

# 사서와 다문화인 이용자의 서울시 공공도서관 다문화 서비스에 관한 인식 연구\*

## The Perception of Librarians and Multicultural Users on the Multicultural Library Services of Public Libraries in Seoul

김 영 미(Young-Me Kim)\*\*

조 인 숙(In-Sook Cho)\*\*\*

### 목 차

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| 1. 서 론                             | 2.3 선행연구                               |
| 1.1 연구의 필요성 및 목적                   | 3. 도서관의 다문화서비스에 대한 인식조사                |
| 1.2 연구방법                           | 3.1 담당사서의 인식조사 분석                      |
| 2. 이론적 배경                          | 3.2 다문화인 이용자의 인식조사 분석                  |
| 2.1 다문화 사회로의 이행 및 서울특별시<br>다문화인 현황 | 3.3 다문화서비스 담당사서와 다문화인<br>이용자의 인식 비교 분석 |
| 2.2 다문화 사회에서 공공도서관의 역할             | 4. 결 론                                 |

### 초 록

21세기 사회는 이민율의 증가 등으로 점점 빠르게 세계화가 진행되고 있으며 우리나라는 이미 2007년에 외국인 100만 명을 넘어 다문화 국가로 진입하고 있다고 볼 수 있다. 이러한 사회적 환경의 변화에 따라 공공도서관에서 다문화인들을 위한 서비스의 제공이 필요하게 된 것이다. 이에 공공도서관의 다문화서비스를 위한 프로그램 개발을 위하여 사서와 다문화인 도서관이용자가 가지고 있는 인식이 어떤 것인가를 살펴볼 필요가 있다고 보았다. 두 그룹간의 인식을 비교하고 그에 따라 적절한 모델을 구현하는 것이 효율적인 정보제공을 할 수 있을 것이라고 가정하였다. 설문지 분석결과를 보면 두 그룹 간에는 인식의 차이가 있었으며 그러한 차이를 좁혀가는 것이 다문화인들이 공공도서관을 이용하는데 도움이 될 것이며 그들의 한국사회 적응에도 기여할 수 있을 것이다. 이 결과를 토대로 다문화서비스 모형을 제시하였다.

### ABSTRACT

The 21st century society is becoming globalized rapidly due to mass immigration and South Korea has become a multicultural nation since 2007 with over one million foreigners living here. Due to these social environmental changes, there was a need to provide multicultural programs and services in public libraries. In order to develop multicultural library services, we need to look into what librarians and users of public libraries know of the existing services. We assumed that comparing the two groups, librarians and users, and establishing a fit model would be the most effective way to provide information. According to the survey, there were differences in understanding between the two groups. By providing services that help fill in the gap, public libraries could be closer to multicultural families, and help them become integrated into Korean society. We have presented a multicultural service model based on the results of the survey.

키워드: 공공도서관, 도서관의 다문화서비스, 다문화인 이용자와 담당사서의 인식비교

Public Library, Multicultural Library Services, The Comparison of Importance Awareness Between Librarians and Multicultural Users

\* 이 논문은 한성대학교 대학원 박사학위 논문의 일부를 축약한 것임.

\*\* 한성대학교 지식정보학부 박사과정 졸업, 장로회신학대학교 도서관 실장(joshua@pcts.ac.kr)

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

논문접수일자: 2011년 1월 14일 최초심사일자: 2011년 1월 21일 게재확정일자: 2011년 1월 31일  
한국문헌정보학회지, 45(1): 103-124, 2011. [DOI:10.4275/KSLIS.2011.45.1.103]

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성 및 목적

한국은 88올림픽 이후 이주 노동자, 결혼 이주자 등이 유입되기 시작하여, 2006년에는 180여 개국에서 노동인구가 유입되었고, 2007년 8월에는 외국인 100만 명을 돌파함으로써 한국 사회는 다인종·다문화 사회로 급속히 진입하게 되었다. 법무부 출입국·외국인정책본부의 통계에 의하면 2009년 12월 31일 현재 한국 체류 외국인은 1,168,477명으로 지난 2008년 경제협력개발기구(OECD: Organization for Economic Cooperation and Development)는 “더 이상 한국이 단일민족국가라는 명칭을 사용하지 말라”고 우리나라에 권고한 바 있다(서울신문 2009년 1월 31일자, 26면).

이처럼 국내 체류 외국인들이 늘어나고 있으나 ‘문화의 차이, 언어의 차이, 자녀 교육, 경제적인 문제, 주변의 편견’ 등의 이유로 이들이 한국 사회에 정착하거나 생활을 하기에는 매우 어려운 점이 많다(조동신 2009, 193). 그리고 제한적으로나마 국내 체류 외국인들에게는 한국 이해를 위한 교육 기회가 제공되는 것에 비해 이주민들의 문화나 관습에 대하여 한국인들을 대상으로 실시하는 교육은 찾아보기가 어렵다. 이러한 상황은 다문화인과 한국인 상호간의 의사소통이 어려울 가능성이 많으므로 다문화사회의 소통을 위한 다양한 방법을 모색할 필요성이 대두되고 있다.

본 연구에서는 공공도서관에서의 다문화서비스가 다문화인을 위한 프로그램으로 활용될 수 있다면 다문화인이 한국사회에 적응하는데

기여할 수 있을 것이라는 가정 하에 설문을 실시하였다. 설문은 다문화서비스를 제공하는 도서관 사서와 다문화서비스를 이용하는 다문화인 이용자를 대상으로 실시하였으며 두 그룹의 다문화서비스에 대한 인식을 비교함으로써 다문화인들에게 필요한 공공도서관의 다양한 다문화서비스를 제시하였다. 본 연구는 다문화인들이 다문화공간으로서의 공공도서관의 다문화서비스를 통해 불평등을 해소하고 공동체의 일원으로서 한국사회에 더욱 잘 적응할 수 있는 계기를 마련하는데 그 필요성과 목적이 있다.

### 1.2 연구방법

공공도서관의 다문화서비스 제안을 위한 담당사서와 다문화인 이용자의 인식에 관한 비교 연구를 실시하기 위하여 다음과 같은 네 단계의 연구 방법을 사용하였다.

첫째, 국제도서관협회연맹(IFLA: The International Federation of Library Associations and Institutions)이 발표한 도서관의 다문화서비스 선언과 다문화서비스 가이드라인 및 국내외의 연구문헌을 조사하였다.

둘째, 법무부의 『2009 출입국·외국인정책 통계연보』(2010)와 통계청의 주민등록인구통계(<http://www.kosis.kr/>)를 이용하여 서울특별시에 살고 있는 다문화인 통계와 지역별 다문화인의 구성비율을 파악하였다.

셋째, 도서관의 다문화서비스 가이드라인에 기초하여 공공도서관의 담당사서와 다문화인 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였다.

넷째, 설문 결과를 분석하여 공공도서관의 다문화서비스에 대한 현황을 평가하고, 다문화

서비스에 대한 도서관의 담당사서와 다문화인 이용자의 인식을 비교하였으며, 이를 바탕으로 다문화인을 위한 효과적인 다문화서비스를 제안하였다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 다문화 사회로의 이행 및 서울특별시 다문화인 현황

우리는 점점 다양화되어 가는 사회에서 살아 가고 있다. 세계에는 약 6,000여 종의 언어가 사용되고 있으며 세계 이민율은 해마다 늘어나고 그 결과 사람들의 정체성도 복잡해지고 있다(IFLA 2006). 단일민족임을 자부하던 우리나라도 농촌 청년의 결혼 대상으로 동남아 여성이 입국하게 되고, 해외의 근로자들이 들어 오면서 점점 다문화사회로 진행해가고 있다. 2009년 12월 말 현재 국내에 체류하는 외국인은 117만 여명으로 국적별 최다 체류 외국인은 중국, 미국, 베트남, 일본, 필리핀 순이며 앞으로 국내 체류 외국인의 수는 지속적으로 증가할 것으로 예상된다. 또한 한국보건사회연구원

이 내놓은 연구보고서(이삼식, 최효진, 박성재 2009)에 따르면 한국의 다문화가족 규모는 2050년에는 7.9배로 증가하고 이에 따라 총인구 대비 다문화가족의 비율은 2009년 0.56%에서 2050년에는 5.11%로 급격하게 높아질 것으로 전망하고 있다.

본 연구를 위한 기초자료로 서울특별시에 체류하는 다문화인 현황을 법무부 통계(한국. 법무부 2010, 255-263)에서 살펴본 결과, 2009년 국내 체류 다문화인은 2008년 대비 0.8%(9,611명) 증가하였으며(표 1 참조), 다문화인이 가장 많이 사는 곳인 서울(29.4%)과 경기도(30.6%) 중에서도 인구대비 다문화인의 비율이 가장 높은 곳은 서울(2.51%)이다(표 2 참조).

