

# 비대면 서비스가 도서관 불안해소에 미치는 영향에 관한 연구: K대학도서관 이용자를 중심으로\*

## A Study on the Effect of Non-Face-to-Face Service on Relieving Library Anxiety

이경화 (Kyunghwa Lee)\*\*

노영희 (Younghee Noh)\*\*\*

### 초 록

본 연구는 대학도서관 이용자의 도서관 불안 요인을 분석하여 비대면 서비스가 도서관 불안해소에 미치는 영향에 관한 방안 제시를 목적으로 하였다. 이를 위해 코로나19 사태에 따른 대학도서관의 이용자 서비스 대응 활동 사례를 살펴보고, 재학생 5,000명 이상 10,000명 이하의 국내 4년제 대학도서관에서 재학생 1인당 도서관 방문자수가 가장 높은 순위부터 40교를 선정하여 비대면 방식의 정보 서비스 및 프로그램 사례를 분석하였고, K대학도서관을 이용하는 재학생을 대상으로 K-LAS를 재구성하여 설문조사를 실시하였다. 수집된 데이터를 대상으로 빈도분석, 기술통계분석, 탐색적 요인분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 다중회귀분석을 적용하여 이용자의 도서관 불안 요인을 분석하였다. 도서관의 물리적·환경적 요인, 자료검색선택 요인, 디지털 정보시스템 요인, 사서(직원) 요인, 심리·정서적 요인 등 5가지 도서관 불안 요인과 비대면 서비스 활성화 요인간 관계를 파악하고, 비대면 서비스 활성화 요인이 도서관 불안요인에 미치는 영향을 살펴보았으며, 그 결과, 비대면 서비스 활성화 요인들이 도서관 디지털 정보시스템 불안 요인에 가장 크게 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 분석결과에 기초하여 비대면 서비스 활성화를 통하여 이용자의 도서관 불안해소 방안을 도출해보고자 하였다.

### ABSTRACT

The purpose of this study was to present a plan on the effect of non-face-to-face services on library anxiety facilities by analyzing the library anxiety factors of university library users. To this end, we look at the cases of university library user service response activities in response to the COVID-19 crisis and select 40 schools with the highest number of library visitors per student from among domestic four-year university libraries with 5,000 or more and less than 10,000 students. Methods of information service and program cases were analyzed, and K-LAS was reconstructed and surveyed for current students using the K university library, and frequency analysis, descriptive statistical analysis, exploratory factor analysis, and reliability analysis, correlation analysis, and multiple regression analysis were applied to analyze the library anxiety factors of users. Identify the relationship between 5 library anxiety factors and non-face-to-face service activation factors, such as physical/environmental factors of the library, data search selection factors, digital information system factors, librarian (staff) factors, and psychological/emotional factors, and activate non-face-to-face services. The influence of these factors on library anxiety factors was examined, and as a result, it was found that non-face-to-face service activation factors had the greatest influence on library digital information system anxiety factors. Based on the analysis results, it was attempted to derive a plan to relieve users' library anxiety by activating non-face-to-face services.

키워드: 코로나19, 비대면 서비스, 도서관 불안, 대학도서관, 정보서비스

COVID-19, non-face-to-face service, library anxiety, university library, information service

\* 이 논문은 건국대학교 대학원 석사학위논문 의 수정·요약본임.

\*\* 건국대학교 일반대학원 문헌정보학과 석사(bomheuk@naver.com) (제1저자)

\*\*\* 건국대학교 문헌정보학과 교수(irs4u@kku.ac.kr) (교신저자)

- 논문접수일자: 2022년 2월 10일 ■ 최초심사일자: 2022년 2월 25일 ■ 게재확정일자: 2022년 3월 7일
- 정보관리학회지, 39(1), 17-44, 2022. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2022.39.1.017>

© Copyright © 2022 Korean Society for Information Management

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

### 1.1 연구 배경 및 목적

대학도서관은 대학의 교육기본시설로 학술 연구·봉사·교양·평생교육 등에 이바지하는 역할을 수행하며 이용자가 지향하는 것을 파악하고 자료 또는 정보를 어떻게 쉽고, 빠르게 접근시켜줄 것인가에 따라 대학도서관의 정체성 확립에 도움이 될 것이다. 또한, 4차 산업혁명 시대에 정보환경 변화에 대응하며 이용자의 요구사항을 정확하게 인지하고 원하는 형태로 서비스를 제공하기 위한 새로운 대안과 기술개발 등을 끊임없이 모색하며 지속적인 변화를 추구한다. 그러던 중, 2020년 초, 전 세계는 코로나19로 인한 초유의 사태로 일상에 큰 변화를 가져왔다. 대학도서관 현장에서도 발빠르고 능동적인 대응 활동으로 변화에 발맞추었고, 최근에는 이용자를 중심으로 한 비대면 서비스들이 도입되면서 빠르게 확산되고 정착화되고 있으나, 도서관 이용자들은 도서관을 이용할 때 경험하게 되는 여러 가지 요인의 도서관 불안이라는 심리적 부담을 가지고 있다. 예를 들어 물리적, 환경적으로 느끼게 되는 불안, 과제 및 연구를 위해 정보를 찾는 데서 오는 불안, 시스템을 이용할 때 느끼는 불안, 직원(사서)에 대한 불안감 등 이외에도 여러 가지 정서적, 심리적인 요인으로 도서관에 대해 불안감을 느끼고 이용을 꺼리는 이용자들이 주변에 어렵지 않게 볼 수 있다. 이는, 도서관의 방문 및 대면 서비스의 어려움으로 인해 불안감이 높아져 도서관의 기피로 이어진다는 점에서 생각해볼 때, 코로나19로 인하여 도서관들이 서비스 방식을 대

면에서 비대면으로 전환하여 활발히 운영되는 현 시점이 거리를 두려는 이용자에 대한 도서관 불안의 해소 방안을 모색하기에 좋은 기회일 것이다. 즉, 비대면 서비스로 이용자의 도서관 불안이 해소될 수 있는 방안에 대한 연구가 필요한 시점이라 판단된다.

따라서 본 연구에서는 비대면 서비스 환경에서 이용자들이 가지고 있는 도서관 불안의 해소 방안을 도출하여 비대면 시대를 준비하는 대학도서관의 이미지 제고 및 이용 활성화 방안을 모색하고자 하였다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 선행연구

도서관 불안과 관련된 선행연구는 도서관 이용에 따른 이용자의 불안에 대하여 기본적으로 느끼는 도서관 불안 요인을 문헌조사를 통하여 살펴보고 분석하였으며, 대학도서관 이용자들의 도서관 불안 요소를 측정하기 위해 본 연구에 사용된 도서관 불안척도는 박현영, 남태우(2006)의 우리나라 도서관 불안척도인 K-LAS 항목의 연구 자료를 기반으로 도서관 불안척도를 측정하고 분석하였다. 이는 우리나라 학생들의 기질적 특성, 교육환경, 도서관 상황적 특성과 자신감 부족, 도서관 경험 부족, 도서관 이용능력 부족 등의 요인들로 인해 도서관 불안이 발생할 수 있다는 연구로 본 연구의 목적과 부합하여 K-LAS 척도를 사용하였다. 또한, 비대면 서비스의 개념과 이론적 배경을 살펴보고, 코로나19와 같은 재난 상황 속

에서도 지속가능한 도서관 서비스의 질적 확보를 위한 비대면 방식의 도서관 서비스 분야와 관련된 선행연구를 분석하였다.

2.1.1 도서관 불안과 도서관 불안척도에 관한 연구

도서관 불안(Library Anxiety)이란 '이용자가 도서관을 이용하면서 느끼게 되는 불안이나 막연한 두려움'을 의미한다(박현영, 남태우, 2006).

Mellon(1986)은 학생들을 대상으로 수업에 참여한 75~85%의 학생들이 도서관을 이용하는 초기 반응으로 공포를 언급하였으며, 이는 이용자가 도서관 불안을 겪고 있음을 보여주었다. 이러한 도서관 불안 이론을 다룬 연구들을 시작으로 이용자로 하여금 도서관 불만의 정도를 측정하는 연구의 필요성이 대두되었고 이에 따라 도서관 불안척도(Library Anxiety Scale)를 연구하고 개발하게 되었다.

Onwuegbuzie(1997)는 도서관 불안을 넓은

의미로, '도서관 환경에서 경험된 불편한 느낌, 정서적 성향으로 인지적, 정서적, 심리적, 생리학 적 행동결과'라고 정의하였고, 6가지 범주의 도서관 불안을 밝혀냈다(박한나, 2016).

박주범, 정동열(2010)은 지난 20년 간 이루어진 도서관 불안에 관한 연구들을 분석하였고, 정종기(2014)의 연구에서도 도서관 불안 영역을 <표 1>과 같이 추출하였다.

Bostick(1992)은 5개 범주에 43개 문항으로 이루어진 도서관 불안척도(Library Anxiety Scale)를 개발하였으며, 그가 도서관 불안을 정량화한 5개 범주는 <표 2>와 같다.

이 다섯 가지 범주 중 직원으로 인한 장벽이 25.4%로 가장 큰 영향력 있는 변인으로 나타났고 이후 정서적 장벽이 8.0%의 영향력을 보였다.

Jiao and Onwuegbuzie(2002)의 연구에서는 기계적 장벽이 가장 높게 나타났고 그 뒤로 정서적 장벽, 직원으로 인한 장벽, 편안함, 도서관에 대한 지식의 순으로 나타났다. 여기에서 기계적

<표 1> 도서관 불안의 영역

구분	연구자	Bostick (1992)	Onwuegbuzie (1997)	Shoham & Mizrachi (2001)	Van Kampen (2004)	박현영 남태우 (2006)	정종기 (2014)
	대상	대학생	대학원생	대학생	대학원생	대학생	대학생
도서관 불안 영역	직원	○	○	○	○	○	○
	정서적 문제	○	○		○	○	○
	물리적 도서관	○	○	○	○	○	○
	도서관 지식	○	○	○	○	○	○
	기술적 문제	○	○	○	○	○	○
	도서관 자료		○	○			
	언어			○			
	도서관 정책 과제와 연구			○		○	

출처: 박주범, 정동열(2010, 357), 정종기(2014).

〈표 2〉 Bostick의 도서관 불안척도 5개 범주

범주	내용
직원으로 인한 장벽	사서는 위협적이고 접근하기 어렵고, 도움을 청하기에는 너무 바빠 보인다는 느낌
정서적 장벽	도서관에서 혼자라는 느낌, 도서관 이용에 필요한 적절한 기술을 갖추고 있지 못하다는 느낌
편안함	도서관에 있으면 안전하고 환영받는다는 느낌
도서관에 대한 지식	도서관에 대해 친밀감을 느끼지 못하는 것
기계적인 장벽	도서관 내 복사기, 출력기 등 제대로 조작하지 못하는 것

인 장벽은 컴퓨터 불안(computer anxiety)과 관련된다.

