

대학도서관 외국인 이용자의 도서관불안의 특성과 해소방안 연구*

A Study on Traits and Remedy of Library Anxiety among International Users in Academic Library

유 지 윤 (Jiyeon Yoo)**

정 동 열 (Dong Youl Jeong)***

초 록

본 연구는 대학도서관을 이용하는 외국인 이용자가 경험하는 도서관불안을 다양한 측면에서 분석하여 그들의 도서관불안을 완화할 수 있는 방안을 제안하였다. 연구의 대상은 '대학도서관을 이용하는 외국인 이용자'로 외국인 학생은 물론 외국인 전임교원 및 연구원을 포함하여 다각적으로 도서관불안을 분석하였다. 외국인 이용자 수가 가장 많은 S대학교를 선정하여 설문조사를 실시하였고, 외국인 이용자 369명의 응답을 분석하였다. 전체 도서관불안 점수는 2.96점으로 나타났고, '도서관에 대한 지식'으로 인한 도서관불안을 가장 크게 느끼는 것으로 나타났다. 관련 요인을 분석해 본 결과 신분, 국적, 이용교육 참여 여부, 방문목적, 한국어 실력, 한국문화 이해도의 차이에 따라 도서관불안 정도에 유의미한 차이를 보였다. 분석결과를 바탕으로 도서관 서비스, 인적 요소, 환경 및 자원 측면에서 도서관불안 완화방안을 제시하였다.

ABSTRACT

This study aimed to analyze library anxiety among international users in various aspects and make suggestions for alleviating library anxiety. Subjects were 'international users using the academic library' not only including international students but also including international professors and researchers to analyze library anxiety in various aspects. S university with most international users was selected for the study, and the surveys were distributed. The questionnaires completed by 369 international users were analyzed. The overall average of library anxiety among international users is 2.96, and 'knowledge of the library' appears to be the greatest source of library anxiety among international users. An analysis revealed that variables including status, nationality, library instruction, the reason for using the library, Korean proficiency, and cultural understanding contributed significantly to the library anxiety level. Based on these findings, recommendations for library service, staffing, environment, and resources were made to help alleviate library anxiety.

키워드: 도서관불안, 외국인 이용자, 외국인 유학생, 대학도서관, 도서관불안척도
Library Anxiety, International User, International Students, Academic Library,
Library Anxiety Scale

* 본 논문은 이화여자대학교 대학원 석사학위논문(2019.08)을 축약·보완한 것임.

** 서울대학교 중앙도서관 실무관(5850308@naver.com) (제1저자)

*** 이화여자대학교 문헌정보학전공 교수(dyjeong@ewha.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2020년 2월 13일 논문심사일자 : 2020년 3월 10일 게재확정일자 : 2020년 3월 16일
한국비블리아학회지, 31(1): 21-42, 2020. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2020.31.1.021>

1. 서론

최근 대학 국제화 추세에 따라 국내 대학은 외국인 유학생을 유치하고, 우수한 외국인 교원을 영입하고 있다. 2018년 국내 대학에서 수학하고 있는 외국인 유학생은 10년 전인 2008년에 비해 2배 이상 증가하여 142,205명에 이르고 있다. 국내 대학에서 연구하고 있는 외국인 교원도 10년 전에 비해 크게 증가하였다. 향후 외국인 유학생 및 교원은 더욱 증가할 것으로 예상된다(대학교육통계 2018). 이러한 추세에 따라 대학도서관에서는 외국인 이용자를 위한 정보제공 및 지원서비스를 확대하고 있다. 외국인 이용자를 대상으로 이용교육을 실시하고, 외국인 유학생 전담 사서를 배치하는 등 다양한 노력을 통해 외국인 이용자의 정보요구를 충족시키고자 노력하고 있다.

대학도서관에서 외국인 이용자는 언어적, 문화적 장벽으로 인해 내국인 이용자보다 도서관 이용에 어려움을 겪고 있는 실정이다. 외국인 유학생의 증가 속도에 비해 이에 대한 관심이 부족하여 외국인 유학생의 다양한 정보 요구를 충족시키지 못하고 있다. 외국인 이용자는 국내 이용자와는 다른 측면에서 어려움과 불안을 경험하고 있고, 이와 관련하여 도서관불안을 완화할 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다. 대학도서관에서 도서관불안이 해소되지 않을 경우 이용자들은 연구 및 학습에 제약을 받게 된다. 이러한 제약 때문에 정보 이용에 어려움을 겪게 되고 나아가 대학생활 전반에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 따라서 원활한 정보 활용 및 학업 능력 향상을 위하여 도서관불안을 해소할 필요가 있다(장혜란, 오의경 2006). 이처

럼 대학도서관에서 외국인 이용자의 도서관 이용이 중요한 논의사항으로 떠올랐지만 아직까지 외국인 이용자의 도서관불안에 대한 연구는 미진한 편이다. 특히 외국인 교원과 연구원의 도서관불안에 대한 연구는 찾아보기 어렵다.

본 연구는 도서관불안이론에 기초하여 대학도서관 외국인 이용자를 대상으로 도서관불안을 측정하여 도서관 불안 수준을 파악하고, 주요 도서관불안 요인을 다각도로 분석하고 활용하여 외국인 이용자의 도서관 불안을 개선할 수 있는 방안을 제안하였다.

2. 선행연구

선행연구는 일반적인 도서관불안 관련 연구와 외국인 이용자의 도서관불안에 관련된 연구로 구분하여 고찰하였다. 일반적인 도서관불안 관련 연구는 도서관불안의 이론적 측면을 고찰한 연구 및 도서관불안 측정을 통해 변인을 분석하는 실증적 연구가 주를 이루고 있다. 이러한 분석을 통해 이용자의 도서관불안을 수치화하고, 도서관불안을 최소화하여 도서관 서비스를 향상하는 것이 주목적이라 할 수 있다.

도서관불안의 개념을 정의하고 이론적 측면을 고찰한 연구로는 Mellon(1986), 권나현(2004), 남태우와 황옥경(2005) 등이 있다. Mellon(1986)은 대학도서관 이용자들이 도서관을 이용하는데 두려움을 느낀다는 사실을 발견하고 이를 '도서관불안'이라고 정의하였다. 도서관 이용후기를 분석한 결과 75%~85%의 대학생이 도서관 이용에 불안감을 느낀다는 것을 밝혀냈고, 많은 학생들이 '알 수 없는 두려움, 혼란, 무기력함, 무서

움, 압도당함, 공포' 등의 감정을 호소하였다. 이는 도서관에 대한 지식이 부족하여 무엇을 어떻게 시작해야할지 혼란을 느끼기 때문이다. 이러한 분석을 바탕으로 도서관불안 이론을 제시하였다. 권나현(2004)은 디지털도서관 환경에서 도서관불안 이론을 살펴본 후 기존 도서관불안 연구의 한계점을 지적하였고, 남태우와 황옥경(2005)은 도서관불안에 대한 이론적 고찰을 통해 도서관불안 연구방향을 제시하였다.

도서관불안을 측정하기 위한 척도를 개발한 연구로는 Bostick(1992), 박현영과 남태우(2006), 박주범과 정동열(2010) 등이 있다. Bostick(1992)은 도서관 이용자가 느끼는 도서관불안 정도를 측정하기 위해 도서관불안척도(Library Anxiety Scale, LAS)를 개발하였다. 도서관불안척도(LAS)의 하위영역을 도서관 직원으로 인한 장벽, 정서적 장벽, 물리적 장소로서 편안함, 도서관에 대한 지식, 기계적 장벽 등 5가지로 나누고 43개의 하위항목을 제시하였다. 박현영과 남태우(2006)는 국내 대학도서관 이용자의 도서관불안을 측정하여 한국형 도서관불안척도(Korean Library Anxiety Scale, K-LAS)를 개발하였다. 연구를 통해 국내 대학도서관 이용자들이 도서관 불안을 느끼고 있다는 사실을 확인하였다. 박주범과 정동열(2010)은 디지털도서관 불안의 개념을 정의하고, 탐색적 요인분석을 통해 디지털도서관 불안척도(Digital Library Anxiety Scale, DLAS)를 개발하였다. 디지털도서관 불안척도를 정서적 문제, 자원, 이용지식, 보안, 언어, 과제, 기술적 문제 등 7개의 하위영역으로 정의하고 39문항을 제시하였다.

