

# 도서관 다문화서비스에 대한 이주민과 다문화전문가 및 사서들의 인식과 요구조사\*

## Immigrants', Multicultural Experts' and Librarians' Perception and Needs Analysis on Current Multicultural Library Services

구 정 화(Joung Hwa Koo)\*\* · 우 윤 희(Yunhee Woo)\*\*\*  
신 난 희(Nanhee Shin)\*\*\*\* · 조 용 완(Yong Wan Cho)\*\*\*\*\*

### 〈목 차〉

I. 서론	IV. 연구결과
II. 이론적 배경	V. 연구결과와 시사점
III. 연구방법	VI 결론 및 제언

**요 약:** 본 연구는 도서관 다문화서비스에 대한 이주민, 다문화전문가, 사서의 인식과 요구조사를 통해 다문화서비스 제공을 위한 기본 방향과 방법에 대한 논의를 목적으로 한다. 이를 위해 심층 인터뷰와 포커스그룹 인터뷰 기법을 사용하여 도서관 다문화서비스에 대한 인식과 요구에 관한 데이터를 수집하였다. 조사결과, 이주민들과 사서들의 현재 도서관 다문화 서비스에 대한 주요 요구들과 인식에 있어 의미있는 특징과 차이들을 확인할 수 있었다. 이를 바탕으로 도서관 다문화서비스의 개선을 위해 다문화사회와 이주민에 대한 사서의 이해 증진, 수요자 중심적인 도서관 다문화서비스로의 전환, 다문화 유관기관과의 협력 강화, 도서관 협력에 기초한 다문화 서비스 지원체계 구축, 도서관 다문화서비스 교육과정의 체계화 등이 요구되었다.

**주제어:** 다문화서비스, 도서관 다문화서비스, 이주민, 다문화이용자, 정보요구

**ABSTRACT:** The research aims to investigate immigrants', librarians' and multicultural experts' information needs and perception on current multicultural services in Korean libraries, and to suggest the directions for providing multicultural library services. The research collected the data through conducting both in-depth interviews and focus group interviews with immigrants, librarians and multicultural experts. The research found the significant and emergent features on immigrants' and librarians' requests and perception about current library multicultural services. On the analysis of the findings, the research discussed the implications of the policies for library multicultural services and the alternatives to improve library multicultural services and librarians' multicultural competencies.

**KEYWORDS:** Multicultural Services, Library Multicultural Services, Immigrants, Multicultural Users, Information Needs

\* 본 논문은 2019년 국립중앙도서관의 <도서관 지식정보 취약계층을 위한 사서교육과정 개발: 다문화가족을 위한 다문화서비스> 연구보고서의 일부를 수정, 보완한 것임

\*\* 한남대학교 문헌정보학과 조교수 (jhkoo@hnu.kr / ISNI 0000 0004 7881 5461) (제1저자)

\*\*\* 대구가톨릭대학교 도서관학과 강사 (yumystory@naver.com / ISNI 0000 0004 7408 8690)

\*\*\*\* 대구가톨릭대학교 다문화학과 조교수 (peace2018@cu.ac.kr / ISNI 0000 0004 7774 9204)

\*\*\*\*\* 대구가톨릭대학교 도서관학과 부교수 (yongwan@cu.ac.kr / ISNI 0000 0004 6484 6697) (교신저자)

• 논문접수: 2020년 5월 27일 • 최초심사: 2020년 6월 4일 • 게재확장: 2020년 6월 19일

• 한국도서관정보학회지, 51(2), 213-243, 2020. [http://dx.doi.org/10.16981/kliss.51.2.202006.213]

## I. 서론

언론보도 등에 따르면, 우리나라는 2019년 12월말 현재 국내 체류 외국인인 252만명으로 전체 인구의 4.9% 수준에 이르렀다. 향후 세계 최저 수준의 저출산과 세계 최고 수준의 고령화 현상으로 인해 국내의 외국인 유입은 현 수준보다 더 큰 규모로 진행될 것으로 예상된다. 경제협력개발기구(OECD)는 한 나라 안에서 외국인 인구수가 차지하는 비율이 5% 이상이 되면 그 사회를 '다문화사회'로 명명하고 있다(김양은 2009). 그런 의미에서 우리나라는 이제는 다문화사회로 진입했다 해도 과언이 아니다.

IFLA와 UNESCO의 <공공도서관선언(Public Library Manifesto)>이나 <다문화 도서관 선언(IFLA Multicultural Library Manifesto)>(IFLA/UNESCO 2008)과 같은 세계적인 차원의 도서관 선언문과 각국 도서관협회의 도서관 권리선언 등에는 도서관 다문화서비스(multicultural library services)는 “언어나 가치관, 경제적 여건, 교육 수준, 육체적 장애, 성적 취향, 인종적·민족적·종교적·문화적 배경 등에 따른 차별없이 모든 사람들에게 동등하게 제공되어야”함을 명시하고 있다. 이를 위해서는 IFLA(2009)의 <다문화사회: 도서관서비스 가이드라인(Multicultural Communities: Guidelines for Library Services)>에서 제시하는 것처럼 문화적으로 다양한 이용자와 이들의 실질적인 요구분석과 이해가 선결될 필요가 있다.

그러나 현재 국내 문헌정보학계에서 수행되어 온 다문화서비스와 관련된 연구들은 현 단계 도서관 다문화서비스 및 프로그램 운영방법을 조사하거나, 사서 즉 서비스 공급자의 인식과 요구사항 분석에 기반하여 현 단계 운영의 문제점과 개선안을 논의하고 있다. 즉, 이용자의 관점이 아닌 서비스제공자의 관점에서 현재 도서관이 어떤 다문화서비스를 수행하고 있는지를 점검하는 연구가 주를 이루었다. 물론, 도서관 다문화이용자들에 대한 기본 정보요구 분석과정이 아주 없진 않았지만(조용완 2006a, 2006b, 김영미, 조인숙 2011, Koo 2016, 임여주 2016), 다문화서비스에 대한 비이주민들(일반이용자)의 인식 조사(오해연, 김기영 2014, 김기영, 오해연 2014)이거나 도서관서비스나 정보요구에 대한 종합적인 분석보다는 특정 상황에 국한한 수요조사, 이를테면 도서관 리터러시 교육과정 또는 독서교실 등에 대한 요구 및 인식조사에 국한되어 있었다. 이주민들에게 공통적으로 나타나는 요구와 각 유형별 이주민들(결혼이주민)과 그 자녀들, 외국인 노동자, 북한이탈주민, 외국인유학생 등의 요구를 모두 취합한 종합적 이해를 추구한 연구들은 제한적이라 할 수 있다.

이런 배경 하에 본 연구는 국내 거주 이주민들의 유형별 혹은 국가별 특징 이외에 이들에게 공통적으로 나타나는 정보요구와 도서관 다문화서비스에 대한 수요 및 인식조사를 수행하고자 한다. 이때 많은 이주민들과 밀착되어 이들의 삶을 돕고 서비스를 제공하고 있는 다문화전문가들

의 의견을 통해 이주민들의 요구 및 인식을 진술하는 과정에서의 한계를 보완하고자 한다. 뿐만 아니라 이주민들에게 직접적인 도서관서비스를 수행하고 있는 사서들의 다문화서비스에 대한 인식과 요구도 함께 조사하고자 한다. 이 조사결과는 도서관이 다문화서비스를 기획할 때 방향과 내용을 구성하는데 필요한 기초자료로 활용되며 나아가 다문화서비스를 제공하는 사서들의 역량 강화를 위한 방법들을 제고하는데 근거자료로 활용될 수 있을 것이다.

## Ⅱ. 이론적 배경

### 1. 관련 용어의 정의

현재 국내 문헌정보학을 비롯한 학계와 다문화 관련 정부부처들, 시민사회 등 여러 분야에서는 모국을 떠나 다른 사회로 이주한 사람들에 대해 체류외국인, 재한외국인, 외국인주민, 다문화인, 이주민, 다문화가족, 다문화가정, 다문화자녀, 결혼이민자, 결혼이주여성, 이주노동자, 외국인근로자, 북한이탈주민, 난민 등의 다양한 용어로 이들을 명명하고 있다. 국내의 관련 법률들도 「재한외국인처우기본법」, 「다문화가족지원법」, 「출입국관리법」, 「외국인근로자의고용등에관한법률」, 「북한이탈주민의보호및정착지원에관한법률」 등과 같이 법률의 적용대상에 따라 명칭이 상이하 다(이창원 2015). 본 연구에서는 국적, 성별, 체류자격, 이주목적 등을 모두 포괄할 수 있도록 국내에 거주하는 이주배경을 가진 주민들을 '이주민(immigrant)'이라는 용어로 사용하고자 한다.

또한 '다문화서비스'라는 용어는 이주민을 대상으로 제공되는 각종 프로그램과 서비스를 일컫는 의미로, 도서관 이외의 다문화 관련 협력기관들(예를 들어, 다문화센터, 주민센터, 복지관, 시청, 구청, 각종 민간단체 등)에서 수행되고 있는 관련 서비스를 통칭한 의미로 사용한다. 나아가 '도서관 다문화서비스'는 "다문화사회의 문화적 다양성을 반영한 도서관 서비스를 통칭하는 것으로, 도서관 프로그램뿐만 아니라, 장서, 목록, 사서 등 인력을 포함한 도서관에서 행해지는 다문화 관련 제반적인 업무"(양수연, 차미경 2011, 312)까지 포함하는 의미로 본 논문에서 사용하도록 한다.

### 2. 국내 이주민들의 유형별 특성

본 논문에서는 이주민의 유형을 결혼을 목적으로 입국한 경우는 '결혼이주민(결혼이민자)', 사업과 노동을 목적으로 입국한 경우는 '외국인 근로자(노동이민자, 이주노동자)', 교육 및 수확을 목적으로 입국한 경우는 '외국인 유학생(교육이민자)' 등으로 구분하고, 외국국적 동포(예, 조선족)와 북한이탈주민들은 외국 국적을 갖고 있으나 민족적 경계를 적용하여 동포 이민자로 분류한

다. 이들 각각에 대한 주요 특성을 살펴보면, 이들이 처한 정보환경을 중심으로 그 특성을 살펴보면 다음과 같다.

#### 가. 결혼이주민과 다문화가족

현행 다문화가족지원법에서는 다문화가족을 결혼이민자(외국인)와 한국인(출생, 인지, 귀화 국적 취득자)으로 이루어진 가족이거나 한국인(인지, 귀화 국적 취득자)과 한국인(출생, 인지, 귀화 국적 취득자)로 이루어진 가족으로 정의하고 있다(다문화가족지원법 제2조 1항 및 2항). 결혼이주민의 대부분은 여성인데, 결혼이주여성은 2019년 9월말 현재 164,463명이며 그 중 중국(한국계 포함)출신이 가장 많고 다음으로 베트남, 일본, 필리핀순으로 많은 것으로 조사된다(여성가족부 2019).

관련 조사에 의하면 결혼이주여성 스스로 자녀들의 한국사회의 적응과 진로의 장애가 될 것을 염려하여 자신의 모국어와 문화를 잘 드러내지 않거나 모국에 대한 정보요구를 적극적으로 나타내지 못하고 있는 것으로 나타났다(여성가족부 2013). 그러나 이들은 자녀들을 위한 한국 문화 및 언어습득에 관심이 크며, 자신들의 필요보다는 자녀교육을 위해 도서관을 비롯한 다문화 유관 기관에서 실시하는 다문화프로그램 참여에 적극성을 보이는 것으로 알려졌다. 하지만 이들의 적극적이고 높은 수요수준과 달리 현실에서는 농촌지역 거주 혹은 고립된 생활주거환경과 교통수단의 제약으로 정보를 얻을 수 있는 사람이나 기관의 부재로 정보빈곤 환경에 처해 있음이 드러났다(양옥경 외 2007). 실제로 이들은 정보문화실태조사에서도 일반 국민들에 비해 정보화수준이 현저히 낮아 정보격차해소를 위한 구체적인 정책개발의 필요성이 논의되고 있다(한국정보화진흥원 2015, 신영진 2017).

