

다문화서비스전문사서의 현황에 대한 연구

A Study on Multicultural Service Librarian

김지혜, 성균관대학교 대학원 문헌정보학과, shelado@naver.com

남경희, 성균관대학교 대학원 문헌정보학과, namkhee.83@gmail.com

이정호, 성균관대학교 대학원 문헌정보학과, jh1230.lee@gmail.com

Jihye Kim, Dept. of Library and Information Science, Graduate School of Sungkyunkwan University

Kyunghee Nam, Dept. of Library and Information Science, Graduate School of Sungkyunkwan University

Jungho Lee, Dept. of Library and Information Science, Graduate School of Sungkyunkwan University

현재 국내에 체류하는 외국인 수가 150만 명에 이르고 있으며 그 수는 꾸준히 증가하고 있다. 이처럼 한국사회가 다문화사회로 진입함에 따라 일선 도서관에서 제공하는 다문화서비스가 중요해졌기 때문에 다문화자료실과 다문화프로그램도 증가하고 있다. 그러나 서비스 제공을 전담하여 전문적으로 제공할 인력은 충분하지 않다. 본 연구에서는 다문화자료실 혹은 다문화프로그램을 운영하는 도서관의 다문화서비스전문사서 현황과 문제점 등을 알아보고 앞으로의 발전 방향을 모색하고자 한다.

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

2012년 말을 기준으로 국내 체류 외국인 수가 150만명에 이르고 있으며 그 수는 꾸준히 증가세를 보이고 있다. 법무부(2013)는 저출산 고령화 사회로 인한 외국노동력 증가, 국제결혼 증가로 인한 결혼이민자 증가, 외국 국적동포 유입, 유학생 증가 등으로 국내 체류외국인 수는 지속적으로 증가할 것이라고 전망하고 있다.

이처럼 한국사회가 다문화 사회로 진입함에 따라 도서관 관련 정책도 변화하였고, 다문화 자료실과 다문화프로그램도 확대되고 있다. 안인자 외(2007)는 다문화전문사서에 대한 요구가 발생할 것으로 내다보고 있으며, 노영희(2012)는 '다문화서비스전문사서'라는 명칭을

통해 다문화전문사서의 필요성과 갖추어야 할 조건 등을 제시하고 있다. 이와 같은 추세에 따라 국립중앙도서관은 사서를 대상으로 한 교육훈련과정으로 '도서관다문화서비스과정'을 개설하여 2010년부터 2013년까지 4회에 걸쳐 실시함에 따라 다문화인식 제고와 다문화 서비스 역량 강화를 꾀하고 있다. 또한 '도서관문화프로그램과정' 내에서 다문화프로그램 사례를 다루는 등의 노력도 함께 하고 있다.

그러나 이러한 노력이 있음에도 여러 연구에서 여전히 사서 인력의 부족과 전문성 확보의 필요성을 문제점 중 하나로 지적하고 있다. 이는 다문화서비스전문사서의 필요성에 대한 인식 부족과 전문성 확보를 위한 교육 기회의 부족 때문이라고 보인다. 따라서 이번 연구를 통해 현재 다문화서비스전문사서에 대한 현황을 파악하고 앞으로의 방향을 이야기하고자 한다.

1.2 연구방법 및 제한점

본 연구에서는 문헌조사를 통해 문화체육관광부에서 지원하는 다문화프로그램을 운영하는 도서관과 다문화자료실을 운영하는 도서관을 알아보고, 해당 프로그램 혹은 자료실 담당자들을 대상으로 설문을 실시하였다.

그러나 연구 기간이 짧고 문화체육관광부의 지원을 받지 않는 않지만 다문화프로그램을 운영하는 도서관들을 파악하는데 어려움이 있어 제한된 수의 도서관만을 대상으로 연구가 진행되었다.

2. 선행연구

이혜영, 광승진(2009)은 다문화인을 위한 정보 제공을 강조하면서 정보요구 조사와 이용행태분석을 통한 정보서비스 개발과 콘텐츠 제작을 지원하는 정책 개방 등의 노력을 요구하였다. 양수연, 차미경(2011)은 다문화서비스를 위한 모형 개발에 관한 연구를 통해 다문화서비스를 계획할 때 고려해야할 9개 영역의 45개 핵심요소를 제시하고 있다.

