

# 공공도서관과 지역사회기관의 협력에 관한 연구\*

- 다문화 서비스를 중심으로 -

## A Study of Cooperation between Local Libraries and Local Organizations: Focusing on Multicultural Services

임 여 주 (Yeojoo Lim)\*\*

### 초 록

본 연구는 공공도서관에서 지역사회기관과의 협력을 통하여 다문화 서비스가 제공되고 있는 방식을 알아보고 그를 통해 다문화 인구에게 더욱 필요한 도서관 서비스 제공을 위한 협력의 필요성과 구체적인 방식을 살펴보았다. 이를 위하여 다문화 서비스를 제공하고 있는 도서관의 사서들과, 그들과 협력 관계에 있는 기관의 관계자들을 만나 심층 면담을 통한 사례연구를 실시하였다. 연구 결과, 도서관에서 협력을 시도하는 가장 큰 이유는 업무 담당 사서 인력의 부족과 사서의 다문화 관련 문화적 역량의 부족에서 찾을 수 있었다. 협력은 다문화가족지원센터를 비롯한 여러 기관과 이루어지고 있었으며, 각 민족 커뮤니티의 게이트키퍼(gatekeeper)가 프로그램의 홍보와 참가자 모집에서 큰 역할을 하고 있기도 했다. 면담 대상자 중 상당수가 협력을 통한 서비스의 큰 성과로 다문화가정 어린이와 청소년이 도서관과 독서에 대해 긍정적인 인식을 갖게 된 점을 꼽았다. 협력을 통한 다양한 성과에도 불구하고 도서관의 다문화 서비스가 이주민들에게 충분히 가 닿지 않는 점은 여전히 문제로 남아있었다. 본 연구에 참가한 면담 대상자들은 현재의 서비스 방식에 한계가 있음을 인정하며 이주민의 문화와 생활 방식에 맞는 새로운 도서관 문화를 만들어 나가야 한다고 했다.

### ABSTRACT

This study analyzes the processes and the needs of public library services for multicultural populations based on cooperation between public libraries and local organizations. In-depth interviews with public librarians and officers of local organizations were conducted for this case study. Result shows that cooperation was inevitable because there was not enough library personnel compared to the amount of services they have to provide, and the librarians did not have proper skills to serve the diverse populations. Public libraries were cooperating with many local organizations including the Multicultural Family Support Center. Gatekeepers of ethnic communities were playing important roles in promoting and inviting participants for library programs. Many children and young adults with immigration background gained positive views on reading and libraries after participating library programs based on cooperation between public libraries and local organizations, which was recognized as the best achievement of cooperation by many interviewees. Despite many good results of cooperation, how to get to the majority of diverse populations who are not library users yet is still a question mark. Interviewees for this study all agreed that current library service has limitations and insisted a whole new method to invite immigrants and their families to public libraries should be created.

키워드: 공공도서관, 지역사회기관, 협력, 다문화 서비스

Public Library, Local Organization, Cooperation, Multicultural Service

\* 이 논문은 2015년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2015S1A5B5A07043521).

\*\* 한성대학교 산학협력단 학술연구원(yeojoolim@gmail.com)

논문접수일자 : 2018년 2월 19일 논문심사일자 : 2018년 2월 26일 게재확정일자 : 2018년 3월 5일  
한국비블리아학회지, 29(1): 299-324, 2018. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.1.299]

## 1. 서론

흔히 21세기를 이주의 시대라고 말한다. 전 세계적으로 다양한 형태의 이주가 행해지고 있으며 한국 역시 그 흐름 안에서 변화해오고 있다. 한국 사회가 본격적인 다문화 사회가 되었다는 이야기는 이미 십여 년 전부터 언론을 통해 널리 알려졌으며 지금은 국민 대부분에게 ‘다문화’라는 용어가 낯설지 않은 단어가 되었다. 2002년 이후 매년 28% 이상의 높은 증가율을 보이던 결혼이민자의 수는 2007년부터 점차 감소하였으나, 외국인 노동자와 외국인 유학생의 수는 매해 증가하고 있다(이찬욱 외 2014). 또한 전체 학령인구는 급감하는데 반해 다문화 가정 학생 수는 지속적으로 증가하고 있어 전체 학생의 1%에 달하는 인원이 다문화가정 학생으로 구성되어 있으며 앞으로 다문화가정 학생의 비율은 더욱 증가할 전망이다(교육부 2014). 이에 정부에서는 2006년부터 범부처 차원에서 ‘다문화가족지원센터(전 결혼이민자가족지원센터)’를 설치하고 지원, 운영해오고 있다. 다문화가족지원센터는 한국어 교육, 가족 및 자녀 교육/상담, 통/번역 및 취업정보 제공, 역량강화지원 등의 종합적인 서비스를 통하여 다문화가정의 안정적인 정착과 행복한 가족생활을 도모하고 있다. 2018년 현재 다문화가족지원센터는 전국에 총 217개의 센터가 설치되어 운영되고 있다(다누리 2018). 정부에서 운영하는 곳 이외에도 전국에는 크고 작은 이주민 지원센터가 있다. 지역자치단체, 종교단체, 시민단체 등 운영의 주체는 각기 다르지만 이들 이주민 지원 센터는 한국 사회의 다문화 관련 문제 해결에 앞장서고 있으며, 전국의 도서관에서도 다

문화가정과 이주민을 위한 서비스에 관심을 갖고 다양한 사업을 진행해오고 있다.

문화체육관광부에서는 2010년부터 매년 도서관 다문화 서비스 지원 사업을 실시해오고 있으며 주로 다문화자료실 조성 및 다문화프로그램에 집중적인 지원을 하고 있다(이연옥, 장덕현 2013; 이미정, 이미정 2013). 도서관의 다문화 서비스에 관한 연구도 증가하고 있다. 다문화 서비스를 위한 장서개발(서미정 2009; 한윤옥 외 2009), 이주민의 한국문화체험이나 언어에 대한 지원 등의 다문화프로그램(안인자, 박미영 2011; 이연옥, 장덕현 2014), 다문화 서비스에 대한 공공도서관 이용자의 인식(김기영, 오해연 2014), 다문화 서비스에 대한 지역주민의 인식(오해연, 김기영 2014) 등 도서관과 다문화 서비스에 관한 폭넓은 연구들이 발표되고 있다.

국내에서 다문화가정과 이주민을 위한 도서관 서비스가 적극적으로 제공되고 있으며 그에 관련한 연구 또한 활발히 발표되고 있으나 아직까지 다문화 서비스의 제공을 위한 공공도서관과 지역사회기관과의 협력을 심도 있게 다루고 있는 연구는 찾아보기 힘들다. 이주민들의 사회적응에 큰 역할을 해온 북미지역의 공공도서관에서 다문화 서비스를 제공할 때에 가장 먼저 고려하는 것 중 하나가 해당 이주민 커뮤니티와의 소통과 협력이다(임여주 2009; Beaulieu 2013). 한국의 경우 이주민 커뮤니티는 독립적으로 존재하기보다는 이주노동자, 결혼이주여성, 다문화가정 구성원들을 지원해오고 있는 시민단체와 종교단체 등을 중심으로 형성되어 있는 경우가 많다. 따라서 이주민과 그들의 자녀를 대상으로 서비스를 제공하고자 하는 도서관은 이주

민과 긴밀한 관계를 맺어오고 있는 기관과의 협력을 통하여 보다 효율적이며 이용자의 요구에 맞는 서비스를 제공할 수 있을 것이다(조용완, 이은주 2010).

이에 본 연구에서는 도서관과 지역사회기관이 서로 긴히 협력하여 다문화가정과 이주민을 위한 도서관 서비스를 제공하고 있는 사례를 찾아 심층적으로 분석하고자 하였다. 도서관과 지역사회기관이 협력할 때 중요하게 고려해야 하는 점과 현실적 어려움, 극복 방안 등을 살펴 보고, 분석 결과를 바탕으로 전국의 모든 도서관에서 지역사회기관과의 협력을 통한 다문화 서비스를 시도할 때 활용할 수 있는 개선 방안을 제시하였다.

## 2. 선행 연구

현재까지 다문화 인구를 대상으로 한 공공도서관 서비스에 관한 연구는 주로 서비스의 내용, 담당 사서의 문화적 역량, 다문화 서비스에 대한 인식, 장서개발 등에 집중되어 있다. 이연옥과 장덕현(2014)은 다문화 서비스 담당 사서에 요구되는 문화적 역량을 고찰하기 위하여 문헌 연구와 더불어 국내에서 다문화 서비스를 모범적으로 운영한 경험이 있는 사서 네 명을 대상으로 면담을 진행하였다. 연구 결과 다문화 서비스 담당 사서가 갖추어야 하는 문화적 역량으로는 다문화에 대한 태도, 다문화에 대한 지식, 다문화에 대한 기술이 제안되었다. 세부적으로는 다문화 태도, 다문화 구성원의 상황에 대한 지식, 다문화 서비스에 대한 지식, 장서, 서비스, 프로그램, 서비스 전달, 언어의 다

양성, 교육 및 인력개발 등이 다문화 시대에 있어 사서에게 필요한 역량이라고 인지되었다.

오해연과 김기영(2014)은 공공도서관에서 제공하는 다문화 서비스가 다문화 인구의 한국사회 적응 및 동화에만 초점을 맞추고 있다는 점을 지적하며 비다문화인 지역주민들이 다문화 서비스에 관해 갖는 인식을 알아보는 연구를 진행하였다. 연구 결과 비다문화인 지역주민들은 공공도서관이 지역사회교육기관으로서의 정체성을 갖고 있다고 인식하고 있었으며, 따라서 공공도서관이 다문화인의 사회적응과 사회문제 예방 및 대비에 효과적일 것이라고 생각하고 있었다.

김기영과 오해연(2014)은 공공도서관 이용자가 공공도서관의 다문화 서비스에 대해 갖고 있는 인식을 알아보기 위하여 설문조사를 통한 통계분석을 실시하였다. 설문에 참여한 공공도서관 이용자들은 주로 사회통합 및 동화의 관점에서 공공도서관 다문화 서비스를 인식하고 있었다. 연구자들은 현재 도서관에서 제공되고 있는 다문화 서비스가 다문화인만을 대상으로 제공되고 있으며 이것이 자칫 지역 주민들에게 역차별로 인식되거나 타 기관에서 제공하는 서비스와의 중복으로 인식될 수 있다고 지적하며 다문화 서비스의 지속적인 제공을 위하여 도서관의 특징을 부각한 차별성을 강조할 필요가 있다고 주장하였다.

김영미와 조인숙(2011)은 공공도서관 다문화 서비스에 관한 담당 사서와 다문화인 이용자의 인식을 알아보기 위하여 서울시내 공공도서관 사서와 다문화인 도서관 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구자들은 설문 결과와 IFLA의 다문화 서비스 가이드라인을 토대로 하여 국내 공공도서관에서 바람직한 다문

화 서비스의 제공을 위하여 다문화 서비스 담당사서를 위한 교육 훈련, 다문화인 이용자를 위한 다양한 서비스의 제공, 정부의 지속적인 정책적, 재정적 지원 등이 절대적으로 필요하다고 하였다.

조용완과 이은주(2010)는 국내 도서관에서 다문화 자료를 입수할 때 인력과 예산 부족, 다국어 전문 인력의 부재 등의 문제로 인해 많은 어려움을 겪고 있다는 점을 지적하며, 한국보다 앞서 다문화 사회를 경험했거나 지역학, 어문학 연구가 발달한 국가들에서 다문화 자료의 입수를 위해 모색한 다양한 해결 방안을 분석, 제시하였다. 연구자들은 도서관에서 다문화/다국어 자료를 입수함에 있어 협력이 매우 중요함을 강조하며 이를 위해서는 국가 차원의 재정적 지원, 국내의 도서관과 출판사, 서점, 대행사들 간의 긴밀한 연결체계, 업무를 추진할 별도의 전담 인력의 배치가 필요하다고 주장하였다.

