

# 공공도서관의 다문화서비스 모형 개발에 관한 연구\*

## A Study on the Model of Multicultural Services in Public Libraries

양 수 연(Soo-Youn Yang)\*\*  
차 미 경(Mikyeong Cha)\*\*\*

### 목 차

- |                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| 1. 서 론            | 4. 사전조사           |
| 1.1 연구의 필요성       | 5. 본 조사           |
| 1.2 연구방법          | 5.1 타당도           |
| 1.3 선행연구          | 5.2 신뢰도           |
| 2. 도서관의 다문화서비스 개념 | 5.3 다문화서비스 요소의 특성 |
| 3. 다문화서비스 요소 구성   | 6. 다문화서비스 모형 개발   |
| 3.1 요소 수집         | 6.1 다문화서비스 모형     |
| 3.2 영역 구분         | 6.2 다문화서비스 운영 시스템 |
| 3.3 요소안 수립        | 7. 결 론            |

### 초 록

국내 다문화현상이 가속화되고 있음에도 국내 공공도서관은 다문화서비스 경험이 최근 5년 내외로, 대부분의 도서관이 단편적인 프로그램 위주로 운영하고 있으며, 장기적인 계획과 방향성, 전문 인력 등이 부족한 상황이다. 이에 국외 다문화서비스 성공사례와 국내 현황조사 및 설문조사를 통하여 공공도서관들이 체계적인 다문화서비스를 준비하는데 활용할 수 있는 다문화서비스 모형을 개발하였다. 이를 위하여 1, 2차 사전조사(평균, 표준편차)와 의견조사를 통하여 다문화서비스 요소안을 확정하고, 본 조사를 실시하여 핵심요소를 선정하여 모형을 개발하였다. 요소들의 특성 분석을 위하여 T-검증과 분산분석을 사용하였다. 원활한 다문화서비스의 운영을 위해서는 도서관을 둘러싼 사회·교육기관, 타 도서관들과의 관계, 국제적인 네트워크를 통한 상호협조가 필요하며, 이를 반영하여 다문화서비스 운영시스템을 도식화하였다.

### ABSTRACT

The purpose of this study was to establish core elements required for the implementation of multicultural library services, to analyze the features of each element, and to develop a model of effective multicultural library services. This model was aimed to improve multicultural services and programs currently managed on a short-term basis by public libraries in Korea and help those libraries develop more systematic and long-term multicultural services. To proceed with this study, the literature review, a case study and a survey(the exploratory factor analysis, T-test and ANOVA analysis) were conducted. In this study, it is found that more effective operation of multicultural services in public libraries requires cooperation and integration with not only other libraries and related social and educational institutions in a community, but also international network. Based on this idea, the model of operating multicultural services in public libraries in Korea was proposed in this study.

키워드: 공공도서관, 다문화서비스, 다문화도서관, 다문화서비스 모델, 다문화도서관 시스템  
Public Library, Multicultural Services, Multicultural Libraries, Multicultural Service Model, Multicultural Library System

\* 본 연구는 이화여자대학교 대학원 박사학위 논문의 일부를 요약한 것임.

\*\* 아이코리아 정보센터 도서실 과장(ysyglara@hanmail.net)

\*\*\* 이화여자대학교 사회과학대학 문헌정보학과 교수(cha@ewha.ac.kr)

논문접수일자: 2011년 1월 17일 최초심사일자: 2011년 1월 19일 게재확정일자: 2011년 1월 31일  
한국문헌정보학회지, 45(1): 311-332, 2011. [DOI:10.4275/KSLIS.2011.45.1.311]

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

한국 사회는 현재 빠른 속도로 다인종·다문화 사회로 변하고 있다. 법무부(2010)의 출입국 자료에 의하면 1990년 전체국민의 0.11%에 해당하던 외국인 체류자가 2000년에는 491,324명을 돌파하였고, 2007년 8월에는 100만 명을 기록하면서, 2010년 3월 현재 1,180,598명으로 우리나라 주민등록 인구의 2.42%가 외국인이 된 시대에 돌입하였다. 이는 한국이 다양한 민족적, 문화적 배경을 지닌 사회 집단으로 전환되었음을 시사하는 것으로, 사회, 정치, 문화 등의 다양한 변화를 요구하고, 그 비중 또한 더욱 커질 것임을 예상하게 한다.

우리나라보다 먼저 다문화사회를 경험한 선진국에서는 소수민족들과 이민자들의 통합을 위해서 사회적 정보제공기관인 공공도서관을 적절히 이용하였다. 도서관의 다문화서비스는 이용자의 입장에서 볼 때, 정부나 지방자치단체 혹은 시민단체에서 제공하는 다른 서비스보다 유리한 점이 있을 수 있다. 이주민들의 정착과 정에서 일어나는 법적, 제도적 차원의 문제는 국가 혹은 중앙정부에서 시행되는 것이 기본이나 일단 입국하여 정착하고 일상생활을 해 나가는 삶의 현장에서는 문제들을 해결하기 위하여 상대적으로 편안한 곳을 찾게 된다. 도서관은 특정인을 위한 장소가 아니며, 만민에게 공평한 정보서비스를 제공해주는 기관이므로 다문화서비스를 시행하는데 타기관보다 유리한 점이 있다. 그러나 현재, 국내 공공도서관 현황은 다문화인을 위한 도서관 서비스가 체계적이

지 못하여 많은 한계를 드러내고 있다.

이에 본 연구는 가속화되고 있는 한국의 다문화사회 속에서, 다문화인이 그들의 정체성을 유지하면서도 새로운 사회에 잘 정착할 수 있도록 사회·문화적 공공기관인 공공도서관이 다문화서비스를 계획하고 시행하는데 도움이 되는 도구를 제안하고자 한다. 이를 위하여 공공도서관에서 다문화서비스에 필요한 핵심요소를 설정하고, 요소들의 특성을 분석하여 효율적인 다문화서비스를 제공하기 위한 모형을 설계하였다.

### 1.2 연구방법

공공도서관이 체계적인 다문화서비스를 시행하는데 고려해야 할 핵심요소를 선정하여, 다문화서비스를 준비하고 시행해 나가는데 도움이 될 수 있는 모형을 개발하기 위한 연구방법은 다음과 같다.

첫째, 문헌조사를 통하여 공공도서관의 다문화서비스 개념을 정의하였다.

둘째, 도서관의 다문화서비스에 필요한 요소를 수집하기 위하여 다문화서비스의 성공 사례를 소개한 국외 문헌을 분석하였다.

셋째, 수집된 요소로 이루어진 설문지 시안을 작성하여 예비조사와 두 번의 사전조사 및 본 조사를 실시하였다. 예비조사는 2009년 10월 5일부터 7일까지 다문화서비스를 3년 이상 담당하는 2인의 사서와 도서관 업무를 총괄하는 1인의 사서를 포함하여 총 3명에게 실시하여 설문지를 수정 보완하였다. 사전조사는 문화체육관광부의 '2009년 공공도서관 평가'에서 다문화서비스를 실시하고 있는 28개의 각 공공도서관

의 다문화서비스 담당사서 28명에게 실시하였다. 2009년 10월 8일부터 10월 10일까지 1차 사전 조사를 실시하여 19명의 담당사서로부터 응답을 얻었다. 분석도구는 Likert식 5단계 척도에 따라 평정하도록 설문지를 구성하였으며, 통계자료의 분석은 SPSS 12.0을 이용하였다. 분석 방법은 각 요소에 대한 합의와 의견 수렴을 위하여, 요소항목별 평균, 표준편차의 통계값을 산출하였다. 1차에서 평균값이 낮은 요소들은 2차 설문지에서 내용을 보충하고 항목을 수정하였으며, 필요한 항목은 추가하여 1차에서 응답했던 19명의 사서에게 2009년 10월 20일부터 23일까지 2차 사전조사를 실시하였다.

넷째, 두 번에 걸친 사전 조사를 통해 선정된 잠정적인 85개 요소 중 핵심요소를 선정하기 위하여, 국내 641개 공공도서관이 문화체육관광부에 제출한 '2010년 공공도서관 평가' 자료를 분석하여 다문화서비스를 시행하고 있는 43개 공공도서관을 선정하였으며, 대상 도서관에서 근무하고 있는 사서 367명을 대상으로 본 조사를 실시하였다. 2010년 9월 13일부터 10월 8일까지 실시하였으며, 236명으로부터 회신을 받아 64%의 응답률을 보였다. 본 조사를 통해 얻은 데이터를 대상으로 탐색적 요인분석을 실시하여 다문화서비스의 영역별 핵심요소를 결정하였고, 요소들의 신뢰도와 타당도를 분석하였다. 또한 영역별 요소의 특성을 분석하기 위하여 T-검증, 분산분석을 사용하였다. 분석을 위해서는 통계패키지 PASW Statistics 18을 사용하였다.

