

대학도서관의 다국어 맞춤형 서비스가 중국인 유학생의 이용자 만족도에 미치는 영향*

The Effects of Customized Multilingual Services of Academic Libraries on the User Satisfaction of Chinese Students

유가의 (Jiayi Liu)**

이용정 (Yong Jeong Yi)***

초 록

대학도서관은 유학생들이 학습 자원을 얻는 가장 주요한 정보원에 속하므로 유학생들의 학업에 미치는 영향이 크다. 그러나 현재 대다수의 대학도서관은 영어를 제외한 다국어 지원 서비스를 적절히 제공하지 않기 때문에 영어가 모국어가 아닌 유학생들의 학업 수행을 어렵게 만들 수 있다. 따라서 본 연구는 대학도서관 서비스 중 다국어로 제공할 수 있는 서비스를 유학생 맞춤형 서비스로 정의하고, 이러한 맞춤형 서비스가 대학도서관 이용자 만족도에 미치는 영향을 살펴보고자 하였다. 더 나아가서, 본 연구는 유학생 맞춤형 서비스를 적절히 제공하고 있는 대학도서관의 유학생들과 그렇지 않은 대학도서관의 유학생들의 이용자 만족도를 비교하였다. 이를 위해 서로 다른 두 대학에 재학 중인 중국인 유학생을 대상으로 설문 조사하여 총 138부의 응답을 분석하였다. 본 연구는 유학생 맞춤형 서비스가 유학생의 대학도서관 이용 만족도에 영향을 미친다는 것을 발견하였다. 특히, 다국어 서비스의 지원은 안내 책자/표지판, 홈페이지를 통한 자료 접근 및 이용, 그리고 이용자 교육 등과 같은 서비스에 대한 만족도에 긍정적인 영향을 주었다. 본 연구의 결과는 대학도서관이 유학생들의 학업 활동을 효과적으로 지원하는 서비스에 대한 실질적 함의를 시사한다.

ABSTRACT

An academic library is one of the largest information sources for international students to obtain learning resources, which have a great impact on their studies. However, most academic libraries currently have not provided adequate multilingual services except English, which makes it difficult for international students whose mother language is not English to perform academic work. Accordingly, the present study defines the customized services for international students as the ones that have been supported in multiple languages among academic library services and aims to examine their effect on user satisfaction in academic libraries. Furthermore, the study has compared international students' satisfaction with academic libraries - one that provides appropriate customized services with the other that does not. The surveys have been conducted with Chinese international students in two different universities and a total of 138 responses were analyzed. The study found that the customized services for the international students influenced their satisfaction with library use. In particular, multilingual services had positive effects on satisfaction with services such as brochures/signs, access to and use of resources through the homepage, and user instruction. The findings of the study suggest practical insights on how academic libraries provide effective services for supporting international students' academic tasks.

키워드: 대학도서관, 정보서비스, 다국어 지원, 맞춤형 도서관 서비스, 중국인 유학생, 이용자 만족도

academic library, information services, multilingual support, customized library services, Chinese students, user satisfaction

* 본 연구는 석사학위 논문을 보완하였음. 논문의 발전에 도움을 준 윤재혁 박사과정 생에게 감사를 표함.

** 성균관대학교 문헌정보학과 석사졸업(liujiaruyi@skku.edu) (제1저자)

*** 성균관대학교 글로벌융합학부 부교수(redpapa01@skku.edu) (교신저자)

- 논문접수일자: 2021년 2월 10일 ■ 최초심사일자: 2021년 3월 6일 ■ 게재확정일자: 2021년 6월 14일
- 정보관리학회지, 38(2), 1-18, 2021. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2021.38.2.001>

※ Copyright © 2021 Korean Society for Information Management

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

1. 서론

오늘날 세계 각국은 정치·사회·문화 등 다양한 분야에서 활발하게 교류하면서 세계화의 흐름을 형성하고 있으며 한국 역시 세계화 추세에 따른 다양한 정책을 펼치고 있다. 교육 분야에 있어 한국 교육부는 고등교육의 경쟁력 강화, 학령인구 감소에 따른 인력의 보충, 유학 수지의 개선을 위한 국제화 전략으로써 Study Korea Project를 수행하며 해외 유학생을 유치하고 있다. 그 가운데 중국인 유학생이 최근 5년간 12,000명 넘게 증가하였고 한국 내 유학생의 절반 이상을 차지하고 있다(교육부, 2012). 중국인 유학생이 지속적으로 증가함에 따라 중국인 유학생의 한국에서의 생활과 학업에 관한 연구가 점차 심화되고 있다(리첸첸, 오인수, 이수경, 2016; 민진영, 2013; 백성희, 2013; 쉬리쥘, 2017). 유학생들은 낯선 문화와 환경에 적응하는 동안 여러 가지 문제점들을 직면하게 되고 이러한 문제점을 잘 해결하지 못하는 유학생들은 스트레스나 우울과 같은 부정적인 정서를 경험하게 된다(리첸첸, 오인수, 이수경, 2016). 국내 유학생들은 학업으로 인한 스트레스를 가장 큰 어려움으로 보고하였으며, 이는 한국대학과 중국대학의 학습 환경이 다르기 때문이다. 즉, 한국에서는 대학생이 주도적으로 학습을 하는 가운데 교수는 주로 안내자와 조력자의 역할을 하지만 주입식 교육에 익숙한 중국인 유학생들은 본국에서 훈련되지 않은 자기 주도적인 학습을 한국 유학 생활을 하면서 수행하는데 상당히 어려워하는 것으로 나타났다(민진영, 2013; 백성희, 2013; 쉬리쥘, 2017).

대학도서관은 유학생들이 학습 자원을 얻을

수 있는 가장 큰 정보원 중 하나이다. 따라서 대학도서관이 연구 및 학습활동의 핵심 기관으로서 기능하기 위해서는 외국인 유학생의 도서관 이용과 참여를 장려할 수 있도록 유학생 맞춤형 서비스, 특히, 다국어를 지원하는 대학도서관 서비스를 제공할 필요가 있다. 특히 국내 대학도서관에서는 현재 늘어나는 중국인 유학생 수와 비교해 그 서비스가 원활하게 이루어지지 않고 있다(이선정, 2012). 도서관 서비스를 이용하는 데 있어 유학생들은 언어적 장벽과 문화적 차이로 불편함을 겪고 있고 도서관 이용 빈도도 매우 낮다. 이러한 현실에도 불구하고 중국인 유학생을 대상으로 제공하는 유학생 맞춤형 서비스에 관한 연구는 별로 이루어지지 않았다.

