

---

# 공공도서관 홈페이지를 통한 다문화 서비스에 대한 연구\*

## A Study on Multicultural Library Services through the Public Library Homepage

김영미(Young-Me Kim)\*\* , 조인숙(In-Sook Cho)\*\*\*

---

### 【초 록】

세계는 점점 다양화되어 가고 있으며, 우리나라도 결혼 이민자와 외국인 노동력의 증가로 외국인 100만 시대의 다문화사회로 진입하였다. 그러나 이들의 한국생활 적응은 매우 어려워 보이며, 공공도서관에서는 이들에게 다문화서비스를 제공하여 한국생활 적응에 도움을 줄 필요가 있다. 홈페이지를 이용한 서비스 제공은 도서관을 방문하지 않고도 시공을 초월하여 이용자가 필요한 자료를 이용할 수 있는 장점을 활용하여 세계적인 다문화 국가인 호주, 캐나다, 미국과 일본의 공공도서관 홈페이지에서는 어떠한 다문화 서비스를 하고 있는지 살펴보고 이를 공공도서관선언에서 제언하는 도서관의 네 가지 핵심 서비스인 정보, 문해, 교육, 문화의 영역으로 유형을 분류하였다. 국내 공공도서관 홈페이지에서는 아직 제공하지 못하고 있는 통번역 서비스나 숙제도우미, 어린이문해 프로그램은 앞으로 시도해야 할 과제로 보이며 독립된 다문화사이트 운영, 지역대표도서관과 지방공공도서관의 업무 분담, 정부나 기관, 사회단체와의 긴밀한 협조는 다문화도서관서비스를 더욱 풍부하게 할 것이다.

### 【키워드】

공공도서관, 공공도서관 홈페이지, 다문화도서관서비스, 통역·번역서비스, 숙제도우미, 어린이 문해

### 【Abstract】

The world has rapidly become culturally diverse, and Korea has gradually grown into a multicultural society, mainly due to marriage immigrants and foreign laborers, whose number exceeds over one million nationally. Their

adjustment and acculturation in Korea, however, doesn't seem painless and untroubled, and public libraries are in duty to provide multicultural service for these population. Providing useful services on the homepage makes it possible for users to find the information they need without having to visit the actual library. A more detailed research will be conducted by examining the multicultural services provided by the public libraries in Australia, Canada, the United States, and Japan, the leading multicultural societies. The further examination will be conducted on these libraries in terms of four aspects, that is, information, literacy, education, and culture, as declared by Public Library Manifesto. In Korea, translation and interpretation services, homework help, child literacy are necessary services at the public library. Management of independent multicultural site, shared services between Regional Central Library and Community Public Library, cooperation with libraries, government and organization will be helpful to multicultural library services.

### 【Keywords】

Public Library, Public Library Homepage, Multicultural Library Service, Translation / Interpretation Service, Homework Help, Child Literacy

---

\* 본 연구는 2009학년도 한성대학교 교내 연구비 지원에 의하여 수행되었음.

\*\* 한성대학교 문헌정보학과 박사과정(joshua@pcts.ac.kr) (제1저자)

\*\*\* 한성대학교 지식정보학부 교수(ischo@hansung.ac.kr) (공동저자)

논문접수일자 : 2009년 8월 14일    논문심사일자 : 2009년 9월 5일    게재확정일자 : 2009년 9월 19일

## 1. 서론

### 1.1 연구 목적

한국은 1980년대 후반 도서관 자동화로 인하여 온라인 목록을 이용하게 되면서 도서관 서비스에도 많은 변화가 일어났다. 2000년대에는 홈페이지를 이용하여 도서관 서비스를 제공하기 시작하였고 지금은 도서관에서 웹사이트 없이는 정보봉사를 수행하는 것이 불가능할 정도가 되었다(김용근 2006). 예전의 도서관은 개관 시간에만 이용할 수 있었으나, 지금은 시공을 초월한 홈페이지의 전자도서관을 통하여 자료 검색은 물론 전자저널이나 온라인 데이터베이스의 전자자료와 멀티미디어 정보를 무료로 이용하고, 참고봉사와 이용자교육 등의 정보봉사를 제공하게 되었다. 또한 요즘은 정보를 찾는 이용자들이 먼저 포털사이트에서 검색한 후 검색된 도서관 홈페이지를 이용하므로 한 번의 클릭으로 필요한 정보를 찾는 시대가 되었다. 뉴욕공공도서관의 연차보고서에 따르면 도서관 이용을 위하여 직접 도서관을 방문한 이용자가 2005년 11,925,600명에서 2008년에는 14,896,482명으로 25%의 증가율을 보이고 있으나, 홈페이지 방문자는 2005년 15,100,000명에서 2008년에는 28,036,921명으로 3년 동안 87%가 증가하였고, 홈페이지 방문자가 직접 도서관을 방문한 이용자의 2배로 홈페이지를 더 많이 이용하고 있음을 알 수 있다(NYPL 2006, 2009).

현재 공공도서관은 정보센터로, 평생교육센터로, 문화센터로서의 기능을 수행하고 있으며, 취업, 주거, 가정, 어린이, 사회복지, 환경, 안전, 교통 등 지역정보 봉사가 추가되고 있는 상황이다(김용근 2006). 이처럼 공공도서관이 홈페이지를 통하여 제공하는 정보가 다양해지고 언제 어디서나 누구나 홈페이지를 이용할 수 있으므로 실제적인 이용자의 범위는 더 넓다고 할 수 있다. 이와 같이 도서관 정보화와 홈페이지를 이용한 도서관 서비스를 통해 이용자들은 다양한 정보에 정확하게, 쉽고 빠르게 접근할 수 있으며, 실제로 해외 공공도서관에서는 우리나라 공공도서관 홈페이지에서 제공하지 못하고 있는 다언어포털사이트 운영, 통번역서비스, 숙제도우미, 어린이 문해프로그램, 채팅을 이용한 질의응답 서비스 등을 홈페이지를 통하여 제공하고 있다. 이러한 배경 아래 이 연구는 국내외의 공공도서관 홈페이지에서 제공하는 다문화서비스를 살펴보고 이제 다문화서비스를 시작한 국내 공공도서관 홈페이지에서

제공할 필요가 있는 다문화도서관 서비스 모형을 개발하는데 목적이 있다.

### 1.2 연구 방법

공공도서관 홈페이지를 통한 다문화 서비스에 대한 연구를 위하여 첫째, 국제도서관연맹이 발표한 다문화도서관서비스 선언과 가이드라인을 살펴보고 둘째, 서양의 다문화사회로 대표되는 호주, 캐나다, 미국의 공공도서관과 일본에서 한국인이 가장 많이 거주하는 오사카의 공공도서관 및 국내에서 다문화서비스를 시행하고 있는 공공도서관을 선정하여, 그 도서관의 홈페이지에서 제공하는 다문화서비스를 살펴보고 이를 공공도서관 선언에서 핵심서비스로 제안한 정보, 문해, 교육, 문화의 범주로 유형 분류하였다. 셋째 국내와 해외 공공도서관의 다문화서비스를 비교하여 더 나은 서비스를 위해 국내 공공도서관에서 제공해야 할 다문화서비스를 제시하였다.

### 1.3 선행연구

본 연구를 위하여 국내외의 다문화 관련 선행연구를 살펴보면 다문화 사회에 대한 연구로 홍기원(2009)의 내국인 대상 다문화 인식개선의 필요성과 그 방안, 김이선(2008)의 다문화사회의 이행을 위한 문화정책 현황과 발전 방향 등이 있고, 국제결혼 이주여성에 대한 다문화 서비스 연구로는 홍기숙(2009)의 여성 결혼이민자들의 정보이용 행태에 관한 연구, 김보라(2008)의 국제결혼 이민 실태와 이민자 여성의 한국사회 적응 등이 있다. 다문화 가정 아동교육에 대한 연구로는 한정애(2009)의 다문화가정 초등학생의 학교적응과정 분석, 수령 오트공바야르(2008)의 다문화가정 교육 실태와 개선방안 연구 등이 있으며 도서관에서의 다문화 서비스 연구로는 한윤옥, 조미아, 김수경(2009)의 다문화가정을 위한 도서관 서비스 현황과 문제점에 관한 연구, 서일민(2008)의 이야기를 통한 어린이 도서관 다문화 서비스 등이 있다.

호주의 다문화 서비스에 관한 연구로는 Acevedo and Bresnahan(2003)의 Providing and promoting public library services to a culturally diverse New South Wales, Bigdeli(1996)의 Library services to overseas students in Australian universities 등이 있다. 캐나다의 다문화도

서관 서비스에 관한 연구로 Lee & Crichton(2008)의 Best practices in library services for aboriginal peoples in Saskatchewan, Picco(2008)의 Multicultural libraries' services and social integration 등이 있다. 미국의 다문화 도서관 서비스에 관한 연구로는 Diaz(2005)의 Developing library outreach programs for migrant farm workers와 Adkins(2000)의 The effect of Hispanic population proportion on Arizona public library services to the Spanish-speaking 등이 있다. 그러나 홈페이지에서 제공되는 다문화 도서관 서비스에 대한 연구는 없었다.

## 2. 공공도서관 다문화서비스의 필요성과 다문화도서관 선언

### 2.1 공공도서관 다문화서비스의 필요성

우리는 점점 다양화되어 가는 사회에서 살고 있다. 세상에는 6,000여 언어가 있으며 세계 이민율은 해마다 늘어나고 그 결과 사람들의 정체성도 복잡해지고 있다. 이민의 증가와 빠른 의사교환, 쉬운 교통수단 등으로 21세기에는 세계화가 더 빠르게 진행될 것이다(IFLA 2007). 단일민족임을 강조하던 우리나라도 농촌 청년의 결혼 대상자로 동남아 여성이 입국하게 되고, 부족한 노동력의 충원을 위하여 해외의 노동자들이 들어오면서 점점 다문화사회로 진행해 가고 있다. 최근 5년 동안의 연도별 외국인 체류자 추세는 <표 1>과 같으며 2009년 3월 말 현재 외국인 체류자는 116만 여명으로 국적별 최다 체류외국인은 중국, 미국, 베트남, 일본, 필리핀, 태국 순이다. 중국은 동포에 대한 우대정책인 방문취업제 및 결혼이민자, 미국은 재외동포 및 주한 미군 수가 많은 비율을 차지하고 있으며 앞으로도 국내 체류 외국인의 수는 지속적으로 증가할 것으로 예상된다(한국. 법무부 2009). 이렇게 외국인들의 체류가 늘어나고 있으나 한국사회에서 이들의 정착이나 한국 생활을 위한 언어, 풍습, 음식, 기후 등 서로 다른 문화 적응이 매우 어려워 보인다. 이에 따라 그들이 한국사회의 일원으로서 어려움없이 당당하게 살아가도록 외국인들의 한국생활을 돕기 위한 여러 가지 방법을 모색할 필요성이 있으며, 도서관이 중요한 역할을 감당해야 한다고 볼 때 공공도서관에서의 다문화서비스는 매우 시의적절하다고 하겠다.

