

공공기관 홈페이지의 언어경관에 관한 연구

A Study on the Linguistic Landscape of Homepage of Public Institutions

양민호¹, 김준환^{2*}

Min-Ho Yang¹, Joon-Hwan Kim^{2*}

요 약

공공시설물에 관한 올바른 정보 전달체계와 공공기관 웹페이지에 산재해 있는 다언어 환경을 파악하고, 언어의 다양성을 이해하여 앞으로 다가올 다문화 공생시대를 대비한 보다 효율적인 정보전달 및 정책 제언의 근거로 삼는 것이 필요하다. 최근 언어경관의 인식 및 역할이 증가함으로 인해서 과거에 비해 관련 연구가 활발히 진행되고 있다. 따라서 본 연구는 언어경관 모델의 확장 연구로서, 급변하게 다문화 사회로 진입한 한국의 다문화 구성원들의 다언어 표기와 언어경관에 대한 연구를 바탕으로 공공언어 환경의 실태를 파악하고 이에 대한 활용 방안을 탐색하는데 목적이 있다. 특히 공공기관에 주목하여 몇 개의 언어로 홈페이지가 운영되고 있는지, 다국어 표기가 어떤 형태로 나타나는지, 그리고 다국어 표기 이외에 정보 약자 및 장애인 등에 대한 배려 장치가 갖추어져 있는지에 대한 실태 조사를 통해 확인하였다. 이를 위해 공공기관의 다언어화 현황 및 진행상황을 파악하였으며, 구체적인 정책을 수립하는데 있어 시사점을 제공할 것이다.

핵심어 : 공공언어, 언어정책, 언어경관, 공공기관

Abstract

It is necessary to identify the correct information delivery system for public facilities and the multilingual environment scattered on public institutions' web pages, understand the diversity of the language, and use them as a basis for more efficient information delivery and policy proposals for the upcoming multicultural symbiosis era. Due to the recent increase in the recognition and role of the linguistic landscape, research was conducted actively compared to the past. Therefore, this study was an extended study of the linguistic landscape model and aims to identify the current state of the public language environment and explore ways to utilize it based on the study of multilingualism and linguistic landscape of Korean multicultural members who have rapidly entered the multicultural society. In particular, it was confirmed through a survey of public institutions on how many languages the homepage is operated in, how multilingual notation appears, and whether there is a device for considering the disabled with information and persons with disabilities in addition to multilingual notation. To this end, we have identified the current status and progress of multilingualization in public institutions, and will provide implications for establishing specific policies.

Keyword : Public Language, Language Policy, Linguistic Landscape, Public Institutions

1 Institute for Humanities and Social Sciences, Pukyong National University, Busan, Korea [HK Research Professor]
e-mail: minhojinsei@gmail.com

2 Department of Paideia, Sungkyul University, Anyang-si, Korea [Professor]
e-mail: kjh715@sungkyul.ac.kr (Corresponding author)

* 이 논문은 2018년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2018S1A5A8028072).

Received(August 28, 2021), Review Result(1st: September 17, 2021), Accepted(October 8, 2021), Published(October 31, 2021)



© 2021 The Authors. Published by NCISS.
This is an open access article licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.
To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>.

1. 서론

언어는 사회통합의 도구로, 커뮤니케이션 기능과 상징적 표현 기능이라는 사회적 기능을 동시에 수행한다. 언어의 사회적 기능은 사회언어학과 연계되면서 언어 그 자체가 상징적 경계선의 구축 과정에 대한 결과이자, 민족 정체성 확립의 전통적 역할과 중요한 매개수단으로 간주되고 있다 [1]. 출입국외국인정책 통계월보에 따르면, 비록 COVID-19로 인하여 한국에 체류 중인 외국인은 2020년 4월 218만 명으로 감소하였지만, 최근에 와서는 5년간 매년 증가해왔다. 2019년 12월 체류 외국인은 252만 명으로 전년도에 비해 6.6%가 증가했으며, 전체 인구의 4.9%를 차지하고 있다 [2]. 이처럼 다언어 사용자들인 외국인 근로자·유학생·결혼이민자·관광객·외국국적 동포 등이 원활하지 못한 의사소통으로 인해 갖게 되는 심리적 간극과 위화감 또는 갈등 등으로 대두되는 사회문제는 그 심각성이 갈수록 증대되고 있다. 또한 고령화 사회로 접어들면서 최신 정보에 어두운 노년층과 사회적 배려대상인 사회적 약자(社會的弱者) 및 소외계층도 출현하였다. 특히 최근 COVID-19 상황 속에서 신변의 건강과 관련된 정보들은 매우 중요하게 되었다. 이러한 정보를 얻을 수 있는 공간이 오프라인에서 온라인의 공간으로 이동하기 시작하였으며, 각국의 지자체 등은 앞 다퉈서 COVID-19와 관련된 정보를 발신하게 되었다.

