JDCS
디지털콘텐츠학회논문지
Journal of Digital Contents Society
Vol. 18, No. 6, pp. 1067-1078, Oct. 2017

대학 경쟁력 강화를 위한 매체 탐색과 개선 방안에 관한 연구

이 경 락[1] · 이 상 준[1*]
[1]전남대학교 경영학부, 공짜21 플러스 e-서비스 팀

Research on Media Search and Improvement Plan for Strengthening University Competitiveness

Kyeong-Rak Lee[1] · Sang-Joon Lee[1*]
[1]School of Business Administration & Free21+ e-Service Team, Chonnam National University, Gwangju 61186, Korea

[요 약]

기존의 중국 유학생의 대학생활에 대한 연구는 한국에 재학 중인 중국유학생을 대상으로 설문 조사를 하였지만, 중국 유학생들은 한국 대학에 대하여 소속감과 대학에 대한 선입견을 가지고 있어서 객관성이 심히 우려된다. 이에 본 논문은 중국의 일반인을 대상으로 설문조사를 실시하여 유학생 유치와 관련한 매체탐색을 수행하였다. 외국인 유학생 모두가 한국어에 능숙한 것은 아니다. 심지어 한국어 교육원에서 1년 이상의 교육을 이수하거나 한국어능력시험(TOPIK) 고급을 합격한 학생들조차, 일상생활에서 말하기와 학위를 취득하기에 어려움을 겪고 있었다. 본 연구결과에 의하면, 국내 대학들은 외국학생 유치를 위해서, 한국어능력이 부족한 외국인 유학생이 한국에서의 문화적응과 정보습득이 능숙하게 할 때까지, 그들의 모국어로 유학생활에 필요한 학업정보나 일상정보를 얻을 수 있도록 다국어가 지원되는 콘텐츠 서비스를 준비하는 것이 바람직하다.

[Abstract]

Previous research on university life of Chinese students studying in Korea has been conducted on students in Korea, but Chinese students have a sense of belonging and university prejudice against Korean universities, so the objectivity of research is not clear. This paper conducted a survey of the Chinese people in China and conducted a media search for attracting foreign students. Not all foreign students are proficient in Korean language. Even students who have completed more than one year of education in the Korean language institutes or passed advanced level of Test of Proficiency in Korean(TOPIK) have difficulties in everyday life and acquiring a degree. According to the results of this study, until foreign students who lack sufficient Korean language skills are able to adapt to culture and acquire information in Korea, it is desirable to prepare multilingual content services so that they can obtain academic information or daily information necessary for studying in their native language.

색인어 : 대학 경쟁력, 유학생 유치, 매체 탐색, 다국어 지원 서비스, 학령 인구 감소
Key word : University competitiveness, Recruitment systems for international students, Exploring different media, Multilingual Service among Foreign Students, The decline in school age

http://dx.doi.org/10.9728/dcs.2017.18.6.1067

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-CommercialLicense(http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Received 21 September 2017; **Revised** 15 October 2017
Accepted 25 October 2017

***Corresponding Author; Sang-Joon Lee**

Tel: +82-062-530-1447
E-mail: s-lee@jnu.ac.kr

Ⅰ. 서 론

학생 수가 빠르게 줄고 있다. 2017년 '2017년 청소년 통계'에 따르면, 우리나라 국민 중 9세부터 24세까지의 청소년 인구는 924만 9천명으로 집계 됐다. 총 인구의 18% 수준으로 1970년 통계 시작 이래 처음으로 1천만 명을 밑돌았다. 청소년 인구는 계속 줄어 2060년에는 지금의 절반인 501만 3천명, 전체 인구의 11.1%에 그칠 전망이다[1]. 이는 곧 학령인구 감소를 뜻한다. 학령인구란 쉽게 말해 학교에 재학 중인 학생 수를 의미하고, 사전적으로는 의무교육을 받는, '학령아동'의 총 인구수라고 정의하나, 우리나라의 교육환경을 고려해 통상적으로 초, 중, 고교와 대학에 재학 중인 만 6세부터 21세까지의 총인구수를 일컫는다. 2017년 학령인구는 846만 1천 명으로 총인구의 16.4%. 부모 세대가 학교에 다녔을 1980년 1천 410만명(37.8%). 1990년 1천 336만명(11.2%)과 비교하면 500만명이상 줄었다. 감소세는 지속돼 2027년에는 약 150만명 감소한 696만 6천명(10.6%)까지 떨어질 것으로 예측된다.

총인구 대비 인구 비중은 초등학교 학령인구가 2010년 20.1%에서 2017년 16.4%. 중학교는 4.0%에서 2.7%로 줄었다. 같은 기간 대학교 학령인구가 0.1%만 떨어진 것과 비교하면 축소 폭이 상당한 셈이다. 이에 대해 통계청은 "출산률이 예상보다 빨리 떨어지면서 학령인구도 예상보다 큰 폭으로 급하게 줄고 있다"고 설명했다.

사회적으로 학생 수 감소가 회자되는 이유는 파급효과가 크기 때문이다. 학령인구는 곧 경제활동의 주체인 생산 가능 인구(만15~65세)의 감소와 연계된다. 통계청에 따르면 우리나라 2016년에 생산 가능 인구가 3천 704만명으로 정점을 찍은 후 급감할 것으로 전망하였다. 이 인구가 줄면 '시장'이 작아질 수 밖에 없다. 노동력도 줄어 경제 위기가 심화될 수 있다. 수반되는 사회 문제도 상당하다. 군입대 가능 인원이 2022년부터 부족해지고 국민연금이나 건강보험 같은 사회보장제도 재원도 2035년 이후 고갈될 것으로 추계된다.

교육계에서도 특히 대학은 입학자 수 급감이 현실화되고 있기 때문에 비상이다. 학령인구에서 대학 진학이 가능한 만 18세 인구를 뜻하는 입학자원은 2017년 약 53만명에서 2020년 48만명, 2021년 43만명으로 줄고 2023년 40만명선이 붕괴될 것으로 교육부는 추산하고 있다. 2017년 현재 대학 입학정원이 고교 졸업자 수보다 10만명 이상 많아진다. 입학전형에 따라 선발하던 대학이 학생에게 선택받아야만 생존할 수 있게 된다는 뜻이다. 대학이 외국유학생을 유치하고자 노력하는 것은 학령인구감소의 대안이라고 볼 수 있다.

세계 각국의 정부와 대학들은 학생들의 글로벌 역량을 강화하고 연구와 개발 역량을 제고하고자 학부와 대학원에 우수한 학생과 연구 인력을 확보하기 위해 외국 유학생 유치에 많은 노력을 기울이고 있다[2]. 대학에 필요한 재원 확보에 어려움을 느끼는 대학들이 재정확보를 위해서 외국 유학생 유치에 경쟁적으로 나서고 있다고 지적했고[3], 대학들이 외국유학생을 유치하려는 이유가 각국 정부의 대학 재정지원 감소뿐만 아니라 학생집단을 다양화하고자 하는 정책적 의도 때문이라고 지적한다[3]. 이처럼 대학이 외국유학생을 유치하고자 노력하는 것은 결국 대학의 국내 경쟁력뿐만 아니라 국제 경쟁력을 강화하고자 하는 것이라고 볼 수 있다.

우리나라에서도 정부와 대학차원에서 우수한 외국인 유학생 유치를 위해 다양하게 장학금을 지급하는 제도를 운영하고 있다. 또한 고교 졸업생이 지속적으로 감소하고 있는 상황에서 외국인 학생은 대학 정원 외로 모집할 수 있기 때문에 각 대학들이 외국 유학생 유치를 위해 많은 노력을 기울이고 있다. 정부차원에서 외국 유학생 유치를 지원하기 위해서 정부초청 장학금을 지급하고, 각 대학에서는 외국 유학생 수를 늘리기 위한 지원과 홍보를 강화하여 2010년 외국 유학생(연수생과 학위과정생)이 59,953명에서 2016년 89,537명으로 증가했고, 학위취득을 목적으로 학부와 대학원에 재학 중인 유학생 수도 2008년 40,585명에서 2016년 59,913명으로 증가했다. 그러나 2011년 89,537명의 유학생(연수생과 학위과정생)을 유치한 이후에 2016년까지 국내에 유입되는 유학생 수가 계속 감소하고 있다. 또한 학위취득을 목적으로 학부와 대학원에 재학 중인 학생 수도 2012년 63,653명에서 2016년 59,913명으로 감소했다[4].

