

다언어 서비스에 관한 의식 조사

- 한국과 일본 대학생 앙케이트를 중심으로 -

양 민 호*
minhoyang@daum.net

< 目 次 >

- | | |
|---------|--------------|
| 1. 머리말 | 4. 조사결과 및 분석 |
| 2. 선행연구 | 5. 맺음말 |
| 3. 조사개요 | |

Key Words : 언어경관 (Language Landscape), 다언어 서비스 (Multi-lingual Service), 의식 조사 (Consciousness Survey)

1. 머리말

2010년 한 해, 800만 명이 넘는 외국인이 한국을 방문하였다. 또한 한국에 거주하고 있는 외국인의 숫자는 120만 명¹⁾을 훌쩍 넘겨, 명실상부하게 다문화 사회임을 증명하고 있다. 일본 역시 한국과 크게 다르지 않다.

일본 정부 관광국(JNTO)에 의하면 평성22년(2010)에 약 861만 명²⁾이 일본을 방문한 것으로 나타났다. 일본 거주 외국인의 숫자는 213만 명으로 일본

* 이 논문은 2010년 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2010-A00108)

전주대학교 인문과학종합연구소 연구교수 사회언어학 전공

- 1) 출입국. 외국인 정책본부 홈페이지 2011년 데이터
http://www.immigration.go.kr/HP/TIMM/imm_06/imm_2011_03.jsp
- 2) 일본 정부 관광국 및 법무성 출입국관리 데이터
http://www.mlit.go.jp/kankocho/siryoutoukei/in_out.html

역시 다문화 사회에 접어들었음을 알 수 있다.

양국의 다문화 사회 속에서 흔히 만나게 되는 외국인들을 위한 다언어 서비스는 어느 정도 진행되고 있을까? 라는 의문에서 본 연구는 시작되었다.

실제로 한국과 일본의 많은 곳에서 언어적 다양성 즉 다언어 간판, 또는 안내 표지들이 눈에 띄게 많아 진 것을 알 수 있다. 이러한 다언어경관은 정부나 지방자치단체 등의 여러 노력으로 조금씩 개선되고 있는 중이다.

梁敏鎬(2010a,b)의 다언어경관의 실태조사에 의하면 현재 한국과 일본 모두 국제화, 다양화, 통일화의 흐름 속에 있다고 설명하고 있다. 이러한 결과는 양국의 현재 모습이며 실제로 한국과 일본의 국민이 다언어 서비스에 대하여 어떻게 생각하고 있는지에 대한 연구는 거의 이루어지지 않은 상태이다.

따라서 본 논문에서는 개인의 의식이라는 부분에 초점을 맞추었다. 공공장소에서 볼 수 있는 다언어 서비스에 관한 의식 조사 결과를 통하여 양국민의 의식 속에 녹아 있는 다언어 서비스에 대한 태도나 방향성을 파악하고자 한다.

2. 선행연구

본 논문은 한국과 일본의 언어경관(Linguistic Landscape)에 주목하여, 실제로 조사한 앙케이트를 바탕으로 양국의 다언어 서비스 및 표기 실태의 의식적 차이에 대하여 고찰하고자 한다.

언어경관을 バックハウス, P(2007)는 일반적으로 「도로표식, 광고 간판, 지명표시, 점명표시, 관공서의 표식 등에 포함되는 가시적(可視的) 언어의 총체」라고 정의하고 있다. 또 庄司博史(2009)는 다언어경관에 대하여 「일본어 이외를 포함한 표시가 형성하는 가시적 언어총체」라고 규정하고 있다.

또, 田中ゆかり(2007)는 현대 일본의 다언어 상황을 조사하기 위하여 동경의 아마노테선(山の手線)의 다언어 상황을 파악하였다. 그 결과, 일본에서는 다언어에 의한 게시는 4개 언어(일본어, 영어, 중국어, 한국어)에 픽토그램³⁾이

3) 픽토그램(pictogram)은 픽토(picto)와 전보를 뜻하는 텔레그램(telegram)의 합성어로, 사물과 시설 그리고 행동 등을 상징화하여, 불특정 다수의 사람들이 빠르고 쉽게 이해할 수 있도록 나타낸 시각 디자인을 말한다. 기본적으로는 국가에 따라서 의미별로 사용되

대응되어 있음을 알 수 있었다.

