

다문화사회의 이주노동자의 정보리터러시 격차*

Information Literacy Gap of Migrant Workers in the Multicultural Society

이 수 상(Soo-Sang Lee)**

장 임 숙(Im-Sook Jang)***

< 목 차 >

I. 서 론	1. 이주노동자의 정보리터러시 격차
1. 연구의 필요성	2. 개인적 특성에 의한 격차
2. 연구의 방법	3. 교육의 차이에 의한 격차
II. 다문화사회의 정보리터러시 격차에 관한 정책	IV. 이주노동자의 정보리터러시 격차 요인 분석
1. 이주민의 정보리터러시 격차	1. 조사대상의 특성
2. 한국의 다문화정책과 정보화정책	2. 이주노동자의 정보리터러시 격차 요인
III. 이주노동자의 정보리터러시 격차 분석	V. 결 론

초 록

이 연구는 이주노동자를 대상으로 정보리터러시(information literacy)의 수준이 높은 집단과 그렇지 않은 집단을 비교분석하여 정보리터러시 격차(information literacy gap)를 야기하는 요인을 규명하는데 목적을 둔다. 이러한 목적을 달성하고자, 이주노동자와 NGO 실무자에 대한 심층인터뷰를 통해 정보리터러시 격차를 야기하는 다양한 요인들의 작용을 발견하였다. 조사 결과, 이주노동자의 정보리터러시 격차는 연령, 결혼여부, 직업에 영향을 받을 뿐 아니라, 한국어교육 및 정보활용교육의 차이, 정보기술에 대한 적응력, 사회활동에 대한 적극성, 사회연결망 등의 개인적 차이와 함께 기술적·경제적·사회적·정책적 요인이 복합적으로 작용해서 발생하는 것으로 나타났다. 이렇게 다차원적이고 복합적인 문제를 해결하기 위해서는 다문화정보서비스를 위한 거버넌스를 구축할 필요가 있다.

키워드: 이주노동자, 정보리터러시, 다문화사회, 정보리터러시 격차, 격차 요인

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate the factor that brings about information literacy gap by comparing and analyzing the group with high level and not so high level information literacy for migrant workers and to seek policy to clear the information literacy gap. To accomplish such purpose, the author found the operation of various factors that bring about information literacy gap through in-depth interview of migrant workers and working level NGO staff. The result of interview revealed that information literacy gap of migrant workers is generated by the complex operation of personal characteristics, technical factor, social and economical factor, government policy factor and so on.

Keywords: Migrant Worker, Information Literacy, Social, Multicultural Society, Information Literacy Gap, Gap Factors

* 이 논문은 2007년도 정부재원(교육과학기술부 학술연구조성사업비)으로 한국연구재단의 지원을 받아 연구되었음 (KRF-2007-411-J01103).

** 부산대학교 문헌정보학과 부교수(sslee@pusan.ac.kr) (제1저자)

*** 부산대학교 사회과학연구소 전임연구원(mukk73@naver.com) (교신저자)

• 접수일: 2010년 8월 27일 • 최초심사일: 2010년 9월 2일 • 최종심사일: 2010년 9월 27일

I. 서론

1. 연구의 필요성

한국은 2010년 UN의 전자정부발전지수(E-Government Development Index)와 온라인참여지수(E-Participation Index)에서 평가대상 192개국 중에서 1위를 차지하였고, ITU의 ICT발전지수(ICT Development Index)에서 조사대상 159개국 중 3위로 평가받았다.¹⁾ 이처럼 정보화역량과 정보통신 발전수준이 세계 최고라 할 수 있는 IT강국임에도 불구하고, 지식활용의 양극화를 초래하는 정보격차의 문제는 해결해야 할 중요한 정책과제로 남아있다. 특히 정보격차 중에서도 정보소외계층의 정보역량과 활용수준은 여전히 낮은 수준이다.²⁾ 이러한 정보소외계층으로 장애인, 저소득층, 농어민, 고령층 등을 꼽을 수 있고, 최근에는 체류 외국인의 규모가 증가하면서 결혼이민자와 다문화가정, 이주노동자, 북한이탈주민과 같은 이주민집단이 정보소외계층으로 고려되고 있다.

정부는 2012년까지 다문화가족을 위한 다양한 맞춤형 정보 및 온라인 서비스를 제공하는 다국어 지원 포털 사이트를 구축하고, 국가발급 신분증의 신뢰성 확보 및 신속한 출입국심사나 체류관리 업무수행 등 행정서비스기능을 추가하여 이주노동자 등의 외국인의 안정적인 정착을 지원할 계획이다.³⁾ 정부가 정책방향을 수립하고 정책을 실시하기 위해서는 먼저 이주민의 정보격차실태를 실증적으로 검토하고 문제점을 규명하는 작업이 선행되어야 한다. 만일 결혼이민자나 이주노동자가 정보력에 차이를 보인다면, 이들이 정보에 어떻게 접근하는지, 이들의 정보통신기술에 대한 접근과 활용 정도는 어떠한지, 그리고 이들의 정보활용능력은 어느 수준인지 등의 실태 파악과 함께 정보격차가 발생하는 원인이 무엇인지를 규명한 후 정책의 방향과 구체적인 계획을 수립하는 것이 바람직한 접근방식일 것이다.

그런데 정부의 주기적인 실태조사는 장애인, 노령자, 저소득층, 농어민 등 기존의 정보소외계층에 집중하거나, 정보소외계층 중에서 결혼이민자만을 대상으로 한다. 게다가 내용적으로 컴퓨터 보유 및 인터넷 접근 용이성의 접근격차, 컴퓨터 응용 S/W 및 인터넷 사용능력 수준의 역량격차, 컴퓨터·인터넷의 이용량과 일상생활 도움 및 활용 정도에 대한 활용격차를 기준으로 조사가 이루어져 정보격차를 컴퓨터나 인터넷 등의 디지털격차로 제한하고 있다.

따라서 현재의 문제와 한계를 극복하고 다문화사회로의 변화에 적극적으로 대응하기 위해서는 보다 체계적이고 구체적인 연구 조사가 필요하다. 이에 우리 연구팀은 2009년 결혼이민자와 이주

1) 한국정보화진흥원, 2010 국가정보화백서(서울 : 한국정보화진흥원, 2010), pp.37-39.

2) 일반국민의 정보화수준을 100으로 가정할 때, 일반국민 대비 정보소외계층의 접근수준 91.0, 역량수준 48.9, 활용수준 54.8로 나타나 취약계층의 정보역량 및 활용 수준은 상대적으로 낮은 것으로 나타났다(*Ibid.*, p.496).

3) 정보화추진실무위원회, 국가정보화 실행계획 2009~2012(서울 : 정보화추진실무위원회, 2009. 4), p.58. 국가정보화전략위원회 홈페이지, <<http://www.ipc.go.kr/>> [인용 2010. 08. 14].

노동자를 대상으로 정보리터러시의 실태에 관한 기초연구⁴⁾를 수행하고, 이를 토대로 2010년 각각의 연구 대상을 중심으로 정보리터러시 격차의 원인 규명과 정책방안을 모색하는 심화연구를 진행하였다. 본 연구는 그 일환으로 이주노동자를 대상으로 정보리터러시 격차와 그 요인을 심층적으로 분석한다. 즉 이주노동자가 필요로 하는 정보가 무엇인지, 필요한 정보에 어떻게 접근하며, 획득한 정보를 어느 정도 이해하고 분석하며 활용하고 있는지, 그리고 이 과정에서 이주노동자간에 어떠한 차이가 있는지, 과연 그러한 차이를 야기하는 요인이 무엇인지에 대해 심층적이고 구체적으로 분석하고자 한다.

2. 연구의 방법

우리 연구팀은 이번 연구에서 정보리터러시 수준이 높은 집단과 그렇지 않은 집단 간의 차이를 1차 설문조사와 2차 심층인터뷰를 통해 비교 분석함으로써 이주노동자간 정보리터러시의 격차를 집중적으로 분석하고 그 요인을 규명하고자 한다. 연구팀의 2009년 “이주민의 정보리터러시 실태에 관한 연구”는 전 세계적으로 널리 활용되고 있는 ACRL의 <Information Literacy Competency Standards for Higher Education>, ANZIIL의 <Australia and New Zealand Information Literacy Framework>, SCONUL의 <The Seven Pillars of Information Literacy model>의 기준들을 근거로 이주민 정보리터러시 기준을 새롭게 구성하였다. 이주민의 정보리터러시 기준은 언어, 정보요구 인식/표현, 정보원 인식, 정보접근/정보검색, 정보이용/분석/관리, 정보생산/소통/공유, 정보윤리/문화, 정보통신기술로 구성된다. 1차 설문조사의 대상자는 모집단의 국적별 인구 비례에 따라 이주노동자의 국적을 한국계 중국, 중국, 베트남, 필리핀, 태국, 인도네시아 6개국으로 한정하고, 2009년 7월 21일부터 9월 10일까지 부산 및 경남지역에 거주하는 이주노동자 총 223명을 대상으로 조사를 진행하였다. 그리고 이번 2차 심층면담조사에서는 이주노동자와 실무자를 대상으로 정보리터러시 격차를 야기하는 요인을 파악하는데 집중하였다. 심층인터뷰를 통해 이주노동자의 특수성과 정보리터러시 격차를 야기하는 요인의 다양성, 그리고 요인간의 복합적인 상호작용을 면밀하게 파악하고자 하였다. 구체적인 조사대상은 이주노동자, NGO 실무자, 지원센터 상담원으로 나뉘는데, 2010년 4월 6일부터 7월 2일까지 13명의 이주노동자를 인터뷰하였고, 실무자 심층인터뷰는 1차로 2009년 4월 13일부터 29일까지 NGO 실무자 3명을 조사하고, 2차로 2010년 6월 29일부터 30일까지 3명의 NGO 실무자와 3명의 지원센터 상담원을 면담하는 형식으로 이루어졌다.

4) 이용재 등, “이주민의 정보리터러시 실태에 관한 연구,” 한국도서관·정보학회지, 제40권, 제4호(2009. 12), pp.113-137.

II. 다문화사회의 정보리터러시 격차에 관한 정책

1. 이주민의 정보리터러시 격차

‘정보리터러시 격차’는 어떻게 정의할 수 있는가? 정보리터러시 혹은 정보활용능력 교육에 관한 연구들은 다수 있지만, 정보리터러시 격차에 초점을 맞춘 연구는 매우 미흡한 실정이다. 흔히 사용되고 있는 정보격차(digital divide)의 개념과 달리 정보리터러시 격차(Information Literacy Gap)는 명확하게 개념 정의되지 않은 채 사용되고 있으며, 단순히 정보리터러시 수준의 차이를 의미하는 용어로 사용한다. 예컨대, Weetman은 영국과 미국 대학을 대상으로 학부생 간에 SCONUL을 기준으로 한 정보리터러시 수준의 차이,⁵⁾ Deleo 등은 기간별 Educational Leadership and Technology의 3개 학과 석사학위과정에 등록된 자격교사와 학생들의 ACRL을 기준으로 한 정보리터러시의 수준 차이,⁶⁾ Sriganesh는 인도의 낮은 의료 정보리터러시의 수준을 정보리터러시 격차로 표현하고 있다.⁷⁾ 여기서 중요한 것은 수준 차이를 뜻하는 격차의 개념이라기보다는 정보리터러시의 개념, 즉 정보리터러시의 기준이 무엇인가에 있다.

반면에 흔히 사용되고 있는 정보격차(digital divide)의 경우 다양하지만 명확하게 개념정의를 하고 있다. Lloyd Morrisett에 의해 처음 만들어진 정보격차(digital divide)⁸⁾를 Ryder는 “실질적으로 ICT(정보통신기술)의 혜택을 얻을 수 있는 사람과 그렇지 못한 사람간의 차이”로 해석하고, UK 웹 사이트 “Internet Rights and Internet Wrongs”에서는 Ryder의 정의를 확대하여 ‘디지털격차’란 정보사회의 새로운 서비스에 접근을 갖는 사람과 그렇지 못한 사람간의 격차 확대, 혹은 사회적 배제로 규정한다.⁹⁾ 그리고 OECD(2001)는 디지털격차를 “상이한 사회경제적 수준의 개인·가정·기업·지역 간에 나타나는 정보통신기술의 접근 기회와 다양한 형태의 활동을 위한 인터넷이용의 차이”로 정의하고 있다.¹⁰⁾ 또 Dewan과 Riggins는 정보격차를 “정보통신기술에 접근이 가능한 사람과 그렇지 못한 사람간의 괴리 및 접근이 가능한 사람들 간의 활용능력에서의 불평등”으로 정의한다.¹¹⁾ 우리나라의 경우 2001년 제정된 「정보격차해소에 관한 법률」에서 ‘정보격

5) Weetman D. Jacqui, “Is There an Information Literacy Skills Gap to Be Bridged? An Examination of Faculty Perceptions and Activities Relating to Information Literacy in the United States and England,” *College & Research Libraries*(May 2010), pp.203-222.