다섯째, 다문화서비스 영역별 핵심요소들로 구성된 공공도서관 다문화서비스 모형을 개발하고 다문화서비스 운영시스템을 도식화하였다.

### 1.3 선행연구

본 연구를 위하여 국내외 공공도서관의 다문화서비스에 대한 내용을 살펴보았다.

국내 선행연구로, 김영미(2010)는 공공도서관의 사서와 이용자를 대상으로 설문조사를 하여 다문화서비스에 대한 인식을 조사하였다. 한윤옥, 조미아, 김수경(2009)은 다문화가정의 자녀를 위한 도서관의 서비스 현황과 문제점에 대한 연구를 하였다. 조용완(2007)은 이주민을 위한 도서관의 서비스와 현황을 공공도서관과 민간도서관으로 나누어 분석하였다. 국외연구는 본문 3절의 다문화서비스 요소 수집 및 영역구분에서 소개하였다.

다문화사회를 일찍부터 경험한 외국 선진국은 1970년대부터 약 40년의 도서관 다문화서비스 경험을 가지고 있으며 다문화인을 위한 폭넓고 총체적인 도서관서비스로 발전시켜왔다. 연구내용도 가이드라인, 디렉토리 등의 방향성을 제시한 체계적인 연구 및 프로젝트와 국가차원에서의 장기계획을 다룬 연구가 많았다. 다문화인이 낮은 곳에 정착하고 정체성을 확립할 수 있도록 다문화서비스를 제공하고 있으며, 다양한 서비스 방법과 관련 철학적인 내용들을 담고 있다. 이에 비해 국내의 도서관 다문화서비스 연구내용은 2000년대 후반부터 시작되었고 최근 5년 정도의 짧은 기간에 주목받기 시작하여 연구 사례도 적었다. 아직 우리나라 공공도서관의 다문화서비스는 도서관의 전체적인 서비스와 연계되지 못하고 단편적인 다문화 프로그램, 또는 다문화 장서 제공 등에 한정되어 있으며, 장기적인 계획과 방향성을 가진 총체적인 서비스를 다룬 연구가 드물었다.

## 2. 도서관의 다문화서비스 개념

현대경제연구원(2010)은 외국인 증가의 비율을 OECD 국가(5.9%)와 비교하여 한국사회(19.9%)가 다문화사회로 진입했음을 밝혔다. 이에 다문화 정책의 전략적 차원에서 다문화에 대한 국민인식 개선이 필요하며, 우리나라보다 먼저 다문화사회를 경험한 선진국들의 다문화주의 수용에 대한 선례를 검토하여 참고할 필요가 있다. 이러한 국가들은 대체로 지역사회의 문화적 정체성을 조성하도록 하는 방안으로 이민자들의 다문화 통합을 위해서 사회적 정보 제공기관인 공공도서관의 다문화서비스를 적절히 잘 이용하였다.

IFLA(1998)의 『다문화사회의 도서관서비스를 위한 가이드라인(Multicultural Communities: Guidelines for Library Services)』에서는 도서관의 다문화서비스는 관중을 불문하고 도서관업무 전반에 관련된 것임을 강조하면서, 사회내의 민족, 언어, 문화적 소수자 집단에게 편견 없이 동등하게 제공되어야 한다고 하였다.

小林卓(2006)는 도서관의 다문화서비스란 봉사지역 대상자의 문화적 다양성을 반영한 도서관 서비스의 총칭이며, 그 대상은 주로 민족적·언어적·문화적 소수민을 우선적으로 하지만 동시에 그 지역의 모든 대상자를 포함하여 주민 상호간에 민족적·언어적·문화적인 차이를 서로 이해하기 위한 자료와 정보의 제공도 그 범위에 포함하는 폭 넓은 의미를 가진 서비스 개념이라고 하였다.

IFLA(2008)는 『IFLA 다문화도서관선언(The IFLA Multicultural Library Manifesto)』에서 글로벌 사회에서 각 개인은 광범위한 영역의

도서관과 정보서비스를 수혜 받을 권리가 있다고 주장하면서, 문화적·언어적 소수자들에게 제공할 다문화서비스를 다음과 같이 제시하고 있다. 첫째, 문화나 언어적 유산에 기초한 어떠한 차별도 없이 공동체 모두에게 정보서비스를 제공하여야 한다. 둘째, 적절한 언어나 문자로 정보를 제공하여야 한다. 셋째, 모든 공동체와 요구를 반영하는 광범위한 자료들과 서비스들에 접근하도록 한다. 넷째, 다양한 공동체의 의사를 반영하며, 함께 일하고 봉사할 수 있는 직원을 채용한다.

따라서 본 연구에서는 '다문화서비스'의 용어를 다문화 사회의 문화적 다양성을 반영한 도서관 서비스를 총칭하는 것으로, 도서관의 프로그램뿐만 아니라 장서, 목록, 사서 등 인력을 포함한 도서관에서 행해지는 다문화 관련 제반적인 운영업무를 포함하였다.

## 3. 다문화서비스 요소 구성

### 3.1 요소 수집

공공도서관에서 다문화서비스를 시행할 때 필요한 요소들을 수집하기 위하여 다음의 문헌을 참고하였다.

첫째, Ocon(2000)은 라틴계 미국인에게 찾아가는 서비스라는 주제로 그 목적을 달성하기 위한 공공도서관의 패러다임에 대해 설명하고 있다. 찾아가는 서비스의 목적을 달성하기 위해서는 우선 목표를 세우고, 그 집단에 대해 알아야 하며, 장서를 준비하고 서비스와 도서관 직원들에 대한 교육과 도서관 안내와 프로그램

홍보에 대한 번역, 지역의 기관과 학교 등에 찾아가는 홍보가 필요함을 강조하고 있다.

둘째, Sundell(2000)은 North Carolina의 지역에 급격하게 늘고 있는 히스패닉계의 이주민들을 서비스하려는 Forsyth County 공공도서관의 다문화서비스 시행에 관한 내용을 다루고 있다. 이주민들에 대한 조사와 도서관장서, 이중 언어의 도서관 안내장, 이중 언어를 쓰는 직원, 프로그램 시행에 대해 다루고 있으며, 특히 주변 사회기관, 종교기관, 교육기관 등과의 협력이 다문화서비스의 중요한 요소임을 다루고 있다.

셋째, Carnesi와 Fiol(2000)은 Queens 도서관이 라틴계 사람들, 중국, 한국, 멕시코 등의 다문화인을 위해 운영하고 있는 새로운 프로그램을 소개하고 있다. 이 프로그램은 6개의 요소로 이루어져 있는데, 제2언어로써의 영어교육, 정보서비스, 메일을 통한 전자책 프로그램, 문화프로그램, 사회적응기술 프로그램, 장서개발 프로그램이다.

넷째, Elturk(2000)은 방문서비스 사서로서의 성공적인 경험을 예로 들면서, 다문화인을 위한 도서관서비스에 대해 벤치마킹할 수 있는 내용을 전달하고 있다. 성공을 위한 요소로 행정적인 지원, 다문화집단의 대표자와의 교류, 찾아가는 홍보, 장서개발, 도서관서비스 프로그램을 제안하였다.

다섯째, Heath(1995)은 다문화인을 위해 도서관에서 진행할 수 있는 문화 프로그램을 국가별, 계절별, 주제별로 나누어 10개의 장으로 소개하였다. 진행계획, 방법, 예산, 스케줄 등에 대하여 상세하게 설명하였다.

여섯째, Carey(2000)는 라틴계 사람들을 위한 새로운 서비스의 중요한 요소로, 전략적인 계

획 모델을 적용시킴으로써 얻을 수 있는 서비스의 향상에 대해 설명하고 있다. 비전과 목표에 따라 요구를 조사하고, 우선 사항에 따라 전략적인 목표와 전술적인 목표를 세우고, 행동계획을 세우고 수행한 후 평가를 하는 일련의 사이클을 통해 피드백하면서 서비스를 향상시키고 관리하는 방법을 제안하고 있다.

일곱째, Dias-Mitchel과 Harris(2008)는 다문화인을 위한 프로그램의 종류 중 책을 통한 가족 프로그램을 제안하고 있다. 부모님과 어린이들이 같이 참여하면서 책을 읽은 후 북토크 등의 활동을 통해 사회적·문화적인 교육의 기회를 가질 수 있으며, 연간 독서리스트를 제정하여 추천하는 방법도 제안하고 있다.