본 연구는 언어경관(Linguistic Landscape) 모델의 확장 연구로서, 급변하는 시점에 다문화 사회로 진입한 한국의 다문화 구성원들의 다언어 표기와 언어경관에 대한 연구를 바탕으로 공공언어 환경의 실태를 파악하는 데 그 목적이 있다. 공공언어란 공공기관이나 정부기관에서, 일반 국민이 공공의 목적을 위해 사용하는 공공성을 띤 언어라 할 수 있다 [3]. 따라서 공공시설물에 관한 올바른 정보 전달체계와 공공기관 웹페이지에 산재해 있는 인지와 관련된 다언어 환경을 파악하고, 그 언어의 다양성을 이해하여 앞으로 다가올 다문화 공생시대를 대비한 보다 효율적인 정보전달의 인식의 기초 및 정책 제언의 근거로 삼는 것이 필요하다. 또한 국제화가 진행되는 가운데 의사전달 수단도 다양해지고 있다. 특히 PC나 스마트폰(Smartphone) 등을 활용해 정보를 발신하거나 필요한 정보를 수집하여 널리 활용하고 있다. 따라서 본 연구의 목적은 여전히 커뮤니케이션의 새로운 툴(Tool)로 부상하고 있는 인터넷상의 웹을 통해 공공언어를 살펴보는 것이다. 특히 공공기관에 주목하여 몇 개의 언어로 홈페이지가 작성되고 있는지, 다국어 표기가 어떤 형태로 나타나는지, 그리고 다국어 표기 이외에 정보약자 및 장애인 등에 대한 배려 장치(Device)가 갖추어져 있는지에 대한 실태 조사를 통해 밝히고자 한다. 이상의 조사를 통해 한국의 다언어화 현황 및 진행상황을 파악할 수 있으며, 구체적인 정책을 수립하는데 있어 시사점을 제공할 것이다. 또한 질적·양적인 면에서 언어적 다양성이 도출되어, 예견되는 공공기관의 웹페이지를 대상으로 언어경관이라는 관점에서 언어 사용현황을 분야별로 분석함에 따라 다언어 정책에 대한 새로운 접근을 제안하고자 한다.

2. 관련연구

2.1 다언어 표기와 언어경관에 관한 연구

언어경관은 그동안 사회언어학으로 해석하여 언어와 사회의 관련성을 연결한 개념으로 공유 공간에서 행해지는 공공안내 문구, 도로표지판, 간판 등 문자를 통한 언어활동 또는 결과물로 설명할 수 있다 [4]. 최근에 문화체육관광부는 2020년 ‘공공용어의 외국어 번역 및 표기 지침’을 제정하여 기존의 영어뿐만 아니라 일본어와 중국어까지 도로명, 지명, 정거장명 등 5개 분야로 한정된 적용범위를 음식명 분야까지 확대하여 통일적인 기준을 마련하였다. 따라서 앞으로 언어경관의 새로운 표기나 오류 정비 등은 이 지침을 기준으로 다양하게 적용될 것이다 [5]. 언어경관 연구는 처음 북미와 유럽에서 시작하여 동북아시아 쪽으로 이동되고 있음을 선행연구를 통하여 알 수 있다. 최근에는 언어경관 연구주제도 다양하게 바뀌어가고 있다. 단순히 시각경관(Visual Landscape)을 수집하고 분석했던 기존의 연구에서 벗어나 역사사회언어학적인 연구방법을 활용한 주제와 방법의 독창성이 나타나기 시작하였다. 과거 다언어화에 관한 연구는 공공시설과 대학홈페이지를 중심으로 한국과 일본의 주요 언어 패턴에 대해 살펴보기도 하였다 [6][7]. 이처럼 최근 언어경관의 인식 및 역할이 증가함으로 인해서 과거에 비해 연구가 비교적 활발히 진행되고 있다. 이들 연구들을 살펴보면, 현장조사를 통한 다언어 혼용 표기와 시각경관, 유니버설 디자인(Universal Design)이나 픽토그램(Pictogram)처럼 간판 또는 사인(Sign) 등에 사용된 언어에 오용의 유무 등 해당 지역 언어의 사용실태를 분석하였다 [8]. 또한 서양과 일본의 언어경관 자료를 통해서 다언어사용 정책과 한국의 언어경관 성과와 한계점을 확인한 연구도 있다 [9]. 이후에는 언어경관 속에 몇 개의 언어 또는 표현으로 구성 되었는지 개별언어와 동일언어로 다양성을 살펴보고, 다언어 표기의 오용 현황을 검토하였다 [10]. 그러나 이렇게 언어경관이 대두되고 있는 관심에 비해 새로운 관점으로 접근하여 실행되었는지 평가하기 위한 다양한 사례에 대한 연구는 아직 부족한 실정이다 [11].

