

# 외국인 유학생의 정착단계에 따른 정보추구행위\*

## Information Seeking Behaviors throughout the Settlement Stages among International Students in Korea

윤 정 원 (JungWon Yoon)\*\*

### 목 차

- |         |            |
|---------|------------|
| 1. 서론   | 4. 결과 분석   |
| 2. 선행연구 | 5. 논의 및 결론 |
| 3. 연구방법 |            |

### 초 록

한국에 거주하는 외국인 유학생들의 증가에도 불구하고, 이들의 일상생활에서의 정보추구행위에 관한 연구는 미진한 상황이다. 본 연구는 한국에 거주하는 외국인 유학생들의 정착단계(입국 전, 초기정착단계, 현재)에 따른 정보요구 및 정보탐색행위를 결정적사건기법(Critical Incident Technology: CIT)을 통하여 조사하였다. 한국에 거주하는 외국인 유학생들은 일상생활과 관련된 정보요구를 학교생활 또는 학업에 관련된 정보요구보다 빈번하게 보고하였으며, 과제 등 학습과 직결된 정보요구는 현재 단계에 이르러서야 보고되었다. 유학생들은 정보요구를 해결하기 위해 웹사이트, 소셜미디어, 친구 등 여러 정보원을 사용하였다. 일방향 정보원인 웹사이트에 대하여는 부정적인 경험을 토로하는 경우가 많은 반면, 소셜미디어나 친구 등의 양방향 정보원에 대한 만족도는 높았다. 국내 유학생들이 정보탐색과정에서 경험하는 가장 큰 어려움은 언어 문제인 것으로 나타났으며, 그 외에 한국의 사회시스템에 익숙하지 못해 겪는 어려움도 보고되었다. 정착단계별로 변화하는 유학생들의 정보요구와 정보탐색행위에 대한 이해를 바탕으로, 외국인 유학생들의 일상생활에서의 정보탐색행위를 향상시킬 수 있는 방안이 논의되었다.

### ABSTRACT

Despite the increase in the number of international students residing in Korea, there is lack of research on their Everyday Information Seeking behaviors. This study investigated the information needs and information seeking behaviors of international students in Korea according to the settlement stages (before entry, initial settlement, and present) through Critical Incident Technology (CIT). International students in Korea reported their daily life-related information needs more frequently than their academic-related information needs. International students used multiple information sources for seeking information, such as websites, social media, and friends. Compared to websites, international students demonstrated higher satisfaction with interactive sources such as social media and friends. It was found that the language barrier is the biggest difficulty that international students experience during the information seeking process. Unfamiliarity with Korean society and culture were addressed as another difficulty. Based on the understanding of international students' information needs and seeking behaviors throughout the settlement stages, recommendations for helping international students search for information in their daily life were discussed.

키워드: 정보추구행위, 외국인 유학생, 일상생활

International students, Information behaviors, Everyday Life Information Seeking

\* 이 논문은 2021년도 전북대학교 연구기반 조성비 지원에 의하여 연구되었음.

\*\* 전북대학교 문헌정보학과 부교수(jyoon@jbnu.ac.kr / ISNI 0000 0004 7895 5624)

논문접수일자: 2022년 1월 10일 최초심사일자: 2022년 2월 3일 게재확정일자: 2022년 2월 3일

한국문헌정보학회지, 56(1): 27-45, 2022. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2022.56.1.027>

© Copyright © 2022 Korean Society for Library and Information Science

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

## 1. 서론

2020년 기준 한국의 외국인 유학생 수는 15만 3,695명으로, 2010년 8만 여명의 외국인 유학생 숫자와 비교하면 십여 년 사이에 두 배로 증가했다(강성규, 2021). 유학생들의 일차적인 목표는 성공적으로 학업을 성취하는 것이지만, 본국을 떠나 낯선 나라에서 삶을 살아가는 유학생들에게는 학업 외에도 극복해야 하는 것들이 있다. 유학생들은 새로운 교육 및 학교 시스템에 적응하고, 캠퍼스 활동에 참여하고, 여러 가지 일상생활에도 적응해야 하며(Sakurai, McCall-Wolf, & Kashima, 2010), 그 과정에서 사회적 문화적 차이, 언어 장벽, 고국으로부터의 고립감 등의 어려움에 직면하게 된다(Jeong, 2004; Yoon & Chung, 2017). 유학생들은 이와 같은 어려움들을 극복하면서 새로운 환경에 적응하고 학업을 진행해야 한다.

유학생들이 새로운 환경에 적응하는 과정에서 일상 생활에 필요한 정보에 접할 수 있는 것은 중요하다(Mehra & Bilal, 2007; Sin et al., 2011). 그러나 이들은 사회적 문화적으로 낯선 정보환경에서 정보를 찾아야 하는 어려움을 또한 겪는다(Mehra & Papajohn, 2007). 따라서, 유학생들의 원활한 생활 및 정착을 위해서는 그들의 일상생활에서의 정보추구행위를 이해하고, 이를 바탕으로 낯선 환경에서의 효과적인 정보접근 및 이용방안을 제시함으로써, 유학생들이 새로운 환경 적응과 학업 성취라는 목적을 이룰 수 있도록 지원하는 것이 필요하다. 그

러나, 국내의 유학생의 정보추구 또는 정보탐색행위에 관한 연구는 학술정보탐색이나 도서관 이용에 관련된 연구에 국한되어 있으며, 유학생들이 일상생활에서 갖는 정보요구나 정보추구행위에 대한 연구는 미비한 상황이다. 유학생의 일상생활에서의 정보탐색행위에 대한 국외 연구를 보면, 학업에 관련된 정보요구보다 주거, 금융, 건강, 법률, 경력/전문성 개발 및 오락과 같은 일상생활과 관련된 정보 요구가 우선순위를 차지하는 것으로 조사되었다(Chung & Yoon, 2015; Mehra & Bilal, 2007; Sin et al., 2011). 또한, 정착단계에 따른 정보탐색행위 초기 단계일수록 정보 요구의 주체가 광범위하며, 적절한 정보원 선택과 검색된 정보 이해에 어려움을 겪는 것으로 나타났다(Yoon & Chung, 2017).

본 연구는 한국의 외국인 유학생들의 정보추구행위를 3가지 정착단계(입국 전 준비단계, 초기정착단계, 현재)로 나누어 일상생활과 학업에 관련된 정보요구와 정보추구행위를 이해하는 것을 목적으로 한다.<sup>1)</sup> 짧은 기간에 학교와 사회 시스템에 적응할 것을 요구 받는 유학생들에게, 새로운 환경에 적응하는 것은 역동적인 과정으로써 적응과정에 따라 변화하는 정보요구를 갖게 될 것이다. 따라서 유학생들의 학업과 일상생활에서의 정보요구와 정보추구행태의 변화를 정착단계 별로 살펴보는 것은 의미 있는 일이라고 하겠다. 정착단계별로 변화하는 유학생들의 정보요구에 대한 이해를 바탕으로 적절한 정보 서비스를 제공한다면, 외국인 유학생들이 한국에서의

1) 본 논문의 저자는 2013년 미국도서관협회(American Library Association(ALA))로부터 연구지원을 받아 수행했던 연구프로젝트의 방법론을 적용하여 본 연구를 수행하였다(2013 American Library Association Annual Diversity Research Grant(Project title: Role of information in social inclusion for international students)).

생활에 잘 적응할 뿐만 아니라 학업 목표에 집중하는 데에도 도움이 될 것이라고 여겨진다.

## 2. 선행연구

유학생들의 정보탐색행위와 관련된 연구는 학업을 위한 정보탐색행위 및 도서관 이용과 서비스에 대한 내용이 대다수를 이루고 있다. 예를 들면, 유학생들이 도서관과 인터넷 서비스를 학업 목적으로 어떻게 사용하는가를 조사하고 유학생을 대상으로 하는 도서관 서비스의 효율성을 조사한 연구들(Liu & Winn, 2009; Martin et al., 2009; Song, 2004; Zoe & DiMartino, 2000), 학업 목적과 관련하여 유학생의 정보 능력, 정보 요구 및 정보 탐색 행동을 조사한 연구들(Kumar & Suresh, 2000; Liao, Finn, & Lu, 2007; Wang, 2008; Yusuke, Howard, & Moukdad, 2007)이 있다. 국내에서도 외국인 유학생을 위한 대학도서관 서비스 현황 및 개선방안에 관한 연구(박은명, 이정규, 오동근, 2015; 이지옥, 이용재, 2020), 유학생의 도서관 불안에 관한 연구(남영준, 김규환, 최성은, 2010), 유학생을 위한 대학도서관 정보이용교육에 관한 연구(이현실, 황동렬, 2007) 등을 찾아볼 수 있다.