현재 국내 외국인 유학생 중 90% 이상이 아시아 지역에서 온 유학생이며, 그중에서 압도적 다수를 차지하고 있는 중국인 유학생 수는 2000년대 중반을 넘어서 몇 년간 급속하게 증가하고 있다. 중국인을 제외한 외국인 유학생 수가 2004년 6,350명에서 2016년 3만9560명으로 6.2배 증가하였고, 중국인 유학생은 같은 기간에 1만 988명에서 5만 7348명으로 5.2배 증가하였다[4]. 이러한 중국인 유학생의 증가는 대학 구성원의 다양화를 통해 한국 대학의 국제화에 기여하는 바가 크다는 기대와 함께 중국인 유학생의 편중된 급증에 따른 불법체류 및 불법 취업과 같은 우려를 불러일으키고 있다.

이러한 불법체류 중국 유학생의 증가는 유학비자(D-2) 및 일반연수(D-4) 중 어학연수를 위한 비자를 받아 국내에 들어왔다가 기간 연장을 하지 못하고 불법체류하거나 아예 학업보다는 취업목적을 가지고 쉽게 받을 수 있는 일부 대학의 학생비자를 받아 한국에 입국하여 소재불명이 되고 불법체류노동자가 되어 버리는 경우까지 다양하다는 것이다. 또한 수도권 대학과 지방대 등에서 재정충당을 위해 무리하게 중국인 유학생을 유치하여 이에 따른 부작용이 속출하고 있다. 중국인 유학생들이 학업보다 취업에 관심이 많아 이탈하고, 대학 재정충당을 위한 무리한 유학생 유치와 허술한 학사관리로 인해 한국 대학은 이러한 중국인 유학생 이탈을 묵과하거나 부추기고 있다. 그러나 이러한 부정적 측면에도 불구하고 중국인 학생의 증가가 대학 도서관에 중국어 서비스를 제공하거나 총학생회 선거에 중국어대자보가 등장하는 등 대학과 한국 학생들의 국제화에 대한 인식을 바꾸어 주고 한국의 유학역조현상 해소 및 지역경제 활성화, 다양한 한중교류의 활

성화 등에 긍정적인 효과를 가진다는 평가도 첨부된다[5].

한국에 유학 오는 학생들이 미국 등 서구 영어권 국가로 유학을 가는 학생들에 비해 학습 능력이나 경제적 자원에 있어서 상대적으로 부족할 수 있다. 이는 대학교육의 글로벌 위계 속에서 영미권 유학과 비교하여 한국 유학의 가치가 낮게 평가되기 때문이다. 따라서 이러한 중국인 유학생의 한국 유학동기와 경험이 어떻게 한국 대학의 국제화전략과 맞물리며 국내 중국인 유학생의 증가현상을 가져왔는가 하는 문제는 글로벌 대학의 위계와 불균등한 대학 유학의 전 지구적 흐름 속에서 분석되어야 한다. 국내 중국인 유학생 증가현상은 크게 전 지구화(globalization) 현상, 특히 교육 영역의 전 지구화 현상과 맞닿아 있다. 이제 국경을 넘어선 국가 간 교류는 경제 영역만이 아니라 문화 및 인구 이동을 수반하고 있고, 이주노동과 결혼이주 이외에도 점점 많은 학생이 교육을 위해 국가 경계를 넘어 유학하는 현상이 급속하게 증가하고 있다[5]. 교육 영역에 있어 나타나는 이러한 전 지구화의 흐름은 미국, 영국, 캐나다, 호주 등 서구 국가에서 일본, 중국, 한국 등 동아시아의 각국으로 확산되고 있다. 많은 국가와 대학은 자국, 자대학 대학생들을 어학연수 및 유학 등의 목적으로 해외로 파견하는 것을 확장하고 있으며, 또 다른 한편으로는 자국, 자대학으로 외국 학생을 유입하여 대학 자체를 국제적 교류의 장으로 변화시키려는 노력을 확장하고 있다. 최근 한국 정부와 한국 대학의 외국 학생 유치를 위한 노력 역시 이러한 국제적 추세와 관련된다[6].

여기에서 중요한 것은 이러한 학생의 국가 간 이동은 공평무사하게 양방향으로 이루어지지 않는다는 것이다. 다시 말해 많은 노동인구의 이동과 마찬가지로, 다른 국가들로부터 서구 선진 국가로의 이동에 집중되는 경향이 두드러진다. 특히 세계화 과정에서 영어 능력이 취업, 교육 등에 있어 중요하게 대두되면서[6][7], 세계적인 고등교육의 중심지로 알려진 미국과 영국을 비롯하여 호주, 캐나다, 뉴질랜드 등 영어권 국가들이 세계 각국으로부터 다양한 외국 학생을 주로 유입하는 국가이다. 한편 인도, 중국, 한국, 일본 등 많은 아시아 국가는 주요한 유학생 공급국가로 부상하고 있다. 이러한 대학생 유학의 불균등한 초국가적 흐름 속에서 한국 대학들이 최근 적극적으로 다양한 국가의 외국 학생을 유치하고자 하고 있지만, 한국으로 들어오려고 하는 외국 학생은 중국을 포함한 다른 아시아로부터 오는 학생들이 대다수를 차지하고 있다. 나아가 한국에서 유치 가능한 중국 유학생의 풀(pool)은 중국 학생들에게 선호되고 인기 있는 유학국(미국 1위, 한국 2위)과 대학의 위계서열과 연관된다. 이는 초국가적 현상으로서 유학이 이제 단지 영미권 교육을 추구하는 엘리트 아시아인의 이동을 넘어서 다각화되고 있음을 시사한다.

미국·캐나다·호주 등의 해외 중국인들, 특히 상층 내지는 중산층의 엘리트들은 교육 추구와 이민 에 대한 갈망을 결합한 전략을 추구해 왔다. 이러한 미국 등 서구권으로의 해외유학은 중국에서 오랜 역사를 가졌지만, 중국 학생의 한국 유학 증가는 비교적 최근의 현상이다[8]. 이는 한중수교 및 경제와 문화교류·개방개혁 이후 중국 내의 교육 및 정치·경제 변화 등과도 관련이 있지만, 이 글에서는 글로벌 대학의 위계와 불균등한 유학이라는 맥락 속에서 중국인 유학생의 한국 유학 선택과 의미부여가 한국 대학의 국제화전략과 맞물려 있음에 주목한다.

국내 거주 외국인들의 한국문화에 적응하는 데 어려움을 해소하기 위해 여러 정책적 방안이 강구되는 가운데 그 중 하나로 2008년 다문화가족지원법이 만들어지면서 다국어지원 서비스가 시행되었다. 다국어지원 서비스는 한국 웹사이트에서 서비스나 콘텐츠를 한국어뿐만 아니라 영어나 중국어 등의 언어로도 제공하는 서비스이다[9][10].

그러나 '다국어지원 서비스를 제공하는 한국 웹사이트를 찾기 힘들어', '외국인 전용 웹사이트를 찾기 어려워' 등의 이유로 실제 이용률은 매우 저조한 것으로 나타났다[11]. 국내 거주 외국인 유학생의 대학생활 적응에 관한 연구에서는 한국어능력 부족으로 대학생활의 어려움을 해소하기 위해서 모국어 지원서비스를 제시하였으며, 특히 유학생의 대학생활적응에서는 학문적 연구를 위한 도서관 활용은 매우 중요한 것임에 반해 외국인 유학생의 도서관 정보리터러시 매우 초보적인 단계이며 이를 해소하기 위한 방안으로 다국어 지원의 필요성이 제기되고 있다[9][10][12]. 중국인 유학생을 대상으로 실시한 도서관 포털 서비스에 대한 조사에 의하면 도서관을 이용하지 않는 원인으로 포털의 존재 자체를 알지 못하는 것으로 나타났으며, 도서관 포털의 이용에 대한 주요 장애 원인이 언어인 것으로 나타났다[12].

한국문화 및 생활적응에 도움을 제공하는 다국어지원 서비스는 국내 거주 외국인에게 만족감을 주지 못하고 있다[13]. 현재 다국어지원 서비스에 대하여 언제 어디서 어떠한 방식으로 이용되고 있는지 그리고 이러한 서비스에 대해 어떻게 인식하고 있는지 등에 대한 학문적 접근이 시도되지 않고 있다.

따라서 본 논문에서는 외국인 유학생들의 대학에서 다국어지원 서비스 이용에 따른 불만족 요인을 분석하여 이들에게 필요한 방향으로 다국어지원 서비스를 개선할 수 있는 구체적 방안을 도출하고자 한다. 즉 다국어지원 서비스를 개선함으로서 외국인 유학생이 인터넷을 통하여 한국에 대한 정확한 정보를 습득하고 문화를 이해하는데 도움을 주고자 한다. 이는 결국 외국인 유학생들이 한국 유학생활에 조기에 정착하는데 기여하게 될 것이다.

Ⅱ. 관련 연구

2-1 유학에 영향을 미치는 요인과 관련 정책

유학에 영향을 미치는 요인에 관한 대개의 연구들이 모국에서 학생에게 해외유학을 가도록 밀어내는 요인(push factors)과 유학생을 끌어들이는 요인(pull factors)으로 구분하여 연

구를 실시했다[14].

