

# 공공도서관의 이주민서비스 전략 연구\*

## Strategies for the Services for Immigrant Population in Public Libraries

이 연 옥(Yeon-Ok Lee)\*\*

장 덕 현(Durk-Hyun Chang)\*\*\*

### < 목 차 >

I. 서 론	1. 이주민을 위한 도서관정책 수립
1. 연구의 배경	2. 지역사회 분석에 기초한 이주민서비스의 설계
2. 연구의 내용과 방법	3. 이주민의 정보요구에 기반한 서비스의 설계
II. 부산시 공공도서관 이주민서비스 현황	4. 서비스 제공을 위한 정보원의 수집과 관련 기관과의 협력
1. 부산시의 외국인 현황	5. 다국어장서의 개발
2. 부산시 공공도서관 이주민서비스의 현황	6. 도서관에 대한 이주민의 요구에 기반한 서비스 계획
III. 리치몬드 공공도서관 이주민서비스의 현황과 특징	7. 이주민의 도서관서비스에 대한 인식 제고
1. 리치몬드시의 이주민 현황	8. 도서관직원 교육 및 서비스 인력 확보
2. 리치몬드 공공도서관 이주민서비스의 현황	V. 결 론
3. 리치몬드 공공도서관 이주민서비스의 특징	
IV. 부산시 공공도서관 이주민서비스 전략을 위한 시사점	

### 초 록

「The IFLA Multicultural Library Manifesto」에서는 도서관은 이주민을 포함한 사회의 모든 구성원들에게 차별 없이 서비스해야 하며, 적합한 언어와 문자로 된 정보를 제공해야 하고, 모든 지역사회 구성원 분포와 그들의 요구를 반영하는 자료 및 서비스를 제공해야 한다고 제안하고 있다. 현재 한국사회가 다문화사회로 급격히 이행되고 있어 공공도서관에서는 IFLA의 지침을 실천해야 하는 것이 현실적 과제로 대두되고 있다. 이를 고민하는 의도에서 이 연구에서는 캐나다 리치몬드시 공공도서관의 이주민을 위한 서비스 경험을 살펴보고 서비스에서 드러나는 주요한 특징을 고찰해보았다. 이를 토대로 부산시 공공도서관을 사례로 하여 이주민서비스의 현황을 점검하며 서비스 개발을 위한 방향과 과제를 도출하였다.

키워드: 이주민서비스, 다문화서비스, 공공도서관 서비스, 다문화사회, 도서관 정책, 이주민 정책, 부산시 정책

### ABSTRACT

「The IFLA Multicultural Library Manifesto」 affirms that libraries should serve all members of the community without discrimination based on cultural and linguistic heritage; provide information in appropriate languages and scripts; and, give access to a broad range of materials and services reflecting all communities and needs. Public libraries in Korea currently are facing the challenge to adopt this IFLA manifesto as Korea is rapidly changing toward a multicultural society. In regard to these speculations, this study explores the experiences and major characteristics of public library services for multicultural population in Richmond, Canada. Based on the case study, this paper scrutinizes the current situation of public library services for multicultural immigrant population in Busan area, and develops several service agenda as they can be oriented to the new strategic plans of public libraries in Korea.

Keywords: Services for immigrant population, Immigrant services, Multicultural services, Public library services, Multicultural Society, Library policy, Policy for immigrant, Busan policy

\* 이 논문은 2010년도 정부재원(교육과학기술부)으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2010-411-B00026).

\*\* 부산대학교 사회과학연구원 전임연구원(idisfeel@hanmail.net) (제1저자)

\*\*\* 부산대학교 문헌정보학과 교수(dchang@pusan.ac.kr) (교신저자)

• 접수일: 2013년 2월 20일 • 최초심사일: 2013년 3월 2일 • 최종심사일: 2013년 3월 26일

## I. 서론

### 1. 연구의 배경

최근 교통수단의 발달과 급속한 세계화로 인해 국가 간 인구이동이 증가하였으며, 이는 특정 국가에만 국한된 현상이 아니라 세계적인 현상으로 받아들여지고 있다. 한국사회도 예외는 아니다. 한국으로의 외국인 유입은 최근 급증하여, 우리나라에 거주하는 외국인의 수는 2011년 말 기준으로 1,409,577명에 이른다. 이는 전체 인구의 2.8%에 해당하는 수치로, 1990년 5만 여명에 불과하던 것이 20년 동안 28배 규모로 증가한 것이다.<sup>1)</sup> 이 상태로 간다면 외국인은 2020년에 전체 인구의 5%, 2050년에는 9.5%인 450만 명에 달할 것으로 예상된다.<sup>2)</sup>

