

공공도서관 이용자의 도서관불안에 관한 연구*

A Study on Library Anxiety of Public Library Users

김 보 일 (Bo il Kim)**

목 차

- | | |
|-----------|---------------|
| 1. 서 론 | 4. 연구 결과 및 분석 |
| 2. 이론적 배경 | 5. 결론 및 제언 |
| 3. 연구 방법 | |

초 록

이 연구에서는 공공도서관을 이용하는 다양한 이용자를 대상으로 공공도서관을 이용하면서 느끼는 도서관불안에 대해 측정하고자 한국형 도서관불안척도(K-LAS)를 활용하여 조사 및 분석하였다. 분석 결과 공공도서관을 이용하는 이용자의 연령, 성별, 학력, 이용 목적, 이용 횟수, 도서관 규모에 따라 도서관불안 차이를 나타내었다. 이에 도서관불안을 극복하고 이용 만족도 제고 및 이용 활성화를 위해 해소방안으로 도서관 이용 안내 및 이용교육 실시, 도서관 리모델링을 통한 환경 개선, 직원 확인을 위한 큰글자 명찰 패용 및 이용자 이해교육, 사용자 경험에 따른 기기 및 장비 설명서 제공 등을 제언하였다.

ABSTRACT

This study analytically examined library anxiety that various users felt when they use public libraries, by measuring it on K-LAS. The findings show that the library anxiety is varied depending on users' age, gender, academic careers, usage purposes, frequency of use and size of libraries. It suggested the guidance and education about the use of libraries, environmental improvement based on the remodeling of libraries, wearing of nameplates written in big characters for identifying librarians and the education for users' understanding and the provision of device and equipment manuals according the levels of users' experiences, as measures for overcoming the library anxiety, enhancing usage satisfaction and activating usage.

키워드: 도서관불안, 도서관불안요인, 도서관불안척도, 공공도서관

Library Anxiety, Library Anxiety Factor, Library Anxiety Scales, Public Library

* 이 논문은 2021학년도 한남대학교 학술연구비 지원에 의하여 연구되었음.

** 한남대학교 문과대학 문헌정보학과 조교수(kimboil1979@hnu.kr / ISNI 0000 0004 6815 1032)
논문접수일자: 2021년 10월 17일 최초심사일자: 2021년 11월 4일 게재확정일자: 2021년 11월 15일
한국문헌정보학회지, 55(4): 23-43, 2021. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2021.55.4.023>

※ Copyright © 2021 Korean Society for Library and Information Science
This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

1. 서론

최근 빅데이터, IoT 등 정보기술의 발달에 따른 사회환경의 변화와 함께 도서관 서비스에 대한 이용자들의 요구는 전통적인 도서관으로서의 기능적인 역할 뿐만 아니라 이용자의 다양한 요구를 충족할 수 있는 안락하고 편안한 공간으로의 변화로 요구하고 있다(서석봉, 2021). 그리고 이러한 변화 속에서도 공공도서관은 보편적인 서비스 제공을 통해 모든 이용자에게 공정하고 공공도서관 본질에 부합하는 서비스를 제공해야 한다(김보일, 조현양, 김종애, 2011).

그러나 사회환경 변화는 도서관 이용 환경에도 영향을 미치고 있으며, 빅데이터, IoT 등 정보기술의 발달에 따라 도서관에 적용된 자동화된 서비스 도입과 기기 활용이 보편화되면서 도서관 서비스의 개선이 이루어지고 있음에도 불구하고 이러한 도서관 서비스의 이용이 익숙하지 않은 고령자와 같은 이용자들은 오히려 도서관 이용에 어려움을 겪고 있다. 특히, 코로나19 확산에 따라 공공도서관의 운영 중단과 부분 개방이 반복되면서 도서관 이용이 제한적으로 이루어짐에 따라 이용자 교육 또는 정보 활용 교육이 제대로 이루어지지 않게 되었다. 이는 공공도서관을 이용하는 이용자에게 도서관 이용 경험 및 이용지식 부족 등의 원인으로 작용하게 되며, 곧 공공도서관 이용자의 도서관불안으로 이어지게 된다.

그러므로 지금과 같이 최신 정보기술의 적용과 급변하는 사회환경 그리고 예기치 못한 질병의 확산 속에서 공공도서관을 이용하는 모든 이용자가 도태되지 않고 보다 많은 정보에 접근하고 다양한 도서관 서비스를 이용할 수 있도록 도서관불안 요인을 분석하고 이를 해소하

여 공공도서관의 사회적 역할을 다할 수 있도록 하는 것은 매우 중요하다.

이러한 도서관불안과 관련한 연구는 도서관불안의 개념에 관해 연구되기 시작한 1986년 이래 현재까지 국내외적으로 지속되고 있다. 먼저, 국내에서의 도서관불안에 관한 연구는 권나현(2004), 박현영, 남태우(2006), 박주범과 정동열(2010) 등의 도서관불안 측정 도구에 관한 연구를 중심으로 특정 이용자 집단에 관한 연구로 공공도서관을 이용하는 다양한 계층의 지역주민 대상 연구(김홍렬, 2008), 대학도서관 이용자를 대상 연구(장혜란, 오의경, 2006), 대학도서관을 이용하는 외국인 유학생을 대상 연구(남영준, 김규환, 최성은, 2010), 장애인을 대상으로 도서관불안 조사 연구(장보성, 김은정, 남영준, 2010), 시니어 대상 도서관불안 측정 연구(오선혜, 이성숙, 2012), 결혼이주여성 대상 연구(장예술, 김지현, 2016) 등이 있다. 이외 도서관불안의 이론(남태우, 황옥경, 2005)에 관한 연구가 있다. 다음으로 국외에서의 도서관불안에 관한 연구는 1980년대부터 지금까지 국내보다 더 오랫동안 지속해서 연구되고 있다. 주로 Doris J. Van Kampen(2004), Swigon, M.(2011), Anwar, M.A., Al-Qallaf, C.L., Al-Kandari, N.M., Al(2012) 등을 중심으로 도서관불안 척도개발에 관한 연구, Anthony J. Onwuegbuzie, Qun G. Jiao(1998)와 Anna M. Van Scoyoc(2003)의 대학도서관 대학생 및 대학원생의 도서관불안 측정 연구, Robin E. Veal(2008)과 Nicole A. Cooke(2010)의 성인 학습자의 도서관불안 해소 등의 연구가 수행되고 있다. 그러나 지금까지 도서관불안에 관한 연구를 종합해보면 대학교 학부생, 대학원생, 외국

인 유학생 등을 대상으로 한 도서관불안에 관한 조사와 척도를 개발하는 연구가 주로 이루어졌다. 공공도서관을 대상으로 한 연구는 김홍렬(2008)의 지역주민을 대상으로 도서관불안에 관한 연구를 진행하였으나 대상이 10대에서 40대까지였으며, 오선혜, 이성숙(2012)과 서석봉(2021)의 연구에서는 공공도서관 이용자 중 고령자를 대상으로 연구를 진행하여 연구의 대상이 제한되었다. 이에 변화하는 사회환경 속에서 모든 이용자에게 대한 보편적인 도서관 서비스를 제공해야 하는 공공도서관의 본질적 의미에 따라 포괄적 이용 대상 범위의 모든 이용자를 대상으로 도서관불안을 측정하고 요인을 규명하여 이용 활성화될 수 있도록 관련 연구가 필요하다. 특히, 코로나19 확산에 따라 이전의 대면 중심 공공도서관 이용에서 비대면 이용의 확대에 따른 이용환경의 변화되는 시점에서 도서관불안에 관한 연구 필요성이 더욱 요구된다.