도서관 불안요소를 규명하고 도서관에서의 심리적 안정감을 증진하는 위한 방안을 제시한

연구로는 Jiao와 Onwuegbuzie의 연구(1997: 1998: 2001: 2003: 2017), 남태우와 박현영(2006), 장혜란과 오의경(2006) 등이 있다. Jiao와 Onwuegbuzie(1997: 1998: 2001: 2003: 2017)는 도서관불안에 영향을 미치는 다양한 변인을 연구하여 도서관 불만의 해소방안을 찾고자 했다. 남태우와 박현영(2006)은 국내 대학도서관 이용자의 도서관불안과 정보 탐색 방법, 도서관 규정, 정보환경 변화의 관계를 분석하여 도서관 불만을 해소하고자 했다. 장혜란과 오의경(2006)은 도서관불안을 해소하기 위해서는 도서관 내부 환경을 개선하고, 도서관 이용교육을 이용자에 따라 세분화하여 체계적으로 운영해야 한다고 주장하였다.

대학 국제화 추세에 따라 외국 유학생이 점차 증가하면서 외국인 학생이 대학도서관을 이용 하면서 느끼는 도서관불안에 대한 연구가 진행되었다. Jiao와 Onwuegbuzie(1999)는 미국 대학의 외국인 학생이 대학도서관을 이용하면서 느끼는 도서관불안에 대해 연구하였다. 영어가 모국어가 아닌 외국인 학생은 미국인 학생에 비해 더 높은 수준의 도서관불안을 느끼며 주로 기계적 장벽으로 인해 도서관불안을 느끼는 것으로 나타났다. 남영준 외(2010)는 국내 대학도서관을 이용하는 중국인 유학생의 도서관불안을 측정했다. 중국인 유학생은 기계적인 장벽 측면에서 도서관불안을 많이 느끼는 것으로 나타났다. 분석결과를 바탕으로 외국인 유학생의 특성을 고려한 이용교육을 개발하고, 도서관 방문을 유도하기 위한 마케팅 전략을 수립해야 한다고 주장하였다. Lu와 Adkins(2012)는 언어적 장벽 및 문화적 장벽 항목을 추가하여 미국 대학의 외국인 대학원생의 도서관 불

안 수준을 조사하였다. 외국인 대학원생은 도서관 직원으로 인한 장벽 및 정서적 장벽을 가장 큰 불안 요인으로 느끼고 있는 것으로 나타났다. 기계적인 장벽 측면에서는 거의 도서관 불안을 경험하지 않는 것으로 나타났다.

3. 연구설계 및 방법론

3.1 측정 도구

도서관불안 측정 척도로는 Bostick(1992)이 개발한 도서관불안척도(Library Anxiety Scale, LAS)를 기본으로 하되, 이를 연구 대상 도서관의 실정 및 연구 대상자에 맞게 수정하여 적용하였다. Lu와 Adkins(2012), 남영준 외(2010), 박주범과 정동열(2010), 박현영과 남태우(2006)의 연구를 참고하여 설문지를 작성하였다.

도서관불안을 측정하는 문항은 44문항으로 (1) 도서관 직원으로 인한 장벽에 관한 항목(8문항), (2) 정서적 장벽에 관한 항목(6문항), (3) 물리적 장소로서 편안함에 관한 항목(7문항), (4) 도서관에 대한 지식에 관한 항목(6문항), (5) 기계적 장벽에 관한 항목(2문항), (6) 언어적 장벽(9문항), (7) 디지털도서관으로 인한 장벽(6문항)으로 구성되었다. 서술형 문항을 추가하여 도서관에 대한 감정을 자유롭게 기술하도록 하였다.

도서관불안 완화방안 관련 문항으로는 편안함 증진(1문항), 자신감 증진(1문항), 사서와의 친밀감 증진(1문항)을 추가하였다. 완화방안 관련 문항은 도서관불안 완화와 관련된 연구(Westbrook and DeDecker 1993; Onwuegbuzie,

Jiao, and Bostick 2004; Chimah, Nwajei, and Akpom 2015)를 참고하여 작성하였다. 서술형 문항을 추가하여 도서관불안 완화방안을 자유롭게 기술하도록 하였다.

인구통계학적 문항으로는 성별(1문항), 신분(1문항), 국적(1문항)을 추가하였고, 도서관 이용 관련 문항으로는 도서관 방문 목적(1문항), 도서관 방문 빈도(1문항), 도서관 교육 참여여부(1문항)를 선정하였다. 또한 외국인 이용자의 특성을 고려하여 언어 및 문화적 장벽을 측정할 수 있는 문항인 한국어 실력(3문항) 및 한국 문화 이해도(3문항)를 추가하여 총 59문항으로 설문지를 구성하였다.

3.2 데이터 수집 방법 및 분석방법

연구 대상 도서관을 선정하기 위해 교육부에서 발간한 2018년 대학교육통계 및 각 대학의 통계 자료를 기반으로 하여 외국인 학생 및 외국인 교원의 비율이 높고, 외국인 구성원 수가 가장 많은 S대학교 도서관을 선정하여 설문조사를 실시하였다. 2018년 서울대학교 통계연보에 따르면 서울대 재학생 28,102명 중 외국인 학생은 1,323명으로 외국인 학생 비율이 약 5% 정도로 국내 대학의 평균 외국인 학생 비율 4%에 비해 비율이 높음은 물론 절대적인 학생 수도 많은 편이다. 서울대학교 외국인 교원은 224명, 외국인 전임교원도 106명으로 국내 대학의 평균 외국인 전임교원수인 12.6명에 비해 많은 편이다.

2019년 5월 16일부터 5월 25일까지 S대학교 캠퍼스에서 외국인 학생 및 연구자를 대상으로 무작위 표본추출로 설문조사를 수행하였다. 설문조사는 외국인이 많은 평일 저녁 및 주말 낮

시간대에 실시하였다. 또한 외국인 전임교원을 대상으로 동일한 온라인 설문지를 배포하여 설문조사를 수행하였다. 외국인 전임교원 106명 중 학과 홈페이지를 통해 이메일 주소를 수집할 수 있는 69명을 대상으로 설문조사를 실시하여 32명의 응답을 받아 응답률은 46.38%로 나타났다.

설문조사 결과 외국인 학생 및 연구원 설문지 337부 및 전임교원 설문지 32부를 포함한 369부를 분석대상으로 선정하였다. 수집한 설문지를 분석하기 위해 통계 프로그램인 SPSS v.25 및 질적 연구자료 분석 소프트웨어인 NVivo 12를 사용하였다. 먼저 도서관불안 문항의 신뢰성 검정을 실시하였다. 둘째, 도서관불안 점수를 도출하였다. 셋째, 성별 및 도서관 이용교육 참여 여부에 따라 도서관불안에 차이가 있는지 검증하기 위해 독립표본 t-검증을 수행하였다. 넷째, 신분, 국적, 도서관 방문목적, 도서관 방문빈도에 따라 도서관불안에 차이가 있는지 검증하기 위해 일원배치 분산분석(ANOVA)을 실시하였다. 다섯째, 한국어 실력 및 한국문화 이해도와 도서관불안 간의 관계를 분석하기 위해 상관관계 분석을 수행하였다. 여섯째, 도서관불안 완화 방안과 관련된 문항을 분석하기 위해 다중응답 분석을 실시하였다. 일곱째, 서술형 문항을 분석하기 위해 단어 빈도분석을 수행하였다.

4. 연구 결과

4.1 측정도구의 신뢰도 분석

본 연구에 사용된 도서관불안 척도가 신뢰성

을 가질 수 있는지 점검하기 위하여 크론바하의 알파(Cronbach's α) 테스트를 실시하였다. 도서관불안 척도 44문항을 대상으로 신뢰도 분석을 실시한 결과 각 문항을 제거할 경우 알파계수 값이 0.837~0.854까지의 값을 가지며 전체 알파 계수 값이 0.846으로 신뢰도가 매우 높게 나타났다.

4.2 인구통계학적 특성

외국인 이용자의 인구통계학적 특성을 살펴보기 위해 설문 응답자의 신분, 성별, 국적별도 빈도분석한 결과는 <표 1>과 같다.

설문 응답자의 신분 분포를 살펴보면 대학원생의 비율이 가장 높았으며 다음으로 대학생, 전임교원, 연구원 순이었다. 설문 응답자 369명 중 대학원생은 205명(55.6%), 대학생은 113명(30.6%), 전임교원은 32명(8.7%), 연구원은 15명(4.1%), 기타는 4명(1.1%)로 나타났다. 기타에는 졸업생, 어학연수생 등이 포함된다. 이는 S대학교는 외국인 학부생보다 외국인 대학원생의 비율이 높기 때문이다. 성별 분포를 살펴보면 남성이 146명(39.6%)이고 여성이 223명(60.4%)으로 나타나 여성 응답자가 77명(20.8%) 더 많은 것으로 나타났다.