이에 본 연구에서는 대학도서관에서 외국인 유학생을 위해서 제공하는 주요 정보서비스를 분석하고 해당 서비스들이 중국인 유학생의 대학도서관 이용 만족도에 미치는 영향을 알아보고자 한다. 또한 IFLA/UNESCO의 다문화 서비스 선언(2008)을 근거로 도서관 홈페이지나 이용자 교육과 같은 서비스가 다국어로 지원되는지를 조사하여 그러한 유학생 맞춤형 서비스가 적절하게 제공되는 도서관과 그렇지 않은 도서관의 이용자 만족도 차이를 비교하고자 한다. 또한 이러한 비교를 통해 중국인 유학생 맞춤형 서비스가 그들의 이용자 만족도에 미치는 효과를 알아보고자 한다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위한 연구 문제는 다음과 같다.

- 대학도서관의 중국인 유학생 맞춤형 서비스는 중국인 유학생의 대학도서관 이용 만족도에 어떠한 영향을 미치는가?

- 중국인 유학생 맞춤형 서비스를 제공받는 중국인 유학생과 제공받지 못하는 중국인 유학생의 대학도서관 이용 만족도에는 어떠한 차이가 있는가?

2. 선행연구

2.1 유학생의 대학도서관 서비스 이용에 관한 연구

고등교육 과정 유학생 수의 증가는 전 세계의 많은 나라에서 나타나고 있는 현상이며 해외의 문헌정보학 분야에서도 대학도서관과 유학생에 관련된 많은 연구가 이루어졌다. 유학생을 대상으로 성공적인 서비스를 제공하기 위해서는 먼저 유학생의 정보 요구와 정보 행위 특성을 이해하는 것이 필요하다. 외국인 유학생은 내국인 학생에 비해 도서관 의존도가 높고 상대적으로 많은 시간을 보내며(Shaffer, Vardaman, & Miller, 2010) 자신들의 요구를 정확히 알아주는 서비스 데스크 또는 사서에 대한 요구가 가장 높은 것으로 나타났다(Ferrer-Vinent, 2010; Shao et al., 2013). 즉, 유학생을 대상으로 서비스를 제공하는 데 있어 가장 핵심적인 것은 사서라고 볼 수 있다. 선행 연구들에서 중요하게 나타난 유학생들의 정보 요구를 이해하고 이용자 교육이나 도서관 안내를 비롯한 다양한 서비스를 제공하는 일은 사서의 역할이기 때문이다. 그에 따라 사서의 능력을 향상시키기 위한 훈련과 교육 프레임워크의 개발이 필요할 것으로 보인다(Martin et al., 2012; Ryan & Qayyum, 2012).

2.2 유학생의 도서관 이용에 영향을 미치는 요인

외국인 유학생이 도서관 서비스를 이용할 때 영향을 미치는 요인으로는 크게 언어, 도서관 시설/설비, 자료에 대한 접근 및 이용, 사서/직원의 서비스의 네 가지를 들 수 있다.

첫째로 언어적 요인은 유학생의 정보 획득 및 학습, 그리고 도서관 이용에 가장 큰 영향을 미친다. 언어의 경우 사서 혹은 직원과의 소통, 도서관 시설의 사용, 자료에 대한 접근 및 이용, 이용자 서비스 등 대학도서관에서 제공하는 거의 모든 서비스와 관련되어 있기 때문이다. 도서관 불안척도(Library Anxiety Scale, LAS)는 이용자가 도서관을 이용할 때 느끼는 불안감을 측정하는 도구로써 외국인 유학생을 대상으로 LAS를 적용한 연구 결과 한국어 능력은 도서관 불안과 반비례 관계인 것으로 나타났다(남영준, 김규환, 최성은, 2010).

둘째로 도서관 시설 및 설비 이용 요인의 경우 외국인 유학생이 느끼는 도서관 서비스 중 가장 만족도가 높은 것으로 나타났지만(이인영, 2011), 동시에 유학생이 가장 큰 불안감을 느끼는 영역이기 때문에 주의 깊게 살펴봐야 할 것으로 보인다(남영준, 김규환, 최성은, 2010). 셋째로 자료에 대한 접근과 이용 요인을 살펴봤을 때 도서관 포털 서비스에 대한 분석은 필수적이다. 대다수의 대학도서관에서 도서관 외부에서의 자료 검색뿐만 아니라 도서관 내부에 마련한 자료 검색 시스템까지 도서관 포털 서비스를 기반으로 제공하고 있기 때문이다. 도서관 포털 서비스에 대한 유학생의 만족도가 예전부터 대체적으로 낮게 나타났다는 점 또한 분석의

필요성을 뒷받침한다(이수상, 2009; 이수상, 위성광, 2007; 이선정, 2012).

2.3 국내 대학도서관의 유학생 맞춤형 서비스 현황

본 연구에서는 전체 유학생의 절반 이상을 차지하는 중국인 유학생을 중심으로 국내 대학도서관에서 제공하고 있는 중국인 유학생 맞춤형 서비스의 2018년 현황을 새롭게 조사하였다. 조사 대상은 교육부(2017)의 유학생 현황 자료를 토대로 대학(학부) 및 대학원에 재학 중인 중국인 유학생의 수가 많은 상위 10개 대학교를 선정하였다. 조사에 의하면 중국인 유학생 수가 많은 상위 10개 대학교 중에 중국어 홈페이지를 제공하는 대학은 한양대학교, 건국대학교, 고려대학교의 3개뿐이었다. 그 중에서 고려대학교 도서관의 중국어 홈페이지는 도서관 소개만 중국어로 제공되며 정보 탐색에는 중국어가 지원되지 않는다. 건국대학교의 경우, 도서관 운영시간이나 서비스 메뉴는 중국어로 표시되나 공지사항, 새 소식은 여전히 한국어로 표시된다. 한양대학교는 10개 대학 중에서 중국인 유학생 맞춤형 서비스를 가장 잘 제공하고 있는 대학으로 평가된다. 중국어 홈페이지의 디자인이 뛰어날 뿐만 아니라 거의 매달 이용자 교육을 실시하고 있는 것으로 나타났다. 특히 개강 때마다 중국인 유학생을 대상으로 필수적 참여가 요구되는 도서관 안내 및 이용자 교육을 실시해 왔다. 이에 대한 학생들의 반응 역시 매우 긍정적이다. 이용자 교육을 받은 학생들은 더욱 편리하고 자신감 있게 도서관을 이용하며 전반적인 문의 횟수도 감소

하였다.

중국어로 제작된 이용 안내나 표지판은 총 10개 중 6개의 대학교에서 제공하고 있으나 중국어를 할 줄 아는 직원 또는 안내 데스크가 있는 학교는 절반에 미치지 못하였다. 뿐만 아니라 이용자 교육은 경희대학교와 한양대학교에서만 실시하고 있었다. 요약하자면, 한양대학교를 제외하고는 중국인 유학생 맞춤형 서비스를 적절하게 제공하는 대학 도서관은 현재 거의 없는 것으로 나타났다.