6) P. A. Deleo, S. Eichenholtz, and A. Andi Sosin, “Bridging the Information Literacy Gap with Clickers,” *The Journal of Academic Librarianship*, Vol.35, Issue 5(September 2009), pp.438-444.

7) Vasumathi Sriganesh, “Challenges of Bridging the Information Literacy Gap for the Practice of Evidence Based Healthcare in India,” In : ICML9, 20-23 Sep 2005, Salvadore, Brazil.

8) Lloyd Morrisett에 의해 정립된 정보격차(digital divide)의 개념은 새로운 정보기술 접근능력이 있는 자와 접근능력이 없는 자 간의 경제적·사회적 격차가 심화되는 현상을 지칭한다.

9) Michele Bennett et al., “Digital Divide-Definition,” *Trends Analysis : The Digital Divide-A View of the Digital Divide in the Context of Young Latina Girls from Low-Income Families*(2009. fall), p.1.

10) OECD, *Understanding the Digital Divide*(OECD : 2001), p.5.

차'를 "경제적·지역적·신체적 또는 사회적 여건으로 인하여 정보통신망을 통한 정보통신서비스에 접근하거나 이용할 수 있는 기회에 있어서의 차이"로 규정하고, 정보접근, 정보역량, 정보활용의 차이로 본다.¹²⁾ 이처럼 정보격차는 초기에 주로 전화, 컴퓨터, 인터넷과 같은 정보통신기술의 물리적 접근기회에 한정하여 사용되다가, 점차 국가적 수준에서부터 지역 및 개인 수준까지의 물리적 접근과 함께 정보통신기술의 활용능력의 격차로 의미가 확대되고 있다.¹³⁾ 이처럼 광의의 정보격차 개념에는 정보리터러시의 격차가 부분적으로 포함되어 있다.

한편, 우리 연구팀의 2009년 연구에서는 이주민의 정보리터러시의 수준 차이는 연령, 거주지, 국적, 체류기간과 같은 개인적 특성과 함께 한국어교육과 정보화교육의 이수여부 및 기간에 의해 유발되는 것으로 나타났다.¹⁴⁾ 이와 유사하게 외국인 유학생의 정보리터러시를 연구한 Ishimura 등은 언어와 문화적 차이를 중요한 영향요인으로 간주하는데, 특히 언어이해력은 정보리터러시 기술인 주제탐색, 정보탐색, 정보이용을 위한 평가척도, 그리고 정보이용 등에 심각한 장애요인으로 작용한다고 지적한다.¹⁵⁾ 그리고 이수상과 조용완의 연구에서 외국인 유학생의 정보리터러시는 한국 유학기간, 재학학년, 컴퓨터와 인터넷 교육 이수 및 이수기간, 한국어능력, 정보에 대한 인식과 태도, 정보통신기기 보유, 인쇄매체 접근수준, 자기 주도적 학습스타일에 중요한 영향을 받는 것으로 나타났다.¹⁶⁾ 또한 이준은 다문화가정자녀의 경우 생소한 사회문화적 환경, 가정의 열악한 경제여건, 학습부진, 학교부적응으로 인해 정보격차가 발생하고, 특히 가정의 소득수준과 언어구사능력이 정보격차에 중요한 영향을 미친다고 주장한다.¹⁷⁾

그 외에도 Weetman은 대학 커리큘럼에 정보리터러시 기술을 흡수하는 정도가 대학생의 정보리터러시 격차에 중요한 영향을 미친다고 주장하고,¹⁸⁾ 오의경과 장혜란은 대학생의 도서관이용교육·컴퓨터교육·인터넷교육의 노출수준, 정보원에 대한 접근 경험·컴퓨터프로그램·인터넷서비스의 경험수준, 교수진의 조연수준, 정보리터러시에 대한 태도와 성별·학년·전공계열의 인구통계학적 특성이 정보리터러시의 영향요인이라고 지적한다.¹⁹⁾ 그리고 이정연과 최은주의 연구와

11) S. Dewan and F. J. Riggins, "The Digital Divide : Current and Future Research Directions," *Journal of the Association for Information Systems*, Vol.6, No.12(2005), pp.298-337.

12) 『정보격차해소에 관한 법률』 제2조 1항.

13) 최광의의 정보격차는 정보통신기술에의 접근기회는 물론이고 이것의 활용과 함께 사회적 결과의 배분까지 포함하는 정보불평등을 의미한다.

14) 이용재 등, 전제논문.

15) Y. Ishimura, V. Howard, and Haidar Moukdad, "Information literacy in academic libraries : Assessment of Japanese students' needs for successful assignment completion in two Halifax universities," *The Canadian Journal of Information and Library Science*, Vol.31, No.1(2007), pp.1-26.

16) 조용완, 이수상, "국내 외국인 유학생의 정보리터러시 현황분석," 한국문헌정보학회지, 제44권, 제1호(2010), pp.75-99.

17) 이준, "다문화가정 초중등학생을 위한 정보격차 해소 방안 연구," 한국컴퓨터교육학회논문지, 제12권, 제6호(2009. 11), pp.41-50.

18) Weetman, *op. cit.*

19) 오의경, 장혜란, "대학생의 정보리터러시에 영향을 미치는 요인 분석," 한국문헌정보학회지, 제39권, 제3호(2005),

정영미의 연구는 공통적으로 정보활용교육을 중요한 요인으로 꼽고 있다.²⁰⁾ Becta는 학생의 정보 리터러시는 훈련기술, 지식수준, 컴퓨터경험, 자기확신, 기술에의 접근문제에 영향을 받는데, 이를 해결할 수 있는 교사의 지식부족, 교사의 ICT 기술수준에 따라 차별화된 훈련의 부재, 통합적인 기술에 초점을 둔 훈련의 부족 등도 정보리터러시의 장애요인이라고 지적한다.²¹⁾ 일반인을 조사대상으로 한 서진완의 연구는 정보리터러시 수준이 성별, 연령, 교육수준, 소득수준, 직업을 영향 요인으로 지적하고, 실제로 남성보다 여성, 연령층이 높을수록, 교육수준과 소득수준이 낮을수록, 그리고 직업적으로 가정주부와 블루컬러 계층에서 정보리터러시 수준이 낮은 것으로 나타났다.²²⁾ 그리고 Sriganesh는 국가간·도시간·도농간의 정보리터러시 격차는 기술 인프라, 예산, 전문인력, 지원시스템, 제도적 요구 등과 같은 사회제도적 요인에서 비롯된다고 주장한다.²³⁾

이상과 같이 선행연구에서 이주민의 정보리터러시는 언어능력에 영향을 미치는 한국어교육과 정보를 생산하고 이용하고 교환하는 과정에 필요한 소양에 관한 정보활용교육의 경험여부에 중요한 영향을 받는다. 그리고 연구대상이 개인과 같은 미시적 수준에 초점을 두는 경우에는 개인적 특성변수가 중요한 영향을 미치며, 집단·조직·지역·국가로 논의대상을 확대하는 경우 사회적·경제적·정책적 변수도 중요하게 고려되고 있다. 따라서 이주민의 정보리터러시의 격차 해소를 위해서는 개인적 요인, 사회적 요인, 경제적 요인, 정책적 요인 의 개별적 영향과 복합적인 작용을 고려하는 다차원적이면서도 심층적인 원인 분석이 필요하다.

2. 한국의 다문화정책과 정보화정책

21세기 한국사회의 최대의 화두는 정보화와 다문화라고 할 수 있고, 정보화와 다문화에서 가장 중요한 쟁점은 무엇보다 차별과 격차의 문제이다. 국경의 개념을 희석시키며 이동하는 정보의 흐름과 다양한 정보매체를 통한 문화다양성의 확대라는 정보화의 특성은 다문화사회와 닮아 있다.²⁴⁾

pp.207-231.

20) 이정연, 최은주, “정보활용능력 교육의 효용성에 관한 실험적 연구,” 한국문헌정보학회지, 제40권, 제1호(2006), pp.315-334. ; 정영미, “정보활용 교육이 도서관과 정보활용능력 자가인식에 미치는 영향,” 한국문헌정보학회지, 제43권, 제4호(2009), pp.265-280.

21) Becta, *What Research Says About ICT and Initial Teacher Training?* 2003, <<http://www.Becta.Org.UK/Research>> [cited 2004.7.4].; Mutula, S.M. and D.L. Mutula, “ICT Integration in Botswana Secondary Schools:: Digital Divide Factor and Implications for Information Literacy,” *Afr. J.Lib & Inf. Sc.* Vol.17, No.2(2007), p.137. 재인용.

22) 서진완, “정보리터러시의 개념을 이용한 지역주민의 정보화수준 측정,” 한국행정정보, 제34권, 제1호(2000. 봄호), pp.309-325.

23) Sriganesh, *op. cit.*

24) 한건수는 “국경을 넘어 자유롭게 이동하는 정보의 흐름이 국민국가의 경계를 약화시키고, 이를 통한 문화교류의 확대는 국경으로 구분되며 절대적 실체로 간주되던 문화 개념을 변화시켜 유동적인 실체로 전화시키고, 또 다양한 정보매체들은 새로운 문화를 창출하고 유통시키며 문화적 다양성을 확대해 나가는 중요한 공간을 제공해 줄 수 있다.”고 지적한다(한건수, 전제논문, p.5).

그리고 정보화는 이주민들의 소통과 참여의 기회를 제공하고, 낯선 사회와 이질적인 문화에 대한 이해를 높임으로써 사회통합을 증진하는 한편 시공간의 자유로운 접근을 통해 모국의 문화적·민족적 정체성을 유지, 강화시켜준다는 점에서 궁극적으로 다문화주의를 달성하는 기반이 된다. 따라서 정보화를 통해 열린 다문화사회를 구현하기 위해서는 이주민의 정보격차와 차별 해소를 위한 정부의 정책적 관심이 요구된다.

현재 이주민에 관한 국가정책은 ‘외국인정책기본방향’과 ‘제한외국인처우기본법’을 기초로 하여, 정책대상별로 이주노동자의 경우 단순기능인력에 대해서는 『외국인근로자의 고용 등에 관한 법률』을 근거로 “외국인근로자 고용허가제”를 운영하고 있고, 외국국적동포를 위해 “방문취업제”를 시행하고 있으며, 결혼이민자의 경우 “여성결혼이민자가족의 사회통합 지원대책”과 “혼혈인 및 이주자의 사회통합기본방향”을 토대로 다양한 지원 사업을 수행하다가, 2008년 3월 21일 “다문화가족지원법”을 제정, 다문화가족의 사회통합을 위한 법적, 제도적 기반을 마련하였다. 외국인정책기본계획을 토대로 지원하는 정보 관련 서비스를 정보리터러시 격차해소²⁵⁾ - 언어격차, 정보활용격차, 기술격차 - 의 차원에서 정리하면 다음 <표 1>과 같다. 표에서 보듯이, 기술격차부문에 해당하는 정보기술능력에 관한 정책은 구체적으로 명시되어 있지 않고, 정보기술능력에 관한 대부분의 정책이 정보화정책의 일환으로 추진되고 있으며, 정책대상별로 관계부처가 개별적으로 정보화교육 등의 사업을 마련하고 있다.²⁶⁾

<표 1> 외국인정책기본계획에 의한 이주민 지원

구분	지원 사업
언어격차	<ul style="list-style-type: none"> - 한국어 교육 통합 정보망인 ‘U-세종학당’ 구축, EBS 공중과 방송프로그램을 통한 한국어강좌 운영, 이주민 대상 한국어교육 자료 개발 등의 다문화사회의 한국어교육 진흥/ 문광부 및 국립국어원 - 집합교육, 방문교육, 온라인교육, 방송교육 등 다양한 매체활용을 통한 결혼이민자 대상 한국어교육 실시/ 여가부 - 『외국인종합안내센터』 3차 통역서비스 확대/ 법무부 - 결혼이민자를 위한 전국적인 통번역 핫라인 시스템 구축/ 여가부 - 이민자 자녀를 위한 이중언어 교육환경 조성/ 여가부 - 다문화가족의 자녀 언어발달 지원/ 여가부 - 이민자 자녀 중 기초학력 미달 학생에 대한 맞춤형 지도/ 교과부

25) 이주민의 정보리터러시 구성요소인 언어, 정보요구 인식/표현, 정보원 인식, 정보접근/정보검색, 정보이용/분석/관리, 정보생산/소통/공유, 정보윤리/문화, 정보통신기술을 기준으로 정보리터러시 격차는 ① 언어를 언어격차로, ② 정보요구 인식, 정보원인식, 정보접근/정보검색, 정보이용/분석/관리, 정보생산/공유, 정보윤리/정보문화를 포괄해 정보활용격차로, ③ 정보기술능력을 기술격차로 대별할 수 있을 것이다.

