



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

博 士 學 位 論 文

公共圖書館 다문화서비스를 위한 사서와
다문화인 이용자의 認識에 관한 研究

-서울특별시 公共圖書館을 중심으로-

2010年



漢城大學校 大學院

文獻情報學科

文獻情報學專攻

金 榮 美

博 士 學 位 論 文

指導教授 曹仁淑

公共圖書館 다문화서비스를 위한 사서와
다문화인 이용자의 認識에 관한 研究

-서울특별시 公共圖書館을 중심으로-

A Study on the Perceptions of Multicultural Library Services
between Librarians and Multicultural Users
of Public Libraries in Seoul

2010年 6月 日

漢城大學校 大學院

文獻情報學科

文獻情報學專攻

金 榮 美

博 士 學 位 論 文

指導教授 曹仁淑

公共圖書館 다문화서비스를 위한 사서와
다문화인 이용자의 認識에 관한 研究

-서울특별시 公共圖書館을 중심으로-

A Study on the Perceptions of Multicultural Library Services
between Librarians and Multicultural Users
of Public Libraries in Seoul

위 論文을 圖書館學 博士學位 論文으로 提出함

2010年 6月 日

漢城大學校 大學院

文獻情報學科

文獻情報學專攻

金 榮 美

金榮美의 圖書館學 博士學位論文을 認准함

2010年 6月 日

審査委員長 _____ 印

審査委員 _____ 印

審査委員 _____ 印

審査委員 _____ 印

審査委員 _____ 印

목 차

I. 서론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 연구 방법.....	2
3. 용어 정의.....	3
II. 이론적 배경	5
1. 다문화 사회로의 이행.....	5
2. 국내 다문화인 통계 및 공공도서관 현황.....	7
3. 다문화 사회에서 공공도서관의 역할.....	9
4. 도서관의 다문화선언 및 다문화서비스 가이드라인.....	11
5. 선행연구.....	13
III. 도서관의 다문화서비스 모범사례.....	20
1. 국내 사례.....	20
2. 해외 사례.....	34
IV. 자료 수집 및 분석.....	53
1. 설문지의 배포 및 회수.....	53
2. 통계 처리 방법.....	54
3. 다문화서비스 담당사서를 대상으로 한 인식 조사 분석.....	54
4. 다문화인 이용자를 대상으로 한 인식 조사 분석.....	82
5. 다문화서비스 담당사서와 다문화인 이용자의 인식 비교 분석.....	93

V. 공공도서관에서의 효율적인 다문화서비스의 제공방안	108
1. 인식조사를 토대로 한 다문화서비스의 효율적 제공방안.....	108
2. 다문화서비스 모형 제시	116
VI. 결론.....	121
참고문헌	124
부 록	133
ABSTRACT	201



표 목 차

<표 1> 인구대비 체류 외국인 비율.....	5
<표 2> 총인구 대비 결혼이민 인구의 증가 전망.....	6
<표 3> 전년 대비 다문화인 증감율.....	8
<표 4> 지역별 등록 다문화인 현황.....	8
<표 5> 어린이도서관 ‘모두’의 다언어 장서수.....	21
<표 6> 용산도서관의 다문화서비스 현황.....	25
<표 7> 다문화 친구들과 함께하는 세계문화 체험여행.....	29
<표 8> 퀸즐랜드주립도서관의 장서와 직원 기준.....	35
<표 9> 퀸즐랜드주의 다민족/다문화권 관련 축제.....	39
<표 10> 토론토공공도서관의 소장 규모별 다언어 장서 통계.....	42
<표 11> 뉴욕시의 다문화 관련 특별 행사.....	51
<표 12> 응답한 사서의 소유 자격증.....	55
<표 13> 응답한 사서의 근무기간.....	55
<표 14> 응답한 사서의 담당 업무.....	56
<표 15> 다문화서비스 제공 여부.....	57
<표 16> 다문화 서비스를 제공하지 않는 이유.....	57
<표 17> 법적 및 재정적 체계 관련 사항.....	58
<표 18> 도서관에서 조사한 다문화인의 요구 사항.....	59
<표 19> 다언어 자료 장서관리의 협력.....	60
<표 20> 홍보 및 교육교재 공동 활용 여부.....	61
<표 21> 온라인을 이용한 의사소통 방식.....	61
<표 22> 다언어 장서의 소장 현황.....	62
<표 23> 각 도서관의 다언어 단행본 소장 현황.....	63

<표 24> 언어별 다문화 관련 장서의 소장 유무.....	64
<표 25> 소장중인 다언어 참고자료.....	64
<표 26> 다언어 장서의 목록 작성 여부.....	65
<표 27> 다언어 자료의 목록 기술 방식.....	66
<표 28> 다문화서비스 담당사서의 유무.....	68
<표 29> 담당사서가 구사할 수 있는 외국어.....	69
<표 30> 다문화인 직원의 채용 여부.....	70
<표 31> 개설된 언어별 교육 프로그램.....	71
<표 32> 도서관 이용교육 및 컴퓨터 활용교육 실시 여부.....	72
<표 33> 도서관 이용교육 및 컴퓨터 활용교육 실시 언어.....	72
<표 34> 도서관 이용교육 및 컴퓨터 활용교육의 유형.....	73
<표 35> 도서관 이용교육 및 컴퓨터 활용교육 시 교재 제공 여부.....	73
<표 36> 컴퓨터 활용교육의 내용.....	74
<표 37> 다문화인을 위해 운영되는 프로그램 조사.....	75
<표 38> 찾아가는 도서관서비스 제공 여부.....	76
<표 39> 찾아가는 도서관서비스의 장소 선택	76
<표 40> 통역 및 번역 서비스 제공여부.....	77
<표 41> 통역 및 번역 서비스 제공언어.....	78
<표 42> 도서관 내 안내 표지판 유무.....	79
<표 43> 안내 표지판에 사용하는 언어.....	79
<표 44> 다문화 프로그램 홍보 관련 사항.....	80
<표 45> 도서관의 다문화서비스를 홍보하는 매체.....	81
<표 46> 다문화인 응답자의 국적별 구분.....	83
<표 47> 다문화인 응답자의 신분별 구분.....	83

<표 48> 다문화인의 도서관 이용여부.....	84
<표 49> 모국과 한국에서의 도서관 이용 경험 여부.....	85
<표 50> 다문화인의 관외대출 자료 유형.....	85
<표 51> 다문화인의 관외대출 자료 내용.....	86
<표 52> 다문화인의 관내대출 자료 유형.....	87
<표 53> 다문화인의 컴퓨터 활용 내용.....	88
<표 54> 다문화인의 도서관 강좌 참여도.....	89
<표 55> 다문화인의 국내 도서관 이용 계기.....	89
<표 56> 다문화인의 국내 도서관 이용 만족도.....	90
<표 57> 다문화인이 도서관을 이용하지 않은 이유.....	92
<표 58> 다문화인이 필요로 하는 다문화서비스.....	93
<표 59> 다문화서비스 담당사서와 다문화인 이용자의 중요도 인식 비교.....	94
<표 60> 다문화서비스 담당사서의 중요도 인식 순위.....	95
<표 61> 다문화인 이용자의 중요도 인식 순위.....	96
<표 62> 다문화인 이용자와 담당사서의 중요도 인식 순위 차이.....	97
<표 63> 높은 순위의 중요 인식 요소.....	98
<표 64> 낮은 순위의 중요 인식 요소.....	100
<표 65> 중요 인식 요소의 차이.....	102
<표 66> 가이드라인에 의한 각 항목의 범주 구분.....	105
<표 67> 가이드라인에 의한 담당사서와 다문화인의 중요도 인식 비교.....	106
<표 68> 서울특별시 공공도서관의 다문화서비스 모형.....	117
<표 69> 인식조사를 토대로 한 다문화서비스 모형.....	120

그 립 목 차

<그림 1> 다문화가정 책만들기.....	27
<그림 2> 우리 속의 다문화 이야기 포스터.....	31
<그림 3> 대사관과 함께하는 세계 책 여행.....	33
<그림 4> LOTE 장서.....	36
<그림 5> 뉴욕공공도서관의 다언어 장서 검색 예 (춘향전).....	67
<그림 6> 가이드라인에 의한 담당사서와 다문화인의 중요도 인식 비교.....	107
<그림 7> IFLA의 다문화서비스 가이드라인에 의한 모형 제시.....	118
<그림 8> 공공도서관의 기능에 따른 다문화서비스 모형 제시.....	119
<그림 9> 인식조사를 토대로 한 다문화서비스 모형 제시.....	120



국문초록

우리가 살고 있는 21세기 사회는 이민율의 증가와 빠른 의사교환, 편리한 교통수단 등으로 점점 빠르게 세계화가 진행되고 있다. 이웃나라인 일본은 이미 1980년대부터 외국인 이주노동자들의 입국으로 다문화사회가 되었으며 이들이 일본사회에 뿌리내리고 살 수 있는 환경을 조성하는 공생정책을 펴고 있다. 우리나라의 경우는 2007년에 외국인 100만명 시대가 도래함으로써 다문화 국가가 되어가고 있으며 인구대비로 볼 때 다문화인이 가장 많이 사는 곳은 서울이다. 한국보건사회연구원의 발표에 따르면 앞으로 40년 후인 2050년에는 다문화가족의 규모가 7.9배 증가하여 인구 20명 중 1명은 다문화가족이 될 것으로 전망하고 있다. 그러나 아직도 한국인들은 단일민족이라는 생각으로 그들을 인정하지 않으려는 경향이 있고, 국내에 살고 있는 다문화인의 한국 정착이나 삶은 어려워 보인다. 공공도서관은 학습센터, 문화센터, 정보센터로서의 기능을 하고 있으며 유네스코에서는 공공도서관을 민주주의의 도구로써 천명하고 있다. IFLA가 발표한 도서관의 다문화선언에서는 언어적, 문화적 소수자를 포함한 모든 사람들이 균등한 서비스를 받아야 함을 강조하면서 다양한 언어의 자료들을 제공할 것을 제안하고 있다. 이러한 때에 공공도서관을 통하여 다문화인이 한국사회에 잘 정착할 수 있도록 정보를 제공하고 그들의 잠재 능력을 개발하고 발휘할 수 있도록 도움을 줌으로써 공공도서관의 언어적 문화적 소수자를 배려하는 기본사명을 감당해야 할 것이다.

이러한 시점에 공공도서관 다문화서비스를 위한 사서와 다문화인 이용자의 인식에 관한 연구를 위하여 첫째, IFLA에서 발표한 도서관의 다문화선언과 다문화서비스 가이드라인을 분석하고 둘째, 다문화 국가로 유명한 호주, 캐나다, 미국의 공공도서관에서 제공하는 다문화서비스와 국내 공공도서관에서 제공하는 다문화서비스를 살펴보았다. 셋째, 서울시 공공도서관에 근무하는 사서와, 다문화인을 대상으로 4월 한달간 설문을 실시하여 다문화서비스에 대한 인식을 비교하고 현황을 분석하여 공공도서관의 다문화서비스 모형을 제안하였다.

그 결과 대부분의 사서들은 도서관에서의 다문화서비스가 필요하다고 생각하고 있으나 실제로는 제공하지 않는 도서관이 더 많았다. 또한 사서와 이용자의 중요도

인식 비교에서 이용자와 사서가 중요하게 인식하는 것은 각종 무료 서비스, 도서대출, 참고 서비스, 사서의 친절도, 모국어 사용 가능한 키보드, 분위기 좋은 도서관이다. 이용자가 사서보다 더 중요하게 인식하는 것은 컴퓨터 사용, 도서관의 부대서비스이고 사서가 이용자보다 더 중요하게 인식하는 것은 강의와 문화활동, 집과 도서관의 거리이다.

이제 다문화서비스를 제공하기 시작한 한국, 특별히 서울특별시의 공공도서관에서는 위에서 밝혀진 사서와 이용자의 중요도 인식과 이미 국외의 공공도서관에서 제공하고 있는 다문화서비스를 참고하여 다문화서비스 지침을 마련하고 다문화서비스를 전담하는 직원을 배치하는 등의 서비스가 요구된다. 그리고 다언어 자료 제공과 대량대출, 전화, 컴퓨터, 게임 등을 이용한 다양한 형태의 한국어 문해 프로그램, 통역 및 번역 서비스, 다언어 홈페이지와 독립된 다문화서비스 항목, 한국문화, 모국문화 체험 프로그램, 이주민 정착프로그램, 각종 교육프로그램 등을 추가로 제공하는 것이 필요하다. 정부는 재정지원과 법적, 재정적 체계를 확립하고 협력을 위한 네트워크를 구축하는 것이 필요하다. 이를 통하여 다문화인이 우리의 구성원이 될 수 있도록 하여야 하며 그들 안에 있는 이중언어 능력이나 다른 잠재능력을 개발하여 한국 사회에 기여할 수 있도록 함으로 말미암아 다문화인이 자신있게 한국에 정착하여 행복한 삶을 살 수 있을 것이다.

HANSUNG
UNIVERSITY

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

우리가 살고 있는 21세기의 사회는 다양화, 개방화로 인하여 다문화 사회로의 전환이 점점 빠르게 진행되고 있으며 이는 세계적인 추세이다. 최근의 국내 체류 외국인의 비율을 살펴볼 때 그 증가율은 미국, 호주, 캐나다 등 다민족국가에 비하면 높지 않으나 그 증가폭은 일본의 경우처럼 괄목할 만하다. 일본도 우리나라와 같이 뿌리 깊은 단일민족 이미지를 가지고 있었으나, 저출산 고령화에 의한 노동인구 감소에 따라 외국인 노동력이 유입됨으로 인구의 구성이 조금씩 변화하고 있고, 이제는 일본에 체류하는 외국인이 지역주민으로써 함께 살아가는 다문화 공생(共生)의 관계를 추진하기에 이르렀다. 여기서 다문화 공생이란 국적, 민족 등이 다른 사람들이 서로 문화적 차이를 인정하고 대등한 관계를 구축해나가면서 지역사회의 구성원으로서 함께 살아가는 것을 말한다(고모다 마유미 2007).

한국도 88올림픽 이후 이주 노동자, 결혼 이주자 등이 유입되기 시작하여, 2006년에는 180여 개국에서 노동인구가 유입되었고, 2007년 8월에는 외국인 100만 명을 돌파함으로써 한국 사회는 다인종·다문화 사회로 급속히 진입하게 되었다. 법무부 출입국·외국인정책본부의 통계에 의하면 2009년 12월 31일 현재 한국 체류 외국인은 1,168,477명이다. 지난 2008년 경제협력개발기구(OECD: Organization for Economic Cooperation and Development)는 “더 이상 한국이 단일민족국가라는 명칭을 사용하지 말라”고 우리나라에 권고한 바 있다(서울신문 2009년 1월 31일자, 26면).

이처럼 국내 체류 외국인들이 늘어나고 있으나 ‘문화의 차이, 언어의 차이, 자녀 교육, 경제적인 문제, 주변의 편견’ 등의 이유로 이들의 한국 사회의 정착이나 생활을 하기에는 매우 어려운 점이 많다(조동신 2009, 193). 게다가 제한적으로나마 국내 체류 외국인들에게 한국 이해의 기회가 제공되는 것에 비해 이주민들의 문화나 관습에 대하여 한국인들을 대상으로 실시하는 교육은 찾아보기가 쉽지 않다. 이러한 상황은 다수의 다문화인과의 공존을 어렵게 만들어 사회적 문제로 발전될 소지가

많이 있을 뿐 아니라, 그 결과 상호간의 정보소통이 어렵게 될 가능성도 높다. 이에 따라 다문화사회를 위한 여러 가지 방법을 모색할 필요성이 대두되고 있다.

이러한 연유로 본 연구에서는 공공도서관에서의 다문화서비스가 다문화인을 위한 프로그램으로 활용될 수 있다면 다문화인이 한국사회에 적응하는데 기여할 수 있을 것이라는 가정 하에 서울특별시 소재의 공공도서관에서 제공하는 다문화서비스를 조사 분석하였다. 또한 설문을 통하여 다문화서비스를 제공하는 도서관 사서와 다문화인 이용자를 대상으로 다문화서비스에 대한 인식을 비교함으로써 다문화인들에게 필요한 공공도서관의 다양한 다문화서비스를 제시하였다.

이로써 다문화인들이 다문화공간으로서의 공공도서관의 이용 및 다문화서비스를 통해 불평등을 해소하고 공동체 일원으로서 한국사회에 더욱 잘 적응할 수 있도록 계기를 마련하는데 연구의 필요성과 목적이 있다.

2. 연구 방법

공공도서관의 다문화서비스 제안을 위한 사서와 이용자의 인식에 관한 비교 연구를 실시하기 위하여 다음과 같은 네 단계의 연구 방법을 사용하였다.

첫째, 문헌연구 조사 및 국내외 공공도서관의 홈페이지를 통한 사례 조사를 실시하였다. 문헌연구 조사는 국제도서관협회연맹(IFLA: The International Federation of Library Associations and Institutions)이 발표한 도서관의 다문화서비스 선언과 다문화서비스 가이드라인을 살펴보았다. 국내 공공도서관의 다문화서비스 모범사례로는 서울시 소재 95개 공공도서관의 홈페이지 분석과 문헌 및 각종 미디어에 소개된 자료에 근거하여 한국 최초의 다문화도서관인 다양한 문화가 모이는 어린이 도서관 ‘모두’와, 용산도서관, 마포평생학습관, 금천구립가산정보도서관 등 4개 도서관의 사례를 조사하였다. 국외의 경우는 도서관의 다문화서비스 가이드라인에서 퀴즐랜드 주를 포함한 호주 전역에서 협력한 My Language와 캐나다 토론토공공도서관, 그리고 다언어 장서와 영어 문해(文解) 등을 강점으로 한 미국 등 9개국을 국제적인 우수사례로 소개하고 있으므로, 그중에서 호주의 퀴즐랜드주립도서관과 캐나다의 토론토공공도서관 및 미국의 뉴욕공공도서관 등 3개 도서관을 대상으로 사례 조

사하였다.

둘째, 서울특별시에 살고 있는 다문화인과 관련한 통계를 법무부의 『2009 출입국·외국인정책 통계연보』(2010)를 이용하여 알아보았다. 또한 서울특별시 소재 25개 구에 소속된 95개 공공도서관이 소장한 자료 수, 근무하는 직원 수 등의 기초조사 및 도서관에서 제공하는 특별한 서비스와 다문화서비스를 조사하였다. 이를 위하여 국가도서관통계시스템의 자료를 수집하고 정리하는 한국도서관협회를 통하여 2009년 말 통계를 사용하였으며 그 외의 정보는 홈페이지를 이용하였다. 특별히 다문화와 관련하여 제공하는 서비스 조사는 홈페이지의 공지사항 및 문헌을 이용하였다.

셋째, 도서관의 다문화서비스 가이드라인에 기초하여 공공도서관의 담당사서와 다문화인 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였다.

넷째, 설문 결과를 분석하여 공공도서관의 다문화서비스에 대한 현황을 평가하고 다문화서비스에 대한 도서관의 담당사서와 다문화인 이용자의 인식을 비교하였으며, 이를 바탕으로 다문화인의 도서관 서비스 사용에 효과적인 다문화서비스를 제안하였다.

3. 용어 정의

본 연구를 수행하기 위하여 사용되는 용어를 다음과 같이 정의하였다.

(1) 다문화(Multiculture)

‘다문화’란 결혼이나 구직 등 다양한 사유로 국내에 체류하게 된 이주민의 모국을 비롯하여 한국을 포함한 여러 나라의 문화를 말한다.

(2) 다문화가족(Multi-cultural Families)

다문화가족지원법에 의하면 ‘다문화가족’이란 재한외국인처우기본법에 의한 결혼 이민자와 국적법에 따라 출생 시부터 대한민국 국적을 취득한 자로 이루어진 가족,

또는 국적법에 따라 귀화허가를 받은 자와 출생 시부터 대한민국 국적을 취득한 자로 이루어진 가족을 말한다. 본 연구에서 다문화가족이란 한국인만으로 이루어진 가족에 반하는 용어로 국제결혼으로 이루어진 가족, 또는 한국인 부모에게 입양 온 외국인 자녀를 포함한 가족처럼 한국인과 외국인이 함께 사는 가족과 이주노동자 가족처럼 외국인만으로 이루어진 가족을 뜻한다. 또한 다문화가정도 다문화가족과 동일한 의미로 사용한다.

(3) 다문화주의(Multiculturalism)

Chu, Nikonorova와 Pyper(2005)는 IFLA에 제출한 보고서에서 다문화주의를 인종적, 종교적, 또는 문화 그룹과 선언된 관습적 행위, 문화적 전제와 가치, 사고 형태, 전달 방법 등을 포함한 다양한 문화가 공존하는 것으로 정의하고 있으며 위키피디아에서는 세계화가 진행됨에 따라 단일한 민족 국가들이 가지고 있던 다양한 문화를 서로 인정하고 교류하기 위해 여러 문화를 존중하고자 하는 이론으로 설명하고 있다.

본 연구에서는 ‘다문화주의’를 한국을 포함한 인종적, 문화적, 언어적으로 다양한 여러 나라의 문화가 함께 어우러지는 것을 의미한다.

(4) 도서관의 다문화서비스(Multicultural Library Services)

본 연구에서의 ‘도서관의 다문화서비스’는 다문화인을 대상으로 한국어나 한국문화 등 한국관련 프로그램을 제공하거나 한국인들이 다문화인을 이해하는데 도움이 되도록 다문화인의 나라와 관습, 문화 등에 관하여 제공하는 도서관 서비스를 말한다. 또한 여기에는 다문화인과 한국인이 함께 참여하는 프로그램도 포함된다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 다문화 사회로의 이행

우리는 점점 다양화되어 가는 사회에서 살아가고 있다. 세계에는 약 6,000여 종의 언어가 사용되고 있으며 세계 이민율은 해마다 늘어나고 그 결과 사람들의 정체성도 복잡해지고 있다. 이민의 증가와 의사교환의 신속성, 교통수단의 발달 등으로 21세기에는 세계화가 더 빠르게 진행될 것이다(IFLA 2006). 단일민족임을 자부하던 우리나라도 농촌 청년의 결혼 대상으로 동남아 여성이 입국하게 되고, 1990년대 초에 국내 생산직 인력 부족 현상이 발생함에 따라 산업연수생제도를 도입하여 해외의 노동자들이 들어오면서 점점 다문화사회로 진행해 가고 있다. 2009년 12월 말 현재 국내에 체류하는 외국인인 117만 여명으로 국적별 최다 체류 외국인은 중국, 미국, 베트남, 일본, 필리핀 순이다. 중국은 동포에 대한 우대정책인 방문취업제 및 결혼이민자, 미국은 재외동포 및 주한 미군 수가 많은 비율을 차지하고 있으며 앞으로도 국내 체류 외국인의 수는 지속적으로 증가할 것으로 예상하고 있다(표 1 참조).

<표 1> 인구대비 체류 외국인 비율

(단위: 명)

구분 \ 년도	2005	2006	2007	2008	2009
총체류자	747,467	910,149	1,066,273	1,158,866	1,168,477
인구	48,782,274	48,991,779	49,268,928	49,540,367	49,773,145
인구대비(%)	1.53	1.86	2.16	2.34	2.35

* 인구는 통계청(KOSIS)의 “주민등록인구통계” 자료를 인용하였음.

* 출처: 한국. 법무부. 2010. 2009 출입국·외국인정책 통계연보, 255.

또한 한국보건사회연구원 저출산고령사회연구센터가 내놓은 연구보고서(이삼식, 최효진, 박성재 2009)에 따르면 한국의 다문화가족 규모는 2050년에는 7.9배로 증가하고 이에 따라 총인구 대비 다문화가족의 비율은 2009년 0.56%에서 2050년에는

5.11%로 급격하게 높아질 것으로 예상하고 있다(표 2 참조). 즉, 2050년에는 우리나라 인구의 20명 중 한 명이 다문화가족이 되는 셈이다. 다문화가족 자녀도 급증해 2050년에는 9.7배로 늘어날 것으로 추계되었다. 이는 같은 기간 부모세대의 증가 폭보다 높은 것으로 그 이유는 다문화가족의 높은 출산율 때문으로 보고 있다. 이러한 통계로 볼 때 한국 사회에서 다문화인이 급격히 증가하는 추세에 있으며, 한국 사회가 건강하기 위해서는 다문화가족이 건강해야 하므로 이를 위한 제도적 보완이 필요하다고 할 수 있다.

<표 2> 총인구 대비 결혼이민 인구의 증가 전망

(단위: %)

	총인구 대비	유소년 인구대비	생산가능인구대비	노인인구대비
2009	0.56	1.13	0.50	0.05
2010	0.63	1.36	0.56	0.05
2020	1.51	4.88	1.23	0.12
2030	2.50	7.92	2.36	0.32
2040	3.64	10.90	4.01	0.68
2050	5.11	16.53	5.96	1.28

* 출처: 이삼식, 최효진, 박성재. 2009. 다문화가족의 증가가 인구의 양적, 질적 수준에 미치는 영향, 90

또한 이제 다문화 사회로 진입하고 있는 한국 사회가 성공적으로 변화해 가기 위해서는 다문화주의 정책의 수혜자가 다문화인임과 동시에 한국인임을 인식하고 사회복지 정책 등이 충돌하지 않도록 노력할 필요가 있다. 일본에서 실시되고 있는 것과 같이 아래로부터의 공생 정책으로 한국인과 이주자들이 함께 소통할 수 있는 도서관과 같은 다문화 공간을 적극 지원하고, 소수자들에게 실질적인 지원을 제공하는 것을 통해 그들이 주변화되지 않도록 정치적, 경제적, 문화적인 참여권과 평등권 및 접근권의 제고가 필요하다(이태주 외 2007). 이렇게 다문화인과 한국인이 차별없이 서로 다른 ‘차이’를 인정하며 함께 살아가는 것이 요구되는 국내 다문화 현상의 특징은 한마디로 이주자의 수가 양적으로는 증가하고 있으나 다문화 여건과 수준은 미흡하다고 할 수 있다. 외국인과 유학생이 급증하며 이주 근로자 집단이 형성되었지만 외국 인력의 고용율은 낮으며, 다문화가정이 많이 늘어나고 있으나 이혼도 급

증하는 상황이다. 또한 다문화에 대한 내외국인 간의 이해의 격차로 사회 갈등이 깊어질 가능성이 높아지고 있다. 이러한 문제점의 해결을 위해서 다문화인의 다언어 구사력 등의 장점을 살려 필요한 인력을 양성하며, 다문화가정의 기초생활이 안정되도록 하고, 중복지원 사업으로 인한 다문화사업의 이용자 혼란 및 재원의 낭비를 막기 위해 상시적인 정책의 조율이 필요하다(유병규 2009).

이러한 다문화 사회에서 다문화가정이 필요한 모든 정보를 공유할 수 있도록 다문화 공간으로서의 도서관의 효과적인 활용방안에 대한 실질적인 연구가 요구된다.

2. 국내 다문화인 통계 및 공공도서관 현황

본 연구를 위한 기초자료로 국내에 체류하는 다문화인 현황과 서울특별시 소재 공공도서관의 현황을 살펴보았다.

2.1 서울특별시 다문화인 현황

법무부 통계(한국. 법무부 2010, 255-263)에 의하면 2009년에 국내에 체류하는 다문화인은 총 1,168,477명으로 2008년 대비 0.8%(9,611명)증가하였으며(표 3 참조), 경기 침체로 단순노무인력과 방문취업자격 동포는 줄었거나 그 증가세가 미미한 반면, 다문화인 유학생과 교수 등 전문 인력은 2005년 이후 계속 증가 추세에 있다. 국적별 다문화인의 구성 비율은 중국이 47.5%(555,082명)로 약 절반을 차지하고, 이어서 미국이 10.5%(122,659명), 베트남이 7.8%(90,931명), 일본이 4.1%(47,718명), 필리핀이 3.9%(45,913명) 순이다. 중국은 방문취업제, 일본은 관광객, 베트남과 필리핀 등은 고용허가제 및 국제결혼으로 입국한 다문화인 수가 높은 비율을 차지하고 있다. 체류자격별 다문화인의 구성 비율은 취업이 42.3%로 거의 절반을 차지하고 있고, 국민의 배우자가 10.7%로 그 뒤를 잇고 있으며, 유학생은 5.3%이다.

<표 3> 전년 대비 다문화인 증감율

(단위 : 명, %)

구 분	2008년	2009년	전년대비증감(비율)
체류 외국인	1,158,866	1,168,477	9,611 (0.8)
등록 외국인	854,007	870,636	16,629 (1.9)
취업자	548,553	551,858	3,305 (0.6)
결혼이민자	122,552	125,087	2,535 (2.1)
외국인유학생	71,531	80,985	9,454 (13.2)

* 자료기준일: 2008년 12월 31일, 2009년 12월 31일

* 출처: 법무부의 출입국·외국인 정책 통계연보 2008년과 2009년에서 발췌하여 재구성함.

또한 서울에 거주하는 등록 다문화인의 구(區)별 국적별 분포현황은 <부록 1>과 같으며 <표 4>에서 보는 바와 같이 전국에서 다문화인이 가장 많이 사는 곳인 서울(29.4%)과 경기도(30.6%) 중에서도 인구대비 다문화인의 비율이 가장 높은 곳은 서울(2.51%)이다. 전국적으로는 최다 등록 다문화인의 국적은 중국, 미국, 베트남, 일본, 필리핀 순이나 서울특별시의 경우 최다 등록 다문화인의 국적은 중국, 미국, 타이완, 일본, 베트남, 필리핀 순임을 알 수 있다(한국. 법무부 2010, 488-489).

<표 4> 지역별 등록 다문화인 현황

(단위 : 명, %)

행정구역별	인구	등록 다문화인수	다문화인 구성비율	인구대비 다문화인비율
전국	49,773,145	870,636	100.0	1.75
서울특별시	10,208,302	255,749	29.4	2.51
인천광역시	2,710,579	47,852	5.5	1.77
경기도	11,460,610	266,808	30.6	2.33
경상남도	3,250,176	53,222	6.1	1.64

* 자료기준일: 2009년 12월 31일

* 출처: 인구는 통계청(KOSIS)의 “주민등록인구통계” 자료에서 발췌하였으며, 등록다문화인수는 한국. 법무부 2009 출입국·외국인 정책 통계연보, 480-495에서 발췌하여 재구성함.

2.2 서울특별시 소재 공공도서관 현황

국가도서관통계시스템은 2006년에 개정된 도서관법에 따라 공공도서관을 공공(일반)도서관과 공공(어린이)도서관, 문고, 장애인도서관, 병원도서관, 병영도서관, 교

도소도서관으로 구분하였다. 2010년 4월 1일 현재 국가도서관통계시스템에서 검색된 공공도서관으로는 공공(일반)도서관 86개관과 공공(어린이)도서관 9개관 및 570개의 문고와 14개의 장애인도서관, 3개의 교도소도서관이 있다. 그러나 일반적으로 공공도서관 수는 공공(일반)도서관과 공공(어린이)도서관을 포함하여 산정하므로 이 연구에서는 서울특별시 공공(일반)도서관과 공공(어린이)도서관을 포함한 총 95개관을 대상으로 하였다. 서울특별시 공공도서관의 직원 수 장서량 등의 현황은 <부록 2>와 같다.

3. 다문화 사회에서 공공도서관의 역할

공공도서관은 개인 및 사회의 복리를 위하여 지역사회의 요구에 부응하며 다양한 지식과 정보를 지역 수준에서 제공하는 지역사회 기관이다(Gill 2002). 공공도서관의 기본 원칙은 도서관에서 제공하는 서비스를 모든 구성원이 이용할 수 있어야 하며 지역사회 내의 일부 특정 집단에 국한되거나 다른 집단을 배제해서는 안된다는 것이다. 어떤 이유로 인해서 일상적인 도서관 서비스를 이용할 수 없는 소수 집단들, 이를테면 언어적 문화적 소수집단의 주민들도 도서관 서비스를 평등하게 이용할 수 있는 제도적 장치가 마련되어야 한다. 즉 공공도서관의 서비스는 연령, 인종, 성별, 종교, 국적, 언어 및 사회적 신분에 관계없이 모든 사람을 위한 균등한 접근 원칙에 입각하여 제공되어야 한다. 예를 들면 공공도서관의 서비스는 이민자나 새로 이주한 사람들의 사회적응을 돕고 모국문화 매체에 대한 접근을 제공하는 등 특수이용자 집단에 제공하는 서비스가 일반인들에게 제공하는 서비스와 동일해야 한다는 것이다. 공공도서관은 교육, 정보, 레저 및 개인적 발전을 위한 이용자 요구를 만족시키기 위하여 누구나 다양한 자원을 평등하게 이용할 수 있어야 한다.

도서관은 여러 형태의 평생학습을 위한 학습자료와 어학 프로그램을 제공하고 이의 이용을 장려하므로 상대방의 언어를 배우거나 필요성을 인식하고 서로 다른 공동체에 대하여 배우는 학습센터로서의 역할을 한다. 또한 모든 문화권 사람들이 문화유산, 전통, 예술, 음악 등 다양한 형태의 문화를 보존하고 장려하는 문화센터로서의 역할과, 다문화 집단에 대한 정보의 생산, 수집, 조직, 보존 및 이용을 제공하는

정보센터로서의 역할을 한다. 공공도서관은 이러한 다양한 역할을 도서관을 이용하는 모두에게 공평하게 제공하는 것이 원칙이며 임무이다.

그런데 앞에서 살펴 본 바와 같이 한국 사회에도 다문화인 근로자, 결혼이주 여성 등의 입국으로 언어적 문화적 소수집단인 다문화인의 체류가 늘어나고 있으나 전통적이고 폐쇄적인 사고가 팽배해 있는 한국 사회에서 생활 습관과 문화가 다른 다문화인이 적응하는 데는 많은 어려움이 있을 것으로 생각된다.

이와 같이 다문화인이 한국 사회의 일원으로서 어려움 없이 당당하게 살아가도록 그들의 한국생활을 돕기 위한 여러 가지 방법을 모색할 필요성이 있으며, 구성원 모두에게 균등한 서비스를 제공하는 것이 도서관의 기본적인 역할이라고 볼 때 공공도서관이 이 중요한 역할을 감당해야 하므로, 공공도서관에서의 다문화서비스는 매우 시의적절하다고 하겠다. 도서관은 문화적 소수자를 배려하는 기본사명을 가진 기관으로서 그 역할이 크며, 다문화서비스는 도서관의 핵심 활동이 되고 있다. IFLA에서 발표한 도서관의 다문화선언에서도 소수민족, 망명자, 난민, 거주지 제한자, 이주 노동자, 원주민 등 특별히 서비스를 제대로 받지 못하는 문화적 언어적 주변 그룹을 포함한 모든 형태의 이용자에게 모든 형태의 서비스를 제공하도록 권고하고 있다. 도서관발전종합계획(2009-2013)의 2009년도 시행계획을 보면 한국 사회는 다문화 사회 진전에 따라 이주노동자, 다문화가정 등 도서관 서비스의 사각지대가 증가할 것으로 진단하였다(대통령 소속 도서관정보정책위원회 2008, 99). 그리고 이의 해결을 위하여 사회통합을 위한 다문화 존중의 도서관 프로그램을 확대하고, 온라인 및 오프라인을 이용하여 한국어 교육 프로그램을 제공하며, 결혼이민 가족을 대상으로 하는 독서프로그램을 계획하고 있다. 아울러 도서관정보정책위원회의 도서관발전종합계획에 따르면 디지털 정보격차 해소를 위한 지식정보서비스를 강화하고 정보 접근 취약계층에 대한 지속적인 정보접근 기회를 제공하며, 실용 위주의 맞춤형 정보 활용교육을 강화할 예정인 것으로 보고하고 있다. 사회학자인 레이 올덴버그는 인간이 살아가는 여러 장소 중 가장 좋은 장소를 선정하였는데, 첫째는 가정이고, 둘째는 직장이며, 세 번째 가장 좋은 장소는 쉽게 찾을 수 있고 편히 쉴 수 있으며 책을 읽거나 다른 사람과 이야기를 나눌 수 있는 도서관을 선정하였다(Oldenburg 1999).

UNESCO(국제연합교육과학문화기구: United Nations Educational, Scientific and

Cultural Organization)에서 도서관을 민주주의의 도구로 천명한 바와 같이 한국의 민주주의를 확장하는 다원 민주주의 차원에서 사회교육기관인 공공도서관은 다문화 이해 프로그램의 확대 등 체계적인 시민교육 서비스를 마련해야 한다. 아울러 한국의 공공도서관은 한국에 체류하는 다문화인에게도 한국인과 동일한 정보서비스를 제공하고, 그들이 한국 생활에 적응하고 행복한 삶을 누릴 수 있도록 도와주어야 하며, 다문화가정과 이주노동자들을 위한 서비스 제공의 역할을 수행할 필요가 있다.

4. 도서관의 다문화선언 및 다문화서비스 가이드라인

IFLA는 도서관을 민주주의의 도구로써 자유롭고 평등하게 이용할 수 있어야 한다는 유네스코의 신념과 이념을 같이 하고 있다. 이에 따라 각종 도서관이 가져야 할 기본적인 원칙과 목적, 사명, 재정, 법령, 네트워크, 운영과 관리 등의 내용을 담아 도서관의 다문화선언 (IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto 2006)을 발표하였다. 또한 이 선언에 기초하여 실질적으로 도서관이 서비스해야 할 구체적인 사례와 함께 각종 도서관이 서비스해야 할 도서관의 다문화서비스 가이드라인 (Multicultural Communities: Guidelines for Library Services, 3rd edition 2009)을 제시하고 있는데 이는 선언과 가이드라인이 서로 유기적으로 연관되어 있어서 개별 도서관들의 업무에 일관성이 있고 매우 효과적으로 적용할 수 있도록 한 것이다. 이 연구에서는 특별히 도서관의 다문화서비스와 관련하여 IFLA가 발표한 도서관의 다문화서비스 가이드라인을 통하여 공공도서관이 다문화서비스를 제공하는 기준을 설정하고자 하였다.

4.1 도서관의 다문화선언 (IFLA 2006)

IFLA의 도서관의 다문화서비스 분과에서는 다양한 민족에게 보다 다양한 공공도서관의 서비스를 제공하기 위하여 문화적, 언어적 소수자가 근본적으로 모든 정보와 지식을 자유롭고 균등하게 이용할 것을 천명한 도서관의 다문화선언을 발표하였다. 그동안 유네스코는 도서관 자원을 폭넓게 이용할 수 있도록 지원하는데 깊이 관여

하여 왔으며, 도서관의 다문화선언은 유네스코의 다언어 사용과 가상공간의 보편적인 이용(Promotion and Use of Multilingualism and Universal Access to Cyberspace, 2003) 및 문화다양성 선언(UNESCO Universal Declaration on Cultural Diversity, 2001)을 잘 반영하고 있다.

이와 같은 도서관의 다문화선언은 2006년 8월에 IFLA의 이사회에 의하여 승인되었고 유네스코의 모두를 위한 정보(Information for All) 프로그램을 위한 정부간 협의회(Intergovernmental Council)에 의해 2008년 4월에 승인 되었으며, IFLA/UNESCO의 공공도서관 선언을 보완한다. 도서관의 다문화선언은 IFLA 홈페이지에서 한국어와 영어를 비롯한 15종의 언어로 제공되고 있다. 여기에는 다문화 도서관과 관련한 4가지 원칙과 10가지 사명, 그리고 5가지의 핵심 활동을 포함한 다문화 도서관의 경영과 운영, 직원, 기금, 법령, 네트워크 및 이 선언의 적용 등의 내용을 담고 있다.

4.2 도서관의 다문화서비스 가이드라인(IFLA 1987, 1996, 2009)

IFLA가 발표한 도서관의 다문화서비스 가이드라인은 도서관의 다문화 선언에서 발표한 다문화 사회를 향한 도서관 중심 사상을 구체화하여, 개별 도서관이 시행해야 할 서비스의 내용을 상세하게 제시하고 있다. 이 가이드라인은 1987년에 초판을 발행하였으며 전자매체가 발전하고 정보를 전송하는 새로운 형식이 나타나면서 1996년에 개정하였고, 새로운 기술과 전문분야 및 사회적 발전을 고려하여 2009년에 제3판이 나왔다. 이 3판은 언어적 문화적 소수그룹의 정보 요구를 반영하여 도서관의 다문화 서비스를 하고자하는 IFLA의 워킹 그룹인 ‘도서관의 다문화서비스 섹션’(MCULTP : Library Services to Multicultural Populations Section)에서 작성한 것이다.

이러한 도서관의 다문화서비스 가이드라인은 민족적, 언어적, 문화적 소수자에게 평등한 도서관 서비스를 제공하되, 세계적인 네트워크로 연결된 도서관 시스템에서 정보를 제공할 것과, 공공도서관의 기본적인 서비스에 부가되거나 독립적으로 제공되는 것이 아니라 통합적으로 제공되어야 함을 역설하고 있다. 도서관 자료는 모두가 원하는 언어로 제공해야 하고, 소수언어 자료도 수집해야 하며, 새로 온 이주자

에게 언어교육의 기회를 제공하는 것을 제안하고 있다. 또한 그들이 가장 보편적으로 사용하는 언어로 참고정보서비스를 제공해야 함과 목록, 검색 등을 소수자의 언어로도 제공하되 경제적인 여건상 도서관끼리 협력할 것을 제안하였다. 문해 프로그램, 스토리텔링, 콘서트, 드라마, 전시회 등의 사회 문화적 활동을 이용자의 언어로 제공하고, 다문화 사회를 고려한 직원 채용도 권고하고 있다. IFLA는 아래와 같이 다문화서비스를 제공함에 있어서 도서관 업무와 관련한 6개의 범주에 대한 다문화 서비스 가이드라인과 국제 우수 실무사례를 소개하고 있다.

- 1) 다문화 도서관의 기능(The Multicultural library)
- 2) 법적 및 재정적 체계(The legal and financial framework)
- 3) 이용자의 요구 수용(Meeting the needs of the users)
- 4) 장서관리(Collection development)
- 5) 도서관 직원(Human resources)
- 6) 도서관의 다문화서비스 마케팅 및 홍보활동(The marketing, publicity and promotion of multicultural library services)

본 연구는 이러한 도서관의 다문화서비스 가이드라인을 기준으로 삼아 다문화서비스를 연구하였다. 따라서 설문지를 이용한 도서관 직원과 다문화인의 인식과 현황 분석에도 도서관의 다문화서비스 가이드라인 3판(2009)을 기준으로 설문 문항을 작성하고 설문 응답자료 분석에도 활용하였다.

5. 선행연구

5.1 국내 선행연구

우리나라의 다문화서비스는 도서관이 아닌 타 기관에서 먼저 시작되었으며 따라서 다문화서비스에 대한 연구도 도서관이 아닌 타 기관에서 먼저 시작되었다. 그 내용은 다문화 사회, 이주 노동자, 국제결혼 이주여성, 다문화가정 아동교육, 도서관의

다문화서비스에 대한 연구로 나누어 볼 수 있다.

서미정(2009)은 공공도서관의 어린이를 위한 다문화서비스 프로그램 개발 방안을 제안하기 위해 설문을 통하여 다문화서비스에 대한 사서의 인식을 파악한 결과, 대부분의 응답자들은 어린이를 위한 다문화서비스의 필요성을 인식하고 있으며, 그 중 80.7%는 다문화가정의 어린이와 일반 가정의 어린이를 포함한 모든 어린이를 서비스 대상으로 생각하고 있는 것으로 나타났다.

이수상(2009)은 우리나라에 온 외국인 유학생들의 디지털도서관 이용 현황과 만족도 실태를 조사하여, 다문화서비스의 관점에서 유용한 새로운 서비스를 찾아내고자 하였다. 도서관 서비스 만족도 조사를 위해 대학교에 재학 중인 중국 유학생 30명을 대상으로 온라인 설문과 지역별 집단면담을 실시하였다. 조사결과 중국인 유학생들은 전반적으로 디지털 도서관 서비스에 만족하지 못한다는 사실을 알게 되었으며, 그들은 도서관이 다양한 참고도서를 소장하고, 모국어로 된 참고서비스와 웹페이지, 정보활용 교육 등을 제공해 주기를 요구하는 것으로 나타났다.

임여주(2009)는 미국 공공도서관의 이민자 대상 서비스를 1900년대 초와 현재로 구분하여 비교하였는데 미국은 과거나 지금이나 영어교육을 중요하게 생각하고 이민자들을 위한 다양한 서비스를 제공함으로써 그들이 미국사회에 동화하는데 중요한 역할을 하였음을 밝혀냈다.

한윤옥(2008)이 다문화가정의 자녀를 위한 도서관 프로그램을 중심으로 도서관의 다문화서비스 개발에 대한 연구를 함으로써 국내에서 본격적으로 도서관의 다문화서비스 연구가 시작되었다. 그는 다문화가정의 현황과 다문화가정의 지원체제 및 교육현황을 살펴본 후 도서관의 다문화서비스 현황을 조사 분석하였다. 그 결과 도서관에서의 다문화서비스 프로그램 유형을 자료서비스 프로그램, 유아 교육 및 문해 프로그램, 문화체험 프로그램, 내국인 프로그램의 4가지로 구분하였고 타기관과 함께한 연계 및 혼합 프로그램을 추가하였으며 각 유형별로 잘 시행하고 있는 공공도서관의 프로그램 사례들을 예시하였다.

김현미 외(2008)는 다문화교육 현황과 내용분석, 다문화 프로그램 제안과 적용방안을 제시하였다. 중요한 제안점은 결혼이주여성의 문화예술교육을 통한 역량 강화와, 다문화 강사로 교육하여 활용하는 것과, 결혼이주여성에 대한 이해를 돕기 위해

한국인 남편을 대상으로 한 다문화 교육이다. 결혼이주여성이 단순한 다문화교육의 수혜자로만 머무는 것이 아니라 프로그램 개발 및 실행의 주체가 되도록 훈련시키는 것이 중요하며 이를 위해 체계적이고 전문적인 교육 훈련 과정의 개발이 필요함을 말하고 있다.

박미정(2008)은 다문화가정 아동들의 다양성을 존중하고 이들이 가지고 있는 장점인 다언어 구사에 관심을 갖는 것이 중요하다고 인식하였다. 다문화가정 아동의 다언어 사용 능력은 이들의 낮은 자존감과 정체성을 회복할 수 있으며, 개인적으로나 국가적으로 매우 유용한 자산이고, 부모의 나라와 한국 사회를 연결해 주는 교량 역할을 할 수 있다고 보았다. 그러므로 이들의 문화적 언어적 배경을 충분히 배려하여 고려하고, 다언어 사용 방안을 적극적으로 모색할 필요가 있다고 하였다.

박찬영(2008)은 우리사회의 다문화 현상을 진단하고 인문학적 정책을 통해 다문화 담론과 실천의 필요성을 역설하였다. 그는 이주민과 한국인의 상호인식지표를 통해 한국인과 이주민들 간의 인식의 차이를 제시하고 한국인들과 이주민들이 함께 참여할 수 있는 프로그램을 제공하는 전문기관으로 “다문화 어울림 센터” 설립을 제안하였다. 동시에 센터의 원활한 운영을 위해서 국립중앙도서관에서 추진하고 있는 다문화지식정보포털의 자원봉사 네트워크를 이용하여 접근성을 높이고, 다시 이들을 지역기반의 자발적 소모임으로 연결되도록 하는 방안을 제안하였다.

신경희(2007)는 20명의 다문화인을 설문과 심층 면접하여 언어와 문화 및 자녀교육에 대한 연구를 실시하였다. 그 결과 언어 및 문화교육 면에서 한글 교육이 좀 더 체계적으로 이루어져야 하며, 남편 및 시부모를 위한 상호 문화 이해 프로그램이 필요하다고 보았다. 한국인과 결혼이민자들이 서로 어울릴 수 있는 지속적인 프로그램이 필요하고 교육의 실효성을 높이기 위해 인터넷, 사이버교육, 케이블 TV 등 다양한 매체를 활용할 것과, 결혼 이민여성 중 특별한 능력이 있는 사람은 통역이나 자국민 교육 등에 전문 인력으로 활용하는 것이 좋다는 결론을 얻었다.

조용완(2007)은 이주민을 위한 도서관의 서비스와 현황을 공공도서관과 민간도서관으로 나누어 분석하였다. 공공도서관에서는 한글교실, 문화교실, 정보화교육, 기타 이주민 전용 승합차 운영 등을 제공하고, 민간도서관에서는 노동 및 의료, 생활상담, 각종 교육프로그램, 나눔장터, 기타 문화활동을 제공하는 것으로 보고하였다. 그러나 장서관리의 부재, 정보접근 및 인터넷 검색 등 정보통신 접근점 제공 부족, 다문화

서비스 전문성 결여 등을 문제점으로 지적하면서, 특히 민간도서관의 경우 수서나 정리의 비체계성을 해결하기 위해 유니코드 기반의 KOLAS 시스템 활용과 공공도서관의 협조를 구할 것을 권유하고 있다.

국내에서 다문화서비스에 관한 연구는 도서관보다는 다른 기관들에서 먼저 시작되었다. 다문화사회의 변화에 대한 이해나 대처방안 등의 연구가 많았으며, 특히 학교에서 각 교과별 다문화교육에 관련된 연구가 집중되었다. 도서관에서의 다문화서비스와 관련한 연구는 2008년 이후 꾸준히 증가하고 있으며 그 내용면에서도 이용자 대상의 서비스 뿐 아니라 다문화서비스에 대한 인식과, 수서나 정리 등 직원들의 업무와 관련한 내용들이 나타나기 시작하였다.

5.2 국외 선행연구

외국에서는 일찍이 1980년대부터 도서관의 다문화서비스 연구가 시작되어 공공도서관, 대학도서관, 학교도서관, 전문도서관 등 다양한 관종에서의 수서, 정리, 참고봉사, 대출, 장서관리 등 도서관의 다양한 업무와 관련한 연구 결과가 꾸준히 발표되고 있다. 도서관의 다문화서비스 가이드라인에서 국제적인 우수사례로 발표된 호주는 정책적으로 다문화 사회를 만든 나라로 도서관에서도 다문화서비스에 중점을 두고 있으며 공공도서관에서 다문화서비스를 효율적으로 제공하기 위하여 대부분의 주립도서관이나 공공도서관은 다문화서비스 전략, 서비스 정책, 서비스 가이드라인을 가지고 있다.¹⁾²⁾

Shoham과 Rabinovich(2008)는 이스라엘로 이주한 구소련과 에티오피아 이주자에 대한 공공도서관의 서비스를 연구하였다. 그들은 이 연구를 통하여 두 집단에게 제

-
- 1) State Library of Queensland. 2008. *Queensland Public Library Standards and Guidelines: Multicultural Services Standard*. [online]. [cited. 2010. 3. 30]. <http://www.slq.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0004/108373/SLQ_-_Multicultural_Services_Standard_-_July_2008.pdf>.
 - 2) The library board of Victoria. 2001. *Responding to our diversity: Multicultural library service guidelines for Victorian public libraries*. [online]. [cited 2010. 3. 30]. <<http://www.openroad.net.au/mcl/archive/guidelines2001.pdf>>

공되는 특별 서비스에 차이가 있음을 알게 되었다. 많은 도서관들이 에티오피아에서 온 이주자에 비해 상대적으로 구소련에서 온 이주자를 위하여 더 많은 러시아어 책을 제공하고, 러시아어를 구사하는 사서를 채용하였으며, 새 이주자를 위한 특별 서비스를 제공하였음을 파악하였다. 또한 이러한 차이는 두 민족사회의 크기와 이용이 가능한 자료의 양 및 도움받을 수 있는 자국의 사서가 존재하는 것에 기인한다고 파악하였다.