국적 분포를 살펴보면 설문 응답자의 국적은 73개국으로 설문 응답자 369명 중 아시아는 207명(56.1%), 유럽은 69명(18.7%), 북미는 50명(13.6%), 아프리카는 22명(6%), 남미는 15명(4.1%), 오세아니아는 6명(1.6%)로 나타났다. 세부적인 국적별 분포를 살펴보면 아시아 32개국 중 중국이 48명으로 가장 많았고, 유럽 및 북미 19개국 중 미국이 40명으로 가장 많

〈표 1〉 설문 응답자의 인구통계학적 분포

구분	항목	빈도(명)	비율(%)
신분	대학생	113	30.6
	대학원생	205	55.6
	전임교원	32	8.7
	연구원	15	4.1
	기타	4	1.1
성별	남	146	39.6
	여	223	60.4
국적	아시아	207	56.1
	유럽	69	18.7
	아프리카	22	6.0
	북미	50	13.6
	남미	15	4.1
	오세아니아	6	1.6
합계		369	100.0

았다. 아프리카 13개국 중 이집트가 4명으로 가장 많았고, 남미 8개국 중 브라질, 콜롬비아, 페루가 각각 3명으로 가장 많았다. 이는 미국인 및 중국인 학생이 많은 S대학교의 외국인 학생 국적 분포와 유사한 결과로 볼 수 있다.

외국인 이용자의 도서관 이용 특성을 살펴보기 위해 설문 응답자의 도서관 이용 목적, 도서관 이용 빈도, 도서관 이용 교육 참석여부에 대한 빈도분석 결과는 〈표 2〉와 같다.

도서관 이용 목적에 따른 분포는 도서 대출 및 반납이 149명(40.4%)으로 가장 많았고, 열람실 이용이 94명(25.5%), 정보탐색이 74명(20.1%), 독서가 33명(8.9%), 휴식이 19명(5.1%)으로 나타났다. 도서관 방문 빈도에 따른 분포는 주 1-3회가 125명(33.9%)으로 가장 많았고, 학기당 1-5회가 113명(30.6%), 월 1-3회가 112명(30.4%), 매일이 19명(5.1%)으로 나타났다. 도서관 이용 교육 참석 여부에 따른 분포를 살펴보면 대학도서관 이용교육에 참여

하지 않은 이용자가 251명(68%)이고 대학도서관 이용교육에 참여한 이용자가 118명(32%)으로 나타나 대학도서관 이용교육에 참여하지 않은 이용자가 더 많은 것으로 밝혀졌다.

외국인 이용자의 한국어 실력 및 한국문화 적응도를 살펴보기 위해 설문 응답자의 한국어 듣기 실력, 말하기 실력, 쓰기 실력 및 한국대학 문화에 대한 이해도, 거부감, 적응도를 분석한 결과는 〈표 3〉과 같다.

설문에 응답한 외국인 이용자의 한국어 듣기 실력은 평균 2.89점, 한국어 말하기 실력은 평균 2.64점, 한국어 쓰기 실력은 2.51점으로 대부분의 외국인 이용자는 한국어 말하기 실력 및 한국어 쓰기 실력이 한국어 듣기 실력에 비해 부족한 것으로 나타났다. 한국문화 적응도를 분석한 결과를 살펴보면 한국대학문화에 대한 몰이해도는 평균 3.43점, 거부감은 평균 2.5점, 부적응도는 2.82점으로 나타났다. 대부분의 외국인 이용자는 한국대학문화에 대한 거부감이

〈표 2〉 설문 응답자의 도서관 이용 특성 분포

구분	항목	빈도(명)	비율(%)
도서관 이용 목적	도서대출반납	149	40.4
	정보탐색	74	20.1
	독서	33	8.9
	휴식	19	5.1
	열람실 이용	94	25.5
도서관 이용 빈도	매일	19	5.1
	주 1-3회	125	33.9
	월 1-3회	112	30.4
	학기 1-5회	113	30.6
도서관 이용 교육	참여	118	32.0
	미참여	251	68.0
합계		369	100.0

〈표 3〉 설문 응답자의 한국어 실력 및 한국문화 적응도

구분	항목	평균	표준편차
한국어 실력	듣기	2.89	1.39
	말하기	2.64	1.35
	쓰기	2.51	1.27
	평균	2.68	1.28
한국문화 적응도	몰이해도	3.43	1.11
	거부감	2.50	1.06
	부적응도	2.82	1.12
	평균	2.92	0.69

높지 않고 한국대학문화에 적응하고 있지만 한국대학문화를 제대로 이해하고 있지는 못한 것으로 나타났다.

4.3 도서관불안 분석

4.3.1 도서관불안점수 기초통계 분석

외국인 이용자의 도서관불안 정도를 파악하기 위해 전체 도서관불안점수 및 영역별 도서관불안점수의 평균 및 표준편차를 분석한 결과는 〈표 4〉와 같다. 전체 도서관불안점수 평균은

2.96점, 표준편차는 0.4로 나타났다. 영역별 도서관불안점수를 비교하면 ‘도서관에 대한 지식’ 측면의 도서관불안 점수가 평균 3.39점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘언어적 장벽’, ‘물리적 공간으로서의 편안함’, ‘디지털도서관으로 인한 장벽’, ‘직원으로 인한 장벽’, ‘정서적 장벽’, ‘기계적 장벽’순으로 나타났다.

이러한 분석결과는 Lu와 Adkins(2012)가 외국인 대학원생을 대상으로 미국 대학도서관 불안을 측정된 결과와 유사한 측면이 있다. 외국인 대학원생은 ‘기계적 장벽’ 측면에서는 가장 낮은

〈표 4〉 도서관불안점수 기초통계

영역	최소값	최대값	평균	표준편차
정서적 장벽	1.00	4.33	2.64	0.77
물리적 공간으로서의 편안함	1.00	4.43	3.09	0.43
도서관에 대한 지식	1.00	5.00	3.39	0.53
기계적 장벽	1.00	5.00	2.60	0.86
직원으로 인한 장벽	1.00	5.00	2.68	0.56
언어적 장벽	1.00	5.00	3.12	0.80
디지털도서관으로 인한 장벽	1.00	4.83	2.93	0.59
전체	1.00	4.34	2.96	0.40

불안감을 보였다. 그러나 Jiao와 Onwuegbuzie (1999)의 연구에서는 영어가 모국어가 아닌 외국인 학생은 도서관불안영역 중 ‘기계적 장벽’으로 인해 가장 많은 불안을 느꼈고, ‘도서관에 대한 지식’ 측면에서는 가장 낮은 불안감을 보였다.

4.3.2 성별과 도서관불안 분석

성별에 따라 도서관불안 수준에 통계적으로 유의한 차이를 보이는지 분석하고자 독립표본 t-검증을 수행하였다. 모든 영역에서 유의확률이 0.05보다 큰 것으로 나타나 성별에 따라 유의한 차이를 보이지 않는 것으로 밝혀졌다.

이러한 분석결과는 외국인 대학원생의 도서관불안 점수는 성별에 따라 유의한 차이가 없었다는 Lu와 Adkins(2012)의 연구 결과와 일

치하는 결과이다. 그러나 도서관불안 영역 모두에서 전반적으로 남자 중국인 유학생이 여자 중국인 유학생보다 불안감이 높은 것으로 나타난 남영준 외(2010)의 연구와는 차이가 있다.

4.3.3 신분과 도서관불안 분석

신분에 따라서 도서관불안 점수가 통계적으로 유의한 차이를 보이는지 검증하고자 일원배치 분산분석(ANOVA)를 실시한 결과는 〈표 5〉와 같다. 신분에 따른 도서관불안은 ‘정서적 장벽’(F=4.254, p<0.01)으로 인한 불안만이 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났으며, 다른 영역은 유의적인 의미가 없는 것으로 분석되었다. 정서적 장벽으로 인한 도서관불안 평균 점수는 대학생이 2.84점, 대학원생이 2.58점, 전임교원이 2.28점, 연구원이 2.64점으로 나타났다.

〈표 5〉 신분에 따른 도서관불안 측정

영역	신분	응답자수	평균	표준편차	F	유의확률
정서적 장벽	대학생	113	2.84	0.74	4.254	0.002**
	대학원생	205	2.58	0.74		
	전임교원	32	2.28	0.77		
	연구원	15	2.64	0.94		
	기타	4	3.00	0.81		

*p <.05, **p <.01, ***p <.001

대학생이 정서적 장벽으로 인한 도서관불안을 가장 많이 느끼고, 전임교원은 정서적 장벽으로 인한 도서관불안을 가장 적게 느끼는 것으로 나타났다.

추가적으로 신분에 따른 도서관불안의 차이를 검증하기 위해 Duncan 사후 검증을 실시했다. 분석결과 전임교원은 도서관을 이용할 때 기타 응답자보다 편안하게 도서관을 이용한다는 것을 알 수 있었다. 기타 응답자는 졸업생, 어학연수생 등으로 도서관 서비스 이용에 제한이 있어 도서관불안을 많이 느끼는 것으로 추측된다.

