

도서관서비스 품질요인이 유학생의 도서관 지속적 이용의도에 미치는 영향에 관한 연구*

A Study on the Influence of Library Service Quality on International Students' Continuous Use Intention

동 정 문 (Jingwen Dong)**

오 의 경 (Euikyung OH)***

목 차

- | | |
|-----------|-----------------|
| 1. 서론 | 4. 분석결과 |
| 2. 이론적 배경 | 5. 연구결과 요약 및 논의 |
| 3. 연구의 설계 | |

초 록

이 연구는 도서관서비스 품질이 유학생의 도서관 지속적 이용의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고 도서관불안이 두 변인들 사이에서 매개역할을 수행하는지 알아보는데 목적을 둔다. 이를 위하여 S대학에 재학 중인 중국인 유학생 213명을 대상으로 도서관서비스 품질, 도서관 지속적 이용의도, 도서관불안을 측정하였고, 구조방정식 모형분석으로 변수 간의 관계를 밝혀 가설을 검증하였다. 연구결과, 도서관서비스 품질은 도서관 지속 이용의도에 영향을 미치며, 도서관불안은 두 변인의 매개역할을 하는 것으로 확인되었다. 연구결과를 토대로 유학생의 도서관 이용 개선에 관하여 논의하였다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to empirically analyze the impact of library service quality on the continuous use of libraries by international students and to verify that library anxiety plays a mediator role between the two variables - 'library service quality' and 'continuous use intention'. To conduct this study, library service quality, continuous use intention, and library anxiety of 213 Chinese international students was measured and the hypothesis through structural equation modeling was verified. The result of the study suggests that library service quality has an impact on continuous use intention and that library anxiety mediates the two variables. Based on the research result, the development of library service for international students was discussed.

키워드: 도서관서비스품질, 도서관불안, 도서관지속이용의도, 유학생, 대학도서관

Library Service Quality, Library Anxiety, Continuous Use Intention of the Library, International Students, Academic Library

* 이 논문은 박사학위논문을 축약·수정·보완하여 작성하였음.

** 상명대학교 문헌정보학전공 박사(jingwen0624@hotmail.com / ISNI 0000 0004 9361 6049) (제1저자)

*** 상명대학교 인문사회과학대학 문헌정보학전공 부교수(ohuei@smu.ac.kr / ISNI 0000 0004 5934 1328) (교신저자)

논문접수일자: 2021년 1월 27일 최초심사일자: 2021년 2월 5일 게재확정일자: 2021년 2월 18일

한국문헌정보학회지, 55(1): 415-437, 2021. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2021.55.1.415>

1. 서론

1.1 연구의 목적 및 필요성

정보통신기술의 지속적인 변화와 발전으로 대학의 정보 이용자는 다양하고 손쉽게 정보에 접근할 수 있게 되었고 도서관의 자원을 활용하거나 사서의 도움을 받지 않고 스스로 정보 문제를 해결하는 사례가 늘어나고 있다. 「학술정보통계시스템」에 의하면, 4년제 대학의 재학생 1인당 대출 책수는 2015년 6.3권에서 2017년 6.2권, 2017년 5.6권, 2018년 5.2권, 2019년 4.8권으로 점차 줄어들고 있으며, 재학생 1인당 도서관 이용자 수 또한 2015년에 73.7명, 2016년 67.1명, 2018년 68.4명, 2019년에는 66.2명으로 감소 추세를 보이고 있다.¹⁾ 이러한 현상은 정보를 이용하지 않거나 정보를 필요로 하지 않음을 의미하는 것은 아니며, 이용자의 요구를 이전보다 더욱 심층적으로 파악하고, 전문적이고 정교한 서비스를 선제적으로 개발해야 하는 상황에 있는 것으로 볼 수 있다.

더욱이 대학도서관 이용자의 구성에도 변화가 있었다. 2015년 교육부의 '캠퍼스 글로벌화' 전략 이후 대학들은 경쟁력을 높이고자 유학생 유치 및 관리에 적극적으로 나서며 유학생 확보에 많은 관심을 나타냈다. 그 결과, 「2019간추린교육통계」에 의하면 2014년 8만 명대를 유지하던 유학생 수가 2015년엔 9만 1,332명, 2016년 10만 4,262명, 2017년 12만 3,858명, 2018년은 14만 2,205명으로 증가하였으며, 2019년 4월 1일 기준으로 유학생은 16만 165명으로 집계되었다(한국교육개발원 2020). 유학생이 증

가하면서 유학생을 대상으로 하는 연구가 본격적으로 시작되었고 주로 유학생들의 대학 생활 개선 방안을 모색하는 연구가 진행되었다. 유학생의 도서관 이용과 관련된 연구들도 전개되었으며 몇몇 관련 연구들을 통해 보면, 대학도서관이 유학생의 정보요구 및 도서관 이용의 편의에 대하여 적절히 대응하지 못하고 있으며(장익준 2011), 도서관이용교육 시스템의 개선 및 강화, 적절한 정보활용교육의 제공, 유학생들의 자국어 참고도서 구비 그리고 정보서비스 프로그램의 개발이 필요함이 제기되었다(이수상 2009; 이현실, 황동렬 2007). 또한 대학도서관들이 유학생을 위한 서비스를 개발하여 제공하고 있지만 유학생들은 문화와 언어적 어려움이 있고 이로 인하여 도서관 이용 시 심리적인 불안을 경험하여 도서관 이용을 꺼리게 되고 적극적으로 지속적인 이용으로 이어지지 못하는 경향이 있다(동정문 2017). 대학도서관의 질 좋은 서비스는 유학생 학습의욕과 학업성취감 고취에 중요한 동기가 되며, 도서관 이용을 통해 습득한 지식과 경험했던 만족감은 향후 도서관의 지속이용 의사에 영향을 미칠 수도 있다.

이와 같이 도서관의 서비스 품질은 이용자의 정보이용과 관련이 되고 도서관의 정체성과 사명감에도 중요한 영향을 미치는 요인이라고 볼 수 있다. 이에 본 연구는 하나의 실증적인 사례 연구로, 도서관서비스 품질이 특정한 이용자 집단의 정보이용에 어떤 영향을 미치는지 알아보고자 하였다. 도서관의 모든 이용자, 도서관의 모든 서비스에 대하여 정교하게 분석하는 것은 현실적인 어려움이 있어서, 대학도서관 내 정보가

1) 학술정보통계시스템>통계현황보기>대학>이용 및 이용자 <http://www.rinfo.kr/stat/keyindicator/saa/5>

용의 특수성을 갖고 있는 유학생을 대상으로 실증적 분석을 시도하였다.

앞서 언급한 바와 같이 유학생들의 도서관 이용에는 심리적 요인의 개입 가능성이 적지 않다고 보기 때문에 심리적 요인을 실증할 수 있는 매개변인으로 '도서관불안'을 설정하였다. 연구의 결과는 대학도서관의 서비스 품질과 이용자의 정보 이용에 대한 완벽하고 일반화된 결과를 도출하기는 어렵지만, 사례를 통하여 도서관의 서비스 품질, 도서관불안, 도서관의 지속적 이용의도 간의 관계성에 대한 함의를 논함으로써 향후 대학도서관의 유학생 대상 서비스 품질 제고, 유학생들의 대학도서관 만족도와 활용도를 높일 수 있는 요인들을 발굴하는데 도움이 될 것으로 생각한다.

1.2 연구의 질문 및 내용

앞서 밝힌 바와 같이 본 연구는 도서관서비스 품질과 지속적 이용의도에 관한 실증 분석을 주 목적으로 하는 연구이며, 따라서 연구에서 제기하는 질문은 다음의 두 가지로 정리할 수 있다.

- 연구질문 1: 도서관서비스의 품질요인이 유학생의 도서관 지속적 이용의도에 영향을 미치는가?
- 연구질문 2: 도서관불안이 도서관서비스 품질요인과 도서관 지속적 이용의도 사이에서 매개역할을 하는가?

연구질문을 해결하기 위하여, 도서관서비스 품질, 도서관 지속적 이용의도, 도서관불안에 관

한 개념을 정의하고 선행연구를 살펴 보았고, 연구모형을 수립하였으며, 선행연구와 기존에 개발된 측정도구인 LibQUAL+, LAS(Library Anxiety Scale), K-LAS(Korea Library Anxiety Scale)을 기반으로 문항과 영역을 선택하여 조사에 사용할 측정도구를 준비하였다. 응답자 표본은 S대학교 '외국인유학생상담센터'의 협조를 받아, 이 대학에 재학 중인 중국인 유학생에서 추출하였으며, 조사 기간이 방학을 포함하고, 코로나 19로 한국에 머무르지 않는 사례도 있어서 온라인 및 오프라인 두 가지 방식으로 설문을 진행하였다. 수집된 데이터는 SPSS 24.0과 AMOS 24.0 통계패키지를 사용하여 응답자 현황에 대한 빈도분석을 실시하였고, 조사에 사용한 측정도구의 타당성과 신뢰성을 검토하기 위하여 요인분석과 신뢰도분석을 수행하였으며, 도서관서비스 품질과 도서관의 지속적 이용의도와 영향관계를 알아보기 위해서 상관관계분석을 실시하였고, 도서관서비스 품질, 도서관불안, 도서관 지속적 이용의도의 직간접 영향력 관계를 검증 위하여 연구모형에 대한 구조방정식 모형분석 실시하였다.

