글로벌 시대 외국 유학생을 위한 대학 환경 개선에 관한 연구
- 서비스 디자인 관점에서 -

A Study on the Improvement of University Environment for Foreign Students in Global Age
- Focus on the service Design perspective -

주저자

신 계 옥 Shin, Kye-ok

한국교통대학교 디자인학부 산업디자인전공 교수 | Korea National University of Transportation, Dept. of Industrial Design

koshin@ut.ac.kr

투고일	2019.08.28	심사일	2019.10.25	게재확정일	2019.10.28

본 논문은 2019년 한국교통대학의 지원을 받아 이루어진 논문입니다

www.kci.go.kr

목 차

1. 서론

1.1. 연구 배경 및 목적

1.2. 연구 범위 및 방법

2. 대학 환경의 변화

2.1. 글로벌 시대의 대학

2.2. 교육 패러다임의 변화

2.3. 대학 입학인원의 감소

3. 본교 유학생 현황 파악

3.1. 본교 유학생 환경 사례조사

3.2. 본교 유학생 설문 조사

3.3. 타 대학의 현황 비교

4. 본교 유학생 환경 개선 방안

5. 결론

참고문헌

Keyword

글로벌 시대, 서비스, 접점

Grobal age, Service, Touch point

Abstract

As the university environment changes in the global era, the number of international students in Korean universities is gradually increasing. Under these circumstances, universities are required to change according to the needs and demands of international students. To this end, this study investigated the overall environment of university life for foreign students of Korea National University of Transportation by the survey. Specifically, this study surveyed international students' paths to obtain information on domestic universities and their inconveniences in terms of service design, focusing on touch point. In addition, this study suggested ways to improve the international student environment in the future through comparison with other universities.

And in order to improve these inconveniencies, an easy-to-understand approach to information acquisition, designing professional personnel for international student work, and improving the convenience of international students are required.

논문요약

글로벌 시대 대학환경의 변화에 따라 국내 대학의 외국인 유학생 수는 점차 증가하고 있다. 이러한 상황에서 대학에서도 유학생들의 필요와 요구에 따른 변화가 요구되고, 이를 위해 본 연구에서는 한국 교통대학교의 외국인 유학생을 대상으로 대학생활의 전반적인 환경을 조사하였다. 그 구체적 방식으로는 설문조사를 통해 유학생들의 국내대학 정보 획득 경로와 실제 유학생활 중 불편한 점에 대해 터치 포인트를 중심으로 한 서비스 디자인 관점에서 살펴 보았다. 아울러 타 대학과의 비교를 통해 앞으로 추진되어야 할 유학생 환경 개선 방안을 제시하였다. 그 개선 방안으로는 정보 획득 경로의 알기 쉬운 접근 설계, 유학생 업무를 위한 전문 인력 배치와 유학생 편의시설 확충등을 제시하였다.

www.kci.go.kr

1. 서론

1.1. 연구 배경과 목적

오늘 날 우리는 어디에 살고 있든 글로벌화의 영향을 받으며 살고 있다. 이러한 흐름 속에서 정치, 사회, 경제, 문화 등 각 영역에서 새로운 설정으로 삶의 좌표를 새로이 재구성하고 있다. 교육의 영역도 예외가 아니다. 글로벌화 된 현실은 국가와 지역 간의 인적 물적 자원의 교류가 빈번하여 한 국가, 국민이라는 테두리 안에서 획일적으로 형성된 가치 일변도에서의 탈피가 보편화되어 한 국가의 범주만을 기본 조건으로 하여 미래를 설계할 수가 없게 되었다. 이와 동시에 대부분의 사람들은 지구촌 어느 일정 지역에서 글로벌화가 가속화 되더라도 지역민으로써의 삶도 여전히 영위하고 있다.

따라서 글로벌 시대를 사는 지구촌의 사람들은 글로벌화를 의식하면서 과거와는 달리 잠재적인 가능성이 열린 상태에서 지역의 특성을 고려하며 복합적인 사고로 상호 영향력을 이해하며 그 대응 방안을 모색할 필요가 있다.

이와 같은 글로벌 추세와 최근 가열된 한류 열풍 등으로 우리나라에 대한 관심이 증가되고 있으며, 여행뿐만 아니라 외국에서 오는 유학생은 지속적으로 증가하고 있다. 이러한 외국 유학생의 지속적인 증가 현상을 단지 유치 인원수의 양적인 증가에서만 생각할 것이 아니라, 질적으로 미래의 친한 인재를 육성하고, 학문적 발전을 이어가는 무형자산으로 여기고, 우리나라를 위한 미래의 홍보대사로써 인식하여야 한다. 그리고 도시의 대학보다 여러 조건에서 취약한 지역 대학은 글로벌 시대에 맞는 대학으로써의 유형, 무형의 기본적 시스템을 갖추고, 지역의 특성에 따른 대학의 장점을 강화하는 것이 필요하다. 이러한 기반 위에 유학생의 학문적 성취와 안정적인 유학 생활을 도와주는 지원 시스템이 준비되어 있어야 한다.

이에 본 연구는 글로벌 시대의 흐름을 이해하면서 지역에 있는 대학 교육 기관인 본교에서 외국 유학생이 학업과 생활함에 있어서 감정적인 차별과 무시를 받는다거나, 생활의 불편함으로 상처받는 일 없이 성공적으로 학업을 마칠 수 있는 환경 조성을 위한 제언을 하고자 한다. 또한 본교에서 유학생활을 마친 이후에도 유학생들과 계속 호의적이고 지속적인 관계를 지속하여 미래의 대학 발전에 기여할 수 있도록 유형, 무형의 환경 조성을 위한 방법을 제시하고자 한다.

1.2. 연구 방법 및 범위

모든 대학의 학생들에 있어 대학 생활은 사회 진출을 위한 준비 기간이며 앞으로의 인생 향방을 모색하는 중요한 시기이다. 특히 외국 유학생 대부분은 대학 생활의 만족 정도가 유학 생활의 성패로 이어져 학업성취를 좌우하게 된다. 그러므로 유학생들의 대학 생활에서의 불편한 요인을 찾는 것이 중요하며, 이를 찾아 개선하고 해결 방안을 마련할 필요성이 있다.
따라서 본 연구에서는 본교에서 공부하고 있는 유학생에게 설문 조사를 행해 불편 요인을 찾아내고 그 문제점을 도출하고자 한다. 그리고 본교 환경과 비슷한 조건에 있는 타 대학 외국 유학생에 대해서도 방문과 환경 조사를 하여 본교와 비교하고자 한다. 이를 통해 드러난 문제점을 분석하여 글로벌 시대의 본교가 유치하고 있는 유학생들을 위한 환경조성과 서비스에 대한 새로운 제안을 하고자 한다.
제 1장에서는 연구의 배경과 연구 목적을 세우고, 연구의 범위와 방법을 설정하였다. 제 2장에서는 본 연구의 이론적 근거를 정리하였으며, 제 3장에서는 설문 조사의 개요와 그 분석과 결과에 대하여 설명하였다. 제4장에서는 앞 장에서 얻은 결과를 토대로 문제점을 찾아 앞으로의 개선, 발전 방안을 모색하고 제안하였다. 제 5장에서는 본 조사 연구의 결과들을 요약하고, 이와 관련한 제언과 향후 연구 방향을 제시하였다.

2. 대학 환경의 변화

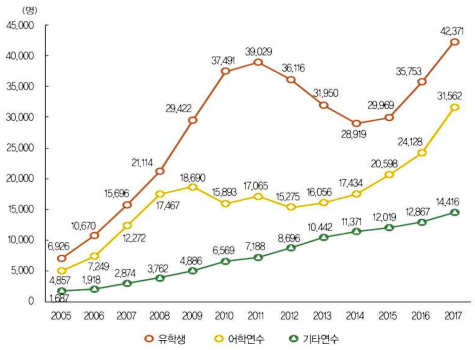
2.1. 글로벌 시대의 대학

인터넷에 의한 디지털 정보 사회로의 전환은 글로벌화를 가속화하여, 누구나 전체를 이루는 구성인자가 되어 범세계적으로 연결되는 관계를 형성하며, 세계를 하나로 만들고 모든 정보를 공유하며 국지적인 경쟁에서 세계를 의식하

www.kci.go.kr

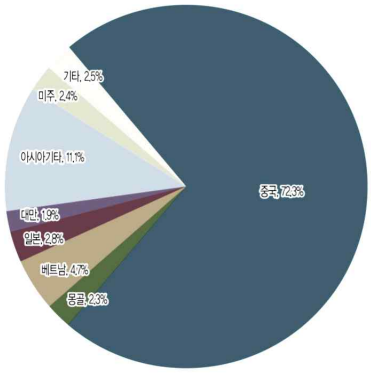
며 경쟁하는 시대를 만들었다.1) 이러한 글로벌 시대는 우리로 하여금 개별 문명과 서로 연결되게 하며, 사회적 맥락을 극복하면서 위로부터가 아닌 아래로부터 또는 평행적으로 다양한 관점에서 접근하게 하며 상호 작용의 네트워크 체제를 수용하게 하고 있다.

