

# 다문화가족의 북스타트 선호프로그램 만족도와 재이용의도에 관한 연구\*

## A Study on the Satisfaction and Reuse Intention of the Book Start Preference Program of Multicultural Families

최 지 우 (Ji-Woo Choi)\*\*

장 우 권 (Woo-Kwon Chang)\*\*\*

### 초 록

이 연구의 목적은 전국의 다문화가족 북스타트 서비스와 프로그램 운영현황을 바탕으로 북스타트 선호프로그램 및 이용자만족도와 재이용의도를 조사 분석하여 공공도서관 및 관련 기관에 북스타트 프로그램의 기초자료를 제공하고 다문화가족 북스타트 프로그램 개선안을 제시하는 데 있다. 이를 위해 북스타트 프로그램 참여자를 대상으로 설문조사를 통해 이용자 만족도·재이용의도 조사 및 가설검증을 하였다. 통계분석은 SPSS25를 사용하였다. 이 연구결과, 첫째, 다문화가족 북스타트 선호프로그램은 자녀의 나이와 월평균 교육비에 따라 유의한 차이를 보였다. 둘째, 다문화가족 북스타트 프로그램 만족도에서는 이용 및 서비스지원, 시설 및 환경 품질만 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 다문화가족 북스타트 프로그램 재이용의도는 이용 및 서비스 지원품질만 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 다문화가족 북스타트 프로그램 만족도가 재이용의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 또한 다문화가족 북스타트 프로그램의 개선안을 제시하였다.

### ABSTRACT

The purpose of this study is to provide basic data for bookstart programs to public libraries and related institutions by investigating and analyzing bookstart preferred programs, user satisfaction and reuse intentions based on the current status of bookstart services and programs for multicultural families nationwide. It is to propose an improvement plan for the multicultural family bookstart program. To this end, user satisfaction and reuse intention were surveyed and hypotheses were verified through a survey of bookstart program participants. For statistical analysis, SPSS 25 was used. As a result of this study, First, there was a significant difference in the bookstart program for multicultural families according to their children's age and average monthly education expenses. Second, in the satisfaction of the multicultural family bookstart program, only the use and service support, and the quality of facilities and environment were found to have a significant positive (+) effect. Third, it was found that the re-use intention of the multicultural family bookstart program had a significant positive (+) effect only on the quality of use and service support. Fourth, it was verified that satisfaction with the book start program for multicultural families had a significant positive (+) effect on the intention to reuse. In addition, it suggested the improvement plan for the multicultural family book start program.

키워드: 다문화가족, 북스타트, 북스타트 선호프로그램, 이용자 만족도, 이용자 재이용의도

Multicultural Family, Bookstart, Bookstart Preferred Program, User Satisfaction, User Reuse Intentions

\* 이 논문은 2021년도 전남대학교 석사학위논문을 수정·요약한 것임.

\*\* 전남대학교 대학원 문헌정보학과 석사과정(jwngel@naver.com) (제1저자)

\*\*\* 전남대학교 문헌정보학과 교수(wk1961@jnu.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2021년 2월 25일 논문심사일자 : 2021년 3월 5일 게재확정일자 : 2021년 3월 17일  
한국비블리아학회지, 32(1): 361-390, 2021. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2021.32.1.361>

© Copyright © 2021 Korean Biblia Society for Library and Information Science

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

## 1. 서론

우리나라는 다문화사회로 진입한 후 다문화 가족, 유학생, 근로자, 기타 체류 외국인과 같이 다양한 형태의 이주로 외국인의 국내 체류의 수는 전체적으로 증가하고 있다. 그중에서 다문화가족은 현재 도입 및 성장기를 지나 정착기로 변화하고 있으며 전국의 다문화가족으로 추정되는 가구 수는 총 33만 가구로 전체 가구 대비 1.7%를 차지하였으며 다문화가족의 자녀 수가 2020년에는 30만 명이 넘을 것이라고 예상을 하고 있다(여성가족부, 2020).

정부에서는 이들의 서로 다른 문화적 배경 차이로 느끼는 언어적 문화적 어려움을 줄이고 안정적 생활지원을 위해 2006년에 다문화가족 지원센터 21개소 설치를 시작으로 2008년 다문화가족지원법을 제정하고, 2012년부터 다문화가족 정책의 기본방향과 발전시책을 담아 5년마다 다문화가족 정책 기본계획을 시행하고 있다. 전국의 공공도서관에서는 다문화관련 협력기관을 통해 2010년부터 매년 도서관 다문화서비스 지원사업(가족통합교육, 상담, 사례관리, 한국어교육, 방문교육, 통·번역, 자녀언어발달 지원서비스, 이중 언어 가족환경조성사업 등 종합적인 서비스 제공 등)(여성가족부 2020-17)을 실시해오고 있다.

이러한 노력에도 다문화가족은 향후 각종 모임·활동 참여 의향이 눈에 띄게 감소하는 등 모임·활동 참여에 관한 관심 자체가 저하되는 경향이 있으며, 모임·활동 경험이 있는 자의 61.4%는 모임·활동 참여에 어려움이 있다고

하였다. 또한 집안, 일자리, 자녀 교육 등과 관련하여 어려움을 겪을 때 30~40% 가량이 가족을 제외하고 의논하거나 도움을 요청할 상대가 한국에 '없다'라고 하였다(한국여성정책연구원, 2019).

더구나 아동과 청소년에 대한 프로그램을 운영하는 많은 수의 도서관들이 있지만, 부모와의 긍정적 관계 형성과 상호작용을 통해 인지적 성장과 언어 발달이 가장 빠른 속도로 이루어지는 영아기가 중요함에도 영아에 대한 프로그램은 많이 부족하다. 특히 자녀양육의 대부분을 맡는 국제결혼 이주여성에는 문화적응 시기와 언어 소통의 어려움이 겹쳐져 자녀육아 및 언어 교육에 고충(苦衷)을 더 크게 겪는 상황이다.

이러한 문제 해결에 큰 역할을 하는 것이 북스타트이다. 북스타트는 영국에서 처음 시작된 독서문화 운동으로 아이들 연령에 맞춰 무료로 그림책을 제공해주고 그림책을 매개로 자녀와 부모의 관계 형성에 도움을 주는 평생교육 사업으로써 전 세계적으로 연계 국가들이 함께하고 있다. 우리나라는 2003년 북스타트 코리아를 설립하여 전국 공공도서관을 중심으로 지방단체와 협력 하에 북스타트 꾸러미서비스를 제공하고 있다.<sup>1)</sup>

북스타트는 다문화가족 대상으로 프로그램이 일부 지원·운영되고 있지만, 지역별 운영현황과 서비스 정보에 관해 구체적인 연구가 필요하다.

따라서, 이 연구에서는 북스타트 서비스 프로그램을 이용하는 다문화가족을 대상으로 북

1) Bookstart Korea, <https://bookstart.org:8000/> (검색일 2020. 9. 7)

스타트 선호프로그램 및 이용자 만족도와 재이용의도를 조사하여 분석하고자 한다. 이를 토대로 공공도서관 및 관련기관에 북스타트 프로그램의 기초자료를 제공하고 다문화가족 북스타트 프로그램의 개선안을 제시하고자 한다. 이를 위해 북스타트 프로그램 참여자인 다문화가족을 대상으로 설문조사를 통해 이용자 만족도와 재이용의도에 대한 연구문제와 가설을 설정하여 검증한다. 통계분석은 SPSS 25를 사용하였다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 북스타트 개념과 의의

북스타트(Bookstart)란 아기들이 태어나면 서부터 책과 친숙해질 수 있도록 '책과 함께 인생을 시작하자'라는 취지로 아기들에게 그림책이 들어있는 가방을 선물하고, 부모교육, 책 놀이 등의 후속 프로그램을 진행하여 단순히 아기들에게 책을 읽어주는 것이 아니라 그림책을 통해 부모와 아기의 친교와 소통을 형성해주며, 아기들에게 책 읽는 가족문화를 만드는 생애주기별 첫 독서프로그램이자 민관(民官) 협력 독서운동이다(이혜정, 2016; Cooling, 2003).

북스타트 운동은 1992년 영국의 전직 여교사이자 도서관 사서인 웬디 쿨링(Wendy Cooling)

이 생후 첫 건강진단을 받으러 보건소에 오는 아이들에게 그림책이 들어있는 가방을 무상으로 선물하자는 제안(백원근, 2008)<sup>2)</sup>에 의해 영국의 독서 자선단체인 북트러스트(Booktrust)<sup>3)</sup>의 주관 하에 버밍엄 대학(Birmingham University)과 지역 도서관 및 보건 서비스의 지원을 받아 300명의 아기가 참여하는 시범사업으로 처음 시작된 사회적 육아 지원 독서운동으로 영국 영아의 90% 이상이 수혜를 받고 있다(IFLA, 2008; 이혜정, 2016, 8-9).

아기들에게 책을 선물하고 난 후 발달과정을 관찰한 결과, 북스타트에 참여한 아이들은 참여하지 않은 아이들보다 독서습관이 붙었고, 도서관 이용률이 현격히 높았으며, 더 높은 학업 성취도를 가지고 학교에 다니기 시작했다는 것을 확인하여 영국 전역으로 큰 호응을 일으켜 확산하였다. 영국에서 시작된 북스타트는 국제적으로 관심이 높아져 현재는 영국을 넘어 우리나라를 포함하여 5개 대륙인 유럽, 아시아, 북아메리카, 중남아메리카, 오세아니아 내 다양한 국가에서 북스타트 명칭을 북스타트 또는 다른 이름으로 운영주체, 운영프로그램을 조금씩 다르게 하여 기본이념을 바탕으로 전 세계적으로 확대되어 시행하고 있다.

### 2.2 북스타트 효과

북스타트의 효과는 기본적으로 아기와 가족

2) 웬디 쿨링은 교사, 사서, 저술가로서 1992년 최초로 북스타트 아이디어를 낸 뒤 10년간 이 운동을 영국 전역에 확산 시키는데 크게 기여했고 일본에서의 북스타트 출발도 지원하고, 현재 영국 북스타트 자문위원으로 활동하고 있다.  
\* 책을 어떻게 다룰지 모르는 네 살인 케빈 미트닉(Kevin Mitnick)이라는 아이를 보고 북스타트를 고안하였다.  
3) 1921년에 영국의 출판유통업 종사자들이 독서를 장려하기 위해 설립되었으며, 독립적으로 운영되는 자선단체로서 정부 및 다른 공공기관과 협력하여 전 연령과 전 문화가 책을 손에 쥐는 것을 목표로 영국의 독서문화를 선도하고 있다.

이 독서의 기쁨과 그와 관련된 혜택을 경험할 수 있도록 해주는 것이다. Cooling(2003)은 아기 성장의 중요한 측면들은 북스타트로 향상된다고 하면서 8가지 유형을 제시하였다: 관계(Relationships)형성, 의사소통과 언어(Communication and Language)발달, 정서발달(Emotional Development), 집중력(Concentration)향상, 읽기 능력 향상과 취학 준비(Reading/School Readiness), 자신감(Self-esteem) 발달, 진정한 독자가 됨(Becoming Real Readers), 어른들의 변화(The Adults). 이 외에 김수연(2010)은 북스타트 이용 후 도서관 이용횟수 및 이용 시간이 향상되었다고 하였으며, 김선아(2013)는 도서관 인식에 대한 변화로서 즐거운 곳, 편안한 곳으로 높게 나타났다고 하였다.

### 2.3 북스타트 운영

연구자는 북스타트 운영현황을 국내뿐만 아니라 국외 북스타트도 함께 조사하였다. 국내는 북스타트 코리아 홈페이지, 문화체육관광부 심포지움, 선행연구, 연구자의 현지방문과 면담을 통해 이루어졌고 국외는 영국의 북트러스트 홈페이지에 안내되어 있는 연계국가를 중심으로 살펴보았다.<sup>4)</sup>

현재 유럽 14개국, 아시아 5개국, 북아메리카 2개국, 중남아메리카 4개국, 오세아니아 2개국 총 27개국<sup>5)</sup>이 북스타트 또는 다른 이름으로 운영하고 있다. 이 중 부모와 영유아를 대상으로

다국어 버전도 함께 지원하는 국가를 국외 대상으로 조사하였다. 최종적으로 선정된 국가는 27개국 중 유럽 3개국, 아시아 1개국, 북아메리카 1개국 총 5개국으로 유럽은 북스타트의 발상지인 영국을 포함하여 독일, 이탈리아이며 아시아는 일본, 북아메리카는 캐나다였다. 국내·외 북스타트 운영현황은 각국에서 제공하는 홈페이지를 통해 조사하였다.

#### 2.3.1 국내

북스타트는 영국에서 시작된 북스타트 운동을 받아들여 2002년 12월 비영리단체인 '북스타트 한국위원회'가 조직되었고, 북스타트를 도입하기 위해 서울시 중랑구 보건소에 DTP 3차 접종을 위해 방문하는 1세 미만 영아 930명을 대상으로 2003년 4월부터 12월에 걸쳐 시범사업을 시행하였다. 이 중 연구프로젝트에 참여를 희망하는 부모와 영아 약 150명을 대상으로 참여하지 않은 영아와 비교 분석한 결과 인지 및 언어, 사회성, 애착 등과 같은 항목에서 높은 점수를 받은 것으로 나타나 북스타트가 긍정적인 영향을 미친다는 것을 입증하였다(이혜정, 2016, 9).