전반적인 영역에서 전임교원이 도서관불안을 적게 느끼는 편이고, 그 다음으로 대학원생, 대학생 순으로 도서관불안을 적게 느끼는 것으로 나타났다. 이는 전임교원이 도서관 환경 및 정보 탐색 과정에 익숙하여 정서적으로 불안감을 적게 느끼기 때문인 것으로 분석된다. 대학원생도 대학생보다 도서관 이용경험이 많아 상대적으로 불안감을 적게 느끼는 경향이 있다. 이는 Jiao와 Onwuegbuzie(1997)의 연구에서 밝혀진 바와 같이 도서관에 익숙해질수록 도서관불안이 감소하기 때문이다. 전임교원이 대학생보다 한국에 체류한 기간이 상대적으로 길 가능성이 높기 때문에 도서관불안을 적게 느끼는

것으로 추측할 수도 있다. Lu와 Adkins(2012)의 연구에서 미국에 체류한 기간이 긴 외국인 대학원생은 미국에 체류한 기간이 짧은 외국인 대학원생보다 '언어적 장벽 및 문화적 장벽'으로 인한 도서관불안을 적게 느낀다고 하였다.

4.3.4 국적과 도서관불안 분석

국적에 따라서 도서관불안 점수가 통계적으로 유의한 차이를 보이는지 검증하고자 일원배치 분산분석(ANOVA)을 실시한 결과는 <표 6>과 같다. 전반적으로 오세아니아 이용자가 높은 도서관불안을 경험하고 있으며 '직원으로 인한 장벽'(F=2.343, p<0.05) 영역만이 도서관불안에 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. '직원으로 인한 장벽' 측면의 도서관불안 평균 점수는 오세아니아 3.13점, 유럽 2.79점, 북미 2.79점, 남미 2.68점, 아시아 2.62점, 아프리카 2.6점으로 나타났다. 오세아니아 이용자가 '직원으로 인한 장벽'로 인한 도서관불안을 가장 많이 느끼고, 아시아 이용자 및 아프리카 이용자가 '직원으로 인한 장벽' 측면의 도서관불안을 가장 적게 느끼는 것으로 나타났다. 이는 아시아 국가가 상대적으로 문화가 유사하기 때문인 것으로 추측된다.

<표 6> 국적에 따른 도서관불안 측정

영역	국적	응답자수	평균	표준편차	F	유의확률
직원으로 인한 장벽	아시아	207	2.62	0.56	2.343	0.041*
	유럽	69	2.79	0.59		
	아프리카	22	2.60	0.53		
	북미	50	2.79	0.54		
	남미	15	2.68	0.44		
	오세아니아	6	3.13	0.22		

*p <.05, **p <.01, ***p <.001

4.3.5 이용교육과 도서관불안 분석

이용교육 참여여부에 따라 도서관불안 수준에 통계적으로 유의한 차이를 보이는지 검증하고자 독립표본 t-검증을 실시한 결과 ‘도서관에 대한 지식’(t=2.536, p<0.05) 영역만 유의한 차이를 보이는 것으로 밝혀졌다(〈표 7〉 참조). 이용교육에 참여한 이용자가 이용교육에 참여하지 않은 이용자보다 도서관불안수준이 낮은 것으로 나타났다. 이용교육에 참여한 이용자가 이용교육에 참여하지 않은 이용자보다 ‘정서적 장벽’, ‘직원으로 인한 장벽’, ‘언어적 장벽’으로 인한 도서관불안을 적게 느끼는 것으로 조사되었으나 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 이용교육에 참여한 외국인 이용자는 도서관에 대한 지식을 습득하여 도서관 이용에 자신감을 갖게 되어 도서관불안이 감소한 것으로 볼 수 있다. S대학교 도서관에서는 외국인 이용자를 위해 영어로 일부 이용교육을 제공하고 있고, 도서관 오리엔테이션도 개최하고 있다. 외국인 이용자는 영어로 진행되는 이용교육에 참여했거나 한국어 실력에 따라 한국어로 제공하는 다양한 이용교육에 참여했을 것이다. 이용교육이 ‘물리적 공간으로서의 편안함’과 관련된 도서관 불안을 완화하는데 도움이 되지 못한 것은 모든 도서관 이용교육이 도서관 건물 내에서 진행되지 않기 때문이다. 출장교육인 강의지원 교육을 받았거나 온라인 도서관 이용

교육에 참여한 경우에는 도서관에 직접 방문하지 않았기 때문에 도서관 공간에 대한 불안감이 완화되지 않았을 것이다.

이러한 분석결과는 이용교육 경험이 있는 중국인 유학생이 이용교육 경험이 없는 중국인 유학생에 비해 상대적으로 도서관불안 점수가 낮게 나타난 남영준 외(2010)의 연구와 유사한 결과이다. 그러나 남영준 외(2010)의 연구에서는 도서관불안 세부 영역에서 도서관 이용교육 참여여부에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 도서관에서 제공하는 이용 교육이 도서관불안을 완화하는데 도움이 되지만 중국인 유학생들에게 효과적이지 않다고 하였다.

4.3.6 방문목적과 도서관불안 분석

방문목적에 따라서 도서관불안 점수가 통계적으로 유의한 차이를 보이는지 검증하고자 일원배치 분산분석(ANOVA)을 실시한 결과는 〈표 8〉과 같다. 방문목적에 따른 분석에서는 ‘디지털도서관으로 인한 장벽’(F=2.482, p<0.05) 측면만이 도서관불안에 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 디지털도서관으로 인한 장벽 측면의 도서관불안 평균 점수는 휴식 3.25점, 독서 3점, 도서 대출 및 반납 2.97점, 정보탐색 2.86점, 열람실 이용 2.84점으로 나타났다. 휴식을 위해 도서관을 방문한 이용자가 도서관불안을 가장 많이 느끼고, 열람실 이용을 위해 도서

〈표 7〉 이용 교육 참여여부에 따른 도서관불안 측정

영역	이용교육	응답자수	평균	표준편차	t	유의확률
도서관에 대한 지식	참여	118	3.34	0.55	2.536	0.012*
	미참여	251	3.49	0.47		

*p <.05, **p <.01, ***p <.001

〈표 8〉 방문 목적에 따른 도서관불안 측정

영역	방문목적	응답자수	평균	표준편차	F	유의확률
디지털도서관 으로 인한 장벽	대출반납	149	2.97	0.58	2.482	0.044*
	정보탐색	74	2.86	0.60		
	독서	33	3.00	0.52		
	휴식	19	3.25	0.74		
	열람실이용	94	2.84	0.55		

*p <.05, **p <.01, ***p <.001

관을 방문한 이용자가 도서관불안을 가장 적게 느끼는 것으로 나타났다.

전반적으로 휴식을 위해 도서관을 방문한 이용자의 도서관불안 수준이 높은 것으로 나타났다. 휴식을 위해 도서관을 방문한 이용자는 대부분 휴식만을 목적으로 하여 도서관을 방문하기 때문에 도서관 이용방법을 제대로 숙지하지 못하여 불안을 느꼈을 것으로 예측된다. 또한 휴식을 위하여 방문하였기 때문에 디지털 자원 이용에 대한 지식이 다소 부족하여 '디지털도서관으로 인한 장벽' 측면의 도서관불안 수준이 높게 나타난 것으로 분석된다.

이러한 분석결과는 Jiao와 Onwuegbuzie (1997)의 연구와 유사한 결과이다. 사회적 목적을 위해 도서관을 방문한 이용자는 도서관 이용방법을 익히는데 시간을 할애하지 않아서 도서관에 대한 지식이 부족하여 도서관불안을 많이 느낀다고 하였다. 반면 공부하기 위해 도서관을 방문한 이용자는 상대적으로 '정서적 장벽', '도서관에 대한 지식', '직원으로 인한 장벽' 측면에서 도서관불안을 적게 느끼는 것으로 나타났다.

4.3.7 방문빈도와 도서관불안 분석

방문빈도에 따라서 도서관불안 점수가 통계적으로 유의한 차이를 보이는지 검증하고자 일

원배치 분산분석(ANOVA)를 실시하였다. 방문 빈도가 높을수록 도서관 환경에 익숙해지고 정보 탐색 과정에 대한 지식이 증가하여 도서관불안감이 감소할 것으로 추정하였다. 그러나 모든 도서관불안 영역에서 유의확률이 0.05보다 큰 것으로 나타나 방문빈도에 따라 유의한 차이를 보이지 않는 것으로 밝혀졌다.

