

부산지역 공공도서관 다문화서비스의 현황과 과제*

- 사서의 인식을 중심으로 -

A Study on Current Situation of Multicultural Services in Public Libraries in Busan Metro Area

장 덕 현 (Durk Hyun Chang)**

이 연 옥 (Yeon Ok Lee)***

목 차

1. 서 론	3.2 조사내용 및 결과
2. 공공도서관의 다문화서비스	4. 공공도서관의 다문화서비스 개선방안
2.1 공공도서관 다문화서비스 관련 연구	4.1 자료 측면
2.2 부산지역 공공도서관의 다문화서비스 현황	4.2 인력 및 예산 측면
2.3 해외 공공도서관의 다문화서비스 사례	4.3 이용자 조사 및 리터러시 프로그램
3. 연구결과	4.4 홍보 및 네트워킹 측면
3.1 조사방법	5. 결 론

초 록

결혼이주여성과 다문화가정 자녀를 비롯한 다문화인구는 최근 공공도서관 서비스의 중요한 고객이 되고 있다. 한국사회의 급속한 다민족·다문화사회화에 따라 최근 전국의 많은 공공도서관이 다양한 다문화프로그램을 실시하고 있다. 그러나 이러한 양적 측면의 확대와는 별도로 실제 공공도서관의 다문화프로그램의 효용성에 대한 검증은 제대로 이루어지지 않은 것이 사실이다. 이 글에서는 부산지역의 공공도서관을 대상으로 다문화서비스의 현황을 조사하고, 실제 다문화서비스를 담당하고 있는 사서들의 인식을 통하여 다문화서비스의 실질적 문제점이 무엇이며, 다문화서비스 활성화를 위하여 개선되어야 할 점은 무엇인지 조사해 보았다.

ABSTRACT

This study attempts to suggest effective strategies for public library services for multicultural population in Busan metro area. Emphasis was put on the perceived problems and strategies of librarians who are in charge of multicultural services in three public libraries in Busan. Specifically, this study surveys major issues, problems, and solutions related to serving multicultural population in public libraries. For this, the study collected data from qualitative interviews with informants and analyzed contents. It is expected that the results of the study will provide multicultural agencies with primary data to restructure the service programs for immigrants in Korean public libraries.

키워드: 공공도서관, 다문화, 다문화서비스

Public Library, Multiculturalism, Multicultural Services

* 이 논문은 2013년 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2013S1A5B8A01054492).

** 부산대학교 문헌정보학과 교수(dchang@pusan.ac.kr) (제1저자)

*** 부산대학교 사회과학연구원 전임연구원(idisfeel@hanmail.net) (교신저자)

논문접수일자: 2017년 7월 24일 최초심사일자: 2017년 7월 24일 게재확정일자: 2017년 8월 21일
한국문헌정보학회지, 51(3): 247-263, 2017. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2017.51.3.247]

1. 서론

도서관은 사회의 다양한 관점을 반영한 각종 유형의 매체를 수집, 제공함으로써 정보 수용자가 다종다양한 사회 현실에 대하여 폭넓게 인지하고 자신과 타인, 그리고 세계에 대한 이해의 폭을 넓힐 수 있도록 하는 기능을 수행한다. 이러한 측면에서 볼 때 특히 공공도서관은 전통적으로 모든 사람들에게 고른 정보서비스를 제공하는 것을 주요한 사명으로 삼고 있는 기관이므로, 급격히 다민족화되어 가고 있는 현대사회에서 공공도서관이 양질의 다문화서비스를 제공하는 것은 대단히 중요하다고 할 수 있다.

IFLA에서 “도서관은 자료를 수집할 때 사회의 다문화적 구성을 반영하고 문화의 다양성, 인종 화합과 평등을 이해하도록 촉진해야 한다”고 제시한 바와 같이, 지역의 공공도서관은 다양한 문화와 언어를 가진 다문화 이용자들에게 그들의 언어로 된 장서와 다양한 서비스를 제공함으로써 이주한 나라에 문화적 적응, 정체성 확립, 그리고 새로운 공동체 안에서 함께 살아갈 수 있는 기반을 제공해 주어야 한다.

한국사회도 예외가 아니어서 1990년대 이후 우리나라의 외국인 주민은 꾸준히 증가하여 왔다. 법무부 출입국·외국인정책본부의 통계에 따르면 2016년 말을 기준으로 우리나라의 체류 외국인은 2,049,441명으로 전체 인구의 약 4%로 집계되고 있다(법무부 2017). 결혼이민자 및 귀화자의 경우 전국에 총 304,516명(여성 81.5%, 남성 18.5%)이 거주하고 있는데, 이들 중 40.9%는 한국국적을 취득하였고, 국적 미취득자 중에

도 약 55%가 국적취득 계획이 있는 것으로 나타났다. 다문화가족은 278,036가구이며, 이들의 평균 가구원 수는 3.16명으로 전체 국민의 평균 가구원수 2.8명보다 많은 것으로 집계되고 있다(여성가족부 2016).

이렇듯 결혼이민에 의해서 구성되는 다문화가족은 결국 내국인의 지위를 지니게 되고, 따라서 한국사회에 잘 적응할 수 있도록 하는 장치가 반드시 필요하다. 물론 2002년 이후 매년 28% 이상의 높은 증가율을 보이던 결혼 이민이 2014년 결혼이민에 대한 심사가 강화된 이후 조금씩 감소하여 최근에는 크게 증가하고 있지는 않지만(법무부 2017), 2세 출산으로 인한 인구 증가와 가족 구성을 고려한다면 이들에 대한 사회서비스의 필요성은 매우 높다고 할 것이다.

이에 따라 결혼이주여성 및 다문화가족이 공공도서관 다문화서비스의 중요한 고객이 되고 있다. 많은 공공도서관이 다양한 다문화프로그램을 실시하고 있고, 문화체육관광부도 매년 ‘공공도서관 다문화서비스 지원’ 공모사업을 실시하여 2017년의 경우 전국 146개 도서관에서 실시하는 569개의 상호문화이해, 국내적응지원, 생계지원형 다문화 프로그램을 지원하였다(문화체육관광부 2017).

이 글에서는 부산지역의 공공도서관을 대상으로 다문화서비스의 현황을 조사하고, 실제 다문화서비스를 담당하고 있는 사서의 인식을 통하여 다문화서비스의 실질적 문제점이 무엇이며, 어떠한 개선방안이 고려되어야 하는지 조사해 보았다.

2. 공공도서관의 다문화서비스

2.1 공공도서관 다문화서비스 관련 연구

최근 국내에서도 공공도서관의 다문화 서비스에 대한 연구들이 다수 이루어지고 있다. 대표적인 국내 선행연구로 박성우(2015)는 다문화사회에서 지역 공공도서관이 제공하고 있는 다문화서비스의 운영현황을 조사하고 사회통합의 관점에서 공공도서관이 취해야 할 입장을 정리한 바 있다. 보다 실제적인 관점에서 이루어진 연구들로서, 조용완(2008)은 국내외 공공도서관과 대학도서관들의 다문화자료 입수 방법을 조사하여 문제점을 밝히고 합리적이고 효과적인 입수방안을 제시한 바 있으며, 이어서 조용완과 이수상(2011)은 국내 도서관들이 효과적이고 효율적인 다국어/다문화 정보서비스의 체계적 방법을 모색하기 위해 전국 도서관들의 다국어/다문화 서비스의 실태와 해외 도서관의 다국어/다문화 서비스 사례를 조사하여 국가적 차원의 도서관정책과 개별도서관들을 위한 방안을 제시하였다.