26) 이주노동자와 관련해 2001년부터 정보통신부는 외국인근로자 정보화교육훈련의 실시와 무료 이메일 부여 및 중고 PC 기증 등을 추진하였고, 2004년 산자부·법무부·노동부가 공동으로 외국인근로자 취업 및 외국인 고용사업자에 대한 종합적 지원체계 마련을 위한 정보화전략계획(ISP)사업을 착수하였다. 현재 노동부와 한국산업인력공단에서 외국인근로자지원센터를 통해 정보화교육 등의 서비스를 제공하고 있으며, 한국정보화진흥원에서도 NGO에 정보화교육, 교재 및 콘텐츠 제공, PC보급, 귀환프로그램 등을 지원하고 있다. 여성결혼이민자와 관련해서는 대표적으로 ‘여성결혼이민자가족의 사회통합 지원대책’에 의한 결혼이민자 정보화교육과 전문교재 및 교육과정의 개발, 보급을 들 수 있다.

8 한국도서관·정보학회지(제41권 제3호)

구분	지원 사업
정보활용 격차	<ul style="list-style-type: none"> - 한국유학안내시스템운영(10개 언어)/ 교과부 - 외국인근로자용 안전·보건 교육자료 보급(10개 국어, 41종), 산업재해다발 업종별 교재 및 자료 개발 보급(39종)/ 노동부 - 외국어 건강진단결과표 개발 및 보급(10개국어)/ 노동부 - 외국인근로자 보건정보자료 제공/ 노동부 - 외국인근로자 고충상담, 무료법률상담/ 법무부 - 외국인근로자지원센터 지자체 이양/ 노동부 - 출입국 등 온라인 민원처리 활성화/ 법무부 - 철도승차권 영문병기 및 지하철 돌발상황 영어 안내방송 실시/ 국토부 - 외국인학교 설립 확대/ 교과부 - 다문화가정 밀집지역 작은 도서관 조성/ 문광부 - 해외 한국소개 간행물 다국어 발간, 이주민 문화가이드북 발간 배포/ 해외문화홍보원, 문광부 - 다문화 지식정보포털 구축/ 국립중앙도서관 - 다문화가정, 이주노동자 등을 위한 도서관 전용코너 설치 및 교육과 문화프로그램운영 등 도서관서비스 개선 및 확대, 다문화가정을 위한 독서진흥 콘텐츠 개발(다국어 번역 동화구연 동영상 제작), 외국도서 구입사업(607개권)/ 문광부, 도서관정보정책기획단, 국립어린이청소년도서관 - 외국 문화체험 전시 리플릿 제작 배포/ 국립어린이청소년도서관 - 이주노동자, 여성결혼이민자, 다문화가정자녀, 다문화가족 등에 대한 12개 언어 다문화 교육자료 제작 배포/ 국립중앙박물관 - 방송프로그램 추진(외국인대상 라디오 음악방송에 다문화가족 관련 정책 등 콘텐츠 제공)/ 보가부(현, 여가부) - 지자체 홈페이지를 통한 각종 생활정보 등 제공(다국어지원)/ 행안부 - 다문화가족을 위한 다국어관 생활·정책 정보 매거진 발간 및 배포(6개 국어)/ 보가부(현, 여가부) - 다문화가족지원센터 운영지원 및 확대/ 보가부(현, 여가부) - 외국인주민 생활안내서 발간 및 주민자치센터 비치 활용/ 행안부 - 사회통합프로그램 이수제 교육기관 운영권 지방 이양/ 법무부 - 결혼이민자·배우자·시부모 등 자조모임 네트워크 지원/ 법무부, 여가부 - 위장결혼 피해방지 '외국인권익진센터' 설치 운영/ 법무부 - 국제결혼 정보제공 프로그램 운영/ 여가부 - 예비 결혼이민자에 대한 입국 전 사전정보프로그램 운영/ 여가부 - 다문화가정 학부모 상담주간 운영/ 교과부 - 다문화 청소년 e-소식 발행, 온라인자료·오프라인 전문자료실 도서 제공 등 다문화 아동·청소년 관련 종합 정보 제공/ 여가부 - 재외 동포 입국 전 취업정보 제공/ 노동부 - 재외 동포 주요 법률정보 안내책자 "법과 생활"과 홍보책자(리플릿, 상담사례집) 발간, 출입국·외국인정책본부 및 G4F 홈페이지 관련 법률 정보 지속 등재/ 법무부 - 동포체류지원센터 지정 운영/ 법무부 - 외국인주민 2만명 이상 지자체 안내표지판 및 도로표지판 외국어병기 표기, 외국인주민 자조모임 지원, 지자체별 전담기구 설치 등의 집단주지역 생활안정 지원/ 행안부 - 귀화필기시험 관련 기본소양에 관한 표준교재 발간/ 법무부 - 외국어로 된 범죄피해자 안내서 배포, 이주여성긴급지원센터 1577-1366 서비스, 이주여성쉼터 등의 가정 폭력 등 이주여성 전국지원시스템 구축/ 법무부 - 외국인종합안내센터를 통한 인권침해 신고접수/ 법무부 - 보호외국인 상담 등 고충처리/ 법무부 - 난민 지원시설 설립추진/ 법무부
기술격차	- 구체적으로 명시되어 있지 않음

본 연구의 대상인 이주노동자들은 외국인고용허가제와 방문취업제를 통해 다양한 지원서비스를 제공받고 있다. <표 2>는 이주노동자정책과 2010년 '다문화가족 생활불편 개선방안'에서 지원하는

이주노동자에 관한 정보서비스의 내용을 정보리터러시 격차별로 나누어 정리한 것이다.

〈표 2〉 이주노동자의 정보리터러시 격차와 관련된 정책 및 지원서비스

이주노동자정책(고용허가제 및 방문취업제)	
언어격차	- 외국인근로자지원센터 등을 통한 한국어교육
정보활용 격차	- 금전문제, 폭행, 사기, 협박, 교통사고, 인권침해, 민·형사 사건 등의 법률 상담 - 노동부 고용지원센터에 「외국인고용 고충해소 창구」 마련 - 한국취업 희망자 대상 설명회 및 홍보 강화 - 출신국가별 외국인근로자 커뮤니티 조성 및 지원 - 재외공관 등을 통해 동포에게 국내 고용상황 및 기업정보 제공
기술격차	- 외국인근로자지원센터 등을 통한 컴퓨터 이용 및 정보화교육 지원
2010년 다문화가족 생활불편 개선방안	
언어격차	- 외국인근로자를 위한 한국어 전용교재 개발 및 보급·활용(문광부, 노동부)
정보활용 격차	- 자발적 귀환 유도를 위한 현지 한국기업 취업알선 사이트 개선 및 귀국안내서비스 제공(노동부) - 고용변동절차 간소화를 위한 하이코리아 전자민원시스템(G4F)으로 일원화 및 통합고용변동신고서 마련(법무부, 노동부) - 농업분야 외국인근로자의 근로기준법 내용에 관한 매뉴얼 작성·배포(노동부)
기술격차	- 산재 외국인근로자 대상 PC정비, PC활용 등의 교육훈련 실시(노동부)

정부의 정보화정책에서 이주민에 관한 정책내용을 보면, 최근 정부는 결혼이민자, 북한이탈주민 등의 이주민을 정보화 사회의 신소외계층으로 규정하고, 이들의 안정된 국내사회 정착을 위한 정보 격차해소정책을 추진하고 있다. 2008년 수립한 국가정보화기본계획과 2009년 국가정보화실행계획(2009-2012)은 정보격차 해소를 위해 다문화가정 및 외국인 정착 지원을 중요한 추진과제로 채택하고, 2009년부터 다문화가정을 생활지원과 함께, 이주노동자 등 외국인의 안정적인 정착지원을 위해 ① 행정민원서비스와 생활정보 등을 한곳에서 제공할 수 있도록 주민자치센터 등과 연계한 외국인종합서비스의 활성화, ② 웹 서비스 회원가입, 인터넷 뱅킹, 전자상거래 등 인터넷 사용에 대한 내국인과 차별 해소, ③ 전자칩이 내장된 전자 외국인등록증 및 중앙집중식 전자외국인등록증 관리체제 구축, 응급의료 및 의료비 지원안내, 피해사례 신고접수, 커뮤니티 및 인터넷 상담 코너 등의 지원시스템 구축을 추진하고 있다.

현재 정부의 이주민에 관한 다문화정책과 정보화정책은 대부분 여성결혼이민자를 대상으로 하고 있고, 이주노동자를 위한 정보서비스는 사회보장이나 인권침해와 같은 기본권적 서비스에 대한 정보지원과 행정편의를 위한 온라인행정서비스의 지원이 전부라고 해도 과언이 아니다. 또 언어격차 해소를 위한 한국어교육의 경우 최근까지도 정책대상을 고려하지 않는 비효율적인 교육방식을 유지해왔고, 기술격차 해소와 관련된 정보화교육의 경우에도 획일적인 교육방식과 언어능력을 고려하지 않는 한국어전용교육을 채택하고 있다. 정부는 이주노동자를 국내노동시장을 보완하기 위해 도입한 '해외노동력'으로 인식하고 있고, 이들에게 다른 지역으로 이동하여 정착한다는 '이주'의

개념보다는 임시 머무르는 '체류'의 개념을 적용하고 있기 때문에 이제까지의 정책도 국내 경제와 노동시장의 상황에 따라 그 유입을 규제하거나 혹은 경제성과 생산성의 관점에서 수입 노동력을 관리하는데 집중해왔다.²⁷⁾ 정보화와 다문화 시대에 정부의 이주노동자정책은 관리주의적인 접근 방식에서 다문화주의로 전환되어야 할 것이고, 정보복지의 관점에서 적극적인 정보격차해소정책이 마련되어야 할 것이다.

Ⅲ. 이주노동자의 정보리터러시 격차 분석

본 연구에서 정보리터러시 격차란 언어능력, 정보요구 인식/표현, 정보원 인식, 정보접근/검색, 정보이용/분석/관리, 정보생산/소통/공유, 정보윤리/문화, 정보통신기술을 포함하는 능력의 수준 차이와 그로 인한 정보력의 차이"로 정의한다. 이주노동자의 정보리터러시 격차 분석은 우리 연구팀의 2009년 "이주민의 정보리터러시 실태에 관한 연구"의 데이터를 활용한다. 지난 2009년 실태 조사에서 사용된 정보리터러시의 총점은 285점이고, 집단정의에 따라 달라질 수 있는 임의적 방식 이기는 하지만, 통계분석과 해석의 편의성을 고려하여 전체 응답자 중에서 정보리터러시 총점이 상위 20%에 해당하는 집단을 '선도집단'으로 규정하고 나머지를 비선도집단으로 규정한다. 다른 선행연구에서도 정보리터러시의 총점이 상위 20%인 집단을 High집단으로, 하위 20%를 Low집단으로 규정하고 있다.²⁸⁾ 본 연구에서 선도집단에 해당하는 응답자의 수는 총 46명으로 나타났다.

