 사항을 노인이 직접 해결할 수 있는 통로를 열어둘 필요가 있다.

(25) A5. 전달방법: A5-5. 휴대전화 문자는 간단명료하게 발송한다.

- 세부지침
 - 핵심 내용을 중심으로 간단명료하게 전달 내용을 작성한다.
 - 수신자의 다양한 휴대전화 환경을 고려하여 장문보다는 단문(90byte 한글 45자) 중심으로 짧게 작성한다.
 - 수신자 데이터 요금 등을 고려하여 이미지 및 파일은 가급적 첨부하지 않는다.
 - 내용 파악에 혼란을 줄 수 있으므로 이모티콘이나 특수문자는 과도하게 사용하지 않는다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - 다양한 휴대전화 환경을 고려하여, 일반 SMS문자 90byte(한글 45자) 이내로 내용을 끊어서 작성하고, 장문 및 이미지 첨부는 주의해야 함
 - 글자 수가 제한된 상태에서 내용을 전달해야 하므로, 핵심적인 사항을 중심으로 간결하게 작성하여야 함

2) B. 청각 및 구두 전달(말 전달)

(1) B1. 음성발음: B1-1. 목소리 크기를 조절하여 말한다.

- 세부지침
 - 짧은 대화를 하여 개인별 청력 상태를 먼저 확인한다.
 - 개인별 청력 상태에 따라 목소리 크기를 적정하게 조절한다.
 - 장소와 상황에 따라 목소리 크기를 융통성 있게 조절한다.
 - 모임 시에는 모든 사람에게 충분히 전달되도록 마이크 등 확성장치를 사용한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ⑤ 노인 청력 상태는 모두 다르기 때문에, 짧은 대화를 통해 청력 상태에 대한 빠른 판단이 필요하며, 그에 따라 적절한 목소리의 톤과 크기 조절이 필요(단체 모임에서는 청력이 안 좋은 상황을 기준으로 하는 것이 바람직)
 - ⑤ 모임 진행시 뒷자리 참석자를 고려하여야 한다.
 - 목소리의 크기도 일정하게 유지하는 것이 좋다.

(2) B1. 음성발음: B1-2. 낮은 음으로 말한다.

- 세부지침
 - 전반적으로 약간 낮은 어조로 말한다.
 - 고음으로 말하지 않도록 주의한다.
 - 잘 못 알아듣는 경우에는 낮은 음을 유지하며 목소리의 크기를 더욱 크게 한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ⑤ 노인들은 청력 특성상 높은 음 보다는 중저음의 목소리를 선호하게 됨(일반적인 상담원 교육 시에는 응대 시 “술” 음을 권장하고 있지만, 노인들을 대상으로 한 경우에는 “레” 음이 적정하다는 의견이 있음)
 - 목소리가 커지면 톤도 높아지는 경향이 있는데, 큰 목소리를 내더라도 톤은 낮게 유지해야 한다.

(3) B1. 음성발음: B1-3. 적당한 속도로 말한다.

- 세부지침
 - 말의 속도가 너무 빠르면 내용 인지가 어렵다.

- 말의 속도를 너무 느리게 하면 상대방을 무시한다는 느낌을 가질 수 있다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ⑤ 지나치게 느린 속도로 말하는 것은 상대방을 무시한다는 느낌을 줄 수 있으므로, 적당한 속도로 말한다.

(4) B1. 음성발음: B1-4. 정확한 발음으로 말한다.

- 세부지침
 - 다른 말이나 뜻으로 오인하지 않도록 각각의 단어를 분명하게 발음한다.
 - 말끝을 흐리지 않고 분명한 발음으로 완전한 문장을 말한다.
 - 또박또박 천천히 입모양을 분명히 하여 말한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ⑤ 발음이 분명하여야 전달력이 높아짐
 - ⑤ 무엇보다도 중요한 것은 또박또박 정확한 발음으로 천천히 말을 하여 정보를 전달하여야만 함

(5) B1. 음성발음: B1-5. 친절한 어조와 어투로 말한다.

- 세부지침
 - 부드럽고 차분한 어조로 말한다.
 - 친근하고 친절한 어투로 말한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ② 친근한 톤을 사용하도록 한다.
 - 어투를 통해 전달자의 태도와 분위기를 판단하기 때문임

(6) B2. 언어사용: B2-1. 바르고 쉬운 표준말을 사용한다.

- 세부지침
 - 표준어를 중심으로 노인에게 친숙한 단어를 사용하여, 내용을 쉽게 풀어 말한다.
 - 외국어, 외래어, 전문용어, 특수용어, 줄임말, 약어, 은어 등은 사용에 유의한다.
 - 어려운 용어나 생소한 용어를 부득이하게 사용할 경우에는 추가 설명한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ③ 특수 용어 또는 은어의 사용은 지양해야 한다.

- 노인의 사회적 배경을 파악하고 있는 경우에는 사용가능함
- ② 친숙한 단어를 사용하도록 한다.
- ② 형식적이고 전문적인 용어 사용을 피해야 한다: 상대방의 어휘수준 및 이해 수준으로 이야기한다.
- ① 구두 및 활자 의사소통에서는 짧고 명료한 문장과 단순하고 친숙한 말을 사용한다.
- ⑤ 단어 사용 시 외래어, 외국어, 전문용어 등의 사용에 유의해야 함

(7) B2. 언어사용: B2-2. 다양한 표현으로 설명한다.

- 세부지침
 - 내용을 잘 이해하지 못하는 경우 표현이나 문장을 바꿔서 말한다.
 - 이해를 돕기 위하여 직접 예를 들어 설명한다.
 - 같은 단어를 지나치게 여러 번 반복하여 말하거나 더 큰 소리로 말하지 않는다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ② 고객이 이해하지 못했다면, 그 문장을 바꿔서 말하도록 한다. 동일한 단어를 반복하거나 큰소리로 말하지 마라.

(8) B2. 언어사용: B2-3. 핵심 내용을 먼저 말한다.

- 세부지침
 - 핵심 내용을 짧고 명확하게 가장 먼저 말한다.
 - 핵심 내용을 전달한 후 간결하게 부가 설명한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ⑤ 노인에게 알리고자 하는 내용 또는 노인이 문의하는 내용에 대한 답변은 짧고 명확하게 먼저 답변한 후에 부연 설명 실시

(9) B2. 언어사용: B2-4. 내용을 요약정리하며 마무리한다.

- 세부지침
 - 정보 전달자는 핵심 내용을 다시 한 번 상기시키며 마무리한다.
 - 어르신의 질문 사항에 응대할 경우 응대자가 이해한 질문 사항을 요약하여 질문자에게 확인한다.

- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ② 당신의 이해력 또는 사실을 확인하기 위해 고객으로부터 제공된 정보를 요약해야 한다.(요약 정리 및 확인)
 - ② 고객의 말을 요약해서 물어봄으로써 고객이 이해했는지 분명히 해야 한다.
 - 말 또는 글로 직접 내용을 정리해보게 하는 것이 효과적일 수 있음

(10) B3. 모임진행: B3-1. 집단 구성은 소규모로 한다.

- 세부지침
 - 정보 전달을 위한 집단은 인원이 적어야 효과적이므로 20명 내외로 구성한다.
 - 집단 구성 시에는 참석자의 특성을 비슷한 수준으로 맞추어야 한다.
 - 대규모 인원을 대상으로 정보 전달이 필요한 경우 참석 인원 에 따라 적절한 보조 인력을 배치한다.
 - 뒷자리 참석자에게 목소리 크기, 속도의 적정성, 내용의 전달 및 이해 여부를 확인한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ⑤ 집단 구성은 20명 내외로 하여 1:1 질문 사항 응대가 용이하도록 해야 함
 - ⑤ 목소리 크기나 속도가 적정한지, 내용이 충분히 전달되고 있는지를 뒷좌석 참석자에게도 확인할 필요가 있음

(11) B3. 모임진행: B3-2. 접근과 이용이 편리한 장소를 선정한다.

- 세부지침
 - 어르신의 다양한 이동 능력 수준을 고려하여 누구나 접근이 편리한 곳으로 장소를 선정한다.
 - 일찍 오는 이용자를 위하여 장소는 30분 전 준비가 완료되고 착석이 가능하도록 개방되어 있어야 한다.
 - 화장실 등 주요 편의시설을 확보하고 알아보기 쉽도록 안내표지판 등을 미리 게시한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ② 회의 장소는 다양한 이동성의 정도를 가진 사람들의 접근성이 편해야 한다. 회의실 의자는 편안해야 한다.

- ② 화장실의 위치와 커피숍 같은 편의시설을 안내하는 것도 또한 유용하다. 다과가 가능하다면, 위치와 선택 가능한 종류를 안내하도록 한다.

(12) B3. 모임진행: B3-3. 미리 공지된 시간에 시작하고 끝낸다.

○ 세부지침

- 모임은 약속된 시간에 시작하고 약속된 시간에 끝내어 개별적인 일정 계획에 차질이 없도록 한다.
 - 모임 시간이 길어지면 집중도가 떨어지므로, 모임 시간은 1시간 내외로 한다.
 - 모임 시간은 최종 정리 및 질의응답 시간을 충분히 포함하여 계획한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
- ② 항상 지정된 시간에 회의를 시작해야 한다.
 - ② 대중교통을 이용하거나 교통편을 준비하는 사람들이 안전하고 편리하게 집에 갈 수 있도록, 정각에 모임이 끝나도록 계획해야 한다.
 - ② 질문 및 설명에 대한 시간을 허용하도록 한다.

(13) B3. 모임진행: B3-4. 전달 내용은 간결하게 구성한다.

○ 세부지침

- 모임에서 제공하는 정보의 내용은 간결하게 정리되어야 한다.
- 내용에 대한 집중도를 유지하기 위해 제공하는 정보의 핵심 내용은 3~4가지로 정해야 한다.
- 핵심 내용은 진행 중에 여러 번 반복하여 강조하고, 모임의 마지막에 다시 한 번 정리한다.

○ 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)

- ② 메시지는 간단하고 간결해야 한다. 메시지를 3~4가지 요점으로 좁히도록 한다. 노인이던 노인이 아니던 그 이상은 집중하기 어렵다.
- ② 주요 메시지를 강화하고 반복하기 위해 모임의 끝에 정리하는 시간을 부여하도록 한다.

(14) B3. 모임진행: B3-5. 핵심 내용을 요약한 유인물을 제공한다.

