

과제 정보탐색 과정에서 대학생의 인지적 장벽에 관한 연구*

Exploring Cognitive Barriers in University Students' Information Search Process

이용민 (Yong Min Lee)***
이지연 (Jee Yeon Lee)***

초 록

정보탐색의 수행은 정보 필요성 인식, 적절한 정보원 선택 및 평가를 포함하는 다양한 인지 활동으로 이루어진다. 이 연구에서는 대학생의 과제 수행 과정에서 나타나는 정보탐색의 어려움이 인지적 장벽과 어떤 관계가 있는지를 종합적으로 분석하였다. 인지적 장벽은 인간의 인지적 판단 과정에서 정보 접근을 방해하거나 지연시키는 장애물로 정의된다. 대학생이 경험하는 주요 인지적 장벽의 유형과 영향 요인을 탐색하기 위해 문헌 연구, 심층 인터뷰와 개인 검색 과정 영상 데이터를 포함한 데이터 수집과 내용분석을 수행하였다. 연구 결과, 도출된 주요 인지적 장벽은 무지, 부족한 검색 기술, 유용성 무인지, 그리고 주제 지식 부족 등으로 나타났다. Dervin의 의미형성 접근법을 활용하여 이러한 인지적 장벽에 영향을 미치는 요소를 분석하고 그 결과를 제시하였다. 본 연구는 대학생들이 도서관 디지털 자료와 인터넷 자료의 연계성을 이해하고 유용성을 인식하도록 지원할 필요성을 강조한다. 아울러, 정보탐색 역량의 격차를 고려한 정보 리터러시 교육을 마련할 것과 이를 대학 이전 정규 교육과정에 포함할 것을 제안한다.

ABSTRACT

Completing an information search task involves various cognitive activities, from recognizing the need for information to selecting and evaluating it. This study aims to explore and comprehensively analyze the difficulties university students encounter while performing information searches for academic tasks to determine whether these difficulties are related to cognitive barriers. In this context, 'university students' information search' refers to searches conducted for assignments or research tasks rather than everyday information needs. A cognitive barrier is defined as an obstacle in the human cognitive process that prevents or delays access to information. Through literature review, in-depth interviews, data collection including scripts and videos, and qualitative content analysis, we explored the types and influencing factors of major cognitive barriers experienced by university students. The main cognitive barriers identified were lack of knowledge, insufficient search skills, insufficient awareness of information usability, and lack of subject knowledge. Dervin's Sense-Making Approach was employed to analyze the factors that contribute to these cognitive barriers and present our findings. The study highlights the necessity of supporting university students in understanding the interconnectedness and usefulness of library digital resources and internet materials. Furthermore, it also suggests the need to develop information literacy strategies that recognise the gaps in information search skills and include them in the pre-university curriculum.

키워드: 인지적 장벽, 정보탐색프로세스, 개입, 의미형성접근법, 과제 정보탐색, 정보 행동
cognitive barriers, information search process (ISP), intervention, sense-making methodology, task information search, information behavior

* 이 논문은 연세대학교 문헌정보학과 박사학위논문 축약본임.

이 연구는 2022년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2022S1A5C2A03093597).

** 연세대학교 문헌정보학과 박사(lyma@yonsei.ac.kr) (제1저자)

*** 연세대학교 문헌정보학과 교수(jlee01@yonsei.ac.kr) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2024년 11월 12일 ■ 최초심사일자: 2024년 12월 5일 ■ 게재확정일자: 2024년 12월 6일
■ 정보관리학회지, 41(4), 71-99, 2024. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2024.41.4.071>

※ Copyright © 2024 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. 서 론

1.1 연구의 배경 및 목적

과제는 수행 목표가 있는 과업으로, 그 수행 과정에는 다양한 요소가 복합적으로 작용한다. 과제 수행 중 인지 과정은 정보 필요성 인식부터 선택과 평가까지 다양한 단계를 거치며, 과제의 특성과 복잡성이 정보탐색 및 활용에 영향을 미치는 인지적 요소를 결정한다(Byström & Hansen, 2005). 대학생들이 과제 정보탐색을 성공적으로 수행하려면 적절한 정보원을 활용하고, 효과적인 정보탐색 기술 및 전략을 적용하여 도서관 자원 및 서비스에 접근해야 하며, 이러한 지원을 제공하는 시스템 및 지원 체계는 개인의 학습에 매우 중요하다. 유용한 정보원이 존재하더라도 개인 내면의 장벽이나 접근을 방해하는 요소가 있다면 정보원에 접근할 수 없으므로, 인지적 장벽은 개인의 정보 및 정보원 접근, 정보 선택 과정에 영향을 미친다. 그러므로, 과제 정보탐색 과정에서 발생하는 인지적 장벽을 파악하면 대학생들의 정보탐색 실패 및 어려움의 원인을 깊이 이해할 수 있으며, 이를 통해 대학생들의 정보 문제 해결을 더 효과적으로 지원할 수 있다.

Sorrentino(2018)는 젊은 세대라고 해서 모두 신기술을 적극적이고 광범위하게 활용하는 것은 아니며, 나이뿐 아니라 경험, 이용 범위, 성별, 사회경제적 지위 등 다양한 요인이 ICT 기술 활용에 영향을 미친다고 주장한다. 그는 디지털 학습자를 획일적으로 분류하기보다는 개인차를 고려한 미묘한 차이를 이해해야 한다고 강조한다. 현재의 대학생들이 정보기술 사용과

경험 측면에서 이전 세대와 다른 특징을 보일 수 있지만, 이를 해석할 때는 개인차를 고려한 세밀하고 균형 잡힌 이해가 필요하다.

본 연구는 대학생의 과제 수행 과정에서 정보탐색 시 발생하는 어려움을 종합적으로 분석하여, 그 원인이 인지적 장벽과 관련이 있는지 탐색하는 것을 목적으로 한다. 연구 질문은 다음과 같다.

- RQ 1. 과제 정보탐색 과정에서 대학생이 직면하는 인지적 장벽은 무엇인가?
- RQ 2. 과제 정보탐색 과정에서 인지적 장벽은 어떻게 유형화할 수 있는가?
- RQ 3. 과제 정보탐색 과정에서 대학생의 인지적 장벽에 영향을 줄 수 있는 요소는 무엇인가?

이 연구는 대학생들의 정보탐색 과정에서 나타나는 구체적인 어려움을 개인의 관점에서 분석하여 그 의미를 해석하고 행동적 함의를 탐구한다. 이를 통해 과제 수행 중 정보탐색의 인지적 장벽에 직면하거나 필요한 지원을 받지 못하는 대학생들을 위한 효과적인 지원 방안을 모색하고자 한다.

1.2 연구의 범위 및 방법

본 연구에서 '대학생의 정보탐색'은 일상적인 정보요구가 아닌, 과제 수행을 위한 정보탐색을 의미한다. 장벽의 정의는 Savolainen(2015)의 연구에서 제시된 "정보 접근을 방해하거나 지연시키는 장애물"을 따랐다. 정보탐색 과정의 인지적 장벽(cognitive barriers)은 인간의 인지

적 판단 과정에서 정보 접근을 방해하거나 지연시키는 장애물 또는 어려움을 유발하는 요인으로 정의한다.

본 연구의 대상 과제는 대학생들이 수업 활동에서 부여받은 과제뿐 아니라, 공모전이나 특정 학업 목적을 위한 탐색 및 검색 활동이 수반되는 과제를 포함한다. 구체적으로 글쓰기 과제, 실험보고서, 에세이, 발표, 팀 과제 등 다양한 형태를 포함하며, 학술적 목적의 연구계획서나 소논문 또한 포함된다. 모든 대상 과제는 수행 과정에 정보탐색 활동이 필수적으로 수반된다.

연구 절차는 선행연구 분석, 심층 인터뷰 및 데이터 수집, 그리고 질적 연구 방법인 내용분석으로 구성되었다. 선행연구 분석을 통해 기존 문헌을 검토하여 인지적 장벽의 개념과 정보탐색 과정에서의 영향을 파악하였다. 심층 인터뷰를 통해 대학생들이 실제 정보탐색 과정에서 겪는 어려움과 인지적 장벽을 탐색하고, 내용분석을 통해 수집된 데이터를 분류 및 분석하여 인지적 장벽의 유형과 영향 요인을 도출하였다. 마지막으로, 이를 바탕으로 시사점과 문제 해결을 위한 지원 방안을 논의하였다.

2. 이론적 배경

2.1 과제 정보탐색

과제 정보탐색의 인지적 장벽을 이해하기 위해서는 정보탐색의 개념을 명확히 정의하고, 과제의 특성과 정보탐색 간의 연관성을 고찰할 필요가 있다. Byström과 Hansen(2002)은 과제 수행 과정을 과업(work task), 정보추구 과

제(information-seeking task), 정보탐색 과제(information search task)의 세 가지 수준으로 계층화하였다. 정보추구 과제와 정보탐색 과제는 상호 연관된 하위 개념이며, 특정 과제의 성격에 따라 이 두 활동이 중첩되거나 동일하게 나타날 수 있다. 글쓰기 과제나 연구 논문 작성 과제는 관련 정보를 찾는 정보추구 활동과 도서관 데이터베이스에서 자료를 탐색하는 정보검색 활동으로 구분할 수 있다. 이러한 분류는 대학생들이 정보원 이용과 도서관 자료 검색뿐만 아니라, 교수와의 상담 및 동료와의 토론 등 다양한 정보 수집 과정을 포괄적으로 설명하는 데 유용하다.

Byström과 Järvelin(1995)은 과제의 불확실성이나 명확하지 않은 성격이 높은 수준의 인지 활동을 요구하며, 과제 복잡성(task complexity)에 따라 필요한 정보 유형이 달라진다고 설명한다. 또한, Ingwersen과 Järvelin(2005)도 과업 과제와 검색 과제 간의 관계를 다루면서 검색 과제가 과업 수행자의 주관적 복잡성 인식에 부분적으로 의존한다는 점을 이후 연구를 통해 지적했다.

과제의 복잡성은 이용자가 인지적 부하를 주기도 하고, 복잡성에 따른 탐색 전략의 변화를 유도하는 방식으로 정보이용자에게 인지적인 영향을 미친다. 복잡성과 난이도는 이론적으로 서로 독립적일 수 있지만, 현실에서 복잡성은 난이도의 원인이 되기도 한다(Wildemuth et al., 2014).

이러한 연구들은 업무 과제와 검색 과제에 대한 여러 영향 요인의 관련성을 조명하면서 과제의 특성에 따라 정보탐색과 정보이용 방식이 변화함을 입증하고자 하였다. 과제 정보탐색은 복

잡성, 난이도, 이를 인식하는 개인의 인지 특성 등 다차원의 요인이 영향을 미친다.

2.2 과제 정보탐색의 인지적 요소

Vakkari et al.(2003)은 정보검색 과제에서 과제의 인지적 복잡성이 검색 전략 및 용어 선택에 영향을 미치는 것을 밝혔다. 그들은 학생들의 과제 수행 과정에서 문제 인식, 정보탐색, 검색 전략 활용, 검색 결과의 관련성 및 유용성 평가 간의 밀접한 연관성을 확인했다.

도메인 지식은 정보요구를 개념적으로 표현하고 검색어를 생성하는 데 중요하며, 주제에 대한 지식은 관련성 피드백에 기반한 질의 재구성에 반영된다. 검색 이용자의 정보탐색 기술과 지식은 시스템 기능 선택에도 영향을 미친다(Hsieh-Yee, 1993). 도메인 지식과 정보탐색 기술 지식이 정보검색 행동에 미치는 중요한 영향은 Liu et al.(2010)의 연구에서도 확인되었다. 이러한 연구들은 정보검색 과정에서 과제 특성과 인지적 요소의 상호작용에 대한 이해를 제공한다.