2. 이론적 배경

이 장에서는 연구의 중요 개념인 도서관서비스 품질, 도서관불안, 지속적 이용의도에 대한 개념 정의와 관련 연구들을 개관하고자 한다.

2.1 도서관서비스 품질

'도서관서비스 품질'은 마케팅 분야에서 Grö

nroos(1984)와 Parasuraman, Zeithaml and Berry(1988) 등이 정의한 '서비스 품질'을 도서관 환경에 맞추어 적용한 개념이다. 도서관 서비스의 우수성에 대한 이용자의 전반적인 판단이나 태도 혹은 도서관서비스에 대한 기대치와 실제 성과와의 차이(gap)로 설명할 수 있다.

서비스 품질의 도구로는 SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml and Berry 1988)과 SERPERF(Cronin and Taylor 1992)이 대표적이다. SERVQUAL은 신뢰성, 응답성, 공감성, 확신성, 유형성의 5가지 차원에서 기대치와 성과치를 측정하도록 고안되었다. 그러나 기대치 측정이 복잡하고 분야별로 상이한 문제들을 갖고 있어서 같은 측정 항목을 사용하되 성과만을 측정하는 SERPERF이 유연하고 간결하게 사용되기도 하였다.

도서관서비스 품질 도구로는 SERVQUAL을 기반으로 하고 미국 Texas A&M 대학과 연구도서관협회(Association of Research Libraries)가 개발한 LibQUAL+이 대표적이다. LibQUAL+는 1999년 개발에 착수하여 2000년에는 5개 차원 41개 항목, 2001년 54개 차원 56개 항목, 2002년 4개 차원 25개 항목, 2003년 3개 차원 22개 항목으로 정립되었다. 2003년 정립된 LibQUAL+은 '서비스영향력(공감성, 반응성, 보증성, 신뢰성)' 차원의 9항목, '도서관공간(연구공간, 상징적 공간, 휴식공간)' 차원의 5항목, '정보통제(컨텐츠범위, 편리성, 정보검색의 용이성, 적시성, 장비, 자기제어)' 차원의 8항목으로 구성되었다.

LibQUAL+의 등장으로 국내에서도 도서관서비스 품질 관련 연구가 활기를 띠었고, 여러 관중에서 다양한 목적을 갖고 서비스품질을 측

정하고 평가하였다. 2015년 이후의 주요 연구를 소개하면, 최보윤과 정은경(2015)은 도서관 서비스에 대한 품질 평가는 시간이 경과하고 정보기술 환경이 변화하기 때문에 지속적으로 측정하여 새로운 환경에 필요한 개선점을 도출할 필요가 있음을 전제하여 국내외 대학도서관 각각 1개관을 선정하여 LibQUAL+ 22개 항목, 3개 차원에 대한 이상 기대치, 실제 인식치, 최소 기대치와 적정성 갭, 우수성 갭의 변화를 비교·분석하였다. 분석 결과, 연도별로 학부생과 대학원생의 도서관 서비스에 대한 인식수준의 변화 및 기대수준에 있어 현저한 차이가 있음을 보여주었고, 특히 국내대학의 분석결과에서 이용자의 기대수준은 향상되고 인식수준은 낮은 것으로 나타나, 직원, 자원, 시설 차원에 대한 개선방안이 필요하며, 개별 이용자 그룹에 특화된 서비스 개선이 필요하다고 제안하였다.

김보일과 김선호(2017)는 LibQUAL+를 적용하여 공공도서관 노인 서비스 품질을 평가하고 이용자 만족도를 조사하여 노인 이용자 환경 변화에 따른 적합한 정보자료 및 서비스 제공과 노인 이용자의 세분화된 연령별 정보요구에 따른 장서 개발 그리고 노인 서비스에 적합한 전담 인력을 배치가 필요하다고 하였다.

정대근과 노영희(2018)는 LibQUAL+를 활용하여 특화서비스 제공여부에 따른 도서관 서비스 품질의 차이를 분석하여 공공도서관 이용자들은 특화서비스를 제공하는 도서관이 그렇지 않는 도서관 보다 더 좋은 서비스를 제공하고 있다고 인식한다는 것을 밝혔다.

이세라와 김지현(2019)는 LibQUAL+ 기반으로 수정된 설문과 인터뷰를 통하여 지방연구원 소속 6개 전문도서관의 서비스 품질을 평가

하여, 인력품질이 전반적으로 만족도에 미치는 영향이 크다는 것을 밝혔다.

이성인과 박지홍(2019)은 자기결정성 이론을 기반으로 학교도서관 이용 동기에는 어떠한 유형이 더 중요한지, 학교도서관 이용 동기가 서비스 품질에 미치는 영향은 어떠한지를 알아 보기 위하여 서울에 소재한 4개의 고등학교와 2개의 중학교 학생 588명을 대상으로 학교도서관 이용 동기가 도서관 서비스 품질 인식에 미치는 영향에 대해 설문조사를 실시하였다. 그 결과 내재적 동기요인이 외재적 동기요인보다 더 많은 영향을 미치는 것을 알아냈다.

선행연구들을 살펴보면, 도서관 관중과 연구 대상은 다르지만 도서관서비스의 품질을 점검하고 이를 통해서 도서관의 서비스를 개선하는데 유용한 데이터를 얻고자 하였다. 서론에서 밝힌 바와 같이 유학생의 증가는 대학 환경의 변화 중 눈에 띄는 현상이며, 유학생이 도서관을 이용하면서 겪는 어려움 또한 연구들을 통해 확인되고 있는 바이다. 대학도서관의 서비스 평가 및 서비스 품질에 대한 연구는 다른 관종에 비하여 많이 연구되었으나 유학생의 관점에서 도서관서비스 품질을 측정하고 서비스 개선안을 도출하고자 한 연구는 찾아보기 쉽지 않다.

2.2 지속적 이용의도

‘지속적 이용의도’는 만족도의 한 형태로, 일반적으로 고객이 서비스나 제품을 구매한 후 이를 재구매 또는 재이용하려는 행동으로 정의되며(Oliver 1980), 서비스나 제품에 대한 이용 경험을 바탕으로 발생하는 기대 이득에 의하여 형

성된다(Dorsch et al. 2000). 즉, 과거에 제품이나 서비스를 경험한 이용자가 이후에도 이를 계속해서 이용할 것을 전제로 하는 개념이며, 지속적인 이용은 이용자들이 업무를 더욱 효율적·창조적으로 수행할 수 있도록 유도하여 비즈니스 가치를 창출할 수 있다(박태연, 남재우 2017).

지속적 이용의도와 관련한 연구는 초기에 마케팅분야, 정보시스템분야가 주류를 이루었지만 소비자중심주의가 확산되면서 사회의 다양한 산업과 학문 분야로 확대되었다. 1990년대 들어서면서 기술혁신에 의해 제품수명이 짧아져 판매경쟁이 치열해지자 소비자의 욕구를 제품계획에 미리 반영하여 지속적 이용의사를 확보하려는 경향을 보이고 있다. 학계에서도 상품, 서비스, 새로운 기술, SNS 등에 대한 지속적 이용의도에 관한 연구가 풍부하게 이루어지고 있다. KCI(Korea Citation Index)에서 ‘지속적 이용의도’를 주제로 검색하였을 때(2021년 1월 기준) 모두 708건의 논문이 검색되었으며, 이들 논문이 속한 학문의 분야는 사회과학이 큰 비중을 차지하였고 다음으로 예술체육, 공학, 복합학 등으로 흩어져 있으며, 관련 논문을 2편 이상 수록한 학술지는 100여 개에 이른다. 소비자의 욕구를 충족시키고 산업의 지속성을 유지하기 위하여 많은 노력을 기울이고 있음을 확인할 수 있다.

문헌정보학 분야에서는 도서관서비스의 만족도, 충성도, 품질, 역할, 태도 등을 독립변인으로 설정하고, 이러한 독립변인들이 도서관의 지속적 이용의도에 영향을 미치는지 여부를 분석한 연구들이 있다(이보람, 박지홍 2011; 신혜봉, 노동조 2019; 김선에 2008; 권세준 2012; 최보윤, 정은경 2015) 이러한 유형의 대표적 연

구로 이보람과 박지홍(2011)은 대학도서관의 전반적인 품질이 도서관의 지속적 이용의사에 영향을 미치는지 알아보고자 하였다. 지속적인 영향력에 유의한 영향력이 있는 품질 요인으로는 인쇄형태자료, 열람환경, 이용자만족도가 있음을 밝혔다. 김환희와 박지홍(2019)은 서비스 스के이프 개념을 도입하여 대학도서관 이용자들의 공간구성에 대한 만족도와 지속의도를 조사하였고, 신혜봉과 노동조(2019)는 공공도서관 시니어 이용자가 도서관 이용 시 지각하는 관계혜택이 관계품질과 관계지속의도에 미치는 영향을 분석하였는데, 연구결과, 공공도서관의 시니어 이용자가 지각하는 관계혜택은 관계 품질을 매개로 관계지속의도에 영향을 미치는 것을 확인하였다.

지속적 이용은 이전 경험에 대한 긍정적인 반응이라고 볼 수 있고, 도서관은 도서관의 방문, 도서관 정보의 이용, 도서관 홈페이지의 활용, 그리고 도서관의 프로그램들의 이용 잠재성을 개발하여 이용자의 지속적 이용을 유도하고 이용자가 이용 목적을 달성할 수 있도록 지원해야 한다. 특히 도서관의 이용 경험과 도서관에 대한 익숙함이 부족한 유학생들은 다른 학생들보다 도서관의 지속적 이용 가능성이 낮을 것으로 예측이 된다. 이러한 예측에 대한 실증적 확인 연구도 필요하다고 생각된다.

