

공공도서관 다문화서비스의 주민 인식에 관한 탐색적 연구

Perception of Local Residences on Multicultural Library Service: An Exploratory Study

오 해 연 (Haeyeon Oh)*

김 기 영 (Giyeong Kim)**

초 록

우리나라가 점점 다문화사회로 진입하면서 여러 정부 부처는 다양한 다문화서비스를 시행하고 있다. 특히 공공도서관을 관장하는 문화체육관광부는 문화다양성의 증진을 다문화 서비스의 주목적으로 하고 있으나, 문헌정보학계의 다문화서비스연구는 다문화인의 적응/동화에 초점을 맞춘 서비스 방안에 집중되어 있으며, 문화다양성 및 지역주민의 다문화서비스의 인식에 대한 연구는 찾아보기 어렵다. 따라서 본 연구에서는 공공도서관 다문화서비스에 대한 지역주민의 인식을 이해하기 위한 탐색적 접근을 시도하였다. 이를 위해 지역주민을 대상으로 한 심층면담을 통한 질적 연구를 시도하였다. 그 결과 응답자들은 다문화서비스의 사회적응과 사회문제의 예방 및 대비 등에 가치를 두고 있었다. 이러한 결과는 지역주민들에게 공공도서관은 지역사회교육기관으로 간주되고, 이를 기반으로 다문화 관련 문제에 기여할 수 있다는 공통적인 인식을 기반하고 있는 것으로 판단된다. 따라서 공공도서관은 적응 및 동화뿐만 아니라 문화다양성 등에 기반한 다문화서비스에 대한 당위성을 지역주민에게 인식시키고, 이를 위해 지역 내 다문화인과 비다문화인 모두가 참여할 수 있는 서비스를 모색할 필요가 있는 것으로 판단된다.

ABSTRACT

As Korea becomes a multi-cultural society, Korean government ministries are enforcing various multi-cultural services. Especially, Ministry of Culture, Sports and Tourism, which is in charge of public libraries, is operating multi-cultural services for cultural diversity. The trends in the research on the multi-cultural services in public libraries, however, are rather on adaptation of the multi-cultural people in Korea than on the cultural diversity. In this exploratory study, we investigated the perception of local residences on multi-cultural library services with several in-depth interviews with the local residences not only for the adaptation but also for the cultural diversity. The results shows that they tended to regard public libraries as an institution of local life-long education, and then they think public libraries can take a role for coping with social adaptation and prevention of social problems in terms of multi-cultural population. Based on the results, public libraries would better consider to inform their roles in this multi-cultural society to their local residences based not only on adaptation but also on cultural diversity. For this, the libraries would develop programs, in which both multi-cultural and non-multi-cultural people can be participated, to encourage communication between them.

키워드: 공공도서관, 다문화서비스, 공공도서관 다문화서비스, 다문화인, 비다문화인
Public Library, Multi-cultural Service, Multi-cultural Library Service Multi-cultural People,
Non-Multi-cultural People

* 연세대학교 일반대학원 문헌정보학과(spacious-sea@nate.com) (제1저자)

** 연세대학교 문헌정보학과 조교수(gkim@yonsei.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2014년 5월 14일 논문심사일자 : 2014년 5월 26일 게재확정일자 : 2014년 6월 18일
한국비블리아학회지, 25(2): 125-145, 2014. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2014.25.2.125]

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

최근 들어 우리나라는 외국인근로자나 결혼 이주여성과 같은 외국인주민의 유입이 증가하면서 다문화사회로 진입하고 있다. 안전행정은 한국에 거주하는 외국인주민은 약 144만 5천여 명으로, 우리나라 인구의 2.8%에 해당하는 비율이라고 발표했다(안전행정부 2013). 또한, 한국보건사회연구원은 다문화가족이 2020년에는 약 74만여 가구에 이를 것이며, 2050년에는 약 216만여 가구에 다다를 것으로 추정하고 있다(한국보건사회연구원 2013).

이처럼 한국은 더 이상 단일민족국가라고 하기 어려운 정도로 다문화사회화 되고 있다. 이에 따라 정부는 다문화가족지원법¹⁾과 제2차 다문화가족정책 기본계획(2013년~2017년)²⁾ 등으로 다문화인의 한국 사회 적응과 수용을 위해 노력하고 있다. 이는 다문화인의 한국사회 적응 및 사회통합 등을 목적으로 다문화인을 이방인으로 바라보지 않고, 함께 한국 사회를 이끌어 나가는 구성원으로 인식하여 다문화사회의 진입 과정에서 생길 수 있는 사회문제들을 예방하기 위한 것이다.

이를 기반으로 각 부처는 다양한 다문화서비스 사업과 정책을 추진하고 있다. 여성가족부를 중심으로 보건복지부, 교육부, 고용노동부 등은 다문화인의 적응을 목표로 정책을 진행하고 있

으며, 안전행정은 지역사회문제의 일환으로 다문화문제를 바라보고 사회통합을 지향하고 있다. 이에 비해 문화체육관광부는 문화다양성에 초점을 두고 정책을 시행하고 있다.

공공도서관은 지역 주민 모두에게 봉사 한다는 명제 하에서 다문화서비스를 바라볼 필요가 있다. 공공도서관 다문화서비스는 실제 이용자 인 다문화인 뿐만 아니라 일반 대중에게도 긍정적으로 인식되고, 수용되어, 이러한 긍정적인 인식을 기반으로 지역에서의 다문화서비스는 활성화 될 수 있을 것이다. 따라서 본 연구에서는 공공도서관 다문화서비스가 제공되는 지역의 일반 대중이 공공도서관 다문화서비스에 대해 어떠한 인식을 가지고 있고, 어떠한 효과가 있다고 생각하는지를 탐색적 연구를 통해 살펴보고자 한다. 이를 통해 공공도서관 다문화서비스에 대해 일반 대중이 문화다양성의 강화를 기대하는지 파악하여, 공공도서관 다문화서비스의 근본적인 이해에 기여할 수 있을 것이다.

1.2 연구 문제

본 연구의 대상은 공공도서관 다문화서비스의 주 이용대상인 다문화인이 아닌, 일반 지역 주민이다. 본 연구의 관점은 다문화인을 주 대상으로 하는 공공도서관 서비스를 일반 지역주민이 긍정적으로 인식, 수용하는가에 있다. 이에 대한 연구문제는 다음과 같이 설정하였다.

1) 다문화가족지원법 [시행 2014.1.1] [법률 제12079호, 2013.8.13, 일부개정] 다문화가족 구성원이 안정적인 가족 생활을 영위할 수 있도록 함으로써 이들의 삶의 질 향상과 사회통합에 이바지함을 목적으로 한다.
2) 제2차 다문화가족정책 기본계획(2013~2017년). 다문화가족지원법 제3조의 2에 따라 다문화가족 지원을 위하여 5년마다 수립되는 법정 계획이며, 2012년 실시되었다.

RQ. 일반 지역주민은 공공도서관에서 제공하는 다문화서비스에 대한 필요성을 인식하고 있으며, 긍정적인 효과가 있다고 생각하는가.

본 연구 문제는 기존 연구에서 논의되지 않았기 때문에, 본 연구가 일반 대중의 도서관 다문화서비스에 대한 인식을 이해하는 것을 목적으로 한 탐색적 연구의 성격을 가지도록 규정한다. 따라서 개방형 심층면담을 통해 일반 지역주민의 인식을 탐색하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 국내 다문화정책

대표적인 다문화이론으로 동화주의, 다문화주의가 있다. 동화주의 모델은 주류문화에 의한 사회통합을 목표로, 이주민의 주류사회로의 문화적 동화를 조건으로 한다(김지혜, 정익중 2009). 반면, 다문화주의 모델은 이주민의 비주류문화를 국가가 보호함으로써 문화다양성 공존과 집단 간 상호존중을 목표로 한다(김지혜, 정익중 2009).

이러한 다문화이론을 바탕으로 국내 다문화정책은 각 부처의 성격에 따라 다양하게 실시하고 있다. 때문에 부처별 다문화정책의 대상과 초점은 서로 다르다. 법무부, 보건복지부, 문화체육관광부, 교육부, 고용노동부, 안전행정부, 여성가족부, 농림축산식품부 등 중앙부처에서는 경제 활성화 지원과 인재유치, 사회통합, 차별방지와 문화다양성, 안전한 사회구현, 국제사

회와의 공동발전 등 다섯 개 분야에서 다문화 관련 사업을 계획하고 진행하고 있다(외국인정책위원회 2013).

