

# 한국 체류 외국인 난민의 정보행태 연구\*

## Information Behavior of Foreign Refugees Staying in South Korea

권난주 (Nan Ju Kwon)\*\*

이지연 (Jee Yeon Lee)\*\*\*

### 초 록

본 연구는 외국인 난민의 한국 체류와 관련된 정보상황을 이해하고, 요구되는 정보와 정보원을 파악하여, 정보행태 관점에서 외국인 난민과 한국사회에 필요한 변화, 국제사회 속에서 한국의 역할, 도서관계의 정보전문가적 대응 방안을 제시하였다. Dervin의 의미형성이론과 Chatman의 정보빈곤 이론을 바탕으로 연구설계가 진행되었다. 한국에 합법적으로 체류 중인 외국인 난민을 연구 참여자로 선정하였고, 인식, 상황, 행태를 조사하기 위한 반구조화된 심층면담을 진행하였다. 연구결과를 바탕으로 외국인 난민, 한국 공공 및 민간기관, 도서관계에 적용 가능한 정보서비스 방안을 제시하였다. 이는 관련된 실증적 연구를 보완할 수 있고, 실제 정보 문제 해결을 위한 정보서비스의 가치를 높일 것으로 기대된다.

### ABSTRACT

The purposes of this study include i) to understand the circumstances of exposure to information during foreign refugees' stay in South Korea, ii) to investigate their information needs and the use of information sources, and iii) to propose the change needed in the Korean society, the role of South Korea in the global community, and the service direction of libraries and information professionals. To this end, legally recognized refugees who have stayed in South Korea were recruited for semi-structured in-depth interviews and observations on their perception, situation, and active behavior. The discussions were transcribed for coding. The codes were analyzed by content analysis technics based on relevant previous studies and factors of Dervin's Sense-making theory and Chatman's Information Poverty theory. Based on these analyses, this study proposed strategies for foreign refugees and individuals and public organizations, including libraries and NGOs, from an information service perspective. It is expected that the proposed strategies will supplement related empirical quantitative research and add value to information services for solving information problems.

키워드: 난민, 외국인 난민, 정보요구, 정보행태, 정보빈곤, 정보서비스  
refugees, foreign refugees, information needs, information behavior, information poverty, information service

\* 본 연구는 대학원 석사학위논문을 수정·요약한 것임.

이 논문은 2019년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2019S1A5C2A03083499).

\*\* 연세대학교 문헌정보학 석사과정(chamjon13@gmail.com) (제1저자)

\*\*\* 연세대학교 문헌정보학과 교수(jlee01@yonsei.ac.kr) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2022년 2월 22일 ■ 최초심사일자: 2022년 3월 3일 ■ 게재확정일자: 2022년 3월 10일

■ 정보관리학회지, 39(1), 351-374, 2022. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2022.39.1.351>

© Copyright © 2022 Korean Society for Information Management

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

## 1. 서론

### 1.1 연구의 배경 및 목적

전 세계적으로 국제사회가 난민 대량 유입 위기에 직면한 상태인데, 생명과 자유의 박탈 위험에 처한 이들은 2021년 통계에 의하면 난민(refugees) 20,835,367명, 인도적 체류자(asylum-seekers) 4,409,770명에 이르는 것으로 추정되었고, 난민이 많이 발생하는 대표적 국가는 시리아(약 6백만), 아프가니스탄(약 2백만), 남수단(약 2백만) 순으로 파악되었다(United Nations High Commissioner for Refugees [UNHCR], 2021). COVID-19 발생 전인 2018년에는 제주 예멘 난민사태로 난민신청자가 급격하게 증가했고, 2019년에는 15,452명으로 집계되면서 난민 신청을 받기 시작한 1994년의 5명에 비해 약 3,000배가 넘게 증가하였다. 동년도 국적별 난민인정 현황은 미얀마가 34명(재정착희망 난민 31명 포함)으로 가장 많고, 방글라데시(6명), 에티오피아(6명), 이란(6명), 예멘(4명) 등의 순이다(법무부, 2020).

한국은 1992년 난민협약에 가입한 후, 2013년에 아시아 최초의 '난민법'을 제정하였고, 그 배경에는 난민에 대한 개념을 명확히 하고 난민 지위를 인정하여 체류 기간 동안 일정한 보호를 부여하고 처우에 관한 내용을 담고자 하는 목적이 있다. 하지만 이러한 법과 협약상의 명시된 내용이 현실에서는 제대로 이루어지지 않고 있다는 주장도 제기되고 있다. 난민인권센터(2018)의 조사에 따르면, 한국에서 최초로 난민 지위를 인정받은 제1호 난민은 체류와 생존이 어렵다는 이유로 한국을 떠났고, 응답자 중

절반에 가까운 난민들도 처우가 나은 제3국으로의 이주를 고려한다고 밝혀졌다.

난민 신청 후 인정이 되어도 처우와 사회보장 서비스에 접근할 수 있는 정보는 간단한 안내문에 의해 얻는 수준에 불과했고, 정부 및 공공기관을 포함한 한국사회도 이들에 대한 정보 부족으로 보호하고 지원해야 할 대상으로 인지하지 못하는 경우가 많다고 하였다. 이는 곧 한국사회 체류와 적응에 필요한 것은 '정보'임을 나타내 주는데, Koscielny(2019)는 정보에 대한 접근과 이용 여부에 따라 권한이나 활용 정도가 달라질 수 있으므로, 그만큼 일상에서의 중요한 활동, 사회적 관계, 재정적 업무, 직업적 목표에 정보 이용은 필수적인 것이라고 하였다.

구정화(2016)는 지난 수십 년 동안 정보빈곤 및 취약계층에 속한 난민의 정보환경에 관하여 소수의 보고서와 통계를 제외하고는 거의 연구되지 않았다고 했다. 난민의 정보환경에 관한 연구가 있었지만, 난민의 정보행태를 이해하기 위한 전체적 접근보다는 도서관 서비스 프로그램, 장서개발 또는 사서 보조 도구 개발에 초점을 두었다는 것이다. 외국인 난민은 사회적, 환경적으로 특수한 보호와 지원이 필요한 계층으로서, 이들이 처한 상황 속에서 요구되는 정보와 정보격차를 이해하기 위해 복합적(holistic)이고 토착적(indigenous) 관점의 연구가 필요함에도 불구하고, 한국에서는 관심을 받지 못하여 현재까지 관련 연구나 자료가 부족한 실정이다.

따라서 본 연구는 외국인 난민이 한국에 체류하기 전과 후의 정보상황 및 정보빈곤이 발생하는 배경과 맥락을 이해하고, 요구되는 정보와 정보원은 무엇인지 파악하는 것을 목적으로 한다.

분석 결과를 바탕으로 정보서비스적 관점에서 외국인 난민에 대한 한국사회의 이해를 돕고 정보 전문가와 도서관계의 역할 방안을 제시하고자 한다.

## 1.2 연구의 범위 및 방법

본 연구의 대상은 한국에 체류 중인 성인 외국인 난민 중 합법적으로 지위를 부여 받은 난민 인정자와 인도적 체류자이다. 단, 정식 신분을 얻기까지의 절차와 새로운 환경 적응기간을 고려하여 최소 1년 이상 체류자로 한정하였다. 난민 공식적 난민 신분을 획득한 수가 매우 적고 외국인 난민의 신분에 대한 폐쇄적 분위기 특성상 대상자 선정이 어려웠다. 그래서 연구 초반에는 난민과의 상호 소통 프로그램에 참석하여 연구자 자신이 난민과 소통하며 이해도를 높이는 시간을 가졌다. 이후 난민지원센터에서 자원봉사자로 활동하면서, 난민들과의 관계 형성, 대화, 직간접적 관찰을 지속하였다. 그 과정에서 일부 연구 대상자들의 참여 동기가 이루어졌고, 이후 눈덩이 표집 방식(snowball sampling)에 의하여 점차 연구 대상자를 추가로 모집하였다.

본 연구에서 한국에 체류 중인 외국인 난민의 정보상황 및 행태를 파악하기 위해 설정한 연구 질문은 다음과 같다.

- 연구 질문 1. 한국에 체류하기까지 외국인 난민의 한국에 대한 지식, 경험, 인식 등의 정보상황은 어떠한가?
- 연구 질문 2. 한국 체류 중 외국인 난민의 정보요구는 무엇이며, 정보요구 충족을 위한 정보행태에는 어떤 특성을 보이는가?

연구는 다음과 같은 절차로 진행되었다. 정보요구, 정보행태, 정보빈곤에 관한 문헌조사 및 외국인 난민 관련 선행연구 분석을 바탕으로 면담 문항을 구성하였다. 본 연구에서 정보상황이란 외국인 난민이 한국행 결정에 이용한 정보와 한국에 대한 지식을 높이기 위해 수집한 정보주체로 정하였다. 정보행태는 한국 체류 중에 필요한 정보를 확보하기 위해 적극적으로 정보원을 이용하는 행위를 의미한다.

한국에 체류 중인 외국인 난민의 정보상황과 정보행태에 관한 데이터를 수집하기 위하여 경험, 인식, 감정 등을 파악하기에 적절한 연구 방법인 반구조화된 심층면담(semi-structured in-depth interview)을 진행하였다. 사전테스트는 3명의 참여자를 대상으로 하였고, 질문에 대한 이해도, 질문 순서, 보충 질문 등을 파악한 후 이를 반영하여 7명의 참여자를 대상으로 추가 면담을 진행하였다.

외국인 난민의 특성상 영어권 출신의 참여자들과는 영어로 면담을 진행하고 영어로 전사하였으나, 아랍어와 포르투갈어를 사용하는 참여자들과는 통역인 동행 및 웹번역기를 사용하여 면담을 진행하였고 한국어로 전사하였다.

