

디자인전공 중국인 유학생의 학생성공을 위한 교육서비스 제안

디자인인씽킹 방법을 중심으로

Designing Educational Services for the Student Success of Chinese International Students Majoring in Design

Focusing on the Design Thinking Approach

주 저 자 : 이예림(Lee, Ye Rim)

전남대학교 서비스디자인융합연구소 연구교수
yam3005@naver.com

<https://doi.org/10.46248/kids.2025.2.408>

접수일 2025. 05. 20. / 심사완료일 2025. 05. 25. / 게재확정일 2025. 06. 09. / 게재일 2025. 6. 30.

이 논문은 2023년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임

(NRF-2023S1A5B5A16075525)

Abstract

South Korea's higher education sector is increasingly focusing on attracting and retaining international students in response to the declining working-age population. However, dropout rates among international students are rising, and their retention rates remain low. This study proposes an education service design based on the student success perspective, utilizing design thinking methods and tools to support the stable academic experience of international master's and doctoral students, who are considered potential high-quality talent. To achieve this, the study conducts user research and analyzes advanced international case studies based on student success factors derived from a review of prior research. Through user research, the study identifies challenges and needs at different stages of graduate student life. By integrating findings from international case studies and student success research, the study proposes an education service design in the form of a service blueprint, outlining the roles and relationships among students, faculty, and institutions. The proposed framework categorizes the graduate student journey into five stages: preparation and enrollment, active academic engagement, self-efficacy, sense of social community, and graduation and achievement. For each stage, the study suggests tailored education service strategies. This research aims to propose a comprehensive support model that encompasses academic, emotional, and social success for international students. By doing so, it contributes to the development of an integrated education service that enables international students to persist in their studies and successfully settle after graduation.

Keyword

Chinese International Student(중국인 유학생), Student Success(학생성공), Design Thinking(디자인씽킹), Educational Service(교육서비스)

요약

대한민국의 고등교육은 생산가능인구 감소에 따라 외국인 유학생 유치 및 정착이 중요시되고 있다. 그러나, 유학생의 중도탈락률은 증가하고 있으며, 정착 비율은 저조한 실정이다. 이에 본 연구는 잠재적 우수 인력인 석·박사 과정 중국인 유학생의 안정적인 대학생활 지원을 위해 디자인씽킹 방법과 도구를 활용한 학생성공 관점의 교육서비스 디자인을 제안한다. 이를 위해 선행연구 분석을 통해 도출된 학생성공 요소에 기반하여 사용자 조사와 해외 선진사례 분석을 실시한다. 사용자 조사를 통해 대학원 생활 단계별 고충사항 및 필요사항을 도출하고, 해외 대학 사례분석 결과와 학생성공 연구를 반영하여 학생, 교직원, 대학의 역할 및 관계를 나타낸 서비스 청사진 형태의 교육서비스 디자인을 제안한다. 단계는 대학원 준비 및 등록, 주도적 학업 참여, 자기 효능감, 사회 공동체 의식, 졸업 및 성취 단계로 구분되어 있으며, 각 단계별 맞춤형 교육서비스 전략을 제안한다. 본 연구는 외국인 유학생 지원의 학문적, 정서적, 사회적 성공을 포함하는 통합적 지원 모델을 제안하고자 했으며, 이를 통해 외국인 유학생이 학업을 지속하고 졸업 후 성공적으로 정착할 수 있도록 지원하는 통합적 교육서비스 개발에 기여할 수 있다.

목차

1. 서론

- 1-1. 연구배경 및 목적
- 1-2. 연구방법 및 범위

2. 중국인 유학생 현황진단

- 2-1. 중국인 유학생 현황 및 대학생활 경험
- 2-2. 중국인 유학생 대상 교육서비스

3. 학생성공의 이해

- 3-1. 학생성공과 교육
- 3-2. 학생성공 단계 및 요소
- 3-3. 해외 학생성공 교육서비스 사례

4. 중국인 유학생 조사

- 4-1. 조사 설계
- 4-2. 조사 결과 및 분석

1. 서론

1-1. 연구배경 및 목적

우리나라의 생산가능인구 감소가 가속화됨에 따라 대학의 외국인 유학생 확보에 대한 중요성은 확대되고 있다. 우리나라 교육부는 「Study Korea Project」(2001) 이후로 지속적으로 유학생 유치 및 정주 여건을 개선하기 위한 정책을 제시하고 있으며, 2023년 기준, 외국인 유학생은 181,842명으로 2010년 83,842명 대비 2.2배 증가하였다.¹⁾ 현재 외국인 유학생은 대학 입학자원 감소 문제를 해결할 수 있을 뿐만 아니라, 글로벌 및 지역 경쟁력을 강화할 수 있는 주요 요인이기도 하다²⁾. 최근 정책 자료에 따르면 외국인 유학생 정책은 국내 취업 및 정착을 유인하여 지역과 대학의 성장을 도모하고자 한다³⁾. 이는 양적인 측면에서 외국인 유학생 수 증가뿐만 아니라, 우수인재 확보, 육성, 취업으로 정착을 유인할 수 있도록 범위를 확장하고 있는 것을 나타낸다.

그러나, 유학생의 중도탈락률은 일반대학 기준, 2019년 4.7%에서 2023년 7.1%로 증가하였다⁴⁾. 또한 유학생의 졸업 후 진로계획 중 ‘본국 귀국(29%)’이 가장 높았다. 특히, 잠재적 우수인재로 도약할 수 있는 석·박사급 인재는 졸업 후 55.5%가 국내 진학, 취업을 희망함에도 불구하고, 희망을 대비 정착 비율은 저

4-3. 문제정의

5. 학생성공 교육서비스 디자인 제안

6. 결론

참고문헌

조한 실정이다⁵⁾. 또한 한국직업능력연구원(2021)에서 석·박사급 외국인 유학생을 대상으로 대학원 진로 지원에 대한 인식 조사를 한 결과, 5점 만점 중 평균 2.51~2.90점 수준으로 국내 대학원 진로 및 교육서비스에 대해 부정적인 인식을 나타내기도 했다⁶⁾.

이처럼 외국인 유학생의 대학생활 전주기적 관리와 지원이 필요한 상황에서 최근 학생의 대학 입학부터 졸업까지의 전방위적인 관리를 목표로 하는 ‘학생성공(student success)’이 대두되고 있다. 학생성공은 학생이 학교생활에서 개인의 목적의식을 기반으로 입학부터 졸업까지 주체적으로 삶을 설계하는 것을 의미한다⁷⁾. 다양한 배경을 지닌 학생의 평등한 교육기회 제공을 위해 시작된 학생성공은 현재 국내의 각 대학에서 학생상담 및 학업코칭, 진로설계 프로그램 등 다양한 정책 및 프로그램을 진행하고 있으며, 학생성공센터를 구축하기도 한다. 기존 외국인 유학생과 관련된 선행연구를 살펴봤을 때, 외국인 유학생의 대학생활 적응 요인, 교육프로그램 개발 연구는 다수 이루어지고 있으나, 외국인 유학생과 관련한 학생성공 연구와, 외국인 유학생이 경험하는 학업지원 프로그램에 대한 인식 연구는 상대적으로 부족하다⁸⁾.

1) 한국교육개발원, 2023년도 국내고등교육기관 외국인 유학생 통계, 2023

2) 오예진, 외국인 유학생 유치 현황 및 향후 과제, 한국대학교육협의회, 2024, 3, p.1

3) 관계부처 합동, 유학생 교육경쟁력 제고방안, 2023, pp.1~22

4) 한국교육개발원, 교육개발 2024 여름호, 2024, 231, pp.19~22

5) 관계부처 합동, 유학생 교육경쟁력 제고방안, 2023, p.4

6) 한국직업능력연구원, 국내 대학원의 진로 지원과 학위에 대한 외국인 유학생의 인식, KRIVET Issue Brief, 2021, 219, pp.1~4

7) 이예림, ‘학생성공 역량강화를 위한 ‘Pinwheel’ 디자인씽킹 교육프로그램 개발 및 효과성 검증’, 전남대학교 박사학위논문, 2022, p.33

8) 안현선, 김원식, 김은진, ‘외국인 유학생 대상 학습지원프로그램 개발 및 적용에 따른 학업과 대학생활적응에 미치는 효과’, 교육방법연구, 2023, 32(2), p.380

이에 본 연구는 학생성공 관점에서 석·박사과정의 외국인 유학생의 안정적인 대학생활을 위한 교육서비스 전략을 디자인씽킹 방법에 따라 제안하고자 한다. 디자인씽킹은 디자이너가 사용하는 도구와 사고방식을 활용하여 인간의 욕구를 찾고 문제해결 방안을 창조하는 방안을 의미하며⁹⁾, 다양한 교육기관에서 다수 활용되고 있다. 대학 내 디자인씽킹을 활용한 교육법은 학생이 직면한 문제를 해결하고 학업유지에 도움을 줘 학생성공을 촉진시키는 접근법으로 대두되기도 한다¹⁰⁾. 이에 본 연구는 외국인 유학생의 대학원 생활 경험을 조사하고, 그들의 고충사항 및 필요사항을 발굴하여 이를 기반으로 한 대학생활의 전주기적 교육서비스 전략을 제안한다. 본 연구를 통해 외국인 유학생의 어려움을 실질적으로 극복할 수 있는 교육서비스 디자인을 제안할 수 있으며, 이를 통해 학업 유지와 졸업 이후 안정적 국내 정착을 기대할 수 있다.

1-2. 연구방법 및 범위

본 연구는 학생성공의 관점에서 유학생에 대한 깊은 조사를 통해 대학원 생활에서 직면하고 있는 문제를 발견하고, 해결할 수 있는 교육서비스 전략을 제안한다. 연구대상은 국내 외국인 유학생 중 가장 많은 비율을 차지하는 중국 외국인 유학생 중 디자인 전공생으로 선정하였다. 중국 유학생은 2023년 기준, 전체 외국인 유학생 중 33%를 차지하며, 학문 분야 중 예체능 비율이 인문사회 계열(68%) 다음으로 예체능(15%)가 높았다¹¹⁾. 교육서비스의 범위는 유학생의 대학생활 지원 중심의 교육서비스를 지원하기 위해 비교과 프로그램을 중심으로 제안한다.

본 연구는 디자인씽킹(Design Thinking) 과정 및 도구를 활용하여 진행한다. 대표적으로 국내에서 다수 활용되는 Stanford d.school의 디자인씽킹 과정은 공감하기(Empathize), 문제정의(Define), 아이디어발상(Ideate), 프로토타입(Prototype), 시험(Test)으로 구성되어 있다¹²⁾. 공감하기는 사용자에 대한 깊은 이해를

통해 문제를 도출하는 단계이며, 문제정의는 공감하기 자료를 기반으로 프로젝트 혹은 비즈니스의 목표와 방향을 설정한다. 아이디어발상 단계는 해결책을 모색하기 위한 다양한 생각을 도출하여 최적의 해결방안을 선정하며, 프로토타입 단계에서 아이디어에 대한 실현 가능성을 반복적으로 테스트하며 개선한다. 마지막으로 시험단계는 사용자 테스트를 통해 피드백을 받고 최종 결과물을 도출한다¹³⁾. 이러한 단계에 맞춰 본 연구를 진행하며, 연구의 결과물 또한 디자인씽킹 도구를 활용하여 제안한다. 그중 본 연구는 중국 유학생의 실제 경험을 기반으로 고충사항과 필요사항을 도출하여 교육서비스를 제안하기 때문에 공감하기, 문제정의, 아이디어발상 단계를 중심으로 진행한다.