다소 넓은 관점에서 이혜원(2015)은 문헌연구와 전문가 인터뷰를 실시하여, 우리나라 다문화정책의 현황과 문제점을 도출하고, 이를 통해 다문화정책 수립 주체를 단일화하여 부처 간의 협력을 이끌어 내고, 지리적·행정적 환경을 고려한 지역 단위 다문화기관 연계망을 구축하며, 개별 기관들의 활동에 초점을 두어, 관중별 도서관, 학교, 다문화지원센터, 사회복지기관, 체력증진센터, 주민센터, 문화시설 등 관련기관들의 협력을 도출할 것을 제안하였다. 구분진, 이연옥, 장덕현(2015)도 다문화지원기관간의 협

력네트워크를 분석하여 공공도서관의 역할을 강조하였다. 이들은 부산지역의 다문화가족지원센터, 공공기관, 공공도서관, 사회복지관, 기타 민간 영역의 다문화 관련 기관을 대상으로 정보 및 자료교환, 인적·물적 교류, 재정지원, 공동사업, 행사참여에 대한 관계데이터를 수집하고, 이를 토대로 협력 네트워크의 구조적 특성을 분석하였다. 결과로 다문화 관련 기관들 중 공공기관과 다문화가족지원센터가 주로 네트워크에서 중심적인 역할을 수행하며, 이들 기관은 다른 기관들과 상대적으로 골고루 연결되어 있는 반면, 도서관의 경우 도서관 간 협력만 이루어지거나, 협력활동이 아예 없는 경우가 많음을 밝혀낸 바 있다.

해외 공공도서관의 사례를 분석하여 우리 현실에의 적용 가능성을 모색한 연구들도 있는데, 예를 들어 노지현(2012)은 뉴욕 퀸즈도서관, LA공공도서관, 시애틀공공도서관에서의 관찰 및 면담을 토대로 미국 공공도서관의 다문화서비스 사례에 근거하여 우리 공공도서관에 적용할 수 있는 방안을 제시하였다. 이연옥과 장덕현(2013)은 한국사회가 다문화사회로 급격히 이행되고 있음에 주목하여 캐나다 리치몬드시 공공도서관의 이주민을 위한 서비스 경험을 살펴보고 서비스에서 드러나는 주요한 특징을 고찰한 후 부산시 공공도서관을 사례로 하여 이주민서비스의 현황을 점검하며 서비스 개발을 위한 방향과 과제를 도출하였다.

이상의 선행연구의 경향을 요약하면, 최근 공공도서관을 중심으로 다문화사회화 및 다문화서비스에 관한 연구들이 증가하였음을 볼 수 있다. 이들은 대체로 다문화사회로의 진입을 직시하고 이에 따른 공공도서관의 다문화서비스의 현황,

개선방안 등에 대하여 연구하고 있으며, 다문화 서비스의 지향점과 지원과 협력의 필요성을 역설하는 연구들이 많아, 실제 다문화서비스를 담당하고 있는 사서들의 인식에 대한 조사는 아직 수행되지 않고 있다고 볼 수 있다.

2.2 부산지역 공공도서관의 다문화서비스 현황

2016년을 기준으로 부산지역 28개 공공도서관 중 이주민 및 다문화가정을 대상으로 하는 다문화서비스는 모두 11개의 공공도서관에서 운영하고 있었다. 지자체가 운영하는 공공도서관 가운데 동구도서관, 반여도서관, 남구도서관이, 교육청 소속의 공공도서관 가운데에서는 반송도서관, 부전도서관, 사하도서관, 서동도서관, 시민도서관, 중앙도서관, 해운대도서관이 다문화 서비스를 운영하고 있어 상대적으로 교육청이 운영하는 도서관들이 다문화서비스에 적극적인 것으로 나타났다. 이 가운데 지자체가 운영하는 도서관 1개관과 교육청이 운영하는 도서관 2개관이 독립된 다문화(다주제)자료실을 갖추고 있었으며, 담당자가 지정되어 있었다.

부산지역 공공도서관의 다문화서비스는 주로 다문화 장서를 구축하고 열람 및 관련 서비스를 제공하는 것을 기본으로 하고 있으며, 시민도서관과 금정도서관은 다문화자료실, 중앙도서관은 다주제자료실 내에 다문화자료 코너를, 그리고 해운대도서관, 사하도서관, 구포도서관은 자료실 내에 다문화자료 코너를 별도로 운영하고 있었다. 결혼이주여성 대상 한국어 교실, 다문화가정 자녀독서지도, 다문화이해교육 등을 운영하고 있었다.

부산지역 공공도서관들이 다문화청소년 대상의 프로그램을 비롯하여 초등학생과 일반을 대상으로 하는 다문화이해 교육프로그램, 결혼이주여성 자조모임, 이주여성들을 대상으로 한 컴퓨터 활용교육 등 다양한 프로그램을 운영하고 있었다. 그러나 부산지역의 어느 도서관에서도 이주민 및 결혼이주여성을 대상으로 하는 다국어 도서관자료 안내 및 도서관이용 교육 등 기본적인 프로그램은 미비한 것도 사실이었다. 부산지역 공공도서관이 운영하고 있는 다문화프로그램의 현황을 소개하면 <표 1>과 같다.

2.3 해외 공공도서관의 다문화서비스 사례

다민족국가인 미국과 캐나다는 공공도서관이 중심이 되어 이주민의 적응을 돕고 이들의 정보요구를 지원하는 프로그램이 매우 활성화되어 있다(이연옥, 장덕현 2013). 이 가운데 대표적인 사례 몇 곳을 소개하면 아래와 같다.

2.3.1 미국 시애틀공공도서관

(<http://www.spl.org/>)

미국 시애틀 공공도서관은 다문화서비스에 매우 적극적인 것으로 알려져 있다. 우선 도서관은 어린이대상 프로그램 운영에 다문화적 요소를 개입시키고 있는데, 예를 들어 영유아와 미취학 아동을 위한 스토리타임을 운영하면서 스페인어, 중국어, 베트남어, 러시아어, 소말리아어, 아랍어 등의 다언어 서비스를 제공하고 있다. 성인을 위해서도 스페인어, 중국어, 베트남어, 러시아어, 소말리아어, 아랍어를 지원하는 스토리타임, 저자 낭독회, 문화 행사 등의 프로그램 서비스를 제공하고 있다.