2.3 도서관불안

‘도서관불안’은 도서관을 이용자가 도서관을 이용하면서 겪게 되는 심리적 불안감을 의미하며, Mellon(1986)에 의하여 처음 제시된 개념이다. Bostick(1992)이 도서관 불안 측정도구

(Library Anxiety Scales, 이하 LAS)를 개발하면서 이후 많은 연구가 적극적으로 이루어졌다. 도서관불안은 도서관을 이용하는 상황에서만 나타나는 특정 상황에서의 불안감이며, 주로 개인의 특성-연령, 학년, 도서관이용경험, 도서관이용교육 등에 따라 발생하는 심리적 문제로 본다. 개인의 특성과 더불어 연구에서 사용하는 척도에 따라서 불안의 정도나 유형에는 차이가 있을 수 있지만, 여러 연구들을 통해 공통적으로 도출되는 핵심은 도서관불안은 도서관 이용에 부정적 영향을 미친다는 것이다. 따라서 도서관불안은 도서관 이용자가 도서관을 이용하려는 목적을 달성하기 위하여 반드시 극복되어야 하는 요인이며, 도서관불안에 따른 이용상의 어려움은 도서관서비스의 제공에 있어서 중요하게 고려되어야 하는 부분이다.

앞서 언급한 바와 같이 도서관불안의 측정도구는 Bostick의 LAS로부터 시작된다. LAS는 5점 척도로 구성된 5개 하위 영역에서 모두 43개 항목으로 구성된 척도이다. 5개 하위 영역은 ‘도서관직원으로 인한 장벽’, ‘정서적 장벽’, ‘도서관의 안락함’, ‘도서관에 대한 지식, 기계적 장벽’ 시간의 경과와 기술의 발전으로 인한 환경 요인을 고려해야 한다는 주장들이 제기되었고(Van Kampen 2004; 권나현 2004), 수정된 측정도구들도 개발되었다. 우리나라에서도 남태우와 박현영(2006)이 문헌연구와 전문가 집단의 내용타당성 검증 등을 거쳐 한국형 도서관불안척도(Korean Library Anxiety Scales)를 만들어내었고, 이후 연구들은 기존의 도구들을 수정하거나 보완해서 사용하는 추세이며, 심리학의 다른 측정도구들(예를 들어, 자존감, 자기효능감, 성격유형검사 등)을 결합하여 불안

의 상태를 분석하고자 하는 연구들도 있었다. 장혜란, 오의경(2006) 연구에서는 이용자 자신이 정보 활용 능력을 우수하게 평가할수록 도서관 불안이 적었으며, 정보 활용 능력에 관한 자가 인지 문항 중 '정보접근 방법에 대한 인지 부족', '정보의 적합성 평가에 관한 자신감 결여' 문항에서 인지 수준이 낮을 때 도서관 불안을 더욱 크게 느끼며, 성별, 학년별, 전공계열별로 도서관 불안의 정도는 다르며, 도서관이용교육은 도서관 직원으로 인한 도서관불안을 크게 감소시키는 것으로 나타났다. 남태우와 황옥경(2005)은 도서관불안은 조사 연구 불안과 연관이 있기에 도서관불안이 보다 심해질 경우 학생들의 학습 혹은 연구에 부정적인 영향을 줄 수 있고, 반면 도서관불안 수준이 보다 낮은 경우, 도서관에서 편안함을 느끼며 도서관을 개인의 안식처로 생각할 수 있다고 하였다. 일반 불안이론을 근거로 도서관불안이 높은 경우와 낮은 경우에 각각 나타나는 증상을 비교한 결과 도서관불안이 높은 경우 불편함, 긴장, 공포, 부정적 사고, 좌절감, 무력감 등의 증상을 주로 느끼게 되고(권나현 2004), 또한 도서관불안이 높을수록 도서관 직접 방문 빈도가 낮아진다는 연구결과가 제기되기도 하였다(정수진 2009).

유학생의 도서관불안에 관한 연구도 수행되었는데, 남영준 등(2010)은 C대학도서관의 유학생 이용자 131명을 대상으로 도서관불안을 조사하였고, 연구결과에서 '기계적인 장벽'으로 인한 불안감이 가장 높으며, 도서관이용교육 참여, 높은 한국어 능력, 낮은 문화적 이질감 등이 도서관불안을 해소시킨다고 하였다. 동정문(2017)은 LAS를 수정하고 개방형 질문을 추가하여 중국인 유학생을 대상으로 도서관불안

을 조사하였다. 중국인 유학생은 직원으로 인한 불안감은 낮은 것으로 나타났고, 문화적 차이와 언어에 대한 두려움, 도서관이용교육을 인지하지 못하거나 받지 못한 것에서 불안감을 높게 느끼는 것으로 조사되었다. 유지윤과 정동열(2020)은 대학도서관을 이용하는 외국인 이용자가 경험하는 도서관불안을 분석하여 도서관불안을 완화할 수 있는 방안을 제안하였다. 전체 도서관불안 점수는 2.96점(5점 척도)으로 나타났고, '도서관에 대한 지식'으로 인한 도서관불안을 가장 크게 느끼는 것으로 나타났다. 관련 요인을 분석해 본 결과 신분, 국적, 이용교육 참여 여부, 방문목적, 한국어 실력, 한국 문화 이해도의 차이에 따라 도서관불안 정도에 유의미한 차이를 보였다. 국외 연구로는 Jiao와 Onwuegbuzie(1999)의 연구가 있다. 이 연구에서 영어가 모국어인 아닌 외국인 학생이 영어가 모국어인 미국 학생보다 도서관불안의 수준이 높고, 기계적 장벽 영역에서의 불안감이 높은 것으로 나타났다. 이 결과는 남영준 등(2010)의 연구에서 국내 중국인 유학생이 기계적 장벽에서 도서관불안을 느낀다는 결과와 유사하게 볼 수 있다. 남영준 등의 연구(2010), 동정문(2017)의 연구와 유지윤과 정동열(2020)의 연구 모두 문화와 언어가 도서관 이용의 장벽이 되고 있다는 점에서 공통점이 있으며, 이러한 요인들이 도서관의 재방문·재이용 의사에 부정적인 영향을 줄 것임으로 도서관은 이를 해소할 수 있는 적극적인 방안을 강구할 필요가 있다.

최근의 정경희와 김영순(2018)은 A대학의 중국인 유학생의 대학교육 서비스 경험에 관한 질적 연구에서, 대학도서관의 논문 검색 서비스

에 대한 만족도가 높다고 하였고, 상호대차 서비스 등 기타 서비스에 대해서는 잘 알지 못하는 경향이 있지만, 대학도서관이 외국인 유학생의 역량강화와 자아실현에 있어 중요한 공간으로 인식되어 학습능력의 회복을 돕는 장소로 볼 수 있다고 하였다. 이처럼 대학도서관은 유학생에게 의미있는 공간으로 작용을 하게 되며, 도서관은 이 장소에서 품질 좋은 서비스를 제공함으로써 도서관의 본연의 역할을 수행할 수 있어야 한다.

3. 연구의 설계

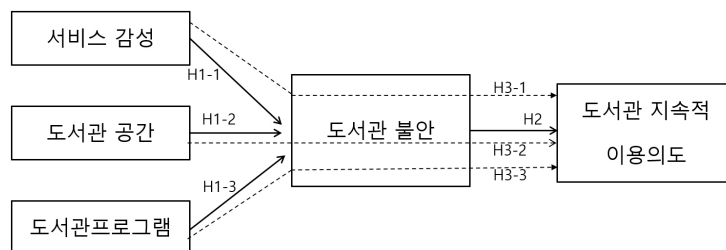
3.1 변인의 설정과 측정도구의 설계

이 연구는 유학생의 관점에서 도서관서비스 품질이 도서관 지속이용의도에 영향을 미치는지 알아보고, 또한 그 과정에서 도서관불안이 매개역할을 하는지 알아보기 위한 연구이다. 연구의 독립변인으로 '도서관서비스 품질', 종속변인으로 '도서관 지속적 이용의도', 매개변인으로는 '도서관불안'을 설정하였다. 연구의 모형은 <그림 1>과 같다.

도서관서비스 품질의 측정도구는 LibQUAL+

을 기반으로 구성하였다. <표 1>에서 보는 바와 같이 LibQUAL+의 세 가지 영역 중 '서비스 감성', '도서관 공간'은 그대로 사용하였고, '정보제어'는 '도서관프로그램'으로 변경하였다. LibQUAL+의 '정보제어'는 도서관의 여러 가지 형태의 정보와 정보원의 이용 및 접근에 관한 측정 영역으로, 현재의 디지털서비스에 관련된 의견을 조사할 수 있는 중요한 요인이다. 그러나 사전 조사와 인터뷰에서 유학생들이 이 영역에 대한 이용 경험, 인식 및 지식이 부족하고, 용어조차 생소하게 받아들이는 경우도 있었다. 이러한 이유로 유학생들의 도서관 및 도서관 자원 이용 경험을 바탕으로 응답할 수 있는 항목으로 대체하였다. '도서관프로그램' 요인에는 도서관이 제공하는 프로그램의 다양성, 프로그램의 유용성 및 필요성, 프로그램 정보 안내, 이용교육, 온라인 강좌 및 학습프로그램 등에 대한 품질을 측정하도록 구성하였다.

