

# 대학도서관의 외국인 서비스 개선 방안에 대한 연구

## - K대학교 도서관을 중심으로 -

A Study on the Improvement of Foreign User Services in Academic Library:  
Focusing on the K University Library

이 지 욱 (Ji-Wook Lee)\*

이 용 재 (Yong-Jae Lee)\*\*

### < 목 차 >

- |                              |                          |
|------------------------------|--------------------------|
| I. 서 론                       | IV. 대학도서관의 외국인 서비스 개선 방안 |
| II. 국내 대학도서관의 외국인 서비스 현황     | V. 결 론                   |
| III. K대학교 도서관의 외국인 서비스 운영 사례 |                          |

**요 약:** 이 연구의 목적은 국내 대학도서관의 외국인 서비스를 개선하는 방안을 제시하는 것이다. 이를 위하여 국내 대학 중 외국인 유학생 1,000명 이상인 도서관의 외국인 서비스 현황에 대해 분석하였고, K 대학교 도서관의 외국인 서비스 사례를 분석하였다. 국내 대학도서관의 외국인 서비스를 4개 유형으로 분류하여, 도서관의 다국어 홈페이지, 다국어 공지, 외국인 이용자 전담사서, 다국어 이용교육에 대한 현황을 살펴보았다. 또한 K대학교 도서관의 외국인 전담 사서를 통한 정보서비스, 외국인 이용자 교육, 외국인 전용공간, 외국인 대상 프로그램 실시 등의 사례를 분석하고 만족도 조사 및 외국인 유학생과 교직원의 인터뷰를 통한 운영효과를 분석하였다. 연구의 결과, 도서관의 외국인 서비스 개선 방안으로 '다국어 서비스 제공', '학습·연구지원 서비스 확대', '특성화 서비스 제공', '독서 및 문화 프로그램 지원 서비스'가 도출되었다. 이 연구는 실제적인 개선 방안으로 '전담사서 배치를 통한 다국어 서비스 제공', '외국인 맞춤형 이용자교육 실시', '외국인 특성화 서비스 개발', '도서관 비교과 프로그램 지원'을 제시하였다.

**주제어:** 대학도서관, 외국인 서비스, 다국어 서비스, 학습지원 서비스, 연구지원 서비스

**ABSTRACT:** This study aims to suggest the ways to improve academic library's services for foreign users. For this purpose, this study analysed foreign user services of the libraries of universities which have more than 1,000 foreign students and also examined the K university library's foreign user services. And this research classified the information services for foreign users into four types, which are multilingual library homepage, multilingual notices, librarian dedicated to foreigners and multilingual user education. This study analysed the information services of a librarian dedicated to foreigners, user education for foreign students, library space for foreigners and specialized programs for foreign users and also examined the user education satisfactory survey of the K university library and conducted in-depth interview with foreign students and faculties of the K university to figure out the effect of foreign user services. As a result, this research suggests 'providing multilingual service through positioning a librarian for foreign users', 'study and research support services through customized user education', 'developing specialized service' and 'supporting extracurricular program by academic library' as the practical ways to improve academic library's services for foreign users.

**KEYWORDS:** Academic Library, Foreign User Services, Multilingual Service, Study Support Service, Research Support Service

\* 경성대학교 도서관 사서(julee9012@ks.ac.kr / ISNI 0000 0004 7868 7674) (제1저자)

\*\* 부산대학교 문헌정보학과 교수(lyj5384@pusan.ac.kr / ISNI 0000 0004 6472 8447) (교신저자)

• 논문접수: 2020년 8월 24일 • 최초심사: 2020년 8월 25일 • 게재확정: 2020년 9월 18일

• 한국도서관·정보학회지, 51(3), 281-302, 2020. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.51.3.202009.281>

## I. 서론

### 1. 연구의 목적과 방법

현대 사회에서 대학은 지성이 모이는 광장이며, 사회에 봉사하는 지식인을 양성하는 고등교육 기관이다. 대학은 각 분야에서 대학생과 대학원생이 사회에 기여할 수 있는 지식인 및 전문인이 될 수 있도록 고등교육을 하며, 이를 위한 교육 환경과 시스템을 구축하여야 한다. 또한 현대와 같이 지구촌 시대에서 대학의 역할 중에 자국의 인재뿐만 아니라 외국에서 진학하는 유학생을 받아서 교육하는 역할이 점차 증대되고 있다.

21세기에 들어와 국내 대학에 유학하는 외국인이 매년 증가하고 있다. 국내 외국인 유학생 현황을 보면, 2003년에 12,314명이었는데, 2010년에 83,842명, 2019년에는 160,165명으로 늘어났다(한국 교육개발원, 교육부 2019).

정부의 외교정책에 부응하면서, 국내 대학에 진학하는 학령인구 감소에 따른 대안으로 외국인 유학생 유치에 교육부의 정책으로 추진되었다. 교육부는 Study Korea 2020 Project를 통해 외국인 유학생 유치·확대를 위한 방안을 마련하고 추진하고 있다. 이에 따라 국내 대학의 조직 중에서 서 외국인 학생 유치·지원과 관련된 부서의 역할이 대폭 증가하고 있다.

한편, 외국인 유학생을 받아서 제대로 교육하지 못하고 한국 학생들과의 갈등만 키우는 등 국내 대학의 한계도 노정되고 있다. 무분별하게 유학생을 유치하고 사후 관리를 제대로 하지 못하는 대학에 대한 비판도 늘어나고 있다(중앙일보 2019). 또한 한국생활에 적응을 하지 못하고 학업을 중도에 포기하는 사례가 증가하고 불법체류 외국인으로 전락하여 그 수가 2018년에 약 1만 3천명으로 14%에 달하고 있다(대학저널 2019).

이러한 상황에서 학내 기본시설로서 대학도서관이 외국인 학생의 학습·연구 활동을 지원하고 대학 생활에 도움을 주는 역할을 증대할 필요가 있다. IFLA(International Federation of Library Association and Institution)는 UN의 지속가능한 발전 목표에 부응하면서 '도서관은 정보에 대한 평등한 접근, 표현의 자유, 모든 사람들에게 안전한 공간을 제공함으로써 불평등을 감소하는데 이바지한다는 목표'를 제시하고 있고(IFLA 2020), IFLA/UNESCO의 다문화 도서관 선언에서도 "도서관은 사회구성원들의 문화적, 언어적 다양성을 존중하고 다문화 서비스를 제공해야 한다"고 명시하였듯이(IFLA/UNESCO 2012), 도서관은 언어, 인종, 민족, 문화적 배경 등에 차별 없이 모든 이용자에게 동등하게 도서관 서비스를 제공하여야 한다. 특히, 대학도서관은 대학에서 이용자의 학습·연구 활동을 지원하는 핵심기관으로서의 기능을 수행하기 위해서 늘어나는 외국인 이용자를 위한 맞춤형서비스를 제공할 필요가 있다.

교육부에서 실시한 2018년 대학도서관 시범평가 항목 중 도서관 이용 활성화를 위한 홍보 제공

항목(홍보시 이중언어 적용 유무)에 대한 조사 결과, 4년제 대학 도서관 203개관 중 98개관(48.3%)만이 홍보 매체에 한국어 외 다른 언어를 사용하는 것으로 나타났다. 국내 전체 대학 도서관 383개관으로 보면 115개관(30%)만이 사용하여 도서관의 다문화 서비스는 저조한 실정인 것으로 나타났다. 2020년부터 시행한 교육부의 대학도서관 평가에서는 '포용서비스(영역 3.1.3.)'에서 외국인 유학생 등을 위한 서비스 제공 여부를 묻는 항목이 있어 전국 대학도서관의 외국인 서비스에 대한 개선이 점차 이루어질 것으로 보인다.

이 연구의 목적은 국내 대학도서관의 외국인 서비스에 대한 개선방안을 제시하는 것이다. 이를 위해 연구의 방법으로 문헌연구와 사례조사를 수행하였다. 이 연구와 관련되는 선행연구를 살펴 보고, 사례로 K대학교 도서관을 선정하여 이 도서관이 제공하는 외국인 서비스 및 프로그램에 대하여 분석하였고, 이용자 대상 만족도조사에 대한 분석을 하였다.

## 2. 선행연구

이현실, 황동렬(2007)은 외국인 유학생 대상 도서관 이용교육에 대한 연구를 하였다. 이 연구는 증가하는 외국인 학생들의 학습활동을 지원하기 위한 도서관 이용교육 프로그램의 설계에 도움이 되는 기초자료를 제공하였다. 외국인 학생에게 한국인 학생에게 실시하는 동일한 정보이용교육을 실시하여 효과와 만족도를 측정하였으며, 외국인 학생을 위한 정보이용교육이 필수적임을 강조하였다.

