

# 다문화 대상 비즈니스 모델 개발에 관한 연구

노규성\*, 이주연\*\*, 박성택\*\*\*  
선문대학교 경영학과\*, 아주대학교 산업공학과\*\*, 충북대학교 경영정보학과\*\*\*

## A Study on the Development Multicultural Family Business Model

Kyoo-Sung Noh\*, Joo-Yeoun Lee\*\*, Seong Taek Park\*\*\*

Dept. of Business Administration, Sunmoon University\*

Dept. of Industrial Engineering, Aujo University\*\*

Dept. of MIS, Chungbuk National University\*\*\*

**요약** 다문화 가정의 증가는 전세계적으로 일어나고 있는 현상이다. 이에 정부와 지방자치단체에서도 다문화 관련 정책을 시행 및 지원을 하고 있다. 그러나 다문화 구성원에게 필요한 서비스라기 보다는 정책적인 사항으로 진행이 되고 있어 정작 수요자인 다문화 구성원들이 정부나 지방자치단체가 지원하고 있는 정책에 대해 얼마나 필요성을 느끼고 하고 있으며, 필요한 서비스가 무엇인지 등에 대한 욕구를 전혀 파악하지 못하고 있는 실정이다. 또한 다문화와 관련된 연구들은 많이 진행되고 있으나 아직까지 다문화 비즈니스 모델에 관한 연구는 거의 없는 실정이다. 이에 본 연구에서는 국내의 다문화 정책 및 사례를 전문가 인터뷰와 다문화 구성원 인터뷰를 통해 다문화 구성원에게 필요한 비즈니스 모델을 설계하고 이를 비교 분석하여 최종적인 비즈니스 모델(교육기관 - 다문화구성원 간 자녀학습 관리 온라인 서비스 사업, 다문화 자녀 대상 학습 콘텐츠 제공 사업, 다문화 구성원 간 온라인 소통서비스 사업, 다문화 콘텐츠 공유/교류 서비스 지원 사업, 다문화 구성원 직업역량 개발 콘텐츠 제공 사업)과 전략 방안을 제시하였다.

**주제어** : 다문화, 다문화 비즈니스, 비즈니스 모델, 한한사전, 의사소통지원기술, 교육콘텐츠기술

**Abstract** The number of multicultural families is on the rise worldwide. In this respect, the central government and municipal governments are also implementing and supporting multicultural-related policies. However, they are in progress, not as services needed for multicultural members but as policy issues. This causes multicultural members to fail to figure out the need of policies supported by the government or local governments, as well as to grasp the desire for what services in need are. In addition to this, many studies regarding multicultural are under way but few studies have been known so far as to multicultural business models. This study has suggested a final business model and strategy methods by designing, comparing and analyzing a business model needed for multicultural members through interviews with professionals and multicultural members with regard to multicultural policies and examples in Korea.

**Key Words** : Multicultural, Multicultural Business, Business Model, KK Dictionary, Decision-Support Technologies, Education Contents Technologies

Received 29 January 2016, Revised 28 February 2016  
Accepted 20 March 2016, Published 28 March 2016  
Corresponding Author: Seong Taek Park  
(Chungbuk National University)  
Email: solpherd@cbnu.c.kr

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

## 1. 서론

한국의 경제 성장과 한류의 영향으로 인해 다문화 가정(또는 다문화 가족, 다문화 구성원)이 과거에 비해 급속도로 높아지고 있다 통계청에 따르면, 2015년 기준으로 82만명 정도가 다문화 가정이며, 매년 지속적으로 증가를 하여 2020년에는 100만명으로 예상이 되고 있다[1]. 다문화 가정의 증가 현상은 한국뿐 아니라 전세계적으로 일어나고 있는 현상이다. 최근에 IS 등으로 인해 많은 난민들이 유럽 각지로 흩어지고 있는데, 이들이 결국 그 나라에 정착을 하게 되면 다문화 가정이 되는 것이다.

정부에서는 다문화 가정이 증가하고 있어, 이에 대한 정책을 시행하고 있다. 다문화가족 업무는 2010년 보건복지부로부터 여성가족부가 이관을 받아 시행하고 있으며, 각 지자체별로도 다양한 정책들을 시행하고 있다.

그러나 많은 정책들이 다문화 가정에게 필요한 서비스이기 보다는 공급자적 시각에서 시행되고 있어 많은 문제를 내포하고 있다. 즉 수요자인 다문화 구성원들이 정부나 지자체가 시행하고 있는 정책에 대해 얼마나 필요성을 느끼고 인식을 하고 있는지, 어떠한 서비스가 필요한 것인지, 어느 정도의 서비스가 이루어지고 있는지 등에 대해 잘 알지 못하고 있을 뿐 아니라 공급자인 정부나 지자체는 수요자의 욕구를 제대로 파악하지 못하고 있기도 하다.

그런 가운데 경기도의 실태조사(2014)에 따르면[2], 한국에서 생활하기 위해 필요한 적응 교육은 한국어, 한국 요리, 한국문화 순으로 나타났으며, 또한 자녀 양육과 교육지원 서비스의 필요성의 정도에 대한 인식에서는 양육비지원, 자녀지도를 위한 각종 교육, 자녀의 정체성 교육 프로그램 개발 지원 등이 필요한 것으로 나타났다.

