

디지털 도서관에서의 도서관불안과 측정도구 분석

Library Anxiety and Library Anxiety Scale in the Digital Library Environment

권 나 현(Na-Hyun Kwon)*

목 차

- | | |
|------------------------------|--------------------------------------|
| 1. 연구배경 | 3. 3 정보이용능력(Information Literacy) |
| 2. 도서관 불안과 도서관 불안척도 | 4. 디지털 도서관에서의 도서관 불만의 |
| 2. 1 도서관 불안(Library Anxiety) | 원인과 LAS의 문제점 |
| 2. 2 도서관 불안의 영향 | 4. 1 정보추구과정에 대한 이해 |
| 2. 3 도서관 불안 척도(Library | 4. 2 테크놀로지 |
| Anxiety Scale: LAS) | 4. 3 디지털 도서관 환경에서 LAS의 |
| 3. 디지털 도서관에서의 정보서비스 환경 | 한계 |
| 변화에 따른 도전 | 5. 정보이용불안척도 개발: ILAS |
| 3. 1 디지털 참고정보 서비스 | (Information Literacy Anxiety Scale) |
| 3. 2 원격이용자 정보서비스 | 6. 요약 및 결론 |

초 록

본고는 도서관 정보 서비스 및 이용자교육의 중요한 연구 영역인 도서관 불안에 관한 연구를 디지털 도서관 환경 측면에서 새로이 검토하였다. 특히 본 논문은 디지털 도서관이 활성화 되기 전에 개발되어 현재까지 대부분의 도서관 불안 연구에서 측정도구로 사용된 Bostick(1992)의 도서관불안척도(Library Anxiety Scale: LAS)를 분석하면서 디지털 도서관 환경에서의 변화(예: 디지털 참고 정보봉사, 원격 이용의 증가, 서지교육에서 정보 이용교육으로의 질적 전환 등)를 충분히 수용하지 못하고 있는 그 도구의 한계점을 파악한 후, 이 논의를 토대로 정보이용과 관련된 불안을 측정할 수 있는 새로운 도구개발의 필요성과 방향을 제시하고자 하였다.

ABSTRACT

As affective barriers to library and information use, library anxiety(Mellon, 1986) has been studied in reference/information services and bibliographic instructions. The paper revisits Mellon's theory of library anxiety and Bostick's(1992) Library Anxiety Scale(LAS) in the digital library environment. In particular, this study attempts to address the inadequacy of the continued applications of LAS in the digital library environment, although the scale has been used unquestionably as the instrument measuring library anxiety. This contention was substantiated by three service trends in digital libraries(i.e., digital reference services, remote access, and transition from bibliographic instructions to information literacy) and by re-analyses of published library anxiety research papers in recent years. This study addresses the need for scale development that could measure anxieties of digital library users. It also suggests Information Literacy Anxiety Scale(ILAS) as a direction for the new scale.

키워드: Library anxiety, Library Anxiety Scale, Digital library anxiety, Information anxiety, Information Literacy Anxiety Scale, Scale development, Affective barriers

* 남 플로리다 주립대학교 문헌정보학과 조교수(nkwon@cas.usf.edu)
논문접수일자 2004년 4월 20일
게재확정일자 2004년 6월 14일

1. 연구배경

정보이용자의 요구를 심리학적 측면에서 분석한 연구에서 Wilson(1981)은 도서관 이용자와 정보 시스템간의 상호작용은 이용자의 인지적 요구뿐 아니라 정서적 요구에 의해 지배를 받는다고 주장했다. 여러 정서 가운데 한 연구영역으로, 본 논문은 도서관 정보 이용자가 경험하는 불안 심리와(이하 “도서관불안”이라고 지칭함) 그 심리를 측정하는데 주요 도구로 사용된 Bostick(1992)의 도서관 불안척도(Library Anxiety Scale 또는 LAS)를 디지털 도서관 환경측면에서 고찰해 보고자 하였다.

LAS는 1992년에 개발된 후 현재까지 대학 도서관 이용자가 겪는 도서관불안심리를 측정하는 거의 유일한 표준척도로 사용되었다. LAS는 총 43항목, 다섯 개의 하위영역으로 구성되어 있는데 (1) 도서관 직원으로 인한 장벽, (2) 정서적 장벽, (3) 물리적 장소로서의 편안함, (4) 도서관에 관한 지식, 그리고 (5) 기계적 장벽 등으로 구분한다. Bostick의 연구에서 이들 다섯 개의 영역은 도서관 불안의 51.8%의 변량을 설명하였고 그 후 도서관 불안을 연구하는 후속 연구에서 도구로 채택되었으며 측정도구로서 신뢰도와 타당도를 인정받았다(Onwuegbuzie, Jiao, and Bostick 2004).

LAS가 처음 개발된 1992년 이후 지난 10여년의 도서관 정보서비스환경은 급격하게 변화하였다. 그 중에서 가장 주요한 변화는 “디지털도서관”과 관련된 일련의 변화일 것이다. 대학도서관들은 웹 기반 도서관목록, 전자도서,

full-text 전자저널, 통합 정보 데이터베이스, 온라인 이용자교육 프로그램, 그리고 최근의 디지털 참고정보서비스 등 새로운 형태의 정보 서비스를 제공하게 되었다. 한편, 대학이 점차 온라인 수업과 원격교육(Distance education)을 확대해 감에 따라 디지털 도서관을 기반으로 하는 온라인 정보서비스는 더욱 중요해 지고 있다. 오늘날 도서관 이용이라 할 때 도서관 직원, 도서관 건물 및 시설 등에 대한 물리적인 접촉만을 지칭하지는 않는다. 온라인 상에서 이루어지는 직원이나 도서관 자료와의 가상 접촉이 성공적으로 이루어지지 않으면 정보 습득과 이용이 더 이상 원활하지 않게 되었다. 정보제공이 도서관 벽을 넘어 이루어지면서, “도서관 건물 안”에 국한되던 도서관 이용교육이 이제 정보이용교육(Information literacy)으로 확대되는 추세는 바로 이러한 변화를 반영한다고 볼 수 있다.

이러한 일련의 변화를 고려하면, 물리적 장소로만 도서관을 이용했던 경험을 토대로 개발된 LAS가 과연 디지털 환경에서 도서관 이용자가 경험하게 되는 불안의 여러 가지 요인을 제대로 측정할 수 있는가라는 문제가 제기된다. 예컨대, LAS를 구성하는 총 43 문항들을 살펴보면, 직원으로 인한 장벽이 가장 큰 비중을 차지하는 15항목으로 구성되어 있으며 그 중 13항목이 도서관 직원과의 직접 접촉과 관련된 문항이다. 이는 원격이용자의 도서관 이용행태를 반영하지 못하는 문항들이다. 오히려 복잡해진 정보원への 접근 경로들이나 즉각적 정보습득에 대한 기대가 좌절되는 것이 이용자의 불안을 증가시키는 요인들일 수 있다. 즉, 원격이용을 주로 하는 사람들에게 도서관 이용

을 원활하지 못하게 하는 장벽들은 전통적 도서관 환경에서 경험했던 장벽들과는 구체적 내용과 정도에서 차이가 있을 것이다. 이러한 문제들은 도서관불안의 원인과 불안을 측정하는 기존 척도의 유용성을 디지털 환경이라는 새로운 각도에서 검토하기를 요구한다. 현재까지 도서관불안을 디지털 환경이라는 측면에서 구체적으로 검토한 문헌은 없었던 것으로 파악되었다. 따라서, 본 고에서는 먼저 Mellon (1986)의 도서관 불안이론과 관련 문헌들을 평가 분석하고, LAS의 내용과 한계점을 디지털 도서관 환경 측면에서 고찰하였다. 또한 디지털 도서관 이용자들이 정보추구행위 과정에서 느끼게 될 불안의 주요 요인들을 추론한 후 디지털 도서관에서 발생할 불안의 여러 요인을 효과적으로 측정할 수 있는 새로운 도구의 필요성과 개발 방향을 제시하고자 하였다.

