

인천광역시 공공도서관의 다문화서비스 운영에 관한 연구*

- 인천시 중앙도서관 사례를 중심으로 -

A Study on the Operation of Multicultural Services of Public Library in Incheon Metropolitan City

- A focus on the Case of Incheon Jungang Library -

이 미 정(MiJung Lee)**

이 미 정(MiJung Lee)***

< 목 차 >

I. 서 론	1. 공공도서관의 다문화서비스 운영 현황
1. 연구의 배경 및 목적	2. 인천시 중앙도서관 현황
2. 연구방법 및 내용	3. 인천시 중앙도서관 다문화서비스 운영 분석
II. 이론적 배경	IV. 지역 공공도서관의 다문화서비스 개선 방안
1. 다문화사회와 공공도서관의 역할	V. 결론 및 제언
2. 도서관 다문화서비스	
III. 인천광역시 공공도서관의 다문화서비스	

초 록

본 연구의 목적은 다문화사회에서 지역 공공도서관이 제공하고 있는 다문화서비스의 운영 현황과 그에 따른 개선 방안을 제시하는데 있다. 이를 위하여 국제기구의 다문화서비스에 대한 지침과 선언들을 기반으로 다문화서비스 항목을 설정하였다. 그리고 인천광역시 공공도서관을 사례로 다문화서비스를 분석하여 이를 토대로 지역 공공도서관의 다문화서비스 개선 방안을 다문화서비스에 대한 인식 변화, 전문 인력 양성, 문화 간 이해 프로그램, 정보 접근성 등을 제시하였다.

키워드: 공공도서관, 다문화서비스, 공공성, 인천 중앙도서관, 다문화 자료실.

ABSTRACT

This study examines current practices of the multicultural services in public library and offers directions for improvement in the multicultural society. For this, this study is set up the list of the multicultural services on the basis of the plans and the announcements about multicultural services of an international organization. Moreover, researchers analysed the multicultural services of Incheon Jungang Library. The results of this study are as follows. They proposed the improvement of the multicultural services of a public library as the changes of cognition of the multicultural services, training for professional manpower, program for intercultural understanding, accessibility to information, etc.

Keywords: Public library, Multicultural service, Incheon jungang Public library, Multicultural information office, Public

* 이 논문은 2013년도 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 기초연구임(No. NRF-2013R1A2A2A04013571)

** 인하대학교 BK21+사업연구 교수(pro03@hanmail.net)(제1저자)

*** 인하대학교 다문화학과(다문화교육전공) 박사과정생(pooh-mejung@hanmail.net)(교신저자)

• 논문접수: 2013년 11월 21일 • 최초심사: 2013년 11월 27일 • 게재확정: 2013년 12월 13일

I. 서론

1. 연구의 배경 및 목적

세계는 다인종·다문화사회로 변화하고 있다. 한국 사회도 2000년대에 들어서면서 외국인 이주자가 계속 증가하고 있는 추세이다. 법무부(2013) 조사에 따르면 최근 10년('03년~'13년)간 국민 총 인구는 4,820만명에서 5,090만명으로 약 270만명(6%) 증가한 반면, 등록 외국인은 25만명에서 93만명으로 약 67만명(264%) 증가하였다. 지자체별로는 경기도가 22.5만명(360%), 충남 4.5만명(343%), 서울 18.5만명(311%) 그리고 인천은 2.5만명(83%)으로 크게 증가하였다. 이와 같이 외국인의 급속한 국내 유입은 우리 사회를 다문화사회로 진입하게 만드는 요인이 되고 있다.

이러한 상황 속에서 한국 사회의 각 영역에서 다문화와 관련된 많은 논의와 활동이 활발하게 이루어지고 있다. 처음에는 각종 시민단체를 중심으로 다문화 현장에서 등장했다. 뒤이어 여성계, 노동계, 지방자치단체 등이 다문화 현상에 대한 관심을 보였으며, 각 시도마다 외국인 근로자와 결혼 이민자를 지원하는 각종 단체가 설립되기 시작하였다.¹⁾

다문화에 대한 이러한 관심은 도서관계에도 변화를 가져왔다. 지역사회에는 다문화도서관이 생겨나고 있으며, 공공도서관에서는 '다문화 자료실'을 마련하는 곳이 눈에 띄게 증가하였다. 또한 다문화가정을 위한 각종 프로그램이 도서관의 단발성 행사로 등장하고 있다. 문화체육관광부에서 추진하는 『도서관 다문화 자료실 설치 및 프로그램운영 지원 사업』의 현황(2013년 9월 기준)에 따르면²⁾ 2009년 이주민 밀집 거주 지역에 다문화도서관이 2개관(충남 천안, 경남 김해) 조성되었다. 그리고 다문화 자료실은 2010년에 부산, 인천, 대전, 경기, 전북, 전남에 6개관, 2011년에는 서울, 부산, 광주, 경기, 충북, 충남, 전북, 전남, 경남 등에 11개관이 조성되었다. 이와 함께 다문화관련 프로그램 운영은 2009년에 서울 강동 구립 성내도서관 등 12개관을 시작으로 2010년 부산 반송도서관 등 16개관, 2011년 서울 동대문도서관 등 30개관으로 늘어났다.

그러나 이러한 도서관계의 노력에도 불구하고 아직은 서비스 제공 수준이 그리 높지 않은 편이며 도서관 본연의 기능을 살린 서비스와는 거리가 먼 경우가 많다. 그리고 한국 사회가 서구사회와 달리 매우 단기적인 다문화 경험을 가지고 있기에 국내 공공도서관의 다문화 관련 서비스는 아직 체계적이지 못하고 여러 문제점을 가지고 있다.³⁾ 많은 경우 지역사회의 인구통계학적 변화에 근거한 도서관정책의 개발과 체계적인 서비스를 계획하기 보다는 가시적인 성과 위주의 일회적인 행사

1) 경기도다문화교육센터 편, 다문화교육의 이론과 실제, 개정판(경기도 : 양서원, 2009), p.18.

2) 국립중앙도서관, <<http://multiculture.library.net/boards/show/801/4203/0.do.do#business07>> [인용 2013.10.2].

3) 조용완, "북미 서부지역 공공도서관의 다문화서비스 연구," 사회과학논총, 제10집(2011), pp.165-184.

와 프로그램을 운영하고 있으며, 이주민 관련 기관과도 차별적이지 않은 중복된 프로그램들이 단발성으로 운영하고 있는 실정이다.⁴⁾ 또한 다문화 관련 프로그램을 운영하고 있다 하더라도 그 대상이 외국인 근로자가정과 북한이탈주민가정 보다는 주로 국제결혼가정을 대상으로 한 프로그램이 다수를 차지하고 있다.⁵⁾ 특히 우리 사회의 특수한 상황에 대한 진지한 고려 없이, 다문화사회의 진행 과정과 사회문화적·역사적 기반이 전혀 다른 서구 도서관계의 사례를 모델로 삼고 있다는 점은 도서관에서 다문화와 관련하여 추진하고 있는 정책의 방향과 실효성에 대해 근본적인 의문을 갖게 한다.⁶⁾

이러한 문제점을 해결하기 위해 국제기구에서는 다문화사회에서 공공도서관이 제공해야 하는 서비스를 다문화서비스로 선언하고 공공도서관의 기능과 역할에 대하여 제시한 바 있다. 이러한 지침과 선언은 다문화서비스의 기본적인 방향성을 제시해 주고 있다. 따라서 본 연구에서는 다문화사회에서 지역의 공공도서관이 제공해야 하는 서비스를 다문화서비스로 설정하고 국제기구의 지침과 선언을 기반으로 공공도서관의 다문화서비스 항목들을 설정하여 인천광역시 공공도서관의 사례를 심층 분석하고자 한다. 이를 통해 다문화사회에서 지역 공공도서관이 제공해야 하는 다문화서비스에 대한 개선 방안을 제시할 것이다.

2. 연구방법 및 내용

본 연구에서는 다문화사회에서 지역 공공도서관이 다문화서비스를 어떻게 제공하고 있는지 그 현황을 파악하고자 인천광역시 공공도서관을 사례로 다문화서비스가 어떻게 운영되고 있는지를 분석하였다.

연구의 내용은 다음과 같다.

첫째, 국제기구에서 제시하고 있는 다문화서비스의 내용은 무엇인가?

둘째, 지역 공공도서관의 다문화서비스에 대한 내용과 특징은 무엇인가?

셋째, 지역 공공도서관의 다문화서비스를 위한 개선 방안은 무엇인가?

연구의 대상은 인구의 다양성이 증가하고 있고, 2010년 다문화 자료실이 개관된 인천광역시 공공도서관으로 정하였다. 인천광역시의 전체 인구는 2012년 기준으로 2,801,274명이며 이중 등록외국인

4) 이경란, 한복희, “공공도서관의 다문화서비스 운영에 관한 연구,” 사회과학연구, 제20권, 제2호(2009), pp.47-74. ; 양수연, 차미경, “공공도서관의 다문화서비스 모형 개발에 관한 연구,” 한국문헌정보학회지, 제45권, 제1호(2011), pp.311-332.; 이연옥, 장덕현, “공공도서관의 이주민서비스 전략 연구,” 한국도서관·정보학회지, 제44권, 제1호(2013), pp.357-384.

5) 한윤옥, 도서관의 다문화서비스 개발에 관한 연구(서울 : 국립어린이청소년도서관, 2008), p.98-99.

6) 노지현, “한국 도서관계의 다문화서비스 방향 모색: 미국 공공도서관의 사례를 참고하여,” 한국도서관·정보학회지, 제43권, 제2호(2009), p.6

인구는 73,588명(2.6%)이다.⁷⁾ 그리고 이들 등록외국인 인구의 국적을 살펴보면, 중국(21,576명), 베트남(6,306명), 대만(2,813명), 인도네시아(1,934명), 필리핀(1,897명) 등의 순으로 나타난다.⁸⁾

인천광역시의 공공도서관은 인천시통계연보(2012)를 기준으로 교육청 소속 8개관, 지자체 소속 17개관 등 총 25 개관으로 본 연구는 이들 25개관으로 연구 대상을 제한하였다.

연구에 필요한 자료는 문헌연구 및 도서관 홈페이지, 현장 방문, 전화, 메일 등을 통하여 수집하였다. 먼저 문헌연구는 다문화서비스와 관련한 선행연구 고찰과 국제기구의 다문화서비스에 대한 선언 및 지침 등을 고찰하였다. 다음으로는 인천광역시 25개 공공도서관 홈페이지를 통하여 도서관에서 다문화서비스를 운영하는지, 한다면 그 내용은 무엇인지 조사하였다. 그리고 25개 도서관 중 홈페이지가 없는 백령도서관과 도서관 이전으로 홈페이지 서비스가 원활하지 않은 강화도서관은 전화 및 이메일을 통하여 조사하였다. 연구의 범위는 다문화서비스 운영 기간을 2012년 1월부터 2013년 9월까지로 한정하여 조사하였다. 아울러 현장 방문을 통하여 그 내용을 확인하였고 분석의 틀은 조용완·이은주(2010)⁹⁾가 제시한 소수 인종 관련 지침 등에 규정된 도서관 서비스 항목을 토대로 연구자가 재구성 하여 분석하였다.