이후 2004년부터 전국적으로 본격 실시되었고, 2007년 북스타트 플러스, 2008년 북스타트 보물상자가 출범하였다. 2010년부터는 문화체육관광부에서 지역의 독서문화 증진을 위해 '국민독서문화증진사업'을 추진, 이 사업의 일환으로 생애 초기 독서습관 형성을 도모하고, 국민

4) 영국 북트러스트, <https://www.booktrust.org.uk/about-us/booktrust-affiliates/affiliates-in-europe/> (검색일 2020. 9. 10); (사)푸른사람들, <http://www.epurun.org/xe/data/149310> (검색일 2020. 9. 10)

5) 유럽(스코틀랜드, 오스트리아, 벨기에, 덴마크, 독일, 이탈리아, 몰타, 네덜란드, 포르투갈, 스페인, 스위스, 세르비아, 아일랜드 공화국), 아시아(중국, 일본, 대만, 인도네시아, 태국), 북아메리카(캐나다, 미국), 중남아메리카(콜롬비아, 포클랜드 제도, 자메이카, 영국령 버진 아일랜드), 오세아니아(호주, 뉴질랜드).

의 독서력 향상을 위해 북스타트 지원이 확대되었다. 초등학생 북스타트인 책날개 시범사업이 강원도 하이원 리조트, 대구광역시 교육청, 충북교육청 등에서 실시하여, 2011년 전남 순천시, 경남 창원시, 강원 춘천시, 강원 인제군, 충남 서천군 등으로 점차 확산하였다.

북스타트는 정부가 시행하는 것이 아니고 자발적으로 정해지므로 북스타트에 관심이 있는 도서관이나 구청, 보건소 등에서 담당직원이 직접 사업기안을 올려 예산을 마련하고 북스타트 코리아에 도입을 신청한다. 현재는 전국 136개 지방 자치 단체, 302개 기관에서 북스타트 코리아와 지방자치단체가 협력하여 지역사회 문화 운동으로서 북스타트를 시행하고 있다.<sup>6)</sup>

도서선정은 3곳의 지역선정위원회를 결성하여 단계별로 약 30권 내외로 북스타트 도서를 추천한 후 책 읽는 문화재단에서 지역선정위원과 전문가로 구성된 북스타트 도서선정위원회가 꾸려져 최종 선정된다(도서선정기준).<sup>7)</sup>

선정된 북스타트 책은 자녀연령을 크게 영·유아와 초등·청소년으로 구분한다. 영·유아는 3~18개월, 19~35개월, 36개월~취학 전 아동 등 3단계로 나누어지며 영아를 대상으로 하는 북스타트는 북스타트, 북스타트 플러스이다. 북스타트 가방 안에 그림책 2권, 북스타트 프

그램 안내책자, 엄마·아빠를 위한 책 읽어주기 북스타트 가이드북, 지역 시행기관 안내문으로 공통으로 구성되며 북스타트 꾸러미에는 손수건이 북스타트 플러스 꾸러미에는 스케치북과 크레용이 들어있다. 유아를 대상으로 하는 북스타트 보물상자는 앞의 두 단계의 꾸러미 가방과 같이 그림책 2권, 북스타트 프로그램 안내 책자, 보물상자 가이드북, 지역 시행기관 안내문으로 구성되어 있으며 판 퍼즐이 추가로 들어있다.

### 2.3.2 국외

#### 1) 영국: 북스타트<sup>8)</sup>

북스타트를 최초로 시작한 영국은 1992년 300명 아기를 대상으로 한 시범사업 이후로 도서 공유의 중요성이 점차 인식되어 60개 이상의 시범사업이 개발되었으며, 1998년 독서의 해를 맞이해 21세기의 유산을 남기는 밀레니엄 아동학습 프로젝트로서 북스타트가 전국적으로 발전하도록 지원하였고 그 결과 2000년 3월까지 전국의 공공도서관을 포함한 지방자치단체의 92%가 참여했다. 이것은 세계 최초의 책 나누기(bookgifting) 프로그램이 되었으며 이후 정부에서는 2000년 이후로 자금을 지원하였고, 오늘날의 북스타트 패키지가 제작되어 다

6) 문화체육관광부 (2018. 10. 16), 책과 함께 인생을 시작하는 독서운동 - 일본, 콜롬비아, 태국이 참가하는 '2018 북스타트 국제심포지엄' 개최.

7) 북스타트코리아, [https://bookstart.org:8000/bbs/board.php?bo\\_table=notice&wr\\_id=322](https://bookstart.org:8000/bbs/board.php?bo_table=notice&wr_id=322) (검색일 2020. 9. 7) : 북스타트 취지에 맞고 국내 순수 창작물일 것, 단계별 연령에 맞는 도서, 정치·종교·상업 등 특수 이해관계 도서 배제, 학습 도서 배제(인지발달, 두뇌발달, 지능발달, 창의력발달 등), 인종 또는 장애 등에 대한 편협한 시각을 드러내는 도서 배제, 출간 기간 내 출간된 도서, 전집, 동화책, 번역서, 재판된 책, 판권 이전 후 재출간된 책은 제외.

8) 영국 북트러스트, <https://www.booktrust.org.uk/about-us/booktrust-affiliates/affiliates-in-europe/> (검색일 2020. 9. 10); 영국의 북스타트는 북트러스트(Booktrust)라는 비영리 교육재단에 의해 관리 및 운영되고 있다. 북트러스트는 1924년 런던에서 설립되었으며 모든 사람이 책을 가까이 할 수 있도록 도와 독서가 삶을 변화시킬 수 있다는 메시지를 전달(Booktrust, 2014); (사)푸른사람들, <http://www.epurun.org/xe/data/149310> (검색일 2020. 9. 10)

양한 프로그램을 통해 아기들에게 책을 제공하고 있다.

2) 독일: 리스스타트(Lesestart)

독일은 북스타트와 같은 기본이념을 바탕으로 전국 독서프로모션 프로그램인 리스스타트를 운영하고 있다. 리스스타트는 독일 독서재단(Stiftung lesen)의 광범위한 프로젝트 중 하나로 독일연방교육연구부(BMBF)에서 자금을 지원받아 2010년 말부터 지역 소아과 의사 및 일반 개업의를 통해 부모에게 무료로 그림책이 들어있는 세트를 제공을 시작했다.<sup>9)</sup>

3) 이탈리아: 나띠페리제<sup>10)</sup>

이탈리아의 나띠페리제(Nati per Leggere, 이하 NpL)는 이탈리아 미취학 아이를 둔 가정을 위한 전국독서촉진 프로그램으로 1999년 11월 6일 당시 이탈리아 도서관협회(Associazione Italiana Biblioteche, 이하 AIB) 회장인 히지노 포지아리(Igino Poggiali)와 아시시(Assisi) 학회에서 모인 소아과 의사협회(Associazione Culturale Pediatri, 이하 ACP) 회장 조르지오 탐볼리니(Giorgio Tamburlini), 아동건강센터(Centro per la Salute del Bambino, 이하 CSB)의 센터장인 잔카를로 비아지니(Giancarlo Biasini)의 주도로 탄생하였다.

4) 일본: 북스타트<sup>11)</sup>

일본의 북스타트는 NPO(특정비영리활동법

인) 북스타트로서 민간 비영리단체로 세계에서 2번째로 시작하였으며 2000년 어린이 독서의 해에 소개, 그해 11월 도쿄 스기나미 구의 약 200가구를 대상으로 시험사업을 거쳐 2001년 4월부터 정부사업으로 본격적인 활동이 시작되었다.

NPO 북스타트는 전국 각 지역의 실전 경험에서 얻은 정보들을 모아 지방자치단체 전용자료 발행, 뉴스레터 발행(계간)과 같이 북스타트에 관한 정보를 제공하고 있으며 각 지역에 NPO 북스타트 직원을 파견해 지역의 상황이나 요청에 맞게 북스타트의 이념이나 사례소개 및 전국 각지의 북스타트 연수회를 개최하여 참가자의 교류 활동 등을 실시하고 있다. 이러한 각종 사업은 주로 지방자치단체의 운영자금에 의해 실시 및 운영되고 있고 각 지역의 도서관, 보건센터, 육아지원과 등을 중심으로 그림책, 육아, 아기와 관련 있는 여러 기관이 협력하여 전국적으로 북스타트를 제공하고 있다.

5) 캐나다: 리드 투 미(Read To Me!)<sup>12)</sup>

캐나다의 작은 주인 노바스코샤(Nova Scotia)에서 2002년 1월에 리드투미(Read To Me!, 이하 RTM)란 이름의 비영리단체가 설립되어 의료서비스업 관련 담당자(의사, 간호사, 병원 직원, 사회복지사), 정부, 지역도서관, 문맹퇴치단체 등과 협력하여 개인, 기업 및 재단과 연방 및 지방기부금을 받아 RTM을 운영하고 있다. RTM은 매년, 이 지역 11개 병원에서 24시간

9) 독일 리스스타트 1-2-3, <https://www.oebib.de/lesefoerderung-bibliothekspaedagogik/lesestart-1-2-3/> (검색일 2020. 9. 14)

10) 이탈리아 나띠페리제, <http://www.natiperleggere.it/> (검색일 2020. 9. 14)

11) 일본 북스타트 홈페이지, <https://www.bookstart.or.jp/> (검색일 2020. 9. 14)

12) 캐나다 리드투미 홈페이지, <https://www.readtome.ca/> (검색일 2020. 9. 14)

이내 태어난 약 9,000명의 모든 아기를 대상으로 RTM 가방<sup>13)</sup>을 제공한다.

### 3. 다문화가족 북스타트 운영 현황

#### 3.1 북스타트 도입과정

정부는 2008년 다문화가족 지원법이 제정된 후 2009년 다문화가족 정책위원회를 구성하여 제1차 다문화가족 정책기본계획(2010-2012)을 수립 및 시행하였으며 한계점을 보완하여 제2차 다문화가족 정책기본계획(2013-2017)을 재구성하였다. 2차 기본계획을 바탕으로 중앙정부 및 지방정부는 다문화가족의 건강한 가족관계 형성을 위해 다문화가족 지원사업 정책을 추진하여 2013년부터 부모와 자녀를 대상으로 자녀 교육 및 부모교육을 시행하였으며, 생활지원, 다문화가족지원센터지원 등을 진행하고 있다.

문화체육관광부는 국외에서 우리나라로 이주한 외국인과 내국인의 상호 문화존중과 이해의 폭을 넓히기 위한 도서관 다문화서비스의 활성화를 위해 도서관 다문화서비스지원 사업

을 추진 및 운영하고 있다. 도서관 다문화서비스지원 사업은 2012년부터 약 20회에 걸쳐 도서관 다문화서비스업무 담당자에게 교육 및 세미나를 실시, 2017년 다문화프로그램 가이드라인을 개발하여 다문화서비스 활성화를 위한 자료실 및 문화프로그램을 지원하고 있다.

다문화가족 북스타트 프로그램은 다문화프로그램지원 사업 중 하나로, 일부 도서관에서 다문화가족의 안정적인 정착을 위해 다양한 지원을 하고 있다.<sup>14)</sup> 전국적으로 도서관 다문화서비스<sup>15)</sup>는 2017년 146개관에서 569 프로그램, 2018년 159개관에서 629 프로그램이 운영되었다.

#### 3.2 다문화 가족 북스타트 운영기관

##### 3.2.1 과거에 운영한 기관

홍천 다문화가족지원센터(2010년), 제천 북스타트(2010년), 삼척평생교육정보관(2010년),<sup>16)</sup> 순천 기적의 도서관(2011년),<sup>17)</sup> 노원구 월계문화정보도서관(2015년) 등이었으며 시행년도와 운영 기간은 기관마다 조금씩 달랐으나 북스타트 꾸러미 제공과 함께 소외계층 중 하나

13) RTM 가방은 영어 포함 프랑스어, 아랍어, 중국어, Mi'kmaq(캐나다 원주민 언어) 5개의 언어로 받아볼 수 있으며 병원에서 가방을 못 받았을 때 홈페이지에서 신청하면 우편으로 받아 볼 수 있다. 이외 다른 나라 언어를 사용하는 가족들을 위해 각각의 책을 벵골어(방글라데시어), 버마어(미얀마어), 폴란드어, 러시아어, 다리어(아프가니스탄어), 따갈로그어(필리핀어), 한국어, 터키어, 핀란드어(인도어), 우루두어(파키스탄어), 네덜어, 포르투갈어, 페르시아어(이란어), 베트남어, 스페인어, 이탈리아어, 게일어, 쿠르드어와 18개의 언어로 가지고 있다. 그 밖에 신생아 중환자실에 입원한 아기들을 위한 추가 가방도 제공하고 있다.

14) 문화체육관광부 (2020. 9. 10). 『2019년 도서관 다문화 서비스 활성화』 사업 보조사업자 공모, 출처: [https://www.mcst.go.kr/kor/s\\_notice/notice/noticeView.jsp?pSeq=14011](https://www.mcst.go.kr/kor/s_notice/notice/noticeView.jsp?pSeq=14011)

15) (개정판) IFLA 서비스 가이드라인; IFLA(2008), 『IFLA 다문화도서관선언(The IFLA Multicultural Library Manifesto)』; 『2019 한국도서관 연감』(한국도서관협회) 등에서 모든 도서관은 이주민을 포함한 사회의 구성원들에게 차별 없이 봉사해야 하며, 이를 위해 문화적 다양성에 기반을 두어 자료와 서비스를 개발하여 제공해야 함; 『제3차 도서관발전종합계획』에서도 다문화서비스 활성화 명시.

