

중국인 유학생의 한국 대학생활과 문화 적응을 위한 서비스 인터랙션 연구

-서울 홍익대학교의 중국인 대학생을 중심으로-

Study on interaction students who are trying to
fit in korean culture and university life

-Focus on chinese students at hongik university-

주저자

송혜원 (Song, Hye-won), haewon8748@naver.com

홍익대학교 일반대학원 시각디자인

Graduate School, Hongik University

공동저자

이채민 (Lee, Chae-min), nayana33@gmail.com

홍익대학교 산업미술대학원 서비스디자인

Graduate School, Hongik University

교신저자

김숙연 (Kim, Sook-yeon), sookyeonkim@hongik.ac.kr

홍익대학교 일반대학원 산업디자인 교수

Professor, Hongik University

투고일	2020.03.09	심사일	2020.04.25	게재확정일	2020.04.27
-----	------------	-----	------------	-------	------------

중국인 유학생의 한국 대학생활과 문화 적응을 위한 서비스 인터랙션 연구

-서울 홍익대학교의 중국인 대학생을 중심으로-

Study on interaction students who are trying to
fit in korean culture and university life

-Focus on chinese students at hongik university-

목 차

1. 서론
 - 1-1. 연구배경 및 목적
 - 1-2. 연구범위와 방법
2. 이론적 배경
 - 2-1. 중국인 유학생의 정의 및 현황
 - 2-2. 대학생활 적응에 따른 심리욕구
3. 사용자 조사 진행 및 결과
 - 3-1. 설문조사 및 심층 인터뷰
4. 사용자 조사 분석결과
 - 4-1. 영역지도
 - 4-2. 이해관계자 지도
 - 4-3. 친화도 분석기법
 - 4-4. 피소나
5. 서비스 제안
 - 5-1. 사용자 여정 지도
 - 5-2. 시스템 지도
 - 5-3. 모바일 플로우 차트
6. 모바일 앱 서비스
 - 6-1. 교우관계 형성: '홍 짱' 안내 및 신청
 - 6-2. 한국문화 체험 및 활동: '홍 짱' 활동
 - 6-3. 자존감 회복: 상담 신청 방법 및 절차
7. 결론 및 향후 계획

참고문헌

Abstract

The number of international students from China has been increasing rapidly in every year. However, it is a problem that there is no proper and effective management system for the students during studying overseas. Although studies for Chinese students to adapt new environment at oversea universities have been proceeded actively, it has not provided the effective solution and only focused on analyzing the reasons of problems they have faced.

This study analyzes the experience of international students studying at Hongik University. To improve the situation, we conducted researches to figure out the needs of the Chinese international students and stakeholders at the university. To understand their needs, we reviewed the work process of the staff in charge of the international exchange center in the school, and conducted on-site observations, surveys, and in-depth interviews with stakeholders.

The result of the research shows that the acceptance of Korean culture affects the Chinese international students to adapt their university life. It is directly related to the academic coordination, social adaptation, and individual-emotional adaptation. In addition, it shows that many Chinese international students feel social isolation in Korea. Therefore, it is necessary to provide a service them to help to build friendship with Korean students.

This study suggests a service that helps Chinese international students to adapt their university life and Korean culture. The service provides a mobile application is easy to use and approach for the students. It can be used as a basis for efficient management and post-management of international students.

keyword

Service Design, Higher Education Service Design, Design Research

논문요약

국제화, 세계화로 교류가 활발해짐에 따라 유학생 수가 매년 빠른 속도로 증가하고 있다. 그러나 유학생의 유치 비율에 비해 효율적인 관리와 후속 관리가 이루어지고 있지 않다는 문제점이 반복되고 있다. 이를 해결하고자 중국인 유학생의 대학생활 적응 및 유학 목적에 따른 연구가 활발히 진행되고 있지만, 원인분석에만 집중되어 있는 실정이다.

본 연구는 서울 홍익대학교에 재학 중인 중국인 유학생의 입학 전-중-후의 총체적인 경험을 분석하였다. 현재 외국인 유학생을 담당하고 있는 교내 담당자들의 운영체제를 살펴봄으로써 필요와 요구를 파악하였다. 또한, 유학생의 필요와 요구를 파악하기 위해 중국인 유학생, 한국인 학생, 교내 유학생 담당자 등 다양한 이해관계자를 대상으로 설문조사, 심층 인터뷰를 진행하였다.

연구 분석 결과 중국인 유학생은 한국문화 수용도에 따라 대학생활 적응에 영향을 준다는 점을 확인하였다. 이는 학업적 적응, 사회적 적응, 개인-정서적 적응으로 구분되며 의사소통, 문화 적응, 자존감과 직결된다는 점을 파악할 수 있었다. 또한, 중국인 유학생과 한국인 학생의 교우 관계를 형성할 수 있도록 접점을 제공하는 서비스가

필요하였다.