1. 이주노동자의 정보리터러시 격차

이주노동자의 정보리터러시는 언어능력, 정보요구 인식/표현, 정보원 인식, 정보접근/검색, 정보이용/분석/관리, 정보생산/소통/공유, 정보윤리/문화, 정보통신기술으로 구성된다. 먼저 언어능력에 있어서 비선도집단이 일상적인 의사소통만 가능한 반면, 선도집단은 기초적이고 일상적인 언어능력은 물론이고 컴퓨터나 정보 검색시 요구되는 언어능력도 보통수준인 것으로 나타났다. 둘째, 정보요구의 경우, 선도집단은 비선도집단에 비해 정보의 필요성은 낮지만, 정보추구행태가 보다 적극적이고, 또 정보요구의 표현정도도 상대적으로 강한 것으로 나타났다. 셋째, 비선도집단은 "모국인 집단"만을 정보원으로 인식하는 반면, 선도집단은 오프라인과 온라인 혹은 대인과 매체 등의 모든 유형의 정보원에 대한 인식도 상대적으로 높으며, 특히 인터넷과 같은 온라인 매체를 가장 중요한

27) 장임숙, "이주민 소수자정책의 정향과 정체성 분석," 한국지방정부학회 2010년도 하계 학술대회 발표논문(2010.8.20), p.4; 한국지방정부학회 홈페이지 세미나자료실, <<http://www.klog.or.kr/>>.

28) 이제관, 김선희, "정보리터러시가 소상공인의 온라인 활동 수준에 미치는 영향," 중소기업연구, 제29권, 제1호(2007.3), pp.49-64.

정보원으로 인식하는 것으로 나타났다. 넷째, 정보가 필요한 경우 비선도집단은 주로 주변 모국인에 접근하는 반면, 선도집단은 정보원의 활용이나 검색기능의 이용이 상대적으로 원활한 것으로 나타났다. 특히 비선도집단은 도서관 온라인 목록은 거의 이용하지 않는데 비해 선도집단은 이용하는 것으로 나타났다. 다섯째, 정보이용의 모든 항목에서 비선도집단이 보통 이하의 수준인데 반해, 선도집단은 보통 이상이며, 특히 파일과 폴더를 체계적으로 관리하는 것으로 나타났다. 여섯째, 정보의 생산, 소통, 공유를 위해 비선도집단은 주위사람과의 대화에만 의존하는 반면, 선도집단은 메신저와 메일을 가장 많이 이용하고 있으며, 그 외에도 미니홈피, UCC, 인터넷게시판도 이용하는 것으로 나타났다. 특히 비선도집단이 신문·잡지의 투고 및 프레젠테이션을 거의 활용하지 않는 반면 선도집단은 활용하는 것으로 나타났다. 일곱째, 정보윤리/문화 항목의 경우 인터넷 중독에 대한 인식을 제외한 모든 항목에서 비선도집단의 평균점수가 보통 이하인데 반해 선도집단은 보통 이상으로 나타났다. 특히 합법적인 영상 및 음원의 이용을 제외한 항목에서 높은 수준을 보인다. 한국인들 사이에서도 불법적인 영상 및 음원 이용이 확산되어 있는 현실에서 이들 선도 집단은 건전한 정보 윤리 및 문화의식을 가지는 것으로 판단된다. 여덟째, 비선도집단은 디지털카메라를 제외한 정보통신기술을 제대로 사용하지 못하는 반면, 선도집단은 거의 대부분의 기술을 보통수준 이상으로 잘 다루는 것으로 나타났다. 두 집단간 평균 차이는 인터넷검색에서 가장 크고, 모국어 언어팩 설치에서 가장 적은 격차를 보인다. 결과적으로 선도집단과 비선도집단간 정보리터러시의 수준은 정보필요성에 대한 인식과 모국인집단에 대한 정보접근을 제외한 모든 항목에서 상당한 격차를 보인다.

〈표 3〉 선도집단과 비선도집단의 정보리터러시 비교분석

항목	내용	선도집단			비선도집단			t
		N	M	SD	N	M	SD	
언어	한글을 읽고 쓰는 수준	46	3.7174	1.16739	173	2.8613	1.00195	4.548***
	일상생활 수준의 의사소통여부	46	3.8696	1.06685	171	3.1520	1.03483	4.147***
	고급수준의 의사소통여부	46	3.4348	1.16718	165	2.6364	1.16394	4.112***
	컴퓨터와 인터넷 관련언어의 소통여부	46	3.4783	1.16884	169	2.3195	1.08766	6.304***
	검색시 동의어, 관련어 사용의 원활	46	3.4130	1.27499	168	2.2202	1.03487	5.840***
정보 요구	정보필요성 인식	45	3.000	1.12815	175	3.0286	0.94946	-0.156
	적극적인 정보추구행태	45	3.5556	0.84087	172	3.0000	0.99707	3.431**
	정보요구의 표현정도	45	3.5333	1.19848	174	2.8563	1.02401	3.813***
정보원 인식	주변 모국인	46	3.8261	1.06049	177	3.3729	1.00394	2.696**
	주변 한국인	46	3.7391	1.16304	174	2.9368	0.95052	4.849***
	행정기관과 그 홈페이지	46	3.3478	1.11987	165	2.4121	0.99381	5.490***
	복지관/민간단체/종교단체	46	3.5870	1.02363	170	2.7471	1.19695	4.347***
	책이나 신문, 잡지	45	3.6667	1.08711	170	2.5353	1.03857	6.435***
	TV/라디오 등 대중매체	44	3.6818	1.11590	167	2.9281	1.12244	3.967***
	인터넷(포털 등 일반 홈페이지)	46	4.0870	0.83868	168	2.6071	1.02680	10.077***
	인터넷(전문 홈페이지)	46	3.7391	1.02056	170	2.3529	1.00538	8.270***
	도서관과 그 홈페이지	45	3.8000	1.07872	172	2.1395	0.90046	10.553***

12 한국도서관·정보학회지(제41권 제3호)

항목	내용	선도집단			비선도집단			t
		N	M	SD	N	M	SD	
정보 접근/검색	주변 모국인	46	3.7826	0.98687	177	3.4576	1.01671	1.943
	주변 한국인	46	3.7609	0.97033	172	2.9593	0.96946	4.980***
	행정기관과 그 홈페이지	45	3.5111	1.03621	168	2.3155	0.90335	7.638***
	복지관/민간단체/종교단체	45	3.6222	1.05073	174	2.8448	1.11948	4.203**
	책이나 신문, 잡지	46	3.6957	1.02999	171	2.4912	0.99036	7.260***
	TV/라디오 등 대중매체	46	3.8478	0.84241	172	2.7442	1.09956	7.365***
	인터넷(포털 등 일반 홈페이지)	45	3.9111	0.94922	170	2.6294	1.15039	7.686***
	인터넷(전문 홈페이지)	45	3.6444	1.11101	170	2.4647	1.05552	6.594***
	도서관과 그 홈페이지	46	3.3696	1.14229	170	2.1471	0.88820	6.729***
	검색시 여러 개의 키워드 동시사용	46	3.5652	1.08837	173	2.2312	0.99051	7.949***
	검색결과가 나오지 않으면 재검색	45	3.5778	0.96505	171	2.4211	1.08921	6.484***
도서관 온라인 목록을 자주 검색	45	3.2222	1.08479	171	2.0292	0.85699	7.838***	
정보 이용/분석 /관리	도서, 신문기사 등의 체계적 정리	46	3.6304	1.18056	176	2.6477	0.98607	5.768***
	정보 이용시 메모	46	3.7174	0.88602	172	2.7209	0.92593	6.541***
	파일과 폴더의 체계적 관리	46	4.0217	0.74503	175	2.4286	1.02514	11.851***
	북마크의 체계적 관리	46	3.8478	0.84241	174	2.3276	1.03222	10.356***
	스프레드시트, DB프로그램 등을 이용한 정보 관리	46	3.6957	0.86589	173	2.1908	0.94839	9.735***
정보 생산/소통 /공유	주위사람과의 대화	46	4.0000	0.84327	176	3.0114	1.00847	6.111***
	신문, 잡지 등에 투고	46	3.0435	1.15386	171	1.9298	0.85115	6.114***
	온라인 게시판 글쓰기	44	3.6364	0.89159	175	2.2686	1.04600	7.973***
	메일 이용하기	46	3.8261	0.90196	173	2.5318	1.08659	8.267***
	메신저 이용하기	46	4.0217	0.80247	175	2.8343	1.18466	8.002***
	미니홈피/블로그/홈페이지 운영	46	3.6739	1.03396	174	2.1954	1.01251	8.769***
	각종 미디어(UCC)의 제작	46	3.6957	1.05134	176	2.3580	1.08614	7.486***
	프리젠테이션 파일 및 문서 제작	46	3.4565	1.08948	175	2.0171	0.93141	8.207***
정보 윤리/문화	개인정보보호의 중요성	46	4.1087	0.87504	177	2.8531	1.19226	7.993***
	영상, 음원, 게시물 등의 합법적 이용	46	3.3696	1.23574	173	2.3931	1.22301	4.803***
	바이러스나 악성코드 검사	46	4.0217	0.90650	171	2.6725	1.15214	8.428***
	네트워크 준수	45	4.1556	0.90342	170	2.8529	1.19001	8.007***
정보 통신 기술	인터넷 중독 등에 대한 인식	46	4.2609	0.85465	175	3.1600	1.23064	7.028***
	인터넷 검색의 사용	46	4.1957	0.83319	176	2.7784	1.14232	9.447***
	이메일의 사용	45	4.2444	0.80214	176	2.8750	1.17413	9.205***
	메신저의 사용	45	4.2000	0.91949	175	2.8571	1.13823	7.320***
	워드프로세서의 사용	44	4.0227	1.04522	174	2.4310	1.02193	9.188***
	스프레드시트의 사용	46	3.7174	1.04696	173	2.2254	0.94071	9.332***
	프리젠테이션 프로그램의 사용	45	3.4889	1.17980	172	2.0988	0.92186	8.470***
	모국어 언어팩 설치	46	3.6304	1.19923	174	2.7356	1.20173	4.493***
	프린터 사용	46	3.8043	1.10794	172	2.3837	1.00488	8.332***
	스캐너 사용	45	3.6222	0.98371	173	2.3179	0.99859	7.829***
디지털카메라 사용	46	4.1087	0.97133	174	3.1264	1.07848	5.604***	

* p < .05, ** p < .01, *** p < .001

2. 개인적 특성에 의한 격차

선도집단과 비선도집단간 개인적 특성에 어떠한 차이가 있는지를 비교하면, 선도집단은 비선도집단에 비해 20대의 비율이 훨씬 높고, 남성의 비율이 상대적으로 높으며, 한국계 중국인인 조선족과 베트남인이 상대적으로 많고, 부산지역의 거주비율이 높으며, 미혼자가 상당히 많은 비중을 차지하고, 종사하는 직종은 생산직, 자영업의 순으로 높게 나타났으며, 2~3년간 체류한 사람이 상대적으로 많은 편이다. 이것은 연령이 적을수록, 여성에 비해 남성이, 그리고 보다 도시화된 지역일수록 정보화 수준이 높다는 기존 연구와 유사한 결과를 보인다. 그러나 연령, 혼인유무, 직종에서만 집단간 차이가 통계적으로 유의하게 나타났는데, 연령은 기존 연구결과와 일치하지만 기혼자와 전

〈표 4〉 선도집단과 비선도집단간 개인적 특성의 차이

연령	선도	20대	30대	40대 이상			
	비선도	23(50)	20(43.5)	3(6.5)			
		54(31)	81(46.6)	39(22.4)			
		$\chi^2=8.959, p=0.030^*$					
성별	선도	남	여				
	비선도	31(83.8)	6(16.2)				
		119(78.8)	32(21.2)				
		$\chi^2=0.456, p=0.499$					
국적	선도	중국	조선족	베트남	필리핀	인도네시아	태국
	비선도	11(25.6)	11(25.6)	10(23.3)	3(7)	4(9.3)	4(9.3)
		50(28.7)	35(20.1)	25(14.4)	22(12.6)	21(12.1)	20(11.5)
		$\chi^2=3.716, p=0.591$					
지역	선도	부산	경남				
	비선도	23(53.5)	20(46.5)				
		76(47.8)	83(52.2)				
		$\chi^2=0.438, p=0.508$					
혼인유무	선도	미혼	기혼				
	비선도	26(63.4)	15(32.3)				
		51(36.6)	107(67.7)				
		$\chi^2=13.304, p=0.000^{***}$					
직업	선도	생산직	서비스업	자영업	전문직	기타	
	비선도	24(58.5)	1(2.4)	5(12.2)	0	10(24.4)	
		140(86.4)	4(2.5)	3(1.9)	3(1.9)	11(6.8)	
		$\chi^2=23.690, p=0.000^{***}$					
체류기간	선도	1년 미만	1-2년	2-3년	3-4년	4-5년	5년 이상
	비선도	6(14.3)	8(19.0)	15(35.7)	3(7.1)	5(11.9)	5(11.9)
		18(10.6)	32(18.8)	39(22.9)	39(22.9)	24(14.1)	18(10.6)
		$\chi^2=6.982, p=0.222$					

* p < .05, ** p < .01, *** p < .001

문직·사무직·관리직의 정보화 수준이나 사용능력이 높다는 기존 연구와 다른 결과를 보인다. 선도집단에서 미혼자의 비율이 높은 것과 20대의 비중이 높은 것을 고려할 때 혼인유무는 연령과 관련이 있다. 그리고 고용허가제를 통해 국내에 입국한 이주노동자의 대다수가 생산직에 종사하기 때문에 생산직의 비중이 높은 것이고, 자영업자의 비중이 상대적으로 높은 것은 국적과 관련이 있는 것으로 파악된다. 국내에 체류 중인 외국인 자영업자 중에는 한국계 중국인인 조선족이 많은데, 언어소통이 원활한 조선족이 선도 집단에 포함됨으로써 나타난 결과라고 할 수 있다.

