

# 다문화정보서비스의 협력망에 관한 연구

## A Study on Cooperation Networks for Multicultural Information Services

이 혜 영(Hye-Young Lee)\*

곽 승 진(Seung-Jin Kwak)\*\*

### 목 차

- |                            |                          |
|----------------------------|--------------------------|
| 1. 서 론                     | 3.1 온라인 지식정보원 조사         |
| 2. 이론적 배경                  | 3.2 온라인 지식정보원 분석         |
| 2.1 선행연구                   | 4. 다문화지식정보 포털 협력망 모형     |
| 2.2 국내외 사례                 | 4.1 다문화관련 기관 및 단체 분석     |
| 2.3 국내 다문화인의 정보요구          | 4.2 다문화지식정보 포털 협력망 구축 모형 |
| 3. 다문화관련 온라인 지식정보원 조사 및 분석 | 5. 결 론                   |

### 초 록

본 연구는 다문화사회의 지식정보의 관문이자 지식정보의 발전소·충전소로써 다문화지식정보서비스 구축을 위한 협력망 구축방안을 제안하는 것을 목적으로 한다. 국지적인 단일기관, 도서관의 한정된 자원과 노력을 '협력'이란 방법으로 실현하기 위해 현재 운영 중인 온라인 다문화지식정보원을 수집·조사·분석하였다. 그 결과, 다문화관련 온라인 정보원은 395개 기관에서 422개 정보원을 제공하고 있으며, 국내외 모두 공공기관보다는 민간단체에서 운영하는 온라인 정보원이 월등히 많았다. 온라인 정보원은 내용별로 교육정보가 24.5%로 가장 많았고, 문화 18.4%, 인권 12.7%, 생활 8.9% 순으로 나타났다. 다문화관련 온라인 정보원을 기반으로, 국가도서관 중심의 동아시아 국립도서관, 주한대사관과 문화원들과의 연계 및 국내 다문화관련 단체들과 자료를 공유하고 활용하는 협력망을 제안한다.

### ABSTRACT

The purpose of this paper is to construct a cooperation network for multicultural information services. It is suggested that a network for multicultural information helps those who limited information resources. Following investigation of the related information resources-422 online sites in 395 groups-it was found that the activity of non-public groups is higher than that of public groups and that all related groups offer various information services to multicultural people: education (24.5%), culture (18.4%), human rights (12.7%), general life (8.9%), and etc. The paper suggests the sharing of the information of internal related groups and collaboration with the embassies and cultural centers of East Asian country in order to construct a multicultural information service.

키워드: 다문화사회, 다문화정보, 포털서비스, 협력망, 정보서비스

Multicultural Community, Multicultural Information, Portal Information Service, Cooperation Network, Information Service

\* 한국과학기술원 학술정보개발팀 기술원(hye@kaist.ac.kr)

\*\* 충남대학교 사회과학대학 문헌정보학과 조교수(sjkwak@cnu.ac.kr)

논문접수일자: 2009년 5월 15일 최초심사일자: 2009년 5월 21일 게재확정일자: 2009년 6월 12일

## 1. 서론

2008년 5월 법무부 외국인정책본부 정보분석과에 따르면 국내에 체류 중인 외국인은 114만701명으로, 2007년보다 13% 증가한 것으로 전체 인구의 약 2%에 이르는 것으로 나타났다. 이것은 한국사회가 다인종·다민족사회로 빠르게 재구성되고 있다는 증거이다. 이렇게 급속히 변하는 우리의 사회에서 우리와 다른 모습, 우리와 다른 문화·습관·사고를 가진 외국인 이주자 및 그 가족을 더 이상 '우리'라는 공동체의 울타리를 벗어난 외부 이방인으로 바라볼 수 없게 되었다. 현재의 다문화사회 속에서 우리는 그 구성원에 관한 이해가 우선 필요하며 사회구성원들이 지닌 다양한 이질적인 문화를 수용하고 그 구성원을 받아들여야 한다. 다문화사회는 무엇보다 사회구성원간의 의사소통 및 화합의 장이 필요하다. 따라서 지식정보사회의 다양한 구성원이 필요로 하는 정보를 즉각 획득·활용할 수 있게 하여 스스로 당면 문제를 해결할 수 있도록 돕는 것이 중요하다.

급증하고 있는 국내 이주자 및 가족들이 지식정보사회의 한 일원으로써 평등한 생활을 누릴 수 있는 제도 개선 및 다양한 정보를 제공하는 등의 노력이 요구된다. 우선적으로 이들에게 내국인과 동일한 정보접근권을 제공·지원해야 할 것이다. 내국인과는 다른 문화적 배경을 지니고 있는 이들을 위한 노력과 이주자 및 가족을 위한 생활, 문화, 교육, 취업, 상담 등의 내국인과 차별된 정보의 제공도 필요하다.

국내 도서관법 제8장에 명시된 정보취약계층을 위한 '지식정보격차의 해소' 조항을 비롯하여 유네스코와 국제도서관협회연맹(IFLA)

은 공공도서관이 가난한 사람들을 세계적인 대화의 장으로 이끌어 가는데 도움을 주고 정보격차를 해소하는데 중요한 역할을 할 것을 강조하고 있다. 또한 캐나다, 미국 등 많은 외국사례에서 살펴 볼 수 있는 것과 같이 모든 국민에게 정보접근권을 제공해야 하는 공공도서관은 다문화인을 위한 정보센터 및 정보 가교 역할을 담당할 당위성이 있다 하겠다.

국가의 다문화정책에 따라 우리나라 또한 산하기관 및 지자체가 솔선하여 다문화인과의 권리보장과 사회 편입을 위하여 다양한 프로그램을 운영하고 있으나 정보 공유가 원활하지 못하다는 문제점을 지니고 있다. 이것은 국가대표도서관을 중심으로 공공도서관 및 다문화 지원 기관 및 단체들의 정보협력 문제 해결이 중요하다 하겠다. 곧, 국가대표도서관이 정보의 소외계층을 위한 정보의 가교적 역할을 수행함으로써 산재되어 있는 중요한 양질의 정보를 수집·공유하여, 외국인 이주민 및 가족에게 맞춤형 정보의 제공뿐만 아니라 언제 어디서든 필요한 정보를 능동적으로 검색 조회할 수 있는 개방된 정보서비스를 제공하는 것이다.

본 연구의 목적은 다문화정보지식 서비스를 위한 협력망 구축방안을 연구하는 것으로, 다문화사회의 지식정보 관문이자 지식정보의 발전소, 충전소로서 실제적인 다문화지식정보 포털서비스 구축방안을 제시하는 것이다. 다문화 지식정보 협력망을 도출하기 위하여 첫 번째, 각종 웹사이트, 문헌을 통한 외국의 관련사례 및 국내 다문화인의 정보요구를 조사하였고, 두 번째, 국내의 다문화관련 온라인 정보원을 수집, 조사, 분석하여 다문화지식정보 포털 협력망 예비구성원의 서비스 현황을 확인하였다.

마지막으로는 위 절차를 통해 수집한 다문화인의 정보요구, 온라인 정보원 실태 등의 조사 자료를 바탕으로 다문화지식정보 협력망 모형을 설계하였다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 선행연구

새로운 정보소외계층인 다문화인을 위한 정보서비스 연구는 국내외에서 다양하게 찾아볼 수 있다. 소외집단의 정보이용행태, 다문화인을 위한 정보서비스 연구 등의 연구 사례는 다음과 같다.

이제환 등(2004)은 소외집단의 정보행태 연구에 필요한 방법론적 토대를 세우고 있는데, 소외집단을 크게 소수민족집단과 사회경제적 소외계층으로 분류하여 관련한 선행연구들을 수집하여 분석하고 있다. 오랫동안 단순한 정보수요조사, 정보매체에 대한 선호도 조사방식을 고수하다가 1980년 중반 이후 개인의 지식구조 및 정보 환경이 정보행태에 주요 영향을 미친다는 결과를 토대로 이론적 근거기반을 튼튼하게 하고 이를 다양한 집단에 적용하고 있다고 말한다.

조용완(2007, 38(2))은 국내 공공 및 민간도서관에서 제공하는 이주민 서비스 현황을 분석함으로써 국내 도서관의 이주민 서비스의 현황과 한계를 진단하고 그 대안을 제시하고 있다. 즉 다문화사회에 발맞춘 국가적 차원의 도서관 서비스 제공의 필요성을 역설하면서 모국어 장서입수, 다국어 지원 목록, 서비스 전담인력, 상호

대차 등에 대한 정부, 지방자치단체 및 국가도서관 차원의 관심과 지원을 강조하고 있다. 또한 조용완(2007, 38(4))은 다른 논문에서 국내 공공도서관 58개를 표본으로 해당 홈페이지를 분석하여 국내 공공도서관의 다문화인 및 소외계층을 위한 서비스 실태를 분석하였다. 분석결과 관련 서비스는 양적 질적으로 상당히 빈약한 것으로 나타났으며 이들 개선을 위하여 사서의 인식 개선과 특별한 유형의 자료 및 정보전근기기의 효율적인 구입 방안을 제시하고 있다.

남영준(2007)도 또한 정보취약계층을 위한 국내 공공도서관의 정보서비스 개념과 전략을 제안하고 있다. 그는 정보취약자를 계층별로 구분하여 각 계층의 특성을 고려한 정보서비스를 제공해야 한다고 말한다. 정보서비스는 시설적 배려, 제도적 배려, 기기적 배려로 구분한 협업 및 개인화 서비스 제공을 제안하였다.