이러한 관점에서 점점 더 많은 사람들이 글로벌 맥락에서 사유하기 시작하였으며, 전 세계에 걸쳐 연결이 강화되어 교육이나 일하는 과정에서의 합법적인 이동으로 새로운 글로벌화한 엘리트가 등장하고, 상호 침투로 통합되는 글로벌화 과정의 시대에 살고 있음을 파악할 수 있다. 이러한 글로벌 추세에 따라 교육에 있어서도 2000년대부터 대학과 정부의 자매결연 및 유학생 유치의 노력을 통한 인적 자원의 교류가 빈번하게 이루어지고, 우리나라에 유학 오는 학생의 수도 아래의 그림 1에서 나타나듯이 크게 증가하고 있다. 이러한 글로벌 시대의 변화에 직면해 있는 대학은 본연의 사회적 의무와 대학 교육에 대한 인식을 새로이 하고, 세계에 적응하고 미래를 위한 적합한 교육 조직으로 능동적인 대처 방안을 마련해야 할 것이다.



[Fig. 1] 연도별 국내 외국인 유학생 및 연수생수1)

그리고 다음 그림에서 알 수 있듯이 우리나라에 오는 대부분의 유학생이 중국 출신이다. 그러다 보니 지금까지의 유학생 유치와 글로벌화의 대응방안은 주로 많은 유학생을 보내는 국가만을 대상으로 일률적이고, 획일적으로 이루어진 측면이 있었다고 할 수 있다. 그러나 진정한 글로벌화에 의한 국제화를 이루려면 동남아를 비롯한 다양한 개발도상국 및 저개발국에 대해서도 유학생 유치를 위해 해외의 홍보활동에 주력해야 한다고 생각한다. 그리하여 지식을 교류하며 선진 교육제도에 의한 국제교육 프로그램과 첨단 학습 환경 조성에 노력을 기울이고, 구조조정을 통해 글로벌 시대에 맞는 교육의 세계화를 추구하고, 상호호혜적인 관계로 국제교류가 이루어져야 할 것이다.



[Fig.2] 2018년 국내 외국인 유학생 및 연수생수2)

반면에 이러한 거시적 관점의 글로벌화의 흐름 속에서도 지역 단위의 특성을 찾고자 하는 로컬리티를 이해할 필요가 있다. 글로벌 범위의 공감과 인간의 고유성, 자주적 의식이 발현되어 나타난 소통과 교류는 또 다른 세계로의 진입을 가능하게 한다. 즉, 다양한 형태로 이뤄지는 초국적 연결에 의해 지역의 로컬리티 차원에서 일어나는 고유성을 새롭게 발견하게 하며 차별화의 힘도 강조되고 있다.4) 따라서 다중적인 접근과 연결로써 글로벌 시대에 발견되는 특성있는 로컬화의 가능성에 대한 정교한 이해가 필요하다.

[Table 1] 지역별 출신 국가별 국내 학위과정 외국인 유학생 수(2017) 3)

(단위: 명)

	전체	아시아						미주			기타
		중국	몽골	베트남	일본	대만	기타	미국	캐나다	기타	
전체	42,371	30,650	981	1,977	1,167	788	4,722	423	275	319	1,069
수도권	24,433	18,106	562	659	472	670	2,501	324	216	224	699
비수도권	17,938	12,544	419	1,318	695	118	2,221	99	59	95	370

이러한 로컬화의 가능성을 바탕으로, 위의 표에서 알 수 있듯이 수도권뿐만이 아니라 비수도권의 지역적인 특성을 매개로 한 교육적 사고 전환으로 글로벌 시대에 있어 지역 대학의 위치 특성을 살린 전략을 모색해야 한다.

1) 출처: http://std.kedi.re.kr/index 교육통계서비스, 2018

2) 출처: http://std.kedi.re.kr/index 교육통계서비스, 2018

3) 출처: http://std.kedi.re.kr/index 교육통계서비스, 2018

www.kci.go.kr

즉, 교육 자치제의 시행 하에 대학은 지역화 구현을 위한 역할과 동시에, 글로벌 시대의 지구촌 사회의 요구에 부응하는 다차원적인 역할에 대한 이해와 실행이 필요하다. 6)

[Table 2] 연도별 국내 학위과정 외국인 유학생 졸업자 현황(2011-2017) 4)

(단위: 명)

	전체	본국귀국	국내취업	국내진학	미상
2011	6,383	3,269	294	1,589	1,231
2012	9,492	4,684	612	1,634	2,562
2013	10,238	3,957	454	1,572	4,255
2014	9,713	3,516	569	1,380	4,248
2015	7,634	2,189	449	1,089	3,907
2016	6,551	1,847	397	734	3,573
2017	7,001	1,970	404	815	3,812

유학생들의 진로를 조사한 위의 표에서 살펴보면, 유학생들이 학위취득 이후 국내 취업과 국내 진학으로 이어지는 경우가 적지 않음을 알 수 있다. 또한 학위 취득 이후 본국으로 돌아가는 유학생들도 한국에 대한 긍정적 이미지를 확산시켜 나갈 수 있는 미래의 친한 인재로써의 무형 자산으로 인식할 필요가 있다.

2.2. 교육 패러다임의 변화

오늘날 4차 산업혁명이라는 새로운 물결이 모든 분야에 걸쳐 빠른 속도로 향상되는 과정에 있고, 고도로 발달된 디지털 기술화로 지식과 통신이 결합되어 세계의 경계가 무너지는 변모를 거듭하고 있다. 이러한 사회변화에 따르는 현상에서 대학 환경도 사회 질서 내에서 강제되는 여러 요인에 의해 보다 합리적이고 과학적으로 전개되고 바꾸어 질 수 밖에 없는 상황이라고 할 수 있다.

또한 대학 교육은 이전의 전통적인 방식에 의한 형식적인 교육을 넘어 사회와 함께할 수 있는 성숙되고, 준비된 사회인으로 교육시켜야 하는 다양한 역할을 요구받고 있다. 따라서 개방화되는 세계의 흐름에 교육도 시대 변화를 정확히 읽고 대응해야 한다. 대학이 단지 지식과 교육을 생산하는 단일 공동체라는 한계를 벗어나 세계화를 지향하며, 복잡하고 다양한 목적을 지닌 다기능, 다차원적인 조직으로써의 개방화의 의지를 갖고 외부 세계와의 협력해야 한다. 이러한 변화를 잘 보여주는 OECD에서 설정한 미래의 대학에 요구하는 내용을 표로 정리하면 다음과 같다.

[Table 3] OECD의 미래 대학 시나리오5)

미래 대학의 시나리오			
개방적 네트워킹	지역 공동체	새로운 공공 관리	기업화된 고등교육
•학교 연구기업이 자발으로 참여 • 학생들은 직접 교과과정학위를 선택 • 네트워크에 연결된 교수들이 학생지도 • 표준화된 교과과정, 온라인 수업 • 영어사용	• 지역사회와의 연계를 통한 생존력 확보 • 지역기업, 단체, 주민의 요구를 교육에 반영 • 교수는 전문가로서 지역사회에 봉사 •지역사회로부터 지원금을 확보해 사업을 추진	• 국가적 이슈에 대한 연구 및 교육을 서비스 • 예산지원 대학 간의 적절한 분업 및 특성화 • 정부의 공정한 지원금 • 배분과 대학의 자율성보장이 중요과제	• 대학은 교육서비스를 생산· 판매하는 기업 • 연구와 교육 중 무엇을 선택하느냐에 따라 주력상품구성이 달라짐 • 대학운영에 기업경영 마케팅개념 활용

즉, 이 시대가 요구하는 미래 대학은 세계와 함께 하는 개방적 네트워킹의 대학과 지역의 특성을 살리는 지역 공동체 중심의 대학, 공공정책을 이해하는 바탕을 기본으로 새로운 공공관리에 의한 대학, 그리고 전문적인 지식을 제공하는 기업화된 고등교육을 실시하는 대학이 되어야 한다고 요구하고 있다. 9)

이처럼 앞서 말한 변화에 따르기 위해서는 기본적으로 학생들은 다학제간 환경에서 교육되고 훈련 되어야 한다. 과학 기술과 인문학 및 사회과학 사이의 간극을 좁힐 수 있도록 구조를 개선하여 인문학과 사회과학과 과학기술자의 혁신적 재능을 배양하는 공동의 창조에 의한 지식의 재창조(re-creation)를 위한 환경을 만들어 사회의 변화된 욕구를 위해 개선의 의지가 요구되고 있다.10)

일상이 되어가고 있는 IoT, AI 등 지식기반의 일대 변혁이 이루어지는 시대에서 대학이 이 시대가 요구하는 기능을 상실하지 않고 지속가능하기 위한 성장 동력은 끊임없는 혁신이다. 모든 부문에서 지속적으로 새롭게 재구성하여 교육의 기회를 창출하고, 학생들에게 시대가 요구하는 것을 제공해야만 대학의 기능을 다 한다고 할 수 있을 것이다.