본 연구는 중국인 유학생의 대학생활 및 한국문화 적응을 위한 서비스의 필요성에 대해 제기하였다. 그중 학생들이 부담 없이 활발하게 이용할 수 있는 모바일 앱 서비스를 제안하고자 하며, 이는 유학생의 효율적인 관리와 사후관리 개선을 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

주제어

대학플랫폼 서비스, 커뮤니티 교류 활성화, 대학생활 적응, 한국문화 적응

1. 서론

1-1. 연구배경 및 목적

한국에서의 유학 생활을 하기 위해 입국하는 중국인 유학생 수가 매년 빠른 속도로 증가하고 있다. 한국 법무부 통계 자료에 의하면 2018년 말 기준 국내 유학생은 160,671명으로 전년 대비 18.9%가 증가하였다.¹⁾ 또한 2019년 교육청 통계 자료에 의하면 대학교의 유학생 수는 65,828명으로 전년 대비 9,731명이 증가하였다.²⁾ 이처럼 국내에 거주하는 유학생 수가 많아지면서 유학생의 유치 관리에 대한 관심도가 급증하고 있다. 현재, 유학생들의 대학생활 적응에 관하여 학업적, 사회적, 심리적 측면에서 많은 연구가 활발히 이루어지고 있다.

중국인 유학생 증가에 따라 학계에서의 실태 조사부터 한국 생활 적응과 개인의 심리와 정서를 파악할 수 있는 다양한 연구가 진행되고 있다. 선행연구 조사 결과, 대부분의 중국인 유학생들이 대학생활 부적응으로 인한 극심한 스트레스와 우울로 인해 유학 생활 평가에서 불만족으로 기여한 것으로 조사되었다. 특히, 유학생들은 새로운 문화를 접착하여 적응해야 하므로 내국인 학생에 비해 외국인 학생들의 심리적 문제가 크다는 것이 입증되었다.³⁾

이처럼 많은 관련 연구가 진행되고 있음에도 불구하고 유학생들의 총체적인 유학 경험을 다루는 연구는 부족한 실정이다. 이에 본 연구에서는 한국 대학교에 재학 중인 중국인 유학생의 총체적인 유학 경험을 파악하고 이해관계자와의 관계성을 중심으로 각 맥락에 적합한 개선 방안을 제안하는 데 목적을 두고 있다.

1-2. 연구범위와 방법

본 연구는 홍익대학교 중국인 유학생의 학부생을 중심으로 총체적인 유학 경험을 살펴보고자 한다. 교내 유학생 담당자, 중국인 유학생, 한국인 학생, 외부기관 등 각 이해관계자와의 관계성을 파악한 뒤 필요와 요구를 분석하는 데 의의가 있다.

정성 연구는 현상에 대한 심층적인 이해를 목적으로 하며 사람들이 구조화한 의미를 이해하는데 관심을 가지고 있다. 또한, 사람들이 어떻게 세상과 그 세상 속에서 경험하고 이해하는지에 대한 감성적 접근이 가능하다.⁴⁾ 이에 따라 본 연구에서는 홍익대학교에 재학 중인 중국인 유학생을 중심으로 입학 전-중-후를 4단계의 경험으로 분류하여 서비스 디자인의 관점에서 고찰하고자 한다. 총 3단계로 연구가 진행되었으며, 연구 단계에 따른 진행 과정은 아래의 그림1과 같다.



<그림 1> 연구 방법 및 진행 과정

2. 이론적 배경

2-1. 중국인 유학생의 정의 및 현황

중국인 유학생이란 중국 국적을 소지하며 외국 학교에서 공부하는 성인 초기의 학생을 뜻한다. 이들은 외국 학교의 교육 시스템이나 학업 목표에 전념하며 각자의 목표를 달성하기를 원한다.

세계적으로 교육의 문화가 활발해지면서 국내에 거주하는 외국인 유학생들의 비율이 매년 빠르게 증가하고 있다. 2019년 교육청 통계에 따르면 전문학사, 일반학사 과정의 유학생 수는 65,828명으로 2018년(56,097명) 전년 대비 9,731(17%↑) 증가하였고, 전체 외국인 유학생의 41.1%를 차지한다.⁵⁾ 그 외 매년 석사, 박사, 비학위과정 유학생들 모두 꾸준히 증가하고 있다. 유학생을 유치하는 것은 국내 학력 인구 감소로 인한 교육산업의 해결책 중 일부분으로 자리 잡고 있다. 또한, 대학교 측은 좋은 인재를 배출하고 관계를 이어나가는 것에 목표를 두고 있다. 이는 학교의 브랜드 가치를 상승시키는 데 일조하기 때문이다. 이에 따라 많은 선행연구에서 중국인 유학생의 유학목적 및 대학생활 적응에 따른 연구가 활발히 진행되고 있으며, 국가 차원에서의 전략이 필요하다고 요구되고 있다.

2019년 기준, 서울 홍익대학교의 중국인 유학생 비중은 약 2천 명 정도 된다. 유학생들은 타국에서 생활하는 동안 교육방식의 차이, 대인관계의 어려움 등 이질 문화로 인한 한국 생활의 부적응을 겪고 있다. 교내 행정실에서는 외국인 유학생을 위한 입학 안내, 한국 체류 상담, 학업 상담, 심리적 상담, 멘토링 프로그램 등을 지원하고 있다. 그러나 유학생 수보다 교내 담당자의 수가 현저히 적어 효율적인 관리 및 사후관리의 어려움을 겪고 있다. 따라서 유학 경험 전반을 포괄하는 효율적인 관리 체제가 요구된다.