16) 북스타트코리아 (2007). 북스타트 자료집(제4집), 서울: 책읽는사회만들문화재단.

17) 순천 기적의 도서관 (2019. 10. 1). 출처: <https://blog.naver.com/suncheonsi/110111808289>

인 다문화가정을 대상으로 진행하는 찾아가는 북스타트 프로그램을 운영하였다. 광양시립 중마도서관(2011년)<sup>18)</sup>은 다문화 북스타트 프로그램을 운영, 나주 공공도서관(2013, 2014)<sup>19)</sup>은 찾아가는 북스타트를 운영하였으나 현재는 일반인 대상으로 북스타트 프로그램으로 변경하였다.

### 3.2.2 최근까지 운영했으나 현재 운영하지 않는 기관

군산시립도서관<sup>20)</sup>은 2014년과 2017년에 각각 찾아가는 북스타트와 북스타트 책놀이 프로그램을, 의정부 과학·정보·어린이도서관(2016)<sup>21)</sup>에서는 다문화가족지원센터와 협력해 북스타트 프로그램인 행복한 놀이동화 프로그램과 함께 찾아가는 북스타트도 운영했다. 마포구립도서관(2017년, 2018년)은 다문화북스타트를, 상계문화정보도서관(2017년) (책의사회연구소 2018)은 찾아가는 북스타트를 운영하였다. 충남학생교육문화원(2017년)<sup>22)</sup>은 천안시 다문화가족지원센터와 협력하여 프로그램을 지원하였으나 지금은 센터에서 원치 않아 운영하지 않는다. 여주도서관은 2018년 찾아가는 북스타트를 운영했으나 예산이 반으로 줄어 운영계획이 없다.

### 3.2.3 현재 운영 중인 기관

다문화가족에게 북스타트 꾸러미 제공과 프로그램을 운영하는 곳은 김해 G도서관, 인천 MC 도서관, 이천 C어린이도서관, 안동 K어린이도서관, 부산 GP도서관, 광주 S도서관, 울산 D도서관, 서울 M중앙도서관이다. 프로그램만 운영하는 곳은 대구 C서부도서관이다. 기관들이 과거에 그리고 현재 북스타트 프로그램 운영을 하지 못한 이유를 조사한 결과, 프로그램 참여인원을 모집하기 어려운 점이 가장 컸으며 참여인원을 겨우 모집하더라도 예산에 대한 지원이 부족한 문제도 있었다.

## 3.3 북스타트 일반 현황

선행연구들을 비교분석하여 만든 조사표(일반현황과 연계프로그램 운영현황)를 사용하였다. 현재 다문화가족 북스타트를 운영하는 지역 도서관 사서에게 1차 E-mail, 2차는 전화로 추가 문의하여 조사하였으며 필요하면 면담조사도 실시하였다.<sup>23)</sup> 현황은 모두 2019년을 기준으로 하였으며, 조사에 응하지 않은 대구 C서부도서관을 제외한 나머지 8곳 현황을 조사하였다.

일반현황 조사표의 내용은 크게 대상지역 및 운영기간, 시작시기, 제공하는 북스타트 꾸러미,

18) 광양시립 중마도서관 (2019. 10. 1). 출처: <http://www.dawoolim.net/boards/view/news/1387/page:16>

19) 나주공공도서관 (2019. 10. 1). 출처: <https://www.news1.kr/articles/1512812>

20) 군산시립도서관 (2019. 10. 1).

출처: [https://lib.gunsan.go.kr/board/view.gunsan?boardId=BBS\\_0000064menuCd=DOM\\_00000010500100000&dataSid=327797](https://lib.gunsan.go.kr/board/view.gunsan?boardId=BBS_0000064menuCd=DOM_00000010500100000&dataSid=327797)

21) 의정부 과학·정보·어린이도서관 (2019. 10. 1).

출처: <http://www.ewestoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=597975>

22) 충남학생교육문화원 (2019. 10. 1). 출처: <http://www.dtnews24.com/news/articleView.html?idxno=416828>

23) 1차는 2019년 8월 8일부터 9월 6일까지, 2차는 9월 7일부터 10월 30일까지이다.



운영인력, 시설 및 환경, 운영예산으로 나누고 세부적인 항목으로 구성하였다.

### 3.3.1 대상지역 및 운영기간

다문화가족에게 북스타트를 운영하는 지역 도서관 8곳 중 절반은 시 전체를 대상, 나머지는 지역구를 대상으로 운영하고 있다. 시 전체를 대상으로 하는 곳은 인천 C어린이도서관, 김해 G도서관, 안동 K어린이도서관, 부산 GP도서관, 지역구에 거주하는 다문화가족을 대상으로 운영하는 곳은 서울 M중앙도서관, 인천 MC도서관, 광주 S도서관, 울산 D도서관이다.

운영기간은 짧게는 1년 길게는 9년이었으며 다문화 대상 북스타트 시작년도와 일반인 대상 북스타트 시작년도를 함께 조사한 결과 가장 최근인 2018년에 시작한 안동 K어린이도서관과 다문화가족 대상으로 지은 특수도서관인 김해 G도서관이 일반 북스타트와 동시에 시작하여 운영하고 있고 다른 도서관들은 일반인들에게 북스타트를 시작하면서 다문화가족의 증가로 대상자를 확대하여 운영하고 있었다.

### 3.3.2 시작 계기

일반인을 대상으로 운영하던 북스타트가 다문화가족을 대상으로 확대하여 북스타트를 시작하게 된 계기는 도서관마다 조금씩 내용이 달랐으나 '공평한 독서기회 제공', '다문화프로그램 지원 사업', '다문화도서관 또는 자료실 운영', '기타'로 구분되었다.

'공평한 독서기회 제공'은 북스타트의 취지와 함께 영유아기에 독서운동의 중요성을 인식하고 도서관에서 진행되는 프로그램에 접근이 어려운 다문화가족의 영유아 자녀에게도 공평

한 독서기회를 제공하기 위해서였고, '다문화프로그램 지원 사업'은 상부기관에서 주최한 다문화 서비스지원 공모사업으로 선정되거나 교육청이나 지자체에서 재정적으로 지원받아 북스타트를 추진하게 되었다. '다문화도서관 또는 자료실 운영'은 도서관이 외국인 또는 다문화가족을 대상으로 운영하는 특수도서관이거나 도서관과 다문화지원센터가 같은 건물에 있어 다문화자료실을 함께 운영하고 있다는 것을 말한다. 이 외에 기타에 해당하는 도서관은 다문화가족의 사회통합을 위한 한국사회에 대한 적응교육을 위해서라고 하였다.

### 3.3.3 제공하는 북스타트 꾸러미

북스타트 꾸러미는 도서관 홈페이지를 가입 후 자녀의 연령에 맞춰 북스타트, 북스타트 플러스, 북스타트 보물상자 3가지로 구분하여 온라인 신청을 하면 신청 승인 또는 배부 관련 문자를 받고 담당자에게 꾸러미를 받을 수 있다. 도서관마다 제공하는 꾸러미 종류와 제공방법, 배부일은 조금씩 다르게 운영하고 있다. 꾸러미 제공은 현장제공, 직접방문, 우편배송으로 나누어 구분된다. 현장제공은 도서관에서 홈페이지 또는 현장에서 꾸러미가방 신청을 받아 꾸러미가방을 신청자가 도서관에 찾아가 받는 것이며, 직접방문은 북스타트 담당자가 방문신청을 받고 연계기관이나 가정에 직접방문하여 프로그램 참여자에게 기본교육 및 프로그램 활동과 함께 꾸러미가방을 제공한다. 우편배송은 신청자 중 거리가 멀어 도서관 방문이 어려운 가정을 대상으로 택배를 보내 꾸러미가방을 전달하는 것을 말한다.

꾸러미 배부일은 연 1회와 상시로 나누어지

는데 연 1회는 지정된 북스타트 프로그램 날짜에 맞춰 1년 중 1번 배부하는 것이며, 상시는 정기휴관일과 법정공휴일을 피하고 도서관을 운영하는 일자에 맞춰 지정된 요일 또는 요일에 상관없이 배부하는 것을 말한다. 전국 도서관별 북스타트 꾸러미의 종류와 제공방법, 배부일을 조사한 결과표이다. 모든 단계의 꾸러미를 제공하고 있는 곳은 광주 S도서관과 울산 D도서관이며, 1단계인 북스타트 꾸러미만 제공하는 곳이 3곳, 북 스타트 1단계와 북스타트 플러스 2단계를 같이 제공하는 곳이 2곳이었다. 부산 GP 도서관은 다른 도서관과 다르게 3단계인 북스타트 보물상자 꾸러미만을 제공하고 있다.

제공방법과 배부일 또한 도서관마다 조금씩 다르다. 현장제공 없이 찾아가는 북스타트만을 운영하는 울산 D도서관은 연 1회 연계기관에 직접 방문하여 배부하고 있으며 다른 7곳 도서관은 기본적으로 현장제공을 하며 이 중 3곳은 필요 시 프로그램 활동과 함께 현장제공을 하고 있다. 안동 K어린이도서관은 신청자들에게 현장제공, 직접방문, 우편배송과 같은 모든 방법으로 꾸러미를 최대한 제공하고 있다. 배부일은 김해 G도서관은 연 1회뿐만 아니라 도서관을 운영하는 동안 상시제공을 하고, 다른 도서관들은 연 1회 또는 상시로만 운영하고 있다.

### 3.3.4 운영 인력

운영인력은 전담인력과 프로그램 진행인력으로 나누어지며 전담인력은 북스타트 관련 업무 담당자인 도서관 사서가 진행인력은 영유아 자녀와 부모에게 프로그램 교육을 담당하는 강사와 꾸러미 배부, 북스타트 프로그램 안내 및

소개와 같은 역할을 맡아 프로그램 운영지원에 협조하는 자원활동가로 구성되어 있다. 운영인력은 사서 1명만으로 운영하는 도서관과 교육인력 포함 최대 31명까지 격차가 심했다. 북스타트 전담인력으로 사서가 2명인 인천 MC도서관 1곳을 제외한 도서관들은 사서 1명이 맡고 있고, 담당 사서가 직접 북스타트 꾸러미 제공 및 도서관 이용교육을 하는 서울 M도서관과 찾아가는 북스타트를 운영하는 울산 D도서관과 안동 K 어린이도서관은 진행인력을 구성하지 않았다.

프로그램을 운영하는 곳은 1명부터 5명까지 강사를 두고 있었으며 전문가를 대상으로 모집하는 경우, 독서협회 선생님을 초빙하거나 관내에서 책놀이 지도자 양성, 자원 활동가 중에 강사를 두고 진행하고 있다. 자원 활동가는 전체 8곳 중 3곳에서만 활동하고 있다. 다문화가족 북스타트만을 맡는 2곳, 일반 북스타트 자원 활동가 중에 포함하여 운영하는 1곳이었다.

### 3.3.5 시설 및 환경

도서관별 프로그램에 사용되는 시설과 환경으로 진행공간과 교육기자재, 부대시설 및 편의시설로 구분하여 조사하였다. 진행공간은 도서관과 연계기관인 다문화센터로 구분되며 교육 기자재는 교육에 필요한 물품으로 컴퓨터, 녹음기, 프로젝터가 있다. 부대시설 및 편의시설은 영유아 자녀를 위해 필요한 냉난방시설, 유모차 보관, 수유공간, 유아용 화장실이다.

현재 도서관 8곳 중 6곳이 다문화센터, 나머지 2곳은 도서관에서 다문화가족 북스타트 프로그램을 운영하고 있다. 프로그램은 면적이 약 16.5m<sup>2</sup>인 작은 공간부터 1,000m<sup>2</sup>인 자료실

까지 강의실, 강당과 같은 다양한 크기의 공간에서 운영하고 있으며, 도서관에서 진행하거나, 진행되는 공간이 넓은 만큼 영유아를 위한 교육시설과 환경을 갖추고 있는 것으로 나타났다.

도서관에서 프로그램을 운영하는 이천 C어린이도서관과 서울 M도서관은 녹음기를 제외한 교육기자재(컴퓨터, 프로젝터)와 부대시설 및 편의시설 4가지(냉난방시설, 유모차 보관, 수유 공간, 유아용 화장실) 모두 영유아 자녀를 위한 시설을 갖추고 있다.

다문화센터에서 프로그램을 진행하는 곳 중 광주 S도서관과 찾아가는 북스타트를 운영하는 울산 D도서관은 교육기자재가 없고 나머지 도서관들은 컴퓨터와 프로젝터만 갖추고 녹음기는 갖추지 않았다. 부대시설 및 편의시설 중 냉·난방시설은 모두 있으며 안동 K어린이도서관과 연계하는 다문화센터 외에는 영유아를 위한 시설(유모차 보관, 수유 공간, 유아용 화장실)을 갖추지 않고 있다. 이는 다문화센터 대부분이 도서관과 같이 독립 건물로 되어 있지 않고, 주로 영유아보다 어린이, 청소년을 대상으로 프로그램을 운영하고 있기 때문일 것이다.