3. 교육의 차이에 의한 격차

정보리터러시는 필요한 지식과 정보를 얻고 활용하며 소통하는 능력이라는 점에서 도서관 활용 능력, 정보통신기술 활용능력, 커뮤니케이션 능력 등이 요구된다.²⁹⁾ 먼저, 한국어교육에 있어서 선도 집단은 모국에서 한국어교육을 이수하거나 교육을 받지 않은 비율이 높는데, 이것은 비이수집단에 언어소통이 가능한 한국계 중국인이 포함되었기 때문이다. 교육기간이 늘어날수록 선도집단의 비율이 증가하는 것으로 나타났고 특히 6개월 이상 교육을 받은 사람들의 비율이 높다는 점에서 언어교육이 이주민의 정보리터러시에 중요한 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 그리고 교육받은 기관에는 큰 차이가 없었으나 자가 학습에 비해 공식적인 기관을 통해 교육을 받은 비율이 높았고, 비선도집단에 비해 교육에 대한 만족도도 높게 나타났다.

한편, 정보활용교육의 경우 선도집단은 주로 모국에서 교육을 받은 사람들이 많은 비중을 차지했고, 한국어교육에 비해 자가학습이나 사설학원의 비중이 높다. 교육내용에 있어 선도집단은 컴퓨터와 인터넷의 이용을 위한 기초교육은 물론이고 고급의 정보활용교육을 많이 이수한 것으로 나타났다. 또 3~6개월 이상 교육기간의 비율이 상당수를 차지한다는 점에서 지속적이고 체계적인 교육이 필요하다는 것을 알 수 있다. 그리고 교육에 대한 만족도가 높을수록 정보리터러시의 수준이 높았다.

선도집단과 비선도집단간의 차이는 교육의 이수여부, 이수기간, 교육만족도 등에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 결국 이주노동자의 정보리터러시는 모국에서 교육을 이수하고, 6개월 이상의 장기적인 교육과 함께 교육에 대한 만족도가 높을수록 향상될 수 있다. 특히 언어교육에 비해 정보활용교육이 이주노동자의 정보리터러시에 더 중요한 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 이주노동자에게 있어 한국 현지의 교육은 언어적으로 이해하기 힘들고, 또 시간적, 지리적, 심리적인 제약으로 공식적인 지원체계에 접근하기 어려워 교육을 받는데 장애가 따르는데다, 체류기간의 제한으로 인해 지속적이고 체계적인 교육이 가능하지 않다는 점에서 정보리터러시의 격차를 해소하는데 현실적인 어려움이 따른다고 하겠다.

29) 이용재 등, 전계논문, p.124

〈표 5〉 선도집단과 비선도집단간 교육의 차이

한국어 교육 이수	선도	모국어수	한국어수	비어수	양국어수			
	비선도	27(61.4)	4(9.1)	10(22.7)	3(6.8)			
		$\chi^2 = 7.505, p = 0.057$						
한국어 교육 기간	선도	1주일 미만	1주-1개월	1-2개월	2-3개월	3-6개월	6개월 이상	
	비선도	2(5.7)	3(8.6)	6(17.1)	6(17.1)	4(11.4)	14(40.0)	
		$\chi^2 = 14.881, p = 0.011^*$						
한국어 교육 기관	선도	스스로	학교	NGO	사설학원	도서관	기타	중복
	비선도	6(16.7)	16(44.4)	8(22.2)	3(8.3)	0	1(7.7)	2(5.6)
		$\chi^2 = 3.929, p = 0.686$						
교육의 만족도	선도	매우 만족	만족	보통	불만족	매우불만		
	비선도	12(35.3)	9(26.5)	10(29.4)	3(8.8)	0		
		$t = -2.124, p = 0.035^*$						
정보 활용 교육	선도	모국어수	한국어수	비어수	양국어수			
	비선도	27(61.4)	4(9.1)	12(27.3)	1(2.3)			
		$\chi^2 = 11.376, p = 0.010^{**}$						
정보 활용 교육 기간	선도	1주일 미만	1주-1개월	1-2개월	2-3개월	3-6개월	6개월 이상	
	비선도	3(9.4)	4(12.5)	2(6.3)	0	5(15.6)	18(56.3)	
		$\chi^2 = 39.828, p = 0.000^{***}$						
정보 교육 기관	선도	스스로	학교	NGO	사설학원	도서관	기타	중복
	비선도	8(25.0)	11(34.4)	6(18.8)	4(12.5)	0	1(3.1)	2(6.3)
		$\chi^2 = 7.078, p = 0.314$						
교육 만족도	선도	매우 만족	만족	보통	불만족	매우불만		
	비선도	8(25)	15(46.9)	9(28.1)	0	0		
		$t = -4.206, p = 0.000^{***}$						

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

IV. 이주노동자의 정보리터러시 격차 요인 분석

1. 조사대상의 특성

앞서 제시된 설문조사를 기초조사로 하여 2차 면담조사는 이주노동자와 NGO 실무자 및 상담원을 대상으로 한다. 심층인터뷰를 통해 정보격차를 야기하는 다양한 요인들의 작용을 발견하고, 정

책의 개선방향을 제시한다. 심층면접의 조사대상은 다음 <표 6>과 같다.

<표 6> 심층면접 조사대상

조사대상		인원	소속
이주노동자	베트남	5	-
	중국	3	
	태국	5	
상담원	한국	1	외국인근로자지원센터
	중국	1	
	필리핀	1	
	베트남	1	
수도권 실무자	공공기관	1	안산시 외국인주민센터
	준공공기관	1	안산 외국인근로자지원센터
부산경남 실무자	준공공기관	1	김해 외국인근로자지원센터
	NGO	3	이주노동자 지원단체

조사대상 이주노동자의 특성을 정리하면, 연령은 주로 20~30대이고, 성별은 모두 남성이며, 자료 수집의 용이성을 고려하여 부산 경남지역 거주자를 중심으로 하였고, 국적은 베트남, 태국, 중국으로 구성되며,³⁰⁾ 혼인 여부는 기혼과 미혼이 비슷한 수준이고, 학력은 대체로 고졸이 많으며, 소득수준은 주로 100만 원대이고, 고용허가제의 특성상 직업은 생산직과 서비스업이 주류를 이룬다. 그리고 조사대상자의 한국어능력은 상, 중, 하로 고르게 분포했는데, 이들은 대부분 한국어교육을 수강한 것으로 나타났고, 한국어교육은 모국과 한국으로 나눌 때, 모국에서 이수한 경우가 많았다. 그리고 정보통신기술능력은 상, 중, 하로 나누어 면접 대상자의 자기평가를 거친 다음, 구체적으로 인터넷, 이메일, 메신저, 컴퓨터응용프로그램, 프린터, 스캐너, 디지털카메라의 사용가능여부를 기준으로 인터넷, 이메일, 메신저, 디지털카메라와 같이 대중적으로 사용하고 있는 기술을 사용할 수 있는 경우 '중간' 수준으로, 이 중에서 일부만 가능한 경우 '중하' 혹은 '하' 수준으로, 이외에 컴퓨터 응용프로그램이나 프린터, 스캐너 등을 사용할 수 있는 경우 '중상' 혹은 '상'으로 간주하였다. 이 기준에 의거해 이주노동자들의 정보통신기술능력은 대체로 중간 정도 수준이고, 상당수가 정보활용교육을 이수하지 않은 것으로 나타났다(표 7 참조).

면접 상담원들은 주로 2~30대 여성이고, 출신국은 한국인 1명을 제외한 나머지는 모두 동남아 국가출신의 결혼이민자이고, 체류기간이 길어 언어소통에 문제가 없으며, 상담경력은 모두 3년 이하에 해당한다(표 8 참조).

30) 모집단에 대한 정확한 정보가 없을 뿐만 아니라, 접근의 용이성, 자료수집의 편의성, 비용 등을 고려하여 연구목적에 부합하거나 특정조건을 충족시키는 대상을 의도적으로 표집하는 유의표집방법을 사용한다.

〈표 7〉 면접 대상 이주노동자의 기본 정보

이름	연령	성별	국적	거주 지역	혼인	체류 기간	학력	소득	직업	한국어 능력	한국어교육 경험	정보통신 기술능력	정보활용 교육경험
A	30	남	베트남	부산	기혼	5	고졸	150	생산직	상	○(한국, 1년 이상)	상	○(업무)
B	24	남	베트남	부산	미혼	4.6	중졸	70	생산직	중	○(양국, 2년)	중	X
C	27	남	베트남	부산	미혼	2.6	고졸	100	생산직	하	○(모국)	중	X
D	28	남	베트남	부산	미혼	6	대졸	180	생산직	상	○(한국, 1년 이상)	중상	○(친구, 4개월)
E	34	남	중국	김해	미혼	4	고졸	140	생산직	중	○(모국, 3개월)	중상	X
F	29	남	중국	김해	기혼	5	고졸	140	생산직	상	○(모국)	중하	X
G	30	남	중국	김해	미혼	4	고졸	120	생산직	중	○(모국)	중	X
H	42	남	태국	김해	기혼	4	고졸	150	생산직	중	○(모국)	하	X
I	30	남	태국	김해	기혼	3.6	고졸	150	생산직	하	X	하	X
J	27	남	베트남	김해	미혼	5	대졸	150	생산직	상	○(모국)	중상	X
K	44	남	태국	부산	미혼	4.2	대졸	90	서비스	하	○(모국)	중하	○(4개월)
L	37	남	태국	부산	기혼	2.8	대졸	90	서비스	하	○(모국)	중	○(3개월)
M	35	남	태국	부산	기혼	5.7	고졸	100	서비스	중	○(모국)	중하	○(2개월)

〈표 8〉 면접 상담원의 개인적 특성

이름	연령	성별	출신국가	거거지	체류기간	상담경력
O	29	여	한국	부산	-	1.4
P	35	여	필리핀	김해	10.6	1.6
Q	35	여	베트남	김해	6	0.2
R	39	여	중국	부산	14	3

2. 이주노동자의 정보리터러시 격차 요인

가. 언어능력

이주민이라는 특성으로 인해 이주노동자간 정보리터러시 수준 차이는 정보리터러시를 구성하는 주요 요소인 언어능력에 의해 좌우되는 측면이 크다. 언어능력은 필요한 정보를 탐색하는 과정에서 부터 정보의 위치를 파악하고 정보를 받아들여 해석하는데 중요한 수단이 되고, 생산하는 정보의 질을 좌우하는 요인이 될 수 있다.

이번 면접대상자들의 한국어능력은 한국어교육여부와 체류기간에 영향을 받는 것으로 나타났다. 면접 대상자 중에서 한국어능력이 높은 이주노동자의 경우, 한국어능력시험 준비로 지속적으로 한

국어교육을 받은 경우에 해당하고, 그렇지 않는 경우 체류기간이 5년 이상의 장기 체류자였다.