2-2. 대학생활 적응에 따른 심리욕구

대학생활 적응은 대학 생활을 하는 동안 학업 활동, 과외활동, 취업 준비, 대인관계 등에서 적응을 하는 것을 의미한다.⁶⁾ 이는 학업적 적응(academic adjustment), 사회적 적응(social adjustment), 개인-정서적 적응(personal-emotional adjustment) 등으로 구분된다.⁷⁾

첫째, 학업적 적응(academic adjustment)은 대학에서 학생이 요구하는 학업적 성과를 의미한다. 이는 학습 동기 및 요구에 대한 행동, 만족도, 시간 관리, 목적의식 등의 요소로 구성된다.⁸⁾ 학업적 성과를 달성하기 위해 갖춰야 할 가장 기본적인 근원은 언어 및 의사소통이다. 그러나 유학생들의 유치 비율이 증가하는 반면에 의사소통의 한계점은 해소되지 않은 문제점으로 자리 잡고 있다. 이에 본 연구에서는 유학생들의 학업적 적응을 위한 의사소통의 개선점을 제시하고자 한다.

둘째, 사회적 적응(social adjustment)이란 사회적 삶에 적응하는 정도이다. 이는 안정적인 도움을 줄 수 있는 대인관계를 형성하는 관리 능력, 의사소통 등으로 구성되어 있다.⁹⁾ 그러나 이질 문화에 따른 한국 생활 부적응은 원활한 대인관계를 형성하는 데 한계가 있다. 그리하여 본 연구에서는 각 나라의 정서를 이해하고 상호작용할 수 있는 문화 적응의 필요성과 활동의 기회를 제안하고자 한다.

셋째, 개인-정서적 적응(personal-emotional adjustment)은 개인의 인성 및 가치관으로 이루어져 있으며, 자기 탐색 과정과 관련된 정서적 적응을 의미한다.¹⁰⁾ 유학 생활 중 정서적인 문제점은 의욕이 저하되어 자존감이 낮아지게 된다. 이는 우울과 스트레스로 직결될 수 있기 때문에 자존감을 향상 시키는 것은 매우 중요한 요소이다. 이에 본 연구에서는 개인-정서적 적응에 도움을 줄 수 있는 자존감 회복에 가치를 두고 맥락을 파악하고자 한다.

3. 사용자 조사 진행 및 결과

3-1. 설문조사 및 심층 인터뷰

본 연구는 중국인 유학생들의 총체적인 유학 경험을 파악하기 위해 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 2019년 10월 14일부터 16일까지 총 3일간 진행되었으며, 총 30부가 연구에 활용되었다. 설문 내용은 중국인 유학생들의 입학 동기와 대학 생활에서의 심리적 변화 여부를 중심으로 구성되었다.

심층 인터뷰는 인터뷰 대상자들을 통해 심층적으로 정보를 얻는 방법이다. 중국인 유학생들의 필요와 요구를 파악하기 위해 멘토링 프로그램 참여 경험이 있는

5명을 선발하여 심층 인터뷰를 진행하였다. 심층 인터뷰는 2019년 10월 17일부터 10월 26일 10일 동안 1대1 면담면으로 진행되었다. 설문조사와 심층 인터뷰를 통해 중국인 유학생들의 총체적인 유학 경험을 파악한 결과, 경험단계에 따른 도출한 필요와 요구는 아래의 표1과 같다.

<표 1> 필요와 요구 정리표

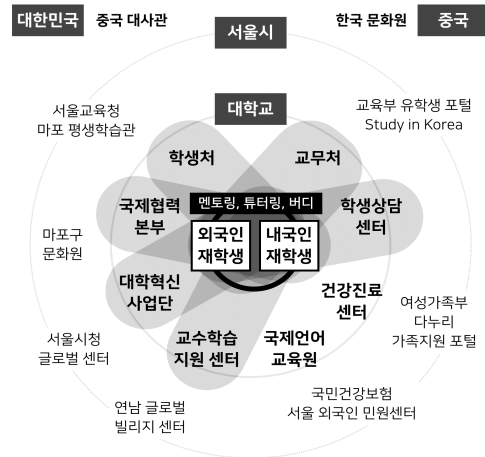
경험단계	필요와 요구
입학 전	현지문화에 대한 이해가 필요하다.
	연락 가능한 현지인 친구를 사귀고 싶다.
신입생(입학-6개월 이하)	생활정보와 교통수단의 적응이 필요하다.
	자연스럽게 친구를 사귄 수 있는 기회가 필요하다.
	가까이에서 빠르게 도움을 받을 대상이 필요하다. 이방인으로서의 소외감을 느낀다.
학기 중(7개월-졸업 1년전)	지속적인 언어 공부와 도움이 필요하다.
	나도 누군가에게 도움이 되고 싶다.
	정서적 안정이 필요하다. 병원, 법률 등이 보장된 도움이 필요하다.
졸업예정 및 졸업 후 1년 미만	졸업 후 진로설정을 위한 정보를 얻고 싶다.

중국인 유학생들의 경험단계를 입학 전-중-후로 분류하였다. 입학 초기에는 의사소통의 한계와 교우관계 형성에 어려움을 겪는다. 이는 학기 중 단계에서 의욕이 저하되고 의지가 약해져 자존감이 낮아진다. 이때 낮아진 자존감을 빠르게 회복해야 자신의 목표나 사회 기여활동이 가능해진다. 그리하여 적응기 단계에서 자존감을 향상 할 기회와 활동이 제공되어야 할 필요성이 있다.

4. 사용자 조사 분석 결과

4-1. 영역지도

영역지도는 현 시스템의 복잡한 운영체제를 단순화 시켜 시각적으로 표현한 방법이다. 아래의 그림2는 홍익대학교의 운영체제와 외부기관을 중심으로 서비스 영역을 확인한 지도이다.