Somerville(1995)은 전통적인 도서관의 역할을 상기시키면서 도서관이 이주민의 정착을 위한 역할을 수행해야 한다고 주장하면서 7가지 도서관의 주요 역할을 제시하고 있다. 도서관 홍보, 다국어 서비스, 어린이 서비스, 다국어 장서, 특별프로그램, 새로운 정보기술 도입, 관련 기관 및 단체의 협력이 그것이다.

Cooper(2008)는 특히 언어의 다양성에 중점을 두어 이주민 정보서비스를 언급하고 있는데, 그는 공공도서관은 모든 사회구성원들을 위한 정보서비스를 제공해야 하므로 사회구성원인 다른 언어를 사용하는 소수민의 정보서비스를 경시할 수 없다고 말한다. 이 때문에 공공도서관은 소수민의 정보요구를 분석하여 이에 적합한 특화된 서비스를 제공할 것을 주장하였다.

Shoham과 Rabinovich(2008)은 실제적인 사례로서 이스라엘 전 소비에트 연방과 에티오피아 이민자를 대상으로 공공도서관의 서비스를 분석하였다. 이들 두 부류의 소수민에 대한 공공도서관 이용행태를 관찰하였다. 그는 연구를 통해 공공도서관의 서비스는 용광로가 아닌, 각 그룹의 특성을 고려한 다문화적인 정보서비스 접근이 필요하다고 결론지었다.

## 2.2 국내외 사례

오래 전부터 적극적인 이민정책을 추진하였던 미국, 캐나다, 호주를 중심으로 다문화정보 서비스 사례를 찾아 볼 수 있다. 우리나라 역시, 외국인노동자 및 결혼이민자 등의 증가로 안산시, 보령시 등 곳곳에서 독자적인 다문화인을 위한 정보서비스를 제공하고 있다.

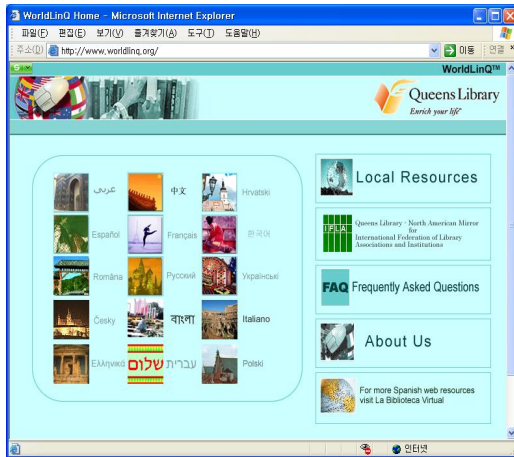
미국의 경우, 지역 특성상 많은 이민인구가 살고 있는 뉴욕주 퀸즈는 퀸즈공공도서관<sup>1)</sup>을 중심으로 이민자를 위한 정보서비스를 제공하고 있다. 퀸즈공공도서관은 세계 각국의 사회, 문화, 경제 등의 각종 자료를 모아 놓은 국제자료센터의 역할뿐 아니라, WorldLinQ<sup>2)</sup> 온라인 서비스를 구축하여 17개 나라에 관한 정보를 문예, 경제, 취업정보 등 13개 주제의 정보를 제공하고 있다.

WorldLinQ은 퀸즈에서 주로 사용하는 언어 중심의 그 나라의 비즈니스와 문화정보를 그 자국어로 제공되는 홈페이지로써 아랍, 중국, 크로아티아, 프랑스, 한국, 그리스, 러시아, 스

페인, 우크라이나 등 17개의 나라에 관한 정보를 각 13개의 주제(문예, 경제, 교육, 취업정보, 연예와 대중문화, 일반 참고자료, 정부, 건강과 의학, 역사와 인물, 신문과 잡지, 사회과학, 스포츠와 여가)로 나누어 관련 정보를 무료로 제공하고 있다. 이용자는 다양한 언어로 WorldLinQ을 접근이 가능하며, 퀸즈공공도서관의 non-English 컬렉션 및 데이터베이스를 제공받을 수 있고, 모든 분관의 컴퓨터를 통해 언제든지 각 나라의 정보를 얻을 수 있다는 특징을 가지고 있다. 또한 각 나라의 정보를 구축하기 위해 해당 국가의 도서관과 협력망을 맺는 경우도 있다. 일례로 프랑스 정보는 프랑스 파리에 소재하는 Bibliotheque publique d'information과, 러시아 정보는 St. Petersburg의 V.V.Mayakovsky Central Public Library, 우크라이나 정보는 Kirovohrad에 있는 Chizhevsky Regional Universal Research Library와 협력망을 맺음으로써 미국 내 이주민을 위한 정보를 제공받아 서비스하고 있다. 퀸즈공공도서관에서 제공하는 WorldLinQ 홈페이지는 <그림 1>과 같다.

캐나다에서는 1971년 자국 내 사회 속의 다양한 문화 인정 및 그들의 문화 표현을 장려하는 캐나다 다문화주의 정책을 선포하였다. 이를 근간으로 캐나다 국립도서관기록관(Library and Archives Canada: LAC)<sup>3)</sup>에서는 다문화인을 위한 다문화 포털(Multicultural Portal) 서비스를 제공하고 있다. 다문화 포털서비스는 다문화와 다국어 정보원의 게이트웨이로써 다문화 및 다국어 정보에 대한 원스톱 서비스 창

1) <<http://www.queenslibrary.org>>.  
 2) <<http://www.worldlinq.org>>.  
 3) <<http://www.collectionscanada.gc.ca/>>.



〈그림 1〉 퀸즈공공도서관의 WorldLinQ 홈페이지



〈그림 2〉 LAC 다문화 정보원과 정보서비스

구 역할을 수행한다. 주요 서비스는 다문화 정보원, 11개 주제분야로 구분된 디렉토리서비스, 콜렉션 개발 및 웹사이트 디자인 등에 대한 툴킷, 최신 토론 리스트 등이다. 다문화 포털은 LAC의 프로그램과 장서뿐만 아니라 특별 이벤트와 프로젝트들으로써도 주목받고 있다. 이용자들은 디렉토리를 통해 다국어 장서, 문화유산, 신문, 다문화 매체 등의 정보를 검색할 수 있다. 사서에게 툴킷을 지원하여, 각 도서관의 다문화 장서 증가를 꾀하고자 하였다. 또한 캐나다 사서들 및, 커뮤니티 조직, 정보센터, 다문화 장서에 관심 있는 사람들에게 새로운 리스트서브와 다문화 자료 제공 서비스를 제공 및 포럼을 형성하여 현재 관계를 발전시키고, 쟁점 공유 및 토론을 장려하고 있다. 다문화 포털은 다문화 웹서비스를 제공하는 도서관 및 기관과 협력망을 맺어 관련 정보를 서비스하고 있다. LAC의 다문화 포털서비스는 〈그림 2〉와 같다.

빅토리아 다문화위원회는 호주 빅토리아 소

수민 문제 위원회에 의해 1983년 설립된 독립 기관으로, 문화지역 지정, 난민지원정책, 공동체 인정·협약·상담, 언어 번역 및 해석 등의 서비스를 제공하고 있다. 위원회는 다문화정보원 디렉토리를 구축하고 있으며, 1,700개 이상의 기관과 네트워크 연결되어 있어서 도서관, 지역사회, 정보센터 등에서 서비스를 이용할 수 있게 하고 있다. 개별 소수민족 공동체를 위한 라디오를 운영하고 있으며, 매년 3월 17~23일을 문화 다양성 축제 주간으로 지정하여 문화적, 언어적, 종교적 다양성과 공동체 화합을 장려하고 있다. 위원회는 기존의 서비스에 접근할 수 있는 기회를 빅토리아 내의 난민들까지 확대 및 공동체 참여를 촉진할 수 있는 난민 지원 정책을 수립하였다. 중국, 그리스, 이탈리아인 공동체가 문화 지역으로 지정되었고, 다양한 문화적, 언어적 배경의 다문화인부터 자국민에게까지 해석 및 번역을 위한 언어서비스를 제공한다. 또한 지방정부는 출생지, 언어, 조상, 종교 등의 관련 자료를 소장, 다문화 관련단

체 인정, 상담 및 더 나아가 다문화사회의 가치와 원칙 정립을 위한 협약을 추진하고 있다.

국내의 다문화지식정보 협력망의 사례로써는 외국인 근로자를 지원하는 한국외국인근로자지원센터,<sup>4)</sup> 탈북 청소년과 다문화 청소년을 위한 무지개청소년센터,<sup>5)</sup> 안산지역의 외국인 노동자를 위한 안산이주민센터,<sup>6)</sup> 국내거주 이주민에게 모국어 책을 보내주는 '책날개를 단 아시아 캠페인'<sup>7)</sup> 등을 들 수 있다. 이것은 다문화 관련 민간단체간의 협력망이나 지역사회 공공기관과의 협력망으로 조직적인 협력망으로, 다문화지식정보와 관련한 디지털 콘텐츠 협력망으로 확장된 단계까지는 아직 도달하지 못하고 있다. 이것은 앞으로 다문화지식정보 포털이 수행해야할 중요한 역할이 될 것이다.