여덟째, 디지털교육 전문사서인 Mestre(2008)는 다문화인에게 있어서 컴퓨터 교육은 인종적·문화적으로 상호 교류할 수 있는 도구의 역할을 수행한다고 하였다.

이상의 내용을 요약하면 <표 1>과 같다.

### 3.2 영역 구분

이상에서 발췌한 다문화서비스의 요소들을 큰 범주로 구분하기 위하여, 영역의 유형을 참고한 5개 문헌은 다음과 같다.

첫째, IFLA(1998)의 (Multicultural Communities: Guidelines for Library Services)는 지역사회 내의 다문화 집단을 위한 도서관서비스에 관한 지침이다. 여기에서 제안하는 서비스 내용을 큰 범주로 나누면 도서관자료, 이문화간 자료와 서비스, 정보 및 참고 서비스, 기술 서비스, 방문서비스, 직원, 특수집단 등으로 7개 부분이다. 본 연구에서는 도서관자료와 이문화간 자료

〈표 1〉 다문화서비스 요소 수집을 위한 문헌별 내용

구분	내용 및 주제	다문화서비스 요소 발췌 내용
Ocon (2000)	• 목표설정	• 시행목적과 목표 • 실행자원 • 홍보방법 • 인력 및 조달방법
	• 집단에 대한 지식	• 다문화인수 · 결속력의 원동력 • 요구사항 · 선호하는 정보 · 매체 • 사회적지위향상서비스 • 선호매스미디어 • 교류장소 • 공동체리더
	• 장서 준비	• 장서요구사항 • 장서선정도구준비 • 장서입수방법 • 경로개발 • 장서리스트작성 • 협동목록개발
	• 서비스	• 생존 · 정착프로그램 • 독서프로그램 • 컴퓨터프로그램 • 통합교육 및 멘토
	• 도서관 직원교육	• 다문화인 사서양성 및 발굴 • 자원봉사자활용 • 다문화인 활용 • 다문화담당인력을 위한 분위기조성
	• 도서관 안내와 프로그램 홍보, 번역	• 서포터즈활용 • 다문화인 게시판 활용 • 찾아가는 설명회 • 공식/비공식네트워크홍보 • 선호미디어를 통한 홍보
	• 지역의 기관과 학교 등에 찾아가는 홍보	• 국가정책파악 • 타도서관과 연계 • 다양한 채널 이용
	• 찾아가는 서비스	• 열린 공간 이미지구축
Sundell (2000)	• 이주민들에 대한 조사	• 다문화인의 연령별수 • 출신국과 규모 • 언어종류와 주사용언어 • 경제적 상황 · 교육수준 • 시민권영주권상태 • 도서관인식정도 • 선호정도와 매체 • 실행방법결정
	• 도서관장서	• 장서요구사항 • 자료입수경로개발
	• 이중언어의 도서관안내장	• 도서관 안내장 번역
	• 이중언어를 쓰는 직원	• 자원봉사자활용 • 전문사서양성
	• 프로그램 시행	• 문화프로그램 • 도서관교육 참고서비스 • 독서프로그램 • 정체성/역할교육 • 생존정착프로그램
	• 주변 사회기관, 종교기관, 교육기관 등과의 협력을 중요한 요소로 다룸.	• 행사공동개최, 협찬 • 찾아가는 설명회 • 사회기관연계 • 다양한 채널 이용 • 교육기관연계
Carnesi & Fiol (2000)	• 제2언어로써의 영어교육	• 다문화인의 언어종류와 주이용언어
	• 정보서비스	• 도서관교육, 참고서비스
	• 메일을 통한 전자책 프로그램	• 책을 통한 독서프로그램
	• 문화프로그램	• 문화프로그램
	• 사회적응기술프로그램	• 생존, 정착을 돕는 프로그램
	• 장서개발 프로그램	• 장서개발정책과 구성계획

구 분	내용 및 주제	다문화서비스 요소 발체 내용
Elturk (2000)	• 행정적인 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시민권/ 영주권상태</li> <li>• 국내 정착시 필요사항</li> <li>• 도서관요구사항</li> <li>• 국내도서관경험</li> <li>• 고국도서관경험</li> <li>• 국내고국도서관차이점</li> </ul>
	• 직원 및 인력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관이용의 어려움</li> <li>• 서비스정책</li> <li>• 예산책정</li> <li>• 홍보방법</li> <li>• 차선책선정</li> </ul>
	• 다문화집단과의 교류	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인력의 전문성평가</li> <li>• 전문사서양성</li> <li>• 외부강사이용</li> <li>• 자원봉사자활용</li> </ul>
	• 찾아가는 홍보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 타도서관 연계, 경험공유</li> <li>• 달력, 신문, 게시판 홍보</li> <li>• 지역사회게이트키퍼홍보</li> <li>• 찾아가는 설명회</li> <li>• 싸인보드 번역</li> <li>• 도서관자유이용</li> <li>• 열린 분위기 조성</li> </ul>
	• 장서개발	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자료서비스 정책</li> </ul>
	• 도서관 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다문화전통, 기념일</li> <li>• 사회적 지위향상 프로그램</li> <li>• 도서관교육 및 참고서비스</li> <li>• 컴퓨터교육</li> </ul>
Heath (1995)	• 다문화인들을 위한 문화프로그램 소개	• 다문화인 문화프로그램
	• 진행계획, 방법, 예산, 스케줄 설명	• 도서관서비스의 업무, 기간, 실행방법 등 계획 및 결정
Carey (2000)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 비전과 목표</li> <li>• 요구조사</li> <li>• 우선 사항 선정</li> <li>• 전략적인 목표 설정</li> <li>• 기술적인 목표 설정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정책, 시행목적, 목표설정</li> <li>• 요구조사</li> </ul>
	• 행동계획 설정	• 다문화서비스 업무, 책임자, 기간, 실행방법 설정
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수행 후 평가</li> <li>• 일련의 사이클을 통한 피드백</li> <li>• 서비스향상 및 관리방법 제안</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다문화서비스 기대효과</li> <li>• 기대효과 달성여부 평가 및 피드백</li> </ul>
Dias-Mitchell & Harris (2008)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 책을 통한 가족 프로그램</li> <li>• 북토크 등의 활동을 통해 사회적·문화적 교육의 기회 습득가능</li> </ul>	• 다문화인의 책을 통한 독서프로그램
	• 연간 독서목록 제정, 추천	• 도서리스트 제공
Mestre (2008)	• 다문화인에게 컴퓨터교육은 인종적·문화적으로 상호교류 할 수 있는 도구의 역할을 수행한다고 함.	• 컴퓨터 교육 프로그램

와 서비스 및 기술 서비스를 다문화관련 장서 준비 및 제공이라는 범주로 응용하였으며, 정보 및 참고서비스, 방문서비스를 다문화프로그램 범주에, 직원은 다문화 담당사서 및 인력에, 특수집단은 다문화인의 기초조사와 요구조사에 참고하여 큰 범주를 작성하였다.

둘째, Khader(1992)는 아랍계 미국인을 위

한 공공도서관의 서비스모형을 제안하였는데, 계획·시행·평가의 3개의 범주 안에서 45개의 요소를 선정한 모델을 제안하였다. 본 연구에서는 다문화서비스의 모형을 만들기 위해 계획과 시행, 평가 등의 큰 범주 아래 여러 개의 요소를 선정하여 모델화시킬 수 있다는 점을 감안하여 연구를 진행하는데 참고하였다.

셋째, Byrd(2005)는 라틴아메리카 사람들을 위한 공공도서관서비스 가이드에서 큰 범주의 5개 요소를 지식(Knowledge), 장서(Responsive), 서비스와 프로그램(Library Services and Programming), 찾아가는 서비스 및 홍보(Outreach and Publicity)와 접근(Access)으로 설정하였다. 본 연구에서는 5개 요소를 응용하여, 지식을 두 가지 내용으로 분리하여 다문화인에 대한 기초 조사와 다문화인의 도서관에 대한 요구조사로 나누어 적용하였다. 그리고 장서는 장서의 준비 및 제공으로 설정하였으며, 서비스와 프로그램은 9개의 유형으로 나누어 설정하였다. 찾아가는 서비스 및 홍보는 홍보라는 큰 범주로 사용하였으며, 접근은 다문화인이 도서관을 쉽게 찾을 수 있는 요소를 파악하여 하위요소에 설정하였다.

넷째, Cox와 Gagnon(1989)은 다문화서비스를 위한 큰 범주를 목표 및 정책(Objective and Policy), 집단 분석(Community Analysis), 자료(Materials), 목록(Cataloging), 참고서비스(Reference and Readers' Advisory Services), 프로그램(Programs), 직원(Staff), 홍보(Outreach)의 9개로 나누어 설명하고 있다. 본 연구에서는 목표 및 정책은 시행과 계획단계로, 목록과 참고서비스는 도서관프로그램의 하위요소로 설정하여 응용하였다.