II. 이론적 배경

1. 다문화사회와 공공도서관의 역할

다문화란 동일한 혈통과 문화를 추구하던 단일문화에 또 다른 문화들이 통합되어 여러 문화가 공존하는 상태를 말한다.¹⁰⁾ 그리고 다문화사회는 국적, 민족, 인종, 등이 다른 사람들이 서로의 문화적 차이를 인정하고 대등한 관계를 구축하면서 사회의 구성원으로 더불어 살아가는 사회를 말한다.¹¹⁾ 그런데 오늘날 한국 사회는 외국인 근로자와 국제결혼이민자 그리고 북한이탈주민 등의 유입으로 급속히 다인종·다문화사회로 진입하고 있다.

이러한 이주민의 증가는 세계화와 함께 우리 사회가 세계 최저 출산율과 고령 인구의 증가, 3D 업종의 기피현상으로 인해 발생한 현상으로 우리사회를 다문화사회로 진입하게 만드는 요인이 되

7) 국가통계포털 홈페이지, <http://kosis.kr/gen_etl/start.jsp?orgId=110&tblId=TX_11025_A001&conn_path=I3&path> [Cited 2013. 11. 4].

8) 인천광역시청 홈페이지 인천광역시 국적별 외국인 등록현황(2013. 3/4분기), <<http://www.incheon.go.kr/icweb/html/web1/001005002002001.html>> [online]. [cited 2013. 8. 27].

9) 조용완, 이은주, 다문화사회에서의 도서관 서비스(경기도 : 경기도사이버도서관, 2010), p.25.

10) 이재경 외, 대학생 다문화 감수성 함양 교육 모듈 개발 연구(서울 : 문화체육관광부, 2010), p.11

11) 박영도 외, 다문화사회 문화적 지원을 위한 법률제정안 연구(서울 : 문화체육관광부, 한국법제연구원 2008), p.16-17.

었다. 그런데 한국 사회는 전 세계에서 유례가 없을 정도로 단일민족주의와 부계혈통주의, 가부장제가 각각 중첩되어 강하고 광범위하게 오랜 기간 강조되어 왔다.¹²⁾ 이로 인해 이주민에 대해 배타적이고 차별적인 인식을 가지고 있는 이들이 많아 지역의 정주민과 이주민은 서로를 이해하고 적응해야 하는 현실에 처해 있다. 그래서 이들이 서로를 이해하고 적응할 수 있는 소통의 공간이 필요한데, 공공도서관은 이러한 서로간의 의사소통과 상호이해를 위한 장으로써 그 역할을 충분히 감당할 수 있는 사회적기반시설이다.

공공도서관은 공중의 정보이용·문화 활동·독서활동 및 평생교육을 위하여 국가 또는 지방자치단체가 설립·운영하는 도서관을 말한다(도서관법 제2조 4항). 그리고 공공도서관은 공공성을 기본이념으로 한다. '공공'이란 '모든 시민'이라는 뜻으로 성별·연령·직업·장애 등 어떠한 차별도 없이 누구나 평등하게 이용할 수 있는 '평등도서관'을 의미한다.¹³⁾ 따라서 공공도서관은 시민의 세금을 재원으로 운영되며 이용자에게는 모든 서비스를 무료로 제공한다. 특히 다문화사회에서 공공도서관은 큰 제약 없이 모든 계층이 찾을 수 있는 공간으로써 이주민 가정의 부모들이 자신의 자녀들에게 모국의 문화와 언어를 자연스럽게 접할 수 있도록 도울 수 있다. 더불어 기존 정주민들에게는 일상에서 쉽게 다문화를 접하며, 다문화가정 사람들을 만나고, 서로에 대한 이해의 폭과 기회를 넓혀 나가는 문화 교류의 장으로 고정관념과 편견을 줄일 수 있는 장소이기도 하다.

국제도서관협회연맹(The International Federation of Library Associations and Institutions IFLA)과 UNESCO가 공동 제정한 <공공도서관 선언(IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994)>¹⁴⁾에서도 "공공도서관은 다양한 자원과 서비스를 통하여 지식, 정보, 창작물에 대한 접근을 제공하며, 인종, 국적, 연령, 성별, 종교, 언어, 신체장애, 경제력, 취업상태, 교육수준에 관계없이 지역사회의 구성원이면 누구나 이용할 수 있는 곳이다."라고 정의하고 있다. 그리고 공공도서관의 기본 목적은 "교육, 정보, 오락 및 여가활동을 포함한 인간적 발전의 욕구를 충족시켜 주기 위하여 개인과 집단에게 다양한 유형의 자원과 서비스를 제공하는 것"으로 제시하고 있다. 이외에도 공공도서관의 주요 역할 중 하나는 지역사회에 문화 예술 발전의 구심점을 제공하고 문화적 정체성을 조성하도록 도움을 주는 것이다. 이를 위하여 UNESCO(1995)¹⁵⁾는 다음과 같은 업무를 제시하였다. 먼저, 전통문화에 대한 인식과 예술 및 과학의 업적, 혁신에 대한 인식을 촉진시키는 것이다. 그리고 모든 공연예술의 문화적 표현과 접촉을 지원하며, 문화 간 교류 및 다양한 문화 공존을 지원해야 한다. 마지막으로 구전에 의한 문화의 전승을 지원하고 모든 연령층의 준 문맹퇴치 활동을 계획·지원해야 한다.

12) 서종남, 다문화교육-이론과 실제(서울 : 학지사, 2010), p.52.

13) 이종권, 노동조, 공공도서관 서비스 경영론(서울 : 문현, 2011), p.61.

14) IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994, <<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>> [cited 2013. 9. 17].

15) UNESCO Public Library Manifesto, <<http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.html>> [cited 2013. 9. 24].

위와 같은 UNESCO의 공공도서관 업무는 우리나라 도서관법이 제시하는 공공도서관의 업무와도 그 맥락을 같이 한다. 우리나라 도서관법(제28조)은 공공도서관이 정보 및 문화, 교육센터로서의 역할을 발휘할 수 있도록 다음의 업무를 제시하고 있다(개정 2009.3.25). 먼저 공공도서관은 자료를 수집·정리·보존하며 공중에 이용을 위하여 제공해야 한다. 그리고 강연회, 전시회, 독서회, 문화행사 및 평생교육 관련 행사를 주최 또는 장려하며 타 기관과의 긴밀한 협력 및 상호대차를 통해 필요한 정보를 제공해야 한다. 마지막으로 지역 특성에 따른 분관의 설립 및 육성에 힘써야 하며 그 밖의 공공도서관으로서의 기능수행에 필요한 업무를 수행해야 한다.

위와 같은 국제기구 및 우리나라 도서관법에서 제시하는 공공도서관의 업무를 종합해보면 크게, 첫째, 지역의 정보제공 기관으로써의 역할, 둘째, 평생교육 지원기관으로써의 역할, 셋째, 문화 교류 지원기관으로써의 역할을 갖는다고 볼 수 있다. 특히, 문화 교류 지원기관으로써의 역할은 다양성이 증가하는 다문화사회에서 매우 중요하다. 다문화사회에서는 정주민과 이주민 모두가 자신과 다른 문화에 대한 올바른 이해와 존중하는 삶을 살아야 한다. 그리고 그러한 사회에서 원활히 수행할 수 있는 지식, 기술, 태도를 배울 수 있어야 하기 때문이다.

지역 공공도서관이 위와 같은 역할을 잘 담당하기 위해서는 도서관의 기본 이념인 공공성에 충실하여야 한다. 공공성은 성별·연령·직업·장애 등 어떠한 차별도 없이 누구나 평등하게 이용할 수 있는 '평등도서관'을 말한다. 때문에 지역 공공도서관은 지역주민에게 보다 가까이 있어야 한다. 특히 세계가 다인종·다문화사회로 변화하고 있는 만큼 공공도서관의 서비스는 민족·국적·연령·성·종교·언어·장애·경제와 고용 상태 및 교육수준에 관계없이 모든 사람들에게 평등하게 제공되어야 한다.¹⁶⁾ 이에 다음 장에서는 다인종·다문화사회에서 지역의 공공도서관이 공공성을 기반으로 한 '평등도서관'이 되기 위하여 어떠한 서비스를 해야 하는지를 살펴보고자 한다. 이를 위해 연구자는 국제기구에서 제시하고 있는 도서관의 다문화서비스에 대해 살펴볼 것이다.

2. 도서관 다문화서비스

다문화서비스는 모국을 떠나 언어적·민족적·문화적 소수자가 된 이주민들에게 새로운 사회와 문화에 쉽게 적응할 수 있도록 도움을 줄 수 있는 서비스를 말한다.¹⁷⁾ 이를 광의로 해석할 때는 지역주민의 다문화 인식 고취와 관련한 모든 서비스를 포함하는데, 여기에는 자료열람과 제공, 참고봉사, 각종 프로그램뿐만 아니라 다문화자료 제공을 위한 기술적인 부분인 자료선정, 입수 또는 제작, 목록

16) Christie Koontz & Barbara Gubbin, *IFLA Public Library Service Guidelines*, 2nd Completely Revised Edition, (Berlin/Munich : De Gruyter Saur, 2010), <<http://www.degruyter.com/viewbooktoc/product/43971>> [cited 2013. 12. 13].

17) 한윤옥, 김수경, 조미아, "다문화가정을 위한 도서관의 서비스 개발과 운영방안에 관한 연구," 한국문헌정보학회지, 제43권, 제2호(2009), p.92.

구축, 협력 등도 포함된다.¹⁸⁾ 즉 다문화서비스는 문화적으로 다양한 사회에서 언어적·민족적·문화적으로 다양한 배경을 가진 모든 사람들에게 차별 없이 제공되는 서비스의 일체라고 볼 수 있다.

IFLA(2008)는 『다문화사회: 도서관 서비스를 위한 가이드라인 Multicultural Communities: Guidelines for Library Service』¹⁹⁾에서 “민족·언어·문화적 소수자에 대한 도서관 서비스가 기존 서비스와 독립적이거나 추가되는 것으로 보여서는 안 되며, 다문화서비스는 기존의 도서관 서비스와 통합적인 것으로 보여야 한다. 또한 자료 수집 및 서비스 제공 수준을 결정할 때 지역사회 분석과 요구 평가를 토대로 해야 하며 원주민, 이주민 사회, 복합 문화적인 배경을 가진 사람들, 고국을 떠난 다국적자, 망명 신청자, 난민, 임시거주 허가를 받은 거주자, 이주노동자, 국가의 소수집단을 포함하여, 지역사회에서 문화적으로 다양한 집단에 특별한 관심을 기울일 필요가 있다”고 하였다.