### 2.3 국내 다문화인의 정보요구

다문화인들이 우리 사회에 정착하기 위해서 의사소통의 기본인 한국어 습득은 물론, 한국 사회에 관한 다양한 지식과 정보가 요구된다. 뿐만 아니라 자신의 출생에 대해 알고자 하는 열망 그리고 자신의 정체성을 확립하고 고향에 대한 향수를 달래기 위해 모국에 대한 정보도 원한다. 특히 이주노동자의 경우 한국에서 일정기간 일한 뒤에는 다시 모국으로 돌아가 새로운 출발을 해야 하므로 시간 간격에 따른 지적 공백을 막기 위해서는 지속적으로 모국사회에 대한 정보도 공급되어야 한다.

이주노동자들은 대부분 3D업종에서 휴일도 제대로 챙길 수 없는 상황에서 장시간의 고된 근무를 하고 있을 뿐 아니라 경제적으로도 여유롭지 못하며 소통되지 않는 언어와 이질적인 문화 등으로 인해 필요한 정보를 입수할 수 없는 환경에 있다. 결혼이주민들 역시 가사와 자녀양육, 취업 또는 농사일, 그리고 언어소통 문제, 문화적 차이 등으로 필요한 정보입수가 어렵다. 농촌지역 이주민들의 경우, 교통수단의 제약과 더불어 정보를 얻을 수 있는 사람이나 기관의 부재 등의 고립된 생활환경은 도시지역 거주 이주민에 비해 더욱 열악한 정보환경에 처해 있다. 이주민들이 처한 상황도 어려움에도 국가적 차원의 정보지원 체계는 사실상 부재 상황이며, 사회 정보제공기관인 공공도서관에서는 이에 대한 관심은 많으나 예산과 인력 부족 등의 이유로 이주민들의 정보 빈곤은 개선되기 어려운 처지에 놓여 있다.

결혼이민자들의 안정적 정착 정책으로 큰 효과를 기대할 수 있는 것으로는 “한국어 교육”(43.1%), “취업을 위한 기술 교육”(27.6%), “기초 지방자치단체에서 생활정보 제공”(26.7%), “일자리 알선”(25.0%) 등의 순이다(한건수 외 2007). 결혼이민자들은 취업관련 정보 취득에 대한 욕구가 특히 강하였다. 결혼이민자 대부분은 한국정부가 결혼이민자를 위해 어떤 정책을 입안하고 시행하는지 구체적으로 알고 있지 못하였다. 결혼이민자들은 자신이 받을 수 있는 정책서비스에 관한 정보를 자신 주위의 다

4) <<http://www.migrantok.org/>>.

5) <<http://rainbowyouth.or.kr/>>.

6) <<http://www.migrant.or.kr/zbx/>>.

7) <[http://www.beautifulfund.org/foundation/files/08\\_event/book/index.jsp](http://www.beautifulfund.org/foundation/files/08_event/book/index.jsp)>.

른 결혼이민자들이나 시민단체가 운영하는 상담 기관을 통해 습득하고 있다. 결혼이민자를 위한 다양한 정부정책 정보를 습득하지 못하는 많은 결혼이민자들은 자신들에게 주어진 권리조차 행사하지 못하고 있다. 또한 일부 결혼이민자들은 부정확한 정보로 인해 혼란스러워 하거나 불필요한 근심에 빠지기도 한다. 결론적으로, 결혼이민자들은 자신들에게 문제가 생겼을 때 어떤 도움을 요청할 수 있는지, 어느 정부 기관에 가야하는지 전혀 모른다는 것이다. 그들 가족 역시 관련한 정보 습득방법을 알고 있지 않기 때문에, 결혼이민자들은 다른 결혼이민자나 상담소를 찾아다니며 스스로 문제 해결해야 하는 것을 가장 힘들어 했다. 따라서 다문화지식정보서비스는 의료, 법률, 상담을 포함한 '생활정보'를 제공하여 결혼이민자들의 국내 정착을 돕는 것이 우선이라 할 수 있다.

외국인 유학생의 경우 일반적으로 어학연수가 유학 목적이다. 그리고 취업정보를 가장 필요로 한다. 물론 학문 습득을 목적으로 하는 유학생은 보다 심층적인 학술정보 습득을 요구한다. 대학생할 정보, 도서관 또는 도서관 협력체계 이용안내, 한국어 및 한국문화 습득 등의 정보 또한 필요로 한다. 유학생은 주로 중국, 일본 등의 국가에서 온 학생들이므로, 그들이 요구하는 정보는 유학생 집단에서 많이 사용하는 영어, 일본어, 중국어 등의 언어로 정보를 구축하여 제공할 필요가 있다.

2007년 5월에 제정된 <재한외국인처우기본법>은 합법적인 체류 외국인과 영주권자, 결혼이민자와 그 자녀 등에 대해 국가와 지방자치단체는 한국에서 생활하는 데 필요한 교육과 정보제공, 상담을 지원할 수 있다고 규정하고 있

다. 따라서 국가와 지방자치단체가 운영하는 공공도서관은 언어적, 문화적, 경제적 등의 이유로 분류되는 정보취약계층 구성원들의 정보격차 해소에 앞장 설 필요가 있다. 2008년 문화체육관광부의 '이주민 문화향수실태조사'에 따르면 이주민의 문화와 여가에 대한 정보취득 경로는 모국인 친구(35.2%), 한국인 친구(21.6%), 가족(19.9%), 대중매체(TV, 신문, 라디오)(9.1%) 순이며, 모국의 소식취득 경로는 '모국의 가족/지인과 전화를 통해서'가 58.3%로 가장 많았다. 새터민의 문화와 여가에 대한 정보취득 경로의 경우, 새터민 친구(31.4%), 대중매체(TV, 신문, 라디오)(23.5%), 인터넷(12.7%), 지원단체(9.8%), 남한 친구(8.8%) 순이고, 북한의 소식취득 경로는 '새터민 친구'가 44.1%로 가장 많았다. 따라서 이주민이나 새터민들은 자신들이 얻고자 하는 정보를 주변 사람을 통해 접하고 있다는 것을 나타낸다.

이러한 다문화인의 정보요구를 바탕으로 관련한 정보를 제공하는 온라인 정보원을 수집, 조사, 분석하여 정보제공기관의 협력체계 모형을 제시하고자 한다.

### 3. 다문화관련 온라인 지식정보원 조사 및 분석

#### 3.1 온라인 지식정보원 조사

국가 다문화지식정보포털로써 다문화사회의 구성원들의 통합·개방·참여에 기반을 둔 정보 공유 및 활용을 위한 다문화지식정보 포털 사이트 구축을 위해, Google 등의 포털사이트

와 온라인 정보원에서 제공하는 관련 사이트 정보 등을 활용하여 국내외 온라인 정보원을 검색·수집하였다. 수집기간은 2008년 6월 1일부터 2008년 7월 20일까지 50일간 진행되었다. 수집된 온라인 정보원은 395개 기관에서 422개 정보원을 제공하고 있다. 다문화관련 기관 및 단체 조사결과와 마찬가지로 국내외 모두 공공기관보다는 민간단체에서 운영하는 온라인 정보원이 월등히 많았다. 국내의 다문화 온라인 지식정보원 현황은 <표 1>과 같다.

공공기관은 교육청, 교육과학기술부, 노동부, 문화체육관광부, 서울시, 통일부, 국가인권위원회, 가족여성개발원, 결혼이민자가족지원센터, 국제교육진흥원, 한국고용정보원, 한국의국인근로자지원센터, 한국이주여성인권센터, 한국지방자치단체국제화재단 등이었다. 이들 공공기관은 온라인 사이트를 통하여 다문화인을 위한 생활, 문화, 지역, 교육, 취업, 의료, 정책, 법률, 각종 행사 정보 등 생활정착 및 사회적응을 돕기 위한 다양한 정보를 제공하고 있다. 전국적으로 설치되어 있는 공공도서관 중에 몇몇 도서관에서 다문화인을 위한 정보, 프로그램을 제공하고 있었다. 조사결과에 따르면, 가평, 고양, 고척, 공주, 광주, 구례, 구리, 김해, 남평, 대

구, 보령, 성남, 아산, 용산, 울주, 인천, 제주, 창녕, 청주, 춘천, 태안 등 지역의 공공도서관에서 한글교실 등의 교육프로그램을 중심으로 다문화인 서비스를 제공하고 있다.

다문화 관련기관 가운데 민간단체는 다른 기관에 비하여 독보적인 단체 개수를 보이고 있다. 다문화 관련기관의 전체 58%에 이르는 약 169개 기관이 모두 민간단체인 것으로 파악되었다. 이들은 종교단체와 사회단체가 주축이 되어 다문화인을 위한 기구를 설립하여 운영하고 있었다. 감리회 태화복지재단, 경산벤엘외국인근로자교회, 광주구천주교회유지재단, 남서울은혜교회, 군자종합사회복지관, 공릉종합사회복지관, 김해여성복지회관, 부천시노동복지회관, 국경없는마을, 김포이주민센터, 다리공동체, 다문화열린사회, 부산외국인노동자인권을위한모임, 북한이탈주민후원회, 북한인권시민연합 등이 민간단체로써 다문화인을 위한 서비스를 제공하고 있었다. 민간단체 또한 공공기관처럼 온라인 사이트를 통해 다문화인을 위한 생활부터 문화에 이르기까지 생활정착 및 사회적응을 위한 모든 정보를 제공하고 있다.