2.4 이론적 배경

유학생의 대학도서관 이용 만족도는 유학생이 대학도서관을 이용한 뒤 도서관 서비스에 대해 느끼는 전반적인 만족도로 정의할 수 있다(김선애, 2008; Martensen & Gronholdt, 2003). 선행 연구를 바탕으로 대학도서관 이용 만족도에 영향을 미치는 요인들을 분석하였으며, 그러한 요인들 가운데 유학생 이용자의 이용 만족도 파악에도 적용될 수 있는 서비스를 도출한 결과 다음과 같이 네 개의 유학생 맞춤형 서비스를 파악하였다: 1) 사서/직원의 서비스, 2) 도서관 시설 이용, 3) 자료 접근 및 이용, 그리고 4) 이용자 맞춤형 서비스. 특히, 이 네 개의 주요서비스는 다국어 지원여부에 따라 도서관 이용만족도에 차이가 나타나기 쉬운 요인으로 파악되었다(남영준, 김규환, 최성은, 2010; 이인영, 2011).

2.4.1 사서/직원의 서비스

본 연구에서 사서/직원의 서비스 개념은 사서와 직원의 서비스 능력에 대한 유학생들의 만

족도에 영향을 주는 요인으로 정의하였다(김미령, 2016; 김선애, 2008; 유아름, 2010; 조민영, 오동근, 2012). 도서관에서 사서와 직원들이 유학생의 정보 요구를 이해하고 답변해주는 능력과 유학생을 응대하는 태도는 서비스에 대한 유학생의 만족도에 영향을 미치며 다국어 서비스 지원 여부에 따라 차이가 나타날 것으로 예상된다. 따라서 사서/직원의 응답 능력과 응답 태도에 대해 유학생이 느끼는 만족도로 해당 요인을 측정하였다

2.4.2 도서관 시설 이용

도서관 시설 이용 개념은 도서관에 존재하는 다양한 시설물이나 장비 등의 이용 경험에 대해 유학생들이 느끼는 만족도에 영향을 주는 요인으로 정의하였다(남영준, 김규환, 최성은, 2010; 이현실, 황동렬, 2007). 도서관 공간과 시설에 대해 안내하는 책자/표지판은 표시 언어에 따라 유학생이 받아들이는 정보 이해의 정확성이 달라지며 이는 컴퓨터나 프린터를 비롯한 멀티미디어 장비를 이용할 때에도 마찬가지이다. 따라서 유학생들이 도서관을 이용할 수 있도록 안내해주는 책자/표지판, 멀티미디어 장비 이용에 대한 다국어 지원에 따른 유학생들의 만족도를 측정하였다.

2.4.3 자료 접근 및 이용

자료 접근 및 이용 개념은 도서관에서 제공하는 자료에 접근하고 이용하는 것에 대해 유학생들이 느끼는 만족도에 영향을 주는 요인으로 정의하였다(이수상, 2009; 이수상, 위성광, 2007; 이현실, 황동렬, 2007; 조현주, 2008). 도서관이 소장하고 있는 전자자원에 접근하고 이

용하는 것과 인쇄자료의 소장 정보를 확인하는 데에는 도서관 홈페이지가 필수적이다. 또한 실제 도서관에서 인쇄자료에 접근하고 이용하고자 할 때에는 자료의 대출/반납이 용이해야 한다. 이에 따라 유학생들이 도서관 홈페이지와 대출/반납 이용에 대해 만족하는 정도를 측정하였다.

2.4.4 이용자 맞춤형 서비스

이용자 맞춤형 서비스는 도서관에서 제공하는 이용자 서비스에 대해 유학생들이 느끼는 만족도에 영향을 주는 요인으로 정의하였다(김미령, 2016; 김선애, 2008; 유아름, 2010). 유학생 이용자를 대상으로 하는 이용자 맞춤형 서비스의 종류로는 제공되는 언어에 따라 차이가 발생할 수 있는 이용자 교육과 그 외의 기타 서비스가 있다. 도서관 안내부터 정보 문해 관련 수업에 이르는 여러 이용자 교육과 상호대차, 원문복사와 같은 기타 서비스의 두 범주로 나뉘며 이러한 서비스들에 대해 유학생들이 만족하는 정도로 해당 요인을 측정하였다.

2.4.5 다국어 지원 서비스

모국어가 한국어가 아닌 유학생 이용자를 위한 다국어 지원 서비스는 유학생 이용자의 요구를 충족시키기 위한 가장 중요한 이용자 맞춤형 서비스라 할 수 있다(쉬리퀸, 2017; 이선정, 2012). 대학도서관은 유학생들이 학업 관련 자료를 탐색 및 습득하여 학업 활동을 지원받을 수 있는 핵심적인 정보원이다. 유학생들의 주요 스트레스 요인 가운데 학업이 차지하는 비중이 크고, 언어장벽으로 인한 학업 활동의 어려움을 고려할 때, 외국인 유학생들의 도서

관 이용을 적극적으로 장려하기 위해서는 다국어 지원 서비스가 필수적이라 할 수 있다. 즉, 다국어 서비스가 어느 정도 지원되느냐에 따라 유학생 이용자들의 대학도서관 이용 만족도는 달라질 수 있다.

2.4.6 대학도서관 이용 만족도

위와 같은 주요 서비스는 대학도서관 이용자들의 만족도와 밀접한 관계가 있다. 선행연구에 따르면, 대학도서관 이용 만족도는 세 가지 요인 즉, 이용자가 판단하는 대학도서관의 이용가치, 지속적인 사용 의도를 나타내는 재방문 의지, 그리고 서비스에 대한 전반적인 만족도로 구성된다(김선애, 2008; Martensen & Gronholdt, 2003).

1) 대학도서관의 이용가치

대학도서관이 이용자의 정보요구를 충족시킬 것에 대한 기대와 함께, 대학도서관의 중요성과 역할 등에 대해서 평가하는 것을 말한다. 대학생의 경우, 자신의 학업과 지식 함양 및 자기 개발 등에 도서관이 유용한 역할을 한다고 생각하는 정도를 의미한다.

2) 대학도서관 재방문 의지

이용자가 대학도서관의 이용이 자신에게 중요하다고 판단하여 도서관을 지속적으로 이용하고자 하는 의지를 나타낸다.

3) 서비스 전반에 대한 만족도

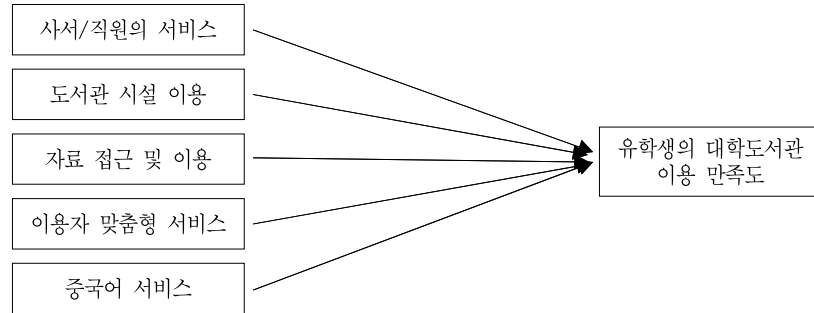
대학도서관에서 제공하는 전반적인 서비스에 대한 기대 충족 정도 내지는 포괄적인 만족 수준을 의미한다.

