

북한이탈주민의 정보빈곤 해소를 위한 정보서비스 방안^{*}

Information Service for Overcoming Information Poverty of North Korean Refugees

조 용 완(Yong-Wan Cho)**

〈 목 차 〉

- | | |
|---------------------|-------------------------|
| I. 서론 | 2. 정보빈곤의 구체적 유형 |
| 1. 연구의 목적 | III. 북한이탈주민의 정보빈곤 유발 요인 |
| 2. 연구방법 | 1. 정보환경적 요인 |
| 3. 용어의 정의 | 2. 내재적 요인 |
| 4. 이론적 배경 | IV. 정보빈곤 해소를 위한 서비스 방안 |
| II. 북한이탈주민의 정보빈곤 실태 | 1. 현행 정보지원체계의 혁신 |
| 1. 사례를 통해 본 정보빈곤 실태 | 2. 북한이탈주민의 정보화 수준 제고 |

초 록

이 연구는 최근 우리사회에 급격히 유입되고 있는 북한이탈주민이 겪고 있는 정보빈곤 문제와 그를 해소하는데 도움이 될 수 있는 정보서비스 방안을 모색하고자 하였다. 북한이탈주민들과의 심층면담과 설문조사를 분석한 결과, 그들은 정보 리터러시의 결핍과 열악한 정보환경 등으로 인해 남한사회 정착과 적응에 필요한 정보를 제대로 입수하여 활용하지 못하는 정보빈곤을 경험하고 있음을 알 수 있었다. 북한이탈주민들의 정보빈곤을 해소하고 그들의 정보복지를 향상시키기 위해서는 현재의 정보지원체계를 수요자인 북한이탈주민 중심의 정보서비스 체계로 전환하는 한편, 북한이탈주민들의 정보마인드와 정보활용능력을 향상시킬 수 있는 효율적 방안을 강구하도록 노력해야 할 것이다. 더불어 북한이탈주민들도 정보의 중요성에 대한 인식과 적극적인 정보추구를 통해 남한사회에 성공적으로 적응할 수 있도록 부단히 노력해야 할 것이다.

주제어: 북한이탈주민, 새터민, 탈북자, 소외계층, 소수민족집단, 정보빈곤, 정보소외, 정보격차, 정보서비스

ABSTRACT

This study deals with information poverty and information service for information welfare of North Korean refugees. On the basis of the data collected and analyzed, it was concluded that North Korean refugees were situated at information poverty, as compared to the situation of South Koreans. It was also found out that their information poverty was caused by the inferiority of their information literary and information environment. In conclusion, this study made some suggestions for overcoming the information poverty and promoting the information welfare of North Korean refugees.

Key Words: North Korean Refugee, Ethnic Minority, Information Poverty, Information Alienation, Information Divide, Information Service

* 이 연구는 부산대학교 대학원 박사학위논문 일부의 수정, 보완한 것임

** 부산대학교 문헌정보학과 강사(ps2all@pusan.ac.kr)

• 접수일: 2006년 8월 28일 • 최초심사일: 2006년 9월 8일 • 최종심사일: 2006년 9월 21일

I. 서론

1. 연구의 목적

지금 대한민국에는 7천여 명의 북한이탈주민들이 우리와 같이 살고 있다. 관계당국과 전문가들은 중국 등 제3국 체류 탈북자들이 계속 입국할 것으로 전망하고 있고 국제질서와 북한의 내부 상황은 매우 유동적이어서 지금보다 더 큰 규모의 북한이탈주민들이 남한으로 입국할 것으로 보여, 향후 남한 내 북한이탈주민의 수는 의미 있는 집단으로 성장하게 될 것으로 보인다.

그렇다면 그 어느 시대보다 정보가 가치의 척도가 되고 있는 고도화된 정보사회인 이 곳 남한 땅에 들어와 살고 있는 소수집단인 북한이탈주민들의 삶은 어떠한지를 깊이 있게 들여다볼 필요가 있다. 만일 그들이 정보화된 남한에서 성공적인 정착을 하고 있다면 앞으로 우리사회는 지금보다 규모가 훨씬 큰 대규모 탈북사태가 발생하거나 예상하지 못한 통일로 인한 대규모 남한정착이 발생하더라도 그 과정에서 발생할 급격한 혼란도 어느 정도는 예방하고 제어할 수 있을 것이지만, 아직 적은 수의 사람들임에도 우리사회가 그들의 성공적인 남한정착을 유도하지 못하고 그들이 이방인으로 계속 떠돈다면 향후 대규모 입국이 생길 경우에 발생할 혼란은 북한이탈주민들과 남한사람들 모두에게 매우 고통스러운 것이며 이로 인해 지불해야 할 사회적 비용 역시 상당할 것으로 생각되기 때문이다. 이에 이 연구는 정보사회의 초기적인 단계에도 이르지 못한 북한에서 오랫동안 살아오다가 첨단의 정보사회인 남한에 정착하고 있는 북한이탈주민들이 과연 정보의 중요성을 인식하고 있는지, 생존과 생활에 필요한 정보를 찾고 활용할 수 있는 능력은 있는지, 그러한 정보에 제대로 접근하고 있는지, 만일 그렇지 않다면 정보접근을 방해하는 장애요소들은 어떠한 것들이 존재하고 있는지에 대해 살펴보고자 한다. 그리고 북한이탈주민들의 정착과 관련한 정보서비스를 제공하고 있는 현재의 체계에 문제점은 없는지를 살펴보고, 문제점이 존재할 경우, 그것들을 극복할 수 있는 대안은 무엇인지를 모색하고자 한다.

2. 연구방법

이 연구에서는 북한이탈주민들의 정보빈곤 실태를 조사하고자 부산지역 거주 20세 이상의 북한이탈주민들을 연구대상으로 하였다.¹⁾ 총 16명을 대상으로 심층면담을 실시하였는데, 면담은 반구

1) 2005년말 현재 남한에는 총 7,691명의 북한이탈주민들이 거주하고 있다.(통일부 홈페이지<<http://www.unikorea.go.kr>>[Cited 2006.3.10]) 2005년 9월말 현재 부산에는 373명의 북한이탈주민들이 거주하고 있었는데, 사하구 112명, 북구 67명, 영도 55명, 해운대 54명, 사상구 42명, 부산진구 17명이었으며 금정 연제 기장 동래 남구 등지에도 1명에서 7명사이의 주민들이 거주하고 있다.(부산시 사회복지과 담당자와의 전화통화, 2006년 3월 30일.) 설문조사와 심층면담의 참여자 대부분은 부산지역에 거주하였고, 일부 참여자는 부산지역과 생활권이 겹치

조화된 면담기법을 사용하였고, 소요시간은 1-2시간 정도였으며, 면담내용은 그들의 정보요구와 정보행태, 정보환경 등에 대한 것이었으며, 면담 참여자의 동의를 거쳐 모두 녹음 후 녹취하였다. 면담대상자의 선정은 북한이탈주민에 대한 접근이 용이하지 않기 때문에 부산지역의 북한이탈주민 지원단체와 종교단체 등의 도움을 얻어 몇 명을 소개받아 그들로부터 면담대상자를 계속 확대해 나가는 점증적 확대표집방법을 사용하였다. 북한이탈주민과의 심층면담을 통해 수집된 자료들은 근거이론 접근법에 의거하여 분석되었다.²⁾ 한편, 이 연구에서는 북한이탈주민들의 정보요구와 정보행태, 정보환경, 기타 인구학적 배경에 관한 총 60개 문항의 설문조사에서 얻어진 일부 데이터도 보조적으로 활용하였는데, 설문은 수영로교회와 일부 북한이탈주민을 통해 160부가 배포되어 89부가 회수되었다.³⁾ 끝으로 부산지역 북한이탈주민들에게 정착지원을 담당하는 공공기관과 민간·종교단체의 담당자 10명을 대상으로 현재 기관별로 어떠한 정보서비스를 제공하고 있는지, 북한이탈주민들의 이용정도와 그들이 파악한 만족정도는 어떠한지에 대해 조사하고자 심층면담을 실시하였다.⁴⁾ 면담은 그들의 근무지에서 이루어졌으며, 면담시간은 45분-90분 정도였다.

3. 용어의 정의

이 연구의 핵심주제인 정보빈곤은 한마디로 정보사회에서 필요한 정보를 획득하지 못하고 있는 상태라고 할 수 있다. 이러한 정보빈곤에 관해 많은 학자들이 해석을 내놓고 있는데, Goulding은 정보빈곤을 지식과 정보가 핵심적 역할을 하는 정보사회에서 풍부한 정보에 쉽게 접근할 수 있는 사람들과 정보를 어떻게 찾는지, 어디에 있는지 모르며, 정보의 가치를 이해하지 못하고, 정보가 그들의 일상에 어떻게 도움을 줄 수 있는지 모르는 사람들로 양분된 결과가 빚어낸 현상이라고 하였다.⁵⁾ 그리고 Britz와 Blignaut⁶⁾는 Chatman, Cronin, Buckley 등 여러 학자들의 견해를 종합

는 김혜와 진해지역의 거주자들이었으나, 편의상 부산지역 거주자로 칭하기로 하였다.

- 2) 먼저 면담 녹취록을 분석하면서 다양한 현상들을 발견하고 그것들을 범주화하는 개방적 코딩(open coding)을 거친 후 그 범주들에서 점차 중심 주제들을 형성하는 방향으로 초점을 맞추면서 지속적인 비교분석을 실시하는 축코딩(axial coding)을 실시하였고, 분석과정에서 드러난 속성들을 토대로 카테고리 묶으면서 점차 하나의 핵심주제를 형성하는 선택적 코딩(selective coding)을 실시하였다.
- 3) 교회 예배시간을 통한 수집된 양은 46부였으며, 개별적 배포를 통해 수집된 양은 43부였다.
- 4) 부산지역의 거주지보호, 취업보호, 신변보호 담당관 각 1명, 민간차원에서 북한이탈주민들의 국내 정착을 지원하고 있는 복지관 실무자 3명, 부산 YWCA 새터민 지원센터 팀장, 수영로 교회 북한선교부 부장집사, 직집사 부산지사 담당자, 북한이탈주민 단체인 송의동교회 부산정담지부장 등과 면담하였다. 면담 후 필요에 따라 추가 면담과 전화접촉을 수시로 시행하였다. 정착도우미 사업을 하고 있는 대한적십자사 부산지사는 담당자의 요청으로 부득이 전자메일로 면담을 대체하였다. 이들 외에 부산지역 내 관련 민간단체(개금종합사회복지관 부산지방 변호사회 새터민 법률지원센터, 학장사회복지관 등) 관계자들과의 대화를 통한 면담을 진행하였다.
- 5) A. Goulding, "Information poverty or overload?," *Journal of Librarianship and Information Science*, Vol.33, No.3(2001), pp.109-111.
- 6) J.J Britz & J. N. Blignaut, "Information poverty and social justice," *South African Journal of Library & Information Science*, Vol.67 Issue2(2001), pp.63-69.

하여 정보빈곤의 공통된 특징들을 파악하였는데, 첫째, 정보빈곤은 개인의 발전에 필요한 필수적인 정보에 대한 이용가능성과 접근가능성과 관련되어 있고, 둘째, 경제적 빈곤과 정보빈곤은 상관관계가 있으며, 셋째, 정보빈곤은 정보를 이해하고 해석하는 능력보유 여부와 깊이 관련되어 있고, 넷째, 비록 정보빈곤이 국제적인 문제이지만 한 국가나 지역 내와 같이 특정 상황이나 맥락에서도 나타난다고 하였다. 이들은 이런 특징으로부터 정보빈곤을 특정 맥락과 환경에 있는 다수의 사람이 발전을 위해 효과적으로 정보에 접근하고 해석하고 이용하는 기술(skill)과 능력을 가지지 못하는 생활조건이라고 정의하고, 정보빈곤은 모든 삶의 영역에 영향을 미치는 빈곤의 수단적 형태로 볼 수 있으며, 효과적인 정보인프라가 구축되어 있지 않을 때 더욱 악화된다고 지적하였다.

이상의 논의를 토대로 이 연구에서는 정보빈곤을 “어떤 개인이나 집단이 당면한 문제해결과 관련하여 정보의 가치를 잘 인식하지 못하고, 정보를 활용할 수 있는 능력이 결여되어 있으며, 필요한 정보에 접근할 수 있는 물리적 환경이 조성되어 있지 않음으로 인해 일상적으로 필요한 정보를 획득하지 못하는 상태”로 규정하고자 한다.

4. 이론적 배경

우리 사회가 정보사회의 진입을 시도하던 초기부터 많은 전문가들, 정부, 관련업계에서는 정보사회가 산업사회와는 완전히 단절된 혁명적인 새로운 사회여서, 기존 사회의 여러 모순들이 사라질 것이라는 장밋빛 청사진을 쏟아놓았다. 하지만, 안타깝게도 정보사회에 대한 잘 포장된 그럴듯한 환상이 우리의 사고를 마취시키고 있는 동안, 정보사회에 내면에서는 정보를 가진 자와 정보를 가지지 못한 자 사이의 불평등이 심화되면서 정보를 가지지 못한 자들이 더욱 사회의 주변부로 밀려나서 사회경제적 빈곤과 정보 빈곤이 맞물리는 악순환을 반복하고 있다.

이와 같이 빈곤층이 경험하게 되는 정보격차와 정보불평등에 주목한 이론적 논의는 1970년대 Tichenor 등이 제기한 ‘지식격차 가설(knowledge gap hypothesis)’에서 비롯되었다고 할 수 있다.⁷⁾ 그들은 한 사회 내에 대중매체를 통해 유입된 정보의 양이 증가하면 비교적 사회경제적 지위가 높은 계층이 지위가 낮은 집단보다 빠른 비율로 정보를 습득하는 경향이 있으며, 이러한 경향은 시간이 갈수록 더욱 증가하여 집단간의 지식의 격차는 더욱 벌어지게 된다는 가설을 주장하였다. 정보격차를 사회경제적 지위와 결부시킨 이 가설의 등장 이후 정보기술의 급격한 발달과 보급 등 정보사회의 진전과정에서 수많은 관련 연구들이 제기되면서 경제적 수준이나 교육수준 등과 같은 사회경제적 요인 외에도 소속집단의 특성, 사회문화적 상황, 매체의 특성, 사회적 관심 등 다양한

7) Phillips J. Tichenor, et al., “Mass Media Flow and Differential Growth in Knowledge,” *Public Opinion Quarterly*, Vol.30(1970), pp.159-170.(오미영·정인숙, 『커뮤니케이션 핵심이론』, 커뮤니케이션북스 2005, 317-327쪽에서 재인용)

요인에 의해 집단간 정보격차가 확대되는 것으로 논의가 진전되었다.