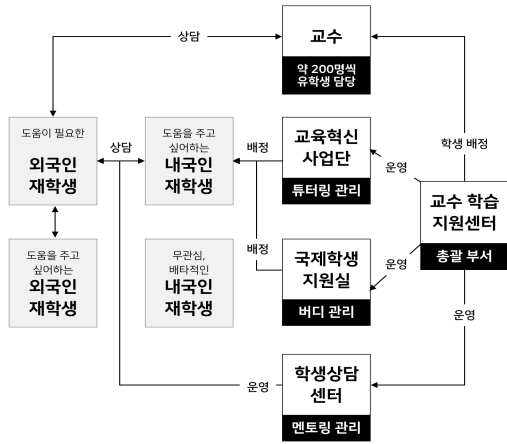
<그림 2> 영역지도

중국인 유학생들은 대학 생활을 하는 동안 학교 전산으로부터 정보 제공 및 서비스를 받게 된다. 외부기관에서는 문화 체험, 편의시설, 일상생활 등의 서비스를 제공받는다.

중국인 유학생들은 학교 전산 시스템을 중심으로 활동 영역이 분리된다. 활동 영역이 한정된 이유는 외부기관의 존재 여부와 어떤 부처에 속해있는지에 대한 인지도가 낮기 때문이다. 이는 각 기관의 운영 주체에 따라 접근성과 제공 서비스의 범위가 상이하다는 이유도 속해있다. 또한, 국가 운영기관과 교내기관 정보를 종합적으로 조망해 볼 수 있는 통로가 없음을 확인하였다.

4-2. 이해관계자 지도

이해관계자 지도는 대상자 또는 그룹 간의 관계를 정의하고 역할 및 과정을 파악하는 방법이다.¹¹⁾ 현재 교내 유학생 지원 프로그램은 튜터링, 멘토링, 버디 등 유사한 프로그램이 운영되고 있다. 또한, 각 과의 교수는 많은 수의 외국인 유학생들의 지도를 전담 받는다. 이에 따라서 홍익대학교 유학생 지원프로그램의 관계성을 정의하여 역할 및 과정을 파악한 이해관계자 지도는 아래의 그림3과 같다.



<그림 3> 이해관계자 지도

교수 학습 지원센터를 기준으로 교수, 교육 혁신사업단, 국제 학생지원실, 학생 상담센터를 통해 지원 프로그램이 운영된다. 각 교수는 약 200명의 유학생을 관리해야 하며, 비슷한 프로그램이 운영되는 점에서 학생들의 혼란을 가중시킬 수 있다. 현재 필요 이상의 복잡한 구조와 산발적인 운영 시스템의 문제점을 통해 효율적인 관리 시스템 도입의 필요성이 제기된다.

4-3. 친화도 분석기법

친화도 분석기법은 방대한 정성 조사 데이터를 점진적으로 구조화하여 의미론적인 연관성을 파악하는 방법이다. 이를 통해 발견한 이해관계자의 고통(Pain Points)은 아래의 표2와 같다.

<표 2> 감정/감성 어휘

대상자	질의 분류	고충(Pain Points)
중국인 유학생	입학 동기 및 심리상태, 멘토링 프로그램 후기	언어(의사 소통, 한글 타자)의 한계점을 느낀다.
		학교에서 중국어로 된 정보를 충분히 제공받지 못한다.
		멘토링 프로그램 종료 후 관계가 지속되지 않는다.
국제학생지원실담당자	주요업무 안내, 유학생 지원 경로,	유학생 규모에 비해 담당자 수가 현저히 적어 효율성이 떨어진다.
학생상담센터 담당자	사후관리 유무, 한계점	지속적인 사후관리가 필요한 경우에도 1회 정도의 추수 상담만 가능하다.
멘토링	프로그램 운영	부족한 홍보로 인한 한국인

프로그램 담당자	배경 및 방침, 운영 효과	학생 지원율이 저조하다.
		매 달 수기로 작성되는 활동 보고서를 취합 후 장학금을 지급한다.
		비협조적인 한국인 학생의 경우 관리가 어렵다.

한국 대학 수업은 주로 팀으로 구성되어 활동하는 형식이다. 이때 중국인 유학생들은 의사소통의 한계점을 느끼고 위축되며 자존감이 낮아지게 된다. 교내에서는 이와 같은 문제점들을 해결하고자 멘토링 프로그램을 지원하였지만, 홍보 미비로 인해 한국 학생의 지원율이 저조하였다. 또한, 프로그램 참여 학생들은 매달 직접 작성한 활동 보고서를 방문 제출하게 된다. 이때 다수의 학생을 소수의 담당자가 직접 확인 후에 장학금이 지급된다는 점에서 효율성이 떨어진다. 그러므로 프로그램 활성화와 담당자의 효율적인 관리 시스템 도입이 필요하다.

4-4. 퍼소나

퍼소나는 서비스 대상자를 실제 관찰하여 얻은 정보를 바탕으로 시각화하는 전략적 가상의 인물이다.¹²⁾ 본 연구는 교내 담당자와 중국인 유학생들의 경험 단계별 공통 니즈와 고통(Pain Points)을 중심으로 행동 패턴을 발견하였다. 이를 토대로 퍼소나를 구분하여 서비스 전략을 구체화한 퍼소나 유형은 아래의 그림 4와 같다.