그런가 하면 한 조사에 의하면, 교육기관과 다문화 가정간에 의사소통이 원활하게 이루어지지 않아 다문화 자녀들의 학업 기피 및 학부모의 소통 부재 현상이 심화되고 있다. 이는 학교 등에서 발행하는 가정통신문이나 소식지 등에 다문화 가족이 해석하기 어려운 단어 등으로 인해 해석상 오류가 발생하는데 기인한 것이다. 이러한 소통의 문제는 다문화 가정이 절실하게 필요로 하는 실질적인 지원서비스인데도 누구도 이를 파악하지 못하고 있는 실정이다.

한편 다문화 학생들의 수는 매년 약 25%씩 증가하는

추이를 보이고 있으며, 이러한 추이가 지속된다면 2024년에는 전체 학생의 약 10%에 달할 것으로 예상된다. 그러나 다문화 가정의 학생들이 중도에 학업을 포기하는 비율이 일반적인 학생들의 비율보다 약 38%정도 높은 양상을 보이고 있고, 다문화 가정의 미취학 아동은 12.1만명으로, 향후 초/중/고등학교에 진입하는 다문화 학생들의 수는 지속적으로 높아질 것으로 예상된다. 이와 같이 다문화 자녀(학생)들이 지속적으로 증가를 하고 있는 상황에서 한국사회의 구성원으로 공생하도록 하기 위한 지원책이 절실한 것이다[2]. 이러한 다문화 가정과 학생의 증가 속도 및 다문화 가정의 경제적 취약화와 정책 개선 필요성으로 인해 다문화 구성원에 대한 지원 방안 개선 필요성이 대두되고 있는 것이다.

이러한 필요성 대두에 따라 본 연구는 다문화 구성원이 필요로 하는 서비스를 비즈니스모델로 제시하는 것을 목적으로 하고 있다. 이를 위해 먼저 현재까지 진행되고 있는 다문화 관련 정책과 선행연구들을 토대로 본 연구의 필요성을 도출한다. 그런 다음 거시 및 시장 환경과 고객을 분석하고 이를 토대로 다문화 구성원들을 위한 비즈니스 모델 전략을 제시할 것이다.

## 2. 이론적 배경과 선행연구

### 2.1 이론적 배경

다문화는 여러 문화라는 뜻으로 성별, 종교, 계층, 직업과 인종 등에서 비롯되는 사회 집단들의 고유한 문화적인 특성들이 다양하게 존재를 하고 있다는 것을 의미하며, 주류나 비주류에 상관없이 각 집단들이 자신들의 문화를 동등하게 여기고 존중을 하고 있다는데서 그 출발점이 시작된다고 할 수가 있다[3]. 즉, 다문화란 서로 다른 문화가 부딪히고 서로 영향을 주고 받는 가운데서 서로의 문화를 잘 연결하고 이를 조화롭게 적용하고자 하는 현대사회의 필요성에 의해 생겨난 개념이라고 할 수가 있다[4].

다문화가족지원법이 개정이 되어 2012년부터는 혼인귀화자 뿐만 아니라 기타 사유로 인해 대한민국 국적을 취득한자도 다문화가족에 포함이 된다[5]. 교육부에서는 다문화 가정을 우리와 다른 민족·문화적 배경을 가진 사람들로 구성된 가정을 통칭하는 것으로 보고 그에 따른

정책 대상으로 국제결혼 가정, 외국인근로자를 포함하고 있다[2].

앞서 설명한 것처럼 다문화는 여러 가지 차이에 의해 발생하는 다양한 문화이고 이러한 특성을 가진 사회를 다문화 사회라고 할 수 있다. 이러한 사회의 최소단위를 가정이라고 할 수 있으며, 가정을 구성하는 구성원들을 바로 가족이라고 한다. 이에 본 연구에서는 다문화적 특성을 가지고 있는 가정을 다문화 가정이라고 하며, 그 가정의 구성원들로 이루어진 가족을 다문화 가족으로 규정하고자 한다.

## 2.2 정책 현황

교육과학기술부에서 발표한 「다문화학생 교육 선진화 방안(2013년)」의 정책[6]과 다문화지원센터에서 발표한 「2015년 다문화학생 교육지원 계획(2014년)」등 [7]과 맞물려 운영될 수 있는 다문화 학생들을 위한 맞춤형의 교육서비스와 다문화 가정의 의사소통능력과 한국어 수준을 고려한 교육서비스가 필요할 것으로 보인다.

그러나 이러한 교육서비스들을 오프라인으로 제공을 하는데는 한계가 있다. 다문화 가정의 부모나 학생들은 비다문화 구성원인 일반인들과 일반학생들과 함께 생활을 하거나 교육을 받기 때문에 다문화 가정에 필요한 맞춤형 서비스를 받기에는 한계가 있다. 이를 해결할 수 있는 방안중의 하나가 바로 온라인 교육(이러닝)이다.