<표 1> 연도별 외국인 체류자 추세

	2004	2005	2006	2007	2008
체류외국인수	750,873	747,467	910,149	1,066,273	1,158,866

출처: 한국. 법무부 2009: 273.

### 2.2 국제도서관연맹의 다문화도서관 선언과 가이드라인

이러한 시대의 변화를 반영하여 국제도서관연맹과 유네스코는 공공도서관 선언(IFLA/UNESCO 1994, 2004), 공공도서관서비스 가이드라인(IFLA 2001), 다문화도서관 선언(IFLA 2006), 다문화도서관서비스 가이드라인(IFLA/UNESCO 1998), 다문화도서관서비스 전략계획(IFLA 2004, 2006, 2009)을 발표하였다. 1994년에 발표하고 현재 국제도서관연맹 홈페이지에서 영어, 중국어, 일본어를 비롯한 29개 언어로 제공하고 있는 공공도서관 선언에서는 지식의 관문으로서의 공공도서관은 정보, 문자해득, 교육, 문화와 관련된 도서관 핵심서비스에 지역사회 구성원 모두가 접근할 수 있어야 하고 네트워크로 연계되며 아웃리치와 이용교육 프로그램도 제공해야 함을 선언하고 있다.



<그림 1> 공공도서관 선언이 제언하는 도서관 핵심서비스

2001년에 발표한 공공도서관서비스 가이드라인은 2006년 5월 현재 한국어를 비롯한 44개 언어로 번역되었으며 온라인으로는 영어 외에 13개 언어로 이용할 수 있다. 이 가이드라인은 공공도서관 선언에 기초하여 공공도서관의 역할과 목적, 법적 재정적 토대, 이용자 요구의 충족, 장서구축, 인적자원, 경영과 마케팅 등 공공도서관과 관련한 내용을 전반적으로 포함한다.

2006년 8월에 국제도서관연맹이, 2008년 4월에 유네스코가 승인한 다문화도서관 선언은 공공도서관 선언을 보완한다. 국제도서관연맹 홈페이지에서 영어와 기타 11개 언어로 번역된 것을 참고할 수 있다. 다문화도서관과 관련한 4가지 원칙과 10가지 사명, 5가지 핵심 활동을 포함한 다문화도서관의 경영과 운영, 직원, 기금, 법령, 네트워크, 이 선언의 적용 등의 내용을 담고 있다.

영어를 포함한 7개 언어로 배포된 다문화도서관서비스 가이드라인은 민족적, 언어적, 문화적 소수자에게 평등한 도서관 서비스를 제공하되 세계적인 네트워크로 연결된 도서관 시스템에서 정보를 제공해야 하며, 일반적인 공공도서관 서비스에 부가적이거나 외톨이로 제공되는 것이 아니라 통합적으로 제공되어야 함을 역설하고 있다. 도서관 자료는 모두가 원하는 언어로 제공해야 하고, 소수언어 자료도 수집해야 하며, 새로 온 이주자에게 언어교육의 기회를 제공하고 그들이 가장 보편적으로 사용하는 언어로 참고정보서비스를 제공해야 함과 목록, 검색 등을 소수자의 언어로도 제공하되 경제적인 여건상 도서관끼리 협력하는 것을 제안하였다. 문해 프로그램, 스토리텔링, 콘서트, 드라마, 전시회 등의 사회문화적 활동을 이용자의 언어로 제공하고, 다문화사회를 고려한 직원 채용을 권고하고 있다.

### 3. 공공도서관의 홈페이지를 통한 다문화서비스 사례

#### 3.1 해외 사례

##### 3.1.1 호주 퀸즈랜드주립도서관

(<http://www.slq.qld.gov.au/>)

##### 1) 도서관 소개

퀸즈랜드는 원주민이 살던 지역으로 영국의 식민지였다가 1859년에 독립하였으며 매우 다양한 문화와 언어, 종교로 이루어졌다. 2006년 통계에 의하면 퀸즈랜드 인구의 18%가 호주 밖에서 태어났고, 영어 이외에 150개 이상의 언어를 사용하고 있으며, 매주 1,500명 이상이 이주해 오고 있다. Wikipedia에 따르면 2020년에는 호주에서 인구가 2번째로 많은 주가 될 것으로 전망한다.

퀸즈랜드주립도서관(State Library of Queensland: SLQ)은 주정부와 지방정부가 함께 지원하고 있으며 1896년 브리즈번공공도서관으로 시작하여 1898년에 퀸즈랜드공공도서관으로, 1971년에 퀸즈랜드주립도서관으로 명명하였다. 1954년부터 원주민에게 도서관 서비스를 제공하기 시작하였고, 1995년 10월에 인터넷 사이트를 개설하였다. 2006년 11월 25일에 재건축하여 개관한 도서관을 100만 명이 방문하였으며 올해의 건축상을 받았다(<http://www.slq.qld.gov.au/about/bdg>). 퀸즈랜드주립도서관은 모든 퀸즈랜드 거주자에게 제공하는 도서관 서

비스의 개발과 증대를 위하여 다양한 기구 및 프로그램과 협력사업을 하고 있다. 2009년 2월 현재 원주민지식센터(Indigenous Knowledge Centres) 17곳, 지방대출서비스(Country Lending Service) 제공 도서관 93곳을 포함하여 342개의 도서관이 있으며, 2007년 통계로 총장서 7,742,471권, 1인당 대출권수 10.22권, 직원 1,354명 중 전문사서 355명이고 보유 컴퓨터는 2,146대이다(<http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/statistics/statsbul/snap>).

##### 2) 퀸즈랜드주립도서관의 다문화서비스

퀸즈랜드주립도서관 다문화서비스전략, 2008-2012(SLQ 2009)는 원주민이 호주의 원래 소유자이고 관리자임을 인식하여 원주민 사회를 지원하고 그들의 지식과 문화, 역사를 공유하고 보존하는 것을 제안하고 있다. 2008년 7월에 개정된 퀸즈랜드다문화서비스표준(SLQ 2008b)은 모든 이용자에게 동등한 접근권을 제공하고, 참여를 조장하는 다문화도서관서비스 개발을 위한 것으로 장서기준, 통계의 사용, 전문직원 채용, 협력, 프로그램과 서비스, 홍보, 언어 서비스에 대한 지침을 마련하였다.

퀸즈랜드주립도서관의 홈페이지에서 제공하는 다문화 서비스는 다음과 같다. (1) <그림 2>와 같이 2008년 5월 현재 한국어를 비롯한 50개 언어로 구성된 장서 90,000권 이상을 소장하고 있는 다언어 장서(LOTE: Languages other than English), (2) 지역공공도서관이 주립도서관의 장서를 대량으로 대출하여 지역공공도서관의 이용자에게 재대출하는 대량대출(Bulk loan procedures) 및 지방대출 서비스, (3) 퀸즈랜드주립도서관의 서비스를 웹에서 이용할 수 있도록 영어 이외의 한국어를 비롯한 19개 언어를 제공하는 다문화 브리지(Multicultural Bridge), (4) 마이 랭귀지(MyLanguage)를 이용한 다문화 호주인을 위한 국가 포털, (5) 인터넷 검색방법, 전자우편 입문과정, 인터넷소개 등의 다언어 실습 매뉴얼 공유, (6) 쿠릴다건(kuril dhagun)과 같은 원주민지식센터를 통하여 제공되는 원주민 도서관서비스(Indigenous Library Services), (7) 실시간문해(Literacy Live), 읽기쓰기핫라인(The Reading Writing Hotline) 등 성인 문해 프로그램, (8) 퀸즈랜드 도서관과 상하이 도서관의 협력서비스인 상하이의 창(Window of Shanghai), (9) 전화, 온라인, 팩스를 이용한 비영어 사용자를 위한 통역 번역 서비스, (10) 대부분이 특정 민족 그룹과 관련된 특별이벤트, (11) 구직 서비스, (12) 채팅을 이용한 지금질문하기(Ask now)나 당신의가정교사(Your tutor)와 같은 참고

PREFIX	LANGUAGE	PREFIX	LANGUAGE
AF	AFRIKAANS	KR	UKRAINIAN
AH	AMHARIC	MA	MALAYSIAN
AR	ARABIC <i>d,m</i>	MC	MACEDONIAN
BE	BENGALI <i>d</i>	ML	MALTESE <i>a</i>
BS	BOSNIAN	MO	MAORI <i>a</i>
BU	BULGARIAN	PE	PERSIAN
CA	CAMBODIAN <i>d,m</i>	PL	POLISH <i>d,a</i>
CH	CHINESE <i>d,m,a</i>	PR	PORTUGUESE <i>m</i>
CR	CROATIAN	PU	PUNJABI <i>d</i>
CZ	CZECH	RM	ROMANIAN
DN	DANISH	RS	RUSSIAN <i>d,a,m</i>
DT	DUTCH <i>d,l,a</i>	SA	SAMOAN <i>m,a</i>
FI	FIJIAN	SK	SLOVAK
FN	FINNISH <i>a</i>	SN	SINHALESE <i>d</i>
FR	FRENCH <i>d,l,a</i>	SP	SPANISH <i>m,a</i>
GM	GERMAN <i>d,l,a</i>	SR	SERBIAN <i>d</i>
GR	GREEK <i>a,d,m</i>	SW	SWEDISH <i>l</i>
GU	GUJARATI	TA	TAGALOG/FILIPINO <i>d,m</i>
HE	HEBREW	TH	THAI <i>d</i>
HI	HINDI <i>d</i>	TJ	TIGRIGNA
HN	HUNGARIAN <i>a</i>	TM	TAMIL <i>d,m</i>
IN	INDONESIAN <i>a</i>	TO	TONGAN
IT	ITALIAN <i>d,l,m,a</i>	TU	TURKISH <i>d,m</i>
JP	JAPANESE <i>d</i>	UR	URDU
KN	KOREAN <i>d</i>	VI	VIETNAMESE <i>d,m,a</i>

LEGEND language \* format

*d* includes DVDs  
*l* includes Large Print Books  
*m* includes Music CDs  
*a* includes Audio Books

eg IT\*L - Italian large print  
 IT\*J - Italian Junior  
 IT\*D - Italian DVD  
 IT\*M - Italian Music  
 IT\*A - Italian audio book  
 IT\*AJ - Italian junior audio book

〈그림 2〉 LOTE 장서(SLQ 2008a)

질의(Ask us) 서비스 등이다.