다문화 서비스의 효과적인 제공을 위하여 다른 기관들과의 협력이 필요함을 주장한 국내 연구들은 주로 2010년 이후부터 등장하고 있다. 안인자와 박미영(2011)은 국내에 있는 40개 공공도서관의 다문화프로그램 시행 현황을 분석하였는데, 분석 결과 대부분의 프로그램이 주부와 어린이를 대상으로 이루어지고 있었으며 독서프로그램과 한국 사회에의 정착을 위한 교육 프로그램이 가장 많았다. 도서관에서 진행하는 프로그램의 참가자를 모집하기 위해 다문화센터와 지역아동센터를 통하여 홍보한 경우가 많았으며, 홍보를 제외한 다른 종류의 협력 활동은 찾기 어려웠다.

양수연과 차미경(2011)은 해외 다문화 서비스 성공 사례와 국내의 현황 조사 및 사전 조사

를 통하여 공공도서관에서 실시하는 다문화 서비스에 필요한 영역과 핵심요소를 정의하고 이를 토대로 다문화 서비스 모형을 개발하였다. 이들은 원활한 다문화 서비스의 시행을 위해 국가도서관과 공공도서관, 민간도서관과의 협력 뿐만 아니라 사회기관과 교육기관과의 협력이 필요하다고 주장하였다. 특히 다문화가족지원센터, 외국인주민센터, 종교단체 등과 지속적인 협력과 홍보가 유지될 때 이주민을 위한 서비스의 폭이 넓어질 수 있다고 강조하였다.

이미정과 이미정(2013)은 인천시 중앙도서관의 사례를 중심으로 공공도서관에서 제공하는 다문화 서비스의 운영 현황을 파악하고 그에 따른 개선 방안을 제시하였다. 인천시 중앙도서관은 다양한 문화권의 이주민이 살고 있는 지역에 위치해 있으며 장서 개발, 프로그램 운영, 서비스 제공 등 다양한 분야에서 이주민에게 적극적으로 다가가고 있었다. 또한 결혼이주여성을 사서 보조 인력으로 채용하여 다국어 장서의 편목 검수와 참고봉사 업무에 활용하기도 하였다. 이 도서관은 지역사회 내의 국가별 이주민 단체나 이주민 NGO 단체, 지역 내 복지기관 및 교육기관, 정부조직 및 지방자치단체의 관련기관, 보건 의료기관, 법률기관 등과 협력 관계를 유지하고 있었는데 자세한 협력의 내용은 연구에서 다루어지지 않았다.

이연옥과 장덕현(2013)은 캐나다 리치몬드시 공공도서관의 이주민 대상 서비스 현황을 살펴보고 이를 토대로 부산시 공공도서관의 이주민 대상 서비스를 점검하였으며 서비스 개발을 위한 방향과 과제를 도출하였다. 이들은 이주민의 다양한 정보요구를 도서관 혼자서 충족시키는 데에는 도서관 자원의 한계가 있음을 지적하

며 지역사회 내 관련 기관과의 협력 및 네트워크가 필수적이라고 주장하였다. 타 기관과의 협력 관계를 유지할 때 도서관 입장에서 갖게 되는 이득 뿐 아니라 협력 관계에 있게 될 기관이 가질 수 있는 이득도 고려해야 함을 강조하였다.

다문화 서비스를 위한 도서관과 타 기관 간의 협력을 집중적으로 조명한 연구 중 대표적인 것으로 구분진, 이연옥, 장덕현(2013)의 연구를 꼽을 수 있다. 사회네트워크분석(SNA)을 사용하여 부산지역 내 다문화 관련 기관 간 협력네트워크의 구조적 특성을 분석한 결과 다문화 관련 기관 간 협력네트워크가 전반적으로 활성화되어있지 않은 것으로 나타났다. 그러나 정보공유나 자료 교환 등에서의 협력은 어느 정도 이루어지고 있었으며, 인력교류나 공동사업을 추진한 기관 간에는 지속적인 협력활동이 유지되고 있었다. 협력네트워크의 중심적인 역할은 공공기관과 다문화가족지원센터가 수행하고 있었는데, 내외부의 기관과 골고루 협력관계를 유지하고 있는 다문화가족지원센터, 공공기관, 사회복지관과 달리 도서관의 경우 다른 기관과의 협력활동이 거의 이루어지지 않고 있었다. 연구자들은 다문화 서비스를 효과적으로 제공하기 위하여 다양한 조직 간의 협력이 필요함을 역설하며, 도서관에서도 공동사업과 행사 참여 등의 교류를 통해 다른 기관들과의 협력과 교류를 활발히 해야 한다고 주장하였다.

조용완과 이은주(2010)는 도서관이 지역사회 내에서 가지는 공공적 의미를 강조하며 이주민 집단을 대상으로 도서관 서비스를 제공함에 있어 이미 그들과 원만한 관계를 유지하고 있는 다른 기관 및 집단과의 협력이 보다 효율적이며 효과적일 수 있다고 주장하였다. 도서

관의 다문화 서비스를 위하여 지역사회 내에서 협력해야 할 주요 대상으로는 지역사회내의 국가별(언어별) 이주민 그룹, 이주민 지원 NGO, 복지기관 및 교육기관, 정부 조직 및 지방자치단체의 관련 기관, 보건 및 의료기관, 법률기관, 지역 방송사와 언론, 지역 상공인 단체, 사찰이나 성당, 교회 등의 종교 시설 등을 꼽았다. 이들과 함께 진행할 수 있는 협력 사업으로는 지역사회의 다문화 관련 기초 정보의 제공, 다문화 서비스 수요 조사와 평가, 도서관의 다문화 서비스와 프로그램에 대한 홍보, 도서관 다문화 관련 업무 지원, 다문화 관련 정보 교환, 다문화 협력체 구성 등이 있다고 하였다.

### 3. 연구 방법

본 연구는 공공도서관과 지역사회기관의 협력을 통한 다문화 서비스 제공에 관한 제반 사항을 상세히 알아보기 위하여 사례연구(Case Study) 방법을 택하였다. 사례연구는 연구 대상(사례)을 가까이에서 심층적으로 상세하게 관찰 및 분석하는 방법으로 사회과학 분야에서 자주 쓰이는 연구 방법이다(Mills, Durepos, and Wiebe 2010; Yin 2014). 연구 대상(사례)은 개인, 기관, 이벤트 등 특정한 시간이나 공간에 존재하는 단위들이 될 수 있다(Kessler and Stafford 2008; Rolls 2005). 사례연구는 특정 사례에 대한 사례기술적인(idiographic) 이해를 추구하는 것을 목표로 할 수도 있고 때에 따라서는 일반적이며 법칙정립적인(nomothetic) 이론을 개발하는 기반으로 쓰일 수도 있다(Babbie 2012). 본 연구에서는 지역사회기관과의 협력

을 통하여 다문화 서비스를 제공한 경험이 있는 공공도서관 세 곳을 선정하여 각 도서관이 보여주는 특정한 사례를 구체적으로 기술하고, 그를 통하여 향후 일반 공공도서관과 지역사회 기관 간의 협력에 필요한 이론 및 실천 방안을 수립하는 토대를 세우고자 하였다. 이와 같은 사례 연구를 통하여 협력의 절차와 구체적인 실행 내용, 결과 및 효과, 현실적인 어려움과 극복 방안 등을 상세하게 조사, 분석하였다.

본 연구에서 사례로 택한 공공도서관은 김해시 다문화전문도서관 P, 인천시 공공도서관 Q, 파주시 공공도서관 R로 세 곳이다. (앞으로의 서술에서는 각각 다문화전문도서관 P, 공공도서관 Q, 공공도서관 R로 줄여서 부르도록 하겠다.)

다문화전문도서관 P는 다문화 서비스를 전면에 내세우고 있는 곳으로 베트남, 중국, 태국을 비롯한 17개국의 원서 6,562권을 소장하고 있으며 다양한 기관과의 협력을 통하여 결혼이민자 독서동아리, 외국인근로자 독서동아리, 독서교육 등의 프로그램을 운영해오고 있다. 특히 외국인력지원센터 S와 같은 건물에 위치해 있어 물리적으로도 협력에 매우 유리한 조건을 갖고 있다(문화체육관광부 2014). 외국인력지원센터 S는 2008년에 설립되었으며 외국인 근로자를 위한 상담과 15개국의 통역, 한국어 교육과 한국 문화 교육을 비롯한 각종 교육서비스를 지원하고 있다.

공공도서관 Q는 1983년 개관 이후로 인천지역 중심도서관의 역할을 해왔으며 2010년 다문화자료실의 개설과 함께 다문화 서비스를 도서관의 특색 사업으로 삼고 다양한 프로그램을 활발하게 진행해오고 있다. 다문화 및 다국어 정보 서비스, 다문화 프로그램 개발 및 운영, 다문

화 전시관 운영 등 다문화에 초점을 맞춘 사업을 폭넓게 진행하는 공공도서관 Q는 다양한 기관과 업무협약(MOU)을 체결하고 협력을 통한 다양한 프로그램을 제공해오고 있다. 또한 결혼이민자 여성 두 명을 기간제 근로자로 채용하여 사서의 보조 업무를 맡게 하는 등 다양한 측면에서 다문화 서비스를 실행하고 있다. 특히 인천 지역 다문화 기숙학교 U와 지속적으로 협력하여 이주배경 청소년들의 독서 활동을 효과적으로 지원하고 있다. 2012년에 개교한 다문화 기숙학교 U는 한국어에 어려움을 겪는 다문화 가정의 자녀가 일반 학교 교육과정에 잘 적응할 수 있도록 돕기 위해 설립된 공립 대안학교로, 2017년 11월 기준 초등학교 6학급과 중학교 5학급, 고등학교 3학급으로 구성되어 있다.

공공도서관 R은 2010년에 개관한 공공도서관이다. 공공도서관 R의 특화 사업은 다문화 서비스가 아니다. 그러나 도보 5분 거리에 파주지역 이주민지원센터인 이주민지원센터 T가 위치해 있으며 도서관 강의실 대관, 이주민지원센터 T의 공부방 학생들의 방문 등 이주민과 다문화 가정 청소년이 정기적인 이용자로 도서관에 방문하고 있다. 이주민지원센터 T는 천주교의정부교구 이주사목위원회 산하의 기관으로 2003년 설립 이후 지금까지 외국인 근로자와 결혼이주여성, 난민, 다문화가정과 그 구성원들을 대상으로 상담과 한국어 교육을 비롯한 다양한 지원을 제공하고 있다.

연구자는 다문화전문도서관 P, 공공도서관 Q, 공공도서관 R을 방문하여 장서와 프로그램 진행 현황을 분석하고 각 도서관의 다문화 서비스 담당사서 혹은 다문화 서비스를 제공해본 경험이 있는 사서를 만나 면담을 진행하였

다. 또한, 각 도서관과 협력 관계에 있는 이주민 지원 관련 지역사회기관인 김해지역 외국인력 지원센터 S와 파주지역 이주민지원센터 T, 인천지역다문화 기숙학교 U를 방문하여 도서관과 협력 경험이 있는 담당자를 만나 도서관과의 협력에 관한 다양한 이슈들을 알아보고 개선 방안 및 발전적인 협력에 대한 생각을 들어 보았다. 대상자에 대한 정보는 <표 1>에 제시되어 있다.