이러한 정보사회의 구조적 정보불평등에 대한 논의는 정보혁명론자들에 반기를 든 정보사회 비판론자들로 이어진다. 대표적인 비판론자인 Schiller는 Bell이나 Tofler와 같은 정보혁명론자들이 정보사회는 부익부빈익빈, 소외 등과 같은 사회적 모순이 해결되는 신세계라는 주장을 반박하면서, 오늘날의 정보사회는 정보의 공공적 성격이 퇴색되고 정보의 상업화가 가속화됨으로써 사회 구성원들간의 정보 불평등이 심화되고 있음을 지적하였다.⁸⁾

이와 같은 연구들의 기여로 인해 오늘날 정보격차와 정보불평등에 대한 문제의식과 해결노력에 대한 공감대는 비교적 광범하게 형성되어 있다. 하지만, 기존의 정보격차에 대한 연구들이 지나치게 디지털 정보기기의 접근과 이용 여부에만 국한하여 논의되고 있는 것에 대한 문제제기와 대안 가설과 이론을 위한 연구들도 진행되고 있다.

김문조와 김종길은 지금까지의 정보불평등과 정보격차에 대한 이론적 논의가 정보기기의 보유나 접근성 여부를 중심으로, 일부 정보활용능력 측면을 포함시키는 방향으로만 진행되어 온 측면을 비판하면서, 정보격차라는 복잡한 현상을 진단하기 위해서는 정보기기와 정보에 대한 접근성, 정보 활용능력에 관련된 정보동원력 뿐만 아니라, 정보이용자의 정보마인드에 관련된 정보의식 측면을 포괄하는 논의가 필요하다고 주장하였다.⁹⁾

Britz는 기존 연구들이 정보빈곤에 대해 정보통신기술 접근의 결여에 관계된 정보접근 가능성 접근법, 양질의 정보에 대한 이용가능성과 접근에 관계된 정보 콘텐츠 접근법, 그리고 정보접근성을 넘어서 정보로부터 이익을 유도할 수 있는 능력에 관계된 인간 접근법 등으로 개별적으로 접근하고 있다고 지적하면서 이 접근법들을 통합하여 정보빈곤을 규정해야 한다고 주장하였다. 그리고 정보빈곤의 원인은 첫째, 필수적인 정보에 대한 접근의 결여와 접근가능한 때에도 정보에 적절한 의미를 부여할 있는 능력의 부재에 관한 근본적 원인, 둘째, 글로벌화로 인한 정보빈곤 악화, 그리고 최신 IT기술과 전통적 정보인프라의 존재여부에 관한 사회경제적/정보인프라 원인, 셋째, 개인적 정보맥락과 커뮤니티 차원의 정보맥락에 관한 맥락적 원인이라고 규정하였다.¹⁰⁾ 이상과 같은 Britz의 정보빈곤에 대한 접근법은 기존의 연구들이 보여주었던 제한적 시각을 극복할 수 있다는 점에서 앞에서 언급한 김문조 등의 연구에서 제안한 접근법과 매우 유사하다고 할 수 있다.

또한 강홍렬 등도 역시 기존의 정보격차 연구들이 정보통신기술과 기기에 국한된 도구적 시각을 보였기 때문에 정보격차에 대한 제대로 된 진단과 해결책을 내놓지 못했다고 지적하면서 정보 리터러시(information literacy) 개념을 도입하여 도구적 차원의 논의를 넘어서야 한다고 주장하였

8) Herbert Schiller, 현대자본주의와 정보지배논리, 강현두 역(나남, 1990); Herbert Schiller, 정보 불평등, 김동춘 역(민음사, 2004).

9) 김문조, 김종길, “정보격차의 이론적·정책적 제고,” 한국사회학, 제36집, 제4호(2002), pp.123-155.

10) Johannes J Britz, “To know or not to know: a moral reflection on information poverty,” *Journal of Information Science*, Vol.30, No.3(2004), pp.192-204.

다.¹¹⁾ 그리고 기존의 정보격차 해소정책이 지나치게 공급자 중심적(top-down approach)이었다는 점을 비판하면서 정보소외계층의 사회적 조건과 문화적 가치에 대한 이해를 바탕으로 한 방식(bottom-up approach)이 필요함을 주장하였다.

이상의 연구들을 토대로 하여 이 연구에서는 정보사회에 대한 단절론, 낙관론, 기술결정론, 계급해체론적 시각에서 벗어나 정보화로 인한 빈부격차 심화 등의 연속론, 비관론, 반기술결정론, 계급강화론 관점의 연구들이 제기하고 있는 정보격차와 정보불평등에 대한 문제의식을 기본적으로 수용하면서 북한이탈주민의 정보관련 현상에 대한 논의를 전개하고자 하였다. 이러한 토대 위에서 김문조 등과 Britz, 강홍렬 등이 제안한 것처럼 정보기기 접근성과 정보활용능력 뿐만 아니라, 정보마인드와 관련된 측면까지 포함하는 접근을 시도하였고 기존의 공급자 중심적 시각에서 벗어나 수요자인 북한이탈주민들의 처지와 특성을 반영하는 정보서비스 향상 대안을 찾고자 하였다.

II. 북한이탈주민의 정보빈곤 실태

도시빈민, 장애인, 소수민족, 저임금 육체노동자 등과 같이 사회의 주변부에 존재하는 계층은 정보의 중요성에 대한 인식과 정보활용능력의 결핍과 열악한 정보환경을 특징으로 하는 정보빈곤을 일상적으로 겪는 집단이다. 이러한 정보빈곤집단의 특징을 살펴보면, 대체적으로 경제적으로 빈곤하며, 평균 교육수준도 사회의 다른 계층에 비해 낮다. 또한 다양한 외부 정보원에 대한 접근 및 이용에 있어서도 타 계층에 비해 일반적으로 낮고 그들과 유사한 처지에 있는 가족, 친구 등 폐쇄적인 대인정보원에 크게 의존하고 있으며, 특히, 이민자와 소수인종의 경우, 언어의 장벽으로 필요한 정보를 구하는데 큰 어려움을 겪고 있다.¹²⁾

이들과 유사한 특성을 가진 북한이탈주민들이 실제로 정보빈곤을 경험하고 있는지에 대해 살펴보기 위해 이 연구에서는 설문조사를 통해 일상생활 관련 정보를 얻는데 있어 남한사람들과 차이가 있는지를 질문한 결과, 68%가 남한사람이, 22%가 북한이탈주민이 잘 얻는다고 답하여 상대적으로 남한사람들에 비해 정보를 얻는데 있어 뒤처지는 것으로 인식하고 있었다. 그리고 북한이탈주민으로서 정보를 얻는데 있어 어려움에 대해 25.0%가 “어디서 어떤 정보를 제공하는지를 모른다”, 19.2%가 “주변에 정보를 얻을 만한 사람이나 기관이 없다”, 14.7%가 “정보를 얻기 위한 기술과 능력이 부족하다”, 14.1%가 “언어소통이 어렵다”, 10.9%가 “북한이탈주민의 노력과 태도가 소극적이다”라고 답한 반면, 정보를 얻기 위한 ‘비용’이 든다거나 정보를 찾을 ‘시간’이 없어서라는 응답

11) 강홍렬 등, 정보격차에 대한 사회적 합의(정보통신정책연구원, 2002).

12) 이제환, 이연옥, 장덕현, “소외집단에 대한 정보행태 연구의 방법론적 특성” 한국도서관·정보학회지 제35권 제2호(2004), 273-295쪽.

은 8.3%, 5.8%로 낮게 나타나 북한이탈주민은 자신들의 정보입수 능력이나 주변 정보환경이 매우 열악한 상황이라는 인식하고 있는 것을 알 수 있었다. 그렇다면, 그들은 필요한 정보를 얻기 위해 어떻게 노력하는지 살펴봤는데 참여자의 48.8%만이 적극적으로 정보를 찾기 위해 노력한다고 대답하였다. 반면 29.1%는 어느 정도 노력하다가 안 되면 포기하는 하였고 22.1%는 아예 처음부터 체념하고 알고 싶은 것이 있어도 그냥 참고 넘어간다고 하였다. 즉, 남한사람들에 비해 정보입수에서 떨어진다고 인식하고 있음에도 그들의 정보행태는 매우 소극적으로 나타나, 그들은 남한사회에서 상대적으로 정보빈곤 상황에 처해 있어 남한 정착에 필요한 정보를 원활히 입수하여 활용하는 것은 상당히 어려운 일임을 확인할 수 있었다.

이상의 내용을 토대로 하여 이 연구에서는 북한이탈주민들이 경험하는 정보빈곤 양상을 깊게 들여다보기 위해 16명의 북한이탈주민들과 실시한 심층면담의 내용 중에서 정보빈곤 현상을 극명하게 보이는 사례들을 중심으로 정보빈곤 실태를 살펴보았다.¹³⁾

1. 사례를 통해 본 정보빈곤 실태

가. 열악한 정보접근 환경

김해에 사는 L씨는 북한이탈주민 남편과 아이 하나를 두고 살고 있다. 이전에 부산 YWCA 새터민지원센터에서 몇 차례 전화통화를 한 적은 있지만 L씨에게 찾아온 경우는 연구자가 처음이었던 것으로 보인다. L씨의 입에서 자주 나온 말은 “아무도 우리에게 신경을 쓰지 않는다”는 것이었다. L씨와 주변 북한이탈주민에게 남한 적응을 위해 조언을 하거나 신경쓰는 사람은 아무도 없었다고 한다. 임대아파트 앞에 있는 사회복지관도 빈곤층을 위한 도시락 봉사는 하지만, 북한이탈주민들을 위한 사업이나 도움은 전혀 없었고, 부산의 여러 기관이나 단체도 관심을 보이지 않는다고 했다. 그나마 담당경찰이 신경을 써주고 있고, 일요일에 수영로교회에 가는 것이 전부라고 하였다. 이웃사람들과 친하게 지내면서 남한생활에 필요한 이야기라도 듣고 싶지만 L씨의 북한 억양과 사투리 심한 이웃들의 남한 말은 그것도 가로막았다. 그러다보니 L씨는 이웃들에게 귀동냥을 할 수도 없게 되고 결국 마음이 통하고 말이 통하는 북한이탈주민들끼리 모일 수밖에 없었다고 했다.

그러면 L씨가 필요한 정보를 어떻게 얻는지 더 알고자 각종 매체나 인터넷 사용에 대해 물어보니 컴퓨터나 인터넷은 하나원에서 조금 배웠는데 어려워 이해가 가지 않았고 지금은 배운 것도 다 잊었다고 했다. 컴퓨터는 누가 버리는 것을 가지고 오기 했는데 쓸 줄도 모르고, 전기세며 인터넷 요금 걱정에 구석에 밀어놨다고 했다. 신문도 돈이 들어 보지 않으며 텔레비전을 통해 보는 뉴스나 아침마당 같은 프로그램으로 보는 것이 전부라고 했다.

13) 이 연구에서는 면담에 참여한 북한이탈주민들에게 혹시라도 발생할 불이익과 피해를 고려해 면담참여자를 익명으로 처리하였다.

L씨는 탈북과정에서 고생도 많이 하고 출산도 하고 해서 병원을 자주 찾게 된다고 하였다. 취직을 위해 교회같은 곳에 부탁을 해냈기는 했는데 육아문제나 건강문제, 출퇴근 거리 등 걸리는 것도 한두가지가 아니었다. 하지만 L씨는 현재의 문제들을 타개하기 위해 열심히 알아보려고 하지 않는 것 같았다. L씨와 같이 무직상태에 있는 남편과 정부의 생계급여와 교회에서 주는 매달 5만원의 교통비로 힘겹게 하루하루 살아가고 있었다.

나. 정보의 중요성에 대한 인식 결여

아내와 자녀들과 함께 남한에 온 N씨는 그동안 열심히 일한 덕에 얼마 전에 아파트 상가에 조그만 가게를 하나 내었다. 그런데 계약을 끝내고 장비를 구입하고 가게를 열고나서 뭔가 어긋나 있음을 알게 되었다. 손님이 너무 오지 않는 것이었다. 원인을 찾아보니 아파트 담장 바로 앞에 같은 업종의 가게가 있는데 이 길이 사람들이 주로 왕래하는 길이어서 손님이 거기로 몰린 것이었다. 자신의 생각으로는 당연히 아파트 주민들은 상가만을 이용할 것이라고 판단하고 요모조모 따져보지 않고 계약을 한 게 잘못이었다. 아침 일찍부터 모든 것을 쏟아 부어서 열심히 하고 있지만, 적자만 면하면 다행으로 생각하고 있었다.

가게를 하면서 누구의 도움을 받았는지, 소상공인 지원센터나 취업담당관과 같은 전문가의 조언을 받았는지 질문을 하니, 새터민지원센터에만 도움을 요청했었는데, 별 도움이 되지 않아서 아이들 학원 원장의 도움을 받고 아내와 둘이 알아봤다고 한다. 남한사람들도 상권이나 업종 등에 대해 꼼꼼히 준비하고 시작해도 많은 사람이 실패를 하는 마당에 남한 물정을 잘 모르는 N씨는 거의 혼자서 해결하려고 하다가 지금에 이른 것이었다. 가게가 잘 되도록 알아보는 것이 있냐는 질문에 N씨는 더욱 성실히 노력하는 수밖에 없다고 하였다.

얼마 전엔 학교를 다니던 N씨의 큰 애가 반 친구를 크게 다치게 한 일이 생겼다. 초등학교는 검정고시를 쳤지만 중학교는 산교육이 필요할 것 같아 중학교에 입학시켜서 나이는 지금 18세지만 중학교 3학년인 큰 애는 정착을 잘 못하고 있다. 심성이 착한 애였는데 아마 또래보다 2-3살 많고 북한에서 왔다는 이유로 따돌림을 당해오던 것이 폭발한 것 같다고 한다. 다행히도 피해학생 부모가 N씨 아이의 입장을 이해해주는 좋은 분들이었고 담당 경찰이 도와주어 더 이상의 큰 문제로 발전되지는 않았다고 한다. 따돌림문제도 있고 중3이라 진로문제가 있을 텐데 선생님과 상담은 하는지 N씨에게 질문하니, 먹고 살기 바빠 학교에 연락한 적이 없고 학교에서도 별 연락도 없다고 하였다. 부모가 가게로 바쁘다보니 큰 애를 동네 학원에 보내는 것 외에 학교생활과 진로에 대해 하는 특별히 하는 일은 없다고 했다.

K씨도 N씨와 비슷했다. 임대아파트에 사는 다른 북한이탈주민과도 교류하지 않으며 남한 이웃들이나 정착도우미와도 자주 접촉하지 않았다. 다른 북한이탈주민처럼 교회에 가서 정보를 주고 받는 것도 아니며 복지관을 이용하지 않고 있었다. 이번에 우연히 연결된 새터민 지원센터를 통해

취업하게 되었는데, 이것도 평소에 자주 연락을 취하다가 취업한 것이 아니라 집에 온 전단지를 보고 전화를 한 것이 요행히 연결이 되어 취업하게 된 것이다.

