

# 우리나라 대학생들의 도서관불안에 관한 연구

## A Study on Library Anxiety of Domestic Undergraduate Students

남 태 우(Tae-Woo Nam)\*

박 현 영(Hyun-Young Park)\*\*

### < 목 차 >

- |                     |                 |
|---------------------|-----------------|
| I. 서론               | 1. 보고서 분석       |
| 1. 연구의 필요성 및 목적     | 2. 요소별 항목 분석    |
| 2. 도서관불안의 개념        | 3. '신규' 요소 및 항목 |
| II. 연구방법            | V. 결론 및 향후 연구   |
| III. 도서관불안척도의 비교 분석 | 1. 결론           |
| IV. 연구결과 분석         | 2. 향후 연구 과제     |

### 초 록

본 연구는 우리나라 대학도서관 이용자들의 도서관불안 현상을 밝히고 도서관불안의 요인을 규명하는데 그 목적이 있다. 이 연구 목적을 위해 선행연구에서 제시된 도서관불안척도들을 비교·분석하였고, 국내 4개 대학도서관 이용자 360명을 대상으로 도서관 이용 후기를 조사·분석하였다. 연구 결과, 국내 대학도서관 이용자들도 도서관불안을 경험하고 있음을 확인하였고, 도서관 불안감으로 47개 항목을 추출하였다.

주제어: 도서관불안, 정보탐색과정, 도서관불안척도, 조사연구불안

### ABSTRACT

The purpose of the study is to examine the phenomenon of the library anxiety among domestic undergraduate students and suggest the main factors of it. For this purpose, the study compared and analysed the library anxiety scales suggested through the previous studies. And the study also analysed the postscripts on the library use which were submitted by the students. As a result, the study confirmed the presence of the library anxiety among domestic undergraduate students, and suggested total 47 factors of the library anxiety.

Key Words: Library Anxiety, Information Search Process, Library Anxiety Scales, Research Anxiety

\* 중앙대학교 문헌정보학과 교수(namtw@cau.ac.kr) (제1저자)

\*\* 협성대학교 학술정보관 운영과장(hypark@uhs.ac.kr) (공동저자)

• 접수일: 2006년 2월 23일 • 최초심사일: 2006년 3월 8일 • 최종심사일: 2006년 3월 10일

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성 및 목적

도서관불안(Library Anxiety)이란 '이용자가 도서관을 이용하면서 느끼게 되는 불안이나 막연한 두려움'을 의미한다.<sup>1)</sup> 이 개념은 1986년 Mellon에 의해서 처음으로 문헌정보학 분야에 도입되었다. 이후, 도서관불안 연구는 지속적으로 이어왔고 이들 연구를 통해 도서관불안의 특성과 원인들이 밝혀져 왔다. 그러나 아직 국내 대학도서관 환경에서의 도서관불안에 대한 연구는 구체적으로 이루어지지 않고 있다.

Onwuegbuzie(2004)에 의하면, 불안 심리는 개인의 기질에 따라, 상황에 따라, 또는 환경에 따라 무수한 변인들과 상호 작용함으로써 나타나게 된다.<sup>2)</sup> 그렇다면, 선행연구에서와는 다른 환경에 놓여있는 우리나라 대학생들의 경우 선행연구에서와는 또 다른 형태의 불안이 존재할 것이라고 추측된다. 특히 정보의 양적 팽창, 정보전달 방식의 다양화, 학습 양식의 변화 등과 같은 근래의 디지털 도서관 환경 변화는 새로운 도서관불안을 야기할 것으로 예상된다.<sup>3)</sup>

이러한 맥락에서, 본 연구에서는 우리나라 대학생들이 역시 과제 및 연구 수행을 위해 도서관을 이용할 때 불안이나 두려움을 경험하는지, 그렇다면 그 요인은 무엇인지를 규명하였다.

### 2. 도서관불안의 개념

도서관불안(Library Anxiety)이란 넓은 의미로, "도서관 환경에서 경험된 불편한 느낌, 정서적 성향을 말하는데, 이는 인지적, 정서적, 심리적, 생리학적 행동결과"라고 정의하였다.<sup>4)</sup>

심리학적 개념에서의 일반 불안에 대한 실험적 연구는 1950년과 1960년 사이에 증가하게 되었다. Spielberger 등(1972)은 "불안이 인간의 기본적인 특성"이라고 정의하였고, Endler와 Edwards(1982)는 "주관적으로 경험된 공포 또는 기분과 밀접하게 관련된 감정상태" 그리고 "불확실하고 무기력한 느낌"으로 묘사하였다.<sup>5)</sup>

학문 관련 불안 연구에서는 상태 불안이 학습과 성취에 역영향을 미친다는 것을 보여주었다. 즉, 교육환경에서 유발된 불안은 시간이나 상황에 의한, 컴퓨터 불안, 통계학 불안, 수학 불안, 쓰기 불안,

1) 황옥경, "도서관불안 이론의 고찰," 한국정보관리학회지, 제22권, 제3호(2005, 9), pp.71-84.

2) A. J. Onwuegbuzie, Q. G. Jiao, and S. L. Bostick, *Library Anxiety: Theory, Research, and Applications*. (Oxford : The Scarecrow Press, Inc., 2004), p.55.

3) 권나현, "디지털 도서관에서의 도서관불안과 측정도구 분석," 한국문헌정보학회지, 제38권, 제2호(2004, 6), pp.29-47.

4) Q. G. Jiao, A. J. Onwuegbuzie, and A. Lichtenstein, "Library Anxiety: Characteristics of 'At-Risk' College Students," *Library and Information Science Research*, Vol.18, No.2(1996), pp.151-163.

5) Onwuegbuzie, Jiao, and Bostick, *ibid.*, pp.25-26.

외국어 불안, 조사연구 불안 등을 포함한 많은 유형의 학습관련 불안이 나타난다고 증명하였다.<sup>6)</sup> 이와 같이, 도서관불안은 학생들이 학업기간동안 어느 시점에서든 도서관을 이용하도록 강요받기 때문에 학업관련 불안 중 가장 광범위한 형태 가운데 하나로 간주되고 있다.

## II. 연구방법

본 연구에서는 문헌연구와 국내 대학생들의 도서관이용후기(보고서) 분석을 수행하였다. 문헌 연구로는 미국의 대학도서관을 중심으로 연구 개발된 도서관불안척도에 대해서 분석함으로써 도서관불안 요소와 항목들을 추출하였다. 이러한 앞서 개발된 도서관불안 요소와 항목들은 보고서를 분석하기 위한 기초 자료로 활용하였다.

본 연구의 보고서 분석을 수행하기 위한 방법은 4개 대학의 해당 교과 교수에게 협조를 구하여, 교과목에 해당하는 과제를 제시하고, 도서관을 이용하면서 과제를 수행하도록 지도하였다. 그리고 도서관을 이용하면서 느끼는 감정을 일기형식으로 보고서를 작성하여 6주 후에 제출하도록 지도하였다.