남영준, 김규환, 최성은(2010)은 외국인 유학생이 대학도서관을 이용하면서 느끼는 도서관불안에 대해 연구하였다. 외국인 유학생 이용자를 대상으로 도서관불안척도를 이용하여 성별, 학년, 도서관이용교육, 도서관 이용빈도, 문화적 이질감과의 관계성에 대해 분석했으며, 외국인 유학생의 특성을 반영한 도서관 교육내용 설계 및 도서관 이용 증진을 위한 마케팅과 홍보프로그램 도입의 필요성을 제시하였다.

장익준(2012)은 외국인 유학생 대상 도서관 이용교육에 대하여 연구하였다. 국내 대학생 대상 이용자교육 프로그램을 외국인 학생에게 적용하는 것을 제안하고, 외국인 유학생 관련 부서와의 협력, 외국인 학생을 위한 도서관 이용안내 프로그램 개발 등의 방안을 제시하였다.

Nzivo and Chuanfu(2013)는 중국의 대학 도서관을 이용하는 외국인 유학생의 인식에 대해 분석하였다. 외국인 유학생이 언어적 측면에서 도서관서비스의 장애요소를 경험하는 것으로 나타났으며, 사서의 영어능력보유, 영어로 된 전자자원 확보 등이 필요함을 지적하였다.

Shao et al.(2013)은 미국 대학 도서관에 대한 중국인 유학생의 만족도를 분석하였다. 대학도서관에서 유학생의 연구를 지원할 수 있는 다문화팀을 갖추는 것이 필요하다고 하였다. 또한 다문화 서비스에 대한 배경지식을 갖춘 사서를 채용하는 것이 외국인 유학생 및 연구진을 위한 서비스에 도움이 되고, 다국어 가이드, 리에종서비스 등이 외국인 유학생이 도서관을 이용하는 데 만족도를

높일 수 있다고 하였다.

박은명, 이정규, 오동근(2015)은 대구·경북 대학도서관의 외국인 유학생 서비스의 현황과 실태를 분석하였다. 대구·경북 5개 대학에 아시아권 학생들이 많은 것을 감안하여 도서관 홈페이지, 안내 서비스 등에서 한국어와 영어 이외의 언어지원이 미흡한 점을 지적하고, 맞춤형 프로그램을 통한 외국인 학생의 학습활동을 지원하는 것이 필요함을 주장하였다.

정경희, 김영순(2018)은 수도권 지역의 A대학에서 중국인 유학생들의 대학교육 서비스 경험에 대한 질적 연구를 하였다. 학습과 연구를 위한 핵심 교육시설인 대학도서관에서 논문 검색 시 비용지불 문제, 정보이용 서비스 및 정기적인 정보교육프로그램에 대한 안내 부재를 지적하였다. 이 연구는 논문 및 리포트 작성을 위한 학술DB 특강, 정보이용교육 등 외국인 유학생을 위한 도서관의 학업지원 방안을 모색하였다.

유지윤, 정동열(2020)은 도서관을 이용하는 외국인 이용자를 학생, 교원, 연구원으로 구분하여 다각적으로 도서관불안을 분석했다. 외국인 이용자를 위한 번역서비스, 도서관 이용교육, 맞춤형 서비스 제공이 도서관불안 완화·해소, 외국인 학생의 학업성취도 향상, 외국인 교원의 연구경쟁력 제고에 도움이 될 것이라고 제안하였다.

최근까지 선행연구로 대학도서관 서비스에 대한 외국인 이용자들의 인식, 만족도 등을 측정하기 위한 양적·질적 연구가 이루어졌다. 특히 도서관불안 척도를 측정하여 도서관불안 요인을 다각도로 분석하고, 외국인 이용자의 도서관 이용 활성화 방안을 제시하는 연구가 다수 있었다. Bostick(1992)가 개발한 도서관불안척도(Library Anxiety Scale, LAS)와 박현영, 남태우(2006)의 국내 대학도서관 이용자의 도서관불안을 측정한 한국형 도서관불안척도(Korean Library Anxiety Scale, K-LAS)를 활용하여 도서관불안척도에 대한 다양한 연구가 이루어졌다. 이러한 선행연구에서는 외국인 이용자의 도서관불안을 해소할 수 있는 도서관 맞춤형 서비스, 외국인 전담 사서의 배치, 번역서비스 제공 등의 방안 제시에서 공통점이 있다. 그러나 외국인 유학생 서비스의 현황과 구체적인 문제를 파악할 수 있는 실증적인 사례에 대해서는 연구가 부족하다. 외국인 유학생 대상 프로그램, 이용교육, 맞춤형 서비스 등에 대한 심층적 사례 조사는 국내 대학도서관의 외국인 서비스의 개선에 실질적인 도움이 될 것이다.

## II. 국내 대학도서관의 외국인 서비스 현황

여기에서는 국내 대학도서관의 외국인 서비스 현황에 대해 살펴보았다. 2019년 기준 국내 4년제 대학교에서 수학하는 외국인 유학생(학부생) 수는 111,645명인데, 외국인 유학생 수 기준 상위 15% 대학의 유학생 수가 67,727명으로 전체 외국인 유학생의 절반 이상이다. 따라서 국내 대학도서관의

외국인 서비스 현황을 개괄적으로 알아보기 위해 외국인 유학생 수가 1,000명 이상인 35개 대학도서관의 현황을 분석하였다.

이를 위해 각 대학도서관 홈페이지를 분석하였으며 다국어 홈페이지, 다국어 공지·안내문, 외국인 담당 사서 배치, 다국어 이용교육 현황을 살펴보았다. 다국어 홈페이지의 경우 35개교 중 33개교(94.3%)에서 구축하고 있었으며 영어가 가장 많았고, 중국어, 베트남어로 구축된 홈페이지가 있었다. 다국어 홈페이지에서 공지문 및 안내사항을 주기적으로 업데이트하는 곳은 35개교 중 7개교(20.0%)로 저조한 수준이었다. 대다수의 대학에서는 한국어 홈페이지 공지와 연계하여 사용하고 있는 것으로 나타났다. 별도의 다국어 공지를 제공하는 경우, 기본적인 도서관 개관 및 변경 안내부터 외국인 유학생이 알아야 하는 내용을 담고 있었다. 전담 사서 배치와 관련해서는 35개교 중 6개교(17.1%)만이 도서관 조직 및 직원소개에 안내하고 있었다. 다국어 이용교육은 35개교 중 12개교(34.3%)에서 진행되는 것으로 나타났으며, 전담 사서가 도서관교육 및 정보활용교육을 진행하는 경우도 있고, 외부 업체에서 영어, 중국어 등 다국어로 구독자원에 대한 교육하는 경우도 있었다.

이렇듯 국내 대학도서관의 외국인 서비스는 주로 다국어 홈페이지 구축, 비정기적 이용교육 등의 형태로 나타났으며, 이는 증가하는 외국인 유학생의 정보수요를 충족시키기에는 미흡한 수준이다. <표 1>은 국내 대학도서관의 외국인 서비스 현황을 나타낸 것이다.

<표 1> 국내 대학 도서관 외국인 서비스 현황

(외국인 유학생 1,000명 이상, 35개교)

순번	학교명	외국인 유학생 수(명)*	외국인 서비스 현황			
			다국어 홈페이지	다국어 공지	전담 사서**	다국어 이용교육
1	경희대	4,727	○			○
2	성균관대	4,189	○	○	○	○
3	고려대	4,184	○			○
4	연세대	3,322	○	○	○	○
5	중앙대	2,914	○			○
6	한국외국어대	2,666	○			
7	한양대	2,638	○	○	○	○
8	동국대	2,511	○			
9	국민대	2,423	○			
10	서강대	2,346	○			
11	우송대	2,172	○			
12	건국대	2,157	○			
13	인천대	1,940	○			

순번	학교명	외국인 유학생 수(명)*	외국인 서비스 현황			
			다국어 홈페이지	다국어 공지	전담 사서**	다국어 이용교육
14	선문대	1,773	○			
15	이화여자대	1,743	○			○
16	세종대	1,679	○			
17	상명대	1,676	○			
18	인하대	1,635	○	○	○	○
19	승실대	1,592	○			
20	경성대	1,562	○	○	○	○
21	홍익대	1,489	○			
22	영남대	1,385	○			
23	대구대	1,305	○			
24	계명대	1,262	○			
25	전남대	1,231	○			
26	부경대	1,213	○			
27	명지대	1,196	○			
28	전주대	1,180				
29	서울대	1,146	○	○	○	○
30	우석대	1,128	○			
31	가천대	1,123	○			
32	부산대	1,080	○	○		○
33	경북대	1,068	○			○
34	호남대	1,054				
35	전북대	1,018	○			
합계		67,727	33(94.3%)	7(20.0%)	6(17.1%)	12(34.3%)