#### 나. 외국인 근로자/노동이주민

외국인 근로자의 고용 등에 관한 법률에 의하면 '외국인 근로자'는 대한민국 국적을 가지지 아니한 사람으로서 국내에 소재하고 있는 사업장에서 임금을 목적으로 근로를 제공하고 있거나 제공하려는 사람으로 정의된다. 단순기능인력은 정부와 MOU를 맺은 16개국<sup>1)</sup> 출신 외국인근로자와 외국국적 동포로 세분된다. 고용노동부 산하 한국산업인력공단에서는 고용허가제로 입국한 외국인 근로자에 한해서 정착을 위한 교육과 지원을 담당하고 있다.

2019년 1월 경남이주민노동복지센터의 실태조사에 따르면, 외국인 근로자들은 하루 평균 노동시간이 10.4 시간으로 평균 하루 2시간 이상, 일주일에 2일 이상 잔업, 연장근로 등의 과잉 노동에 시달리고 있는 것으로 조사된다. 작업량은 많은데 임금은 그에 상응하지 않을 뿐 아니라 폭행을 당하거나 비인격적인 대우를 받는 경우도 많다고 한다(오마이뉴스 2019). 이들은 취업과 한국

1) 베트남, 필리핀, 태국, 몽골, 인도네시아, 스리랑카, 중국, 우즈베키스탄, 파키스탄, 캄보디아, 네팔, 미얀마, 키르기스스탄, 방글라데시, 티모르, 라오스 등이다.

생활의 정착 및 복지에 대한 정보요구가 매우 큼에도 불구하고 생계유지와 과잉노동시간으로 인해 도서관을 비롯한 관련 정보지원 및 복지기관의 지원 혜택을 제대로 이용하지 못하는 전형적인 정보빈곤 환경에 노출되어 있다(이제환, 윤유라 2005). 실제로 한국어교육을 성공적으로 이수한 외국인 노동자라 하더라도 정보리터러시 수준은 현저히 낮고(이수상, 장임숙 2010), 정보화지수에서도 낮은 점수를 보이는 것으로 조사되었다(한국정보화진흥원 2015).

#### 다. 외국인 유학생

2004년 외국인 유학생 유치확대 종합방안이 수립된 이후 외국인 유학생을 위한 장학금과 우수 유학생 유치 대학에 대한 지원금이 확대되면서 2019년 8월 현재 191,754명의 유학생이 국내에 거주하고 있다. 이 수는 최근 5년간 2배 이상 증가한 수이며 국적별로 중국, 베트남, 우즈베키스탄, 몽골 유학생의 순으로 많은 것으로 조사되었다(교육부 2019).

그러나 이런 급증한 유학생 수에 비해 이들을 지원하기 위한 서비스는 각 대학에서 자체적으로 지원하도록 하고 있는데, 각 대학에서 외국인 유학생 담당 직원은 1-2인으로 관련 업무는 이들이 모두 도맡고 있는 실정이다. 이런 환경으로 인해 외국인 유학생들은 한국생활 정착 뿐 아니라 학업을 수행하는 데 있어 충분하고도 다각적인 지원을 받지 못하는 것으로 조사되었다. 외국인 유학생은 언어 및 의사소통의 어려움, 학업 관련 스트레스를 받고 있으며 가족에 대한 그리움, 경제적 어려움 그리고 한국인 동료를 사귀는데 어려움을 겪고 있는 것으로 조사되었다(김귀성, 황지인 2009, 김현진 2016). 이와 같은 맥락에서 유학생의 이주 목적이 학업임에도 불구하고 학업에 대한 정보요구보다 일상생활에 대한 정보요구가 훨씬 더 크며, 일상생활에 대한 정보를 추구하는데 최대의 장애요인으로 정보를 얻는 방법을 모르는, 이른바 낮은 정보리터러시 수준을 보이고 있었다(양순우 2010).

#### 라. 북한이탈주민

1990년대 후반부터 북한사회의 심각한 경제위기로 인하여 북한주민들의 국경 넘기가 시작된 이후 2000년대 전반과 중반을 거쳐 많은 북한이탈주민들이 한국사회에 유입되었다. 북한이탈주민은 2019년 현재 33,247명(남 9,297명, 여 23,950명)으로 최근 입국규모가 감소하는 추세에 있으며, 이들의 2/3 이상이 수도권에 거주하고 있는 것으로 조사되었다(통일부 2019). 초기에는 남성 북한이탈주민이 많았으나 2002년을 계기로 여성 북한이탈주민의 유입이 더 많아졌다. 이들 여성 북한이탈주민은 북한과 중국에 자녀가 있는 경우가 많은데, 한국으로 들어와 다시 가정을 이루어 자녀를 갖는 경우도 있지만 북한이나 중국에 있는 자녀를 한국으로 데리고 들어오거나 한국정착 이후 입국하도록 하는 경우도 많다고 한다.

북한이탈주민들은 같은 언어와 역사적 배경을 가졌음에도 불구하고, 여느 이주민들과 마찬가지로 큰 문화적 이질감을 느끼고 한국의 영어사용 문화로 인한 언어적 장벽을 동일하게 경험하고 있다(신난희 2010). 이들은 다른 이주민처럼 다문화로 분류되는 것에 큰 저항감을 가지고 있으며 외국인근로자들과 마찬가지로 취업과 사업에 대한 정보나 복지 및 건강에 관한 정보를 획득하려는 요구가 큰 것으로 나타났다. 또한 생계 및 긴 노동시간으로 인해 도서관 및 유관 정보기관을 이용하기 쉽지 않은 환경에 있다고 조사된다. 따라서 필요한 정보를 얻기 위해 같은 처지에 있는 북한이탈주민들끼리 폐쇄적인 정보교환을 통해 생활의 문제를 타계해 나가는 등 '정보빈곤' 현상에서 자주 발생하는 빈곤층의 폐쇄적 대인정보원 이용이 이들의 주요 정보원이자 정보행태의 진형을 이루는 것으로 조사되었다(조용완 2006a, 조용완 2006b, Koo 2016).

### 3. 선행연구

국내 문헌정보학분야에서 다문화서비스 혹은 다문화이용자와 관련된 연구를 살펴보면, 무엇보다 도서관 다문화서비스의 운영현황 분석과 그에 따른 문제점과 대안을 논의하는 연구가 주를 이루어 왔다. 그러나 이 서비스 운영현황에 대한 분석의 출발이 공급자들의 인식과 의견에 기반한 연구들, 즉 사서들이 다문화서비스를 수행하기 위해 어떤 준비와 역량을 갖추고 있는지, 어떤 한계점이 있는지, 이를 타계할 대안을 논의하는 연구들이 주를 이루었다(조용완 2007, 조용완 2008, 조용완, 이수상 2011, 조동신 2009, 안인자, 박미영 2011, 이미정, 이미정 2013, 이연옥, 장덕현 2013, 이혜원 2015, 김윤영, 정은주 2016, 임여주 2018 등). 이를테면, 조동신(2009)은 서울과 경기도 일대 공공도서관을 대상으로, 안인자와 박미영(2011)은 전국 40개 도서관 138개 다문화프로그램을 대상으로, 이미정과 이미정(2013)은 인천시 중앙도서관을 사례로, 이연옥과 장덕현(2013)은 부산시 소재 도서관들을 대상으로, 김윤영과 정은주(2016)은 외국인근로자가 이용자의 90%를 이루는 안산다문화작은도서관을 사례로 서비스 현황과 문제점을 분석하되, 사서들의 경험과 의견에 기초하여 분석하고 대안을 제시하였다. 다문화정책의 수립과 방향 설정시에 고려해야 할 요소를 제언하거나(이혜원 2015) 도서관과 다문화 유관기관과의 협력을 통한 서비스 방안을 논의하는 경우(임여주 2018)에도 다문화 담당 사서들과 다문화 전문가들과의 면담을 통하여 현 수준을 진단하고 대안을 제시하는 형식이 주를 이루었다.

둘째, 다문화현상과 관련된 담론에 준거하여 도서관 다문화서비스를 분석한 연구들이 한 영역을 차지하였다. 이 연구들은 대표적 다문화 담론인 동화주의, 다문화주의, 상호문화주의 등을 근거로 하여 기존의 도서관 다문화서비스가 어디에 근거하였으며 그 방법과 방향이 타당하였는지를 논의하였다(노지현 2012, 오해연, 김기영 2014, 김기영, 오해연 2014, 박성우 2015). 이 연구들은 대체로 기존의 동화적 관점보다는 문화적 공존과 교류의 관점에 입각한 도서관 서비스의 마련

이 필요함을 제안하였다.

끝으로, 이주민들의 도서관 다문화서비스에 대한 요구와 인식, 만족도 등을 조사한 연구들이 다. 각 다문화 그룹별 혹은 이주 유형별 특성에 맞는 서비스와 교육에 대한 요구 및 수요조사가 주요 축을 이루었다. 이를테면, 조용완(2006a, 2006b)과 Koo(2016)는 각각 직접 북한이탈주민들을 대상으로 정보요구 및 행태를 조사하되, 이들의 정보환경과 추구행태가 ‘정보빈곤’을 거듭할 수밖에 없는 주요 요인들을 발견하고 이를 해결하기 위한 도서관서비스 방안을 제안하였다. 양순우(2010)는 외국인유학생들을 대상으로 포괄적인 정보요구와 추구행태를 조사하여 이에 기초한 도서관교육 프로그램의 가이드라인을 제시하였다. 김영미와 조인숙(2011)은 공공도서관 서비스에 대한 인식을 조사하면서 이주민들과 사서들의 의견을 동시에 비교·분석하여 서비스 개발과 다문화역량 교육 및 정부의 정책지원의 필요성을 시사하였고, 임여주(2016)는 다문화가정의 자녀들의 미디어 사용과 관련한 정보행태를 조사하면서 청소년들을 직접 만나 면담하고, 정보요구 기록지를 통해 청소년들의 입장에서 요구를 다각도로 분석했다는 점에서 연구의 의의가 크다 하겠다. 그러나 이들을 몇몇 제외한 대부분의 연구들은 이주민들의 의견을 구체적으로 조사하기보다는 사서들이나 다문화전문가들의 의견을 통해 간접적으로 요구를 파악하는 방법을 사용하였다(조용완 2007, 한윤옥, 김수경, 조미아 2009, 한윤옥, 조미아, 김수경 2009, 이수상 2009, 조동신 2009, 이용재 외 2009, 이수상, 장임숙 2010, 조용완, 이수상 2010, 김윤영, 정은주 2016 등). 설령 직접 이주민들의 요구조사를 수행하였다 하더라도 그것은 도서관서비스에 대한 종합적인 요구 및 인식 파악이라기 보다는 특정 상황과 환경, 이를테면 이주민들의 정보리터러시 실태 및 요구조사(이용재 외 2009, 이수상, 장임숙 2010, 조용완, 이수상 2010) 등에 제한되어 있었다.

이와 같이 도서관 다문화서비스와 관련된 선행연구들은 공공도서관과 유관기관들의 다문화서비스의 운영 현황을 분석하고, 서비스 제공자인 사서들의 업무적 고충과 한계를 분석하고 사서들의 다문화역량 강화를 위한 대안에 관한 연구가 주를 이루었다. 수요자인 이주민의 요구사항을 분석한 연구들도 일부 존재하지만 이 또한 도서관 서비스 관련 정보요구와 인식을 심도있게 들여다보는 것에는 한계를 보였다. 이에 본 연구에서는 국내 이주민들과 다문화전문가들을 대상으로 이주민들의 정보요구와 다문화서비스에 대한 인식과 수요를 조사하여 향후 이주민들의 정보환경을 이해하고 효과적인 다문화서비스 개발에 필요한 근거자료로 활용될 수 있도록 한다.