### 3.1.2 캐나다 토론토공공도서관

(<http://www.torontopubliclibrary.ca>)

#### 1) 도서관 소개

위키백과에 의하면 2006년 현재 토론토의 인구는 2,503,281명이며 캐나다 국민의 약 25%가 광역 토론토 지역에 살고 있다. 토론토 시민의 50%는 해외에서 태어났고 영어나 프랑스어가 아닌 다양한 모국어를 사용하며, 토론토 인구는 이민으로 늘어나고 있다(TPL 2008b). 토론토공공도서관(Toronto Public Library: TPL)은 1830년에 York Mechanics' Institute가 회원 상호간의 유용한 과학 지식을 증진하기 위하여 도서관을 세운 이래 1998년에 광역 토론토의 7개 도서관을 합하여 현재의 토론토공공도서관으로 명명되었다. 98개의 분관에서 1,100만 권의 장서로 서비스를 제공하고 있으며, 2000년에 빌게이트 재단의 기부로 400대의 인터넷 워크스테이션을 설치하였다. 토론토공공도서관의 2007년 년차 보고서에 의하면 2006년에 토론토에 새로 이주해 온 사람들의 87%가 도서관을 방문했다.

#### 2) 토론토공공도서관의 다문화서비스

토론토는 매년 수천 명의 새 이주자가 들어오는 다양한 도시로 토론토공공도서관은 이들에게 가장 처음으로

새로운 언어를 배우거나 직업과 집을 구하는 것에 관한 서비스를 제공하는 기관이다. 한국어를 포함한 15개 언어로 요약판을 제공하고 있는 토론토공공도서관 전략계획, 2008-2011(TPL 2008b)에서는 앞으로 행할 중점적인 사업 5가지를 발표하였는데 그 중 다문화 서비스와 관련된 내용은 다음과 같다. 문화가 다른 사람들의 읽기, 문해, 학습 등을 증진하기 위하여 장서와 프로그램과 서비스를 제공한다. 새로 온 이주자들이 정착 정보에 쉽게 접근할 수 있도록 토론토시와 협력하여 정착 서비스를 개발하고, 영어 이외의 언어로 서비스와 프로그램 및 구직 정보에의 접근 기회를 확대한다. 새로 온 이주자를 돕는 자원봉사를 촉진시키며, 문화 관련 프로그램을 제공하고, 도서관의 서비스를 소개하며 제2 외국어로서의 영어 프로그램을 진행한다. 전자정보자원에서의 접근을 확장하며 도서관의 컴퓨터와 인터넷 이용 교육을 통하여 사용을 장려하고 다양한 직원 교육을 통하여 이민자들에게 더 나은 서비스를 제공하려고 노력한다. 이러한 서비스를 위하여 토론토공공도서관은 국가, 시, 지방정부, 사회단체와 긴밀한 협조를 하고 있으며 개인 기증자와 재단, 도서관 친구들이 해마다 돕고 있다(TPL 2008a).

토론토공공도서관의 홈페이지에서 제공하고 있는 다문화서비스는 다음과 같다. (1) 〈표 2〉와 같이 다양한 주제의 도서를 32개 언어로 제공하는 다언어 장서, (2) 도서관 이용안내 및 정착안내 비디오, (3) 캐나다 시민권

〈표 2〉 토론토공공도서관 다언어 장서 통계(2009. 4. 20 현재)

연번	언어	관수(규모별)				도서관이용 안내 팸플렛
		대 (1,500종 이상)	중 (750-1500종)	소 (0-750종)	계	
1	Arabic	-	3	3	6	유
2	Armenian	1	-	-	1	
3	Bengali	2	-	1	3	
4	Chinese	29	4	17	50	유
5	Croatian	-	-	1	1	
6	German	2	-	2	4	
7	Greek	2	1	1	4	유
8	Gujarati	4	-	7	11	
9	Hebrew	1	1	1	3	
10	Hindi	7	-	24(DVD)	31	유
11	Hungarian	1	-	-	1	
12	Italian	5	2	7	14	유
13	Japanese	2	-	2	4	
14	Korean	4	-	2	6	유
15	Macedonian	-	-	1	1	
16	Panjabi	2	1	2	5	
17	Persian	3	1	3	7	유
18	Polish	5	3	4	12	유
19	Portuguese	2	2	4	8	유
20	Romanian	-	1	1	2	
21	Russian	5	1	5	11	유
22	Serbian	-	3	2	5	
23	Somali	-	-	3	3	
24	Spanish	5	3	18	26	유
25	Tagalog	2	1	4	7	
26	Tamil	7	3	14	24	유
27	Tibetan	-	-	1	1	
28	Turkish	1	-	-	1	
29	Ukrainian	1	1	-	2	
30	Urdu	2	5	8	15	유
31	Vietnamese	3	-	12	15	유
32	Yiddish	-	-	1	1	
	계	98	36	151	285	14

출처: TPL <[http://www.torontopubliclibrary.ca/mul\\_bks\\_guide.jsp#top](http://www.torontopubliclibrary.ca/mul_bks_guide.jsp#top)> 내용편집.

취득정보, (4) 영어, 한국어, 크메르어 등의 회화반, (5) 전화로 듣는 이야기(Dial-a-Story), 재미있는 영어(English Can Be Fun), 읽기안내(Leading to Reading), 이야기하기(Tell-a-Story), 이야기읽기(Read-a-Story), 인터넷으로 듣는 이야기(Hear-a-story) 등의 어린이 문해 프로그램, (6) 100종 이상의 언어로 제공하는 전화 통역 서비스, (7) 전화나 전자우편, 온라인으로 질문할 수 있는 참고질의, (8) 구직정보, (9) 전자우편 쉽게 하기, 인터넷으로 숙제 돕기, 도서 검색하기, 마우스 사용하기, 웹

2.0, 인터넷, 워드사용하기 등의 교육 프로그램을 제공하는 학습센터, (10) 법률 자문 상담, (11) 십대를 위한 숙제 도우미(Homework Help for Teens) 등이 있다.

### 3.1.3 미국 뉴욕공공도서관(<http://www.nypl.org/>)

#### 1) 도서관 소개

뉴욕공공도서관(New York Public Library: NYPL)은 1895년에 세워졌으며 4개의 전문연구센터와 87개의 분관이 있고, 2008년 말 현재 5,100만 여권의 장서를 소

장하고 있다. 맨해튼과 브롱크스, 스테튼아일랜드의 시민을 대상으로 3,144 명의 직원이 봉사하고 있으며 연간 예산은 334,472,000달러이고 연간 대출량은 2,000만 여 권이다(NYPL 2009). 뉴욕공공도서관은 학문적 연구 장소와 지역도서관의 네트워크로 구성되었으며, 그래서 지역 문화적 범위가 세계적이며 또한 지역적이다. 운영을 위한 재정이 사적-공적 협력으로 이루어지고 있는 것이 또 다른 특징이다.

2) 뉴욕공공도서관의 다문화서비스

뉴욕공공도서관의 홈페이지에서 제공하고 있는 다문화 서비스는 다음과 같다. (1) 스페인어 홈페이지, (2) 56개 언어로 제공하는 다언어 장서, (3) 성인 문해 프로그램, (4) 영어 이외의 다른 언어 사용자를 위한 영어강좌(ESOL), (5) 클릭온더라이브러리(clickon@the library), 컴퓨터 페이지(Computer Page Program) 등의 컴퓨터 무료 교육, (6) 구직을 위한 워킹, 컴퓨터 교육반, 이력서 작성반, 뉴욕에서 창업하기, 무료 무선 인터넷 이용하기 등의 정보를 제공하는 직업 찾기, (7) 시민권 취득을 위한 여러 정보 제공, (8) 온라인상에서 질문하고 전화나 전자우편 또는 채팅으로 답변을 받을 수 있는 참고질의하기(Ask NYPL), (9) 사서에게 묻기(Ask a Librarian), 선생님께 전화로 도움받기(Dial-A-Teacher), 실시간 숙제도우미(Live Homework Help) 등의 서비스를 제공하는 숙제도우미(Homework Help), (10) 어린이들이 여러 활동과 함께 책을 읽고 다양한 언어를 습득할 수 있는 어린이문해서비스(ON-LION for kids!), (11) 기독교 외에 유대교나 이슬람의 청소년에 관한 영성사이트를 소개하

고 있는 십대 서비스(TeenLink), (12) 도서관을 이용하지 않거나, 도서관 서비스를 받지 못하는 사람 등에게 도서관 서비스를 제공하는 아웃리치(Outreach), (13) 스페인유산의 달과 같이 여러 민족과 관련하여 평균 월 1회 개최하는 특별이벤트 등이 있다.

3.1.4 일본 오사카시립도서관

(<http://www.oml.city.osaka.jp/>)

1) 도서관 소개

오사카는 도쿄와 더불어 일본을 동·서 2개의 상권으로 나누고 있는 2대 교통중심지로 2008년의 인구는 2,650만 여명이고 그 중 한국 교포는 30만 여명으로, 특히 시 동부의 이쿠노구[生野區]는 전국적으로 한국 교포가 가장 많이 사는 지구이다(<http://100.naver.com/100.nhn?docid=115383>). 이러한 곳에 위치한 오사카시립도서관은 2007년 현재 총 장서 3,340,165권과 대출권수 11,425,227권, 도서관구입비 216,884천엔, 직원 143명으로 중앙도서관과 23개 지역도서관, 2대의 자동차문고로 도서관 서비스를 실시하고 있다(<http://www.oml.city.osaka.jp/pub/toukei/index.html>).