이러한 변화에 따라 단일민족의 동질성과 민족국가의 발전에 대한 신념이 여전히 지배적인 한국 사회에서도 최근 들어 다문화사회, 다문화주의에 대한 담론이 확산되고 있다. 학계에서는 다문화관련 학술회의가 수시로 열리고, 곳곳에 연구기관들이 설립되고 있으며 관련 논문들도 증가하고 있다. 또한 정부와 지방자치단체에서도 관련 정책과 사업을 펼치며 다문화 인프라를 구축하고 있다. 사회단체 등에서도 각종 다문화 관련 행사와 지원 사업을 전개하고 있다. 한국 사회는 다민족, 다문화사회로 이행하고 있으며 이로 인한 변화에 대비하는 데 박차를 가하고 있는 실정이다.

이 중 특히 중요한 역할을 수행하여야 할 것으로 기대되고 있는 분야로 도서관/정보서비스 분야를 들 수 있다. 이민정책과 이주민들의 정착에 지대한 역할을 하고 있는 북미의 도서관 사례가 언론 매체 등을 통해서 국내에 알려지게 되면서, 도서관계에서도 증가하는 이주민들을 위한 서비스에 관심을 가져야 한다는 자각이 확산되고 있다. 정책적으로도 2010년과 2011년에 문화체육관광부 도서관정보정책기획단의 '다문화도서관 조성 및 프로그램 지원 사업'을 통해 총 46개 도서관이 프로그램 운영 예산을 지원받았으며 총 17개 도서관에 다문화자료실이 조성되었다. 일선 공공도서관에서도 다문화가정의 이주여성을 비롯한 이주민을 위한 도서관서비스에 대한 시도가 전국적으로 나타나고 있는 것으로 보인다.<sup>3)</sup> 그러나 많은 경우 지역사회의 인구통계학적 변화에 근거한 도서관정책의 개발과 체계적인 서비스를 계획하기 보다는 일회적인 행사와 프로그램을 운영하고 있으며, 이것도 일종의 유행처럼 전개하고 있다. 뿐만 아니라 이주민 관련 기관과도 차별적이지 않은 중복된 프로그램들이 단발성으로 운영하고 있는 실정이다.<sup>4)</sup> 이렇듯 다문화사회에 대한 우리 도서관계

1) 법무부 출입국·외국인정책본부, 2011년도 출입국통계연보(법무부, 2012) 참고

2) "'다치고 살아' 방식은 안 된다: 국내거주 외국인 126만명 넘어...단일민족 허구성 이젠 깨어나야 정책보다 중요한 것이 의식개선," 한국경제신문, 2012. 5. 1.

3) 조용완, 이수상, "국내 다국어/다문화 도서관 서비스에 관한 연구," 한국도서관·정보학회지, 제42권, 제1호(2011. 3), pp.269-297.

의 대응은 초보적 수준에 머물러 있다.

이러한 문제인식에서 본 연구는 최근 이주민서비스의 중요성을 자각하고 서비스 확대를 시도하고 있는 부산광역시 공공도서관의 다문화서비스 사례를 분석하여 장점과 미진함 점들을 도출한 후 서비스 전략을 제안하고자 하였다. 모범사례로 우리보다 먼저 다문화사회를 경험하고 비교적 성공적으로 이주민 정착 정책을 시행하고 있는 캐나다의 공공도서관을 선정하고 이들이 이주민들의 적응과 사회통합을 위해 어떻게 대응하고 있는지 구체적인 실상을 파악하여 비교하고 우리 공공도서관에서 응용할 수 있는 시사점을 분석하고자 하였다.

## 2. 연구의 내용과 방법

본 연구에서는 우리나라 도서관의 이주민서비스의 현황을 고찰하고 바람직한 방향을 모색하기 위하여 우선, 부산광역시 공공도서관을 사례로 이주민서비스의 현황을 점검하고 주요과제를 고찰해 보았다. 이어서 특히 다민족성이 강한 도시인 캐나다 브리티시 컬럼비아(British Columbia: BC)주의 리치몬드(Richmond)시 공공도서관을 사례로 이주민서비스의 실태를 심층적으로 조사하고 우리나라 공공도서관의 현실에 비추어 이주민서비스를 강화할 수 있는 전략을 도출해 보았다.

