

# 도서관 불안 척도 개발에 관한 연구 : 국내 대학도서관 이용자를 대상으로

## A Study on developing Library Anxiety Scale

박현영 협성대학교 학술정보관

남태우 중앙대학교 문헌정보학과 교수

Park, Hyun-Young

Library in Hyupsung University

Nam, Tae-Woo

Professor of Library & Information Science in Chung-Ang University

< 초 록 >

본 연구는 도서관의 정보 서비스 및 이용자 연구 영역인 도서관 이용자의 불안에 대한 측정도구로서, 우리나라 대학도서관 이용자를 대상으로 한 '도서관 불안 척도(Library Anxiety Scale: LAS)'를 개발하기 위한 연구이다.

### 1. 서론

약 20년 전까지만 해도 사람들은 학생들이 도서관을 이용하는 동안 편안함을 느낀다고 인식하고 있었다. 그러나, 1986년, Mellon은 학생들이 도서관을 이용하면서 불안을 느낀다는 것을 처음으로 파악하게 되었고, 이후 '도서관 불안'이라는 용어를 공식화하게 되었다. 최근, 문헌정보학에서는 이 도서관 불안 현상의 특성과 원인, 특징, 또는 결과 등에 대한 공식적이고 체계적인 연구가 행해지고 있다.

인지심리학에서는 교수-학습과정에서 여러가지 변인들과 그 영향에 관한 연구를 통해, 성공적인 학습자와 그렇지 못한 학습자의 차이를 정보 습득이나 처리과정, 즉 학습기술 사용상의 차이로 설명하며, Naveh-Benjamin 등(1981)은 학습자의 특성 가운데 불안이 정보의 저장과 인출 즉 정보처리에 영향을 주는 변인이라고 보고하였다.

불안 심리는 개인의 기질에 따라, 상황에 따라, 또는 환경에 따라 무수한 변인들과 상호 작용함으로써 나타나게 되며, 더불어 인지적, 정서적 요구에 의해 지배를 받는다(Onwuegbuzie, 2004). 이 변인들은 상호 관계적 특성 때문에 불안의 원인에 대해서는 분명하게 확인되지 않았으나, 이 변인들은 도서관 불안을 일으킬 수도 있고, 도서관 불안에 의해 악화될 수도 있으며, 또한, 어떤 변인들은 양방향으로 나타날 수도 있다.

이러한 도서관불안은 학습자의 정보처리 즉 조사연구 과정에 부정적인 영향을 미치는 요인으로서 이에 대한 연구는 조사연구 역량 향상을 위한 방안 모색 연구라고도 할 수 있다. 지금까지의 도서관불안 연구가 모두 대학생 혹은 대학원생을 대상으로 수행된 것은 이러한 배경 때문인 것으로 판단된다.

그러나 아직까지 국내에서는 도서관불안에 대한 체계적인 연구가 이루어진 바 없었다. 지금까지의 도서관불안 연구는 대부분 미국의 대

학도서관을 중심으로 수행되어 왔으나 도서관 불안이 다양한 개인적 기질이나 상황, 또는 환경의 영향을 받는다면 이제 우리나라 대학생의 기질이나 도서관 환경에서의 도서관불안에 대한 연구가 필요한 때라고 판단된다.

따라서, 본 연구에서는 국내 대학도서관 환경에서 우리나라 대학생이라는 특수성으로 인하여, 과제물 작성 및 연구조사 과정에서 발생하는 도서관 불안을 측정하기 위한 척도를 개발하고자 한다.

## 2. 도서관 불안의 이론적 배경

### 2.1 도서관 불안의 개념

새로운 상황에 직면했을 때, 우리는 대개 불안해하기 마련이다. 불안은 우리를 꼼짝 못하게 만들 것인가?, 아니면 오히려 우리를 고무시켜 무언가를 성취하게 만들 것인가? 그리고 이러한 불안은 어떤 기능을 하는가? 어떤 사건이나 상황에 대한 반응으로서의 일반적 불안은 태초부터 존재해 왔을 것이다. 그러나 심리학적 개념으로서의 불안에 대한 연구는 대부분 금세기에 겨우 떠오른 현상으로, 실험적 연구들이 1950년과 1960년 사이에 증가하게 되었다.