전사된 결과물에 대해 내용분석(content analysis)을 진행하였다. 내용분석은 개방형 질문에 대한 응답을 의미 있는 범주 하에 코딩하여 사용할 수 있도록 하는 연구 기법이다(Lavrakas, 2008). 본 연구에서는 인터뷰 내용을 반복해서 읽으며 범주화 하였다. 예를 들어, 체류 중 필요한 정보요구에 대하여 ‘직업’ 혹은 ‘일자리’ 등 같거나 비슷한 의미는 같은 범주에 포함하였고 응답자 수를 기준으로 빈도 수를 분석하되, 동일한 응답자가 비슷한 의미의 언급을 반복하는

경우에는 맥락을 고려하여 코드 및 빈도 수를 도출하였다. 그 결과 총 4개의 범주와 57개의 코드로 구성된 코드북이 완성되었다.

또한 질적 데이터의 심도 있는 의미와 상호관련성을 파악하기 위하여 코더 간의 일치도에 의해 신뢰도를 측정하는 것이 적절할 것으로 판단하였다. 따라서 질적 연구 경험이 많은 연구자를 코더로 선정하여, 총 면담 내용 중 10%를 무작위 추출한 후 전사내용을 코딩하도록 하였다. 신뢰도 검사 결과, 상호 코더 일치도(inter-coder agreement)는 86.5%였으며, 내용분석을 위하여 질적 연구 분석 프로그램인 ATLAS.ti8을 사용하였다.

## 2. 이론적 배경

본 장에서는 외국인 난민 체류 현황 및 법적

지위에 대해 조사하였다. 그리고 정보요구, 정보행태, 정보빈곤에 대한 개념과 이론을 고찰하였다. 마지막으로 외국인 난민 혹은 취약계층 관련 정보행태에 관한 선행 연구들을 살펴 보았다.

### 2.1 외국인 난민 체류 현황 및 법적 지위

한국에서 난민협약이 성사된 1994년부터 2020년까지 총799명이 난민인정을 받았고, 1,917명이 인도적 체류 허가를 받았는데, 신청자 대비 인정 비율은 2020년 기준 0.4%이고 보호율은 2.69%였다(법무부, 2020). UNHCR(2021)에서 보고한 세계 평균 난민인정률은 약 30%로 한국의 난민인정은 하위권에 속하고 그만큼 난민인정 허가를 받는 것은 어렵다고 볼 수 있다. 난민의 지위별 권리와 처우를 <표 1>에서 비교하였다(법무부, 2015).

<표 1> 난민 지위별 권리와 처우

	난민인정자	인도적체류자
난민 지위	• 거주(F-2)자격 부여	• 기타(G-1)체류 자격(매회 1년 범위 내에서 체류기간 연장)
취업	• 자유로운 취업 • 직업훈련 지원	• 포괄적취업(허가된 체류기간 내)
출입국	• 해외출입국증명발급	• 강제 송환 불가
가족 송환	• 배우자, 미성년자녀 가족결합 가능	
사회 보장	• 한국인과 동일한 사회보장 지원 • 사회적응교육 지원	• 난민신청자와 같은 처우 보장 • 난민지원시설 이용(임시숙소, 의료, 운동 시설, 상담 등)
기초 생활비	• 부양의무자 능력 여부에 따라 생계, 주거, 교육비 지원	
건강 보험	• 건강보험 가입	
의료비	• 소외계층 의료지원비 지원	
교육	• 한국인과 동일한 초중고 교육 지원 • 한국어교육 지원 • 외국 학력 인정	• 한국인과 동일한 초중고등 교육 지원

## 2.2 정보이용 연구

### 2.2.1 정보요구

정보요구(information need)는 개인이 가지고 있는 현재 지식이 목표 상태에 비하여 불충분하다는 것을 인지하는 것이다. 특히 도서관에서의 정보요구가 어떻게 생성되는가에 대한 초기적인 시도인 Taylor(1968)의 연구는 정보요구를 4단계로 정의하면서, 내면적이고 잠재적 요구부터 외부로 나타나는 정형화된 요구까지 다양한 것으로 파악하였다.

비정형적이고 내면적인 요구와 유사한 측면에서 Belkin(1980)은 불완전 지식상태(Anomalous States of Knowledge, 이하 ASK)에 대한 개념을 이론화하였다. ASK란 개인이 알고 있는 지식이 불완전함을 느낄 때 발생하는데, 자신의 지식 상태에서 정보요구를 해결하고자 하지만, 직면한 문제와 관련하여 구체적으로 무엇이 잘못되었고, 무엇이 필요한지에 대한 지식이 부족하다는 것을 의미한다.

연구자들이 제시한 이론과 개념에는 각각 차이가 있지만, 공통적으로는 이용자 중심을 기반으로 하여 정보를 주관적으로 가정하고 개별 상황을 이해한다는 특징이 있는 만큼 본 연구도 이용자의 정보상황, 정보행태, 정보요구를 개인이 처한 상황과 맥락에 따라 살펴보고자 하였다.

### 2.2.2 정보행태

정보행태(information behavior) 연구는 가장 일반적인 이용자 연구 분야이다. 이용자 연구는 이용자가 추구하는 것이 무엇인지, 행위의 패턴이 무엇인지에서 시작하여 1970년대 이후부터는 이용자가 정보를 필요로 하는 이유, 감

정, 경험에까지 확장되어 왔다(Case & Given, 2016). Wilson(1997; 2000)은 정보행태를 정보요구와 정보추구를 포함하는 개념으로 보면서, 능동적 수동적인 행위를 모두 아우르며, 정보 자원과 관계된 총체적 인간 행동으로 정의하였다. 그리고 정보행태의 유형은 수동적 관심(passive attention), 수동적 탐색(passive search), 능동적 탐색(active search), 지속적 탐색(ongoing search)의 4가지 유형으로 구분된다고 하였다.

이용자 연구와 정보행태의 변화에 큰 영향을 준 Dervin(1983)의 연구에서는 현실은 완전하거나 일정치 않고 계속 변하는 불연속 상태로 존재한다고 가정하고, 이런 상황 속에서 발생하는 정보는 인간이 관찰하는 주관적 해석, 사회적 맥락, 세계관 속에서 의미를 형성(sense-making)하며 발생된다고 하였다. 또한 모든 인간은 시공간의 한계 안에서 주어진 그 순간을 관찰하기 때문에 과거, 현재, 미래의 시공간의 제한 속에서 주관적으로 정보를 다룰 수밖에 없다고 표명하며, 정보요구의 격차(gaps)가 발생하여 정보를 찾고 이용(uses)하는 것은 특정 순간에 개인의 감각을 개발하고 구성하는 활동으로 간주하였다.

이러한 정보행태의 이론적 개념을 바탕으로 본 연구에서는 이용자의 정보에 대한 능동적, 수동적, 지속적 탐색 행태를 파악하고, 개인의 상황과 맥락, 사회 구조적 요소에 따라 어떻게 자신의 상황을 이해하고 정보를 이용하는가를 중심으로 정보행태를 분석하였다.

### 2.2.3 정보빈곤

정보빈곤(information poverty)은 필요한 정보를 획득하지 못하여 빈곤이나 소외에 처해

있는 상태라고 정의할 수 있는데, 여기에는 정보를 쉽게 찾을 수 있는 환경에서도 특정 계층이나 집단은 제외된 것으로 보일 때, 정보를 어떻게 찾아야 할지 모르거나 혹은 그 가치를 모르는 것으로 인해 발생된 것이라고 볼 수 있다.

정보빈곤 이론이 학문적으로 검증되도록 기여한 Chatman은 소외 계층을 위한 여러 이론을 제시하였다. 그녀의 연구대상은 주로 대학 청소부, 고령자, 재소자와 같이 사회경제적으로도 약하고 소외된 대상이었고, 연구의 목표는 이 집단의 사회적 현실을 반영하는 의미, 느낌, 언어를 문서화하는 것이었다. 인간을 주류, 내부자(insider), 비주류, 외부자(outsider)로 구분하여, 외부자는 정보 유용성에 대해 회의적이고 자신의 문제나 관심사로 인해 선별적인 정보 이용행태를 보이며, 자기 방어적 기제와 연관이 있어서 다른 사람들이 자신의 문제를 알게 되면 불이익이 있을 수 있다고 생각하여 도움을 요청하거나 제공할 의지가 없고 정보 공유를 꺼린다고 해석하였다(Chatman, 1996).

Chatman은 지속적 연구와 검증을 거쳐 또 하나의 정보빈곤 이론과 그에 따른 명제를 제시하였고, 여기에서는 빈곤계층이 속한 사회를 작은 세계(small world)라고 표현하며, 그 안에서의 활동이 일상적으로 반복되고 예측 가능한 환경임을 의미하는 원형에서의 삶(life in the round)이라는 표현을 제시하였다(Chatman, 1999).

이렇듯 여러 학자들을 통해 입증된 이론들에 기반하여, 본 연구에서는 한국에 체류 중인 외국인 난민의 체류 전과 후 경험과 인식에 의해 형성된 정보상황과 이 과정에서 발생하는 격차에 따른 정보빈곤 및 맥락을 이해하고, 여기서 요구되는 정보, 정보원, 장애요소는 무엇인지 분석하였다.

## 2.3 선행 연구

### 2.3.1 취약계층 정보행태 연구

정보학 측면에서 취약계층 대상의 연구는 적은 편이지만, 인문사회과학 영역 전반에서는 관련 연구들을 통해 해당 계층을 이해하고 사회적 문제를 해결하는 방안을 시도해왔다. 박미숙(2019)은 난민의 한국사회 정착과정을 근거 이론 패러다임 모델을 적용하여 이해하고자 하였다. 아시아권 8명과 중동권 난민 1명을 대상으로 심층인터뷰를 실시하여, 개방 코딩, 축 코딩, 선택 코딩의 과정을 거쳐 인터뷰 내용을 분석하였다. 그 결과 한국에서 난민으로 살아가는 것은 전쟁과 종교 박해로부터 자유롭고 안전한 곳에서 살고 싶은 마음과 자녀교육을 위해 피난온 것이 맥락적 조건으로 밝혀졌다. 또한 가족과 공동체의 도움은 난민으로 정착하는데 어려움을 극복하는 중재 요인이 되었다.