2.2 공공기관의 홈페이지의 공공언어 분석

공공언어에 관한 현재까지 진행되고 있는 연구들은 대부분 공공언어의 현황을 실무적 측면에서 표현 및 특징과 관련되었다. 특히 공공언어에 대한 언어정책의 관점에서 사용자 인식 및 개선 활동, 제도마련 등을 살펴보기도 하였다 [12]. 최근에는 경상북도 칠곡군의 누리집과 안내문을 대상으로 공공언어의 소통성과 정확성을 분석한 연구도 있다 [13]. 일본의 경우, 언어 서비스에 초점을 맞추어 도쿄 23구의 실태 조사를 각 지방자치단체의 언어경관으로 ‘홈페이지’, ‘간행물’, ‘게시물’, ‘언어 서비스’ 등을 실시하였다 [14]. 하지만 한국의 연구에서는 공공기관 홈페이지의 공공언어 분

석에 대한 연구는 거의 없었다. 따라서 본 연구에서는 공공정보를 제공하는 공공기관의 홈페이지에서 사용되는 공공언어 환경 분석의 결과를 통해, 정보제공의 궁극적 목표인 정확한 의사전달이 될 수 있는지에 대해 고찰하였다. 공공기관의 홈페이지에서 외국인 또는 정보약자에 대한 접근 용이성을 조사하기 위해서 그 대상 범위를 공공기관의 대표 격인 광역기초 자치단체와 시군을 포함하여 총 171곳의 홈페이지로 한정하였다. 예를 들면, 경기도의 공식 홈페이지(<http://www.gg.go.kr/>)에서는 외국인에 대한 다국어 지원 서비스(한국어, 영어, 일본어, 중국어, 베트남어)와 시각 장애우를 위한 화면 확대 및 축소가 가능한 기능을 탑재하고 있다.

3. 연구방법

3.1 자료수집과 분석범위

공공기관 홈페이지의 다언어화 조사는 2020년 6월부터 9월에 걸쳐 실시하였다. 조사 대상 범위는 공공기관의 대표 격인 광역기초 자치단체의 홈페이지로 한정하였는데, COVID-19 상황에서 분석한 지자체를 군 단위까지 확대하여 조사를 진행하였다. 따라서 군 단위를 포함하여 171곳의 지자체 홈페이지를 조사하여 분석하였다. 디지털 공공정보를 제공하는 홈페이지에서 사용되고 있는 다언어 정보, 특히 국민에 대해 배려하는 안전과 신뢰에 관한 정보가 다언어 사용자로 하여금 충분히 인지 가능한 형태로 전달되는지를 확인하였다. 예를 들어, 경기도의 경우 가평군, 양평군, 연천군, 강원도의 경우, 홍천군, 횡성군, 영월군, 평창군, 정선군, 철원군, 화천군, 양구군, 인제군, 고성군, 양양군이 등을 추가적으로 조사하였으며, 각 광역자치단체의 하위레벨인 군까지 조사하였다. 그리고 조사 항목은 다언어 표기여부, 다언어 번역 정확도, 화면사이즈 확대여부, 직관적 아이콘, SNS 소통채널 여부, COVID-19 정보여부 등의 항목이 추가됨으로써 확대하여 파악하였다.

3.2 분석방법

본 연구를 분석하기 위해 각 공공기관의 홈페이지에 직접 접속하여 조사했다. 조사내용은 크게 ‘다언어화에 관한 항목’과 ‘알기 쉬운 정보전달에 관한 항목’으로 나눌 수 있다. 우선 다언어화에 관한 항목은 다음과 같은 점에 주목했다. 몇 개의 언어로 작성되고 있는지, 메인 화면의 메뉴에 표기되어 있는 언어를 클릭했을 경우 각 언어 사이트와 정확하게 연동되는지, 각 언어의 중요도를 나타내는 언어 및 순서의 패턴은 어떻게 되는지 등 다언어화에 관한 항목을 조사했다. 또한 ‘알기 쉬운 정보 전달의 조사 항목’은 다음과 같은 점에 관심을 가지고 살펴보았다. 공공기관 홈페이지를 방문하는 이용자들을 위해 홈페이지 첫 화면에서 다국어 표기 외에 정보약자나 장애인 등을 위한 편리한 기능이 있는지도 파악하였다. 해당 지역 자치단체의 홈페이지에서 외국인 및 정보약자에

대한 언어적 지원책 및 자연재해·전쟁·사고 등의 긴급 상황에 대한 정보와 대처 방안이 적절하게 설명되고 있는가, 그 같은 정보가 정확하고 빠르게 수용자들에게 전달될 수 있는 위치에 게재되고 있는가, 직관적 아이콘(Icon)화 되어 있는가를 종합적으로 조사하였다.