본 연구를 위한 데이터는 문헌연구 및 현장방문을 통해 수집되었다. 캐나다 리치몬드시 공공도서관에 관한 데이터는 문헌 및 통계자료와 도서관홈페이지를 통해 수집하였고, 아울러 연구팀원 한 사람이 리치몬드도서관 본관과 분관 4곳을 직접 방문하여 관련 데이터를 수집하였다. 부산시 공공도서관에 대한 데이터 또한 연구팀원 중 한 사람이 도서관방문 및 담당사서(시민, 금정, 구포, 사상, 남구, 서동도서관)와의 전화인터뷰, 도서관홈페이지를 통해 확보하였다.

사례로 선정된 캐나다와 우리나라 특히 부산은 이주민 정착의 역사, 이주민 현황, 정부의 이주정책 등 이주민을 둘러싼 문화와 환경, 정책이 매우 다르다. 또한 공공도서관 이주민서비스의 역사와 경험 또한 상당한 차이를 누적하고 있다. 따라서 이 두 지역의 서비스를 직접 비교하거나 부산에 일방적으로 적용하기에는 무리가 따른다. 그러나 본 연구는 기존 연구들이 다양한 사례를 수집한 후 공통점들을 카테고리화함으로써 사례에 대한 단편적 접근에 그쳤던 측면이 있음을 인지하고 리치몬드도서관이라는 특정 사례를 자세히 관찰함으로써 이들의 이주민서비스 경험이 부산지역 공공도서관 이주민서비스 정책에 보다 밀접한 관련을 가질 수 있는 시사점을 제공하고자 하였다.

4) 이경란, 한복희, “공공도서관의 다문화서비스 운영에 관한 연구,” 사회과학연구(충남대학교 사회과학연구소), 제20권, 제2호(2009), pp.47-74. ; 한윤옥 외, “다문화가정을 위한 도서관서비스 현황 및 문제점에 관한 연구,” 한국문헌정보학회지, 제43권, 제1호(2009), pp.135-160.

## II. 부산시 공공도서관 이주민서비스 현황

### 1. 부산의 외국인 현황

부산에 거주하고 있는 외국인은 2011년 말 기준 35,116명으로 전체 인구의 1%를 차지한다. 1995년에 약 6,300명의 외국인이 부산에 거주하였는데, 2011년 35,116명으로 16년 동안 약 5.6배 증가하였다. 이것으로 볼 때 부산지역이 다양한 민족적, 문화적 배경을 지닌 사회집단으로 전환되고 있음을 알 수 있다. 부산시에 거주하는 외국인 현황을 자치구별로 살펴보면 부산의 자치구 중 외국인이 가장 많이 거주하는 지역은 강서구(4,638명)이며, 사하구(4,208명), 사상구(4,102명), 남구(3,655명), 해운대구(3,045명) 순으로 분포되어 있는 것으로 나타났다.(〈표 1〉참고)

〈표 1〉 부산시 자치구별 외국인분포(2011. 12. 31 기준)<sup>5)</sup>

구	인원수(비율, %)	구	인원수(비율, %)
중구	1,173(3.34)	해운대구	3,045(8.67)
서구	1,106(3.15)	사하구	4,208(11.47)
동구	1,425(4.06)	금정구	2,370(6.75)
영도구	1,679(4.78)	강서구	4,638(13.21)
진구	2,367(6.74)	연제구	805(2.29)
동래구	907(2.58)	수영구	985(2.81)
남구	3,655(10.41)	사상구	4,102(11.68)
북구	1,251(3.56)	기장군	1,400(3.99)
합계		35,116(100.00)	

외국인 분포 현황을 국적별로 보면, 중국인이 9,095명(25.9%)으로 가장 많고, 베트남인 6,064명(17.27%), 한국계 중국인 4,287명(12.21%), 인도네시아인 1,763명(5.02%), 타이완인 1,710명(4.87%), 필리핀인 1,608명(4.58%) 등의 순으로 나타났다.(〈표 2〉참고) 또한 동일국적이 1000명 이상인 외국인의 거주현황을 자치구별로 살펴보면 다음의 〈표 3〉과 같다.