난민이 망명하는 과정에서 사용하는 정보원에 대한 연구를 한 Dekker et al.(2018)은 인도적 체류자의 망명 과정에서 소셜 미디어의 사용에 대해 조사하면서, 소셜 미디어가 난민의 이주 여부와 체류 국가 결정을 하게 하는 주요 정보 채널로 역할한다는 사실을 바탕으로 관련 정보의 진실성에 대한 접근 및 평가 문제를 설명하였다. 또한 시리아 인도적 체류자들은 기존의 사회적 유대에서 비롯된 소셜 미디어 정보와 개인 경험을 바탕으로 한 정보를 선호하며 신뢰한다는 것을 보여주었다. 그렇지만 소셜 미디어에서 불특정한 출처에 대한 정보는 신뢰도가 떨어졌고 루머로 분류되기도 했는데, 이는 알려진 출처의 폐쇄적 정보 네트워크가 이런 루머를 지속시켜서 외부 검증을 막게 하

는 또 다른 현상을 야기하기도 하였다.

### 2.3.2 정보빈곤 연구

정보빈곤 이론을 오랫동안 연구해온 Chatman (1990)은 노동 취약 계층인 가사도우미의 사회적, 환경적 정보상황을 발견하고자 하였다. 수개월 동안 연구 대상 참여자들의 일터에 따라 다녔고, 대화와 관찰뿐 아니라 면담을 통해서 매스미디어, 친구, 이웃과 같은 정보원에 대한 구조화된 질문을 하였다. 현장에서 기록된 내용을 정성적으로 분석한 결과, '무력, 무의미, 소외, 자체평가, 무규범성'이라는 5가지 범주의 특성이 발견되었다.

장덕현(2006)은 부산지역에 거주하는 정보화 취약계층인 도시 저소득계층이 일상적 관심사를 해결하기 위해 어떤 정보를 찾고 어떻게 이용하는지에 대한 연구를 수행하였다. 정보행태 양상과 소극적 성향 사이의 상관관계를 조사하기 위해, Chatman의 빈곤층 정보행태 분석 범주를 활용하였다. 연구 대상은 부산 내에서도 주거환경 개선사업 지구에 속하는 지역을 선정하였고, 참여관찰과 면담을 통해 의식, 감정, 신념을 밝힐 수 있는 자료를 수집하였다. 저소득층에게 정보는 그들의 일상에서 어떤 의미도 되지 못하고 제대로 기능하지 못하였으며, 이들의 외부세계에 대한 인식은 일상 문제 해결에 많은 영향을 미쳐, 체념과 포기도 담담하게 수용한다는 것을 밝힐 수 있었다. 정보빈곤 전반을 심층적으로 그려낸 결과를 토대로 정보격차 해소를 위한 공공정보 서비스 정책 수립의 기초자료가 될 수 있음을 시사하였다.

대부분의 정보빈곤 연구들은 취약계층 및 특수적 환경에 처한 구성원을 심층적으로 분석하

였는데, 정보적 측면에서는 해당 집단 내에서도 연대와 신뢰가 약한 것으로 파악되어, 이러한 정보빈곤 양상이 본 연구 참여자들에게서도 나타나는지에 대한 조사를 진행하였다.

### 2.3.3 취약계층 정보서비스 연구

도서관의 이민자 통합 지원에 대한 연구를 수행한 Johnston(2016)은 공공도서관이 대화기반의 프로그램을 언어적 학습 차원에서 많이 진행하고 있는 현실을 반영했다. 스웨덴의 한 공공도서관에서 언어 수업 프로그램에 참여하는 신규 이용자를 대상으로, 참여자에게 유익한지, 단순 학습 이상으로 이민자 통합 지원 방법으로 활용되고 있는지를 조사했다. 또한 사회적 자본 이론이 그들의 사회적 네트워크에서 어떤 혜택을 줄 수 있는지에 대해 분석하였다.

연구 결과, 프로그램 참가자들은 스웨덴 사회문화적 분위기상 현지인과 스웨덴어를 쓸 기회가 별로 없다는 것을 발견하였고, 그렇기에 도서관 프로그램이 실제 스웨덴어 능력을 배울 수 있는 좋은 기회가 되는 것을 알 수 있었다. 그리고 프로그램에서 발생하는 비공식 대화를 통하여 참여자들은 레크리에이션, 일, 교육, 가사와 같이 다양한 범위의 정보를 교환하고 있었다. 이는 낮은 국가에 대한 지식과 정보를 늘리고 사회적 자본까지도 증가시킬 수 있음을 보여주는 사례라 하겠다.

이연옥, 장덕현(2014)은 한국사회에 이주노동자, 결혼이주여성 등 다문화권 외국인이 증가함에 따라 이들에게 적절하고 효과적인 서비스를 제공하기 위해 도서관과 사서에게 요구되는 역량을 고찰하였다. 사서에게 필요한 역량은 다문화에 대한 태도, 지식, 기술로 구분되었

고, 하위요소에는 타문화에 대해 개방적이고 수용적인 태도, 다문화서비스에 대한 지식, 타문화권 사람들의 요구 파악을 통한 장서 및 프로그램 개발, 장서개발과 서비스에 있어서 적합한 언어 고려, 다문화권 직원 및 봉사자를 확보할 수 있는 인력개발 부문이 제시되었다.

이러한 취약계층 정보서비스 관련 연구들을 종합해 보면, 도서관은 취약계층을 위한 실용적인 프로그램과 교육을 제공해주는 곳에서 더 나아가 사회문화적으로 애로사항이나 정보문제를 해결할 수 있는 곳임을 알 수 있다. 그러므로 본 연구에서 외국인 난민 대상의 정보서비스로 제시하는 방안은 도서관을 통해 이뤄질 수 있는 실용적 프로그램과 정보 전문가로서

사서의 역할에 초점을 두었다. 그리고 외국인 난민의 사회문화 적응과 네트워크 형성을 지원할 수 있는 다양한 관련 기관까지도 범위를 확장하여 조사하였다.

### 3. 한국 체류 외국인 난민의 정보 행태

#### 3.1 연구 대상

연구 참여자의 인구통계학적 정보는 <표 2>와 같다. 성별은 남성 8명, 여성 2명, 연령대는 20대 1명, 30대 7명, 40대 1명, 50대 1명이었다.

<표 2> 인구통계학 정보

	연령	성별	혼인 유무	국적	언어	난민 지위	난민 사유	체류 기간	최종 학력	본국/한국 직업
A	30대 후반	남	미혼	아프리카 E국	영어	인도적 체류자	정치적 박해	4년	대학 중퇴	인권운동가/예술사건가
B	50대 초반	여	기혼	아프리카 U국	영어	난민 인정자	정치적 박해	11년	확인 미상	교사/영어강사, 가정부
C	40대 후반	남	기혼	아프리카 A국	포르투갈어	인도적 체류자	인종, 정치적 박해	1년 4개월	대학 중퇴	무역회사직원/무직
D	30대 중반	남	미혼	중동 S국	영어	인도적 체류자	종교적 박해	3년	확인 미상	중견기업직원/배달원
E	30대 후반	여	기혼	아프리카 U국	영어	인도적 체류자	가정 폭력	8년	고졸	전도사/육아도우미
F	20대 초반	남	미혼	중동 Y국	아랍어	인도적 체류자	내전	1년 10개월	고졸	고등학생/케밥식당 주방장
G	30대 중반	남	미혼	아프리카 E국	영어	인도적 체류자	정치적 박해	4년	대졸	저널리스트/막노동
H	30대 초반	남	미혼	중동 Y국	영어	난민 인정자	내전, 정치적 박해	1년 10개월	대졸	저널리스트/프리랜서 사회활동가
I	30대 후반	남	기혼	아프리카 E국	영어	난민 인정자	정치적 박해	5년	석사	회사원/석사졸업후 공장 직원
J	30대 초반	남	기혼	아프리카 B국	영어	난민 인정자	정치적 박해	3년	대학 중퇴	태권도사범/공장 직원

혼인 여부는 기혼 5명, 미혼 5명이었고, 기혼자의 경우 모두 자녀가 있었다. 연구 참여자의 난민 지위는 인도적 체류자 6명, 난민인정자 4명이고, 체류 기간은 1년 이상 5년 미만이 7명, 5년 이상 10년 미만이 2명, 10년 이상이 1명이며, 연구 참여자의 본 국적은 아프리카 7명, 중동 3명이었다.

원활하고 충실한 면담진행 및 데이터 수집을 위하여 신뢰와 공감대를 형성할 수 있는 기회(예, 자원봉사활동 및 사전 대화)를 충분히 가진 후, 면담자를 섭외하고 면담을 수행하였다. 데이터 수집과 분석을 병행하며 코드북을 작성하였고, 새로운 코드가 더 이상 추출되지 않는 이론적 포화상태에 도달할 때까지 면담자 수를 늘려 나가는 방식으로 전체 데이터를 수집하였다.

### 3.2 한국을 인식하고 체류하게 된 정보 상황

#### 3.2.1 체류 전 한국에 대한 인식

외국인 난민의 한국에 대한 인식은 <표 3>과 같이 나타났다.

참여자 대부분은 본국에 거주할 당시 한국에 대해 잘 모르고 있었고, 알아야 할 이유와 관심도 많지 않았다. 그렇기에 Wilson(2000)의 논리에 따라 의도성이 담긴 정보의 능동적 탐색은 발생되지 않았고, 사회 속에서 여러 정보원을 통해 우연히 듣고 본 한국 관련 정보에 대한 수동적 관심이 전부였다. 그렇지만 일자리나 학업과 같은 인간다운 기본 생활의 욕구가 본국에서 채워지지 않을 때는, 이를 해결하기 위해 능동적 탐색을 수행한다는 것을 알 수 있었다. 한편, 종교적 박해로 본국을 떠나야 한 참여자는 한국이 종교의 자유가 보장되고, 개신교 비율이 높다는 점에 대해 능동적이고 지속적으로 탐색한 것으로 나타났다.