정보검색 과정은 의사결정을 수반하며, 다양한 인지적 활동과 밀접하게 연관되어 있다. Mintzberg(1973)는 의사 결정 과정을 시간 경과에 따른 정보탐색 및 활용 과정으로 설명했다. Auster & Choo(1994)와 Baldwin & Rice (1997)는 이 과정을 ① 문제의 식별(진단): 의사결정 필요성 인식 및 문제 이해, ② 해결책 개발: 가능한 해결책 탐색 및 개발, ③ 선택: 대안 평가, 선택 및 배제의 세 단계로 구분했다. 문제 해결 과정에서 최적의 선택을 위한 다양한 해결책의 평가는 인지적 평가를 수반하며, 인지적

편향이나 제한된 합리성(bounded rationality)의 영향을 받을 수 있다. 제한된 합리성 이론은 인간이 정보, 인지적 능력, 시간 제약 등으로 인해 완전한 합리성을 갖추지 못한 채 의사결정을 한다는 것을 설명한다(Simon, 1979).

정보검색 과정에서 인지적 요소의 상호작용을 연구한 Kinley et al.(2014)은 인지스타일 (cognitive styles)을 “정보를 조직, 지각, 기억, 표현하는 데 있어 개인이 선호하는 습관적인 접근 방식”으로 정의하고 기존의 관련 연구를 바탕으로 이용자의 인지 스타일 분석 테스트 (Cognitive Styles Analysis)를 통해 웹 정보검색 전략, 쿼리 재구성 행동, 웹 탐색 스타일, 정보 처리 접근방식에 미치는 영향을 모델을 통하여 검증하였다.

이와 같은 연구들은 정보탐색이 단순히 정보를 찾는 행위에 그치지 않고, 과제의 성격과 복잡성에 따라 전략적으로 변화하며, 인지적 요소가 정보탐색의 성과에도 영향을 준다는 것을 시사한다. 복잡한 과제일수록 다양한 정보자원을 활용한 심층적 탐색이 필요하며, 정보를 탐색, 평가, 활용하는 과정에서 인지적 요소는 정보탐색의 성공에 매우 중요하다.

2.3 정보탐색 행동에서 인지적 장벽

Savolainen(2015)은 정보탐색 행동의 원인과 현상을 심층적으로 탐구하며 인지적 장벽 요소를 분석하고자 하였다. Savolainen은 정보장벽을 ‘정보 접근을 방해하거나 지연시키는 장애물’로 정의하고, 정서적 장벽과 인지적 장벽으로 나누어 문헌분석을 통해 이 개념을 분석하였다. 인지적 장벽은 정보탐색 과정에서 정보

원을 식별하고 선택하며 접근하는 결정에 중요한 역할을 하므로, 이를 분석하는 것은 정보탐색 실패 원인을 이해하는 데 중요하다고 보았다. Savolainen은 정보탐색 과정을 ① 정보요구의 파악 및 명시, ② 잠재적 정보원 확인 및 선택, ③ 정보원 접근의 세 단계로 구분하여 분석 결과를 제시하였다.

Mansourian과 Ford(2007)의 연구는 정보과부하로 인한 인지적 장벽을 해결하기 위해 정보량을 제한하는 전략을 사용하는 현상을 관찰하고, 이를 이상적인 탐색 전략과 대비되는 타협적인 전략으로 분석하였다. 그러나 정보과부하는 인지적, 정서적 요인이 복합적으로 작용하므로 원인과 결과가 혼재될 수 있다. Savolainen은 정보과부하를 처리하지 못하는 상태를 정보원 선택 및 접근 단계의 인지적 장벽으로 분류하였다.

Warwick et al.(2009)의 연구는 검색 기술부족으로 인해 정보탐색이 개인에게 친숙한 '안전지대'(예: 구글) 내에서 제한되는 경향을 밝혔다. 이는 기술 정보 부족과 같은 인지적 장벽이 정보탐색 행동에 부정적 영향을 미치는 사례이다.

인간의 인지 과정은 내·외부적으로 복잡한 과정과 맥락에 다양한 요소들과 밀접하게 연결되어 있다. 정보원 접근, 지식, 기술, 경험 등 다양한 요소들이 정보 선택 및 이용에 영향을 미치므로, 이러한 요인들을 분석하려면 다각적인 접근이 필요하다.

2.4 정보탐색프로세스 모델과 개입

Kuhlthau는 정보탐색프로세스(Information

Search Process, 이하 ISP) 모델을 통해 정보탐색 과정에서 발생하는 인지적, 정서적, 행동적 변화와 복잡한 지식 구성 과정을 밝혔다. 그는 정보탐색 과정이 단순한 정보 획득 및 재생산이 아니라 의미 탐색 과정임을 강조한다(Kuhlthau, 1990: 1991: 2004). 개인이 정보탐색 과정에서 겪는 혼란은 실제 정보 이용 경험과 검색 과정에서의 기대치 간의 차이(gap)에서 비롯되며, 이러한 불확실성은 지식 구성에 필수적인 요소라고 설명한다.

Kuhlthau와 Cole(2012)은 인간은 지식 형성을 위해 1단계(Initiation)의 정보 욕구와 접촉해야 하지만, 실제 지식 형성은 ISP 모델에서 4단계인 과제에 대한 초점, 주제에 대한 비판적 또는 개인적인 관점을 공식화(Fomulation) 할 때만 발생한다고 설명한다. 이러한 차이 때문에 3단계(Exploration)는 근본적으로 주제에 대한 정보를 탐색할 때 효과적인 정보탐색을 방해하는 장벽이 존재할 수 있다고 보았다. ISP 단계별 상황에서 직면하는 어려움과 혼란을 느끼는 상황은 비슷하지만, 실제 나타나는 인지적 장벽 현상은 개인별 차이가 있을 수 있으므로 이를 구체적으로 관찰하고 분석할 필요가 있다.

Kuhlthau(2008)는 이러한 상황을 해결하는 과정에서 '개입(Intervention)'이 개인의 문제 해결에 유용한 지원을 제공한다고 설명한다. '개입 영역(Intervention Zone)'은 컨설팅이나 정보상담처럼 개인이 독자적으로 수행하기 어려운 과제를 지원을 통해 해결하는 과정이다. 그는 개입의 목표가 과제 수행 지원에 있지만, 단순한 문제 해결에 그치지 않고 정보탐색자 스스로 불확실성과 복잡성을 극복하는 능력을 향상시키는 것임을 강조했다.

2.5 대학생 과제 정보탐색 행동과 정보 탐색 과정의 어려움

Head와 Eisenberg(2009)는 디지털 시대 대학생들의 정보탐색 방식을 관찰하여, 다양한 정보원과 해결 방법을 활용함에도 불구하고, 연구 과정의 상호작용, 즉 다양한 연구 맥락을 위한 특정 정보원 이용 과정에서 어려움, 좌절, 도전을 겪는다는 점을 지적했다. 정서적 좌절감은 주로 정보 과부하, 정보원 과다로 인한 혼란, 그리고 시간적 제약으로 인한 과제 진행 어려움에서 비롯되었으며, 특히 원하는 자료를 적절한 시기에 찾지 못하는 어려움을 자주 경험했다고 보고하고 있다.

Weber et al.(2018)은 학생들의 검색 로그를 분석하여, 도서관 데이터베이스나 Google Scholar 사용 방식이 Google 검색과 유사하다는 점을 발견했다. 학생들은 짧은 검색어를 입

력하고, 검색 결과 첫 페이지를 넘기거나 검색어를 수정하는 경우가 드물었다. 연구는 학생들이 알고리즘이 이미 관련성 순으로 결과를 정렬했다고 믿어, 고급 검색 옵션 사용이나 결과 검토의 필요성을 인지하지 못하는 점을 문제점으로 제기했다.

Datig(2014)는 유학생의 도서관 인식을 설문조사와 인터뷰를 통해 분석하여, 다양한 문화적 배경 차이가 인식 차이로 이어지는 과정을 연구했다. 유학생의 과거 도서관 이용 경험에 기반한 선입견으로 인해 사서의 역할을 이해하거나, 도서관에 대한 부정확한 인식으로 도움 요청이나 서비스 활용에 어려움을 겪는 사례를 제시했다.

본 연구에서는 국내 대학생들의 정보탐색 과정의 어려움을 다룬 기존 연구 논문들을 분석하여, 어려움과 장벽 관련 내용을 코딩하고 〈표 1〉과 같이 정리하였다. 이 분석 결과는 사전 설

〈표 1〉 국내 연구의 정보탐색 어려움 사례 텍스트 분석

어려움의 유형	사례 또는 예시	연구
1) 정보 선택 및 평가의 어려움	학습자들은 충분한 정보 활용 교육의 결여, 객관적인 정보 적합성 평가기준의 부재, 신뢰성 있는 정보원에 대한 안내 미비, 그리고 참조할 정보원 활용에 대한 명확한 지침 부족	이정미(2015), 이은주, 이제환(2011), 배경재(2014), 윤정옥(2004)
2) 정보원의 신뢰도에 대한 판별의 어려움	신문기사 등의 정보원의 신뢰성 평가	배경재(2014)
3) 적절한 정보탐색을 위한 시작의 제약	과제의 마감 시한에 대한 압박은 탐색 시간의 부족을 초래	윤정옥(2004), 곽병희(2004)
4) 다양한 정보원 중 선택의 어려움	선택 가능한 다수의 정보원 중에서 가장 적합한 정보원을 결정하는 것의 어려움	배경재(2014)
5) 팀 기반 과제 수행과정의 어려움	일정 관리, 팀에 적응하는 문제	배경재(2012)
6) 도서관 모바일 서비스의 인터페이스 문제	검색 시스템의 민감성, 상세 정보의 부족, 논문 검색의 낮은 성공률, 기술적 오류에 의한 원문 접근 문제 등	김성진(2014)
7) 도서관 불안	도서관의 시설 및 자료이용과 관련하여 신입생들은 불안감을 경험	김양우(2006), 정종기(2014)
8) 정보탐색 과정에서 개인차이 및 어려움	개인의 노력 부족, 정보 소스와 탐색 방법에 대한 지식의 결여, 열악한 정보 환경 등	김양우(2006)
9) 언어	언어장벽, 검색언어와 검색 복잡성	심원식, 안혜연, 변제연(2015)

문조사 및 인터뷰 과정에 활용되었다.

2.6 의미형성 접근법

의미형성 접근법(Sense-making Methodology)은 인간이 정보 수용자로서 다양한 요소를 인식하고, 이를 바탕으로 정보를 이해하며, 삶의 맥락에서 의사소통하는 방식을 연구하는 방법이다(Dervin, 1983: 1998: 1999). Dervin은 '의미형성'을 개인이 자신의 세계를 이해하고 정보요구 및 이용을 구성하는 일련의 개념과 과정으로 정의한다. 의미형성 과정은 개인이 시간과 공간을 통해 자신의 움직임을 내적으로(인지적으로) 및 외적으로(절차적으로) 구성하고 설계하는 행위이다. 현상학적 전통을 따르는 이 방법은 지식이 언제나 특정한 내용과 연관되어 있으며, 특정 대상에 대한 지식으로만 이해될 수 있다고 본다. 현상학은 개인의 경험을 통해 현상의 보편적 본질을 발견하고 이를 서술하는 것을 목표로 하며, 이러한 서술 방식은 참여자가 '무엇'을 경험했는지와 그것을 '어떻게' 경험했는지에 초점을 맞춘다(Moustakas, 1994, 58-59).

Naumer et al.(2008)에 따르면, 이 접근법은 인간이 자신의 인식과 차이가 있는 '현실'을 경험하며 맥락 안에서 불일치를 경험하는 순간을 이해하는 데 중점을 둔다. Dervin(1998)은 의미형성 접근법을 사람들이 실제로 무엇을 원하는지를 알아내려는 시도라고 설명하며, 상황을 바라보는 방식과 그 상황에서 구성할 수 있는 의미 사이의 본질적인 연결에 주목한다.