한편 한국에서는 다언어 표기 연구는 그다지 눈에 띄지 않지만 앞서 언급한 것처럼 梁敏鎬(2010a,b)의 공공장소의 다언어 표기 조사와, 대학 홈페이지의 다언어 서비스에 관한 연구의 예를 들 수 있다. 두 조사 모두 지금까지 한국에서 찾아 볼 수 없었던 다언어경관 조사라는 점에서 큰 의의를 둘 수 있지만, 한국인의 의식이 반영되어 있다고는 설명할 수 없다. 따라서 본 논문에서는 다언어 서비스 속에 나타나는 개인의 의식을 양케이트 조사를 통하여 살펴보고자 한다.

3. 조사개요

본 논문은 2011년도에 한국과 일본의 4년제 대학에서 실시한 다언어경관의 의식조사 결과에 의한 것이다.

3.1 조사대상

조사대상자는 양국의 대학생 1,524명이다. 조사대상자 선정에 있어서 무작위추출법(Random Sampling)이 아닌 유의추출법(Purposing Sampling)을 이용하였다.

특히 조사대상자를 대학생으로 한정된 이유는 다음 세대를 대표할 수 있는 집단이 대학생이며 무엇보다도 비교적 균질한 데이터를 수집할 수 있기 때문이다. 또한 이 집단에는 외국인 유학생이 다수 포함되어 있어, 국적에 따른 의식의 차이도 예측 가능하다.

3.2 조사 시기 및 조사 대학

조사는 2011년 4월과 5월에 걸쳐 한국에서는 18개 대학에서 1,086명을 조사

는 픽토그램이 각각 다르지만, 국제적으로는 통일된 것 (올림픽 경기장으로 향하는 표지판에 그려진 운동 종목별 픽토그램 등)도 있다. 또 국제적인표준이 존재하는데 ISO가정한ISO7001이 대표적인 국제표준이다.

하였다. 한편 일본에서는 1월과 2월에 걸쳐 10개 대학에서 438명을 조사하였다. 각 대학의 리스트는 다음의 표와 같다.

조사대상자 중, 양국의 외국인 유학생이 포함되어 있다. 외국인 유학생은 한국이 1,086명 중45명(4.1%)이며, 일본은 438명 중54명(12.3%)이다.

<표1> 한국과 일본의 조사 대학

한국	조사대학	부수	일본	조사대학	부수			
강원	관동대	99	도호쿠	도호쿠대	50			
서울	동국대	80		도호쿠문화원대	53			
	중앙대	40		도호쿠복지대	50			
인천	인천대	48	도쿄	도쿄외대	59			
경기	가톨릭대	47		메이지대학	17			
	중앙대/안성	38		독쿄대	28			
충청	남서울대	32		교린대	21			
	청주대	62		분쿄대	44			
	충남대	66	도카이	나고야외대	84			
	우송대	41	긴키	오사카대	32			
전라	한남대	28	계		438			
	전주대	129						
	전남, 목포, 순천대	118						
경상	경일대	45						
	계명대	103						
	신라대	110						
계		1,086				계		438

내국인과 외국인 유학생을 구분 짓는 이유는 다언어 서비스의 경우, 실제 수혜를 입는 입장의 의견이 매우 중요하기 때문에 페이스 항목의 중요한 변수로 작용한다. 분석 및 결과에서 유의한 경우, 속성별로 나누어서 설명하도록 하겠다.

3.3 조사 내용

이번 양케이트 조사 내용을 크게 다섯으로 나눌 수 있다. 조사항목은 총 42 문항이지만, 조사대상자의 언어의식을 살펴보는 것이 가장 먼저 선행되어야 할 것이다. 따라서 본 논문에서는 다언어 서비스 실태에 관한 의식관련 질문(Ⅱ, V)만을 분석 대상으로 삼고자 한다.

<양케이트 조사항목>

I 다언어의 의식에 관한 질문

Ⅱ 다언어 서비스 실태를 묻는 질문

Ⅲ 안내 표기 중, 제일 사용하고 싶은 표기를 묻는 질문

Ⅳ 언어 의식에 관한 질문

V 페이스 항목

4. 조사 결과 및 분석

위의 다언어 서비스 실태를 묻는 조사내용 Ⅱ(ii1, ii2, ii3, ii4, ii5)와 페이스 항목 간의 의식 차이에 대하여 살펴보도록 하겠다.

- ii1. 영어는 세계 공통어로서 인식되고 있습니다. 그렇다면 그 다음으로 중요한 언어는 무엇이라고 생각하십니까?
- ii2. 지진이나 태풍과 같은 재해가 발생했을 때, 몇 개 국어로 긴급 방송 안내를 내보내는 것이 좋다고 생각하십니까?
- ii3. 역이나 전철은 자국어 이외의 다른 언어로 표기 또는 안내방송을 하고 있다고 생각하십니까?
- ii4. 역 또는 전철 안에서 자국어 이외의 다른 언어의 표기 또는 안내방송이 필요하다고 생각하십니까?

ii5. 다음 장소에서는 자국어 이외의 다른 언어들로 표기되어 있다고 생각하십니까?