위의 두 연구를 비교해보면, Bostick(1992) 연구에서는 직원으로 인한 장벽이 가장 높게 나타난 반면, Jiao와 Onwuegbuzie(2002)의 연구에서는 기술적 문제의 비율이 가장 높게 나타났다. 시대가 변화되고 사회가 발전됨에 따라 도서관 환경도 함께 변하고 인터넷 기술과 컴퓨터 사용이 크게 늘어나면서 기계에 익숙하지 않은 이용자들의 컴퓨터 불안 즉, 기계적인 불안의 비중이 커졌다는 해석도 가능한 것으로 예측된다.

따라서, 여전히 가지고 있을 이용자의 도서관 불안이 시대적 흐름에 따라 활성화 되고 있는 비대면 서비스로 인하여 어떻게 해소될 수 있고 또한 영향을 미치는지에 대한 분석도 가능할 것으로 판단된다.

2.1.2 한국형 도서관 불안척도 연구

박현영, 남태우(2006)는 기질적, 상황적, 환경적 요인에 따라 도서관 불안의 수준이 다르게 나타난다면, 우리나라 대학생들의 도서관 이용에 있어서도 도서관 불안 요인에 차이가 있다고 예측했다. 이에 우리나라 학생들의 기질적 특성, 교육환경, 도서관 상황적 특성과 더불어 과제연구에 있어 자신감 부족, 도서관 경험 부족, 도서

관 이용능력 부족 등의 요인들로 인해 도서관 불안이 발생할 수 있다고 판단했고, 연구를 통해 우리나라 대학생들이 도서관을 이용하면서 불안을 느끼고 있음을 밝혀냈다. 아울러, 국내 환경을 적용한 척도 및 도서관 불안에 대한 체계적인 연구를 위하여 국내 대학도서관 이용자들을 대상으로 하는 한국형 도서관 불안척도(Korean Library Anxiety Scales, K-LAS)를 개발하고 연구하였다.

K-LAS의 개발을 통해 국내 대학생들이 도서관을 이용하면서 느끼게 되는 불안의 요인을 측정할 수 있게 되었고, 본 연구에서도 상기의 요소와 문항을 기반으로 한 도서관 불안척도의 설문 문항을 구성하여 도서관 불안요인을 측정하고 분석하는 기틀을 마련하였다.

2.1.3 비대면 서비스의 개념 및 비대면 방식의 서비스 관련 연구

접촉하지 않는다. 즉, 비대면의 뜻을 가진 ‘연택트’는 접촉을 뜻하는 ‘contact’에 부정의 뜻인 접두사 ‘un’을 붙여 대면이 아닌 비대면 서비스를 지칭하는 신조어가 생겼고 단어의 뜻대로, 사람들과의 접촉을 이루지 않고 기술의 발달로 인터넷망이 존재하는 곳이면 언제 어디서든 쉽게 정보를 얻을 수 있고 접근할 수 있으며, 이러한 비대면 서비스는 정보습득을 위해 새로운

기술을 접하고 경험의 기회를 제공받는 온라인 서비스의 플랫폼이라 할 수 있으며, <표 3>과 같이 자연스러운 정도로 사회에 깊숙이 자리 잡고 있다.

### 2.2 비대면 방식의 대학도서관 정보서비스 및 프로그램 사례

대학도서관에서 제공하는 비대면 서비스 현황을 파악하기 위해 한국교육학술정보원 학술정보통계시스템(Rinfo)에서 2020년 11월 27일 검색결과로, Rinfo 참여대학 중, 재학생 5,000명 이상 10,000명 이하의 국내 4년제 대학도서관

에 재학생 1인당 도서관 방문자 수가 가장 높은 순위부터 40교를 선정하고 각각 홈페이지 및 SNS에 접속하여 게시판, 배너, 팝업창 등을 통해 비대면 방식의 서비스 및 프로그램을 조사하였다(학술정보통계시스템, 2020).

조사결과, 코로나19로 인한 비대면 문화의 확산에 따라 비대면 서비스가 점차 늘어났으며, 다양한 프로그램이 수행되고 있음을 알 수 있다. 비대면 서비스 분야 사례는 크게 대출·반납 시스템, 전자도서관, 이용자교육, 도서관서비스, 문화행사, 열린 공간으로 나누어 볼 수 있으며 내용은 <표 4>와 같다.

<표 3> 비대면 서비스 사례

구분	개요	플랫폼
재택근무	통신회사(SK텔레콤, KT 등)와 IT기업(삼성, LG, 네이버, 카카오, 넥슨, 엔씨소프트 등)을 선두로 재택근무 추진	ZOOM, Google Meet, MS팀즈, Remote Meeting, Webex, TeamViewer
온라인 개학	4월 9일 중학교 3학년, 고등학교 3학년을 시작으로 단계적 개학(4월 20일 540만 명 전원 온라인 개학)	EBS 온라인클래스, e학습터, 네이버 밴드, 위두랑, 리로스쿨
원격 진료	의료기관 코로나19감염 방지를 위한 전화상담 및 처방을 한시적으로 특례 인정(보건의료기본법 근거)	메디히어, 굿닥, 코로나119

출처: 박태연, 오효정(2020, 256).

<표 4> 대학도서관의 비대면 서비스 사례

구분	프로그램 사례	
대출·반납 시스템	소장자료	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 선예약 후대출(드라이브스루, 워킹스루, 지정시간 대출, 대출택배서비스)</li> <li>• 반납시스템(무인반납기, 스마트도서관)</li> <li>• 희망도서 바로 대출서비스</li> </ul>
	원문DB 제공 서비스	• 무료 출력 서비스(국회도서관, 학술논문검색서비스 협력업체)
전자도서관	• 전자책, 오디오북, 웹진	
이용자교육	• 온라인 동영상 이용자 교육(교양학점 이수)	
도서관 서비스	온라인 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 온라인 참고봉사, 학술정보 큐레이션, 열람실 예약, 멀티미디어실 예약, 열람실 좌석 현황, 모바일앱 서비스</li> </ul>
	도서관 협력서비스	• 상호대차, 캠퍼스간 도서관 지원, FRIC 지원
문화행사	• 온라인 전자정보박람회, 학술DB 온라인교육, 독서골든벨, 전자책다독상, 한줄서평, 온라인 북토크초청 등	
열린공간	SNS	• SNS(페이스북, 인스타그램, 트위터), 블로그, 유튜브, 도서관 메신저(카카오톡 챗봇, 플러스친구)

### 3. 연구문제

본 연구는 비대면 서비스가 이용자의 도서관 불안 해소에 미치는 영향에 관한 연구로, 이용자들이 경험하게 되는 여러 가지 도서관 불안 요인들을 도출하고 비대면 서비스를 통하여 해소될 수 있는 방안을 제안하기 위하여 제기된 연구 문제는 다음과 같다.

- 연구문제 1. 비대면 도서관 서비스의 물리적·환경적 요인이 도서관 불안요인에 영향을 주는가?
- 연구문제 2. 비대면 도서관 서비스의 자료 검색 및 선정이 도서관 불안요인에 영향을 주는가?
- 연구문제 3. 비대면 도서관 서비스의 디지털 정보시스템이 도서관 불안요인에 영향을 주는가?
- 연구문제 4. 비대면 도서관 서비스의 사서(직원) 요인이 도서관 불안요인에 영향을 주는가?
- 연구문제 5. 비대면 도서관 서비스의 심리·정서적 요인이 도서관 불안요인에 영향을 주는가?

### 4. 연구설계 및 방법론

#### 4.1 연구방법

본 연구는 도서관을 이용함에 있어 이용자들이 경험하게 되는 여러 가지 도서관 불안 요인을 파악하기 위한 이론적 근거로 문헌 조사를

수행하였고, 대학도서관의 비대면 서비스를 알아보기 위해 소셜미디어와 홈페이지에 접속하여 코로나19 등 감염병에 대한 대학도서관계의 대응도 살펴보고, 진행되고 있는 비대면 서비스 및 프로그램 등의 사례를 조사하였다. 이후, 도서관 불안 요인을 측정하기 위하여 박현영, 남태우(2006)의 한국형 도서관 불안척도(K-LAS)를 기반으로 한 이용자의 도서관 불안 정도를 측정하는 도구를 개발하였고, K대학도서관의 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 대학생 및 대학원생을 대상으로 설문내용 분석 결과를 토대로 대학도서관 불안 요인을 분석하고 도서관 불안 정도를 측정하여 비대면 서비스의 이용자 인식과 만족도, 대학도서관의 방향성을 제시로 비대면 서비스를 통한 이용자의 도서관 불안 해소 방안 및 대학도서관 이용활성화를 모색하고자 하였다.

#### 4.2 연구절차 및 내용

본 연구는 연구결과를 바탕으로 비대면 서비스를 통하여 이용자의 도서관 불안 해소 방안을 모색하고 나아가 도서관 이용 활성화 방향에 기여하고자 하였다. 본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구절차는 다음과 같다.

첫째, 국내·외 문헌을 통해 도서관 불안과 관련된 이론적 개념을 살펴보았다. 또한 비대면 방식의 도서관 서비스 의의와 필요성도 조사하였다.

둘째, 현재 대학도서관을 중심으로 비대면 방식의 도서관 정보서비스 및 프로그램 등이 진행되고 있는 사례를 조사하고 분석하였다.

이에 따라 학술정보통계시스템 참여대학 중

재학생 5,000명 이상 10,000명 이하의 국내 4년제 대학도서관에 재학생 1인당 도서관 방문자 수가 가장 높은 순위부터 40교를 선정하여 1차적으로 비대면 방식의 서비스 및 프로그램 사례를 정리하였다.

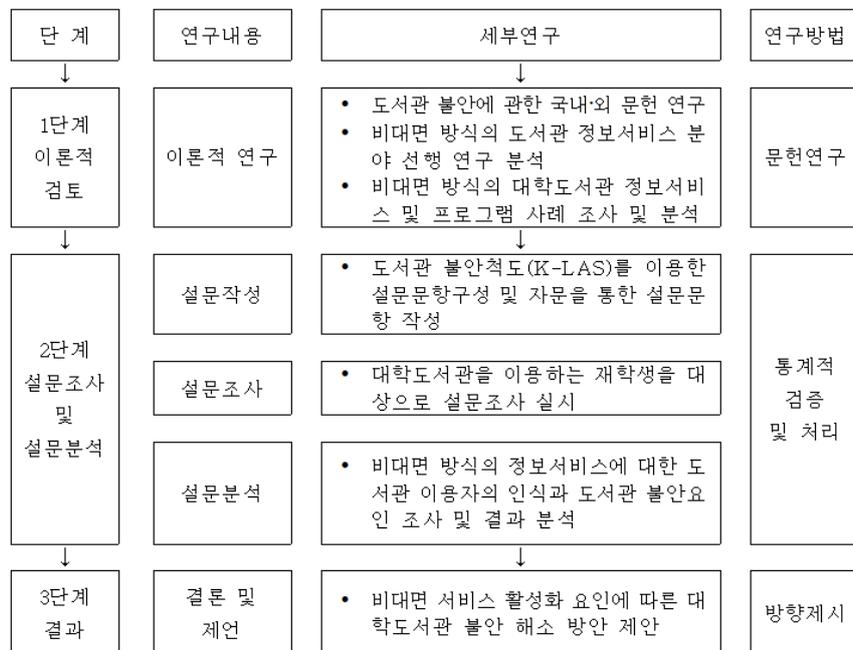
셋째, 대학도서관 이용자의 도서관 불안을 연구하기 위하여 박현영, 남태우(2006)의 한국형 도서관 불안척도 ‘물리적·환경적 요소’, ‘도서관이용 및 지식’, ‘과제 및 연구’, ‘디지털정보’, ‘도서관직원’, ‘심리적·정서적 요소’ 등 6개 하위영역과 40개 문항을 토대로 설문 문항을 개발하였다.