Johnson(2003)은 맥락(context)을 연구하는 다양한 접근방식이 인과적 분석보다 해석적 분

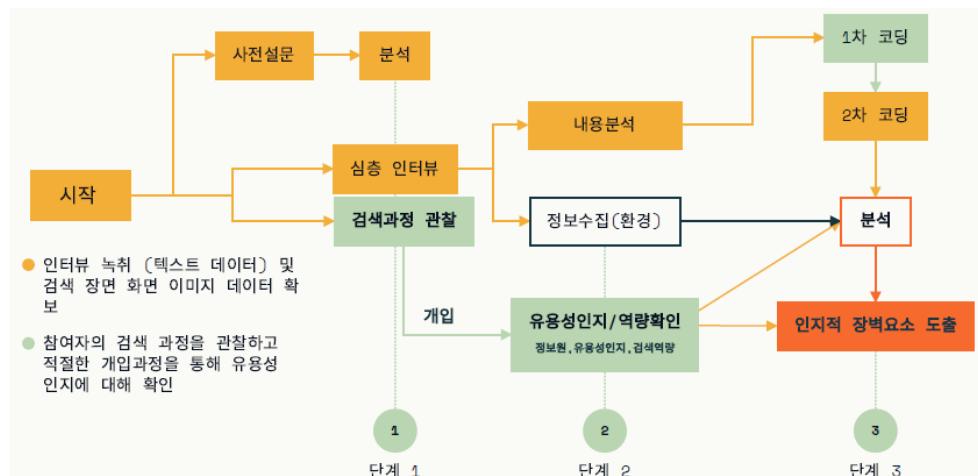
석에 더 적합하다고 지적한다. 기능주의자는 맥락을 잘 이해하면 중요한 설명 변수를 분리하고 일반화하지만, 해석주의자는 특정 사례에 대한 풍부한 설명을 위해 맥락의 이해가 필요하며, 이를 통해 이론적 통찰력을 얻는다고 주장한다.

본 연구에서는 대학생의 과제 정보탐색 과정에서 발생하는 다양한 의식과 감정의 변화, 그리고 인지적, 정서적, 사회적 요소의 상호작용이 복합적으로 나타나는 개인의 변화에 주목하여, 인지적 장벽을 맥락 안에서 파악하기 위해 의미형성 프레임워크를 적용하였다.

3. 연구 설계

데이터 수집 과정에서 선행연구에 기반한 사전 설문조사를 통해 대학생의 정보 문제를 분석하고, 참여자의 소속기관의 대학도서관 홈페이지 정보 제공 현황을 사전에 확인하여 적절한 탐색 전략과 정보원을 준비하였다.

개인의 인지적 장벽에 대한 인식은 공개를 꺼리는 정보에 해당하며, 무지나 개인의 부족함에 기인한 어려움은 질문에 대해 솔직한 답변을 바로 얻기 어려운 주제이다. 연구자는 이를 간접적 과정을 통해 파악하기 위해 참여 대학생에게 과제 수행 시 사용한 키워드 검색이나 검색 과정을 재현하도록 요청하여 관찰을 통해 그 어려움과 문제 상황을 수집했다. 또한 연구자는 정보탐색 과정 중 새로운 정보가 제공될 때 피면담자의 반응을 관찰하여 인식 변화의 순간을 포착하는 데 집중했다. 피면담자의 응답과 유용한 정보를 접한 이후의 반응을 기록하여, 새롭게 인지한 부분과 인식 변화를 수집하고자 했다.



〈그림 1〉 연구 진행 과정

3.1 데이터 수집

2023년 9월 4일부터 10월 5일까지 서울, 수도권, 지방의 세 권역에서 대학생 25명을 대상으로 온라인 사전 설문조사를 실시하였다. 설문 참여자 중 22명이 심층 면접에 응하였으며, 약 한 달에 걸쳐 면접을 진행하고 정보탐색 과정을 영상으로 녹화하였다.

3.1.1 연구참여자

인터뷰 대상자 섭외는 추천방식과 설문 참여를 통해 진행하였다. 연구참여자가 사전 설문에 응답하면서 인터뷰 일정을 제시하는 방식으로 참여 의사를 밝히면 연구자가 문자 또는 카카오톡 오픈 채팅방 대화를 통해서 사전 문의가 필요한 사항들을 점검하고, 최종 참여 의사를 다시 확인한 후 인터뷰 일정을 확정하였다. 인터뷰가 진행됨에 따라 처음 참여했던 학생들이 다른 학교에 재학 중인 친구를 소개하는 방식으로 인터뷰 대상을 확장할 수 있었다. 섭외 초기에 서울,

수도권, 지방의 8개 대학을 시작으로 지역을 누르어 시작하고, 눈덩이 방식으로 확장하여, 최종 22명이 참여하였다. 이들은 14개 대학교 소속이며, 같은 대학교 출신 학생은 최대 4명이었다. 전공은 국문학과 시각디자인 전공자는 각각 2명이 중복되었지만, 이들은 모두 복수전공 또는 융합전공을 이수하여 실질적인 전공 분포는 인문, 사회, 이공계를 포함 22개로 다양하다. 성별은 여학생 14명(63.6%), 남학생 8명(36.4%)으로 여성이 많았다. 학년별로는 4학년이 8명으로 가장 많았고, 2학년 7명, 3학년 6명, 1학년 1명이었다. 소재지별로는 서울 소재 대학 8명(36%), 수도권 소재 대학 5명(23%), 지방 소재 대학 9명(41%)이었다.

3.1.2 사전 설문

사전 설문은 인터뷰 진행 안내, 피면담자 정보 수집, 인터뷰 자료 준비를 위해 실시되었다. 인터뷰 참여자를 대상으로 한 사전 설문은 〈표 2〉와 같이 5개 영역, 총 17개 항목으로 구성되었다.

〈표 2〉 사전 설문의 구성

구분	하위 문항
1) 개인정보 동의(1문항)	개인정보 및 인터뷰 데이터 수집에 대해 동의
2) 신상에 대한 기본 정보(5문항)	닉네임, 전공, 학년, 전공유형 및 학생의 동기(대학원 진학 등), 연락처
3) 인터뷰 내용 준비 질문(9문항)	<ul style="list-style-type: none"> - 과제를 위한 정보탐색의 어려움 - 정보검색에서 가장 먼저 시작하는 포털이나 사이트 - 언어에 대한 부담 확인 - 유료 원문의 이용이나 원문 접근이 어려울 때 대처 - 도서관 이용교육이나 수업에서의 정보탐색 관련 정보 제공 여부 - 정보탐색이 필요한 과제의 주제나 관련 키워드 정보
4) 대학생활을 위한 커뮤니케이션 방식(1문항)	가장 많이 활용하는 플랫폼(구글, 블로그, 네이버, 기관 홈페이지, 서비스 등)이나 채널(이메일, 문자, SNS명, 오픈채팅 등)
5) 인터뷰 일정을 위한 날짜 정보(1문항)	인터뷰 가능 날짜 2개 이상 선택

3.2 내용분석 및 신뢰도 검사

음성 녹음 파일은 텍스트로 전사되었으며, 이 전사본을 기반으로 오픈 코딩을 수행하여 관찰 결과 및 인터뷰 데이터를 종합, 분석하고 코드북을 작성하였다. 코딩 결과에 대한 코더 간 신뢰도(inter-coder reliability, ICR) 검사는 코딩 과정의 체계화, 분석의 일관성과 신뢰성 확보, 객관성 향상, 연구의 질 평가에 중요한 역할을 한다. 본 연구에서는 Krippendorff의 알파 계수를 사용하여 신뢰도를 평가하였다.

코딩 결과 검사는 전체 22개의 전사 문서 중 25%에 해당하는 6개 문서를 대상으로 연구자와 두 명의 코더의 결과를 비교하는 방식으로 진행되었다. 검사 결과, 코더 A와 연구자 간 신뢰도는 0.86, 코더 B와 연구자 간 신뢰도는 0.84로 나타났다. Krippendorff(2018)의 기준에 따르면 0.8 이상의 값은 만족스러운 수준의 일치도로, 본 연구의 코딩 결과는 신뢰할 수 있는 것으로 해석할 수 있다.

4. 연구 결과

본 연구는 내용분석과 관찰을 통해 수집된 정보를 코드화하고, 1차 분석과정을 거쳐 인지적 장벽의 요소를 도출하고 이를 유형화하여 기존 연구와 비교하였다. 2차 분석과정을 통하여 대학생의 인지적 장벽에 영향을 줄 수 있는 요소를 개인이 처한 상황과 개인의 인식과 현실의 차이, 정보를 이용하고 결과를 획득하는 과정을 분석하였다.

4.1 어려움의 유형과 관찰 내용분석

대학생들이 직접 표현한 과제 정보탐색에서 겪는 주요 어려움은 1) 검색 결과 정보가 부족하거나 없어서 겪는 어려움, 2) 검색 결과가 너무 많아서 겪는 어려움, 3) 키워드 선택의 어려움, 4) 정보 선택의 어려움, 5) 원문 접근의 어려움, 6) 주제 이해의 어려움 등으로 보고되었으며, 가장 많은 응답을 받은 어려움은 정보 선택의 어려움, 결과가 없음, 너무 많은 자료의 순

으로 나타났다.

피답자와 대화가 진행되어 가면서 면담자는 구체적으로 어려웠던 상황이나 해당 주제로 학생이 직접 온라인 검색을 하는 상황을 보여달라고 요청하고, 피면답자는 줌 화면 공유기능을 통해 자신의 화면을 면담자와 공유하면서 검색하는 모습을 보여주었다. 면담자는 검색과정을 수행하는 모습을 화면을 통해서 관찰하면서 피면답자가 각 어려움에 어떻게 직면하는지에 대한 구체적 과정과 피면답자의 검색기술이나 정보탐색 역량의 준비도까지 파악할 수 있었다. 원문 접근 방법의 어려움은 어느 부분에서 문제를 느끼는지 화면을 통해 학생의 입장을 직관적으로 이해할 수 있었다. 그러나, 참여 학생들의 스스로 판단한 어려움과 연구자의 관찰 결과에는 차이가 있었다. 예를 들어, 학생들은 검색 결과 부족을 어려움으로 지적했으나, 실제로는 키워드 선정 오류, 미숙한 검색 기술, 또는 부적절한 검색 전략으로 인한 경우가 많았다. 또한, 학생들은 자료 선택의 어려움을 호

소했지만, 이는 검색 결과 해석을 위한 지식 부족 때문인 경우도 있었다. 따라서, 학생들의 자기 보고를 기반으로 초기 코드를 부여한 후, 관찰 및 면담을 통해 확인된 어려움의 현상과 원인을 추가로 코딩하여 최종 코드에 반영하였다. 이 과정을 통해 인지적 장벽을 도출하고, 두 번째 연구 질문인 인지적 장벽 유형화를 위한 요소를 분류하고 정리하였다.

오픈 코딩을 기반으로 한 초기 내용분석에서는 83개의 코드에 대해 756회의 코딩을 수행하였다. 이 단계에서는 인터뷰 데이터에서 자연스럽게 나타나는 패턴과 주제를 중심으로 코드를 생성하고, 유사 코드 비교, 개념어 수정, 맥락별 구분, 범주화 등을 거쳐 코드북을 구성하였다. 개방 코딩 과정에서는 사건, 행동, 상호작용의 유사성을 비교하여 개념별로 그룹화하였다. 학생들의 어려움 표현은 개인차가 있지만, 개인의 인지적 요소, 즉 인지적 장벽으로 추출 가능한 요소에 초점을 맞춰 개념을 코드화하였다. 초기 코드의 빈도수 분포는 〈표 3〉에 제시하였다.

〈표 3〉 전체 초기 코드의 빈도수

코드명	빈도	코드명	빈도	코드명	빈도	코드명	빈도
과제의 주제	24	유용성 인지	5	유용성 인지 못함	15	선배의 도움	11
과제탐색 시작	20	도서관 홈페이지 유용성 인지	11	도서관과 인터넷을 별개로 인식	7	친구의 도움	7
번역기 사용	10	유용성 인지 후 반응	18	대학 이전의 검색 경험	16	도움의 효과성	5
선호하는 사이트	2	대학 수업에서 정보제공	32	현재 대학도서관 이용	14	혼자 해결하는 이유	11
언어적 부담	1	수업의 요구수준	22	정보니즈	7	대학생활 정보	18
검색 위치	10	도서관 이용교육	17	대학 이전 도서관 경험	19	이메일	10
원문이 열리지 않을 때	5	정보의 우연한 발견	1	소극적 태도	8	에브리타임 활용	10
유료정보의 활용	3	대학도서관의 차이점	15	적극적 태도	8	무지	16
키워드 사용	7	대학생의 인식	8	가족의 도움	5	이해 부족	17
검색기술	18	디지털도서관 인지	2	교수에게 도움 요청	4	인지하지 못한 이유	7
필터링	18	정보원을 모름	4	신입생의 정서	4		
검색기술 모름	18	코로나 영향	4	도서관 홍보	12		

참여자들의 유용성 인지 후 나타난 반응을 구체적으로 관찰하면서, 연구자는 대학생들의 검색 기술이 전반적으로 부족하며, 이들이 기초적인 키워드 검색을 활용하더라도, 도서관 서비스나 정보원에 대한 유용성 인식이 부족하여 관련 정보 접근 기회가 제한적일 수 있음을 알게 되었다. 인지적 장벽은 과제 수행에 필요한 정보탐색을 위해 적합한 정보원, 특히 대학 도서관이 제공하는 유용한 정보원들이 학생들과 연결되지 못하는 상황에서 주로 발생하였다. 많은 참여 대학생들은 과제 정보탐색을 일상적으로 사용하는 검색엔진만으로 충분하다고 생각하고 있으며, 도서관 서비스의 유용성, 특히 적절한 원문정보 접근 방법을 인지하지 못하고 있었다.