지난 2009년 연구에서도 체류기간과 한국어교육이 정보리터러시에 중요한 영향을 미치는 요인을 밝혀졌다. 체류기간을 세분화하였을 때 집단간 차이가 발견되지 않았으나 4년 이상인 집단과 4년 미만 집단으로 구분하여 집단간 차이를 분석한 결과 통계적으로 유의미한 차이가 발견되었다.³¹⁾

이주노동자 G : 이주노동자들 중에서 정보를 많이 알고 있어서 정보원의 역할을 하는 사람을 보면, 대체로 한국에 오래 체류하여 한국어를 잘하고, 그래서 한국인과 친하게 지내는 사람들입니다. 대표적으로 한국인여성과 결혼한 이주노동자들이 그런 역할을 하죠. 한국인 여성과 결혼한 사람들은 한국인과 교류가 잦고, 또 한국인들 역시 이들을 신뢰하는 편이어서, 폭넓은 인간관계를 가지고 있습니다. 그러다 보니, 다른 이주노동자들보다 정보도 쉽게 많이 알고, 또 정보도 정확한 편입니다(2010. 6. 30).

이주노동자 G의 이야기와 함께 다음의 NGO의 실무자와의 면담내용은 정보리터러시와 언어능력, 체류기간, 사회관계망의 관련성을 간접적으로 확인할 수 있다. 이주민들에게 있어 언어능력이란 정보리터러시를 결정하는 중요한 요소이자 사회관계망을 형성하는데 필수적인 조건이고, 언어능력은 체류기간이 길어질수록 향상되는 경향이 있는데, 원활한 언어소통능력은 사회관계망의 형성 및 확대에 긍정적인 영향을 미친다고 할 수 있다. 그리고 언어능력과 체류기간이 복합적으로 작용하여 형성되는 사회관계망은 다시 정보리터러시 수준을 좌우하는 요인이 된다. 사회네트워크(social network) 이론에 따르면, 네트워크라는 관계망에 속하게 되면 이전에 가질 수 없었던 정보를 얻게 되는 정보획득효과가 발생하는데, 네트워크를 통하면 원하는 정보를 얻는데 드는 비용과 시간이 줄어들며 얻은 정보의 질도 우수하게 된다는 것이다.³²⁾

NGO 실무자 : 이주노동자의 정보리터러시 수준의 차이는 언어능력이나 체류기간에 의해 좌우되지만 한국에서의 연줄망이 가장 중요한 요인이라고 본다. 언어소통의 한계로 인해 인근에 자국민이 없는 경우 정보가 차단될 수밖에 없기 때문에 연줄망을 가진 사람과 그렇지 못한 사람들 간에는 정보격차가 발생할 수밖에 없고, 이것은 정보활용능력에 영향을 미친다(2010. 6. 30).

그리고 앞서 선도집단과 비선도집단간 차이 분석 결과와 마찬가지로 지난 2009년 연구에서 한국어교육의 이수여부는 정보리터러시 수준 차이에 영향을 미치지 못했으나, 한국어교육기간은 정보리터러시 수준 차이에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 이주노동자의 정보리터러시

31) 이용재 등, 전제논문, pp.19-20.

32) 손동원, 사회네트워크 분석(서울 : 경문사, 2002), p.10.

격차를 해소하기 위해서는 언어이해력을 향상시킬 수 있는 한국어교육이 필요하고 이러한 교육은 체계적이고 장기적으로 진행되어야 할 것이다.

상담원 P : 이주노동자들은 한국어수준이 낮기 때문에 정보를 얻는데 어려움이 크다. 정보접근성을 개선시키기 위해서는 무엇보다 한국어교육에 대한 지원이 확대되어야 한다(2010. 6. 30).

그런데 문제는 유입 이주노동자의 상당수가 한국어교육을 이수한 경험이 있음에도 불구하고 실제로 한국어능력이 매우 낮아 재교육이 필요하다는 것이다.

지원센터 대표 : 현재 지원센터에서 가장 많이 수강하는 교육프로그램은 한국어교육인데, 이주노동자의 경우 모국에서 한국어교육을 이수하고 오지만, 사실상 유입 노동자의 대부분이 쓰기 능력을 거의 갖추지 못했을 정도로 한국어능력은 낮은 수준이다(2010. 6. 29).

NGO 실무자는 이주노동자의 낮은 한국어능력에는 정부의 소홀한 관리감독이라는 행정적인 요인도 작용한다고 지적한다. 그리고 업종별로도 이주노동자간 한국어능력에 차이가 있다고 하는데, 이러한 한국어능력의 차이로 인해 이주노동자간 정보리터러시 수준이 결정된다면, 이주노동자의 특성과 개인별·업종별 한국어수준의 차이를 고려한 맞춤형 한국어교육과정과 교육교재의 개발이 필요하다고 하겠다.

NGO 실무자 : 유출국에서 시행되는 한국어시험의 경우 산업인력공단의 인력부족으로 인해 관리직원이 소수에 불과하므로 시험에 대한 관리감독이 부실한 경우가 많다. 따라서 대부분의 이주노동자들이 입국 후 한국어교육을 재수강하는 형편이고, 물론 업종별로 선원이나 건설업에 종사하는 이주노동자의 경우 한국어능력이 평균보다 낮은 편이다(2010. 6. 30).

안산 외국인근로자지원센터 담당자 : 이주노동자의 한국어교육에 사용되는 교재가 있지만, 내용적으로 어려운 부분이 많다. 그래서 본 지원센터에서 교재를 개발하여 사용하고 있는데 주로 사업장에서 필요한 언어를 중심으로 한국어교육을 실시하고 있다(2010. 4. 29).

한편, 외국인 유학생의 정보리터러시를 연구한 Ishimura 등은 언어능력이 주제를 선택하는 문제에서부터 정보의 위치를 찾는 탐색과정, 탐색한 정보의 유용성에 대한 평가, 나아가 정보를 이용하는 수준에 이르기까지 중요한 영향을 미친다고 지적하면서 유학생의 낮은 언어능력이 자기 확신의 손상과 심리적 불안감 및 부적응을 야기한다고 주장한다.³³⁾ 이것은 이주노동자의 언어능력의 부족

이 직장과 사회에서의 부적응의 문제로 이어질 수 있다는 것을 암시한다.

이주노동자 B : 한국에서 생활하는데 가장 필요한 것이 언어능력입니다. 특히 필요한 정보를 얻기 위해서는 언어가 필수적이죠. 직장에서도 어디서든 궁금한 것을 물어보려고 해도, 도움을 요청하려고 해도 언어 소통이 어려워 힘듭니다. 한국어를 못하니깐 의사소통 때문에 스트레스도 많이 받아요. 간혹 친구들을 통해 한국인들을 만나면, 나는 대화에 참여할 수가 없어서 소외감도 느끼고, 그래서 한국인 만나는 걸 꺼리게 돼요(2010. 6. 29).

따라서 이주노동자의 언어소통능력의 향상은 정보소외와 직장 및 사회 부적응 문제를 해소하여 이주노동자의 노동 생산성 향상은 물론이고 사회 통합에 기여할 것이다.

나. 정보요구의 인식

상당수의 이주노동자들은 언어소통의 한계와 좁은 사회관계망으로 인해 정보부족을 경험하기 쉽다. 정보의 필요성을 느끼는 영역은 개인에 따라 차이가 있지만, 이주노동자들은 노동과 임금을 목적으로 고국을 떠나 낯선 땅으로의 이주를 선택한 만큼 노동에 관한 정보를 가장 필요로 할 것이고, 또 이주의 형태가 정착이 아닌 일시적인 체류라는 점에서 체류 정보의 필요성을 강하게 인식할 것이다.

상담원 Q : 평소 이주노동자들은 근로(노동), 법률, 비자에 관한 정보를 가장 필요로 하는 경향이며, 임금체불, 사업장 변경, 사업주와의 관계가 고충사제가 되고 있다(2010. 6. 30).

이주노동자 K : 임금과 근로조건 때문에 어려운 문제들이 생겨도, 극단적인 상황이 아니면 어떻게 해야 할지를 몰라서 그냥 참습니다. 출입국관리사무소나 고용지원센터에 물어보기도 곤란합니다. 정부기관에서는 너무 사무적으로 사람을 대하니깐, 스스로 경직되기도 하고, 또 언어가 안되니깐 자세한 것을 알아보기도 힘들어요. 이주노동자 입장에서 출입국과 고용지원에 관련된 정보는 많이 알면 알수록 좋은데, 정보가 너무 부족해요(2010. 7. 2).

그런데 이주노동자간에 정보리터러시 격차는 정보의 필요성에 대한 인식의 차이와 정보요구의 다양성을 가져온다. 높은 수준의 언어소통능력과 정보 활용 및 정보 기술 능력을 보유한 이주노동자 A는 이주민 민족커뮤니티 대표로 활동하고 있다. A는 이주민 민족커뮤니티를 지원해주는 NGO를 통해 중요한 정보를 전달받고 있으며, 다양한 사람들과의 접촉을 통해 정보를 교환하고

33) Ishimura et al., *op. cit.*, pp.11-16.

있다고 한다. 이러한 연유로 A는 다른 이주노동자에 비해 상대적으로 정보부족을 덜 느낄 뿐 아니라 정보요구도 상이한 양상을 보인다.

이주노동자 A : 한국에 체류한지 5년 정도 되었고, 이주민커뮤니티를 운영하고 있는 입장이라서 다른 사람들에 비해 정보를 많이 알고 있고 또 빨리 접하는 편입니다. 그래서 평소 정보의 부족함을 잘 느끼지 못하지요. 이주민커뮤니티를 운영하고 있는 입장에서, 문화·창업·역사·노동법 등에 대한 교육프로그램의 정보가 필요합니다. 온라인이든 오프라인이든 접근성이 좋은 무료 교육프로그램에 관한 정보를 커뮤니티 멤버들에게 알려주고 싶어서요. 최근에 무료교육프로그램이 늘어나고 있지만 대부분의 이주노동자들은 몰라서 이용하지 못하거든요. 그리고 개인적으로는 한국 유학이나 대학교육 등에 대해 알고 싶습니다. 체류기간이 만료되면, 한국에서 대학을 다니고 싶어요. 한국에서 대학을 졸업하면 아무래도 높은 임금과 좋은 일자리를 얻을 수 있잖아요. 공공기관이나 NGO가 이주노동자에게 제공하는 정보들은 대체로 체류나 노동에 관한 정보들이 주류를 이루는데, 일하기 위해 한국에서 체류하고 있지만 체류나 노동 외에 다른 다양한 정보도 필요합니다(2010. 4. 7).

위의 면담내용에서 알 수 있듯이, 이주노동자들이 유사한 동기를 가지고 한국에 체류하고 있지만, 정보력의 격차에 따라 보다 고차원적인 정보요구를 가질 수 있다. 이것은 매슬로(Abraham H. Maslow)의 욕구단계설에 의해서도 설명되어 질 수 있을 것이다. 욕구를 강도와 중요성에 따라 5단계로 분류한 매슬로는 인간의 욕구가 계층을 이루고 있어서 하위단계의 욕구가 충족되면 보다 상위의 욕구가 발생한다는 것이다. 그런데 정보요구가 다양해지는 것은 체류기간과도 관련된다고 할 수 있다. 이주노동자의 체류의 기간이 길어질수록 정착의 단계로 진입하기 때문에 정보요구도 과거와 다른 성격을 보일 수 있다.

NGO 실무자 : 이주노동자에게 가장 필요한 정보는 노동 관련 정보나 폭행 문제 등에 관한 법률 정보가 주류를 이루지만, 최근에는 쓰레기분리수거 등의 생활정보에 관한 정보의 필요성도 크게 인식하고 있어 초기 이주단계를 넘어 점차 정착의 단계로 변화하고 있음을 알 수 있다(2010. 6. 30).

결국 이주노동자들은 한편으로는 심각한 정보 부족을 인식하면서도 다른 한편으로는 다양한 정보의 요구를 가지기 때문에 정보부족의 문제와 정보요구의 다양화에 대응할 수 있는 정책방안이 모색되어야 할 것이다.