### Ⅲ. 연구방법

본 연구는 이주민들을 대상으로 이들이 처한 정보환경과 정보요구, 도서관 다문화서비스에 대한 인식과 수요에 대해 조사하는 한편, 이들에게 다문화서비스를 기획하고 제공하는 다문화전문

가들과 사서들의 의견까지 포괄하여 조사하고자 한다. 이를 위해 심층면접법(In-depth Interview)과 부분적으로 포커스그룹 인터뷰(FGI, Focus Group Interview) 기법을 사용하여 관련 자료를 수집하고 분석하였다.<sup>2)</sup>

## 1. 연구 참여자

본 연구는 국내의 '다문화'라는 공통점을 공유하면서도 각기 다른 이주배경을 가진 연구 참가자를 모집하기 위해 편의모집법(convenient sampling) 중 유의표집(purposive sampling)과 눈덩이 표집(snowball sampling)을 활용하여 연구참여자를 발굴하였다. 이는 본 연구의 목적에 부합하는 풍부한 정보를 갖고 있는 특정그룹의 경험과 진술을 통한 심도깊은 분석이 중요하기에 유의표집법이 타당하다고 판단하였다(Patton 1990). 구체적으로 국내 거주 이주민들이 이주 목적과 배경에 따라 정보환경과 다문화서비스 수요가 달라질 수 있음을 선행연구에서 확인한 바, 결혼이주여성, 북한이탈주민과 외국인 유학생별로 연구참여자를 발굴하였다. 그 결과, 결혼이주여성 3명(필리핀, 베트남, 중국), 북한이탈주민 3명, 외국인 유학생 3명(중국 2명, 방글라데시 1명)이 본 연구에 참가하였다. 그리고 이주민들의 국내 정착을 지원하며 장기간 다문화업무를 수행한 경험이 있는 다문화전문가 2명을 연구 참가자로 포함시켰다. 이들은 일반 다문화서비스에서는 제공자 입장이지만 이주민들의 특성과 요구에 대해 잘 인식하고 이주민들의 대변자 역할을 수행하기에 도서관 다문화서비스 측면에서는 수요자 쪽으로 구분하였다. 이들의 의견을 통해 이주민들이 문화적, 언어적 차이와 한계로 인해 직접 표현하지 못한 부분을 보충하고, 다른 연구 참가자들의 의견을 재차 확인하고 검증하고자 하였다.

한편, 도서관 다문화서비스를 제공하는 사서들의 다문화서비스에 대한 인식과 요구를 조사하기 위해 관련 경험이 있는 공공도서관과 다문화 전문도서관(작은도서관)의 사서 5명과 비사서직 도서관 책임자 1명 등 총 6명이 본 연구에 참여하였다.

총 17명이라는 소수의 연구대상을 선정하여 연구를 진행한 것은 질적 연구가 추구하는 주목적인 소수의 표본을 대상으로 이들에 대한 깊이있는 이해를 이루기 위함도 있지만 모집된 표본에서 더 이상의 새로운 범주의 정보와 내용이 나타나지 않는 상태, 이른바 '포화 상태(saturation point)'를 확인했기 때문이다(Schutt 2006, 312). 즉, 연구대상과 일대일 심층면접과 포커스그룹 면접을 진행하는 동안 이전 참여자들과 다르거나 새로운 범주의 경험과 정보를 확인할 수 없는

2) 개별 면담의 경우, 이주민들은 보통 질문한 것을 중심으로 응답하지만 포커스그룹을 실시하면 이주민이라는 공통점도 있지만 출신 국가와 문화, 국내 정착과정 등이 다른 참석자 사이의 상호작용을 통해 풍부한 응답이 유도될 수 있다(Krueger & Casey 2000). 하지만 이주민들의 거주지와 생활여건 등으로 인해 포커스그룹을 확대하기 어려워 단독 면담을 위주로 실시하였다.



자료수집에서 포화상태가 이르렀음을 확인하였다.

〈표 1〉 면담참가자 1: 이주민과 다문화 전문가와의 면담자

면담 참가자	면담 방식	구분	거주지역	면담 일시
이주민 A	집단/포커스 그룹	결혼이주여성 - 필리핀	대구	2019. 10. 03.
이주민 B		결혼이주여성 - 베트남	경북	
이주민 C		북한이탈주민	경북	
이주민 D	단독	결혼이주여성 - 중국	대구	2019. 10. 15.
이주민 E	단독	북한이탈주민	서울	2019. 10. 18.
이주민 F	단독	북한이탈주민	서울	2019. 10. 18.
이주민 G	집단	유학생 - 중국	경북	2019. 11. 21.
이주민 H				
이주민 I	단독	유학생 - 방글라데시	경북	2019. 11. 21.
다문화 전문가 A	단독	건강가정지원센터	서울	2019. 10. 19.
다문화 전문가 B	단독	이주여성상담센터	경기	2019. 10. 19.

〈표 2〉 면담참가자 2: 도서관 다문화서비스 담당자

면담 참가자	면담 방식	면담 일시
경남 ㄱ도서관 사서	단독	2019. 10. 06.
대구 ㄴ도서관 사서와 도서관 책임자(비사서)	집단	2019. 10. 04.
대구 ㄷ도서관 사서	단독	2019. 10. 15.
서울 ㄹ도서관 사서	단독	2019. 11. 01.
경기 ㅁ도서관 사서	단독	2019. 11. 01.

한편, 연구윤리 문제를 고려하여 참여자들은 ‘지원자들(voluntary participants)’만을 국한하였고, 연구참여 동의를 받는 과정에서 면접시 참여자의 비밀보장과 중도 철회권리를 주지시켰다. 또한 참여자의 동의하에 면담내용을 모두 녹취한다는 것과 수집된 자료는 기술부분에서 개인정보가 드러나지 않도록 코드번호로 기재한다는 내용을 설명하였다.

## 2. 데이터 수집 및 분석방법

본 연구에서는 연구참여자가 겪은 경험과 인식을 상세하게 기술하는 심층 인터뷰와 포커스그룹 인터뷰 기법을 통해 데이터를 수집하였다. 2019년 9월 29일부터 11월 21일까지 연구참여자와 실제 일대일 개인 면담과 그룹 면담을 동시에 진행하였다. 면담시 초기에는 일상적인 대화를 통해 참여자와 신뢰관계(rapport)를 구축하며 편안한 분위기를 조성하였으며 개방적이고도 반구조

화된 질문형식을 사용하였다. 피면담자 유형별 주요 질문항목은 다음과 같다.

〈표 3〉 본 연구의 피면담자 유형별 주요 질문항목

이주민(다문화전문가) 대상	도서관 다문화서비스 담당 사서(직원)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 모국에서의 생활과 도서관 관련 경험</li> <li>- 한국에서의 생활과 도서관 관련 경험</li> <li>- 도서관 이용의 장점과 단점</li> <li>- 도서관 다문화서비스에 대한 인식과 요구</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 다문화사회와 도서관 다문화서비스에 대한 사서들의 인식</li> <li>- 현재 제공하는 도서관 다문화 서비스</li> <li>- 기존 도서관 다문화서비스에 대한 개선점</li> <li>- 도서관 다문화서비스에 대한 새로운 요구</li> </ul>

포커스그룹 인터뷰는 Krueger와 Casey(2000)가 제시하는 FGI 방법과 절차에 기초하여 시작질문, 도입질문, 전환질문, 주요질문, 마무리질문의 5가지 질문 종류로 세분화하여 개방형 질문으로 편성하였다. 연구자가 질문과 토론을 유도하는 진행자(moderator) 역할을 맡았지만, 구조화 정도가 낮은 개방형 FGI를 수행함으로 진행자가 면접관이 되지 않도록 개입과 통제를 최소화하였다. 그러나 반대로 진행자의 비개입으로 인해 모호하고도 일반적인 내용만 수집되는 것을 우려하여 필요시에 한 주제를 더 깊이 탐사해 들어갈 수 있도록 추가 질문을 하거나 이미 다뤄진 부분에 대해서는 그냥 넘어가기도 하고 새로운 주제가 거론되면 그것을 계속적으로 언급할 수 있도록 격려했다. 이를 통해 궁극적으로는 참여자 개인의 다양한 경험이 구체적이고도 깊이있게 언급될 수 있도록 유도하였다(Krueger & Casey 2000).

면담 횟수는 기본 1회로 진행하였으나 면담 이후 더 상세한 내용을 기술할 필요가 있는 참여자로 판단될 경우 추가적으로 전화면담을 요청하여 진행하였다. 면담시간은 평균 2시간가량 소요되었다. 녹취한 면담내용은 모두 전사(transcripts)하여 자료분석에 이용하였는데, 이때 자료의 신뢰성을 위해 Silverman(2005)이 제안한 대로 녹취한 내용을 연구 참가자의 표현양식 그대로 필사하였다. 전사된 면담 자료들은 1차 개방코딩(open coding)과 2차 축코딩(axial coding) 방법을 사용하여 자료를 분석하였다. 1차로 각 문장 혹은 단락을 주제별로 단어나 짧은 구절로 요약하였고, 개념적으로 유사하거나 의미상 관련있는 문구와 단락을 범주화하였다. 2차 축코딩에서는 1차 코딩에서 나온 주제나 의미 단위들을 다시 상위범주와 하위범주로 재구성하고 각 범주 사이의 연결관계를 생성하여 면담내용을 정리·분석하였다. 데이터분석 과정에 대한 구체적인 예시는 〈표 4〉와 같다.

자료분석의 신뢰도와 일관성을 높이기 위해 복수 연구자가 자료 수집단계에서부터 분석(코딩)에 이르기까지 모두 참여하였고, 전 과정을 교차 확인하였다(peer debriefing). 특히, 자료분석 과정에서 주관적인 독단과 해석을 배제하고 의미 단위의 객관적인 범주화 과정을 도출하기 위해 복수 연구자가 분석내용을 교차 확인하였다. 주 연구자가 먼저 코딩한 내용을 다른 연구자와 공유하여 두 연구자가 동의하지 않는 내용에 대해서는 수정을 거듭해 최종 분석내용을 도출하였다(Lincoln & Guba 1985).

〈표 4〉 데이터분석 과정(코딩의 예)

주요 문장	의미단위 구분 (오픈/단어코딩)	주요 주제 구분 (축코딩)
“우리 지역 시골이어서 도서관 없고 시골 보다 약간 큰 작은 도시 ‘향’ 이라고 불러요. 향, 책 파는 곳 있어요. 그런데 우리(한국) 학교(도서관)처럼 자유롭게 대출할 수 없어요. 그래서 도서관 쉽게 이용할 수 없고 큰 도시 가면 저도 이런 책 빌린 적 없어서 어떻게 이용하는지 정확하게 잘 몰라요. 한국 오기 전에 대학에 공부해 본 적 없어서 그래서 정확하게(도서관을) 어떻게 이용하는지 잘 몰라요.” (이주민 G)	(모국에서는) 시골 거주/시골은 도서관 없고/ 중소 도시(향)에 책파는 곳 있음/ 도서관에서 도 자유로운 책 대출 할 수 없음/ 도서관 이용이 쉽지 않고/ 책 빌린 적 없고/ 도서관 이용법을 모름/ 모국에서 대학 공부한 적 없어서 도서관 이용법 모름	- 모국에서 시골은 도서관 없음 A 1-1 - 모국의 중소도시(향)에서만 도서관 있음 A 1-2 - 모국의 도서관은 책을 파는 곳임 A 1-3 - 모국의 도서관은 책 대출이 용이하지 않음 A 1-4 - 도서관 이용 경험 없음 A 2-1 - 도서관 이용법 모름 A 2-2 - 도서관 이용법을 모르는 이유는 대학 미진학 A 2-3
“고향에 도서관 없을 수 있어요. 대학 들어가서 한국 도서관 거의 비소해요. 원래 학교 도서관 있어요. 딸 가봤어요. 집에서 멀리 떨어져 있었어요.” (이주민 H)	고향(모교)에 도서관 없음/(모교) 대학 도서관은 한국의 도서관과 유사/ 도서관 이용해 본 적 없음/ 집에서 도서관이 먼거리 위치	- 모국 고향은 도서관 없음 A 1-5 - 모국의 대학도서관은 한국도서관과 유사 A 1-6 - 도서관이 먼 거리에 위치 A 1-7 - 모국 도서관 이용경험 전무 A 2-4

#### IV. 연구결과

##### 1. 이주민과 다문화전문가의 도서관 다문화서비스 인식 및 수요

###### 가. 모국에서의 도서관 경험: 도서관 환경의 부실과 도서관 인식의 부재

본 연구에 참여한 이주민들은 모두 모국에서 도서관 경험이 아주 없거나 있다 하더라도 매우 부정적인 것으로 조사되었다. 이 부정적인 경험의 원인은 자신이 거주한 지역에 도서관이 존재하지 않았거나 있어도 주거지와 멀고, 교통 사정이 좋지 못해 접근 자체가 힘들었다고 밝혔다. 또한 그들은 모국의 도서관이 한국과 달리 책을 판매하는 곳이거나 상당한 이용료를 지불해야 이용할 수 있는 곳이어서 도서관에 관한 문화적 차이로 인해 한국에서 도서관 이용에 소극적이었다. 무엇보다 생계를 위한 바쁜 생활로 인해 도서관 이용자체가 거의 불가능했다고 한다.