이는 이용자가 이미 도서관 환경에 익숙하기 때문인 것으로 추정된다. 정종기(2014)의 연구 결과에 따르면 학교도서관 및 공공도서관 노출경험이 대학도서관 이용 시 불안감과 유의미한 관련성이 있다. 이용자는 대학도서관을 이용하기 전 학교도서관, 공공도서관, 타대학도서관 등을 이용해본 경험이 있을 것이다. 특히 대학원생이나 교원의 경우 현재의 방문 빈도와 상관없이 과거에 다른 도서관을 이용한 경험이 많을 것이다. 다른 도서관을 이용하면서 도서관 이용방법을 숙지하고 도서관 환경에 친숙함을 느끼고 있기 때문에 S 대학도서관 방문빈도와 도서관 불안 정도는 관련이 적은 것으로 나타났다.

4.3.8 한국어 실력과 도서관불안 분석

외국인 이용자의 한국어 실력과 도서관불안 간의 관계를 분석하기 위해 피어슨의 상관관계

분석(Pearson's correlation analysis)을 수행한 결과는 <표 9>와 같다. 도서관불안 요소 중 '도서관에 대한 지식' 영역은 한국어 듣기 및 말하기 실력과 부(-)적인 상관관계를 가지고 있으며 유의한 것으로 나타났다. '기계적 장벽' 및 '디지털도서관으로 인한 장벽', '언어적 장벽' 영역은 한국어 듣기, 말하기, 쓰기 실력과 부(-)적인 상관관계를 가지고 있으며 유의한 것으로 나타났다. '직원으로 인한 장벽' 영역은 한국어 말하기 및 쓰기 실력과 부(-)적인 상관관계를 가지고 있으며 유의한 것으로 나타났다. 반면에 '정서적 장벽' 및 '물리적 공간으로서의 편안함' 영역은 한국어 듣기, 말하기, 쓰기 실력과 유의한 상관관계를 보이지 않았다.

전반적으로 한국어 실력이 좋을수록 도서관불안이 감소하는 경향이 있다고 볼 수 있다. 한국어 듣기 실력 및 말하기 실력이 좋을수록 '도서관에 대한 지식' 영역의 도서관불안이 감소하는 것으로 밝혀졌다. 이는 한국어 실력이 좋을수록 다양한 경로로 도서관 이용에 필요한 지식을 습득할 수 있기 때문인 것으로 분석된다. 또한 한국어 말하기 및 쓰기 실력이 좋을수

록 '직원으로 인한 장벽' 영역의 도서관불안이 감소하는 것으로 나타났다. 이는 한국어 실력이 좋을수록 직원과 의사소통하는 것에 어려움을 느끼지 않기 때문이다. '언어적 장벽' 영역은 한국어 실력과 관련이 있을 것으로 추측하였고, 실제로도 한국어 듣기, 말하기, 쓰기 실력 모두와 관련이 있는 것으로 나타났다. 다만 상관관계가 다소 낮은 편으로 추후 후속 연구를 진행할 필요가 있다.

4.3.9 한국문화 이해도와 도서관불안 분석

외국인 이용자의 한국문화 이해도와 도서관불안 간의 관계를 분석하기 위해 피어슨의 상관관계 분석(Pearson's correlation analysis)을 수행한 결과는 <표 10>과 같다. 도서관불안 요소 중 '정서적 장벽' 영역은 한국문화 몰이해도와 부(-)적인 상관관계를 보였고, 한국문화에 대한 거부감 및 한국문화 부적응도와 정(+)적인 상관관계를 보였다. '물리적 공간으로서의 편안함' 영역은 한국문화 몰이해도와 정(+)적인 상관관계를 보였다. '도서관에 대한 지식' 영역은 한국문화에 대한 거부감과 부(-)적인 상

<표 9> 도서관불안과 한국어 실력과의 상관관계

구분	한국어 듣기		한국어 말하기		한국어 쓰기	
	Pearson 상관계수	유의확률	Pearson 상관계수	유의확률	Pearson 상관계수	유의확률
정서적 장벽	-0.018	0.723	-0.062	0.238	-0.082	0.118
물리적 공간으로서의 편안함	-0.047	0.368	-0.080	0.126	-0.059	0.256
도서관에 대한 지식	-0.112	0.031*	-0.118	0.024*	-0.087	0.097
기계적 장벽	-0.106	0.041*	-0.132	0.011*	-0.169	0.001**
직원으로 인한 장벽	-0.096	0.064	-0.144	0.006*	-0.105	0.045*
언어적 장벽	-0.392	0.000***	-0.408	0.000***	-0.430	0.000***
디지털도서관으로 인한 장벽	-0.095	0.068	-0.123	0.018*	-0.122	0.019*

*p <.05, **p <.01, ***p <.001

〈표 10〉 도서관불안과 한국문화 이해도와의 상관관계

구분	몰이해도		거부감		부적응도	
	Pearson 상관계수	유의확률	Pearson 상관계수	유의확률	Pearson 상관계수	유의확률
정서적 장벽	-0.156	0.003**	0.122	0.019*	0.186	0.000***
물리적 공간으로서의 편안함	0.130	0.012*	-0.041	0.434	-0.014	0.790
도서관에 대한 지식	0.018	0.724	-0.147	0.005**	0.025	0.637
기계적 장벽	-0.058	0.267	0.084	0.106	0.027	0.605
직원으로 인한 장벽	-0.075	0.148	0.140	0.007**	0.178	0.001**
언어적 장벽	-0.121	0.020*	0.171	0.001**	0.285	0.000***
디지털도서관으로 인한 장벽	-0.042	0.420	0.094	0.071	0.187	0.000***

*p <.05, **p <.01, ***p <.001

관관계를 보였다. ‘직원으로 인한 장벽’ 영역은 한국문화에 대한 거부감 및 한국문화 부적응도와 정(+)적인 상관관계를 보였다. ‘언어적 장벽’ 영역은 한국문화 몰이해도와 부(-)적인 상관관계를 보였고, 한국문화에 대한 거부감 및 한국문화 부적응도와 정(+)적인 상관관계를 보였다. ‘디지털도서관으로 인한 장벽’ 영역은 한국문화 부적응도와 정(+)적인 상관관계를 보였다. 반면에 ‘기계적 장벽’ 영역은 한국문화 몰이해도, 한국문화에 대한 거부감, 한국문화 부적응도와 유의한 상관관계를 보이지 않았다.

전반적으로 한국문화에 대해 적응을 잘 할수록 도서관에 대한 불안감을 적게 느끼는 경향이 있다고 볼 수 있다. 한국문화에 대한 적응도가 높을수록 ‘정서적 장벽’, ‘직원으로 인한 장벽’, ‘언어적 장벽’, ‘디지털도서관으로 인한 장벽’ 측면의 도서관불안이 낮은 것으로 나타났다. 이는 한국문화에 적응을 잘 한 경우 한국도서관에서 정서적으로 편안함을 느끼고, 한국직원과의 의사소통에서도 불편함을 느끼지 않기 때문인 것으로 분석된다. 다만 상관관계가 다소 낮은 편으로 추후 후속 연구를 진행할 필요가 있다.

4.4 도서관불안 완화방안 응답 분석

도서관불안 완화 방안 이용자 응답은 편안함 증진, 자신감 증진, 그리고 사서와 친밀도 증진으로 구분하여 조사하였다. 완화 방안 문항은 도서관불안 완화에 대한 선행연구를 참고하고 도서관 현황을 조사하여 제시하였고, 복수응답할 수 있도록 하였다.

첫째, 편안함 증진에 영향을 주는 서비스에 대한 항목에는 ‘다양한 언어로 도서관 안내표지판 게시’가 가장 높은 응답수를 보였고, 다음으로 ‘도서관 가구 개선’, ‘도서관 조명 및 인테리어 개선’, ‘문화다양성을 반영한 전시’, ‘오픈 하우스 행사 개최’, ‘도서관 온도 및 습도 개선’, ‘치료 도우미견 초청 행사 개최’ 순으로 나타났다. 응답 결과는 〈표 11〉과 같다.

둘째, 자신감 증진에 영향을 주는 서비스에 대한 항목에는 ‘다양한 언어로 도서관 이용교육 제공’이 가장 높은 응답수를 보였고, 다음으로 ‘다양한 언어로 도서관 홈페이지 제공’, ‘다양한 언어로 도서관 가이드 제공’, ‘외국인 이용자를 위한 도서관 투어 제공’, ‘다양한 언어로 도서관 오리엔테이션 제공’, ‘외국인 이용자를 위한 마

〈표 11〉 도서관불안 완화 방안 이용자 응답 - 편안함

항목	응답수(명)*	비율(%)	순위
다양한 언어로 도서관 안내표지판 게시	200	20.7%	1
도서관 가구 개선	156	16.2%	2
도서관 조명 및 인테리어 개선	139	14.4%	3
문화다양성을 반영한 전시	137	14.2%	4
오픈하우스 행사 개최	125	13.0%	5
도서관 온도 및 습도 개선	123	12.7%	6
치료 도우미견 초청 행사 개최	85	8.8%	7
합계	965	100.0%	-

*복수응답 문항

캐팅 캠페인', '문화다양성을 반영한 세션' 순으로 나타났다. 응답 결과는 〈표 12〉와 같다.

