

청소년의 정보요구와 공공도서관의 정보서비스 과제*

Understanding Adolescents' Information Needs and the Challenges of
Public Library Information Services

이연옥 (Yeon Ok Lee) **

임여주 (Yeojo Lim) ***

〈 목 차 〉

I. 서론

II. 선행연구

III. 연구방법

IV. 분석 결과

V. 논의 및 결론

요약: 본 연구는 공공도서관이 청소년의 다양한 정보요구를 효과적으로 지원하기 위해 어떠한 역할을 할 수 있는지를 알아보기로, 청소년의 정보요구와 정보이용행태, 도서관 이용 경험을 분석하였다. 이를 위한 데이터는 청소년을 대상으로 하는 설문조사와 포커스그룹인터뷰를 통해 수집되었다. 연구 결과, 청소년은 학업, 진학 및 진로, 여가, 대인관계 등 다양한 정보요구를 가지고 있었으며, 정보탐색 시 주로 동영상 플랫폼이나 개인 네트워크에 의존하는 경향이 있는 것으로 나타났다. 도서관 자료에 대한 신뢰도는 일반적으로 높았지만, 실제 탐색 과정에서의 접근성과 효율성에 대한 제한이 크게 보고되었다. 특히, 도서관의 분류시스템, 서가 배열, 검색어 구성 등에서 어려움을 경험하고 있었다. 이는 청소년의 정보요구에 보다 정교하게 대응하기 위한 정보서비스의 개선이 필요함을 시사하는 것으로, 본 연구에서는 이러한 결과를 바탕으로 공공도서관이 청소년의 정보요구와 정보이용행태의 특성에 기반한 정보서비스를 설계하고 제공하기 위한 방안을 제안하였다.

주제어: 청소년, 정보요구, 정보행태, 정보서비스, 공공도서관

ABSTRACT: This study explores how public libraries can more effectively support adolescents' diverse information needs by analyzing their information seeking behavior and library usage experiences. Data were collected through surveys and focus group interviews involving adolescents. The findings indicate that adolescents have a wide range of information needs—including academic work, career planning, leisure, and interpersonal relationships—and tend to rely heavily on video platforms and personal networks to search for information. Although trust in library materials was generally high, adolescents reported significant limitations in accessibility and efficiency during the actual search process. In particular, they experienced difficulties with the library's classification systems, shelf arrangements, and search keyword formulation. These findings highlight the need for enhanced information services that more precisely address adolescents' specific needs. Based on these results, this study proposes strategies for designing and delivering public library services that are better aligned with the distinctive characteristics of adolescents' information needs and information seeking behavior.

KEYWORDS: Adolescents, Information Needs, Information Seeking Behavior, Information Services, Public Library

* 본 연구는 부산광역시립시민도서관(청소년 전용 공간 조성 및 서비스 활성화 연구, 2024)의 지원을 받아 수행되었음.

** 부산대학교 문헌정보학과 조교수(accesspt@pusan.ac.kr / ISNI 0000 0004 6487 2027) (제1저자)

*** 부산대학교 문헌정보학과 부교수(yeojooolim@pusan.ac.kr / ISNI 0000 0004 7784 5407) (교신저자)

• 논문접수: 2025년 8월 15일 • 최초심사: 2025년 9월 8일 • 게재확정: 2025년 9월 8일

• 한국도서관·정보학회지, 56(3), 163-188, 2025. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.56.3.202509.163>

※ Copyright © 2025 Korean Library and Information Science Society

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.

I. 서 론

청소년기는 개인의 정체성을 형성하고 진로를 탐색하는 중요한 발달 시기로, 이 시기에는 진학, 학업, 대인관계, 여가, 건강 등 다양한 분야에서 복합적인 정보요구가 나타난다(김지현, 구정화, 2021; 박현모, 이지현, 2013; 이연옥, 2007; 정진수, 2017). 청소년은 학업 수행과 함께 미래를 준비하는 과정에서 다양한 문제에 직면하며, 이를 해결하기 위한 정보탐색은 일상적인 행위로 자리 잡고 있다.

오늘날 디지털 환경의 급속한 발전은 청소년의 정보탐색 방식에도 중대한 변화를 가져왔다. 유튜브, 네이버, 인스타그램 등 동영상 플랫폼과 인터넷 포털, 소셜미디어가 청소년의 주요 정보원이 되었으며, 청소년은 탐색의 편리성과 즉각적인 접근 가능성을 중시하는 경향을 보인다(김지현, 구정화, 2021; 이정미, 2015). 그러나 즉각적인 접근이 가능한 정보원을 선호함에도 불구하고, 실제로는 필요한 정보를 충분히 얻지 못하거나(박현모, 이지연, 2013; 오의경, 2023; 이연옥, 2007), 온라인 정보의 신뢰성과 정확성을 판단하는 데 어려움을 겪는 사례가 보고되고 있다(김지현, 구정화, 2021). 이러한 한계는 정보 활용 과정에서 청소년 간 역량 차이를 심화시킬 수 있다는 점에서 우려된다(이순덕, 2024).

이러한 상황에서 공공도서관은 지역사회 내에서 정보접근의 평등성과 공공성을 보장하는 사회적 인프라로서, 정보요구가 급증하는 청소년들이 자기 주도적으로 탐색하고 성장할 수 있도록 지원해야 한다. 진로, 학업, 여가 활동 등 다양한 삶의 영역에서 요구되는 정보를 제공함과 동시에, 청소년이 정보탐색 및 활용 능력을 기를 수 있는 학습환경을 조성하는 것이 필요하다. IFLA(2008)의 '청소년을 위한 도서관 서비스 가이드라인(Guidelines for Library Services for Young Adults)'에서도 청소년의 교육적 성취 및 개인 발달을 지원하고, 정보 및 도서관 자원의 효과적 활용을 돋는 것이 공공도서관의 핵심 과업임을 강조하고 있다. 이는 청소년서비스 설계에 있어 중요한 국제적 기준이 된다.

그러나 국내 공공도서관 현실에서 청소년 대상의 정보서비스는 아직 운영의 핵심 과제로 자리 잡지 못하고 있으며, 전반적인 서비스 체계도 미흡하다. 낮은 청소년 이용률과 사서의 관심 부족으로 인해 청소년서비스 관련 정책과 실천은 도서관 내에서 후순위로 밀려 있는 실정이다(이진화, 강은영, 2022, 96; 이혜원, 장선화, 2022, 398; 임여주, 이연옥, 2025, 56). 국제적으로는 청소년을 위한 공공도서관의 역할이 꾸준히 강조되고 있음에도 이러한 흐름이 국내 도서관 운영에 충분히 반영되지 못하고 있는 것이다. 따라서 공공도서관이 청소년의 정보문제를 실질적으로 지원하는 기관으로 자리매김하기 위해서는 청소년의 정보요구를 정확히 파악하고 그 특성을 반영한 정보서비스 방안을 체계적으로 마련하는 노력이 필요하다.

이에 본 연구는 청소년의 정보요구를 실질적으로 지원할 수 있는 공공도서관 정보서비스의 방향을 탐색하고자 청소년을 대상으로 한 설문조사와 포커스그룹인터뷰(FGI)를 실시하였다.

이를 바탕으로 연구는 다음과 같은 연구 질문을 중심으로 진행되었다.

1. 청소년은 어떤 정보요구를 가지고 있으며, 이를 해결하기 위해 어떠한 경로와 방법으로 정보를 탐색하고 있는가?
2. 청소년은 공공도서관이라는 정보원을 어떻게 인식하고 있으며, 실제로 도서관에서의 정보탐색 경험은 어떠한가?
3. 청소년은 공공도서관이 제공하는 정보서비스에 대해 어떤 기대와 요구를 가지고 있는가?

본 연구는 이러한 질문을 바탕으로 청소년 대상으로 한 실태조사와 인식 분석을 수행하고 이를 토대로 공공도서관의 청소년 대상의 정보서비스 방향을 제안하고자 한다.

II. 선행연구

청소년의 정보요구와 정보행태에 대한 이해는 이들을 위한 정보서비스 설계의 핵심 전제이다. 이에 따라 국내에서는 다양한 맥락과 상황에 높인 청소년을 대상으로 일상생활에서의 정보요구 유형, 이를 해결하기 위한 정보원의 유형과 탐색 경로, 탐색 과정에서의 장벽과 특성 등을 규명하려는 다수의 연구가 수행되었다. 아울러 일부 연구에서는 청소년의 정보요구와 이용행태를 분석하여 도서관 운영에서의 시사점을 도출하거나 서비스 방안을 제안하고 있다.

이와 관련하여 학교도서관의 정보서비스 개발을 목적으로 청소년의 정보요구와 정보행태를 분석한 연구로는 이연옥(2007)의 연구를 들 수 있다. 해당 연구는 특정 인문계고 고등학생 300명을 대상으로 설문조사와 면담을 통해 정보요구의 유형, 대처방식, 이용 정보원 등을 조사하였다. 그 결과, 학생들은 진로 및 진학을 포함해 교과 및 학업, 대인관계, 여가, 사회적 이슈 등 다양한 영역에서 정보요구를 지니고 있었으며, 이를 해결하기 위해 적극적으로 정보탐색을 시도하였음에도 실제로는 원하는 정보를 얻는 데 어려움을 경험하고 있었다. 특히 학교도서관의 자원과 서비스는 학생들의 정보요구 해결에 충분히 활용되지 못하고 있어 학교도서관의 정보서비스의 개발 필요성이 제기되었다.

또한 정진수(2017)는 서울 소재 교육열이 높은 지역의 3개 인문계고에 재학 중인 고등학생 220명을 대상으로 전형적인 정보문제와 이를 해결하기 위한 주요 정보원 및 환경을 분석하였다. 해당 지역 고등학생들은 감정적 안정, 대인관계, 진로 및 학업 문제를 중요한 정보요구로 인식하고 있었으며, 주로 부모, 형제자매 등 가까운 인적 자원을 정보원으로 활용하였다. 흥미로운 점은 평소 선호하는 정보원으로 인터넷 커뮤니티나 포털사이트를 꼽았지만, 실제 문제 해결 상황에서는 신뢰할 수 있는 인적 정보원을 선호하는 경향이 뚜렷하게 나타났다.

나아가, 청소년의 거주지역 유형(도시 및 농촌)이나 고등학교 유형에 따른 정보요구 및 정보행태의 특성을 비교하거나 이를 바탕으로 학교도서관의 정보서비스 운영 방안을 제언한 연구들도 있다. 박현모와 이지연(2013)은 도시와 농어촌 지역 중고등학생 25명을 대상으로 면담 및 정보활용 일지를 활용하여 정보요구와 정보행태를 비교 분석하였다. 두 집단 모두 진로 정보에 대한 요구가 높았지만, 정보획득 과정에서의 어려움이 컸으며, 세부 정보요구 유형은 지역에 따른 차이를 보였다. 이에 따라 지역 특성을 반영한 학교도서관의 차별화된 정보서비스 방안이 제안되었다.