- 세부지침
 - 모임에서 전달하고자 하는 내용을 요약한 유인물을 제공한다.
 - 관련 내용에 대해서 문의할 수 있도록 유인물에 연락 가능한 담당자 연락처를 제공한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ② 유인물은 정보를 강화하고 보충할 수 있다.
 - ② 미처 답하지 못한 질문을 위해 쉬운 용어로 쓰인 유인물과 전화번호(직통)를 제공해야 한다.
 - ② 모임 초대장에 특정 요구사항이나 도움에 대해 통지할 수 있도록 이름을 제공해야 한다.
 - 모임에 대한 질문이나 요청에 대응하도록 해야 한다.

(15) B4. 전화사용: B4-1. 전화 안내에 대한 사전 약속과 동의를 구한다.

- 세부지침
 - 기관 내방 시 또는 대면 만남 시에 전화 안내에 대한 사전 동의를 구한다.
 - 수신자가 발신자를 확인할 수 있도록, 정보 전달자가 사용하는 전화번호와 담당자 이름을 미리 알린다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ④ 관공서에서 안내 전화가 오더라도 근래에는 모르는 번호는 거부하는 경우가 많아 연결이 어려움

(16) B4. 전화사용: B4-2. 충분한 준비 시간을 준다.

- 세부지침
 - 가장 먼저 발신자 소속과 이름 등을 분명히 알려서, 상황을 인지할 수 있는 시간을 준다.
 - 메모 가능 여부를 먼저 묻고 가능한 경우 메모지를 준비할 동안 기다린다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ② 손닿는 곳에 펜과 종이가 있는지 물어보면서 시작하는가?
 - 발신자의 소속과 이름 등을 분명히 알려야 한다.

(17) B4. 전화사용: B4-3. 짧은 시간 내에 핵심 내용만 전달한다.

- 세부지침
 - 직접 대면 전달에 비하여 전화를 통한 대화는 집중도가 떨어지므로 아주 간단하게 정보를 전달한다.
 - 전화를 통한 정보 전달은 핵심 내용을 1~2가지로 제한하여 통화시간이 길어지지 않도록 한다.
 - 전화를 끊기 전 전달 내용을 최종적으로 다시 한 번 요약하여 확인한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ⑤ 전화 전달 시에는 안내 사항의 반복과 확인이 필요함

(18) B4. 전화사용: B4-4. 전화 응대가 빠르게 이루어지도록 한다.

- 세부지침
 - 어르신이 주된 이용자인 기관은 자동응답시스템을 가급적 이용하지 않는다.
 - 전화 발신자가 원하는 담당자와 바로 연결될 수 있도록 배려한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ④ 전화는 자동응답시스템이 아닌 상담원 직접 응대방식으로 운영되어야 하고, 실제 상담원이 바로 전화 응대할 수 있도록 해야 함
 - 노인이 주로 전화하는 주요 상담전화나 노인복지기관은 자동응답시스템을 가급적 사용하지 않도록 한다.

(19) B5. 전달방법: B5-1. 객관적 입장에서 정보를 전달한다.

- 세부지침
 - 정보 전달자는 어르신에게 신뢰감을 줄 수 있도록 훈련받고 검증받은 인력을 활용한다.
 - 정보 전달 시 정보 전달자는 개인적 감정이나 주관적 해석이 개입되지 않도록 객관적 입장을 유지한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ① 사회적 고립 가능성이 높은 사람들은 상호작용을 통해 신뢰관계를 쌓은 사람들(자원봉사자, 가사도우미, 미용사, 경비원, 돌봄종사자 등)로부터 정보를 얻는다.

- ④ 전달자가 친밀하거나 신뢰관계가 구축된 믿을만한 사람이어야 함
- ④ 내용에 주관적 해석이 개입되지 않도록 하는 등 전달자 자질 고려 필요

(20) B5. 전달방법: B5-2. 대화에 집중하는 태도를 갖춘다.

- 세부지침
 - 정보 전달을 하는 환경 또한 장애물이 없도록 하여 집중하는 분위기를 조성한다.
 - 정보 전달을 위한 대화 시에는 다른 일을 하지 않고 상대방에게 집중하는 모습을 보인다.
 - 밝은 표정과 적극적인 태도로 어르신과의 대화에 임한다.
 - 어르신의 특성과 개별성을 인정하고, 그에 기반을 두어 대화를 진행해나간다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ② 고객과 당신의 사이에 물질적 장애물(책상 너머에)을 두지 않도록 한다.
 - ② 고객에게 꾸준히 집중하도록 한다.
 - ② 대화중에는 자리에 앉아있도록 한다.
 - ② 낙서 또는 손장난을 하지 않도록 한다.
 - 대화중 휴대전화 등 사용을 하지 말아야 함

(21) B5. 전달방법: B5-3. 적절한 반응을 보인다.

- 세부지침
 - 정보 전달시 노인의 말과 비언어적인 신호에 민감성을 유지하고 적절하게 반응한다(끄덕임 등 리액션).
 - 눈을 맞추고 필요한 경우 가벼운 신체적 접촉(손잡기, 다독이기)을 한다.
 - 어르신의 특성과 이해수준에 따라서 용어 등의 난이도 등을 조절하여 말한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ② 그들이 말하는 것에 정중한 관심과 흥미를 보이도록 한다.
 - ② 눈 맞춤을 유지한다. 적절한 경우에 가끔씩 신체 접촉(touch)을 통해 의사소통하도록 한다(손잡기, 어루만지기 등).
 - ② 모순적 비언어 단서 또는 별도의 언어적 의사소통을 꾸준히 의식하도록 한다.
 - 고개 끄덕임과 공감의 표현 등을 통해서 적절하게 리액션한다.

(22) B5. 전달방법: B5-4. 실제로 하는 모습을 보여준다.

- 세부지침
 - 가능한 경우 정보 전달자가 직접 하는 모습 등 시범을 보여준다.
 - 전달된 내용이 직접 실행해볼 수 있는 경우, 정보 전달시 어르신이 실제로 관련 내용을 실행해보도록 하여 행동 이미지를 통한 정보 인지력을 높이도록 한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ② 무언가 하는 방법을 고객에게 보여주도록 한다(말로만 말고).
 - ④ 판공서에 가면 저기로 가라 여기로 가라 말로만 하니 못 알아듣겠다.

(23) B5. 전달방법: B5-5. 내용을 반복하고 이해도를 확인한다.

- 세부지침
 - 중요한 내용은 2~3회 반복 연락하여 잊지 않도록 한다.
 - 어르신이 내용을 명확히 이해하는지 수시로 확인하며 대화를 진행한다.
 - 전화 통화의 경우 통화가 끝난 후 휴대전화 문자를 발송하여 전달 내용을 다시 한 번 상기시킨다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ⑤ 노인들에게는 중요한 사항을 반복하여 전달하여 인지하도록 하는 것이 중요하다.
 - ⑤ 모든 사람에게 너무 자주 같은 사항을 반복하는 것도 당사자에게는 피로감을 줄 수 있고 사람에 따라 반복이 필요 없는 경우도 있으므로, 반복 횟수 조절이 필요하다.

(24) B5. 전달방법: B5-6. 핵심 내용은 메모를 함께 전달한다.

- 세부지침
 - 핵심 내용이 메모된 문서를 제공하여 전달된 내용을 잊지 않도록 한다.
 - 메모 문서는 행동 절차나 날짜 시간 등 간단한 내용으로 작성한다.
- 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)
 - ② 구두 지시사항을 확인하기 위해 체크리스트 또는 기타 쉬운 언어자료를 제공한다.

- ⑤ 구두로 전달하더라도, 핵심적인 정보가 간단하게 메모된 인쇄물과 함께 제공되어야 정보 전달의 효과 향상
- ④ 말로 전달할 경우에도 중요한 내용은 글로 정리해 전달해야 함

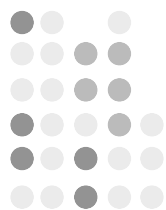
(25) B5. 전달방법: B5-7. 내용을 직접 정리해보도록 한다.

○ 세부지침

- 전달받은 내용을 잊지 않도록 전달 내용을 어르신이 직접 정리해보도록 한다.
- 전달 내용을 요약하는 방법은 말 또는 글 모두 가능하며, 상황에 따라 적절한 방법을 사용한다.

○ 구성근거(①WHO2007, ②Canada2010, ③NIA2007, ④어르신FGI, ⑤현장전문가FGI)

- ② 고객의 말을 요약해서 물어봄으로써 고객이 이해했는지 분명히 해야 한다.
- 말 또는 글로 당사자가 직접 내용을 정리해보게 하는 것이 효과적일 수 있음



제 5 장 | 결 론



제5장 결론

1. 연구의 의의

이번 연구의 직접적인 목적은 공공매체의 고령친화적인 정보 전달 가이드를 개발하고자 하는 것으로서, 이러한 시도가 국내 최초로 진행되었다는 점에서 의의를 가진다. 그리고 여기에서 개발된 가이드는 노인들과 현장 실무자들이 직접 드러낸 욕구와 문제점에 기반을 두었기 때문에, 노인에게 서비스를 제공하는 현장에서 어렵지 않게 실제 활용할 수 있는 것으로서 실천적 함의가 높다. 즉, 비용 대비 효과가 큰 실천적인 지침으로서, 별도의 예산 지원이 크게 필요하지는 않지만, 이러한 지침이 현장에서 제대로 실천된다면, 각 현장의 정보 제공 서비스에 대한 노인들의 만족도가 높아질 수 있고, 실제 노인들의 정보 접근성을 향상시키는 결과도 얻을 수 있을 것이라 본다. 이렇듯 본 연구를 통해서 개발된 가이드 자체가 가지고 있는 의의도 있지만, 본 연구에서 가이드를 개발하는 과정에서 시도된 변화도 의미 있게 평가받아야 할 부분이라고 본다. 관련 내용은 다음과 같다.

노년기에는 삶에 있어 다양한 변화와 위기를 맞게 되므로, 이에 따른 적절한 정보 제공이 이루어져야 한다. 그렇지만, 우리 사회의 정보 제공 환경은 하루가 다르게 변화하고 있어, 여러 가지 기능이 저하되어가는 노인들의 적응이 쉽지 않은 상황이다. 이러한 문제에 주목하여 해결 방안을 내놓는 경우도 많지만, 대부분이 교육 제공이나 기술적 측면에서 대안 제시가 이루어지고 있다는 점이 문제이다. 이러한 종류의 대안들은 노인들이 노력하여 그러한 환경에 적응해나가기를 강요하고 있는 것과 다르지 않기 때문이다. 그에 반하여, 실제 실천 현장에서 ‘무엇을, 어떻게 할 것인가’에 대한 해답은 제시된 바는 거의 없는 상황이다.