### 2.2 다문화 사회에서 공공도서관의 역할

공공도서관은 개인 및 사회의 복리를 위하여 지역사회의 요구에 부응하며 다양한 지식과 정보를 지역 수준에서 제공하는 지역사회 기관이다(Gill 2002). 공공도서관의 기본 원칙은 학습센터, 문화센터, 정보센터로서 도서관이 제공하는 서비스를 다문화인 근로자, 결혼이주 여성 등을 포함한 모든 구성원이 이용할 수 있어야

〈표 1〉 전년 대비 다문화인 증가(율)

(단위: 명, %)

구분	2008년	2009년	전년대비증가(%)
체류외국인	1,158,866	1,168,477	9,611( 0.8)
등록외국인	854,007	870,636	16,629( 1.9)
취업자	548,553	551,858	3,305( 0.6)
결혼이민자	122,552	125,087	2,535( 2.1)
외국인유학생	71,531	80,985	9,454(13.2)

\* 자료기준일: 2008년 12월 31일, 2009년 12월 31일.

\* 출처: 한국. 법무부 『출입국·외국인 정책 통계연보』 2008년과 2009년에서 발췌하여 재구성함.

〈표 2〉 지역별 등록 다문화인 현황

(단위: 명, %)

지역	인구	등록 다문화인수	다문화인 구성비율	인구대비 다문화인비율
전국	49,773,145	870,636	100.0	1.75
서울특별시	10,208,302	255,749	29.4	2.51
인천광역시	2,710,579	47,852	5.5	1.77
경기도	11,460,610	266,808	30.6	2.33
경상남도	3,250,176	53,222	6.1	1.64

\* 자료기준일: 2009년 12월 31일.

\* 출처: 인구는 통계청(KOSIS)의 “주민등록인구통계” 자료에서 발췌하였으며, 등록다문화인수는 한국. 법무부 『2009 출입국·외국인 정책 통계연보』, 480-495에서 발췌하여 재구성함.

하며 지역사회 내의 일부 특정 집단에 국한하거나 다른 집단을 배제하지 않아야 하는 것이다. 이와 같이 다문화인이 한국 사회의 일원으로서 어려움 없이 살 수 있도록 그들의 한국생활을 돕기 위한 여러 가지 방법을 모색할 필요성이 있으며, 구성원 모두에게 균등한 서비스를 제공하는 것이 도서관의 기본적인 역할이라고 볼 때 공공도서관이 이 중요한 역할을 감당해야 하므로, 공공도서관에서의 다문화서비스는 매우 시의적절하다고 하겠다.

### 2.3 선행연구

일찍이 다문화 사회로 진입한 호주나 캐나다, 미국 등에서는 물론이거니와, 세계가 점점 다문화 사회로 변화함에 따라 한국을 비롯한 이스라엘, 남아프리카공화국 등 세계 각국에서는 다문화 사회에 대한 도서관의 서비스와 관련하여 계속적인 연구가 시행되고 있다.

우리나라의 다문화서비스는 도서관이 아닌 타 기관에서 먼저 시작되었으며 따라서 다문화서비스에 대한 연구도 도서관이 아닌 타 기관에서 먼저 시작되었다. 그 내용은 다문화 사

회(박찬영 2008), 국제결혼 이주여성(김현미 외 2008; 신경희 2007), 다문화가정 아동교육(박미정 2008), 도서관의 다문화서비스(서미정 2009; 이수상 2009; 임여주 2009; 한운옥 2008; 조용완 2007)에 대한 연구로 나누어 볼 수 있다. 외국에서는 1980년대부터 도서관의 다문화서비스 연구가 시작되어 공공도서관, 대학도서관, 학교도서관, 전문도서관 등 다양한 관중에서의 수서(Cooper 2008; Rodrigues 2006; Caldwell 2002), 참고봉사(Glass와 Sheffield 2008; Picco 2008; Shoham과 Rabinovich 2008), 장서관리 및 협력(Acevedo와 Bresnahan 2003), 특별언어 서비스(Adkins 2000; Khader, 1992) 등 도서관의 다양한 업무와 관련한 구체적인 연구 결과가 꾸준히 발표되고 있다.

### 3. 도서관의 다문화서비스에 대한 인식조사

본 연구는 다문화서비스 담당사서와 다문화인 이용자를 대상으로 도서관의 다문화서비스에 대한 인식조사를 시행하였다. 담당사서용 설

문은 국가도서관통계시스템(www.libsta.go.kr)에서 검색된 서울특별시 소재 25개구에 소속된 95개 공공도서관 전체를 대상으로, 관장이나 사서에게 각 도서관 당 1부의 설문지를 배포하였다. 2010년 4월 1일부터 30일까지 한 달 간 우편, 팩스, 전자우편, 전화, 직접 방문 등을 이용하였다. 설문지는 IFLA에서 제안한 도서관의 다문화서비스 가이드라인(2009, 3판)을 토대로 구성하였으며 서울특별시 소재 95개 공공도서관 중 다문화서비스를 모범적으로 시행하고 있는 도서관의 담당사서에게 사전 테스트를 실시하여 문항을 추가 또는 삭제하거나 수정하였다. 그 결과 56개 도서관이 응답하여 58.9%의 회수율을 보이고 있다.

다문화인 이용자용 설문은 서울특별시에 거주하고 있는 다문화인 및 서울특별시 소재 공공도서관을 이용하는 다문화인, 또는 서울특별시 소재 기관에서 한국어교실 및 기타 프로그램에 참석하는 다문화인을 대상으로 실시하였다. 용산도서관의 한국어교실 등 총 10개 기관에 2010년 4월 1일부터 30일까지 한 달 간 직접 방문하여 설문을 실시하였다. 특히 이용자용의 설문은 답변하는 대상자가 다문화인임과 2009년 12월말 기준으로 한국에 가장 많이 살고 있는 다문화인이 중국인, 미국인, 베트남인, 일본인, 필리핀인 순임을 감안하여 한국어를 비롯한 중국어, 영어, 베트남어, 일본어 및 몽골어로 준비하였다. 필리핀의 경우 타갈로그어와 함께 영어를 공용어로 사용하므로 필리핀인에게는 영어 설문지를 사용하였다. 기타 국가의 경우 한국어나 영어 설문지의 사용이 가능한 사람은 한국어 또는 영어 설문지를 사용하도록 하였다. 이렇게 6종의 언어로 준비된 496부의 설문지를

배포하고 309부의 설문지를 회수하여 62.3%의 회수율을 보였다. 그중에서 응답이 미비한 설문지 29부를 제외한 280부(56.5%)를 통계 처리의 자료로 선택하였다. 다문화인의 경우 도서관보다는 건강가정지원센터 등 타 기관을 이용하는 경우가 더 많았는데 도서관보다는 타 기관 이용자를 대상으로 설문을 실시할 수 밖에 없었던 한계점이 있다. 그리고 앞으로는 나라별, 신분별 등 구체적인 연구가 필요하다.

연구대상자의 인구통계학적인 특성과 도서관 이용시 각 요인의 중요도의 차이를 알아보기 위해 t-test와 One way Anova를 사용하였으며 사후검증으로 Scheffe방법을 사용하였다. 실증분석은 유의수준  $p < .05$ ,  $p < .01$ ,  $p < .001$ 에서 검증하였으며, 통계처리는 SPSSWIN 12.0 프로그램을 사용하여 분석하였고, 리커트 척도(5점)로 조사한 중요도 인식과 관련하여서는 크론바하 알파(Cronbach's  $\alpha$ )를 신뢰도 계수로 사용하였다.

### 3.1 담당사서의 인식조사 분석

본 연구에서는 서울의 공공도서관에서 제공하는 다문화서비스의 현황과 인식을 알아보기 위해서 IFLA에서 발표한 도서관의 다문화서비스 가이드라인의 범주에 따라 ① 다문화 도서관 기능, ② 법적 및 재정적 체계, ③ 이용자 요구 수용, ④ 장서관리, ⑤ 직원, ⑥ 다문화서비스의 마케팅 및 홍보활동으로 구분하여 도서관 담당 사서용 설문지를 작성하였다. 또한 담당사서는 다문화인이 어떤 환경일 경우에 도서관을 더욱 잘 이용할 것으로 생각하는지를 알아보기 위한 중요도 인식을 리커트 척도(5점)로 질문하였다.

설문에 응답한 담당사서 56명의 대부분은 여자(89.3%)이고 평균 연령은 38.5세이다. 2급 정사서 자격증을 보유한 사서가 76.8%로 많은 부분을 차지하고 있으며 도서관 근무기간은 평균 11년 이상이다(표 3 참조). 응답한 사서들이 현재 담당하는 업무는 행정·기획업무(22.8%), 수서업무(17.5%), 대출업무(14.0%), 참고업무(13.2%) 등 다양하고 다문화업무를 담당하는 사서는 5명(4.4%)이다. 다문화업무를 담당하는 5명의 사서는 용산도서관, 서대문도서관, 동작도서관, 마포구립서강도서관, 송파어린이도서관 소속으로 대체로 행정·기획업무나 문화행사를 함께 담당하고 있으며, 2급 정사서 자격증을 보유하고 20년 이상의 경력을 소유한 사서들이다. 그중에는 사서교사나 독서치료사 자격증을 함께 보유한 사서도 있다.