현재 이러닝의 사용자 비율은 최근 5년간 20% 이상 증가를 하고 있으며, 이용자의 80%는 초/중/고등학교 학생들이다[8]. 또한 이러닝을 수강할 때 사용하는 기기(디바이스)는 개인용 컴퓨터(PC)에서 스마트기기(스마트폰, 스마트패드, 태블릿 PC 등) 등으로 바뀌고 있는 실정이다. 최근에는 이러닝과 모바일러닝을 넘어서 스마트러닝이 등장을 하였다. 스마트러닝을 잘 활용하여[9] 다문화 구성원들이 필요로 하는 한국어와 그들의 수준에 맞는 스마트러닝 서비스가 필요할 것으로 보인다.

### 2.2.1 여성가족부 정책

여성가족부에서 정부의 다문화 정책을 총괄하고 있다. 여성가족부는 다문화가족지원센터를 운영하고 있으며, 지역사회 다문화 가족을 대상으로 한국어 교육, 가족통합 교육, 자조모임 육성 등 종합 서비스를 제공하여 다문

화 가족의 조기 적응 및 사회·경제적 자립의 지원을 도모할 수 있도록 운영 및 지원을 하고 있다. 주요 사업으로는 지리적 여건 등으로 센터 이용이 어려운 다문화가족 대상 '한국어교육' 및 '부모교육·자녀생활 서비스' 제공, 결혼이민자를 통·번역 전문 인력으로 채용하여 의사소통이 어려운 결혼이민자에게 통·번역 서비스 제공, 다문화가족의 자녀에 대한 체계적이고 전문적인 언어발달지원을 통해 이들이 건강한 사회 구성원, 나아가 글로벌 인재로 성장할 수 있도록 지원, 가정 내에서 영유아기부터 자연스럽게 이중언어로 소통할 수 있는 환경을 조성, 다문화가족자녀(영·유아기)의 정체성 확립 및 글로벌 인재로의 성장 지원 등이 있다[5]. 또한 다누리 (<http://liveinkorea.kr>)라는 사이트를 통합적으로 운영하고 있다[7].

### 2.2.2 지자체 정책

제2차 「다문화가족정책 기본계획(2013 ~ 2017)」에 따라 6대 영역, 86개 세부과제로 중점 추진이 되고 있다. 또한 「다문화가족지원법」 제3조의3에 따라 기본계획의 정책목표와 과제를 효율적으로 달성하기 위하여, 중앙행정기관의 장 및 시·도지사는 연도별 시행계획 수립하고 추진을 하고 있다. 2014년도 지방자치단체별 사업 규모는 59,176 백만원으로 다양한 문화가 있는 다문화가족 구현, 다문화가족 자녀의 성장과 발달 지원, 안정적인 가족생활 기반 구축, 결혼이민자의 사회경제적 진출 확대, 다문화가족에 대한 사회적 수용성 제고, 다문화가족 정책 추진체계 정비의 6대 영역을 정책적으로 지원을 하고 있다[5].

### 2.2.3 기타 정책

이외에도 기업들의 다문화에 대한 정책을 세우고 이를 통해 지우너을 하고 있다. KDB 대우증권은 이중언어 교재를 개발하여 배포하고 있으며, 매년 엄마아빠나라말 경진대회를 2011년부터 개최하고 있다. LG는 사랑의 다문화학교 이중언어 과정(중국어, 베트남어, 몽골어)은 2009년부터 운영중이며, 한국외국어대 다문화교육원과 연계를 하여 지원을 하고 있다. 이외에도 다음세대재단과 세이브더칠드런이 다문화 관련 사업을 지원하고 있다 [7].

### 2.3 선행연구

다문화 관련 연구는 매우 많이 진행되고 있다. 그 중 몇가지를 정리하면 다음과 같다. 유창준 등(2012)은 다문화 가정 청소년의 복지서비스의 실효성을 높이기 위한 복지에 대한 요구에 대한 설문조사를 통해 복지 서비스 차원의 통합체계 구축을 바탕으로 지자체의 전문 인력 육성과 실질적인 지원정책이 필요함을 강조하였다[10].

고혜정(2012)은 한국의 다문화 가정의 언어 사용과 수용 양상에 대한 연구를 통해 한국사회도 다문화 수용성의 개선을 위해서 다문화와 관련된 많은 콘텐츠의 개발과 현재 의사소통에만 국한되어 있는 한국어 교육이 아닌 다문화 가정을 위한 제2의 언어 교육 프로그램의 개발이 시급하다는 것을 강조하였다[11].

이진아(2015)는 다문화정책의 선두주자인 캐나다의 다문화 정책에 대한 전반적인 분석을 통해 한국의 다문화 정책에 필요한 내용인 문화적, 인종적인 다양성을 이해하고 인정할 수 있는 다양한 프로그램의 개발이 시급하며, 법률 제정과 이를 위반할 시의 강력한 제재방안, 지역사회를 중심으로 한 네트워크의 형성 및 구축 지원 등을 강조하였다[12].