5) 부산광역시, 2011 주민등록인구통계, 2012.

<표 2> 부산시 외국인의 국적 현황(2011. 12. 31.기준)<sup>6)</sup>

국적	인원수(비율, %)	국적	인원수
중국	9,095(25.9)	미얀마	600(1.71)
베트남	6,064(17.27)	캄보디아	539(1.54)
한국계 중국인	4,287(12.21)	태국	534(1.52)
인도네시아	1,763(5.02)	캐나다	519(1.48)
타이완	1,710(4.87)	파키스탄	381(1.09)
필리핀	1,608(4.58)	몽골	378(1.08)
미국	1,402(3.99)	네팔	358(1.02)
우즈베키스탄	1,093(3.11)	영국	294(0.84)
러시아(한국계포함)	1,027(2.93)	인도	205(0.58)
일본	999(2.85)	방글라데시	203(0.57)
스리랑카	694(1.98)	기타	1,363(3.87)
합계		35,116	

<표 3> 부산시 자치구별 외국인 국적 현황 (2011. 12. 31. 기준)<sup>7)</sup>

구분	합계	중국	베트남	중국계 한국인	인도네 시아	타이완	필리핀	미국	우즈벡	러시아(한 국계포함)	기타
중구	1,173	221	158	104	30	216	41	11	9	115	268
서구	1,106	346	215	125	79	128	13	28	13	57	102
동구	1,425	177	70	117	20	348	139	12	55	271	216
영도구	1,679	467	243	219	119	79	51	52	54	94	299
부산진구	2,367	753	301	433	22	144	57	169	12	65	411
동래구	907	164	152	202	3	58	43	112	2	10	161
남구	3,655	2,041	329	211	145	140	72	138	22	97	460
북구	1,251	367	242	280	4	53	41	72	18	7	167
해운대구	3,045	566	369	385	36	120	131	385	8	115	930
사하구	4,208	721	855	524	459	86	325	84	177	56	921
금정구	2,370	1,202	268	213	49	43	29	116	14	13	423
강서구	4,638	213	1,450	461	426	12	346	9	512	19	1190
연제구	805	209	121	195	10	42	22	46	6	10	144
수영구	985	171	106	170	1	76	29	109	15	42	266
사상구	4,102	1,322	778	520	163	149	237	37	109	24	763
기장군	1,400	155	407	128	197	16	32	22	67	32	344

6) 부산광역시, 2011 주민등록인구통계, 2012.

7) 부산광역시, 2011 주민등록인구통계, 2012.

2. 부산시 공공도서관 이주민서비스의 현황

급속히 늘어나고 있는 다문화 인구에 비하여 부산지역 공공도서관이 수행하고 있는 이주민서비스는 아직은 초보적인 단계에 머물러 있는 것이 사실이다. 부산지역에서는 2012년 현재, 전체 24개 공공도서관 중 시민도서관, 금정도서관, 남구도서관, 사상도서관, 서동도서관, 구포도서관만이 이주민을 위한 서비스를 실시하고 있다. 부산시 공공도서관의 이주민서비스는 문화체육관광부의 '다문화도서관 조성 및 프로그램 지원 사업'에 힘입어 전개되고 있는 것으로 나타난다. 2010년에 시민도서관과 반송도서관이, 2011년에는 금정도서관, 남구도서관, 사상도서관, 시민도서관이 '다문화도서관 조성 및 프로그램 지원 사업'의 대상으로 선정되었고, 2012년에는 금정도서관, 남구도서관, 사상

〈표 4〉 부산 공공도서관 이주민서비스 현황 (2012. 12. 기준)