### 3.1.1 다문화 도서관 기능

IFLA가 발표한 도서관의 다문화서비스 가이드라인에서는 소수민족에게도 도서관의 서비스를 제공해야함과, 그 지역사회의 요구 분석 결과를 토대로 서비스 제공 수준을 결정하도록 제안하고 있다. 대다수의 도서관에서 다문화서비스를 제공하는 것이 필요하다고 인식(92.9%)하고 있으나(표 4 참조), 현재 다문화서비스를 제공하는 도서관은 44.6%에 지나지 않는다. 다문화서비스를 제공하지 않는 이유로는 공간 및 시설 부족(21.7%)과 인근에서 다문화서비스를 제공할 대상자를 파악하지 못했거나(18.8%) 예산과 다언어자료, 또는 직원 등의 부족을 이유로 들었다. 그리고 대부분의 도서관에서 다문화인의 의견을 조사하여 수렴하거나, 다문화인이 도서관 활동에 참여한 경우

〈표 3〉 담당사서의 인구통계학적 분석

내용		빈도	백분율	평균	내용		빈도	백분율	평균
성별	남	5	8.9	38.5세	취득 사서 자격증	무응답	6	10.7	134.84개월
	여	50	89.3			1급 정사서	5	8.9	
	무응답	1	1.8			2급 정사서	43	76.8	
			준사서			2	3.6		
연령	20대	11	19.6		도서관 근무기간	2년 이하	7	12.5	
	30대	16	28.6			2-5년	14	25.0	
	40대	21	37.5			5-10년	10	17.9	
	50대	7	12.5			10년 이상	25	44.6	
	무응답	1	1.8			합계	56	100.0	
합계	56	100.0							

〈표 4〉 다문화 도서관 기능

내용	예	아니요	합계
	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)
다문화서비스 필요 인식	52(92.9)	4( 3.6)	56(100.0)
다문화서비스 제공 여부	25(44.6)	31(55.4)	56(100.0)
다문화인의 도서관활동 참여	2( 3.6)	53(94.6)	56(100.0)

는 거의 없는 것으로 조사되었다.

다문화서비스 지침을 가지고 있는 도서관은 3개관(5.4%)으로 외국의 호주나 캐나다의 공공도서관이 지침뿐 아니라 목표, 기준 등을 갖고 있는 것에 비하여 상대적으로 낮은 수준이다. 지침을 가지고 있는 3개 도서관은 지침 안에 지역 내 다문화인의 정보요구 수용과 다른 도서관이나 기관과의 협력관계를 포함하고 있어 기본 개념을 갖추고 다문화서비스를 실시하는 것으로 조사되었다.

### 3.1.2 법적 및 재정적 체계

법적 및 재정적 체계에서는 각종 통계 등의 데이터에 근거한 서비스 마련과 적절한 예산 확보를 권고하고 있다. 다문화서비스를 위한 예산을 확보하고 있는 도서관이 23.2%, 다문화인 관련 통계를 가지고 있는 도서관이 25.0%, 타 도서관 소장의 다문화 장서를 파악하고 있는 도서관이 21.4%로 비교적 낮은 수준을 나타내고 있다. 이는 도서관의 다문화서비스가 제대로 시행되기 위해서는 예산이나 다문화 관련 정보 등의 더 많은 준비가 필요함을 증명해 주고 있는 것이다.

### 3.1.3 이용자 요구 수용

도서관의 효과적인 서비스 수행을 위하여 이용자 연구가 우선되어야 한다. 다문화인의 요구 조사를 시행하고 있는지 살펴본 결과 다문화인의 요구 조사를 시행하고 있는 경우는 3개 도서관(5.4%)뿐이었고, 요구 사항은 한국어 배우기가 25%로 가장 높았으며 한국문화(음식, 예절 등) 익히기와 자녀교육정보 등으로 나타났다.

자관에 없는 다언어 자료를 타 도서관에서 대출하여 자관의 이용자에게 제공한 도서관은 한 곳도 없었으며, 자관이 소장하고 있는 다언어 자료를 타 도서관에 제공해준 경험이 있는 경우는 2개관이었는데, 제공한 자료의 언어는 영어와 중국어 및 일본어로 나타났다.

### 3.1.4 장서관리

도서관이 소장하고 있는 다언어 장서의 현황을 살펴본 결과 33개 도서관(58.9%)이 다언어 장서를 소장하고 있었다. 다언어 장서의 언어별 소장 현황은 영어, 일본어, 중국어, 베트남어, 태국어, 필리핀어, 몽골어 등으로 영어가 가장 많은 것으로 조사되었다(표 5 참조). 기타어 장서를 소장하고 있는 8개 도서관에서는 인도네시아어, 우즈베키스탄어 및 독일어, 러시아어, 프랑스어 등의 자료를 소장하고 있다고 응답하였다.

다언어 장서의 목록을 작성하는 것은 서비스를 제공하기 위한 기본 업무이다. 다언어 장서의 목록을 작성하고 있는 도서관은 응답한 도서관의 35.7%이었다(표 6 참조). 사서들의 참고봉사를 위해 한국어 주제를 표시(60%)해 주었으며, 목록을 하고 있는 대부분의 도서관에서 MARC를 사용(95%)하고 있었고, 도서관리 프로그램은 다언어 입력을 지원하는 유니코드를 사용(70%)하고 있었다. 목록을 직접 작성하는 도서관과 그렇지 않은 도서관은 각각 50%로 나타났으며, 목록을 직접 작성하지 않는 경우는 모든 도서관(100%)이 자료를 납품하는 업체를 통해서 목록을 제공받고 있었다.

또한 다언어 장서의 목록 기술 언어는 모국어(63%)가 가장 높게 나타났는데 그 이유는

〈표 5〉 다언어 장서의 언어별 소장 현황

언어	단행본		신문		잡지		시청각		기타	
	도서관	권	도서관	종	도서관	종	도서관	점	도서관	종
영 어	27	53,875	8	18	11	40	3	2,794	1	1,361
일 본 어	12	5,962	-	-	-	-	3	66	-	-
중 국 어	12	2,622	-	-	-	-	2	53	-	-
베트남어	10	1,391	-	-	-	-	1	3	-	-
태 국 어	7	292	-	-	-	-	-	-	-	-
필리핀어	5	170	-	-	-	-	1	6	-	-
몽 골 어	4	51	-	-	-	-	-	-	-	-
기 타 어	8	245	-	-	-	-	-	-	-	-
계	85	64,608	8	18	11	40	10	2,922	1	1,361

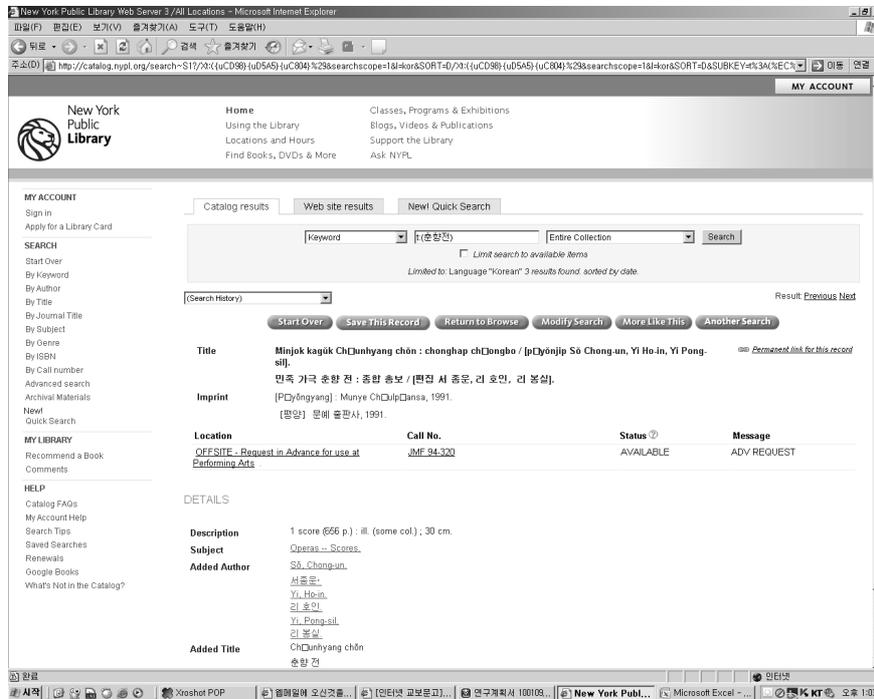
\* 중복응답 문항임.