Spielberger 등(1972)은 불안이 인간의 기본적인 특성이라고 정의하였고, Endler와 Edwards(1982)는 “주관적으로 경험된 공포 또는 기분과 밀접하게 관련된 감정상태” 그리고 “불확실하고 무기력한 느낌”으로 묘사하였다.

Waid(1978) 등의 연구에서는 상태 불안이 학습과 성취에 역영향을 미친다는 것을 보여주었다. 즉, 교육환경에서 유발된 불안은 시간이나 상황에 의한, 컴퓨터 불안, 통계학 불안, 수학 불안, 쓰기 불안, 외국어 불안을 포함한 많은 유형의 학습관련 불안이 나타난다고 증명하였다.

1986년에 Mellon은 6,000명의 학생이 참여한 2년간의 정성적 연구에서, 75%에서 85% 사이의 학생들이 처음으로 도서관을 이용한 경험에 대해 불안, 두려움, 압도감, 헤매는 느낌, 무기력, 혼동, 공포 등으로 묘사한 것을 분석한 후, 이를 ‘도서관 불안’이라고 명명하였다. Jiao 등(1996)은 도서관 불안이란 넓은 의미로, “도서관 환경에서 경험된 불편한 느낌, 정서적 성향을 말하는데, 이는 인지적, 정서적, 심리적, 생리학적 행동결과”라고 정의하였다.

많은 연구자들이 도서관 불안에 영향을 주는 여러 가지 변인을 대상으로 실험적 연구를 수행한 바, 나이, 성별, 연구연수, 모국어, 평점, 취업상태, 도서관 이용횟수, 도서관 이용 목적 등의 변수가 도서관 불안에 영향을 미친다고 밝혔다. 이들 연구 중, Jiao(1996) 등은 학문을 한 해수와 관련하여, 불안 수준은 신입생이 가장 높게 나타났고 4학년 학생들이 가장 낮게 나타난다는 것을 발견하였다.

Kuhlthau(1998) 등에 의하면, 불안 증상이 있는 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 포기해 버림으로써 학위 논문을 완성하는 데 어려움을 겪기도 한다(Onwuegbuzie & Jiao, 1998)고 한다. 이러한 학생들은 상당히 오랜 기간 동안 도서관 이용을 피하게 되는 악영향이 나타날 수 있게 된다.

Kracker(2002)는 Kuhlthau의 정보탐색과정(Information Search Process: ISP) 모델에 대해 도서관 이용교육 시간에 학생들에게 강의할 경우 도서관 불안을 줄일 수 있는지 실험 연구를 통해서 조사해 보았다. 연구 결과 30분동안 ISP 모델을 배운 학생들이 그렇지 않은 학생들보다 통계적으로 유의하게 줄어든 불안지수를 보였다. 이는 불안이라는 정서적 반응의 근거

에는 정보추구 과정 전반에 대한 이해 부족이라는 인지적 요소가 있음을 보여준다.

Jiao와 Onwuegbuzie (2002)의 지적에 의하면, 도서관 불안은 학생들이 학업의 어느 시점에서든 도서관을 이용하도록 강요받기 때문에 학업관련 불안 중 가장 광범위한 형태 가운데 하나이다.

상기의 연구들을 종합해 보면, 가벼운 불안은 도서관 이용 동기를 촉진시킬 수 있을 만큼 유용하지만, 더 심한 도서관 불안은 대학생들의 과제물이나 연구조사를 성공적으로 처리할 수 없게 한다. 게다가, 도서관 이용이나 도서관 과제 수행을 더 많이 연기하며, 심하게는 과제가 피로 나타나게 되고, 더 나아가 대인관계에서 열등감을 느끼게 하는 등 부정적인 인간 형성으로까지 발전될 수 있다고 한다.