#### 3.2.2 한국행 결정에 이용한 정보원

한국행 결정에 이용한 정보원은 <표 4>와 같다.

여기서는 주로 Dervin(1983)이 제시한 것과 같이, 변화하는 현실 속 불연속 상태에서 관찰을 통해 정보에 대한 의미를 형성해 나가지만, 그 관찰도 시공간적 제한 때문에 주관적이라는 이론의 적합성을 드러내고 있었다.

<표 3> 체류 전 한국에 대해 인식한 정보 주제

주제	예시
정보 부재	I had very little information about Korea. I was not curious about Korea too much. (I)
문화예술/한류	Everywhere is Hanguk. All the best of the makeup and the beauty in the area came from Korea. (H)
근면성실	I was aware that Korean works hard, because one of my friends worked at government organization at that time. (G)
높은 고용률 및 임금	In Africa it's not easy to get a job so people are coming here, to make a good life. (E)
살기 좋은 나라	I had friends here studying so I was talking to them, they were asking me to apply for this. He said, "This country is very good, you can come and study and if you want, you can stay." (I)
높은 개신교 비율	I decided to follow Jesus and so I felt Korea would be better. (D)

〈표 4〉 한국행 결정에 이용한 정보원

정보원	예시
한국 체류 중인 지인	I had friends here studying. I didn't want to apply, but they were pushing me, so I started collecting information about Korea. (I)
매스미디어	인터넷 검색을 통해서 알게 되었고, 유튜브가 도움이 되었고, 한국의 생활, 음식 등을 익혔어요. (F)
직장 해외 연수	There was some organization that helped me with Taekwondo. They invited me for an event here in Korea. (J)
본국 교회 방문 경험	Church pastor visited my country and he asked me to go with him for refreshment. (B)
배우자	I thought that I would get the visa quickly because I came to Korea 8 times. (D)
여행사(브로커)	My ex-husband was doing his masters in Korea. We got married then I came back to Korea. (E)
한국정부초청 장학 불가피한 결정	Someone brought me here. I paid five thousand dollars. (H)
	It was difficult actually to get a scholarship, but I could get it. (I)
	Whenever the door opens, that's the one you enter. (B)

그리고 대부분 인증된 기관이나 검증된 자료의 공식 정보원이 아니라 개인적 관계나 대중매체와 같은 비공식 정보원을 활용한 것으로 보아, Chatman(1996)의 정보빈곤 이론에서 제시한 명제와 같이, 외부자 혹은 주류 집단이 제공하는 인증된 정보일지라도 그것이 주관적으로 옳다고 증명되지 않는 이상 접근하지 않았고, 내부세계에서 신뢰를 가지는 대상을 통한 비공식적 소통을 선호하고 있음을 알 수 있었다.

### 3.3 한국 체류 중 외국인 난민의 정보행태

#### 3.3.1 체류에 필요한 정보

연구 참여자들이 난민 신분으로 한국에 체류하면서 필요한 정보는 총 25가지로 구분되었다. 대부분이 정보요구가 높은 주제로 파악되었다.

분석 결과, 생명, 생계, 생활을 위해 기초적이면서 필수적인 일상적 대소사가 주를 이루었다. 이러한 정보는 의도하지 않아도 필연적으로 발생하는 주제이고, 우연히 발생된 경우에는 거

의 해결되지 못한 채 체념이나 포기하게 되는 주제로 남게 되었다.

#### 1) 합법적 신분

참여자들은 국가의 인정을 받아 합법적으로 체류할 수 있는 정식 난민 지위를 획득하는 방법에 대한 정보가 최우선적으로 필요했다. Marchionini(1995)와 Johnson(1997)의 주장과 같이 신분 문제 해결을 위해 난민지위를 얻으려는 정보추구가 발생하는 것이다. 비자를 증명할 수 없을 경우 입국이 금지되거나 송환 조치가 될 수도 있다. 그렇기에 대부분의 참여자들은 여행, 출장, 유학과 같은 기회를 활용하거나 일정기간 무비자 승인이 가능한 제주도로 사전계획을 세우고 들어오기도 하였다.

또한 참여자들은 불법체류를 면하기 위해 임시비자 만료 전 난민지원 단체나 변호사로부터 지원을 받아 합법적 난민지위를 신청해왔다. 이렇듯 처음 입국한 순간부터 난민인정을 받기까지 신분보장 확보를 위한 정보요구가 최우선일

수밖에 없는 현실은 관광, 유학, 취업 목적으로 방문한 다른 외국인과 대조된다고 볼 수 있다. 황라헬(2019)은 외국인 유학생의 정보요구행태 분석에서 쇼핑, 교통, 오락의 순으로 여가나 문화생활과 관련된 요구가 나타났는데, 외국인 난민에게서는 찾아볼 수 없는 결과이다.

## 2) 건강

난민의 경우 본국에서 여러 박해와 폭력, 그리고 전쟁으로부터 피난 온 것인 만큼 정신적 고통이나 신체적 상해를 입고 올 가능성이 높았다. 따라서 건강정보에 대한 필요성을 강조하였다.

참여자들이 건강 유지를 위해 구체적으로 언급한 부분은, 인종적 차이로 인한 피부 특성 때문에 한국의 날씨와 환경에 맞지 않아 발생하는 피부병 관리, 한국 공장에서 일하다가 손가락이 절단되는 등의 사고로 인한 지속적 치료, 임신하면서 주기적으로 받아야 하는 산모와 태아의 건강검진 등이었다.

한편, 난민으로 망명을 오기까지의 과정과 그에 따른 고통과 번뇌, 그리움과 결핍을 표현한 점을 고려할 때, 심리적인 치료도 필요해 보였으나 직접적으로 표현한 응답자는 없었다.

I tried not to remember of those kinds of memories. I was lucky. I remember my friends who could not escape. (J)

Quirke(2011)는 난민이 본국에서 체류국으로 이동하는 과정에서 겪은 경험은 정보활동에 영향을 준다고 하였고, 그들이 겪는 경험 중 트라우마, 스트레스, 사회적 고립도 해당된다고

하였다. Taylor(1968)의 정보요구의 관점에서 신체적 건강은 구체적으로 표현할 수 있는 의식적으로 형성된 요구라고 본다면, 정신적 건강은 비정형적인 요구로 의식 혹은 무의식 상태에서 필요성을 느끼는지 정확히 알 수 없는 막연한 상태로 볼 수 있다.

## 3) 일자리

참여자의 경우 난민 지위와 혼인 여부에 따라 일자리 필요에 대한 부담 정도가 다르게 나타났다. 지위에 있어서 난민인정자의 경우 일반 시민과 같은 자격이 부여되기 때문에, 일은 해야 하지만 만약 못하게 되는 경우가 있더라도 체류 자격에는 영향을 주지 않아 부담이 적은 것으로 나타났다. 인도적 체류자는 임시 체류라는 제한과 주기적 갱신이 필요하기 때문에 구인기관 측에서도 해당 신분에 대한 채용 선호가 적을 수 있고, 채용이 되었다고 하여도 출입국외국인 정책본부에 승인을 받아야 하는 절차가 최소 2주에서 많게는 수개월까지 걸릴 수 있다고 하였다. 그렇기에 일을 시작하기도 전에 복잡한 과정을 지나야 하는 부담과 지속적으로 안정된 일을 하기 어려울 수 있다는 심리적 압박감이 더욱 가중될 수밖에 없는 것으로 나타났다.

## 4) 기술 및 지식 교육

참여자들에게는 생존을 위한 정보요구가 더 높을 수밖에 없지만, 이와 더불어 학습에 관한 정보요구도 높은 경향을 보였다. 본국에 다시 돌아갈 현실 가능성이 있는 참여자들의 경우, 본국에서 사회인으로서 그리고 가정 구성원으로서 기여하고 수입을 얻을 수 있는 실용적인

직업을 갖길 원했고, 이것을 위해서는 한국에 체류하는 동안 그에 필요한 기술, 지식, 자금을 마련하고 싶어 했다. 본국에 다시 돌아갈 수 있는 현실 가능성이 희박한 참여자들은 한국에서 자신이 관심을 가지고 개발할 수 있는 분야에 대해 배우길 원했다.

해당 주제는 정보요구가 높음에도 불구하고 실제 기술 및 지식을 배우고 있거나 교육을 받은 참여자는 아무도 없었고 어디까지나 희망 사항에 불과했다. 처음에 논한 것과 같이 한국 체류 중에 생존에 급급하거나 삶에 여유를 갖기 쉽지 않아, 우선순위에서 떨어져 포기하는 것을 볼 수 있었다.

5) 친한 난민 지인

참여자들은 친한 난민 지인과 어울리며 정서적, 심리적 안정과 즐거움을 위한 정보도 필요로 하고 있었다.

We normally have our own houses. We always talk and go out together. There is one restaurant here that many of us come to. (I)

이는 Quirke(2011)가 난민의 요구 중 가장 중요한 유형은 사회적 관계라고 제시한 것과 일치하여, 물질적인 것보다도 정신적 안정감과 소속감을 통해 삶의 이유와 만족을 얻고자 하는 것으로 해석될 수 있다. 그렇기에 친한 난민 지인은 체류 초기부터 정착과정을 거치며 현재까지도 참여자들에게 무의식적으로 동반자가 되어온 것이고, 해당 정보의 필요성은 의식적, 무의식적으로 가치가 높은 정보에 해당된다고 하겠다.

6) 의식주

참여자들에게 의식주의 해결은 가장 중요한 관심사였다. 이를 위해 참여자들은 수입을 통해 자금을 확보하기도 하지만, 난민지원센터나 교회에서 제공하는 정보를 통해 후원을 받기도 하였다. 특히 체류 초반 난민 지위 신청 과정에서 규정상 일을 정식으로 하기 어려울 경우에 더욱 그러했다.