분석 결과, 유학생은 한국문화 수용도에 따라 다른 행동 패턴을 보였다. 이는 졸업 후 진로에 영향을 받는 경험으로 한국 문화, 개인-정서적, 한국 언어능력에서 나타난다. 이에 따라 졸업 후 한국 사회 진출과 중국 복귀에 따라 다르게 정의되는 행동 패턴을 기반으로 퍼소나 A와 B를 도출하였다. 실제 한국 대학의 유학생 중 대부분의 중국인 유학생은 퍼소나 B에 해당한다. 본 연구는 중국인 유학생이 한국 대학에서 적응할 수 있도록 도와주며, 중국으로 돌아가 사회 구성원으로 자리매김할 수 있도록 도와주는 데 목적이 있다. 이는 퍼소나 A와 B 모두를 포용하지만 퍼소나 B에 집중하여 제공할 방안을 모색하는 데 집중하였다.



<그림 4> (위)퍼스나 A, (오)퍼스나 B

5. 디자인 제안

5-1. 사용자 여정 지도

사용자 여정 지도는 사용자의 서비스 경험을 시간 축으로 연결하여 나타나는 감정과 생각 등을 시각화하는 지도이다. 중국인 유학생의 학업 사이클을 바탕으로 4단계 경험으로 나누었다. 도출한 단계별 접점에 따른 구체적인 서비스 제공 방안은 아래의 그림5와 같다.

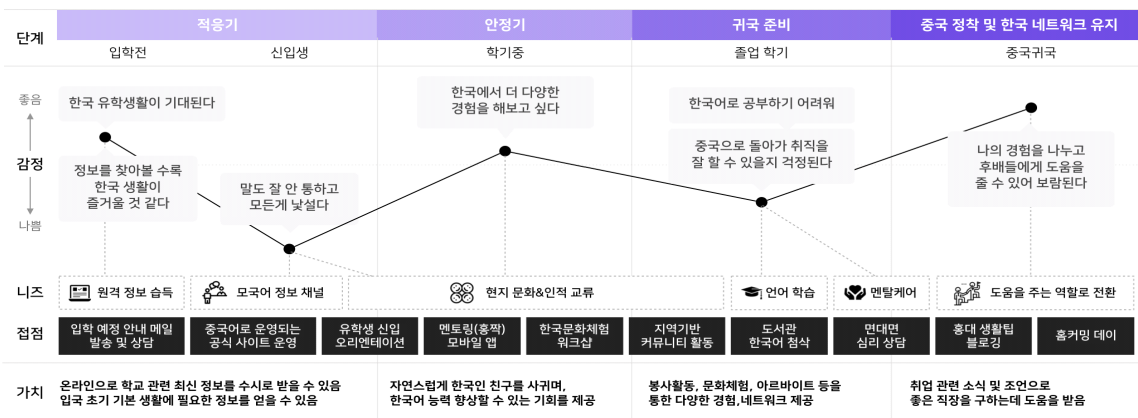
적응기 단계에서는 한국 정착 생활 초기이기 때문에 다양한 정보를 받을 필요성이 있다. 그 때문에 학교 측은 온라인을 통해 체류 관련, 입학 안내, 기본 생활 정보를 수시로 제공하여 낯선 환경에 대한 두려움을 회복시키는 데 도움을 주어야 한다.

안정기 단계에서는 자연스러운 교우관계를 형성할 기회를 제공하여 언어능력 향상에 도움을 주어야 한다. 또한, 다양한 한국문화 체험과 활동 기회는 이질 문화에 따른 부적응을 해소하는 데 도움이 될 것이다. 다양한 교류를 통한 대학 생활 적응은 자존감을 회복하는 데 도움이 된다.

귀국 준비 단계에서는 취업 준비에 대한 두려움을 가지고 있다. 진로 상담, 정신력 케어를 통해 두려움을 극복하고 도서관 한국어 검색 기능을 이용하여 졸업 준비와 언어 학습에 도움을 받을 수 있다.

중국 정착 및 한국 네트워크 유지 단계에서는 졸업생들의 경험과 기회 제공을 바탕으로 도움을 주는 역할로 전환하게 된다. 이는 도움을 받기도 하지만, 도움을 주는 역할이기도 싶은 니즈에 부합하는 서비스 영역이다. 이를 통해 졸업 후에도 학교와 꾸준한 네트워크가 유지되며 자존감 향상에 도움이 될 것이다.

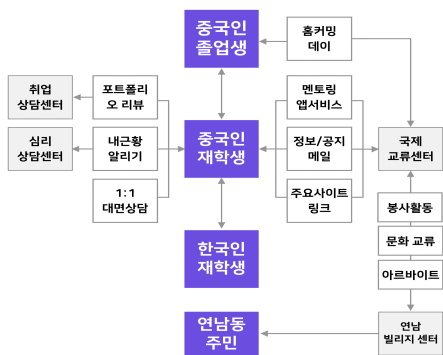
본 연구에서는 정성 조사를 통해 발견한 인사이트를 중심으로 사용자 여정 지도를 제작하였다. 이를 통해 중국인 유학생들의 경험단계에 따른 감정 상태를 시각화하였다. 또한, 유학생들의 니즈를 도출하여 서비스 제공 영역과 가치를 제시하였다. 모바일 앱 서비스는 학생들이 부담 없이 사용 가능하며 사용 빈도수가 높다. 이를 기반으로 기존의 문제점을 해결하고 필요에 따른 다양한 서비스를 제공하고자 모바일 앱 서비스를 제안한다.