2. 도서관 불안과 도서관불안척도

2.1 도서관 불안(Library Anxiety)

도서관불안(Library Anxiety)은 효과적인 도서관 이용교육을 개발하기 위하여 실시한 질적방법연구의 결과로 도서관이용자 연구에 처음으로 등장하였다(Mellon 1986). Mellon 은 20명의 대학강사의 협조를 얻어 그들이 가르치는 작문 과목에서 학생들이 리포트를 쓰는 과정을 일기형식으로 기술하도록 하였다. 기술 내용은 (1)리포트를 쓰는데 필요한 도서관 자료를 찾는 과정에서의 경험, (2)도서관과 도서관을 이용하는 자신의 능력에 대해 어떻게 느

끼는지, (3)그 감정들이 시간에 따라 변했는지, (4)도서관에 대해 어떻게 느끼는지 등이었다. 연구 결과에 의하면 75~85%의 참가자가 두려움이나 불안을 경험했던 것으로 보고했으며, “무서움, 길 잃음, 무기력, 혼동, 알 수 없는 두려움” 등이 많은 학생들이 반복적으로 표현한 주요 감정으로 나타났다. 한 학생은, “나는 대학 도서관을 한 학기 이상 이용하고 있지만, 아직도 매번 도서관의 큰 유리 문을 밀고 들어갈 때마다 두려움을 느낀다”고 하였다(Mellon 1986, 162). 이러한 자신들의 문제를 해결하기 위해서는 문제를 제대로 남에게 표현해야 하는데, 자신감 결여에서 오는 두려움때문에 그렇게 하지 못하는 것으로 조사되었다. 즉, 학생들은 다른 사람들은 다 도서관을 잘 이용하는 반면 자신만이 그렇지 못하다고 느끼며 굳이 그러한 자신의 무지와 무능력을 드러내는 질문은 하지 않는 것으로 밝혀졌다. Mellon은 이러한 자신감 부족이 결국 당면과제에 논리적으로 접근하지 못하게 하는 요인이 된다고 파악했다.

불안(Anxiety)이라는 개념은 1950~60년대에 등장한 심리학적 개념으로, 어떤 사건이나 상황에 대한 정서적 반응을 의미하며, “주관적으로 경험하는 공포 혹은 그와 관련된 감정 상태” 또는 “불확실하고 무기력한 감정상태(Endler and Edwards 1982)로 정의된다. 일반적으로 불안심리는 상황에 따라 변화하는 일시적인 감정 상태와 그리고 비교적 항구적으로 보이는 한 개인의 성격적 특성으로 양분되어 이해된다. 일반적으로 학습과 관련된 불안심리들, 즉 컴퓨터, 수학, 작문, 외국어학습, 또는 연구나 시험과 관련된 불안들은 상황에 영향을 받는 상태불안으로 분류된다. 도서관불안의 경우는,

Spielberger 등(1970)의 상태-특성불안 지수(State-Trait Anxiety Inventory: STAI)로 측정하였을 때, 상태불안과는 통계적으로 유의적인 관련을 보이는 반면, 특성불안과는 통계적으로 유의한 관련을 보이지 않음으로써, 상태불안으로 간주되었다(Jerabek, Meyer, and Kordinak 2001; Jiao and Onwuegbuzie 1997, 1999). Mellon(1986)의 연구결과 역시 이와 같은 관점을 뒷받침한다. Mellon은 학생들에게 사서는 친절하게 도움을 주는 사람이라는 것과 불안감은 도서관이용의 자연스러운 과정임을 50분 동안의 도서관이용교육에서 가르치고 그 변화를 조사했다. 그 결과, 이러한 이용교육이 인지적 변화를 가져오기는 역부족이지만, 도서관 직원들로 인한 장벽을 줄임으로써 불안을 줄일 수 있다고 밝혔다. 이와 같은 Mellon의 도서관불안이론은 도서관 이용자가 느끼는 정서적 장벽을 보다 큰 불안이론의 틀에서 설명함으로써 이용자들의 경험을 보다 보편적인 심리학적 개념으로 이해할 수 있는 계기를 마련했다는 데 의의가 있다.

2. 2 도서관 불안의 영향

일반적으로 약간의 불안심리는 긍정적인 행동의 동기를 촉발하기도 하지만, 대개는 부정적 반응을 일으킨다. 예컨대, 심리적 불안이 수반하는 결과로 생리적(심장박동, 땀, 혈압), 정신치료적(예: 천식, 두통, 고도의 긴장감), 행동적(예: 손톱 물어뜯기, 울음, 떨림, 흡연, 알코올 중독, 이상 식이), 정서적(예: 비현실적 자아인식, 억압, 거부, 투사) 반응 등을 들 수 있다(Spielberger 1972). 도서관불안과 관련

하여 나타나는 현상들 역시 염려, 좌절, 무기력감, 긴장, 공포, 부정적 생각, 불확실, 심리적 혼란 등 여러 부정적 측면을 수반한다. 선행 연구들을 종합해 보면 도서관불안이 높은 학생은 높지 않은 학생에 비해 걱정이 많으며(Onwuegbuzie 1997), 도서관내 표지판이나 지도를 간과하거나 잘못 이해하고, 필요할 때 도움을 요청하지 않으며, 문제를 쉽게 포기하며(Keefer 1993; Kuhlthau 1988, 1991), 도서관 이용이나 자료수집에 자신감이 부족하고(Kuhlthau 1988, 1991), 정보요구를 표현하지 않거나 자료수집을 미루거나 회피하고(Onwuegbuzie 1997), 이용능력을 개발할 기회를 놓치며, 해야 할 과제에 시간과 정력을 덜 쏟음으로써 결과적으로 목표를 효과적으로 달성하지 못하며(Mellon 1986), 불안이 높지 않은 학생들보다 2.5배 도서관을 덜 이용하는 것으로 나타났다(Jiao and Onwuegbuzie 2003). 결과적으로 이러한 현상들은 정보탐색 전과정에서 인지활동을 방해하는 것으로 드러났다(Kuhlthau 1988, 1991).

2. 3 도서관불안척도(Library Anxiety Scale: LAS)

Mellon(1986)의 도서관불안이론이 대학도서관 사서들의 관심을 끌게 되면서 Bostick(1992)은 Mellon의 이론에 착안하여 도서관불안척도(Library Anxiety Scale: LAS)를 개발함으로써 도서관불안심리를 계량화할 수 있는 방법을 제시하였다. 개발과정을 보면 먼저 총 여섯 영역(즉, 직원, 도서관자료, 기술, 참고봉사, 도서관규정 및 절차, 그리고 심리적

요인)에 걸쳐 도서관불안을 나타내는 268개 문항을 선정하여 리스트를 만들어 전문가들에게 보낸 후 그들의 반응을 바탕으로 294개 문항의 예비조사항목을 선정하였다. 이렇게 선정한 문항으로 커뮤니티 칼리지부터 대학원까지의 재학생 총 291명을 대상으로 1차 예비조사를 실시하였고 응답을 요인분석 하여 문항을 88개 문항으로 정리하였다. 다시 415명의 학생을 표본으로 하여 2차 예비조사를 실시한 결과, 최종 43개의 문항을 검사 문항으로 선정하였다. 이들 문항은 도서관 불안을 구성하는 주요 다섯 개의 하위 영역으로 나누었고 구체적인 항목은 다음과 같다.

제 1 하위영역은 직원으로 인한 장벽(Barriers with staff)으로 15문항으로 구성되어 있다. 이 영역은 “사서들은 나를 도울 시간이 없다”, “도서관 직원들은 학생들의 말에 귀를 기울이지 않는다”, “사서들에게 접근하기 힘들다”, “도서관 직원들은 학생들을 상관하지 않는다”, “내가 도서관에서 도움이 필요할 때 나를 도와줄 사람이 주변에 아무도 없다” 등 주로 도서관 직원들이 무관심하거나 무서워 접근하기 힘들거나, 전화를 받는 등 다른 업무로 바빠 제대로 도움을 주지 못하는 존재라는 문항들을 포함한다. 직원으로 인한 장벽은 LAS가 설명하는 51.8%의 변량 가운데 25.4%를 설명함으로써 가장 큰 영향력을 갖는 하위영역으로 나타났다.