따라서 이 연구에서는 공공도서관을 이용하는 다양한 이용자를 대상으로 공공도서관을 이용하면서 느끼는 도서관불안에 대해 측정하고 분석을 통해 요인을 규명하여 도서관불안 해소 방안을 제시하고자 한다. 이를 통해 공공도서관 이용자의 도서관불안을 극복하고 도서관 이용 만족도를 제고 하도록 하여 이용 활성화가 되도록 하는데 기여할 것이다.

2. 이론적 배경

2.1 도서관불안의 개념

도서관불안이라는 용어는 Mellon의 연구를

통해 처음 사용되었으며, 가설의 증명을 통해 강의의 과제를 해결하기 위해 도서관을 처음 이용하게 되는 학생들의 경우 도서관불안 또는 두려움을 가지게 된다는 것을 주장하였지만, 명확하게 정의를 제시하지는 않았다(서석봉, 2021). 그러나 이후 많은 연구자에 의해 도서관불안에 대한 연구가 이루어지면서 연구자들은 각자의 연구에서 '도서관불안'에 대한 정의를 내리고 있다.

국내의 주요 연구자들의 도서관불안에 대한 정의를 살펴보면 다음과 같다.

먼저, 남태우, 황옥경(2005)은 도서관불안을 '도서관 이용과 관련하여 이용자가 느끼는 불안 혹은 막연한 두려움을 의미하는 것'으로 정의하였다. 한국형 도서관불안 척도(K-LAS) 개발 연구를 통해서 박현영(2006)은 도서관불안을 '대학생이 과제 및 연구를 위해 도서관을 이용하면서 정보를 탐색하는 과정 동안에 발생하는 심리적 불안 반응'이라고 정의 내리며, 그 과정에서 변인 간의 상관관계를 검증하였다. 한편, 박주범, 정동열(2010)은 정보기술의 발전에 따른 디지털화된 도서관 환경에서의 디지털도서관불안에 대해 '정보기술의 발달이라는 환경적 영향에 따라 나타난 네트워크 기반의 도서관 시스템인 디지털도서관 이용과 관련해 이용자가 경험하는 두려움'이라고 정의하고 있다.

국내보다 도서관불안의 연구가 먼저 시작된 국외의 연구자들인 Qun G. Jiao 등(1996), Anthony, J. Onwuegbuzie 등(1998)에 의하면 도서관불안은 '도서관에서 경험하게 되는 안락하지 못한 느낌이나 정서적 느낌'으로, 그리고 '도서관 환경에서 경험하는 불편한 감정이나 정서적 기질로서 인지적, 감정적, 생리학적, 행동적 영향

에 의한 것'이라고 정의하고 있다. 따라서 도서관불안은 반론, 긴장, 두려움, 불확실성과 무력감의 감정, 부정적인 자기희생적 사고, 그리고 정보의 읽고 쓰는 능력을 약화시키는 정신적 혼란으로 고통을 받는다.

이러한 연구자들의 도서관불안에 관한 정의와 더불어 사전적 정의를 살펴보면 『Dictionary for library and information science』에서는 '도서관에서 정보를 찾아야 할 필요성에 직면했을 때 도서관 이용자, 특히 경험이 부족한 사람이 느끼는 혼란, 두려움, 좌절감'이라고 도서관불안을 정의하고 있다. 우리나라의 『문헌정보학용어사전』에서는 도서관불안을 '도서관에서 이용자가 자료를 찾을 때 주로 이용 경험 부족으로 느끼는 혼란, 걱정, 실망 등의 통칭'이라고 정의하고 있다.

이를 종합해보면 도서관불안은 도서관의 이용에 따른 경험 및 지식 부족으로 느끼는 심리적 혼란, 두려움, 좌절감에 따른 감정이라고 할 수 있다. 특히, 고령자의 경우 도서관을 이용하는 과정에서 신체적, 심리적 노화에 따라 도서관불안에 영향을 중요하게 미치게 된다.

2.2 도서관불안의 요인

도서관불안을 유발하는 요인으로 Onwuegbuzie, Jiao, & Bostick(2004)는 기질적 요인, 상황적 요인, 환경적 요인을 들었다. 기질적 요인은 특정 성격의 특성을 나타내며, 상황적 요인은 특정 도서관이나 이용자 개인의 환경을 나타낸다. 그리고 환경적 요인은 인구통계학적 요인과 관련이 있다. 여기에서 기질적 요인과 환경적 요인의 주요한 차이점은 전자는 사람의 내면적

요인으로 구성되지만, 후자는 외적인 요인에 기인하는 것이다. 이 세 가지 요인은 개인의 도서관불안의 전반적인 수준을 결정하는 데 있어 독립적으로 작용하기보다는 상호 영향을 미치면서 작용하게 된다(Joan M. Reitz, 2004).

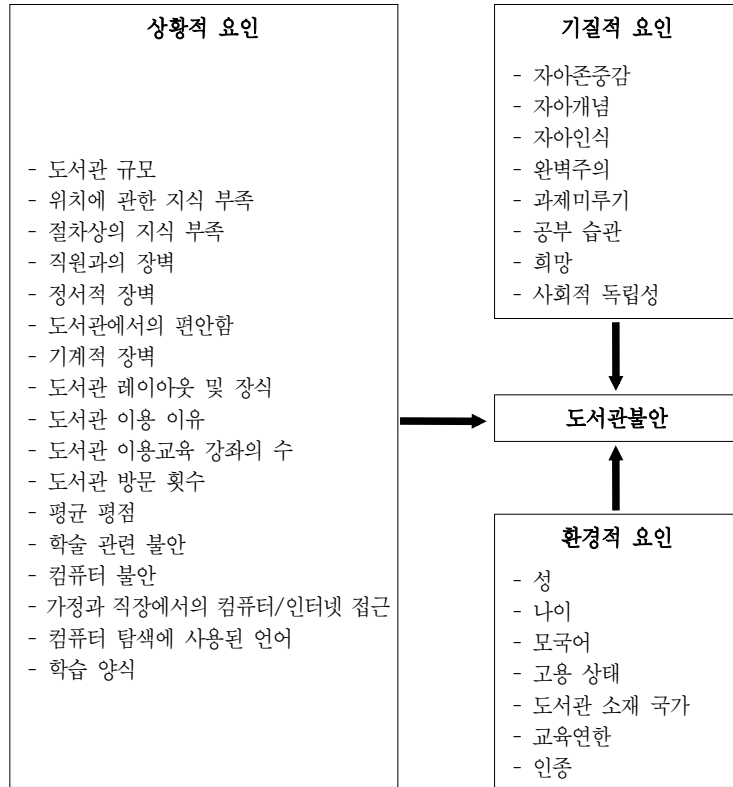
다음으로 상황적 요인은 도서관 규모나 위치, 절차상의 지식 부족, 도서관 이용 교육 및 도서관 방문 횟수 등을 포함한다. 특히, 도서관에 대한 지식과 도서관에서의 자료 탐색의 수행에 대한 지식은 모두 도서관불안을 초래하는 상황적 요인에 포함된다. 즉, 도서관의 규모, 자료, 장비, 자원의 위치에 대한 지식 부족, 도서관 탐색을 처음 어떻게 해야 하는지에 대한 지식 부족, 도서관 탐색을 어떻게 진행해야 하는지에 대한 지식 부족 등이 상황적 요인에 속한다.

환경적 요인은 성별, 나이, 고용 상태, 도서관 소재 국가, 인종 등과 같은 인구통계학적인 부분을 포함한다. 환경적 요인에 관한 연구에서는 조사 시기나 장소 등 상황에 따라 다르게 나타나고 있으므로, 요인별 특성은 명확하게 구분하기는 어렵다(박현영, 2006).

이러한 도서관불안 요인에 따라 도서관 이용자의 도서관불안 수준에 차이가 발생하게 된다. 이는 곧 도서관 이용의 지속성과 직결되며, 도서관불안 수준이 높을수록 도서관 이용의 단절로 이어져 이용률이 저조하게 되는 원인이 될 수 있다.