안인자, 박미영(2011)은 공공도서관에서 운영하는 다문화프로그램을 분석하고 외국 도서관의 프로그램과 비교분석을 통하여 개선방안을 도출했다. 조용완, 이수상(2011)은 국내 도서관의 다문화/다국어 서비스 실태를 조사하여 국가적 차원의 도서관 정책과 개별 도서관을 위한 발전 방안을 모색하였다. 김영미, 조인숙(2011)은 사서와 다문화인 이용자의 공공도서관 다문화 서비스에 대한 인식을 조사하였다. 사서와 다문화인 간의 인식 차이를 토대로 다문화서비스가 갖추어야할 요소들을 제시하고 있다. 한윤옥, 조미아, 김수경(2009)은 외국도서관과 국내 도서관의 다문화서비스 현황을 조사하였다. 외국 도서관의 다문화서비스를 분류, 분석하고 국내 도서관의 다문화프

로그램의 문제점 및 요구사항을 분석하였다.

앞선 연구들에 따르면 다문화서비스를 담당하는 국내 도서관의 사서들은 다문화 업무 이외에 도서관 행사, 자료실의 총괄적 운영 등 여러 업무를 병행하고 있으며, 전문성을 갖추고 다문화서비스만을 전담하는 형태는 아닌 것으로 나타났다.

3. 다문화서비스전문사서 현황

3.1 다문화서비스전문사서

다문화서비스전문사서는 도서관의 다문화서비스를 담당하는 전문사서를 일컫는 용어이다. 다문화서비스전문사서는 이용자와 자원을 이어주는 적극적인 중개자로서, 다문화 지역 사회를 위한 서비스, 이문화간 의사소통 및 강성, 차별금지, 문화와 언어들에 중점을 둔 전문교육과 지속적인 연수를 제공받아야 한다(노영희 2012).

조재순(2010)은 다문화 도서관 직원은 그 지역사회의 문화적·언어적 특성을 반영해야 한다고 밝히고 있으며, 문종석(2011)과 다문화 어린이도서관 ‘모두’는 다문화서비스전문사서에게 다국어구사가능 사서 혹은 이중언어 사서, 다언어 구사 가능 사서로서의 능력을 요구하고 있다.

노영희(2012)는 다문화서비스전문사서의 요구 자격을 다음과 같이 제시하고 있다.

- 학부 혹은 석사과정에서 문헌정보학을 전공한 석사학위 소지자로서 도서관 관현 6년 이상의 경력 중 2년 이상의 관현 분야 경력자
- 2급 정사서로 총 9년 이상의 도서관 업무 경력 중 2년 이상의 관련 업무경력자로서 해당 전문사서 교육과정 이수자

- 2년 이상의 도서관다문화서비스 담당경력
- 기획능력, 외국어능력, 협약서 작성능력 우대

국립중앙도서관은 2009년부터 ‘도서관다문화서비스과정’을 개설하여 2013년까지 4회에 걸쳐 사서들을 대상으로 교육훈련을 실시하였다. 다문화서비스 수요가 증가하고 있으나 이를 뒷받침할 전문사서 제도가 정착되어 있지 않은 국내 현실에서는 이와 같은 교육훈련만이 도서관 다문화서비스 담당자의 역량 강화에 도움이 되고 있다. 교육내용으로는 다문화사회의 이해와 정책, 도서관과 다문화, 다문화프로그램의 개발과 운영, 국내의 도서관 다문화서비스 사례, 다문화 자료의 효과적인 입수방안 등이 있었다(국립중앙도서관 2013).

3.2 다문화서비스전문사서 국내·외 채용사례

국내의 다문화서비스전문사서를 채용하는 곳은 2013년 이후 1건이었다. 자격요건은 정사서 2급 자격증 소지자, 사서분야 실무경력 2년 이상인자를 채용하고 있었다. 우대사항으로 다문화업무 관련 경력 및 관련기관 네트워크 활동경력자 우대 및 외국어 가능자를 우대하였다.