“어릴 때 (중국의) 농촌지역에서 생활했어요. 어릴 적에는 도서관도 없었고, 도서관 이용도 하기 어려웠

어요. 특히 초등, 중학교 때는 도서관이 없었어요. 도서관을 이용하러는 권유도 없었어요.” (이주민 D)  
“북한자체가 교통이 그렇게 좋은 게 아니었어요. 시골은 도서관 자체가 거의 없다고 생각하면 되요. 1994년 이후부터는 아마 도서관자체에 신경을 쓰지 못했을 거예요. 나도 도서관, 수영장이라는 소식은 들었으나 솔직히 찾아가 보지는 않았어요.” (이주민 B)  
“베트남 도서관 상황이 열악해요. 그리고 대부분이 호치민에서 버스로 가서 또 배타고 들어가는 곳에서 왔고...(벽지에 살다) 결혼한 이주여성의 학력이 일단 학력수준이 낮은 편이잖아요. 도서관 이용 경험이 없을 거라고 봐야 한다는 거지요.” (다문화전문가 B)

#### 나. 한국에서의 도서관 경험: 모국에서의 부정적 경험의 반복

도서관 인식이 부재하거나 부정적인 도서관 경험과 배경을 지닌 이주민들은 한국으로 이주한 이후에도 모국에서의 부정적인 경험이 반복, 지속되고 있었다. 빈곤한 생활환경과 생계를 위해 바쁜 직장생활과 육아 그리고 농사일로 인해 도서관 이용 자체가 힘들고, 대부분 거주지 인근에 도서관이 없거나 거주지에서 도서관으로 연결하는 교통이 불편해 도서관 접근자체가 어려운 편이었다. 한국에서의 이러한 조건들은 정도의 차이는 있지만 모국에서 경험한 것과 유사하게 나타났다. 그러나 결혼이주여성들의 경우 자신의 필요보다는 자녀들의 교육을 위해 도서관을 이용하려 애쓰고 있었고 도서관서비스에 대한 기대와 요구 또한 높은 것으로 조사되었다.

“(도서관을 이용하지 못하는 이유는) 바빠서요...아이 있을 때는 아이들만 도서관에 보내고 따로 일 하러 갑니다. 필리핀은 아이들을 많이 생각합니다. 아이 위주로...(도서관은) 배울 수 있는 곳으로 해야 된다고 생각합니다. 우리는 아이를 많이 걱정합니다.” (이주민 A)  
“나는 도서관을 이용합니다. 아이들이 있으니깐...(아이들이) 만화책도 보고 영화도 보고 재미있어 하니깐. 그런데 바쁘니깐 도서관에 아이만 데려다 주고 부모는 집에 다시 갔다가 다시 오고...아이 안 키우는 사람들은 도서관 자체를 생각하지 않아요. 직장다니는 사람은 육아로 바쁘니깐...아이가 있으면 학교 다니면서 도서관을 할 수없이 이용해야 되니깐...습관붙이고자 해요.” (이주민 B)

#### 다. 공적 서비스에서 경험하는 편견과 차별

연구참여자 전원 모두가 한국사회에서 편견과 차별을 경험했다고 진술한다. 이 편견과 차별의 경험이 사회 일반인들이 아니라 공무를 담당하는 공공기관 직원들로부터 기인되었을 때는 한국 생활의 정착을 위한 심적 어려움과 좌절은 더 크다고 진술하였다. 이주민들은 이주와 정착과정에서 여러 공공기관의 업무적 도움을 받을 수밖에 없는데, 사서들을 포함한 다문화 유관기관 공무원과 직원들에게서 받게 되는 무시와 차별적인 언행들은 한국에서의 일상생활에서 자신들을 위축시킨다고 진술하였다. 그렇기에 한국의 공적 서비스를 담당하는 직원들의 다문화와 이주민에 대한 이해 증진이 절대적으로 필요하다고 피력했다.

“차별을 많이 느끼죠. 한국말 잘 모르면 못 알아듣는다고 얘기하고 무시하죠.” (이주민 A)  
“일단은 한국사회가 아직까지도 차별은 항상 따라다니깐... 어디서 오셨어요? 출생국을 물어 볼 때도 상대방이 기분 안 상하도록 하고...내국인과 외국인의 차별이 없도록 해줬으면 좋겠어요.” (이주민 C)  
“일터에서도 외국 사람이라고 무시하는 경우가 많고, 공공기관에서도 외국인이라고 차별하는 느낌을 받을 때가 많아요. 그럴 때는 매우 기분이 상해요. 존중하는 분위기가 필요하다 생각해요... 못하는 나라에서 오니깐 알잡아 봅니다. 물어보는 자체가 낮춰보면서 물어봐서 기분이 나쁘다고 느낍니다... 항상 조심스럽습니다.” (이주민 D)  
“사서 선생님들이니까...도서관은 언제든지 열려있고 환영한다는 열린 마음을 먼저 보여주시면 감사할 거 같고...작은 거라도 언제든지 물어봐주면 좋겠다, 뭐 이런 열린 마음을 보여주시면 마음이 열리면 뭐든지 다 잘 되니까. 그런 게 필요할 거라고 생각해요.” (이주민 E)

#### 라. 이주민의 특성을 고려한 도서관 서비스의 필요

이주민들은 도서관에서 기존 국내 주민들과 자신들은 다를 수밖에 없음을 이해하고 자신들에게 맞는 서비스와 방법들을 개발하여 접근해 주길 원했다. 또한 그들은 이주민이라고 모두를 일반화하여 대응하는 것은 부적절하며 이들의 유형별, 국가별 특성을 파악하는 것이 다문화서비스에서 성공의 중요 포인트라고 말하였다. 자신들에 대한 이해를 바탕으로 한 맞춤형 프로그램과 서비스의 개발도 필요하지만 서비스의 제공 방법에서도 기존 주민과 다른 접근이 필요함이 제기되었다. 이를테면 그들은 외국인이라는 편견과 차별로 인해 위축될 수밖에 없는데 도서관 사서가 먼저 그들에게 다가와 질문을 유도하거나 각 나라별 특성과 문화에 맞는 국가별 특화서비스도 제공되기를 희망했다.

“사서들이 사람이 오면 다가가기 전에는 다가오지 않는 거예요...우리 이주여성들은 시스템을 잘 모르잖아요. 무엇을 어떤 정보를 어떻게 뽑아내야 할지 모른다는 거예요. 누가 오면 인사를 먼저하면...그 안에서 관계가 만들어진다는 거지요. 그러니까 도서관도 문의하기 전에 좀 더 자발적으로 이용자에게 접근하는 것이 필요하지 않을까요.” (이주민 B)  
“(공공도서관에) 같은 나라 사람들끼리 만나서 자기만의 공간을 주었으면 해요. 아이와 이야기도 하고 놀 수 있는 공간이 있었으면 좋겠다고 생각해요. (이주민 A)  
“대한민국의 다문화인들이 살고 있으니깐...베트남의 일상생활에 대한 인사, 예의, 식습관 문화를 알리는 영상이라던지 북한, 중국사람들 각 나라의 대한, (나라별) 이러한 것들을 알 수 있도록 홍보하면 좋지 않을까하는 생각이 듭니다.” (이주민 C)

#### 마. 도서관 다문화서비스에 대한 직접적인 요구

면담을 통해 이주민들의 도서관 서비스에 대한 직접적인 요구사항들은 5가지 주제(themes)로 범주화할 수 있었다. 구체적인 요구사항에는 도서관서비스 항목 즉 프로그램 내용에 관한 것도 있었지만 내용 못지않게 서비스 운영 방법 또는 표현에 대한 요구도 강력했다. 도서관서비스에

대한 직접적인 요구로는 모국어(다국어)로 된 다문화 장서 및 목록의 제공, 다양한 다문화프로그램 운영을 통한 정보장터 제공, 아웃리치 기반 서비스 제공, 다문화서비스에 대한 안내와 홍보방식, 다문화 유관기관과의 협력을 통한 서비스로 나타났다. 각 항목의 구체적인 내용은 다음과 같다.

(1) 모국어로 된 다문화 장서 및 목록의 제공: 이주민들은 한국생활의 정착과 적응을 위해 요구되는 자료로 한국어로 된 장서보다 자신들의 모국어(다국어) 장서를 가장 우선적으로 필요로 했다. 그러나 현재 도서관이 가진 자신의 언어로 된 장서의 수와 종류는 턱없이 부족하고, 매체 유형에 있어서도 일반 도서에 국한되어 있었다. 이들은 전통적인 단행본 뿐 아니라 만화책이나 전자자료 등 다양한 종류의 장서와 매체들도 요구하고 있는데 이 또한 충분히 충족되고 있지 않음을 지적했다. 그리고 기존의 도서관시스템에서 모국어 자료를 찾고 싶어도 다국어 입력이 불가능하거나 검색과정이 어려워 이용에 불편하므로 다국어 목록의 제공과 함께 보다 쉬운 검색 방법의 제공이 선결되어야 함을 언급하였다.

“도서관의 중국어책은 어린이 책이나 만화책 등을 포함해도 많지가 않아서 찾기가 쉬운 편입니다.”  
(이주민 D)

“필리핀은 타갈로그어보다는 영어로 된 책을 구비하면 좋겠어요. 타갈로그어는 길고 어려워요. 마닐라는 타갈로그어를 사용하지만 다른 지역에서는 타갈로그어를 사용하지 않고, 필리핀에서 거의 영어를 다 씁니다.”(이주민 A)

“한국어를 잘 못해서... 영어로 쓰고 있는데...(도서관에) 중국어는 없어요. 영어공부하는 학생보다 중국학생 더 많은데...” (이주민 G)

“중국어책을 목록에서 검색하는 것은 어려운 것 같아요.” (이주민 D)

(2) 도서관 다문화프로그램을 통한 정보장터의 제공: 면담참가자들은 이주민의 처지와 특성을 반영한 도서관 다문화프로그램들이 보다 활성화되기를 강하게 희망하였다. 이때 국가별 이주민들끼리 따로 모일 수 있는 프로그램이 필요하다는 의견이 많았으나 여러 나라 출신들이 함께 어울릴 수 있는 프로그램도 필요하다는 의견도 존재하였다. 이들이 도서관 다문화프로그램의 활성화를 희망하는 것은 참여과정에서 자연스럽게 이주민들끼리 모여 정착과 적응에 관한 정보들을 공유할 수 있는 이른바 ‘정보장터(information grounds)’(Pettigrew 1999)를 형성할 수 있기 때문인 것으로 판단되었다. 이들이 선호하는 프로그램은 독서 기반 프로그램이었는데, 특히 이주여성들은 자녀와 함께하는 프로그램을 매우 선호하였다.

“같은 나라 사람들끼리 만나서 자기만의 공간을 주었으면 해요. 아이와 이야기도 하고 놀 수 있는 공간이 있으면 좋겠다고 생각합니다.” (이주민 A)

“도서관 전체적으로 북한이탈주민들을 위한 모일 수 있는 시간과 장소도 홍보도 하고 아니면 도서관

에 한 달에 한번 정도라도 북한이탈주민을 위한 공간을 원해요.” (이주민 C)  
“도서관에서 여러 나라 사람들끼리 어울리고 행사하거나 음식문화 알려주는 프로그램, 베트남, 필리핀, 중국 서로서로 문화와 의류문화를 즐길 수 있는 프로그램들이 있었으면 좋겠습니다.” (다문화전문가 B)  
“유학생들이 어학당 수료하고 대학에 입학해요. 9월에 입학하는데 거의 대학은 1학기에 많은 한국학생 입학하니까 도서관 이용 프로그램이 많아요. 9월에는 거의 없어요. 도서관 이용교육 프로그램 같은 것 해 줬으면 좋겠어요” (이주민 G)  
“다문화 관련 프로그램은 엄마와 아이들의 마음을 이해하는 프로그램이 되어야 합니다. 이것이 매우 중요합니다. (이주민 D)

(3) 아웃리치 기반 다문화서비스의 제공: 도서관을 넘어 이용자를 찾아가는 이른바 아웃리치 기반의 서비스 개발과 제공이 도서관 다문화서비스에 가장 적합하고도 필요한 방법이라는 것에 모두 일치된 의견을 보였다. 주로 도시 외곽이나 농촌지역에 거주하는 결혼이주여성이나 교통이 불편하거나 격무로 인해 도서관 접근이 어려운 환경에 처한 이주노동자들의 경우, 아웃리치 서비스야말로 가장 적절하고도 필수적인 서비스 방식이라 말한다. 도서관에서 어떤 서비스를 얼마나 많이 혹은 자주 수행하는 것 이상으로, 어떤 방식으로 접근성과 편의성이 높은 서비스를 제공해 주느냐가 더 중요한 요소라고 언급한다.