연구 범위는 서울 및 수도권에 소재한 대학으로 재학생이 20,000명 이상 대학, 15,000여 명인 대학, 10,000여 명인 대학, 그리고 5,000여 명인 대학 등 4개 대학을 임의로 선정하였는데, 이는 대학의 재학생 수와 도서관 규모가 비례한 대학 순이었다. 수준은 각 대학별 1학년부터 4학년까지 전체 학년을 포함하기 때문에, 전체 학년이 수강할 수 있는 교양과목 수강학생을 대상으로 실시하였다. 대학별 조사 대상 구성을 학년별로 살펴보면 다음 <표 1>과 같다.

<표 1> 학년별 조사 대상 구성

| 학 년 | 대 학         |              |              |             | 전 체           |
|-----|-------------|--------------|--------------|-------------|---------------|
|     | K대학         | C대학          | F대학          | H대학         |               |
| 1학년 | 4<br>1.1%   | 72<br>20.0%  | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 76<br>21.1%   |
| 2학년 | 9<br>2.5%   | 16<br>4.4%   | 6<br>1.7%    | 82<br>22.8% | 113<br>31.4%  |
| 3학년 | 17<br>4.7%  | 10<br>2.8%   | 45<br>12.5%  | 4<br>1.1%   | 76<br>21.1%   |
| 4학년 | 14<br>3.9%  | 11<br>3.1%   | 62<br>17.2%  | 8<br>2.2%   | 95<br>26.4%   |
| 전체  | 44<br>12.2% | 109<br>30.3% | 113<br>31.4% | 94<br>26.1% | 360<br>100.0% |

6) L. R. Waid et al., "Relationship of state-trait anxiety and type of practice to reading comprehension," *Journal of Psychology*, Vol.98(1978), pp.27-36.

4 한국도서관·정보학회지(제37권 제1호)

상기 <표 1>의 조사 대상은 가장 큰 규모의 K대학에서부터 가장 작은 규모의 H대학 순으로 작성하였다. 조사에 가장 많이 참여한 대학은 F대학이 31.4%(113명)로 가장 많았으며, K대학은 12.2%(44명)로 가장 낮은 참여율을 보였다. 학년별로 살펴보면, 2학년 학생이 31.4%(113명)로 가장 많은 참여율을 보였으며, 1학년 학생이 21.1%(76명)로 가장 낮은 참여율을 보였다. 조사에 참여한 학생의 분포는 대학과 학년에 따라 다소 차이가 있었으나, 학년의 표집수나 표집 비율에 의미를 두지 않았다.

다음 조사 대상 학생의 전공 분포를 단과대학별로 구분하여 살펴보면, 아래의 <표 2>와 같다.

<표 2> 전공별 조사 대상 분포

| 학과 및 전공 | 학 년         |              |             |             | 전 체           |
|---------|-------------|--------------|-------------|-------------|---------------|
|         | 1학년         | 2학년          | 3학년         | 4대학         |               |
| 의과대학    | 46<br>12.8% | 0<br>.0%     | 0<br>.0%    | 0<br>.0%    | 46<br>12.8%   |
| 신학대학    | 0<br>.0%    | 10<br>2.8%   | 1<br>.3%    | 0<br>.0%    | 11<br>3.1%    |
| 예술대학    | 0<br>.0%    | 41<br>11.4%  | 1<br>.3%    | 6<br>1.7%   | 48<br>13.3%   |
| 문과대학    | 8<br>2.2%   | 27<br>7.5%   | 33<br>9.2%  | 38<br>10.6% | 106<br>29.4%  |
| 사회과학대학  | 6<br>1.7%   | 18<br>5.0%   | 24<br>6.7%  | 23<br>6.4%  | 71<br>19.7%   |
| 이공대학    | 3<br>.8%    | 12<br>3.3%   | 6<br>1.7%   | 5<br>1.4%   | 26<br>7.2%    |
| 경영대학    | 13<br>3.6%  | 5<br>1.4%    | 11<br>3.1%  | 23<br>6.4%  | 52<br>14.4%   |
| 전체      | 76<br>21.1% | 113<br>31.4% | 76<br>21.1% | 95<br>26.4% | 360<br>100.0% |

상기의 <표 2>와 같이, 조사 대상 학생은 7개 단과대학 학생들이 참여하였으며, 특히, 문과대학 학생이 29.4%(106명)로 가장 많은 참여율을 보였고 신학대학 학생들이 3.1%(11명)로 가장 낮은 참여율을 보였다.

본 연구는 도서관을 이용할 가능성이 있거나 이용하고 있는 전체 학생들을 대상으로 하기 때문에 특정 전공에 제한을 두지 않았다.

### Ⅲ. 도서관불안척도의 비교 분석

도서관불안 요인과 항목을 개발한 학자들의 주장을 살펴보면, Mellon(1986)은 4가지 원인 즉, 1) 도서관의 상대적 규모, 2) 자료, 장비의 위치에 대한 지식 부족, 3) 도서관을 어디서 시작해야

하는지에 대한 지식 부족, 4) 도서관에서 자료를 찾는 과정에 대한 지식 부족으로부터 기인한다고 주장하였다.<sup>7)</sup> 이는 1992년에 Bostick이 처음으로 도서관불안척도(Library Anxiety Scales, LAS)를 개발하는 근거 이론이 되었다. 최초로 개발한 Bostick(1992)의 도서관불안척도(Library Anxiety Scales, LAS)에서는 5가지 요소와 43항목을 개발하였다. Onwuegbuzie(1997)는 대학원 학생들이 연구제안서를 준비하는 동안 학업불안뿐만 아니라 도서관불안을 갖게 된다는 연구를 수행한 바, 도서관불안을 6가지 요소로 제안하였다. 또한, Van Kampen(2004)은 Bostick의 LAS를 수정하여 '다차원도서관불안척도(Multi-dimensional Library Anxiety Scale, MLAS)'라고 명명하고 6요소 53항목으로 분류하였다. 가장 최근에 발표된 Van Kampen(2004)의 MLAS를 기준으로 Bostick(1992)의 LAS의 도서관불안 요소 및 문항들을 비교하면 아래의 <표 3>과 같다.

<표 3> 선행 개발된 '도서관불안척도' 비교

| 요 소   |        | 요 소 설 명   | 문항수 |    | 설명된 변인 비율 |      |
|-------|--------|---|-----|----|-----------|------|
| B*    | K**    |   | B   | K  | B         | K    |
| KNOW  | KNOW   | '도서관 이용에 있어서의 친근감'<br>도서관에 대한 편안함과 자신감<br>자료, 장비의 위치 불안                           | 5   | 13 | 6.1       | 7.2  |
| ×     | ISPLIB | '정보탐색과정' 불안<br>연구조사를 위한 정보 및 자료 탐색<br>연구 주제 요약의 어려움                               | ×   | 16 | ×         | 11.9 |
| STAFF | STAFF  | '도서관 직원에 의한 장벽'<br>직원의 위협적이거나 불친절함<br>도서관 직원의 시간 부족에 의한 불편<br>직원에게 다가가기 어려움 및 부담감 | 15  | 9  | 25.4      | 5.1  |
| AFFEC | IMPLIB | '정서적 장벽'<br>도서관이용 능력에 대한 부정적 인식<br>도서관 이용에 있어서의 즐거움<br>도서관의 중요성에 대한 인식            | 12  | 7  | 8.0       | 9.6  |
| MECH  | TECH   | 도서관과 관련된 기술에 대한 편안함<br>컴퓨터 등의 기기에 대한 의존도<br>온라인 환경에서의 학술DB 이용                     | 3   | 6  | 4.9       | 3.4  |
| COMF  | BUILD  | 도서관 건물에서의 편안함<br>건물의 규모로 인한 위압감<br>도서관의 안전이나 보안<br>복잡한 내부구조로 인한 불안                | 8   | 6  | 7.4       | 5.1  |
| 총 계   |        |   | 43  | 53 | 51.8      | 42.3 |

비고: \* 'B', Bostick(1992), Library Anxiety Scales

\*\* 'K', Van Kampen(2004), Multi-dimensional Library Anxiety Scale

상기의 <표 3>에서는 실험적 연구를 통해 최초로 개발한 척도(Bostick, 1992)와 가장 최근에 개발한 척도(Van Kampen, 2004)를 비교하여 나타낸 것이다.