박해인과 이지연(2023)은 6개 과학영재학교 재학생 10명을 면담하여 교과 활동에서의 정보이용 특성을 분석하였다. 학생들은 학업 관련 정보요구 해결에 높은 의지를 보였고, 학술정보 데이터베이스, 도서와 같은 정보원을 적극적으로 활용하고 있었다. 반면, 탐색전략과 정보평가 과정에서 어려움을 경험하고 있었다.

오의경(2023) 역시 특정 특성화고등학교 재학생 125명을 대상으로 설문조사를 실시하였는데, 특성화고 학생들은 인터넷포털, 인적 정보원, 소셜미디어에 대한 선호가 높은 것으로 확인되었으나, 취업 및 진로 관련 정보문제 해결 수준은 낮은 것으로 나타났다.

이와 함께 특정 정보원을 중심으로 청소년의 정보행태를 분석한 연구도 주목할 만하다. 김지현과 구정화(2021)는 전국의 초기 청소년(12~14세) 150명을 대상으로 설문조사를 통해 유튜브 플랫폼상에서의 정보이용 양상을 분석하였다. 초기 청소년은 여가 정보를 중심으로 유튜브를 가장 빈번하게 활용하고 있었으며, 쉬운 접근성과 간편한 탐색의 특성으로 인해 유튜브는 초기 청소년의 주요 정보원으로 기능하고 있었다.

또한 김성은과 이지연(2013)은 서울 소재 6개 중·고등학교 재학생 354명을 대상으로 온라인 공간에서의 정보 이용 양상을 설문조사를 통해 파악하였다. 이들은 주로 인터넷 포털사이트를 통해 정보를 탐색하며, 온라인상에서 친구나 지인과의 상호작용을 통해 정보를 획득하는 경향도 나타났다.

이정미(2015)의 경우는 서울 지역 중·고등학생 114명을 대상으로 설문조사를 실시하여 도서관 정보원과 인터넷 검색엔진에 대한 인식을 비교하였다. 결과적으로 청소년은 도서관 정보원을 신뢰함에도 불구하고 실제 이용은 책 대출 등 기본적인 서비스에 한정되고 있었으며, 필요한 정보는 주로 검색엔진을 통해 즉각적으로 획득하는 경향이 강하게 나타났다.

이상의 선행연구를 종합하면, 청소년의 정보요구는 진로 및 진학, 학업, 여가, 대인관계 등 다양한 영역에 걸쳐 발생하며, 연구 대상 집단의 특성에 따라 요구의 우선순위에 차이가 나타난다(박현모, 이지연, 2013; 이연옥, 2007; 오의경, 2023; 정진수, 2017). 또한 청소년은 유튜브나 포털사이트 등 온라인 기반의 정보원에 대한 선호도가 높으며, 이는 접근성과 탐색 편의성에 대한 청소년의 요구를 반영한 것으로 보인다(김지현, 구정화, 2021; 이정미, 2015). 그러나 이러한 정보이용 과정에서 청소년이 도서관을 정보탐색의 주요 경로로 인식하거나 적극적으로 활용하고 있다는 증거는 제한적이며, 도서관 정보원은 여전히 신뢰도는 높으나 활용도는 낮은 이중적 특성을 보인다는

것을 알 수 있다(이정미, 2015).

하지만, 기존 연구들은 청소년이 도서관을 정보원으로 활용할 때 경험하는 구체적인 어려움이나 장벽에 대한 조명은 미흡하며, 이를 바탕으로 도서관 차원의 실질적 서비스 설계를 제안한 연구는 드문 것으로 보인다. 또한 논의의 중심이 학교도서관에 집중되어 있어 공공도서관을 대상으로 한 정보서비스 방향에 대한 탐색은 상대적으로 부족하다. 아울러 다수의 연구가 질적 연구 또는 소규모 표본의 양적 연구가 주로 진행되고 있기에 청소년을 대상으로 하는 추가적인 실증 연구가 필요한 실정이다.

이에 본 연구는 청소년의 정보요구 유형과 정보이용 행태, 그리고 정보원으로서 공공도서관 활용의 특성과 인식을 설문조사와 포커스그룹인터뷰(FGI)를 병행하여 종합적으로 분석함으로써 공공도서관이 청소년의 정보문제 해결을 지원하는 정보서비스 기관으로 기능하기 위한 실천적 과제를 도출하고자 하였다.

III. 연구방법

1. 연구 대상과 방법

이 연구에서의 청소년은 13세 이상 19세 미만의 중고등학교에 재학 중인 혹은 비재학 중인 자를 말한다.

청소년의 정보요구와 정보이용 행태, 정보원으로서 공공도서관 이용 경험 및 인식을 파악하기 위한 데이터는 청소년 대상 설문조사와 포커스그룹인터뷰를 통해 수집되었다. 먼저, 설문 데이터의 수집을 위해 부산광역시교육청 소속의 중고등학교에 재학 중인 청소년과 부산시에 거주한 비재학 중인 청소년을 대상으로 헐당 표집하였다. 재학 중인 청소년은 부산광역시교육청의 5개 교육지원청 산하 중학교와 고등학교에 지역별로 안배하여 설문 협조를 요청하였다. 그 결과 중학교 6개교, 고등학교 4개교(인문계고 3개교, 특성화고 1개교)가 설문 참여 의사를 밝혀 이들 학교를 대상으로 설문을 배포하였다. 중학교는 한 학교에 학년별로 한 학급씩 3학급에 설문을 배포하였으며, 고등학교는 한 학교에 1학년, 2학년을 중심으로 한 학급씩 2학급에 설문을 배포하였다. 또한 비재학 중에 있는 청소년 참여를 위해 부산의 청소년센터 2곳의 협조를 통해 해당 기관을 이용하는 청소년에게 설문을 배포하였다. 설문 배포와 응답기간은 2024년 6월 20일~7월 4일까지로 보름간 중고등학교와 청소년센터의 협조 아래 청소년들이 직접 온라인설문을 수행하였다. 설문은 총 602부가 회수되었고, 응답이 불충분하여 기준에 미달하는 44부를 제외하여 총 558부를 본 연구의 분석에 활용하였다.

본 연구의 설문 분석 대상자인 청소년의 주요 특성은 <표 1>과 같다. 남학생이 44.09%, 여학생이 55.91%이다. 중학생 연령은 68.46%이며, 고등학생 연령이 31.54%로 구성되어 있다. 응답자의 95%는 재학 중인 청소년이며, 비재학 중인 청소년은 5%이다.

<표 1> 설문 대상자의 특성

| 구분 | N | % | 계 | |
|-------|-------|-----|-------|-----|
| | | | N | % |
| 성 | 남학생 | 246 | 44.09 | 558 |
| | 여학생 | 312 | 55.91 | |
| 학령 | 중학생 | 382 | 68.46 | 558 |
| | 고등학생 | 176 | 31.54 | |
| 재학 여부 | 재학 중 | 530 | 95.00 | 558 |
| | 비재학 중 | 28 | 5.00 | |

다음으로 설문만으로는 과학하기 어려운 청소년의 맥락적 경험과 인식을 보완적으로 이해하기 위해 청소년 대상 포커스그룹인터뷰(FGI)를 병행하였다. 이를 위해 설문에 참여한 학교의 교사로부터 총 10명의 청소년을 추천받았다. 중학생은 S, G, K 중학교 교사로부터 각각 2명, 1명, 2명을 추천받았으며, 고등학생은 D, E, S 인문계 고등학교 교사로부터 각각 2명, 1명, 2명을 추천받았다. 참여자의 세부 특성은 <표 2>와 같다. FGI는 중학생인 A그룹과 고등학생인 B그룹으로 구분하여 총 2회 실시되었다. A그룹과의 면담은 2024년 7월 13일 오전 11시부터 12시까지, B그룹과의 면담은 같은 날 오후 2시부터 3시까지 각각 60분 동안 진행되었다.

이처럼 본 연구에서는 설문조사와 FGI라는 혼합적인 방법을 통해 청소년의 실제 정보탐색 과정에서 나타나는 특성과 공공도서관 서비스에 대한 인식을 다각적으로 분석하고, 향후 청소년 대상 도서관 정보서비스 개선 방향을 제시하고자 하였다.

<표 2> FGI 대상자의 특성

| 구분 | 면담자 | 학년 | 성별 | 학교 | 면담일시 |
|---------------|--------|----|----|------------|---------------------------|
| A그룹 (중학생) | 청소년 1 | 중2 | 남 | S 중학교 | 2024.7.13. 11:00-12:00 |
| | 청소년 2 | 중3 | 남 | G 중학교 | |
| | 청소년 3 | 중2 | 여 | S 중학교 | |
| | 청소년 4 | 중3 | 여 | K 중학교 | |
| | 청소년 5 | 중3 | 여 | K 중학교 | |
| B그룹 (고등학생) | 청소년 6 | 고1 | 남 | D 인문계 고등학교 | 2024.7.13. 14:00-15:00 |
| | 청소년 7 | 고1 | 남 | D 인문계 고등학교 | |
| | 청소년 8 | 고1 | 여 | E 인문계 고등학교 | |
| | 청소년 9 | 고2 | 여 | S 인문계 고등학교 | |
| | 청소년 10 | 고2 | 여 | S 인문계 고등학교 | |

2. 조사 내용과 분석 방법

설문조사의 주요 내용은 세 가지 영역 - 정보요구 및 그 해결의 특성, 정보원으로서의 도서관 이용 경험, 정보요구 해결을 위한 도서관서비스에 대한 요구 - 을 중심으로 문항을 구성하였다. 이 세 가지 영역에 따른 세부 문항 구성은 다음의 <표 3>과 같다. 정보요구 관련 문항은 청소년이 관심을 가질 수 있는 주제 범주를 선형연구(김지현, 구정화, 2021; 이연옥, 2007)를 바탕으로 진로·진학, 취미·여가, 학업·학습, 대인관계, 건강·외모, 경제, 시사 정보라는 일곱 가지 유형으로 설정하고 이에 대한 청소년의 인식을 조사하였다. 또한 정보요구 유형별 중요도, 정보요구 유형별 해결 정도, 공공도서관 정보자료에 대한 흥미도, 도서관 정보활용교육의 유익성에 대한 총 16개 문항에는 5점 Likert 척도를 적용하였다. 해당 문항들의 신뢰도 분석 결과, 전체 16개 문항의 Cronbach α 값은 0.916으로 비교적 높은 수준의 신뢰도를 나타냈다.