[표 1] 연구수행 절차

단계	정의	수행 내용
1. 공감하기	사용자와 문제에 대한 관찰 및 깊은 이해	외국인 유학생 현황 진단 및 대학원 생활 문헌 조사 유학생 심층인터뷰 진행
2. 문제정의	1단계 자료 분석 및 핵심 문제 도출	문헌조사, 사용자 조사 자료 기반 사용자 페르소나, 고객여정 맵 제작
3. 아이디어발상	다양한 창의적 아이디어 도출	대학원 실무자 함께 교육서비스 아이디어 도출
4. 프로토타입	아이디어에 대한 시제품 개발	2장의 선진 사례 분석을 통한 벤치마킹
5. 시험	문제해결 솔루션 도출 및 피드백 수집	서비스 청사진 설계 를 통한 교육서비스 디자인 제안

이론적 고찰을 통해 유학생 및 교육서비스 현황 조사를 실시하고, 학생성공에 대한 정의와 요소를 도출한다. 이후 학생성공 요소를 기반으로 실제 유학생 및 대학 교직원들을 대상으로 한 사용자 조사를 실시한 후, 사용자 페르소나와 고객여정맵을 설계하여 핵심 문제를 도출한다. 이를 기반으로 교직원 의견 수렴 및 학생성공 관련 교육서비스 선진사례 분석을 반영하여 서비스 청사진 형태의 교육서비스 디자인을 제안한다.

(2025.02.28)

13) 최정수, 디자인씽킹 워크숍, 지식과감성, 2024, pp.85-86

9) Roth, B., The Achievement Habit. Harper Business, 2015, pp.45-52

10) Ramo, M D., Nandan, M., Porter, K., & Dyess, S. M L., Enhancing Student Success in Higher Education: A Human-Centered Design Thinking Approach. Journal of Higher Education Theory & Practice, 2024, 24(7), pp.45-52

11) 오예진, 외국인 유학생 유치 현황 및 향후 과제, 한국대학교육협의회, 2024, 3, pp.1-8

12) d-school, www.ds.school.stanford.edu,

2. 중국인 유학생 현황진단

2-1. 중국인 유학생 현황 및 대학생활 경험

우리나라의 외국인 유학생은 2020년 153,695명에서 2023년 181,842명이며, 그중 석사와 박사 학위과정 유학생은 2020년 38,152명에서 2023년 48,153명으로 지속 증가하고 있다.

[표 2] 대학원 외국인 유학생 현황 (단위: 명)

구분	2020년	2021년	2022년	2023년
석사	24,996	25,169	26,923	30,012
박사	13,156	14,252	16,892	18,141
합계	38,152	39,421	43,815	48,153

또한 외국인 유학생 출신 국가를 살펴보면 아시아권이 가장 높으며 그중 중국이 타 국가 대비 가장 높은 비율로 많다. 상위권 나라의 학생 현황을 살펴보면 다음과 같다¹⁴⁾.

[표 3] 국가별 외국인 유학생 현황 (단위: 명)

구분	중국	베트남	몽골	일본
2020년	65,733	35,002	6,664	3,071
2021년	66,175	33,618	5,812	3,714
2022년	66,470	32,104	7,053	5,586
2023년	58,062	37,732	9,738	5,701
합계	256,440	138,456	29,267	18,072

중국인 유학생의 한국 유학의 주요 결정 요인은 미국 및 유럽 국가 대비 용이한 지리적 접근성, 국가에 대한 인지도, 장학금 제도가 중요 요인이 있으며¹⁵⁾, 이외 타 국가 대비 저렴한 유학경비도 주요인으로 작용한다. 한편, 외국인 유학생의 증가와 함께 중도탈락율도 증가하고 있으며, 일반대학 기준 2020년 4.7%에서 2023년 7.1%로 상승하였다¹⁶⁾. 중도탈락의 주요 원인은 학내부적응, 언어문화장벽 등이 있다. 이와 함께 대학원에 진학한 외국인 유학생의 어려움을 선행 연구를 통해 살펴보면 다음과 같다. 소이란(2022)은 수도권 대학의 예체능 계열 중국 유학생의 교육 현황을 조사했으며¹⁷⁾, 이윤희 외(2022)는 중국 유학생의

대학생활 적응 어려움에 대한 질적 연구를 분석하였다¹⁸⁾. 이수연(2023)은 중국인 대학원생의 사회문화 적응과정의 학습경험을 분석하였으며¹⁹⁾, HUANG YIMUYAN(2024)의 연구는 중국 대학원생의 초기 학업 적응 어려움을 연구하였다²⁰⁾.

[표 4] 중국인 유학생의 대학 생활 어려움

출처	대학원 생활의 어려움 요인
소이란(2022)	언어 장벽으로 인한 수업 이해 어려움, 학사 정보 파악의 어려움, 논문 작성 어려움
이윤희, 홍소은, 이은별, 양은주 (2022)	언어 스트레스로 인한 대인관계 소통 능력 부족, 학습문화 차이에 따른 심리적 부담감 및 자신감 하락, 한국인 학생과 네트워킹 어려움, 경제적 어려움 등
이수연(2023)	입학 준비의 어려움, 전공 용어의 어려움, 언어장벽, 대학원 수업 방식 적응의 어려움, 외로움 및 스트레스
HUANG YIMUYAN (2024)	언어장벽, 교육 시스템 차이, 논문형 과제 장벽, 한국 학생과 관계의 어려움

공동적으로 대학원 생활의 어려움으로 언어장벽이 가장 큰 요인으로 나타났으며, 언어장벽 중 글쓰기의 어려움은 논문 및 과제 수행에 대한 어려움으로 이어지기도 했다. 또한 자국과의 수업 및 평가 시스템의 차이로 대학원 적응에 어려움이 있기도 했다. 이와함께 한국 학생과의 관계 부족도 원인이 있었으며, 박순영(2016)은 현지인, 자타국 출신 유학생의 사회적 관계가 잘 형성되어야 대학생활 적응이 용이하다고 했다²¹⁾. 이외 외국인 유학생 관련 연구에서 언어장벽은 모든 유학생에게 해당되는 어려움이기 때문에 대학 생활에 안정적으로 정착할 수 있는 프로그램이 필요하다는 연구도 있다. 성공적인 대학생활을 위해서는 한국어 능력만큼 대학 생활에 안정적으로 정착할 수 있도록 문화체험 프로그램, 멘토링, 취업 지원 프로그램 등 다

한 재한 중국인 유학생 교육 현황 및 개선 방안 연구.
문화와 예술연구, 2022, 20(20), pp.501-529.

18) 이윤희, Xu Nuo, 홍소은, 이은별, 양은주, '국내 중국인 유학생의 대학생활적응 어려움에 대한 질적 사례연구', 한국심리학회지:학교, 2022, 19(2), pp.125-157

19) 이수연, '중국인 대학원생의 사회문화적응 과정에서의 학습경험에 관한 연구', 숭실대학교 박사학위논문, 2023, pp.89-103

20) HUANG YIMUYAN, '재한 중국유학생 대학원 초기 학업 적응 과정 사례연구', 경희대학교 대학원 석사학위논문, 2024, pp.96-106

21) 박순영, '외국인 유학생의 대학생활 적응: 사회적 관계를 중심으로', 지역사회연구, 2016, 24(2), pp.89-103

14) 오예진, 외국인 유학생 유치 현황 및 향후 과제, 한국대학교육협의회, 2024, 3, pp.1-8

15) 강유린, 고장완, '중국인 유학생의 한국 유학 결정요인 분석 : 한국의 유인요인을 중심으로', 교육문화연구, 2019, 25(5), pp.1075-1097.

16) 오예진, 외국인 유학생 유치 현황 및 향후 과제, 한국대학교육협의회, 2024, 3, p.20

17) 소이란, '수도권 대학 예체능 계열 박사 과정을 중심으로

양한 비교과 프로그램이 필요하다는 연구 결과도 있다²²⁾.

2-2. 중국인 유학생 대상 교육서비스

우리나라 대학의 교육과정은 일반적으로 학점을 부여하는 교육 과정과 학점을 부여하지 않는 비교과 과정으로 구분되어 있다. 윤지원(2019)은 외국인 유학생 대상 비교과 교육이란 대학에서 외국인 유학생의 역량 강화를 목적으로 이루어지는 교과 외 모든 교육적 활동으로 정의하였다²³⁾. 비교과 교육 서비스는 정규 교육과정 외 대학 생활에 대한 다양한 지원 서비스를 제공하며, 학생에게 대학 생활에 대한 지속과 만족도에 긍정적인 영향을 나타내기도 한다²⁴⁾. 일반적으로 외국인 유학생을 위한 비교과 과정은 외국인 유학생의 대학생활 적응을 위한 한국인 학생 교류 프로그램, 문화 체험 프로그램, 기타 학습지원 프로그램 등이 있다²⁵⁾.

교육부에서 발표한 2022년 기준 국내 대학에서 외국인 유학생 수가 가장 많은 한양대학교(6,999명), 경희대학교(6,912명), 성균관대학교(6,676명), 연세대학교(5,926명), 고려대학교(4,739명)의 주요 프로그램을 윤지원(2019)의 연구와 각 학교 공식 홈페이지를 참고하여 본 연구자가 정리하면 다음과 같다.

[표 5] 국내 대학 외국인 유학생 대상 비교과 프로그램

대학	프로그램 유형
한양대학교	한국어 교육, 온라인 글쓰기 교육, 유학생 TOPK특강, 논문쓰기 및 발표 관련 특강 등
경희대학교	신·편입생 오리엔테이션, 문화체험, 글로벌 버디, 다국어 심리상담(학사경고 상담, 개인상담, 집단상담), 취업지원 등
성균관대학교	외국인학생 상담, 학습지원프로그램, 취업프로그램, Global Buddy 프로그램(언어교류, 학습지도, 문화교류) 등
연세대학교	자기탐색 및 개발, 마음돌봄, 글로벌 빌리지(한국인 학생 교류)프로그램, 도내 우수기업 탐방, 한국문화 체험, 유학생회 커뮤니티 활동 등

22) 최태진, 백유미, '외국인 유학생의 대학생활적응 탐색 척도 개발 및 실태분석: J대학 사례', 문화와 융합, 2019, 41(6), pp.637-668

23) 윤지원, '국내 대학 수학 외국인 유학생 대상의 역량기반 비교과 교육 연구', 배재대학교 박사학위논문, 2019, p.50

24) 나현미, '대학생의 비교과프로그램 참여 지속의향에 미치는 요인 간의 구조적 관계 분석' 건국대학교 대학원 박사학위 논문, 2019

25) 안현선, 김원식, 김은진, '외국인 유학생 대상 학습지원프로그램 개발 및 적용에 따른 학업과 대학생활적응에 미치는 효과, 교육방법연구, 2023, p.380

외국인 유학생 대상 프로그램에 대한 공통사항으로 는 한국어 교육 및 문화체험, 심리 상담을 다수 수행하고 있었다. 그중 예체능 계열 중국인 유학생을 위한 교육서비스 지원 프로그램은 실기교류, 실무 프로젝트 등 현장 경험 프로그램이 다수 있었다.

[표 6] 예체능 계열 중국인 유학생 교육서비스 필요사항

출처	중국인 유학생 교육서비스 필요사항
소이란(2022)	한글 프로그램 학습법, 국제 실기 교류 기회, 한국 문화 체험, 중국어 행정 서비스
송안나, 정기은(2021)	다양한 문화예술 관련 사례 학습법, 현장 연계 수업 필요, 전공수업 관련 다양한 지원, 졸업 후 진로 연계 지원 서비스
김소진, 왕자선, 김세화(2024)	지역과 대학이 협력한 어학 프로그램, 인턴십, 실무 프로젝트, 교류 프로그램, 국제 학회 활동 지원, 구직 지원

예체능 전공 특성상 학술활동과 함께 작품 제작 및 실무 프로젝트 등 실습과 경험 중심의 학습도 중요시 되어야 하나, 상대적으로 관련 교육은 부족하기도 한다. 디자인·영상콘텐츠 대학원생을 조사한 김소진 외(2024)는 유학생은 한국어 공부, 학위 취득을 위한 연구를 중심으로 작품 제작, 전시 발표, 실무 경험 등 다양한 학습 방식을 수행하고 있으나, 인턴십과 같은 실무 경험 기회가 적다고 하였다.