## 2.2. 도서관 불안의 연구기반 모델

도서관 불안의 연구기반 모델에는 5개의 모델이 제시되어 있다. 즉, Kuhlthau(1991 등)의 정보 탐색 과정 모델(Information Search Process: ISP), 도서관 불안의 인지적-정서적 단계 모델(Cognitive-Affective Stage Model: CAS), 도서관 불안의 정보 활용 과정 모델(Information Literacy Process Model: ILP), 도서관 불안의 기질적-상황적-환경적 모델(Dispositional-Situational-Environmental Model: DSE), 도서관 불안의 불안-기대 매개 모델(Anxiety-Expectation Mediation Model: AEM)이다(Onwuegbuzie, 2004).

Mellon의 도서관 불안 분석은 Kuhlthau(1991)의 정보탐색과정 모델을 통해 보다 체계적으로 제시되었다. 본장에서는 이론적으로 정립된 Kuhlthau의 ISP 모델에 대하여 살펴보고자 한다. 정보탐색과정의 단계는 과제착수, 주제선정, 사전 탐색, 초점집중, 정보수집, 그리고 탐색종료의 6단계로, 구체적으로 다음과 같다.

탐색과정의 제1단계에서는 학생들이 자신의 과제를 이해하고 이를 선행연구와 연계시킴으로써 논제를 선정한다. 이때 학생들은 혼란과 무의식적 두려움을 느끼고, 자신이 원하는 것이 무엇인지 모르겠다는 불안감을 느낀다고 한다.

제2단계에서 논제가 신속하게 결정되지 않을 경우 불안감은 가중된다. 다른 학생들에 비해 자신만 잘 수행하지 못하는 것 같아 두려움을 느낀다. 그러나 일단 논제를 결정하고 나면 기분이 좋아지고 연구과제가 귀찮다는 느낌이 사라졌다는 느낌을 갖게 된다.

제3단계는 구체적인 초점으로 집중시키기 위해서 논제에 대해 포괄적인 정보를 조사하는 단계이다. 학생들은 논제에 대한 포괄적인 정보를 발견했을 때 불일치와 모순으로 인해 많은 혼동을 경험하고 있으며, 혼란상태가 위협적으로 느껴져 이 시점에서 선택한 논제를 포기하려는 경우도 나타났다. 많은 학생들이 가장 어렵다고 생각하는 단계이다.

제4단계는 초점을 형성하는 단계이다. 이 단계에서 학생들은 보통 연구과제의 전환점을 맞이하게 된다. 관심을 집중시킨 초점은 도서관 탐색에 대한 방향을 제공해 준다. 일단 학생들이 이 시점에 도달하게 되면 한층 더 자신감 있는 표현을 하게 된다.

제5단계는 집중시킨 초점에 관한 정보를 수집하는 일이다. 이 단계에서 학생들은 자신감을 갖고 탐색 방향을 설정하게 된다. 이 단계에서 그들의 관심과 흥미가 증대된다.

마지막 6단계에서는 탐색을 종료하고 보고서 작성을 시작하게 된다. 탐색을 종료하는 이유는 다양하게 나타난다. 적합 문헌의 탐색이 감소될 때, 중복 자료가 많아질 때, 충분한 노력을 했다고 느꼈을 때, 또는 시간적인 제약으로 인하여 연구 과제를 제출해야 할 시기에 임박했을 때, 탐색을 종료하는 경향을 보이고 있다(김효정, 이병기, 2000).

정보탐색과정의 모델은 각 단계마다 공통적으로 적용되는 3가지 영역, 즉, 인지적 영역(사고), 물리적 영역(행동), 그리고 정서적 영역(감정)으로 구성되어 있다. 각 단계마다 불안증상과 해결점이 반복적, 복합적, 순환적으로 나타나며, 심하게는 포기하게 되는 결과도 발생하게 된다.