넷째, 대학도서관을 이용하는 재학생을 대상으로 설문을 실시하였다. 설문을 통해 비대면 방식의 정보서비스에 대한 도서관 이용의 불안요인, 비대면 방식의 정보서비스에 대한 인식

조사 및 분석을 하였으며, 이를 기반으로 비대면 서비스를 통한 대학도서관 불안 해소 방안을 연구하고자 하였다. 연구절차는 다음 <그림 1>과 같다.

### 4.3 측정도구

본 연구는 4년제 대학생의 도서관 불안을 측정하기 위하여 박현영, 남태우(2006)의 한국형 도서관 불안척도를 사용하였다. 설문지는 <표 5>와 같이 물리적·환경적 요소(6문항), 도서관 이용 및 지식(9문항), 과제 및 연구(6문항), 디지털 정보(7문항), 도서관 직원(5문항), 심리적·정서적 요소(7문항) 등 6개 하위영역과 40개 문항으로 도서관 불안척도를 구성하였으며, 이와 함께 성별(1문항), 학년(1문항), 도



<그림 1> 연구절차 및 연구내용

〈표 5〉 설문지 구성

측정영역		측정치표	문항수
이용자 특성 영역	1. 인구통계학적 특성	1) 성별 2) 학년	2
	2. 도서관이용 행태	1) 도서관 방문 빈도 2) 도서관 방문 목적 3) 도서관 이용교육 참여유무	5
	3. 비대면 서비스 인지도	1) 비대면 서비스 이용유무 2) 이용했던 비대면 서비스 종류 3) 비대면 서비스 만족도	10
도서관 불안척도 (박현영, 남태우, 2006, 재구성)	1. 물리적·환경적 요소		6
	2. 도서관이용 및 지식		9
	3. 과제 및 연구		6
	4. 디지털정보		7
	5. 도서관 직원		6
	6. 심리적·정서적 요소		7

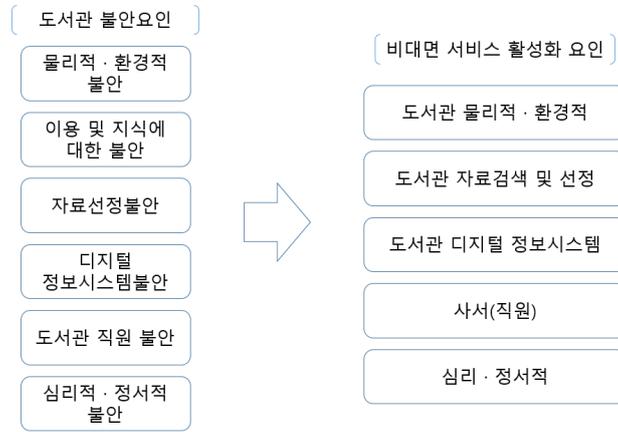
서관 이용목적(1문항), 도서관 이용빈도(1문항), 도서관 이용교육 유무(1문항), 비대면 서비스 이용유무(1문항), 비대면 서비스 만족도(1문항)등으로 이용자 특성 영역을 구성과 불안감을 느끼는 정도에 대해 5점 척도를 이용하였다.

특히, K-LAS 영역에서 ‘물리적·환경적 요소’는 물리적 공간으로서의 도서관을 이용하기에 얼마나 편안한 곳인가를 측정하고, ‘도서관 이용 및 지식’과 ‘과제 및 연구’는 대학생활에서 도서관의 중요성과 필요성에 대한 인지정도를 측정하였다. ‘디지털 정보’는 도서관의 전자정보자료 및 기기의 사용법 숙지, 그리고 사용에 있어서 나타나는 불안감을 측정하였다. ‘도서관 직원’은 도서관 관계자 즉, 사서들과의 의사소통 및 접근, 도움의 어려움 등에서 오는 불편함을 측정하고, ‘심리적·정서적 요소’는 이용자 자신이 도서관을 효율적으로 이용하지 못한다고 느끼는 자신감 부족 및 좌절감을 측정하

였다.

위의 설문지를 바탕으로 개발한 본 연구에서 사용되는 연구모형은 〈그림 2〉와 같다.

K-LAS의 요소 중 ‘디지털 정보’를 ‘디지털 정보시스템’으로 수정하고, 이용자 관점에서 사서에 대한 세밀한 불안감 측정을 위하여 문항을 추가하였는데, ‘요소 V 도서관 직원’ 영역의 하위 문항 중 ‘나는 도서관 직원 모습 때문에 대면 시 항상 불편하다’라는 문항을 추가하여 기존 K-LAS에 비하여 1문항이 더 추가된 설문 문항으로 재구성하였고, 구성된 설문지는 〈표 6〉과 같이 물리적·환경적 요소(6문항), 도서관이용 및 지식(9문항), 과제 및 연구(6문항), 디지털 정보시스템(7문항), 도서관직원(6문항), 심리적·정서적 요소(7문항) 등 6개 하위영역과 41개 문항으로 K-LAS 문항을 재구성하였다.



〈그림 2〉 연구모형

〈표 6〉 K-LAS 재구성 문항

번호	문항	불안요소
1	도서관은 공부하기에 편안한 곳이 아니다.	물리적·환경적
2	나는 도서관의 규모에 압도당하는 기분이 든다.	
3	도서관의 많은 자료실은 복잡하여 어디로 가야할지 당황스럽다.	
4	도서관 내부 공간은 외부로부터 차단되어 갇혀진 기분이다.	
5	도서관은 환경이 좋지 않아 건강에 해가 될 것 같다.	
6	나는 도서관의 많은 자료들 속에서 압도당하는 기분이 든다.	
7	나는 도서관에서 필요한 정보를 검색하는 것이 어렵다.	도서관 이용 및 지식
8	나는 도서관에서 필요한 자료를 어떻게 찾아야 할지 난감하다.	
9	필요한 책이 도서관에 없을 때, 나는 어떻게 해야할지 모르겠다.	
10	도서검색을 한 다음에 어디로 가야할지 몰라 당황스럽다.	
11	검색결과에서 대출 가능한 책을 서가에서 찾을 수 없을 때 초조해진다.	
12	같은 주제의 자료들이 서로 다른 서가에 배열되어 있어 혼란스럽다.	
13	도서의 분류기호와 서가배열 순서를 보면 신경이 예민해진다.	과제 및 연구
14	나는 셀프기기들 앞에서 어떻게 해야할지 망설여진다.	
15	도서관을 어떻게 이용하는지 알지 못해 긴장하게 된다.	
16	나는 과제를 수행하기 위해서 선택한 자료가 적합한지 확신이 없다.	
17	도서관에는 정보가 너무 많아서, 나는 때때로 적합한 정보를 놓칠 것이다.	
18	책이 많이 있으나 어떤 책을 봐야할지 선택의 손이 가지 않는다.	
19	도서관 이용을 통한 과제 수행은 시간이 많이 소요되기 때문에 피하게 된다.	디지털 정보시스템
20	나는 도서관에서 과제를 수행하지 못할 때 무능하다고 느낀다.	
21	다양한 자료를 이용하여 주제를 요약하는 것에 대하여 자신이 없다.	
22	나는 도서검색시스템을 편하게 이용하지 못한다.	
23	검색결과에 책의 내용에 관한 도움말이 없어 막막하다.	
24	도서관의 도서검색은 인터넷 지식검색과는 다르게 느껴진다.	
25	나는 온라인 학술DB를 이용하려면 긴장된다.	디지털 정보시스템
26	나는 집에서 도서관의 온라인 학술DB에 접근하는 것이 복잡하고 어렵게 느껴진다.	
27	도서관의 온라인 개인정보는 보호되지 않는 것 같다.	
28	나는 온라인 학술DB에서 어떤 정보를 이용할 수 있는지 알지 못해 막막하다.	

번호	문항	불안요소
29	나는 직원에게 도움을 요청하기가 부담스럽지 않다.	도서관 직원
30	도서관 직원들은 나를 도와줄 시간이 없다.	
31	만일 내가 책을 서가에서 찾을 수 없으면 나를 도와줄 직원이 없다.	
32	나는 사서에게 어느 정도의 도움을 청해야 하는지 모르겠다.	
33	나는 도서관에서 도움이 필요할 때 누구에게 청해야하는지 모르겠다.	
34	나는 도서관 직원 모습 때문에 대면시 항상 불편하다.	
35	나는 자료를 찾지 못할 때, 다른 사람들은 많은 자료를 찾았을 것 같아 조금해진다.	심리적·정서적
36	정보조사 시간이 길어지면 초조해지고 포기하게 된다.	
37	도서관은 나에게 편안하고 친근한 곳이 아니다.	
38	도서관의 분위기는 왠지 답답하고 부담스럽다.	
39	책을 제대로 찾지 못할 때 내 자신이 부끄럽다.	
40	나는 도서관 자료를 훼손 또는 분실하게 될 것 같아서 이용을 피한다.	
41	도서관의 규칙은 너무 엄격하여 위축된다.	
총	41	6

#### 4.4 분석방법

본 연구는 설정된 가설들을 검증하기 위해 설문지의 통계처리는 데이터 코딩 과정을 거친 다음 SPSS(Statistical Package for Social Science) 22.0 Korean version 프로그램을 사용하여 다음과 같은 방법으로 실증 분석을 실시하였다.

첫째, 설문 응답자들의 인구통계학적 특성과 일반적 특성을 분석하기 위해 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다.

둘째, 측정도구들에 대한 정규성을 파악하고자 기술통계분석을 실시하였다.

셋째, 설문 항목들에 대한 개념적 타당성을 검토하기 위해 탐색적 요인분석(Factor Analysis)을 실시하였다. 또한 측정 변수들의 내적일관성을 검증하기 위해 신뢰도분석(Reliability Analysis)을 실시하였다.

넷째, 각 측정변수들 간의 관계를 파악하기 위하여 이변량 상관관계분석(Correlation Analysis)을 실시하였다.

다섯째, 각각의 변수들에 대한 가설들을 검증하기 위해 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하였다.

여섯째, 성별, 학년에 따른 차이를 확인하기 위하여 t-test, Anova, 사후분석으로는 Scheffe를 사용하였다.

