

# 장애인 이용자의 도서관불안 측정과 분석

- 공공도서관을 중심으로 -

## Measurement and Analysis of Library Anxiety among Library Handicapped User

장 보 성(Bo-Seong Jang)\*

김 은 정(Eun-Jeong Kim)\*\*

남 영 준(Young-Joon Nam)\*\*\*

### < 목 차 >

I. 서론	2. 연구 대상
1. 연구의 필요성과 목적	3. 데이터 분석 방법
2. 선행연구	IV. 데이터 분석
II. 용어 정의	1. 측정도구의 신뢰도 분석
1. 도서관불안	2. 응답자의 분포
2. 장애인 및 장애 유형	3. 도서관불안 점수의 기초통계 분석
III. 연구 설계	4. 변수(요인)에 따른 도서관불안 분석
1. 측정 도구	V. 결론 및 제언

### 초 록

공공도서관의 서비스는 나이, 인종, 신분 등과 관계없이 누구에게나 평등하게 제공되어야 한다. 하지만 장애인들은 도서관 이용과 서비스 활용 측면에서 막연한 두려움과 불안감으로 공공도서관을 불편한 공공시설로 인식하고 있다. 따라서 본 연구는 장애인들이 공공도서관을 이용함에 있어서 느끼는 도서관불안이 무엇인지 알아보고자한다. 이를 위해 한국형 도서관불안 측정도구(K-LAS)를 가지고 지체, 시각, 청각, 뇌병변 장애인을 대상으로 설문조사하였다. 그 결과 대체로 장애인들은 도서관직원과 심리적·정서적 영역에 대한 불안이 높았으며, 성별, 나이, 장애유형, 도서관방문빈도, 방문목적에 따라 도서관불안의 정도 차이가 매우 높았다.

키워드: 장애인, 도서관불안, 공공도서관, 장애인 서비스, 도서관불안척도

### ABSTRACT

Regardless of age, ethnic group, status, public library service should be provided equally to everyone. However, people with disabilities have been recognized as a uncomfortable facility for public library. In this study was investigated and analyzed the library anxiety of public library handicapped users utilize K-LAS. As a result, Library anxiety is very differed according to sex, age categories, disability type, the frequency of library visit, purpose of visit, Especially, the factor on library staff and psychological·emotional factor was high.

Keywords: the Disabled, Library Anxiety, Public Library, Library Anxiety Scale

\* 중앙대학교 대학원 기록관리학과 박사과정 수료(club301@korea.kr) (제1저자)

\*\* 중앙대학교 대학원 기록관리학과 박사과정 수료(hama1234@paran.com) (공동저자)

\*\*\* 중앙대학교 대학원 기록관리학과 교수(namyj@cau.ac.kr) (교신저자)

• 접수일: 2010년 8월 27일 •최초심사일: 2010년 9월 6일 •최종심사일: 2010년 9월 27일

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성과 목적

도서관의 사회적 역할은 단순한 정보를 제공하는 차원을 넘어서 정보를 기반으로 문화복지 측면으로 확대해가고 있다. 또한 이를 위한 사회적 책임을 강조하고 있다. 이러한 취지에 따라 도서관법에서는 정보소외계층이라는 도서관이 적극적으로 감당하여야 하는 사회적 약자와 보호대상을 적시하고 있다. 그 가운데 장애인들은 신체적·정신적 장애로 인하여 도서관을 정상적으로 이용함에 있어서 많은 제약을 지니고 있다. 노인과 수급권자의 경우는 도서관 이용의 어려움을 특정상황에 따른 후천적으로 겪는 소외라면, 장애인의 경우는 선천적으로 해결이 될 수 없는 이용의 장애계층이다. 즉 도서관을 방문하고 자신의 의사를 표현하는 데에 있어서 다른 정보소외계층에 비해 훨씬 많은 제약과 불편함을 겪고 있다. 한편 장애를 지니고 있지 않은 일반 이용자들도 변화된 도서관 환경 즉 외형적으로 변형된 도서관자료(포맷)들을 새로운 디지털 기기를 가지고 활용하여 이용하는 것에 대해서 부담감을 지니고 있다. 이러한 상황에서 장애인의 경우 일반인에 비해서 도서관에 대한 두려움의 크기는 훨씬 높게 나타나며, 심각한 경우에는 이를 이유로 사회적 문제로 발전될 수 있다. 또한 장애인들의 도서관 두려움이 해소되지 않을 경우, 그들은 향후 정보탐색이나 학술적 연구·활용에 있어 많은 제약을 받게 될 것이고, 이러한 제약은 그들이 지속적으로 사회적 약자로 남게 될 요인이 될 수도 있다. 사회적 약자로서 또한 정보기술의 발달과 정보활용교육의 소외는 필연적인 귀결일 수도 있다. 이는 도서관 활용과 정보로의 낙오를 의미하며, 장애계층의 불안요소는 상대적으로 정보의 양적 증가와 정보화의 가속 등과 같은 외부적 요인에 따라 높아지고 있다. 이러한 장애계층의 불안도 크게는 도서관불안에 포함된다. 도서관불안에 관한 연구는 1986년에 Mellon에 의해 시작되었다.<sup>1)</sup> 그는 대학생들이 도서관을 이용하는 과정에서 일종의 두려움을 갖고 있다는 것을 알아냈다. 이후 도서관불안에 관한 연구는 대학생을 대상으로 학업 수행에 있어서 도서관이 끼치는 불안의 요인과 이러한 도서관불안을 측정하기 위한 도구 개발 및 도서관 활용에 미치는 영향에 대해서 연구가 진행되어져 왔다. 하지만 모든 연구들이 비장애계층인 일반 성인과 대학생을 대상으로 하였으며, 이것은 상대적으로 그들보다 정보접근의 차별과 한계, 정보탐색과 이용에 있어서 실패와 수많은 제약요소를 지니고 있는 장애인들을 대상으로 연구가 진행되지 않았음을 보여주고 있다.

따라서 본 연구에서는 장애인 도서관 이용자들을 대상으로, 그들이 공공도서관을 이용함에 있어서 느끼는 도서관불안의 유형과 장애인의 성별, 나이, 장애유형, 도서관 방문빈도, 도서관 방문목적

1) C.A. Mellon, "library anxiety: A Grounded Theory and Its Development," *College and Research Libraries*, Vol.47(1986), pp.160-165.

과의 관계를 분석하고자 한다. 연구방법으로는 문헌연구, 설문조사방법을 수행하였다. 문헌연구를 통해서도 도서관불안의 개념과 연구 모델을 설계하였다. 설문지는 기존에 개발되어진 한국형 도서관불안척도에 앞서 언급한 요인을 추가하여 설문지를 구성하였다. 설문조사는 2010년 3월부터 5월 까지 시각, 청각, 지체, 뇌병변 장애를 지니고 있는 장애인을 대상으로 직접설문조사를 실시하였으며, 시각장애인을 위해서는 별도의 설문지(전자점자파일)를 작성하여 조사하였다. 본 연구에서는 장애인이라고 하여 별도의 연구방법론과 도서관불안 척도를 사용하지 않았다. 이는 장애인이 일반인과 구분되는 도서관불안 간의 차이가 없기 때문에 일반인과 동일한 연구방법론과 설문지를 구성하여 조사하였다.