홍기원과 윤소영(2011)은 다문화 콘텐츠로 명명이 되어 있는 프로그램들을 살펴보고, 이를 통해 다양한 유형의 콘텐츠 개발이 촉진되어야 하며, 기술적 환경과 잘 결합된 다문화 콘텐츠의 필요성을 강조하였다[13].

이외에도 다문화와 관련된 연구들은 많이 진행이 되고 있으나[14] 아직까지 다문화 비즈니스 모델에 관한 연구는 거의 없는 실정이다.

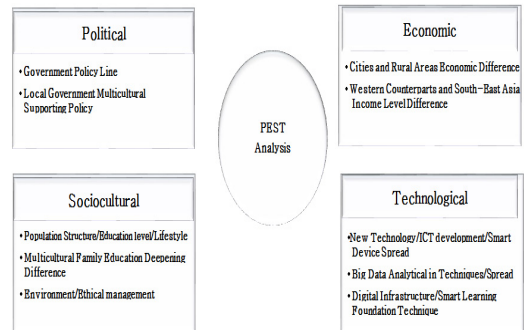
이에 본 연구는 국내의 다문화 정책 및 사례 분석과 전문가 인터뷰와 다문화 구성원 인터뷰를 통해 다문화 구성원에게 필요한 서비스 유형을 설계하고 이를 사업화하기 위한 비즈니스 모델을 도출하였다.

## 3. 환경 및 고객분석

### 3.1 거시환경 분석

다문화의 세계적인 추세에 발맞추어 정부에서도 다문화에 대해서 정부 차원에서도 적극적인 정책 추진 및 지원을 하고 있으며, 이로 인해 다문화 시장의 규모가 증가를 하고 있으며 복지예산 또한 증가를 하고 있다. 그리고

2011년도부터 다문화가정, 외국인근로자를 대상으로 우리 문화와 역사, 한글 등 이리닝 교육 지원하고 있다.



[Fig. 1] PEST Analysis

서구권과 동남아권의 다문화 가정의 소득수준은 매우 격차가 크게 나타나고 있으며, 서구권(영어)의 경우는 부모의 높은 교육 수준과 한국 사회의 긍정적인 인식으로 인해 화이트 칼라 직업이 가능하지만, 동남아권의 경우는 한국 사회의 부정적인 인식으로 블루 칼라의 직업이 가능하여 기본적으로 소득 수준에 차이가 나고 있다. 또한 도심과 농촌의 환경에 따라 경제적인 격차는 더 큰 편이다. 국내 체류외국인(이민자), 결혼 이주민, 새터민 등은 한국사회의 상당수(2015년 기준 186만 81명)를 구성하고 있으며[15], 한국 사회에서 언어적 장벽, 사회적 편견, 문화적 차이 등 경제적 격차로 심화되고 있으며 다문화가정 2세의 대학진학률은 5% 미만이고[16], 낮은 교육 수준과 경제격차가 사회문제화 될 것으로 보인다.

또한 다문화 가정의 교육 격차가 심화되고 있으며, 특히 도심과 농촌의 경우는 부모의 교육 수준과 낮은 인식, 주어진 상황으로 인해 교육 격차가 큰 편이다[17]. 정보통신기술(ICT)의 발전과 스마트 기기의 확산으로 인한 교육 기회의 창출이 가능할 것으로 보인다. 스마트러닝 기반 기술의 확산과 더불어 최근에 화두인 빅데이터 분석 기술 및 기반 기술의 확산으로 인한 융합형 서비스 개발이 가능하며, 이리닝에서는 제공하지 못했던 수요자 맞춤형 콘텐츠를 스마트러닝 기반 기술로 개발 및 제공이 가능하다.

### 3.2 시장환경 분석

현재 다문화와 관련된 학습 콘텐츠를 제공하고 있는 곳은 다문화가족지원센터, 다문화가족지원 포털, 학부모 온누리, EBS 두리안, 이주민방송 등이 있다. 그러나 대부분 지원되는 서비스는 기본적인 콘텐츠를 공유하는 수준으로, 교재 제공(pdf 파일), 동영상 제공 등으로 맞춤형 콘텐츠의 공유 및 지원이 부족한 실정이며, 다문화 가정의 자녀들이 학교 수업을 보충 및 보완하기 위한 학습 방안이 필요하지만 언어능력이 떨어지기 때문에 일반 학원에서 이를 해소하기 어려움이 있다. 그리고 다문화가족의 경우 일반적인 가정에 비해 소득수준이 낮기 때문에 높은 사교육 비용을 들여서 맞춤형 교육을 받을 수가 없으며, 거주지역이 농어촌지역인 경우가 많아 사교육에 대한 접근성이 매우 낮은 편이다.

그에 비해 언어지원 서비스는 아예 존재하지 않는 실정이다.

### 3.3 고객 분석

본 사업과 관련된 다문화 구성원 대상 스마트러닝 서비스와 다문화 활용/교류 서비스 시장은 아직 존재하지 않으며, 따라서 구체적인 시장분석이 어렵고 고객 분석을 할 수 없지만, 현재 민간 및 공공부문에서 서비스되고 있는 교육 및 지원 사업의 수요자들을 대상으로 요구사항과 불만 및 해결방안 등을 조사함으로써 잠재적인 고객 분석이 이루어질 수 있다.