필요한 정보를 얻기 위해 어떻게 대처하는지 질문을 하니, K씨는 가끔 길에 떨어진 신문이나 주워서 볼 뿐 집에서 신문을 받지도 않았으며, 책이나 잡지를 보지 않고 라디오도 듣지 않을 뿐만 아니라 컴퓨터, 인터넷 같은 것은 구입비용이나 매달 지출되는 돈이 부담이 되어 엄두도 내지 못하고 있지만, 사실 쓸 줄도 모르고 쓸 일도 없다고 했다. K씨가 남한사회와 소통하는 방법은 말을 잘 알아듣지 못하는 텔레비전을 보는 것이 전부인 것처럼 보였다. 휴대전화를 가지고 있지만 비싼 통신요금으로 자주 이용하지 않고 주로 받는 것을 목적으로 하고 있는데 사실 연락이 오는 경우도 별로 없는 것 같았다.

다. 언어소통의 장애

남한에 들어온 지 2년 된 D씨는 남한사람들과의 관계를 잘 풀어나가고 싶지만 말이 제대로 통하지 않아 매우 고민스럽다. “아니, 같은 말을 쓰는데도 왜 이렇게 다른지 모르겠다. 정말 내가 하는 말을 잘 못 알아듣겠느냐”고 하소연하는 D씨는 일전에 보다 나은 삶을 위해 직업교육으로 자동차 정비교육을 신청하고 학원을 다니다가 중도에 그만 둔 이야기를 해주었다. 교육을 받아보니 강사가 하는 말을 도저히 알아들을 수가 없더라는 것이었다. 남한사람들의 일상적인 말도 알아듣기 힘들고 부산에서는 사투리가 강하기 때문에 더욱 알아듣지 못하겠는데, 거기다가 전부 영어로 된 용어와 어려운 말로 강의가 진행되니까 도저히 남는 것이 없고, 스스로 괴로움만 더해가서 결국 나올 수밖에 없었다고 하였다.

언어문제는 직장에서도 마찬가지다. 동료들과 서로 이야기를 나누던 중에 자신이 이야기만 하면 웃는 사람들이 많다는 것이다. 처음에는 그냥 넘어갔는데, 자신이 말할 때마다 계속 웃으니까 나중에는 ‘이 사람들이 나를 비웃는 것이 아닌가’하는 생각이 들어 동료들을 원망하고 대화를 하기가 싫어졌다고 한다. 어떤 때는 동료를 조용히 불러서 제발 말할 때 웃지 말아달라고 이야기를 한다고 한다. 언어에서 오는 어려움은 이웃간의 관계에서도 어려움을 만들기도 하고, 직장을 구하거나 다른 사회생활을 할 때에도 장애를 만든다고 한다. 특히, 생활정보지를 보고 전화를 걸어 취업의사를 밝히도 자신의 말투만 듣고 ‘우리 회사는 탈북자는 받지 않는다’며 매정하게 전화를 끊을 때마다 D씨는 큰 상처를 받아 왔다고 한다.

서로 다른 말 때문에 D씨가 겪고 있는 어려움이 이렇게 큼에도 불구하고 D씨가 받은 남한 언어에 대한 교육은 고작 하나원에서 받은 몇 시간의 교육이 전부였고, 부산에 와서 남한에서 쓰는 어휘를 배우고 자신의 다른 억양을 교정할 수 있는 기회는 전혀 없었다.

라. 정보활용능력의 부족

학교에 다니는 애들과 함께 살고 있는 E씨는 남한에서 자식들 잘 키우고 잘 살아보려는 일념으로 힘든 일 마다얹고 열심히 모은 돈과 정착금으로 받은 돈을 합쳐 지금의 조그만 가게를 시작하게 되었다. 우연히 가맹점 모집 전단을 보게 되었는데 너무 하고 싶었다고 한다. 새터민 지원센터에 연락했지만 급한 자신과는 달리 너무 늦게 답변이 오고 그나마도 별 도움도 되지 않았다. 마음은 이미 장사로 기울어 평소 자신을 잘 챙겨주던 언니뻘 되는 남한사람에게 도움을 청해 가게자리도 알아보고 권리금도 주고 장사를 시작했다. 조급한 마음에 소자본 창업전문가나 관련 기관의 도움을 구할 생각도 하지 못했다.

그런데 뒤늦게 큰 일이 생겼다. 도와준 언니가 안줘도 되는 권리금을 중간에서 챙기고 빌려간 돈마저 못 갚겠다고 안면을 바꿨다. 자신은 자본주의를 모르니 권리금이 뭔지도 몰랐고 믿는 사람이 꺾야 된다고 해서 줬고, 돈도 그래서 빌려준 것이다. 그렇게 믿고 따르던 사람에게 사기를 당한 것이 너무 억울해 이는 북한이탈주민들과 같이 따지기도 하고 이는 경찰관에게 고소할 수 있는 방법에 대해 물어보기도 했다. 주변에 법률구조공단이나 무료 상담을 해주는 변호사를 통해 도움을 요청해 본 적이 있느냐고 물어보니 그런 것은 잘 모른다고 하였다. 인터넷으로 좀 알아보았냐고 했더니 인터넷은 본사에 물건 주문하는 것만 주로 쓴다고 했다.

장사는 어떠냐는 질문에 통 안 된다고 했다. 장사를 잘 되게 하려고 어떻게 하느냐는 말에 그냥 아는 사람들에게 부탁하고 있다고 대답했다. 몇 번의 왕래를 통해 지켜본 E씨는 전단지를 만든다든지 인터넷을 통해 가게를 알린다든지 하는 홍보방법이나 고객 관리방법을 잘 몰라 주먹구구식으로 가게를 운영하는 것 같았다. 하지만 그럼에도 중소기업지원센터 같은 소자본 창업을 지원하는 기관이나 단체가 있는지도 모르고 있어 전문가의 도움을 요청할 생각을 못하고 있는 듯 했다.

2. 정보빈곤의 구체적 유형

위에서 대표적인 정보빈곤 사례를 통해서 정보행태 속에 정보빈곤 현상이 어떻게 존재하는지를 살펴보았다. 여기에서는 각 사례에서 나타나 정보빈곤의 구체적인 유형은 어떠한지를 살펴보고 이를 통해 정보빈곤의 원인이 될 수 있는 요인들을 추출하고자 한다.

먼저 김해에 사는 L씨의 경우, 정보환경의 열악함을 지적할 수 있다. 부산지역의 기관이나 단체도 대부분 L씨에게 필요한 정보를 제공해주지 못하고 있고 바로 집 앞에 있는 복지관도 L씨와 같은 북한이탈주민에게 도움을 주고 있지 않았다. L씨의 정보환경은 정보기관 뿐만 아니라 정보통신기기도 최저수준이었다. 주워 온 컴퓨터는 쓰지도 못하고 인터넷은 하나원 이후로 사용해보지 못한 채 오로지 텔레비전만을 사용하는 환경에 있다. 이런 정보환경에서 L씨는 일상의 문제들이 발생하여도 적절한 정보원의 도움을 얻지 못하고 자신과 유사하게 열악한 환경에 처해있는 주변의 북한이탈주민에게 정보를 구하고 있는데, 이러한 정보환경에서는 정보요구가 충족될 수 없고 정보

빈곤에서 벗어나기 힘들다고 할 수 있다.

가게와 자녀문제로 고민하는 N씨는 걱정만 할 뿐 소상공인 지원센터와 같은 전문가의 상담이나 조언은 생각조차 못하고 있었고 아파트 부녀회 등과 상가활성화 문제에 대해 이야기할 생각이 없었다. 또한 자녀문제가 심각해도 N씨는 마음만 아파하고 학원에 아이를 보내는 것 외에 담임교사와의 상담이나 북한이탈 청소년 관련단체와의 상담과 같은 구체적인 행동을 보이지 않았다. N씨는 자신만 열심히 하면 된다는 생각만 할 뿐 전문가를 통해 제공되는 정보의 필요성과 중요성에 대한 인식 자체를 없음을 알 수 있었다. 이는 결국 N씨가 정보에 대한 인식수준이 매우 낮고 정보마인드가 결여한데서 기인한다고 할 것이다.

K씨도 마찬가지로 남한에 온 지 1년이 안된 상태에서 취업이나 남한사회에 대해 알아야 할 것들이 많지만 K씨는 정보가 필요하다는 의식도 거의 없었고 정보를 입수하기 위한 구체적인 행동에도 매우 소극적이었다. 심지어 대인관계도 없어도 그만인 식으로 접근하고 있었다. 한편 K씨는 TV와 휴대전화 외에 다른 정보매체를 활용할 수 있는 환경을 갖추지 못했었는데, 이는 경제적 이유도 있겠으나 더 중요한 것은 K씨가 매체의 필요성 자체를 인식하고 있지 못하는 것이었다. 전반적인 K씨의 소극적 정보행태는 정보 마인드의 부족으로 인해 발생하는 현상이라고 볼 수 있다.

D씨가 경험하는 정보입수의 장애요소는 주로 언어와 관련된 문제였다. D씨는 남한에서 사용되는 언어에 대해 아직 이해가 부족하기 때문에 직장을 구하거나 직업교육을 받을 때 그리고 사회생활에 있어 타인과의 자유로운 정보교환에 큰 어려움을 겪고 있는 것이다. 언어사용능력은 정보를 활용하기 위한 기초적 토대가 되기 때문에 D씨의 경우는 넓게 해석하면 정보활용능력과 관련되어 있다고 할 수 있다.

E씨는 다른 사람들에 비해 주변의 사람이나 기관을 좀 더 이용하였고 신문이나 인터넷 등의 매체활용 정도도 높았다. 하지만 장사와 관련해 상권, 홍보, 고객관리 등에 대해 도움을 받을 수 있는 소상공인 지원센터라든지 사기 피해를 입었을 때 무료로 법률상담을 받을 수 있는 법률구조공단이나 새터민 법률지원센터 같은 전문적인 정보원에 대해 잘 모르고 활용하지 못하였다. 또한 가게의 인터넷도 평소 물건주문을 위해서만 사용할 뿐 정작 자신이 어려움을 당했을 때 활용하는 모습은 전혀 없는 등 정보활용능력의 한계를 드러내었다.

위의 사례를 들여다본 결과, 그들은 언어소통에 있어 큰 어려움을 겪고 있었고, 매체나 정보통신 기술에 대한 활용능력이 상당히 낮았으며 정보의 중요성에 대한 인식도 매우 부족한 상태였다. 그리고 북한이탈주민 정착지원 기관이나 단체 등의 정보제공 기능이 낮아 적극적 활용이 어려웠으며 정보통신 기반환경의 구비 여부 역시 열악한 상태로 나타났다. 이런 상황에서 상당수의 북한이탈주민들은 자신의 정보요구를 정보추구과정으로 발전시키지 못한 채, 알고 싶은 것이 있어도 그냥 참고 넘어가는 정보빈곤의 삶을 살아가고 있었다.

Ⅲ. 북한이탈주민의 정보빈곤 유발 요인

1. 정보환경적 요인

가. 공급자 중심의 정보지원체계

북한이탈주민의 정보빈곤을 유발하는 요인 중 하나는 현재 정착관련 정보지원체계가 정보를 입수하여 활용하는 북한이탈주민들의 입장과 특성을 반영하여 정보지원이 이루어지는 것이 아니라 정보를 제공하는 남한의 관계자들의 머릿속에서 판단되어진 내용과 전달방식으로 정보가 제공되고 있기 때문이다. 즉 공공기관과 민간단체 등 공식적인 정보체계를 통해 정착 관련 정보는 계속 전달되고 있지만 제대로 받아들여지지 않고 있으며 활용도 별로 이루어지고 있지 않다. 이로 인해 자신들이 받아들일 수 있는 내용과 방식으로 정보를 제공하는 같은 북한이탈주민들에게 정보를 의존하거나 아니면 스스로 정보요구를 억제하면서 만성적인 정보빈곤 상태에서 벗어나지 못하는 경향을 보이게 되는 것이다.

현재의 정보지원체계가 공급자 중심이라는 점을 공공기관을 중심으로 살펴보면 첫째, 관련정책과 제도¹⁴⁾의 입안 과정에서 당사자인 북한이탈주민들의 참여가 배제되어 그들의 입장이 반영되고 있지 않으며, 그들을 비교적 잘 파악하고 있는 민간단체들의 참여도 제대로 보장되고 있지 않다는 점이 문제라고 할 수 있다. 이런 상황에서 관계부처가 일방적으로 정책을 수립하였기 때문에 정책이 시행되면서 성과가 크게 나타나지 않고 북한이탈주민들과 관련 민간단체들로부터 비판과 불만이 제기되는 것은 당연한 결과라 할 수 있다.

지역에서 탈북자들의 적응을 위해 정부에서 3대보호담당관과 민간단체, YWCA나 복지관인데, 국가정책이 별 도움을 주고 있지 않다. 그런 정책으로 혜택 받는 사람은 거의 없을 것이다. 거의 같은 새터민의 소개로 이루어지는 것이 제일 많다.¹⁵⁾

정부의 정책변화가 시급하다. 생계급여와 관련된 제도의 개선이 필요하다. 또 복지관에서는 북한이탈주민 업무에 전담자를 두고 싶어도, 예산과 인력의 부족으로 담당자가 다른 업무도 겸하고 있다. 사업비는 지원되어도 인건비가 지원되지 않기 때문이다.¹⁶⁾

14) 북한이탈주민들이 남한에 입국하게 되면 <북한이탈주민의보호및정착지원에관한법률>(법률 제5259 호)를 비롯한 각종 법규에 따라 국적을 취득하고 초기 정착금, 생계급여, 의료급여, 임대주택, 교육지원, 직업훈련, 취업보호 등의 정착지원을 받는다. 그들은 입국 직후 하나원에서 3개월간의 초기 정착교육을 받은 후에 지역에 정착하게 된다. 이 과정에서 거주지보호(구청, 동사무소 등), 취업보호(고용안정센터), 신변보호(경찰) 등 3대 보호담당관과 정착도우미 등과 같은 공공영역의 지원을 제공받고 한편으로는 민간 또는 종교단체에서 제공하는 지원을 제공받는데, 부산지역에서는 북한이탈주민 밀집 거주지역 또는 부산 전역의 북한이탈주민들을 대상으로 복지관들과 부산 YWCA 새터민 지원센터, 수영로교회와 같은 민간·종교단체들이 사업을 실시하고 있다

15) 북한이탈주민 1씨와의 면담, 2006년 2월 13일, 하나영상문화센터 사무실

둘째, 북한이탈주민의 남한 정착에 가장 중요한 취업과 직업훈련에 있어서도 공급자 중심 체계의 결점들이 드러나고 있다. 직업훈련은 남한 정착에 매우 중요한 기술에 관련된 지식과 정보를 제공하는 과정이다. 현재 취업보호담당관이 담당하고 있는 북한이탈주민에 대한 직업훈련은 남한 사람들과의 언어소통 능력이 떨어지고 심리적으로도 매우 위축되어 있는 북한이탈주민들을 남한 사람들 속에 소수로 포함시켜 교육을 받게 하는 방식으로 그들에 대한 배려가 거의 없어 원활한 지식과 정보의 전달을 가로막고 있는 실정이다. 교육 강사들 역시 북한이탈주민의 언어나 특성 등에 대해 잘 알지 못하는 경우가 대부분이므로 그들에게 효과적인 기술 지식과 정보를 제공하는데 한계가 있을 수 밖에 없다.