\* 외국인 유학생 수는 학부생을 기준으로 함

\*\* 전담사서 배치 유무는 도서관 홈페이지 조직 및 업무분장 표를 참고함

〈표 1〉에서 보듯, 국내 대학도서관에서 외국인 유학생을 대상으로 진행하는 서비스 및 프로그램은 부족한 것으로 나타난다. 국내 학령인구 감소, 국내 대학의 외국인 유학생 유치 증가 등으로 국내 대학에 외국인 유학생은 점차 늘어날 것으로 전망되지만, 이에 대한 실질적인 서비스의 부재는 외국인 유학생의 불만족과 이탈로 이어질 수 있다. 이에 K대학교 도서관의 외국인 서비스 사례에 대한 분석을 통하여, 대학도서관이 외국인 유학생의 학습과 연구를 지원하고 대학생활의 만족도를 높일 수 있는 방안을 모색하였다.

### Ⅲ. K대학교 도서관의 외국인 서비스 운영 사례

#### 1. 외국인 유학생 현황

K대학교의 경우 외국인 유학생(학부생)이 2019년 기준 1,562명으로 전체 학부생 12,883명 대비 12.1%로 매우 높은 비율을 보이고 있다. 2017년 546명이었던 외국인 학생 수가 2018년 1,450명, 2019년 1,562명으로 급격하게 증가하는 경향을 보인다. 국내 4년제 대학에서 수학하는 외국인 학생 수의 평균이 학교당 545명인 것에 비해 매우 높은 수준이다. K대학교에 외국인 학생 수가 많은 이유는 K대학교에서 학위과정을 영어트랙 및 한국어트랙으로 개설하여 많은 외국인 학생을 유치했기 때문이다. 한국어트랙은 전 학과에서 외국인이 한국인과 함께 수업을 듣는 형태이며, 영어트랙은 특정학과에서 학위과정이 영어로만 진행되는 형태이다. 그러나 이러한 외국인 학생의 양적 증가세에 비해 질적 서비스는 제대로 갖추어지지 않은 실정이다. 외국인 학생 대상 교육만족도조사<sup>1)</sup> 결과 외국인 학생에게 제공되는 비교과프로그램에 대한 만족도가 3.6점(5점 만점)으로 저조하였으며, 학습활동 지원 등의 질적 서비스가 부족한 것으로 나타났다. 특히 외국인 학생 관련 부서 외에 다른 부서에서 진행되는 프로그램이 저조하고, 외국인 학생에게 적합한 교양 과목이나 프로그램이 적다는 의견이 많았다.

〈표 2〉는 2019년 기준 K대학교의 외국인 유학생 현황이다. 외국인 유학생 중 학위과정은 영어트랙, 한국어트랙 학생을 지칭하며 이들은 정규 교육과정 후 학위취득을 목표로 하는 학생이다. 연수과정은 어학연수, 교환학생 등으로 구분한다.

〈표 2〉 K대학교 외국인 유학생 현황(2019년 기준)

단위: 명

구분	학위과정	비학위과정			합계
		어학연수	교환학생	기타연수	
학부생	776	735	49	2	1,562
대학원생	92	0	0	0	92
합계	868	735	49	2	1,654

#### 2. 도서관의 외국인 서비스 현황

K대학교 도서관 이용규정은 학위과정 및 비학위과정(교환학생) 외국인 유학생에게 도서 대출을 비롯한 모든 서비스가 일반 학생과 동일하다. 비학위과정(어학연수 및 기타연수)의 외국인 유학생

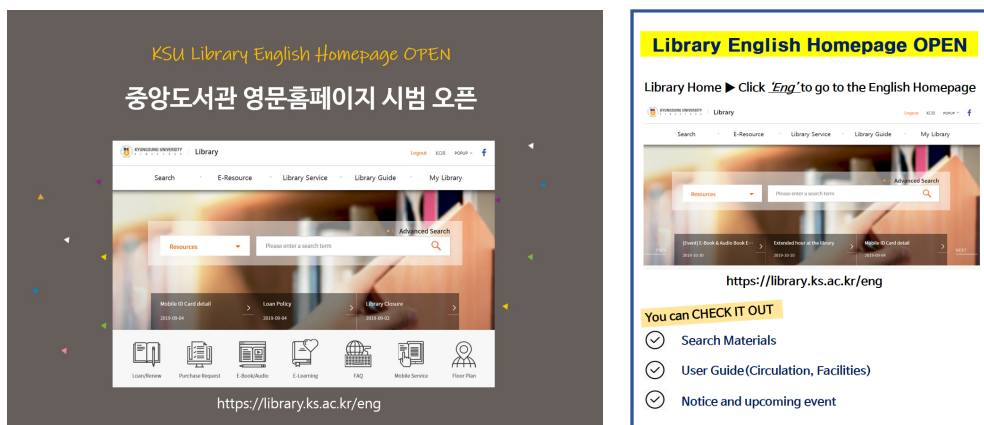
1) 2019년 외국인 유학생 교육만족도조사(기간: 2019. 5. 20. ~ 7. 10. 응답자 수: 710명)

은 담당부서와 도서관의 사전협의를 거쳐 도서관 출입 및 자료열람만 가능하다. 따라서 K대학교 도서관에서는 학위과정 학생 중 '영어트랙' 외국인 이용자를 위한 영문 서비스를 강화하였다. 한국어트랙 학생의 경우 한국어를 구사할 수 있기에 대다수의 교육 및 안내를 한국인 학생과 동일하게 실시하였다. 그러나 영어만 구사할 수 있는 영어트랙 학생에게는 도서관 이용교육, 학술정보 활용교육, 도서관 프로그램 및 이벤트 지원, 다국어 서비스 등이 필요하였다. 다양한 교육 및 서비스 안내를 실시하고 프로그램별 만족도 조사를 통해 프로그램을 개선하고, 외국인 이용자와의 지속적인 소통을 통해 맞춤형 서비스를 제공하고 있다. 다음은 K대학교 도서관에서 실시한 외국인 서비스 현황이다.

### 가. 다국어 서비스

K대학교 도서관은 2018년부터 외국인 유학생이 급증하기 시작하면서(2017년 대비 165% 증가) 외국인 유학생을 위한 도서관 서비스를 본격적으로 실시하였다. 먼저 외국인 유학생을 위한 다국어 서비스를 실시하였다. 외국인 유학생 전담사서를 배치하여 증가하는 외국인 유학생의 참고질의에 응답하였으며, 각종 공지문을 영어로 번역하여 신입생 및 재학생의 정보전달에 불편함을 해소시켰다. 영어트랙 학생들이 언어적 한계로 도서관 출입을 꺼리는 경우가 많았지만, 전담사서에 대한 안내 이후 외국인 유학생의 도서관 출입과 이용은 눈에 띄게 증가하였다. 특히 외국인 대학원생들을 위하여 참고질의 해결에서부터 연구 상담까지 실시하여 이들의 도서관 이용이 활성화되었다.

2018년부터 도서관 영문 홈페이지 구축사업을 실시하였고 2019년 하계방학 중 시범운영을 거쳐 2019년 2학기부터 본격적으로 영문 홈페이지를 오픈하였다. 영문 홈페이지 운영을 통해 기존의 자료검색 및 기타 서비스 접근에 어려움을 덜어주었으며, 공지사항 및 안내사항을 영문으로 번역하여 업데이트하고 있다. <그림 1>은 영문 홈페이지 오픈과 관련된 홍보자료이다.



<그림 1> 도서관 영문 홈페이지 오픈 안내 자료

이외에도 외국인 유학생을 위한 다국어 홍보자료를 제작하여 배부하고 있다. 도서관 대출데스크, 층별 자료실 입구에 도서관 이용 및 서비스를 포함한 다국어 리플릿(영문, 중문)을 비치하여 외국인 유학생들의 도서관 이용의 편의성을 도모하고 있다. 특히 도서관의 주요 학습시설인 스테디룸, 열람실 등에 영문 이용 매뉴얼을 부착하여 외국인 학생의 이용을 돕고 있다.