<표 3> 설문조사 내용과 문항 구성

| 영역 | 항목 | 문항수 | 출처 |
|---------------------------|---|-----|--|
| 정보요구 및 그 해결의 특성 | - 정보요구 유형별 중요도 - 정보요구 해결을 위해 이용하는 정보원 - 여가시간에 이용하는 소셜미디어 - 정보요구 유형별 해결 정도 - 정보탐색 시 고려사항 및 어려움 | 17 | 김성은, 이지연(2013) 김지현, 구정화(2021) 박현모, 이지연(2013) 오의경(2023) 이연옥(2007) |
| 정보원으로서의 공공도서관 이용 경험 | - 공공도서관 이용의 주된 이유 - 정보요구 해결을 위해 공공도서관 활용 여부 - 공공도서관의 정보자료에 대한 흥미 | 3 | 오의경(2023) 이정미(2015) 이혜원, 장선희(2022) |
| 정보요구 해결을 위한 도서관서비스에 대한 요구 | - 정보활용교육의 수요 - 도서관 정보활용교육의 유익성 - 도서관 정보활용교육 프로그램 참여 의향 | 3 | 이승길(2006) |
| 응답자의 특성 | - 성 - 학령 - 재학 여부 | 3 | |
| 계 | | 26 | |

FGI 면담 질문은 설문조사의 세 영역인 ‘정보요구 및 그 해결의 특성’, ‘정보원으로서 공공도서관 이용 경험’, ‘정보요구 해결을 위한 도서관서비스에 대한 요구’를 중심으로 구성하였으며, 구체적인 질문 내용은 <표 4>에 제시하였다.

〈표 4〉 FGI 질문 내용

| 영역 | 항목 |
|---------------------------|---|
| 정보요구 및 그 해결의 특성 | <ul style="list-style-type: none"> - 주요 정보요구 - 정보요구 해결을 위해 이용하는 정보원 - 정보요구 해결과 탐색의 어려움 |
| 정보원으로서의 공공도서관 이용 경험 | <ul style="list-style-type: none"> - 공공도서관을 이용하는 이유 - 공공도서관을 통한 정보요구 해결의 경험과 어려움 |
| 정보요구 해결을 위한 도서관서비스에 대한 요구 | <ul style="list-style-type: none"> - 정보요구 해결을 위해 도서관에 바라는 점 |

FGI를 통해 수집된 면담 데이터는 질적 연구 분석 도구(Nvivo)를 활용하여 코딩하였다. 반복적으로 나타나는 주제와 개념을 중심으로 코드를 도출하고 이를 유사한 성격에 따라 통합하여 6개의 핵심 범주(주요 정보요구, 정보요구 해결을 위해 이용하는 정보원, 정보탐색 및 이용에서의 어려움, 정보원으로서의 공공도서관 이용, 공공도서관 정보탐색의 어려움, 정보활용교육 및 정보서비스에 대한 요구)로 정리하였다. 이 과정에서 총 101개의 노드가 생성되었으며, 주요 면담 결과는 다음의 〈표 5〉에 제시하였다.

한편, 본 연구는 설문조사 결과를 중심으로 분석을 진행하되, 일부 항목을 중심으로 청소년 대상 FGI 결과를 함께 제시하여 응답의 배경과 인식을 보완적으로 해석하였다.

〈표 5〉 면담 결과

| 영역 | 범주 | 내용 | 노드수 |
|------------------------|-----------------------|--|-----|
| 정보요구 및 그 해결의 특성 | 주요 정보요구 | <ul style="list-style-type: none"> - 학업(성적, 수행평가, 공부방법) - 진로와 진학 - 입시 및 학업 관련 스트레스 - 대인관계 | 16 |
| | 정보요구 해결을 위해 이용하는 정보원 | <ul style="list-style-type: none"> - 유튜브 - 네이버 - 인터넷 블로그 및 인터넷 카페 - 친구, 가족, 선생님 등 - 도서 | 13 |
| | 정보탐색 및 이용에서의 어려움 | <ul style="list-style-type: none"> - 겉색어 설정의 어려움 - 맞춤형 정보 부재 - 정보의 정확성과 신뢰성 판단의 어려움 - 과다한 정보량과 흘어져 있는 정보 - 정보문제에 대한 공유의 어려움 | 17 |
| 정보원으로서 도서관에 대한 이용 경험 | 정보원으로서의 공공도서관 이용 | <ul style="list-style-type: none"> - 도서관을 통한 정보탐색 경험 - 도서관에서 정보요구를 해결하지 않는 이유 | 5 |
| | 공공도서관 정보탐색의 어려움 | <ul style="list-style-type: none"> - 요구 및 상황에 적합한 도서탐색의 어려움 - 최신자료의 부재 | 15 |
| 정보요구 해결을 위해 도서관에 바라는 점 | 정보활용교육 및 정보서비스에 대한 요구 | <ul style="list-style-type: none"> - 정보탐색 전략 교육 - 정보평가 교육 - 도서관이용교육 - 자료추천(진로 및 진학, 학업, 정서 등) - 자료 접근성 | 35 |
| 계 | | | 101 |

IV. 분석 결과

1. 청소년의 정보요구와 정보요구 해결의 특성

가. 청소년의 정보요구

청소년의 정보요구를 파악하기 위해 일반적으로 청소년이 관심을 가질 수 있는 주제 영역을 취미·여가, 학업·학습, 진학·진로, 대인관계, 건강·외모, 경제, 시사 정보라는 7개로 제시하고, 각 주제 영역에 대해 청소년이 인식하는 중요도를 5점 척도로 조사하였다. 그 결과, 청소년은 진학·진로 관련 정보를 평균값이 4.24로 가장 중요하게 인식하는 것으로 나타났다(〈표 6〉 참조). 다음으로는 취미·여가(4.16), 대인관계(4.12), 학업·학습(4.11) 순으로 중요도가 높게 나타났다. 청소년의 주요 과업이라 할 수 있는 진로와 학업 관련 정보뿐만 아니라 취미·여가와 대인관계와 같은 정서적 사회적 영역의 정보에 대해서도 청소년들은 상당히 중요하게 인식하고 있는 것으로 확인된다. 그 외에도 청소년은 건강·외모(4.01), 경제(3.9), 시사(3.60) 순으로 중요하게 인식하였다. 경제와 시사 정보에 대해서는 상대적으로 낮았지만 평균값이 3.5를 상회하는 수준으로 이들 분야에 대해서도 일정 수준 이상의 관심이 존재하는 것으로 확인된다.

〈표 6〉 정보요구에 대한 중요도

| 구분 | 전혀 중요하지 않다 | | 별로 중요하지 않다 | | 보통이다 | | 조금 중요하다 | | 매우 중요하다 | | M | SD |
|-------|---------------|------|---------------|------|------|-------|---------|-------|---------|-------|------|-------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | | |
| 진학·진로 | 10 | 1.79 | 9 | 1.61 | 116 | 20.79 | 126 | 22.58 | 297 | 53.23 | 4.24 | 0.954 |
| 취미·여가 | 12 | 2.15 | 10 | 1.79 | 122 | 21.86 | 148 | 26.52 | 266 | 47.67 | 4.16 | 0.968 |
| 대인관계 | 16 | 2.87 | 13 | 2.33 | 126 | 22.58 | 137 | 24.55 | 266 | 47.67 | 4.12 | 1.021 |
| 학업·학습 | 16 | 2.87 | 8 | 1.43 | 127 | 22.76 | 153 | 27.42 | 254 | 45.52 | 4.11 | 0.994 |
| 건강·외모 | 25 | 4.48 | 17 | 3.05 | 139 | 24.91 | 126 | 22.58 | 251 | 44.98 | 4.01 | 1.107 |
| 경제 | 20 | 3.58 | 25 | 4.48 | 167 | 29.93 | 127 | 22.76 | 219 | 39.25 | 3.90 | 1.089 |
| 시사 | 35 | 6.27 | 41 | 7.35 | 202 | 36.20 | 114 | 20.43 | 166 | 29.75 | 3.60 | 1.166 |

청소년의 정보요구에 대한 FGI 결과는 설문조사 결과와 유사한 경향을 보였다. 청소년에게 평소에 가장 궁금해하거나 자주 탐색하는 정보 주제를 질문한 결과, 성적·학습과 같은 학업 관련 문제와 진학·진로에 대한 관심이 가장 높은 것으로 나타났다. 면담에 참여한 대부분의 청소년은 성적, 진로, 진학과 관련된 정보를 주로 탐색한다고 언급하였다.

“저희가 아직 아무래도 학생이다 보니까 가장 큰 관심사는 성적이라든가, 공부 방식에 관한 내용일 것 같고… 다양한 직업이라든가 진로에 관한 고민을 하는 학생들이 많은 것 같아요. 이런 정보를 자주

찾아보는 것 같아요.”(청소년 3).

“이제 중학교 3학년이니까 고등학교 진학도 있고 진로와 미래에 대해 계속 생각하게 되는 것 같아요.”
(청소년 2)

“대학교 전공을 선택하려고 입시 전형이나 학과별 커리큘럼 같은 정보를 많이 찾아요.”(청소년 6).

특히, 학업과 관련해서는 수행평가나 효과적 공부법에 대한 정보를 활발하게 탐색하는 것으로 나타났다(청소년 2, 5). 또한 청소년들은 학업 수행과 진로 탐색이라는 주요 발달 과업 외에도 대인관계에 대해 높은 관심을 보였다. 면담 참여자들은 친구 관계에서의 갈등이나 부모와의 마찰로 인한 감정 조절의 어려움을 언급하며 이에 대한 정보를 자주 탐색하였다고 보고하였다(청소년 5). 이와 더불어 학업 및 입시 과정에서 발생하는 스트레스를 관리하기 위한 정보에 대한 요구도 확인되었다(청소년 7).

나. 정보요구를 해결하기 위해 활용하는 정보원

다음으로 청소년이 정보요구를 해결하기 위해 주로 활용하는 정보원을 파악해보고자 정보요구 유형별로 청소년이 평소 이용하는 주요 정보원을 조사하였다(〈표 7〉 참조). 그 결과, 청소년은 진로·진학 정보를 탐색할 때 인적 정보원(28.01%)을 가장 많이 활용하고 있으며, 그 다음으로 유튜브와 같은 동영상플랫폼(21.72%)과 인터넷포털사이트(18.35%)를 주요 정보원으로 활용하고 있는 것으로 나타났다. 학업·학습 정보를 구할 때에도 유사한 경향을 보이는 것으로 관찰되는데, 인적 정보원(26.04%), 동영상플랫폼(21.51%), 인터넷포털사이트(18.58%)가 주요 정보원으로 활용되었다. 이와 함께 학업·학습과 관련한 정보를 탐색할 시에는 책과 잡지(12.89%)의 활용도가 상대적으로 높게 나타났다.