2) 오사카시립도서관의 다문화서비스

오사카시립도서관의 홈페이지에서 제공하고 있는 다문화서비스는, (1) 일본어 홈페이지를 비롯하여 중국어(간자체), 영어, 한국어로 제공하고 있는 다언어 홈페이지, (2) 9종의 언어 자료가 비치되어 있는 다언어 장서, (3) 일본어, 영어, 중국어, 한국어로 검색 가능한 다언어 검색, (4) 시내 69곳의 이동문고 지정 정차장을 월 1회씩 순회하는 아웃리치, (5) 각종 링크사이트 제공 등이 있다.

〈표 3〉 뉴욕 시의 다문화 특별이벤트

특별 행사명	월
아프리카 - 아메리칸 유산의 달	2월
아이리시 유산의 달	3월
청각 장애의 달	3월 / 4월
유대인 유산의 달	4월 - 5월
아시아 - 아메리칸 태평양 유산의 달	5월
옛 미국인의 달	5월
국가 가정 간호의 주간	5월
미국 장애인 법(ADA), 독립일	7월 26일
국가 문해의 달	9월
스페인 유산의 달	9월 / 10월
이탈리아 유산의 달	10월
국가 장애인 고용 확인의 달	10월
푸에르토리코 유산의 달	11월

3.2 국내 사례

3.2.1 안산시립관산도서관

(<http://lib.iansan.net/main.asp?sitekey=2>)

1) 도서관 소개

인터넷 신문인 위클리경향은 2009년 2월말 현재 안산시에는 55개국의 외국인 33,235명이 살고 있고 미등록자까지 포함하면 5만 명이 넘을 것으로 추산하며 이는 74만여 명인 안산시 인구의 10%에 육박하는 숫자로 보고 있다. 안산시립관산도서관은 안산시가 운영하는 중앙, 관산, 성포, 감골, 상록어린이, 단원어린이 도서관 중의 하

나로 6곳의 도서관이 같은 형태의 홈페이지를 공동으로 운영하고 있다. 안산시립관산도서관의 장서는 139,666권이며 직원은 10명이 봉사하고 있으며 경기도사이버다문화도서관의 특화 도서관 중 하나이기도 하다.

2) 안산시립관산도서관의 다문화서비스

이처럼 다수의 다인종이 거주하는 안산의 시립관산도서관 홈페이지에서 제공하고 있는 다문화서비스는, (1) <표 4>와 같은 전통의상 입어보기, 베트남 동화 순회전, 베트남 전래동화 그림 전시회 등의 특별이벤트, (2) <표 5>에서 보는 바와 같이 10개국의 다언어 장서 1,223권 제공, (3) 장애인에게 택배로 대출하는 두루두루서비스와 경기도 내 도서관의 자료를 사이버도서관에 신청하여 본인이 위치한 도서관에서 받아보는 이웃대출서비스 등이다.

3.2.2 경기도사이버다문화도서관

(<http://global.library.kr>)

1) 도서관 소개

경기도의 2008년 말 인구는 1,129만 명으로 전국에서 가장 많다. 또한 경기도에 거주하는 외국인인 2007년 말 기준으로 234,000여 명으로 전체 국내 거주 외국인의 30%정도를 차지하고 있다. 경기도는 이러한 도내 거주 다문화 이주민을 위하여 2009년 3월 16일 경기도사이버다문화도서관을 개관하였다. 여기에서는 다문화서비스 특화 도서관을 이용할 수 있고, 경기도 공공도서관 정책 등 도서관에 대한 전반적인 소개와 거주 지역의 도서관 정보 안내, 공공도서관 이용법, 경기도사이버도서관 활용법 등을 이용할 수 있다.

2) 경기도사이버다문화도서관의 다문화서비스

경기도사이버다문화도서관의 홈페이지에서 제공하는

<표 4> 안산시립관산도서관의 다문화서비스

연번	일시	제목	내용	대상
1	9.10-10.29 매주 수요일	거주외국인 자녀를 위한 [다문화어린이도서관학교]	나만의 책만들기와 심리미술여행	다문화가정어린이(초등학생)
2	10.12 14:00	다문화자료실운영기념행사 책만들기 [나를 자랑해요]1차시	베트남 전래동화책, 전통의상입어보기, 나만의 책 만들기	초등학생 1-6학년, 다문화가정 어린이
3	10.12 16:00	다문화자료실운영기념행사 책만들기 [나를 자랑해요]2차시	베트남 전래동화책, 전통의상입어보기, 나만의 책 만들기	초등1-6학년, 다문화가정어린이
4	2008.10.18 14:00-16:00	다문화자료실운영기념행사 책만들기[아시아문화여행]1차시	베트남 전래동화책, 전통의상입어보기, 나만의 책 만들기	초등1-6학년, 다문화가정어린이
5	2008.10.18 16:00-18:00	다문화자료실운영기념행사 책만들기[아시아문화여행]2차시	베트남 전래동화책, 전통의상입어보기, 나만의 책 만들기	초등1-6학년, 다문화가정어린이
6	2008.10.16-19	베트남동화순회전 [엄마나라 이야기]	베트남전래동화 그림전시회	안산시민, 거주외국인 누구나
7	2008.10.16-19	베트남전통의상 [아오자이] 체험행사	베트남전통의상 입고 사진찍기	베트남동화순회전 관람자 중 희망자
8	2008.10.08-29 매주 수요일	다문화도서관학교[심리미술여행]추가 접수안내	미술, 만들기, 놀이를 통해 자신의 심리 표현	다문화가정어린이, 초등학생 누구나

출처: 안산시립관산도서관 홈페이지 > 문화행사 > 문화강좌.

<표 5> 안산시립관산도서관의 다언어 장서 통계

국명	권수	국명	권수
태국	68	베트남	207
중국	103	인도네시아	216
필리핀	111	미국	108
방글라데시	148	일본	81
몽골	124	스리랑가	57

출처: 안산시립관산도서관 홈페이지 > 열린공간 > 공지사항.



〈표 6〉 경기도사이버다문화도서관의 다언어 장서 통계

연번	언어별	도서관별						
		평택 안중	안산 관산	안산다문화 작은	부천 꼬마	느티나무	용인작은 느티나무	계
1	네팔어				1,044	77	652	1,773
2	러시아어	8			186		58	252
3	몽골어	8	128		566	64	290	1,056
4	방글라데시어		148		486		268	902
5	베트남어	232	208	455	975	70	201	2,141
6	스리랑카어		57		488		85	630
7	영어	619	108	732		451		1,910
8	인도네시아어	36	234	569	262		200	1,301
9	인디아어					18	16	34
10	일본어	114	81			200		395
11	중국어	25	222	747	145	109	75	1,323
12	태국어	50	68	607	548	4	100	1,377
13	필리핀어	17	111	59	384	38	12	621
14	캄보디아어	1			147			148
15	기 타						57	57
	계	1,110	1,365	3,169	5,231	1,031	2,014	13,920

출처: 경기도사이버다문화도서관 > 다문화서비스특화도서관안내.

다문화서비스는, (1) 몽골어, 방글라데시어 등 10개국의 언어로 제공하는 다언어 홈페이지, (2) 네팔어, 러시아어 등 14개국의 다언어 장서 13,920권 제공, (3) 평택안중도서관, 안산관산도서관, 안산다문화작은도서관, 부천꼬마도서관, 느티나무도서관, 용인작은느티나무문고를 다문화서비스 특화 도서관으로 운영, (4) 경기도, 문화체육관광부, 보건복지가족부 등 정부기관과 경기도다문화교육센터, 한국외국인근로자지원센터, 이주민방송, 유용한 생활정보, 유용한 행정정보 등 다문화 관련 사이트 링크 등이다.

#### 4. 공공도서관선언의 핵심서비스에 따른 다문화서비스 유형분류

지금까지 살펴본 바와 같이 공공도서관의 홈페이지에서 제공하고 있는 다문화서비스 중 각국 언어로 제공하는 등 주로 다국인을 위한 다문화 고유서비스로는 다언어 홈페이지, 다언어 장서 제공, 다언어 포털 사이트, 영어 및 기타언어 회화반, 통역·번역서비스, 원주민도서관서비스 등이 있고 일반 이용자와 더불어 다국인도 이용할 수 있는 다문화 공통서비스로는 참고질의, 구직, 대량대출, 지방대출, 컴퓨터 교육, 숙제도우미, 각종 다문

화 이벤트, 아웃리치 등이 있다. 이를 국제도서관연맹과 유네스코가 공동으로 발표한 도서관선언에서 도서관의 핵심서비스로 제안한 정보, 문해, 교육, 문화의 4가지 서비스 유형으로 나누어 살펴보면 〈표 7〉과 같다.

#### 4.1 정보서비스

##### 4.1.1 다문화 고유 정보서비스

###### 1) 다언어 홈페이지

퀵랜즈주립도서관은 홈페이지에서 도서관서비스를 이용할 수 있도록 영어 이외의 한국어를 포함한 19종의 언어로 이용할 수 있는 'Multicultural Bridge'를 제공한다. 이를 위해 마이크로소프트 윈도즈 키보드 레이아웃 (<http://msdn.microsoft.com/ko-kr/default.aspx>), 40여종의 언어를 위한 구글 구성([http://www.google.com.au/language\\_tools?hl=en](http://www.google.com.au/language_tools?hl=en)) 등의 PC설정 방법도 함께 제공하고 있다. 경기도사이버다문화도서관은 한국어, 몽골어, 방글라데시어, 베트남어, 스리랑카어, 영어, 인도네시아어, 일본어, 중국어, 태국어 등 총 10개국의 언어로 홈페이지를 제공하고 있다. 각 도서관에서 제공하는 다언어 홈페이지 수는 〈표 8〉과 같다.