〈표 1〉 부산광역시 공공도서관 다문화프로그램 현황

도서관명	프로그램명	프로그램 내용	비고
금정도서관	다문화자료실(2011. 12월 개설) 운영	다문화장서 3,014권 소장	문화체육관광부 다문화도서관 설치 지원 선정(2011)
동구도서관	행복한 그림책 놀이터	이주여성대상 그림책 놀이법 지도	이주여성
반여도서관	공공도서관 "길 위의 인문학"	문화체육관광부 공모사업	다문화가족
남구도서관	다문화교육프로그램	글쓰기 등	다문화
부산광역시립 반송도서관	손맛 한국사	스콜라스 역사교실	다문화
부산광역시립 부전도서관	동화구연		다문화-유아
부산광역시립 사하도서관	도서관 다문화 서비스 지원 프로그램	다문화 컴퓨터 교실 등	다문화
부산광역시립 서동도서관	프랑스자수 기초	자수의 기초 및 이론	다문화
부산광역시립 시민도서관	이주여성 대상 한국어 교실		
	다문화청소년! 비상을 꿈꾸다	다문화청소년 인문학교실	다문화청소년
	엄마와 함께하는 찾아가는 책 읽기 놀이	다문화가정 자녀독서지도(유아)	다문화 가정을 위한 발달단계별 자녀독서지도법
	엄마랑 동화랑 놀자	다문화가정 자녀독서지도(유아)	
	다문화가정을 위한 엄마표 독서멘토링	다문화가정 자녀독서지도(초등)	
	엄마와 함께하는 창의력 쑥쑥 만들기 교실	다문화가정 자녀독서지도(초등)	
	연극으로 만나는 나 너 우리	다문화 이해교실	초등
	해바라기 자조모임, 무지개맘 자조모임		
다문화자료실 운영	다문화장서 15,710권 소장	문화체육관광부 도서관다문화 서비스 지원 선정(2010)	
부산광역시립 중앙도서관	함께 그리는 행복 세상	미술과 인문학을 접목한 프로그램	이주여성
	다주제자료실(다문화코너) 운영	다문화자료 4,338권 소장	문화체육관광부 도서관다문화 서비스 지원 선정(2014)
부산광역시립 해운대도서관	엄마가 들려주는 동화구연		다문화
	기초생활영어	영어회화 기초	다문화

본격적인 이주민 및 지역 주민의 언어교육 지원서비스도 제공하고 있는데 관내 이주민을 위해서 ESL Program, 특히 ESL 회화 모임인 Talk Time, 컴퓨터 지원 학습, 인터넷, 이메일, 워드프로세싱 등의 기본 컴퓨터 수업, 초/중급자를 위한 영어 문법 수업을 제공하고 있으며, 도서관 홈페이지를 통해서 성인들을 위한 온라인 언어교육 프로그램(31개의 언어 학습)을 제공하고 일본, 스페인, 이탈리아, 독일, 프랑스, 그리스어 등 200개의 오디오북도 제공하고 있다.

2.3.2 캐나다 밴쿠버 공공도서관

(<https://www.vpl.ca/>)

이주민이 많은 밴쿠버 공공도서관은 우선 홈페이지를 통해 한국어, 일본어, 중국어, 스페인어, 베트남어 등 8개 국어로 정보를 제공하고 있다. 또한 지역사회 지원 프로그램인 New To BC 프로그램을 통해서 신규 이민자 정착 및 통합 지원 서비스를 제공하는데, 해당 지역도서관의 도서 컬렉션, 도서관 프로그램 등을 한국어 포함해 24개 국어로 제공하고 있다. 또한

이민자들을 위한 ESL 프로그램과 다국어 컴퓨터 강좌도 운영하고 있다.

밴쿠버 공공도서관은 특히 캐나다 이민자들을 위한 일자리 정보 제공서비스인 Skilled Immigrant Info Centre를 운영하고 있으며, 캐나다문화를 체험할 수 있도록 하는 프로그램인 Cultural Access Pass를 제공하는데 이는 시민권을 받은 지 1년 이내의 시민권자들을 위한 것으로 도서관에서 발급 신청이 가능하도록 하고 있다.

2.3.3 캐나다 토론토 공공도서관

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

토론토 공공도서관도 ESL 및 이민자 프로그램과 고용, 주택, 언어 학습, 학교 등에 대한 정보 활용 교육 프로그램을 제공하고 있다. 특히, New to Canada 섹션에서는 모국어로 된 책과 영화, 한국어, 아랍어, 중국어, 우크라이나어, 네 팔어, 소말리아어 등 40개 국어로 된 도서관 이용정보, 그리고 캐나다 정착을 위한 유용한 정보를 얻을 수 있는 블로그 등을 안내하고 있다.

이 프로그램에서는 구체적으로 이민자를 위한 온라인정보서비스, 모국어로 자료 안내, 시민권 취득을 위한 시험관련 과목 강좌 및 관련 정보, 어린이프로그램 정보, 토론토 생활 정보 등 생활에 보다 밀착된 서비스를 제공하고 있다. 토론토공공도서관이 제공하는 다문화프로그램의 특징은 지역 보건소, YMCA 또는 종교단체 등과 같은 지역 내 관련기관과의 협력을 통해 이 프로그램들을 제공하고 있다는 것이다. 관련기관과의 네트워크가 취약한 우리나라 공공도서관들이 참조할만한 사례이다.

이상의 사례를 종합해 보면 이주민의 비율이 높은 미국과 캐나다의 공공도서관들은 대체로 이주민과 다문화가정을 위한 프로그램이 기본적으로 제공되고 있으며 특히 이주민의 정착을 위한 서비스가 활발한 것을 알 수 있다.

이들 도서관에서의 이주민과 다문화가정을 위한 서비스는 대체로, 첫째, 이주민의 모국어 자료의 개발과 모국어자료에 대한 안내서비스; 둘째, 이주한 국가에서의 적응을 돕는 각종 정보안내서비스로, 주로 주택, 취업, 교육, 임신 및 육아, 건강, 은행 등 이주민의 정보요구에 기반한 정보서비스; 셋째, 이주한 국가의 언어 학습을 위한 관련 자료의 개발과 이를 지원하는 프로그램 운영; 넷째, 다문화가정 및 이주민 자녀의 모국어 독서자료 안내 및 모국어 스토리타임 운영; 마지막으로, 이주민의 언어로 도서관자료 및 도서관프로그램을 안내하는 팸플릿 및 리플렛을 제작·배포하는 것으로 이는 모두 모국어로도 접근 가능한 도서관홈페이지를 통해 안내되고 있다. 이러한 서비스와 프로그램은 우리나라 공공도서관에서도 이주민 및 다문화가정을 위한 서비스 및 프로그램을 기획하는 데 유용한 참고자료가 될 수 있을 것이다.

3. 연구결과

3.1 조사방법

3.1.1 조사대상

앞서 언급한 바와 같이 부산지역 공공도서관 가운데 3개의 도서관이 독립된 다문화자료실을 갖추고 있었으며, 다문화서비스 담당자가 지정

되어 있었다. 따라서 이 연구에서는 상기의 사례조사와 현황조사를 기반으로 실제 다문화서비스를 제공하고 있는 부산지역 공공도서관 3곳의 다문화서비스 담당사서들을 대상으로 질적 면담을 실시함으로써, 사서들이 인식하고 있는 다문화서비스의 현황과 문제점, 개선방안 등을 분석하고자 하였다.

자료는 면담에 참여한 사서들과의 개별 면담을 통하여 수집하였다. 즉, 의도적으로 표집한 연구 참여자와 개별면담을 실시하고 그들의 인식에 기반한 자료를 수집하였다. 면담은 반구조화된 형태로 진행하여, 상황이나 수집된 자료의 정도에 따라 여러 차례 면담을 시행하고 부족한 자료는 전화로 확인하고 보완하였다. 면담 시간은 평균 2시간 정도로 특별히 시간을 제한하지는 않았으며, 면담 내용은 동의하에 녹취하였다. 자료 수집은 2016년 8월부터 9월까지 진행되었고, 수집결과 약 400분 가량의 녹음자료를 수집하여 이들을 텍스트화 하는 작업을 병행하였다. 면담에 참여한 사서들의 인적사항은 <표 2>와 같다.

<표 2> 조사참여자 현황

소속	인적사항	경력	비고
A 도서관	S 사서(여)	18년	
B 도서관	R 사서(여)	7년	
C 도서관	W 사서(남)	16년	

3.1.2 자료분석방법

면담 데이터 분석을 위하여 NVivo11을 활용하였다. NVivo는 QSR사에 의하여 1995년에 개발된 질적 자료 분석 컴퓨터 소프트웨어로서 근거이론(Grounded Theory)에서 제시하는 코딩과 범주화 방법을 전제로 개발된 프로그램으

로서, 연구 참여자의 관점에 의거하여 자료의 범주화 및 조직화가 단계적으로 그리고 효율적으로 이뤄질 수 있다.