7) Onwuegbuzie, Jiao, and Bostick, *ibid.*, p.31.

먼저 각 요소를 살펴보면, '도서관에 대한 편안함과 자신감(KNOW)' 요소는 도서관에 소장된 자료나 장비의 위치를 알고 있는지에 대한 학생들의 인지된 친숙함과 이로 인한 자신감을 말한다.

'정보탐색과정과 도서관불안(ISPLIB)' 요소는 Kuhlthau(1991)의 정보탐색과정 모델(Information Search Process, ISP Model)을 근거로 개발한 것으로, 이는 정보과업 발생을 필두로 주제선정, 포커스 탐색, 포커스 형성, 정보수집, 그리고 탐색 종료 등 총 6단계에 있어서의 불안을 포함한다.<sup>8)</sup>

'도서관 직원(STAFF)' 요소는 학생이 도서관 사서와 다른 도서관 직원들에게 도움을 구하려고 할 때나 구하는 과정에 있을 때의 불안감과 관계가 있다. 즉, 도서관 직원들이 위협적이고, 다가가기 어렵고, 더불어 도서관 직원들은 너무 바빠서 도서관 이용에 도움이 되지 않는다는 학생들의 인식을 의미한다.

'도서관 이용 능력에 대한 인식(IMPLIB)' 요소는 Bostick(1992)의 '정서적 장벽'과 동일한 개념으로, 도서관을 활용할 수 있는 능력에 대한 부정적인 인식이나 즐거움과 같은 인지된 도서관 이용 능력을 포함한다. 즉, 도서관에서 무엇을 하는지, 어디서부터 시작해야 하는지 모르기 때문에 나타나는 중압감을 말한다는 의미이다.

'기계적 문제(TECH)' 요소에 있어서, Bostick (1992)은 복사기, 동전교환기 등 기기의 고장으로 인한 불안과 컴퓨터 이용에 대한 불안감을 포함하였다. 이후 Kampen (2004)의 척도에서는 온라인 학술DB와 프록시 환경을 이용한 데이터베이스 연결 등의 도서관에 관련된 정보기술에 대한 불안을 포함하고 있다.

마지막으로, '도서관 건물(BUILD)' 요소는 Bostick의 '도서관 규모' 요소와 동일한 개념으로, 도서관이 얼마나 안전하게, 편안한 분위기로 느껴지는지에 대한 학생들의 인식에서 나오는 불안감을 말한다. 즉, 도서관의 규모가 너무 커서 위압감을 느낀다거나 복잡한 내부 구조로 인해 어디로 가야할지 당황하게 된다는 학생들의 인식을 의미한다.

Bostick(1992)과 Kampen(2004) 척도의 각 문항에는 본인의 인지 부족으로 인한 불안감뿐만 아니라 시설이나 자료 접근에 있어서는 장애나 불충분한 운영으로 인한 불편감도 포함되어 있다. 이처럼 도서관을 이용하면서 불안 증상을 나타내는 학생들은 도서관에 책을 반납하는 것과 같은 일상적인 일이나 도서관에서의 연구조사와 같은 더 복잡한 문제에 직면할 때, 감정적 또는 신체적 불편을 느낄 뿐 아니라, 심하게는 도서관을 이용한 정보탐색을 일찍 포기하게 된다.<sup>9)</sup> 이 연구에서와 같이, 이러한 학생들은 상당히 오랜 기간 동안 도서관 이용을 피하게 되는 악영향이 나타날

8) C. Kuhlthau, 정보탐색과정론, 김효정, 이병기 공역(경기 : 한국디지털도서관포럼, 2000), p.63.

9) C. Kuhlthau, "Developing model of the library search process: Cognitive and Affective Aspects," *The Library Quarterly*, Vol.28(1988), pp.232-242.

수 있기 때문에 불안을 해소하는 방안이 있어서 정보탐색과정 교육의 필요성을 제시하였다. 즉, 도서관 불안은 학생들이 학업의 어느 시점에서는 도서관을 이용하도록 강요받기 때문에 학업관련 불안 중 가장 광범위한 형태 가운데 하나로 연구의 중요성을 강조하고 있다.

정보기술의 발달과 도서관의 역할이 변화됨에 따라, 문항수와 변인의 설명력에 있어서 큰 차이를 보이고 있다. 가장 큰 차이로는 '직원으로 인한 장벽'이 15항목으로 전체 도서관불안(51.8%)의 25.4%를 설명한 것에 반해, Kampen의 연구에서는 전체 도서관불안(42.3%)의 5.1%의 설명력과 9항목으로 감소되었다. 특히, Kampen의 '정보탐색과정 불안(ISPLIB)' 요소는 새롭게 개발된 요소로 11.9%의 높은 설명력을 갖고 있다. 이는 대학원생을 대상으로 한 척도 개발이었기 때문인 것으로 간주된다. Kampen 척도를 구체적으로 살펴보면, 이 도구의 각 요소에 포함된 문항수는 전체 문항수와 맞지 않는 것을 볼 수 있다. 즉, 'ISPLIB' 요소의 문항에서는 'KNOW'와 6개의 중복되는 문항이 있었으며, 'ISPLIB' 요소에는 'BUILD' 요소와 1개 문항이 중복되어 있다. 또한, 최종적으로 확정된 척도의 문항이 마지막 test-retest의 문항보다 많은 것을 볼 수 있다. 따라서, 이 도구에 대한 구체적인 내용과 후속 연구에 의한 신뢰도와 타당도 검증이 뒤따라야 할 것이다.

상기의 대표할만한 두 척도에 있어서, Bostick(1992)의 척도는 오늘날 정보환경의 변화에 적합하지 않은 것으로 분석되어지면, Kampen(2004) 척도의 요소는 정보환경의 발달뿐만 아니라 정보탐색과정을 중심으로 개발되었기 때문에 문헌정보학에 적합한 도서관불안척도라고 판단되어지나, 반면, 이 척도는 대학원생을 중심으로 연구되어진 척도이기 때문에, 학부생과는 또 다른 특성이 있을 것으로 간주한다.

## IV. 연구결과 분석

본 장에서는 학생들이 과제 자료 수집을 위하여 도서관을 이용하면서 느낀 기분이나 감정에 관하여 작성한 '도서관이용후기(보고서)'를 분석하였다.