원활한 정보 습득이 어려울 수밖에 없는 노인의 상황을 인식하고, 그에 맞춘 정보 서비스를 제공하고자 하는 노력이 필요한 것이다. 이러한 인식이 국내에서는 아직 일반화되어 있지 않은 상황이지만, 고령사회에 대비하고 있는 몇몇 해외 도시에서는 이 부분에 집중하고, 현장에서 직접 활용할 수 있는 구체적인 가이드를 개발한 경우가 있다는 것을 확인할 수 있었다. 본 연구에서는 이들의 내용을 기본적인 틀로 참고하여, 가이드 개발의 과정을 진행하였다. 실천현장에서 사용할 수 있도록

한다는 것과 우리나라 상황에 맞는 내용이어야 한다는 등의 전제를 가지고, 노인들과 현장실무자들의 의견수렴 결과를 통해 가이드의 내용을 구성하고, 수정하는 과정을 거쳐 최종가이드를 도출하였다.

이러한 점에서 본 연구는 다음과 같은 의의를 갖는다고 볼 수 있다.

첫째, 노인의 특성 변화를 이해하고 받아들이는 관점을 제시하였다. 노인 관련 정책이나 실천 방안들을 수립하는 데 있어, 노인들이 어려움을 겪는 상황을 이해하는 데에서 출발한 것은 무척 당연한 논리이다. 하지만 우리 주변에서 이러한 접근이 자주 이루어지고 있지는 않다. 특히 노인 대상 정보 제공과 관련해서는 노인들의 적응 방안을 찾는 데에 치우쳐져 있었는데, 이러한 기존 관점을 극복하였다는 점이 의미 있다.

둘째, 노인을 중심으로 한 서비스 변화 방안을 찾는 노력을 시도하였다. 이번 연구는 노인들이 변화하는 방안이 아니라, 노인의 어려움을 인정하고 서비스 현장이 어떻게 변해야 하는지를 고민한 결과로서 실천 현장을 대상으로 한 가이드를 제시한 것이었다. 이를 통해서 향후 노인 서비스 실천 현장의 다양한 영역에서 이러한 관점이 적용될 수 있으리라 기대한다.

셋째, 궁극적으로 노인에 대한 사회적 존중과 사회활동 활성화를 지향하고 있다. 이번 가이드는 노인에 대한 사회적 배려 의식을 향상시켜, 노인이 존중받으면서 보다 활발하게 외부 세계와 소통할 수 있게 하는 기반을 마련하고자 하는 궁극적인 지향을 담고 있다. 그리고 이 또한 이 연구에서 의미 있는 부분으로 평가받아야 할 것이다. 실제로 연구 결과로서 제시된 가이드가 현장에서 적용되어 활용하는 단계에서는 자연스럽게 사회적 존중과 세대통합을 이루어갈 수 있을 것으로 기대된다.

2. 연구의 한계

본 연구에서는 가이드 개발을 위해서 기본적으로 해외의 사례를 참고하였고, 우리나라의 상황에 맞는 내용으로 정리하고자 어르신과 실무자의 의견을 수렴하는 과정과 함께 그리고 구성된 내용에 대한 타당성 검토의 과정도 거쳤다. 그러나 이러한 과정에서 미흡한 점이 있을 수밖에 없다고 생각한다. 우선, 어르신 의견수렴은 어르신정책모니터링단이라는 특정 집단을 대상으로 하였는데, 이들 집단의 편향성이 존재한다는 한계가 있다. 인터뷰에 참여한 모니터링단 모니터위원들은 정책모니

터링이 가능할 정도로 사회적·교육적 배경이 높은 집단이다. 이들이 다양한 계층의 의견을 대변하도록 유도하기는 하였으나, 사회적인 활동이 많지 않아 사회적 고립도가 높은 소외계층의 의견이 적극적으로 반영되지 못한 점은 분명한 한계로 존재한다.

둘째, 현장 실무자들의 의견을 수렴이 보다 폭넓고 다양하게 이루어지지 못했다는 점 또한 본 연구의 한계라고 본다. 여기에서 개발된 가이드가 현장에서 정보를 제공하는 실무자들이 활용의 주체가 되는 것이기 때문에, 이들의 의견이 매우 중요한 것이었다. 실제 인터뷰를 진행해본 결과 이들의 의견에서 가이드 내용 구성에 있어서 무척 의미 있는 내용들을 많이 찾을 수 있었다. 그럼에도 불구하고, 연구 수행 기간에 대한 제약으로 인하여 7명이라는 소규모 집단만을 대상으로 빠른 시간 내에 의견수렴을 진행하였다는 점이 아쉬움으로 남는다. 그렇기 때문에, 향후 보다 발전된 가이드 개발을 위해서는 풍부한 현장 경험을 갖춘 실무자들의 의견을 보다 폭넓게 수렴하기 위한 과정의 계획이 무엇보다 필요할 것으로 생각된다.

셋째, 의견수렴 과정에서 노인은 텔레비전에 대한 의존도가 높아 텔레비전과 관련된 의견을 많이 제시하였고, 현장 전문가들은 인터넷 홈페이지나 노인복지관 내부 관내방송 등에 대한 의견도 내놓았는데, 이러한 내용들을 이번 개발되는 가이드에서 모두 수용되지 못하였다는 한계도 있다. 하지만 이 부분은 연구의 한계라기보다 가이드 개발의 방향성을 지켜나가기 위한 것이었다. 그렇기 때문에 이러한 내용들에 대해서는 향후 해당 전문가들과의 협업을 통해 접근하는 후속 연구를 진행하여, 별도의 가이드를 개발해나갈 필요가 있다.

마지막으로, 이번 가이드가 일반적인 상황을 중심으로 하여, 폭넓게 적용 가능한 실천 지침이기 때문에, 특수한 집단에 대한 고려가 적극적으로 이루어지지 못하였다는 한계가 있다. 가이드 개발을 위해 진행되었던 자문회의나 현장전문가 및 어르신 인터뷰 과정에서 참여자들은 노인이 정보를 받아들이고 이해하는 능력은 개인별로 큰 차이가 있다는 점을 공통적으로 지적하였다. 그리고 그러한 점에서 정보 소외 가능성이 특히 높은 집단에 대한 접근과 별도의 가이드 구성의 필요성을 제안한 바가 있다. 예를 들어 청력이나 시력이 극도로 약한 노인들, 학력 수준이 낮은 노인들, 노인복지기관을 이용하지 않는 노인들에 대한 정보 제공 방법이 별도로 제시되어야 한다는 것이었다. 그러나 본 연구에서는 이러한 상황에 대한 개별적 접근을 시도하지 못하였기에, 향후의 연구과제로 제안하고자 한다.

3. 연구의 활용

본 연구는 서울어르신종합계획(2012)에 포함되어 있던 세부과제에 의한 것으로서, 이번 가이드 개발 연구를 통해서 당초 계획에서 목표한 바를 완수하였다. 서울어르신종합계획은 WHO 고령친화도시 국제네트워크 회원도시의 실행계획으로서 2013년부터 15년까지의 제1기가 만료되며, 2016년부터 20년까지의 5개년 계획을 다시 수립하여 세부과제들을 추진해나가야 한다. 이에 따라 제1기 계획과 제2기 계획의 연계성을 위하여 제1기에서 완성된 가이드를 제2기에서는 현장에 어떻게 적용해나갈 것인지 구체적인 계획을 수립해나가야 한다. 서울시는 2015년 현재 제2기 계획 수립을 준비하고 있으며, 여기에 공공매체 고령친화 가이드의 구체적인 활용 방안을 포함시킬 예정이다. 제2기 계획에 포함될 공공매체 고령친화 가이드의 구체적인 활용 방안으로는 다음과 같은 내용을 구상하고 있다.

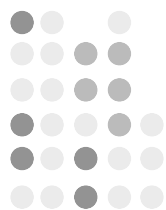
우선, 관련 기관에 가이드 내용을 지침 사항으로 하달하고, 현장 실무자들을 대상으로 한 교육 과정을 운영하는 방안이다. 그 다음으로는 각 기관의 홍보물을 실제 점검하고 개선 방안을 개별적으로 컨설팅하는 사업을 구상하고 있다. 우선 첫째 내용은 가이드 개발 과정에서 진행된 현장실무자들과의 인터뷰에서 제기된 것으로, 완성된 가이드에 대한 현장과의 공유 과정이 있었으면 좋겠다는 의견에 기반을 둔 것이다. 두 번째, 홍보물 컨설팅 방안은 전문가 자문회의 과정에서 제기된 의견이다. 본 연구의 진행을 위해서 몇 개 기관들의 홍보물을 실제로 점검한 결과 대부분의 홍보물이 가이드 원칙에 벗어나 있음을 발견할 수 있었고, 이러한 문제를 해결하기 위해서는 가이드 이외에, 직접적인 컨설팅 과정이 필요할 것으로 보였기 때문이다. 물론, 컨설팅을 위해서는 전문가 집단 구성과 활용을 위한 일정한 비용이 필요할 것으로 예상된다.

그리고 연구의 한계 부분에서도 언급했듯이, 이번 연구를 통해 개발된 가이드는 일반적인 상황에 대한 포괄적인 내용들을 비교적 간단하게 다루고 있는 것으로서, 상황에 따른 가이드 제시가 미흡하다. 그렇기 때문에 전화나 모임 진행과 같은 하위 영역별은 물론 홈페이지 구성이나 안내 방송 등과 같은 여러 가지 상황에 대해서 보다 세부적인 추가적 가이드 개발이 지속적으로 필요하다. 그러므로 제2기 계획에는 개발된 가이드에 대한 수정·보완 작업 및 추가 개발에 대한 내용이 포함되어야 할 것으로 보고 있다.