〈표 6〉 다언어 장서 목록

내용	예	아니오	무응답	합계
	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)
다언어 장서 목록 작성	20(35.7)	34(60.7)	2(3.6)	56(100)
한국어 주제 표시	12(60.0)	8(40.0)	0(0.0)	20(100)
MARC 사용	19(95.0)	0( 0.0)	1(5.0)	20(100)
유니코드 사용	14(70.0)	6(30.0)	0(0.0)	20(100)
목록의 직접 작성	10(50.0)	10(50.0)	0(0.0)	20(100)

대부분의 도서관에서 소장하고 있는 다언어 장서가 영어 자료이기 때문에 영어로 목록을 작성했을 것으로 사료된다. 그 외에 한국어 음역(18.5%)이나 번역(14.8%)을 제공하고 있음을 알 수 있었다. 앞으로는 국립중앙도서관 등 책임 있는 대표도서관에서 목록을 작성하고 지역의 공공도서관에서는 해당 목록을 제공받는 것이 좋을 것이다. 이와 관련하여 외국의 경우를 살펴보면, 뉴욕공공도서관이나 토론토공공도서관 등에서는 다언어 장서 목록 업무의 편의성과 경제적인 효과 및 다언어 장서 이용 효율의 극대화를 위하여 '표준번자의 사용'으로 로마자와 원어를 동시에 표기하고 있다. 이렇게

하여 공동 편목과 공동 이용을 이루어가고 있다. 이를 위해서는 도서관리 시스템이 유니코드를 지원해야 하고 다문화 장서 구축의 근거가 되는 규정이 일관성 있고 분명해야 한다. 〈그림 1〉은 뉴욕공공도서관에서 해당 나라 언어를 880 태그(이형 표기를 입력하기 위한 필드)의 \$6으로 연결함으로써 검색에 제공한 결과로 한국의 『춘향전』 검색 결과를 예시로 보여주고 있다. 컴퓨터 키보드를 다언어로 사용할 수 있는 경우는 28.6%이고, 한국어 외의 다른 언어로 홈페이지를 제공하는 도서관은 8개관(14.3%)이며 제공 언어는 영어가 80%로 대부분을 차지하였다.



〈그림 1〉 뉴욕공공도서관의 다언어 장서 검색 예(춘향전)

### 3.1.5 직원

도서관에 근무하는 직원을 파악해 본 결과 도서관 당 평균 18명으로 사서직과 일반직, 기타 직원들이 함께 봉사하고 있었다. 다문화서비스 담당사서가 있는 도서관은 11개관(19.6%)이고 외국어 구사가 가능한 사서가 있는 도서관은 23개관(41.1%)이다. 그중에서 사서가 구사할 수 있는 외국어로는 영어가 75%로 대부분을 차지하였고 그 다음으로는 중국어, 일본어, 베트남어와 프랑스어로 나타났다. 다문화인을 도서관 직원으로 채용한 도서관은 4개관(7.1%)이고 다문화인이 다문화인 직원 채용정보를 알도록 공지한 경우는 1건이었다.

다문화서비스를 위해서는 다양한 문화를 이해하고 협력하며 풍부한 지식으로 적극적인 소

통을 하는 직원이 요구된다. 직원을 대상으로 하는 다언어 교육이나 기타 다문화 관련 교육을 실시하는 도서관은 0%와 3.6%로 대부분의 도서관이 실시하지 않는 것으로 조사되었다.

### 3.1.6 다문화서비스의 마케팅 및 홍보활동

도서관에서 언어 교육반을 운영하는 경우는 35.7%이었고, 그중에서 영어 교육반이 54.5%로 가장 많았다. 영어 교육 시에는 62.5%가 교육용 교재를 제공하였고, 한국어 교육 시에는 26.8%가 교육용 교재를 제공하였다. 제공하는 교육용 교재의 형태로는 단행본이 가장 많았다.

도서관 이용 교육은 55.4%, 컴퓨터 활용 교육은 16.1%의 도서관에서 실시하고 있었다. 또한 도서관 이용 교육은 100% 한국어로만 실시

하고 컴퓨터 활용 교육의 경우도 90%가 한국어로 실시하였고 1개관(10%)이 영어로 실시하였다. 도서관 이용 교육과 컴퓨터 활용 교육 모두 강의 형태가 가장 많으나, 도서관 이용 교육의 경우는 온라인 형태로도 제공(33.3%)하고 있었다. 또한 도서관 이용 교육은 절반 정도가 교육용 교재를 제공하였으나 컴퓨터 활용 교육은 77.8%가 교육용 교재를 제공하였다. 이렇게 볼 때 도서관 이용 교육과 컴퓨터 활용 교육 모두 교육을 실시할 때 한국어를 가장 많이 사용하였고, 제공하는 교육의 형태는 강의가 가장 많았다. 컴퓨터 활용 교육의 내용은 인터넷 37.5%, 문서편집 33.3%, 전자우편 16.7% 등의 순으로 나타났다.

다문화서비스 프로그램을 진행하는 경우는 28.6%(16개관)로 나타났다. 가장 많이 진행하는 프로그램으로는 전시회와 고궁, 유적지 등의 방문 및 스토리텔링 순으로 나타났으며 그 중에는 도서관 간에 중복되는 프로그램도 많았다(표 7 참조).

찾아가는 도서관 서비스를 제공하는 공공도

서관은 50%인 것으로 나타났고 그 중 96.7%가 한국어로 제공하는 것으로 볼 때 앞으로 다언어로 제공해야 할 과제가 남아 있다. 이용자들이 찾아가는 도서관 서비스를 받고 싶은 장소를 선택할 수 있다는 응답은 60.7%이었고 그들이 선택하는 장소는 집(60%)이 가장 많았으며 수용시설, 병원, 직장 등이 있었다.

다언어 참고서비스를 제공하는 도서관은 3.6%(2개관)이었으며, 제공하는 언어는 영어가 50%이고 한국어와 기타 언어가 각각 25%로 나타났다. 통역 및 번역 서비스를 제공하는 도서관은 3.6%로 제공하는 언어는 한국어와 영어가 각각 25%(1개관), 기타 언어가 50%(2개관)이었다.

한편, 숙제도우미 서비스는 10개관(17.9%)에서 시행하고, 안내 표지판은 85.7%가 제공하고 있었다. 안내 표지판에 사용하는 언어는 한국어(45개관, 78.9%)와 영어(11개관, 19.3%)가 대부분이었고 그 외에는 1개관(1.8%)에서 점자로 제공하였으며, 이의 보완을 위하여 도형이나 그림으로도 제공하는 경우가 58.3%이

〈표 7〉 다문화서비스 프로그램 현황

다문화 프로그램명	진행 프로그램	중복 프로그램
	빈도(%)	빈도(%)
전 시 회	5(20.0)	3(37.5)
고궁, 유적지 등 방문	4(16.0)	2(25.0)
스토리텔링	3(12.0)	1(12.5)
다문화의 날	2( 8.0)	1(12.5)
음식만들기	2( 8.0)	0(0.00)
콘 서 트	1( 4.0)	0(0.00)
연 극	1( 4.0)	0(0.00)
기 타	7(28.0)	1(12.5)
계	25(100.0)	8(100.0)

\* 중복응답 문항임.

었다. 또한 도서관의 전문용어 해설을 제공하는 도서관은 1개관(1.8%)뿐이었고 제공하는 언어도 한국어이다.

다언어 장서를 비치하는 도서관은 55.4%(31개관)이고, 도서관 이용안내나 규정 및 대출양식 등은 많은 도서관이 제공하고 있으나 한국어(92.7%)와 영어(7.3%)로만 제공되었다. 도서관 홍보자료도 대부분의 도서관이 제공(82.1%)하고 있었으나 한국어(93.6%)와 영어(6.4%)로만 제공되었다. 또한 앞으로 진행할 다문화 프로그램의 홍보와 관련해서는 대체로 많은 도서관에서 홍보(42.9%)하고 있었으나 홍보에 사용하는 언어는 한국어(88.5%)와 영어(11.5%)로 비영어권 다문화인에게도 다언어로 홍보할 필요가 있다. 홍보 매체는 도서관 홈페이지(38.7%)와 지역신문(24.2%) 및 포스터(19.4%) 등이고, 정책결정에 중요한 역할을 하는 정치인이나 해당 기관의 정책결정자들에게 홍보하는 도서관은 1개관(4.2%) 뿐이었다.

### 3.2 다문화인 이용자의 인식조사 분석

설문에 응답한 다문화인 280명을 국적별로 구분해 보면 몽골인이 35.4%로 가장 많고 그 다음으로는 중국인(13.9%), 베트남인(8.6%) 순이다. 또한 신분별로 구분해 보면 외국인 근로자와 근로자 가족(33.2%) 및 유학생(22.1%), 그리고 결혼 이주민과 가족(16.7%)이 대부분이다. 연령별로는 56.4%가 26~40세이고 47.1%가 남자이며 과반수 이상이 2년 이상 한국에 체류하였다(표 8 참조). 이들의 공공도서관의 다문화서비스에 대한 이용 현황 및 인식을 분석한 결과는 아래와 같다.