“한국에 들어와서 다문화 단체와 도서관이 함께 집에 찾아와 다문화프로그램 참가를 권유했어요. 그때 처음으로 도서관 프로그램을 이용하게 되었는데 아주 좋았어요. 집으로 찾아와 진행되는 프로그램이었는데, 아이들 3명과 함께 책을 보면서 프로그램을 했어요. 3년간 참여했어요... 결혼이민자들을 이렇게 찾아오는 프로그램이 매우 필요한 것 같아요. 아이가 2명만 되어도 유모차도 챙기고 다른 물건들도 챙기고 나갈려면 많은 어려움이 있어요. 그래서 집을 방문하면 좋겠다 생각해요.” (이주민 D)

“찾아가는 도서관은 각 동네에 아파트 같은데 가면 관리사무소에 회의실은 거의 다 있으니깐 그곳을 활용해도 좋을 것 같아요.” (이주민 C)

“충남에 있을 때 여성리더 교육을 하려고 해도 김 공장에서 (일하는 사람이) 많았어요. 예전에는 토요일 일요일에 찾아가는 교육을 했어요. 대전으로 나오라는 건 말도 안되요. 도청에서는 몇명하나 효율성이 떨어진다고 (비판)하지요. 이들은 정보격차를 겪고 있는데 단 한사람이라도 소중한 교육이다, 잠재성을 끌어내는 것이지요... 탈북이주여성이 도서관 이용하는 것은... 너무 멀지요, 다 일해요. 도서관 닫는 시간이 있고 토요일에는 갈 수 없어요. 밀린 일이 많이 있어서 도서관 갈 시간 없어요... 찾아가 줘야지요.” (다문화전문가 A)

(4) 다문화서비스의 안내와 홍보의 적절한 제공: 면담과정에서는 도서관의 다문화서비스나 프로그램에 대한 안내와 홍보가 적극적이지 않다는 점이 지적되었다. 또한 도서관서비스에 대한 홍보 내용이나 홍보 방법이 이주민들의 실정과 잘 부합하지 않아 서비스와 프로그램에 참여하는

데 장애가 된다고 언급하였다. 즉, 이주민들에게는 안내와 홍보의 횡수도 중요하지만, 그것이 어떤 표현과 방법으로 전달되는 것이 중요하다는 것이다.

면담참가자들은 도서관 서비스와 프로그램에 대한 홍보매체로 사용성과 접근성이 뛰어난 스마트폰을 일순위로 꼽은 반면, 현재 대부분의 공공도서관이 채택하고 있는 홈페이지나 현수막을 통한 홍보 방법은 효과적이지 않다고 진술하였다. 또한 국가별 이주민들이 소통하는 SNS 채널들이 활성화되어 있으므로 그곳에서 한국사회와 자기 커뮤니티를 연결하며 활발히 정보를 전달하는 이주민 게이트키퍼를 통해 홍보하는 것이 효과적이라는 주장도 제기되었다. 또한 홍보 내용과 문구도 수요자의 입장이 아닌 공급자의 입장이 위주여서 이해하기 어렵다는 문제도 지적되었다.

“도서관은 어떻게 이용하는거다...안내가 필요해요.” (이주민 E)

“새로운 프로그램이 있으면 유학생들에게 직접 알려주고 한국어로 공지같은 거 주잖아요. 좀 쉬운 말로 알려주시면 좋겠어요. 단어가 한자말 많으니까 읽을 수는 있어도 무슨 뜻인지 몰라서 못해요. 물어보면 설명해 주지만 귀찮아서 물어보지 않아요.” (이주민 I)

“○○문화재단 쪽을 통해서 이주여성을 위한 프로그램이 있었어요. 우리 컴퓨터와 멀지 않아서 주말에 아이와 함께 하는 프로그램도 있었고...거기는 베트남여성 직원이 있어서 그 여성 통해서 SNS를 통해서 계속 정보가 뿌려지고 있어요. SNS를 통해서 정보를 계속 뿌리는 건 어떨까요? 그 경로를 통해서 계속 올 수 있게 한다든가...활용 매뉴얼, 이런 거 책자로 만든다 해도 대부분 활자화된 거는 잘 안봐요...활자 보겠어요? 활자 안보지요.” (다문화전문가 B)

(5) 다문화 유관기관과 협력을 통한 서비스의 제공: 면담참가자들은 도서관과 지역사회 다문화 유관기관이 협력하여 내실 있으면서 통합된 서비스를 제공해 주길 희망하였다. 국내 거주 이주민들은 정착과정에서 공공과 민간(지방자치단체, 다문화가족지원센터, 복지관, 외국인노동자지원센터, 하나센터, 시민/종교단체 등)이 제공하는 다문화서비스와 프로그램, 행사 등에 참가하는데, 면담참가자들은 이들과 협력하여 서로 중복되지 않으면서 자신들에게 도움이 되는 도서관 서비스와 프로그램의 제공이 필요하다고 언급하였다. 이주민 지원을 위한 협력 구축을 위해서 면담참가자들은 도서관이 먼저 다문화 유관기관들에게 손을 내미는 적극적 자세가 필요하다고 주문하였다.

“한 달에 몇 번 정도 도서관 이용문화를 가르쳐 주는 게 좋을 것 같아요, 하나센터에서는 북한이탈주민들이 지역에서 교육을 받을 때 소방서, 경찰서에 대해서는 안내를 해 줘요. 생활 속에서 필요한 것을 얻을 수 있는 기관이 많은데 그 기관들에 대해서는 안내를 해주는 게 없는 거 같아요.” (이주민 C)

“베트남, 필리핀, 몽골 교재내용 안에 공공시설 이용방법(안내)에 도서관 이용(안내 내용)이 있는지 확인해 보고 없으면 추가해 달라고 하세요...출입국 관리소가 한국에 들어오는 가정에게 스타터 키트 세트처럼 해 가지고 책자로 만들어서 (안내 내용)제공을 하자 그런 얘기도 했어요.” (다문화전문가 B)



## 2. 사서의 도서관 다문화서비스 인식

### 가. 다문화와 이주민에 대한 사서 인식의 한계

본 연구에 참여한 사서들은 사서직 내부에서도 다문화사회와 이주민에 대한 이해가 부족하여 이주민에 대한 보이지 않는 편견과 차별이 존재한다고 인정하고 있었다.

“도서관 사서들에게도 다문화 인식 교육이 필요합니다. 이주민들을 대하는 과정에서 말하면서 은연 중에 차별 같은 것이 드러날 때가 있어요.” (경남 ㄱ도서관 사서)

“사서들의 인식 개선이 필요합니다. 사서들에게도 이주민에 대한 차별과 편견의 인식이 있어요. 일부 사서들은 우리나라 사람들도 있는데 왜 다문화를 하느냐고 묻는 사람이 있어요.” (대구 ㄷ도서관 사서)

“(이주민들을) 프로그램 수행해야 하는 대상으로 취급하면 안돼요. 그러면 그 분들도 귀신같이 알아요. 사서들이 나를 대상으로 대하니까 이겨하고 끝이다 이러시는데...” (경기도 ㄴ도서관 사서)

다문화서비스 경험이 있는 이 사서들은 사회적 변화에 맞게 사서의 다문화 인식 개선을 위한 교육이 절대적으로 필요하며, 도서관 다문화프로그램과 서비스의 개발과 제공에 앞서 국내 이주민의 특성에 대한 이해가 우선되어야 함을 지적하였다. 그리고 그들은 주요 이주민 출신국가의 문화와 간단한 언어 습득도 원활한 업무수행에 도움이 된다는 의견도 제시하였다.

“사서들이 이주민 출신국가에 대해 알아야 합니다. 이용자별로 특성에 대한 이해가 필요해요.” (대구 ㄷ도서관 사서)

“다문화업무를 맡게 되고, 베트남 언어를 배울 수 있는 기회가 있다면 배우면 좋을 것 같다고 생각했어요. 언어는 정말 많이 필요해요. 이런 것을 위해 국중에서 교육프로그램으로 만든다면 신청할 것 같아요.” (서울 ㄴ도서관 사서)

“(나라별 문화나 배경지식을 갖는 것은) 당연히 도움이 되죠. 왜냐하면 그걸로 말을 건네 볼 수 있고.. 저도 다른 것은 몰라도 인사말 정도는 러시아어로 하는데, 제가 말을 잘 못해도 웃어요. 제가 인사하면 그거 발음이 아니라고 웃으면서 알려주고...그러면서 대화가 시작되고.” (경기 ㄴ도서관 사서)

### 나. 도서관 다문화업무가 주는 중압감

면담 참가 사서들은 다양한 언어나 문화에 인한 다문화 업무의 근원적 어려움뿐만 아니라 다국어 장서의 제한적 입수경로와 선정도구(서지, 목록 등)와 지원기관의 부재 등 다문화업무 지원체계의 취약함을 지적하였다. 또한 전문성 축적이 힘든 순환보직과 인력부족으로 인한 여러 업무의 수행 등과 같은 도서관의 조직적 한계로 인해 도서관 다문화업무를 수행하는 것은 상당한 부담이라고 언급하고 있다.

“(사서들 사이에는) 다문화 업무가 힘들다는 인식도 있어요.” (대구 ㄷ도서관 사서)  
“사서가 너무 자주 바뀌는 게 문제예요. 특히, 이주민분들은 사람에 대한 신뢰감이 큰 부분인데, 어려워요... 사실 다문화서비스는 사람이 중요해요.” (경기 ㄹ도서관 사서)  
“(다문화) 공모사업을 하고 있고, 사서 업무 본연의 업무도 있어요. 수서랑 도서관 행사, 길 위의 인문학, 서울까치서당이라고 서울시에서 하는 공모사업도 진행하고 있어요. 찾아가면 또 찾아가는 시간만큼 다른 업무를 못하니까 쉽지 않아요.” (서울 ㄴ도서관 사서)  
“다문화 관련 신간도서 찾기가 어렵습니다. 관련 도구들도 없고요. 유관업체도 부족하고 관련 정보도 별로 없어요. 그러다보니 업체에 의존하게 되요.” (대구 ㄴ도서관 사서)

한편, 일부 도서관에서는 다국어 도서업체가 아닌 경로로 입수된 다국어 자료의 목록구축이 어려운 점과 전산시스템의 다국어 미지원, 이주민 회원가입 제한 등과 같은 기술적 어려움도 추가로 지적하였다.

“저희 마크할 때도 국가목록 반입을 받을 때에도 한국 책은 다 등록이 되어 있는데, 다문화 책은 그 언어를 쓰는 것 자체도 문제고, 검색도 잘 안되니까 업체에 의존할 수밖에 없어요. 인도어는 자관 자체도 어렵고 힘들어요.” (서울 ㄴ도서관 사서)  
“자료의 원어와 한국어 번역으로 입력하고 있어요. 일부 언어는 영어로 대체하여 입력하고요. 도서관 전산시스템 교육을 받았는데, 실제 다문화 환경에서 적용에 문제가 있는 것 같아요. 회원가입 등에서 한계가 있고요. 기존 도서관시스템이 한국 사람만 이용한다는 편견에서 만들어진 것 같아요.” (대구 ㄴ도서관 사서)

#### 다. 다문화서비스를 위한 협력환경의 조성

면담 참여 사서들은 소속 도서관이 다문화 업무를 수행하기에는 예산, 인력, 장서, 시설, 전문성, 참가자 모집 등에서 제한점이 많음을 토로하면서 개별 도서관의 다문화서비스를 지원하기 위한 협력환경의 조성이 필요하다고 입을 모았다. 협력환경의 조성은 크게 2개로 구분되었는데, 하나는 도서관의 다문화업무 지원을 위한 도서관계 내부의 협력이며 다른 하나는 지역사회 다문화 유관기관과의 협력에 관한 것이었다. 개별 도서관의 다문화업무를 지원하기 위한 도서관간 협력의 필요성은 주로 다국어 장서의 선정과 입수, 그리고 다국어 목록 구축을 위주로 제기되었다.

