

지역기반 지식정보 취약계층의 수요 분석을 통한 도서관 포용성 강화 전략*

Strategies for Increasing Library Inclusion by Analyzing Local-based Demands of Vulnerable Population

강 지 혜(Ji Hei Kang)**

배 경 재(Kyung-Jae Bae)***

〈목 차〉

I. 서론	IV. 연구결과 분석
II. 이론적 배경	V. 도서관 포용성 강화 전략
III. 연구방법	VI. 결론 및 제언

요약: 본 연구는 도서관이라는 사회적 기관이 변화하는 이용자, 특히 지식정보취약계층의 변화하는 정보요구를 파악하여 능동적으로 서비스를 제공하기 위하여 수행되었다. 연구는 지역사회기반참여연구 방법론을 도입하여 A지역의 B동 이주민 계층의 정보요구를 분석하였다. 연구의 전반적인 과정에 걸쳐 지역사회와 협력했으며 A지역의 지식정보소외계층을 위한 포용 도서관 전략을 제안하였다. 이주민은 쉬운 글 자료, 독서활동 프로그램, 여가문화 프로그램, 리터러시 프로그램에 대한 요구가 많았다. 특히 다양한 지역내 유관기관과의 협력을 통해 서비스가 제공되어야 할 것으로 분석되었다. 연구 결과로 현재 도서관에 깊이 참여하는 경험을 제공하는 것과 다양한 정보원(리소스가이드)를 제공하고 자녀를 통한 홍보 등을 제안하였다.

주제어: 도서관 포용성, 포용 서비스, 지식정보 취약계층, 이민자 서비스, 지역사회기반참여연구

ABSTRACT: This study was conducted to grasp the changing user needs, especially the changing information needs of the vulnerable groups of knowledge and information.

The study analyzed the information needs of the migrants in Area A by introducing a community-based participatory research methodology. The authors cooperated with the local community throughout the entire course of the study and proposed an inclusive library strategy for the underprivileged in the A region. Migrants were in demand for easy writing materials, reading activities programs, leisure culture programs, and literacy programs. In particular, it was analyzed that services should be provided through cooperation with related organizations. As a result of the study, it was suggested to provide experiences of deeply participating in the current library and to provide various information sources (resource guides) and to promote through children.

KEYWORDS: Inclusive Library, Inclusive Service, Information Poor, Migrant Service, Community-based Participatory Research(CBPR)

* 본 연구는 2019년 성북구 지식정보취약계층 실태분석을 통한 도서관서비스 개선사업 연구의 일환으로 수행되었음

** 동덕여자대학교 문헌정보학과 조교수(jhkang@dongduk.ac.kr / ISNI 0000 0004 6815 0603) (제1저자)

*** 동덕여자대학교 문헌정보학과 부교수(kjbae@dongduk.ac.kr / ISNI 0000 0004 6426 0952) (교신저자)

• 논문접수: 2020년 5월 29일 • 최초심사: 2020년 5월 31일 • 게재확정: 2020년 6월 22일

• 한국도서관정보학회지, 51(2), 295-318, 2020. [http://dx.doi.org/10.16981/kliss.51.2.202006.295]

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

도서관법은 2012년 제43조와 제44조를 통해 도서관은 모든 국민이 공평한 서비스를 제공받을 수 있도록 명시하였다(문화체육관광부 2017). 도서관법 제43조는 도서관은 모두를 위한 도서관 자료, 교육문화 프로그램, 편의시설과 전문인력 배치, 협력 등 도서관의 전반에 걸쳐 지식정보 취약계층을 위한 조치를 취하여야 한다고 하였고, 제44조는 국가 및 지방자치단체가 지식정보격차 해소를 위한 도서관의 노력을 지원하여야 한다고 명시하였다. 도서관법이 선언적인 의미가 있다면, 2019년 1월 발표된 제3차 도서관종합발전계획(2019~2023)은 더욱 적극적으로 도서관의 '포용성'을 언급하고 있다(도서관정보정책위원회 2019). '사람에 대한 포용성'은 발전계획의 3대 핵심가치 중 하나이며, '사회의 포용을 실천하는 도서관'이라는 전략방향과 '적극적 정보복지 실현'이라는 핵심과제도 모든 사람을 위해 차별없이 정보를 제공하고, 격차없이 정보를 향유할 수 있도록 돕는 도서관의 역할에 방점을 두고 있다.

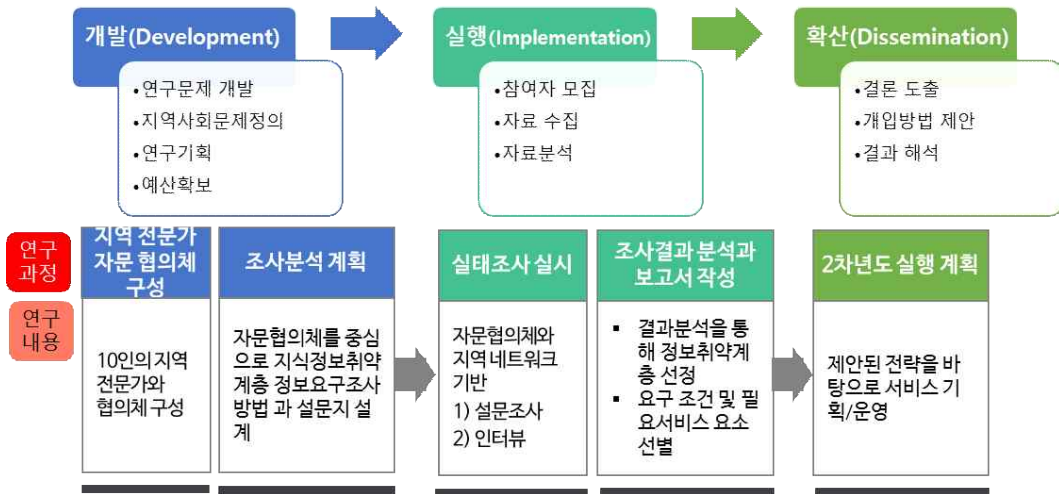
이런 법적, 제도적 준비에 발맞추어 도서관계 역시 모두에게 평등한 도서관을 만들기 위해 다방면으로 노력을 기울여 왔다. 국립장애인도서관이 2012년 출범하고, 지난 10년간 공공도서관에서 적극적으로 지식정보취약계층에 대한 서비스를 확대하였다. 그 결과 국가도서관통계시스템에 의하면 2008년 319,367건이던 장애인용 특수자료는 2018년 1,136,425건으로 8.8배 증가하였으며, 장애인 서비스 이용자 수는 2008년 148,331건에서 2018년 3,788,012건으로 25.5배 증가하였다(문화체육관광부 2020). 그러나 도서관과 서비스는 양적으로 성장하고 있으나 지속적인 환경의 변화와 기술의 발전으로 지식정보소외계층의 요구는 변하고 있으며, 제공되는 정보의 질적인 개선은 지속적인 연구와 노력이 필요한 부분이다. 예를 들어, '2017년 도서관 장애인서비스 현황 조사'는 장애인 이용자의 욕구가 다양해지고, 도서관 서비스가 개인의 성취감 향상과 경제적인 안정까지 도움이 되길 원하는 것을 확인하였다(국립중앙도서관 & 국립장애인도서관 2017). 이처럼 장애인 서비스뿐만 아니라 정보의 접근과 향유와 거리가 먼 다양한 지식정보소외계층이 차별없이 일상생활을 유지하기 위해서는 그들의 삶의 환경에 들어가 목소리를 듣고 세세한 면을 살피는 노력이 필요하다. 그들을 포용할 수 있는 도서관 서비스와 프로그램을 위한 전략설정이 요구되는 시점이다. 도서관계에서 지식정보소외계층에 대한 연구는 10년 이상 지속되어 왔으나 환경과 사회의 변화로 그들의 정보수요도 꾸준히 변화하고 있다. 또한 정보수요에는 특정 지역의 커뮤니티 특성이 담길 수 있어 이에 A구에서는 2~3개의 행정동을 중심으로 하는 커뮤니티를 설정하고 그 안의 지식정보취약계층의 정보수요를 적시적기에 파악하여 제공할 수 있는 도서관서

비스를 제공하고자 수요 조사를 진행하였다.

2. 연구내용 및 방법

연구는 민간협의체의 구성을 통하여 지역의 지식정보 취약계층을 발굴하고 문제를 설정하였다. 장기적으로는 지역내 지식정보취약계층의 정보수요에 응답할 수 있는 해결안을 마련하는 것을 목표로 한다.

본 연구는 아래와 같은 순서로 진행되었다.