<그림 5> 사용자 여정 지도

5-2. 시스템 지도

시스템 지도는 서비스 제공에 관련된 이해관계자와 구성요소를 시각적으로 표현한 방법이다. 국제교류센터는 취업 상담센터, 심리 상담센터, 중앙도서관, 외부기관과 연계하여 통합적으로 서비스를 관리할 것을 제안한다. 이는 외국인 유학생들이 인지하지 못하여 활용하지 못했던 교내 센터들을 활발하게 이용함으로써 활동 영역이 확장될 수 있다. 앞서 도출한 이해관계자 지도에서 확인한 기존의 운영방식에서 벗어나 유학 생활을 총괄할 수 있는 국제교류센터 중심의 운영 제안 시스템 지도는 아래의 그림 6과 같다.



<그림 6> 시스템 지도

적응기 단계에서는 정보를 수시로 제공받으려 하였으며, 낯선 환경의 두려움을 회복하고 싶어 했다. 국제교류센터는 이메일을 통해 수시로 정보제공을 하며 관련 주요 사이트 링크를 함께 첨부한다. 이는 한국어 타자의 어려움을 겪는 유학생들이 간편하게 사이트를 탐색할 수 있도록 도와주는 역할을 한다.

안정기 단계에서는 교우관계 형성을 통해 언어학습을 하고 싶어 했으며, 다양한 한국 문화체험을 통해 문화 적응을 필요로 했다. 국제교류센터는 연남 빌리지 센터와의 연계성을 통해 봉사활동, 문화 교류, 아르바이트를 할 수 있는 기회를 마련해 준다.

귀국 준비 단계에서는 졸업 준비의 도움을 받고자 했다. 유학생들은 취업 상담센터를 통해 포트폴리오 리뷰 도움을 받을 수 있다. 또한 미래에 대한 두려움을 가지고 있는 유학생들은 심리 상담센터를 통해 심신을 관리받을 수 있다.

중국 정착 및 한국 네트워크 유지 단계에서는 홈커밍 데이를 통해 도움을 주는 역할을 한다. 이는 후배와

만날 기회가 제공되고 자신의 유학 생활 노하우 및 경험을 공유할 수 있으며, 후배양성에 기여할 수 있다.

5-3. 모바일 플로우 차트

본 연구에서 제안하는 모바일 플로우 차트(Mobile Flow Chart)는 아래의 그림7과 같다. 모바일의 핵심 기능인 하단 탭 바(Tab Bar)는 우리 학교, 마이 페이지, 홈, 소식, 외부 활동 총 5개의 페이지로 구성하였다. 이를 중심으로 모바일 화면이 구성되며 학교 소식, 교우관계 형성, 외부활동 등의 서비스를 제공받는다.



<그림 7> 모바일 플로우 차트

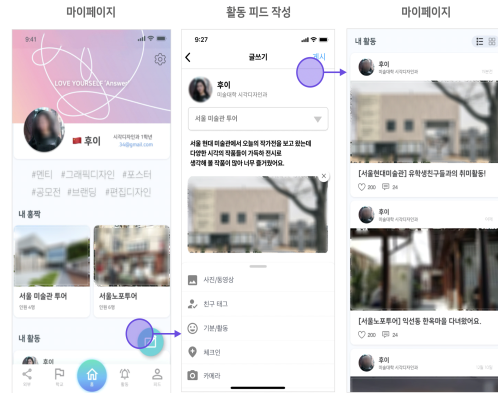
6. 모바일 앱 서비스

‘홍짝’은 홍익대학교 짝공의 줄임말이다. 이는 한국 학생들과의 지속적인 관계를 유지하기 위한 니즈를 반영한 명칭이다. 또한, 기존의 멘토링, 튜터링, 도우미 등 유사한 프로그램이 운영되어 학생들에게 혼란을 가중할 수 있다는 점에서 ‘홍짝’이라는 명칭으로 통합할 것을 제안한다. 본 연구에서 제안하는 모바일 앱 서비스의 주요 핵심 기능은 총 3가지로 교우관계 형성, 한국문화 체험 및 활동, 자존감 회복으로 구성된다. 이는 언어능력 향상의 도움, 이질 문화에 대한 부적응 해소, 자존감 향상을 원하는 중국인 유학생들의 필요와 요구를 중심으로 기획하였다.

6-1. 교우관계 형성: ‘홍짝’ 안내 및 신청

아래의 그림8은 ‘홍짝’ 활동을 하기 위한 안내 및 신청의 플로우이다. 메인 홈에서 실시간으로 업로드되는 ‘홍짝’ 모집 배너와 전체 모집 배너로 이동할 수 있

는 화살표가 있다. ‘홍짝’ 애플리케이션은 주로 텍스트 보다는 그림이나 사진으로 이루어져 있다. 이는 중국인 유학생들의 가장 고질적인 문제인 언어의 어려움을 해결하고자 디자인되었다. 원하는 ‘홍짝’ 모집 배너를 선택하고 참여 신청 버튼을 누르게 되면 신청이 완료된다. 신청이 완료되면 마이페이지의 ‘내 홍짝’에서 확인할 수 있다. 이는 복잡한 절차를 완전히 배제한 간단 참여 신청 방법이다. 간단 참여 신청을 통해 참여 신청에 대한 두려움과 어려움을 극복할 수 있으며 참여율이 증가할 것으로 예상된다. 중국인 유학생은 ‘홍짝’ 활동을 통해 자신의 성향, 목표, 동기가 비슷한 사람과의 관계를 형성할 수 있다. 또한, 여러 사람을 접할 수 있으며 목표로 했던 활동을 완수하는 동안 자연스러운 교우관계가 형성된다.