다문화가족지원센터를 운영하는 여성가족부와 보건복지부 등은 다문화인의 한국사회 적응 및 동화를 지원하며, 다문화학생의 교육환경을 지원하는 교육부는 다문화 교육 중점학교를 선정하여 문화이해교육, 반편견 반차별 교육 등을 교육과정에 포함하고, 대학생 멘토링 사업과 글로벌 브릿지 사업으로 다문화학생을 육성하는 것을 목표로 한다(교육부 2014). 고용노동부는 다문화가정 자녀의 취업능력을 키워주는 기술대안학교를 개교하는 등(고용노동부 2011) 직업훈련교육을 지원하고, 다문화인의 노동환경을 보장하기 위한 정책을 시행하고 있다.

안전행정부는 다문화문제를 지역사회문제의 일환으로 여기며, 다문화인에 대한 지역사회 정착 지원을 통해 다문화 존중의 지역공동체 및 사회통합을 구현함을 목표로 한다(안전행정부 2014). 문화체육관광부의 문화정책국 문화여가정책과는 다문화 관련 주무부서로서, 지역주민의 문화복지 및 문화향유 활성화, 국가 간 상호문화교류확대 등을 목표로 이주민과 함께하는 다문화축제(MAMF), 상록수 다문화 국제 단편영화제 등 문화다양성을 증진시키기 위한 사업을 운영하고 있다. 이러한 사업의 목표는 문화예술기반 체험 중심의 문화다양성 교육을 통해 사회 전반의 다문화 인식을 개선하는 데에 있다(문화체육관광부 2013). 그러나 공공도서관은 문화체육관광부의 소관이지만, 문화여가정책과의 다문화주의에 기반한 문화다양성에 초점을 두기보다는 동화주의에 기반한 적응 및 동화와 맞닿아 있는 서비스를 시행하는 것으로

보인다. 공공도서관은 정보격차해소를 목적(도서관법 2012)으로 다문화인의 언어로 된 장서등을 제공하는 다문화자료실을 구축하고 있으며, 한국어교실이나 IT교육 등 다문화인을 대상으로 다문화인의 적응을 위한 교육프로그램이 대부분이기 때문이다. 이에 다문화인과 비다문화인을 포함한 모든 주민을 대상으로 하는 문화다양성의 성격을 지닌 프로그램은 많지 않은 것으로 판단된다. 즉, 공공도서관은 소관 부처인 문화체육관광부와 다문화사업에 대한 시각이 차이가 있는 것으로 파악된다.

2.2 선행연구

다문화서비스에 대한 연구는 사회과학분야, 교육분야, 인문과학분야, 자연과학분야, 예술체육분야 등 다양한 분야에서 이루어지고 있다. 타 분야보다 사회과학분야에서 상대적으로 많이 발표되었으며, 그 중에서도 사회복지학, 사회학, 행정학, 문헌정보학 등에서 연구가 진행되었다.

사회복지학, 사회학, 심리학 등에서는 다문화인의 사회 적응과 관련된 다문화서비스의 연구가 다수 발표되었다. 사회복지학에서는 지역사회 적응을 위한 사회복지서비스와 다문화가족지원센터의 현황과 효과성, 개선방안, 발전방향 등 여성가족부의 다문화가족지원센터를 중심으로 한 다문화 관련 서비스의 실제에 초점을 맞춘 연구가 주류를 이루고 있다(박정운 2009; 우정자 2009; 오세영 2011; 성영제 2011; 선필호, 김동주 2012). 이에 비해 사회학에서는 국가 및 지역 내 다문화지원사업의 현황과 만족도, 발전방향 등, 지역사회 및 국가수준에서 전반적인

다문화 정책의 효과에 초점을 맞추고 있다(김선미 2009; 류순희 2010; 박수춘 2012). 한편, 심리학에서는 개인적인 수준에서 다문화인의 심리에 초점을 맞추어 상담체험 및 만족도 척도 개발 등 심리사회적 적응을 그 주된 연구영역으로 하고 있다(주은선, 조병주, 이현정 2012; 임정하 외 2013).

행정학 및 정책학 등에서는 사회통합과 관련된 다문화서비스에 대한 연구가 발표되었다. 조기정착을 위한 사회통합 방안 연구(박상규 2009), 다문화서비스 통합관리 시스템 개발(배성찬, 편성진 2013), 지방정부 다문화정책 성과 인식의 영향요인을 다룬 연구(강희원 2013) 등이 있다.

한편, 정책학 및 교육학 분야에서는 다문화가족지원정책에 대한 공무원의 인식(이정희 2011), 교육서비스가 다문화 인식에 미치는 영향(이하나 2013), 다문화교육에 대한 특수교사의 인식(김향지 2013) 등 다문화서비스에 대한 내국인의 인식에 대한 연구들도 발표되었다.

이에 비해, 공공도서관 다문화서비스에 대한 국외 연구는 1980년대부터 등장하기 시작했고, 장서관리, 정보서비스 등 도서관 업무와 관련된 연구가 꾸준히 발표되고 있다(김영미 2010). 문헌정보학에서의 연구는 적응 및 동화와 문화다양성으로 크게 나누어 볼 수 있는데, 공공도서관과 다문화서비스의 연결 고리와 공공도서관에서 다문화서비스를 효율적으로 제공하기 위한 전략과 발전 방향에 대한 연구에 집중되었다.

국외에서는 적응 및 동화의 관점에서 다문화사회에서 새로운 사회 구성원을 교육하고 수용하기 위해 도서관이 문화 프로그램을 활성화하는 등 중요한 역할을 해야 하고, 타 기관과의

협력, 직원 교육, 서비스 홍보 등 다양한 측면의 노력이 필요하다는 연구(Larsen 외 2004)가 있으며, 문화다양성의 관점에서 공공도서관이 인류생활문화유산의 필수적인 부분인 언어다양성을 유지하기 위해 노력해야 하고, 이러한 노력의 일환으로 다문화인의 정보요구에 맞는 서비스를 제공해야 한다는 연구(Cooper 2008)도 발표되었다. 또한, 구소련과 에티오피아로부터의 유대인 이민자가 이스라엘 공공도서관을 어떻게 이용하는지 살펴본 연구에서는 다양한 다문화 접근 방식을 기반으로 많은 서비스가 제공되어야 한다고 주장하였다(Shoham and Rabinovich 2008).

한편, 국내 연구는 2000년대 중후반부터 등장하기 시작했다(양수연, 차미경 2011). 연구는 대부분 공공도서관 다문화서비스의 원활한 운영을 목적으로 하고 있으며, 공공도서관 다문화서비스에 대한 국내외 현황을 분석하여 앞으로의 발전 방향과 대안에 대한 논의와 제안에 집중되었다. 이는 다문화서비스를 바라보는 시각에 따라 구분된다.

먼저, 적응의 관점에서 홍기숙, 곽승진(2008)은 다문화가정 결혼이민자의 정보소외 문제를 정보격차해소의 사회적 역할을 담당하는 공공도서관이 이주민의 문화에 대한 존중을 기반으로 그들의 언어로 된 자료, 내국인과 동등한 자료접근권의 보장, 다문화서비스를 하기 위한 전문 인력을 제공함으로써 해결해야 한다고 제안했다. 또한, 이주민의 언어로 된 장서 구입과 독서치료프로그램의 제공이 가장 필요하고(이경란, 한복희 2009), 시공간의 제한이 없는 공공도서관 홈페이지를 이용한 통번역 서비스, 숙제도우미, 어린이 문해 프로그램의 시도가 필요하며,

독립된 다문화사이트 운영 및 협력기관과의 연계가 중요한 과제임도 제기되었다(김영미, 조인숙 2009).

더욱이 김영미, 조인숙(2011)은 서울시 공공도서관 다문화서비스에 대한 사서와 다문화인의 인식 연구를 통해 다문화인은 컴퓨터 사용문제와 도서관 부대서비스가, 담당사서는 강의와 문화 활동, 집과 도서관 간의 거리가 중요하다는 인식의 차이가 있었고, 이러한 차이를 좁히는 것이 다문화인의 공공도서관 이용과 한국 사회 적응에 기여할 수 있을 것이라고 주장했다. 공공도서관 다문화서비스는 다문화가정 어린이의 자아존중감 형성과(조동신 2010), 의사소통 능력 및 문제해결능력에 긍정적인 영향을 주며(임진경 2013), 다문화가정 어린이에게 공공도서관과 학교도서관의 협력으로 도서관의 다문화도서 제공과 다문화교육의 확대, 독서치료프로그램의 실시, 포털사이트 구축과 메일링 서비스 등의 시행을 통한 도서관 다문화서비스의 활성화를 논의하였다(박연이 2010). 조용완(2011)은 북미 서부지역 공공도서관 다문화서비스의 사례를 분석함으로써 공공도서관이 다문화인의 한국사회 정착과 적응을 뒷받침해야 하고, 오지은(2010)은 복지센터로서의 역할을 가지는 지역공공도서관에서 사서는 다문화서비스를 위한 역할을 수행해야 함을 주장했다.