“도서관끼리 협력해서 다문화 관련 도서의 목록이나 출판사의 목록을 볼 수 있으면 좋겠어요.” (대구 ㄴ도서관 사서)  
“(다국어 장서 선정의 어려움은) 언어적 한계가 있기 때문이에요. 제가 이 문제를 3-4년 전에 심각하게 받아들여서 그때 국립청소년어린이도서관에서 다문화서비스분과에서 제안을 했어요. 국가적 차원에서 코어 리스트를 만들어서 새로 생기는 도서관에 책 리스트를 만들어달라고 했어요.” (경기 ㄹ도서관 사서)

한편, 면담참가자들은 지역사회 내 도서관과 다문화 유관기관의 협력은 양측의 중복적인 다문화 업무 수행을 최소화하면서 도서관 다문화서비스를 안정적으로 운영하는데 꼭 필요하다고 언급하였다. 그들은 유관기관들이 관련 정부부처의 다문화 위탁사업과 공모사업을 수행하면서 서비스와 프로그램이 중첩되는 경향이 있고, 이로 인해 도서관도 지역 내 제한된 이주민을 두고 유관기관들의 경쟁상대로 인식되게 만든다고 지적하였다. 그러다 보니, 도서관의 다문화서비스와 프로그램을 위해 유관기관의 협조를 구하지 못하고 계획한 프로그램에 참가자를 동원시키는 것이 다른 어떤 것보다 큰 과제라고 고충을 토로하였다.

“도서관의 프로그램이 복지관이나 다문화가족지원센터의 사업과 중복되는 경향이 있어요. 이들과 협력하기 전에 서로간의 역할 분담을 해야 합니다. 우리는 복지관에서는 이주민의 적응 중심 프로그램을 하고, 도서관에서는 선주민의 다문화 인식과 문화다양성 인식, 지역공동체 인식을 강화하는 프로그램을 해서 역할 분담을 합니다.” (대구 ㄴ도서관 사서)

“사서들이 다문화 프로그램을 하다보면 신청자가 적다고 해요. 도서관 다문화 서비스 활성화 하려면 시민단체와 함께 도서관이 (그들을) 찾아가면 잘 됩니다.” (대구 ㄷ도서관 사서)

“우리는 유관기관과 중복되는 사업을 하지 않아요. 타 기관의 공간을 활용하고 홍보에 지원을 받습니다. 강사와 재료비는 도서관이 부담합니다. 그렇기 때문에 장기간 협력이 유지되는 것 같아요. (경남 ㄱ도서관 사서)

“이동센터도 (도서관과) 협약을 하는 게 의미가 있어요. 이동센터도 일 년에 한 번 씩 평가가 나오는데, 한 기관이랑 오래하는 것도 중요하고 여러 기관과 협약을 하면 점수를 높게 받을 수가 있다고 하더라고요. 그래서 저희와 이제 4년 정도 해서 서로 윈윈입니다.” (서울 ㄴ도서관 사서)

#### 라. 성공적 도서관 다문화서비스를 위한 준비

면담 참가 사서들은 모두 어려운 내외적 여건에서도 성공적인 도서관 다문화서비스와 프로그램을 준비하여 제공하기를 희망하였다. 이를 위해서 모범적으로 다문화서비스를 제공하는 도서관 등의 구체적 사례나 도서관 다문화 프로그램 기획과 평가, 지역사회 분석, 아웃치리 서비스 등에 대한 사전 준비의 필요성과 관련 교육에 대한 요구가 다양하게 표출되었다.

“다문화프로그램 개발 방안과 프로그램 사례에 대한 교육이 있으면 좋겠습니다. 사실 새로운 다문화 프로그램을 찾기가 어려워요. 그러다보니 기존 프로그램을 반복해서 운영하는데...고민이 됩니다. 그리고 프로그램 관련 기금을 지원하는 정보도 제공하면 좋겠어요.” (경남 ㄱ도서관 사서)

“(다문화 프로그램을 하면서) 사전 조사를 충분히 하지 않는 것 같습니다. 참여대상자가 없는데도 프로그램을 실시하는 경우도 많아요. 사전 조사를 먼저 실시하고 요구파악을 해야 합니다.” (대구 ㄴ도서관 사서)

“사서들을 보면 다문화에 관한 사업 기획은 잘 하는 편인데, 사업 평가 기법은 잘 모르는 것 같습니다. 다문화 사업은 사람과 지역을 변화시키는 사업이기 때문에 기획도 중요하지만 평가도 중요합니

다. 사서들은 만족도 위주로만 평가하고 있는데...양적 평가와 질적 평가를 모두 고려하면 좋겠습니다.” (대구 ㄴ도서관 책임자)

특히, 면담참여 사서들은 국내 거주 이주민들의 생활환경과 거주환경이 도서관 방문과 이용을 제약하는 상황에서 아웃리치 서비스는 가장 적절한 방법이라고 의견을 제시하였다. 이는 앞의 이주민과 다문화전문가 면담과정에서도 잘 나타난 바 있다.

“저는 관외로 나가요. 원래는 도서관내에서 진행을 하려고 했는데, 다문화는 모집이 힘들었어요...찾아가는 방식의 프로그램이 있으면 좋을 거 같았어요. 이주여성 같은 경우 한국남편 분들이 밖에 나가는 것을 불안해하시는 것도 있고, 교통이 불편한 것도 있어요.” (서울 ㄷ도서관 사서)  
“제가 아는 (이주노동자)분들 대부분은 한 달에 두 번 쉬어요. 둘째 주, 넷째 주 일요일이요. 공장에 다니시는 분들은 주 5일이에요. 그런데 저희 도서관에는 캄보디아, 인도네시아 분들이 많이 오시는데, 농어촌 분들이예요. 그 분들은 택시타고 시외버스 타고 여기까지 나와야 하는데...(도서관에) 오시기가 어렵죠.” (경기 ㄹ도서관 사서)

#### 마. 이주민 특성을 고려한 도서관 홍보의 개선

면담참여 사서들은 도서관 다문화서비스에 대한 홍보의 중요성을 강조하면서도 기존에 전통적 도서관 홍보방법은 이주민에게 효과가 없을 수 있으므로 이주민의 특성과 입장을 고려한 홍보방법의 도입이 필요하다고 주장하였다. 이는 앞의 다문화전문가들의 진술과도 일맥상통한다. 특히, 도서관 현장에서 이주민들과 함께 한 경험이 많은 사서들은 이주민 커뮤니티별로 접촉하고 그들 중 여론지도력을 가지면서 한국사회와 모국 커뮤니티를 잘 연결하는 게이트키퍼들의 활용이 중요하다고 지적하였다. 또한 이주민들도 스마트폰을 가지고 SNS를 통한 모국 커뮤니티 네트워크를 이용하기에 이를 활용할 방법을 모색할 필요가 있어 보였다.

“(이주민 출신의) 다문화 강사 등을 활용하면 좋습니다. 그 사람들은 자신들의 네트워크가 형성되어 있어 (도서관) 프로그램 홍보가 가능합니다...홍보 방법은 구전 홍보가 중요하고 효과도 제일 큼니다. 먼저 온 이주노동자가 도서관을 경험하고 자기 친구를 데리고 옵니다. 내 경험에 홈페이지 홍보는 별로 효과가 없는 것 같아요. 그들이 잘 안보니까...포스터나 현수막도 생각보다는 효율이 낮은 것 같아요.” (경남 ㄱ도서관 사서)  
“처음에, 도서관 이용자가 지금은 그때의 5-6배 성장했는데, 그 때 너무 없어서 찾아가야겠다고 생각했어요. 각각의 그들의 커뮤니티 자조모임이 있는데, 너무 잘 되어 있어요. 캄보디아 커뮤니티, 결혼 이주민 커뮤니티 같은 것이 다른 지역에도 있는데 그분들과 연결되어 있어요. 그분들 카톡을 보면 모든 것들이 다 들어있어요. 전국적으로요. 그리고 그 지역은 뜰뜰 뭉쳐있어요. 그래서 저희도 거기를 찾아갔어요. 도서관에 오시는 분한테 당신이 다니는 커뮤니티 소개해달라고 해서 따라갔어요... 그래서 6개의 독서모임이 우리 도서관에서 2014년에 처음 만들어졌어요. 그게 핵심이 되었어요...자

조모임을 뚫어서 그대로 가져올 수는 없고, 그 자조모임의 핵심인물을 중심으로 도서관에 오게 해서 그 중에 한 사람이 점점 팽창이 되는 거예요. (경기 □도서관 사서)

## V. 연구결과의 시사점

본 연구는 이주민의 수요와 필요에 맞는 도서관 다문화서비스의 개발과 제공을 돕기 위해 이주민, 다문화전문가, 다문화업무 담당 사서들을 대상으로 다문화서비스에 대한 인식과 요구에 대해 면담을 실시하였다. 피면담 이주민과 다문화전문가들은 이주민들이 모국의 도서관 환경 부실로 도서관 인식이 부재한 채 국내로 유입되고 국내에서도 생활여건과 근로환경, 거주환경 등으로 인해 도서관 이용에 장애가 있음을 밝혔다. 또한 그들은 공공기관에서 편견과 차별을 경험해 도서관 등 공공기관 이용에 어려움을 느끼며, 이주민의 도서관 이용 활성화를 위해 이주민의 특성을 고려한 도서관 서비스의 제공이 필요하다고 밝혔다.

한편, 도서관 다문화서비스 경력을 가진 피면담 사서들은 사서직 내부에 아직 이주민에 대한 편견과 차별적 인식이 존재하고 있고, 사서들이 도서관 다문화업무에 관련된 복합적인 어려움들로 중압감을 가지고 있음을 밝혔다. 또한 그들은 도서관 다문화서비스의 진전을 위해 도서관계 내부의 협력과 지역사회 다문화 유관기관과의 협력이 필요하며 도서관과 사서들 스스로도 다방면에서 사전 준비와 관련 교육을 해야 하며, 전통적 홍보방식 대신에 이주민 처지와 특성을 반영한 홍보방식의 채택이 필요하다고 밝혔다. 이상의 면담결과 분석을 바탕으로 국내 도서관 다문화서비스의 정책방향 설정에 시사점을 주는 부분들을 정리하면 다음과 같다.

### 1. 다문화사회와 이주민에 대한 사서의 이해 증진

면담조사 결과, 이주민들은 일상생활과 공공기관 이용에서 경험하는 편견과 차별의 개선이 필요하며, 다문화서비스라고 해서 서로 다른 배경과 환경에 있는 이주민들 한데 모아 일괄적으로 서비스를 기획, 제공하기보다 이주민들의 이주배경, 국가별, 언어별 혹은 문화별 특성을 이해하고 조사한 후, 이를 바탕으로 한 이주민에게 보다 적합한 서비스가 필요하다고 언급하였다. 이에 대해 사서들 또한 자신들 내부에 이주민에 대한 차별과 편견이 아직 존재함을 밝혔고, 다문화인식 개선과 이주민들 특성 및 정보행태에 대한 인식과 교육이 자신들에게 필요하다고 인지하고 있었다.

그러므로 무엇보다 먼저 사서들 스스로 다문화사회와 이주민의 다양한 특성에 대해 이해를 높여려는 노력이 요구된다. 그러나 현 도서관조직과 운영체계가 2-3년 단위의 순환보직으로 업무가 수행되는 상황에서 개개인의 책임으로만 맡기는 것은 바람직하지 않다고 본다. 이는 다문화 업무

담당사서들의 노력과 함께 각 도서관 자체적으로 관련 교육내용과 업무 메뉴얼을 개발하여 자체 교육을 실시하는 한편, 지역대표도서관 차원에서도 서울도서관과 춘천시립도서관과 같이 지역 내 사서 대상으로 도서관이 다문화서비스 교육을 지원할 수도 있다. 또한 한국도서관협회나 그 지구협의회와 협력하여 교육기회를 마련할 수도 있고, 국립중앙도서관의 도서관 다문화서비스 교육과정에 위의 내용을 반영하여 교육을 제공할 수 있을 것이다.