인터뷰는 2016년 8월부터 11월 사이, 그리고 2017년 10월<sup>1)</sup>에 직접 면담 방식으로 진행되었다. 면담 방식은 반구조화 인터뷰(semi-structured

interview)로 이는 기본 질문 목록을 바탕으로 면담 대상자와 이야기를 나누는 과정에서 더욱 심도 있는 질문으로 발전해 나가는 방식이다. 반구조화 인터뷰는 개방형 질문을 사용하고 각 면담 대상자와 면담 상황에 맞게 질문의 유연성을 가질 수 있는 방식으로, 연구 주제에 관한 연구자의 선입견을 최대한 배제할 수 있는 방법이다. 또한 면담 대상자와의 심층적인 대화를 통하여 단순한 설문 항목으로 설명하기 힘든 복잡한 문제들에 대한 토론이 가능하다(Harrell and Bradley 2009; Livesey and Lawson 2005; Mason 2004). 본 연구에서는 <표 2>의 면담 질

<표 1> 연구에 참가한 면담 대상자에 관한 정보

소속기관	가명	다문화 서비스 경력	직책	주요 담당 업무
다문화전문도서관 P	사서 A	3년	사서	다문화 서비스
공공도서관 Q	사서 B	5개월	사서	다문화 서비스
공공도서관 R	사서 C	3년	사서	이용자 서비스
외국인력지원센터 S	센터직원 D <sup>2)</sup>	3년	직원	상담 업무 제반
이주민지원센터 T	센터소장 E	5년	소장	센터 업무 제반
다문화 기숙학교 U	교사 F	2년	교사	초등부 교육 제반

<표 2> 면담 기본 질문 목록

다문화 서비스 전반	다문화에 관련하여 어떠한 프로그램 혹은 사업을 진행해오고 있습니까?
	지역의 다문화 인구에 대한 정보를 알고 있습니까?
	도서관 다문화 서비스의 필요성에 대해 어떻게 인식하고 계십니까?
다문화 서비스 관련 협력에 관하여	도서관 다문화 서비스에 관련하여 협력하고 있는 기관 혹은 단체가 있습니까?
	협력의 시작과 그 내용은 어떻게 됩니까?
	협력의 효과는 어떠했습니까? - 특히 다문화 이용자에게 미친 영향이 어떠했는지
	협력 과정에 있어 어려운 점이나 좋은 점은 무엇이 있습니까?
	경험을 바탕으로, 도서관 다문화 서비스에 관련하여 협력의 필요성과 실효성에 대하여 설명해주세요.
	앞으로의 다문화 서비스 관련 협력의 계획과 방향성에 대하여 설명해주세요.

- 1) 연구자와 면담 대상자의 면담 스케줄을 맞추는 과정에서 다문화기숙학교 U의 담당교사 F와의 면담일이 다른 면담보다 조금 늦어지게 되었다.
- 2) 외국인력지원센터 S에서 다문화전문도서관 P와 협력프로그램을 진행한 경험이 있는 교육문화팀의 직원들은 면담 당시에 모두 퇴사한 상태였고, 남아있는 교육문화팀 직원들은 다문화전문도서관 P와의 협력 업무에 대해 잘 알지 못하고 있었다. 따라서 협력 프로그램 진행 당시 센터에 재직 중이었으며 그 업무에 대해 알고 있는 상담팀 직원을 면담 대상으로 선정하게 되었다.

문 목록을 바탕으로 각 면담 대상자의 상황에 맞추어 면담을 진행하고, 면담 후 연구자에게 추가의 질문사항이 생길 경우 면담 대상자에게 다시 연락하여 더욱 심도 있는 질문과 답변을 주고받았다. 평균 50분의 질문과 답변이 이루어졌다. 모든 면담은 녹음 후 전사(transcribe) 되었으며 기술적인 코딩(descriptive coding)과 축코딩(axial coding) 과정을 거쳐 의미가 구성되었다.

## 4. 연구결과

### 4.1 협력의 계기

#### 4.1.1 서비스 대상 대비 담당 인력의 부족

다문화 도서관 서비스를 활발하게 진행해오고 있는 다문화전문도서관 P와 공공도서관 Q는 다양한 기관과의 협력 관계를 유지하고 있었다. 다문화전문도서관 P는 외국인력지원센터 S 및 다문화가족지원센터와 긴밀한 협력관계를 맺고 있었으며, 그 외에도 김해지역의 대학교 산학협력단, KT IT 서포터즈, 김해시 내의 초등학교와 작은도서관, 지역아동센터 등과 단기적인 협력을 통하여 결혼이민자를 위한 생활과학교실 프로그램, 결혼이민자를 위한 컴퓨터 교육, 다문화 이해교육 등 다양한 프로그램을 실시해오고 있었다. 공공도서관 Q는 다문화지원센터, 인천지역 다문화 기숙학교, 사회적협동조합과 협력관계를 유지해오고 있었으며, 인천 지역 이주여성 연합회와 인천 지역 대학교의 한국다문화교육연구원과의 업무협약을 앞두고 있었다.

두 도서관이 이처럼 많은 기관과 협력 관계를 유지하고 있는 가장 큰 이유는 다문화 관련 업무 담당 사서의 숫자와 업무의 양 사이의 불균형에서 찾을 수 있다. 다문화전문도서관 P는 17개국의 원서 6,562권을 소장하고 있으며 자료의 수집과 정리, 홍보, 대출과 반납 업무 외에도 각종 문화 행사와 프로그램이 활발하게 진행되는 곳이다. 그런데 이곳은 사서 1인(사서 A)에 의해 운영되고 있다. 보조 인력으로 공익근무요원이 배치되어 있지만 그는 근방의 다른 도서관 업무도 함께 보조해야하기 때문에 사서 A가 자리를 비울 때 도서관을 맡아주는 정도 외에는 큰 도움을 받을 수 없는 형편이다. 공공도서관 Q의 경우 다문화 서비스가 도서관의 특색사업이다. 다문화/연속간행물실에 다문화 장서 8,628권이 소장되어 있으며 한쪽 공간에 다문화 전시관을 마련하여 도서관을 방문한 이용자들, 특히 견학 온 학생들이 다양한 문화를 체험할 수 있도록 하였다. 또한 다문화 구성원을 위한 독서프로그램, 내국인을 위한 다문화 감수성 향상 프로그램, 다문화/내국인 가정 통합 프로그램 등의 다양한 프로그램 운영 업무도 있다. 이처럼 업무의 양이 많음에도 불구하고 직원 두 명이 모든 업무를 담당하고 있기 때문에 다른 기관과의 협력을 통하지 않고서는 실질적인 프로그램 운영이나 사업의 진행이 어려운 형편이다.

한국 공공도서관의 사서 인력 부족은 오래전부터 지속적으로 제기되어 온 문제이며 다문화 서비스 관련 업무의 인력 부족은 전체 사서 인력 부족의 문제와 무관하지 않다. 국가도서관 통계시스템(2018)에 따르면 2012년부터 2016년까지 공공도서관의 수는 828개관에서 1,010개



관으로 증가하였고 1관 당 장서(인쇄자료)의 수도 94,356권에서 97,845권으로 증가하였음에도 불구하고, 도서관 서비스의 핵심이라 할 수 있는 1관 당 사서의 수는 4.2명으로 변화가 없다. 이는 양적으로 증가한 서비스를 적은 인원의 사서가 감당해야 한다는 것을 의미하며, 현재와 같은 상황에서는 도서관에서 다문화 서비스를 제공할 때 타 기관과 협력은 선택이 아닌 필수 요소가 될 수밖에 없다. 사서 A와 사서 B는 모두 적은 인원으로 도서관 다문화 서비스를 운영해야 하는 것에 대해 어려움을 토로하며 다른 기관과의 협력이 매우 큰 도움이 된다고 했다. 특히 사서 A는 협력 업무에 관하여 “전 어려운 점은 없는 것 같아요. 만날 혼자서 하다가 같이 하면 전 더 좋은 것 같은데, 서로 의지가 되는 거예요. [...] 기획도 운영도 같이 하니깐 전 좀 편하더라고요.”라고 말했는데, 이는 사서 1인이 혼자 감당해야 하는 업무의 양이 턱없이 많다는 사실에 대한 반증이기도 하다.

#### 4.1.2 다문화에 대한 문화적 역량의 한계

협력을 맺는 것이 필수적인 또 다른 중요한 이유는 담당 사서의 문화적 역량의 부족에 있다. 이연옥과 장덕현은 다문화 서비스 담당 사서의 문화적 역량을 “사서가 다양한 문화적 배경(언어, 계층, 인종, 민족, 종교 등을 포함)을 가진 사람들에게 효율적으로 서비스하는 데 필요한 행동과 태도”라고 주장하며 그 구체적인 역량의 내용으로 다문화 태도, 다문화 구성원에 대한 지식, 다문화 서비스에 대한 지식, 장서와 서비스 프로그램 개발, 서비스 전달, 언어의 다양성, 교육 및 인력개발을 들었다(이연옥, 장덕현 2014). 본 연구에 참가한 면담 대상자 중

사서 A는 다년간 다문화 서비스에 집중된 업무 경험을 통해 위에 언급한 역량을 상당부분 갖추고 있었다. 새로운 사람과 낯선 문화에 대한 넘치는 호기심 또한 사서 A가 비교적 짧은 기간 다문화 관련 문화적 역량을 습득할 수 있었던 이유였다.

“제가 그냥 저기(데스크)에만 앉아있으면 (이용자들이) 더 안 올 것 같은 거예요. 좀 더 친근하게 다가가야 될 것 같아서 제가 먼저 말 걸고 그래요.” (사서 A)

사서 A는 도서관을 방문하는 이용자에게 적극적으로 다가가려 노력한다고 했다. 외국인 이용자들 중에는 몇 명을 제외하고는 분명히 궁금한 게 있어 보임에도 불구하고 질문하는 것을 두려워하는 분들이 많다고 했다. 그럴 때 사서 A는 그들에게 다가가서 모르는 것이 있으면 자원봉사자 학생들에게 물어보라고 알려준다고 했다. 그러나 대부분의 외국인은 여전히 질문을 하지 않고, 사서가 다시 한 번 다가가 모르는 것이 있냐고 물어도 괜찮다고 하는 경우가 많다고 했다. 그럴 때 사서 A는 “이거 알아요?”라는 질문으로 그 사람이 궁금해 할 것 같은 질문을 던지고, 그제야 그 외국인 이용자는 자신이 궁금했던 점들을 질문하기 시작한다고 했다. 놀라운 것은 이렇게 해서 누군가가 사서에게 질문을 던지기 시작하면 옆에 있던 다른 외국인 이용자들도 질문을 하기 시작한다는 것이다. 국제도서관협회연맹(IFLA: The International Federation of Library Associations and Institutions)에서 펴낸 ‘다문화 인구를 위한 도서관 서비스 가이드라인(Multicultural Communities:

Guidelines for Library Services)’에 따르면 다문화 이용자는 실제로 필요한 것이 있음에도 불구하고 도서관에 직접 요구를 하지 않는 경우가 있는데, 그 이유의 예로는 도서관 서비스에 대한 낮은 기대, 불충분한 홍보, 도서관 서비스에 친숙하지 않음 등이 있다(2009a). 이는 외국인 이용자가 한국에서 처음 경험하는 도서관 서비스가 이후 그와 그의 가족, 동료들의 도서관 이용에 영향을 미칠 수 있음을 의미한다. 사서 A는 적극적으로 다가가는 행동을 통해 다문화 인구를 능동적인 도서관 이용자로 끌어안았을 뿐 아니라 본인 스스로도 다양한 문화적 배경을 가진 사람과의 커뮤니케이션을 통해 문화적 역량을 개발할 수 있었다.