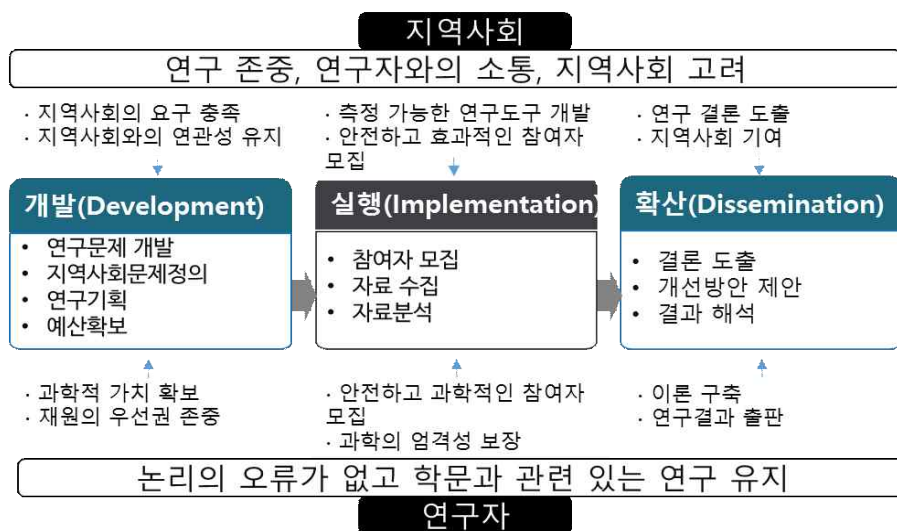
〈그림 1〉 연구의 내용과 방법

연구는 지역사회기반참여연구의 틀을 활용하여 진행되었으며 연구의 전반에 걸쳐 지역사회 협의체, 도서관, 연구팀의 구성원들이 협력하여 지역의 목소리를 담고자 노력하였다. 개발단계에서는 지역 전문가 그룹과 도서관이 팀을 이루어 협의체를 이루었으며, 지역분석과 지역 지식정보취약계층에 대한 논의를 함께 진행하였다. 행정구역 B동의 이주민과, C동의 노인, D동의 미혼모에 계층의 정보수요를 조사해보고자 합의를 진행하였다. 조사분석계획 단계에서는 연구방법론과 설문지 작성에 대해 협의체의 논의 과정을 거쳤으며 방법론상의 한계로 연구대상자를 노인, 이주민으로 좁히기로 하였으며 본 연구에서는 이주민을 대상으로 한다. 수요조사는 자문협의체의 협조를 통해 설문조사와 인터뷰를 진행하였으며 그 결과를 바탕으로 조사결과 분석과 보고서를 작성하였다. 2차년도는 제안된 전략을 도서관의 프로그램과 서비스에 접목하여 실질적인 개선을 도모할 예정이다.

II. 이론적 배경

1. 이론적 배경: 지역사회기반참여연구

본 연구는 지역사회기반참여연구(Community-Based Participatory Research, 이하 CBPR)라는 연구 설계 방법을 활용하였다. 이 방법은 연구 전체 단계에서 지역사회와 연구자가 협력 관계를 구축하고, 연구의 설계와 실행에서도 서로의 협력을 요구하는 연구접근론이나 실천방법이다(Holkup et al. 2004). CBPR은 연구나 실험 전략을 형성하는 과정이나 연구를 진행함에 있어서 적극적인 지역 참여를 장려한다(Cobus 2008). CBPR은 지역을 연구하는데 다양한 이점이 있다. 이는 과학적 연구방법론을 적용하면서도 연구에 실천을 접목하게 하여 실천이 동반된 연구를 가능하게 한다. 또한 고객이 되는 이용자가 연구에 동반하게 되어 이용자 중심의 서비스 연구도 가능하다. 대부분의 이용자는 취약계층으로 그들의 목소리를 담아 서비스 기관의 역량을 강화하거나 이용자들의 권리를 옹호하는 측면에서 CBPR이 중요한 역할을 하게 된다(송아영, 김아래미 2017). CBPR은 아래 <그림 2>와 같이 연구의 전 과정에서 지역사회와 연구자가 긴밀하게 협조한다.



<그림 2> 지역사회기반참여연구 절차 (*출처: Nicolaidis et al. 2011, p.10)

첫 번째 ‘개발’(Development)의 단계는 지역사회와 연구자가 함께 문제를 정의하고, 연구를 기획하며 연구비 지원기관의 연구목적과 의도를 파악하는 단계이다. 두번째 ‘실행’(Implementation)

에서는 자료를 수집하고 분석하고 과정을 포함하는데 이 단계 역시 지역사회와 연구자의 협력으로 이루어진다. 마지막 ‘확산’(Dissemination) 단계는 결과를 발표하고 공론화, 일반화하며 그 결과를 기반으로 지역사회의 문제를 해결하는데 기여하는 것이다(Nicolaidis et al. 2011). CBPR의 연구 과정은 연구자만 연구를 주도하는 것이 아니라 연구의 초기부터 결과의 영향을 받는 지역사회의 주민이 함께 참여하며, 연구자와 동등한 위치에서 협력한다(송아영, 김아래미 2017). 이런 특징 때문에 CBPR은 지역사회에 있는 소외된 집단에 더 효과적인데, 취약계층이 스스로 목소리를 낼 수 있도록 도와 연구 기저에 있는 불평등의 원인과 결과를 이해할 수 있다 (정민수 외 2008). CBPR은 지역사회 내부의 고유한 경험을 공유하여 외부에서 이해하기 어려운 내용을 서로 알고 있거나, 지역성, 역사, 참여를 통해 서로의 협력을 촉진할 수 있어 연구자들이 지역사회의 문제와 우선순위에 대해 체계적인 평가를 할 수 있도록 한다.

CBPR은 해외 문헌정보학계 연구에서는 건강정보를 다루는 도서관이나 대학도서관에서의 사례 등 지역사회 참여를 위한 연구에서 종종 활용되는 방법론으로(Cobus 2008; Haines, Du, Trevorrow, 2018; Marshall et al. 2010) 2000년대 중반 이후 문헌정보학에서 꾸준히 활용되었다. Cobus(2008)는 의학 연구소(the Institute of Medicine’s (IOM’s))의 보고서에 발표된 공중 보건 전문가를 위한 핵심 역량을 검토하면서 그들의 정보활용능력을 향상시켜야 한다고 주장하였다. 저자는 핵심 역량을 키우기 위해 보건전문가들은 사서와 협업을 하여야 한다고 하였는데, 보건전문가들이 CBPR을 활용할 때, 사서들과 어떻게 협업해야하는지 방법을 소개하고 있다. Marshall et al.(2010)은 문헌정보학과 석사 프로그램의 졸업생이 어떤 직군에서 업무를 담당하고 있는지를 추적하기 위하여 CBPR을 활용하였다. 데이터는 2009년 5월부터 2010년 6월까지 14개월 동안 3단계로 수집되었으며, 설문지 분석을 통해 석사과정의 프로그램을 평가하고, 업무 적응도, 캡스톤 경험, 고용 경험, 업무 만족도 등을 평가하였다.

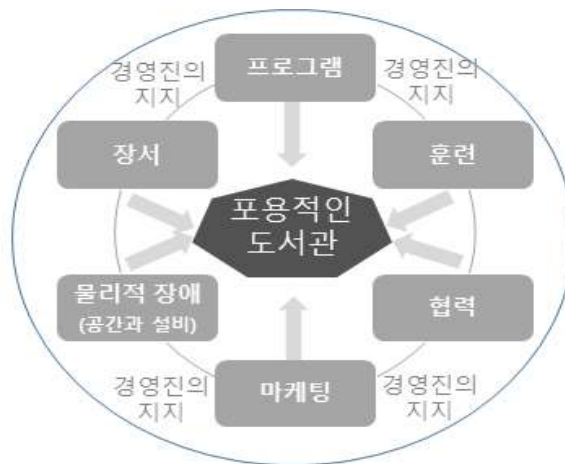
CBPR 방법론을 가장 적극적으로 활용한 연구는 Haines와 Trevorrow(2018)의 연구이다. 저자들은 호주 원주민 노인들이 지니고 있는 전통문화를 가르치는 내용과 방식을 연구하여 대학 교육에 적용할 시사점을 제시하였다. 저자는 원주민 노인들이 교육하는 방식을 녹화하여 분석하였는데, 원주민 노인들은 경험, 기술, 사회문화적, 경제적, 철학과 환경을 위한 지식을 복합하여 교육하였다. 이는 대학교육에서도 다양한 분야를 통합하여 교육을 제공할 수 있다. 그 밖에도 미래 세대를 위한 의사소통, 상호 연결과 교육자와 피교육자의 관찰과 모방은 현대 대학 교육에서도 적용할 수 있으며, 학습은 지역 사회의 모든 구성원과 관련이 있으며 환경은 학습과 실용 교육을 위한 열린 공간으로 활용됨을 알 수 있었다. 저자들은 이런 원주민들의 교육법을 참고로 하여 대학 교육에 분석적이고 논리적인 사고 기술을 도입하거나 독해와 작문 중심의 에세이 평가 방법 등을 도모할 수 있다고 하였다. 본 연구는 원주민들의 참여로 진행되었으며, 그들이 실험에 직접

참여하여 정보를 교환(Information Sharing) 방식을 제공하여 CBPR을 활용하였다고 볼 수 있다.

국내 문헌정보학 관련 연구에서 지역사회기반참여연구 방법론을 활용한 연구를 찾기 어려운 데, 이는 지역사회기반참여연구는 구체적인 방법이나 연구설계로 작동하기 보다는 다른 여러 연구 방법론을 통해 연구를 진행시키는 연구의 과정(정민수 외 2008)으로 활용되기 때문인 것으로 보인다. Cobus (2008)는 문헌정보학이 지역 사회의 강점, 지식, 자원 등을 활용하면서 윤리적인 연구 전략을 형성할 수 있고 CBPR의 원칙을 우선시 할 수 있다고 하며, 도서관계의 적극적인 CBPR 방법론 도입을 장려하였다. 앞으로 지역 사회에서 그 내부의 정체성, 문제와 해결방안에 대한 연구가 활발하게 적용된다면 CBPR의 적용범위 또한 확대될 것으로 기대된다.