### 1. 보고서 분석

본 연구의 보고서 분석을 통해서, 우리나라 대학생들은 도서관을 이용하면서 불안감을 느끼고 있다는 것을 알 수 있다. 즉, 전체 참여 학생들 360명 중에서 도서관에 대하여 부정적인 인식을 갖고 있는 학생을 포함하여 어느 시점에서든 하나 이상 불안을 느낀다고 기술한 학생은 306명(85%)으로 집계되었으며, 다음 <표 4>와 같다.

〈표 4〉 보고서의 유효 데이터 구분

| 데이터유용                   | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 | 누적 퍼센트 |
|-------------------------|-----|-------|--------|--------|
| 불안감 표현 학생 <sup>a</sup>  | 301 | 83.6  | 83.6   | 83.6   |
| 편안함 표현 학생 <sup>b</sup>  | 33  | 9.2   | 9.2    | 92.8   |
| 이용하지 않는 학생 <sup>c</sup> | 5   | 1.4   | 1.4    | 94.2   |
| 불필요한 데이터 <sup>d</sup>   | 21  | 5.8   | 5.8    | 100.0  |
| 합계                      | 360 | 100.0 | 100.0  |        |

- a. 한가지 이상 불안감을 기술한 학생  
b. 도서관을 편안하게 이용하는 학생  
c. 부정적인 인식으로 도서관을 이용하지 않는 학생  
d. 일반적 사항은 체크기술하였으나 이용후기는 기술하지 않은 학생

상기의 〈표 4〉를 분석해 보면, 전체 조사 대상 360명의 학생들 중에서 첫째, 83.6%(301명)의 학생들은 과제를 수행하기 위해서 도서관을 이용할 때에 한 가지 이상 불안을 느끼고 있는 것으로 분석되었다. 둘째, 9.2%(33명)의 학생은 도서관을 이용하는데 불안을 느끼지 않으며 오히려 익숙하게 이용하고 있다는 자신감을 표현하였다. 이 학생들은 불안감을 느끼지 않는 학생으로 분류되어 본 데이터에서 제외시켰다. 셋째, 도서관에 대하여 부정적인 생각을 갖고 있기 때문에 이용하지 않는 학생은 1.4%(5명)이었다. 이 학생들은 도서관에 대한 부정적인 생각만을 기술하였으며, 과제 수행에 필요한 자료는 서점을 이용하는 것으로 답변한 학생이었기 때문에, 본 데이터에서는 제외시켰다. 넷째, 유용하지 않은 데이터 5.8%(21명)의 학생 보고서는 데이터로 이용할 수 없는 내용이었기 때문에 제외시켰다. 이 내용에는 일반적인 문항을 체크하였으나 보고서를 작성하지 않은 학생과 과제의 참고문헌 리스트만 기술한 학생으로, 도서관을 이용하면서 느낌이나 감정에 대해서는 전혀 언급하지 않은 학생들의 보고서이었다. 따라서, 본 조사에서는 도서관불안에 관계없는 도서관을 이용하지 않는 학생과 내용을 기술하지 않은 학생 데이터 7.2%(26명)를 제외한 92.8%(334명)의 보고서에 대하여 유용한 데이터로 활용하고자 한다.

본 연구에서의 도서관불안 요소는 보고서에서 추출한 항목('N')을 최초로 개발된 'B' 척도(Bostick, 1992)와 가장 최근에 개발한 'K' 척도(Kampen, 2004)에 대입하여 개발하였다. 아래 〈표 5〉의 데이터는 학생의 보고서에서 한 가지 이상 불안감이나 편안함을 표현한 항목을 추출한 후, 그 항목별로 응답건수를 조사하였다.

〈표 5〉 보고서에서 추출한 도서관불안 항목 및 요소

| LAS | 번호 | 항 목                   | 부정/긍정 | B/K | 요소     |
|-----|----|-----------------------|-------|-----|--------|
| I   | 1  | 검색 후 방향 모름            | 부     | N   | KNOW   |
|     | 2  | 어떻게 이용하는지 몰라 당혹       | 부     | B   |        |
|     | 3  | 분류기호·서가배열의 이해 안됨      | 부     | N   |        |
|     | 4  | 도서관이용교육 필요            | 부     | K   |        |
|     | 5  | 문헌조사를 위한 자료찾기의 즐거움    | 긍     | K   |        |
|     |    | 소 계                   | 4/1   |     |        |
| II  | 1  | 도서관의 가용정보 모름          | 부     | B/K | ISPLIB |
|     | 2  | 불충분한 자료               | 부     | B/K |        |
|     | 3  | 대출가능한 책을 서가에서 찾을 수 없음 | 부     | B/K |        |
|     | 4  | 대출된 도서는 빌리기 어려움       | 부     | K   |        |
|     | 5  | 외국어 및 노후된 도서가 많음      | 부     | N   |        |
|     | 6  | 많은 책들로 필요한 책찾기 어려움    | 부     | K   |        |
|     | 7  | 시간투자에 비해 실속 없음        | 부     | N   |        |
|     | 8  | 대출한 책이 막상 내용과 맞지 않음   | 부     | N   |        |
|     | 9  | 과제시작방법 모름             | 부     | B/K |        |
|     | 10 | 참고자료로 주제요약의 어려움       | 부     | K   |        |
|     | 11 | 많은 가용정보로 적합자료 손실 우려   | 부     | K   |        |
|     | 12 | 과제수행시 정보조사시간 초조함      | 부     | N   |        |
|     |    | 소 계                   | 12/0  |     |        |
| III | 1  | 직원은 친절하지 않음           | 부     | B/K | STAFF  |
|     | 2  | 도서관 직원은 친절함           | 긍     | B/K |        |
|     | 3  | 도움요청이 어려움             | 부     | B/K |        |
|     | 4  | 직원은 도움되지 않음           | 부     | B/K |        |
|     | 5  | 직원은 시간이 없음            | 부     | B   |        |
|     | 6  | 도와줄 도서관 직원이 보이지 않음    | 부     | B   |        |
|     | 7  | 도서관 직원의 답변이 도움되지 않음   | 부     | B   |        |
|     |    | 소 계                   | 6/1   |     |        |
| IV  | 1  | 도서관이용능력이 부족함          | 부     | K   | IMPLIB |
|     | 2  | 학교생활에서 중요함            | 긍     | B   |        |
|     | 3  | 도서관은 편안하고 친근한 곳       | 긍     | B   |        |
|     | 4  | 답답하고 집중되지 않는 분위기      | 부     | N   |        |
|     | 5  | 공부하고 싶은 열의가 생김        | 긍     | N   |        |
|     | 6  | 자료를 찾지 못할 때 창피하다      | 부     | N   |        |
|     | 7  | 이용 후 자신이 뿌듯함          | 긍     | N   |        |
|     | 8  | 출입통제기기의 통과 불안         | 부     | N   |        |
|     |    | 소 계                   | 4/4   |     |        |
| V   | 1  | 기기 고장                 | 부     | B   | TECH   |
|     | 2  | 셀프기기 이용방법 모름          | 부     | N   |        |
|     | 3  | 도서검색시스템이용 용이          | 긍     | K   |        |
|     | 4  | 전자자원을 편하게 이용          | 긍     | K   |        |
|     | 5  | 전자자원의 접근 복잡           | 부     | K   |        |
|     | 6  | 도서검색시스템이용이 편하지 않다     | 부     | K   |        |
|     | 7  | 집에서 온라인자료접근 어려움       | 부     | K   |        |
|     | 8  | 유료자료 이용의 부담           | 부     | N   |        |
|     |    | 소 계                   | 6/2   |     |        |