## 5. 결 과

### 5.1 신뢰도 검증

본 연구에서는 내적 일관성을 측정하기 위해 크론바 알파(Cronbach's Alpha) 계수를 이용하여 신뢰도를 측정하였다. Nunnally(1978)는 탐색적인 연구 분야에서는 알파값이 0.60 이상이면 충분하고, 기초연구 분야에서는 0.80, 그리고 중요한 결정이 요구되는 응용연구 분야에서는 0.90 이상이어야 한다고 주장하고 있다. 또한 Van과 Ferry(1980)도 조직단위의 분석수준에서 일반적으로 요구되어지는 알파

값은 0.60 이상이면 측정도구의 신뢰성에는 별 문제가 없는 것으로 일반화하고 있다. 세부적인 분석의 결과를 살펴보면 물리적·환경적 불안의 크론바 알파 계수는 .930, 이용 및 지식에 대한 불안의 크론바 알파 계수는 .873, 자료 선정 불안의 경우 1번 항목이 삭제 되었으며 삭제 후 크론바 알파 계수는 .793, 디지털 정보시스템 불안의 크론바 알파 계수는 .946, 도서관 직원 불안의 크론바 알파 계수는 .960, 심리적·정서적 불안의 크론바 알파 계수는 .775로 확인되었다.

도서관 비대면 활성화 요인들에 대한 신뢰도 분석의 결과를 살펴보면 도서관 물리적·환경적 불안의 크론바 알파 계수는 .917, 자료검색선정의 크론바 알파 계수는 .956, 디지털 정보시스템의 크론바 알파 계수는 .944, 사서의 크론바 알파 계수는 .854, 심리·정서적 불안의 크론바 알파 계수는 .918로 나타났다.

위의 분석결과 본 연구에서 선정한 요인들의 크론바 알파 계수는 모두 기준치를 충족시키는 것으로 나타나 측정도구들에 대한 타당성은 확

보가 되었다고 할 수 있다(〈표 7〉 참조).

### 5.2 상관관계분석

본 연구에서 선정된 요인들에 대한 이변량 상관관계분석을 시행한 결과는 〈표 8〉과 같다. 세부적인 분석의 결과를 살펴보면, 물리적·환경적 불안은 이용 및 지식에 대한 불안과  $r = -.848$ 의 가장 높은 상관관계를 보여주었으며 다음으로는 도서관 직원 불안과  $r = -.789$ 의 상관도를 보여주었다. 이용 및 지식에 대한 불안은 디지털 정보시스템 불안과  $r = -.913$ 의 가장 높은 상관관계를 보여주었으며 다음으로는 도서관 직원 불안과  $r = .895$ , 심리적, 정서적 불안과  $r = -.890$ 의 상관도를 보여주었다. 자료 선정 불안에 대한 상관관계분석에서는 디지털 정보시스템 불안과  $r = .883$ , 심리적·정서적 불안과  $r = .843$ 의 유의미한 상관수치를 보여주었으며, 디지털 정보시스템 불안은 심리적·정서적 불안과  $r = .908$ 의 가장 높은 상관을 보여주었다.

〈표 7〉 측정도구들의 신뢰도 분석

요인명		항목수	신뢰도	비고
도서관 불안	물리적·환경적 불안	6	.930	
	이용 및 지식에 대한 불안	9	.873	
	자료 선정 불안	5	.793	1번 항목 삭제
	디지털 정보시스템 불안	7	.946	
	도서관 직원 불안	6	.960	
	심리적·정서적 불안	7	.775	
도서관 비대면 활성화 요인	도서관 물리적·환경적	3	.917	
	자료검색선정	6	.956	
	디지털정보시스템	5	.944	
	사서	2	.854	
	심리·정서적	3	.918	

〈표 8〉 상관관계분석

요인명	평균	표준 편차	물리적·환경적 불안	이용 및 지식에 대한 불안	자료 선정 불안	디지털 정보 시스템 불안	도서관 직원 불안	심리적·정서적 불안	도서관 물리적·환경적	자료 검색 선정	디지털 정보 시스템	사서(직원)	심리·정서적
물리적·환경적 불안	4.32	0.61	1										
이용 및 지식에 대한 불안	1.90	0.44	-.848**	1									
자료선정 불안	4.12	0.68	.706**	-.872**	1								
디지털 정보시스템 불안	4.34	0.65	.754**	-.913**	.883**	1							
도서관 직원 불안	1.98	0.56	-.789**	.895**	-.821**	-.900**	1						
심리적·정서적 불안	4.02	0.41	.748**	-.890**	.843**	.908**	-.914**	1					
도서관 물리적·환경적	4.65	0.44	.255**	-.357**	.401**	.523**	-.352**	.449**	1				
자료검색선정	4.63	0.44	.250**	-.359**	.386**	.508**	-.305**	.417**	.971**	1			
디지털정보시스템	4.63	0.44	.244**	-.352**	.381**	.509**	-.303**	.432**	.955**	.981**	1		
사서(직원)	4.65	0.45	.246**	-.344**	.378**	.511**	-.323**	.399**	.916**	.919**	.907**	1	
심리·정서적	4.65	0.44	.280**	-.375**	.410**	.548**	-.352**	.463**	.954**	.956**	.928**	.950**	1

\*\*p<0,01

다음으로는 도서관 직원 불안과  $\gamma = -.900$ , 심리·정서적과  $\gamma = .548$ 의 유의미한 상관을 나타냈다. 도서관 직원 불안은 심리적·정서적 불안과  $\gamma = -.914$ 의 가장 높은 상관을 보여주었으며 심리적·정서적 불안은 심리·정서적과  $\gamma = .463$ , 도서관 물리적·환경적 요인은 자료검색선정과  $\gamma = .971$ , 자료검색선정은 디지털정보시스템과  $\gamma = .981$ , 디지털정보시스템은 심리·정서적 요인과  $\gamma = .928$ , 사서요인은 심리·정서적 요인과  $\gamma = .950$ 의 통계적으로 유의미한 가장 높은 상관관계를 나타내었다.

분석 결과, 대체적으로 이용 및 지식에 대한 불안, 도서관 직원 불안, 심리적·정서적 불안, 심리·정서적 요인의 상관관계가 타 요인들 간의 상관관계보다 높은 것을 파악할 수가 있었는데 이러한 결과는 언급한 요인들이 본 연구에서 중요한 요인임을 나타내는 결과로 판단된다.

### 5.3 인구통계학적 특성 및 도서관 이용 특성

설문조사는 대학도서관에 방문한 경험이 있는 대학생 및 대학원생을 주요 대상으로 2020년 12월부터 2021년 1월까지 총 2달간에 걸쳐 실시하였다. 설문지는 온라인으로 이용하여 총 175부가 배부되었고 이들 중 불성실한 응답자를 제외하고 총 150부를 최종 분석하였다.

먼저 응답자의 인구통계학적 특성을 살펴본 결과 〈표 9〉와 같이 응답자의 성별은 남성이 53.3%, 여성이 46.7%로 나타나 남녀 비슷한 비율로 설문에 참여한 것을 확인할 수 있었다. 학년의 경우 1학년이 24%로 가장 높았으며 2, 3학년이 각 20%, 대학원생이 18.7%, 4학년이 17.3%의 순으로 조사되었다. 도서관 방문빈도는 월 1-2회가 30.7%로 가장 높았으며 주 1-2회가 28%, 거의 이용하지 않음이 21.3%,

〈표 9〉 인구통계학적 특성 및 도서관 이용 특성

항목		빈도	퍼센트
성별	남성	80	53.3
	여성	70	46.7
학년	1학년	36	24.0
	2학년	30	20.0
	3학년	30	20.0
	4학년	26	17.3
	대학원생	28	18.7
도서관 방문빈도	매일	14	9.3
	주 1-2회	42	28.0
	주 3-4회	16	10.7
	월 1-2회	46	30.7
	거의 이용하지 않음	32	21.3
도서관 방문목적	자료대출	44	29.3
	과제 및 연구	58	38.7
	멀티미디어 이용	26	17.3
	세미나 및 그룹스터디	6	4.0
	전자자료 이용	16	10.7
도서관 이용교육참여	참여한다	82	54.7
	참여하지 않는다	68	45.3
도서관 이용교육 참여이유	도서관 이용시 불안해소	42	51.2
	대학정책상 필수요건	26	31.7
	도서관 직원에게 묻기 어려움(불친절)	14	17.1
도서관 이용교육 불참여이유	이용하는데 불편함	18	26.5
	직원에게 문의하면 잘 알려줘서	2	2.9
	이용교육이 있는지 모름	48	70.6

주 3-4회가 10.7%, 매일이 9.3%로 파악이 되었으며 도서관 방문목적에 대한 설문에서는 과제 및 연구가 38.7%로 가장 높았으며 자료대출이 29.3%, 멀티미디어 이용이 17.3%, 전자자료 이용이 10.7% 등으로 확인되었다. 도서관 이용교육 참여 여부에 대한 설문에서는 참여한다라는 의견이 54.7%로 나타났으며 도서관 이용교육 참여이유에 대한 설문에서는 도서관 이용시 불안해소가 51.2%로 과반수를 넘었으며 대학정책상 필수요건이 31.7%, 도서관 직원의 불친절이 17.1%로 나타났다. 도서관 이용교육

불참여이유에 대한 설문에서는 이용교육 유무를 몰라서라는 응답이 70.6%로 나타나 대다수를 차지하였으며 이용하는데 불편함이 26.5%로 나타났다.

#### 5.4 도서관 비대면 서비스에 대한 인식

설문참여자의 도서관 비대면 서비스 인식에 대해 분석한 결과는 〈표 10〉과 같다. 세부적인 결과를 살펴보면, '비대면 서비스 인지유무로 알고 있다'라는 응답이 70.7%로 나타나 대다수를

〈표 10〉 도서관 비대면 서비스에 대한 인식

	항목	빈도	퍼센트
비대면 서비스 인지유무	알고있다	106	70.7
	모른다	44	29.3
비대면 서비스 인지경로 (다중응답)	도서관 홈페이지 및 SNS	56	36.4
	도서관 홍보물 등 안내책자	22	14.3
	온/오프라인 기사	18	11.7
	주변 사서 및 지인	24	15.6
	도서관 내 안내게시판	34	22.1
비대면 서비스 이용경험	있다	88	58.7
	없다	62	41.3
비대면 서비스 이용횟수	주1-2회	70	79.5
	주3-4회	12	13.6
	매일	4	4.5
	기타	2	2.3
비대면 서비스 이용종류	대출/반납	36	40.9
	열람실 등 복합문화공간예약	24	27.3
	온라인 강의	6	6.8
	전자정보자료 이용	10	11.4
	문화행사 이용	12	13.6
비대면 서비스 이용이유	시간절약	44	50.0
	이벤트 참여목적	14	15.9
	대학 정책상 필수	2	2.3
	대면서비스 부담	10	11.4
	코로나19 등 감염병 예방	18	20.5
비대면 서비스 미이용이유 (다중응답)	필요성 느끼지 못해서	6	7.7
	키오스크 등 비대면 방식의 기기 사용 불편	16	20.5
	비대면 서비스가 있는지 몰라서	24	30.8
	기타	32	41.0
도서관 비대면 서비스를 이용해보고 싶다	보통이다	16	10.7
	그렇다	70	46.7
	매우 그렇다	64	42.7
도서관 비대면 서비스 만족한다	그렇지 않다	4	2.7
	보통이다	30	20.0
	그렇다	54	36.0
	매우 그렇다	62	41.3
사회 전반적으로도 이제는 (앞으로) 반드시 필요하다	보통이다	14	9.3
	그렇다	70	46.7
	매우 그렇다	66	44.0
도서관 비대면 서비스는 불편하다	전혀 그렇지 않다	50	33.3
	그렇지 않다	80	53.3
	보통이다	8	5.3
	그렇다	12	8.0