2.5 가설 설정 및 연구 모형

본 연구는 대학도서관의 유학생 맞춤형 서비스가 유학생 이용자의 만족도에 미치는 영향을 조사하고, 다음으로 유학생 맞춤형 서비스가 적절하게 제공되고 있는 대학과 그렇지 않은 대학의 유학생 이용 만족도 차이를 비교하고자 하였다. 이를 위해 선행연구와 이론적 배경을 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 가설 1. 대학도서관 사서/직원의 서비스에 대한 중국인 유학생의 만족도는 대학도서관 이용 만족도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 대학도서관 시설의 이용에 대한 중국인 유학생의 만족도는 대학도서관 이용 만족도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 대학도서관 자료 접근 및 이용에 대한 중국인 유학생의 만족도는 대학도서관 이용 만족도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4. 대학도서관 이용자 맞춤형 서비스에 대한 중국인 유학생의 만족도는 대학도서관 이용 만족도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 5. 중국어 서비스가 적절히 제공되는 대학도서관과 그렇지 않은 대학도서관에 대한 중국인 유학생의 이용 만족도는 차이가 있을 것이다.

위의 가설에 따른 연구 모형은 <그림 1>과 같다.



〈그림 1〉 연구모형

3. 연구 방법

3.1 연구대상 및 절차

본 연구는 국내 대학도서관을 이용하고 있는 중국인 유학생들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 이를 위해 대학도서관 이용 경험이 있는 A대학교와 B대학교의 중국인 유학생을 연구 대상으로 선정하였다. 표본의 수는 G-power 소프트웨어의 결과에 따라 각각 64명씩 총 128명을 산출하였다(T-test, 95% 신뢰수준, medium 효과크기, Power 0.8 설정). 설문조사는 2018년 9월 29일부터 10월 4일까지 6일간 진행되었으며 비교를 위해 선정된 2개 대학의 유학생들만 이용하는 위챗(WeChat) 커뮤니티를 통해 A대학교에 108부, 그리고 B대학교에 100부, 총 208부를 배포하고 회수하였다. 회수한 설문지 중에서 대학도서관 이용자 교육 경험을 묻는 6번과 7번 문항에서 '경험 없음'을 선택한 설문지 29부와 불성실하게 응답한 설문지 41부를 제외하고 총 138부(전체 응답자의 66.3%)의 유효한 응답을 분석하였다.

본 연구의 표본에 대한 인구통계학적 특성은

〈표 1〉과 같다. 전체 응답자 중 A대학교에 재학 중인 학생은 72명(52.2%), B대학교에 재학 중인 학생은 66명(47.8%)이었으며, 성별은 남자가 27명(19.6%), 여자가 111명(80.4%)으로 여자 응답자가 많은 것으로 나타났다. 학위 과정은 학부 및 대학원이 각각 69명으로 숫자가 동일하였으며 한국어 능력은 고급과 중급의 수준을 갖춘 학생들이 136명(98.6%)으로 대부분을 차지하였다.

3.2 설문지 구성 및 분석 방법

설문항목은 선행연구를 참고하였으며 주요 측정변인에 대한 문항은 5점 리커트 척도(Likert Scale)를 사용하였다. 구체적인 설문 항목의 구성은 〈표 2〉와 같다.

가설을 검증하기 위해 SPSS 18.0 통계 프로그램을 이용하였다. 먼저, 유학생들의 대학도서관 이용행태를 살펴보기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 다음으로, 크론바흐 알파(Cronbach's alpha) 테스트를 통해 각 변인의 문항 간 내적 일관성에 대한 신뢰도 분석을 실시하였다. 그 후, 각 변인들의 측정 항목의 타당성과 함께 그 항목

〈표 1〉 설문 응답자의 인구통계학적 특성

항목		빈도(퍼센트)
소속 대학	A대학교	72(52.2%)
	B대학교	66(47.8%)
성별	남자	27(19.6%)
	여자	111(80.4%)
학위 과정	학부	69(50.0%)
	대학원	69(50.0%)
한국어 능력	초급(Topik 1, 2급)	2(1.4%)
	중급(Topik 3, 4급)	34(24.6%)
	고급(Topik 5, 6급)	102(73.9%)
합계		138명(100%)

〈표 2〉 설문지 항목 구성

변인	구분	설문문항	문항수	선행연구
독립 변인	이용자 특성	성별	1	김미령(2016), 김선애(2008), 유아름(2010), 조민영, 오동근(2012)
		재학 중인 학교	1	
		대학 과정	1	
		한국어 능력	1	
		도서관 이용 빈도	1	
		도서관 이용 목적	1	
	사서/직원의 서비스	사서/직원의 응답능력에 대한 만족도	2	남영준, 김규환, 최성은(2010), 이현실, 황동렬(2007)
		사서/직원의 응답태도에 대한 만족도	2	
	도서관 시설 이용	안내책자/표지판에 대한 만족도	2	이수상(2009), 이수상, 위성광(2007), 이현실, 황동렬(2007), 조현주(2008)
		도서관의 멀티미디어 장비 이용에 대한 만족도	2	
	자료 접근 및 이용	도서관 홈페이지를 통한 자료 접근과 이용에 대한 만족도	3	김미령(2016), 김선애(2008), 유아름(2010)
		자료 대출/반납에 대한 만족도	2	
종속 변인	이용자 맞춤형 서비스	이용자 교육에 대한 만족도	2	김선애(2008), Martensen & Gronholdt(2003)
		기타 서비스에 대한 만족도	2	
	유학생의 대학도서관 이용 만족도	대학도서관의 이용가치 판단 정도	1	
		대학도서관 재방문 의지	1	
		대학도서관 서비스에 대한 전반적인 만족도	1	

들이 하나의 요인으로 묶였는지를 검증을 위해 요인분석을 실시하였다. 가설을 검증하기에 앞서 변인들 간에 존재하는 관련성을 파악하기 위해 피어슨 상관관계 분석(Pearson's correlation analysis)을 실시하였으며, 가설 검증을 위해,

독립변인인 유학생 맞춤형 서비스가 종속변인인 유학생의 이용자 만족도에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 마지막으로, 유학생 맞춤형 서비스가 제공되는 대학과 그렇지 않은 대학의 유학생들의 대학도서관

이용 만족도의 차이를 알아보기 위해 독립표본 T-검정을 실시하였다.