Cooper(2008)는 공공도서관의 중요한 역할로 다양한 언어의 유지를 손꼽고 있다. 호주에서 원주민이 사용하던 250종 이상의 언어 중 현재 25종의 언어만이 사용되고 있는데, 퀸즐랜드주립도서관은 언어적 민족적 소수자들과 협력하여 그들의 문화유산을 수집 보존하고 도서관 서비스를 위한 디지털 콘텐츠와 프로그램을 전략적으로 개발함으로써 퀸즐랜드 메모리(Queensland Memory)의 중요한 자료가 되고 있음을 소개하였다.

Glass와 Sheffield(2008)는 토론토공공도서관의 정착프로그램(LSP: Library Settlement Program)에 관하여 발표하였다. 토론토시의 인구는 절반이 100여 개국에서 왔으며 이들은 영어나 불어가 아닌 모국어를 사용하고 있음을 전제하며, 현재 토론토공공도서관의 7개 분관에서 6개의 지역사회와 함께 정착프로그램을 진행중인 것과 도서관은 이 프로그램을 통하여 새로 온 이민자들을 캐나다에 편입시키는 중요한 역할을 하고 있음을 보고하였다.

Picco(2008)는 캐나다 몬트리올공공도서관에서 제공하는 다문화서비스를 통하여 사회가 하나로 통합되는 것을 소개하고 있는데, 이민자의 요구를 들어주는 특별 서비스 및 특수 장서관리와 직원교육, 그리고 공공도서관과 이민봉사기구와의 협력관계를 살펴봄으로써 공공도서관의 이민자에 대한 봉사를 평가하였다. 그 결과 공공도서관은 이민자들의 사회융화를 돕는 유용한 도구이며 몬트리올공공도서관이 제공하는 이민자 서비스는 IFLA가 발표한 도서관의 다문화서비스 가이드라인에 적합한 것으로 파악하고 있다.

Rodrigues(2006)는 남아프리카공화국 공공도서관에서 제공하고 있는 다문화서비스와 장서에 대한 실증적 조사를 통하여 그것이 남아프리카공화국의 다문화 지역사회의 요구를 반영하는지를 알아본 결과, 공식 언어로 사용하고 있는 11종의 언어나 문학 서비스의 문제가 있음을 파악하게 되었다. 사서들은 다문화서비스의 필요성은 인

정하지만 그들이 서비스하는 다문화 사회를 깊이 인식하지 못하고 있음을 밝히면서 지역사회에 서비스하는 공공도서관의 다문화서비스가 매우 중요함을 강조하고 있다.

Acevedo와 Bresnahan(2003)은 99개의 공공도서관과 283개의 분관이 있는 뉴사우스웨일즈를 140여 개국에서 온 이주민이 있고 주민의 26% 이상이 영어 이외의 언어를 사용하고 있는 다문화지역이라고 밝히고 있다. 또한 뉴사우스웨일즈공공도서관에서 『다문화도서관연구』를 발간하여 다언어 장서 공동 구매와 목록, 다언어 팸플릿과 배너, 참고서비스 등 업무에 관한 자료 공유로 효율성을 기하고 있음을 소개하였다. 그리고 아랍어 등 다국어로 도서관 안내 캠페인을 실시한 결과 목표로 한 5개 언어 지역사회뿐 아니라 다른 지역사회에서도 효과가 나타났으며 LOTE(Languages other than English)장서 대출률이 5.31% 증가하였음을 보고하고 있다.

Caldwell(2002)은 아메리칸 원주민에 대한 아동도서들이 교과과정에 부합하는지를 평가하였다. 연구결과 일반적인 평가도구로는 아동도서에서 나타난 아메리칸 원주민에 대한 부정적 선입관을 분별해 낼 수 없었으나 다문화적인 관점과 아메리칸 원주민에게 특화된 관점의 평가도구를 사용하여 아동도서들에서 부정적인 선입관을 분별할 수 있다는 결론을 얻었다.

Adkins(2000)는 스페인어 사용자에게 애리조나공공도서관에서 제공한 서비스 효과를 연구하였다. 그는 애리조나주의 스페인어 사용자와 스페인어 사용자를 위한 도서관 서비스 간의 상관관계를 조사하였다. 스페인어 사용자, 스페인어 자료, 스페인어 서비스에 대한 정보를 수집한 결과, 도서관들은 그들의 서비스와 장서를 지역의 인구비율과 지역사회의 요구를 반영하여 제공한 것으로 나타났다. 그러나 종종 교외의 도서관들은 재정적인 문제로 스페인어 서비스를 제공하지 못하는 경우도 있는 것으로 파악하였다.

Khader(1992)는 소수자 그룹의 경우 일반적인 요구 이외에 소수자만의 요구가 있음을 피력하면서, 미국 내의 공공도서관에서 제공하는 서비스는 아프리카계 미국인과 원주민 및 히스패닉과 아시아계 미국인에 대한 서비스가 주종을 밝혀냈다. 그러나 아랍계 미국인이 증가함에 따라 미국 내 소수자인 아랍계 미국인 사회에 제공할 수 있는 공공도서관의 서비스 모델을 개발하고 아랍계 미국인이 있는 지역의 공공도서관에서는 이 모델을 사용할 것을 권고하고 있다.

이상에서 살펴 본 바와 같이 호주는 소수그룹을 위한 다양한 언어 자료를 수집하여 제공하고 있으며, 남아프리카공화국과는 달리 사라지는 원주민 언어와 같은 극소수의 언어 자료에 대한 보존 노력도 기울이고 있었다. 또한 다문화 장서의 공동 구매나 다언어 팸플릿 공유 등 도서관의 다문화서비스 가이드라인에서 제안하는 대부분의 서비스를 제공하고 있다. 캐나다의 이주민 정착프로그램은 IFLA에서도 우수한 다문화서비스 프로그램으로 추천되었으며 점점 확대되고 있는 서비스이다.

이와 같이 일찍이 다문화 사회로 진입한 호주나 캐나다, 미국 등에서는 물론이거니와, 세계가 점점 다문화 사회로 변화함에 따라 한국을 비롯한 이스라엘, 남아프리카공화국 등 세계 각국에서는 다문화 사회에 대한 도서관의 서비스와 관련하여 계속적인 연구가 시행되고 있다.



Ⅲ. 도서관의 다문화서비스 모범사례

공공도서관에서 제공하는 다문화서비스를 알아보기 위하여 국내외의 우수한 사례들을 살펴보았다. 국내의 경우는 홈페이지와 문헌 및 각종 미디어에 소개된 기사를 통하여 어린이 도서관 ‘모두,’ 용산도서관, 마포평생학습관, 금천구립가산정보도서관을 선택하여 알아보았다. 국외의 모범사례로는 IFLA에서 국제적인 우수사례로 선택한 호주와 캐나다 및 미국의 공공도서관을 대상으로 문헌과 도서관 홈페이지를 이용하여 사례를 살펴보았다. 호주는 호주 전체를 마이 랭귀지로 연결한 다문화서비스를, 캐나다는 토론토공공도서관의 다언어 장서와 문해 프로그램 및 전자자원을, 미국의 경우는 이민자의 성공을 위한 5가지 전략인 문해, 사회참여 등을 우수 사례로 소개하고 있다. 이에 따라 이 연구에서는 모범사례의 대상 도서관으로 마이 랭귀지를 이용하고 있는 호주의 퀸즐랜드주립도서관과 캐나다의 토론토공공도서관 및 문해 프로그램을 잘 운영하고 있는 미국의 뉴욕공공도서관을 선정하였다.

1. 국내 사례

1.1 어린이도서관 ‘모두’³⁾

다양한 문화가 모두 모인다는 뜻의 어린이도서관 ‘모두’는 2008년에 동대문구 지역에서 활동하고 있는 시민단체인 푸른시민연대가 세운 다문화 어린이도서관이다. 2010년 4월 1일 현재 <표 5>에서 보는 바와 같이 12개국의 다언어 장서 5,919권을 포함한 15,000여 권의 장서를 보유하고 있으며 모두지기 2명, 자원활동가 70여 명이 370여 명의 회원에게 봉사하고 있다. 어린이도서관 ‘모두’는 이름과 시스템을 동일하게 운영하는 2호점, 3호점을 오픈하였으며 4호점, 5호점도 개관할 예정이다.

3) 다양한 문화가 모이는 어린이도서관 모두에 대한 소개는 홈페이지와 다양한 문화가 모이는 어린이도서관 모두 도전과 실험 자료집, 신문기사 등을 참고하였다.

<표 5> 어린이도서관 ‘모두’의 다언어 장서수

연번	언 어	권 수
1	네 팔	738
2	러 시 아	19
3	몽 골	449
4	방 글 라 데 시	401
5	베 트 남	1,096
6	영 어	422
7	이 란	25
8	인 도 네 시 아	427
9	일 본	567
10	중 국	1,015
11	태 국	459
12	필 리 핀	301
	계	5,919

* 자료기준일: 2010. 4. 1.

* 출처: 김정연. 2010. RE: 2월에 방문한 김영미입니다. 2010. 4. 3. [2010. 5. 25 인용]. 개인서신.

어린이도서관 ‘모두’는 다문화의 지역거점으로 다언어와 다문화를 체험할 수 있는 사회적 공간으로써 내외국인 주부들이 함께 품앗이 보육이 가능한 사랑방의 역할과, 책을 통한 안정된 정서적 지원 및 언어자극, 모국어보육, 이중 언어 활용의 환경조성을 목표로 하고 있다. 또한 어린이도서관 ‘모두’의 운영철학은 다문화인이 공간 디자인이나 데이터 입력 등에 참여함으로 모두가 주인으로 참여하는 도서관이다. 그리고 틀림이 아닌 ‘다름’과 서로 돌봄과 나눔이 순환되는 것이다.

1) 어린이도서관 ‘모두’의 다문화서비스 프로그램

어린이도서관 ‘모두’의 다문화서비스 프로그램으로는 1:1 책읽어주기 프로그램인 ‘나만의 책 친구,’ 다양한 나라의 동화와 함께 하는 ‘엄마나라 동화,’ 보육 프로그램인

‘또래오래,’ 그리고 ‘신나는 토요일,’ ‘우리 둘만의 비밀노트’ 등이 있다. 이러한 활동을 통하여 다문화인이 책과 가까워지고 정서적인 안정을 찾으며 자원활동가로 또는 강사로서의 능력이 개발되기도 한다. 또한 이중 언어의 중요성이 인정되고 다국적 어머니들의 자존감이 세워지고 있다.

(1) 나만의 책 친구

한문화와 다문화 어린이들이 초·중·고 대학생들과 1명씩 책 짝꿍이 되어 동화를 읽은 후 나만의 책 만들기, 그리기, 편지쓰기 등의 독후 활동을 한다. 그럼으로써 다문화가정의 어린이들에게는 부족한 한국어 교육을 지원할 수 있다. 이 프로그램을 통하여 어린이들이 도서관에 익숙해지고 책과 친해지는 자연스러운 계기를 마련하고 다문화가정의 어린이들에게 한국어 언어 자극의 효과를 제공한다.

(2) 엄마나라 동화

몽골, 필리핀, 중국, 이란 등 다문화가정의 어머니들이 자국동화를 자국어와 한국어로 직접 읽어 주는 프로그램이다. 동화 강사에 대하여 소개한 후 엄마나라의 인사말을 배운다. 그리고 동화를 읽은 후 강사 출신국의 전통문화를 소개하는 활동과 국기 도장을 찍고 이름을 쓴 책갈피를 만들어 선물한다. 이 프로그램은 다문화가정의 엄마들이 일방적으로 한국인이 되기를 강요당하는 사회적 분위기에서 자국의 동화를 통해 자존감을 회복하고 향후 모국어보육을 당당하게 진행할 수 있는 사회적 분위기와 환경을 마련하는데 의의가 있다.

(3) 또래오래

다문화 엄마들이 한국어 교육을 받는 동안 도서관에서 다문화가정 어린이들에게 책 놀이, 미술, 음악, 신체활동 등의 다양한 활동을 통하여 인지능력과 사회성 키우기 및 정서적 안정 등을 꾀하는 프로그램이다. 이러한 전문적인 보육 프로그램을 통하여 소외된 교육환경에 있는 다문화가정의 아이들의 적절한 교육적 발달이 이뤄질

수 있으며, 엄마와의 소통문제로 나타나는 문제행동의 감소와 사회성 발달 및 정서적 치료 효과를 나타내고 있다.

(4) 신나는 토요일(유치부 체험놀이)

도서관이 딱딱한 곳이라기보다는 쉽게 찾아올 수 있는 곳이라는 인식을 심어주기 위하여 다문화가정과 한문화 가정의 아이들이 학습보다는 다양한 놀이를 통해 자연스럽게 어우러지는 프로그램으로 여유 있는 주말을 이용해 집중하여 진행한다. 프로그램을 담당한 동아리에서 매월 구체적인 활동을 기획하여 진행하며, 외부 체험활동과 다양한 지원 자원의 참여 및 연계가 가능하고, 특히 아빠들의 참여로 어린이 보육의 문제와 다문화가정의 현안을 자연스럽게 이해시킬 수 있는 계기도 된다.

(5) 우리 둘만의 비밀노트

우리 둘만의 비밀노트는 한문화와 다문화가정의 아이들끼리 혹은 엄마들끼리 비밀 일기장을 공유함으로써 정서적 교류와 유대감을 형성하여 깊이 있는 교감을 나누고 좋은 친구와 이웃이 될 수 있도록 하는 프로그램이다.

(6) 육아일기 / 세상에서 단 하나뿐인 책

다문화가정의 엄마들이 임신 후 태교에서부터 출산하기까지의 과정을 모국어를 이용하여 일기를 기록하면서 엄마가 되기 위한 준비를 하는 프로그램이다. 이 과정에서 엄마 스스로 자국 동화의 필사본을 만들면서 모국어 태교를 하고, 그 후에 자신이 직접 필사한 책을 도서관에 비치하여 출산한 아이가 커서 엄마의 필사본을 보며 사랑을 느낌과 동시에 도서관이 의미 있는 공간으로 자리 잡도록 하는 것이다.

1.2 용산도서관

용산구는 각국의 공관이나 독일문화원, 이태원 상가 등이 있어 외국인들이 많이

살고 있거나 모이는 곳이다. 매년 이태원 상가에서는 지구촌축제가 열리고 이태원·한남글로벌빌리지센터에서는 서울에 거주하는 외국인들이 직면하는 각종 어려움을 해결해주고 다양한 한국문화체험 프로그램을 제공하고 있다.

서울특별시에서 다문화적인 환경 요소가 가장 높은 용산구에서는 1981년에 용산도서관을 개관하여 2010년 1월 말 현재 260,796권의 장서를 소장하고 있으며 특별히 홈페이지에는 다문화프로그램 항목을 분리하여 공지하고 장애인택배대출, 순회문고 등을 운영하고 있다.

1) 용산도서관의 다문화서비스 프로그램⁴⁾

용산도서관은 다문화인의 증가에 따라 의사소통과 사회적 교류활동 및 이해 증진 활동을 통하여 다문화인이 한국사회를 이해하고 적응하도록 도와줄 필요성을 인식하여 2007년부터 다문화인 및 지역주민에게 꾸준히 다문화서비스를 제공하기 시작하였다. 제공하는 다문화서비스는 다문화인을 위한 한글교육과 한국문화체험 프로그램, 한국인을 위한 다문화 체험 프로그램, 한국인의 언어 적응 프로그램, 다문화인의 문화와 전통을 공유하기 위한 다문화자료 구비 등 다양하다. 용산도서관은 다문화인에 대한 문화 이해와 의견 수렴을 위하여 다문화인이 기획하고 진행하는 프로그램에 적극적으로 동참함으로써 도서관의 다문화서비스 가이드라인에서 제안하는 기준에 상당부분 접근하는 서비스를 제공하고 있다. 용산도서관에서 제공하는 다문화서비스를 각 부분별로 살펴보면 <표 6>과 같다.

4) 정독도서관, 2009. 서울특별시 공공도서관 직원 워크숍 자료집과 홈페이지에서 발췌함.

<표 6> 용산도서관의 다문화서비스 현황

연 번	주제	연도	프로그램명	대상	장소	인원	활동내용
1	한글교육	2007 2010	무료 한글교실	외국인 및 다문화가 족	용산도서관	220회 1,832명	한글교육 다언어로공지
2	한국문화 체험	2007 2008 2009	한국문화 바로알기	용산도서관 및 용산 구건강가정지원센터 한글교실 회원	용산 도서관 등	25회 338명	전통도예, 한지, 민화, 요리 등
3		2008	도서관 이용교육	용산구내 결혼이민 자 여성	용산도서관	10명	도서관 이용교육
4		2010	컴퓨터 교실	다문화가정	용산청소년 미디어센터	200명 예정	컴퓨터 활용 원도,인터넷
5		2007 2008	다문화가정 결혼 이민자 책 만들기	용산구건강가정지원 센터 한글교실 회원	용산구건강 가정지원센 터	2회 34명	추석에 하고 싶은 일 책 만들기
6		2008	겨우살이 숲 체험	다문화가족	용산도서관 남산 숲	1회 28명	곤충관찰, 다 람쥐먹이주기
7		2007	독일문화원과 함께 나만의책만들기	학부모 및 교사, 어린이	용산도서관 독일문화원	2회 65명	독일그림책들 기,읽기,쓰기
8	다문화 체험	2007	글로벌 청소년 음 식문화 축제	용산도서관 한글교실 회원	용산구청소 년수련관	1회 10명	네 팔, 케 나 등 음식문화공유
9		2009	네팔문화전 참여 (국제교류)	도서관직원, 한글교실 회원	네팔대사관 호암아트홀	1회 10명	네팔민속음악 감상, 사진전
10		2009	네팔명절 다사인 축제 참여	주한네팔인, 도서관 직원, 주민	후암 초등학교	1회 257명	대사관주최 다사인축제
11	내국인 프로그램	2009	영어스토리텔링	어린이	용산도서관	13회 301명	전래동화, 동요부르기
12		2009	영어스토리 학부모교육	학부모	용산도서관	2회 124명	영어책읽기 지도방법 등
13		2009	소외계층 영어로놀자	복지시설 어린이	남산원	4회 51명	동화읽어주기, 날말카드
14	다언어 자료	2008	영어동화 특화자료 코너설치	어린이, 지역학부모	용산도서관	-	영어동화, 동화목록
15		2009	다문화 특화자료 집중 구입	중국어, 일어,영어등 총 803권	용산도서관	-	다문화자료 구입
16		2009	다문화 특화자료 코너 설치	-	용산도서관	-	다문화코너 설치

(1) 한글 교육

2007년 5월에 외국인 및 다문화가족을 대상으로 매주 수요일과 토요일에 한글교

실을 운영하였다. 마포평생학습관에서 외국인용으로 제작한 교재인 『한글공부의 지름길』과 성균관대학교 출판부에서 제작한 『배우기 쉬운 한국어』를 교재로 사용하여 한글 읽기와 말하기, 쓰기 등을 가르쳤다. 총 220회를 진행하였으며 연인원 1,832명이 참여하였다. 2010년에도 1월부터 12월까지 동일하게 진행하고 있으며, 다문화인이 공지내용을 알 수 있도록 홈페이지에 한국어와 함께 영어와 일본어로도 공지하고 있다.

(2) 다문화가족의 한국문화 체험 프로그램

‘한국문화 바로알기 프로그램’을 2007년, 2008년, 2009년에 걸쳐 용산도서관 및 용산구건강가정지원센터의 한글교실 회원을 대상으로 매주 토요일에 실시하였다. 내용은 전통도예, 한지, 등잔, 전통 민화, 가구 등 만들기, 한국요리, 한국문화탐방, 사군 자체험 등 한국의 전통문화를 체험하는 프로그램으로 총 25회에 걸쳐 338명이 참여하였다. 또한 <그림 1>에서 보는 바와 같이 추석에 가족과 함께 하고 싶었던 일을 책으로 만들기, 용산도서관이 위치한 남산의 숲을 돌아보며 곤충을 관찰하고 다람쥐에게 먹이도 주는 ‘겨우살이 숲 체험’, ‘도서관 이용교육’ 등을 실시하였다.

(3) 한국인을 위한 다문화 체험 프로그램

학부모와 교사 및 학생을 대상으로 ‘독일문화원과 함께하는 나만의 책 만들기’를 시행하였고 용산구청소년수련관이 주관하는 ‘글로벌청소년 음식문화축제’에 용산도서관은 네팔과 케냐의 음식코너를 운영하였다. 또한 네팔대사관이 주최하는 ‘네팔문화전’에 참여하여 네팔의 문화와 환경 및 전통을 알리는 민속음악감상과 사진전을 관람하고, 네팔대사관이 주최하는 네팔인의 주요명절인 ‘다사인 축제’를 후원하는 등 타기관과 협력 프로그램을 시행하므로 일방적인 시혜가 아닌 서로가 서로를 배우는 중요한 사례가 되고 있다.

장소 : 용산구건강가정지원센터
 영상동화, 추석에 관한 이야기
 추석에 가족과 함께 하고 싶었던 일 책으로 만들기



<그림 1> 다문화가정 책 만들기

(4) 한국인을 위한 다언어 프로그램

한국인을 위한 다언어 프로그램으로 ‘영어동화를 활용한 스토리텔링’이 있다. 이 스토리텔링은 자원봉사 모임인 RaLK & PDK 소속의 국내외 선생님들의 진행으로 영어책을 읽으며 영어에 친숙해지는 프로그램으로 RaLK 자원봉사 선생님들과 함께 독후활동도 하고 있다. 도서관을 활용하여 즐거운 영어책 읽기 지도방법을 배우는 ‘영어스토리 학부모 교육,’ 복지시설 어린이들에게 영어동화를 읽어주는 ‘소외계층 영어로 놀자’ 등을 진행하였다.

(5) 다언어 자료 코너 운영

영어 동화자료를 별치하여 특화시켰으며 영어동화 목록을 제공하고, 용산도서관에서 2007년부터 3년동안 실시한 프로그램 참여자를 분석하여 중국어 203권, 일본어 135권, 영어 424권 등 국가별 다언어 자료를 구비하여 다문화 특화자료 코너를 설치하였다.

1.3 마포평생학습관

마포평생학습관은 국립중앙도서관 아현 분관을 1980년에 인수 받아 마포도서관으로 운영하여 왔으며, 1995년에 현 위치에 새로이 건물을 신축하여 이전하였다. 마포평생학습관이 소장하고 있는 단행본은 2010년 6월 1일 현재 208,338권이고 52명의 직원이 9시부터 22시까지 개관하여 봉사하고 있다. 특별한 서비스로는 관외대출 회원 가입자 중 시간적, 공간적으로 방문이 어려운 시민들에게 ‘도서택배서비스’를 실시하고 있으며 학습관 홈페이지를 통해 택배대출을 신청할 수 있다.

1) 마포평생학습관의 다문화서비스 프로그램

마포평생학습관의 다문화서비스는 마포평생학습관의 홈페이지와 전화 및 개인 서신을 통해 파악된 내용으로 다문화 친구들과 함께하는 세계문화 체험여행, 다문화 함께하는 행복, 한국 다문화 기행, 세계지도로 만나는 다문화 이야기, 우리 속의 다문화 이야기, ‘사람 책’ 대출 등이 있다.

(1) 다문화 친구들과 함께하는 세계문화 체험여행

마포평생학습관의 다문화 체험 프로그램인 ‘다문화 친구들과 함께하는 세계문화 체험여행’은 공공도서관 다문화서비스의 우수사례로 발표 되었다. 이 프로그램은 2009년 여름방학 기간 중 매주 1회 씩 초등학교 4, 5, 6학년 30명을 대상으로 마포평생학습관의 어린이실에서 진행되었다. 프로그램 진행을 위해 나온 다문화 외국인들은 각각 자기나라의 고유한 전통의상을 입고 지도하므로 시각적인 효과가 높았다. 또한 일정별로 참가 어린이에게 매회 사후 활동지를 제공하고 해당 일정에 맞춰 각 나라와 관련된 도서나 기타 자료를 전시하므로, 참여한 어린이들의 흥미 유발과 관심을 유도하는 체험 학습의 효과가 있었다. 진행된 내용은 <표 7>과 같다.

<표 7> 다문화 친구들과 함께하는 세계문화 체험여행

일 정	주제	주요 활동 프로그램	강사
1차	헝가리 여행	1) 지도로 알아보는 헝가리 위치와 수도 부다페스트 2) 헝가리 건축물, 음식, 전통춤 알아보기 3) 헝가리 문학 - 그림책, 동화책 이야기 4) 전설로 만나는 헝가리 : “열처녀의 샘”이야기	채문자
		1) 헝가리 선생님과 인사하기(인사말) 2) 헝가리 국기와 국가 알아보기 3) 헝가리 대표 상징물 알아보기 4) 헝가리 언어 배우기(가족구성원 이름, 숫자) 5) 헝가리 화폐 이야기	가보르
2차	이탈리아 여행	1) 지도로 알아보는 이탈리아 위치와 수도 로마 2) 로마의 역사, 이탈리아 건축물, 예술가 알아보기 3) 이탈리아 문학 - 그림책, 동화책 이야기 4) 신화로 만나는 이탈리아 : 로마신화 중 “로마가 번성하게 된 이유”	채문자
		1) 이탈리아 선생님과 인사하기(인사말) 2) 이탈리아 대표 상징물과 세계문화유산 알아보기 3) 이탈리아 예술가와 예술작품 알아보기 4) 이탈리아 전통음식과 식사예절 알아보기 5) 이탈리아 단어 배우기(숫자, 가족구성원 이름 등)	프랑코
3차	콩고 여행	1) 지도로 만나는 콩고민주공화국과 수도 킨샤사 2) 콩고의 세계자연유산(5개 국립공원)이야기 3) 전래동화로 만나는 아프리카 : “거미 아난시” 이야기 4) 콩고를 배경으로 한 그림책 보기	채문자
		1) 콩고 선생님과 인사하기(인사말) 2) 국기와 국가 알아보기 3) 콩고 언어(링갈라어)와 노래 배우기 4) 콩고의 천연자원 알아보기(다이아몬드, 구리 등) 5) 콩고 전통 춤 따라하기	헨리
4차	일본 여행	1) 지도로 만나는 일본(4개의 큰 섬 이야기) 2) 일본의 자연, 음식, 전통의상, 전통가옥 만나기 3) 일본의 그림책, 동화책 알아보기 4) 옛 이야기로 만나는 일본 : “모모타로”이야기	채문자
		1) 일본 선생님과 인사하기(인사말) 2) 일본의 전통의상 3) 일본 단어(색깔, 과일) 알아보기 4) 일본 애니메이션과 만화 캐릭터 이야기 5) 일본 동요 따라 부르기	김리사

* 출처: 정미연. 2009. 다문화관련자료. 2010. 1. 13 [2010. 6. 7 인용]. 개인서신

(2) 다문화, 함께하는 행복

마포평생학습관에서는 2010년도 ‘한 도서관 한 책 읽기’운동의 주제를 <다문화, 함께하는 행복>으로 정하였다. 이를 위하여 『국경 없는 마을』과 『까매서 안 더워?』를 ‘한 책’으로 선정하고 강연회, 영화제, 낭독회 등 다양한 행사를 진행하고 있다.

(3) 한국 다문화 기행

한국 다문화 기행은 취재를 원하는 사람이 2군데 이상의 취재장소를 선정하여 자율취재 후 온라인상에 연재하는 것으로, 다문화가 깃든 장소를 경험하고 한국 사회에 정식으로 소개하는 프로그램이다. 이를 위하여 마포평생학습관에서는 동대문구에 있는 다문화어린이도서관 ‘모두’와 합정역 부근에 있는 ‘다문화박물관’ 등 다문화와 관련된 장소로 12곳을 제안하고 있다. 이는 한국 속의 다문화 공간을 통해 ‘다름’을 있는 그대로 인정하는 계기를 마련하는 것이 목표이다. 기행 내용은 블로그(<http://blog.daum.net/djbookrelay>)에서 확인할 수 있으며 2010년 6월 11일 현재 인천의 차이나타운과 이태원의 이슬람사원을 소개한 자료를 볼 수 있다. 이 자료들은 연말에 발표회도 가질 예정이다.

(4) 세계지도로 만나는 다문화 이야기

세계지도로 만나는 다문화 이야기는 세계의 다양한 국가와 문화를 지도를 통해 소개하는 프로그램으로 2010. 2. 9(화) ~ 2. 28(일)에 2층 어린이실에서 세계지도와 세계 각국의 문화 관련 도서를 전시하였다.

(5) 우리 속의 다문화 이야기

우리속의 다문화 이야기는 2010년 5월에 실시한 2인 2색 다문화 특강이다. 1999년

에 한국에 온 이래 이주노동자들의 권익을 위해 다양한 활동을 펼치고 있는 미디어 활동가이며 다큐멘터리 감독이자 배우인 마불 알엄과 아시아인권문화연대 대표인 이란주의 특강과 함께 특강을 기념한 영화 상영이 있다. <그림 2>는 이와 관련한 포스터이다.

2인2색다문화강연회




이란주 | 마불 알엄 특강

이란주 | 1995년 '부침외국인노동자의 집' 활동을 시작으로 지금은 '아시아인권문화연대' 대표로 있고, 이주노동자 친구들과 함께 다문화공동체 사회로의 발전과 인권신장을 위해 힘쓰고 있다. 저서로는 <말해요, 찬드라 (2003)>와 <아빠, 제발 잠하지 마 (2009)>가 있다.

마불 알엄 | 마불 알엄은 이주노동자영화제 집행위원장, 미디어 활동가, 다큐멘터리 감독이자 배우이다. 1999년 한국에 온 이래 이주노동자들의 권익을 위해 다양한 활동을 펼치고 있다. <꽃겨난 사람들 (2007)>과 <리터니 (2009)>를 연출했고, <로니를 찾아서 (2008)>, <반두비 (2009)>에 출연 하였다.

우리 속의 다문화 이야기

▷강연일시 및 장소_5월13일(목) 17:00, 마불 알엄 (마포평생학습관 5층 4강의실)
5월14일(금) 13:00, 이란주 (마포평생학습관 4층 3강의실)

▷신청기간_4월30일(금) ~ 5월11일(화)
(원하는 날짜를 댓글로 신청해주세요. 20분을 초대합니다. 두 강연 모두 참여 가능합니다)

▷당첨자발표_5월12일(수)

▷문의전화_마포평생학습관 (02-2137-0023)

*참석자에게는 추첨을 통해 싸인 DVD와 책을 드립니다.
*마불 알엄의 강의를, 직접 제작한 이주노동자 다큐멘터리 <꽃겨난 사람들>과 <리터니>를 상영한 후 감독과의 대화로 진행합니다.






다문화 이야기 특강기념 영화상영(자유관람) 안내

<로니를 찾아서> 5월 11일 17시, 5층 4강의실
<반두비> 5월 12일 17시, 5층 4강의실
<민거나 말거나, 찬드라의 경우> 5월 14일 12시 20분, 5층 4강의실

<그림 2> 우리 속의 다문화 이야기 포스터

(6) ‘사람 책’ 대출(달라서 좋아)

‘사람 책’ 대출은 한국인을 포함한 다문화인을 ‘사람 책’으로 등록시켜 일반 시민이 다문화인으로부터 직접 그 나라와 문화를 배울 수 있는 프로그램이다. ‘사람 책’은 한국에 거주하는 두 개 이상의 문화를 체험한 외국인, 또는 실제 현지 경험을 통해 외국문화에 정통한 한국인과, 한국인에게 자신의 문화나 자신이 겪은 문화를 소개하고 싶은 사람을 의미한다.

1.4 금천구립가산정보도서관

2009년 12월말 현재 금천구에 주민등록 된 인구수는 244,835명이고 등록된 외국인은 17,924명(7.3%)으로 서울에서 영등포구와 구로구 다음으로 외국인이 많이 살고 있다(부록1 참조). 금천구립가산정보도서관은 2007년에 개관하여 2009년 2월 현재 단행본 33,666권, 이러닝 38종 875강좌를 포함한 비도서 12,432점, 연속간행물 86종을 보유하여 서비스 하고 있다. 금천구립가산정보도서관은 디지털 산업단지에 가까이 위치하고 있어 이주근로자 및 결혼이민가정과 같은 다문화인, 맞벌이 부부가 많이 살고 있는 점을 감안하여 2007년부터 도서관을 22시까지 연장 개방했다. 저녁시간에 빈집을 지키는 어린이와 퇴근이 늦은 직장인 및 다문화가정을 위한 프로그램을 준비하되 모든 프로그램이 책과 함께 할 수 있는 프로그램이 되도록 함으로써 도서관이 소재하고 있는 지역의 밤 문화를 바꾸고 있다.

1) 금천구립가산정보도서관의 다문화서비스 프로그램

금천구립가산정보도서관의 다문화서비스는 금천구립가산정보도서관의 홈페이지와 매스컴의 기사를 참고하였다.

(1) 대사관과 함께하는 세계 책 여행

기존의 다문화 프로그램이 외국인을 한국에 동화시키려는 것에 비해 2009년 2월



<그림 3> 대사관과 함께하는 세계 책 여행

부터 시작한 ‘대사관과 함께하는 세계 책 여행’은 이주민이 아닌 사회 구성원 전체에게 문화적 다양성을 인식시키는 것을 목표로 삼고 있다. 매달 1회 대사관 및 문화원을 초청하여 어린이들에게 세계 여러 나라의 문화와 책을 소개하는 프로그램으로 여기에 초청된 대사관, 문화원 도서관장, 홍보담당 직원 등은 직접 자기 나라의 전통의상을 입고 어린이들에게 전래동화와 노래를 들려주며 전통춤을 보여준다. 프로그램에 참가한 어린이들은 직접 전통의상을 입어보고 전통놀이를 체험하며 각 나라의 고유하고 특색 있는 문화를 접하는 시간을 갖는다. 이 프로그램은 온 가족이 참여할 수 있도록 평일 오후 6~7시에 진행하며 지금까지 참여한 나라는 인도, 일본, 터키, 스웨덴, 독일, 이탈리아, 미국, 몽골, 베트남, 인도네시아, 사우디아라비아, 남아프리카공화국 등이다. 이 프로그램이 가지는 의의는 일회성이 아닌 장기적인 다문화 인식 개선 프로그램으로, 행사 전에 미리 초청 대사관 나라의 책을 전시하여 참여자들의 이해를 돕고, 동화(同化)가 아닌 사회구성원 전체의 문화다양성 인식에 초점을 맞춘 것이라 할 수 있다. ‘대사관과 함께 하는 세계 책 여행’은 2009년 9월 ‘서울시

창의경영 우수사례'로 선정된 바 있다.

2. 국외사례

2.1 호주 퀸즐랜드주립도서관

퀸즐랜드주는 원주민과 토레스 스트레이트 섬주민(Torres Strait Islanders)이 살던 지역으로 영국의 식민지였다가 1859년에 뉴사우스웨일즈와 분리되었다. 퀸즐랜드의 주정부와 지방정부는 300여 개의 공공도서관을 함께 지원하고 있으며 퀸즐랜드주립도서관은 '모두를 위한 교육'과 '퀸즐랜드의 과거와 현재의 조명' 및 '지역사회 연결'에 집중하여 도서, 음악, 영화, 귀중품 등 다양한 장서를 소장하고 있다. 1896년 브리스번공공도서관으로 시작하여 1954년에는 원주민에게 도서관 서비스를 제공하기 시작하였고, 1995년 10월에 인터넷 사이트를 개설하였다. 퀸즐랜드주립도서관은 모든 퀸즐랜드주 거주자에게 제공하는 도서관 서비스의 개발을 위하여 다양한 기구 및 프로그램과 협력하고 있다.

1) 퀸즐랜드주립도서관의 다문화서비스 프로그램

(1) 다문화서비스 전략과 프로토콜(Multicultural strategies and protocols)

'다문화서비스 전략 2008-2012'는 다문화 사회인 퀸즐랜드주에서 주립도서관이 시행할 서비스의 개요와 내용들이다. 원주민이 호주의 원래 소유자이고 관리자임을 인식하고 있는 퀸즐랜드주립도서관의 2012년까지의 다문화서비스 전략에서는 원주민 사회를 지원하고 그들의 지식과 문화, 역사를 공유하고 보존하는 것을 목표로 삼고 있다.

2008년 7월에 개정된 퀸즐랜드 다문화서비스 표준과 가이드라인은 문화적 언어적으로 다양한 사회인 퀸즐랜드주에서 모두에게 동등한 접근권을 제공하고, 참여를 활성화시키는 도서관의 다문화서비스 개발을 위한 것이다. <표 8>과 같이 고유 언어

를 사용하는 인구수에 따른 장서와 직원의 기준을 제공하고 있으며, 지역사회 정보 수집을 위한 기준으로 통계를 사용할 것과, 문화적, 언어적으로 다양한 사회의 도서관 이용 장려를 위하여 문화적으로 예민하고 철학이 있는 직원을 채용할 것을 권고하고 있다. 아울러 장서, 다양한 사회와의 협력, 프로그램과 서비스, 이용 장려와 홍보, 언어 서비스에 대한 지침도 마련하였다.

또한 1999년에 다문화서비스자문위원회 (Multicultural Services Consultative Committee)는 퀸즐랜드 공공도서관과 다문화 사회의 소통방법을 구축하는 프로토콜을 개발하였다. 이것의 목적은 다문화 그룹간의 상호작용과, 다문화 그룹이 도서관과 정보서비스를 이용할 수 있는 방법을 개발하고 유지하며 제공하는 데에 있다.

<표 8> 퀸즐랜드주립도서관의 장서와 직원 기준

기준	장서	직원
고유언어를 사용하는 인구가 2,500명 이상인 경우	지방정부는 각 언어 그룹의 인구 1인당 2권의 고유한 장서를 제공해야 한다.	
고유언어를 사용하는 인구가 2,500명 이하인 경우	퀸즐랜드주립도서관의 LOTE 장서를 이용하는 것이 바람직하다	
고유언어를 사용하는 인구가 35,000명 이상		도서관의 다문화서비스를 책임질 수 있는 지역사회 서비스 제공 및 사회의 요구에 부응하기 위하여 질 높은 사서가 전문직에 있어야 한다.

*출처: SLQ 2008 <http://www.slq.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0004/108373/SLQ_-_Multicultural_Services_Standard_-_July_2008.pdf> 재구성.

(2) LOTE 장서

퀸즐랜드주립도서관은 공공도서관이 대출할 수 있는 ‘영어 이외의 장서(LOTE)’ 목록을 갖고 있다. 대출 양식을 이용하여 대량대출(Bulk Loan)을 할 수 있으며 <그림 4>와 같이 2009년 9월 현재 한국어를 비롯한 50종의 언어로 구성된 장서 90,000

권 이상을 소장하고 있다. 내용은 성인용 소설과 비소설, 어린이용 소설과 비소설이며 큰사이즈도서, 테이프, DVD와 음악 CD 등 형태도 다양하다. 주립 공공도서관 서비스의 LOTE 장서는 퀸즐랜드 전역의 공공도서관의 요청에 의하여 묶음으로 대출한다. 주립도서관은 장서를 이용할 수 있는 목록 등의 정보를 한국어를 포함하여 19종의 언어로 제공하고 있다.

PREFIX	LANGUAGE	PREFIX	LANGUAGE
AF	AFRIKAANS	KR	UKRAINIAN
AH	AMHARIC	MA	MALAYSIAN
AR	ARABIC <i>d,m</i>	MC	MACEDONIAN
BE	BENGALI <i>d</i>	ML	MALTESE <i>a</i>
BS	BOSNIAN	MO	MAORI <i>a</i>
BU	BULGARIAN	PE	PERSIAN
CA	CAMBODIAN <i>d,m</i>	PL	POLISH <i>d,a</i>
CH	CHINESE <i>d,m,a</i>	PR	PORTUGUESE <i>m</i>
CR	CROATIAN	PU	PUNJABI <i>d</i>
CZ	CZECH	RM	ROMANIAN
DN	DANISH	RS	RUSSIAN <i>d,a,m</i>
DT	DUTCH <i>d,l,a</i>	SA	SAMOAN <i>m,a</i>
FI	FIJIAN	SK	SLOVAK
FN	FINNISH <i>a</i>	SN	SINHALESE <i>d</i>
FR	FRENCH <i>d,l,a</i>	SP	SPANISH <i>m,a</i>
GM	GERMAN <i>d,l,a</i>	SR	SERBIAN <i>d</i>
GR	GREEK <i>a,d,m</i>	SW	SWEDISH <i>l</i>
GU	GUJARATI	TA	TAGALOG/FILIPINO <i>d,m</i>
HE	HEBREW	TH	THAI <i>d</i>
HI	HINDI <i>d</i>	TI	TIGRIGNA
HN	HUNGARIAN <i>a</i>	TM	TAMIL <i>d,m</i>
IN	INDONESIAN <i>a</i>	TO	TONGAN
IT	ITALIAN <i>d,l,m,a</i>	TU	TURKISH <i>d,m</i>
JP	JAPANESE <i>d</i>	UR	URDU
KN	KOREAN <i>d</i>	VI	VIETNAMESE <i>d,m,a</i>

LEGEND language * format <i>d</i> includes DVDs <i>l</i> includes Large Print Books <i>m</i> includes Music CDs <i>a</i> includes Audio Books		eg IT*L - Italian large print IT*J - Italian Junior IT*D - Italian DVD IT*M - Italian Music IT*A - Italian audio book IT*AJ - Italian junior audio book
--	--	--

<그림 4> LOTE 장서

(3) 다언어 장서의 대량대출(Bulk Loan)

‘대량대출’은 다언어장서를 소장하지 못한 지역의 공공도서관이 퀸즐랜드주립도서관에서 다언어 장서를 대량으로 대출하여 지역의 다문화인에게 제공하는 시스템이다. 도서관 직원은 지역의 공공도서관에 필요한 대량대출을 위해 퀸즐랜드주립도서관을 방문하기 일주일 전에 메일로 연락해야 하며, 대출기간은 12개월이다. 다른 대량대출을 하기 전에 이미 대량대출한 모든 자료를 반납할 필요는 없다. 4종의 언어

자료를 동시에 대출할 수 있으며 신청 후 일주일 이내에 대출해준다. 대량대출한 자료 중 다른 도서관에서 대출을 요청한 자료는 반납요청을 받을 수도 있다. 그럴 경우 가능한 한 빨리 반납해야 한다.

(4) 다문화 브리지(Multicultural Bridge)

‘다문화 브리지’는 퀸즐랜드주립도서관의 새로운 정보와 자료 및 서비스를 이용할 수 있도록 홈페이지를 영어 이외의 한국어를 포함한 19종의 언어로 제공하는 것이다. 예를 들면 한국어를 이용하여 퀸즐랜드주립도서관이 소장하고 있는 자료를 검색할 수 있고 해당지역의 퀸즐랜드 공공도서관이 어디에 위치하는지, 또는 구글이나 연방정부와 주정부 그리고 신문 및 라디오 웹사이트 등을 이용할 수 있다.

(5) 마이 랭귀지(My Language)

‘마이 랭귀지’는 다문화 호주인을 위한 국가 포털로 한국어를 포함한 64종의 영어 이외의 언어를 사용하여 인터넷 상의 가장 큰 다언어 무료 백과사전 사이트인 위키피디아를 포함한 세계적인 검색엔진, 정부 웹사이트, 뉴스 머릿기사 등 600만 개 이상의 정보 사이트를 이용할 수 있다.

(6) 다언어 교육실습 매뉴얼의 공유

대부분의 도서관은 이용자를 위한 교육실습 프로그램의 매뉴얼 개발과 번역 서비스에 많은 시간과 노력을 투입한다. 이렇게 다언어로 번역된 매뉴얼을 공공도서관이 공유함으로써, 매뉴얼을 개발하는데 시간과 노력을 중복 사용하지 않고 새로운 언어를 추가 번역하거나 새로운 교육 실습 프로그램을 개발하는데 활용하고 있다. 그 예로 12~24종의 언어로 번역된 인터넷이나 전자우편 또는 웹 검색 사용에 관한 입문 과정 교육실습 매뉴얼을 들 수 있다.

(7) 원주민 도서관서비스

원주민 도서관서비스(Indigenous Library Services)는 모든 도서관 서비스에 원주민과 토레스 스트레이트 섬주민의 참여를 장려하고 있다. 도서관의 원주민서비스는 원주민지식센터(Indigenous Knowledge Centres)를 통하여 제공된다. 특별히 퀸즐랜드의 원주민 가족과 지역의 역사를 훑어보기에 유용한 자료와 정보를 제공하는 'Footprints Before Me'와 화해와 관련된 언어와 이미지 자료인 'A Gift of Presence,' 그리고 'Information for family historians'가 링크되어 있다.

쿠릴 다건(kuril dhagun)은 퀸즐랜드주립도서관 1층에 있는 원주민지식센터로 원주민이나 비원주민이 퀸즐랜드주의 원주민에 관한 지식을 폭 넓게 경험할 수 있는 곳이다. 호주 주립도서관에서는 처음으로 원주민지식센터의 디자인을 원주민 대표가 담당하였다. 여기에서는 동료들을 만나서 이야기하거나 온라인 전시를 보며, 원로로부터 원주민 언어를 듣고 배우며 동시에 주립도서관 사용법을 습득할 수 있다. 'Night by the fire'는 매달 첫 화요일 오후 6시 30분에 쿠릴 다건 1층에서 지역의 원주민과 함께 벽난로 앞에 둘러 앉아 불꽃을 즐기며 이야기하는 프로그램이다.

(8) 성인 문해

'The Reading Writing Hotline'은 전화를 이용한 성인문해 서비스로 호주 정부의 교육과학훈련부(Department of Education Science and Training)의 지원 아래 운영된다. 전화 상담자는 이용자의 읽기와 쓰기 및 수학의 수준을 파악하여 해당 문해반을 소개해준다. 이용자가 언어학습반에 출석할 수 없을 경우에는 원격교육도 가능하다. 전화를 이용해서 무엇이든 물어볼 수 있도록 다양한 서비스가 제공된다.

(9) 다문화인을 위한 통역 및 번역 서비스

비영어 사용자를 위하여 65종의 언어로 전화, 온라인, 팩스 등을 이용하여 통역 및 번역 서비스를 제공한다. 이는 퀸즐랜드주립도서관과 퀸즐랜드주 다문화 담당부서(Multicultural Affairs Queensland)의 협력으로 이루어지고 있다.

(10) 다문화 축제

2010년 5월부터 12월까지 퀸즐랜드에서 시행되는 52건의 다문화 축제 정보를 주 정부의 다문화 담당부서 홈페이지에서 찾아 볼 수 있다. 이러한 축제 정보는 축제를 주관하는 개인이나 단체가 일정한 양식을 갖춰 홈페이지에 올려놓는 것이다. 10월 16일에 퀸즐랜드한인회가 캔들러에서 주최하는 한국문화축제를 비롯하여 많은 행사가 각 나라나 민족과 관련된 축제로 매주 1회 이상 실시되고 있다. <표 9>는 다민족/다문화권과 관련된 축제들 중에서 선정하여 정리한 것이다.

<표 9> 퀸즐랜드주의 다민족/다문화권 관련 축제

번호	월별	행사명	관련 민족/문화권
1	5	Australian Italian Festival 2010	이탈리아
2		Paniyiri Greek Festival 2010	그리스
3	6	Gold Coast Yosakoi Festival	일본
4		World Refugee Day 2010	난민
5	7	Brisbane French Festival	프랑스
6		Pacific Communities Festival	태평양 지역
7		Liberia's at 163	라이베리아
8	8	Bollywood (Indian Cultural Society, Townsville)	인도
9		Big Talk One Fire Indigenous Cultural Festival	원주민
10		Nusantara 2010 - Indonesian Cultural Celebrations	인도네시아
11		Tropical Wave Festival 2010	적도
12		Uruguayan Independence Day 2010	우르과이
13	9	South American Independence Day Celebrations 2010	남아메리카
14		Mt Isa Multicultural Festival 2010	로만가톨릭
15		Polish Multicultural Spring Festival 2010	폴란드
16		Ethiopian Cultural Celebrations 2010	에티오피아
17	10	Saralanga 2010 (Sinhala Association of Queensland Inc)	신할라족(스리랑카)
18		Fiji Day Celebration - Cairns	피지
19		Fieritalia 2010 (Italian Australian Welfare Association)	이탈리아
20		Dashain Festival Celebration (Nepalese Association Inc)	네팔
21		Korean Cultural Festival 2010	한국
22		Global Grooves in the Gardens -The Maltese Story	몰타
23		2010 Festival of Lights (Deepwali)	힌두
24		Festival of Light 2010 - (Tamil Association (Qld) Inc)	타밀족(스리랑카)
25		Deepwali (Queensland Telugu Association Inc)	텔루구어(인도)

*출처: <<http://www.multicultural.qld.gov.au/be-involved/events/calendar.html>> 재구성.

(11) 새 이주자의 구직(Job seekers)

퀵랜드주립도서관은 새로 온 이주자들이 처음으로 직업을 찾을 때 유용한 사이트인 '넷 링크(Net Link)'를 제공하고 있다. 이 사이트는 퀵랜드주립도서관 이용자들이 자주 질문하고 있는 주요 분야에서 선정된 것으로서 원주민, 교육, 건강, 숙제, 과학 등의 주제를 모은 것이다. 이용자들은 경력과 직업에 관하여 주립도서관에 온라인으로 질문할 수 있으며 퀵랜드주립도서관은 관련부서의 지원을 받아 이 서비스를 제공하고 있다.

(12) 협력사업

퀵랜드주립도서관은 상하이의 창, 통역 및 번역서비스 등의 활동을 정부기관이나 각종 국내외의 단체와 협력으로 사업을 진행하고 있다. 2006년에 상호 협정을 맺은 대표적인 해외기관과의 협력사업인 '상하이의 창'은 중국 역사와 문화를 해외 독자들에게 제공하는 상하이 도서관의 프로그램이다.