다섯째, Picco(2008)는 다문화서비스의 내용을 다문화 장서 서비스, 정보 및 참고서비스, 사회기관 및 주변영역에 대한 연결 역할에 대해 설명하고 있다. 본 연구에서는 각 내용을 다문화장서 준비 및 제공, 다문화서비스 프로그램, 다문화서비스를 위한 주변 환경 요소로 정리하여 영역을 설정하였다.

### 3.3 요소안 수립

수집된 다문화서비스 요소와 구분된 영역을 정리하여 다문화서비스 요소안을 수립하였으며, 이를 이용하여 사전조사에 사용할 설문지를 구성하였다. 그 내용은 9개 영역 85개 문항으로 <표 2>와 같다.

## 4. 사전조사

본 조사에 앞서 실시한 사전 조사는 문화관광부의 '2009년 공공도서관 평가'를 위하여 공공도서관들이 제출한 자료를 분석하여 다문화서비스를 시행하고 있는 공공도서관을 선정하였다. 다문화프로그램 담당 사서 28명 중 전화로 승락 받은 22명에게 온라인으로 설문지를 발송하였으며, 문헌연구를 통해 수집한 다문화서비스요소들에 대해 Likert식 5단계 척도를 이용하여 평정하도록 하였다. 1차 사전조사에서 19명의 사서로부터 응답을 받았고, 1차 사전조사에서 평균이 낮은 23개 요소는 2차 설문지에서 내용을 보충하였으며 1개 요소는 내용을 수정하고, 2개 요소는 항목을 추가하여 동일 대상인 19명의 사서에게 2차 사전조사를 실시하였다. 표준편차를 이용하여 의견의 수렴정도를 분석하였다. 2차의 표준편차가 1차보다 적어졌다면 그 요소에 대한 의견이 더욱 일치되었다는 것을 뜻한다. 종합 분석 결과 1차보다 2차 사전 조사에서 사서들의 의견이 수렴되었음을 확인할 수 있었다. English와 Kernan(1976)에 의하면 변동계수(=표준편차/평균)가 0.5 이하이면 응답자들 간에 적절한 동의가 이루어졌



〈표 2〉 설문조사를 위한 다문화서비스 요소안 개요

영역	문항수	하위요소
다문화인의 기초 조사	9	다문화인의 수
		다문화인의 연령별 수
		다문화인의 출신국과 규모
		다문화인의 언어 종류와 한국어 수준
		다문화인의 경제적 상황
		다문화인의 교육수준
		다문화인의 컴퓨터 사용능력
		다문화인의 시민권, 영주권 상태
		다문화인의 결속력의 원동력
		내국인의 다문화에 대한 인식 수준
다문화인의 요구 조사	14	다문화인의 국내정착 시 필요한 사항
		다문화인의 도서관에 바라는 사항
		다문화인의 도서관에 대한 인식정도
		다문화인의 국내도서관 경험 유무
		다문화인의 고국도서관 경험 유무
		국내도서관과 다문화인도서관 차이점
		다문화인의 도서관 이용의 어려운 점
		다문화인의 전통, 기념일 등과 축하방법
		다문화인의 선호하는 정보와 정보매체
		다문화인의 사회적지위 향상 서비스
		다문화인의 선호 프로그램
		다문화인의 선호 매스미디어
		다문화인의 교류장소
다문화인의 공동체 리더		
다문화서비스 시행 계획	10	다문화서비스의 정책
		다문화서비스의 시행목적과 목표
		다문화서비스 관련자 협력 및 대화
		다문화서비스 실행 자원
		다문화서비스의 업무, 책임자, 기간, 실행방법 등 결정
		다문화서비스의 부분별 예산책정
		다문화서비스의 홍보 방법
		다문화서비스의 인력 및 조달방법
		다문화서비스의 차선택
다문화서비스의 기대효과		
다문화서비스의 평가 및 사후처리	8	다문화서비스의 목적과 목표달성 여부
		다문화서비스의 대상 이용자, 강사 등에게 평가 실시
		기대효과 달성여부
		인력의 전문성 평가
		평가후 성공적 서비스 및 프로그램 강화
		불필요, 비성공적 서비스 재검토
		특별한 요구 반영위한 프로그램 개발
		의견과 건의 사항 반영

영역	문항수	하위요소
다문화 프로그램	9	다문화인의 생존 및 정착을 돕는 프로그램
		다문화인의 문화 프로그램
		다문화인의 취미 프로그램
		다문화인의 도서관 교육 및 참고 서비스
		다문화인의 책을 통한 (독서) 프로그램
		다문화인의 컴퓨터 교육
		다문화인의 정체성 및 역할교육
		내국인 대상의 다문화교육
		내국인과 다문화인의 통합교육 및 멘토연결
다문화 장서 준비 및 제공	7	다문화자료에 대한 요구사항 파악
		다문화자료 개발정책과 구성계획
		다문화자료 선정도구 준비
		다문화자료 입수방법 및 경로 개발
		다문화자료 목록(리스트) 작성
		다문화자료 협동목록 방법 개발
		다문화관련 전자매체자료 제공
		다문화자료 수서, 정리, 대출, 검색과정의 원활한 인터페이스 개발
다문화서비스 담당사서 및 관련 인력	7	다문화서비스 전문사서 양성
		다문화서비스 담당사서 계속교육 실시
		다문화인 사서 육성 및 발굴
		다문화서비스 외부강사 이용
		다문화서비스 자원봉사자 활용
		다문화인 자원봉사자 활용
		다문화서비스 관련 인력을 위한 분위기 조성
다문화서비스 홍보	11	다문화인을 서포터즈로 활용
		다문화인의 달력, 신문, 게시판에 홍보
		지역사회 영향력 있는 분을 통한 홍보
		사서가 찾아가는 설명회
		다문화인의 공식, 비공식적 네트워크를 통한 홍보
		다문화인의 선호 미디어 통한 홍보
		도서관안내장, 싸인보드 등을 번역
		도서관서비스가 무료임을 홍보
		다문화인의 시민권, 영주권 상태와 관련 없이 도서관 이용 오픈
		내국인과 동일수준의 서비스 제공 및 열린공간의 이미지 구축
		다문화인의 행사 공동개최 및 협찬
다문화서비스 관련 주변 환경 인식	10	다문화에 대한 국가정책 파악
		다문화에 대한 문화관련 부서 정책 인지
		다문화에 대한 도서관 정보 정책 인지
		다문화서비스에 대한 IFLA 정책 인지
		국립중앙도서관과 연계 협조
		타 도서관과의 연계 및 경험 공유
		다문화관련 사회기관과 연계
		다문화서비스를 위한 다양한 채널 이용
		교육기관과의 연계
		국의 다문화서비스 실행도서관과 연계, 경험 공유
9개 영역	85문항	

다고 평가되는데, 사전조사의 변동계수가 0.5 이하의 값이 나와 적절한 동의가 이루어졌다고 판단되어 사전 조사를 종료하였다. 1, 2차 사전 조사 결과는 <표 3>과 같다.

별 요소의 특성을 분석하기 위하여 T-검증, 분산분석을 사용하였다. 분석을 위해서는 통계패키지 PASW Statistics 18을 사용하였으며, 선정된 다문화서비스 핵심 요소들을 이용하여 공공도서관 다문화서비스 모형을 개발하였다.

## 5. 본 조사

두 번에 걸친 사전조사를 통해 결정된 잠정적인 다문화서비스 요소 중 핵심요소를 선정하기 위하여, 본 조사를 실시하였다. 국내 641개 공공도서관이 문화체육관광부에 제출한 '2010년 공공도서관 평가' 자료를 분석하여 다문화서비스를 시행하고 있는 43개 공공도서관에서 근무하고 있는 사서 367명을 대상으로 우편 설문조사를 실시하였다. 236명의 사서로부터 회신을 받아 64%의 응답률을 보였다.

본 조사를 통해 얻은 데이터를 대상으로 탐색적 요인분석을 실시하여 다문화서비스의 요인을 9개 영역, 총 48개 요소로 결정하였고, 요소들의 타당도와 신뢰도를 분석하였다. 또한 영역

### 5.1 타당도

타당도 확인을 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 이를 통하여 다문화서비스 핵심요소를 결정하였다. 탐색적 요인분석으로 고유 값이 1 이상인 요인을 추출해 낸 후 각 요인의 누적변량을 제시하였고, 요인 당 최소 3문항 이상을 포함한 경우 최종요인으로 선정하였다. 각 문항의 경우, 요인적재량이 해당 요인에 대해 0.4 이상, 다른 요인에 대해 0.3 이하이며, 요인 내 문항 간 신뢰도를 고려하여 신뢰도가 .40이상인 경우만 유효문항으로 확정하였다. 이런 과정을 통해 다문화서비스의 핵심요인을 9개 영역, 총 48개 요소로 결정하였다. 결과는 <표 4>와 같다.