〈표 7〉 공공도서관 홈페이지에서 제공하는 다문화 서비스 유형분류

유형	도서관	고유 서비스	공통 서비스
정보	퀸즈랜드	다언어홈페이지(19언어), 다언어장서(50언어) 다언어국가포털(64언어), 문해기구소개	Ask us, 구직(NetLinks), 대량대출, 지방대출
	토론토	다언어장서(200언어), 도서관소개비디오(17언어) 토론토시립도서관을찾아주세요(16언어) 새이주자정착안내비디오(16언어) 캐나다에새로오셨습니까(18언어) 시민권 취득 정보, 모국정보	Ask a Librarian, 구직정보, 법률상담 사이트링크, 학교정보, 이동도서관
	뉴욕	스페인어 홈페이지, 다언어장서(56언어) 시민권취득용 사이트링크, Roar(10언어)	Ask NYPL, 구직비디오, 숙제참고사이트 지역사회주소록(영, 스페인어), 아웃리치 우편대출, 추천도서목록
	오사카	다언어홈페이지(4언어) 다언어장서(9언어), 다언어검색(4언어)	사이트링크, 아웃리치
	안산	다언어장서(10언어)	사이트링크, 아웃리치
	경기도	다언어홈페이지(10언어), 다언어장서(14언어) 한국의국인근로자지원센터(10언어) 이주민방송(13언어)	사이트링크(도서관, 정부기관 등) 도서관이용법, 지역정보안내
문해	퀸즈랜드	통역·번역서비스(전화통역, 메일예약)	실시간문해(LiteracyLive) 읽기쓰기핫라인(The Reading Writing Hotline)
	토론토	영어회화반, 기타언어(한국어, 크메르어등) 회화반 어린이문해, 전화통역(100언어이상) 컴퓨터를 이용한 모국어 읽고쓰기 서양언어외의 언어로 MS오피스 사용하기	
	뉴욕	ESOL 무료강좌, 어린이문해	Centers for Reading & Writing, 작가의 소리(Writer's Voice)
	경기도	한국의국인근로자지원센터의 한국어강좌	
교육	퀸즈랜드	다언어실습매뉴얼공유(12~24언어)	온라인숙제도우미(Your tutor)
	토론토	시민권취득용 모의고사 및 강좌 컴퓨터학습반(영어외)	십대숙제도우미, 컴퓨터교육
	뉴욕	각종 모의고사, Dial-a-Teacher(13언어)	뉴욕시숙제도우미, 컴퓨터교육
	경기도	컴퓨터강좌(한국어외)	컴퓨터강좌, 태권도강좌, 한국전통음악강좌
문화	퀸즈랜드	원주민서비스, 상하이의 창	이란인-페르시아인행사 등 특별이벤트
	뉴욕	십대 영성사이트	유대인 유산의달 등 특별이벤트
	안산		아오자이 입어보기 등 특별이벤트
	경기도	경기도다문화 특화도서관 운영	

〈표 8〉 다언어 홈페이지 수

	퀸즈랜드 주립도서관	토론토 공공도서관	뉴욕 공공도서관	오사카 시립도서관	안산시립 관산도서관	경기도사이버 다문화도서관
제공언어	19	1	2	4	1	10

2) 다언어 장서

퀸즈랜드주립도서관은 공공도서관이 대출할 수 있는 영어 이외의 다언어 장서(LOTE) 목록을 구축하여 인구 2,500명 이하인 언어 그룹에게 대량대출 서비스를 하고 있다. 또한 토론토참고도서관의 언어센터에서는 100종 이상의 언어 자료를 수집하고 있다. 각 도서관의 다

언어 장서 통계는 〈표 9〉와 같다.

3) 다언어 포털 사이트

언어적, 문화적 가상공간을 풍부하게 하는 방법으로 호주 7개 주(NSW, QLD, SA, VIC, WA, NT, ACT)와 지역 도서관은 'MyLanguage'(http://www.mylanguage.gov.

〈표 9〉 다언어 장서 통계

	퀸즈랜드 공공도서관	토론토 공공도서관	뉴욕 공공도서관	오사카 시립도서관	안산시립 관산도서관	경기도사이버 다문화도서관
제공언어	50	200	56	9	10	14
다언어장서수	90,000	755,835	100,000	미확인	1,223	13,689

au/)를 이용하여 다문화 호주인을 위한 국가 포털을 만들었다. 영어 이외의 한국어를 포함한 64개 언어로 인터넷 상의 가장 큰 다언어 무료 백과사전 사이트인 위키피디아를 포함하여 세계적인 검색엔진, 웹 디렉토리, 정부 웹사이트, 뉴스, 전자도서관 프로젝트와 뉴스 머릿기사 등 600만 이상의 정보 사이트를 이용할 수 있다.

4) 도서관 이용안내 및 새 이주자 정보

토론토공공도서관은 다언어로 도서관과 이주안내를 제공하고 있다. 새로 온 이주자용 도서관 이용안내 비디오인 'Your Library'는 17종의 언어로, 도서관 안내자료인 '토론토시립도서관을 찾아 주세요'는 16종의 언어로 이용할 수 있다. 새로 온 이주자용 정착안내 비디오는 한국어를 비롯한 16종의 언어로, 캐나다에 처음 온 이주자에게 자녀의 학교생활, 이민자 정보, 구직, 도서관 자료 등에 관한 소개를 내용으로 한 '캐나다에 새로 오셨습니까?'는 18종의 언어로 소개하고 있다.

5) 시민권 취득 정보

토론토공공도서관의 홈페이지에는 시민권 취득 준비를 위한 사이트와, 특별히 시민권과 이민관련 캐나다 정부 웹사이트를 소개하고 있다. 이 사이트는 영어와 프랑스어로 제공된다. 이민과 시민권 취득을 위한 뉴욕시의 웹 링크 사이트인 'Immigration/Immigrants'에는 시민권 취득을 위한 문제, 성인 문해자료를 소개한 사이트, 이민자를 위한 취업, 학교, 집 등의 정보, 이민 형태, 비용, 법 등의 제공, 시민권 취득을 위해 최소한으로 요구되는 영어, 미국사 정보 등의 제공 사이트, 시민권국(Bureau of Citizenship)과 이민부(Immigration Services)가 제공하는 사이트, 이민과 난민을 위해 일하는 150여개의 그룹 소개 사이트가 있다.

6) 기타

퀸즈랜드주립도서관의 문해기구 소개, 토론토공공도서관의 이민자 모국정보, 10종의 언어로 제공하는 뉴욕공공도서관의 어린이를 위한 무료 활동 프로그램 안내

자료인 'Roar', 오사카시립도서관의 다언어검색 등이 있다. 특별히 경기도사이버다문화도서관의 한국외국인근로자지원센터(<http://www.migrantok.org/>)에서는 필리핀, 베트남 등 10개국의 각 나라별 홈페이지, 신문을 통해 고국과 한국의 소식을 알 수 있고, 이주민방송(<http://www.mntv.net/>)은 2005년에 한국외국인근로자지원센터 내에 개국한 이주민전문 인터넷 방송으로 이주민의 시선으로 바라본 보도와 유익한 정보 프로그램을 몽골어, 캄보디아어 등 13종의 언어로 방송하고 있다.

4.1.2 다문화 공통 정보서비스

1) 참고질의

퀸즈랜드주립도서관의 'Ask us', 토론토공공도서관의 'Ask a Librarian', 뉴욕공공도서관의 'Ask NYPL'은 모두 사서가 응답하는 참고질의 서비스이다. 퀸즈랜드주립도서관은 전화나 온라인 요청서, 약속 또는 직접 방문하여 이용할 수 있다. 약속 서비스는 세 가지 형태로 이루어지는데 즉답식 서비스와 연구 서비스, 약속 서비스가 있다. 'Ask now'는 호주와 뉴질랜드 사서들의 가상참고 서비스로 이용자가 미리 웹 양식에 입력한 질문 내용에 대하여 사서와 채팅으로 상담할 수 있다. 토론토공공도서관의 'Ask a Librarian'은 전화나 전자우편으로 질문할 수 있고 이것으로 해결되지 않는 질문은 지역도서관의 사서에게 질문할 수 있으며 가상참고데스크의 직원과 정해진 시간에 온라인으로 채팅할 수 있다. 심도 있는 연구를 위한 질문은 비용을 받는 IntelliSearch를 이용할 수도 있다. 뉴욕공공도서관의 'Ask NYPL'은 온라인상에서 질문하고 전화나 전자우편 또는 채팅으로 답변을 받을 수 있는 서비스이다.

2) 구직

퀸즈랜드주립도서관의 경력 섹션인 'NetLinks'(<http://netlinks.slq.qld.gov.au/>)의 주제 목록은 직업과 경력에 관한 정보를 처음 찾는 사람에게 유용하다. 주립도서관의 온라인 양식을 이용하여 질문할 수 있다. 토론토공공도서관은 직업찾기, 이력서 작성과 인터뷰, 소자본창

업하기 등을 제공한다. 뉴욕공공도서관은 직업 찾기 팁과 자주 묻는 질문(FAQ) 및 1분26초 분량의 도서관에서 받은 구직 도움 사례 비디오를 우선적으로 볼 수 있도록 배치하였다. 다음으로 한 번에 직업을 검색할 수 있는 사이트, 일대일로 상담할 수 있는 사이트, 구직을 위한 워크숍, 컴퓨터 교육반, 이력서 작성반, 뉴욕에서 창업하기 등을 제공하고 있다.

### 3) 대량대출(Bulk loan procedures)

대량대출은 지역공공도서관이 온라인으로 대출을 신청하여 퀸즈랜드주립도서관의 장서를 대량으로 대출하여 지역공공도서관의 이용자에게 재대출하는 서비스이다. 다언어장서의 경우 동시에 4종의 언어자료를 대량대출할 수 있으며, 인구 20,000명 이하인 지방정부는 'Country Lending Service'(<http://www.slq.qld.gov.au/info/public/clslibraries/>)에 참여하여 대량대출을 이용할 수 있다. 일 년에 4회 정도 정기적으로 자료가 교환되며 자료의 양과 교환 횟수는 인구수에 비례하며 교환 일정표에 의하여 자기 도서관이 언제 대출할 수 있는지를 미리 알 수 있다.

### 4) 법률 자문 상담

토론토공공도서관의 3개의 분관에서는 변호사가 무료 법률자문을 해주고 있다. 전화로 예약하고 15-30분 동안 자문을 받는다.

### 5) 링크 사이트 정보

기본적으로 정부기관, 도서관 등 각종 기관과 지역정보 사이트를 제공하고 있다. 특히 토론토의 경우 구직정보, 학교정보를, 뉴욕공공도서관의 경우 숙제참고사이트의 페이지가 링크되어 있다. 뉴욕의 지역사회주소록은 스페인어로도 제공된다.