그리고 <다문화 도서관 선언 IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto>²⁰⁾은 문화적으로 다양한 사회에서는 정보, 문해, 교육, 문화 등에 관련된 핵심 사명에 초점을 두어야 하며 이를 위해서 다음과 같은 내용을 제시하였다.

- ① 문화적 다양성의 긍정적 가치에 대한 인식을 높이고, 문화적 대화를 촉진한다.
- ② 언어의 다양성을 장려하고 모국어 사용을 존중한다.
- ③ 어린 시절 부터 여러 언어를 배우는 것을 포함하여 여러 언어의 조화로운 공존을 증진한다.
- ④ 언어적, 문화적 전통을 보호하고, 모든 관련된 언어의 표현, 창작, 보급을 지원한다.
- ⑤ 구전 및 무형문화 유산의 보전을 지원한다.
- ⑥ 모든 다양한 문화적 배경을 가진 개인, 그룹의 통합과 참여를 지원한다.
- ⑦ 디지털 시대에 정보 활용능력, 정보통신기술의 습득을 장려한다.
- ⑧ 사이버 공간에서의 언어적 다양성을 촉진한다.
- ⑨ 사이버 공간으로의 보편적 접근을 장려한다.
- ⑩ 문화적 다원주의에 관한 지식과 우수 실무사례에 대한 상호교환을 지원한다.

위와 같은 국제기구의 지침은 우리보다 먼저 다문화사회를 경험하고 있는 외국의 다문화서비스 사례에서 잘 이해될 수 있다. 먼저 영국 스코틀랜드 지역의 도서관들은 동유럽 이주 노동자들을 위하여 모국의 가족들과 메일을 주고받을 수 있고 다양한 정보를 찾을 수 있도록 50대의 PC를 제

18) 경기도·경기도사이버도서관 편, 다문화사회에서 도서관의 역할, 『경기도 도서관 정책세미나』, 2009년 4월 22일, [경기도: 안산중앙도서관], 2009, p.59.

19) IFLA Multicultural Communities: Guidelines for Library Service, <<http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-en.pdf>> [cited 2013. 10. 22].

20) IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto: The Multicultural Library - a gateway to a cultural diverse society in dialogue, <<http://www.ifla.org/publications/iflaunesco-multicultural-library-manifesto>> [cited 2013. 9. 17].

공하는가 하면 타 도서관과의 상호대차 서비스를 통해 비영어권 이주민들의 자료대출을 지원하고 있다. 캐나다 토론토 지역의 Toronto Public Library에서는 40개국의 언어로 된 장서들과 다양한 언어로 된 신문을 수집하여 제공하고 있으며, 34개 언어에 대해서는 자료담당자들이 해당 언어를 구사할 수 있는 수준으로 준비되어 있다. 더불어 모든 분관들을 위해 전화통역 서비스를 제공하고 있다.²¹⁾ 또한 캐나다 리치몬드 공공도서관은 다국어서비스 부서를 설치하여 이주민을 위한 서비스를 계획 및 이행하고 있는데 특히 중국인의 비율이 높은 점을 고려하여 중국 이주민에 집중된 서비스를 실시하고 있다.²²⁾ 마지막으로 미국은 뉴어메리칸 프로그램(New Americans Program: NAP)이라는 국가 프로젝트 기반의 다문화프로그램을 운영하고 있다. NAP는 뉴욕주 퀸즈에 살고 있는 비영어 이용자그룹을 위해 1977년부터 실시된 프로젝트로 다문화 정보시스템인 WorldLinQ™와 프로그램으로 구성되어 있다. WorldLinQ™은 예술과 인문, 교육, 직업정보, 오락과 대중문화, 참고자료 등 13개의 주제별 디렉토리 형태를 가지고 있는 웹데이터베이스로 중국, 프랑스, 한국, 러시아, 스페인어 등 9개 언어로 지원되고 있다. 제공하는 프로그램은 미국생활에 정착하고, 문화적 다양성을 인정하고 즐기도록 하는 것에 중점을 두고 있으며, 특히 지역 금융교육 프로그램은 이주민이 지역 사회에 정착하도록 실질적인 도움을 주고 있다.²³⁾ 이처럼 외국의 다문화서비스는 이주민을 위한 전담 부서를 설치하는 것을 비롯하여, 국가적인 차원에서 다양한 다국어 장서 구비, 기술 지원 서비스가 제공되어 지고 있는 것으로 나타났다.

한국 사회도 이주민 인구가 증가 하면서 지역에 따라 이들을 위한 서비스를 하는 다문화도서관이 새로 생겨나고 있으며, 공공도서관에서도 다문화서비스를 제공하고 있는 도서관이 점차 증가하고 있다. 이와 관련하여 조용완·이은주²⁴⁾는 IFLA와 미국 등 선진국의 도서관 기구 등이 제정한 도서관의 다문화서비스 관련 선언, 지침, 도서관권리헌장, 윤리선언 등에 나타난 핵심 사항들을 『소수 인종 관련 지침 등에 규정된 도서관 서비스 항목』으로 크게 6가지를 분류하여 제시하였다. 이 6가지 항목은 장서/콘텐츠, 사서 인력, 서비스/프로그램, 정보이용 시설과 장비, 편의 시설, 기타 등이며 지침/선언 등에 규정된 내용을 세부내용으로 하고 있다. 이를 확장하여 본 연구에서는 다문화사회에서 모든 사람들에게 차별 없이 제공되어야 하는 서비스를 다문화서비스로 설정하여 이를 『도서관 다문화서비스 항목』으로 수정하였다. 그리고 위 연구자들이 제시한 6가지 항목을 장서·콘텐츠, 사서·인력, 프로그램, 서비스, 정보이용시설·장비, 편의시설, 홍보 및 대외 협력 등과 같

21) 조용완, "이주민을 위한 국내 도서관 서비스 현황 분석," 한국도서관·정보학회지, 제38권, 제2호(2007), pp.245-269.

22) 이연옥, 장덕현, "공공도서관의 이주민서비스 전략 연구," 한국도서관·정보학회지, 제44권, 제1호(2013), pp.357-384.

23) 안인자, 박미영, "공공도서관 다문화프로그램 사례 분석과 개선방안 연구," 한국문헌정보학회지, 제45권, 제3호(2011), pp.279-301.

24) 조용완, 이은주, 전게서, p.25.

이 7가지 항목으로 수정 제시하였다. 기존의 서비스/프로그램 항목을 프로그램과 서비스를 나누어 분류한 이유는 프로그램은 인적 중심의 계획 및 진행과 관련된 항목이고, 서비스는 기술지원과 관련된 항목이라 그 성격이 다르기 때문에 구분하였다. 그리고 기타 항목은 홍보 및 대외 협력 항목으로 변경하였다. 다문화사회에서는 지역사회와 연계한 통합적인 서비스가 요구되는데, 이를 위해서는 관련 기관과의 협력과 홍보가 필요하기 때문이다. 마지막으로 세부내용에서 소수 인종, 소수 인종 단체라는 용어 대신 이민자와 이주민이라는 용어를 사용하였다. 이를 정리하면 <표 1>와 같다.

<표 1> 도서관 다문화서비스 항목

항목	세부내용
장서·콘텐츠	(1) 다국어 장서(단행본, 신문, 정기간행물, 사진 등) (2) 다양한 주제와 포맷(인쇄, 지도, 그림, 컴퓨터 S/W, 디지털 콘텐츠 등)의 장서 (3) 이중언어 및 다중언어 장서
사서·인력	(1) 이주민 출신 직원 채용(자국민 서포터즈) (2) 사서 재교육 및 다국어 능통 직원 채용
프로그램	(1) 문화 교류 프로그램 (2) 문해(Literacy) 프로그램 (3) 정착 지원 프로그램 (4) 정보 리터러시 프로그램
서비스	(1) 모국어 목록 구축 및 검색 지원 (2) 이주민 장서 목록의 종합 목록 내 포함 (3) 도서관의 각종 프로그램 운영 시 다국어 지원 (4) 다국어 도서관 홈페이지 (5) 다문화 정보 안내 서비스 (6) 상호대차 서비스 (7) 찾아가는 서비스
정보이용 시설장비	(1) 언어학습 S/W가 내장된 컴퓨터 (2) 다국어 지원 컴퓨터 (3) 각종 멀티미디어 시설
편의시설	(1) 주요 이주민 언어 이용 안내문, (2) 다양한 안내 표지 (3) 문서양식(회원카드, 통지서, 상호대차 등)
홍보 및 대외 협력	(1) 지역 내 교육기관과의 언어교육 협력 (2) 이민자 단체 및 기관과의 협력 (3) 다문화 홍보 자료 제작 및 배포

<출처: 조용완, 이은주, 전계서, p.25 재구성.>

<표 1>를 통하여 도서관 다문화서비스의 7가지 항목과 세부내용을 간단하게 살펴보면 다음과 같다. 먼저, 장서·콘텐츠는 단행본을 비롯한 정기간행물, 사진 등의 다국어 장서와 다양한 주제의 포맷 장서, 이중언어 및 다중언어 장서를 포함한다. 사서·인력은 전문적인 인력 양성을 위한 인력 채용과 교육으로 이주민 출신 도서관 직원 채용과 주요 이주민 언어를 능숙하게 구사하는 사서직원 채용 등을 내용으로 한다. 프로그램은 문화 교류 프로그램, 문해 프로그램, 정착 지원 프로그램, 정

보리터러시 프로그램을 다룬다. 서비스는 정착 국가 언어와 모국어로 서지 접근을 할 수 있도록 모국어 목록 구축과 검색 지원 등을 내용으로 한다. 여기에 다국어 도서관 홈페이지 구축, 도서관의 각종 프로그램 운영 시 다국어 지원, 다문화 정보 안내 등의 기술적 서비스와 상호대차, 찾아가는 서비스(Outreach Services)를 포함한다. 정보이용시설·장비의 경우는 언어학습 S/W가 내장된 컴퓨터, 다국어지원 컴퓨터 및 각종 멀티미디어 시설 지원에 관한 것이다. 편의시설은 주요 이주민 언어나 국제적 심벌로 된 다양한 안내 표지와 회원가입 신청서, 상호대차 신청서 등을 말한다. 홍보 및 대외 협력에서는 안내 간판 설치를 비롯한 지역 내의 다양한 기관, 단체, 개인들과 적극적으로 협력 네트워크에 관련한 내용이다.