실제 자료분석 과정에서는 우선 녹취된 텍스트를 NVivo11에 불러들여서 파일로 저장한 다음, 개별 파일을 세세히 읽어 가며 의미있는 단어, 구, 문장, 단락들을 블록으로 설정한 후 그 내용을 특징지을 수 있는 단위 개념을 추출하여 코딩하였다. 코딩결과 총 78개의 노드가 생성되었고, 계층적 범주화 과정을 거쳐 결과적으로 총 12개의 의미단위와 주요프로그램, 이용자반응, 다문화서비스의 주안점과 애로사항, 향후 개선방안의 5개의 상위범주를 도출하여 분석하였다.

<표 3> 코딩결과

	상위범주	의미단위
1	주요프로그램	상호문화이해
		국내적응지원
		생계지원
2	이용자반응	긍정적인 경험
		부정적인 경험
		원인
3	다문화서비스의 주안점	내적 측면(인력, 예산 등)
		외적 측면(네트워킹, 홍보 등)
4	서비스 수행의 어려운 점	내적 측면(인력, 예산 등)
		외적 측면(네트워킹, 홍보 등)
5	향후 개선방안	내적 측면(인력, 예산 등)
		외적 측면(네트워킹, 홍보 등)

3.2 조사내용 및 결과

3.2.1 주요 다문화 프로그램

공공도서관의 다문화 프로그램은 도서관에 따라 편차가 있는 편이었다. 상대적으로 규모가 큰 A도서관의 경우 비교적 다양한 프로그램들이 개설되어 있는데, 예를 들어 유치원 및 어린

이집을 대상으로 4-6월, 10-11월에 운영되는 다문화 교육 및 체험활동, 4-6월 동안 다문화가정과 10개의 한국가정을 선정하여 동화를 읽고 미술, 요리를 체험하는 활동, 3-5월 2개월 동안 10개의 다문화가정을 선정하여 이들을 방문하고 한국문화를 체험하도록 하는 프로그램, 초등학생 대상 연극활동을 통한 어린이 다문화이해 교육, 다문화청소년을 위한 독서토론, 다문화학부모를 위한 자녀독서지도 등 생애주기에 따라 다양한 교육이 이루어지고 있었다.

반면, B도서관의 경우 도서관 전체 시설규모도 크고 2011년 12월 다문화자료실을 설치하였지만, 도서 대출과 반납 같은 기본적인 서비스와 한국어 책 읽어주기나 외국어 책 읽어주기(다문화강사 활용), 다문화를 이해하기 위한 지역주민 대상 각종 강좌, 소모임방(회의용 테이블 대여 등) 외에 현재 진행 중인 고정 다문화프로그램이나 서비스는 없었다. 오히려, 일회성 프로그램들이 눈에 띄었는데, 이 도서관은 2014-2015년 여성가족부로부터 한국어교육 운영기관으로 선정되면서 결혼이민자를 위한 한국어교실을 마련하여 한국어 배치평가를 거친 결혼이주여성 12명을 선정한 후 평가 결과에 따라 수준별로 주 1~2회 연간 총 50회의 교육을 실시하였다. 교육 이수기준을 충족한 사람은 도서관장 명의의 이수증을 발급받고 향후 국적 신청시 일정의 인센티브로 이어질 수도 있다고 한다.

또, 1년에 2회 도서관주간과 독서주간을 활용하여 도서관 로비에 지구촌체험(다문화의상 체험) 코너를 활용하여 각 국의 의상을 입어보고, 현장에서 사진을 인화해주는 이벤트도 하고 있다. 매년 한 나라를 선정하여 그 나라의 의상뿐만 아니라 전통놀이기구를 구비하여 직접 체험

하는 시간을 가진다. 이외에 외국어수업(이주여성들이 직접 본인들의 모국어를 가르쳐주는 강좌), 독후활동, 아이와 함께 하는 프로그램, 정보화교육, 한글 그림책읽기, 도서관 이용자 교육, 그림책활용 독서문화 프로그램 등이 부정기적으로 이루어지고 있었다.

사실 다문화서비스는 협력을 기반으로 할 때 시너지 효과를 거둘 수 있다. 공공도서관의 경우 다문화가족지원센터 등 관련기관의 프로그램을 지원하거나 혹은 관련기관의 의뢰를 받아서 장소 등을 지원하는 경우가 있지만, 대체로 관련 기관들과의 네트워크가 공고하지 않아서 협력이 활성화되어 있다고 보기는 어려웠다(구본진, 이연옥, 장덕현 2015). 한편으로는 이용자들이 도서관으로 오도록 해서 진행하는 프로그램도 있는데, 다문화 가정의 부모와 아이들이 함께 도서관에 와서 모국의 문화를 서로에게 알리고 또 타자의 문화를 배울 수 있는 프로그램을 진행하거나, 다문화 가정 학부모를 위한 육아법, 그리고 국내 정착에 도움이 되는 실질적인 정보(세금, 인터넷 뱅킹, 신용카드 사용 등) 등의 내용으로 이루어지고 있었다.

부산의 경우 세 곳을 제외한 도서관들은 대체로 다문화자료 코너가 있다 하더라도 일정의 도서를 비치해 두고는 있지만 실제 자료가 활발하게 이용되고 있다고 보기는 어려웠다. 조사 과정에서 소수의 이용자들과 대면한 결과 자료의 양과 질의 측면에서 매우 부족하다는 지적이 있었다.

현재의 공공도서관 인력상황으로는 다문화서비스에 집중하기가 어려운 실정이며, 그나마 규모가 큰 도서관의 경우 평생학습과 내에 다문화서비스 담당사서가 있지만, 이들이 다문화업

무를 전담하는 것은 아니기 때문에 아무래도 뒷 전으로 치지게 될 수밖에 없다는 지적도 있었는데, 담당사서는 아래와 같이 지적했다.

다문화자료실 담당자가 네 가지 일을 한꺼번에 한다. 그러니까 향토자료, 다문화, 연속간행물, 장애인 네 가지를 다같이 한꺼번에 한다. 그러니까 실에 있는 사람은 정작 다문화프로그램이나, 이벤트, 관련행사를 할 여건이 안 되서 못한다. (W 사서)

한편으로는 공공도서관의 다문화 프로그램이 문화체육관광부나 여성가족부, 그리고 시, 도 등이 주관하는 공모사업의 선정 여부에 따라서 결정되기 때문에 프로그램의 연속성을 기하기가 어렵고, 대부분 대동소이한 프로그램이 이루어지며, 실제 공모사업에 선정되었다 하더라도 체계적인 계획을 세워서 진행하기가 어렵다는 지적도 있었다.

3.2.2 다문화서비스 이용자 반응

사서들은 대체로 공공도서관에서 진행하는 다문화 프로그램 가운데에서 한국어 프로그램이나, 한국생활 적응 프로그램들이 인기가 좋은 편이며, 특히 어머니들이 참여하는 독서멘토링이 가장 좋은 반응을 얻고 있다고 말하였다. 이는 다문화가정의 어머니들과 기존주민 어머니들이 함께 하는 과정인데, 자녀들을 대상으로 어떤 책을 읽고 어떻게 읽어 주어야 하는지 독서방법을 지도해주는 프로그램이다.