#### 3.2.1 도서관 이용 여부 및 내용

모국에서 도서관을 이용한 비율(63.6%)이 한국에서 도서관을 이용한 비율(42.1%)보다 높게 나타났다. 다문화인이 한국에서 도서관을 좀 더 활발하게 이용하기 위해서는 도서관 개관시간을 외국인 근로자들의 퇴근시간 이후로

〈표 8〉 다문화인 이용자의 인구통계학적 분석

국 적	빈도(%)	신 분	빈도(%)	연령	빈도(%)
몽 골	99(35.4)	외국인근로자	88(31.4)	25세 이하	67(23.9)
중 국	39(13.9)	외국인근로자 가족	5( 1.8)	26-30세	74(26.4)
베 트 남	24( 8.6)	유 학 생	62(22.1)	31-40세	84(30.0)
필 리 핀	13( 4.6)	결혼 이주민	41(14.6)	41세 이상	36(12.9)
인 도	12( 4.3)	결혼이주민 가족	6( 2.1)	무응답	19( 6.8)
일 본	7( 2.5)	교 수	11( 3.9)	한국체류기간	빈도(%)
파 키스탄	7( 2.5)	사 무 원	6( 2.1)	1년 이하	69(24.7)
네 팔	6( 2.1)	기 타	25( 8.9)	1-2년	30(10.7)
기 타	33(11.8)	무 응 답	36(12.9)	2-5년	83(29.6)
무 응 답	40(14.3)	합 계	280(100.0)	5년 이상	47(16.8)
합 계	280(100.0)			무응답	51(18.2)
				합 계	280(100.0)

연장하고, 한국어 문해 교육을 강의뿐 아니라 인터넷 강좌 등 다양한 방법으로 활성화하며, 도서관 프로그램을 좀 더 적극적인 방법으로 다양한 언어와 매체를 통하여 홍보할 필요가 있다. 또한 도서관을 이용하기 위한 회원가입 절차를 단순화할 필요성이 제기되고 있다. 도서관을 이용한 사람 중 모국의 도서관에서는 관내대출(34.5%)을 가장 많이 이용하였으나 한국에서는 관외대출(29.4%)을 가장 많이 이용한 것으로 나타났다(표 9 참조).

### 3.2.2 국내 도서관 이용 계기 및 만족도

다문화인이 국내에서 도서관을 이용하게 된 계기로는 친구나 직장 동료들 통하여 이용하게 된 경우(45.2%)가 가장 많았고, 도서관 이용 만족도는 67.8%가 만족 또는 매우 만족하는 것으로 나타났다.

### 3.2.3 도서관을 이용하지 않은 이유

다문화인이 도서관을 이용하지 않은 첫 번째 이유로는 도서관을 이용할 시간이 없어서가 모국(26.5%)에서나 한국(34.4%)에서나 동일하였다. 그 다음 이유는 한국어가 서툴러서(21.1%), 도서관의 위치를 몰라서(16.7%) 등이다. 또한 도서관 회원으로 가입하는 과정이 너무 까다로워서 이용할 수 없었다고 응답하기도 하였다.

### 3.2.4 다문화인에게 필요한 도서관서비스

다문화인에게 가장 필요한 도서관서비스는 한국어 배우기(25.5%), 친구 사귀기(11.1%), 한국 문화(음식, 예절 등) 익히기(11.0%), 지역 정보 획득(10.5%) 등의 순으로 나타났다(표 10 참조). 기타 의견으로는 '모국어로 쓰여진 책이나 자료가 많으면 좋겠다'가 12건, '한국어 교육이나 한국 소개 서적이 있으면 좋겠다'가 6건으로 나타났으며, 지하철 노선도에 도서관 위치를 표시한 지도가 있으면 좋겠다는 의견도 1건 있었다.

## 3.3 다문화서비스 담당사서와 다문화인 이용자의 인식 비교 분석

### 3.3.1 설문에 의한 중요도 인식 비교 분석

이 설문은 이스라엘에 이주해 온 구소련 이주자와 에티오피아 이주자에게 제공되는 공공도서관의 서비스에 대하여 연구한 Shoham과 Rabinovich(2008)가 사용한 내용을 적용하였다. 설문을 리커트 척도(5점)로 실시한 결과는 <표 11>과 같다.

- (1) 담당사서의 중요 인식 요소(1~10순위)  
<표 11>에서 담당사서의 중요 인식 요소 1~10순위를 살펴보면 모국어 사용가능한 키보드,

<표 9> 모국과 한국에서의 도서관 이용 내용

구분	이용 내용	관외대출	관내대출	컴퓨터이용	강좌참여	자유열람실 이용	개인교제	기타	합계
		빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)
모국		111(31.1)	123(34.5)	37(10.4)	44(12.3)	29(8.1)	4(1.1)	9(2.5)	357(100.0)
한국		73(29.4)	72(29.0)	52(21.0)	21( 8.5)	16(6.5)	7(2.8)	7(2.8)	248(100.0)

\* 중복응답 문항임.

〈표 10〉 다문화인에게 필요한 도서관서비스

구분	빈도(%)
한국어 배우기	204(25.5)
친구 사귀기	89(11.1)
한국 문화(음식, 예절 등) 익히기	88(11.0)
지역 정보 획득	84(10.5)
취업	59( 7.4)
건강 관련 정보 획득	51( 6.4)
기타	226(28.1)
합계	801(100.0)

\* 중복응답 문항임.

〈표 11〉 다문화서비스 담당사서와 다문화인 이용자의 중요도 인식 비교

항목	담당사서				다문화인 이용자				사서와 다문화인 순위차이	t	p
	빈도	평균	우선 순위	표준 편차	빈도	평균	우선 순위	표준 편차			
집과 도서관의 거리	55	4.51	2	.635	227	3.62	16	1.196	14	-5.321***	.000
주차가능성	54	3.43	18	.882	221	2.99	22	1.343	4	-2.285*	.023
버스정류장과 도서관의 거리	55	4.22	6	.738	225	3.62	15	1.186	9	-3.560***	.000
사서의 친절도	54	4.46	3	.693	230	4.00	6	1.002	3	-3.217***	.001
도서관 개관시간	55	3.62	16	.892	222	3.60	17	1.257	1	-.106	.916
분위기 좋은 도서관	55	4.18	8	.748	227	3.85	10	1.172	2	-1.975*	.049
참고서비스	55	4.24	5	.769	228	4.01	5	1.015	0	-1.557	.121
숙제도우미	55	3.75	14	.799	220	3.59	18	1.215	4	-.896	.371
인터넷	55	3.82	13	.863	241	4.01	4	1.010	9	1.320	.188
도서관의 부대서비스 (냉방, 프린터, 복사기 사용 등)	55	3.55	17	.789	222	3.93	7	1.687	10	1.636	.103
모국어 사용 가능한 사서	55	4.16	10	.877	239	3.73	12	1.147	2	-2.619**	.009
각종 무료 서비스	55	4.18	9	.748	255	4.25	1	.985	8	.519	.604
영화관람	55	3.25	19	.726	233	3.42	20	1.244	1	.952	.342
동영상자료 대출	55	2.96	21	.881	227	3.35	21	1.323	0	2.046*	.042
음악감상실 이용	55	2.76	22	.962	233	3.71	13	1.186	9	5.494***	.000
컴퓨터 사용 문제	55	3.69	15	.742	245	4.06	3	1.031	12	2.493*	.013
이메일 사용 가능	55	3.91	12	.888	228	3.86	9	1.173	3	-.319	.750
모국어 인터넷 홈페이지	55	3.93	11	.813	227	3.83	11	1.072	0	-.613	.540
모국어 사용 가능한 키보드	55	4.80	1	5.310	232	3.92	8	1.104	7	-2.337*	.020
도서대출	55	4.40	4	.760	226	4.08	2	1.065	2	-2.073*	.039
음반대출	55	3.13	20	1.055	228	3.69	14	1.351	6	2.898**	.004
강의와 문화활동	54	4.19	7	.675	226	3.56	19	1.095	12	-4.003***	.000

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

집과 도서관의 거리, 사서의 친절도, 도서대출, 참고서비스, 버스정류장과 도서관의 거리, 강의와 문화활동, 분위기 좋은 도서관, 각종 무료 서비스, 모국어 사용 가능한 사서이다(표 12 참조).

도서대출, 컴퓨터 사용 문제, 인터넷, 참고서비스, 사서의 친절도, 도서관의 부대서비스, 모국어 사용 가능한 키보드, 이메일 사용 가능, 분위기 좋은 도서관이다(표 13 참조).