2. 포용 도서관

‘포용성(inclusiveness)’이라는 단어를 활용한 연구는 문헌정보학 관련 연구 분야에서 비교적 최근부터 검색이 된다. 누구에게나 열린 포용적인 도서관의 구성요소로 Kaeding, Velasquez, Price(2017)는 크게 장서, 프로그램, (사서)훈련, 협력, 마케팅, 물리적 장애(공간과 설비)에 대한 고려가 필요하다고 하였다. 물론 이런 여섯 가지의 요소를 기능하게 하는 것은 적극적으로 지원을 아끼지 않는 경영진의 마인드와 예산이 뒷받침되어야 한다. 본 연구에서는 이 모델을 참고로 하여 다문화가정과 노인에 대한 물리적 장애, 장서, 프로그램과 서비스, 훈련, 협력과 마케팅으로 나누어 제안하였다.



(*출처: Kaeding, J., Velasquez, D. L., & Price, D. 2017, p.108)

〈그림 3〉 포용적인 도서관의 요소 분석

국내 연구 가운데 도서관의 포용성이라는 키워드를 활용한 연구는 2019년부터 두 건의 연구가

검색된다. 김선호(2019)는 공공도서관이 사회의 약자의 인권과 평등을 강화하는 포용성을 강조할 수록, 비용대효과를 측정하는 신자유주의 경제원리에 배치된다고 하였다. IFLA와 ALA에서는 포용성에 대해서 정의를 하고 있지는 않지만, 사회구성원 만인의 평등권을 여러 선언에서 확인하였다. 이어 저자는 성 소수자를 정의하고 이들에게도 차별 없는 정보봉사를 제공하여야 한다고 주장한다. 공공도서관에서 성 소수자를 위하여 인권을 명문화하고, 관련 장서를 확대하고 시설과 공간 사용의 프라이버시 보장, 도서관인의 관련 교육 강화를 제안하였다.

박준홍과 정희선(2019)은 서울시 성북구 동선동 점복촌을 중심으로 시각장애인 역학사에 대해 연구하면서 6.25 전쟁 이후 현재까지의 변화를 사회공간적으로 재해석하였다. 그 가운데 ‘성북시각장애인복지관’의 역사를 다루며 점자도서관이 건립하는 과정에서 일어났던 부정적 반응을 “문화 활동을 위한 지역사회 내의 공간 부족(p.11)”으로 평가하였다. 포용성을 강조한 두 도서관 연구는 특정 계층에 대한 포용 도서관의 개념을 실증적으로 측정하여 해결방안을 제시하지는 않았으나 다양한 계층에 대한 시사점을 제시하여 포용 도서관 서비스 적용 연구를 개시하였다.

3. 지식정보 취약계층과 이주민

가. 지식정보 취약계층 조작적 정의

우리 법은 도서관이 서비스를 제공해야하는 취약계층을 ‘지식정보취약계층’이나 ‘정보취약계층’, ‘정보소외계층’ 등 다양한 명칭으로 부르고 있으며 다양하게 규정하고 있다. 우선 ‘국가정보화 기본법’은 정보격차해소교육이 필요한 대상은 장애인, 기초생활 수급자, 북한이탈주민뿐만 아니라 보호대상아동, 다문화가족, 농어업인 등이라고 해석하고 있다(국가정보화 기본법 제35조, 국가정보화 기본법 시행령 제34조). ‘도서관법 시행령’은 국가정보화 기본법의 시행령보다 지식정보 취약계층 범위를 축소하여 명시하였는데 (도서관법 시행령 제21조) 「장애인복지법」에 따른 장애인, 「국민기초생활보장법」에 따른 수급권자, 65세 이상의 노인, 농어촌의 주민을 대통령령으로 정하는 지식정보 취약계층이라고 정의하였다. 그러나 법령이나 제도에 합의된 개념이 도출되지 않았고, 연구 대상 지역을 특성을 살리기 위해 연구 초반에는 넓은 개념의 지식정보 취약계층에 대해 지역 협력체와 논의를 시작하였다. 논의의 범위는 신체적 취약 계층(신체적인 장애나 노령화 등 신체 기능의 약화로 생기는 취약계층), 지역적 취약 계층(외국인, 북한이탈주민, 다문화가정 등 언어와 문화의 다양성에서 발생하는 취약계층), 경제적 취약 계층(소득 격차나 실업/실직 등으로 발생하는 취약계층), 사회적 취약 계층(한부모 가족, 학교 밖 청소년, 노숙자, 범죄피해자 등 사회적 소외와 경제적 취약성이 결합되어 발생하는 취약계층), 생애과정상 취약 계층(진로탐색, 취업, 출산·양육, 경력단절, 퇴직, 고령화 등 생애과정상 직면하는 시점에 필요한 특정정보

에 대한 취약계층) 등 다양한 방면에서 취약 계층을 넓게 고려하였다.

기존 연구와 본 연구의 차이점은, 기존 연구가 연구의 대상을 미리 설정하고 연구의 방향성을 설정하는 것이었다면, 본 연구는 지역을 기반한 참여형 연구로서 연구의 대상을 발굴하는 과정을 거쳤다는 점이다. 따라서 본 연구가 지식정보 취약계층을 초기에 어떻게 정의하였는지가 중요한데, 지역 협의체는 넓은 범위의 다양한 계층을 발굴하려 노력하였으며, 통계 분석과 지역 분석을 통해 최종적인 연구대상으로 행정동 B동의 이주민을 대상으로 하였다. 이주민은 도서관법이 정보취약계층으로 명기하진 않았지만, 언어와 문화가 다른 지역적 취약 계층으로 분석하여 연구의 대상으로 의견을 수렴하였다.

나. 이주민의 정보요구에 대한 기존 연구

우리 사회는 국가의 복지정책이 ‘포용국가’를 표방할 만큼 인종, 계층, 특성이 다양화되었다. 그 가운데 단연 큰 비중을 차지하는 변화는 외국인의 국내 유입이다. 글로벌 시대가 도래하며 우리나라의 외국인 비율은 꾸준히 증가하는 추세이다. 우리나라의 인구는 2015년 5,107만 명에서 2018년 5,163만 명으로 1% 남짓 증가하였지만, 국내의 외국인 등록 인구는 2015년 114만 명에서 2018년 125만 명으로 약 10%가 증가하였다. 외국인이 한국에서 거주하는 목적은 점차 다양화되고 있는데, 10여 년 전 결혼이민자와 외국인 근로자들이 국내에 거주하기 시작하여 최근에는 유학생, 외국 국적의 동포 등이 한국사회의 구성원이 되고 있다. 도서관은 모두를 위한 서비스 기관임에도 새롭게 유입되는 이민자들을 위한 서비스 제공은 아직도 요원하기만 하다. 문헌정보학계에서는 2010년을 전후하여 결혼이민자들이 다문화가족을 급속히 형성할 무렵 그들을 위한 도서관 서비스 마련에 관한 연구가 활발했으나, 그 이후 다변화된 사회에 대한 다문화 서비스 연구가 지속되지 못하고 있는 실정이다.

국내 이민자를 위한 도서관 서비스에 관한 연구는 다문화가족, 특히 결혼이주여성에 집중되어 있다. 결혼이주여성의 리터러시를 파악하고 정보요구를 분석하여 정보취약계층으로서 결혼이주여성들에게 도서관 서비스를 제공해야 한다는 점을 강조하고 있다.

홍기숙과 박승진(2008)은 결혼이민자들의 정보소외 문제를 정보격차로 이해하여 공공도서관이 사회적인 역할을 담당하면서 함께 해결해야 할 과제로 보았다. 저자들은 공공도서관이 결혼이민자들의 언어를 사용한 자료를 제공하여 접근성을 보장하고 다문화 전문 인력을 배정하여 이들의 정보소외 문제를 적극적으로 해결해야 한다고 결론지었다. 이용재와 배화숙(2008)은 결혼이민자들이 한국사회에 적응하는 과정과 결혼생활에서 직면하는 문제를 해결하기 위해 정보를 어디서 구하고 있는지를 분석하였다. 저자는 결과를 분석하여 사회적 환경조성, 다양성에 대한 포괄적 서비스, 사회 정착과정에서 직면하는 문제에 대한 대처 등을 해결 방향으로 제시하였다. 이용재

와 조용완(2010)은 결혼이주 여성 게이트키퍼에 관한 연구를 진행하였으며 이들의 정보리터러시 수준이 높다는 것을 발견하였으며 결혼이주여성의 정보리터러시 증진을 위하여 한국어 능력향상, 한국 가족구성원들의 협조, 공공도서관의 역할 증대 등을 제시하였다. 이후 이주노동자들의 정보리터러시 격차는 연령, 결혼 여부, 직업과 한국어 교육, 정보기술에 의해 영향을 받는다는 점을 발견한 연구(Holkup et al. 2004), 컴퓨터 교육과정을 바탕으로 결혼이주여성을 위한 정보리터러시 모델을 생성하고 구성요소들을 정의하는 연구(정영애, 최우길 2012)등 다양한 분야가 연구되었다. 최근 다문화가정과 도서관 관련 연구는 기존 연구의 주제(토픽모델링)나 연구 동향에 대한 분석 중심으로 이루어지고 있다. 다만, 한 지역에 대한 정체성을 연구하고 그 정체성을 공유하고 있는 이주민을 위한 맞춤형 서비스를 제안하는 연구는 찾지 못했다.