한국에 유학 온 외국인 학생들의 대학 선택에 영향을 준 요인들에 관한 연구에서는 대학의 소재, 유학생 수, 등록금, 교과과정, 우수한 시설 및 설비, 간단한 입학절차, 대학 홍보(서울지역은 인터넷 홍보 63%, 학교추천 24%, 경기지역은 인터넷 홍보 24%, 학교추천 62%)가 학생들의 대학 선택에 영향을 준 것으로 나타났다[15]. 유학생이 현재 거주하고 있는 지역에 따라 유학을 결정하는 데에 영향을 준 요인에 대한 응답이 조금 달랐는데, 서울지역 유학생은 대학의 명성을 가장 중요한 이유라고 답했고, 경기지역유학생은 양질의 대학교육, 경북지역 유학생은 저렴한 등록금, 광주지역은 양질의 교육을 대학 선택의 이유로 들었다[16]. 영국에서는 여러 대학들이 영리기관들과 제휴하여 기초학력이 부족한 학생들이 영국에 입학할 수 있는 기회를 갖도록 1~2년 과정의 특별기초프로그램을 제공하여 이들을 유인하는 정책을 펴고 있다[2]. 즉 사설 교육기관이 영국대학에 입학하기를 희망하는 예비 유학생들을 1~2년 동안 기초교육을 실시하고, 이들 중에서 기초교육이 이루어진 일부 학생을 영국대학이 입학시키는 제도를 시행하고 있다.

유학생들이 재학하는 과정의 복지를 위해 호주 정부는 또한 유학생의 개인적인 안전 가이드를 출판했고, 대학에는 유학생 안전계획을 실행하도록 요구하고 있다. 유학생의 건강과 질병치료를 위해서 모든 유학생에게 건강보험에 가입했다는 증빙자료를 대학에 제출하도록 하고 있다. 유학생 유치를 위해 졸업 후의 자국 내 고용을 돕는 정책을 시행하는 경우도 있다. 독일은 졸업 후에 이 분야에서 고용을 돕는 정책을 실시하고 있다[2].

인구, 자본, 정보 등의 국가 간 이동이 빈번해지면서 교육을 목적으로 학생들이 해외로 유학하는 현상은 더욱 증가하고 있는 추세이다. 이제 국경을 넘어선 국가 간 교류는 경제 영역뿐 아니라 문화와 교육 영역 등으로 급속하게 확대되고 있다. 아시아에서 채택되고 있는 대학교육의 국제화전략의 주요 의제 중 하나가 국제 학생교환 및 교류를 확대하는 것이다[17]. 다시 말해 외국 학생들을 자국으로 적극적으로 유치하고, 자국 학생들은 다른 나라로 연수 및 유학을 보내는 것이다.

국가의 경계를 넘는 유학현상은 주로 아시아 등의 개발도상국이나 저발전국의 학생들이 미국, 유럽 등의 서구 대학으로 유입되는 불균등한 특성을 띤다. 이러한 불균등한 유학의 초국가적 흐름은 바로 글로벌 대학의 위계와 관련 있다. 글로벌 대학의 위계는 최근에는 대학평가를 통해 세계 대학 순위로 (재)구성되기도 하지만, 대체로 미국·유럽·일본 등 소위 선진국의 대학들이 글로벌 대학 위계의 정점을 차지하고, 개발도상국과 저발전국의 대학들은 중하위의 위치를 차지한다[18].

한국 대학, 수도권의 유명 대학들이 세계대학순위나 평가에 많은 의미를 부여하는 것도, 지방대학이나 국립대학에서 중국인 유학생을 유치하기 위해 장학금을 제공하는 등의 적극적인 전략을 사용하는 것도 글로벌 대학의 위계 구조 속에서 한국 대학이 차지하고 있는 중하위권의 불안정한 위상을 반영하는 것이다. 나아가 중국인 유학생 역시 이러한 글로벌 대학의 위계를 나름대로 가늠하고 인지하면서 한국 유학이라는 전략적 선택을 실천하고 있다고 볼 수 있다.

개방개혁 이후 중국 정부는 최근 몇 년간 자국의 대학교육의 문제점을 공공연하게 인정하면서 중국 대학을 세계적으로 경쟁력 있게 개혁하기 위해 다양한 프로젝트를 실시하고 적극적으로 대학의 국제화 노력을 해왔다[17]. 중국 내 대학 입시난은 확대되고 소득수준이 높아진 교육수요자를 국내 교육수준이 만족시키지 못하자, 중국 학생들의 외국 유학이 크게 늘어나 2007년 기준 해외로 나간 중국 학생은 14만4천 명에 이른다고 한다. 이에 중국 정부는 자국의 인재유출 방지를 위해 유학을 마치고 귀국하는 학생들의 취업 및 창업에 있어 각종 우대혜택을 제공함에 따라 해외유학은 앞으로도 꾸준히 증가할 것으로 예상되고 있다[19]. 이러한 중국 대학교육의 국제화 맥락과 유학생 유출 증가는 국내로 들어오는 중국인 유학생 유입 증가의 또 하나의 변인이다. 여기에서 누가 왜 한국 유학을 선택하는가 하는 문제는 앞서 언급했던 글로벌 대학의 위계를 반영한다.

한국 정부 역시 다양한 고등교육 개혁과 국제화 노력을 추동해 왔고, 한국 대학들 역시 적극적으로 대학교육의 국제화 노력을 해왔다. 1980년대 후반부터 해외여행자율화와 해외유학자율화 조치를 시작으로 1990년대 중반 한국 정부의 세계화 정책과 영어교육 열풍 등으로 최근 한국은 주요 유학생 유출국 중 하나가 되었다. 2008년에 고등교육단계의 한국인 해외 유학생이 21만 6800여 명(어학연수 포함)에 이른다. 하지만 이러한 한국 학생들의 유학에도 미국 등 영어권 국가가 선호되어 해외유학의 불균형적인 측면이 있다[18][20].

최근 한국 대학은 국제화라는 이름으로 영어강의 비율이 급증하고 대학 구성원이 국적뿐 아니라 문화적으로 다변화하고 있다. 이렇게 한국 대학은 급변하고 있으나 한국 대학교육의 국제화에 관한 연구는 그리 많지 않으며, 기존 연구들은 정책적인 논의나 통계에 근거한 대학평가체계 등에 한정되어 있다[21][22].

전 지구화의 흐름 속에서 유학생은 교육이라는 비교적 뚜렷한 목표를 가지고 단기적으로 머무르는 체류자라는 점에서 다른 이주민들과 차별성을 가지지만, 외국인 유학생 수가 급증하면서 한국 대학자체가 다문화적인 현장이 되고 있는 상황에서 중국인 유학생에 대한 연구는 다문화 관련 연구를 확장하는 데 기여할 수 있을 것이다. 최근 증가하고 있는 한국 내 중국인 유학생에 대한 대다수 선행 연구는 중국인 유학생의 언어 및 문화적응, 대인관계, 스트레스, 관리방안 등에 초점을 맞추고 있지만[19], 매체경로나 매체특성에 관한 연구는 없는 실정이다[23].

2-2 다국어서비스

현재 우리나라는 여러 가지 이유로 외국인 거주가 증가하면서 외국인을 대상으로 한 정책이 중요해지고 있다. 이와 더

불어 세계적으로 국가경쟁력 강화 차원에서 고등교육에 대한 수요가 급증하고 있다. 사회 각 부문에 영향을 미친 글로벌화는 고등교육의 국제화를 더욱 촉진하고 있다. 또한 우리나라가 당면하고 있는 주요 현안 중 하나가 저 출산, 노동력 감소 등의 인구문제이며 저 출산·고령화에 따른 학령인구 감소로 해외 인적자원 유치 및 활용의 중요성이 더욱 증대되고 있다. 이에 개발도상국의 엘리트 외국인 유학생 유치를 통해 인적 교류 증가 및 이를 통한 경제효과를 기대할 수 있으나 한국의 총 고용에서 외국인이 차지하는 비중은 2% 미만에 그치고 있다. 이 수치는 OECD 국가들의 평균 12.7%에 비해 크게 저조한 실정으로 외국인 유학생의 적극적인 유치 정책을 통해 외국인 인적 자원을 더 유입할 필요가 있다[24].

미국 대학에 재학 중인 외국인 학생이 겪는 어려움이나 문제점에 대한 연구에 의하면 미국대학이 외국인 유학생을 유치하여 문화적, 학문적, 경제적으로 긍정적인 효과를 얻고 있음에도 외국인 유학생들을 위한 정책은 구호적인 측면에 머물러 있다고 지적하고 있다[25].