다. 정보원과 정보접근

선행연구들을 통해서도 검증되었지만, 이주노동자들은 언어소통의 제약으로 인해 필요한 정보를

모국인 정보원에 의존하는 경향이다. 근무조건이 열악한 이주노동자들은 장시간 노동에 노출되어 있어 시간상으로 다양한 정보원을 활용하는데 제약이 많고, 대체로 사내기숙사에 거주하거나 공단 근처에 주거지를 형성하는 경우가 많아 공공기관이나 민간단체에 접근하는데 지리적인 제약이 따른다. 그리고 미등록노동자의 경우 다양한 정보원에 접근하는데 심리적인 제약이 있다. 따라서 모국인 주변사람이라는 한정된 정보원을 주로 활용하게 되는 것이다. 그런데 모국인 주변사람도 같은 외국인이기 때문에 정보를 탐색하고 해석하고 평가하는 능력의 제한으로 정보의 유용성을 판단하기 어려워 잘못된 정보에 노출될 가능성이 높다. 게다가 더욱 심각한 문제는 의존하는 모국인 친구마저 찾을 수 없거나 혹은 잘못된 정보를 정정할 수 있는 통로마저 차단된 외딴 지역이나 특수업종에 근무하는 이주노동자들은 절대적인 정보 빈곤을 겪게 된다.

상담원 R : 상담과정을 통해 이주노동자들이 정보에 관심이 많으나 정확하지 않는 정보에 많이 의존하는 경향을 보이는데, 이것은 정확한 정보에 접근할 수 있는 통로가 제한되기 때문이다. 이주노동자가 주로 접근하는 정보원은 같은 국가출신의 주변사람과 이주공동체와 같이 자주 접촉하는 사람들이다. 대체로 이주노동자들은 한국인 친구가 거의 없고 회사 내에서 한국인 동료와의 교류가 활발하지 않기 때문에 사업체에 모국인 혹은 이주노동자가 별로 없는 경우 더욱 심각한 정보소외를 겪는다(2010. 6. 30).

NGO 실무자 : 이주노동자들은 정보가 필요한 경우, 주로 모국인 주변사람에게 접근하는데, 이 경우 잘못되거나 왜곡되는 정보를 얻을 수 있다. 가끔씩 새로운 정보를 접한 민족공동체 리더가 NGO에 문의하는 경우 있는데 이때 NGO는 정확한 정보를 리더에게 알려주고 리더는 다시 자국민들에게 알리는 식으로 잘못된 정보를 정정한다. 따라서 관련 기관이나 NGO 혹은 공동체와 같은 조직들이 거의 없는 외딴 지역과 농촌지역의 이주노동자들은 정보의 획득은 물론이고 잘못된 정보를 정정하기도 힘들다는 점에서 정보소외와 불평등이 심각하다고 할 수 있다(2010. 6. 30).

그리고 이주노동자들은 언어 때문에 온라인상의 정보, 정부 홈페이지나 주요 웹 사이트에 대한 관심과 이용도 저조한 편이다.

이주노동자 C : 웹 정보를 이용하려고 해도 대부분의 정부 홈페이지가 한국어나 영어만 지원하고 있고 사실상 이것도 컴퓨터나 인터넷이 가능해야 이용할 수 있잖아요, 그리고 출입국관리사무소나 고용지원센터에서조차 언어지원이 제대로 안 되니깐, 실제로 쉽게 정보를 얻을 수 있는 곳이 없어요(2010. 6. 29).

이주노동자 D : 인터넷 사이트는 주로 베트남 인터넷 사이트를 이용합니다. 언어의 문제가 있지만 베트남에 관한 뉴스나 음악, 영화도 이용할 수 있으니깐, 이주노동자들은 일정 기간 체류하다가 본국으로

돌아가야 하기 때문에 본국의 사정을 잘 모르고 있으면 귀국 후에 적응이 쉽지 않아요(2010. 4. 7).
그러나 이주노동자들 중에는 보다 다양한 정보원에 접근하는 사람들도 있다. 이주노동자 A는 언어소통이 원활하고 무엇보다 사회활동참여에 대해 높은 욕구와 적극적인 태도를 가지고 있었다.

이주노동자 A : 정보가 필요하면 NGO나 이주민연대를 찾고, 직장에 동료나 선배들한테 도움을 요청하는 편이죠. 시간적으로나 지리적으로 공공기관을 이용하기 힘들어요. 이주노동자들은 휴일에 시간이 나는데, 공공기관들은 휴일에는 쉬니까..이외에 인터넷을 통해서도 많은 정보를 얻어요. 시간이 되면 많은 사람들을 자주 만나서 필요한 정보를 얻는 것이 어렵지 않습니다. 이주민공동체를 운영하면서 많은 사람들을 만나고, NGO의 요청으로 타 지역에 출장상담을 가기도 합니다. 예전에는 이주민 연대활동도 했고, 지금도 이주노동자운동에 관심을 가지고 참여하고 있어요(2010. 4. 7).

한편, NGO 실무자들은 이주노동자의 정보접근성을 향상시키기 위해서는 기존의 공식적 지원체계의 개선이 요구된다고 지적한다. 공식적인 지원 기관이나 단체의 경우, 이주노동자를 위한 시간적·지리적·심리적 접근성을 제고하는 것이 보다 시급하다. 물론 여기에는 이주노동자를 위한 언어지원이 전제되어야 할 것이고, 공식적인 지원체계를 구성하는 NGO에 대한 정부지원의 필요성도 제기된다.

상담원 R : 이전에는 이주노동자들이 상담을 받거나 센터를 방문할 때 공적인 지원이 필요할 정도로 심각한 상황이었으나 최근에는 예방적 차원에서 사전에 지식과 정보를 얻기 위해 방문하는 사람들이 늘고 있다. 우리 센터가 지리적 접근성이 좋기 때문에 가끔씩 방문해서 각종 문제에 대한 정보를 얻어 가기도 한다(2010. 6. 30).

NGO 대표 : 정보접근성을 개선시키기 위해 우리 단체에서는 영자신문과 자매신문으로 인도네시아, 베트남신문을 발간하고 있으며 현재 수요가 많아서 전국적으로 발간하고 있고, 리플렛 등을 다국어로 만들려고 하지만 예산이 너무 많이 든다(2009. 4. 20).

안산 외국인근로자지원센터 : 본 센터에서 다국어 신문이나 책 등을 지원하기도 하지만 안산의 경우 '국경없는 마을'에 상권이 형성되어 있어서 신문, 책, 비디오 등을 충분히 구입할 수 있어서 자국소식에 접근하기가 수월하다(2009. 4. 29).

위의 안산과 같이 특수한 사례도 존재한다. 안산은 지역적 특수성으로 인해 공식적인 지원체계의 도움 없이도 정보접근성이 양호한 경우이다. 그러나 기본적으로 이주노동자의 정보접근성을 제

고하기 위해서는 다국어 언어지원과 함께 공식적인 지원체계의 효과성을 도모하려는 정부의 정책적 노력과 의지가 중요하다. 이것은 정책적인 요인이 정보리터러시의 격차 해소의 중요한 영향을 미친다는 것이다.

라. 정보의 이용, 생산, 소통, 공유

어떤 면담조사자들은 정보의 이용, 생산, 소통에 소극적인 반면 또 다른 면담조사자들은 정보를 생산하고 소통하며 공유하는데 매우 적극적인 태도를 보였다. 면담과정에서 태국인 이주노동자들 모두는 직접 만나서 대화하거나 혹은 전화로 정보를 소통한다고 이야기한다. 이들은 정보를 소통하고 공유하는데 있어서 거의 한 가지 수단에만 의존하고 있는 것이다.

이주노동자 F : 많은 사람들을 만나거나 사회적인 활동을 할 시간이 없어요. 평일에 직장에서 한국인 동료들과 식사할 때나 혹은 회식할 때 일에 관한 이야기를 나누는 게 전부이고, 가끔 아시아마트나 중국인 친구들을 만나서 정보를 나누는 것이 전부입니다.(2010. 6. 30)

반면에 정보리터러시 수준이 높은 이주노동자들은 매우 다양한 방식으로 정보를 소통하고 공유하고 있으며 정보의 생산에도 적극적인 태도를 보인다.

NGO 실무자 : 정보의 전달과 확산은 공동체모임이 활성화된 경우에는 공동체를 통해 이루어지지만, 일반적으로 아시아마트나 음식점 등에서 직접 만나 정보를 소통하는 경우가 많다. 하지만 젊은 이주노동자들의 경우, 인터넷 민족공동체 카페 게시판에 글을 올리기도 하고, 페이스북 북을 통해 의사소통 및 정보교환을 할 뿐 아니라, 정보를 생산, 창출하는 사례도 늘고 있다(2010. 6. 30).

이주노동자 A : 새로운 정보는 신속하게 이주민커뮤니티 홈페이지에 올리고, 총무를 통해 회원들에게 바로 알려주는 편입니다. NGO에서 발행하는 소식지에 글도 투고하고, 이주노동자 관련 행사에도 참석하여 개인적인 의견도 제시하고, 다른 이주민커뮤니티 대표들과 정기적인 회의를 통해 서로 의견을 교환하고, 필요한 경우 관련단체나 기관에 건의도 합니다(2010. 4. 7).

이주노동자 D : 베트남의 문화나 나의 생각들을 다른 사람들과 나누고 싶어요. 그래서 홈페이지를 제작할 생각입니다. 그런데 정식으로 컴퓨터교육을 받은 적이 없어서, 아직은 힘들어요. 그래서 홈페이지 제작을 위해 컴퓨터교육을 받을 계획입니다(2010. 4. 7).

면담을 통해 발견할 수 있었던 것은, 정보의 생산과 소통, 공유는 사회활동참여에 대한 적극성에

좌우된다. 또한 새로운 기술에 대한 태도(수용성)와 새로운 기술에 대한 적응력도 중요한 영향요인이라고 할 수 있는데, 이것은 연령과 관련성이 있는 것으로 예측된다. 앞서 설문조사 결과에서도 선도집단의 상당수가 20-30대 젊은이로 나타났다는 점은 이러한 추측을 지지해주고 있다.

마. 정보기술능력

컴퓨터나 인터넷을 잘 이용하는 사람들은 정보의 접근과 정보교류 및 소통의 도구로 정보통신기술을 적극적으로 활용한다.

이주노동자 E : 새로운 소식이나 필요한 정보는 인터넷에 의존하는 편이고, 새로운 정보를 주변사람들한테 전달할 때도 거의 메신저나 채팅을 이용하고 있어요. 그리고 쇼핑도 거의 인터넷 쇼핑이죠. 컴퓨터를 사용한지도 15년이 넘었고, 보통 다른 사람들보다 정보통신기술에 적극적인 편이고, 기술적인 능력도 높은 편이라고 생각합니다. 서류문제나 고용허가제에 관한 정보가 필요하면 노동부나 법무부 홈페이지를 방문하여 필요한 정보를 검색합니다. 그런데 현재 컴퓨터를 가지고 있지 않아서 매일 PC방을 이용하고 있어요. 회사에서도 컴퓨터나 인터넷을 이용할 수도 없으니깐, 지금은 비용 때문에 하루에 한 시간 밖에 사용하지 못하고 있어서 컴퓨터를 구입할 예정이에요. 컴퓨터나 인터넷 접속 비용 등을 정부가 지원해주면 좋겠어요(2010. 6. 30).

이주노동자의 정보기술능력은 연령과 같은 인구통계학적 특성과 함께 새로운 기술에 대한 적극적인 태도나 개인적인 능력의 차이에 의해서도 발생하지만, 모국의 정보통신기술의 수준이나 사회적·경제적 환경에 영향을 받기도 한다. 정보통신기술에 대한 접근기회와 활용의 차이는 개인, 가정, 지역, 국가 간에 서로 상이한 사회·경제적 환경으로 인해 발생하기 때문이다.³⁴⁾ 다음의 이주노동자 I의 인터뷰 내용이 이를 잘 반영하고 있다.

이주노동자 I : 정보가 필요하면 같은 국가 출신의 주변 사람들을 찾거나, 언어지원이 되는 외국인근로자지원센터를 방문합니다. 정보를 얻는데 컴퓨터나 인터넷을 이용하지는 않아요. 컴퓨터나 인터넷을 배운 적도 없고 주변에 잘 사용하는 사람도 거의 없습니다. 새로운 기술에 적극적인 편이 아닌데다, 남들보다 잘 다루는 편도 아닙니다. 태국에는 컴퓨터나 인터넷을 이용하는 사람도 한국에 비해 적은 편이고 컴퓨터나 인터넷을 사용하는데 비용도 많이 들어요. 물론 태국에서도 젊은이들은 관심을 가지지만 나이 많은 사람들은 거의 이용하지도 않고 관심도 적은 편이라고 할 수 있지요(2010. 6. 30).