(2) 다문화인 이용자의 중요 인식 요소(1~10 순위)

〈표 11〉에서 다문화인 이용자의 중요 인식 요소 1~10순위를 살펴보면 각종 무료 서비스,

(3) 담당사서와 다문화인 이용자의 중요 인식 요소 비교

담당사서와 다문화인 이용자의 중요 인식 순위가 동일하게 10위 이내인 요소는 모국어 사

〈표 12〉 담당사서의 중요 인식 요소(1~10순위)

항 목	빈도	평균	표준편차	담당 사서 순위	다문화인 이용자 순위	순위차
모국어 사용 가능한 키보드	55	4.80	.5310	1	8	7
집과 도서관의 거리	55	4.51	.635	2	16	14
사서의 친절도	54	4.46	.693	3	6	3
도서대출	55	4.40	.760	4	2	2
참고서비스	55	4.24	.769	5	5	0
버스정류장과 도서관의 거리	55	4.22	.738	6	15	9
강의와 문화활동	54	4.19	.675	7	19	12
분위기 좋은 도서관	55	4.18	.748	8	10	2
각종 무료 서비스	55	4.18	.748	9	1	8
모국어 사용 가능한 사서	55	4.16	.877	10	12	2

〈표 13〉 다문화인 이용자의 중요 인식 요소(1~10순위)

항 목	빈도	평균	표준편차	다문화인 이용자 순위	담당사서 순위	순위차
각종 무료 서비스	255	4.25	.985	1	9	8
도서대출	226	4.08	1.065	2	4	2
컴퓨터 사용 문제	245	4.06	1.031	3	15	12
인터넷	241	4.01	1.010	4	13	9
참고서비스	228	4.01	1.015	5	5	0
사서의 친절도	230	4.00	1.002	6	3	3
도서관의 부대서비스(냉방 등)	222	3.93	1.687	7	17	10
모국어 사용 가능한 키보드	232	3.92	1.104	8	1	7
이메일 사용 가능	228	3.86	1.173	9	12	3
분위기 좋은 도서관	227	3.85	1.172	10	8	2

용 가능한 키보드, 사서의 친절도, 도서대출, 참고서비스, 분위기 좋은 도서관, 각종 무료 서비스이다. 반면에 담당사서와 다문화인 이용자의 중요 인식 순위가 10위 이상 차이 나는 항목을 조사한 결과 '강의와 문화활동', '집과 도서관의 거리', '컴퓨터 사용문제', '도서관의 부대서비스'로 나타났다. 이러한 다문화인 이용자와 담당사서의 중요 인식에 차이가 있는 항목을 정리하면 <표 14>와 같다. 그 중에서 다문화인 이용자의 중요 인식이 담당사서의 중요 인식보다 높은 항목은 컴퓨터 사용문제와 도서관의 부대서비스로 나타났고, 다문화인 이용자의 중요 인식이 담당사서의 중요 인식보다 낮은 항목은 강의와 문화활동 및 집과 도서관의 거리로 나타났다.

다문화인 이용자와 담당사서의 중요 인식 요소에 차이가 있는 '강의와 문화활동'은  $p < .001$  수준에서 다문화인 이용자보다 도서관 담당사서의 중요 인식 수준이 높은 것으로 나타난 반면에 다문화인 이용자의 중요 인식 수준은 하위에 가깝게 나타났다. 그러나 강의와 문화활동에 다문화인 이용자들의 중요 인식 수준이 낮게 나타난 것은 한국의 문화를 배우는 것보다는 한국에 정착하고 취업하는 등의 문제가 다문화인 이용자에게는 더 중요하기 때문으로

사료된다.

'집과 도서관의 거리'는 담당사서의 중요 인식이  $p < .001$  수준에서 다문화인 이용자보다 높게 나타났다. 담당사서들은 집에서 또는 버스 정류장에서 도서관이 가까워야 다문화인 이용자들이 도서관을 쉽고 편안하게 이용할 수 있음을 인식하고 있다. 그렇기 때문에 주민 센터를 도서관으로 만드는 등 주민들 가까이에 도서관이 생기고 있다. 구석구석에 도서관이 생겨서 걸어갈 수 있는 거리라면 도서관 이용률이 훨씬 높아질 것으로 기대한다. 그러나 다문화인 이용자의 중요 인식이 낮은 이유는 거리 문제를 깊이 생각하지 못하는 결과이거나, 다른 요소들과 마찬가지로 중요 순위에서 무료 서비스 등 더 중요한 요소들이 많기 때문으로 사료된다.

반면에 '컴퓨터 사용문제'는 다문화인 이용자(3순위)가 담당사서(15순위)보다 중요 인식 순위가 높은 항목으로  $p < .05$  수준에서 유의미한 차이를 나타내고 있다. 컴퓨터는 만국 공용의 기기라 할 수 있는데 다문화인 중에는 주거가 안정되지 않았거나 경제적인 문제 등 여러 요인으로 인해 개인 컴퓨터를 소장하기 어려운 사람들도 있을 것이다. 또한 컴퓨터를 소장하고 있다 하더라도 인터넷망의 연결이나 프린터,

< 표 14 > 중요 인식 요소의 차이

항목	구분	다문화인 이용자		담당사서		t	p
		순위	점수	순위	점수		
강의와 문화활동		19	3.56	7	4.19	-4.003***	.000
집과 도서관의 거리		16	3.62	2	4.51	-5.321***	.000
컴퓨터 사용문제		3	4.06	15	3.69	2.493*	.013
도서관의 부대서비스		7	3.93	17	3.55	1.636	.103

\* $p < .05$ , \*\*\* $p < .001$

스캐너 등의 사용에 제약이 있을 수도 있다. 도서관의 다문화서비스 가이드라인에서는 공공도서관에서 전자자원을 제공하도록 권고하고 있다. 영국은 인구 10,000명당 컴퓨터를 최소한 6대 보유하도록 권고하고 있으며, 호주 퀸즐랜드주의 다문화서비스 지침에는 최소한 컴퓨터의 절반은 인터넷에 연결되어야 하고 모든 컴퓨터는 프린터에 연결되어야 함을 제시하고 있다. 또한 우리나라 대통령 소속 도서관정보정책위원회(2008)가 발표한 디지털정보격차 해소를 위한 지식정보서비스 강화와 정보접근 취약 계층을 위한 지속적인 정보접근 기회 제공을 위해서는 컴퓨터 사용이 기본이 되는 것이다.

국내에 살고 있는 다문화인 이용자가 도서관을 이용할 때 담당사서에 비해 중요하게 인식하고 있는 컴퓨터 사용을 위하여 서울시의 공공도서관에서도 현재 대학도서관을 중심으로 설치되고 있는, 한 개의 층에 도서관 서비스와 컴퓨터 서비스를 통합하여 제공하는 기술집약형 협동공간인 정보공유공간(Information Commons)을 제공할 필요가 있다. 다문화인은 정보공유공간을 이용하여 쉽게 컴퓨터를 사용할 수 있고, 컴퓨터를 이용하여 각종 생활 정보나 도서관 자료검색은 물론 필요한 문서를 작성할 수 있으며, 전자우편을 이용하여 소식을 주고받을 수도 있다. 또한 동료들과 채팅을 하거나 나아가서 한글 학습 등의 동영상 강의와 같은 사이버 강좌에도 참여할 수 있다.

다문화인 이용자(7순위)의 중요 인식이 담당사서(17순위)보다 높은 항목으로 '도서관의 부대서비스'가 있다. 담당사서의 경우 냉난방이나 프린터, 복사기 등은 늘 옆에 있는 기기이므로 중요성 인식이 낮지만 다문화인 이용자에게

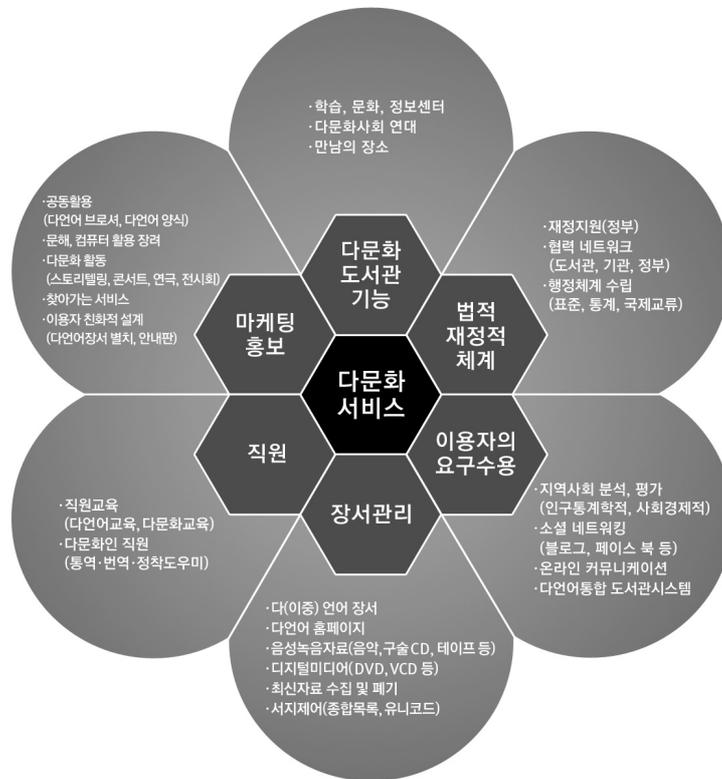
는 꼭 필요한 요소로 파악된다.