## 2. 선행연구

도서관불안과 관련된 연구는 크게 도서관불안의 요인과 관계성을 밝히는 연구와 도서관불안을 측정하는 척도 개발 연구로 구분할 수 있다.

첫째, 도서관불안의 영향요인 및 관계성을 밝히는 연구이다. Jiao 등은 Bostick<sup>2)</sup>이 개발한 도서관불안 척도인 LAS(Library Anxiety Scale)를 활용하여 도서관불안은 연령, 모국어, 학년, 도서관교육 참가횟수, 고용상태, 도서관방문빈도, 온라인색인의 사용과 유의미한 관련이 있음을 밝혀냈다.<sup>3)</sup> Onwuegbuzie 등은 도서관을 이용하는 동안 발생하는 불안에는 다른 학문관련 불안과 마찬가지로 기질적, 상황적, 환경적 요인에 의해 발행하며, 이들 3가지 요인들은 전반적인 도서관불안을 결정하는데 상호작용한다고 주장하였다.<sup>4)</sup> 또한 Onwuegbuzie는 81명의 대학원생이 연구제안서를 작성하는 것과 관련된 불안을 도서관불안, 통계불안, 구성불안, 연구과정 불안으로 밝히고, 도서관불안에는 직원불안, 인지된 도서관지식, 위치불안, 인지된 도서관의 안락함, 기기적 불안, 자원불안이 관련되어 있음을 확인하였다.<sup>5)</sup>

국내에서는 박현영과 남태우는 국내 4개 대학도서관 이용자 360명을 대상으로 도서관 이용후기를 조사 분석하였다. 그 결과 대학도서관 이용자들은 도서관불안을 경험하고 있음을 밝혀냈고,<sup>6)</sup> 2007년 후속연구에서는 도서관 이용교육이 도서관불안 해소에 미치는 영향을 조사하였다.<sup>7)</sup> 오의

2) S.L. Bostick, *The Development and Validation of the Library Anxiety Scale*(Dcctoral dissertation of Wayne State University, 1992).

3) Q.G. Jiao, A.J. Onwuegbuzie, and A. Lichtenstein, "Library Anxiety: Characteristics of 'At-Risk' College Student," *Library and Information Science Research*, Vol.18, No.2(1996), pp.151-163.

4) A.J. Onwuegbuzie, Q.G. Jiao, and S.L. Bostick, *Library Anxiety: Theory, Research, and Applications*(Oxford : The Scarecrow Press, Inc, 2004), p.41.

5) A.J. Onwuegbuzie, "Writing a Research Proposal: The Role of Library Anxiety, Statistics Anxiety, and Composition Anxiety," *Library & Information Science Research*, Vol.19(1997), pp.5-33.

6) 박현영, 남태우, "도서관불안척도의 개발에 관한 연구," 한국문헌정보학회지, 제40호, 제3호(2006), pp.99-120.

7) 박현영, 남태우, "대학생의 도서관불안 완화에 관한 연구," 한국문헌정보학회지, 제41호, 제1호(2007), pp.411-429.

경·장혜란<sup>8)</sup>과 김홍렬<sup>9)</sup>은 Bostick의 LAS를 가지고 대학도서관 이용자와 지역주민의 공공도서관 이용에 있어서의 도서관불안을 측정 및 분석하였다. 오의경은 도서관불안이 성별, 학년별, 전공 계열별로 차이가 있음을 밝혀냈고, 도서관이용교육은 도서관직원으로 인한 도서관불안을 감소시키는 것으로 확인되었다. 김홍렬은 지역주민들의 도서관불안감은 성별, 연령별, 학력별, 도서관방문목적과 방문횟수에 따라 많은 차이를 보이고 있음을 확인하였다.

이와 같이 국외 선행연구들은 대부분 대학(원)생을 국내는 대학생과 지역주민을 조사대상으로 하여 그들의 도서관불안 영향요인과 관련성에 대해서 각각적으로 분석하였다. 본 연구에서는 도서관불안의 영향요인으로 나이, 성별, 도서관방문횟수, 도서관 방문목적에 장애 유형을 추가하였다. 이 다섯 가지 영향요인이 장애인의 도서관불안과 어떠한 관련성이 있는지 분석하고자 한다.

둘째, 도서관불안에 대한 계량적 측정을 위한 척도 개발 연구이다. 이것은 앞서 언급한 Bostick의 연구가 시초이다.<sup>10)</sup> 그는 전문가 집단의 조언, 사전조사 등의 과정을 거쳐 5개 영역(도서관직원 장벽(15문항), 정서적 장벽(12문항), 도서관의 안락함(8문항), 도서관지식(5문항), 기계적인 장벽(3문항), 43개 문항의 도서관불안 항목을 최종 선정하였다. 5점 척도로 설계되었으며, 점수가 높을수록 불안이 크다는 것을 의미하였다. Van Kampen은 사회적 환경 변화에 따른 LAS의 수정·보안이 필요하다고 주장하면서, '다차원도서관불안척도(Multidimensional Library Anxiety Scale, MLAS)'를 개발하였다. 문항은 5점 척도에 의하여 평가되며, 기본적인 인구통계학적 요인들이 포함되었고, 6개 영역(편안함과 자신감, 정보탐색과정에서 발생한 불안감, 직원과 관련하여 느끼는 불안감, 도서관이용방법 이해의 중요성 인지정도, 컴퓨터와 주변기기 및 전자정보를 다루고 적용할 수 있는 능력, 물리적 공간으로서 도서관의 안락한 정도), 54개 항목으로 구성되었다.<sup>11)</sup> 또한 문화적 특성을 반영한 도서관불안 척도로써 이스라엘의 Hebrew Library Anxiety가 있다.<sup>12)</sup>

국내에서는 권나현은 기존의 Bostick의 도서관불안 척도가 디지털도서관 환경분야를 제대로 수용하고 있지 못하고 있다고 주장하면서, 정보이용과 관련된 불안을 측정할 수 있는 새로운 도구 개발의 필요성과 방향을 제시하였다.<sup>13)</sup> 박현영은 국내 도서관 환경의 특성을 고려하여 한국형 도서관불안척도를 개발하였다. 그는 도서관 이용후기 보고서를 기반으로 53문항의 기초 문항을 작성, 이후 Bostick의 도서관불안 척도와 Kampen의 M-LAS를 종합한 127개 문항을 전문가 집단과의 협의 및 신뢰도 분석과 요인분석을 통해 최종 6개요인 40개 문항을 도출하였다.<sup>14)</sup>

8) 오의경, 장혜란, “대학도서관 이용자의 도서관불안 측정과 분석,” 정보관리학회지, 제23호, 제3호(2006), pp.205-221.

9) 김홍렬, “지역주민들의 도서관불안에 관한 연구,” 한국도서관·정보학회지, 제39호, 제4호(2009), pp.461-478.

10) S.L. Bostick, *op. cit.*

11) Van Kampen, *Library Anxiety, the Information Search Process and Doctoral Use of the Library*(Doctoral dissertation, The Graduate of the University of Central Florida, 2002).

12) 오의경, 장혜란, 전계논문, p.207.

13) 권나현, “디지털도서관에서의 도서관불안과 측정도구 분석,” 한국문헌정보학회지, 제28호, 제2호(2004), pp.29-47.