그러나 다문화 서비스에 관한 업무 경험이 많지 않았던 사서 B와 사서 C에게 다문화 서비스 담당 사서가 갖추어야 할 문화적 역량은 아직 그들에게 익숙하지 않은 것이었다. 공공도서관 Q의 다문화자료실 담당 직원은 2년에 한번씩 순환되는 방식으로, 다문화에 대한 사전 지식 유무와 무관하게 발령을 받아 업무에 돌입하게 되며, 업무에 대한 전문적 지식과 노하우가 충분히 쌓이기도 전에 다른 부서에 배치되어 전문적인 다문화 서비스의 제공이 현실적으로 불가능하다. 다문화 서비스 업무를 맡게 된 지 5개월에 접어든 사서 B는 다문화자료실에 발령을 받기 전까지 “다문화가 생소”했다고 말하며 업무 시작 후에 다문화 서비스를 적극적으로 제공하고 있는 다른 도서관을 찾아가 그들은 “어떻게 무엇을 운영하는지” 알아보고 그들이 업무협약을 맺고 있는 단체에 대한 정보를 구했다고 말했다. 공공도서관 R의 사서 C는 근방의 이주민 지원센터에서 도서관에 단체

방문을 자주 하던 즈음, 그들을 위한 서비스를 해볼까 하는 생각이 들었으나 다문화 관련 배경지식이 부족하여 다른 도서관이나 기관의 홈페이지를 브라우징하며 “해볼 만 한” 것을 검색해 보았다고 했다. 마침 그때 도서관 리모델링 공사가 시작되어 다문화 관련 프로그램 시행 계획은 아이디어 단계에서 멈추게 되었으나, 아직까지 다문화에 관련한 지식과 경험에 대한 자신감이 풍부하지는 않은 상태라고 했다.

## 4.2 협력 과정

### 4.2.1 정부 및 지방자치단체소속 기관과의 협력

현재 다문화 서비스를 활발히 제공하고 있는 다문화전문도서관 P와 공공도서관 Q의 경우 기본적으로 지역의 다문화가족지원센터와 긴밀한 협력관계를 유지해오고 있다. 협력의 양상 중 가장 큰 비중을 차지하는 것은 도서관에서 다문화 프로그램을 진행할 때 다문화가족지원센터로부터 다문화 관련 배경이 있는 강사를 추천 받는 일이었다. 다문화가족지원센터는 도서관에 비해 다문화 관련 업무를 경험한 기간이 길고 관련 업무에 대한 집중도가 상당히 높으며 인력풀(pool)도 넓기 때문에 다문화가족지원센터와 도서관의 협력관계는 상호 보완적이라기보다 도서관이 도움을 받는 쪽에 위치한 형태에 더 가까웠다. 다문화전문도서관 P와 공공도서관 Q는 다문화관련 프로그램의 진행에 필요한 강사를 구할 때 지역의 다문화가족지원센터로부터 도움을 받는 경우가 많았다. 다문화가족지원센터에서 강사 교육을 받은 결혼이주여성들이 도서관에서 ‘다문화 강사’로 활동하

며 도서관을 찾은 어린이 이용자들에게 문화이해교육을 강의하는 것이 대표적인 예이다.<sup>3)</sup>

그러나 때에 따라서는 상호보완적인 형태의 협력도 진행되었다. 다문화전문도서관 P는 다문화가족지원센터에서 파견한 결혼이주여성 강사들과 함께 ‘찾아가는 도서관’ 서비스를 진행해오고 있었다. 상당수의 결혼이주여성들이 시내에서 먼 곳에 살고 있고 교통이 불편해 시내에 자주 나올 수 없으며 육아로 인해 많은 시간을 낼 수 없음을 감안하여 직접 그들이 살고 있는 지역을 찾아가 독서지도 수업을 진행하는 서비스이다. 그들이 사는 지역의 작은 도서관이나 주민센터, 교회 등에서 수업을 진행해오고 있었는데, 북스타트 데이와 같은 특별한 날에는 다문화가족지원센터의 공간을 활용하여 한국어 공부를 하러 온 결혼이주여성 전체를 대상으로 독서지도 프로그램을 진행하였다고 했다. 도서관과 센터가 서로의 공간, 시간, 인력을 공유함으로써 더욱 많은 이용자에게 더욱 좋은 서비스를 제공할 수 있었던 경우이다.

도서관에서 다른 기관에 도움을 주는 형태의 협력도 있었다. 교육청 산하에 있는 공공도서관 Q의 경우, 문화체육관광부의 공모사업비를 지원받아 중도입국 청소년들을 지원하는 프로그램을 운영하게 되었을 때, 자연스럽게 같은 교육청 소속 기관인 다문화 기숙학교 U와 협약을 맺게 되었다고 했다. 공공도서관 Q에서는 자체 인력풀을 사용하여 독서 전문가인 강사를 파견하였으며 이들은 한 학기에 20회 강의를

통하여 다문화 기숙학교 U의 학생들에게 책읽기를 통한 한글교육을 실시하였다.

#### 4.2.2 매개자를 통한 협력

미국의 공공도서관 사서인 Ansah(2013)는 이민자 청소년들에게 영어를 가르치는 교사와의 인맥을 통하여 수많은 이민자 청소년들을 도서관 이용자로 만들고, 더 나아가 그들의 가족도 잠재적 도서관 이용자로 이끌었다고 말하며 다문화 인구나 사서의 중간다리 역할을 해주는 인물의 중요성을 역설하였다. 본 연구에 참여한 사서들은 모두 다양한 방법을 통하여 매개자를 통한 협력을 실행하고 있었다. 다문화전문도서관 P의 사서 A는 다문화전문도서관 P에서 진행한 프로그램에 참여한 경험이 있는 이용자 혹은 도서관 이용자인 이주민과의 친분을 통하여 그가 속한 민족 커뮤니티에 도서관 프로그램을 홍보하는 방식을 사용하고 있었다.

“○○씨라고 중국분이 계시는데, 제가 프로그램 참가자를 모집해야 될 때 이 분에게 부탁하게 돼요 ‘선생님<sup>4)</sup> 다른 사람 또 할 사람 없어요?’ 이렇게요. 그러면 이 분이 주위에 막 물어보는 거예요. 그래서 연락이 오면 저한테 연락하셔서 ‘이 분, 이 분 (참가)하신타요.’ 라고 말씀해주세요. 그러면 저는 ‘감사합니다.’ 그러죠.” (사서 A)

사서 A는 이와 같은 방식으로 중국인 이주민 커뮤니티와 일본인 이주민 커뮤니티 등 다

3) 다문화가족지원센터에서 강사를 파견하면 강사를 지원받는 도서관 측에서 강사료를 지급하는 방식으로 진행되는 경우가 많다.

4) 사서 A는 도서관을 이용하는 이용자 모두를 ‘선생님’ 혹은 ‘쌤’이라는 호칭으로 불렀다. 이주민 이용자들중 일부는 사서 A를 ‘누나’라고 부르고 일부는 똑같이 ‘선생님’이나 ‘쌤’이라고 부른다고 했다. 사서 A의 문화적 역량과 상호존중의 태도를 확인할 수 있는 부분이다.

양한 민족의 이주민 커뮤니티에 도서관을 홍보하고 있었다. 사서 A가 도움을 받은 이주민 이용자들은 그가 속한 민족 커뮤니티에서 일종의 게이트키퍼(gatekeeper)<sup>5)</sup>의 역할을 하고 있는 이들로, 그 커뮤니티 내에서 상당한 인맥을 갖고 있는 이들이었다. Metoyer-Duran(1991)에 의하면 각 민족 커뮤니티에서 게이트키퍼의 역할을 하고 있는 이들은 대부분 이중 언어가 가능하고 도서관에 대한 높은 인식을 갖고 있어, 도서관과 각 민족 커뮤니티 사이에 공식적인 네트워크를 형성하는 데에 중요한 역할을 할 수 있다.

공공도서관 Q의 경우에도 게이트키퍼 역할을 하는 이용자를 통하여 이주민 커뮤니티와의 협력을 계획하고 있었다. 사서 B에 따르면 인천지역에서 이주여성 연합회라는 민간단체를 이끄는 리더는 인천지역 이주여성들에게 '왕언니'로 통하는 인물로 약 3,000명 정도의 이주여성과 친분관계를 맺고 있다고 했다. 이주여성 연합회는 이주여성들의 한국어 교육을 지원하고 각국의 전통 문화를 바탕으로 한 문화 예술 공연을 기획, 연출하는 등 활발하게 활동하고 있는 단체이다. 사서 B는 인천지역 이주여성 연합회의 리더와 이미 몇 번의 커뮤니케이션을 하였으며, 앞으로 공식적인 협력을 체결하여 도서관의 다문화 서비스 제공에 도움을 받을 계획이라고 하였다.

다문화전문도서관 P와 공공도서관 Q가 게이트키퍼 역할을 하는 이주민 이용자를 통하여 해당 민족 커뮤니티와 일종의 협력 관계를 형

성하게 되었다고 한다면, 공공도서관 R은 근방에 있는 이주민지원센터인 이주민지원센터 T와 비공식적 협력관계에 있었는데, 협력의 내용은 한국어교실을 위한 도서관 강의실 대관과 센터의 공부방 학생들(다문화가정 자녀들)의 정기적인 도서관 방문, 그리고 도서관 프로그램에의 참여였다. 이주민지원센터 T에서 한국어교실을 진행할 강의실이 부족해 대책을 마련해야 했을 때, 그곳의 한국어교실 교사이자 공공도서관 R의 운영위원인 F씨가 공공도서관 R에 강의실 대관을 요청하였고, 그 후로 한국어교실 학생들은 매주 일요일 공공도서관 R을 방문하게 되었다. 또한, 센터의 공부방 교사이자 공공도서관 R의 이용자인 G씨가 공부방의 학기별 커리큘럼을 계획할 때 공공도서관 R을 견학하고 이용하는 것을 정기적인 커리큘럼으로 넣음으로써 공부방의 학생들이 정기적으로 공공도서관 R을 이용하게 되었다. G씨는 공공도서관 R의 사서와 협력하여 공부방의 모든 어린이들이 도서관 대출증을 만들 수 있게 하는 등 다문화가정 어린이들이 도서관을 더욱 가깝게 느낄 수 있게 하는 방법을 모색하였다.

#### 4.3 협력이 도서관 다문화 서비스에 미치는 영향

본 연구에 참가한 면담 대상자 중 상당수가 도서관과 타 기관과의 협력 과정에서 가장 만족할 만한 성과로 다문화가정 어린이와 청소년이 도서관과 독서에 관해 긍정적인 인식을 갖게 된

5) 게이트키퍼(gatekeeper)는 사회심리학자 Kurt Lewin이 그의 저서 <Forces Behind Food Habits and Methods of Change>(1943)에서 처음 명명화한 개념으로, 집단에서 정보의 문지기 역할을 하는 사람들(gatekeepers)에 의해 특정한 정보들이 제작, 수정, 배포된다는 이론이다.

점을 꼽았다. 공공도서관 Q에서는 다문화 기숙 학교 U에 강사를 파견하여 동화, 동시 등을 통하여 한국어 학습과 교과 연계 논술 등을 지원하는 프로그램을 학기당 20회 진행하였으며, 순회문고를 통하여 공공도서관 Q의 도서를 정기적으로 300권씩 다문화 기숙학교 U로 대출해주어 학생들이 학교 내에서 자유롭게 도서를 읽어 볼 수 있게 하는 사업도 진행하였다.

다문화 기숙학교 U에서 공공도서관 Q와의 협력 프로그램을 담당하는 교사 F는 특히 강사 지원 프로그램에 매우 긍정적인 평가를 했다. 학교에서 하는 한국어 수업에서는 문법의 비중이 크기 때문에 학생들에게는 다소 지루할 수밖에 없는데, 도서관에서 파견된 강사가 진행하는 수업은 노래와 손 유희, 독후활동 등을 통해, 공부한다는 의식 없이 자연스럽게 한국어를 배울 수 있다는 것이다. 교사 F는 그림책을 반복해서 읽고 그것을 재구성하는 활동을 하는 동안 정규교과 시간에 배운 한국어가 아이들에게 “내면화”되는 것 같다고 했다. 교사 F는 도서관 파견 강사의 독서 수업이 학생들의 한국어 실력에 큰 영향을 미친다고 보았으며, 가능하기만 하다면 파견 강사 수업이 더 늘어나면 좋겠다고 하였다.