나. 도서관 이용교육

K대학교 도서관에서는 외국인 유학생을 위한 도서관 이용교육을 지속적으로 실시하고 있다. <표 3>은 2018년부터 2019년까지의 외국인 유학생을 위한 도서관 이용교육 운영 현황이다.

<표 3> 2018-2019년 외국인 유학생 및 교원 대상 이용교육 현황

순번	이용교육 유형	운영일자	참여대상	횟수	참여인원
1	2018년 1학기 오리엔테이션	2018. 2. 20.	신입생	1회	142명
2	2018년 1학기 이용교육	2018. 3. 5. ~ 14.	학부생	11회	194명
3	2018년 1학기 이용교육	2018. 5. 2. ~ 9.	학부생	5회	113명
4	2018년 2학기 오리엔테이션	2018. 8. 30.	신입생	1회	41명
5	2018년 2학기 이용교육	2018. 9. 5. ~ 13.	학부생	4회	107명
6	2018년 2학기 이용교육	2018. 11. 13. ~ 15.	학부생	2회	20명
7	2018년 2학기 정보활용교육	2018. 11. 21.	대학원생	1회	9명
8	2019년 1학기 오리엔테이션	2019. 2. 27.	신입생	1회	88명
9	2019년 1학기 이용교육	2019. 3. 7. ~ 9.	학부생	4회	98명
10	2019년 1학기 정보활용교육	2019. 3. 29. ~ 5. 8.	대학원생	2회	12명
11	2019년 2학기 오리엔테이션	2019. 8. 27.	학부생	1회	28명
12	2019년 2학기 교원 세미나	2019. 8. 29.	교원	1회	31명
13	2019년 2학기 이용교육	2019. 9. 2. ~ 3.	학부생	2회	35명
14	2019년 2학기 정보활용교육	2019. 9. 23.	대학원생	1회	6명
15	2019년 2학기 정보활용교육	2019. 11. 7.	학부생(교학년)	2회	24명

연도별 도서관교육 횟수 및 참가자수를 살펴보면, 2018년에는 25회, 626명이 참가했으며, 2019년에는 14회, 322명이 참가했다. 2018년에는 외국인 유학생 중 영어트랙(진행언어: 영어) 학생, 한국어트랙(진행언어: 한국어) 학생 대상으로 모두 진행했지만, 2019년에는 영어트랙 학생만 진행하였고, 컴퓨터 실습을 통한 정보활용교육 위주로 실시하였다. 한국어트랙 외국인인 한국어를 구사할 수 있기에, 한국학생 대상 이용교육 시간에 함께 진행하였다. 외국인 이용교육은 학부생, 대학원생, 교원을 대상으로 도서관 이용안내, 도서관 투어, 정보활용교육 등으로 진행하였다. 방학 중에는 외국인 유학생 담당 국제학생지원팀에서 진행하는 오리엔테이션 시간에 도서관 오리엔테이션을 실시하였다. 학기 중에는 외국인 유학생 대상 강의를 하는 교원과 협업하여 도서관 이용교육을

실시했다. 전공 교과 시간을 활용하여 도서관 투어 및 이용안내를 하고, 수업자료 전시 및 교재 리스트를 배부하여 외국인 유학생의 학습을 지원하였다.

〈표 3〉에서와 같이, 참여대상 별로 이용교육의 유형이 다르게 설정되었다. 신입생 및 학부생(4학기 이하) 대상으로는 도서관 출입, 자료 검색 및 대출, 시설 안내 등의 전반적인 도서관 교육을 실시하고, 학부생(5학기 이상), 대학원생 대상으로는 논문 및 리포트 작성을 위한 자료검색, 해외DB 검색법 등을 교육하였다. 특히 RefWorks를 활용한 참고문헌 관리 도구 안내교육은 대학원생 및 담당 교원의 만족도가 매우 높았다. 정보활용교육은 컴퓨터 실습으로 진행하였으며, 담당교원의 협조로 전공수업과 연계하여 실시하였다. 외국인 교원이 참여하는 경우도 있었으며, 교육 전에 교원이 학부생(5학기 이상), 대학원생에게 과제를 제시한 후 수업을 진행하여 학생들의 수업 집중도를 높일 수 있었다.

#### 다. 외국인 특성화 코너 구축

외국인 유학생의 급증으로 도서관은 이들을 위한 공간 마련이 필요했다. 특히 외국인 유학생이 자주 찾는 외국 단행본 및 연속간행물은 일반 서가에 배열되어 있어 외국인이 쉽게 접할 기회가 적었다. 또한 외국인 유학생이 관심을 보이는 한국 문화, 한국문학, 취업·진로 관련 도서에 대한 수집·개발이 중요하다고 보고 외국인 유학생을 위한 특성화 코너를 구축하였다. 외국인 특성화 코너의 위치는 도서관 내 컴퓨터 시설 및 스터디룸, 600여권의 취업·창업 및 다문화 장서를 수용하는 서가, 열람석이 있는 공간에 마련되었다. 이러한 '다문화 코너'에는 외국 문학(베스트셀러 위주), 한국 문학(번역본), 한국 문화(여행, 지리, 음식), 취업·진로 관련 도서, 자기계발서, 신문·잡지 등을 비치하였다.

#### 라. 독서·문화 프로그램 참여 지원

도서관에서 실시하는 독서프로그램, 문화행사, 이벤트 등은 모든 이용자를 대상으로 한다. 외국인 유학생 또한 도서관의 프로그램이나 이벤트에 참여할 수 있어야 하지만, 프로그램 시행 여부를 알지 못해 참여를 하지 못하는 경우가 많다. 그러므로 도서관은 각 프로그램에 다국어 번역 서비스를 실시하고, 도서관 이용교육을 통해 프로그램 참여를 진작할 필요가 있다. K대학교 도서관에서는 독서토론클럽, 도서관 이벤트 등에서 외국인 유학생이 정기적으로 참여하고 있다. 독서토론클럽은 1명의 지도교수와 8~10명의 학생들이 함께 책을 통해 생각을 공유하고 토론하는 프로그램이다. 2018년부터 독서토론클럽에서 외국인 유학생을 포함한 독서클럽 팀을 구성하였고, 2019년까지 3개의 팀에서 외국인 유학생과 한국인 유학생이 함께 팀을 이뤄 프로그램에 참여하였다. 외국인이 함께 한 독서토론 팀은 책을 통해 외국인 유학생과 한국 학생이 서로의 문화를 알아가는 경험을 할 수 있었고, 외국인 유학생에게는 도서관이 학습지원을 넘어 문화교류의 장으로서

역할을 한다는 것을 알게 해주었다.

또한 도서관 이벤트에도 외국인 유학생의 참여를 유도하였다. 홍보 포스터 및 안내문을 영어로 번역하고 이벤트 부스에서도 외국인 학생들이 참여할 수 있도록 지원하였다. 2018년부터 신입생을 위한 도서관 이벤트, 희망도서 신청 이벤트, 크리스마스 소망트리 등 다양한 이벤트에 외국인 유학생이 참여하였다.

이외에도 도서관 소극장을 활용하여 외국인 유학생들에게 영화상영 프로그램을 안내하였다. 외국인 교원 세미나 시간을 통해 도서관 소극장 시설 이용법을 안내하여 수업시간을 통해 전공과 관련된 영화를 보러오기도 하고, 외국인 유학생들이 직접 신청하기도 했다. 교양강좌인 한국어교육 시간에는 한국과 관련된 영화를 상영하기도 했으며, 희망 DVD 신청 및 자국 언어로 된 영화 상영을 통해 외국인 유학생의 문화 욕구를 충족시킬 수 있었다.

### 3. 도서관의 외국인 서비스 운영 효과

K대학교 도서관의 외국인 서비스 운영의 효과 검증을 위해 외국인 유학생이 참여한 도서관 이용교육의 만족도조사를 분석하였다. 만족도조사는 이용교육이 끝난 후 교육만족도조사 설문 방식으로 진행되었으며, 오리엔테이션을 제외하고 전체 학생들을 대상으로 진행되었다. 따라서 2018-2019년에 실시한 교육 중 오리엔테이션을 제외한 706명에게 만족도조사를 실시하였고, 602명(85.2%)이 응답하였다. <표 4>는 2018년부터 2019년까지 시행되었던 도서관 이용교육·정보활용 교육에 참여한 외국인 유학생의 응답자 수 및 만족도 결과를 요약한 것이다.