이렇듯 개발된 가이드 활용에 대한 구체적인 실천 방안 및 추가적인 가이드 개발 등을 제2기 서울어르신종합계획의 세부과제로 포함시킬 예정이며, 이번에 개발된 가이드 내용 자체는 WHO 고령친화도시 국제네트워크에 우수 사례에 제출할 예정이다. WHO에서는 현재 고령친화도시 조성 사업과 관련한 각 도시의 우수한 실천 사례들을 수집 중이며, 이를 통해서 해외 도시들이 좋은 정책들을 상호 벤치마킹할 수 있도록 유도하고 있다. 여기에 서울시가 개발한 가이드를 제출한다면, 정보 전달과 관련한 가이드 개발 사례는 해외에서도 아직 활발하지 않은 내용이기 때문에, 고령친화도시 조성을 위해 노력해나가고 있는 다른 도시들에게 있어서 중요한 벤치마킹 사례가 될 수 있을 것으로 본다.

그렇지만, 무엇보다도 앞으로 이 가이드에 대해서 실천현장에서 관심을 가지고 활발히 활용하기를 기대한다. 특히, 본 연구의 제목에 명시된 바와 같이 노인복지기관을 포함한 공공기관의 공공매체를 중심으로 하여 가이드 내용을 적극적으로 적용하는 노력이 이루어져야 한다고 본다. 이들 기관을 중심으로 한 노력은 분명히 사회적인 파급효과를 가질 것이기 때문이다. 물론, 가이드의 내용이 절대적인 것은 아니므로, 현장에서는 각 내용을 융통성 있게 적용하면 될 것이지만, 이러한 내용을 접하는 것을 통해서 노인들이 정보를 얻는 데에 어려움을 겪고 있다는 점을 이해하게 하고, 무언가 전달하고자 할 때 다른 식의 접근이 필요하다는 점을 인식하게 될 것이라는 자체만으로도 가이드의 역할은 충분할 수 있을 것이다.

그리고 이번 가이드 개발이 최초로 이루어진 시도인 만큼 미흡한 점도 많을 것이기 때문에, 현장의 실천 과정에서 가이드의 문제점을 발견하여 그 결과를 수정하고, 또 그러한 의견들을 정리하여 새로운 가이드 개발의 기반으로 삼아가는 과정이 진행될 수 있을 것으로 기대된다.



참고문헌



참고문헌

- 김균·김양은·김건우·김도희, 2011, 고령화 시대 노인층의 미디어 이용행태 및 지원방안 연구, 한국언론진흥재단.
- 김선자·강영옥·양주연, 2006, 노인복지 정보 지원 콘텐츠 및 전달체계 개발, 서울연구원
- 김영선·박병현·이희운, 2014, 노인의 건강정보이해능력에 영향을 미치는 요인 분석: 앤더슨 행동모형 적용, 노인복지연구, 65: 35-57.
- 김영주·정재민, 2006, 노인과 미디어: 노인들의 미디어 이용과 복지, 한국언론재단,
- 최영재·송현주, 2008, 고령화 사회와 노인복지 향상을 위한 미디어 정책방안 연구, 방송통신위원회.
- 김정연·노용환·최두진·정부연·김재경, 2007, 고령층의 정보격차 현황 분석 및 정책 방안, 정보통신정책연구원.
- 김혜정·조희경·권혁규·도현진·오승원·임열리·최재경·권혁중·조동영, 2009, 지역사회 노인의 대중매체 건강정보에 대한 관심도 및 이용 행태, 가정의학회지, 30(6): 426~439.
- 명승환·이복자, 2010, 고령자의 정보활용 행태에 관한 연구: 정보화 인식을 중심으로, 한국지역정보학회지, 13(2): 23~47.
- 미래창조과학부, 2014, 2013 장노년층 정보격차 실태조사.
- 박상혁·성행남, 2012, 시각적 사고를 통한 소셜미디어 비즈니스모델 설계 방안에 대한 연구, 한국경영정보학회&한국정보시스템학회 춘계공동학술대회.
- 서울시, 2010, 2020 고령사회 마스터플랜.
- 서울시, 2012, 서울어르신종합계획.
- 정순돌, 2005, 고령친화문화전략보고서, 문화관광부.
- 최성재·장인협, 2006, 노인복지학, 서울대학교출판부.
- 최영재·송현주, 2008, 고령화 사회와 노인복지 향상을 위한 미디어 정책방안 연구, 방송통신위원회.
- 한국정보문화진흥원, 2007, 정보화 무관심 고령층의 정보활용촉진방안에 관한 연구.
- Baker, D. W., Parker, R. M., Williams, M. V., Clark, W. S., and Nurss, J.(1997). The relationship of patient reading ability to self-reported

health and use of health services, American Journal of Public Health, 87(6): 1027-1030.

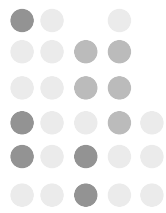
Buzan, T., 라명화 역, 1994, 마인드맵북, 평범사.

National Institutes of Aging, 2007, Making your printed health materials senior friendly.

Public Health Agency of Canada, 2010, Age-Freindly Communication : facts, tips and idea.

WHO, 2007, Global Age-Friendly Cities: A Guide.

WHO, 2008, Closing the gap in a generation: Health Equity through action on the social determinants of Health, Final Report of the Commission on Social Determinants of Health, Geneva.



| 부 록 |



[부록1] 어르신 설문조사지(노인 정보 전달 매체 이용 현황)



서울시 노인 정보전달매체 이용 현황 조사

안녕하십니까?

본 설문조사는 “서울시 정보전달매체 고령친화 가이드 개발”을 위한 것으로, 연구 진행은 서울시 출연기관인 서울시복지재단이 담당하고 있으며, 연구 결과는 서울시 어르신복지 정책에 반영될 예정입니다. 이 설문조사를 진행하고 있는 분은 서울시에서 위촉한 “어르신정책 모니터링단”의 모니터위원으로서, 설문을 통해 알게 된 응답자의 정보에 대해서 절대 비밀을 유지하실 것입니다. 또한, 수집된 자료도 통계적으로만 활용될 예정이니 안심하고 답해주시면 감사하겠습니다(본 조사에서 전화번호 및 주소 등 개인정보는 묻지 않습니다). 조사 내용에 대해 추가적으로 확인하고 싶으신 점이 있으시다면 아래의 문의처로 연락해주시기 바랍니다. 2015년 7월

조사담당자 소속 및 연락처

서울시복지재단 연구개발실 정은하연구위원(02-2011-0532)

설문담당자	소속기관 _____	성명 _____
설문실시일	2015년 _____ 월 _____ 일	오전/오후 _____ 시
응답자사항	응답장소 _____	성명 _____

번호 :

I. 다음은 노년생활 정보 획득 욕구와 어려움에 관한 질문입니다.

※ 노년생활 관련 정보 중 **자신에게 중요한 정도**를 묻는 질문입니다.

질문문항	본인에게 중요한 정도		
1. 일자리에 관한 정보	① 중요치않음	② 보통	③ 매우중요함
2. 경제적 지원에 관한 정보	① 중요치않음	② 보통	③ 매우중요함
3. 건강 및 질병에 관한 정보	① 중요치않음	② 보통	③ 매우중요함
4. 요양 제도 및 서비스 이용 정보	① 중요치않음	② 보통	③ 매우중요함
5. 여가, 여행, 문화행사에 관한 정보	① 중요치않음	② 보통	③ 매우중요함
6. 주거 환경 및 주택에 관한 정보	① 중요치않음	② 보통	③ 매우중요함
7. 장례 및 죽음에 관한 정보	① 중요치않음	② 보통	③ 매우중요함
8. 은퇴 준비에 관한 정보	① 중요치않음	② 보통	③ 매우중요함
9. 금융사기 등 민생침해에 관한 정보	① 중요치않음	② 보통	③ 매우중요함

10. 위의 정보 내용 이외에, 노년 생활에 필요한 정보는 무엇입니까?
(추가내용이 없다면 답하지 않으셔도 됩니다.) _____

11. 위의 정보 내용 중, 노년 생활에 가장 필요한 것은 무엇입니까?
1순위 _____, 2순위 _____

12. 위의 정보 내용 중, 평소 가장 자주 접하는 것은 무엇입니까?
1순위 _____, 2순위 _____

13. 위의 정보 내용 중, 평소 가장 접하기 어려운 것은 무엇입니까?
1순위 _____, 2순위 _____

Ⅱ. 다음은 노년생활과 관련된 정보 획득 경험에 대한 질문입니다.

※ 노년생활과 관련하여 중요한 정보를 얻거나 궁금한 점을 해결하는 방법에 대한 경험 여부와 각각에 대한 만족도를 묻는 질문입니다.

질문문항	경험유무			본인이 만족하는 정도		
	① 없다	② 있다	⇔	① 불만	② 보통	③ 만족
14. 텔레비전	① 없다	② 있다	⇔	① 불만	② 보통	③ 만족
15. 라디오	① 없다	② 있다	⇔	① 불만	② 보통	③ 만족
16. 신문	① 없다	② 있다	⇔	① 불만	② 보통	③ 만족
17. 책, 잡지	① 없다	② 있다	⇔	① 불만	② 보통	③ 만족
18. 각종 홍보우편물	① 없다	② 있다	⇔	① 불만	② 보통	③ 만족
19. 공공기관 게시물	① 없다	② 있다	⇔	① 불만	② 보통	③ 만족
20. 주위사람(가족, 친구)	① 없다	② 있다	⇔	① 불만	② 보통	③ 만족
21. 인터넷(스마트폰, 컴퓨터)	① 없다	② 있다	⇔	① 불만	② 보통	③ 만족
22. 관공서 전화 문의	① 없다	② 있다	⇔	① 불만	② 보통	③ 만족
23. 관공서 방문 문의	① 없다	② 있다	⇔	① 불만	② 보통	③ 만족

24. 위의 정보획득 방법 중, 가장 자주 이용하는 방법은 무엇입니까?
1순위 _____, 2순위 _____

25. 위의 정보획득 방법 중, 가장 이용하기 쉬운 방법은 무엇입니까?
1순위 _____, 2순위 _____

26. 위의 정보획득 방법 중, 가장 믿음이 가는 방법은 무엇입니까?
1순위 _____, 2순위 _____

※ 각 정보 전달 방법에서 어려움을 느끼는 정도에 대한 질문입니다.

질문문항	어려움의 정도		
27. 인쇄되어 글로 전달하는 방법 (어려운 이유를 구체적으로 적어주세요)	① 어려움	② 보통	③ 편안함
	↳		
28. 직접적인 말로 전달하는 방법 (어려운 이유를 구체적으로 적어주세요)	① 어려움	② 보통	③ 편안함
	↳		
29. 컴퓨터를 통해 전달하는 방법 (어려운 이유를 구체적으로 적어주세요)	① 어려움	② 보통	③ 편안함
	↳		
30. 전화기를 통해 전달하는 방법 (어려운 이유를 구체적으로 적어주세요)	① 어려움	② 보통	③ 편안함
	↳		

Ⅲ. 다음은 어르신들의 기본 특성에 관한 질문입니다.