이상과 같이 도서관 다문화서비스는 문화적으로 다양한 사회에서 모든 사람들에게 차별 없이 제공되는 인적·기술적 서비스로 본 연구에서는 위에서 제시한 도서관 다문화서비스 항목을 분석틀로 하여 인천광역시 공공도서관의 다문화서비스 운영 현황과 사례를 살펴보고자 한다.

Ⅲ. 인천광역시 공공도서관의 다문화서비스

1. 공공도서관의 다문화서비스 운영 현황

본 연구의 목적은 지역의 공공도서관이 다문화서비스를 제공하고 있는지, 있다면 그 내용과 특징은 무엇인가를 살펴보는데 있다. 이를 위해 먼저 25개 공공도서관²⁵⁾의 홈페이지, 전화, 도서관 발간 문헌자료, 이메일 등을 통해 자료를 수집하였다. 그리고 도서관 다문화서비스 항목 중 서비스에 해당되는 상호대차와 방문대출은 다국어 장서를 기반으로 하는 경우를 중심으로 수집하였다. 25개 공공도서관의 다문화서비스 현황을 분석한 결과 전체 25개 중 미추홀도서관, 부평도서관, 수봉도서관, 연수도서관, 영종도서관, 중앙도서관 등 6개 도서관만이 부분적이긴 하나 다문화서비스를 제공하고 있는 것으로 나타났다. 이에 대한 내용을 정리하면 <표 2>와 같다.

25) 인천광역시의 공공도서관은 교육청 소속 도서관 8개관과 지자체 소속 도서관 17개관으로 총 25개관이다. 먼저 교육청 소속 8개 공공도서관은 계양도서관, 부평도서관, 북구도서관, 서구도서관, 연수도서관, 주안도서관, 중앙도서관, 화도진도서관 등 이다. 지자체 소속 17개 공공도서관은 강화도서관, 검단어린이도서관, 판교어린이도서관, 독정골어린이도서관, 미추홀도서관, 백령도서관, 부평기적의도서관, 서운도서관, 석남어린이도서관, 수봉도서관, 송의어린이도서관, 쑥골어린이도서관, 연수어린이도서관, 영종도서관, 학나래 도서관, 효성도서관이다. 도서관의 명칭은 통계연보에서 제시하고 있는 명칭으로 하였다.

〈표 2〉 인천광역시 공공도서관의 다문화서비스 운영

항목	세부내용	도서관명					
		미추홀 도서관	부평 도서관	수봉 도서관	연수 도서관	영종 도서관	중앙 도서관
장서 · 콘텐츠	(1) 다국어 장서	-	-	-	○	-	○
	(2) 다양한 주제와 포맷의 장서	-	-	-	-	-	
	(3) 이중언어 및 다중언어 장서	-	-	-	-	-	
사서 · 인력	(1) 이주민 출신 직원 채용	-	-	-	-	-	○
	(2) 사서 재교육 및 다국어 능통 직원 채용	-	-	-	-	-	-
프로 그램	(1) 문화 교류 프로그램	○	○	○		○	○
	(2) 문해(Literacy) 프로그램	-	○	○	○	○	○
	(3) 정착 지원 프로그램	-	-	-	-	-	-
	(4) 정보 리터러시 프로그램	○	-	-	○	-	-
서비스	(1) 모국어 목록 구축 및 검색 지원	-	-	-	-	-	○
	(2) 이주민 장서 목록의 종합 목록 내 포함	-	-	-	-	-	-
	(3) 도서관의 각종 프로그램 운영 시 다국어 지원	-	-	-	-	-	-
	(4) 다국어 도서관 홈페이지	-	-	-	-	-	○
	(5) 다문화 정보 안내 서비스	-	-	-	-	-	○
	(6) 찾아가는 서비스	-	-	-	-	-	○
정보이용 시설 · 장비	(1) 언어학습 S/W가 내장된 컴퓨터	-	-	-	-	-	○
	(2) 다국어 지원 컴퓨터	-	-	-	-	-	-
	(3) 각종 멀티미디어 시설	-	-	-	-	-	○
편의 시설	(1) 주요 이주민 언어 이용 안내문	-	-	-	-	-	-
	(2) 다양한 안내 표지	-	-	-	-	-	○
	(3) 문서양식	-	-	-	-	-	-
홍보 및 대외 협력	(1) 지역 내 교육기관과의 언어교육 협력	-	-	-	-	-	-
	(2) 이민자 단체 및 기관과의 협력	-	-	-	-	-	○
	(3) 다문화 홍보 자료 제작 및 배포	-	-	-	-	-	○

〈표 2〉와 같이 6개 도서관의 다문화서비스를 살펴보면 주로 프로그램에 치중되어 있다. 특히 문화 교류 프로그램과 문해 프로그램 위주의 프로그램이 제공되고 있으며, 취업이나 사회보장 안내 등의 새 이주민 정착을 위한 정착 프로그램은 제공되고 있지 않다. 또한 도서관 정보서비스의 기반이 되는 다국어 장서를 구축하고 있는 도서관은 연수도서관과 중앙도서관 2곳으로 다국어 장서 구축이 전반적으로 아직은 미비한 실정이다. 그리고 다국어 장서를 구축하고 있다 하더라도 이용자들이 이들 장서를 이용 할 수 있도록 하는 검색 시스템이 아직 지원되고 있지 않는 것으로 나타났다. 이처럼 인천광역시 공공도서관의 다문화서비스는 많은 부분에서 아직은 초보적인 서비스 단계를 보이고 있다. 이는 한국 사회가 서구사회와 달리 매우 단기적인 다문화적 경험을 가지고 있기 때문인 것으로 보인다.

다음 장에서는 위의 6개 공공도서관 중에서 중앙도서관을 사례로 다문화서비스가 어떻게 실시되고 있는지를 심층적으로 분석해 볼 것이다. 중앙도서관이 여타 공공도서관에 비해 다문화서비스를 가장 많이 제공하고 있고 다문화 자료실을 운영하고 있기 때문이다.

2. 인천시 중앙도서관 현황

본 연구는 지역의 공공도서관이 제공하고 있는 다문화서비스의 내용과 특징이 무엇인지를 파악하고자 하는데 있다. 이번 장에서는 인천시 중앙도서관의 다문화서비스를 사례로 그 내용과 특징을 분석하고자 한다. 본 연구의 분석 틀은 <표 1>에서 제시한 도서관 다문화서비스 항목과 그 세부내용을 기본 틀로 할 것이며, 분석을 위해 먼저 인천시 중앙도서관이 위치한 남동구의 인구통계학적 특성과 중앙도서관의 운영 현황을 살펴볼 것이다.

인천시 중앙도서관이 위치한 인천광역시 남동구의 인구는 50만명이다. 이중 등록 외국인인 1만1천여명(2013년 10월기준)²⁶⁾이며 국적별로는 중국, 베트남, 인도네시아, 필리핀, 태국, 우즈베키스탄 순으로²⁷⁾ 다양한 문화권의 이주민이 살고 있다. 인천시 중앙도서관은 1983년 9월에 개관하였다. 1995년에는 도서관 협력망 지역대표관으로 지정되었고, 1999~2000년도에는 시범도서관으로 지정되었다.

인천시 중앙도서관이 소장한 전체 자료는 2013년 8월을 기준으로 도서가 313,908권으로 이중 다문화도서는 5,006권(1.6%)이다. 그리고 비도서는 12,190점이 등록되어 있다. 인천시 중앙도서관에 다문화 자료실이 설치된 시기는 지난 2010년으로 문화체육관광부에서 추진하는 도서관 다문화 자료실 설치 지원 사업에 선정되어 구축하였다. 인천시 중앙도서관은 다문화 자료실을 중심으로 다문화 관련 프로그램을 운영하고 있다. 다문화 자료실에 대한 자세한 내용은 <표 3>과 같다.

<표 3> 다문화 자료실 시설 현황

면적	시설명	좌석수	비고	
236.1㎡ (71.5평)	다국어도서 일반열람석	30석		
	천사들의 책방	다국어도서 아동열람석	15석	
		책놀이터	35석	프로그램 운영
	웹정보 및 멀티미디어코너	19석	인터넷 및 어학 학습	
	정기간행물코너	12석		
계		111석		

<출처: 인천광역시중앙도서관 2013 다문화 자료실 운영계획, p.2>

26) 인천광역시청 홈페이지, <<http://www.incheon.go.kr/>> [인용 2013. 11. 12].

27) 인천광역시청 홈페이지, 인천광역시 국적별 외국인 등록현황(2013. 3/4분기), <<http://www.incheon.go.kr/>> [인용 2013. 8. 27].

〈표 3〉에서와 같이 다문화 자료실의 면적은 236.1㎡(71.5평)로 다국어 장서를 열람할 수 있는 일반열람석 30석과 아동열람석 15석이 배치되어 있다. 또한 책 놀이터라는 프로그램 운영을 위한 별도의 좌석이 배치되어 있으며, 인터넷 및 어학을 학습할 수 있는 웹정보 및 멀티미디어코너와 정기간행물 코너가 마련되어 있다.

3. 인천시 중앙도서관의 다문화서비스 운영 분석

인천시 중앙도서관이 제공하고 있는 다문화서비스 운영을 분석하기 위해 7개 다문화서비스 항목을 중심으로 분석하였다. 7개의 다문화서비스 항목은 장서·콘텐츠, 사서·인력, 프로그램, 서비스, 정보이용시설·장비, 편의시설, 홍보 및 대외 협력 등 이다. 항목별 분석 결과는 다음과 같다.

가. 장서·콘텐츠

장서·콘텐츠 서비스는 지역사회 내 정주민이나 이주민의 문화와 언어를 균형 있게 반영하는 장서개발에 의한 장서구축을 말한다. 여기에는 인쇄자료를 비롯하여 다양한 주제와 포맷의 장서, 모국어 유지와 정착 국가 언어학습을 위한 이중언어 및 다중언어 장서가 포함된다. 다문화 자료실에는 주로 인쇄자료인 단행본과 정기간행물 위주로 구축되어 있으며, 다양한 포맷의 장서와 이중언어, 다중언어의 장서는 아직까지 구축하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 구축되어 있는 다국어 장서의 현황을 살펴보면 다음과 같다.

1) 다국어 장서

다국어 장서는 단행본을 비롯한 신문, 정기간행물, 사전 등이 해당된다. 다문화 자료실에는 언어 및 문화적 다양성을 고려한 다국어 장서가 2012년을 기준으로 단행본 16개국 4,939권, 정기간행물은 중국 2종, 베트남 2종, 필리핀 1종, 일본 2종 등 7종이 구축되어 있다. 다국어 장서의 국가별 현황을 살펴보면 〈표 4〉과 같다.