<표 4> 도서관 이용교육 만족도 조사 요약

교육의 유용성		단위: 명, 점				
문항	매우 비동의	비동의	보통	동의	매우 동의	평균
추후 도서관 이용에 도움 제공	4	2	44	102	450	4.6
교육 만족도						
문항	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	평균
교육 내용	5	2	59	275	261	4.3
교육 장소	4	2	47	254	295	4.3
교육 시간	5	6	73	251	267	4.2

[응답자] 학부생: 562명(93.3%), 대학원생: 33명(5.4%), 교원: 3명(0.5%), 기타: 4명(0.6%)

기타: 외국인 교환학생

[응답기간] 2018. 3. 5. ~ 2019. 11. 7.

[평균 계산] 리커트 척도(5점) 방식 사용: 매우 비동의(불만족)- 1점 ~ 매우 동의(만족)- 5점

도서관 이용교육 만족도 조사 결과, 참가한 도서관 교육이 추후 도서관 이용 및 자료검색에 도움을 준다고 인식하였다(평균 4.6점). 또한 교육 내용, 장소, 시간에서도 높은 만족도를 보여 외국인 유학생들이 도서관 이용교육에 대한 만족도는 대체로 높았다. 교육 중 가장 유익한 내용으로 도서관 서비스(시설 및 이용안내)라고 응답한 경우가 327명(54.3%)으로 가장 높았고, 다음으로 도서관 참여 프로그램 104명(17.3%), 도서관 홈페이지 안내 79명(13.1%), 자료 검색 71명(11.8%), 기타 21명(3.5%) 순이었다. 기타 항목에서는 자료구입지원 안내, 상호대차·원문복사 등이 있었다. 교육 장소와 시간에도 만족도는 대체로 높았으며, 교육 유형에 따라 교육 장소와 시간을 달리하여 만족도를 높일 수 있었다.

서술형 항목에서 많이 언급된 내용은 번역서비스 확대, 영어·다국어로 된 자료 구입 확대, 외국인 유학생을 위한 학습지원 등이 있었다. 교육에 참가한 신입생들은 외국인 유학생과 한국인 학생이 함께 참여할 수 있는 도서관 프로그램과 이벤트를 늘리고, 홍보를 확대하기를 희망했다. 또한 학부생(5학기 이상), 대학원생을 대상으로 한 정보활용 교육에서는 교육 시간, 횟수 증대를 요구하여 정보 검색 및 전자자료(국외 전자저널, 학술DB)의 이용 교육에 대한 요구가 많았다.

도서관 이용교육 만족도조사 외에도 K대학교 도서관의 프로그램에 참여한 외국인 유학생 및 교원, 외국인 전담 직원 등을 대상으로 인터뷰를 진행하였다. 2020년에는 비대면 수업으로 인해 많은 외국인 학생들이 도서관 방문에 한계가 있어 2019년에 도서관 교육을 받은 3명의 학생(학부생 2명, 대학원생 1명)과 도서관에서 진행한 외국인 서비스 및 프로그램에 협조한 교직원(교원 4명, 직원 1명)을 대상으로 도서관 서비스, 시설, 프로그램에 대해 인터뷰하였다. <표 5>는 도서관 서비스 및 프로그램에 참여한 외국인 유학생, 교직원의 인터뷰 항목과 내용을 정리한 것이다.

<표 5> 도서관 외국인 서비스에 대한 인터뷰 항목

항목	내용
도서관 서비스 개요	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수업·학습지원 서비스(수업자료 안내, 자료구입 신청 등)</li> <li>• 도서관 영문 홈페이지(다국어 번역 서비스)</li> <li>• 정보상담, 연구질의</li> </ul>
도서관 시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 외국인 전용 시설</li> <li>• 도서관 소극장 이용 만족도</li> <li>• 학습 공간(스터디룸, 세미나실, 열람실 등)</li> </ul>
참여 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관 이용교육</li> <li>• 정보활용교육</li> <li>• 독서 및 문화프로그램 참여 여부</li> <li>• 도서관 이벤트</li> </ul>

<표 5>에서 제시된 도서관의 외국인 서비스 개요에 대한 항목과 시설, 교육 및 프로그램으로 분류하였고, 관련 내용 등의 인지 여부, 참여/사용 여부, 개선점 등을 바탕으로 인터뷰를 실시하였다. 외국인 유학생(학부생, 대학원생), 교원, 직원이 생각하는 도서관의 외국인 서비스는 <표 6>과 같다.

〈표 6〉 도서관 외국인 서비스에 대한 인터뷰 내용

응답자	참여 서비스	답변내용
학부생 A	도서관 이용교육	도서관 이용교육을 통해 많은 것을 배웠다. 특히 도서관 투어를 통해 도서관의 다양한 시설과 서비스에 대해 알 수 있었다.
학부생 B	도서관 이용교육 독서토론클럽	한국인 학생과 함께 프로그램을 하여 문화적 교류, 이해 등 많은 도움이 되었다. 외국인 유학생들이 참여할 수 있는 다양한 도서관 프로그램이 생겼으면 좋겠다.
대학원생 C	정보활용교육	외국인 담당 직원이 있어서 다양한 연구질의를 해결해주어 도움이 많이 되었다. 도서관의 전자자료 활용을 통해 논문작성이나 리포트 과제를 수행하는데 많은 도움을 받았다. 하지만 연구와 논문작성에 필요한 자료는 원서로 된 것이 부족해 보인다.
외국인 교원 D	교원 세미나	교원 세미나 시간을 통해 도서관의 서비스 및 이용 시설을 알 수 있었다. 외국인 유학생의 학습지원을 위해 도서관 열람실, 스터디룸 등의 안내가 도움이 되었다.
외국인 교원 E	정보활용교육	대학원 수업과 연계하여 도서관교육을 했는데 매우 만족했다. 논문을 검색하고 도서관의 전자자원을 이용할 수 있도록 하는 교육은 대학원생뿐만 아니라 교원에게도 도움이 되었다. 도서관의 서비스를 지속적으로 외국인 대학원생에게 안내하길 희망한다.
한국인 교원 F	독서토론클럽 지도	도서관 프로그램을 통해 외국인 유학생과 한국 학생이 서로의 문화를 이해하고 공감하는 시간이 되었다. 앞으로 도서관에서 외국인 학생과 한국 학생이 함께하는 프로그램이 많아졌으면 한다.
한국인 교원 G	도서관 이용교육	외국인 유학생에게 도서관 소극장을 활용하여 전공 관련, 한국 문화 관련 영화를 보여줄 수 있어 도움이 많이 되었다. 지금처럼 외국인 유학생을 위해 힘썼으면 좋겠다.
국제학생지원팀 직원 H	도서관 오리엔테이션	외국인 유학생을 지원함에 있어 도서관이 큰 힘이 된다. 특히 우리 대학교에 처음 방문하는 학생들을 위한 오리엔테이션 시간은 도움이 되며, 지속적인 협업을 통해 외국인 유학생의 학업과 대학생활에 도움을 주길 희망한다.

〈표 5〉에서의 인터뷰 항목을 바탕으로 인터뷰 결과를 범주화하였으며, 도서관 언어지원, 학습 및 연구 지원, 문화 프로그램 지원의 세 가지 범주로 분류하였다. 그 아래 10개의 범주가 도출되었으며, 이를 통해 외국인 이용자들의 도서관 만족도 및 핵심 요구를 분석하고 프로그램의 개선사항을 파악할 수 있었다. 〈표 7〉은 인터뷰 결과를 범주화한 것이다.

〈표 7〉 도서관 외국인 서비스의 만족도 범주화 및 내용

상위범주	하위 범주	내용
도서관 언어지원	외국인 이용자 전담 사서	외국인 이용자와 의사소통이 가능한 사서
	영문 홈페이지 업데이트	영문 홈페이지, 공지사항, 안내문 등의 번역 서비스
	시설 이용안내	도서관 내 휴게시설, 도서관 소극장, 열람실
학습 및 연구지원	강의 교재 지원	강의시간에 필요한 교재 및 참고자료
	교양도서 및 진로관련 도서	영어로 된 소설, 자기계발서
	도서관 구독자원 교육	참고문헌 관리 교육, 논문기사 검색 교육
	연구 상담 및 질의	논문 작성을 위한 참고질의
문화프로그램 지원	비교과 프로그램	독서 프로그램, 강연 프로그램
	한국 친구 만들기 프로그램	외국인 유학생을 위한 도서관 프로그램 운영 시 한국학생 참여 여부
	도서관 이벤트	대출 이벤트, 독서 이벤트

가. 도서관 언어지원

외국인 전담사서에 대한 만족도는 큰 것으로 나타났다. 특히 외국인 유학생이 강의교재, 시설(컴퓨터실, 스터디룸, 도서관 소극장)을 이용하고 싶을 때 도움을 받을 수 있어 만족하였고, 영문 홈페이지가 구축되어 이용에 무리가 없다는 의견이 많았다. 외국인 이용자들은 처음에는 스터디룸, 열람실 이용에 대한 제재사항을 몰라서 어려움을 겪었는데, 이에 대한 안내를 받은 후 편리하게 이용할 수 있었다.