4. 연구 결과

4.1 유학생들의 대학도서관 이용에 관한 빈도 분석

설문 응답자들의 대학도서관 이용행태를 살펴보기 위하여 빈도분석을 실시한 결과는 <표 3>과 같다. 설문 답안 작성 시기를 기준으로 최근 일주일간의 도서관 방문 횟수는 '가지 않는다'가 51명(37.0%)으로 가장 많았으며, 다음으로 '1-2일' 43명(31.2%), '3-4일' 33명(23.9%), '5-6일' 6명(4.3%), '매일 간다' 5명(3.6%) 순으로 나타났다. 설문 응답자들이 도서관을 방문

하는 목적은 '열람실 이용' 61명(44.2%), '도서 대출' 52명(37.7%), 컴퓨터나 프린터 등의 '장비 이용' 23명(16.7%) 순으로 도서관 시설과 자료를 이용하기 위해 방문하는 경우가 대부분이었다. 대학도서관의 다국어 서비스 지원 필요성에 대해 응답자들은 '필요하다' 88명(63.8%), '필요 없다' 22명(15.9%), '중립' 28명(20.3%)으로 나타나, 응답자들의 절반 이상이 다국어 서비스가 필요하다고 여겼다.

4.2 신뢰도 분석

독립변수 문항 간의 내적 일관성을 판단하기 위해서 신뢰도 분석을 실시하였으며, 그 결과 <표 4>와 같이 모든 변수의 크론바흐 알파 계수가 0.6 이상으로 나타나 신뢰성이 있는 것으로 나타났다.

<표 3> 설문 응답자의 대학도서관 이용 행태

항목		빈도(%)
도서관 방문 횟수 (일주일 기준)	가지 않는다.	51(37.0)
	1-2일	43(31.2)
	3-4일	33(23.9)
	5-6일	6(4.3)
	매일 간다.	5(3.6)
도서관 방문 목적	열람실 이용	61(44.2)
	도서 대출	52(37.7)
	장비 이용(컴퓨터나 프린터 등)	23(16.7)
	기타	2(1.4)
	이용자교육 참여	0(0)
다국어 서비스의 필요성	매우 필요하다.	40(29.0)
	필요하다.	48(34.8)
	보통이다.	28(20.3)
	필요 없다.	12(8.7)
	전혀 필요 없다.	10(7.2)
총 합계: 138(100%)		

〈표 4〉 유학생 맞춤형 서비스 요인 및 이용 만족도 측정 문항 간 신뢰도

차원	측정 항목	문항수	평균(표준편차)	신뢰도
사서/직원의 서비스	사서/직원의 응답능력	2	3.678(0.792)	0.797
	사서/직원의 응답태도	2	3.754(0.818)	0.822
도서관 시설 이용	안내책자/표지판	2	3.544(0.779)	0.728
	멀티미디어 장비 이용	2	3.525(0.811)	0.759
자료 접근 및 이용	홈페이지를 통한 자료접근과 이용	3	3.534(0.757)	0.868
	자료 대출/반납	2	3.598(0.790)	0.886
이용자 맞춤형 서비스	이용자 교육	2	3.554(0.839)	0.828
	기타 서비스	2	3.616(0.741)	0.768
이용 만족도	이용 가치	1	3.62(0.914)	-
	제방문 의지	1	3.68(0.928)	-
	전반적 만족도	1	3.65(0.860)	-

4.3 요인 분석

〈표 5〉는 독립변인인 유학생 맞춤형 서비스 요인들을 측정하기 위한 항목들에 대해 요인분석을 실시한 결과이다. KMO 값이 0.928로 0.9 이상이며 Bartlett 검정 결과 또한 유의한 것으로 나타나($\chi^2=1659.238$, $p<.000$) 요인분석을 실시하기에 적합한 것으로 확인되었다(박준성, 소용준, 2017). 요인분석 결과를 살펴보면 총 17개 문항에서 세 가지 요인이 추출되었고 요인들의 총 설명력은 69.59퍼센트인 것으로 확인된다.

첫 번째 요인은 자료 및 시설 이용과 같이 도서관 자원 이용에 관련된 내용을 포함하며 ‘자료 접근 및 이용’ 변인과 ‘도서관 시설 이용’ 변인의 측정 항목들로 구성된다. 이에 따르면 ‘자료 접근 및 이용’과 ‘도서관 시설 이용’의 두 변인을 하나의 요인으로써 가설 검증에 이용해야 한다. 그러나 선행연구에서 해당 항목들을 두 가지 요인으로 분류했던 점과 문항을 통해 측정하고자 하는 세부 내용의 차이, 그리고 요인 적재값(factor loading)의 분포가 각각 0.669 - 0.840, 0.516 - 0.546으로 차이를 보인다는 점을

고려하여 두 개의 요인으로 가설 검증에 이용하였다. 두 번째 요인은 사서 및 직원의 서비스에 관련된 내용을 포함하며 요인 적재값이 0.7이상, 크론바흐 알파 값이 0.881로 타당도와 신뢰도가 모두 확보된 것으로 확인되었다. 마지막으로 세 번째 요인은 이용자 맞춤형 서비스에 관한 내용을 포함하고 있으며 요인 적재값이 0.6이상, 크론바흐 알파 값이 0.864이므로 타당도와 신뢰도가 확보되었다.

다음으로 〈표 6〉은 종속변인인 이용 만족도를 측정하기 위한 항목들에 대해 요인을 분석한 결과이다. KMO 값이 0.7이상이며 Bartlett 검정 결과 또한 카이제곱 값이 253.967($p<.000$)으로 유의하게 나타나 요인분석을 실시하기에 적합한 것으로 확인되었다(박준성, 소용준, 2017). 이에 따라 요인분석 결과를 살펴보면 세 개 항목이 모두 하나의 요인으로 묶이며 총 설명력은 82.50퍼센트인 것으로 확인된다. 또한 요인 적재값이 최소 0.872이상이고 크론바흐 알파 값도 0.894이므로 종속변인을 측정하기 위한 항목들의 타당도와 신뢰도가 확보되었음을 알 수 있다.