제 2 하위영역은 정서적 장벽(Affective barriers)으로 총 12개의 문항으로 구성되어 있다. 이 영역은 “도서관에 어떤 자료가 있는지 모르겠다”, “어디서부터 자료를 찾아야 할지 모르겠다”, “도서관 안에서 어디로 가야 할

지 너무 혼돈스럽다”, “도서관을 어떻게 이용해야 할지 모르기 때문에 부끄럽다” 등 주로 이용자들이 다른 사람들과 비교하여 자기만 도서관을 효과적으로 이용하지 못한다고 느끼는 정서적인 측면의 자신감 결여나 좌절감을 드러내는 문항들을 포함하며, 8.0%의 설명력을 가짐으로써 LAS에서 두 번째로 영향력이 큰 하위영역으로 나타났다.

제 3 하위영역은 물리적인 장소로서의 도서관의 편안함(Comfort with the library)을 측정하는 것으로 총 8개 문항으로 구성되어 있으며 주로 도서관이 얼마나 안전하고 편안한 곳인가와 관련된 요인이다. “대출대에서 일하는 사람들이 잘 도와준다”, “나는 도서관에서 안전함을 느낀다”, “나는 도서관에서 편안함을 느낀다”, “도서관에는 내가 찾는 것이 항상 없다” 등의 문항을 포함하며, 총 7.4%의 도서관 불안을 설명하였다.

제 4 하위영역은 도서관에 관한 지식(Knowledge of the library)을 측정하였으며 총 5개 문항으로 구성되고 학생들이 도서관을 어떻게 이해하는가와 관련된 요인이다. “도서관은 내 학교생활의 중요한 부분이다”, “도서관에 대해 새로운 것을 배우는 것이 재미있다”, “도서관은 안전한 곳이다” 등의 문항을 포함하며, 총 6.1%의 도서관불안을 설명했다.

제 5 하위영역은 기계로 인한 장벽(Mechanical barriers)과 관련된 요인으로 “컴퓨터 프린터는 자주 고장 나 있다”, “동전교환기는 대부분 고장 나 있다”, “복사기는 대개 고장이 나 있다” 등 총 3문항으로 구성되어 있으며, 총 4.9%의 변량을 설명했다.

이와 같이 다섯 영역으로 구성된 Bostick의

도서관불안척도(LAS)는 5점 리커드 타입 척도로 설계된 총 43문항으로 도서관불안의 총 51.8%을 설명했다. 전체 항목들의 신뢰도계수(Cronbach's α)가 .80로 나타나 만족할 만한 내적 합치도를 보여주었고, 2~3주 후 동일한 문항으로 시행된 2차 테스트에서 검사 - 재검사 신뢰도 지수가 Pearson상관계수 .74로 나타나 역시 신뢰할 수 있는 도구임을 보여 주었다(Bostick 1992).

3. 디지털 도서관에서의 정보서비스 환경 변화에 따른 도전

1992년에 개발된 이래 LAS는 도서관불안의 특성과 그 관련 변수들을 밝히려는 연구자들에 의해 꾸준히 적용되어 왔다. 그러나 최근 도서관 정보서비스를 둘러싸고 폭 넓게 일어나는 환경 변화와 그에 따른 이용자 정보추구행동의 변화를 고려할 때, 그 도구의 계속적인 적용은 재고해 보아야 할 과제로 보인다. 따라서 이 장에서는 기술변화가 촉매가 되어 전개되는 대학도서관 서비스의 전면적인 변화를 다음의 세 가지 측면을 중심으로 살펴보고, 그 변화가 각각 도서관불안과 어떤 관계가 있는지를 구체적으로 분석해 보고자 한다.

3.1 디지털 참고정보 서비스(Digital Reference Services)

1990년 중반 이후 인터넷을 기반으로 한 정보기술의 보급은 디지털 참고정보 서비스라는 참고서비스의 새로운 장을 열었다. 디지털 도

서관에서 전자정보서비스는 기존의 정보서비스의 질을 향상시키고 높은 부가 가치를 가지기 때문에 이용자와 도서관 모두에게 환영할 만한 변화라고 할 수 있다. 이로 인해 국내에서도 디지털 참고서비스의 효율과 운영을 어떻게 극대화 할 것인지에 대한 연구가 이루어지고 있다(유재욱 2000; 최석영 2002). 온라인상의 참고정보서비스는 쌍방향(Interactive), 실시간(real time), 동시성(synchronous) 등을 특징으로 하며, 그 대표적인 예로 Ask-A-Librarian을 들 수 있다. 이 서비스의 내용을 살펴보면, 이용자들은 도서관이 아닌 자신들의 집이나 직장에서 365일 24시간 서비스에 접속할 수 있으며, 도서관에서 직접 참고사서에게 질의를 하듯 전자메일, 전자게시판 혹은 라이브 채팅을 통해 질문을 할 수 있다. 이 때 이용자들은 실시간 혹은 24시간 안에 참고사서로부터 그 질의의 응답을 문자 또는 이미지파일 등으로 받을 수 있게 된다. 디지털 참고정보 서비스는 지리나 장소에 제한이 없다는 편이성과 보다 다면화된 커뮤니케이션 채널을 가진다는 등의 장점 때문에 현재 폭 넓게 확산되고 있다.

기존에는 참고사서와 직접 대면을 통해 제공받던 서비스를 이제는 도서관에 직접 가지 않고서도 이용할 수 있게 된 반면, 전자 상거래와 같은 웹 콘텐츠 공유 소프트웨어를 통해 제공되는 디지털 참고정보 서비스를 효과적으로 활용하려면 이용자들은 그 이용능력을 겸비해야 한다. 예컨대 참고정보사서와의 면담에서 자신의 문제를 적절하게 표현할 수 있는 능력 및 대인 커뮤니케이션 기술, 디지털 도서관 및 참고정보서비스 모듈을 사용하는 능력에 대

한 자신감, 디지털 도서관에서 제공되는 서비스 전반에 대한 지식, 그리고 디지털 도서관을 효과적으로 사용할 수 있는 기술적 능력 등을 갖추어야 한다. 늘어난 정보원을 제대로 선별하여 활용하지 못할 경우 이용자는 더욱 혼란스럽게 되어 결국 도서관 이용에 정서적 장벽을 높이는 결과를 가져올 수 있다. 특히 이러한 문제는 이용자들이 도서관이 제공하는 서비스에 대한 이용 경험이 부족할 경우 그 정도가 더욱 심각할 것이다. 이와 관련하여 Tenopir 등(1998)은 68명의 대학도서관 사서들을 대상으로 디지털 참고정보서비스가 이용자에게 미치는 영향을 설문 조사했다. 설문에 응한 사서들에 따르면, 웹의 확산으로 이용자들이 모든 정보를 온라인으로 즉각 얻을 수 있다고 기대하게 된 것이 가장 큰 변화로 나타났다. 이용자의 기대가 즉각 채워지지 않을 경우, 이는 디지털 도서관 환경에서 이용자의 불안을 높이는 또 다른 요소로 작용하게 될 것이다. 하지만 이를 뒷받침할 자료로 이용자의 정서적 장벽을 디지털 참고정보서비스 측면에서 조사한 연구는 아직 없는 것으로 조사되었다.

3. 2 원격이용자 정보서비스

1990년 중반 이후 인터넷의 성장과 보급이 가져온 사회적기술적 기반의 성숙으로 인터넷을 통한 원격교육(Distance education)이 폭발적으로 성장함에 따라, 이들을 위한 적절한 도서관 정보서비스를 제공하는 것이 당면과제가 되었다. 원격교육은 원거리에 있는 학생들에게 생방송 혹은 녹화된 시청각 교재, 또는 컴퓨터 기술 등을 통해 동시적 혹은 비동시적

으로 수업을 전달하는 교육 및 훈련과목이라고 정의된다(National Center for Education Statistics 2003). 미국의 2년제 이상 학위수여 고등교육기관에서 실시되는 원격교육현황을 보여 주는 NCEC(2003)의 최근 통계에 의하면, 조사 대상 기관의 56%가 원격교육을 실시하고 있는 것으로 집계되었다. 원격교육은 공립교육기관의 경우 더욱 활발하여, 90%의 2년제와 89%의 4년제 교육기관이 온라인과목을 개설하고 있었으며, 총 등록자의 48%가 온라인과목을 수강하는 것으로 조사되었다. 원격교육을 제공하는 기관 중 90%가 인터넷과목을 개설하고 있다는 조사통계(NCEC 2003)는 온라인수업의 급속한 성장을 단적으로 보여준다.