문화원은 국내의 해외문화원을 말하는 것으로 프랑스, 독일, 영국, 이탈리아, 중국, 일본, 이

<표 1> 다문화 온라인 지식정보원 현황

구분	국내		국외		합계
	정보원	비율(%)	정보원	비율(%)	
공공기관	31	11	27	21	58
도서관	26	9	0	0	26
문화원	23	8	16	12	39
대사관	41	14	0	0	41
민간단체	169	58	89	67	258
(합계)	290	100	132	100	422



스라엘, 몽골, 아프리카, 중동 등이 자국의 국가 및 문화를 홍보하기 위한 해외문화원이다. 대사관 역시 세계 각국의 국내에 설치된 대사관으로 자국 국민의 인권 보호 및 지원과 정치적 활동을 위한 기관으로써 다문화인에게 매우 중요한 기관이라 할 수 있다.

### 3.1.1 온라인 지식정보원 정보내용

이들 다문화 온라인 정보원은 국내 이주민을 위한 법률, 관련 정책, 지역정보, 관련행사, 연구, 생활, 의료, 상담, 인권, 교육, 문화를 중심으로 정보원 내용을 분류할 수 있다. 정보원 내용주에서 '문화'는 특별히 다문화에 대한 다양한 문화를 이해하고 공유하기 위한 것으로 세계 각국의 문화정보는 다문화지식 정보원로서 매우 중요하다.

〈표 2〉는 온라인 정보원에서 제공하는 주된 정보 주제를 기준으로 온라인 정보원을 분류한

것이다. 〈표 2〉에 나타난 것과 같이, 교육관련 정보가 24.5%로 가장 많이 제공되고 있음을 알 수 있다. 한글, 컴퓨터 교육과 같은 교육프로그램 정보를 제공하여 다문화인이 한국사회에 생활하면서 겪게 되는 언어 교육을 우선적으로 제공하고 있음을 알 수 있다. 그 다음으로 많이 제공하는 정보는 문화로 18.4%이다.

이주민의 한국사회 이해와 내국인의 이주민 국가에 대한 이해를 위하여 각국 문화정보가 공공기관과 민간단체 등 대부분의 기관에서 문화관련 정보를 제공하고 있다. 그 외 인권관련 정보 12.7%, 생활정보 8.9%, 상담정보 7.8% 등의 순으로 제공되고 있다. 기타 정보로는 통역안내, 방송미디어, 종교선교, 뉴스, 탈북인과의 만남과 같은 수기 등을 제공하고 있다.

온라인 정보원은 여러 주제의 정보를 제공하기도 하는데, '하남외국인문화센터'의 경우 다문화인을 위한 한국어교육 프로그램을 제공할

〈표 2〉 다문화 온라인 지식정보원 내용

주 제	온라인 정보원	
	정보원(갯수)	비율(%)
교육	104	24.5
문화	78	18.4
인권	54	12.7
기타	39	9.2
생활	38	8.9
상담	33	7.8
연구	24	5.7
지역	16	3.8
정책	11	2.6
행사	11	2.6
의료	7	1.7
취업	6	1.4
법률	1	0.2
합계	422	100.0

뿐만 아니라, 적은 양이지만 그들의 문화정보, 의료, 상담 정보를 제공하고 있다. 이들 온라인 정보원은 평균 1.65 개의 정보 주제를 제공하고 있다. 이들 정보내용은 크게 생활정보, 학술정보, 문화정보, 프로그램/행사정보, 커뮤니티정보로 분류할 수 있다.

생활정보는 일상생활에 필요한 모든 정보로서 기초 생활정보를 시작으로 지역, 의료, 취업, 정책, 법률, 인권정보를, 학술정보는 단행본, 연속간행물, 보고서, 신문 등의 정보를, 문화정보는 국가의 역사, 문화, 전통 등을, 프로그램/행사정보는 일상생활 영위 및 취업을 위한 교육 프로그램 및 문화체험 프로그램 또는 행사정보, 커뮤니티정보는 상담, 질의응답 등의 정보로 그룹화할 수 있다. 이러한 방법으로 정보를 분류하면 다문화 온라인 정보원은 다음과 같이 정보를 제공함을 알 수 있다. 생활정보 32%, 프로그램/행사정보 27%, 커뮤니티정보 8% 순으로 제공하고 있으며 이것은 다문화인의 지식 정보 요구와 유사하다. 생활정보를 세분하면 인권 41%, 생활 28%, 지역 12%, 정책 8%, 의료 5%, 취업 5%, 법률 1% 순이다.

### 3.1.2 온라인 지식정보원 정보유형

다음은 다문화지식정보원에서 제공하는 정

보를 정보유형별로 분석한 것이다. <표 3>과 같이 온라인 정보원의 대부분이(79%) 웹사이트 형태로 정보를 제공하고 있는 것을 알 수 있다. 단순히 기관에 대한 소개, 연락처 정보만을 제공하는 인터넷 홈페이지를 웹사이트라고 정의하고 웹사이트에 따라 정보를 보다 체계적인 구성에 따라 정보를 제공하는 정보형태를 웹페이지로 구분하여 조사하였다.

다문화인과 관련된 각종 기관 및 단체정보를 제공하는 것 또한, 매우 중요한 정보이다. 2007년 연구보고서 “국립디지털도서관 운영 시범사업 최종보고서: 장서개발정책 기본모형 연구”에 따르면 국립디지털도서관의 경우는 5가지 요인(설명성, 독립성, 일관성, 범용성, 품질)을 가진 디지털 포맷을 설정해야 함을 말하고 있다. 다문화관련 기관에서 가장 많이 사용하고 있는 웹사이트, 웹페이지라는 정보유형 즉 포맷은 국립디지털도서관에서 추구해야할 장서 조건에 부적합하다 할 수 있다. 그러나 다문화 지식정보 포털 협력망의 협력대상기관으로서 민간단체가 60%에 이르는 만큼 개개의 기관을 홍보함으로 각계각층에서의 다문화인을 위한 다양한 정보서비스를 벤치마킹하고 상호 보완하여 발전의 계기를 마련할 필요가 있다.

다문화지식정보 서비스에서 웹사이트와 같

<표 3> 다문화 온라인 정보원의 정보 유형

정보 유형	온라인 사이트	
	사이트 수	비율(%)
웹사이트	357	79
웹페이지	32	7
전자원문(PDF, HWP, ...)	26	6
이미지	21	5
멀티미디어	18	4
(합계)	454	100

은 정보유형을 ‘홍보정보’로 별도로 분류하여 제공할 필요가 있다. 다문화관련 온라인정보원의 정보유형에 따른 분석 작업을 통해 현재 제공되는 다문화지식정보가 턱없이 부족하다는 것을 알 수 있는데 이것은 앞으로 다문화지식 정보 서비스가 해결해야 할 중요한 요인 중의 하나이다. 그러므로 이러한 문제점을 인식하여 설명성, 독립성, 일관성, 범용성, 품질이라는 5가지 특성을 지닌 다문화지식정보의 개발에 노력할 필요가 있다 하겠다.

### 3.2 온라인 지식정보원 분석

다문화지식정보 포털 구축을 위한 협력망을 구성하기 위하여 앞서 수집한 온라인 다문화지식정보원 422개를 중심으로 기관유형에 따른 정보 내용과 정보유형을 분석하였다. 기관유형

별 정보 분석은 어떠한 방향으로 협력체계를 구성해야하는지 기초자료로 사용하였다.

다문화지식정보를 제공하는 기관유형을 분석한 결과는 아래 <표 4>와 같다. 민간단체가 다른 유형의 기관에 비해 4~5배가 많은 기관 수를 나타내고 있다. 기관 개수를 통한 생활정보, 학술정보, 문화정보, 프로그램/행사정보, 커뮤니티정보의 다문화지식정보 분류에 따른 정보제공 기관수는 거의 모든 정보에서 민간단체가 가장 우수한 것으로 나타났다. 다만, 기관수 적지만 대사관이 민간단체보다 많은 ‘문화정보’를 제공하고 있다.

다문화 기관유형에 따라 제공하는 다문화지식정보는 다음 <표 5>와 같다. 공공기관에서는 모든 유형의 다문화지식정보를 제공하고 있다. 특히, 공공기관은 프로그램/행사정보(38%)와 생활정보(31%)를 많이 제공하고 있다. 민간단

<표 4> 다문화지식정보 제공기관 비율(%)

구분	생활정보	학술정보	문화정보	프로그램/행사	커뮤니티	기타
공공기관	13	20	10	13	3	9
도서관	1	0	2	26	0	0
문화원	9	0	8	12	0	0
대사관	0	0	65	0	0	0
민간단체	78	80	16	49	97	91
합계	100	100	100	100	100	100

<표 5> 기관별 다문화지식정보 비율(%)

구분	공공기관	도서관	문화원	대사관	민간단체
생활정보	31	4	30	0	36
학술정보	3	0	0	0	2
문화정보	19	4	22	100	6
프로그램/행사	38	92	48	0	25
커뮤니티	3	0	0	0	18
기타	6	0	0	0	13
합계	100	100	100	100	100

제도 마찬가지로 모든 유형의 다문화지식정보를 제공하고 있지만 주로 생활정보(36%)를 제공하고 있는 것으로 나타났다. 공공기관과 민간단체를 비교하면 공공기관은 모든 정보를 다양하고 풍부하게 제공하는 반면, 민간단체는 생활정보에 조금 치우치는 경향이 있다.