또한 기존 비교과 교육은 한국어 능력 개발에 집중하는 경향이 있으며, 외국인 유학생의 요구를 반영하는 경우가 부족해, 학생의 요구를 파악하여 이를 기반한 교육을 운영함이 필요하다는 의견이 있다(최성호 외, 2018; 김지혜, 2017; 정원희, 박창남, 정현식, 2017). 이외 유학생 교육에 대한 대부분의 연구는 프로그램 개발이나 교육과정 분석에 집중되어 있으며, 대학생활 전주기에 맞춰 교육 전략을 제안하는 연구는 부족하다(민장배, 송진영, 2020; 장지영, 조은영, 2020). 이에 본 연구는 디자인 전공 중국인 유학생의 실질적인 조사를 실시하고, 학생성공 단계에 맞춰 대학원 생활의 단계별 고충사항 및 필요한 사항을 도출하여 입학부터 졸업까지 전주기적 교육서비스 디자인 전략을 제안하고자 한다.

3. 학생성공의 이해

3-1. 학생성공과 교육

학생성공이란 학생 개인의 목적의식을 기반으로 다양한 성공경험을 통해 대학 졸업 이후까지 목표를 설

정하고, 이를 달성하는 것을 의미한다²⁶⁾. 학생성공은 미국에서 제정된 ‘모든 학생의 성공법(Every Student Succeeds Act)’과 관련이 있으며, 이는 ‘낙오학생방지법(No Child Left Behind)(2002)’과 관련이 깊다. 이처럼 학생성공은 학생의 중도 탈락 문제를 해결하기 위해 대두되기 시작했으며, 다양한 배경과 특성을 지닌 학생의 교육 성취 격차를 개선하기 위한 교육적 접근을 강조한다. 초기의 학생성공은 시험점수와 같은 양적인 점수 측정에 집중하였지만, Tinto(1975)가 학교 중퇴에 영향을 미치는 요인을 학생의 개인적 특성과 환경 간 상호작용으로 연구하면서 범위가 확대되었다. 이후 2000년대 긍정심리학과 함께 학생의 동기, 자기인식 등과 같은 내적 개발 요인이 추가되면서 현재의 학생성공 의미가 정착되었다²⁷⁾. 미국의 학생성공 컨설팅 회사인 EAB(2017)는 200명의 학생을 대상으로 성공에 대한 정의를 조사하였으며, 그 결과 학생성공은 졸업을 위한 여정과 함께 좋은 성적뿐만 아니라, 학업과 다른 삶 영역의 균형, 풍부한 대학경험을 하고자 하는 호기심 등 전반적인 개인의 성취감으로 구성된다고 하였다²⁸⁾. 즉 현재의 학생성공은 대학생활 유지를 위한 내재적 동기 향상을 기반으로 학습지원 및 심리, 건강까지 비 학업적 측면까지 개인의 성장에 필요한 모든 부분을 아우르고 있다.

우리나라 대학의 학생성공은 학습자 중심 교육 패러다임의 변화와 함께 대두되었다. 학습자의 주도적인 학습경험을 통해 안정적인 대학생활을 유지하고, 사회로 진출할 수 있도록 지원하는 것이다. 전종희(2024)는 고등교육을 통한 학생성공은 학습자가 달성해야 할 목표를 실천하고 성장할 기회를 활용할 수 있도록 해야 한다고 했다²⁹⁾. 이처럼 대학에서 학생성공은 학생이 이루고자 하는 목표를 성취할 수 있도록 다양한 방면으로 지원하고 있다. 대표적으로 한성대학교는 학생성공 모델을 제안하여 대학생활 적응부터 역량 개발, 성취를 할 수 있는 교육 모델을 제안하였으며, 이는 학

습, 자기관리, 환경, 학생특성 별 분야로 구분되어 있다. 이에 따라 학생 개인별 역량진단을 실시한 후, 맞춤형 교육을 제공하고자 한다³⁰⁾. 성균관대학교의 학생성공센터는 학업, 상담, 진로·취업·창업, 글로벌, 비교과 프로그램, 학생복지 유형에 맞춰 서비스를 제공하고 있다.

3-2. 학생성공 단계 및 요소

Kinzie&Kuh(2017)는 대학의 학생성공을 위해서는 다양한 특성을 지닌 집단에 맞는 교육을 수행해야 한다고 했다³¹⁾. 학생성공은 대학생활의 한 영역이 아닌, 다양한 맥락적인 상황에서 이루어지기 때문에 연구자 별로 다양한 학생성공의 단계 및 구성요소가 있다. 학생성공을 위한 단계를 제시한 연구를 살펴보면 먼저 George D. Kuh(2006)는 대학생의 학생성공의 3단계 프레임워크를 제안하였다. 첫 번째는 대학진학 전 경험, 두 번째는 학교 구성원과 상호작용 및 교육 프로그램을 포함하는 학생행동이다. 세 번째는 대학 환경 및 결과와 성과지표이다. 이는 졸업 이후 학생이 직업 활동하도록 준비하는 것을 의미한다.³²⁾ Perna&Thomas(2008)는 입학 전부터 졸업 이후까지 4단계를 제안한다. 이는 대학준비, 대학등록, 대학성취, 대학 졸업 후 성취로 구성되어 있다³³⁾.

[표 7] Perna&Thomas(2008) 학생성공 단계

단계	하위 지표
1	대학준비 교육적 열망, 학업준비
2	대학등록 대학입학, 대학선택
3	대학성취 학업성취도, 이동, 학위 이수

학생성공을 위한 원칙 및 요소를 제안한 연구를 살

26) 이에립, ‘학생성공 역량강화를 위한 ‘Pinwheel’ 디자인씽킹 교육프로그램 개발 및 효과성 검증’, 전남대학교 박사학위논문, 2022, p.33

27) Weatherton, M., & Schussler, E. E., ‘Success for All? A call to re-examine how student success is defined in higher education’, CBE—Life Sciences Education, 20(1), 2021, es3

28) EAB, www.eab.com (2024.02.22.)

29) 전종희, ‘학생 성공을 위한 코칭 동향 및 적용 가능성 탐색 : 대학 교양교육 분야를 중심으로’. 인격교육, 2024, 18(2), pp.147-169

30) 한국대학교육협의회, 대학 학사 혁신 사례 및 학내 기구 우수 사례집, 2025, pp.40-44

31) Kinzie, J., & Kuh, G., ‘Reframing student success in college: Advancing know-what and know-how’, Change: The Magazine of Higher Learning, 2017, 49(3), pp.19-27

32) Kuh, George D., et al. ‘Connecting the dots: Multi-faceted analyses of the relationships between student engagement results from the NSSE, and the institutional practices and conditions that foster student success’, Indiana University Center for Postsecondary Research, 2007

33) Perna, Laura W., and Scott L. Thomas. “Theoretical Perspectives on Student Success: Understanding the Contributions of the Disciplines.” ASHE higher education report, 34.1 2008, 1-87

펴보면 다음과 같다. Cuseo, J. (2007)는 학생성공을 위한 7가지 핵심 요소를 개인검증, 자기효능감, 목적의식, 적극적 참여, 성찰적 사고, 사회 통합, 자기인식으로 나타냈다. 개인 검증은 학생이 학교에서 중요한 존재라고 느끼는 것을 의미하고, 자기효능감은 학교에서 학업과 개인의 목표를 달성할 수 있다는 자신감, 목적의식은 학교에서 배우는 내용을 개인의 삶의 목표와 연결시킬 수 있는 것을 의미한다. 적극적 참여는 학업 과정에서 학교 내외 주도적으로 깊은 참여를 하는 것을 의미하고, 사회 통합은 대학 내 다른 구성원과의 상호작용을 하는 것, 개인 성찰은 학생 본인이 배운 것에 대해 성찰할 수 있는 것, 마지막으로 자기인식은 본인이 대학에서 하고 있는 활동들을 지속적으로 모니터링하는 것을 의미한다³⁴⁾. Schreiner(2010)는 학생성장 지수인 Thriving Quotient(TQ)을 개발하였다. 이는 학업적성장, 개인 내적 성장, 대인관계적 성장으로 구분되어 있다. 학업적 성장은 능동적 학습참여와 학업적 자기결정으로 구성되어 있으며, 이는 학업과정에 대한 몰입과 노력 정도이다. 또한 개인 내적 성장은 삶에 대한 만족도를 의미하는 긍정적 인식을 포함한다. 대인관계적 성장은 공동체적 성장과 사회적 연결성을 포함하며 이는 사회 내 일원으로서의 공동체적 의식을 나타낸다³⁵⁾. 학생의 학업에 대한 적극적인 참여도를 기반으로 학생성공의 교육적 인터페이스를 설계한 Picton, C., Kahu,외(2018)는 학생의 학습 참여를 촉진하는 심리사회적 측면의 4가지 구성요소를 제안하였다. 학업 자기효능감, 감정, 소속감, 웰빙으로 이루어진 학생성공 요인은 대학 내 학생 참여를 매개하는 역할을 하며, 개인적 노력이 아니라 학교와의 긴밀한 상호작용을 하면서 학업 성공이 결정된다³⁶⁾.

[표 8] Picton, C., Kahu,외(2018) 학생성공 요인

요인	내용
1	자기효능감 학생이 특정 과제를 수행할 수 있다고 인식하는 자신의 능력에 대한 믿음
2	감정 자신이 처한 상황을 평가하면서 다양한 감

34) Cuseo, Joe. "Student success: Definition, outcomes, principles and practices." Esource for College Transitions 4.5, 2007, pp.1-10

35) Schreiner, Laurie A. "The 'thriving quotient' A new vision for student success.", About Campus, 15.2, 2010, pp. 2-10.

36) Picton, Catherine, Ella R. Kahu, and Karen Nelson. "'Hardworking, determined and happy': first-year students' understanding and experience of success." Higher education research & development 37.6, 2018, pp. 1260-1273

		정을 경험
3	소속감	대학, 학문 분야 교수진, 동료 학생들과 느끼는 연결감
4	웰빙	학생의 전반적인 삶의 무게와 스트레스 수준

위 내용을 종합해 봤을 때 학생성공에 대한 단계는 대학 입학 전, 중, 후로 구성되어 있으며, 이를 이루기 위한 지표는 공통적으로 크게 세 가지로 구분할 수 있다. 이는 학업 생활에 대한 적극적이고 깊이 있는 참여를 의미하는 주도적 학업적 참여, 두 번째로 본인에 대한 자신감, 긍정적 인식인 자기효능감이 있으며, 세 번째로 사회 구성원과의 상호작용 및 공동체적 의식이다. 이에 대한 자세한 내용은 다음 표와 같다.

[표 9] 선행연구 기반 학생성공 공통 지표

구분	주도적 학업참여	자기효능감	사회공동체 의식
정의	학업에 대한 주도적 참여 정도, 개인의 목적 의식 설정 여부, 학업 과정의 몰입과 노력	학업 과정에 대한 긍정성 및 자신감, 학업 참여에 대한 긍정적 태도	학생과 대학 간 소속감을 통해 대학 내 공동체에 대한 양질의 사회적 관계를 경험
▲			
학자	선행연구의 학생성공 구성요소 및 지표		
Cuseo, J. (2007)	목적의식, 적극적 참여, 개인 성찰, 자기인식	개인검증, 자기효능감	사회통합
Schreiner (2010)	학업적 성장 (능동적 학습참여, 대인관계적 성장)	개인 내적 성장(긍정적 인식)	대인관계적 성장 (공동체적 성장, 사회적 연결성)
Picton, C., Kahu, 외 (2018)	자기효능감	자기효능감, 감정, 웰빙	소속감

이에 본 연구는 중국인 유학생을 대상으로 한 조사를 실시하기 위해 크게 대학원 입학 전, 중, 후의 단계로 살펴보고자 하며 대학원 생활 과정에 대한 질문을 위 세 가지 공통지표를 기준으로 파악하고자 한다. 이를 통해 외국인 유학생을 대상으로 학생성공 단계 및 요소에 맞춘 사용자 조사를 실시한다.