2.3. 대학 입학 인원의 감소

인구감소와 고령화와 출산율 저하에 따른 인구구조의 변화는 바로 학령 인구의 감소로 직

4) 출처: http://std.kedi.re.kr/index 교육통계서비스

5) 한국교육학술 정보원, 2018미래학교 체제 도입을 위한 Future School 2030 모델 연구, 연구보고 KR 2011-12, pp.13-25

www.kci.go.kr

결되어 대학 환경에 직접적인 영향을 주었고, 이는 대학 입학 인원의 감소로 나타났다. 이러한 전반적인 입학 자원부족이라고 할 수 있는 학령 인구의 감소는 미래학교의 모습에 변화를 가져오게 되었다. 그 긍정적인 모습은 학급 당 학생 수 및 교사 당 학생 수 감소로 인한 양질의 교육 제공, 맞춤형 교육의 강화라고 볼 수 있다. 반면 부정적인 부분은 학생 수 감소에 따라 폐쇄되는 학교가 증가하여 학생들은 인근의 학교에 다닐 수 없게 되고 원격교육 방식으로 수업을 하거나 교육의 질은 더 낮아지게 될 수 있다는 점이다.11) 현재 대학 상황은 대외적으로 글로벌 시대가 요구하는 대학 경쟁력을 갖추고, 대내적으로 교육적 패러다임 변화에 질적 향상을 위해 노력을 경주해야 하는 시대적 상황과 아울러, 대학 입학 대상 인구 감소에 대한 대책을 강구해야 하고, 구조조정에 따른 혼돈을 조정해야 하는 어려움에 직면해 있다.

이러한 상황에서 외국인 유학생의 유치와 확대는 더욱더 대학 입장에서는 필요하게 되었고, 이를 효율적으로 추진하려면 외국인 유학생들에 대한 실태와 그들이 부딪히는 여러 문제점들을 해결하는 방안들을 대학이 개발하고 시행하여야 할 것이다.

이를 위해서는 거시적인 관점을 가지고 글로벌한 시대의 대학으로써 오늘날의 시대가 요구하는 교육 패러다임을 포착하여 본교의 존재 이유가 보편타당하게 되도록 사회와 현실 속에서 객관적 가치를 갖고 실천하는 것이 필요하다.

3. 본교 유학생 현황 파악

본 장에서는 앞에서 살펴본 우리나라의 전반적인 외국인 유학생 상황을 바탕으로 본교의 유학생 현황과 환경을 설문조사를 통해 파악하였다.

3.1. 본교 유학생 환경 사례 조사

3.1.1. 조사 개요

오늘날 우리나라의 대학은 정치적, 문화적, 사회적, 경제적인 여러 요인과 환경과의 상호작용에 의하여 크게 변화하고 제약 받으므로 일부의 변화가 전체의 기능에 파급되어 영향을 미치고, 그러한 과정은 매우 유동적으로 이루어진다. 따라서 대학 재편을 위해서는 언제나 대학 전체 차원에서 최적이 될 수 있는 운영방향을 전반적으로 검토한 후 계획을 세우고, 관리의 방향을 체계적이고 진보적으로 분석하여 총체적인 시스템적인 접근을 할 필요가 있다.

이러한 접근의 기초 작업으로서 우선 본교에 재학 중인 유학생을 대상으로 대학 생활과 대학의 전반적인 환경에 대해 미시적 관점의 조사를 실시하였다. 이 조사과정은 먼저 한국어 소통이 가능한 유학생을 사전 인터뷰 한 결과를 토대로 기초적인 설문을 만든 후에 구체적인 설문 조사지를 작성하였다. 이 설문의 내용은 본교를 처음으로 접하게 되는 다양한 경로 즉, 가상의 상호작용, 물리적 상호작용, 커뮤니케이션 등이 이루어지는 터치 포인트 (Touch point,접점)를 중심으로 이루어졌다. 유학생의 관점에서 무엇을 통해 서비스를 이용하느냐, 사용자와 제공자 사이에 어떻게 소통하느냐, 또 각각의 사용자와 제공자는 어떤 일방적인 기대를 가지고 서비스를 이용하고 제공하느냐, 어디에서 서비스를 이용하느냐에 따라, 처음에 접촉하게 되는 다양한 접점은 자신의 경험에 영향을 미치고 문제점 파악 요인으로써 근거가 되어 해결 방안을 도출할 수 있기 때문이다.12)

이를 통해 문제점을 파악하고 개선하여 앞으로 유학생들이 보다 편리하고 만족스러운 유학생활을 하고, 안정적으로 학업 성취를 하고, 나아가서는 미래의 본교 홍보대사 역할을 할 수 있을 것이다.

3.1.2. 조사 기간

2018년 10월 10일부터 10월 30일 까지 2학기 중반기에 실시하였다. 유학생에게 설문지를 작성하게 하여 답변을 얻었으며, 또한 타 대학의 현황 파악을 위하여 답사와 문의 사항에 대한 인터뷰를 하였다.

3.1.3. 조사 대상 및 현황

우선 본교의 유학생에 관한 조사는 3곳의 캠퍼스 중에서 증평과 의왕에는 유학생이 없는 관계로 충주캠퍼스의 유학생 120명을 대상으

www.kci.go.kr

로 실시하였고, 120명 중 59명이 응답을 하였다. 2018년 본교 유학생의 출신국가별 현황과 캠퍼스별 현황 그리고 유학과정별 인원 현황, 남녀 성별 현황은 아래 표에 나타나 있다.

그리고 본교와 유사한 충청권에 있는 국립대학 두 곳을 대상으로 방문 답사하였으며, 유학생 담당의 C 대학의 국제교류본부와 H대학의 국제교류원의 담당자가 제공한 문의 사항에 대한 답변을 정리, 비교 하였다.

[Table 4] 2018년 본교 유학생의 출신국가별 현황

No.	구분	인원(명)	비율(%)
1	중국	88	73
2	몽골	3	3
3	우즈베키스탄	26	22
4	스리랑카	2	2
5	필리핀	1	1
합계		120명	100%

[Table 5] 2018년 본교 유학생의 캠퍼스별 현황

캠퍼스 소재	인원	비율(%)
충주	120	100%
의왕	0	0%
증평	0	0%
합계	120명	100%

[Table 6] 2018년 본교 유학과정별 인원 현황

No.	학부	석사	박사	교환학생	한국어연수	합계
인원	41	0	0	28	51	120명
비율	34%	0%	0%	23%	43%	100%

[Table 7] 2018년 본교 유학생의 성별 현황

성별	인원	비율(%)
남	77	64
여	43	36
합계	120명	100%

3.1.4. 조사 방법과 과정

조사 방법은 본교 글로벌 입학본부에 대상 파악을 위한 자료를 의뢰하여 유학생 관련 자료를 수집하였다. 그리고 설문 조사를 위한 조사 대상 및 유학생과 관련된 직접적으로 마주치는 대면관계자 뿐만 아니라 유학생을 후면에서 지원하고 있는 비대면 관계자 구조를 파악하였고, 설문지 작성을 위한 기초 자료를 수집하였다. 그리고 한글로 된 설문지를 작성하여 각 유학생들에게 배부하고 답변지를 수거하였다. 그리고 답변 자료를 분석하여 그래프로 정리하였다. 이 자료를 토대로 각 서비스 환경을 평가하고 만족도를 파악하였으며 글로벌 시대의 본교 환경조성 및 개선을 위한 해결책을 모색하는 근거 자료로써 활용하고자 하였다.

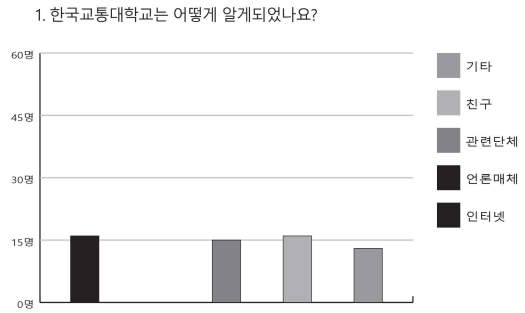
그리고 본교와 유사한 국립대학에 대한 문의 사항을 담당자에게 전달하고 방문 답사하여 수집한 정보를 정리하였다.

[Fig.3] 조사를 위한 접촉 관계자 분류

3.2. 본교 유학생 설문 조사

우선 본교에서 유학생활을 하고 있는 유학생들을 출신국가별, 캠퍼스별, 유학과정별, 성별을 파악하여 설문 조사를 실시하였다. 한국어에 대한 이해력의 차이로 120명 중에서 59명의 설문지가 회수 되었다. 본교에서 유학 생활하는 중에 경험했던 불편한 점에 관하여 중점적으로 질문을 하였고, 앞으로 희망하는 것에 대하여서도 질문을 하였다. 이러한 설문지 답변 내용을 정리한 결과, 다양한 문제점이 도출되었다.