2.2 캐나다 토론토공공도서관

토론토공공도서관은 1830년에 설립되었고 현재 99개의 분관에서 1,100만 권의 장서로 2,300만 인구에게 서비스를 제공하는 북미에서 가장 큰 도서관 중 하나이다. 2006년에 대출한 자료 3,000만 건의 16%는 비영어 자료로, 2000년 이후 비영어 자료 대출은 69% 증가하였다. 토론토공공도서관의 2007년 연차 보고서에 의하면 2006년에 토론토로 새로 이주해 온 사람들의 87%가 도서관을 방문했고 도서관에서는 새로 온 이주자들의 정착과 인종적 통합, 언어 훈련, 직업 찾기에 대한 지원을 제공하였다.

1) 토론토공공도서관의 다문화서비스 프로그램

캐나다는 1971년에 세계 최초로 공식적인 다문화주의 정책을 수용했고, 1988년에는 세계에서 처음으로 다문화주의법(Multiculturalism Act)을 제정하였다. 토론토 시민의 50%는 캐나다 밖에서 태어났고 47%는 영어나 프랑스어가 아닌 모국어를 갖고 있다. 토론토시는 매년 수천 명의 새로운 이주자가 들어오는 도시로 토론토공공도서관은 이들이 처음으로 새로운 언어를 배우고, 직업을 구하고, 집을 구하는 것을 돕는 기관이다.

한국어를 포함한 15종의 언어로 요약관을 제공하고 있는 ‘토론토공공도서관 전략 계획 2008-2011’에서는 앞으로 행할 중점적인 사업 다섯 가지를 발표하였는데 그 중 다문화서비스와 관련된 내용은 다음과 같다.

문화가 다른 사람들의 문해력 증진을 위한 장서와 프로그램 및 서비스를 제공한다. 새로 온 이주자들을 위한 정착 서비스를 개발하고, 영어 이외의 언어로 서비스와 프로그램 및 구직 정보에의 접근 기회를 확대한다. 문화 프로그램을 제공하며, 도서관의 서비스를 소개하고 제2외국어로서의 영어교육 프로그램을 진행한다. 전자정보자원으로의 접근을 확대하며 컴퓨터와 인터넷 이용 교육을 실시하고, 다양한 직원 교육을 통하여 이민자들에게 더 나은 서비스를 제공하려고 노력한다. 이와 같은 전략계획 아래 공공도서관은 다양한 이주자 사회에 봉사하기 위하여 국가, 시, 지방 정부, 사회단체들과 긴밀한 협조를 하고 있으며 개인 기부자와 재단, 도서관 친구들이 해마다 돕고 있다.

(1) 다언어 장서(Multilingual Collections)

토론토공공도서관의 여러 분관에서는 66종의 다양한 언어로 준비된 도서와 DVD, CD를 대출하고 있다. 또한 토론토참고도서관의 언어센터에서는 100종 이상의 언어 자료를 수집하고 있다. 한국어의 경우 도서, 신문, 잡지, 오디오자료를 소장하고 있으며 대출이 가능하다. <표 10>은 토론토공공도서관의 여러 분관에서 소장하고 있는 장서를 소장 규모별로 구분한 언어별 통계이다.

<표 10> 토론토공공도서관의 소장 규모별 다언어 장서 통계

연 번	언어	관수 (규모별)				연 번	언어	관수 (규모별)			
		대	중	소	계			대	중	소	계
1	Afrikaans	-	-	1	1	34	Latvian	1	-	-	1
2	Albanian	-	-	1	1	35	Lithuanian	1	-	-	1
3	Amharic	-	-	1	1	36	Macedonian	-	1	1	2
4	Arabic	-	4	3	7	37	Malayalam	-	-	1	1
5	Armenian	1	-	2	3	38	Maltese	-	-	1	1
6	Azeri	-	-	1	1	39	Marathi	-	1	-	1
7	Basque	-	-	1	1	40	Norwegian	-	1	-	1
8	Bengali	3	-	3	6	41	Panjabi	3	1	3	7
9	Bulgarian	-	1	-	1	42	Persian	3	1	5	9
10	Catalan	-	-	1	1	43	Polish	6	3	4	13
11	Chinese	29	4	19	52	44	Portuguese	4	2	4	10
12	Croatian	1	-	1	2	45	Romanian	1	1	1	3
13	Czech	1	-	-	1	46	Russian	6	1	5	12
14	Danish	1	-	-	1	47	Serbian	1	3	1	5
15	Dutch	1	-	-	1	48	Sindhi	-	-	1	1
16	Esperanto	-	-	1	1	49	Sinhalese	-	-	1	1
17	Estonian	1	-	-	1	50	Slovak	-	1	-	1
18	Finnish	-	1	-	1	51	Slovene	-	-	1	1
19	Frisian	-	-	1	1	52	Somali	-	-	5	5
20	German	-	2	2	4	53	Spanish	7	4	20	31
21	Greek	2	2	1	5	54	Swahili	-	-	1	1
22	Gujarati	5	-	7	12	55	Swedish	1	-	-	1
23	Hebrew	1	1	2	4	56	Tagalog	2	1	14	17
24	Hindi	7	-	33 (DLs only)	40	57	Tamil	8	3	15	36
25	Hungarian	2	-	-	2	58	Telugu	-	-	1	1
26	Icelandic	-	-	1	1	59	Thai	-	-	1	1
27	Indonesian	-	-	1	1	60	Tibetan	-	-	1	1
28	Irish	-	-	1	1	61	Turkish	2	-	1	3
29	Italian	6	2	8	16	62	Ukrainian	2	1	-	3
30	Japanese	3	-	1	4	63	Urdu	3	5	8	16
31	Kannada	-	-	1	1	64	Vietnamese	4	1	12	17
32	Korean	4	-	4	8	65	Welsh	-	-	1	1
33	Kurdish	-	-	1	1	66	Yiddish	-	-	2	2

<범례 s(소) 0-750종, m(중): 750-1500종, l(대): 1,500종 이상>

* 자료기준일: 2010. 4. 20.

* 출처: <http://www.torontopubliclibrary.ca/mul_bks_guide.jsp#top> 재구성.

(2) 도서관 이용안내(Your Library)

새로 온 이주자들이 도서관을 이용할 때 참고할 수 있도록 준비한 도서관 이용안내 비디오인 'Your Library'가 한국어를 비롯한 17개 언어로 소개되어 있다. 이 비디오 내용 중에는 도서관카드 만들기 등에 대하여 설명하고 있다.

(3) 토론토 정착프로그램(LSP: Library Settlement Program)

토론토공공도서관은 새로 온 이주자가 토론토 사회와 문화에 잘 적응하도록 돕는 여러 기구 중 하나이다. 캐나다 이민국과 협력하여 제공하는 토론토 정착프로그램은 이용량이 급증하는 서비스이다. 이주자가 자국인 정착도우미(settlement workers)를 통하여 1:1 또는 그룹으로 교육, 직업, 건강, 주거, 언어 등에 관한 도움을 받을 수 있다. 또한, 캐나다의 직장문화, 구직시장, 과세시스템 등 관심 분야의 워크숍을 제공받기도 한다. 이 서비스는 IFLA에서 우수사례로 소개된 바 있으며 2001년에 15개 분관에서 실시하였고 2010년에는 11개 지역사회를 대상으로 49개 분관에서 실시하고 있다.

(4) 전화 통역 서비스(Telephone Interpreters)

도서관 이용시 언어문제로 직원과의 대화가 어려울 때에는 도서관 직원에게 전화 통역자를 요청할 수 있다. 직원에게 전달할 내용을 전화상의 통역자에게 모국어로 말하면 통역자는 직원에게 영어로 통역해준다. 중국어를 비롯한 100종 이상의 언어로 통역 서비스를 제공한다.

(5) 캐나다 시민권 취득 안내(How to Prepare Citizenship)

토론토공공도서관의 홈페이지에서는 시민권 준비와 함께 제2외국어로써의 영어를 배울 수 있는 사이트 및 이민과 관련된 캐나다 정부의 웹사이트를 소개하고 있다. 캐나다 시민권 획득을 위한 테스트 준비 자료인 『Discover Canada』, 『Symbols

of Canada』라는 책을 인터넷 상에서 읽을 수 있도록 준비하였고, 이 책에서 발췌한 문제와 토론토 및 온타리오 주와 관련된 문제와 답을 샘플 테스트용으로 제공하고 있다. 또한 시험에 대비하여 의회 의원의 명단 등 선거로 선출된 사람들의 명단과 선거구와 관련된 지역 등도 소개하고 있다.

(6) 성인 문해(Learning English and Other Languages)

토론토 인구의 1/8이 최근에 이주해 온 사람들이며 이민자의 1/3은 집에서 영어 이외의 다른 언어를 사용하고 있으므로 토론토에서 영어를 배우는 것은 당연하다고 할 수 있다. 토론토공공도서관은 영어를 배울 수 있는 ESL반, 영어회화반, 기타 언어반 등을 제공하고 있다. 특별히 ‘CultureLink’ 및 다른 지역단체들과 협력하여 영어회화 프로그램을 진행하는데 이 모임은 새로 온 이주자들이 새로운 친구들을 만나고, 도서관 서비스를 알게 되며, 그들의 새로운 환경에 대하여 알아가며 영어를 배우게 된다. 프로그램은 매주 2시간씩 10주간 진행되며 11개 분관에서 진행되고 있다.

(7) 어린이 문해(For Children - ESL)

어린이 문해는 이주민 자녀들이 흥미를 가지고 언어를 습득할 수 있는 여러 가지 형태의 읽기, 듣기, 쓰기 프로그램을 다양한 언어로 제공함으로써 모국의 언어도 잊지 않으면서 영어를 배울 수 있는 프로그램이다.

① Dial-a-Story

‘Dial-a-Story’는 전화로 이야기를 듣는 프로그램으로 24시간 이용이 가능하다. 12종의 언어(영어, 프랑스어, 광둥어-중국어, 구자라티어, 이탈리아어, 만다린어-중국어, 폴란드어, 포르투갈어, 스페인어, 소말리아어, 타밀어, 우르드어)로 제공되며 계속 추가되고 있다. 또한 7세 이하와 12세 까지로 나누어 수준별로 제공하고 있다.

② Hear-a-Story online

‘Hear-a-Story online’은 청해력을 증가시키기 위한 프로그램으로 6종의 언어(영어, 프랑스어, 만다린어-중국어, 이탈리아어, 폴란드어, 우르드어)로 제공된다 집에서 컴퓨터에 내려받아 들을 수 있는데 5세 이하와 6세 이상으로 수준을 구분해 주고 있다.

③ English Can Be Fun

‘English Can Be Fun’은 새로 이주해 온 7~10세의 어린이를 위한 프로그램으로 게임, 학습활동을 통하여 영어를 가르치며, 아울러 어린이와 그 가족에게 도서관 서비스를 소개한다. 24개의 분관이 이 프로그램에 참여하고 있으며 지원서는 한국어를 비롯하여 17종의 언어로 준비되어 있다.

④ Leading to Reading

‘Leading to Reading’은 이주민 자녀 중 영어를 구사하기는 하나 본인이 해당하는 학년의 수준보다 독해력이 낮은 1~6학년의 어린이들이 참여할 수 있고 숙제와 관련된 도움도 준다. 학생은 도서관에서 자원봉사자를 일주일에 한 번 1:1로 만나서 읽기와 쓰기 및 숙제 등의 도움을 받기도 하며, 읽기와 함께 학습과 관련한 게임이나 활동도 한다. 이를 통하여 어린이들은 동기부여를 받을 수도 있으며 이 프로그램은 토론토공공도서관의 24개 분관에서 실시하고 있다.

(8) 이주자 법률상담(Legal Aid Counseling Services)

캐나다에 새로 온 사람은 종종 Community Legal Education Ontario (CLEO)와 같은 지역 법률서비스를 통해 도움을 받는다. 3개의 분관에서 변호사로부터 주택임대권, 소비자 서비스, 법률 서비스, 고용보험 등과 관련하여 무료로 법률상담을 받을 수 있다.

(9) 컴퓨터와 인터넷 사용 방법 교육

토론토공공도서관의 분관에서는 가상 키보드를 통해 다언어를 지원하는 1,400대의 컴퓨터를 자유롭게 이용할 수 있다. 컴퓨터와 인터넷 사용은 이주민이 고국과 소식을 주고 받거나 정보를 검색하는 유용한 수단이다. 14개의 분관에서 쉽게 전자우편 이용하기, 인터넷으로 숙제 돕기, 도서 검색하기, 마우스 사용하기, 웹 2.0, 인터넷, 워드 등의 프로그램 사용법을 초급부터 고급까지 무료로 개설하며 이 프로그램들은 영어 이외의 언어로도 개설된다.

(10) NewsConnect

웹 포털인 Newsconnect는 85종의 언어와 147종의 폰트로 세계의 신문과 잡지를 이용할 수 있는 전자참고도서관 게이트웨이로 이를 통해서 이주민은 항상 고향의 소식을 알 수 있다. Newsconnect는 Toronto Star지의 협찬으로 도서관 직원들이 웹사이트와 도서관 장서 목록을 비롯한 DB, 서치 엔진, 아카이브를 제공하는 등 콘텐츠 개발을 담당하고 있다.

2.3 미국 뉴욕공공도서관

뉴욕공공도서관은 '인종의 전시장'이라 할 만큼 다양각색의 사람들이 모여 사는 다민족의 도시인 뉴욕시에 소재하고 있다. 뉴욕시에서는 약 170여 종의 언어가 사용되고 있으며 코리아타운 등 각 민족의 공동체가 있다. 뉴욕시는 주민 800만 여 명 중 약 37%가 이민자로서, 미국에서 이민자 비율이 세 번째로 높은 도시이다.

이러한 뉴욕시에 있는 뉴욕공공도서관은 1895년에 세워졌으며 4개의 연구전문센터 및 5개의 중앙도서관과 82개의 분관이 있다. 2009년 6월말 현재 5,300만 여권의 장서를 맨해튼과 브롱스, 스타튼아일랜드의 350만 여명의 시민에게 2,937 명의 직원이 서비스하고 있으며, 연간 예산은 3억 6천만 달러로 많은 부분이 사적-공적 기부로 이루어지고 있다(NYPL 2010, 45~50). 뉴욕공공도서관은 학문적 연구 장서와 지

역도서관의 네트워크로 구성되었으며, 따라서 지적 문화적 범위가 세계적이며 또한 지역적이다.

1) 뉴욕공공도서관의 다문화서비스 프로그램

(1) 성인 문해 프로그램

① 읽기쓰기센터(Centers for Reading & Writing)

브롱스의 2개관을 비롯한 총 8개의 분관에서 운영하고 있는 ‘읽기쓰기센터’는 읽기와 쓰기가 어려운 다양한 문화적 배경을 지닌 성인의 소통 기술 증진과 도서관 서비스를 이용할 수 있는 기반 조성을 목표로 운영되고 있다. 16세 이상으로 학교에 다니지 않는 성인 3~6명의 소그룹이 전문 직원의 지원을 받아, 잘 훈련된 자원봉사자와 함께 매주 2회의 수업을 한다. 도서관의 문해 프로그램은 여러 단체의 재정지원을 받고 있다.

② 작가의 소리(Writer's Voices)

‘작가의 소리’는 ‘읽기쓰기센터’에서 공부한 사람들의 작문력 향상을 위하여 성인 문해 프로그램 학생들이 본인의 생각이나 느낌을 적은 작품을 온라인상에 게시하는 것으로 다른 사람들의 작품도 분관별로 또는 저자나 서명, 작성일 등으로 검색해 볼 수 있다.

③ 이주민을 위한 영어강좌(ESOL)

‘이주민을 위한 영어강좌(ESOL: English Classes for Speakers of Other Languages)’는 뉴욕공공도서관의 23개 분관에서 무료로 제공하고 있다. 2010년 8월부터 시작하는 강좌는 브롱스, 맨해튼, 스탠포아일랜드 도서관 중에서 선택하여 등록할 수 있고 같은 등록 일정이 스페인어로도 제공된다. 강좌는 일 년에 세 번 가

을, 겨울, 봄에 열리는데 초급과 중급 강좌만 있으며 16세 이상의 성인만 수강할 수 있다. 이 프로그램은 Riverside Language Program, Inc.과 협력하며 연방도서관서비스(Federal Library Services) 등 사회단체의 재정 지원을 일부 받고 있다.

(2) 컴퓨터 무료 교육

컴퓨터 교육은 문해 프로그램과 함께 이주민을 위한 필수 과정이다. 언어와 컴퓨터의 사용은 모든 의사소통의 기초가 되며 인터넷을 이용한 정보검색이나 전자우편 사용을 통하여 모국의 정보수집이나 모국인들과의 소통을 하고 있기 때문이다.

① click on@the library

‘click on@the library’는 초급, 중급의 무료 컴퓨터강좌로 수강자의 실력에 맞는 수준의 교육을 제공한다. 온라인으로 등록하거나 또는 직접 도서관에 가서 등록하고 이용할 수 있으며 등록을 위한 스케줄이 스페인어로도 제공되고 있다.

② Computer Page Program

‘Computer Page Program’은 뉴욕시민의 전자자료에 대한 이용 요구가 증가할 것에 대비하여 잘 훈련된 고등학생과 대학생이 지역 도서관에서의 컴퓨터 사용과 소프트웨어 프로그램 및 인터넷 사용을 도와준다. 컴퓨터 페이지는 다양한 이용자의 다양한 요구에 서비스하기 위하여 기술적인 개념을 이해하기 쉬운 언어로 번역하여 제공하고 있다.

(3) 구직

구직을 돕는 일은 새로 온 이주민들에게는 매우 중요한 일이다. 뉴욕공공도서관에서는 직업을 찾기 위해 자주 묻는 질문(FAQ)과 한 번에 직업을 검색할 수 있는 사이트 및 1:1 상담 및 각종 구직을 위한 워크숍을 비롯하여 컴퓨터 교육반, 이력서

작성반, 뉴욕에서 창업하기, 무료 무선 인터넷 이용하기 등을 제공하고 있다. 또한 도서관을 이용하여 구직에 성공한 이야기를 소개하는 구직 이벤트 비디오를 참고할 수 있다.

(4) 시민권 취득 준비

‘LearningExpressLibrary’는 뉴욕공공도서관과 협력하여 이민과 시민권 취득을 위한 모의 테스트 정보를 무료로 제공하고 있다. 또한 시민권 취득 시험 문제와 이민 형태나 비용 또는 법과 관련된 정보 및 시민권 취득을 위해 필수로 요구되는 영어와 미국사에 관한 자료, 그리고 시민권 시험 준비를 위해 유용한 도서관 자료 등을 소개하고 있다.

(5) 숙제도우미

숙제도우미는 언어 이해가 부족하거나 학습의 어려움을 느끼는 어린이들이 도움을 받을 수 있는 프로그램이다. 뉴욕시의 ‘homeworkNYC.org’사이트는 월리스 재단(Wallace Foundation)과 홍콩상하이은행(HSBC)의 재정적 도움으로 브록클린지역과 퀸즈지역을 포함한 뉴욕시의 모든 공공도서관들이 연합하여 제공하는 사이트이다. 여기에서는 다음과 같은 방법으로 언어, 수학, 과학, 역사 등 주제별 숙제 도움을 받을 수 있다.

① Dial-A-Teacher

‘Dial-A-Teacher’는 온라인 또는 전화를 이용하여 선생님께 무료로 수학, 읽기, 쓰기, 과학 숙제의 도움을 받을 수 있다. 이 프로그램은 한국어를 비롯한 영어, 스페인어, 러시아어, 히브리어, 아랍어, 그리스어, 프랑스어, 독일어, 이탈리아어, 중국의 광둥어-중국어와 만다린어-중국어, 아이티 프랑스어(Haitian-Creole)의 13종의 언어로 제공된다. 선생님은 즉답을 주지 않고 개념을 가르쳐주어 학생이 충분히 이해하고 스스로 숙제를 한 후 다시 전화 하여 숙제한 내용을 확인받는다. 이 프로그램은 미

국의 경제 불황에 따른 뉴욕공공도서관의 재정후원 문제로 잠시 중단되었으나 다시 실시하는 중요한 프로그램이다.

② Live Homework Help

‘Live Homework Help’는 도서관 내의 컴퓨터에서 로그인을 한 후 학년과 도움이 필요한 주제를 입력한 후 온라인에서 20분간 1:1로 튜터와 칠판을 이용한 도움을 받을 수 있다. 4~12학년까지 이용할 수 있으며 집에서는 이용할 수 없다.

(6) 어린이 문해(ON-LION for kids!)

어린이들이 책과 친해지고 수업을 즐겁게 할 수 있도록 재미있는 게임으로 단어를 외우거나 그림과 함께 책을 읽을 수 있는 다양한 서비스가 제공되고 있다.

① Tumble Books

이 프로그램은 어린이들이 좋아하는 애니메이션 온라인 그림책으로 어린이들이 흥미를 가지고 책을 읽으며(Story Books), 게임을 이용하여 단어를 배우고(Puzzles & Games), 다른 나라 언어도 배울 수 있는(Language learning) 페이지이다. Story Books에서는 그림과 함께 동화책을 보기도 하고 듣기도 할 수 있다. ‘Language learning’은 어린이가 동화책을 읽으면서 언어를 배우는 프로그램이다. 프랑스어, 스페인어, 이탈리아어, 중국어, 러시아어가 제공된다. 동화책은 소리로 들을 수도 있고, 어린이가 읽는 속도에 맞게 페이지를 넘길 수도 있다. 물론 자동으로 넘길 수도 있다.

② Games

‘Games’에는 즐거운 활동을 하면서 학습할 수 있는 사이트 49곳을 링크하였다. 예를 들어 ‘Africa For Kids’는 아프리카의 가면을 만들고 스와힐리어로 된 설화를 읽

으며 사진을 볼 수 있는 사이트이다.

③ Staff Picks

‘Staff Picks’는 어린이 추천도서 사이트로 일반도서와 함께 다문화 자료도 소개하고 있다. 예를 들면 남아시아와 동남아시아의 어린이 신간도서로 인디아와 스리랑카, 방글라데시, 파키스탄, 부탄, 미얀마의 종교적 축제와 성일을 소개한 『Celebrate! in South Asia』 나, 태국 수의사의 코끼리 병원 활동을 그린 『The Elephant Hospital』 등의 책을 소개하고 있다.

(7) 찾아가는 서비스, 특별행사

뉴욕공공도서관의 ‘찾아가는 서비스’는 성인 문해자, 구직자, 소수민족, 영어구사가 어려운 사람 등에게 도서관 서비스를 제공하는 것이 목표이다. 이를 위하여 직원을 교육하고 지역사회 봉사 지침을 마련하며 다언어 장서를 구축하고, 다양한 프로그램을 계획하고 실행한다. 또한 뉴욕시의 다문화와 관련한 특별행사는 <표 11>과 같다.

<표 11> 뉴욕시의 다문화 관련 특별 행사

특별 행사명	월별
아프리카계 미국인 유산의 달	2월
아일랜드계 민족 유산의 달	3월
유대인 유산의 달	4월 - 5월
아시아, 태평양계 미국인 유산의 달	5월
미국 원주민의 달	5월
국가 문해의 달	9월
스페인 유산의 달	9월 / 10월
이탈리아 유산의 달	10월
푸에르토리코 유산의 달	11월

* 자료기준일: 2009. 7. 25

* 출처: <<http://www.nypl.org/>> 재구성.

이상에서 살펴 본 바와 같이 다문화서비스 프로그램은 다문화인이 한국에 적응하고 정착하는데 도움을 주기 위하여 주로 다문화인을 대상으로 한국의 언어나 문화 등을 소개하고 또한 한국인들에게도 다문화인의 이해를 통해 서로 공생할 수 있도록 돕는 프로그램이다.

서울특별시 공공도서관에서는 2007년부터 다문화에 관심을 갖고 다문화인과 한국인을 대상으로 다문화서비스를 제공하기 시작하였다. 그 내용은 주로 한글교육과 한국의 문화를 소개하는 각종 프로그램이다. 어린이도서관 ‘모두’의 엄마나라 동화는 다문화인을 강사로 세우는 성숙된 프로그램으로 다문화인의 자존감을 세우며 자녀들에게 자랑스러운 부모가 된 사례이다. 용산도서관의 경우 타 기관과의 협력으로 더 다양하고 효율적인 프로그램을 제공할 수 있었으며, 마포평생학습관은 ‘다문화기행’이나 ‘사람 책’ 대출 등 최근에 새로운 프로그램을 다양하게 개발하고 있다. 금천구립가산정보도서관의 경우는 한국인을 포함한 모든 사람들에게 다문화를 이해시키는 프로그램을 실시하므로 다문화 공생에 관심을 불러 일으켰다고 할 수 있다. 그러나 참여자의 잦은 이동과 다국어 강사의 부족 및 수요자 중심의 맞춤 프로그램 부재 등이 문제점으로 나타났으며(조해미 2009), 다양하고 효율적인 다문화프로그램 진행을 위해 직원들에게 지속적인 전문교육을 실시할 것이 요구된다.

국외 공공도서관의 다문화 서비스는 IFLA의 도서관의 다문화서비스 가이드라인에 부합하는 문해, 다언어 장서, 다언어 홈페이지, 통역 및 번역서비스 등 다양한 프로그램을 갖추는 것을 통해 이주민들이 사회에 잘 적응할 수 있는 계기를 제공하고 있다. 대부분이 도서관간의 또는 기업이나 정부 기관과의 협력을 통하여 운영되고 있다.

IV. 자료 수집 및 분석

1. 설문지의 배포 및 회수

도서관의 다문화서비스 담당사서용 설문은 서울특별시 소재 25개구에 소속된 95개 공공도서관을 선정하여, 관장이나 사서에게 각 도서관 당 1부의 설문지를 배포하여 설문을 실시하였다. 2010년 4월 1일부터 30일까지 한달간 우편, 팩스, 전자우편, 전화, 직접 방문 등을 이용하였다. 설문지는 IFLA에서 제안한 도서관의 다문화서비스 가이드라인(2009, 3판)을 토대로 구성하였으며 서울특별시 소재 95개 공공도서관 중 다문화서비스를 모범적으로 시행하고 있는 도서관의 담당사서에게 사전 테스트를 실시하여 문항을 추가 또는 삭제하거나 수정하였다. 그 결과 56개 도서관이 응답하여 58.9%의 회수율을 보이고 있다.

다문화인 이용자용 설문은 서울특별시에 거주하고 있는 다문화인 및 서울특별시 소재 공공도서관을 이용하는 다문화인, 또는 서울특별시 소재 기관에서 한국어교실 및 기타 프로그램에 참석하는 다문화인을 대상으로 실시하였다. 용산도서관의 한국어교실 등 총 10개 기관에 2010년 4월 1일부터 30일까지 한 달 간 직접 방문하여 설문을 실시하였다. 특히 이용자용의 설문은 답변하는 대상자가 다문화인임과 2009년 12월말 기준으로 한국에 가장 많이 살고 있는 다문화인이 중국인, 미국인, 베트남인, 일본인, 필리핀인 순임을 감안하여 한국어를 비롯한 중국어, 영어, 베트남어, 일본어 및 추가로 몽골어를 준비하였다. 필리핀의 경우 타갈로그어와 함께 영어를 공용어로 사용하므로 필리핀인에게는 영어 설문지를 사용하였다. 기타 국가의 경우 한국어나 영어 설문지의 사용이 가능한 사람은 한국어 또는 영어 설문지를 사용하도록 하였다. 이렇게 6종의 언어로 준비된 496부의 설문지를 배포하여 309부의 설문지를 회수하여 62.3%의 회수율을 보였다. 그중에서 응답이 미비한 설문지 29부를 제외한 280부(56.5%)를 통계 처리의 자료로 선택하였다.

2. 통계 처리 방법

본 연구를 수행하는데 있어서 사용된 구체적인 실증분석방법은 다음과 같다.

첫째, 연구대상자의 인구통계학적인 특성과 공공도서관의 다문화서비스에 대한 현황 및 인식에 대하여 빈도, 백분율, 평균, 표준편차와 같은 기술통계방법을 사용하였다.

둘째, 연구대상자의 인구통계학적인 특성과 도서관 이용 시 각 요인의 중요도의 차이를 알아보기 위해 t-test와 One way Anova를 사용하였으며 사후검증으로 Scheffe방법을 사용하였다.

셋째, 본 연구의 실증분석은 유의수준 $p < .05$, $p < .01$, $p < .001$ 에서 검증하였으며, 통계처리는 SPSSWIN 12.0 프로그램을 사용하여 분석하였다.

넷째, 조사를 통하여 수집된 설문지 중 리커트 척도(5점)로 조사한 중요도 인식과 관련하여 각 범주에 대한 안정성, 일관성 및 예측가능성을 알아보기 위하여 본 연구에서는 크론바하 알파(Cronbach's α)를 신뢰도 계수로 사용하였다.

3. 다문화서비스 담당사서를 대상으로 한 인식 조사 분석

본 연구에서는 서울의 공공도서관에서 제공하는 다문화서비스의 현황과 인식을 알아보기 위해서 IFLA에서 발표한 도서관의 다문화서비스 가이드라인의 범주에 따라 1) 다문화 도서관의 기능, 2) 법적 및 재정적 체계, 3) 이용자의 요구 수용, 4) 장서관리, 5) 도서관 직원, 6) 도서관의 다문화서비스 마케팅 및 홍보활동으로 구분하여 도서관 담당사서용 설문지를 작성하였다. 또한 담당사서는 다문화인이 어떤 환경일 경우에 도서관을 더욱 잘 이용한다고 생각하는지를 알아보기 위한 중요도 인식을 리커트 척도(5점)로 질문하였다.

실시한 설문에 응답한 담당사서 56명의 대부분은 여자(89.3%)이고 평균 연령은 38.5세이다. 그리고 <표 12>에서 보는 바와 같이 2급 정사서 자격증을 보유한 사서가 71.4%로 많은 부분을 차지하고 있으며 사서 자격증과 함께 사서교사나 독서치료사 자격증을 보유한 사서도 있다.

<표 12> 응답한 사서의 소유 자격증

자격증	빈도	백분율
2급 정사서	40	71.4
1급 정사서	5	8.9
준사서	2	3.6
2급 정사서 + 사서교사	2	3.6
2급 정사서 + 독서치료사	1	1.8
무응답	6	10.7
합 계	56	100.0

또한 <표 13>에서 보는 바와 같이 도서관 근무기간은 10년 이상(44.6%)이 가장 많았으며 평균 11년 이상 근무하였다.

<표 13> 응답한 사서의 근무기간

근무기간	빈도	백분율
10년 이상	25	44.6
2 - 5년	14	25.0
5 - 10년	10	17.9
2년 이하	7	12.5
합 계	56	100.0

그리고 응답한 사서들이 현재 담당하는 업무는 <표 14>에서 보는 바와 같이 행정, 기획업무, 수서업무, 대출업무, 참고업무 등 다양하고 다문화업무를 담당하는 사서는 5명(4.4%)이다. 다문화업무를 담당하는 5명의 사서는 용산도서관, 서대문도서관, 동작도서관, 마포구립서강도서관, 송파어린이도서관 소속으로 대체로 행정, 기획업무나 문화행사를 함께 담당하고 있으며, 2급 정사서 자격증을 보유하고 20년 이상의 경력을 소유한 사서들이다. 그중에는 독서치료사 자격증을 함께 보유한 사서도 있다.

<표 14> 응답한 사서의 담당 업무

담당 업무	빈도	백분율
행정, 기획업무	26	22.8
수서업무	20	17.5
대출업무	16	14.0
참고업무	15	13.2
정리업무	12	10.5
팀장	7	6.2
다문화업무	5	4.4
관장	5	4.4
기타	8	7.0
합 계	114	100.0

* 중복응답 문항임.

3.1 다문화 도서관의 기능

다문화 도서관의 기능에서는 공공도서관에서 다문화서비스를 제공하는지 여부와 다문화서비스 지침을 개발하여 서비스에 기준으로 삼고 있는지를 알아보았다.

1) 다문화서비스 제공

IFLA가 발표한 도서관의 다문화서비스 가이드라인에서는 소수민족에게도 도서관의 서비스를 제공해야함과, 그 지역사회의 요구를 분석한 결과를 토대로 서비스 제공 수준을 결정하도록 제안하고 있다. <표 15>에서 보는 바와 같이 대다수의 도서관에서 다문화서비스를 제공하는 것이 필요하다고 인식하고 있으나(92.9%), 현재 다문화서비스를 제공하는 도서관은 44.6%에 지나지 않는다.

<표 15> 다문화서비스 제공 여부

내용	예	아니요	합계
	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
다문화서비스 필요 여부	52 (92.9)	4 (3.6)	56 (100.0)
다문화서비스 제공 여부	25 (44.6)	31 (55.4)	56 (100.0)
다문화인의 도서관활동 참여	2 (3.6)	53 (94.6)	56 (100.0)

다문화서비스를 제공하지 않는 이유로는 <표 16>에서 보는 바와 같이 공간 및 시설이 부족해서라는 응답이 가장 많았으며, 인근에서 다문화서비스를 제공할 대상자를 파악하지 못했거나 예산과 다언어자료, 또는 직원 등의 부족을 이유로 들었다. 그리고 대부분의 도서관에서 다문화인의 의견을 조사하여 수렴하거나, 다문화인이 도서관 활동에 참여한 경우는 거의 없는 것으로 조사되었다.

<표 16> 다문화서비스를 제공하지 않는 이유

내 용	빈도	백분율
공간 및 시설부족	15	21.7
다문화 서비스 대상자 미파악	13	18.8
예 산 부 족	13	18.8
다언어자료 부족	12	17.4
직 원 부 족	11	15.9
기 타	5	7.2
합 계	69	100.0

* 중복응답 문항임.

2) 다문화서비스 지침

다문화서비스 지침을 가지고 있는 도서관은 3개관(5.4%)으로 국외의 호주나 캐나다의 공공도서관이 지침뿐 아니라 목표, 기준 등을 갖고 있는 것에 비하여 상대적으로 낮은 수준이다. 지침을 가지고 있는 3개 도서관은 지침 안에 지역 내 다문화인의 정보요구 수용과 다른 도서관이나 기관과의 협력관계를 포함하고 있어 기본 개념을

갖고 다문화서비스를 실시하는 것으로 조사되었다.

3.2 법적 및 재정적 체계

법적 및 재정적 체계에서는 각종 통계 등의 데이터에 근거한 서비스를 마련하고 적절한 예산을 확보할 것을 권고하고 있다. <표 17>에서 보는 바와 같이 다문화서비스를 위한 예산을 확보하고 있는 도서관이 23.2%, 다문화인 관련 통계를 가지고 있는 도서관이 25.0%, 타도서관의 다문화 장서를 파악하고 있는 도서관이 21.4%로 비교적 낮은 수준을 나타내고 있다. 이는 도서관의 다문화서비스가 제대로 시행되기 위해서는 예산이나 다문화 관련 정보 등의 더 많은 준비가 필요함을 증명해 주고 있다.

<표 17> 법적 및 재정적 체계 관련 사항

내용	예	아니요	합계
	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
다문화 서비스를 위한 예산 확보 여부	13 (23.2)	43 (76.8)	56 (100.0)
다문화인 관련 통계 파악 여부	14 (25.0)	42 (75.0)	56 (100.0)
타도서관의 다문화 장서 파악 여부	12 (21.4)	44 (78.6)	56 (100.0)

3.3 이용자의 요구 수용

이용자의 요구를 수용하여 이용자가 원하는 서비스를 제공하는 것이 도서관 서비스의 효과적인 결과를 얻을 수 있다고 볼 때, 이용자의 요구를 파악하고 이용자의 요구를 수용하여 도서관 서비스에 반영할 수 있도록 다각도의 노력을 기울여야 한다. 여기에서는 이용자, 다언어 자료 상호이용, 도서관의 협력, 온라인을 이용한 의사소통 방식으로 나누어 살펴보았다.

1) 이용자

도서관의 효과적인 서비스 수행을 위하여 이용자 연구가 우선되어야 한다. 설문 결과 지역의 다문화인 통계 정보를 가지고 있는 도서관은 응답한 56개 도서관 중 6개관(10.7%)뿐이었다. 이는 기본적으로 인터넷 검색이나 공공기관의 홈페이지 검색을 통하여 쉽게 알 수 있는 내용으로, 지역에 함께 살고 있는 다문화인에 대한 도서관의 관심이 부족하다고 판단할 수 있다.

다문화인의 요구에 대한 조사를 시행하고 있는지 살펴본 결과 구성원들의 요구 조사를 하고 있는 경우는 3개 도서관(5.4%)뿐이었다. 앞으로 다문화서비스를 실시하기 위해서 그들의 요구를 조사하는 것은 매우 필요하다. <표 18>에 나타난 다문화인의 요구 사항을 보면 한국어 배우기가 25%로 가장 높았으며 한국문화(음식, 예절 등) 익히기와 자녀교육정보 등으로 나타났다.

<표 18> 도서관에서 조사한 다문화인의 요구 사항

구 분	빈도	백분율
한국어배우기	3	25.0
한국문화(음식, 예절 등) 익히기	2	16.7
자녀교육정보	2	16.7
다문화장서	1	8.3
지역정보	1	8.3
사회복지	1	8.3
생활법률정보	1	8.3
인터넷 사용법 배우기	1	8.3
합계	12	100.0

2) 다언어 자료 상호이용

국내 공공도서관의 경우 개별 도서관에서 다언어 자료를 구입하거나 목록하는 일은 아직은 쉽지 않은 일이다. 그러므로 이용자의 요구에 응하기 위해서는 도서관간의 다언어 자료 상호이용으로 장서를 늘리는 효과를 볼 수 있다. 그러나 자관에 없는 다언어 자료를 타 도서관에서 대출하여 자관의 이용자에게 제공한 도서관은 한

곳도 없었으며, 자관이 소장하고 있는 다언어 자료를 타 도서관에 제공해준 경험이 있는 경우는 2개관이었으며, 제공한 자료의 언어는 영어와 중국어 및 일본어로 나타났다.

3) 도서관의 협력

도서관의 협력은 다문화서비스 제공을 위해 매우 필요한 사항이다. 호주의 퀸즐랜드주립도서관, 미국의 뉴욕공공도서관 등에서는 이미 오래 전부터 시행해 오는 것으로 <표 19>에서 보는 바와 같이 중복노력의 방지와 효율성을 위해 자료선정, 구입, 목록 등의 기술적 협력을 하고 있는 도서관이 39개관이고, 이들의 협력내용은 다언어 자료구입이 25.6%, 다언어 자료선정과 다언어 자료목록이 각각 20.5%, 종합목록 작성이 15.4% 순으로 나타났다.

<표 19> 다언어 자료 장서관리의 협력

구 분	빈도	백분율
다언어 자료구입	10	25.6
다언어 자료선정	8	20.5
다언어 자료목록	8	20.5
종합목록 작성	6	15.4
기타	7	17.9
합계	39	100.0

* 중복응답 문항임.

도서관들이 홍보 및 교육 등에 필요한 자료를 공동으로 제작하여 함께 활용하는 경우는 24건으로, 그중에는 도서관 브로셔가 37.5%, 안내 표지판이 12.5%, 교육용 교재(인터넷 사용법 등)가 8.3% 순으로 나타났다(표 20 참조).

<표 20> 홍보 및 교육교재 공동 활용 여부

구 분	빈도	백분율
도서관 브로셔	9	37.5
안내표지판	3	12.5
교육용 교재(인터넷 사용법 등)	2	8.3
기타	10	41.7
합 계	24	100.0

* 중복응답 문항임.

4) 온라인을 이용한 의사소통 방식

도서관의 서비스를 제공하거나 제공받기 위해서는 온라인 기능을 이용하는 것이 매우 적절한 서비스 방법이다. <표 21>과 같이 이러한 온라인을 이용한 의사소통은 36개 도서관이 시행하고 있는데, 그 중 SMS가 83.3%로 가장 높았고 인터넷전화, 디지털 스토리텔링도 제공하고 있었다.

<표 21> 온라인을 이용한 의사소통 방식

구 분	빈도	백분율
SMS	30	83.3
인터넷 전화	2	5.6
디지털 스토리텔링	1	2.8
기타	3	8.3
합계	36	100.0

* 중복응답 문항임.

3.4 장서관리

도서관에서 다문화서비스의 핵심은 다언어 장서를 제공하는 것이다. 다언어 장서

를 구축하기 위해서는 자료의 선정과 수서 및 목록 그리고 폐기 등의 관리가 필요하다. 또한 각종 데이터베이스 등 전자자원 활용을 위해 자국어 키보드나 웹페이지를 제공하며 이민자들의 정착을 돕는 다양한 자료를 수집할 필요가 있다. 그러므로 장서관리과 관련하여 다언어 장서의 소장 현황, 다언어 장서의 목록 작성, 컴퓨터 키보드 및 다언어 홈페이지로 나누어 살펴보았다.

1) 다언어 장서의 소장 현황

도서관이 소장하고 있는 다언어 장서의 현황을 살펴본 결과 33개 도서관(58.9%)이 다언어 장서를 소장하고 있었다. 다언어 장서의 언어별 소장 현황은 <표 22>에서 보는 바와 같이 영어, 일본어, 중국어, 베트남어, 태국어, 필리핀어, 몽골어 등으로 영어가 가장 많은 것으로 조사되었다. 그 외의 언어 자료를 소장하고 있는 8개 도서관에서는 인도네시아어, 우즈베키스탄어 및 독일어, 러시아어, 불어 등의 자료를 소장하고 있다고 응답하였다.

<표 22> 다언어 장서의 소장 현황

언어 \ 형태	단행본		신문		잡지		시청각		기타	
	도서관	권	도서관	종	도서관	종	도서관	점	도서관	종
영 어	27	53,875	8	18	11	40	3	2,794	1	1,361
일 본 어	12	5,962	-	-	-	-	3	66	-	-
중 국 어	12	2,622	-	-	-	-	2	53	-	-
베트남어	10	1,391	-	-	-	-	1	3	-	-
필리핀어	5	170	-	-	-	-	1	6	-	-
태 국 어	7	292	-	-	-	-	-	-	-	-
몽 골 어	4	51	-	-	-	-	-	-	-	-
기 타 어	8	245	-	-	-	-	-	-	-	-
계	85	64,608	8	18	11	40	10	2,922	1	1,361

* 중복응답 문항임.

그중에서 각 도서관별로 소장하고 있는 다언어 단행본 장서는 <표 23>과 같다.

<표 23> 각 도서관의 다언어 단행본 소장 현황

연번	도서관명	영어	중국어	일본어	베트남어	필리핀어	태국어	몽골어	기타	계
1	송파어린이도서관	7,000	705	1,096	12	5	4	4	4	8,830
2	용산도서관	5,814	206	148	140	56	95	25	-	6,484
3	월계문화정보도서관	6,210	-	-	-	-	-	-	-	6,210
4	광진정보도서관	4,179	-	-	-	-	-	-	-	4,179
5	서대문도서관	320	-	3,674	-	-	-	-	-	3,994
6	고척도서관	931	1,036	144	984	-	73	-	104	3,272
7	강남도서관	2,757	-	-	-	-	-	-	-	2,757
8	성북정보도서관	2,732	-	-	-	-	-	-	-	2,732
9	명성교회도서관	2,500	10	5	-	-	-	-	-	2,515
10	고덕평생학습관	2,418	-	-	-	-	-	-	-	2,418
11	서울시립어린이도서관	2,060	15	98	70	-	20	-	90	2,353
12	종로도서관	2,352	-	-	-	-	-	-	-	2,352
13	중랑구립 정보도서관	1,871	215	-	-	-	-	-	-	2,086
14	송파도서관	1,606	-	250	-	-	-	-	-	1,856
15	영등포평생학습관	1,844	-	-	-	-	-	-	-	1,844
16	강서구립 꿈꾸는어린이도서관	1,591	-	-	-	-	-	-	-	1,591
17	마포평생학습관	1,290	-	127	-	-	-	-	-	1,417
18	동작어린이도서관	1,332	-	-	-	-	-	-	-	1,332
19	양천도서관	1,278	-	-	-	-	-	-	-	1,278
20	도봉도서관	952	80	150	33	-	23	21	19	1,278
21	소나무언덕3호작은도서관	555	209	201	49	50	-	-	-	1,064
22	마포평생학습관 아현분관	1,023	-	-	-	-	-	-	-	1,023
23	동작도서관	754	-	-	-	-	-	-	-	754
24	도봉어린이문화정보센터	-	98	65	69	37	69	-	13	351
25	마포구립서강도서관	218	43	-	32	22	8	-	7	330
26	용산구립 청파도서관	144	4	4	1	-	-	-	7	160
27	거마도서정보센터	109	-	-	-	-	-	-	-	109
28	구로주민전용주민도서관	35	1	-	1	-	-	1	1	39
29	도봉문화정보센터	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30	동작상도 국주도서관	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31	남산도서관	-	-	-	-	-	-	-	-	-
32	강동구립 강일도서관	-	-	-	-	-	-	-	-	-
33	오류도서관	-	-	-	-	-	-	-	-	-
계		53,875	2,622	5,962	1,391	170	292	51	245	64,608
평균		1,995	219	497	139	34	42	13	31	2,307

다언어 단행본을 가장 많이 소장하고 있는 도서관은 9,000여 권을 소장하고 있으며 영어로 작성된 장서가 가장 많았고, 각 언어별로 골고루 소장한 것으로 나타났다. 그러나 다언어 장서를 소장했다고 응답한 33개 도서관 중에는 구체적인 소장 내용을 응답하지 않은 도서관도 여럿 있음을 알 수 있었고 다언어 장서의 통계를 작성하지 않는 것으로 생각할 수 있다.

그리고 <표 24>에서 보는 바와 같이 다언어로 간행된 다문화 관련 장서를 소장하고 있는 도서관(23.2%)보다 한국어로 간행된 다문화 관련 장서를 소장하고 있는 도서관(80.4%)이 약 3.5배 정도 많았다.

<표 24> 언어별 다문화 관련 장서의 소장 유무

내용	예	아니요	무응답	합계
	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)
다언어로 간행된 다문화 관련 장서	13 (23.2)	43 (76.8)	0 (0.0)	56 (100.0)
한국어로 간행된 다문화 관련 장서	45 (80.4)	10 (17.9)	1 (1.8)	56 (100.0)

또한 다언어 참고자료를 소장하고 있는 도서관의 참고자료의 종류는 언어사전이 78.6%로 대부분을 차지하였으며, 그 외에 백과사전, 연감 등이 있다(표 25 참조).

<표 25> 소장중인 다언어 참고자료

구 분	빈도	백분율
언어사전	22	78.6
백과사전	4	14.3
연감	1	3.6
기타	1	3.6
합계	28	100.0

* 중복응답 문항임.

2) 다언어 장서의 목록 작성

다언어 장서의 목록을 작성하는 것은 서비스를 제공하기 위한 기본 업무이다. 다문화인 이용자에게는 본인이 원하는 장서의 소장여부와 소장위치 정보를 제공해 줄 수 있고, 담당사서에게는 다문화인에게 서비스를 제공할 수 있는 도구가 되기 때문이다. 이러한 다언어 장서의 목록 작성 여부에 대하여 살펴본 결과 <표 26>에서 보는 바와 같이 다언어 장서를 목록하고 있는 도서관은 응답한 도서관의 35.7%이었다. 사서들의 참고봉사를 위해 한국어 주제를 표시(60%)해 주었으며, 목록을 하고 있는 대부분의 도서관에서 MARC를 사용(95%)하고 있었고, 도서관리 프로그램은 다언어 입력을 지원하는 유니코드를 사용(70%)하고 있었다. 목록을 직접 하는 도서관과 그렇지 않은 도서관은 각각 50%로 나타났으며, 목록을 직접 하지 않을 경우는 모든 도서관(100%)이 자료를 납품하는 업체를 통해서 목록을 제공받고 있었다.

<표 26> 다언어 장서의 목록 작성 여부

내용	예	아니요	무응답	합계
	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)
다언어 장서의 목록 작성 여부	20 (35.7)	34 (60.7)	2 (3.6)	56 (100)
한국어 주제 표시 여부	12 (60.0)	8 (40.0)	0 (0.0)	20 (100)
MARC 사용 여부	19 (95.0)	0 (0.0)	1 (5.0)	20 (100)
유니코드 사용 여부	14 (70.0)	6 (30.0)	0 (0.0)	20 (100)
목록의 직접 작성 여부	10 (50.0)	10 (50.0)	0 (0.0)	20 (100)

또한 <표 27>에서 보는 바와 같이 다언어 장서의 목록 기술 방식은 모국어(63%)가 가장 높게 나왔는데 그 이유는 대부분의 도서관에서 소장하고 있는 다언어 장서가 영어 자료이기 때문에 영어로 목록을 작성했을 것으로 사료된다. 그 외에 한국어 음역(18.5%)이나 번역(14.8%)을 제공하고 있음을 알 수 있었다. 다언어 장서의 수서나 목록이 쉽지 않은 상황에서 많은 도서관들은 목록을 위한 노력을 하고 있으며, 목록을 직접 하지 못하는 경우에는 자료 납품업체에서 목록을 제공받고 있었다. 앞으로는 국립중앙도서관 등 책임 있는 대표도서관에서 목록을 작성하고 지역의 공공

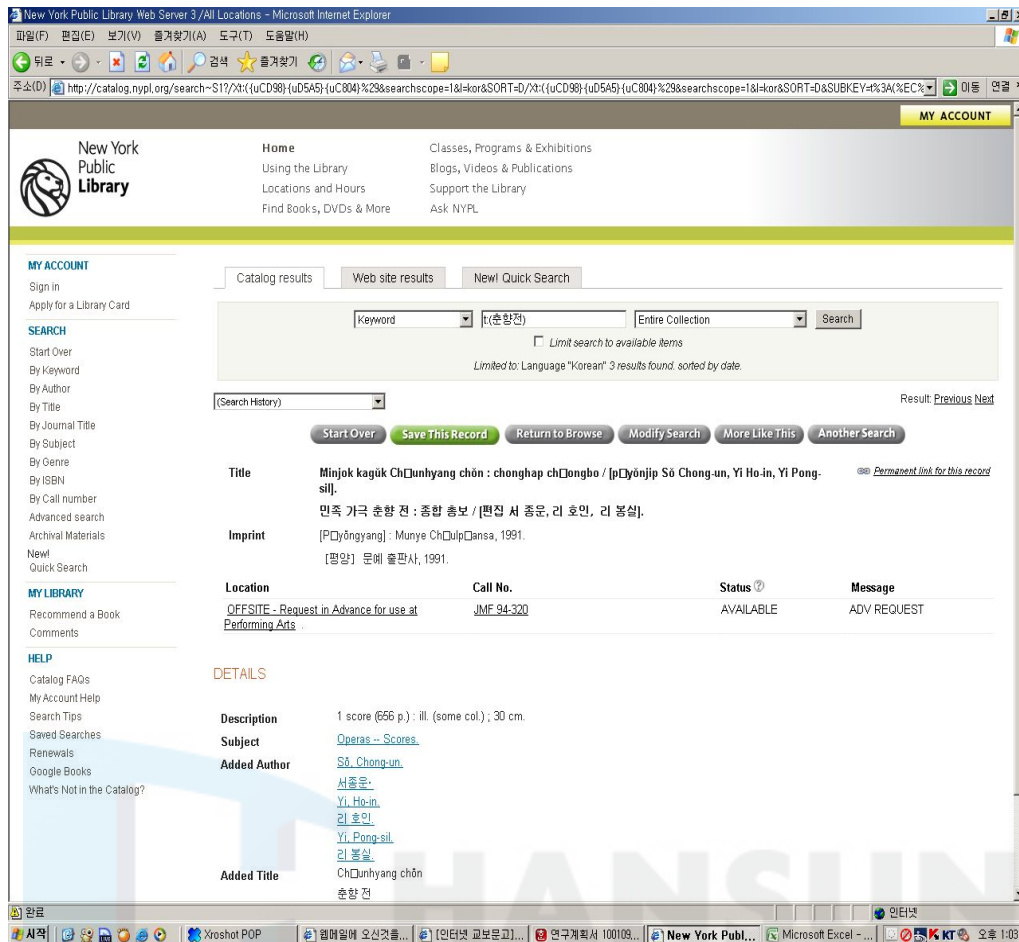
도서관에서는 해당 목록을 제공받는 것이 좋을 것이다.

<표 27> 다언어 자료의 목록 기술 방식

구 분	빈도(백분율)
모국어	17 (63.0)
한국어 음역	5 (18.5)
한국어 번역	4 (14.8)
기타	1 (3.7)
합계	27 (100.0)

* 중복응답 문항임.

이와 관련하여 국외의 경우를 살펴보면, 뉴욕공공도서관이나 토론토공공도서관 등에서는 다언어 장서 목록 업무의 편의성과 경제적인 효과 및 다언어 장서 이용 효율의 극대화를 위하여 ‘표준번자의 사용’과 ‘로마자자와 원어’를 동시에 표기하고 있다. 이렇게 하여 공동 편목과 공동 이용을 이루어가고 있다. 이를 위해서는 도서관리 시스템이 유니코드를 지원해야 하고 다문화 장서 구축의 근거가 되는 규정이 일관성 있고 분명해야 한다. <그림 5>는 뉴욕공공도서관에서 해당 나라 언어를 880 태그 (이형 표기를 입력하기 위한 필드)의 \$6으로 연결함으로써 검색에 제공한 결과로 한국의 『춘향전』 검색 결과를 예시로 보여주고 있다.



<그림 5> 뉴욕공공도서관의 다언어 장서 검색 예 (춘향전)

3) 컴퓨터 키보드 및 다언어 홈페이지

컴퓨터 키보드를 다언어로 사용할 수 있는 경우는 28.6%이다. 또한 설문 결과 한국어 외의 다른 언어로 홈페이지를 제공하는 도서관은 8개관(14.3%)이며 제공하는 언어는 영어가 80%로 대부분을 차지하였다.

3.5 도서관 직원

도서관에서 제공하는 다문화서비스의 성공여부는 그 서비스를 제공하는 담당사서에 달려있다 해도 과언이 아니다. 다문화서비스를 성공적으로 제공하기 위해서는 다문화인과의 소통이 필요하므로 다양한 언어 사용이 가능한 직원이 요구된다. 이를 위해 직원을 대상으로 언어교육을 실시하고 가능하면 다문화인을 직원으로 채용하는 것이 가장 좋다. 또한 직원 간의 업무를 위한 협력과 교류도 필요하다. 이를 위해 여기서는 다문화서비스 담당사서의 유무, 직원교육, 다문화인 직원의 채용으로 나누어 살펴보겠다.

1) 다문화서비스 담당사서의 유무

도서관에 근무하는 직원을 파악해 본 결과 도서관 당 평균 18명으로 사서직과 일반직, 기타 직원들이 함께 봉사하고 있었다. <표 28>에서 보는 바와 같이 다문화서비스 담당사서가 있는 도서관은 11개관(19.6%)이고 외국어 구사가 가능한 사서가 있는 도서관은 23개관(41.1%)이다.

<표 28> 다문화서비스 담당사서의 유무

내용	예	아니요	합계
	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
다문화서비스 담당사서의 유무	11 (19.6)	45 (80.4)	56 (100)
외국어 구사가 가능한 사서의 유무	23 (41.1)	33 (58.9)	56 (100)

그중에서 사서가 구사할 수 있는 외국어로는 영어가 75%로 대부분을 차지하였고 그 다음으로 구사 가능한 외국어는 중국어, 일본어 등이었으며 사서가 서비스할 수 있는 그 외의 외국어는 베트남어와 프랑스어로 나타났다(표 29 참조).

<표 29> 담당사서가 구사할 수 있는 외국어

구 분	빈도	백분율
영어	21	75.0
중국어	3	10.7
일본어	2	7.1
베트남어	1	3.6
프랑스어	1	3.6
합계	28	100.0

* 중복응답 문항임.

2) 직원교육

다문화서비스를 위해서는 다양한 문화를 이해하고 협력하며 풍부한 지식으로 적극적인 소통을 하는 직원이 요구된다. 그러하기 위해서는 언어나 다문화와 관련한 직원교육이 필요한데 설문 결과 직원을 대상으로 하는 다언어 교육이나 기타 다문화 관련 교육을 실시하는 도서관은 0%와 3.6%로 대부분의 도서관이 실시하지 않는 것으로 조사되었다. 이 부분은 모든 공공도서관이 관심을 갖고 앞으로 시행해야 할 과제로 나타났다.

3) 다문화인 직원의 채용

다문화인을 도서관 직원으로 채용하는 것이 최상의 다문화서비스를 제공하는 조건이 될 수 있다. 그러나 <표 30>에서 보는 바와 같이 다문화인을 도서관 직원으로 채용하여 서비스를 제공하는 도서관은 4개관(7.1%)으로 다문화인을 통하여 다문화서비스를 제공하는 도서관이 많지는 않았다. 그리고 다문화인이 다문화인 직원 채용 정보를 알도록 공지한 경우는 1건이었고, 앞으로 다문화인을 직원으로 채용할 계획이 있는 도서관은 없는 것으로 조사되었다.

<표 30> 다문화인 직원의 채용 여부

내 용	예	아니요	무응답	합계
	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)
다문화인의 직원 채용 여부	4 (7.1)	52 (92.9)	0 (0)	56 (100)
다문화인 직원 채용정보 공지 여부	1 (25.0)	2 (50.0)	1 (25.0)	4 (100)

그러나 캐나다의 토론토공공도서관에서는 이민국과의 협력으로 새로 온 이주자에게 이주자와 같은 모국인이 1:1로 또는 그룹으로 캐나다에 정착하기 위해 필요한 모든 정보를 제공하며 도와주고 있다. 국내 공공도서관에서도 새로 온 이주자를 위해 다문화인을 정착도우미로 채용한다면 이주자 본인이 주로 사용하는 언어로 소통이 가능하며 정착 등 본인에게 필요한 정보를 쉽게 얻을 수 있다. 이러한 실질적인 지원이 제공된다면 다문화인이 심리적인 안정감을 얻을 수 있으며, 다문화인이 한국에 정착하는데 큰 도움이 될 수 있을 것이다. 그리고 호주나 캐나다의 공공도서관에서 시행하고 있는 것처럼 다문화인 직원을 통하여 통역이나 번역 서비스도 제공할 수 있다.

3.6 다문화서비스의 마케팅 및 홍보 활동

다문화서비스도 도서관의 다른 서비스와 마찬가지로 홍보가 중요하다. 이용자를 위하여 다양한 서비스를 준비하고 제공하지만 이용자들이 알지 못한다면 이용할 수 없기 때문이다. 마케팅 기법을 활용한 홍보와 성문화된 정책이 필요하다. 또한 읽기 쓰기 프로그램을 운영하고, 컴퓨터 활용 능력을 향상시키며, 다양한 지역사회 활동과 함께 도서관까지 올 수 없는 사람들을 위해서는 찾아가는 서비스를 제공하는 것이 좋다. 각종 참고서비스와 안내표지를 제공하고 도서관의 다문화서비스를 지역의 정책결정자들에게 홍보하는 것은 매우 유용하다. 여기에서는 다문화서비스의 마케팅 및 홍보 활동과 관련하여 언어 교육, 도서관 이용교육 및 컴퓨터 활용교육, 다문화 특별프로그램, 찾아가는 도서관 서비스, 다언어 참고서비스, 안내 표지판과 도서관의 전문용어 해설 제공, 다언어 장서의 별치와 각종 양식 제공 및 홍보 등으로 나누어서 살펴보았다.

1) 언어 교육

다문화인이 한국 생활에 적응하기 위해서 우선해야 할 것이 한국어를 배우는 것으로 생각하고 먼저 언어 교육에 관한 질문을 하였다. 그 결과 도서관에서 언어 교육반을 운영하는 경우는 35.7%이었고, <표 31>에서 보는 바와 같이 그중에서 영어 교육반이 54.5%로 가장 많았다. 이는 다문화인보다는 한국인을 대상으로 하는 언어 교육반이라 생각되며 다문화인을 위한 한국어 교육반이 더 많이 운영되어야 함을 나타내고 있는 것이다.

<표 31> 개설된 언어별 교육 프로그램

구 분	빈도 (%)
영어 교육반	12 (54.5)
한국어 교육반	6 (27.3)
기타 언어 교육반	4 (18.2)
합계	22 (100.0)

또한 언어 교육반을 운영할 때 교육용 교재를 제공하는지를 질문하였는데 영어 교육 시에는 62.5%가 교육용 교재를 제공하고 있었고, 한국어 교육 시에는 26.8%가 교육용 교재를 제공하였다. 제공하는 교육용 교재의 형태로는 단행본이 가장 많았다. 언어 교육의 효율성을 위해서 시청각 자료나 컴퓨터용 자료 등 단행본과 함께 다양한 형태의 교육용 교재를 개발할 필요가 있다. 더불어서 미국 뉴욕공공도서관의 'Writer's Voice'처럼 다문화인이 언어를 배우는 동안 본인들의 느낌이나 생각을 글로 표현할 수 있는 장을 마련해 주는 것은 작문 능력을 향상시키는 방법이 될 수 있다. 또한 그러한 글들을 모아서 출판하는 것은 다문화인이 언어 학습에 대한 기대감을 갖게 하고 성취에 대한 격려를 받는 등 언어 학습의 효과를 높이는 방안이 될 수 있다.

2) 도서관 이용교육 및 컴퓨터 활용교육

도서관을 좀 더 적극적으로 활용할 수 있도록 하기 위하여 도서관 이용자들에게 도서관 이용교육을 실시한다. 본 연구를 위한 설문에서는 공공도서관에서의 도서관 이용교육 실시 여부와 제2의 문해라고 할 수 있는 컴퓨터 활용교육에 대하여 질문하였다. <표 32>에 의하면 도서관 이용교육은 55.4%가 실시하고 있으나 컴퓨터 활용교육은 16.1%만이 실시하고 있었다.

<표 32> 도서관 이용교육 및 컴퓨터 활용교육 실시 여부

교육명 \ 실시여부	예	아니요	무응답	합계
	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
도서관 이용교육	31 (55.4)	23 (41.1)	2 (3.6)	56 (100)
컴퓨터 활용교육	9 (16.1)	46 (82.1)	1 (1.8)	56 (100)

또한 <표 33>에서 보는 바와 같이 도서관 이용교육은 100% 한국어로만 실시하고 있어서 한국어에 서투른 다문화인이 한국어로 실시하는 도서관 이용교육에 참여하기는 어려울 수밖에 없다. 컴퓨터 활용교육의 경우도 90%가 한국어로 실시하였고 1개관(10%)만이 영어로 실시하였다. 도서관에서 실시하고 있는 각종 교육의 경우 다언어로 실시할 필요가 있으며, 특히 다문화인이 자료를 검색하거나 전자우편을 사용하는 등 컴퓨터를 능숙하게 활용하도록 하기 위해서는 컴퓨터 활용교육을 다언어로 실시할 필요가 있다.

<표 33> 도서관 이용교육 및 컴퓨터 활용교육 실시 언어

교육명 \ 실시언어	한국어	영어	합계
	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
도서관 이용교육	31 (100)	0 (0)	31 (100)
컴퓨터 활용교육	9 (90)	1 (10)	10 (100)

그리고 <표 34> 에서 도서관 이용교육 및 컴퓨터 활용교육의 유형을 살펴본 결과 도서관 이용교육과 컴퓨터 활용교육 모두 강의 형태가 가장 많았으나, 도서관 이용교육의 경우는 많은 도서관에서 온라인 유형으로도 제공(33.3%)하고 있었다. 바쁘게 살고 있는 다문화인을 위해서 강의 대신 온라인 동영상 교육과 같이 언제 어디서나 원하는 시간과 장소를 정하여 교육받을 수 있는 시스템을 제공해 주는 것은 고무적이다.

<표 34> 도서관 이용교육 및 컴퓨터 활용교육의 유형

교육명 \ 교육유형	강의	온라인	기타	합계
	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
도서관 이용교육	19 (45.2)	14 (33.3)	9 (21.4)	42 (100)
컴퓨터 활용교육	8 (88.9)	1 (11.1)	0 (0.0)	9 (100)

도서관 이용교육과 컴퓨터 활용교육에 대하여 교육용 교재를 제공하는지를 질문한 결과 <표 35>에서 보는 바와 같이 도서관 이용교육의 경우는 절반 정도가 교육용 교재를 제공하였고 컴퓨터 활용교육의 경우는 77.8%가 교육용 교재를 제공한다는 긍정적인 답을 얻었다.

<표 35> 도서관 이용교육 및 컴퓨터 활용교육 시 교재 제공 여부

교육명 \ 교재제공	예	아니요	무응답	합계
	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
도서관 이용교육	15 (48.4)	14 (45.2)	2 (6.5)	31 (100.0)
컴퓨터 활용교육	7 (77.8)	2 (22.2)	0 (0.0)	9 (100.0)

이렇게 볼 때 도서관 이용교육과 컴퓨터 활용교육 모두 교육을 실시할 때 한국어를 가장 많이 사용하였고, 제공하는 교육의 유형은 강의가 가장 많았다. 결국 교육 프로그램은 대부분 한국어로 하는 강의가 주를 이루므로 다문화인이 수강하기에 부

답이 될 수 있다. 그러나 두 프로그램 모두 교육용 교재를 제공하는 경우가 제공하지 않는 경우보다 많아 도움이 될 것으로 예상된다. 그리고 컴퓨터 활용교육의 내용은 <표 36>에서 보는 바와 같이 인터넷이 37.5%, 문서편집이 33.3%, 전자우편이 16.7% 등의 순으로 나타났다.

<표 36> 컴퓨터 활용교육의 내용

구 분	빈도	백분율
인터넷	9	37.5
문서편집	8	33.3
전자우편	4	16.7
동영상편집	1	4.2
기타	2	8.3
합계	28	100.0

* 중복응답 문항임.

3) 다문화 특별프로그램

다문화 특별프로그램은 국내의 공공도서관에서 많이 진행하는 다문화서비스로서 전시회, 스토리텔링, 콘서트, 드라마 등이 있다. 이러한 다문화 특별프로그램 진행과 관련하여 살펴본 결과 다문화 특별프로그램을 진행하는 경우는 28.6%(16개관)로 나타났다. 가장 많이 진행하는 프로그램으로는 <표 37>에서 보는 것과 같이 전시회와 고궁, 유적지 등의 방문 및 스토리텔링 순으로 나타났다. 또한 그 외에 진행하는 프로그램으로는 강연회와 그림책을 활용한 독서치료 및 다문화가정 어린이와 함께하는 어울림교실이 있다. 그리고 다문화가정 및 저소득층 어린이 대상 학습도움방 운영과 매주 토요일 가족전통문화 체험교실(전통놀이, 음식 등) 운영 및 엄마나라 동화여행(이란편)이 있다. 또한 인형극으로 들어보는 전래놀이 체험과 전통놀이 쥔공예 체험교실 및 각종 체험프로그램(도예, 토피어리, 압화 등), 한도서관 한 책 읽기 등도 실시한 것으로 나타났다.

앞으로 진행할 예정이거나 진행하고 싶은 프로그램으로는 다문화가정을 위한 도서관 문화체험과 다문화인을 위한 한국어 교육교재 목록 및 비치, 전시회와 음식 만

듣기, 그리고 컴퓨터교실, 다문화인을 위한 요리(간식)교실, 한글 문해교육, 한국문화 이해교육, 다문화가정 자녀의 독서지도, 한 도서관 한 책 읽기 사업(다문화), 다문화 도서전시, 캠프, 연극 및 발표회 등의 응답이 있었다.

<표 37> 다문화인을 위해 운영되는 프로그램 조사

다문화 프로그램명	진행중인 프로그램		중복되는 프로그램	
	빈도	%	빈도	%
전 시 회	5	20.0	3	37.5
고궁, 유적지 등 방문	4	16.0	2	25.0
스토리텔링	3	12.0	1	12.5
다문화의 날	2	8.0	1	12.5
음식만들기	2	8.0	0	0
콘 서 트	1	4.0	0	0
연 극	1	4.0	0	0
기 타	7	28.0	1	12.5
계	25	100.0	8	100.0

* 중복응답 문항임.

4) 찾아가는 도서관 서비스

찾아가는 도서관 서비스는 시간이 없거나 장애가 있어서, 또는 지리를 잘 몰라서 등의 다양한 이유로 도서관까지 올 수 없는 이용자들을 대상으로, 도서관이 이용자를 찾아가서 도서관에서와 같은 서비스를 제공하는 프로그램이다. 다문화서비스 가이드라인에서는 이용자들이 선호하는 장소에서 선호하는 언어로 찾아가는 도서관 서비스를 제공하도록 제안하고 있다. 현재 국내의 공공도서관에서 실시하고 있는 우편대출이나 택배대출 서비스도 일종의 찾아가는 도서관 서비스로 볼 수 있다.

<표 38>에서 보는 바와 같이 찾아가는 도서관 서비스를 제공하는 공공도서관은 50%인 것으로 나타났다. 대통령 소속 도서관정보정책위원회에서 발표한 도서관발전종합계획에도 다문화인 등 도서관에 오기 어려운 사람들에게 찾아가는 도서관 서비스를 시행할 것을 권고하고 있어 앞으로 많은 도서관에서 시행할 것으로 보인다. 그러나 96.7%가 한국어로 제공하는 것으로 볼 때 앞으로 다언어로 제공해야 할 과제

가 남아 있다.

<표 38> 찾아가는 도서관 서비스 제공 여부

구 분	예	아니요	무응답	합계
	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
제공 여부	28 (50.0)	26 (46.4)	2 (3.6)	56 (100)
본인이 장소 선택	17 (60.7)	9 (32.1)	2 (7.1)	28 (100)

또한 이용자들이 찾아가는 도서관 서비스를 받고 싶은 장소를 선택할 수 있는지 알아 본 결과 그렇다는 응답이 60.7%이고 <표 39>에서와 같이 찾아가는 도서관 서비스를 이용자들이 선택하는 장소는 집(60%)이 가장 많았다.

<표 39> 찾아가는 도서관 서비스의 장소 선택

구 분	빈도 (%)
집	12 (60)
수용시설	4 (20)
병 원	3 (15)
직 장	1 (5)
합 계	20 (100)

* 중복응답 문항임.

현재 국내의 경우 도서관뿐 아니라 박물관이나 미술관 및 국악원이 함께 핵심 기능을 버스에 담아 전국의 문화오지를 찾아가는 서비스를 제공하고 있는 등 다각도의 찾아가는 서비스가 진행 중이다(문화체육관광부 2009).

5) 다언어 참고서비스

참고서비스는 도서관 사서가 이용자의 다양한 질문에 응답하는 도서관의 업무 중 하나이다. 다문화인을 위한 다언어 참고서비스에는 통역 및 번역서비스, 숙제도우미 등을 포함하였다. 설문 결과 다언어 참고서비스를 제공한다는 응답이 3.6%(2개관)로 나타난 것을 볼 때 아직까지는 다언어 참고서비스는 거의 제공되지 않고 있음을 알 수 있다. 제공하고 있는 경우에 제공하는 언어는 영어가 50%이고 한국어와 기타 언어가 각각 25%로 나타났다.

통역 및 번역 서비스는 호주나 캐나다 등 국외의 도서관에서는 보편적인 서비스이나 <표 40>에서 국내의 통역 및 번역 서비스 제공 여부를 살펴본 결과, 통역 및 번역 서비스를 제공하는 도서관은 3.6%에 불과하다. 그러나 통역 및 번역 서비스를 제공하는 도서관이 있다는 사실은 매우 고무적이며 앞으로 많은 도서관에서 통역 및 번역 서비스를 제공할 것을 기대한다. 이를 위해서는 정부가 많은 예산을 도서관에 지원해야 하며 토론토공공도서관에서처럼 다문화인이 이 프로그램에 봉사함으로써 그들의 언어 능력을 인정받아 한국사회에 필요한 사람으로 생각될 때 다문화인의 자존감이 높아지는 계기가 될 것이다.

<표 40> 통역 및 번역 서비스 제공여부

구 분	예	아니요	무응답	합계
	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)
제공 여부	2 (3.6)	49 (87.5)	5 (8.9)	56 (100.0)

또한 통역 및 번역 서비스를 제공하는 경우 제공하는 언어로는 <표 41>에서 보는 바와 같이 한국어와 영어가 각각 25%(1개관)이고 기타 언어가 50%(2개관)이었다. 그러나 기타 언어로 통역 및 번역 서비스를 제공하는 2개관에서는 각각 일본어로 서비스를 제공하는 것으로 나타났으며 이것으로 볼 때 통역 및 번역 서비스는 영어, 일본어 이외의 더 다양한 언어로 제공되어야 할 과제가 남아있다. 국외 공공도서관의 사례분석을 통하여 볼 때 호주의 경우는 65종의 언어로, 캐나다의 경우는 100여 종의 언어로 통역 및 번역 서비스를 제공하는 것을 알 수 있다.

<표 41> 통역 및 번역 서비스 제공언어

통역 및 번역 제공언어	빈도(백분율)
일 본 어	2 (50)
한 국 어	1 (25)
영 어	1 (25)
합 계	4 (100)

한편 다문화가정의 아동들처럼 언어가 미숙하여 학교 수업을 따라가기 어렵고 숙제하기도 어려운 학생들을 도와주는 숙제도우미 서비스는 10개관(17.9%)에서 시행하고 있는 서비스로 이제 시작하는 단계이다. 서울시의 공단이 주로 위치한 구로구나 금천구 등에서 다문화가정의 부모처럼 일 때문에 집을 비운 경우에, 혼자 있는 자녀들이 오락이나 컴퓨터 게임을 하는 대신에 도서관에 와서 숙제 도움을 받는 프로그램이다. 이 서비스는 국외의 경우 토론토공공도서관이나 뉴욕공공도서관에서는 전화나 채팅 또는 온라인 등 다양한 방법으로 시행하고 있다. 이 프로그램을 시행하는 모든 도서관에서 한국어로만 제공하고 있으며 다문화가정의 자녀들을 위하여 다언어로도 제공하기를 기대한다.

6) 안내 표지판과 도서관의 전문용어 해설 제공

각종 안내 표지판이나 도서관 전문용어 해설을 제공하는 것은 이용자와 담당사서 간의 언어 소통을 돕는 방법 중의 하나이다. 다언어나 상징으로 제공하는 안내 표지판은 다문화인이 한국어를 잘 몰라도 이해할 수 있는 방법이며, 도서관 전문용어 해설을 제공하는 경우도 색인, 초록, 서지 등 도서관에서 사용하는 용어들이 일반 이용자에게나 다문화인에게는 낯선 용어일 수 있으므로 서로의 소통을 돕는 도구로 사용된다.

<표 42> 도서관 내 안내 표지판 유무

구 분	예	아니요	무응답	합계
	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
안내표지판 유무	48 (85.7)	7 (12.5)	1 (1.8)	56 (100.0)
도형, 그림으로 제공 유무	28 (58.3)	16 (33.3)	4 (8.3)	48 (100.0)

그런데 <표 42>에서 보는 바와 같이 도서관 내의 안내 표지판은 대부분의 도서관에서 제공하고 있으나(85.7%), <표 43>에서와 같이 안내 표지판에 사용하는 언어가 한국어(45개관, 78.9%)와 영어(11개관, 19.3%)가 대부분이고 그 외에는 1개관(1.8%)에서 점자로 제공하고 있었다. 그러나 이의 보완을 위하여 도형이나 그림으로도 제공하는 경우가 58.3%이어서 그나마 다문화인에게 도움이 되는 것으로 파악되었다.

<표 43> 안내 표지판에 사용하는 언어

구 분	빈도(백분율)
한 국 어	45 (78.9)
영 어	11 (19.3)
점자자료	1 (1.8)
합 계	57 (100.0)

* 중복응답 문항임.

또한 도서관의 전문용어 해설을 제공하는 도서관은 응답한 56개의 도서관 중 1개관(1.8%)뿐이었고 제공하는 언어도 한국어이다. 한국인들도 도서관의 전문용어를 몰라 이용이 어려운 경우가 있으며, 더구나 다문화인의 경우는 더욱 어려울 것이어서 담당사서와 다문화인의 의사소통을 도와 줄 도서관 전문용어 해설을 다언어로 제공하는 것이 필요하다. 뉴욕공공도서관 등의 국외 도서관에서는 도서관 전문용어 해설을 제공하는 것이 일반적이기도 하다.

7) 다언어 장서의 별치와 각종 양식 제공 및 홍보

다언어 장서를 별치하는 것은 다문화인이 자료를 찾을 때 매우 유용하다. 별치하지 않을 경우는 주제에 따라 서가의 여기저기를 찾아야 하지만 별치하는 경우에는 익숙한 언어가 모여 있는 곳에서 자료를 찾으므로 손쉬울 것이다. 다언어 장서를 별치하는지 질문한 결과 55.4%(31개관)는 별치하고 있었는데 이는 도서관의 다문화서비스에 긍정적인 역할을 할 것으로 보인다.

한편, 도서관 이용안내나 규정 및 대출양식 등 도서관에서 제공하는 각종 양식은 많은 도서관이 제공하고 있었으나 역시 제공하는 대부분의 도서관에서는 한국어(92.7%)로 제공하고 있었고 한국어가 아닌 경우는 영어(7.3%)뿐이었다. 그리고 도서관 홍보자료도 각종 양식과 마찬가지로 대부분의 도서관이 제공(82.1%)하고 있었으나 한국어(93.6%)와 영어(6.4%)로만 제공되었다. 또한 <표 44>에서 보는 바와 같이 앞으로 진행할 다문화 프로그램의 홍보와 관련해서는 대체로 많은 도서관에서 홍보(42.9%)하고 있었으나 홍보에 사용하는 언어는 한국어(88.5%)와 영어(11.5%)로 비영어권 다문화인에게도 다언어로 홍보할 필요가 있다.

<표 44> 다문화 프로그램 홍보 관련 사항

구 분	예	아니요	무응답	합계
	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
홍보 실시 여부	24 (42.9)	28 (50.0)	4 (7.1)	56 (100.0)
정책결정자에게 홍보	1 (4.2)	21 (87.5)	2 (8.3)	24 (100.0)

그리고 <표 45>에서 보는 바와 같이 도서관에서 시행하는 다문화서비스를 홍보하는 매체는 도서관 홈페이지(38.7%)와 지역신문(24.2%) 및 포스터(19.4%) 등으로 도서관 홈페이지를 가장 많이 활용하고 있다. 그러나 정책결정에 중요한 역할을 하는 정치인이나 해당 기관의 정책결정자들에게 도서관의 다문화서비스를 알리고, 나아가서 도서관의 다문화서비스에 대한 건의나 제안을 하는 도서관은 1개관(4.2%)뿐이었다.

<표 45> 도서관의 다문화서비스를 홍보하는 매체

구 분	빈도	백분율
도서관홈페이지	24	38.7
지역신문	15	24.2
포스터	12	19.4
전단지	8	12.9
지역TV	1	1.6
기타	2	3.2
합계	62	100.0

* 중복응답 문항임.

3.7 다문화서비스에 대한 담당사서들의 제안

도서관의 다문화서비스에 대한 담당사서들의 제안을 분석한 결과, 다문화가정을 파악하기 어려워 프로그램을 기획하기가 어렵다는 것과, 다문화가족지원센터 설치 시 도서관도 함께 설치하여 협력사업으로 지원하는 것이 효과적이고 바람직하다는 의견도 있었다. 또한 다문화서비스는 철저한 계획 아래 실행하여야 효과가 있고 프로그램 컨설팅 단체와의 연계가 시급하다는 의견과, 다문화이용자들의 정확한 실태 파악이 필요하며 그들에게 실질적인 도움을 주어야 하고 도서관의 접근성이 좋도록 하는 것이 좋다는 의견도 있었다. 또한 도서관의 특성상 다문화프로그램 수강생 모집의 한계가 있다는 점과 예산, 인력, 정보 등이 부족하지만 개선 가능성이 있다고 생각하며, 다양한 콘텐츠와 운영사례집이 보급된다면 각 도서관에 도움이 되겠다는 의견도 제시하였다.

이상에서 다문화서비스 담당사서를 대상으로 서울특별시 공공도서관의 다문화서비스에 대한 현황과 인식에 대하여 조사한 결과, 담당사서들은 도서관의 다문화서비스가 필요한 점은 인식하고 있으나 재정이나 인력부족 등의 이유로 다문화서비스를 실시하지 못하는 도서관이 더 많았다. 또한 대부분의 도서관에서는 지역의 다문화인에 대한 통계 자료 등을 가지고 있지 않았으며 요구사항을 조사하지 않았다. 과반수

이상의 도서관이 다언어 장서를 소장하고 있으나 대부분이 영어자료이었으며 현재 국내에 많이 살고 있는 베트남이나 필리핀 등의 언어로 씌여진 장서를 소장한 도서관은 극히 일부분이었다. 이용을 위하여 다언어 자료를 목록하는 도서관은 35.7%이고 그중에서 모국어로 목록하는 경우가 가장 많은 것으로 조사되었다. 이는 국내 공공도서관에서 소장하고 있는 다언어 장서의 대부분이 영어자료 이므로 다언어 장서의 목록도 대부분이 영어인 것으로 파악된 셈이다.

다언어로 제공하는 컴퓨터 키보드나 홈페이지, 또는 이중언어가 가능한 직원, 실시하고 있는 언어 교육반 등이 대부분 영어이었고, 도서관 이용교육이나 컴퓨터 활용교육, 찾아가는 도서관 서비스, 참고서비스, 안내 표지판 등 대부분의 도서관 서비스가 한글로 제공되고 있었다. 이러한 상황에서 다문화인이 도서관을 이용하기는 언어의 제약이 많을 것으로 판단하며, 다문화인이 한국에 정착하는데 가장 필요한 한국어 문해를 좀 더 많이 다양하게 진행해야 한다. 또한 공공도서관에서 제공하는 다문화서비스를 한글과 영어 이외의 다언어로도 제공할 필요가 제기된 셈이다.

4. 다문화인 이용자를 대상으로 한 인식 조사 분석

공공도서관의 다문화서비스에 대한 다문화인의 인식을 살펴보기 위하여 본 연구에서는 서울에 살고 있거나 서울에 있는 기관을 이용하는 다문화인을 대상으로 용산도서관 한국어교실 등 10개 기관에서 설문을 실시하였다.

4.1 설문에 응답한 다문화인 이용자의 인구통계학적 분석

<표 46>에서 보는 바와 같이 설문에 응답한 다문화인을 국적별로 구분해 보면 몽골인이 35.4%로 가장 많고 그다음으로는 중국인(13.9%), 베트남인(8.6%) 순이다. 기타로 표시된 33명은 영국인 5명, 방글라데시와 인도네시아인이 각각 4명, 러시아인, 스리랑카인, 우즈베키스탄인, 미국인이 각 3명, 그리고 미얀마, 사모아, 자마йка, 캐나다, 태국, 대만, 남아프리카공화국, 호주인이 각 1명씩이다.

<표 46> 다문화인 응답자의 국적별 구분

구 분	빈도(백분율)
몽 골	99 (35.4)
중 국	39 (13.9)
베 트 남	24 (8.6)
필 리 핀	13 (4.6)
인 도	12 (4.3)
일 본	7 (2.5)
파 키스탄	7 (2.5)
네 팔	6 (2.1)
기 타	33 (11.8)
무 응 답	40 (14.3)
합 계	280 (100.0)

또한 <표 47>에서 보는 바와 같이 설문에 응답한 다문화인을 신분별로 구분해 보면 외국인 근로자와 근로자 가족(33.2%) 및 유학생(22.1%) 그리고 결혼 이주민과 가족(16.7%)이 대부분이다. 연령별로는 56.4%가 26~40세이고 47.1%가 남자이며 과반수이상이 2년 이상 한국에 체류하였다.

<표 47> 다문화인 응답자의 신분별 구분

구 분	빈도(백분율)
외국인근로자	88 (31.4)
외국인근로자 가족	5 (1.8)
유 학 생	62 (22.1)
결 혼 이주민	41 (14.6)
결혼이주민 가족	6 (2.1)
교 수	11 (3.9)
사 무 원	6 (2.1)
기 타	25 (8.9)
무 응 답	36 (12.9)
합 계	280 (100.0)

4.2 공공도서관의 다문화서비스에 대한 현황 및 인식 분석

1) 도서관 이용 여부

우선 다문화인이 도서관을 이용한 경험이 있는지를 모국에서와 한국에서로 구분하여 질문하였다. 그 결과 <표 48>에서 보는 바와 같이 ‘모국에서 도서관을 이용한 적이 있다’(63.6%)가 ‘모국에서 도서관을 이용한 적이 없다’ 보다 많았으나 ‘한국에서 도서관을 이용한 적이 없다’가 ‘한국에서 도서관을 이용한 적이 있다(42.1%)’ 보다 많았다. 결국 모국에서는 도서관을 이용하였던 다문화인이 한국에 와서는 모국에서 보다 더 도서관을 이용하지 못하고 있는데 이는 이스라엘에 이주해 온 구소련인과 에티오피아인은 모국에서보다 이스라엘로 이주한 후 더 도서관을 많이 이용한 것 (Shoham과 Rabinovich 2008, 30)과는 다른 결과이다. 그 이유와 해결방법을 <표 57>을 참고하여 찾아본 결과 다문화인이 한국에서 도서관을 좀 더 활발하게 이용하기 위해서는 도서관 개관시간을 외국인 근로자들의 퇴근시간 이후로 연장하고, 한국어 문해 교육을 강의뿐 아니라 인터넷 강좌 등 다양한 방법으로 활성화하며, 도서관 프로그램을 좀 더 적극적으로 다양한 언어와 매체를 통하여 홍보할 필요가 있다. 또한 도서관을 이용하기 위한 회원가입 절차를 단순화할 필요성이 제기되고 있다.

<표 48> 다문화인의 도서관 이용여부

구 분	예	아니요	무응답	합계
	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)
모 국	178 (63.6)	87 (31.1)	15 (5.4)	280 (100.0)
한 국	118 (42.1)	151 (53.9)	11 (3.9)	280 (100.0)

2) 도서관 이용 경험 여부

도서관을 이용한 경험이 있는 사람들은 도서관에서 어떤 서비스를 제공 받았는지를 알아보았다. <표 49>에서 볼 수 있듯이 도서관을 이용한 사람 중 모국의 도서관에서는 관내대출(34.5%)을 가장 많이 이용하였으나 한국에서는 관외대출(29.4%)을

가장 많이 이용한 것으로 나타났다.

<표 49> 모국과 한국에서의 도서관 이용 경험 여부

이용 내용 구분	관외대출	관내대출	컴퓨터이용	강좌참여	자유열람실 이용	개인교제	기타	합계
	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
모국	111(31.1)	123(34.5)	37(10.4)	44(12.3)	29(8.1)	4(1.1)	9(2.5)	357(100.0)
한국	73(29.4)	72(29.0)	52(21.0)	21(8.5)	16(6.5)	7(2.8)	7(2.8)	248(100.0)

* 중복응답 문항임.

(1) 관외대출

다문화인 이용자가 한국에서 관외대출한 자료의 유형은 <표 50>에서 보는 바와 같이 한국어 도서(38.4%)가 가장 많았는데, 이는 다언어 자료가 거의 없거나 부족하기 때문에 한국어 도서를 이용할 수밖에 없었을 것으로 판단된다. 그러나 모국어 도서를 대출한 경우도 24%로 나타났는데 그 이유로는 중국어, 일본어, 베트남어, 필리핀어 등의 다언어 장서가 계속 늘어나고 있기 때문으로 판단되며, 또 다른 이유로는 <표 22>에서 보는 바와 같이 설문에 응답한 공공도서관이 소장하고 있는 다언어 장서 중에서 영어 장서의 비율이 가장 높으며, 영어를 사용하는 사람들이 관외대출을 많이 하였을 것으로 판단된다.

<표 50> 다문화인의 관외대출 자료 유형

자료유형	언어	한국어 빈도 (%)	모국어 빈도 (%)	계 빈도 (%)
도서		56 (38.4)	35 (24.0)	91 (62.4)
비도서(영화 등)		15 (10.3)	13 (8.9)	28 (19.1)
기타		-	-	27 (18.5)
합계				146 (100.0)

* 중복응답 문항임.

그리고 관외대출한 자료의 내용으로는 <표 51>에서 보는 바와 같이 한국어 학습 교재(25.9%)가 가장 많았는데, 대다수의 다문화인의 관심사는 한국 사회에 적응하기 위하여 필요한 한국어 습득이 우선임을 알 수 있다.

<표 51> 다문화인의 관외대출 자료 내용

내용	빈도(백분율)
한국어 학습교재	45 (25.9)
시, 소설 등 문학작품	34 (19.5)
자녀 교육에 대한 책	27 (15.5)
취업관련 자료	22 (12.6)
한국정착 자료(국적취득 등)	9 (5.2)
모국어 학습교재	7 (4.0)
기타	30 (17.2)
합계	174 (100.0)

* 중복응답 문항임.

(2) 관내대출

도서관 내에서 자료를 대출하여 읽은 사람들은 어떤 자료를 읽었는지도 조사하였다. 관외대출한 사람들이 한국어 도서를 가장 많이 대출한 것과 마찬가지로 관내대출한 자료의 유형도 한국어 도서를 가장 많이 대출한 것(25.4%)을 알 수 있었다. 또한 모국어 도서를 관내대출하여 읽은 사람도 18.7%나 되는데 그 이유는 관외대출과 마찬가지로 중국어, 일본어, 베트남어, 필리핀어 등의 다언어 장서가 계속 늘어나고 있기 때문이며, 설문에 응답한 공공도서관이 가장 많이 소장하고 있는 다언어 자료는 영어 자료이며 영어를 사용하는 사람들이 대출했을 것이다(표 52 참조).

<표 52> 다문화인의 관내대출 자료 유형

자료유형 \ 언어	한국어	모국어	계
	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)
도 서	49 (25.4)	36 (18.7)	85 (44.1)
잡 지	27 (14.0)	14 (7.3)	41 (21.3)
신 문	17 (8.8)	13 (6.7)	30 (15.5)
비도서(영화, 음반 등)	11 (5.7)	7 (3.6)	18 (9.3)
기타	-	-	19 (9.8)
합계	104	70	193 (100.0)

* 중복응답 문항임.

(3) 컴퓨터 활용

다문화인이 도서관에서 컴퓨터를 활용하여 어떤 업무를 수행했는지를 살펴본 결과 <표 53>에서 보는 바와 같이 도서관 자료 검색(23.3%)을 가장 많이 하였고 그 다음으로는 전자우편(19.8%), 문서작성(19.0%), 생활정보 검색(16.4%) 순이었다. 그리고 도서관의 컴퓨터를 이용하여 채팅이나 사이버강좌에 참여한 사람도 있는 것으로 조사되었다. 도서관 자료 검색의 비율이 높은 것과 사이버 강좌에 참여한 경우는 <표 47>이 보여 주듯이 응답자의 22.1%가 유학생임과 무관하지 않은 것으로 보이며, 또한 <표 3>에서 보는 바와 같이 국내 체류 외국인 중 유학생의 증가 비율이 점점 높아지고 있는 것과도 연관이 있다.

<표 53> 다문화인의 컴퓨터 활용 내용

컴퓨터 활용	구분	빈도(백분율)
도서관 자료검색		54 (23.3)
전자우편		46 (19.8)
문서작성		44 (19.0)
생활정보 검색		38 (16.4)
채팅(인터넷으로 대화하기)		30 (12.9)
사이버강좌 참여		12 (5.2)
기타		8 (3.4)
합계		232 (100.0)

* 중복응답 문항임.

(4) 도서관 강좌 참여

또한 도서관 서비스 중 강좌에 참여했다고 응답한 사람들을 대상으로 무슨 강좌에 참여했는지를 질문한 결과 <표 54>에서와 같이 다문화인이 가장 많이 참여한 강좌는 한국어 교육(31.4%)이고 그 다음으로는 한국 문화, 모국 문화, 컴퓨터 교육 순으로 나타났다. 실제로 설문을 위하여 방문한 여러 기관(성동외국인근로자센터 2010. 4. 11, 강동구 건강가정지원센터 2010. 4. 26.)에서 실시하고 있는 강좌도 한국어 교육이 가장 많았고 일부분의 컴퓨터 교육이 진행되고 있음도 확인할 수 있었다. 또한 모국 문화 프로그램에 참여한 사람(9.8%)의 경우는 모국을 떠나 다른 나라에 살고 있지만, 많은 사람들이 모국을 그리워하며 모국의 문화에 갈증을 느끼고 있을 때 이용한 것으로 생각할 수 있다. 비록 도서관에서 시행되지는 않았지만 연구자가 함께 참여했던 다문화인의 모임에서는 각 나라별로 전통의상을 입고 전통춤을 추거나 노래를 부르며 흥겨워하는 모습을 볼 수 있었다. 공공도서관의 다문화서비스는 다문화인의 이런 요구를 반영하여 프로그램을 제공함으로써 다문화인이 정서적으로나 심리적으로 안정을 찾는데 도움을 줄 필요가 있다.

<표 54> 다문화인의 도서관 강좌 참여도

강좌	빈도(백분율)
한국어 교육	48 (31.4)
한국 문화(이야기, 요리, 춤 등)	27 (17.6)
모국 문화(이야기, 요리, 춤 등)	15 (9.8)
컴퓨터 교육	14 (9.2)
모국어 교육	13 (8.5)
자녀 교육	12 (7.8)
직업 교육	12 (7.8)
생활 교육(국적취득, 의료 등)	3 (2.0)
기타	9 (5.9)
합계	153 (100.0)

* 중복응답 문항임.

3) 다문화인의 국내 도서관 이용 계기

다문화인이 국내에서 도서관을 이용하게 된 계기로는 <표 55>에서 보는 바와 같이 친구나 직장 동료를 통하여 이용하게 된 경우(45.2%)가 가장 많았다. 이를 볼 때 지역신문이나 TV, 또는 포스터와 공지사항 등 다양한 매체를 이용하여 다양한 언어로 공공도서관의 다문화 프로그램을 홍보할 필요가 있다.

<표 55> 다문화인의 국내 도서관 이용 계기

구 분	빈도 (백분율)
친구나 직장동료	61 (45.2)
안내책자	16 (11.9)
가 족	10 (7.4)
다문화 프로그램 광고	9 (6.7)
기 타	39 (28.9)
합 계	135 (100.0)

* 중복응답 문항임.

4) 다문화인의 국내 도서관 이용 만족도

도서관을 이용한 다문화인들에게 도서관을 이용하면서 만족하였는지를 질문한 결과 <표 56>에서 보는 바와 같이 응답자의 67.8%가 만족하거나 매우 만족하는 것으로 나타났다. 그러나 응답자들의 출신 국가의 경제 수준에 따라 도서관의 서비스 수준도 결정된다고 본다면 한국의 수준이 모국의 도서관 서비스 수준보다 높다고 판단할 수 있다고 본다. 그런 연유로 국내 공공도서관에 대한 높은 만족도에 자만할 필요는 없을 것 같다. 공공도서관들이 이러한 응답에 만족하지 말고 위에서 지적된 여러 가지 사항들을 숙고하여 다문화인이 도서관을 통하여 더 그들의 생활이 나아질 수 있는 일에 관심을 갖고 프로그램을 연구하고 개발하여야 한다.

<표 56> 다문화인의 국내 도서관 이용 만족도

구 분	빈도(백분율)
매우만족	24 (20.3)
만 족	56 (47.5)
보 통	30 (25.4)
불 만	1 (0.8)
매우불만	1 (0.8)
무 응 답	6 (5.1)
합 계	118 (100.0)

5) 다문화인이 도서관을 이용하지 않은 이유

다문화인이 도서관을 이용하지 않은 이유에 대하여 조사한 결과 <표 57>에서 보는 바와 같이 첫 번째 이유로는 도서관을 이용할 시간이 없어서가 모국(26.5%)에서나 한국(34.4%)에서나 동일하였다. 그러나 한국에서의 비율이 더 높은 이유는 <표 47>의 응답자의 신분별 구분에서 보듯이 응답한 사람들 중에서 가장 많은 비율을

차지하는 부류는 외국인 근로자들(31.4%)로써, 늦은 퇴근시간으로 인하여 도서관 개관시간에 도서관을 이용할 수 없기 때문이다. 두 번째 이유로는 한국어가 서툴러서 이용할 수 없다는 응답이 21.1%인 점으로 볼 때 다문화인에게 가장 필요한 것은 한국어 습득이라고 조사되었다. 그리고 도서관의 위치를 몰라서 이용하지 못했다(16.7%)는 응답도 있었는데 도서관의 다문화서비스 가이드라인에서도 제안한 것처럼 적극적인 홍보가 필요하다고 본다.

또한 직접 면담했던 베트남인의 경우 모국에서 도서관을 이용할 수 없었던 이유로 도서관 회원으로 가입하는 과정이 너무 까다로워서 이용할 수 없었다고 응답하기도 하였다. 이는 한국에서도 마찬가지였는데 한국어를 배우고 있는 다문화인에게 도서관을 이용해본 경험이 있는지 질문한 결과, 외국인이기 때문에 신분을 보증해 줄 남편의 서류를 요구해서 이용할 수 없었다고 응답하였다. 다문화인이 한국의 공공기관을 찾아가서 필요한 서류를 발급받는 일은 언어 문제 등의 이유로 어려운 일 중의 하나이다. 다문화인의 도서관 이용 절차가 까다로운 부분은 규정이나 내규를 완화해서라도 이용절차를 간소화 할 필요성이 있다고 본다. 이러한 다문화인이 도서관을 이용하지 않은 이유를 참고하여 그들의 형편에 맞도록 규정이나 내규를 수정할 필요가 있다. 이로써 이스라엘의 경우, 이주민들이 모국에서보다 더 많이 도서관을 이용할 수 있도록 서비스했던 것처럼(Shoham과 Rabinovich 2008)한국에서도 그들이 삶의 질을 향상할 수 있도록 공공도서관에서 다문화서비스를 제공해야 할 것이다.

<표 57> 다문화인이 도서관을 이용하지 않은 이유

이유	구분	모국에서 빈도 (%)	한국에서 빈도 (%)
도서관의 기능을 모른다		11 (22.4)	23 (12.8)
도서관의 위치를 몰랐다		6 (12.2)	30 (16.7)
도서관 이용 시간이 없다		13 (26.5)	62 (34.4)
도서관의 필요성을 못 느낀다		2 (4.1)	14 (7.8)
도서관이 멀다		9 (18.4)	7 (3.9)
서툰 한국어 때문		-	38 (21.1)
기타		8 (16.3)	6 (3.3)
합계		49 (100.0)	180 (100.0)

* 중복응답 문항임.

6) 다문화인이 필요로 하는 다문화서비스

다음으로는 응답자에게 한국 생활에서 가장 필요한 것이 무엇인지를 질문한 결과 <표 58>에서 보는 바와 같이 현재 다문화인에게 가장 필요한 사항으로는 한국어 배우기가 25.5%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 친구 사귀기가 11.1%, 한국 문화 (음식, 예절 등) 익히기가 11.0%, 지역정보 획득이 10.5% 등의 순으로 나타났다. 이렇게 다문화인에게 가장 필요한 것은 한국어와 한국 문화를 배우는 것이다. 문해 프로그램은 도서관의 다문화서비스 중에서 가장 중요하고 필요한 프로그램 중의 하나로 국외 도서관의 경우 매우 다양한 방법으로 문해 프로그램을 제공하고 있는데 예를 들면 호주의 경우 국가적으로 전화를 이용하여 실시간으로 서비스하는 ‘The Reading Writing Hotline’이라든지 다양한 문해 관련 기구들이 있어서 활동하고 있다. 캐나다의 경우는 ‘CultureLink’ 및 기타 지역단체들과 연계한 프로그램을 진행하여 문해 교육과 함께 새로 온 이주자들이 친구들도 만나며 도서관 서비스도 알게 되는 등 다양한 목적을 가지고 진행된다. 특히 어린이 문해의 경우 전화, 컴퓨터, 게임 등 다양한 방법을 이용하여 흥미를 유발하고 있는 것을 볼 때, 우리도 좀 더 다양한 방법으로 재미있게 문해 프로그램을 진행할 필요가 있다.

<표 58> 다문화인이 필요로 하는 다문화서비스

구 분	빈도(백분율)
한국어 배우기	204 (25.5)
친 구 사 귀 기	89 (11.1)
한국 문화(음식, 예절 등)익히기	88 (11.0)
지 역 정 보 획 득	84 (10.5)
취 업	59 (7.4)
건 강 관 련 정 보 획 득	51 (6.4)
기 타	226 (28.1)
합 계	801 (100.0)

* 중복응답 문항임.

다문화인이 요구하는 다문화서비스에 대한 기타 의견으로는 ‘모국어로 된 책이나 자료가 많으면 좋겠다’가 12건, ‘한국어 교육이나 한국 소개 서적이 있으면 좋겠다’가 6건으로 나타났으며, 지하철 노선도에 도서관 위치를 표시한 지도가 있으면 좋겠다는 의견도 1건 있었다.

5. 다문화서비스 담당사서와 다문화인 이용자의 인식 비교 분석

다문화인 이용자가 도서관 이용 시 중요하다고 인식하고 있는 요소와 도서관 담당사서가 중요하다고 인식하고 있는 요소간의 차이를 비교하기 위하여 다문화인 이용자와 담당사서에게 도서관 서비스에 관하여 동일한 항목으로 조사하였다.