특히 이 조사통계보고는 원격교육의 보편화가 대학도서관 운영에 미치는 영향을 언급했다. 그 보고에 따르면, 향상된 테크놀로지와 그로 인해 높아진 이용자들의 기대수준이 대학과 대학도서관 운영에 커다란 변화를 가지고 왔고 또한 계속된 변화를 요구하고 있다고 전망했다(NCEC 2003). 이와 같은 변화는 최근 대학도서관들이 원격교육이용자들을 위한 서비스를 확대하고 있는 데서 잘 나타난다. 예컨대 플로리다 주립대를 비롯한 많은 미국 대학도서관들이 대학의 원거리 교수활동과 이용자서비스에 박차를 가하기 위해 원격교육 전달사서를 배치하여 직접 방문을 하지 않고 도서관을 이용하는 것을 가능하게 하기 위한 모든 방법을 강구하는 추세이다. 국내의 경우도 각종 교육 기관에서의 온라인 강좌가 늘고 있는 추세이다. 그러므로 이들 온라인 강좌를 수강하는 학생은 물론 여러 가지 이유로 온라인 이용을 선호하는 이용자들

을 위한 서비스개발은 대학도서관이 나아가야 할 방향이 될 것이다(박은자 1998).

따라서 원격이용자의 디지털도서관 이용행태와 그들이 경험한 장벽을 언급한 문헌들을 통해 도서관불안의 원인을 이해할 수 있을 것이다. Sloan(1998)이 캘리포니아 앨버틴 주립대 도서관 원격이용자들을 설문한 조사에 의하면, 90% 이상의 응답자가 온라인 데이터베이스와 인터넷을 학습의 주 정보원으로 이용한다고 보고했고 83.3%의 응답자가 적어도 일주일에 한번은 도서관을 이용하는 것으로 보고했다. 원격이용자들은 효과적인 시청각 커뮤니케이션이 되지않는 것을 도서관 이용에서 가장 큰 장애로 지적했고, 기타 불만의 요인이 될 요소로 정보기술의 안정성, 온라인 참고서비스 과정의 효율성 등을 지적하였다.

한편 Cavanagh(2001)은 원격교육을 오랫동안 실시한 호주의 한 대학도서관의 원격이용자를 대상으로 한 설문조사에서 원격교육을 선택하는 학생들의 환경적 특성, 도서관에 대한 이해와 인식을 조사하였다. 연구결과에 의하면 원격교육을 선택한 학생이 모두 지리적으로 학교와 멀리 떨어져 있어 도서관에 오기 힘든 학생들은 아니었고, 온라인으로 정보를 이용할 수 있으면 가능한 한 미로와 같은 도서관에 오는 수고를 피하고자 하는 경향이 있는 것이 밝혀졌다. 또한, 전자정보 서비스의 빠른 변화와 미흡한 홍보로 인해 어떤 새로운 서비스가 존재하는지 그리고 정보에 어떻게 접근해야 하는지 잘 모르고 있었으며, 도서관 직원으로부터 도움을 받는 경우는 드물다고 보고했다. 또한, 그들의 전자기술의 이용에 대한 자신감이 높지 않은 것으로 조사되었다.

온라인수업을 수강하는 학생들을 효과적으로 돕기 위한 방안이 여러 차례에 걸친 원격교육을 주제로 한 회의 및 문헌들을 통해 활발히 논의되어 왔지만, 도서관불안을 조사한 실증 연구는 하나 뿐인 것으로 나타났다(Veal 2002; Collins and Veal 2004). 연구자들은 원격학생(Off-campus adult learner)을 “본교 도서관으로부터 50마일 떨어진 곳에서 수업을 듣는 대학원생”으로 정의하고(Collins and Veal 2004. 9), 온라인수업을 듣는 143명의 교육대학원 학생들로부터 자료를 수집하였다. 그 결과, 정서측면의 장벽이 가장 높은 것으로 나타났고(평균=2.38; 표준편차=0.68), 그 다음으로 기계로 인한 장벽(평균=2.36; 표준편차=0.89), 도서관의 편안감(평균=2.19; 표준편차=0.56), 직원으로 인한 장벽(평균=2.12; 표준편차=0.68), 도서관에 대한 지식(평균=2.09; 표준편차=0.65) 순으로 나타났다. 정서적 장벽으로 인한 불안지수가 가장 높았는데, 이는 직원, 편안감, 도서관 이용지식등 세 하위영역에 비해 통계적으로 유의하게 높은 것으로 조사되었다. 두번째로 높은 불안상태를 보인 기계로 인한 장벽은 직원으로 인한 장벽과 도서관 이용지식 두 영역보다 통계적으로 유의하게 높은 것으로 조사되었다.

한편, Veal(2002)의 연구에서는 도서관불안의 종합 평균이 5점 척도에서 2.22(표준편차=.56)로 나타났는데, 이는 물리적 도서관 건물을 이용하는 응답자가 보고한 불안지수보다 낮은 것이다. 예컨대, Bostick(1992)의 평균불안지수는 그 보다 높은 2.73(표준편차=.32) 이었고 Cleveland(2001)의 경우는 2.74(표준편차=.34) 이었다. 주목할 것은, 복잡해진 자료원과

테크놀러지로 인해 원격 이용자의 불안이 더 높을 것이라 기대되는데 반하여 오히려 더 낮게 나타났다는 점이다. 이 같은 결과는 단지 원격이용자들의 불안지수가 낮았다고 보기보다는 LAS가 도서관불안을 전 영역에 걸쳐 제대로 측정하지 못할 수 있음도 시사한다. 그러나, 연구들이 각기 다른 상황에서 조사되었음을 고려할 때 앞서의 연구 결과들을 단적으로 비교하기에는 무리가 있으므로 이에 대한 본격적인 비교 연구가 수행되어야 할 것이다. 예를 들어 물리적인 도서관을 주로 이용하는 학생들과 온라인 상에서 도서관을 이용하는 학생들 사이에는 도서관불안과 관련하여 어떤 공통점과 차이점이 있는가 등이 연구과제가 될 것이다. 결국, Veal(2002)과 Collins 등(2004)의 연구는 원격이용자의 도서관불안을 측정할 알려진 최초의 연구임에도 불구하고, 그들이 사용한 LAS에 디지털 도서관과 관련된 문항이 거의 없다는 도구 자체의 한계 때문에 연구 결과가 얼마나 디지털 도서관 이용과 관련된 불안을 측정했는가 하는 점에는 의문이 제기된다.

3. 3 정보이용능력(Information Literacy)

1990년 중반 도서관서비스를 둘러싼 또 하나의 변화는 기존의 도서관 이용교육이 정보이용교육(Information literacy)이라는 새로운 명칭으로 불리기 시작했다는 사실이다. 이는 정보이용교육이 도서관내 자료이용에서 나아가 정보추구행위 전과정에 걸쳐 이용자의 정보활용을 돕는 방향으로 변화되는 추세를 직접적으로 반영한다.