앞서 설문조사 결과에서도 나타나듯이, 정보기술능력은 정보활용교육에 의해 차이를 보인다. 그

34) OECD, *op. cit.*, p.5.

런데 정보기술능력의 격차를 해소하기 위해서는 교육대상에 적합한 정보활용교육이 필요하다. 숙련되지 않은 초보자에게 있어 전통적인 정보리터러시교육은 효과가 없을 뿐만 아니라 오히려 정보 격차를 가중시킬 수 있기 때문이다.³⁵⁾ 그런데 다음의 면담 내용을 보면, 지역적 차이에 의해 정보 활용교육에 대한 태도나 성과, 그리고 정보기술능력에 차이가 존재한다는 것을 알 수 있다. 수도권과 비수도권의 차이로 해석되는데, 수도권 지역에 근무하는 이주노동자의 임금수준이 지방에 비해 높고, 안산과 같이 대규모 공단에 입주한 기업들은 주로 대기업이기 때문에 사업장이나 사내기숙사에 PC 및 인터넷 이용공간을 별도로 마련해두고 있어서 지역간 격차가 존재하는 것으로 판단된다.

부산지역 NGO 실무자 : 한국어교육은 기본적으로 필요하고 또 귀국후 취업에 중요하지만, 컴퓨터교육은 수준차이가 크므로 반편성이 어렵다. 이주노동자의 컴퓨터나 인터넷 활용수준은 개인차가 큰 편이다(2010. 6. 30).

경남지역 지원센터 대표 : 이주노동자들의 이주동기가 돈을 벌기 위한 것이고, 체류기간 또한 단기간에 불과하므로 현실적으로 컴퓨터교육은 1,2개월의 단기수강에 머물러 기대효과가 크지 않다. 그리고 컴퓨터에 대한 접근도 양호하지 못하다. 일반적으로 직장에서 컴퓨터를 지원하지 않는 경우가 많아서, 컴퓨터를 보유하지 않은 사람들은 지원센터를 이용한다(2010. 6. 29).

안산시 외국인주민센터 담당자 : 컴퓨터교육도 365일 운영하고 있는데, 활용능력이 상당히 증진된 것으로 파악되고 있다. KT와 같은 기업지원도 활성화되어 있으며 수강자의 반응도 상당히 좋은 편이고 한글, 파워포인트 등을 익힌 이주민을 컴퓨터교육프로그램의 강사로 개발하여 채용할 계획이다(2009. 4. 29).

안산 외국인근로자지원센터 담당자 : 컴퓨터교육을 교과서위주로 수업했으나 수요조사를 해보니, 인터넷쇼핑이나 화상통화와 같은 것에 관심이 많은 것으로 나타났다. 그래서 새로운 프로그램을 만들어 운영하고 있다. 과거에 비해 이주노동자들의 월급수준이 많이 향상되었기 때문에 디지털카메라, 캠코더, 컴퓨터, 노트북 등을 보유하는 경우가 상당히 많다(2009. 4. 29).

수도권 지역에서는 컴퓨터교육에 머무르지 않고 새로운 미디어교육을 특성화하는 등 이주노동자들의 정보리터러시 향상을 위해 새로운 시도를 하고 있다.

35) Melissa Gross and Don Lathama, "Attaining information literacy : An investigation of the relationship between skill level, self-estimates of skill, and library anxiety," *Library & Information Science Research*, Vol.29, No.3(2007), pp.332-353.

안산 외국인근로자지원센터 실무자 : 우리 센터는 컴퓨터교육 외에 미디어교육을 특성화하고, 라디오 방송국도 운영하고 있다. 라디오방송국에서 이주민 소식이나 정보를 제공하려고 했으나 서울의 외국인 근로자지원센터에서 이미 운영하고 있어서 안산에서는 자기들의 이야기를 하는 기능에만 머물러 있다. 노동부로부터 위탁받은 센터이므로 창조적인 사업을 추진하는데 한계가 있지만, 라디오방송사업에 보다 역점을 둘 계획이다(2009. 4. 29).

결국 개인적 차이뿐만 아니라 사회적·경제적·문화적·기술적 환경에 차이로 인해 정보기술 능력과 정보활용교육의 성과가 나타난다는 것은 특성별로 다양한 정보활용교육의 개발과 함께 정보통신기술 인프라 구축이 필요하다는 것을 시사한다.

V. 결 론

정치, 경제, 사회, 문화 전반에 정보화가 확산되고, 정보가 개인과 국가의 경쟁력을 좌우하는 요소가 되고 있는 시점에서, 최근에 경험하고 있는 다문화현상은 한국 사회의 다양성과 개방성을 양적으로 확대시키고 질적으로 변화시키는 또 다른 동력이 되고 있다. 다문화와 정보화가 동시에 빠르게 진행되고 있는 상황에서, 한국의 다문화정책과 정보화정책의 연계가 필요하다. 이것은 다문화정책의 정보복지적 관점과 정보화정책의 다문화적 인식의 통합을 의미한다. 건강한 다문화사회는 충분한 정보를 가진 이주민에 의해서 유지될 수 있는 것이다.

이 연구는 이주노동자를 대상으로 정보리터러시(information literacy)의 수준이 높은 집단과 그렇지 않는 집단을 비교분석하여 정보리터러시 격차(information literacy gap) 요인을 규명하는데 목적을 두었다. 이러한 목적을 달성하고자, 1차 설문조사와 2차 심층인터뷰를 통해 정보리터러시 격차와 그 요인을 발견하였다. 조사 결과, 이주노동자의 정보리터러시 격차는 연령, 결혼여부, 직업에 영향을 받을 뿐 아니라, 한국어교육 및 정보활용교육의 차이, 정보기술에 대한 적응력, 사회활동에 대한 적극성, 사회연결망 등의 개인적 차이와 함께 기술적·경제적·사회적·정책적 요인이 복합적으로 작용해서 발생하는 것으로 나타났다.

조사결과를 토대로 연구의 정책적 함의를 살펴보면, 첫째, 이주노동자들이 한국어교육을 이수한 경험이 있음에도 불구하고 한국어능력이 매우 낮은 수준이라는 점이다. 따라서 이주노동자의 언어능력 향상을 지원해줄 수 있는 새로운 한국어교육과정의 개발이 필요하다. 현재 정부는 결혼이민자를 위한 한국어교육과정의 개발에 많은 노력을 기울이고 있지만, 이주노동자를 위한 정책개발에는 관심과 의지가 미흡하다. 이주노동자의 한국어능력의 향상은 산업재해 비율을 감소시키고, 업무과약능력을 제고하여 생산성의 향상에도 기여할 것이다. 중요한 것은 이주노동자라는 근로자의 특성

을 반영할 뿐 아니라, 출신국가별·업종별·언어능력별 특화된 교육과정의 개발이 필요하다.

둘째, 이주노동자의 정보요구가 점차 다양해지고 있다는 점이다. 단순히 노동과 체류에 대한 정보를 넘어서 다양화되는 정보요구를 충족시켜주기 위해서는 우선적으로 이주노동자의 정보요구에 대한 실증적인 조사와 연구를 통해 정보요구의 유형을 분류하고 유형에 따라 정보정책을 개발할 필요가 있다. 앞서 지적하였듯이, 인간의 욕구는 계층을 이루고 있기 때문에 이주민이 점차 증가하고 다문화현상이 심화되면 이주민의 욕구도 점차 고차원적인 단계로 발전될 것이므로 이러한 변화에 대응하여 장기적인 관점에서 보다 체계적이고 종합적인 다문화 정보요구의 실태조사 및 연구가 요구된다.

셋째, 이주노동자들은 한정된 정보원에 의존하여 정보를 얻고 있으며, 정보접근성이 매우 제약되어 있는 상태이다. 주로 모국인 중심의 정보원에 의존함으로써 잘못되거나 왜곡된 정보에 노출되기 쉽고, 이것은 제대로 된 의사결정을 할 수 없는 상황을 초래한다. 따라서 이주노동자들이 충분하고 정확한 정보에 접근하기 위해서는 기존의 공식적인 지원체계의 개선이 필요하다. 현재 이주노동자가 사업주를 통해 정보를 전달받는 것이 문제점으로 지적되고 있다. 따라서 이주노동자를 위한 정보 사이트를 마련하여 언어별 지원이 이루어지도록 해야 할 것이다. 물론 노동부에서 고용허가 이주노동자를 위한 사이트를 운영하고 있지만, 사실상 행정절차상의 정보에 국한하고 있어 정보 제공 기능이 매우 제한적이라 할 수 있다. 그리고 현재 고용지원센터의 역할도 개선될 필요가 있는데, 이주노동자 관련 업무를 맡고 있는 인력이 부족하고, 특히 상담기능을 제대로 수행하기 위해서는 언어소통이 가능한 인력의 확충이 필요하다. 또한 공식적인 지원체계가 제대로 구축되어있지 못한 소외지역에 대한 정책적인 배려가 있어야 할 것이고, 면담과정에서 이주노동자들은 관련 NGO에 대한 정부지원을 강조하고 있어 앞으로 NGO에 대한 정부지원의 확대가 요구된다 하겠다.

넷째, 이주노동자의 정보의 생산, 소통, 공유는 사회활동참여에 대한 적극성과 새로운 기술에 대한 수용성에 영향을 받는 것으로 나타났다. 이주노동자의 사회활동참여를 활성화시키기 위해서는 우선 이주민에 대한 편견과 차별을 방지하기 위한 한국인에 대한 다문화이해교육과 함께 이주민의 한국사회에 대한 이해를 도모할 수 있는 쌍방향 다문화교육이 필요하다. 사실상 지금까지의 다문화교육은 이주민에게 일방적인 통합과 적응을 강요하는 방식으로 이루어져왔다. 소수자문제는 다수자에 의해 발생한다는 점에서 진정한 다문화사회로 나아가기 위해서는 무엇보다 주류사회의 소수자에 대한 인식의 전환이 이루어져야 할 것이다.

다섯째, 이주노동자간 정보리터러시 격차는 정보기술능력에 의존하는 만큼 정보기술능력을 향상시켜줄 수 있는 정보활용교육의 확대가 필요하다는 점이다. 이주노동자의 유형별, 학습단계별, 국가별 특성에 맞는 맞춤형 정보화활용교육의 개발과 다문화정보화교육의 콘텐츠 개발 및 보급, 그리고 IT를 매개로 한 다양한 교육프로그램의 확대가 요구된다. 그리고 정보기술능력을 향상시키기 위해서는 정보기술에 대한 접근성을 제고하는 것도 필요하다. 따라서 다문화주체를 대상으로 하는

정보통신기술 인프라의 구축과 이주노동자의 사업장에 대한 네트워크망 지원 등의 기술적인 측면의 정책적 지원도 병행되어야 할 것이다. 대부분의 이주노동자들이 저발전 국가에서 유입되었기 때문에 정보통신기술에 대한 적응이 느리므로 정보통신기술에 대한 접근을 개선시켜준다면 적응력이 향상될 수 있을 것이다.

이상과 같이 이주노동자의 정보리터러시 격차는 다양한 요인에 의해 발생하고 격차해소를 위해서는 다양한 정책적·사회적 지지가 필요하다. 개인적·기술적·경제적·사회적·문화적·정책적 요인 등이 복합적으로 작용해서 발생하는 이주노동자의 정보리터러시 격차 문제를 효과적으로 해결하기 위해서는 다문화정보서비스를 위한 거버넌스의 구축이 필요하다. 이주민과 이주민커뮤니티의 참여를 전제로 제도적이고 정책적인 지원은 정부가 책임지고, 사회적이고 문화적인 변화는 NGO와 시민사회가 주도하며, 경제적이고 기술적인 지원은 시장과 기업이 맡는 역할분담이 필요하다.

덧붙여 인터뷰 과정에서 면담 대상자의 대부분은 도서관을 중요한 정보원으로 인식하고 있지 않았다. 이주노동자의 대부분은 한국에서 도서관을 이용하지 않으며, 유입 전 본국에서도 거의 이용하지 않은 것으로 나타났다. 면담대상자 중 외국인근로자지원센터를 이용한 사람만이 다문화도서관을 이용한 경험이 있다고 응답하였다. 다문화사회에서 도서관이 정보허브로서 기능하기 위해서는 도서관의 다문화서비스 구축과 다문화도서관의 확대가 요구된다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