직업훈련 교육을 한다고 하더라도, 대한민국 사람이 30명이고 그 중에 탈북자는 고작 3명이다. 탈북자들은 교육에서 하는 말을 잘 못 알아듣는다. (모르는 것을 묻기 위해) 말을 잘못 했다가는 사람들의 웃음거리가 된다. 그런 경험이 있다보니, 마음이 약한 사람들은 몰라도 물어보지도 못한다. 아무리 머리 좋은 사람이라도 겪을 수밖에 없는 문제다. 이런 교육방식은 맹점이 있다.¹⁷⁾

셋째, 거주지보호에서도 공급자 중심의 경향을 지적할 수 있다. <북한이탈주민거주지보호지침>에 거주지보호담당관들은 북한이탈주민과 관련된 행정사무 이외에도 지역사회 관련 각종 정보와 자료를 제공하는 업무도 담당한다고 규정되어 있다. 그들의 지역사회 정보제공기능은 거의 없다시피 하며¹⁸⁾ 그들 중 일부는 행정업무마저 미숙한 것으로 알려져 북한이탈주민들은 거주지보호담당관을 생계급여 등에 관한 행정처리를 하는 공무원 이상으로 보고 있지는 않았다. 또한 동 지침에는 대장관리, 의료보호, 생계급여, 학력확인, 주택알선 등의 사항들과 달리 정보제공에 관한 항목은 구체적 지침을 적시하고 않았으며, 통일부의 <북한이탈주민 정착지원업무 실무편람>에도 지역사회 정보제공에 대한 지침은 제시되어 있지 않다. 이런 상황에서 북한이탈주민 업무 이외의 다른 업무도 맡고 있는 거주지 보호 담당자들은 지역사회 정보제공 업무는 하지 않아도 되는 일 정도로 고려되고 있는 실정이다.

끝으로 정착도우미 제도의 경우도 공급자 중심적 잣대로 만들어지고 운영되고 있는 제도라고 할 수 있다. 이 제도는 경찰의 신분보호 업무 외 비본질적 업무부담을 경감하고 북한이탈주민의 지역정착을 위해 민간의 참여를 확대한다는 좋은 의도로 도입되었지만 문제는 정착도우미의 전문성과 지속성을 확보할 수 있는 방안이 없는 상태에서 시행되고 있다는 것이다. 정착도우미는 지역

16) 물운대종합사회복지관 담당자와의 면담, 2006년 1월 11일, 물운대종합사회복지관 사무실.

17) 북한이탈주민 1씨와의 면담, 2006년 2월 13일, 하나영상문화센터 사무실

18) 부산광역시 북한이탈주민지원지역협의회 이름으로 부산종합사회복지관에 위탁하여 공동으로 2년에 1회 “부산을 알자”라는 자료를 발간하는 것이 전부이다. 하지만, 대부분의 구청이나 동사무소에서는 별도의 자료발간이나 정보제공 기능은 거의 없는 것으로 나타나고 있다.

에서 북한이탈주민의 정착에 필요한 정보를 제공하는 가장 기본적이고 핵심적인 정보원으로써 기능하도록 되어 있다. 이를 위해서는 북한이탈주민에 대한 이해와 전문적 지식이 요구되지만 몇 차례의 교육만을 제공하고 있는 지금의 방식으로는 북한이탈주민들에게 필요한 정보를 제대로 제공할 수 없다는 것은 당연하며, 이로 인해 북한이탈주민 뿐만 아니라 관련 공공기관, 민간단체 담당자들로부터 많은 비판을 받고 있다.

현재의 정착도우미 제도는 성공하기 어렵다. 도우미에게 한달에 만원 정도만 제공되는데 실질적으로 도움이 안 된다. 정착도우미들이 북한이탈주민들을 데리고 다니면서 하나하나 알려주고 해야 하는데, 도우미로는 그렇게 해 줄 수가 없으니 도우미한테 해결이 안 된다.¹⁹⁾

다음으로 민간영역에서 드러나는 문제점으로는 첫째, 민간영역의 복지관과 YWCA 등이 실시하는 프로그램의 계획단계에서 포괄적인 수요조사가 적극적으로 실시되지 않은 것을 지적할 수 있다. 그로 인해 나름대로 최선을 다해 준비한 프로그램들이 북한이탈주민들의 저조한 참여로 성과를 내지 못하는 경우가 종종 발생하고 있는 것으로 나타나고 있다.²⁰⁾

필요할 것 같아서 정보화 교육 프로그램을 실시했는데, 그다지 호응이 높지 않았다.

북한이탈주민들 중에 몇 명이라도 사전에 만나고 나서 의견을 수렴하여 프로그램을 기획하는 것이 필요하다고 생각된다. 하지만 워선에서 어떻게 생각할지 모르겠다.

수요자에 대한 조사가 적극적으로 이루어지지 않은 상태에서의 프로그램을 진행해온 결과, 이들 프로그램들의 유용성 문제로 이어지고 있다. 일부 북한이탈주민들은 차비와 시간을 들여 가서 들어 봐야 이런 프로그램은 당장에 급한 문제들을 해결하는데 별 도움이 안 되는 정보라는 비판이 제기하고 있는 실정이다.

둘째, 연령별, 성별, 학력수준별, 정착기간별로 다양한 북한이탈주민들의 특성을 고려하지 않고 집단 또는 불특정으로 모아서 교육을 하는 방식 또한 공급자 중심의 정보제공 방식으로 재고할 필요가 있다. 연구자가 연구진행과정에서 참여한 북한이탈주민 프로그램에서도 이러한 문제를 경험한 바 있는데 당시 그 프로그램에는 남한에 온 지 3-4년 된 사람들과 들어온 지 이제 몇 개월 된 사람들, 그리고 60-70대 노인들과 30-40대 청장년이 함께 둘러앉아 교육을 받는 것을 목격할 수 있었다. 당시의 관찰을 통해, 연구자는 남한 적응수준과 언어 이해능력, 관심사가 서로 다른 사람들

19) 부산지역 관련 기관 및 단체 관계자들과의 면담에서 발췌.

20) 부산지역 관련 단체 관계자들과의 면담에서 발췌.

에게 한데 모아놓은 상태에서 공통된 내용을 교육하는 프로그램 진행방식은 크게 효과를 얻을 수 없을 것으로 판단하였다.

셋째, 민간단체의 교육 프로그램을 이끌어가는 강사의 언어사용과 북한이탈주민 이해수준을 지적할 수 있다. 강사들은 해당분야에서는 전문가로 손꼽히겠지만 북한이탈주민들의 상태와 언어수준 등에 대부분 지식이 많이 없는 사람들이어서 교육에서 사용되는 언어에서 여러 문제점들이 제기되고 있다. 앞의 설문조사에서 나타난 것처럼 부산지역 북한이탈주민 대상 프로그램, 강연, 교육 등의 개선요구사항 중 제일 많이 지적된 것이 교육에서 사용되는 언어와 북한이탈주민들의 특성을 배려하지 않는 점은 이를 잘 말해주고 있다.

넷째, 정착지원을 위한 프로그램 외에 민간영역의 일상적 정보제공 활동에서도 공급자 중심이라는 비판이 제기되고 있다.

내가 한 사람을 취직시키려고 000에 가서 도움을 받으라고 했더니, 자기는 거기에 안 가겠다고 하였다. 왜 그러냐고 물으니, 가봐야 맨날 서류만 작성하고 있지 실질적인 도움이 안 된다고 하더라.²¹⁾

이러한 비판은 당장 필요할 때 도움을 요청해도 민간단체의 정보지원은 한참 지나서 소용이 없는 상황에서 온다는 시의성 문제, 도움을 요청해도 속 시원한 답을 들을 수 없는 전문성의 문제, 찾아가서 깊이 있게 상담하려고 해도 세터민센터와 부산종합사회복지관 등은 너무 가기가 멀고 차비도 많이 드는 접근성 문제, 끝으로 믿고 의지할 수 있는가에 대한 신뢰성 문제 등과 연관되어 있다고 판단된다. 민간단체의 일상적 정보제공 활동은 이용 가능한 공식 정보원이 거의 없는 북한이탈주민들에게 있어서는 매우 의미 있는 것이므로 이러한 문제점들의 개선이 절실히 요구된다고 하겠다.

나. 정보지원 기관간 협력 네트워크의 미비

현재의 정보환경과 관련하여 부각되는 두 번째 문제는 북한이탈주민에 대한 지원을 제공하고 있는 공공기관과 민간, 종교단체들간 네트워킹이 부족하며, 상호 정보가 잘 공유되고 있지 않다는 점이다. 먼저, 2001년에 결성되어 운영되고 있는 <부산광역시 북한이탈주민지원지역협의회(이하 부산지역협의회)>의 운영 상황을 살펴보면 상당히 기대에 미치지 못하고 있는 것을 알 수 있다. 부산지역협의회는 통일부에서 지원되는 예산 중 일부를 운영예산으로 사용하고 있지만 그 외의 사업비는 책정되어 있지 않고, 1년에 2-3번 정도 회의를 개최하여 의견을 수렴하는 정도에 그치고 있다. 인적 구성 역시, 부산시 관계자와 관계 기관장 또는 중간관리자들이 참여하고 있을 뿐, 실무 담당자들의 참여는 거의 없다. 또한 매주 100명 정도의 북한이탈주민이 모이고 있는 수영로 교회는

21) 북한이탈주민1씨와의 면담, 2006년 2월 13일, 하나영상문화센터 사무실

이러한 협의기구에 빠져 있으며, 협력을 위한 다른 연결고리도 가지고 있지 못한 상태이다. 이처럼 부산지역협의회의 활동이 매우 형식적 활동을 벌이고 있어 제 역할을 못한다는 비판이 많이 제기되고 있다.^{22) 23)}

부산지역협의회는 분기별 회의는 하고 있지만 정책적 반영은 잘 되지 않는 것 같다. 형식적이고 현재 유명무실한 상황이다. 그렇다보니 참여기관들의 일부는 열의를 가지고 있는데, 일부는 그렇지 않다.

부산지역은 북한이탈주민을 지원하는 중심기구가 없어 어려움이 크다. 중앙-지방-지역 밀착기관으로 이어지는 체계가 필요하다.

부산지역협의회와 관련된 협력의 문제에 더해 개별 기관간 정보공유의 부재와 사업영역의 중복 문제 또한 심각한 상태에 있는 것으로 판단된다. 가령, 고용안정센터의 경우, 북한이탈주민들이 새로 부산에 도착할 때 부산시로부터 그들에 대한 신상정보를 제공받는데, 연락처가 없이 명단이 넘어온다고 한다. 그렇기 때문에 고용안정센터에서 먼저 그들에게 직업훈련이나 취업알선과 관련하여 연락하거나 홍보를 실시할 방법이 없어, 북한이탈주민이 스스로 찾아오기를 기다릴 수 밖에 없는 문제가 있다고 한다.²⁴⁾ 물론, 북한이탈주민들의 신변상 안전을 위해 개인 신상정보를 널리 공유할 수 없는 이유는 충분히 인식할 수 있지만, 고용안정센터와 같이 거주지보호담당 업무를 부여받은 기관조차 연락할 길이 없다면 문제가 아닐 수 없다. 그들에 대한 정보는 엄격한 통제하에서 3대 보호담당관과 지역 복지관, 새터민 지원센터 등의 실무자 선에서는 충분히 공유가 이루어져야 할 것이다. 이에 더해 현재 민간 및 종교단체 담당자들간의 고정적인 의사소통 채널이 없다보니 사업영역과 프로그램의 중복 이나 상호간 협조가 이루어지지 않는 문제 역시 해결해야 할 과제이다.

다. 정보인프라의 부족

정보인프라(information infrastructure)는 정보 유통의 기본 전제이다. 따라서 잘 구성된 정보 인프라가 없다면 많은 사람들이 정보사회에서 배제될 것이고 정보의 배포 역시 불가능하다. 이러한 정보 인프라는 흔히 컴퓨터, 인터넷 접속, TV, 휴대전화 등의 보유와 접속에 관련된 정보통신기술(information and communication technology, ICT) 인프라에 국한되어 분석되는 경우가 많지

22) 북한이탈주민지원지역협의회가 보여주고 있는 한계는 비단 부산에 국한된 것은 아니다. 이기영과 윤경애의 연구에 의하면, 전국의 지역협의회들은 그들에게 부여된 지역 자체적 지원역할, 북한이탈주민의 지역 내 통합과 공동체 인식 제고, 지역주민의 관심과 이해 제고 지역 내 북한이탈주민에 대한 정기적인 실태조사와 분석 등의 기능을 제대로 수행하고 있지 않고 있는 것으로 나타났다. 이기영, 윤경애 “북한이탈주민의 지방정착지원을 위한 지역사회 자원동원전략: 부산지역의 사례를 중심으로,” 한국사회복지학, 제55집(2003), 119쪽.

23) 부산지역 관련 기관과 단체 관계자들과의 면담에서 발췌.

24) 부산종합고용안정센터 담당자와의 면담, 2006년 2월 21일, 부산 고용안정센터 사무실.