정보이용능력(Information literacy)은 정

보를 찾아야 할 필요를 아는 것으로부터, 정보의 존재, 물리적 소재, 평가, 그리고 당면한 사안에 대한 효과적인 문제해결을 위한 종합적인 정보이용능력을 지칭한다(ACRL 2004). 기존의 도서관이용교육이 정보이용교육(Information literacy)으로 질적인 변화를 하게 된 것은 정보기술의 보편화와 고등교육의 변화에서 비롯된 것이다. 즉, 피교육자가 끊임없이 정보를 습득하고 학습을 계속해야 하는 현대사회에서 고등교육은 평생교육의 기초를 제공해 주는 장이 되며, 이 과정에서 피교육자는 정보를 효과적으로 이용할 줄 아는 기본적인 능력을 습득하여야 하기 때문에 정보이용교육은 전에 없이 중요해 졌다. Tenopir 등(1998)이 조사한 설문에서 참고사서들은 이용자교육의 필요성에 대하여 전적으로 동의했는데, 이는 같은 문항으로 조사하였던 1991년 설문보다 훨씬 높은 비율이었다. 이와 같은 결과는 정보이용교육의 필요성이 더욱 증대되었음을 시사한다. 즉, 도서관 데이터베이스와 인터넷을 구분하지 못하는 이용자들이 수백종류가 넘는 데이터베이스를 대할 때 어디서 어떻게 시작해야 하는지 모르는 경우가 허다하기 때문에 이들을 어떻게 교육하고 참고질문에 대응하느냐 하는 것이 참고사서들에게 큰 도전이 되고 있는 것이다. 이 연구에서 참고사서들이 지적한 중요한 이용교육의 요소를 살펴 보면, 웹 정보원의 정확성과 신뢰성, 불리언 탐색과 적합도 등급에 관한 전략, 단순히 컴퓨터 이용기술에서 나아가 적합한 데이터베이스를 선택하고, 다원화된 시스템 인터페이스를 효과적으로 이용할 수 있는 능력, 다원화된 접근경로를 이해하고 시시각각 추가 변경되는 가운데, 어떤 정보원이 이

용 가능한 것인지에 대한 인식, 그리고 일반적인 문제해결능력, 인쇄심 등이 포함된다.

정보이용능력의 중요성이 보편적으로 인식됨에 따라, 미국의 대학 및 연구도서관협회(Association of College & Research Libraries: ACRL)는 정보이용능력의 기준을 제시했다. 정보이용능력이 있는(Information literate) 사람이란 첫째, 필요한 정보의 범위를 결정할 수 있고, 둘째, 필요한 정보에 효과적, 효율적으로 접근할 수 있으며, 셋째 정보와 그 정보원을 비판적으로 평가할 수 있으며, 넷째, 선택된 정보를 자신의 지식체계에 통합할 수 있으며, 다섯째, 정보를 효과적으로 특정 목적에 맞게 이용할 수 있으며, 여섯째, 정보이용을 둘러싼 경제적, 법적, 사회적 현안을 이해하고, 또한 윤리적, 법적으로 정보에 접근하고 이용할 수 있는 능력을 갖추어야 한다. 여섯개의 기준은 미국 고등교육협회(American Association for Higher Education)와 Council of Independent Colleges에 의해 인준을 받아 2004년 2월에 발표되었다.

ACRL이 제시한 기준을 토대로 하여 정보이용능력을 측정할 수 있는 도구를 개발하려는 시도(O'Connor, Radcliff, and Gedeon 2002)가 이어졌는데 이는 미국연구도서관협회(The Association of Research Libraries: ARL)의 후원 하에 Kent 주립대가 시작한 정보이용기술 표준평가 프로젝트(Standardized Assessment of Information Literacy Skills: SAILS)이다. 이로써 대학도서관들은 이용자들의 정보이용능력수준을 측정할 수 있는 기준을 가지게 되었다. 결론적으로 ACRL 기준과 SAILS 프로젝트는 정보이용능력이 도

서관내 자료이용에 국한될 수 없는 것임을 보여줌과 동시에 정보접근과 활용에 문제를 겪는 이용자들에게 대한 시급한 지원이 필요하다는 보편적인 인식을 반영한 것이라 할 수 있다. 이 같이 변화하는 상황에서 도서관불안을 도서관 건물 안에서의 경험만을 반영하는 LAS로 국한하는 것은 도서관불안의 일부 영역만을 포함하는 결과를 낳는다고 볼 수 있다.

4. 디지털 도서관에서의 도서관 불안의 원인과 LAS의 문제점

디지털 도서관을 둘러싼 환경변화에 관한 앞서의 논의를 토대로 이 장에서는 이러한 환경에서의 도서관불안의 원인들을 규명해 보고, 또한 LAS가 그러한 원인들을 어느 정도 반영하고 있는지 검토해 보고자 한다.

4.1 정보추구과정에 대한 이해

Epstein(1972)은 불안을 가져오는 일반적인 요인으로 인지적 부조화(Cognitive incongruity)와 기대하는 반응의 부재(Response unavailability) 등을 지적했는데 이는 모두 불안이라는 정서적 반응의 배후에 인지적 요인이 작용함을 시사하는 것이다. 정보이용자들을 정서적 측면에서 조사했던 연구들은 이러한 주장을 뒷받침해 준다. Mellon(1996)에 따르면, 도서관불안심리는 특정 상황 즉 “도서관안”에 있을 때 경험하는 “방향감상실”과 “공포감”으로 요약할 수 있다. 방향감 상실의 원인은 네 가지 인지적 요인에 기인하는 것으로 도서관의

크기, 자료 소재에 관한 지식 부족, 문헌조사를 어떻게 시작해야 하고 또 어떻게 전개해 나아가야 하는지에 대한 이해 부족과 관련된다. 한편 공포감은 정서영역에 속하는 요인들과 관계가 있는데, 즉 학생들이 방향감 상실의 문제를 자신만이 갖고 있는 문제로 인식하기 때문에 창피하게 사서에게 가서 물어봄으로써 자신의 무지함을 드러내는 대신 그냥 혼자 해결하려 한다고 분석했다. 이 같은 분석은 결국 도서관 불안이라는 정서적 반응의 근저에는 인지적 요소가 있음을 의미한다.

이 같은 Mellon 의 분석은 Kuhlthau(1991)의 6단계 정보탐색과정 모델(Information Search Process, or ISP Model)을 통해 보다 체계적으로 제시되었다. ISP 모델은 정보과업 발생을 필두로 주제선정, 포커스탐색, 포커스 형성, 정보수집, 그리고 탐색종료 등 총 6단계로 구성되어 있으며, 이 과정에서 정보이용의 인지적 측면과 정서적측면이 끊임없이 상호작용 하는 것으로 드러났다. 이용자들은 특히 초기 과정에서 불확실하고 모호한 과업으로 인해 혼동, 의심, 좌절 등 정서적 감정을 경험하는 것으로 보이는데, 이는 정보탐색과정 자체의 불확실성이 미래에 대한 불안감을 증가시키는 것이라고 볼 수 있다. 이러한 정서적 감정들은 모호하고 분명치 않은 정보요구에 대한 인지적 생각과 연결되어 있으며, 이용자들의 지식 상태가 보다 분명해질수록 불안감 역시 자신감과 확신이라는 정서로 변화하게 된다. 따라서, Kuhlthau는 학생들의 불안은 이러한 정보추구과정의 불확실성을 이는 것 자체로도 경감될 수 있다고 보았다.

실제로 Kracker(2002)는 Kuhlthau의 ISP 모델을 이용교육에서 가르치는 것에 의해 연구

불안(Research anxiety)을 줄일 수 있는지 실험 연구를 통해 조사 했는데, 이 연구에서는 불안을 재는 척도로 일반적 척도인 Spielberger 등(1970)의 STAI를 적용했다. 실험 결과, 30분으로 구성된 ISP 모델을 배운 학생들이 그렇지 않은 학생들보다 통계적으로 유의하게 줄어든 불안지수를 보임으로써, 정보탐색 과정을 전반적으로 이해하는 것은 불안을 줄이는데 유용함을 시사했다. 이러한 연구결과는 다시 한번 불안이라는 정서적 반응의 근저에는 정보추구 과정전반에 대한 이해 부족이라는 인지적 요소가 있음을 보여준다.