셋째, 사서와의 친밀도 증진에 영향을 주는 서비스에 대한 항목에는 '외국인 이용자 전담 사서 배치'가 가장 높은 응답수를 보였고, 다음

으로 '대출데스크에서 주도적 서비스 제공', '외국인 이용자 도서관 위원회 설치', '커뮤니케이션 강화(인스타그램, 트위터 등)', '일대일 참고서비스 제공', '사서를 소개하는 행사 개최' 순으로 나타났다. 응답 결과는 〈표 13〉과 같다.

〈표 12〉 도서관불안 완화 방안 이용자 응답 - 자신감

항목	응답수(명)*	비율(%)	순위
다양한 언어로 도서관 이용교육 제공	206	18.0%	1
다양한 언어로 도서관 홈페이지 제공	201	17.5%	2
다양한 언어로 도서관 가이드 제공	170	14.8%	3
외국인 이용자를 위한 도서관투어 제공	168	14.7%	4
다양한 언어로 도서관 오리엔테이션 제공	163	14.2%	5
외국인 이용자를 위한 마케팅 캠페인	155	13.5%	6
문화다양성을 반영한 세션	83	7.2%	7
합계	1146	100.0%	-

*복수응답 문항

〈표 13〉 도서관불안 완화 방안 이용자 응답 - 사서와의 친밀도

항목	응답수(명)*	비율(%)	순위
외국인 이용자 전담 사서 배치	236	34.4%	1
대출데스크에서 주도적 서비스 제공	121	17.6%	2
외국인 이용자 도서관 위원회 설치	119	17.3%	3
커뮤니케이션 강화(인스타그램, 트위터 등)	94	13.7%	4
일대일 참고서비스 제공	63	9.2%	5
사서를 소개하는 행사 개최	54	7.9%	6
합계	687	100.0%	-

*복수응답 문항

4.5 서술형 문항 응답 분석

4.5.1 도서관에 대한 감정 분석

도서관에 대해 느끼는 감정을 파악하기 위해 서술형 문항에 대한 이용자 응답을 분석하였다. 도서관 이용후기를 분석한 남태우와 박현영(2006)의 연구를 참고하여 이용자 응답을 불안감 표현 이용자, 편안함 표현 이용자, 도서관 미이용자, 불필요한 답변으로 분류하였다. 전체 설문조사 응답자 369명 중 184명이 도서관에 대한 감정을 서술형으로 기술하였다. 한 가지 이상의 불안감을 표현한 이용자가 92명(50%), 도서관에서 편안함을 느끼지 않고 편안하게 도서관을 이용하는 이용자가 85명(46.2%), 부정적인 인식으로 인해 도서관을 이용하지 않는다고 기술한 이용자가 7명(3.8%), 도서관과 관련 없는 내용을 기술한 이용자가 4명(2.2%)로 나타났다. 한 가지 이상의 불안감을 표현한 이용자 92명 중 48명은 도서관에 대한 긍정적 감정도 함께 기술하였다. 분석 결과는 <표 14>와 같다.

단어빈도 분석을 통해 도서관에 대해 느끼는 감정을 분석한 결과 도서관에 대한 부정적 감정 표현으로는 혼란스러움(Confused, Confusing)

이 13회, 어려움(Hard)이 13회, 나쁨(Bad)이 5회, 위협적임(Intimidated, Intimidating)이 4회, 어려움(Difficult)이 4회, 제한적임(Restrictive)이 4회, 복잡함(Complicated, Complicating)이 3회, 불편함(Inconvenient)이 2회, 황당함(Ridiculous)이 2회, 성가심(Troublesome)이 2회 기술된 것으로 나타났다. 도서관에 대한 긍정적 감정표현으로는 좋음(Good)이 42회, 편안함(Comfortable, Comfort)이 17회, 훌륭함(Great)이 14회, 멋짐(Nice)이 13회, 안전함(Safe)이 12회, 편리함(Convenient)이 7회, 놀라움(Amazing)이 3회 기술된 것으로 나타났다.

서술형 문항에 대한 이용자 응답 내용을 분석하여 외국인 이용자가 어떤 측면에서 도서관 불안을 경험하는지 파악할 수 있었다. 외국인 이용자는 도서관에 대한 지식 측면, 도서관 홈페이지 이용 측면, 의사소통 측면, 도서관 외국어 자원 측면, 도서관 규정 측면, 도서관 공간구성 측면, 도서관 규모 측면에서 도서관불안을 경험하는 것으로 나타났다.

첫째, 외국인 이용자는 도서관에 대한 지식이 부족하여 도서관불안을 느끼는 것으로 나타났다. 외국인 이용자는 정보를 얻기 어려워서 도서

<표 14> 도서관에 대한 감정을 기술한 이용자 응답 분류

구분	응답자수(명)	비율(%)
불안감 표현 이용자(a)	92	50.0
편안함 표현 이용자(b)	85	46.2
도서관 미이용자(c)	7	3.8
불필요한 답변(d)	4	2.2
합계	184	100.0

- a. 한 가지 이상 불안감을 표현한 이용자
- b. 도서관을 편안하게 이용하는 이용자
- c. 부정적인 인식으로 도서관을 이용하지 않는 이용자
- d. 도서관과 관련이 없는 내용을 기술한 이용자

대출 이외에 다른 서비스에 대해 알지 못하여 혼란스러움을 느끼는 것으로 나타났다. 도서관의 자동 대출반납기 등의 각종 기기, 스터디룸 등의 시설, 컴퓨터 및 스캐너 등의 장비에 영어 안내가 없어서 이용에 어려움을 느낀다고 하였다. 또한 외국인인을 위한 이용교육이 부족하다고 느끼는 것으로 나타났다. 대학원생은 논문 작성을 위한 심도 있는 교육을 영어로도 제공해주기를 원하는 것으로 나타났고, 대학생은 주로 도서관 자원 및 데이터베이스 이용방법 관련 교육이 필요하다고 하였다.

둘째, 외국인 이용자는 도서관 홈페이지를 이용하면서 도서관불안을 느끼는 것으로 밝혀졌다. 도서관 영문 홈페이지로 접속한 경우에도 일부 공지 및 정보가 한국어로만 되어있어 이해하기 어렵다고 하였다. 또한 도서관 홈페이지의 팝업 알림은 한국어로만 제공되는 경우가 많은데 팝업 알림의 텍스트는 복사할 수 없기 때문에 번역 프로그램을 이용하기 어렵다고 하였다.

셋째, 외국인 이용자는 언어적인 측면에서의 의사소통이 어려워서 도서관불안을 크게 느끼는 것으로 밝혀졌다. 사서와의 의사소통에 두려움을 느껴 질의를 통해 정보를 얻지 못하는 것으로 나타났다. 그러나 한국 도서관 시스템이 한국어 이외의 언어로 제공될 필요는 없다는 의견도 있었다.

넷째, 외국인 이용자는 외국어 자원이 부족하여 도서관불안을 느끼는 것으로 밝혀졌다. 특히 다국어 신문 및 영어 신간 도서를 많이 구비했다면 좋겠다는 의견이 다수 있었다.

다섯째, 외국인 이용자는 도서관 내부의 공간 구성과 관련하여 도서관불안을 느끼는 것으로 나타났다. 도서관 건물의 공간구성에 익숙하지

않아서 길을 찾는 것을 어려워하고 도서관을 미로처럼 느끼기도 하는 것으로 나타났다. 특히 도서관의 주출입구로 들어갔을 때 바로 책이 보이지 않아 책을 찾는 것을 어려워하였다.

여섯째, 외국인 이용자는 도서관의 규정과 관련하여 도서관불안을 느끼는 것으로 나타났다. 특히 도서관 내부에서 음식 및 음료수를 섭취할 수 없다는 규정에 대해 불편함을 느끼는 것으로 밝혀졌다. 국내 도서관에서는 대부분 음식 및 음료수 반입을 금지하고 있지만 외국 도서관에서는 음식 및 음료수 반입을 허용하는 경우가 많아 이로 인한 문화 차이를 느끼는 것으로 보인다.

일곱째, 외국인 이용자는 도서관의 규모와 관련하여 도서관불안을 느끼는 것으로 나타났다. 도서관에서 제공하는 방대한 자원을 탐색하기 어려워하고, 도서관의 규모에 압도당하는 느낌을 느끼는 것으로 밝혀졌다.