도서관불안은 이 연구에서 연구대상자의 정서적 상황을 알아보기 위하여 설정한 변인으로 측정도구로는 K-LAS를 수정하여 활용하였다. K-LAS의 6개 영역 중 '물리적·환경적' 요소, '디지털 정보' 요소, '도서관 직원'요소, '심리적·정서적' 요소의 네 개의 영역을 기반으로 구성하였다. 이 연구는 도서관불안 측정 자체가 연구



<그림 1> 연구의 모형

〈표 1〉 변인의 설정과 측정도구 개요

변인		측정도구 개요		척도
독립변인	도서관서비스품질	LibQUAL+ 기반(19문항)		5점 척도
		서비스 감성	9문항	
		도서관공간 도서관 프로그램	5문항 5문항	
종속변인	도서관 지속적 이용의도	선행연구 기반 (5문항) 도서관 지속 이용의도, 추천의사, 긍정적 소개의사	5문항	5점 척도
매개변인	도서관불안	K-LAS 기반(26문항)		5점 척도
		심리적 정서적 불안	9문항	
		도서관직원 불안	6문항	
		디지털정보 불안 물리적·환경적 불안	5문항 6문항	

의 내용과 목적이 아니며 도서관불안이 도서관 서비스 품질과 도서관 지속적 이용의도 사이의 매개역할을 하는지를 검증하고자 하는 주요한 목적을 가지고 있는 바, 응답자의 부담을 완화시키고 정확하게 불안상태를 표현할 수 있는 문항 위주로 연구자의 판단으로 선별하였다.

도서관 지속적 이용 의도는 선행연구들을 기반으로 문항을 구성하였고, 도서관에 대한 지속 이용 의향, 도서관을 추천할 의사, 도서관을 긍정적으로 소개할 의사 등의 문항으로 구성하였다. 전반적으로 도서관에 대한 긍정적인 느낌의 정도를 파악할 수 있는 문항을 고안하였다

도서관서비스 품질과 도서관불안은 측정 문항에서 유사성이 있다. 그러나 도서관서비스 품질은 도서관서비스에 대한 전반적인 평가적 태도라고 보았고, 도서관불안은 도서관 이용자로써 느끼는 심리적 요인으로 연구대상자가 다른 입장에서 응답할 수 있을 것으로 판단하였고, 조사에 앞서 이러한 차별점을 안내하였으며, 연구설계에서도 도서관불안을 매개변인으로 설정하여 연구모형에서 구조적으로 도서관

불안과 도서관서비스 품질에 차별성을 두고 분석하였다.

〈표 1〉은 변인의 설정과 각각의 측정도구에 대한 개요이다.

3.2 연구의 가설

연구의 가설은 다음과 같다.

- H1: 도서관서비스 품질이 도서관불안에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
 - H1-1: 서비스 감성이 도서관불안에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
 - H1-2: 도서관공간이 도서관불안에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
 - H1-3: 도서관프로그램이 도서관불안에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H2: 도서관불안은 지속적 이용의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H3: 도서관불안은 도서관서비스 품질과 도서관 지속적 이용의도 사이에 매개역할을 할 것이다.

- H3-1: 도서관불안은 서비스 감성과 도서관 지속적 이용의도 사이에 매개역할을 할 것이다.
- H3-2: 도서관불안은 도서관공간과 도서관 지속적 이용의도 사이에 매개역할을 할 것이다.
- H3-3: 도서관불안은 도서관프로그램과 도서관 지속적 이용의도 사이에 매개역할을 할 것이다.

3.3 데이터의 수집 및 분석 방법

이 연구는 유학생의 도서관서비스 품질에 대한 평가와 도서관의 지속이용 의도의 측면을 다루는 연구로, 연구의 외적타당성과 내적타당성 둘 다 위협받지 않도록, 유학생을 대표할 수 있으면서 동시에 동일한 도서관 이용 환경과 경험을 가지고 있는 연구대상을 선발하는 것이 중요하였다. S대학교는 외국인 유학생 유치실적이 전국대학 중 상위에 속하며, 2020년 10월 현재, 학위과정의 외국인 유학생 수는 1,114명, 이들 중 중국인 유학생이 609명으로 다른 국가 출신의 유학생 보다 높은 비중을 차지하고 있고²⁾ 이들 중 231명이 연구에 참여하였으므로 연구결과를 일반화하는데 문제가 없을 것으로 판단하였다. 연구의 주요 측정 요인인 '도서관 서비스 품질', '도서관불안', '도서관 지속이용 의도'는 도서관의 환경이나 이용경험에 영향을 받는 요인들로, 연구대상에게 동일한 조건이 주어져야 정확한 결과를 얻을 수 있기 때문에 사례연구의 일환으로 S대학에 한정하여 연구

대상을 선정하였다.

설문조사는 S대학교 재학 중 중국인 유학생들을 대상으로 하여 2020년 7월 15일~2020년 9월 15일까지 온/오프라인 병행하여 실시하였다. S대학교의 외국인유학생상담센터의 협조 아래, 조사 기간 동안 S대학교에 재학 중으로 확인된 학생을 대상으로 250부를 배포하였다. 총 231부가 회수되었고, 불성실하게 응답한 설문지 18부를 제외하고 총 213부를 연구에서 활용되었다. 수집된 데이터는 SPSS 24.0과 AMOS 24.0 통계패키지 프로그램을 이용하여 분석하였다.

4. 분석결과

4.1 응답자의 일반적 특성

조사에 참여한 응답자 213명의 일반적 특성을 알아보기 위하여, 성별, 연령, 학력, 한국어 수준, 도서관 이용 빈도 및 이용 목적을 조사하였다.

〈표 2〉에서 보는 바와 같이 응답자 중 남성이 87명(41.01%), 여성이 126명(58.99%)으로 여성의 비율이 높았으며, 연령에 있어서는 23-24세가 92명(43.2%)로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 25세 이상 67명(31.5%), 20-22세 52명(24.4%)의 순으로 나타났다. 학력에서는 학부과정 109명(51.2%), 석사과정 52명(24.4%), 교환학생 28명(13.1%), 박사과정이 24명(11.3%)이었다.

2) <https://kess.kedi.re.kr/post/6672839> [2020 고등교육기관 외국인 유학생 현황]에서 내용 발췌함.

〈표 2〉 응답자의 일반적인 특성

구분		N(명)	비율(%)	구분		N(명)	비율(%)
성별	남	87	40.8	나이	20-22세	52	24.4
	여	126	59.2		23-24세	92	43.2
					25세이상	67	31.5
학력	학부과정	109	51.2	TOPIK	3급	23	10.8
	석사과정	52	24.4		4급	127	59.6
	박사과정	24	11.3		5급	44	20.7
	교환학생	28	13.1		6급	19	8.9
도서관 이용빈도 (학기당)	1번 정도	51	23.9	도서관 이용목적	과제나 연구	91	42.7
	2번~5번	52	24.4		열람이나 대출	34	16.0
	6번~10번	33	15.5		여유시간 활용	27	12.7
	11번~15번	24	11.3		교육/프로그램 참여	22	10.3
	16번~20번	24	11.3		기타	39	18.3
	21번 이상	28	13.1				
전체		213	100.0	전체		213	100.0

한국어 수준은 TOPIK 4급이 127명(59.6%)로 가장 높게 나타났고, TOPIK 5급 44(20.7%)명, TOPIK 6급도 19명(8.9%) 있는 것으로 조사되었다. 국립국제교육원 안내에 따르면 TOPIK 4급은 일상적인 대화에 문제가 없고 우리 문화를 이해한다면 평이한 수준의 신문 기사를 읽을 수 있는 정도의 한국어 수준이며, TOPIK 5급은 문어와 구어 그리고 언어의 맥락적 이해를 할 수 있는 수준이다. 응답자의 90% 가까이 TOPIK 4-5급으로 고급수준을 갖추어 소통에는 문제가 없다고 할 수 있다.

도서관 이용빈도는 한 학기에 2번~5번 이용한 경우가 52명(24.4%)로 가장 많았고, 한 학기에 1번 정도 이용한 경우는 51명(23.9%), 6번~10번 이용한 경우는 33명(15.5%)로 나타났다. 응답자의 약 64%가 한 학기에 10번 이하로 이용하였다고 볼 수 있다. 도서관의 이용목적은 과제나 연구를 하기 위해서 라는 응답이 94명(42.7%)으로 가장 많았고, 대출을 위해서 34명(16.0%), 여유시간을 보내기 위해서 27명

(12.7%)이었고, 도서관의 교육이나 프로그램에 참여하기 위해서 이용한 경우는 22명(10.3%)에 불과하였다.

응답자 일반특성으로 보았을 때, 응답자는 도서관에 자주 방문하지는 않지만, 자신의 의사를 충분히 전달할 정도의 한국어 능력을 가지고 있으며, 도서관은 과제가 있을 때 주로 이용한다고 볼 수 있다. 자발적 정보이용이나 여가를 활용하는 등 도서관의 다양한 면모를 잘 알지 못하거나 알고 있다 하더라도 적극적으로 이용하고 있지는 않은 것으로 볼 수 있다.

4.2 측정도구의 신뢰도와 타당도

각 변수에 대한 측정도구가 연구가 추구하는 의도와 동일한지 확인하기 위하여 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다.

요인분석은 요인의 개수는 최소화하고 정보 손실을 최대한 막으며 측정의 타당성을 방해하는 변수들을 제거하고자 주성분 분석, 직교회

전법을 이용하였다. 요인추출의 평가기준은 고유값(Eigenvalue) 1 이상이 되고, 요인적재량 0.5 이상으로, 아이겐 값은 전반적으로 1 이상을 기준으로 하였다. 요인적재량이 0.5 이하의 문항은 삭제하였다.

측정된 변수의 신뢰도 확보를 위하여 신뢰도 분석을 진행하였으며, 내적일관성을 보여주는 계수인 Cronbach's Alpha 계수(α)를 측정하였다. 일반적으로 0.6 이상의 값이면 비교적 신뢰도가 있는 것으로 보며, 0.7 이상의 값이면 신뢰도가 높다고 보고 있다. 또한 문항 제거 시 신뢰도가 높아져도 문항 제거 전 Alpha 계수가 0.7 이상이면 제거하지 않고 그대로 사용하였다.

4.2.1 도서관서비스 품질에 대한 요인 분석 및 신뢰도 분석
도서관서비스 품질에 대한 요인분석 결과,

서비스 감성의 경우 4개의 문항이 요인적재량이 0.5 이하로 되었기 때문에 제거한 후 5개 문항이, 도서관 공간에서는 1개의 문항을 제거한 후에 4개 문항이, 도서관 프로그램의 경우 1개 문항을 제거한 후에 4개 문항이 적재되었으며, 각 요인에 대한 고유값은 서비스 감성이 6.61, 도서관 공간이 1.92, 도서관 프로그램이 1.69로 나타났다. 또한, 각 요인의 분산 설명력은 서비스 감성이 50.84%, 도서관 공간이 14.74%, 도서관 프로그램이 13.01%로 총 분산의 설명력은 78.59%를 설명하는 것으로 나타났다.

각 요인에 대한 신뢰도 분석을 실시한 결과, Cronbach's α 값은 서비스 감성이 0.93, 도서관 공간이 0.91, 도서관 프로그램이 0.91로 나타나 기준으로 제시된 0.7 이상을 넘어 신뢰도 값은 모두 만족할 만한 수준이었다. 상세한 분석 결과는 <표 3>에서 보는 바와 같다.

<표 3> 도서관서비스 품질의 요인 분석 및 신뢰도 분석

구성개념	설문 문항	1요인	2요인	3요인	α
서비스 감성	사서는 나의 입장에서 이용자를 돕고자 한다.	0.88			0.93
	사서는 나의 질문에 답변할 충분한 지식을 가지고 있다.	0.87			
	사서는 공손하고 예의바른 태도를 지닌다.	0.84			
	사서는 나를 기꺼이 돕겠다는 태도를 지니고 있다.	0.83			
	사서는 나의 문제를 해결하는 능력이 있다.	0.77			
도서관 공간	도서관은 이용하기 편리한 위치에 있다.		0.88		0.91
	도서관은 독서 및 학습을 위한 조용한 공간을 제공한다.		0.88		
	도서관은 학습, 교육을 위한 시작점이 되고 있다.		0.85		
	도서관은 단체 학습과 교육을 위한 모임공간을 제공한다.		0.77		
도서관 프로그램	도서관은 나에게 필요한 다양한 서비스를 제공한다.			.864	0.91
	도서관은 복도나 웹 게시판을 통해 강의나 행사와 같은 프로그램과 관련된 다양한 정보를 제공한다.			.858	
	도서관은 다양한 프로그램을 제공한다.			.836	
	도서관은 온라인을 통한 다양한 강좌 및 학습 프로그램을 제공한다.			.792	
고유값		6.61	1.92	1.69	
설명분산(%)		50.84	14.74	13.01	
누적분산(%)		50.84	65.57	78.59	

4.2.2 지속적 이용의도의 요인 분석 및 신뢰도 분석

지속적 이용의도에 대한 요인분석 결과 지속적 이용의도의 경우 지속적 이용의도 1개 문항이 요인적재량이 0.5 이하로 되었기 때문에 제거한 후에 4개 문항이 적재되었으며, 지속적 이용의도에 대한 고유값은 2.881로 나타났다. 또한, 분산 설명력은 72.013%를 설명하는 것으로 나타났다. 지속적 이용의도에 대한 신뢰도 분석에서는 Cronbach's α 값은 0.87로 나타나 기준값인 0.7보다 높아서 만족할 만한 수준의 신뢰성을 보여주었다. 자세한 내용은 <표 4>와 같다.

4.2.3 도서관불안의 요인 분석 및 신뢰도 분석

도서관불안에 대한 요인분석 결과, 심리적·정서적 불안의 경우 3개의 문항이 요인적재량 0.5 이하로 제거한 후에 6개 문항이 적재되었고, 도서관 직원 요소에서는 1개 문항이 요인적재량이 낮아 제거한 후 5개 문항이 적재되었으며, 디지털 정보에서는 5개 문항 모두 적재되었고, 물리적·환경적 요소에서는 2개의 문항이 요인적재량 0.5 이하로 제거되어 4개 문항이 적재되었다. 각 요인에 대한 고유값은 심리적·정서적

불안이 4.839, 도서관 직원 불안이 4.288, 디지털 정보 불안이 4.127, 물리적·환경적 불안이 3.336로 나타났다. 또한, 각 요인의 분산 설명력은 심리적·정서적 불안이 24.197%, 도서관 직원 불안이 21.438%, 디지털 정보 불안이 20.636%, 물리적·환경적 불안이 16.680%로 총 분산의 설명력은 82.950%를 설명하는 것으로 나타났다.

각 요인에 대한 신뢰도 분석을 실시한 결과, Cronbach's α 값은 심리적·정서적 불안이 0.92, 도서관 직원 불안이 0.94, 디지털 정보 불안이 0.96, 물리적·환경적 불안 0.95로 나타나 기준값 0.7을 상회하는 높은 신뢰도 수준을 갖는 것으로 조사되었다. 상세한 분석결과는 <표 5>와 같다.

4.3 변인들 간의 상관관계 분석

연구에 사용된 모든 변인들의 특성을 알아보기 위하여 상관관계 분석을 실시하였다.

분석결과는 <표 6>에서 보는 바와 같이 '서비스 감성'과 '도서관 지속적 이용의도' 간의 상관관계 계수는 0.533, '도서관 공간'과 '도서관 지속적 이용의도' 간의 상관관계 계수는 0.511, '도서관프로그램'과 '도서관 지속적 이용의도'

<표 4> 지속적 이용의도 요인 분석 및 신뢰도 분석

구성개념	설문 문항	1요인	α
지속적 이용의도	도서관을 미래에도 자주 이용할 것이다.	0.86	0.87
	도서관을 친구에게 추천할 의향이 있다.	0.85	
	도서관을 지속적으로 이용할 의향이 있다.	0.85	
	도서관을 거의 매일 이용할 것이다.	0.83	
고유값		2.881	
설명분산(%)		72.013	
누적분산(%)		72.013	

〈표 5〉 도서관불안의 요인 분석 및 신뢰도 분석

구성개념	설문 문항	1요인	2요인	3요인	4요인	a
심리적 · 정서적	내가 질문을 하면 스스로 참고사서를 괴롭히는 것과 같이 느낀다.	0.84				0.92
	나는 도서관을 이용하는 방법을 알지 못해 당황한 적이 있다.	0.84				
	나는 도서관을 이용하는 것에 대하여 편안하게 느낀다.	0.83				
	나는 필요한 책이 서가에 없을 경우 다음에 어떠한 행동을 해야 하는지 모른다.	0.82				
	나는 도서관에서 길을 찾을 때 혼란스럽다.	0.81				
	나는 필요한 책이 서가에 없을 경우 다음에 어떠한 행동을 해야 하는지 모른다.	0.80				
도서관 직원	나는 도서관에서 장비를 어떤 방법으로 작동하는지 모를 경우 사서에게 물어볼 수 있다.		0.88			0.94
	사서는 가까이 하기 어렵다.		0.86			
	사서들은 언제나 바쁘기 때문에 나를 도와줄 시간이 없다.		0.85			
	도서관사서는 불친절하다.		0.85			
	도서관의 규칙은 너무 엄격하다.		0.82			
디지털 정보	나는 집에서 컴퓨터를 활용하여 편하게 도서관자원에 접근한다.			0.86		0.96
	나는 도서관 웹사이트를 이용하는 것이 불편하다.			0.85		
	도서관에서 진행되는 컴퓨터 이용 교육은 도움이 된다.			0.84		
	나는 도서관온라인목록을 활용하여 찾는 것이 불편하다.			0.83		
	나는 도서관에서 컴퓨터를 이용하는 것이 편안하다.			0.81		
물리적 · 환경적	도서관의 컴퓨터를 이용하기 위한 교육은 유효하다.				0.85	0.95
	나는 도서관 내에서는 안전하다고 느낀다.				0.84	
	도서관 대출 데스크에 배치되어 있는 사람들은 나에게 도움이 된다.				0.83	
	도서관은 내가 필요한 자료들을 전혀 갖추고 있지 않다.				0.79	
고유값		4.839	4.288	4.127	3.336	
설명분산(%)		24.197	21.438	20.636	16.680	
누적분산(%)		24.197	45.634	66.271	82.950	