2.3 도서관불안의 유형

불안에는 주로 특성 불안과 상태 불안이라는 두 가지 유형이 있다. 특성 불안은 세상을 위협적이거나 위험한 것으로 보는 개인의 고유한



〈그림 1〉 도서관불안 요인의 개념도

Anthony, J. Onwuegbuzie et al., Library Anxiety: Theory, Research, and Applications, 2004, p. 41.

경향이며, 상태 불안은 상황에 따라 강도가 달라질 수 있는 특정 상황이나 자극에 특정한 것으로 구분할 수 있다. 특히, 시험 보기, 면접 보기, 낯선 곳 방문, 도서관 첫 방문, 자동화된 기기 작동 등의 구체적인 상황은 상태 불안으로 좌절, 두려움, 스트레스 등으로 불안의 경험을 줄 수 있다(Anjaline C., Sheba Priskillal C., 2020). 이러한 측면에서 볼 때 도서관불안은 상태 불안에 해당한다고 볼 수 있다.

도서관불안은 도서관 이용이나 자료 검색 과정 등 도서관을 방문하려고 하거나 방문할 때만 증상이 나타나기 때문에 특정한 시간과

상황에 따라 발생된다. 도서관의 불안을 경험하는 이용자는 도서관의 책을 반납하는 것과 같은 일상적인 책임이든, 광범위한 도서관 자료 검색을 수행하는 것과 같은 도서관 이용에 따른 상황에 직면했을 때 대체로 정서적 또는 신체적 불편함을 겪는다. 도서관불안은 자신감 부족에서 발생하는 경우가 많기 때문에 도서관 불안을 경험하는 이용자는 어떻게든 도서관을 이용하지 않으려고 할 것이며, 도서관에서는 도서관 이용 교육 또는 정보 활용교육을 통해 이용자들의 도서관불안을 해소할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

3. 연구 방법

3.1 측정 도구

이 연구에서는 공공도서관 이용자의 도서관 불안을 측정하기 위해 박현영(2006)이 개발한 한국형 도서관불안척도(K-LAS)를 선정하였다. K-LAS는 '물리적·환경적', '도서관 이용 및 지식', '과제 및 연구', '디지털 정보', '도서관 직원', '심리적·정서적'의 6개 요인과 40개의 문항으로 구성되어 있다. 그러나 K-LAS는 대학도서관을 대상으로 연구되어진 것이기 때문에 공공도서관의 도서관불안을 측정하기 위한 도구로 사용하기 위해서는 일부 단어에 대하여 순화 및 완화하여 사용할 필요가 있다. 따라서 K-LAS 6요인 및 40개 항목 중 다음과 같이 단어의 순화하여 공공도서관 이용자의 도서관 불안 측정도구로 사용하였다.

- '과제 및 연구' 요소에 대하여 「도서관법」 제2조에 따른 공공도서관의 정의에 따라 공공도서관은 이용자의 정보이용과 평생 교육 등을 목적으로 하고 있기 때문에 '정보이용 및 평생학습'으로 수정
- 이에 따라 도서관불안 측정 항목 중 '과제'를 '정보'로 환치하여 수정
- 공공도서관 소장 정보자료의 유형을 반영하여 '온라인 학술 DB'를 '전자책, 온라인 학술 DB'로 보완하여 수정
- 긍정형 문구에 대한 부정형 문구로 수정

또한, 도서관불안 측정 결과 도서관불안의 정도를 쉽게 이해할 수 있도록 측정 항목에 대해

Liker 5점 척도를 사용하여 '아주 그렇다'를 5점으로 하고 '전혀 그렇지 않다'를 1점으로 환치하였다. 이에 높은 점수일수록 도서관불안이 크게 나타나는 것으로 인식할 수 있도록 하였다.

이외 인구통계학적 특성 및 도서관 이용 행태에 따른 도서관불안을 측정하기 위한 변수로 연령, 성별, 학력, 도서관 이용 주된 목적, 도서관 이용 횟수, 주로 이용하는 도서관의 6개 문항을 추가하였다. 특히, 주로 이용하는 도서관은 『2019년 공공도서관 건립·운영 매뉴얼』에 따라 연면적을 기준으로 2,500㎡ 미만은 소규모 도서관, 2,500㎡ 이상 5,500㎡ 미만은 중규모 도서관, 5,500㎡ 이상은 대규모 도서관으로 구분하였다. 이는 도서관의 규모에 따른 도서관불안 측정 문항을 중심으로 도서관 규모가 도서관불안에 영향을 미칠 것이라는 점에서 해당 문항을 추가하였다.

따라서 이 연구에서는 공공도서관 이용자의 도서관불안을 측정하기 위한 도구로 도서관불안척도 6개 요소 40개 문항과 인구통계학적 특성 및 도서관 이용 행태 6개 문항 총 46개 문항으로 설문지를 구성하였다.

3.2 조사 대상 및 조사 방법

이 연구는 공공도서관 이용자의 도서관불안에 관한 연구로 공공도서관의 도서관 이용자를 조사 대상으로 한다. 그러나 전국의 전체 공공도서관 이용자를 대상으로 조사를 진행하는 것은 현실적인 한계가 있어 대전광역시 소재 지방자치단체 소속 23개 공공도서관 중 도서관 규모와 지역적 안배를 고려하여 5개 도서관을 선정하고 해당 공공도서관을 이용하는 이용자

를 조사대상으로 한다. 이에 조사를 위한 대상 도서관은 대전광역시 소재 지방자치단체 공공 도서관 5개관으로 규모에 따라 소규모 도서관 2개관, 중규모 도서관 2개관, 대규모 도서관 1개관으로 구분된다. 따라서 이 연구의 표본이 대전광역시 소재 지방자치단체 소속 공공도서관 5개관에 따라 연구 결과를 전국의 공공도서관 이용자의 도서관불안으로 일반화하는 것에 한계가 있다.

조사 방법은 코로나19에 따른 방역 수칙을 준수함과 동시에 즉각적인 응답 오류 점검을 통해 정확도를 높이고자 2021년 9월 4일부터 9월 25일 동안 연구자가 직접 대상 도서관을 방문하여 인쇄된 설문지를 배부하고 이용자가 직접 기입 후 회수하는 방법으로 조사하였다. 이에 따라 최종적으로 회수된 설문지 132부 모두 측정 오류 없이 실증 분석하였다.

3.3 데이터 분석 방법

수집된 데이터는 통계프로그램인 SPSS 21.0 for Windows를 사용하여 분석하였다. 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며 측정 도구에 대한 기술통계분석을 하였다. 또한, 측정 도구들의 타당성을 확보하기 위하여 신뢰도 분석하였으며 측정 요인들 간의 관계를 파악하기 위하여 이변량 상관관계를 실시하였다.

성별에 대한 분석은 T-test를 실시하였으며, 연령 · 학력 · 이용목적 · 이용횟수 · 이용도서관 규모에 대한 분석은 분산분석(Anova) 그리고 사후분석(Post-hoc)으로는 Scheffe를 사용하여 분석을 실시하였다.