Ⅲ. 연구방법

개발 단계에서 연구 대상 계층과 방법론을 협의하여 행정동 B동의 이주민 계층의 정보요구를 설문조사와 인터뷰 기법을 통해 분석하였다. A구의 이주자는 전체 인구의 1.4%인데, B동의 이민자 비율은 1.8%로 해당 A구의 행정동 가운데 가장 높은 비율을 나타냈으며 인근에는 다문화도서관이 위치하여 해당 지역의 특색있는 서비스 제공이 필요한 시점이다.

본 연구는 지식정보취약계층에 적합한 전반적인 포용적 도서관을 제안을 위하여 ‘포용 도서관 모델(Inclusive Library Model)’ (Kaeding, Velasquez, Price 2017)을 도입하여 조사를 진행하였다. 연구방법은 사례조사를 위한 mixed method를 선택하여 설문조사를 통하여 전반적인 내용을 분석하고 심층면접으로 상세한 내용을 질의하였다.

1. 설문조사

설문지는 연구팀이 다문화가정을 위해 설계하고 지역 협의체에서 의견을 받아 수정하였으며 큰 틀은 <표 1>과 같이 작성하였다.

설문조사는 2019년 8월 24일부터 9월 7일까지 해당 동의 도서관에서 대면으로 이루어졌다. 도서관 다문화프로그램 종료 후 설문을 진행하였으며 프로그램 진행 담당자와 도서관의 사서가 이주민들이 필요한 경우 설문작성에 도움을 주는 방식으로 실시되었다.

설문의 응답 내용은 모두 마이크로소프트의 2019 오피스 엑셀로 정리하였으며, 엑셀을 통해 기술분석을 진행하였다.

〈표 1〉 설문지 구성

구분	내용	응답대상
인적사항	성별, 연령, 거주지, 직업 등	전체
정보요구	관심영역, 정보요구 주제, 정보 탐색 방법, 정보 탐색의 선호 요인, 우선순위 정보원, 정보획득의 어려움(장애물, 정보요구의 내용, 어려운 상황에 대한 대처)	전체
도서관 이용 경험	주 이용 도서관, 이용횟수, 이용량, 이용 목적, 선택이유, 접근 방법과 소요 시간	현재/과거 이용자
	이용 가능성, 장소 개선/서비스 개선에 대한 이용 가능성	과거이용자/비이용자
	전반적 만족도, 항목별 만족도, 이용 의도	전체
도서관 서비스 및 문화프로그램 요구	정보서비스 관련, 공간구성 관련, 문화프로그램 관련, 독서 프로그램 관련 요구	전체

2. 심층면담

이민자가정의 응답자 심층면담을 위해 000도서관, 000학교, 000돌봄센터의 도움을 얻어 스노우볼링(snowballing)기법으로 B동 주변의 이주민 여성들을 섭외하였다.

면담 질문지는 기존의 연구와 관련 문헌 등을 참고하였으며, 반구조화된 면담으로 진행하였다. 면담자는 피면담자와의 라포(rapport) 형성을 위해 공통된 관심사에 대해 이야기를 나눈 후, 아래와 같은 질문을 중심으로 자유롭게 질문하였다.

- 장서: 장서 만족도, 인쇄자료 대출정도, 전자자료 이용정도
- 프로그램: 커뮤니티서비스 및 프로그램 이용정도, 바라는 점
- 서비스: 상호대차서비스 이용정도, 전시서비스 및 프로그램 이용정도, 비용 원인, 바라는 서비스
- 사서 훈련: 사서에 대한 만족도, 바라는 점
- 협력, 마케팅, 홍보
- 물리적 장애(공간과 설비): 도서관 및 홈페이지 방문정도, 바라는 점

심층면담은 2019년 11월 15일부터 12월 12일까지 일곱 그룹을 면담하였으며 총 31명을 인터뷰 하였다. 우리말 의사소통이 어려운 경우가 있어 그룹으로 진행하면서 통역의 도움을 받았다. 그룹면담은 각 그룹당 1시간가량 진행했으며 가장 긴 시간은 2시간 30분이었다. 면담결과는 모두 녹취록으로 작성되었으며, 각 그룹마다 원하는 장서, 프로그램, 서비스, 사서 훈련, 마케팅, 물리적 공간으로 분류하여 분석하였다.

〈표 2〉 이민자 면담 일정

구분	피면담자	일시
#1 인터뷰	중국출신 결혼이주자 5명	11/15 오후 12시~2시
#2 인터뷰	몽골출신 결혼이주자 2명	12/4 오후 4시30분~6시30분
#3 인터뷰	러시아계 결혼이주자 3명	12/6 오후 12시~1시
#4 인터뷰	중국, 러시아, 몽골, 베트남, 인도네시아 출신 결혼이주자 7명	12/9 오후 1시~2시
#5 인터뷰	중국, 몽골, 베트남출신 결혼이주자 3명	12/9 오후 7시15분~8시30분
#6 인터뷰	베트남출신 이주자 8명	12/12 오후 8시10분~8시50분
#7 인터뷰	인도, 중국, 베트남계 이주자 3명	12/12 오후 8시50분~9시30분

IV. 연구결과 분석

1. 설문조사

설문조사에서는 총 29명이 응답을 완료하였다. 응답자의 평균나이는 34세로 대부분 30대~40대 초반이었다.

응답자의 학력은 고졸 이상 16%, 대학교 졸업 이상 52%, 대학원 졸업 이상 8%로 응답자의 76%가 고졸 이상의 학력을 가지고 있었다. 직업은 전업주부가 44.4%로 가장 많았다. 응답자의 평균 이주 기간은 11.5년이었으며, 최소 0.4년, 최대 24년으로 나타났다. 평균 자녀수는 1.5명이었으며, 29명 가운데 자녀가 없다는 응답자가 4명이었다. 자녀의 평균나이는 9.95세로 초등학교 3~4학년 정도이고, 자녀 43명 가운데 23명이 1~9세에 분포하였다. 사용하는 언어는 한국어 27명, 러시아어 10명, 영어 9명으로 응답하였고, 베트남어 5명, 몽골어 3명, 중국어와 카자흐어 2명씩, 우즈베티어와 크메르어 1명씩으로 응답하였다.

2018년 전국다문화가족실태조사 연구(여성가족부 2019)에 의하면 전국의 다문화가구 자녀의 평균 연령이 8.32세이고, 자녀 수가 0.95명인데 비해 B동은 자녀수(1.5명)가 평균보다 많고 자녀의 연령은 비슷한 것으로 확인할 수 있다. 또한 조사에 의하면 다문화가족 자녀의 어머니는 고졸이 49.2%로 가장 많고, 중졸이 24.1%를 차지하는것에 비해 본 조사에서는 대학교 졸업자가 과반을 넘어 비교적 학력이 높은 것을 알 수 있다.

가. 정보요구

① 다문화가정의 관심 분야: 다문화가정의 관심 분야를 보면, 건강 23명(30.3%)과 교육/육아 22명(28.9%)이 과반이상을 차지하였다. 이외에 취업 15명(19.7%), 인간관계/친구 8명(10.5%), 주

거 4명(5.3%), 여가 3명(3.9%), 기타(심리, 요리, 사업) 1명(1.3%) 순으로 관심을 가졌다.

② 정보를 얻는 방법의 중요도 평가: 정보를 얻는 방법의 중요도 평가에 있어서 인터넷, 유튜브, 카카오톡 등 네트워크 서비스가 4.5점으로 가장 높은 점수를 차지하였다. 가족이나 친구는 4.3점, 주민센터나 복지회관 등 주변기관은 3.7점으로 나타났다. 기타는 3.5점, 텔레비전, 라디오, 신문 등 대중매체는 3.5점을 획득하였다. 책이나 잡지는 3.3점을 차지하였다.

③ 다문화가정 응답자가 해결하고 싶은 문제: 다문화가정 응답자가 해결하고 싶은 문제는 주관 식으로 설문조사가 진행되었으며, 자녀 교육, 교육비용, 한국 법, 취업에 각 2명씩, 행정정보, 주거, 정신건강(우울증), 인터넷에 각 1명씩 답변하였다.

④ 다문화가정이 정보 찾을 때 겪는 어려움: 다문화가정이 정보 찾을 때 겪는 어려움을 살펴보면, 언어의 한계 3.8점, 어디에다 물어봐야 할지 모름 3.6점, 정보를 찾기 위한 새로운 기술에 적응이 어려움 3.4점, 정보 찾는 방법을 잘 모름 3.2점, 찾은 결과 가운데 가장 유용한 것을 선택하기 어려움 3.2점, 정보를 찾을 필요성/의지 부족 3.1점으로 나타났다. 그리고 시간 부족/체력한계 2.8점, 정보를 찾는 과정이 번거로움 2.8점, 정보를 찾기 위한 기기(컴퓨터, 스마트폰 등)를 이용할 수 없음 2.8점, 정보원(사람, 인터넷, TV 등)을 신뢰하지 못함 2.7점 등으로 나타났다.

나. 도서관 이용현황

① 도서관 이용현황: 도서관 이용현황을 보면, 도서관 이용자는 7명, 과거 이용은 6명, 비이용자는 14명으로 나타났다.