취미·여가 정보의 경우에는 동영상플랫폼(25.14%)과 소셜미디어(24.32%)의 이용 비율이 높았으며, 친구와 같은 인적 정보원(21.77%)도 주요한 역할을 하는 것으로 확인되었다. 대인관계와 관련한 정보를 탐색할 때는 인적 정보원(39.89%)의 활용도가 가장 높았고, 소셜미디어(18.43%), 동영상플랫폼(17.19%) 등도 활용되고 있었다.

또한 외모·건강 정보는 동영상플랫폼(27.21%), 소셜미디어(24.48%), 인적 정보원(19.30%) 순으로, 경제정보는 인적 정보원(20.62%), 동영상플랫폼(19.90%), 소셜미디어(15.15%) 등의 순으로 활용하고 있었다. 시사 정보는 동영상플랫폼(19.79%), 인적 정보원(17.16%), 인터넷포털사이트(15.58%)에서 주로 탐색하는 것으로 나타났다.

이를 종합하면, 청소년은 정보요구를 해결하기 위해 다양한 유형의 정보원을 활용하지만, 그

선택의 우선순위는 정보요구의 내용과 성격에 따라 달라지는 것으로 나타났다. 진로(진학) 및 학업과 같은 중요한 의사결정이 필요한 영역에서는 인적 정보원의 활용도가 높았으며, 여가나 취미활동과 같이 비교적 비공식적이고 일상적인 영역에서는 접근성과 편의성이 높은 동영상 플랫폼이나 소셜미디어가 주로 사용되었다. 특히 동영상플랫폼은 거의 모든 정보요구 영역에서 핵심적인 정보원으로 활용되고 있었으며, 소셜미디어 또한 전반적으로 높은 활용도를 보였다. 한편, 부모, 교사, 친구 등 인적 정보원에 대한 의존도는 여전히 높은 반면에 책이나 잡지, 대중매체와 같은 전통적 매체의 활용도는 전반적으로 낮았다.

이러한 경향은 면담 결과에서도 구체적으로 확인되었다. 정보요구의 유형과 관계없이 대부분의 면담 참여자들은 스마트폰을 통해 유튜브와 같은 동영상 플랫폼이나 네이버와 같은 포털사이트를 활용해 정보를 탐색하고 있었으며, 인스타그램이나 블로그 등 소셜미디어 역시 빈번하게 이용하는 것으로 나타났다(청소년 1, 2, 10). 또한 부모, 교사, 친구 등 주변 인물로부터의 조언은 중요한 정보획득 경로로 활용되고 있었다(청소년 2, 4, 5).

〈표 7〉 정보요구별 활용하는 정보원 유형(복수응답)

| 구분 | 사람(친구, 가족, 선생님 등) | | 책, 잡지 | | 동영상 플랫폼 | | 소셜미디어 | | 인터넷 포털사이트 | | 대중매체 | | 계 | |
|-------|-------------------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|-----------|-------|------|-------|------|-----|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| 진학·진로 | 316 | 29.21 | 101 | 9.33 | 245 | 22.64 | 161 | 14.88 | 207 | 19.13 | 52 | 4.81 | 1082 | 100 |
| 취미·여가 | 265 | 22.21 | 73 | 6.12 | 306 | 25.65 | 296 | 24.81 | 183 | 15.34 | 70 | 5.87 | 1193 | 100 |
| 대인관계 | 355 | 42.41 | 58 | 6.93 | 153 | 18.28 | 164 | 19.59 | 81 | 9.68 | 26 | 3.11 | 837 | 100 |
| 학업·학습 | 293 | 26.95 | 145 | 13.34 | 242 | 22.26 | 144 | 13.25 | 209 | 19.23 | 54 | 4.97 | 1087 | 100 |
| 건강·외모 | 205 | 20.67 | 60 | 6.05 | 289 | 29.13 | 260 | 26.21 | 139 | 14.01 | 39 | 3.93 | 992 | 100 |
| 경제 | 200 | 23.20 | 94 | 10.9 | 193 | 22.39 | 147 | 17.05 | 139 | 16.13 | 89 | 10.32 | 862 | 100 |
| 시사 | 163 | 19.40 | 70 | 8.33 | 188 | 22.38 | 136 | 16.19 | 148 | 17.62 | 135 | 16.07 | 840 | 100 |

한편, 정보요구 해결 과정 전반에서 동영상 플랫폼을 비롯한 소셜미디어의 활용이 비교적 높은 것으로 나타났는데, 이를 고려해 청소년이 여가시간에 주로 이용하는 소셜미디어 유형을 추가로 분석하였다(〈표 8〉 참조). 그 결과 유튜브(29.60%)가 가장 많이 이용되는 플랫폼이었으며, 인스타그램(스레드 포함, 25.71%)과 틱톡(13.47%)도 높은 활용 비율을 보였다. 이외에도 트위터(9.21%), 펀더레스트(5.62%), 위버스(5.32%), 밴드(3.21%), 페이스북(3.09%), 포스타입(2.41%), 카카오스토리(0.87%), 텁블러(0.37%), 기타 플랫폼(버블, 디스코드, 텔레그램 등)(1.11%)이 언급되었다. 이러한 결과는 청소년이 여가시간에 폭넓고 다양한 소셜미디어를 활용하고 있으며, 이와 같은 일상적 미디어 이용행태가 정보문제 해결 과정에도 자연스럽게 확장 및 적용되고 있음을 보여준다.

〈표 8〉 여가시간에 이용하는 소셜미디어 유형(복수응답)

| 구분 | N | % |
|---------------|-------|-------|
| 유튜브 | 479 | 29.60 |
| 인스타그램(스레드 포함) | 416 | 25.71 |
| 틱톡 | 218 | 13.47 |
| 트위터 | 149 | 9.21 |
| 핀더레스트 | 91 | 5.62 |
| 위버스 | 86 | 5.32 |
| 밴드 | 52 | 3.21 |
| 페이스북 | 50 | 3.09 |
| 포스티ップ | 39 | 2.41 |
| 기타 | 18 | 1.11 |
| 카카오스토리 | 14 | 0.87 |
| 템블러 | 6 | 0.37 |
| 계 | 1,618 | 100 |

다. 정보요구 유형별 해결 정도

청소년이 자신의 정보요구를 어느 정도 해결하고 있는지를 파악하기 위해 정보요구 유형별로 해결 정도를 5점 척도로 평가하도록 하였다(〈표 9〉 참조). 그 결과 청소년은 취미·여가(3.81), 대인관계(3.65), 학업·학습(3.60), 건강·외모(3.60), 진학·진로(3.52), 경제(3.34), 시사(3.27) 순으로 자신의 정보요구를 해결하고 있는 것으로 나타났다. 전반적으로 평균값이 3 이상으로 나타나 청소년들이 다양한 경로를 통해 주요 정보요구를 충족하고 있음을 알 수 있다. 그러나 세부적으로 살펴보면 취미·여가와 관련해서는 상대적으로 높은 해결 정도가 관찰되는 반면 정보요구 수준이 가장 높았던 진학·진로 분야의 경우 해결 정도가 높지 않은 것으로 나타났다. 진학·진로에 대한 정보문제가 ‘전혀 해결되지 않았다’는 응답이 4.12%, ‘별로 해결되지 않았다’는 응답이 10.39%로 전체의 14.51%에 해당하는 청소년이 진학·진로 정보가 충분히 해결되지 않았다고 응답하였다. 상대적으로 청소년의 관심도가 낮았던 경제(3.34)와 시사(3.27)에서도 해결 정도가 낮은 것으로 나타난다.

〈표 9〉 정보요구 유형별 해결 정도

| 구분 | 전혀 해결되지 않았다 | | 별로 해결되지 않았다 | | 보통이다 | | 조금 해결되었다 | | 매우 해결되었다 | | 계 | | M | SD |
|-------|-------------|------|-------------|-------|------|-------|----------|-------|----------|-------|-----|-----|------|-------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | | |
| 취미·여가 | 15 | 2.69 | 25 | 4.48 | 168 | 30.11 | 192 | 34.41 | 158 | 28.32 | 558 | 100 | 3.81 | 0.986 |
| 대인관계 | 24 | 4.30 | 28 | 5.02 | 209 | 37.46 | 157 | 28.14 | 140 | 25.09 | 558 | 100 | 3.65 | 1.044 |
| 학업·학습 | 20 | 3.58 | 49 | 8.78 | 185 | 33.15 | 183 | 32.80 | 121 | 21.68 | 558 | 100 | 3.60 | 1.032 |
| 건강·외모 | 27 | 4.84 | 30 | 5.38 | 210 | 37.63 | 162 | 29.03 | 129 | 23.12 | 558 | 100 | 3.60 | 1.050 |
| 진학·진로 | 23 | 4.12 | 58 | 10.39 | 193 | 34.59 | 174 | 31.18 | 110 | 19.71 | 558 | 100 | 3.52 | 1.049 |
| 경제 | 37 | 6.63 | 59 | 10.57 | 232 | 41.58 | 135 | 24.19 | 95 | 17.03 | 558 | 100 | 3.34 | 1.085 |
| 시사 | 50 | 8.96 | 59 | 10.57 | 243 | 43.55 | 102 | 18.28 | 104 | 18.64 | 558 | 100 | 3.27 | 1.150 |

라. 정보탐색 시 고려 요소와 어려움

청소년에게 고민과 문제, 궁금증을 해결하기 위한 정보를 탐색할 때 가장 중요하게 고려하는 것이 무엇인지 조사해 본 결과, 다음의 <표 10>과 같이 조사되었다. 전체 558명의 응답자 중 50%가 ‘찾은 정보가 정확한가’를 가장 중요하게 고려한다고 응답하여 청소년은 정보탐색 과정에서 정보의 정확성을 최우선적으로 인식하고 있음을 알 수 있다. 이어 ‘쉽고 빠르게 접근할 수 있는가’를 가장 고려한다는 응답이 16.8%, ‘믿을만한 권위 있는 기관이나 사람이 제공한 것인가’는 13.80%, ‘찾은 정보가 최신자료인가’는 10.22%로 나타났다. 마지막으로 ‘평소 내가 활용하여 편하고 익숙한가’를 고려한다는 응답은 8.42%로 확인되었다.