4. 연구 결과 및 분석

4.1 인구통계학적 특성

이 연구에 참여한 대상자들의 인구통계학적 특성을 살펴보면 <표 1>과 같다. 연령에서는 10대가 11명(8.3%), 20대가 24명(18.2%), 30대가 16명(12.1%), 40대가 32명(24.2%), 50대가 28명(21.2%), 60대가 15명(11.4%), 70대 이상이 6명(4.5%)로 나타나 40대와 50대가 본 연구에 가장 많이 참여한 것을 확인할 수가 있었으며 성별에서는 남성이 70명(53%), 여성이 62명(47%)로 나타났다. 학력에 대한 설문에서는 초졸(국졸)이하는 4명(3%), 중졸은 7명(5.3%), 고졸은 20명(15.2%), 대졸은 83명(62.9%), 대학원 졸업이상은 18명(13.6%)로 조사되었다. 도서관 이용목적에 대한 설문에서는 독서활동이 52명(39.4%), 개인학습은 68명(51.5%), 여가시간활용은 8명(6.1%), 도서관 장비이용은 4명(3%)로 나타나 본 연구에 참여한 대상자들은 개인학습과 독서활동을 위해 도서관에 방문한 것을 확인할 수가 있었다. 도서관 이용횟수에 대한 설문에서는 주 4회 이상이 27명(20.5%), 주 1-3회가 51명(38.6%), 월 1-3회는 49명(37.1%), 연 1-3회는 5명(3.8%)로 조사되었으며 주 이용도서관 유형에서는 대규모도서관이 47명(35.6%), 중규모 도서관이 48명(36.4%), 소규모 도서관이 37명(28%)로 나타나 비슷한 비율을 보여주었다.

4.2 기술통계분석

이 연구에서 선정한 K-LAS에서 제시된 6개

〈표 1〉 인구통계학적 특성

항목		빈도	퍼센트
연령	10대	11	8.3
	20대	24	18.2
	30대	16	12.1
	40대	32	24.2
	50대	28	21.2
	60대	15	11.4
	70대 이상	6	4.5
성별	남성	70	53.0
	여성	62	47.0
학력	초졸(국졸)이하	4	3.0
	중졸	7	5.3
	고졸	20	15.2
	대졸	83	62.9
	대학원 졸업 이상	18	13.6
이용목적	독서활동	52	39.4
	개인학습	68	51.5
	여가시간활용	8	6.1
	도서관 장비이용	4	3.0
이용횟수	주4회 이상	27	20.5
	주1-3회	51	38.6
	월1-3회	49	37.1
	연1-3회	5	3.8
주 이용도서관	대규모 도서관	47	35.6
	중규모 도서관	48	36.4
	소규모 도서관	37	28.0

요인에 대한 기술통계분석을 실시한 결과 물리적 및 환경적의 평균은 2.54, 도서관 이용 및 지식의 평균은 2.59, 정보이용 및 평생학습의 평균은 2.69, 디지털 정보의 평균은 2.89, 도서관 직원의 평균은 2.50, 심리적·정서적의 평균은 2.36으로 나타나 정보이용 및 평생학습이 가장 높은 평균을 보여주었으며 반대로 심리적·정서적이 가장 낮은 평균을 보여주었다. 왜도, 첨도는 성도경 외(2011)가 제안한 왜도 절대값 1, 첨도(Kurtosis)는 절대값 7보다 작아야 정상분포를

이룬다고 볼 수 있다고 하였는데 본 연구 측정 도구들의 왜도, 첨도는 모두 기준치를 충족시키는 것으로 나타나 정규분포를 가정한다는 것을 확인할 수가 있었다(〈표 2〉 참조).

4.3 측정도구의 신뢰도 분석

신뢰성이란 동일한 개념에 대하여 반복적으로 측정하였을 때 나타나는 측정값들의 분산을 의미하는데 본 연구에서는 내적 일관성을 측정

〈표 2〉 도서관불안 기술통계

요인	N	최소값	최대값	평균	표준편차	왜도	첨도
물리적 및 환경적	132	1.00	4.14	2.54	0.72	-0.24	-0.64
도서관이용 및 지식	132	1.00	4.00	2.59	0.73	-0.42	-0.46
정보이용 및 평생학습	132	1.00	4.33	2.69	0.71	-0.29	-0.22
디지털정보	132	1.00	4.83	2.89	0.88	-0.47	-0.20
도서관직원	132	1.00	4.67	2.50	0.81	-0.08	-0.46
심리적·정서적	132	1.00	4.50	2.36	0.79	-0.15	-0.64

하기 위해 크론바 알파(Cronbach's alpha) 계수를 이용하여 신뢰도를 측정하였다. Nunnally (1978)는 탐색적인 연구 분야에서는 알파값이 0.60이상이면 충분하고, 기초연구 분야에서는 0.80, 그리고 중요한 결정이 요구되는 응용연구 분야에서는 0.90 이상이어야 한다고 주장하고 있다. 또한 Van 등 (1980)도 조직단위의 분석 수준에서 일반적으로 요구되어지는 알파값은 0.60이상이면 측정도구의 신뢰성에는 별 문제가 없는 것으로 일반화하고 있다. 본 연구에서 사용된 K-LAS 척도들의 신뢰도 분석의 결과를 살펴보면 물리적 및 환경적의 신뢰도는 .868, 도서관이용 및 지식은 .914, 정보이용 및 평생학습은 .836, 디지털정보는 .906, 도서관직원은 .916, 심리적·정서적은 .905로 나타나 모든 요인들의 신뢰도 수치가 기준치를 충족시키는 것을 확인할 수가 있었다(〈표 3〉 참조).

〈표 3〉 도서관불안 신뢰도

요인	문항수	신뢰도
물리적 및 환경적	7	.868
도서관이용 및 지식	9	.914
정보이용 및 평생학습	6	.836
디지털정보	6	.906
도서관직원	6	.916
심리적·정서적	6	.905

4.4 상관관계분석

K-LAS에서 제시된 6개 요인(물리적 및 환경적, 도서관이용 및 지식, 정보이용 및 평생학습, 디지털정보, 도서관직원, 심리적·정서적) 간의 관계를 파악하기 위하여 상관관계분석을 실시한 결과 〈표 4〉와 같다. 분석의 결과를 살펴보면 물리적 및 환경적은 도서관이용 및 지식과 $r=.718$ 의 가장 높은 상관관계를 보여주었으며 다음으로는 심리적·정서적 요인과 $r=.685$, 정보이용 및 평생학습과 $r=.657$, 도서관직원과 $r=.645$, 디지털 정보와 $r=.590$ 의 통계적으로 유의미한 상관관계를 도출하였다. 도서관이용 및 지식은 정보이용 및 평생학습과 $r=.822$ 의 가장 높은 상관관계를 보여주었으며 다음으로는 디지털정보와 $r=.807$ 의 상관수치를 보여주었다. 정보이용 및 평생학습에 대한 상관관계에서는 디지털정보와 $r=.823$, 도서관직원과 $r=.759$, 디지털정보는 도서관 직원과 $r=.779$, 도서관 직원은 심리적·정서적 요인과 $r=.793$ 의 상관관계를 보여주었다. 분석의 결과 K-LAS를 구성하는 모든 요인들 간의 통계적으로 유의미한 상관관계가 존재한다는 것을 확인할 수가 있었다.

〈표 4〉 도서관불안 요인 간의 상관관계

요인	평균	표준편차	물리적 및 환경적	도서관이용 및 지식	정보이용 및 평생학습	디지털정보	도서관직원	심리적·정서적
물리적 및 환경적	2.54	0.72	1					
도서관이용 및 지식	2.59	0.73	.718**	1				
정보이용 및 평생학습	2.69	0.71	.657**	.822**	1			
디지털정보	2.89	0.88	.590**	.807**	.823**	1		
도서관직원	2.50	0.81	.645**	.770**	.759**	.779**	1	
심리적·정서적	2.36	0.79	.685**	.769**	.742**	.750**	.793**	1

**p<0.01, *p<0.05

4.5 인구통계학적 특성에 따른 도서관불안

4.5.1 연령에 따른 도서관불안 차이

이 연구에 참여한 대상자들의 연령에 따른 도서관불안에 대한 차이를 분석한 결과 〈표 5〉와 같다. 물리적 및 환경적, 도서관이용 및 지식, 정보이용 및 평생학습, 디지털정보, 도서관직원, 심리적·정서적에 대한 분석의 결과 연령이 높을수록 도서관불안이 증가하는 특징을 확인할 수가 있었다. 차이분석인 분산분석에서는 물리적 및 환경적은 F값 12.652(p<0.01)의 통계적으로 유의미한 수치를 도출하였으며 사후분석에서는 30대이하 집단과 40대이상 집단 간 물리적 및 환경적에 대한 유의미한 수치를 도출하였다. 도서관이용 및 지식에서는 F값 14.039(p<0.01)의 통계적으로 유의미한 수치를 도출하였으며 사후분석에서는 30대이하 집단과 40대이상 집단 간 도서관이용 및 지식에 대한 차이를 확인하였다. 정보이용 및 평생학습에 대한 차이분석에서는 F값 10.436(p<0.01), 사후분석에서는 40대이하 집단과 50대이상 집단 간 정보이용 및 평생학습에 대한 차이를 확인하였다.