B도서관의 경우, 독후활동으로 이루어진 만들기 강좌가 가장 반응이 좋았는데, 이는 주로 이주여성들을 대상으로 한국의 문화나 해당 지

역을 소개하기 위하여 탐방 프로그램이 포함된 이유 때문인 것 같다고 추측하였다.

한편으로는 유아 다문화 체험교실과 같이 각 나라별 문화와 놀이, 옷, 음식 등을 소개하는 시간의 경우, 음식을 나누어 먹으면서 자연스럽게 얘기하고 편안한 분위기를 조성한다고 하였다. 사서들은 이러한 프로그램이 효과를 거두기 위해서는 이주여성과 기존주민들의 연결고리를 만들어 주고, 이를 통해 자발적 참여를 이끌어내는 등, 내용을 넘어서 친화적인 분위기 조성 등 부가적인 측면에서의 배려가 필요하다고 지적한다.

처음에는 다문화가정 엄마들이 거리가 멀고 일이 많아 지각이 일쑤였는데 시간이 지나면서 점차 한국어머니들이 이해하고 다정하게 다가간 덕분에 프로그램 분위기가 정말 좋았다. 점점 친해지는 모습들도 보기 좋았고 나아가 한국 엄마들이 다문화가정 엄마들을 도와주고 쉬운 단어로 설명해주는 모습도 보였다. 점점 다문화가정 엄마들이 프로그램에 만족하며 자기 친구들도 데려와도 되나며 적극적인 모습을 보였다. 또 단체 카톡방을 만들어 집안 경조사가 있을 때면 응원하고 위로도 하는 사이가 되어 너무 기쁘게 생각한다. 이후 지속적인 동아리 활동이 이루어지고 있다는 것도 자랑할 만하다. (R 사서)

그러나 정작 이용자들은 도서관을 방문하기 보다는 다문화가족지원센터 등에 사서나 강사가 직접 찾아가서 진행하는 프로그램을 선호하는 경향이 있고, 이러한 프로그램에 대한 호응도 높은 편이었다. 즉, 사서와 강사가 정기적으로 다문화가족지원센터에 직접 찾아가서 아이

들 대상으로 독서지도나 독서교실, 또는 논술교실을 진행해주는 것을 좋아 하는데, 다문화가족 지원센터의 경우는 도서관이 자신들의 사업을 지원해 주는 측면이 있어서 좋아하고, 다문화가족 부모들의 경우도 아이들이 가까운 곳에서 다양한 학습을 기회를 누린다는 측면에서 만족이 높아 잘 운영된다고 했다.

이러한 문제는 공공도서관들이 대체로 접근성이 좋지 않기 때문에 초등학생들의 경우 대중교통을 이용하여 찾아오기가 어렵다는 데 기인하는 문제이다. 즉, 기존주민들의 경우 주로 어머니들이 아이들을 도서관에 데리고 오는 반면, 낮시간에 주로 일터에 있는 다문화가정 엄마들은 아이들을 도서관에 데리고 올 수 없다는 것이다. 오히려 이들은 아이들을 다문화가족지원센터나 지역 복지관에 아이들을 맡겨놓고 일을 하기 때문에, 평일 낮시간에 이들을 도서관에 끌어들여서 프로그램들을 진행하는 것이 현실적으로 어렵고, 따라서 찾아가는 프로그램의 호응이 더 좋을 밖에 없다는 것이다.

3.2.3 다문화서비스의 주안점

사서들은 대체로 처음에는 다문화주의에 대한 배경지식도 없고 다문화가정에 대해 제대로 알지 못하는 상태라 난감하고 힘들었다고 한다. 따라서 처음에는 다문화학생들이나 학부모들과 친해지려 노력하고 많은 시간을 함께 보내는데 주안점을 두었다고 한다. 무엇보다 프로그램을 운영하면서 다문화가족 학부모만 대상으로 하는 것이 아니라 내국인 학부모들과도 소통하고 서로의 문화를 경험하고 이해하는 과정이 필요하기 때문에 계속적으로 한국 학부모들도 모집해서 같이 운영하는 방향으로 노력했다고 한다.

다음과 같은 경험담도 공유하였다.

각 프로그램의 참여자들, 구성원들에 따라 분위기가 천차만별이다. 다행히 다문화 프로그램을 통해 구성원들이 점점 변화하는 모습을 보니 뿌듯함이 들었다. 서로 친구가 되는 것은 물론이고 다양한 다문화가정의 상황들을 이야기하면서 하소연도 하고 위로도 받는 공간이 되는 듯했다. 그러면서 점점 밝아지는 모습들을 보니 정말 기뻐다. (S 사서)

다문화프로그램은 주로 도서관주간이나 독서주간을 활용하여 이루어지고 관련하여 지역 언론을 통해 홍보를 하고 있었다. A도서관의 경우 2017년 도서관주간에 ‘다문화 체험놀이’와 ‘세대공감 독서토론’ 프로그램을 내용으로 하는 ‘다문화 체험 한마당’ 행사를 개최하였다. 다문화 체험놀이는 다양한 나라의 전통의상, 전통놀이, 전통악기와 인형전시, 춤 등에 대한 체험, 그리고 세대공감 독서토론은 다문화 가정을 테마로 한 소설 ‘완득이’를 소재로 열렸다.

B도서관은 다문화프로그램 홍보에 SNS를 활용하고 있는데, 유관기관끼리(도서관, 경찰서, 다문화센터 등) 밴드를 결성해서 홍보 및 체험 후기를 올리고 있었다. 처음에는 경찰서에서 먼저 밴드를 결성 후 이주여성단체가 함께 가입하였고, 이들이 주변 지인들에게도 알리기 시작하면서 점차 규모가 커졌다. 실제로 이 밴드에서 프로그램 신청자를 받기도 하는 등, 도서관에서는 SNS를 가장 적극적인 홍보수단으로 활용하고 있었다. 또한 다문화자료실에서는 한 달에 한번 씩 이주여성들끼리의 모임이 열리는데, 여기에서 본인들끼리 필요한 정보를 공유하기도

하고, 도서관 프로그램을 홍보할 수 있는 기회로 삼고 있었다. 이 도서관은 2016년 겨울, 선거관리위원회와 공동으로 다문화여성의 정치참여를 위한 여성 및 다문화가정 정치참여 워크숍을 열기도 하였는데, 당시 우리나라의 정치상황에 대한 이해와 참정권의 중요성에 대한 워크숍으로 참여자들의 호응이 있었다고 한다.

B도서관에는 중국, 일본, 베트남, 필리핀, 인도네시아 등 10개국에 걸쳐 그림책, 성인소설, 육아, 건강, 한국어 공부 등 다양한 주제의 단행본과 잡지 3천 여 권이 구비되어 있었다. 도서관은 또한 구청에서 시행중인 국제교류 프로그램에 포함되어 다른 나라로부터 책을 받기도 하고, 우리나라의 책을 보내주기도 하는 등 활발한 교류를 통해서 다문화자료실의 장서를 구성하고 있다. B도서관의 경우 특이한 점은 다문화장서 구입 예산이 별도로 책정되어 있다는 것이다. 즉, A, C도서관의 경우 다문화 관련 구입비가 별도로 책정되어 있는 것이 아니라, 기존의 자료구입비에 포함되어 편성되어 있기 때문에 다문화 장서 구입이 자칫 기존주민 이용자들의 자료부족에 대한 불만으로 이어질 수도 있는 반면, B도서관의 경우는 예산이 자체적으로 어린이, 성인, 다문화, 영어 등으로 분리되어 있어서 예산 내에서 매년 구입하고 있었다.