만, 정보의 유통은 ICT를 통해서만 이루어지지 않으며, 특히 빈곤층의 경우, 상당한 정보가 대인 채널이나 기관 채널을 통해 이루어지기 때문에, 이러한 요소들도 정보 인프라에 포함되어야 한다. 이 연구에서는 부산지역의 북한이탈주민 정착지원을 위한 기관과 단체 등의 인프라와 PC, 인터넷 접속과 같은 ICT 인프라에 대해 검토하였다

먼저, 정착지원 기관 및 단체 등의 인프라를 살펴보면 공공기관과 민간영역의 지원체계는 체계적이라 할 수 있지만, 실제 3대 보호담당관과 정착도우미 등의 공공영역 기능은 행정업무 처리 수준이거나 형식적이어서 제대로 된 정보제공을 못하고 있고,²⁵⁾ 민간영역의 새터민 지원센터의 경우도 비교적 활발한 활동을 벌이고 있으나 북한이탈주민들의 거주지와 멀리 떨어져 있어 접근성이 떨어지고 인력과 자원의 한계로 신속하고 전문적인 정보제공이 취약한 상태여서 아직 영향력을 크게 발휘하고 있지 못한 상태이다. 그리고 지역밀착형 정착지원을 제공하고 있는 복지관의 경우, 전체적으로 북한이탈주민들의 정보이용 비중이 높지 않았으며 복지관에서 북한이탈주민 사업을 진행하고 있는 지역도 사하, 영도, 부산진구 지역뿐이어서 상당수의 북한이탈주민들이 거주하고 있는 해운대구, 사상구, 김해시 지역과 금정구 등 소수의 북한이탈주민들이 거주하는 지역은 복지관을 통한 각종 정보와 정착지원 서비스를 받기 힘든 지경에 처해있다. 수영로교회의 경우, 북한이탈주민들에게 정신적, 심리적 안정과 정보의 장을 만들어 주고 약간의 경제적 지원을 해 주고 있어 기델 언덕을 제공하고 있지만 지원체계가 교회 내에서 이용가능한 자원들로 한정되고, 전문가의 참여나 타 기관과의 긴밀한 연계가 현재까지는 이루어지고 있지 않는 한계가 있었다. 이처럼 부산지역의 공공 및 민간 영역의 정보제공 기능 저하는 지역거주 북한이탈주민들의 정보빈곤을 더욱 부추기고 주변의 북한이탈주민들과의 정보추구에 크게 의존하게 하였다고 볼 수 있다.

지식정보사회가 갈수록 고도화되면서 정보의 디지털화 현상이 가속화 되고 있는 상황에서 정보유통 채널로써 ICT 관련 인프라의 구축 여부는 현재 뿐만 아니라 향후 정보입수 과정에 있어 필수적 요소라고 할 수 있다. 이 연구에서 실시한 부산지역 거주 북한이탈주민들의 ICT 관련 보유 및 접속 현황을 간략히 정리하면, 먼저 PC 보유여부의 경우, 조사대상자들 중 컴퓨터를 가지고 있다는 응답이 64.7%로 나타나, 2005년 전체 국민 컴퓨터 보유 비율인 78.5%에 비해 13.8%의 차이를 나타내었는데,²⁶⁾ 통계에서 드러나지 않는 보유 PC들의 성능은 상당히 낮은 것으로 나타났다.²⁷⁾ 한편, 인터넷 이용에 있어서도 부산지역 북한이탈주민들의 68.1% 정도가 인터넷을 이용하고 있어 우리나라 전체 국민의 인터넷 이용률 71.9%와 비교했을 때는 약 3.8% 낮은 비율을 보였으며²⁸⁾,

25) 이번 연구에서 실시된 설문조사에서 남한생활에서 필요한 정보를 얻는 정보원은 어디인가에 대한 질문에 주변의 북한이탈주민, 남한사람과 같은 대인 정보원이 32.9%, 신문, TV 등 매체 정보원이 29.8%인 반면, 공공기관 정보원이 12.5%, 민간/중고단체 정보원이 16.3%, 민간영리업체 정보원이 0.8%를 차지하고 있었다.

26) 한국정보문화진흥원, 2005 새터민 정보화 실태조사(서울: 한국정보문화진흥원, 2005), 41쪽.

27) 북한이탈주민들과의 면담과정에서 “누가 버리는 컴퓨터를 가지고 왔는데, 요금이 많이 나온다고 해서 구석에 놔두고 있다”거나 “고장난 중고컴퓨터가 하나 있는데, 돈이 많이 들어서 손을 못보고 있다”, “애들 컴퓨터가 고장나 못쓰고 있다”라는 진술을 자주 들을 수 있었다.

한국정보문화진흥원의 실태조사에 인터넷 접속방식을 살펴보면 초고속 인터넷을 사용하는 가구는 73.8%로, 전체 국민의 99.2%에 비해 25.4%의 격차를 보이고 있음을 알 수 있었다.²⁹⁾ 한편, 휴대전화 보유와 관련해 조사대상 북한이탈주민들의 휴대전화 가입자 비율은 89.9%로 나타나, 전체 국민의 휴대전화 가입률과 비교해도 크게 격차는 나지 않았다.³⁰⁾ 이처럼, 북한이탈주민들의 ICT 인프라 역시 남한사람들에 비해 어느 정도 상대적 열악함이 존재하는 것으로 나타났다.

2. 내재적 요인

가. 언어소통 능력의 부족

언어는 정보의 입수와 전달에 있어 결정적인 역할을 한다는 사실은 이론의 여지가 없으며, 북한이탈주민들이 남한 정착과정에서 언어소통에 장애가 발생하여 큰 어려움에 처해 있다는 사실은 충분히 예상가능하다. 남한에 들어와 3-4년 정도 어려움을 겪은 사람들은 이제 어느 정도 말을 듣고 이해하는 것에는 지장이 없다고 이야기를 하고 있으나, 아직도 많은 사람들은 많은 점에서 남한사람들과의 소통에 장애가 있다고 밝혔다. 이 연구에서 파악된 언어관련 어려움을 정리해 보면, 기술 용어(예를 들어, 작업장에서 사용되는 장비와 도구 등의 명칭 등)가 너무 많고 경제나 시사용어, 유행어, 속어 등 남북한 언어의 상당한 이질화로 인해 남한에서 사용하는 어휘를 잘 알지 못하고 있으며, 부산지역의 남한사람들이 쓰는 사투리와 억양으로 인해 큰 불편이 있다고 밝혔다.

또한 북한이탈주민의 어휘나 억양을 남한사람들이 잘 알아들을 수 없고 이질감을 주어 의사소통의 장애를 초래하여 원활한 정보유통을 방해하고 있는 것으로 나타났는데, 일자리를 위해 전화를 하면 말투를 듣고 채용을 하지 않거나 이웃과의 일상대화가 불가능한 것과 같이 남한사람들과의 의사소통과 정보교환의 장애가 되고 있었다.

이 외에도 남북한의 큰 언어문화적 차이로 인해 말에서 주는 미묘한 차이, 즉 뉘앙스(nuance)에 대한 이해 부족으로 의사소통에 지장이 있는 것으로 나타나고 있다.

당장 적당한 취업자리가 없어 희망을 가지라는 의미에서 “좀 기다려 보시면 괜찮은 일자리가 나올 겁니다. 기다리고 계시면 전화 드리겠습니다.”라고 했더니, 나중에 들은 이야기인데 정말로 매일 집에서 전화를 기다렸다는 말을 들었다.³¹⁾

28) 한국정보문화진흥원, 앞의 책, 58-59쪽.

29) 위의 책, 53쪽.

30) 정보통신부 통계에 의하면 2006년 2월말 현재 우리나라 전체 휴대전화 가입자가 38,515,541 명이고, 2006년 4월 현재 통계청 추산 우리나라 전체 인구가 48,457,896명 정도라고 설정하고 추산한 휴대전화 가입률은 79.5%이다. 하지만, 어린이와 일부 노인층을 제외한다면 인구 1명당 휴대전화 1대 정도의 비율이라고 할 수 있다. “전화이야기”, 문화일보, 2006년 4월 8일

31) 부산 YWCA 새터민지원센터 담당자와의 면담, 2006년 2월 28일 지원센터 사무실

이러한 언어적 어려움을 해결하려면 북한이탈주민들의 많은 노력과 더불어 효율적인 교육 프로그램들이 실시되어야 하지만, 하나원의 29시간의 언어수업 이외에는 관련 기관이나 단체 어디에서도 언어소통 관련 프로그램은 없는 것으로 확인되었다. 그렇기 때문에 그들은 거주지역에 온 뒤 언어문제를 해결하고자 주변사람에게 물어보거나 신문, 방송을 보면서 혼자 노력하고 있었는데, 이 같은 비효율적 방법으로 그들의 언어문제가 해결되기 어렵기 때문에 의사소통의 장애로 인한 정보유통의 어려움이 계속 방치되고 있다.

나. 정보기술 활용능력의 부족

남한사회는 정보통신기술에 있어 세계 최고의 수준이기 때문에, 남한에 살면서 필요한 정보를 원활하게 입수하려면 컴퓨터와 정보기술 활용능력의 습득이 매우 중요하다. 이와 관련해 이 연구에서는 북한이탈주민들이 남한정착에 필요한 컴퓨터와 인터넷에 관련된 정보기술 활용능력을 갖추기 위해 어떠한 교육을 받았는지 조사해 보았다. 조사결과, 49%는 하나원의 정보통신기술 교육만 받았고³²⁾, 13%는 관련 교육을 받은 적이 없다고 밝혔다. 반면 무료나 정부보조 교육은 25%, 민간 단체은 6%, 유료 학원교육은 3%, 다른 정부기관과 기타는 각각 2%에 그쳤다. 이와 같이 조사대상자의 62%가 하나원에서 제공하는 초등학생 수준의 기초 정보통신 관련 교육 정도만 받았기 때문에 남한생활에 있어 정보통신기술의 중요성을 잘 인식하지 못하고 컴퓨터나 인터넷 등의 활용능력이 매우 떨어져 있어, 대부분의 사람들은 수준높은 정보기술 습득을 통해 관련 직종으로의 진출은 애초에 불가능한 일이 되었다.

또한 북한이탈주민들이 별도의 정보기술 활용 교육을 수강을 한다고 하더라도 그들이 고급단계의 정보기술을 익히기에는 여전히 장벽들이 존재하고 있다. 이 연구에서는 조사대상자들에게 남한에서 받아본 컴퓨터와 인터넷 교육에서 개선되어야 할 점이 무엇인지에 대해 질문하였다. 그 결과, 교육에서 사용되는 언어의 문제를 가장 많이 지적하였고(29.6%), 이어 개인수준을 고려하지 않은 교육학급 편성(18.5%), 낙후된 장비와 시설(17.3%), 교육일수와 시간부족(16.0%), 부실한 교육 내용(7.4%), 기타(3.7%)의 순으로 개선점들을 지적하여, 정보기술 교육에 있어서도 언어의 장벽이 심각함을 알 수 있었다.

남한에 온 지 몇 년 되었다 해도, 강의시간에 아무래도 언어를 잘 못 알아듣겠다. 북한에서 대학을 나왔지만 여기서는 고등학교 수준인데, 수준 높은 남한사람과 같이 교육하는 것은 따라가기 힘들다.

32) 2005년 8월부터 하나원에서는 컴퓨터와 인터넷 사용방법에 대해 24시간의 필수 기본교육과 24시간의 컴퓨터 심화교육으로 실시되고 있는데, 그 이전에도 최대 30시간 정도의 컴퓨터 교육이 실시되었던 것으로 파악된다. 이 시간을 통해 이루어지는 교육은 주로 타자연습, 문서작성법, 인터넷 검색 내용으로 컴퓨터와 인터넷에 대한 기초적인 개념과 이용방법을 모르는 상태를 감안하여 진행되는 아주 기초적인 수준의 교육이다. 통일부 2005년 국정감사 제출자료, 통일부 홈페이지, 2006년 2월 13일.

즉, 북한이탈주민들에 대해 잘 모르는 남한 강사가 컴퓨터를 거의 처음 접하는 북한이탈주민들에게 영어단어와 외래어를 써가면서 남한사람들과 함께 같은 교실에서 컴퓨터 관련 교육을 받게 하는 현재의 교육시스템은 북한이탈주민들의 정보기술 사용능력을 향상시키는데 상당한 어려움을 초래하고 있다. 이 같은 방식으로 교육을 받았다고 하더라도 컴퓨터와 인터넷 사용능력이 충분히 개발되었다고 판단할 수는 없는 것이다.

다. 정보인식 수준과 교육수준의 한계

연구과정에서 상당수 북한이탈주민들이 고도로 정보화된 남한사회에 살면서도 아직 정보가 얼마나 중요한지에 대한 제대로 인식하지 못하고 있음을 알 수 있었다. 이는 무엇보다 그들이 발전된 산업사회조차도 구현하고 있지 못한 북한사회에서 오랫동안 살아와 북한사회의 습성이 몸에 배어 있기 때문이다. 또한 남한사회에 와서도 특히 지역사회에서 살면서 정보마인드를 생성하고 발전시킬 수 있는 교육체계가 제대로 갖추어져 있지 않은 현실도 그 원인이라고 할 수 있다. 많은 사람들이 정보빈곤 상태를 경험하고 있는 북한이탈주민들이 정보빈곤을 벗어나기 위해서는 무엇보다 정보마인드를 확산시키는 것이 필요하다. 이는 정보마인드가 없으면 주변에 이용할 수 있는 정보기와 정보원들이 존재한다고 하여도 이용의 필요성에 대해 인식하지 못해 제대로 활용하지 못하게 되며, 심지어는 주변에 존재하는 정보원 등의 존재여부까지도 알지 못하는 심각한 정보빈곤을 초래하기 때문이다.

이러한 정보인식수준의 문제는 그들이 북한에서 받은 교육수준의 문제와 상당히 연결되어 있다. 설문조사에 참여한 북한이탈주민들의 교육수준은 대다수인 68%가 고등중학교 졸업 이하였으며 전문학교 중퇴 이상의 학력자는 32% 정도였다. 북한에서는 고등중학교까지 무상교육을 실시하고 있으나 교육의 최우선 목표가 ‘공산주의 혁명가’를 양성하는 것이기 때문에 교육체제와 교과내용이 공산주의 사상과 체제 우월성 강조에 중점을 두고 있다보니 남한의 교육수준보다 많이 낮은 것으로 알려져 있다. 또한 북한의 열악한 경제적 사정으로 인해 북한 교육의 질은 남한의 그것보다 한참 아래인 것으로 평가되고 있다. 특히, 1990년대부터 시작된 경제난으로 교과서나 교재도구 등의 공급이나 수리는 고사하고 당장 먹고 사는 문제를 고민해야 할 정도로 교육수준 저하가 발생하였다고 한다.³³⁾

북한 교육의 부실한 단면은 컴퓨터 관련 교육에서도 잘 나타난다. 컴퓨터 등에 대한 교육도 1998년 2월 김정일 위원장의 지시가 있고서야 고등중학교 4학년(남한의 고교 1학년 정도) 이상을 대상으로 주 2회 컴퓨터 교육을 실시하게 되었지만 그나마도 제대로 교육이 되고 있지 않은 것으로 알려졌다. 이러한 부실한 교육의 원인은 우선 컴퓨터와 관련 기기의 절대적 부족에서 비롯되었고 대부분의 교사들도 컴퓨터를 가지고 있지 않아 학생이나 별다른 차이가 없는 상황에서 컴퓨터 교

33) 이러한 내용은 “교과서가 부족했다. 17개 과목 중 4과목만 교과서가 배급되어 나머지는 다른 학생의 것을 빌리거나 베껴야 했다.”, “학교예산이 부족하여 학교시설 복구, 책걸상, 겨울용 땀감도 학생과 학부모가 부담해야 했다.”는 북한이탈주민들의 증언을 통해 잘 드러난다. 통일부 통일교육원, 김정일시대의 북한교육의 변화(통일연구원, 2006년), 32 쪽

육을 담당할 전문교사들이 부족하였기 때문이었다.³⁴⁾

이와 같은 수준으로는 모든 것이 낯설고 어렵게 느껴지는 남한생활을 헤쳐 나가기에는 많은 한계가 있는 것으로 보이며 성공적인 정착을 위해 필요한 정보의 입수와 처리, 활용역시 상당히 어려운 것으로 보인다. 따라서 남한의 관계 당국과 민간 영역에서 지속적인 학습과 교육체계를 통해 정보마인드를 향상시킬 방안을 마련해주지 않는다면 그들은 정보빈곤의 고리를 끊지 못할 것으로 판단된다.