디지털 정보의 경우 F값 9.178(p<0.01), 도서관직원의 경우 F값 9.989(p<0.01)의 통계적으로 유의미한 수치를 도출하였으며 사후분석인 Scheffe에서는 40대이하 집단과 50대이상 집단 간 유의미한 차이를 확인하였다. 심리적·정서적 요인에 대한 분석에서는 F값 16.235(p<0.01)의 수치를 도출하였으며 사후분석에서는 40대이하 집단과 50대이상 집단 간 심리적·정서적에 대한 차이를 확인하였다. 분석 결과 모든 연령에 따라 도서관불안에 대한 차이를 확인할 수가 있었는데 이중 심리적·정서적 요인이 가장 큰 차이를 보여주었으며 다음으로는 도서관이용 및 지식, 물리적 및 환경적 요인 순으로 차이를 보여주었다.

4.5.2 성별에 대한 도서관불안 차이

성별에 대한 도서관불안에 대한 차이를 분석한 결과 〈표 6〉과 같다. 분석의 결과 남성의 도서관불안이 여성의 도서관불안보다 높은 것으로 확인이 되었다. 차이분석에서는 통계적인 범위내에서 유의미한 차이는 없었으나 물리적 및 환경적 요인이 가장 큰 차이를 보이는 것은

〈표 5〉 연령에 따른 도서관불안 차이

요인		N	평균	표준편차	F	p	Scheffe
물리적 및 환경적	10대	11	1.73	0.81	12.652	.000**	a,b,c<d,e,f,e
	20대	24	2.04	0.65			
	30대	16	2.37	0.60			
	40대	32	2.59	0.62			
	50대	28	2.83	0.38			
	60대	15	3.08	0.56			
	70대이상	6	3.50	0.43			
도서관이용 및 지식	10대	11	1.89	0.81	14.039	.000**	a,b,c<d,e,f,e
	20대	24	2.06	0.51			
	30대	16	2.27	0.70			
	40대	32	2.59	0.60			
	50대	28	3.04	0.36			
	60대	15	3.04	0.67			
	70대이상	6	3.59	0.53			
정보이용 및 평생학습	10대	11	1.98	0.75	10.436	.000**	a,b,c,d<e,f,e
	20대	24	2.28	0.55			
	30대	16	2.48	0.56			
	40대	32	2.66	0.58			
	50대	28	3.00	0.58			
	60대	15	3.19	0.53			
	70대이상	6	3.64	0.76			
디지털정보	10대	11	2.27	1.01	9.178	.000**	a,b,c,d<e,f,e
	20대	24	2.27	0.73			
	30대	16	2.59	0.87			
	40대	32	2.89	0.69			
	50대	28	3.36	0.70			
	60대	15	3.40	0.62			
	70대이상	6	3.92	0.86			
도서관직원	10대	11	1.94	0.66	9.989	.000**	a,b,c,d<e,f,e
	20대	24	1.83	0.71			
	30대	16	2.25	0.75			
	40대	32	2.57	0.80			
	50대	28	2.89	0.56			
	60대	15	3.00	0.61			
	70대이상	6	3.39	0.43			
심리적·정서적	10대	11	1.52	0.67	16.235	.000**	a,b,c,d<e,f,e
	20대	24	1.81	0.55			
	30대	16	2.13	0.73			
	40대	32	2.23	0.69			
	50대	28	2.90	0.50			
	60대	15	3.02	0.52			
	70대이상	6	3.19	0.36			

**p<0.01, *p<0.05

〈표 6〉 성별에 대한 도서관불안 차이

요인	성별	N	평균	표준편차	t	p
물리적 및 환경적	남성	70	2.65	0.72	1.835	.069
	여성	62	2.42	0.72		
도서관이용 및 지식	남성	70	2.64	0.80	.945	.346
	여성	62	2.52	0.65		
정보이용 및 평생학습	남성	70	2.72	0.77	.550	.583
	여성	62	2.65	0.63		
디지털정보	남성	70	2.90	0.96	.018	.986
	여성	62	2.89	0.79		
도서관직원	남성	70	2.59	0.91	1.398	.164
	여성	62	2.40	0.68		
심리적·정서적	남성	70	2.44	0.86	1.275	.204
	여성	62	2.26	0.69		

**p<0.01, *p<0.05

분석을 통해 확인할 수가 있었다.

4.5.3 학력에 따른 도서관불안 차이

학력에 따른 도서관불안 차이를 파악한 결과를 살펴보면 다음과 같다. 물리적 및 환경적 요인에 대한 분석에서는 대졸 집단이 가장 높은 물리적 및 환경적 불안을 보여주었으며 반대로 중졸 집단이 가장 낮은 불안을 보여주었다. 차이분석에서는 F값 5.734(p<0.01), Scheffe에서는 중졸 집단과 대졸, 대학원 졸업 이상 집단 간 차이를 확인할 수가 있었다. 도서관 이용 및 지식에 대한 분석에서는 대졸 집단의 도서관이용 및 지식 불안이 가장 높았으며 초졸(국졸) 이하 집단의 불안이 가장 낮은 것으로 나타났다. 차이분석에서는 F값 4.194(p<0.01)로 나타났으며 사후분석에서는 집단간의 구분은 확인할 수가 없었다. 정보이용 및 평생학습에 대한 분석의 결과 대졸집단의 불안이 가장 높은것에 반해 초졸(국졸)이하 집단의 불안이 가장 낮았다. 분산분석의 결과 F값 5.007(p<0.01), 사후

분석에서는 초졸(국졸)이하 집단과 대졸 집단 간 정보이용 및 평생학습에 대한 인식의 차이를 보여주었다. 디지털정보에 대한 분석에서는 대졸 집단의 불안이 가장 높았으며 초졸(국졸)이하 집단의 불안이 가장 낮았다. 차이분석에서는 F값 2.718(p<0.05), Scheffe에서는 집단 간의 차이는 없는 것으로 확인되었다. 도서관직원에 대한 분석의 경우 대졸 집단의 불안이 가장 높았으며 차이분석에서는 F값 4.433(p<0.01)의 통계적으로 유의미한 수치를 도출하였으며 사후 분석에서는 고졸집단과 대졸 집단 간 도서관 직원불안에 대한 차이를 확인할 수가 있었다. 심리적·정서적 요인에 대한 분석의 경우 대학원졸업이상 집단의 불안이 가장 높은 것으로 나타났으며 중졸집단이 가장 낮은 불안을 나타내었다. 차이분석인 분산분석에서는 F값 5.887(p<0.01), 사후분석에서는 중졸 집단과 대졸, 대학원 졸업이상 집단 간 심리적·정서적 요인 간의 차이를 보여주었다. 분석의 결과 대체적으로 학력이 높을수록 도서관불안이 높은 것을 확인할

수가 있었는데 이는 학력이 높을수록 도서관 이용한 경험이 많아 생기는 불안으로 사료된다. 또한, 학력에 따라 가장 큰 차이를 보이는 불안은 심리적·정서적 요인으로 분석되었으며 다음으로는 정보이용 및 평생학습으로 나타났다(표 7) 참조).