31. 성 별	① 남성	② 여성	
32. 출생년도	19_____년생		
33. 거주지역	서울시_____구		
34. 거주기간	서울시에 지금까지 거주해온 기간은 약 _____년		
35. 동거가족	현재 거주지에서 함께 살고 있는 가족 _____명(본인제외)		
36. 최종학력	① 무학	② 초등 중퇴·졸업	③ 중등 중퇴·졸업
	④ 고등 중퇴·졸업	⑤ 대학 중퇴·졸업 이상	
37. 건강상태	① 나쁘다	② 보통이다	③ 건강하다
38. 생활수준	① 어렵다	② 보통이다	③ 여유있다

참여해주셔서 감사드립니다. 소중한 정보 유용하게 사용하겠습니다.

[부록2] 실무자 설문조사지(가이드 초안 타당성 검토)



서울시 공공매체 고령친화 가이드라인 개발

안녕하십니까?

서울시복지재단에서는 공공기관 및 노인복지서비스기관에서 노인 대상 정보 전달 시에 유의해야 할 내용에 대한 가이드라인을 개발하고 있습니다. 본 설문조사는 연구 결과 도출된 가이드라인 초안의 타당성 평가를 위한 것입니다.

설문 내용은 총 48개 가이드라인 항목에 대해 항목중요성, 구성적절성, 적용가능성을 각각 7점 척도로 평가하도록 구성되어 있으며, 질문항목별 평가방법은 아래의 내용을 참고해주시기 바랍니다.

- * **항목중요성** : 해당 가이드라인 항목이 노인 정보전달에 있어서 얼마나 중요한 내용인가(중요하지 않다 1점 --- 중요하다 7점)
- * **구성적절성** : 해당 가이드라인 항목에 대한 세부 가이드라인의 내용 구성이 얼마나 적절하게 이루어졌는가(적절하지 않다 1점 --- 적절하다 7점)
- * **적용가능성** : 해당 가이드라인 항목이 실제 현장에서 손쉽게 적용 가능한 것으로서 현실성이 있는가(적용가능하지 않다 1점 --- 적용가능하다 7점)

조사담당자 소속 및 연락처

서울시복지재단 연구개발실 정은하연구위원(02-2011-0532)

성별	남 <input type="checkbox"/> 여 <input type="checkbox"/>	연령	만_____세
노인복지경력	_____년_____개월	주요담당업무	_____

A. 시각 및 문자 전달

구분	가이드라인 항목	세부 가이드라인	타당성 검토							
			응답항목	아니다 ----- 그렇다						
A1. 문자 사용	A1-1. 글자크기는 충분히 크게 한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 배포용 문서의 글자크기는 명조계열 글자체 기준, 13~14pt(최소 12pt)로 작성한다. • 게시용 문서는 명조계열 글자체 기준, 제목 80pt 이상, 본문 50pt 이상으로 작성한다. • 글자크기는 글자체에 따라 상이하게 나타나므로, 글자체에 따른 융통성있게 글자크기를 결정한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	A1-2. 일반적으로 자주 사용하는 글자체를 사용한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 알아보기 쉽고 선명한 글자체를 선택한다. • 명조, 굴림, 고딕계열 등 일반적으로 많이 사용하여 노인들에게 익숙한 글자체를 주로 사용한다. • 장식적 요소가 지나치게 많은 글자체는 가급적 사용하지 않는다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	A1-3. 글자모양은 원형대로 사용한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 기울임(이탤릭체), 밑줄, 그림자, 윤곽선 등의 글자에 대한 추가 효과는 가급적 사용하지 않는다. • 진하게 효과는 핵심 내용과 중요 정보를 강조할 경우 사용한다. • 글자 강조효과는 주요 내용 중심으로 적용하고, 문서 전반에는 적용하지 않는다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	A1-4. 장평 및 자간을 크게 줄이지 않는다.	<ul style="list-style-type: none"> • 장평(글자너비)은 글자체에 따라 적절하게 조절하되, 지나치게 작거나 크게 설정하지 않는다. • 자간(글자간격)은 글자체에 따라 적절하게 조절하되, 지나치게 좁거나 넓게 설정하지 않는다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	A1-5. 함께 쓰는 글자체는 2가지 이내로 한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 문서 내 글자체가 다양하면 시각적으로 혼란스러우므로, 글자체는 1~2가지로 통일하여 사용한다. • 다양한 글자체를 사용하는 경우에는 통일감 있고 서로 어울리는 글자체를 사용한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
A2. 언어 서술	A2-1. 바르고 쉬운 표준말을 사용한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 표준어를 중심으로 노인에게 친숙한 말을 사용한다. • 외국어, 외래어, 전문용어, 특수용어, 줄임말, 약어, 은어 등은 사용에 유의한다. • 어렵거나 생소한 용어를 부득이하게 사용할 경우에는 추가 설명을 제공한다. • 용어에 대한 설명은 가급적 본문 내에서 간단하게 제시한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	A2-2. 완결된 문장을 사용한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 예의를 지킨다는 느낌을 주는 격식있는 문어체 서술방식을 주로 사용한다. • 구어체 사용은 거부감을 줄 수도 있으나 친근감 면에서 긍정적 측면이 있으므로, 상황에 따라 사용한다. • 개조식 서술 방식(~음, ~임)은 오히려 이해하기 어려울 수 있으므로, 필요한 경우에 사용한다. • 외국어 번역체에서 도입된 수동태 문장(~하게 됩니다, ~되어진다)은 사용하지 않는다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

구분	가이드라인 항목	세부 가이드라인	타당성 검토							
			응답항목	아니다	-----	그렇다				
A2. 언어 서술	A2-3. 핵심 내용은 앞에 둔다.	<ul style="list-style-type: none"> 핵심적인 내용을 맨 앞에 두어 전체적인 내용 파악을 빠르게 한다. 한 문서 내에서 핵심적인 내용은 몇 가지로 제한하고 반복 제시한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	A2-4. 짧고 간결하게 작성한다.	<ul style="list-style-type: none"> 한 문장은 주어 서술의 중심의 단문 형식으로 짧게 서술한다. 지나치게 많은 접속사를 사용하여 문장구조를 복잡하게 하지 않는다. 2~3개의 문장을 기준으로 문단을 적절하게 나눈다. 각 문장과 문단은 하나의 흐름에서 논리적으로 연결되도록 한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
A2-5. 구체적 예시를 사용한다.	<ul style="list-style-type: none"> 제공하는 정보에 대한 이해를 돕기 위해 구체적인 예시를 제공한다. 구체적인 예시는 실제 사례나 이야기 식으로 구성할 수 있다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
A3. 문서 편집	A3-1. 문단 모양은 양쪽 또는 왼쪽 정렬한다.	<ul style="list-style-type: none"> 가운데 또는 오른쪽 정렬 방식은 내용 파악을 어렵게 하므로, 양쪽 또는 왼쪽 정렬 방식으로 편집한다. 절달하는 내용이 짧은 경우 양쪽 및 왼쪽 정렬 방식을 사용할 수 있다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	A3-2. 여러 개의 단 편집은 필요시에만 사용한다.	<ul style="list-style-type: none"> 여러 단으로 편집할 경우 한 줄에 포함되는 글자수가 줄어들어, 전달력이 떨어지므로 한 단으로 편집한다. 지면크기나 글자크기를 고려하여 다단 편집 방식을 사용할 수 있다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	A3-3. 줄 간격과 문서 여백은 충분히 둔다.	<ul style="list-style-type: none"> 문서가 조밀하면 시각적으로 혼란을 주어 내용을 쉽게 파악할 수 없으므로, 문서 내 여백은 충분히 둔다. 줄 간격은 글자크기 13~14pt 기준에서 200% 내외로 한다. 문서 여백은 A4용지 기준 좌우 30mm, 위아래 20mm 내외로 한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	A3-4. 용지로 인한 시각적 혼란을 방지한다.	<ul style="list-style-type: none"> 종이 재질이 빛을 반사하는 경우 글을 읽기 어려우므로, 빛을 반사하지 않는 재질로 문서를 제작한다. 워터마크 등과 같이 문서 배경으로 들어가 글자와 겹치는 표식이나 그림은 사용하지 않는다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	A3-5. 용도에 따라 적절한 용지 크기를 선택한다.	<ul style="list-style-type: none"> 배포용 문서는 A4 용지를 사용한다. 계사용 문서는 A3 용지 등 큰 용지를 사용한다. 배포용 문서로 큰 용지를 사용할 경우 접는 방식을 적용한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