4.5.2 도서관불안 완화 방안 제안 분석

도서관불안 완화 방안을 기술한 서술형 문항에 대한 이용자 응답을 분석하였다. 이용자 응답을 도서관 서비스 관련 방안, 도서관 인적 요소와 관련된 방안, 도서관 시설 및 환경과 관련된 방안, 도서관 자원 관련된 방안, 도서관 규정 관련된 방안, 불필요한 답변으로 분류하였다. 전체 설문조사 응답자 369명 중 93명이 도서관불안 완화 방안을 서술형으로 기술하였다. 도서관 서비스와 관련된 방안을 기술한 이용자가 39명(41.94%), 도서관 인적 요소와 관련된 방안을 기술한 이용자가 20명(21.51%), 도서관 시설 및 환경과 관련된 방안을 기술한 이용자가 15명(16.13%), 도서관 자원과 관련된 방안을 기술한 이용자가 8명(8.6%), 도서관 규정과 관련된

방안을 기술한 이용자가 7명(7.53%), 도서관과 관련 없는 내용을 기술한 이용자가 4명(4.3%)로 나타났다. 분석 결과는 <표 15>와 같다.

서술형 문항에 대한 이용자 응답 내용을 분석하여 외국인 이용자의 요구를 파악하였다. 외국인 이용자는 다음과 같이 도서관불안 완화 방안을 제시하였다.

첫째, 도서관 서비스와 관련된 도서관불안 완화 방안을 제시한 이용자는 도서관 홈페이지, 도서관 안내, 도서관 이용교육 등과 관련된 의견을 제안하였다. 도서관 영문 홈페이지를 개선해야 한다는 의견이 다수 있었다. 모든 공지사항이 영어로도 제공되어야 하고, 시설 예약과 관련된 홈페이지 안내를 보강할 필요가 있다고 하였다. 도서관 홈페이지의 일부 서식 및 안내가 한글문서(.hwp)로만 제공되어 문서를 열기 어렵다는 의견도 있었다. 또한 도서관에서 발송하는 도서 반납일 안내 문자메시지 및 예약도서 도착 알림 문자메시지 등이 영어로도 제공되었으면 좋겠다는 의견도 있었다. 도서관에서는 다양한 도서관 이용교육을 제공하고 있으나 영어로 제공되는 이용교육이 더 많았으면 좋겠다는 의견도 다수 있었다.

둘째, 도서관 인적 요소와 관련된 도서관불안

완화 방안을 제시한 이용자는 도서관에서 의사소통을 원활히 할 수 있는 방안을 제안하였다. 외국인 이용자를 위한 전담사서가 필요하다는 의견이 많았고, 외국인 학생을 위한 학생도우미가 있으면 좋겠다는 의견도 있었다. 학생도우미는 자원봉사자 형태로 운영하되 한국어를 잘하는 외국인 학생 및 외국어를 잘하는 한국인 학생을 활용하는 것이 바람직하다고 하였다.

셋째, 도서관 시설 및 환경과 관련된 도서관불안 완화 방안을 제시한 이용자는 도서관 내에서 쉽게 길을 찾을 수 있도록 직관적인 지도를 제공했으면 좋겠다고 하였다. 또한 도서관 공기청정기, 조명, 온도, 습도, 리모델링에 대한 다양한 의견을 제안하였다. 도서관 시설에 친숙해질 수 있도록 사서가 진행하는 공식적인 투어 이외에도 학생들이 선배처럼 안내해주는 친밀한 소그룹 투어가 필요하다고 하였다.

넷째, 도서관 자원과 관련된 도서관불안 완화 방안을 제시한 이용자는 도서관에서 제공하는 도서, 전자책, 온라인 자료 등을 외국어로 원활하게 이용할 수 있었으면 좋겠다고 하였다. 상호대차제를 통해 외국어 자료를 많이 신청하는데 이를 도서관에서 구입하여 원활히 이용할 수 있었으면 좋겠다는 의견도 있었다.

<표 15> 도서관불안 완화 방안을 기술한 이용자 응답 분류

구분	응답자수(명)	비율(%)
도서관 서비스	39	41.9
도서관 인적 요소	20	21.5
도서관 시설 및 환경	15	16.1
도서관 자원	8	8.6
도서관 규정	7	7.5
불필요한 응답	4	4.3
합계	93	100.0

다섯째, 도서관 규정과 관련된 도서관불안 완화 방안을 제시한 이용자 4명 중 3명은 도서관 내에서 음식 및 음료(특히 커피)를 섭취할 수 있었으면 좋겠다고 하였다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 대학도서관 외국인 이용자를 대상으로 도서관불안을 측정하여 도서관불안 정도를 파악하고, 주요 도서관불안 요인을 다각도로 분석하고 활용하여 외국인 이용자의 도서관불안을 완화할 수 있는 방안을 제안하고자 하였다.

분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 외국인 이용자의 도서관불안의 전체 평균점수는 2.96점으로 나타났다. 외국인 이용자는 '도서관에 대한 지식'으로 인한 불안감을 가장 많이 느끼고, '기계적 장벽' 측면에서는 가장 낮은 불안감을 보였다.

둘째, 성별에 따라 도서관불안 수준에 통계적으로 유의한 차이를 보이는지 검증하였으나 유의한 차이를 보이지 않는 것으로 밝혀졌다.

셋째, 신분에 따라 도서관불안 수준에 차이를 보이는지 검증한 결과 전반적인 영역에서 전임교원, 대학원생, 대학생 순으로 도서관불안을 적게 느끼는 것으로 나타났다.

넷째, 국적에 따라 도서관불안 수준에 차이를 보이는지 검증한 결과 전반적으로 오세아니아 이용자가 높은 도서관불안을 경험하는 것으로 나타났다.

다섯째, 이용교육 참여여부에 따라 도서관불안 수준에 차이를 보이는지 검증한 결과 이용

교육에 참여한 이용자가 이용교육에 참여하지 않은 이용자보다 '도서관에 대한 지식'으로 인한 도서관불안수준이 낮은 것으로 나타났다.

여섯째, 방문목적에 따라 도서관불안 수준에 차이를 보이는지 검증한 결과 휴식을 위해 도서관을 방문한 이용자가 '디지털도서관으로 인한 장벽' 측면의 도서관불안을 가장 많이 느끼고, 열람실 이용을 위해 도서관을 방문한 이용자가 '디지털도서관으로 인한 장벽' 측면의 도서관불안을 가장 적게 느끼는 것으로 나타났다.

일곱째, 방문빈도가 높을수록 도서관 환경에 익숙해지고 정보 탐색 과정에 대한 지식이 증가하여 도서관불안감이 감소할 것으로 추정하였으나 방문빈도에 따라 유의한 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다.

여덟째, 외국인 이용자의 한국어 실력 및 한국문화 이해도와 도서관불안 간의 상관관계를 분석한 결과 전반적으로 한국어 실력이 좋을수록 도서관불안이 감소하는 경향이 있다.

아홉째, 외국인 이용자의 한국문화 이해도와 도서관불안 간의 상관관계를 분석한 결과 전반적으로 한국문화에 적응을 잘 할수록 도서관불안이 감소하는 경향이 있다.

도서관불안 원인을 파악하기 위해 서술형 문항에 대한 이용자 응답을 분석한 결과 한 가지 이상의 불안감을 표현한 이용자가 50%로 나타났다. 도서관에서 혼란스러움, 어려움, 위협적임, 제한적임, 복잡함, 불편함 등의 감정을 느끼는 것으로 나타났다. 외국인 이용자는 도서관에 대한 지식 측면, 도서관 홈페이지 이용 측면, 의사소통 측면, 도서관 외국어 자원 측면, 도서관 규정 측면, 도서관 공간구성 측면, 도서관 규모 측면에서 도서관불안을 경험하고 있다.

분석결과를 바탕으로 대학도서관에서 외국인 이용자의 도서관불안을 완화하기 위해 도서관 서비스, 인적 요소, 환경 및 자원 측면에서 다음과 같은 방안을 제시하고자 한다.

첫째, 도서관 홈페이지의 영문 콘텐츠를 강화한다면 도서관불안을 완화하는데 도움이 될 것이다. 영문 도서관 홈페이지에 상세한 안내를 추가하고 주기적으로 영문 홈페이지의 정보를 업데이트 하여 최신 정보를 제공해야 한다. 팝업창을 영문으로도 제공하고, 한글문서 파일(.hwp) 이외에도 동일한 내용의 PDF 파일(.pdf), 워드문서 파일(.doc) 등을 함께 제공해야 한다. 외국인 이용자를 위한 안내 페이지를 별도로 개설하여 한국 도서관 시스템 및 도서관 용어 등을 소개해야 한다.

둘째, 도서관 전반적 측면에서 영문 안내를 강화한다면 도서관불안을 완화하는데 도움이 될 것이다. 스티디룸 등의 시설예약 및 자동 대출반납기, 스캐너 등의 기기이용에 영문 안내를 보강해야 하고, 도서관에서 발송하는 안내 문자 메시지(SMS)를 영어로도 제공해야 한다. 또한 외국인 이용자는 도서관 내부에서 원하는 곳을 찾아가는 것에 어려움을 느끼므로 폐가제 시스템, 보행방향 등 문화적 차이를 고려하여 충분한 길찾기 안내를 제공할 수 있도록 해야 한다.