도서관 탐색을 수행하는데 있어 많은 사람들은 얼마나 많은 노력을 기울여야 하는지에 관계없이 일단 옳은 길을 찾으면 성공이 보장되는 길이 있을 거라고 인식하게 됨으로써, 노력과 성공의 불일치가 불안을 증가시킨다. 게다가, Kuhlthau(1991)에 의해 언급된 것처럼, 정보 검색 과정(ISP)의 불확실성과 정보검색 과정의 초기단계는 불편함과 불안감을 야기시키고, 이는 문제의 명확한 표현과 관련성 판단에 영향을 준다.

### 2.3 도서관 불안의 선행연구

Bostick(1992)은 도서관 불안 척도(Library Anxiety Scale: LAS)를 개발하여 도서관 불안을 정량화하였다. 이 LAS에서는 총 43항목에 5개의 하위영역으로 구성하여, 도서관 이용자가 겪는 도서관 불안 심리를 측정하는 표준 척도로 사용하였다. 5개의 하위영역으로는; 1) 직원에 의한 장벽, 2) 정서적 장벽, 3) 도서관에서의 편안함, 4) 도서관에 관한 지식, 그리고 5) 기계적 장벽 등으로 구분하였다.

Bostick(1992)은 도서관 불안 척도 개발에 있어서, 다음과 같은 14단계로 수행하였다. (a) 관련된 주요 요소들의 목록을 전개하기, (b) 타당성 검증을 위해 목록을 전문가에게 보내기, (c) 반응 또는 공통점과 대립되는 점을 관찰하기, (d) 개요를 다시 구성하기, (e) 그 개요를 전문가에게 다시 보내기 (f) 주요 요소의 목록과 항목들을 연결하기, (g) 항목들을 전문가 패널에게 보내기, (h) 시험도구 개발하기, (i) 측

정도구가 읽기 쉽고 명확한지를 평가하기, (j) 평가에 기초해서 항목을 수정하기, (k) 파일럿 연구하기, (l) 실험 요소 분석하기, (m) 도구를 수정하고 실행 가능한 문장은 유지하기, (n) 반복적 테스트를 통한 신뢰도를 평가하기의 순서로 진행한다.

Bostick(2002a, 2002b)의 LAS 개발 이후, 내용, 기준, 개념 관련 신뢰도와 타당도를 입증하는 후속 연구들이 만족할 만한 결과로 보고되었다. 한편, 몇몇 연구자들은 Bostick의 LAS 개발이 디지털 도서관 서비스 환경에서의 척도로는 적용하기 어렵다는 문제점을 제시하였다. 예컨대, Jerabek 등(2001)은 5개의 하위영역의 순위를, 1) 도움 부족(13.02%), 2) 도서관 환경(8.74%), 3) 자신감(8.32%), 4) 비컴퓨터 기술 관련 영역(7.79%), 그리고 5) 컴퓨터 이용지도(3.36%) 순으로 열거하였다. 즉 Bostick이 도서관 불안의 51.8%를 설명한 것에 반해, 이 연구에서는 41.22%의 변량을 설명하였다.

이후에, LAS와 관련하여 점수의 신뢰도와 타당도 분석 및 도서관 불안의 다차원 척도를 위한 요소 분석 등이 연구되어졌다(Kampen, 2004, Onwuegbuzie, 1997, 1998, 2000, 등).