이와 같은 과정을 거쳐 확정된 공공도서관

<표 3> 1, 2차 사전 조사 결과

대항목	횟수	1차 결과			2차 결과		
		평균	표준편차	변동계수	평균	표준편차	변동계수
다문화인 기초 조사		3.95	0.80	0.20	4.08	0.75	0.18
다문화인 요구 조사		4.10	0.74	0.18	4.09	0.68	0.17
다문화서비스의 계획		4.00	0.66	0.17	4.16	0.59	0.14
다문화서비스의 평가		4.18	0.62	0.15	4.16	0.59	0.14
다문화 프로그램		3.94	0.76	0.19	4.04	0.84	0.20
다문화 장서		4.00	0.66	0.17	4.17	0.60	0.14
다문화 사서 및 인력		3.96	0.68	0.17	4.00	0.62	0.16
다문화서비스 홍보		4.05	0.70	0.17	4.05	0.69	0.17
다문화서비스 주변환경 인식		3.88	0.79	0.20	3.93	0.70	0.18
전 계		4.01	0.72	0.18	4.07	0.69	0.17

〈표 4〉 탐색적 요인분석 결과

요소	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6	요인7	요인8	요인9	공통성
계획단계5	.734									.736
계획단계6	.686									.632
계획단계2	.648									.754
계획단계8	.646									.641
계획단계3	.645									.657
계획단계1	.625									.758
계획단계7	.576									.617
계획단계4	.567									.615
장서준비6		.742								.762
장서준비5		.698								.726
장서준비4		.688								.711
장서준비8		.631								.632
장서준비3		.595								.630
장서준비2		.572								.627
장서준비7		.567								.624
평가단계6			.729							.670
평가단계5			.691							.662
평가단계7			.683							.683
평가단계8			.658							.662
평가단계4			.622							.660
평가단계3			.570							.622
환경인식4				.740						.755
환경인식2				.722						.782
환경인식3				.713						.745
환경인식1				.619						.628
환경인식5				.532						.507
프로그램6					.737					.709
프로그램8					.677					.622
프로그램2					.588					.539
프로그램5					.587					.624
프로그램4					.575					.594
요구조사13						.796				.773
요구조사14						.720				.698
요구조사12						.639				.727
요구조사10						.509				.486
요구조사9						.465				.539
사서인력5							.771			.700
사서인력6							.716			.653
사서인력2							.714			.691
사서인력3							.591			.579
홍보3								.710		.669
홍보2								.569		.629
홍보4								.556		.673
홍보6								.540		.615
홍보7								.488		.591
기초조사6									.821	.787
기초조사3									.789	.694
기초조사7									.733	.676
고유치	17.148	2.858	2.268	1.668	1.553	1.444	1.36	1.292	1.097	
설명변량	35.726	5.955	4.724	3.476	3.235	3.009	2.834	2.691	2.286	
누가변량	35.726	41.68	46.405	49.88	53.115	56.124	58.958	61.649	63.935	

\* 요인적재량 <.40은 생략됨.

다문화서비스 구성요인은 9개요인 48개 요소로 이루어져 있으며, 구체적으로 계획, 장서, 평가, 환경인식, 프로그램, 요구조사, 사서인력, 홍보, 기초조사로 구성되어 있다.

각 요소들에 대한 타당도 분석을 위해서 탐색적 요인분석이외에, 요인 내 상관분석과 요인 점수를 활용하여 요인 간 상관분석을 실시함으로써 구체적인 집중 타당도와 판별 타당도를 평가하였다. 각 요인 내 상관분석으로 얻은 Pearson 상관계수 값이 최소 0.226 이상으로 각 요인 내 집중 타당도를 확보하였으며, 나아가 요인 간 상관분석 결과는  $\pm 0.688(p < .01)$ 로 판별 타당도를 인정받았다.

### 5.2 신뢰도

신뢰도 분석은 내적 일관성법(internal consistency method)을 사용하였는데, 이것은 동일 개념을 지닌 두 개 이상의 문항들을 동시에 측정하여 이들이 동일한 개념을 지녔는지 여부를 파악하기 위해 비교하는 방법이다. 그 가운데서도 표준화된 계수 Cronbach's 알파를 이용

하였다. 이것은 분산이 1의 값을 갖도록 표준화시킨 것으로 알파계수는 상관계수로 해석될 수 있다. 신뢰도 분석을 통해 얻은 Cronbach's 알파 값은 .959로 신뢰도가 매우 높았다. <표 5>에서 보는 바와 같이 각 요인들의 Cronbach's 알파 값은 전체 신뢰도 값(.959)보다 작으므로 각 요인들의 신뢰도는 적합하다.

항목 평균을 살펴보면 평가 요인에 대한 의식이 4.105로 가장 높았으며, 그 다음은 계획수립 요인이 4.086, 장서관련 요인이 3.969, 프로그램 요인이 3.931, 요구조사 요인이 3.852 등의 순으로 나타났다. 각 하위요인의 신뢰도인 알파 계수는 계획수립 요인이 .909로 가장 높았으며, 그 다음은 장서 요인이 .897, 평가 요인이 .865, 주변환경이 .860 등으로 신뢰도의 요소 수와 대체로 비례하고 있음을 알 수 있다. 가장 낮은 요인의 신뢰도는 사서 및 인력에 대한 요인 .773으로 나타났으며, 이것은 탐색적 연구분야에서 적합한 신뢰도로 평가된다. 또한 전체 신뢰도는 .959로 매우 높게 나타나 각 측정 항목들이 각 요인에 관하여 내적 일관성을 지니고 있다고 볼 수 있다.

<표 5> 다문화서비스 영역별 신뢰도

영역	요소 수	항목 평균	Cronbach's 알파
계획	8	4.086	.909
장서	7	3.969	.897
평가	6	4.105	.865
환경인식	5	3.793	.860
프로그램	5	3.931	.796
요구조사	5	3.852	.806
사서 및 인력	4	3.770	.773
홍보	5	3.794	.822
기초조사	3	3.643	.795
총계	48		.959

### 5.3 다문화서비스 요소의 특성

공공도서관의 다문화서비스 요인을 성별 간, 연령 간, 근무경력 간, 직위 간, 자격증 종류 간, 구사 가능한 외국어 간에 따른 특성을 분석하였으며, 결과는 <표 6>과 같다.

분석결과를 요약하면, 다문화서비스의 요인에 대한 전반적인 남녀 간의 차이는 없었으나 다른 요인에 비해 상대적으로 환경요인에 대한 인식의 평균이 남자가 더 높았다. 연령간의 차이로는 20년 이상 집단에서 기초조사, 요구조사, 사서 및 인력 요인에 가장 높은 평균을 보였으며, 2년 미만의 집단에서 가장 높은 평균을 보인 것은 프로그램, 평가, 홍보, 환경 요인이었다. 이것으로 보아 근무경력이 적은 집단의 대부분이 요인에 높은 필요성을 인지하고 있음을 알 수 있다. 근무경력 간의 차이에서는, 근무경력이 2년 미만의 집단에 비해 '15년 이상 20년 미만' 집단과 '20년 이상' 집단이 요구조사의 필요성에 인식이 커지는 경향이 나타나고 있는 것으로 확인되었다. 요구조사에 대한 인식이 크다는 것은 개별 도서관에서 다문화서비스를 시행하기 전에 다문화인이 필요로 하는 서비스

와 그들의 특성에 대해 사전조사를 하는 것을 다른 요인에 비해 중요하게 생각한다는 의미로, 경력이 많은 집단일수록 사전조사에 의미를 더 갖는다고 생각 할 수 있다. 직위 간의 차이는 과장급은 요구조사를 제외한 기초조사, 계획, 평가, 프로그램, 장서, 사서 및 인력, 홍보, 환경 요인에서 가장 높은 평균을 나타냈다. 그리고 일반사서는 기초조사를 제외한 요구조사, 계획, 평가, 프로그램, 장서, 사서, 홍보, 환경 요인에서 가장 낮은 평균을 나타냈다. 따라서 일반사서로서 기초적인 업무에 충실한 기간에는 다문화서비스에 대한 인식이 적으나 중간관리자급인 과장급으로 갈수록 다문화서비스에 대한 많은 필요성을 느끼는 것으로 나타났다. 소지한 자격증의 종류 간 차이로는 자격증이 없거나 기타자격증을 소지하고 있거나 준사서 자격증을 소지하고 있는 경우에 정사서 1급과 2급을 소지한 집단보다 대부분의 다문화도서관 서비스 요인에 대한 평균이 높았다. 이는 기존의 도서관서비스에 익숙한 정사서들이 도서관이 다문화사회에 적합하게 변화해 나가야 함을 민감하게 생각하고 있지 않다는 의미가 될 수 있다. 이에 변해가는 사회현황을 인식할 수 있는 사