4. 2 테크놀러지

Kuhlthau(2004)는 정보이용과 관련하여 생기는 불안은 대개 정보원과 테크놀러지에 대한 지식 부족이 원인이라고 지적하면서, Borgman(1984)이 언급한 테크놀러지 불안에 대한 이해가 필요하다고 보았다. 실질적으로 컴퓨터와 인터넷을 매개로 하지 않는 디지털도서관은 생각할 수 없으므로, 이용자가 컴퓨터와 인터넷에 대해 갖는 심리를 이해하는 것은 도서관 불안을 연구하는 데에 중요한 정보를 제공한다. 먼저, 컴퓨터에 대한 태도와 도서관불안 간의 관계를 연구한 것으로 Shoham 등 (2001) 및 Jiao 등(2003)의 연구를 살펴볼 수 있다. 이들 연구에 의하면 컴퓨터에 대한 태도가 낮을수록 도서관불안이 높은 것으로 나타났다. 또한, Jerabeck 등(2001)은 171명의 대학생을 대상으로 도서관불안척도(LAS)와 컴퓨터불안지수(Computer Anxiety Index, CAI)를 이용해 두 불안간의 관계를 조사했는데, 그 결과 도서

관불안이 높을수록 컴퓨터 불안 역시 높은 것으로 밝혀졌다($r=.37$). 즉, 이러한 연구결과는 도서관불안과 컴퓨터이용이 서로 무관하지 않음을 보여 준다.

한편 인터넷과 도서관불안 간의 관계를 조사한 Onwuegbuzie 등(2002)의 연구에 의하면 인터넷에 접속하는 비율이 높은 학생일수록 더 높은 도서관불안을 갖는다고 보고했다. 이에 대해 연구자들은 도서관 이용을 피하려는 학생일수록 더욱 인터넷에 의존하여 자료를 찾기 때문이라고 해석했다. 한편 원격교육학생들을 대상으로 한 Collins 등(2004)의 최근 연구는 교육 목적을 위한 인터넷 이용에 대한 학생들의 태도와 LAS의 각 다섯 개의 하위 영역간에 관계가 있는가를 조사하였다. 그 결과 두개의 영역에서 통계적으로 유의미한 관계가 있는 것으로 밝혀 졌다. 즉, 도서관에 대한 지식(제4영역)과 자신감 부족 등 정서인 면(제2영역)으로 인해 불안이 높은 학생일수록 교육 목적과 관련된 인터넷 이용에 대해 덜 우호적인 태도를 보였다. 이러한 결과는 전자정보 색인 및 온라인 자료이용과 도서관불안 간에 서로 관련이 있을 것이라는 기존의 연구 결과를 뒷받침한다(Jiao and Onwuegbuzie 1997).

학습과정에서 다양한 온라인 데이터베이스를 잘 활용하고 다양한 탐색 모드를 이해하여야 온라인 데이터베이스를 잘 이용할 수 있다. 따라서 도서관 자료와 인터넷을 이용하면서 이용자가 자신의 정보이용능력에 대해 어떻게 인식하느냐는 그들의 불안정도에 영향을 미칠 것으로 생각된다. 이는 결국 Kuhlthau의 ISP모델을 뒷받침하는 주장으로, 정보이용능력이란 인지적 측면과 정보이용불안이란 정서적 측면

이 서로 영향을 주고받음을 시사한다. 나아가, 테크놀러지와 관련된 이 같은 결과는 도서관불안을 정보이용능력(information literacy)이라는 보다 넓은 관점에서 논의할 것을 시사한다. 또한, 정보이용불안과 더불어 정보이용능력(information literacy competency) 및 정보이용에 대한 자기효능감(information literacy self-efficacy)등 인지적 측면의 개념 연구가 함께 이루어져야 할 것임을 시사한다.

4. 3 디지털 도서관 환경에서 LAS의 한계

Onwuegbuzie 등(2004)은 LAS 관련 연구들이 LAS의 신뢰도와 내용, 기준 개념 관련 타당도를 입증했다고 주장한다. 물론 여러 연구들이 만족할 만한 LAS의 신뢰도를 보고했지만, 디지털 도서관 서비스 환경에서의 이러한 주장은 그 척도의 내용 타당도가 가지는 문제점을 간과한 것이라 할 수 있다. LAS의 다섯 영역을 구성하는 총 43항목을 분석해보면, 현행 척도의 한계를 더 구체적으로 지적할 수 있다. 예를 들면, Bostick의 연구의 경우 전체 설명되는 도서관불안(51.8%)의 반 이상인 25.4%를 설명하는 제 1하위영역 “직원으로 인한 장벽”은 15항목으로 구성되어 있다. 이 요인은 주로 “도서관 직원은 바빠서 나를 도와줄 시간이 없다” 또는 “도서관 사서들은 학생들의 말에 귀를 기울이지 않는다” 등의 문항으로 구성되어 사실 그다지 온라인 이용자의 불안을 초래하는 요인이라고는 보기 힘들다. 또한 현재 단지 3 문항으로만 구성된 제5 하위 영역인 기계적 장벽(mechanical barriers)의 문항구성을 보면, “프린터 종이가 없는 경

우가 많다.” “동전교환기는 항상 고장이다”, “복사기 고장이 잦다” 등이 전부인데 그 어느 항목도 디지털도서관에서 온라인 데이터베이스를 이용하면서 경험하게 되는 보다 복잡한 문제를 다루고 있지는 않다. 더욱이 신뢰도 수준 역시 몇몇 연구에서는 일반적으로 인정되는 기준(Cronbach's $\alpha = .70$)을 넘지 못하는 것으로 나타났다. 그러므로 하위 영역은 전면적으로 재구성 되고 문항 수를 늘여야 할 것이다. 이와 같이 물리적 도서관 환경에 제한되어 온라인으로만 도서관을 이용하는 학생들에게는 적합하지 않은 문항, 즉 내용 타당도가 문제시 되는 문항들을 제하면, 현재 43문항의 30%에도 못 미치는 문항만이 남게 된다. 따라서 디지털 도서관에서의 LAS의 적용성에는 근본적인 문제가 있게 된다.

이러한 분석을 뒷받침하는 것으로 2000년 이후에 발표된 도서관불안에 관한 몇몇 연구들은 LAS의 한계를 간접적으로 시사하였다. 예컨대, Jerabeck 등(2001) 연구의 요인분석 결과는 LAS와 대체로 비슷한 다섯 개의 하위 영역을 보여 주었지만, 각 영역의 설명력, 순위 및 문항구성에 있어 Bostick과 차이를 보여준다. 설명력이 큰 요인 순으로 열거하면 (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(즉, 방향과 교육 - 3.36%) 순이었다. Bostick 이도서관불안의 총 51.8%를 설명한 것에 반해, 이 연구에서 LAS는 총 41.22%의 변량을 설명했다.

이러한 감소는 주로 제1영역인 직원으로 인한 장벽 때문에 생기는 불안의 설명력이 Bostick의 연구 결과인 25.4%의 절반 수준인 13.02%로 줄었기 때문이다. 또한 앞에서 언급한 Veal (2002)과 Collins 등(2004)이 원격이용자를 대상으로 시행한 연구에서 역시 비슷한 경향을 발견할 수 있다. LAS 각 영역의 평균치를 보면, 다른 연구들 보다 상대적으로 직원으로 인한 요인의 설명력이 크게 줄고 상대적으로 자신감 부족 등 정서측면의 장벽이 다른 영역 보다 통계적으로 유의하게 높은 장애가 되는 것으로 나타났다. 결국 디지털 도서관이 널리 확산되는 시기에 조사된 이들 연구들은 LAS의 내용타당도 문제를 간접적으로 시사하고 있다.

한편, LAS를 수정한 듯 보이는 척도가 Van Kampen(2004)에 의해 아주 최근에 발표되었다. Multidimensional Library Anxiety Scale이라 명명된 이 척도의 구체적인 개발과정, 문항개발 및 구성에 대한 정보가 아직 없으므로, 본고에서의 구체적인 평가는 어렵다.¹⁾ 이러한 제한점을 염두에 두고 그 주된 특징을 살펴보면, 이 도구는 대학도서관과 Kuhlthau의 ISP모델에 대한 박사과정학생들의 인식을 평가하기 위해 개발된 척도이다. 저자에 따르면, 이 척도는 총 6 하위영역 53문항으로, (1)편안함과 자신감, (2)정보추구과정과 일반적 도서관불안, (3)직원으로 인한 장벽, (4)도서관이용 방법에 대한 지식의 중요성, (5)기술 및 도서관과 관련된 기술에 대한 편안함, (6)도서관건물

1) 분석을 위해 저자에게 그 문항과 요인분석 결과를 요청했으나, 본고가 완성되는 시점까지 습득되지 못했음을 밝힙니다.