〈표 4〉 다국어 장서현황(국가별)

(단위: 권)

구분	중국	베트남	필리핀	일본	몽골	캄보디아	우즈베키스탄	영국, 미국	태국	러시아	인도네시아	싱가폴	프랑스	독일	세르비아	한국	계
아동	689	97	746	222	154	132	73	5	41	50	71		2	3		482	2,767
일반	498	420	214	215	82	106	54	108	59	57	69	4	34	25	1	226	2,172
계	1,187	517	960	437	236	238	127	113	100	107	140	4	36	28	1	708	4,939
총계	4,939권																

〈출처: 인천광역시중앙도서관 2013 다문화 자료실 운영계획 p.3〉

〈표 4〉에서와 같이 한국을 제외한 다국어 장서는 중국이 1,187권으로 가장 많으며 다음으로 필리핀(960권), 베트남(517권), 일본(437권), 캄보디아(238), 몽골(236권) 순이다. 한국어 장서의 경우는 그 주제가 다문화를 소개하거나 다문화 이해와 관련된 주제 장서가 대부분이기 때문에 정주민을 비롯해 한국어에 어느 정도 능숙한 이주민에게도 필요한 장서이다.

이들 다국어 장서의 이용 현황은 2013년 1월부터 10월까지 1,003권에 481명으로 나타났다. 이중 이주민 이용자는 412권에 182명²⁸⁾으로 전체 이용 권수에 40%에 해당된다. 그러나 이용 회원들 중에는 국적을 취득함으로써 일반 회원으로 분류된 이용자도 있기 때문에 이를 감안하면 실제 다문화 배경의 이용자 수는 더 많을 것으로 추정된다. 따라서 인천시 중앙도서관은 다양한 이용자들을 위한 다국어 장서 개발을 통하여 지역 정보제공기관으로써의 역할을 강화해야 한다.

나. 사서·인력

다문화서비스에서 장서의 개발과 제공만큼 중요한 것이 이를 서비스 하는 사서이다. 다문화서비스 업무는 다양한 문화와 언어적 배경을 가진 이용자들에 대한 소통과 문제에 잘 대응할 수 있어야 하기 때문에 사서의 역할이 더욱 중요하다. 2013년 10월 현재 인천시 중앙도서관 다문화 자료실에는 사서직원 1명, 행정직원 1명, 중국과 필리핀 결혼이민자 여성 2명이 근무하고 있다.

1) 이주민 출신 직원 채용

인천시 중앙도서관 다문화 자료실에는 현재 중국과 필리핀 결혼이민자 여성 2명이 주1회 근무하고 있다. 이들 결혼이민자 여성들은 사서의 보조 인력으로 다국어 장서의 편목 검수와 참고봉사 업무를 담당하고 있다. 인천시 중앙도서관은 다국어 장서를 아웃소싱 업체에서 MARC 데이터까지 마친 상태로 입수하고 있지만, 이들 다국어 장서들은 중국을 비롯하여 필리핀, 베트남 등 다양한 언어로 된 장서들로서 검수과정은 필수적이다. 이러한 업무에 결혼이민자 여성들의 인력을 활용함으로써 서로에게 긍정적인 효과를 가져다 줄 수 있을 것이다. 결혼이민자 여성들에게는 취업을 통한 우리 사회의 빠른 적응과 함께 자부심을 심어줄 수 있을 것이고, 도서관은 이주민 이용자들에게 대한 참고서비스를 보다 효율적으로 제공할 수 있을 것이다. 때문에 이주민 인력 활용에 대한 정책적 지원과 교육이 요구된다.

2) 사서 재교육 및 다국어 능통 직원 채용

다문화 자료실에 근무하고 있는 사서 직원은 평생교육업무를 담당하던 직원으로써 다문화 자료실은 2년에 한 번씩 순환으로 근무를 하고 있다. 1명의 행정직원 또한 사서직원과 마찬가지로 2년

28) 인천광역시 중앙도서관 다문화 자료실 제공.

을 주기로 순환 근무를 하고 있다. 따라서 업무에 대한 노하우가 쌓이기도 전에 또 다른 업무를 하게 되거나 다른 업무와 겹하기 됨으로써 전문적 지식과 기술을 익히기에는 다소 어려움이 있다. 그러나 다문화서비스는 더 이상 이주민만을 위한 특별한 서비스나 또는 추가적인 서비스가 아니다. 다문화서비스는 다문화사회에서 지역구성원 모두에게 필요한 통합적이고 전문적인 서비스이다. 그러므로 도서관 관계자는 이러한 다문화서비스가 부가적인 서비스가 아니라 전문적인 서비스라는 개념으로 인식을 전환할 필요가 있다. 그리고 이를 위한 전담 인력 배치와 전문 인력 양성을 위한 인력활용 정책을 계획할 필요가 있다. 다문화서비스를 위한 전담 인력은 지역의 주요 이주민 언어 전공자를 채용할 수 있을 것이다. 그리고 기존 사서들에게 도서관 운영과 관련된 기본적인 회화 실력을 갖추도록 하고 다문화이해교육을 실시하여 전문적인 서비스를 제공할 수 있도록 하는 사서 재교육도 필요하다. 아울러 이주민을 정규 혹은 파트타임, 자원봉사 등으로 채용하여 자국민 서포터즈로 활동할 수 있도록 하는 방안도 검토할 필요가 있다.

다. 프로그램

다문화서비스에서 제공하는 프로그램은 네 가지로 분류할 수 있다. 먼저, 소수 인종의 음악 공연, 동화 구연, 전시회, 축제 등을 통한 문화 교류 프로그램이 있다. 두 번째로 정착 국가 언어학습을 위한 문해(Literacy) 프로그램이다. 세 번째는 이주민들의 취업이나 사회보장 안내 등 이주민 정착을 위한 정착 프로그램이다. 마지막으로 도서관 이용 및 정보 기술 이용을 포함하는 정보 리터러시 프로그램으로 분류할 수 있다. 인천시 중앙도서관 다문화 자료실에서 제공하는 프로그램을 위의 네 가지 유형으로 분류하면 <표 5>과 같다.

<표 5> 인천시 중앙도서관 문화·교육프로그램

구분	프로그램명	내용	대상	비고
문화 교류 프로그램	다문화체험교실	- 다문화 이해교육 및 문화체험 활동	관내 초등학교 및 유치원	- 방학기간제외 - 중국, 일본, 필리핀, 몽골, 페루 강사
	리딩으로 행복 찾기 (독서프로그램) (총 12회)	- 자녀독서교육(7회) - 지역문화이해: 주요 유적지 소개 문화체험(1회) - 책 만들기(북 아트): 세계음식 책(2회) - 독서기행(1회) - 다올림 가족독서캠프(1회)	다문화가정	2011~2012 다문화가정 평생교육지원 사업-교육과학기술부 공모선정
	동화로 떠나는 세계여행(총3회)	- 국가별 전래동화 읽어주기, 문화 및 언어 소개-이탈리아, 베트남, 중국	유아 및 초등학교	다문화/일반가정
	다문화 어울림 책 축제	- 국가별 전통체험, 소품 만들기 등 문화체험, 스토리텔링 존 운영	다문화/일반가정	
	다문화중심학교와 연계한 독서체험활동 (총5회)	- 국가별 전래동화 읽어주기, 독서체험 활동	다문화중심학교 다문화 아동	

문해 프로그램	엄마와 함께 책 놀이(총 4회)	- 독서교육: 그림책을 통한 한국어향상, 자녀와의 소통 독서교육	결혼이민자 여성과 자녀	
	책으로 소통하는 다문화세상 (총 14회)	- 학부모교육(11회): 자녀와의 소통 - 아버지교육: 자녀 책놀이(2회) - 독서기행: 어린이왕자를 찾아서(1회)	다문화가정	2012~2013 다문화가정평생교육지원사업-교육과학기술부 공모선정
	책 읽기 아이 읽기 (총 24회)	- 독서교육: 그림책을 통한 한국어향상, 자녀와의 소통 독서교육	유아 및 초등 학부모(일반, 결혼이민자)	2012 다문화가정평생교육지원사업-문화체육관광부 공모 선정
정착지원 프로그램	-	-	-	-
정보 리터러시 프로그램	-	-	-	-

〈표 5〉과 같이, 인천시 중앙도서관 다문화 자료실에서는 다문화 체험교실, 리딩으로 행복 찾기 등의 문화 교류 프로그램과 엄마와 함께 책 놀이, 책 읽기 아이 읽기 등 문해 프로그램을 위주로 서비스를 하고 있다. 하지만 정착지원 프로그램과 정보 리터러시 프로그램은 운영하고 있지 않아 이주민 기관과의 협력이 요구되는 부분이다. 정착지원 프로그램과 정보리터러시 프로그램을 제외한 문화 교류 프로그램과 문해 프로그램을 자세히 살펴보면 다음과 같다.

1) 문화 교류 프로그램

문화 교류 프로그램은 이주민의 음악 공연, 동화 구연, 전시회, 축제 등을 통하여 상호문화 이해와 존중을 목적으로 하는 프로그램이다. 인천시 중앙도서관 다문화 자료실은 다문화체험교실(55회 1,476명), 리딩으로 행복찾기(12회 306명), 동화로 떠나는 세계여행(3회 104명), 다문화 어울림 책 축제(년 1회 3,608명), 다문화중심학교와 연계한 독서체험활동(5회 41명 - 초등 4개 학교, 중학교 1개 학교) 등을 운영하였다. 문화 교류 프로그램은 주로 책을 매개로 하는 프로그램으로 도서관 본연의 기능을 살린 서비스라 할 수 있다. 공공도서관은 지역주민들에게 모든 공연예술의 문화적 표현과 접촉을 지원하고 이를 통하여 문화 간 교류 및 다양한 문화 공존을 지원해야 하는 지역사회의 문화 교류 지원기관으로써의 역할을 해야 한다. 하지만 프로그램 진행이 도서관 정책에 의해 계획된 프로그램이 아니고 국가 공모사업에 선정되어 추진된 사업일 경우 일회성에 그칠 우려가 있다.

2) 문해 프로그램

다문화서비스에서 문해 프로그램은 정착 국가 언어학습을 위한 프로그램이다. 문해력은 읽고 쓸 수 있는 단순한 능력에서부터 자신의 생각을 완전하게 표현할 수 있는 복합적인 능력까지를 포함하는 광의의 개념²⁹⁾으로 도서관 본연의 기능을 살린 서비스이기도 하다. 인천시 중앙도서관 다문화 자료실의 문해 프로그램은 엄마와 함께 책 놀이(14회 357명), 책으로 소통하는 다문화세상(14회

269명), 책 읽기 아이 읽기(24회 357명) 등이 있다. 그리고 이들 문해 프로그램도 문화 교류 프로그램과 마찬가지로 대부분이 국가 공모사업에 선정되어 진행된 프로그램들이다.