나. 학습 및 연구지원

대학원생의 경우 논문작성을 위한 교육과 1:1 상담을 통해 많은 도움이 되었다는 의견이 있었다. 또한 외국인 유학생이 학교에 입학했을 때 실시하는 도서관 투어, 도서관 서비스 교육은 도서관 이용에 많은 도움이 된다는 의견이 많았다. 한편, 다국어 원서로 된 학습자료, 교양도서의 부재가 개선되어야 할 사항으로 남았다. 영어 소설이나 한국 소설 등의 번역본 등의 구비가 필요하다는 의견이 많았으며, 교원의 경우 수업시간을 통해 한국영화 상영은 학생의 만족도가 높아 주체별로 한국을 소개할 수 있는 다양한 DVD 구축에 대한 의견이 있었다.

다. 문화프로그램 지원

도서관의 독서토론클럽 및 이벤트는 외국인 학생이 참여하기에 한계가 많은 것으로 나타났다. 참여한 학생은 만족도는 높으나, 참여가 저조하여 홍보가 중요하다는 의견이 많았다. 특히 다양한 홍보채널을 활용하여 외국인 유학생들이 도서관 서비스를 인지하기를 희망한다는 의견이 있었는데, 도서관 홈페이지, 도서관 입구 공지사항 이외에 외국인 유학생이 자주 접하는 사이트, 개별 SMS 전송을 통한 홍보 등을 요청하였다. 또한 도서관에서 외국인 대상 강연을 개최하여 학생들의 학업과 대학생활에 도움을 주기를 희망했으며, 한국학생과 함께 할 수 있는 프로그램을 기획하여 한국 친구를 만들 수 있는 기회가 있기를 원했다.

설문조사 및 인터뷰를 통해 K대학교 도서관의 외국인 서비스 및 프로그램의 개선방향은 <표 8>과 같다.

<표 8> K 대학교 도서관의 외국인 서비스 개선방향

구분	내용
다국어 지원	도서관 시설 및 서비스 이용 시 다국어 안내
장서구축	국외서, 원서, 번역서 등 외국인 유학생을 위한 다국어 장서 구축
	전공과 관련된 도서(번역서, 원서) 확충
프로그램 지원	외국인 유학생이 참여 가능한 도서관 프로그램 기획
	한국 학생과 외국인 유학생이 함께하는 프로그램 개설

## IV. 대학도서관의 외국인 서비스 개선 방안

국내 대학도서관의 외국인 서비스 현황과 K대학교 도서관 사례를 바탕으로 국내 대학도서관에서의 외국인 서비스 개선 방안을 살펴보았다. 대학도서관에서는 외국인 이용자의 유형별로 서비스가 달라질 수 있다. 외국인 유학생의 경우, 번역서비스를 포함한 도서관 서비스 이용에 대한 안내가 필수적이다. 특히, 외국인 유학생의 학습지원에서 중요한 것은 수업 자료에 대한 안내이다. 다국어 홈페이지를 통해 수업시간에 필요한 교재 및 참고자료를 검색할 수 있지만 별도의 수업자료 안내를 통해 학습에 도움을 줄 수 있다. 또한 대학원생 및 교원을 위한 기본적인 연구지원 서비스를 통해 학위논문 생산 등 연구 활동을 지원할 수 있다. 다양한 비교과프로그램의 개설은 외국인 유학생이 매우 선호하는 활동이다. <표 9>는 대상자별 외국인 서비스의 상세 개요이다.

<표 9> 대상자별 외국인 서비스의 개요

구분	내용	대상
다국어서비스	다국어 홈페이지 제공	학부생, 대학원생 교원
	다국어 이용안내 자료 배부(홍보자료)	
	외국인 전담사서 배치	
학습·연구지원 서비스	도서관 이용법 안내	학부생
	도서관 투어 및 오리엔테이션	
	자료지원 서비스 (수업자료 구입지원, 연구자료 신청 등)	학부생, 대학원생
	연구 상담 서비스	
학술정보 활용교육 (논문작성교육, 참고문헌 작성 안내 등)	대학원생, 교원	
특성화 서비스	다문화 자료 코너 운영	학부생, 대학원생
독서 및 문화 프로그램 지원	독서 프로그램 진행 문화행사 및 도서관 이벤트 진행	학부생, 대학원생 교원

### 1. 다국어 서비스

다국어 서비스는 외국인 이용자를 위한 기본적인 서비스이며, 외국인 유학생 및 교원들에게 필수적인 서비스라고 할 수 있다. 이는 대학도서관의 다국어 홈페이지를 구축하는 차원을 넘어, 다양한 홍보 매체(안내 책자, 블로그, SNS, 동영상자료)에 다국어 번역서비스를 제공하고, 외국인 전담 사서를 배치하는 것을 의미한다. 국내 대학도서관의 다국어 홈페이지에 대한 조사 결과 35개 대학 중 33개 대학에서 영문 홈페이지를 구축하고 있어 대다수의 대학에서 다국어 홈페이지를 구축하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 홈페이지 구축만으로는 다국어 서비스를 제공하는 해

결책이 될 수 없다. 홈페이지에서의 공지사항 및 행사에 대한 번역을 통한 업데이트가 중요하다. 또한 외국인 유학생은 언어적 장벽, 도서관 직원으로 인한 장벽으로 도서관에 방문하지 않는 경우가 많으며 실제로 한국어 실력이 좋을수록 도서관불안이 감소하는 경향이 있다(유지윤, 정동열 2020). 즉, 외국인 이용자들은 언어적 한계로 도서관의 이용을 꺼리는 경우가 있어 이를 해결해주는 전담사서에 대한 안내와 교육이 필요하며, 상시적으로 외국인 이용자의 참고질의를 해결해 줄 수 있는 인력자원의 확보가 중요하다. 또한, 도서관의 다양한 시설에서 다국어 서비스를 제공하는 것은 외국인 유학생들의 도서관 이용 활성화에 도움을 준다. 외국인 이용자를 위한 시설별 안내자료를 부착하고, 시설 이용 규정이나 임시적인 제한 등과 같은 공지에 대해서도 다국어 서비스가 필요하다.

## 2. 학습·연구지원 서비스

학습지원 서비스는 학부생 및 대학원생의 학습을 지원하는 것으로 도서관 오리엔테이션, 투어, 이용안내 등을 포함한 도서관 이용교육을 포함한다. 신입생 대상 도서관 이용교육과 같이, 외국인 유학생 대상으로 도서관에서의 학습자료 검색 및 시설 이용에 대한 교육 등이 필수적이다. 외국인 대상 이용교육을 실시하는 국내 대학은 35개교 중 12곳(34.3%)만이 진행하고 있어 다소 낮은 수준으로 나타났다. 따라서 외국인 유학생 전담 부서와 협업하여, 외국인 학생 오리엔테이션 시간에 도서관 소개를 하는 것이 필요하다. 외국인 유학생의 전공 및 교양 수업 시간을 활용하여, 전공별로 수업과 연계하여 학생들을 도서관에 초청하여 도서관 투어, 시설·자료 이용방법에 대해 설명하는 프로그램을 진행하는 것이 필요하다. 학습 자료의 구축은 외국인 수업을 담당하는 교원과 협의를 통해 학기 전에 구축할 수 있도록 하는 것이 중요하다. 특히 외국인 유학생에게 각 수업시간에 사용되는 교재, 참고자료 등을 안내하는 것과 이용교육 시간을 활용하여 전공별 수업교재 리스트를 제공하는 것이 필요하다. 외국인 유학생들이 자주 이용하는 교재를 이용교육 기간에 따로 전시하는 것도 도움을 줄 수 있다.