<그림 9> (왼쪽부터) 마이페이지 / 활동 피드 작성 / 마이페이지

대한 제안방안이다. 또한 ‘홍짝’ 활동을 기록할 수 있다는 점에서 활동하는 다양한 학생들이 서로의 활동 내역을 확인하고 ‘좋아요’와 ‘댓글’ 기능을 통해 커뮤니티가 형성된다. 경험과 교류를 통한 다양한 활동들이 누적되면서 대인관계 형성 및 문화 적응에 도움이 될 것이라 기대해 본다. 이는 ‘홍짝’ 활동을 하는 학생들이 풍부한 활동을 자유롭게 할 수 있다는 장점이 있다.

6-3. 자존감 회복: 상담 신청 방법 및 절차

우리 학교 페이지 상단에는 ‘홍짝’ 캐릭터로 구성된 챗봇이 안부를 묻는다. 챗봇과의 대화를 통해 심리상담 및 진로 상담의 필요성을 파악할 수 있다. 자존감 회복을 위한 ‘홍짝’ 상담 신청 플로우의 아래의 그림10과 같다.

상담 신청 페이지는 중국인 유학생들이 한국어 타자를 어려워한다는 점에서 감정표현으로 대체하였다. 감정표현을 할 수 있는 이모티콘은 총 5단계의 표정으로 구성되었다. 상담이 이루어지는 동안 챗봇과의 대화를 통해 상담자와의 면대면 상담 예약을 할 수 있다. 부모에게서 독립하여 해결해야 하는 유학 생활은 낮은 환경에 대한 두려움과 부적응으로 우울 및 스트레스를 유발할 수 있다. 이는 자존감이 저하할 수 있기 때문에 꾸준한 자기 탐색 과정과 심리 케어가 필요하다. ‘홍짝’ 캐릭터를 통한 간접적인 대화방식으로부터 상담에 대한 거부감과 두려움을 극복하는 데 도움이 될 것이다.

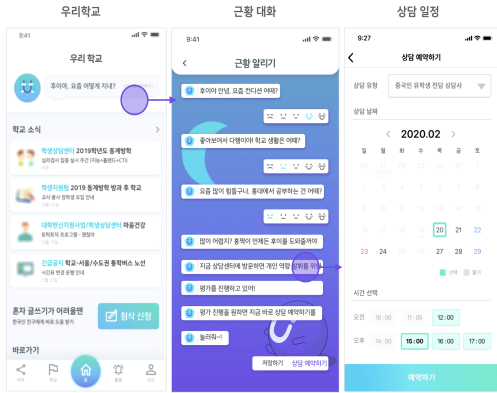


<그림 8> (왼쪽부터) 홈 / 상세화면 / 마이페이지

6-2. 한국문화 체험 및 활동: ‘홍짝’ 활동

‘홍짝’ 활동을 기록할 수 있는 활동 작성 플로우는 아래의 그림9와 같다. 마이페이지의 오른쪽 하단의 글 작성 버튼을 누르면 피드 작성 페이지로 이동하게 된다. 피드 작성 페이지를 통해 자신의 활동 날짜 및 시간, 위치, 사진 첨부, 글 작성을 기록할 수 있다. 이는 기존의 효율적이지 못했던 멘토링 프로그램의 활동 보고서 제출형식을 보완하고자 기획되었다.

기존의 멘토링 프로그램은 학생들이 작성한 보고서를 방문하여 제출한다는 점과 소규모의 담당자가 많은 수의 보고서를 직접 처리한다는 점에서 비효율적으로 운영되었다. 따라서 본 연구는 기존의 번거로운 절차를 간소화하는 데 목적이 있다. 이는 이해관계자 지도를 통해 발견한 효율적인 관리 시스템 도입의 필요성에



<그림 10> (왼쪽부터) 우리학교 / 근황 대화 / 상담 일정

7. 결론 및 향후 계획

본 연구는 한국 대학에 재학 중인 중국인 유학생의 수가 급증하는 반면에 효율적인 관리 시스템 체제가 마련되어 있지 않다는 점에서 시작되었다. 문헌 조사를 통하여 중국인 유학생의 대학생활 적응을 학업적 적응, 사회적 적응, 개인-정서적 적응으로 구분하였으며 의사소통, 문화 적응, 자존감에 영향을 미친다는 점을 확인하였다. 또한, 유학생의 대학 생활 적응 상태에 따른 경험을 분석하기 위해 서비스 디자인 방법론을 적용하여 연구를 진행하였다. 연구 진행과 분석 과정에 도출한 시사점은 다음과 같다.

첫째, 중국인 유학생들의 입학 동기는 문화 경험과 취업을 하기 위한 커리어를 쌓기 위해 진학한다. 이는 입학 전에 이미 졸업 후 중국으로 돌아가는 계획을 염두하고 진학을 결정하기 때문이다. 이를 통해 한국 문화 수용도에 따른 퍼소나 A와 B를 도출하였다. 이는 졸업 후 한국 사회 구성원으로 정착하고 싶은 퍼소나A와 졸업 후 중국에서 더 나은 조건의 커리어를 쌓고 싶은 퍼소나B 유형으로 분류된다. 본 연구에서는 퍼소나B에 집중하여 제공할 수 있는 서비스 영역에 대해 탐구하였다.

둘째, 유학 생활 중 학교생활에 대해 대체로 만족하나 언어의 한계를 느낀다. 어학원에서는 생활언어 위주로 습득하기 때문에 학업에서 필요한 전문 용어에 대한 어려움을 느낀다. 언어는 유학생들의 고질적인 문제점 중 하나이다. 유학생의 유치 비율이 높은 만큼 모국어 정보 채널과 도서관 한국어 검색 기능을 통해

해결해야 한다.