앞에서 살펴본 것과 같이 문화 교류 프로그램은 공공도서관의 역할 중 문화 교류 지원기관으로써의 역할과 관련이 있고, 문해 프로그램은 평생교육 지원기관으로써의 역할과 관련이 있다.

라. 서비스

서비스는 도서관에서 제공하는 일체의 정보 서비스를 말한다.³⁰⁾ 본 연구에서는 이용자의 요구된 정보를 보다 효율적으로 제공하기 위한 정보통신 및 인터넷 정보기술 지원이 필요한 서비스로 한정하였다. 그리고 이러한 서비스에는 모국어 목록 구축 및 검색을 위한 지원, 이주민 장서 목록의 종합 목록 내 포함을 위한 지원, 도서관의 각종 프로그램 운영 시 다국어 지원, 다국어 도서관 홈페이지, 다문화 정보 안내 서비스, 찾아가는 서비스 등이 있다. 인천시 중앙도서관은 이중에서 모국어 목록 구축과 다국어 도서관 홈페이지, 다문화 정보 안내 서비스, 찾아가는 서비스 등을 운영하고 있다.

1) 모국어 목록 구축 및 검색 지원

인천시 중앙도서관 다문화 자료실에는 2012년을 기준으로 16개국 4,939권의 다양한 장서가 구축되어 있다. 그러나 이러한 자료를 이용하기 위해서는 목록 구축 및 검색을 위한 기술적 지원이 필요하다. 또한 이러한 목록은 기존 일반자료인 종합 목록 내에도 포함되어 이용할 수 있어야 한다. 다문화 자료실은 다국어 장서에 대한 목록이 엑셀파일로 정리되어 있다. 그래서 자료를 대출하기 위해서는 홈페이지를 통해 엑셀 파일로 작성된 목록을 확인한 후 이용해야 한다. 홈페이지에는 다국어 장서의 목록이 일반자료목록과 아동도서목록으로 구분되어 있다. 그리고 실제 다국어 장서의 서명은 각 나라의 모국어로 작성되어 있어서 이주민들이 쉽게 확인할 수 있는 장점이 있다. 그러나 한국어가 서툰 이주민의 경우 도서관 홈페이지가 다양한 언어로 지원하고 있지 않아 자료에 대한 접근성이 낮은 편이다. 또한 지역사회의 정주민도 도서 목록에 다국어 장서가 어떤 주제를 가지고 있는지 확인하기가 쉽지 않다. 이는 도서 목록에 나와 있는 주제를 통해서도 다른 문화를 이해할 수 있는 접근성을 차단하는 것으로 다국어 장서의 검색을 위한 기술적 지원과 함께 기존 종합목록 내에 포함하는 서비스가 요구된다.

29) Michael Gorman, 도서관의 가치와 사서직의 의미, 이제환 역(대구 : 태일사, 2010), p.205.

30) 문헌정보학용어사전 홈페이지,

<[http://203.241.185.12/asd/main.cgi?board=Dic&ryal=2&view=2&back=&search=%BC%AD%BA%F1%BD%BA&where=2&how=1&x=16&y=5](http://203.241.185.12/asd/main.cgi?board=Dic&ryal=2&view=2&back=&search=%BC%AD%BA%F1%B D%BA&where=2&how=1&x=16&y=5)> [인용 2013. 12. 4].

2) 다국어 도서관 홈페이지

다국어 도서관 홈페이지는 이민자들에게 자신의 모국어로 정보를 찾을 수 있도록 지원하는 서비스로 인천 중앙 도서관은 영어와 중국어 홈페이지를 서비스 하고 있다. 그러나 중국어 홈페이지의 경우 기술적인 지원이 원활하지 않아 불안정한 상태이고, 아직 시스템 운영이 체계적이지 않아 한국어 홈페이지처럼 다양한 콘텐츠 서비스가 이루어지지 않고 있다. 이는 모국어 목록 검색을 위한 기술적 지원과 같은 맥락으로 정보기술 지원이 요구된다.

3) 다문화 정보 안내 서비스

다문화 정보 안내 서비스는 다문화에 관련된 정보서비스로 인천시 중앙도서관은 국립중앙도서관에서 운영 중인 디브리리를 링크하고 있다. 디브리리는 다문화자료를 비롯하여 나라별 정보와 다문화기관/단체, 문화부 다문화서비스 등 여러 정보를 접할 수 있는 다문화관련 DB를 말한다. 디브리리 홈페이지에는 한국을 비롯한 6개국의 언어로 다국어 입력기를 통해 정보를 검색할 수 있다. 인천시 중앙도서관의 디브리리 링크 서비스는 개별 도서관에서 취합하기 어려운 다문화 정보를 링크를 통해 접근할 수 있도록 도와주는 참고서비스라 할 수 있다.

4) 찾아가는 서비스

찾아가는 서비스는 도서관 방문이 어려운 이주민 및 소수자를 위한 이동도서관, 순회문고, 방문대출 등을 말하는 것으로 인천시 중앙도서관 다문화 자료실은 이주민들을 위해서 무료택배 대출서비스를 운영하고 있다. 도서관 홈페이지에는 무료택배 대출서비스의 목적을 장애인, 임산부뿐만 아니라 문화적 장벽으로 인한 어려움을 겪는 다문화가정에게 정보 및 독서의 기회를 제공하고, 도서관 이용의 혜택을 주어 삶의 질 향상을 도모하고자 한다고 명시하고 있다. 또한 이용대상도 인천시 거주 결혼이민자(국적취득, 국적 미취득)로 남동구 주민으로 제한하지 않고 있다. 이는 타 도서관이 이동이 불편한 이용자 중 장애우를 대상으로 무료택배 대출서비스를 시행하는 것에 비해, 인천시 중앙도서관의 다문화 자료실은 문화적 소외계층인 다문화가정에도 지역 구성원으로써 평등한 서비스를 제공한다는 점에서 의의가 있다. 무료택배 대출서비스를 통하여 이용한 이용자 수는 2013년 3월부터 10월 중순까지 60명 정도이며, 이용권수는 400권으로 조사되었다.

마. 정보이용시설·장비

정보이용시설·장비 서비스는 언어학습 S/W가 내장된 컴퓨터나 다국어 지원 컴퓨터 등의 시설 장비를 말한다. 다국어 지원 컴퓨터는 언어 지원 키보드를 비롯하여 화상 키보드 프로그램, 다중언어로 웹 브라우저를 볼 수 있게 하기 위한 다양한 언어지원 프로그램, 채팅 프로그램 등이 포함된다.

인천시 중앙도서관의 다문화 자료실에는 인터넷 및 어학을 학습할 수 있는 웹정보 및 멀티미디어

어코너가 별도의 코너로 마련되어 있다. 또한 도서관 홈페이지에는 국립중앙 도서관의 다문화 동화 구연 사이트가 링크되어 있어 이곳을 통해 영어, 몽골어, 베트남어, 중국어, 태국어 등 다양한 나라의 언어로 된 동화를 모국어로 접할 수 있게 지원하고 있다.

바. 편의시설

편의시설의 사전적 의미는 이용자에게 유익하거나 편한 환경이나 조건을 갖춘 시설을 말한다.³¹⁾ 공공도서관 다문화서비스에서 편의시설은 주요 이주민 언어나 국제적 심벌로 된 안내문, 다양한 안내 표지, 회원카드 및 상호대차 등의 문서양식, 통지서 등이 포함된다. 이주민들이 도서관에 처음 방문했을 때 회원가입 신청서를 반드시 작성해야 하기 때문에 이러한 신청서 및 통지서 등은 가능한 이주민들의 인구학적 특성을 고려하여 갖추어놓는 것이 필요하다. 인천시 중앙도서관 다문화 자료실은 5개국어(영어, 중국어, 베트남, 일어, 한국어)로 된 다국어 이용안내 리플릿을 제작, 배포하고 있다. 또한 서가 안내를 위한 주제별 안내표를 다국어로 지원하고 있다. 그러나 아직 회원카드를 비롯한 상호대차 등의 통지서 등은 지원하지 못하고 있다.

사. 홍보 및 대외 협력

홍보 및 대외 협력 서비스는 지역사회 내의 국가별 이주민 단체나 이주민 NGO 단체, 지역 내 복지기관 및 교육기관, 정부조직 및 지방자치단체의 관련기관, 보건·의료기관, 법률기관 등과의 긴밀한 관계를 통한 협력과 다문화 홍보를 위한 자료 제작 및 배포를 말한다.

인천시 중앙도서관 다문화 자료실은 지역사회 다문화기관과의 연계체계를 강화하기 위하여 남동구 다문화지원센터와 다문화지원 협약을 체결하였으며 인천 국제교류센터와도 협약을 체결하여 대외협력을 통한 홍보와 서비스 지원에 힘쓰고 있다.

지금까지 인천시 중앙도서관의 다문화서비스 운영에 대한 사례를 심층적으로 살펴보았다. 인천시 중앙도서관의 다문화서비스에서 나타나는 특징과 주요 시사점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 인천시 중앙도서관은 다국어장서를 개발 제공하는데 중점을 두고 중국어를 비롯한 필리핀, 베트남, 일본, 캄보디아 등 16개국의 다양한 다국어 장서를 구축하고 있다. 그러나 이러한 자료를 이용하기 위한 목록 구축 및 검색 지원이 아직 미비한 상태이다. 따라서 인천시 중앙도서관은 다양한 다국어 장서의 개발과 구축뿐 아니라 원활한 서비스를 위한 목록 및 검색지원을 통하여 지역의 정보제공기관으로써의 역할을 강화해야 한다.

둘째, 인천시 중앙도서관 다문화 자료실은 다국어 장서 구축을 기반으로 도서관 본연의 기능을

31) 다음 국어사전 홈페이지, <<http://dic.daum.net/index.do?dic=kor>> [인용 2013. 12. 7].

살린 프로그램을 진행하고 있다. 즉, 책을 매개로 한 독서교육을 비롯하여 문해 프로그램, 문화 체험 활동, 문화 교류 프로그램 등을 운영함으로써 평생교육 지원기관으로써 그리고 문화 교류 지원 기관으로써의 역할을 수행하고 있다. 또한 위와 같은 프로그램을 통해 정주민에게는 이주민의 문화를, 이주민에게는 정주민의 문화를 접할 수 있는 기회를 제공하고 있다. 다만 대부분의 프로그램들이 '다문화가정 평생교육 지원 사업' 등의 국가 공모사업에 응모하여 그 지원금으로 운영되고 있어 일회적인 이벤트성 행사 위주의 프로그램으로 치중되지 않도록 도서관정책의 개발과 도서관 차원의 지속적인 예산 지원이 필요하다.