구분	가이드라인 항목	세부 가이드라인	타당성 검토							
			응답항목	아니다 ----- 그렇다						
A4. 시각 자료	A4-1. 함께 쓰는 글자 색상은 2가지 이내로 한다.	<ul style="list-style-type: none"> 너무 많은 색상을 사용하면 시선이 분산되고 내용 집중력이 떨어지므로, 색상은 2가지 이내로 사용한다. 기본적으로 사용하는 색상 이 외에 제목이나 핵심 단어 등을 다른 색상으로 강조한다. 색상의 채도나 명도가 너무 높거나 색상 간의 대비가 지나치게 강렬하여 눈이 피로하지 않도록 한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	A4-2. 바탕과 글자색은 명도 차이를 크게 한다.	<ul style="list-style-type: none"> 바탕은 밝은 색, 글자는 어두운 색으로 명도 차이를 크게 하여 가독성을 높인다. 바탕색과 글자색이 보색이거나 검은 바탕의 흰 글씨의 반전 효과는 가독성이 낮으므로 사용하지 않는다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	A4-3. 내용 이해를 위해 그림이나 사진을 활용한다.	<ul style="list-style-type: none"> 전달하고자 하는 정보에 대한 흥미를 끌 수 있도록 그림이나 사진을 적절히 사용한다. 그림이나 사진은 정보 요약 또는 구체적 예시에 관한 것으로 내용에 대한 이해를 돕는 것을 사용한다. 내용과 상관없는 장식적인 시각자료는 가급적 사용하지 않는다. 사진을 사용할 경우 선명한 고화질 자료를 사용한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	A4-4. 표는 내용이 간단한 경우 사용한다.	<ul style="list-style-type: none"> 문서 내에 선이 많으면 시선이 분산되어 집중력이 떨어지므로, 복잡한 표는 사용하지 않는다. 표를 사용하는 경우에는 행렬 3×3 이내의 간단한 내용으로 구성한다. 이용 절차 등을 설명하는 데에는 핵심 내용을 중심으로 간결하게 구성된 도식을 사용한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
A5. 전달 방법	A5-1. 지정된 장소에서 배포 또는 게시한다.	<ul style="list-style-type: none"> 각종 홍보물은 약속된 장소를 지정해두고 지정된 곳에서 배포 및 게시한다. 홍보물의 내용에 따라 배포 장소 및 게시 순서를 달리 하여 원하는 정보에 쉽게 접근하도록 한다. 게시 장소는 노인의 신체적 특성과 이동 동선을 고려하여 선정한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	A5-2. 보조 수단을 제공한다.	<ul style="list-style-type: none"> 홍보물을 배포 또는 게시하는 곳 가까이에 돋보기를 비치하여 홍보물 내용을 쉽게 볼 수 있도록 한다. 안내담당자, 안내방송 등을 통해 홍보물 비치 장소나 주요 내용을 청각적으로 파악할 수 있도록 한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	A5-3. 문의가능한 연락처를 제공한다.	<ul style="list-style-type: none"> 추가적인 설명이 필요한 경우에 대비하여, 홍보물 또는 게시 장소에 담당자 연락처를 제공한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	A5-4. 휴대전화 문자는 간단명료한 내용으로 발송한다.	<ul style="list-style-type: none"> 핵심 내용을 중심으로 간단명료하게 내용작성한다. 다양한 휴대전화 환경을 고려하여 장문보다는 단문(90byte 한글45자) 중심으로 짧게 작성한다. 데이터 요금 등을 고려하여 이미지 및 파일 자료는 가급적 첨부하지 않는다. 이모티콘이나 특수문자 등은 사용하지 않는다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
A5-5. 주요 내용은 반복하여 전달한다.	<ul style="list-style-type: none"> 주요한 내용의 홍보물은 다양한 장소에서 여러 번 배포 및 게시하여 보다 쉽게 접할 수 있도록 한다. 주요한 내용의 휴대전화 문자는 여러 번 반복 발송하거나 직접 통화하여 수신 확인한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
		적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

B. 청각 및 구두 전달

구분	가이드라인 항목	세부 가이드라인	타당성 검토							
			응답항목	아니다 ----- 그렇다						
B1. 일반 음성	B1-1. 목소리 크기를 조절하여 말한다.	<ul style="list-style-type: none"> 짧은 대화를 하여 개인별 청력 상태를 확인한다. 개인별 청력 상태에 따라 적절한 목소리 크기를 조절한다. 모임 진행시에는 모든 참석자에게 목소리가 충분히 전달되도록 마이크 등 확장장치를 사용한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	B1-2. 목소리 톤을 조절하여 말한다.	<ul style="list-style-type: none"> 전반적으로 약간 낮은 톤으로 말한다. 잘 못 알아듣는 경우, 목소리 크기를 조절하되 목소리 톤은 높이지 않도록 유의한다. 친근하고 친절한 어투로 말한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	B1-3. 정확한 발음으로 말한다.	<ul style="list-style-type: none"> 다른 말이나 뜻으로 오인하지 않도록 각각의 단어를 분명하게 발음한다. 말 끝을 흐리지 않고 분명한 발음으로 완전한 문장을 말한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	B1-4. 적당한 속도로 말한다.	<ul style="list-style-type: none"> 너무 빠르지도 않고 너무 느리지도 않은 적당히 느린 속도로 말한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
B2. 언어 사용	B2-1. 빠르고 쉬운 표준말을 사용한다.	<ul style="list-style-type: none"> 표준어를 중심으로 노인에게 친숙한 단어를 사용한다. 외국어, 외래어, 전문용어, 특수용어, 줄임말, 약어, 은어 등은 사용에 유의한다. 어려운 용어나 생소한 용어를 부득이하게 사용할 경우에는 추가 설명한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	B2-2. 표현을 다양하게 하여 설명한다.	<ul style="list-style-type: none"> 내용을 잘 이해하지 못하는 경우 표현이나 문장을 바꿔서 말한다. 같은 단어를 여러 번 반복하여 말하거나 더 큰 소리로 말하지 않는다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	B2-3. 핵심 내용을 먼저 말한다.	<ul style="list-style-type: none"> 핵심 내용을 짧고 명확하게 가장 먼저 말한다. 핵심 내용을 전달한 후 간결하게 부가 설명한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	B2-4. 전달 내용을 요약정리 하여 확인한다.	<ul style="list-style-type: none"> 정보 전달자는 핵심 내용을 다시 한 번 상기시키며 마무리한다. 노인의 질문 상황에 응대할 경우 응대자가 이해한 질문 상황을 요약하여 질문자에게 확인한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	B2-5. 노인이 직접 정리해보 도 록 한다.	<ul style="list-style-type: none"> 전달받은 내용을 잊지 않도록 전달 내용을 노인이 직접 정리해보도록 한다. 전달 내용의 요약 방법은 말 또는 글 모두 가능하며, 상황에 따라 적절한 방법을 사용한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

구분	가이드라인 항목	세부 가이드라인	타당성 검토							
			응답항목	아니다 ----- 그렇다						
B3. 모임 진행	B3-1. 집단 구성은 소규모로 한다.	<ul style="list-style-type: none"> 정보 전달을 위한 집단 구성은 인원이 적어야 효과적이므로 20명 내외로 구성한다. 대규모 인원을 대상으로 정보 전달이 필요한 경우 참석 인원내 따라 적절한 보조 인력을 배치한다. 뒷자리 참석자에게 목소리 크기, 속도의 적정성, 내용의 전달 및 이해 여부를 확인한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	B3-2. 접근과 이용이 편리한 장소를 선정한다.	<ul style="list-style-type: none"> 노인의 다양한 이동능력을 고려하여 누구나 접근이 편리한 곳으로 장소를 선정한다. 일찍 오는 이용자를 위하여 장소는 30분 전 준비가 완료되고 착석이 가능하도록 개방되어 있어야 한다. 화장실 등 주요 편의시설을 확보하고 알아보기 쉽도록 안내 사인 등을 게시한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	B3-3. 미리 공지된 시간에 시작하고 끝낸다.	<ul style="list-style-type: none"> 모임은 약속된 시간에 시작하고 약속된 시간에 끝내어 개별적인 일정 계획에 차질이 없도록 한다. 모임 시간이 길어지면 집중도가 떨어지므로, 모임 시간은 1시간 내외로 계획한다. 모임 시간은 최종 정리 및 질의응답 시간을 충분히 포함하여 계획한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	B3-4. 전달 내용은 간결하게 구성하고 반복한다.	<ul style="list-style-type: none"> 모임에서 제공하는 정보의 내용은 간결하게 정리되어야 한다. 내용에 대한 집중도를 유지하기 위해 제공하는 정보의 핵심 내용은 3~4가지로 정해야 한다. 핵심 내용은 진행 중에 여러 번 반복하여 강조하고, 모임의 마지막에 다시 한 번 정리한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	B3-5. 핵심 내용을 요약한 유인물을 제공한다.	<ul style="list-style-type: none"> 모임에서 전달하고자 하는 내용을 요약한 유인물을 제공한다. 관련 내용에 대해서 문의할 수 있도록 유인물에 연락처 능한 담당자 연락처를 제공한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
B4. 전화 사용	B4-1. 전화 안내에 대한 사전 약속과 동의를 진행한다.	<ul style="list-style-type: none"> 기관 내방 시 또는 대면 만남 시에 전화 안내에 대한 사전 동의를 구한다. 수신자가 발신자를 확인할 수 있도록, 정보 전달자가 사용하는 전화번호와 담당자 이름을 미리 알린다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	B4-2. 충분한 준비 시간을 준다.	<ul style="list-style-type: none"> 가장 먼저 발신자 소속과 이름 등을 분명히 알려서, 상황을 인지할 수 있는 시간을 준다. 메모 가능 여부를 먼저 묻고 가능한 경우 메모지를 준비할 동안 기다린다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	B4-3. 짧은 시간 내에 핵심 내용만 전달한다.	<ul style="list-style-type: none"> 직접 대면 전달에 비하여 전화를 통한 대화는 집중도가 떨어지므로 아주 간단하게 정보를 전달한다. 전화를 통한 정보 전달은 핵심 내용을 1~2가지로 제한하여 통화시간이 길어지지 않도록 한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

구분	가이드라인 항목	세부 가이드라인	타당성 검토							
			응답항목	아니다 ----- 그렇다						
B4. 전화 사용	B4-4. 다양한 방법을 통해 반복하여 알린다.	<ul style="list-style-type: none"> • 전화를 끊기 전 전달 내용을 다시 한 번 요약하여 확인한다. • 가능한 경우 휴대전화 문자를 발송하여 전달 내용을 다시 한 번 상기시킨다. • 중요한 내용은 2~3회 반복 연락하여 잊지 않도록 한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	B4-5. 전화 응대가 빠르게 이루어지도록 한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 노인이 주된 이용자인 기관의 경우 자동응답시스템을 가급적 이용하지 않는다. • 전화 발신자가 원하는 담당자와 바로 연결될 수 있도록 배려한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
B5. 전달 태도	B5-1. 검증된 인력이 객관적 입장에서 정보를 전달한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 정보 전달자는 노인에게 신뢰감을 줄 수 있도록 훈련받고 검증받은 인력을 활용한다. • 정보 전달 시에는 주관적 해석이 개입되지 않도록 객관적 입장을 유지한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	B5-2. 대화에 집중하는 태도를 갖춘다.	<ul style="list-style-type: none"> • 정보 전달을 하는 환경 또한 장애물이 없도록 하여 집중하는 분위기를 조성한다. • 정보 전달을 위한 대화 시에는 다른 일을 하지 않고 상대방에게 집중하는 모습을 보인다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	B5-3. 적절한 반응을 보인다.	<ul style="list-style-type: none"> • 정보 전달시 노인의 말과 비언어적인 신호에 민감성을 유지하고 적절하게 반응한다(끄덕임 등 리액션). • 눈을 맞추고 필요한 경우 가벼운 신체적 접촉(손잡기, 다독이기)을 한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	B5-4. 핵심 내용은 메모를 함께 전달한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 핵심 내용이 메모된 문서를 제공하여 전달된 내용을 잊지 않도록 한다. • 메모 문서는 행동 절차나 날짜 시간 등 간단한 내용으로 작성한다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	B5-5. 실제로 하는 모습을 보여준다.	<ul style="list-style-type: none"> • 말이나 글 이외에 직접 경험한 행동 이미지를 통해서 정보에 대한 인지력을 높이도록 한다. • 가능한 경우 정보 전달자가 직접 하는 모습 등 시범을 보여준다. 	항목중요성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			구성적절성 (세부항목)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
			적용가능성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