민간단체의 또 다른 특징은 다른 기관보다 커뮤니티정보(18%)가 6배 이상 많다. <표 6>과 같이 그 외 기관유형인 도서관, 문화원, 대사관은 기관의 특징이 제공하는 정보에 따라 매우 뚜렷하게 드러났다. 즉, 도서관은 프로그램/행사정보(92%)를 중점적으로 제공하고 있고, 대사관은 문화정보(100%)를 문화원은 프로그램/행사정보(48%)와 문화정보(22%)를 중심으로 정보를 제공하고 있다. 전체적으로 모든 다문화관련 기관은 프로그램/행사정보를 제공하고 있었고 그 정보제공율도 상당히 높았다. 이것은 현재 국내 다문화정책과 서비스가 교육 프로그램과 체험프로그램 및 문화체험 행사 등과 같은 지원업무에 밀집되어 있음을 알 수 있다. 이주민이 가장 곤란을 겪는 것 중 하나가 언어이듯 한글교실과 같은 교육프로그램에 많은 지원을 하고 있었다.

공공기관은 프로그램/행사정보(38%) 제공 서비스에 이어 다음으로 가장 많이 제공하고 있

는 서비스는 생활정보(31%)이었다. 공익의 차원에서 이주민이 가장 필요로 하는 교육프로그램과, 생활정보를 제공하므로 한국사회의 안정적인 정착을 지원하고 있음을 알 수 있다. 민간단체는 취업, 정책 등의 생활정보를 제공함으로써 생계지원과 인권 보호를 위한 여러 가지 정책적 도입 및 개선을 위한 활동을 하고 있었다. 민간단체 '두리하나'는 이주노동자의 인권보호와 복지 지원을 위하여 생활상담, 제도개선활동, 복지사업 등을 추진하고 있다. 종교단체에서 운영하는 민간단체 '성공회 고양시 외국인노동자 살림의 집', '광주외국인노동자의집-중국동포의 집'에서는 이주민 간의 커뮤니티를 개성하여 서로간의 고민 상담 및 각종 정보를 교환하는 장으로 온라인 사이트를 활용하고 있다.

민간단체는 생활정보와 커뮤니티정보의 구축비율이 높은 것이 또 하나의 특징이다. 도서관의 경우, 외부 기관과 연계하여 한국어 교육, 생활교육, 경제교육프로그램을 제공하고 있는 실정이다. 캐나다 토론토공공도서관, 미국 캘리포니아 프렌스노 컨츄리공공도서관, 뉴저지 컴버랜드 카운티도서관 등은 정착국가 언어와 모국어 언어로 된 장서와 언어교육, 컴퓨터 이용, 인터넷 접속, 각종 문화프로그램 등을 제공하여 큰 호응을 얻은 바 있다. 국내의 경우 공공도서

<표 6> 정보유형별 기관 비율(%)

구분	웹사이트	웹페이지	멀티미디어	전자원문	이미지
공공기관	8	25	33	56	18
도서관	10	0	7	22	0
문화원	8	13	20	0	45
대사관	16	6	0	0	0
민간단체	59	56	40	22	36
합계	100	100	100	100	100

〈표 7〉 다문화 기관에서 제공하는 정보유형 비율(%)

구분	공공기관	도서관	문화원	대사관	민간단체
웹사이트	47	84	66	98	87
웹페이지	10	0	7	2	5
멀티미디어	13	3	10	0	4
전자원문	25	13	0	0	2
이 미 지	5	0	17	0	2
합계	100	100	100	100	100

관에서 시범적인 프로그램 활동은 있으나 이주민 모국어로 된 장서를 구축하고 제공하는 서비스는 아주 미흡한 실정이다. 균형적인 다문화인 지원을 위한 단행본, 연속간행물, 보고서 등의 학술정보 구축과 서비스가 시급한 실정이다.

〈표 7〉과 같이 온라인 정보원의 형태적으로 분류하였을 때, 대부분의 기관이 웹사이트 형태로 제공하고 있음을 알 수 있다. 공공기관은 모든 형태의 콘텐츠를 골고루 제공하고 있었다. 민간단체 또한 모든 형태의 콘텐츠를 제공하고 있지만, 형태별 구축 비율을 보았을 때 웹사이트 형식의 콘텐츠(87%)가 매우 많았다. 디지털 콘텐츠로써 안정적인 형태인 멀티미디어, e-Book, hwp, doc와 같은 전자원문, 이미지 형태의 콘텐츠는 공공기관에서 가장 많이 구축하여 서비스하고 있었다. 한국의국인근로자지원센터, 교육과학기술부, 문화체육관광부 등에서 운영하는 MNTV, Korean study net, 문화포털이 멀티미디어를 제공하는 대표적인 공공기관 온라인 정보원이다. 출입국의 외국인정책본부, 노동부의 외국인노동행정가이드는 전자원문을 제공하는 대표적인 공공기관 온라인 정보원이다. 문화원의 경우 이미지 형태의 콘텐츠를 비교적 많이 제공하는 것이 특징이다.

다문화지식정보 포털을 구축하기 위하여 우

선적으로 공공도서관을 중심으로 협력망을 구성하는 것이 가장 효율적일 것으로 보인다. 국내 이주민을 위한 법률, 관련 정책, 지역정보, 관련행사, 연구, 생활, 의료, 상담, 인권, 교육, 문화 전반에 걸쳐 모든 정보를 제공하고 디지털 콘텐츠로써 안정적인 형태의 콘텐츠를 비교적 잘 제공하고 있기 때문이다.

#### 4. 다문화지식정보 포털 협력망 모형

##### 4.1 다문화관련 기관 및 단체 분석

문화관광부 다문화정책팀이 보유하고 있는 다문화관련 기관 및 단체 명단을 중심으로 다문화지식정보 포털 협력대상 기관을 조사하였다. 누락된 관련 기관 및 민간단체를 조사하기 위하여 다문화지식정보 온라인 정보원을 검색하여 협력대상자를 추가 입력하여 최종 리스트를 작성하였다.

다문화정책팀이 보유하고 있는 기관 및 단체는 347개다. 이들 기관 및 단체 중 188개 기관만이 온라인 정보원을 제공하고 있는 것으로 조사되었다. 이것은 다문화지식정보 포털 협력

〈표 8〉 다문화지식정보를 제공하는 기관 및 단체

구 분	국 내	국 외	합계(%)
공공기관	25	14	39(13.0)
국제기구	1	1	2( 0.7)
대사관	41	0	41(13.7)
도서관	1	0	1(0.3)
민간단체	145	27	172(57.5)
연구소	1	0	1(0.3)
해외문화원	21	16	37(12.5)
협 회	5	1	6( 2.0)
합 계	240	59	299(100)

대상 기관 가운데 54%만이 디지털 콘텐츠를 제공하고 있었다. 지역문화원, 국어상담소, 문화부 및 산하단체의 공공기관은 55개 기관 중 단 2개 기관(국립국어원, 한국문화예술교육진흥원)에서만 온라인 다문화지식정보를 제공하고 있는 것으로 나타나 민간단체에 비하여 매우 저조한 정보제공율을 나타내고 있다.

다문화지식정보 온라인 정보원 수집 작업을 통하여 이들 기관 및 단체에서 제공하는 정보원을 수집하고 다문화정책팀이 미보유하고 있는 기관 및 단체 명단을 추가 입력하였다. 이러한 작업을 통하여 수집된 다문화지식정보를 온라인 제공하는 기관은 다문화정책팀의 기관 및 단체를 포함하여 299개 기관이었다. 〈표 8〉은 다문화지식정보를 제공하는 기관 및 단체 통계이다.

다문화 관련 기관 및 단체가 제공하는 온라인 정보원은 343개 이었다. 이들 온라인 다문화지식정보를 제공하는 299개 기관 가운데 20개 기관만이 2개 이상의 온라인 정보원을 제공하고 있는 것으로 나타났다. 예를 들어, '서울가톨릭사회복지회'는 ① 한빛종합사회복지관, ② 일산종합사회복지관 다문화 가족지원센터를 운영하

고 있었다. '국제교류문화원'은 ① TaLK(Teach and Learn in Korea) ② 국제교육진흥원, ③ 국제교육진흥원-한국유학안내를, '생명의전화'는 ① 서서울생명의전화, ② 생명종합사회복지관을 운영하고 있었다. 대부분의 기관에서는 콘텐츠의 양과 질에 관계없이 오직 하나만의 온라인 홈페이지 및 정보서비스 사이트를 운영하고 있었다. 이것은 다문화관련 기관의 온라인 사이트 운영비율 64%와 비교해 볼 때, 각 기관과 단체는 온라인 서비스에 대한 필요성에 대한 인식이 낮은 것으로 파악 할 수 있다.

#### 4.2 다문화지식정보 포털 협력망 구축 모형

다문화정보지식 포털 협력망은 정부기관과 민간단체로 나누어 점진적으로 협력망을 확충할 필요가 있다. 이것은 민간단체의 경우 단시간에 그 협력을 이끌어내기가 어렵기 때문이다. 상위 기관의 정책에 따라 움직이기 쉬운 정부기관 및 공공기관 우선의 다문화정보지식 포털 협력을 시작으로 점차 다문화정보지식 포털 협력체계를 강화하고 다문화관련 민간단체까지 협력망을 확충하는 방향으로 협력망을 구성하였다.

4.2.1 다문화지식정보 콘텐츠 유형

400여개의 다문화관련 온라인 사이트를 조사하여 제공하는 콘텐츠를 생활정보, 학술정보, 문화정보, 취업정보, 프로그램정보, 커뮤니티정보, 홍보정보의 7개로 분류하였다. 다문화지식정보관련 온라인 사이트를 분석한 다문화지식정보 콘텐츠 유형에 따른 정보형태는 <표 9>와 같다.