이를 위해 다문화 청소년을 위한 스마트러닝 실태조사를 2016년 1월 18일 ~29일까지 실시하였으며, 조사 내용은 현재 실시되고 있는 교육에 대한 어려운 점(자녀교육, 본인 역량개발, 교육 수용 방법 및 해결방안), 제안하고자 기술인 스마트러닝에 대한 수용 가능성, 비즈니스 모델 적용시의 구매 가능성 등을 포함하였다.

다문화 구성원인 청소년과 학부모의 경우, 스마트러닝을 접해본 경험이 거의 없는 경우가 많아 스마트러닝의 효과와 필요성에 대한 이해가 어려운 편이며, 또한 학부모의 경우는 단순히 통화 기능 이외에는 사용을 할 줄 모르고, 자녀의 경우에는 게임 및 소셜네트워크를 통한 커뮤니케이션의 목적으로 활용이 되고 있다.

결혼 이주 여성의 경우는 출신국에서 저소득층으로 제대로 된 교육을 받지 못한 경우가 많으며, 자녀의 경우는 부모에 대한 존경심 및 믿음이 전혀 없어 서로 소통이

단절되는 경우가 많다. 한국에서 출생한 자녀의 경우에는 한국 학생들의 편견으로 인해 정체성의 혼란을 가져오고 있으며, 중도 이민 온 자녀의 경우는 그 수는 적은 편이지만, 한국 문화와 언어에 대한 어려움이 존재한다.

다문화 전문가(강이사)는 현재 다문화 관련 교육 콘텐츠들이 너무 재미가 없기 때문에 몰입도가 떨어진다. 게임처럼 흥미로우면 좋겠다고 응답하였으며, 다문화 전문가(강대표)는 한국 학생의 교육 수요와 같이 보이도록 교육 콘텐츠를 설계 및 제공이 필요하다고 의견을 제시하였다. 이외에도 인터뷰에 참가한 많은 전문가들은 문화번역의 중요성, 청소년의 자존감 회복과 정체성 확립의 중요성, 한국생활에 필요한 기초 생활에 대한 스마트러닝 콘텐츠가 필요하다는 것을 강조하였다.

다문화 전문가 인터뷰(남대표)는 다문화 청소년 10명과 서울영재고 학생 10명이 멘토, 멘티로 주 1회 수업을 진행한 결과, 다문화 청소년의 학업 성취도가 높아졌으며, 이를 통해 중국 출신 학생의 경우는 대원외고 중국어과에 합격을 하였다. 물론 다문화 학생들간의 학습에 있어서 수준차이가 존재하기 때문에 맞춤형 교육이 필요한 실정이다. 또한 한국에서는 다문화라는 용어를 사용하고 있으나, 다문화가 아닌 상호문화로 용어의 재정의가 필요하다고 의견을 제시하였다.

실태조사 결과, 스마트러닝을 활용한 교육 서비스가 필요하며, 스마트러닝을 통해 1:1 밀착관리 시스템으로 언어, 교과, 한국문화 등의 개인 맞춤형 교육이 가능하며, 학교 및 학부모와의 소통을 통해 자녀 교육 및 양육에 대한 효과가 높아질 것으로 보인다.

## 4. 다문화 비즈니스 모델

다문화 비즈니스 모델은 <Table 1>에서 볼 수 있듯이, 크게 기술적 측면과 서비스 측면의 두가지 영역으로 구분하여 분류해 볼 수 있다. 기술적 측면에서는 의사소통지원 기술과 교육콘텐츠 기술의 2가지로 구분되며, 서비스 측면에서는 스마트 러닝 서비스와 다문화 활용/교류 서비스의 가지로 구분된다. 이러한 구분을 통해 다문화 지원 서비스를 비즈니스 모델로 구분해보면 총 5가지의 비즈니스 모델이 도출된다.

<Table 1> Multicultural Family Business Model Type

	Smart Learning Service	Multicultural application/exchange Service	
Decision-Support Technologies	Educational institution -Children's online learning management services between multicultural members	Worknet-Online communication service business between multicultural members	Multicultural contents sharing/interchange service support business
Education Contents Technologies	Learning contents offering business for multicultural children	Multicultural contents offering business for development of multicultural member vocational capacity	

#### 4.1 자녀학습관리 온라인 서비스

학교, 학원, 복지기관(지역아동센터, 복지관) 등 다문화가족 자녀에게 교육 서비스를 제공하는 기관은 일반 학생들의 가정과 동일하게 소통을 하고 있다. 이는 다문화가족 학부모와의 의사소통을 어렵게 하고 있어, 다문화가족 학부모는 자녀교육 상태에 대한 관리와 교육의 사결정권을 포기하게 된다.

이에 대한 해결책은 교육기관이 학부모에게 교육 정보를 전달할 때 다문화 구성원 특성에 따라 맞춤형 언어 수준으로 정보를 재가공하는 서비스(한한사전)를 제공하는 것으로 교육기관과 학부모, 학부모와 자녀의 의사소통 장애를 극복하게 해준다.