학업을 위한 정보탐색행위에 관한 연구보다는 적은 숫자이지만, 유학생들의 일상생활 속에서의 정보요구와 정보추구행위에 관한 연구들도 수행되었다. 미국의 유학생들을 대상으로 한 연구들을 보면, Mehra와 Bilal(2007)은 유학생들이 학업 프로그램, 매일의 현지 정보, 미국 문화, 연구 과정, 법률 및 이민 규정, 언어

학습, 경력 및 전문성 개발, 도서관 서비스, 주택, 건강, 여행 및 레저 등의 다양한 정보요구를 가지고 있음을 밝혔다. 미국 유학생들의 소셜 미디어를 통한 일상생활에서의 정보추구행위를 분석한 Sin과 Kim(2013)은 재정, 건강, 미국의 뉴스, 주택, 오락, 음식/음료, 교통, 대인 관계, 미국 문화, 법률문제, 미국 뉴스 등에 대한 정보요구가 있음을 조사하였다. Alzougol et al.(2013)과 Chung & Yoon(2015)은 학업과 일상생활을 포괄하여 미국 유학생들의 정보추구행위를 조사하여, 학업, 쇼핑, 오락, 생활일반, 교통, 음식, 뉴스, 구직, 건강, 재정 등 다양한 분야의 정보요구를 가지고 있으며, 정보요구의 유형에 따라 다른 유형의 정보원과 검색패턴을 사용한다는 것을 밝혔다. Bukhari et al.(2018)은 말레이시아에 거주하는 유학생들의 정보탐색행위를 연구하여, 정보탐색의 주요 정보원은 검색엔진, 소셜미디어, 대인커뮤니케이션인 것으로 나타났으며, 이 중에서도 소셜미디어의 사용이 두드러진 것으로 보고하였다.

최근 들어, 유학생들의 정착단계에 따른 정보추구행위에 관심을 갖는 연구들이 등장하고 있으나, 정착단계에 따른 정보추구행위는 이민자들을 대상으로 한 연구에서 먼저 시작되었다. 고국을 떠나 새로운 나라에 정착해야 하는 이민자들이 적절한 정보를 적시에 접근하고 이용하는 것은 그들이 새로운 환경에 적응하고 생존하는데 중요한 역할을 한다. Shoham과 Strauss(2008)는 정보요구의 충족은 이민자들이 일상생활에서 기본적인 인간 욕구를 충족시키기 위해 필수불가결하며, 정보요구가 제대로 충족되지 않는다면 새로운 사회에 적응하고 흡수되기 어렵다고 하였다. 이러한 관점에서 이민자의 정

보추구행위를 사회적 통합의 관점에서 연구한 학자들을 캐나다(Caidi & Allard, 2005; Caidi et al., 2007)와 호주(Kennan & Qayyum, 2011; Lloyd, Lipu, & Kennan, 2010)에서 찾아볼 수 있다. 이들은 정보에 대한 적절한 접근이 없으면 사람들은 사회적으로 배제되거나 소외될 것이며, 정착 및 문화 적응에 대한 정보가 부족한 이주민들에게 사회적 포용은 실망스러운 과정이 될 것이라고 주장했다.

유학생들의 정보추구행위를 사회적응의 관점에서 살펴본 연구는 해외에서도 소수에 불과하다. 미국의 유학생들의 정착단계별 정보요구와 정보추구행위를 조사한 Yoon과 Chung(2017)은 정착초기단계일수록 학업보다는 생활에 적응하기 위한 일상생활과 관련된 정보요구가 많았으며, 미국에 있는 친구나 지인 또는 인터넷을 사용하여 정보를 찾는 것으로 나타났다. 정착이 진행되면서, 다양한 정보요구가 나타나고 다양한 정보원을 사용하여 정보를 찾는 것으로 조사되었는데, 특히 소셜미디어를 사용한 정보탐색이 두드러졌다. 정착초기의 정보요구는 광범위하고 정보탐색결과에 대한 만족도가 낮은 반면, 정착이 될수록 정보요구는 구체적이고 탐색행위에 대한 자신감이 증가하는 것으로 나타났다. 인터넷 등의 공식 정보원을 통해 제공되는 정보를 정착초기에는 사회/문화적 차이 등으로 올바르게 이해하지 못하는 경우가 있고 그 결과 초기정착단계에서 어려움을 겪는 것으로 나타나서, 초기정착단계의 유학생들에게 보다 그들이 이해할 수 있는 적절한 정보가 제공될 필요가 있음을 제시하였다. Hertzum과 Hyldegård(2019)는 첫 번째 학기를 보내고 있는 덴마크의 유학생들의 정보추구행위는 문화적 차이의 영향을

받으며, 학업관련 정보탐색에 비해 일상생활에서의 정보탐색에 더 어려움을 겪는 것을 보고하였다. Huang과 Bilal(2019a)은 미국의 박사 과정에 있는 유학생들이 입학준비과정에서 경험하는 정보추구행위(정보요구, 추구행위, 감정, 경험 등)에 대한 연구를 진행하여, 유학생들은 동료, 소셜네트워크, 소셜미디어, 공식/비공식 웹사이트 등을 사용하지만, 대학의 웹사이트와 입학준비과정에서 부정적인 경험을 하는 것으로 나타났다. 후속 연구로 Huang과 Bilal(2019b)은 박사과정의 유학생들로 하여금 대학의 입학관련 웹페이지에서 탐색태스크를 수행하도록 하고, 그 과정을 시선추적장치를 통해 분석하였다. 이를 바탕으로 유학생들에게 좀 더 유용한 웹사이트 디자인을 위한 제안을 하였다. 국내에서는 황라헬(2019)이 유학생들의 특성 및 문화적응 유형에 따른 일상정보 이용태도에 관해 석사논문으로 발표한 연구가 있다.

검토한 바와 같이 국내에서의 유학생의 정보탐색 행동을 조사하기 위한 대부분의 노력은 정보 접근성을 향상시켜 학업성취를 촉진하는데 초점이 맞춰져 왔다. 해외연구 사례에서 일상 생활에서의 유학생들의 정보탐색연구와 정착단계에 따른 정보탐색행위연구가 있지만, 국내연구에서는 미진한 상황이다. 이에 본 연구는 한국의 외국인 유학생들이 정착과정 중에 경험하는 정보추구행위를 조사하고자 한다.

### 3. 연구방법

2021년 9월, J 대학 국제협력처의 페이스북 페이지를 통해 모집한 J대학의 외국인 유학생

17명을 대상으로 심층면담을 수행하였다. 먼저 온라인 설문을 통해, 인구학적 정보 및 배경 정보(나이, 성별, 현 학위과정, 전공, 결혼 여부, 출신국가, 모국어, 한국거주기간, 영어와 한국어의 유창성, 디지털 기기소유, 디지털기기 사용 정도, 소셜미디어 사용 정도 등)를 조사한 후, 카카오톡 또는 줌(Zoom)을 사용하여 인터뷰를 진행하였다. 영어 또는 한국어로 말하기와 쓰기가 가능한 자를 연구 참가자의 자격으로 모집하였기 때문에, 영어와 한국어 중 참가자가 선택한 언어로 인터뷰를 진행하였다. 또한 참가자의 선호에 따라 채팅이나 구술로 인터뷰를 진행하였다.

심층면담은 Yoon과 Chung(2017)이 결정적 사건기법(Critical Incident Technique: CIT)을 사용하여 미국의 유학생들을 대상으로 정착 단계에 따른 정보추구행위를 연구하는데 사용했던 면담설문지를 번역/수정하여 진행하였다. 결정적사건기법은 중요한 경험(또는 연구주제에 따라 주어진 기준에 맞는 경험)에 관한 인간의 행동을 관찰하기 위한 연구방법론으로, 연구참여자로부터 하여금 관련 경험에 관한 이야기를 하도록 함으로써 데이터를 수집하는 방법이다. 심층 면담은 세 가지 정착 단계별(입국 전 단계, 초기정착 단계, 현재)로, 중요하거나 어려웠던 사건을 하나 기억하도록 함으로써 시작되었다. 예를 들면, 입국 전 단계에 있어서 중요하거나 어려웠던 사건을 하나 기억하도록 하고, 그 사건과 관련하여 필요했던 정보(정보요구), 탐색을 위해 사용했던 정보원, 찾은 정보의 유용성, 정보탐색과정의 어려움 등을 설명하도록 하였다. 사전에 준비된 면담설문지를 이용하여 심층면담을 진행하였으나, 인터뷰 참여자가 문

제의 의도를 잘 이해하지 못하거나, 답변이 불충분하거나, 추가 답변이 필요하다고 생각되는 경우 이러한 사항들을 면담 질문에 추가하여 진행하는 반구조적 면담기법을 사용하였다. 인터뷰 시간은 약 한 시간 정도 소요되었다.