〈표 5〉 독립변인의 요인분석과 신뢰도 분석 결과

KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 측도			.928		
Bartlett의 구형성 검정	근사 카이제곱		1659.238		
	자유도		136		
	유의확률		.000		
독립변인	측정 항목		요인		
			1	2	3
자료 접근 및 이용	대출/반납 이용 만족도 2 (MAT 2-2)		.840	.210	.201
	대출/반납 이용 만족도 1 (MAT 2-1)		.792	.256	.193
	홈페이지 이용 만족도 1 (MAT 1-1)		.781	.234	.228
	홈페이지 이용 만족도 3 (MAT 1-3)		.719	.335	.287
	홈페이지 이용 만족도 2 (MAT 1-2)		.669	.396	.244
도서관 시설 이용	안내책자/표지판에 대한 만족도 1 (FAC 1-1)		.546	.357	.386
	멀티미디어 장비 이용 만족도 1 (FAC 2-1)		.528	.215	.497
	멀티미디어 장비 이용 만족도 2 (FAC 2-1)		.518	.511	.284
	안내책자/표지판에 대한 만족도 2 (FAC 1-2)		.516	.425	.433
사서/직원의 서비스	사서/직원의 응답태도 2 (LIB 2-2)		.205	.794	.181
	사서/직원의 응답능력 1 (LIB 1-1)		.246	.772	.191
	사서/직원의 응답태도 1 (LIB 2-1)		.340	.772	.303
	사서/직원의 응답능력 2 (LIB 1-2)		.349	.767	.195
이용자 맞춤형 서비스	이용자 교육 만족도 2 (USE 1-2)		.255	.114	.851
	이용자 교육 만족도 1 (USE 1-1)		.156	.241	.821
	기타 서비스 만족도 2 (USE 2-2)		.210	.361	.693
	기타 서비스 만족도 1 (USE 2-1)		.434	.187	.665
Cronbach's α			.928	.881	.864
고유값			4.680	3.695	3.455
누적 설명력(%)			27.532	49.270	69.594
총 설명력(%)			69.59		

* 요인추출방법: 주성분 분석 / 회전방법: 베리맥스

〈표 6〉 종속변인의 요인분석 결과

KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 측도			.727
Bartlett의 구형성 검정	근사 카이제곱		253.967
	자유도		3
	유의확률		.000
차원	측정 항목		요인
			1
대학도서관 이용 만족도	대학도서관 이용 가치 판단 정도		.930
	대학도서관 재방문 의지		.922
	대학도서관에 대한 전반적 만족도		.872
Cronbach's α			.894
고유값			2.475
누적 설명력(%)			82.497
총 설명력(%)			82.50

* 요인추출방법: 주성분 분석

4.4 상관관계 분석

본 연구의 가설을 검증하기에 앞서 변인들 간에 존재하는 관계를 파악하기 위해 피어슨 상관관계 분석(Pearson's correlation analysis)을 실시하였으며 그 결과는 <표 7>과 같다. 상관관계 분석 결과에 따르면, 요인분석에서 같은 요인으로 묶였던 변인들 모두 0.01의 유의수준에서 0.7이상의 상관계수를 가져 높은 상관관계를 나타내고 있다. 같은 요인으로 묶이지 않은 변인들 중에서는 '안내책자/표지판 만족도'와 '홈페이지 이용 만족도'가 가장 높은 상관관계($r=.753$, $p<.01$)를 나타내고 있다. 종속변인인 '이용 만족도'와 독립변인들의 상관관계를 살펴보면 가장 높은 상관관계를 보이는 변인은 '홈페이지 이용 만족도'($r=.732$, $p<.01$)이며 '안내책자/표지판 만족도'($r=.710$, $p<.01$)가 그 뒤를 이었다. 한편 상관계수가 가장 낮은 변인인 '이용자 교육 만족도'($r=.526$, $p<.01$)도 0.5 이상의 상관계수를 가졌기 때문에 독립변인 모두 종속변인과 다소 높은 상관관계를 가졌음을

확인할 수 있다.

4.5 가설검증

다중회귀분석의 결과는 <표 8>과 같다. 회귀 모형의 F값은 63.292 ($p<.001$)로 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며 변인들의 설명력은 약 65퍼센트(수정된 $R^2=.645$)이다. 분석 결과에 따르면, 이용자맞춤형서비스 변인($p=.197$)을 제외한 모든 독립변인이 종속변인인 대학도서관에 대한 전반적인 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 연구 참여자들이 사서/직원이 제공하는 서비스(응답능력, 응답태도)에 대해 높이 평가할수록($B=.189$, $p=.023$), 도서관 시설(안내 책자/표지판, 멀티미디어 장비 이용)을 이용하는 것에 대해 좋게 평가할수록($B=.233$, $p=.038$), 그리고 대학도서관에서 제공하는 자료의 접근 및 이용(도서관 홈페이지를 통한 자료 접근 및 이용, 자료 대출/반납)에 높게 평가할수록($B=.484$, $p<.001$) 대학도서관 이용에 대한 전반적인 만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표 7> 변인들 간의 상관관계 분석 결과

변인	1	2	3	4	5	6	7	8	9	평균	표준 편차
1. 사서/직원의 응답능력	1									3.68	.792
2. 사서/직원의 응답태도	.753**	1								3.75	.818
3. 안내책자/ 표지판	.667**	.641**	1							3.54	.779
4. 멀티미디어 장비 이용	.604**	.587**	.702**	1						3.53	.811
5. 홈페이지 자료 접근/이용	.620**	.609**	.735**	.669**	1					3.53	.757
6. 자료 대출/반납	.518**	.552**	.669**	.643**	.756**	1				3.60	.790
7. 이용자 교육	.439**	.461**	.608**	.577**	.538**	.436**	1			3.55	.839
8. 기타 서비스	.515**	.569**	.652**	.590**	.598**	.580**	.710**	1		3.62	.741
9. 대학도서관 이용 만족도	.593**	.645**	.710**	.655**	.732**	.703**	.526**	.605**	1	3.65	.818

** $p<0.01$

〈표 8〉 연구 가설 3의 회귀분석 결과

$R^2 = .656$ / 수정된 $R^2 = .645$ / F-value = 63.292 / 유의확률(p) = .000							
변인	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차	VIF
상수	.022	.241		.091	.928		
사서/직원의 서비스	.189	.082	.174	2.294	.023*	.452	2.213
도서관시설이용	.233	.111	.209	2.100	.038*	.261	3.835
자료접근/이용	.484	.096	.428	5.016	.000***	.356	2.809
이용자맞춤형서비스	.106	.082	.095	1.297	.197	.482	2.074

종속변인: 대학도서관에 대한 전반적 만족도

*** $p < .001$, * $p < .05$

〈표 9〉 연구 가설 5의 독립표본 T-검정 결과

항목		A대	B대	t	p
		평균(표준편차)	평균(표준편차)		
사서/직원의 서비스	응답능력	3.72(.817)	3.63(.766)	.691	.491
	응답태도	3.81(.870)	3.70(.759)	.778	.438
도서관 시설 이용	안내책자/표지판	3.41(.802)	3.69(.733)	-2.133	.035*
	멀티미디어 장비	3.41(.845)	3.65(.759)	-1.762	.080
자료 접근 및 이용	홈페이지를 통한 자료 접근/이용	3.38(.757)	3.71(.724)	-2.628	.010*
	자료 대출/반납	3.49(.824)	3.71(.739)	-1.638	.104
이용자 서비스	이용자교육	3.30(.867)	3.83(.714)	-3.935	.000**
	기타 서비스	3.41(.784)	3.84(.621)	-3.559	.001**
대학도서관 이용 만족도		3.49(.815)	3.83(.791)	-2.465	.015*

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

따라서 가설 1, 가설 2, 그리고 가설 3은 채택되었고, 가설 4는 기각되었다.