4. 분석결과

4.1 다언어화 조사항목

공공기관 홈페이지의 다언어 수의 평균은 4.23 언어이다. 다언어 수가 가장 많은 자치단체는 아산시로 13개 언어(0.6%)로 만들어졌다. 다음으로 진주시와 김해시가 8개 언어(1.2%)로 구성되어 있다. 한편 가장 적은 언어, 즉 자국어인 한국어로만 만들어진 홈페이지는 포천시, 인제군, 임실군 3곳(1.8%)에 지나지 않았다. 공공기관 홈페이지 구성에서 가장 많이 볼 수 있는 다언어 수는 4개 언어로 부산광역시를 포함한 135개 자치단체로 전체의 78.9%를 차지한다. 또한 5개 언어로 만들어진 지자체 홈페이지는 경기도를 포함한 21개소로 전체의 12.3%이다. 다음으로 7개 지자체(4.1%)에서 볼 수 있는 6개 언어로 만들어진 홈페이지의 경우는 서울특별시가 대표적이다. 마지막으로 3개 국어로 홈페이지가 만들어진 지자체는 거의 찾아볼 수가 없었다.

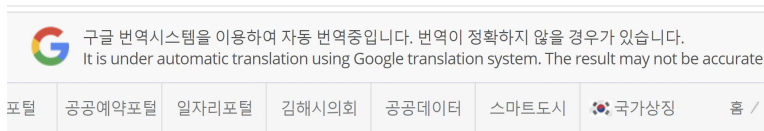
[표 1] 공공기관 홈페이지 다언어화 패턴

[Table 1] Multilingual Pattern for Public Institutions Website

Number	Languages	Frequency	Ratio
1 language	Korean	3	1.8
2 language	English, Korean	2	1.2
4 language	English, Chinese, Korean, Japanese or etc	135	78.9
5 language	English, Chinese, Japanese, Korean, Russian or etc	21	12.3
6 language	English, Chinese, Korean, French, Spanish, Japanese or etc	7	4.1
8 language	Korean, English, Japanese, Chinese, Indonesian, Vietnamese, Thai, Uzbekistan	2	1.2
13 language	English, Chinese, Korean, Japanese, German, Russian, Mongolian, Vietnamese, Spanish, Indian, Thai, etc	1	0.6
Total		171	100

이상과 같은 결과, 한국 지자체에서는 4개국 언어 홈페이지 구성이 가장 많았고, 다음으로 5개국 언어, 6개국 언어, 단일 언어, 2개국 언어, 8개국 언어, 13개국 언어 순으로 나타났다. 특이한 점은 한국어 동북아지역에 위치한 지정학적 특성상 영어를 제외하고 중국과 일본 어느 한쪽을 택할 수 있는 3개 국어 홈페이지 환경은 찾아보기 힘들다는 흥미로운 점이 나타났다고 볼 수 있다. 지자체 홈페이지의 다국어 수를 패턴별로 분석한 결과, 단일 언어는 모국어인 한국어로만 구성된 패

턴이었다. 이는 3곳으로 상대적으로 낮은 비율을 차지한다. 다음으로 2개 언어로 구성된 2곳은 천안시와 청도군이다. 2곳이기 때문에 지자체 규모나 지역 특징 등으로 분류하여 특징을 단순히 규정짓는다는 것은 어렵다. 이를 제외하면 비교적 단순하게 나뉜다. [표 1]은 한국의 지자체 홈페이지에 나타난 다국어 사이트를 패턴화한 것이다. 먼저 13개 언어로 구성된 패턴이다. 이 패턴은 충청남도 아산시에서 볼 수 있는 타입으로 영어, 중국어, 한국어, 일본어, 독일어, 러시아어, 몽골어, 베트남어, 스페인어, 인도어, 태국어, 포르투갈어, 프랑스어 순이다. 아산시에서 이렇게 많은 언어로 홈페이지를 구성한 것은 매우 이례적인 상황으로 국제화를 표방하는 아산시이거나 아니면 외국인 노동자의 수가 타 시도군에 비해서 많은 편인 것으로 유추해 볼 수 있다. 마지막으로 8개 언어(2곳)로 구성된 패턴이다. 8개 국어 패턴은 진주시와 김해시로 두 곳 모두 외국인이 많은 지역이다. 위의 2곳은 발신 언어의 종류가 모두 일치하고 있다. 또한 2곳 모두 한국어, 영어, 일본어, 중국어, 인도네시아어, 베트남어, 태국어, 우즈베키스탄어로 구성되어 있으며, [그림 1]과 같이 구글과 연동하여 자동 번역되는 시스템을 갖추고 있다.



[그림 1] 구글번역시스템을 통한 다언어 홈페이지 구현

[Fig. 1] Multilingual Homepage Implementation through Google Translation System

하지만 구글번역시스템으로 자동으로 전환되기 때문에 오류가 발생하는 경우도 있다. [그림 2]처럼 언어 표기법에 있어서, 영어로 한국인, 한국어 모두 KOREAN으로 번역되기 때문에 검증하지 않고 한국인으로 표시되었다. 따라서 알기 쉬운 정보전달이라는 측면에서, 이러한 오류를 찾아내어 공공기관의 관리능력을 강화하고 다언어 제공을 활성화하기 위한 기반을 구축해야 할 것이다.