#### 4.2 다문화 자녀 대상 스마트러닝

다문화가족 자녀들이 학교 수업을 보완하기 위한 방안이 필요하나 언어능력이 떨어지기 때문에 일반적인 학원에서는 이를 해소할 수가 없다. 또한 낮은 소득수준으로 높은 사교육비를 들여 맞춤형 교육을 받기 어렵고, 거주지역이 농어촌지역인 경우가 많아 사교육 접근성이 매우 낮다.

이에 대한 해결책은 국적, 연령, 거주기간에 따른 난이도를 구축된 DB와 스마트러닝 콘텐츠를 다문화가족 자녀의 언어수준에 맞게 변환하는 기술(HTML5)을 제공하는 것이다. 즉 다문화가족 자녀의 낮은 언어능력 때문에 학습부진이 발생하지 않도록 지원하는 것이다. 또한 사교육 접근성이 낮은 농어촌 지역에 맞춤형 스마트러닝은 교육격차 해소에 크게 기여할 수 있을 것이다.

#### 4.3 다문화 구성원 간 온라인 소통서비스

2015년부터 다문화가족의 고용이 국가적으로 중요한 과제가 되었으나 지역별 고용지원센터, 사회적 경제 지원센터 등의 취업지원기관과 다문화 구성원 간의 의사소통에 어려운 행정 용어가 많아 의사소통에 어려움이 발생한다.

이에 대한 해결책은 취업지원기관이 다문화 구성원에게 취업정보를 전달할 때 다문화 구성원 특성에 따라 맞춤형 언어수준으로 정보를 재가공하는 서비스를 제공하는 것이다.

#### 4.4 다문화 콘텐츠 공유/교류 서비스

다문화 구성원들이 포털, SNS에서 다문화 콘텐츠를 공유하려 하지만 한국말이 서투러 전혀 다른 의미로 전달되는 경우가 많다. 이러한 과정이 반복되면서 다문화 구성원들은 수치심을 느끼고 다문화 콘텐츠 공유 의지를 상실하게 된다.

이에 대한 해결책은 다문화 구성원들이 포털, SNS에 자신들이 잘 알고 있는 자국 및 자국문화 정보를 공유하고 일반인과 공유할 수 있도록 의사소통 지원도구를 제공하는 것이다. 또 다문화 지원 및 유관기관에서 시행하는 오프라인/온라인 문화 공유/교류 정보를 포털을 통해 적극적으로 홍보하고 서로 소통하도록 하는 커뮤니티를 활성화할 필요가 있다.

#### 4.5 다문화구성원 직업역량 개발 스마트러닝

2015년부터 다문화구성원의 역량 개발이 중요한 국가적 과제가 되었으나 다문화 구성원을 위한 직업역량 개발 콘텐츠가 전무한 상태이다. 이는 직업역량 개발 콘텐츠 사업자가 다문화 구성원만을 위한 별도의 직업 콘텐츠를 만드는 것이 시장성이 없다고 판단하기 때문이다.

이에 대한 해결책은 취업역량 강화 교육 콘텐츠를 학습하기 쉽게 개발하고 맞춤형으로 서비스하는 것이다. 다른 스마트러닝 콘텐츠를 다문화 구성원의 언어수준에 맞게 변환하는 기술(HTML5)을 제공하여 다문화 구성원이 단어를 쉽게 이해할 수 있도록 변환하는 것도 대안이 될 수 있다.

## 5. 비즈니스 모델의 경쟁강도 분석

특정 산업 내에서의 경쟁은 산업의 경쟁구조와 기업 을 둘러싼 경쟁요소들 간의 상호 대응방식에 의해 결정 된다[18]. 경쟁세력(competitive forces) 모형에 따르면, 기본구조는 동일 산업 내 기존 경쟁자들과의 경쟁, 구매자와의 교섭력, 공급자와의 교섭력, 신규진입자의 위협, 대체상품의 위협 등 5가지 요인에 의해 결정된다고 한다. 일반적으로 경기 변동, 단기적인 원자재 부족, 인플레이션 등은 수익성에 단기적인 영향을 주는데 반해, 5가지 경쟁 요소들은 장기적인 경쟁전략 수립에 영향을 미치게 된다. 따라서 효과적인 경쟁전략을 수립하기 위해서 산업 내에서 자사의 상대적 위치를 분석해야만 한다[19]. 이러한 경쟁세력 모델을 기반으로 다문화 비즈니스 모델 과 관련되는 5가지 경쟁세력에 대해 살펴보면 다음과 같다.

먼저 산업내 경쟁자는 아직 없다. 다문화 관련 지원 서비스는 이루어지고 있으나, 여기에서 제시된 비즈니스는 아직 전개되지 않고 있기 때문이다. 공급자는 콘텐츠를 제공하는 개인 및 기관이며, 수요자는 다문화 구성원(부모 및 자녀)이다. 잠재적 진입자는 고용지원센터, 다문화 지원기관 등이며, 대체제는 복지기관(오프라인)으로 볼 수 있다. 이와 같은 상황에서 경쟁강도를 분석해 보면 다음과 같다.