#### 4. 결과 분석

본 연구에 참가한 17명의 한국의 외국인 유학생들의 특징을 살펴보면(〈표 1〉 참조), 20-23세 5명, 24-27세 8명, 28-30세 3명, 그리고 35세 1명으로 연령분포가 나타났으며, 학위과정을 보면 학부 7명, 석사과정 5명, 박사과정 5명이었다. 출신지역 및 국가별로는 남아시아 6명(네팔 1, 방글라데시 1, 인도 1, 파키스탄 3), 동남아시아 5명(베트남 3, 말레이시아 1, 인도네시아 1), 동아시아 3명(몽골 2, 중국 1), 유럽(우크라이나), 아프리카(이집트), 중앙아메리카(과테말라) 각 1명으로 조사되었다. 한국 거주기간은 1년 이하 4명, 1년 초과 - 3년 미만 8명, 3년 이상 5명이었으며, 한국어 유창성에 관한 자가 평가 결과 매우 잘함(1명), 잘함(5명), 보통(3명), 잘 못함(4명), 매우 못함(4명)이었다. 영어 유창성에 대한 자가 평가 결과는 모국어(3명), 매우 잘함(6명), 잘함(3명), 보통(2명), 못함(3명)이었다. 즉, 외국인 유학생들은 한국어보다 영어의 유창성을 더 높게 평가하였다.

소유하고 있는 디지털기기의 종류를 묻는 질문에서 참가자 모두 스마트폰을 가지고 있었으며, 16명은 노트북, 6명은 데스크탑, 5명을 태블릿을 소유하고 있었다. 사용중인 소셜미디어를 묻는 질문에서는 페이스북(17명), 유튜브(16명),

〈표 1〉 참가자 특성

참가자 ID	나이	성별	한국거주기간	한국어 유창성*	영어 유창성*	출신국가	학위과정
P1	21	남	1년 7개월	G	VG	베트남	학부
P2	20	여	1년 5개월	B	G	베트남	학부
P3	21	여	4년 2개월	A	A	우크라이나	학부
P4	25	남	2년	A	N	인도	석사과정
P5	35	남	6개월	VB	VG	이집트	박사과정
P6	25	남	2년	G	VG	말레이시아	석사과정
P7	23	남	1년 6개월	VB	VG	방글라데시	학부
P8	29	남	3년	A	VG	과테말라	박사과정
P9	23	여	4년	G	B	몽골	학부
P10	27	남	4년 9개월	B	VG	인도네시아	학부
P11	26	여	4년	G	A	중국	박사과정
P12	29	남	1년 5개월	B	G	파키스탄	박사과정
P13	27	여	1년	G	B	베트남	석사과정
P14	30	남	11개월	VB	G	네팔	석사과정
P15	27	남	6년 11개월	VG	B	몽골	학부
P16	25	여	4개월	B	N	파키스탄	석사과정
P17	26	남	1년 6개월	VB	N	파키스탄	박사과정

\* N (모국어), VG (매우 잘함), G (잘함), A (보통), B (잘 못함), VB (매우 못함)

인스타그램(15명), 카카오토리(7명), 틱톡(6명), 트위터(5명), 네이버밴드(2명)으로 답했으며, 소셜미디어 사용 빈도를 묻는 질문에 대하여는 16명이 하루에 여러 번 사용한다고 하였으며 1명은 하루에 한 번 정도 사용한다고 하였다.

한국의 외국인 유학생들에게 정착단계별로 중요하거나 어려웠던 경험 한가지씩을 떠올려 보도록 하고, 그 경험과 관련된 정보탐색행위(정보요구, 정보탐색과정, 어려움, 만족도/유용성)에 관한 질문을 하였다. 유학생들이 이야기한 단계별로 가졌던 정보요구를 정리하면 〈표 2〉와 같다.

#### 4.1 입국 전 단계

참가자들은 한국에 오기 전 본국에서 유학을

준비하는 과정에서 경험했던 중요하거나 어려웠던 사건을 하나 기억하도록 안내 받은 후, 그 사건과 관련하여 필요했던 정보는 무엇이며, 어떻게 정보를 탐색했으며, 그 과정에 어려움이 있었다면 어떤 것인지, 그리고 찾은 정보는 유용했는지에 관한 질문을 받았다.

17명 중 12명의 참가자는 일상생활과 관련된 사건을 보고하였는데, 비자준비관련(5명), 코로나로 인한 입국과정의 어려움(3명), 한국어공부(2명), 한국의 물가/생활비(1명), 한국의 날씨(1명) 등이 구체적인 정보요구였다. 5명은 학업과 관련된 사건을 보고하였는데, 학교 또는 학과 관련 정보(3명), 입학전형(1명), 장학금정보(1명) 등의 정보요구였다. 〈표 3〉은 참가자들과의 인터뷰 내용 중 몇 가지 사례를 소개하고 있다.

입국 전 단계의 유학생들은 다양한 정보원을

〈표 2〉 정착단계별 정보요구

	일상생활	학업/학교생활
입국 전	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 한국어공부</li> <li>• 비자신청</li> <li>• 코로나관련 입국 및 자가격리</li> <li>• 한국의 물가(생활비)</li> <li>• 한국의 날씨</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 입학전형</li> <li>• 학교/학과정보</li> <li>• 장학금</li> </ul>
정착단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교통</li> <li>• 생활비</li> <li>• 전화개통</li> <li>• 은행업무</li> <li>• 한국문화</li> <li>• 여행(본국으로)</li> <li>• 건강정보</li> <li>• 음식</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 온라인러닝시스템사용</li> <li>• 지도교수 찾기</li> <li>• 왕따/심리상담</li> <li>• 학교생활</li> <li>• 편입(전학)</li> </ul>
현재	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아르바이트 정보</li> <li>• 취업정보</li> <li>• 병원</li> <li>• 코로나 테스트 장소</li> <li>• 코로나 백신 예약</li> <li>• 한국문화</li> <li>• 집</li> <li>• 비자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 온라인러닝시스템사용/비대면 수업듣기</li> <li>• 과제관련</li> <li>• 교수정보</li> </ul>

사용하여 필요한 정보를 탐색하였다. 비자에 관련하여서는 현지의 대사관(웹사이트, 직접방문, 전화)을 주로 사용하였고, 학업과 관련된 정보는 학교 웹사이트 및 소셜미디어를 사용하였다고 하였다. 그러나, 모든 종류의 정보요구(일상생활과 학업)에 있어서 한국에서 이미 유학하고 있는 친구(선배), 페이스북을 포함한 소셜미디어, 학교의 유학생지원센터 등의 정보원도 함께 사용하였다. 소셜미디어 중에서는 페이스북의 커뮤니티를 사용했다는 응답이 가장 많았는데, 한국에 나와 있는 유학생 커뮤니티 뿐만 아니라 본국에서 한국 유학을 준비하는 학생들을 위한 커뮤니티와 한국문화를 배우기 위한 커뮤니티도 함께 사용하는 것으로 나타났다([P2] [P7] [P15]). 중국에서 온 유학생의 경우, 구글과 네이버를 본국에서 접근할

수 없었기 때문에 중국의 검색엔진, 한국에 사는 중국인들의 온라인 포럼과 앱 등을 사용하였다고 보고하였다([P11]).

유학생들은 한가지 정보원만을 사용하는 것이 아니라 여러 정보원을 사용하여 필요한 정보를 찾은 것으로 보고되었다. 특히, 공식 웹사이트의 경우 정보가 모호하고 이해하기 어렵고, 최신정보가 결여([P2] [P6])되어 있어서 만족할만한 정보탐색결과를 얻지 못했기 때문에, 비공식 정보원인 블로그를 통해서 최신 정보를 얻거나, 친구/지인/졸업생, 페이스북 커뮤니티, 유학생지원센터 등을 통해 추가 정보를 얻었다고 답했다. 정보원을 통해 만족할만한 정보를 찾았는가를 묻는 질문에, 웹사이트는 부정적인 응답이 많았던 반면, 친구/지인/졸업생, 페이스북 커뮤니티, 유학생지원센터는 긍정적인 응답이 많았다.