외국인 유학생들이 유학생활에서 겪는 어려움에 관한 연구에 의하면 언어문제와 미국 학생들과의 상호관계 등을 가장 어려운 점으로 생각하고 있으나, 대부분의 대학 당국은 이에 대한 실질적인 도움을 주지 못한다는 것이다. 외국인 유학생과의 면담을 통해 그들이 갖는 문제점에 대하여 조사한 연구에 의하면 유학생들이 갖는 자신감부족은 외국어 실력이 부족함으로 인해 초래되는 것으로 나타나고 있다[25].

국내 연구에서도 국내 거주 외국인 유학생들 대상 디지털 도서관의 이용 현황과 만족도 실태 조사에 따르면 외국인 유학생은 도서관에 다양한 참고도서를 소장하고, 모국어로 된 참고서비스와 웹페이지, 정보활용 교육 등과 같은 서비스를 제공해 주기를 원하고 있다[9]. 또한 외국인 유학생들의 정보 리터러시 수준은 매우 낮은 수준이다[10]. 이러한 유학생들의 정보 리터러시 향상을 위해 대학당국과 대학도서관 등에서는 유학생의 정보 리터러시 증진을 위한 효과적 방안 모색에 노력해야 한다. 그러기 위해 주요 유학생그룹의 모국어나 영어로 정보 리터러시 프로그램 운영과 도서관 홈페이지와 도서관 이용안내 자료를 유학생 모국어나 영어 등 다국어버전으로 제작하는 것이 필요하다[10]. 따라서 외국인 유학생에게 학업에 필요한 도서관 활용방법과 도서관 기기이용방법 교육 등 일상생활에 필요한 정보제공을 위해 다국어 지원 서비스가 필요하다. 더욱 우리나라 대학의 홈페이지는 대부분 영어 홈페이지만을 운영하고 있으며 한국어 홈페이지 내용 중 일부만을 서비스하고 있어, 외국인 유학생이 대학들의 홈페이지를 통해 유학 정보를 얻기 어려울 수 있다. 이들 대학들이 다국어 홈페이지를 운영할 수 있도록 유도하지 않고서는 고등교육의 국제화를 달성하기 어려울 수 있다[26].

외국인 유학생의 유치 및 국내 정착을 위한 외국인 유학생 정책이 중요해 지고 있는 가운데 이들의 성공적 유학생활을 위해 가장 기본이 되는 것이 언어정책이다. 외국인 유학생들은 현지 매스미디어를 이용하는 것이 문화적응에 도움이 되고 있으나, 현지 문화에 적응하기 전에 대체로 자국의 매스미디어를 많이 이용한다. 이는 현지 언어에 대한 어려움으로 인해 현지 매스미디어를 이용하는 데에 어려움을 느끼기 때문이며[27], 초기 유학생은 현지 언어를 알아들을 수 없을 때, 새로운 환경에서의 문제해결을 위한 정보를 얻기 위해 자국 언어의 미디어에 의존하게 된다. 인터넷이 발달한 우리나라 경우 인터넷을 통한 정보습득 및 활용은 매우 중요하다. 따라서 온라인을 통한 다국어지원 서비스는 국내 입국초기 유학생의 국내 정착에 많은 도움을 줄 수 있다[27].

다국어지원 서비스에서 "다(多)"는 사전적 의미로 "많음"을 의미하며, 이는 많은 언어를 지원하는 서비스로 다양한 국가 언어를 지원하는 서비스를 의미하고 있다. '다국어자료'의 의미를 자국 이외의 다른 나라 언어로 된 자료 전체로 규정하며 구체적으로는 한국어가 아닌 영어, 일어, 독일어, 프랑스어, 중국어, 러시아어, 태국어 등 많은 나라의 언어들을 포함하는 것이라고 하였다[28]. 또한 한국인터넷진흥원이 실시하는 「인터넷이용실태조사(국내 거주외국인 부문)」에서는 "다국어 서비스를 한국 웹사이트에서 서비스나 콘텐츠를 한국어뿐만 아니라 영어나 중국어 등의 언어로도 제공하는 서비스"라고 정의하고 있으며, 본 논문에서는 외국인 유학생에게 온라인으로 제공되는 다국어지원 서비스로 제한하여 "한국 웹사이트에서 서비스나 콘텐츠를 한국어뿐만 아니라 영어나 중국어 등의 언어로도 제공하는 서비스"를 의미하는 것으로 정의한다[11].

국내에서는 외국인 처우에 관한 법률에 따르면 '다문화가족지원법 제11조(다국어에 의한 서비스 제공)'에는 '국가와 지방자치단체는 제5조부터 제10조까지1)의 규정에 따른 지원정책을 추진함에 있어서 결혼이민자등의 의사소통의 어려움을 해소하고 서비스 접근성을 제고하기 위하여 다국어에 의한 서비스 제공이 이루어지도록 노력하여야 한다'고 규정하고 있다.

유네스코 제31차 총회에서 채택된 문화다양성 보편선언에 다언어사용 증진 관련된 유네스코 총회의 결의안에서는 '다언어 콘텐츠와 시스템의 개발을 현지적, 국가적, 지역적, 국제적 수준에서 디지털 형태의 교육, 문화, 과학 콘텐츠의 창작, 처리, 접근을 장려하여 공공 및 민간부문에서 시민사회는 인터넷에서의 언어장벽을 완화시키고 인적상호작용을 촉진하기 위해 필요한 자원을 제공하고 필요한 조치를 취해야 한다. 모든 문화의 표현은 토착어를 포함한 모든 언어를 통한 사이버스페이스 접근을 가능하게 해야 한다'고 하였으며 '회원국들은 모국어를 포함, 사이버스페이스안의 언어교수를 장려하기 위해 사이버스페이스 안의 언어생존이라는 중대한 문제에 관한 적절한 국가정책을 공식화해야 한다'고 하며 인터넷 공간에서의 언어장벽을 해소하기 위한 노력을 강조하였다.

국내 주요 대학에서는 기본적으로 대부분 영어는 제공하고 있지만 타외국어를 지원하고 있는 경우, 지원언어 수는 매우 제한적이다. 다만 외국어 관련 대학에서는 다양한 언어를 제공하고 있다.

대부분의 정부기관에서 제공하는 다국어지원 서비스는 정부기관에서 외국인에게 필요로 하는 정보를 얻기 위한 서비스가 대다수이다. 외국인이 국내 거주에 필요한 생활정보를 얻기 위한 정보는 주로 민간운영 웹사이트에서 얻고 있으나 그 규모가 매우 작다.

또한 외국인 유학생관련 인터넷사이트인 'studyinkorea'에서는 10개 외국어(영어, 중국어, 일본어, 아랍어, 스페인어, 프랑스어, 몽골어, 러시아어, 터키어, 베트남어)를 제공하고 있는 반면 국내 주요 대학에서는 대부분 영어는 제공하고 있지만 타 외국어를 지원하고 있는 경우에는 지원언어 수는 매우 제한적이다. 다만 외국어 관련 대학에서는 다양한 언어를 제공하고 있다. 영어를 못하는 외국인 유학생에게는 정보를 얻기 어려운 경우가 많다.

인터넷진흥원은 국내 3개월 이상 거주 중인 만 12세 ~ 60세 외국인을 대상으로 2009년 이후 매년 국내 거주 외국인의 인터넷 이용실태를 파악하고 있다. 조사 결과에 따르면 한국에서 인터넷 이용이 불편한 이유로 '컴퓨터 화면이나 프로그램이 한글로만 되어 있어서'가 5년간 1위를 차지하였다. 또한 '웹사이트의 다국어 서비스가 부족해서'는 2010년(4위) 을 제외하고는 2위로 한국에서 인터넷 이용의 불편한 이유로 응답하고 있다[11]. 반면'외국인 대상의 인터넷교육이 부족해서'는 2013년 조사에서는 2.4%가 응답하여 외국인을 대상의 인터넷교육은 많이 개선되었음을 보여 주고 있으나 국내 거주 외국인에게 인터넷이용에 '한글로만 표시'된 경우와 '다국어 서비스 부족'으로 불편함을 겪고 있다[11].

그리고 국내 거주 외국인의 인터넷 이용 시 불편함을 줄이고 활성화를 위해 건의하고 있는 방안은 '웹사이트 서비스나 콘텐츠의 다국어 서비스를 제공해야 한다는 점'이 지속적으로 가장 높은 비중을 차지하고 있으며 5년간의 조사에서도 1위를 차지하고 있다. '외국인 전용 사이트 개설'의 경우 5년간의 조사에 2위를 차지하고 있으며 '외국인 전용 불편 상담 창구 개설'과 함께 국내 거주 외국인에게 매우 시급히 개선해야 할 사항이다. '인터넷교육 제공'과 ' 다국어 안내 책자 발간'역시 개선된 모습을 보이지 못하고 있어 국내 거주 외국인이 인터넷이용에 어려움을 겪고 있다.