여기에서 제시된 비즈니스 모델 관련 아직까지는 산업내 경쟁자는 존재하지 않는 독점적인 사업이라고 볼 수 있기 때문에 경쟁강도는 매우 약하다고 할 수가 있다. 공급자와의 교섭력 측면에서 보면, 다문화 사업을 위한 전문적인 콘텐츠 제공자가 현재까지는 많지 않으며, 다문화 콘텐츠 공급자들 대부분이 봉사 정신이 강해 교섭력 측면에서 큰 걸림돌이 없을 것으로 보인다. 수요자의 교섭력 측면에서 보면, 수요지향적인 스마트러닝 서비스의 제공으로 인해 강한 협상력 확보가 가능하다. 신규진입자의 진입 위협 측면에서 보면, 다문화지원 관련 센터, 고용지원센터 등의 진입가능성이 있으나 대부분 공공기관이기 때문에 시장의 위협요인으로 작용하지는 않을 것으로 보이나, 만약 공공기관에서 다문화와 관련된 서비스를 직접 전개를 하게 된다면 가장 큰 경쟁자로 대두를 하게 될 것이다. 예를 들면, 현재 국내의 중고등학교 이터닝 교육 시장에 EBS라는 공공기관이 서비스를 시작하면서 기존의 이터닝 업체들은 많은 타격을 받았다. 대체제

의 위협 관점에서 보면, 대부분 오프라인 기관이고 온라인으로의 전환 비용이 크고 진입장벽이 높기 때문에 쉽게 진입을 하지 않을 것으로 보인다. 그러나 여기서 제시된 스마트러닝을 활용한 비즈니스가 수요자들의 니즈를 충족시켜주지 못한다면, 가장 강력한 경쟁상대가 오프라인 기관이기 때문에 현재까지는 위협으로 작용하지 않아도 이에 대한 대비책을 세워야 할 것으로 보인다.

## 6. 결론

본 연구는 다문화 구성원들에게 필요로 하는 비즈니스 모델 개발에 초점을 맞추었다. 이를 위해 문헌연구, 다문화 정책 분석, 실태조사 등을 통해 다문화 구성원들에게 맞는 비즈니스모델 5가지를 도출하였다.

비즈니스 모델 개발시 다음과 같은 내용을 고려하였다. 첫째, 다문화 비즈니스모델 대상이 다문화 가정 아니면 교육제공자인 기관인지, 다문화 가정의 인구 및 분포는 어느 정도인지, 도시의 성격은 대도시인지 지방도시인지 등 다문화 특성 및 여건, 유형 등을 비즈니스모델 개발시 고려하였다. 둘째, 정부 각 부처 및 지자체에서 제정한 다문화 정책에 관련된 법·제도 뿐만 아니라 다문화 관련 산업의 법·제도와 규제, 인증제도, 인센티브 등 정책을 비즈니스모델 개발에 반영하였다. 셋째, 다문화 계획, 의사소통지원 기술, IT 등 다문화 계획과 콘텐츠 요소는 비즈니스모델 개발 시 필수 고려사항이다. 넷째, 다문화에 필요한 산업 및 기술 동향을 분석하여 신기술 도입·활용 방안 및 산업구조 등을 고려하여 비즈니스 모델에 반영하였다. 다섯째, 사업의 추진주체가 공공인지, 민간인지, 민관협력 방식인지 등 사업주체와 사업 참여대상 및 참여방식, 참여자의 역할 범위 등을 고려하여 비즈니스모델 개발시 최적의 사업추진 체계를 확보하였다. 마지막으로 정부 및 지자체 예산으로 수행하는 사업, 민간금융 또는 민간투자 사업으로 수행하는 사업 등 자금조달 방식도 비즈니스모델 개발 시 고려하였다.

본 연구는 국내 다문화 비즈니스 관련 콘텐츠의 글로벌 경쟁력 수준 파악 및 경쟁력 향상을 위한 방안을 찾는 게 기여할 것으로 기대한다. 특히 다문화 관련 종사자들과 다문화 구성원을 대상으로 실태조사를 통해 수요 지향적인 니즈를 측정할 만큼 앞으로 다문화 콘텐츠의 경

쟁력 향상 방안은 물론 다문화 관련 비즈니스의 경쟁력 향상을 위한 전략을 수립하는데 활용이 가능할 것으로 보인다. 또한 정부 및 지자체 차원에서 시행하는 다문화 정책 및 지원방안에 대한 비즈니스는 물론 국가 경쟁력 향상에 필요한 정책을 수립하고 운영하는데 큰 도움이 될 것으로 기대한다.

본 연구에서 제시한 다문화 비즈니스의 유형을 5개로 한정된 것은 연구의 한계로 지목될 수 있다. 다문화 가정의 정착 기반이 더욱 취약한 지역을 대상으로 범위를 확대하고 보다 세밀한 조사를 바탕으로 다문화 비즈니스 유형을 더 세분화하고 객관화하는 연구가 필요해 보인다. 현재까지 다문화 비즈니스에 대한 연구가 부족한 상황에서, 다문화 관련 비즈니스와 콘텐츠에 대한 연구가 진행된다면 국내 다문화 가정의 정착 및 내국화에 더 큰 도움이 될 것으로 보인다.