〈표 5〉 보고서에서 추출한 도서관불안 항목 및 요소 (계속)

| LAS | 번호 | 항 목                | 부정/긍정 | B/K | 요소    |
|-----|----|--------------------|-------|-----|-------|
| VI  | 1  | 공부하기 편안하지 않은 장소    | 부     | B/K | BUILD |
|     | 2  | 규모에 위압감            | 부     | K   |       |
|     | 3  | 복잡한 내부구조           | 부     | B/K |       |
|     | 4  | 답답한 내부공간           | 부     | N   |       |
|     | 5  | 신체적으로 안전하지 않음      | 부     | B/K |       |
|     | 6  | 휴식하기에 좋은 장소        | 긍     | K   |       |
|     | 7  | 탁한 공기              | 부     | N   |       |
|     | 8  | 도서관의 위치            | 부     | N   |       |
|     | 9  | 불충분한 공간            | 부     | B   |       |
|     | 10 | 많은 자료들에 압도감        | 부     | N   |       |
| 소 계 |    |                    | 9/1   | N   |       |
| VII | 1  | 대출한 도서의 훼손이나 분실 우려 | 부     | N   | NEW   |
|     | 2  | 규칙이 엄격             | 부     | B   |       |
|     | 3  | 연체료부과              | 부     | B   |       |
|     | 4  | 시설,기기의 이용안내 필요     | 부     | B   |       |
|     | 5  | 대출도서수, 기간          | 부     | N   |       |
|     | 6  | 이용시간               | 부     | N   |       |
|     | 7  | 체계적으로 관리되어 신뢰감     | 긍     | N   |       |
| 소 계 |    |                    | 6/1   |     |       |
| 합 계 |    |                    | 47/10 |     |       |

상기 〈표 5〉의 보고서에서, 우리나라 학생들이 도서관을 이용하면서 느끼는 감정을 긍정적인 측면과 부정적인 측면으로 구분하여 분석한 결과, 긍정적인 측면은 10항목, 부정적인 측면은 47항목으로 구분할 수 있었다. 응답건수로는 전체 1,056건 중에서 긍정적인 응답수를 9.4%(99건), 부정적인 응답수를 90.6%(957건)으로 집계되었다.

이 결과, 우리나라 대학생들은 도서관을 이용함에 있어 부정적인 인식을 갖고 있다고 분석할 수 있다. 본 조사에서는 불편감과 불안감을 모두 부정적인 항목으로 포함하였다. 불편함이 이용자에게 불안감을 가져다준다는 것은 Bostick과 Kampen의 척도를 통해서 알 수 있었기 때문이다. 따라서, 본 연구에서는 가장 최근에 개발한 Kampen(2004)의 척도를 근거로 하여, 보고서에서 부정적인 내용으로 기술한 항목을 추출하였다.

## 2. 요소별 항목 분석

본 절에서는 요소별 항목에 따른 응답빈도수와 보고서 내용을 분석하고자 한다.

### 가. '도서관 지식(KNOW)' 요소

'도서관 지식' 요소는 1개의 긍정적인 항목 6.9%(8건)와 4개의 부정적인 항목 93.1%(108건)의

응답수를 추출할 수 있었다. '도서관 지식' 요소의 항목 및 응답 건수를 살펴보면 아래의 <표 6>과 같다.

<표 6> '도서관 지식' 요소의 항목 및 응답건수

| LA I | 1    | 2    | 3    | 4    | 5   | 합계  |
|------|------|------|------|------|-----|-----|
| 응답수  | 14   | 12   | 57   | 25   | 8   | 116 |
| 비율   | 12.1 | 10.3 | 49.1 | 21.6 | 6.9 | 100 |

상기 <표 6>에서와 같이, 이 요소에서는 '분류기호 및 서가 배열의 이해되지 않음'에 대하여 작성한 학생의 수가 가장 많은 비율(49.1%)을 차지하였다. 이 요소는 Bostick의 '도서관에 대한 지식'과 Onwuegbuzie의 '위치 불안' 요소로 도서관에 대한 학생들의 인지된 친숙함을 말한다. Kampen의 요소에서는 도서관이용교육과 도서관 어디에 무엇이 있는지에 대한 지식을 제시하였다. 본 조사에서는 '검색 후 어느 서가로 가야할지 몰라서 당황스러웠다', '분류번호와 서가배열이 이해되지 않아 필요한 책을 찾지 못할 것 같다'는 불안 감정을 기술하였다. 일부 학생들은 도서관검색에서 고급검색과 같은 다각적인 검색방법을 활용해 보지도 않은 상태에서 원하는 자료가 없다고 판단하는 사례도 있었다. 한편, 검색 화면 내에서 책의 목차나 내용을 미리 볼 수 없음이 인터넷 세대들을 불안하게 하는 요인 중에 하나가 되었다.

이러한 불안감을 해소하기 위한 방안으로는 도서관 분류번호 체계와 서가 배열, 또한 도서관 관련 지식을 에티켓과 함께 도서관이용교육이 이루어져야 한다고 지적하고 있다. 몇몇 국외 연수를 경험한 학생들 중에는 외국 대학에서 커리큘럼에 포함된 대학도서관이용교육 수행에 대한 사례를 들어, 도서관이용교육은 필수적으로 수행해야한다고 주장하였다.

나. '정보탐색과정과 도서관불안(ISPLIB)' 요소

'정보탐색과정과 도서관불안' 요소로는 12개의 부정적인 항목에 응답건수는 100%(477건)가 추출되었으며, 아래의 <표 7>과 같다.

<표 7> '정보탐색과정과 도서관불안' 요소의 항목 및 응답건수

| LA II | 1   | 2    | 3    | 4   | 5    | 6    | 7   | 8   | 9   | 10  | 11  | 12  | 합계  |
|-------|-----|------|------|-----|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 응답수   | 12  | 77   | 112  | 40  | 53   | 105  | 5   | 42  | 18  | 7   | 6   | 30  | 477 |
| 비율    | 2.5 | 16.1 | 23.5 | 8.4 | 11.1 | 22.0 | 1.0 | 8.8 | 3.8 | 1.5 | 1.3 | 6.3 | 100 |

상기 <표 7>에서와 같이, 이 요소에서는 '대출가능한 책을 서가에서 찾을 수 없다'라고 응답한 학생수가 가장 많은 비율(23.5%)을 차지하였으며, '많은 책들로 필요한 책을 찾을 수 없음'에 대한 응답 또한 22.0%(105건)의 높은 응답비율을 보였다. 본 조사에서는 Kampen의 척도와 유사하게