국내 거주 외국인의 75.0%가 '한국 생활 정보 제공 서비스'에 다국어 지원 기능이 가장 필요하다고 응답하였는데, 2009년의 73.2%로 5년간 다국어 서비스가 가장 필요한 서비스로 요구되고 있었다. 다음으로 '정부공공기관 민원 서비스'에 다국어지원 기능이 필요하다고 60%의 응답자가 응답함으로써[11] 국내 거주 외국인은 한국 생활정보와 공공기관 민원 서비스에 대한 다국어 서비스 지원을 지속적으로 요구하고 있음을 알 수 있다. 그 다음으로 취업정보 요구하고 있으며 관광정보, 엔터테인먼트 서비스와 같은 여가활용 서비스도 요구하고 있다.

국내 거주 외국인이 다국어 서비스 이용 시 불편한 사항으로 '한국어서비스에 비해 콘텐츠가 부족함'이 최근 5년간 1위로 다국어 콘텐츠 부족을 보이고 있다. '다국어 서비스를 제공하는 웹사이트를 찾기가 힘듦'이 2위로 다국어 서비스를 제공하는 사이트가 부족하며, '영어위주로만 서비스를 제공해서'가 3위로 다국어 서비스의 언어가 제한적으로 제공하여 어려움을 겪고 있음을 보이고 있다. '문장표현 어휘 등이 부적절하여 이해가 어려움' 역시 개선되지 못하고 있어 대책마련이 필요하다.

다국어 지원 서비스의 이용 동기 및 불만에 대한 기존의 연구는 존재하지 않았다. 따라서 본 연구에서는 인터넷을 통한 다국어 지원서비스를 대상으로 설정하고 있는바 인터넷 이용 동기 및 콘텐츠 이용 동기 대한 선행연구를 우선적으로 검토하였다.

기존 연구에서 살펴본 봐와 같이 외국인 유학생은 언어와 문화의 적응에 있어서 어려움을 겪고 있는 것으로 나타나고 있다. 한국어 교육을 1 ~ 2년 받은 유학생조차도 학업과정 및 학교생활에서 여전히 언어의 어려움을 겪고 있는 것으로 나타나고 있는 바 유학생활 적응에 언어문제가 매우 중요한 부분으로 작용하고 있다.

학업에 필요한 정보습득을 위한 대학 도서관이용 및 정보리터러시 연구에서도 외국인 유학생은 언어문제로 인하여 도서관이용에 어려움을 겪고 있으며 정보리터러시도 낮은 것으로 나타나고 있다[9]. 이들 유학생은 모국어로 된 정보습득 이용방법 교육 및 홈페이지 제공을 요구하고 있어 외국인 유학생의 생활적응에 다국어지원 서비스의 필요성을 보여주고 있다.

국내에서 제공하는 다국어지원 서비스는 외국인관련 정부기관에서 다양하게 제공되고 있다. 특히 결혼이민자를 위한 여성가족부의 경우 인터넷 포탈 서비스인 '다누리'를 통해 9개 국가의 다국어 서비스를 제공하고 있으며, 고용노동부의 '외국인고용관리시스템'은 우리나라에 외국인 인력을 파견하고 있는 15개 국가의 언어를 제공하고 있다. 대부분의 정부기관에서 제공하는 다국어지원 서비스는 5~7개 국가의 언어로 제공하고 있고, 외국어 대학을 제외한 대부분의 대학에서는 영어를 제외하고 극히 제한된 국가의 언어만을 제공 하고 있어 영어를 잘 모르는 외국인 유학생이 이용하는데 매우 어려움을 겪고 있는 것으로 나타나고 있다.

이러한 기존연구에 비추어 볼 때 다국어지원 서비스는 외국인 유학생의 대학생활 적응에 매우 필요한 것이라고 할 수 있다. 그러나 기존연구에서는 외국인 유학생의 다국어지원 서비스 이용 동기 및 만족도에 관한 실증적 연구가 이루어지지 못하고 있어 현지 문화적응을 위한 외국인 유학생의 다국어 서비스이용 연구에 한계를 보이고 있다.

따라서 본 연구에서는 인터넷 이용 불만에 대한 기존 선행연구를 바탕으로 인터넷으로 제공되는 다국어지원서비스의 불만족 요인에 대하여 주요 대학 대학원에 재학 중이며, 한국어능력시험(TOPIK) 5, 6급을 합격한 중국인 석, 박사 과정생을 대상으로 심층인터뷰를 통해 살펴보고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

3-1 설문지 자료 수집

기존의 중국 유학생에 대한 연구는 한국에 살고 있는 중국 유학생을 대상으로 하였지만[29], 기존 유학생들은 한국 대학에 대하여 소속감과 대학에 대한 선입견을 가지고 있어서, 본 논문은 중국 현지 중국 일반인을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 한국의 대학에서 학업을 수행하고 있는 중국인 유학생의 도움을 받아 인쇄된 설문지를 이용하여 하계방학기간 중국 현지에서 2개월에 거쳐 설문조사를 실시하고 귀국 후 설문지를 회수하였다. 총 250부의 설문지를 배포하였고, 최종적으로 분석에 포함된 자료는 남자 110명(51.2%)과 여자 105명(48.8%)으로 총 215명이었다. 응답자의 연령분포는 10대부터 50대까지이었고, 30세 미만이 56.3%를 차지했다. 직업은 회사원(76.3%), 학생(14.0%)를 차지했다. 학력은 대졸이(78.1%), 고졸이(14.4%)를 차지했다. 표 1에서 보는 바와 같이 한국 유학 및 여행에 대한 경험이 전혀 없는 응답자가 128명(59.5%)이었다. 한국에 대한 유학이나 여행 경험을 나타내는 것으로 유학이나 여행의 경험이 전혀 없는 사람이 131명(61%)를 차지하였다.

표 1. 표본 특성
Table 1. Sample Characteristics

		Travel experience		
		Exst	Non-exist	Total
Experience in Studying Abroad	Exist	8	3	11
	Nonexist	76	128	204
	Total	84	131	215

설문지의 문항은 인적사항을 묻는 4개 문항과 이 연구내용과 관련된 26개 문항으로 구성되었다. 설문지는 대상자들이 중국인인 점을 감안하여, 중국어 설문지로 개발하였고, 유학생들의 선호도에 따라 선택하도록 하였다. 설문지 번역의 언어 문화적 타당성을 확보하기 위해 한국어와 중국어를 모두 이해하는 조선족 교수와 중국인 박사후과정생의 검토와 수정을 거쳤다.

Ⅳ. 연구결과

4-1 설문조사 결과

본 연구에서는 2017년 7월 1일부터 7월 31일에 걸쳐 설문지를 배부하는 자료 수집 방식을 통해 총 250부를 회수하여 무효 자료를 제외하고 215부를 최종분석에 사용하였다. 수집된 자료는 통계처리를 위해 SPSSS 22.0을 사용하여 분석하였다.

표 2. 설문조사 결과 1 - 외국 유학 동기
Table 1. Survey Results 1 - Motivation Study Abroad

	Item	N	%
Country interested in Studying Abroad	America	68	31.6
	Korea	52	24.2
	Australia	35	16.3
	Canada	32	14.9
	etc	20	9.3
	Japan	8	3.7
Motivation for studying abroad in Korea	Cultural similarity	60	27.9
	Provide excellent education	54	25.1
	Rational study cost	38	17.7
	Business and employment	23	10.7
	Korean culture preference	20	9.3
	Safe living environment	19	8.8
	etc	1	.5

표 2와 같이 유학을 고려하는 국가로 미국이 1순위, 한국이 2순위를 차지하였고, 한국 유학을 결정하는 동기로는 문화적 유사성과 우수한 교육 제공이 주된 이유로 분석되었다.

표 3과 같이 대학을 선택하는 동기로 높은 인지도가 1순위, 생활편리성이 2순위를 차지한 것을 볼 때 수도권을 우선적으로 고려할 것이라고 분석된다, 대학 결정을 하는 매체 경로는 친구나 선후배의 소개가 1위, 진학교사의 추천이 2위, 부모나 친척의 소개가 3위를 차지하였다. 유학을 하기 위한 대학 정보의 검색은 친구나 선후배의 소개가 1위, 대학 홈페이지가 2위, 바이두와 같은 검색엔진이 3위를 차지하였다. 대학 홈페이지에 중문판이 있어야 한다는 필요성을 제기할 수 있다.

표 4에서는 대학이나 전공 선택에 있어서 본인이 선택한다는 답변이 75%이상을 차지하고 있으며, 부모나 친척, 기타 타인의 영향을 적게 받고 있었다.

표 5의 전공 선택의 이유에 있어서 전망이 좋고 취업이 잘되는 전공이 67.4%, 좋아하는 전공이 23.3% 차지하여 졸업 후의 미래의 전망을 중요시하고 있었다. 희망 전공 계열로는 공학, 자연과학, 인문학을 합쳐서 39.1% 이나, 경영경제계열이 48.8%를 차지하여 기초 학문이나 기술 위주의 전공을 기피하는 것으로 파악되었다.