3-3. 해외 학생성공 교육서비스 사례

본 연구는 학생성공 단계별 교육서비스 제안을 위해 현재 해외 선진국에서 수행하는 학생성공 교육서비스를 조사하여 벤치마킹 요소를 도출하고자 한다. 사례기준은 2025년 THE 세계대학 랭킹(World University Rankings)에서 상위 1위~30위권에 속해 있는 대학으로서, 대학원생 대상으로 학생성공 센터를 설립하거나

관련 교육을 실시하고 있는 대학으로 선정했다. 분석 기준은 앞서 도출한 학생성공 요소에 맞춰 주요 교육 서비스를 분석한다.

3-3-1. Cornell University Graduate School

2025년 THE 세계대학 순위 중 20위인 코넬대학교는 부속, 부설 센터가 아닌, 대학원 자체에 'Pathways to Success'의 접근 방식을 취한다. 학계탐색(Navigate Academia), 기술 역량 키우기(Build Your Skills), 계획 세우기(Create Your Plan), 직업 준비하기(Prepare for Your Career) 분야로 구성되어 있으며, 이에 따른 다양한 프로그램을 제공한다³⁷⁾.

[표 10] Cornell University Graduate School 주요 교육서비스

구분	교육서비스 내용
대학원 준비 및 등록	- Navigating Academia Workshop Series: 신입생 오리엔테이션의 일환으로 대학생활과 관련된 다양한 주제의 세미나 진행
대학 생활	- English Language Support Office: 다양한 언어배경을 지닌 학생을 위해 글쓰기 및 말하기 교육을 지원함.
주도적 학업 참여	- Graduate Writing Service: 튜터와 협업하여 학위논문, 연구계획서, 발표 자료 등 다양한 글쓰기 지원 프로그램
자기 효능감	- Becoming a Resilient Scientist Discussion Series: 자신감과 회복력을 개발할 수 있는 세미나
사회 공동체 의식	- Big Red Barn Graduate and Professional Student Center(Barn): 예술, 문화축제 등 다양한 이벤트 진행
대학원 졸업 및 성취	- 창업 프로그램(EaC): 창업가 양성 프로그램 - Careers Beyond Academia: 취업 정보를 습득할 수 있도록 토론, 세미나, 취업 정보 제공 프로그램 진행

3-3-2. Harvard Griffin GSAS

2025년 THE 세계대학 순위 중 3위인 하버드 대학교의 하버드 케네스 C. 그리핀 예술 및 과학 대학원(Harvard Kenneth C. Griffin Graduate School of Arts and Sciences, Harvard Griffin GSAS)은 2023년 기준 150년이 된 대학원이다. 철학, 문학, 공학 등 다양한 학문계열이 존재하고 있으며, 방문 학생 자격으로 학위를 수여받지 않아도 수업받을 수 있다.

그중 학생성공 사무실(The Office of Student Success)은 학생과 개인 학업을 위해 학업, 경력, 논문, 다양성, 가족, 유학생 등 다양한 프로그램을 지원한

다. 학생이 다양한 국적의 학생과 함께 언어를 중심으로 교류하는 Language Tables과 외국인 박사과정생을 위한 초기 네트워크 구축 지원 프로그램인 The International Summer Institute (ISI) 프로그램 등이 있다³⁸⁾.

[표 11] The Office of Student Success 주요 교육서비스

구분	교육서비스 내용
대학원 준비 및 등록	- my.Harvard: 과목 검색, 수강신청 등 수업 관리 사이트 - FAS 등록 사무실: my.Harvard 사이트와 연계하여 교수진 정보, 이벤트, 강의, 시험 등의 일정을 관리, 증명서 제공
대학 생활	- The Academic Resource Center (ARC): 학생의 전략적 독서, 시간 관리, 목표 설정, 장기 프로젝트 일정, 지원 리소스 연결 및 학업 생활을 개선하고 균형을 유지하기 위한 습관 개발 등 서비스 제공 - Derek Bok 교육센터 연계: 워크숍, 세미나, 학습연구소 등 다양한 학습 제공 특히 외국인 유학생을 위해 말하기, 의사소통 등에 대한 교육 제공
자기 효능감	- Wellness and Health Promotion (CWHP): 마사지, 요가, 명상 등 신체적 정신적 안정을 위한 프로그램 제공 - Counseling and Mental Health Service (CAMHS): 학생의 우울증, 불안, 스트레스 등 24시간 전문 치료 정신 건강 지원 서비스 - TimelyCare 서비스: 정신, 신체, 셀프케어, 학생커뮤니티를 지원하는 앱
사회 공동체 의식	- 동문 네트워크: 50여개의 동문회 네트워크 정보 제공
대학원 졸업 및 성취	- Firsthand Advisor Platform: 취업시장의 인턴십, 다양한 취업 정보에 대한 멘토링 - Harvard Innovation Labs: 학생, 기업가, 교수 등 다양한 커뮤니티로 구성되어 있으며, 다양한 챌린지 프로그램을 통해 창업을 지원함. - Mignone Center for Career Success: 개별상담, 워크숍, 초청 강연 등을 온라인으로 접할 수 있으며, 학생의 진로탐색 및 자기평가, 구직과정에 대해 도움을 받을 수 있음.

3.3.3. Stanford University FLISSC Center

스탠포드 대학은 2025년 THE 세계대학 순위에서 6위를 나타내고 있으며, 대학 내 FLISSC센터(First Generation and/or Low Income Student Success Center)가 있다. 본 센터는 이민 1세대 및 저소득층 지원을 위해 2018년에 설립되었다. 본 센터에서는 학업, 재정, 식생활, 정신건강 분야로 학생의 대학 생활을

37) Cornell University Graduate School, <https://gradschool.cornell.edu/>, (2025.02.20)

38) Harvard Griffin GSAS, <https://gsas.harvard.edu/resources>, (2025.02.20)

지원한다. 그중 Graduate Life Office(GLO)는 대학원 생과 그 가족에게까지 대학생활 정착을 위한 다양한 서비스를 제공한다³⁹⁾.

[표 12] FIJSSC Center주요 교육서비스

구분	교육서비스 내용
대학원 준비 및 등록	- New Graduate Student Orientation (NGSO)진행. GOALIE이라는 프로그램을 진행하여 캠퍼스 내 90여개의 사무실 및 센터 부스를 진행하여 함께 음식으로 먹기도 하며, 학교 정보를 교류하기도 함.
대학 생활	주도적 학업 참여 - Carta: 학생 데이터(학습시간 추정치, 리뷰 등)에 기반하여 교과목 추천 및 등록 통계 등을 제공함. - Hume tutors: 쓰기, 말하기 등에 대한 과정 별(브레인스토밍, 주제선정, 연구방법, 아이디어 등) 멘토링 제공 - FIJ Study Nights: 수학, 화학 등 다양한 학생과 함께하는 저녁 온라인 수업
	자기 효능감 - Well-being Coaches 프로그램을 통해 학교 생활의 고충사항을 상담받을 수 있음. - 대학원 학업 코칭, 커리어 코칭, 학업 코칭 등 다양한 분야로 구분되어 있음.
	사회 공동체 의식 - NGSO 코디네이터: 대학원 재학생들로 구성되어 있으며, 대학원 행사 계획 및 홍보 등을 담당함.
대학원 졸업 및 성취	- CareerEd: 직업을 탐색하고, 커리어를 쌓을 수 있는 다양한 프로그램 및 자원 제공

4. 중국인 유학생 조사

4-1. 조사 설계

본 연구는 학생성공 관점의 중국인 유학생 교육서비스 제언의 현장 의견수렴을 위해 학생과 교직원을 대상으로 심층인터뷰를 진행한다. 심층인터뷰는 다수의 이해관계자의 의견수렴을 통해 합의된 결과를 얻는 질적 연구방법으로 인터뷰 대상자의 의견을 분석하여 연구결과를 구조적으로 탐색하는데 유의미하다. 본 인터뷰의 목적은 대학원 생활 전체의 과정을 탐색하고, 생활 맥락 속 고충사항과 필요사항을 탐색함에 있다. 이에 중국인 유학생의 대학 생활 경험을 매 학기 점점별로 조사한다. 또한 유학생에게 교육서비스 관련 행정 및 대학생활에 대한 다양한 부분을 직접적으로 상호작용하는 교직원의 관점에서 바라본 유학생의 고충사항 및 특징을 추가적으로 더 조사한다. 연구대상은 중국인 유학생 중 C대학 아트&디자인테크놀로지 협동과정 대

학원에 재학 중이고, 2년 이상 한국에 거주하였으며, 한국어 소통이 가능한 대상으로 구성하였다. 또한 비교과 프로그램 수행 참여 경험이 10회 이상 있는 대상으로 구성하였다. 교직원 은 외국인 유학생을 대상으로 행정 및 교육서비스를 제공하고, 유학생 대상 비교과 프로그램을 기획, 진행해 본 경험이 있는 학과 조교 1년 경력 이상의 대상으로 선정하였다. 인터뷰는 2025년 2월 3일부터 6일까지 1:1 면담 형식으로 진행하였다. 소요시간은 1인당 1시간 내외였다. 질적 연구의 표본 수는 연구범위 및 집단 규모 등의 영향으로 정확한 크기를 설정하지 않으며, 선행연구를 살펴봤을 때 5명~25명 사이의 대상자를 권장하였으⁴⁰⁾. 이에 본 연구는 학생 참여자 7명, 교직원 4명을 대상으로 인터뷰한다. 심층인터뷰는 구두와 서면으로 진행하였으며 실시 직전, 연구자료의 원 자료의 녹취에 대한 동의를 구한 후, 연구의 취지 및 심층인터뷰 주요 진행 내용, 인터뷰 자료 활용에 대한 동의를 한번 더 구한 후 진행하였다.

[표 13] 심층인터뷰 대상자

유형	코드	성명	학위과정	거주기간
중국인 유학생	A	DAI○○	박사	2.6년
	B	FENG○○	박사	2.6년
	C	LU○○	박사	4.0년
	D	SUN○○	박사	6.5년
	E	WANG○○	박사	2.6년
	F	YANG○○	석사	2.0년
	G	LIU○○	석박사 통합	2.0년
교직원	코드	성명	직업	경력기간
	H	박○○	조교	1.6년
	I	손○○	조교	1.6년
	J	이○○	행정연구원	3년
	K	오○○	조교	2년

심층인터뷰 질문은 인터뷰 집단에 맞춰 구성하였으며, 두 집단 모두 앞서 살펴본 ‘3-2. 학생성공 단계 및 요소’에서 도출한 공통 지표를 기반으로 질문을 구성하였다. 또한 추가적으로 유학생에게 대학원 생활의 전반적인 경험, 비교과 프로그램 참여 경험, 학생성공에 대한 경험을 석사와 박사 정규 학기에 맞춰 학기별로 총 4학기 동안의 경험을 질문하였다. 교직원은 외국인 유학생 대상 교육행정 서비스 제공에 대한 전반적인 경험에 대한 질문을 추가로 수행하였다.

39) FIJSSC Center,
https://fi.stanford.edu/graduate-students, (2025.02.20)

40) Polkinghorne, D. E., ‘Phenomenological research methods. In R.S. Valle and S. Halling(Eds.), Existential-phenomenological perspectives in psychology’, New York: Plenum Press. 1989, pp.41-60

[표 14] 심층인터뷰 질문 구성

구분	질문 내용	
	외국인 유학생	교직원
교육 서비스 현장 인식	- 대학원 생활의 전반적 만족도 - 비교과 프로그램 수행 경험	- 외국인 유학생 대상 행정 경험 및 특징 - 비교과 교육 수행 경험 및 후기
학생성공 경험	- 대학원 입학 경로 - 주도적 학업 참여 경험 - 자기효능감 경험 - 사회공동체 의식 경험 - 졸업 후 계획 및 노력 정도 등	- 대학원 입학 문의 경험 - 주도적 학업적 참여 정도 - 자기효능감 정도 - 사회공동체 의식 정도 - 졸업 이후 필요한 교육 서비스 등

심층인터뷰 분석방법은 현상학적 연구방법인 Colaizzi의 분석 방법을 활용한다. Colaizzi 분석은 대상자의 전체적인 경험 분석을 통한 공통 속성을 도출하는데 효과적이다⁴¹⁾. 분석 방법은 원자료에서 의미있는 진술(Significant Statements)을 도출한 후, 구성된 의미 (Formulated Meanings)를 도출하고 구성된 의미 중 주제(Theme), 주제모음(Theme Clusters), 범주(category)로 조직화한다.