가설 5에 대한 독립표본 T-검정을 실시한 결과는 〈표 9〉와 같다. T-검정 결과에 따르면 대학도서관 이용 만족도($t = -2.465$, $p = .015$)는 중국어 서비스를 대부분 제공받는 B대학교 연구 참여자들의 만족도 평균이 중국어 서비스를 덜 제공받는 A대학교 연구 참여자들의 만족도 평균보다 높게 나타났다($p < 0.05$).

5. 토론 및 결론

국내 고등교육 기관으로 유학을 오는 외국인 유학생들이 한국에서 대학 생활을 하며 경험하는 가장 큰 스트레스는 학업에서 기인한다. 언어와 문화의 차이로 인해 학습 자료를 찾고 이용하는 데 어려움을 겪기 때문이다. 학습 자료를 얻는 가장 큰 정보원 중 하나인 대학도서관은 학내구성원들의 연구 및 학습활동을 지원하는 것이 주요 역할이며, 외국인 유학생들 또한 지원 대상에서 예외가 될 수 없다. 외국인 유학

생들, 그 중에서도 비영어권 유학생들의 대학도서관 이용을 장려하기 위해서는 영어 이외의 다국어를 지원하는 서비스가 필요하지만 대다수의 국내 대학도서관에서는 이를 제공하고 있지 않다. 이에 본 연구에서는 유학생들 중 가장 큰 비중을 차지하고 있으며 비영어권에 해당하는 중국인 유학생들을 대상으로 유학생의 대학도서관 이용 만족도에 영향을 미치는 서비스 요인을 파악하고자 하였으며, 또한 다국어 서비스 제공 여부에 따른 도서관 이용 만족도에 영향을 미치는지 살펴보고자 하였다. 대학도서관 이용 만족도에 영향을 미치는 주요 요인은 사서/직원의 서비스, 도서관 시설이용, 그리고 자료 접근 및 이용 등으로 파악되었다. 대학도서관 이용 만족도는 대학도서관 이용 가치에 대한 판단, 대학도서관 재방문 의지, 그리고 대학도서관에 대한 전반적인 만족도로 측정되었다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 대학도서관 사서/직원이 제공하는 서비스(응답능력, 응답태도)에 대한 중국인 유학생의 높은 평가는 대학도서관 이용 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 도서관 시설을 이용하는 것에 대한 중국인 유학생들의 높은 평가는 대학도서관 이용 만족도에 유의한 영향을 미쳤다. 셋째, 자료 접근 및 이용에 대한 중국인 유학생들의 좋은 평가는 그들의 대학도서관 이용 만족도에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 마지막으로, 대학도서관 이용 만족도는 적절한 다국어 지원을 통한 유학생 맞춤형 서비스를 제공받는 B대학교 연구 참여자들의 평균 만족도가 다국어 서비스를 별로 제공받지 않는 A대학교 연구 참여자들의 평균 만족도보다 유의하게 높은 것으로 나타났

다. 분석 결과를 종합해보면 다국어 지원이 가능한 대부분의 유학생 맞춤형 서비스 요인들은 유학생의 대학도서관 이용 만족도에 유의미한 영향을 미치고 있다는 것이 확인되었다.

대학도서관 이용 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 이용자 맞춤형 서비스의 경우, 중국 유학생이 해당서비스들을 제공받은 경험이 적거나 또는 활발하게 이용하지 않기 때문이라고 이해할 수 있다. 또한, 사서/직원의 서비스 요인의 경우 유학생 맞춤형 서비스를 전반적으로 제공하는 대학과 그렇지 않은 대학교의 연구 참여자들 사이에 만족도가 유의미하게 차이가 나타나지 않았다는 점에서 다국어 지원 여부와는 관계없이 대학도서관 이용 만족도에 영향을 미치는 요인이라는 것을 유추할 수 있다. 이외에도 도서관 시설 이용 요인의 멀티미디어 장비 이용 변인과 자료 접근 및 이용 요인의 자료 대출/반납 변인이 다국어 지원에 따른 차이가 없는 것으로 나타났다.

본 연구는 다국어 지원이 이루어질 수 있는 유학생 맞춤형 서비스 요인들을 선정하여 해당 요인들이 대학도서관 이용 만족도에 미치는 영향력을 검증함으로써 유학생들을 위한 다국어 서비스 제공의 필요성을 확인했다는 데 그 의의가 있다. 연구의 결과는 대학도서관이 외국인 유학생의 도서관 이용을 장려하고 학습을 지원하기 위해 맞춤형 서비스를 제공함에 있어 고려해야 하는 요인들을 파악했다는 점에서 실질적 함의가 있다. 하지만 연구의 한계점 또한 존재한다. 먼저 다국어 지원 여부는 대학도서관 서비스와 이용 만족도를 연결시키는 일종의 매개 변인으로 볼 수 있다. 그러나 본 연구를 통해서 다국어 지원 여부가 매개 변인인지 아닌

지, 그리고 매개 변인이라면 매개 효과는 어떠한지 검증할 수 없다. 또한 요인분석을 실시했을 때 '도서관 시설 이용'과 '자료 접근 및 이용'을 별개의 요인으로 완전히 구분하지 못한 채 회귀분석을 실시했다는 점이다. 이러한 한계점들을 고려하여 후속 연구가 진행된다면 대학도서관이 유학생들에게 효과적인 학습지원을 할 수 있는 연구의 깊이를 더하고 이는 유학생들의 학업관련 스트레스를 경감시키는 데에도 기여할 수 있다.

참 고 문 헌

- 교육부 (2012). 고등교육 국제화 추진전략 보고, 교육부 대학 선진화과.
- 김미령 (2016). 이용자 관점의 대학도서관 서비스 품질요소와 속성 및 상대적 중요도 분석. 한국문헌정보학회지, 50(3), 267-292. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2016.50.3.267>
- 김선에 (2008). 대학도서관의 이용자만족도와 충성도에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 42(3), 281-299.
- 남영준, 김규환, 최성은 (2010). 외국인 유학생의 도서관불안에 관한 연구: C대학도서관 이용자를 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 41(4), 313-332. <http://doi.org/10.16981/kliss.41.4.201012.313>
- 리첸첸, 오인수, 이수경 (2016). 중국인 유학생의 문화적응 유형과 문화적응 스트레스, 기본심리욕구 및 대학생활 적응의 관계. 아시아교육연구, 17(1), 101-120.
- 민진영 (2013). 외국인 유학생의 대학원 학업 적응에 관한 내러티브 탐구. 박사학위논문, 연세대학교 대학원 한국학협동과정 한국어교육전공.
- 박준성, 소용준 (2017). 사회과학 연구를 위한 통계분석의 개념과 실제: SPSS 23.0 ver. 서울: 학지사.
- 백성희 (2013). 외국인 유학생의 한국 대학생활 적응에 영향을 미치는 요인 연구. 석사학위논문, 숭실대학교 대학원 사회복지학과.
- 쉬리쥔 (2017). 중국인 유학생과 중국 대학생의 스트레스와 우울 및 대학생활 적응에 관한 연구. 석사학위논문, 대구가톨릭대학교 대학원 심리학과.
- 유아름 (2010). 대학도서관의 고객만족 진단과 평가에 관한 연구: C대학교 도서관을 중심으로. 석사학위논문, 전남대학교 대학원 문헌정보학과.
- 이선정 (2012). 외국인 유학생의 대학도서관 이용만족도 분석을 통한 서비스 개선방안 연구. 석사학위논문, 숙명여자대학교 대학원 문헌정보학과.
- 이수상 (2009). 외국인 유학생들을 위한 디지털도서관의 다문화 서비스에 관한 연구. 인문학논총, 14(3), 191-217.
- 이수상, 위성광 (2007). 중국 유학생의 대학도서관 포털 서비스 만족도에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 41(4), 113-134. <http://doi.org/10.4275/kslis.2007.41.4.113>