1. 한국 교통대학교를 알게 된 경로에 대한 질문에 대한 답변으로는 인터넷과 친구를 통한 것이 각각 16명으로 집계되었고, 관련 단체 즉, 유학 알선 업체를 통한 경우가 15명으로 나타났다. 학교 간 교류 및 기타 경로가 13명이었다.



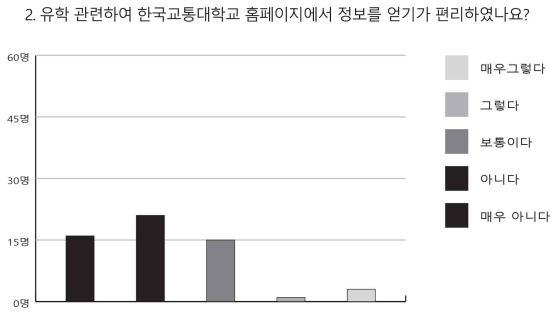
[Fig.4] 한국교통대학교를 알게 된 경로

답변을 분석해 보면 글로벌 시대의 인터넷을 통한 정보 파악이 첫 번째 관문이 되며, 직접적인 선택의 경로는 친구의 경험을 통한 구전과 소규모 단체의 홍보를 통한 접근이 직접적인 효과가 있다고 파악된다.

2. 유학과 관련하여 한국교통대학교 홈페이

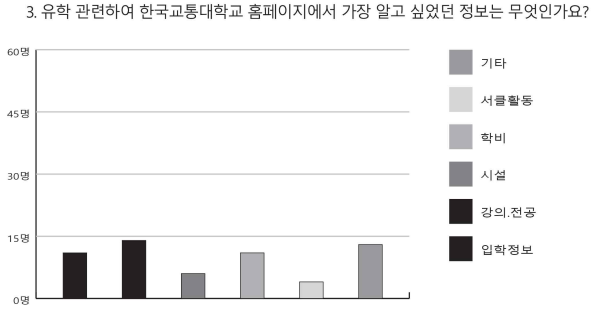
www.kci.go.kr

지에서 원하는 정보를 얻을 수 있는가에 관한 질문에는 '매우 아니다'가 16명, '아니다'가 21명, '보통이다'가 15명으로 응답자 59명 중에서 52명이 부정적 답변을 하였다. '그렇다'가 1명, '매우 그렇다'가 3명으로 긍정적 답변은 극소수에 그쳤다. 결과적으로 거의 대부분의 응답자가 부정적으로 답하고 있었다. 인터넷 시대에서 처음으로 정보를 알려고 할 때 어느 다른 정보 매체보다 가장 먼저 대학 홈페이지 사이트에 접근하게 되므로 유학생들이 알고 싶어 하고 원하는 정보를 쉽고 빠르게 파악할 수 있도록 대학 페이지 사이트의 구조적인 개편과 설계가 필요하다고 생각한다.



[Fig.5] 한국교통대학교 홈페이지의 정보 유용성

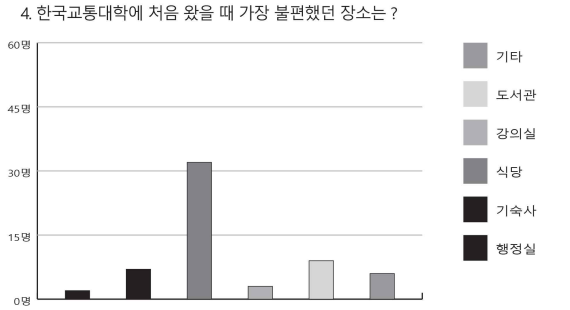
3. 유학생들이 홈페이지를 통해서 한국교통대학교에 유학하려고 할 때 가장 알고 싶어 하는 정보는 무엇인가에 질문이다.



[Fig.6] 한국 홈페이지에서 가장 알고 싶었던 정보

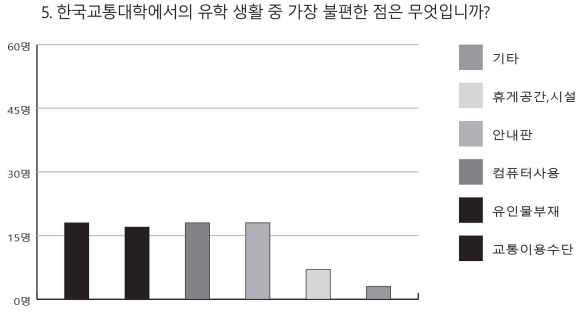
이에 대한 답변으로는 입학정보가 11명, 강의와 전공과목에 대한 정보가 14명, 학교 시설에 대하여 6명, 학비에 대한 것이 11명, 강의 외 활동, 즉 동아리 활동에 대한 것이 4명, 기타 답변이 13명으로 다양한 답변이 나왔으며, 부정적인 의견으로는 최신 정보에 대한 정보 부실과 정보의 위치 파악이 어렵다는 답변도 있었다.

4. 한국 교통 대학교에 처음 왔을 때 가장 불편했던 장소에 대한 설문에 대해서는 식당이 불편하였다고 하는 답변이 압도적으로 많아 32명이었다. 그리고 기숙사가 7명, 도서관이 9명, 강의실이 3명, 행정실이 2명의 순으로 나타났다. 6명이 기타 답변으로 각각 휴게 공간 및 운동 공간에 대한 의견을 주었다. 식당의 불편에 대한 많은 지적에 대해서 학교 측은 식당이 가지고 있는 의미와 중요성에 대해 인식을 새롭게 할 필요가 있다. 답변에 나타난 불편의 구체적 이유로는 음식이 입맛에 맞지 않는다는 점이 컸으며, 식당 위치가 강의동과 떨어져 있어서 먹으러 가기가 불편하다는 점을 꼽았다.



[Fig.7] 한국교통대학교에 처음 왔을 때 가장 불편했던 장소

5. 한국 교통 대학교에서의 유학생활 중 가장 불편한 점에 대한 설문에 대하여는 교통 이용수단, 컴퓨터 사용, 안내 사인이 각각 18명이었고, 외국인을 위한 안내 유인물 부재가 17명이었다. 그리고 휴게 공간 및 휴게 수단이 불편하다는 의견을 7명이 답변하였으며, 3명이 식당과 식사하는 것이 불편하다고 하였다.



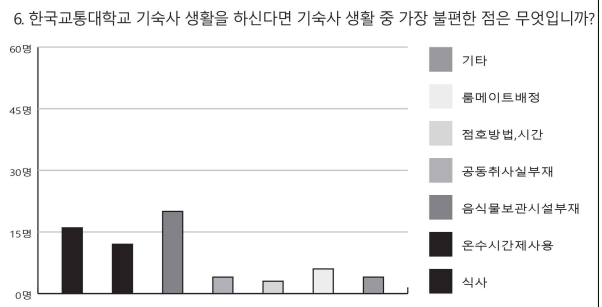
[Fig.8] 한국교통대학교 유학 생활 중 가장 불편한 점

본교 위치를 바로 파악되도록 할 필요가 있으며, 교통편 안내가 좀 더 구체적이고 알기 쉽게 개선되어야 할 것이다. 그리고 컴퓨터 사용에 있어서 컴퓨터 상의 한국어 용어가 무슨 의미인지 파악이 쉽지 않으므로, 안내 교육과 배려가 필요할 것이다. 그리고 대학 내 건물

www.kci.go.kr

안에 있는 학과나 기타 기관 및 시설에 대해서도 유인물과 안내서가 있어야 하며 최소한 중국어와 영어로는 표기가 되어야 할 것이다.

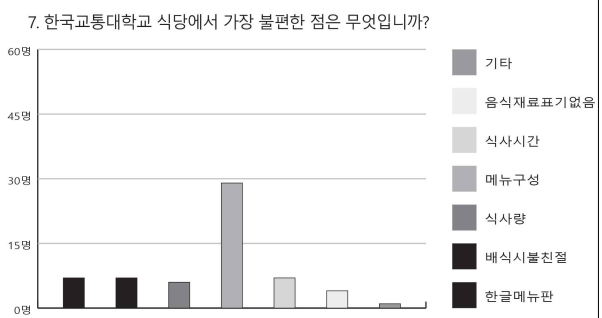
6. 한국 교통 대학교 기숙사 생활 중 가장 불편한 점에 관한 답변으로는 음식물 보관 시설 부재가 불편하다고 20명이 답변하여 가장 많은 비중을 차지하였다. 온수 사용시간 제한이 12명, 식사 문제 해결이 16명이었고, 공동 취사실의 부재가 4명, 그리고 룸메이트 배정에 대하여 6명이 불만이라고 답변하였다.