14) 박현영, 도서관불안척도의 개발에 관한 연구(박사학위논문, 중앙대학교 대학원 문헌정보학과, 2006).

이와 같이 지금까지 도서관불안에 대한 선행연구들은 대학생 및 지역주민들을 대상으로 그 집단 구성원들이 도서관을 이용함에 있어서 느끼는 도서관불안과 그것을 측정할 수 있는 측정도구 개발에 집중되었다. 따라서 본 연구에서는 장애인이라는 특정집단을 연구대상으로 삼았기에 선행연구와 연구대상에서 차별성이 있으며, 장애인들이 느끼는 도서관불안을 밝혀냄으로써 향후 장애인을 대상으로 한 도서관서비스에 활용이 가능할 것으로 기대된다.

## II. 용어 정의

### 1. 도서관불안

영어로 도서관불안은 'Library anxiety'이며, "Library anxiety"의 사전적 용어를 Joan M. Reitz의 'Dictionary for library and Information Science'에서 "도서관에서 필요한 정보를 찾아야 하는 상황에 직면했을 때에 경험이 부족한 이용자가 느끼는 혼돈, 두려움, 좌절"<sup>15)</sup>이라고 정의하고 있다. 도서관불안(Library Anxiety)의 개념은 1986년에 Mellon이 6,000명의 학생이 참여한 2년간의 질적 연구에서 시작되었다. 그는 초급 작문시간을 수강하는 학생들로 하여금 연구목적으로 도서관을 처음으로 이용할 때 학생들이 받은 느낌에 대해 글을 쓰게 하여 자료를 수집한 뒤 이에 대해 근거이론(grounded theory)을 이용한 정량적 분석을 실시하였다. 그 결과 75~85%의 학생들이 도서관을 이용하는데 있어 두려움, 압도되는 느낌, 헤매는 느낌, 무력감, 혼란, 공포를 경험한다는 것을 밝혀냈고 이를 '도서관불안'이라고 칭하였다.<sup>16)</sup> 이후 Q.G.Jiao 등은 도서관불안이란 '도서관 환경에서 경험된 불안정한 느낌, 정서적 성향을 말하는데, 이는 인지적, 정서적, 심리적, 생리학적 행동결과'라고 정의하였다.<sup>17)</sup>

국내연구에서 남태우, 황옥경은 도서관불안이란 '이용자가 도서관을 이용하면서 느끼게 되는 불안이나 막연한 두려움'이라 정의하였고,<sup>18)</sup> 박현영(2006)은 '도서관 환경에서의 학습 및 연구에 관련한 정보탐색 전 과정에서 이용자에게 발생하는 불안 감정을 '도서관불안'이라고 정의하였다.<sup>19)</sup> 또한 정수진 등은 '도서관에 직접 방문했을 때 이용자가 겪는 도서관 이용을 저해하는 심리적인 요인'으로 정의하였다.<sup>20)</sup>

15) Joan M. Reitz, *Dictionary for library and Information Science*(Westport : A Member of the Greenwood Inc., Publishing Group, 2004), pp.405-406.

16) C.A. Mellon, *op. cit.*

17) Q.G. Jiao, A.J. Onwuegbuzie, and A. Lichtenstein, *op. cit.* p.156.

18) 남태우, 황옥경, "도서관불안 이론의 고찰," 정보관리학회지, 제22호, 제3호(2005), pp.71-84.

19) 박현영, 전게서, p.6.

20) 정수진 외, "한국형 도서관불안척도의 통계적 분석," 한국정보관리학회 학술대회 논문집, 제16호(2009), pp.173-179.

이와 같이 국내외 도서관불안에 대한 정의는 유사한 점이 많다. 본 연구에서는 앞선 선행연구의 정의를 종합하여 도서관불안이란 ‘이용자가 도서관을 이용하고자 할 때 느끼는 심리적 불편함과 두려움’이라고 정의하고자 한다.

## 2. 장애인 및 장애 유형

우리나라에서 장애인의 기준은 『장애인복지법』에서 정의되며 다른 법에서의 ‘장애인’이란 개념은 이 법의 정의 규정을 준용하고 있다. 『장애인복지법』 제2조 1항에서 장애인이란 ‘신체적·정신적 장애로 오랫동안 일상생활이나 사회생활에서 상당한 제약을 받는 자’를 말한다. 이 법을 적용받는 장애인은 제1항에 따른 장애인 중 “신체적 장애(주요 외부 신체 기능의 장애, 내부기관의 장애 등)와 정신적 장애(발달장애 또는 정신 질환으로 발생하는 장애) 어느 하나에 해당하는 장애가 있는 자로서 대통령령으로 정하는 장애의 종류 및 기준에 해당하는 자”를 말한다. <표 1>은 2009년 12월에 개정된 『장애인복지법 시행령』에 의거, 우리나라 장애인의 종류 및 기준이다.

<표 1> 장애인의 종류 및 기준<sup>21)</sup>

대분류	중분류	소분류	세분류
정신적 장애인		지적장애인	정신발육이 항구적으로 지체되어 사회적응이 상당히 곤란한 사람
		정신장애인	정신분열병 등의 장애로 일상(사회)생활이 곤란한 사람
		자폐성장애인	언어·신체표현·자기조절·사회적응기능장애로 일상생활이 곤란한 사람
신체적 장애인	외부 신체 기능의 장애	지체장애인	절단장애, 관절장애 등의 장애로 일상(사회)생활이 곤란한 사람
		뇌병변장애인	뇌의 기질적 병변으로 인하여 발생한 신체적 장애가 있는 사람
		시각장애인	시력장애, 시야결손장애가 있는 사람
		청각장애인	청력장애, 평형기능장애가 있는 사람
		언어장애인	음성 기능이나 언어 기능에 영속적으로 상당한 장애가 있는 사람
		안면장애인	안면 부위의 변형이나 기형으로 사회생활에 제약을 받는 사람
	내부 기관의 장애	신장장애인	신장의 기능부전이나 신장기능의 영속적인 장애를 지니고 있는 사람
		심장장애인	심장의 기능부전으로 인한 장애로 일상생활에 제약을 받는 사람
		간장애인	간의 만성적 기능부전과 합병증 등으로 일상생활 제약을 받는 사람
		호흡기장애인	호흡기관의 장애로 일상생활에 상당한 제약을 받는 사람
		장루·요루장애인	장루 또는 요루를 시술하여 일상생활에 제약을 받는 사람
		간질장애인	간질에 의한 뇌신경세포의 장애로 일상생활에 제약을 받는 사람

본 연구에서는 소분류로 구분된 15개 장애인 유형별로 도서관불안을 측정하기에는 시간과 조사인력측면에서 상당한 어려움과 제약조건이 있기에 ‘정신적 장애인’ 유형을 제외하기로 한다. 또한 장애

21) 법률지식정보시스템, 장애인복지법 시행령(법률 제10323호), [인용 2010. 07. 20].