7) 한국어

한국에 체류하기 시작한 후 한국어를 배우지 않고서 생존할 수 없음을 피부로 느끼기 때문에 한국어 능력 습득은 정보요구가 높은 주제 중 하나로 나타났다. 다만, 한국어 능력 습득에 대한 정보요구는 한국에서 체류한 기간에 따라 다르게 나타났다.

대부분은 체류 기간 초기에 적응하는 과정에서 한국어를 배웠다고 하였다. 체류 기간이 3년 정도를 지나면서는 한국어 능력 습득에 대한 정보 요구가 높지 않게 나타났는데, 그렇다고 하여 참여자들이 한국어를 잘 구사할 수 있게 되었음을 의미하는 것은 아니었다.

Belkin(1980)은 ASK이론에서 사람들이 알고 있는 지식이 불완전함을 느낄 때 정보요구가 발생하고, 만약 해결되지 않았다면 또 다른 ASK가 발생하거나 현재의 상태에 만족 혹은 포기한다고 하였다. 연구참여자들이 한국어를 배우기 위해 투자하는 시간과 노력은 난민지위 획득이나 생계 수단 정보와 비교할 때 우선순위에 밀려났다. 그럼에도 불구하고 연구참여자들은 한국에서의 생활경험과 적응과정에서 자연스럽게 기본 대화 능력과 문맥의 대략 파악 정도는 가능하게 된다고 하였다. 한국어를 통

해 이해가 어려운 경우에는 체념하기도 하고 신체언어(body language), 통역기, 한국어와 모국어를 모두 구사하는 지인과 같은 다른 정보원에 의존하는 방법을 택하는 것으로 나타났다.

8) 기타

그 외 체류 중에 발생하는 정보요구로는 한국인 친구, 본국에 거주하는 가족과의 소통, 난민지원 정보원, 재정, 종교적 신념, 사회 규범, 심신 안정, 귀국준비, 자원봉사, 본국 음식, 세금, 보험, 한국에 대한 이해, 자녀 교육 매체, 유학 준비, 산모 지원, 문화예술 취미, 대중교통으로 파악되었다.

한국인 친구를 만들거나 본국에서 거주 중인 가족과의 지속 소통은 생계를 위한 정보만큼 상위로 나타났다. 일부 참여자들은 난민 지위 신청과 처리, 난민에 대한 처우와 같이 지원 전 반을 도와주는 난민지원 정보원을 필요로 했다. 합법적 신분에 대한 요구가 가장 높았던 만큼, 도움을 받을 수 있는 개인 및 기관을 통해 정보를 획득했다. 이런 정보는 한국 입국 초기에 발생하였다. 반면, 체류 적응기에 접어들면서는 지원기관에 의존하는 경향이 낮아졌다.

몇몇 참여자들은 한국의 권리, 규정, 제도, 문화를 알고 지켜야 한다고 설명했다. 이러한 사회 규범에 대한 요구는 한국 체류 초반에는 거의 발생하지 않았다. 왜냐하면 그 시기에는 신분이나 기본 생계를 위한 물질적 요건에 대한 정보요구들이 더 컸기 때문이다. 체류 초기를 지나며 적응기에 접어들고 생활 터전이 자리를 잡아가는 과정에서, 사회 규범에 대해 묻고 이해하며 자연스럽게 체득하는 것으로 나타났다.

I was desperate and frustrated with my life. But gradually, it all came down to acceptance. I accepted everything and so now I enjoy it. Just letting you know, I do what I want to do and go where I want to go. I respect the law, keep the rules, and try to be a good citizen in this country. (A)

전반적으로 이러한 정보 주제는 누구에게나 언제든지 발생될 수 있는 일상적 대소사와 같다. 일반적인 한국인이자면 생활환경에서 다양한 정보원을 통해 어렵지 않게 해결할 수 있는 요구이지만, 외국인 난민에게는 해결하기 어려운 문제로 남게 되고 이는 열악한 정보환경과 정보빈곤으로 연결된다. 이제환(2006)도 취업과 사업, 육아 및 교육, 건강과 안전, 노후의 복지와 같이 일상적 대소사는 주류사회 구성원이 아니라 주변인이기 때문에 겪어야 하는 고민이라고 했다.

3.3.2 정보요구 해결에 이용하는 정보원

〈표 5〉에서 볼 수 있듯이, 한국 체류 중에 발생하는 정보요구 해결을 위해 이용하는 정보원은 크게 인터넷, 기관, 사람으로 분류되었고, 각각 세부적인 정보원의 유형이 존재하였다.

특히 사람을 정보원으로 이용하는 경우, 낯선 사람부터 자기 자신까지 다양한 범주로 세분화된 정보원이 존재하고 있었다. 인터넷 정보원의 경우 정보화시대와 통신 기술의 발달에 따라 편리하고 손쉽게 접근할 수 있는 정보원으로 인식되었다. 기관정보원으로는 난민지원센터가 있었고, 정부기관이나 도서관과 같은 공공기관을 이용하는 경우는 발견되지 않았다.

〈표 5〉 정보요구 해결에 이용하는 정보원

	순위	정보원	답변 예시
인터넷	1	웹 포털	Normally, I use Google. I search it and get some articles in English. (I)
	2	같은 국적 온라인 커뮤니티	There is one Facebook page for E***. Whenever I get some new information that is helpful for the community, I post it. (I)
	3	웹 번역기	With Google Translate I can text you in English and you can reply in Korean. (J)
기관 정보원	1	난민지원센터	한국 정부는 서너 번 우리를 송환시키려고 설득했지만, UN 제네바 연락처를 알게 되어 거기로 연락을 하게 됐어요. (C)
	2	교회	Pastor used to give me 200 or 300 dollars. I told her my story and she introduced me to my friends. (B)
	3	직장 및 학교	The work(school) is like research things for the Korean government. The school is very smart. (I)
	4	직업소개소	There are offices or people who are searching jobs for others and getting commission. (J)
사람 정보원	1	친한 한국인 지인	Through a Korean friend of mine, I got many jobs. She also offered me a job to teach at her academy. (B)
	2	외국인 장기체류자	Many foreigners seek out "seniors" or those who have lived in Korea for over ten years. (A)
	3	낯선 사람	I used to sit there and there used to be many foreigners. I met a South African lady. She gave me a lot of information about teaching here. (B)
	4	직장 및 학교 동료	I was working with Koreans, so I started learning something like that. (E)
	5	연인(배우자)	Later, we became boyfriend and girlfriend. He was the one who really helped me during that time. (B)
	6	후원자	There was someone who was willing to donate. (B)
	7	변호사	그 변호사와 지난 1월부터 지금까지 계속 협의해서 결국 인도적 체류 신분을 받을 수 있었어요. (C)
	8	친한 난민 지인	Usually we exchange information among friends. (A)
	9	통역 도우미	Life is very tough, we always call them asking, "Are you free? Can you translate?" So, they talk, and they tell them what we want. (I)
	10	자기 자신	First thing I did in Jeju Island was translation, from English to Arabic for the Y*** people. (H)

정보나 도움을 받은 개인이 속한 기관의 경우는 정보요구를 해결하는 정보원으로 여겨지고 있었다.

Chatman(1996)이 정보빈곤 이론에서 설명한 바와 같이 주류사회의 정보원 이용에 대한 편견과 불신, 기피현상에 따른 정보행태라고 해석할 수 있다. 다른 측면에서는 Dervin(1989)의 개념처럼 좋은 프로그램이 있어도 저소득층,

취약계층은 관련된 정보 제공 출처에 대해서도 접근 방법을 모르거나 정보 습득에 요구되는 시간, 재정, 지식의 역량이 부족하기 때문일 수 있다.

사람정보원의 경우 특정 정보요구 해결만이 아니라 친밀한 관계도 형성될 수 있어 정보요구 주제이자 정보원의 양면성을 가질 수 있다. 또한 사람정보원을 유일한 게이트키퍼(gatekeeper)

로 의존할 경우 정보의 정확성, 부재, 사회적 관계 단절의 부정적 결과가 나타나기도 하였다. 친한 난민지인의 경우 다른 어떤 이해관계보다 친밀도는 높을지라도 정보적 측면에서의 상호 신뢰 및 의존도는 낮게 나타났다.

### 3.4 분석 결과 요약

한국에 체류 중인 외국인 난민의 망명 과정에서 나타나는 정보상황과 체류 중에 발생하는 정보행태를 요약하면 다음과 같다.

망명 전의 외국인 난민은 한국에 대한 정보 및 정보원이 부재하거나 혹은 부정확한 것으로 나타났다. 한국에 대해 많은 것을 알지 못하고 입국하였으며, 대중매체와 주변 소문에 의해 접하게 된 정보는 실제 현실과는 차이가 있다고 언급하였다. 또한 외국인 난민이 한국 체류에 필요한 정보는 한국인이란면 충분히 조사하고 획득할 수 있는 정보들이었다. 정보빈곤 이론에 근거하여 살펴보면, 한국 사회의 난민에 대한 편견과 배타성도 외국인 난민이 기본 정보요구조차 해결할 수 없게 하는 요인으로 볼 수 있다.

정보요구 해결을 위한 정보원은 인터넷, 기관, 사람으로 분류되었다. 참여자들 대다수는 웹 포털을 정보원으로 이용하였고, 일상생활에서 필요한 정보, 가족 소통, 친구 찾기, 한국 현황 파악을 위한 뉴스 기사 읽기를 하고 있었다. 참여자들이 체류 기간 중 가장 많이 사용하는 기관은 난민지원센터였다. 특이점은 체류 초반에는 의식적이고 타협된 요구 해결을 위해 찾게 되었다면, 체류 적응 이후에는 비정형적이고 불완전한 지식상태를 직면했을 때 비로소 찾게 되

는 것으로 나타났다. 한편, 정부기관이나 도서관과 같은 공공기관을 정보요구 해결에 이용하지는 않았다.