〈표 3〉 한국의 외국인 유학생의 정보요구 및 탐색행위 사례: 입국 전 단계

참가자 ID	정보요구 및 탐색행위
P1	* 인터넷에는 일반인들이 제공한 정보들이 있기 때문에 정보의 진실여부를 확인하기 어렵습니다. 또한 인터넷은 잘못된 정보를 걸러내지 못하기 때문에 우리는 진실 뿐만 아니라 거짓정보도 인터넷에서 찾게 됩니다. 이러한 점이 정보검색을 할 때 나를 낙심하게 했습니다.
P2	* OO대학교 웹사이트의 장학금 정보는 상세하지 않아서 학생들이 알아야 할 충분한 정보를 제공하지 못했습니다.
P6	* 말레이시아의 한국대사관 웹사이트 상의 [비자관련] 정보는 명확하지 않아서 직접 전화를 걸어 확인해야만 했습니다. ... 대사관 공식 웹사이트에서 최신의 정보를 제공하지 않아서 비공식 블로그에서 제공하는 정보를 통해 필요한 서류 등을 찾아야 했고 정보의 정확성을 여러 정보원을 통해 확인해야만 했습니다. ... 만약 한국 대사관의 SNS 계정이 있었다면 그것을 사용했을 것입니다.
P7	* 팬데믹으로 인한 한국입국 시 제한에 대한 정보를 찾아야 했습니다. 또한 한국에 도착한 후 자가격리에 관한 것이 혼동스러웠습니다. ... “The Korea times”라는 페이스북 페이지에서 한국의 매일 매일의 상황에 대한 정보를 수집했습니다. 또한 그 당시 한국에 있었던 친구들을 통해서도 정보를 얻었습니다.
P8	* 서울의 생활비에 대한 정보는 찾을 수 있었으나, 그 당시 OO지역에 관한 정보는 찾을 수 없었습니다. 제가 다닌 대학과 그 지역에서의 생활에 관한 정보를 찾으려고 했으나, 대학 웹사이트에서 제공하는 정보 밖에 없었고 그 정보는 충분하지 않았습니다. 대학 웹사이트에서 제공한 정보는 유용했으나 그 이상의 정보가 필요했습니다. ... 그 당시에는 네이버나 다음과 같은 한국의 웹사이트를 몰랐기 때문에 구글을 통해 검색했으나 유용하지 않았습니다.
P11	2개의 대학 중에서 결정을 해야 했습니다. 그래서 인터넷과 그 대학에 다니는 선배들에게 많이 물어봤습니다. 중국에서 구글, 네이버와 같은 검색엔진을 쓸 수 없기 때문에, baidu(검색엔진), 小紅書 라는 앱, 奮斗在韓國, 百度百科(SNS) 등을 이용했어요. 그곳에는 한국 관련 내용이 많이 나오고, 주로 한국에서 사는 중국사람들끼리 소통하는 곳입니다. ... 그러나 그 정보들이 가짜인지 진실인지 구분하기가 어려웠습니다. 한국에 온 적인 없기 때문에 구분하기 더욱 어려웠습니다.
P14	유학생지원센터와 학비납부, 수업신청 및 비자인터뷰 때 필요한 서류 등에 관해 커뮤니케이션을 할 때 오해가 있었습니다. ... 본국에서 온라인 수업을 듣는데 어려움이 있었고 결국 한 과목에서는 F를 받았습니다.
P15	한국어와 한국문화를 배우기 위해서 k-pop을 많이 듣고 페이스북과 유튜브를 통해 한국 문화에 대해 알아봤어요. 처음에는 한국어가 어려웠기 때문에 한국어를 잘 하는 몽골사람들이 알려주는 것을 찾아봤고, 어느 정도 이해력이 생겼을 때 친구들을 통해 알게 된 한국 예능프로그램을 많이 봤어요. 한국어를 잘 모르다 보니 한정적이었던 것 같습니다.
P16	* OO대학교의 모든 [SNS] 계정을 찾았습니다. 페이스북, 트위터, 인스타그램 등. 저에게는 대학교 웹사이트가 가장 유용했으나, 때로는 인스타그램도 유용했습니다. ... 때때로 번역이 잘 되지 않아서 언어장벽을 경험하기도 했습니다.

\* 한국어로 번역됨

정보탐색과정에서 어려웠던 점을 묻는 질문에 관해서는, 언어로 기인한 어려움이 가장 많았다. 한국어 웹사이트만 있는 경우 이해하기가 어렵고([P10] [P16]) 구글 번역기를 사용하더라도 정확한 번역이 되지 않는 경우([P16])가 있다고 하였다. 한국대사관의 경우 대부분 한국어뿐만 아니라 영어나 해당나라의 언어로 정보를 제공하였기 때문에 필요한 정보를 찾을 수

있었다고 했다. 그러나 때로는 충분한 정보가 제공되지 않거나 최신 정보를 얻을 수 없어서, 대사관 소셜미디어 계정을 가지고 있었으면 좋겠다는 의견도 있었다([P6]). 언어와 함께 정보의 신뢰성과 관련된 어려움도 제기되었다. 인터넷 상에 너무나 많은 정보가 있어서 신뢰할 만한 정보를 구분하기가 어려웠으며([P1]), 가짜 정보를 구별해 내야만 했으며([P11]), 여러



정보원에서 얻은 내용을 비교하는 과정을 통해 정보를 확인했다([P16])고 하였다. 그 외에도, 생활비와 관련된 정보를 찾을 때, 서울에 관련된 정보에 집중되어 있어서 지방 생활에 관련된 정보는 찾기가 어려웠다는 답변도 있었다([P8]). 코로나로 인하여 첫 학기를 본국에서 비대면으로 수강한 한 학생은 유학생지원센터와의 커뮤니케이션 문제로 수강에 관련된 정보를 잘못 이해했고 그 결과 한 과목에서는 F학점을 받았다고 하였다([P14]).

#### 4.2 정착단계

한국생활에 정착하는 데 어느 정도의 기간이 걸렸는지를 묻는 질문에 17명 중 12명의 유학생들은 6개월 이하로 답변하였으나, 3년, 4년으로 대답한 유학생도 있었다. 구체적으로, 2개월(5명), 3개월(4명), 6개월(3명), 9개월(1명), 1년(1명), 3년(1명), 4년(1명)으로 답하였고, 인터뷰 당시 한국에 온 지 4개월 된 학생은 여전히 정착단계 중인 것 같다고 답하였다. 유학생들이 정착과정이라고 생각했던 요인으로는 한국에 와서 신분증을 만들고 전화개통을 하고 은행계좌를 만드는 실생활에 관련된 요인([P5]), 향수병 또는 우울감과 같은 심리적 요인([P1][P16]), 한국어와 한국문화가 익숙하지 않았던 시기([P1][P7]) 등을 이유로 들었다. 유학생들은 언어의 불편함은 여전히 있더라도, 한국어, 지역, 환경에 익숙해지고 친구들을 사귀게 되면서 정착단계를 지났다고 생각하였다([P1][P2][P8]).

정착단계의 정보요구에 관하여 12명의 참가자는 일상생활과 관련된 사건을 보고하였는데,

교통(2명), 쇼핑(1명), 전화개통(1명), 은행업무(2명), 건강정보(1명), 음식(2명), 한국 문화(1명), 본국방문을 위한 비행기 예약(1명) 등이 구체적인 정보요구였다. 5명은 학업과 관련된 사건을 보고하였는데, 온라인학습시스템 사용(1명), 지도교수연락(1명), 왕따로 인한 심리상담(1명), 학교생활(1명), 편입(전학)(1명) 등의 정보요구였다. 입국 전 단계에 비하여 다양한 종류의 정보요구가 보고되었으나, 학업에 관련한 요구는 수업을 듣는 과정에서 과제 등을 하기 위해 발생하는 학습관련 정보요구보다는 학교생활을 하기 위해 필요한 주변의 사항들과 관련된 요구들이 주로 보고된 점이 특징이었다.

정착단계에서 필요한 정보를 찾기 위해 사용한 정보원을 보면, 입국 전 단계에 비하여 정보원이 다양화 된 것을 발견할 수 있다. 정보원 중, 한국에 먼저 와 있는 유학생들과 한국인 친구들의 도움을 받았다는 응답이 가장 많았다([P4][P7][P10][P17]). 웹사이트를 먼저 찾아보더라도 이러한 친구들을 통해서 언어의 문제를 해결하거나 웹사이트 등의 공식정보원에서 발견할 수 없는 유용한 정보를 발견한다고 했다([P10]). 소셜미디어 상의 외국인 커뮤니티에서 필요한 정보를 찾는 경우도 여전히 있었고([P1]), 유학생지원센터로부터 은행업무 관련 도움을 받은 학생도 있었다([P5]). 정착단계에 들어선 학생들은 특정 정보요구에 특화된 한국의 정보원을 사용하기 시작한 것으로 나타났다. 쇼핑 시 가격을 비교하기 위해 쿠팡이나 티몬을 사용하기도 하고([P2]), 구글 이외에도 네이버를 사용했으며([P10]), 구글맵과 함께 카카오맵도 사용하였다([P14][P16]).