4-2. 조사 결과 및 분석

4-2-1. 교육서비스 현장 인식

이론적 고찰 내용과 동일하게 대학원 생활의 어려움 중 언어장벽이 가장 컸다. 전공 중심의 한국어 사용에서 큰 어려움을 겪고 있으며, 이는 학업 스트레스와 교수자와의 소통 장애로 이어진다. 일부는 표현 방식의 문화적 차이도 장애 요인으로 인식하였다. 교직원들도 외국인 유학생과의 행정적 소통에 어려움을 겪으며, 문화적 오해의 가능성에 대해 우려하고 있기도 했다. 그러나 심리치유 프로그램, 학술대회, 해외우수학자 초빙 세미나와 같은 심리치유 및 학술교류 프로그램은 유학생에게 긍정적인 영향을 주며, 학업 외 스트레스 해소와 진로 준비에 도움을 주기도 했다.

[표 15] 교육서비스 현장인식 범주화 과정

Theme	Theme Clusters	formulated meaning	Significant Statements
언어 장벽	- 의사소통의 어려움 - 전공 언어 난해함	- 전공 한국어 능력 부족은 학업에 직접적인 장애임.	- “생활 한국어는 어렵지 않지만, 수업에서 전공 한국

41) 김현수, 마을생태계의 창조적 환경요인에 관한 연구, 서울대학교 박사학위논문, 2024, p.179

	- 문화 차원의 언어 차이로 인한 소통 어려움 - 행정 소통 한계 (정보전달)	- 한국어 부족은 심리적 스트레스의 주요 원인 - 단순 언어가 아닌 문화적 언어 사용의 차이도 장애 물임. - 언어 문제로 인한 행정 업무의 어려움	어는 이해하기 어렵다.(A,B)” - “언어로 인한 스트레스가 크다.(K)” - “교수님과의 소통이 어려운 이유는 단순 번역이 아닌 표현 방식의 차이 때문이다.(G)” - “정보 전달이 잘 되었는지 파악하기 어렵다.(H, J)”
비교과 경험 만족	- 학술 프로그램을 통한 유익한 네트워킹 - 심리적 스트레스 해소 기여	- 학술교류 활동이 유학생의 사회적, 학업적 적응에 긍정적인 영향을 줌	- “비교과 학술 프로그램에 만족, 네트워킹과 학업에 도움이 된다 (A,B,C,D,E,F)”

4-2-2. 학생성공 경험

(1) 대학원 준비 및 등록 단계

중국인 유학생은 대학원 진학 전 학교 정보에 접근하는 주요 경로로 중국 내 어플리케이션과 선배 유학생의 추천을 활용하였다. 그러나 학교 공식 홈페이지 내 학교 정보가 외국어, 특히 중국어로 제공되더라도 세부적인 정보 수준이 낮아 입학 준비에 실질적인 도움이 되지 않는다고 진술하였다. 입학 전 단계에서 가장 어려웠던 부분은 입학서류 및 포트폴리오 준비의 복잡성으로, 이는 절차의 복잡성과 언어적 이해 부족에서 기인하였다. 특히 기존 재학생 유학생과의 정보 교류 기회 부족에 대한 아쉬움도 표출되었으며, 이는 지역 생활 정보나 수업 커리큘럼에 대한 구체적 안내 부족과 관련된다. 행정 담당 교직원들도 입학 단계에서 유학생들이 주로 장학금, 비자, 지도교수 정보에 대해 문의한다고 응답하였으며, 이는 입학 준비 과정에서 실질적인 유학 조건에 대한 정보에 대한 수요가 높음을 의미한다.

[표 16] 대학원 준비 및 등록 범주화 과정

Theme	Theme Clusters	formulated meaning	Significant Statements
정보 탐색 채널 한계	- 중국 앱 및 선배 추천에 의존 - 학교의 공식 정보 제공 시스템 한계	- 기존 유학생과의 연결 필요. - 학사 정보의 비공식적 공유 경로에 대한 욕구	- “기존 학교를 다니는 유학생과 연결할 수 있는 방법이 있으면 좋겠다.(A)”

		- 외국어 번역 서비스의 질적 한계 - 실질적 유학 조건(재정/비자)에 대한 불안	- “학과 정보가 부족하다. 홈페이지에 중국어 서비스가 있는 한데 너무 간략하다.(B, G)” - “장학금과 비자 관련 문의가 많다(H)”
입학 행정의 복잡성	- 서류 준비의 어려움 - 언어 장벽에 따른 해석 문제	- 행정 절차에 대한 명확한 안내 부족	- 포트폴리오와 입학서류 준비가 복잡하고 이해하기 어렵다(G, F)
유학생 지원 서비스 부족	- 전공 커리큘럼 정보 부족 - 커뮤니케이션 네트워크 미비	- 학문적 적응 및 연구 방향 설정에 대한 사전 준비 필요성	- “학교에서 구체적으로 어떤 공부를 해야 하는지 궁금했다(F, G)”

(2) 주도적 학업 참여 경험

입학 초기인 1학기에는 언어 적응과 한국 학문 문화에 대한 이해 부족으로 인해 학업 참여에 제약을 느꼈다. 이 시기에는 언어교육과 수업 병행으로 학업 참여 시간이 제한되었으며, 논문 읽기와 쓰기 등 학문적 역량 부족이 학업 몰입을 어렵게 했다. 2~3학기에는 전공 수업에 본격적으로 참여하며, 공모전, 학술대회, 논문 투고 등을 통해 성취감과 자신감이 형성되었으나, 과제의 양과 질적 부담은 지속적으로 증가하였다. 또한 장학금 수혜 여부에 따라 학업 참여도에 차이가 발생하며, 졸업요건에 대한 이해 부족, 지도교수와의 소통 부재는 유학생의 자기주도 학업 참여를 방해하는 요인으로 작용하였다. 4학기에는 졸업 논문과 더불어 진로 준비까지 병행해야 하며, 이로 인해 디자인 분야 소프트웨어 습득 등 학문적 기술 역량에 어려움을 겪는 사례도 나타났다.

[표 17] 주도적 학업 참여 경험 범주화 과정

Theme	Theme Clusters	formulated meaning	Significant Statements
학업 적응기	- 언어와 문화 적응으로 인한 학업 몰입의 제약 - 논문 및 연구 문화의 생소함	- 언어 교육과 병행한 수업 참여로 초기 학업 적응의 부담 - 논문과 학문적 글쓰기의 생소함 - 학업에 대한 적극적 동기 및 열정 대비	- “언어교육원도 다녀야 해서 수업을 많이 듣지 못했다.(A)” - “학업에 열정은 있었지만, 논문에 대한 이해 및 한국어가 부족해서 학업에 적극

		- 언어 장벽으로 인한 자신감 하락 - 학사, 졸업 요건 정보 이해 부족	- “적으로 참여하지 못했다.(I, B, G)” - “졸업요건을 몰라 수업만 들었다.(G)” - “졸업요건 숙지 부족으로 문제가 생겼다.(H, I, G)”
학업 성장기	- 학술활동 참여를 통한 자신감 형성 - 비교과 경험인 학업 동기 강화에 기여 - 장학금 수혜 여부에 따른 동기 차이	- 자기주도 학습 증가 및 자신감 증진 - 과제 및 논문 부담 증가로 학업 부담 누적 - 장학금 등 외부 조건에 따른 학업 참여 격차 증대	- “3학기에는 공모전, 학술지 투고, 성취감이 생겼다.(A, B, C, D, E, F, G)” - “논문 게재를 해도 과제 스트레스는 높아졌다.(A, B, C, D, E, F, G)” - “장학금 수혜 여부에 따라 학업 열의에 차이가 있다.(H, I, G, J)”
졸업 준비. 과도기	- 논문과 진로 준비 병행의 어려움 - 실기 기술 습득 기회의 제약	- 진로와 논문 준비 병행의 어려움 - 디자인 실습 기술 습득 한계	- “4학기에는 졸업 논문과 진로 준비를 동시에 해야 했다.(G)”

(3) 자기효능감 경험

유학생은 1학기부터 자기효능감이 전반적으로 낮은 경향을 보였다. 교직원 역시 언어소통의 부족과 석사 1학기 학생의 불안감을 지적하며 심리·정서적 지원의 중요성을 인식하고 있었다. 이는 선배들과의 실력 차이, 학문적 글쓰기에 대한 어려움, 언어 장벽 등 복합적인 요인에서 기인한다. 특히 논문 작성이 본격화되는 2학기에는 학업 스트레스와 자기 불안이 더욱 강화되는 양상을 보였다. 그러나 3학기부터 일부 학생은 논문 게재, 학술대회 발표, 비교과 프로그램 참여 등을 통해 자신감을 회복하고, 자기주도 학습에 대한 안정감을 형성하기 시작했다. 또한 진로와 관련된 SW 교육 등 진로 및 적성과 관련된 활동에 참여하면서 자기효능감이 회복되기도 하였다. 그러나, 4학기에는 졸업 논문에 대한 부담과 진로 불안으로 인해 다시 자신감이 저하되는 현상이 나타났다. 모든 참여자들은 논문 스트레스 외에도 정서적 안정을 위한 지원 프로그램의 필요성을 공통적으로 언급하였다.

[표 18] 자기효능감 경험 범주화 과정

Theme	Theme Clusters	formulated meaning	Significant Statements
자기효능감 저하 요인	- 논문작성, 과제 수행의 생소함 및 부담 - 사전 대학원 경험 유무에 따른 자기조절력 차이 - 언어 소통의 어려움과 외로움	- 한국어 과제의 어려움은 자신감 저하의 직접 요인 - 초기 재학생 간 실력 차이에 대한 인식 - 심리적 의지 대상의 부재에 대한 심리불안감	- “논문을 쓰면서 학교 생활이 더 힘들어졌다.(B, G)” - “석사 1학기 학생은 불안감이 크다. 박사 1학기는 상대적으로 안정적이다.(I, J)” - “언어 소통의 부족은 학생의 불안감을 가속시킨다.(H)”
자기효능감 회복 요인	- 학술성과(논문 게재, 발표)의 긍정적 경험 - 비교과 프로그램을 통한 자기 주도 활동 - 진로 목표와 연계된 활동	- 학술 성과 경험은 자기 효능감 및 정서 안정의 기제 - 비교과 활동 참여는 진로 탐색 및 학업 적응 요인	- “논문 게재, 학술대회 발표를 통해 자신감이 생겼다.(A, B, C, D, E, F, G)” - “졸업 후 하고 싶은 SW 프로그램을 공부를 했다.(G)”
지원 요구	- 학문 외 정서적 지원의 필요성 요구	- 스트레스 완화용 심리/정서 프로그램 필요 - 언어적 소통 도우미 및 환경 조성 필요	- “논문 스트레스를 완화할 수 있는 정서적 지원 프로그램이 필요하다.(A, B, C, D, E, F, G)”

(4) 사회공동체 의식 경험

1학기의 유학생은 주로 한국어 소통의 어려움과 낯선 환경에서의 고립감을 경험하였으며, 교류는 수업 시간에 국한되거나 외국인 유학생 간의 온라인 채팅방을 통한 제한적인 형태로 이루어졌다. 학과 내에 친밀한 사람이 없거나, 비공식적인 친목 네트워크에 접근하기 어려웠기 때문이다. 그러나 2~3학기로 진입하면서 유학생들은 점차 문화에 익숙해지고, 전공 수업을 매개로 한 교류가 증가했다. 학교 공식 행사 및 비교과 프로그램 참여를 통해 한국 학생 및 교수진과의 교류 경험도 점차 확대되었다. 교수와의 소통도 점점 원활해지면서 학문적 지도에서 도움을 받을 수 있었다. 4학기에는 일부 학생은 학문적 활동에 초점이 맞춰지면서, 지도교수와의 프로젝트 참여, 공모전 준비, 졸업연구 활동 등을 중심으로 한 관계를 축적시킬 수 있었으며, 이는 정서적 공감과 실질적 정보 공유가 가능한 네트워크를 구축하였다. 그러나 이러한 현상은 제도적 혜택을 받은

학생이 중심으로 활동이 진행된다. 교직원 은 유학생들의 참여 정도가 장학금 등 제도적 지원 여부에 따라 차이를 보인다고 응답하였다. 이는 제도적 혜택이 학생의 학교 활동 참여 의지 및 공동체 관계 형성에도 영향을 미친다는 점을 시사한다.