	항목	빈도	퍼센트
도서관은 반드시 대면서비스 여야 한다.	전혀 그렇지 않다	82	54.7
	그렇지 않다	54	36.0
	보통이다	8	5.3
	매우 그렇다	6	4.0
코로나19 등 감염병 이외에 도 비대면 서비스는 지속적으로 필요하다	전혀 그렇지 않다	6	4.0
	보통이다	8	5.3
	그렇다	54	36.0
	매우그렇다	82	54.7
비대면 서비스 평가	보통이다	32	21.3
	긍정적이다	46	30.7
	이주 긍정적이다	72	48.0
비대면 서비스 활성화에 필요한 종류 (다중응답)	대출반납시스템	46	17.3
	온라인 강의	56	21.1
	온라인 문화행사	54	20.3
	이용자교육	50	18.8
	키오스크등 전자기기확대	38	14.3
	기타	22	8.3

차지하였으며 도서관 비대면 서비스 인지경로에 서는 도서관 홈페이지 및 SNS가 36.4%로 가장 높았고, 도서관 내 안내게시판이 22.1%, 주변 사서 및 지인이 15.6%, 도서관 홍보물 등 안내 책자가 14.3% 순으로 나타났다. 이는, 도서관 서비스 홍보 및 마케팅을 위한 도구로 도서관 홈페이지나 SNS를 적극 활용하고 발전시키며, 부수적으로 도서관내 안내 게시판도 이용한다면 이용자로 하여금 도서관의 각종 서비스 인지가 신속히 전달될 수 있음을 예측해 볼 수 있다. 다음으로, 도서관 비대면 서비스 이용경험에 대한 조사에서는 있다가 58.7%, 없다가 41.3%로 확인되었으며 도서관 비대면 서비스 이용횟수는 주 1-2회가 79.5%로 가장 높았고, 주 3-4회가 13.6%, 매일이 4.5%의 순으로 조사되었다.

도서관 비대면 서비스 이용종류로는 대출·반납이 40.9%로 가장 높게 파악되었으며 열람실 등 복합문화공간 예약이 27.3%, 문화행사이

용이 13.6%, 전자정보자료 이용이 11.4%, 온라인 강의가 6.8% 순으로 나타났다. 이 결과를 토대로 K대학도서관 이용자는 대출·반납의 비대면 서비스를 주로 이용해 보았음을 알 수 있어, 포스트 코로나 시대에도 대출·반납의 서비스 확대 방향의 필요성이 제기되며, 이용 활성화로 확대된다면, 나아가 도서관 불안도 감소될 것임을 미루어 짐작해 볼 수 있다.

도서관 비대면 서비스 이용이유는 시간절약이 50%로 과반수를 차지하였으며 코로나19 등 감염병 예방이 20.5%, 이벤트 참여 목적이 15.9%, 대면서비스 부담이 11.4%로 확인되었다.

도서관 비대면 서비스 미이용 이유에서는 도서관 비대면 서비스가 있는지 몰라서가 30.8%, 키오스크 등 비대면 방식의 기기 사용 불편이 20.5%로 나타났다.

도서관 비대면 서비스 만족도 중 도서관 비대면 서비스를 이용해보고 싶은지에 대해 그렇

다가 46.7%, 매우 그렇다가 42.7%로 나타나 도서관 비대면 서비스에 대해 긍정적인 인식을 하는 것으로 파악되었다. 도서관 비대면 서비스에 만족하는지에 대해 매우 그렇다가 41.3%, 그렇다가 36%로 나타나 긍정적인 인식을 보여주었다. 사회 전반적으로도 이제(앞으로) 반드시 필요한지에 대해 그렇다 또는 매우 그렇다와 같은 긍정적인 답변이 각각 46.7%, 44%로 나타나 도서관 비대면 서비스에 대해 긍정적인 인식을 보여주었다. 또한, 도서관 비대면 서비스가 불편한지에 대해 그렇지 않다 53.3%, 전혀 그렇지 않다 33.3%로 나타났으며 도서관은 반드시 대면서비스여야 한가에 대해 전혀 그렇지 않다는 응답이 54.7%, 그렇지 않다가 36%로 나타나 설문에 참여한 대상자들은 비대면 서비스에 대해 호의적인 인식을 하고 있는 것을 확인할 수가 있었다. 코로나19 등 감염병 이외에도 비대면 서비스는 지속적으로 필요하다고 생각하는지에 대해 매우 그렇다가 54.7%, 그렇다가 36%로 확인된 것을 미루어 비대면 서비스는 이용자의 도서관 불안 해소에 영향을 미칠 것을 짐작할 수 있다.

도서관 비대면 서비스 평가에서는 아주 긍정적인 응답이 48%, 긍정적이다가 30.7% 등 총 78.7%로 나타나 도서관 비대면 서비스에 대해 긍정적인 인식을 확인할 수가 있었다.

도서관 비대면 서비스 활성화에 필요한 종류에 대해 온라인 강의가 21.1%, 온라인 문화행사 20.3%, 이용자 교육이 18.8%, 대출·반납 시스템이 17.3%, 키오스크 등 전자기기확대가 14.3%의 순으로 조사되어 온라인 기반 서비스의 활성화를 선호하는 것으로 나타났다.

## 5.5 비대면 서비스 분야가 도서관 불안에 미치는 영향

본 연구의 목적은 비대면 서비스가 도서관 불안에 미치는 영향을 파악하는데 있다. 이러한 영향을 파악하기 위하여 독립변수로 도서관 비대면 서비스, 종속변수로 도서관 불안을 선정하여 다중회귀분석을 실시하여 영향력을 파악하였다.

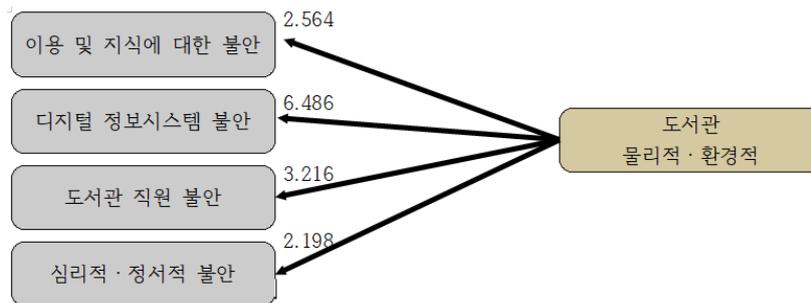
### 5.5.1 비대면 도서관 서비스의 물리적·환경적 요인이 도서관 불안에 미치는 영향

비대면 도서관 서비스의 물리적·환경적 요인이 도서관 불안에 미치는 영향을 파악하기 위하여 다중회귀분석을 시행한 결과는 <표 11>과 같다. 세부적인 분석 결과를 살펴보면, 도서관 물리적·환경적 요인이 이용 및 지식에 대한 불안에  $t$ 값 2.564로 나타나 통계적으로 유의미한 정적(+) 영향을 주는 것으로 파악되었다. 또한, 물리적·환경적 요인이 디지털 정보시스템 불안에  $t$ 값 6.486, 물리적·환경적 요인이 도서관 직원 불안에  $t$ 값 3.216, 물리적·환경적 요인이 심리적·정서적 불안에  $t$ 값 2.198로 나타나 유의미한 정적(+)인 영향을 주었다. 이러한 결과는 비대면 서비스의 물리적·환경적 요인의 활성화가 증가하면 이용 및 지식에 대한 불안, 디지털 정보시스템 불안, 도서관 직원 불안, 심리적·정서적 불안이 감소될 수 있는 것으로 볼 수 있다. 또한, 도서관 물리적·환경적 요인에 가장 큰 영향을 받는 요인은 디지털 정보시스템 불안으로 파악되었으며, 다음으로는 도서관 직원 불안으로 파악되었다. 본 회귀식을 살펴보면  $R = .640$ ,  $R^2 = .410$ , 수정된  $R^2 = .385$ ,

〈표 11〉 도서관 물리적·환경적 요인이 도서관 불안에 미치는 영향

독립변수	종속변수	비표준 계수		베타	t	p
		B	표준 오차			
도서관 물리적·환경적	(상수)	-2.646	1.420		-1.863	.064
	물리적·환경적 불안	-.012	.090	-.017	-.134	.893
	이용 및 지식에 대한 불안	.559	.218	.553	2.564	.011*
	자료선정 불안	-.074	.097	-.113	-.769	.443
	디지털 정보시스템 불안	.897	.138	1.308	6.486	.000**
	도서관 직원 불안	.474	.147	.597	3.216	.002**
	심리적·정서적 불안	.438	.199	.408	2.198	.030*
통계량		R = .640, R <sup>2</sup> = .410, 수정된 R <sup>2</sup> = .385 F = 16.557, p = .000, Durbin-Watson = 1.225				

\*\* p<0.01, \* p<0.05



〈그림 3〉 도서관 물리적·환경적 요인이 도서관 불안에 미치는 영향

F=16.557, p=.000, Durbin-Watson=1.225로 나타났으며 회귀식에 대한 설명력은 41%로 확인되었다.

5.5.2 비대면 도서관 서비스의 자료검색선택 요인이 도서관 불안에 미치는 영향

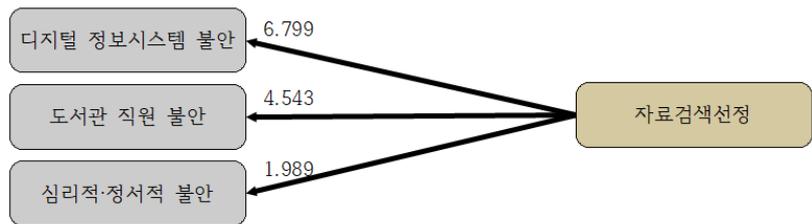
도서관 자료검색선택 요인이 도서관 불안에 미치는 영향을 분석한 결과, 자료검색선택에 디지털 정보시스템 불안은 t값 6.799로 나타나 통계적으로 유의미한 정적(+)인 영향을 주는 것으로 나타났다. 자료검색선택이 도서관 직원 불안에 t값 4.543로 나타나 정적(+) 영향을 주었다.

그리고 자료검색선택이 심리적·정서적 불안에 t값 1.989로 나타나 통계적으로 유의미한 정적(+)인 영향을 주었다. 이러한 결과는 도서관 비대면 서비스의 자료검색선택 요인의 활성화가 증가하면 디지털 정보시스템 불안, 도서관 직원 불안, 심리적·정서적 불안은 감소할 것으로 파악된다. 그리고 자료검색선택이 가장 큰 영향을 주는 요인으로는 디지털 정보시스템 불안으로 확인이 되었다. 본 회귀식을 살펴보면 R=.644, R<sup>2</sup>=.414, 수정된 R<sup>2</sup>=.390, F=16.847, p=.000, Durbin-Watson=1.383로 나타났으며 회귀식에 대한 설명력은 41.4%로 나타났다.