② 다문화가정 응답자가 도서관을 방문하는 목적: 다문화가정 응답자가 도서관을 방문하는 목적은 도서관에서 진행되는 프로그램이 5명, 도서관 서비스 이용이 4명으로 나타났다. 도서관의 시설이나 공간 활용은 3명, 사람을 만나거나 도서관 커뮤니티(독서회 등)에 참여는 3명이었다. 이외에 인터넷을 이용하기 위하여 2명, 자료조사나 연구를 위하여 2명, 장서(도서 등)의 대출/반납 2명, 비디오나 영화를 감상하기 위하여 1명의 의견이 있었다.

③ 다문화가정 응답자의 도서관 비이용 이유(상위 7개): 다문화가정 응답자가 도서관을 이용하지 않는 이유를 상위 7개로 살펴보면, 다문화 맞춤형서비스 미비와 자료 찾거나 정보서비스 어려움, 정보서비스 홍보나 교육 부족이 4.2점으로 가장 높은 점수를 얻었다. 도서관 프로그램 부족과 도서관 이용자들의 타언어/문화 이해 부족은 3.9점으로 높은 점수를 얻었다. 도서관에 필요한 자료가 충분하지 않음은 3.6점, 찾아가기 힘들거나 교통이 불편함은 3.5점으로 도서관 비이용 이유로 나타났다.

다. 도서관 이용요구

① 도서관 공간에 바라는 것: 다문화가정 이용자가 도서관 공간에 바라는 것은 복합문화공간이

21명, 지역 커뮤니티가 16명, 독서사색공간이 10명 등이었다.

② 다문화가정이 원하는 장서: 다문화가정이 원하는 장서를 장서 형태로 살펴보면, 읽기 쉬운 도서: 쉬운 글로 풀어쓴 한국어책이 4.36점으로 가장 높았고, 다문화 특화 장서(한국어 이외)가 4.3점, 도서가 4.13점, 기타가 3.83점, 특성화자료(도서관별 특화 자료)가 3.81점으로 나타났다. 비도서자료(지도, 악보 등)은 3.73점, 전자책, 오디오북 등은 3.53점, 영상자료(DVD, 블루레이 등)는 3.47점을 획득하였다.

다문화가정이 원하는 장서를 주제별 장서로 살펴보면, 언어는 4.52점, 다문화주제는 4.29점, 역사(지리)는 3.6점, 문학은 3.57점, 예술(체육)은 3.47점, 철학은 3.07점, 자연(순수)과학은 3.07점이었다.

③ 다문화가정이 원하는 정보서비스 (상위 3개): 다문화가정이 원하는 정보서비스를 상위 3개로 살펴보면, 다양한 분야의 좋은 책과 지식정보를 제공하는 도서관에 23명, 예술·문화 등 다양한 문화 활동을 체험할 수 있는 도서관은 20명, 독서 활동에 대한 다양한 교육과 프로그램을 제공하는 도서관에 13명이 응답하였다.

④ 프로그램 활용도와 원하는 프로그램: 이민자 이용자들은 도서관 이용교육, 어학 관련 프로그램에 대한 요구도가 높았으며, 책 읽는 프로그램과 어학 프로그램을 자주 활용하는 것으로 나타났다.

〈표 3〉 선호하는 프로그램

구분	프로그램	활용도	요구도
독서 프로그램	도서관 이용교육: 도서관 이용법, 독서법 등	3.75	4.27
	저자 강연회: 작가와의 만남, 사인회 등	3.88	3.94
	기타 프로그램: 책읽는 가족, 책연구회 등	4.13	3.67
	행사 관련: 독서의 달, 독서주간행사 등	3.88	3.76
	독서 관련: 독서회, 독서세미나 등	3.75	3.88
문화예술 프로그램	어학: 한글/말, 생활영어, 한문 등	4.22	4.63
	자격증 과정 교육: 컴퓨터 자격증 수업 등	3.75	4.52
	전통문화: 한국문화, 전통염색 등	4	4.48
	건강: 치매, 운동, 건강요가, 웃음치료 등	4	4.39
	정보화: 스마트폰 사용법, PC사용법 등	3.75	4.33
	인문학 프로그램: 생각하는 방법, 철학 등	4.13	4.28
	여행: 도서나 저자와 관련 있는 국내 여행	4	4.24
	기타: 재무설계, 대화기법, 두뇌속독 등	3.88	4.12
	문화프로그램: 미술공연, 성교육 프로젝트 등	4.25	4.06
	체험학습: 쿠키클레이, 비즈공예, 도자기 교실 등	4	4.05
	문화예술: 수채화, 음악여행 등	4.25	3.94
	취미여가: 비즈공예, 예쁜 글씨 등	3.88	3.7

2. 심층 면접 결과

포용적인 도서관의 요소 분석(Kaeding, Velasquez, & Price, 2017)에서 추출된 아래 7가지 요소 1) 물리적 장애(공간과 설비), 2) 장서, 3) 프로그램, 4) 서비스, 5) 훈련, 6) 협력과 마케팅, 7) 경영진의지지로 분석결과를 정리하였다.

가. 물리적 장애(공간과 설비)

한 그룹을 제외하고 모든 그룹에서 도서관의 접근성에 대한 불만이 제기되었다. 대부분의 응답자가 도서관을 다닌 경험이 있지만, 최근에는 도서관을 자주 이용하지 않는다고 하였다. OO도서관은 멀고 교통편이 불편하여 아이들이 잘 가려고 하지 않는다는 의견이 다수였고, 아이들이 자라남(초등학교 고학년)에 따라 시간도 없고 친구들이 없는 곳은 잘 가려고 하지 않아 도서관 방문이 뜸해졌다고 응답하였다. 시간이 없어 도서관에 방문하지 않는다는 의견이 네 팀에서 도출되었고, 퇴근 후 늦은 시간 도서관이 닫아 안타깝다는 의견이 있었다.

도서관의 시설에 대한 의견은 많지 않았는데, 한 팀에서만 도서관의 실내 인테리어가 북카เฟ่처럼 아늑하고 딱딱하지 않았으면 좋겠다는 의견을 내놓았다.

아이들 도서관 가면 책에 집중해서 읽기 때문에, 책을 읽은 아이들이 놀이도 곁들일 수 있도록, 놀이 공간이 더욱 확대되어야 한다는 의견이 있었다. 그러나 도서관 공간에 대한 정책은 정비될 필요가 있는데, 한 인터뷰 대상자는 아이가 떠들어서 시끄럽다는 지적을 받은 이후 도서관에 잘 안 가게 되었다고 언급하여, 정책을 잘 모르는 이용자도 도서관을 마음 놓고 이용할 수 있는 교육이 필요하다고 하였다.

나. 장서

장서는 모국어 책에 대한 수요가 높았다. 중국어, 몽골어, 베트남어, 인도어의 요구가 발견되었으며 어린이 책뿐만 아니라 어른 대상의 책도 요구가 있었다. 또한 도서관의 다국어 책이 양이 적고 너무 오래되었다는 의견이 많았다.

한국어 교재를 도서관에서 빌려주길 바라는 의견이 두 그룹에서 도출되었는데, 특히 한국어 교실에서는 다양한 출판사의 한국어 교재를 빌려보길 원하였다. 다양한 출판사의 교재는 여러 상황의 예시를 제공하고, 같은 뜻을 가진 다른 관용어구를 배울 수 있어서 우리말을 배우는 학생뿐만 아니라 교사들에게도 도움이 된다고 하였다.

CD나 DVD에 대한 요구는 세 그룹에서 언급되었다. 영상자료의 대출기간이 일주일로 너무 짧고, 일주일에 한 번 이상 도서관을 방문하기 어렵다는 의견이 세 그룹에서 공통으로 제시되었다. 한 인터뷰 대상자는 고장이 나서 이용하지 못한 DVD 때문에 2만원의 벌금을 내야 했던 경험을 공유하였다.

다. 프로그램

면담자들은 다양한 프로그램에 대해 가장 요구가 많았다. 프로그램은 크게 네 가지로 구분할 수 있는데, 1) 어린이 프로그램, 2) 성인 취미 프로그램, 3) 한국 생활/역사 도우미, 4) 언어 프로그램이 그것이다.

우선 응답자들은 ① 어린이 프로그램이 훌륭하게 잘 짜여있어야 아이들과 함께 엄마가 도서관에 올 수 있다고 응답하여, 아이와 함께 하는 프로그램에 대한 강한 수요를 보여주었다. 아이들을 위해서는 특히 '책 읽어주는 프로그램'이 가장 많은 요구가 있었다. 책 읽기가 삶에 대한 아이들의 태도에 긍정적인 영향을 미치고, 학업성적을 높이기 위해 필요한 요소임을 알고 있었다. 어린이들에 대한 두 번째 응답은 책을 가까이할 수 있는 재미있는 독서활동이었다. 초등학교 고학년이 되면 스마트폰과 TV를 시청하는 시간이 급속히 많아지는데, 무엇보다 책이 가장 재미있는 매체라는 인식을 먼저 심어주길 원하였다. 책과 친하게 지낼 수 있는 기회를 극대화해주길 바라고 있었다.

② 성인 취미 프로그램은 대부분 무엇인가를 만드는 것을 가장 많이 원하였다. 간단한 종이로 만드는 생활용품에서부터 재봉틀로 만들기까지 다양한 취미활동에 대한 수요가 포착되었다. 그리고 요리에 대한 관심이 많았는데, 결혼이민자들의 경우는 아이들을 위해 한국 요리를 배우고 싶어 하는 성향이 강했다. 기타 취미 프로그램으로는 그림과 수놓기 등이 언급되었다.