국내에 입국하여 함께 살고 있는 다문화인이 한국생활에 적응하는 과정에서, 그들에게 필요한 것이 많이 있으나 한국어 배우기가 가장 필요한 것으로 나타났다(표 10 참조). 또한 다문화인 이용자가 가장 많이 대출한 자료도 한국어 학습교재이며, 가장 많이 참여한 강좌도 한국어교육으로 나타났다. 그러나 국내 공공도서관에서 제공하고 있는 대부분의 다문화서비스는 다문화인 이용자의 중요인식이 낮게 나타난 문화활동(19순위)이었으며 국내의 공공도서관이나 담당사서는 다문화인 관련 통계나, 타 도서관 소장의 다문화 관련 장서에 대하여 파악도가 낮은 것으로 나타났다. 현재 공공도서관에서 진행되는 도서관 이용 교육이나 컴퓨터 활용 교육 프로그램들도 대부분이 한국어로 진행되고 있으며, 도서관내의 안내 표지판도 한국어가 가장 많았다. 다언어로 제공하는 도서관 서비스는 드물었으며, 다언어 서비스를 제공한다 하더라도 대부분이 영어이었고 그다음으로 중국어와 일본어가 있었다.

여기에서 국내 공공도서관이 시행하는 다문화서비스가 좀 더 다문화인에게 필요한 서비스가 될 수 있도록 하기 위하여 지금까지 연구 분석한 설문 결과와 IFLA의 다문화서비스 가이드라인을 근거로 공공도서관 다문화서비스의 모형을 6가지 범주로 구분하여 <그림 2>와 같이 제시하였다.

### 3.3.2 다문화서비스 가이드라인에 의한 중요도 인식 비교 분석

지금까지는 다문화인의 도서관 이용 시 항목에 대한 다문화인의 중요도 인식에 대하여



〈그림 2〉 IFLA의 다문화서비스 가이드라인에 의한 모형

다문화인 이용자와 담당사서의 생각을 설문 결과를 통하여 비교 분석하였는데, 여기서는 동일한 방법으로 각 설문 항목을 도서관의 다문화서비스 가이드라인 범주로 나누어(표 15 참조) 각 범주에 대한 다문화인 이용자와 담당사서의 중요도 인식을 비교 분석하였다.

그 결과 다문화인 이용자의 도서관 이용시 각 범주에 대한 다문화인 이용자의 중요도 인식에 대하여 담당사서와 다문화인 이용자는 '직원' 범주를 동일하게 1위로 가장 중요하게 인식하는 것으로 나타났으며,  $p < .001$  수준에서 상대적으로 다문화인 이용자보다 담당사서의 중요도 인식이 더 높게 나타났다(표 16 참조).

이는 설문결과 '사서의 친절도' 항목의 중요도가 높게 나타난 것(담당사서 3순위)과 가이드라인의 범주에서 담당사서의 중요도가 상대적으로 높은 것( $p < .001$ )과 관련이 있다. 반면에 중요도 인식이 낮은 범주는 장서관리(다문화인 이용자-4순위, 담당사서-5순위)로 나타났으며 중요도 인식이 차이나는 범주는 이용자의 요구수용(다문화인 이용자-5순위, 담당사서-2순위)이다.

결과적으로 다문화인 이용자 보다는 도서관 담당사서가 다문화인의 도서관 이용시 다문화인은 '직원' 범주와 '이용자 요구 수용' 범주를 중요하게 생각할 것으로 인식하고 있다. 이 결

〈표 15〉 다문화서비스 가이드라인 범주에 의한 항목 구분

범 주	항 목	
다문화도서관기능	각종 무료 서비스	
이용자요구수용	버스정류장과 도서관의 거리 이메일 사용 가능 집과 도서관의 거리	인터넷 주차가능성
장서관리	도서대출 모국어 인터넷 홈페이지 모국어 사용 가능한 키보드 컴퓨터 사용문제	영화 관람 동영상자료 대출 음반 대출
직원	모국어 사용 가능한 사서 사서의 친절도	
마케팅홍보	강의와 문화활동 도서관 개관시간 도서관의 부대서비스 (냉방, 프린터, 복사기 사용 등)	숙제도우미 음악감상실 이용 분위기 좋은 도서관 참고서비스

〈표 16〉 다문화서비스 가이드라인에 의한 중요도 인식 비교

범 주	담당사서				다문화인 이용자				t	p
	빈도	평균	순위	표준 편차	빈도	평균	순위	표준 편차		
다문화도서관기능	55	3.91	4	.888	228	3.86	2	1.173	-3.19	.750
이용자요구수용	55	3.98	2	.519	251	3.66	5	.834	-2.757**	.006
장서관리	55	3.62	5	.728	256	3.79	4	.782	1.540	.125
직원	55	4.31	1	.663	244	3.87	1	.911	-3.370***	.001
마케팅홍보	55	3.92	3	.492	241	3.80	3	.826	-0.986	.325
전체	55	3.95	-	.472	258	3.82	-	.705	-1.303	.193

\*\*p<.01, \*\*\*p<.001

과에 따르면 도서관의 직원들은 다문화인의 요구를 파악하여야 하며 그 요구를 적절히 다문화서비스에 반영하여 프로그램을 제공해야 한다. 또한 다문화인에게 직원이 중요하다는 사실을 느끼고 있는 만큼 그 기대에 부응하기 위해서 더 적극적으로 다언어 교육이나 다문화 교육을 통하여 성실히 다문화서비스에 임하리라 기대한다.

#### 4. 결 론

2007년 8월에 국내 체류 외국인이 100만 명을 넘어서면서 명실 공히 다문화사회가 된 한국, 특히 서울특별시 공공도서관에서의 다문화서비스는 이제 특별하게 구분해야 할 서비스는 아니다. 내국인과 동일하게 다문화인에게도 서비스를 제공해야 할 뿐더러 나아가서 다문화인

만을 위한 특별서비스를 제공할 수 있다면 그들이 한국생활에 적응하는데 도움이 될 수 있을 것이다. 이를 위하여 다문화서비스를 제공하는 도서관 담당사서와 다문화인으로서 도서관 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하여 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 도서관 담당사서들의 설문 분석결과 다문화서비스를 실시하는 도서관은 25개관(44.6%)이었으며 대부분의 도서관에서는 다문화서비스가 필요하다고 응답하였다. 그러나 현재 서비스를 제공하지 않는 이유로는 공간 및 시설이 부족한 도서관이 15개관(21.7%)이고, 재원이 부족한 도서관이 13개관(18.8%) 등이다.

둘째, 다문화인들의 설문 분석결과 한국(42.1%)보다 모국(63.6%)에서 도서관을 더 많이 이용했으며 국내 도서관에 모국어 자료가 많았으면 좋겠다고 희망하였다.

셋째, 공공도서관의 다문화서비스에 대하여 담당사서와 다문화인 이용자 모두가 중요하다고 인식한 요소는 각종 무료 서비스, 도서대출, 참고서비스, 사서의 친절도, 모국어 사용 가능한 키보드, 분위기가 좋은 도서관 등이며, 비교적 낮게 인식한 요소는 주차문제, 동영상자료 대출, 영화관람 등이었다. 또한 두 그룹 간의 인식 차이가 큰 항목으로 컴퓨터 사용문제와 도서관의 부대서비스에 대해서는 다문화인들이, 강의와 문화활동, 집과 도서관과의 거리는 담당사서가 중요하다고 거론하였다.

또한 본 연구결과와 IFLA에서 제시한 다문화서비스 가이드라인을 토대로 하여 국내 공공도서관에서 제공해야 할 다문화서비스에 대하여 다음과 같이 제시하였다.

첫째, 다문화서비스 담당사서를 위한 교육

훈련이 필요하다. '사서의 친절도'는 도서관 담당사서와 다문화인 이용자 모두 중요 인식이 높은 요소이다. 담당사서가 친절하기 위해서는 다문화인 이용자와 원활한 소통이 우선되어야 하며 이를 위한 다언어 교육이나 다문화 이해 교육이 필요하다. 더불어서 적극적이고 친절한 자세로 다문화서비스를 제공하는 전담사서 및 모국어로 말하는 사서가 배치되어야 한다.

둘째, 다문화인 이용자를 위한 다양한 서비스 제공이 필요하다. 다문화인 이용자에게 제공할 다문화서비스로는 우선 한국어를 배울 수 있는 문해교육과 한국어를 비롯한 다언어(이중언어) 장서 및 시청각 자료를 비치해야 한다. 그리고 다언어 홈페이지 및 포털 운영과 다언어 통역 및 번역서비스, 다문화가정 아동의 숙제도우미, 다문화인을 위한 찾아가는 서비스, 법률정보 서비스 연계 등을 포함한 다언어 참고서비스 등이 필요하다고 본다.