4.5.4 도서관 이용목적에 따른 도서관불안 차이

도서관 이용목적에 따른 도서관불안 차이를 분석한 결과를 살펴보면 <표 8>과 같다. 분석의 결과 물리적 및 환경적 요인에서는 도서관 장비이용 목적을 가진 집단의 불안이 가장 높았

<표 7> 학력에 따른 도서관불안 차이

요인		N	평균	표준편차	F	p	Scheffe
물리적 및 환경적	초졸(국졸)이하	4	2.00	1.02	5.734	.000**	b<d,e
	중졸	7	1.57	0.69			
	고졸	20	2.32	0.84			
	대졸	83	2.69	0.62			
	대학원 졸업이상	18	2.60	0.66			
도서관이용 및 지식	초졸(국졸)이하	4	1.64	0.93	4.194	.003**	-
	중졸	7	2.03	0.78			
	고졸	20	2.37	0.75			
	대졸	83	2.72	0.67			
	대학원 졸업이상	18	2.65	0.71			
정보이용 및 평생학습	초졸(국졸)이하	4	1.71	0.72	5.007	.001**	a<d
	중졸	7	2.14	0.77			
	고졸	20	2.54	0.77			
	대졸	83	2.85	0.63			
	대학원 졸업이상	18	2.54	0.68			
디지털정보	초졸(국졸)이하	4	1.96	1.01	2.718	.033*	-
	중졸	7	2.45	1.04			
	고졸	20	2.65	0.95			
	대졸	83	3.05	0.82			
	대학원 졸업이상	18	2.84	0.83			
도서관직원	초졸(국졸)이하	4	1.63	0.72	4.433	.002**	c<d
	중졸	7	2.12	0.59			
	고졸	20	2.08	0.80			
	대졸	83	2.69	0.78			
	대학원 졸업이상	18	2.45	0.79			
심리적·정서적	초졸(국졸)이하	4	1.58	0.95	5.887	.000**	b<d,e
	중졸	7	1.48	0.55			
	고졸	20	2.02	0.68			
	대졸	83	2.51	0.77			
	대학원 졸업이상	18	2.56	0.60			

**p<0.01, *p<0.05

〈표 8〉 도서관 이용목적에 따른 도서관불안 차이

요인		N	평균	표준편차	F	p	Scheffe
물리적 및 환경적	독서활동	52	2.44	0.78	.707	.549	
	개인학습	68	2.58	0.69			
	여가시간활용	8	2.70	0.78			
	도서관 장비이용	4	2.79	0.55			
도서관이용 및 지식	독서활동	52	2.58	0.67	.046	.987	
	개인학습	68	2.58	0.74			
	여가시간활용	8	2.68	1.08			
	도서관 장비이용	4	2.56	0.93			
정보이용 및 평생학습	독서활동	52	2.69	0.69	.013	.998	
	개인학습	68	2.69	0.70			
	여가시간활용	8	2.67	0.96			
	도서관 장비이용	4	2.75	0.92			
디지털정보	독서활동	52	2.97	0.80	.274	.844	
	개인학습	68	2.83	0.91			
	여가시간활용	8	2.96	1.16			
	도서관 장비이용	4	2.96	1.08			
도서관직원	독서활동	52	2.51	0.73	.136	.938	
	개인학습	68	2.49	0.86			
	여가시간활용	8	2.40	1.02			
	도서관 장비이용	4	2.71	0.85			
심리적·정서적	독서활동	52	2.25	0.75	.941	.423	
	개인학습	68	2.42	0.82			
	여가시간활용	8	2.27	0.79			
	도서관 장비이용	4	2.79	0.74			

**p<0.01, *p<0.05

으며 도서관이용 및 지식에서는 여가시간활용을 목적으로 하는 집단의 불안이 가장 높은 것으로 확인되었다. 정보이용 및 평생학습에서는 도서관 장비이용, 디지털정보에서는 독서활동, 도서관 직원에서는 도서관 장비이용, 심리적·정서적 요인에서는 도서관 장비이용을 목적으로 하는 집단의 불안이 가장 높은 것을 확인할 수가 있었다. 분산분석에서는 통계적인 범위 내에서 유의미한 차이를 확인할 수가 없었으나 심리적·정서적 요인이 타 요인에 비해 가장 높은 차이를 보이는 것은 확인할 수가 있었다.

4.5.5 도서관 이용횟수에 따른 도서관불안 차이

도서관 이용횟수에 따른 도서관불안 차이를 분석한 결과 〈표 9〉와 같다. 세부적인 분석의 결과를 살펴보면 물리적 및 환경에서는 주 4회 이상 방문하는 집단의 불안이 가장 높았으며 반대로 월 1-3회 이용하는 집단의 물리적 및 환경적 불안이 가장 낮았다. 도서관이용 및 지식, 정보이용 및 평생학습, 디지털정보, 도서관직원, 심리적·정서적에 대한 분석에서는 주 4회 이상 이용하는 집단의 불안이 가장 높은 것으로 확

〈표 9〉 도서관 이용횟수에 따른 도서관불안 차이

요인		N	평균	표준편차	F	p	Scheffe
물리적 및 환경적	주4회이상	27	2.70	0.80	.740	.530	
	주1-3회	51	2.53	0.68			
	월1-3회	49	2.45	0.72			
	연1-3회	5	2.63	0.92			
도서관이용 및 지식	주4회이상	27	2.75	0.90	.631	.597	
	주1-3회	51	2.55	0.70			
	월1-3회	49	2.52	0.69			
	연1-3회	5	2.67	0.52			
정보이용 및 평생학습	주4회이상	27	2.92	0.88	1.476	.224	
	주1-3회	51	2.59	0.66			
	월1-3회	49	2.69	0.66			
	연1-3회	5	2.47	0.27			
디지털정보	주4회이상	27	3.00	1.17	.220	.883	
	주1-3회	51	2.83	0.82			
	월1-3회	49	2.90	0.81			
	연1-3회	5	2.87	0.42			
도서관직원	주4회이상	27	2.73	0.98	1.269	.288	
	주1-3회	51	2.47	0.82			
	월1-3회	49	2.44	0.74			
	연1-3회	5	2.10	0.09			
심리적·정서적	주4회이상	27	2.64	0.98	1.699	.171	
	주1-3회	51	2.27	0.71			
	월1-3회	49	2.27	0.74			
	연1-3회	5	2.53	0.59			

**p<0.01, *p<0.05

인이 되었다. 분석의 결과 대체적으로 도서관 이용횟수가 높은 집단일수록 높은 도서관불안을 가지는 특징을 보여주었으며 반대로 이용횟수가 낮은 집단일수록 도서관불안이 감소하는 것을 확인하였다.