5.1 담당사서와 다문화인 이용자의 중요도 인식 비교 분석

이 설문은 이스라엘에 이주해 온 구소련 이주자와 에티오피아 이주자에게 제공되는 공공도서관의 서비스에 대하여 연구한 Shoham과 Rabinovich(2008)가 사용한 내용을 적용하였다. 설문을 리커트 척도(5점)로 실시한 결과는 <표 59>와 같다.

<표 59> 다문화서비스 담당사서와 다문화인 이용자의 중요도 인식 비교

항 목	담당사서			다문화인 이용자			t	p
	빈도	평균	표준편차	빈도	평균	표준편차		
집과 도서관의 거리	55	4.51	.635	227	3.62	1.196	-5.321***	.000
주차가능성	54	3.43	.882	221	2.99	1.343	-2.285*	.023
버스정류장과 도서관의 거리	55	4.22	.738	225	3.62	1.186	-3.560***	.000
사서의 친절도	54	4.46	.693	230	4.00	1.002	-3.217***	.001
도서관 개관시간	55	3.62	.892	222	3.60	1.257	-.106	.916
분위기 좋은 도서관	55	4.18	.748	227	3.85	1.172	-1.975*	.049
참고서비스	55	4.24	.769	228	4.01	1.015	-1.557	.121
숙제도우미	55	3.75	.799	220	3.59	1.215	-.896	.371
인터넷	55	3.82	.863	241	4.01	1.010	1.320	.188
도서관의 부대서비스(냉방, 프린터, 복사기 사용 등)	55	3.55	.789	222	3.93	1.687	1.636	.103
모국어 사용 가능한 사서	55	4.16	.877	239	3.73	1.147	-2.619**	.009
각종 무료 서비스	55	4.18	.748	255	4.25	.985	.519	.604
영화관람	55	3.25	.726	233	3.42	1.244	.952	.342
영화대출	55	2.96	.881	227	3.35	1.323	2.046*	.042
음악감상실 이용	55	2.76	.962	233	3.71	1.186	5.494***	.000
컴퓨터 사용 가능	55	3.69	.742	245	4.06	1.031	2.493*	.013
이메일 사용 가능	55	3.91	.888	228	3.86	1.173	-.319	.750
모국어 인터넷 홈페이지	55	3.93	.813	227	3.83	1.072	-.613	.540
모국어 사용 가능한 키보드	55	4.80	5.310	232	3.92	1.104	-2.337*	.020
도서대출	55	4.40	.760	226	4.08	1.065	-2.073*	.039
음반대출	55	3.13	1.055	228	3.69	1.351	2.898**	.004
강의와 문화활동	54	4.19	.675	226	3.56	1.095	-4.003***	.000

*p<.05,**p<.01,***p<.001

다문화인 이용자와 담당사서의 중요도 인식을 비교하기 위하여 <표 59>에서 담당사서의 설문 결과를 중요도가 높은 순위로 정렬하여 <표 60>을 작성하였다. 도서관 담당사서의 입장에서 볼 때 다문화인이 도서관을 이용하면서 중요하게 생각할 것이라고 인식하는 요소들 가운데 순위가 높은 10개의 항목은 1) 모국어 사용 가능한 키보드(4.80), 2) 집과 도서관의 거리(4.51), 3) 사서의 친절도(4.46), 4) 도서대출(4.40), 5) 참고서비스(4.24), 6) 버스정류장과 도서관의 거리(4.22), 7) 강의와 문화활동(4.19), 8) 분위기 좋은 도서관(4.18), 9) 각종 무료 서비스(4.18), 10) 모국어 사용 가능한 사서(4.16) 순이었다.

<표 60> 다문화서비스 담당사서의 중요도 인식 순위

항 목	빈도	평균	표준편차	담당 사서 순위	다문화인 이용자 순위
모국어 사용 가능한 키보드	55	4.80	5.310	1	8
집과 도서관의 거리	55	4.51	.635	2	16
사서의 친절도	54	4.46	.693	3	6
도서대출	55	4.40	.760	4	2
참고서비스	55	4.24	.769	5	5
버스정류장과 도서관의 거리	55	4.22	.738	6	15
강의와 문화활동	54	4.19	.675	7	19
분위기 좋은 도서관	55	4.18	.748	8	10
각종 무료 서비스	55	4.18	.748	9	1
모국어 사용 가능한 사서	55	4.16	.877	10	12
모국어 인터넷 홈페이지	55	3.93	.813	11	11
이메일 사용 가능	55	3.91	.888	12	9
인터넷	55	3.82	.863	13	4
숙제도우미	55	3.75	.799	14	18
컴퓨터 사용 가능	55	3.69	.742	15	3
도서관 개관시간	55	3.62	.892	16	17
도서관의 부대서비스(낭방 프린터 복사기 사용 등)	55	3.55	.789	17	7
주차가능성	54	3.43	.882	18	22
영화관람	55	3.25	.726	19	20
음반대출	55	3.13	1.055	20	14
영화대출	55	2.96	.881	21	21
음악감상실 이용	55	2.76	.962	22	13

동일한 방법으로 다문화인 이용자와 담당사서의 중요도 인식을 비교하기 위하여 <표 59>에서 다문화인 이용자의 설문 결과를 중요도가 높은 순위로 정렬하여 <표 61>을 작성하였다. 다문화인 이용자가 중요하게 생각하는 10개의 항목들을 살펴보면 1) 각종 무료 서비스(4.25), 2) 도서대출(4.08), 3) 컴퓨터 사용 가능(4.06), 4) 인터넷(4.01), 5) 참고서비스(4.01), 6) 사서의 친절도(4.00), 7) 냉난방, 프린터, 복사기 사용 등 도서관의 부대서비스(3.93), 8) 모국어 사용 가능한 키보드(3.92), 9) 이메일 사용 가능(3.86), 10) 분위기 좋은 도서관(3.85) 순이었다.

<표 61> 다문화인 이용자의 중요도 인식 순위

항 목	빈도	평균	표준편차	다문화인 이용자 순위	담당사서 순위
각종 무료 서비스	255	4.25	.985	1	9
도서대출	236	4.08	1.065	2	4
컴퓨터 사용 가능	245	4.06	1.031	3	15
인터넷	241	4.01	1.010	4	13
참고서비스	228	4.01	1.015	5	5
사서의 친절도	230	4.00	1.002	6	3
도서관의 부대서비스(냉방, 프린터, 복사기 사용 등)	222	3.93	1.687	7	17
모국어 사용 가능한 키보드	232	3.92	1.104	8	1
이메일 사용 가능	228	3.86	1.173	9	12
분위기 좋은 도서관	227	3.85	1.172	10	8
모국어 인터넷 홈페이지	227	3.83	1.072	11	11
모국어 사용 가능한 사서	239	3.73	1.147	12	10
음악감상실 이용	233	3.71	1.186	13	22
음반대출	228	3.69	1.351	14	20
버스정류장과 도서관의 거리	225	3.62	1.186	15	6
집과 도서관의 거리	227	3.62	1.196	16	2
도서관 개관시간	222	3.60	1.257	17	16
숙제도우미	220	3.59	1.215	18	14
강의와 문화활동	226	3.56	1.095	19	7
영화관람	233	3.42	1.244	20	19
영화대출	227	3.35	1.323	21	21
주차가능성	221	2.99	1.343	22	18

또한 다문화인 이용자와 담당사서의 중요도 인식 순위를 비교하여 순위차가 많이 나는 항목을 순서대로 정렬한 결과는 <표 62>와 같다. 그중에서 10위 이상 차이가 나는 항목은 집과 도서관의 거리(14위 차이), 강의와 문화활동(12위 차이), 컴퓨터 사용 가능(12위 차이), 도서관의 부대서비스(10위 차이) 등이다.

<표 62> 다문화인 이용자와 담당사서의 중요도 인식 순위 차이

항 목	다문화인이용자 순위	담당사서 순위	순위 차이
집과 도서관의 거리	16	2	14
강의와 문화활동	19	7	12
컴퓨터 사용 가능	3	15	12
도서관의 부대서비스(냉방, 프린터, 복사기 사용 등)	7	17	10
인터넷	4	13	9
음악감상실 이용	13	22	9
버스정류장과 도서관의 거리	15	6	9
각종 무료 서비스	1	9	8
모국어 사용 가능한 키보드	8	1	7
음반대출	14	20	6
주차가능성	22	18	4
숙제도우미	18	14	4
사서의 친절도	6	3	3
이메일 사용 가능	9	12	3
분위기 좋은 도서관	10	8	2
도서대출	2	4	2
모국어 사용 가능한 사서	12	10	2
도서관 개관시간	17	16	1
영화관람	20	19	1
모국어 인터넷 홈페이지	11	11	0
영화대출	21	21	0
참고서비스	5	5	0

1) 높은 순위의 중요 인식 요소 (1-10순위)

이 중에서 다문화인 이용자가 중요하다고 인식하는 항목에 대하여 도서관 담당사

서들은 어떻게 생각하는지를 살펴보았다. <표 63>에서 제시한 6가지 항목은 <표 60>에서 담당사서의 중요도 인식 순위가 높은 10개의 항목과 <표 61>에서 다문화인 이용자의 중요도 인식 순위가 높은 10개의 항목 중 담당사서와 다문화인 이용자가 동일하게 중요하다고 인식하는 항목을 추출한 결과이다. 담당사서와 다문화인 이용자가 동일하게 중요하다고 인식하는 항목은 각종 무료 서비스, 도서대출, 참고서비스, 사서의 친절도, 모국어 사용 가능한 키보드, 분위기 좋은 도서관이다. 이처럼 분석 결과 두 그룹 간의 인식 차이를 볼 수 있는데 다문화인 이용자가 중요하다고 인식하는 항목과 도서관 담당사서들이 중요하다고 인식하는 항목이 동일하게 일치하지는 않는다는 것이다.

<표 63> 높은 순위의 중요 인식 요소

항목	구분	다문화인 이용자		담당사서		t	p
		순위	점수	순위	점수		
각종 무료 서비스		1	4.24	9	4.18	.519	.604
도서대출		2	4.08	4	4.40	-2.073*	.039
참고서비스		5	4.01	5	4.24	-1.557	.121
사서의 친절도		6	4.00	3	4.46	-3.217***	.001
모국어 사용 가능한 키보드		8	3.92	1	4.80	-2.337*	.020
분위기 좋은 도서관		10	3.85	8	4.18	-1.975*	.049

*p<.05,***p<.001

다문화인 이용자는 도서관에서 제공하는 각종 무료 서비스를 가장 중요한 서비스로 인식하고 있다. <표 47>에서 보는 바와 같이 설문에 응답한 다문화인 중에서 33.2%는 외국인 근로자와 그 가족이고 16.7%는 결혼이주민이나 그 가족인 점으로 볼 때 경제적인 이유로 각종 무료 서비스를 가장 중요하게 생각하는 것으로 판단된다. 직원들의 인식에서도 다문화인에게 각종 무료 서비스를 제공하는 것은 중요한 서비스로 나타났다.

또한 다문화인 이용자와 도서관 담당사서들은 도서대출을 중요하게 인식하고 있으며 특히 담당사서보다 다문화인 이용자의 중요도 인식이 높은 순위로 나타났다. 국내 공공도서관에서 제공하는 다문화서비스의 모범사례에서 보는 것과 같이 담당사서들은 문화활동에 집중하여 서비스를 개발하고 있으나 다문화인 이용자는 도서

대출을 2순위로 중요하게 인식하고 있다. 이러한 도서대출을 위한 자료 구비는 다문화서비스의 기본이다. 그러나 <표 22>에서 보는 바와 같이 국내 공공도서관의 다언어 장서 소장 현황은 아직 미미하므로 호주의 LOTE 장서의 대량대출이나 <표 38>과 <표 39>에서 보는 바와 같은 다문화인을 위한 찾아가는 서비스, 또는 도서관 간의 부족한 다언어 자료를 효과적으로 이용할 수 있는 상호대차 시스템이 활성화 된다면 더 활발한 도서대출이 이루어질 것이다.

참고서비스는 다문화인 이용자나 담당사서가 동일하게 5위 수준의 중요한 다문화서비스로 인식하고 있다. 또한 도서관 서비스의 꽃이라 할 수 있는 참고서비스를 잘 하기 위해서 사서의 친절도도 중요한 요인으로 나타났다. 더구나 $p<.001$ 수준에서 다문화인 이용자보다 담당사서가 본인들의 친절도를 더 중요하게 인식하고 있는 것을 볼 때 담당 사서 본인들의 업무가 다문화서비스의 성패를 좌우할 만큼 중요함을 인정하는 것으로 파악된다.

다음으로 다문화인 이용자와 담당사서가 중요하게 인식하고 있는 요소는 모국어 사용 가능한 키보드이다. 담당사서의 경우 이 항목을 가장 중요하게 인식하고 있으며 다문화인 이용자와는 $p<.05$ 수준으로 중요도 인식 차이가 유의미하다. 담당사서가 이 항목을 가장 중요하게 인식하는 이유는 도서관에 많은 컴퓨터를 비치하더라도 입력장치인 키보드를 이용하지 못한다면 무용지물로 생각할 수 있기 때문일 것이다. 인터넷을 이용한 자료 검색이나 전자우편 사용, 또는 문서 편집 등을 하기 위해서는 컴퓨터 키보드를 모국어로 사용할 수 있으면 더 좋다. 토론토공공도서관은 분관에 있는 1,400여 대의 컴퓨터에 가상 키보드를 통해 다언어를 지원한다. 또한 호주의 퀸즐랜드주립도서관은 다언어홈페이지를 제공하면서 이를 이용할 수 있도록 컴퓨터의 키보드를 한국어를 비롯한 120여 종의 모국어로 이용할 수 있는 사이트를 제공하고 있다(참고 사이트 : MicroSoft Windows Keyboard Layouts. <[http://msdn.microsoft.com/ko-kr/global/bb964651\(en-us\).aspx](http://msdn.microsoft.com/ko-kr/global/bb964651(en-us).aspx)>).

그리고 다문화인 이용자와 담당사서는 ‘분위기 좋은 도서관’을 다문화서비스의 중요한 요소로 인식하고 있는데 상대적으로 담당사서가 $p<.05$ 수준에서 더 중요하게 인식하는 항목이다. 분위기 좋은 도서관을 운영하기 위하여 담당사서가 다문화인의 모국어를 사용하거나, 다문화인이 담당사서로 채용되어 통역이나 번역 서비스를 제공한다면 다문화인 이용자가 편안하게 도서관의 서비스를 이용할 수 있을 것이다.

또한 다언어나 상징을 이용한 안내판, 또는 도서관의 전문용어 해설 등을 제공하거나 호주의 쿠릴 다건과 같은 다문화인의 모임 장소를 제공하면 더욱 다문화인이 원하는 분위기의 도서관이 될 것으로 생각한다.

2) 낮은 순위의 중요 인식 요소 (18-22 순위)

높은 순위의 중요 인식과 동일한 방법으로 낮은 순위의 중요 인식을 알아보기 위하여 22개의 항목 중에서 18순위부터 22순위까지 5개의 항목을 각각 비교하였다. 도서관 담당사서의 관점에서 볼 때 다문화인이 도서관을 이용할 때 중요하지 않을 것으로 인식하는 요소는 <표 60>에서 보는 바와 같이 (1) 음악감상실 이용(2.76), (2) 영화대출(2.96), (3) 음반대출(3.13), (4) 영화관람(3.25), (5) 주차가능성(3.43) 순이었다. 또한 <표 61>에서 보는 바와 같이 다문화인 이용자가 중요하지 않다고 인식하는 요소는 (1) 주차가능성(2.99), (2) 영화대출(3.35), (3) 영화관람(3.42), (4) 강의와 문화활동(3.56), (5) 숙제도우미(3.59) 순이었다. 이 중에서 담당사서와 다문화인 이용자가 동일하게 중요하지 않다고 인식하는 요소를 이용자를 기준으로 정리 하면 <표 64>와 같다.

<표 64> 낮은 순위의 중요 인식 요소

항목	구분	다문화인 이용자		담당사서		t	p
		순위	점수	순위	점수		
주차가능성		22	2.99	18	3.43	-2.285*	.023
영화대출		21	3.35	21	2.96	2.046*	.042
영화관람		20	3.42	19	3.25	.952	.342

*p<.05

주차가능성은 다문화인 이용자나 담당사서가 모두 중요도를 낮게 인식하고 있으나 상대적으로 $p<.05$ 수준에서 다문화인 이용자가 담당사서보다 중요도를 더 낮게 인식하고 있다. 바쁘게 살아가는 현대인에게 있어서 주차가능성은 도서관 이용자들이 한 번쯤 확인하는 사항이나 다문화인 이용자에게는 우선순위에서 중요도가 떨어지는 것으로 나타났다. <표 58>에서 다문화인이 요구하는 다문화서비스를 살펴

보면 다문화인의 요구는 한국어 배우기, 친구사귀기, 한국문화 익히기, 지역정보 획득하기 등이다.

영화대출이나 영화관람도 이용자와 직원이 모두 중요도를 낮게 인식하고 있는 것으로 조사되었다. 이는 주차가능성과 마찬가지로 다문화인 이용자에게 필요한 것들에서 우선순위가 떨어지는 것으로 볼 수 있다. 영화대출의 경우는 상대적으로 $p<.05$ 수준에서 담당사서가 다문화인 이용자보다 중요도를 더 낮게 인식하는 것으로 나타났다.

3) 중요 인식 요소의 차이(10위 이상의 차이)

다문화인 이용자와 담당사서가 중요 인식 요소를 동일하게 높게 인식하거나 낮게 인식하는 경우와는 달리 다문화인 이용자와 담당사서의 중요도 인식의 차이가 있는 항목을 알아보았다. 이를 위하여 <표 60>에서 담당사서의 중요도 인식 순위가 높은 항목(1-10순위) 중에 <표 61>에서 다문화인 이용자의 중요도 인식 순위가 낮은 항목(18-22순위)과 일치하는 항목이 있는지를 비교하였다. 그 결과 ‘강의와 문화활동’ 항목이 담당사서와 다문화인 이용자의 중요 인식에 차이가 있음이 밝혀졌다. 또한 동일한 방법으로 담당사서의 중요도 인식 순위가 낮은 항목 중에서 다문화인 이용자의 중요도 인식 순위가 높은 항목이 있는지를 비교한 결과 그러한 항목은 없는 것으로 조사되었다.

또한 <표 62>에서 보는 바와 같이 다문화인 이용자와 담당사서의 중요 인식 순위가 10위 이상 차이 나는 항목을 조사한 결과 ‘집과 도서관의 거리,’ ‘강의와 문화활동,’ ‘컴퓨터 사용 가능,’ ‘도서관의 부대서비스’로 나타났다. 이러한 다문화인 이용자와 담당사서의 중요 인식에 차이가 있는 항목을 정리하면 <표 65>와 같다. 이 중에서 다문화인 이용자의 중요 인식이 담당사서의 중요 인식보다 높은 항목은 컴퓨터 사용 가능과 도서관의 부대서비스로 나타났고, 다문화인 이용자의 중요인식이 담당사서의 중요 인식보다 낮은 항목은 강의와 문화활동과 집과 도서관의 거리로 나타났다.

< 표 65 > 중요 인식 요소의 차이

항목	구분	다문화인 이용자		담당사서		t	p
		순위	점수	순위	점수		
강의와 문화활동		19	3.56	7	4.19	-4.003***	.000
집과 도서관의 거리		16	3.62	2	4.51	-5.321***	.000
컴퓨터 사용 가능		3	4.06	15	3.69	2.493*	.013
도서관의 부대서비스		7	3.93	17	3.55	1.636	.103

*p<.05,***p<.001

다문화인 이용자와 담당사서의 중요 인식 요소에 차이가 있는 ‘강의와 문화활동’은 $p<.001$ 수준에서 다문화인 이용자보다 도서관 담당사서의 중요 인식 수준이 높은 것으로 나타난 반면에 다문화인 이용자의 중요 인식 수준은 하위에 가깝게 나타났다. 모범사례에서 살펴 본 것과 같이 현재 공공도서관에서는 담당사서들이 다문화 특강, 다문화 기행, 사람 책 대출(마포평생학습관 모범사례 참조 본 연구논문, p.32) 등 다양한 다문화서비스를 개발하여 시행하고 있으며 다문화인과 다문화에 관심 있는 한국인이 참여하고 있다. 그러나 강의와 문화활동에 다문화인 이용자들의 중요 인식 수준이 낮게 나타난 것은 한국의 문화를 배우는 것보다는 한국에 정착하고 취업하는 등의 문제가 다문화인 이용자에게는 더 중요하기 때문으로 사료된다.

‘집과 도서관의 거리’는 담당사서의 중요 인식이 $p<.001$ 수준에서 다문화인 이용자보다 높게 나타났다. 담당사서들은 집에서 또는 버스정류장에서 도서관이 가까워야 다문화인 이용자들이 도서관을 쉽고 편안하게 이용할 수 있음을 인식하고 있다. 그렇기 때문에 주민 센터를 도서관으로 만드는 등 주민들 가까이에 도서관이 생기고 있다. 구석구석에 도서관이 생겨서 걸어갈 수 있는 거리라면 도서관 이용률이 훨씬 높아질 것으로 기대한다. 다문화인 이용자의 중요 인식이 낮은 이유는 거리 문제를 깊이 생각하지 못하는 결과이거나, 다른 요소들과 마찬가지로 중요 순위에서 무료 서비스 등 더 중요한 요소들이 많기 때문으로 사료된다.

반면에 ‘컴퓨터 사용 가능’은 다문화인 이용자(3순위)가 담당사서(15순위)보다 중요 인식 순위가 높은 항목으로 $p<.05$ 수준에서 유의미한 차이를 나타내고 있다. 컴퓨터는 만국 공용의 기기라 할 수 있는데 다문화인 중에는 주거가 안정되지 않았거나 경제적인 문제 등 여러 요인으로 인해 개인 컴퓨터를 소장하기 어려운 사람들도 있을 것이다. 또한 컴퓨터를 소장하고 있다 하더라도 인터넷 사용을 위한 연결이나

프린터, 스캐너 등의 사용에 제약이 있을 수도 있다. 도서관의 다문화서비스 가이드라인에서는 공공도서관에서 전자자원을 제공하도록 권고하고 있다. 영국은 인구 10,000명당 컴퓨터를 최소한 6대 보유하도록 권고하고 있으며 호주 퀸즐랜드주의 다문화서비스 지침에는 최소한 컴퓨터의 절반은 인터넷에 연결되어야 하고 모든 컴퓨터는 프린터에 연결되어야 함을 제시하고 있다. 또한 우리나라 대통령 소속 도서관 정보정책위원회(2008)가 발표한 디지털정보격차 해소를 위한 지식정보서비스 강화와 정보접근 취약 계층을 위한 지속적인 정보 접근 기회 제공을 위해서는 컴퓨터 사용이 기본이 되는 것이다.

국내에 살고 있는 다문화인 이용자가 도서관을 이용할 때 담당사서에 비해 중요하게 인식하고 있는 컴퓨터 사용을 위하여 서울시의 공공도서관에서도 현재 대학도서관을 중심으로 설치되고 있는, 한 개의 층에 도서관 서비스와 컴퓨터 서비스를 통합하여 제공하는 기술집약형 협동공간인 정보공유공간(Information Commons)을 제공할 필요가 있다. <표 53>에서 보는 바와 같이 다문화인은 정보공유공간을 이용하여 쉽게 컴퓨터를 사용할 수 있으며, 컴퓨터를 이용하여 각종 생활 정보나 도서관 자료검색은 물론 필요한 문서를 작성할 수 있으며, 전자우편을 이용하여 소식을 주고받을 수도 있다. 또한 동료들과 채팅을 하거나 나아가서 한글 학습 등의 동영상 강의와 같은 사이버 강좌에도 참여할 수 있다.

다문화인 이용자(7순위)의 중요 인식이 담당사서(17순위)보다 높은 항목으로 ‘도서관의 부대서비스’가 있다. 냉난방이나 프린터, 복사기 등의 사용을 담당사서는 늘 옆에 있는 기기이므로 중요성 인식이 낮지만 다문화인 이용자에게는 꼭 필요한 요소로 파악된다.

이상에서 살펴 본 바와 같이 다문화인 이용자의 도서관 이용시 각 항목에 대한 다문화인 이용자의 중요도 인식에 대하여, 담당사서와 다문화인 이용자의 생각을 비교해 본 결과 담당사서와 다문화인 이용자가 동일하게 중요 인식이 높은 항목으로는 각종 무료 서비스, 도서대출, 참고서비스, 사서의 친절도, 모국어 사용 가능한 키보드, 분위기 좋은 도서관 등이다. 반면에 다문화인 이용자나 담당사서의 중요인식이 낮은 항목으로는 주차가능성, 영화대출, 영화관람 등이다. 또한 담당사서의 중요인식은 높으나 다문화인 이용자의 중요 인식이 낮은 항목으로 강의와 문화 활동, 집

과 도서관의 거리가 있으며 다문화인 이용자의 중요 인식은 높으나 담당사서의 인식은 낮아 10순위 이상 차이 나는 항목으로 컴퓨터 사용 가능, 도서관의 부대서비스가 있다.

국내에 입국하여 함께 살고 있는 다문화인이 한국생활에 적응하는 과정에서, 그들에게 필요한 것이 많이 있으나 <표 18>과 <표 58>에서 보는 바와 같이 한국어 배우기가 가장 필요한 것으로 나타났다. 또한 <표 51>에서 보는 바와 같이 다문화인 이용자가 가장 많이 대출한 자료도 한국어 학습교재이며, <표 54>에서 보는 바와 같이 가장 많이 참여한 강좌도 한국어교육으로 나타났다.

그러나 국내 공공도서관의 모범사례에서 보는 바와 같이 국내 공공도서관에서 제공하고 있는 다문화서비스는 대부분이 문화활동이었으며 국내의 공공도서관이나 담당사서는 <표 17>에서 보는 바와 같이 다문화인 관련 통계나, 타도서관의 다문화 관련 장서에 대하여 파악도가 낮은 것으로 나타났다. 그리고 현재 공공도서관에서 진행되는 도서관 이용교육이나 컴퓨터 활용교육 프로그램들도 <표 33>에서 보는 바와 같이 대부분이 한국어로 진행되고 있으며, 도서관내의 안내 표지판도 <표 43>에서 보는 바와 같이 한국어가 가장 많았다. 다언어로 제공하는 도서관 서비스의 경우는 드물었고, 서비스를 제공한다 하더라도 대부분이 영어였고 그다음으로 중국어와 일본어가 있었다.

IFLA에서 발표한 도서관의 다문화서비스 가이드라인은 최상의 다문화서비스를 위한 여러 가지 여건을 제시하였으며 호주나 캐나다, 미국과 같이 오랜 기간에 걸쳐 다문화서비스를 연구하여 제공한 도서관이 더 나은 다문화서비스를 제공하기 위한 가이드라인으로 보인다.

국내 공공도서관이 시행하는 다문화서비스가 좀 더 다문화인에게 필요한 서비스가 될 수 있도록 하기 위하여 지금까지 연구 분석한 다문화인 이용자와 담당사서의 중요도 인식 비교 결과를 토대로 현재 국내에 살고 있는 다문화인에게 필요한 내용을 파악하고 수렴하여 다문화서비스 개발에 적용할 필요가 있다.

5.2 가이드라인에 의한 담당사서와 다문화인 이용자의 중요도 인식 비교

지금까지는 다문화인의 도서관 이용 시 각 항목에 대한 다문화인의 중요도 인식에 대하여 다문화인 이용자와 담당사서의 생각을 비교하였는데, 여기서는 동일한 방법으로 <표 66>과 같이 각 항목을 도서관의 다문화서비스 가이드라인의 범주로 나누어 각 범주에 대한 다문화인 이용자와 담당사서의 중요도 인식을 비교해 보았다.

<표 66> 가이드라인에 의한 각 항목의 범주 구분

범 주	항 목
다문화 도서관의 기능	각종 무료 서비스
이용자의 요구수용	버스정류장과 도서관의 거리 인터넷 이메일 사용 가능 주차가능성 집과 도서관의 거리
장서관리	도서대출 영화 관람 모국어 인터넷 홈페이지 영화 대출 모국어 사용 가능한 키보드 음반 대출 컴퓨터 사용 가능
도서관 직원	모국어 사용 가능한 사서 사서의 친절도
마케팅 및 홍보	강의와 문화활동 숙제도우미 도서관 개관시간 음악감상실 이용 도서관의 부대서비스 분위기 좋은 도서관 (냉방, 프린터, 복사기 사용 등) 참고서비스

그 결과 <표 67>과 <그림 6>에서 보는 바와 같이 다문화인 이용자의 도서관 이용시 각 범주에 대한 다문화인 이용자의 중요도 인식에 대하여 담당사서와 다문화인 이용자는 ‘도서관 직원’ 범주를 동일하게 1위로 가장 중요하게 인식하는 것으로 나타났으며, $p<.001$ 수준에서 상대적으로 다문화인 이용자보다 담당사서의 중요도 인식이 더 높게 나타났다. 이는 사서의 친절도 항목의 중요도가 높게 나타난 것과 상대적으로 담당사서의 중요도가 높은 것($p<.001$)과 관련이 있다. 반면에 다문화인 이용자(4순위)와 담당사서(5순위)의 중요도 인식이 낮은 범주는 장서관리로 나타났으며 다문화인 이용자(5순위)와 담당사서(2순위)의 중요도 인식이

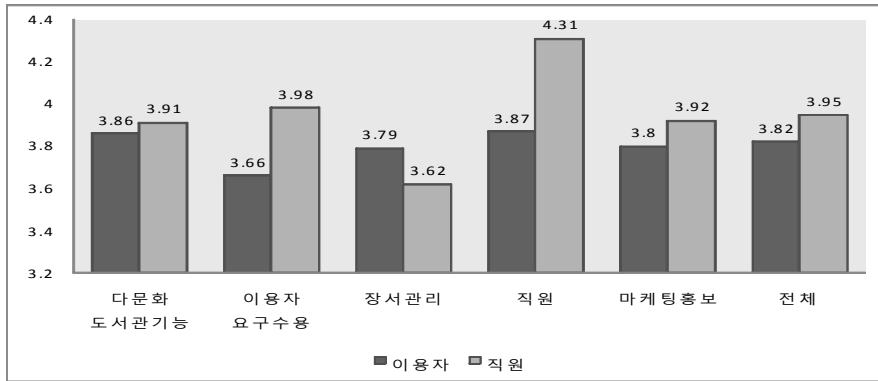
차이나는 범주는 이용자의 요구수용이다

<표 67> 가이드라인에 의한 담당사서와 다문화인의 중요도 인식 비교

범 주	담당사서				다문화인 이용자				t	p
	빈도	평균	순위	표준 편차	빈도	평균	순위	표준 편차		
다문화 도서관의 기능	55	3.91	4	.888	228	3.86	2	1.173	-.319	.750
이용자의 요구수용	55	3.98	2	.519	251	3.66	5	.834	-2.757**	.006
장서관리	55	3.62	5	.728	256	3.79	4	.782	1.540	.125
도서관직원	55	4.31	1	.663	244	3.87	1	.911	-3.370***	.001
마케팅홍보	55	3.92	3	.492	241	3.80	3	.826	-.986	.325
전체	55	3.95	-	.472	258	3.82	-	.705	-1.303	.193

p<.01,*p<.001

결과적으로 다문화인 이용자 보다는 도서관 담당사서가 다문화인의 도서관 이용 시 다문화인은 ‘도서관직원’ 범주와 ‘이용자의 요구 수용’ 범주를 중요하게 생각할 것으로 인식하고 있다. 이 결과에 따르면 도서관의 직원들은 다문화인의 요구를 파악하여야 하며 그 요구를 적절히 다문화서비스에 반영하여 프로그램을 제공해야 한다. 또한 다문화인에게 도서관 직원이 중요하다는 사실을 느끼고 있는 만큼 그 기대에 부응하기 위해서 더 적극적으로 다언어 교육이나 다문화 교육을 통하여 성실히 다문화서비스에 임하리라 기대한다.



<그림 6> 가이드라인에 의한 담당사서와 다문화인의 중요도 인식 비교



V. 공공도서관에서의 효율적인 다문화서비스의 제공 방안

1. 인식조사를 토대로 한 다문화서비스의 효율적 제공방안

2007년 8월에 국내 체류 외국인이 100만 명을 넘어서면서 명실 공히 다문화사회가 된 한국, 특히 서울특별시 공공도서관에서의 다문화서비스는 이제 특별한 서비스가 아니다. 한국인에게 서비스하는 모든 서비스를 다문화인에게도 제공함으로써 그들의 한국생활에 도움을 주어야 한다. 이를 위하여 앞에서 살펴본 IFLA의 도서관의 다문화서비스 가이드라인과 국내외 공공도서관의 모범사례, 그리고 다문화서비스를 제공하는 도서관 담당사서와 다문화서비스를 이용하는 다문화인 이용자를 대상으로 실시한 설문 분석 결과를 토대로 하여, 앞으로 국내의 공공도서관 중 특히 서울특별시에 소재한 공공도서관에서 제공해야 할 다문화서비스는 다음과 같다. 1) 다문화인 이용자를 위한 다문화서비스, 2) 다문화서비스 담당사서를 위한 교육 프로그램, 3) 공공도서관에서 제공해야 할 다문화서비스, 4) 정부가 지원해야 할 다문화서비스 정책으로 나누어 다음과 같이 제안하고자 한다.

1.1 다문화인 이용자를 위한 다문화서비스

다문화인 이용자와 도서관 담당사서의 중요도 인식이 높은 요소로 각종 무료 서비스, 도서대출, 참고서비스, 사서의 친절도, 모국어 사용 가능한 컴퓨터 키보드, 분위기 좋은 도서관이 있다. 그리고 다문화인 이용자보다 담당사서의 중요도 인식이 높은 요소로 강의와 문화활동, 집과 도서관의 거리가 있으며, 담당사서보다 다문화인 이용자의 중요도 인식이 높은 요소로 컴퓨터 사용 가능, 도서관의 부대서비스가 있다. 이러한 요소를 포함하여 다문화인 이용자에게 서비스할 다문화서비스는 아래와 같다.

1) 다언어(이중언어) 장서 및 시청각 자료 구비

도서대출을 위해서는 한국어 장서 외에 영어, 중국어, 일본어를 비롯한 현재 한국에 들어와 함께 살고 있는 사람들의 국적에 따라 그들의 언어로 된 다언어 장서와 이중언어로 번역된 장서를 구비하여야 한다. 다문화인에게 설문한 결과 도서관에 원하는 것 중의 하나가 모국어 자료가 많아서 이용할 수 있기를 바라는 것이었다. 또한 공공도서관은 단행본이나 정기간행물, 신문과 잡지뿐만 아니라 CD, DVD 등의 시청각 형태로도 장서를 구비하여 다문화인이 중요하게 인식하는 도서대출 서비스를 제공해야 하겠다.

2) 다언어 홈페이지 및 다언어 포털 운영

다문화인을 위한 다언어 홈페이지는 그들을 위하여 전자도서관을 따로 운영하는 것과 동일한 효과를 나타낸다. 한국어 외에 영어, 중국어, 일본어 및 다언어로 홈페이지를 제공하여 모국어로 도서관의 자료를 검색할 수 있고, 위키피디아 등 백과사전을 비롯한 모국어로 제공하는 신문이나 잡지 또는 뉴스 등을 이용할 수 있다.

또한 홈페이지에서 다문화서비스를 독립항목으로 운영할 경우 다문화인 이용자는 홈페이지의 여기저기를 찾아다니지 않고 독립된 다문화서비스 항목에 가서 다문화서비스에 관한 모든 정보를 확인하고 이용할 수 있어서, 다문화인 이용자 중심의 운영이 될 수 있다.

3) 다언어 참고 서비스

(1) 다언어 통역 및 번역 서비스

다문화인을 도서관 담당사서로 채용하여 다언어로 통역이나 번역 서비스를 실시한다면 다문화인 이용자가 편안하게 도서관을 방문할 수 있을 것이다. 또한 다문화서비스 담당사서에게 필요한 의사 전달이 어려울 때 전화나 다른 수단으로 모국인의 도움을 받을 수 있고, 구직을 위한 이력서 작성이나 다문화가정 아동의 학교 알

림장 내용 등을 번역해 줄 수 있다. 모국인 정착도우미 역시 구직 등 모든 프로그램에 참여하여 도움을 주는 제도이다.

(2) 다문화가정 아동의 숙제도우미

결혼이주자 가정이나 다문화인 근로자 가정의 자녀들은 언어 소통의 문제 등으로 학업에 관심이 떨어지거나 흥미가 없는 학생들이 많다. 온라인이나 오프라인을 이용하여 놀이를 동반한 숙제 도우미는 다문화가정 아동이 학업에 관심과 흥미를 가질 수 있도록 유도하여 새로운 사회에 적응할 수 있는 계기가 될 수 있다.

(3) 다문화인을 위한 찾아가는 서비스

외국인 근로자와 같이 일을 해야 하므로 시간을 내기 어렵거나, 또는 새로 온 이주자나 아직 한국어 소통이 어려운 문제로 혼자 도서관을 찾아올 수 없는 사람을 위해 찾아가는 서비스가 필요하다. 찾아가는 서비스는 참고서비스와 자료대출 등 도서관의 모든 서비스를 포함한다.

(4) 다문화인을 위한 법률정보 서비스 연계

다문화인이 한국에 살면서 무슨 문제든지 해결해야 할 일이 있을 경우 먼저 도서관이 생각나서 도서관에 도움을 구한다면 도서관의 다문화서비스는 성공적이라 할 수 있다. 다문화인은 구직을 위한 질문이나 법률 상담도 필요한데 이 경우는 해당 전문 기관을 연결해 주어 전문적인 상담이 이루어 질 수 있다.

4) 다문화인을 위한 정보공유공간(Information Commons) 설치

다문화인 이용자와 도서관 담당사서의 중요 인식이 동일하게 높은 요소로 모국어 사용 가능한 키보드와 있고, 다문화인 이용자의 중요 인식이 높은 요소로 컴퓨터 사용 가능과 인터넷이 있다. 서울의 공공도서관에서도 대학도서관을 중심으로 설치되

고 있는 정보공유공간을 설치하여 모국어가 가능한 키보드로 컴퓨터와 인터넷의 사용이 가능하다면 다문화인 이용자들이 인터넷을 이용하여 자료검색을 할 수 있고, 모국어로 전자우편을 발송할 수 있으며, 동료와 채팅을 하는 등 다문화인 이용자들의 필요에 따라 정보공유공간을 유용하게 이용할 수 있다.

5) 다문화인을 위한 안내판 설치 등

도서관이 편안한 분위기로 다문화인 이용자들에게 다가가려면 다문화인 이용자들이 주로 찾는 다언어 장서를 별치하고, 한국어를 모르더라도 상징을 이용한 안내판을 통하여 도서관 이용에 불편함이 없어야 한다. 또한 다언어로 준비된 도서관 전문용어 해설을 제공하여 담당사서와의 의사소통을 도울 수 있다면 좀 더 편안한 분위기에서 도서관을 이용할 수 있을 것이다.

6) 문해 교육

‘강의와 문화활동’은 도서관 직원과 다문화인 이용자의 인식 비교에서 직원이 중요하게 인식하는 항목이다. 강의 중에서도 문해 강의는 다문화인에게는 필수적인 프로그램이다. 새로 이주해 온 사람의 가장 큰 어려움은 언어 소통의 문제이다. 그러므로 구직과 함께 문해는 다문화인으로서 한국에 사는 사람들에게 가장 필요한 서비스이며 여러 수준에 따른 한국어나 영어 강좌가 필요하다. 또한 전화나 컴퓨터, 게임, 퍼즐 등 다양한 방법으로 문해를 진행하므로 재미있게 학습할 수 있어야 한다. 그리고 스토리텔링으로 한국어 동화 읽기, 부모가 모국어로 읽어주기, 크게 읽기가 매우 유용할 것이다.

작가의 소리는 문해 교육생들의 작문실력을 높이기 위한 프로그램으로 홈페이지 등의 장소에 게시할 수 있는 공간을 제공함으로써 본인들의 글과 함께 동료 문해생들의 글을 읽음으로써 문해나 한국 생활의 경험 등을 서로 공유할 수도 있다.

7) 다문화인을 위한 도서관 이용교육, 컴퓨터 활용교육

도서관 이용교육이나 컴퓨터 활용교육 또한 도서관 담당사서가 중요하게 인식하는 ‘강의와 문화활동’ 중의 일부로써 다문화인이 도서관을 이용할 수 있는 기반을 제공하는 것이다. 컴퓨터를 활용한 정보 검색 기능은 지식과 정보를 제공하는 또 다른 형태의 자료이며 인터넷을 이용한 전자우편이나 정보검색은 일상생활의 필수 불가결의 도구가 되었다. 그러므로 컴퓨터 사용을 위한 강좌나 모국어로 컴퓨터를 이용할 수 있는 환경을 제공하는 것은 한국생활 정착에 한걸음 다가가는 것이다.

8) 다문화 사랑방 제공

서울의 공공도서관에 성동외국인근로자센터와 같은 다문화 사랑방을 제공해 줄 필요가 있다. 다문화 사랑방에서 다문화인이 모여 고국의 음악을 듣거나 문화행사를 통하여 정서적으로 순화되고 마음의 안정을 꾀하는 장소가 될 수 있으며, 아울러 모국 출신의 사람들끼리 모임을 가질 수 있고 피곤한 다문화인 근로자들의 쉼터도 될 수 있다.

9) 다문화인을 위한 특별 문화 프로그램 운영

다문화인이 요구하는 다문화서비스는 한국어배우기, 친구사귀기, 한국문화 익히기, 지역정보와 건강정보 획득, 취업 등이다. 다문화인의 요구를 수용하여 다문화서비스를 제공하는 것이 가장 좋은 방법으로 문해를 비롯한 한국 문화 이해 프로그램이 필요하다. 이를 위한 프로그램으로 전시회나 유적지 등의 방문, 또는 사물놀이나 한지공예 및 궁중음식 만들기 등이 있다.

결혼이주자의 남편이나 시부모, 또는 일반 한국인을 대상으로 하는 다문화 프로그램으로는 다문화 이해 특강, 해외 각국 관련 전시회 등이 있다. 또한 월별이나 국가별로 다문화와 관련된 기념일을 축제일로 삼아 그들의 문화를 알릴 수 있는 다문화 행사를 기획할 것을 제안한다. 이는 내국인이 다문화를 이해하는 기회가 될 수 있고, 다문화인이 본국에 대한 향수를 달래고 본국인들을 만날 수 있는 좋은 기회가 될 것이다. 이러한 행사는 다문화인이 기획할 수도 있는데 이때에 도서관도 참여하면 다문화인을 이해하고 다문화인의 요구사항을 수렴하는 기회가 될 수 있다. 이러

한 다문화인을 위한 특별 문화 프로그램을 통하여 다문화인은 친구도 사귀고 지역 정보도 얻을 수 있으며, 도서관의 이용법도 배울 수 있다.

1.2 다문화서비스 담당사서를 위한 교육 프로그램

1) 전담사서의 배치

다문화서비스를 제공하기 위하여 다문화만 전담하는 사서를 배치하여야 한다. 사서 한 사람이 두 가지 이상의 업무를 맡아 일하는 경우가 많은데, 이럴 경우는 서비스의 효율성이 떨어지는 것은 당연하다. 다문화서비스를 전담하는 직원을 배치함으로써 전문적인 다문화서비스를 기획하고 진행할 수 있다.

2) 담당사서를 위한 다언어 및 다문화 교육 실시

‘사서의 친절도’와 ‘분위기 좋은 도서관’은 도서관 담당사서와 다문화인 이용자 모두 중요 인식이 높은 요소이다. 담당사서가 친절하기 위해서는 다문화인 이용자와 담당사서와의 원활한 소통이 우선되어야 한다. 다문화인 이용자와의 소통을 위한 언어교육이나 다문화를 이해하는 담당사서의 교육이 필요하다.

3) 소셜 네트워크 서비스(Social Network Service)

언어 외의 다문화인 이용자와 도서관 담당사서의 의사소통을 돕는 방법 중의 하나는 문자서비스(SMS: Short Message Service)를 이용하는 것이다. 또한 이용자의 요구를 일방적이 아닌 다양한 방법으로 수렴하고 반영하는 방안으로 소셜 네트워크의 일종인 블로그나 트위터, 페이스북 등을 활용하는 방법도 개발해야 한다.

1.3 공공도서관에서 제공해야 할 다문화서비스

1) 다문화서비스를 위한 지침 제정

다문화서비스를 위한 지침은 공공도서관에서 다문화서비스의 역할과 목적 및 표준 등 기본정책을 문서화한 것이다. 서울특별시를 포함한 국내 공공도서관의 다문화 서비스 활성화를 위하여 서비스 현장 및 표준과 지침 등을 작성하여 그것에 근거한 서비스를 제공해야 바른 다문화서비스가 될 수 있다.

2) 다문화인 직원 채용

다문화인은 그들의 고유 언어를 사용할 수 있는 장점을 살려서 이중 언어가 가능하게 되면 앞으로 한국사회의 중요한 재원이 될 수 있고 다문화인은 자국인 직원을 통하여 모국에서처럼 편안하게 도서관 이용의 도움을 받을 수 있다. 퀸즐랜드주립도서관의 통역 및 번역서비스나 토론토공공도서관의 전화통역서비스, 정착프로그램 등은 다문화인을 통하여 다문화인에게 다가가는 서비스를 제공하고 있다.

3) 다문화서비스의 다각적인 홍보

도서관의 다문화서비스를 많은 다문화인이 공유할 수 있는 방안으로 도서관 홈페이지나 지역 TV 방송과 지역신문, 또는 포스터와 전단지 등을 이용하여 적극적인 홍보를 하여야 한다. 이를 통하여 많은 다문화인이 도서관의 다문화서비스를 이용할 수 있으며 한국 정착에 도움을 받을 수 있다.

4) 교육교재, 브로셔, 각종 양식, 상징 안내판 등의 공동활용

공동활용은 인터넷 교육, 전자우편 사용법 교육, 도서관 자료 검색 등에 관한 다 언어 교육 교재나 브로셔, 또는 상징 안내판 등을 공공도서관에서 함께 제작하여 동일한 자료를 여러 공공도서관에서 나누어 사용하는 것이다. 이로써 인력이나 시간을 절약할 수 있으며 각 지역의 공공도서관에서는 자기만의 고유한 다문화 프로그램을 개발하여 제공할 수 있는 것이다.

5) 다문화인의 도서관 회원가입 절차 간소화

도서관의 다문화서비스 이용을 위한 회원가입 절차를 간소화할 필요가 있다. 국내 공공도서관에서는 다문화인의 회원가입을 위하여 국내 이용자와 동일하게 신분을 보증할 여러 서류를 요구하는데, 다문화인이 공공기관을 다니면서 그러한 서류를 발급받기가 어렵기 때문이다. 일정기간 준회원제도를 통하여 실적에 따라 회원의 등급을 조정할 수 있도록 운영하는 것도 방법의 하나이다.

6) 다문화인을 위한 도서관 개관시간 연장

도서관을 이용하고 싶어도 늦은 퇴근시간으로 인하여 도서관에 올 수 없는 다문화인이 많다. 시간이 없어서 도서관을 이용할 수 없다는 설문 응답을 참고하여 도서관 개관시간을 유연하게 운영하여야 한다.

1.4 정부가 지원해야 할 다문화서비스 정책

1) 재정 지원

다문화서비스는 한 두 언어가 아닌 다양한 언어에 대한 서비스가 필요하므로 자료구입이나 언어 교육, 참고 서비스, 통역 및 번역 서비스, 숙제 도우미 등의 다문화 서비스를 위하여 매우 많은 인력과 재원이 필요하다. 도서관의 다문화서비스 가이드라인에서 제시한 것처럼 근본적으로는 중앙정부에서의 재정지원이 필요하다.

2) 법적, 행정적 체계의 수립

다문화서비스 제공을 위한 법적 준거를 마련하고, 다문화서비스 기준을 위한 행정적 체계를 수립해야 한다. 다문화와 관련한 각종 통계의 수집 및 다언어 목록을 위한 국제표준의 선포와 시행, 국제적인 우수사례의 세계적인 교환 등 다문화서비스를 위한 행정 체계를 통하여 전국적으로 동일한 방향으로 다문화서비스가 진행됨으로

효율성을 담보할 수 있도록 유도할 필요가 있다.

3) 협력 및 분담

모든 다문화서비스를 각각의 도서관에서 개별적으로 제공하기에는 인력의 문제나 재정 등의 사유로 어려울 수 있으므로 도서관 간의, 또는 도서관과 정부 사이의 협력은 필수적이다. 개별도서관에서 다언어자료를 수서하거나 목록하는 것은 매우 어려운 일이다. 호주의 LOTE 장서를 참고하여 국립중앙도서관과 같은 대표도서관에서 수서와 목록을 담당하고 지역의 공공도서관에서는 대표도서관에 필요한 자료를 요청하여 이용한다.