[Fig.9] 한국교통대학교 기숙사 생활중 가장 불편한 점

유학생들이 유학생활 중 본국에 대한 향수를 고향의 음식으로 달랠 수가 없다는 점이 큰 불만족 요인으로 작용하였음을 알 수 있다. 또한 각기 자기 나라의 음식으로 문화를 교류하고 친교를 할 수 있음을 생각할 때, 음식물의 공동 보관 시설과 공동 취사실의 장소와 위치 설정 및 공간이 잘 계획되고 효율적으로 마련되어야 할 것이다.

7. 한국 교통 대학교 식당에서 가장 불편한 점에 대한 답으로는 유학생들의 입맛에 맞지 않는 메뉴가 큰 불만족 요인으로 29명이었으며, 한글로 된 메뉴판과 배식구 종사자의 불친절에 대하여 각각 7명이 불편함을 호소하였다.



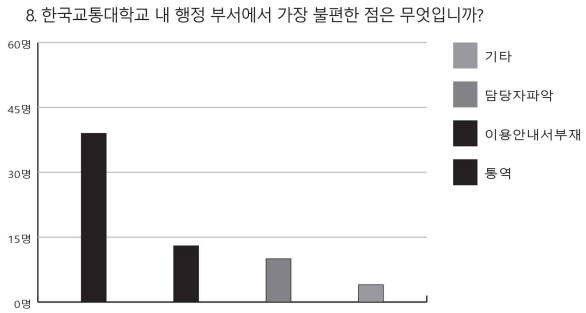
[Fig.10] 한국교통대학교 식당에서 가장 불편한 점

그리고 식사량이 적다는 점에 대해 6명, 식사시간에 대하여 7명, 음식재료의 표기가 없는 점에 대하여 4명이 각각 불편하다고 답변하였다.

이에 다양한 음식 메뉴를 개발하여 제공해 줄 수 있도록 개선되어야 할 것이며, 종교상의 이유로 특정음식을 먹지 못하는 경우도 있으므로 음식 재료를 표기할 필요가 있다. 또한 외국 유학생 중 특히 중국인은 외모가 한국 학생과 구별이 쉽지 않으므로 배식구 앞에서 본교생으로 오해받는 경우도 많고, 본교의 식당 문화에 낯설기 때문에 외국 유학생에 대한 이해와 배려를 위한 식당 시스템 개선과 근무자들의 교육이 절실하다.

8. 한국 교통 대학교 내의 행정 부서에 대해서 불편한 점에 대한 답변으로는 의사 소통의 어려움이 가장 많은 39명 이었으며, 유학생을 위한 행정실 이용 안내서 부재가 13명, 업무 담당 부서와 담당자 파악의 어려움에 대하여 10명이 불편하다고 응답하였다. 기타 답변으로 여러 번 시도에 의해 원하는 것을 겨우 알게 되는 번거로움에 대한 어려움을 호소하였다.

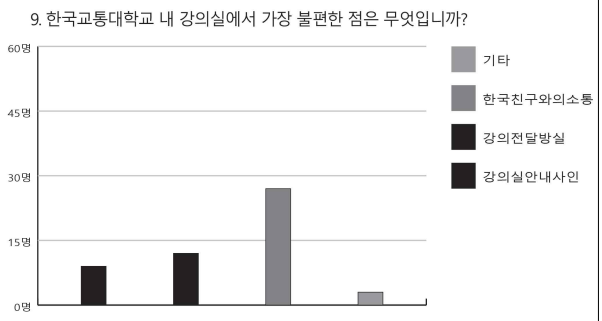
제일 큰 불편인 의사소통의 어려움은 담당 직원의 어학 능력 향상에도 노력해야 할 것이며, 유학생들에게 본교 학생과 팀을 이루어 서로의 언어를 배우는 프로그램도 시도해 볼 수도 있을 것이다.



[Fig.11] 한국교통대학교 행정부서에서 불편한 점

9. 한국 교통 대학교 내의 강의실에서 가장 불편한 점에 대해서는 한국 친구들과의 소통에 어려움이 있다고 27명이 응답하였고, 강의 전달 방식에 대한 불만이 12명, 강의실 안내 사인판 인식의 어려움에 대하여 9명이 응답하였다. 그리고 기타 의견으로 강의가 없을 때 과제를 하거나 시간을 보낼 공간, 휴게실이 없는 점에 대하여 3명이 불만을 호소하였다.

www.kci.go.kr

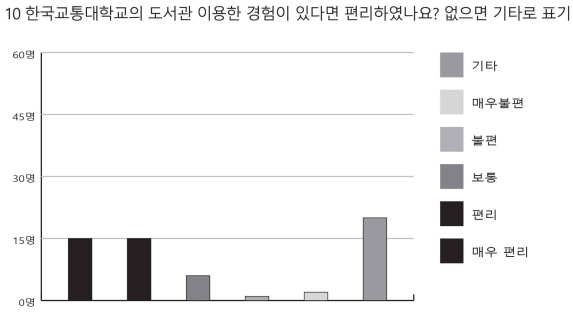


[Fig.12] 한국교통대학교 강의실에서 불편한 점

외국에서 유학생으로 지낼 때 특별한 점은 그 나라의 문화를 알아가고 외국 친구들과 사귀는 것이라고 할 수 있다. 그러나 우리 대학의 경우, 한국 친구들과 외국 친구들과의 교류가 쉽지 않다. 따라서 수업이나 생활에 관련된 여러 가지에 대해 한국 친구들과 소통하고, 도움을 얻기 위한 제도나 방안이 필요하며, 이를 위해 튜터 제도를 다양하게 시도해 볼 수 있을 것이다. 앞에서 언급한 서로의 언어를 공부하는 팀을 짜도 좋을 것이며, 유학생에게 도움을 줄 수 있는 본교 재학생은 유학생의 등록금에서 예산을 마련하여 근로 장학금의 형태로 지급하거나, 봉사활동의 실적으로 인정을 하는 방법도 검토해 볼 수 있다.[6)]

그리고 외국 유학생들과 한국 친구들 상호 연락처를 갖고, 휴강이나 과제 및 수업 시간 관련 공지사항에 대하여 불편함이 없도록 배려해 주어야 할 것이며, 외국 유학생에게는 특별히 강의에 대한 유인물을 따로 배부하는 것이 필요하다고 생각한다. 또한 우리 학교의 경우, 휴강이나 공강 시간에 자유롭고 편하게 시간을 보낼 곳이나 스포츠를 자유롭게 할 수 있는 곳이 없다는 의견도 있었다. 돈을 들여야 하는 카페와 감성적 터치가 없이 겨우 책상과 의자만 몇 개 놓여 있는 공간이 대부분이어서 실상 마련해 놓았으나 실질적으로 사용하는 학생들은 거의 없는 실정이다. 감성적으로 만족하고 글로벌 시대에 맞는 질적으로 다양하고 유익한 공간을 갖추는 것이 필요할 것이다. [7)]

10. 한국 교통 대학교 내의 도서관 이용한 경험에 대한 설문에 대해서는 39명이 '이용 경험이 있다'고 답변하였다.

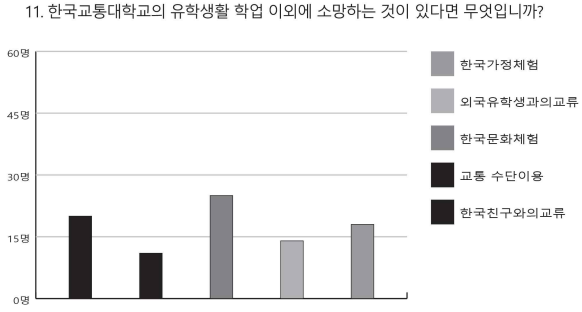


[Fig.13] 한국교통대학교 도서관 이용 경험

그 중 '매우 편리하였다'와, '편리하였다'가 30명으로 나타나서, 도서관을 이용한 경우에는 대부분 긍정적인 반응을 보였음을 알 수 있다. 반면, 이용해 보지 않은 경우가 20명에 이르러 유학생 중 상당수가 도서관을 이용하지 않고 있음을 알 수 있었다.

이 설문 결과를 보면 유학생에게 도서관 이용에 대한 홍보가 좀 더 적극적이어야 할 필요성이 있으며, 외국인을 위한 컴퓨터 사용 가이드나 한국어 사용이 원활하지 않을 경우를 대비하여 기본적으로 영어나 중국어로 된 이용 유인물을 만들어 홍보하는 것이 필요하다고 생각한다. 또한 한국어로 된 컴퓨터 사용이 불편한 유학생들을 위해 노트북 사용 존을 만들면 유용할 것으로 생각된다.

11. 한국 교통 대학교의 유학 생활동안 학업 이외에 소망하는 것에 대한 설문에 대하여 25명이 한국문화 체험을 하고 싶어 하였으며, 20명이 한국 친구와의 교류를 원한다는 답과 18명이 한국 일반 가정생활의 체험을 하고 싶다고 하였고, 14명이 외국 유학생간의 교류도 원하고 있음이 파악되었다. 더불어 공유 자전거 이용과 차량시스템의 이용을 희망하고 있었다.