4.5.6 도서관 규모에 따른 도서관불안 차이

도서관규모에 따른 도서관불안 차이를 분석한 결과 〈표 10〉과 같다. 도서관불안 6개 요인에 대한 분석에서는 중규모 도서관의 불안이 타 도서관 보다 높은 것으로 확인이 되었으며

반대로 소규모 도서관의 불안감이 가장 낮은 것을 확인할 수가 있었다. 다시 말해 도서관 규모에 따른 불안감은 중규모, 대규모, 소규모 도서관 순으로 감소하는 것으로 나타났다. 차이 분석인 분산분석에서는 심리적, 정서적 요인을 제외한 5개 요인이 통계적으로 유의미한 수치를 도출하였으며 사후분석인 Scheffe에서는 중규모 도서관과 소규모 도서관의 유의미한 차이를 보여주었다. 또한, 도서관 규모에 따라 가장 큰 차이를 보이는 요인은 물리적 및 환경적 요인으로 나타났으며 다음으로는 정보이용 및

〈표 10〉 도서관 규모에 따른 도서관불안 차이

요인명		N	평균	표준편차	F	p	Scheffe
물리적 및 환경적	대규모 도서관	47	2.56	0.75	6.667	.002**	b)c
	중규모 도서관	48	2.77	0.64			
	소규모 도서관	37	2.22	0.69			
도서관이용 및 지식	대규모 도서관	47	2.58	0.78	5.422	.005**	b)c
	중규모 도서관	48	2.81	0.64			
	소규모 도서관	37	2.30	0.71			
정보이용 및 평생학습	대규모 도서관	47	2.72	0.73	5.754	.004**	b)c
	중규모 도서관	48	2.89	0.68			
	소규모 도서관	37	2.39	0.64			
디지털정보	대규모 도서관	47	2.94	0.88	4.326	.015*	b)c
	중규모 도서관	48	3.10	0.80			
	소규모 도서관	37	2.56	0.90			
도서관직원	대규모 도서관	47	2.56	0.84	4.207	.017*	b)c
	중규모 도서관	48	2.68	0.73			
	소규모 도서관	37	2.19	0.82			
심리적·정서적	대규모 도서관	47	2.34	0.76	3.061	.050	
	중규모 도서관	48	2.55	0.65			
	소규모 도서관	37	2.13	0.93			

**p<0.01, *p<0.05

평생학습으로 확인되었다.

5. 결론 및 제언

이 연구에서는 공공도서관 이용자들이 도서관을 이용하면서 느끼는 도서관불안에 대하여 조사하였으며, 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 공공도서관을 이용하는 연령이 높을수록 도서관불안이 증가하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 물리적 및 환경적, 도서관이용 및 지식, 정보이용 및 평생학습, 디지털정보, 도서관직원, 심리적·정서적 요인 가운데 심리적·정서적 요인이 가장 큰 차이를 나타내었다. 따라

서 공공도서관을 이용하는 연령이 높을수록 심리적·정서적 요인에 따라 도서관불안을 가지고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 공공도서관을 이용하는 이용자의 성별에서는 남성이 여성보다 상대적으로 도서관불안이 높은 것으로 나타났다. 분석 결과 통계적인 범위 내에서의 유의미한 차이는 없었으나 물리적 및 환경적 요인이 가장 큰 차이를 보이고 있는 것을 확인되었다.

셋째, 공공도서관 이용자의 학력에 따른 도서관불안 차이를 분석한 결과 대체적으로 학력이 높을수록 도서관불안이 큰 것으로 확인되었다. 이는 학력이 높을수록 도서관 이용한 경험이 많아 생기는 불안으로 사료된다. 또한, 학력에 따라 가장 큰 차이를 보이는 불안은 심리

적·정서적 요인으로 분석되었으며 다음으로 는 정보이용 및 평생학습으로 나타났다.

넷째, 공공도서관 이용목적에 따른 도서관불안 차이를 분석한 결과 물리적 및 환경적, 정보 이용 및 평생학습, 도서관 직원, 심리적·정서적 요인에서는 도서관 장비 이용 목적의 이용자가 도서관불안이 높은 것으로 나타났다. 이외 도서관이용 및 지식에서는 여가시간활용, 디지털정보에서는 독서활동 목적의 이용자가 도서관불안이 높은 것으로 나타났다. 한편, 도서관불안 요인들 가운데에서는 심리적·정서적 요인이 타 요인에 비해 가장 큰 차이를 보이는 것은 확인할 수가 있었다.

다섯째, 도서관 이용횟수 즉, 도서관이용 경험이 많을수록 도서관불안을 가지고 있는 것으로 나타났다. 반면, 도서관 이용횟수가 낮을수록 도서관불안이 감소하는 것으로 나타났다. 즉, 도서관이용 경험이 많을수록 도서관불안에 영향을 미치고 있으며, 모든 요인에서 확인되었다.

여섯째, 이용하는 도서관의 규모에 따른 도서관불안 차이에서는 중규모 도서관의 도서관불안이 가장 높은 것으로 나타났다. 반면, 소규모 도서관을 이용하는 이용자의 도서관불안이 가장 낮은 것으로 나타나 도서관 규모에 따른 도서관불안은 중규모, 대규모, 소규모 순으로 나타났다. 또한, 도서관 규모에 따라 가장 큰 차이를 보이는 요인은 물리적 및 환경적 요인으로 나타났으며 다음으로는 정보이용 및 평생학습으로 확인되었다.

이상의 연구 결과를 통해 볼 때 공공도서관을 이용하는 이용자는 연령, 성별, 학력, 이용횟수, 도서관 규모에 따라 도서관불안의 차이가

크게 나타나는 것을 확인하였다. 특히, 이용자의 연령이 높을수록 도서관불안의 차이가 크게 나타나 고령화 사회에서 도서관의 대응 전략이 시급한 것으로 보인다. 또한, 이러한 도서관을 이용하는 고령자의 학력이 높아짐에 따라 전체 도서관 이용자의 학력이 높을수록 크게 나타나는 도서관불안의 차이에 영향을 미치고 있다. 이러한 결과를 토대로 공공도서관 이용자의 도서관불안을 극복하고 도서관 이용 만족도를 제고할 수 있도록 도서관불안 해소방안을 다음과 같이 제안하고자 한다.

첫째, 공공도서관을 이용자의 도서관불안을 해소하기 위해 도서관 이용에 따른 안내 및 이용교육을 적극적으로 실시해야 한다. 최근 코로나19 확산으로 인하여 일상적인 도서관 이용이 되지 못하고 있으며, 언택트 도서관 서비스에 대한 비중이 커짐에 따라 직접적인 도서관 안내 및 이용교육에 제한이 되고 있다. 특히, 고령자의 경우 노화에 따른 심리적 및 신체적 특성으로 비대면 보다 직접 대면을 통한 안내 및 이용교육이 필요함에도 불구하고 코로나19에 따른 방역지침에 의해 사실상 중단된 상태이다. 이에 공공도서관에서는 코로나19 확산에 따라 비대면 방식의 상시적인 도서관 안내 및 이용교육 콘텐츠를 개발하고 제공할 필요가 있다. 그러나 고령자에 대해서는 방역지침을 준수하고 소규모 단위 또는 자원봉사자를 활용하여 일 대 일로 도서관 안내 및 이용교육 할 필요가 있다.

둘째, 공공도서관 이용에 따른 심리적·정서적 안정과 물리적·환경적 공간의 개선을 위해 도서관 리모델링을 실시하되 도서관 상황에 따라 단계적으로 추진할 수 있도록 해야 한다. 앞

서 연구 결과에서도 심리적·정서적 요인과 물리적·환경적 요인에 따라 도서관불안의 차이에 영향을 미치고 있으며 이를 해소하기 위해서는 공공도서관이 편안한 공간으로서 인식되고 규모에 따른 위압감이 없도록 해야 한다. 최근 단위 도서관에서 새로 건립하는 공공도서관 뿐만 아니라 리모델링을 하는 곳을 보면 천장까지 전체 벽면 서가를 설치하는 사례가 늘어나고 있다. 그러나 이러한 서가는 이용자에 따라 이용이 불가능한 공간까지 책으로 채워진 서가에 대하여 심리적 위압감으로 작용하거나 높은 곳에서 책이 떨어질 경우 이용자에 대한 위험 요인이 되기 때문에 설치 시 도서관 규모 및 공간 배치 등을 고려하여 편안한 공간이 되도록 해야 한다.