실제 다문화인이 가장 필요로 하는 정보는 생활정보, 취업정보이다. 다문화인 유형별로 결혼이민자는 한국어 교육(43.1%), 취업을 위한 기술 교육(27.6%), 기초 지방자치단체에서 생활정보 제공(26.7%), 일자리 알선(25.0%) 등 인 것으로 나타났다(한건수, 설동훈 2007). 외국인 노동자는 한국어, 한국사회에 관한 지식과 정보, 모국에 대한 정보 순이었다. 새터민은 취업정보(74%), 복지정보(37%), 건강·안전(35%), 육아·교육(35%) 순이었다(조용완 2007a). 다문화지식정보 포털에서는 다문화인에게 가장 필요로 하는 정보를 제공해야 하므로 생활정보, 프로그램·행사정보를 중요한 콘텐츠로 간주해야 할 것이다. 온라인 사이트 조사를 통해서 알 수 있듯이 다문화인은 내국인과는 다르게

국가/지역, 종교에 따른 자신들만의 커뮤니티를 개설하여 서로간의 정보를 교환하는 중요한 수단으로 사용되고 있다. 따라서 이는 다문화인에게는 매우 소중한 콘텐츠로 그 역할을 수행할 것이다.

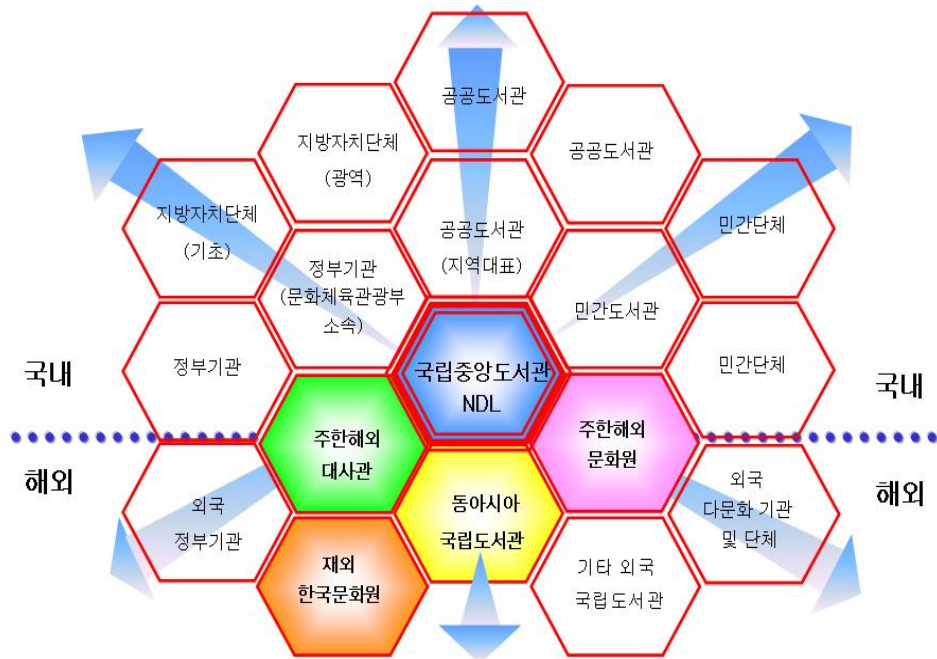
4.2.2 다문화지식정보 포털 협력망 모형

다문화지식정보 포털은 국내의 경우 국립중앙도서관을 중심으로 공공도서관, 정부기관, 지방자치단체, 문화원, 대사관, 민간단체 등에 이르는 협력망을 점진적으로 확대해 가는 협력망 모형을 제시하였다. 해외의 경우 국립중앙도서관의 지위와 특징을 고려하여 동아시아지역 국립도서관과 협력망을 체결하여 상호 협력을 우선적으로 실행할 것을 제안한다. 또한 지방의 경우 공공도서관에 대한 협력망 확장을 지역대표도서관을 중심으로 점차 공공도서관으로 확대하여 차별화된 다문화 콘텐츠를 확대, 확장하고 그 기반을 견고히 한다. 국가대표도서관인 국립중앙도서관 중심의 다문화지식정보 협력망 모형은 <그림 3>과 같다.

공공도서관은 지역적으로 골고루 분포되어 있을 뿐만 아니라 지역별로 대표 격의 공공도

<표 9> 다문화지식정보원 콘텐츠 유형

정보유형	형태	내용
생활정보	웹페이지	교통/지리, 복지/체육시설정보, 소비생활정보, 의료, 지역행정, 초중고 교육정보, 법률, 정책 등
학술정보	메타데이터, 온라인 원문	단행본, 연간물, 신문, 연구자료
문화정보	웹페이지, VOD, 온라인원문, 이미지	각국 문화정보(우리나라 포함): 대중문화, 전통문화, 언어, 역사, 관광 등
취업정보	웹페이지	각종 취업정보
프로그램정보	웹페이지	언어/컴퓨터 등 교육정보, 각종 문화행사정보
커뮤니티정보	웹페이지	각종 온라인커뮤니티 게재글, 상담정보 등
홍보정보	메타데이터	다문화 관련 유용한 기관, 사이트, 인물 등 안내



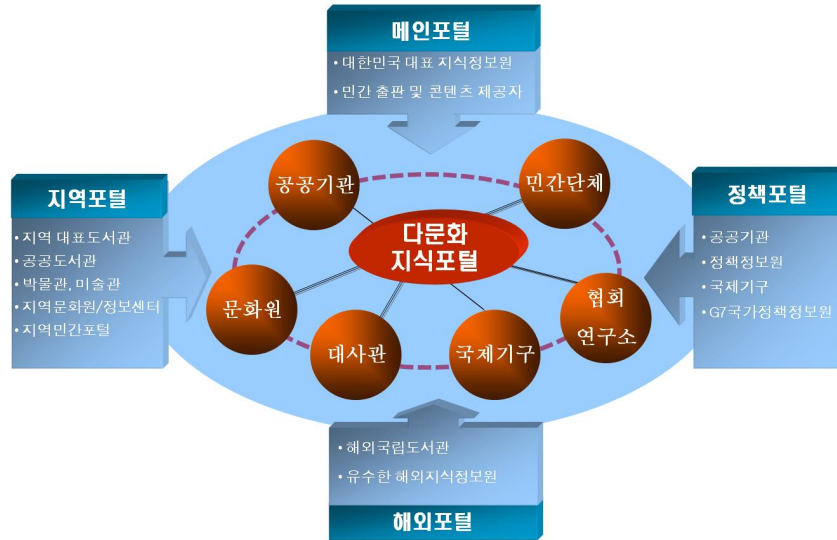
〈그림 3〉 다문화지식정보 협력망 구축 모형

서관이 있다. 지역 대표의 공공도서관을 구심점으로 다문화지식정보를 위한 공공도서관 협력망을 구축하여 운영한 후 어느 정도 안정화될 경우 협력이 가능한 공공도서관들과 협력하여 단계적으로 협력망을 확장하는 것이 바람직하다. 이와 같은 방식으로 국립중앙도서관은 정부기관들과의 협력을 위한 체계를 구축함으로써 정부관련 기관의 다문화 정보를 확보하고 구축한다. 정부기관 그룹 또한 우선 협력이 가능한 정부기관을 선별하여 협력체계를 확장한다. 어느 정도 안정화될 경우 협력이 가능한 또 다른 정부기관과 단계적으로 협력망을 확대한다. 도서관 협력을 시작으로 정부기관, 지방자치단체, 민간단체, 문화원, 대사관 순으로 협력

망을 확장하고 다문화지식정보 협력망을 확대하여 구축한다.

다문화지식정보 포털 콘텐츠 가운데 생활정보 유형의 지역정보, 법률정보, 정책정보, 연구자료는 다문화지식정보 포털 협력망으로는 미흡할 수 있으므로 지역정보를 제공하는 지역포털, 정책정보를 제공하는 정책포털, 해외정보를 제공하는 해외포털 협력망과 유기적인 연결을 통하여 이를 보완할 필요가 있다. 〈그림 4〉는 다문화지식 포털을 중심으로 종합적인 디지털 지식정보 서비스를 위한 메인포털, 지역포털, 해외포털, 정책포털과의 협력망 모형을 보여주고 있다.





〈그림 4〉 다문화지식 포털 중심의 협력망 모형

#### 4.2.3 다문화지식정보 포털 협력추진방향

다문화지식정보 포털 협력망은 중국, 일본, 베트남, 필리핀, 태국 등 동아시아 국립도서관, 필리핀문화원 등의 주한해외문화원, 베트남대사관 등 주한해외대사관, 안산이주민센터 등 민간기관, 주동경 한국문화원 등 재외한국문화원, 보건복지부 등 다문화관련공공기관을 협력 대상으로 하여 콘텐츠 주제 분류에 따른 포털 협력망을 구축할 수 있다. 다문화인들은 대부분 자국의 책을 보고 싶어 하지만, 온라인뿐만 아니라 오프라인에서도 이를 제공하고 있지 못하고 있다. 따라서 국립중앙도서관에서 해외 국립도서관 등과 연계하여 도서의 원문을 상호 교류하고 온라인으로 전자책을 이용할 수 있는 방안을 모색하는 것이 필요하다. 현재 다문화 정보서비스는 장서의 경우, 공공기관에서 생산한 연구보고서, 생활정보 자료 외에는 미비한 상태이고, 다만 소량의 자료를 민간기관이 소

장하고 있는 실정이다.