국외의 채용사례의 경우 문헌정보학 석사 학위 소지자, 대학도서관의 경험, 지역 사회 서비스의 충분한 업무 경험을 가진 사람, 의사소통능력을 요구하고 있다. 우대조건으로 다문화 연구 및 지식, 도서관 교육 경험, 정보 활용능력 등의 배경이 중요시되고 있다.


3.3 다문화서비스전문사서 활용 : 국외 사례

Welcome!

Ahmed Kraima, the Multicultural Services Librarian, develops and coordinates diversity initiatives for the UWM Libraries. He provides research assistance, information services and materials recommendations to the UWM community (faculty, staff and students) in the following areas:

- Africology/African American Studies
- American Indian Studies
- Hispanic/Latino(a) Studies
- Asian/Asian American Studies
- Diversity Studies

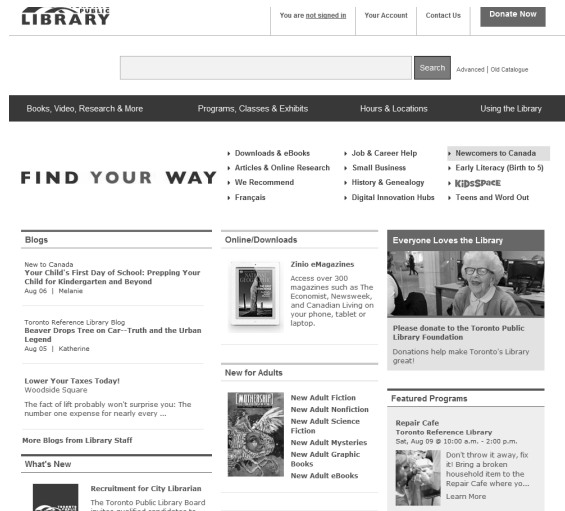
Contact Ahmed at 414-229-6613 or aak@uwm.edu to schedule a research consultation



Comments (0)

<그림 1> UWM도서관 다문화서비스전문사서 소개

위스콘신대학교 밀워키캠퍼스(이하 UWM) 도서관의 웹페이지에는 커뮤니케이션 능력이 충분하고, 해당 주제 분야의 정보원의 활용과 능력에 전문적으로 대응할 수 있는 다문화서비스전문사서가 소개되어 있고 이메일 주소를 제공하고 있다(그림 1). 이는 이용자가 편하게 접근할 수 있을 뿐만 아니라 평등하게 정보를 제공받을 수 있다는 기대감을 가질 수 있다. 그리고 UWM 도서관에서는 이용자를 위한 다양한 문화에 관해서도 연구하고 있다는 것을 알 수 있으며, 전문적인 지식의 정보제공 뿐만 아니라 이용자와의 원활한 커뮤니케이션으로 이용자의 필요에 정확하게 다가갈 수 있음을 보여주고 있다.



<그림 2> 토론토 공공도서관 메인 홈페이지



<그림 3> 토론토 공공도서관의 이민자를 위한 웹페이지

토론토 공공도서관의 웹페이지는 도서관의 이용방법을 다양한 외국어의 PDF 파일로 제공하고 있을 뿐 아니라 웹페이지의 소스에도 많은 외국어를 적용할 수 있도록 하여 불편함 없이 접근 할 수 있다. 더불어 이민자를 위하여 영어교육이 어디에서 이루어지고 있는지에 대한 정보, 아이들을 위한 문화프로그램, 토론토의 생활을 도울 수 있도록 링크를 제공하고 있다(그림 2, 그림 3).

위와 같이 국외 사례를 분석해보면 다문화 서비스전문사서가 전문성을 발휘할 수 있도록 도서관의 환경이 구축되어 있다는 것을 알 수 있다. 즉, 도서관이 도서를 제공하거나 문화프로그램을 수행하고 있을 뿐 아니라 이용자들의 정착을 돕는 기관으로써의 역할을 수행하고 있음을 알 수 있다.

3.4 설문결과

설문은 문화체육관광부에서 지원하는 다문화프로그램을 운영하는 도서관과 다문화자료실을 운영하는 도서관 명단 중에서 담당자의 이메일 주소 혹은 도서관 대표메일 주소를 확인할 수 있었던 도서관을 대상으로 했다. 42개 도서관에 설문지를 배포하였고 14개의 설문지가 회수 되었다.