인 구분을 시각장애인, 청각장애인, 지체장애인, 뇌병변장애인으로 구분하여 각각의 유형별로 설문 조사를 실시하였다. 그 이유는 '신체적 장애인'에 해당되는 이들 장애유형들이 도서관 이용에 있어서 연관성이 가장 높다. 또한 <표 2>와 같이 4가지 장애유형이 등록장애인 전체 구성에서 83.4%를 차지하기 때문에 장애유형별 도서관불안을 전수조사하기 힘들 현실적 제약을 해결할 수 있다.<sup>22)</sup>

<표 2> 2009년도 등록장애인 현황

장애유형	인원	비율
시각장애인	228,126명	10.2%
청각장애인	223,102명	9.9%
지체장애인	1,191,013명	53.0%
뇌병변장애인	232,389명	10.3%
소 계	1,890,088명	83.4%
합 계	2,246,965명	100%

### Ⅲ. 연구 설계

#### 1. 측정 도구

본 연구에서는 장애인 이용자들의 도서관불안을 측정하기 위하여 한국형 도서관불안 척도인 K-LAS(Korea Library Anxiety Scale)를 사용하였다. 도서관불안의 정도를 측정하기 위한 척도 개발 연구로는 앞선 선행연구에서 언급했듯이 국내외 많이 존재한다. 대표적인 것이 Bostick과 Van Kampen의 연구, 권나현과 박현영의 연구이다. 이러한 연구결과물 중에서 박현영의 K-LAS를 선택한 이유는 다음과 같다. 첫째, Bostick의 도서관불안척도의 경우 최근에 디지털환경을 적절하게 수용하지 못하였다는 비판을 받고 있다.<sup>23)</sup> Bostick의 도서관불안 척도를 수정한 Kampen의 다차원도서관불안척도는 기존 도서관불안 척도보다 항목 구성에서 세부적이며 현재의 도서관 자료 및 환경을 반영한 척도로 평가 받고 있으나,<sup>24)</sup> 국내의 현실과 장애인을 대상으로 하기에는 어려움이 있다. 권나현의 연구는 단순히 Bostick의 도서관불안 척도가 디지털도서관 환경에서 한계점을 지니고 있기 때문에 추가적으로 정보이용불안척도(Information Library Anxiety Scale)개발을 제안한 수준이다. 이와 비교하여, 박현영의 K-LAS 개발 연구는 기존에 나온 도서관불안척도를

22) 장애인고용공단, 2009 장애인통계(서울 : 보건복지부, 2009), p.168.

23) 권나현, 전계논문, p.38.

24) 김홍렬, 전계논문, p.9.

종합적으로 비교·분석하여 한국형 도서관불안척도를 개발하였다. 한국형 도서관불안척도는 기존 문헌연구와 도서관 이용 후기 보고서 분석, 3차례의 설문조사를 통한 재 측정법을 수행하였으며, 전문가 집단에 의한 내용타당성을 검증하였고, Cronbach's  $\alpha$ 를 이용한 신뢰도 분석과 확인적 요인 분석을 이용하여 통계적으로 유의한지를 검증받았다. 한국형 도서관불안척도는 '물리적 환경요소', '도서관 이용 및 지식', '과제 및 연구', '디지털정보', '도서관 직원', '심리적·정서적 요소' 등 6개 영역과 그 하위 40개 항목으로 구성되었다. 비록 한국형 도서관불안척도를 통계적으로 분석한 결과, 40문항 중 일부항목에서 중복이 보이며, 6개 영역의 구분이 명확하지 않다는 일부 주장<sup>25)</sup>이 있다. 그러나 기존의 도서관불안 척도에 비해 디지털정보환경을 반영하였고, 특히 국내 도서관 환경을 기반으로 하였으므로 다른 측정도구보다 현실성이 높다.

## 2. 연구 대상

서울 및 경기지역에 거주하는 지체, 시각, 청각, 뇌병변 장애를 지닌 장애인을 대상으로 이루어졌다. 전체 장애인을 대상으로 전수조사를 실시하는 것은 무의미하기에 각 장애유형별 50명을 표집하여 설문조사를 실시하였다. 설문대상을 50명의 표집 한 이유는 기존 장애인을 대상으로 한 설문조사 연구<sup>26)</sup>에서 장애인 응답자의 56.6%가 도서관을 이용해보았으나, 이용한 경험이 있다하더라도 약 70% 가량이 한 달에 한 번도 도서관을 이용하지 않는 것으로 나타났다.<sup>27)</sup> 장애인들의 도서관 이용 상황이 이러한 현실이기에 굳이 설문조사 대상을 많이 한다고 해서 그 결과 값에 영향을 끼친다고 판단되지 않으며, 장애인을 대상으로 설문조사하는 것 자체가 현실적으로 제약이 많기 때문에 적절한 설문대상 인원으로 50명을 표집하였다. 또한 전체집단의 일반적인 특성을 나타내는데 통계적으로 무리가 없는 것으로 간주하였다. 설문조사는 장애인 사회복지관, 공공도서관 및 국립중앙도서관 이용자 등을 대상으로 설문에 응할 것을 권유하였다. 설문기간은 2010년 3월부터 5월까지 2개월간 진행하였으며, 이메일 및 직접설문을 실시하였다. 그 결과 전체 200개의 설문지 중 118개를 회수하여 회수율은 59%이다. 각 장애유형별로 보면, 시각장애인 46명(회수율 92%), 청각장애인 21명(회수율 42%), 지체장애인 25명(회수율 50%), 뇌병변 장애인 26명(회수율 52%)에게 설문을 받았다. 이 중 설문응답의 문제가 있는 10개(시각 2명, 청각 4명, 지체 0명, 뇌병변 4명)를 제외한, 총 108개의 설문(실질적 회수율 54%)을 분석하였다.

25) 정수진 등, 전계논문, p.179.

26) 국립중앙도서관, 국립장애인도서관지원센터 중장기 발전계획(서울 : 국립중앙도서관, 2007), p.91.

27) 1,770개의 설문지 중 931부(명) 회수(회수율 52.6%).



### 3. 데이터 분석 방법

수집된 데이터는 「SPSS 17.0 for Windows」 통계 패키지를 사용하여 분석하였다. 도서관불안 전체 점수와 하위영역별 점수에 대한 기초통계를 분석하였고, 선행연구결과와 비교하였다. 성별에 따른 도서관 불안의 차이를 검증하기 위하여 t-검증분석을 활용하였다. 장애유형, 도서관방문빈도별, 도서관방문 목적에 따라 도서관불안 정도의 차이를 검증하기 위해서는 피어슨 상관분석, 일원 배치 분산분석(ANOVA) 검증을 사용하였다.

## IV. 데이터 분석

### 1. 측정도구의 신뢰도 분석

한국형 도서관불안 척도(K-LAS)의 각 질문 항목들이 신뢰성을 가질 수 있는지 점검하기 위하여 신뢰도(문항내적일관성신뢰도) 검사를 실시하였다. 검사 결과 신뢰도 계수인 Cronbach's  $\alpha$  값이 0.893으로 질문항목이 신뢰성이 있다고 볼 수 있다.<sup>28)</sup>

### 2. 응답자의 분포

설문조사 응답자의 성별, 나이, 장애유형, 방문목적, 방문횟수에 대한 빈도분석 결과는 <표 3>과 같다.