[Fig.14] 한국교통대학교 유학생활 중 학업 이외에 소망하는 것

6)http://international.kitakyu-u.ac.jp/ko/e/exchange/tutor, 2018.12
7)http://www.isc.kyushu-u.ac.jp/intlweb/kr/student/page-019, 2018.12

www.kci.go.kr

설문 조사에서 나타난 유학생들의 소망에 대해 전공 학위 학생들의 경우는 한국 학생들과 같이 학과 MT 체험을 하도록 유도하며, 다양한 한국 문화 탐방이나 답사를 기획하거나 안내를 하고, 외국인 유학생들끼리의 활동 조직도 마련되도록 학교 측에서 협조해 주는 것이 필요할 것이다. 교통편에 대한 희망 사항은 서울 지역은 '따릉이' 라는 공유 자전거 시스템이 운영되고 있지만, 충북 지역에서는 미시행 되고 있는 관계로 정부차원에서 협력하여 장기간에 걸친 전략이 마련되어야 할 것이다.

그리고 우리 대학에서 외국유학생을 위한 교통편에 대한 안내 가이드도 유학생들에게 제공되어질 필요가 있을 것이다.

3.3. 타 대학교와의 현황 비교

이상에서 본교의 유학생에 대한 설문조사를 통해 유학생의 여러가지 환경과 문제점들을 살펴보고 그 해결책에 대해 고려해 보았다. 이와 같은 본교 실태 파악을 기반으로 하여 본교와 같이 충청권에 위치하고 있는 다른 국립대학의 유학생 관련 현황을 파악하기 위해 유학생 담당자에게 문의하고 방문한 현황에 대한 정보를 정리하여 본교와 비교하여 보고자 한다.

1. 본교와 비교를 하게 된 다른 두 대학교도 국립대학으로 지방에 위치한 대학교들이다. C 대학의 총 재학생수는 25,790명 규모의 대학으로 유학생은 학위과정과 어학연수생, 교환학생 모두 합하여 1,111명이다. H 대학의 총 재학생수는 2018년 8,697명의 규모의 대학으로 이중학위과정과 어학연수생과 교환학생을 포함한 유학생은 227명이다. 유학생 숫자로 보면 본교가 2017년 121명으로 상대적으로 작은 규모라고 할 수 있다. [8] 그러나 표에서 알 수 있듯이 외국 유학생 수의 비율은 본교가 제일 높게 나타나고 있다. 또 본교는 주로 어학 연수를 위한 학생들이 많고, 학문적으로 질적인 교류가 될 수 있는 학위 과정에는 인원이 적음을 알 수 있다.

8) 출처: 대학 알리미

[Table 8] 2018년 비교 대학들의 외국 유학생 현황

	학위과정	어학연수	교환학생	유학생(명)	비율(%)
C 대학	555	478	78	1,111	4.30
H 대학	178	27	22	227	2.61
본교	41	51	28	120	6.27

2. 해당 대학의 유학지원 방법은 C 대학에서는 인터넷 홈페이지를 통하여 신청하게 되어 있었으며, H대학에서는 직접 방문하여 신청하도록 하고 있었다. 직접 방문하여 신청하는 것보다는 인터넷을 통한 지원이 글로벌 시대의 지원자의 입장에서는 편리하리라고 생각한다. 본교는 인터넷 홈페이지와 e-mail을 통하여 지원하고 있다.

[Table 9] 유학 지원 방법

	홈페이지	다른 매체이용	관련단체	친구	기타
C 대학	O				
H 대학					직접신청
본교	O	e-mail			

3. 외국 유학생 관련 전문 담당 부서 및 인력에 관하여서는 다음과 같은 내용을 확인할 수 있었다. C 대학 담당부서는 국제 교류본부로, 유학생 수가 많아서 상대적으로 많은 16명으로 구성되어 있으며, 특히 전문 유학생 담당 관리자가 상주하여 유학생을 관리하고 있었다. 또한 중국인 유학생 수가 전체 750명으로 상대적으로 많아서 중국인 전담 관리와 다른 국가 출신 62개국의 361명 유학생을 담당하는 비중국인 전담 관리로 구분되어 있었다.

[Table 10] 외국 유학생 관련 전문 담당 부서 및 인력

	전문 담당부서	인원	기타
C 대학	국제 교류본부	16명	전문 유학생 관리자2인 (중국, 비 중국)
H 대학	국제 교류원	8명	
본교	국제교류본부	7명	

H 대학은 국제 교류원에 원장 1명, 과장 1명, 팀장 2명, 직원 4명이 업무를 분담하고 있었다. 그리고 유학생 관련 홈페이지 정보관리는 C 대학의 경우는 수시로 국제 교류본부에서 하고 있었고, H 대학은 일년 단위로 국제 교류원에서 관리하고 있었다. 본교는 유학생이 있는 충주캠퍼스에만 국제 교류 본부를 두고 있다.

4. 외국 유학생을 위한 대학 생활에서 필요한 유인물 존재 여부와 비치 장소에 관한 문의

www.kci.go.kr

사항에 대해서는 두 대학 모두 유인물을 준비하고 있었으며, 비치 장소는 C대학은 국제교류본부에, H대학은 행정실에 비치되어 있어서 업무처리가 일관되지 않고 이중적으로 이루어지고 있음을 알 수 있었다. 본교도 행정실에 비치되어 있으며 외국 유학생들이 자주 이용하는 곳을 중심으로 안내물이 비치되어야 할 것이다.

[Table 11] 유학생의 대학생활에 필요한 안내 유인물 존재여부와 비치장소

	행정실	기숙사	식당	강의실	도서관	보건소	휴게실	기타
C 대학								국제교류본부
H 대학	O							
본교	O							

5. 외국 유학생을 위한 대학교의 준비 사항에 대학 기본적인 사항에 관한 내용에 대해 살펴보면 C대학은 교통 및 이용 수단에 관한 정보 제공, 학교 시설물 안내 유인물 제작, 다국어 안내 사인판이 준비되어 있었다. H대학은 교통 및 이용 수단에 관한 정보 제공, 휴게 공간 및 휴게 이용 안내 정보 제공이 준비되어 있었다. 우리대학은 홈페이지에 게시되어 있는 일부 정보가 있으나 조직도나 기본적인 내용 정도로 충분한 정보는 부족하였다.

[Table 12] 유학생의 대학생활에 필요한 기반 준비 및 고려 사항

내용	C대학	H대학	본교
교통 및 이용 수단에 관한 정보 제공	O	O	O
학교 시설물 안내 유인물 제작	O		O
컴퓨터 사용 안내			O
다국어 안내 사인판	O		O
휴게 공간 및 시설 이용 안내 정보 제공		O	O
기타			자율조리시설

6. 외국 유학생을 위한 기숙사 생활의 시설에 관한 문의 사항에 대해서는 다음과 같다. C대학은 신청자에 한하여 기숙사 식당과 유학생 전용 주방, 즉 공동 취사실을 사용 할 수 있다. H대학은 기숙사 식당을 이용할 수 있으며, 공동 취사실이 있어 유학생들이 스스로 해먹을 수 있도록 공간을 마련하고 있다. 그리고 음식물 보관 시설도 있다.

[Table 13] 유학생의 기숙사 생활에 대한 시설 및 고려 사항

내용	C 대학	H 대학	본교
식사 해결 및 식당 사용	O	O	O
온수 사용시간 제한 유무	제한 없음	제한 없음	제한있음
음식물 보관 시설 유무	O	O	O
공동 취사실의 유무	O	O	O
점호시간 및 점호 방법	없음	없음	있음
룸메이트의 배정 방법	유학생 의견 반영	유학생 의견 반영	국가별 배정

그리고 두 대학 모두 온수 사용 시간에 대한 제한이 없었다. 우리 대학은 온수 사용시간에 제한이 있었고, 기숙사에서 생활하는 학생은 식당을 사용할 수 있었으나, 강의실과 멀고 입맛에 맞지 않는 메뉴 등의 불편한 점이 나타났다.

7. 외국 유학생을 위한 식당의 시설 및 고려사항에 관한 문의에 대해서는 다음과 같다. C대학은 유학생을 위한 메뉴가 다양하게 구성되어 있었으며, 종교상의 이유로 기피하는 재료가 있음을 고려하여 돼지고기 등 음식물 재료 표기를 하고 있었다. 다국어 메뉴판은 제공하지 않고 있으며, 식당 직원의 외국 유학생에 대한 교육도 실시하지 않고 있었다. H대학은 식당 개점 시간에 한하여 식사할 수 있고, 다국어로 된 메뉴판이나, 식당 직원들의 유학생을 위한 교육, 식사량, 유학생을 위한 메뉴구성, 음식물 재료의 표기는 하지 않고 있었다.