도서관명	서비스명	내용
시민도서관	다문화자료실 운영	• 미국, 중국, 일본, 베트남, 인도네시아, 태국, 몽골, 필리핀어 자료 7,500권(번역물 656권), 연속간행물 28종 소장
	다문화가족 주말체험 [엄마나라 동화요리]	• 대상: 다문화 가정 학부모 및 자녀 • 내용: 다문화 동화 체험, 동화 속 다문화 요리 체험
	다문화아머니학교	• 대상: 다문화가정의 한국인 아버지
	나도 동화구연가	• 대상: 이주여성
	다문화가족 캠프	• 대상: 다문화가족
	다문화체험교실	• 대상: 일반아동 대상 다문화교육 • 강사: 이주여성
	내가 만든 소품	• 대상: 이주여성
	다문화가정 학부모연수	• 대상: 이주여성
금정도서관	다문화자료실 운영	• 중국, 베트남, 태국, 일본 등 국내외도서와 DVD 자료 2,500 여점과 잡지 9종 소장
	중국어 강좌	• 대상: 일반인 • 내용: 이주여성이 가르치는 중국어 교실
	베트남어 강좌	• 대상: 일반인 • 내용: 이주여성이 가르치는 베트남어 교실
	동화구연(책놀이)	• 대상: 이주여성 • 내용: 다문화가정 자녀 독서지도
	한글수업	• 대상: 이주민 • 내용: 초급 및 중급반
사상도서관	자녀독서지도 "엄마가 책 읽어줄게"	• 대상: 이주여성 • 내용: 이주여성을 위한 다국어 번역 동화책과 창작동화를 활용한 동화구연
남구도서관	다문화학교 독서교육	• 아시아공동체 학교 독서교육 지원
	다문화자료 현황	• 156권(한글도서: 우리나라 문화 소개 및 한글 교재)
서동도서관	동화낭독	• 대상: 이주여성 • 장소: 서3동 주민자치센터
	다문화자료 현황	• 183권(한글도서: 우리나라 문화 소개 및 한글 교재)
구포도서관	이주민한글교실	• 유관기관: 장선종합사회복지관과 연계 프로그램 • 대상: 이주여성
	다문화자료 코너 운영	• 중국, 베트남, 태국, 일본 등의 다국어자료 410권

도서관이 지원받았다. 그 결과, 도서관 내 다문화자료실을 설치하거나 프로그램을 운영 중에 있다.

부산지역 대표도서관인 시민도서관은 2011년 6월에 다문화영역이 특성화분야로 지정되어 부산 지역 다문화가정의 정착과 사회통합을 지원하는 서비스와 프로그램 및 각종 행사를 운영하고 있다. 2012년 현재 다문화자료실을 운영하고 있으며, 미국, 중국, 일본, 베트남, 인도네시아, 태국, 몽골, 필리핀어로 된 다국어 도서 7,500권과 잡지 28종을 소장하고 있다. 시민도서관은 문화체육관광부의 지원사업과 교육과학기술부의 다문화가정 학부모교육 지원 사업에 힘입어 현재 다문화가족 및 이주여성을 대상으로 하는 다양한 프로그램을 운영하고 있다.

금정도서관은 중국, 베트남, 태국, 일본 등 다국어도서와 DVD 2,500여점과 9종의 잡지를 비치한 다문화자료실을 2011년 12월부터 운영하고 있다. 아울러 이주여성 대상 한국어 강좌와 이주아동 자녀의 독서를 지원하는 프로그램을 운영하고 있다. 또한 이주여성 인력을 활용하여 일반 시민을 대상으로 베트남어 교실과 중국어 교실을 운영함으로써 이주민과 지역주민들이 교류할 수 있도록 노력하고 있다. 아울러 이주여성들의 동아리 운영을 지원하며 다문화자료실이 이주민들의 독서토론 및 정보교환의 장소로 활용될 수 있도록 하고 있다.

남구도서관은 2011년과 2012년에 '다문화도서관 조성 및 프로그램 지원 사업'의 대상으로 선정되어 부산의 다문화학교인 아시아공동체학교의 독서교육을 지원하고 있다. 또한 서동도서관은 이주여성 대상의 동화낭독프로그램을 운영하고 있다. 마지막으로, 구포도서관은 이주여성 관련 서비스기관과 협력하여 이주민을 위한 한글교실을 운영하고 있으며 다문화자료 코너를 확보하여 중국, 베트남, 일본 등의 다국어자료 410권을 소장하고 있다.

