

중국인 유학생의 대학도서관 이용만족도에 영향을 미치는 서비스 요인에 관한 연구

Service factors affecting satisfaction on academic library usage of chinese students

유가의의, 성균관대학교, liujiaruyi@skku.edu

Jiayi, Liu, Sungkyunkwan University

교육의 국제화로 인해 국내 대학에 재학 중인 유학생의 수가 매년 증가하고 있다. 그러나 유학생들이 학습 자원을 얻기 위한 가장 큰 정보원인 대학도서관은 유학생들을 위한 다국어 지원 서비스를 충분히 제공하고 있지 않은 상황이다. 따라서 본 연구에서는 대학도서관에서 제공하는 서비스 중 다국어 지원이 가능한 서비스 요인들을 선정하고 해당 요인들이 유학생들의 대학도서관 이용 만족도에 미치는 영향을 파악하고자 하였다. 이를 위해 먼저 선행연구를 바탕으로 사서/직원의 서비스(응답능력, 태도), 도서관 시설 이용(시설 안내, 장비 사용), 자료 접근 및 이용(홈페이지, 서가 배치), 이용자 서비스(이용자교육, 기타서비스)를 요인을 도출하였고 회귀분석을 실시하였다. 연구 결과에 따르면 도서관 시설 이용이 대학도서관 이용 만족도에 가장 큰 영향을 미치고 있었으며 사서/직원의 서비스와 이용자 서비스 또한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

1. 서론

세계화의 흐름이 가속화된 이래로 사회 어느 곳에서든 많은 수의 외국인들을 볼 수 있게 되었다. 이러한 현상은 교육 분야 역시 마찬가지이며 특히 한국 교육부는 고등교육 경쟁력의 강화, 학령인구 감소, 유학수지의 개선 등을 위해 외국인 유학생을 유치하는 데 힘쓰고 있다. 교육부(2017)의 발표에 따르면 2012년에 86,878명이었던 전체 외국인 유학생의 수는 2017년에는 123,858명으로 약 43퍼센트가 증가하였다. 유학생들의 국적을 살펴보면 중국이 55.1퍼센트로 가장 많고 베트남(11.8%), 몽골(4.3%), 일본(3.1%), 미국(2.2%)이 뒤를 따르고 있다. 중국인 유학생이 지난 5년간 12,757명이 증가하였고 한국 내 유학생의 절반 이상

을 차지한다는 점에서 한국 유학을 선택하는 중국 학생들이 빠르게 증가하고 있다는 사실을 알 수 있다.

이에 따라 중국인 유학생들이 한국 생활에서 겪게 되는 문제에 대한 연구 또한 증가하고 있는데 유학생이 경험하는 가장 큰 스트레스는 학업에서 기인하는 것으로 나타났다(백성희 2013; 민진영 2013; 쉬리권 2017). 언어 및 문화의 차이로 인해 학습 자료 탐색이 어렵고 주변에 도움을 청할 사람도 적기 때문에 공부하기가 쉽지 않은 것이다.

대학도서관은 학내 구성원의 연구 및 학습을 지원한다는 사명 아래 방대한 양의 자원들을 제공하고 있으며 대학생 또는 대학원생들이 학습 자원을 얻기 위한 가장 큰 정보원이다. 그러나 중국인 유학생들은 언어적 장벽과

문화적 차이로 인해 대학도서관 서비스를 이용하는 데 어려움을 겪고 있다(정경희, 김영순 2018). 이와 같은 현상이 지속된다면 학생의 학습을 지원한다는 대학도서관의 사명은 지켜지지 못할 것이다. 따라서 유학생들의 도서관 이용과 참여를 장려하기 위해 다국어 지원 하는 유학생 맞춤형 서비스를 제공할 필요가 있다.

이에 본 연구에서는 선행연구에 나타난 대학도서관 서비스 이용에 관련된 요인들 중 다국어 지원이 가능한 서비스 요인들을 파악하고 해당 요인들이 중국인 유학생의 대학도서관 이용 만족도에 미치는 영향을 알아보려고 한다.

2. 이론적 배경 및 선행연구

대학도서관 서비스는 일반적으로 교수 또는 학생의 연구 및 교육을 지원하기 위한 서비스를 의미한다. 그러나 유학생들은 언어 또는 문화의 차이로 인해 대학도서관 서비스를 내국인 학생들과 동일한 수준에서 이용하기 어렵다. 이는 유학생들의 국적에 맞게 다양한 언어로 대학도서관 서비스를 제공한다면 일부 해결 가능할 것으로 보이며 본 연구에서는 다국어 지원이 가능하면서 유학생들의 이용 만족도에 영향을 미치는 서비스 요인들을 알아보려고 한다.