<표 3> 설문 응답자 분포 현황

변수	구분	결과	비율	변수	구분	결과	비율
성별	남자	69명	63.9%	방문 횟수	0회	22명	20.4%
	여자	39명	36.1%		1~3회	44명	40.7%
나이	20대	66명	61.1%		4~6회	11명	10.2%
	30대	21명	19.4%		7~9회	8명	7.4%
	40대	10명	9.3%		10~15회	10명	9.3%
	50대 이상	11명	10.2%		15회 이상	13명	12.0%
장애 유형	시각장애	44명	40.7%	방문 목적	연구조사자료탐색	23명	21.3%
	청각장애	17명	15.7%		일상적독서활동	46명	42.6%
	지체장애	25명	23.1%		문화프로그램참여	8명	7.4%
	뇌병변장애	22명	20.4%		일반열람실 이용	31명	28.7%

28) 신뢰도 검사: 질문지에 의해 수집된 자료가 오차 없이 측정된 신뢰 있는 자료인지를 검증하는 방법.

설문조사 응답자의 성별 분포는 남자 69명(63.9%), 여자 39명(36.1%)으로 남성이 여성에 비해 30명(27.8%) 더 많고, 나이 분포는 20대가 전체 절반인 66명(61.1%)을 차지했다. 나머지 30대 21명(19.4%), 40대 10명(9.3%), 50대 이상이 11명(10.2%)이다. 장애유형별로는 시각장애 44명(40.7%)이 가장 많이 분포를 차지했으며, 청각장애 17명(15.7%), 지체장애 25명(23.1%), 뇌병변장애 22명(20.4%) 순이었다. 방문횟수는 한 번도 방문하지 않은 경우가 22명(20.4%), 1~3회가 44명(40.7%), 4~6회가 11명(10.2%), 7~9회가 8명(9.3%), 10회 이상이 23명(21.3%)이다. 방문 목적에서는 한 번도 방문하지 않을 경우라도, 도서관에 방문한다면 이러한 목적으로 방문하겠다는 제한을 두고 설문을 실시하였다. 그 결과 일상적 독서활동 집단이 46명(42.6%)으로 가장 많은 비율을 차지하였고, 일반열람실 이용자 집단이 31명(28.7%), 연구조사 자료탐색집단이 23명(21.3%), 문화프로그램 참여 집단이 8명(7.4%)이다. 또한 도서관방문 경험이 없는 22명(시각 9명, 청각 1명, 지체 6명, 뇌병변 6명)의 설문지도 도서관불안 점수의 기초통계 및 각 변수별 도서관불안 분석에 반영하였다. 그 이유는 도서관을 방문하지 않은 장애인들의 도서관불안 영역도 연구에 반영하기 위해서이다.

### 3. 도서관불안 점수의 기초통계 분석

한국형 도서관불안척도(K-LAS)에서 제시된 6개 영역을 종속변수로 하여 전체 설문 대상의 최소값과 최대값, 평균, 표준편차, 표준오차를 분석하였다. 그 결과는 <표 4>와 같다.

<표 4> 장애인들의 도서관불안 기초통계

변수	최소값	최대값	표준편차	표준오차	평균
물리적 환경 영역	1.000	5.000	.9665	.0930	3.337
도서관 이용 및 지식 영역	1.000	5.000	.8158	.0785	3.008
과제 및 연구 영역	1.333	5.000	.7914	.0761	3.143
디지털정보 영역	1.000	5.000	.7565	.0728	2.976
도서관 직원 영역	1.400	5.000	.8660	.0833	3.268
심리적·정서적 영역	1.157	5.000	.8471	.0815	3.334

측정된 장애인 이용자들의 도서관불안 점수 전체의 평균은 3.1455로 나타났다. 이것은 절대비교에는 무리가 있으나, 선행연구의 도서관불안보다 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 설문 면접 시 느꼈던 장애인들의 도서관에 대한 막연한 두려움보다 그들에게 있어서 도서관이라는 존재의 인식유무 또는 이용 경험의 빈약함에서 오는 것으로 해석할 수 있다.

영역별 불안 점수를 비교해 보면, 도서관 직원 영역의 점수는 3.2685로 인적요인으로 인하여 많은 불안을 느끼고 있음을 알 수 있다. 다음으로는 심리적·정서적 영역, 물리적 환경 영역, 과제 및 연구 영역, 도서관 이용 및 지식 영역, 디지털정보 영역 순 이었다. 이러한 결과에서 볼 때, 공공

도서관을 이용하는 장애인들은 도서관이라는 공간 속에서 어떠한 정보를 활용할 것인가라는 불안 보다는 타인과의 접촉인 도서관 직원 영역과 그것과 연관된 심리적·정서적 영역, 신체적 불편함으로 인한 도서관의 물리적 환경 영역의 불안감이 가장 높은 것으로 분석결과 나타났다. 이러한 문제점을 해결하기 위해서는 장애인들에게 직접 찾아가서 도서관에 대한 설명과 이해를 높일 수 있는 교육프로그램 운영 및 물리적, 환경적 시설 보완이 시급이 요구된다. 또한 직원들의 장애인에 대한 교육 즉, 장애에 대한 이해와 장애인도서관서비스에 대한 지침 숙지, 보조공학기기(대체자료) 등의 사용법 교육이 필요하다.

#### 4. 변수(요인)에 따른 도서관불안 분석

##### 가. 성별과 도서관불안

응답한 장애인들의 성별에 따른 도서관불안 점수가 통계적으로 유의한 차이가 있는지 분석하였다. 분석방법으로는 t검증을 실시하였다. t검증은 각기 다른 두 집단의 비교를 위해 표본평균간의 차이를 기초로 하여 두 집단 평균 간의 차이를 검증하는데 널리 사용되고 있다. 여기에서는 남자와 여자 성별에 따른 도서관불안 점수의 차이가 있는지 t검증 방법을 사용하여 분석하였다.

〈표 5〉 성별과 도서관불안 분석

성별	응답자수	평균	표준편차	t	유의확률
남	69	3.1269	0.6325	-.301	0.764
여	39	3.1642	0.5951		

분석결과 남자그룹의 평균은 3.1269로 여자그룹 평균(3.1642) 보다 낮게 나왔지만 t-검증 결과 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다( $t: 0.301, p > 0.764$ ). 도서관 불안감에 있어서 남자, 여자 그룹 간의 차이는 없는 것으로 나타났다.

다른 선행연구들에서는 남자, 여자 그룹 간에 도서관불안의 차이가 있는 것으로 나타났다. 김홍렬의 일반 지역주민을 대상으로 한 연구결과에서는 남자그룹의 도서관불안이 여자그룹보다 높았고,<sup>29)</sup> Jiao와 Onwuegbuzie 등의 공동 연구결과<sup>30)</sup>에서도 남자그룹이 여자그룹보다 도서관불안이 큰 것으로 분석되었다. Bostick의 연구<sup>31)</sup> 및 Soham과 Mizrach의 연구<sup>32)</sup>에서는 여자그룹의 도서관불

29) 김홍렬, 전계논문, p.468.

30) Q.G. Jiao, A.J. Onwuegbuzie, "Antecedents of library anxiety," *The Library Quarterly*, Vol.67, No.4(1997), pp.372-389.

31) S.L. Bostick, *op. cit.*

32) Soham, S. and Diane Mizrachi, "Library anxiety among undergraduates: A study of Israeli E. Ed. student."

안이 남자그룹보다 더 큰 것으로 분석되었다.