- a. 전철이나 지하철 역사 내
- b. 국제선 공항 내
- c. 백화점 및 쇼핑센터 내
- d. 버스터미널
- e. 관광지
- f. 전철이나 지하철 안
- g. 비행기 안
- h. 버스나 차 안
- i. 시청 등 관공서
- j. 기타

각 항목별로 다언어 서비스 의식에 대하여 살펴보고자 한다.

4.1 세계 유력 언어 순위

국제화 시대를 살아가면서 유동 인구가 많은 공공시설에서의 다언어 서비스는 이제 선택이 아니라 의무처럼 느껴지고 있다.

<표2-1> 한국의 세계 유력 언어 순위 (%)

한국	1순위	2순위	3순위	미가입
제1언어	중국어	일본어	한국어	3.2
	46.6	25.6	17.5	
제2언어	일본어	중국어	스페인어	11.1
	38.7	33.3	6.0	
제3언어	프랑스어	일본어	중국어	40.5
	14.9	12.6	8.8	
제4언어	프랑스어	독일어	스페인어	65.0
	10.0	5.8	4.3	
제5언어	독일어	프랑스어	아라비아어	77.9
	4.2	3.2	3.1	

그렇다면 이러한 다언어 서비스를 실시하기 위하여 가장 영향력이 있는 언어(본 논문에서는 유력 언어라 정의함)는 무엇인지 파악해 둘 필요가 있다. 따라서 다음과 같은 질문을 하였다.

「영어는 세계 공통어로서 인식되고 있습니다. 그렇다면 다음으로 중

요한 언어는 무엇이라고 생각하십니까? 라는 자유기입식(自由記入式) 질문이다. 최대 제5언어까지 적을 수 있도록 질문지를 작성하였다. 먼저 한국의 결과를 살펴보면 다음의 표2-1과 같다.

한국의 경우, 영어 다음으로 중요하다고 생각되는 제1언어는 중국어(46.6%)라고 답하였다. 중국어 다음으로 중요한 언어는 일본어(25.6%), 한국어(17.5%) 순이었다. 그리고 두 번째로 중요하다고 생각되는 언어는 일본어(38.7%)와 중국어(33.3%)가 그 자리를 차지하고 있다. 이는 제1언어의 순위에서 2순위로 중국어 또는 일본어라고 기입한 조사대상자가 선택한 언어로 볼 수 있다.

이와 같이 제1언어, 또는 제2언어에서 중국어, 일본어, 자국어인 한국어가 차지하는 비율은 매우 높다. 다시 말해, 향후 세계에서 영향력을 발휘할 수 있는 언어로 영어를 비롯하여, 중국어, 일본어, 한국어를 손꼽았다고 볼 수 있다. 이러한 세계를 이끌어갈 유력 언어의 의식은 언어경관 연구에 있어서 매우 중요한 변수다. 특히 여러 분야에서 다언어 서비스를 실시할 경우, 위의 의식 조사에서 언급된 언어는 반드시 포함시켜야 할 것이다.

한편, 제4언어, 제5언어에서 언급된 상위 언어들을 보면 인도유럽어족⁵⁾에 속해 있음을 알 수가 있다. 하지만 여기에 언급된 프랑스어(10.0%), 독일어(5.8%) 등의 선택 비율은 매우 낮다. 오히려 빈칸으로 놔 둔 미기입 상태의 비율이 제3언어에서 40.5%, 제4언어에서 65.0%, 제5언어에서 77.9%처럼 후순위로 갈수록 그 비율이 높아짐을 알 수 있었다. 바꿔 말하자면, 실제 한국에서는 영어를 포함한 제1언어, 제2언어의 중국어와 일본어 또는 자국어의 중요성만이 부각되고 있고 다음으로 유력한 언어가 떠오르지 않거나 혹은 중요하지 않거나 후 순위로 밀릴수록 빈칸이 많아졌다.

다음으로 일본의 조사결과를 살펴보겠다. 조사 결과는 다음의 표2-2와 같다.

일본의 경우, 한국과 비교해 보았을 때, 제1언어의 순위 면에서는 동일하다. 하지만 64.4%의 중국어의 경우 한국과는 달리 압도적 1순위라는 점이 주목할 만하다.