다문화지식정보 포털 협력망은 동아시아 국립도서관과의 자료 교류를 통하여 데이터베이스 수준의 협력과 정형화된 메타데이터를 정기적으로 수집할 수 있는 형태의 상호참여형 협력이 필요하다. 주한 해외문화원과 주한 해외대사관은 상호협력관계를 구축하여 자료 공유, 자국인 질의응답 등의 협력방안, 즉 연계형 협력을 한다. 전국 각지의 민간단체의 경우 다문화화를 위한 다양한 정보와 서비스를 제공하고 있지만 자료의 질과 양이 미비하기 때문에 다문화관련 자료의 공유와 생산을 지원할 필요가 있다. 공공기관은 정책포털 협력망과의 유기적인 협력을 통하여 다문화관련 정보 공유가 가능하도록 구축되어야 한다.

다문화 관련기관 유형별 협력방안은 관련 기관을 국내외로 구분하여 동아시아 국립도서관, 주한 해외문화원, 주한 해외대사관, 민간기관,

〈표 10〉 다문화 관련기관 유형별 협력방향

1구분 (포털)	협력망		자료수집 형태	특징 및 협력방향
	2구분 (유형)	3구분 (분류)		
다문화 포털	국의 다문화	동아시아 국립도서관	웹사이트	〈협력망 측면〉 • 중국, 일본, 베트남, 필리핀, 태국 등 동아시아 국립도서관 • 필리핀문화원 등의 주한해외문화원 • 베트남대사관 등 주한해외대사관 • 안산이주민센터 등 민간기관 • 주동경 한국문화원 등 재외한국문화원 • 아시아문화중심도시, 보건복지부, 재외한국문화원 등 다문화관련 공공 기관은 주제분류를 통한 연결
		주한 해외대사관	웹사이트	〈서비스 측면〉 • 장서는 공공기관에서 생산한 연구보고서, 생활정보 자료 외에는 미비한 상태이고, 소량의 자료를 민간기관이 소장 • 자료유형은 책, UCC, 생활정보 등
	국내 다문화	주한 해외문화원	웹사이트	〈이용자 요구사항〉 • 국내 거주 이주민들은 대부분 자국의 책을 보고 싶어하지만, 온라인 뿐 아니라 오프라인에서도 이를 제공하고 있지 못함 • 도서관 등 지식정보 제공처에서 해외도서관 등과 연계하여 도서관문을 제공하고, 다문화 분류를 통하여 검색이 용이하도록 관리가 필요
		다문화 관련 단체	DB/ 웹사이트	〈협력 방향〉 • 동아시아 국립도서관과 자료의 교류 • 주한해외문화원, 주한해외대사관의 방문 및 협력요청(자료, 자국인 질의 응답 등) • 민간기관 협력을 통한 다문화관련 자료의 공유 및 생산의 지원이 필요

공공기관과의 협력방안을 참여와 연계로 구분하여 분류한 것이다. '참여형' 협력은 데이터베이스 수준의 협력으로 일정하게 메타데이터를 수집하는 형태를 말하고, '연계형' 협력은 웹사이트 수준의 협력으로, 웹로봇으로 웹페이지를 색인하는 형태를 말한다. 다문화 관련기관 유형별 협력방향을 정리하면 〈표 10〉과 같다.

### 5. 결 론

우리나라는 세계화, 국제화 추세에 따라 국

내에 체류 중인 외국인 수가 전체 인구의 약 2%에 이르는 100만 명을 넘어서면서 우리 사회가 다인종, 다문화 사회로 급속하게 바뀌고 있다. 따라서 다문화인이 지식정보사회 일원으로서 평등한 생활권과 정보 접근권을 누릴 수 있도록 다양한 정책과 정보서비스가 제공 되어야 하지만 현실적으로 그리 만족스럽지 못한 것이 사실이다. 특히 이들에게 꼭 필요한 생활, 취업, 교육, 문화, 인권 등의 지식정보자원이 절대적으로 부족한 상황이다.

본 연구는 이러한 배경에서 정부기관, 지방자치단체, 문화원, 대사관, 민간단체 등에 산재

되어 있는 다문화관련 정보를 국가적 차원에서 통합하여 다문화인에 대한 정보서비스를 향상시킬 수 있는 방안을 모색하기 위하여 다문화 지식정보 포털 협력망 모형을 제시하였다.

2008년 5월 법무부 통계에 따르면 국내에 체류 중인 외국인 수는 114만을 넘었으며, 대부분이 결혼이민자, 외국인 노동자, 탈북 하여 우리나라에 새 터전을 마련한 새터민, 외국인 유학생 등으로 구분된다. 다문화인 대부분은 우리 사회에 정착하는데 있어서 가장 중요한 요소로 취업정보가 필요하다고 인식하고 있다. 외국인 노동자들은 일정기간 일한 뒤에 다시 모국으로 돌아가 새로운 출발을 하므로 지속적으로 모국 사회에 대한 정보도 공급되어야 한다. 또한 다문화인과 그 가족 자녀들이 이용할 수 있는 자국의 도서 등이 필요한 것으로 나타났다. 우리 정부기관의 다문화정책은 법무부, 보건복지가족부, 교육과학기술부, 문화관광체육부, 통일부에서 주로 담당하고 있으며 결혼이민자들과 그들의 자녀들에 초점이 맞춰져 있다. 정부기관에 비해 민간단체의 다문화 활동이 매우 활발한 편이며, 공공도서관은 다문화 서비스 시행 초기 단계로 점차적으로 그 활동 내용을 다양화하고 있는 추세이다. 국내 다문화정책과 달리 대표적인 다문화 국가인 미국, 호주, 캐나다 등은 강력한 국가 주도하에 다문화관련 법과 정책을 통해 추진하고 있다.

다문화지식정보 포털 협력망 구축을 위한 온라인 다문화 지식정보원을 조사한 결과 다문화관련 온라인 정보원은 395개 기관에서 422개를 제공하고 있으며, 국내의 모두 공공기관보다는 민간단체에서 운영하는 온라인 정보원이 월등히 많았다. 온라인 정보원은 내용별로 교육정

보가 24.5%로 가장 많으며, 문화 18.3%, 인권 12.9%, 생활 8.9% 순으로 나타났다. 국외다문화정보의 경우 국립중앙도서관을 중심으로 중국, 일본, 베트남 등 동아시아 국립도서관들과 우선적으로 협력망을 구축하는 것이 중요하다. 국내 거주 이주민들은 대부분 자국의 책을 보고 싶어 하지만 온라인뿐만 아니라 오프라인에서도 이를 이용하지 못하고 있다. 따라서 먼저 해외도서관들과 연계하여 도서 원문을 제공하는 방안을 마련하는 것이 필요하다. 국내의 경우 국립중앙도서관을 중심으로 동아시아의 주한해외대사관과 문화원들과 연계하고 다문화관련 단체들과 자료의 공유 및 생산을 지원하는 정책이 요구된다.

다문화지식정보 포털 협력망 구축을 통한 기대효과는 매우 다양하다. 첫째, 다문화인이 우리나라에서 생활하고 활동하는데 있어서 가장 필요한 정보 접근권을 보장하는 것이다. 둘째, 지식정보사회의 발전에 따른 참여와 공유를 지향하는 개방형 지식정보 플랫폼 구현하여 다문화인과 관련된 모든 사람의 정보 소통의 장을 마련할 수 있다. 셋째, 점진적 시스템전개를 위한 차별화된 하이브리드 정보서비스를 구축한다. 넷째, 교육, 취업, 문화, 정책, 인권 등 정보 제공을 통한 이주민의 사회 조기적응과 정착지원 한다. 다섯째, 다문화에 대한 상호이해를 통한 진정한 사회 통합을 실현한다. 여섯째, 대한민국 속의 세계화를 통한 미래지향적 기회 마련 등이다.

우리나라에 거주하고 있는 100만 명 이상의 다문화인을 우리사회의 일원으로 받아들이고 그들의 정보에 대한 기본권을 보장하여 교육, 취업, 생활 등에 필요한 다양한 정보를 제공하

는 지식정보 포털은 매우 중요하고 시의 적절한 방안이다. 그러나 이들을 위한 콘텐츠가 절대적으로 부족한 상황이다. 따라서 다문화인을 위한 정보요구 조사 및 이용행태분석을 통한

보다 구체적이고 현실적인 정보서비스 개발과 콘텐츠 제작을 지원하는 정책개발 등의 노력이 지속적으로 요구된다 하겠다.