4.2 인지적 장벽의 유형: 1차 분석

인터뷰 내용분석과 관찰 결과 가장 빈번하게 나타난 인지적 장벽은 '무지'였다. 이는 정보원에 대한 무지, 원문 이용 및 관련 정보환경에 대한 통합적 이해 부족, 도서관 서비스에 대한 무지, 그리고 자신의 무지를 인지하지 못하는 점 등을 포함한다. 다음으로 많이 확인된 인지적 장벽은 부족한 검색 기술로 참여 대학생들은 필요한 검색기술에 대해 잘 모르고 있었다. 키워드 조합 검색 이외에 필터링을 사용하는 학생은 한 명이었다. 주제 지식 부족은 학생들의 검색 전략 및 키워드 사용 방식을 통해 간접적으로 관찰되었다. '유용성'과 '유용성 무인지'에 해당하는 코드를 인지적 장벽 요소로 구분할 때는 '유용성 무인지' 코드로 분류하여 정리

〈표 4〉 인지적 장벽 유형 요약

인지적 장벽 유형	하위 코드	사례
1) 무지	정보원에 대한 무지	- 소속 대학에서 제공되는 전자자료나 정보원에 대해 알고 있지 못하는 사례
	원문이용과 관련된 정보환경의 통합적 이해 부족	- 인터넷 검색에서 나온 논문이 대학도서관의 구독 정보와 연결되어 있다는 사실을 인지하지 못하거나 원문 접근이 안되는 경우 원문을 무료로 이용하는 방법을 알지 못함
	도서관 서비스에 대한 무지 또는 선입견	- 대학도서관 서비스에 대해 알지 못함 - 과제에 필요한 정보를 지원한다는 사실을 인지하지 못함
	본인이 무엇을 모르는지 인식하지 못함	- 정보탐색에 대한 정보를 잘못 알고 있는 경우 또는 과제에 관련하여 잘못된 정보로 접근하여 결과를 얻지 못함
2) 검색기술 부족 또는 무지	키워드 검색, 필터링, 검색 전략의 부재	- 검색기술이 부족해서 원하는 결과를 필터링하거나 적정한 정보를 찾기 어려운 상황을 겪는 사례나 상황
3) 유용성 무인지	도서관과 인터넷을 별개로 인식, 선입견 (도서관의 이미지)	- 대학도서관 홈페이지의 유용성을 몰랐던 경우를 개인이 인지하고 인정한 사례 - 대학도서관의 디지털도서관 서비스에 대한 이해가 없었다는 것은 인지하고 인정한 사례
4) 주제 지식의 부족	키워드 선택의 어려움	- 해당 수업에서 요구하는 주제에 대한 이해가 부족한 사례 - 도메인 지식 부족
5) 언어	언어적 부담	- 외국어 자료에 대한 부담감이나 회피

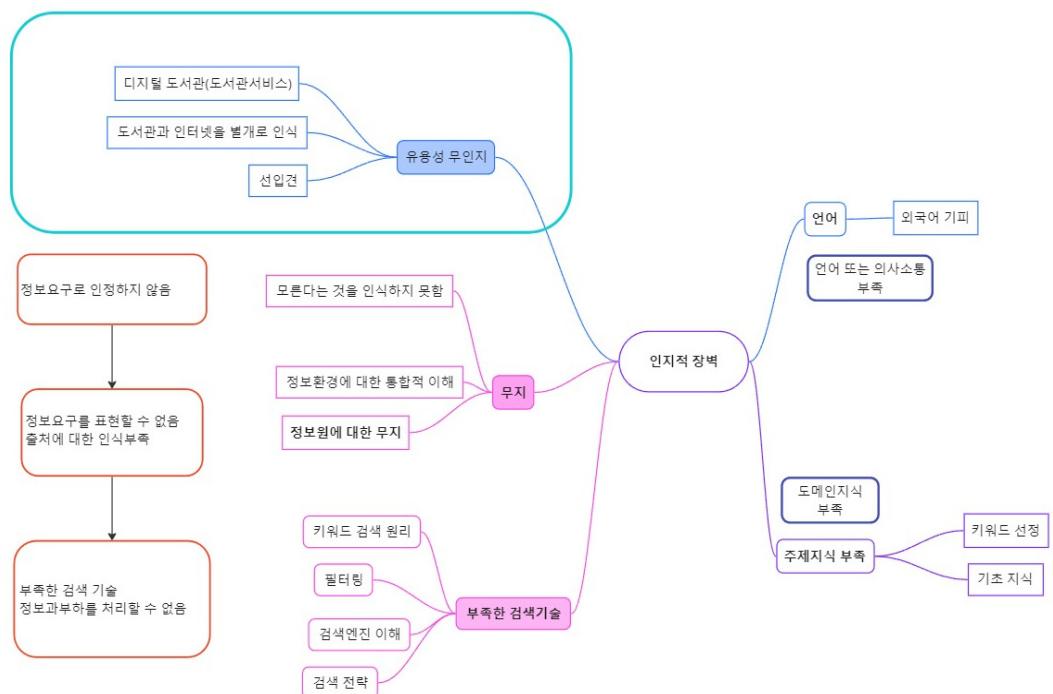
하였다. ‘유용성 무인지’ 장벽은 ‘무지’와 달리 연구자의 개입을 통해 참여자들이 자신의 무지 를 인지할 수 있었던 점이 특징이다. 언어 장벽은 심원식 외(2015)의 연구에서 정보탐색에서 언어적 장벽이 점차 완화되고 있음을 시사한 바와 같이, 이번 연구의 참여자 다수가 다양한 번역 툴을 사용하고 있으며, 인지적 장벽으로 인식하지 않는 경향을 알 수 있었다.

4.3 인지적 장벽 유형 비교

이 연구에서 도출된 인지적 장벽의 유형을 기준 연구(Savolainen, 2015)의 결과와 비교하여 그림으로 나타내었다. Savolainen은 정보탐색 단계별로 인지적 장벽을 분석하였다. 정보

요구를 구체화하고 식별하는 단계에서는 ‘정보 요구를 인정하지 않음’을, 정보원을 선택하고 접근하는 단계에서는 ‘정보요구를 표현할 수 없음’, ‘출처에 대한 인식 부족’, ‘낮은 자기효능감’, ‘부족한 검색 기술’, ‘정보 과부하를 처리할 수 없음’을 장벽 유형으로 제시하였다. 본 연구 결과와 비교해 볼 때, ‘무지’와 ‘부족한 검색 기술’은 두 연구 모두에서 공통적으로 나타나는 인지적 장벽이다.

〈그림 2〉의 오른쪽에 제시된 ‘언어 장벽’은 Savolainen이 언급한 언어 또는 의사소통 부족으로 분류되는 장벽의 특성과 일치한다. ‘주제 지식 부족’은 본 연구에서 심도 있게 다루지는 않았으나, 학생들의 검색 과정 관찰 결과, 주제에 대한 이해 부족으로 인한 키워드 선정 및 탐



〈그림 2〉 Savolainen의 인지적 장벽 유형과 비교

색 어려움과 관련됨을 확인하였다. 본 연구에서 새롭게 제시된 '자신이 모르는 것을 인식하지 못하는 무인지'는 정보요구 구체화 및 식별 단계에 해당하는 장벽이며, '유용성 무인지'는 Savolainen의 연구에서는 발견되지 않은 새로운 유형의 인지적 장벽이다.

'유용성 무인지'는 과제 정보탐색 목표를 가진 사용자가 자신의 지식과 정보원을 활용하여 탐색을 시작하는 과정에서, 대학생들이 소속 대학에서 제공하는 디지털 정보원과 같이 과제 수행에 필수적인 정보자원의 존재 자체를 인지하지 못하는 상태를 의미한다. 단순한 무지와 달리, 과제 수행에 필요한 필수 정보자원을 인지하지 못하는 비정상적인 상태로 볼 수 있으며, 교육적 공백으로 해석될 수 있다.

이번 연구에 참여한 대학생들은 도서관 이용과 관련된 유용성 인지 장벽을 여러 가지 경험했다. 이는 Datig(2014)의 연구에서 유학생들이 본국과 유학 대학 간 문화적 환경 및 인프라 차이로 인한 문화 충격을 경험하는 사례와 유사성이 있다. 즉, 참여 학생 상당수가 대학 전 이용했던 도서관과 대학도서관의 차이를 전혀 인식하지 못하거나, 도서관을 단순히 책이나 건물로만 인식하는 선입견 등은 결과적으로 필수적인 정보원과 과제를 연결 짓지 못하는 유용성 무인지의 인지적 장벽 현상으로 관찰되었다. 대학생들의 인지적 장벽은 참여자의 소속 기관의 수준이나 서비스의 제공 유무와 관련이 없었다. 대학생 개인이 인지적 장벽 현상에 머물러 있는 상태에서는 스스로의 부족함이나 무지, 무인지를 인식하지 못하는 특징을 보여주었다.

4.4 의미형성 접근법: 2차 분석

2차 분석은 인터뷰 및 관찰 자료를 Dervin의 의미형성 프레임워크에 적용하여, '상황(situation)-차이(gap)-도움(help)'을 상위 범주로 설정하고, 각 범주에 따라 코드를 재구성하였다. 1차 분석 결과에서 의미를 지닌 코드만을 선별하여 (〈표 5〉 참조), 범주와 코드로 정리하였다. '상황' 상위 범주에는 대학생의 교육환경 및 커뮤니케이션을 하위 범주로 구성하였다. '교육 환경' 하위 범주에는 과제 주제, 대학의 지원 요소, 수업 정보, 대학도서관 이용 교육 등이 포함된다. '대학-학생 간 커뮤니케이션' 하위 범주는 도서관 및 대학 기관과의 소통 방식에서 도출된 특징 및 요인들을 포함한다. '차이(gap)' 상위 범주에는 개인의 인식, 태도, 유용성 인지 등을 '개인 차원' 하위 범주로 포함하였다. '도움(help)' 상위 범주는 과제 수행 및 정보탐색의 결과(outcome)를 위한 도움을 구하는 행동과 대상을 중심으로 분석하였다.

4.4.1 개인적 요인

개인적 요인의 탐색은 대학생들이 대학 입학 전후로 대학도서관에 대해 어떻게 인식하는지, 특히 도서관 이미지와 원문 접근 서비스에 대한 인식을 중심으로 살펴보고, 이런 인식의 기저에 있는 경험과 태도를 분석하였다.