나. 나이와 도서관불안

응답한 장애인들의 연령은 20대에서 60대까지 분포하고 있으며, 나이대별로 도서관불안 변수와 통계적으로 어떠한 상관관계가 있는지 피어슨 상관분석을 실시하였다. 즉 나이와 각 불안 측정변수 간의 상관관계가 있는지, 혹은 각 측정변수 간에 상관관계가 있지 분석하였다.

<표 6> 나이와 도서관불안 분석

		나이	물리적· 환경적 영역	도서관 이용 및 지식 영역	과제 및 연구 영역	디지털정보 영역	도서관직원 영역	심리적· 정서적 영역
물리적 환경 영역	피어슨 상관계수	0.199	-	-	-	-	-	-
	유의확률	0.039	-	-	-	-	-	-
도서관 이용 및 지식영역	피어슨 상관계수	0.265	0.584	-	-	-	-	-
	유의확률	0.006	0.000	-	-	-	-	-
과제 및 연구영역	피어슨 상관계수	0.340	0.496	0.552	-	-	-	-
	유의확률	0.000	0.000	0.000	-	-	-	-
디지털 정보영역	피어슨 상관계수	0.084	0.460	0.576	0.452	-	-	-
	유의확률	0.390	0.000	0.000	0.000	-	-	-
도서관 직원영역	피어슨 상관계수	0.343	0.545	0.485	0.465	0.351	-	-
	유의확률	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	-	-
심리적· 정서적 영역	피어슨 상관계수	0.357	0.494	0.535	0.580	0.460	0.532	-
	유의확률	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	-

먼저 <표 6>과 같이 나이와 도서관불안 변수간의 상관관계 결과, 나이와 물리적 환경 영역 간에는 약한 상관관계가 있는 것으로 나타났다( $r=0.199, p=0.039$ ). 즉 나이가 많을수록 도서관의 물리적 환경 영역에 불안감을 덜 느끼는 것으로 나타났다. 나이와 도서관 이용 및 지식영역 간에서도 상관관계가 있음을 볼 수 있다( $r=0.265, 0.006$ ). 즉 나이가 많을수록 도서관 이용 및 지식활용 측면에서 나이가 적은 사람들에게 비해 상대적으로 더 편안함을 느낀다고 볼 수 있다. 그러나 디지털 정보영역에서는 나이와 상관이 없는 것으로 나타났다( $r=0.084, p=0.390$ ). 또한 도서관 직원영역( $r=0.343, p=0.000$ )과 심리적·정서적 영역( $r=0.357, p=0.000$ )에서 상관관계가 있음을 알 수 있다. 즉 나이가 많을수록 도서관의 각 변수에 대해 도서관불안의 정도가 낮으며 상대적으로 나이가 어

린 장애인들의 불안감이 높다는 것을 알 수 있다. 이를 통해 나이가 어린 장애인들을 더욱 편안하게 해 줄 수 있는 도서관 프로그램 개발이 필요하다. 각 측정변수간의 상관관계를 살펴보면, 도서관 이용 및 지식영역과 물리적 환경 영역이 강한 상관관계( $r=0.584, p=0.000$ )가 있는 것으로 나타났다. 도서관 이용 및 지식영역에 대한 도서관불안이 낮을수록 물리적 환경 영역에 대한 도서관불안이 상대적으로 낮을 수 있다. 향후 도서관 이용 및 지식영역에 대한 도서관불안을 낮추는 다양한 방법들을 개발·적용함으로써, 물리적 환경 영역에 대한 도서관불안을 같이 보완하여야 한다. 이외에도 각 변수 영역 간에는 강한 상관관계가 있음을 알 수 있다.

이와 같이 나이가 상대적으로 어린 장애인들을 대상으로 도서관의 물리적 환경 영역에 대한 도서관불안을 없애기 위한 방안 수립이 필요하며, 도서관 이용 및 지식활용에 대한 교육 또한 20~30대 장애인 등을 대상으로 더욱 강화해야 할 것이다.

다. 장애유형과 도서관불안

네 가지 장애유형에 따른 도서관불안의 차이는 <표 7>과 같다. 분석방법은 네 가지 장애 유형에

<표 7> 장애유형과 도서관불안 분석

변수	장애유형	평균	표준편차	F	제곱합	유의확률
물리적 환경 영역	시각	3.359	1.16635	3.686	65.119	0.014
	청각	3.500	0.98601			
	지체	3.080	0.77597			
	뇌병변	3.462	0.65451			
도서관 이용 및 지식 영역	시각	3.000	0.96120	0.046	80.404	0.987
	청각	3.032	0.84598			
	지체	2.955	0.63180			
	뇌병변	3.065	0.70076			
과제 및 연구 영역	시각	3.159	0.98237	0.148	59.959	0.931
	청각	3.117	0.60600			
	지체	3.060	0.59682			
	뇌병변	3.227	0.71555			
디지털정보 영역	시각	2.961	0.88619	0.404	61.245	0.750
	청각	3.000	0.53213			
	지체	2.868	0.73531			
	뇌병변	3.110	0.66413			
도서관 직원 영역	시각	3.450	0.92723	1.672	80.253	0.178
	청각	3.164	1.00557			
	지체	2.984	0.69262			
	뇌병변	3.309	0.75271			
심리적·정서적 영역	시각	3.275	0.91623	0.268	70.291	0.848
	청각	3.462	0.87994			
	지체	3.342	0.69620			
	뇌병변	3.344	0.87915			

따른 도서관불안 영역 점수의 차이가 있는지를 파악하고자 분산분석 방식을 사용하였다. 분산분석 방식은 두 개 이상의 다수의 집단을 비교하고자 할 때 집단 내의 분산, 총 평균과 각 집단의 평균의 차이에 의해 생긴 집단 간 분산의 비교를 통해 만들어진 F분포를 이용하여 가설검증을 하는 방법이다.

그 결과 심리적·정서적 영역을 제외한 모든 영역에서 지체장애인의 도서관불안 점수가 가장 높게 나타났다. 심리적·정서적 영역의 경우에는 시각장애인 3.275점으로 다른 장애인들이 느끼는 도서관불안보다 높게 나타났다. 특히 물리적 환경 영역에서는 지체장애인이 3.080점으로 가장 높게 나타났으며, 시각, 뇌병변, 청각 순으로 불안감이 높게 나타났다. 또한 이들 간에는 통계적으로 유의미한 결과가 나타났다( $F=3.686, p=0.014$ ). 즉 네 가지 장애유형 중 적어도 하나의 장애유형이 도서관의 물리적 환경 영역에서 도서관불안의 차이를 보이고 있다. 나머지 영역에서는 통계적으로 의미가 있는 차이를 보이지 않았다.

추가적으로 물리적 환경 영역에서 어떠한 장애유형이 평균의 차이가 있는지 사후 검증을 실시하였다. 검증 방법은 Scheffe 사후검증을 활용하였다. Scheffe 검증은 분산분석을 하면서 2개 이상의 집단의 평균 차이를 비교하여 차이가 있음을 확인한 후, 어떤 집단의 평균이 차이가 있는지 차이집단을 검증하는 방법이다. 즉 네 가지 장애 유형에 따른 차이가 있는지를 확인한 후 그 차이가 있음을 확인했다면 구체적으로 어느 유형에서 차이가 있는지를 확인하는 사후분석 방법 중에 하나이다. 사후분석 방법에는 LSD, Duncan, Dunnett 등 여러 방법이 있으나 여기에서는 대표적으로 Scheffe 방법을 적용하였다.