정보탐색과정의 어려움을 묻는 질문에 관해서는 언어로 인한 어려움이 압도적으로 많았다. 입국 전 단계에 있어서는 본국에서 필요한 정보를 모국어로 접근할 수 있는 기회가 많았던 반면, 한국에 도착해서 정착하는 과정에서는 현지에서 현지언어를 통해서 정보를 찾아야 하기 때문에 언어의 어려움이 더 크게 경험되었던

것으로 여겨진다. 모든 정보가 한국어로만 제공이 되었기 때문에 이해하기 어려웠고([P5] [P6] [P7] [P10] [P13]), 검색 시 한국어나 영어로 필요한 내용을 어떻게 검색어로 표현해야 하는지 몰랐다고 하였다([P2]). 한국에서는 구글을 많이 사용하지 않아서 구글 또는 구글맵을 통해 필요한 정보를 찾을 수 없었고([P4] [P14]),

<표 4> 한국의 외국인 유학생의 정보요구 및 탐색행위 사례: 정착단계

참가자 ID	정보요구 및 탐색행위
P1	* 한국의 교통체계는 본국과는 너무나 달랐습니다. 그래서 친구에게 교통카드 사는 것에 대한 도움을 요청해야 했습니다. 교통카드를 어디서 사야하며, 어떻게 충전해야 하는지, 어떻게 사용하는지 등에 관한 정보를 탐색했고 이러한 정보들을 찾을 수 있었습니다. 다만 어떤 종류의 교통카드를 사야 하는지에 관한 정보는 찾기 어려웠습니다. ... 지역에 따라서 사용하는 교통카드가 다르다는 점이 가장 어려웠습니다.
P2	* 쇼핑을 가서 생각했던 것 보다 가격이 비쌀 경우, 언제나 쿠팡을 통해서 가격비교를 했습니다. 쿠팡이 싸면 가게에서 사지 않았습니다. 보통 쿠팡을 사용했고 가끔 티몬을 사용했습니다. 과일이 많이 필요한 경우 베트남 온라인 쇼핑을 이용했습니다. 6년 동안 한국에 살고 있는 사촌이 쿠팡을 알려주었습니다. ... 어려웠던 점은 한국어와 영어를 잘 못했기 때문에 무엇을 찾아야 할지 몰랐다는 점입니다.
P4	* 기숙사에 살았는데 주말에는 저녁이 제공되지 않았습니다. 구글맵으로 버거킹을 찾았고 영어로 인터페이스가 되어 있었기 때문에 한국어로 소통할 필요가 없었습니다. 그 후로, 프랜차이즈를 이용했고, 한국식당을 가아하는 경우에는 한국친구들과 갔습니다. ... 어려운 점은 한국사람들은 구글제품을 일반적으로 사용하지 않고, 네이버, 다음, 카카오맵 등을 사용한다는 점이었습니다. 구글에서 정보를 찾는데 어려움이 있었습니다.
P5	* 정착기간에 가장 중요했던 것으로 은행계좌를 여는 것이 있었습니다. 외국인등록증을 먼저 만들었어야 해서 어려움이 있었는데 학교 유학생지원센터에서 계좌 만드는 것을 도와주었습니다. ... 신용카드 개설 등의 어려운 질문에 대해서는 실험실의 한국인 친구가 도와주었습니다. ... 언어의 문제가 가장 어려웠습니다. 은행 웹사이트, 신청서 모든 것이 한국어로만 되어 있고 영어로 된 것이 없었습니다.
P10	* 한국에 오기 전에 정신건강에 문제가 있었습니다. 어떤 약을 어떻게 사야하는가에 대한 정보가 필요한데, 대부분이 영어로 쓰여져 있어서 정보를 찾기 어려웠습니다. ... 구글 네이버 등을 통해서 웹검색을 먼저 한 후에, 친구나 선생님들에게 제가 이해한 것이 맞는지 확인을 받았습니다. 이들을 통하면 빠르게 필요한 절차에 대해 알 수 있습니다. 웹검색을 통해 일단 아이디어를 얻고 한국인 친구들에게 물어본 후에, 의사를 만날지 약을 살지를 결정합니다. 의사를 만날 때마다 한국어 또는 영어를 할 수 있는 사람을 데리고 가야 했습니다.
P13	학교생활과 관련하여 문화와 교육 시스템이 다르다 보니까 배워야 할 것들이 많았습니다. 예를 들자면 기숙사 이용, 수강신청, 도서관 이용 등이었습니다. ... 필요한 정보를 찾기 위해서 유학생지원센터 담당선생님에게 물어봤지만, 기숙사에 관련 정보만 제공해주셨고 수강신청은 학과사무실에 방문하라고 안내해주셨습니다. 나머지 생활에 필요한 정보는 버디프로그램(유학생과 한국학생)을 통해 만나게 된 친구와 여기 오래 살던 베트남 유학생 친구들에게 정보를 얻었습니다. 한 곳에서 정보를 찾을 수 없고 여러 사람을 만나야 하는 점이 힘들었습니다. 학교 홈페이지는 언어 부족도 있고 해서, 필요한 정보를 찾을 수 없었습니다.
P14	* 시내구경을 나갔었는데 돌아오는 길을 잊어버렸습니다. 현재 위치를 구글맵으로 찾았는데 찾을 수 없었습니다. 한국에서 사용하는 맵이 따로 있을 것이라고 생각하고 검색 결과 카카오맵을 찾았고 이것을 사용해서 돌아올 수 있었습니다.

\* 한국어로 번역됨

필요한 정보를 어떻게 찾아야 할 지 모르겠으며([P15]), 초기정착 단계에 여러 정보가 필요했는데 각각 다른 정보원을 접근해서 찾아야 하는 것이 힘들었다([P13])는 응답들도 있었다. 교통카드와 관련한 정보요구를 가지고 있었던 학생은 지역 마다 다른 시스템을 가지고 있었기 때문에 이것을 이해하기가 어려웠다고 했으며([P1]), 지도교수 정보를 찾아야 했던 학생은 학과 웹사이트 정보가 업데이트되어 있지 않아서 찾을 수 없었다고 답했다([P8]). <표 4>는 참가자들과의 인터뷰 내용 중 정착단계와 관련된 몇 가지 사례를 소개하고 있다.

#### 4.3 현재

마지막으로, 최근에 경험했던 중요하거나 어려웠던 사건과 관련한 정보요구와 정보탐색행위를 조사하였다. 12명의 참가자는 일상생활과 관련된 사건을 보고하였는데, 아르바이트 구직(2명), 졸업 후 취업정보(1명), 병원(1명), 코로나 테스트 및 자가격리(2명), 코로나 백신 예약(1명), 비자 관련(2명), 주거지(1명) 등이 구체적인 정보요구였다. 학업 관련해서는 온라인 러닝시스템 사용 및 온라인 강의 청취(2명), 과제 관련 정보(2명), 교수 정보(1명) 등 총 5개의 정보요구가 보고되었다. 유학생들이 최근에 가졌던 정보요구의 특징으로는 코로나 상황 중이기 때문에 코로나에 관련된 정보요구 및 이에 따른 온라인 강의에 관련된 정보 요구들이 보고된 점을 들 수 있다. 또한 일상생활에서의 정보요구로는 졸업 후를 준비하기 위한 취업, 건강정보, 비자 등이 발견되었고, 학업 및 학교 생활과 관련된 정보요구에서는 정착단계에서

는 나타나지 않았던 과제 관련 정보가 보고되었다.

유학생들은 다양한 정보원을 사용하여 필요한 정보를 찾는 것으로 나타났다. 그 중 페이스북을 비롯한 다양한 소셜미디어 커뮤니티(페이스북(한국에 거주하는 베트남인들그룹, OO 대학교 유학생들 그룹), 왓츠(OO대학교 중국유학생들 그룹), 밴드), 블로그, 유튜브 등이 여전히 주요 정보원으로 사용되었다([P2] [P6] [P11] [P13]). 대학 웹사이트([P1] [P4])와 함께, 유학생지원센터([P10] [P14] [P17])도 여전히 유학생들의 주요 정보원으로 사용되었다. 네이버와 구글과 같은 검색엔진([P3] [P16] [P17]), 한국인 친구([P10] [P17]), 카카오톡([P5]), 알바라는 모바일 앱([P16]) 등의 정보원도 보고되었다. 언어의 문제로 인하여 정보탐색과정에서 웹브라우저 번역기를 사용하거나 친구의 도움을 받았다는 응답도 여전히 있었다([P3] [P17]).