사서 B는 그동안 진행한 다른 다문화 서비스에 비하여 다문화 기숙학교와의 협력프로그램이 도서관과 학교 양측에서 만족도가 매우 높았다고 하며, 앞으로도 꾸준히 협력관계를 유지할 계획이라고 했다. 사서 B는 이 경험을 바탕으로 앞으로의 서비스 방향을 학생을 대상으로 하는 프로그램으로 잡는 것을 진지하게 고려하고 있다고 말했다. 그는 다문화 인구를 도서관으로 불러들이는 방식의 프로그램에는 한

계가 있는 것 같다고 말하며, 다문화 기숙학교에의 지속적인 지원과 더불어 일선 학교에 찾아가는 체험교실 등을 통하여 어린 학생들에게 다문화에 대한 인식을 제고하는 방법을 간구해 볼 필요가 있다고 했다.

공공도서관 R과 비공식적 협력관계에 있는 이주민지원센터 T의 센터 소장 E는 공부방 아이들이 도서관에 자주 방문하면서 도서관이라는 공간에 대한 거부감이 상당히 줄어들었다고 말했다. 그는 다문화가정 자녀들의 경우 비다문화가정 자녀에 비해 부모가 도서관 이용자일 가능성이 낮아 어린 시절 부모와 함께 공공도서관을 이용하는 경우가 많지 않다고 했다. 또한 비다문화가정 자녀에 비해 누군가가 책을 읽어주는 경험 혹은 스스로 서가에서 책을 고르는 경험도 적은 편이라고 했다. 그런데 정기적인 공공도서관 방문을 통하여 많은 아이들이 도서관을 친근한 것으로 여기게 되었을 뿐 아니라 서가에서 책을 고르는 방법, 도서관 이용 방법, 자기가 좋아하는 책이 꽂혀있는 서가에 대한 정보 등을 자연스럽게 습득하게 되었다고 했다. 도서관 방문 프로그램은 공부방의 전체 프로그램 중에서도 특히 인기가 많은 프로그램이어서, 다른 행사나 일정 때문에 도서관을 방문할 수 없게 될 경우 저학년 아이들의 원성이 크다고 했다. 특히 일부 어린이는 도서관 직원이 자신의 얼굴과 이름을 기억해준 것을 인상 깊게 기억하고 있으며 그로 인하여 도서관을 좋아하게 되었다고 한 것으로 미루어보아 도서관 방문이 해당 다문화가정 자녀에게 긍정적인 영향을 미친 것을 알 수 있다.

그 외에 사서 혼자서는 할 수 없는 다양하고 폭넓은 프로그램을 협력을 통하여 진행할 수 있

게 된 것, 다양한 기관과의 협력을 통하여 더욱 다양한 이주민 이용자를 도서관 이용자로 만날 수 있게 된 것 등도 협력이 도서관 다문화 서비스에 미친 긍정적 영향이라고 볼 수 있다. 사서 A는 다문화가족지원센터와의 협력 활동의 일환으로 북스타트테이에 근거리에 있는 다문화가족지원센터를 방문하여 결혼이주여성들을 대상으로 독서지도 수업을 진행하였다고 했다. 그는 그 수업을 통해 결혼이주여성들이 도서관과 사서의 존재를 알게 된 점을 긍정적으로 평가했다. 또한 외국인인력지원센터 S와 같은 건물에 위치해있으며 협력 관계를 유지하고 있기 때문에 외국인인력지원센터 S를 방문하는 외국인 근로자들이 도서관에 쉽게 방문할 수 있는 환경인 것도 좋은 점이라고 했다. 실제로 외국인인력지원센터 S를 방문하는 외국인 근로자들이 센터 직원의 소개로 도서관의 존재를 알게 되기도 하고, 자발적으로 도서관 문을 두드리기도 하여 일요일의 경우 최대 약 50명 정도의 외국인 근로자들이 다문화전문도서관 P를 방문한다고 했다. 읽고 싶은 책을 신청하는 외국인 근로자들도 상당수 있었다. 이용자가 신청 도서(주로 자국의 언어로 된 도서)의 제목이나 내용을 영어 혹은 한국어로 적어주면 에이전시를 통해 도서를 구입하는 방식을 따르고 있었는데, 번역 과정의 혼란 때문에 간혹 원하는 도서를 구비하지 못하는 경우도 있기는 하나 신청도서는 대부분 구비하려 노력하고 있다고 했다.

#### 4.4 협력 과정에서의 현실적 어려움과 극복 방안

다양한 긍정적 영향이 있음에도 불구하고 현

실적으로 다문화 서비스 관련 협력에는 여전히 어려운 점이 많이 남아있다. 근본적인 문제는 도서관에서 제공하는 다문화 서비스가 한국에 사는 이주민들에게 실질적으로 가 닿지 않는다는 것이다. 다문화 서비스에 많은 노력을 쏟고 있는 다문화전문도서관 P와 공공도서관 Q에서는 협력 관계에 있는 기관에서 강사를 지원받는 등의 과정을 통해 다문화 강좌, 외국어 공부 모임 등 도서관 내에서 진행되는 프로그램의 운영에 상당한 비중을 두고 있었다. 이 중 한국어 실력 향상에 도움이 될 만한 프로그램을 제외한 프로그램에는 다문화 이용자의 호응이 매우 저조한 상황이었다. 다문화 관련프로그램에의 호응이 저조한 것은 비다문화 이용자 역시 마찬가지였다. 사서 B는 주말에 다문화 이용자와 비다문화 이용자 모두를 위하여 다문화 인식 개선에 관한 특별 강좌를 야심차게 준비하였으나 참가자가 적어 프로그램을 진행한 강사에게 민망함을 느꼈다는 경험을 이야기하였다. 도서관을 찾은 비다문화 이용자들에게 다문화에 관한 좋은 강의가 있음을 홍보했을 때 '아, 그거 재미없잖아요.', '지루하잖아.'와 같은 반응을 보였다고 하며 아직 한국 사회에서 다문화에 관한이야기가 시기상조인가 하는 생각마저 든다고 했다.

사서 A 또한 도서관에서 프로그램을 진행할 때 가장 어려운 부분이 참가자를 모집하는 것이라고 말했다. 다문화지원센터 등 협력관계에 있는 단체들을 통하여 홍보를 하고, 역시 협력관계에 있는 단체들을 통하여 좋은 강사를 섭외해도 도서관 내에서 진행되는 프로그램에 참가할 수 있는 이주민은 소수에 불과했다 - 그들은 한국어가 매우 서툴러 한시바삐 한국어 실력을 향

상해야 하는 이들과 경제적으로 여유가 있어 직업을 갖지 않아도 되는 이들 뿐이었다. 특히 많은 결혼이주여성들은 아이가 어릴 때는 육아 때문에 외부 활동이 힘들고, 아기가 어느 정도 성장하고 나면 취업하여 직장에 다녀야하기 때문에 역시 도서관에 나올 여유가 없었다. 센터소장 E는 많은 이주민들이 평일에는 저녁 늦게까지 일하고 일요일 하루만 쉴 수 있는 시간이 나는데, 그 때에도 밀린 집안일과 종교생활, 한국어 시험을 위한 한국어교실 수강 등으로 인해 도서관을 이용해야 하겠다는 생각조차 가지지 못한다고 했다. 또한 많은 다문화가정과 이주노동자의 집 혹은 숙소가 대중교통 이용에 열악한 곳에 위치해 있다는 점도 이들의 도서관 프로그램 참가에 큰 방해요소로 작용했다.

본 연구에 참가한 면담 대상자 모두가 이주민들의 이와 같은 상황을 알고 있었으며, 현재의 방식으로는 이들에 대한 도서관 서비스 제공에 한계가 있을 수밖에 없다는 데에 동의했다. 센터소장 E는 많은 이주민들이 본국에서 도서관 이용에 대한 “원체험”이 없는 것도 이들이 도서관에 관심을 갖지 않는 이유가 아닐까 생각한다고 했다. 공공도서관은 사회 공공재이기 때문에 국가의 경제수준과 밀접한 관련이 있기 때문이다. 실제로 한국으로 이주한 이주민들의 출신 국가 중에는 도서관 서비스가 한국에 비해 열악한 국가가 많다. 사서 A에 의하면 일부 국가에서는 도서관 이용이 유료화 되어있기 때문에 그런 국가 출신의 이주민들은 한국에서도 도서관 이용에 큰 장벽을 느낀다고 하였다. 센터소장 E는 많은 이주민들이 도서관 이용과 독서문화에 대한 원체험이 없는 것을 감안하여, 그들을 위한 도서관 프로그램을 계

획할 때는 한국인들에게 익숙한 도서관 문화에 그들을 끌어들이는 방식이 아니라 그들에게 “없는 문화를 만드는 차원으로 가야”한다고 주장했다.

국제도서관협회연맹에서 펴낸 다문화 인구를 위한 도서관 서비스 가이드라인에 의하면, 이용자가 도서관에 무언가를 요구하는 것은 서비스를 제공하는 도서관에서 매우 중요하게 바라보아야 하는 요인이지만, 이주민 커뮤니티에서 도서관 이용에 대한 요구가 없다는 것 또한 진지하게 검토해야 하는 부분이라고 했다. 이주민 이용자가 도서관에 바라는 것이 없다는 것 자체가 그들을 위한 서비스 제공이 제대로 되고 있지 않음을 반영하는 현상일 수 있다는 뜻이다. 도서관에서 제공하고자 하는 정보가 적절히 전달되고 있지 않거나, 도서관 서비스가 이주민 이용자 입장에서 만족스럽지 않거나, 이용자가 도서관에 기대를 갖고 있지 않거나, 도서관 서비스 내용의 홍보가 부족하거나, 이용자가 도서관 이용 경험이 많지 않은 경우 등, 그 이유는 다양할 수 있다(IFLA 2009a). 따라서 도서관에서 다문화 인구를 위한 서비스를 제공하였으나 호응이 저조한 경우, 혹은 다문화 이용자에게서 아무런 정보 요구를 받지 않는 경우에는 먼저 그 원인을 파악하는 것이 우선되어야 한다.

센터소장 E는 도서관과 협력하여 이주민과 다문화가정 자녀들을 위한 프로그램을 진행하는 것에 찬성하는 입장이지만, 그것이 현실화 되려면 적극적인 노력이 필요할 것이라고 말했다. 앞에서 언급한 바와 같이 이주민을 대상으로 한 프로그램을 진행할 때 가장 많은 인원이 참여할 수 있는 날은 일요일과 국가공휴일이

유일하다. 센터소장 E는 모두가 쉬고 싶어 하는 이런 날에 도서관에서 - 특히 공공도서관에서 - 프로그램을 진행할 용의가 있는지 의문이 든다고 했다. 센터소장 E는 만일 이와 같은 조건들이 가능해진다면 구상 단계에서부터 함께 협력할 용의가 있음을 분명히 했다. 현재 한국에는 다문화가족지원센터와 외국인근로자지원센터 등 정부 혹은 지방자치단체에서 운영하는 이주민을 위한 센터가 매우 많다. 많은 이주민들이 이들 센터를 통하여 한국어를 교육받고 한국 생활에 관련하여 많은 도움을 받고 있다. 그러나 그와 더불어 종교단체와 사회적 협동조합 등도 활발히 활동하고 있으며, 실제로 많은 이주민들이 이 단체들을 통하여 생활에 필요한 도움 뿐 아니라 정서적 안정을 느끼며 그 안에서 끈끈한 민족 커뮤니티를 형성하고 있다. 앞으로 도서관에서 다른 기관과 협력을 시도할 때 정부기관 뿐 아니라 이러한 기관과의 협력도 시도해 본다면 이주민과 다문화가정에 더욱 가까이 다가갈 수 있을 것이며, 그를 발판으로 많은 이주민과 다문화가정 자녀를 충실한 도서관 이용자로 초대할 수 있을 것이다.