“검색컴퓨터에서는 대출가능으로 나타나지만 서가에서는 찾을 수 없는 일이 종종 발생되어 난감했으며, 이러한 경험 때문에, 책을 빌리기 위해서 도서관에 가는 것이 시간낭비가 되지 않을까 하는 불안감을 갖게 한다”고 표현하였다. 개가제 운영은 또한, 직접 서가를 찾아볼 수 있다는 접근성을 확장시켜 주었으나, 청구기호를 이해하고 서가 배열 순서를 알아야 하기 때문에 도서관을 자주 이용하지 않은 학생들에게는 오히려 막막함을 느끼게 되는 것으로 분석되었다. 한편, 조사연구를 위한 정보검색에 대한 불안에 대하여 연구한 Kampen은 특히, 대학원생들을 대상으로 한 논문 프로포절을 위한 조사연구를 이에 포함하였다. 본 조사에서의 구체적인 내용은 “과제에 적합한 자료라고 판단하여 대출하였는데, 막상 집에서 과제를 수행하려고 내용을 살펴보는 과정에서 적합한 내용이 아니라는 것을 알게 되었다”는 것이다. 또한, 과제 수행 과정이 지연되면서 과제를 완성하지 못할 것이라는 초조함과 불안감으로 나타났다는 것을 알 수 있었다. 심지어, 조사연구를 위한 도서관 이용은 시간투자에 비해 실속이 없다는 학생도 1.0%(5건)가 추출되었다. 특기할 만한 기술 내용으로, 1, 2학년과 같은 저학년 학생들은 소설 및 교양도서를 대출하기 위해서 도서관을 주로 이용하였으며, 이러한 방법의 과제 수행은 처음이라고 기술하였다. 금번 과제 수행에 있어서, 과제의 시작을 어떻게 해야 할지 난감했고, 처음에는 혼란스럽고 힘들었으나 완성하고 나니 뿌듯했으며 자신감도 생겼다고 표현한 학생도 있었다. 반면에, 결국 포기하고 인터넷으로 해결했다는 학생들도 있었다. 학생들의 과제해결 방법을 조사한 결과 아래의 <표 8>과 같다.

<표 8> 과제 수행을 위한 정보수집 방법

| 정보수집방법    | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 | 누적 퍼센트 |
|-----------|-----|-------|--------|--------|
| 도서관 소장자료  | 88  | 24.4  | 24.4   | 24.4   |
| 인터넷 지식검색  | 211 | 58.6  | 58.6   | 83.1   |
| 주교재 및 부교재 | 54  | 15.0  | 15.0   | 98.1   |
| 기타        | 7   | 1.9   | 1.9    | 100.0  |
| 합계        | 360 | 100.0 | 100.0  |        |

상기의 <표 8>에서와 같이, 과제를 수행하기 위한 목적으로 인터넷 지식검색을 활용하는 학생들은 360명중 58.6%(211명)이었다. 24.4%(88명)의 도서관 소장자료를 이용하는 학생들 중에는 주교재를 대출하는 사례가 15.0%(54명)라는 것을 보고서를 통해서 알 수 있었다. 즉, 대부분의 학생들은 인터넷 지식검색과 주교재만으로 과제를 해결하고 있다고 분석되었다.

본 연구를 통하여, 아직까지 우리나라 대학생들은 과제를 해결하는 방법으로 도서관을 이용한 정보탐색 및 처리의 과정을 효율적으로 활용하여 해결하는 방법이 미숙한 것으로 분석할 수 있다.

#### 다. ‘도서관 직원(STAFF)’ 요소

‘도서관 직원’ 요소는 1개의 긍정적인 항목과 6개의 부정적인 항목으로 추출되었다. 전체 57건 중에서

부정적인 응답이 79%(45건)이고 긍정적인 응답이 21%(12건)이었으며, 아래의 <표 9>와 같다.

<표 9> '도서관 직원' 요소의 항목 및 응답건수

| LA III | 1    | 2    | 3    | 4    | 5   | 6   | 7   | 합계  |
|--------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|
| 응답수    | 18   | 12   | 14   | 6    | 4   | 1   | 2   | 57  |
| 비율     | 31.6 | 21.1 | 24.6 | 10.5 | 7.0 | 1.8 | 3.5 | 100 |

상기 <표 9>의 이 요소는 Bostick(1992)과 Jerabek(2001)의 척도에서 가장 많은 변량을 차지하고 있었던 것에 반하여, 본 연구에서는 직원에 대한 불안감을 크게 보이지 않았다. 도서관 직원에 대한 불안감을 느끼는 몇몇 학생들은 무표정한 직원의 모습으로 인해 물어보려 했다가 그냥 혼자서 해결하는 방법을 택하게 되었고, 대부분 아르바이트 학생이어서 묻는 말에 머뭇거리며 잘 대답하지 못했다는 경험을 기술하였다. 특별히, 전체 대학 응답수에서 50%(9건)가 H대학도서관에서 직원의 불친절에 대해서 호소하였다. 이 대학은 도서관에 대한 마인드가 없는 일반직 직원을 임시로 배치한 상태이었기 때문이라는 것을 확인할 수 있었다.

도서관 직원의 친절에 있어서는 친절하지 않다고 답변한 내용을 분석해 보면, 첫째, 사서와 일반직원, 그리고 조교나 근로장학생을 구분하지 못하고 모두를 직원으로 인식하기 때문이다. 둘째, 미국의 대학도서관과 우리나라 대학도서관에서의 직원의 역할에 따른 차이 때문일 것으로 판단되며, 둘째, 최근 사회적 추세에 따라 도서관에서도 이용자 중심의 서비스가 개선되면서 이용자들에게 직원에 대한 부담감이 실제로 줄었기 때문이라고 분석되었다.

라. '도서관 이용 능력에 있어서 인식된 이해(IMPLIB)' 요소

'도서관 이용 능력에 있어서 인식된 이해'에 있어서는 부정적인 응답이 4항목, 긍정적인 응답이 4항목이었다. 각각 응답건수로는 58.3%(77건)과 41.6%(55건)로 추출되었으며 아래의 <표 10>과 같다.

<표 10> '인식된 도서관이용 능력' 요소의 항목 및 응답건수

| LA IV | 1    | 2   | 3    | 4    | 5   | 6   | 7    | 8   | 합계  |
|-------|------|-----|------|------|-----|-----|------|-----|-----|
| 응답수   | 34   | 3   | 24   | 36   | 11  | 11  | 17   | 6   | 132 |
| 비율    | 25.8 | 2.3 | 18.2 | 27.3 | 8.3 | 8.3 | 12.9 | 4.5 | 100 |

상기 <표 10>의 이 요소는 도서관을 활용할 수 있는 능력에 대한 부정적인 인식이나 즐거움과 같은 인지된 도서관 이용 능력을 포함한다. 본 조사에서, 긍정적인 응답으로는 문헌조사를 위한 자료 찾기 즐거움과 학교생활과 연구에서 도서관의 중요성에 대한 인식이었으며, 부정적인 응답에는 도서관 정보나 기기에 대한 이용 능력의 부족이 불안감으로 나타난 것이다.

상기의 보고서 기술 내용으로는 ‘지나친 정숙이 답답하여 졸리게 하고, 뻑뻑한 서가 사이에 있으면 숨이 막힐 것 같다’고 기술한 학생이 상당수 있었으며, 도서관의 분위기가 답답하고 부담스럽기 때문에 압도감을 느끼게 되어 오히려 집중되지 않는다는 학생들도 27.3%(36건)이었다.