〈표 12〉 도서관 자료검색선택 요인이 도서관 불안에 미치는 영향

독립변수	종속변수	비표준 계수		베타	t	p
		B	표준 오차			
자료검색선택	(상수)	-2.433	1.399		-1.740	.084
	물리적·환경적 불안	-.010	.089	-.014	-.115	.908
	이용 및 지식에 대한 불안	.321	.215	.321	1.495	.137
	자료선택 불안	-.097	.095	-.149	-1.018	.310
	디지털 정보시스템 불안	.926	.136	1.366	6.799	.000**
	도서관 직원 불안	.659	.145	.840	4.543	.000**
	심리적·정서적 불안	.391	.196	.368	1.989	.049*
통계량		R = .644, R <sup>2</sup> = .414, 수정된 R <sup>2</sup> = .390 F = 16.847, p = .000, Durbin-Watson = 1.383				

\*\* p<0.01, \* p<0.05



〈그림 4〉 도서관 자료검색선택 요인이 도서관 불안에 미치는 영향

5.5.3 비대면 도서관 서비스의 디지털 정보시스템 요인이 도서관 불안에 미치는 영향  
 도서관 디지털 정보시스템 요인이 도서관 불안에 미치는 영향을 파악한 결과를 살펴보면 〈표 13〉과 같다. 디지털 정보시스템이 디지털 정보시스템 불안에 t값 7.047의 유의미한 정적(+)인 영향을 주었으며 디지털 정보시스템이 도서관 직원 불안에 t값 4.987, 디지털 정보시스템이 심리적·정서적 불안에 t값 2.805로 나타나 유의미한 정적(+) 영향을 확인할 수가 있었다. 이러한 결과는 디지털 정보시스템 비대면 서비스가 증가하게 되면 디지털 정보시스템 불안, 도서관 직원 불안, 심리적·정서적 불

안이 감소하게 된다는 것으로 해석된다. 그리고 비대면 서비스의 디지털 정보시스템이 디지털 정보시스템 불안에 가장 큰 영향을 주는 것을 본 분석을 통해 확인할 수가 있었다. 본 회귀식을 살펴보면 R = .665, R<sup>2</sup> = .442, 수정된 R<sup>2</sup> = .418, F = 18.864, p = .000, Durbin-Watson = 1.461로 나타났으며 회귀식에 대한 설명력은 44.2%로 나타났다.

5.5.4 비대면 도서관 서비스의 사서(직원) 요인이 도서관 불안에 미치는 영향  
 사서(직원) 요인이 도서관 불안에 미치는 영향을 분석한 결과를 살펴보면 사서(직원)는 이

〈표 13〉 도서관 디지털 정보시스템 요인이 도서관 불안이 미치는 영향

독립변수	종속변수	비표준 계수		베타	t	p
		B	표준 오차			
디지털시스템	(상수)	-3.294	1.380		-2.387	.018
	물리적·환경적 불안	-.008	.088	-.011	-.093	.926
	이용 및 지식에 대한 불안	.390	.212	.386	1.842	.068
	자료선정 불안	-.119	.094	-.182	-1.270	.206
	디지털 정보시스템 불안	.947	.134	1.382	7.047	.000**
	도서관 직원 불안	.714	.143	.900	4.987	.000**
	심리적·정서적 불안	.543	.194	.506	2.805	.006**
통계량		R = .665, R <sup>2</sup> = .442, 수정된 R <sup>2</sup> = .418 F = 18.864, p = .000, Durbin-Watson = 1.461				

\*\* p<0.01, \* p<0.05

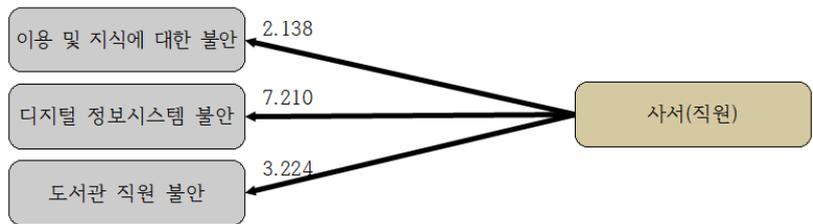


〈그림 5〉 도서관 디지털 정보시스템요인이 도서관 불안요인에 미치는 영향

〈표 14〉 사서(직원) 요인이 도서관 불안에 미치는 영향

독립변수	종속변수	비표준 계수		베타	t	p
		B	표준 오차			
사서 (직원)	(상수)	-1.894	1.442		-1.313	.191
	물리적·환경적 불안	-.006	.092	-.008	-.061	.952
	이용 및 지식에 대한 불안	.473	.221	.465	2.138	.034*
	자료선정 불안	-.098	.098	-.149	-1.004	.317
	디지털 정보시스템 불안	1.013	.140	1.465	7.210	.000**
	도서관 직원 불안	.482	.150	.603	3.224	.002**
	심리적·정서적 불안	.179	.203	.165	.884	.378
통계량		R = .633, R <sup>2</sup> = .401, 수정된 R <sup>2</sup> = .376 F = 15.963, p = .000, Durbin-Watson = 1.468				

\*\* p<0.01, \* p<0.05



〈그림 6〉 사서(직원) 요인이 도서관 불안에 미치는 영향

용 및 지식에 대한 불안에 t값 2.138로 나타나 유의미한 정적(+) 영향을 주었으며 사서(직원)는 디지털 정보시스템 불안에 t값 7.210, 도서관 직원 불안에 t값 3.224로 정적(+) 영향을 보여주었다. 이러한 결과는 사서(직원)에 대한 비대면 서비스가 증가할수록 도서관 이용 및 지식에 대한 불안, 디지털 정보시스템 불안, 도서관 직원 불안이 낮아진다는 것으로 이해가 된다. 또한, 사서(직원)의 비대면 활성화 요인에 가장 높은 영향을 받는 요인은 디지털 정보시스템 불안으로 나타났으며 다음으로는 도서관 직원 불안으로 확인되었다. 본 회귀식을 살펴보면  $R = .633$ ,  $R^2 = .401$ , 수정된  $R^2 = .376$ ,

$F = 15.963$ ,  $p = .000$ , Durbin-Watson = 1.468로 나타났으며 회귀식에 대한 설명력은 40.1%로 나타났다.

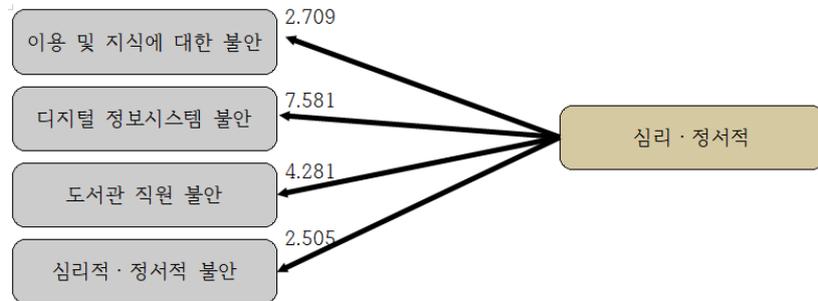
#### 5.5.5 비대면 도서관 서비스의 심리·정서적 요인이 도서관 불안에 미치는 영향

심리·정서적 요인이 도서관 불안에 미치는 영향을 파악하기 위하여 다중회귀분석을 시행한 결과를 살펴보면 〈표 15〉와 같다. 심리·정서적 요인은 이용 및 지식에 대한 불안에 t값 2.709, 심리·정서적 요인은 디지털 정보시스템 불안에 t값 7.581, 심리·정서적 요인은 도서관 직원 불안에 t값 4.281로 나타났으며, 심리적·정서적

〈표 15〉 심리·정서적 요인이 도서관 불안에 미치는 영향

독립변수	종속변수	비표준 계수		베타	t	p
		B	표준 오차			
심리·정서적	(상수)	-3.498	1.349		-2.594	.010
	물리적·환경적 불안	.028	.086	.039	.328	.743
	이용 및 지식에 대한 불안	.560	.207	.555	2.709	.008**
	자료선정 불안	-.110	.092	-.168	-1.200	.232
	디지털 정보시스템 불안	.996	.131	1.452	7.581	.000**
	도서관 직원 불안	.599	.140	.754	4.281	.000**
	심리적·정서적 불안	.474	.189	.441	2.505	.013*
통계량		$R = .684$ , $R^2 = .468$ , 수정된 $R^2 = .445$ $F = 20.941$ , $p = .000$ , Durbin-Watson = 1.423				

\*\*  $p < 0.01$ , \*  $p < 0.05$



〈그림 7〉 심리·정서적 요인이 도서관 불안에 미치는 영향

불안에 t값 2.505로 나타나 통계적으로 유의미한 정적(+)인 영향을 주는 것을 확인할 수가 있었다. 다시 말해, 비대면 서비스 중 심리·정서적 요소의 활성화로 이용 및 지식에 대한 불안, 디지털 정보시스템 불안, 도서관 직원 불안, 심리적·정서적 불안이 감소된다는 것으로 해석이 된다. 그리고 심리·정서적 요인이 가장 큰 영향을 주는 요인은 디지털 정보시스템 불안으로 나타났으며 다음으로는 도서관 직원 불안 요인으로 확인되었다. 본 회귀식을 살펴보면  $R=.684$ ,  $R^2=.468$ , 수정된  $R^2=.445$ ,  $F=20.941$ ,  $p=.000$ , Durbin-Watson=1.423로 나타났으며 회귀식에 대한 설명력은 46.8%로 나타났다.

## 6. 결론

### 6.1 결론 및 논의

코로나19로 인하여 전국 대학도서관은 임시 휴관과 출입제한, 이용자 수의 급격한 감소 현상이 발생하였다. 이러한 사태에서 대학도서관은 새로운 돌파구를 마련하고 이용자의 욕구 충족 및 편의를 도모하기 위한 비대면 서비스 방

안을 모색하였다. 그 중 이용자를 위한 비대면 서비스를 발굴하여 제공하는 서비스가 확대되기 시작하면서 대학도서관은 위기를 기회 삼아 이용자 서비스 대응을 위한 활동을 지속적으로 향상시키고 있다.

그렇다면, 대학도서관의 끊임없는 노력과 발전모색이 있음에도 불구하고 도서관에 대한 이용자의 불안은 어떠한가?

본 연구는 대학도서관 이용자의 도서관 불안 해소 방안을 모색하기 위하여 비대면 서비스를 통한 도서관 불안해소 방안을 도출하는 것을 목적으로 시작하였다. 연구결과를 바탕으로 이용자들의 대학도서관 환경변화에 대한 인식과 요구를 살펴 비대면 서비스 필요성과 활성화로 대학도서관 이용 활성화 방향에 기여하고자 하였다.

연구진행을 위하여 도서관 불안과 한국형 도서관 불안척도 및 비대면 서비스 개념과 비대면 서비스 분야의 선행연구와 문헌조사를 통해 도서관 불안요인과 비대면 서비스 요인에 대하여 알아보고, 비대면 서비스 사례들을 살펴보았으며, 한국형 도서관 불안 척도를 재구성하여 대학도서관 이용자를 대상으로 설문진행을 통해 비대면 서비스 인식과 사례를 도출하고 이용 경

힘을 통한 비대면 서비스 필요성 및 활성화를 알아보았다.