<표 10> 정보탐색 시 중요하게 고려하는 요소

| 구분 | N | % |
|---------------------------|-----|-------|
| 찾은 정보가 정확한가 | 279 | 50.00 |
| 쉽고 빠르게 접근할 수 있는가 | 94 | 16.85 |
| 믿을만한 권위있는 기관(사람)이 제공한 것인가 | 77 | 13.80 |
| 찾은 정보가 최신자료인가 | 57 | 10.22 |
| 평소 내가 활용하여 편하고 익숙한가 | 47 | 8.42 |
| 기타 | 4 | 0.72 |
| 계 | 558 | 100 |

이어서, 청소년이 실제 필요한 정보를 탐색할 때 가장 어려움을 느끼는 요소가 무엇인지 조사해 보았다. 앞서 전체 응답자의 50%가 정보탐색 시 정보의 정확성을 가장 중요하게 고려한다고 응답한 바 있는데, 실제 탐색 과정에서 정보의 정확성을 판단하는 것이 가장 큰 어려움인 것으로 나타났다. 전체 응답자 중 32.44%가 ‘찾은 정보가 정확한지 판단하기가 어렵다’고 응답하였다(<표 11> 참조). 그 다음으로 ‘필요한 정보를 어디서, 어떻게 찾아야 할지 잘 모른다’는 응답이 30.65%로 나타났다. 정보의 정확성 판단의 어려움과 함께 필요한 정보를 효과적으로 탐색하는 방법이나 전략을 수립하는 데 있어서도 어려움이 큰 것으로 확인되었다. 아울러 ‘찾은 정보가 믿을만한지 판단하기가 어렵다’는 응답이 25.09%에 달하고 있었으며, ‘찾은 정보가 최신자료인지 판단하기가 어렵다’는 응답이 10.22%로 집계되었다.

<표 11> 정보탐색 시 어려움

| 구분 | N | % |
|-------------------------------|-----|-------|
| 찾은 정보가 정확한지 판단하기가 어렵다 | 181 | 32.44 |
| 필요한 정보를 어디서, 어떻게 찾아야 할지 잘 모른다 | 171 | 30.65 |
| 찾은 정보가 믿을만한지 판단하기가 어렵다 | 140 | 25.09 |
| 찾은 정보가 최신 자료인지 판단하기가 어렵다 | 57 | 10.22 |
| 기타 | 9 | 1.61 |
| 계 | 558 | 100 |

청소년의 정보탐색 및 정보이용 과정에서 겪는 어려움은 FGI 결과에서 보다 구체적으로 확인되었다. 면담에 참여한 청소년들은 정보의 정확성과 신뢰성을 판단하는 데 어려움이 있다는 점을 주요하게 언급하였다(청소년 1, 2, 6). 일부 참여자들은 “검색된 결과 중 어떤 정보를 선별해야 할지 모르겠다”고 호소하였고(청소년 4) “검색 결과의 상단에 위치한 자료 위주로 접근한다”고 응답하기도 하였다(청소년 8). 또한 유튜브나 소셜미디어를 활용할 때에는 구독자 수, 조회 수, 댓글 수와 같은 지표를 신뢰 판단의 기준으로 삼는다는 응답이 있었다(청소년 1, 2).

아울러 정보탐색 방법 자체에 대한 어려움도 빈번히 언급되었다. “자료를 찾으려고 해도 어떤 키워드로 검색해야 할지 몰라서 어려움을 겪는다”는 진술이 반복적으로 나타났다(청소년 3, 4, 5). 특히 진학 및 진로 관련 정보탐색에서 관련한 어려움이 두드러졌다. “인터넷에 진학 및 진로 정보가 인터넷에 흩어져 있어 탐색에 시간과 노력이 많이 든다”며, 자신의 상황에 맞는 맞춤형 정보제공의 필요성을 제기하였다(청소년 7, 9). 이와 더불어 일부 청소년은 심리상태나 대인관계와 관련한 민감한 정보요구에 대해 주변인에게 쉽게 공유하지 못한다는 어려움을 토로하였다(청소년 7).

2. 정보원으로서 공공도서관 이용 경험과 도서관에 대한 인식

청소년은 정보요구 해결을 위해 다양한 정보원을 활용하고 있으며 아울러 정보탐색과정에서 어려움을 경험하고 있는 것으로 확인되는데, 청소년이 공공도서관을 정보원으로서 어떻게 인식하고 있으며, 실제 도서관에서 이들의 정보탐색 경험은 어떠한지를 파악해보았다.

가. 청소년이 공공도서관을 이용하는 주된 이유

우선, 전체 청소년의 94.8%가 청소년기에 공공도서관을 이용한 경험이 있다고 응답하였고, 이들을 대상으로 공공도서관을 이용하는 주된 이유를 알아보았다. 그 결과 청소년은 ‘개인학습을 위한 열람실 이용’(22.64%)과 ‘여가용 책 대출’(22.45%)을 위해 주로 도서관을 이용하는 것으로 나타났다. ‘학교 과제에 필요한 정보자료를 찾으러’가 15.61%, ‘학교 과제 외 궁금한 것을 해결하기 위해 관련 정보자료를 찾으러’가 5.78%를 차지하고 있어 청소년이 정보문제 해결을 위해 공공도서관을 이용한다고 응답한 비율은 전체 응답의 21.39%라는 점에서 공공도서관의 정보적 기능이 일정 수준 작동하고 있음을 알 수 있다. 이외 청소년은 ‘휴식’(13.97%), ‘친구 만나러’(11.46%), ‘인터넷과 정보 활용 기기 이용’(2.99%), ‘프로그램 참여’(2.89%), ‘자원봉사’(1.83%) 등 다양한 이유로 도서관을 이용하고 있었다.

〈표 12〉 공공도서관을 이용하는 주된 이유(복수응답)

| 구분 | N | % |
|-----------------|-----|-------|
| 개인학습을 위한 열람석 이용 | 235 | 22.64 |
| 여가용 책 대출 | 233 | 22.45 |

청소년의 정보요구와 공공도서관의 정보서비스 과제

| 구분 | N | % |
|-------------------------------------|-------|-------|
| 학교 과제에 필요한 정보자료를 찾으러 | 162 | 15.61 |
| 휴식 | 145 | 13.97 |
| 친구를 만나러 | 119 | 11.46 |
| 학교 과제 외 궁금한 것을 해결하기 위해 관련 정보자료를 찾으러 | 60 | 5.78 |
| 인터넷과 정보 활용 기기 이용을 위해 | 31 | 2.99 |
| 프로그램 참여 | 30 | 2.89 |
| 자원봉사 | 19 | 1.83 |
| 기타 | 4 | 0.39 |
| 계 | 1,038 | 100 |

면담 결과에서도 청소년들은 대체로 책을 대출하거나 여가용 독서를 위한 목적으로 도서관을 이용하고 있는 것으로 나타났다. 이에 더해 일부 참여자들은 학교 과제와 관련된 자료를 찾거나, 알고 싶은 주제에 대한 정보를 탐색하기 위해, 또는 개인적으로 관심있는 주제에 대한 독서를 위해 도서관을 방문한다고 응답하였다. 이와 관련된 청소년들의 구체적인 진술은 다음과 같다.

“학교 수업에서 배운 것 중에 좀 더 궁금하거나 더 알아보고 싶은 게 있으면 도서관에 가서 책이나 관련 자료들을 찾기도 하고, 아니면 그냥 내가 좋아하는 주제에 대해서 책을 찾아서 읽기도 하곤 해요.”(청소년 2). “저는 공부 방식에 대해 확신이 없을 때, 다른 사람들은 어떻게 공부를 했는지, 공부방법이 궁금해서 도서관에서 책을 찾아보려고 했어요.”(청소년 3).

나. 정보요구 해결을 위해 공공도서관의 활용 여부와 활용 이유

다음으로 청소년이 자신의 정보요구를 해결하는 데 있어 공공도서관을 활용하는지 여부를 조사하였다(<표 13> 참조). 그 결과 전체 응답자의 40.14%가 본인의 문제와 관련하여 정보를 찾기 위해 공공도서관을 이용한다고 응답한 반면, 59.86%는 도서관을 이용하지 않는다고 답하여 정보탐색 시 도서관을 활용하지 않는 청소년이 소폭 더 많은 것으로 나타났다. 앞선 조사에서 청소년은 정보요구를 해결하는 데 있어 책과 잡지 등 전통적 매체의 활용도가 전반적으로 낮은 경향을 보였지만, 이와는 별개로 응답자의 약 40%는 정보탐색 수단으로 도서관을 활용하고 있다는 점에서 도서관이 여전히 일부 청소년에게는 의미 있는 정보원으로서 기능하고 있음을 확인할 수 있다.

〈표 13〉 정보요구 해결을 위해 공공도서관의 활용 여부

| 구분 | N | % |
|-----|-----|-------|
| 예 | 224 | 40.14 |
| 아니오 | 334 | 59.86 |
| 합계 | 558 | 100 |

청소년들이 정보요구를 해결하기 위해 공공도서관을 활용한 이유는 FGI에서 구체적으로 확인할 수 있었다.

“다른 데서보다는 좀 더 자세한 답을 찾을 수 있을 것 같아서 도서관을 찾았어요.”(청소년 5) “도서관에는 많은 자료가 있고 인터넷에서 찾아 돌아다니는 것 보다는 조금 더 신뢰할만한 자료들이라 생각해서 도서관을 많이 이용했던 것 같습니다.”(청소년 3)

이처럼 일부 청소년은 정보의 깊이와 신뢰성을 이유로 도서관을 선호하며 체계적이고 검증된 정보에 대한 기대를 가지고 도서관을 이용하는 모습을 보였다. 그러나 동시에 공공도서관의 정보원으로서의 한계에 대한 지적도 존재하였다.

“솔직히 도서관은 거의 안 가는 편이에요. 책 말고는 내가 필요한 자료가 거의 없고, 인터넷이 더 빠르니까요.”(청소년 10)

다. 공공도서관에서 정보탐색의 어려움

공공도서관에서 정보를 탐색하는 과정에서 청소년들이 경험하는 어려움은 면담 내용을 통해 다양하게 도출되었다. 우선, 청소년들은 도서관에서 책을 통해 정보를 탐색하는 것이 비효율적이고 시간이 많이 듦다고 하였다.

“책에서 필요한 정보를 찾으려면 시간이 더 걸리는 것 같아요. 책에서 나와 관련된 내용을 찾아내는 것이 쉽지 않기 때문인 것 같아요. 책은 아무래도 검색력이 떨어져요. 그래서 인터넷으로 쉽게 검색하는 것 같아요.”(청소년 2)

이처럼 면담 참여자들은 책을 통한 정보탐색이 즉각적이고 효율적인 접근을 어렵게 한다는 점을 언급하였으며, 동시에 개인의 정보요구에 부합하는 자료를 도서관에서 찾기 어렵다는 문제를 제기하였다.