〈표 7.1〉 물리적 환경 영역에서 장애유형간의 도서관불안 분석

장애유형(I)	장애유형(J)	평균차	표준오차	유의확률
시각장애	청각장애	-0.9786	0.2387	0.982
	지체장애	0.6127	0.2093	0.041
	뇌병변장애	0.0181	0.2182	1.000
청각장애	시각장애	0.0978	0.2387	0.982
	지체장애	0.7105	0.2627	0.069
	뇌병변장애	0.1160	0.2699	0.980
지체장애	시각장애	-0.6127	0.2093	0.041
	청각장애	-0.7105	0.2627	0.069
	뇌병변장애	-0.5945	0.2443	0.123
뇌병변장애	시각장애	-0.0181	0.2182	1.000
	청각장애	-0.1160	0.2699	0.980
	지체장애	0.5945	0.2443	0.123

〈표 7.2〉 물리적 환경 영역에서 장애유형간의 도서관불안 분석

장애유형	시각장애	청각장애	지체장애	뇌병변장애
평균	2.760	3.354	3.372	3.470

그 결과 <표 7.1>에서 보는 바와 같이, 시각장애인과 지체장애인 간에 통계적으로 유의한 평균의 차이가 있음을 볼 수 있다( $p=0.041$ ). 청각장애인과 지체장애인도 유의한 평균의 차이를 볼 수 있다( $p=0.069$ 로서 0.05이상이지는 하나 유의수준을 10%로 하거나, 표본의 숫자를 늘릴 경우 유의한 결과가 나올 수 있음). 즉 분산분석을 통해 물리적 환경 영역에서는 각 장애유형별로 차이가 있음을 알 수 있고, 사후분석을 통해 지체장애가 평균의 차이가 있음을 알 수 있다. 물리적 환경 영역에 대한 지체장애인의 도서관불안이 시각장애인, 청각장애인의 도서관불안보다 높다고 볼 수 있다. 따라서 거동이 불편한 지체장애인들에 대한 도서관의 배려와 시설에 대한 보다 세심한 노력이 필요하겠다. 특히 장애인들의 편안한 이동권 보장과 물리적 도서관 접근권을 높이는 방안도 함께 마련해야 한다. 일부 공공도서관에서 시행하고 있는 장애인무료택배서비스는 이동과 도서관의 접근이 곤란한 지체장애인들을 위한 도서관 정보서비스의 좋은 사례이다.

라. 도서관 방문목적과 도서관불안

장애인들이 주로 도서관을 어떠한 목적으로 방문하는지에 따른 도서관불안의 차이를 분석하였다. 본 연구에서는 도서관을 단 1회 방문하지 않은 사람이라도 추후에 도서관을 방문하고자 하는 목적을 예상하고 답변을 받았다. 집단의 구분은 크게 네 가지로, 연구조사 자료를 탐색하기 위한 집단, 일상적인 독서활동을 위한 집단, 각종 문화프로그램을 참여를 위한 집단, 각종 문화프로그램 참여를 위한 집단, 일반열람실을 이용하는 집단으로 구분하였다. 이들 집단들에 대한 도서관불안의 차이는 다음과 같다.

<표 8> 방문목적과 도서관불안 분석

변수	방문목적	평균	표준편차	F	제곱합	유의확률
물리적 환경 영역	연구조사자료탐색	3.2101	0.9708	1.242	99.970	0.298
	일상적 독서활동	3.3514	1.0577			
	문화프로그램참여	3.9375	0.6038			
	일반열람실이용	3.2580	0.8733			
도서관 이용 및 지식 영역	연구조사자료탐색	2.8985	0.8273	0.768	71.227	0.514
	일상적 독서활동	2.9879	0.8677			
	문화프로그램참여	3.4027	0.8076			
	일반열람실이용	3.0179	0.7342			
과제 및 연구 영역	연구조사자료탐색	3.0434	0.8950	0.477	67.025	0.699
	일상적 독서활동	3.1087	0.8121			
	문화프로그램참여	3.3958	1.0037			
	일반열람실이용	3.2043	0.6261			
디지털정보 영역	연구조사자료탐색	2.8695	0.7257	0.404	61.245	0.751
	일상적 독서활동	3.0372	0.8725			
	문화프로그램참여	2.8035	0.5555			
	일반열람실이용	3.0092	0.6462			

변수	방문목적	평균	표준편차	F	제곱합	유의확률
도서관 직원 영역	연구조사자료탐색	2.9565	0.9203	1.487	80.253	0.222
	일상적 독서활동	3.3434	0.9291			
	문화프로그램참여	3.5750	0.8241			
	일반열람실이용	3.3096	0.7001			
심리적·정서적 영역	연구조사자료탐색	3.2670	0.7863	0.492	76.782	0.688
	일상적 독서활동	3.3260	0.9479			
	문화프로그램참여	3.6785	0.9771			
	일반열람실이용	3.3087	0.7067			

〈표 8〉과 같이 연구조사 자료탐색 집단이 모든 영역에서 가장 불안감이 높은 것으로 나타났다. 또한 각 영역별로 집단 간의 차이는 통계적으로 유의미한 것으로 나타나지 않았다. 각 영역별로 세부 내역은 다음과 같다. 물리적 환경 영역에서 연구조사 자료탐색을 위한 집단이 3.2101점으로 도서관불안이 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 일반열람실 이용, 일상적 독서활동, 문화프로그램 참여 순으로 도서관불안이 높게 나타났다. 도서관 이용 및 지식영역, 과제 및 연구 영역, 심리적·정서적 영역에서는 연구조사 자료탐색을 위한 집단이 2.8985점, 3.0434점, 3.2670점으로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 일상적 독서활동, 일반열람실 이용, 문화프로그램 참여 순으로 도서관불안이 높게 나타났다. 디지털정보 영역에서는 상대적으로 다른 영역보다 도서관불안이 높게 나타났으며, 연구조사 자료탐색이 2.8695점으로 가장 높게 나타났으며, 문화프로그램 참여, 일반열람실 이용, 일상적 독서활동 순으로 도서관불안이 나타났다. 즉 장애인들이 디지털정보를 이용함에 있어서의 불안이 도서관을 이용함에 있어서 가장 높은 것으로 파악된다. 도서관 직원 영역은 연구조사 자료탐색, 일반열람실 이용, 일상적 독서활동, 문화프로그램 참여 순으로 도서관불안이 높게 나타났다.

따라서 장애인들이 연구조사와 자료탐색 등 학술연구목적으로 도서관을 방문하여 이용하고자 할 때 느끼는 불안감을 해소하기 위하여, 도서관 이용교육, 자료탐색 방법, 디지털정보 활용교육 등과 같은 프로그램을 운영해야 한다.

마. 도서관 방문횟수와 도서관불안

도서관의 방문한 적이 있는가와 방문 횟수가 증가할수록 장애인들이 느끼는 도서관불안에 상관관계가 있는지를 상관 분석하였다. 도서관 방문 횟수는 한 번도 방문하지 않은 집단과 1회에서 3회 방문한 집단, 4회에서 6회 방문한 집단, 7회에서 9회 방문한 집단, 10회 이상 방문한 집단으로 구분하였다. 도서관불안에 대한 전체평균과 방문회수의 상관관계 분석결과 상관계수 값이 0.251(p=0.009)로 약한 상관관계가 있음을 알 수 있다. 즉 방문횟수가 많은 장애인 일수록 도서관불안이 적다고 볼 수 있다. 각 영역별 도서관불안 평균과 방문회수와의 상관분석 결과는 다음과 같다.