2.1 대학도서관 서비스

대학도서관 서비스는 각 대학들이 지닌 특성에 따라 다양하게 존재하며 서비스의 분류 기준 또한 연구자마다 다르다(김무진 외 2013; 김미령 2016; 조창현, 남영준 2017). 선행연구에 나타난 서비스 항목들을 공통적인 속성에 따라 나누면 크게 네 가지, 사서의 서비스, 도서관 환경, 도서관 자료, 이용자 서비스로

나눌 수 있다.

사서의 서비스는 말 그대로 사서 또는 직원이 지닌 전문성, 태도 등을 의미하며 도서관 환경은 시설 및 설비와 같은 물리적 환경을 비롯하여 분위기에 이르는 정서적 환경까지 아우르는 개념이다. 셋째로 도서관 자료는 도서관 소장 자료에의 접근 또는 이용과 관련되어 있으며 홈페이지 이용을 포함한다. 마지막으로 이용자 서비스는 이용자 교육, 희망도서 신청, 원문복사, 상호대차 등 이용자에게 직접적으로 제공되는 서비스를 의미한다.

IFLA/UNESCO(2008)는 도서관이 사회 구성원들의 문화적, 언어적 다양성을 고려한 다문화 서비스를 제공해야 한다는 선언을 한 바 있다. 선언문은 도서관에서 홈페이지, 이용자 교육, 안내 자료 등을 다국어로 제공해야 할 뿐만 아니라 외국인 이용자 전담 부서나 사서를 갖추어야 한다고 명시하고 있다.

본 연구에서는 선행연구에 나타난 서비스 요인들과 IFLA/UNESCO의 선언문을 바탕으로 다양한 언어로 지원이 가능한 대학도서관 서비스 요인들을 선정하여 다국어 지원 서비스로 정의하고자 한다.

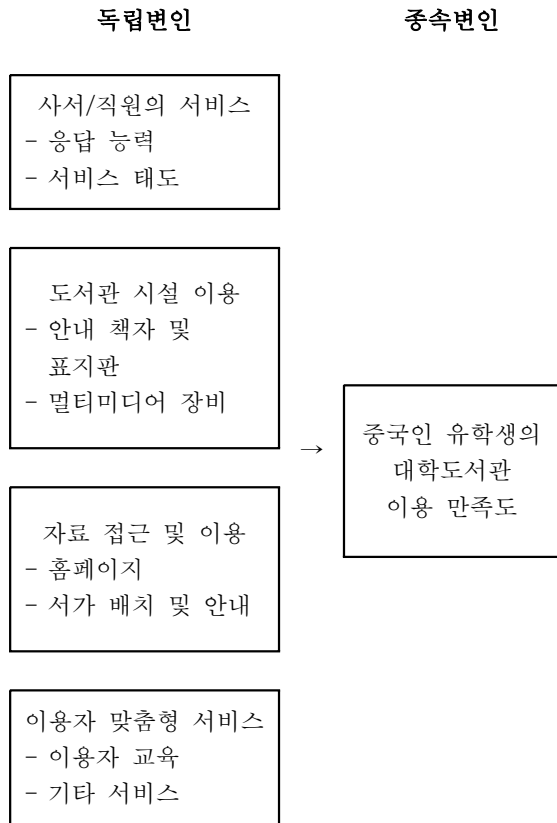
2.2 대학도서관 이용 만족도

기본적으로 도서관 이용 만족도는 도서관에서 제공하는 서비스의 이용경험을 근거로 서비스 이용 전에 가졌던 기대와 이용 후의 성과를 비교하여 개별 서비스 또는 서비스 전반에 대해 만족하는 정도를 평가하는 것을 뜻한다(김선애 2008; 이성신 2013). 본 연구에서는 대학도서관 이용 만족도를 유학생이 대학도서관이 제공하는 다국어 지원 서비스를 이용한 뒤 느끼는 만족 정도를 측정하는 것으로 정의한다.

3. 연구방법

3.1 연구모형

본 연구의 목적은 유학생들의 대학도서관 이용 만족도에 영향을 미치는 요인을 알아보는 것이다. 독립변인은 사서의 서비스, 도서관 시설 이용, 자료 접근 및 이용, 이용자 맞춤형 서비스의 네 가지로 구성하였다. 종속변인은 유학생의 이용 만족도로 설정하였으며 연구 모형은 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구 모형

3.2 가설 설정

본 연구의 개념적 가설과 조작적 가설은 다음과 같다.