에 대한 편안함 등으로 구성되어 있고, 각 영역의 신뢰도 지수(Cronbach α)는 모두 .70를 넘는다. 이 도구에 대한 구체적인 내용이 보고되고 또 후속연구에 의해 그 신뢰도 및 타당도 검증 뒤따라야 하겠지만, 그럼에도 불구하고 그 도구개발자의 개발의도에서 이 도구가 갖는 근본적인 한계를 찾아볼 수 있다. 즉, 개발자는 박사과정학생들의 정보추구과정과 불안을 연구하기 위해 이 도구를 개발했다고 밝혔는데, 이러한 설정은 과연 이 도구가 도서관 이용자들의 보편적인 경험을 얼마나 반영할 수 있을지에 의문을 갖게 하며, 그 향후 적용범위에 큰 제한을 가하고 있는 것이다.

5. 정보이용불안척도 개발 : ILAS (Information Literacy Anxiety Scale)

현재 이용되는 척도에 문제가 제기되어 개정이 요구될 때, 새로운 척도 개발은 두 가지 방향으로 고려해 볼 수 있다. 하나는 현행 척도의 골격을 그대로 두고 약간 다른 용어로 바꾸는 등 부분적인 문항 수정이고, 다른 하나는 현행 척도의 문항과 요인구성의 근본적인 문제로 인해 완전히 새로운 도구를 개발하는 것이다. 현행 Bostick(1992)의 LAS의 만족할 만한 신뢰도 수준을 고려할 때, 현행 도구를 바탕으로 그 문항들을 디지털 환경에 맞게 수정하는 소극적인 개정을 우선 고려해 볼 수 있다. 하지만 높은 신뢰도에도 불구하고 타당도에 문제가 있을 때에는 그 도구는 근본적으로 적합하지 않다. 앞서 살펴본 문헌들은 디지털 정보서비스

에서의 LAS 적용에 근본적인 문제가 있음을 보여 주었다. LAS는 도서관을 물리적 “장소”로만 알던 때, 즉 서비스가 물리적 건물과 시설, 그리고 사서의 직접 매개로 제공되는 시기에 적합한 문항들을 중심으로 구성되어 있다. 디지털 도서관 환경에서 온라인을 이용해 자료에 직접 접근하는 도서관이용의 행태변화(Tenopir 등 2001)를 고려할 때, LAS의 기존 문항을 약간 수정하는 것으로는 정보이용자의 불안을 종합적으로 측정하는데 충분치 않을 것이다. 그러므로 새로운 척도개발의 방향은 정보이용불안척도(Information Literacy Anxiety Scale 또는 Information Seeking Anxiety Scale)라고 명명할 수 있는 보다 전면적인 개정이 되어야 할 것이다.

사실 사회과학에서 측정 도구를 개발한다는 것은 탄탄한 이론적 배경과 철저한 검증과정을 거치는 등 상당한 노력을 요하는 작업이다. 이 과정에서 이론은 중요한 역할을 하는데, 문항구성이 곧 이론적 개념의 근간이 되기 때문이다(DeVellis 1991). 디지털 도서관에서 이용자의 정보추구행위에 대해 많은 것이 알려지지 않은 현 상황에서 그 연구는 Mellon이 적용했던 Grounded Theory적 접근과 함께 이미 제시된 Kuhlthau(1988)의 ISP 또는 Onwuegbuzie 등(2004)의 Information Literacy Process Model of Library Anxiety 등을 검토하면서 그 이론적 토대를 고려하여야 할 것이다. 또한, 실제 도구 개발 과정에서는 첫째, 일기나 포커스 그룹 인터뷰 등을 통한 질적 데이터로부터 이론적 개념 등을 측정할 구체적 내용을 선정하고, 둘째, 문항 은행을 만들고 셋째, 측정포맷을 결정하고 넷째 전문가의

내용타당성을 검토하고 다섯째, 타당도를 질 문항들을 추가하고 여섯째, 대표성이 있는 300명 이상의 표본을 선정하여 항목들을 검사하고 일곱째, 탐색적 요인분석과 확증적 요인분석을 통해 항목을 평가하여 척도의 하위 영역들을 찾아내고, 그 척도의 변별타당도와 수렴타당도를 검사하고 마지막으로 여덟째, 척도의 길이를 최적화하는 과정을 거쳐야 할 것이다 (DeVellis, 1991). 즉, 새로운 척도는 보다 포괄적이고 보편적인 정보이용능력(Information literacy)의 개념 구조 위에서 디지털 도서관을 경험하면서 혼동과 문제를 경험했던 이용자들로부터 풍부한 질적 자료를 수집하는 것으로부터 출발하여 철저한 도구 개발과 검증 과정 등 철저한 계량적 분석을 통해 개발될 수 있을 것이다.

예컨데, 새로운 불안척도 개발과 관련하여 최근 Onwuegbuzie 등(2004)이 도서관 이용 불안을 입력, 처리, 출력 등 세단계 정보이용 과정에 연결하는 모델(Information Literacy Process Model of Library Anxiety) 개발을 시사했다. 이 제안은 학습관련 불안을 연구한 Tobias(1977), 언어학습 관련 불안을 연구한 MacIntyre 등(1994) 그리고 넓게는 이용자 정보탐색과정을 연구한 Kuhlthau(1991)가 공통적으로 갖고 있는 입력, 처리, 출력 등 세단계 개념구조에 착안하고 있다. 아직 구체적인 구성 요소와 내용은 개발되지 않았지만, 이러한 모델은 도서관이라는 물리적 건물 안팎에서 이루어지는 정보추구행위 전 과정에서 도서관 불안이 어떻게 장애로 존재하는지를 보여줄 수 있는 도구 개발의 유용한 개념 틀로 참고할 수 있을 것이다.

6. 요약 및 결론

Bostick의 LAS 척도 개발 이후 10여년간 삼십편에 가까운 도서관불안 관련 연구가 발표되었는데, 그 수가 많지는 않지만 이 연구들은 문헌정보학 연구분야에서 쉽게 찾아 볼 수 없는 체계적 이론 정립을 보여준 좋은 사례가 되었다고 평가된다. 즉, 도서관불안이라는 하나의 개념이 이론으로 수립되고, 그 개념을 계량적으로 측정하는 척도가 개발된 후, 후속 연구들의 관련된 변인들을 밝히려는 노력을 통해 도서관불안의 속성, 원인, 영향 등에 대한 이해가 늘었으며, 도서관불안을 줄이기 위해 현장에서 사용할 수 있는 이용자교육 프로그램이 제안되었으며, 또 그 효과를 측정하는 실험들이 있었다. 또한 도서관불안과 다른 불안심리와 의 관계를 밝힘으로써 도서관 불안을 보다 넓은 이론의 틀을 통해 이해하고 또한 도구의 타당도를 검증하려는 노력들도 이 분야에서 전개되어 왔다.

이같이 도서관불안 연구가 꾸준히 진행된 지난 10여년간, 도서관 정보서비스 환경 역시 아주 빠른 속도로 변화해 왔다. 본 연구에서는 디지털도서관 환경에서 주목할 만한 변화로 디지털 참고정보서비스의 등장, 온라인 정보원의 급증이 가져온 도서관 원격서비스의 확대 등을 그 대표적인 예로 들어, 그 변화가 도서관불안 및 관련 연구에 미치는 영향을 살펴보았다. 디지털 도서관에서의 자금의 환경 변화는 도서관 자료 구성과 서비스 전달 모드 등 도서관서비스에 획기적인 변화를 가져 왔으며, 그로 인해 이용자의 정보이용 행태에도 적지않은 변화가 진행 중이다. 도서관서비스이용이 물리적 건물 안팎에

서 활발히 이루어지는 정보환경에서, “도서관이용”이 “정보이용”으로 보다 넓은 관점에서 이해되고 있는 추세를 볼 때, “도서관불안” 역시 “정보불안” 혹은 “정보이용불안”으로 확대 연구되어야 한다. 이는 결국도서관내에 국한되어 왔던 LAS연구가 이제 제 2기 연구 단계로 옮겨야 할 시점에 있음을 시사한다. 더욱이 디지털 환경에서 정보이용교육의 필요성이 과거 어느 때보다도 중요해지고 있다는 사실은, 바꿔 말하면 결국 매일 새로운 기술과 정보원이 등장하는 디지털도서관 환경에서 이미 알려지거나

알려지지 않은 다양한 요인들로 인해 이용자가 정보 이용에 정서적 장벽을 느끼고 있고 이로 인해 정보습득에 실제적인 장애를 경험하고 있음을 의미한다. 따라서 불안의 내적, 외적 요인을 이용자의 정보추구 전 과정을 통해 밝혀내고, 그것을 새로운 정보이용불안 척도라는 포괄적인 내용으로 구성하는 도구 개발을 위한 체계적인 노력이 요청되는데, 이는 디지털 도서관로의 변화가 정보 서비스 및 이용자 연구 영역에 가져온 주요 연구 과제가 되고 있다.