한편, 문화다양성의 관점에서는 미국공공도서관의 사례를 분석하여 다양성에 대한 존중이 한국 도서관의 다문화서비스에 필요함을 논의한 연구가 있다(노지현 2012).

이처럼 국내 연구는 다문화인의 적응에 집중하고 있으며, 문화다양성 증진에 대한 연구는 상대적으로 적은 것으로 파악된다.

2.3 조작적 정의

2.3.1 다문화인, 비다문화인

다문화와 관련된 용어들은 외국인주민,³⁾ 이주민, 결혼이주여성, 다문화가정, 다문화가족, 다문화인 등 다양하게 표현되거나 정의된다(우정자 2010; 조용완 2007; 김갑현 2007; 한윤옥, 조미아, 김수경 2009; 김영미, 조인숙 2011). 본 연구에서는 그러한 의견을 모두 포함하여 다문화인을 국적과 상관없이 해외에서 이주한 사람이거나 해외에서 이주한 사람의 배우자 또는 그 2세를 의미하는 개념으로 정의한다. 즉, 외국인주민과 결혼한 한국 국적의 사람도 포함하는 것이다. 다문화인과 상대되는 개념인 비다문화인은 다문화인이 아닌 한국 국적의 사람을 의미한다.

2.3.2 다문화서비스

다문화서비스란 다문화인을 대상으로 하는 문화 활동 및 서비스이다. 이러한 다문화서비스는 지역 다문화센터나 주민 센터, 공공도서관, 시청, 구청, 복지관 등 다양한 사회기관에서 시행되고 있다. 다문화교육이 인종, 민족, 사회적 지위, 성별, 종교, 이념에 따른 집단의 문화를 동등한 가치로 인식하며, 다른 문화에 대한 편견을 줄이고, 다양한 문화를 이해하기 위한 지식, 태도 등에 대한 교육을 하는 것이라면(정의철 2013), 다문화서비스는 다문화인의 사회적응 및 문화 복지 실현, 문화다양성 증진 등을 위해 제공하는 서비스이다.

2.3.3 공공도서관 다문화서비스

공공도서관 다문화서비스는 문화다양성을 기반으로 공공도서관에서 운영하는 문화 프로그램 및 도서관서비스이다. 모든 주민이 상호간의 차이를 이해하는데 유용한 자료와 정보를 제공하는 것을 서비스의 기본으로 한다(이수상 2009). 즉, 공공도서관은 다문화인과 비다문화인 간의 상호교류 활성화와 문화다양성에 대한 이해의 증진을 위해 문화 복지의 장으로서의 역할을 한다. 다문화자료실 개설을 통한 중국, 일본, 베트남 등 국외 서적 대출서비스와 무료텍 배서비스, 한글과 한국어 수업, 문화체험 프로그램, 자녀교육, 부모교육 등이 포함된다(홍기숙, 박승진 2008).

3. 연구방법

본 연구는 공공도서관 다문화서비스에 대한 일반화의 획득보다는 일반 대중의 인식을 이해하는 것을 목적으로 하기 때문에 심층면담을 통한 질적 연구의 방법을 채택하였다.

연구대상의 지역으로 인천광역시를, 도서관 이용자와 비 이용자를 포함한 인천광역시에 거주하는 전체 주민 중 인터뷰를 승낙한 비다문화인 다섯 명을 선정하여 공공도서관 다문화서비스에 대한 인식과 효과, 앞으로의 발전방향에 대한 심층면담을 진행하였다. 탐색적 연구를 위해 비다문화인들이 공공도서관 다문화서비스에 대해 어떠한 생각을 가지고 있는지 질문하였다. 심층면담은 피면담자의 동의하에 녹음되었으

3) 한국국적을 가지지 않은 사람, 한국국적을 취득한 사람, 외국인주민의 자녀가 포함된다.

〈표 1〉 피면담자의 인구통계학적 특성

ID	성별	연령대	비고
ID-1	여성	20대	심리학과 졸업생
ID-2	남성	20대	외국인근로자와 함께 근무
ID-3	남성	30대	사회복지관 근무
ID-4	여성	40대	다문화 중심학교 근무
ID-5	남성	50대	없음

〈표 2〉 면담 질문

- 질문1. 공공도서관 다문화서비스에 대해 어떤 생각과 느낌이 드는가.
 질문2. 공공도서관 다문화서비스가 어떤 효과가 있다고 생각하는가.
 질문3. 공공도서관 다문화서비스가 앞으로 어떻게 발전해야 한다고 생각하는가.

며, 이후 녹취록을 작성하였다. 면담은 소수의 개방형 질문을 사용하여 피면담자의 의견을 이끌어낼 수 있도록 진행하였고, 녹취록 내용을 토대로 피면담자들의 응답 내용을 비교분석하였다. 면담은 인천광역시에 있는 카페 등지에서 실시되었고, 평균 60분정도 소요되었으며, 2013년 11월 15일부터 2013년 12월 7일까지 진행되었다.

심층면담에 응한 비다문화인의 인구통계학적 특성은 〈표 1〉과 같다.

면담질문은 공공도서관 다문화서비스에 대한 인식 및 효과, 앞으로의 방향에 대한 것이었고, 구체적인 질문은 〈표 2〉와 같다.

4. 분석 및 논의

인천광역시의 다문화 및 공공도서관 현황을 살펴보고, 비다문화인인 피면담자의 인천중앙

도서관 다문화서비스에 대한 인식과 효과, 발전 방향에 대한 심층면담을 비교분석하고, 논의하였다.

4.1 인천광역시의 다문화 현황 및 공공도서관 현황

국내 다문화인 중에서도 외국인근로자와 결혼이주민여성이 상대적으로 많이 거주하고 있는 지역인 인천광역시의 거주 외국인주민은 약 75,000명으로, 인천광역시 전체의 약 2.7%에 해당하는 비율이다(안전행정부 2013). 인천광역시의 구별 거주 분포로는 중구 5.5%, 동구 2.3%, 남구 2.5%, 연수구 2.2%, 남동구 3.2%, 부평구 2.5%, 계양구 1.7%, 서구 3.1%로 중구와 남동구에 상대적으로 다문화인이 많이 거주하고 있다. 특히 인천중앙도서관이 위치한 남동구에는 중·소규모의 사업체와 대규모 상공업 단지가 있어 여기에 취업한 외국인근로자 및 다문화가

정이 많이 거주하고 있다. 또한, 한국계를 포함한 중국인 약 26,600명, 대만인 약 2,800명, 베트남인 약 6,100명, 필리핀인 약 1,900명, 미국인 약 2,400명 등으로, 그 중 외국인근로자 약 26,300명, 결혼이민자 약 8,500명, 유학생 약 2,100명, 다문화가정 자녀 약 11,000명의 수치를 보인다(안전행정부 2013). 때문에 인천시 교육청 소속 공공도서관에서는 특화사업의 일환으로 다문화서비스를 운영하고 있다(임완정 2012). 이는 공공도서관을 통한 독서교육 및 평생교육을 지원하며 기본 학습능력을 배양하고 고취시키고자 하는 것이다. 그 중에서도 인천중앙도서관은 증가하는 다문화인을 위해 2008년부터 다문화서비스를 제공하였고, 2010년 문화체육관광부의 다문화자료실 설치사업에 공모하여 다문화자료실을 개설하고, 도서관 다문화서비스를 확대하는 등 다양한 다문화서비스를 운영 중이다(임완정 2012).

대표적으로 인천중앙도서관에서는 문화격차 해소 및 다문화 이해의 확산, 다문화인의 정체성 확립과 새로운 문화의 적응 등을 목표로 다문화인을 위한 다양한 다문화서비스를 실시하고 있다(임완정 2012). 다국어 도서와 다문화 관련 한국어 도서 4,795권(일반장서 2,182권, 아동장서 2,613권), 연속간행물, DVD 등을 보유하고 있으며, 다문화가정을 대상으로 한 무료택배서비스와 다문화가정의 아이들을 어떻게 키워야 하는지에 대한 학부모교육(아버지교육, 어머니교육), 임신부를 대상으로 한 태교교실, 다문화 체험교실, 독서토론 프로그램 등을 운영하고 있다. 2013년 하반기에는 '그림책을 통한 태교교실'과 '행복한 부모 프로젝트'라는 이름의 어머니교육을 실시하였다.