또한 다문화인을 위한 도서관 이용 교육, 컴퓨터 활용 교육 및 한국문화 익히기 모국문화 체험 등 특별 문화프로그램 운영 등을 들 수 있으며, 다문화인을 위한 다언어 안내판 설치, 다문화인을 위한 정보공유공간(Information Commons) 설치와 다문화 사랑방 제공 등의 서비스를 할 수 있어야 한다. 이를 위하여 공공도서관에서는 다문화서비스의 목적, 표준 등 기본정책을 정하고 다문화인 직원을 채용하며 도서관 홈페이지나 지역 TV 방송, 지역신문, 포스터, 전단지 등을 이용하여 다문화서비스를 다각적으로 홍보할 필요가 있다. 교육교재나 브로셔, 각종 양식 및 상징 안내판 등을 공동 활용함으로써 이용 효율을 높이고 다문화인의 도서관 회원가입 절차를 간소화하거나 도서관 개관시간을 연

장하는 등 다문화인에게 다가가는 서비스를 제공해야 한다.

셋째, 정부의 지속적 다문화서비스 정책 지원이 요청된다. 다양한 언어를 사용한 원활한 다문화서비스를 위해서는 정부의 재정지원이 절대적으로 필요하다. 다문화서비스 제공을 위한 법적 준거를 마련하고, 다문화서비스 기준을 위한 행정적 체계를 수립해야 한다. 다문화와 관련한 각종 통계의 수집 및 다언어 목록을 위한 국제표준의 선포와 시행, 국제적인 우수 사례의 세계적인 교환 등 다문화서비스를 위한

행정 체계를 통하여 전국적으로 동일한 수준으로 다문화서비스가 효율적으로 진행될 수 있도록 유도할 필요가 있다. 모든 다문화서비스를 각각의 도서관에서 개별적으로 제공하기에는 인력이나 재정 등의 사유로 어려울 수 있으므로 도서관간 또는 도서관과 정부 사이의 협력은 필수적이다. 호주의 LOTE 장서를 참고하여 국립중앙도서관과 같은 대표도서관에서 수서와 목록을 담당하고 지역의 공공도서관에서는 대표도서관에 필요한 자료를 요청하여 이용하는 것이 효율적인 방법이 될 것이다.

## 참 고 문 헌

- [1] 김현미, 김영옥, 김민정, 이민주. 2008. 『생활세계의 다문화 교육프로그램 사례연구 및 적용방안: 다민족·다문화사회로의 이행을 위한 정책 패러다임 구축(II)』. 서울: 한국여성정책 연구원.
- [2] 박미정. 2008. 『다문화가정 아동을 위한 독서 지도 교육 방안 연구』. 석사학위논문, 경희대학교 교육대학원, 외국어로서의 한국어교육전공.
- [3] 박찬영. 2008. 『다문화적 상호이해를 위한 인문교육 방안』. 인문정책연구총서, 5: 1-174.
- [4] 서미정. 2009. 『공공도서관의 어린이를 위한 다문화서비스 프로그램 개발에 관한 연구』. 석사학위 논문, 이화여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- [5] 신경희. 2007. 『농촌의 결혼이민자가정 교육프로그램 개선을 위한 연구: 경기도 가평군을 중심으로』. 석사학위논문, 서강대학교 공공정책대학원, 사회복지정책학과, 사회복지전공.
- [6] 이삼식, 최효진, 박성재. 2009. 『다문화가족의 증가가 인구의 양적, 질적 수준에 미치는 영향』. 연구 보고서, 2009-34-1. 서울: 한국보건사회연구원.
- [7] 이수상. 2009. 외국인 유학생들을 위한 디지털도서관의 다문화 서비스에 관한 연구. 『경성대학교 인문과학연구소 인문학논총』, 14(3): 191-217.
- [8] 임여주. 2009. 미국 공공도서관의 이민자 대상 서비스: 과거와 현재. 『情報管理學會誌』, 26(2): 7-25.
- [9] 조동신. 2009. 다문화 도서관의 현황에 대한 연구: 서울과 경기도 일대 공공도서관을 중심으로. 『한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 16: 187-194.

- [10] 조용완. 2007. 이주민을 위한 국내 도서관 서비스의 현황 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 38(2): 245-269.
- [11] 한윤옥. 2008. 『도서관의 다문화서비스 개발에 관한 연구: 다문화가정의 자녀를 위한 도서관 프로그램 중심으로』. 서울: 국립어린이청소년도서관.
- [12] Acevedo, Oriana and Bresnahan, Kathleen. 2003. "Providing and Promoting Public Library Services to a Culturally Diverse New South Wales." [online]. [cited 2010.3.30]. <<http://www.sitegenerator.bibliotheek.nl/ifla utrecht/img/docs/Oriana%20Acevedo.DOC>>.
- [13] Adkins, Denice Christine. 2000. *The effect of Hispanic population proportion on Arizona public library services to the Spanish-speaking*. Ph.D. diss., The University of Arizona.
- [14] Caldwell, Naomi Rachel. 2002. *A comparison of selection tool sources for developing collections of books about American Indians: General and specialized tools*. Ph.D. diss., University of Pittsburgh.
- [15] Cooper, Debra. 2008. "Sustaining language diversity: the role of public libraries." *Aplis*, 21(1): 28-32.
- [16] Gill, Philip G. 2001. *The public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development*. München: K.G. Saur.
- [17] Glass, Elizabeth and Sheffield, Debi. 2008. "Best practices in multicultural library services: Library Settlement Program(LSP) at Toronto Public Library." *WLIC: 74th, IFLA General Conference and Council, 10-14 August 2008, Québec, Canada*. [online]. [cited 2009.3.30]. <[http://archive.ifla.org/IV/ifla74/papers/118-Glass\\_Sheffield-en.pdf](http://archive.ifla.org/IV/ifla74/papers/118-Glass_Sheffield-en.pdf)>.
- [18] IFLA. 2006. *Multicultural Library Manifesto*. [online]. [cited 2010.1.26]. <<http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto.pdf>>.
- [19] IFLA/UNESCO. 2009. *Multicultural communities: guidelines for library services*. 3rd ed. rev. [online]. [cited 2010.5.31]. <<http://www.ifla.org/files/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-en.pdf>>.
- [20] Khader, Majed Jalal A. 1992. *Model of library services proposed for public libraries serving the Arab-American communities*. Ph.D. diss., Texas Woman's University.
- [21] New York Public Library. [online]. [cited. 2010.6.9]. <<http://www.nypl.org/>>.
- [22] Picco, M. A. Paola. 2008. "Multicultural Libraries' services and social integration: The case of public libraries in Montreal Canada." *Public Library Quarterly*, 27(1): 41-56.
- [23] Rodrigues, A. 2006. "Serving Culturally Diverse Communities in South African Public Libraries." *Libri*, 56(4): 213-226.

- [24] Shoham, Snunith and Rabinovich, Rachell. 2008. "Public library services to new immigrants in Israel: The case of immigrants from the Former Soviet Union and Ethiopia." *The International Information & Library Review*, 40(1): 21-42.
- [25] State Library of Queensland. [online]. [cited. 2010.6.3]. <<http://www.slq.qld.gov.au/>>.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- [1] Kim, Hyun-Mee, Kim, Young-Ok, Kim, Min-Jeong, & Lee, Min-Joo. 2008. *Multicultural Education in Everyday Lives: Case Studies and Directions for the Program Development*. Seoul: Korean Women's Development Institute.
- [2] Park, Mi-Jung. 2008. *A Study on Reading Education for Children from Multicultural Families*. M.A. thesis, Kyung Hee University.
- [3] Park, Chanyeong. 2008. "Damunhwajeok sangho ihaereul wihan immun gyoyuk bangan." *Immun Jeongchaek Yeongu Chongseo*, 5: 1-174.
- [4] Seo, Mi Jung. 2009. *A Study on Developing a Children's Program for Multicultural Services in Public Libraries*. M.A. thesis, Ewha Woman's University.
- [5] Shin, Kyung Hee. 2007. *A Study on Education Programs for Immigrant-Marriage Families in Rural Areas*. M.A. thesis, Sogang University.
- [6] Lee, Sam Sik, Choi, Hyo Jin, & Park, Sung Jae. 2009. "Impact of multi-cultural family on quantity and quality of population in Korea." *Report*, 2009-34-1. Seoul: KIHASA.
- [7] Lee, Soo-Sang. 2009. "A study on the multicultural services of digital library for foreign students studying in Korea." *Kyungsoong University Humanities Research Institute Immunhank Nonchong*, 14(3): 191-217.
- [8] Lim, Yeo-Joo. 2009. "Public library services for immigrants in the United States." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 26(2): 7-25.
- [9] Cho, Dong-shin. 2009. "A study on multicultural library: Focusing on public libraries of Seoul and Gyeonggi-do." *Proceedings of the 16th Conference of Korean Society for Information Management*, 16: 187-194.
- [10] Cho, Yong-Wan. 2007. "Current status of library services for immigrants in Korea." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 38(2): 245-269.
- [11] Han, Yoon-Ok. 2008. *A Study on Development for Multicultural Library Services*. Seoul: The National Library for Children & Young Adults.