③ 한국의 생활에 도움이 되는 프로그램이나 역사와 문화를 알려주는 프로그램에 대한 요구도 많았다. 우선 한국의 삶에 도움이 되는 보험(4명), 세금(4명, 부가가치세), 법(2명), 부동산, 연말정산과 같은 법 관련 정보와 대입시스템(수능), 학원과 학교 정보, 어린이 예방접종, 육아용품, 어린이집과 같은 교육 정보를 알고 싶다고 응답하였다. 근처 맛집이나 병원과 관련된 생활정보에 대한 궁금증도 있었다. 3그룹 정도는 한국의 문화, 예의범절, 살고 있는 동네와 관련된 사적지, 역사 등 한국과 관련된 정보도 원한다는 응답이 있었다.

한국에서의 삶에 도움이 될 만한 심리프로그램에 대한 요구도 발견되었다. 적응 스트레스, 고향에 대한 그리움, 한국생활의 어려움과 외로움, 아이와의 의사소통 어려움 등을 해소할 수 있는 심리상담 프로그램을 원하였다.

④ 언어 프로그램에 대한 수요는 이민자 당사자에 대한 것보다는 아이들이 한국어를 안정적으로 배울 수 있는 것뿐만 아니라 지속적인 이중언어 교육, 아이들의 영어/중국어 교육 등에 관심이 많았다. 이주민을 위한 생활 언어 프로그램은 초중고등학교에서 배포하는 알림장, 학부모끼리의 온라인 대화방, 각종 모바일 신청과정 등에서의 국어가 어렵다는 의견이 대부분이었다.

라. 서비스

도서관을 자주 이용한다고 응답한 이용자도 예외 없이, 두 명을 제외한 모든 인터뷰 대상자들은 도서관의 상호대차 서비스에 대해 알지 못하고 있었으며, 도서관의 책을 다른 도서관으로 상

호반납하는 것이나 지하철 무인도서반납에 대한 정보가 전무하였다. 무인예약 대출과 반납연기에 대해서는 대부분의 응답자가 모르고 있었다. 도서무료배달 서비스는 장애인, 경로자, 임산부와 같은 정보 취약계층과 다문화가정이라는 정보소외계층을 위해 제공되는 서비스였지만, 관련하여 언급하는 다문화가정 응답자는 없었다. 도서관을 자주 이용한다고 응답한 이주민조차 각각의 도서관에서 5권씩 대출이 가능하다는 사실을 정확히 알고 있지 않았다. 다문화가정 이주민들은 기본적인 도서관 서비스에 대한 정보가 없고, 도서관 서비스에 대해 자세히 알려주는 사람도 없어 기본적인 이용방법에 대해 교육 받을 기회가 필요한 것으로 분석된다.

OOO도서관의 3층 미술관 전시프로그램을 자주 이용한다는 응답이 한 그룹 있었으나, 서비스를 누릴 시간이 없음을 반복적으로 지적하였다.

신설을 원하는 서비스로는 한 그룹에서는 쉽고 편한 책, 좋은 책, 많이 읽는 책 리스트 등을 사서가 추천해주는 도서추천 서비스를 요구하였다. 한글에 익숙하지 않은 엄마로서 아이들이 양질의 책을 읽을 수 있는 방법에 대해 알고 싶어 하였다.

마. 훈련

사서의 훈련과 관련해서는 기본적인 서비스에 대한 요구가 많았다. 우선 사서가 다문화에 대한 이해와 관심이 있었으면 좋겠다는 의견이 많았고, 상호대차나 반납과 관련된 부분을 상세히 안내해주길 바라고 있었다. 특히 구체적인 상황에 맞닿을 때 사서의 태도와 역량에 대한 요구가 크게 나타났다. 예를 들어, 외국인등록증 소지자에 대한 안내나 가족회원이 되다가 안 되는 이유 등은 사서의 친절한 안내가 필요한 부분이었다. 멀티미디어 정보원 경우는 오작동 여부를 빌리는 시점에 확인할 수 있도록 안내하고 벌금에 대한 부분도 상세히 설명하도록 교육할 수 있어야겠다.

바. 협력과 마케팅

협력과 관련하여, 면담자들은 모두 유관기관 협력에 대해 당부하였다. 현재 A구에는 다문화가정을 위한 정책을 일원화하는 창구가 없으므로 다문화가족지원센터, OOO한글학교, OOO다문화센터 등의 관련 기관들이 함께 정책을 만들고 실행하길 원하였다. 한 그룹에서는 설문조사에서도 표출되지 않았던 의견이 제안되었는데, 인근에 위치한 연구기관에 연구원과 가족들이 많이 유입되고 있어 연구기관과 긴밀한 협조를 원하는 요구가 있었다. 면담지는 해외 연구원들이 자주 방문하는 곳(예: 식당 등)에 도서관 홍보물을 비치해달라고 하였다.

마케팅은 다양한 방안이 제시되었는데, 다문화가정이 외부에 알려져 있지 않기 때문에 아이들이 다니는 학교에서 홍보를 해주길 바라는 의견이 많았다. 도서관의 위치, 이용방법, 신규 도서관 등을 관내 초등학교에서 홍보해주면 아이들을 통해 더 많은 가족들이 도서관에 참여할 수 있을 것이라는 의견이 다수를 차지하였다.

온라인 홍보 방법으로는 다누리(다문화 가족지원 포털, www.liveinkorea.kr), 한울타리 (서울시 다문화가족 소통기관, <https://www.mcfamily.or.kr/>), 페이스북(베트남), 구청사이트 배너, 마이서울(앱, 구별, 지역별 일자리), 성북도서관 밴드(신규) 등의 아이디어가 도출되었으며, 오프라인 홍보 방법으로는 도서관, 지하철 현수막 등이 언급되었다.

홍보의 질적인 면과 관련하여 프로그램명이 어렵거나, 홍보 팸플릿이 너무 어려워 접근하기 어렵다는 의견이 있었다. 홍보를 한국어 수준별로 계층 나눠 진행하는 방안이 제시되었는데, 신규 이민자는 영어나 중국어 같은 언어별로, 중급 이상은 한국어로 홍보를 했으면 좋겠다는 의견이 있었다.

사. 경영진의 지지

상술했듯이 인터뷰에 응한 다문화이민자들은 책 읽기의 중요성과 도서관의 가치에 대해 이해하고 있었다. 그러나 많은 이주민들이 도서관을 적극적으로 이용하고 있지는 않았는데, 삶 자체가 바빠기도 하지만 도서관의 프로그램이 계속 없어졌다 생겼다를 반복하는 점도 있음을 지적하였다. 면담자들은 도서관에서 재미있는 프로그램이 지속적으로 운영되도록 지원이 필요하다고 하였고, 장기적인 관점에서 프로그램을 실행했으면 좋겠다는 의견도 있었다. 그리고 도서관이 다문화가정을 위한 다양한 지원과 정책을 한 곳에서 보여줄 수 있는 지식 허브가 되길 바란다는 면담자도 있어 적극적인 경영진의 의지와 지원을 바라는 것으로 분석되었다.

아. 요약

본 연구에서의 다문화가정 이용자들은 육아와 일로 도서관을 이용할 시간의 여유가 많지 않다. 특히 자녀들이 초등학교 고학년으로 성장함에 따라, 아이들이 사교육으로 여가시간이 줄어 도서관 방문이 뜸해지는 추세이다. B동의 결혼이주민 엄마들은 교육열이 높고, 여느 엄마들처럼 아이들에 대한 걱정, 특히 학업성취도에 대한 걱정이 많았다. 엄마가 한국어에 능숙하지 못해 책과 가까워지는 기회가 적었고, 아이들이 우리말에 노출되는 정도가 적어 성적에 영향이 있을까 염려하였다. 이주여성들은 대부분 장기 이주민이어서 한국어로 본인의 의사를 표현할 수 있지만, 법, 보험, 병원 등 전문적인 용어의 대화는 부담스러운 상황이다. 하지만 고급 한국어를 배우기보다는 지친 일상을 위해서 즐거운 취미와 만들기 시간이 필요하다.

이주민여성들의 인터뷰에서는 자녀들의 고충도 여실히 드러나 있다. 아이들은 초등학교에 입학할 때부터 스스로 알림장을 읽고, 과제와 준비물을 챙겨야 하며, 엄마의 맞춤법까지 수정해야 한다. 엄마가 모르는 것이 나올 때마다 설명을 해줘야 하고, 가끔씩은 스스로 문제를 해결하기도 한다.

이런 상황에서 심층면담을 종합한 결과 다문화가정의 정보요구는 자녀들을 위한 리더러시 교육, 다양한 장서, 홍보의 강화와 이주민여성을 위한 힐링프로그램과 공동체 강화로 요약될 수 있다.

V. 도서관 포용성 강화 전략

설문과 심층면담을 종합한 결과 다문화가정의 정보요구는 자녀들을 위한 리터러시 교육, 다양한 장서, 홍보의 강화와 이주민여성을 위한 힐링프로그램과 공동체 강화로 요약될 수 있다.