[그림 2] 구글번역시스템을 통한 다언어 표기 오류

[Fig. 2] Multilingual Transcription Error through Google Translate System

다음으로 6개 언어로 구성된 패턴이다. 총 7개소로 서울특별시, 증평군, 논산시, 예산군, 서천군, 군산시, 장수군이다. 서울특별시를 제외하면 기본적으로 소규모의 지자체에서 이러한 패턴을 보이고 있으며, 주로 서해안 지역에서 보이는 패턴이라고 볼 수 있다. 서울특별시의 경우 다국어 패턴이 조금 다르고, 나머지는 비슷하다. 또한 영어, 중국어, 한국어, 프랑스어, 스페인어, 일본어 순이다. 지방 쪽에서 보이는 베트남어나 태국어, 인도네시아어 등과 같은 동남아시아의 언어는 찾기 어렵다. 외국인 노동자의 경우 수도권보다 지방 중소도시에 많이 거주하고 있기 때문에 이러한 현상이 다언어 모습에서도 드러나 있다고 미루어 짐작할 수 있다.

그리고 앞서 언급한 5곳의 시군의 경우, 영어, 중국어, 일본어, 한국어와 같이 표준모델(Standard Model)은 공통적으로 포함되었고, 5곳 모두 베트남어는 전부 발신언어로서 제공하고 있다. 나머지는 한 개의 언어에서 조금의 차이를 보이고 있는데, 증평군의 경우에는 러시아어가 추가되었다. 그리고 논산시의 경우에는 캄보디아어, 예산군과 서천군의 경우 아랍어가 추가되었다. 또한 군산시의 경우에는 태국어, 장수군의 경우에는 필리핀어가 포함되어 있다. 이로써 6개 언어로 홈페이지를 발신하고 있는 7곳을 보았을 때 서울특별시만 조금 다른 패턴을 보이고 있으며, 다른 시군의 경우에서 영어, 한국어, 중국어, 일본어, 베트남어와 같이 5개 언어는 공통이며 한 개의 언어는 변이 형태를 보이고 있는 것으로 나타났다. 다음으로 5개 언어로 구성되어있는 곳을 살펴보면 21개소로 전체 패턴 중에서 두 번째로 많은 타입이다.

5언어의 패턴은 경기도 홈페이지에서 볼 수 있는 타입으로 한국어, 영어, 중국어, 일본어, 베트남어로 구성된 형태이다. 이 패턴이 가장 많고 동해시의 경우 지정학적 위치상 러시아어가 포함되어 있다. 지정학적으로 거리가 많이 떨어져 있지만, 부천시도 러시아어가 포함된 형태이다. 그리고 남양주시의 경우 몽골어, 연천군의 경우 독일어를 특이하게 제공하고 있다. 이러한 곳을 제외하면, 이처럼 5개 언어 패턴 역시 한국어, 영어, 중국어, 일본어, 베트남어가 공통적으로 제공하는 언어라고 볼 수 있다. 다음으로 다언어 패턴 중 가장 많은 수의 4언어 패턴이다. 총 135곳으로 약 80% 가까이 차지하고 있는데, 대부분 표준모델을 그대로 반영한 한국어, 영어, 중국어, 일본어의 패턴으로 볼 수 있다. 기존의 조사와는 다른 양상으로, 표준모델이 이제는 한국에서 다언어 표기 언어경관으로 자리매김했다는 방증이기도 하다. 대다수의 공공기관은 앞으로도 이와 같은 형태의 다언어 제공방식을 표방할 것으로 판단된다. 마지막으로 2개 언어 패턴은 2곳으로, 천안시와 청도군은 한국어와 영어로 구성된 형태이다. 대표적 공용어인 영어로만으로 정보전달을 이루고 있다고 볼 수 있다. 마지막으로 홈페이지를 가지고 있는 지자체는 기본적으로 자국어인 한국어로 만들어 놓았기 때문에 당연히 한국어 사이트는 존재한다. 이렇게 자국어인 한국어로만 제공하는 3곳은 인제군, 포천시, 임실군으로 향후 표준모델로 바뀌는지에 대해서는 귀추가 주목된다.