1) 대학도서관의 차이점 인식과 도서관에 대한 이미지

대학생들이 정보탐색에서 인지적 장벽을 느끼는 가장 큰 원인은 대학도서관이 제공하는 서비스와 자원에 대한 인식 부족이다. 많은 학

〈표 5〉 의미형성 접근법을 적용한 범주와 코드

상위 범주	범주	코드
차이(gap)	대학생의 인식	대학도서관의 차이점 인식
		도서관에 대한 이미지
		유용성을 인지하지 못함
		유용성 인지
		디지털도서관 인지
	개인의 경험	도서관과 인터넷 별개로 인식
		대학도서관 이용(현재)
		대학 이전 검색 경험
		대학 이전 도서관에 대한 경험
상황(Situation)	개인의 태도	정보 니즈
		정보에 대한 소극적 태도
		정보에 대한 적극적 태도
		신입생의 정서
	교육 환경	대학 수업에서 정보제공
		대학 수업의 요구수준
		대학 수업 과제탐색 안내 없음
		도서관에서 제공하는 교육
		도서관 이용교육 없음
도움(help)	대학-학생 커뮤니케이션	정보의 우연한 발견
		대학생활 정보 확인 주기
		대학 이메일에 대한 반응
		에브리타임, SNS 활용
	도움을 구함	도서관 홍보
		교수에게 도움 요청
		가족의 도움
		친구의 도움
		도움의 효과성
	도움에 대한 태도	도움에 대한 부정적 정서
		혼자 해결하는 이유
	커뮤니티	대학커뮤니티
		기숙사 커뮤니티

생들이 대학도서관과 기존에 이용하던 도서관의 차이를 건물 크기, 시설 규모, 장서 규모 등 물리적 측면에서만 비교하고 인식했다. 대부분 도서관을 단순히 물리적 공간으로만 인식하여 대학도서관의 정보원에 대해 언급하거나 서비스

스의 특징을 제대로 이해하고 설명한 학생은 거의 없었다.

[면담자] 그럼 대학에 와서 도서관을 이용을 했을 때 고등학교 때 도서관하고 대학도서관 참

다르다. 이렇게 느낀 게 뭐가 있었나요?

[피면담자13] 졸 전공 관련 서적이 좀 많았던 것...조용했던 거.... 11:21 ¶ 81 - 85 in 13_사립_I_3학년

또한, 대학생들은 도서관과 인터넷을 별개의 정보 공간으로 인식하는 경향을 보였다. 도서관을 책이 있는 공간으로 인식하는 경향과 함께 인터넷 자원과의 연관성을 낮게 평가했다. 이러한 인식은 도서관 홈페이지를 통해 학술논문을 검색한 경험이 있는 학생들에게서도 동일하게 나타났다. 즉, 과제 수행에 인터넷과 다양한 정보원이 중요함에도 불구하고, 자신들의 과제 해결에 도움이 되는 원문 정보의 접근 방법이 필요하다는 사실 조차 인지하지 못하고 있었다.

[피면담자16] 온라인 검색으로 뭔가가 제대로 자료가 나오지 않을 때 주로 도서관으로 이용을 하는 것 같아요... (중략) 혹시 온라인에 없는 자료가 도서관에 있을 수도 있으니까 차선책 정도로
가장 이용을 많이 하는 기관이라고 생각을 해요.
14:35 ¶ 127 - 129 in 16_사립_J_4학년

[피면담자03] 대학 와서 사실 달라진 거는 크게 없고 여전히 자료는 보통 인터넷으로 많이 찾기 때문에 아직까지는 저에게 도서관은 그냥 먼저 책을 주로 읽는 공간으로 (생각됩니다.) 10:20 ¶ 54 - 55 in 03_사립_C_4학년

2) 현재 대학도서관 이용과 대학 이전의 도서관 및 정보검색의 경험
대학생들의 대학도서관 이용 실태를 관찰한

결과, 대부분 학습 공간으로서의 기능적 이용에 그치는 것으로 나타났다. 면담 결과, 대다수 대학생의 대학도서관 이용 경험은 피상적이며 이용 빈도 또한 낮은 것으로 확인되었다. 교수의 지침을 통해 도서관 홈페이지를 이용한다고 해도 필요한 자료 검색만 한 다음 바로 접속을 닫았다. 도서관 홈페이지를 알고는 있지만, 검색 이외 다른 기능은 사용해 본 경험이 없었다. 이러한 개인적 경험은 인식에 영향을 미쳐, 도서관 이용에 대한 인지적 장벽을 강화하는 역할을 한다.

[피면담자10] (온라인으로) 자료 찾는 거 말고 만약에 교수님이 추천해 주신 책들이 있으면 도서관 가서 읽어보는 식으로 이용을 했었어요
5:36 ¶ 209 - 210 in 10_사립E_3학년

대학 이전의 도서관 이용 경험은 주로 학교 독서실이나 공공도서관을 중심으로 이루어졌으며, 그들이 경험했던 도서관은 공부를 위한 활동을 하는 곳이었다.

[피면담자13] 학교 도서관을 주로 활용했고, 그 때는 학교에 학교 도서관에 이전 연도에 시험지
들이 모여져 있어서, 공부할 때 주로 갔었던 것 같아요. 11:20 ¶ 80 in 13_사립_I_3학년

일부 학생들은 고등학교에서 입시를 대비하여 체계적인 논술 자료 검색 및 논문 활용 방법을 교육받은 경험이 있었다. 하지만 이는 전체 학생을 대상으로 한 교육이 아니었고, 특정 학생들에게만 제공되는 특별 교육이었다.

[피면담자02] 저는 고등학교 때도 받은 적이 있는데 사립고 자율형 사립고를 나왔는데 사립고에서 전교 일정 등수까지 하는 수업이 따로 있었어요. 거기서 친구들 자소서 같은 거 쓰게 해주려고 뭐 하는 수업이 있었는데 그때 선생님들이 논문이나 이런 것들을 보는 방법 처음 알려주셨던 걸로 기억합니다. 2:5 ¶ 11 in 02_사립_B_4학년

참여 대학생들은 어린 시절 또는 고등학교 시절부터 현재와 같은 정보검색 방법과 기술을 사용해 왔다고 응답했다. 여러 대학생들은 대학 입학 전 탐구학습 등을 통해 과제 수행을 위한 검색 경험을 쌓았으며, 이미 일상생활에서 다양한 목적으로 검색엔진을 활용하고 있다. 대학생들은 기초적인 검색기술이 부족한 상태임에도 불구하고, 인터넷 검색은 자신 있다고 생각하거나, 정보검색은 누구나 하는 일이라고 인식했다. 그러나, 기초적인 탐색 정보원, 원문 이용에 대한 이해, 키워드 사용법과 같은 기초적인 부분에서 대학생 간 역량 격차는 상당히 크게 나타났다.

3) 정보에 대한 적극적 또는 소극적 태도 정보탐색에 대한 태도는 정보탐색 행동에 영향을 미쳤다. 정보에 대한 적극적 태도를 가진 학생과 소극적인 태도를 가진 학생들의 역량도 차이를 보였다. 정보에 대한 동기와 목표가 뚜렷한 학생들이 도서관 이용 교육을 찾아서 수강하고, 정보검색 기술이나 방법에 관심을 보였다.

[피면담자15] 어...근데 이제 온라인에 보면은 뭐 예를 들면은 신입생 대학생이 알고 있으면

좋을 끌립 이런 것들 많이 돌아다니거든요. 그래서 이런 데서 검색하면 좋고 이런 데에서 자료 얻으면 좋다 이런 게시글은 많이 봤었습니다.

정보탐색에 소극적인 학생들은 전반적으로 검색 기술과 정보탐색 역량이 부족했으며, 자신의 부족함을 관심이 없어서라고 표현하기도 하였다. 대부분 소극적 태도에 대한 자신의 정당성을 표현하는 언급을 하였다. 실제 검색 기술이 부족하고 필터링을 사용할 줄 모르기 때문에 너무 많은 자료에 대해 부담을 느끼고 있는 상태였다.

[피면담자14] 뭔가...그러니까 확실히 일이 주어지지 않으면...뭔가 안 하게 되는 것 같아요...워낙 자료도...이제 도서관 같은 경우는 자료도 병대하다 보니까...

[면담자] 예를 들어서 교수님이 이거 꼭 해야 된다라고 얘기 안 해 주시면?

[피면담자14] 대부분의 경우는 안 할 것 같습니다. (끄덕끄덕, 웃으며 공감) 12:44 ¶ 191 - 193 in 14_사립_A_3학년

본인이 신입생 때 공부와 관련된 정보는 관심을 두지 않았던 사례를 통해 신입생의 정서가 정보에 대한 전달에 장애가 되었다고 인식하기도 하였다. 이러한 사례는 개인에게 유용성 인지가 부족한 상황에서는 어떤 정보가 전달되더라도 의미 전달이 효과적이지 않음을 보여준다.

4.4.2 환경적 요인

대학생의 과제탐색 환경을 구성하는 가장 중요한 요소는 수업과 교수자의 역할이다. 대학 도서관의 서비스, 정보원, 장서 등도 과제 수행을 지원하는 교육환경을 구성한다. 본 연구에서는 수업에서 제공되는 정보와 교육 내용, 수업 및 과제의 난이도, 도서관 교육프로그램 참여 및 정보 접근 여부, 우연한 정보 발견 등 다양한 환경적 요인을 탐색하였다.

1) 수업에서 제공되는 정보와 학생들에게 요구되는 과제의 수준

대부분의 학생은 과제 수행 시 교수나 조교로부터 자료 검색 및 인용 방법에 대한 안내를 받았으나, 대체로 간단한 수준에 그쳤다. 대다수 학생은 도서관 홈페이지 이용법 등 피상적인 안내만 받았다고 응답하였으며, 수업에서 안내받은 내용대로 검색은 했지만, 정작 도서관 홈페이지를 이용해야 하는 이유는 알지 못하였다.

[피면답자14] 이제 어떤 경우에 (원문이) 안 열리는지는 설명을 안 해주셨는데 이제 안 열리는 자료가 있을 때 학교 도서관 사이트에 들어가면 간혹 있는 경우가 있다. 이런 식으로 설명을 해 주셨던 걸로 기억을 (합니다) 12:10 ¶ 28
- 29 in 14_사립_A_3학년

[피면답자21] 네 그냥 알아서 자료를 찾아서 관련 글을 작성하여라... 이런 식으로 과제가 자주 나왔었어요. 21:4 ¶ 10 - 12 in 21_사립_N_2학년

대부분의 참여 대학생은 수업에서 제공되는

교수의 지침에 의존하는 경향을 보였으며, 그 지침 이상의 탐색을 진행하지 않았다. 추가 정보원을 탐색하는 노력은 과제의 성격상 일반적인 조사로 해결하기 어려운 특수한 경우에만 나타났다. 수업 간 교육 내용의 편차도 존재했다. 예컨대, 글쓰기 수업 중 일부에서는 인용에 대한 엄격한 지침과 자세한 가이드를 제공했으나, 이는 국어국문학과 전공 학생들의 소수 사례에 국한되었다. 결론적으로, 참여 학생들에게 다양한 정보원 활용 및 검색 기술을 제대로 익힐 기회가 전반적으로 부족했다. 수업에서 정보원에 대한 충분한 지침을 받았다고 응답한 학생은 소수에 불과했다.

2) 대학도서관에서 제공되는 이용 교육과 도서관 홍보에 대한 인지

대학도서관 교육프로그램이 효과적이었는지를 확인하기 위해 교육에 참여한 경험이 있는 다섯 명의 대학생을 심층적으로 조사하였다. 참여자들은 교육 내용이 기억에 남지 않았다고 답변했으며, 실질적인 도움이 되지 않았다고 응답했다. 또한, 일부 참여자는 교육 내용이 본인에게 필요하지 않을 것이라는 부정적인 인식으로 참여를 꺼렸다고 밝혔다.

[피면답자21] 도서관 이용법이라고 하면은 그냥 진짜 완전 관련 책을 찾는 방법까지만 하고 정확한 자료 조사에 대한 방법은 따로 배운 적은 없는 것 같아요... (중략)... 그러니까 제가 듣기는 들었었는데 진짜 도서관... 컴퓨터 이용 방법 정도까지 만이라고 생각이 들어서.. 21:16 ¶ 40 - 43 in 21_사립_N_2학년

도서관 이용 교육에 참여했던 인터뷰 참여자들도 여전히 디지털 원문 정보과 도서관 서비스의 유용성을 인지하지 못하는 상태였으며, 도서 대출과 출입 시간, 학습공간 서비스 정도만 기억하고 있었다. 대학도서관이 학생들에게 긍정적인 도움을 주었다거나 교육이 효과적이었다는 증거는 발견되지 않았다.