“도서관에서 책을 찾으려고 하면 나의 고민을 다루는 책의 정확한 제목을 알고 있어야 해요. 그런데 내 문제와 일치하는 책을 발견하기가 쉽지 않아요. 일일이 책을 열어보고 판단해야 하니까 어려운 것 같아요. 힘들게 찾은 책도 내용으로 들어가 보면 내가 원하는 것이 아닌 경우가 많아요. 내 상황과 고민에 맞는 책을 찾는 것이 어려워요. 정확히는 내 문제에 대한 책을 찾다가 실패했다가 더 맞는 것 같아요.”(청소년 3)

청소년 3은 자신에게 필요한 책을 찾기 위해서는 정확한 서명을 알고 있어야 하며, 직접 내용을

확인하지 않고는 원하는 정보인지 판단하기 어렵다는 점에서 도서관 정보탐색 과정의 어려움과 실패 경험을 이야기했다. 나아가 청소년이 자신의 고민이나 문제 상황을 구체적인 키워드로 전환하지 못할 경우 관련 도서에 접근하기 어렵다는 점을 알 수 있다. 이러한 문제는 청소년 5의 진술에서 확인되는데, 그는 자신의 심리상태를 이해하고자 관련 도서를 탐색했으나 해당 주제의 서가에 접근해서도 어떤 책을 읽어야 할지 판단하기 어려웠다고 밝혔다. 유사하게 청소년 1은 분류 기호 순으로 빽빽하게 배열된 서가 구조가 본인이 원하는 책을 발견하는 것이 쉽지 않다는 점을 지적했다. 청소년들이 도서관의 정보탐색 과정에서 어려움을 겪고 있다는 점은 도서관 자원봉사자로서 경험한 바 있는 청소년 4의 증언에서도 확인된다.

“저는 도서관 자원봉사자로 종종 았는데요. 책 정리를 하다 보면 어린 친구들이나 도서관에 대해서 잘 모르는 친구들이 책을 못 찾아서 저한테 오는 경우가 종종 있었어요. 그래서 좀 더 책을 찾기 편하게 개선되었으면 좋겠다는 생각을 했어요.”(청소년 4)

이처럼 참여자들의 다양한 진술을 통해 도서관 이용에 익숙하지 않은 청소년들이 정보탐색 과정에서 구조적 어려움을 겪고 있으며, 일부는 도서관의 자료 접근 방식에 대한 개선이 필요하다는 문제의식을 가지고 있었다. 이외에도 최신 트렌드를 반영하는 자료가 부족하다는 지적도 있었다(청소년 10). 이러한 진술을 종합하면, 청소년들은 도서관에서의 정보탐색을 통해 자신의 관심사나 정보요구를 효과적으로 충족시키는 데 어려움을 경험하고 있음을 알 수 있다.

라. 공공도서관이 보유한 정보자료에 대한 흥미

청소년이 도서관에서 정보를 탐색하는 과정에서는 자신의 관심사나 정보요구를 효과적으로 해결하는 데 어려움을 겪고 있는 반면, 공공도서관이 보유한 자료에 대한 흥미도 자체는 긍정적인 것으로 나타났다. 청소년이 공공도서관 자료에 어느 정도 흥미를 느끼는지를 조사한 결과, ‘공공도서관에는 흥미로운 정보자료가 많다’는 진술문에 대해 24.91%가 ‘조금 동의한다’, 25.45%가 ‘매우 동의한다’고 응답하였다(〈표 14〉 참조). 전체 응답자 중 50.36%가 도서관 자료에 흥미를 느끼고 있는 것으로 청소년의 과반인 도서관 자료 자체를 매력적으로 인식하고 있다는 점을 확인할 수 있다. 이는 탐색방식이나 접근 경로의 개선을 통해 청소년의 도서관 활용을 보다 효과적으로 유도할 수 있는 가능성을 보여준다.

〈표 14〉 공공도서관이 보유한 정보자료에 대한 흥미

| 구분 | 전혀 동의하지 않는다 | | 별로 동의하지 않는다 | | 보통이다 | | 조금 동의한다 | | 매우 동의한다 | | 계 | |
|-----------------------|----------------|------|----------------|------|------|-------|------------|-------|------------|-------|-----|-----|
| | | | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| | | | | | | | | | | | | |
| 공공도서관에는 흥미로운 정보자료가 많다 | 28 | 5.02 | 51 | 9.14 | 198 | 35.48 | 139 | 24.91 | 142 | 25.45 | 558 | 100 |

3. 정보요구 해결을 위한 공공도서관 서비스에 대한 요구

가. 정보활용 관련 교육에 대한 수요

앞선 조사 결과, 청소년들은 고민이나 문제, 궁금증을 해결하기 위해 정보를 탐색하는 과정에서 다양한 어려움을 겪고 있었으며, 특히 도서관 자료의 탐색 시에도 어려움이 확인되었다. 이에 따라 청소년이 정보활용과 관련하여 필요로 하는 교육내용을 조사해보았다(〈표 15〉 참조). 전체 558명의 응답자로부터 총 1,275건의 복수 응답이 수집되었으며, 그 중 정보의 정확성과 신뢰성 판단에 도움을 주는 교육이 260건(20.39%)으로 가장 높은 비율을 차지하였다. 정보를 찾는 방법에 대한 교육도 256건(20.08%)으로 비슷하게 높은 비율을 보였다. 청소년들이 정보의 정확성 및 신뢰성 판단에 대한 교육과 더불어 효율적인 탐색전략과 검색 역량에 대한 교육 수요가 높다는 점을 알 수 있다. 이외에도 게임·인터넷·스마트폰 중독의 의미와 예방 교육(16.24%), 저작권에 맞는 올바른 정보이용 교육(14.82%), 온라인 에티켓(15.14%), 개인정보 보호 교육(13.33%)이 고르게 분포되고 있었다.

〈표 15〉 정보활용 관련 교육에 대한 청소년의 수요(복수응답)

| 구분 | N | % |
|----------------------------|-------|-------|
| 정보의 정확성과 신뢰성 판단에 도움을 주는 교육 | 260 | 20.39 |
| 정보를 찾는 방법에 대한 교육 | 256 | 20.08 |
| 게임·인터넷·스마트폰 중독의 의미와 예방 교육 | 207 | 16.24 |
| 온라인상에서 지켜야 할 예절 교육 | 193 | 15.14 |
| 저작권에 맞는 올바른 정보이용 교육 | 189 | 14.82 |
| 개인정보 보호 교육 | 170 | 13.33 |
| 계 | 1,275 | 100 |

아울러, FGI 결과에서도 청소년들이 정보활용교육과 관련하여 다양한 요구와 필요를 직접적으로 언급하였다. 정보를 찾는 전략, 검색어 설정법, 정보평가 등에 대한 교육적 요구가 있었다(청소년 3, 5). 또한 일부 청소년은 과거의 도서관이용교육 경험이 현재 정보탐색 능력 형성에 도움이 되었음을 언급하며 도서관이용교육을 비롯한 정보활용교육의 필요성을 강조하였다.

“저는 초등학생 때 도서관에서 청구 기호에 대해 알려주고 책 찾는 방법을 알려주는 걸 들은 적이 있어요. 그래서 지금도 청구기호를 보고 찾는 데 어려움을 느끼지 않아요. 이런 도서관 이용 방법을 조금 더 널리 알리는 게 좋지 않을까 싶어요.”(청소년 3)

나. 공공도서관이 주관하는 정보활용교육의 유용성 평가

공공도서관에서 정보활용과 관련한 교육을 실시할 경우 어느 정도 도움이 될 것이라고 생각하는지 질문한 결과, ‘매우 도움’이 될 것이라고 응답한 청소년은 191명(33.15%)이었으며, ‘조금 도움’이 될 것이라고 응답한 청소년은 185명(34.23%)으로 나타났다. 전체 응답자 558명 중 67.38%가 도서관의 정보활용교육이 유용하다고 평가한 것으로, 청소년들이 공공도서관의 정보활용교육 기능에 대해 전반적으로 긍정적으로 인식하고 있음을 알 수 있다.

〈표 16〉 공공도서관의 정보활용교육에 대한 유용성 평가

| 구분 | N | % |
|------------|-----|-------|
| 매우 도움이 된다 | 185 | 33.15 |
| 조금 도움이 된다 | 191 | 34.23 |
| 보통이다 | 131 | 23.48 |
| 별로 도움이 안된다 | 39 | 6.99 |
| 전혀 도움이 안된다 | 12 | 2.15 |
| 계 | 558 | 100 |

다. 공공도서관이 운영하는 정보활용교육 프로그램에 대한 참여 의향

정보활용교육을 공공도서관에서 실시할 경우 참여 의향이 있는지를 조사한 결과 청소년의 59.68%가 ‘참여 의사가 있다’고 하였으며, 40.32%가 ‘참여 의사가 없다’고 응답하였다. 도서관의 정보활용교육에 참여할 의향을 가진 청소년이 그렇지 않은 청소년보다 더 많은 것으로 공공도서관의 정보활용교육 프로그램에 대해 상당 수준의 수요와 관심이 존재한다는 것을 보여준다.

〈표 17〉 공공도서관이 운영하는 정보활용교육 프로그램에 대한 참여 의향

| 구분 | N | % |
|-----------|-----|-------|
| 참여 의향이 있다 | 333 | 59.68 |
| 참여 의향이 없다 | 225 | 40.32 |
| 합계 | 558 | 100 |

라. 정보요구와 연계된 청소년의 정보서비스 수요

FGI를 통해 정보요구에 기반한 도서관 정보서비스에 대한 수요를 보완적으로 확인할 수 있었다. 청소년들은 도서관에서 자신의 관심사나 문제 상황에 부합하는 정보를 얻기 어렵다고 느끼는 한편, 진로나 학업 등 다양한 영역에서 보다 적극적 정보제공과 자료 안내를 기대하고 있었다. 특히, 진로 및 진학에 관한 정보제공과 프로그램 운영에 대한 요구가 가장 높게 나타났다.

“청소년들이 잘 모르는 직업이라든가 특이한 학과라든가, 그런 걸 소개해주는 프로그램이 있으면 좋겠어요. 관련된 책도 안내해주고… 또 전공별로 소개해주는 책이 있으면 진로 고민할 때 참고가 될 것 같아요.”(청소년 4). “청소년이 하고 싶은 진로와 연계된 지식을 안내해주는 전문가를 불러 관심 있는 학생들이 좀 더 자신이 잘할 수 있는 것을 찾아낼 수 있게 도움되는 교육이 있었으면 좋겠어요.”(청소년 10).