마지막으로 대부분의 참여자들이 정보원의 역할을 해 줄 수 있다고 인식하는 대상은 한국 사회를 잘 알고 있는 한국인이었다. 친한 난민지인도 정보원은 될 수 있지만, 해결에는 크게 도움이 안 된다고 보아 상호 신뢰 및 의존도가 낮게 나타났다.

## 4. 정보서비스 방안

### 4.1 국제사회 속 한국 관련 정보 서비스 확대

외국인 난민은 망명 전 한국에 대한 정보 및 정보원이 부재하거나 부정확한 상황을 겪는다. 이에 따라 한국사회는 난민 발생률이 높은 국가들에게 한국 생활 전반에 관한 객관적이면서 다양한 온·오프라인 정보를 제공하여, 정보요구 발생 시 접근 및 해결이 용이하도록 서비스할 필요가 있다. 특히 대부분 외국인 난민의 출신 국적은 개발도상국이며 사회경제적으로 불안정한 상태인 점을 고려하여 적절한 서비스를 제공하는 것이 필요하다.

다양한 관종의 도서관 및 관련 기관과의 협력을 통하여 국제사회를 지원할 필요가 있다. 예를 들어 한국 지역 도서관 중에서 다문화 이용자의 비율이 높은 곳이라면, 국제적인 정보 서비스를 제공하는 도서관으로 지정하고, 이용자의 출신 국적이 높은 분포도에 따라 각 국가의 도서관, 대학 및 관련 기관과 협력관계를 맺

는 방법이 있다.

온·오프라인의 복합적 정보 제공 방안을 위해서는 도서관의 대표적 서비스인 참고정보 서비스(ask a librarian) 접근 링크를 현재 교류 중인 해외 국립도서관, 대학도서관까지 확장시키는 것도 고려할 수 있다. 해당 국가에서 문의한 질문이 한국 사서가 답변해줄 수 있는 내용이라면, 이를 지원하는 방안을 모색해볼 수 있다. 외국 기관과의 협정이나 협력관계를 맺는 것과 더불어 외국에 있는 한국 대사관, 한국 문화원과 같은 국가 기관에 필요한 정보를 제공하는 방안도 모색 가능하다. 현재의 역량과 자원에 맞게 단계별로 지원해 나간다면, 한국에 대한 이해를 높일 수 있고 만약 외국인 난민이 한국에 들어올 경우 정착의 수월성과 위급상황에 대한 대처능력을 높일 수 있을 것이다.

#### 4.2 난민의 세계관 확장을 위한 정보서비스

Dervin(1983)의 이론에서처럼, 정보에 대한 의미 형성과 행태는 경험에 의한 세계관에 따른 것이고, 인간 본성에 따라 개인 상황과 경험으로 옳다고 판단되는 주관성이 개입된 것이기 때문에, 이런 갈등을 해소하기 위해서는 한국 사회와 외국인 난민 사이의 불연속적이면서 불확실한 상황과 경험의 격차를 정보로 채워 나가야 한다.

그러기 위해서는 한국 공교육을 포함하여 공공기관 및 민간단체에서 한국인과 외국인 난민 모두에게 세계관을 정립시켜 줄 수 있는 콘텐츠 마련과 서비스가 필요하다. 세계화 속에서

상호 연결되고 세계 속의 구성원이라는 인식을 갖고 정체성을 확립하도록 지원해야 한다. 이를 통해 상호 간의 다른 문화와 사회에 대해서도 건설적인 수용과 건전한 비판이 함께 어우러질 수 있기 때문이다. 건강한 세계관을 제공하는 정보서비스를 통하여, 주관적 경험과 시대적 상황에서 발생된 편견과 부정확한 정보는 제거해 나가고, 사실적 정보를 분별하는 통찰력을 함양할 수 있을 것이다.

이에 더해 한국사회에서 체류 중인 외국인에 대한 인식을 갱신할 수 있는 점진적 홍보와 교육도 필요하다. 도서관은 이러한 가치를 제공하는 콘텐츠를 확보하고 정보서비스를 제공하여 프로그램화 할 수 있고, 국가적 차원에서 외국인 난민을 서비스하는 사서들을 대상으로 특화된 교육과정을 이수할 수 있게 지원한다면, 도서관 서비스에 대한 상호 이해와 만족도가 높아질 것이다.

현재 한국 정부 및 공공기관과 민간단체는 세계화 속에서 한국의 역할을 위해, 전 세계에서 한국어, 학문, 전문 기술을 알리고 교육해오고 있다. 한편, 외국인 난민을 포함하여 한국에 다양한 목적을 가지고 들어오는 외국인의 수도 점점 증가하고 있다는 점도 간과할 수 없다. 그러므로 그동안 자원을 수출하는 방식으로 정보를 공유하고 기술을 전수했던 것을 전환하여, 그 자원을 한국 체류 중인 취약계층 외국인에게 투자하는 시도가 필요하다.

이렇게 전문적 정보를 습득하고 기술적 역량이 강화된 이들은 이후 한국과 본국을 정치, 경제, 사회, 문화적으로 연결해주는 통로가 될 수 있다. 그리고 이들이 생계, 직업, 학업과 같은 목적을 달성하고 다시 본국으로 돌아가거나 혹

은 다른 나라로 이주하더라도 한국에 대한 정보, 한국사회에 대한 올바른 인식, 폭넓은 양질의 세계관이 풍성해짐으로써 외국인으로서 공공외교적 역할도 수행해 낼 수 있다.

### 4.3 난민 지위별 온오프라인 의무이행 정보서비스

정보빈곤 및 취약계층의 정보서비스에 대처하기 위해서는 여러 협력기관이 역량과 범위를 맞춰가면서 공동으로 나서고, 국외의 건설적 사례들을 해당 서비스에 맞게 적용하는 것이 필요하다. 이러한 관점에서 유엔난민기구 분류에 따라 외국인 난민과 동일한 유형으로 분류될 수 있는 북한이탈주민에 대한 정부 및 관련기관의 정보서비스는 어떠한지 비교분석하였다. 한국 정부는 북한과의 정치·사회적 이해관계나 특수한 상황을 고려하여 난민법과 분리된 북한이탈주민법을 별도로 제정하였고, 난민과 북한이탈주민의 보호 및 지원에는 세제 지원의 혜택을 받을 수 있는 공통점도 있지만, 체류 초반 정착에 필요한 교육 및 훈련에 있어서는 상당한 차이를 보였다.

가장 크게는 의무적 사회적응교육이 없다는 점인데, 정보요구 해결의 장애 요소인 정보 부재를 해결하기 위해 보호 및 지원 정보에 대한 홍보와 더불어 신청부터 지원을 받기까지 어디서 무엇을 어떻게 해야 하는지 이해하고 실행에 옮길 수 있는 교육이 필요하다. 문제는 난민 신청자의 경우 심사를 거쳐 불허가 될 수도 있고 다시 본국 혹은 다른 상주국으로 이동을 해야 할 수 있는 임시적 신분이기 때문에 모든 신청자를 대상으로 이러한 정보서비스를 지원하

기에는 인적, 물적 자원에 한계가 있을 수 있다.

이점을 보완하기 위해 체류 초기 난민신청자를 대상으로 한 온라인 튜토리얼 강좌 의무 이수 제도화를 마련해볼 수 있다. 여기에는 난민 신청자가 받을 수 있는 보호와 지원에 관한 내용, 분석에서 가장 요구가 높게 나타난 합법적 신분을 위한 난민인정 지위 신청 정보에 대한 내용도 다국어로 제공되어야 할 것이다.

또 다른 차이는 체류 초기 기간의 거처에 관한 것인데, 북한이탈주민을 지원하는 '하나원'은 여러차례 면담과 심사를 거쳐 남한에 체류하기로 증명이 된 대상자의 교육과 지원을 위해 의무적으로 거주해야 하는 곳이다(통일부, 2019). 반면, '출입국외국인지원센터'는 난민인정 심사 기간 동안 최소한의 의식주 정도만 해결할 수 있는 열악한 환경임을 앞서 살펴보았다. 이러한 문제도 북한이탈주민의 하나원을 벤치마킹하여, 출입국지원센터가 난민인정자 및 인도적체류자의 거주지 전입 전까지 의무적 한국사회 적응을 위한 정보교육과 정착 및 심신 회복을 위해 존재하는 기관으로 탈바꿈하는 방안이 있다.

이러한 방안의 근거가 되는 분석 결과 중 하나는, 체류 초반에는 신분, 생계를 뒷받침할 수 있는 재정, 세금 및 건강보험과 같은 금전적 책무가 더 우선이 되었고, 어느 정도 자리를 잡아가는 과정에서부터 사회 규범의 필요성을 인식하고 직간접적으로 체득하게 되는 특징을 보였다. 또 다른 근거 중에는, 외국인 난민이 언어 및 기술을 습득하고자 하는 요구가 매우 높은 반면 정보 및 정보원의 부족이나 개인과 사회적 여러 장벽으로 인하여 정보요구가 해결되고 있지 않다는 점을 들 수 있다. 본 연구 분석에서 정보요구 해결을 위한 정보원인 난민

지원센터를 대부분의 체류 초기 외국인 난민은 이용하는 반면, 정착기에 접어든 이들은 그렇지 않다는 결과를 바탕으로 국가 지원의 조정을 제안해 볼 수 있다. 기존 난민신청자 및 재정착 대상을 위해 출입국지원센터에 투자하였던 정부 예산과 자원을 전국 각지의 다양한 민간 난민지원센터나 국공립 다문화지원기관에 분산시키는 방법이다.

현재 이러한 기관들은 대부분 비영리적으로 공적 혹은 사적인 후원에 의존해 운영되고 있어 시설과 서비스가 한정적일 수밖에 없는 상황인데, 정부가 공간 및 시설, 법률 정보서비스 전문가와 같은 필요한 자원에 예산을 공급한다면 체류 초기 난민신청자의 생계나 난민 지위와 관련한 상황에 도움이 될 수 있다. 동시에 정보화 교육 및 리더십, 정서적 회복, 한국문화 이해와 같은 기초 능력 교육은 난민지원센터와 지역 내의 도서관, 문화센터 같은 기관이 협력하여 서비스할 수 있다. 종합적으로 이러한 변화는 현재 출입국지원센터에서 제공하고 있는 교육보다 자원은 절약하면서 지역사회도 활성화시키며 법적 난민지위에 따라 차이가 있

던 정보원도 <표 6>과 같이 더욱 적절하게 매칭이 되어 보다 나은 정보서비스가 가능해질 것이다.