4.2 공공도서관 다문화서비스의 역할

공공도서관 다문화서비스에 대해 어떤 생각과 느낌이 드는지에 대한 의견을 듣기 전에 인천중앙도서관의 다문화서비스에 대해 응답자들에게 질문한 결과, 응답자들은 다문화서비스 시행 자체를 모르고 있었다. 한글과 한국어 등을 습득하게 해주는 등 다문화서비스가 다문화인의 한국사회 적응을 위한 역할을 한다는 것은 인지하고 있었으나, 자신이 거주하는 인천광역시 공공도서관인 인천중앙도서관에서 다문화서비스를 하고 있다는 것을 알지 못했다. 응답자들은 일반적으로 주민 센터나 시청, 구청 등에서 다문화서비스를 시행하는 것이라고 생각했고, 공공도서관 다문화서비스에 대해서는 대부분 의아하고 생소하다는 반응이었다. 이는 공공도서관에 대한 인식과 다문화서비스에 대한 인식의 불일치에서 나타난 것으로 보인다.

“... 구청이나 시청, 뭐 주민 센터에서 한다는 거는 어느 정도 대충 알고 있었는데, 도서관에서 하고 있는 거는 전혀 모르고 있었어요, 처음 알았어요.”(ID-1)

“솔직히 그렇게 와 닿진 않아요, 도서관에서 다문화서비스를 한다는 것 자체가 복지관도 아니고 사회단체도 아닌데 ...”(ID-3)

“... 매치가 잘 안 돼. 그런 뭐 주민 센터라던가 구청에서 하고 있는 줄은 알았지, 도서관에서 한다는 건 ...”(ID-5)

하지만 생소해하면서도, 대부분 긍정적인 시

각으로 공공도서관 다문화서비스를 바라보았다. 공공도서관을 지역 공공기관으로 인식하고 있으며, 다문화문제를 다룰 수 있는 사회기관으로 여겼기 때문이다. ID-4는 적응의 관점에서 지역을 책임지는 교육기관으로서의 도서관이 다문화에 대해 접근하기 시작한 것은 작은 서비스일 지라도 의미 있다며 다문화서비스에 대한 공공도서관의 역할을 언급했고, ID-1은 현재 다문화서비스가 계속 실시되고 있는 것은 다문화서비스의 지속 필요성을 뒷받침해주는 근거라는 의견이었다. 즉, 응답자는 공공도서관 다문화서비스를 적응의 관점으로 바라보며, 지역사회교육기관인 도서관이 다문화인의 한국사회 적응을 위해 다문화서비스를 시행하고 있다고 보았다.

“도서관이 특별히 더 중요한 것 같아요. ... 교육을 담당하는 기관이니까. ...”(ID-4)

“그런 작은 일을 한다는 것은 의미 있는 것 같아요. 또 도서관이라고 하는 것은 지역을 책임지고 있는 거니까. ... 다문화사업은 사회적으로 다 의미가 있는 것 같아요. ...”(ID-4)

“그 사람들에게 실질적으로 도움을 준다는 거 자체가 그 사람들이 필요로 하는 거를 증명해주는 거잖아요. ... 그러니까 있어야 한다고 생각해요. 점점 더 많은 사람들이 필요로 할지도 모르고.”(ID-1)

“시행 자체는 필요가 있으니까 와서 듣고 하겠죠. 얻어가는 건 있을 테니까.”(ID-3)

한편, 자원의 분배 측면에서는 한정된 자원과

예산을 가지고 분배해야하기 때문에 다문화인을 위한 서비스는 당연하지 않느냐는 입장과, 특정 인구만을 위해서 시행하는 것은 역차별의 가능성이 있다는 입장이 있었다. 즉, 적응 및 사회통합의 관점에 따른 도서관서비스 내에서 소수 인구인 다문화인만을 위한 서비스의 중요도에 대한 인식의 차이가 발견되었다.

“... 사회적으로 재원이 많은 상태가 아닌데, 그 자원을 가지고 모든 사람이 다 나누게 되면 본인의 일을 해야 하잖아요. ... 특히 다문화 같은 경우는 한국 사회에 적응을 못하거나, 같이 이렇게 섞여서 살지 못해서 나타나는 부작용이 많은데 ...”(ID-2)

“... 도서관에서 쓸 돈이 한정되어 있고, 그걸 가지고 누군가를 위해서 무료봉사를 해야 한다면, 그건 하위계층 사람들을 위해서 하는 게 맞다고 생각을 해요.”(ID-1)

“도서관을 이용하는 사람들에게 서비스를 제공하는 건데, 그걸 차별을 두고 그니까 뭐 역차별이 않아요.”(ID-3)

그러나 타 기관과의 연계 측면에서는 여러 사회기관이 다문화서비스를 시행하는 과정에서 서비스의 내용과 같은 질적 부분이 중복되는 것에 대한 우려를 보였다. ID-3은 다문화서비스를 적응의 관점인 복지서비스로 인식하며, 중복된 다문화서비스의 시행은 시간과 비용 등이 낭비되는 것이기 때문에 최근 여러 기관에서 다문화사업이 트렌드처럼 시행되고 있는 것에 대해 회의적인 시각을 가지고 있었다.

“트렌드라는 것이 있잖아요. 다문화처럼. ... 막 중구난방으로 하면 다 그제 낭빈데, 각자의 목적에 맞게끔 가져와서 해야겠죠.”(ID-3)

“오허려 복지서비스는 정말 복지에 관련된 기관이나 다문화단체에서 지원하는 게 나을 것 같고 ... 그러면 도서관이 가진 전문성을 상실하는 느낌이 들거든요? ... 안 하면 좋을 것 같은데요 저는 (웃음)”(ID-3)

응답자들은 공공도서관에서 다문화서비스를 시행하는 것에 대해 생소해했다. 이는 공공도서관에 대한 인식과 다문화서비스에 대한 인식이 불일치했던 것으로 판단된다. 하지만, 그럼에도 공공도서관 다문화서비스에 대한 긍정적인 인식을 보였다. 공공도서관이 사회교육이나 평생교육을 담당하는 지역의 교육기관이기 때문에 다문화서비스를 시행할 수 있다고 여기는 듯 했다. 이러한 인식은 응답자들이 다문화서비스를 문화다양성의 관점보다는 다문화인의 적응 및 사회통합의 관점으로 바라보고 있다고 판단된다. 따라서 공공도서관 다문화서비스에 대한 인식이 낮았던 것이다. 한편, 타 기관의 다문화서비스 내용과 중복된다는 것이 문제점으로 지적되었는데, 이는 연계 기관과의 협력을 통해 개선될 수 있을 것이다.

4.3 공공도서관 다문화서비스의 효과

공공도서관 다문화서비스의 효과에 대해서 응답자들은 외국인근로자, 결혼이주여성, 다문화가정 자녀의 한국사회 적응과 사회문제의 예방 및 대비에 효과가 있다고 응답했다. 즉, 응답

자들은 다문화서비스가 문화다양성의 증진보다는 적응 및 사회통합에 효과가 있다고 보았다.

적응의 관점에서 공공도서관 다문화서비스를 통해 외국인근로자는 한국어 습득, 도서관을 통한 커뮤니티 형성, 한국의 문화에 대한 이해가 가능할 것이라고 생각했다.

“... 가장 힘든 건 언어가 안 통한다는 거예요. ... 어휘의 수준에 차이가 있고, 아무리 의사소통을 하려고 해도 잘 안 되는 경우가 많아요.”(ID-2)

“사회 적응을 위해서나 여러 사람들을 만나게 되는 거나 도움이 되니까 사람들이 오는 거겠죠. ...”(ID-3)

ID-4는 야근, 승부근성 등 한국 특유의 직장문화를 이해하는 데 효과가 있을 것이라는 의견이었다.

“언어죠. 그리고 문화적인 거? ... 직장문화를 경험하면 되게 당황스러운 일이 많을 것 같아요. ... 급한 기질이라던가, 승부근성이나 그런 특이한 문화들이 있으니까, 그 사람들이 답답할 것 같아요, 그런 교육이 없으면 ... 기질적으로 그런 게 아니라, 열심히 사는 게 익숙해서 그런다. 그런 문화를 알게 될 것 같아요.”(ID-4)

또한, 결혼이주여성에게도 한국어 습득, 도서관을 통한 커뮤니티 형성, 한국 문화의 이해를 도울 것이라고 생각했다.