〈표 9〉 방문횟수와 각 영역 도서관불안 상관분석

변수	상관계수	유의확률
물리적 환경 영역	0.268	0.005
도서관 이용 및 지식 영역	0.295	0.002
과제 및 연구 영역	0.092	0.346
디지털정보 영역	0.150	0.122
도서관 직원 영역	0.140	0.149
심리적·정서적 영역	0.203	0.035

방문횟수와 물리적 환경 영역의 도서관불안 간에는 상관관계가 있는 것으로 나타났다( $r=0.268$ ,  $p=0.005$ ). 즉 방문횟수가 높을수록 물리적 환경 영역에 대한 도서관 불안감이 낮아진다는 것을 알 수 있다. 이외에도 방문횟수와 도서관 이용 및 지식영역( $r=0.295$ ,  $0.002$ ), 심리적·정서적 영역( $r=0.203$ ,  $0.035$ )의 도서관불안도 약한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉 방문횟수가 높을수록 도서관 이용 및 지식 영역, 심리적·정서적 영역에 대한 도서관 불안감이 낮아진다는 것을 알 수 있다. 그러나 과제 및 연구영역, 디지털 정보영역, 도서관 직원영역과는 상관관계가 없는 것으로 나타났다.

따라서 도서관 방문을 자주한 장애인 이용자일수록 물리적 환경 영역에 만족하고, 도서관 이용이 용이해지고, 심리적·정서적으로 안정감을 느끼고 있다고 판단된다. 그러므로 장애인들의 도서관 방문을 유도함으로써 물리적 환경 영역, 도서관이용 및 지식영역, 심리적·정서적 영역에 대한 불안감을 해소시킬 수 있다. 또한 디지털정보영역과 과제연구영역, 도서관 직원영역의 도서관불안은 방문횟수와 상관없이 과제연구 시 상황에 따른 불안감, 도서관 직원들의 친절 정도에 의해 좌우됨을 알 수 있다.

## V. 결론 및 제언

본 연구에서는 장애인 이용자들이 공공도서관을 이용함에 있어서 느끼는 도서관불안의 유형에 대해서 조사하였다. 이를 바탕으로 장애인의 성별, 나이, 장애유형, 도서관 방문빈도, 방문목적에 따른 관계를 분석하고자 하였다. 이를 위하여 한국형 도서관불안 척도(K-LAS)를 사용하였으며, 그 결과를 통계적 방식으로 처리하였다. 이를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 장애인 이용자들의 공공도서관 이용 시 도서관불안 점수 전체의 평균은 3.1455로 다른 선행연구와 비교하였을 때, 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 이는 설문조사 시 장애인들의 도서관에 대한 기본지식의 차이에서 오는 결과로 해석할 수 있다. 영역별 도서관불안 점수는 도서관 직원

영역, 심리적·정서적 영역, 물리적 환경 영역, 과제 및 연구영역, 도서관 이용 및 지식 영역, 디지털정보 영역 순 이었다. 이것은 공공도서관을 이용하는 장애인들이 도서관 내 정보 활용에서 오는 불안보다는 타인과의 접촉에서 오는 불안이 훨씬 높은 것으로 판단된다. 이를 해결하기 위해서는 장애인들에게 직접 찾아가는 서비스와 도서관에 대한 설명과 이해를 높일 수 있는 교육프로그램 등이 꾸준히 개발·운영되어야 한다. 또한 지속적으로 도서관의 물리적, 환경적 시설 보완이 요구된다. 더불어 직원들의 장애인에 대한 이해와 장애인도서관서비스에 대한 지침 숙지, 보조공학기기 등의 사용법 교육이 필요하다.

둘째, 각 변수(성별, 나이, 장애유형, 도서관 방문빈도 차이, 방문 목적)에 따른 도서관불안을 분석하였다.

- (1) 장애인들의 성별에 따른 도서관불안 분석결과, 남자 집단이 여자 집단보다 불안감이 낮게 나타났으나, 통계적으로는 유의한 차이가 없었다.
- (2) 장애인들의 나이대별로 도서관불안 변수와의 상관관계를 분석한 결과, 나이와 물리적 환경 영역 간에는 약한 상관관계가 있으며, 나이가 많을수록 도서관의 물리적 환경 영역에서 오는 도서관불안이 높은 것으로 나타났다. 또한 나이가 많을수록 도서관 이용과 지식활용 측면에서 연령이 낮은 사람들보다는 불안감이 약한 것으로 파악된다. 추가적으로 각 변수간의 상관관계를 분석한 결과, 도서관 이용 및 지식영역과 물리적 환경 영역간의 강한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉 도서관 이용 및 지식영역에 대한 불안감이 낮을수록 물리적 환경 요인에 대한 불안감이 상대적으로 낮아질 수 있다. 향후 도서관 이용 및 지식영역에 대한 불안을 낮추는 다양한 방법들을 적용함으로써, 물리적 환경 영역에 대한 도서관불안을 동시에 보완할 수 있다.
- (3) 장애유형에 따른 도서관불안의 차이는 심리적·정서적 영역을 제외한 모든 영역에서 지체장애인의 도서관불안 점수가 가장 높게 나타났다. 심리적·정서적 영역에서는 시각장애인이 다른 장애인에 비해서 도서관불안이 높게 나타났다. 따라서 거동이 불편한 지체장애인들에 대한 도서관의 배려와 시설에 대한 보다 세심한 노력이 필요하겠다. 특히 지체장애인들의 물리적 도서관 접근권 보장과 시각장애인을 위한 대체자료 서비스 등이 우선적으로 요구된다.
- (4) 도서관 방문목적에 따른 도서관불안의 차이는 연구조사 자료탐색 집단이 모든 영역에서 가장 불안감이 높은 것으로 나타났다. 특히 디지털정보 영역에서는 상대적으로 다른 영역보다 도서관불안이 높게 나타났다. 즉 장애인들이 도서관 내 디지털 정보활용에 있어서 어려움과 두려움을 느끼고 있는 것으로 파악된다. 이를 해결하기 위한 디지털 정보활용교육이 필요하겠다.
- (5) 도서관 방문 횟수에 따른 도서관불안과의 관계를 분석한 결과, 도서관을 빈번하게 이용하는 집단일수록 도서관불안을 덜 느끼는 것으로 나타났다. 즉 방문횟수가 늘어날수록 물리적 환

경 영역에서 만족감을 느끼며, 도서관 이용이 용이해지고, 심리적·정서적으로 안정을 느끼는 것으로 나타났다.

이상과 같이 장애인들의 도서관불안감은 성별, 나이, 장애유형, 도서관 방문목적, 도서관 방문횟수에 따라 많은 차이를 보이고 있다. 따라서 공공도서관에서는 장애인들의 도서관불안을 감소시키기 위해서는 선택과 집중의 차별화된 정보활용교육과 직원들의 장애인에 대한 개방적 서비스 자세 및 장애인에 대한 이해와 서비스 정책 등의 마련이 필요하겠다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉