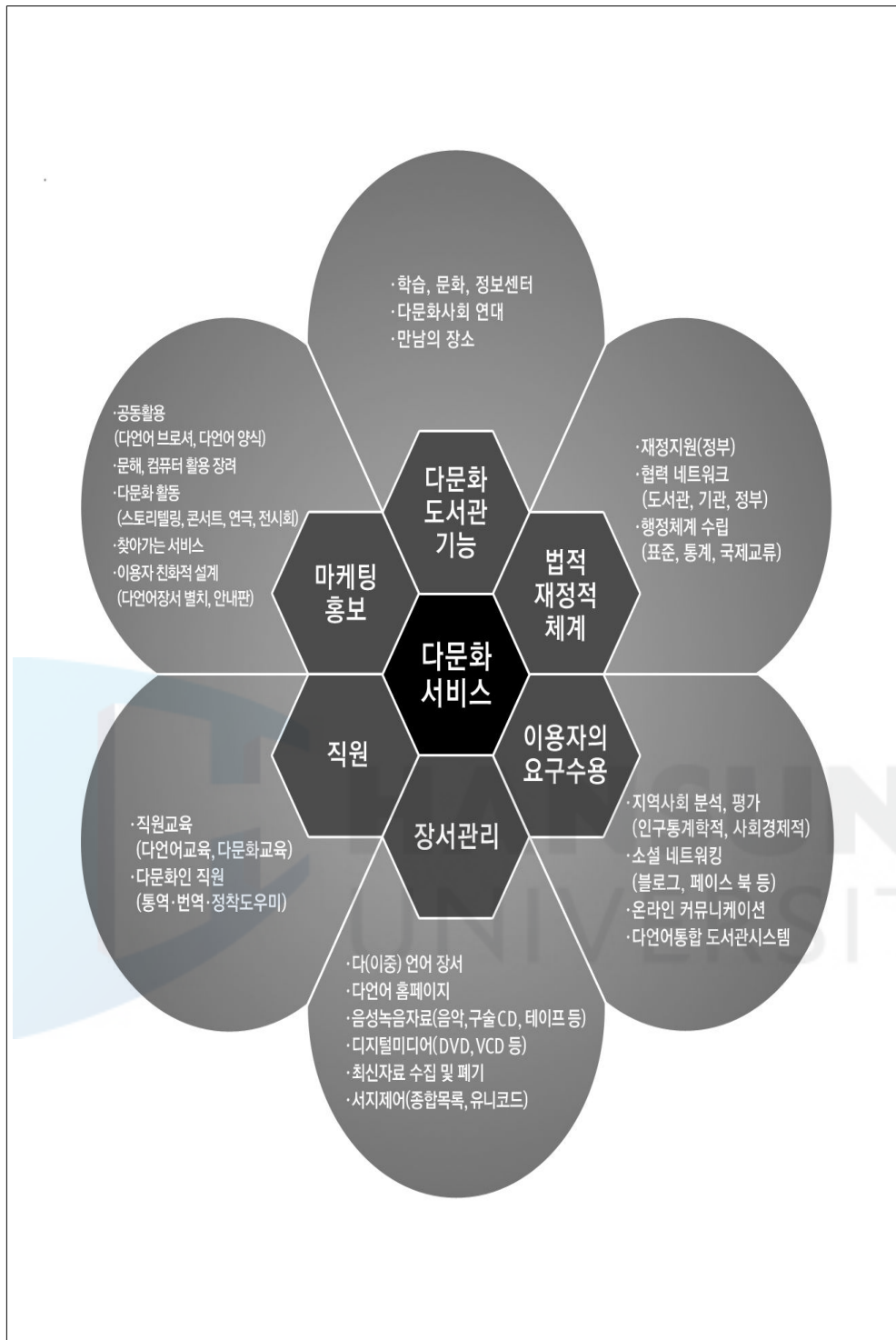
국내 도서관의 다문화서비스는 2007년부터 시작하여 오늘날 다문화인이 필요로 하는 많은 서비스를 개발하며 진행하고 있다. 이상에서 제안한 다문화서비스를 국내, 특히 서울의 공공도서관에서 기획하고 시행함으로써 국내에 거주하는 다문화인이 한국에 잘 정착할 수 있도록 그들이 필요로 하는 서비스를 편안하게 이용할 수 있는 환경을 조성하는 것이 매우 중요하다. 그리하여 그들이 한국사회의 일원으로서 어려움없이 당당하게 살아가는데 다문화 공간 중의 하나인 도서관이 중요한 역할을 수행하여야 한다.

2. 다문화서비스 모형 제시

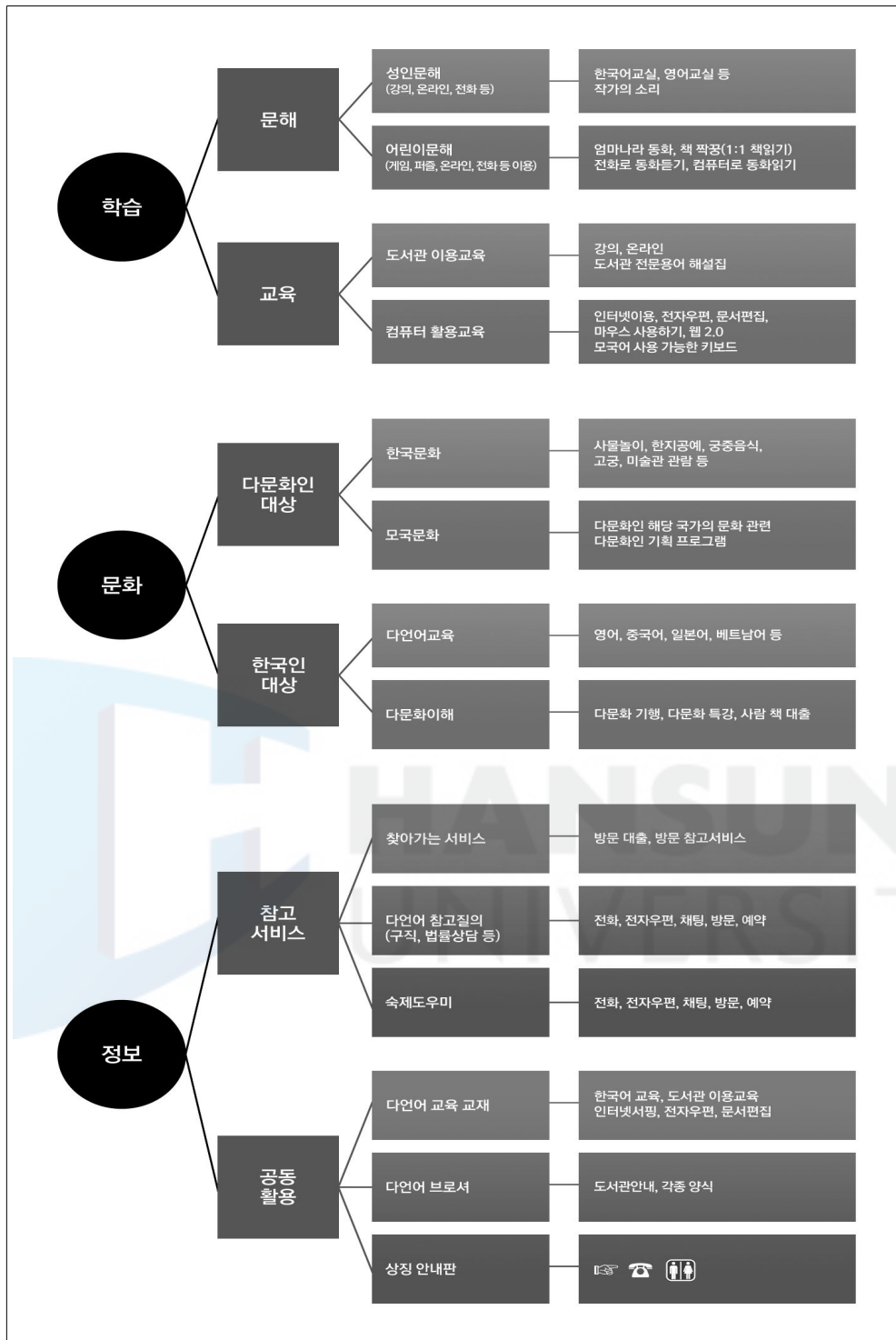
위에서 열거한 공공도서관의 다문화서비스 제공방안을 토대로 서울특별시 공공도서관에서 제공해야 할 다문화서비스의 모형을 제시하였다(표 68 참조). 또한 IFLA의 다문화서비스 가이드라인에 의한 모형을 제시하였고(그림 7 참조) 공공도서관의 세 가지 기본 기능인 학습, 문화, 정보센터를 기준으로 공공도서관에서 제공해야 할 다문화서비스 모형을 제시하였다(그림 8 참조). 그리고 다문화인 이용자와 다문화서비스 담당사서의 인식 조사를 토대로 한 다문화서비스 모형을 제시하였다(표 69, 그림 9 참조).

<표 68> 서울특별시 공공도서관의 다문화서비스 모형

다문화서비스				
범주	대분류		중분류	소분류
다문화도서관 기능	지침		목표, 기준	
	서비스 현장			
법적 재정적 체계	협력 및 분담		정부, 도서관, 타기관	
	재정지원		정부	
이용자 요구수용	소셜네트워크 형성		블로그, 트위터, 페이스북	
	다문화 사랑방		음악감상실, 휴식공간	영화상영, 음악감상, 문화활동
장서관리	다(이중)언어장서		영어, 중국어, 일어, 베트남어, 필리핀어 등	언어사전, 백과사전, 통계
	다언어 홈페이지			
	시청각자료		CD, DVD	
	대량대출, 지방대출			
도서관 직원	전담사서 배치		다문화서비스 전담사서	
	직원교육		다언어교육, 다문화교육	
	다문화인 직원채용		통역 및 번역서비스	전화, 팩스, 방문
			정착도우미 (1:1, 그룹, 워크숍)	법률, 국적취득, 취업
마케팅 홍보	학습	문해	성인문해 (강의, 온라인, 전화 등)	한국어교실, 영어교실 등 작가의 소리
			어린이문해 (게임, 퍼즐, 온라인, 전화 등 이용)	엄마나라 동화, 책 짝꿍(1:1 책읽기) 전화로 동화듣기, 컴퓨터로 동화읽기
		교육	도서관 이용교육	강의, 온라인 도서관 전문용어 해설집
			컴퓨터 활용교육	인터넷이용, 전자우편, 문서편집, 마우스 사용하기, 웹 2.0 모국어 사용 가능한 키보드
	문화	다문화 인대상	한국문화	사물놀이, 한지공예, 궁중음식, 고궁, 미술관 관람 등
			모국문화	다문화인 해당 국가의 문화 관련 다문화인 기획 프로그램
		한국인 대상	다언어교육	영어, 중국어, 일본어, 베트남어 등
			다문화이해	다문화기행, 다문화특강, 사람책대출
	정보	참고 서비스	찾아가는 서비스	방문대출, 방문 참고서비스
			다언어 참고질의 (구직, 법률상담 등)	전화, 전자우편, 채팅, 방문, 예약
			숙제도우미	전화, 전자우편, 채팅, 방문, 예약
		공동 활용	다언어 교육 교재	한국어 교육, 도서관 이용교육 인터넷서평, 전자우편, 문서편집
			다언어 브로셔	도서관안내, 각종 양식
			상징 안내판	   



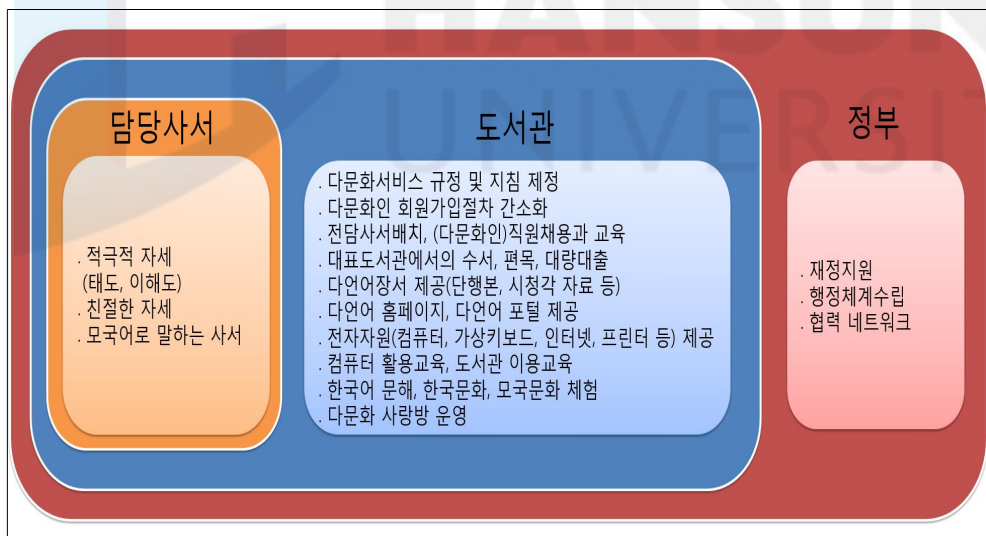
<그림 7> IFLA의 다문화서비스 가이드라인에 의한 모형 제시



<그림 8> 공공도서관의 기능에 따른 다문화서비스 모형 제시

<표 69> 인식조사를 토대로 한 다문화서비스 모형

담당	다문화서비스 관련 업무
담당사서	. 적극적 자세(태도, 이해도) . 친절한 자세 . 모국어로 말하는 사서
도서관	. 다문화서비스 규정 및 지침 제정 . 다문화인 회원가입절차 간소화 . 전담사서배치, (다문화인)직원채용과 교육 . 대표도서관에서의 수서, 편목, 대량대출 . 다언어장서 제공(단행본, 시청각 자료 등) . 다언어 홈페이지, 다언어 포털 제공 . 전자자원(컴퓨터, 가상키보드, 인터넷, 프린터 등) 제공 . 컴퓨터 활용교육, 도서관 이용교육 . 한국어 문해, 한국문화, 모국문화 체험 . 다문화 사랑방 운영
정부	. 재정지원 . 행정체계수립 . 협력 네트워크



<그림 9> 인식조사를 토대로 한 다문화서비스 모형 제시

VI. 결론

우리가 살고 있는 21세기는 인터넷을 이용한 세계 여러 나라와의 정보교환과 빠른 교통수단을 이용한 다양한 인적 교류 등을 통하여 다양화, 개방화가 매우 빠르게 진행되고 있다. 한국의 경우 지금까지는 단일민족이라는 일종의 자부심과 긍지를 가지고 살아왔으나 2007년 8월에는 한국에 살고 있는 다문화인의 수가 100만을 넘어서게 되어 OECD로부터 한국이 더 이상 단일민족국가라는 명칭을 쓰지 말라는 권고를 받기에 이르렀다. 한국보건사회연구원이 2009년에 발표한 바에 의하면 앞으로 40년 후인 2050년에는 결혼 이민 가정의 비율이 5.11%가 될 것으로 전망하며, 이는 현재의 10배로 증가하는 것이다. 2009년 말 현재 국내에 거주하는 다문화인의 60%가 서울과 경기도에 집중하여 살고 있으며 인구대비로 볼 때 서울에 가장 많이 살고 있는 것으로 나타났다. 또한 국내에 가장 많이 거주하는 다문화인은 중국인, 미국인, 일본인, 필리핀인, 베트남인 순으로 파악되었다. 이제 한국 사회는 다문화인과의 공생의 시대가 되어 가고 있으나 다문화인이 한국 사회에 적응하는 것은 아직도 어려우며, 다문화인을 대하는 한국인의 태도도 많은 변화가 필요하다.

이러한 환경의 변화 아래 다문화서비스를 제공하는 공공도서관은 학습센터로서, 문화센터로서, 정보센터로서의 역할을 감당하는 지역기반의 사회 공공기관이다. IFLA와 유네스코가 공동으로 발표한 도서관의 다문화 선언에서는 문화적 언어적 소수자가 모든 정보와 지식을 자유롭게 평등하게 이용할 수 있어야 함을 천명하고 있다.

본 연구에서는 IFLA가 발표한 도서관의 다문화선언과 다문화서비스 가이드라인을 기본으로, 국내외의 다문화서비스 모범사례를 살펴보았다. 또한 도서관의 다문화서비스 가이드라인에 기초하여 서울특별시 공공도서관의 담당사서와 다문화인 이용자를 대상으로 사서와 이용자의 인식 비교를 위한 설문을 실시한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 다문화서비스 가이드라인을 참조하여 1) 다문화 도서관의 기능 2) 법적 재

정적 체계, 3) 이용자의 요구 수용, 4) 장서관리, 5) 도서관 직원, 6) 도서관의 다문화서비스 마케팅 및 홍보활동, 7) 기타 등 7개의 범주로 나누어 설문조사의 기준으로 삼았다.

둘째, 국내공공도서관의 사례로는 어린이도서관 ‘모두’의 엄마나라 동화, 용산도서관의 한국 전통문화 체험, 마포평생학습관의 다문화친구들과 함께하는 세계문화 체험여행, 금천구립가산정보도서관의 대사관과 함께하는 세계책여행 등이 있다. 또한 국외 공공도서관의 다문화서비스 모범사례로는 호주 퀸즐랜드주립도서관의 다문화 브리지, 마이 랭귀지, 다언어 장서(LOTE) 및 대량대출, 지방대출을 들 수 있다. 캐나다 토론토공공도서관의 다문화서비스는 초기이민자 정착프로그램, 전화 통역서비스, 어린이 문해를 들 수 있고, 미국 뉴욕공공도서관은 성인 문해, 어린이 문해, 컴퓨터 무료교육, 숙제도우미 등이 있다.

셋째, 도서관에서 실시하고 있는 다문화서비스의 현황과 중요도에 대한 인식을 조사하기 위해 도서관 담당사서를 대상으로 설문을 실시하였다. 설문은 95부를 배포하고 56부를 회수하여 분석한 결과, 다문화서비스를 실시하는 도서관은 25개관(44.6%)이었으며 대부분의 도서관에서는 다문화서비스가 필요하다고 응답하였다. 그러나 현재 서비스를 제공하지 않고 있는 이유로는 공간 및 시설이 부족한 도서관이 15개관(21.7%)이고, 재원이 부족한 도서관이 13개관(18.8%) 등이다.

넷째, 다문화인의 도서관 이용에 따른 어려움과 인식을 조사하기 위해 다문화인들을 대상으로 설문을 실시하였다. 실시한 설문은 회수된 280부의 설문지를 대상으로 분석하였으며, 응답자의 국적은 몽골(99명), 중국(39명), 베트남(24명) 순으로 많았고, 응답자의 신분은 외국인근로자(88명)가 가장 많았다. 이들은 한국(42.1%)보다 모국(63.6%)에서 도서관을 더 많이 이용했으며 한국의 도서관에 모국어 자료가 많기를 희망하고 있었다.

다섯째, 도서관에서 제공하는 다문화서비스 중 어떤 서비스를 다문화인은 중요하게 인식하고 있는지를, 다문화인 이용자와 담당사서에 대해 동일한 항목으로 질문하였다. 그 결과 다문화인 이용자와 담당사서의 중요 인식이 동일하게 높은 항목은 각종 무료 서비스, 도서대출, 참고서비스, 사서의 친절도, 모국어 사용 가능한 키보드, 분위기 좋은 도서관이다. 다문화인 이용자와 담당사서의 중요 인식이 동일하게 낮은 항목은 주차가능성, 영화대출, 영화관람이다.

그리고 다문화인 이용자와 담당사서의 중요 인식에 차이가 있는 항목 중에서 다문화인 이용자의 중요 인식이 담당사서에 비해 월등히 높은 항목은 컴퓨터 사용 능력과 도서관의 부대서비스이고, 담당사서의 중요 인식이 다문화인 이용자보다 월등히 높은 항목은 강의와 문화활동, 집과 도서관의 거리이다.

여섯째, 인식조사를 토대로 공공도서관의 다문화서비스를 효율적으로 제공하기 위하여 'IFLA의 다문화서비스 가이드라인에 의한 모형'과 '공공도서관의 기능에 따른 다문화서비스 모형,' 그리고 '인식조사를 토대로 한 다문화서비스 모형' 등 세 가지 유형의 다문화서비스 모형을 제시하였다.

앞으로 국내 공공도서관에서는 다문화인 이용자의 요구를 심층 분석하고 국내외의 공공도서관에서 시행중인 다문화서비스 프로그램을 토대로 다문화서비스를 위한 지침 마련과 대내외적인 협력과 분담 및 전자도서관의 운영 등이 요구된다. 또한 정부에서는 과감한 재정지원과 법적 행정적 체계를 수립하고 적극적으로 지원함으로써 다문화서비스를 더욱 발전시켜야 할 것이다.

마지막으로, 같은 우리말(한국어)을 사용하는 새터민이나, 불법 체류로 인하여는 또 다른 차원의 한국 생활의 어려움 등을 겪고 있는 다문화인들을 대상으로 서비스를 제공할 수 있는 프로그램 개발 등 공공도서관의 다문화서비스에 관한 심층적인 후속 연구가 지속되었으면 한다. 그럼으로써 국내 공공도서관의 다문화서비스가 활성화 될 뿐만 아니라 다문화인이 한국사회의 일원으로서 살아갈 수 있도록 계기를 마련하여야 할 것이다.

참고문헌

- 고모다 마유미. 2007. “일본의 다문화 공생은 가능한가?” 『민족연구』, 30: 51-65.
- 국립중앙도서관 도서관연구소. 2010. “국제도서관연맹 다문화도서관서비스 지침서 ①.” 『도서관연구소 웹진』, 50: 1-11.
- 국립중앙도서관 도서관연구소. 2010. “국제도서관연맹 다문화도서관서비스 지침서 ②.” 『도서관연구소 웹진』, 51: 1-27.
- 김범수, 서은주, 손병돈, 정재훈, 조석연, 최현미, 신승연, 최승희. 2007. 『다문화사회 복지론』. 파주: 양서원.
- 김용근. 2006. “공공도서관의 웹사이트를 통한 정보봉사.” 『한국도서관·정보학회 지』, 37(3): 265-287.
- 김정연. 2010. “RE: 2월에 방문한 김영미입니다.” 2010. 4. 3. [2010. 5. 25 인용]. 개인 서신.
- 김정연, 금혜경. 2009. 『다양한 문화가 모이는 어린이도서관 ‘모두’ 도전과 실험』. 서울: 모두.
- 김현미, 김영옥, 김민정, 이민주. 2008. 『생활세계의 다문화 교육프로그램 사례연구 및 적용방안: 다민족·다문화사회로의 이행을 위한 정책 패러다임 구축(II)』. 서울: 한국여성정책연구원.
- 노지현. 2008. “다문화 장서에 대한 목록 구축의 경험과 교훈.” 『한국도서관정보학회지』, 39(4): 397-420.
- 대통령 소속 도서관정보정책위원회. 2008. 『도서관발전종합계획(2009~2013) 2009년도 시행계획』. 서울: 대통령 소속 도서관정보정책위원회.
- 문종석. 2009. “다양한 문화가 모이는 어린이도서관 모두의 도전과 실험.” 『다문화서비스: 도서관서비스의 새로운 지평, 다문화서비스 워크숍

- 자료집』. 2009년 4월 24일. [서울: 서대문구립이진아기념도서관]
- 문헌정보학용어사전 편찬위원회, 편. 2010. 『문헌정보학용어사전』. 개정판. 서울: 한국도서관협회.
- 문화체육관광부. 2008. 『이주민 문화향수 실태조사』. 서울: 문화체육관광부.
- 박미영. 2007. “공공도서관 특화서비스 프로그램 개발을 통한 독서활성화 방안.” 『한국도서관·정보학회지』, 38(1): 315~339.
- 박미정. 2008. 『다문화가정 아동을 위한 독서 지도 교육 방안 연구』. 석사학위논문, 경희대학교 교육대학원, 외국어로서의한국어교육전공.
- 박양복. 2010. 『다문화가정의 사회통합정책에 대한 만족도 연구』. 석사학위논문, 한양대학교, 사회복지학과.
- 박연이. 2010. 『다문화가정어린이를 위한 도서관서비스 활성화 방안 연구: 공공도서관과 학교도서관 협력을 중심으로』. 석사학위논문, 충남대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 박찬영. 2008. “다문화적 상호이해를 위한 인문교육 방안.” 『인문정책연구총서』, 5: 1-174.
- 서미정. 2009. 『공공도서관의 어린이를 위한 다문화서비스 프로그램 개발에 관한 연구』. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 『서울신문』, 2009. “다문화사회와 한국인.” 1월 31일, 26면.
- 스가야 아키코. 2004. 『미래를 만드는 도서관』. 이진영, 이기숙 [공] 옮김. 서울: 지식여행.
- 신경희. 2007. 『농촌의 결혼이민자가정 교육프로그램 개선을 위한 연구: 경기도 가평군을 중심으로』. 석사학위논문, 서강대학교 공공정책대학원, 사회복지정책학과, 사회복지전공.
- 심효정, 이용훈, 박효주. 2009. 『모든 도서관은 특별하다 : 도서관 특화서비스 개발과 사례』. 경기도도서관총서, 1. 수원: 경기도사이버도서관.
- 안경식, 김동광, 김향은, 김희용, 박천웅, 이철호, 장인실. 2008. 『다문화교육의 현황과

- 과제』. 서울: 학지사.
- 원은정. 2010. “서울시 공공도서관(일반, 어린이) 통계 결과표-2009년 12월 31일 기준 첨부.” 2010. 6. 24. [2010. 6. 25 인용]. 개인서신.
- 유네스코 아시아·태평양 국제이해교육원. 2008. 『다문화 사회의 이해: 다문화 교육의 현실과 전망』. 파주: 동녘.
- 유병규. 2009. “국내 다문화현상의 특징과 시사점.” 『경제주평』, 373: 5.
- 이경란, 한복희. 2009. 공공도서관의 다문화서비스 운영에 관한 연구. 『충남대학교 사회과학연구소 사회과학연구』, 20(2): 47-74.
- 이삼식, 최효진, 박성재. 2009. “다문화가족의 증가가 인구의 양적, 질적 수준에 미치는 영향.” 『연구보고서』, 2009-34-1. 서울: 한국보건사회연구원 저출산고령사회연구센터.
- 이수상. 2009. “외국인 유학생들을 위한 디지털도서관의 다문화 서비스에 관한 연구.” 『경성대학교 인문과학연구소 인문학논총』, 14(3): 191-217.
- 이태주, 권숙인, Julia Martinez, Yamamoto Kaori. 2007. 『다민족·다문화 사회 진전에 있어서의 사회 갈등 양상과 극복과정: 호주와 일본의 사례』. 서울: 한국여성정책연구원.
- 임여주. 2009. 미국 공공도서관의 이민자 대상 서비스: 과거와 현재. 『情報管理學會誌』, 26(2): 7-25.
- 정미연. 2010. “다문화관련자료.” 2010. 1. 13. [2010. 6. 7 인용]. 개인서신.
- 조동신. 2009. “다문화 도서관의 현황에 대한 연구 - 서울과 경기도 일대 공공도서관을 중심으로.” 『한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 16: 187-194.
- 조용완. 2006. 『북한이탈주민의 정보행태와 정보빈곤에 관한 연구: 부산지역 거주자를 중심으로』. 박사학위논문, 부산대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 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.
- 조해미. 2009. “다문화가정 공공도서관 서비스.” 『서울특별시 공공도서관 직원 워크숍』. 서울: 정독도서관. 52-67.
- 한국도서관협회. 2009. 『2009 한국도서관 연감』. 서울: 한국도서관협회.
- 한국. 문화체육관광부. 2009. 국립박물관·미술관·도서관 ‘배달됩니다.’ [online].
[cited 2009. 4. 13].
<http://mcst.korea.kr/gonews/branch.do?act=detailView&dataId=155343560§ionId=p_sec_1&type=news&flComment=1&flReply=0>
- 한국. 법무부. 출입국·외국인정책본부. 2009. 『2008 출입국·외국인정책 통계연보』. 과천: 법무부.
- 한국. 법무부. 출입국·외국인정책본부. 2010. 『2009 출입국·외국인정책 통계연보』. 과천: 법무부.
- 한윤옥. 2008. 『도서관의 다문화서비스 개발에 관한 연구; 다문화가정의 자녀를 위한 도서관 프로그램을 중심으로』. 서울: 국립어린이 청소년도서관.
- 한윤옥, 김수경, 조미아. 2009. “다문화가정을 위한 도서관의 서비스 개발과 운영 방안에 관한 연구.” 『한국문헌정보학회지』, 43(2): 91-122
- 한윤옥, 조미아, 김수경. 2009. “다문화가정을 위한 도서관 서비스 현황과 문제점에 관한 연구.” 『한국문헌정보학회지』, 43(1): 135-160.
- 홍기숙. 2009. 『결혼이민자들의 정보이용 행태에 관한 연구』. 석사학위논문, 충남대학교 대학원.
- 홍기숙, 곽승진. 2008. “다문화가정을 위한 공공도서관 서비스에 관한 연구.” 『제15회 한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 133-138.
- 황정미, 김이선, 이명진, 최현, 이동주. 2007. 『한국사회의 다민족 다문화 지향성에 대한 조사연구』. 서울: 한국여성정책연구원.
- Acevedo, Oriana and Kathleen Bresnahan. 2003. “Providing and Promoting Public Library Services to a Culturally Diverse New South Wales.” [online].

- [cited 2010. 3. 30]. <<http://www.sitegenerator.bibliotheek.nl/iflautrecht/img/docs/Oriana%20Acevedo.DOC>>.
- Adkins, Denice Christine. 2000. *The effect of Hispanic population proportion on Arizona public library services to the Spanish-speaking*. Ph.D. diss., The University of Arizona.
- Alpert, Phyllis Sue. 2007. "Effect of Multiculturalism and Automation on Public Library Collection Development and Technical Services." *Public library quarterly*, 25(1): 91-104.
- American Library Association. 2007. "Guidelines for the Development and Promotion of Multilingual Collections and Services." *Reference & User Services Quarterly*, 47(2): 198-200.
- Bender, Kendra. 2007. "Library services for newcomers to Canada: embracing cultural diversity." *Information for Social Change Issue*, 26.
- Brett, P. 1997. "Service for all? A review of the published literature on black and ethnic minority/multicultural provision by public libraries in the United Kingdom." *New Review of Information and Library Research*, 3: 225-226.
- Caldwell, Naomi Rachel. 2002. *A comparison of selection tool sources for developing collections of books about American Indians: General and specialized tools*. Ph.D. diss., University of Pittsburgh.
- Chu, Clara M., Ekaterina Nikonorova and Jane Pyper. 2005. "Defining Multiculturalism." [online]. [cited 2010. 4. 21].
<<http://www.ifla.org/en/publications/defining-multiculturalism>>
- Cooper, Debra. 2008. "Sustaining language diversity: the role of public libraries." *Aplis*, 21(1): 28-32.
- Elbeshausen, H. and P. Skov. 2004. "Public libraries in a multicultural space: a

- case study of integration processes in local communities." *New library world*, 105(3-4): 131-141.
- Gill, Philip. 2002. 공공도서관 서비스 개발을 위한 IFLA/UNESCO 가이드라인. 장혜란 역. 서울: 한국도서관협회.
- Glass, Elizabeth and Debi Sheffield. 2008. Best practices in multicultural library services: Library Settlement Program(LSP) at Toronto Public Library. WLIC: 74th. IFLA General Conference and Council, 10-14 August 2008, Québec, Canada [online]. [cited 2009. 3. 30].
<<http://www.ifla.org/IV/ifla74/index.htm>>.
- Holmes, A. 1993. "Waiting for the Barbarians? Multicultural Public Library Services in Australia 1985-1992." *Australian Library Review*, 10(2): 199.
- IFLA. 2007. *Multicultural Library Manifesto*. [online]. [cited 2010. 1. 26].
<<http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto.pdf>>.
- IFLA. 2009. *Library Services to Multicultural Populations Section Strategic Plan 2009 -2010*. [online]. [cited 2010. 5. 6].
<<http://archive.ifla.org/VII/s32/annual/sp32-09.htm>>.
- IFLA/UNESCO. 2009. *Multicultural communities: guidelines for library services*. 3rd ed. rev. [online]. [cited 2010. 5. 31].
<<http://www.ifla.org/files/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-en.pdf>>.
- IFLA/UNESCO. 2004. *Public Library Manifesto*. [online]. [cited 2010. 5. 31].
<<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>>.
- Khader, Majed Jalal A. 1992. *Model of library services proposed for public libraries serving the Arab-American communities*. Ph.D. diss., Texas Woman's University.
- The library board of Victoria. 2001. *Responding to our diversity: Multicultural*

- library service guidelines for Victorian public libraries*. [online]. [cited 2010. 3. 30]. <<http://www.openroad.net.au/mcl/archive/guidelines2001.pdf>>.
- Malone, C. K. 2000. "Toward a Multicultural American Public Library History." *Libraries & culture*, 35(1): 77-87.
- New York Public Library. 2010. The New York Public Library Annual Report 2009. [online]. [cited. 2010. 5. 30]. <<http://www.nypl.org/help/about-nypl/administration/annual-reports>>.
- Nguyễn, Thu Sương Thi. 2006. *"They don't even know what Vietnam is!" the production of space through hybrid place-making and performativity in an urban public elementary school*. Ph.D. diss., University of Texas at Austin.
- Olden, A. 1999. "Patrick Roach and Marlene Morrison. Public libraries, ethnic diversity and citizenship." *The Journal of documentation*, 55(1): 114-115.
- Oldenburg, Ray. 1999. *The Great Good Place*. New York: Marlowe.
- Picco, M. A. Paola. 2008. "Multicultural Libraries' services and social integration: The case of public libraries in Montreal Canada." *Public Library Quarterly*, 27(1): 41-56.
- Roach, Patrick and Mariene Morrison. 1998. "Public Libraries, Ethnic Diversity and Citizenship." *British Library Research and Innovation Report*, 76.
- Rodrigues, A. 2006. "Serving Culturally Diverse Communities in South African Public Libraries." *Libri*, 56(4): 213-226.
- Shoham, Snunith and Rachell Rabinovich. 2008. "Public library services to new immigrants in Israel: The case of immigrants from the Former Soviet Union and Ethiopia." *The International Information & Library Review*, 40(1): 21-42.
- State Library of Queensland. 2008. *Queensland Public Library Standards and*

- Guidelines: Multicultural Services Standard*. [online]. [cited. 2010. 3. 30].
 <[http://www.slq.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0004/108373/SLQ_-
 _Multicultural_Services_Standard_-_July_2008.pdf](http://www.slq.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0004/108373/SLQ_-_Multicultural_Services_Standard_-_July_2008.pdf)>.
- Toronto Public Library. 2008. *Toronto Public Library Annual Report 2007*. p.
 20-21. [online]. [cited. 2010. 3. 30].
 <http://www.torontopubliclibrary.ca/pdfs/2007annual_report.pdf>.
- Toronto Public Library. 2008. *Our shared stories: writing the future of
 Toronto's library, Toronto Public Library strategic plan, 2008-2011*.
 [online]. [cited. 2010. 3. 30].
 <http://www.torontopubliclibrary.ca/strategicplan/strat_plan.pdf>.
- Toronto Public Library. 2009. *Our doors wide open: Toronto Public Library
 2008 Annual Report*. p.18. [online]. [cited. 2010. 6. 2].
 <http://www.torontopubliclibrary.ca/pdfs/2008annual_report.pdf>
- Zielinska, Marie F., Francis T. Kirkwood and International Federation of Library
 Associations and Institutions. 1992. *Multicultural librarianship : an
 international handbook*. München ; London : K. G. Saur. IFLA
 publications, 0344-6891 ; 59.
- 금천구립가산정보도서관. [online]. [cited. 2010. 3. 3].
 <http://geumcheonlib.seoul.kr/doc_gc2/>.
- 마포평생학습관. [online]. [cited. 2010. 3. 3].
 <http://mpllc.sen.go.kr/mpllc_index.jsp>.
- 어린이도서관 모두. [online]. [cited. 2010. 3. 3]. <<http://www.modobook.org/>>.
- 용산도서관. [online]. [cited. 2010. 3. 3]. <<http://www.yongsanlib.go.kr/>>.
- 위키피디아. [online]. [cited. 2010. 3. 3]. <<http://ko.wikipedia.org>>.
- 한국. 문화체육관광부 국가도서관통계시스템. [online]. [cited. 2010. 3. 3].
 <<http://www.libsta.go.kr/login.do>>.

한국. 통계청 국가통계포털. [online]. [cited. 2010. 3. 3].

<http://kosis.kr/nsportal/feature/feature_List.jsp>.

Ask Now. [online]. [cited. 2010. 6. 9] <<http://www.questionpoint.org/crs>

/servlet/org.oclc.home.FSRedirect?virtcategory=10014>.

Centrelink. [online]. [cited. 2010. 6. 9].

<<http://www.centrelink.gov.au/internet/internet.nsf/languages/index.htm>>.

Community Legal Education Ontario. [online]. [cited. 2010. 6. 9].

<<http://www.cleo.on.ca/english/index.htm>>.

Culturelink. [online]. [cited. 2010. 6. 7]. <<http://www.culturelink.net/>>.

Library Settlement Partnership. [online]. [cited. 2010. 6. 7].

<<http://www.lsp-peb.ca/>>.

Microsoft Windows Keyboard Layouts. [online]. [cited. 2010. 6. 9].

<[http://msdn.microsoft.com/ko-kr/goglobal/bb964651\(en-us\).aspx](http://msdn.microsoft.com/ko-kr/goglobal/bb964651(en-us).aspx)>.

Net Link. [online]. [cited. 2010. 6. 8]. <<http://netlinks.slq.qld.gov.au/about.htm>>.

Newsconnect [online]. [cited. 2010. 6. 21].

<<http://newsconnect.torontopubliclibrary.ca/>>.

New York Public Library. [online]. [cited. 2010. 6. 9]. <<http://www.nypl.org/>>.

The Reading Writing Hotline. [online]. [cited. 2010. 6. 9].

<<http://www.literacyline.edu.au/index.html>>.

State Library of Queensland. [online]. [cited. 2010. 6. 3].

<<http://www.slq.qld.gov.au/>>.

Toronto Public Library. [online]. [cited. 2010. 6. 9].

<<http://www.torontopubliclibrary.ca/>>.

Your Tutor. [online]. [cited. 2010. 5. 21]. <<http://yourtutor.com.au/>>.

<부록 1> 서울특별시 지역별 국적별 등록 외국인 현황 (2009. 12 현재)

구 분	총 계	한국계 중 국	중 국	미 국	타이완	일 본	베트남	몽 골	필리핀	캐나다	우즈베 키스탄	인 도	타 이	기 타
소 계	255749	166413	25778	13103	8819	6806	5162	3885	3626	2418	1570	1326	1277	15566
영등포구	35949	32688	1138	457	433	127	294	58	96	56	29	45	46	482
구로구	27646	25172	1048	126	221	127	228	65	101	53	21	19	47	418
금천구	18281	16137	743	65	54	49	337	125	208	16	62	30	102	353
관악구	17442	14018	1083	388	122	267	280	168	89	83	74	72	40	758
용산구	12515	8542	2052	367	134	317	246	184	112	61	32	69	31	368
광진구	12492	3219	506	1803	407	1557	137	110	587	374	120	237	70	3365
동대문구	12131	5752	3557	290	243	352	292	411	230	53	114	53	54	730
동작구	10053	7749	1234	244	144	132	163	41	43	61	20	16	18	188
종로구	9198	2116	1824	813	2347	491	188	121	74	136	38	96	66	888
서대문구	8940	3863	2071	555	256	222	156	162	151	84	53	131	47	1189
성동구	8429	2837	2155	542	298	241	338	461	276	124	67	89	39	962
중 구	8396	3912	1034	300	644	186	135	449	124	47	470	147	30	918
마포구	8300	3603	1088	499	1473	423	160	80	63	95	39	53	124	600
성북구	8006	4890	905	330	165	119	357	306	276	47	20	36	78	477
강남구	7820	5308	461	785	117	209	199	92	101	129	32	8	55	324
송파구	7361	2409	576	2003	182	589	120	41	146	249	18	103	99	826
강서구	6360	3829	462	388	270	169	230	35	162	117	38	29	74	557
서초구	5650	2050	378	1487	132	244	53	29	77	196	8	46	104	846
양천구	5289	3571	353	392	258	123	149	55	105	86	22	3	14	158
중랑구	4939	3320	430	99	65	114	224	333	112	13	56	6	30	137
은평구	4910	3417	393	262	76	129	196	51	78	82	26	3	20	177
강동구	4887	2485	703	179	492	292	189	81	59	24	134	16	30	203
노원구	4545	1959	952	443	118	168	149	198	68	119	44	10	11	306
강북구	3545	2206	381	102	107	70	195	134	90	38	19	5	28	170
도봉구	2665	1361	251	184	61	89	147	95	198	75	14	4	20	166

<부록 2> 서울특별시 공공도서관 현황

번호	구	도서관명	개관 년도	직원 수	단행본(권)		이용자용 컴퓨터(대)	자료구입 비(원)	다문화 및 기타서비스
					계	다 언 어			
1	강남구	개포도서관	1984	26	170,926		43	195,840	
2		논현도서관	1997	6	37,637		6	22,268	강남구이동도서관 4호차
3		행복한도서관	2006	7	31,013		4	23,260	
4		즐거운도서관	2004	7	29,967		1	23,780	
5		대치도서관	1999	8	34,677		4	27,100	
6		강남도서관	1982	29	142,852	2,757	38	130,200	
7		*강남역삼푸른솔 도서관	2009	5	15,661		1	25,400	
8		*역삼도서관	2007	5	17,895		30	18,000	
9		정다운도서관	2004	6	34,471		2	22,560	
10		청담도서관	1999	5	21,603		3	11,200	
11		논현문화정보마당	2003	10	23,767		11	20,650	강남구통합도서관리시스템
12	강동구	*강동구립강일도서관	2009	11	25,533		33	91,000	
13		서울고덕평생학습관	1984	24	144,410	2,418	74	15,390	
14		강동도서관	1984	29	161,478		39	142,320	이야기나라 동화구연, 독서지도
15		명성교회도서관	1996	7	88,359	2,515	33	50,000	
16		강동구립해공도서관	2008	11	42,440		37	86,200	
17		강동구립성내도서관	2007	11	40,720		30	71,000	
18	강북구	솔샘문화정보센터	2005	6	40,480		15	38,580	
19		강북문화정보센터	2001	26	144,358		99	91,400	
20		강북청소년문화정보센터	2001	7	49,265		24	27,880	
21	강서구	강서도서관	1983	59	217,833		41	185,848	학교도서관지원, 택배대출
22		강서꿈꾸는어린이도서관	2008	13	20,321	1,591	6	23,840	

번호	구	도서관명	개관 년도	직원 수	단행본(권)		이용자용 컴퓨터(대)	자료구입 비(원)	다문화 및 기타서비스
					총계	다언어			
23	강서구	강서푸른들청소년도서관	2008	6	24,503		12	33,120	
24		강서길꽃어린이도서관	2007	7	21,745		4	25,418	
25		*강서우장산작은도서관	2009	5	14,176		2	1,560	
26	관악구	성현동작은도서관	2006	4	23,130		10	40,900	
27		관악문화관도서관	2002	50	127,188		61	131,700	이용자서비스현장
28		*은천동작은도서관	2009	6	6,380		8	55,900	
29		글빛정보도서관	2006	7	36,750		21	51,428	
30	광진구	자양제4동도서관	2008	4	11,946		14	1,584	
31		중곡문화체육센터도서관	2008	13	21,940		20	69,530	
32		광진정보도서관	2000	28	132,987	4,179	85	133,358	고객서비스현장
33	구로구	구로도서관	1984	27	106,078		29	127,380	단체문고
34		꿈마을 도서관	2007	5	18,618		4	31,589	
35		*구로주민전용도서관	2009	3	6,788	39	3	51,500	
36		구로꿈나무도서관	2004	4	5,327		11	32,400	
37		고척도서관	1990	33	195,233	3,272	57	184,800	행정서비스현장, 다문화사이트, 다문화자료, 단체대출, 택배대출
38		오류도서관	1978	12	43,830		42	31,532	
39	금천구	금나래아트홀도서관	2008	4	15,430		12	43,882	
40		금천구립가산정보도서관	2007	18	38,850		48	34,647	대사관과 함께하는 세계 책 여행 이용서비스현장
41		금천구립정보도서관	1999	16	108,408		28	9,205	고객서비스현장
42	노원구	노원정보도서관	2006	39	108,445		115	173,340	
43		월계문화정보도서관	2007	22	57,318	6,210	47	132,300	
44		노원어린이도서관	2003	12	60,410		29	73,079	
45		노원평생학습관	1990	36	142,015		67	180,364	

번호	구	도서관명	개관 년도	직원 수	단행본(권)		이용자용 컴퓨터(대)	자료구입 비(원)	다문화 및 기타서비스
					총계	다 언 어			
46	도봉구	*학마을다사랑센터	2009	8	21,839		37	156,660	
47		도봉도서관	1981	35	198,264	1,278	65	166,800	장애인택배서비스
48		도봉어린이문화정보센터	2008	10	17,923	351	11	93,309	
49		도봉문화정보센터	2001	18	83,348		100	92,000	
50	동대문 구	동대문도서관	1971	47	201,120		50	193,750	영어홈페이지, 야간예약대출
51		동대문구정보화도서관	2006	24	82,728		101	198,800	도서관사명, 도서관친구들
52	동작구	*동작샘터도서관			-				
53		*동작상도국주도서관	2009	4	11,062		13	6,340	
54		동작어린이도서관	2008	4	20,885	1,332	8		
55		동작도서관	1991	27	118,639	754	31	200,020	1:1 방문독서지도, 단체대출
56	마포구	마포평생학습관	1995	55	203,426	1,417	106	206,236	다문화기행, 특강, 사람책대출 택배대출일반인포함
57		마포평생학습관야현분관	1980	11	108,152	1,023	38	85,076	
58		마포구립서강도서관	2008	23	38,160	330	22	83,133	다문화가정등 찾아가는도서관
59	서대문 구	서대문도서관	1986	32	176,848	3,994	47	26,480	순회문고, 택배, 야간대출
60		서대문구이진아기념도서관	2005	16	68,993		70	135,108	
61	서초구	구립서초어린이도서관	2005	3	9,943		10	60,000	
62	성동구	성동구립무지개도서관	2008	3	5,272		16	5,028	
63		성동구립금호도서관	2006	8	52,393		46	68,421	
64		성동구립도서관	1999	18	130,978		77	188,171	
65		성동구립용답도서관	2007	8	48,109		34	70,939	

번호	구	도서관명	개관 년도	직원 수	단행본(권)		이용자용 컴퓨터(대)	자료구입 비(원)	다문화 및 기타서비스
					총계	다언어			
66	성북구	*해오름어린이도서관	2009	3	18,195		8	10,972	
67		성북정보도서관	2002	25	112,297	2,732	106	46,200	
68		아리랑정보도서관	2004	19	105,280		28	43,920	
69	송파구	송파도서관	1994	81	182,090	1,856	65	210,720	낭독회를 통한 발음교정, 단체대출, 택배대출
70		송파구거마도서관정보센터	2005	9	23,901	109	24	19,980	
71		*소나무언덕2호작은도서관	2009	3	11,133		3	11,200	
72		*소나무언덕3호작은도서관	2009	2	8,845	1,064	2	2,340	
73		*송파어린이도서관	2009	7	34,664	8,830	9	54,200	
74	양천구	*목마작은도서관	2009	2	17,687		5	21,000	양천구주민자치센터도서관
75		양천도서관	1990	62	221,845	1,278	50	228,980	일반인택배, 순회문고, 야간예약대출, 학교도서관지원과
76		*개울작은도서관	2009	2	12,837		2	-	양천구주민자치센터도서관
77		신월디지털정보도서관	2006	5	22,793		42	10,000	
78	영등포구	대림정보문화도서관	2007	10	30,043		27	52,600	
79		영등포평생학습관	1974	35	184,437	1,844	64	125,440	외국인을 위한 컴퓨터기초교육, 야간대출, 순회문고, 단체대출
80		문래정보문화도서관	2008	11	21,580		28	50,454	
81		*선유정보문화도서관	2009	12	23,752		33	44,336	

번호	구	도서관명	개관 년도	직원 수	단행본(권)		이용자용 컴퓨터(대)	자료구입 비(원)	다문화 및 기타서비스
					총계	다언어			
82	용산구	용산도서관	1981	37	253,543	6,484	50	202,724	다문화프로그램이독립됨(다문화체험행사, 스토리텔링)택배, 야간대출, 순회문고
83		*청파도서관	2009	3	7,913	160	5	11,200	
84		남산도서관	1922	67	437,426		48	264,511	한국어 교육, 한국문화 체험, 국제교류(니가타현립도서관), 야간대출
85	은평구	은평구립도서관	2001	46	157,511		122	195,000	
86		*응암정보도서관	2009	9	11,369		13	48,000	
87		증산정보도서관	2008	21	24,793		70	74,400	
88	종로구	종로도서관	1920	33	207,992	2,352	52	176,152	택배대출
89		정독도서관	1977	87	493,773		115	284,740	다문화 어울림 낭독회, 국제교류, 어린이숙제도우미, 택배대출
90		서울특별시립어린이도서관	1979	37	220,594	2,353	52	203,624	다문화인 부모 대상 독서지도, 상담, 순회문고, 택배대출, 다국어장서
91		4.19 혁명기념 도서관	2000	8	39,396		42	42,715	
92	중구	서울중구구립도서관	2008	10	18,485		14	30,562	
93		한국학생도서관	1964	4	16,168		-	-	
94	중랑	중랑구립면목정보도서관	2005	15	50,275		23	13,780	
95		중랑구립정보도서관	1999	32	138,344	2,086	35	149,400	영어사이트, 학교도서관지원, 국제교류

<부록 3> 설문지 (직원용)

공공도서관의 다문화 서비스에 대한 현황 및 인식조사

안녕하십니까?

저는 한성대학교 대학원 문헌정보학과 박사과정에 재학중인 김영미입니다.

본 설문은 저의 박사학위 논문인 “공공도서관 다문화 서비스를 위한 사서와 다문화인 이용자의 인식에 관한 연구 - 서울특별시 공공도서관을 중심으로”를 위한 기초자료 수집을 목적으로 구성된 것입니다. ‘다문화 서비스’란 모든 형태의 도서관 이용자에게 다문화 정보를 제공하는 것과, 특별히 전통적으로 서비스받지 못하는 소수그룹(예: 이민자, 난민, 이주노동자 등의 인종적·언어적·문화적 소수자)을 대상으로 도서관 서비스를 제공하는 것을 의미합니다. 한국이 다문화사회로 이행되면서 많은 결혼 이주민이나 외국인 근로자가 입국하고 있으나 한국 삶에 어려움을 겪고 있습니다. 이 설문은 국제도서관협회연맹(IFLA)의 다문화 서비스 지침서를 근거로 작성되었으며, 이러한 다문화인들에게 좀 더 나은 도서관 서비스를 제공함으로써 그들이 한국 생활에 잘 적응하고 꿈과 희망을 키워나가며 행복하게 살아갈 수 있는데 도움을 주기 위한 것입니다.

조사내용은 통계적으로 처리되며, 연구목적 이외에는 다른 용도로 사용되지 않는다는 것을 약속드립니다.

업무에 바쁘신 줄 아오나 부디 시간을 할애하여 설문에 응해주시면 대단히 감사하겠습니다. 응답하신 설문지는 동봉한 주소로 송부해주시고 질문사항은 언제든지 아래의 연락처로 문의해주시기 바랍니다. 감사합니다.

2010년 4월 1일

한성대학교 대학원 문헌정보학과

지도교수 : 조인숙

연구자 : 김영미

연락처 : 011-9094-6567 / 02-450-0765

주소 : 서울 광진구 광장동 353

전자우편 : joshua@pcts.ac.kr

I. 다문화 도서관 관련입니다.

1. 귀 도서관에서는 다문화 서비스를 제공하고 있습니까?

() 1) 예

() 2) 아니오 (☞ 1-1번으로)

1-1. 다문화 서비스를 제공하지 않는 이유는 무엇입니까? (복수응답 가능)

() 1) 인근에 제공할 대상 없음

() 2) 직원 부족

() 3) 자원 부족

() 4) 다언어 자료 부족

() 5) 공간 및 시설 부족

() 6) 기타(_____)

2. 다문화 서비스가 필요하다고 생각하십니까?

() 1) 예

() 2) 아니오

3. 도서관 관련 위원회 등에 다문화인이 포함되어 있습니까?