〈표 6〉 변인들 간의 상관관계 분석 결과

		도서관서비스품질			도서관 지속적 이용의도	도서관불안			
		서비스 감성	도서관 공간	도서관 프로그램		심리적 정서적	도서관 직원	디지털 정보	물리적 환경적
도서관서비스 품질	서비스 감성	1							
	도서관 공간	.490**	1						
	도서관프로그램	.459**	.462**	1					
도서관 지속적 이용의도		.533**	.511**	.445**	1				
도서관불안	심리적정서적	-.377**	-.370**	-.318**	-.428**	1			
	도서관직원	-.356**	-.329**	-.327**	-.304**	.548**	1		
	디지털정보	-.355**	-.399**	-.474**	-.339**	.506**	.499**	1	
	물리적환경적	-.312**	-.370**	-.482**	-.210**	.513**	.481**	.481**	1

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

간의 상관관계 계수는 0.445로 도서관서비스 품질과 지속적 이용의도는 정(+)의 상관관계를 갖는 것을 볼 수 있다. 즉, 도서관서비스 품질이 좋을수록 지속적 이용의도도 높아진다는 것을 의미한다. 그러나 상관관계 계수가 사회과학에서 다소 높은 상관관계를 의미하는 0.7에는 이르지 못하여, 정(+)의 상관관계는 있으나 그 관계성은 높은 수준은 아닌 것으로 판단할 수 있다.

‘도서관불안’의 4가지 영역과 ‘도서관서비스 품질’의 3가지 요인 각각에 대한 상관관계 계수는 모두 부(-)의 관계를 가지므로 도서관서비스 품질이 좋으면 도서관불안은 감소된다고 볼 수 있다. 모두 통계적으로 유의하지만, 상관관계 계수는 -0.318(‘도서관프로그램’과 ‘심리적·정서적 불안’ 상관관계) 부터 -0.482(‘도서관프로그램’과 ‘물리적·환경적 불안’ 상관관계)의 범위로, 그 관계 정도는 다소 낮은 편이다.

‘도서관불안’과 ‘지속적 이용의도’ 간의 상관관계 계수는 -0.210(‘물리적·환경적 불안’과 ‘도서관 지속적 이용의도’ 간의 상관관계)부터 -0.428(‘심리적·정서적 불안’과 ‘도서관 지속적 이용의도’)의 범위에 있다. 도서관불안이 감소하면 지속적 이용의도가 증가할 수 있음을 의미하는 것이다. 그러나 상관관계 계수로 봤을

때 사회과학의 유의미한 수준인 0.7에 미치지 못하여 상관관계의 정도는 크지는 않다.

변인들 간의 상관관계 분석 결과를 종합하면, 각 변인들의 상관관계는 유의미하지만, 상관관계의 정도는 높지 않음을 알 수 있다.

4.4 구조 방정식 모형 분석(가설의 검증)

이 연구의 가설을 검증하기 위하여 구조 방정식 모형을 이용하였다. 가설을 검증하기 위한 구조모형의 경로계수는 <표 7>과 같다. 구조모형에 대한 적합도 지수는 $\chi^2=468.077$, $P=.000$, $DF=241$, $CMIN/DF=1.942$, $GFI=0.851$, $AGFI=0.814$, $NFI=0.869$, $IFI=0.932$, $CFI=0.931$, $RMR=0.075$ 로 나타났으며 이는 구조모형 분석에 적절하다고 할 수 있다.

가설 1(도서관서비스 품질이 도서관불안에 부(-)의 영향을 미칠 것이다)에 대하여 구체적으로 살펴보면, 먼저 도서관서비스 품질의 첫 번째 요인인 서비스 감성은 도서관불안에 부(-)의 영향력을 갖는 것으로 미치는 것으로 나타났고(경로계수=-0.178, t-value=-2.321, p=0.020, p<0.05) 이는 통계적으로 유의하여 가설 1-1(서비스 감성이 도서관불안에 부(-)의 영향을 미칠 것이다)은 채택되었다. 도서관

<표 7> 구조모형 분석 결과

경로	경로계수	S.E.	t	p	
서비스영향력 ⇒ 도서관불안	-0.178	0.077	-2.321	0.020*	H1-1
도서관 공간 ⇒ 도서관불안	-0.241	0.075	-3.207	0.001**	H1-2
도서관 프로그램 ⇒ 도서관불안	-0.285	0.075	-3.812	0.000***	H1-3
도서관불안 ⇒ 지속적 이용의도	-0.284	0.107	-2.648	0.008**	H2

$\chi^2=468.077$, $DF=241$, $CMIN/DF=1.942$, $GFI=0.851$, $AGFI=0.814$,
 $NFI=0.869$, $IFI=0.932$, $CFI=0.931$, $RMR=0.075$

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

서비스 품질의 두 번째 요인인 도서관 공간도 도서관불안에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되어(경로계수=-0.241, t-value=-3.207, p=0.001, p<0.05) 가설 1-1과 마찬가지로 가설 1-2(도서관공간이 도서관불안에 부(-)의 영향을 미칠 것이다)도 채택되었다. 마지막으로 도서관서비스 품질의 세 번째 요인인 도서관 프로그램도 도서관불안에 부(-)의 영향을 미치는 것이 통계적으로 유의미한 것으로 분석되어(경로계수=-0.285, t-value=-3.812, p=0.000, p<0.05) 따라서 가설 1-3(도서관 프로그램이 도서관불안에 부(-)의 영향을 미칠 것이다) 역시 채택되었다. 가설 1을 종합하면 도서관서비스 품질은 도서관불안에 영향을 미치기 때문에 도서관서비스 품질이 우수하면 도서관불안도 해소되는 경향이 있다고 볼 수 있다.

가설 2(도서관불안이 지속적 이용의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다)은 도서관불안은 지속적 이용의도에 미치는 영향에 관한 것으로 도서관불안은 지속적 이용의도에 미치는 영향은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(경로계수=-0.284, t-value=-2.648, p=0.008, p<0.05) 이 결과는 통계적으로 유의하며 따라서 가설 2는 채택되었다. 가설 2의 채택으로 도서관불안이 해소될수록 도서관을 지속적으로 이용할 의사가 높아짐을 알 수 있다.

가설 3(도서관불안은 도서관서비스 품질과 도서관 지속적 이용의도 사이에 매개역할을 할 것이다)은 도서관불안의 매개효과 검증과 관련한 것이다. 매개효과를 검증하기 위해서는 독립변인이 종속변인을 유의미하게 설명하고, 매개변인이 종속변인을 유의미하게 설명하여야 한다(Baron and Kenny 1986).

이러한 조건에 따라 서비스 감성은 도서관불안에 유의한 영향을 주는 것으로 분석되어(경로계수=-0.178, p<0.05) 도서관불안의 매개변인 조건은 충족되는 것으로 확인되었다. 다음으로 매개효과의 영향을 검증하고자 Bootstrap 방법을 활용하였다. 서비스 감성이 도서관불안을 통하여 지속적 이용의도에 미치는 매개효과는 -0.159로 나타나고 있다. 이와 같은 결과는 0.05 유의수준 아래에서 통계적으로 유의한 결과이다(p<0.05). 따라서 가설 3-1(도서관불안은 서비스영향력과 도서관지속적 이용의도 사이에 매개역할을 할 것이다)은 기대와 같이 검증되었다.

같은 방식으로 분석하여 도서관공간이 도서관불안에 특정한 영향을 주는 것이 확인되었고(경로계수=-0.241, p<0.05), 도서관불안은 지속적 이용의도에 특정한 영향을 주는 것으로 나타났다(경로계수=-0.284, p<0.05). 도서관불안은 이 과정에서 매개변인의 조건을 충족시켰으며 Bootstrap방법을 활용한 효과성 검증에서 도서관공간이 도서관불안을 통하여 지속적 이용의도에 미치는 매개효과는 -0.167로 나타나고 있다. 이와 같은 결과는 0.05 유의수준 아래에서 통계적으로 영향을 주는 결과이다(p<0.05). 따라서 가설 3-2(도서관불안은 도서관공간과 도서관지속적 이용의도 사이에 매개역할을 할 것이다)는 기대와 같이 검증되었다.

도서관 프로그램도 도서관불안에 유의한 영향을 주는 것으로 밝혀졌고(경로계수=-0.285, p<0.05), 도서관불안은 지속적 이용의도에 특정한 영향을 주는 것으로 나타났다(경로계수=-0.284, p<0.05). 도서관불안의 매개변인 조건은 충족되었고, 매개효과의 검증에서도 매개효

〈표 8〉 구조모형 분석 결과

경로				경로계수	p		
서비스영향력	⇒	도서관불안	⇒	지속적 이용의도	-0.159	0.007**	가설 3-1
도서관 공간	⇒	도서관불안	⇒	지속적 이용의도	-0.167	0.004**	가설 3-2
도서관 프로그램	⇒	도서관불안	⇒	지속적 이용의도	-0.134	0.018*	가설 3-3

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

과는 -0.134로 나타나고 있다. 이와 같은 결과는 통계적으로 유의하다(p<0.05). 따라서 가설 3-3(도서관불안은 도서관 프로그램과 도서관 지속적 이용의도 사이에 매개역할을 할 것이다)도 기대와 같이 검증되었다.