〈표 4〉 이주민을 위한 포용 도서관 추진 전략

장서	프로그램		서비스
	분야	형태	
- 읽기 쉬운 도서	- 독서활동 프로그램	- 방과후 프로그램	- 현재 서비스에 참여
- 다중언어 자료 (어린이 도서포함)	- 여가문화 프로그램	- 주말 프로그램 (부모와 아이가 같은 시간 참여할 수 있는 다른 프로그램)	- 리소스가이드
- 언어 관련 도서	- 리터러시 프로그램	- 유관기관 협력프로그램	- 이웃리치서비스

1. 장서

B동의 이주민을 위해서 장서는 우선 한국어로 된 읽기 쉬운 도서를 마련하는 것이 중요하다. 결혼이주민들이 구어를 듣고 말하는 것보다 문어를 읽고 이해하는 것을 훨씬 어려워하므로 읽어서 정보를 제공하는 것을 시급하고 중요하게 여겨야 한다. 이주민들이 장기정착 단계에 들어서면서 간단한 의사소통은 우리 글과 말을 활용할 수 있는 단계에 도달하였다. 그러나 여러 여건상 한글을 고급 단계까지 배우려 하기 보다는 취업을 우선시하게 되어 체류기간이 더 길어진다고 하더라도 한글의 단계가 높아지지는 않을 전망이다. 최근에는 비문학 자료도 쉬운 글로 제작되고 있어 이주민만이 아니라 발달장애인이거나 외국인들도 쉽게 읽을 수 있다. 조금 더 서비스를 확대한다면, A구의 각종 안내문이나 발간자료도 쉬운 글로 제작하여 배포한다면, 해당 계층에게는 큰 도움이 될 것이다.

문화가정을 위한 도서관 장서는 다언어장서가 필요하다. 현재 000도서관 안에는 “00다문화도서관”이 있어 다문화장서를 구비하고 있으나 인터뷰에서는 최신성에 대한 지적이 많았다. 그리고 구비한 책의 품질평가가 필요하다는 의견도 다수 있었다. 따라서 결혼이주민 여성의 출신국을 반영한 다양한 모국어 장서의 업데이트가 필요하다. 또한 자녀들의 이중언어 교육을 위해 그들의 모국어로 된 어린이 책도 필요하다. 다언어장서는 다양한 형태(멀티미디어 등)에 대한 요구가 크지 않아 도서형태가 우선 수급되는 것이 필요하다고 판단된다. 다만, 연구진에서는 다언어장서에 이용자 참여형 콘텐츠가 포함되는 것을 제안한다. 이용자들이 각국의 언어로 제작한 안내문, 번

역책, 영상자료 등의 문화콘텐츠는 도서관에서 적극적으로 이카이빙하여 다양한 언어를 사용하는 이용자들에게 서비스하도록 한다.

다음으로 B동 다문화가정을 위해 한국어 어학 학습 자료들을 구비하는 것이 필요하겠다. 결혼 이주민이 10년을 넘게 한국에 거주하면서도 아직 한국어 구사에 어려움을 겪고 있다. 이들은 한글을 배우려는 의지가 있지만, 자신의 공부를 위해 교재를 선택하는 것도 쉽지 않고 모두 구매하는 것도 불가능해 보인다고 하였다. 따라서 도서관에서 다양한 한국어 학습교재를 구비하면 개인들의 학습에 큰 도움이 되고 다양한 표현법 등을 익히는데 도움이 될 것이다. 특히 어학 학습자료는 기관대출의 필요성도 대두되었는데, 000한글학교 학생들은 학교에 어학 자료가 있으면 좋겠다는 의견을 강하게 피력하였다.

2. 프로그램 분야

- 독서활동 프로그램

B동 이주민 엄마들의 가장 큰 바람은 아이들이 “책을 사랑하는 아이”로 자라는 것이다. 엄마로부터 독서경험을 이어받지 못해 아이들이 독서에 어려움을 겪고 있는데, 학교 성취도와 연결이 되어 이주민엄마들의 걱정이 큰 편이었다. 이런 낮은 성취도가 중고등학교에서 더욱 두드러지거나 없을지에 대한 우려도 발견되었다. 따라서 아이들이 책과 가까이에 머물 수 있도록 다양한 책 활동과 함께 독서를 습관화시키는 프로그램이 모두에게 필요하겠다. 특히 독서화 초입에 진입한 유아나 초등학교 저학년에게 ‘책 읽어주는’ 프로그램은 꼭 필요한 프로그램이다. 엄마가 책을 읽어주는 시간을 보충하기 위해서라도 도서관에서 책을 읽어주는 스토리텔링 시간이 필요하다.

인터뷰에서는 아이들 방과 후에 중국어와 영어를 가르쳐주는 프로그램, 엄마의 모국어를 가르쳐주는 프로그램에 대한 요구도 포착되었다. 하지만 도서관이 스스로 모든 프로그램을 모두 기획, 운영하는 것은 도서관의 한정된 자원에 영향이 있으므로 국가사업과 연관 지어 사업을 진행하는 방향이 바람직하겠다. 예를 들어 경기도의 도서관처럼 방과 후 돌봄 프로그램에서 예산과 인력을 배정받아 도서관 프로그램을 정기화하고 안정되게 운영할 수 있는 방안을 마련하는 것이 필요하다.

- 여가문화 프로그램

다문화가정 이주민을 위해서는 또한 다양한 여가문화 프로그램을 마련하는 것이 필요하겠다. 요리, 만들기, 그림, 수놓기 등의 다양한 프로그램에 대한 요구가 있었다. 관련하여 B동 근처의 각종 유적지와 역사유물에 대한 설명으로 한국의 역사를 공부하는 동네탐방 프로그램에 대한 요구도 있었다.

여가와 관련하여 이주민들의 스트레스와 마음을 다스리는 프로그램에 대한 요구도 있었다. 여

리 연구에서 이미 결혼이주민들은 나서는 것에 적극적이지 않으며, 먼저 질문하는 것에 어려움이 많다는 것이 밝혀졌다. 그들은 많은 감정들을 스스로 처리하고 안으로 넣고 있는데, 타국 적응의 어려움, 외로움과 모국에 대한 그리움. 자녀/부부 사이의 갈등을 해소할 수 있는 프로그램이나 모임도 필요하다. 심리상담은 다문화가족지원센터에서 제공하고 있으나 대기가 길어 도서관에서 집단 상담이나, 사례별 상담 등 기관의 협조를 얻어 도서관에서도 마음열기 프로그램에 대한 지원이 필요하겠다.

한 가지 유념해야 할 것은, 다양한 취미활동 프로그램이 추후 일자리와 연결되는 것이 중요하다는 점이다. 이주민 엄마들이 시간 때우기 식의 프로그램을 원하는 것이 아니라 본인의 성장이 사회 발전에 이바지할 수 있는 기회를 가질 수 있기를 바라고 있다. 따라서 재미로 시작한 프로그램이라도 재봉틀, 꽃꽂이, 종이접기, 독서지도사 등 추후 자격증을 취득할 수 있도록 안내하는 것이 필요하겠다.

- 리터러시 프로그램

다문화이주민들은 한글 자체에 대한 교육보다는 생활과 관련된 리터러시 프로그램이 필요하다. 요구가 있었던 프로그램을 정리하면 아래와 같다.

- 법관련: 세금(세금 부양방식, 부가가치세), 부동산, 연말정산
- 건강관련: 보험, 병원상담, 예방접종, 의학단어
- 교육관련: 학교에서 온 가정통신문, 알림장, 숙제 기록장
- 육아관련: 어린이집, 육아용품, 육아방법
- 생활관련: 주변의 맛집, 단체 대화방의 언어

다만 리터러시 프로그램을 기획/진행할 때 유의할 점은, 사용하는 언어가 이해하기 쉬워야 하고, 외국 이주민들도 이해할 수 있는 예시와 빠르지 않은 속도로 진행하여야 한다는 점이다.

3. 프로그램 형태

다문화가정을 위한 프로그램은 자녀들을 위주로 배치되는 것이 효율적이다. 초등학교 저학년들을 위해서는 방과 후 프로그램이, 고학년 이상을 위한 프로그램은 주말 프로그램이 더 많은 참여자를 이끌어 낼 수 있다. 특히 주말에는 이주민 여성을 위한 프로그램과 자녀들을 위한 프로그램을 동시에 진행하여 엄마가 육아 걱정 없이 프로그램에 참여할 수 있도록 한다.

각종 프로그램의 가장 중요한 포인트는 도서관의 한정된 자원 문제로 도서관이 스스로 모든 프로그램을 기획/운영하기 어렵다. 다문화관련 유관기관(다문화가족지원센터, 외국인력지원센터, 지역이동센터, 인근 초등학교, 대학교 산학협력단, 기업의 홍보팀이나 사회공헌팀 협력프로그램

등)과의 협업을 통해 프로그램을 기획하거나 협력 운영하는 것이 전문성, 이용자 이해도 향상의 위해 필요할 것이다.

4. 서비스

- 현재 서비스에 참여

A구의 도서관은 다양한 서비스를 제공하여 이용자들에게 높은 점수를 받고 있다. 하지만, 도서관을 자주 이용한다고 대답한 이용자조차 기본적인 상호대차, 상호반납이나 지하철 무인도서반납과 같은 기본적인 도서관 서비스에 대해 인지하지 못하는 경우가 많았다. 도서예약제나 회원가입, 도서관 어플리케이션 이용 등에 대한 안내도 필요로 하였다. 새로운 서비스를 만드는 것보다는 기존의 서비스를 모두에게 알리는 작업이 먼저 필요하다. 다양한 홍보 방법도 있겠지만, 이주민 스스로 서비스에 주인의식을 갖는 과정이 필요한데, 수서, 정리, 배가, 프로그램 기획 및 운영에 적극적으로 참여할 수 있는 '세계 사서' 등의 기회를 마련하는 것이 바람직하겠다.