셋째, 공공도서관 이용자는 도서관 이용에 따른 어려움 발생 시 문의할 수 있는 직원을 찾기 힘들거나 직원이 업무로 바빠 이용자가 도움을 요청하기 부담스러워함으로써 도서관불안 해소의 기회를 놓치게 된다. 따라서 직원들과 이용자 간의 심리적 장벽을 허물고 도서관 이용 접근성을 높이기 위해 직원 확인을 위한 큰글자로 된 명찰 패용 및 충분한 인력 확보를

통한 참고서비스를 제공해야 한다. 또한, 이용자에 대한 이해와 CS 교육 등을 통해 이용자에게 먼저 한 걸음 더 다가설 수 있는 도서관 서비스가 제공되도록 직원 교육을 강화할 필요가 있다.

넷째, 공공도서관을 이용하는 목적 가운데 도서관 장비 이용 목적의 이용자에 대한 도서관불안의 차이가 크며, 도서관불안 요인 가운데 심리적·정서적 요인이 타요인에 비해 가장 큰 차이를 보이는 것으로 나타났다. 이는 도서관 내 설치 및 구비된 장비나 기기에 대한 이용에 따른 이용자의 도서관불안을 나타내고 있는 것이다. 따라서 공공도서관에서는 도서관 내의 기기 및 장비에 대하여 사용자 경험에 따른 설명서를 제공하도록 하며, 필요 시 도움을 요청할 수 있도록 직원 또는 자원봉사인력이 눈에 잘 띄도록 배치되도록 해야 할 것이다.

더불어 이러한 공공도서관 이용자에 대한 도서관불안 연구는 정보기술 발달에 따른 사회환경 변화 가운데 도서관 이용과 이에 따른 도서관불안에 가장 취약하다고 볼 수 있는 고령자를 대상으로 지속 가능한 도서관 이용을 위하여 향후 후속 연구가 이루어질 필요가 있다.

참 고 문 헌

- [1] 권나현 (2004). 디지털 도서관에서의 도서관불안과 측정도구 분석. 한국문헌정보학회지, 38(2), 29-47.
- [2] 김보일, 조현양, 김중애 (2011). 공공도서관 서비스의 유니버설디자인 적용에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 42(4), 181-201.
- [3] 김홍렬 (2008). 지역주민들의 도서관불안에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 39(4), 461-478.

- [4] 남영준, 김규환, 최성은 (2010). 외국인 유학생의 도서관불안에 관한 연구: C대학도서관 이용자를 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 41(4), 313-332.
- [5] 남태우, 황옥경 (2005). 도서관불안 이론의 고찰. 정보관리학회지, 23(3), 71-84.
- [6] 박주범, 정동열 (2010). 디지털도서관불안척도 개발에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 44(4), 353-371.
- [7] 박현영, 남태우 (2006). 도서관불안척도의 개발에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 40(3), 99-120.
- [8] 서석봉 (2021). 고령자의 도서관불안 요인과 재이용 의도에 관한 연구. 박사학위논문, 경기대학교 대학원.
- [9] 성도경, 이환범, 이수창, 장철영, 최인규 (2011). Spss 알기 쉬운 통계기법의 활용, 대구: 대명.
- [10] 오선혜, 이성숙 (2012). 공공도서관 시니어 이용자의 도서관불안에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 23(1), 257-276.
- [11] 장보성, 김은정, 남영준 (2010). 장애인 이용자의 도서관불안 측정과 분석: 공공도서관을 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 41(3), 309-327.
- [12] 장예술, 김지현 (2016). 결혼이주여성의 도서관불안 측정과 분석: 광주광역시 공공도서관을 중심으로. 정보관리학회지, 33(3), 195-217.
- [13] 장혜란, 오의경 (2006). 대학도서관 이용자의 도서관불안 측정과 분석. 정보관리학회지, 23(3), 205-222.
- [14] Anderson, J. & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: a review and recommended two-step approach. Psychological Bulletin, 103(3), 411-423
- [15] Anna M. Van Scoyoc (2003). Reducing library anxiety in first-year students: the impact of computer-assisted instruction and bibliographic instruction. Reference & User Services Quarterly, 42(4), 329-341.
- [16] Anwar, M.A., Al-Qallaf, C.L., Al-Kandari, N.M., Al (2012). AQAK: A library anxiety scale for undergraduate students. Journal of Librarianship and Information Science, 44(1), 36-46.
- [17] Bostick, S.L. (1992). The Development and Validation of the Library Anxiety Scale. Ph.D. Dissertation, Wayne State University, Detroit.
- [18] Doris J. Van Kampen (2004). Development and validation of the multidimensional library anxiety scale. College & Research Libraries, 65(1), 28-34.
- [19] Nicole A. Cooke (2010). Becoming an andragogical librarian: using library instruction as a tool to combat library anxiety and empower adult learners. New Review of Academic Librarianship, 16(2), 208-227.
- [20] Nunnally, J. C. (1978). Psychometric Theory (2nd ed.). New York: McGraw Hill.
- [21] Mellon, Constance (1986). Library anxiety: a grounded theory and its development. College

- & Research Libraries, 47(2), 160-165.
- [22] Robin E. Veal(2008). The relationship between library anxiety and off-campus adult learners. Journal of Library Administration, 37(3/4), 564-577.
- [23] Swigon, M. (2011). Library anxiety among polish students: development and validation of the polish library anxiety scale. Library & Information Science Research, 33(42), 144-150.
- [24] Van, D. V. & Ferry, J. (1980). Measuring and Assessing Organizations. New York: Wiley.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- [1] Kwon, Na-Hyun (2004). Library anxiety and library anxiety scale in the digital library environment. Journal of the Korean Library and Information Science Society, 38(2), 29-47.
- [2] Kim, Bo-Il, Cho, Hyun-Yang, & Kim, Jong-Ae (2011). Application of universal design in public library services. Journal of Korean Library and Information Science Society, 42(4), 181-201.
- [3] Kim, Hong-Ryul (2008). A study on the library anxiety of public library users. Journal of Korean Library and Information Science Society, 39(4), 461-478.
- [4] Nam, Young-Joon, Kim, Gyu-Hwan, & Choi, Sung-Eun (2010). A research on library anxiety of foreign students in Korea: concentrated on the CAU library users. Journal of Korean Library and Information Science Society, 41(4), 313-332.
- [5] Nam, Tae-Woo & Hwang, Ok-Gyung (2005). A study on the library anxiety. Journal of the Korean Society for Information Management, 23(3), 71-84.
- [6] Park, Joo-Bum & Jeong, Dong-Youl (2010). A study on the development of digital library anxiety scale. Journal of the Korean Library and Information Science Society, 44(4), 353-371.
- [7] Park, Hyun-Young & Nam, Tae-Woo (2006). A study on the development of library anxiety scales. Journal of the Korean Library and Information Science Society, 40(3), 99-120.
- [8] Seo, Suk Bong (2021). A Study of Library Anxiety Factors in the Elderly and Intention to Revisit the Library. Graduate School of Kyonggi University. Ph.D. Dissertation.
- [9] Seong, Do-Kyung, Lee, Hwan-Beom, Lee, Soo-Chang, Jang, Cheol-Young, & Choi, In-Gyu (2011). The Use of Statistical Techniques that are Easy to Understand, Daegu: Daemyung.
- [10] Oh, Sun-Hye & Lee, Sung-Sook (2012). A study on the library anxiety of public library senior user. Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science, 23(1), 257-276.

- [11] Jang, Bo-Seong & Kim, Eun-Jeong, & Nam, Young-Joon (2010). Measurement and analysis of library anxiety among library handicapped user. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 41(3), 309-327.
- [12] Jang, Ye-Sol & Kim, Ji-Hyun (2016). A study on library anxiety measurement and analysis of married immigrant women: focused on public libraries in Gwangju. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 33(3), 195-217.
- [13] Chang, Hye Rhan & Oh, Eui-Kyung (2006). Measurement and analysis of the library anxiety among academic library users. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 23(3), 205-222.