4.4.3 대학-대학생의 커뮤니케이션

사전 설문 결과, 대학생들은 정보검색 시작 사이트로 주로 구글을 이용했으며, 대학과의 소통 채널로는 SNS를 선호하는 것으로 나타났다. 에브리타임 등의 앱을 적극적으로 활용하는 학생도 약 5명 있었다.

1) 대학생활의 정보 이용 방식과 정보 확인 주기

학생들은 대학 생활 정보를 얻는 주된 방식으로 공식 홈페이지나 공지사항, SNS를 이용하는 것을 선호했다. 대학생들은 이러한 정보 이용 방법이 편리하고 부담 없다고 느꼈다. 대다수 학생들은 공식 홈페이지나 게시판을 주 2회 정도 확인했고, 수강 등록이나 장학금 신청과 같이 꼭 필요한 때만 확인한다는 답변이 많았다.

[피면답자20] 근데 그렇게 자주 확인하지 않습니다. 학기 시작 시작하기 전에 제일 많이 확인을 하고, 그리고 또 휴학이나 복학이라든지 이런 좀 중요한 결재 같은 걸 받아야 하거나 아니면 국가장학금이나 이런 개강하기 전에 꼭 처리해야 되는 것들이 있을 때 이제 게시판을 많이 이용해서 공문을 확인하는 것 같습니다. 20:33 ¶ 179

- 184 in 20_사립_M_2학년

2) 대학에서 발송하는 이메일에 대한 반응 대학생들은 학교에서 발송하는 이메일은 자신에게 필수적인 내용이라고 생각하는 경우가 아니면 대부분 무시하고 있었으며, 귀찮을 정도로 불필요한 정보가 많다고 불만을 나타냈다.

[피면답자22] 제목만 보고 이제 관심 없다 하는 건 안 보고 관심 있다 하는 것만 들여다보는 편이에요, 22:43 ¶ 229 - 231 in 22_사립_A_1학년

[피면답자07] 내가 굳이 이게 내 사실 전문 분야나 내 1순위 관심 대상이 아닌데 내가 이런 것까지 굳이 시간을 내서 들어야 할까라는 마음도 드는 것 같아요. 1:43 ¶ 159 in 07_사립_A_2학년

도서관 안내 메일이나 홍보물에 대한 학생들의 인식이나 관심도 매우 저조했다. 많은 학생이 홍보 메일을 열람하지 않거나, 관심 없음을 이유로 알지 못했다고 응답하며 회피하는 경향을 보였다. 대학과 학생 간의 소통 부재는 대학이 제공하는 중요 정보의 효과적인 전달을 저해할 가능성성이 높다.

4.4.4 도움의 대상과 태도

어려움에서 문제 해결로 나아가는 과정에서 도움은 중요한 역할을 한다. 도움은 문제 해결의 다리(bridge)가 되어 원하는 결과(outcome)로 이어질 수 있다(Dervin, 1999). 본 연구에서는 교수, 가족, 친구, 선배 등 도움을 제공하는 대상과 도움의 효과성을 분석하였으며, 도움에 대한 태도 측면에서는 도움에 대한 부정적 정서와 혼

자 해결하려는 이유를 분석하였다.

1) 도움의 대상

대학생들은 정보탐색 과정에서 어려움을 겪으면 주로 친구나 선배에게 도움을 요청하는 것으로 나타났다. 그러나 친구의 도움을 받은 경우에는 그 효과에 대한 확신이 부족한 경우가 많았다. 반면, 선배의 도움은 유용하게 여기는 사례가 있었다. 교수에게 도움을 요청하는 경우는 드물었는데, 이는 심리적 부담감이나 부정적인 과거 경험으로 인해 교수와의 소통을 꺼리는 경향 때문으로 분석된다. 가족의 도움을 받는 경우도 있었지만, 그 범위는 제한적이었다.

[피면담자21] 비슷하긴 한데, 그래도 혼자보다
둘 이상 이렇게 모여서 머리 맞대고 막 고민하고
하다 보니까 한두 개는 더 찾는 느낌이라고 해야
되나? 21:34 ¶ 122 - 125 in 21_사립_N_2학년

정보탐색에 대한 구체적인 도움은 주로 선배들로부터 얻었다. 그 도움은 직접적인 요청보다는, 기숙사 생활을 하면서 옆에서 보고 배우거나 우연히 듣게 된 이야기처럼, 자연스럽게 공유되는 정보를 통해 이루어졌다.

[피면담자17] 그거는 이제 선배한테 가장 먼저 들었던 것 같고요, 저도 원래 그 사이트에 대해서 잘 모르고 있다가 이제 2학년 때 선배를 통해서
알게 되었고...DBpia라는 사이트를 알게 되고...
그래서 사용하게 된 것 같아요. 주로 선배들 통해서 이렇게 막 형들이 사용하는 거 보고 저도 사용한 것 같아요. 4:8 ¶ 14 - 17 in 09_사립_C_3학년

2) 혼자 해결하는 이유

도움을 구하지 않는 이유 중 하나는 과거에 적절한 도움을 받지 못한 경험에서 비롯된 부정적인 감정이 자리 잡고 있었다. 학생들은 도움을 요청하는 과정에서 자신의 부족함을 드러내는 것을 꺼리거나, '나만 모르는 것은 아닐까?'하는 불안감을 느끼는 경우가 많았다. 또한, 자신에 대한 자신이나 도움의 효과가 없을 것이라는 생각과 주변 사람들도 나와 비슷한 상황일 것이라는 인식이 학생들이 도움을 구하지 않는 이유로 나타났다.

[피면담자21] 네~ (공감 웃음) 근데 약간 이런
것도 물어봐도 되나 싶은...고등학교 때도 약간
제가 좀 선생님들을 좀 어려워하는 그게 있어
가지고...약간 선생님들한테 이런 것까지 물어보면 너무 내가 스스로 하는 건 없지 않을까 싶어서... 혼자 하는 것 (같아요) 21:37 ¶ 128 - 133
in 21_사립_N_2학년

[피면담자18] 어쨌든 제가 물어볼 곳이 저랑 대학생일 텐데 저희 친구들이나 선배들일 텐데 저랑 비슷한 지식을 가지고 있을 거라 생각을 하고
요 다른 사람들도 저처럼 그렇게 그냥 구글에서
검색을 하거나 도서관 홈페이지에 들어가서 논문
을 찾거나 이런 두 방식 중 하나일 거라고 생각을
해서 굳이 물어보지 않고 혼자 하기를 했던 것 같아요. 17:33 ¶ 134 - 135 in 18_사립_B_3학년

3) 도움에 대한 부정적 정서

학생들이 도움이 필요해서 요청했을 때 적절한 도움을 받지 못한 경우 부정적 정서로 인해 도움을 받는 것을 주저하는 모습을 관찰할 수

있었다.

[피면담자18] 그냥 메시지로만 저도 했던 게 되게 불편했던 경험이 있거든요.(중략)...제가 메시지를 드렸을 때 교수님들이 바로 답장을 주시는 경우가 많이 없더라고요. 교수님들이 수업을 하시고 가서 비대면 수업으로 강의도 하셔야 되니까 그리고 뭔가 저의 의도보다는 좀 덜 간절하게 받아들이신 것 같았어요. 17:36 ¶ 147 - 149
in 18_사립_B_3학년

도움을 구하지 않는 대학생은 혼자 문제를 해결하려고 하며, 이는 종종 비효율적인 방법으로 이어진다. 도움을 요청하지 않는 이유는 주로 두 가지로 나뉜다. 첫째, 도움을 구하는 방법을 알지 못하거나 심리적인 부담을 느끼기 때문이다. 둘째, 도움이 필요하다고 생각하지 않거나, 도움의 효과성을 신뢰하지 않는 경우이다.

4.4.5 인지적 장벽 영향요인 탐색

의미형성 접근법을 토대로 코딩된 자료를 분석하여 대학생들의 과제 수행 중 정보탐색 과정에서 발생하는 인지적 장벽의 영향 요인을 살펴보았다. 인지적 장벽은 개인적 요인, 환경적 요인, 그리고 도움 요청 태도 및 정서적 요인으로 구분하여 분석하였다.

첫째, 개인적 요인으로는 대학생들의 정보 인식 수준 차이, 개인적 경험 및 교육 수준, 정보에 대한 태도가 인지적 장벽에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 많은 학생들이 도서관을 단순히 물리적 공간으로 인식하고 디지털 자원과의 연계를 고려하지 않았으며, 정보탐색 기술 부족과 피상적인 도서관 이용 경험이 이러

한 인식을 강화하였다. 또한, 정보탐색에 소극적인 태도를 가진 학생들은 도움을 구하거나 필요한 정보를 획득하는 데 어려움을 겪었다.

둘째, 환경적 요인으로는 수업에서 제공되는 정보의 부족, 교육환경과 도서관 서비스 간의 단절, 대학과 학생 간의 소통 부족이 인지적 장벽을 심화시키는 것으로 분석되었다. 수업에서 정보원, 탐색 방법, 인용법에 대한 체계적인 교육이 미흡한 경우가 많았다. 대학도서관의 디지털 서비스 활용에 대한 인식 부족으로 인해 학생들이 이를 활용하지 못하고, 대학도서관에서 제공하는 좋은 서비스가 있어도 학생들에게 효과적으로 전달되지 않거나 간과되는 현상이 인지적 장벽의 주요 원인으로 파악되었다.

셋째, 도움에 대한 태도와 정서적 요인 또한 인지적 장벽 형성에 중요한 영향을 미쳤다. 많은 학생들이 정보탐색 과정에서 어려움을 겪을 때 도움을 요청하는 것을 어려워하였다. 친구나 선배에게 도움을 요청하는 경우는 있었지만, 교수에게 질문하는 것은 심리적 부담이나 부정적인 과거 경험으로 인해 꺼리는 경향이 있었다. 도움을 요청하지 않는 이유로는 혼자 해결하려는 생각, 도움 요청 방법을 모르는 것, 도움에 대한 부정적인 감정 등이 제시되었다. 이러한 부정적인 정서는 인지적 장벽을 유지 또는 강화하는 요인으로 작용하는 것으로 판단된다.

4.5 논의 및 시사점

인지적 장벽은 과제 해결에 있어 개인의 상황 인식과 밀접하게 관련되어 있다. 대학도서관이 대학생들에게 어떤 의미를 지니고, 대학생 활동과 어떻게 연결되는지는 재학 중인 대학생

이용자들의 관점에서 해석되어야 한다. 대학생의 인지적 장벽에 영향을 미치는 요인은 개인의 경험, 태도, 인식뿐 아니라 수업, 정보 제공, 커뮤니티 내 상호작용 등 환경적 요소도 포함한다. 특히, 대학생들의 도움 요청에 대한 소극적인 태도는 자기 발전을 저해하고 인지적 장벽을 심화시키는 요인이 된다. 인지적 장벽은 개인적 문제일 수 있지만, 환경적 요인들은 상호작용을 통해 장벽을 강화하는 데 기여할 수 있다.

4.5.1 인지적 장벽을 경험하는 개인

인지적 장벽에 직면한 대학생 상당수가 정보탐색 역량이 부족했다. 분석 결과, 이는 기본적인 정보원의 부족, 정보탐색 기술의 미숙, 그리고 관련 정보에 대한 무지가 복합적으로 작용한 결과였다. 의미형성 접근방식을 통해 대학생들의 맥락을 분석한 결과, 그들은 수업에서 정보탐색에 필요한 충분한 지식을 제공받지 못하는 환경에 놓여 있었다. 과제의 목적이나 특성에 따라 정보원이나 검색 전략을 고려하지 않고, 일상적인 검색 방식으로 문제 해결을 시도했으며, 이 과정에서 어려움을 겪었다. 문제를 인식하고 자신의 정보탐색 기술 및 역량 부족을 인지하더라도, 대체로 도움을 요청하지 않는 태도를 보였다. 이는 자신의 부족함을 감추려는 심리, 정보검색은 누구나 할 수 있다는 과신, 그리고 검색엔진이 모든 문제를 해결해 줄 것이라는 막연한 기대에서 기인하는 것으로 보인다. 특히, 수업 외에 도서관 이용이나 대학 내의 친구, 선배 등으로부터 도움을 받을 수 없는 경우, 관련 정보 습득 기회가 부족하여 어려움을 경험하는 것으로 나타났다.