#### 4.4 외국인 난민 정보 전문가 양성 및 찾아가는 정보서비스

본 연구에서 적용한 정보빈곤 이론에서 주류 사회 주요 정보원에 대해 취약계층은 편견, 불신, 기피한다는 내용을 바탕으로 보면, 외국인 난민이 요구하는 정보의 대부분은 정부기관이나 도서관에서도 서비스되고 있지만, 이들의 입장에서 보면 주류사회에서 운영되는 것으로 인식할 수 있다. 이렇게 외국인 난민의 특수한 배경, 상황, 인식을 고려하지 않은 채, 정보를 제작하고 서비스하는 노력은 정작 타겟 집단에 영향을 줄 수 없다. 이런 관점에서 외국인 난민이 한국의 다양한 정보원을 이용하여 정보요구 문제를 해결하기 위해서는 다음과 같은 서비스 방안을 고려해 볼 수 있다.

첫째, 외국인 난민을 소위 주류와 비주류를 연결해주는 정보 전문가이자 정보원으로 양성

<표 6> 난민 지위별 정보서비스 방안

	현재(자율적 선택)	방안 적용 후(의무 이행)
난민신청자 관리 기관	법무부 출입국지원센터	국공립, 민간 난민지원센터 지역 도서관, 문화센터와 같은 협력 기관
난민인정자, 인도적체류자 관리 기관	부재	법무부 출입국지원센터 지역 도서관, 문화센터와 같은 협력 기관
난민신청자 보호 및 지원	한국어, 한국사회·문화, 심리정서치료, 정보화교육 등	기초 생계비 및 의식주, 난민인정신청 지원, 심리정서치료
난민인정자, 인도적체류자 보호 및 지원	헌법에 명시된 사회적응, 기초생계와 같은 권한 및 처우(현실상 정보 제한으로 혜택 받는 경우 적음)	헌법에 명시된 사회적응, 기초생계와 같은 권한 및 처우 지원 및 활용 방법, 한국어, 한국사회·문화(규범, 도덕, 예절 교육 등), 정보화교육(기술 및 지식 습득 포함)

하는 것이다. Metoyer-Duran(1993)은 정보빈곤 집단 내에서 정보원을 발굴하여 활용할 것과 그 집단 구성원을 주류와 정보빈곤 집단 간의 정보 게이트키퍼로 활용할 것을 제안하였다. 외국인 난민이 획득한 정보에 대해 사회, 문화, 역사적 측면까지 정확하게 인식하고 있는지를 합리적으로 파악하면서, 비주류로 인식될 수 있는 집단에게 신뢰를 주어 편견과 왜곡을 최소화할 수 있는 정보원은 바로 이들과 동일한 외국인 난민으로서 한국에 체류 중인 개인 혹은 집단일 것이다.

본 연구에서도 외국인 난민이 심리적으로 신뢰하는 정보원은 친한 난민 지인임에도 불구하고, 정보요구 상황에서의 문제해결을 위해 이용하는 정보원은 한국인 지인과 외국인 장기 체류 자라고 언급하였다. 실제로 연구 참여자 중 한국에서 10년 이상 체류 중인 외국인 난민은 체류 초기 난민들로부터 난민인정을 받을 수 방법이나 취업과 건강유지 방법에 대한 문의가 종종 들어온다고 하였다.

이러한 특징을 참고하여 외국인 난민으로서 정보 전문가로 선발 및 양성될 수 있는 기본 역량을 구체화할 수 있다. 즉 한국에서 체류한 기간이 오래되어 한국어 구사가 가능하고, 한국사회와 한국인을 건강하게 수용하여 정신과 신체적 어려움도 점진적으로 극복해낸 역량이 있으며, 많은 일상 정보를 다른 사람들에게 공유할 수 있는 인성을 가진 사람이 대상이 될 수 있다.

더불어 정보 전문가가 되기 위해 실제로 필요한 지식과 기술을 한국 정부, 공공, 민간의 협력으로 교육받게 함으로써 신뢰받을 만한 공인된 정보원이자 전문가가 되어 한국사회와 외국인 난민을 위해 온·오프라인 정보가 필요한

곳에서 활약할 수 있을 것이다. 법무부(2020)는 난민전문통역인 시스템을 구축하고 난민심사관 교육을 통한 전문성 제고에 노력을 기울인다고 보고하였는데, 기존 전문가와 협력할 수 있는 정보 전문가로 양성된 외국인 난민이 각 언어권에서 통역관이나 심사관으로 함께 활동한다면, 단순히 언어 통역 수준이 아니라 사회, 문화가 어우러진 맥락을 이해하면서 분별력을 갖춘 심사가 이루어지고, 인적 자원을 활용한 일자리 창출도 가능할 것이다.

둘째, 외국인 난민 개인과 집단이 외부세계에 대한 경계를 스스로 허물기 어렵다면, 한국사회에서 먼저 장벽을 뚫고 그들에게 다가가는 방법이다. 외국인 난민이 주로 거주하는 지역 사회, 일터, 난민지원센터, 한국어 학습 기관과의 협력 하에 도서관 사서가 직접 찾아가서 정기적인 교육을 지원할 수 있다. 그리고 외국인 난민인 정보 전문가와 공동으로 도서관 온라인 정보 플랫폼을 운영하거나, 외국인 난민으로서의 도서관 체험기, 도서관 자료 이용 방법 및 후기, 참여 가능한 다양한 정보서비스를 생생하게 전달하는 콘텐츠도 제공할 수 있다. 이를 통하여 도서관 접근 문턱을 낮출 수 있고 양질의 정보서비스 혜택과 함께, 한국사회 속에서의 소통과 경험을 통한 안정적 체류와 정착을 할 수 있으며, 이후 인성과 역량이 준비된 인재가 되어 다시 본국으로 귀국하는 희망도 현실화될 수 있다.

## 5. 결론

본 연구에서는 외국인 난민의 한국 체류 전

정보상황과 정보빈곤이 발생하는 배경과 맥락을 이해하고, 체류 과정에서 요구되는 정보는 무엇이고, 어떤 정보원을 활용하며, 이 과정에서 발생하는 어려움은 무엇인지에 대해 살펴보았다. 이를 바탕으로 정보서비스 방안을 제시하였다.

첫째, 대부분의 외국인 난민은 본국에 거주할 당시에는 한국에 대해 잘 모르고 있었고, 능동적 탐색이 요구되지 않은 수동적 관심의 행태를 보였다. 그럼에도 사회 속에서 여러 정보원을 통해 접하게 된 한국은 살기 좋고 취업률이 높은 곳이라는 긍정적 평가 비율이 약 60% 이상이었다. 한국에 들어온 난민의 유형은 크게 전쟁과 박해 사건을 경험하는 과정에서부터 한국에 대한 정보 추구를 위해 능동적 탐색 행태로 정보원을 이용한 난민과, 긴박한 상황으로 여전히 인식할 겨를이나 정보원 없이 무작정 생명을 보전하기 위해 들어온 난민으로 나뉘었다.

둘째, 외국인 난민이 한국으로의 망명 과정에서 이용한 정보원은 주로 인증된 공식 정보원이 아닌 개인적 관계나 소셜 미디어와 같은 비공식 정보원이었고, 잘못된 정보나 과장되고 비현실적인 정보를 식별하는 능력을 갖추지 못하였다. 그러나 이들이 접하는 정보는 한국사회를 수용 혹은 배척하는 행태로 나타났다.

셋째, 외국인 난민이 한국에서 체류 중에 필요한 정보는 생명, 생계, 생활과 연결된 신분, 건강, 의식주, 일자리 순으로 높게 나타났고, 전체적으로도 일상에서 기초적이면서 대소사적인 정보들이었다. 현실적 사안이 아니거나 문화생활과 여가 만족을 위한 정보요구는 거리가 있었는데, 이는 한국인에게는 쉽게 해결 가

능한 정보 주제라 할지라도 비주류로 인식되는 개인이나 집단에게는 난제가 될 수 있다는 점에서 정보격차와 정보빈곤에 따른 상황임을 알 수 있었다.

넷째, 요구된 정보를 얻고 문제를 해결하기 위해 이용하는 정보원은 크게 인터넷, 기관, 사람으로 나뉘었다. 난민지원센터를 제외하고는 공공기관을 이용하는 경우는 없었고, 체류 초기 난민은 난민지원센터의 의존도가 높으나, 적응기 이후의 난민은 거의 이용하지 않았다. 민간단체의 경우도 실제 문제 해결과 물리적 지원으로만 주로 활용하였다. 사람 정보원의 경우 친밀도와 내외국인 유형에 따라 외국인 난민의 이용 목적, 요구 정보에 차이를 보였다. 또한 정보 요구 또는 문제해결을 위해서는 친한 한국인 지인과 장기 체류 중인 외국인 정보원을 신뢰하고 있었다. 반면, 친한 난민 지인에 대한 의존도는 낮지만 정서적, 심리적, 사회적 관계 속의 안정감과 만족을 위해 필요한 대상으로 해석되었다.

본 연구는 정보행태 분석결과를 바탕으로 정보서비스적 관점에서 외국인 난민뿐 아니라 국제사회 및 한국사회 속의 정부, 공공 및 민간기관, 정보서비스를 이끌어갈 도서관계에도 적용하여 다음과 같은 방안을 제시하였다.

첫째, 국제사회에 한국 관련 정보 서비스를 온·오프라인상에 적극적으로 홍보하기 위해, 인터넷 정보원인 포털과 사람 정보원인 영향력 있는 인플루언서와의 교류를 통한 지원을 확대해야 한다. 이를 통해 한국 관련 비현실적이고 부정확한 정보는 줄이고, 어디에서나 접근할 수 있는 공인된 사실 정보를 제공해줄 수 있어야 한다.