정보탐색과정의 어려움으로는 정착단계와 마찬가지로 언어로 인한 어려움이 압도적으로 많았다([P1] [P3] [P4] [P5] [P10] [P17]). 웹사이트가 한국어로만 되어 있었기 때문에 구글 번역기를 사용하기도 하고 친구의 도움을 받기도 하였으며, 그렇기 때문에 친구에게 더 이상 물어보기 미안한 것을 어려움으로 보고한 유학생도 있었다([P11]). 그 밖에도 정보원에서 제공하는 정보가 충분하지 않았다([P2] [P15]), 적절한 검색어를 찾기가 어려웠다([P6]), 정보가 너무 많아서 선택하기 어려웠고 정보의 신뢰성을 확인해야 했다([P10]) 등의 응답도 있었다. 한 학생([P4])은 기본적인 일상생활을 위한 한국어는 배웠지만, 학업은 영어로 진행을

〈표 5〉 한국의 외국인 유학생의 정보요구 및 탐색행위 사례: 현재

참가자 ID	정보요구 및 탐색행위
P1	* 코로나로 인하여 온라인 러닝 시스템을 사용해야 했고, 이것을 어떻게 사용해야 하는지 학교 웹사이트를 찾아봤습니다. 영어 웹사이트가 있기는 하지만 한글 웹사이트처럼 자세한 정보를 제공하지는 않습니다. 그러나 저는 이제 어느 정도 익숙해져 있고 기본적인 한국어로 할 수 있어서 괜찮았습니다.
P2	* 아르바이트 자리를 찾아야 해서 ... OO지역에 사는 베트남 사람들의 페이스북 그룹을 통해 찾아봤습니다. 때로는 페이스북 그룹 상의 정보가 명확하지 않기 때문에, 정보를 확인하기 위해 많은 시간을 써야만 했습니다.
P4	* 수업시간에 발표를 해야 했습니다. 파워포인트 양식이 학교 웹사이트에 있다는 이야기를 듣고 영문 웹사이트를 검색했으나 찾을 수 없었습니다. 후에 한글 웹사이트에 있다는 이야기를 들었습니다. ... 식당, 상점 등에서 사용하는 기본적인 한국어는 할 수 있습니다. 학업을 위해서는 영어를 사용합니다. 그러나, 학교 생활 중에 여러 가지 문서들에 서명을 해야 하는데 이런 것들은 모두 한글로 되어 있어서, 어떠한 일들이 일어나고 있는지 이해하기 어렵습니다.
P5	* OO지역에 있을 때 건강 문제가 있었습니다. 그 지역에는 영어통역서비스를 제공하는 병원이 있어서 그곳을 방문했습니다. XX지역으로 이사하면서, 이 지역에 영어통역서비스를 하는 병원이 있는지 찾아야 했습니다. 모든 웹사이트가 한글로 되어 있어서 제 스스로 검색할 수 없었기 때문에, 한국어를 아는 사람에게 부탁해야 했습니다.
P8	* 한국에서의 취업을 알아보았습니다. Saranmin.com과 Jobbridgekr 등을 찾아보았으나 전공분야에서의 취업 자리는 없었습니다. ... 또한 외국인을 위한 자리도 없었습니다.
P13	최근 기숙사에서 밖으로 이사를 해서, 원룸, 보증금과 월세 시세 등의 정보가 필요했습니다. 주변의 베트남 친구와 페이스북의 OO대학교에 다니는 베트남 유학생 모임에 질문했습니다.
P15	이제 졸업을 해서 비자 변경을 해야 하는 상황입니다. 출입국사무소 웹사이트를 찾아봤으나 정보가 부족한 것 같아서 직접 찾아 갔습니다. 출입국사무소 웹사이트에서 안내하는 서류 이외에 더 필요한 것들이 있었습니다.
P17	* 최근 코로나 백신을 맞아야 했습니다. 한국인 실험실 친구가 병원을 직접 방문하면 된다고 알려주어서, 사는 아파트 근처의 병원을 방문했습니다. 영어를 잘하는 의사가 있었고 네이버를 통해서 백신 등록하는 것을 도와주었습니다. 잔여백신 정보가 수시로 바뀌는데 한국어를 못하는 점이 어려웠습니다. ... 학교에서 영어통역이 있는 병원을 지정해서 안내해 주면 좋을 것 같습니다.

\* 한국어로 번역됨

한다고 하였다. 그러나, 학교생활을 하면서 여러 문서에 서명을 해야 하는데 이 모든 것들이 한글로 되어 있기 때문에, 어떠한 일들이 일어나고 있는지 이해하기 어렵다고 하였다. 〈표 5〉는 최근에 참가자들이 경험했던 정보요구와 정보추구행위에 관련된 몇 가지 사례를 소개하고 있다.

### 5. 논의 및 결론

본 연구는 결정적사건기법을 사용하여 한국에 거주하는 외국인 유학생들의 정착단계에 따

른 정보요구 및 정보탐색행위를 조사하였다. 유학생들의 일상생활에서의 정보추구행위에 관한 해외선행연구와 비교해 볼 때 한국에 거주하는 유학생들의 정보추구행위의 특징을 찾아볼 수 있었다. 첫째, 한국에 거주하는 외국인 유학생들은 모든 정착단계(입국 전, 초기정착단계, 현재)에 있어서 일상생활과 관련된 정보요구를 학교생활 또는 학업에 관련된 정보요구보다 빈번하게 보고하였다. 이는 미국의 유학생을 대상으로 한 연구결과와 유사한 결과(Chung & Yoon, 2015; Sin & Kim, 2013; Yoon & Chung, 2017)로서, 유학생들은 학업의 목표를 이루기

위해 한국에 왔으나 그 과정에 있어서 일상생활에서의 문제해결을 위한 다양한 정보요구를 갖게 되며, 유학생들이 일상생활에서 빠르게 적응할 수 있도록 돕는 것이 결국은 그들의 학업성취를 돕는 것이라는 것을 이해할 수 있다. 학교생활이나 학업에 관련된 정보요구에서도, 현재단계에 이르러서야 과제 등 직접적으로 학업수행에 관련된 정보요구를 보고했으며 초기정착단계에는 학교생활에 적응하기 위한 정보요구를 주로 보고하였다. Hertzum과 Hyldegård(2019)이 첫 학기를 수강하는 덴마크의 유학생과 인터뷰한 결과에 의하면, 유학생들은 학업과 관련된 정보요구를 중요하게 생각하지만, 해결하기 어려운 정보요구는 일상생활에서의 정보요구라고 하였다. 사회 문화적인 배경지식을 요구하는 일상생활 속에서의 정보탐색이 유학생들에게는 쉽지 않은 과정임을 이해할 수 있다.

둘째, 유학생들은 정보요구를 해결하기 위해 여러 개의 정보원을 사용하는 것으로 나타났다. 입국 전에는 웹사이트와 소셜미디어가 주요 정보원이었으나, 초기정착단계에는 웹사이트, 소셜미디어 외에도 한국에 거주하고 있는 유학생이나 한국인 친구 등을 주요 정보원으로 보고하였다. 이와 함께, 유학생지원센터가 유학생들에게는 중요한 정보원인 것으로 나타났다. 이와 같은 다양한 정보원의 사용은 해외의 선행연구(Bukhari et al., 2018; Chung & Yoon, 2015; Sin & Kim, 2013; Yoon & Chung, 2017)에서도 공통적으로 발견된 내용이다. 한국에 도착한 초기정착단계와 현재에 있어서는 한국의 실정에 특화된 정보원(네이버, 카카오맵 등)과 특정한 정보요구에 적합한 정보원(쿠팡, 티몬 등 전자상거래 앱, 취업관련 웹사이트) 등을 통

하여 정보를 탐색하는 것으로 보고되었다. 미국에 거주하는 유학생을 대상으로 정착단계별 정보추구행위를 연구한 Yoon과 Chung(2017)는 특정한 정보요구에 적합한 정보원을 사용하는 특성이 초기정착단계 이후에 나타난 것과는 다른 결과이다. 이는 과거에 비해 소셜미디어 등을 통한 정보교류가 점점 활발해짐에 따라 초기정착단계부터 적절한 정보원에 대한 지식을 접할 수 있게 된 까닭으로 여겨진다. 유학생들은 일방향 정보원인 웹사이트에 대하여는 부정적인 경험을 토로하는 경우가 많은 반면, 소셜미디어나 친구 등의 양방향 정보원에 대한 만족도는 높았다. 이는 Huang과 Bilal(2019a), Yoon과 Chung(2017) 등의 연구와 동일한 결과로써, 다른 유학생들의 경험을 통하여 웹사이트 등의 공식적인 정보원을 통해서 얻 수 없는 유학생 특유의 정보요구를 만족시킬 수 있으며, 더 나아가 개인적이고 감정적인 지원이 정보탐색 만족도를 향상시키는 요인이라고 여겨진다. 특히, 입국 전 단계에 있어서 웹사이트에 대한 부정적 경험과 양방향 정보원에 대한 만족도가 보고 되었는데, 동일한 보고를 한 Yoon과 Chung(2017)은 Belkin(1980)의 Anomalous State of Knowledge(ASK) 모델을 통해, 입국 전 단계에서는 ASK 상태에 있는 모호한 정보요구를 설명할 수 있는 양방향 정보원이 더욱 유용하다고 설명했다.