## 2. 수요자 중심적인 도서관 다문화서비스로의 전환

면담과정에서 도출된 시사점 중 하나는 공급자(도서관, 사서) 중심으로 마련된 다문화서비스를 이용자의 배경, 환경, 특성 등을 고려하고 그들의 요구를 최대한 반영되는 수요자 중심적인 체제로 전환할 필요가 있다는 것이다. 특히, 이용자들은 다양한 다문화프로그램 내용뿐만 아니라 제공방법 혹은 운용방식에서도 수요자의 처지와 입장을 반영할 것을 희망하였고 사서들 또한 같은 의견이었다. 그들은 많은 이용자들이 거주여건이나 생활여건으로 인해 도서관에 대한 접근이 용이하지 않기 때문에 도서관을 벗어나 이용자를 찾아가는 아웃리치 기반의 서비스를 매우 선호하였다.

그리고 도서관 다문화서비스와 프로그램을 이용자들에게 안내하고 홍보할 때에도 그들의 눈높이에 맞게 이해하기 쉬운 표현과 그들이 쉽게 접근할 수 있는 방법으로 홍보할 필요가 있다. 면담과정에서 나타나듯이, 기존에 도서관들이 홈페이지, 포스터, 현수막 등을 위주로 홍보하던 방식에서 탈피해 이용자가 선호하는 스마트폰과 SNS를 활용하거나 이용자 모임의 중심인물인 게이트키퍼를 활용해 홍보하는 방식으로 변화를 꾀할 필요가 있다. 또한 도서관의 다문화프로그램과 서비스를 준비, 실행, 평가하는 과정에서 수요자인 이용자들이 요구조사, 실행과정(강사, 봉사자 등), 사후평가 등에 참여하도록 노력해야 한다. 이를 위해서 외국의 주요 공공도서관들이 도서관 내 각종 위원, 봉사자, 직원 등에 이용자를 참여시켜 그들의 의견을 반영하는 형식을 참고할 수 있고, 경기도 안산의 다문화작은도서관에서 14개국 출신자들을 '세계명예사서'로 위촉하여 도서관 운영에 대해 소통하는 방식도 검토할 만하다.

## 3. 다문화 유관기관과의 협력 강화

면담참가자들은 지역사회의 다문화 유관기관들과 도서관이 유사한 서비스를 중복으로 제공하며, 자신들을 프로그램과 행사의 동원 대상으로 바라보는 점을 비판하면서 다문화 유관기관과 도서관이 협력하여 보다 체계적인 서비스를 제공해 주기를 희망하였다. 사서들 역시 다문화 업무 중복의 최소화와 도서관 다문화서비스의 안정적 운영을 위해 다문화 유관기관들과의 협력은 필수적이라고 언급하였다.

이를 위해 도서관과 사서들은 무엇보다 지역 내 다문화 유관 기관과 단체들의 주요 업무와 담당자 등에 대해 잘 파악하고 선제적으로 협조관계를 구축하기 위해 노력할 필요가 있다. 그리고 그들과 지속적 소통을 바탕으로 중복 프로그램이나 서비스를 도서관에서 최대한 회피하는 한편 유관기관의 이주민 방문서비스에 도서관 장서와 안내자료를 지원하는 식으로 서로의 자원을 공유하여 시너지를 최대화하는 방안을 모색해야 할 것이다. 또한 각종 다문화 공모사업의 공동 추진이나 다문화 관련 행사(이벤트) 등을 공동 개최하는 것도 가능한 방법이 될 것으로 판단된다. 이러한 협력은 서울 이진아기념도서관, 전남 영광공공도서관, 경남 김해 글로벳도서관 등이 다문화가족지원센터나 지역아동센터, 외국인노동자지원센터, 지역 내 대학 등과 협력하여 다문화 공모사업을 수행하거나 공동 행사를 진행하는 것에서도 잘 나타난다.

#### 4. 도서관 협력 기반의 다문화서비스 지원체계 구축

이주민들은 도서관을 통해 모국어 장서와 목록의 제공, 다문화프로그램을 통한 정보장터의 제공, 자신들을 찾아오는 아웃리치 서비스의 제공, 자신들에게 적절한 방식의 안내와 홍보 제공, 다문화 유관기관과 협력을 통한 서비스의 제공 등과 같은 서비스를 희망하였다. 하지만 사서들은 다양한 언어나 문화에 인한 근원적 어려움, 다문화업무 지원체계의 취약함, 순환보직과 인력부족 등 조직적 한계 등의 어려움을 언급하였다.

개별도서관이 처한 다문화서비스의 어려움은 개별도서관만으로는 해결하기 곤란하므로 다문화/다국어 장서 선정과 입수, 목록의 구축, 교육훈련 등을 국가적 차원이나 지역적 차원에서 지원하는 체계의 마련이 요구된다. 무엇보다 국가대표도서관이나 지역대표도서관, 도서관협력체 등이 나서서 개별도서관의 다문화/다국어서비스를 지원하는 체계를 구축할 필요가 있다(조용완 2011). 아직 국내에서는 다문화서비스를 위한 상설적 도서관 협력체는 부재하지만 호주, 북미, 유럽 등의 도서관계에서는 오래 전부터 국가, 주, 도시 등의 범위에서 도서관협력체계를 구축, 운영해 왔다. 이들은 개별도서관을 위해 다국어 장서의 집중구축과 도서관별 순회문고 운영, 다국어 장서에 대한 포괄적인 종합목록 구축, 언어별/출신국가별 추천 도서 제공, 처리가 곤란한 다국어 입력 지원, 자원봉사자를 통한 다국어 참고봉사 지원 등을 제공해왔는데, 국내에서도 이와 같은 활동을 통해 개별 사서들의 업무적 한계와 고충을 완화시킬 필요가 있다.

#### 5. 도서관 다문화서비스 교육과정의 체계화

앞에서 말했듯이 사서들은 도서관 다문화서비스의 필요성과 기본 수요에 대해 인식하고 있지만 다문화/다국어의 어려움과 지원체계의 취약, 순환보직과 인력부족과 같은 조직적 한계를 토로

하였다. 특히, 도서관 다문화서비스에는 장기간의 노력이 요구되는데, 순환보직으로 인해 전문성을 축적하기 어렵고 신규 직원은 무수한 시행착오를 반복할 가능성이 높아진다. 결국 이를 개선하기 위해서는 다문화 담당 사서들을 대상으로 대한 도서관 다문화 업무에 대한 체계적인 교육의 제공이 요구된다. 하지만 현재 국내에서는 도서관 다문화서비스에 관한 전문적 교육프로그램이 그리 많지 않다. 이러한 교육은 개별도서관 차원에서는 사실상 지역차원에서 일부 지역대표도서관의 1회성 교육만 제공되었으며, 국가적 범위에서도 대부분이 문화체육관광부의 도서관 다문화프로그램 공모사업에 관한 1회성 워크샵들이다. 그나마 체계적인 것은 최근 2년 주기로 총 3회에 걸쳐 진행된 3일 일정의 국립중앙도서관의 도서관 다문화서비스 사서교육과정이 유일하다.

하지만, 이 교육도 매회 상당부분 중복되는 교육 내용(주로, 다문화 인식 개선, 다국어 장서개발, 사례 발표 등)으로 구성되어 있어, 앞에서 언급한 이주민과 사서들이 제시한 교육내용들을 포괄하지 못한다. 따라서 향후 국립중앙도서관의 도서관 다문화서비스 교육과정은 체계적인 과정과 방법으로 도출된 교육내용과 교육일정, 교육방식 등으로 개편하여 현장의 사서들이 다문화서비스와 프로그램을 체계적으로 준비하고 운영하는데 실질적인 도움을 제공해야 할 것이다.

## VI. 결론 및 제언

본 연구는 도서관 다문화서비스에 대해 이주민들과 다문화전문가들 그리고 담당 사서들의 인식과 수요를 조사·분석하여 다문화서비스 제공을 위한 방법과 정책을 논의하기 위한 기초자료를 생성하였다. 조사결과, 이주민들은 모국과 한국에서의 도서관 경험이 부재하거나 부정적이었으며, 다문화사회와 이주민에 대한 인식 제고를 바탕으로 이주민의 처지와 특성을 반영한 도서관 다문화서비스를 제공해줄 것을 요구하였다. 사서들도 내부의 다문화 인식의 한계와 다문화서비스 환경의 미비로 어려움이 있는 상황에서 도서관간, 도서관과 다문화 유관기관간 협력 구축과 도서관 자체적인 준비와 홍보의 개선 등을 통해 다문화서비스의 개선이 필요하다고 언급하였다. 이와 같은 조사결과를 바탕으로 도서관 다문화서비스를 개선할 수 있는 시사점이자 방안으로 다문화사회와 이주민에 대한 사서의 이해 증진, 수요자 중심적인 도서관 다문화서비스로의 전환, 다문화 유관기관과의 협력 강화, 도서관 협력에 기초한 다문화서비스 지원체계의 구축, 도서관 다문화서비스 교육과정의 체계화 등에 대해 논의하였다.

본 연구에서 이주민의 요구에 기초한 도서관 다문화서비스를 개선할 수 있는 방안들이 제언되었지만, 지면상의 한계로 인해 그 내용과 방법들이 구체적으로 제시되지 못한 한계가 있는데 이는 후속연구 과제로 남겨주고자 한다. 첫째 후속연구 과제로, 국립중앙도서관의 교육과정 체제화 방안에 대해 구체적인 교육과정내용과 과정이 기술될 필요가 있다. 즉, 도서관 다문화서비스 사



서교육과정 개발을 위해 현 단계 환경분석, 이주민들과 다문화전문가들의 요구분석, 사서들의 직무분석 그리고 해외사례의 교육내용 및 방법 분석 등을 통해 최종 도출된 교과목 종류와 교육내용 그리고 교육방법 및 이수과정들이 구체적으로 제시되어야 할 것이다. 둘째, 도서관과 다문화유관기관의 협력 강화가 서비스 개선을 위한 중요한 대안 중 하나로 제시되었는데, 상호간의 협력이 발전하지 못한 원인분석과 함께 협력방법에 대한 다양한 모델제시, 협력과정에 대한 구체적인 사례와 방법을 제시한 연구들이 필요하다. 이는 이주민들에게 가장 적합하고도 양질의 서비스 제공을 위한 전략임과 동시에 국가 예산 및 인력의 중복투자를 막고 내실을 기할 수 있는 방안이 될 것이다. 계속되는 이런 후속연구들의 결과를 통해 도서관 다문화서비스에 실질적인 변화와 개선이 있기를 희망한다.