### 3.3.6 운영예산

프로그램 운영예산은 크게 정부, 교육청, 지자체, 민간단체로 받아 운영된다. 다문화가족을 위한 북스타트를 운영하는 도서관에서는 8곳 중 7곳으로 대부분 지자체로부터 예산을 지원받고 있으며 이 중 1곳은 정부 예산을 함께 받아 운영하고 있다. 지자체 예산을 받지 않는 나머지 1곳은 교육청으로부터 예산을 받아 운영하고 있다. 예산과목은 재료비-자료구입비, 인

건비-강사수당, 일반수용비-홍보 또는 광고료, 기타-진행비로 구분하였다. 재료비-자료구입비는 북스타트 꾸러미 가방에 제공하는 교재나 안내 책자, 프로그램 도서비용이며, 강사수당은 도서관과 연계기관에서 협력하여 운영하는 프로그램이다.

여기에서는 운영예산이 없는 도서관부터 적게는 7만원 많게는 156만원까지 약 20배가 넘는 큰 차이로 예산을 받는 도서관까지 있다. 먼저, 운영 예산이 없는 안동 K어린이도서관과 부산 G도서관은 다문화가족 포함 소외계층을 대상으로 찾아가는 북스타트를 운영하는 도서관으로 다문화가족만을 위한 북스타트 예산은 따로 배정받지 않고 있다. 예산이 있는 도서관들의 예산 배정을 조사한 결과 도서관 대부분이 강사수당, 자료구입비, 홍보비, 기타 순서대로 우선순위로 배정하였고 강사수당이 전체 예산의 70~90%를 차지했다.

여기에서는 첫째, 매년 북스타트 꾸러미를 나눠주는데도 도서관에서 자료구입보다 강사수당이 우선시 되거나 자료구입 비용을 배정받지 않는 건 도서를 매년 구매하지 않고 한꺼번에 구매한다는 것이다. 둘째, 강사수당을 배정하지 않은 서울 M중앙도서관과 울산 D도서관은 정기프로그램을 운영하지 않고 담당자가 꾸러미 구입과 전달에만 그쳤다는 것을 알 수 있다. 셋째, 홍보 또는 광고료가 없는 도서관은 연계기관의 홍보비용을 사용하거나 홈페이지 게시판을 통해 프로그램을 홍보하는 것이다. 한편, 20년도에 예산이 확대 지원되거나 크게 차이가 없는 도서관들이 있는 반면에 예산지원에 따라 프로그램 운영의 여부가 결정되는 도서관도 있었다.

### 3.4 북스타트 프로그램 운영 현황

프로그램의 기획 및 구성은 지역도서관마다 조금씩 다르지만, 수강생들 요구내용을 참고하여 대부분 강사가 프로그램의 내용을 주로 짜고, 필요에 따라 사서, 연계기관 담당자가 참여하기도 한다. 프로그램은 도서관마다 참여대상을 다문화가족만을 대상으로 운영하는 곳, 일반인과 함께 운영하는 곳, 한 부모 가정 및 저소득층을 포함하여 다문화가족을 소외계층으로 구분하여 운영하는 곳으로 나누어졌다.

다문화가족만을 대상으로한 북스타트 프로그램 운영은 8곳 중 5곳으로 가장 많았으며 인천 C어린이도서관, 서울 M중앙도서관, 인천 MC도서관, 울산 D도서관, 김해 G도서관 순이다. 일반인과 다문화가족을 함께 운영하고 있는 곳은 안동 K어린이도서관, 광주 S도서관 2 곳이고, 다문화가족을 소외계층으로 구분하여 운영하는 곳은 부산 GP도서관 1 곳이다.

프로그램 강의는 북스타트 추천도서와 비슷한 책을 선택하여 한국어로 진행하며 수강생들 대부분 한국어 능력이 초급수준이기 때문에 최대한 천천히 단어마다 짚어주고 설명하며 책을 읽고, 듣기 쉬운 율동과 손 놀이로 수업하고 있다.

#### 3.4.1 단계별 프로그램 운영현황

다음은 북스타트 연계프로그램을 단계별로 조사하였다. 프로그램은 활동별로 책 놀이활동, 음률활동(노래, 율동, 악기놀이), 감각활동(손도장, 미술활동), 신체활동(베이비싸인, 요가, 마사지) 그리고 각 활동이 합쳐진 통합활동으로 구분하고 프로그램을 시행하는 기관 중 부

모교육을 특별프로그램 중 하나로 운영하고 있어 추가하여 조사하였다. 부모교육은 도서관 이용 교육과 함께 영유아 발달교육, 자녀와의 놀이방법, 그림책 고르는 법, 책 읽어주는 법 등을 알려준다. 프로그램을 단계별로 조사한 결과 도서관마다 활동유형과 운영기간은 뚜렷한 차이를 보이지 않았다.

프로그램은 통합활동과 부모교육을 중심으로 집중되었고, 단계 또한 각각 구분하여 운영하는 것보다 대상을 1+2단계 또는 1+2+3단계로 통합하여 운영하는 것을 확인할 수 있다. 이는 연령별로 구분하여 운영해야 할 정도로 프로그램 참여자가 많지 않다는 것을 알 수 있다. 모든 프로그램의 운영기간은 주 1회를 기준으로 정기 또는 특별 프로그램을 개강하여 진행하고 있다. 일반 프로그램은 연 1회 통합 활동으로 진행되는 곳도 있지만 주 1회를 기준으로 상·하반기에 보통 2주에서 4주 동안 평균 50~60분 수업을 같은 내용의 프로그램을 진행한다.

부모교육은 일반프로그램과 달리 특별프로그램으로 상·하반기 함께 운영하는 곳도 있지만 주로 하반기에 최소 1주에서 최대 12주 교육과정으로 진행하고 있다. 수업시간은 보통 120분으로 일반프로그램보다 2배 시간으로 나타났다. 이를 통해 프로그램 운영기간이 짧을수록 수업시간이 길어진 것을 확인할 수 있으며 도서관에서 다문화가족을 위한 북스타트 부모교육이 일반프로그램만큼 중요하게 생각하고 운영한다는 것을 알 수 있다.

#### 3.4.2 프로그램 접수 및 홍보방법

다문화가족 북스타트 프로그램은 정해진 접수기간 안에 온라인, 방문, 전화 방법으로 신청

을 받는다. 온라인은 도서관 또는 연계기관 홈페이지 가입 후 프로그램 신청을 받으며, 방문 접수는 도서관에 직접 방문하여 신청서를 작성한다. 전화신청은 홍보물 안에 안내된 번호를 통해 신청한다. 그 외에 별도로 기재해야 할 사항은 기타로 정했다. 프로그램 참여에 대한 강좌 제한이 있는지, 있다면 1인 몇 강좌로 제한되어있는지도 함께 조사하였다.

홍보방법은 연간 운영예산 배정의 여부에 따라 홈페이지, 팸플렛, SNS, 언론매체로 나누어 홍보한다. 홈페이지는 도서관이나 연계기관 홈페이지 내 알림창과 프로그램 안내 및 모집 게시판을 통한 홍보이며 팸플렛은 인쇄매체 홍보를 말하며, 도서관 내 프로그램 안내 게시판도 포함한다. SNS 홍보는 도서관에서 직접 공식 SNS(페이스북, 인스타그램)를 관리하거나 SNS 서포터즈를 모집하여 블로그, 유튜브, SNS(페이스북, 인스타그램)에 프로그램 홍보 게시물을 작성하고 관리하며 프로그램 활동 소식을 전한다. 언론매체 홍보는 지역신문이나 온라인 뉴스를 통해 프로그램 참여대상, 내용과 같은 운영정보를 알린다.

도서관별 프로그램 접수방법과 홍보방법에서 울산 D도서관은 별도의 공간에서 프로그램을 운영하지 않고, 연계기관 접수신청을 통해 찾아가는 북스타트로 꾸러미만 배부하고 있다. 울산 D도서관을 제외한 도서관 전체는 1인 강좌 제한 없이 프로그램 접수신청을 받고 있다. 접수방법은 온라인보다 방문이나 전화로 신청 받는 곳이 더 많고, 접수방법 3가지 모두 받는 곳은 마포 도서관 1곳이다. 김해 G도서관과 광주 S도서관은 2가지 방법, 나머지 도서관들은 1가지로만 프로그램 접수신청을 받고 있다. 이천

C어린이도서관은 연계기관인 다문화센터와 함께 프로그램 참여자를 모집하며, 인천 MC도서관은 선착순으로 프로그램 수강 신청을 받았다.

홍보방법은 모든 도서관이 도서관 홈페이지와 연계 기관 홈페이지를 통해 가장 많이 하고 있으며 그 다음 인쇄매체를 이용한 팸플릿 홍보를 하고, SNS와 언론매체는 같은 순으로 활용하고 있는 것으로 나타났다. 홍보방법으로 홈페이지, 팸플렛, SNS, 언론매체 4가지를 모두 하는 곳은 이천 C어린이도서관뿐이며 부산 GP도서관과 광주 S도서관이 SNS를 제외한 3가지 방법으로 홍보하고 있다. 울산 D도서관을 제외한 나머지 4곳의 도서관은 홈페이지 포함 팸플렛 또는 SNS 2가지 방법으로, 울산 D도서관은 언론매체 홍보만 하는 것을 알 수 있다.

위에서 연간 예산 중 홍보비를 배정받은 도서관과 홍보방법에 대해 비교하니 홍보비는 언론매체와 관련이 있고, SNS는 SNS 서포터즈보다 도서관에서 직접 공식 SNS를 활용하고 있었다.

### 3.4.3 연계기관

대부분의 도서관은 다문화가족을 대상으로 하는 프로그램 성격상 자체적으로 운영하기에는 수강생 모집 및 홍보에 한계가 있어 연계기관과 함께 프로그램을 운영하고 있다. 연계기관은 지역 다문화지원센터, 지자체, 어린이집으로 나누고, 연계내용은 홍보, 프로그램 및 행사, 인력, 예산이다. 그 외 별도로 기재해야 할 사항은 기타로 정하였다. 조사결과, 모든 공공도서관은 다문화지원센터와 연계해 프로그램 홍보를 하고 있다. 추가로 프로그램 및 행사도 연계하여 운영하는 도서관은 광주 S도서관과 부산

GP도서관이다. 그 밖에 부산 GP도서관은 다문화지원센터 외에도 지자체, 어린이집과 같이 다양한 기관과 연계해 찾아가는 북스타트 프로그램을 최대한 홍보하고 참여할 수 있도록 하고 있다. 외국인, 다문화가족 대상 특수도서관인 김해 G도서관은 다문화지원센터와 홍보뿐만 아니라 프로그램 및 행사, 인력을 연계하고 있다.

#### 3.4.4 프로그램 운영에 어려운 점

각 도서관 담당사서들이 다문화가족 연계 프로그램을 운영하면서 어려운 점을 1순위부터 3순위까지 순위별로 항목을 조사하였다. 조사항목은 예산부족, 수강생 모집, 지도강사 위촉, 시설부족, 홍보부족, 업무과중, 담당자 전문성 부족 그리고 기타이다. 별도의 프로그램을 운영하지 않고, 직접 찾아가 꾸러미만 배부하는 울산 D도서관은 제외하였다.

그 결과, 1순위로 '수강생 모집'이 85.7%로 가장 많았으며 '예산 부족'이 14.3%로 나타났다. 2순위는 홍보 부족(42.9%), 업무과중(24.6%), 시설부족(14.3% 순)으로 나타났다. 3순위는 지도강사 위촉과 담당자 전문성 부족(각각 28.6%), 예산부족, 시설부족, 홍보부족(각각 14.3%)으로 나타났다. 종합적으로 담당사서들이 운영하면서 어려운 점 1순위는 '수강생 모집', 2순위는 '홍보부족', 3순위는 '강사위촉'과 '담당자 전문성 부족'으로 나타났다. 2순위인 '홍보부족'은 1순위인 '수강생 모집'을 위한 수단으로서 수강생 모집이 어렵다고 할 수 있다. 이것은 다른 도서관들이 최근까지 북스타트 프로그램을 운영했으나 현재 운영하지 않는 이유 중 하나인 수강생 모집과도 일치한다.

그 밖에 프로그램 강사 및 연계기관 담당자들

은 프로그램 진행 시 어려운 점은 언어장벽과 프로그램 참여도라고 하였다. 수강생들 대부분이 한국어 초보가 많아 통역이 필요하고, 프로그램 참여도는 일부 수강생은 지각 또는 아이를 강사에게 맡겨놓고 다문화가족 지원센터 내 다른 프로그램을 듣는다고 하였다. 또한, 예산지원 부족으로 재료 준비가 충분치 않아 다양한 성격의 프로그램을 운영하기가 어려워 예전보다 북스타트 프로그램이 줄어들고 있다.

## 4. 연구 설계

### 4.1 북스타트 프로그램 품질평가 척도

이 연구는 다문화가족을 대상으로 하는 북스타트 프로그램 참여자에 대한 만족도 조사를 하는 것이다. 프로그램 제공 품질에 따라 달라지는 프로그램 만족도 조사 결과는 품질평가를 측정하기 위한 기준과 그 기준을 평가하기 위한 측정도구가 필요하다.

이를 위해, 다양한 관종의 도서관 만족도 조사연구에서 연구 대상에게 맞게 수정 및 보완하여 널리 쓰이고 있는 LIBQUAL+®을 기본 측정도구로 선택하였으며 기존 LIBQUAL+®의 3가지 차원(서비스 영향력, 장소로서의 도서관, 정보 제어)과 22개 항목을 그대로 사용하지 않고, 라이브퀵 플러스(LIBQUAL+)를 통해 공공도서관 북스타트 프로그램 이용만족도를 조사한 선행연구 중 김선아(2013)의 서비스 제공 품질 척도를 기준으로, 제공품질을 내용 및 강사(Content and Instructor, 이하 CI), 이용 및 서비스 지원(Support for Use and Service,

이하 SUS), 시설 및 환경(Facilities and Environment, 이하 PE) 등 3가지 차원으로 나누어 다문화가족을 대상으로 하는 북스타트 프로그램 성격에 맞게 프로그램 제공품질 평가척도를 구성하였다(〈표 1〉 참조).