“그 사람들은 주기적으로 도서관 와서 다른 사람들하고도 자주 만나게 되는 거니까 그만큼 더

잘 적응할 수 있을 것 같고 ...”(ID-1)

“... 이쪽 사람들도 좀 더 많은 사람들을 만날 수 있는 거잖아요. 그럼 자기 바운더리도 넓어지니까.”(ID-1)

“... 이주한 사람들은 자기들끼리의 커뮤니티도 필요하니까. 그런 거를 제공해 줄 수 있는 것도 좋고, 커뮤니티를 통한 위로라던가 그런 게 필요할 테니까. 같이 뭔가를 공유할 수 있는 자리를 마련하고. ...”(ID-4)

ID-1, ID-4 등은 적응의 관점에서 타국에서 엄마로 살아가는 결혼이주여성에게 자녀양육과 교육에 긍정적인 도움을 줄 것이라고 여겼다. 이를 통해 결혼이주여성의 자아 증진에도 영향을 미칠 것이라고 보았다.

“... 남편만 믿고 지금 우리나라에 온 건데, 밖에 나가서 하다못해 밖에서 애 우유라도 살라면 한국말을 해야 하는데, 글자라도 읽어야 뭐라도 할 텐데, 자기 혼자 애보면서 뭔가를 하기에는 너무 힘들잖아요. ... 실생활에서 사용할 수 있는 그런 기술이나 뭐, 정보나. 그런 활용도 높은 것들을 알려주는 것에 있어서는 그 사람들에게 좋은 것 같아요.”(ID-1)

“그 가정을 위해서는 정말 좋은 프로그램인데 ... 그 사람들의 자아증진이나 생활에서의 어우러짐. 적응 이런 부분에 있어서는 정말 좋은 건데 ...”(ID-1)

“... 엄마로 이끌어서 이런 식으로 양육하게 도와

준다면 좋지 않을까. ... 자녀한테 많은 영향을 줄 수 있을 것 같아요. ...”(ID-4)

“부모교육이 중요한 거야. 우리도 부모가 잘해야 애들도 잘된다고 하잖아. 그런 거지.”(ID-5)

한편, 다문화가정의 자녀들은 공공도서관 다문화서비스를 통해 정체성을 확립하고, 양국의 문화를 이해할 수 있게 되어 후에 아이들이 다문화 부모의 나라에 방문해도 문화충격을 받지 않을 것이라고 생각했다. 자녀에 대한 다문화서비스는 적응과 문화다양성 증진 모두 효과가 있다는 것이다.

“정체성을 찾는 게 가장 중요한 것 같거든요. ... 엄마가 그런 거를 알려줄 만큼 그렇게 한국어에 능통하지 않으니까. ... 아이가 정체성을 찾는 부분에 있어서는 좋은 길잡이가 되지 않을까 ...”(ID-1)

“그런 문화를 접할 수 있게 해주고, 나중에 모국에 갔다. 그랬을 때, 문화충격을 덜 받게 해주는 거를 도와주자는 거죠.”(ID-2)

한국에서 자라나는 다문화가정의 자녀는 비다문화가정의 자녀와 양육환경이 다르지 않기 때문에 양국의 문화에 대해 알려주는 것 이외에 다른 서비스를 제공해서는 안 된다는 의견도 있었다.

“... 외국인이라고 보면 안돼요. 한국 사람이예요. ... 애네도 2세인데 외국인으로 보면 안 되죠. 자기네 문화를 알고 배우는 장이 열린다라는 건

이해가 가지만, 개네들을 위한 뭔가가 따로 있다
라고 하는 건 이상해요.”(ID-2)

ID-1은 사회통합의 관점에서 공공도서관 다
문화서비스를 통해 비다문화가정의 자녀가 가
진 다문화인에 대한 선입견을 방지하거나 완화
할 수 있을 것이라고 생각했다.

“... 그 또래의 아이들과 어우러지는 게 가장
중요한 문제잖아요. ... 또래 애들이랑 학교에서
벌어지는 일이고, 그런 거를 이 아이가 바뀐다고
해서 바뀌는 게 아니라, 다른 아이들이 바뀌어야
지 이 아이가 편해지는 거잖아요. ... 뭐 어떻게
보면 잠재적인 가해자일수도 있잖아요. 그걸 예
방하기 위해서라도 같이 뭔가를 하는 게 좋을
것 같거든요.”(ID-1)

“... 아이들에 대한 그런 서비스는 선입견을 방지
하는 이해 차원에서 도움이 될 것 같구요. ...
서로 이해할 수 있게 하는 그런 것들을 꼭 하면
될 것 같고 ...”(ID-3)

이처럼 다문화가정의 자녀에 대한 공공도서
관 다문화서비스의 효과는 적응 및 사회통합의
관점뿐만 아니라 문화다양성 증진의 관점이 함
께 포함되어 있음을 파악할 수 있다.

한편, 공공도서관 다문화서비스가 다문화 관
련 사회문제를 예방 및 대비할 수 있기 때문에,
사회적 존재의 의미와 가치를 가진다고 생각했
다. 이는 사회통합의 관점과 연관되는데, 소외
계층이나 저소득층에서 삶의 비관과 절망 등으
로 인해 범죄와 같은 여러 사회문제가 생겨나는
것처럼 다문화인이 소외된다면, 후에 사회문제

로 이어진다고 인식하고 있었다.

“... 잠재적인 범죄 같은 것도 예방할 수 있지
않을까 하는 생각이 들거든요? ... 내가 이 나라
에 와서 이만큼 혜택을 받고 있으니, 어느 정도
의 만족감을 가질 수 있는 거요. 그래서 조금
사회에 대한 불만이 적어지지 않을까 ... 문화적
으로 잘 융합되면은 그렇게 범죄를 저지르는 것
도 좀 줄지 않을까 ...”(ID-1)

반면에 비다문화인의 고정관념과 편견으로
또 다른 사회문제가 발생할 가능성을 도서관 다
문화서비스가 완화해줄 수 있을 것으로 생각
했다.

“... 주민들이 프로그램에 참여함으로써, 다문화
사람들과 자주자주 만나면은 ... 그런 고정관념
같은 거도 사라질 거고 ...”(ID-1)

“... 성인이 다문화를 바라볼 수 있도록 하는
안목들을 키워주면 좋겠죠.”(ID-3)

“... 근데 어른들은 아직 이게 안 되어 있잖아요.
어른들이 다문화에 익숙해지는 게 좋겠죠. ...
그런 문제들을 대비하기 위해 준비를 하고, ...
또 새로운 방향에 대해 접근할 필요가 있겠
죠.”(ID-4)

“... 다문화 외국사람이라고 그렇게 좀 편애하는
게 있는데 ... 그거는 한국 사람들이 많이 좀
생각해 봐야 하는 거고.”(ID-5)

또한, 다문화인의 적응으로 사회 통합의 가능

성이 높아지고, 다문화인이 한국에 대한 긍정적인 이미지를 형성하게 될 것이라고 보았다. 사회적 측면에 대해서 적응 및 사회통합의 관점으로 공공도서관 다문화서비스를 바라보고 있는 것이다.

“... 화합이라고 해야 할까요? 그런 거에 초석이 될 수 있을 것도 같고 ...”(ID-1)

“... 다문화가정이 조금 나아지고 행복해지는 기회가 된다면, 그게 사회통합으로 돌아오니까 ...”(ID-4)

“... 이런 프로그램 같은 경우에는 약간 나쁜 이미지를 갖게 하긴 힘들잖아요, ... 그걸 통해서 원래 긍정적인 이미지를 갖고 있는 사람들은 더 좋은 이미지를 갖게 될 거고, 좀 약간 부정적인 이미지를 갖고 있는 사람들도 어? 생각보다 뭐 괜찮은데? 하고 생각할 수도 있으니까 ...”(ID-1)

이처럼 응답자들은 기본적으로 다문화에 대한 이해도가 높았고, 다문화 관련 문제를 사회 문제라고 충분히 인식하고 있었으며, 다문화서비스가 개인적, 사회적 측면에서 다양한 효과가 있을 것이라고 보았다. 그러나 다문화가정의 자녀에 대한 효과를 제외하고 대부분 문화다양성의 강화보다는 적응 및 사회통합의 관점에서 공공도서관 다문화서비스의 효과를 생각했다. 비다문화인의 인식 개선의 필요성을 언급한 것은 다문화인이 ‘타인’으로서 한국사회에 동화되어야 하는 존재로 여기고 있음을 보여준다. 응답자 대부분은 공공도서관 다문화서비스에 대해 생소함을 느꼈지만, 면담이 진행되면서 공공도

서관이 지역사회교육기관임을 재인식했고, 적응 및 사회통합의 관점에서 다문화에 기여한다고 여겼다.