3.2.4 다문화서비스 수행의 어려운 점

사서들은 모두 대학에서 다문화사회에 대한 공부를 한 경험이 없었다. 따라서, 다문화서비스를 담당하게 되어 처음 업무를 시작했을 때 사서들은 낯설고, 오히려 이방인이 된 것 같은 기분이 들었다고 말했다. 또한 업무에 적응하고 난 다음이라도 인사이동 등의 문제로 다문화 업

무를 지속적으로 담당하지 않는 경우가 대부분인데다, 다문화서비스가 공공도서관의 주된 업무가 아니다보니 업무의 연속성에 대한 불안감도 있었다.

늘 조직개편시기가 다가오면 제일 먼저 없어질 위기에 처해있는 곳이 바로 다문화자료실이다. 그래서 늘 조마조마하고, 성과가 크게 나타나지 않으니 의욕이 떨어질 때도 있었다. 그래도 다문화자료실은 다문화가정이 점점 늘어나고 있는 시점에서 꼭 필요한 공간이다. 이러한 마인드와 중심을 잃지 않는 것이 중요한 것 같다. (S 사서)

다음으로 가장 어렵다고 답한 것은 수강생 모집이었다. A도서관의 경우 자료교환 등에 관한 업무협약을 맺고 있는 다문화가족지원센터나 이주여성 인력센터 등을 통해 홍보를 하고, 지속적으로 보도자료를 내거나, 기존 프로그램 참여자들에게 메시지를 보내 친구들에게 알려달라고 하기도 한다. 그러나 수강생을 모집하는 일은 늘 어렵다고 하였다. 이는 무엇보다 이주여성들의 경우 일상이 분주하고 힘든데다, 간혹 바깥출입이 많지 않은 경우도 있어, 특별한 반대급부가 있지 않은 상태에서 도서 대출, 독서서비스 등만을 위해서 교통도 불편한 도서관을 찾기가 쉽지 않은 때문이라고 보고 있었다. 또한 이주여성이 특수계층이라서 관내 구청, 보건소, 경찰서, 복지관 등 대부분의 기관 행사가 이주여성을 대상으로 진행되는 경우가 많은 것도 원인이다. 실제로 한국어강좌 같은 경우 생활거점과 가까운 곳에서 유사한 프로그램들이 시행 중이다보니 이주여성들이 도서관이 아닌 타 기관으로 가는 경우가 많다는 것이다.

세 번째로 인력부족 문제가 지적되었다. 한 사람의 다문화서비스 담당 사서가 일을 도맡아 하다 보니 프로그램의 확대는 역부족이라는 것이다. 그리고 공공도서관 인사이동의 특성상 같은 업무를 길게 맡기 어려운 점도 이유가 된다고 한다. 언어와 문화적 이해가 바탕이 되는 다문화 업무의 특수성을 인정하고, 다문화담당 사서를 전문화할 수 있는 노력이 필요한 대목이다.

이제 곧 3년이 되면 다문화업무를 떠나게 되고, 그러면 이제껏 맺어온 다문화어머니들과 헤어지게 된다. 조금 미안한 마음이 든다. 이제야 좀 친숙해지고 친해졌는데... 가능하다면 계속해서 담당자가 오래 머물러 있는 것도 좋을 것 같다. 그러면 단골(?)을 형성할 수 있지 않을까. 예전 초창기에는 담당자가 자주 바뀐 적이 있는데 이용자들이 '또 바뀌었냐' 하면서 아쉬워하는 내색을 보이기도 했다. (R 사서)

보다 실제적인 측면에서는 서비스 수혜자인 이주민들의 태도가 사서들의 난처함을 야기하기도 한다는 지적도 있었다. 즉, 도서관에서 제공되는 다문화서비스에 대한 반대급부가 아무래도 적다보니 다문화주민들이 굳이 참여하고자 하는 요구가 높지 않다는 것이다. 이러한 점이 사서들의 사기를 꺾기도 한다. 즉, 다문화서비스를 처음 담당할 때는 "도서관에서 다문화 인구를 위한 장을 마련해주면 너도나도 달려올 것처럼 생각했었지만 실상은 그렇지 않다"는 것이다.

그 이유는 우선 생활여건상 프로그램을 참여할 수 없는 사람들이 많은데, 여기에는 우선 언어적인 장벽으로 인해 혼자서 도서관에 올 수

없거나 혹은 결혼이주여성들의 경우 가족 내의 문제로 외출이 자유롭지 못한 경우들도 있다고 한다. "결혼이주여성들이 밖에 다니는 것을 좋아하지 않기 때문에 가족이 따라와서 지켜보기도 한다"는 지적도 있었다.

다양한 기관에서 다양한 다문화서비스가 제공되다보니 프로그램 참여에 대한 보상을 요구하는 경우도 있어서 실제로 현장에서 프로그램을 하면서 자괴감이 들 때가 있다는 지적도 있었다. 사실 이러한 지적은 도서관뿐만 아니라 소외계층에 대한 사회서비스를 제공하는 기관에서는 자주 관찰되는 현상이기도 하다. 사서들의 이야기는 아래와 같다.

우리가 하는 일에 고맙게 생각해야 이 일이 원만하게 진행될 텐데, 그냥 이야기 들어보고 자기들의 관심사가 아니거나 대접이 소홀하거나, 반대급부가 맘에 안 들면 그럼 안 갈래요 이렇게 되버리니까 아무리 좋은 프로그램이 있다고 하더라도 오지 않는다. (W 사서)

3.2.5 향후 개선방안

사서들이 생각하는 공공도서관의 다문화서비스 활성화 방안은 우선 홍보에 방점이 찍혀 있었다. 많은 다문화가정 학부모들, 학생들이 이용할 수 있도록 시선을 끄는 게 필요하다는 지적이었다. 사실 평일에는 프로그램시간 이외에는 이용자가 거의 없는 것이 사실이기 때문이다. 즉, 현재도 홍보에 많은 노력을 기울이고 있지만 공공도서관에서 다양한 어린이강좌나 문화강좌가 실시되다 보니 상대적으로 규모가 작은 다문화강좌가 활성화되기 어려운 것이 사실이다. 현재도 대부분의 공공도서관이 강의실이

부족한 상황이기 때문이다.

한편으로는 각 도서관과 기관별로 프로그램의 분담이 필요하다는 의견도 있었다. 예를 들어 이주여성 관련 행사는 다문화센터에서, 한국어강좌는 A도서관 내에서, 치안관련 문제는 경찰서에서 등 똑같이 이주여성들을 대상으로 진행하더라도 각자 역할을 분담한다면 지금처럼 여러 기관이 겹치는 경우는 줄어들 것으로 예상된다.

다음으로 재정과 인력에 대한 지적도 있었다. 즉, 중앙정부나 시에서 다문화 관련 사업을 공모할 경우 현재와 같은 큰 규모의 예산지원보다는 몇 백만 원 단위의 작은 사업을 중심으로 지원하는 것이 보다 효율적이라는 의견이었다. 인력에 대한 요구도 공통적으로 표출되었다. 즉 다문화서비스 전담 사서를 전문화하고 지자체 또는 상급기관에서 다문화 프로그램을 담당할 순회사서를 배치하는 것이 좋겠다는 의견도 있었다. 이러한 순회사서나 인력은 예를 들어 대사관이나, 지역 대학의 외국어 전공 학생들과 서로 연계해서 자원봉사자 그룹을 형성하는 것이 좋겠다는 의견이었다.