이를 통해 도서관 불안요인과 비대면 서비스 활성화 요인 간 관계를 파악하고, 비대면 서비스 활성화 요인이 도서관 불안요인에 미치는 영향과 성별, 학년에 따른 도서관 불안요인과 비대면 서비스 활성화 요인의 차이를 확인할 수 있었다. 또한 조사·분석된 결과를 바탕으로 비대면 서비스를 통한 대학도서관 이용자의 도서관 불안 해소 방안 모색으로 나아가 이용 활성화 방향에 기여하고자 하였으며, 연구결과는 다음과 같다.

우선, 비대면 서비스 활성화 요인이 도서관 불안요인에 미치는 영향을 살펴보았으며, 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 도서관의 물리적·환경적 요인이 도서관 불안 요인에 영향을 미치는지 알아보았다. 분석 결과를 살펴보면, 가장 큰 영향을 받은 도서관 불안요인은 디지털 정보시스템 불안인 것으로 나타났으며, 그 뒤로는 도서관 직원 불안인 것으로 나타났다. 이는, 이용자의 디지털 정보시스템 불안이 높아질수록 비대면 서비스의 도서관 물리적·환경적 요인의 활성화 요구가 증가한다는 것을 알 수 있다.

둘째, 도서관 자료 검색 및 선정이 도서관 불안요인에 영향을 주는지 알아보았다. 이 역시도 디지털 정보시스템 불안의 항목이 가장 크게 영향을 받는 것으로 나타났는데 현재에도 이용자의 자료검색이나 학술DB 검색에 용이성을 주기 위해 도서관 이용자 교육 및 학술 DB 제공 등 다양한 서비스가 진행되고 있음에도 불구하고 자료검색선정을 위한 이용자의 디지털 정보시스템 불안은 여전히 있다는 것을 알 수

있다.

셋째, 도서관 비대면 서비스의 디지털 정보시스템이 도서관 불안요인에 영향을 주는지 파악하였는데, 도서관 불안요인 중 디지털 정보시스템 불안이 가장 크게 영향을 받는 것으로 나타났고, 그 뒤로는 도서관 직원 불안이 영향을 받는 것을 확인할 수 있었다. 즉, 디지털 정보시스템 비대면 서비스가 증가하게 되면, 디지털 정보시스템 불안, 도서관 직원 불안이 감소하게 되는 것으로 해석된다.

넷째, 비대면 서비스의 사서(직원) 요인이 도서관 불안요인에 영향을 미치는지 알아보았다. 가장 큰 영향을 받는 요인은 앞에서와 같이 디지털 정보시스템 불안이었으며, 도서관 사서에 대한 불안이 커질수록 디지털 정보시스템의 비대면 서비스 활성화 요구가 커진다는 것을 알 수 있다. 이는 이용자로 하여금 사서(직원)의 대민 서비스 행태에 대해 이용자가 느끼는 불만과 불안감을 예측해 볼 수 있으며, 이용자와의 원활한 소통을 위하여 사서는 상황에 따른 스크립트 개선도 필요하다는 것을 파악해볼 수 있다.

다섯째, 비대면 서비스의 심리·정서적 요인이 도서관 불안요인에 영향을 주는지 살펴보았다. 이 역시도 가장 크게 영향을 받는 도서관 불안요인의 항목은 디지털 정보시스템 불안인 것으로 나타났다. 즉, 이용자의 디지털 정보시스템 불안이 높아질수록 심리·정서적 요인의 비대면 서비스 요구 역시 증가한다는 것을 알 수 있었다. 또한, Jiao and Onwuegbuzie(2002)의 연구에서 기계적인 장벽과 도서관 이용에 필요한 적절한 기술을 갖추고 있지 못하다는 느낌의 정서적 장벽의 불안이 현재에서도 여전히 나타

나고 있음으로 해석해볼 수 있다.

결과적으로 상기 6가지 연구결과를 토대로 종합해본다면, 비대면 서비스 활성화 요인들이 도서관 불안 6개의 요인 중 도서관 디지털 정보 시스템 불안 요인에 가장 크게 영향을 끼친다는 것으로 파악할 수 있었다.

아울러 성별, 학년에 따른 도서관 불안요인과 비대면 서비스 활성화 요인의 차이가 있는지 알아보았다. 성별에 따른 도서관 불안요인의 차이분석에서는 남성이 물리적·환경적 불안이 더 높은 것으로 나타났으며, 성별에 따른 도서관 비대면 서비스 활성화 요인의 차이분석에서는 도서관 물리적·환경적 요인과 자료검색 선정 요인, 디지털 정보시스템 요인, 사서(직원) 요인, 심리·정서적 요인 등 모든 요인에서 여성이 남성보다 높게 나타났다. 성별에 따라 가장 큰 차이를 보이는 요인은 디지털 정보시스템으로 나타났다.

학년에 따른 도서관 불안요인의 차이분석에서는 4학년이 물리적·환경적 불안과 디지털 정보시스템 불안에서 높은 차이를 보여주었고, 이용 및 지식에 대한 불안과 도서관 직원 불안에서 1학년이 가장 높은 차이를 보여주었으며, 자료 선정 불안에 대해서는 3학년이, 심리적·정서적 불안에서는 2학년이 가장 높은 차이를 보여주었다. 또한, 유의미한 수치를 도출하였던 6가지 도서관 불안요인 모두에서 1학년 집단과 나머지 집단 간의 차이가 있었음을 알 수 있었다.

학년에 따른 도서관 비대면 서비스 활성화 요인의 차이분석에서는 도서관 물리적·환경적 요인, 자료검색 선정요인, 디지털 정보시스템, 사서(직원), 심리·정서적 요인 등 모든 요인에서 대학원생이 가장 높은 활성화를 요구하는 것을

확인할 수 있었다.

## 6.2 방안 및 제언

본 연구 결과를 바탕으로 방안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 도서관 물리적·환경적 요인이 가장 크게 영향을 미치는 불안요인은 디지털 정보시스템 불안으로 파악이 되었는데 디지털 정보시스템 불안이 증가할수록 도서관의 물리적·환경적 요인에도 영향이 커진다는 뜻이다. 따라서, 대학도서관 이용자에게 디지털 정보시스템 불안을 감소시킬 수 있도록 도서관 정보시스템 관련 세미나 및 교육이 지속적으로 선행되어야 할 것이며, '대학도서관의 디지털 시스템 활용 매뉴얼'과 같은 지침서의 개발 등으로 디지털 자료를 활용하는 교육 등의 방안이 적극적으로 시행될 경우, 학생들의 학업이나 지식 등 다양한 분야에서 평가우위를 선점할 수 있을 것이고 도서관 활용에 전환점을 줄 것이며, 비대면 서비스를 통한 이용자의 도서관 불안 해소에 다가갈 수 있을 것이다. 그리고 도서관 직원에 대한 불안감이 도서관 물리적·환경적 요소에 두 번째로 높은 영향을 주는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 대학생들의 경우 도서관에 방문하여 직원들로부터 원하는 정보를 얻기를 꺼려한다는 뜻일 것이다. 비대면 서비스 활성화를 위한 키오스크, 비콘, AI 등 온라인 기반 서비스의 적극적 기술도입을 통해 도서관 물리적·환경적 비대면 서비스를 확대하는 방향으로 서비스가 이루어진다면 나아가 이용자들이 직원에 대한 불안을 줄일 수 있을 것이라 판단된다.

둘째, 디지털 정보시스템이 가장 큰 영향을

주는 도서관 불안요인은 심리적·정서적 불안으로 파악이 되었는데 이를 위해 도서관이라는 다소 경직된 인식을 완화하기 위해 온라인 문화행사 프로그램의 확대, 타 대학 및 지역 도서관과의 연계를 통한 도서관 이용자들의 인식 전환의 기회가 필요할 것으로 생각된다. 양질의 프로그램을 통한 수준 높은 문화행사를 통해 이용자 만족을 극대화시키며 또한, 지역 도서관과의 연계를 통하여 문화행사 프로그램을 다양화 시킨다면 '제3차 도서관발전종합계획'의 전략방향인 공동체의 역량을 키우는 도서관의 교류협력의 플랫폼 기능 강화에 앞장서게 될 것이다.

노영희, 강필수, 김윤정(2020)은 코로나19 극복을 위한 도서관 온라인 서비스 활성화 방안에 관한 연구에서 도서관 협력서비스로 설립주체별 공공도서관 협력서비스를 분석한 결과, 상호대차가 49.1%로 나타난 바 있다. 관중별(설립주체별)을 떠나 지역과 연계한 데이터 모델을 구축하여 현재 가지고 있는 전자자원의 활용과 외부 가능자원의 탐색으로 도서관 서비스의 지속가능성을 확보하여 비대면 서비스 활성화가 진행된다면, 도서관을 이용하는 이용자의 인식 전환으로 도서관 불안해소에 다가설 수 있을 것이다.

셋째, 비대면 도서관 서비스의 사서(직원) 요인이 디지털 정보시스템 불안에 가장 큰 영향을 주는 것을 알 수 있었다. 이러한 결과는 도서관을 방문하는 이용자들은 사서(직원)에게 문의를 하는 것에 대한 두려움이 크기 때문에 디지털 정보시스템을 이용하는 것으로 보인다. 그러나 도서관 정보시스템에 대한 선행적인 교육을 받지 못한 경우 정보시스템에 대한 불안감 역시 상승하여 도서관 이용에 악영향을 미치는 것으

로 판단되므로, 이를 위해 도서관 모바일 서비스, 전자자료 이용 범위 확대, 전자책, 온라인콘텐츠, 오디오북, 녹음도서, 외부의 정보원 무상제공 등의 정책적인 고려도 필요하다고 생각된다. 많은 대학도서관에서 리포트 작성방법, 논문작성연구, 온라인 도서관 이용교육, DB교육, 학습지원 교육이 온라인을 통해 강의가 진행되고 있으며, 독서동아리, 독서토론을 위한 온라인 화상 회의 플랫폼, 독서 인증제 프로그램 등의 독서 진흥 프로그램도 다양해지고 있다. 이렇듯, 자유로운 도서관 서비스로 온라인 참여가 가능해진다면, 이용자의 만족도를 높일 뿐 아니라 그만큼 정보시스템 불안에 대한 해소도 가능해질 것이라 판단된다.