[표 19] 사회공동체 의식 경험 범주화 과정

Theme	Theme Clusters	formulated meaning	Significant Statements
초기 소외감	- 언어 장벽으로 인한 교류 제한 - 학과 내 친밀감 부족	- 언어 장벽이 초기 사회적 고립을 유발 - 수업 외 네트워크 형성이 제한됨 - 자국민 채팅방 중심의 소통 진행	- “1학기에는 한국어가 어려워서 교류가 거의 없었어요.(A)” - “학과에 친분이 있는 사람이 없어서 수업 외에는 거의 교류가 없었어요.(B)” - “외국인 채팅방을 통해 소통해요.(A, B, C, D, E, F, G)”
사회적 적응	- 2~3학기에 문화 적응 및 사회 관계가 확장	- 한국 학생과 교류 증가 - 지도교수 및 교직원과 상호 작용 증가	- “2~3학기에는 한국 학생과 교류가 늘고 문화도 익숙해졌어요.(G)” - “교수님과 소통도 점점 더 잘 되었어요.(K)”
제도적 관계	- 국제협력, 동아리 활동 참여 - 학술 프로젝트 및 공모전 참여를 통한 소속감	- 공식 행사 참여를 통한 네트워크 확장 - 후기에는 학술 / 전문 중심 공동체 경험 강화	- “학교 동아리, 국제협력과 행사도 참여하면서 네트워크가 생겼어요.(F).”
대학 생활 참여 격차	- 장학금 및 학과 수혜 여부에 따른 참여도 차이	- 제도적 지원 여부가 사회적 참여 차이를 만들	- “장학금 등 혜택이 있는 학생이 활동 참여도 더 높아요.(H)”

(5) 대학원 졸업 및 성취

유학생은 졸업 이후의 진로에 대해 대부분 자국 귀국 후 대학교 근무를 고려하고 있었지만, 일부(A, C, G)는 한국 내 취업 의향을 갖고 있었다. 이들은 한국의 임금 수준이나 삶의 질에 대한 기대를 표현했으나, 취업 정보 부족, 제도적 장벽, 자신감 결여 등으로 실현 가능성에는 회의적인 입장을 나타냈다. 특히 외국인 유학생 전용의 취업 지원 프로그램에 대한 접근성이나 체감도가 낮은 것으로 나타났다. 이에 따라 유학생들은 개별적으로 기술 능력을 습득하거나 논문을 게재하면서

경쟁력을 높이기 위해 노력하고 있었다. 또한 모든 유학생들은 졸업 이후에도 학교와의 네트워크가 단절되지 않고 유지되기를 희망했으며, 커뮤니티 차원의 연결망이 졸업 이후 진로에도 도움이 될 수 있다고 보았다. 한편, 교직원들은 졸업 후 취업 모니터링이 학부생 중심으로 진행되며, 대학원생 대상은 상대적으로 취약하다고 응답하였다. 이에 따라 졸업생 성과관리 체계는 개선이 필요하였다.

[표 20] 대학원 졸업 및 성취 범주화 과정

Theme	Theme Clusters	formulated meaning	Significant Statements
진로 계획의 불확실성	- 한국 취업 희망 있으나 정보 부족 - 외국인 대상 제도 체감 부족	- 진로 결정에 있어 체계적인 진로정보 제공 부재 - 외국인 대상 맞춤형 진로 지원이 부족	-“한국에서 취업 하고 싶지만 자신이 없다. 정보가 없다.(A, C, G)” -“학교에 취업 관련 제도는 있지만 외국인을 위한 건 잘 모르겠다.(G)”
개인 경쟁력 확보 노력	- 스스로 경쟁력 확보 노력 진행 중	- 논문 게재와 기술 역량 습득 노력 - 개인 주도의 경력 개발 시도	-“전공 수업 외에도 경쟁력을 위해 기술을 배우고 있다.(A,B)” -“논문 게재를 다수 하면서 이력 쌓고 있다.(A, G, D, F)”
관계 지속 요구	- 졸업 이후에도 이어지는 네트워크 희망 - 커뮤니티 연계의 지속 가능성 요청	- 졸업 후에도 지속 가능한 관계망에 대한 욕구 - 대학원생 대상 모니터링 미흡	-“졸업해도 학교 네트워크가 이어지면 좋겠다 (A,B,C,D,E,F,G)” -“취업률은 주로 학부생 중심이고 대학원생은 미흡하다.”(G,J)

4-3. 문제정의

앞서 살펴본 중국인 유학생의 페르소나와 고객여정 지도를 설계하여 교육서비스에 대한 주요 고충사항과 필요사항을 파악하고자 한다. 페르소나는 사용자의 행동 패턴을 기반으로 사용자 집단의 모델을 표현하는 방법으로 실제 사용자는 아니지만, 디자인 개발 과정에서 실제 사용자를 대신한다⁴²⁾. 디자인씽킹에서는 사용

자 조사 자료를 수집하여 페르소나를 정의하기 단계에서 제작하기도 하며, 이를 통해 사용자를 공감할 수 있게 도와주기도 한다. 앞서 살펴본 인터뷰 내용을 기반으로 외국인 유학생의 페르소나를 살펴보면 다음과 같다. 박사과정인 LU○○은 설레임을 가지고 입학하였지만, 한국어에 대한 어려움 및 기존에 중국 학교와의 시스템 차이로 적응이 힘들다. 논문 게재로 인한 성취감은 있지만, 관련 공부에 대한 스트레스가 심하고, 논문 작성 외 기술적 측면의 디자인 공부도 병행하는데 부담을 느끼고 있다. 졸업 후 한국에 취직하고 싶은 마음도 있지만, 방법을 모르는 상태이다.

[표 21] 중국인 유학생 페르소나

기본정보		내러티브
 [이름] LU○○ [나이] 29세 [학위과정] 박사		LU○○은 대학원에 처음 입학했을 때, 첫 유학 생활에 대한 열정을 가지고 입학하였다. 그러나, 타국에서 학사에 대한 정보를 파악하기가 힘들었으며, 한국어 소통이 힘들어 전공 수업에 대한 어려움과 고민이 많았다. 학기가 지날수록 한국어 능력은 좋아지고 있고, 논문 게재에 대한 성취감은 생기지만 여전히 논문 작성에 대한 스트레스는 많다. 또한 디자인 관련 다른 공부와 기술 역량을 키우고 싶지만 어떻게 공부해야 할지 막막하다. 이에 가끔은 쌓이는 스트레스를 해소하고 싶은 치유 프로그램에도 참여하고 싶다. 졸업 이후 진로에 대한 고민은 많지만 학교에서는 외국인을 위한 취업 서비스는 부족한 것 같아 큰 정보를 얻을 수 없어 졸업 이후 본국으로 가서 취직을 하고자 한다.
학생성공 요소	고충사항	필요사항
대학원 준비 및 등록	- 정보 탐색 채널의 한계 - 입학 절차의 복잡성 - 전공 분야 정보 부족	- 기존 재학생과 연결, 접근 채널 다변화 - 입학 절차의 명확한 가이드 - 전공에 대한 자세한 정보
	- 초기 학업 적응의 어려움 - 학술연구와 실습 연구 병행의 한계 - 진로 준비의 어려움 - 장학금 수혜 유무에 따른 학업 참여 격차	- 초기 학업 가이드 및 전공 용어, 학사시스템 관련 학업 적응 프로그램 - 디자인 관련 기술 역량 강화 프로그램 - 비 수혜자 모니터링 및 맞춤 지원
대학 생활	- 학업 수준 차이로 인한 자신감 저하 - 논문 및 연구 수행 과정에서의 어려움 - 심리적 스트레스 및 언어 장벽으로 인한 학업 지속의 어려움	- 논문 및 연구 수행을 위한 학습 단계별 지원 - 심리 지원 프로그램 (상담 서비스, 스트레스 관리 프로그램 등)

42) 윤여름, ‘가장된 여성성과 신체성으로 드러난 페르소나의 변주 연구’, 홍익대학교 박사학위논문, 2024, p14.

	사회 공동 체 의식	- 학업 초기의 소외감 - 한국 학생과의 네트워킹 기회 부족 - 국제학생 커뮤니티 및 동아리 활성화 - 문화적 차이로 인해 교수 및 동료와의 소통 어려움	- 유학생 네트워킹 프로그램 운영 - 학과 내 멘토링 및 튜터링 제도 활성화 - 교수와의 소통을 돕기 위한 문화 및 언어 교육 지원
대학원 졸업 및 성취		- 졸업 후 진로 정보 부족 및 기회 제한 - 졸업 이후 학교와의 네트워킹 단절 - 연구 성과 관리 및 지속적인 지원 부족	- 유학생을 위한 취업 및 창업 지원 프로그램 - 학술 네트워크 유지 및 동문회 활성화 - 한국 취업 관련 정보 및 절차 안내 프로그램 마련

또한 페르소나를 기반으로 고객여정지도를 설계하였다. 고객여정지도는 서비스를 이용하기 전, 중, 후까지의 사용자가 서비스를 경험하는 전체 과정을 시각화해서 보여주는 방법이다. 이는 서비스 과정에서 해당 서비스의 강점, 약점, 기회요인을 파악할 수 있다⁴³⁾. 이에 본 연구는 대학원 생활 단계를 대학원 생활을 준비 및 등록, 1학기, 2학기, 3학기, 4학기, 졸업 및 성취의 6단계로 세분화하여 살펴보았으며, 세 가지의 학생성공 요소 별로 행동, 감정, 필요사항을 정리하여 대학원생의 대학원 생활을 다층적으로 분석하였다.

주요 시사점을 살펴보면 준비 및 등록 단계에서는 유학생은 대학원에 대한 제한된 채널에서 정보를 얻으며 정보의 부족함을 느꼈다. 또한 입학서류 및 절차 수행의 어려움을 지니고 있었다. 이에 입학 정보 채널의 다각화, 명확하고 이해하기 쉬운 입학 행정 가이드 등이 필요하다. 이후 1학기에는 한국어에 대한 언어장벽으로 학업 적응에 큰 어려움이 있었으며, 이와함께 기존 재학생과의 수준차이로 인한 자신감 결여, 논문 및 연구 방식에 대한 사전지식 부족으로 학업 참여도가 낮은 현상을 볼 수 있었다. 이에 따른 심리적 불안감과 스트레스는 상승했으며, 무엇보다 학사 정보에 대한 이해 부족은 이후 대학원 생활에 어려움을 제공하기도 했다. 이에 초기 입학자를 위한 적응 프로그램, 학사 시스템 안내 필요, 기초 학업 프로그램 등이 필요하다. 2학기에서는 논문 및 학교 프로그램에 대한 참여도가 증가하였으나 여전히 졸업 요건에 대한 정보를 충분히 얻지 못하는 경우가 있었으며, 3학기에는 일부 학생의 경우 공모전 참가 및 학술지 투고 및 게재로 성취감은 느끼지만 그에 따른 과제 및 연구의 부담도 증가되었다.

43) 한국디자인진흥원, 서비스경험디자인 이론서, 2022, p.194

이에 논문 및 전공 공부를 심화 할 수 있는 지원 프로그램, 학업 스트레스를 완화할 수 있는 심리치유 프로그램, 네트워크를 확장할 수 있는 프로그램이 필요하다.