### 6) 기타

토론토공공도서관은 2009년 6월 현재 34곳의 Bookmobile을 2대의 버스를 이용하여 매주 또는 격주로 운영하고 있다. 뉴욕공공도서관에서는 아웃리치활동을 통하여 소수민족, 집안에만 있는 사람, 영어구사가 어려운 사람 등이 관련된 도서관 서비스를 받을 수 있도록 제공하고 있다. 오사카시립도서관에서도 도서관 근처에 살지 않아서 이용이 어려운 사람들을 위하여 자동차 이동문고 '마치가도호'가 시내의 각 이동문고 지정 정차장을 월 1회씩 순회하고 있다. 또한 우편대출, 추천도서목록 등의 정보

가 있다. 안산시립관산도서관에서는 3급 이상의 장애인으로 도서관에 오기 어려운 사람에게 무료택배를 이용하여 집에서 자료를 받아볼 수 있는 두루두루서비스와 경기도내의 이웃도서관의 자료를 인터넷으로 신청하여 본인이 위치하고 있는 도서관에서 받아볼 수 있는 이웃대출서비스가 있다.

## 4.2 문해서비스

### 4.2.1 다문화 고유 문해서비스

#### 1) 성인 회화반 운영

토론토공공도서관은 CultureLink(<http://culturelink.net/>) 및 다른 지역단체들과 협력하여 영어회화 프로그램을 진행한다. 이 모임을 통하여 새로 온 이주자들은 새로운 친구들을 만나고, 도서관 서비스를 알게 되며 그들의 새로운 환경에 대하여 알아가며 영어를 배우게 된다. 성인반, 청년반을 운영하며, 한국어, 크메르어 등 영어 이외의 기타 언어 회화반도 운영한다. 뉴욕공공도서관의 영어 이외의 다른 언어 사용자를 위한 영어무료강좌인 ESOL(<http://www.nypl.org/calendar/esol.html>)은 Riverside Language Program, Inc.과 협력하여 뉴욕공공도서관의 20개 분관에서 제공하고 있으며, 연방도서관서비스(Federal Library Services) 등 사회단체의 재정 지원을 일부 받고 있다. 등록 스케줄이 스페인어로도 제공되며 16세 이상의 성인만 이용할 수 있다. 경기도사이버다문화도서관의 한국어국민근로자지원센터에서는 한국어강좌를 운영하고 있다.

#### 2) 어린이 문해 프로그램

토론토공공도서관은 다음과 같이 어린이들이 즐겁게 듣거나 활동하면서 언어에 익숙해 질 수 있는 어린이 문해 프로그램을 제공하고 있다. (1) 'Dial-a-Story'는 24시간 전화를 이용하여 11종의 언어(영어, 프랑스어, 북경어, 광둥어, 구자라티어, 이탈리아어, 폴란드어, 포르투갈어, 스페인어, 소말리아어, 타밀어)로 이야기를 들을 수 있으며 이용 가능한 언어가 계속 추가되고 있다. (2) 'English Can Be Fun'은 새로 이주해 온 7-13세의 어린이를 위한 프로그램으로 게임, 학습활동을 통하여 영어를 배우며, 아울러 어린이와 그 가족에게 도서관 서비스를 소개한다. 25개의 분관에서 이 프로그램에 참여하며 지원서는 한국어를 비롯하여 17종의 언어로 준비되어 있다. (3) 'Leading to Reading'은 영어가 가능한 1-6학

년의 어린이를 위한 프로그램으로 읽는 능력이 본인의 학년보다 낮은 수준의 어린이들이 참여할 수 있다. 2008 가을-2009 봄 학기에 36개 분관 도서관이 이 프로그램에 참여하였다. (4) 'Tell-a-Story'는 제공되는 배경 그림이나 아이콘, 말풍선 등을 선택하여 아이들이 직접 이야기를 만들 수 있는데 그림을 회전하거나 글씨 크기를 조절할 수 있고 색깔도 바꿀 수 있다. (5) 'Read-a-Story'는 온라인에서 게임, 음악 등과 함께 책을 보고 읽을 수 있다. (6) 'Hear-a-Story'는 인터넷에서 전설, 다른 나라 이야기 등을 영어, 프랑스어, 이탈리아어, 폴란드어로 들을 수 있다.

뉴욕공공도서관의 'ON-LION for kids!'(<http://kids.nysl.org/>)에서는 다음과 같이 어린이들이 책과 친해지고 수업을 즐겁게 할 수 있도록 재미있는 게임을 하며 단어를 외우거나 그림과 함께 책을 읽을 수 있는 다양한 서비스가 제공되고 있다. (1) 'Tumble Books'([http://www.tumblebooks.com/library/asp/home\\_tumblebooks.asp](http://www.tumblebooks.com/library/asp/home_tumblebooks.asp))는 영어와 프랑스어, 스페인어로 책을 읽으며(Story Books), 퍼즐이나 게임을 이용하여 단어를 배우고(Puzzles, Word Catch, Memory Game, Match the Sentence, Spelling), 프랑스어, 스페인어, 이탈리아어, 중국어, 러시아어로 동화책을 읽으며 다른 나라 언어도 배울 수 있는(Language learning) 페이지이다. (2) 'Games'는 즐거운 게임 활동을 하면서 학습할 수 있는 사이트 49곳을 링크하였다. 예를 들어 Africa For Kids(<http://pbskids.org/africa/>)는 아프리카 가면을 만들고 스와힐리어로 된 설화를 읽으며 사진을 볼 수 있는 사이트이다. (3) 'Staff Picks'는 어린이 추천도서 사이트로 일반주제의 도서와 함께 다언어 자료도 소개하고 있는데, 예를 들면 남아시아와 동남아시아의 어린이 신간도서로 인디아와 스리랑카, 방글라데시, 파키스탄, 부탄, 미얀마의 종교적 축제와 성일을 소개한 "Celebrate! in South Asia"나 태국 수의사의 코끼리 병원 활동을 그린 "The Elephant Hospital" 등의 책을 소개하고 있다. (4) 'Brain Pop'(<http://www.brainpop.com/>)은 선생님과 학생을 돕는 커리큘럼에 기초한 영화, 퀴즈, 실험, 활동 등의 방법을 이용하여 수학, 과학, 사회, 영어, 기술, 예술 건강 등과 관련한 내용을 담고 있는 온라인 교육 자료이다. 성인용, 스페인어용 등도 있다.

### 3) 통역·번역 서비스

퀸즈랜드주립도서관은 비영어 사용자를 위하여 전화

나 온라인 또는 팩스로 통역과 번역을 도와준다. 토론토 공공도서관의 경우 도서관 내의 직원에게 전화 통역자를 요청하여 자신의 언어로 통역자에게 말하면 통역자가 영어로 직원에게 통역해준다. 100종 이상의 언어 통역 서비스를 제공한다.

### 4) 기타

토론토공공도서관의 컴퓨터를 이용한 모국어 읽고 쓰기, 서양 언어 외의 여러 언어로 마이크로소프트 오피스 사용하기 등이 있다.

### 4.2.2 다문화 공통 문해서비스

퀸즈랜드성인문해협회에서는 가르치는 이론과 실제에 관한 자료 및 배우는 학생들을 위한 문법, 철자, 이해에 관한 워크북 등과 성인문해 정보를 제공하고, 호주성인문해협회에서는 온라인 가상 미팅룸에서 전문가를 만나는 'Literacy Live'(<http://literacylive.ivocalize.net/>)를 제공한다. 호주의 국가적 전화이용 성인문해 서비스인 'The Reading Writing Hotline'(<http://www.literacyline.edu.au/>)도 있다. 뉴욕공공도서관의 'Centers for Reading & Writing'에서는 16세 이상으로 학교에 다니지 않는 성인 3-6명의 소그룹이 자원봉사자와 함께 매주 2회의 수업을 한다. 'Writer's Voices'는 성인 문해 프로그램 학생들이 본인의 생각이나 느낌을 적은 작품을 온라인에 게시하는 것으로 검색도 가능하다.

## 4.3 교육 서비스

교육서비스에서 특이한 점은 퀸즈랜드, 토론토, 뉴욕의 공공도서관 홈페이지에서 숙제를 돕는 사이트가 있다는 점이다. 특별히 뉴욕공공도서관의 선생님께 전화로 숙제 도움을 받을 수 있는 'Dial-a-Teacher'는 13종의 언어로 제공하므로 다문화 고유업무로 분류하였다.

### 4.3.1 다문화 고유 교육서비스

#### 1) 다언어 실습 매뉴얼 공유

퀸즈랜드주립도서관에서는 빅토리아주립도서관에서 2008년에 개발한 다언어 실습 매뉴얼을 공유하고 있다. 인터넷 검색방법과 전자우편 입문과정은 베트남어, 중국어를 비롯한 12개 언어로, 인터넷소개는 베트남어, 중국어를 비롯한 24개 언어로 그림을 사용하여 단계별로 매뉴얼을 작성하였으며, 인터넷 익스플로러 사용 방법은 6

단계로 설명하였다. 많은 도서관은 이용자를 위한 실습 프로그램의 매뉴얼 개발과 다언어 번역에 시간과 자원을 사용한다. 이러한 실습 매뉴얼 공유로 시간과 자원을 새로운 언어로의 번역 또는 새로운 실습 프로그램 매뉴얼 개발에 사용할 수 있다.

#### 2) 모의고사

토론토공공도서관의 홈페이지에는 시민권 준비를 위한 실전대비 모의고사 문제가 제공된다. 뉴욕공공도서관의 Learning Center에서도 초, 중, 고, 대학교, 컴퓨터 기술, GED, 직업찾기, 시민권 취득 등을 위한 모의고사 자료를 제공하며 특별히 GED는 스페인어로도 제공하고 있다 (<http://www.learnatest.com/LEL/index.cfm/>).

#### 3) 선생님께 전화로 숙제 도움받기(Dial-A-Teacher)

뉴욕공공도서관의 숙제도우미(<http://www.homeworknyc.org/>)에는 한국어를 비롯한 영어, 스페인어, 중국어 등 13종의 언어로 선생님께 전화를 걸어 숙제 도움을 받을 수 있는 'Dial-A-Teacher'가 있다.