셋째, 한국에 거주하는 외국인 유학생들이 정보탐색과정에서 경험하는 가장 큰 어려움은 언어 문제인 것으로 나타났다. 이들은 필요한 정보가 한국어로만 가능하거나 또는 영어정보원이 있더라도 한국어 정보원에 비해 정보가 불충분하다고 하였으며, 언어의 어려움을 해결하

기 위해서 웹브라우저 번역기를 사용하거나 친구의 도움을 받는다고 하였다. 언어 장벽과 관련된 결과는 미국에 거주하는 유학생들을 대상으로 한 해외 선행연구들(Chung & Yoon, 2015; Sin & Kim, 2013; Yoon & Chung, 2017)과는 다른 결과이다. 해외 선행연구들은 미국의 이민자들과 미국의 유학생을 비교할 때 이 두 그룹은 일상생활에서의 정보요구에서는 유사한 점이 많으나 유학생들은 언어 장벽에 대한 보고가 별로 없는 점이 이 두 그룹간의 차이라고 하였다. 이는 영어로 학업을 수행하는 유학생들의 영어능력이 이민자들에 비해 좋기 때문인 것으로 해석되었다. 그러나 본 연구에 참여한 외국인 유학생들의 한국어 능력이 선행연구에서의 미국 유학생들의 영어 능력보다 낮기 때문에 정보탐색과정에서 언어가 가장 큰 장벽으로 지적된 것으로 여겨진다. 다만, 본 연구에 참여한 외국인 유학생들의 낮은 한국어 능력이 특정 대학에 재학중인 본 연구 참가자들의 특성인지 또는 한국의 외국인 유학생들의 일반적인 특성인지에 대해서는 향후 연구가 필요하겠다. 언어 장벽 외에도 한국의 사회시스템에 익숙하지 못해 겪는 어려움도 보고되었다. 입국 전 단계에서는 찾은 정보의 진위를 구별해야 할 필요가 있었는데 한국의 시스템을 몰랐기 때문에 판단하기 어렵다고 하였으며, 한국에 관련된 정보가 서울에 집중되어 있어 지방에 관한 정보는 찾기 어렵고, 지역마다 다른 시스템을 가진 경우 이에 관련된 정보를 찾고 이해하기 힘들다고 하였다. 그 외에도 입국 전 단계에는 비자 등의 문제로 대사관 웹사이트를 사용하는 경우가 많았는데, 최신정보가 제공되지 않았기 때문에 웹사이트 외에 소셜미디어로도 정보제공을 했으면 좋

겠다는 의견도 있었다. Yoon과 Chung(2017)의 연구에서는 정착초기단계와 비교해서 현재 단계에서 정보탐색행위가 익숙해지고 탐색 만족도가 상승되는 결과를 보고했으나, 본 연구는 이러한 변화가 눈의 띄게 관찰되지는 않았다. 이는 앞서 언급했듯이, 유학생들이 초기정착단계부터 다양한 정보원을 접근하고 사용하기 때문에, 시간이 지남에 따라 정보탐색행위와 만족도가 향상되는 것을 느끼지 못하기 때문으로 여겨진다.

외국인 유학생들은 학업의 목적을 성취하기 위해 본국을 떠나 한국에 왔다. 유학생들이 학업의 목적을 잘 이루기 위해서는 한국에서의 일상생활과 학교생활에 적응하는 것이 필수불가결하며 그 과정에서 다양한 정보요구를 갖게 된다. 유학생들이 한국에 적응하고 살아가는 과정에서 발생하는 정보요구와 그들이 정보탐색과정에서 겪는 어려움을 이해함으로써, 유학생들이 필요한 정보에 잘 접근하고 이용하여 보다 원활히 한국사회와 학교생활에 적응할 수 있도록 돕는 것이 필요하다. 이를 위해 첫째, 유학생들의 일상생활에서의 정보요구 및 탐색행위에 대한 관심이 필요하며 이에 대한 보다 깊이 있고 포괄적인 연구가 필요하다. 이러한 연구가 수행되어야 유학생들의 정보요구를 만족시킬 수 있는 증거기반의 방안이 제시될 수 있기 때문이다. 증가하는 한국의 외국인 유학생을 고려할 때, 정보추구과정을 유학생이 개인적으로 해결해야 할 사건으로 볼 것이 아니라, 대학과 사회의 관련기관에서 그 중요성에 대한 인식을 갖고 관심을 쏟는 것이 필요하겠다.

둘째, 본 연구는 탐색적인 연구이기에 일반화될 수 있는 방안을 제시하기에는 한계가 있

으나, 본 연구와 선행연구를 바탕으로 볼 때, 유학생들을 위해서는 양방향의 소통을 할 수 있는 정보원을 활용하는 것이 더욱 유용함을 알 수 있다. 특히 소셜미디어는 최신의 정보를 획득할 수 있고, 소셜미디어 상의 커뮤니티를 통하여 비슷한 경험을 공유한 유학생들끼리 공식적인 정보를 넘어서 경험의 공유와 감정적 지원이 가능하기에 유학생들의 만족도가 매우 높은 것을 알 수 있었다. 유학생과 관련된 기관(대학, 대사관 등)에서도 공식 웹사이트뿐만 아니라 소셜미디어를 통한 소통이 필요하다고 하겠다. 또한, 유학생들은 유학생지원센터를 통한 정보입수를 정착단계 전반에 걸쳐 경험하는 것으로 나타났다. 유학생지원센터는 유학생들에게 신뢰할 수 있고 정확한 정보를 제공할 수 있는 통로이다. 유학생지원센터가 유학생들의 전반적인 정보요구에 대처할 수는 없겠으나, 유학생들이 공통적으로 경험하는 일상생활의 영역에서 정보제공의 가이드라인을 제공한다면 유학생들이 새로운 문화와 사회 속에서 정보를 탐색하는데 도움이 될 것이라고 여겨진다. 또한, 외국인 유학생의 증가 추세를 볼 때, 대학 도서관에서도 유학생 그룹에 보다 많은 관심을 갖는 것이 필요하겠다. 박은명, 이정규, 오동근(2015)의 외국인 유학생을 위한 대학도서관 서비스 현황 조사결과에 의하면, 대학도서관들은 도서관 이용 및 시설 안내, 외국어(한국어) 학습 프로그램, 외국인 학습지원컨설팅 등 학업에 직결된 서비스만을 제공하고 있는 것으로 나타났다. 이지옥과이용재(2020)는 유학생 서비스를 위한 개선방안으로 외국인 특성화 코너(한국문화, 진로, 취업 등), 다국어 서비스(전담사서와 다국어 홈페이지), 학습연구지원 서비스 등을 제안

했는데, 외국인 특성화 코너와 전담사서역할을 좀 더 확대하는 방안도 고려해 볼 수 있다. 예를 들면, 유학생들이 한국생활에 잘 적응함으로써 성공적으로 학업을 마칠 수 있도록 유학생지원센터와의 협력을 통해 정보서비스와 프로그램을 개발할 수 있다. 무엇보다도 유학생들에 대한 대학도서관의 역할 확장에 대한 연구와 논의가 필요하다고 하겠다.

셋째, 본 연구 결과 유학생들이 정보탐색과정에서 경험하는 가장 큰 어려움은 언어장벽이었다. 유학생들은 웹브라우저 번역기와 친구 등의 도움을 받아 언어적 어려움을 해결하고자 했으나, 여전히 많은 정보들이 한국어로만 제공되기에 어려움을 겪는다고 하였다. 한국은 유학생뿐만 아니라 다양한 이민자들이 함께 살아가는 사회로 변화하고 있다. 따라서, 한국어가 유창하지 않은 계층을 배려하여, 한국어 이외에 영어 등으로 정보를 제공하는 것이 필요하다. 본 연구의 참가자 중 은행과 학교 등에서 필요한 모든 서류가 한글로 되어 있어 내용을 모르고 서명할 수 밖에 없었다는 답변은 이러한 계층들을 고려한 서비스와 제도의 조속한 도입이 필요함을 시사해 준다. 뿐만 아니라, 한국에 관한 정보가 서울에 집중되어 있고 지방 정보는 찾기 어렵다는 점을 고려하여, 각 지역의 외국인 복지센터, 공공도서관 등에서 지역의 외국인을 위한 필수정보제공에 관심을 가져야 할 것이다.