셋째, 인천시 중앙도서관은 원활한 이주민서비스를 위해 결혼이민여성을 보조 인력으로 채용하여 교육시키고 있다. 이러한 인력을 통해 다국어 장서 개발 문제, 다양한 문화와 언어적 배경을 가진 이용자에 대한 대응과 소통의 문제, 다국어장서의 서지통정 문제, 관련기관과의 협력 등 이주민 이용자를 지원하는 데 활용할 수 있을 것이다. 다만 기존 사서 인력의 재교육을 위한 인력양성 보완 정책이 필요하다. 앞선 외국의 사례에서와 같이 이주민에게 다문화서비스를 실시함에 있어서 자료 담당자가 해당 언어를 구사할 수 있는 수준으로 준비되어 있는 것은 원활한 다문화서비스 제공을 위해서 중요하기 때문이다.

IV. 지역 공공도서관의 다문화서비스 개선 방안

이 장에서는 인천광역시 공공도서관의 다문화서비스 운영 사례를 토대로 지역 공공도서관의 다문화서비스 개선 방안을 제시하고자 한다. 이를 통해 다문화서비스를 실행 하고자 하는 지역의 공공도서관들에게 중요한 시사점을 제공해줄 수 있을 것이다.

첫째, 다문화서비스를 위한 인식 변화와 함께 체계적인 도서관정책 개발을 수립해야 한다. 본 연구에서 분석한 인천광역시 공공도서관의 다문화서비스는 공간 및 장서 구축, 인력, 홍보, 시설 등의 전반적인 서비스 보다는 프로그램 위주의 서비스를 하고 있는 초보적인 단계로 나타났다. 프로그램 운영 역시 정부의 공모사업에 응모하여 그 지원금으로 운영되고 있어 다문화서비스가 일상적으로 정착되지 못하고 있는 실정이다. 또한 인력 배치에 있어서도 전담인력이 아닌 단기적인 순환 인력 배치로 다문화서비스 업무를 이중 또는 부가적인 업무로 인식하고 있어 전문적인 서비스를 제공하지 못하고 있다. 다문화서비스는 이주민만을 위한 서비스가 아니라 다문화사회를 살아가는 지역 사회 구성원 모두를 위한 서비스라는 인식이 필요하다. 그리고 인구통계학적 특성과 변화에 근거한 체계적인 도서관정책 수립과 지속적인 서비스 계획이 필요하다.

둘째, 다양한 다국어 장서개발을 기반으로 도서관 본연의 서비스를 해야 한다. 공공도서관의 본연의 서비스는 장서를 개발하는 데 있다. 다문화사회에서는 지역 내 정주민이나 이주민의 문화와

언어를 균형 있게 반영하는 장서를 개발하고 제공해야 한다. 특히, 이주민이 상대적으로 밀집되어 있는 지역의 공공도서관에서는 다국어 장서 개발에 관심이 더 필요하다. 왜냐하면 이주민들은 자국의 언어로 된 책을 읽으려고 도서관에 오기 때문이다.³²⁾ 따라서 다국어 장서의 개발은 시급한 문제라고 볼 수 있다. 그리고 이러한 장서개발은 인구통계학적 특성과 변화에 따라 개발해야 하며, 다양한 유형의 자료가 포함되어야 한다. 또한 이주민들을 위하여 한국어 학습 관련 자료, 한국 전통문화 관련 자료, 한국의 지리와 지역문화 등과 관련된 자료를 구비하는 것이 필요하다.

셋째, 전문적인 다문화서비스를 위한 전문 인력을 양성해야 한다. 다문화서비스에서 장서의 개발과 제공만큼 중요한 것이 이를 서비스 하는 사서 인력이다. 다문화서비스 업무는 다양한 문화와 언어적 배경을 가진 이용자들의 요구 사항에 잘 대응할 수 있어야 한다. 이를 위해 다국어 사용 가능자와 문화적 감수성이 뛰어난 전문 인력이 요구된다. 전담 인력 확보 방안은 신규 채용과 기존 사서 재교육, 그리고 이주민 인력 활용 등의 방법이 있을 것이다. 먼저 신규 채용은 지역의 주요 이주민 언어 전공자를 채용하는 것이다. 그리고 사서 재교육은 기존 사서들에게 도서관 운영과 관련된 기본적인 회화 실력을 갖추도록 하고 다문화이해교육을 실시하여 전문적인 서비스를 제공할 수 있도록 해야 한다. 마지막으로 이주민 출신 직원을 정규 혹은 파트타임으로 채용하거나 자원봉사자 등으로 활동할 수 있도록 하는 인재 양성에 집중할 필요가 있다. 다문화서비스 관련 주요 가이드라인에서도 분명히 제시되고 있는 것처럼 이주민들의 채용은 그들의 취업난에 도움을 줄 수 있다는 것과 자신감을 고취시킬 수 있는 장점이 있다.

넷째, 상호문화의 이해와 존중을 위한 문화 간 이해 프로그램을 운영해야 한다. 공공도서관은 이주민들의 언어, 학습을 도와주는 교육적인 역할뿐만 아니라 지역사회의 다양한 사람들과 상호이해하며 더불어 살아 갈 수 있도록 하는 사회적 역할을 담당해야 한다. 이를 위해 프로그램을 계획할 때 문화 간 이해를 높이는 데 중점을 두고 계획해야 한다. 즉 이주민들에게는 지역사회 문화와 역사에 대한 이해를 높이기 위한 활동과, 정주민들의 이주민 문화에 대한 이해를 높이는 프로그램을 계획해야 한다.

다섯째, 정보의 접근과 이용을 위한 시설과 장비를 제공해야 한다. 공공도서관은 이주민들의 정보제공을 위한 다양한 다국어 장서를 개발해야 하지만, 이와 더불어 이주민들을 비롯한 이용자들이 그 자료를 활용할 수 있도록 하는 기술적 서비스와 편의시설을 제공해야 한다. 이는 접근의 공평성을 위한 것으로 모든 이용자들은 공공도서관에서 자신들이 원하는 지식과 정보를 제공받을 자격이 있을 뿐 아니라 반드시 제공받아야만 한다.

여섯째, 협력 네트워크를 구축해야 한다. 다문화서비스는 지역 내의 다양한 기관, 단체, 개인들과 적극적으로 협력 네트워크를 구축하여야 한다. 특히 지역사회 내의 국가별 이주민 단체나 NGO

32) Sondra Cuban, *Serving New Immigrant Communities in the Library*(Westport, Connecticut : Libraries Unlimited, 2007), p.6.

단체, 지역 내 복지기관 및 교육기관, 정부조직 및 지방자치단체의 관련기관, 보건·의료기관, 법률기관 등과의 긴밀한 협력 관계를 통해 다양한 지원을 받을 수 있어야 한다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 다문화사회에서 지역 공공도서관이 제공하고 있는 다문화서비스의 운영 현황과 그에 따른 개선 방안을 제시하는데 있다. 이를 위해 국제기구에서 규정하고 있는 다문화서비스의 내용과 실제 다문화서비스를 실행하고 있는 인천광역시 공공도서관을 사례로 분석하였다. 이에 대한 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 세계가 다인종·다문화사회로 변화하고 있는 사회에서 지역의 공공도서관은 기존 서비스에 다양성을 포함하는 통합된 다문화서비스를 제공해야 한다. 이를 위해 자료 수집 및 서비스 제공 수준을 결정할 때 지역사회 분석과 요구 평가를 토대로 원주민, 이주민 사회, 복합 문화적인 배경을 가진 사람들, 외국인 근로자, 국가의 소수집단을 포함하여, 지역사회에서 문화적으로 다양한 집단에 특별한 관심을 기울여야 한다. 다문화서비스는 문화적으로 다양한 사회에서 언어적·민족적·문화적으로 다양한 배경을 가진 모든 사람들에게 차별 없이 제공되는 서비스의 총체이기 때문이다.

둘째, 다문화서비스의 내용은 다국어 장서개발을 기본으로 하는 도서관 본연의 전문적인 서비스가 제공되어야 한다. 이러한 서비스의 종류로는 다국어 장서 개발, 전문 인력 양성에 의한 참고 서비스, 문해 프로그램, 문화 교류 프로그램 등의 프로그램, 정보기술 지원에 의한 정보 접근 서비스와 편의시설, 대내외 네트워크를 통한 협력 등이다. 그리고 이러한 서비스 중 다국어 목록 구축 및 검색 지원과 다문화 정보 서비스 안내, 인력 양성 교육 등은 비용 등의 어려움으로 인해 국가차원의 지원이 뒷받침 되어야 한다.

셋째, 도서관의 인식 변화가 필요하다. 즉, 문화적으로 다양한 사회에서 통합적으로 이루어 져야 하는 서비스임을 인식해야 한다. 그리고 정주민과 이주민 간의 문화 간 이해를 높일 수 있는 프로그램 제공을 위하여 체계적인 도서관 정책개발을 수립해야 한다.

이상과 같이 본 연구는 인천광역시 공공도서관을 사례로 지역의 공공도서관이 다문화서비스를 운영하는데 고려되어야 할 시사점을 제공하였다. 이를 통해 지역의 공공도서관이 다문화 서비스를 운영 할 수 있는 기반이 될 수 있을 것으로 기대된다. 그리고 본 연구는 한국적 환경과 상황에 보다 적합한 다문화서비스 지침 개발을 위해 고려되어야 할 요소들의 적확도를 제시하지 못했다는 점과 연구의 범위를 인천광역시로 한정하여 일반화하기에는 한계가 있다. 그러므로 다음 연구에서는 항목별 다문화 서비스 이용자의 이용 요구와 현황 및 만족도 등을 파악하여 단계별(예를 들면 초기단계-발전단계-정착단계 등), 수준별(국가 도서관 수준-지역 도서관 수준-단위 도서관 수준 등)로

한국의 공공도서관 다문화 서비스 지침을 제시하는 연구가 필요하다.