-
- 4) 두 번째로 중요하다고 생각되는 언어를 가리켜 본 논문에서는 제2언어라는 용어를 사용하고 있다. 이는 제2언어습득 분야의 전문용어인 학습하고 싶은 언어가 아닌 단순히 향후 유력 언어의 의미로 사용하도록 하겠다.
 - 5) 역사시대 이후 인도에서 유럽에 걸친 지역에 널리 퍼져 있던 언어의 총칭으로 라틴어 및 대다수의 유럽어족이 여기에 속한다.

<표2-2> 일본의 세계 유력 언어 순위 (%)

일본	1순위	2순위	3순위	미가입
제1언어	중국어	일본어	한국어	7.0
	64.4	8.4	7.0	
제2언어	한국어	중국어	스페인어	31.4
	18.6	18.4	10.7	
제3언어	프랑스어	스페인어	한국어	60.5
	8.6	6.7	6.0	
제4언어	프랑스어	한국어	러시아어	75.3
	5.6	2.8	2.8	
제5언어	러시아어	독일어	한국어	83.3
	3.0	2.8	2.8	

일본에서는 영어와 더불어 앞으로 세계에서 영향력 발휘할 수 있는 언어로 중국어 이외에 다른 언어는 존재할 수 없음을 보여준 결과라 할 수 있겠다. 8.4%의 비율을 보인 자국어 즉, 일본어조차도 중국어와는 매우 큰 차이를 보이고 있다.

또 제2언어의 1순위에 한국어(18.6%)가 랭크되어 있는 점이 흥미롭다. 조사 지역별 차이 혹은 속성별 차이는 존재하겠지만 현재 일본에서 한국어의 영향력은 기타 유럽 언어들 보다는 영향력을 갖춘 언어라고 설명할 수 있겠다.

한편, 제3언어, 제4언어, 제5언어의 순위를 살펴보면 한국과 비슷한 결과를 보이고 있다. 유럽어가 상위에 랭크되어 있지만 전부 10% 미만이다. 이는 일본에서도 영향력을 갖춘 언어로 동아시아의 언어에 주목하고 있음을 보여주는 결과이다. 미가입 부분 역시, 제2언어의 경우 30%를 넘었다. 특히 제5언어를 기입한 조사대상자는 불과 20%도 되지 않음을 알 수 있었다.

이와 같은 결과는 井上(2000)에서 언급한 언어의 시장가치 결정요인 중, 경제력과 더불어 문화적 측면이 크게 작용한 결과로 볼 수 있다. 중국이 세계 시장 경제에 미치는 영향이 매우 크고, 지속적으로 일본에 불고 있는 한류의 영향으로 이와 같은 결과를 얻을 수 있었다고 생각된다.

다음으로 위와 같이 향후 영향력이 있는 언어들이 실제로 한국과 일본에서 어떤 식으로 반영되기 원하는지를 살펴보기 위하여 다음과 같은 질문을 하였다.

4.2 재해 방송의 다언어 서비스

사회적약자(社会的弱者)⁶⁾에 대한 다언어 서비스 문제를 알아보기 위하여 재난 발생 시 발신해야 할 언어에 대하여 질문을 하였다.

「지진이나 태풍과 같은 재해가 발생했을 때, 몇 개 국어로 긴급 방송 안내를 내보내는 것이 좋다고 생각하십니까?」라는 질문에 한국과 일본에서는 다음의 표3-1과 같이 답하였다.

양국 모두 제시된 보기 중에 가장 많은 언어인 4개 국어 방송의 비율이 가장 높았다. 특히 한국에서는 50% 이상이 4개 국어(자국어+영어+중국어+일본어) 방송을 희망하였으며, 다음으로 2개 국어(33.1%) 자국어와 영어 방송이 뒤를 이었다.

한편 일본은 한국과 마찬가지로 4개 국어(자국어+영어+중국어+한국어) 방송을 희망하는 답변이 많았으며, 2개 국어, 3개 국어 순이었다. 양국 모두 자국어로만 방송을 희망하는 조사대상자는 가장 적다는 것을 알 수 있었다.

<표3-1> 성별에 따른 재해 방송의 언어 서비스 (%)

ii2.성별	자국어 로만	자+영	자+영+중	자+ 영+ 중+일/한	기타
한국 남자	6.0	33.8	6.2	52.7	1.2
한국 여자	3.8	32.6	6.9	56.3	0.3
한국	4.7	33.1	6.7	54.9	0.7
일본 남자	1.4	28.9	19.7	47.2	2.8
일본 여자	1.8	32.0	20.4	43.3	2.5
일본	1.6	31.0	20.2	44.6	2.6

한국의 경우, 일상생활 속에 재해 방송을 접할 기회는 매우 적다. 하지만 일본의 경우, 방송이나 여러 매체를 통하여 지진, 또는 쓰나미 속보 등을 수시로 접하게 된다.