() 1) 예

() 2) 아니오

4. 서비스를 위한 지역적, 국가적, 세계적인 협력을 하고 있습니까?

() 1) 예 (협력명 또는 단체명: _____)

() 2) 아니오

II. 법적 및 재정적 체계 관련입니다.

1. 다문화 서비스를 위한 재원이 마련되어 있습니까?

() 1) 예

() 2) 아니오

2. 정부나 관련단체에서 제공하는 다문화 관련 통계를 가지고 있습니까?

() 1) 예

() 2) 아니오

3. 다른 도서관들이 소장하고 있는 다문화 장서 정보를 가지고 있습니까?

() 1) 예

() 2) 아니오

III. 이용자 요구의 충족 관련입니다.

1. 귀 도서관이 위치하는 지역(구, 동)의 다문화인 통계 정보를 가지고 있습니까?

() 1) 예 (☞ 1-1번으로)

() 2) 아니오 (☞ 2번으로)

1-1. 귀 도서관이 위치하는 지역(구, 동)의 다문화인 통계를 기록해 주십시오.

인원수	나라명	인원수	나라명
()	1) 미국	()	2) 중국
()	3) 일본	()	4) 베트남
()	5) 필리핀	()	6) 태국
()	7) 몽골	()	8) 인도네시아
()	9) 우즈베키스탄	()	10) 기타

2. 다문화 사회 구성원들의 요구 조사를 하고 있습니까?

() 1) 예 (☞ 2-1번으로)

() 2) 아니오 (☞ 3번으로)

2-1. 그들의 요구 내용은 무엇입니까? (복수응답 가능)

() 1) 한국어 배우기

() 2) 모국어로 쓰여진 자료

() 3) 취업 정보

() 4) 국적 취득

() 5) 지역 정보

() 6) 사회 복지

() 7) 한국문화(음식,예절등)익히기

() 8) 자녀교육 정보

() 9) 건강 정보

() 10) 생활법률 정보

() 11) 운전면허증 취득

() 12) 인터넷 사용법 배우기

() 13) 전자우편 사용법 배우기

() 14) 기타 ()

3. 귀관의 다문화 서비스를 위한 지침을 가지고 있습니까?

() 1) 예 (☞ 3-1번으로)

() 2) 아니오 (☞ 4번으로)

3-1. 지침에는 관내 다문화사회의 정보요구가 반영되어 있습니까?

() 1) 예

() 2) 아니오

3-2. 지침에는 다른 도서관이나 기관과의 협력관계가 표시되어 있습니까?

() 1) 예

() 2) 아니오

4. 귀 도서관의 다문화인에게 모국어 자료를 대출해 주기 위하여 타 도서관의 다언어 자료를 빌려서 제공한 경험이 있습니까?

() 1) 예 (☞ 4-1번으로)

() 2) 아니오 (☞ 5번으로)

4-1. 타 도서관에서 귀관에 제공한 자료의 언어는 무엇입니까? (복수응답 가능)

() 1) 영어

() 2) 중국어

() 3) 일본어

() 4) 베트남어

() 5) 필리핀어

() 6) 태국어

() 7) 몽골어

() 8) 인도네시아어

() 9) 우즈베키스탄어

() 10) 기타(언어명:_____)

5. 타 도서관의 다문화인에게 모국어 자료 대출을 위하여 귀관의 다언어 자료를 제공해준 경험이 있습니까?

() 1) 예 (☞ 5-1번으로)

() 2) 아니오 (☞ 6번으로)

5-1. 귀관에서 타 도서관에 제공한 자료의 언어는 무엇입니까? (복수응답 가능)

() 1) 영어

() 2) 중국어

() 3) 일본어

() 4) 베트남어

() 5) 필리핀어

() 6) 태국어

() 7) 몽골어

() 8) 인도네시아어

() 9) 우즈베키스탄어

() 10) 기타(언어명:_____)

6. 도서관들의 중복 노력 방지와 효율성을 위하여 기술적 협력을 하고 있다면, 해당내용에 ✓해 주십시오. (복수응답 가능)

() 1) 다언어 자료 선정

() 2) 다언어 자료 구입

() 3) 다언어 자료 목록

() 4) 종합목록 작성

() 5) 기타(_____)

()

7. 도서관들이 공동 제작, 사용하는 것 중 귀관에서 사용하는 것이 있다면 ✓해 주십시오. (복수응답 가능)

() 1) 도서관 브로셔

() 2) 안내 표지판

() 3) 교육용자료(인터넷사용법 등)

() 4) 기타 (_____)

8. 말로 하는 의사소통을 돕는 온라인 기능 중 귀관에서 사용하는 것이 있다면

✓해 주십시오. (복수응답 가능)

- | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ 1) SMS | ☐ 2) 영상 채팅 |
| ☐ 3) 인터넷 전화 | ☐ 4) 팟 캐스팅 |
| ☐ 5) 디지털 스토리텔링 | ☐ 6) 기타 |

IV. 장서관발 관련입니다.

1. 다언어 자료를 소장하고 있습니까?

- | | |
|--|--|
| ☐ 1) 예 (☞ 1-1번으로) | ☐ 2) 아니오 (☞ 2번으로) |
|--|--|

1-1. 소장하고 있는 다언어 자료수를 아래 양식에 기입해 주십시오

연 번	언어	단행본	신문	잡지	시청각 자료	기타(웹 자료 등)	계
1	영 어						
2	중 국 어						
3	일 본 어						
4	베 트 남 어						
5	필 리 핀 어						
6	태 국 어						
7	몽 골 어						
8	인 도 네 시 아 어						
9	우즈베키스탄어						
10	기 타 언 어						
	계						

1-2. 기타 언어에는 어떤 자료가 얼마나 있는지 기록해 주십시오

()

2. 다언어로 씌여진 다문화와 관련된 장서가 있습니까?

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| ☐ 1) 예 | ☐ 2) 아니오 |
|-------------------------------|---------------------------------|

3. 한국어로 씌여진 다문화와 관련된 장서가 있습니까?

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| ☐ 1) 예 | ☐ 2) 아니오 |
|-------------------------------|---------------------------------|

4. 지역 내 다문화인의 문화유산과 관련된 원 자료를 보존하고 있습니까?

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| ☐ 1) 예 | ☐ 2) 아니오 |
|-------------------------------|---------------------------------|

5. 다언어 참고자료를 소장하고 있다면 해당 자료에 ✓해 주십시오.(복수응답 가능)

- () 1) 언어사전 () 2) 백과사전
() 3) 연감 () 4) 통계
() 5) 기타 (기술해 주십시오:_____)

6. 다언어 자료를 목록하고 계십니까?

- () 1) 예 (☞ 6-1번으로) () 2) 아니오 (☞ 7번으로)

6-1. 목록을 할 경우 어떤 형태로 목록하십니까? (복수응답 가능)

- () 1) 한국어 음역 (예: 니혼노 센세이)
() 2) 한국어 번역 (예: 일본의 선생님)
() 3) 모국어 (예: 日本の 先生)
() 4) 기타 (기술해 주십시오:_____)

6-2. 목록을 할 경우 직원의 서비스를 돕기 위하여 한국어 주제를 표시하십니까?

- () 1) 예 () 2) 아니오

6-3. 목록을 할 경우 마크표준을 적용하십니까?

- () 1) 예 () 2) 아니오

6-4. 도서관리 프로그램은 다언어 입력을 지원하는 유니코드를 사용하십니까?

- () 1) 예 () 2) 아니오

6-5. 목록을 할 경우 귀관에서 직접 하십니까?

- () 1) 예 (☞ 7번으로) () 2) 아니오 (☞ 6-6번으로)

6-6. 목록을 직접 하지 않을 경우 어떤 방법을 이용하십니까? (복수응답 가능)

- () 1) 타 기관에서 목록한 데이터를 내려받음
() 2) 납품 업체를 통해서 제공받음
() 3) 기타 (☞ 6-7번으로)

6-7. 기타 다국어 목록 방법을 기술해 주십시오. (_____)

7. 신간 다언어 자료를 정기적으로 수집하십니까?

() 1) 예

() 2) 아니오

8. 노후 등의 사유로 필요 없는 다언어 자료를 폐기하십니까?

() 1) 예

() 2) 아니오

9. 제제본, 수선, 복본구입 등 다언어 자료를 물리적으로 관리하십니까?

() 1) 예

() 2) 아니오

10. 인터넷이나 도서 목록 검색용 컴퓨터는 몇 대입니까? (_____대)

11. 컴퓨터 자판을 모국어로 사용할 수 있습니까?

() 1) 예

() 2) 아니오

12. 한국어 외의 다른 언어로 홈페이지를 제공하십니까?

() 1) 예 (☞ 12-1번으로)

() 2) 아니오 (☞ 13번으로)

12-1. 제공한다면 어떤 언어로 제공하십니까? (복수응답 가능)

() 1) 한국어

() 2) 영어

() 3) 기타언어(언어명:_____)

13. 초기 이민자를 위한 지역정보, 국적취득, 취업, 복지 등의 자료를 제공하십니까?

() 1) 예 (☞ 13-1번으로)

() 2) 아니오

13-1. 제공한다면 어떤 언어로 제공하십니까? (복수응답 가능)

() 1) 한국어

() 2) 영어

() 3) 기타언어(언어명:_____)

13-2. 제공하는 내용은 무엇입니까? (복수응답 가능)

() 1) 취업 정보

() 2) 국적 취득 정보

() 3) 지역 정보

() 4) 사회 복지 정보

() 5) 한국문화(음식,예절등)익히기

() 6) 자녀교육 정보

() 7) 건강 정보

() 8) 생활법률 정보

() 9) 운전면허증 취득 정보

() 10) 인터넷 사용법 배우기

() 11) 전자우편 사용법 배우기

() 12) 기타 (_____)

V. 인적 자원 관련입니다.

1. 귀관의 직원 구성은 어떠합니까?

	남	여	계
관 장			
사 서 직			
행 정 직			
기 타			
계			

2. 다문화 프로그램 전담직원이 있습니까?

() 1) 예 (전담직원수: _____명) () 2) 아니오

3. 이중언어가 가능한 직원이 있습니까?

() 1) 예 (☞ 3-1번으로) () 2) 아니오 (☞ 4번으로)

3-1 이중언어가 가능한 직원의 수를 기록해 주십시오. (복수응답 가능)

- | | |
|----------------|-------------------------|
| () 1) 영어 | () 2) 중국어 |
| () 3) 일본어 | () 4) 베트남어 |
| () 5) 필리핀어 | () 6) 태국어 |
| () 7) 몽골어 | () 8) 인도네시아어 |
| () 9) 우즈베키스탄어 | () 10) 기타언어 (☞ 3-2번으로) |

3-2 기타언어가 가능한 직원이 있다면 그 언어와 직원 수를 기록해 주십시오.

(_____)

4. 다문화인을 도서관 직원(정규, 비정규, 일당, 아르바이트 등)으로 채용했습니까?

() 1) 예 (☞ 4-1번으로) () 2) 아니오 (☞ 4-4번으로)

4-1. 채용했다면 국적과 인원을 각각 기록해 주십시오.

(_____)

4-2. 채용했다면 다문화인이 다문화인 직원 채용정보를 알도록 공지하였습니까?

() 1) 예 (☞ 4-3번으로) () 2) 아니오 (☞ 5번으로)

4-3 공지할 때 사용한 매체는 무엇입니까? (복수응답 가능)

- | | |
|--|---|
| ☐ 1) 도서관 홈페이지 | ☐ 2) 지역TV |
| ☐ 3) 지역신문 | ☐ 4) 전단지 |
| ☐ 5) 포스터 | ☐ 6) 다문화인 미디어 (신문 등) |
| ☐ 7) 기타 (_____) | |

4-4. 앞으로 다문화인을 도서관 직원(정규, 비정규, 일당, 아르바이트 등)으로 채용할 계획이 있습니까?

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| ☐ 1) 예 | ☐ 2) 아니오 |
|-------------------------------|---------------------------------|

5. 다문화인이 도서관 관련 학과에서 수강하도록 권장하고 있습니까?

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| ☐ 1) 예 | ☐ 2) 아니오 |
|-------------------------------|---------------------------------|

6. 귀관 직원을 대상으로 하는 다언어 교육이 있습니까?

- | | |
|--|---------------------------------|
| ☐ 1) 예 (다언어명:_____) | ☐ 2) 아니오 |
|--|---------------------------------|

7. 귀관 직원의 다문화 서비스 향상을 위한 문화인류학적 다문화 직원 교육(예: 인종관계, 다문화 법률, 도서관정책, 의사소통, 감수성훈련 등)을 실시합니까?

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| ☐ 1) 예 | ☐ 2) 아니오 |
|-------------------------------|---------------------------------|

8. 다문화 담당 직원의 도서관간의 교류나 협력이 이루어지고 있습니까?

- | | |
|--|---------------------------------|
| ☐ 1) 예 (☞ 8-1번으로) | ☐ 2) 아니오 |
|--|---------------------------------|

8-1. 다문화 담당직원의 교류나 협력은 어떤 곳과 하고 있습니까?(복수응답 가능)

- | | |
|--|--|
| ☐ 1) 국립중앙도서관 | ☐ 2) 지역공공도서관 |
| ☐ 3) 도서관이 아닌 정부기관 | ☐ 4) 도서관이 아닌 사설단체 |
| ☐ 5) 기타 (_____) | |

8-2. 다문화 담당직원의 교류나 협력의 내용은 무엇입니까? (복수응답 가능)

- | | |
|--|---|
| ☐ 1) 수서 (선정, 구입 등) | ☐ 2) 정리 (분류, 목록 등) |
| ☐ 3) 대출, 반납, 예약, 연기 등 | ☐ 4) 참고질의, 숙제도우미 등 |
| ☐ 5) 문화활동 | ☐ 6) 기타(_____) |

VI. 다문화 서비스의 마케팅, 홍보, 장려 관련입니다.

1. 다문화인이 한국어를 배울 수 있는 자료를 제공하고 있습니까?

- () 1) 예 (☞ 1-1번으로) () 2) 아니오 (☞ 2번으로)

1-1. 한국어를 배울 수 있는 자료는 어떤 언어로 제공하십니까? (복수응답 가능)

- () 1) 한국어 () 2) 영어
() 3) 기타언어(언어명:_____)

1-2. 한국어를 배울 수 있는 자료는 어떤 형태로 제공하십니까? (복수응답 가능)

- () 1) 단행본 () 2) 정기간행물
() 3) 시청각자료 () 4) 컴퓨터용 교재
() 5) 기타(_____)

2. 영어를 배울 수 있는 자료를 제공하고 있습니까?

- () 1) 예 (☞ 2-1번으로) () 2) 아니오 (☞ 3번으로)

2-1. 영어를 배울 수 있는 자료는 어떤 언어로 제공하십니까? (복수응답 가능)

- () 1) 한국어 () 2) 영어
() 3) 기타언어(언어명:_____)

2-2. 영어를 배울 수 있는 자료는 어떤 형태로 제공하십니까? (복수응답 가능)

- () 1) 단행본 () 2) 정기간행물
() 3) 시청각자료 () 4) 컴퓨터용 교재
() 5) 기타(_____)

3. 모국어를 배울 수 있는 자료를 제공하고 있습니까?

- () 1) 예 (☞ 3-1번으로) () 2) 아니오 (☞ 4번으로)

3-1. 모국어를 배울 수 있는 자료는 어떤 언어로 제공하십니까? (복수응답 가능)

- () 1) 한국어 () 2) 영어
() 3) 기타언어(언어명:_____)

3-2. 모국어를 배울 수 있는 자료는 어떤 형태로 제공하십니까? (복수응답 가능)

- () 1) 단행본 () 2) 정기간행물
() 3) 시청각자료 () 4) 컴퓨터용 교재
() 5) 기타

4. 언어를 배울 수 있는 언어 학습반을 운영하고 있습니까?

- () 1) 예 (☞ 4-1번으로) () 2) 아니오 (☞ 5번으로)

4-1. 운영한다면 어떤 언어 학습반을 운영하십니까? (복수응답 가능)

- () 1) 한국어 () 2) 영어
() 3) 기타언어(언어명:_____)

5. 도서관이 아닌 곳에서 운영하는 언어 학습반을 지원하고 있습니까?

- () 1) 예 (☞ 5-1번으로) () 2) 아니오 (☞ 6번으로)

5-1. 지원한다면 어떤 언어 학습반을 지원하십니까? (복수응답 가능)

- () 1) 한국어 () 2) 영어
() 3) 기타언어(언어명:_____)

5-2. 지원한다면 어떤 형태로 지원하십니까? (복수응답 가능)

- () 1) 장소 제공 () 2) 선생님 지원
() 3) 예산 지원 () 4) 기타(_____)

6. 도서관 이용 교육을 실시하고 있습니까?

- () 1) 예 (☞ 6-1번으로) () 2) 아니오 (☞ 7번으로)

6-1. 도서관 이용 교육은 어떤 언어로 실시하십니까? (복수응답 가능)

- () 1) 한국어 () 2) 영어
() 3) 기타언어(언어명:_____)

6-2. 도서관 이용 교육은 어떤 형태로 실시하십니까? (복수응답 가능)

- () 1) 강의 () 2) 동영상
() 3) 기타 (_____)

6-3. 도서관 이용 교육시 교육용 자료를 제공하십니까?

() 1) 예 (☞ 6-4번으로) () 2) 아니오 (☞ 7번으로)

6-4. 교육용 자료는 어떤 언어로 제공하십니까? (복수응답 가능)

() 1) 한국어 () 2) 영어
() 3) 기타언어(언어명:_____)

7. 인터넷, 전자우편, 문서편집, 동영상편집 등 컴퓨터 활용 교육을 실시하고 있습니까?

() 1) 예 (☞ 7-1번으로) () 2) 아니오 (☞ 8번으로)

7-1. 컴퓨터 활용 교육은 어떤 언어로 실시하십니까? (복수응답 가능)

() 1) 한국어 () 2) 영어
() 3) 기타언어(언어명:_____)

7-2. 컴퓨터 활용 교육은 어떤 형태로 실시하십니까? (복수응답 가능)

() 1) 강의 () 2) 동영상
() 3) 기타 (_____)

7-3. 컴퓨터 활용 교육의 내용은 무엇입니까? (복수응답 가능)

() 1) 인터넷 () 2) 전자우편
() 3) 문서 편집 () 4) 동영상 편집
() 5) 기타 ()

7-4. 컴퓨터 활용 교육시 교육용 자료를 제공하십니까?

() 1) 예 (☞ 7-5번으로) () 2) 아니오 (☞ 8번으로)

7-5. 교육용 자료를 제공한다면 어떤 언어로 제공하십니까? (복수응답 가능)

() 1) 한국어 () 2) 영어
() 3) 기타언어(언어명:_____)

8. 다문화인을 위한 축제, 운동회 등 특별 프로그램을 진행하고 있습니까?

() 1) 예 (☞ 8-1번으로) () 2) 아니오 (☞ 9번으로)

8-1. 진행하는 특별 프로그램에 ✓해 주십시오. (복수응답 가능)

- | | |
|------------------------------------|--|
| ☐ 1) 다문화의 날 | ☐ 2) 스토리텔링 |
| ☐ 3) 콘서트 | ☐ 4) 연극 |
| ☐ 5) 전시회 | ☐ 6) 고궁, 유적지 등 방문 |
| ☐ 7) 음식만들기 | ☐ 8) 기타 (☞8-2번으로) |

8-2. 기타 어떤 프로그램을 진행하고 있는지 구체적으로 기록해 주십시오.

(행사과일이 있으시면 메일로 전송해 주시면 감사하겠습니다)

8-3. 앞으로 진행할 예정이거나 하고 싶은 프로그램은 어떤 것이 있습니까?

8-4. 타 도서관이나 단체의 다문화 프로그램과 중복되는 경우가 있습니까?

- | | |
|--|--|
| ☐ 1) 예 (☞ 8-5번으로) | ☐ 2) 아니오 (☞ 8-6번으로) |
|--|--|

8-5. 중복되는 프로그램은 무엇입니까? (복수응답 가능)

- | | |
|------------------------------------|--|
| ☐ 1) 다문화의 날 | ☐ 2) 스토리텔링 |
| ☐ 3) 콘서트 | ☐ 4) 연극 |
| ☐ 5) 전시회 | ☐ 6) 고궁, 유적지 등 방문 |
| ☐ 7) 음식만들기 | ☐ 8) 기타(_____) |

8-6. 다문화 프로그램 진행 후 평가를 하고 있습니까?

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| ☐ 1) 예 | ☐ 2) 아니오 |
|-------------------------------|---------------------------------|

8-7. 평가 내용은 다음 다문화 프로그램에 반영하고 있습니까?

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| ☐ 1) 예 | ☐ 2) 아니오 |
|-------------------------------|---------------------------------|

9. 다문화인들이 기획, 진행하는 축제, 운동회 등 특별 프로그램에 참여하십니까?

- | | |
|--|---|
| ☐ 1) 예 (☞ 9-1번으로) | ☐ 2) 아니오 (☞ 10번으로) |
|--|---|

9-1. 어떤 특별 프로그램에 참여하고 있습니까? (복수응답 가능)

- | | |
|------------------------------------|--|
| ☐ 1) 다문화의 날 | ☐ 2) 스토리텔링 |
| ☐ 3) 콘서트 | ☐ 4) 연극 |
| ☐ 5) 전시회 | ☐ 6) 고궁, 유적지 등 방문 |
| ☐ 7) 음식만들기 | ☐ 8) 기타(_____) |

10. 도서관에 올 형편이 안 되는 근로자, 입원환자, 장애인, 재가노인 등에게 찾아가는 도서관서비스를 제공하십니까?

- | | |
|---|---|
| ☐ 1) 예 (☑ 10-1번으로) | ☐ 2) 아니오 (☑ 11번으로) |
|---|---|

10-1. 찾아가는도서관서비스는 어떤 언어로 제공하고 있습니까? (복수응답 가능)

- | | |
|---|--------------------------------|
| ☐ 1) 한국어 | ☐ 2) 영어 |
| ☐ 3) 기타언어(언어명:_____) | |

10-2. 제공하는 찾아가는도서관서비스에는 어떤 것이 있습니까? (복수응답 가능)

- | | |
|--|--|
| ☐ 1) 방문 대출 | ☐ 2) 방문 참고봉사 |
| ☐ 3) 방문 북스타드 | ☐ 4) 책 읽어주기 |
| ☐ 5) 숙제도우미 | ☐ 6) 통역, 번역 서비스 |
| ☐ 7) 우편대출, 택배대출 | ☐ 8) 기타(_____) |

10-3. 찾아가는도서관서비스는 그들이 원하는 장소를 선택할 수 있습니까?

- | | |
|---|---|
| ☐ 1) 예 (☑ 10-4번으로) | ☐ 2) 아니오 (☑ 11번으로) |
|---|---|

10-4. 그들이 주로 선택하는 장소는 어디입니까? (복수응답 가능)

- | | |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| ☐ 1) 집 | ☐ 2) 직장 |
| ☐ 3) 학교 | ☐ 4) 병원 |
| ☐ 5) 수용시설 | ☐ 6) 기타(_____) |

11. 참고서비스를 다언어로 제공하고 있습니까?

- | | |
|---|---|
| ☐ 1) 예 (☑ 11-1번으로) | ☐ 2) 아니오 (☑ 12번으로) |
|---|---|

11-1. 다언어 참고서비스는 어떤 언어로 제공하십니까? (복수응답 가능)

- | | |
|---|--------------------------------|
| ☐ 1) 한국어 | ☐ 2) 영어 |
| ☐ 3) 기타언어(언어명:_____) | |

12. 통역, 번역 서비스를 제공하십니까?

() 1) 예 (☞ 12-1번으로)

() 2) 아니오 (☞ 13번으로)

12-1 통역, 번역 서비스는 어떤 언어로 제공하십니까? (복수응답 가능)

() 1) 한국어

() 2) 영어

() 3) 기타언어(언어명:_____)

13. 숙제가 어려운 학생들을 도와주는 서비스를 제공하십니까?

() 1) 예 (☞ 13-1번으로)

() 2) 아니오 (☞ 14번으로)

13-1. 제공한다면 어떤 언어로 제공하십니까? (복수응답 가능)

() 1) 한국어

() 2) 영어

() 3) 기타언어(언어명:_____)

14. 도서관 내에 안내 표지판이 있습니까?

() 1) 예 (☞ 14-1번으로)

() 2) 아니오 (☞ 15번으로)

14-1. 안내 표지판은 어떤 언어로 제공하십니까? (복수응답 가능)

() 1) 한국어

() 2) 영어

() 3) 기타언어(언어명:_____)

14-2. 안내 표지판을 도형이나 그림(예: ☎, ☞)으로도 제공하십니까?

() 1) 예

() 2) 아니오

15. 다언어 사용자와 도서관 직원의 대화를 돕는 도서관용어집을 제공하십니까?

() 1) 예 (☞ 15-1번으로)

() 2) 아니오 (☞ 16번으로)

15-1. 도서관용어집은 어떤 언어로 제공하십니까? (복수응답 가능)

() 1) 한국어

() 2) 영어

() 3) 기타언어(언어명:_____)

16. 다언어 장서는 비치하십니까?

() 1) 예

() 2) 아니오

17. 도서관이용안내, 규정, 대출양식 등을 제공하십니까?

- () 1) 예 (☞ 17-1번으로) () 2) 아니오 (☞ 18번으로)

17-1. 제공한다면 어떤 언어로 제공하십니까? (복수응답 가능)

- () 1) 한국어 () 2) 영어
() 3) 기타언어(언어명:_____)

18. 도서관 프로그램 일정표와 같은 도서관 홍보자료를 제공하십니까?

- () 1) 예 (☞ 18-1번으로) () 2) 아니오 (☞ 19번으로)

18-1. 도서관 홍보자료는 어떤 언어로 제공하십니까? (복수응답 가능)

- () 1) 한국어 () 2) 영어
() 3) 기타언어(언어명:_____)

19. 진행할 다문화 프로그램을 홍보하고 있습니까?

- () 1) 예 (☞ 19-1번으로) () 2) 아니오

19-1. 홍보한다면 어떤 언어로 홍보하고 있습니까?

- () 1) 한국어 () 2) 영어
() 3) 기타언어(언어명:_____)

19-2. 홍보한다면 어떤 매체에 홍보하고 있습니까? (복수응답 가능)

- () 1) 도서관 홈페이지 () 2) 지역TV
() 3) 지역신문 () 4) 전단지
() 5) 포스터 () 6) 소수민족 미디어(신문 등)
() 7) 기타 (_____)

19-3. 정치인이나 정책결정자들에게도 홍보하십니까?

- () 1) 예 () 2) 아니오

VII. 기타 : 중요도 조사를 위한 질문입니다.

1. 다문화인들의 도서관 이용을 위한 다음 항목에 대하여 귀하의 의견은 어떠하십니까?

	내 용	매우 중요 하다	조금 중요 하다	보통 이다	중요 하지 않다	전혀 중요 하지 않다
1)	집에서 도서관까지의 거리	①	②	③	④	⑤
2)	주차가능성	①	②	③	④	⑤
3)	가장 가까운 버스정류장까지의 거리	①	②	③	④	⑤
4)	사서의 친절함	①	②	③	④	⑤
5)	도서관 개관시간	①	②	③	④	⑤
6)	도서관에서 집처럼 편안하게 느낌	①	②	③	④	⑤
7)	참고서비스	①	②	③	④	⑤
8)	숙제도움받기	①	②	③	④	⑤
9)	인터넷 이용	①	②	③	④	⑤
10)	도서관의 부대서비스(냉방, 프린터, 복사기 사용 등)	①	②	③	④	⑤
11)	모국어로 말하는 사서	①	②	③	④	⑤
12)	도서관에서 무료로 제공하는 서비스	①	②	③	④	⑤
13)	영화보기	①	②	③	④	⑤
14)	영화대출하기	①	②	③	④	⑤
15)	음악감상실 사용하기	①	②	③	④	⑤
16)	컴퓨터 사용하기	①	②	③	④	⑤
17)	인터넷 서핑하기	①	②	③	④	⑤
18)	모국어로 이메일 보내기	①	②	③	④	⑤
19)	모국어 인터넷 홈페이지	①	②	③	④	⑤
20)	모국어 컴퓨터 키보드 자판	①	②	③	④	⑤
21)	도서대출	①	②	③	④	⑤
22)	음반대출	①	②	③	④	⑤
23)	강의와 문화활동	①	②	③	④	⑤

VIII. 다문화 서비스에 관한 의견을 남겨주시면 매우 도움이 되겠습니다.

도서관 서비스를 발전시키는 어떤 제안도 환영합니다.

IX. 응답자의 일반적인 사항 관련 질문입니다.

1. 귀하의 일반적인 사항에 관한 질문입니다.

성 별	남 () / 여 ()
연 령	만 ()세
도 서 관 근 무 기 간	()년 ()개월
취 득 사 서 자 격 증	
근 무 도 서 관 명	

2. 귀하가 현재 담당하는 업무는 무엇입니까 (복수응답 가능)

- | | |
|------------------------|---|
| () 1) 수서 업무 | () 2) 정리 업무 |
| () 3) 대출 업무 | () 4) 참고 업무 |
| () 5) 행정, 기획 업무 | () 6) 전산 업무 |
| () 7) 다문화 업무 | () 8) 팀장 |
| () 9) 관장 | () 10) 기타 () |

♡ 수고하셨습니다.

♡바쁘신 중에도 설문에 끝까지 응답해 주셔서 매우 고맙습니다!

행복하세요. :)

공공도서관의 다문화 서비스에 대한 현황 및 인식 조사

안녕하십니까?

저는 한성대학교 대학원 문헌정보학과 박사과정에 재학중인 김영미입니다.

본 설문은 저의 박사학위 논문인 “공공도서관 다문화 서비스를 위한 사서와 다문화인 이용자의 인식에 관한 연구 - 서울특별시 공공도서관을 중심으로”를 위한 기초자료 수집을 목적으로 구성된 것입니다. 한국이 다문화 사회로 이행되면서 많은 결혼 이주민이나 외국인 근로자가 입국하고 있으나 한국 삶에 어려움을 겪고 있습니다. 이러한 다문화인들에게 좀 더 나은 도서관 서비스를 제공함으로써 그들이 한국 생활에 잘 적응하고 꿈과 희망을 키워나가며 행복하게 살아갈 수 있는데 도움을 주기 위한 것입니다.

조사내용은 통계적으로 처리되며, 연구목적 이외에는 다른 용도로 사용되지 않는다는 것을 약속드립니다.

바쁘신 줄 아오나 부디 시간을 할애하여 설문에 응해주시면 대단히 감사하겠습니다. 질문사항은 언제든지 아래의 연락처로 문의해 주시기 바랍니다. 고맙습니다.

2010년 4월 1일

한성대학교 대학원 문헌정보학과

지도교수 : 조인숙

연구자 : 김영미

연락처 : 011-9094-6567 / 02-450-0765

주소 : 서울 광진구 광장동 353

전자우편 : joshua@pcts.ac.kr

1. 모국에서 도서관을 이용해 본 경험이 있습니까?

- () 1) 있다 (☞ 1-1번으로) () 2) 없다 (☞ 1-2번으로)

1-1. 모국의 도서관에서 무엇을 이용했습니까? (여러개 선택 가능)

- () 1) 자료(책, 영화 등) 대출 () 2) 자료(책, 잡지 등) 읽기
() 3) 컴퓨터 이용 () 4) 강좌 참여
() 5) 자유열람실 이용 () 6) 사람 만나기
() 7) 기타_____

1-2. 모국의 도서관 이용 경험이 없는 이유는 무엇입니까? (여러개 선택 가능)

- () 1) 도서관이 무엇하는 곳인지를 모른다
() 2) 도서관이 있는지를 몰랐다
() 3) 도서관을 이용할 시간이 없다
() 4) 도서관을 이용할 필요성을 못 느낀다
() 5) 도서관이 멀어서 가기가 어렵다
() 6) 기타 (아래 칸에 적어주세요)

2. 한국에서 도서관을 이용해 본 경험이 있습니까?

- () 1) 있다 (☞ 2-1번으로) () 2) 없다 (☞ 3번으로)

2-1. 한국의 도서관에서 무엇을 이용했습니까? (여러개 선택 가능)

- () 1) 자료(책, 영화 등) 대출 () 2) 자료(책, 잡지 등) 읽기
() 3) 컴퓨터 이용 () 4) 강좌 참여
() 5) 자유열람실 이용 () 6) 사람 만나기
() 7) 기타_____

2-2. 자료를 대출했다면 어떤 자료입니까? (여러개 선택 가능)

- () 1) 모국어 도서 () 2) 모국어 비도서 (영화 등)
() 3) 한국어 도서 () 4) 한국어 비도서 (영화 등)
() 5) 기타_____

2-3. 대출한 자료의 내용은 무엇입니까? (여러개 선택 가능)

- | | |
|--|---|
| ☐ 1) 시, 소설 등 문학작품 | ☐ 2) 자녀 교육에 대한 책 |
| ☐ 3) 한국어 학습교재 | ☐ 4) 모국어 학습교재 |
| ☐ 5) 한국정책 자료 (국적취득 등) | ☐ 6) 취업관련 자료 |
| ☐ 7) 기타_____ | |

2-4. 도서관 내에서 읽은 자료는 어떤 자료입니까? (여러개 선택 가능)

- | | |
|-------------------------------------|--|
| ☐ 1) 모국어 도서 | ☐ 2) 모국어 신문 |
| ☐ 3) 모국어 잡지 | ☐ 4) 모국어 비도서(영화,음반 등) |
| ☐ 5) 한국어 도서 | ☐ 6) 한국어 신문 |
| ☐ 7) 한국어 잡지 | ☐ 8) 한국어 비도서(영화,음반 등) |
| ☐ 9) 기타_____ | |

2-5. 컴퓨터를 이용하여 무엇을 하였습니다습니까? (여러개 선택 가능)

- | | |
|--------------------------------------|--|
| ☐ 1) 도서관자료 검색 | ☐ 2) 생활정보 검색 |
| ☐ 3) 문서작성 | ☐ 4) 전자우편 |
| ☐ 5) 사이버강좌 참여 | ☐ 6) 채팅(인터넷으로 대화하기) |
| ☐ 7) 기타_____ | |

2-6. 강좌에 참여했다면 어떤 강좌에 참여했습니까? (여러개 선택 가능)

- | | |
|--|---|
| ☐ 1) 한국어교육 | ☐ 2) 모국어교육 |
| ☐ 3) 한국문화(이야기,요리,춤 등) | ☐ 4) 모국문화 (이야기,요리,춤 등) |
| ☐ 5) 자녀교육 | ☐ 6) 직업교육 |
| ☐ 7) 컴퓨터교육 | ☐ 8) 생활교육(국적취득, 의료 등) |
| ☐ 9) 기타_____ | |

4. 현재 귀하에게 가장 필요한 것은 무엇입니까? (여러개 선택 가능)

- | | |
|---|--|
| ☐ 1) 한국어 배우기 | ☐ 2) 취업하기 |
| ☐ 3) 친구 사귀기 | ☐ 4) 국적 취득 |
| ☐ 5) 지역 정보 | ☐ 6) 사회복지 |
| ☐ 7) 한국문화(음식,예절등)익히기 | ☐ 8) 자녀교육 정보 |
| ☐ 9) 건강 관련 정보 | ☐ 10) 생활법률 정보 |
| ☐ 11) 운전면허증 취득 | ☐ 12) 인터넷 사용법 배우기 |
| ☐ 13) 전자우편 사용법 배우기 | ☐ 14) 기타 (_____) |

5. 귀하가 도서관을 적극적으로 이용하기 위해서는 아래 사항이 얼마나 중요하다고 생각하십니까? 해당 칸에 체크해 주십시오.



HANSUNG
UNIVERSITY

번 호	내 용	매우 중요 하다	조금 중요 하다	보통 이다	중요 하지 않다	매우 중요 하지 않다
1	도서관에서 무료로 제공하는 서비스	①	②	③	④	⑤
2	우리들의 의견을 반영해주기	①	②	③	④	⑤
3	타지역 도서관에 있는 자료 대출	①	②	③	④	⑤
4	인터넷 이용	①	②	③	④	⑤
5	모국으로 이메일 보내기	①	②	③	④	⑤
6	집에서 도서관까지의 거리	①	②	③	④	⑤
7	가장 가까운 버스정류장까지의 거리	①	②	③	④	⑤
8	주차가능성	①	②	③	④	⑤
9	모국어 자료 (책, 잡지, 신문 등)	①	②	③	④	⑤
10	이중언어 자료 (예:베트남어와 한국어가 같이 있는)	①	②	③	④	⑤
11	책이 아닌 다양한 형태의 자료 (영화 비디오 등)	①	②	③	④	⑤
12	모국 문화를 소개한 자료 (책, 영화 등)	①	②	③	④	⑤
13	한국 문화를 소개한 자료 (책, 영화 등)	①	②	③	④	⑤
14	신간자료 이용	①	②	③	④	⑤
15	모국어로 도서관 자료 검색	①	②	③	④	⑤
16	도서대출	①	②	③	④	⑤
17	음반 대출	①	②	③	④	⑤
18	영화 보기	①	②	③	④	⑤
19	영화 대출하기	①	②	③	④	⑤
20	컴퓨터 사용하기	①	②	③	④	⑤

번 호	내 용	매우 중요 하다	조금 중요 하다	보통 이다	중요 하지 않다	매우 중요 하지 않다
21	모국어 컴퓨터 키보드	①	②	③	④	⑤
22	모국어 인터넷 홈페이지	①	②	③	④	⑤
23	한국정착에 필요한 정보(취업, 국적, 교육, 법률)	①	②	③	④	⑤
24	모국어로 말하는 사서	①	②	③	④	⑤
25	사서의 친절함	①	②	③	④	⑤
26	한국어 학습교재 (모국어로 제공하는)	①	②	③	④	⑤
27	한국어 학습교재 (컴퓨터로 제공하는)	①	②	③	④	⑤
28	언어 학습반 (한국어, 영어, 모국어 등)	①	②	③	④	⑤
29	도서관 이용교육	①	②	③	④	⑤
30	인터넷 이용교육	①	②	③	④	⑤
31	전자우편 이용교육	①	②	③	④	⑤
32	문서편집 교육	①	②	③	④	⑤
33	동영상편집 교육	①	②	③	④	⑤
34	위의 교육자료 제공	①	②	③	④	⑤
35	문화활동 (스토리텔링, 콘서트, 연극, 전시회 등)	①	②	③	④	⑤
36	여행, 방문 프로그램	①	②	③	④	⑤
37	민속체험 프로그램(널뛰기, 제기차기, 그네타기 등)	①	②	③	④	⑤
38	시부모, 배우자 등 가족과 함께 하는 프로그램	①	②	③	④	⑤
39	시부모, 배우자의 다문화인 이해를 돕는 프로그램	①	②	③	④	⑤
40	도서관 서비스를 직장에서 받기 (대출 등)	①	②	③	④	⑤
41	특별질문에 모국어로 응답받기 (참고서비스)	①	②	③	④	⑤
42	통역, 번역 서비스	①	②	③	④	⑤
43	숙제도움받기	①	②	③	④	⑤
44	의사소통을 돕는 도서관 용어집 제공	①	②	③	④	⑤
45	상징(예: ☎, ☎)을 사용한 도서관 안내 시스템	①	②	③	④	⑤
46	모국어 안내책자 (이용안내, 프로그램 안내 등)	①	②	③	④	⑤
47	모국어 양식 (도서관 회원가입, 희망도서신청 등)	①	②	③	④	⑤
48	전단지 등을 이용하여 도서관 프로그램 알려주기	①	②	③	④	⑤
49	모국 사람끼리 만나는 모임 장소 제공	①	②	③	④	⑤
50	부대시설 (냉난방, 프린터, 복사기 등) 여부	①	②	③	④	⑤
51	도서관시설 (음악감상실, 컴퓨터실 등) 이용	①	②	③	④	⑤
52	도서관 개관시간	①	②	③	④	⑤
53	도서관에서 집처럼 편안하게 느낌	①	②	③	④	⑤

6. 기타 요구사항이 있으시면 적어주십시오.

7. 응답자의 일반적인 사항 관련 질문입니다.

성 별	남 () / 여 ()
연 령	만 ()세
한 국 체 류 기 간	()년 ()개월
국 적	
주 거 지	()시, 도 ()구, 군

7-1. 본인의 해당 사항에 체크해 주세요

외 국 인 근 로 자	
외 국 인 근 로 자 가 족	
결 혼 이 주 민	
결 혼 이 주 민 가 족	
유 학 생	
교 수	
사 무 원	
기 타	

♡ 수고하셨습니다.

♡바쁘신 중에도 설문에 끝까지 응답해 주셔서 매우 고맙습니다! 행복하세요. :)

Survey on Public Library's Multicultural Services

Hello.

My name is Young-Me Kim and I am currently a graduate student at Han Sung University, studying Library and Information Sciences.

This survey has been made to collect data for my Thesis on "Study on Multicultural Library Services Provided by the Public Library - Focus on Public Libraries in Seoul. " Korea is becoming a multicultural society with many international marriages and foreign workers moving to Korea but are having trouble living in Korea. This survey is made so that we may be able to provide better library services so these Multicultural individuals may settle in Korea and live happily, growing their hopes and dreams.

This survey will be only used for research purposes and will not be used for any other information.

Thank you for taking your time answering these survey questions. If you have any questions, please contact me through the contact information below. Thank you again.

April 1, 2010

Han Sung University Graduate school for
Library and Information Sciences

Head Professor : In-Suk Cho

Researcher : Young-Me Kim

Contact : 011-9094-6567 / 02-450-0765

1. Have you used the library in your home country?

- () 1) Yes (☞ go to 1-1) () 2) No (☞ go to 1-2)

1-1. What do you do in the library in your home country?

(Pick all that applies)

- () 1) Borrow materials (books, magazines, etc.)
() 2) Read materials (books, magazines, etc.)
() 3) Use the computer () 4) Participate in classes
() 5) Use the reading room () 6) Meet people
() 7) Other _____

1-2. Why have not used the library services in your home country?

(Pick all that applies)

- () 1) Did not know what a library is
() 2) Did not know there was a library
() 3) Did not have time to use the library
() 4) Did not feel the need to use the library
() 5) The library was too far to use
() 6) Other (Please write the reason below)

2. Have you used the library in Korea?

- () 1) Yes (☞ go to 2-1) () 2) No (☞ go to 3)

2-1. What do you do in the library in Korea? (Pick all that applies)

- () 1) Borrow materials (books, magazines, etc.)
() 2) Read materials (books, magazines, etc.)
() 3) Use the computer () 4) Participate in classes
() 5) Use the reading room () 6) Meet people
() 7) Other _____

2-2. If you have borrowed material, what was it? (Pick all that applies)

- ☐ 1) Books in my native language
- ☐ 2) Other materials in my native language (Movies, etc.)
- ☐ 3) Books in Korean
- ☐ 4) Other materials in Korean (Movies, etc.)
- ☐ 5) Other _____

2-3. What are the types of books you have borrowed?

(Pick all that applies)

- ☐ 1) Poem, novels and other literature
- ☐ 2) Books on child development and education
- ☐ 3) Study material for learning Korean
- ☐ 4) Study material for learning the native language
- ☐ 5) Books on Korean settlement (How to gain visa and such)
- ☐ 6) Books on finding jobs
- ☐ 7) Other _____

2-4. What are the types of books you have read in the library?

(Pick all that applies)

- ☐ 1) Native language books
- ☐ 2) Native language news papers
- ☐ 3) Native language magazines
- ☐ 4) Other materials in native language (videos, etc.)
- ☐ 5) Korean books
- ☐ 6) Korean news papers
- ☐ 7) Korean magazines
- ☐ 8) Other materials in Korean (videos, etc)
- ☐ 9) Other _____

2-5. If you used the computer, what did you do? (Pick all that applies)

- ☐ 1) Search the library catalog
- ☐ 2) Search for life style information
- ☐ 3) Use MS Office, Hwp
- ☐ 4) E-mail
- ☐ 5) Attending online classes
- ☐ 6) Chat (using the internet)
- ☐ 7) Other _____

2-6. If you attended classes, what type of classes were they?

(Pick all that applies)

- ☐ 1) Korean language education
- ☐ 2) Native language education
- ☐ 3) Korean culture (Stories, cooking, dancing, etc.)
- ☐ 4) Homeland culture (Stories, cooking, dancing, etc.)
- ☐ 5) Child education
- ☐ 6) Career education
- ☐ 7) Computer education
- ☐ 8) Living education (gaining visa, medical, etc.)
- ☐ 9) Other _____

2-7. How did you find out about the library? (Pick all that applies)

- ☐ 1) Family
- ☐ 2) Friend or co-worker
- ☐ 3) Information pamphlet
- ☐ 4) Ad on multicultural program
- ☐ 5) Other _____

2-8. How satisfied are you with the services provided by the library?

1) Very Satisfied	2) Satisfied	3) Average	4) Dissatisfied	5) Very Dissatisfied
()	()	()	()	()

3. If you have not used the library in Korea, what is the reason?

(Pick all that applies)

- ☐ 1) Did not know what a library is
 - ☐ 2) Did not know there was a library
 - ☐ 3) Did not have time to use the library
 - ☐ 4) Did not feel the need to use the library
 - ☐ 5) Library is too far away for usage
 - ☐ 6) Cannot use the services due to lack of Korean knowledge
 - ☐ 7) Other (Please write the reason below)
- _____

3-1. Do you have any future plans to use the library?

- ☐ 1) Yes
- ☐ 2) No

4. What is the most important to you at the moment?

(Pick all that applies)

- | | |
|--|---|
| ☐ 1) Learning Korean | ☐ 2) Finding a job |
| ☐ 3) Making friends | ☐ 4) Obtaining Nationality |
| ☐ 5) Local information | ☐ 6) Social welfare |
| ☐ 7) Information on Health | ☐ 8) Information on law |
| ☐ 9) Learning Korean culture (Food, Etiquette, etc) | |
| ☐ 10) Information on child education | |
| ☐ 11) Information on driving/getting your license | |
| ☐ 12) Learning to use the internet | |
| ☐ 13) Learning to use E-mail | |
| ☐ 14) Other (_____) | |

5. For you to use the library more actively, what do you think about below items?

No	Detail	very impor tant	Quite impor tant	Mode rately impor tant	Slightl y impor tant	Not impor tant at all
1	Programs without cost	①	②	③	④	⑤
2	Using my opinions for decisions	①	②	③	④	⑤
3	Able to borrow books from different district	①	②	③	④	⑤
4	Using internet	①	②	③	④	⑤
5	Ability to send e-mail via the internet to the country of origin	①	②	③	④	⑤
6	Distance from home to the library	①	②	③	④	⑤
7	Distance to the nearest bus stop	①	②	③	④	⑤
8	Availability of parking	①	②	③	④	⑤
9	Native language materials (books, magazines, etc.)	①	②	③	④	⑤
10	Dual language material (Ex:Material with both Korean and Vietnamese)	①	②	③	④	⑤
11	Other types of materials (Movies, videos, etc.)	①	②	③	④	⑤
12	Materials on homeland culture (Books, movies, etc)	①	②	③	④	⑤
13	Materials on Korean culture	①	②	③	④	⑤

No	Detail	very impor tant	Quite impor tant	Mode rately impor tant	Slightl y impor tant	Not impor tant at all
14	Use of new materials (New books, vidoes, etc.)	①	②	③	④	⑤
15	Library catalog serach available in native language	①	②	③	④	⑤
16	Borrowing books	①	②	③	④	⑤
17	Borrowing recordings	①	②	③	④	⑤
18	Showing movies	①	②	③	④	⑤
19	Borrowing movies	①	②	③	④	⑤
20	Using computers	①	②	③	④	⑤
21	Computer keyboard with letters in my native language	①	②	③	④	⑤
22	Internet homepage in my native language	①	②	③	④	⑤
23	Settlement information to Korea in my native language(job, region,etc.)	①	②	③	④	⑤
24	Librarian who speaks my native language	①	②	③	④	⑤
25	Friendliness of the librarians	①	②	③	④	⑤
26	Korean education materials in my native language	①	②	③	④	⑤
27	Korean education materials provided by computer	①	②	③	④	⑤
28	Language class (Korean, etc.)	①	②	③	④	⑤
29	Class on how to use the library	①	②	③	④	⑤
30	Class on how to use the internet	①	②	③	④	⑤
31	Class on how to use E-mail	①	②	③	④	⑤
32	Class on how to use MSoffice Hwp	①	②	③	④	⑤
33	Class on video editing	①	②	③	④	⑤
34	Provide materials on classes listed above	①	②	③	④	⑤
35	Cultural activities (storytelling, concerts, drama, exibitions, etc.)	①	②	③	④	⑤
36	Traveling and visit museums, palaces, etc.	①	②	③	④	⑤
37	Experiencing traditional Korean life (See-saw, kicking je-gi, riding the swing, etc.)	①	②	③	④	⑤

No	Detail	very impor tant	Quite impor tant	Mode rately impor tant	Slightl y impor tant	Not impor tant at all
38	Programs for the whole family (mother-in-law, spouse)	①	②	③	④	⑤
39	Programs for mother-in-law, spouse to help them understand multicultural	①	②	③	④	⑤
40	Library services provided directly to the office (receiving books at work, etc.)	①	②	③	④	⑤
41	Provide answers in native language	①	②	③	④	⑤
42	Interpretation, translation services	①	②	③	④	⑤
43	Help with homework	①	②	③	④	⑤
44	Provide library terminology explanation	①	②	③	④	⑤
45	Library guide system using symbols (ex: ☎, ☞)	①	②	③	④	⑤
46	Library pamphlet in Native language	①	②	③	④	⑤
47	All paperwork provided in native language (Application for card, New book request, etc.)	①	②	③	④	⑤
48	Using advertisements to inform other about programs	①	②	③	④	⑤
49	Provide a place for people from same nationality to meet	①	②	③	④	⑤
50	Library support services (for example, air condition, printing service and photocopying, etc.)	①	②	③	④	⑤
51	Using library facilities (music room, computer room, etc.)	①	②	③	④	⑤
52	Library opening hours	①	②	③	④	⑤
53	Feeling at home in the library	①	②	③	④	⑤

6. If you have any other request, please write them below.

7. Questions about the survey taker.

Sex	male () / female ()
Age	()
Stay in Korea	() year () month
Nationality	
Address	()city (do) () ku(kun)

7 -1. Please check the box you belong to.

Foreign worker	
Foreign worker's family	
Internationally wedded spouse	
Internationally wedded family	
Foreign exchange student	
Professor	
Office worker	
Other	

♡ Thank you for your time.

♡ Thank you for answer all the questions even during your busy time.

Thank you again.

Be happy :)

公共圖書館多文化服務現狀及認識調查

你好!