## 4.2 연구모형 및 가설 설정

### 4.2.1 연구모형 설정

연구모형 1은 다문화가족의 9가지 인구통계학적 특성 중 북스타트 프로그램 선택 기준인 자녀 나이와 함께 일반적으로 프로그램 수강을 결정하는 참여자 나이, 월평균 소득, 월평균 교육비에 따른 선호프로그램에 대한 차이가 있는지 알아보기 위해 개인적 특성을 독립변인, 선호프로그램을 종속변인으로 설정하였다(〈그림 1〉 참조). 연구모형 2는 다문화가족의 북스타

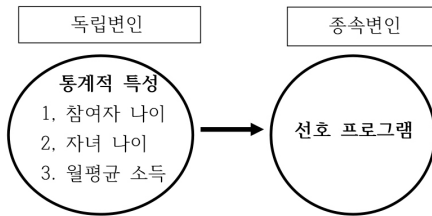
트 프로그램 성격에 맞게 프로그램 제공품질을 3가지 차원인 내용 및 강사, 이용 및 서비스지원, 시설 및 환경으로 나누어 이용만족도를 측정하였다. 또한, 프로그램 수강 후 만족이 증가할수록 재이용이 높아질 것으로 예상되어 만족도로 인한 재이용의도도 함께 조사하였다. 이들의 관계를 파악하기 위해 프로그램 제공품질 3가지를 독립변인으로, 북스타트 프로그램의 이용자 만족도와 재이용의도를 종속 변인으로 설정하여 측정하였다(〈그림 2〉 참조).

### 4.2.2 연구문제 및 가설 설정

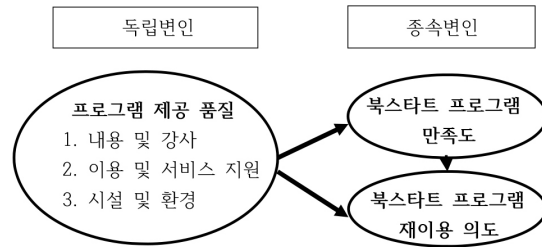
이 연구는 전국 다문화가족 북스타트 서비스와 프로그램 운영현황을 바탕으로 북스타트 선호 프로그램과 이용자 만족도를 조사 분석하여 변수 간의 영향 관계를 살펴보고 그에 따른 다문화가족 북스타트 프로그램 개선방안을

〈표 1〉 다문화가족 북 스타트 프로그램 제공 품질 평가척도

서비스 차원	문항	문항 내용
A. 내용 및 강사	1. 프로그램 내용	프로그램 내용이 적절하였는가
	2. 프로그램 자료 적절성	프로그램에 필요한 자료가 적절하였으며, 잘 제공되었는가
	3. 운영 시간	프로그램 운영 요일이나 시간에 만족한가
	4. 운영 기간	프로그램 운영 기간에 만족한가
	5. 강사의 설명	기본 안내나 이해하기 쉽게 설명을 잘 해 주었는가
	6. 강사의 지식	프로그램에 대해 적절한 지식(전문성)을 갖추었는가
B. 이용 및 서비스 지원	1. 등록의 용이성	프로그램 등록 시 절차가 쉬웠는가
	2. 직원 친절성	프로그램 문의 시 담당자가 친절했는가
	3. 불편사항 처리	불편사항에 대해 신속하게 대응 및 처리하였는가
	4. 프로그램 안내자료 배치	시행기관에서 프로그램 관련 안내 자료 및 홍보가 충분히 되고 있다고 생각한가
C. 시설 및 환경	1. 장소 크기	장소의 규모는 참여자 수에 비해 적당한가
	2. 장소 청결상태	교육 장소의 청결 상태는 양호한가
	3. 장소 내부환경	영유아에게 맞는 내부환경(냉난방, 통환풍기)을 갖추고 있는가
	4. 교육 기자재	프로그램에 사용하는 교육 기자재(컴퓨터, 녹음기, 프로젝터 등) 성능 및 상태는 우수한가
	5. 부대시설 및 편의시설	기관 내 각종 시설(유모차 보관, 샤워 공간, 유아용 화장실 등)은 충분한가



〈그림 1〉 연구모형 1



〈그림 2〉 연구모형 2

제시하기 위해 다음과 같이 연구문제를 설정하였다.

연구 문제	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 다문화가족 인구 통계적 특성과 복스타트 선호 프로그램과의 관계는?</li> <li>2. 다문화가족 복스타트 프로그램 제공품질과 이용자 만족도의 관계는?</li> <li>3. 다문화가족 복스타트 프로그램 제공품질과 재이용 의도의 관계는?</li> <li>4. 다문화가족 복스타트 프로그램의 이용자 만족도와 재이용의도의 관계는?</li> </ol>
연구 가설	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 다문화가족 인구 통계적 특성은 복스타트 선호 프로그램에 유의한 차이를 보일 것이다.                         <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 참여자 나이에 따라 선호 프로그램은 유의한 차이를 보일 것이다.</li> <li>1.2 자녀 나이에 따라 선호 프로그램은 유의한 차이를 보일 것이다.</li> <li>1.3 월평균 소득에 따라 선호 프로그램은 유의한 차이를 보일 것이다.</li> <li>1.4 월평균 교육비에 따라 선호 프로그램은 유의한 차이를 보일 것이다.</li> </ol> </li> <li>2. 다문화가족 복스타트 프로그램 제공품질은 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.                         <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 내용 및 강사는 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.</li> <li>2.2 이용 및 서비스지원은 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.</li> <li>2.3 시설 및 환경은 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.</li> </ol> </li> <li>3. 다문화가족 복스타트 프로그램 제공품질은 재이용 의도에 영향을 미칠 것이다.                         <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 내용 및 강사는 재이용의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.</li> <li>3.2 이용 및 서비스지원은 재이용의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.</li> <li>3.3 시설 및 환경은 재이용의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.</li> </ol> </li> <li>4. 다문화가족 복스타트 프로그램 만족도는 재이용의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.</li> </ol>

### 4.3 조사방법

#### 4.3.1 연구대상 및 절차

이 연구의 대상은 복스타트 프로그램에 참여하고 있고 있거나 최근에 참여해본 경험이 있는 영·유아 자녀를 가진 외국인 부모이다. 설문조사는 다문화가족의 복스타트 이용만족도를 알아보기 위한 것이다. 복스타트 설문조사는 운영현황 도서관 중에 주기적으로 복스타트 연계프로그램을 진행하고 있는 김해 글로벌 도서관, 인천 미추홀구립도서관, 인천 시립 어린이도서관, 광주 사직도서관 및 연계 중인 기관에서 실시하였다.

#### 4.3.2 자료수집

##### 1) 예비조사(pre-test)

예비조사는 최종설문지 문항과 내용을 확정하기 위한 것이다. 이를 위해 설문지는 다문화가족 복스타트 프로그램 운영현황을 바탕으로 도서관 담당자에게 설문지에 대한 의견수렴 및 다문화가족 국가별 참여인원 비중을 파악하고 전문번역가를 통해 언어별(중국, 베트남, 영어)로 설문내용을 구성하였다. 이후 검증과정을 거쳤다. 광주 다문화가족지원센터 내 복스타트 프로그램 담당자를 통해 중국, 베트남 참가자



10명을 대상으로 사전안내 및 동의 후 예비조사(2019년 10월 8일~10월 11일)를 실시하였다. 여기에서 잘못된 문항과 단어를 자연스러운 표현으로 추가수정 및 보완하여 최종설문지를 완성하였다.

2) 본 조사

설문조사는 연구자가 해당기관을 직접 방문하여 진행하였다. 방문하기 전에 북스타트 프로그램 담당사서 선생님과 북스타트 연계기관 담당자와 미리 협의하여 방문일자를 프로그램의 마지막 날로 정하였다. 프로그램 운영기간은 기관마다 다르게 운영하고 있어 2019년 10월 18일부터 12월 9일까지 약 7주에 걸쳐 주중 3회, 주말 1회 총 4회로 실시되었다. 모든 조사는 참여자들에게 설문지에 대한 설명을 한 후 참여자에게 동의를 얻고 자기기재방법으로 설문조사를 진행하였다(〈표 2〉 참조). 설문조사는 시행기관마다 참여자 전체를 대상으로 배포하여 이루어졌으며 불참자 1명을 제외한 총 33부의 설문지를 회수하였고, 참여자 설문조사 후 담당자와 자원봉사자를 대상으로 면담조사도 시행하여 운영현황에 대해 추가조사를 하였다.

4.3.3 설문지 구성

설문지는 전국 다문화가족 실태조사를 참고

하여 프로그램 참여자의 인구통계학적 특성, 프로그램 이용행태, 각 서비스 제공 품질(내용 및 강사, 이용 및 서비스지원, 시설 및 환경), 프로그램 전반적 만족도, 재이용의도, 수강 후 변화로 크게 6가지로 구분하였다(〈표 3〉 참조).

4.3.4 자료분석 방법

이 연구를 위해 사용한 통계분석 방법을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 다문화가족의 인구 통계적 특성과 프로그램 이용행태를 파악하기 위하여 빈도분석을 하였다. 둘째, 측정도구의 신뢰도를 검증하기 위해 크론바흐 알파(Cronbach's alpha) 계수를 이용한 신뢰도 분석(Reliability analysis)을 하였다. 셋째, 연구대상이 인식하는 다문화가족의 북스타트 프로그램 제공품질, 만족도, 재이용의도의 수준을 파악하기 위해 기술통계 분석을 하였다. 넷째, 가설검증을 위한 변인 간 상관관계 검증을 위해 피어슨(Pearson)의 상관분석을 실시하였다. 다섯째, [연구가설 1]에 해당하는 개인적 특성에 따른 북스타트 선호프로그램에 미치는 영향을 알아보기 위해 카이제곱 검정(교차분석)을 한 결과 5 미만의 기대빈도가 전체 셀의 20% 이상을 차지해 Fisher의 정확한 검정(Fisher's exact test) 분석을 통해 통계적 유의성을 판단하였다. 여섯째, [연구가

〈표 2〉 설문조사(도서관·지원센터, 기간, 회수)

도서관	조사기간	조사대상	설문지 회수	기타
광주남구 다문화지원센터	2019.10.18.~21	프로그램 참여자	10(현장)	
김해 다문화지원센터	2019.10.25	프로그램 참여자	9(현장)	
인천 다문화가족지원센터	2019.11.8./11.14	프로그램 참여자	6(현장 4, 메일 2)	메일: 당일 불참자
이천 시립어린이도서관	2019.11.23./12.9	프로그램 참여자	8(현장3, 메일 5)	메일: 당일 불참자
계			33	

〈표 3〉 설문지 구성

항목	문항 수	문항 번호	자료원	척도
I. 인구 통계학적 특성	4	I. A 1~4	한국여성정책연구원(2019)	명목척도
	2	I. B 1, 2	김선아(2013)	
	3	I. C 1~3	한국여성정책연구원(2019)	
II. 프로그램 이용행태	8	II. 1	강현임(2013)	
		II. 6		
		II. 2~5, 7, 8		
III. 프로그램 제공 품질 요인	6	III. A 1~6	김선아(2013)	리커트 5점 척도
	4	III. B 1~4		
	5	III. C 1~5		
IV. 프로그램 전반적 만족도	5	IV. 1~5		
V. 프로그램 재이용의도	3	V. 1~3		
VI. 수강 후 변화	5	VI. 1~3	김아연(2014) 강현임(2013)	
		VI. 4		
		VI. 5		

설 2]에 해당하는 다문화가족 북스타트 프로그램 제공품질이 만족도에 미치는 영향과 [연구가설 3]에 해당하는 다문화가족 북스타트 프로그램 제공품질이 재이용의도에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석(Multiple linear regression analysis)을 실시하였고, 연구가설 4에 해당하는 다문화가족 북스타트 프로그램 만족도가 재이용의도에 미치는 영향을 검증하기 위해 단순회귀분석을 실시하였다. 상기 통계분석을 위해 IBM SPSS25를 활용하였고, 모두 유의수준  $p < .05$ ,  $p < .01$ ,  $p < .001$ 에서 검증하였다.

## 5. 분석결과 및 가설검증

### 5.1 측정도구의 기술통계와 신뢰도

#### 5.1.1 측정도구의 기술통계

##### 1) 인구 통계적 특성

연구대상의 통계적 특성을 파악하기 위한 빈

도분석 결과는 다음 〈표 4〉와 같다.

##### 2) 프로그램 이용행태

다문화가족의 북스타트 프로그램 이용행태를 파악하기 위해 빈도분석을 하였다. 그 결과는 다음 〈표 5〉와 같다.