(1) 다문화프로그램 담당자의 직렬

다문화프로그램을 담당하는 직원이 전문사서인지 여부를 확인하기 위한 항목으로, 일반적으로 일반사서직이 담당하는 곳 13군데, 행정직이 담당하는 곳 1군데가 있었다. 전문사서가 존재하는 도서관은 없었으며 대부분이 일반사서직이 여타 업무와 문화프로그램 관리를 병행하고 있었다.

(2) 다문화서비스전문사서 혹은 다문화 프로그램 전담사서 유무

다문화서비스전문사서가 있는 도서관은 없었으며, 일반적으로 도서관 문화프로그램 담당자가 다문화프로그램까지 총괄하는 경우가 대부분이었다. 1군데 도서관이 다문화프로그램 전담자가 따로 있다고 응답하였으며, 다문화자료실도 운영하는 도서관 중 1군데에서 다문화자료실을 담당하는 사서가 다문화프로그램을 운영을 병행하고 있다고 응답하였다.

(3) 다문화프로그램 담당자의 다문화서비스
과정 교육 이수 여부

다문화프로그램 담당자가 국립중앙도서관의 다문화서비스교육과정을 이수한 도서관은 2군 데였으며, 나머지 도서관의 담당자들은 교육과정을 이수하지 않았다고 응답하였다.

교육과정을 이수하였다고 응답한 담당자들은 교육을 이수한 것이 다문화서비스 운영에 도움이 되었다고 응답하였으며, 이는 국립중앙도서관이 제공하는 교육과정이 적어도 다문화서비스 담당자들에게 필요한 교육임을 알 수 있다.

또한 교육과정을 이수하지 않은 답변자들 모두가 앞으로 교육과정을 이수할 의향이 있다고 응답했다.

(4) 다문화서비스전문사서 필요성 인식

다문화서비스전문사서가 필요하다는 응답은 3건이었으며 나머지는 도서관다문화서비스과정을 이수하는 것만으로도 충분하다고 답했다. 다문화서비스를 담당하는 사서들 대부분이 여타 업무를 병행하고 있음에도 불구하고 다문화서비스전문사서가 필요하다고 여기지 않으며, 교육훈련만으로도 충분히 다문화서비스 업무능력 향상을 꾀할 수 있다고 여기는 것으로 보인다.

3.5 설문결과의 시사점

국내의 경우 주제전문사서체제가 확실하게 정립되어있지 않은 상태이다. 때문에 공공도서관이나 대학도서관별로도 그 수요 및 내부 방침에 따라 운영하고 있는 가운데, 다문화서비스전문사서에 대한 요구와 체계는 그보다 더 미흡할 것이다. 그 중에서도 이번 연구를 위한 설문조사에서는 다음의 두 가지를 파악할 수 있었다.

첫째, 완벽한 자질을 갖춘 다문화서비스전

문사서까지는 당장 요구하는 것은 아니지만 많은 공공도서관에서 다문화프로그램을 시행되고 있고, 다문화서비스에 대한 관심이 높아짐에 따라 이러한 다문화서비스를 제공하는 사서들을 위한 교육이 반드시 필요하다는 것이다. 이것은 단순한 현실에 대한 파악이 아닌 현장의 목소리로서 그 중요성이 크다고 할 수 있다. 물론 국립중앙도서관에서 매년 한 차례씩 다문화서비스담당자를 위한 교육을 실시하고 있지만, 시시각각변하는 흐름을 감안할 때 연1회의 교육만으로는 부족하다는 것을 알 수 있었고, 추가적인 교육이 이루어지기를 희망하고 있었다.

둘째, 다문화서비스에 대한 수요를 충분히 수용하지 못하고 있다는 점이다. 현재 100개가 넘는 국내의 공공도서관이 다문화서비스 프로그램을 기획, 서비스하고 있으나 실제로 프로그램에 참여하는 이용자는 많지 않다는 것이다. 특히 일부 도서관의 경우 그 수요가 전무하여 애써 만든 프로그램이 폐지되는 사례도 있었다. 양질의 교육을 받은 담당자 또는 전문성이 확보된 다문화서비스전문사서가 부족하기 때문에 수요자를 위한 홍보와 프로그램 제작이 어려워서 이와 같은 사례가 나타났을 것이라 추측해 볼 수 있다.