넷째, 심리적·정서적 요인을 통하여 이용자의 도서관 불안감을 줄이기 위해서 채팅, 챗봇 서비스, 개인맞춤형 큐레이션 서비스 등을 시행하여야 할 것이다. 특히, 개인맞춤형 큐레이션 서비스의 경우, 광승진, 노영희, 강정아(2015)는 이용자맞춤형정책정보서비스인 수요자 중심의 정보검색 및 자료제공, 참고정보, 도서관 마케팅, 개인화 서비스 등의 다섯 가지 유형별 세부서비스를 제시하여 모형을 제안한 바 있다. 이 모형을 토대로 개인맞춤형 큐레이션 서비스를 연구하고 활성화한다면 이용자 만족도에 도움이 될 것으로 판단된다. 아울러, 도서관의 편안함을 인지시키기 위해 도서관 공간별 이용 시각화도 도움이 될 것으로 판단된다. VR 또는 AR을 통하여 실제 도서관을 그대로 옮긴 듯 이용자에게 실제 그 공간에 들어온 듯한 느낌을 주어 도서관을 가상으로 이용해보는 체험 등 도서관 이용에 어려움이 없도록 연구·개발되어야 할 것이다. 실제, 국립중앙도서관에서는

‘실감서재’라 하여 VR을 통하여 실제공간을 디지털로 똑같이 구현한 국립중앙도서관 앞 잔디광장, 바닷속 배경 등을 제공하고 현장을 골라 책, 오디오북 등을 읽으면서 새로운 독서 경험을 제공하고 있다. 이렇듯 대학도서관에서도 실감형 콘텐츠 개발로 공간별 이용에 시각화를 디지털화로 구현한다면 도서관 이용에 불안해소에 도움을 줄 것으로 판단된다.

제시된 방안으로 비대면 서비스의 활발한 정착과 이용자의 도서관 불안 해소를 위하여 제안한다면 다음과 같다.

첫째, 대학도서관 사서(직원)들은 이용자의 도서관 불안 해소 방안을 위하여 꾸준한 사례 조사 능력과 분석할 수 있는 능력을 기를 수 있도록 체계를 구축하여야 할 것이다. 본 연구의 분석결과를 바탕으로 도서관 불안요인과 비대면 서비스 활성화 요인의 관계를 도대로 실제 대학도서관 운영 시 반영이 된다면 도서관 이용 활성화 및 비대면 서비스 정착화에 큰 도움을 줄 수 있을 것으로 파악된다.

둘째, 코로나19 시대에 따라 대학도서관의 인프라를 활용한 비대면 서비스 개발을 모색하고 다양한 연계 프로그램 운영 및 관종별 비대면 서비스 사례 조사를 통하여 이용자의 니즈를 살핀 이용자 중심의 지속가능한 다양한 비대면 서비스 제공은 이용자의 도서관 불안해소에 기여할 수 있을 것으로 파악된다.

셋째, 무엇보다도 지속가능한 비대면 서비스의 대한 끊임없는 연구가 지속되어야 한다. 이지옥,이용재(2021)는 뉴노멀시대 대학도서관의 지속가능한 서비스로 대학 강의 자료에 대한 온라인 서비스를 확대하여 언제 어디서나 강의 교재 및 자료를 열람, 이용할 수 있도록 하는 서비

스의 제공이 필요하다 하였고, 연구·학습지원 큐레이션을 통한 구독, 소장자원의 이용 활성화로 동향정보를 제공하여 대학도서관의 학습 길라잡이 역할 확대를 제시한 바 있다. 이처럼, 이용자의 만족도 향상과 도서관 이용활성화를 위한 끊임없는 지속가능한 비대면 서비스의 발전 방향 모색은 나아가 이용자의 도서관 불안해소에 도움을 줄 수 있을 것이다.

### 6.3 연구의 한계점

한편, 본 연구는 대학도서관의 비대면 서비스 활성화를 위한 연구범위 및 연구대상에 있어 코로나19라는 초유의 사태로 인해 한계가 있었고 대학도서관마다 갑작스런 사회변화로 인하여 임시 휴관 및 비대면 방식으로 서비스를 제공하였으나, 비대면 서비스의 유형은 저마다 비슷하였고 다양한 사례가 많지 않아 다채로운 비대면 서비스 정보를 찾는 데 한계가 있었다. 아울러, 연구자가 알아볼 시기에는 코로나19의 사회적 거리두기가 3단계인 시기로 K대학의 학사운영이 비대면 강의로 전면 이루어지면서 이용자들이 학교에 없는 상황이었다. 뿐만 아니라, 대학도서관의 임시휴관이 계속 진행되어 K대학도서관 방문이 어려웠고, 홈페이지 및 SNS를 통해 정보를 찾을 수밖에 없었으나, 그마저도 사례가 많지 않아 정보를 찾기가 쉽지 않았다. 이러한 기반으로 제한점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 지방 대학도서관 대학생 및 대학원생을 연구대상으로 도서관 불안과 비대면 서비스 활성화 요인 연구를 진행했기 때문에 국내 모든 대학도서관에 일반화하여 적용하

기에는 어려움이 있을 것으로 보인다. 후속 연구에서는 우리나라 대학도서관 이용자들의 도서관 불안에 대해 확대하여 알아보고자 한다면, 수도권 등 좀 더 다양한 규모의 대학도서관을 대상으로 확대하고, 이용자의 도서관 불안과 비대면 서비스 인식 차이를 조사·분석한다면 더욱 활용도 높은 연구 결과를 만들어 낼 수 있을 것이다.

둘째, 코로나19로 인하여 지역사회 감염 차단을 위해 실시된 정부의 권고 수칙으로 대학도서관의 임시휴관 및 방문 제한에 따라 연구대상자와의 1:1 대면을 통한 비대면 서비스 인식과 사례에 대한 심층적인 분석을 할 수 없었고 또한, 비대면 서비스 활성화 요인에 대한 사

례 분석을 홈페이지 및 SNS 등으로만 의존할 수밖에 없었다는 점에서 그 한계가 있다. 설문을 통하여 학년 및 성별에 따른 도서관 불안요인과 비대면 서비스 인식차이, 활성화 요인 및 필요성을 제시한 데에는 의의가 있으나, 비대면 서비스별 사례를 심층 분석하지 않았기 때문에 이용자의 도서관 불안 해소를 위한 비대면 서비스 사례별 제시에는 부족함이 있었다. 후속 연구에서는 비대면 서비스 활용 우수사례를 선정하여 해당 사례에 대한 심층 연구를 바탕으로 도서관 불안 해소 방안을 제시한다면 대학도서관 비대면 서비스 활성화를 위한 실용적인 자료로 활용될 수 있을 것이다.

## 참 고 문 헌

- 곽승진, 노영희, 강정아 (2015). 정책정보자원의 협력적 구축 및 정책정보전문사서 양성 방안에 관한 연구. *사회과학연구*, 26(2), 89-122. <http://doi.org/10.16881/jss.2015.04.26.2.89>
- 노영희, 강필수, 김윤정 (2020). 코로나19 극복을 위한 도서관 온라인서비스 활성화 방안에 관한 연구. *한국도서관·정보학회지*, 51(4), 185-210. <http://doi.org/10.16981/kliss.51.4.202012.185>
- 박주범, 정동열 (2010). 디지털도서관 불안척도 개발에 관한 연구. *한국문헌정보학회지*, 44(4), 353-371. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2010.44.4.353>
- 박태연, 오효정 (2020). 미디어 이슈를 통해 본 포스트 코로나 시대의 도서관 서비스 연구. *한국도서관·정보학회지*, 51(3), 251-279. <https://doi.org/10.16981/kliss.51.3.202009.251>
- 박한나 (2016). 대학도서관 학부생 이용자의 도서관불안관련 연구. 석사학위논문, 아주대학교 교육대학원
- 박현영, 남태우 (2006). 도서관불안척도의 개발에 관한 연구. *한국문헌정보학회지*, 40(3), 99-120. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2006.40.3.099>
- 이지옥, 이용재 (2021). 뉴노멀시대 대학도서관의 지속가능한 서비스에 대한 연구. *한국도서관·정보학회지*, 52(2), 357-377. <https://doi.org/10.16981/kliss.52.2.202106.357>
- 정종기 (2014). 도서관 이용자의 도서관 노출경험이 도서관 불안에 미치는 영향: 대학 신입생을 중심으로

- 로. 한국도서관·정보학회지, 45(1), 271-296.
- 학술정보통계시스템 (2020. 11. 27.). 출처: <http://www.rinfo.kr/stat/search/basic/5>.
- Bostick, S. L. (1992). The Development and Validation of the Library Anxiety Scale. Doctoral dissertation, Wayne State University, Detroit.
- Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (2002). Di-mensions of library anxiety and social interdependence: implications for library services. *Library Review*, 51(2), 71-78.  
<https://doi.org/10.1108/00242530210418837>
- Mellon, C. A. (1986). Library anxiety: a grounded theory and its development. *College and Research Libraries*, 47(2), 160-165. [https://doi.org/10.5860/crl\\_47\\_02\\_160](https://doi.org/10.5860/crl_47_02_160)
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory* (2nd ed.). New York: McGraw Hill.
- Onwuegbuzie, A. J. (1997). Writing a research proposal: the role of library anxiety, statistics anxiety, and composition anxiety. *Library and Information Science Research*, 19(1), 5-33.  
[https://doi.org/10.1016/S0740-8188\(97\)90003-7](https://doi.org/10.1016/S0740-8188(97)90003-7)
- Shoham, S. & Mizrachi, D. (2001). Library anxiety among undergraduates: a study of Israeli B. Ed students. *The Journal of Academic librarianship*, 27(4), 305-311.  
[https://doi.org/10.1016/S0099-1333\(01\)00216-6](https://doi.org/10.1016/S0099-1333(01)00216-6)
- Van Kampen, D. J. (2004). Development and validation of the multidimensional library anxiety scale. *College & Research Libraries*, 65(1), 28-34. <https://doi.org/10.5860/crl.65.1.28>
- Van, D. V. & Ferry, J. (1980). *Measuring and Assessing Organizations*. New York: Wiley.

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기  
(English translation of references written in Korean)

- Jung, JongKee (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.
- KERIS Rinfo (2020, November 27). Available: <http://www.rinfo.kr/stat/search/basic/5>.
- Kwak, Seung-Jin, Noh, Younghee, & Kang, Jung-Ah (2015). A study on cooperatively building policy information resources and training policy information specialized librarian. *Journal of Social Science*, 26(2), 89-122. <http://doi.org/10.16881/jss.2015.04.26.2.89>
- Lee, Ji Wook & Lee, Yong Jae (2021). A study on the sustainable academic library services in the new normal age. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 52(2), 357-377. <https://doi.org/10.16981/kliss.52.2.202106.357>

- Noh, Younghee, Kang, Pil Soo, & Kim, Yoon Jeong (2020). A study on the activation measures of library's online services to overcome COVID-19. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 51(4), 185-210. <http://doi.org/10.16981/kliss.51.4.202012.185>
- Park, Ha, Na (2016). A Study on Library Anxiety of Undergraduate Users of University Libraries. Master's thesis, Ajou University Graduate School of Education.
- Park, HyunYoung & Nam, Tae Woo (2006). A study on the development of library anxiety scales. *Journal of the Korean Library and Information Science*, 40(3), 99-120. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2006.40.3.099>
- Park, JooBum & Jeong, Dong Youl (2010). A study on the development of digital library anxiety scale. *Journal of the Korean Library and Information Science*, 44(4), 353-371. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2010.44.4.353>
- Park, Tae-Yeon & Oh, Hyo-Jung. (2020). A study on library service in the post-COVID era through issues on media. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 51(3), 251-279. <https://doi.org/10.16981/kliss.51.3.202009.251>