셋째, 외국인 이용자를 대상으로 하는 도서관 이용교육을 확대한다면 도서관불안을 완화하는데 도움이 될 것이다. 대학원생을 대상으로 논문 작성과 관련된 연구주제 선정, 선행연구 탐색 방법, 연구방법 선정 등의 교육을 개설하고, 대학생을 대상으로 도서관 온라인 자원 및 데이터베이스 활용방법을 개설해야 한다. 멀티미디어 기술을 활용하여 온라인 도서관 교

육영상에 다국어 자막을 제공한다면 도움이 될 것이다.

넷째, 외국인 학생을 위한 '도서관 버디 프로그램(Library Buddy Program)'을 개발한다면 도서관불안을 경감시키는데 도움이 될 것이다. 외국인 학생들에게 친밀하게 다가가기 위해 외국인 학생의 대학생활 적응을 돕는 버디 프로그램(Buddy Program)과 유사한 도서관 버디 프로그램을 운영해야 한다. 외국어에 능통하고 도서관 이용방법을 숙지하고 있는 한국인 학생 및 외국인 학생을 자원봉사자로 모집하여 외국인 학생이 도서관에 적응하는데 적절한 도움을 제공해야 한다.

다섯째, 외국인 이용자를 위한 리에중 사서를 배치한다면 도서관불안을 완화하는데 도움이 될 것이다. 외국어에 능통하고 문화적 차이로 인한 어려움을 이해할 수 있는 외국인 전담 사서를 배치한다면 도서관불안을 감소시킬 수 있을 것이다. 외국인 전담 사서를 배치하는 것이 어렵다면 외국어를 구사할 수 있는 사서를 소개하는 페이지를 제공하여 외국인 이용자가 편안하게 의사소통할 수 있도록 해야 한다.

여섯째, 외국인 이용자 도서관 자문위원회를 설립하여 외국인의 의견을 적극 수렴한다면 도서관불안을 완화하는데 도움이 될 것이다. 외국인 이용자들은 한국인 이용자와는 다른 측면에서 어려움을 호소하고 있으며 한국어에 능통한 한국인 사서는 이를 제대로 알기 어렵기 때문에 외국인 이용자의 시선으로 도서관을 바라볼 필요가 있다.

일곱째, 외국인 이용자를 위한 소그룹 투어를 제공한다면 도서관불안을 완화하는데 도움이 될 것이다. 소그룹 투어의 경우 도서관 공간

에 대한 친밀감을 강화하고 보다 개인화된 안내를 제공할 수 있다는 점에서 도서관불안 완화에 도움이 될 것이다.

여덟째, 도서관에서 제공하는 외국어로 된 자료를 확대한다면 도서관불안을 완화하는데 도움이 될 것이다. 다국어 신문 자료, 신간 영어 자료 등에 대한 수요가 높으므로 이를 적극 반영할 필요가 있다.

향후에도 대학도서관에서의 외국인 이용자 도서관불안 관련 연구가 이루어질 필요가 있다. 본 연구는 특정 대학도서관의 외국인 이용자를 대상으로 조사하여 분석하였기 때문에 모든 대학도서관에 일반화하여 적용하기에는 어렵다

는 한계가 있다. 따라서 여러 대학도서관을 대상으로 다양한 외국인 이용자를 조사하여 분석할 필요가 있다.

본 연구는 대학도서관에서의 외국인 이용자 도서관불안 분석을 통한 도서관불안 완화방안을 제안하였다. 국내 외국인 대학원생 및 외국인 전임교원을 대상으로는 처음으로 도서관불안 수준 및 특성에 대해 분석하여 도서관불안 해소방안을 제시하였다는 점에서 의의가 있다. 외국인 이용자의 도서관불안을 경감시켜 도서관 이용을 활성화한다면 외국인 학생의 학업성취도를 높이고 외국인 교원의 연구경쟁력을 높이는데 큰 도움이 될 것이다.

참 고 문 헌

- 권나현. 2004. 디지털 도서관에서의 도서관불안과 측정도구 분석. 『한국문헌정보학회지』, 38(2): 29-47.
- 남영준, 김규환, 최성은. 2010. 외국인 유학생의 도서관불안에 관한 연구: C대학도서관 이용자를 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 41(4): 313-332.
- 남태우, 황옥경. 2005. 도서관불안 이론의 고찰. 『정보관리학회지』, 22(3): 71-84.
- 남태우, 박현영. 2006. 우리나라 대학생들의 도서관불안에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 37(1): 151-168.
- 박주범, 정동열. 2010. 디지털도서관 불안척도 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 44(4): 353-371.
- 박현영, 남태우. 2006. 도서관불안척도의 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 40(3): 99-120.
- 장혜란, 오의경. 2006. 대학도서관 이용자의 도서관불안 측정과 분석. 『정보관리학회지』, 23(3): 205-221.
- 정종기. 2014. 도서관 이용자의 도서관 노출경험이 도서관 불안에 미치는 영향. 『한국도서관·정보학회지』, 45(1): 271-296.
- Bostick, S. L. 1992. *The Development and Validation of the Library Anxiety Scale*. Ph. D.

- diss., Wayne State University.
- Chimah, J. N., M. Nwajei, and C. Akpom. 2015. "Library Anxiety and Intervention Strategies: Review of Conceptualized Antecedents in Public Service Librarianship." *Journal of Education Society and Behavioural Science*, 1-8.
- Jiao, Q. G. and A. J. Onwuegbuzie. 1997. "Antecedents of Library Anxiety." *The Library Quarterly*, 67(4): 372-389.
- Jiao, Q. G. and A. J. Onwuegbuzie. 1998. "Perfectionism and Library Anxiety among Graduate Students." *Journal of Academic Librarianship*, 24(5): 365-371.
- Jiao, Q. G. and A. J. Onwuegbuzie. 1999. Library Anxiety among International Students, ERIC Document Reproduction Service No. ED 437 973.
- Jiao, Q. G. and A. J. Onwuegbuzie. 2001. "Library Anxiety and Characteristic Strengths and Weaknesses of Graduate Students' Study Habits." *Library Review*, 50(2): 73-80.
- Jiao, Q. G. and A. J. Onwuegbuzie. 2003. "Reading Ability as a Predictor of Library Anxiety." *Library Review*, 52(4): 159-169.
- Jiao, Q. G. and A. J. Onwuegbuzie. 2017. "The Impact of Information Technology on Library Anxiety: The Role of Computer Attitudes." *Information Technology and Libraries*, 23(4): 138-144.
- Mellon, C. A. 1986. "Library Anxiety: A Grounded Theory and Its Development." *College & Research Libraries*, 47(2): 160 - 165.
- Onwuegbuzie, A. J., Q. G. Jiao, and S. L. Bostick. 2004. *Library Anxiety: Theory, Research, and Applications*. Maryland: Scarecrow Press.
- Westbrook, L. and S. DeDecker. 1993. "Supporting User Needs and Skills to Minimize Library Anxiety: Considerations for Academic Libraries." *The Reference Librarian*, 18(40): 43-51.

[웹사이트]

- 교육통계서비스. [online]. [cited.2019.3.2]. <<https://kess.kedi.re.kr/index>>.
- 서울대학교 2018년 통계연보. [online]. [cited.2019.3.18]. <<http://www.snu.ac.kr/downloads?bm=v&bbsidx=125733>>.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Chang, Hye-Rhan and Eui-Kyung Oh. 2006. "Measurement and Analysis of the Library Anxiety

- among Academic Library Users.” *Journal of the Korean Society for Information Management*, 23(3): 205-221.
- Jung, Jong-Kee. 2014. “A Study on the Impact of Library Exposure Experience to Freshmen’s Academic Library Anxiety in South Korea.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 45(1): 271-296.
- 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.
- Nam, Young-Joon, Gyu-Hwan Kim, and Sung-Eun Choi. 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.
- Nam, Tae-Woo and Ok-Gyung Hwang. 2005. “A Study on the Library Anxiety.” *Journal of the Korean society for information management*, 22(3): 71-84.
- Nam, Tae-Woo and Hyun-Young Park. 2006. “A Study on Library Anxiety of Domestic Undergraduate Students.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 37(1): 151-168.
- Park, Joo-Bum and Dong-Youl Jeong. 2010. “A Study on the Development of Digital Library Anxiety Scale.” *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 44(4): 353-371.
- Park, Hyun-Young and Tae-Woo Nam. 2006. “A Study on the Development of Library Anxiety Scales.” *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 40(3): 99-120.