※ 수정 및 보완 의견

[부록3] 서울시 공공매체(정보 전달) 고령친화 가이드라인

A. 시각 및 문자 전달(글 전달)

구분	항목	세부 실천 지침
A1. 문자 사용	A1-1.글자크기는 충분히 크게 한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 배포용 문서는 명조계열 글자체 기준 13~14pt(최소 12pt)로 작성한다. • 게시용 문서는 명조계열 글자체 기준 제목 80pt 이상, 본문 50pt 이상으로 작성한다. • 글자크기는 글자체에 따라 다르게 나타나므로, 실제 출력물을 기준으로 융통성 있게 결정한다.
	A1-2.익숙한 글자체를 사용한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 알아보기 쉽고 선명한 글자체를 선택한다. • 명조, 굴림, 고딕계열 등 노인들에게 익숙한 글자체를 주로 사용한다. • 손글씨 기반 글자체 등 지나치게 새롭고 파격적인 글자체는 사용하지 않는다. • 장식적 요소가 지나치게 많은 글자체는 가급적 사용하지 않는다.
	A1-3.글자모양의 변형은 적게 한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 기울임(이탈릭체), 밑줄, 그림자, 윤곽선 등, 글자에 대한 추가적 강조 효과는 필요한 경우에 부분적으로만 사용한다. • 진하게 효과는 핵심 내용과 중요 정보를 강조할 경우 사용한다. • 글자 강조효과는 주요내용 중심으로 적용하고, 문서 전반에 적용하지 않는다. • 장평(글자너비)은 글자체에 따라 80~120% 범위에서 적절하게 조절한다. • 자간(글자간격)은 글자체에 따라 -10~10% 범위에서 적절하게 조절한다.
	A1-4.글자체는 3가지 이내로 한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 문서 내 글자체가 다양하면 시각적으로 혼란스러우므로, 글자체는 1~3가지로 통일하여 사용한다. • 다양한 글자체나 영어와 같은 다른 언어를 사용하는 경우에도 서로 어울리는 글자체를 사용한다.
A2. 언어 서술	A2-1.바르고 쉬운 표준말을 사용한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 표준어를 중심으로 하되 자주 쓰는 친숙한 용어와 표현을 사용한다. • 외국어, 외래어, 전문용어, 특수용어, 줄임말, 약어, 은어 등은 사용에 유의한다. • 어렵거나 생소한 용어를 부득이하게 사용할 경우에는 추가 설명을 제공한다. • 용어에 대한 추가적인 설명은 가급적 문서 내에서 간단하게 제시한다.
	A2-2.완결된 문장을 사용한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 예의를 지킨다는 느낌을 주도록 격식 있고 완결된 형태의 문장 서술방식을 사용한다. • 개조식 서술 방식(~음, ~임)은 내용 파악에 어려움을 줄 수 있으므로, 간단한 내용인 경우 이 외에는 가급적 사용하지 않는다.
	A2-3.읽기 편한 글체를 사용한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 구어체 사용은 거부감을 줄 수도 있으나 상황에 따라서 친근감을 주는 긍정적 측면도 있으므로, 융통성 있게 사용한다. • 외국어 번역체에서 도입된 수동태 문장(~하게 됩니다, ~되어진다)은 사용하지 않는다.
	A2-4.핵심 내용을 먼저 제시한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 핵심적인 내용을 맨 앞에 두어 전체적인 내용 파악을 빠르게 한다. • 한 문서 내에서 핵심적인 내용은 몇 가지로 제한하고 반복 제시한다.

구분	항목	세부 실천 지침
	A2-5. 전반적으로 짧고 간결하게 작성한다.	<ul style="list-style-type: none"> 한 문장은 주어 서술어 중심의 단문 형식으로 짧게 서술한다. 지나치게 많은 접속사를 사용하여 문장구조를 복잡하게 하지 않는다. 2~3개의 문장을 기준으로 문단을 적절하게 나눈다. 각 문장과 문단은 하나의 흐름에서 논리적으로 연결되도록 한다.
	A2-6. 구체적인 예시를 사용한다.	<ul style="list-style-type: none"> 제공하는 정보에 대한 이해를 돕기 위해 구체적인 예시를 제공한다. 구체적인 예시는 실제 사례나 이야기 식으로 구성할 수 있다.
A3. 문서 편집	A3-1. 문단은 양쪽 또는 왼쪽 정렬한다.	<ul style="list-style-type: none"> 문단 모양은 가장 많이 사용하는 양쪽 또는 왼쪽 정렬 방식으로 편집한다. 가운데 또는 오른쪽 정렬 방식은 내용 파악에 혼란을 줄수 있으므로, 부분적으로 특수한 경우에 사용한다. 전달하는 내용이 짧은 경우 양쪽 및 왼쪽 정렬 방식을 사용할 수 있다.
	A3-2. 문서 단은 한 개로 한다.	<ul style="list-style-type: none"> 여러 개의 단으로 편집할 경우 한 줄에 포함되는 글자 수가 줄어들어 전달력이 떨어지므로 가급적 한 단으로 편집한다. 문서의 지면크기나 글자크기를 고려하여 다단 편집 방식을 사용할 수 있다.
	A3-3. 가로쓰기 방식을 사용한다.	<ul style="list-style-type: none"> 세로쓰기는 가독성이 떨어지므로 가로쓰기를 기본적으로 사용한다. 특수한 경우가거나 디자인효과에 목적이 있는 경우 부분적으로 사용한다.
	A3-4. 줄 간격과 문서 여백은 충분히 둔다.	<ul style="list-style-type: none"> 문서가 조밀하면 시각적으로 혼란을 주어 내용을 쉽게 파악할 수 없으므로, 문서 내 여백은 충분히 둔다. 줄 간격은 글자크기 13~14pt 기준에서 200% 내외로 한다. 문서 여백은 A4용지 기준 좌우 30mm, 위아래 20mm 내외로 한다.
	A3-5. 용도에 따라 적절한 용지크기를 선택한다.	<ul style="list-style-type: none"> 배포용 문서는 A4 용지를 사용한다. 계사용 문서는 A3 용지 등 큰 용지를 사용한다. 배포용 문서로 큰 용지를 사용할 경우 접는 방식을 적용한다.
A4. 시각 자료	A4-1. 서로 어울리는 색상을 사용한다.	<ul style="list-style-type: none"> 너무 많은 색상을 함께 사용하면 시선이 분산되고 내용 집중력이 떨어지므로, 한 문서 내에 색상은 서로 어울리는 것으로 3가지 이내로 사용한다. 색상의 채도와 명도가 너무 높거나 색상 간의 대비가 지나치게 강렬하여 눈이 피로하지 않도록 한다.
	A4-2. 바탕과 글자색은 명도 차이를 크게 한다.	<ul style="list-style-type: none"> 바탕은 밝은 색, 글자는 진한 색으로 명도 차이를 크게 하여 가독성을 높인다. 바탕색과 글자색이 보색이거나 검은 바탕의 흰 글씨의 반전 효과는 가독성이 낮으므로 사용하지 않는다.
	A4-3. 그림이나 사진을 활용한다.	<ul style="list-style-type: none"> 전달하고자 하는 내용에 대한 흥미를 끌 수 있도록 그림이나 사진을 적절히 사용한다. 그림이나 사진은 정보 요약 또는 구체적 예시에 관한 것으로 내용에 대한 이해를 돕는 것을 사용하며, 정보 내용과 상관없는 것은 사용하지 않는다. 내용과 상관없는 장식적인 시각자료는 가급적 사용하지 않는다. 사진을 사용할 경우 선명한 고화질 자료를 사용한다.
	A4-4. 표나 도식은 단순하게 구성한다.	<ul style="list-style-type: none"> 표나 도식을 사용하는 경우에는 핵심 내용을 중심으로 간결하게 구성한다. 문서 내에 선이 많으면 시선이 분산되므로, 복잡한 표는 사용하지 않는다. 표를 사용하는 경우에는 행렬 3×3 이내의 간단한 내용으로 구성한다.

구분	항목	세부 실천 지침
	A4-5. 용지로 인한 시각적 혼란을 방지한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 종이 재질이 빛을 반사하는 경우 글을 읽기 어려우므로, 빛을 반사하지 않는 재질로 문서를 제작한다. • 워터마크 등과 같이 문서 배경으로 들어가 글자와 겹치는 표식이나 그림은 사용하지 않는다.
A5. 전달 방법	A5-1. 지정된 장소에서 배포 또는 게시한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 각종 홍보물은 약속된 장소를 지정해두고 지정된 곳에서 배포 및 게시한다. • 홍보물의 내용에 따라 배포 장소 및 게시 순서를 달리하여 원하는 정보에 쉽게 접근하도록 한다. • 홍보물은 노인의 신체적 특성을 고려하여 높지 않은 곳에 게시한다. • 홍보물의 게시 장소는 노인의 이동 동선을 고려하여 선정한다.
	A5-2. 내용 파악을 위한 보조 수단을 제공한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 홍보물을 배포 또는 게시하는 곳 가까이에 돋보기를 비치하여 시력이 저하된 노인들도 홍보물 내용을 쉽게 볼 수 있도록 한다. • 안내담당자, 관내방송 등을 통해 홍보물 비치 장소나 주요 내용을 청각적으로 파악할 수 있도록 돕는다.
	A5-3. 주요 내용은 반복하여 전달한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 주요한 내용의 홍보물은 다양한 장소에서 여러 번 배포 및 게시하여 보다 쉽게 접할 수 있도록 한다. • 주요 내용은 휴대전화 문자를 여러 번 발송하거나 직접 통화하여 확인한다. • 주요 내용의 반복 전달은 3회 이내에서 어르신들의 반응을 파악하며 조절한다.
	A5-4. 문의 가능한 연락처를 제공한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 홍보물 내용에 대한 추가적인 설명을 필요로 하는 경우에 대비하여, 홍보물 또는 게시 장소에 홍보내용과 관련된 담당자의 연락처를 제공한다. • 담당자의 연락처는 알아보기 쉽게 기입한다.
	A5-5. 휴대전화 문자는 간단명료하게 발송한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 핵심 내용을 중심으로 간단명료하게 전달 내용을 작성한다. • 수신자의 다양한 휴대전화 환경을 고려하여 장문보다는 단문(90byte 한글 45자) 중심으로 짧게 작성한다. • 수신자 데이터 요금 등을 고려하여 이미지 및 파일은 가급적 첨부하지 않는다. • 내용 파악에 혼란을 줄 수 있으므로 이모티콘이나 특수문자는 과도하게 사용하지 않는다.