단계	행 동			필요사항 및 특징	
	주도적 학업 참여	자기 효능감	사회공동체 의식		
준비 및 등록	• 학과 및 전공 정보 탐색 • 입학시험 준비 • 학업계획 수립	• 정보 부족으로 인한 불안감 • 한국어 능력의 부담	• 기존 재학생 교류 부족 • 유학생 커뮤니티 및 SNS 탐색	• 입학 정보 설명 체계 구축화 • 외국어 지원서비스의 범위 확대 • 소통 채널 등	
대학원생활	1 학기	• 열정 및 관심 • 언어장벽 • 수업 용어 어려움	• 용어이해 어려움 • 학업 수준 차이로 인한 스트레스	• 소통 부재로 인한 교류 미흡 • 수업시간 위주 교류	• 대학 입학 및 학사 시스템 서비스 개편 • 초기 입학자 대상 정착화 프로그램
	2 학기	• 논문 작성 및 학업 몰입 시작 • 지원 정책 관심	• 논문 작성, 전공 과제 수행의 스트레스 • 외로움, 우울	• 한국 학생과의 교류 증가 • 문화 이해도 증대	• 논문, 전공 공부 관련 기초 학습 지원 • 졸업요건 검증 시스템
	3 학기	• 학술지 게재 성취감 • 졸업 요건 관리	• 학교 생활 안정감 • 활동적인 비교과 과정 참여	• 대학 본부 및 학교 프로그램 참여 • 자국 동호회 활동	• 심리치유 비교과 확대 • 동문 간 교류행사 확대
	4 학기	• 졸업 학위논문 준비 • 졸업 후 진로 걱정	• 졸업 여부에 대한 불안감 증대 • 졸업 이후의 삶 불안	• 지도교수와 소통 향상 • 교내외 네트워크 증대 • 활동 범위 확대	• 졸업 후 진로 계획 설계 지원 프로그램 • 국제 학술 교류 프로그램 확대
졸업 및 성취	• 한국 또는 본국 취업 시도 • 지속적인 학술활동 및 연구 네트워킹 유지 희망	• 졸업 후 진로여부에 따른 만족도 차이 • 취업 정보 부족에 따른 불안감	• 연구실 및 학교와의 지속적인 협력 기대 • 해외 학술 네트워크 및 동료 연구자 교류 유지	• 국내 취업 정보 및 취업 지원 연계 프로그램 확대 • 졸업 이후 소통 채널 개발	

[그림 1] 중국인 유학생 고객여정맵

4학기에는 졸업 후 진로 계획을 고민하지만 취업에 대한 정보가 부족하다고 느꼈으며, 졸업 후 네트워크 지속에 대한 구체적인 방법은 모호하였다. 이에 졸업 후 진로 설계를 지원하는 프로그램, 현장 경험 프로그램 등이 필요하다. 마지막으로 졸업 및 성취 과정에서는 한국 취업을 희망하기도 하였지만 취업 절차에 대한 정보가 부족하다고 느꼈으며, 연구 성과를 활용한 네트워킹 기회가 부족하기도 하였다. 또한 학교 측에서도 졸업생의 진로를 체계적으로 모니터링하는데 한계가 있었다. 이를 위해 국내 취업을 견인할 수 있는 취업 정보 서비스 및 적극적인 홍보 서비스 진행, 진로 연계 시스

템, 졸업 이후 모니터링을 위한 소통 채널이 요구된다.

5. 학생성공 교육서비스 디자인 제안

4장에서 살펴본 문제정의를 기반으로 중국 유학생을 위한 학생성공 교육서비스 디자인을 디자인씽킹의 청사진(Blueprint) 형태로 제안하고자 한다. 청사진은 서비스 전달 과정에서 직원, 고객, 기관 측의 역할과 프로세스 단계와 흐름을 이해하도록 제작한 것을 의미한다⁴⁴⁾. 이는 고객의 행동(The customer's actions), 고객이 행동 후 직접 관찰하거나 상호작용할 수 있는 전방관계자(The frontstage), 고객에게 보이지 않는 지원 프로세스인 후방관계자(The backstage), 이러한 서비스를 지원하는 전반적인 지원 프로세스(Supporting actions)로 구성된다⁴⁵⁾. 이에 본 연구는 청사진에서 학생, 교직원 측의 역할 및 상호작용을 설계하고자 하였으며, 각 단계에 따른 필요 프로그램을 제안한다. 전반적인 내용은 '4. 사용자 조사' 내용으로 설계하였으며, 추가적으로 교직원의 역할을 앞서 인터뷰 대상자였던 교직원과 함께 아이디어를 도출하였다.

학생성공 교육서비스 청사진의 학업 단계별 주요 특징은 다음과 같다. 첫 번째, 준비 및 등록 단계에서는 다양한 입학정보 채널, 이해하기 쉬운 입학 가이드 등이 요구되었다. 이에 입학서류, 전공 특성에 따른 포트폴리오 및 관련 서류에 대한 샘플 및 정보 제공이 필요하다. 또한 학업과 생활 지원 정보를 함께 안내하는 서비스, 대학생활 관련 다양한 주제의 세미나 진행, 기존 재학생 매칭 서비스 등을 제안한다.

두 번째, 1학기의 경우 초기 입학자 적응 프로그램, 전반적인 국내 학사 시스템 및 프로세스 안내, 기초 학업 프로그램이 요구되었다. 이에따라 대학원 생활을 처음 경험하는 초기 입학자를 위한 학사 안내 워크숍 및 세미나 개최, 기초 글쓰기, 말하기 학습 프로그램뿐만 아니라 본인이 원하는 성취 목표와 그에 따른 학습계획을 할 수 있도록 하는 프로그램 마련이 필요하다. 또한 초기 학습 및 학습 격차 대한 불안감 해소를 위한 다양한 분야의 상담 멘토링 프로그램을 제안한다.

세 번째 2학기는 전공 수업 및 논문 작성 관련 지원 서비스가 요구되었으며, 논문 및 전공 학습에 대한

기초 학습자료 지원 서비스, 학습 스트레스 완화 프로그램이 필요하다. 또한 장학금 및 학교 지원을 받지 않은 학생에 대한 심리적, 학업적, 공동체적 분야의 면밀한 모니터링이 필요하다.

네 번째, 3학기는 학술연구에 대한 성과와 전공 영역의 실기 경험 확대에 따른 학술과 실기 영역의 균형 있는 지원이 필요하였으며, 졸업 준비 관련 진로를 설계할 수 있는 프로그램, 유학생 코디네이터 관련 실무 연구 프로젝트 참여 기회 확대, 연구 네트워크 확장을 위한 국제 교류 학술 교류 프로그램 활성화 등을 제안한다.

다섯 번째, 4학기는 안정적인 졸업 지원 서비스, 취업 정보 서비스가 요구되었으며, 이에따라 졸업 논문 지원 서비스, 진로 상담 및 취업 네트워크 제공, 취업 관련 워크숍, 지역 내 기업 인턴십 제공을 제안한다.

마지막으로 졸업 및 성취 단계에서 4학과 함께 한국 취업 및 정착을 위한 정보 제공, 네트워크 유지 서비스가 요구되었으며, 이를 중심으로 취업 매칭 및 관련 프로그램에 대한 유학생 대상 적극적인 홍보, 취업 연계 프로그램이 필요하다. 사용자 조사를 통해 유학생은 졸업 이후에도 학교와 지속적으로 네트워크를 유지하고자 하였다. 이에 유학생에 대한 취업 모니터링 및 동문 네트워크를 강화하여 유학생 유치 및 유지에 대한 선순환 체계를 구축해야 할 것이다.

이와함께 본 연구의 학생성공 교육서비스 디자인의 주요 특징은 다음과 같다. 첫 번째, 단계적 지원이 아닌 학기별 주요 문제상황을 고려한 맞춤형 지원을 설계하였다. 입학·적응기, 연구, 졸업, 취업까지 인터뷰와 선행연구에서 도출한 문제상황(언어 장벽, 연구 적응, 논문 심사, 취업 불안 등)을 해결할 수 있도록 하였다.

두 번째, 학생, 교직원 간의 관계를 설정하여 역할을 나타내었다. 사용자조사 및 사례분석을 기반으로 학생은 대학원생활에 능동적으로 참여하고 안정적으로 대학원 생활을 할 수 있도록 하였으며, 이에 따른 교직원은 학생의 학업, 사회관계, 심리적 지원을 각 단계별로 수행할 수 있도록 구성하였다. 예를 들어 학생이 연구 활동에 대한 스트레스가 증가할 2학기 시점에 교직원은 학습 스트레스를 완화할 수 있는 프로그램을 기획 및 개최하며, 동시에 학교 지원을 받지 못하는 학생을 모니터링하여 케어한다.

44) 한국디자인진흥원, 서비스·경험디자인 이론서, 2022, p.277

45) Interaction Design Foundation, www.interaction-design.org (2025.03.01)

단계	학생 성공	Student's actions 학생	Frontstage 교직원	교육 프로그램	Supporting actions	
준비 및 등록	A	• 학과 정보 탐색 • 입학서류 준비 • 신입생 학습 커뮤니티 참여	• 입학 정보 문의 채널 다각화 • 입학서류 샘플 제공	• 대학생활과 관련된 다양한 주제와 온라인 세미나 플랫폼 개발	• 다국어 지원 시스템 구축	
	E	• 새로운 환경 적응에 대한 불안감 • 초기 학업 부담	• 학업 및 생활지원 오리엔테이션 진행	• 기존 재학생과 연결시킬 수 있는 유학생 멘토링 프로그램 개발	• 온라인 학업 가이드 제공	
	S	• 기존 재학생과 정보 격차	• 기존 재학생 네트워킹 기회 마련		• 초기 유학생 학업, 생활 등 다각화된 지원 정책 수립	
대학원 생활	1 학기	A	• 전공 기초 학습 • 학사 시스템 적응 어려움	• 워크숍 진행 • 학사 시스템 안내 및 공지	• 글쓰기, 말하기, 발표하기 뿐만 아닌 시간관리, 학습계획 세우기 등 다분야 한국어 교육 및 생활 균형을 위한 프로그램 개발	• 신체 건강, 정신건강(불안, 우울, 스트레스), 기타(재정, 비자) 등 다양한 분야의 상담 서비스 개발
		E	• 교수, 동료와 소통 부족 • 생활 스트레스	• 초기 입학자 정착 프로그램 • 멘토 및 튜터링 프로그램 진행		
		S	• 교수, 동료와 교류 부족으로 인한 소외감	• 심리 안정 프로그램 진행		
	2 학기	A	• 논문 작성 • 학술대회 등 학술행사 참가	• 논문, 전공 학습 관련 기초 학습자료 지원	• 연구실 기반 멘토링 시스템 구축	• 졸업 요건 및 학교 생활 관련 안내
		E	• 연구 환경 적응 • 논문 작성 스트레스 증가	• 학습 스트레스 완화 프로그램 • 비 장학금 캐어	• 학습 저 성취자 (미지원학생) 모니터링	• 학생, 교수, 교직원간 기대문화 정착
		S	• 동료 대학원생 네트워크 증가	• 연구실 협업 지원, 연구모임 활성화	• 공동연구 기회 확대	• 학습 모니터링 시스템 설계
	3 학기	A	• 학술지 투고 • 졸업 논문 준비 • 기타 연구 프로젝트	• 연구방법 및 논문 작성 단계별 교육 기획 및 진행	• 연구성과 발표회 및 관련 챌린지 프로그램 기획	• 연구 지원 장학금 확대
		E	• 연구성과 도출에 따른 자신감 상승 • 연구부담 증가	• 졸업 후 진로 설계 프로그램	• 국제 교류 학술행사 확대 진행	• 학업 진척상황 모니터링 및 맞춤형으로 개발할 수 있는 시스템 구축
		S	• 동문회, 유학생 모임 등 외부 네트워크 확장	• 연구지원 프로그램 확대	• 유학생 코디네이터 마련	
	4 학기	A	• 졸업논문 작성 • 졸업후 취업준비 진행	• 안정적인 졸업 지원 • 진로 상담 및 취업 네트워크 제공 및 연계	• 지역 내 기업 인턴십 기회 제공	• 유학생 취업 및 정착 유인 정책 강화
		E	• 진로에 대한 불안감 • 졸업가능에 대한 불안	• 취업 워크숍 운영	• 학생, 기업가, 교수 등 다양한 구성원 커뮤니티 구성	
		S	• 동문회, 유학생 모임 등 외부 네트워크 확장			
졸업 및 성취	A	• 졸업후 취업 혹은 박사진학	• 졸업생 진로 모니터링, 학술 연구지원	• 졸업생 대상 학생성공 지표 측정용 대학 성과 점검	• 대학원생 취업 모니터링 정책 강화	
	E	• 대학과 지속적인 네트워크 필요성 인식	• 동문회를 통한 졸업 후 연구 지원	• 동문 네트워크 모니터링	• 국내 취업으로 인한 후 출과 측정 시스템	
	S					