[Table 14] 유학생을 위한 식당의 시설 및 고려사항

내용	C 대학	H 대학	본교
다국어로 된 메뉴판			
배식구 또는 식당 근무자서비스 교육			
식사량			
유학생을 위한 메뉴 구성	메뉴가 다양하여유학생도 문제없이 식사 가능		
식사시간	식당의 개점시간 내 이용	식당의 개점시간 내 이용	
음식의 재료 표기	돼지고기 포함 여부 표기		

8. 외국 유학생을 위한 행정실의 업무 및 담당자 파악에 대한 문의에 대하여 C대학은 국제 교류본부에 외국어 가능 직원이 상주하여 통역을 하고 있었으며, 행정 관련한 업무와 담

www.kci.go.kr

당자는 홈페이지에 게재되어 있고, 특별히 온라인 상의 유학생 인포데스크를 운영하며 질문에 응답하고 있었다. H대학은 통역을 위한 인력이 국제교류원에 있어서 이들의 문의 사항에 직접적으로 관리하고 있었다. 우리 대학도 중국 유학생을 위한 통역 담당자는 상주하고 있다.

[Table 15] 유학생의 대학생활에 필요한 행정실의 업무 및 담당자 파악을 위한 사항

내용	C 대학	H 대학	본교
통역을 위한 인력	외국어 가능 직원 상주	O	O
유학생을 위한 행정실 이용 안내서			O
업무 담당 부서와 담당자 파악을 위한 안내	홈페이지 게재		O
기타	유학생인포데스크 운영		

9. 외국 유학생을 위한 강의실 시설 및 강의에 대한 고려 사항에 있어서 H 대학은 다국어로 유학생 전용 강의실에는 안내 사인이 설치되어 있었으나, C 대학은 한국어와 영어로 된 안내 사인이 부분적으로 설치되어 있었다.

[Table 16] 유학생을 위한 강의시설 및 강의시 고려 사항

내용	C 대학	H 대학	본교
다국어 강의실 안내 사인판		O	O
강의 전달 방식			
강의 및 과제 진행을 위한 튜터			O

C대학과 H대학 두 대학 모두 유학생의 수강을 효과적으로 하기 위한 특별한 서비스나 방법은 실행하지 않고 있음을 알 수 있었다.

10. 외국 유학생을 위한 도서관 시설에 대한 고려 사항에 있어서 C 대학은 도서관 사용에 관한 유인물과 사용 안내 교육 및 견학이 이루어지고 있었으나, H대학에서는 이에 대한 안내 유인물이나, 안내 교육은 하지 않고 있었다.

[Table 17] 유학생을 위한 도서관 이용 및 시설에 대한 고려 사항

내용	C 대학	H 대학	본교
사용에 관한 유인물	O		
안내 교육	O		

11. 외국 유학생을 위한 특별한 프로그램 실시 여부에 대하여서는 C대학과 H대학은 한국친구와의 교류행사를 하고 있었고, 한국 문화의 체험 프로그램과 외국 유학생과의 교류를 위한 동아리 및 프로그램을 운영하고 있었다. C 대학에서는 유학생들의 사고를 대비한 안전 안내 교육도 실시하고 있었다.

[Table 18] 유학생을 위한 특별한 프로그램 실시

내용	C 대학	H 대학	본교
한국친구와의 교류를 위한 행사	O	O	O
자전거 및 차량 편의 제공			
한국 문화의 체험 프로그램	O	O	O
외국 유학생과의 교류를 위한 동아리 및 프로그램	O	O	
한국 일반 가정 생활의 체험 프로그램			
안전 안내 교육	O		O

4. 본교 유학생 환경 개선 방안

이상에서 글로벌 시대에 맞는 외국 유학생을 위한 대학 환경 조성을 위한 문제점을 파악하고자 1차로 본교 유학생을 대상으로 설문 조사를 실시하였고, 2차로 본교와 유사한 타 대학의 현황조사를 진행하였다. 유학생들은 인적 상호작용뿐만 물리적 시설, 가시적 요소, 비가시적 요소에 의한 직접, 간접으로 다양한 기술적 환경의 접점(터치 포인트)에 의해 상호작용을 하게 된다. 따라서 서비스 접점을 이해하고 확대한 개념에 의해 포괄적으로 본교의 문제를 발견하고 관리해야 할 필요성이 제기된다.

그리고 2차 조사의 타 대학과 비교했을 때 타 대학은 어학 연수생 뿐만 아니라 학위과정의 학생들이 많았고, 다양한 출신국의 유학생들이 있었다. 글로벌 시대의 경쟁력에서 앞으로 살아남기 위해서 진정한 대학교육은 양보다는 질적으로 대응해야 하므로 본교도 이러한 점에 대해 새롭게 인식하여 정책을 마련하는 것이 필요하다. 글로벌 시대는 기술력이 바탕이므로 인터넷을 통한 정보활동과 교류를 개발해야 할 것이다. 또한 외국 유학생 담당의 인포데스크 운영과 전문 담당 인력과 접하게 되는 그 순간이 서비스가 진실의 순간이 되는 것으로 보고, 터치 포인트에 의한 서비스 접점(Service Encounter)의 유형을 원격에 의한 접점(Remote Encounter)과 직접적인 인간 대 인간 접점 (Person to Person), 간접적인 접점으로 인간 대 환경의 접점 (Person to Environment), 그리고 셀프 서비스 및 기타 등의 넷으로 구분하여 정리하였다.

첫 번째 서비스 접점 유형인 원격 접점의 관

www.kci.go.kr

점에서 보면 서비스 접점은 바로 비대면(Non-facing)으로 이루어지는 인터넷 홈페이지라고 할 수 있다. 이 접점에서 일어나는 문제점들은 앞장 설문조사에서 살펴보았듯이 강의와 전공과목에 대한 정보와 학교 시설, 학비에 대한 여러 가지 정보가 부실하고, 이러한 정보들에 대해 접근하기 어렵다는 것이었다. 이를 위한 개선 방안으로는 알고 싶은 정보를 빠르고 알기 쉽게 접근할 수 있는 단순한 구조적 설계가 필요할 것이다.

두 번째 서비스 접점 유형인 인간 대 인간 접점에서 이루어지는 서비스의 구체적 양상은 우선 유학생 업무라고 할 수 있는데, 여기서 가장 큰 문제점은 대면(Facing)으로 이루어지는 의사 소통의 어려움이었다. 이를 해결하기 위한 개선방안은 통역을 할 수 있는 전문 인력의 배치라고 할 수 있다. 다음으로 대면으로 이루어지는 식당 배식구에서 일어나는 여러 가지 상황을 들 수 있는데, 여기서 생기는 문제점들은 외국 유학생에 대한 배려와 인식이 부족하다는 것이었다. 이를 해결하기 위해서는 식당 배식구에서 일하는 종사자에 대해 유학생 인식 교육을 강화하여야 할 것이다. 또한 유학생들과 한국 학생들의 소통이 원활하지 않은데 이러한 문제는 유학생과 본교 학생들의 연합 동아리 활동, 학과 MT 공동 참여 등을 유도함으로서 해결의 실마리를 찾을 수 있을 것이다. 또한 외국 유학생들끼리의 교류도 이루어져야 할 필요성이 있으므로 외국 유학생들의 모임과 프로그램이 활성화될 수 있도록 학교 차원에서 지원해 주는 것이 바람직하다. 그리고 교수의 강의에 대한 유학생들의 만족도를 높이기 위해 강의의 내용도 풍부해져야 할 것이며, 유학생들을 위한 별도의 유인물도 작성하고, 튜터제도 같은 것도 도입할 수 있을 것이다.