가설 3의 세부 가설들은 모두 채택되었으며 검증 결과를 종합하면, 도서관불안은 도서관서비스 품질에 영향을 받고, 지속적 이용의도에 영향을 주는 요인으로 매개변인으로써 효과성이 입증되었다. 가설 3의 검증을 통하여 도서관서비스 품질에 대한 우수성은 도서관불안을 감소(혹은 해소)시킬 수 있고 이러한 과정들은 이용자로 하여금 도서관을 지속적으로 이용하고자 하는 의욕을 유지하게 해주는 것을 확인하였다.

5. 연구결과 요약 및 논의

5.1 연구 결과 요약

이 연구는 도서관서비스의 품질요인이 유학생의 도서관 지속적 이용의도에 미치는 영향을 분석하고 유학생의 도서관 불안이 이 과정에서 매개역할을 하는지 실증적으로 조사하는데 주된 목표를 둔 연구이다.

선행연구와 이론들을 바탕으로 도서관서비

스 품질, 도서관의 지속적 이용의도, 도서관불안을 각각 독립변인, 종속변인, 매개변인을 설정하고 변수들간의 영향력 관계를 분석할 연구모형을 구성하였고 그 관계를 실증적으로 분석하였다. S대학교에 재학 중인 중국인 유학생들을 대상으로 설문조사를 실시하여 213부의 응답을 수집하였고 통계프로그램 SPSS 24.0와 Amos 24.0을 이용하여 빈도분석, 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석, 신뢰도분석, 구조방정식 모델분석, 부트스트래핑(Bootstrapping) 방법을 실시하여 가설을 검증했다. 연구결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 연구에 사용된 모든 측정 문항들간의 상관관계 분석에서 모두 통계적으로 유의미한 상관관계를 갖는 것으로 분석되었다. 도서관서비스 품질, 도서관불안, 도서관 지속적 이용의도는 서로 직·간접적으로 영향을 주고받는 것으로 볼 수 있다.

둘째, 도서관서비스의 품질 요인들은 도서관불안에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서비스 품질요인인 서비스 감성, 도서관공간, 도서관프로그램의 질이 높을수록 이용자의 도서관불안을 해소할 수 있음을 시사한다.

셋째, 도서관불안은 도서관의 지속적 이용의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이용자가 도서관에 대해 불안을 느끼면 지속적 이용의도가 감소하게 되는 것을 의미한

다. 이러한 결과는 도서관 불안이 높은 학생들은 꼭 필요한 경우에 수동적으로 도서관을 이용하는 반면에, 도서관 불안이 낮은 학생들은 도서관에 대해 친밀감을 지니고 있어 빈번하게 도서관을 방문하는 경향이 있다는 선행연구의 결과와도 일치한다(Jiao, Onwuegbuzie and Lichtenstein 1999).

넷째, 도서관불안은 서비스 품질요인과 도서관 지속적 이용의도 사이에서 매개효과를 갖는 것으로 나타났다. 즉, 도서관서비스 품질의 요인인 서비스 감성, 도서관 공간, 도서관 프로그램은 도서관불안이라는 매개변인을 통해서 지속적 이용의도와 관계성을 갖는다는 것이다. 따라서 도서관 서비스품질과 지속적 이용의도 간의 영향관계는 도서관불안의 역할이 매우 중요하다.

5.2 연구의 한계점과 논의

이 연구의 모든 가설이 높은 유의수준에서 채택이 되었다. 지나치게 높은 유의수준은 당연한 가정과 당연한 결과를 유도했다는 점에서 변인의 설정, 연구모형의 설계 모두에서 비효율적인 부분이 있고, 학문적 발견에 기여하지 못했다고 볼 수 있다. 그러나 실증적 데이터를 통해 관련 연구들의 결과를 다시 한번 확인한 것에 의미를 둘 수 있다.

연구를 통해서, 유학생들의 도서관 지속 이용의도 유지를 위해서는 서비스 품질이 제고에 대한 논의, 특히 유학생에게 차별화된 도서관 프로그램 개발, 유학생의 정보요구를 파악할 수 있는 면대면의 이용행태 조사방법 등에 대한 논의가 필요하다.

유학생에게 차별화된 프로그램의 필요성은 이미 선행연구들에서 언급되어 왔지만 이번 S대학교의 사례 연구에서도 여전히 같은 결과를 함축하고 있다. 사전조사에서 유학생들은 간단한 도서관 용어도 이해하지 못하였고, 도서관의 이용이나 도서관 홈페이지 접근 빈도 또한 매우 낮았다. 그 원인은 도서관에 대한 관심을 가질 만한 기회나 도구가 없었기 때문으로 보인다. 남영준 등의 연구(2010)에서는 도서관이용교육이 (국내 학생과) 차별화되어야 하며, 장혜란과 오의경(2006)의 연구에서는 이용자가 가지고 있는 도서관 경험에 따라 불안의 정도에 차이가 있으므로 정교한 이용자 맞춤형 프로그램이 필요하다는 제안을 했지만, 시간이 많이 흘렀음에도 불구하고, 이 연구의 결과에서도 같은 제안을 할 수 밖에 없다. 유학생을 위한 프로그램과 서비스는 특수한 서비스가 아닌 보편적인 서비스로 외적으로 드러나게 강화할 필요가 있다고 생각하며 프로그램과 서비스의 개발과 제공 이후에는 유학생들의 피드백 받아서 프로그램 개선에 반영할 수 있어야 할 것이다. 정보리터러시를 평가할 수 있는 주기적인 검사도 필요할 것으로 보인다.

정경희와 김영순(2018)의 질적 연구에서 유학생들은 도서관의 서비스와 프로그램에 대하여 만족스러운 반응을 보였으며, 구체적으로 서비스의 기능과 활용에 대하여 질문을 하고 내용을 확인하기도 하였다. 이런 상황이 함축하는 것은 유연하고 친밀한 상태에서의 이용행태 조사가 실질적으로 유학생에게 도움이 될 수 있는 데이터를 수집할 수 있는 방법이라는 것이다. 설문 기반의 정량적 연구도 필요하지만, 상담이나 인터뷰와 같은 면대면의 안정적

상황이 유학생의 정보요구를 식별하는데 도움이 될 것으로 생각된다. 정보요구 조사에 있어서도 국내 학생과 차별된 정서적 배려가 필요하다고 볼 수 있다.

선행연구들과 본 연구의 결과를 기반으로 조금 더 진전된 관련 연구가 수행되기 위해서는 다음과 같은 점들을 고려할 필요가 있을 것으로 생각된다.

첫째, 이전까지 사용하지 않은 측정 변인의 발굴이다. 도서관 만족도, 충성도, 이용도, 서비스 품질 등은 이 분야 초기 연구에서부터 현재까지 계속 사용되고 있었고, 도서관의 지속 이용의도와 관련이 있다는 결과도 본 연구와 함께 다수 축적되어 일반된 상황으로 볼 수 있다. 그러나 현실에서는 도서관 이용에 여전히 어려움이 있다는 것은 다른 요인들이 복합적으로 작용하고 있다는 것으로 볼 수 있다. 이 분야의 연구를 향상시키려면 관련 변인을 발굴하여 많은 연구가 시도되어야 할 것으로 보인다. LibQUAL+, LAS, K-LAS 등이 보편성은 있지만 개발된 시기를 고려한다면 다른 측정도구의 개발도 필요하다고 생각한다. 프로그램의 세가지 품질요인으로 실행되었다. 서비스 품질은 다양한 측면에서 측정되고 평가될 수 있으므로 추후 연구에서는 품질의 다른 요인들을 개발, 추가하여 연구를 수행해 볼 필요가 있다.

둘째, 한계점에서 언급한 바와 같이 S대학교 재학 중 중국 유학생들을 한정하여 자료를 수집하였으나, 후속 연구에서는 사회·문화적 특성이 고루 분포된 다양한 지역, 대학, 그리고 다양한 나라의 유학생들을 대상으로 보다 많은 자료 수집을 통한 실증적인 연구가 수행되어야 할 것이다.

셋째, 이 연구에서는 유학생의 도서관불안을 매개변인으로 설정하였으나 후속 연구에서는 다양한 심리적 변인에 대한 포괄적 연구를 통해 도서관에 대한 유학생들의 심층적인 이해를 끌어낼 수 있어야 할 것이다. 유학생의 도서관 불안은 단지 도서관에만 관련된 문제가 아닐 수 있다는 전제를 바탕으로 대학에서 시행되는 다른 심리검사도구를 결합해서 측정해보는 것도 의미 있을 것으로 생각된다.

넷째, 이 연구는 모든 연구가 같은 시점에서 진행되었기에 현상 사이의 인과 관계를 명확하게 이해할 수 없는 횡단적 연구의 한계를 가진다. 독립변인, 매개변인, 종속변인에 관하여 서로 다른 시기에 설문조사를 진행하고 장기적인 관점에서 종단적 연구를 진행하였다면, 변수들 사이의 인과 관계에 관하여 더욱 의미 있는 결과를 도출해 낼 수 있었을 것이다. 이에 따라 이후 연구에서는 종단적 연구 설계를 활용하여 이 연구에서 다룬 가설들을 검토할 필요가 있다.

다섯째, 이 연구의 각 변수에 대한 설문지를 자기보고식 측정문항으로 구성되었다. 이러한 조사 방법은 개인차로 인한 동일방법편의 가능성은 연구변수들의 측정상 오류를 완전히 제거하는 데는 어려움이 있다. 향후 연구에서는 응답의 원천을 분리하여 객관적으로 측정할 필요가 있다.