4.4 공공도서관 다문화서비스의 개선

공공도서관 다문화서비스의 개선에 대해 지역주민 모두가 참여할 수 있고, 지역공동체 네트워크를 활용한 다문화서비스가 필요하다고 응답했다.

다문화인을 위한 특화서비스도 좋지만, 실제로 다문화인에 대한 비다문화인의 선입견과 고정관념을 완화해 주는 것이 중요하기 때문에 교류 프로그램이 필요하다는 것이다. 이는 사회통합의 관점과 연관된다.

“일반 사람들을 위한 것까지 함께 하면 좋겠다는 거죠, ... 특정인구만을 위한 것이 아니라, 전체주민을 대상으로 놓고 한다거나 ...”(ID-1)

“... 단순히 이해차원을 넘어서 서로 받아들이고 수용할 수 있는 그런 애기를 나누는 자리를 마련하는 것이 좋을 것 같아요, ... 그런 장을 열어주는 게 도서관이 되면 좋겠죠.”(ID-2)

“... 선입견만 봐도 애들은 받아들이기 쉬워요, ... 부모님세대가 그런 고정관념이 깊으니까, 세니까, ... 캠페인 차원이든, 그거에 대한 경각심을 키워주는 차원이든, 알리고 그런 분위기를 형성하고, 그런 거를 마련해야겠죠.”(ID-3)

“... 끊임없이 교육을 해야 할 필요가 있겠다. 그 사람들은 우리나라에서 살 거고, 한국 사회에

서 그 사람들을 받아들이고 수용할 수 있도록
해야 하겠다. 뭐 도서관도 마찬가지고 ...”(ID-4)

“... 개네들을 위해서나 한국 사람을 위해서나
같이 뭐.. 하는 게 좋죠. ...”(ID-5)

그리고 지역 네트워크를 활용한 연계 및 협의를 통한 시행이 이루어져야 한다고 보았다. 타 기관과의 소통으로 서비스의 중복을 피하고, 독서활동이나 독서교육과 같은 도서관 고유의 특성과 연관된 프로그램에 집중하며(ID-3), 기관별로 다문화서비스의 기능을 분담한 단계별 시행이 더 좋을 것이라고 생각했다(ID-1). 공공도서관에서 발전한 복합 문화센터의 설립 및 체계적 관리가 필요하지만(ID-2), 한 서비스에 대한 국가 및 지역의 체계적인 관리는 현실적으로 어렵기 때문에 지역의 사회기관들은 각자의 영역에서 강화되어야 한다고 여겼다(ID-4).

“... 도서관이 지역 공동체의 허브 역할을 할 수 있다면, 도서관에서 가지고 있는 인프라 뭐 책이나 미디어 같은 다양한 인프라를 활용하는 방식으로 ... 선택과 집중을 할 필요가 있다고 봐요. ... 네트워크를 하는 거죠. ... 소통을 했으면 좋겠어요.”(ID-3)

“... 시 자치단체랑 도서관이랑 연계를 해서 ... 그 여러 가지 단계를 나누어서 할 수 있지 않을까. ... 지금은 다 서로 따로따로 하니까 다 똑같은 내용을 따로따로 하는 거잖아요. 그걸 다 같이 하면 단계별로 할 수 있잖아요. ...”(ID-1)

“... 만약에 도서관이 문화센터의 허브가 된다고

했을 때, 장을 만들어주는 역할을 해주는 ... 그 사람들을 우리나라 인구로 만들려면 더 잘 적응하게 해야 하는데, 그걸 다 전체적으로 총괄하고 관리할 수 있는 기구가 있는 게 좋을 것 같아요. 이미 세금 다 내는데 혜택을 못 받고 있는 건데 ...”(ID-2)

“... 국가를 통합해서 사업을 한다는 것은 사실 쉽지 않으니까. ... 중복되더라도 그냥 해 나가는 게 의미가 있는 것 같아요. ... 더 강화되어야 하지 않을까.”(ID-4)

위와 같이 응답자들은 지역주민 모두가 참여하고, 지역공동체 네트워크를 활용한 공공도서관 다문화서비스를 고려하였다. 모두가 이용할 수 있는 지역사회교육기관인 공공도서관에서 다문화인과 비다문화인의 교류를 통해 다문화인의 한국사회 적응을 도울 수 있고 인식하였다. 이와 함께 관련 사회기관과의 협력을 통한 조직적인 다문화서비스가 시행된다면, 이는 궁극적으로 공공도서관 다문화서비스를 통한 문화다양성 발전도 도모할 수 있을 것으로 판단된다.

4.5 논의

공공도서관 다문화서비스에 대한 응답자들의 인식을 비교분석한 결과를 정리하면 <표 3>과 같다.

전반적으로 각 질문에 대한 응답의 차이는 직업과 가정환경이라는 개인적 특성에서 비롯된 것으로 판단되었다. 즉, 도서관 다문화서비스에 대한 공통된 인식은 찾기 힘들었다.

〈표 3〉 면담 내용 정리표

질문1	공공도서관 다문화서비스에 대해 어떤 생각과 느낌이 드는가.	공공도서관과 다문화서비스의 관계 연결성 의문		
		공공도서관의 역할과 기능		
		다문화인의 요구와 지속필요성		
		타 기관과의 연계		
		분배의 균형	한정된 자원의 분배	
질문2	공공도서관 다문화서비스가 어떤 효과가 있다고 생각하는가.	사회적응	외국인근로자	언어 습득
				커뮤니티 형성
				한국문화 이해
			결혼이주여성	직장문화의 이해
				언어 습득
				커뮤니티 형성
		다문화가정의 자녀	한국문화 이해	
			자녀 양육 및 교육	
			자이증진	
			양국의 문화 이해	
사회문제의 예방 및 대비	선입견 방지			
	잠재적 범죄 예방			
	사회융합 및 통합			
	긍정적 이미지 형성			
질문3	공공도서관 다문화서비스가 앞으로 어떻게 발전해야 한다고 생각하는가.	지역주민 모두 참여할 수 있는 서비스		
		지역공동체 네트워크	타 기관과의 연계 및 협의	
			중복되지 않는 서비스	
			단계별 시행	
			도서관 특성에 집중한 서비스	
복합 문화센터				

먼저, 공공도서관 다문화서비스의 발전 방향을 자신의 직업에 따라 응답하는 경향이 있었다. 아이의 정체성 확립과 잠재적 사회문제의 예방에 관심을 가진 ID-1, 부정적 입장에서 중복서비스를 지적하며 도서관 특성을 살린 다문화서비스에 집중해야 한다고 생각한 ID-3. 긍정적 입장에서 다문화 교류서비스의 시행을 회사 동료를 얻을 수 있는 기회로 보았던 ID-2 등 직업

에 따라 다른 시각을 가졌다. 그리고 자녀가 있는 응답자는 미혼의 응답자들보다 부모로서의 역할을 위해 다문화서비스가 도와주어야 한다는 의견을 강조했다.

이처럼 응답자의 개인적 특성은 공공도서관 다문화서비스의 인식에 영향을 준 것으로 판단된다. 그러나 응답자 개인적 특성에 따라 스스로 다문화서비스의 효과와 개선사항에 대해 인

식했을 뿐, 공공도서관이 개인의 인식에 끼친 영향은 없는 것으로 보인다. 공공도서관은 다문화서비스를 시행하고 있지만, 비다문화인이 인식할 만큼 지역사회에 알리는 노력을 소홀히 한 것으로 보인다. 이는 도서관을 자주 이용하고 있는 응답자(ID-1, ID-4)조차도 공공도서관의 다문화서비스를 생소해했기 때문이다.