1) 개념적 가설

- H1 사서/직원의 서비스는 중국인 유학생의 이용 만족도에 영향을 미칠 것이다.
- H2 도서관 시설 이용은 중국인 유학생의 이용 만족도에 영향을 미칠 것이다.
- H3 자료 접근 및 이용은 중국인 유학생의 이용 만족도에 영향을 미칠 것이다.
- H4 이용자 맞춤형 서비스는 중국인 유학생의 이용 만족도에 영향을 미칠 것이다.

2) 조작적 가설

- H1-1 사서/직원이 제공하는 서비스(응답능력, 서비스 태도)는 중국인 유학생의 도서관 이용 만족도에 영향을 미칠 것이다.
- H2-1 도서관의 시설(안내 책자/표지판, 멀티미디어 장비) 이용에 대한 만족 정도는 중국인 유학생의 도서관 이용 만족도에 영향을 미칠 것이다.
- H3-1 자료 접근 및 이용(홈페이지 이용, 서가 배치 및 안내)에 대한 만족 정도는 중국인 유학생의 도서관 이용 만족도에 영향을 미칠 것이다.
- H4-1 이용자 맞춤형 서비스(이용자 교육, 기타 서비스)에 대한 만족 정도는 중국인 유학생의 도서관 이용 만족도에 영향을 미칠 것이다.

3.3 변인의 조작적 정의

본 연구에서 활용한 변인은 선행연구 및 IFLA/UNESCO 선언문을 바탕으로 연구의 목적에 맞게 수정하여 구성하였다. 독립개념 및 종속개념을 측정하기 위한 변인에 대한 조작적 정의는 <표 1>과 같다.

<표 1> 변인의 조작적 정의

개념	측정변인
사서/직원의 서비스	사서/직원의 응답 능력에 대한 유학생의 만족 정도
	사서/직원의 서비스 태도에 대한 유학생의 만족 정도
도서관 시설 이용	도서관 안내 책자/표지판에 대한 유학생의 만족 정도
	도서관 멀티미디어 장비 이용에 대한 유학생의 만족 정도
자료 접근 및 이용	홈페이지를 통한 자료 접근 및 이용에 대한 유학생의 만족 정도
	서가 배치 및 안내에 대한 유학생의 만족 정도
이용자 맞춤형 서비스	이용자 교육에 대한 유학생의 만족 정도
	기타 서비스(상호대차, 원문 복사 등)에 대한 유학생의 만족 정도
유학생의 도서관 이용 만족도	도서관 서비스 전반에 대한 유학생의 만족 정도

3.4 데이터 수집 및 분석 방법

본 연구의 데이터 수집은 WeChat 설문조사 도구를 활용하여 이루어졌으며 현재 S대학교에 재학 중인 학부 및 대학원 과정 유학생들을 대상으로 조사하였다. 51부의 설문지를 회수하였으며 그 중 총 37부의 유효한 응답을 SPSS 18을 이용하여 단순 및 다중회귀분석을 실시하였다.

4. 연구결과

설문 문항은 변인별로 2-3문항씩 총 20문항으로 구성하였으며 설문 문항들의 신뢰도를 분석한 결과는 <표 2>와 같다. 신뢰도 분석 결과

를 보면 Cronbach's α 값이 0.835 ~ 0.933의 분포를 보이고 있어 모든 변수의 신뢰성이 확보되었음을 알 수 있다.

<표 2> 설문 문항의 신뢰도 분석

항목	문항 수	Cronbach's α
응답능력	2	.838
서비스태도	2	.933
안내	2	.836
장비	2	.838
홈페이지	3	.836
서가	2	.876
이용자	2	.846
기타서비스	2	.835
만족도	3	.926

다국어 지원이 가능한 서비스 요인들이 이용 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 실시하기에 앞서 독립변인 및 종속변인 간의 상관관계 분석을 실시한 결과는 <표 3>과 같다.

<표 3> 변인 간 상관관계

	사서	시설	자료	이용자	만족도
사서	1				
시설	.663**	1			
자료	.602**	.836**	1		
이용자	.698**	.718**	.679**	1	
만족도	.769**	.846**	.750**	.789**	1

**p<.01

분석 결과에 따르면 종속변인인 만족도와 가장 높은 상관관계를 나타낸 독립변인은 시설($r=.846, p<.01$)이었으며 가장 낮은 상관관계를 나타낸 것은 자료($r=.750, p<.01$) 변인이었다. 이로써 종속변인이 모든 독립변인과

0.7 이상의 높은 상관관계를 갖고 있음을 알 수 있다.