## 참 고 문 헌

- [1] 국립중앙도서관. 2007. 『국립디지털도서관 운영 시범사업 최종보고서: 장서개발정책 기본모형 연구 보고서』. 서울: 국립중앙도서관.
- [2] 김남일. 2007. 열린사회 구현을 위한 외국인정책 방향. 『한국사회학회 2007 전기 사회학대회 논문집』, 1-19.
- [3] 김중학. 2007. 국내 대학의 외국인 유학생 현황 및 지원 체계. 『News & Information for chemical engineers』, 25(4): 411-414.
- [4] 남영준. 2007. 정보취약계층을 위한 도서관 서비스 활성화 방안에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(4): 49-68.
- [5] 대한민국정부. 2006. 여성결혼이민자 가족의 사회통합지원. 『제74회 국정과제회의자료』. 2006년 4월 26일. 서울: 청와대.
- [6] 동북아시아위원회. 2007. 『한국적 “다문화주의”의 이론화: 최종보고서』. 서울: 동북아시아위원회.
- [7] 문화체육관광부. 2008. 『이주민 문화향수실태조사』. 서울: 문화체육관광부.
- [8] 박천웅. 2007. 『비영리 조직(NGO)의 전략경영에 관한 연구 :안산이주민센터를 중심으로』. 석사학위논문, 한양대학교 산업경영디자인대학원.
- [9] 법무부. 2007. 『2007출입국 외국인정책 통계연보』. 과천: 출입국 외국인정책본부.
- [10] 여성가족부. 2006. 『결혼이민자 가족실태조사 및 중장기 지원정책방안 연구』. 서울: 여성가족부.
- [11] 오경석 외. 2007. 『한국에서의 다문화주의: 현실과 쟁점』. 서울: 한울.
- [12] 오경석, 정진화. 2006. 안산시 원곡동 “국경없는 마을” 프로젝트: 몇 가지 쟁점들. 『한국지역지리학회지』, 12(1): 72-93.
- [13] 이수상, 조용완. 2007. 『유비쿼터스 환경에서의 대학도서관 서비스』. [서울]: 한국교육학술정보원.
- [14] 이은철, 심효정. 2008. 공공도서관의 지식정보격차해소 기여도 분석을 위한 기초 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(2): 309-325.
- [15] 이제환, 이연옥, 장덕현. 2004. 소외집단에 대한 정보행태 연구의 방법론적 특성. 『한국도서관·정보학회지』, 35(2): 273-295.

- [16] 이현실, 황동렬. 2007. 외국인 학생을 위한 대학도서관 정보이용 교육 사례 연구: 교육효과와 요구 분석을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 38(4): 145-165.
- [17] 정세진. 2007. 『외국인 이주노동자 지원단체의 활성화 방안에 관한 연구』. 석사학위논문, 광주가톨릭대학교 대학원, 실천신학전공.
- [18] 조석주. 2007. 다문화공생을 위한 지방자치단체의 기능 강화방안: 외국인근로자 및 결혼이민자 사례를 중심으로. 『지방행정연구』, 21(3): 3-46.
- [19] 조용완. 2007a. 이주민을 위한 국내 도서관 서비스의 현황 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 38(2): 245-269.
- [20] 조용완. 2007b. 국내 공공도서관의 정보격차해소 활동에 대한 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 38(4): 167-186.
- [21] 평택대학교 다문화가족센터. 2007. 『다문화가족 백서』. 평택: 평택대학교 다문화가족센터.
- [22] 한건수, 설동훈. 2007. 『이주자가 본 한국의 정책과 제도』. 서울: 한국여성정책연구원.
- [23] 한국사회학회. 2007. 『한국적 “다문화주의”의 이론화 최종보고서』.
- [24] Bobby King. 2000. “This is Not Your Father’s Bookmobile.” *Library Journal*, Summer: 14-17.
- [25] Cooper, Debra. 2008. “Sustaining Language Diversity: The Role of Public Libraries.” *Aplis*, 21(1): 28-32.
- [26] James A. Banks. 1993. “Multicultural Education: Historical Development, Dimensions, and Practice.” *Review of Research in Education*, 19: 3-49.
- [27] Kirmayer, L. J. 2003. “Cultural Consultation: A Model of Mental Health Service for Multicultural Societies.” *The Canadian Journal of Psychiatry*, 48(3): 145-153.
- [28] Lynch. 1983. *The Multicultural Curriculum*. Batsford Academic and Education Ltd.
- [29] Shoham, S., Rabinovich, R. 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: 21-42.
- [30] Someville, Mary R. 1995. “Global Is Local.” *Library Journal*, 120(3): 131-133.
- [31] Walter, Scott. 2005. *Moving Beyond Collections : Academic Library Outreach to Multicultural Student Centers* Kansas: The University of Kansas Information Services Articles and Books.
- [32] 무지개청소년센터 홈페이지. [online]. [cited 2009.05.01]. <<http://rainbowyouth.or.kr>>.
- [33] 아산이주민센터 홈페이지. [online]. [cited 2009.4.22]. <<http://www.migrant.or.kr/zbxe/>>.
- [34] 책날개를 단 아시아 홈페이지. [online]. [cited 2009.5.2]. <[http://www.beautifulfund.org/foundation/files/08\\_event/book/index.jsp](http://www.beautifulfund.org/foundation/files/08_event/book/index.jsp)>.
- [35] 한국외국인근로자지원센터 홈페이지. [online]. [cited 2009.3.20]. <<http://www.migrantok.org/>>.
- [36] Library and Archives Canada Home Page. [online]. [cited 2009.3.10].

〈<http://www.collectionscanada.gc.ca>〉.

[37] Queens Library Home Page. [online]. [cited 2009.3.20]. 〈<http://www.queenslibrary.org>〉.

[38] WorldLinQ Home Page. [online]. [cited 2009.4.28]. 〈<http://www.worldlinq.org>〉.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] The National Library of Korea. 2007. *The National Digital Library Unyeong Sibumsaeb Chojongbogoseo: Jangseogaebaljeongchaek Gibonmohyeong Yeongu Bogoseo*. The National Library of Korea.
- [2] Nam-Il Kim. 2007. "Yeollin Sahoe Guhyeoneul Wihan Oeguginjeongchaek Banghyang." 『Korean Sociological Association 2007 Proceedings of the Bi-Annual(Summer) Sociology Conference』, 1-19.
- [3] Jong-Hak Kim. 2007. "Gugnae Daehakui Oegugin Uhaksaeng Hyunwang Mit Jiwon Chegye." *News & Information for chemical engineers*, 25(4): 411-414.
- [4] Young-Joon Nam. 2007. "A Study on Revitalization of Library Service for the Alienated Class." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 41(4): 49-68.
- [5] The Government of the Republic of Korea. 2006. "Yeoseonggeolhoniminjagajokui sahoetonghapijwon." 『Je74hoe Gukjeonghoeuijaryo』, 2006. 4. 26. Seoul: Cheongwadae.
- [6] Presidential Committee on Northeast Asian Cooperation Initiative. 2007. *Hangukjeok "Damun-hwajuui" ui Ironhwa: choijongbogoseo*. Seoul: Presidential Committee on Northeast Asian Cooperation Initiative.
- [7] Ministry of Culture and Tourism. 2008. *Ijumin MunhwaHyangsusiltaejosa*. Seoul: Ministry of Culture and Tourism.
- [8] Cheon-Eung Park. 2007. *A Study on the Strategic Management of NGO : Focused on the Ansan Immigrant Center*. Graduate thesis, Hanyang University.
- [9] Korea. Ministry of Justice. 2007. *KIS STATISTICS 2007*. Gwacheon: Korea Immigration Service.
- [10] Ministry of Gender Equality. 2006. *Gyeolhoniminja Gajoksiltaejosa Mit Jungjanggi Jiwon-jeongchaekbangan Yeong*. Seoul: Ministry of Gender Equality.
- [11] Kyung-Seok Oh, et al. 2007. *Multiculturalism in South Korea : a critical review*. Seoul: Hanul Publishing Group.
- [12] Kyung-Seok Oh, Keun-Hwa Jung. 2006. "A Critical Review of "Borderless Village" Project at

- Wongok-Dong, Ansan.” *Journal of the Korean Association of Regional Geogra*, 12(1): 72-93.
- [13] Su-Sang Lee, & Yong-Wan Cho. 2007. *Ubiquitous Hwangyeongeseoui Daehakdoseogwan Service*. Seoul: Korea Education & Research Information Service.
- [14] Eun-Chul Lee, & Hyo-Jung Sim, 2008. “Basic Study for Analysis of Public Libraries Contribution for Resolving the Gap in Knowledge and Information.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(2): 309-325.
- [15] Jae-whaon Lee, Yeon-Ok Lee, & Duk-Hyun Chang, 2004. “Methodology in Information Behavior Research of Minority Groups.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 35(2): 273-295.
- [16] Hyun-Sil Lee, & Dong-Ryul Hwang, 2007. “A Case Study of the Information Literacy Course for Foreign Students : Focusing on the Analysis of Educational Effect and Demand.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 38(4): 145-165.
- [17] Se-Jin Jeong, 2007. *(A) Study on Revitalization Plans for the Support Associations of Foreign Migrant Workers : Focused on the Jeollabukdo Area*. Graduate thesis, Kwangju Catholic University.
- [18] Seok-Joo Cho, 2007. “A Plan to Intensify the Function of a Local Autonomous Entity for Multicultural-Symbiosis : Based on the Cases of Foreign-Workers and Wedding-Immigrants.” *The Korea Local Administration Review*, 21(3): 3-46.
- [19] Yong-Wan Cho, 2007a. “Current Status of Library Services for Immigrants in Korea.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 38(2): 245-269.
- [20] Yong-Wan Cho, 2007b. “Analysis of the Activities of Public Libraries for Closing the Information Divide in Korea.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 38(4): 167-186.
- [21] Pyeongtaek University Multicultural Family Center, 2007. *Damunhwagajok Baekseo*. Pyeongtaek: Pyeongtaek University Multicultural Family Center.
- [22] Geon-Soo Han, & Dong-Hoon Seol, 2007. *Ijujaga Bon Hangukui Jeongchaekgwa Jedo*. Seoul: Korean Women’S Development Institute.
- [23] Korean Sociological Association, 2007. *Hanguokjeok “Damunhwajuui” ui Ironhwa: choijong-bogoseo*.