대학원생 및 외국인 교원을 대상으로 한 연구지원 서비스는 대학원생 규모에 따라 차이가 있을 수 있다. 기본적인 연구지원서비스는 연구물 생산과 관련된 안내·교육 서비스이다. 학술정보 활용교육은 도서관 구독 전자자원 안내를 통한 논문작성, 참고문헌 관리 지원과 미소장 자료에 대한 신청 등의 서비스 안내 등을 포함한다. 특히 구독하고 있는 전자자원의 이용을 지원하는 교육이 중요하다. 논문작성을 위한 지원하는 교육, 학술DB 교육은 외국인 대학원생 및 교원에게 제공해야 한다. 외국인 유학생 수가 많은 35개교를 분석한 결과, 외부 업체에서 진행하는 도서관 구독자원 교육, 논문작성 특강이 있었다. 이처럼 다국어 연구지원 교육에 대한 안내를 통해 외국인 대학원생 및 교원의 연구 업적물 생산에 도움을 줄 수 있다. 외국인 교원에게는 도서관의 구독·소장

자원에 대한 안내가 필요하다. 외국인 교원을 대상으로 하는 세미나 시간을 설정하고 이를 활용하여 도서관 서비스에 대한 교육을 실시하는 것이 필요하다.

### 3. 특성화 서비스

외국인 유학생이 도서관에서 전공도서를 포함한 교양도서를 찾기에는 어려움이 있다. 다양한 언어의 도서를 찾는 유학생을 위해 주제별로 다국어 도서를 특정 서가에 비치해둔다면 도움이 될 것이다. 즉 '다문화 코너'를 구축하여 외국인 유학생을 위한 특성화 서비스를 제공하는 것이 필요하다. 기존의 번역서, 국외서 등의 대출통계를 바탕으로 대출이 많이 되는 도서의 복본이나, 대출이 많이 되지 않은 도서를 다문화 코너에 비치하여 도서의 접근성을 높일 수 있다. 도서관에서 진행하는 추천도서, 신간도서, 테마도서 등 큐레이션 서비스를 외국인 유학생 대상으로 전공 관련, 한국문화·문학, 취업·진로 등의 다양한 주제의 외국서를 전시하거나 홍보자료로 제공하여 다문화 코너의 이용을 활성화할 수 있다. 이를 위해서는 장서 현황 분석이 필요하다. 외국인을 위한 학습자료, 외국어 교양서적, 번역서에 대한 현황을 분석하고, 관련 다국어 도서 및 자료를 모아서 별치한다. 만약 도서 및 자료가 부족하면 외국인 유학생이 수강하는 강의계획서를 참고하여 외국서 구입을 위한 예산을 배정하는 것이 필요하다.

이 외에도 외국인 이용자 전용 PC, 커뮤니티 공간 등의 구축을 통해 외국인 유학생의 도서관 이용에 도움을 주고, 한국 학생과 소통할 수 있는 기회를 제공하여 도서관 이용 활성화에 도움을 줄 수 있다. 언어와 문화가 다른 외국인 유학생에게 도서관이 특성화 서비스를 통해 도서관불안을 줄이고 도서관에 대한 접근과 이용에 장애를 줄여주는 것이 필요하다.

### 4. 독서·문화프로그램 지원 서비스

도서관의 독서·문화프로그램 지원 서비스는 다국어 번역을 통한 외국인 유학생 대상 홍보 및 참여 독려, 외국인 유학생과 한국 학생이 함께 할 수 있는 프로그램 운영 등을 의미한다. 도서관의 독서토론클럽, 독서이벤트 등에 외국인 유학생이 참여할 수 있는 기회를 제공하는 것이 필요하다. 도서관에서는 다양한 주제로 독서·문화프로그램이나 이벤트를 진행하고 있다. 언어적인 한계로 인해 외국인 유학생이 참여할 수 있는 프로그램은 제한되어 있다. 독서토론 클럽, 독서 이벤트 등 외국인 유학생이 참여할 수 있는 프로그램에 한해 적극적인 홍보와 참여를 권한다면 외국인 유학생의 도서관에 대한 만족도를 높일 수 있다.

국제교류 부서와 같은 외국인 유학생 전담 부서 외에 다른 부서에서 외국인을 대상으로 하는 프로그램을 진행하는 경우는 거의 없다. 따라서 외국인 유학생들이 정규 교과목 외에 참여할 수

있는 비교과프로그램은 매우 적다. 그러므로 도서관에서 진행되는 다양한 프로그램에 외국인 유학생 참여를 독려하고 외국인 유학생과 한국학생이 함께 참여할 수 있는 독서토론클럽, 독서 이벤트 등을 진행하는 것은 도서관 이용활성화를 비롯하여 여러 측면에서 긍정적인 파급효과를 낼 것이다.

## V. 결 론

대학도서관은 대학의 학습과 연구 활동을 지원하는 핵심기관으로 수업·학습, 조사·연구에 필요한 제반 자료 및 서비스를 제공해야 하는 의무가 있다. 또한 모든 이용자에게 정보에 대한 평등한 접근성을 보장하면서 문화적·언어적 다양성을 존중하고 다문화 서비스를 제공해야 한다. 대학의 기본시설로서 대학도서관은 대학구성원이 편하게 찾아가서 정보를 구하고 학습·연구 활동을 할 수 있는 곳이며, 대체로 구성원이 접근하기 좋은 곳에 위치한다. 외국인 유학생이나 외국인 교원도 교내 기관 중에서 손쉽게 찾을 수 있는 곳이 대학도서관이다. 오늘날처럼 국내 대학에 외국인 유학생이 늘어나는 현실에서 대학도서관은 외국인 이용자의 학습과 연구 활동의 지원에도 힘쓸 필요가 있다.

이 연구에서는 K대학교 도서관 사례를 중심으로 도서관의 외국인 이용자 서비스 및 프로그램의 현황과 만족도조사 및 인터뷰를 통한 운영 효과를 분석하였다. 이를 바탕으로 대학도서관의 외국인 서비스 적용 및 개선 방안에 대하여 모색하였다. 분석 결과, 다음과 같은 방안을 제시한다.

첫째, 외국인 이용자를 위한 전담사서를 배치하여 다국어 서비스를 주기적으로 제공할 필요가 있다. 증가하는 외국인 유학생 및 교원에게 양질의 정보서비스, 연구상담을 제공하기 위해서는 한국어 이외에 영어 소통이 가능한 전담 사서의 배치가 요망된다. 각 대학의 유학생 현황에 따라 다수 유학생들의 출신국 언어로 외국인 서비스를 제공할 수 있는 인력 및 보조인력을 배치하는 것도 바람직하다. 전담 사서가 배치되지 못하는 경우에도, 기존 인력의 외국인 서비스 역할 강화 및 학내 관련 기관·외국어 학과의 협력을 통하여 도서관 이용안내, 공지사항, 홍보자료 등에 대한 번역서비스가 중요하다. 특히 다국어 홈페이지에 공지 및 홍보자료를 업데이트하고, 외국인 유학생들에게 전담 사서 및 외국인 서비스를 인지하게 하여 도서관이용 활성화를 도모한다.

둘째, 외국인 유학생을 위한 도서관 이용교육을 실시할 필요성이 있다. 외국인 유학생 전담부서와 협력한 도서관 오리엔테이션, 교과 시간과 연계한 도서관 투어, 이용교육, 정보활용교육은 외국인 유학생의 도서관이용 활성화에 도움을 줄 수 있다. 특히 외국인 이용자의 학년과 신분에 따른 맞춤형 교육이 필요하다. 학부 신입생·저학년 대상 교육은 도서관 이용 및 프로그램, 서비스 참여 안내로 구성하고, 학부 고학년·대학원생·교원에게는 도서관 전자자원을 활용한 논문·리포트 작성 안내 등의 교육을 진행하는 것이 바람직하다.

셋째, 외국인 유학생 대상 전용공간 구축과 같은 특성화 서비스의 제공도 한 방안이다. 다국어 자료를 별도 서가에 비치하고, 자료이용 통계를 바탕으로 외국서, 번역서 등에 대한 외국인 유학생의 접근성을 높일 수 있는 공간을 마련한다. 이러한 공간에는 외국인 유학생을 위한 추천도서, 테마도서, 신간도서 등의 홍보자료를 제공하고, 주제별 도서 및 연속간행물 등의 전시를 진행할 수 있다. 또한 해외 교류 관련 학내외 기관 및 다문화 단체의 소식지 등의 전시·안내를 함께 제공하여 외국인 유학생의 대외활동 참여 지원에도 도움을 줄 수 있다. 또한 외국인 유학생을 위한 다국어 PC, 커뮤니티 공간을 제공하여 도서관에 접근하는 데 심리적 장애를 줄일 수 있도록 지원하는 것이 필요하고, 한국 학생들과 다국어로 소통할 수 있는 커뮤니티 공간 등의 구축은 외국인 유학생을 위한 특성화 서비스로 활용할 수 있다. 이러한 도서관 공간은 외국인 유학생들과 한국 학생들의 상호 이해와 공동 학습의 장이 될 수 있다.