## 참고문헌

- 교육부. 2019. 「국내 고등교육기관 외국인 유학생 통계」. [online] [인용 2020. 04. 13].
- 김기영, 오해연. 2014. 공공도서관 이용자의 다문화 서비스에 대한 인식 연구. 『한국비블리아학회지』, 25(3): 77-100.
- 김귀성, 황지인. 2009. 재한 중국 유학생들의 문화적응 스트레스와 대학생활 적응 간의 관계 연구. 『학생생활연구』, 29: 1-25.
- 김영미, 조인숙. 2011. 사서와 다문화인 이용자의 서울시 공공도서관 다문화 서비스에 관한 인식 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(1): 103-124.
- 김윤영, 정은주. 2016. 국제이주민들을 위한 작은도서관의 역할과 기능: 안산시 단원구 원곡동 다문화 작은도서관 운영사례연구. 『한국도서관·정보학회지』, 47(4): 559-578.
- 김양은. 2009. 정보화를 통한 다문화사회의 실현: 여성결혼이민자 정보화교육 프로그램 연구의 시사점. 『다문화사회 모든 이를 위한 정보포럼: 다문화가정의 정보활용 자료집』. 11-24.
- 김현진. 2016. 『재한 외국인 유학생의 문화적응 척도 개발 연구: 제2언어로서의 한국어 교육학적 관점에서』. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 노지현. 2012. 한국 도서관계의 다문화 서비스 방향 모색: 미국 공공도서관의 사례를 참고하여. 『한국도서관·정보학회지』, 43(2): 5-27.
- 박성우. 2015. 공공도서관 다문화서비스를 위한 상호문화 관점의 수용. 『한국문헌정보학회지』, 49(3): 371-392.
- 신난희. 2010. 『북한출신 긍정하기가 북한이탈주민의 성공적 정착에 갖는 의미와 역할 분석』. 서울: 통일부 신진연구논문집.
- 신영진. 2017. 결혼이주여성의 정보화격차해소를 위한 새로운 정책지표 개발. 『한국이민정책학보』,

- 2(1): 1-30.
- 안인자, 박미영. 2011. 공공도서관 다문화 프로그램 사례 분석과 개선방안 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 45(3): 279-301.
- 양순우. 2010. 『외국인유학생의 정보추구행태에 관한 연구』. 전남대학교 대학원 석사학위논문.
- 양옥경, 김연수, 이방현. 2007. 서울거주 국제결혼이주여성의 문화적응과 사회적 지원서비스에 관한 조사연구. 『서울도시연구』, 8(2): 229-251.
- 양수연, 차미경. 2011. 공공도서관 다문화서비스 모형 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(1): 311-332.
- 여성가족부. 2013. 『이중언어교육 실태 및 개선방안 연구』. 서울: 여성가족부.
- 여성가족부. 2019. 「다문화가족 관련 통계 현황」. [online] [인용 2020. 04. 13].
- 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.
- 이수상. 2009. 외국인 유학생들을 위한 디지털도서관의 다문화 서비스에 관한 연구. 『인문학논총』, 14(3): 191-217.
- 이수상, 장임숙. 2010. 다문화사회의 이주노동자의 정보리터러시 격차. 『한국도서관·정보학회지』, 41(3): 391-419.
- 이연옥, 장덕현. 2013. 공공도서관 이주민서비스 전략 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 44(1): 357-384.
- 이용재 외. 2009. 이주민의 정보리터러시 실태에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 40(4): 113-137.
- 이제환, 윤유라. 2005. 외국인 노동자 H의 삶과 정보빈곤. 『한국비블리아학회지』, 16(1): 181-202.
- 이주노동자, '뇌물 입국'에 '일터 폭행' '여성 성폭력' 등 여전. 2019. 『오마이뉴스』. 1월 22일. [online] [인용 2019. 11. 21].
- 이창원. 2015. 이주민 분류방식 및 용어사용의 부처별 차이와 문제점. 『IOM 이민정책연구원 이슈브리프』, No.2015-13. [online] [인용 2020. 04. 14].
- 이혜원. 2015. 다문화정책 방향 제시 및 모형 개발에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 44(1): 337-366.
- 임여주. 2016. 청소년의 미디어 사용을 통한 정보 행태에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 50(3): 455-490.
- 임여주. 2018. 공공도서관과 지역사회기관의 협력에 관한 연구: 다문화 서비스를 중심으로. 『한국비블리아학회지』, 29(1): 299-324.
- 조동신. 2009. 다문화 도서관의 현황에 대한 연구: 서울과 경기도 일대 공공도서관을 중심으로. 『한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 16: 187-194.

- 조용완. 2006a. 북한이탈주민의 정보요구와 정보행태에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 40(3): 121-149.
- 조용완. 2006b. 북한이탈주민의 정보빈곤 해소를 위한 정보서비스 방안. 『한국도서관·정보학회지』, 37(3): 325-356.
- 조용완. 2007. 이주민을 위한 국내 도서관 서비스의 현황 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 38(2): 245-269.
- 조용완. 2008. 국내 도서관의 다문화자료 입수를 위한 효과적 방안 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 39(3): 429-456.
- 조용완. 2011. 협력기반의 다문화자료 입수체계에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 22(4): 45-70.
- 조용완, 이수상. 2010. 국내 외국인 유학생의 정보리터러시 현황 분석: 중국인 유학생을 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 44(1): 75-99.
- 조용완, 이수상. 2011. 국내 다국어/다문화 서비스에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 42(1): 269-297.
- 통일부. 2019. 「북한이탈주민정책」. [online] [인용 2020. 04. 13].
- 한국정보화진흥원. 2015. 「2015 정보 격차 지수 및 실태 조사」. 과천: 미래창조과학부.
- 한윤옥, 김수경, 조미아. 2009. 다문화가정을 위한 도서관 서비스 개발과 운영방안에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 43(2): 91-122.
- 한윤옥, 조미아, 김수경. 2009. 다문화가정을 위한 도서관 서비스 현황과 문제점에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 43(1): 135-160.
- IFLA. 2009. *Multicultural Communities: Guidelines for Library Services*, 3rd ed. [online] [cited 2019. 10. 15].
- IFLA/UNESCO. 2008. *Multicultural Library Manifesto*. [online] [cited 2019. 11.11].
- Koo, J. 2016. Information-Seeking within Negative Affect: Lessons from North Korean Refugees' Everyday Information Practices within PTSD. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 50(1): 285-312.
- Krueger, R. and M. Casey. 2000. *Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Lincoln, Y. and Guba, E. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Patton. W. 1990. *Qualitative Evaluation and Research Methods (2<sup>nd</sup> ed.)*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Pettigrew, K. 1999. "Waiting for Chiropody: Contextual Results from an Ethnographic Study of the Information Behavior among Attendees at Community Clinics." *Information Processing & Management*, 35(6): 801-817.
- Schutt, R. 2006. *Investigating the Social World (5th ed.)*. Thousand Oak, CA: Pine Forge Press.
- Silverman, D. 2005. *Doing Qualitative Research: A Practical Handbook (2<sup>nd</sup> ed.)*. Los Angeles, CA: Sage.

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

- Ahn, Inja and Miyoung Park. 2011. "Public Library Multicultural Programs and Improvement Methods Analyzed from Case Studies." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 45(3): 279-301.
- Chang, Durk-Hyun and Yeon-Ok Lee. 2017. "A Study on Current Situation of Multicultural Services in Public Libraries in Busan Metro Area." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 51(3): 247-263.
- Cho, Dong-shin. 2009. "A Study on Multicultural Library: Focusing on Public Libraries of Seoul and Gyeonggi-do." *Proceedings of the 16th Conference of Korean Society for Information Management*, 16: 187-194.
- Cho, Yong-Wan. 2006a. "Information Needs and Behavior of North Korean Refugees." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 40(3): 121-149.
- Cho, Yong-Wan. 2006b. "Information Service for Overcoming Information Poverty of North Korean Refugees." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 37(3): 325-356.
- Cho, Yong-Wan. 2007. "Current Status of Library Services for Immigrants in Korea." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 38(2): 245-269.
- Cho, Yong-Wan. 2008. "Effective Ways for Acquiring Multicultural Materials in Korea." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 39(3): 429-456.
- Cho, Yong-Wan. 2011. "Investigating Library Cooperative Systems for Acquisition of Multicultural Materials." *Journal of the Korean Bibliography Society for Library and Information Science*, 22(4): 45-70.
- Cho, Yong-Wan and Soo-Sang Lee. 2010. "Current Status of Information Literacy of Foreign Students in Korea." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 44(1): 75-99.
- Cho, Yong-Wan and Soo-Sang Lee. 2011. "Multilingual and Multicultural Library Services in Korea." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 42(1): 269-297.
- Han, Yoon-Ok, Mi-Ah Cho and Soo-Kyoung Kim. 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(1): 135-160.
- Han, Yoon-Ok, Soo-Kyoung Kim and Mi-Ah Cho. 2009. "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*, 43(2): 91-122.

- Kim, Hyunjin. 2016. *A Study on the Development of Acculturative Scale for International Students in Korea: From the Perspective of Korean Language Education as a Second Language*. Ph.D. diss., Kyung Hee University.
- Kim, Giyeong and Haeyeon Oh. 2014. "A Study on the Public Library Users on Multi-cultural Services." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 25(3): 77-100.
- Kim, Gui Sung and Ji-in Hwang. 2009. "A Study on the Relationship between Acculturation Stress and College Adjustment of Chinese Students in Korea." *Journal of Student Guidance*, 29: 1-25.
- Kim, Yang Eun. 2009. "Realization of a Multicultural Society through Informatization: Implications of Research on Informatization Education Programs for Women Married Immigrants." *Information Forum for Everyone in a Multicultural Society: Information Collection for Multicultural Families*, 11-24.
- Kim, Youn Young and Eun Ju Jung. 2016. "The Role and Function of Small Community Library for Foreign Immigrants: the Case Study of Multicultural Library at Wongok-dong, Danwon-gu, Ansan-si." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 47(4): 559-578.
- Kim, Young-Me and In-Sook Cho. 2011. "The Perception of Librarians and Multicultural Users on Multicultural Library Services of Public Libraries in Seoul." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(1): 103-124.
- Lee, Chang-Won. 2015. "Differences and Problems by Department of Immigrant Classification and Terminology." *IOM Immigration Policy Institute Issue Brief*, No.2015-13. [online] [cited 2019. 12. 12].
- Lee, Hyewon. 2015. "A Study on the Direction for Planning and Modeling of Multicultural Policy in Korea." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 44(1):337-366.
- Lee, Jae-Whoan and You-Ra Youn 2005. "Life and Information Poverty of Foreign Labor 'H'." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 16(1):181-202.
- Lee, Mi Jung and Mi Jung Lee. 2013. "A Study on the Operation of Multicultural Services of Public Library in Incheon Metropolitan City: A Focus on the Case of Incheon Jungang Library." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 44(4): 295-321.
- Lee, Soo-Sang. 2009. "A Study on the Multicultural Services of Digital Library for Foreign Students Studying in Korea." *The Journal of Humanities*, 14(3): 191-217.
- Lee, Soo-Sang and Im-Sook Jang. 2010. "Information Literacy Gap of Migrant Workers in the Multicultural Society." *Journal of Korean Library and Information Science Society*,

41(3):391-419.

- 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.
- Lee, Yong-Jae et al. 2009. "A Study on the Actual Condition of Information Literacy of Immigrants in Korea." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 40(4): 113-137.
- Lim, Yeojoo. 2016. "A Study of Young Adults Information Behavior and Media Use: Focusing on the Children of Families with Immigration Background." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 50(3): 455-490.
- Lim, Yeojoo. 2018. "A Study of Cooperation Between Local Libraries and Local Organizations: Focusing on Multicultural Services." *Journal of the Korean Bibliology Society for Library and Information Science*, 29(1): 299-324.
- Ministry of Education. 2019. *Statistics of Foreign Students in Higher Education Institutions in Korea*. [online]. [cited 2020. 04. 13].
- Ministry of Gender Equality and Family. 2013. *A Study on the Reality and Improvement of Bilingual Education*. Seoul: Ministry of Gender Equality and Family.
- Ministry of Gender Equality and Family. 2019. *Current Status of Multicultural Families*. [online] [cited 2020. 04. 13].
- Ministry of Unification. 2019. *North Korean Refugees' Policy*. [online] [cited 2020. 04. 13].
- Na, Im-Soon. 2006. "A Study on the Effects of Acculturative Stress and Life Stress among Foreign Students." *Korean Association of Nonprofit Organization Research*, 5(2): 159-197.
- National Information Society Agency. 2015. *Report on Digital Divide and Fact Survey*. Gwacheon: Ministry of Science, ICT and Future Planning.
- Oh, Haeyeon and Giyeong Kim. 2014. "Perception of Local Residences on Multicultural Library Service: An Exploratory Study." *Journal of the Korean Bibliology Society for Library and Information Science*, 25(2): 125-145.
- Ohmynews. 2019. *Migrant Workers, 'Entering Bribery', 'Working Assault' and 'Sexual Violence Against Women'*. Jan. 22. [online] [cited 2019. 11. 21].
- Park, Seong-Woo. 2015. "Accepting the Intercultural Perspective for Multicultural Services in Public Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 49(3): 371-392.

- Rho, Jee-Hyun. 2012. "Toward the Multicultural Library Services in Korea: with Reference to the American Public Libraries." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 43(2): 5-27.
- Shin, NanHee. 2010. *Analysis of the Meaning and Role of Affirming the Origin from North Korea in the Successful Settlement of North Korean Refugees*. Seoul: Ministry of Unification.
- Yang, Ok-Kyung, Yeon Soo Kim and Bang-Hyun Kim, 2007. "A Study on Acculturation and Social Support System for Foreign Wives in Seoul." *Seoul Studies*, 8(2): 229-251.
- Yang, Soo-Youn and MiKyung 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.
- Yang, Soon Woo. 2010. *A Study on the Information Seeking Behavior of International Students*. Master thesis, Chonnam National University.