세 번째 서비스 접점 유형은 인간 대 환경 접점으로 우선 들 수 있는 서비스 현장은 유학생들이 필수적으로 이용해야 하는 식당이다. 여기서 발견되는 대면상의 문제는 배식구 종사자의 불친절이었다. 이와 아울러 식당에서 발생하는 비대면상의 문제는 식당의 위치와 메뉴 구성 및 음식 재료 표기의 미비 같은 것들이 조사되었다. 이러한 문제에 대한 해결책으로서는 배식구 종사원에 대한 친절 교육을 강화하고, 모니터링을 수시로 하는 것이 필요할 것이며, 유학생의 편의를 위해 가까운 식당 이용이 가능하도록 할 수 있는 방안을 마련하여야 할 것이며, 다양한 메뉴 개발과 음식 재료 표기를 이행하는 방향으로 나아가야 할 것이다. 다음으로 유학생들의 보금자리인 기숙사를 살펴보면 대면상 문제로는 룸메이트 선정에 있어서 유학생들의 불만이 있었으며, 기숙사에 살고 있는 유학생들은 한국 친구와 더 많은 교류를 원하고 있었던 점을 들 수 있다. 이를 해결하기 위해서는 룸메이트 선정 방식을 개선할 필요가 있으며, 기숙사 오픈 하우스 데이 같은 행사를 열어 한국 학생들과 교류를 시도하는 것도 좋은 해결방법이 될 수 있을 것이다. 기숙사에서 나타나는 비대면상의 문제점으로는 음식물 보관 및 공동 취사실이 구비되어 있지 못한 점이 나타났다. 이러한 기숙사 시설의 부실한 점은 앞으로 예산을 확보하여 개선하여야 할 것이다. 이어서 유학생들이 당면하는 여러 가지 일들을 해결해 주는 직접적인 서비스 접점 장소인 행정실에서도 문제점이 발견되었다. 대면, 비대면 모두 유학생과 직접 접촉하고 관리하는 행정실의 업무 담당자에 대한 불만은 업무의 전문성을 더 강화하고, 유학생들을 위한 안내 유인물을 제작하는 등의 방법으로 서비스의 질을 좀 더 높여야 할 것이다. 또한 유학생들의 학업 성취를 위해 중요한 장소가 될 수 있는 도서관에서 나타나는 문제점은 도서관 이용과 도서관 내에서의 컴퓨터 사용에 관한 안내 부족이었다. 이를 개선하기 위해서는 도서관과 컴퓨터 이용 방법에 대한 유인물 제작과 교육 프로그램 운영이 필요하다. 이어서 강의실에서 나타나는 대면상의 문제로는 교수와 친구에 관한 사항이 있었으며, 비대면상으로는 강의실과 건물 내의 시설 파악에 대한 어려움, 안내판 인식에 대한 불편 등의 문제가 지적되었다. 이를 해결하기 위해서는 교수, 친구에 대한 교류를 활발히 하기 위한 시청각 자료가 더 많이 개발, 사용되어야 할 것이며, 강의실 및 시설 공간에 대한 다국어 표기가 이루어지는 것이 바람직하다. 끝으로 유학생들의 휴식과 여가 생활을 위한 휴게 공간 시설에 대해서는 비대면적인 문제점으로 기본적으로 휴게 공간이 부족하고, 운동 시설도 잘 구비되어 있지

www.kci.go.kr

못한 점이 나타났다. 그리고 유학생들이 만족할 만한 수준의 휴게시설도 없다는 지적이 있었다. 이러한 문제점들을 해결하기 위해서는 휴게 공간을 확충하고, 아울러 이 휴게공간이 감성 문화공간으로 기능할 수 있도록 노력하여야 할 것이다.

마지막 접점인 셀프 서비스 및 기타 접점의 유형에서 나타나는 문제점들은 우선 학교 내에 있는 안내 사인에 대한 파악이 어렵다는 것을 들 수 있다. 이 문제는 학교 내 사인을 일관성 있게 정비하고, 유학생들이 잘 알아 볼 수 있도록 다국어 사인 간판을 마련하는 방향으로 해결하여야 한다. 다음으로 학교에서 발행하는 유학생들을 위한 유인물과 홍보물이 충분하지 않다는 점은 앞으로 더 확대하여 유학생들의 만족도를 높여야 할 것이다. 이상에서 살펴본 내용을 표로 정리하면 다음과 같다.

[Table 19] 유학생을 대상으로 한 본교 환경에 관한 문제점 개선 방안

접점 유형	서비스 접점	문제 발견		개선 방안
		대면 face to face	비대면 Non-facing	
원격 접점 Remote Encounter	인터넷 홈페이지		정보부실,정보접근 어려움/ 입학정보/ 학교 시설/ 강의와 전공과목에 대한 정보/ 학비에 관한 정보	알고 싶은 정보를 빠르고 알기 쉽게 접근하도록 단순한 구조적 설계가 요구됨
인간 대 인간 접점 Person to Person Encounter	유학생 업무	통역		전문 인력 배치
	식당 배식구	외국 유학생 인식 및 친절 배려		배식구 아줌마의 유학생 인식 교육
	한국친구	소통 원함		동아리/학과 MT 참여 안내
	외국친구	교류 원함		외국 유학생들간의 모임 프로그램
	교수	강의		강의개선 유인물 작성/ 튜터제도 도입
인간 대 환경 접점 Person to Environment Encounter	식당	배식구 아줌마의 불친절	식당- 위치, 장소/ 메뉴구성/ 음식재료 표기	가까운 식당이용 가능한 방안 대책/ 다양한 메뉴 개발/ 음식재료 표기 (돼지고기) /식사시간
	기숙사	룸메이트 한국친구와 교류 원함	기숙사 시설 부실 부재 (음식물 보관 및 공동 취사실)	기숙사 시설 음식물 보관 및 공동 취사실 룸메이트 선정 방법 개선
	행정실	업무 담당자	업무 전문 담당자 파악	안내 유인물 제작
	도서관		도서관 이용 컴퓨터 이용	도서관과 컴퓨터 이용방법에 관한 유인물과 교육
	강의실	교수와 친구	강의실 파악 및 건물 내의 시설 공간파악 사인 인식 어려움 교류 및 소통	강의실 및 시설 공간 다국어 표기/ 시청각자료
	휴게공간 시설		시설부족, 운동시설 분위기 없음	시설 확충 감성 문화 공간 필요
셀프서비스 기타 접점	학교 사인심볼		내용 파악 어려움	일관성 있도록 정비 다국어 사인 간판
	학교 사인심볼		안내 유인물 부재	안내 유인물 필요
	셀프서비스 기기, ATM 전화		안내 유인물 부재	안내 유인물 필요
	컴퓨터		안내 유인물 부재	사용방법 교육 안내 유인물

5. 결론

2000년대부터 글로벌화의 추세에 이어 아시아 위주였던 한류 열풍은 K-POP 영향으로 전 세계로 확산됨에 따라 우리나라에 대한 관심이 더욱 고조되어 우리나라로 오는 유학생의 수는 다양한 분야에서 지속적으로 증가하고 있다. 이러한 상황에서 우리 대학은 우리의 실체를 정확히 파악하여 글로벌 시대에 맞도록 전반적인 환경적 차원에서 유학생 정책을 재정립해야 할 과제를 갖고 있다.

글로벌 시대에는 언제, 어디서든 세계가 동시적으로 많은 변화가 일어나 영향을 미치고 이와 상관되어 끊임없이 움직이고 변화하는 과정의 가운데 있게 된다. 그러므로 세계적인 관점에서 변화의 흐름에 맞춰 현실적인 대처가 필요하다. 이와 더불어 기술력 안내에 의한 정보의 공유로 새롭게 로컬리티가 드러나고 발굴되게 되므로 새로운 정보를 공유할 수 기회가 주어진다. 따라서 우리 대학들도 지역적 조건과 대학의 핵심 가치와 특성을 파악하여 개발하고, 소중한 것은 유지하는데 힘을 기울이는 동시에 유학생을 효과적으로 유치하고 교육시키는 면도 중점적으로 관심을 두어야 할 것이다.

이를 위해 본 연구가 제시한 서비스 디자인

www.kci.go.kr

관점을 중심으로 한 유학생 현황과 환경 개선 방안은 그 기초가 될 것으로 기대한다. 본교생과 유학생의 학업과 생활이 균형적으로 발전하면서 이루어질 때 본교의 학문적 발전과 미래 지향성이 더욱 가속화되고, 글로벌 시대에 적응하고, 현재 대학이 겪고 있는 여러 가지 어려움도 극복할 수 있는 계기가 될 수 있을 것이다.

본 연구에서는 유학생을 대상으로 글로벌 시대에 맞는 대학 환경 개선 방안에 대해서 살펴보았는데, 앞으로는 더욱 다양한 주제와 대상에 대한 연구가 이루어져서 글로벌 인재 양성과 국제적인 경쟁력을 갖춘 대학의 기능을 강화시키는 기반이 확대되기를 기대한다. 이를 위해서는 전통적이고 형식적인 대학의 교육을 극복하고 변화의 패러다임을 용기있게 받아들이는 전향적인 자세와 노력이 필요하다고 할 수 있다.

참고문헌

- 김혜진. (2010). 대학교육 패러다임 변화와 시사점.
- 김환규. (2018.03.19.). 4차 산업혁명과 교육패러다임의 변화. 교수신문.
- 남호엽. 글로벌 시대의 지역 교육론. 한국학술정보
- 양슬애. 반영환. (2012). 서비스디자인에서의 터치포인트 발견과 선별에 관한 연구. HCI 학술대회
- 위르겐 오스터함멜,닐스 P. 페테르손 저. (2013). 배윤기 역. 글로벌화의 역사. 에코리브르.
- 한국교육학술 정보원. (2018). 미래학교 체제 도입을 위한 Future School 2030 모델 연구, 연구보고 KR
- 한국교육개발원 교육기본 통계
- Mary Jo Bitner, Bernard H, Booms, Mary Stanfield Tetreault. ((January 1990). The Service encounter. Journal of Marketing, Vol.54. pp71-84
- 대학 알리미
- 통계청 e- 나라지표. http://www.index.go.kr
- http://std.kedi.re.kr/index 교육통계서비스. 2018
- http://www.isc.kyushu-u.ac.jp/intlweb/kr/student/page-019. 2018.12
- http://www.korea.ac.kr/mbshome/mbs/university/subview.do?id=university. 2018.12
- http://international.kitakyu-u.ac.jp/ko/e/exchange/tutor. 2018.12

www.kci.go.kr