참 고 문 헌

- 박은자. 1998. 원격 정보이용교육에 관한 연구: 대학도서관 웹페이지에 수록된 내용을 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 32(4): 31-52.
- 유재욱. 2000. 대학도서관의 웹 기반 전자참고 정보서비스에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 17(4): 171-186.
- 최석영. 2002. 디지털참고정보서비스의 최근 개발동향. 『정보관리학회지』, 19(4): 213-231.
- Association of College and Research Libraries. 2004. “Information Literacy Competency Standards for Higher Education.” [online]. [Cited 2004. 4. 15]. <<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/informationliteracycompetency.htm>>.
- American Library Association. 1989. *Presidential Committee on Information Literacy. Final Report.* Chicago: American Library Association.
- Borgman, C. 1984. “Psychological research in human-computer interaction.” *In Annual Review of Information Science and Technology.* Edited by M. E. Williams. Vol. 19: 33-64. New York, Knowledge Industry Publications for American Society for Information Science.
- Bostick, S. 1992. *The Development and Validation of the Library Anxiety Scale.* Ph.D. diss., Wayne State University.

- Cavanagh, A. K. 2001. "Providing services and information to the dispersed off-campus student: An integrated approach [at Deakin University]." *Journal of Library Administration*, 31(3/4): 149-166.
- Collins, K. and R. Veal. 2004. "Off-Campus adult learners' levels of library anxiety as a predictor of attitudes toward the internet." *Library & Information Science Research*, 26: 5-14.
- Cleveland, A. M. 2001. "Reducing library anxiety in first-year students: Computer-assisted instruction vs. bibliographic instruction." M.A thesis, University of North Carolina at Chapel Hill.
- DeVellis, R. F. 1991. *Scale Development: Theory and Applications*. Newbury Park, Calif.: Sage Publications.
- Endler, N. and J. Edwards. 1982. "Stress and personality." In *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*. Edited by L. Goldberger and S. Breznitz. 36-48. New York: Free Press.
- Epstein, S. 1972. "The nature of anxiety with emphasis on its relationship expectancy." In *Anxiety: Current Trends in Theory and Research* Edited by C. Spielberger. New York: Academic Press.
- Jerabek, J. A., L. S. Meyer, and S. T. Kordinak. 2001. "'Library Anxiety' and 'Computer Anxiety': Measures, validity, and research implications." *Library & Information Science Research*, 23: 277-289.
- Jiao, Q. and A. Onwuegbuzie. 1997. "Antecedents of library anxiety." *Library Quarterly*, 67: 372-389.
- Jiao, Q. and A. Onwuegbuzie. 1999. "Identifying library anxiety through students' learning modality preferences." *Library Quarterly*, 69: 202-216.
- Jiao, Q. and A. Onwuegbuzie. 2003. "Relationship between library anxiety and computer anxiety." Manuscript submitted for publication. Quoted in A. Onwuegbuzie, Q. Jiao, and S. Bostick. *Library Anxiety: Theory, Research, and Applications*. Lanham, Maryland: Scarecrow, 2004.
- Keefer, J. 1993. "The hungry rats syndrome: Library anxiety, information literacy, and the academic reference process." *RQ*, 32: 333-339.
- Kent State University. "Library & Media Services. Project SAILS." [online]. [Cited 2004.4.15]. <<http://sails.lms.kent.edu/index.php>>

- Kracker, J. 2002. "Research anxiety and students' perceptions of research: an experiment. Part I. Effect of teaching Kuhlthau's ISP Model." *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 53: 282-294.
- Kuhlthau, C. C. 1988. "Developing a model of the library search process: Cognitive and affective aspects." *RQ*, 28: 232-242.
- Kuhlthau, C. C. 1991. "Inside the search process: Information seeking from the user's perspective." *Journal of American Society for Information Science*, 42(5): 361-371.
- Kuhlthau, C. C. 2004. *Seeking Meaning: A Process Approach to Library and Information Services*. 2nd Ed. Westport, Conn.: Libraries Unlimited.
- Mellon, C. A. 1986. "Library anxiety: A grounded theory and its development." *College & Research Libraries*, 47: 160-165.
- MacIntyre, P. D. and R. C. Gardner. 1994. "The effects of induced anxiety on three stages of cognitive processing in computerized vocabulary learning." *Studies in Second Language Acquisition*, 16: 1-17.
- National Center for Education Statistics. 2003. "Distance Education at Degree-Granting Postsecondary Institutions: 2000-2001." [online]. [Cited 2004.4.15]. <<http://nces.ed.gov/pubsearch/pubinfo.asp?pubid=2003017>>.
- O'Connor, L. G., C. J. Radcliff, and J. A. Gedeon. 2002. "Applying systems design and item response theory to the problem of measuring information literacy skill." *College & Research Libraries*, 63: 528-543.
- Onwuegbuzie, A. 1997. "Writing a research proposal: The role of library anxiety, statistics anxiety, and composition anxiety." *Library & Information Science Research*, 19(1): 5-33.
- Onwuegbuzie, A. and Q. Jiao. 2002. "Library anxiety and the educational use of the internet." Manuscript submitted for publication. Quoted in A. Onwuegbuzie, Q. Jiao, and S. Bostick. *Library Anxiety: Theory, Research, and Applications*. Lanham, Maryland: Scarecrow, 2004.
- Onwuegbuzie, A., Q. Jiao, and S. Bostick. 2004. *Library Anxiety: Theory, Research, and Applications*. Lanham, Maryland: Scarecrow.
- Project SAILS. 2004. "Project for the Standardized Assessment of In-

- formation Literacy Skills.” [online]. [Cited 2004.4.15]. <<http://sails.lms.kent.edu/projdescription.html>>.
- Shoham, S. and D. Mirachi. 2001. Library anxiety among undergraduates: A study of Israeli B. Ed. students.” *Journal of Academic Librarianship*, 27: 305-311.
- Sloan, B. G. 1998. “Service perspectives for the digital library: Remote reference services.” *Library Trends*, 47(1): 117-143.
- Spielberger, C. D., R. L. Gorsuch, and R. E. Lushene. 1970. *Manual for the State-Trait Anxiety Inventory*. Palo Alto, CA: Consult. Psychologists Press.
- Spielberger, C. D. 1972. “Current trends in theory and research on anxiety.” *In Anxiety: Current Trends in Theory and Research*. Edited by C. D. Spielberger. 3-23. New York: Academic Press.
- Tenopir, C. and L. Ennis. 1998. “The impact of digital reference on librarians and library users.” *Online(Weston, Conn.)*, 22(6): 84-86.
- Tobias, S. 1986. “Anxiety and cognitive processing of instruction.” *In Self-related Cognitions in Anxiety and Motivation*. Edited by R. Schwarzer. 35-54. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Van Kampen, D. 2004. “Development and validation of the Multidimensional Library Anxiety Scale.” *College & Research Libraries*, 65(1): 28-34.
- Veal, R. 2003. “The relationship between library anxiety and off-campus adult learners.” *Journal of Library Administration*, 37 (3/4): 529-536.
- Wilson, T. D. 1981. “On user studies and information needs.” *Journal of Documentation*, 37(1): 3-15.

к с і