참고문헌

- 경기도다문화교육센터 편. 다문화교육의 이론과 실제, 개정판. 경기도 : 양서원, 2009.
- 경기도·경기도사이버도서관 편. 다문화사회에서 도서관의 역할, 『경기도 도서관 정책세미나』, 2009년 4월 22일, [경기도 : 안산중앙도서관], 2009.
- 국립어린이청소년도서관 편. 다문화시대, 도서관이 나아갈 길: 다문화서비스 개발을 위한 연구세미나, 서울 : 국립어린이청소년도서관, 2010.
- 국립중앙 도서관 홈페이지. <<http://multiculture.dibrary.net>>. [인용 2013. 10. 2].
- 노지현. “한국 도서관계의 다문화서비스 방향 모색: 미국 공공도서관의 사례를 참고하여.” 한국도서관·정보학회지, 제43권, 제2호(2013), pp.5-27.
- 다음 국어사전 홈페이지. <<http://dic.daum.net/index.do?dic=kor>> [2013. 12. 7].
- 문헌정보학용어사전 홈페이지.
<<http://203.241.185.12/asd/main.cgi?board=Dic&ryal=2&view=2&back=&search=%BC%AD%BA%F1%BD%BA&where=2&how=1&x=16&y=5>> [인용 2013. 12. 4].
- 법무부. 2013년 중앙행정기관 외국인정책 시행계획: 제2차 외국인정책 기본계획 2013-2017, 법무부 외국인 정책위원회, 2013.
- 박영도 외. 다문화사회 문화적 지원을 위한 법률제정안 연구, 서울 : 문화체육관광부, 한국법제연구원, 2008.
- 서종남. 다문화교육-이론과 실제, 서울 : 학지사, 2010.
- 안인자, 박미영. “공공도서관 다문화프로그램 사례 분석과 개선방안 연구.” 한국문헌정보학회지, 제45권, 제3호(2011), pp.279-301.
- 양수연, 차미경. “공공도서관의 다문화서비스 모형 개발에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제45권, 제1호(2011), pp.311-332.
- 윤희윤. “공공도서관의 지식정보 취약계층서비스 전략.” 한국도서관·정보학회지, Vol.43, No.2(2012), pp.53-75.
- 이경란, 한복희. “공공도서관의 다문화서비스 운영에 관한 연구.” 사회과학연구, 제20권, 제2호(2009). pp.47-74.
- 이연옥, 장덕현. “공공도서관의 이주민서비스 전략 연구.” 한국도서관·정보학회지, 제44권, 제1호(2013), pp.357-384.

- 이용재, 배화숙. “결혼이민자의 사회서비스 및 정보의 접근성에 관한 연구.” 한국도서관·정보학회지, Vol.39, No.4(2008), pp.479-504.
- 이재경 외. 대학생 다문화 감수성 함양 교육 모듈 개발 연구, 서울 : 문화체육관광부, 2010.
- 이종권, 노동조. 공공도서관 서비스 경영론, 서울 : 문현, 2011.
- 인천광역시 미추홀도서관 홈페이지. <<http://www.michuhollib.go.kr/>> [인용 2013. 10. 2].
- 인천광역시 부평도서관 홈페이지. <<http://www.bpl.go.kr/>> [인용 2013. 10. 4].
- 인천광역시 수봉도서관 홈페이지. <<http://www.slib.or.kr/>> [인용 2013. 10. 2].
- 인천광역시 연수도서관 홈페이지. <<http://www.yslib.go.kr/>> [인용 2013. 10. 9].
- 인천광역시 영종도서관 홈페이지. <<http://www.ylib.or.kr/>> [인용 2013. 10. 7].
- 인천광역시 중앙도서관 홈페이지. <<http://www.ijlib.or.kr/>> [인용 2013. 10. 5].
- 인천광역시 중앙도서관. 2013 다문화 자료실 운영계획, 인천광역시 중앙도서관, 2013.
- 인천광역시. 2012 인천시 통계연보, 인천시 : 인천광역시, 2012.
- 조용완, 이수상. “국내 다국어/다문화 도서관 서비스에 관한 연구.” 한국도서관·정보학회지, Vol.42, No.1(2011), pp.269-297.
- 조용완, 이은주. 다문화사회에서의 도서관 서비스. 경기도 : 경기도사이버도서관, 2010.
- 조용완. “국내 도서관의 다문화자료 입수를 위한 효과적 방안 연구.” 한국도서관·정보학회지, Vol.39, No.3(2008), pp.429-456.
- 조용완. “북미 서부지역 공공도서관의 다문화서비스 연구.” 사회과학논총, 제10집(2011), pp.165-184.
- 조용완. “이주민을 위한 국내 도서관 서비스 현황 분석.” 한국도서관·정보학회지, 제38권, 제2호(2007), pp.245-269.
- 한윤옥 외. 도서관의 다문화서비스 개발에 관한 연구, 서울 : 국립어린이청소년도서관, 2008.
- 한윤옥, 김수경, 조미아. “다문화가정을 위한 도서관의 서비스 개발과 운영방안에 관한 연구.” 한국 문헌정보학회지, 제43권, 제2호(2009), pp.91-12.
- Gorman, Michael. 도서관의 가치와 사서직의 의미. 이제환 역. 대구 : 태일사, 2010.
- Cuban, Sondra, *Serving New Immigrant Communities in the Library*. Westport, Connecticut : Libraries Unlimited, 2007.
- Koontz, Christie & Barbara Gubbin. “IFLA Public Library Service Guidelines 2nd Completely Revised Edition. Berlin/Munich : De Gruyter Saur. 2010.
- IFLA/UNESCO. Public Library Manifesto. 1994.
<<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>> [Cited 2013. 9. 17].
- UNESCO. Public Library Manifesto. 1995.
<<http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.html>> [2013. 9. 24].

- IFLA. *Multicultural Communities: Guidelines for Library Service*(2nd ed.).
<<http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-en.pdf>> [2013. 9. 24].
- IFLA/UNESCO *Multicultural Library Manifesto: The Multicultural Library - a gateway to a cultural diverse society in dialogue*
<<http://www.ifla.org/publications/iflaunesco-multicultural-library-manifesto>> [2013. 9. 17].

국한문 참고문헌의 영어 표기

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

- Ahn, InJa & Park, Miyoung. "Public Library Multicultural Programs and Improvement Methods Analyzed from Case Studies." *Journal of the Korean society for library and information science*. Vol.45, No.(2011), pp.279-301.
- Center for Multicultural Education edit. *Multicultural Age of Multicultural Education*, new edition. Gyeonggido : Yangsewon, 2009.
- Cho, Yong-Wan & Lee, Eun Joo. *Library Services of on the Multicultural Social*. Gyeonggido : Gyeonggido Cyber Library. 2010.
- Cho, Yong-Wan and Soo-Sang Lee. "Multilingual and Multicultural Library Services in Korea." *Journal of Korea Library and Information Science Society*, Vol.42, No.1(2011), pp.269-297.
- Cho, Yong-Wan. "Current Status of Library Services for Immigrants in Korea." *Journal of Korean library and information science society*, Vol.38, No.2(2007), pp.245-269.
- Cho, Yong-Wan. "Effective Ways for Acquiring Multicultural Materials in Korea." *Journal of Korea Library and Information Science Society*, Vol.39, No.3(2008), pp.429-456.
- Cho, Yong-Wan. "Multicultural Services of Public Libraries in the Western Region of North America." *Journal of Social Science*, Vol.10(2011), pp.165-184.
- Daum Korea language Dictionary Homepage. <<http://dic.daum.net/index.do?dic=kor>> [2013. 12. 7].
- Glossary of Library and Information science Homepage.
<<http://203.241.185.12/asd/main.cgi?board=Dic&ryal=2&view=2&back=&search=%BC%AD%BA%F1%BD%BA&where=2&how=1&x=16&y=5>> [인용 2013. 12. 4].
- Gyeonggido · Gyeonggido Cyber Library edit. *Role of Library in Multicultural Community*,

- 『Gyeonggido Library a Policy Seminar』, 2009. 4. 22, [Gyeonggido : Ansan Jungang Library], 2009.
- Han, Yoon-Ok et al., *A Study on Development for Multicultural Library Services*. Seoul : The National Library for Children & Young Adults. 2008.
- Han, Yoon-Ok, Kim, Soo-Kyoung & Cho, Mi-Ah. "A study on the Development and operation Strategies of Services for Multicultural Families in Libraries." *Journal of the Korean society for library and information science*, Vol.43, No.2(2009), pp.91-122.
- Incheon Metropolitan City Bupyeong Library Homepage. <<http://www.bpl.go.kr/>> [cited 2013. 10. 4].
- Incheon Metropolitan City Jungang Library Homepage. <<http://www.ijlib.or.kr/>> [cited 2013. 10. 5].
- Incheon Metropolitan City Jungang Library. *2013. Multicultural Resources Operating Plan*. Incheon : Incheon Metropolitan Jungang Library. 2013.
- Incheon Metropolitan City Michuhol Library Homepage. <<http://www.michuholib.go.kr/>> [cited 2013. 10. 2].
- Incheon Metropolitan City Subong Library Homepage. <<http://www.slib.or.kr/>> [cited 2013. 10. 2].
- Incheon Metropolitan City YeongJong Library Homepage. <<http://www.ylib.or.kr/>> [cited 2013. 10. 7].
- Incheon Metropolitan City Yeonsu Library Homepage. <<http://www.yslib.go.kr/>> [cited 2013. 10. 9].
- Incheon Metropolitan City. *Incheon Statistical Yearbook 2012*. Incheon City : Incheon Metropolitan City. 2012.
- Lee, Geong-Ran & Han, Bock-Hee. "Multi-culture Service Administration of Public Library." *Journal of Institute for Social Sciences*. Vol.20, No.2(2009), pp.47-74.
- Lee, Jae-gyung et al. *A study on the Education Modules Development of College students for the Development of Multicultural Sensitivity*. Seoul : Ministry of Culture, Sports and Tourism. 2010.
- Lee, Jong-Kwon & Noh, Dong-Jo. *Service Management for Public Libraries*, Seoul : Mun Hyun, 2011.
- Lee, Yeon-Ok & Chang, Durk-Hyun. "Strategies for the Services for Immigrant Population in Public Libraries." *Journal of Korean library and information science society*, Vol.44,

- No.1(2013), pp.357-384.
- Ministry of Justice. *2013 Central government foreign policy action plan : The 2nd Basic Plan for Immigration Policy 2013~2017*. Seoul : Immigration policy Commission. 2013.
- Mun, Myeong-Chan. et al., "A Study on the State and Improvement of Multicultural Services in Jeollabukdo Public Libraries." *Journal of Korean library and information science society*, Vol.20, No.16(2012), pp.195-205.
- Park, Young Do et al., *Study of the proposed legislation for the multicultural society Cultural Support*, 2008. Seoul : Ministry of Culture, Sports and Tourism, Korea Legislation Research, 2008.
- Rho, Jee-Hyun, "Toward the Multicultural Library Services in Korea : with reference to the American Public Libraries." *Journal of Korean library and information science society*, Vol.43, No.2(2009), pp.5-27.
- Suh, Chong Nam. *Comprehensive Multicultural Education : Theory and Practice*, Seoul : Hakjisa. 2010.
- The National Library for Children & Young Adults edit. *Multicultural Age, Library of way forward : A Study on the Development of Multicultural Services Seminar*. Seoul : The National Library for Children & Young Adults., 2010.
- Yang, Soo-Youn & Cha, Mikyeong. "A Study on the Model of Multicultural Services in Public Libraries." *Journal of Korean Library and Information Science Society*. Vol.45, No.(2011), pp.311-332.
- Yoon, Hee-Yoon. "Strategies of the Knowledge and Information Services for Vulnerable Classes in Public Libraries." *Journal of Korea Library and Information Science Society*, Vol.43 No.2(2012), pp.53-75.