[표 2]는 다국어 언어수의 평균을 행정구역별로 작성한 것이다. 충청남도(5.06 언어)가 가장 높았는데 이는 13개 언어로 홈페이지를 발신하고 있는 아산시가 포함되어 있기 때문이라고 볼 수 있

다. 다음으로 경상남도(4.53 언어), 충청북도(4.33 언어), 제주특별자치도(4.33 언어)순이며, 서울특별시를 포함한 광역시 평균이 4.29 언어로 평균 다언어 수보다 약간 높았다. 사실 평균 4.23 언어보다 높다고는 하지만, 대부분의 지자체에서 4개 언어 이상의 다언어 홈페이지 환경을 보여주고 있다고 볼 수 있다. 그럼에도 불구하고 평균보다 작은 지자체 몇 곳을 살펴보면, 경기도의 경우에는 여러 시군이 존재하는데 그 시군의 다언어환경이 다른 지자체보다 홈페이지에서는 적은 언어로 발신한 것으로 보인다. 다만 강원도, 전라남도, 세종특별자치시의 경우에는 광역단체 아래 많은 시군이 존재하겠지만 모두 4개 언어로 발신하였다는 점이다. 이는 광역자치단체의 간접적 또는 직접적인 수행 활동으로 영향을 미치고 있는 것으로 보이며, 가장 보편적인 4개의 언어 발신 표준모델을 제공하였다는 점에서 눈여겨볼 부분이다.

[표 2] 행정구역별 공공기관 홈페이지의 다언어화

[Table 2] Multilingualization of Website of Public Institutions by Administrative District

Categorized by Region	Average Number of Languages
Chungcheongnam-do	5.06
Gyeongsangnam-do	4.53
Chungcheongbuk-do	4.33
Jeju Special Self-Governing Province	4.33
Special City and Metropolitan City	4.29
Jeollabuk-do	4.13
Gyeonggi-do	4.13
Gangwon-do	4.00
Jeollanam-do	4.00
Sejong City	4.00
Gyeongsangbuk-do	3.96
National average	4.23

4.2 정보전달 조사항목

다음으로 알기 쉬운 정보전달을 위해 공공기관 홈페이지에서 다국어 표기 외에 정보약자나 장애인을 위한 SNS 소통채널과 직관적 아이콘의 기능을 제공하는지 살펴보았다. [그림 3]은 지자체 홈페이지(부산시)의 직관적 아이콘의 한 예이다. 이는 픽토그램 등을 조합하여 가독성 있게 각 지자체의 정보를 확인할 수 있게 시스템화 되어있다. 그 밖에 경기도의 홈페이지처럼 화면 글자 크기 조절 탭을 지원한다. 추가적으로 2020년 초부터 COVID-19의 영향으로 팬데믹 상황이 계속되고 있는 가운데, COVID-19 관련 정보를 팝업창이나 다른 기능들이 어떻게 제공하는지를 살펴보았다.



[그림 3] 공공기관 홈페이지 직관적 아이콘 사례

[Fig. 3] Intuitive icon case of public institutions website

[표 3]에서 볼 수 있듯이, 전체 자치단체 소통채널 평균은 3.89개의 채널이며, SNS 소통채널 중 가장 많이 소통하고 있는 곳은 7개 채널(페이스북, 트위터, 블로그, 인스타그램, 카카오톡, 유튜브, 네이버TV, 밴드 등의 조합)을 가진 곳이다. 이렇게 다양한 채널을 통해 정보를 제공하는 곳은 2곳(1.2%)만 존재하였다. 우선 부산광역시와 대전광역시로, 시민과 활발한 소통창구를 마련해두고 알기 쉬운 정보를 제공하려는 움직임을 보이고 있다.

[표 3] 공공기관 홈페이지 소통채널

[Table 3] Public Institutions' Website Communication Channel

Number of communication channels	Frequency	Ratio
7	2	1.2
6	26	15.2
5	28	16.4
4	47	27.5
3	39	22.8
2	23	13.5
1	4	2.3
0	2	1.2
Total	171	100

그리고 정반대로 현재 SNS 소통채널을 갖고 있지 않은 지자체도 있다. 횡성군과 울릉군으로 지역주민이 상대적으로 적은 지역이라고 볼 수 있다. 또한 한 개 채널로만 소통하는 곳은 4곳(2.3%)으로 태백시, 양구군, 경산시는 주로 페이스북을 활용하였으며, 영광군처럼 블로그를 이용하는 곳도 있었다. 2개 채널을 사용하는 지자체는 속초시를 비롯하여 23곳(13.5%)으로 페이스북을 대부분 활용하면서 트위터, 블로그, 유튜브, 인스타그램을 섞어서 2개 채널을 운영하고 있음을 알 수 있었

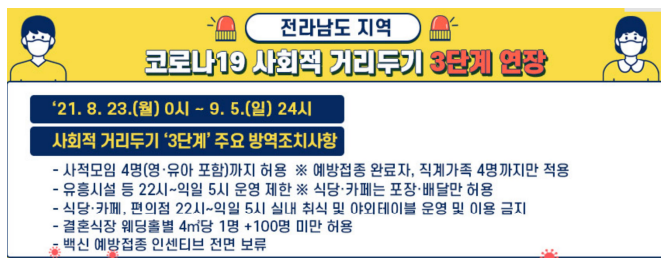
다. 다음으로 화순군과 같이 3채널을 운용하는 곳은 앞서 언급한 페이스북을 기본채널로 소통하고 트위터, 블로그, 유튜브, 인스타그램에 밴드와 카카오토티를 추가하여 39개(22.8%)의 지자체에서 3개 채널의 조합을 활용하고 있다. 4개 채널을 운용하는 곳은 완도군을 비롯하여 47개(27.5%)의 지자체가 활용하고 있다. 이 조합 중에 이천시의 경우에는 라디오를 활용하는 것이 흥미롭다. 또한 5개 채널을 이용하는 곳은 진도군을 비롯하여 28개(16.4%)이며, 6개 채널을 활용하는 곳은 경상북도를 비롯한 26개(15.2%)의 지자체이다. 대부분이 앞서 언급한 채널의 조합을 이용하였다. 이와 같이 소통채널은 지자체별 차이는 존재하지만, 평균 4개의 채널을 운용하는 것으로 확인되었다.