표 3. 설문조사 결과 2 - 대학 정보 획득
Table 3. Survey Results 2 - Information Acquisition

	Item	N	%
Criteria of university choice	High profile	68	31.6
	Convenience of living	37	17.2
	Cheap scholarship	35	16.3
	Superior faculty	25	11.6
	Business and employment	24	11.2
	Various scholarship benefits	16	7.4
	Presence of friends, seniors, and juniors	10	4.7
Media route for university choice	lintroduction of friends, seniors and juniors	51	23.7
	Recommendation for the guidance of a school counselor	45	20.9
	Introduction of parents or relatives	42	19.5
	Information of Studying abroad web site	37	17.2
	College presentation	16	7.4
	Studying abroad broker	13	6.0
	University homepage	10	4.7
	etc	1	.5
University information acquisition channel	lintroduction of friends, seniors and juniors	53	24.7
	University homepage	36	16.7
	Search engine	35	16.3
	Recommendation for the guidance of a school counselor	32	14.9
	China SNS	28	13.0
	Studying abroad broker	22	10.2
	University presentation	9	4.2

표 4. 설문조사 결과 3 - 대학 선택
Table 4. Survey Results 3 - University Selection

	Item	N	%
Decision maker in university choice	Myself	166	77.2
	parents or relatives	23	10.7
	etc	28	12.1
Decision maker in major choice	Myself	168	78.1
	Parents or relatives	20	9.3
	etc	27	12.6

표 5. 설문조사 결과 4 - 전공선택
Table 5. Survey Results 4 - Major Selection

	Item	N	%
Criteria of major choice	Well-founded major	86	40.0
	Good job in employment	59	27.4
	One's favorite major	50	23.3
	Well-known major	14	6.5
	lintroduction of friends, seniors and juniors	6	2.8
Desired major	Business economy	105	48.8
	Engineering	39	18.1
	Nature	27	12.6
	The humanities society	18	8.4
	Medical pharmacology	15	7.0
	art, music and physical education	4	1.9
	Cooperative process	4	1.9
	etc	3	1.4

표 6. 설문조사 결과 5 - 생활 환경
Table 6. Survey Results 5 - Living Environment

	Item	N	%
The form of study abroad	One's own expense	170	79.1
	University invitation	23	10.7
	Government dispatch	15	7.0
	Government invitation	7	3.3
Registration of tuition fee	Myself or my wife	98	45.6
	Parents	90	41.9
	etc	27	13.5
The burden of living expenses	Myself or my wife	124	57.7
	Parents	91	42.3
Dwelling mode	Dormitory	118	54.9
	Studio apartment house	85	39.5
	Friends' or Family Relations' house	12	5.6
Reasons for avoiding college dormitory	Because of the inconvenience of communal living	89	41.4
	Strictly because of strict rules	48	22.3
	running out of dorm rooms	31	14.4
	Due to poor facilities and conditions	29	13.5
	Expensively	16	7.4
	etc	2	.9

유학 형태에서는 자비 유학이 79.1%로 나타났고, 등록금 부담 및 생활비를 본인 또는 아내가 부담한다는 결과를 보았을 때, 장학금 혜택과 생활비 지원이 필요하다. 하지만, 중국인 유학생은 학생비자로 입국하여 취업이 불가하여 학내 아르바이트와 같은 복지 정책이 필요하다. 대학을 입학하여 거주 형태로 기숙사 입주가 대다수를 차지하였고, 기숙사 생활을 기피하는 공동생활이 주요 이유로 나타났다.

4-2 심층조사 결과

본 연구에서는 인터넷 이용 불만에 대한 기존 선행연구를 바탕으로 인터넷으로 제공되는 다국어지원서비스의 불만족 요인에 대하여 주요 대학 대학원에 재학 중이며, 한국어능력시험(TOPIK) 5, 6급을 합격한 중국인 석, 박사 과정에 재학 중인 12명을 대상으로 심층인터뷰를 실시하였다.

본 연구에서 질문은 반구조적이고 개방적인 형태로 이루어져 자유롭게 경험과 생각을 표현할 수 있도록 하였다. 또한 인터뷰를 하기에 앞서 비밀보장과 녹음에 대해 설명하고 참가자의 동의하에 인터뷰 전 과정을 녹취하였다. 녹음된 자료를 필사본으로 옮겨 분석 자료를 마련하였다. 질문지 방식은 반구조적이고 개방적인 설문지를 사용하였으며 20명의 대학원생들을 대상으로 이루어졌다. 1차 연구에서 작성된 설문지를 분석하여 본 연구에 적극적인 반응을 보인 연구 대상자 중에서 한국어 능력시험이 우수한 6명을 포커스 그룹(focus group)으로 선정하여 2차, 3차 연구를 진행하였다. 포커스 그룹 방식의 면담은 보다 면밀한 내용 도출을 위해 총 2회에 나누어 이루어졌다. 미리 준비한 질문으로 시작된 2차 연구는 그룹 면담으로 진행되었으며, 보다 심층적인 내용의 도출을 위해 핵심질문을 다시 정리하여 3차 연구를 진행하였다. 2회와 3회 연구자는 동일하였으며, 한 회당 면담 시간은 2시간 정도로 총 4시간의 면담이 이루어졌다.

중국유학생들은 한국에 와서 학업을 수행하는 동안 의사소통에도 어려움을 겪을 뿐만 아니라 문화에 적응하는데 어려움을 겪는다. 한국어능력이 중국유학생의 대학 적응의 선행요소임을 더 말할 나위없다. 그것은 언어가 생각이나 느낌을 나타내거나 전달하는 도구이자 상호작용을 가능하게 하는 수단이기 때문이다. 그렇기 때문에 중국유학생이 한국에서 원활하게 한국유학생활을 하기 위해서는 한국의 문자를 읽거나 말로 의사소통을 원활하게 할 줄 알아야 한다.

중국유학생이 대학생활을 만족하지 못하는 원인 중 하나는 한국어능력이 부족하여 활발한 교류를 하지 못한 데서 비롯된다고 하였다. 즉, 한국어능력이 부족하면 언어장벽이 높고 타인과의 대화가 불충분하면 대학생활에 적응하기 매우 어렵게 되는 것이다.

대부분의 대학은 외국인유학생 입학요건에 한국어능력시험(TOPIK) 4급 이상을 요구하고 있지만, 실제로 한국어능력 6급도 수업을 따라가기 매우 어렵다. 학술적인 내용을 이해하는 것은 거의 불가능한 수준이다. 따라서 한국 고등교육가관이 교육의 질적 제고를 하기 위해서 중국유학생들에 대한 많은 관심을 기울일 필요가 있다. 입학기준에 중국유학생의 한국어능력의 등급을 높이거나 입학한 후에 다양한 한국어교육 교양수업이나 기초전공 한국어 프로그램을 제공할 필요가 있다.

다국어지원 서비스에 대한 불만족은 크게 서비스 접근, 제공되는 콘텐츠 수준, 그리고 고객 서비스 등 세 개로 구분하여 측정하였다. 서비스 접근은 원하는 서비스에 대한 접근이 가능한 지 여부로 조작적 정의를 내렸다. 서비스 접근성에 대한 불만족에 대해 부정적인 반응을 보였다. 첫 번째, '영어 위주의 서비스만 제공한다'는 질의에 대학 홈페이지, 수강신청, 언어교육원 등에서는 영문만 제공하고 있다고 하며, 유학생의 대다수를 차지하는 중국 유학생을 위한 중문 지원 서비스가 부족함을 지적하였다. 두 번째, '중국어로 된 사이트를 찾기 어렵다'는 질의에 현재 중국어를 지원하는 부속기관 홈페이지는 없고, 국제협력이 주요 업무인 부서에서 운영하는 입시관련 분야만 중국어를 지원하고 있다고 하였다. 세 번째, '한국어 서비스만 제공한다'는 질의에 다국어가 지원되지 않는 대학 부속기관 홈페이지나 부속 메뉴가 많다고 하였다.

다국어지원 서비스의 콘텐츠 수준은 서비스되는 콘텐츠와 언어 표현에 관한 사항으로 조작적 정의를 내렸다. 콘텐츠 수준에 대해서도 부정적인 반응을 나타내었다. 대학 홈페이지의 경우 국문과 영문홈페이지 콘텐츠 간의 차이가 많다고 하였다. 영문 홈페이지에서 자료를 찾지 못하면 국문 홈페이지에서 자료를 찾지만, 대부분은 내용이 어려워서 이해하기 힘들고, 사용자를 위한 질의응답(Q & A)와 게시판에 대해 강한 불만을 나타냈다. 또한, 졸업을 비롯한 학칙은 전문적인 용어를 사용하여 외국인이 인식하기에 어렵고 도서관 서비스에서 어떠한 정보를 찾아보고자 했을 때, 쉽게 검색이 되지 않아 불편함을 느꼈고, 찾았다 하더라도 만족하지 못하는 것으로 나타났다. 특히, 학칙이나 강의계획서에 나온 특수한 전문 용어를 이해하는 부분을 가장 불만족스러워 했다. 또한 유학생을 위한 다국어 서비스가 예전과 비교하여도 내용과 기술지원에 있어서도 크게 개선되지 않고 있다고 지적하였다.