• 주도적 학업 참여(Active Academic Engagement): A / 자기 효능감(Self-Efficacy): E / 사회 공동체 의식(Sense of Social Community): S

[그림 2] 중국인 유학생 교육서비스 디자인

세 번째, 이러한 사례는 국제적으로 우수한 대학의 사례를 반영하여 제작하여 종합적인 지원 체계를 제안하였다. 사례분석에서 살펴본 코넬, 하버드, 스탠포드 대학원의 대학원생 지원 프로그램을 반영하여 입학부터 졸업까지의 지원 서비스를 제안하고자 했다. 예를 들어 '준비 및 등록단계'에서 코넬 대학교의 'Navigating Academia Workshop Series'를 참고하여 기존 학사정보를 안내하는 신입생 오리엔테이션보다 대학생활에 대한 전반적인 내용을 습득할 수 있는 온라인 형태의 다

양한 세미나 프로그램을 제안하였다. 또한 대학원 생활 속 심리지원 서비스를 하버드 대학의 'The Academic Resource Center' 사례를 참고하였다. 이는 심리지원에 대한 유형을 세분화하여 구분하고, 그에 맞는 맞춤형 상담을 진행한다. 또한 필요에 따라 전문 의료진에 연결시킬 수도 있다. 이와 함께 '4학기'와 '졸업 및 성취' 단계에서는 Harvard Innovation Labs를 반영하여 온라인 플랫폼을 활용해 학생, 기업가, 교수가 참여할 수 있는 다양한 프로그램을 제공하고, 연계하여 취업 및 창업을 견인한다.

6. 결론

본 연구는 석박사 중국인 유학생의 학생성공을 위해 디자인씽킹 방법을 활용한 교육디자인을 제안하였다. 이를 위해 학생성공 선행연구를 기반으로 학생성공의 요소를 도출하고, 그 요소에 따라 사용자 조사 및 사례분석을 실시하였다. 또한 실제 대학원생과 교육서비스를 제공하는 교직원 조사를 실시하여 고충사항과 필요사항을 도출하였으며, 학생성공에 따른 교육서비스 전략을 도출하기 위해 해외 선진 사례분석과 학생성공 이론을 기반으로 청사진 형태의 교육서비스 디자인을 제안하였다.

연구 결과, 대학원 준비 및 등록 단계에서는 입학 준비 과정에서 학과, 학교 정보 습득의 어려움 및 재학생과 교류 부족으로 실질적인 정보 습득에 어려움을 느끼고 있었으며, 주도적 학업 참여 부분에서는 한국어 능력 부족으로 인한 적극적 학업 참여가 부족하였다. 또한 졸업 요건 및 학사 시스템에 대한 어려움으로 자신의 학업 과정 및 수준을 파악하는데 어려움이 있었다. 자기효능감은 전반적으로 낮은 수준을 보이고 있었으나, 학술지 게재와 연구성과에 따라 자신감이 향상되기도 했다. 그러나 언어 장벽에 따른 심리적 스트레스가 가장 컸다. 사회 공동체 의식 단계에서는 타국 학생과 네트워킹의 어려움이 있었으며, 문화적 차이로 인한 교수 및 동료와 소통이 어려웠다. 마지막으로 대학원 졸업 및 성취 단계에서 한국 취업을 희망하기도 하지만 관련 취업 정보 및 방법을 알지 못해 한국 정착을 하지 못했다. 또한 졸업 이후에도 꾸준한 네트워킹을 희망하였다. 이에 대학의 각 구성원의 역할을 잘 나타낼 수 있는 디자인씽킹의 서비스 청사진 형태로 교육서비스 디자인을 제안하였다. 청사진을 통해 학생뿐만 아니라 교육서비스를 직접적으로 전달하는 교직원의 역

할을 정리하였다. 본 연구는 외국인 유학생의 교육서비스 모델을 제안함에 있어 단순 행정적 지원을 넘어 학생들의 학문적, 정서적, 사회적 성공을 포괄하는 학생 성공 모델을 제시하였다. 이를 입학부터 졸업 후까지 연속적인 지원 시스템을 통해 유학생의 대학원 생활의 만족도와 성과 향상을 도모하고자 했다.

그러나 본 연구는 특정 국가 유학생을 중심으로 조사하였기에 연구 결과 일반화에 한계가 있으며, 본 연구의 제안한 교육서비스 모델은 개념적 설계이기 때문에, 실제 대학에서 실행되었을 때의 효과성 검증을 하지 못하였다. 또한 사용자 조사 결과, 유학생은 졸업 후 한국 취업을 희망하지만 다양한 어려움을 겪는 것으로 나타났다. 그러나 이에 대한 심층 연구가 부족하였다. 이를 위해 후속 연구에서는 다양한 국적의 유학생을 포함한 비교연구를 수행할 필요가 있으며, 제안된 서비스 모델을 시범 운영하여 학생성공 지표를 측정하여 실증 분석을 수행할 필요가 있다. 또한 외국인 유학생의 취업 및 정착을 지원하는 프로그램의 실효성을 분석하고, 이를 개선할 수 있는 방안을 제안해야 할 것이다. 본 연구를 통해 외국인 유학생의 대학원 생활 및 졸업 후 정착까지 아우르는 지원 모델을 개발될 것을 기대할 수 있으며, 외국인 유학생이 학업을 지속하는데 필요한 맞춤형 지원을 제공함으로써 중도탈락 감소와 학업 만족도 향상에 기여할 것으로 기대할 수 있다.

참고문헌

1. 최정수, 『디자인씽킹 워크숍』, 지식과감성, 2024
2. 한국디자인진흥원, 『서비스경험디자인 이론서』, 2022
3. 강유린, 고장완, '중국인 유학생의 한국 유학 결정요인 분석 : 한국의 유인요인을 중심으로'. 교육문화연구, 2019
4. 소이란, '수도권 대학 예체능 계열 박사 과정을 중심으로 한 재한 중국인 유학생 교육 현황 및 개선 방안 연구', 문화와 예술연구, 2022
5. 박순영, '외국인 유학생의 대학생활 적응: 사회적 관계를 중심으로'. 지역사회연구, 2016
6. 안현선, 김원식, 김은진, '외국인 유학생 대상 학습지원프로그램 개발 및 적용에 따른 학업과 대학생활적응에 미치는 효과', 교육방법연구, 2023
7. 이윤희, Xu Nuo, 홍소은, 이은별 and 양은주, '국내 중국인 유학생의 대학생활적응 어려움에 대한 질적 메타요약', 한국심리학회지:학교, 2022
8. 장창성, 곽은주, 조성범, '대학 학생성공 해외 연구동향 분석: 상세 서지정보 분석', 교육학연구 2023
9. 전종희, '학생 성공을 위한 코칭 동향 및 적용 가능성 탐색 : 대학 교양교육 분야를 중심으로'. 인격교육, 2024
10. 최태진, 백유미, '외국인 유학생의 대학생활적응 탐색 척도 개발 및 실태분석: J대학 사례'. 문화와 융합, 2019
11. Cuseo, J., 'The big picture: Student success, definition, outcomes, principles and practices. Esourse for College Transitions(Electronic Newsletter)', National Resource Center for the First-Year Experience & Students in Transition, University of South Carolina. 2007
12. Creswell, J., 'Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research'. New York: Pearson, 2015
13. Kinzie, J., & Kuh, G., 'Reframing student success in college: Advancing know-what and know-how. Change', The Magazine of Higher Learning, 2017
14. Kuh, George D., et al., 'Connecting the dots: Multi-faceted analyses of the relationships between student engagement results from the NSSE, and the institutional practices and conditions that foster student success'. Indiana University Center for Postsecondary Research, 2007.
15. Schreiner, L. A., 'The Thriving Quotient. A New Vision for Student Success'. American College Personnel Association and Wiley Periodicals, Inc. 2010

16. Picton, C., Kahu, E. R., & Nelson, K. 'Hardworking, determined and happy': First-year students' understanding and experience of success. Higher Education Research & Development, 2018
17. Tinto, V., & Pusser, B., 'Moving from theory to action: Building a model of institutional action for student success'. National Postsecondary Education Cooperative, 2006
18. Weatherton, M., & Schussler, E. E., 'Success for All? A call to re-examine how student success is defined in higher education'. 2021 CBE—Life Sciences Education, 20(1)
19. 김현수, '마을생태계의 창조적 환경요인에 관한 연구', 서울대학교 박사학위논문, 2024
20. 나현미, '대학생의 비교과프로그램 참여 지속의향에 미치는 요인 간의 구조적 관계 분석', 건국대학교 대학원 박사학위 논문, 2019
21. 윤여름, '가장된 여성성과 신체성으로 드러난 페르소나의 변주 연구', 홍익대학교 박사학위논문, 2024
22. 윤지원, '국내 대학 수학 외국인 유학생 대상의 역량기반 비교과 교육 연구', 배재대학교 박사학위논문, 2019
23. 이수연, '중국인 대학원생의 사회문화적응 과정에서의 학습경험에 관한 연구', 송실대학교 박사학위논문, 2023
24. 이예림, '학생성공 역량강화를 위한 'Pinwheel'디자인씽킹 교육프로그램 개발 및 효과성 검증', 전남대학교 박사학위논문, 2022
25. HUANG YIMUYAN, '재한 중국유학생 대학원 초기 학업 적응 과정 사례연구', 경희대학교 대학원 석사학위논문, 2024
26. 관계부처 합동, '유학생 교육경쟁력 제고방안', 2023
27. 오예진, '외국인 유학생 유치 현황 및 향후 과제'. 한국대학교육협의회, 2024
28. 한국교육개발원, '2023년도 국내고등교육기관 외국인 유학생 통계', 2023
29. 한국교육개발원, 교육개발 2024 여름호. 2024
30. 한국대학교육협의회, '대학 학사 혁신 사례 및 학내 기구 우수 사례집', 2025
31. 한국직업능력연구원 '국내 대학원의 진로 지원과 학위에 대한 외국인 유학생의 인식'. KRIVET Issue Brief. 219, 2021
32. Perna, L. W., & Thomas, S. L., 'Theoretical Perspectives on Student Success: Understanding the Contributions of the Disciplines', ASHE higher education report, 2008
33. Polkinghorne, D. E., 'Phenomenological research methods. In R.S. Valle and S. Halling(Eds.), Existential-phenomenological perspectives in psychology', New York: Plenum Press. 1989
34. Ramos, M. D., Nandan, M., Porter, K., & Dyess, S. M. L., 'Enhancing Student Success in Higher Education: A Human-Centered Design Thinking Approach'. Journal of Higher Education Theory & Practice, 2024
35. Roth, Bernard. "The Achievement Habit: Stop Wishing." Start Doing and Take Command of Your Life: Harper Business 2015
36. www.with.yonsei.ac.kr
37. www.hylu-e.hanyang.ac.kr/ko
38. www.eab.com
39. www.interaction-design.org
40. www.dschoool.stanford.edu