[그림 4] 공공기관 홈페이지에서 사회적 약자를 위한 배려 장치

[Fig. 4] A Device for Consideration for the Socially Disadvantaged on the Websites of Public Institutions

다음으로 직관적 아이콘을 제공하여 정보약자가 쉽게 홈페이지에 적용할 수 있는 장치를 마련한 지자체에 대해 살펴보았다. 많은 지자체에서 활용되고 있지는 않지만, [그림 4]와 같이 경기도의 경우에는 글자크기 조정 탭이 존재하여 눈이 어두운 사회적 약자를 배려하고 있음을 확인하였다. 신체적 장애를 가지고 있어 ‘정보약자’가 된 사람들에게 대한 대응책으로서 ‘정보의 배리어프리화’의 문턱은 갈수록 낮아지리라 생각한다. 이러한 정보약자를 위한 활용 탭은 차치(且置)하더라도 171개의 지자체 홈페이지 중에서 4곳의 홈페이지인 강원도, 전라남도, 경상남도, 제주특별자치도 홈페이지의 경우 직관적 아이콘을 활용한 장치는 타 시도의 직관적 아이콘을 활용하는 것에 비해 상대적으로 부족한 것으로 조사되었다. 향후 타시도와 같이 직관적 아이콘을 통하여, 알기 쉬운 정보제공은 실현될 것으로 기대된다. 마지막으로 최근의 팬데믹 상황 속에서 COVID-19 관련 정보는 모든 공공기관 및 지방자치단체에서 제공하고 있음을 알 수 있었다.



[그림 5] 공공기관 홈페이지의 코로나 관련 정보 공개

[Fig. 5] Disclosure of COVID 19-related Information on the Website of Public Institutions

[그림 5]에서 표시한 것과 같이, 전 세계적으로 COVID-19 재확산의 우려로 인해 시민을 위한 지자체의 정보제공에 있어서도 전방위적으로 변화에 대응하는 모습을 보이고 있다. 특히 공지사항의 경중(輕重)을 판단하는데 있어, 현재 COVID-19 정보가 최우선적으로 고려되었다는 점이 본 조사를 통해 확인할 수 있었다.

5. 결론 및 제언

본 연구의 목적은 사회 통합적 관점에서 다문화 사회로 진입한 한국의 공공언어 환경에 대한 온라인 실태를 파악 및 분석하여, 그 결과를 언어정책 수립과 외국어 교육에 기여하고자 함에 있다. 특히 본 연구를 시작으로 향후 공공기관 홈페이지상의 다언어 환경에 대한 데이터를 비교, 축적함에 따라 원활한 의사소통을 이루어 국민들의 생활을 안전하게 함과 동시에 이에 따른 미래지향적인 정책방향을 제시하고자 했다. 따라서 본 논문은 구체적으로 지자체 및 공공기관의 다양한 언어 환경에 대해 조사하고 분석하였다. 이러한 다언어 표기 연구는 언어의 수월성을 제고하고 의사소통을 원활히 할 수 있음을 함의한다. 아울러 다양한 언어의 사용자들이 즉각적으로 공공기관 및 시설을 이용하고, 공공의 질서와 법칙을 유지하며 준수해나갈 수 있도록 유도하는 데에도 기여할 것이다.