다국어지원 서비스의 고객 서비스는 제공되는 서비스 사이트의 고객 지원 서비스에 대한 사항으로 조작적 정의를 내렸다. 고객 지원 서비스에 대해서도 부정적인 반응을 나타내었다. 첫 번째, '고객지원 서비스가 충분하지 않다'는 질의에 대학에서 외국인이 도움을 요청하려고 할 때, 도움을 요청할 기관이나 부서 그리고 실무자에 대해 알 수가 없고, 담당자의 경우 외국어 능력의 부족으로 회피를 하는 경우가 많다고 하였다. 두 번째, '궁금한 사항을 문의할 게시판 등이 없다'는 질의에 대학 및 도서관의 영문 홈페이지에서 공지사항은 한국어로 게시되고, 부속기관 홈페이지의 경우 게시판이 없는 경우가 많고, 게시판에 게시하여도 응답이 없거나 기간이 많이 걸리는 경우가 빈번하여 게시판에 대해 강한 불만을 나타냈다. 세 번째, '고객 불만을 제대로 해결해주지 못한다'는 질의에 이수 학점과 졸업을 비롯한 학칙은 전문적인 용어를 사용하여 외국인이 인식하

기에 어려워 다국어지원 서비스가 필요함에도 제대로 해결해 주지 못하고 있다고 하였다.

Ⅴ. 결 론

본 연구는 대학 선택과정에서 중국인 유학생들이 주는 선택요인과 유치 후 대학 적응을 위하여 수행하였다. 선택 요인에서 대부분의 선행연구들은 현재 한국에서 대학을 다니고 있는 중국인 유학생을 대상으로 설문 조사를 수행하였다. 기존 유학생들은 한국 대학에 대하여 소속감과 대학에 대한 이미지를 가지고 있어서 객관성의 우려가 염려되어 중국에 살고 있는 현지 중국인 일반인을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 이를 위해 215명으로부터 실증자료를 수집하고, SPSS 22.0을 이용하여 분석하였다.

본 연구 결과를 요약하면, 대학 결정을 하는 매체 경로는 친구나 선후배의 소개가 1위, 진학교사의 추천이 2위, 부모나 친척의 소개가 3위, 그리고 유학관련 웹사이트 정보를 차지하였다. 유학을 하기 위한 대학 정보의 검색은 친구나 선후배의 소개가 1위, 대학 홈페이지가 2위, 바이두와 같은 검색엔진이 3위, 그리고 진학교사의 추천이 4위를 차지하였다. 기존의 대학에서 중국인 유학생을 유치하기 위한 전략은 재학 중인 유학생에게 친구나 선후배를 소속 학교로 지원하도록 하거나, 중국 현지의 유학 브로커를 이용하는 방식이 주를 이루었다. 학령인구 감소 및 대학 입학생의 감소로 한국에서 방송을 통해 대학생을 유치하려고 노력하는 대학들이 늘어나고 있다. 대학은 이제 방송 광고, 바이두와 같은 검색 엔진에서 웹 광고, 커뮤니티 및 SNS를 이용한 홍보전략이 필요한 시점이다. 또한 홍보 후 대학 홈페이지를 방문하는 한국어를 잘 하지 못하는 중국인을 위하여 중문 홈페이지를 만들어야 한다. 기존의 대학의 영문 홈페이지는 국문 홈페이지를 일부분을 영문으로 번역하여 메인 디자인이 크게 변화가 없다. 중국인 유학생들은 메인 화면이 중국인에게 친숙한 디자인으로 구성되기를 희망하였다. 또한 공지사항 및 학칙과 같은 경우 다국어가 지원되기를 희망하였다.

국내에 거주하는 외국인 유학생뿐만 아니라 다른 나라에서 공부를 하는 대부분의 유학생의 경우 문화적응으로 어려움을 겪고 있다. 우리나라 대학생의 경우 학업관련 정보습득 등에 인터넷 의존도가 매우 높으며, 이들과 같이 동문수학하는 외국인 유학생의 경우도 인터넷의존도가 매우 높은 것으로 나타나고 있다. 외국인 유학생 모두가 한국어에 능숙한 것은 아니며, 심지어 한국어 교육원에서 1년 이상의 교육을 이수하거나 한국어능력시험(TOPIK) 3, 4급을 합격한 학생들조차 일상생활에서 말하기에 어려움을 겪고 있다. 한국어 능력시험 5, 6급을 합격한 학생들은 한국어 능력으로 대학원에서 학위를 취득하기에 어려움을 겪고 있다. 따라서 한국어능력이 부족한 외국인 유학생이 한국에서의 문화적응과 정보습득이 능숙하게 할 때까지 그들의 모국어로 유학생활에 필요한 학업정보나 일상정보를 얻을 수 있도록 다국어지원 서비스가 필요하다.

외국인 유학생의 다국어지원 서비스 불만족에 대한 심층인터뷰를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 외국인 유학생의 다국어지원 서비스 이용 동기는 긴장완화, 정보추구, 커뮤니케이션 동기로 다양한 분야에서 이용되고 있다. 그러나 국내에서 제공되는 다국어지원 서비스에 대한 불만족은 제한된 언어로 제공되고 있어 다국어 서비스 접근이 어렵다는 점으로 나타났다. 외국인 유학생이 한국에서 생활하기 위해서는 한국어습득은 필수이지만 사실 언어습득은 상당한 시간을 요하는 것이다. 특히, 유학 초기에는 부족한 한국어능력으로 학업과 생활 정보습득에 어려움을 겪는다면 유학생활은 성공할 가능성이 적어진다. 따라서 학업과 한국생활에 대한 정보 접근과 활용이 한국어 능력에 좌우되지 않도록 각별한 배려가 필요하다. 이를 위해 대학당국은 다국어지원 서비스 웹사이트에 외국인 유학생이 쉽게 이해할 수 있는 다양한 모국어로 한국생활정보 및 학업정보를 제공할 필요가 있다.

둘째, 유학 초기 한국어 능력이 부족한 학생을 대상으로 모국어로 정보를 습득할 수 있는 유학생 지원센터를 더욱 실효성 있게 운영할 필요가 있다. 외국인 유학생은 학업관련 정보를 인터넷을 이용하는 경로가 가장 많은 반면 공공기관이나 학교의 지원센터를 통한 정보습득이 낮은 것으로 나타나고 있다. 이는 한국어능력이 부족한 학생들은 한국인 친구들에게 다가가지 못하고 있으며, 공공기관의 학생지원 서비스도 잘 이용하지 못하고 있음을 의미하기도 한다. 따라서 대학과 공공기관에서는 한국어능력이 부족한 학생들도 더욱 편안하게 학생지원서비스를 활용할 수 있도록 해야 한다. 이를 위해 학교 당국은 외국인 유학생과 소통이 가능한 한국인 또는 결혼이민자 또는 한국어가 능통한 외국인 유학생 등을 상주 배치함으로써 외국인 유학생들의 학교지원센터를 더욱 편안하게 방문할 수 있도록 유도할 필요가 있다. 또한 각 대학에서 운영되고 있는 외국인 유학생 멘토링프로그램의 확대도 필요하다. 예를 들어 학기당 멘토를 선발하여 운영하기 보다는 멘티가 요청하는 사항을 멘토링 프로그램을 통해 멘토를 연결해 주고, 수행된 결과에 따라 포인트를 부여하는 방식을 활용한다면 누구나 자유롭게 참여할 수 있는 멘토링 풀시스템 운영을 고려해 볼 필요가 있다.

셋째, 외국인 유학생의 학업추구와 문화적응 추구를 위해 인터넷방송을 활용하여 외국인을 위한 프로그램을 다양한 언어로 방영할 필요가 있다. 외국인 유학생은 정보 습득을 위해 인터넷의존이 높은 것으로 나타나고 있어 인터넷 방송을 통해 외국인 유학생들을 고려한 프로그램을 제공하여 일상생활 정보를 습득할 수 있도록 할 필요가 있다. 예를 들어 다양한 국적의 외국인 유학생들을 직접 프로그램에 출연시켜 그들이 한국사회에 적응할 때 겪는 어려움을 해결하는 방법을 보여준다면 그들이 한국에 더 유연하게 적응할 수 있는 사회문화

적 환경이 조성될 수 있을 것이다. 이를 위해 학교당국은 방송관련 학과를 중심으로 영상물을 제작하여 학교 홈페이지를 통해 제공해볼 필요도 있다.