실제로 2011년 3월 11일에 발생한 동북지방 태평양 연안 지진(東北地方太

6) 사회적약자(Socially Vulnerable)란 인종, 종교, 국적 등 해당 사회 안에서 소수파로, 발언권 또는 사회적 진출기회를 제한 받는 사회적 소수파뿐만 아니라, 건강, 학력, 연령, 생활형태, 사회적 스킬 유무에 따라 많은 사람들과는 달리 사회적 혜택을 입지 못하는 사람을 가리킨다. 위키피디아(일본판)

平洋沖地震) 이후, 여러 언론 매체나 소셜커뮤니티(트위터, 페이스북, 블로그)를 통하여 다언어 방송 및 문자 서비스를 실시하였다.

이때 NHK(일본방송협회)⁷⁾에서는 18개 국어 뉴스로 지진 정보를 발신하였으며, 내각부(内閣府)의 제일 외국인 시책 포털 사이트⁸⁾에 일본어, 영어, 포르투갈어, 스페인어의 4 개 국어 서비스를 실시하였다. 또한 기상청을 포함하여 대다수의 NPO 단체에서는 지진 직후, 일본어와 영어, 그리고 중국어의 다언어 정보 서비스로 사회적약자인 외국인을 배려하고 있다는 것을 확인할 수 있었다.

이러한 다언어 서비스를 제공받는 외국인의 입장에서의 의식은 어떠한지를 분석해 보았다.

표3-2와 같이 페이스북항목의 속성에서 한국과 일본에 거주하고 있는 외국인 유학생들의 데이터만을 정리하였다.

<표3-2> 내·외국인에 따른 재해 방송의 언어 서비스 (%)

ii2. 내·외국	자국어 로만	자+영	자+영+중	자+영+ 중+일/한	기타
한국 대학생	4.8	34.6	6.4	53.4	0.7
한국 외국인유학생	0.0	0.0	11.4	88.6	0.0
일본 대학생	1.8	32.9	21.1	41.8	2.4
일본 외국인 유학생	0.0	18.5	13.0	63.0	5.6

그 결과, 양국의 외국인 유학생들은 한국어, 또는 일본어만의 단일 언어의 발신은 어느 누구도 원하지 않는 것을 알 수 있다.

특히 한국에 거주하는 외국인 유학생의 경우, 모두가 3개 국어 이상의 재해 정보 발신을 원하고 있는 반면, 조사에 응한 내국인 학생들은 2개 국어 정보

7) 18ヶ国語の地震情報(NHK)

<http://www3.nhk.or.jp/nhkworld/english/radio/program/16lang.html>

8) 定住外国人施策ポータルサイト(内閣府)

<http://www8.cao.go.jp/teiju-portal/jpn/index.html>

발신이라고 답한 비율은 34.6%로 상당수가 한국어와 영어의 정보로도 충분하다고 생각하고 있음을 알 수 있었다.

이와 같은 조사를 통하여 발신자(한국인)와 수신자(외국인) 사이의 다언어 서비스 언어 수의 갭이 존재하고 있음을 확인할 수 있었다. 이러한 의식조사를 통하여 조금씩 사회적약자에 대한 배려와 같이 개선되어야 할 점을 찾아낼 수 있으리라 사료된다.

4.3 역이나 전철의 다언어 표기 및 안내 방송

다음은 이러한 다언어 서비스를 쉽게 접할 수 있는 공공시설 특히 현재의 역이나 전철의 다언어 표기 및 안내 방송에 관한 의식을 살펴보겠다. 이와 같은 의식을 알아보기 위하여 다음과 같은 질문을 하였다.

역이나 전철은 자국어 이외의 다른 언어로 표기 또는 안내방송을 하고 있다고 생각하십니까? 라는 질문에 한국과 일본에서는 다음의 표4-1, 표4-2와 같이 답하였다.

한국에서는 역이나 전철에서 다언어 표기 및 방송을 하고 있다고 느끼는 조사대상자의 비율이 90% 정도로 매우 높다. 각 역 또는 전철의 실태조사와 비교 분석이 필요하겠지만, 적어도 한국에서는 역이나 전철에서는 다언어 서비스가 행해지고 있다고 의식하는 조사대상자들이 많음을 알 수 있다.