<표 6> 공공도서관 다문화서비스 요인에 영향을 미치는 변수

요인	변수	내 용	유의확률
환경인식	직위	일반사서 < 기타 < 부서장 < 팀장 < 과장	.016
	연령	30대 < 40대 < 50대 < 20대	.030
프로그램	직위	일반사서 < 기타 < 팀장 < 과장 < 부서장	.014
	자격증	기타 < 정사서1급 < 정사서2급 < 준사서 < 없음	.028
요구조사	근무연수	2년미만 < 10~15년 < 5~10년 < 2~5년 < 20년이상 < 15~20년	.002
사서 및 인력	외국어	1개 < 2개이상 < 없음	.015
기초조사	연령	50대 < 20대 < 30대 < 40대	.007

\* p<.05

서 개인의 노력도 중요하나 개별도서관의 다문화서비스에 대한 계획수립과 연결하여 직원교육이나 세미나 등으로 다문화서비스에 대한 인식을 높일 수 있는 계기를 마련하는 것이 좋은 방안이 될 수 있다. 가능한 외국어 간의 차이로는 사서 및 인력 영역에서 유의미한 결과가 나타났다. 가능한 외국어 수가 1개인 집단에 비해 2개 이상이거나 없는 경우의 집단이 상대적으로 사서와 인력에 대한 중요성을 많이 인식하고 있었다. 이는 다른 나라의 언어에 대한 관심이 많은 집단이 다문화서비스에 대한 개방적인 인식이 있으며, 가능한 외국어가 없는 집단의 경우는 서비스를 시행할 수 있는 능력 및 준비에 대한 중요성을 더 느끼고 있다고 해석된다.

다문화서비스 요인에 가장 많은 영향을 미치는 변수는 연령과 직위이고, 가장 많은 영향을 받는 다문화서비스 요인은 다문화 프로그램이었다. 이는 연령과 직위에 따라 다문화에 대한 인식 및 개방정도가 다르다고 해석할 수 있으며, 국내 공공도서관은 다문화 프로그램에 많은 관심과 노력을 치중하고 있음을 알 수 있다. 보다 발전적인 다문화서비스의 시행을 위해서는 전체적인 도서관서비스와 연계될 수 있도록 다른 영역의 요인들도 강화시켜 다문화인이 편안하게 이용할 수 있는 도서관 환경을 만드는 것이 중요하다고 할 수 있을 것이다.

## 6. 다문화서비스 모형 개발

### 6.1 다문화서비스 모형

이상에서 얻은 데이터를 이용하여 개발한 공

공도서관의 다문화서비스 모형은 9개영역 48개 요소로 정리될 수 있으며 <표 7>과 같다.

개별 공공도서관에서는 새로 유입된 다문화인과 국내 이용자들을 다문화라는 사회에 융합시키고자 하는 목적을 가지고 국가 정책과 도서관관련 정책부서, 문화 또는 교육관련 부서에서 행하는 다문화정책을 수용하여 서비스 계획을 수립해야 한다. 위에서 제시된 9개 영역의 세부요소는 다음에 제안하는 운영 시스템을 참고하여 각 도서관에 적용할 수 있다.

### 6.2 다문화서비스 운영 시스템

다문화서비스요소 9개의 영역은 개별도서관의 업무와 주변에 연계된 요소들의 일련의 관계 속에서 행해지는 순환적인 시스템으로 돌아갈 수 있다. 즉 다문화서비스는 개별도서관이 행하는 기초조사, 계획, 요구조사, 평가의 과정이 순환적으로 반복되며, 프로그램과 장서 영역은 순환과정 안에서 시행되어지는 다문화서비스의 내용적인 측면이다. 사서 및 인력의 영역은 다문화서비스를 운영하는 주체이며, 홍보 영역은 다문화서비스의 시행을 알리는 과정이며, 환경인식의 영역은 다문화서비스를 시행할 때 인식해야 할 국내와 국외의 주변상황으로 이루어져 있다.

공공도서관은 다문화서비스라는 비전의 목적에 따라 다문화인의 요구가 무엇인지 내국인들에게는 어떤 서비스가 요구되는지를 조사하고 우선순위를 매겨 그 중에서 가장 필요한 요구를 수용해야 하며, 이에 대한 목표와 목적을 세우고 가장 효과적이고 실제적이며, 주변의 환경 정책과 융화될 수 있는 서비스와 프로그램

〈표 7〉 공공도서관 다문화서비스 모형

공공도서관의 다문화서비스	
영역	요소
1. 다문화인 기초조사	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다문화인의 출신국과 규모 조사</li> <li>• 교육수준 파악</li> <li>• 컴퓨터 사용수준 조사</li> </ul>
2. 다문화인 요구조사(프로파일 작성)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 선호하는 책, 정보, 매체 조사</li> <li>• 사회지위향상 서비스 종류 파악</li> <li>• 선호하는 매스미디어 파악</li> <li>• 다문화인 교류장소 파악</li> <li>• 다문화공동체의 게이트웨이 파악</li> </ul>
3. 다문화서비스 계획	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정책설정</li> <li>• 시행목적과 목표설정</li> <li>• 관련기관 협력 및 대화</li> <li>• 실행자원파악</li> <li>• 실행방법설정(업무, 책임자, 기간 등)</li> <li>• 예산배정</li> <li>• 홍보방법 설정</li> <li>• 인력조달방법 결정</li> </ul>
4. 다문화서비스 평가 및 피드백	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기대효과달성 여부 평가</li> <li>• 인력의 전문성평가</li> <li>• 평가에 따른 서비스 강화</li> <li>• 불필요한 프로그램 재검토</li> <li>• 프로그램 개발</li> <li>• 평가에 따른 의견 및 건의사항 반영</li> </ul>
5. 다문화서비스 프로그램 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문화프로그램</li> <li>• 독서프로그램</li> <li>• 컴퓨터프로그램</li> <li>• 정체성 및 역할프로그램</li> <li>• 다문화인과 내국인의 통합교육 및 멘토 프로그램</li> </ul>
6. 다문화장서 준비 및 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장서개발정책과 구성계획</li> <li>• 선정도구준비</li> <li>• 입수방법 및 경로개발</li> <li>• 도서리스트 작성 및 업데이트</li> <li>• 협동목록방법개발</li> <li>• 전자매체자료 제공</li> <li>• 수서, 정리, 대출 검색 인터페이스 개발</li> </ul>
7. 다문화서비스 사서 및 인력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 담당사서 및 관련 인력 계속교육</li> <li>• 다문화인 사서 육성</li> <li>• 내국인 자원봉사자 활용</li> <li>• 다문화인 자원봉사자 활용</li> </ul>
8. 다문화서비스 홍보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다문화인 달력, 신문, 게시판 등에 홍보</li> <li>• 지역사회기관(학교 및 관련 센터 등)에 홍보</li> <li>• 사회기관 및 협조가능 기관 대상 설명회 개최</li> <li>• 미디어 이용 홍보</li> <li>• 안내장, 싸인 보드, 웹 사이트 등 번역</li> </ul>
9. 다문화서비스 주변 환경	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국가 정책 인지</li> <li>• 도서관 정책 인지</li> <li>• 다문화인 관련 국내 정부 부처의 정책 인지</li> <li>• 국제적 동향 인지(IFLA 등 연계)</li> <li>• 국가 도서관과 연계 및 협조</li> </ul>