마. ‘기술에 의한 편안함(TECH)’ 요소

‘기술에 의한 편안함’ 요소는 2개의 긍정적인 항목과 6개의 부정적인 항목으로 추출되었다. 전체 응답 100건 중에서 부정적인 응답이 80%(80건)이었으며, 긍정적인 응답이 20%(20건)이었으며, 항목 및 응답건수는 아래의 <표 11>과 같다.

<표 11> ‘기술에 의한 편안함’ 요소의 항목 및 응답건수

| LA V | 1    | 2    | 3    | 4   | 5    | 6    | 7   | 8   | 합계  |
|------|------|------|------|-----|------|------|-----|-----|-----|
| 응답수  | 23   | 10   | 14   | 6   | 13   | 31   | 1   | 2   | 100 |
| 비율   | 23.0 | 10.0 | 14.0 | 6.0 | 13.0 | 31.0 | 1.0 | 2.0 | 100 |

이 요소에 있어서, Bostick의 척도에서는 컴퓨터, 복사기, 프린터기와 같은 기계 사용에 대한 불안함을 포함하였으나, Kampen의 척도에서는 온라인 자원의 접근방법 또는 도서검색시스템의 활용 방법에 관한 문항들을 포함하고 있었다. 또한, Kampen(2004)의 척도에서는 도서관 웹사이트와 상호대차서비스에 대한 항목뿐만 아니라 대학원생들을 위한 연구지원프로그램과 같은 별도의 지원 시스템에 관한 인식을 포함하였다. 본 조사에서는 학부 학생을 대상으로 하는 시스템이었으므로 이 요소의 일부 항목을 제외하고, 학부 학생들도 이용할 수 있는 온라인 도서검색시스템과 전자자료 접근에 관한 이용을 포함하였다. 도서관 내의 검색시스템이나 외부에서 홈페이지를 통해 도서를 검색하는 방법에 대해서는 기본적인 지식은 대부분 알고 있었으나 대체로 ‘쉬운검색(간편검색)’ 정도만 사용하고 있었으며, 원하는 정보가 나오지 않거나 너무 많은 정보가 검색될 경우에는 서가에서 직접 찾는 경향이 많았다. 한편, 학술데이터베이스나 전자저널은 거의 이용하지 않았으며, 이용했던 학생들조차 절차가 복잡하고 다른 인터넷 사이트 검색과는 달리 어렵다고 느껴진다고 기술하였다. 과제물에 제시하였음에도 불구하고 도서관 자료 검색이나 온라인 데이터베이스를 인터넷 검색과 구별하지 못하는 학생들 또한 발견되었으며, 몇몇 학생들은 회원가입과 인증방식에 대해서 개인정보유출이나 귀찮은 절차 등을 이유로 이용을 꺼려했다.

바. ‘도서관 건물(BUILD)’ 요소

‘도서관 건물’ 요소는 9개의 부정 항목과 1개의 긍정항목, 그리고 각각의 응답건수는 99.2%(121건)와 0.8%(1건)로 추출되었다. 이 요소의 항목 및 응답건수는 아래의 <표 12>와 같다.

〈표 12〉 '도서관 건물' 요소의 항목 및 응답건수

| LA I | 1    | 2    | 3    | 4   | 5   | 6   | 7    | 8   | 9    | 10  | 합계  |
|------|------|------|------|-----|-----|-----|------|-----|------|-----|-----|
| 응답수  | 16   | 15   | 21   | 2   | 4   | 1   | 20   | 11  | 23   | 9   | 122 |
| 비율   | 13.1 | 12.3 | 17.2 | 1.6 | 3.3 | 0.8 | 16.4 | 9.0 | 18.9 | 7.4 | 100 |

상기 〈표 12〉의 '도서관 건물' 요소에 있어서, Kampen의 요소에서는 6문항으로 건물에 관련한 위압감이나 혼란으로 인한 불안 요소였으나, 우리나라 학생들의 보고서에서는 공간 부족, 노후로 인한 공기오염 등의 문제로부터 기인한 것으로 요약할 수 있다. 20,000㎡ 이상 큰 규모의 도서관을 이용하는 K대학의 학생은 '번쩍번쩍한 외관으로 인해 위압감을 느낀다'고 표현한 학생도 있었지만 반면에 '최신의 시설을 갖춰 체계적으로 잘 관리되고 있어 만족하며 신뢰감을 갖게 된다'고 표현한 학생이 더 많았다.

이러한 공간적, 환경적 불안감은 우리나라의 오래된 대학도서관 건물로 인하여 쾌적한 공간 구성이나 환기보다는 한정된 공간에 서가 공간을 최대한 확보하기 위한 대책을 우선적으로 강구함으로써 나타나는 현상이라고 분석되었다.

### 3. '신규(NEW)' 요소 및 항목

본 요소는 Kampen(2004)의 척도에서 제시되지 않은 항목들을 별도로 구분하였다. 이는 우리나라 학생들에게 느껴지는 불안감으로 간주하며, 부정적인 6항목과 긍정적인 1항목으로 이루어졌다. 각각의 응답건수는 94.2%(49건)와 5.8%(3건)로 아래의 〈표 13〉과 같다.

〈표 13〉 '신규' 요소의 항목 및 응답건수

| LA VII | 1   | 2    | 3   | 4    | 5  | 6    | 7   | 합계  |
|--------|-----|------|-----|------|----|------|-----|-----|
| 응답수    | 1   | 8    | 3   | 12   | 13 | 12   | 3   | 52  |
| 비율     | 1.9 | 15.4 | 5.8 | 23.1 | 25 | 23.1 | 5.8 | 100 |

이 요소에는 시설이나 기기의 이용에 있어서 안내문이나 설명문을 찾는 학생들이 자세한 안내 또는 설명이 없어 주저하게 된다고 기술하였다. 또한, 이 요소에서는 너무 엄격한 도서관 규칙으로 인하여 도서관을 기피하게 됨을 호소하는 학생들이 있었다. 즉, 학생들은 대출권수, 도서관 개관시간 등의 제한으로 도서관에서 자료를 찾을 때에 조급함을 느끼게 된다는 불안감을 표현하였다. 이러한 엄격한 규칙은 도서관에 들어서면 경직되고 때론 조그만 돌발 상황에서도 긴장하게 된다. 또한, 도서 대출에 대한 부정적인 반응을 한 학생들 중에는 빌린 도서를 훼손하거나 분실하게 될까봐

조심스러워서 아예 빌리지 않고 서점에서 구입한다고 기술하였다.

## V. 결론 및 향후 연구

### 1. 결론

이용자들이 느끼는 도서관불안에 대하여 분석한 결과와 향후 연구 과제는 다음과 같다.