또한 청소년들은 진학 및 진로 관련 정보들이 흩어져 있어 탐색이 어렵다고 지적하며, 도서관이 관련 도서와 온라인 자료를 큐레이션하여 체계적으로 제공해주길 희망하였다(청소년 7, 9). 교과 내용 및 수업과 관련한 자료에도 보다 쉽게 접근할 수 있도록 과목별, 단원별 자료 안내와 추천을 요청하였으며(청소년 6, 9), 학업 스트레스 완화, 학습 동기 부여, 정서적 안정에 도움이 되는 도서 추천에 대한 기대도 나타냈다(청소년 5, 7). 이를 통해 청소년들은 진로와 학업 지원을 넘어 심리적 안정과 감정적 공감 등 자신의 상황에 맞춘 다양한 주제의 정보자료에 대한 제공과 안내를 원하고 있음을 알 수 있다. 나아가 이들은 자신들의 흥미와 관심사에 부합하는 맞춤형 추천도서 목록의 안내와 공유를 기대하고 있었다(청소년 2).

“공공도서관에서 학생들이 좋아하는 책, 학생들이 많이 읽은 책, 청소년들이 꼭 읽었으면 좋은 책, 다양한 주제에 청소년의 흥미에 맞는 책 리스트들을 추천하고 공유를 해주었으면 좋겠어요.”(청소년 2)

이에 더해, 도서관 내 자료 탐색의 편의성을 개선하는 요구도 두드러졌다. 청소년들은 소장 도서에 쉽게 접근할 수 있고, 책의 발견이 용이한 서가 배열을 원하였다. 특히 청소년 3은 공공도서관이 청소년들에게 흥미로운 자료를 많이 보유하고 있음에도 불구하고 현 서가 배열로 인해 자료가 충분히 노출되지 않는 점을 아쉬워했다.

“공공도서관 2층에 도서관에서만 읽을 수 있는 책들이 많아요. 엄청 재미있고 흥미로운 것들이 많은데 너무 눈에 띄지 않게 되어 있더라고요. 따로 공간을 배치해서 더 많은 사람들이 읽을 수 있도록 하는 게 필요할 것 같아요.”(청소년 3)

면담 참여자들은 전반적으로 자료 탐색에서의 어려움을 지적하며 청소년의 관심사나 흥미 등 세부 요구에 따라 큐레이션된 서가를 마련해 탐색의 용이성과 접근성을 높여줄 것을 요청하였다(청소년 1, 3, 4). 이와 함께 청소년은 도서관을 자유롭게 책을 읽을 수 있는 공간으로 인식하며, 청소년 대상 책 소개, 독서 경험 공유 프로그램을 요구하였다(청소년 5).

V. 논의 및 결론

본 연구는 청소년의 정보요구를 지원하기 위한 공공도서관 정보서비스 방향을 탐색하기 위해 수행되었다. 이를 위해 청소년을 대상으로 설문조사와 포커스그룹인터뷰(FGI)를 실시하였으며, 정보요구 유형, 정보요구 해결의 양상, 정보원으로서 공공도서관 활용의 특성을 종합적으로 분석하였다. 본 연구의 주요 결과 및 논의는 다음과 같다.

청소년들은 진학·진로, 취미·여가, 대인관계, 학업·학습 등 다양한 주제에 걸쳐 정보요구를 가지고 있었으며, 특히 진학·진로 관련 정보에 대한 요구가 가장 높게 나타났다. 이는 청소년이 미래 준비와 일상적 고민을 동시에 해결해야 하는 발달 단계적 특성을 반영한 결과로 볼 수 있다. 또한 취미·여가, 대인관계, 스트레스와 관련된 정보요구도 높은 수준을 보여 학업 성취뿐 아니라 자기표현, 사회적 관계 형성, 정서적 안정에 대한 관심이 청소년의 정보탐색의 중요한 동기로 작용하고 있음을 확인할 수 있었다.

청소년의 정보탐색 수단으로는 부모, 교사, 친구와 같은 인적 정보원과 유튜브 등 동영상 플랫폼과 소셜미디어의 활용 빈도가 높게 나타났다. 반면, 책, 잡지, 방송 등 전통적 매체의 활용도는 전반적으로 낮았다. 특히 동영상 플랫폼은 대부분의 주제에서 활용도가 높았으며, 소셜미디어는 취미·여가, 건강·외모 등의 영역에서 두드러졌다. 부모, 친구, 교사 등 가까운 인적 정보원은 진로·진학, 학업·학습, 대인관계와 같이 중요한 의사결정이 필요한 영역에서 주로 활용되었으며, 이는 청소년이 믿을 수 있는 주변 인적 자원을 핵심 정보원으로 활용한다고 밝힌 정진수(2017)의 연구 결과와도 일치한다. 이를 통해 청소년은 문제 유형과 중요도에 따라 정보원 선택 기준을 달리한다는 것을 알 수 있다.

특히 청소년들이 기존 연구 결과(김성은, 이지은, 2013; 김지현, 구정화, 2021)와 마찬가지로 여가나 흥미 중심의 정보탐색에서는 접근성과 편의성을 중시해 유튜브나 소셜미디어와 같은 정보원을 적극 활용하는 반면, 진로, 학업, 대인관계 등 중요한 의사결정과 관련된 정보탐색에서는 정확성과 신뢰성을 우선적으로 고려하는 경향이 두드러지는 것으로 나타났다. 이러한 경향은 청소년이 정보탐색 시 가장 중요하게 고려하는 요소로 '정확성'을 우선시한다는 응답(50%)에서도 확인된다. 온라인 환경에서 정보의 진위를 구분하기 어려운 상황에서 청소년들은 정확성을 핵심 요소로 간주하고 있었고, 아울러 '쉽고 빠른 접근성'(16.8%) 역시 중요한 고려 요인으로 인식하고 있었다. 또한 '믿을 만한 권위 있는 기관이나 사람이 제공한 정보'(13.8%)라는 응답은 정보 신뢰성 판단에서 출처의 권위와 제공자에 대한 신뢰가 중요한 역할을 할 것을 보여준다. 이는 부모, 교사, 친구 등 인적 정보원에 대한 청소년의 선호와도 연결됨을 알 수 있다.

한편, 정보요구 수준이 가장 높았던 진학·진로 영역에서의 정보 해결 수준은 상대적으로 낮게 나타났으며, 이는 특성화고 학생의 정보문제를 다룬 오의경(2021)의 연구와도 일치한다. 이러한

결과는 청소년의 진로 정보문제 해결을 지원하기 위해 공공도서관의 적극적인 개입과 지원이 필요함을 시사한다.

또한, 청소년들은 정보탐색 과정에서 정보의 ‘정확성’을 가장 중시하면서도, 이를 판단하기 위한 기준, 탐색전략, 검색 역량이 전반적으로 부족한 것으로 나타났다. 이는 정보활용역량 강화를 위한 체계적인 교육이 필요하다는 점을 말해주는 것이며, 실제 FGI 결과에서도 검색어 설정, 정보평가 기준, 탐색전략 등과 관련된 구체적인 교육 수요를 확인할 수 있었다.

공공도서관 이용에서는 전체 청소년의 94.8%가 공공도서관을 이용한 경험이 있다고 응답했으며, 이 중 약 1/5(21.39%)은 정보자료 탐색을 위해 도서관을 활용하고 있었다. 비율이 절대적으로 높다고 보기는 어렵지만, 이는 공공도서관이 학습이나 여가용 독서 공간을 넘어 일정 부분 청소년의 정보탐색 수단으로 기능하고 있음을 보여준다. 또한 응답자의 40.14%는 정보요구 해결 과정에서 도서관을 활용한 경험이 있다고 밝혀, 공공도서관이 여전히 의미 있는 정보원으로 기능하고 있음을 확인할 수 있었다. 더불어 과반 이상이 공공도서관이 보유한 정보자료에 흥미를 보인 것으로 나타나, 향후 청소년의 정보문제 해결에서 도서관자료가 보다 적극적으로 활용될 가능성이 있음을 시사한다. 이러한 결과는 청소년이 도서관을 단순히 학습이나 독서 공간이 아닌 실제 문제 해결에 필요한 정보를 제공하는 유용한 자원으로 인식하고 있음을 보여준다.

하지만, FGI 결과를 통해 공공도서관에서의 정보탐색 과정에서는 다양한 어려움이 지적되었다. 청소년들은 도서관의 분류 체계나 서가 배열 구조 안에서 자신의 관심사나 문제 상황에 부합하는 자료를 찾는 데 어려움을 겪었고, 특히 심리적이고 정서적 주제와 같은 정보요구의 경우 자료 탐색 및 접근에 한계를 경험하고 있었다. 이는 현재 공공도서관의 탐색 환경과 자료 배열 방식이 청소년의 다양한 정보요구를 충분히 반영하지 못하고 있음을 보여준다.

아울러 본 연구에서 청소년들은 보다 적극적이고 세분화된 정보서비스를 공공도서관에 요청하였다. 진학·진로 및 학업 관련 정보 안내, 교과 연계 자료 제공, 스트레스 해소와 정서적 공감과 관련된 자료 안내, 흥미와 관심사를 반영한 독서자료 추천 등 다양한 요구가 제시되었으며 특히 진학·진로 관련 정보제공과 프로그램 운영에 대한 수요가 두드러졌다. 이는 청소년들이 공공도서관을 정보자료 제공과 안내, 교육적 기능을 수행하는 기관으로 인식하며 진로, 학업, 정서 등 청소년의 다양한 삶의 문제를 지원하기를 기대하고 있음을 보여준다.

이상의 연구 결과를 바탕으로 공공도서관이 청소년의 정보요구를 효과적으로 지원하기 위해 다음과 같은 정보서비스 방안을 제안하였다.

우선, 청소년의 다양한 정보요구에 기반한 정보서비스를 강화하는 전략이 필요하다. 진로·진학, 학업, 취미·여가, 대인관계, 심리·정서 등 청소년의 주요 관심사를 반영한 주제별 자료 큐레이션이 요구된다. 특히, 가장 높은 수요를 보인 진로·진학을 비롯하여 학업 수행, 대인관계, 스트레스 관리 등 실제 고민과 상황을 중심으로 주제를 재구성함으로써 청소년의 정보접근성을 높일

수 있다. 이를 위해 도서관은 청소년의 고민과 상황을 비롯하여 주요 관심을 반영한 주제별 서가, 추천도서 리스트, 관련 전문가 초청 프로그램, 지역 전문기관과의 연계 서비스를 확대해야 할 것이다. 특히 진로 정보에 대해서는 해결에 어려움을 경험하고 있다는 점을 고려해 자료 큐레이션과 진로 관련 정보활용능력을 향상시키는 교육적 개입이 요구된다.