##### 3) 북스타트 프로그램 참여 후 변화

프로그램 참여 후 변화 정도를 파악하기 위해 기술통계 분석을 하였다. 다섯 개 항목으로 측정되었다(5점 척도). 그 결과, '책을 통해 자녀와 소통시간 증가'는 4.42, '참여 후 책에 대한 자녀의 관심'은 4.33, '참여 후 도서관 이용률 증가'는 4.24, '참여 후 한국어 수준 향상'은 3.58, '참여 후 배우자 육아 참여도 증가'는 3.24 순으로 높게 나타났다. 모든 항목에서 3점 이상의 평균으로 보통 이상의 수준을 보이는 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 북스타트 프로그램에 대한 인식이 긍정적이며 그 효과가 높음을 알 수 있다.

〈표 4〉 인구 통계적 특성

참여자 변수	참여자수(명)/빈도(%)
국적	베트남17(51.5) > 중국 11(33.3) > 한국 3(9.1) > 필리핀·우즈베키스탄 각 1(3.0)
나이	30대 17(51.5) > 20대 13(39.4) > 40대 이상 3(9.1) *10대 0(0)
거주지역	광주 10(30.3) > 김해 9(27.3) > 이천8(24.2) > 인천 6(18.2)
모국어	베트남어 17(51.5) > 중국어 14(42.4) > 타갈로그어(필핀)·기타(우크라이나어) 각 1(3.0)
자녀 나이	37개월~7세 19(57.6) > 0~18개월 11(33.3) > 19~36개월 3(9.1)
자녀 출생순서	첫째 25(75.8) > 둘째 8(24.2) *셋째이상 0(0)
가구 구성원	핵가족(부부와 자녀) 26(78.8) > 대가족 5(15.2) > 한 부모 가정 2(6.1)
가구 월평균 소득	300~400만원 미만 11(33.3) > 200~300만원 미만 10(30.3) > 100~200만원 미만 5(15.2) > 100만원 미만 4(12.1) > 400만원 이상 3(9.1)
가구 월평균 교육비	10만원 미만, 20~30만원 미만, 40만원 이상 각 7(21.2) > 10~20만원 미만, 30~40만원 미만 각 6(18.2)

〈표 5〉 프로그램 이용행태

프로그램 이용행태	참여자수(명)/빈도(%)
시행기관	다문화가족지원센터 25(75.8) > 도서관 8(24.2) *보건소와 복지센터 0(0)
단계	북스타트통합 25(75.8) > 북스타트 보물상자 8(24.2) *기관에서는 북스타트와 북스타트 플러스 단계는 운영하지 않고 있음, 다문화가족지원센터는 연령을 통합하여 운영, 도서관은 연령별로 구분하여 운영
참여의도	자녀 독서습관형성 17(51.5) > 유아정보 습득 및 공유 8(24.2) > 자녀와 친교 및 소통형성 6(18.2) > 자녀 교유형성 2(6.1) *교육비 절감, 기타 0(0)
참여경로	지인소개 14(42.4) > 홈페이지, 게시판, 팸플릿 같은 시행기관 내 정보 12(36.4) > 시행기관 문자(SMS) 6(18.2) > 기타 1(3.0) *언론매체, 기타 0(0)
신청방법	방문신청 22(66.7) > 전화신청 10(30.3) > 기타신청 1(3.0) *온라인 신청 0(0)
참여기간	처음 23(66.7) > 1~2년 6(18.2) > 2~3년 3(9.1) > 5년 이상 1(3.0) *3~4년 0(0)
참여횟수	2~3회 16(48.5) > 항상 11(33.3) > 1회 4(12.1) > 4~5회 2(6.1)
선호프로그램	책놀이 활동 10(30.3) > 통합활동 8(24.2) > 음률활동 5(15.2) > 감각활동 4(12.1) > 부모교육 3(9.1)

4) 프로그램 제공품질, 만족도, 재이용의도에 대한 기술통계

독립변수의 요인인 프로그램 제공 품질(내용 및 강사, 이용 및 지원 서비스, 시설 및 환경)과 종속변수의 요인인 만족도, 재이용의도의 수준을 파악하기 위해 기술통계를 실시한 결과, 평균 산출 결과 프로그램 제공품질 중 내용 및 강사는 4.30, 이용 및 서비스지원은 4.29, 시설 및 환경은 4.25로 구성요소별로 유사하게 나타났다. 프로그램 만족도는 4.41, 프로그램 재이

용의도는 4.45로 나타났다. 전반적으로 5점 만점에 4점 이상 높은 평균을 보여, 프로그램 참여자가 인식하는 프로그램 제공품질이나 만족도, 재이용의도는 긍정적인 것으로 판단할 수 있다.

자료의 정규성 가정 충족여부를 판단하기 위해 왜도와 첨도를 확인하였다. 왜도는 절댓값 2 미만, 첨도는 절댓값 7 미만이면 자료가 정규성 가정을 만족하는 것으로 판단한다(Curran, West, & Finch, 1996, 16). 모든 변수의 왜도와

침도는 기준치 미만으로 나타났다. 자료는 정규성 가정을 만족하였고, 모수통계를 진행하는데 자료의 분포는 문제없는 것으로 볼 수 있다.

5.1.2 측정 도구의 신뢰도

프로그램 제공품질의 하위요인(내용 및 강사, 이용 및 서비스, 시설 및 환경)과 만족도, 재이용의도 측정 도구의 신뢰도 검증을 위해 크론바흐 알파(Cronbach's  $\alpha$ ) 계수를 산출하였다. 신뢰도 측정을 위한 문항으로써 프로그램 제공품질의 하위 3개 요인과 프로그램 만족도 5항목, 만족도로 인한 재이용의도를 측정하기 위한 설문 문항은 3항목이 사용되었다. 일반적으로 크론바흐 알파 계수가 .70 이상이면 신뢰도가 양호한 것으로 판단한다. 종속변수인 프로그램 만족도와 프로그램 재이용의도의 분석결과 Cronbach's  $\alpha$  값이 .922와 .813으로 높게 나타나 높은 신뢰성을 가졌으며 척도의 내적 일관성이 확보되었다고 볼 수 있다.

5.2 가설검증

5.2.1 상관관계

이 연구의 연구모형 2의 가설 검증을 위한

주요 변수인 프로그램 제공 품질(내용 및 강사, 이용 및 서비스지원, 시설 및 환경), 만족도, 재이용의도 간 상관관계를 확인하기 위해 피어슨(Pearson) 상관관계 분석을 하였다(〈표 6〉 참조).

그 결과, 프로그램 제공품질(독립변수)과 프로그램 만족도(종속변수)는 모두 유의한 정(+)의 상관관계를 보였다. 여기에서 프로그램 만족도는 이용 및 서비스 지원이 .853으로 가장 높은 정적상관으로 나타났으며, 다음으로는 내용 및 강사와 시설 및 환경이 모두 .841로 유의한 정(+)의 상관관계를 보였다. 또한, 프로그램 제공품질(독립변수)과 프로그램 재이용도(종속변수)는 모두 유의한 정(+)의 상관관계를 보였다. 여기에서 프로그램 재이용도는 이용 및 서비스 지원이 .784로 가장 높은 정적상관으로 나타났으며, 다음으로는 내용 및 강사가 .747, 시설환경 .670 순으로 모두 유의한 정(+)의 상관관계를 보였다. 프로그램 만족도와 재이용도는 상관계수 값이 .790으로 유의한 정(+)의 상관관계를 보였다.

5.2.2 Fisher 정확 검정 기반 가설검증

[연구가설 1] 다문화 인구통계적 특성은 복스타트 선호프로그램에 유의한 차이를 보일 것이다.

〈표 6〉 주요 변수 간 상관관계 분석

변수		내용 및 강사	이용 및 서비스지원	시설 환경	프로그램 만족도	프로그램 재이용의도
프로그램 제공품질	내용 및 강사	1				
	이용 및 서비스 지원	.872***	1			
	시설 및 환경	.842***	.817***	1		
프로그램 만족도		.841***	.853***	.841***	1	
프로그램 재이용의도		.747***	.784***	.670***	.790***	1

\* $p < 0.5$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

인구 통계적 특성(나이, 자녀 나이, 월평균 소득, 월평균 교육비)과 북스타트 선호프로그램과의 차이를 검증하기 위해 Fisher의 정확한 검정분석을 사용하였다(〈표 7〉 참조).

참여자의 나이[가설1.1]와 월평균 소득[가설1.3]에서는 유의한 차이를 보이지 않았다. [가설1.2] 자녀 나이( $\chi^2=18.313, p<.01$ )와 [가설1.4] 월평균 교육비( $\chi^2=36.051, p<.05$ )에 따라 선호프로그램이 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다.

가설을 검증한 결과, [가설1.1]과 [가설1.3]은 기각되었으며, [가설1.2]와 [가설1.4]는 수용되었다. 따라서 [연구가설 1]은 부분 채택되었다.

5.2.3 회귀분석 기반 가설검증

1) 북스타트 프로그램 제공 품질이 만족도에 미치는 영향

[연구가설 2] 다문화가족 북스타트 프로그램 제공품질은 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

프로그램 제공품질의 구성요소인 내용 및 강사, 이용 및 서비스지원, 시설 및 환경이 만족도에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

그 결과, 〈표 8〉과 같이 프로그램 제공품질의 구성요소인 내용 및 강사, 이용 및 서비스 지원, 시설 및 환경은 프로그램 만족도를 약 79.9% 설명하는 것으로 나타났다. 회귀모형의 적합도

〈표 7〉 인구 통계적 특성에 따른 북스타트 선호 프로그램

단위: 빈도(%)

변수	구분	선호프로그램						전체	$\chi^2$	p
		책 놀이 활동	음률 활동	감각 활동	신체 활동	통합 활동	부모 교육			
나이	20대	5(38.5)	1(7.7)	0(0.0)	2(15.4)	4(30.8)	1(7.7)	13(100.0)	13.962	.343
	30대	5(29.4)	4(23.5)	2(11.8)	1(5.9)	3(17.6)	2(11.8)			
	40대 이상	0(0.0)	0(0.0)	2(66.7)	0(0.0)	1(33.3)	0(0.0)			
전체		10(30.3)	5(15.2)	4(12.1)	3(9.1)	8(24.2)	3(9.1)	33(100.0)		
자녀 나이	0~18개월	0(0.0)	3(27.3)	1(9.1)	3(27.3)	4(36.4)	0(0.0)	11(100.0)	18.313	.007**
	19~35개월	1(33.3)	1(33.3)	0(0.0)	0(0.0)	1(33.3)	0(0.0)	3(100.0)		
	36개월~7세	9(47.4)	1(5.3)	3(15.8)	0(0.0)	3(15.8)	3(15.8)	19(100.0)		
전체		10(30.3)	5(15.2)	4(12.1)	3(9.1)	8(24.2)	3(9.1)	33(100.0)		
월 평균 소득	100만 원 미만	0(0.0)	1(25.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(25.0)	2(50.0)	4(100.0)	22.343	.499
	100~200만 원	2(40.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(20.0)	2(40.0)	0(0.0)	5(100.0)		
	200~300만 원	3(30.0)	1(10.0)	2(20.0)	2(20.0)	2(20.0)	0(0.0)	10(100.0)		
	300~400만원	4(36.4)	2(18.2)	2(18.2)	0(0.0)	3(27.3)	0(0.0)	11(100.0)		
	400만 원 이상	1(33.3)	1(33.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(33.3)	3(100.0)		
전체		10(30.3)	5(15.2)	4(12.1)	3(9.1)	8(24.2)	3(9.1)	33(100.0)		
월 평균 교육비	10만 원 미만	0(0.0)	2(28.6)	0(0.0)	3(42.9)	2(28.6)	0(0.0)	7(100.0)	36.051	.012*
	10~20만 원	2(33.3)	2(33.3)	0(0.0)	0(0.0)	1(16.7)	1(16.7)	6(100.0)		
	20~30만 원	3(42.9)	0(0.0)	3(42.9)	0(0.0)	0(0.0)	1(14.3)	7(100.0)		
	30~40만 원	4(66.7)	1(16.7)	0(0.0)	0(0.0)	1(16.7)	0(0.0)	6(100.0)		
	40만 원 이상	1(14.3)	0(0.0)	1(14.3)	0(0.0)	4(57.1)	1(14.3)	7(100.0)		
전체		10(30.3)	5(15.2)	4(12.1)	3(9.1)	8(24.2)	3(9.1)	33(100.0)		

\* $p<0.5$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

〈표 8〉 프로그램 제공품질이 만족도에 미치는 영향

종속변수	독립변수	B	S.E.	$\beta$	t	p	R <sup>2</sup>	F	p
만족도	(상수)	0.498	.369				.799	38.406***	.000
	내용 및 강사	0.211	.184	.219	1.143	.262			
	이용 및 서비스	0.358	.169	.379	2.117	.043*			
	시설 및 환경	0.346	.162	.346	2.133	.042*			

\*p<0.5, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

는 통계적으로 유의하였다(F = 38.406, p<.001). 한편 분산팽창지수(Variance Inflation Factor: VIF)는 모두 10 미만으로 나타나 다중공선성 문제는 없는 것으로 검증되었다. 회귀계수 유의성 검증결과, 내용 및 강사는 프로그램 만족도에 유의한 영향을 미치지 못하지만, 이용 및 서비스지원 품질( $\beta = .379$ , p<.05), 시설 및 환경 품질( $\beta = .346$ , p<.05)이 프로그램 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 따라서 이용 및 서비스지원품질과 시설 및 환경품질이 높을수록 프로그램 만족도가 높아질 것을 보아 프로그램 재이용의도도 높을 것으로 예측할 수 있다. 가설을 검증한 결과, [가설2.1]은 기각되었으며, [가설2.2]와 [가설2.3]은 수용되었으므로 [연구가설 2]는 부분 채택되었다.