첫째, 우리나라 대학생들이 도서관을 이용하면서 불안을 느끼고 있다는 것을 확인할 수 있었다. 국내 대학생들의 보고서로부터 추출한 도서관불안을 Bostick(1992)과 Kampen(2004)의 척도와 비교해 보았을 때, 불안 항목의 범위는 크게 다를 바 없었으나, 우리나라 대학생들에게는 도서관의 물리적 환경이나 직원에 의한 불안보다는 과제 수행을 위한 도서관에서의 정보 탐색과 도서관의 정책이나 운영 측면에 있어서 불안을 더 크게 느끼는 것으로 나타났다. 특히, 과제 수행을 위한 자료 및 정보의 탐색 방법과 연구조사 방법에 대해서 숙지하지 못하는 학생들이 상당수 있었다. 이러한 학생들은 검증되지 않은 인터넷 지식검색까지도 여과없이 복사하여 활용하고 있다는 것을 발견하게 되었다. 한편, 도서관의 엄격한 규칙 혹은 느슨한 규칙은 이용자에게 오히려 불안감을 주게 되어 도서관 이용을 저해하는 요인이 될 수 있다. 시설이나 기기의 관리, 노후된 자원이나 시설의 교체 주기에 의한 개선, 또는 다수 이용자 중심의 규정 등의 도서관 정책 및 운영 요소는 이용자에게 도서관 불안의 원인이 되기 때문이다. 다수의 사람을 대상으로 이용되어지는 도서관이니 만큼 적절한 규칙을 만들어 도서관을 이용하는 많은 사람들에게 효과적으로 이용되어지도록 해야 할 것이다.

둘째, 개가제 및 기기 등의 셀프 운영방식의 변화로 인한 불안. 개가제 운영으로 인해, 이용 학생들은 서가의 제 위치에 꽂아 있지 않는 책을 찾아 헤매게 되는 경험을 자주 함으로써 필요한 책이 없다고 생각하게 된다. 이는 도서관이 체계적으로 정리되어 있지 않다는 느낌을 갖게 됨으로써 심지어 도서관을 신뢰할 수 없게 하기 때문에 장기적인 도서관불안을 가져올 수 있다. 셀프 처리 방식은 전자적 장비 및 인터넷의 발달에 따라 다양해진 서비스 기기에 대한 사용을 이용자에게 스스로 해결할 도록 운영됨에 따라, 사용 방법을 알지 못할 경우 불안감으로 나타난다.

셋째, 정보환경 및 이용자 서비스 방식의 변화에 따른 불안. 본 조사에서 대학생들은 인터넷 지식검색과 도서검색을 대부분 익숙하게 활용하고 있었으나, 온라인 학술DB와 상호대차서비스 등의 학술자료에 접근하는 방식은 어렵고 복잡하다고 인식하고 있었다. 또한, 정보기술의 발달과 인터넷의 확산은 오히려 학습 및 과제를 수행하기 위한 연구조사 방법에는 역효과를 가져오게 한다는 것을 알 수 있었다.

## 2. 향후 연구 과제

첫째, 본 조사는 향후 우리나라 대학생들을 대상으로 한 '도서관불안척도'를 개발하는데 근거자료로 활용하고자 한다. 미국의 대학생들을 대상으로 선행 개발된 도서관불안척도는 국내 대학생들의 상황적, 기질적, 환경적 요인과 다른 양상을 보이기 때문에, 국내 대학생들에게 적합한 도서관불안척도를 개발하여야 할 것이다.

둘째, 도서관불안을 해소 또는 감소시키기 위한 대처방안은 무엇인지에 대한 연구가 이루어져야 한다. 특히, 개가제 운영방식으로 인한 불안은 이용자에게 불안뿐만 아니라 도서관에 대한 신뢰감까지 상실하게끔 할 것이다. 도서관이용교육을 통한 도서관 내 자료 및 장비 등의 위치인지 훈련, RFID의 도입, 또는 소재정보시스템 등을 통하여 해결방안을 모색하여야 할 것이다.

셋째, 체계적인 정보탐색과정 교육이 이루어져야 한다. 본 조사에서는 과제물 수행 및 연구조사 방법에 의한 도서관불안은 우리나라 대학생들에게 스트레스 요인 중 보편적이면서도 경우에 따라 심각한 것으로 나타났다. 주교재나 부교재, 그리고 인터넷 지식검색을 통해서 그대로 베껴 쓰기 식으로 과제를 해결하는 학생들에게 조사연구 방식의 과제 수행은 처음에 어떻게 해야 할지 모르겠고 이런 경험은 처음이었으며, 특히, 지금까지 과제 중에서 가장 어려웠다고 기술한 학생들이 상당수 있었다. 또한, 도서관에서 책을 빌리기 보다는 서점에서 구입한다고 기술한 학생의 경우, 한편의 필독서만으로 과제를 해결한 것으로 보여졌기 때문에, 역시 과제에 대한 개념은 파악하였으나 올바른 과제 수행은 아니었다고 파악되었다. 특히, 과제 수행 방법을 이해하지 못한 채 전혀 언급하지 않은 학생들이 대부분을 차지하였다.

## 참 고 문 헌

- 권나현. "디지털 도서관에서의 도서관불안과 측정도구 분석." 한국문헌정보학회지, 제38권, 제2호 (2004, 6), pp.29-47.
- 황옥경. "도서관불안 이론의 고찰." 한국정보관리학회지, 제22권, 제3호(2005, 9), pp.71-84.
- C. Kuhlthau. 정보탐색과정론. 김효정, 이병기 공역. 경기 : 한국디지털도서관포럼, 2000.
- Bostick, S. L. The development and validation of the library anxiety scale. Doctoral dissertation, of Wayne State University, 1992.
- Endler, N. and J. Edwards. "Stress and personality." In *Handbook of Stress: Theoretical and clinical aspects*, edited by L. Goldberger & S. Breznits. New York : The Free Press, 1982.

- Jerabek, J. A., L. S. Meyer, and S. T. Kordinak. "Library anxiety and Computer anxiety: Measures, Validity, and Research Implications." *Library & Information Science Research*, Vol.23(2001), pp.277-289.
- Jiao, Q. G., A. J. Onwuegbuzie, and A. Lichtenstein, "Library Anxiety: Characteristics of 'At-Risk' College Students." *Library and Information Science Research*, Vol.18, No.2 (1996), pp.151-163.
- Jiao, Q. G., and A. J. Onwuegbuzie. "Antecedents of library anxiety." *The Library Quarterly*, Vol.67(1997), pp.372-389.
- Kuhlthau, C. "Developing model of the library search process: Cognitive and Affective Aspects." *The Library Quarterly*, Vol.28(1988), pp.232-242.
- Neveh-Benjamin, M. et al., "Test anxiety: Deficits in information processing." *Journal of Educational Psychology*, Vol.73(1981), pp.816-824.
- Onwuegbuzie, A. J. "Writing a research proposal: The role of library anxiety, statistics anxiety, and composition anxiety." *Library & Information Science Research*, Vol.19(1997), pp.5-33.
- Onwuegbuzie, A. J., Q. G. Jiao, and S. L. Bostick, *Library Anxiety: Theory, Research, and Applications*. Oxford : The Scarecrow Press, Inc., 2004.
- Spielberger, C. D. "Current trends in theory and research on anxiety." *In Anxiety: Current trends in theory and research*, edited by C. D. Spielberger. New York : Academic Press, 1972.
- Waid, L. R. et al., "Relationship of state-trait anxiety and type of practice to reading comprehension." *Journal of Psychology*, Vol.98(1978), pp.27-36.