<표4-1> 성별에 따른 역 내의 다언어 표기 (%)

ii3. 성별	그렇다	약간 그렇다	어느쪽도 아니다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
한국 남자	46.9	41.8	5.6	4.8	1.0
한국 여자	45.6	43.9	3.5	6.7	0.3
한국	46.1	43.1	4.3	6.0	0.6
일본 남자	24.3	49.3	17.4	7.6	1.4
일본 여자	21.4	59.3	10.9	8.4	0.0
일본	22.4	55.9	13.1	8.2	0.5

한편, 일본에서는 78.3%로 한국보다는 낮은 비율이지만, 일본 역시 역이나 전철 안에서 다언어 표기 또는 방송을 내보내고 있다고 느끼고 있었다. 다만 한국과는 달리 어느 쪽도 아니다 라고 하는 부동층(13.1%)이 비교적 많았다.

<표4-2> 내·외국인에 따른 역 내의 다언어 표기 (%)

ii3. 내·외국	그렇다	약간 그렇다	어느쪽도 아니다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
한국 대학생	45.9	43.8	3.7	6.1	0.7
한국 외국인유학생	53.3	26.7	17.8	2.2	0.0
일본 대학생	22.7	56.4	13.3	7.3	0.3
일본 외국인유학생	20.4	51.9	13.0	13.0	1.9

2장에서 소개한 田中(2007)은 동경의 아마노데선(山の手線)의 다언어 표기 상황을 살펴보았다. 그 결과 대부분의 경우, 4개 언어(일본어, 영어, 중국어, 한국어)의 패턴에 픽도그램이 대응되어 있음을 밝혔다. 이와 같이 실제로 일본에서는 다언어 표기 서비스가 순조롭게 진행 중임을 알 수 있다. 하지만 문자 경관과 더불어 음성경관(Soundscape)⁹⁾에 따른 다언어 서비스 관련 실태조사는 아직까지 미진한 상태이다. 따라서 음성경관에 대한 연구도 향후 주목할 만한 과제이다.

4.4 역이나 전철의 다언어 필요성

위에서 언급한 것처럼 현재 다언어 서비스가 행해지고 있고, 개개인 역시 실제로 다언어 서비스에 대해 의식하고 있다. 그렇다면 향후 다언어 서비스는 어느 정도 더 필요한지를 묻기 위하여 다음과 같은 질문을 하였다.

역 또는 전철 안에서 자국어 이외의 다른 언어의 표기 또는 안내방송이 필요하다고 생각하십니까?⁹⁾ 라는 질문에 한국과 일본에서는 다음의 표5-1과 같이 답하였다.

9) 사운드스케이프는 주로 음성경관(音声景觀)이라고 불린다. 귀에 들리는 언어경관으로, 백화점의 다언어 방송 및 비행기 및 전철의 외국어 안내 방송을 가리킨다.

<표5-1> 성별에 따른 역 내의 다언어 필요성 (%)

ii4. 성별	그렇다	약간 그렇다	어느쪽도 아니다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
한국 남자	55.3	36.0	4.0	4.2	0.5
한국 여자	53.8	40.1	3.2	2.3	0.6
한국	54.4	38.5	3.5	3.0	0.6
일본 남자	45.0	42.9	9.3	1.4	1.4
일본 여자	54.0	38.9	5.3	1.4	0.4
일본	51.1	40.2	6.6	1.4	0.7

양국 모두 다언어 서비스는 90% 이상이 필요하다고 답하였다. 이와 같은 결과는 실제로 많은 곳에서 이미 다언어 표기 또는 방송을 하고 있더라도 다언어 서비스에 대한 필요성(신념)은 매우 높게 나타난 결과로 볼 수 있다.

<표5-2> 내·외국인에 따른 역 내의 다언어 필요성 (%)

ii4. 내·외국	그렇다	약간 그렇다	어느쪽도 아니다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
한국 대학생	54.0	38.8	3.5	3.0	0.6
한국 외국인유학생	68.4	26.3	2.6	2.6	0.0
일본 대학생	50.4	41.2	6.9	1.1	0.5
일본 외국인유학생	57.4	31.5	5.6	3.7	1.9

또, 표5-2에서 설명하고 있는 내·외국인의 의식 차이를 살펴보면, 외국인 유학생의 경우가 내국인 학생보다 다언어 표기 및 방송의 필요성에 대하여 강하게 어필하고 있음을 알 수 있다. 이는 외국인 유학생이 실제로 많은 다언어 서비스를 접하고 있으면서도 다언어 필요성에 대하여 더욱 더 적극적인 자세를 보이고 있었다. 마지막으로 공공장소의 다언어 서비스에 대하여 구체적으로 살펴보도록 하겠다.