본 연구가 가지고 있는 의미는 다음과 같다. 서로 다른 문화적·사회적 배경을 가진 한국의 다언어 사용 정책수립에 제시할 구체적인 자료를 얻도록 하는 데에 역점을 두었다. 특히 공공기관 홈페이지의 언어 환경조사는 다언어 표기 정책의 다양성과 단계별 추이, 그리고 언어 환경 변화 과정을 살펴볼 수 있는 실무적 시사점을 제공한다. 따라서 본 연구결과는 다언어 정책 수립의 자료로 활용될 것이며, 그로 인해 사회 구성원들의 언어상의 약자인 다언어 사용자들과의 소통은 수월해지고 원활해 질 것으로 기대한다. 또한 공공기관의 표시(標示)와 같은 구체적인 문제해결을 위해 수립된 다언어 정책은 다문화 사회를 이루는 다수의 구성원이 동등하고 공평하며 수월한 의사소통을 통하여 사회구조에 안착할 수 있는 기반을 마련하게 될 것이다. 마지막으로 교육기관 및 공공기관에서 사용 가능한 표준화된 다언어 표기 원칙을 제안하고 입안하는데 필요한 후속연구의 가능성을 제시하였다. 향후 이러한 자료들은 다언어 의사소통, 다언어 방송, 다언어 문서 및 다문화 교육 등 앞으로 한국의 다언어 정책의 방향성과 통일성을 구축하는데 중추적인 역할을 담당할 수 있을 것이다. 예를 들어, 일본의 사이타마 현의 공식 홈페이지(<http://www.pref.saitama.lg.jp/>)는 외국인을 위한 다국어 서비스 중의 ‘알기 쉬운 일본어’라는 내용이 있다. 이는 자국민이 긴급 한 상황이나 재난 시에 단어나 문맥 중에 어려운 말들이 많은데, 이와 같은 내용을 쉬운 말로 바꾸어 놓은 것이다. 하지만 한국의 경우는 이 같은 언어 서비스에 대한 언어 환경 조사가 아직 찾아보기가 힘든 실정이다. 그러므로 향후 연구에서는 지속적으로 한국과 일본의 상황을 분석하고 확인할 수 있다면, 본 연구의 한계점을 보완한 언어 환경 조성에 기여할 수 있을 것이다.

References

- [1] N. Coupland, A. Jaworski, "Language, ethnicity and racism", In *Sociolinguistics: A Reader and Coursebook*, London, UK, Palgrave, 1997, pp. 329-340.
- [2] K. S. Chung, "Changes in immigration status of domestic and foreign nationals and foreigners' stay in Korea after COVID-19", *Statistics Research Institute*, Daejeon, Korea, 11-1240245-000014-10, December 2020. [Online]. Available: http://kostat.go.kr/sri/srikor/srikor_pbl/3/index.board.
- [3] Y. J. Hwang, "Language management policy of Korea - Focusing on public language improvement policy", *Korean Language and Literature*, vol. 50, no. 50, February 2011, pp. 23-45, doi: 10.23016/klj.2011.50.50.23.
- [4] R. Landry, R. Y. Bourhis, "Linguistic Landscape and Ethnolinguistic Vitality: An Empirical Study", *Journal of Language and Social Psychology*, vol. 16, no. 1, March 1997, pp. 23-49, doi: 10.1177/0261927X970161002.
- [5] Y. J. Cha, "Guidelines for the translation and presentation of foreign languages in public terms", <https://www.mcst.go.kr>, https://www.mcst.go.kr/kor/s_data/ordinance/instruction/instructionView.jsp?pSeq=2660, (accessed August 2, 2021).
- [6] M. H. Yang, "A study on the awareness of language marking in public institution", *The Korea Journal Japanese Education*, no. 22, February 2012, pp. 121-134.
- [7] M. H. Yang, "A survey on multilingual representations on university homepages in Japan and Korea", *Korean Japanese of Japanese Language and Literature*, vol. 1, no. 47, December 2010, pp. 121-140.
- [8] M. H. Yang, "A study on the current and future model of the language landscape in Korea and Japan", *Journal of Japanology*, vol. 40, May 2015, pp. 131-146.
- [9] T. R. Cho, "Language policy approach to linguistic landscape: Focused on issues of multilingualism policy", *Journal of Japanology*, vol. 40, May 2015, pp. 27-49.
- [10] M. H. Yang, "A case study on the diversity of language on language landscape data of Korea and Japan", *Journal of Japanese Language and Culture*, no. 26, December 2013, pp. 123-140, doi: 10.17314/jjlc.2013..26.006.
- [11] M. H. Yang, "A Study on the New Paradigm of the Language Landscape between Korea and Japan: Through Historical Socio-linguistics Examples", *Journal of Japanology*, vol. 51, August 2020, pp. 61-81, doi: 10.21442/djs.2020.51.03.
- [12] M. H. Lee, "The Study of Public Language Recognition through Civil Affair Documents", *Eo-Mun-Lon-Chong*, no. 59, December 2013, pp. 211-232, doi: 10.22784/eomun.2013..59.211.
- [13] J. H. Song, "A Study on Accuracy and Communication Feature of Public Language : Focused on the Homepage and the Cultural property guide of Chilgok gun, North Gyeongsang Province", *Journal of Daegu Gyeongbuk Studies*, vol. 17, no. 1, April 2018, pp. 1-23, doi: 10.23029/jdgs.2018.17.1.1.
- [14] T. Yukari, "Language services of local governments in Tokyo's 23rd District", [chs.nihon-u.ac.jp, https://dep.chs.nihon-u.ac.jp/japanese_lang/kisoen/tanaka_kisoen2_2007/](https://dep.chs.nihon-u.ac.jp/japanese_lang/kisoen/tanaka_kisoen2_2007/), (accessed August 3, 2021).