라. 정착생활의 태도와 자세의 한계

정보빈곤에 영향을 미치는 북한이탈주민들의 내재적 요인 중 중요한 요소는 그들이 남한에서 정착하는 과정에서 나타나는 태도와 자세에서 찾을 수 있다. 첫째로 그들은 오랫동안 사회주의 체제하에서 살면서 몸에 배인 국가의존적 성향을 버리지 못하고 있다는 것이다. 그들은 사회주의 국가에서 정해주고 지시하는 대로 따르는 것에 익숙해 있기 때문에 모든 것을 스스로 해결하고 책임져야 하는 자본주의 시장경제 체제에 잘 적응하지 못하고 있는데, 이러한 습성은 남한적응에 심각한 장애를 초래하고 있다.

우리 탈북자들은 북한에서는 시키는 것만 하면 되고 국가에서 보장된 생활을 했기에, 거기에 익숙해서 남한생활에 맞추기가 힘들다. 너무 오랫동안 북한에서 살아서 생활방식이 다르기 때문에 적응에 어렵다는 점을 이해해주면 좋겠다.³⁵⁾

둘째로, 북한이탈주민들이 남한에서 정보를 추구하는 과정에서 나타나는 소극성을 들 수 있다. 모든 것이 낯선 땅에 들어와 돌봐주는 사람 하나없는 환경에서 혼자 살아가야하는 상황에서 그들은 방어적 태도와 소극성을 가지게 되는 것은 어떻게 보면 당연한 현상이라 할 수 있지만, 이러한 소극성을 극복하지 못한다면 일상생활에 필수적인 정보를 입수하고 이용하는 과정에서 스스로 장애를 형성하게 되고 이로 인해 적응에 어려움을 겪게 된다.

이 연구에서는 남한생활에 필요한 정보를 얻기 위해 북한이탈주민들이 취하는 태도에 대해 살펴봤는데, 48.8%는 여기 저기 찾아보면서 적극적으로 노력하는 반면, 29.1%는 어느 정도 노력하다가 잘 찾아지지 않으면 포기하였고, 22.1%는 아예 처음부터 체념하고 알고 싶은 것이 있어도 그냥 참고 넘어가고 있음을 알 수 있었다. 이처럼 절반 이상의 사람들이 매우 소극적인 정보추구행태를 보는 상황에서는 그들의 만성적인 정보빈곤은 해결되기는커녕 더욱 악화될 것이 분명하다. 반면에 남한에 입국하여 살아가면서 스스로나 주변에서나 대체적으로 성공적인 정착을 하였다는 평가를 받고 있는 북한이탈주민들의 사례들을 보면, 그들은 북한사회와 다른 남한사회의 특징을 빨리 깨닫

34) 위의 책, 42-43쪽.

35) 북한이탈주민 H씨와의 면담, 2006년 2월 26일, 수영로 교회.

고 자신 속에 있는 위에서 언급한 문제점들을 파악하고 이를 극복하기 위해 부단히 노력했다는 것을 알 수 있다. 인터뷰 과정에서 만난 일부 사람들에게서 이러한 적극성을 확인할 수 있었다.

탈북자들이 성공하려면, 한국 사람들 속에 같이 섞여서 생활하고 모르면 계속 물어봐야 한다. 적극적으로 다가가야 한다. 모르면 모른다고 하고 부끄러워하면 안 된다. (남한 적응에 있어) 성격이 많이 좌우한다. 적극적으로 하면 다 되는데, 일단 자신이 탈북자라는 자체를 밝히는 것을 꺼려하는 경우가 많다. 알고 싶은데 물어보지 않으면 점점 힘들어진다. 물어보면 남한사람들은 다 가르쳐준다³⁶⁾

성공적으로 정착하고 있는 사람의 인식과 자세를 그렇지 않은 사람들과 비교해보면, 북한이탈주민들 속에 내재되어 있는 국가와 기관에 의존하려는 성향과 정보추구과정에서의 소극성을 극복하는 것이 그들이 겪고 있는 정보빈곤을 해소하는데 매우 중요한 과제라는 것을 다시 한번 확인하게 된다.

IV. 정보빈곤 해소를 위한 서비스 방안

1. 현행 정보지원체계의 혁신

가. 수요자 중심의 정보지원체계 구축

Chatman은 빈곤층의 정보세계에 대한 연구에서 그들 내부에 공유되는 가치와 규범, 언어 등과 같은 정체성을 유지하고 있는 집단을 인사이드어(insider)로, 그렇지 못한 외부인은 아웃사이드어(outsider)로 구분하면서 인사이드어들은 자신의 외부에서 들어오는 정보에 대한 신뢰를 가지지 못하고 내부의 중간 매개자를 통해 다시 재해석되어야 수용하는 특징이 있다고 밝혔다.³⁷⁾ 즉 바깥세계의 아웃사이드어들이 아무리 좋은 정보를 제공한다고 하더라도 인사이드어들은 그것을 바로 받아들이지 않는 경향이 있기 때문에 빈곤층의 정보빈곤을 해소하기 위해서는 내부세계와 외부세계를 연결할 수 있는 인사이드어들을 적극 활용하는 방법이 효과적이라 할 수 있다. 특히, 두 세계간의 언어체계가 달라 바깥 세계와의 의사소통이 제한되는 상황이라면 인사이드어의 활용은 더욱 더 중요한 의미를 가질 수밖에 없다.

이러한 논의를 북한이탈주민과 관련해 접목시켜 볼 때 그들은 북한 사회주의를 오랫동안 경험하고 북한의 언어습관을 가지고 있으며, 식량난을 겪어왔으며 탈북과 중국체류 과정을 통해 큰 고비

36) 북한이탈주민 F씨와의 면담, 2006년 2월 22일, 하나영상문화센터 사무실.

37) Elfreda A. Chatman, "The Impoverished Life World of Outsiders," *Journal of the American Society for Information Science*, Vol.47, No.3(1996), pp.193-206.

를 넘겨 온 사람들이다. 또한 남한에 와서도 대부분 경제적 빈곤 속에서 생활하고 있으며, 정착과정에 많은 혼란을 경험하고 있다. 따라서 북한이탈주민들은 자신들 내부에서 나름의 가치와 인식, 언어 등을 공유하고 있는 인사이더라고 볼 수 있으며 북한이탈주민들에게 정보를 제공하고 있는 현재의 체계는 대부분 그들 바깥세계의 아웃사이더들이라고 할 수 있다. 즉 북한이탈주민들과 관련해 남한사람들은 아웃사이더여서 그들의 깊은 속사정을 알 수 없기 때문에 효과적인 정보제공이 매우 어렵다. 면담과 설문조사에 나타난 그들의 정보빈곤 현상과 공공기관과 민간단체의 미약한 정보제공 현상은 현재의 정보지원체계가 아웃사이더들에 의해 만들어지고 집행되고 있기 때문에 효과를 발휘하고 있지 못한 것으로 해석이 가능하다. 따라서 이제부터라도 북한이탈주민에 대한 정착관련 정보지원체계를 기존의 공급자 중심에서 수요자 중심으로 방향을 전환할 필요가 있다.

(1) 공공기관 영역에서의 방향전환

첫째, 정책 입안과정에서 당사자인 북한이탈주민과 그들의 상황을 잘 알고 있는 민간단체의 참여를 보장해야 한다. 관련 부처에서는 송의동지회나 탈북자 동지회 등 전국적인 규모를 가지고 있으면서 북한이탈주민들의 대표성을 인정받을 수 있는 단체들과 북한이탈주민 정착지원 단체들로 구성된 북한이탈주민민간단체협의회가 북한이탈주민 정책입안 과정에서 적극 참여할 수 있도록 보장해야 하며, 이를 통해 정착금 관련제도, 기초생활수급 관련제도, 취업 관련제도, 하나원 교육의 방향 등에 대해 의견을 제출할 수 있는 통로를 제공해야 한다. 이러한 참여 확대는 부산지역 차원에서도 적극적으로 고려되어야 한다. 즉, 부산지역 북한이탈주민에 대한 정착지원과 정보제공을 담당하고 있는 공공기관과 민간단체들이 주로 참여하고 있는 부산지역협의회에도 관련 민간단체들의 추가적 참여가 필요하며, 수요자인 북한이탈주민의 의견이 반영될 수 있는 구조를 요구된다. 현재 부산의 북한이탈주민 단체로는 송의동지회 부산경남지부가 있는데, 별다른 활동이 없지만 대표성 차원에서 참여를 고려해 볼 수 있고, 2006년 부산 사하지역에서 북한이탈주민의 자생단체 겸 자활공동체로 발족한 <하나영상문화센터>나 민간단체나 교회 관계자 등이 추천하는 중심인물을 부산지역협의회에 참여하도록 하여 지역거주자들의 요구나 의견들을 반영해야 할 것이다.^{38) 39)}

둘째, 취업보호에서 수요자 중심의 접근이 요구된다. 먼저 전문적 기술관련 지식과 정보를 제공

38) 하나영상문화센터는 2006년 4월 13일에 개소를 하였으며, 여러 명의 북한이탈주민들이 참여하고 있다. 그들이 이러한 자생적 모임을 만들게 된 이유는 현재 남한에서의 정착지원 구조로는 북한이탈주민들이 제대로 적응하기 힘들기 때문에 먼저 들어온 자신들이 나서서 새로 들어온 북한이탈주민들의 정착을 도와야한다는 생각에서 비롯되었다고 한다. 그들은 이 센터를 통해 기본적으로 새로 온 북한이탈주민에게 상담을 통해 정착관련 정보를 제공하고 스스로 익히고 남한 전문가들의 도움을 받아 영상사업을 통해 재원을 마련하여 향후 남한사람들과 함께 자활공동체를 만들어 북한이탈주민들을 종업원으로 채용하여 일자리도 제공하고 적응도 시켜나가는 것이 목표라고 한다.

39) 북한이탈주민 밀집거주 지역 중 하나인 서울시 양천구의 사례에 관한 연구에서도 상호간의 의사소통 활성화를 위해 북한이탈주민과 공공기관, 민간단체들이 참여하는 소통구조의 필요성을 지적하고 있다. 이우영 『북한 이탈주민의 지역사회 정착』, 통일연구원, 2004. p.57.

하는 직업훈련과정이 공급자 중심적 체계로 되어 있는 문제를 개선하기 위한 방안으로는 가급적 북한이탈주민 반을 따로 구성하여 훈련의 효과를 제고할 필요가 있다. 만일 부산지역 내에 특정 기술분야의 분반 구성이 어렵다면 인근 시도와 협력을 통해 구성하는 것도 고려할 수 있을 것이다. 그리고 직업훈련의 강사를 북한이탈주민 중에서 뽑아 활용하는 것도 필요하다. 컴퓨터 교육, 용접, 미용, 세탁 등 특정 분야의 전문적 기술을 가진 북한이탈주민이 북한이탈주민 훈련반을 단독 또는 남한강사와 함께 교육을 진행할 수 있다면 그들의 교육성과는 매우 높을 것이다.⁴⁰⁾ 이런 강사들을 고용안정센터가 인정·지정하는 직업훈련기관과 연결하여 강사로 채용하거나 강사보조로 활동할 수 있도록 연결한다면, 북한이탈주민들이 지금까지 겪어 왔던 직업훈련에서의 어려움은 상당히 해결될 것이다.⁴¹⁾ ⁴²⁾ 끝으로, 취업알선과 사후 관리를 담당하는 전담 취업보호담당관을 배치하는 것이 바람직하다. 현재는 부산종합, 동래, 북부 등 3개 고용안정센터에 취업보호 업무 담당자가 각각 배치되어 있지만 모두 남한 구직자 관련 업무가 중심이고 북한이탈주민 관련 업무의 비중은 매우 낮은 것으로 보인다. 또한 빈번한 인사이동으로 인해 전문성이나 노하우를 축적할 수 있는 여건도 되지 않는다. 이와 같은 환경에서 취업보호담당관이 북한이탈주민들의 취업알선과 직업훈련에 집중하기는 어려우므로, 차라리 한 곳에 집중을 시켜 북한이탈주민 전담자를 두고 그들의 취업, 창업에 대한 정보를 제공하도록 하고 각종 직업훈련과 취업알선은 물론이고 취업자의 사후 관리 업무까지 전담하도록 하는 것이 바람직할 것이다.

셋째, 거주지보호 영역에서도 개선이 필요하다. 현재 거주지보호담당관은 북한이탈주민을 위해 지역사회 관련 각종 정보와 자료를 제공하는 기능은 거의 없는 상태이다. 거주지보호담당관의 정보 제공기능 강화를 위해서는 우선 거주지에 대한 보다 자세한 안내자료를 제작하여 배포하는 것을 고려할 수 있다. 또한 거주지보호담당관은 지역 거주 북한이탈주민들과 생계급여 등과 같은 업무로 인해 지속적인 만남을 가지게 되므로, 그들에 대한 정확한 실태조사를 통해 그들에게 지원이 가능한 다른 보호담당관이나 민간단체와 연계를 위해 노력해야 할 것이다.⁴³⁾ 또한, 지방자치단체에서

40) 물론 현실적으로 모든 직업훈련 분야에서 이러한 강사들이 참여하는 것은 불가능하지만, 현재 부산지역의 하나영 상문화센터에서는 컴퓨터와 영상분야의 교육을 이미 자체적으로 하고 있고, 용접이나 미용, 중장비, 세탁 등의 자격증과 실무능력을 겸비한 사람들도 지역 내에 상당수 있는 것으로 파악되고 있다.

41) 채용 훈련기관에 대해서는 노동부가 제공하는 고용보조금을 지급할 수 있기 때문에 채용기관에서의 부담도 없을 것이다.

42) 동료 북한이탈주민에게 컴퓨터 교육을 실시한 경험이 있는 한 북한이탈주민은 다음과 같이 이야기 하였다. “새로운 북한이탈주민들이 국비교육이나 고가의 영상기술을 배우는 곳에 가면 제대로 배우지 못한다. 왜냐면, (영상이나 컴퓨터와 관련해) 알아듣지 못하는 영문으로 다 말해서 도저히 북한 사람들은 그런 곳에서 배울 수 없다. 내가 그 과정을 거쳐서 안다. ... 중략 ... 차라리 그럴 바에는 우리가 교육하는 것이 낫다 우리들을 북한사람들의 심정을 알고 북한사람들이 이해할 수 있도록 말하기 때문에 우리가 교육을 하면 진도가 빨리 나간다. 정부에서 우리에게 지원을 좀 해준다면 정말 교육 잘 하겠다.”(북한이탈주민 F씨와의 면담, 2006년 2월 22일 하나영상문화센터 사무실)

43) 통일부나 지방자치단체에서는 관련 업무편람과 같은 매뉴얼에 이러한 사항을 구체적으로 명시하여 거주지보호담당관의 업무범위에 대한 인식을 명확히 할 필요가 있다.