4.5 공공장소의 다언어 서비스

공공장소에서 다언어 서비스가 가장 잘 이루어지고 있는 곳과 그렇지 못한 곳에 대한 인식 차이를 살펴보기 위하여 다음과 같은 질문을 하였다.

「다음 장소에서는 자국어 이외의 다른 언어들로 표기되어 있다고 생각하십니까?」라는 물음에 대하여 아래와 같은 장소를 보기로 제시하였다.

전철이나 지하철 역사 내	국제선 공항 내
백화점 및 쇼핑센터 내	버스터미널
관광지	전철이나 지하철 안
비행기 안	버스나 차 안
시청 등 관공서	기타

위에서 언급한 공공장소 가운데 조사대상자의 인식 속에 가장 잘 다언어 서비스가 이루어지고 있는 곳과 그렇지 못한 곳을 살펴봄으로써, 실제 정부나 지방자치단체에서 다언어 서비스 정책을 실행할 때, 또는 우선순위를 결정할 때에도 도움이 되리라 생각된다. 조사 결과는 다음의 표6과 같다.

한국과 일본에서 다언어 표기가 가장 잘 되어 있다고 생각되는 곳은 「국제선 공항 터미널」로 외국인들의 출입이 잦은 곳이다. 실제로 글로벌 시대의 국제선 공항 청사는 영어를 비롯하여 다언어 서비스가 가장 많이 제공되는 곳이다.

우선순위에서도 매우 앞선 곳이며, 양국에서 무의식적으로 다언어 표기가 많다고 느껴지고 있는 곳이다. 그렇기 때문에 조금이라도 소홀히 하게 되면, 이러한 다언어 서비스 부족은 매우 잘 드러날 수 있다. 따라서 앞으로도 철저하고 지속적으로 다언어 서비스가 제공되어야 할 것이다.

다음으로 높은 비율을 차지한 곳은 「전철이나 지하철 역사」로 이곳 역시 유동인구가 매우 많은 곳이다. 그렇기 때문에 다언어 서비스가 이루어지고 있다고 인식되어질 수 있다. 다음으로 다언어 서비스 비율이 높다고 지목한 곳은 「비행기 안」과 「관광지」였다.

결과를 종합하여 상위에 속한 그룹을 살펴보면 외국인과 접촉이 빈번한 곳과 유동 인구가 많은 곳이라고 정리할 수 있겠다. 이러한 장소에서 이미 다언어 서비스가 제공되고 있다면 앞으로도 더 많은 의견을 수렴하여 개선시켜 나가야 할 것이다. 만일 아직까지 다언어 서비스가 제대로 제공되고 있지 않다면 조속히 다언어 서비스를 제공해야 할 필요가 있다.

<표6> 공공장소의 다언어 표기 (%)

ii5	그렇다		그렇지 않다		어느 쪽도 아니다	
	한국	일본	한국	일본	한국	일본
전철이나 지하철 역사 내	93.8	90.4	1.9	2.8	4.3	6.6
국제선 공항 내	95.8	93.4	0.7	0.2	3.3	4.7
비행기 안	90.7	83.7	2.2	2.4	6.8	13.4
관광지	88.6	81.5	2.5	2.8	8.5	15.7
전철이나 지하철 안	83.5	74.2	3.8	6.3	12.6	18.8
백화점 및 쇼핑센터 내	65.5	44.4	7.7	16.6	26.4	39.0
버스터미널	47.5	43.0	20.1	16.0	32.2	41.1
버스나 차 안	30.4	24.2	37.6	31.5	32.0	44.3
시청 등 관공서	49.4	43.0	15.9	13.1	34.6	43.9

한편, 다언어 서비스가 상대적으로 부족하다고 느껴지는 곳을 살펴보면, 시청 등과 같은 관공서」를 비롯하여 버스 안 등이 이에 속한다. 앞서 언급한 역」, 또는 관광지」, 국제공항」 등과 비교해 보면, 유동인구도 상대적으로 적으며, 이용대상자도 우선순위에 언급된 곳들보다 훨씬 적다는 것을 알 수 있다.

궁극적으로 모든 공공장소에서 다언어 서비스가 실시되어야 하겠지만, 정부의 예산 및 지방자치단체의 사정을 고려해 보았을 때, 동시에 진행한다는 것은 곤란할 수 있다. 따라서 우선적 다언어 서비스가 필요한 곳을 중심으로 시작하는 것도 하나의 정책적 전략으로 생각할 수 있다.