- 이인영 (2011). 외국인 유학생 실태 분석과 효과적 지원 방안 연구. 석사학위논문, 한국교육대학교 교육정책전문대학원.
- 이현실, 황동렬 (2007). 외국인 학생을 위한 대학도서관 정보이용 교육 사례 연구: 교육효과와 요구 분석을 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 38(4), 145-165.
<http://doi.org/10.16981/kliss.38.4.200712.145>
- 조민영, 오동근 (2012). 대구 경북 지역 5개 대학도서관 전자정보실의 운영현황과 이용행태, 이용자만족도 분석. 정보관리연구, 43(4), 49-68. <http://doi.org/10.1633/JIM.2012.43.4.049>
- 조현주 (2008). 외국인 유학생의 학업 관련 정보추구행태. 석사학위논문, 부산대학교 대학원 문헌정보학과.
- Ferrer-Vinent, I. J. (2010). For English, Press 1: International Students' Language Preference at the Reference Desk. The Reference Librarian, 51(3), 189-201.
- Martensen, A. & Grønholdt, L. (2003). Improving Library Users' Perceived Quality, Satisfaction and Loyalty: An Integrated Measurement and Management System. The Journal of Academic Librarianship, 29(3), 140-147.
- Martin, J. A., Reaume, K. M., Reeves, E. M., & Wright, R. D. (2012). Relationship building with students and instructors of ESL: Bridging the gap for library instruction and services. Reference Services Review, 40(3), 352-367.
- Ryan, M. & Qayyum, M. A. (2012). Designing an Intercultural Training Framework for Information Professionals. Reference & User Services Quarterly, 51(3), 226-230.
- Shaffer, C., Vardaman, L., & Miller, D. (2010). Library Usage Trends and Needs of International Students. Behavioral & Social Sciences Librarian, 29(2), 109-117.
- Shao, X., Scherlen, A., Johnson, M., Xu, X., & Hu, Y. (2013). Chinese students in American academic libraries: A survey of Chinese user satisfaction with US library experience. The International Information & Library Review, 45(1-2), 28-36.

[웹사이트]

IFLA/UNESCO (2008). IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto. Retrieved from <https://www.ifla.org/node/8976>

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

Baek, Sung Hee (2013). Factors Influencing International Students' Adjustment to Korean University

- Campus Life. M.A. thesis, Department of Social Welfare, Graduate School Soongsil University.
- Cho, Hyun-Joo (2008). Information Seeking Behavior for Study of International Students. M.A. thesis, Department of Library and Information Science, Graduate School Pusan University.
- Cho, Min-young & Oh, Dong-Geun (2012). Analysis on the General Operations, Usages, and User Satisfaction of the Electronic Information Centers in the Selected University Libraries in Daegu and Kyoungpook Area. *Journal of Information Management*, 43(4), 49-68.
<http://doi.org/10.1633/JIM.2012.43.4.049>
- Kim Mi Ryung (2016). Analyzing User's Perceptions on Quality Elements and Attributes of University Library Services and Their Relative Importance. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 50(3), 267-292.
<http://doi.org/10.4275/KSLIS.2016.50.3.267>
- Kim, Sun-Ae (2008). A Study on the User Satisfaction and Loyalty of University Library Users. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(3), 281-299.
- Lee, Hyun-Sil & Hwang, Dong-Ryul (2007). A Case Study of the Information Literacy Course for Foreign Students: Focusing on the Analysis of Educational Effect and Demand. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 38(4), 145-165.
<http://doi.org/10.16981/kliss.38.4.200712.145>
- Lee, In Young (2011). An Analysis on the Current Status of the Foreign Students and a Study on Effective Supporting Methods for Them. M.A. thesis, Department of Educational Policy. Graduate School of Korea National University of Education.
- Lee, Soo-Sang & Wei, Cheng-Guang (2007). A Study on the Service Satisfaction of University Library Portal for Chinese Students in Korea. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 41(4), 113-134. <http://doi.org/10.4275/kslis.2007.41.4.113>
- Lee, Soo-Sang (2009). A Study on the Multicultural Services of Digital Library for Foreign Students Studying in Korea. *The Journal of Humanities*, 14(3), 191-217.
- Lee, Sun-Jung (2012). A Study on the Level of the University Library User Satisfaction for International Students and Improvement Plans. M.A. thesis, Department of Library and Information Science. The Graduate School Sookmyung Women's University.
- Li, Qianqian, Oh, Insoo, & Lee, Soo-Kyoung (2016). The Relations of Acculturation Type, Acculturation Stress, Basic Psychological Needs and College Adaptation. *Asian Journal of Education*, 17(1), 101-120.
- Min, Jin-Young (2013). A Narrative Inquiry into International Students' Academic Adjustment in Korean Graduate School. Ph.D. thesis, Department of Korean Studies. The Graduate

- School Yonsei University.
- Ministry of Education (2012). A report on higher education internationalization promotion strategy. Department of University Advancement, Ministry of Education.
- Nam, Young-Joon, Kim, Gyu-Hwan, & Choi, Sung-Eun (2010). A Research on Library Anxiety of Foreign Students in Korea: Concentrated on the CAU Library Users. Journal of Korean Library and Information Science Society, 41(4), 313-332.
<http://doi.org/10.16981/kliss.41.4.201012.313>
- Park, J. & So, Y. (2017). Theory and practice of statistical analysis for social science research SPSS 23.0 ver. Seoul: Hakjisa.
- Xu, Lijun (2017). A Study on the Stress and Depression and Adapting to University Life of Chinese Students and Chinese University Students. M.A. thesis, Department of Psychology. Graduate School Daegu Catholic University.
- Yoo, A Reum (2010). Customer Satisfaction Survey and Diagnostics Research in the Academic Library. M.A. thesis, Department of Library and Information Science, Graduate School Chonnam National University.