셋째, 한국인 학생들과 원활한 교우관계를 맺고 싶지만. 기회가 없으며 중국인에 대한 배타적인 사고를 하고 있어 다가가기 힘들다. 이는 본 연구에서 제안하는 모바일 앱 서비스인 ‘홍작’ 활동을 통해 지속적인 관계 유지를 할 수 있다.

넷째, 대부분의 중국인 유학생은 졸업 후 귀국하는 것이 목적이기 때문에 다시 중국으로 돌아가게 된다. 이때 졸업생들에게 학교와의 지속적인 네트워크가 유지될 수 있도록 후배양성과 자신의 경험을 공유할 기회가 제공된다. 이는 도움을 주는 역할로써 자존감 향상에 많은 도움이 될 것이다.

본 연구는 중국인 유학생의 한국 대학 생활과 문화 적응을 위한 서비스를 제안하는 데 목적이 있다. 기존의 교내 산발적인 운영 시스템과 중국인 유학생들의 문화 적응에 필요한 폭넓은 경험을 지원하고자 한다. 따라서 중국인 유학생의 총체적인 4단계의 경험을 파악하여 고충(Pain Points)을 발견하고 개선할 수 있는 아이디어를 모바일 애플리케이션 서비스로 제안하였다. 이는 프로그램 담당자에게 디지털로 관리할 수 있는 구조로 업무의 효율성을 높이며, 중국인 유학생들의 필요와 욕구를 해소할 수 있을 것이다. 또한, 매년 한국 대학에서 중국인 유학생의 유치 비율이 높아짐으로써 효율적인 관리 시스템 도입 및 기초자료로 활용될 것을 기대할 수 있다.

그럼에도 불구하고 본 연구에서는 몇 가지 한계점이 있다. 먼저, 서울 홍익대학교의 대학생을 중심으로 연구가 진행되었다. 이는 더 다양한 중국인 유학생을 조사하여 연구 표본의 늘려야 할 것이다. 또한, 모바일 애플리케이션 서비스의 사용자 테스트를 추가로 진행하여 사용자 만족도에 기여해야 할 것이다.

- 1) 한국 법무부 통계 사이트, <http://www.moj.go.kr/moj/2412/subview.do>
- 2) 교육청 통계사이트, <https://kess.kedi.re.kr/index>
- 3) 쉬리진, 「중국인 유학생과 중국 대학생의 스트레스와 우울 및 대학생활 적응에 관한 연구」, 대구가톨릭대학원, 석사학위논문, 2017.
- 4) Sharan B, Merriam, 『정성연구 방법론과 사례연구』, 교우사, 2010.

- 5) 교육청 통계사이트, <https://kess.kedi.re.kr/index>
- 6) Baker, R.W., & Siryk, B, 「Measuring adjustment to college」, Journal of Counseling Psychology, 31(2), 1984, 179-189.
- 7) Baker, R.W., & Siryk, B, 「Student Adaptation to College Quest ionnaire (SACQ) manual」, Los Angeles, CA: West ern Psychological Services. 1999.
- 8) 육담성, 「재한 중국인 유학생의 학교생활 적응에 관한 연구 :국제화 의식의 매개효과 검증」, 영남대학원 박사학위논문, 2016.
- 9) SSHEN QL, 「재한 중국인 유학생의 문화적응 스트레스와 자아탄력성이 대학생활 적응에 미치는 영향」, 경희대학원, 석사학위논문, 2019.
- 10) 육담성, 「재한 중국인 유학생의 학교생활 적응에 관한 연구 :국제화 의식의 매개효과 검증」, 영남대학원 박사학위논문, 2016.
- 11) 벨라 마틴, 브루스 해닝턴, 『불변의 디자인 방법론100』, 우듬지, 2019. p80
- 12) 이정주, 이승호, 『새로운 디자인 도구들』, 인사이트, 2018, p316

참 고 문 헌

- 이정주, 이승호, 『새로운 디자인 도구들』, 인사이트, 2018, p316
- 벨라 마틴, 브루스 해닝턴, 『불변의 디자인 방법론 100』, 우듬지, 2019. p80
- Sharan B, Merriam, 『정성연구 방법론과 사례연구』, 교우사, 2010.
- 육담성, 「재한 중국인 유학생의 학교생활 적응에 관한 연구 :국제화 의식의 매개효과 검증」, 영남대학원 박사학위논문, 2016.
- Baker, R.W., & Siryk, B, 「Measuring adjustment to college」, Journal of Counseling Psychology, 31(2), 1984, 179-189.
- Baker, R.W., & Siryk, B, 「Student Adaptation to College Quest ionnaire (SACQ) manual」, Los Angeles, CA: West ern Psychological Services. 1999.
- 쉬리진, 「중국인 유학생과 중국 대학생의 스트레스와 우울 및 대학생활 적응에 관한 연구」, 대구가톨릭대학원, 석사학위논문, 2017.
- SHEN QL, 「재한 중국인 유학생의 문화적응 스트레스와 자아탄력성이 대학생활 적응에 미치는 영향」, 경희대학원, 석사학위논문, 2019.
- 교육청통계사이트, <https://kess.kedi.re.kr/index>
- 한국 법무부 통계 사이트,
<http://www.moj.go.kr/moj/2412/subview.do>