## 5. 연구의 시사점

서론에서 언급한 바와 같이, 인종차별과 빈곤이라는 이중고를 겪고 있는 수많은 다문화인구가 한국 사회에 원활히 통합될 수 있도록 돕는 시도가 사회 각층에서 행해지고 있으며 도서관 또한 이에 발맞추어 가고 있다. 현재까지는 특정 지역에서만 결혼이주 여성과 외국인 노동자의 비율이 높은 것으로 나타나지만 앞으

로 그들의 자녀가 성인이 되어 취업 전선에 뛰어들게 되면 전국의 각 지역에 다문화 인구가 골고루 분포하게 될 것이다. 본격적인 다문화 서비스가 특정 도서관에 한정될 시간이 얼마 남지 않았다는 이야기이다. Elturk(2003)는 도서관의 서비스가 모든 사람에게 공평히 접근 가능한 것이 되기 위해 사서가 문화적 역량을 갖추는 것이 필수적이라고 하였다. 그러나 현실적으로 빠른 시일 내에 다문화 서비스를 실시하는 모든 도서관에 다문화에 관련한 문화적 역량을 갖춘 사서가 배치될 가능성은 그리 높지 않다. 다문화 서비스를 담당하는 인력의 수가 갑자기 늘어날 가능성도 마찬가지이다. 따라서 모든 도서관에서 독자적으로 해당 지역에서 필요로 하는 다문화 서비스를 개발하고 실행할 수 있게 되기까지 다른 기관과의 협력은 필수적일 것이다. 다문화 서비스를 실시하고 있는 도서관들이 그동안의 시행착오와 성공사례를 토대로 다문화 서비스 관련 협력에 대한 매뉴얼을 제작하고 각종 다문화 관련 기관과의 네트워크를 기록하여 서로 공유한다면 더 많은 도서관에서 양질의 다문화 서비스를 효율적으로 제공할 수 있게 될 것이다. 이에 본 연구에서는 연구 결과에서 나타난 한계와 문제점을 극복하고 다문화 서비스 관련 협력 매뉴얼의 정립에 도움이 될 수 있는 개선 방안을 제시해보려고 한다.

### 5.1 세분화된 분류에 따른 다문화 인구의 파악

본 연구에 참가한 면담 대상자 대부분은 도서관에서 제공하는 서비스가 실제 목표로 하는 대상들에게 크게 다가가고 있지 못함을 지적하



였다. 특히 센터소장 E는 이주민 중 상당수가 본국에서 도서관 이용 경험이 없거나 많지 않은 점을 지적하며 한국의 도서관에서 이들을 위한 서비스를 제공하려면 한국인에게 익숙한 도서관 문화에 이들을 끌어들이는 방식이 아닌, 이들을 위한 새로운 도서관 문화를 만들어가는 차원에서 시작해야 한다고 주장했다. 그는 이것이 궁극적으로 이주민과 그 가족들이 충실한 도서관 이용자가 되는 방법이라고 제안했다. 새로운 도서관 문화의 구체적인 형태는 각 민족 커뮤니티의 특성과 지역적 특성, 이주민 개인의 사회경제적 특성에 따라 달라질 것이다. 일례로, 5세 이하의 어린이가 있는 히스패닉/라틴계 가족을 위하여 가족 문해력 증진 프로그램을 개발하고 서비스해온 미국 노던 일리노이 대학교(Northern Illinois University)의 사서 Khailova(2013)는 해당 민족 커뮤니티에 접근하여 그들의 제안을 적극적으로 듣는 과정에서 히스패닉/라틴계 문화에서 '가족'이 매우 큰 의미를 가진다는 것을 알게 되었으며, 이후 프로그램의 설계에 그 특성을 적극적으로 반영하였다고 했다.

출신 국가와 연령, 성별, 학력, 과거와 현재의 직업, 한국에서의 가족 형태 등에 따라 각 개인의 정보 요구는 다를 수밖에 없다. 따라서 세분화된 분류에 따른 다문화 인구의 파악은 효과적인 도서관 다문화 서비스 제공에 있어 무엇보다 우선되어야 한다. 통계청(kostat.go.kr)에서 지역별 외국인 인구에 관한 통계 자료를 제공하고 있으나 '외국인', '귀화외국인', '결혼이민자' 등의 큰 범주로만 다문화 인구를 파악하고 있어 구체적으로 어떤 국가 출신의 어떤 연령대의 인구가 어떤 환경에서 거주하고 있는지 등은 알 수

없다. 2018년 현재 지역 다문화 인구에 관하여 가장 현실적인 정보를 제공할 수 있는 정부 기관은 여성가족부 산하 기관인 다문화가족지원센터와 고용노동부 산하 기관인 외국인력지원센터이다(두 기관 모두 지역에 따라 시, 종교단체, 대학 등에서 위탁 운영을 하는 곳이 많다). 이 기관들은 문화, 아이 돌봄, 교육, 이중 언어, 상담 등으로 업무가 세분화되어 운영되는 경우가 많고 경우에 따라 국가별 통역 직원이 근무하는 경우도 있어 다문화 인구 개인의 정보 요구, 혹은 작은 단위 집단 - 예: 필리핀이 모국인 결혼이주여성 집단 - 의 정보 요구 및 특성을 파악하는데 도움을 받을 수 있다. 이와 같이 정부 및 지방자치단체 소속 기관과의 협력을 통해 다문화 서비스를 제공할 인구의 상세정보를 알 수 있으며 그를 바탕으로 그들의 정보 요구를 더욱 정확히 파악할 수 있을 것이다.

## 5.2 민간 이주민 지원센터와의 적극적인 소통

본 연구 결과에 의하면 공공도서관이 다른 기관과 협력을 맺는 중요한 이유 중 하나는 담당 사서의 문화적 역량 부족에 있었다. 다문화에 관한 문화적 역량의 개발은 대개 사서의 개인적인 노력 여하에 달려있었으며, 순환 근무제로 인해 다문화 서비스 업무에 관한 노하우가 충분히 쌓이기도 전에 다른 부서로 발령받는 경우도 많았다. 민간 이주민 지원센터와의 활발한 소통은 사서의 부족한 문화적 역량을 보완할 수 있는 좋은 방법이 될 수 있다. 현재 한국에서 이주민 커뮤니티와 가장 밀접한 관계를 맺고 있는 곳들이기 때문이다.

민간 이주민 지원센터는 주로 종교단체, 시

민단체, 사회적협동조합 등에서 운영되고 있으며, 각 센터의 특성과 통역 가능한 직원의 유무에 따라 운영하는 방식과 제공하는 서비스의 내용, 서비스하는 대상의 출신 국가 등에 차이가 있다. 예를 들어 천주교에서 운영하는 센터에서 가장 많은 비중을 차지하는 이주민은 필리핀 출신 이주민<sup>6)</sup>인 경우가 많고, 태국어 통역할 수 있는 직원이 상주하는 센터에는 태국인 이주민이 많이 찾게 되는 식이다. 현재 한국에서 이주민들이 민족 커뮤니티를 형성하는 가장 대표적인 방식은 바로 이러한 센터를 거점으로 모이는 방식이다. 정기적으로 종교생활을 할 수 있거나, 모국어를 사용하여 대화할 수 있거나, 모국의 음식을 함께 나눌 수 있는 이벤트가 가능한 큰 공간을 센터에서 제공할 수 있기 때문이다. 이들 센터에서는 이주민을 위한 한국어 교실을 운영하는 경우도 많기 때문에 이주민의 한국생활 적응에 실질적인 도움이 되기도 한다. 또한, 이주민의 자녀들이 부모와 함께 자신들에게 익숙한 문화를 편안하게 향유할 수 있는 공간과 시간을 제공하기도 한다.

국제도서관협회연맹의 다문화 인구를 위한 도서관 서비스 가이드라인에 따르면 다문화 인구를 위하여 정보 서비스를 제공할 때 가장 먼저 해야 할 일은 서비스를 제공받을 대상의 정보 요구를 파악하는 것이다. 정보 요구를 정확히 파악함으로써 도서관 이용자 뿐 아니라 도서관을 이용하지 않는 다문화 인구 양쪽 모두가 도서관 서비스에 관하여 어떤 생각을 갖고 있는지 알 수 있으며, 이는 이미 도서관에서 제공하는 있는 기존 서비스와 다문화 인구가 필

요로 하는 이상적인 서비스 사이의 간극을 좁혀줄 수 있다는 것이다(IFLA 2009a). 민간 이주민지원센터는 도서관을 이용하는 다문화 인구 뿐 아니라 이용하지 않는 인구도 함께 활동하는 곳이기 때문에, 사서는 민간 이주민 지원센터와의 활발한 소통과 협력을 통해 다양한 다문화 인구의 생각을 고루 습득할 수 있다. 특정 이주민 민족 커뮤니티에 관한 풍부한 지식이 있는 센터 관계자와의 면담을 통하여 해당 이주민과 그 가족들의 정보 요구를 파악할 수 있으며, 더 나아가 센터에서 진행되는 행사에 참여하여 직접 이주민들을 만나 대화함으로써 도서관에서 제공할 수 있는 다문화 서비스의 아이디어를 찾을 수 있다. 이는 서비스 대상이 원하는 것에 더욱 가까운 프로그램의 제공을 위해서 뿐 아니라 더 많은 다문화 인구를 도서관 이용자로 초대하기 위해서도 중요하다.

민간 이주민 지원센터와의 적극적인 소통은 다문화 서비스 담당 사서의 부족한 문화적 역량을 보완하는 수단이 될 뿐 아니라 사서의 문화적 역량을 개발하는 데에도 효과적인 방법이 될 수 있을 것이다.

### 5.3 민족 커뮤니티의 게이트키퍼를 통한 협력

본 연구에서 다문화전문도서관 P와 공공도서관 Q 모두 민족 커뮤니티의 게이트키퍼를 통한 다문화 서비스협력을 꾀하고 있었다. 특히 다문화전문도서관 P는 게이트키퍼를 통하여 도서관 프로그램 참가자를 성공적으로 모집하고 있었다. 게이트키퍼는 도서관 입장에서는

6) 필리핀은 전체 인구의 80% 이상이 가톨릭 신자이다.

프로그램의 홍보대사였으며 민족 커뮤니티 입장에서 더 많은 사람들이 필요한 양질의 정보를 도서관으로부터 습득할 수 있도록 도와주는 적극적인 매개자였다. 본 연구에서는 또한, 민족 커뮤니티의 게이트키퍼는 아니지만 도서관과 민족 커뮤니티를 연결해주는 역할을 하는 비다문화 한국인의 존재도 도서관 다문화 서비스의 제공에서 중요한 역할을 한 것으로 나타났다. 공공도서관 R과 이주민지원센터 T 사이를 연결해준 두 사람은 도서관의 충실한 이용자이자 이주민 지원센터에서 적극적인 봉사활동을 하고 있는 사람들이었다.

민족 커뮤니티의 게이트키퍼와 긴밀한 관계를 유지하는 것은 도서관 다문화 서비스를 가장 효과적으로 홍보할 수 있는 방법일 뿐 아니라 더 많은 다문화 인구를 도서관의 이용자로 초대할 수 있는 방법이기도 하다. 또한 서비스를 제공할 대상자들과 직접 소통함으로써 그들의 정보 요구를 직접 들어볼 수 있는 기회이기도 하다.

각 민족 커뮤니티의 게이트키퍼가 누구인지 아는 방법은 의외로 간단하다. 먼저 민간 이주민 지원센터를 찾아가 그 센터를 중심으로 형성된 민족 커뮤니티에서 게이트키퍼의 역할을 하는 사람이 누구인지 물어볼 수 있다. 도서관 이용자인 이주민에게 그가 속한 민족 커뮤니티에서 가장 활발하게 활동하며 이주민의 한국 적응 및 취직 관련 정보를 가장 많이 알고 있는 사람을 소개받는 방법도 있다.