넷째, 외국인 유학생을 위한 비교과프로그램의 활성화가 필요하다. 대학별로 증가하는 외국인 유학생에 비해 역부족인 지원 서비스를 보완할 수 있도록 도서관의 다양한 프로그램으로 지원하는 것이 필요하다. 특히 외국인 전담 부서 이외에는 외국인 유학생을 위한 프로그램을 진행하는 부서가 드물기 때문에 도서관에서 진행하는 프로그램을 외국인 유학생이 참여할 수 있도록 하는 것이 필요하다. 도서관의 독서프로그램, 이벤트 등을 외국인 이용자들에게 홍보하는 것과 한국 학생과 외국인 유학생이 함께 참여할 수 있는 프로그램을 기획하는 것이 중요하다. 독서토론클럽, 시 낭송, 독서 발표회 등과 같은 기존의 다양한 프로그램을 외국인 유학생이 함께 참여할 수 있도록 기획하는 것도 필요하다.

이 연구의 결과는 국내 대학도서관이 외국인 이용자를 위한 서비스를 개발하거나 개선하는데 참조될 수 있다. 이 연구에서 제시한 사례분석 및 외국인 서비스 방안은 각 대학도서관이 증가하는 외국인 유학생을 위해 기존의 서비스를 점검하고 신규 프로그램을 개발하는 데 기초자료가 될 수 있다.

이 연구의 후속연구로 국내 대학도서관의 외국인 서비스 현황과 관련하여 인적자원, 프로그램, 이용교육, 특성화 서비스 사례 등의 분석 및 세부적인 외국인 서비스 개발·개선 방안 연구가 필요하다. 또한 대학도서관의 외국인 서비스 가이드라인 연구, 외국인 서비스 평가, 외국인 서비스 담당 사서 및 관련 지원 인력의 인터뷰를 통한 외국인 서비스의 개선 연구 등이 필요하다.

## 참 고 문 헌

- 교육부 홈페이지. <<https://c11.kr/hbqh>> [인용 2020. 8. 17].  
교육부 대학알리미 홈페이지. <<https://www.academyinfo.go.kr/index.do>> [인용 2020. 8. 17].  
교육부. 2019. 『대학도서관진흥 종합계획(2019~2023)』. 세종: 교육부.

- 국내 대학 유학생 관리, 이대로 괜찮은가. 2019. 『e-대학저널』. 12월 24일.  
〈<https://www.dhnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=116732>〉 [인용 2020. 8. 17].
- 남영준, 김규환, 최성은. 2010. 외국인 유학생의 도서관불안에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 41(4): 313-332.
- 박은명, 이정규, 오동근. 2015. 대학도서관의 외국인 유학생 서비스의 현황과 실태에 관한 분석. 『2015년도 한국도서관정보학회 하계 학술발표회』. 2015년 5월 29일. 부산: 동의대학교, 243-253.
- 박현영, 남태우. 2006. 도서관불안척도의 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 40(3): 99-120.
- 유지윤, 정동열. 2020. 대학도서관 외국인 이용자의 도서관불안의 특성과 해소방안 연구. 『한국비블리아학회지』, 31(1): 21-42.
- 이현실, 황동렬. 2007. 외국인 학생을 위한 대학도서관 정보이용 교육 사례 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 38(4): 145-165.
- 이용재, 이지옥. 2019. 대학도서관의 수업·학습 활동 지원 역할에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 50(4): 359-379.
- 이용재, 이지옥. 2020. 국내 대학도서관의 연구지원서비스의 현단계. 『한국도서관·정보학회지』, 51(1): 305-327.
- 장익준. 2012. 대학도서관 이용자교육 실태 분석 연구. 『사대도협회지』, 13: 99-119.
- 정경희, 김영순. 2018. 중국인 유학생들의 대학교육 서비스 경험에 관한 연구: 수도권 지역의 A대학교를 중심으로. 『교육문화연구』, 24(3): 547-566.
- 조용완, 이수상. 2010. 국내 외국인 유학생의 정보리터러시 현황 분석 - 중국인 유학생을 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 44(1): 75-99.
- 조일수, 이명진, 문철균. 2019. 2018년 대학도서관 시범평가 결과 보고서. 대구: 한국교육학술정보원.
- 외국인 유학생 아닌 유학생? 커지는 대학 내 학생갈등. 2019. 『중앙일보』. 5월 12일.  
〈<https://news.joins.com/article/23464793>〉 [인용 2020. 8. 17].
- 한국교육개발원 국가교육통계센터 교육통계서비스 홈페이지.  
〈<https://kess.kedi.re.kr/index>〉 [인용 2020. 8. 17].
- 한국도서관협회 홈페이지. 〈<http://www.korla.or.kr/>〉 [인용 2020. 8. 17].
- IFLA. 2020. *Access and Opportunity for All*. 〈<https://c11.kr/hbqkf>〉 [cited 2020. 8. 18].
- IFLA/UNESCO. 2012. *Multicultural Library Manifesto: The Multicultural Library - A Gateway to a Cultural Diverse*. 〈<https://c11.kr/hbqp>〉 [cited 2020. 8. 18].

- Nzivo, Charles N. and Chen Chuanfu. 2013. "International Students' Perception of Library Services and Information Resources in Chinese Academic Libraries." *The Journal of Academic Librarianship*, 39(2): 129-137.
- Shao, Xiaorong et al. 2013. "Chinese Students in American Academic Libraries: A Survey of Chinese User Satisfaction with U.S. Library Experience." *The International Information & Library Review*, 45(1): 28-36.

• 국한문 참고문헌의 영문 표기

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

- Cho, Il-Soo, Myung-Jin Lee, and Chul-Gyun Moon. 2019. *A Report on the Results of the Pilot Evaluation of University Libraries*. Daegu: Korea Education and Research Information Service.
- Cho, Yong-Wan and Soo-Sang Lee. 2010. "Current Status of Information Literacy of Foreign Students in Korea." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 44(1): 75-99.
- Higher Education in Korea Home Page.  
〈<https://www.academyinfo.go.kr/index.do>〉 [cited 2020. 8. 17].
- "Is It Okay to Manage Foreign Students in Korean Campus?" 2019. *University Journal*. December 24.  
〈<https://www.dhnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=116732>〉 [cited 2020. 8. 17].
- Jang, Ik-Jun. 2012. "An Analytical Study on the User Education in University Libraries: Focusing on Foreign Students." *Journal of Korean Association of Private University Libraries*, 13: 99-119.
- Jung, Kyung-Hee and Young-Soon Kim. 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.
- Korea Education Statistics Service Home Page.  
〈<https://kess.chedi.re.kr/index>〉 [cited 2020. 8. 17].
- Korea Library Association Home Page. 〈<http://www.korla.or.kr/>〉 [cited 2020. 8. 17].
- "Language Barrier Leads to Campus Tensions." 2019. *Korea JoonAng Daily*. May 12.  
〈<https://news.joins.com/article/23464793>〉 [cited 2020. 8. 17].

- Lee, Hyun-Sil and Dong-Ryul Hwang. 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.
- Lee, Yong-Jae and Ji-Wook Lee. 2019. "A Study on the Roles of Academic Library for Supporting Class and Learning Activities in Korea." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 50(4): 359-379.
- Lee, Yong-Jae and Ji-Wook Lee. 2020. "A Study on the Present Stage of Research Support Services of Academic Library in Korea." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 51(1): 305-327.
- Ministry of Education Home Page. <<https://c11.kr/hbqh>> [cited 2020. 8. 17].
- Ministry of Education. 2019. *The Second Comprehensive Plan for the Promotion of University Libraries (2019-2023)*. Sejong: Ministry of Education.
- Nam, Young-Joon, Gyu-Hwan Kim, and Sung-Eun Choi. 2010. "A Research on Library Anxiety of Foreign Students in Korea: Concentrated on the CAU Library Users." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 41(4): 313-332.
- Park, Eun-Myung, Jung-Gyu Lee, and Dong-Geun Oh. 2015. "A Study on the Current Status of the University Library Services for Foreign Students: With Special Regard to the University Libraries in Daegu and Gyeongbuk Area." *Proceeding of Summer International Conference of Korean Library and Information Science Society 2015*, 243-253.
- Park, Hyun-Young and Tae-Woo Nam. 2006. "A Study on the Development of Library Anxiety Scales." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 40(3): 99-120.
- Yoo, Ji-Yoon and Dong-Youl Jeong. 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.