다음으로, 청소년의 정보탐색을 지원하기 위해 서가 배열과 탐색환경을 개선하는 것을 적극적으로 검토해야 한다. 현행 분류기호 중심의 전통적 서가 배열 방식은 청소년의 세부 요구를 기반으로 하는 정보탐색에 어려움을 초래하고 있기에 청소년의 요구나 관심사, 주요 문제를 반영하여 재배열하는 전략이 필요하다. 서가 사인 또한 청소년의 요구나 관심사를 반영하여 주제어를 도출하고 이를 시각적으로 강화함으로써 청소년이 자신의 요구나 문제와 관련된 자료를 직관적으로 탐색하고 접근할 수 있도록 해야 할 것이다. 또한 주제별 탐색 가이드를 마련하여 청소년이 관심 분야별로 자료를 손쉽게 찾을 수 있도록 지원해야 하며, 청소년 전용 서가와 소주제별 도서 전시를 통해 자료 노출과 접근성을 높이는 데 심혈을 기울일 필요가 있다.

아울러, 청소년의 정보탐색 경로가 유튜브, 포털사이트, 소셜미디어 등 디지털 플랫폼 중심으로 변화하고 있음을 반영해야 한다. 도서관은 디지털 콘텐츠와 온라인 정보서비스를 강화하고, 청소년 전용 유튜브 채널 운영, 소셜네트워크 기반 도서 리뷰, 진로·학업·여가 등 다양한 주제의 온라인 정보안내를 제공함으로써 청소년의 도서관 콘텐츠에 대한 접근성과 호응도를 높일 수 있을 것이다.

이에 더해, 청소년이 부모, 교사, 친구 등 인적 정보원에 대한 활용도가 높다는 점을 고려해 신뢰할 수 있는 인적 정보원을 도서관서비스와 연계할 필요가 있다. 이를 위해 청소년 담당 사서와의 참고면담, 정보요구 유형별 전문가 멘토링 프로그램 등을 운영할 수 있다.

나아가, 청소년의 도서관 접근성을 높이기 위해 별도의 웹사이트나 모바일 어플리케이션의 구축을 검토할 필요가 있다. 이를 통해 청소년의 관심 분야별 온라인 큐레이션, 북리스트, 프로그램 안내를 제공하고, 공공기관 및 교육기관의 공신력있는 정보를 연계함으로써 통합적 정보서비스 기관으로서의 역할을 강화할 수 있을 것이다.

마지막으로, 청소년의 정보탐색 과정에서 확인된 어려움을 해소하기 위해 체계적인 정보활용교육 프로그램을 개발하여 운영하는 것이 요구된다. 정보의 정확성 평가, 탐색전략, 검색어 설정 등의 역량을 향상시키는 교육을 학교와 연계하거나 방학 프로그램으로 운영하는 것을 고려해볼 수 있다.

이상과 같이 본 연구는 청소년의 정보요구와 정보이용의 특성을 반영하여 공공도서관이 청소년의 정보문제를 실질적으로 지원하는 정보서비스 기관으로 기능할 수 있도록 구체적인 방안을 제안하였다. 이러한 서비스가 도서관 현장에서 효과적으로 구현되기 위해서는 청소년 대상의 정보서비스에 대한 사서의 인식 제고와 함께 국가 차원의 정책적 지원이 병행되어야 한다. 특히, 한국도서관협회, 국립중앙도서관과 같은 중앙기관이 주도하여 청소년을 위한 정보서비스 기준과 콘텐츠 개발을 체계화하고, 이를 지역 공공도서관에 확산할 수 있는 정책을 마련할 필요가 있다. 현재

청소년 대상 정보서비스는 개별 도서관의 여건에 의존하고 있으며, 중앙 차원의 정책적 관심과 지원이 부족한 상황이다. 따라서 청소년기의 발달적 특성과 다양한 상황과 맥락에 따른 정보요구를 면밀히 파악하고 이를 반영한 서비스 모델을 구축하며, 이를 지속적으로 뒷받침하는 제도적 지원 체계를 마련해야 할 것이다.

본 연구는 설문조사와 포커스그룹인터뷰를 통해 청소년의 정보요구와 공공도서관 활용 특성을 실증적으로 탐색했다는 점에서 의의가 있다. 그러나 연구 대상이 특정 지역 청소년으로 한정되어 있어 일반화에 한계가 있으며, 성별, 학령, 학교 유형, 재학 여부 등 세부 집단별 차이를 분석하지 못하였다. 또한 디지털 환경에서 점차 확산되는 인공지능(AI) 도구 활용을 포함하지 못한 점도 향후 보완이 필요하다. 더불어 청소년에게 중요한 정보원인 학교도서관의 맥락을 함께 고려하지 못하여 결과 해석에 제약이 있으며, 본 연구만으로 공공도서관만의 독자적 전략을 도출하기에는 한계가 존재한다. 그럼에도 불구하고 청소년의 실제 요구를 기반으로 공공도서관 서비스 개발의 방향을 제시했다는 점에서 의미가 있다. 향후 연구에서는 공공도서관과 학교도서관과의 비교와 연계를 통해 두 기관의 차별성과 상호 보완적 역할을 규명하고 공공도서관의 특화된 전략을 구체화하여 제안할 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 김성은, 이지연 (2013). 청소년의 가상정보 공간에서의 정보이용행태에 관한 연구. *정보관리학회지*, 30(4), 155-173. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2013.30.4.155>
- 김지현, 구정화 (2021). 초기 청소년들(Tweens)의 정보요구와 유튜브(YouTube)에서의 정보추구행태. *한국도서관·정보학회지*, 52(2), 275-301.
<https://doi.org/10.16981/kliss.52.2.202106.275>
- 박해인, 이지연 (2023). 과학영재학교 학생들의 정보요구 및 정보이용행태에 관한 연구. *정보관리학회지*, 40(2), 33-57. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2023.40.2.033>
- 박현모, 이지연 (2013). 도시와 농어촌 청소년의 일상 정보행태 비교 연구. *정보관리학회지*, 30(1), 71-92. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2013.30.1.071>
- 오의경 (2023). 특성화고등학교 학생들의 정보이용행태 연구 - B 특성화고등학교 사례 분석. *문화기술의 융합*, 9(3), 415-423. <https://doi.org/10.17703/JCCT.2023.9.3.415>
- 이순덕 (2024). 미디어 리터러시 교육의 범제화에 대한 고찰. *법학연구*, 24(4), 233-248.
<http://dx.doi.org/10.57057/LawReview.2024.12.24.4.233>
- 이승길 (2006). 공공도서관의 초등학생 대상 정보활용교육 실시에 관한 연구. *한국문헌정보학회지*,

- 40(4), 63-83.
- 이연옥 (2007). 고등학생의 정보요구 해결을 위한 도서관서비스 방안. *한국도서관·정보학회지*, 38(1), 107-134. <https://doi.org/10.16981/KLISS.38.1.200703.107>
- 이정미 (2015). 청소년의 도서관 인식 및 정보원 이용에 관한 조사연구. *한국문헌정보학회지*, 49(3), 351-370. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2015.49.3.351>
- 이진희, 강은영 (2022). 공공도서관 청소년서비스의 현황과 과제: 부산·울산·경남지역을 중심으로. *한국비블리아학회지*, 33(1), 95-122. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2022.33.1.095>
- 이혜원, 장선화 (2022). 청소년의 공공도서관 이용만족도 분석 및 서비스 발전 방안 연구 - 서울특별시교육청 도서관·평생학습관을 중심으로. *한국비블리아학회지*, 33(3), 397-417. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2022.33.3.397>
- 임여주, 이연옥 (2025). 공공도서관 청소년 전용 공간에 대한 사서의 인식 연구: 부산시 도서관을 중심으로. *한국도서관·정보학회지*, 56(2), 55-85. <https://doi.org/10.16981/kliss.56.2.202506.55>
- 정진수 (2017). 고등학생의 정보 이용환경(IUEs)에 관한 연구. *한국문헌정보학회지*, 51(3), 189-213. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2017.51.3.189>
- IFLA (2008). Guidelines for Library Services For Young Adults(Revised). Available: <https://repository.ifla.org/items/dcf16c10-0422-4fcd-b4ad-b4a51c0404fe>

• 국한문 참고문헌의 영문 표기

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

- Kim, Ji-Hyun & Koo, Joung Hwa (2021). Tweens' information needs and information practices on YouTube. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 52(2), 275-301. <https://doi.org/10.16981/KLISS.52.2.202106.275>
- Kim, Sung Eun & Lee, Jeeyeon (2013). Research on virtual information grounds and the information use behavior of Korean youths. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 30(4), 155-173. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2013.30.4.155>
- Chung, Jin Soo (2017). A study on high school students' information use environments. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 51(3), 189-213. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2017.51.3.189>
- Lee, Hye Won & Jang, Seonhwa (2022). A study on analyzing adolescents' user satisfaction survey and suggesting service development plan: focusing on Seoul metropolitan

- office of education library. Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science, 33(3), 397-417. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2022.33.3.397>
- Lee, Jeong-Mee (2015). An exploratory study on adolescents' perceptions of library and their information use. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 49(3), 351-370. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2015.49.3.351>
- Lee, Jin-Hwa & Kang, Eun Yeong (2022). Current situation and future tasks for young adult in public libraries: with a special reference to Busan · Ulsan · Gyeongnam. Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science, 33(1), 95-122. <http://doi.org/10.14699/kbiblia.2022.33.1.095>
- Lee, Yeon-Ok (2007). School library information services for satisfying academic high school students' information needs. Journal of Korean Library and Information Science Society, 38(1), 107-134. <https://doi.org/10.16981/KLISS.38.1.200703.107>
- Lee, Seung-Gil (2006). A study on the information literacy of public library in elementary school students. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 40(4), 63-83.
- Lee, Soom-deok (2024). A study on the legislation of media literacy education. Law Review, 24(4), 233-248. <http://dx.doi.org/10.57057/LawReview.2024.12.24.4.233>
- Lim, Yeojoo & Lee, Yeon Ok (2025). A study on librarians' perceptions of dedicated youth spaces in public libraries: focusing on libraries in Busan city. Journal of Korean Library and Information Science Society, 56(2), 55-85. <https://doi.org/10.16981/kliss.56.2.202506.55>
- Oh, Euikyung (2023). Study on the information behavior of students in specialized high school: a case study of B specialized high school. The Journal of Convergence on Culture Technology, 9(3), 415-423. <https://doi.org/10.17703/JCCT.2023.9.3.415>
- Park, Haein & Lee, Jee Yeon (2023). Information needs and information seeking behaviors of students in the science school for gifted. Journal of the Korean Society for Information Management, 40(2), 33-57. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2023.40.2.033>
- Park, Hyunmo & Lee, Jeeyeon (2013). A comparison study of the everyday-life information behaviors of urban and rural adolescents. Journal of the Korean Society for Information Management, 30(1), 71-92. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2013.30.1.071>