본 연구의 제한점으로는 한 국립대학으로부터 소수의 유학생을 표본으로 하였기 때문에 연구결과를 일반화 할 수는 없다는 점과 결정적사건기법이 참가자의 기억에 의존하기 때문에 보고된 사건이 부정확하거나 편향될 수 있다는 점

에 있다. 그러나 이러한 제한점에도 불구하고 본 연구는 국내의 외국인 유학생들이 정착과정에 걸쳐 갖는 일상적인 정보요구와 학업 및 학교생활과 관련된 정보요구를 이해하고 그와 관련된

정보추구행위의 특성을 탐색적으로 연구함으로써, 후속 연구의 필요성과 유학생들의 정보추구행위에 대한 관심이 필요함을 제시했다는 점에서 그 의의를 찾을 수 있겠다.

## 참 고 문 헌

- [1] 강성규 (2021.8.28). [유학강국KOREA] 2021 외국인 유학생 체류현황. 한국유학저널. 출처: <http://www.k-yuhak.com/news/articleView.html?idxno=1298>
- [2] 남영준, 김규환, 최성은 (2010). 외국인 유학생의 도서관불안에 관한 연구: C대학교서관 이용자를 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 41(4), 313-332.
- [3] 박은명, 이정규, 오동근 (2015). 대학도서관의 외국인 유학생 서비스의 현황과 실태에 관한 분석: 대구경북지역을 중심으로. 한국도서관·정보학회 하계학술발표회, 243-253.
- [4] 이지옥, 이용재 (2020). 대학도서관의 외국인 서비스 개선 방안에 대한 연구: K대학교 도서관을 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 51(3), 281-302.
- [5] 이현실, 황동렬 (2007). 외국인 학생을 위한 대학도서관 정보이용 교육 사례 연구. 한국도서관·정보학회지, 38(4), 145-165.
- [6] 황리첼 (2019). 외국인 유학생의 개인적 특성과 문화적응유형에 따른 일상정보 이용행태에 관한 연구. 석사학위논문, 충남대학교 대학원 문헌정보학과.
- [7] Jeong, W. (2004). Unbreakable ethnic bonds: information-seeking behaviors of Korean graduate students in the United States. *Library & Information Science Research*, 26, 384-400. doi:10.1016/j.lisr.2004.04.001
- [8] Alzougool, B., Chang, S., Gomes, C., & Berry, M. (2013). Finding their way around: international students' use of information sources. *Journal of Advanced Management Science*, 1(1), 43-49.
- [9] Belkin, N. J. (1980). Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. *Canadian Journal of Information Science*, 5(1), 133-143.
- [10] Bukhari, S., Hamid, S., Ravana, S. D., & Ijab, M. T. (2018). Modelling the information-seeking behaviour of international students in their use of social media in Malaysia. *Information Research: An International Electronic Journal*, 23(4), n4.
- [11] Caidi, N. & Allard, D. (2005). Social inclusion of newcomers to Canada: an information problem? *Library & Information Science Research*, 27(3), 302-324.



- [12] Caidi, N., Allard, D., Dechief, D., & Longford, G. (2007). Including immigrants in Canadian society: what role do ICTs play? - draft report. Unpublished Report to Human Resources and Social Development Canada. Retrieved from [https://www.academia.edu/762788/Including\\_Immigrants\\_in\\_Canadian\\_Society\\_What\\_Role\\_do\\_ICTs\\_Play\\_Draft\\_Report](https://www.academia.edu/762788/Including_Immigrants_in_Canadian_Society_What_Role_do_ICTs_Play_Draft_Report)
- [13] Chung, E. & Yoon, J. (2015). An exploratory analysis of international students' information needs and uses. *The Canadian Journal of Information and Library Science*, 39(1), 36-59.
- [14] Hertzum, M. & Hyldegård, J. S. (2019). Information seeking abroad: an everyday-life study of international students. *Journal of Documentation*, 75(6), 1298-1316.
- [15] Huang, L. M. & Bilal, D. (2019a). Speaking out: international doctoral students' information needs, seeking behaviors, feelings, and experience during the process of applying for graduate study in the US. *Libri*, 69(3), 213-228.
- [16] Huang, L. M. & Bilal, D. (2019b). Usability of university recruitment web pages from international doctoral students' perspectives. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 505-521). Springer, Cham.
- [17] Kennan, M. A. & Qayyum, A. (2011). Settling in: The relationship between information and social inclusion. *Australian Academic & Research Libraries*, 42(3), 191-211.
- [18] Kumar, S. L. & Suresh, R. S. (2000). Strategies for providing effective reference services for international adult learners. *Reference Librarian*, 69/70, 327-336.
- [19] Liao, Y., Finn, M., & Lu, J. (2007). Information-seeking behavior of international graduate students vs. American graduate students: a user study at Virginia Tech 2005. *College & Research Libraries*, 68(1), 5-25.
- [20] Liu, G. & Winn, D. (2009). Chinese graduate students and the academic library: a user study at the University of Windsor. *Journal of Academic Librarianship*, 35(6), 565-573.
- [21] Lloyd, A., Lipu, S., & Kennan, M. A. (2010). On becoming citizens: examining social inclusion from an information perspective. *Australian Academic & Research Libraries*, 41(1), 42-54.
- [22] Martin, C. K., Maxey-Harris, C., Graybill, J. O., & Rodacker-Borgens, E. K. (2009). Closing the gap: investigating the search skills of international and US students: An exploratory study. *Library Philosophy and Practice*, 11(2), 1-17.
- [23] Mehra, B. & Bilal, D. (2007). International students' perceptions of their information seeking strategies. *Proceedings of the Annual Conference of the Canadian Association for Information Science*. NA: CAIS/ACSI.

- <https://journals.library.ualberta.ca/ojs.caais-acsi.ca/index.php/cais-asci/article/view/233>
- [24] Mehra, B. & Papajohn, D. (2007). 'Glocal' patterns of communication-information convergences in Internet use: cross-cultural behavior of international teaching assistants in a culturally alien information environment. *The International Information & Library Review*, 39, 12-30.
- [25] Sakurai, T., Mccall-wolf, F., & Kashima, E. S. (2010). Building intercultural links: the impact of a multicultural intervention programme on social ties of international students in Australia. *International Journal of Intercultural Relations*, 34(2), 176-185.
- [26] Shoham, S. & Strauss, S. K. (2008). Immigrants' information needs: their role in the absorption process. *Information Research*, 13(4), 359. <http://InformationR.net/ir/13-4/paper359.html>
- [27] Sin, S. C. J. & Kim, K. S. (2013). International students' everyday life information seeking: the informational value of social networking sites. *Library & Information Science Research*, 35(2), 107-116.
- [28] Sin, S. C. J., Kim, K. S., Yang, J., Park, J. A., & Laugheed, Z. T. (2011). International students' acculturation information seeking: personality, information needs and uses. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 48(1), 1-4.
- [29] Song, Y-S. (2004). A comparative study on information-seeking behaviors of domestic and international business students. *Research Strategies*, 20(1-2), 23-24.
- [30] Wang, J. (2008). Toward understanding international students: a study conducted at Middle Tennessee State University. *Southeastern Librarian*, 56(3), 4-10.
- [31] Yoon, J. & Chung, E. (2017). International students' information needs and seeking behaviours throughout the settlement stages. *Libri*, 67(2), 119-128.
- [32] Yusuke, I., Howard, V., & Moukdad, H. (2007). Information literacy in academic libraries: assessment of Japanese students' needs for successful assignment completion in two Halifax universities. *Canadian Journal of Information & Library Sciences*, 31(1), 1-26.
- [33] Zoe, L. R. & DiMartino, D. (2000). Cultural diversity and end-user searching: an analysis by gender and language background. *Research Strategies*, 17(4), 291-305.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Kang, S. (2021.8.28). [Korea Study Abroad] Current status of international students in 2021. *Journal of Study in Korea*.  
Source: <http://www.k-yuhak.com/news/articleView.html?idxno=1298>

- [2] Nam, Y., Kim, G., & Choi, S. (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.
- [3] Park, E., Lee, J., & Oh, D. (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 Gyeonbuk area. *Proceedings of Korean Library and Information Science Society Conference*, 243-253.
- [4] Lee, J. & Lee, Y. (2020). A study on the improvement of foreign user services in academic library: focusing on the K University library. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 51(3), 281-302.
- [5] Lee, H. & Hwang, D. (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.
- [6] Hwang, R. (2019). A Study on Everyday Life Information Seeking Behavior of International Students based on Individual Characteristics and Acculturation Types. Master's thesis, Chungnam National University, Korea.