여섯째, 도서관의 지속적 이용의도는 이용자 관점에서만 중요한 요인은 아니다. 도서관은 정보형태가 다양화되고, 정보 접근의 다면화가 가속화되면서 실질적인 도서관 방문자 수가 줄어들은 상황을 맞이하고 있고, 전자형태의 접근도 도서관홈페이지를 이용하는 경우보다는 포털서비스나 개인화된 정보원을 추구하는 경향이 커

지고 있기 때문에 도서관이 본연의 역할과 사명을 다하여 도서관의 정체성과 존재감을 공고히 하기 위해서 관심있게 모니터링하고 향상시켜야 나가야 할 요인이다. 도서관이라는 조직 효

율성을 높이기 위하여 이용자의 도서관 지속적 이용의도를 높일 수 있는 방안도 모색되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 권나현. 2004. 디지털 도서관에서의 도서관불안과 측정도구 분석. 『한국문헌정보학회지』, 38(2): 29-47.
- [2] 권세준. 2012. 원격대학 도서관 서비스품질 요인 및 이용자 인식 연구. 『한국문헌정보학회지』, 46(2): 29-54.
- [3] 김보일, 김선호. 2017. LibQUAL+를 적용한 공공도서관 노인 서비스 품질 평가에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 48(1): 319-344.
- [4] 김선애. 2008. 대학도서관의 이용자만족도와 충성도에 관한 연구: K 대학도서관의 이용자를 대상으로. 『한국문헌정보학회지』, 42(3): 281-299.
- [5] 김환희, 박지홍. 2019. 서비스스케이프를 적용한 대학도서관의 공간구성이 이용자 만족도와 지속의도에 미치는 영향. 『정보관리학회지』, 36(1): 31-52.
- [6] 남영준, 김규환, 최성은. 2010. 외국인 유학생의 도서관불안에 관한 연구: C대학도서관 이용자를 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 41(4): 313-332.
- [7] 박현영, 남태우. 2006. 도서관불안척도의 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 40(3): 99-120.
- [8] 신혜봉, 노동조. 2019. 공공도서관 시니어 이용자가 지각하는 관계혜택이 관계품질과 관계품질지속의도에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 30(4): 135-156.
- [9] 유지윤, 정동열. 2020. 대학도서관 외국인 이용자의 도서관불안의 특성과 해소방안 연구. 『한국비블리아학회지』, 31(1): 21-42.
- [10] 이보람, 박지홍. 2011. 인적서비스 이용자 만족도 및 지속의도의 이해: 대학도서관의 연구. 『한국과학기술정보연구원』, 42(3): 187-210.
- [11] 이성인, 박지홍. 2020. 학교도서관 이용동기가 도서관 서비스품질인식에 미치는 영향: 자기결정성 이론(self-determination theory) 기반 연구. 『정보관리학회지』, 37(1): 51-78.
- [12] 이수상. 2009. 유학생들을 위한 디지털도서관의 다문화 서비스에 관한 연구. 『인문학논총』, 14(3): 191-217.
- [13] 이세라, 김지현. 2019. 지방연구원 소속 전문도서관의 서비스 품질 평가에 관한 연구. 『정보관리학

- 회지』, 39(1): 73-94.
- [14] 이현실, 황동렬, 2007. 외국인 학생을 위한 대학도서관 정보이용 교육 사례 연구. 『한국도서관·정보학회』, 38(4): 145-165.
- [15] 장익준, 2012. 대학도서관 이용자교육 실태 분석 연구: 외국인 유학생을 중심으로. 『사대도협회지』, 13: 99-119.
- [16] 장혜란, 오의경, 2006. 대학도서관 이용자의 도서관불안 측정과 분석. 『한국정보관리학회지』, 23(3): 205-222.
- [17] 정대근, 노영희, 2018. 공공도서관 서비스 품질 평가를 통한 특화서비스에 대한 이용자 인식 연구. 『정보관리학회지』, 35(4): 51-75.
- [18] 정경희, 김영순, 2018. 중국인 유학생들의 대학교육 서비스 경험에 관한 연구: 수도권 지역의 A대학교를 중심으로. 『교육문화연구』, 24(3): 547-566.
- [19] 최보운, 정은경, 2015. LibQUAL+의 통시적 분석을 통한 대학도서관의 서비스 개선 방안에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 32(3): 131-154.
- [20] 동정문, 2017. 『외국인 유학생의 도서관불안에 대한 연구: S대학교 중국인 유학생 사례를 중심으로』. 석사학위논문, 상명대학교 대학원 문헌정보학과.
- [21] 한국교육개발원, 2020. 『KESS 2019 간추린 교육통계』. 서울: 한국교육개발원.
- [22] Bostick, S. L. 1992. *The development and validation of the Library Anxiety Scale*. Doctoral dissertation, Wayne State University.
- [23] Dorsch, M. J., Grove, S. J. and Darden, W. R. 2000. "Consumer Intentions to Use a Service Category." *Journal of Services Marketing*, 14(2): 92-117.
- [25] Gronroos, C. 1984. "A Service Quality Model and Its Marketing Implications." *European Journal of Marketing*, 18(4): 36-44.
- [26] Jiao, Q. G. and A. J. Onwuegbuzie. 1999. Library Anxiety among International Students. ERIC Document Reproduction Service No. ED 437 973.
- [27] Mellon, C. A. 1986. "Library Anxiety: A Grounded Theory and Its Development." *College and Research Libraries*, 1986(march): 160-165.
- [28] Oliver, R. L. 1980. "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Aatisfaction Decisions." *Journal of Marketing Research*, 17(4): 460-469.
- [29] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. 1988. "Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- [30] Van Kampen, D. J. 2004. "Development and Validation of the Multidimensional Library Anxiety Scale." *College & Research Libraries*, 65(1): 28-34.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Kwan, Na-Hyun. 2004. "Library Anxiety and Library Anxiety Scale in the Digital Library Environment." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 38(2): 29-47.
- [2] Kwon, Se-Jun. 2012. "A Study on the Distance University Library Service Quality Factors and User Perception." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 46(2): 29-54.
- [3] Kim, Bo-Il and Kim, Seon-Ho. 2017. "A Study on the Service Quality Evaluation of Older Persons in Public Libraries by the Use of LibQUAL+: The Case of G-gu in Seoul." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 48(1): 319-344.
- [4] 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.
- [5] Kim, Hwan-Hee and Park, Ji-Hong. 2019. "The Influence of Space Composition of University Libraries on User Satisfaction and Continuance Intention: Application of the Servicescape." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 36(1): 31-52.
- [6] Nam, Young-Joon, Kim, Gyu-Hwa and Choi, Sung-Eun. "A Research on Library Anxiety of Foreign Students in Korea: Concentrated on the CAU Library Users." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 41(4): 313-332.
- [7] Park, Hyun-Young and Nam, Tae-Woo. 2006. "A Study on the Development of Library Anxiety Scales." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 40(3): 99-120.
- [8] Shin, Hye-Bong and Noh, Dong-Jo. 2019. "A Study on the Effects of Public Library Senior User's Perception of Relational Benefits on the Relationship Quality and Intent to Relationship Continuity." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 30(4): 135-156.
- [9] Yoo, Ji-Yoon and Jeong, Dong-Youl. 2020. "A Study on Traits and Remedy of Library Anxiety among International Users in Academic Library." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 31(1): 21-42.
- [10] Lee, Bo-Ram and Park, Ji-Hong. 2011. "Satisfaction and Continuance Intention in Human-Mediated Services: An Investigation of Academic Libraries." *Journal of Information Science Theory and Practice*, 42(3): 187-210.

- [11] Lee, Sung-In and Park, Ji-Hong. 2020. "The Influence of School Library Use Motivation on the Library Service Quality Perception: A Study Based on Self-Determination Theory." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 37(1): 51-78.
- [12] 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.
- [13] Lee, Se-Ra and Kim, Ji-Hyun. 2019. "A Study on the Evaluation of Service Quality in Special Library of Local Autonomous Entity Research Institution." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 39(1): 73-94.
- [14] Lee, Hyun-Sil and 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.
- [15] Jang, Ik-Jun. 2012. "A Study on the Actual Condition of User Instruction in Academic Library: Focusing on International Students." *Journal of the Korean Private University Library Association*, 13: 99-119.
- [16] Chang, Hye-Rhan and Oh, Eui-Kyung. 2006. "Measurement and Analysis of the Library Anxiety among Academic Library Users." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 23(3): 205-222.
- [17] Jeong, Dae-Keun and Noh, Younghee. 2018. "A Study on Users' Perception of Specialized Services through Service Quality Evaluation of Public Libraries." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 35(4): 51-75.
- [18] Jung, Kyung-Hee and Kim, Young-Soon. 2018. "A Study on the Chinese Students' Experience of Korean University Education Services: Focused on the Case of A University." *Journal of Education & Culture*, 24(3): 547-566.
- [19] Choi, Bo-Yoon and Chung, Eun-Kyung. 2015. "Towards Service Quality Improvement for University Library by LibQUAL+ Analysis for Multiple Years." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 32(3): 131-154.
- [20] Dong, Jing-Wen. 2017. *A Research about Library Anxiety of International Students in Korea: Focusing on the Cases of S University Chinese Student*. Master's thesis. SangMyung University.