주의할 점은 게이트키퍼를 만나 도서관 다문화 서비스를 위한 협력을 제안할 때 도서관과 해당 민족 커뮤니티 양쪽 모두에게 도움이 되는 방식의 협력을 제안해야 한다는 것이다. 미국의

공공도서관 사서 Mabbott은 베트남계 이주민을 위한 다문화 서비스를 더욱 효율적으로 제공하기 위해 베트남 민족 커뮤니티의 게이트키퍼를 만나 이주민 몇 명과 포커스 그룹 인터뷰를 진행하고 싶다고 제안했다. 그러나 게이트키퍼였던 이주민은 그동안 도서관 측에서 여러 번 이런 방식의 협력을 제안했었고 베트남 민족 커뮤니티에서 여러 의견을 제시했지만 지금까지 아무것도 반영되지 않았으며 부정적인 반응을 보였다. Mabbott이 다른 민족 커뮤니티(히스패닉 커뮤니티)와의 협력 방식과 결과를 보여주고 베트남 민족 커뮤니티와의 구체적인 협력 계획을 보여준 후에야 게이트키퍼는 적극적인 협력 의사를 표시했다(Cooke 2017). 민족 커뮤니티의 게이트키퍼와의 충분한 커뮤니케이션을 통해 도서관과 해당 민족 커뮤니티가 함께 발전할 수 있는 방향을 제시해야 할 것이다.

#### 5.4 미래의 도서관 지지자를 위한 긍정적 접근

본 연구의 참가자들이 다문화가정 어린이와 청소년의 도서관 인식 향상과 독서를 통한 한국어 실력 향상을 협력 서비스의 주요 성과로 언급한 것은 의미 있게 살펴볼 만하다. 다문화 기숙학교 U의 학생들은 대부분이 한국어에 매우 서툰 아이들로, 학교 교과과정에서 한국어 수업의 비중이 매우 컸다. 교사 F는 학교 수업에서는 주로 문법을 많이 배우기 때문에 학생들이 지칠 수밖에 없는데 도서관에서 과전된 강사의 수업은 재미있는 그림책을 활용한 다양한 독후활동으로 진행되기 때문에 아이들이 더욱 즐겁게 그리고 효율적으로 한국어를 학습할 수 있다고 했다.

공공도서관은 다문화가정 어린이와 청소년이 재학 중인 학교와의 협력을 통해 다문화가정 어린이와 청소년의 한국어 실력 향상과 한국 적응을 돕고, 더 나아가 이들이 독서와 도서관에 긍정적인 인식을 갖게 할 수 있다. 이는 이들이 성인이 되었을 때 도서관의 적극적인 지지자가 될 확률을 높일 수 있을 뿐 아니라, 이들 중 일부가 다문화에 관한 문화적 역량이 풍부한 사서로서 성장할 가능성 또한 높일 수 있을 것이다. 캐나다 도서관 협회와 국제도서관 협회연맹 등에서는 도서관의 서비스 대상이 되는 민족 커뮤니티의 다양성이 도서관 직원 채용에 반영되어야 한다고 주장했다(CFLA 2016; IFLA 2009a). 현재 이중 언어를 쓰는 어린이와 청소년이 훗날 사서가 되어 공공도서관에서 근무하게 된다면, 해당 언어를 사용하는 다문화 인구는 도서관에 조금 더 친근함을 느낄 수 있을 것이며, 따라서 더 많은 다문화 인구가 도서관의 적극적인 이용자가 될 수 있을 것이다.

현재 한국에는 지방자치단체에서 지정한 다문화중점학교들을 포함하여 많은 초·중·고등학교에서 한국어가 서툰 학생들을 위한 KSL (Korean as a Second Language: 다문화 학생을 위한 한국어교육 과정) 수업이 진행되고 있다. 공공도서관에서 이들 학교와의 협력을 통해 그림책과 동시 등을 활용한 독서 수업을 진행한다면, 수업에 참여하는 학생들의 한국어와 독서 능력이 향상될 뿐 아니라, 이들에게 공공도서관과 사서의 존재가 긍정적으로 인식될 수 있을 것이다.

이와 같은 방식의 협력은 이중 배경이 있는 어린이와 청소년의 정서적 안정을 위해서도 중요한 역할을 할 수 있다. 현재 한국에서 이중

배경이 있는 어린이와 청소년의 상당수가 학교와 사회에서 차별과 소외를 경험하며 그 중 일부는 한국인으로서의 민족 정체성을 안정적으로 정립하는 데에 어려움을 느끼기도 한다(김미숙 외 2011; 임여주 2016; Kang 2010). 이 어린이와 청소년들에게 사서가 자신을 환영해주는 사람으로 인식되고 도서관이 자신이 소속감을 느낄 수 있는 공간으로 인식된다면 더 많은 청소년이 사회의 주변부로 흘러들어가는 것을 막을 수 있을 것이며, 이들이 다양한 문화의 필요성을 스스로 보여주는 건강한 사회인으로 성장하게 할 수 있을 것이다.

## 6. 결론 및 제언

본 연구는 공공도서관에서 지역사회기관과의 협력을 통하여 다문화 서비스가 제공되고 있는 방식을 알아보고 그를 통해 다문화 인구에 더욱 필요한 도서관 서비스 제공을 위한 협력의 필요성과 구체적인 방식을 살펴보았다. 이를 위하여 다문화 서비스를 제공하고 있는 도서관 세 곳의 사서와, 그들과 협력 관계에 있는 지역사회기관의 관계자를 만나 심층 면담을 통한 사례연구를 실시하였다. 연구 결과, 도서관에서 다문화 서비스 제공을 위하여 다른 기관과의 협력을 시도하는 가장 큰 이유는 업무의 양에 비해 사서의 인력이 부족한 점과 사서의 다문화 관련 문화적 역량이 부족한 점에서 찾을 수 있었다. 다문화 서비스를 제공하고 있는 도서관에서 가장 긴밀한 협력관계를 유지하고 있는 기관은 여성가족부 소속인 각 지역의 다문화가족지원센터였으며 그 외 지역의 다문

화 기숙학교, 외국인력지원센터, 이주민 지원센터 등과의 협력도 있었다. 사서와 개인적인 친분이 있거나 협력관계를 유지하고 있는 각 민족 커뮤니티의 게이트키퍼(gatekeeper)가 프로그램의 홍보와 참석자 모집에 있어 큰 역할을 하고 있었으며, 도서관과 이주민 지원센터 양쪽에서 적극적인 활동을 하는 비다문화 한국인이 일종의 연결고리 역할을 하는 경우도 있었다. 면담 대상자 중 상당수는 협력을 통한 서비스 중 가장 뿌듯한 성과로 다문화가정 어린이와 청소년이 도서관과 독서에 대해 긍정적인 인식을 갖게 된 점을 꼽았다. 또한 협력을 통하여 사서 혼자서는 진행할 수 없는 규모와 범위의 프로그램을 진행할 수 있게 된 것, 더욱 다양한 이주민을 도서관 이용자로 맞이할 수 있게 된 것도 협력을 통한 다문화 서비스의 장점이라고 했다. 협력을 통한 다양한 성과에도 불구하고 여전히 도서관의 다문화 서비스가 잠재적 서비스 대상자인 이주민들에게 가 닿지 않는 점은 문제로 남아있었다. 본 연구에 참가한 면담 대상자들은 현재의 서비스 방식에 한계가 있음을 인정하며 이주민의 문화와 생활 방식에 맞는 새로운 도서관 문화가 창출되어야 함을 강조했다. 본 연구에서 제안한 공공도서관의 다문화 서비스 관련 협력에서의 개선 방안은 향후 공공도서관에서 지역의 특성에 맞는 다문화 서비스를 제공할 때 기초적인 안내 역할을 할 수 있을 것이다.

본 연구는 다문화 인구의 정보 요구를 보다 정확하게 파악하고 그를 바탕으로 적합한 서비스를 제공하는 데에 공공도서관과 다른 기관과의 협력이 중요한 역할을 할 수 있음을 알렸다는 점에서 의의가 있다. 그러나 면담 대상자가

모두 비다문화 한국인이라는 점에서 도서관 다문화 서비스 당사자인 다문화 인구의 의견을 직접 반영하지 못한 한계가 있다. 또한 면담 대상자들이 만나는 다문화 인구가 주로 결혼이주 여성과 그들의 가족, 외국인 근로자와 그들의 가족, 난민에 한정되어 있어 북한이탈주민과 재한중국동포 등 주류 한국 문화의 주변부에 머무르고 있는 이들에 대한 서비스에 관하여는 고려하지 못한 점도 본 연구의 한계라 할 수 있다. 본 연구에서는 다문화 인구를 대상으로 하는 서비스를 중점적으로 언급함으로써 도서관 다문화 서비스의 범위를 축소하는 경향을 보였다. 그러나 시각에 따라 도서관 다문화 서비스는 다문화 인구나 비다문화 인구가 모두가 다양한 문화적 역량을 개발할 수 있게 하는 것이 될 수 있으며 보다 통합적인 사회를 유지해 나가기 위해서는 후자의 정의가 보편화되어야 할 것이다.

다문화 서비스의 제공을 위하여 공공도서관이 다른 기관과 협력 관계를 유지하는 것은 필요한 일일 뿐 아니라 바람직한 일이기도 하다. 협력은 다문화 인구의 정보 요구를 다각도에서 충족시켜줄 수 있는 방법이 될 수 있기 때문이다. 국제도서관협회연맹은 다문화 도서관 선언(IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto)에서 “도서관 활동은 고립되어 전개되어서는 안 된다. 지역, 국가, 국제 수준에서의 관련 이용자 그룹 및 전문가와의 협력이 장려되어야 한다.”고 했다(IFLA 2009b). 특히 다문화 인구를 위한 도서관 서비스의 제공에 있어서는 정보 요구 파악 단계에서부터 홍보 단계에까지 모든 과정에서 협력이 중요한 역할을 할 수 있다고 하였다(IFLA 2009a).

향후 더욱 효과적인 협력을 꾀하기 위하여 잊지 말아야 할 것은 사서의 다문화 관련 문화적 역량을 개발하는 일이다. 그러나 안타깝게도 현재 한국에서 사서가 다문화 서비스에 관련한 문화적 역량을 개발할 수 있는 기회는 그리 많지 않다. 우선 대학의 문헌정보학과에 다문화 서비스를 중점적으로 다루는 과목이 개설되어 있지 않다. 국립중앙도서관에서는 매년 1회 도서관 다문화 서비스에 관한 사서교육을 실시하고 있으나 수강 정원이 50명으로 제한되어 있고 서울에 위치한 교육장으로 직접 가야 하는 어려움 때문에 전국에 있는 다문화 서비스 담당 사서들이 그 혜택을 골고루 받을 수 없다. 이연옥과 장덕현(2014)은 다문화사회로 변화하고 있는 한국의 현실에 맞게 사서의 문화적 역량개발과 강화를 위한 대비가 필요하다고 주장하였다. 한국보다 먼저 다문화 사회를 형성한 미국의 경우에도 사서가 다문화에 관련한 문화적 역량을 개발할 수 있는 기회는 제한적이다 (Mestre 2010). 문헌정보학과 대학원 과정에 '다양한 이용자를 위한 정보 서비스(Information Services for Diverse Users)' 등의 과목이 개설되어 있는 학교가 몇몇 있기는 하지만 필수 과목이 아니며 그나마도 매년 개설되지는 않는다. 이에 미국도서관협회(American Library Association)와 도서관저널(Library Journal) 등에서는 사서가 다문화 관련 문화적 역량을 개발할 수 있게 하는 교육 프로그램을 지속적으로 제공해오고 있다. 교육 프로그램들은 대부분 온라인으로 제공되며 다문화 서비스 경력이 있는 사서, 문헌정보학과 교수, 교육학과 교수 등이 강사로 참여한다. 한국에서도 점차 온라인을 통한 사서의 다문화 역량 강화 교육 기

회가 늘어난다면 더 많은 현장 사서들이 강화된 역량을 바탕으로 다문화 인구를 위한 훌륭한 다문화 서비스를 제공할 수 있을 것이다.