4. 결 론

정부의 도서관정책 개발에 있어서 도서관의 지역공동체 거점으로서의 역할 증대, 지식정보격차 해소를 위한 역할 증대가 중요한 부분으로 부각되고 있으며 이를 위한 지원도 꾸준히 이루어져 왔다. 그러나 이런 노력에도 불구하고 정책을 뒷받침하는, 특히 도서관이 제공하는 다문화서비스의 중요성이 부각될 때마다, 전문지식을 갖춘 다문화서비스전문사서가 부족하다는 현실도 함께 드러난다. 해당 분야를 적극적이고 전문적으로 다룰 수 있는 사람

이 꼭 필요하다는 점은 자명하다. 그러나 이번 현황연구를 통해서 알게 된 바와 같이 즉각적으로 다문화서비스전문사서에 대한 자격요건을 충족하는 인력을 채용하기 어렵다거나 전문사서 양성과정을 만들 수 없다면, 현재 현장에 있는 다문화서비스 또는 그 프로그램을 운영하는 관계자들에게 적절한 교육이라도 꼭 이루어져야 할 것으로 생각된다. 특히 이번 현장의 목소리를 적극 수용하여 다문화서비스 관련 교육을 확대해 나가고, 이를 발판으로 하여 체계적인 다문화서비스전문사서에 대한 기반도 다진다면 걸음마단계인 현재의 모습에서 한층 더 발전된 모습을 갖출 수 있을 것이라고 보인다.

또한 본 연구를 통해서 다문화서비스전문사서에 대한 우리나라의 미흡한 현실을 마주한 부분도 있었으나, 조금 단순하게 요구되는 자격 요건에 대해서도 한 번 더 생각하게 되었다. 외국의 경우 유형의 전문사서 중 다문화서비스전문사서에 대한 조건으로 서비스의 기반이 되는 추가적인 지식과 경험을 요구하는 곳들이 대부분임에 반해 우리나라의 경우 정사서 자격증만을 요구한다는 점이었다. 연결 지식에 대한 중요성을 생각한다면, 지금보다는 조금은 더 현실성 있는 다문화서비스가 제공될 수 있을 것이다.

다문화인 150만의 시대이다. 지금부터라도 조금씩 그 기반을 다져놓아야 지속적으로 증가하고 있는 다문화인을 위한 다문화서비스를 전문적으로 다룰 수 있을 것으로 보인다.

참고문헌

국립중앙도서관. 2013. 『도서관다문화서비스 과정』. 서울: 국립중앙도서관 사서교육문화과.

김영미, 조인숙. 2011. 사서와 다문화인 이용자의 서울시 공공도서관 다문화 서비스에 관한 인식 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(1): 103-124.

노영희. 2012. 『전문사서와 경력개발』. 서울: 조은글터.

안인자, 노영희, 이재권, 황금숙. 2007. 『직무 분석을 통한 전문사서제도 개발 연구』. 서울: 국립중앙도서관 [편].

안인자, 박미영. 2011. 공공도서관 다문화프로그램 사례 분석과 개선방안 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(3): 279-301.

양수연, 차미경. 2011. 공공도서관의 다문화서비스 모형 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(1): 311-332.

이혜영, 곽승진. 2009. 다문화정보서비스의 협력망에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 43(2): 147-169.

조용완, 이수상. 2011. 국내 다국어/다문화 도서관 서비스에 관한 연구. 『한국도서관정보학회지』, 42(1): 269-297.

한운옥, 조미아, 김수경. 2009. 다문화가정을 위한 도서관 서비스 현황과 문제점에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 43(1): 135-160.

법무부 [cited 2014.8.7.].
<http://www.index.go.kr/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx_cd=2756>

토론토 도서관 [cited 2014.8.5.].
<<http://www.torontopubliclibrary.ca/new-to-canada/>>

위스콘신대학교 밀워키캠퍼스 도서관 [cited 2014.8.5.].
<<http://uwm.v1.libguides.com/content.php?pid=95705>>