B. 청각 및 구두 전달(말 전달)

구분	항목	세부 실천 지침
B1. 음성 발음	B1-1.목소리 크기를 조절하여 말한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 짧은 대화를 하여 개인별 청력 상태를 먼저 확인한다. • 개인별 청력 상태에 따라 목소리 크기를 적정하게 조절한다. • 장소와 상황에 따라 목소리 크기를 융통성 있게 조절한다. • 모임 시에는 모든 사람에게 충분히 전달되도록 마이크 등 확장장치를 사용한다.
	B1-2.낮은 음으로 말한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 전반적으로 약간 낮은 어조로 말한다. • 고음으로 말하지 않도록 주의한다. • 잘 못 알아듣는 경우에는 낮은 음을 유지하며 목소리의 크기를 더욱 크게 한다.
	B1-3.적당한 속도로 말한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 말의 속도가 너무 빠르면 내용 인지가 어렵다. • 말의 속도를 너무 느리게 하면 상대방을 무시한다는 느낌을 가질 수 있다.
	B1-4.정확한 발음으로 말한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 다른 말이나 뜻으로 오인하지 않도록 각각의 단어를 분명하게 발음한다. • 말끝을 흐리지 않고 분명한 발음으로 완전한 문장을 말한다. • 또박또박 천천히 입모양을 분명히 하여 말한다.
	B1-5.친절한 어조와 어투로 말한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 부드럽고 차분한 어조로 말한다. • 친근하고 진절한 어투로 말한다.
B2. 언어 사용	B2-1.바르고 쉬운 표준말을 사용한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 표준어를 중심으로 어르신에게 친숙한 단어를 사용하여, 내용을 쉽게 풀어 말한다. • 외국어, 외래어, 전문용어, 특수용어, 줄임말, 약어, 은어 등은 사용에 유의한다. • 어려운 용어나 생소한 용어를 부득이하게 사용할 경우에는 추가 설명한다.
	B2-2.다양한 표현으로 설명한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 내용을 잘 이해하지 못하는 경우 표현이나 문장을 바꿔서 말한다. • 이해를 돕기 위하여 직접 예를 들어 설명한다. • 같은 단어를 지나치게 여러 번 반복하여 말하거나 더 큰 소리로 말하지 않는다.
	B2-3.핵심 내용을 먼저 말한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 핵심 내용을 짧고 명확하게 가장 먼저 말한다. • 핵심 내용을 전달한 후 간결하게 부가 설명한다.
	B2-4.내용을 요약정리하며 마무리한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 정보 전달자는 핵심 내용을 다시 한 번 상기시키며 마무리한다. • 어르신의 질문 사항에 응대할 경우 응대자가 이해한 질문 사항을 요약하여 질문자에게 확인한다.
B3. 모임 진행	B3-1.집단 구성은 소규모로 한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 정보 전달을 위한 집단은 인원이 적어야 효과적이므로 20명 내외로 구성한다. • 집단 구성 시에는 참석자의 특성을 비슷한 수준으로 맞추어야 한다. • 대규모 인원을 대상으로 정보 전달이 필요한 경우 참석 인원내에 따라 적절한 보조 인력을 배치한다.

구분	항목	세부 실천 지침
		<ul style="list-style-type: none"> • 뒷자리 참석자에게 목소리 크기, 속도의 적정성, 내용의 전달 및 이해 여부를 확인한다.
	B3-2. 접근과 이용이 편리한 장소를 선정한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 어르신의 다양한 이동 능력 수준을 고려하여 누구나 접근이 편리한 곳으로 장소를 선정한다. • 일찍 오는 이용자를 위하여 장소는 30분 전 준비가 완료되고 착석이 가능하도록 개방되어 있어야 한다. • 화장실 등 주요 편의시설을 확보하고 알아보기 쉽도록 안내표지판 등을 미리 게시한다.
	B3-3. 미리 공지된 시간에 시작하고 끝낸다.	<ul style="list-style-type: none"> • 모임은 약속된 시간에 시작하고 약속된 시간에 끝내어 개별적인 일정 계획에 차질이 없도록 한다. • 모임 시간이 길어지면 집중도가 떨어지므로, 모임 시간은 1시간 내외로 한다. • 모임 시간은 최종 정리 및 질의응답 시간을 충분히 포함하여 계획한다.
	B3-4. 전달 내용은 간결하게 구성한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 모임에서 제공하는 정보의 내용은 간결하게 정리되어야 한다. • 내용에 대한 집중도를 유지하기 위해 제공하는 정보의 핵심 내용은 3~4가지로 정해야 한다. • 핵심 내용은 진행 중에 여러 번 반복하여 강조하고, 모임의 마지막에 다시 한 번 정리한다.
	B3-5. 핵심 내용을 요약한 유인물을 제공한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 모임에서 전달하고자 하는 내용을 요약한 유인물을 제공한다. • 관련 내용에 대해서 문의할 수 있도록 유인물에 연락 가능한 담당자 연락처를 제공한다.
B4. 전화 사용	B4-1. 전화 안내에 대한 사전 약속과 동의를 구한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 기관 내방 시 또는 대면 만남 시에 전화 안내에 대한 사전 동의를 구한다. • 수신자가 발신자를 확인할 수 있도록, 정보 전달자가 사용하는 전화번호와 담당자 이름을 미리 알린다.
	B4-2. 충분한 준비 시간을 준다.	<ul style="list-style-type: none"> • 가장 먼저 발신자 소속과 이름 등을 분명히 알려서, 상황을 인지할 수 있는 시간을 준다. • 메모 가능 여부를 먼저 묻고 가능한 경우 메모지를 준비할 동안 기다린다.
	B4-3. 짧은 시간 내에 핵심 내용만 전달한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 직접 대면 전달에 비하여 전화를 통한 대화는 집중도가 떨어지므로 아주 간단하게 정보를 전달한다. • 전화를 통한 정보 전달은 핵심 내용을 1~2가지로 제한하여 통화시간이 길어지지 않도록 한다. • 전화를 끊기 전 전달 내용을 최종적으로 다시 한 번 요약하여 확인한다.
	B4-4. 전화 응대가 빠르게 이루어지도록 한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 어르신이 주된 이용자인 기관은 자동응답시스템을 가급적 이용하지 않는다. • 전화 발신자가 원하는 담당자와 바로 연결될 수 있도록 배려한다.
B5. 전달	B5-1. 객관적 입장에서 정보를 전달한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 정보 전달자는 어르신에게 신뢰감을 줄 수 있도록 훈련받고 검증받은 인력을 활용한다.

구분	항목	세부 실천 지침
방법		<ul style="list-style-type: none"> 정보 전달 시 정보 전달자는 개인적 감정이나 주관적 해석이 개입되지 않도록 객관적 입장을 유지한다.
	B5-2. 대화에 집중하는 태도를 갖춘다.	<ul style="list-style-type: none"> 정보 전달을 하는 환경 또한 장애물이 없도록 하여 집중하는 분위기를 조성한다. 정보 전달을 위한 대화 시에는 다른 일을 하지 않고 상대방에게 집중하는 모습을 보인다. 밝은 표정과 적극적인 태도로 어르신과의 대화에 임한다. 어르신의 특성과 개별성을 인정하고, 그에 기반을 둔 대화를 진행해나간다.
	B5-3. 적절한 반응을 보인다.	<ul style="list-style-type: none"> 정보 전달시 노인의 말과 비언어적인 신호에 민감성을 유지하고 적절하게 반응한다(끄덕임 등 리액션). 눈을 맞추고 필요한 경우 가벼운 신체적 접촉(손잡기, 다독이기)을 한다. 어르신의 특성과 이해수준에 따라서 용어 등의 난이도 등을 조절하여 말한다.
	B5-4. 실제로 하는 모습을 보여준다.	<ul style="list-style-type: none"> 가능한 경우 정보 전달자가 직접 하는 모습 등 시범을 보여준다. 전달된 내용이 직접 실행해볼 수 있는 경우, 정보 전달시 어르신이 실제로 관련 내용을 실행해보도록 하여 행동 이미지를 통한 정보 인지력을 높이도록 한다.
	B5-5. 내용을 반복하고 이해도를 확인한다.	<ul style="list-style-type: none"> 중요한 내용은 2~3회 반복 연락하여 잊지 않도록 한다. 어르신이 내용을 명확히 이해하는지 수시로 확인하며 대화를 진행한다. 전화 통화의 경우 통화가 끝난 후 휴대전화 문자를 발송하여 전달 내용을 다시 한 번 상기시킨다.
	B5-6. 핵심 내용은 메모를 함께 전달한다.	<ul style="list-style-type: none"> 핵심 내용이 메모된 문서를 제공하여 전달된 내용을 잊지 않도록 한다. 메모 문서는 행동 절차나 날짜 시간 등 간단한 내용으로 작성한다.
	B2-7. 내용을 직접 정리해보도록 한다.	<ul style="list-style-type: none"> 전달받은 내용을 잊지 않도록 전달 내용을 어르신이 직접 정리해보도록 한다. 전달 내용을 요약하는 방법은 말 또는 글 모두 가능하며, 상황에 따라 적절한 방법을 사용한다.

서울시복지재단 2015-40

서울시 공공매체 고령친화 가이드라인 개발

발행일 2015년 11월 30일
발행처 서울시복지재단
발행인 임성규
편집인 김혜정

주소 서울시 종로구 송월길 52
전화 02-2011-0400
팩스 02-2011-0500
홈페이지 www.welfare.seoul.kr
인쇄업체 명문인쇄공사(02-2275-5373)
I S B N 978-89-6298-361-6

이 책의 저작권은 재단법인 서울시복지재단에 있습니다.
무단 전재와 무단 복제를 금합니다.