2) 북스타트 프로그램 제공품질이 재이용의도에 미치는 영향

[연구가설 3] 다문화가족 북스타트 프로그램 제공품질은 재이용의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

프로그램 제공품질의 구성요소인 내용 및 강사, 이용 및 서비스 지원, 시설 및 환경이 재이용의도에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

그 결과 〈표 9〉와 같이 프로그램 제공품질의 구성요소인 내용 및 강사, 이용 및 서비스 지원, 시설 및 환경은 프로그램 재이용의도를 약 63.2% 설명하는 것으로 나타났고, 회귀모형의 적합도는 통계적으로 유의하였다(F = 16.593, p<.001). 분산팽창지수(VIF)는 모두 10 미만으로 나타나 다중 공선성 문제는 없는 것으로 검증되었다. 회귀계수 유의성 검증 결과, 내용 및 강사, 시설 및 환경은 프로그램 재이용의도에 유의한 영향을 미치지 못하지만, 이용 및 서비스 지원 품질( $\beta = .560$ , p<.05)이 프로그램 재이용의도

〈표 9〉 프로그램 제공품질이 재이용의도에 미치는 영향

종속변수	독립변수	B	S.E.	$\beta$	t	p	R <sup>2</sup>	F	p
재이용의도	(상수)	1.236	.484				.632	16.593***	.000
	내용 및 강사	0.258	.241	.276	1.067	.295			
	이용 및 서비스	0.512	.222	.560	2.309	.028*			
	시설 및 환경	-0.020	.213	-.020	-0.092	.927			

\*p<0.5, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 따라서 이용 및 서비스지원 품질이 높을수록 프로그램 재이용의도가 높아질 것을 보아 프로그램 만족도가 높을수록 프로그램 재이용의도도 높을 것으로 예측할 수 있다.

가설을 검증한 결과, [가설3.1]과 [가설3.3]은 기각되었으며, [가설3.2]는 수용되었으므로 [연구가설 3]은 부분 채택되었다.

3) 북스타트 프로그램의 만족도가 재이용의도에 미치는 영향

[연구가설 4] 다문화가족 북스타트 프로그램 만족도는 프로그램 재이용의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

프로그램 만족도가 프로그램 재이용의도에 미치는 영향을 검증하기 위해 다음 <표 10>과 같이 단순 회귀분석을 실시하였다. 그 결과 프로그램 만족도는 프로그램 재이용의도를 약 62.5% 설명하는 것으로 나타났고, 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 검증되었다( $F=51.587, p<.001$ ).

한편 회귀계수 유의성 검증 결과, 프로그램 만족도가 프로그램 재이용의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다( $\beta=.790, p<.001$ ). 따라서 다문화가족의 북스타트 프로그램 만족도가 높을수록 프로그램 재이용의도도 높을 것으로 예측할 수 있다. 가설 검증은

한 결과 가설이 수용되어 [연구가설 4]는 채택되었다.

5.2.4 결과분석

이 연구는 다문화가족의 전국 북스타트 서비스와 프로그램 운영현황을 바탕으로 북스타트 선호프로그램과 이용자 만족도를 조사 분석하여 변수 간의 영향 관계와 북스타트의 프로그램 개선방안을 제시하는 데 있다.

현재 다문화가족 북스타트 꾸러미를 제공하고 있는 곳은 김해 G도서관, 인천 MC도서관, 인천 C어린이도서관, 안동 K어린이도서관, 부산 GP도서관, 광주 S도서관, 울산 D도서관, 서울 M 중앙도서관이다. 이 중 프로그램을 함께 운영하는 곳은 김해 G도서관, 인천 MC도서관, 인천 C 어린이도서관, 광주 S도서관이다. 다문화가족 대상 북스타트 프로그램은 주로 책놀이 활동, 음률활동, 감각활동, 신체활동, 통합활동, 부모교육 등으로 이루어지고 있다. 다문화가족 프로그램 운영 중 어려운 점은 수강생 모집, 예산부족, 홍보부족, 업무과중, 시설부족, 지도강사 위축, 전문성 부족 등으로 나타났다.

이론적 배경과 다문화가족의 북스타트 현황, 연구대상(참여자)의 이용행태에서도 알 수 있듯이 다문화가족 북스타트 프로그램이 자녀의 독서습관 형성(51.5%), 책놀이 활동(30.3%)에 많은 영향을 주는 것뿐만 아니라 자녀와 소통

<표 10> 프로그램 만족도가 재이용의도에 미치는 영향

종속변수	독립변수	B	S.E.	$\beta$	t	p	R <sup>2</sup>	F	p
재이용의도	(상수)	1.080	.474				.625	51.587***	.000
	만족도	0.765	.107	.790	7.182	.000***			

\* $p<0.5$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

시간 증가와 한국어 수준 향상과 같은 변화에도 영향을 준 것으로 나타나 적극적인 홍보와 예산이 필요하다.

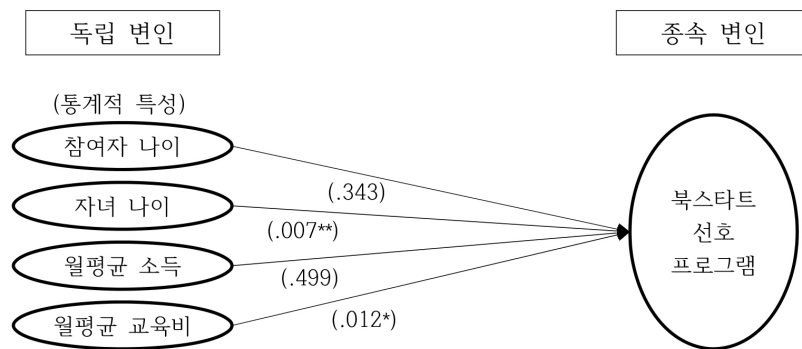
다문화가족의 인구 통계적 특성이 북스타트 선호프로그램에 미치는 영향과 이용자 만족도 및 재이용의도를 조사·분석한 결과 도출된 연구검증 모형은 다음 <그림 3>과 같다.

이 연구에서 다문화가족은 책놀이 활동과 통합활동 프로그램을 가장 선호하며 참여자의 자

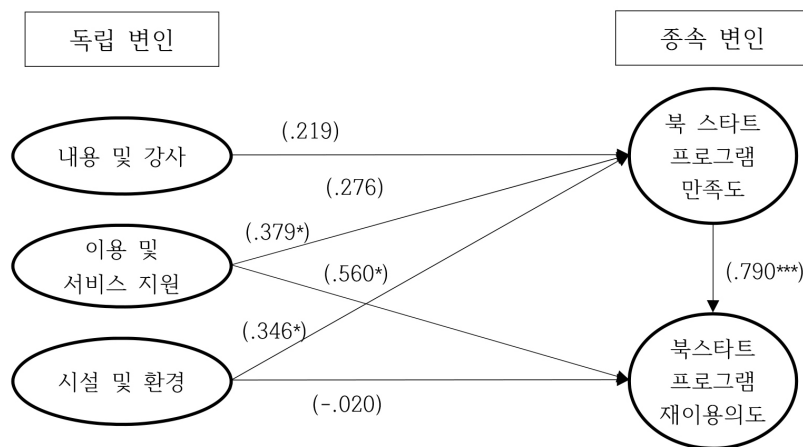
녀 나이와 월평균 교육비에 따라 선호프로그램에 유의한 차이를 보였다. 따라서 자녀의 나이와 월평균 교육비에 따라 책놀이와 통합활동 등이 높아질 것으로 예측할 수 있다.

북스타트 서비스품질로 설정한 내용 및 강사, 이용 및 서비스지원, 시설 및 환경 3가지 독립변수는 프로그램 만족도와 재이용의도를 설명하는 것으로 나타났다. 이용 및 서비스지원품질, 시설 및 환경품질이 프로그램 만족도에 유의한

[연구 가설 1]



[연구 가설 2,3,4]



<그림 3> 북스타트 선호프로그램 유의도, 북스타트 프로그램 만족도 및 재이용 의도 요인의 연구에 대한 검증 모형



정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면에 내용 및 강사는 프로그램 만족도에 유의한 영향을 미치지 못하였다. 이것은 이용 및 서비스지원품질과 시설 및 환경 품질에 대한 인식이 높을수록 프로그램 만족도가 높아질 것으로 보인다.

한편, 북스타트 프로그램 제공품질의 구성요소인 내용 및 강사, 이용 및 서비스지원, 시설 및 환경은 프로그램 재이용의도를 설명(약 63.2%)하는 것으로 나타났다. 여기에서 내용 및 강사, 시설 및 환경은 프로그램 재이용의도에 유의한 영향을 미치지 못하지만, 이용 및 서비스 지원 품질이 프로그램 재이용의도에 유의한 정(+)<sup>2</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 이용 및 서비스 지원품질이 높을수록 프로그램 재이용의도가 높아질 것으로 보인다. 북스타트 프로그램 만족도와 프로그램 재이용의도의 관계에서는 설명(약 62.5%)하는 것으로 나타났고 프로그램 만족도가 프로그램 재이용의도에 유의한 정(+)<sup>3</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 다문화가족의 북스타트 프로그램 만족도가 높을수록 프로그램 재이용의도도 높을 것으로 보인다.

따라서 다문화가족의 북스타트 프로그램 만족도와 재이용의도를 향상하는 방안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 다문화가족 북스타트 프로그램 접수는 방문신청을 기본으로 해야 한다. 도서관에서 프로그램 신청접수를 온라인, 방문, 전화로 도서관 상황에 따라 다르게 운영하고 있었다. 심지어 프로그램 접수의 기본이라 생각되는 방문신청을 운영하지 않는 곳이 절반이나 되었다. 하지만 실제로 참여자들은 방문신청이 66%를 차

지하였고 그다음으로 전화신청이었다. 일반 참여자들이 쉽게 이용하는 온라인신청은 한 명도 없었다. 이는 한국어가 아직 어려운 다문화가족 북스타트 참여자들에게 온라인이나 전화신청은 프로그램 접근성이 떨어지는 것을 나타낸다. 따라서 도서관은 다문화가족 대상으로는 방문신청을 기본으로 해야 하며 프로그램 참여자 대상에 따라 접수방법도 다르게 운영해야 한다. 더불어 한국어가 어려워 온라인신청을 못하는 다문화가족에게 홈페이지 가입 및 프로그램 신청 방법과 같은 기본교육을 실시하여야 한다. 둘째, 수강생 모집을 위한 적극적인 홍보가 필요하다. 국내 북스타트는 다문화가족지원센터와 함께 관내게시판, 홈페이지 등을 통해 홍보하고 있지만, 실제적 참여는 지인을 통한 소개, 시행기관 내 정보(홈페이지, 게시판, 팸플릿) 순으로 조사된 것을 보면 도서관의 북스타트 홍보는 참여자에게 간접적인 방법임을 알 수 있다. 따라서 적극적으로 다문화가족 북스타트를 알리기 위해서는 현재 다문화가족들이 주로 프로그램에 참여하고 있는 다문화가족지원센터를 기반으로 하여 첫 건강검진 또는 출생신고 시 북스타트를 안내받을 수 있게 보건소, 행정복지센터 등 지역 내 기관들과 연계하여 기관 내 게시판 및 인쇄 매체를 이용한 팸플릿으로 홍보를 함께 해야 한다. 셋째, 자녀나이에 따라 북스타트 프로그램 활동유형도 달라지게 운영해야 한다. 참여자들을 대상으로 선호프로그램을 조사한 결과 자녀의 나이에 따라 참여자들의 선호유형이 달랐다. 그러나 도서관에서는 자녀나이 구별 없이 1+2단계 또는 1+2+3단계로 대부분 통합하여 통합활동과 부모교육 중심으로 운영을 하고 있었고 36개월~7세 자녀를 대상에서 제외한 곳

도 절반이나 되었다. 이는 주 참여대상인 36개월~7세 자녀를 대상으로 하는 곳이 많지 않으며 선호프로그램 결과와도 반대로 운영을 하고 있음을 알 수 있다. 이에 도서관은 프로그램을 통합으로 운영하는 것보다 36개월~7세 대상으로 책 놀이 활동을 우선으로 개설되어야 할 것이며 통합활동은 0~18개월 자녀를 중심으로 개설되어야 한다. 또한, 부모교육을 개설하고자 한다면 유일하게 부모교육을 선호하는 36개월~7세 자녀를 중심으로 운영되어야 한다. 넷째, 이중언어 북이 개발되어야 한다. 국외사례를 조사한 결과 다문화가족을 위해 영국은 이중언어 책과 안내 책자를 이탈리아와 캐나다는 이중언어로 된 책을 독일과 일본은 이중언어로 된 안내 책자를 적게는 7개국, 많게는 30개국의 언어로 제공하고 있었다. 이는 외국어를 모국어로 쓰는 부모와 보호자들이 해당 국가의 언어를 잘하지 못해 자녀와의 언어 소통의 어려움을 겪기 때문에 모든 문화권의 가족들이 책을 접할 수 있고 독서를 즐길 기회를 주기 위해서이다. 이에 북스타트 코리아는 국내 거주하고 있는 다문화가족들의 모국어를 전체적으로 파악하고 우선으로 국내에 가장 많이 거주하고 있는 중국과 베트남어를 활용한 이중언어 북을 개발하여야 한다.