한편, Van Kampen(2004)는 Bostick의 LAS를 수정하여 '다차원 도서관 불안 척도(Multi-dimensional Library Anxiety Scale)'라고 명명한 도서관 불안 척도를 개발하였다. 이 도구는 대학도서관과 Kuhlthau의 ISP 모델을 기반으로 하여 박사과정 학생에 대하여 성별, 전자자원 및 서비스, 그리고 학생의 물리적인 위치와의 상호관계를 실험하고, 정보환경의 변화에 따른 도서관 불안 척도를 수정 개발한 것이다. 이 척도는 6개영역 53문항으로 구성되었으며, 영역으로는 1) 편안함과 자신감, 2) 정보추구과정과 일반적 도서관 불안, 3) 직원으로 인한 장벽, 4) 도서관이용방법에 대한 지식의 중요성, 5) 기술 및 도서관과 관련된 기술에 대한 편안함, 6) 도서관 건물에 대한 편안함 등으로 범주

화되어 있다.

따라서, 본 연구에서는 상기 2개의 도서관 불안 척도를 기초로 하여, 우리나라 대학생이 과제물 해결이나 조사연구 등 학문적으로 대학도서관을 이용하면서 갖게 되는 불안 요소를 추출하여 도서관 불안 척도를 개발하고자 한다.

### 3. 도서관 불안 척도(Library Anxiety Scale: LAS) 개발의 연구방법

본 연구에서는 상기와 같은 연구기반 모델과 선행연구에 기초하여, 국내 대학도서관의 변화된 환경에 맞는 도서관 불안 척도 개발 연구를 다음과 같이 수행하고자 한다.

LAS 개발의 목표 대상은 어느 특별한 학생 수준에 제한되지 않지만 전학년의 대학생을 대상으로 한다. 이는 도서관 불안이 처음으로 도서관을 이용하는 학생들에게 국한되지 않고 대학에서 학습을 하는 기간 동안 지속적으로 나타나는 증상이라고 가정하기 때문이다(Onwuegbuzie, 1997). 즉, 도서관은 지식자원이 계속 업데이트되고, 새로운 기술이 개발되고, 시스템이 더 다양해지고 변화하는 역동적인 기관이기 때문에 이러한 변화에 따른 불안이 지속적으로 존재할 수 있는 것이다. 연구 대상자의 지리적 위치 또한 제한을 두지 않았다. 왜냐하면 학생들이 느끼는 불안은 지리적 조건에 상관없이 모든 지역에 영향을 주기 때문이다(Onwuegbuzie, 1997).

본 연구가 개발할 도서관 불안 척도의 타당성을 검증해 줄 전문가 패널은 도서관 정보 과학 분야에서 소속되어 있는 10인 이하로 선정한다. 전문가 패널 선정 기준은 대학에 소속되어 있는, 전공 교수, 전문 사서, 도서관 경영자, 참고사서 등으로 제한하고자 한다.

도서관불안 측정을 위한 표본집단으로 국내 서울지역 2개 대학과 경기지역 2개 대학을 선

정하고 다시 각 대학마다 2개 클래스를 선정한다. 각 대학의 클래스를 각각 제1과 제2 두 클래스로 구분한 뒤 제1 클래스의 4개 클래스를 제1집단, 제2 클래스의 4개 클래스를 제2집단으로 한다.

설문지 양식에는 인구통계학적 요인을 끌어내기 위해 일반적 사항을 사용한다. 즉, 학생들은 성별, 학년, 대학명, 타 도서관 이용 경험 여부, 도서관이용교육 여부, 과제물 해결 방법 등을 표시하도록 한다. 과제물 해결 방법은 다음과 같이 나누어졌다: (a) 주교재 또는 부교재 인용, (b) 인터넷을 통한 웹문서에서 발췌, (c) 여러 가지 교재 및 관련 자료를 찾아본다. (d) 친구 또는 선배의 도움을 받는다, (e) 기타( ).

평가문항은 Likert 타입의 5점 척도로 하고, 신뢰도 측정은 Cronbach Alpha 계수를 이용한 테스트 평가를 수행한다.

본 연구의 구체적인 연구내용 및 방법은 다음과 같다.