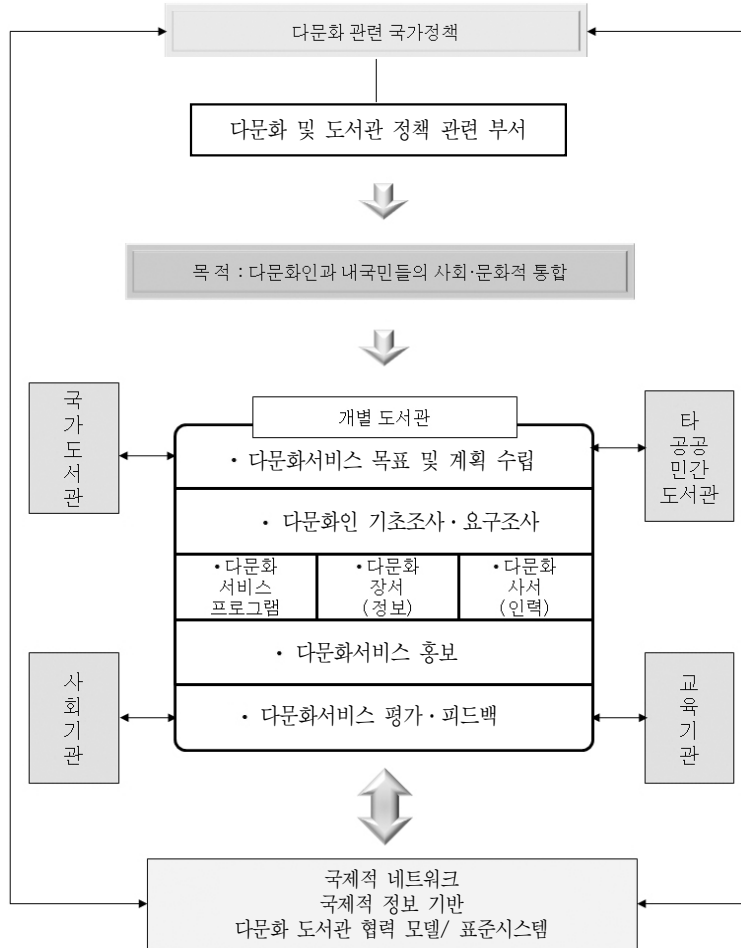
을 선정하여 시행계획을 세우고 수행한 후 평가의 단계를 거치는 순서로 진행된다.

다문화서비스 요소들의 관계를 종합적으로 도식화하여 표현한 다문화서비스 운영 시스템은 〈그림 1〉과 같다.

공공도서관의 다문화서비스 운영 시스템은

개별 도서관을 중심으로 둘러싼 요소들이 주축이 되어 이루어져 있으며, 개별도서관이 유념해야할 주변 환경, 즉 다문화관련 국가정책, 국가도서관, 사회기관, 타 공공·민간도서관, 교육기관 및 국제적인 네트워크에 대한 각각의 설명은 다음과 같다.





〈그림 1〉 공공도서관 다문화서비스 운영 시스템

### 6.2.1 다문화관련 국가 정책

개별도서관에서 체계적인 다문화서비스를 시행하기 위해서는 정부의 의지와 국가차원의 재정적, 인적, 제도적 지원 체계가 필요하다. 그리고 도서관들은 정부의 다문화정책 방향과 움직임을 고려하면서 자관의 다문화서비스의 목표와 계획을 수립하는 것이 바람직하다고 할 수 있다.

국내에서는 여성가족부, 교육과학기술부, 문

화체육관광부 등의 정부 부처의 다문화인 관련 지원정책과 현황을 고려하고, 변화되는 부분을 인지하면서 자관의 다문화서비스 목표와 계획을 시행해나가야 할 것이다. 또한 <재외국민처우기본법>, <다문화가족지원법> 등의 법률에서 추구하는 국가적인 노력과 방향 등 법적, 제도적인 부분도 고려하며, 재정적인 지원과 협조를 얻을 수 있도록 노력해야 할 것이다.

### 6.2.2 국가도서관

원활한 다문화서비스가 시행되기 위해서는 국가도서관의 역할이 중요하다. 예를 들어 개별도서관이 여러 나라에서 생산된 다문화자료를 입수, 조직, 서비스하는 것은 상당히 힘든 과제이다. 국가도서관이 주도하여 다문화 장서의 목록구축 등을 조직적으로 시행한다면 개별도서관의 어려움을 해소할 수 있을 것이다. 또한 각 도서관의 다문화서비스를 위한 전문 인력의 확보를 위하여 다양한 연수과목을 개설하고 전문적인 교육을 시행하는 중심기관이 되어야 할 것이다. 국제적인 동향과 국제적 네트워크 및 교류의 게이트웨이로서 역할도 기대할 수 있으며, 국내 공공도서관들이 다문화서비스를 원할히 시행하고 도서관들이 협력할 수 있도록 하는 원동력이 되어야 할 것이다.

### 6.2.3 사회기관

다문화서비스를 운영하기 위하여 고려하고 연계해야 할 사회기관으로는 다문화가족지원센터, 외국인 주민센터, 이주민통역지원센터 등이 있다. 이외에도 의료기관, 종교 단체, 민간의 다양한 네트워크를 통해 지속적인 협력과 홍보가 이루어진다면, 다문화인을 위한 서비스의 폭을 더 넓힐 수 있다. 예를 들어 2007년부터 시행했던 다양하고 많은 다문화장서의 구비를 위한 아름다운 재단의 '책날개를 단 아시아' 같은 프로그램이 바로 그러한 예라고 볼 수 있다. 아시아 나라를 여행하고 귀국하는 여행자들이 현지 언어로 된 책을 한두 권이라도 가지고 들어와 기부하는 캠페인으로 다양한 사회기관과 연계하여 아이디어를 갖는다면 다문화서비스를 운영하는 데 수월한 방법을 찾을 수 있을 것이다.

### 6.2.4 타 공공·민간도서관

다문화서비스를 시행하려는 도서관이나 시행하고 있는 도서관들은 미리 시행착오를 겪었던 도서관들로부터 해결책을 구할 수 있을 것이다. 각 개별도서관이 서로 고립되어 다문화서비스를 시행하기보다는 서로가 경험했던 부분들, 시행하고 있는 형식과 내용적인 부분들을 공유하고 정보를 교류한다면 시너지 효과를 얻을 수 있을 것이다.

예를 들어 각 도서관에서 이미 시행하여 검증된 프로그램을 웹 사이트를 통하여 공유하거나 사서들의 모임을 통해서 세미나 등을 여는 것도 좋은 방법이라고 할 수 있으며, 다문화장서 제공에 있어서 상호대차 및 도서관간의 협력체계, 자료입수경험 등의 정보공유가 이루어진다면, 개별도서관의 중복적이고 불필요한 노력을 절감할 수 있을 것이다.

### 6.2.5 교육기관

다문화서비스를 위한 개별도서관과 연계할 수 있는 교육기관으로는 유치원, 어린이집, 초·중·고등학교 및 학계 등이다. 국내 다문화사회가 진행되면서 다문화가정의 자녀들이 학교 적응 및 문화적응에 어려움을 보이고 있다는 보고가 다수 있는 것을 고려할 때, 도서관은 다문화서비스를 운영함에 있어서 교육기관과의 연계를 적극 활용하여야 한다.

학교차원에서의 다문화관련 수업과 관내 다문화행사에 아동과 학생의 참여가 있어야 하는 경우는 교육기관을 통해 홍보할 수도 있으며, 도서관이 주축이 되어 행하는 다문화관련 교원 연수를 통해 다문화에 대한 정보를 제공하고, 교사가 학교현장의 교육과정에서 이를 적극 활

용하도록 하는 방안도 검토할 수 있다. 또한 대학생자원봉사자를 이용하여 다문화인과 자녀들을 연결하는 일대일 멘토링을 진행할 수도 있으며, 국내 문헌정보학분야와 도서관현장의 활발하고 다양한 논의가 이루어질 수도 있을 것이다.

#### 6.2.6 국제적 네트워크 및 정보기반

다문화란 국제적 인류의 교류현상으로 한 나라에서만 이루어지는 상황이 아니므로, 도서관에서 다문화서비스를 운영할 때, 국제적 동향과 네트워크를 고려해야하는 것은 당연한 일이다. 자료공유를 위해서는 유니코드, MARC 등 표준에 기반한 목록구축이 필수이며, 각 나라별로 해결하기 어려운 문제를 공동으로 해결할 수 있는 국제적 정보기반이 마련되어야 하며, 각 나라의 우수사례를 모아서 교류할 수도 있을 것이다. 예를 들어 IFLA가 중심이 되는 것도 좋은 방안이며, 전 세계적인 도서관 협력체로 활동하는 Online Computer Library Center (OCLC)가 주축이 되어, 다문화인을 지원하는 장서를 쉽고 빠르게 유통시킬 수 있는 협력모델 등을 생각해 볼 수 있을 것이다.