는 이러한 업무수행을 위한 지원을 강화해야 하며, 거주지보호담당관들의 업무 전문성과 지속성을 보장하기 위해 전담직원을 배정하기는 어렵다 하더라도 가급적 잦은 인사이동을 하지 않는 방향으로 지원할 수 있어야 할 것이다.

넷째, 북한이탈주민에 대한 정보제공과 정착지원의 성과가 그리 크지 않은 정착도우미 제도 역시 혁신되어야 한다. 현재 정착도우미들이 단시간의 교육만 받은 채 지역에서 남한 정착과 관련하여 가장 중요한 정보제공과 편의제공 업무를 담당하고 있기 때문에 상호이해와 의사소통의 장애로 북한이탈주민과 정착도우미간의 오해와 상처가 생기고 있다. 이를 해결하려면 정착도우미를 자원 봉사자가 아닌 북한이탈주민 중 두루 신망을 얻고 있으면서 특정 자격요건을 충족하는 사람들을 선발, 교육하여 활용하는 방안이 있다.⁴⁴⁾ 만일 현실적으로 이 방안이 어려울 경우에는 적어도 정착도우미의 전문성을 높일 수 있도록 교육을 강화해야 하고 한편으로는 그들의 책임성을 높일 수 있도록 봉사에 소요되는 비용을 현실적으로 반영하여 수당을 올리는 방안을 고려할 수 있다. 먼저, 자원봉사자 정착도우미들에 대한 교육방향은 그들이 북한이탈주민에 대한 기초적인 배경지식이 취약하고 그들과의 언어소통이 매우 어렵기 때문에 북한이탈주민들 내에서 영향력이 있는 인물 등을 정착도우미 교육의 강사로 활용하여 북한이탈주민의 특성이나 처해진 상황, 그리고 그들이 언어 등에 대해 교육을 여러 차례에 걸쳐 실시하는 것이 타당하다고 판단된다.⁴⁵⁾

(2) 민간영역에서의 방향전환

민간영역의 복지관들과 YWCA 등의 정보제공과 정착지원 활동에서 나타나는 공급자 중심적 경향을 수요자 중심으로 옮기기 위해서는 우선, 정착 프로그램에서의 방향전환이 필요하다. 이러한 프로그램의 계획 단계에서 수요자인 북한이탈주민을 대상으로 한 욕구조사 또는 수요조사를 적극적으로 실시할 필요가 있다. 이는 사하구의 자생적 모임이나 북한이탈주민들을 대변할 수 있는 인물 등을 통해 실시할 수도 있으며, 북한이탈주민이 상시적으로 모이는 교회 등의 협조를 얻어 실시할 수도 있다. 이와 같은 수요조사가 충실히 실행된다면 민간단체들은 북한이탈주민들에게 가장 적합한 정보를 효과적인 방식으로 제공될 수 있는 정착지원 프로그램들을 개발할 수 있을 것이다 또한 프로그램 운영에 필요한 강사들의 경우, 대부분 남한사람으로 채워질 가능성이 높기 때문에 사전에 강사들에게 북한이탈주민들에 대해 충분한 정보제공을 해야 할 것이고, 특히 강의에 사용되는 언어와 억양, 표현 등에 있어 보다 세심한 주의를 기울여서 프로그램의 효과를 높일 수 있도록 협조를 구해야 할 것이다. 그리고 정착지원 프로그램의 중복 방지를 위해서는 부산지역협의회 등을 활용하여 상호간의 주제에 관한 역할분담을 모색할 필요가 있고, 프로그램 진행 방식도 기존의 특

44) 전체 지역에 북한이탈주민 정착도우미를 채용할 수 없는 조건이라면, 일부지역에서 우선 시범적으로 실시하여 그 효과를 측정해 보는 것도 좋은 방법이 될 것이다.

45) 2006년 적십자 부산지사에서는 실제 북한이탈주민과 담당 형사를 교육 강사로 초빙하였는데, 이는 매우 바람직하다고 생각된다.

화되지 않은 집단교육 또는 세대, 성별 혼합식 교육을 지양하고 연령별(청소년, 성인, 노인 등), 성별, 주제별(취업, 창업, 언어, 학습, 문화, 건강 등)로 특성화된 프로그램을 진행하여 참여대상을 타겟화하는 방식이 바람직할 것으로 생각된다.

한편 일상에서 발생하는 다양한 문제해결을 위해서는 프로그램이나 교육보다 전화나 방문을 통한 일상적인 정보지원 기능이 더욱 중요하므로 복지관과 YWCA 등은 일상적 정보지원 분야를 지금보다 더욱 강화하여 정보지원의 시의성과 전문성, 접근성, 신뢰성을 높일 수 있는 방법들을 시급히 모색할 필요가 있다. 이에 관한 일반적인 방법으로는 현재 복지관이나 YWCA 등은 예산과 인력의 한계로 북한이탈주민을 위한 활동의 폭이 좁을 수 밖에 없는 실정이지만, 담당 복지사 또는 업무 담당자들이 수시로 정보와 지원이 필요한 북한이탈주민을 찾아가서 대화를 나누는 기본적 활동을 진행할 필요가 있다. 그들과의 면대면 대화는 그들과의 심리적 연대와 신뢰형성을 가능하게 해 주며, 이를 통해 그들의 내면에 숨어있는 정보요구 파악을 가능하게 해 주기 때문이다. 또한 민간단체와 북한이탈주민 사이에 발생할 수 있는 오해와 불신, 그로 인한 정보추구의 장애를 해소할 수도 있을 것이다.^{46) 47)} 예산 등의 현실적 문제가 해결될 수 있다면, 가급적 일상적 정보지원 업무를 위한 전담 직원을 복지관이나 새터민지원센터에 배치하여 상시적인 상담과 방문을 책임지도록 하는 것도 충분히 고려해 볼 수 있을 것이다. 또한 전문성의 문제는 기존의 단체 활동가나 사회복지사 등이 일상적으로 전문 기관이나 시설과 네트워크를 구축하여 원활한 연계를 통해 해결할 수 있을 것으로 생각된다.

나. 정보지원 기관간 상호협력 강화

현재 부산지역 북한이탈주민의 정착을 지원하고 필요한 정보를 제공하고 있는 공공기관과 민간·종교단체간, 그리고 민간·종교단체간에도 상호 정보교류와 협력이 매우 저조한 상태에 있고 중앙 조정기구인 부산지역협의회 기능이 유명무실하다보니 북한이탈주민에 대한 정보공유가 원활하지 않고 각 사업주체간에 사업영역과 프로그램의 중복하는 문제들이 발생하고 있다. 이를 개선하기 위해서는 우선 관련 기관과 단체들이 참여하는 부산지역협의회 기능을 보다 활성화시킬 필요가 있다. 부산지역협의회를 책임지고 있고 여러 민간단체에 사업비를 지원하고 있는 부산시에서 지역의 북한이탈주민 정착지원사업에 관해 중심을 부산지역협의회를 통한 관련단체간의 협력을 체계화·정례화한다면 향후 부산지역협의회가 부산지역 북한이탈주민의 정착지원 총괄본부로써 보

46) 북한이탈주민들과 관련 민간단체간에 불신의 골이 생기는 경향이 서서히 발생하고 있다. 즉, 자신들을 활용해서 단체의 이익을 취하는 것이 아닌지에 대한 불신과 반대급부가 없으면 프로그램에 참여하지 않으려 한다는 불신이 생겨나고 있다. 이러한 불신을 해소하기 위해서라도 북한이탈주민과 민간단체들이 행사와 프로그램이 아닌 일상적 정보제공과 애로해소, 정서적 유대를 확장할 필요가 있다. 이우영, 앞의 책, 51-54쪽.

47) 이를 위해서는 북한이탈주민후원회와 같은 기관들이 프로그램과 교육사업에 대해서만 예산을 지원할 것이 아니라, 북한이탈주민들을 위한 일상적 정보지원 활동을 담당할 인력확보를 위한 예산을 지원할 필요가 있다.

다 성장·발전해 갈 것으로 판단된다.

이를 위해서는 현재 북한이탈주민 관련 사업을 진행하고 있거나 그들의 정착에 지원을 할 수 있는 기관과 단체를 부산지역협의회에 참여시킬 필요가 있다. 가령 지금까지 빠져있던 수영로교회나 적십자사 부산지사, 부산지방변호사회 외에도 북한이탈주민들이 주로 취업하게 되는 지역 중소기업들의 협력체인 부산상공회의소나 부산경영자총협회 등과 같은 지역 상공기관들까지도 포괄할 수 있어야 할 것이다. 그리고 지역의 북한이탈주민 단체의 대표자나 추천을 받은 인물들의 참여가 있어야 함은 물론이다.

또한 부산지역협의회 내에 사업 대상 지역과 프로그램이 중복될 가능성이 있는 민간단체간 실무 협의기구를 별도로 운영하는 방안 등을 통해 단체간의 활동이 중복되지 않도록 조정할 수 있어야 할 것이다. 특히, 북한이탈주민 밀집거주 지역 복지관과 부산시 전역을 담당하는 부산종합사회복지관과 부산 YWCA간의 조정, 그리고 부산종합사회복지관과 부산 YWCA간의 조정이 여기에서 충분히 논의될 수 있을 것이라 판단된다.

다. 북한이탈주민 게이트키퍼의 발굴과 활용

소수민족이나 사회 소외계층과 같은 정보빈곤집단 내에는 그들 집단과 외부세계간의 정보유통의 핵심고리를 담당하고 있는 게이트키퍼와 그와 유사한 여론선도자들이 존재하고 있다.⁴⁸⁾ 이 연구의 대상인 부산지역 거주 북한이탈주민 내에도 게이트키퍼들은 이미 존재하고 있는 것으로 나타났다. 북한이탈주민과 관련 단체 담당자와의 면담과정을 통해 게이트키퍼들은 북한이탈주민 사회에서 주요 정보원이 되고 있으며, 자신들이 남한에 들어온 후 취득한 정보를 뒤에 들어온 북한이탈주민들의 생활과 취업관련 문제들을 해결하는데 제공하고 있음을 확인할 수 있었다.

정착도우미에 대해 크게 실망한 후에 먼저 온 탈북자들 선배들에게 의지하게 되었다. 이 언니, 오빠들이 너무 잘 해주었다. 말 한마디도 고맙게 하고 자기 일처럼 발벗고 나서 도와주고 데리고 다니면서 여러 가지 알려주었다. 우리 친언니도 이렇게 해 주지는 않았을 것이다. 너무 고맙다.⁴⁹⁾

현재의 정착교육과 정보전달이 큰 효과를 발휘하지 못하는 것은 무엇보다 남한사람들은 북한주민들의 고유한 특성이나 언어, 심리적 상황 등을 깊이있게 이해할 수 없다는데 있다. ‘바깥세계’에 있는 남한사람들은 북한이탈주민을 지원하는 정부, 민간, 종교단체에 속해 있다하더라도 그들의 정

48) Elfreda A. Chatman, "Opinion Leadership, Poverty and Information Sharing", *RQ*, Vol.23, No.3(1987), pp. 341-353; Cheryl Metoyer-Duran, 『Gatekeepers in ethnolinguistic communities』, Norwood, NJ: Ablex Pub, 1993; John Agada, "Inner-city Gatekeepers: An exploratory survey of their information use environment", *Journal of the American Society for Information Science*, Vol.50, No.1(1999), pp.74-85.

49) 북한이탈주민 C씨와의 면담, 2006년 2월 19일, 하나영상문화센터 사무실.

서적, 언어적, 기질적 특성까지 깊이 이해하기 어려워 그들의 입장과 상황에 맞는 효과적인 정보서비스를 제공하기 어렵다. 남한사람들이 중심이 되어 정착교육과 직업교육을 하고 생활상담을 하다 보니, 그들의 입장을 이해하지 못해 투입되는 비용과 시간, 노력에 비해 효과가 크게 떨어지는 것은 어떻게 보면 당연한 일이라 할 수 있다.

이와 같이 의사소통과 상호이해의 근본적 한계와 어려움을 극복하기 위해서는 남한적응과 관련한 정착교육과 정보제공 업무영역에 북한이탈주민들을 가장 잘 이해할 수 있는 북한이탈주민 게이트키퍼들을 적극적으로 활용할 필요가 있다. 향후 북한이탈주민 정착관련 사업에서 게이트키퍼들이 북한이탈주민에게 맞는 언어와 방식으로 남한사회의 정보를 재해석하여 제공하도록 한다면 남한 사람들(정착도우미, 교육 강사, 직업훈련 강사, 복지관이나 민간단체의 담당자)에 의한 현재의 정보 전달 방식보다 더욱 효과적이고 효율적일 것이다.

우리(선배 북한이탈주민)가 기존의 지원단체들보다 좋은 점은 선배들이 먼저 이루어졌으니까 정착에 성공한 사람들의 이야기니까 잘 듣는다. 하지만, 남한사람이 말하면 자기와 처지가 다르니까 받은 믿고 받은 믿지 않는다. 우리가 이야기하면 다 믿는다. 또 현실적으로 그렇다. 그러니까 효과가 아주 좋다. 아! 이런 식으로 계획하고 일하면 빠르겠다는 것을 이제 알았다⁵⁰⁾

그러면 구체적으로 게이트키퍼들이 참여할 수 있는 영역으로는 지역의 복지관이나 새터민 지원센터에서 생활전반에 대한 상근 상담자 역할과 현재 실시되고 있는 정부의 정착도우미 역할이 가능하다. 정착도우미 전부를 북한이탈주민 게이트키퍼로 대체할 수는 없지만 일정한 자격 기준을 갖춘 게이트키퍼를 거주지역의 정착도우미로 시범적으로 활용할 수 있다.

라. 공공도서관을 활용한 정보환경 개선

공공도서관은 정보의 공공성을 보장하기 위해 운영되는 정보인프라이므로 정보소의 계층을 위한 정보서비스에 적극적으로 나설 필요가 있다. 우리사회에는 다양한 정보소의 계층이 존재하고 있지만 특히 북한이탈주민은 어디 기댈 곳이 없는 매우 열악한 정보환경에 처해있는 집단이라고 할 수 있다. 따라서 정보의 공공성을 담보하는 공공도서관에서는 정보빈곤을 겪고 있는 북한이탈주민을 위해 보다 적극적으로 손을 내밀어야 할 것이다.