- 1) Bostick(1992)과 Kampen(2004)의 LAS를 통해 도서관 불안과 관련된 핵심 요소의 리스트를 작성한다(불안요소 리스트).
- 2) 정성적 연구방법을 실시한다. 즉, 강의 첫 시간에 조사대상 학생들에게 과제물을 주고 도서관을 이용하면서 작성하도록 지시한다. 과제물은 해당 교과목과 관련된 주제로 제시하고, 과제물 주제와는 별도로 ‘도서관을 이용했을 때의 느낌’을 A4 1쪽 분량으로 작성하여 4주 후에 제출하도록 한다(보고서).
- 3) ‘불안요소 리스트’와 ‘보고서’를 종합 분석하여 수정 도서관 불안 척도를 만든다(수정 척도1).
- 4) 제1그룹을 대상으로 ‘수정척도1’로 설문조사한다.
- 5) 4)의 설문조사를 분석하여 ‘수정척도1’의 문항을 수정한다(수정척도2).
- 6) 제2그룹을 대상으로 ‘수정척도2’로 설문조사한다(수정척도3).

- 7) 전문가 패널에게 '수정척도3'의 내용 타당성을 검증받고 척도를 수정한다(수정척도4)
- 8) 반복적인 테스트를 통해 신뢰도를 평가한다.
- 9) 척도의 문항수를 최적화하고 확정한다.

#### 4. 요약 및 결론

우리나라에서는 일반적으로 도서관이 편안하고 안정된 곳이라고 인식되어 왔으며, 실제로 도서관을 이용할 때 어려움이나 불안 심리에 대해서 연구된 바는 없었다.

최초로 개발된 Bostick(1992)의 LAS를 우리나라 대학도서관 환경과 비교해 보면, 최근 우리나라 역시 세계화, 정보화 사회가 도래하면서 교육 및 서비스 환경에서 차이점을 발견하게 된다. 따라서, 우리나라 대학생이 내재하고 있는 도서관 불안 심리는 이 LAS와는 차이가 있을 것이라고 판단된다.

본 연구를 통하여 우리나라 대학생이 내면에 갖고 있는 도서관 불안 문제를 끄집어낼 수 있도록 하는 계기가 되고자 한다. 또한, 본 연구가 개발할 도서관 불안 척도가, 우리나라 대학생이 지니고 있는 도서관 불안 증상에 대한 대처방안을 마련할 수 있는 기초 자료가 되기를 기대하는 바이다.

#### 참고문헌

Kuhlthau, C. 저, 김효정, 이병기 공역. 2000. 『정보탐색과정론』. 경기: 한국디지털도서관포럼.

Bostick, S.L. 1992. *The development and validation of the library anxiety scale*. Doctoral dissertation, of Wayne State University.

Endler, N., J. Edwards. 1982. "Stress and personality." In L. Goldberger & S.

Breznits(Eds.), *Handbook of Stress: Theoretical and clinical aspects*. New York: The Free Press.

Jerabek, J.A., L.S. Meyer, and S.T. Kordina. 2001. "Library anxiety and Computer anxiety: Measures, Validity, and Research Implications." *Library & Information Science Research*, 23: 277-289.

Jiao, Q.G., and A.J. Onwuegbuzie. 1997. "Antecedents of library anxiety." *The Library Quarterly*, 67: 372-389.

Kuhlthau, C. 1988. "Developing model of the library search process: Cognitive and Affective Aspects." *LQ*, 28: 232-242.

Neveh-Benjamin, M., W.J. McKeachie, Y.G. Lin, and D. Holinger. 1981. "Test anxiety: Deficits in information processing." *Journal of Educational Psychology*, 73: 816-824.

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

Spielberger, C.D. 1972. *Current trends in theory and research on anxiety*. In C. D. Spielberger (Ed), *Anxiety: Current trends in theory and research*. New York: Academic Press.

Waid, L.R., R.C. Kanoy, K.A. Blick, and W.E. Walker. 1978. "Relationship of state-trait anxiety and type of practice to reading comprehension." *Journal of Psychology*, 98: 27-36.