다문화관련 자료 수집에 대한 관심도 중요하다. 영어, 일본어, 중국어 이외의 언어를 구사하는 사서가 거의 없기 때문에 다문화자료 구입시 대행사에 의존하는 경향이 많다. 실제 읽히는 책들을 구입해야 하지만, 현실적으로 다문화자료 구입에 조언을 얻기가 어렵기 때문에 문화체육관광부나 여성가족부 등에서 이주민가정을 위한 권장도서 목록 같은 것이 발간되면 모든 도서관에서 그 자료들을 일괄 구입하는 사례도 있었다. 자체 장서개발이 어려우니 좋은 목록이 있다고 알려지면 거의 의존하게 되는 것이다. 혹은 어느 도서관에서 자원봉사자로부터 감수

를 받아서 다문화자료를 구입했다는 소문이 들리면 각 도서관들이 그 도서관 목록을 참고해서 책을 사는 경우도 매우 있다고 한다.

또한, B도서관을 제외한 A, C 도서관의 경우 다문화 장서구입 예산이 분리되어 있지 않은 탓에, 다문화자료를 확충하게 되면 기존의 장서구입비가 상대적으로 줄어드는 문제도 있었다. 예산 뿐 아니라 공간문제도 마찬가지라고 사서들은 말한다.

다문화 자료가 늘어나면 늘어날수록 결국 기존 국내도서나 공간을 잠식해 들어가는 부분이 있습니다. 자료실을 별도로 두었을 때는 괜찮지만 그게 아니라면 점점 더 자료실의 책이 늘어나는데 과연 다수의 이용자들에게 득이 되는가 하는 부분에서는 괴리되는 부분도 있어요. (S 사서)

4. 공공도서관의 다문화서비스 개선방안

4.1 자료 측면

우선 외국인근로자, 결혼이민자, 다문화가정의 자녀 등을 위한 도서관서비스 제공을 위해 가장 중요한 것은 다문화자료실을 마련하고 다양한 언어와 주제의 자료를 구비해야 한다. 다문화자료는 주로 아이들과 결혼이주여성들이 이용자의 주류를 형성한다. 이들이 도서관에 방문하여 아이들에게 자신들의 언어로 된 책을 읽어줄 경우 우리말보다는 두드러지는 경향이 있으므로 편안한 분위기를 유지할 수 있도록 독립된 공간이 설치되는 것이 바람직하다. 즉, 현재의

다문화코너는 다문화가정이 실질적으로 이용하기 편리하도록 구성되었다고 보기는 어렵다.

자료는 국외서의 경우 지역에 거주하는 외국인의 비율을 고려하여(부산광역시 거주 외국인은 중국, 베트남, 필리핀, 미국, 인도네시아, 일본, 러시아, 대만 순) 자료구성 비율을 고려하는 것이 바람직한데, 주기적인 이용현황을 점검하여 장서구성의 비율을 조절할 필요가 있다. 국내서의 경우, 한국어 학습, 한국의 전통문화, 지리 등에 관련된 자료 등 한국을 이해할 수 있는 자료를 구비하는 것이 필요하다. 아울러 다문화 가정 자녀의 이중언어교육에 대한 지원을 위해 이주민의 모국어로 된 아동용 독서자료의 개발에도 주력해야 한다.

자료유형별로는 단행본, 연속간행물, 신문 등의 인쇄자료, A/V 등의 비도서자료와 e-book 등의 디지털콘텐츠가 고루 확보되어야 한다. 참고로 이주민을 위한 도서관공간에는 언어학습 소프트웨어 내장 컴퓨터나 다국어지원 컴퓨터(언어지원키보드, 화상 키보드 프로그램, 다중언어로 웹 브라우저를 볼 수 있게 하는 언어지원프로그램) 같은 시설을 구비하는 것이 필요하다. 아울러 이주민의 언어로 도서관이용안내와 회원가입 및 도서대출 서식 언어지원도 이루어져야 한다.

4.2 인력 및 예산 측면

도서관이 이주민을 위한 서비스를 전개하기 위해서는 무엇보다 적절한 예산이 지원되어야 하는데, 특히 자료구입비의 경우 다문화장서구입비는 별도로 책정하는 것이 바람직하다. 프로그램 운영비의 경우도 연속성이 불투명한 공모

사업에만 의존할 것이 아니라 작은 규모의 사업이라도 명맥을 유지할 수 있도록 소규모 예산을 지속적으로 편성하는 것이 바람직하다.

인력의 경우, 기존의 공공도서관 인력 외에 다문화서비스를 전담할 수 있는 사서를 특화하는 것이 바람직하다. 그리고 다문화서비스에 특화된 전문사서는 순환보직에서 제외하는 것이 바람직하다. 외국어 복수전공자를 대상으로 하여 이주민서비스를 전담할 수 있는 사서를 채용하거나, 신규 사서 채용이 어려운 경우, 순회사서를 활용하는 방안도 고려할 수 있다. 대사관이나, 지역 대학의 외국어 전공 학생들과 서로 연계해서 자원봉사자 그룹을 형성하는 방안도 고려해 보아야 한다.

4.3 이용자 조사 및 리터러시 프로그램

한편으로는 지역에 거주하는 이주민 및 다문화가정의 정보요구를 조사하고, 이들의 정보요구에 기반한 다양한 정보자료 개발 및 안내서비스를 제공하고, 해외 사례에서 보듯 언어, 취업, 주택, 건강, 복지, 법률, 자녀양육 및 교육, 여가, 교통, 은행 이용 등 이주민의 정보요구를 고려하여 도서관홈페이지 기반 정보안내서비스를 제공하는 것도 좋다.

생애주기별 또는 이주연차별 다문화프로그램을 개발하여 초기 이주민에게는 이주민을 위한 한국어학습 자료 목록 개발, 배포 및 프로그램 진행이나 생활적인 프로그램을 실행하고, 이주민 주부를 위해서는 자녀독서교육, 다문화가정 자녀를 위한 다국어스토리 타임, 다문화가정 자녀를 위한 한국어스토리 타임, 이주민을 위한 정보활용교육, 도서관이용교육, 이주민 관련 단체

로 찾아가는 서비스(순회문고, 이동도서관, 방문 대출 등), 다문화가정 방문 책읽어주기 프로그램 등 다양화하는 것도 좋을 것이다.

4.4 홍보 및 네트워킹 측면

다문화서비스의 활성화를 위해서는 홍보 및 관련기관과의 네트워킹이 중요하다. 도서관에서는 이주민을 위해 다양한 언어로 된 도서관 안내문을 제작 배포(도서관소개, 카드 만드는 법, 대출규정 등의 도서관 이용안내, 도서관자료 및 도서관서비스 안내 등)하고, 이주민 커뮤니티에서 발행하는 방송이나 신문, 뉴스레터에 이주민의 언어로 도서관을 홍보한다거나, 이주민들의 회합의 장소로 도서관을 활용하도록 지원하는 것이 중요하다.