둘째, 글로벌 시대에 맞는 한국사회의 세계관 변화를 위한 정보 콘텐츠와 교육서비스가 마련되어 자국민과 외국인 사이에서 주관적 경험과 시대적 상황으로 발생된 편견을 줄이고 객관적으로 분별하는 통찰력을 키울 수 있도록 지원해야 한다.

셋째, 외국인 난민이 가질 수 있는 권리, 보호 지위에 대해 분명하게 이해할 수 있도록 온·오프라인을 활용한 정보서비스를 시행해야 한다. 단 난민 지위에 따른 차이를 고려하여 온라인 튜토리얼, 정서적 안정 정보서비스, 법적 체류 권한을 가진 난민인정자 및 인도적 체류자 대상의 한국어, 사회적응, 직업훈련과 같은 정보서비스를 일정 기간 의무 이행을 하도록 제도를 마련해야 한다.

넷째, 외국인 난민으로서 특수한 배경, 상황, 인식을 고려하여, 외국인 난민 중에서 한국사회를 건강하게 수용하며 주류와 비주류를 연결해 줄 수 있는 정보 전문가를 발굴하여 그들로 하여금 또 다른 외국인 난민을 사회의 다양한 영역에서 돕도록 양성한다. 한국사회에서 먼저 경제에 대한 장벽을 뚫고 그들에게 다가가고, 도서관은 본연의 역할에 맞는 정보 및 디지털 리

터러시 같은 양질의 정보서비스를 제공함에 따라 한국사회의 안정적 정착 뿐 아니라 이후 본국으로 돌아갈 기회가 주어졌을 때를 대비하여 전문성과 기술을 준비하도록 지원할 수 있다.

본 연구는 망명을 와서 한국에 체류 중인 외국인 난민이 본국을 떠나게 되는 배경부터 피난 과정을 거쳐 체류하게 되는 상황 전개 속에서, 인식하고 경험한 정보상황과 발생하는 정보행태에 대해, 외국인 난민의 일상 속으로 깊이 들어가는 참여관찰과 심층면담을 통해 개인, 집단, 환경적 측면을 밝혀낸 초기적 시도라는 점에서 의의가 있다.

그러나 언어의 제한으로 통역을 동반한 아랍어 및 포르투갈어 외엔 영어 사용이 가능한 중동 및 아프리카 대륙 난민을 대상으로 하였다는 한계가 있다. 다양한 대륙에서 온 외국인 난민까지 연구 대상을 확대하여 후속연구를 진행한다면 폭넓은 이해를 기반으로 정보서비스를 제안할 수 있을 것이다. 궁극적으로는 외국인 난민뿐 아니라 한국 및 국제사회, 도서관계가 더욱 실효성 있는 정보서비스를 제공하는데 연구결과가 활용될 수 있을 것으로 기대된다.

## 참 고 문 헌

- 구정화 (2016). Information-seeking within negative affect: lessons from North Korean refugees' everyday information practices within PTSD. *한국문헌정보학회지*, 50(1), 285-312.  
<http://doi.org/10.4275/KSLIS.2016.50.1.285>
- 난민인권센터 (2018). 난민인권센터 통계자료집.
- 박미숙 (2019). 난민의 한국사회 정착과정에 관한 연구. *다문화사회연구*, 12(2), 217-251.

- <http://doi.org/10.14431/jms.2019.06.12.2.217>
- 법무부 (2015). 난민인정자, 인도적 체류자, 난민신청자를 위한 난민인정절차 가이드북. 법무부출입국외국인정책본부.
- 법무부 (2020). 출입국 외국인정책 통계연보(11-1270000-000465-10). 법무부출입국외국인정책본부.
- 이연옥, 장덕현 (2014). 다문화서비스 담당사서에게 요구되는 문화적 역량의 내용체계에 관한 연구. *한국도서관·정보학회지*, 45(4), 253-276. <http://doi.org/10.16981/kliss.45.4.201412.253>
- 이제환 (2006). 재일한인의 정보행태와 정보빈곤. *과주: 한올아카데미*.
- 장덕현 (2006). 일상을 통해 본 부산지역 도시 저소득층의 정보세계. *한국도서관·정보학회지*, 37(4), 443-462.
- 통일부 (2019). 북한이탈주민정책. 통일부 정착지원과.
- 출처: <https://www.unikorea.go.kr/unikorea/business/NKDefectorsPolicy/settlement/System/>
- 황라헬 (2019). 외국인 유학생의 개인적 특성과 문화적응유형에 따른 일상정보 이용행태에 관한 연구. 석사학위논문. 충남대학교 대학원 문헌정보학과.
- Belkin, N. (1980). Anomalous state of knowledge as a basis for information retrieval. *The Canadian Journal of Information Science*, 5, 133-143.
- Case, D. O. & Given, L. M. (2016). *Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior* (4th ed). Bingley, UK: Emerald.
- Chatman, E. (1999). A theory of life in the round. *Journal of the American Society for Information Science*, 50(3), 207-217.
- [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(1999\)50:3<207::AID-ASI3>3.0.CO;2-8](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(1999)50:3<207::AID-ASI3>3.0.CO;2-8)
- Chatman, E. A. (1990). Alienation theory: application of a conceptual framework to a study of information among janitors. *RQ(Reference Quarterly)*, 29, 355-368.
- Chatman, E. A. (1996). The impoverished life-world of outsiders. *Journal of the American Society for Information Science*, 47(3), 193-206.
- [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(1996\)47:3<193::AID-ASI3>3.0.CO;2-T](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(1996)47:3<193::AID-ASI3>3.0.CO;2-T)
- Dekker, R., Engbersen, G., Klaver, J., & Vonk, H. (2018). Smart refugees: how syrian asylum migrants use social media information in migration decision-Making. *Social Media + Society*, 4(1), 1-11. <https://doi.org/10.1177/2056305118764439>
- Dervin, B. (1983). An overview of sense-making research: concepts, methods, and results to date. *International Communication Association Annual Meeting*, Dallas, Texas.
- Dervin, B. (1989). Users as research inventions: how research categories perpetuate inequities. *Journal of Communication*, 39(3), 216-232. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1989.tb01053.x>
- Johnson, D. J. (1997). *Cancer-related Information Seeking*. Cresskill, NJ: Hampton press.

- Johnston, J. (2016). Conversation-based programming and newcomer integration: a case study of the Språkhörnan program at Malmö City Library. *Library and Information Science Research*, 38, 10-17. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2016.02.001>
- Kosciejew, M. (2019). Information's importance for refugees: information technologies, public libraries, and the current refugee crisis. *The Library Quarterly*, 89(2), 79-98. <https://doi.org/10.1086/702193>
- Lavrakas, P. J. (2008). Content analysis. In: *Encyclopedia of Survey Research Methods*. Paul J. Lavrakas (Ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Marchionini, G. (1995). *Information Seeking in Electronic Environment*. New York: Cambridge University Press.
- Metoyer-Duran, C. (1993). *Gatekeepers in Ethnolinguistic Communities*. Norwood, N.J.: Ablex Pub. Corp.
- Quirke, L. (2011). Exploring the settlement experiences and information practices of afghan newcomer youth in Toronto. *Canadian Journal of Information & Library Sciences*, 35(4), 345-353. <http://doi.org/10.1353/ils.2011.0025>
- Taylor, R. S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. *College and Research Library*, 29, 178-194. [https://doi.org/10.5860/crl\\_29\\_03\\_178](https://doi.org/10.5860/crl_29_03_178)
- UNHCR (2021, Nov 10). *Refugee Data Finder*. Available: <https://www.unhcr.org/refugee-statistics/>
- Wilson, T. D. (1997). Information behaviour: an interdisciplinary perspective. *Information Processing and Management*, 33(4), 551-572. [https://doi.org/10.1016/s0306-4573\(97\)00028-9](https://doi.org/10.1016/s0306-4573(97)00028-9)
- Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Information Science*, 3(2), 49-56. <https://doi.org/10.28945/576>

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기  
(English translation of references written in Korean)

- Chang, Durk Hyun (2006). Information world of the urban poor in Busan metro area as viewed through their everyday-life experiences. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 37(4), 443-462.
- Hwang, Rachel (2019). *A Study on Everyday Life Information Seeking Behavior of International Students Based on Individual Characteristics and Acculturation Types*. Master's thesis, Chungnam University.
- Koo, Joung Hwa (2016). *Information-seeking within negative affect: lessons from North Korean*

- refugees' everyday information practices within PTSD. *Journal of the Korean Library and Information Science*, 50(1), 285-312. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2016.50.1.285>
- Lee, Jae Whoan (2006). *Information Behavior and Information Poverty of Korean Residents in Japan*. Paju: Hanul Academy.
- Lee, Yeon Ok & Chang, Durk Hyun (2014). Components of cultural competency for multicultural services librarians. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 45(4), 253-276. <https://doi.org/10.16981/kliss.45.4.201412.253>
- Ministry of Justice (2015). *Refugee Status Determination Procedures in Korea: A Guidebook for Refugees, Asylum-Seeker, and Refugee Applicants*. Department of Korea Immigration Service in Ministry of Justice.
- Ministry of Justice (2020). *Korea Immigration Service Statistical Yearbook*. (11-1270000-000465-10). Department of Korea Immigration Service in Ministry of Justice.
- Ministry of Unification (2019). *A Policy for North Korean Defectors*. Department of Settlement Support in Ministry of Unification. Available: <https://www.unikorea.go.kr/unikorea/business/NKDefectorsPolicy/settlement/System/>
- NANCEN (2018). *NANCEN Statistical Data*.
- Park, Mi Suk (2019). A study on the process of settlement of refugees in Korean society. *The Journal of Multicultural Society*, 12(2), 217-251. <http://doi.org/10.14431/jms.2019.06.12.2.217>