이상에서 개별도서관을 둘러싸고 있는 주변 환경에 대해 설명하였다. 이런 주변 환경을 잘 인식하고 이용하면서, 개별 도서관에서는 국가의 다문화 정책과 도서관 관련 부서 등의 다문화관련 계획을 종합하여 다문화인과 내국인의 사회·문화적 통합이라는 목적 아래 개별도서관의 다문화 서비스 목표와 장기·단기적 목적을 세우고 다문화서비스를 시행해 나가야 한다. 다문화인에 대한 기초조사 및 요구조사를 기반으로 한 프로그램과 장서 및 인력 등을 구비하

고, 폭넓은 홍보를 통하여 많은 다문화인이 수혜자가 될 수 있도록 하며, 정기적으로 다문화서비스에 대한 평가를 시행하여 변화, 발전시켜 나가야 할 것이다. Picco(2008), Cox와 Gagnon(1989), Sundell(2000)과 Ocon(2000)은 도서관의 다문화서비스는 주변 기관들과의 상호연계를 통하여 가능하며, 한층 업그레이드 시킬 수 있다고 하였다. 공공도서관들은 보다 나은 다문화서비스를 위하여 국가도서관, 사회기관, 타공공·민간도서관 및 교육기관과 서로 협력하고 경험을 공유하며, 국제적인 네트워크를 통해 협력모델을 이루어나가는 체계적이고 장기적인 안목으로 다문화서비스를 시행해 나가야 할 것이다.

## 7. 결 론

본 연구를 통해 공공도서관의 다문화서비스를 실시하는데 필요한 영역과 핵심요소를 정의하고, 이를 내용으로 한 다문화서비스 모형을 개발하였다. 이를 위하여 국외 다문화서비스 성공사례와 국내 현황조사 및 사전조사를 통하여 다문화서비스 요소안을 선정하고, 본 조사를 실시하였다.

탐색적 요인분석을 통하여 공공도서관에서 다문화서비스를 계획할 때 고려해야 할 요소들을 기초조사, 요구조사, 계획, 평가 및 피드백, 프로그램, 장서, 인력, 홍보, 주변 환경 파악이라는 9개 영역 아래 45개의 핵심요소를 제시하였다. 또한 T-검증과 분산분석을 통하여 다문화서비스 9개 영역에 대한 특성을 분석하였다. 사서의 성별과 연령, 근무경력, 직위, 소지한 자

격증, 구사 가능한 언어의 수에 따라 다른 인식과 의미를 부여하며, 운영하는 방법도 달라진다고 할 수 있으며, 이에 다문화서비스 9개 영역을 시행할 때 사서특성에 맞는 담당 인력을 배치하는 것이 효과적이라고 할 수 있다. 특히 사서의 상황과 특성의 영향을 많이 받는 영역은 프로그램의 영역으로 연령, 직위, 자격증의 종류에 따른 3개의 변수에 영향을 받는 것으로 나타났다. 다문화서비스가 더욱 발전을 하기 위해서는 적절한 인력배치와 더불어 프로그램 이외의 다른 8개 영역의 요인들도 강화되어 다문화인이 거부감이 없이 이용할 수 있는 도서관 환경을 만드는 것이 중요하다고 볼 수 있다.

각 도서관들은 기초조사와 요구조사를 토대로 다양하고 체계적인 프로그램을 포함하여 도서관의 물리적, 내용적인 면에서 총체적 서비

스를 준비하여 한다. 많은 이용자가 혜택을 누리고, 변화 발전되는 다문화서비스를 위해서는 다양한 홍보 방법과 평가의 과정도 요구된다. 또한 사서와 인력에 대한 전문 교육과 더불어 다문화에 대한 열린 마음을 가질 수 있는 지속적인 관심과 노력하는 분위기를 조성하고 공유하는 것이 중요하다고 할 수 있다. 국가도서관, 사회기관, 타 공공·민간도서관 및 교육기관과 서로 협력하고 경험을 공유하며, 국제적인 네트워크를 통해 협력모델을 이루어나가는 장기적인 안목으로 다문화서비스를 시행해 나가야 할 것이다. 앞으로 다문화사회가 점차 가속화되면서 다문화인을 사회문화적으로 통합할 수 있는 다문화서비스에 대한 도서관의 역할은 더욱 중요해 질 것이다.

## 참 고 문 헌

- [1] 김영미. 2010. 『공공도서관 다문화서비스를 위한 사서와 다문화인 이용자의 인식에 관한 연구: 서울특별시 공공도서관을 중심으로』. 박사학위논문, 한성대학교 대학원, 문헌정보학과.
- [2] 법무부. 2010. 출입국·외국인 정책 통계. [online]. [cited 2010.10.23].  
 <<http://www.immigration.go.kr/HP/TIMM/index.do?strOrgGbnCd=104000>>.
- [3] 조용완. 2007. 이주민을 위한 국내 도서관 서비스의 현황 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 38(2): 245-269.
- [4] 한윤옥, 조미아, 김수경. 2009. 다문화가정을 위한 도서관 서비스 현황과 문제점에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 43(1): 135-160.
- [5] 현대경제연구원. 2010. 『국내 다문화사회의 특징과 시사점』. 서울: 현대경제연구원.
- [6] 小林卓. 2006. 図書館の多文化サービス. 『現代の図書館』, 33(3): 216-221.
- [7] Byrd, Susannab Mississippi, 2005. *A Handy Resource Guide for Marketing Your Library to Latinos: ¡Benvenidosiwelcome!* Chicago: American Library Association.

- [8] Carey, James O. 2000. "Implementing new services." *Library Services to Youth of Hispanic Heritage*, 119-129. Jefferson: McFarland & Company.
- [9] Carnesi, Monica Scheliga & Fiol, Maria A. 2000. "Queens library's new Americans program: 23 Years of services to immigrants." *Library Services to Latinos*, 133-142.
- [10] Cox, Rita & Gagnon, Ann. 1989. *Multicultural Programming*. Canadian Library Association.
- [11] Dias-Mitchell, Laurie & Harris, Elisabeth. 2008. "Multicultural mosaic: A family book club." *School Library Services in a Multicultural Society*, 33-37. Chicago: American Association of School Librarians.
- [12] Elturk, Ghada Kanafani. 2000. "Public libraries and improved service to diverse communities." *Library Services to Latinos: An Anthology*, 194-203. North Carolina: McFarland & Company.
- [13] English, J. M. & Kernan, G. L. 1976. "The prediction of air travel craft technology to the year 2000 using the Delphi method." *Transportation Research*, 10(1): 1-8.
- [14] Heath, Alan. 1995. *Windows On The World: Multicultural Festivals for Schools and Libraries*. Boston: Scarecrow Press.
- [15] IFLA. 1998. *Multicultural Communities: Guidelines for Library Services*. 2nd ed. IFLA Section on Library Services to Multicultural Populations.
- [16] IFLA. 2008. Multicultural Library Manifesto. [online]. [cited 2009.9.10].  
 <<http://www.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto.pdf>>.
- [17] Khader, Majed J. 1992. *A Model of Library Services Proposed for Public Libraries Serving the Arab-American Communities*. Ph.D. diss., Texas Woman's University.
- [18] Mestre, Lori S. 2008. "Improving computer-use success for students of diverse backgrounds." *School Library Services in a Multicultural Society*, 47-54. Chicago: American Association of School Librarians.
- [19] Ocon, Ben. 2000. "Effective outreach strategies to the Latino community: A paradigm for public libraries." *Library Services to Latinos: An Anthology*, 183-193. North Carolina: McFarland & Company.
- [20] Picco, M. A. Paola. 2008. "Multicultural libraries' services and social intergration: The case of public libraries in Montreal Canada." *Public Library Quarterly*, 27(1): 41-56.
- [21] Sundell, Jon. 2000. "Library service to Hispanic immigrants of Forsyth County, North Carolina: A community collaboration." *Library Services to Latinos*, 143-168. North Carolina: McFarland & Company.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Kim, Young-Me. 2010. *A Study on the Perceptions of Multicultural Library Services between Librarians and Multicultural Users of Public Libraries in Seoul*. Ph.D. diss., Hansung University.
- [2] Ministry of Justice. 2010. "Korea Immigration Service Statistics." [online]. [cited 2010.10.23]. <<http://www.immigration.go.kr/HP/TIMM/index.do?strOrgGbnCd=104000>>.
- [3] Cho, Yong-Wan. 2007. "Current status of library services for immigrants in Korea." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 38(2): 245-269.
- [4] Han, Yoon-Ok, Cho, Mi-Ah, & Kim, Soo-kyoung. 2009. "A study on the current states and problems for multi-cultural families in libraries." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 43(1): 135-160.
- [5] Hyundai Research Institute. 2010. *A Research on the Analysis of Multicultural Societies in Korea*. Seoul: Hyundai Research Institute.
- [6] Kobayashi, Takashi. 2006. "Toshokan no obunka sabisu." *Gendai no Toshokan*, 33(3): 216-221.