그럼에도 불구하고 응답자들은 공공도서관 다문화서비스에 대한 공통적인 인식을 어느 정도 보여주었다. 이는 공공도서관에 대한 기본적인 인식에 기반한 것으로, 공공도서관이 문화정보기관이라기보다는 지역사회교육기관으로서 다문화 관련 문제에 기여한다고 생각하였다. 응답자들은 대부분 적응의 관점에서 도서관 다문화서비스를 이해한 것으로 파악되고, 이는 응답자들의 공공도서관에 대한 인식에 영향을 받고 있는 것으로 보인다. 따라서 공공도서관은 다문화서비스 시행의 당위성을 지역 및 지역 주민에게 적극적으로 알릴 필요가 있는 것으로 판단된다. 나아가 도서관에 대한 인식이 지역사회교육기관뿐만 아니라, 문화정보기관으로서의 인식으로 강화시키는 것이 다문화인과 비다문화인의 소통 및 상호교류에 긍정적인 영향을 미치리라 판단된다.

한편, 응답자들은 전반적으로 다문화인에 대한 이해도가 높았고, 문화다양성의 증진보다는 적응 및 사회통합의 관점에서 공공도서관 다문화서비스를 바라보았다. 대부분 다문화 특화서비스로서 다문화인의 적응 및 동화, 사회문제 예방에 집중한다고 여겼다. 다문화인을 한국사회에 동화되어야 하는 존재로 생각하며, 이를 위한 지원이 필요하다는 의견을 제시하였다. 응답자 대부분은 다문화인과의 소통 및 교류서비

스가 필요하다고 생각하면서도 직접 참여하는 것에는 소극적인 태도를 보였다. 이는 비다문화인의 다문화서비스에 대한 참여 동기가 명확하지 않다는 점 때문인 것으로 판단된다. 이러한 경향은 문화다양성의 강화보다 적응 및 사회통합에 응답자들의 인식이 편중되어 있어 다문화인과의 상호교류를 통해 얻는 혜택이 없다고 생각하기 때문인 것으로 보인다. 따라서 공공도서관은 문화다양성에 기반한 혜택을 명시하여 비다문화인의 다문화서비스에 대한 참여 동기를 강화할 필요가 있다.

5. 결 론

본 연구에서는 공공도서관 다문화서비스에 대한 지역주민의 인식에 대해 살펴보았다. 응답자들은 공공도서관 다문화서비스를 생소해했지만, 사회적응과 사회문제 예방 및 대비에 효과가 있을 것이라고 생각했다. 응답자들은 개인적 특성에 따라 인식의 차이를 보여주었으나, 공공도서관이 지역사회교육기관으로서 다문화서비스 활성화에 기여할 수 있다는 공통의 인식을 가지고 있었다. 공공도서관 다문화서비스의 역할과 효과에 대해 문화체육관광부의 지향점인 '문화다양성의 발전'보다는 다문화인의 적응 및 사회통합에 대한 시각을 기반으로 형성된 인식이 응답자 대부분에서 드러났다. 그러나 공공도서관 다문화프로그램에 대해서는 다문화인과 비다문화인의 교류를 위해 개선이 필요한 것으로 생각하고 있었고, 이러한 소통에 대한 인식은 도서관 다문화서비스에서의 문화다양성에 대한 존중의 필요성을 논의한 노지현(2012)의

연구처럼 문화다양성의 시각과 맞닿아 있는 것으로 해석될 수 있다.

이를 기반으로 공공도서관 다문화서비스는 다음과 같은 사항을 고려할 필요가 있다.

첫째, 다문화 이해의 확산을 위해 공공도서관 다문화서비스의 운영 목적을 명시하고, 홍보를 강화하며, 비다문화인의 긍정적인 인식을 고취시키는 것이 필요하다. 이를 통해 지역의 비다문화인이 도서관 다문화프로그램에 함께 참여하도록 유도할 필요가 있다. 예를 들어, 도서관 자원봉사자에게 다문화프로그램의 참여를 비공식적으로 권유하거나, 장서대출 시 문화다양성 관련 다문화서비스 홍보전단지 등을 함께 주는 등 관내 비다문화인과의 다양한 접점을 이용한 홍보가 이루어질 수 있다. 둘째, 지역 내의 다문화 관련 사회기관과의 소통 및 협력을 강화하여 고유의 역할 강화 및 역할 중복 회피를 고려할

필요가 있다. 이를 통해, 지역 내 다문화인의 적응, 사회통합, 그리고 문화다양성을 지향하는 통합된 다문화서비스를 제공할 수 있을 것으로 판단된다. 셋째, 다문화인만을 위한 특화서비스보다는 문화정보기관으로서의 도서관의 역할에 기반한 비다문화인과의 소통 및 문화다양성을 중심으로 한 교류서비스가 필요한 것으로 판단된다.

지금까지 비다문화인과의 심층면담을 기반으로 한 탐색적 연구를 통해 공공도서관의 다문화서비스에 대한 비다문화인의 인식을 살펴보았다. 이를 통해 지역 사회 내에서 공공도서관 다문화서비스가 어떻게 인식되는지에 대한 이해를 획득할 수 있었다. 이를 바탕으로 인천지역 주민 인식의 일반화를 위해 설문조사 및 통계적 분석을 통한 비다문화인의 인식을 파악하는 확장적 연구가 이어질 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 강희원. 2013. 지방정부의 다문화정책 성과인식의 영향요인. 『한국정책과학회보』, 17(1): 247-272.
- 고용노동뉴스. 2011. 다문화가정 청소년 대상 기술대안학교 개교 [online]. [cited 2013.6.21].
 <<http://news.molab.go.kr/newshome/mtnmain.php?mtnkey=articleview&mkey=scatelist&mkey2=29&aid=1864>>.
- 교육부. 2014. 다문화교육 지원 보도자료 [online]. [cited 2014.3.17].
 <<http://www.moe.go.kr/web/45859/ko/board/view.do?bbsId=294&boardSeq=52944>>.
- 김갑현. 2007. 『국제결혼 이주여성 대상 교육프로그램 개선방안에 관한 연구: 전남지역 공공도서관 및 평생교육관 평생학습 프로그램을 중심으로』. 석사학위논문. 한국교원대학교, 인적자원정책학.
- 김선미. 2009. 이주·다문화 실태와 지원 사업 분석: 정부주도와 시민사회주도. 『시민사회와 NGO』, 7(2): 189-228.
- 김영미. 2010. 『공공도서관 다문화서비스를 위한 사서와 다문화인 이용자의 인식에 관한 연구: 서울

- 특별시 공공도서관을 중심으로』. 박사학위논문. 한성대학교, 문헌정보학.
- 김영미, 조인숙. 2009. 공공도서관 홈페이지를 통한 다문화 서비스에 대한 연구. 『한국비블리아학회지』, 20(3): 47-64.
- 김영미, 조인숙. 2011. 사서와 다문화인 이용자의 서울시 공공도서관 다문화서비스에 관한 인식 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(1): 103-124.
- 김지혜, 정의중. 2009. 다문화 아동청소년 정책에 나타난 통합관점에 대한 고찰. 『한국아동복지학』, 30: 7-40.
- 김향지. 2013. 다문화교육에 대한 특수교사의 인식 연구. 『정신지체연구』, 15(2): 285-304.
- 노지현. 2012. 한국 도서관계의 다문화 서비스 방향 모색: 미국 공공도서관의 사례를 참고하여. 『한국도서관·정보학회지』, 43(2): 5-27.
- 도서관법 [시행 2012.8.18] [법률 제11310호, 2012.2.17, 일부개정] [online]. [cited 2012.2.17].
〈<http://www.law.go.kr/lsInfoP.do?lsiSeq=123202&efYd=20120818#0000>〉.
- 류순희. 2010. 『다문화가정 여성의 삶과 만족도에 관한 연구』. 석사학위논문. 한서대학교, 아동청소년복지학.
- 문화체육관광부. 2013. 다문화가족 적응지원 강화 [online]. [cited 2013.6.4].
〈http://www.mcst.go.kr/web/s_policy/govProj/govProjView.jsp?pSeq=5〉.
- 박상규. 2009. 『다문화가정의 조기정착을 위한 사회통합 방안연구: 태안군 사례를 중심으로』. 석사학위논문. 한서대학교, 행정학.
- 박수춘. 2012. 『다문화가정 지원의 서비스 만족도와 발전 방향에 관한 연구: 금산군을 중심으로』. 석사학위논문. 고려대학교, 사회복지학.
- 박연이. 2010. 『다문화가정어린이를 위한 도서관서비스 활성화 방안 연구: 공공도서관과 학교도서관 협력을 중심으로』. 석사학위논문. 충남대학교, 문헌정보학.
- 박정윤. 2009. 다문화가족지원센터의 다문화가정을 위한 지원서비스: 현황과 발전방향에 관한 연구. 『다문화콘텐츠연구』, 7: 31-62.
- 배성찬, 편성진. 2013. 다문화자녀 교육·복지 서비스 관리를 위한 통합관리 시스템개발에 관한 연구. 『한국자치행정학보』, 27(1): 293-318.
- 선필호, 김동주. 2012. 다문화가정 청소년 복지서비스 전달체계의 운영기준과 효과성에 대한 연구: 서비스 주체 간 인식 비교를 중심으로. 『청소년복지연구』, 14(4): 215-237.
- 성영제. 2011. 『다문화가족의 지역사회 적응을 위한 사회복지서비스 개선방안』. 석사학위논문. 부산대학교, 사회복지학.
- 안전행정부. 2013. 지방자치단체 외국인주민 현황 통계조사 [online]. [cited 2013.7.2].
〈<http://www.mospa.go.kr/frt/bbs/type001/commonSelectBoardArticle.do?jsessionid=LxibH7NhJNTCIRu2NPk0EwpNKBy9Zmo9AJaO8xmOtXRX0T6N22lidpVuJ74tBjPi?bbs>〉.