한편 독립변인들 간의 상관관계가 모두 0.6 이상으로 나타나 다중공선성을 확인하였고 ‘도서관 시설 이용’ 및 ‘자료 접근 및 이용’ 변인들이 다중공선성의 위험을 다소 가지고 있는 것으로 파악되었다. 이에 따라 단계별 (Stepwise) 다중회귀 분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 4>와 같다.

<표 4> 서비스별로 만족도에 미치는 영향

변인	β	t	P
상수	-	-1.353	.185
사서의 서비스	.274	2.495	.018
도서관 시설 이용	.485	4.285	.000
이용자 서비스	.249	2.109	.043
F value	49.187***		
수정된 R^2	.801		

*** p<.001

단계별 회귀분석을 실시한 결과 ‘자료 접근 및 이용’ 변인을 제거한 회귀모형이 도출되었고 모형의 F값은 49.187(p<.001)이며 변인들의 설명력은 80.1퍼센트이다. 해당 모형에 따르면 도서관 시설 이용에 대한 만족도(β =.485, t =4.285)가 대학도서관 이용 만족도에 가장 큰 영향을 미치고 있었다. 또한 사서의 서비스나(β =.274, t =2.495) 이용자 서비스(β =.249, t =2.109)에 대한 만족도 역시 대학도서관 이용 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

즉 도서관 시설 이용에 대한 안내가 잘 되어있을수록, 사서/직원의 응답능력과 서비스 태도가 좋을수록, 그리고 이용자 서비스가 잘 이루어질수록 중국인 유학생들이 대학도서관을 이용하고 나서 느끼는 전반적인 만족도가

높다고 볼 수 있다.

5. 결론 및 제언

본 연구에서는 다국어 지원이 가능한 대학도서관 서비스 요인들이 중국인 유학생들의 대학도서관 이용 만족도에 미치는 영향을 살펴보았다. 연구 결과에 따르면 사서/직원의 서비스와 도서관 시설 이용, 이용자 서비스가 대학도서관 이용 만족도에 영향을 미치고 있었다. 특히 도서관 시설 이용이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다는 점에서 시설 안내가 잘 되어있거나 유학생들이 이용하기 쉬울수록 대학도서관 이용에 대한 만족도가 높게 나타남을 알 수 있었다.

그러나 본 연구의 피조사자들이 소속되어 있는 S대학교의 도서관은 중국어 지원이 잘 이루어지고 있지 않은 상황이다. 다국어 지원이 가능한 서비스들을 선정하여 연구를 진행하였지만 본 연구의 결과로는 다국어 지원의 효과를 밝히기에 한계가 있다. 따라서 중국어 지원이 잘 이루어지고 있는 대학도서관의 유학생 이용자들을 대상으로 조사하여 두 대학도서관 이용자의 만족도를 비교하는 후속 연구가 이루어질 필요가 있다.

참고문헌

교육과학기술부 (2017). 2017년도 국내 외국인 유학생 통계. 세종: 교육과학기술부.
 김무진, 김현주, 김정옥, 윤장혁 (2013). 대학도서관 서비스 품질요인에 대한 인식차이 분석. 한국콘텐츠학회논문지, 13(8), 371-385.
 김미령 (2016). 이용자 관점의 대학도서관서비스 품질요소와 속성 및 상대적 중요도 분

- 석. 한국문헌정보학회지, 50(3), 267-292.
- 김선애 (2008). 대학도서관의 이용자만족도와 충성도에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 42(3), 281-299.
- 민진영 (2013). 외국인 유학생의 대학원 학업 적응에 관한 내러티브 탐구. 석사학위논문. 연세대학교 대학원, 한국어교육전공.
- 백성희 (2013). 외국인 유학생의 한국 대학생활 적응에 영향을 미치는 요인 연구. 석사학위논문. 숭실대학교 대학원, 사회복지학과.
- 쉬리권 (2017). 중국인 유학생과 중국 대학생의 스트레스와 우울 및 대학생활 적응에 관한 연구. 석사학위논문. 대구가톨릭대학교 대학원, 심리학과.
- 이성신 (2013). 공공도서관 서비스이용자 만족도와 충성도의 상관관계분석 및 매개변수. 한국비블리아학회지, 24(1), 83-103.
- 정경희, 김영순 (2018). 중국인 유학생들의 대학교육 서비스 경험에 관한 연구: 수도권 지역의 A대학교를 중심으로. 교육문화연구, 24(3), 547-566.
- 조창현, 남영준 (2017). 원격대학 도서관 서비스 품질에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 28(2), 137-155.
- IFLA/UNESCO (2008). IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto. Retrieved from <https://www.ifla.org/node/8976>