5. 맺음말

기존의 언어경관 실태조사를 통하여 한국과 일본의 다언어 상황은 어느 정도 파악할 수 있었다. 그렇지만, 양국에서 느끼는 다언어 서비스에 관련된 의식은 전혀 파악할 수가 없었다. 따라서 본 조사를 통하여 개인의 의식을 살펴보고, 분석을 통해 밝혀진 다언어 서비스에 관련된 의식과 실제의 다언어 모습들과 비교해 가면서 어떠한 차이가 있는지를 살펴 볼 수 있는 기회가 되었다. 또한 향후 다언어 서비스를 어떠한 방향으로 이끌어 가야할지, 어느 곳부터 실시해야할지 본 조사를 통하여 파악할 수 있었다. 본 논문의 내용을 종합해 보면 다음과 같다.

먼저, 한국과 일본에서는 향후 세계적으로 영향력을 갖춘 언어로 영어, 중국어, 일본어, 한국어에 주목하고 있다. 또한 재해 방송 시 최소 2개 국어(자국어, 영어) 이상으로 다언어 정보 서비스를 제공받기 원하고 있다.

양국에서 역이나 전철 등에서 다언어 표기 및 방송을 하고 있다고 느끼는 조사대상자가 많았다. 이는 양국에서 다언어 서비스에 대응하고 있다는 의미로 볼 수 있다. 이렇게 다언어로 적절한 대응을 하고 있지만, 양국에서는 향후 다언어 서비스의 필요성에 대해서도 적극적인 자세를 보였다.

마지막으로 다언어 서비스가 나아가야할 방향을 묻는 질문과 관련하여 다언어 서비스가 행해지고 있는 곳의 우선순위를 살펴보았다. 그 결과, 국제적 성격을 지닌 곳 또는 유동인구가 많은 곳에서 다언어 서비스가 제공되고 있다고 느끼는 조사대상자가 많았다. 이러한 장소는 앞으로도 더 많은 의견을 수렴하여 개선시켜 나가야 할뿐만 아니라, 혹시 다언어 서비스가 제공되고 있지 않다면 하루 속히 빠른 서비스를 제공해야 할 것이다.

앞으로 다언어 서비스가 제공되는 장면의 확대와 다양한 계층의 의견을 수렴하여 심도 있는 분석을 하고자 한다.

<参考文献>

井上史雄(2000) 『日本語の値段』大修館書店
庄司博史他(2009) 『日本の言語景観』三元社
田中ゆかり(2007) 「『わかりやすい情報伝達』とは何かー多言語化と福祉の観点からー」『第1回博報「ことばと文化・教育」研究助成成果論文集』財団法人 博報
児童教育振興会
バックハウス, P (2007) 「公共文字と日本の多言語化ー東京の言語景観を事例に」国立国語研究所(編)『文字と社会』(新「ことば」シリーズ20)東京:ぎょうせい
梁敏鎬(2010a) 「日本と韓国の言語景観に関する事例研究ー公共施設のトイレとゴミ箱の表記についてー」『日本語文学』44集
_____(2010b) 「日本と韓国における大学ホームページの多言語表記に関する実態調査」『日本語文学』47集

접 수 일: 6월 30일
심사완료: 7월 28일
게재결정: 7월 31일

<要旨>

多言語サービスに関する意識調査

-韓国と日本の大学生のアンケートを中心に-

従来の研究で韓国と日本の言語景観の現状はある程度把握できたとと言える。しかし、両国で感じる多言語サービスに関わる意識については、いまだに分からない状況である。従って、本稿では多言語サービスに関する個人の意識を察し、実際の多言語の状況と比較し、得られた結果は次のようにまとめた。

今後、世界的に影響を与える言語は、英語をはじめ、中国語、日本語、韓国語の順であると答えた。また、地震や台風による災害が発生した場合、少なくとも2か国語(自国語・英語)以上で緊急放送案内を提供してほしいと答えた。駅などが自国語以外の言語に対応していると感じるかという質問に関しては、両国の7割以上が「そう思う」と答えた。なお、駅などが自国語以外の言語に対応する必要はあるかという質問は多言語サービスの必要性を訴えた項目である。この質問に関しては非常に積極的に支持していることが分かった。最後に多言語サービスを優先的に取り入れている場所を尋ねた。その結果、国際性を帯びている「国際空港」で多言語サービスの優先順位が高く、相対的に流動の人口が少ない「官公庁」で多言語サービスの順位が低かった。今後、このような研究成果が政府や自治体で言語政策を立てる際に役に立つだろう。