- Id=BBSMSTR_00000000014&nttId=35602〉.
- 안전행정부. 안전행정부의 주요업무 [online].
 〈<http://www.mospa.go.kr/frt/sub/a06/b06/localAdministrationMainBis/screen.do>〉.
- 양수연, 차미경. 2011. 공공도서관의 다문화서비스 모형 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(1): 311-332.
- 오세영. 2011. 『다문화가족지원 사회복지서비스의 효과성에 관한 연구: 교육지원서비스 중심으로』. 석사학위논문. 고려대학교, 사회복지학.
- 오지은. 2010. 『지역공공도서관 역할에 관한 사서인식 연구』. 석사학위논문. 연세대학교, 사서교육학.
- 외국인정책위원회. 2013-2017 제2차 외국인정책기본계획 [online]. [cited 2013.1.22]
 〈http://www.immigration.go.kr/HP/COM/bbs_003/ListShowData.do?strNbodCd=noti0095&strWrtNo=46&strAnsNo=A&strOrgGbnCd=104000&strRtnURL=IMM_6040&strAllOrgYn=N&strThisPage=1&strFilePath=imm/〉.
- 우정자. 2009. 외국인 주민 및 다문화가족 관련 서비스 현황에 관한 연구. 『루터대학교 논문집』, 20: 141-170.
- 이경란, 한복희. 2009. 공공도서관의 다문화서비스 운영에 관한 연구. 『사회과학연구』, 20(2): 47-74.
- 이수상. 2009. 외국인 유학생들을 위한 디지털도서의 다문화 서비스에 관한 연구. 『인문학논총』, 14(3): 191-217.
- 이정희. 2011. 『다문화가족지원 정책에 대한 공무원 인식 연구』. 박사학위논문. 건양대학교, 행정학.
- 이한나. 2013. 『다문화 교육프로그램 교육서비스가 다문화인식에 미치는 영향』. 석사학위논문. 아주대학교, 평생교육학.
- 임완정. 2012. 도서관 현장발전 우수사례. 『도서관연구소 웹진』, 83: 44-163.
- 임정하, 김경은, 민성혜, 김리진, 정은미. 2013. 다문화가족 자녀 언어발달지원사업 만족도 척도 개발 및 타당화 연구. 『인간발달연구』, 20(1): 101-117.
- 임진경. 2013. 『공공도서관의 다문화서비스가 다문화가정어린이의 의사소통능력과 문제해결능력에 미치는 영향에 관한 연구』. 석사학위논문. 성균관대학교, 문헌정보학.
- 정의철. 2013. 『다문화 커뮤니케이션』. 서울: 커뮤니케이션북스.
- 조동신. 2010. 『공공도서관의 다문화 서비스가 다문화 가정 어린이의 자아존중감 형성에 미치는 영향 연구』. 석사학위논문. 성균관대학교, 문헌정보학.
- 조용완. 2007. 이주민을 위한 국내 도서관 서비스의 현황 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 38(2): 245-269.
- 조용완. 2011. 북미 서부지역 공공도서관의 다문화서비스 연구. 『사회과학논총』, 10: 165-185.
- 주은선, 조병주, 이현정. 2012. 결혼이주여성의 상담 체험에 관한 질적 연구. 『한국심리학회지』, 31(1): 45-76.

- 한윤옥, 조미아, 김수경. 2009. 다문화가정을 위한 도서관 서비스 현황과 문제점에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 43(1): 135-160.
- 홍기숙, 박승진. 2008. 다문화가정을 위한 공공도서관 서비스에 관한 연구. 『제15회 한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 15: 133-138.
- D. Cooper. 2008. "Sustaining Language Diversity: The Role of Public Libraries." *Aplis*, 21(1): 28-32.
- Larsen, Jens Ingemann, Deborah L. Jacobs, and Ton van Vlimmeren. 2004. *Cultural Diversity: How Public Libraries Can Serve the Diversity in the Community*. Gütersloh, Germany: Bertelsmann Foundation.
- Snunith, Shoham and Rachell Rabinovich. 2008. "Public Library Services to New Immigrants in Israel: The Case of Immigrants from the Former Soviet Union and Ethiopia." *International Information and Library Review*, 40(1): 21-42.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Han, Y. O., M. A. Cho, and S. K. Kim. 2009. "A Study on the Current States and Problems for Multi-cultural Families in Libraries." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 43(1): 135-160.
- Hong, K. S. and S. J. Gwak. 2008. "A Study on Public Library Services for Multicultural Family." *Korean Society for Information Management*, 15: 133-138.
- Jo, Y. W. 2007. "Current Status of Library Services for Immigrants in Korea." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 38(2): 245-269.
- Jo, Y. W. 2011. "Multicultural Services of Public Libraries in the Western Region of North America." *Social Science Research Institute Catholic University of Taegu Hyosung*, 10: 165-185.
- Joo, E. S., B. J. Jo, and H. J. Lee. 2012. "Qualitative Research on Counseling Experiences of Female Immigrants by Marriage." *Korean Journal of Psychology*, 31(1): 45-76.
- Kang, H. W. 2013. "Analyzing Implementation Factors of Multicultural Policies of Local Governments: Focusing on Organizational Types and Members' Recognition." *Korean Association for Policy Sciences*, 17(1): 247-272.
- Kim, G. H. 2007. *A Study on The Education Programme Helping Immigrant Females through International Marriages: Focusing on Life-long Education Programme of Public Libraries and Life-long Learning Institutions in Chonnam Province, Republic of Korea*. Master's

- D., Korea National University of Education.
- Kim, H. J. 2013. "Research on the Special Teacher's Recognition on the Multicultural Education." *Journal of Mental Retardation*, 15(2): 285-304.
- Kim, J. H. and I. J. Jung. 2009. "Integration Perspective Manifested in Multicultural Children and Youth Policy in Korea." *Korean Society of Child Welfare*, 30: 7-40.
- Kim, Y. M. 2010. *A Study on the Perceptions of Multicultural Library Services between Librarians and Multicultural Users of Public Libraries in Seoul*. Ph. D. diss., Hansung University.
- Kim, Y. M. and I. S. Cho 2009. "A Study on Multicultural Library Services through the Public Library Homepage." *Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 20(3): 47-64.
- Kim, Y. M. and I. S. Cho. 2011. "The Perception of Librarians and Multicultural Users on the Multicultural Library Services of Public Libraries in Seoul." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(1): 103-124.
- Lee, J. H. 2011. *A Study on Perception of Government Officials about Multicultural Family Policy*. Ph. D. diss., Konyang University.
- Lee, K. R. and B. H. Han 2009. "Multi-culture Service Administration of Public Library." *Institute of Social Sciences Chungnam National University*, 20(2): 47-74.
- Lee, S. S. 2009. "A Study on the Multicultural Services of Digital Library for Foreign Students Studying in Korea." *The Journal of Humanities*, 14(3): 191-217.
- Lim, J. K. 2013. *A Study on the Influence of Multicultural Service of Public Library on the Communication and Problem Solving Ability of Multicultural Children*. Master's D., SungKyunKwan University.
- No, J. H. 2012. "Toward the Multicultural Library Services in Korea: With Reference to the American Public Libraries." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 43(2): 5-27.
- Park, J. U. 2009. "The Study on Multi-culture Support Service at the Multi-cultural Family Support Center." *Multi-Cultural Contents Studies*, 7: 31-62.
- Yang, S. Y. and M. K. Cha 2011. "A Study on the Model of Multicultural Services in Public Libraries." *Journal of the Koran Society for Library and Information Science*, 45(1): 311-332.