我是汉城大学文献信息学博士生金英美。

本件问卷调查将用于本人的博士学位论文<有关公共图书馆多种文化服务的研究-以首尔为主>的基本资料。随着韩国逐渐转行为多文化社会，越来越多的结婚移民者和海外劳动者到韩国生活，但他们在韩国的生活还是很艰苦。本件问卷条查旨在为在韩国生活的外国人提供更好的图书馆服务，帮助他们适应好韩国生活，实现梦想，渡过幸福的生活。

所有条查内容将加以统计，绝不会用于研究以外的任何用途。

情您在繁忙中抽出宝贵的时间参加问卷条查，我要衷心感谢您的合作。若有问题，请联系下面的号码提问。谢谢合作。

2010年 4月 1日

漢城大學 研究院 文獻信息系

導 師：曹仁淑

研 究 者：金英美

聯系號碼：011-9094-6567 / 02-450-0765

地址：首爾 廣津區 廣壯洞 353

電子郵件：joshua@pcts.ac.kr

1. 您有沒有利用過中國圖書館？

- () 1) 有 (☞ 回答1-1) () 2) 没有 (☞ 回答1-2)

1-1. 您利用過哪些服務？(可選多項)

- () 1) 出借資料(書籍, 影片等) () 2) 閱讀資料(書籍, 雜誌等)
() 3) 用電腦 () 4) 听講座
() 5) 利用自由閱覽室 () 6) 見朋友
() 7) 其他_____

1-2. 其理由是什麼？(可選多項)

- () 1) 不知道可利用哪些服務
() 2) 沒發現周邊有圖書館
() 3) 沒时间去利用圖書館
() 4) 没必要去利用圖書館
() 5) 圖書館很远, 不易去利用
() 6) 其他(請寫具體的理由)

2. 您有沒有利用過韓國圖書館？

- () 1) 有 (☞ 回答2-1) () 2) 没有 (☞ 回答3)

2-1. 您利用過哪些服務？(可選多項)

- () 1) 出借資料(書籍, 影片等) () 2) 閱讀資料(書籍, 雜誌等)
() 3) 用電腦 () 4) 听講座
() 5) 利用自由閱覽室 () 6) 見朋友
() 7) 其他_____

2-2. 您借過哪類資料？(可選多項)

- () 1) 漢語書籍 () 2) 漢語音像資料(影片等)
() 3) 韓語書籍 () 4) 韓語音像資料(影片等)
() 5) 其他_____

2-3. 您借過哪些方面的資料？(可選多項)

- () 1) 文学作品 (诗, 小说等) () 2) 子女教育
() 3) 韩语教材 () 4) 汉语教材
() 5) 定居(取绿卡等) () 6) 就业
() 7) 其他_____

2-4. 您閱讀過哪類資料？(可選多項)

- () 1) 汉语书籍 () 2) 汉语报纸
() 3) 汉语杂志 () 4) 汉语音像资料(影片,唱片等)
() 5) 韩语书籍 () 6) 韩语报纸
() 7) 韩语杂志 () 8) 韩语音像资料(影片,唱片等)
() 9) 其他_____

2-5. 您用電腦處理哪些事情？(可選多項)

- () 1) 搜索图书馆资料 () 2) 搜索生活信息
() 3) 写文章 () 4) 电子邮件
() 5) 听网上讲座 () 6) 网上聊天
() 7) 其他_____

2-6. 若听過網上講座，您听過哪些方面的課程？(可選多項)

- () 1) 韩语教育 () 2) 汉语教育
() 3) 韩国文化(故事, 烹调, 跳舞等) () 4) 中国文化 (故事, 烹调, 跳舞等)
() 5) 子女教育 () 6) 职业培训
() 7) 电脑 () 8) 生活信息(取绿卡, 医疗等)
() 9) 其他_____

2-7. 您如何首次接触到圖書館？(可選多項)

- () 1) 家人 () 2) 朋友或同事
() 3) 生活手册 () 4) 多文化节目广告
() 5) 其他_____

2-8. 您對圖書館的服務滿意嗎？

1) 非常满意	2) 满意	3) 一般	4) 不满	5) 非常不满
()	()	()	()	()

3. 若您沒有利用韓國圖書館，其理由是什么？(可選多項)

- () 1) 不知道可利用哪些服务
 () 2) 未发现周边有图书馆
 () 3) 没时间去利用图书馆
 () 4) 没必要去利用图书馆
 () 5) 图书馆很远, 不易去利用
 () 6) 韩语不好, 没法去利用
 () 7) 其他(请写具体的理由)
-

3-1. 您有没有打算今后利用图书馆?

- () 1) 有 () 2) 没有

4. 目前您最需要什么? (可選多項)

- () 1) 学韩语 () 2) 找工作
 () 3) 交朋友 () 4) 取绿卡
 () 5) 地区生活信息 () 6) 社会福利
 () 7) 习惯韩国文化(饮食,礼貌等) () 8) 有关子女教育的信息
 () 9) 健康医疗信息 () 10) 生活法律信息
 () 11) 取驾驶证 () 12) 学互联网使用法
 () 13) 学电子邮件是用法 () 14) 其他 ()

5. 积极利用图书馆, 您觉得下面的项目占多大的比重? 请打钩各项的重要程度。

序号	项 目	非常重要	重要	一般	不重要	毫无重要
1	免费服务	①	②	③	④	⑤
2	听取并反映外国用户的意见	①	②	③	④	⑤
3	出借其他地区图书馆所藏的资料	①	②	③	④	⑤
4	上网	①	②	③	④	⑤
5	用汉语发电子邮件	①	②	③	④	⑤
6	离家的距离	①	②	③	④	⑤
7	离附近车站的距离	①	②	③	④	⑤
8	停车便利	①	②	③	④	⑤
9	汉语资料(书籍, 杂志, 报纸等)	①	②	③	④	⑤

序号	项 目	非常重要	重要	一般	不重要	毫无重要
10	双语资料(如:并记汉语和韩语)	①	②	③	④	⑤
11	书籍以外的多种资料(影片, 录像等)	①	②	③	④	⑤
12	有关中国文化的资料(图书, 影片等)	①	②	③	④	⑤
13	有关韩国文化的资料(图书, 影片等)	①	②	③	④	⑤
14	阅读最新报刊	①	②	③	④	⑤
15	用汉语搜索图书馆资料	①	②	③	④	⑤
16	出借书籍	①	②	③	④	⑤
17	出借唱片	①	②	③	④	⑤
18	观赏电影	①	②	③	④	⑤
19	出借影片	①	②	③	④	⑤
20	用电脑	①	②	③	④	⑤
21	利用汉语键盘	①	②	③	④	⑤
22	游览汉语网站	①	②	③	④	⑤
23	定居信息(就业, 绿卡, 培训, 法律)	①	②	③	④	⑤
24	图书管理员会说汉语	①	②	③	④	⑤
25	图书管理员亲切	①	②	③	④	⑤
26	用汉语编写的韩语教材	①	②	③	④	⑤
27	网上提供的韩语教材	①	②	③	④	⑤
28	语言补习班(韩语, 英语, 汉语等)	①	②	③	④	⑤
29	图书馆利用指南	①	②	③	④	⑤
30	教育如何使用互联网	①	②	③	④	⑤
31	教育如何使用电子邮件	①	②	③	④	⑤
32	教育编辑文章	①	②	③	④	⑤
33	教育编辑视频	①	②	③	④	⑤
34	提供上述教育内容的有关资料	①	②	③	④	⑤
35	文化活动(讲故事, 演唱会, 话剧, 展览会等)	①	②	③	④	⑤
36	旅游, 探访活动	①	②	③	④	⑤
37	体验韩国民俗(跳跳板, 踢毽子, 打秋千等)	①	②	③	④	⑤
38	与公婆, 配偶等家人一起参加的活动	①	②	③	④	⑤
39	帮助公婆, 配偶等家人了解他国文化成员的活动	①	②	③	④	⑤

序号	项 目	非常重要	重要	一般	不重要	毫无重要
40	在职场利用图书馆服务(出借书籍等)	①	②	③	④	⑤
41	对提问听汉语回答(咨询服务)	①	②	③	④	⑤
42	口译, 笔译服务	①	②	③	④	⑤
43	解决作业	①	②	③	④	⑤
44	提供图书馆小词典帮助沟通	①	②	③	④	⑤
45	用图像表志(如: ☎, 📞)引导使用图书馆	①	②	③	④	⑤
46	汉语手册(图书馆利用指南, 活动简介等)	①	②	③	④	⑤
47	汉语表格(加入图书馆会员, 图书申请表等)	①	②	③	④	⑤
48	发传单等资料宣传并介绍特别活动	①	②	③	④	⑤
49	设置中国同胞可相见的交流平台	①	②	③	④	⑤
50	利用配套设备(空调, 打印机, 复印机等)	①	②	③	④	⑤
51	利用图书馆设施(视听室, 电脑室等)	①	②	③	④	⑤
52	开馆时间	①	②	③	④	⑤
53	像在家里一样的舒适感	①	②	③	④	⑤

6. 若有其他的建議, 請提議。

7. 被調查者基本信息

性 别	男 () / 女 ()
年 龄	满 () 周岁
逗 留 韩 国 时 间	() 年 () 个月
国 籍	
地 址	() 市 (道) () 区 (郡)

7-1. 請打鉤您的身份

外 国 人 劳 动 者	
外国人劳动者家属	
结 婚 移 民 者	
结 婚 移 民 者 家 属	
留 学 生	
教 授	
公 司 职 员	
其 他	

♡ 辛苦了。

♡謝謝您的合作！祝你生活幸福健康. :)



公共図書館の多文化サービスに対する現況および認識調査

こんにちは。

私は漢城（ハンソン）大學校大學院、文獻情報學科博士課程に在學中のキム・ヨンミです。

この質問は私の博士のための學位論文の“公共図書館の多文化サービスに対する研究-ソウル特別市を中心に”のための基礎資料収集を目的に構成されたものです。韓國が多文化社會になりつつあり、多くの結婚移住民や外國人勤勞者が入國していますが、韓國で生活をするために困難を経験しています。このような多文化をもっと他の人にもう少し良い図書館サービスを提供することによって彼らが韓國生活によく適応し、夢と希望を育てて幸せに生きていけるのに助けを与えるためのものです。

調査内容は統計的に處理されており、研究目的以外には他の用途で使わないということをお約束します。

お忙しいとは思いますが、時間を割いて、質問に応じて下されば、本当に感謝します。質問事項はいつでも下の連絡先に問い合わせして下さい幸いです。ありがとうございます。

2010年 4月 1日

漢城（ハンソン）大學校大學院、文獻情報學科

指導教授：チョ・インスック

研究者：キム・ヨンミ

連絡先：011-9094-6567 / 02-450-0765

電子メール：joshua@pcts.ac.kr

1. 母國で図書館を利用して見た経験がありますか?

- () 1) ある (☞ 1-1に) () 2) ない (☞ 1-2に))

1-1. 母國の図書館で何をしましたか? (いくつも選擇可能)

- () 1) 資料(本,映畫など)貸し出し () 2) 資料(本,雑誌など)を読む
() 3) コンピュータの利用 () 4) 講座参加
() 5) 自由閲覧室の利用 () 6) 人との待ち合わせ
() 7) その他_____

1-2. 母國で図書館の利用経験がない理由は何ですか? (いくつも選擇可能)

- () 1) 図書館が何をする所なのか分からない
() 2) 図書館があるのか分からなかった
() 3) 図書館を利用する時間がない
() 4) 図書館を利用する必要性を感じなかった
() 5) 図書館が遠くて行くのが大変だった
() 6) その他 (隣に書いてください)

2. 韓國で図書館を利用して見た経験がありますか?

- () 1) ある (☞ 2-1に) () 2) ない (☞ 3に))

2-1. 韓國の図書館で何を利用しましたか? (いくつも選擇可能)

- () 1) 資料(本,映畫など)貸し出し () 2) 資料(本,雑誌など)を読む
() 3) コンピュータの利用 () 4) 講座参加
() 5) 自由閲覧室利用 () 6) 待ち合わせ
() 7) その他_____

2-2. 資料をかりたとすればどのような資料ですか? (いくつも選擇可能)

- () 1) 母國語の本 () 2) 母國語の本以外(映畫など)
() 3) 韓國語の本 () 4) 韓國語の本以外(映畫など)
() 5) その他_____

2-3. 貸し出した資料の内容はなんですか? (いくつも選擇可能)

- () 1) 詩、小説など文学作品 () 2) 子供の教育に對する本
 () 3) 韓國語の學習教材 () 4) 母國語の學習教材
 () 5) 韓國に定着するための資料(國籍取得など)
 () 6) 就職の關連資料
 () 7) その他_____

2-4. 図書館内で讀んだ資料はどんな資料ですか? (いくつも選擇可能)

- () 1) 母國語の図書 () 2) 母國語の新聞
 () 3) 母國語の雑誌 () 4) 母國語の本以外(映畫,レコードなど)
 () 5) 韓國語の図書 () 6) 韓國語の新聞
 () 7) 韓國語の雑誌 () 8) 韓國語の本以外(映畫,レコードなど)
 () 9) その他_____

2-5. コンピュータを利用して何をしましたか? (いくつも選擇可能)

- () 1) 図書館の資料檢索 () 2) 生活情報の檢索
 () 3) 文書作成 () 4) 電子メール
 () 5) サイバー講座參加 () 6) チャット(インターネットで對話する)
 () 7) その他_____

2-6. 講座に参加をしたとすればどのような講座に参加しましたか? (いくつも選擇可能)

- () 1) 韓國語の教育 () 2) 母國語の教育
 () 3) 韓國の文化(話、料理、踊りなど) () 4) 母國の文化(話、料理、踊りなど)
 () 5) 子供の教育 () 6) 職業の教育
 () 7) コンピュータの教育 () 8) 生活教育(國籍取得、医療など)
 () 9) その他_____

2-7. 図書館を知るようになったきっかけは何ですか? (いくつも選擇可能)

- () 1) 家族 () 2) 友人や職場の同僚
 () 3) 案内のパンフレット () 4) 多文化プログラムの廣告
 () 5) その他_____

2-8. 図書館を利用した結果、満足しましたか?

1)たいへん満足	2) 満足	3) 普通	4) 不満	5)たいへん不満
()	()	()	()	()

3. 韓国の図書館の利用経験がない理由は何ですか? (いくつも選択可能)

- () 1) 図書館が何をする所なのかを分らない
 () 2) 図書館があるのか分からなかった
 () 3) 図書館を利用する時間がない
 () 4) 図書館を利用する必要性を感じられない
 () 5) 図書館が遠くて行くのが難しい
 () 6) 韓国語が下手で、利用することができない
 () 7) その他(隣に書いてください)
-

3-1. これから先、図書館を利用するつもりがありますか?

- () 1) ある () 2) ない

4. 現在あなたに最も必要なことは何ですか? (いくつも選択可能)

- () 1) 韓国語の学習 () 2) 就職すること
 () 3) 友人とつきあうこと () 4) 国籍取得
 () 5) 地域情報 () 6) 社会福祉
 () 7) 韓国の文化(食べ物, 礼儀など) () 8) 子供の教育情報
 () 9) 健康関連情報 () 10) 生活法律情報
 () 11) 運転免許の証取得 () 12) インターネット使用方法の学習
 () 13) 電子メール使用方法の学習 () 14) その他 ()

5. あなたが図書館を、積極的に、利用するためには、下に書かれている事項がどれくらい重要だと思いますか? チェックしてください。

番号	内 容	とても重要	少し重要	普通	重要ではない	全然重要ではない
1	図書館で無料で提供するサービス	①	②	③	④	⑤
2	私たちの意見を反映してくれること	①	②	③	④	⑤
3	他の図書館にある資料貸し出し	①	②	③	④	⑤
4	インターネットの利用	①	②	③	④	⑤
5	母国でEメール送ること	①	②	③	④	⑤
6	家から図書館までの距離	①	②	③	④	⑤

番号	内 容	とても重要	少し重要	普通	重要ではない	全然重要ではない
7	いちばん、近いバス停留場までの距離	①	②	③	④	⑤
8	駐車場がある場所	①	②	③	④	⑤
9	母國語の資料(本,雑誌,新聞など)	①	②	③	④	⑤
10	二重言語資料 (例:ベトナムと韓国語が一緒にある)	①	②	③	④	⑤
11	本ではない多様な形態の資料(映畫、ビデオなど)	①	②	③	④	⑤
12	母國文化を紹介した資料(本、映畫など)	①	②	③	④	⑤
13	韓國文化を紹介した資料(本、映畫など)	①	②	③	④	⑤
14	新刊資料利用	①	②	③	④	⑤
15	母國語で図書館資料検索	①	②	③	④	⑤
16	図書貸し出し	①	②	③	④	⑤
17	レコード貸し出し	①	②	③	④	⑤
18	映畫を見ること	①	②	③	④	⑤
19	映畫の貸し出し	①	②	③	④	⑤
20	コンピュータ使用	①	②	③	④	⑤
21	母國語コンピュータ・キーボード	①	②	③	④	⑤
22	母國語インターネット・ホームページ	①	②	③	④	⑤
23	韓國定着に必要な情報(就職、國籍、教育、法律)	①	②	③	④	⑤
24	母國語で話せる図書館で働く人	①	②	③	④	⑤
25	図書館で働く人が親切である	①	②	③	④	⑤
26	韓國語の學習教材(母國語で提供する)	①	②	③	④	⑤
27	韓國語學習教材(コンピュータで提供する)	①	②	③	④	⑤
28	言語學習班(韓國語、英語、母國語など)	①	②	③	④	⑤
29	図書館利用教育	①	②	③	④	⑤
30	インターネット利用教育	①	②	③	④	⑤
31	電子メール利用教育	①	②	③	④	⑤
32	文書編集教育	①	②	③	④	⑤
33	動畫編集教育	①	②	③	④	⑤
34	委の教育資料提供	①	②	③	④	⑤
35	文化活動(ストーリーテリング、コンサート、演劇、展示會など)	①	②	③	④	⑤
36	旅行、訪問プログラム	①	②	③	④	⑤

番号	内 容	と も 重 要	少 し 重 要	普 通	重 要 で は な い	全 然 重 要 で は な い
37	訪問プログラム民俗体験プログラム(韓国の伝統的な遊びなど)	①	②	③	④	⑤
38	舅姑、配偶者など家族と一緒にできるプログラム	①	②	③	④	⑤
39	舅姑、配偶者の多文化の理解を助けるプログラム	①	②	③	④	⑤
40	図書館のサービスを職場で受けること(貸し出しなど)	①	②	③	④	⑤
41	特別な質問に母國語で応答を受けること	①	②	③	④	⑤
42	通譯、翻譯、サービス	①	②	③	④	⑤
43	宿題を助ける人	①	②	③	④	⑤
44	意思疏通を手伝う図書館用語集の提供	①	②	③	④	⑤
45	番号(例:Tel,→)を使った図書館の案内システム	①	②	③	④	⑤
46	母國語案内パンフレット(利用案内、プログラム案内など)	①	②	③	④	⑤
47	母國語の様式(図書館の會員加入、希望の図書申請など)	①	②	③	④	⑤
48	ピラなどを利用した、図書館プログラムを教える	①	②	③	④	⑤
49	母國の人同士、會う集まりの場所を提供	①	②	③	④	⑤
50	施設(冷暖房、プリンタ、コピー機など)の可否	①	②	③	④	⑤
51	図書館施設(音楽鑑賞室、コンピュータ室など)利用	①	②	③	④	⑤
52	閉館開館時間	①	②	③	④	⑤
53	図書館で家のように安らかに感じを与える	①	②	③	④	⑤

6. その他、要望事項があれば書いて下さい。

7. 回答者の一般的な事項関連の質問です。

性 別	男 () / 女 ()
年 齢	満 ()才
韓国での滞在期間	()年 ()ヶ月
國 籍	
住 居 地	()市, 都 ()区, 郡

7-1. 本人の該当事項にチェックして下さい

外 國 人 勤 勞 者	
外 國 人 勤 勞 者 家 族	
結 婚 移 住 民	
結 婚 移 住 民 家 族	
留 學 生	
教 授	
事 務 員	
そ の 他	

♡ お疲れ様でした

♡忙しい中、このように最後まで、ご協力くださってとてもありがとうございます！

**Thăm Dò Nhận Thức & Hiện Trạng Về
Sự Phục Vụ Đa Văn Hóa Thư Viện Công Cộng**

Trân trọng kính chào!

Tôi là Kim Young My hiện đang theo học chương trình tiến sĩ khoa Văn hóa thông tin tại trường Đại học Hansung.

Bản thăm dò này nhằm mục đích bổ sung tài liệu căn bản cho luật án tiến sĩ của tôi với đề tài "Nghiên cứu nhu cầu phục vụ đa văn hóa thư viện công cộng - trọng tâm tại thành phố Seoul". Hàn quốc trong khi thực hiện chương trình xã hội đa văn hóa nên cho tiến hành nhập cảnh nhiều người lao động nước ngoài và di dân theo dạng hôn nhân quốc tế, cuộc sống họ tại Hàn quốc đang gặp nhiều khó khăn. Với mục tiêu đáp ứng nhu cầu phục vụ thư viện tốt hơn cho những người đa văn hóa, và giúp họ thích ứng tốt với cuộc sống tại Hàn quốc, cũng như giúp họ nuôi dưỡng những mơ ước và hy vọng để họ sống hạnh phúc.

Nội dung thăm dò sẽ xử lý mang tính thống kê. Tôi hứa rằng sẽ không sử dụng bản thăm dò này ngoài mục đích nghiên cứu.

Trân trọng cảm ơn quý vị đáp ứng trả lời bản thăm dò trong lúc vô cùng bận rộn. Xin gửi bản thăm dò đã được đáp ứng theo địa chỉ email của chúng tôi joshua@pcts.ac.kr, và có thể liên lạc theo địa sau bất cứ lúc nào. Trân trọng cảm ơn.

Tháng 4 Năm 2010

Trường Đại học Hansung - Chương trình cao học - Khoa Văn hóa thông tin

Giáo sư chỉ đạo : 조인숙

Người nghiên cứu : 김영미

Liên lạc : 011-9094-6567 / 02-450-0765

1. Bạn có kinh nghiệm sử dụng thư viện tại nước của bạn không?

- () 1) Có (chuyển đến 1-1) () 2) Không (chuyển đến 1-2)

1-1. Bạn đã làm gì tại thư viện ở nước của bạn? (Có thể chọn nhiều mục)

- () 1) Mượn tài liệu (sách, phim) () 2) Đọc tài liệu (sách, tạp chí)
() 3) Sử dụng máy vi tính () 4) Tham dự hội thảo
() 5) Sử dụng phòng đọc tự do () 6) Gặp bạn bè
() 7) Khác _____

1-2. Lý do không có kinh nghiệm sử dụng thư viện tại nước của bạn là gì?

(Có thể chọn nhiều mục)

- () 1) Tôi không biết thư viện là nơi để làm gì
() 2) Tôi không biết có thư viện tại đó
() 3) Không có thời gian đến thư viện
() 4) Tôi cảm thấy không cần sử dụng thư viện
() 5) Thư viện xa nhà nên khó đến được
() 6) Khác (xin điền vào bên dưới)

2. Bạn có kinh nghiệm sử dụng thư viện tại Hàn Quốc không?

- () 1) Có (chuyển đến 2-1) () 2) Không (chuyển đến 3)

2-1. Bạn đã làm gì tại thư viện ở Hàn Quốc? (Có thể chọn nhiều mục)

- () 1) Mượn tài liệu (sách, phim) () 2) Đọc tài liệu (sách, tạp chí)
() 3) Sử dụng máy vi tính () 4) Tham dự hội thảo
() 5) Sử dụng phòng đọc tự do () 6) Gặp bạn bè
() 7) Khác _____

2-2. Nếu bạn đã mượn tài liệu thì đó là tài liệu về lĩnh vực nào?

(Có thể chọn nhiều mục)

- () 1) Sách tiếng mẹ đẻ () 2) Tài liệu tiếng mẹ đẻ (phim)
() 3) Sách tiếng Hàn () 4) Tài liệu tiếng Hàn (phim)
() 5) Khác _____

2-3. Nội dung tài liệu đã mượn là gì? (Có thể chọn nhiều mục)

- ☐ 1) Thơ, tiểu thuyết hay tác phẩm văn học
- ☐ 2) Sách về giáo dục con cái
- ☐ 3) Sách học tiếng Hàn
- ☐ 4) Sách học tiếng mẹ đẻ
- ☐ 5) Tài liệu định cư Hàn quốc (thi quốc tịch)
- ☐ 6) Tài liệu liên quan việc làm
- ☐ 7) Khác _____

2-4. Những tài liệu nào thường đọc trong thư viện? (Có thể chọn nhiều mục)

- ☐ 1) Sách tiếng mẹ đẻ
- ☐ 2) Báo tiếng mẹ đẻ
- ☐ 3) Tạp chí tiếng mẹ đẻ
- ☐ 4) Tài liệu tiếng mẹ đẻ (phim ảnh, âm nhạc)
- ☐ 5) Sách tiếng Hàn
- ☐ 6) Báo tiếng Hàn
- ☐ 7) Tạp chí tiếng Hàn
- ☐ 8) Tài liệu tiếng Hàn (phim ảnh, âm nhạc)
- ☐ 9) Khác _____

2-5. Bạn thường dùng máy vi tính để làm gì? (Có thể chọn nhiều mục)

- ☐ 1) Tìm tài liệu trong thư viện
- ☐ 2) Tìm kiếm thông tin sinh hoạt
- ☐ 3) Đánh văn bản
- ☐ 4) Thư điện tử
- ☐ 5) Tham dự lớp học trên mạng
- ☐ 6) Tán gẫu (trò chuyện trên mạng)
- ☐ 7) Khác _____

2-6. Nếu bạn đã tham dự lớp học trên mạng thì đó thuộc lĩnh vực nào?

(Có thể chọn nhiều mục)

- ☐ 1) Giáo dục tiếng Hàn
- ☐ 2) Giáo dục tiếng mẹ đẻ
- ☐ 3) Văn hóa Hàn quốc (trò chuyện, nấu ăn, múa)
- ☐ 4) Văn hóa nước của bạn (trò chuyện, nấu ăn, múa)
- ☐ 5) Giáo dục con cái
- ☐ 6) Giáo dục nghề nghiệp
- ☐ 7) Giáo dục máy vi tính
- ☐ 8) Giáo dục sinh hoạt (thi quốc tịch, y tế)
- ☐ 9) Khác _____

2-7. Bạn biết được thư viện tại Hàn quốc bởi cơ hội nào?

(Có thể chọn nhiều mục)

- () 1) Gia đình
 () 2) Bạn hay người cùng sở
 () 3) Sách hướng dẫn
 () 4) Chương trình quảng cáo Đa văn hóa
 () 5) Khác _____

2-8. Bạn có hài lòng khi sử dụng thư viện không?

1. Rất hài lòng	2. Hài lòng	3. Bình thường	4. Không hài lòng	5. Rất bất mãn
()	()	()	()	()

3. Lý do không có kinh nghiệm sử dụng thư viện tại Hàn quốc là gì?

(Có thể chọn nhiều mục)

- () 1) Tôi không biết thư viện là nơi để làm gì
 () 2) Tôi không biết có thư viện tại đó
 () 3) Không có thời gian đến thư viện
 () 4) Tôi cảm thấy không cần sử dụng thư viện
 () 5) Thư viện xa nhà nên khó đến được
 () 6) Tiếng Hàn còn kém nên không thể sử dụng
 () 7) Khác (xin điền vào bên dưới)

3-1. Sắp đến bạn có suy nghĩ sẽ sử dụng thư viện không?

- () 1) Có () 2) Không

4. Hiện tại điều bạn cần thiết nhất là gì? (Có thể chọn nhiều mục)

- () 1) Việc học tiếng Hàn () 2) Việc tìm việc làm
 () 3) Việc tìm bạn () 4) Thi quốc tịch
 () 5) Thông tin khu vực () 6) Phúc lợi xã hội
 () 7) Việc làm quen văn hóa Hàn quốc (thức ăn, lễ nghi)
 () 8) Thông tin giáo dục con cái
 () 9) Thông tin liên quan sức khỏe () 10) Thông tin luật sinh hoạt
 () 11) Việc thi bằng lái xe () 12) Việc học cách dùng Internet
 () 13) Việc sử dụng thư điện tử () 14) Khác (_____)

5. Bạn có suy nghĩ tầm quan trọng trong việc sử dụng thư viện cách tích cực không? Hãy đánh dấu vào các ô sau.

TT	Nội Dung	Rất quan trọng	Ít quan trọng	Thông thường	Không quan trọng	Không cần thiết
1	Cung cấp nhu cầu phục vụ miễn phí tại thư viện	①	②	③	④	⑤
2	Cho chúng tôi phản ánh ý kiến	①	②	③	④	⑤
3	Cho mượn tài liệu trong thư viện ở khu vực khác	①	②	③	④	⑤
4	Sử dụng internet	①	②	③	④	⑤
5	Gửi email bằng tiếng mẹ đẻ	①	②	③	④	⑤
6	Khoảng cách từ nhà đến thư viện	①	②	③	④	⑤
7	Khoảng cách đến bến xe bus gần nhất	①	②	③	④	⑤
8	Khả năng đậu xe	①	②	③	④	⑤
9	Tài liệu tiếng mẹ đẻ (sách, tạp chí, báo)	①	②	③	④	⑤
10	Tài liệu song ngữ (vd: tài liệu có cả tiếng Hàn lẫn tiếng Việt)	①	②	③	④	⑤
11	Tài liệu đa dạng ngoài sách (phim, video)	①	②	③	④	⑤
12	Tài liệu giới thiệu văn hóa nước của bạn (sách, phim ảnh)	①	②	③	④	⑤
13	Tài liệu giới thiệu văn hóa Hàn quốc (sách, phim ảnh)	①	②	③	④	⑤
14	Sử dụng tài liệu mới phát hành	①	②	③	④	⑤
15	Công cụ tìm kiếm tài liệu bằng tiếng mẹ đẻ tại thư viện	①	②	③	④	⑤
16	Mượn sách	①	②	③	④	⑤
17	Mượn đĩa nhạc	①	②	③	④	⑤
18	Xem phim	①	②	③	④	⑤
19	Mượn phim	①	②	③	④	⑤
20	Việc sử dụng máy vi tính	①	②	③	④	⑤
21	Bàn phím vi tính tiếng mẹ đẻ	①	②	③	④	⑤
22	Trang nhà bằng tiếng mẹ đẻ	①	②	③	④	⑤
23	Thông tin cần thiết để định cư Hàn quốc (việc làm, quốc tịch, giáo dục, luật)	①	②	③	④	⑤
24	Nhân viên thư viện biết nói tiếng mẹ đẻ	①	②	③	④	⑤
25	Sự lịch sự của nhân viên thư viện	①	②	③	④	⑤
26	Giáo trình học tiếng Hàn (trợ giúp tiếng mẹ đẻ)	①	②	③	④	⑤
27	Giáo trình học tiếng Hàn (trợ giúp máy tính)	①	②	③	④	⑤
28	Lớp học ngoại ngữ (tiếng Hàn, tiếng Anh, tiếng mẹ đẻ)	①	②	③	④	⑤

TT	Nội Dung	Rất quan trọng	Ít quan trọng	Thông thường	Không quan trọng	Không cần thiết
29	Dạy cách sử dụng thư viện	①	②	③	④	⑤
30	Dạy cách sử dụng internet	①	②	③	④	⑤
31	Dạy cách sử dụng thư điện tử (email)	①	②	③	④	⑤
32	Dạy biên tập văn bản	①	②	③	④	⑤
33	Dạy biên tập phim ảnh	①	②	③	④	⑤
34	Cung cấp tài liệu dạy những điều trên	①	②	③	④	⑤
35	Hoạt động văn hóa (cách nói chuyện, hòa nhạc, kịch, triển lãm)	①	②	③	④	⑤
36	Du lịch, chương trình tham quan	①	②	③	④	⑤
37	Chương trình thể nghiệm dân tộc (nhảy bập bênh, đá cầu, đu xà...)	①	②	③	④	⑤
38	Chương trình chung với cha mẹ chồng (vợ), chồng (vợ)	①	②	③	④	⑤
39	Chương trình giúp hiểu biết đa văn hóa của cha mẹ chồng (vợ), chồng (vợ)	①	②	③	④	⑤
40	Chương trình phục vụ của thư viện nhận tại nơi làm (cho mượn)	①	②	③	④	⑤
41	Những câu hỏi đặc biệt được nhận bằng tiếng mẹ đẻ (tham khảo phục vụ)	①	②	③	④	⑤
42	Phục vụ thông dịch, biên dịch	①	②	③	④	⑤
43	Nhận giúp làm bài tập	①	②	③	④	⑤
44	Cung cấp tiêu từ điển thư viện giúp cho sự trao đổi thông tin	①	②	③	④	⑤
45	Hệ thống hướng dẫn bằng biểu tượng trong thư viện (vd: ☎, ☞)	①	②	③	④	⑤
46	Sách hướng dẫn bằng tiếng mẹ đẻ (bản hướng dẫn, chương trình hướng dẫn)	①	②	③	④	⑤
47	Mẫu bằng tiếng mẹ đẻ (Phiếu gia nhập, phiếu đăng ký sách muốn mượn)	①	②	③	④	⑤
48	Sử dụng những tờ bướm quảng cáo cho biết những chương trình của thư viện	①	②	③	④	⑤
49	Cung cấp những nơi gặp mặt người đồng hương	①	②	③	④	⑤
50	Cung cấp thiết bị phụ (phòng nóng, lạnh, máy in, máy photocopy)	①	②	③	④	⑤
51	Sử dụng thiết bị trong thư viện (phòng nghe nhạc, phòng máy tính)	①	②	③	④	⑤
52	Thời gian mở cửa thư viện	①	②	③	④	⑤
53	Cảm giác bình an tại thư viện giống như ở nhà	①	②	③	④	⑤

6. Những yêu cầu khác nếu có xin vui lòng cho biết.

7. Câu hỏi liên quan đến cá nhân người trả lời bản thăm dò

Giới Tính	Nam () / Nữ ()
Tuổi Tác	() tuổi
Thời Gian Cư Trú	() năm () tháng
Quốc Tịch	
Nơi Cư Trú	Khu phường thành phố

7-1. Hãy kiểm tra hạng mục thỏa đáng của bạn

Lao động nước ngoài	
Người thân của lao động nước ngoài	
Người kết hôn quốc tế	
Người thân của kết hôn quốc tế	
Du học sinh	
Giáo sư	
Nhân viên văn phòng	
Khác	

♡ Cảm ơn đã giúp đỡ

♡ Cảm ơn bạn đã dành thời gian quý báu để hoàn tất bản thăm dò ý kiến.

Chúc gia đình bạn luôn hạnh phúc :)

**Ний тий н номын сангий н холимог үндэстний
үй лчилгээний талаархи өөрий н бай длыг танин мэдэх
судалгаа**

Сай н бай на уу

Би Хансон Их сургуулий н Архивын бичиг баримт мэдээллий н докторунтад

суралцаж буй оюутан Ким ЁнМи бай на.

Энэхүү докторын зэрэг горилсон ажил нь "Ний тий н номын сангий н холимог үндэстний үй лчилгээний талаархи судалгаа бөгөөд Сөүл хотод оршин суугч иргэдий н дунд явуулж бай на. Солонгосын хувьд ний гэм бүхэлдээ даяарчлагдан гадаад гэр бүл болон гадаадын ажилчид олноор оршин сууж бай гаа ч тэдний хувьд харьд дасан зохицох асуудал тулгардаг. Ий мээс тэдэнд номын сангий н үй лчилгээг улам амар дөт болгон энэ газар хурдан хугацаанд дасан зохицоход сургаж, улмаар хүсэл мөрөөдлөө биелүүлэн аз жаргалтай сай н сай хан амьдрах боломжий г нээж өгөхий г зорьсон болно.

Судалгааг статистик мэдээг бүртгэн нэгтгэх шинжилгээний зорилгоос өөр бай длаар ашиглахгүй гэдгээ амлаж бай на.

Цаг заваа гарган судалгаанд хариулж өгч бидний ажилд туслана гэдэгт итгэж бай на. Түүнчлэн судалгаатай холбоотой асуудлаар доорхи утсаар холбогдож болно.

2010 оны 4дүгээр сар 1

Хансон Их сургуулий н Архив-Мэдээлэл зүй н тэнхим

Багш: Жу Ин Сү доктор

Судалгаа хий сэн: Ким Ён Ми

Утас: 011-9094-6567 \ 02-450-0765

Хаяг: 서울 광진구 광장동 353

1. Та эх орондоо номын сангаар үй лчлүүдэг байсан уу?

() 1. Тийм (1-1руу)

() 2. Үгүй (1-2руу)

1-1. Номын сангаар ямар хэлбэрээр үй лчлүүдэг вэ? (хэдийг ч тэмдэглэж болно)

() 1. материал цуглуулах

() 2. ном унших

() 3. компьютер ашиглах

() 4. хичээлд бэлдэх

() 5. Чөлөөт цагаа өнгөрөөх

() 6. Хүнтэй уулзах

() 7. Бусад

1-2. Үй лчлүүдэггүй байсан шалтгаан (хэдийг ч тэмдэглэж болно)

() 1. Ямар байгууллага гэдгийг нь мэдэхгүй

() 2. Номын сан байдгийг мэддэггүй

() 3. Үй лчлүүх цаг байхгүй

() 4. Шаардлага хангасан зүйлээ олж чадахгүй

() 5. Хол болохоор очиж чаддаггүй

() 6. Бусад

2. Та Солонгосын номын сангаар үй лчлүүлж үзсэн үү

() 1. Тийм (2-1руу)

() 2. Үгүй (2-3руу)

2-1. Солонгосын номын сангаар үй лчлүүдэг хэлбэр. Хэдийг ч тэмдэглэж болно

() 1. Материал цуглуулах

() 2. Ном унших

() 3. Компьютер ашиглах

() 4. Хичээлд бэлдэх

() 5. Чөлөөт цагаа өнгөрөөх

() 6. Хүнтэй уулзах

() 7. Бусад

2-2. Ямар материал цуглуулдаг вэ? Хэдийг ч тэмдэглэж болно

() 1. Эх хэлний ном

() 2. Эх хэлний сургалтын хуурцаг кино гм

() 3. Солонгос хэлний ном

() 4. Солонгос хэлний сургалтын хуурцаг

() 5. Бусад

2-3. Ямар төрлийн материал ашигладаг вэ? Хэдийг ч тэмдэглэж болно

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. Яруу найраг тууж зэрэг | ☐ 2. Хүүхдийн сургалтын ном |
| ☐ 3. Гадаад хэлний толь бичиг | ☐ 4. Эх хэлний толь бичиг |
| ☐ 5. Солонгосын бодит амьдрал | ☐ 6. Мэргэжлийн толь бичиг |
| ☐ 7. Бусад..... | |

2-4. Номын санд байхдаа ямар сэдвийг түлхүү уншдаг вэ? Хэдийг ч тэмдэглэж болно

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. Эх хэл дээрхи ном | ☐ 2. Эх хэл дээрхи сонин |
| ☐ 3. Эх хэл дээрхи сэтгүүл | ☐ 4. Эх хэл дээрхи кино хөгжим |
| ☐ 5. Солонгос хэлний ном | ☐ 6. Солонгос сонин |
| ☐ 7. Солонгос сэтгүүл | ☐ 8. Солонгос кино хөгжим |
| ☐ 9. Бусад | |

2-5. Компьютер дээр юу хийдэг вэ? хэдийг ч тэмдэглэж болно

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. Материал цуглуулах | ☐ 2. Эрүүл ахуйн мэдээ |
| ☐ 3. Баримт бичиг бүрдүүлэх | ☐ 4. Цахим шуудан |
| ☐ 5. Зайны сургалт | ☐ 6. Чатын үйлчилгээ |
| ☐ 7. Бусад | |

2-6. Ямар төрлийн сургалтын материал ашигладаг вэ? хэдийг ч тэмдэглэж болно

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. Солонгос хэлний сурах бичиг | ☐ 2. Эх хэлний сурах бичиг |
| ☐ 3. Солонгосын соёл | ☐ 4. Эх орны соёл |
| ☐ 5. Хүүхдийн сургалт | ☐ 6. Мэргэжлийн сургалт |
| ☐ 7. Компьютер сургалт | ☐ 8. Эрүүл ахуйн боловсрол |
| ☐ 9. Бусад..... | |

2-7. Номын санг хаанаас мэдсэн вэ? хэдийг ч тэмдэглэж болно

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. Гэр бүлийн гишүүд | ☐ 2. Найз нөхөд |
| ☐ 3. Номын тайлбар | ☐ 4. Холимог үндэстний сургалт |
| ☐ 5. Бусад..... | |

2-8. Номын сангаар үй лчлүүлэхэд сэтгэл ханамжтай байдаг уу?

Маш өндөр	Өндөр	Жирийн	Үгүй	Огт үгүй
()	()	()	()	()

3. Солонгосын номын сангын талаар таны ойлголт. Хэдийгч тэмдэглэж болно

- () 1. Ямар байгууллага гэдгийг нь мэдэхгүй
- () 2. Номын сан байдагийг мэдэхгүй
- () 3. Үй лчлүүлэх цаг байдаггүй
- () 4. Үй лчлүүлэх шаардлага байхгүй
- () 5. Хол учраас очиж чаддаггүй
- () 6. Солонгос хэлний чадвар дутмаг
- () 7. Бусад

3-1. Та номын сангаар үй лчлүүлэхийг хүсч байна уу?

- () 1. Тийм
- () 2. Үгүй

4. Өнөөдөр танд хамгийн ихээр шаардагдаж буй зүйл юу вэ?

- () 1. Солонгос хэл сурах
- () 2. Ажил хайх
- () 3. Найзтай болох
- () 4. Иргэншил олох
- () 5. Мэдээлэл олох
- () 6. Нийгмийн халамж
- () 7. Солонгосын соёлд суралцах
- () 8. Хүүхдийн сургалт
- () 9. Эрүүл мэндийн тухай мэдээлэл
- () 10. Эрүүл ахуйн мэдээлэл
- () 11. Жолооны шалгалтанд бэлтгэх
- () 12. Интернет ашиглах
- () 13. Цахим шуудан илгээмж
- () 14. Бусад.....

5. Та номын сангаар тухтай үй лчлүүлэхийн тулд юуг хүсч байна вэ?

№	Агуулга	Маш чухал	чухал	дунда ж	хэрэг гүй	Огт хэрэг гүй
1	Номын сангийн төлбөргүй үйлчилгээ	①	②	③	④	⑤
2	Бидний санаа бодолд нөлөөлдөг	①	②	③	④	⑤
3	Өөр газрын номын сангаас мэдээлэл авах	①	②	③	④	⑤
4	Интернет ашиглаж сурах	①	②	③	④	⑤
5	Гэрийнхэнтэйгээ интернетээр харьцах	①	②	③	④	⑤
6	Гэрээс номын сан хүртэл ойрхон	①	②	③	④	⑤
7	Автобусны буудалд хамгийн ойр	①	②	③	④	⑤
8	Машин зогсоолтой	①	②	③	④	⑤
9	Эх хэлний сурах бичиг	①	②	③	④	⑤
10	Гадаад хэл суралцах боломж	①	②	③	④	⑤
11	Сурах бичигт байхгүй материал	①	②	③	④	⑤
12	Эх орны соёлыг сурталчилсан материал	①	②	③	④	⑤
13	Солонгосын соёлтой танилцах материал	①	②	③	④	⑤
14	Шинэ мэдээлэл	①	②	③	④	⑤
15	Эх хэл дээрх цахим материал	①	②	③	④	⑤
16	Материал зээлээр авах	①	②	③	④	⑤
17	Дууны бичлэгтэй хуурцаг зээлээр авах	①	②	③	④	⑤
18	Кино үзэх	①	②	③	④	⑤
19	Кино зээлээр авах	①	②	③	④	⑤
20	Компьютер ашиглах	①	②	③	④	⑤
21	Эх хэл дээрхи компьютерийн гарын авлага	①	②	③	④	⑤
22	Эх хэл дээрхи интернет хаяг	①	②	③	④	⑤
23	Солонгосд байнга амьдрах	①	②	③	④	⑤
24	Эх хэл дээрхи түүхэн баримт	①	②	③	④	⑤
25	Түүхэн бодит баримт	①	②	③	④	⑤
26	Солонгос хэлний сургалт\ эх хэлний	①	②	③	④	⑤
27	Солонгос хэлний сургалт \ компьютерын	①	②	③	④	⑤
28	Бусад хэлний сургалт	①	②	③	④	⑤

№	Агуулга	Маш чухал	Чухал	дундаж	хэрэг гүй	Огт хэрэг гүй
29	Номын сангаар үйлчлүүлэх сургалт	①	②	③	④	⑤
30	Интернет сургалт	①	②	③	④	⑤
31	Цахим сургалт	①	②	③	④	⑤
32	Архивын сургалт	①	②	③	④	⑤
33	Дүрс бичлэгийн сургалт	①	②	③	④	⑤
34	Гадны боловсролын байгууллагын материал	①	②	③	④	⑤
35	Соёлын арга хэмжээнүүд	①	②	③	④	⑤
36	Аялал жуулчлалын хөтөлбөр	①	②	③	④	⑤
37	Ардын уламжлалт хөтөлбөр	①	②	③	④	⑤
38	Эцэг эх гэр бүлийн хөтөлбөр	①	②	③	④	⑤
39	Гэр бүлийн холимог үндэстний хөтөлбөр	①	②	③	④	⑤
40	Ажлын байрнаас үйлчилгээ авах	①	②	③	④	⑤
41	Хэцүү асуултын хариуг эх хэл дээр авах	①	②	③	④	⑤
42	Орчуулгын үйлчилгээ	①	②	③	④	⑤
43	Даалгавар хийхэд тусламж авах	①	②	③	④	⑤
44	Санаа бодолд нэвтрэх аргад суралцах	①	②	③	④	⑤
45	Номын сангийн дотоод зохион байгуулалт	①	②	③	④	⑤
46	Эх хэл дээрхи лавлагаа танилцуулга	①	②	③	④	⑤
47	Эх хэл дээрхи маягт	①	②	③	④	⑤
48	Номын сангийн үйлчилгээг сурталчлах	①	②	③	④	⑤
49	Өөрийн орны иргэдийн цугларалт	①	②	③	④	⑤
50	Нэмэлт материал	①	②	③	④	⑤
51	Номын сангийн байгууламж	①	②	③	④	⑤
52	Номын сангийн нээлт	①	②	③	④	⑤
53	Гэртээ байгаа мэт сэтгэгдэл төрдөг	①	②	③	④	⑤

6. Бусад шаардлагатай зүйлийн талаар сэтгэгдэлээ бичнэ үү

.....

.....

7. Судалгаанд оролцогчтой холбоотой асуулт

Хүйс	эр() / эм()
Нас	() Нас
Солонгост байсан хугацаа	()он ()сар
Иргэншил	
Хаяг	()хот, аймаг ()дүүгээр хороо

7-1. Таны нийгмийн давхарга

Гадаадын ажилчин	
Гадаадын ажилчны гэр бүл	
Гадаад хүтэй гэр бүл бологч	
Гадаад хүнтэй гэр бологчийн ар гэр	
Оюутан	
Багш	
Ажилтан	
Бусад	

♡ Баярлалаа.

♡Цаг заваа гарган судалгаанд оролцсон Танд баярлалаа.

Танд аз жаргал хүе)

ABSTRACT

A Study on the Perceptions of Multicultural Library Services between Librarians and Multicultural Users of Public Libraries in Seoul

Kim Young Me

Major in Library and Information Science

Dept. of Library and Information Science

Graduate School, Hansung University

The 21st century society we live in is rapidly changing into globalized one with an increase in immigration rates, acceleration of communicative devices, and development of convenient public transportations. Japan, one of our neighborhood countries, has already become a multicultural society with entrance of foreign-origin workers seeking for job in 1980s, which has caused the Japanese government to establish symbiotic policies for its foreign immigrants to root themselves into Japanese society. Korean society is experiencing similar cases, with one million foreign immigrants living in the country in 2007, and Seoul has the largest foreign population. According to the research done by KIHASA(Korea Institute for Health and Social Affairs), Korea will face explosive increase in the scale of multicultural families up to 7.9 times as big as present ratio in 40 years, hence, every one out of 20 Korean people will come from multicultural families. Koreans, however, consider themselves as a single race society and do not seem to willingly accept foreign-origin people, making it hard for the foreign

background people to settle in Korean society. Public libraries function as learning centers, cultural centers, information centers, and UNESCO clarify that public libraries are means of democracy. *Multicultural Library Manifesto* declared by IFLA emphasizes that every single kinds of people including linguistic and cultural minorities has equal right to be provided with equal services, and that libraries should offer materials in a variety of languages. Public libraries should provide multicultural people with information of diverse fields so that they can better adapt to the Korean society, and also should provide proper supports to develop and show their potential to the fullest, which will fulfill and uphold the duties and mission of the public library, to serve to the linguistic and cultural minorities.

With the objectives of the survey, the study on multicultural library services provided by the public libraries in Seoul, this study firstly analyzed *Multicultural communities; guidelines for library services* declared by IFLA. Secondly, multicultural services provided in public libraries in Australia, Canada, and USA were reviewed and compared with those provided in libraries in Korea. Lastly, Survey was done for a month to the librarians working in public libraries in Seoul and immigrants and people with multicultural background in order to examine how both groups recognize services provided in libraries, analyze the current situation, and develop a new model for muticultural services.

According to the survey results, most of the libraries didn't currently provide any multicultural services even though they felt they were in need of the services. Also, the comparison of importance awareness between librarians and multicultural users indicated free services provided by libraries, borrowing books, reference services, friendliness of the librarians, computer keyboard with letters in their native language, and feeling at home in the library are importantly regarded by both librarians and multicultural users, while multicultural users put

stress on using computers, library support services such as air conditioning and printing services; and librarians on lectures and cultural activities and distance from home to the library.

Korean public libraries, especially libraries in Seoul which has just started providing multicultural societies, need to set multicultural guidelines referring to multicultural public libraries in overseas and this survey on importance awareness of librarians and multicultural users. Multiculture-exclusive librarians should also be assigned to each public libraries. Providing multilingual materials, bulk loan, various form of Korean-language literacy program using telephone, computer, or game, translation and interpretation service, multilingual homepage and independent multicultural service index, Korean culture and homeland culture experiencing program, settlement program for immigrants and educational program should also be additionally provided. In order to fulfill these objectives, Korean government need to provide financial assistance, establish legal and financial systems, and build a network for cooperation. Through these measurements, foreign immigrants should be recognized as members of Korean society, and allowing them to contribute to the society by developing their multilingual ability and other potential, which will eventually leads to the people with multicultural background gaining pride, getting supports in settlement in Korean society and leading contented life in Korea.