4.5.2 인지적 장벽 해결의 어려움

무지와 선입견과 같은 인지적 장벽은 개인이 스스로 극복하기 어려운 문제로 지속될 수 있다. 이는 도움이나 계기를 통해 의미를 발견하는 과정을 거치지 않기 때문이다. 도서관에 대한 고정된 이미지를 갖고 디지털 도서관의 존재를 인지하지 못하는 일부 대학생에게 이러한 이미지나 선입견은 학술 전자정보원 이용의 인지적 장벽으로 작용한다. 본 인터뷰에 참여한 다수의 대학생들이 인터넷과 도서관을 별개로 인식하는 현상을 보였다. 대학 입학 전후의 도서관 경험 차이를 명확히 인지하는 학생은 전체의 18%(4명)에 불과했으며, 대부분의 학생은 대학도서관을 단순히 '책이 있는 곳'으로 인식하고, 자신의 과제와 도서관의 디지털 정보자원을 연결짓지 못했다.

정보탐색 역량이 부족한 대학생은 도서관 서비스와 기능에 무관심했으며, 그 유용성을 인지하지 못하는 단절 상태를 보였다. Matusiak (2012)은 도서관 시스템의 이용자 친화성 부족이 디지털도서관 이용에 부정적 영향을 미친다고 분석한 바 있다. 김양우(2006)의 연구 결과와 유사하게, 대학도서관 홈페이지의 어려운 용어는 학생들이 정보를 자신과 무관하다고 판단하게 만들어 도서관의 도움을 받지 못하는 결과로 이어지는 것을 확인했다. 정보탐색 역량이 부족한 대학생은 모르는 것을 알고 노력하지 않고, 이를 무시하거나 아는 정보만 이용하는 것이 효율적이라고 생각하는 경향을 보였다. 대학도서관 서비스 이용 경험이 부족하고 단절된 상태가 지속되면, 도서관 홈페이지 및 다른 서비스에 대한 접근 기회가 적어지고 이를 활용하지 않게 된다. 이러한 대학생들의

인식과 대학도서관 서비스 간의 단절은 구조적으로 지속되며, 대학생의 과제 정보탐색 과정에 인지적 장벽을 형성할 가능성성이 높다.

4.5.3 인지적 장벽 해결을 위한 개입과 유용성 인지의 역할

정보원에 대한 무지는 스스로 해결하기 어렵다. 특히 유료자원이나 접근방식을 모르는 상태에서는 도움이 없으면 해결이 더욱 어려워진다. 과제 정보탐색은 대학생들이 일상적 정보 문제를 해결하는 과정과 다르다는 것을 인식하는 것이 중요하다. 참여 대학생들의 상당수가 정보탐색 방법에 대해 깊이 고민하지 않거나, 자신이 모른다는 것을 처음에는 인정하지 않는 모습을 보여주기도 하였다. 학생들은 최선을 다했기 때문에 자신이 사용한 것 이상의 다른 방법이 없다고 생각하기도 했다.

연구자가 인터뷰 과정에서 참여자의 인지적 장벽을 확인하고, 개입을 통해 새로운 정보를 제시했을 때 해당 대학생들은 즉각적으로 유용성을 인지하고, 자신이 몰랐다는 것을 자각하였다. 이러한 개입을 통한 유용성 인지가 개인의 의미 구성에 중요한 역할을 했다. 이러한 개입은 문제 상황에서 구체적인 도움을 제공하거나 대면 서비스를 통해 이루어질 수 있다. 현재 제공되는 도서관 이용 교육의 내용과 전략을 유용성을 인지할 수 있는 방향으로 재검토할 필요가 있다. 과제와 관련된 대학도서관의 의미를 연결할 수 있는 계기와 도서관과 관계를 맺을 수 있는 기회를 최대한 살려야 한다.

수업에서의 대면 교육은 가장 전통적이고 확실한 방법이지만, 대학도서관의 여건에 따라 지원에 한계가 있다. 대학도서관 차원보다는

문헌정보학과가 있는 기관에서 과제 수행에 도움을 줄 수 있는 교양교육 프로그램을 개발하는 시도도 현실적으로 가능한 방법이라 하겠다. 대학도서관은 이미 수행되는 다양한 과제에 대한 정보를 체계적으로 수집하고, 각 과제에 필요한 정보원과 적절한 원문 정보원을 개별 사례별로 개발하여 제공하는 방식의 지원도 유용할 것이다. 대학도서관에서 적극적으로 학생회를 통해 접점을 늘리거나, 재미와 즐거움을 통한 방식으로 대학도서관에 대한 인식을 제공하고 의미를 발견할 수 있도록 학생회와 연계한 이벤트나 프로그램을 기획하는 전략도 모색할 필요가 있다.

신입생에게 제공되는 오리엔테이션의 경우 제한된 시간의 짧은 정보 전달방식에서 벗어나 대학도서관과 구체적인 관계 맺기를 통해 의미를 발견하는 과정으로 경험을 제공할 필요가 있다. 또한, 과제 수행을 위해 필요한 정보원을 제공하는 기관이라는 인식을 신입생들에게 각인할 수 있도록 유용성 인지를 중심으로 메시지의 재구성이 필요하다.

Kuhlthau(1991)는 사람들이 새로운 정보를 받아들이는 능력이 제한되어 있기 때문에 이미 알고 있는 것과 연결되는 정보에 선택적으로 주의를 기울여 의미를 구성한다고 했다. 대학생들에게 유용성 인지와 함께 대학도서관의 서비스와 정보원 활용에 대한 의미가 전달되어야 한다. 그래야만 대학생들이 동기를 갖고 과제를 위한 효과적인 정보탐색을 수행할 수 있다.

4.5.4 인지적 장벽 해결을 위한 커뮤니케이션

참여 대학생의 대학과 커뮤니케이션 과정을 살펴보면 학생들은 대학 서비스 관련 이메일조

차 효용성이 낮다고 평가하거나 무관심한 태도를 보였다. 이는 대학 및 대학도서관의 홍보 또는 메시지가 의도한 만큼 효과적으로 전달되지 않을 가능성을 시사한다. 대학생들은 에브리타임이나 카카오톡 단체 채팅방 같은 SNS 정보는 자신들의 특정 그룹이나 관심사에 부합한다고 인식하여 자주 확인하지만, 대학에서 제공하는 대부분 이메일 정보에 피로감을 느끼거나, 관심 있는 정보만 선택적으로 확인하는 경향을 보였다. 이는 대학생에게 필수적인 정보라도 개인적으로 유용하다고 인식하지 못하거나, 새로운 정보 또는 무관심한 분야의 정보는 제대로 전달되지 않을 수 있음을 의미한다. 대학생과 커뮤니케이션 방식이 관심과 의미의 연결에 기반하지 않으면 무시될 수 있음을 고려하여 소통 전략을 수립할 필요성이 있다.

본 연구 분석 결과, 과제 정보탐색 과정에서 어려움을 경험하는 대학생들에게 인지적 장벽은 보편적인 문제로 나타났다. 특정 세대나 디지털 기술 활용 능력이 뛰어난 젊은 학생들이 정보탐색 역량이 이전 세대보다 우월하다고 단정 짓을 수 없었다. 풍부한 디지털 환경 속에서 자유로운 정보 이용과 다양한 무료 교육프로그램 접근이 가능한 환경에 상관없이 개인이 경험하는 어려움의 상황에서는 개인의 목표, 동기, 관심, 유용성 인지, 무지, 커뮤니케이션 등 다양한 요인에 의해 필요한 정보가 전달되지 않거나 인지적 장벽에 직면할 수 있음을 알 수 있다.

본 연구는 분석 결과 및 논의를 바탕으로 다음과 같은 시사점을 제시한다.

첫째, 대학생들의 디지털 자료와 인터넷 자료 간 연계성에 대한 이해 부족 문제 해결을 위해, 대학도서관 서비스 전략을 대학생 커뮤니-

티와의 연계 강화 방향으로 전환해야 한다. 대학도서관은 수업 및 대학생 커뮤니티와의 소통을 통해 접점을 강화하고, 정보 전달 및 소통 효율성을 높여야 한다.

둘째, 대학생의 과제 정보탐색 인지적 장벽 해결에 가장 중요한 요소는 유용성 인지를 통한 디지털도서관 활용도 향상이다. 대학도서관은 디지털도서관에 대한 유용성 인지를 중심으로 서비스 전략을 개발해야 한다.

셋째, 대학생의 인지적 장벽과 정보 리터러시 역량 격차 문제를 인정하고, 이를 해결하기 위한 교육적 방안을 모색해야 한다. 수업 연계 과정은 필수적이며, 인지적 장벽을 겪는 대학생들을 도울 수 있는 다양한 프로그램이 필요하다. 정보탐색 기술도 단순 지식 습득이 아닌, 충분한 훈련과 연습을 통한 소양 교육으로 제공되어야 교육 참여자들이 이를 구체적으로 이해하고 활용할 수 있다.

넷째, 정보탐색에 대한 긍정적 경험과 태도 함양을 위해, 정보 리터러시 교육을 대학 이전부터 정규 교육과정에 포함하는 것이 효과적이다. 탐구학습 과정에서 정보검색을 시작하는 학생들의 교육환경과 수요를 감안하여 리터러시 교육을 제공하는 것이 교육적 효과를 높일 수 있다. 과제형 탐구학습 과정에서 필요한 정보 리터러시 교육을 체계적으로 개발하려면 대학도서관과 학교도서관을 연계한 협력 방안도 필요하다.

5. 결론 및 제언

대학생의 과제 수행 과정에서 나타나는 인지

적 장벽은 무지, 유용성 인식 부족, 부족한 검색 기술, 주제 지식 부족, 언어 장벽 등으로 분류할 수 있다. ‘무지’는 정보원에 대한 이해 부족, 정보 환경의 통합적 이해 부족, 도서관 서비스에 대한 무지, 그리고 자신의 무지를 인지하지 못하는 점을 포함한다. 부족한 검색 기술은 키워드 조합 능력 부족, 검색 결과 필터링 지식 부족, 그리고 관련 검색 기술 정보 부족으로 나타났다. ‘유용성 인식 부족’은 대학도서관의 디지털 도서관 서비스를 인지하지 못하거나, 인터넷과 도서관을 별개의 정보 환경으로 인식하는 것을 의미한다.

인지적 장벽에 영향을 미치는 개인적 요인으로는 대학생의 정보 활용에 대한 인식, 개인의 과거 경험 및 교육 수준, 정보탐색에 대한 소극적인 태도 등이 있다. 많은 대학생들이 도서관의 유용성을 충분히 인식하지 못하고 있으며, 이는 지식 부족 또는 학습 경험의 차이에서 비롯된 것으로 보인다. 특히, 대학도서관의 디지털 자원에 대한 인식 차이는 인지적 장벽과 밀접한 관련이 있었다. 많은 대학생들이 대학도서관과 이전에 이용했던 도서관의 차이를 물리적 측면에서만 인식하는 경향을 보였으며, 도서관과 인터넷을 분리하여 인식하는 경향 또한 뚜렷하게 나타났다. 정보탐색에 대한 소극적인 태도는 인지적 장벽을 심화시키는 또 다른 개인적 요인으로 작용하였다.

환경적 요인으로는 대학 수업을 포함한 교육 환경과 대학과 학생 간의 커뮤니케이션 부재를 들 수 있다. 과제 수행에 필요한 정보 제공은 부족한 반면, 이를 보완하는 체계적인 지원은

미흡하였다. 도서관 서비스와의 단절 또한 환경적 요인으로 작용하며, 도서관 서비스에 대한 무지는 디지털도서관 활용에 장벽이 되었다. 이는 대학도서관이 학생들에게 디지털도서관의 유용성을 효과적으로 알리지 못했음을 시사한다. 대학과 학생 간의 소통 부재는 정보탐색 과정에서 인지적 장벽을 더욱 강화하는 요인일 수 있다.