#### 4) 기타

토론토공공도서관에서는 컴퓨터 학습반을 영어 이외의 언어로 실시하고 있다. 경기도사이버다문화도서관의 한국외국인근로자지원센터에서는 한글에 익숙하지 않은 영어권 국가와 베트남, 태국 출신의 이주여성 및 외국인 근로자 커뮤니티를 위한 영어 컴퓨터 교육을 5명 이내의 소그룹으로 실시하며 태국어반도 실시할 예정이다.

### 4.3.2 다문화 공통 교육서비스

#### 1) 숙제 도우미

온라인 숙제 도우미인 'Your tutor'(<http://yourtutor.com.au/>)는 4-12학년 학생의 숙제를 돕는 프로그램으로 퀸즈랜드주립도서관 회원은 누구나 이용할 수 있으며 일대일로 수학, 영어, 과학, 공부방법 등을 도와준다. 토론토공공도서관에서는 숙제 때문에 어려워하는 7-12학년의 청소년에게 일대일 지도를 하고 있다. 등록은 필요 없으며 도움이 필요할 때 언제든지 도서관에 들리면 된다. 조용히 공부할 수 있는 방을 이용할 수 있고 숙제를 하거나 인터넷을 사용할 수 있는 컴퓨터가 있는 방도 있다. 뉴욕공공도서관 홈페이지의 'TeenLink'에서 실시간으로 숙제 도움을 받을 수 있고(Live Homework Help), 사서에게 문의의 스페인어 사용방법 안내(Información en Vivo)도

제공하고 있다.

#### 2) 컴퓨터 교육

토론토공공도서관의 14개 분관에 개설된 학습센터에서 제공하는 컴퓨터 교육 프로그램으로는 전자우편 쉽게 하기, 인터넷으로 숙제 돕기, 도서 검색하기, 마우스 사용하기, 웹2.0, 인터넷, 워드 등이 있다. 뉴욕공공도서관의 'click on@the library'는 마우스 사용하기, 전자우편 입문, 컴퓨터 입문, 파워포인트 기초, 인터넷 검색방법 등의 무료 컴퓨터강좌로 개인별 실력에 맞는 수준의 교육을 제공한다. 온라인으로 또는 직접 도서관에 가서 등록하고 수강할 수 있는데 등록을 위한 스케줄이 스페인어로도 제공된다([http://www.nypl.org/classes/branchclasses\\_sp.cfm](http://www.nypl.org/classes/branchclasses_sp.cfm)). 'Computer Page Program'은 뉴욕시민의 전자자료 이용 요구가 증가함에 따라 잘 훈련된 지역의 고등학생과 대학생이 지역 도서관에서의 컴퓨터, 소프트웨어 프로그램, 인터넷 등의 이용을 도와준다.

#### 3) 기타

경기도사이버다문화도서관의 한국외국인근로자지원센터에서는 컴퓨터의 기초이해, 윈도 OS, 인터넷, 워드, 엑셀, 포토샵, PC정비 등 컴퓨터강좌와 기본 품세, 태권도 정신, 쌍절곤 등을 가르치는 태권도강좌 및 한국전통음악, 노동법, 안전, 금융, 영양 등 기타교육도 실시한다.

## 4.4 문화서비스

### 4.4.1 다문화 고유 문화서비스

#### 1) 원주민 도서관서비스(Indigenous Library Services)

퀸즈랜드주립도서관의 원주민 도서관서비스는 모든 도서관 서비스에서 원주민의 포함과 참여를 권고하고 있다. 이는 퀸즈랜드주립도서관 1층에 자리한 쿠릴다건(kuril dhagun)과 같은 원주민지식센터를 통하여 제공된다. 쿠릴은 원주민이 사용하는 주머니를 뜻하며 쿠릴다건은 호주에서 최초로 원주민이 3년에 걸쳐 컨셉을 구성한 지식센터로 이곳에서 원주민에 관한 지식을 폭넓게 경험할 수 있다. 매달 첫 화요일 저녁에는 지역 원주민과 함께 불꽃 앞에 둘러 앉아 이야기를 즐기는 화염의 밤을 운영한다. 'Footprints Before Me', 'A Gift of Presence', 'Information for family historians'가 소개되고, 퀸즈랜드주립도서관 화해 전략(SLQ 2008c) 등 다양한 원주민 도서관서비스 관련 전략 자료를 소개하고 있다.

2) 상하이 창(Window of Shanghai)

상하이의 창(<http://www.library.sh.cn/windowofshanghai/>)은 쉐안저주립도서관과 상하이도서관의 도서 교환 협정으로 두 도서관은 자료와 전문가 교환, 경영, 서지, 데이터베이스 편집, 상호대차, 참고업무, 도서관 자료의 보전 및 보호, 웹 서비스, 기타 동의한 서비스 자원 공유, 직원교육 등 협력과 교환 활동을 하고 있다.

3) 십대 영성사이트

뉴욕공공도서관 홈페이지의 'Teen Life'에는 특별히 영성 사이트를 링크하고 있는데 기독교(<http://christianteens.net/>) 외에 유대교(<http://www.ttt.org.il/>)나 이슬람(<http://web.youngmuslims.ca/>)의 청소년 영성에 관한 사이트를 소개하고 있다.

4.4.2 다문화 공통 문화서비스

1) 특별이벤트

퀸즈랜드주립도서관은 다국적 지역주민의 도서관 이용을 장려하기 위하여 다양한 서비스와 프로그램을 제공하는데 예를 들면 재정착 난민, 이주자 그룹 등 특정한 다문화 그룹의 관심을 유발하는 화합의날, 시민의날, 특별문화휴일과 같은 다문화 관련 특별이벤트를 진행한다. 2009년 4월부터 12월까지 시행하는 46건의 특별이벤트 정보를 홈페이지에 제공하고 있으며 이란인-페르시아인문화행사, 호주인-이탈리아인축제 등 대부분이 특정 민족 그룹과 관련된 행사로 매주 1회 정도 실시되는 셈이다(<http://www.multicultural.qld.gov.au/be-involved/events/calendar.html>). 뉴욕공공도서관에서도 아프리카계미국인 유산의달, 아이리시 유산의달, 유대인 유산의달, 아시아계미국인 태평양유산의달, 국가 문해의달 등 뉴욕 시의 다양한 문화와 관련한 특별이벤트를 실시하고 있으며, 안산시립관산도서관에서도 베트남동화순회전, 다언어원서전시회(9종의 언어) 등의 특별이벤트를 진행하였다.

5. 결론

세계가 이민의 증가 등으로 인해 점점 세계화, 다양화 되어 가고 있으며, 우리나라도 결혼이민과 외국인 노동력의 증가로 외국인 100만 시대의 다문화사회로 진입하였다. 그러나 이들의 한국 생활은 매우 어려워 보인다.

이러한 때에 국내 공공도서관에서도 다국인을 위한 여러 서비스를 제공하고자 시도하기 시작하였다. 개관 시간에만 이용할 수 있던 예전의 도서관에 비해 지금은 시공을 초월한 홈페이지의 전자도서관을 통하여 다양하고 정확한 정보를 쉽고 빠르게 이용하고 있다. 뉴욕공공도서관의 경우 2008년도에 도서관 이용을 위하여 직접 방문한 이용자보다 홈페이지를 통하여 도서관을 이용한 사람이 2배로 많으며, 홈페이지 이용자는 3년 동안 2배로 증가하였다. 이와 같이 대부분의 공공도서관은 보다 효율적인 서비스 제공을 위하여 홈페이지를 이용하고 있으며 따라서 이 연구는 해외 공공도서관 홈페이지에서 제공하는 다문화서비스와 국내 공공도서관의 경우를 비교한 결과 다음과 같은 서비스가 국내 공공도서관 홈페이지에 다문화서비스로 추가되어야 함을 <그림 3>과 같은 모형으로 제시하였다.

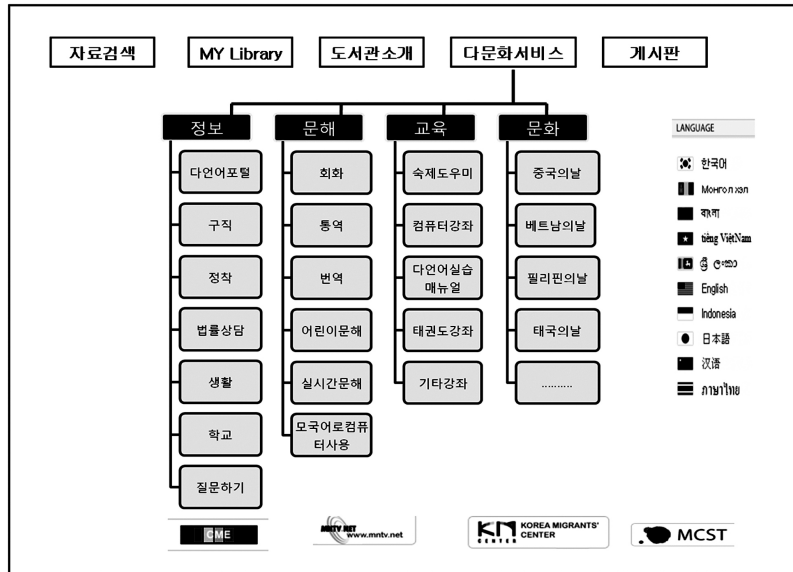
첫째, 다언어국가포털사이트 운영이다. 다언어 홈페이지, 다언어 장서와 함께 다언어포털사이트는 외국인들에게 가장 필요한 서비스로 본인들의 모국어로 세계적인 무료 백과사전인 위키피디아를 이용할 수 있고 뉴스, 본국정부 웹사이트 등을 이용하여 모국의 소식을 알 수 있다.

둘째, 다언어 통역·번역서비스이다. 도서관을 이용하러 왔으나 언어 문제로 이용이 어려운 이용자들의 모국어 통역을 통하여 본인이 원하는 것을 직원에게 전달할 수 있고 보다 쉽고 정확하게 자료를 이용할 수 있을 것이다. 또한 전화나 온라인, 팩스 등을 이용하여 자료의 번역을 도와줄 수 있다.