더불어 제안하는 것은 사서가 공공도서관이 위치한 지역의 특성에 맞는 문화적 역량을 개발하고 그 근무지에서 오랫동안 일할 수 있는 환경과 제도의 개선이다. 본 연구에서 센터소장 E는 공부방 어린이 중 일부가 지역 공공도서관을 특별히 좋아하며, 그 이유가 도서관 직원이 그 아이들의 얼굴과 이름을 기억해주었기 때문이라고 했다. 처음에 도서관을 낯설어하던 아이들이 이제는 친숙한 사서 선생님이 있는 따뜻한 공간으로 도서관을 인식하게 되었다는 것이다. 사서가 한 근무지에서 그 지역의 특성에 맞는 다문화 서비스 역량을 갖추게 되었을 때, 그 사서의 존재 자체가 훌륭한 인적 자원이자 이용자를 도서관으로 끌어들이는 홍보 효과가 될 수 있다. 도서관을 이용하는 다문화 인구에게 그 사서의 존재는 도서관이 자신을 환영하는 이가 있는 곳이라는 인식을 갖게 하여 궁극적으로 더 많은 다문화 인구가 도서관의 충실한 이용자가 될 수 있을 것이다.

캐나다 리치몬드 공공도서관의 경우 지역사회의 이주민 집단과 도서관을 연결하기 위해 적극적으로 노력한 결과 이주민 집단이 도서관의 강력한 지지자가 되었다고 한다. 이주민 집단은 도서관이 운영상 어려움을 겪을 때 재정적 지원을 해주었을 뿐 아니라 정치적 목소리도 개진하는 등 도서관에 실질적인 도움이 되어주었다(이연옥, 장덕현 2013). 한국 사회에서 알게 모르게 주변화 되고 차별의 대상이 되고 있는 다문화 인구를 도서관에서 적극적으로 수용하고 환영하여 소중한 도서관 이용자로 인식한다면,

그리하여 그들이 도서관에서 자신의 존재감을 충분히 느낄 수 있다면, 그들과 그들의 자녀들은 향후 도서관 발전에 큰 힘이 되는 강력한 집단이 되어줄 수 있을 것이다. 다문화에 관련한 다른 기관 및 커뮤니티와의 협력은 다문화 인구

의 정보 요구에 보다 가까운 도서관 서비스를 제공할 수 있게 할 것이며, 이는 중장기적으로 다문화 인구를 충실한 도서관 이용자로 초대하는 데에 효과적으로 작용할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 교육부. 2014. 『5차교육정보화 기본계획』. 세종: 교육부.
- 구본진, 이연옥, 장덕현. 2013. 다문화지원기관 협력네트워크의 구조적 특성 - 부산지역을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 46(4): 403-426.
- 국가도서관통계시스템. 2018. [online]. [cited 2018.1.28]. <<http://www.libsta.go.kr>>.
- 김기영, 오해연. 2014. 공공도서관 이용자의 다문화 서비스에 대한 인식 연구. 『한국비블리아학회지』, 25(3): 77-100.
- 김미숙, 김유경, 김안나, 김효진, 성수미. 2011. 『다문화가족 아동의사회적응실태와 아동복지서비스 지원방안 연구』. 세종: 한국보건사회연구원.
- 다누리(다문화가족지원포털). 2018. [online]. [cited 2018.1.28]. <<http://www.liveinkorea.kr>>.
- 서미정. 2009. 『공공도서관의 어린이를 위한 다문화 서비스 프로그램개발에 관한 연구』. 석사학위논문. 이화여자대학교 대학원.
- 안인자, 박미영. 2011. 공공도서관 다문화프로그램 사례 분석과 개선방안 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(3): 279-301.
- 양수연, 차미경. 2011. 공공도서관 다문화서비스 모형 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(1): 311-332.
- 오해연, 김기영. 2014. 공공도서관 다문화 서비스의 주민 인식에 관한 탐색적 연구. 『한국비블리아학회지』, 25(2): 125-145.
- 이미정, 이미정. 2013. 인천광역시 공공도서관의 다문화 서비스 운영에 관한 연구 - 인천시 중앙도서관 사례를 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 44(4): 295-321.
- 이연옥, 장덕현. 2013. 공공도서관 이주민서비스 전략 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 44(1): 357-384.
- 이연옥, 장덕현. 2014. 다문화 서비스 담당사서에게 요구되는 문화적 역량의 내용체계에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 45(4): 253-276.
- 이찬욱, 강진구, 노지은. 2014. 『한국사회와 다문화 (개정판)』. 광명: 도서출판 경진.

- 임여주. 2009. 미국 공공도서관의 이민자 대상 서비스: 과거와 현재. 『정보관리학회지』, 26(2): 7-25.
- 임여주. 2016. 다문화 어린이 문학에 대한 독자반응 연구: 다문화가정 어린이를 대상으로. 『한국비블리아학회지』, 27(1): 237-261.
- 조용완, 이은주. 2010. 『다문화사회에서의 도서관 서비스』. 수원: 경기도사이버도서관.
- 한윤옥, 김수경, 조미아. 2009. 다문화가정을 위한 도서관의 서비스 개발과 운영 방안에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 43(2): 91-122.
- Ansah, A. 2013. "Connecting with Multicultural Teens (and Their Families by Extension)." In C. Smallwood and Becnel, K. (Eds.), *Library Services for Multicultural Patrons: Strategies to Encourage Library Use* (pp. 131-138). Lenham, MA: Scarecrow.
- Babbie, E. R. 2012. *The Practice of Social Research, 13<sup>th</sup> Edition*. Wadsworth Publishing.
- Beaulieu, T. 2013. "No Surprise, Community Engagement Works." In C. Smallwood and Becnel, K. (Eds.), *Library Services for Multicultural Patrons: Strategies to Encourage Library Use* (pp. 13-20). Lanham, MA: Scarecrow.
- CFLA. 2016. Library Service to Multicultural Communities [online]. [cited 2018.3.1]. <<http://cfla-fcab.ca/en/guidelines-and-position-papers/library-service-to-multicultural-communities>>.
- Cooke, N. A. 2017. *Information Services to Diverse Populations: Developing culturally competent library professionals*. Santa Barbara, CA: Libraries Unlimited.
- Elturk, G. 2003. "Diversity and Cultural Competency." *Colorado Libraries*, 29: 5-7.
- Harrell, M. C. and M. A. Bradley. 2009. *Data Collection Methods: Semi-Structured Interviews and Focus Groups*. Santa Monica, CA: RAND Corporation.
- IFLA. 2009a. Multicultural Communities: Guidelines for Library Services [online]. [cited 2018.1.30]. <<https://www.ifla.org/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition?og=73>>.
- IFLA. 2009b. IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto: The Multicultural Library - a gateway to a cultural diverse society in dialogue [online]. [cited 2018.1.30]. <<https://www.ifla.org/node/8976>>.
- Kang, Soon-Won. 2010. "Multicultural education and the rights to education of migrant children in South Korea." *Educational Review*, 62(3): 287-300.
- Kessler, R. and D. Stafford. (Eds.). 2008. *Collaborative Medicine Case Studies: Evidence in Practice*. Springer.
- Khailova, L. 2013. "If You Build It, [They] Will Come: Actively inviting multicultural users to academic libraries by offering family literacy workshops." In C. Smallwood and Becnel,



- K. (Eds.), *Library Services for Multicultural Patrons: Strategies to Encourage Library Use* (pp. 215-224). Lenham, MA: Scarecrow.
- Livesey, C. and T. Lawson, 2005. *AS Sociology for AQA*. London: Hodder Education.
- Mason, J. 2004. "Semistructured Interview." In Lewis-Beck, M. S., Bryman, A., and Liao, T. F. *The Sage Encyclopedia of Social Science Research Methods*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Mestre, Lori S. 2010. "Librarians Working with Diverse Populations: What impact does cultural competency training have on their efforts?" *The Journal of Academic Librarianship*, 36(6): 479-488.
- Metoyer-Duran, C. 1991. *Information Gatekeepers in California's Ethnic Communities: Final Report*. California State Library, Sacramento.
- Mills, A. J., G. Durepos and E. Wiebe. (Eds.). 2010. *Encyclopedia of Case Study Research*. Sage Publications.
- Rolls, G. 2005. *Classic Case Studies in Psychology*. Hodder Education.
- Yin, R. K. 2014. *Case Study Research: Design and Methods*, 5<sup>th</sup> Edition. Sage Publications.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Ahn, Inja and Miyoung Park. 2011. "Public Library Multicultural Programs and Improvement Methods Analyzed from Case Studies." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(3): 279-301.
- Danuri (Multicultural Family Support Center). 2018. [online]. [cited 2018.1.28].  
 <<http://www.liveinkorea.kr>>.
- Han, Yoon-Ok, Soo-Kyoung Kim, and Mi-Ah Cho. 2009. "A Study on the Current States and Problems for Multi-cultural Families in Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 43(2): 91-122.
- Jo, Yong-Wan and Eun-Joo Lee. 2010. *Library Service in a Multicultural Society*. Suwon: Gyeonggi-do Cyber Library.
- Kim, Giyeong and Haeyeon Oh. 2014. "A Study on the Perception of Public Library Users on Multi-cultural Services." *Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 25(3): 77-100.
- Kim, Mi-Sook, Yoo-Kyung Kim, An-Na Kim, Hyo-Jin Kim, and Soo-Mi Sung. 2011. *The*

- Social Adjustment of Children from Multicultural Families and Child Welfare Service Provision*. Sejong: Korea Institute for Health and Social Affairs.
- Koo, Bon-Jin, Yeon-Ok Lee, and Durk-Hyun Chang. 2013. "A Study on the Structural Characteristics of Collaborative Network of Multicultural Agencies: with a Special Reference to Busan Area." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 46(4): 403-426.
- Lee, Chan-Wook, Jin-Gu Kang, and Ji-Eun Roh. 2014. *Understanding of Multiculturalism in Korea, 2<sup>nd</sup> Edition*. Kwangmyung: Kyungjin Publications.
- Lee, MiJung and MiJung Lee. 2013. "A Study on the Operation of Multicultural Services of Public Library in Incheon Metropolitan City." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 44(4): 295-321.
- Lee, Yeon-Ok and Durk-Hyun Chang. 2013. "Strategies for the Services for Immigrant Population in Public Libraries." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 44(1): 357-384.
- Lee, Yeon-Ok and Durk-Hyun Chang. 2014. "Components of Cultural Competency for Multicultural Services Librarians." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 45(4): 253-276.
- Lim, Yeo-Joo. 2009. "Public Library Services for Immigrants in the United States: Then and Now." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 26(2): 7-25.
- Lim, Yeoju. 2016. "A Study of Readers' Responses on Children's Books about Multiculturalism: Focusing on the Children of Families with Immigration Background." *Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 27(1): 237-261.
- Ministry of Education. 2014. *5Cha Gyoyukjeongbohwa Gibongyehoik*. Sejong: Ministry of Education.
- National Library Statistics System. 2018. [online]. [cited 2018.1.28].  
<<http://www.libsta.go.kr>>.
- Oh, Haeyeon and Giyeong Kim. 2014. "Perception of Local Residences on Multicultural Library Service: An Exploratory Study." *Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 25(2): 125-145.
- Seo, Mi Jung. 2009. *A Study on Developing a Children's Program for Multicultural Services in Public Libraries*. M.A. thesis, Ewha Woman's University.
- Yang, Soo-Youn and Mikyeong Cha. 2011. "A Study on the Model of Multicultural Services in Public Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(1): 311-332.