## REFERENCES

[1] Korea National Statistical Office, [www.kostat.go.kr](http://www.kostat.go.kr)  
 [2] Gyeonggi Province, A Study on Perception of Gyeonggi-do about Multicultural Family Policy and Service Needs, 2014.  
 [3] Kim, B.S., E.J., Seo, B.D., Son, J.H., Jung, S.Y., Cho, H.M., Choi, S.H., Shin, & S.H., Choi,, "Theory of multicultural family social welfare", Yangseowon, 2007.  
 [4] Lee, G.M., Y.T., Cho, & Y.S., Kim, "Theory and actual of the multicultural family complication management", Sigmampress, 2014.  
 [5] Ministry of the Gender Equality & Family, [www.mogef.go.kr](http://www.mogef.go.kr)  
 [6] Ministry of Education, Science and Technology, [www.moe.go.kr](http://www.moe.go.kr)  
 [7] Danuri, <http://www.liveinkorea.kr>  
 [8] Ministry of Trade, Industry and Energy, <http://www.motie.go.kr>  
 [9] Lee, J.Y., r-Learning and Educational Information Policies, Journal of the Korea Convergence Society, Vol. 1, No. 1, pp. 1-15, 2010.  
 [10] Yu, C.J., G.T., Kim, & S.H., Lim, "The Study on welfare service of multicultural families youth",

Journal of Digital Convergence Vol. 10, No. 5, pp. 19-26, 2012.

[11] Ko, H.J., "Language use in multicultural families and the acceptance of multiculturalism : A case study of Korea", Journal of Digital Convergence, Vol. 10, No. 10, pp. 47-53, 2012.  
 [12] Lee, J.H., "Characteristics and Implications of Civic Multiculturalism" Policy of Canada, Vol. 13, No. 11, pp. 15-23, 2015.  
 [13] Hong, K.W., & S.Y., Yoon, "Role of Cultural Product and Cultural Facility in Implementing Multicultural Policy", Program, Journal of Multi-Cultural Contents Studies Vol. 10, No. 4, pp. 341-371, 2011.  
 [14] Lee, K.H., Development Direction of Church IT Service using Smartphone, Journal of the Korea Convergence Society, Vol. 2, No. 1, pp. 45-50, 2011.  
 [15] Korea Immigration Service, <http://www.immigration.go.kr>  
 [16] Korean Educational Statistics Service, [www.kess.chedu.go.kr](http://www.kess.chedu.go.kr)  
 [17] Keris, "Education gap and Educational information implication", 2006.  
 [18] Porter, M.E., "Competitive Strategy: Techniques for Analysing Industries and Competitors, NY: Free Press, 1980.  
 [19] Noh, K.S., N.J. Cho, "Management Information Systems, SciTech Media, 2010.

## 노 규 성(Noh, Kyoo Sung)



- 1984년 2월 : 한국외대 경영학과(경영학사)
- 1995년 8월 : 한국외대 대학원 경영정보학과(경영정보학 박사)
- 1986년 10월 ~ 1997년 3월 : 한국신용평가 DB팀장
- 1997년 ~ 현재 : 선문대학교 경영학부 교수

- 2004년 12월 ~ 현재 : 한국디지털정책학회 회장
- 2015년 4월 ~ 현재 : 서울디지털재단 단장
- 관심분야 : 디지털정책&스마트융합, 디지털경제민주화, 창의기반 경영혁신, 빅데이터
- E-Mail : ksnoh@sunmoon.ac.kr



### 이 주 연(Lee, Joo Yeoun)



- 1993년 2월 : 아주대학교 대학원 경영정보전공(경영학석사)
- 2004년 2월 : 인하대학교 대학원 경영학과(경영학박사)
- 2007년 1월 ~ 2011년 12월 : 한국산업정보학회 회장
- 2005년 1월 ~ 2011년 12월 : SK C&C 전략마케팅본부장(상무)
- 2011년 12월 ~ 2014년 12월 : 포스코ICT 그린사업부문장(전무)
- 2014년 9월 ~ 현재 : 아주대학교 공과대학 산업공학과 교수
- 2015년 1월 ~ 현재 : 산업통상부 산업융합촉진 옴부즈만
- 관심분야 : Business Intelligence, Smart Convergence (Smart Grid Factory, Fin Tech, Cognitive)
- E-Mail: jooyeon325@ajou.ac.kr

### 박 성 택(Park, Seong Taek)



- 2003년 8월 : 충북대학교 경영대학원(경영학석사)
- 2010년 2월 : 충북대학교 경영정보학과(경영학박사)
- 2011년 7월 ~ 2012년 6월 : 성균관대학교 경영연구소 박사후연구원
- 2013년 12월 ~ 2014년 5월 : 충북대학교 경영정보학과 연구교수
- 2014년 6월 ~ 현재 : KASOM 빅데이터 전임교수
- 관심분야 : 특허가치평가, 특허경영, 특허전략, 빅데이터 등
- E-Mail : solpherd@cbnu.ac.kr