셋째, 숙제도우미 사이트 운영이다. 전화나 실시간 또는 예약 후 채팅으로 도움받을 수 있고, 도서관을 방문하는 어린이를 일대일로도 지도해 주는 숙제 도우미는 자원봉사자들을 활용하여 숙제 때문에 어려워하는 어린이들의 숙제나 공부 방법을 도와준다.

넷째, 놀이와 활동을 통하여 다양한 언어를 습득하고 읽는 즐거움을 가르치는 어린이 문해 프로그램 운영이다. 특히 어린이들의 흥미를 유발하는 퍼즐맞추기, 제공되는 배경그림이나 아이콘, 말풍선 등을 선택하여 스스로 이야기 만들어가기(Tell-a-Story), O X퀴즈 등 재미있게 단어나 문장을 배우는 프로그램이다. 또한 전화로 본국어 동화를 듣거나(Dial-a-Story) 인터넷을 이용하여 다언어 이야기를 들음으로(Hear-a-Story) 언어 능력을 향상시킬 수 있다.

다섯째, 실시간 참고질의 서비스이다. 메일이나 전화



〈그림 3〉 공공도서관 다문화서비스 모형

또는 직접 방문하여 참고질의 서비스를 받을 수 있는 동시에 실시간 채팅 시간을 정하여 참고질의를 할 수 있는 프로그램이다. 이는 도서관 단독으로 실시하기보다는 도서관간의 연합서비스로 호주의 경우 뉴질랜드를 포함한 전국적인 프로그램이다.

여섯째, 대량대출 시스템이다. 특별히 다국어 자료는 수서나 정리하기 어려운 점을 감안하여 지역대표도서관에서 소장하고 지방공공도서관의 대출요청에 따라 스케줄을 작성하여 대출하는 시스템이다.

또한 이 연구를 통하여 아래와 같은 결론을 추가하였다.

첫째, 해외 공공도서관 홈페이지에서 제공하는 다문화 서비스를 공공도서관 선언에서 핵심서비스로 제한한 정보, 문해, 교육, 문화 측면으로 유형을 구분하였다. 다국인을 위하여 제공하는 다문화 고유서비스와 다문화서비스이면서 일반서비스인 공통서비스로 나누어 살펴본 결과, 다문화 고유 정보서비스로는 다언어 홈페이지, 다언어 장서, 다언어 포털사이트, 도서관이용안내 및 새이주자정보, 시민권 취득정보 등이 있고, 다문화와 일반공통인 정보서비스로는 참고질의, 구직, 대량대출, 법률상담, 링크 사이트 정보, 아웃리치 등이 있다. 문해서비스 중 다문화 고유 서비스로는 성인회화반, 어린이 문해, 통역·번역서비스 등이 있고 공통 서비스로는 실시간 문해, 읽기쓰기 핫라인 등이 있다. 교육서비스 중 다문화 고유 서비스로는 다언어 실습매뉴얼 공유, 각종 모의고사 제공, 여러 언어로 선생님께 전화를 이용하여 숙제 도움받기가 있고, 공통 서비스로는 숙제도우미, 컴퓨터

교육, 태권도, 한국전통음악 등의 교육이 있다. 문화서비스 중 다문화 고유 서비스로는 원주민도서관서비스, 상하이의 창, 십대 영성사이트가 있고 공통 서비스로는 다양한 나라의 다양한 문화를 보고 듣고 체험할 수 있는 특별이벤트가 있다.

둘째, 독립된 다문화사이트 운영이다. 퀸즈랜드나 토론토공공도서관 홈페이지와 같이 다문화서비스 사이트를 별도의 항목으로 독립시킴으로써 여기 저기 찾아다니지 않고 바로 이용할 수 있도록 하는 것이 다국인을 더욱 배려해주는 효과가 있다.

셋째, 도서관간의 협력 및 역할 분담이다. 퀸즈랜드주립도서관과 같이 지역대표도서관에서 다언어장서를 보유하여 지방공공도서관에 대량대출하며, 강좌를 위한 매뉴얼을 작성하여 공유하고, 지방공공도서관은 도서관이 위치하는 지역에 필요한 다문화 서비스를 개발하여 봉사하는 등 역할 분담을 하는 것이 효율적이다.

넷째, 단체와의 협력 및 자원봉사자 활용이다. 다언어를 사용하는 홈페이지, 다양한 언어회화반, 통·번역 서비스, 컴퓨터 교육, 어린이 문해프로그램 등을 운영하기 위해서는 많은 인력과 예산이 소요되므로 도서관 간의 협력 뿐 아니라 해외 공공도서관의 어린이 문해나 이주자 서비스와 같이 도서관이 정부나 사회단체, 기타 기관과의 긴밀한 협력 파트너가 되는 것과 적절한 자원봉사자의 활용이 매우 필요하다.

국내의 공공도서관 홈페이지를 통한 다문화서비스에 대한 외국인 근로자, 결혼이민자 등 다문화인의 요구사



항이나 만족도를 알아보기 위한 설문조사와 공공도서관의 다문화서비스 담당자를 대상으로 한 전문가 조사는 이 연구의 제한점으로 다음 논문에서 연구해야 할 과제이다.

## 【참고 문헌】

- 김용근. 2006. 공공도서관의 웹사이트를 통한 정보봉사. 『한국도서관·정보학회지』, 37(3): 265-287.
- 한국. 법무부. 2009. 2008 출입국·외국인정책 통계연보. 과천: 출입국·외국인정책본부.
- ASK NYPL. 2009. "Library Question - Answer [Question #4679068]." 25 July 2009. [cited 2009.8.8]. Personal communication.
- Australian Council for Adult Literacy. [cited 2009.6.18]. <<http://www.acal.edu.au/>>.
- Christian Teens net. [cited 2009.6.23]. <<http://christianteens.net/>>.
- Dragasevich, Diane. 2009. "Toronto Public Library reply." 22 July 2009. [cited 2009.8.8]. Personal communication.
- HomeworkNYC.org. [cited, 2009.6.8]. <<http://www.homeworknyc.org/>>.
- IFLA. 2001. The Public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development. [cited 2009.8.6]. <<http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf>>.
- IFLA. 2007. Multicultural Library Manifesto. [cited 2009.4.26]. <<http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto.pdf>>.
- IFLA. 2009. Library Services to Multicultural Populations Section Strategic Plan 2009-2010. [cited 2009.8.6]. <<http://archive.ifla.org/VII/s32/annual/sp32-09.htm>>.
- IFLA/UNESCO. 1998. Multicultural communities guidelines for library services. 2nd ed. [cited 2009.5.31]. <<http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/guide-e.htm>>.
- IFLA/UNESCO. 2004. Public Library Manifesto. [cited 2009.5.31]. <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>>.
- KidsSpace. [cited 2009.7.14]. <<http://kidsspace.torontopubliclibrary.ca/>>.
- LearningExpress Library. [cited 2009.6.23]. <<http://www.learnatest.com/LEL/>>.
- Microsoft Developer Network. [cited 2009.6.18]. <<http://msdn.microsoft.com/ko-kr/default.aspx>>.
- Multicultural Affairs Queensland. [cited 2009.7.3]. <<http://www.multicultural.qld.gov.au/>>.
- NYPL. 2006. Annual report 2005. [cited 2009.8.8]. <<http://www.nypl.org/pr/objects/pdf/2005AnnualReport.pdf>>.
- NYPL. 2009. Annual report 2008. [cited 2009.8.8]. <<http://www.nypl.org/pr/objects/pdf/2008annualreport.pdf>>.
- Ontario Council of Agencies Serving Immigrants. 2009. Your library. [cited 2009.6.5]. <[http://www.settlement.org/site/ED/GUIDE/videos/yl\\_korean.asp](http://www.settlement.org/site/ED/GUIDE/videos/yl_korean.asp)>.
- PBS Kids. [cited 2009.6.8]. <<http://pbskids.org/africa/>>.
- SLQ. 2008a. Lote collections. [cited 2009.6.17]. <[http://www.slq.qld.gov.au/\\_data/assets/pdf\\_file/0004/97564/LOTE\\_-\\_May\\_2008.pdf](http://www.slq.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0004/97564/LOTE_-_May_2008.pdf)>.
- SLQ. 2008b. Multicultural Services Standard. [cited 2009.6.11]. <[http://www.slq.qld.gov.au/\\_data/assets/pdf\\_file/0004/108373/SLQ\\_-\\_Multicultural\\_Services\\_Standard\\_-\\_July\\_2008.pdf](http://www.slq.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0004/108373/SLQ_-_Multicultural_Services_Standard_-_July_2008.pdf)>.
- SLQ. 2008c. Reconciliation Strategy. [cited 2009.6.11]. <[http://www.slq.qld.gov.au/\\_data/assets/pdf\\_file/0008/52919/Reconciliation\\_Strategy\\_FINAL\\_Jan\\_08.pdf](http://www.slq.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0008/52919/Reconciliation_Strategy_FINAL_Jan_08.pdf)>.
- SLQ. 2009. Multicultural Services Strategy 2008-2012. [cited 2009.6.15]. <[http://www.slq.qld.gov.au/\\_data/assets/pdf\\_file/0007/136348/Multicultural\\_Strategy.pdf](http://www.slq.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0007/136348/Multicultural_Strategy.pdf)>.
- Teen Link. [cited 2009.6.10]. <<http://teenlink.nypl.org/index.html>>.
- Teen to Teen. [cited 2009.6.23]. <<http://www.ttt.org.il/>>.
- TPL. 2008a. Annual report 2007. [cited 2009.8.7]. <<http://www.torontopubliclibrary.ca/pdfs/2007>>.

- annual\_report.pdf>.
- TPL. 2008b. Our shared stories: writing the future of Toronto's library, Toronto Public Library strategic plan, 2008-2011. [cited 2009.8.7].  
<[http://www.torontopubliclibrary.ca/strategicplan/strat\\_plan.pdf](http://www.torontopubliclibrary.ca/strategicplan/strat_plan.pdf)>.
- TPL. 2009. What's on, July-August. [cited 2009.8.8].  
<[http://www.torontopubliclibrary.ca/pdfs/whatson/wo\\_09\\_jul-aug.pdf](http://www.torontopubliclibrary.ca/pdfs/whatson/wo_09_jul-aug.pdf)>.
- Young Muslims. [cited 2009.6.23].  
<<http://web.youngmuslims.ca/>>.