본 연구에서는 한국어능력이 완벽하지 않은 유학 초기에 유학생들이 한국 생활에 쉽게 적응할 수 있도록 하는 방안으로 다국어 지원 서비스를 중심으로 제언하였다. 기존 연구에서 외국인 유학생의 한국 유학생활 적응을 위해 다국어 지원 서비스 제공이 필요하다는 것을 제시하고 있으나 외국인 유학생 입장에서 다국어서비스에 대한 불만족에 대한 학술적 연구가 시도된 바는 없다. 이에 본 연구는 다국어 지원 서비스를 통해 추구하는 바가 충족되는지 살펴보았다는 데에 연구의 의의를 두고자 한다.

본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있다. 첫째, 설문응답자의 20대의 비율이 높고 10대의 비율이 낮기 때문에 연구의 결과를 중국인 유학생에 대한 연구로 일반화하기에는 다소 무리가 따른다는 점이다. 비록, 유학의 잠재적인 수요가 10~20대 연령 계층에서 집중될 것으로 보이기는 하나, 향후 전 연령대의 설문응답자를 통해, 연구결과의 일반화 가능성을 높이고, 각 연령대별 비교를 통한 시사점을 도출한다면, 매체 탐색에 있어 유학생 분석이 보다 구체화 될 것으로 예상된다.

둘째, 상황적인 한계이기는 하지만, 본 논문에서는 다국어서비스에 대한 필요성을 연구하였지만, 향후 다국어서비스의 사용을 원인변수로 가지고 연구를 한다면, 외국인 유학생 수용에 대한 연구가 보다 구체화될 것으로 예상된다.

셋째, 본 논문에서는 다국어서비스의 활용에 질적 연구를 수행하였지만, 인터뷰 대상자의 연령이 20대 연령 계층에서 집중되어 있고 시간적인 제한으로 짧은 인터뷰를 수행하였지만, 향후 전 연령대의 인터뷰를 통해, 연구결과의 일반화 가능성을 높이고, 각 연령대별 비교를 통한 시사점을 도출한다면, 다국어서비스 이용에 있어 유학생 및 외국인 근로자, 다문화 가정에 대해서 보다 구체화 될 것으로 예상된다.

감사의 글

이 논문은 2014년도 전남대학교 학술연구비 지원에 의하여 연구되었음.

참고문헌

[1] Statistics Korea(KOSTAT), 2017 Youth Statistics, 2017.

[2] R. Becker, R. Kolster, Recruiting International Students Strategies for Enhancing University Competitiveness, Netherlands Organization for International Cooperation in Higher Education, 2012.

[3] M. J. Ross and M. Cooper, "Institutional and managerial factors affecting international student recruitment," *International Journal of Educational Management*, Vol. 21, No. 7, pp. 593-605, 2007.

[4] Korean Educational Development Institute, Statistical Analysis of Educational Statistics, 2016.

[5] S. J. Park, "Globalization of Korean Universities and Chinese Students: Comparative Cases of Two Universities," *Korean Cultural Anthropology*, Vol. 46, No. 1, pp. 191-234, 2013..

[6] N. Francis and P. M. Ryan, "English as an International Language of Prestige: Conflicting Cultural Perspectives and Shifting Ethnolinguistic Loyalties," *Korean Cultural Anthropology*, Vol. 29, No. 1, pp. 25-43, 1998.

[7] S. J. Park and N. Abelmann, "Class and Cosmopolitanism: Mothers'Management of English Education in South Korea," *Anthropological Quarterly*, Vol. 77, No. 4, pp. 645-672, 2004.

[8] A. Ong, Flexible Citizenship: The Cultural Logics of Transnationality, Durham: Duke University Press, 1999.

[9] S. S. Lee, "A Study on the Multicultural Services of Digital Library for Foreign Students Studying in Korea," *The Journal of Humanities*, Vol. 14, No. 3, pp. 191-217, 2007.

[10] Y. W. Cho and S. S. Lee, "Current Status of Information Literacy of Foreign Students in Korea," *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, Vol. 44, No. 1, pp. 75-99, 2010.

[11] Korea Internet Security Agency(KISA), A Study on the Actual Condition of Domestic Internet-Internet Countries, 2010~2014.

[12] H. S. Lee and D. R. Hwang, "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*, Vol. 38, No. 4, pp. 145-165, 2007.

[13] S. S. Lee and S. G. Wei, "A Study on the Service Satisfaction of University Library Portal for Chinese Students in Korea," *Journal of Korean Library and Information Science Society*, Vol. 41, No. 4, pp. 113-134, 2007.

[14] H. S. Kim, "Recruiting International Students Strategies for Enhancing University Competitiveness," *Journal of Education*, Vol. 39, No. 1, pp. 21-42, 2016.

[15] S. Y. Oh, Strategy for attracting international students in the university, Bachelor thesis, Sookmyung Women's University, 2009.

[16] Y. J. Ahn, "A Study on Incoming International Students` Immigration Process and Backgrounds," *Journal of the Economic Geographical Society of Korea*, Vol. 12, No. 4,

pp. 344-363, 2009.

[17] K. H. Mok, "Questing for Internationalization of Universities in Asia:Critical Reflections," *Journal of Studies in International Education*, Vol. 11, No. 3, pp. 433-454, 2007.

[18] J. Y. Kim, " In Pursuit of Global Cultural Capital : Analysis of Qualitative Interviews Revealing Korean Students' Motivations for Studying in the United States," *Korean Journal of Sociology*, Vol. 42, No. 6, pp. 68-105, 2008.

[19] H. J. Kim, A Study on the Expansion of Students' Participation in China, Daegu-Gyeong Development Institute, 2008.

[20] S. J. Park, " Reconsidering Korean culture and society and seeking self identity in the world: Short-term study abroad motivation and experiences," *Comparative Korean Studies*, Vol. 18, No. 1, pp. 217-262, 2010.

[21] D. R. Hong, "A Critical Study on the University and Academic Assessment System in Korea," *Inter-Asia Cultural Studies*, Vol. 10, No. 2, pp. 292-302, 2009.

[22] M. K. Kim, "'State-guided' University Reform and Colonial Conditions of Knowledge Production," *Inter-Asia Cultural Studies*, Vol. 10, No. 2, pp. 191-205, 2009.

[23] K. I. Ko, and H. K. Kim,"Analysis of Media Characteristic for Information Acquisition of Male Beauty for Industrial Promotion Strategy," *Journal of Digital Contents Society*, Vol. 17, No. 4, pp. 279-286, 2016.

[24] W. J. Kim, A Comparative Study on the Acquisition Strategy of Korean-Chinese Students in Korea and Japan, Korea International Trade Association(KITA), 2011.

[25] Ozturgut & Murphy, "Literature vs. Practice," *International Journal of Teaching and Learning in Higher Education*, Vol. 22, No. 3, pp. 374-385, 2009.

[26] Y. I. Seo, M. R. Kim, J. E. Chae and N. Y. Yeun, A Study on the Enhancement of Support System for Foreign Students in Universities, Korean Educational Development Institute(KEDI), 2012.

[27] H. J. Woo and J. R. Dominick, "Acculturation, cultivation, daytime TV talk shows," *Journalism & Mass Communication Quarterly*, Vol. 80, No. 1, pp. 109-127, 2003.

[28] S. S. Lee, A Study on the Current Status of Information Services and the Status of Information Resources in Korea, National Museum of Korea, 2010.

[29] C. H. Nam,"The Study on the factor influencing to SNS use of Chinese students in Korea," *Journal of Digital Contents Society*, Vol. 16, No. 2, pp. 283-290, 2015.

이경락(Kyeong-Rak Lee)

1996년 : 국민대학교 정보관리학과(경영학사)
2009년 : 전남대학교 대학원 전자상거래학과(전자상거래석사)
2013년 : 전남대학교 대학원 경영학과(경영학박사)

1996년～2006년: 기아특수강, 세아정보시스템
2013년～2017년: 전남대학교 공짜21 플러스 e-서비스 사업단 연구교수
2017년～현 재: 전남대학교 경영학부 시간강사
※관심분야 : 경영정보시스템, 전자상거래, 그린IT, 환경경영, 서비스사이언스, 지식서비스 등

이상준(Sang-Joon Lee)

1991년 : 전남대학교 전산통계학과(이학사)
1993년 : 전남대학교 대학원 전산통계학과(이학석사)
1999년 : 전남대학교 대학원 전산통계학과(이학박사)

1995년～2005년: 서남대학교 전산정보학과
2005년～2007년: 신경대학교 컴퓨터공학과
2007년～현 재: 전남대학교 경영학부 교수
※관심분야 : 경영정보시스템, 전자상거래, 정보보호, 지식서비스 등