## 6. 결론 및 제언

이 연구는 다문화가족을 대상으로 하는 전국 북스타트 서비스와 프로그램 운영현황을 바탕으로 북스타트 선호 프로그램, 이용자 만족도와 재이용의도를 조사 분석하여 다문화가족 영

유아 프로그램을 운영하는 도서관에 관련 정보를 제공해주는 기초자료 제공 및 북스타트의 프로그램 개선방안을 제시하는 데 목적이 있다.

이를 위한 연구의 방법은 다문화가족 북스타트 선호 프로그램과 만족도를 조사하기 위하여 북스타트 전담사서를 통해 지역별 운영현황과 도서관 및 연계기관 4곳에서 프로그램 참여자를 대상으로 설문조사를 하였다. 회수한 설문지는 총 33부이며, 이들을 분석 및 해석하였다.

이 연구의 결과를 종합하여 정리하면 다음과 같다. 다문화가족 북스타트를 운영하는 도서관의 일반현황이다.

첫째, 북스타트 대상지역은 시 전체와 지역구를 대상으로 하는 곳으로 나누어졌으며 운영기간은 짧게는 1년 길게는 9년이였다. 둘째, 북스타트 시작계기는 크게 다문화가족의 자녀에게도 공평한 독서기회 제공, 다문화프로그램지원 사업, 다문화도서관 또는 자료실 운영, 그 밖에 기타로 다문화가족의 한국 사회적응 교육을 위해서로 구분되었다. 셋째, 북스타트, 북스타트 플러스, 북스타트 보물상자 3가지로 구성된 북스타트 꾸러미는 주로 현장제공을 하고, 도서관 방문이 어려운 가정에 기관 및 가정에 직접방문을 하거나 우편 배송을 제공하기도 했다. 배부일은 상시 또는 연 1회로 프로그램 운영일에 제공하고 있다. 넷째, 북스타트 운영인력은 보통 북스타트 전담사서와 진행인력인 강사와 자 활동가로 구성되었으며 진행인력 없이 전담사서 1명만으로 운영하는 곳도 있다. 다섯째, 북스타트 운영공간은 도서관보다 주로 다문화가족지원센터였고 프로그램 진행을 위한 교육기자재(컴퓨터, 프로젝터)와 냉난방시설을 대부분 갖추고 있었으나 프로그램을 주로 다문화

센터에서 진행하고 있어 영유아 자녀 가족을 위한 수유공간, 유아용 화장실, 유모차 보관시설과 같은 편의시설을 제공하는 곳은 거의 없었다. 여섯째, 북스타트 운영예산은 대부분 지방자치단체에서 받아 운영하고 있었으며 다문화가족만을 위해 운영예산을 별도로 배정하지 않는 곳도 있었다. 예산의 70~90%는 강사수당이고 그다음 자료구입비, 홍보비, 기타 진행비 순서대로 우선순위로 배정되었다.

다음은 다문화가족 북스타트 프로그램 운영 현황이다. 첫째, 프로그램은 북스타트 단계를 각각 구분하여 운영하는 것보다 대상을 1+2단계 또는 1+2+3단계로 통합하여 운영하고 있었고, 통합활동과 부모교육을 중심으로 집중되어 있었다. 모든 프로그램은 주 1회를 기준으로 정기 또는 특별프로그램으로 나누어 연중 운영 시간 및 기간을 도서관마다 다르게 운영하고 있다. 둘째, 프로그램 접수는 정해진 접수기간 안에 온라인, 방문, 전화방법으로 신청을 받고 있었으며 프로그램 홍보는 연간 운영예산 배정의 여부에 따라 홈페이지, 팸플릿, SNS, 언론매체로 나누어 홍보하고 있고 주로 도서관 홈페이지와 연계기관을 통해 홍보하고 있었다. 셋째, 프로그램 연계기관은 다문화지원센터이며 지자체와 어린이집과 연계하는 곳도 있었다. 연계기관과 프로그램 홍보를 기본적으로 하고 있으며 추가로 프로그램 및 행사도 연계하여 운영하는 곳도 있다. 넷째, 북스타트 전담사서가 프로그램 운영에 있어서 어려운 점 1순위는 '수강생 모집', 2순위는 '홍보부족', 3순위는 '강사위축'과 '담당자 전문성 부족'으로 정리되는데 2순위인 '홍보부족'은 1순위인 '수강생 모집'을 위한 수단으로서 수강생 모집이 압도적으로

어렵다고 볼 수 있다.

위의 프로그램 운영현황을 바탕으로 조사 결과는 첫째, 참여자들은 주로 베트남과 중국 국적의 20~30대 여성으로 37개월~7세 첫째 자녀와 함께 프로그램에 참여하고 있다. 대부분 부부와 자녀가 함께 사는 핵가족이 많았고 200~400만 원 사이의 가계소득을 가지는 자들의 비율이 높았다. 둘째, 프로그램 참여자들의 이용행태를 분석한 결과, 다문화가족지원센터에서 운영 중인 북스타트 통합과정을 주로 자녀 독서습관 형성을 위해 프로그램에 처음 참여하고 있었다. 프로그램 참여는 지인소개와 시행기관 내 정보를 통해 알게 되어 기관에 직접방문 신청을 하는 것으로 나타났다. 그리고 대부분 상·하반기에 각 2~3회 또는 모두 참여하고 있었고, 프로그램 중 책놀이 활동과 통합활동 순으로 가장 선호했다. 셋째, 참여자들은 북스타트 프로그램에 참여 후 책을 통해 자녀와 소통시간 증가, 책에 대한 자녀의 관심, 도서관 이용률 증가, 한국어 수준 향상, 배우자 육아 참여도 증가 순으로 모든 항목이 보통(3점) 이상으로 높게 나타났다. 넷째, 다문화가족 인구 통계적 특성 중 자녀의 나이와 월평균 교육비에 따라 선호 프로그램이 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 0~18개월 자녀의 참여자는 통합 활동 선호도가 가장 높았고 36개월~7세 자녀의 참여자는 책놀이 활동을 가장 선호하고 유일하게 부모교육을 선호했다. 그리고 상대적으로 월평균 교육비가 낮은 참여자는 음률활동과 신체활동을 보통인 사람은 책놀이 활동과 감각활동을 월평균 교육비가 높은 참여자는 책놀이 활동과 통합 활동을 더 선호했다. 다섯째, 다문화가족 북스타트 프로그램 만족도에 영향을 미치는 서

비스 제공품질을 내용 및 강사, 이용 및 서비스 지원, 시설 및 환경으로 3가지 차원으로 나누어 측정된 결과 내용 및 강사는 만족도에 유의한 영향을 미치지 못하지만, 이용 및 서비스 지원, 시설 및 환경품질은 프로그램 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 여섯째, 다문화가족 북스타트 프로그램 재이용의도에 영향을 미치는 서비스 제공 품질을 내용 및 강사, 이용 및 서비스 지원, 시설 및 환경으로 3가지 차원으로 나누어 측정된 결과 내용 및 강사, 시설 및 환경은 프로그램 재이용의도에 유의한 영향을 미치지 못하지만, 이용 및 서비스 지원품질만 프로그램 재이용의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 일곱째, 다문화가족 북스타트 프로그램 만족도가 재이용의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

위의 결과를 정리하면 이용 및 서비스 지원을 가장 중요하게 생각하는 것으로 나타났다. 이는 김선아(2013)와 김은미(2008)의 연구에서 일반 이용자들이 북스타트 프로그램 만족도에

내용 및 강사<sup>24)</sup>, 이용 및 서비스 지원, 시설 및 환경 모두를 중요하게 생각하며 그 중 내용 및 강사는 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 결과와 다르게 나타났다.

위의 연구의 결과를 토대로 다음과 같이 북스타트 프로그램의 개선방안을 제시하고자 한다. 첫째, 다문화가족 북스타트 프로그램 접수는 방문신청을 기본으로 하고, 온라인신청 교육을 함께해야 한다. 둘째, 수강생 모집을 위한 적극적인 홍보가 필요하다. 셋째, 자녀나이에 따라 북스타트 프로그램 활동유형도 다르게 운영해야 한다. 넷째, 이중 언어북이 개발되어야 한다.

이 연구의 결과는 공공도서관에 북스타트 프로그램이 다문화가족에 미치는 영향에 대한 기초자료를 제공할 것이며 다문화가족과 북스타트 서비스와 프로그램 담당자에게 북스타트의 중요성과 운영방법에 대한 인식을 제고시킬 수 있다. 또한, 국내 다문화가족에게 맞는 이중 언어 도서 제공이 가능하고 책놀이 활동과 통합활동을 선호하는 이용자 맞춤 중심으로 프로그램 개선 및 품질향상에 영향을 미칠 것이다.

## 참 고 문 헌

- 강현임 (2014). 국제결혼 이주여성의 공공도서관 다문화프로그램 참여 수준과 만족도가 언어 효능감과 사회적 효능감에 미치는 영향에 대한 연구. 석사학위논문, 성균관대학교 대학원 문헌정보학과.
- 김선아 (2013). 대구지역 공공도서관 북스타트 프로그램 운영현황 및 이용자 만족도에 관한 연구. 석사학위논문, 계명대학교 대학원 문헌정보학과.
- 김수연 (2010). 공공도서관의 영아 대상 서비스와 북스타트의 관계 분석. 한국문헌정보학회지, 44(4), 333-352.

24) 김은미는 북스타트 만족도에 대한 요인을 서비스품질, 시설, 프로그램으로 나누었고, 프로그램은 내용과 강사에 대한 항목과 비슷하게 이루어져 있음.

- 김아연 (2014). 공공도서관 영아 북스타트 프로그램 개선 방안에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자 대학교 대학원 문헌정보학과.
- 김은미 (2008). 북스타트 서비스의 이용자 만족도 요인에 관한 연구. 석사학위논문, 성균관대학교 대학원 문헌정보학과.
- 백원근 (2008). 북스타트 자료집: 해외의 북스타트 사례-영국·일본 사례를 중심으로. 서울: 북스타트코리아.
- 북스타트코리아 (2007). 북스타트 자료집(4집). 서울: 책읽는사회만들문화재단.
- (사)푸른사람들 (2020. 9. 10). 영국 북트러스트의 독서교육 및 독서문화 확산을 위한 노력. 출처: <http://www.epurun.org/xe/data/149310>
- 여성가족부 (2020). 제3차 다문화가족정책 기본계획(2018~2022) 2020년도 시행계획. 여성가족부.
- 여성가족부 (2020. 9. 7). 다문화가족지원 (2020-17). 출처: [http://www.mogef.go.kr/as/asl/as\\_asl\\_s001.do](http://www.mogef.go.kr/as/asl/as_asl_s001.do)
- 이혜정 (2016). 여아와 어머니를 위한 북스타트 프로그램 경험의 의미. 석사학위논문, 강릉원주대학교 대학원 유아교육과.
- 한국여성정책연구원 (2019). 2018년 전국다문화가족 실태조사 연구. 여성가족부.
- Cooling, W. (2003). 영국 내셔널 프로그램. 제1차 북스타트 서울 국제심포지엄.
- Booktrust (2014). "Story of Booktrust." Last modified March 27. Available: <http://www.booktrust.org.uk/>
- IFLA (2008). Professional Report 100 Guidelines for Library Services to Bibles to Toddlers. International Federation of Library Associates and Institutions.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Baek, Won Geun (2008). Book Start Data Collection: cases of Book Start Overseas- Focused on UK and Japan Cases of UK and Japan. Seoul: Bokk Start Korea.
- Bookstart Korea (2007). Bookstart Library. Seoul: Cultural Foundation for Creating a Book Reading Society.
- Cooling, W. (2003). UK National Program. The 1st Book Start Seoul International Symposium. (G)Blue people (2020. 9. 10). Available: <http://www.epurun.org/xe/data/149310>
- Kang, Hyun Im (2014). A study on the effects of public library multi-cultural program participation and satisfaction on lingual and social and efficacies: Focusing on international marriage participants. Master's thesis, Dept. of Library and Information Science, Graduate

School of Sungkyunwan University.

- Kim, Soo Yeon (2010). An Analysis on Relations Between the Services of Public Libraries for Babies and Toddlers and Bookstart Program. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 44(4), 333-352.
- Kim, Sun A (2013). A Study on the Current Operation and User Satisfaction of Bookstart Programs Focusing on Public Libraries in the Daegu Area. Master's thesis, Dept. of Library & Information Science, Graduate School of Keimyung University.
- Kim, A Youn (2014). A Study on Bookstart Program for Infants in Public Libraries in Korea. Master's thesis, Dept. of Library & Information Science, Graduate School of Ewha Womans University.
- Kim, Eun Mi (2008). Investigating users' satisfaction factors of Bookstart Services. Master's thesis, Dept. of Library and Information Science, Graduate School of Sungkyunwan University.
- Korea Women's Policy Institute (2019). 2018 National Multicultural Family Survey Research. Ministry of Gender Equality and Family.
- Lee, Hye Jeong (2016). Meaning of the Bookstart program Experience for the Toddler and Mother. Master's thesis, Dept. of Early childhood Education, Graduate School of Gangneung-Wonju National University.
- Ministry of Gender Equality and Family (2020). The 3rd Basic Plan for Multicultural Family Policy(2018-2022) 2020 implementation plan.
- Ministry of Gender Equality and Family (2020). Multicultural Family Support (2020-17). Available: [http://www.mogef.go.kr/as/asl/as\\_asl\\_s001.do](http://www.mogef.go.kr/as/asl/as_asl_s001.do)