결론적으로, 대학생의 인지적 장벽은 개인의 문제로 국한되지 않고, 대학의 커뮤니케이션 및 교육 시스템의 문제와 깊이 연관되어 있다. 단순한 사이트 검색이나 몇 가지 키워드 사용만으로는 학습과 과제 수행의 효율성을 높일 수 없다. 가치 있는 정보의 생성 및 전달 과정을 이해하기 위해서는 학술 정보환경에 대한 종합적인 이해가 필수적이다. 따라서, 대학의 정보 리터러시 교육프로그램은 학생들의 정보탐색 역량의 현실적인 수준을 고려하고, 유용성 인지를 높이도록 설계되어야 한다.

본 연구는 대학생의 정보탐색 과정에서 발생하는 인지적 장벽을 이해하고, 이를 극복하기 위한 교육적 개선 방안을 모색하는 데 시사점을 제공한다. 대학과 대학도서관은 대학생이 정보의 유용성을 개인적 관점에서 인식할 수 있도록 의미 있는 소통을 통해 관계를 형성하고 지원해야 한다. 또한, 과제 수행 및 학습 전반에 걸쳐 대학생이 인지적 장벽을 겪지 않도록 지속적인 관심과 해결 방안을 마련할 필요가 있다. 본 연구의 결과가 대학생들의 정보탐색 과정에서 인지적 장벽을 해소하는 데 기여하기를 기대한다.

참 고 문 헌

곽병희 (2004). 대학도서관 이용자의 정보이용형태에 관한 연구. *한국도서관·정보학회지*, 35(1), 257-281.

김성진 (2014). 이용자 일기 분석을 통한 대학도서관 모바일 서비스 이용행동 연구. *한국비블리아학회지*, 25(2), 165-187. <https://doi.org/10.14699/KBIBLIA.2014.25.2.165>

김양우 (2006). 신입생들의 대학도서관 사이트에 관한 인식. *한국도서관·정보학회지*, 37(4), 181-200.

배경재 (2012). 대학생의 과제 중심 정보문제 해결과정 분석에 관한 연구. *정보관리학회지*, 29(3), 215-234. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2012.29.3.215>

배경재 (2014). 대학생의 과제해결과정 중 정보적합성 판단에 관한 연구. *정보관리학회지*, 31(1), 189-206. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2014.31.1.189>

심원식, 안혜연, 변제연 (2015). 질의 언어 및 복잡성이 대학생의 웹 정보탐색에 미치는 영향에 관한 연구. *한국문현정보학회지*, 49(2), 51-73. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2015.49.2.051>

윤정옥 (2004). 맥락에 따르는 정보추구, 대학생의 과제 관련 정보탐색의 내용분석. *한국도서관·정보학회지*, 35(2), 199-218.

이은주, 이제환 (2011). 대학생의 학습활동에 있어 도서관의 의미: P대학도서관 이용자의 정보행태를 중심으로. *한국도서관·정보학회지*, 42(3), 105-126. <https://doi.org/10.16981/KLISS.42.3.201109.105>

이정미 (2015). 도서관에 대한 인식과 정보 이용 분석 연구. *한국비블리아학회지*, 26(3), 291-314. <https://doi.org/10.14699/KBIBLIA.2015.26.3.291>

정종기 (2014). 도서관 이용자의 도서관 노출경험이 도서관 불안에 미치는 영향: 대학 신입생을 중심으로. *한국도서관·정보학회지*, 45(1), 271-296. <https://doi.org/10.16981/KLISS.45.1.201403.271>

Auster, E. & Choo, C. W. (1994). How senior managers acquire and use information in environmental scanning. *Information Processing & Management*, 30(5), 607-618. [https://doi.org/10.1016/0306-4573\(94\)90073-6](https://doi.org/10.1016/0306-4573(94)90073-6)

Baldwin, N. S. & Rice, R. E. (1997). Information-seeking behavior of securities analysts, Individual and institutional influences, information sources and channels, and outcomes. *Journal of the American Society for Information Science*, 48(8), 674-693. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199708\)48:8%3C674::AID-ASI2%3E3.0.CO;2-P](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199708)48:8%3C674::AID-ASI2%3E3.0.CO;2-P)

Byström, K. & Hansen, P. (2002). Work tasks as units for analysis in information seeking and retrieval studies. In Emerging Frameworks and Methods, Fourth International Conference on Conceptions of Library and Information Science (CoLIS4), 21-25 July 2002, Seattle, Washington, USA.

Byström, K. & Hansen, P. (2005). Conceptual framework for tasks in information studies. *Journal*

of the American Society for Information Science and Technology, 56(10), 1050-1061.
<https://doi.org/10.1002/asi.20197>

Byström, K. & Jarvelin, K. (1995). Task complexity affects information seeking and use. *Information Processing & Management*, 31(2), 191-213. [https://doi.org/10.1016/0306-4573\(95\)80035-R](https://doi.org/10.1016/0306-4573(95)80035-R)

Datig, I. (2014). What is a library?, International college students' perceptions of libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 40(3-4), 350-356.
<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2014.05.001>

Dervin, B. (1983). An Overview of Sense-Making Research, Concepts, Methods, and Results to Date. Available: <https://www.ideals.illinois.edu/items/2438/files/Dervin83a.htm>

Dervin, B. (1998). Sense-making theory and practice, an overview of user interests in knowledge seeking and use. *Journal of Knowledge Management*, 2(2), 36-46.
<https://doi.org/10.1108/13673279810249369>

Dervin, B. (1999). On studying information seeking methodologically, the implications of connecting metatheory to method. *Information Processing & Management*, 35(6), 727-750.
[https://doi.org/10.1016/S0306-4573\(99\)00023-0](https://doi.org/10.1016/S0306-4573(99)00023-0)

Head, A. J. & Eisenberg, M. B. (2009). Lessons Learned, How College Students Seek Information in the Digital Age. Project Information Literacy Progress Report. Project Information Literacy. Available: https://wcitlibrary.pbworks.com/f/PIL_Fall2009_Year1Report_12_2009.pdf

Hsieh-Yee, I. (1993). Effects of search experience and subject knowledge on the search tactics of novice and experienced searchers. *Journal of the American Society for Information Science*, 44(3), 161-174.
[https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199304\)44:3%3C161::AID-ASI5%3E3.0.CO;2-8](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199304)44:3%3C161::AID-ASI5%3E3.0.CO;2-8)

Ingwersen, P. & Järvelin, K. (2005). *The Turn: Integration of Information Seeking and Retrieval in Context* (Vol. 18). Springer Science & Business Media. Dordrecht: Springer.
<https://doi.org/10.1007/1-4020-3851-8>

Johnson, J. D. (2003). On contexts of information seeking. *Information Processing & Management*, 39(5), 735-760. [https://doi.org/10.1016/S0306-4573\(02\)00030-4](https://doi.org/10.1016/S0306-4573(02)00030-4)

Kinley, K., Tjondronegoro, D., Partridge, H., & Edwards, S. (2014). Modeling users' web search behavior and their cognitive styles. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 65(6), 1107-1123. <https://doi.org/10.1002/asi.23053>

Krippendorff, K. (2018). *Content Analysis, An Introduction to Its Methodology*(4th ed). Los Angeles: Sage Publications.

Kuhlthau, C. & Cole, C. (2012). Third space as an information system and services intervention

methodology for engaging the user's deepest levels of information need. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 49(1), 1-6.
<https://doi.org/10.1002/meet.14504901074>

Kuhlthau, C. C. (1990). The information search process, From theory to practice. *Journal of Education for Library and Information Science*, 31(1), 72-75.
<https://doi.org/10.2307/40323730>

Kuhlthau, C. C. (1991). Inside the search process, Information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 42(5), 361-371.
[https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199106\)42:5%3C361::AID-ASI6%3E3.0.CO;2-%23](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199106)42:5%3C361::AID-ASI6%3E3.0.CO;2-%23)

Kuhlthau, C. C. (2004). *Seeking Meaning, A Process Approach to Library and Information Services* (2nd ed). Westport: Libraries Unlimited.

Kuhlthau, C. C. (2008). From information to meaning, Confronting challenges of the twenty-first century. *Libri*, 58(0), 66-73. <https://doi.org/10.1515/libr.2008.008>

Liu, J., Gwizdka, J., Liu, C., & Belkin, N. J. (2010). Predicting task difficulty for different task types. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 47(1), 1-10. <https://doi.org/10.1002/meet.14504701173>

Mansourian, Y. & Ford, N. (2007). Search persistence and failure on the web, a "bounded rationality" and "satisficing" analysis. *Journal of Documentation*, 63(5), 680-701.
<https://doi.org/10.1108/00220410710827754>

Matusiak, K. K. (2012). Perceptions of usability and usefulness of digital libraries. *International Journal of Humanities and Arts Computing*, 6(1-2), 133-147.
<http://doi.org/10.3366/ijhac.2012.0044>

Mintzberg, H. (1973). Strategy-making in three modes. *California Management Review*, 16(2), 44-53. <https://doi.org/10.2307/41164491>

Moustakas, C. (1994). *Phenomenological Research Methods*. California: Sage Publications.

Naumer, C., Fisher, K., & Dervin, B. (2008). Sense-Making, a methodological perspective. In Sensemaking Workshop, CHI, 8, 506-513.

Savolainen, R. (2015). Cognitive barriers to information seeking. A conceptual analysis. *Journal of Information Science*, 41(5), 613-623. <https://doi.org/10.1177/0165551515587850>

Simon, H. A. (1979). Rational decision making in business organizations. *The American Economic Review*, 69(4), 493-513.

Sorrentino, P. (2018). The mystery of the digital natives' existence, Questioning the validity of

the Prenskian metaphor. *First Monday*, 23(10). <https://doi.org/10.5210/fm.v23i10.9434>

Vakkari, P., Pennanen, M., & Serola, S. (2003). Changes of search terms and tactics while writing a research proposal, a longitudinal case study. *Information Processing & Management*, 39(3), 445-463. [https://doi.org/10.1016/S0306-4573\(02\)00031-6](https://doi.org/10.1016/S0306-4573(02)00031-6)

Warwick, C., Rimmer, J., Blandford, A., Gow, J., & Buchanan, G. (2009). Cognitive economy and satisficing in information seeking, a longitudinal study of undergraduate information behavior. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 60(12), 2402-2415. <https://doi.org/10.1002/asi.21179>

Weber, H., Hillmert, S., & Rott, K. J., (2018). Can digital information literacy among undergraduates be improved? evidence from an experimental study. *Teaching in Higher Education*, 23(8), 909-926. <https://doi.org/10.1080/13562517.2018.1449740>

Wildemuth, B., Freund, L., & Toms, E. G. (2014). Untangling search task complexity and difficulty in the context of interactive information retrieval studies. *Journal of Documentation*, 70(6), 1118-1140. <https://doi.org/10.1108/JD-03-2014-0056>

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

Bae, Kyung Jae (2012). A study on the analysis of college student's information problem solving process in team project activities. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 29(3), 215-234. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2012.29.3.215>

Bae, Kyung Jae (2014). A study on the relevance judgement of college students in problem solving process. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 31(1), 189-206. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2014.31.1.189>

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. <https://doi.org/10.16981/KLISS.45.1.201403.271>

Kim, Sung Jin (2014). Analyzing usage behavior of mobile services in academic libraries by using diary method. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 25(2), 165-187. <https://doi.org/10.14699/KBIBLIA.2014.25.2.165>

Kim, Yang-Woo (2006). Perceptions of freshmen students on the use of a university library site. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 37(4), 181-200.

Kwak, Byeong Heui (2004). A study on information seeking behavior of university libraries users.

Journal of Korean Library and Information Science Society, 35(1), 257-281.

Lee, Eun-Ju & Lee, Jae Whoan (2011). Meanings of academic library in learning activities of Korean college students. Journal of Korean Library and Information Science Society, 42(3), 105-126. <https://doi.org/10.16981/KLISS.42.3.201109.105>

Lee, Jeong Mee (2015). An analysis of perceptions and information use for library: by comparing the differences for the adolescents and college students. Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science, 26(3), 291-314.
<https://doi.org/10.14699/KBIBLIA.2015.26.3.291>

Shim, Wonsik, Ahn, Hye-yeon, & Byun, Jeayeon (2015). Exploring the effects of task language and complexity in college students' web searching. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 49(2), 51-73. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2015.49.2.051>

Yoon, Cheong-Ok (2004). Information seeking in context, content analysis of information search by college students. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 35(2), 199-128.