또한, 이주민의 다양한 정보요구를 충족시키는 데는 도서관 소장 자원만으로는 한계가 있기 때문에 다문화서비스 수행을 위해서는 지역사회 내 관련 기관(부산광역시의 경우 다문화가족지원센터를 비롯하여 이주와 인권연구소, 이주민과 함께, 부산 이주여성인권센터, 부산 카톨릭노동문제상담소 카톨릭이주노동자센터, 평등을 위한 이주민연대, 다문화청소년 상담지원센터, 아시아공동체학교, 부산 외국인근로자선교회, 한국외국인선교회 부산지부, 한국이슬람교중앙회 부산지회, 부산여성회 사하가정폭력상담소, 부산인권센터, 이주여성긴급지원센터 등)들과 협력하여 수행하는 것이 바람직하다. 공공도서관의 경우, 문화체육관광부에서 실시하는 공공도서관 다문화 프로그램 지원을 위한 공모에 선정되는 경우에만 주로 다문화 서비스가 이루어지고 있으며, 공모가 재선정되지 않는 경우

서비스가 중단되거나 축소되어, 서비스가 지속적으로 이루어지지 않는 경우가 많다.

공공도서관은 다른 기관이나 단체에 비하여 다문화서비스를 제공하기에 유리한 점이 있다. 하지만 협력네트워크 상에서 공공도서관은 다른 기관과의 협력이 거의 이루어지지 않아 공공도서관의 다문화 프로그램이 주로 일회성에 그치는 경우가 많은 것으로 나타났다. 따라서 공공도서관에서 다문화 서비스가 활발하게 이루어지기 위해서는 공동사업이나 행사 참여 등의 교류를 통해 다른 기관들과의 협력과 교류를 활발히 하고, 이러한 협력관계를 바탕으로 다문화서비스를 확대하고 지역 내 위상을 제고할 필요가 있다(구본진, 이연옥, 장덕현 2015).

5. 결 론

도서관프로그램의 목적은 자료나 건물, 시설 그 자체가 아니라 자료 이용을 촉진하는 데 있다고 할 수 있다. 특히 문화 프로그램은 이용자의 도서관에 대한 관심을 유발하고, 자료이용을 촉진하기 위한 홍보수단이 되며, 독서를 통해 습득하고 토론할 수 있다.

이러한 측면에서 공공도서관은 지역주민들이 교육, 정보, 여가, 문화향수의 기회를 골고루 누리도록 하여야 한다. 최근 도서관이 전통적인 자료공간으로서의 기능을 넘어 시민의 다양한 지적 욕구를 충족시키면서 일상적 삶을 즐길 수 있는 여가와 문화의 공간으로 탈바꿈하는 것이 이와 같은 맥락에 있다. 한국사회의 다문화인구도 마찬가지이다. 기존주민에 대한 서비스의 진폭이 넓어지는 만큼 다문화 프로그램의 개발

도 확대되어야 한다. 부산광역시 통계에 따르면 2016년 12월말 기준 부산광역시의 외국인 주민 수는 48,358명으로 매년 꾸준히 증가하고 있다. 자치구별로는 강서구, 사상구, 해운대구, 사하구가 5천명 이상으로 많은 편이다. 따라서 향후 해당 자치구내에 위치한 공공도서관에서는 외국인 주민수를 고려하여 다문화서비스 및 프로그램을 개발하는 것이 요구된다.

조사 결과 현재 부산광역시 공공도서관에서 이뤄지는 다문화서비스는 주로 다국어자료의 개발과 열람 및 서비스를 기본으로 하고 있으며, 프로그램은 결혼이주여성 대상 한국어 교실, 다

문화가정 자녀독서지도, 다문화이해교육, 컴퓨터활용교육 등을 운영하고 있었다. 그러나 이주민 및 결혼이주여성을 대상으로 하는 도서관자료 안내 및 도서관이용 교육 등의 프로그램은 부재한 상황이라 추가 개발과 보급이 필요하다. 아울러, 프로그램의 내용과 함께 이주민이나 다문화가족 구성원들과의 라포 형성도 중요한 요인으로 꼽을 수 있었다.

이러한 점을 종합적으로 고려하여, 향후 공공도서관의 프로그램은 도서관의 성격과 정체성에 충실하면서도 도서관 이외의 관련기관들과의 네트워킹과 홍보를 강화해 나가는 것이 바람직하다.

참 고 문 헌

- [1] 구분진, 이연옥, 장덕현. 2015. 다문화지원기관 협력네트워크의 구조적 특성: 부산지역을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 46(4): 403-425.
- [2] 노지현. 2012. 한국 도서관계의 다문화 서비스 방향 모색-미국 공공도서관의 사례를 참고하여. 『한국도서관·정보학회지』, 43(2): 5-27.
- [3] 박성우. 2015. 공공도서관 다문화서비스를 위한 상호문화 관점의 수용. 『한국문헌정보학회지』, 49(3): 371-392.
- [4] 이연옥, 장덕현. 2013. 공공도서관의 이주민서비스 전략 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 44(1): 357-384.
- [5] 이혜원. 2015. 다문화정책 방향 제시 및 모형 개발에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 46(2): 337-366.
- [6] 조용완. 2008. 국내 도서관의 다문화자료 입수를 위한 효과적 방안 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 39(3): 429-456.
- [7] 조용완, 이수상. 2011. 국내 다국어/다문화 도서관 서비스에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 42(1): 269-297.
- [8] 문화체육관광부. 2017. 『2017 도서관 다문화서비스 프로그램 운영 계획』. [online] [cited 2017. 8. 7.] <<http://www.clip.go.kr/cop/bbs/selectBoardArticle.do>>
- [9] 법무부. 2016. 『출입국 외국인정책 통계연보』. 과천: 법무부 이민정보과 출입국외국인정책본부.

- [10] 여성가족부. 2016. 『2015년 전국다문화가족실태조사』. 세종: 여성가족부.
- [11] The Seattle Public Library. [online] [cited 2017. 8. 7.] <<http://www.spl.org>>
- [12] Vancouver Public Library. [online] [cited 2017. 8. 7.] <<https://www.vpl.ca/>>
- [13] Toronto Public Library. [online] [cited 2017. 8. 7.] <<http://www.torontopubliclibrary.ca/>>

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Koo, Bon-Jin, Lee, Yeo-Ok and Chang, Durk-Hyun. 2015. A Study on the Structural Characteristics of Collaborative Network of Multicultural Agencies: with a Special Reference to Busan Area. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 46(4): 403-425.
- [2] Rho, Jee-Hyun. 2012. Toward the Multicultural Library Services in Korea: with reference to the American Public Libraries. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 43(2): 5-27.
- [3] Park, Seong-Woo. 2015. Accepting the Intercultural Perspective for Multicultural Services in Public Libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 49(3): 371-392.
- [4] Lee, Yeon-Ok and Chang, Durk-Hyun. 2013. Strategies for the Services for Immigrant Population in Public Libraries. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 44(1): 357-384.
- [5] Lee, Hyewon. 2015. A Study on the Direction for Planning and Modelling of Multicultural Policy in Korea. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 46(2): 337-366.
- [6] Cho, Yong Wan. 2008. Effective Ways for Acquiring Multicultural Materials in Korea. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 39(3): 429-456.
- [7] Cho, Yong-Wan and Lee, Soo-Sang. 2011. Multilingual and Multicultural Library Services in Korea. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 42(1): 269-297.
- [8] Ministry of Culture, Sports and Tourism, 2017. *Operations Plan of Multicultural Services Programs in Libraries 2017*. [online] [cited 2017. 8. 7.] <<http://www.clip.go.kr/cop/bbs/selectBoardArticle.do>>
- [9] Ministry of Justice. 2016. *Korea Immigration Service Statistics 2015*. Gwacheon: Korea Immigration Service, Ministry of Justice.
- [10] Ministry of the Gender Equality and Family. 2016. *An Analysis on the National Survey of Multicultural Families 2015*. Sejong: Ministry of the Gender Equality and Family.