공공도서관의 정보서비스는 다음과 같은 절차를 통해 진행되어야 한다. 우선 도서관 담당자는 북한이탈주민들에 대한 사전 지식을 충분히 갖추 수 있도록 복지관이나 보호담당관들의 도움을 얻어 예비조사를 실시하는 것이 바람직하다. 이후 지역거주자들을 대상으로 하여 사전 정보요구 조사 등을 거쳐 타당성을 확보한 후, 실행가능한 정착지원 프로그램을 선정하고 강사 섭외와 예산안 등

50) 북한이탈주민 F씨와의 면담, 2006년 2월 22일, 하나영상문화센터 사무실.

계획을 수립하고 예산을 지자체 또는 교육인적자원부, 북한이탈주민후원회 등과 같은 관련 기관으로부터 지원을 받을 수 있도록 추진해야 할 것이다.

다음으로 지역의 공공도서관이 수행할 수 있는 정착지원 프로그램으로는 어떠한 것들이 있는지 살펴보면, 먼저 남한에서 사용하는 언어관련 프로그램의 시행을 들 수 있다. 이러한 프로그램은 이미 난민을 수용한 경험이 있는 나라의 공공도서관에서 널리 활용되어 온 프로그램으로, 그들의 정착에 여러모로 도움을 주고 있는 것으로 파악되고 있다. 국내의 공공도서관들도 언어적응 프로그램을 도서관 자료와 연계하여 추진한다면 북한이탈주민의 정착에 큰 도움을 줄 것으로 판단된다. 또한 공공도서관에 갖추어진 컴퓨터 관련 시설을 활용하여 앞에서 언급한 방식의 강사채용을 통해 컴퓨터와 인터넷 활용 강제도 실시해 볼 수 있을 것이다. 이러한 교육 역시 외국의 공공도서관에서 소수민족 이용자들을 대상으로 이중언어 구사가 가능한 컴퓨터 교육강사를 채용하여 실시한 경험을 가지고 있다.⁵¹⁾ 이러한 프로그램 이외에도 지역의 공공도서관에서는 북한이탈주민들의 정보요구 중 높은 부분을 차지하고 있는 “남북의 창”이나 “통일전망대” 등 북한관련 TV 프로그램의 구입과 대출, 그들의 밀집 거주지역인 임대아파트 단지를 대상으로 한 이동도서관 서비스 운영, 그리고 공공도서관 이용 안내자료 배포 등도 지역의 공공도서관에서 실시를 검토해 볼 수 있을 것이다.

2. 북한이탈주민의 정보화 수준 제고

가. 정보마인드의 함양

앞에서 살펴보았듯이 북한이탈주민들이 정보빈곤 상태에 처해 있는 이유 중 하나로 북한이탈주민 속에 내재되어 있는 문제점들, 즉 오랜 북한생활로 인한 국가의존성 성향과 이방인으로써 가지게 되는 소극성을 지적하였는데, 이러한 성향은 그들이 남한사회에 정착록을 하지 못하도록 가로막는다. 따라서 그들이 적극적으로 정보를 추구하면서 성공적으로 정착하기 위해서는 국가의존성 성향과 소극성을 극복하고 남한사회에서는 자신이 스스로 의사결정을 내리고 거기에 책임을 지는 사회라는 것과 제대로 된 의사결정을 위해서는 필요한 정보를 적극적으로 입수하여 활용해야 된다는 정보 마인드를 가져야 한다.

실제로 국가나 여러 단체에서 도움을 주고 있고 하나원에서도 이렇게 하면 도움을 받을 수 있다고 알려주지만, 우리사람들은 잘 찾아가지 않는다. 나는 체험을 통해서 정보나 인적 네트워크가 정말 중요

51) 조용원, “문헌정보학 분야의 난민연구 문헌고찰,” 한국도서관·정보학회지, 제37권, 1호(2006), pp.193-219.

하다는 것을 알게 되었는데, 아직 많은 탈북자들이 이것을 얼마나 필요한지를 잘 모르는 것 같다. 빨리 그들에 대해 교육을 해야 한다.⁵²⁾

북한이탈주민들의 의식개선과 정보마인드 함양을 위해서는 방안은 크게 하나원에서의 교육과정과 지역사회 정착과정으로 나누어 고려해볼 수 있다. 우선 정착 초기단계인 하나원 교육에서부터 성공적인 역할모델을 제시해 줄 필요가 있다. 하나원 교육과정에서부터 성공적으로 정착하고 있는 각 지역의 북한이탈주민들을 보다 많이 강사로 채용하거나 만남의 자리 등을 통해 신규 입국자의 의식개선과 정보마인드 함양 과정에 적극 활용할 필요가 있다. 남한사회에 본격 진입하기 이전인 하나원 단계에서 정착에 성공한 선배 북한이탈주민들의 치열한 정신자세와 적극적 삶의 태도와 정보입수를 위한 노력을 강연이나 소규모 그룹별 토론 등을 통해 후배들에게 전달한다면 큰 효과를 얻을 수 있으리라 생각된다.

적극적인 정보추구를 저해하는 북한이탈주민들의 내재적 문제점을 해결하기 위해서는 사실 지역에서 실질적으로 정착하는 과정에서 그들의 의식개선과 정보마인드 함양을 위한 노력이 더욱 중요하다 할 수 있다. 지역에서의 의식개선 노력은 민간단체의 교육프로그램을 통해서 이루어질 수 있다. 민간단체에서는 교육프로그램을 통해 그들이 남한에서 성공적으로 정착할 수 있는 방법들에 대한 정보를 제공해야 할 것이다. 이러한 방법의 핵심은 자본주의 남한사회에서 살아가기 위해 그들이 가지고 있는 국가의존 성향과 소극적 태도를 극복할 수 있도록 남한사회가 북한사회와 다른 측면들과 경쟁사회에서 낙오하지 않고 살아가기 위해 필수적인 정보를 얻는 방법에 대한 교육으로 이루어져야 할 것이다. 의식 개선을 위한 교육이 보다 성과를 얻기 위해서는 먼저 경험하고 성공적으로 정착하고 있는 북한이탈주민들을 강사로 활용해 생생한 정보를 제공하는 것도 좋은 방법이 된다.

나. 정보활용능력의 배양

관련연구에 의하면 정보활용능력은 일반적으로 “정보가 필요한 때를 알고, 그 필요성을 인식하고, 정보에 접근하여, 문제해결에 필요한 정보를 찾아내고, 찾아낸 정보의 적합성을 평가하여, 목적에 맞게 이용하고, 나아가 정보이용에 수반되는 윤리적 책임을 인식하는 능력”이라고 정의하고 있다.⁵³⁾ 따라서 정보활용능력은 단순히 컴퓨터, 인터넷 등 정보통신기기 사용에 관한 기술적 능력에 국한되지 않고 정보를 활용하고 그 정보에 의미를 부여할 수 있는 다양한 분야의 능력과 지적 수준이 종합적으로 결합되어 있다고 할 수 있다. 이 연구에서는 북한이탈주민의 정보활용능력과 관련해

52) 북한이탈주민 1씨와의 면담, 2006년 2월 13일, 하나영상문화센터 사무실

53) 고영만, 정보문화론(한국도서관협회, 2005), pp.55-62.; 오의경·장혜란 “대학생의 정보리터러시에 영향을 미치는 요인 분석,” 한국문헌정보학회지, 제39권, 3호(2005), p.208.

언어능력 향상과 컴퓨터와 인터넷 등 정보기술 활용능력에 초점을 맞추어 그들의 정보활용능력을 높일 수 있는 방안을 모색하고자 한다.

먼저 우선 부산지역의 북한이탈주민들이 정착과 관련하여 겪고 있는 주요 난제 중 하나가 바로 언어 적응과 관련된 프로그램이다. 현재 북한이탈주민들은 원활하지 않은 언어소통으로 인해 남한 생활에서 필요한 정보를 입수하고 활용하는데 큰 어려움을 겪고 있으나 몇 시간의 하나원 교육 이외에 지역에서 별도의 언어적응 교육을 받지 못하고 있다. 이와 관련해 부산지역 민간단체들에서는 북한이탈주민들이 남한에서 사용하는 언어를 습득하고 북한식 억양과 발음을 교정할 수 있도록 언어적응 프로그램을 적극 고려해 볼 수 있다. 남한 언어 습득을 위해 다양한 매체의 자료(뉴스, 신문 기사, 드라마 등)들을 활용하여 일상생활에서 사용하는 각종 어휘들(특히 외래어, 한자어, 영어 등)과 표현을 습득을 돕는 프로그램을 운영하는 것이 좋을 듯하다.⁵⁴⁾ 또한 그들의 발음과 억양으로 인한 이질감을 줄이도록 발음교정 프로그램도 함께 운영하는 것이 바람직할 것이다.

발음교정 프로그램은 전문 한국어 강사가 참여해야겠지만 몇 년간의 남한생활 경험과 지적 능력을 가지고 있으면서 매체에 등장하고 일상대화에서 자주 활용되는 남한 언어에 대한 이해와 구사에 지장이 없는 북한이탈주민을 남한에서 사용하는 어휘와 표현을 습득하는 프로그램의 공동강사로 참여하는 것도 고려해 볼 만하다. 왜냐하면 그들은 우수한 남한의 강사라 하더라도 가질 수 없는 북한이탈주민들의 언어와 표현을 잘 알고 있어서 그들과 막힘없이 의사소통이 가능하므로 매우 높은 학습효과를 가져올 것으로 판단되기 때문이다.

이어서 북한이탈주민들의 컴퓨터와 인터넷 등 정보기술 활용능력을 향상시킬 수 있는 방안에 대해 살펴보고자 한다. 정보사회에서 정보기술의 이용수준은 정보의 입수와 활용에 있어 큰 역할을 하지만, 앞에서 살펴보았듯이 많은 북한이탈주민들이 컴퓨터와 인터넷을 접하지 못한 상태에서 남한으로 들어오기 때문에 입국 후 정보기술 활용교육이 매우 중요하다. 현재 하나원 교육수준이 매우 기초적이고, 하나원 퇴소 후 일상생활과 연결이 되지 않아 실제 정보기술 활용에 크게 도움을 주지 못하기 때문에 지역에서 컴퓨터와 인터넷 활용에 관한 프로그램이 필수적이라고 할 수 있다. 실제 한국정보문화진흥원(KADO)의 조사에 따르면 정보기술 활용교육을 이수하지 않았거나 하나원 수준에서 이수한 사람들에 비해 지역에서 학원 등 민간교육기관이나 KADO의 지원을 통한 보다 체계적인 교육을 이수한 사람들이 컴퓨터와 인터넷 활용능력 수준이 거의 2-3배 이상 높은 것으로 나타났으며 남한사람들의 정보기술 활용수준과 비교했을 때에도 그다지 차이가 없는 것으로 드러났다.⁵⁵⁾

하지만 일부 부산지역 복지관에서 KADO의 지원을 받아 관련 프로그램을 시행해 보았지만 북한이탈주민 참석정도나 자체적 평가에서도 크게 성공적이지 않은 것으로 파악되었다.⁵⁶⁾ 그렇다면

54) 주요 참여대상은 남한에 입국한 지 얼마 되지 않아 언어소통에 장애가 큰 사람들이다.

55) 한국정보문화진흥원, 앞의 책, pp.28-29.

초점은 낮은 성과의 원인을 찾는 것이 북한이탈주민들의 정보기술 활용능력을 향상에 많은 기여를 할 것이라 생각된다. 이와 관련해 우선 북한이탈주민들의 정보마인드 확산이 필요하다. 그들 상당수는 지역정착 과정에서 정보기술 활용교육을 당장 먹고 사는 문제에 도움이 안 되는 것으로 생각해 등한시 하는 실정이다. 즉, 정보마인드가 결핍되어 있기 때문에 정보기술을 활용하여 생활의 여러 문제들을 보다 잘 해결할 수 있다는 사고로 이어지지 않는 것이다. 따라서 앞에서 언급한 여러 방법을 통해 북한이탈주민들의 정보 마인드를 개발하고 확산시키는 것이 필요하다고 하겠다. 또한 현재 민간단체에서 시행하고 있는 정보기술 활용교육 방식을 시급히 개선해야 북한이탈주민들의 참여가 더욱 확대될 것이다. 이러한 교육의 개선점은 이미 앞에서 언급하였는데, 컴퓨터의 기본 원리에 대한 이해도 부족한 이들에게 생소한 영어와 외래어까지 써 가면서 이루어지는 언어관련 문제와 북한이탈주민들에 대한 이해가 부족한 강사 관련 문제는 조속히 개선되어야 한다. 이를 위해서는 무엇보다 서울과 부산 등지에서 활동하고 있는 컴퓨터 관련능력이 뛰어난 북한이탈주민들을 강사 등으로 적극 활용하는 방안을 모색해야 할 것이다.⁵⁷⁾

지금까지 남한에 정착하고 있는 북한이탈주민들이 경험하고 있는 정보빈곤의 실태와 그 원인, 그리고 그들의 정보빈곤을 해소하기 위한 정보서비스 방안에 대해 살펴보았다. 정보사회라는 이야기조차 들어본 적이 없는 그들이 첨단 정보사회를 구축하고 있는 남한에서 필요한 정보를 입수, 활용하며 살아가는데 있어 현재 많은 어려움이 존재하고 있으며 그로 인한 시행착오는 너무나 빈번하지만, 아직 이를 개선을 위한 노력은 본격적이지 않은 것으로 보인다. 현 시점에서 이러한 문제점들을 해소하기 위해서는 무엇보다도 관계당국과 민간영역이 현재의 정보지원체계를 수요자 중심으로 전환하기 위해 노력해야 함은 물론이며, 더불어 북한이탈주민 스스로도 남한에서의 성공적인 정착을 위해서는 정보의 중요성에 대한 각인과 적극적인 정보추구가 무엇보다 중요한 요소임을 시급히 깨달아야 할 것이다. 양자간의 이러한 노력이 조화를 이룰 때, 비로소 북한이탈주민들의 남한적응과 정착은 한결 원활해질 것이며 북한이탈주민의 정보화 수준도 본 궤도에 오를 수 있을 것이라 판단된다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉

- 56) 최근에는 정부지원을 통한 기초 정보기술 활용교육을 받을 수 있는 기회는 노동부의 직업훈련 방침의 변경으로 사실상 없어졌다.
- 57) 이와 관련해 어떤 북한이탈주민은 “북지관 가서 교육을 받을까 생각하지만 선생님이 남한사람이니까 언어에 있어서도 이해가 부족하고 수업을 알아듣지 못하는 부분이 많다. 내 생각에는 새터민 강사가 새터민을 가르치는 방식이 제일 빠르다고 생각한다. 지금 방식은 강의하는 사람도 수업을 듣는 우리도 힘이 든다”고 진술하였다(북한이탈주민 A씨와의 면담, 2006년 2월 19일, 하나영상문화센터)