- 리소스가이드

다문화가정의 이주민들이 필요한 정보 가운데 하나가 취업 정보이다. 아이들이 초등학교 중학년 이상이 되면 직업을 구하려는 이주민이 많았는데, 이들을 위한 취업정보가 한 곳에 일목요연하게 정리된 곳이 없다. 이주민들은 한정된 자리의 일자리를 위해 여기저기 정보를 찾으러 다녀야 하는 번거로움이 있다. 아이들이 어려 취업을 A구 일대에서 찾다보니 정보는 더욱 부족하고, 정보수집은 더욱 어려워지는 경향이 있다. 따라서 도서관에서 관련 정보를 일괄 취합하여 한눈에 알아볼 수 있도록 참고서비스를 제공하는 것도 필요하겠다. 비단 취업 정보뿐만 아니라 A구에서의 생활에 대한 부분도 정리하여 안내할 필요가 있다.

- 아웃리치서비스

도서관의 서비스를 적극적으로 홍보하기 위해 이주민이 모이는 곳에 장서와 프로그램을 들고 서비스를 제공할 필요가 있다. 예를 들어, 신규 이주민은 000학교에서 한글을 배울 수 있고, 지역 연구원 신규 연구원이 가족과 함께 B동에 이주할 수도 있다. 그들을 위해 돌곶이학교에서 공공도서관의 장서를 빌려주거나, 점심시간 KISII에서 도서관 프로모션 서비스를 갖는 등 적극적인 신규 이용자 발굴 서비스가 필요하다. 또한 이용자들은 도서관이 초등학교와 긴밀하게 협력하기를 바랐는데, 대부분의 이주민들이 학교에서 집으로 오는 안내문은 상세히 읽으려 노력을 하므로 다문화를 위한 각종 서비스와 프로그램을 초등학교에서 홍보하는 것이 바람직하다는 의견을 제시하였다.

VI. 결론 및 제언

본 연구는 지역사회기반참여연구 방법론을 도입하여 A지역의이주민 계층의 정보요구를 분석하였다. 도서관이라는 사회적 기관이 변화하는 이용자, 특히 지식정보취약계층의 변화하는 정보요구를 파악하여 능동적으로 서비스를 제공하기 위한 목적으로 연구가 수행되었다. A지역의 이주민은 쉬운 글 자료, 독서활동 프로그램, 여가문화 프로그램, 리터러시 프로그램에 대한 요구가 많았다. 특히 다양한 지역내 유관기관과의 협력을 통해 서비스가 제공되어야 할 것으로 분석되었다. 현재 도서관에 깊이 참여하는 경험을 제공하는 것과 다양한 정보원(리소스가이드)를 제공하고 자녀를 통한 홍보 등이 제안되었다.

Nakata et al. (2005)는 아래와 같은 문헌정보학의 특징을 언급하며 지역사회의 일원으로 활동하도록 권고하고 있다.

문헌정보학은 소외된 커뮤니티에 봉사하는 역할을 한다.

다양성, 지적 자유, 이야기의 윤리적 문서화와 원주민 지식 관리와 같은 중요한 공동체 이슈와 관련하여 도서관은 공동체 중심의 전문가 역할을 수행한다.

도서관은 지역 사회 활동에 더 적극적으로 참여하고 사회 변화의 능동적 촉매제로 참여하는 역할을 맡는다.

추후 도서관이 능동적 촉매제로 사회에 참여하기 위해 지역사회기반참여연구 방법론에 대한 연구와 사례가 더욱 적극적으로 추가되길 기대한다.

참고문헌

- 국립중앙도서관, 국립장애인도서관. 2017. 『2017년 도서관 장애인서비스 현황조사』. <http://nld.nl.go.kr/ableFront/service_status/view.jsp> [인용 2020. 2. 20].
- 김선호. 2019. 신자유주의와 공공도서관의 성 소수자 포용정책. 『대한정치학회보』, 27(1): 87-106.
- 김영신. 2007. 공공도서관 노령자서비스에 대한 잠재이용자 인식 연구: 대전지역 노인복지관 이용자를 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 41(2): 55-79.
- 도서관정보정책위원회. 2019. 『제3차 도서관발전종합계획』. 대전: 도서관정보정책위원회 <<http://www.clip.go.kr/cop/bbs/selectBoardArticle.do#LINK>,> [인용 2020. 2. 20].
- 문화체육관광부. 2017. 『도서관법』. 대한민국 <<http://www.law.go.kr/법령/도서관법>> [인용 2020. 2. 22].
- 문화체육관광부. 2020. 국가도서관통계시스템. <<https://www.libsta.go.kr/>> [인용 2020. 2. 20].

- 박옥화. 2007. 공공도서관 고령 이용자에 대한 연구: 대전지역 공공도서관을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 38(1): 375-396.
- 박준홍, 정희선. 2019. 소수자 배제에서 포용으로의 사회공간적 변화 연구: 서울시 동선동 점복촌의 시각장애인 역학사를 사례로. 『한국도시지리학회지』, 22(1): 111-129.
- 송아영, 김아래미. 2017. 지역사회기반참여연구 (Community-based participatory research: CBPR)의 사회복지적 적용가능성에 관한 연구. 『비판사회정책』, 54(2017.2): 411-452.
- 여성가족부. 2019. 2018년 전국다문화가족실태조사 연구. <http://www.mogef.go.kr/mp/pccl/mp_pccl_s001d.do?mid=plc503&bbtSn=704820> [인용 2020. 6. 10].
- 이명희, 김미초. 2010. 공공도서관에서 제공하는 노인대상 교육프로그램에 관한 연구: 노인종합복지관과 비교하여. 『한국비블리아학회지』, 21(3): 91-107.
- 이수상, 장입숙. 2010. 다문화사회의 이주노동자의 정보리터러시 격차. 『한국도서관·정보학회지』, 41(3): 391-419.
- 이용재, 조용완. 2010. 결혼이주여성 게이트키퍼 분석을 통한 이주여성의 정보리터러시 향상 방안. 『한국비블리아학회지』, 21(3): 57-75.
- 정민수 외. 2008. 지역사회 기반 참여연구 방법론. 『보건교육건강증진학회지』, 25(1): 83-104.
- 홍기숙, 곽승진. 2008. 다문화가정을 위한 공공도서관 서비스에 관한 연구. 『한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 133-138.
- Cobus, L. 2008. "Integrating Information Literacy into the Education of Public Health Professionals: Roles for Librarians and the Library." *Journal of the Medical Library Association: JMLA*, 96(1): 28.
- Haines, J., J. T. Du, and E. Trevorrow. 2018. "In Search of Indigenous Wisdom and Interdisciplinary Ways of Learning Together." *Journal of the Australian Library and Information Association*, 67(3): 293-306.
- Holkup, P. A. et al. 2004. "Community-Based Participatory Research: An Approach to Intervention Research with a Native American Community." *ANS Adv Nurs Sci*, 27(3): 162-175. doi:10.1097/00012272-200407000-00002
- Kaeding, J., Velasquez, D. L., and Price, D. 2017. "Public Libraries and Access for Children with Disabilities and Their Families: A Proposed Inclusive Library Model." *Journal of the Australian Library and Information Association*, 66(2): 96-115.
- Marshall, J. G. et al. 2010. "Toward a Shared Approach to Program Evaluation and Alumni Career Tracking: Results from the Workforce Issues in Library and Information Science 2 Study." *Library Trends*, 59(1): 30-42.
- Nakata, M. et al. 2005. "Indigenous Knowledge, the Library and Information Service Sector, and Protocols." *Australian Academic & Research Libraries*, 36(2): 7-21.

국한문 참고문헌의 영문 표기
(English translation / Romanization of reference originally written in Korean)

- Lee, Yong Jae and Yong Wan Cho, 2010. "A Study on Improving Information Literacy of Marriage Immigrants through the Analysis of Marriage Immigrants Gatekeepers." *The Korean Bibliography Society for Library and Information Science*, 21(3): 57-75.
- Ministry of Culture, Sports and Tourism, 2017. Library Law. <<http://www.law.go.kr/법령/도서관법>> [cited 2020. 2. 22].
- Ministry of Culture, Sports and Tourism, 2020. National Library Statistics System. <<https://www.libsta.go.kr/>> [cited 2020. 2. 20].
- Ministry of Gender Equality and Family, 2019. 2018 National Multicultural Family Survey. <http://www.mogef.go.kr/mp/pcd/mp_pcd_s001d.do?mid=plc503&bbtSn=704820> [cited 2020. 6. 10].
- National Library of Korea, National Library for the Disabled, 2017. 2017 Library Service Status Survey for the Disabled. <http://nld.nl.go.kr/ableFront/service_status/view.jsp> [cited 2020. 2. 20].
- Park, Jun Hong and Heesun Chung, 2019. "ocio-spatial Change from Exclusion to Inclusion of Minorities: A Case Study on Visually Impaired Diviners in Dongseon-dong, Seoul." *Journal of the Korean Urban Geographical Society*, 22(1): 111-129.
- Song, Ahyoung and Ahraemi Kim, 2017. "Community-based Participatory Research (CBPR) As a New Social Welfare Research and Intervention Approach." *Critical Social Welfare Academy*, 54(2017,2): 411-452.