### Ⅲ. 리치몬드 공공도서관 이주민서비스의 현황과 특징

#### 1. 리치몬드시의 이주민 현황

리치몬드(Richmond)시는 캐나다 BC주 밴쿠버(Vancouver) 근교도시(suburb)로 다양한 소수민족이 거주하고 있어 문화적으로 대단히 다양한 도시이다. 2006년 캐나다 인구통계에 따르면 리치몬드의 인구수는 173,570명으로 이중 이주민은 112,960명으로 전체 인구의 65%를 차지하여 캐나다에서 이주민의 비율이 가장 높은 도시라 할 수 있다. 이 중 가장 높은 비율을 차지하는 것은 중국인으로 리치몬드 전체 인구의 44%에 달한다. 이들은 중국본토, 홍콩, 타이완에서 이주해온 사람들이다. 중국인의 뒤를 이어 남아시아인이 13,865명으로 주로 인도, 파키스탄, 스리랑카에서 온 사람들로서 전체 인구의 8%를 차지한다. 다음으로 필리핀인이 9,555명으로 전체 인구의 5%를 차지하고 있다. 리치몬드시 거주 소수민족의 자세한 비율은 다음의 <표 5>와 같다.

〈표 5〉 리치몬드시의 이주민 현황<sup>8)</sup>

구분	2006년도	전체인구에서 차지하는 비율
리치몬드시의 전체 인구 수	173,570	100%
리치몬드시의 이주민 수	112,960	65%
중국인	75,725	44%
남아시아(인도, 파키스탄, 스리랑카)	13,865	8%
흑인	1,390	1%
필리핀인	9,555	6%
라틴아메리카	1,265	1%
남동아시아(베트남, 캄보디아, 말레이시아, 라오스)	1,480	1%
아랍	965	1%
서아시아(이란, 아프가니스탄)	1,160	1%
한국인	1,290	1%
일본인	3,230	2%
기타	295	0%
복수 응답	2,740	2%

## 2. 리치몬드 공공도서관의 이주민서비스 현황

리치몬드 공공도서관은 본관과 4개의 분관으로 운영된다. 리치몬드 공공도서관의 봉사인구수는 19,941명으로 리치몬드 시민의 63.87%가 도서관카드를 소지하고 있다.<sup>9)</sup> 리치몬드 공공도서관은 인구의 65%가 외국출신 이주민이라는 현실과 이들의 캐나다 적응을 위한 서비스의 필요성을 고려하여 이주민을 위한 도서관서비스를 다각적으로 수행하고 있었다. 우선, 리치몬드 공공도서관은 2000년 4월에 다국어서비스 부서(Multilingual Services Department)를 설치하였고 이 부서를 중심으로 이주민을 위한 서비스를 계획 및 이행하고 있었다. 특히 중국인의 비율이 높은 점을 고려하여 중국 이주민에 집중된 서비스를 실시하고 있다. 다국어서비스 부서에서는 2명의 중국어 사서와 1명의 중국어 직원들이 다른 부서와 협력하여 이주민을 위한 다양한 프로그램과 서비스를 개발 제공하고 있다. 현재 리치몬드 공공도서관은 캐나다의 이주민서비스에 대한 모범사례로 소개되고 있다.<sup>10)</sup>

### (1) 이주민을 위한 장서개발

먼저 리치몬드 공공도서관의 이주민서비스는 이주민의 모국어로 된 장서(multilingual materials)를 개발, 제공하는 것에서 출발하고 있었다. 영어와 불어 이외에도 구자라트어, 힌디어, 일어, 편잡

8) [http://www.richmond.ca/\\_\\_\\_shared/assets/2006\\_Ethnicity20987.pdf](http://www.richmond.ca/___shared/assets/2006_Ethnicity20987.pdf)

9) 2011년 현재 464,038 종의 장서를 보유하고 있으며 한해 대출권수는 4,498,624 권으로 집계되고 있다. 1년에 2,477개의 프로그램을 운영하고 있으며, 프로그램 참여자수는 106,053명으로 집계되고 있다. Richmond Public Library Homepage, <<http://www.yourlibrary.ca/>> 참고 [cited 2013.1.3].

10) Richmond Public Library Homepage, <<http://www.yourlibrary.ca/>> 참고 [cited 2013.1.3].



어, 스페인어, 우르두어, 아랍어 등 총 11개 언어로 된 자료를 소장하고 있다. 이 중 가장 많은 장서는 중국어 장서로서 약 70,000종을 보유하고 있다. 중국어 외 자료들은 각 언어마다 적게는 100여종, 많게는 900여종의 자료를 소장하고 있다. 특히 집중 개발된 중국어 장서는 성인과 어린이를 위한 자료로 구분하여 제공하고 있으며, 신문, 잡지, DVD, VCD, CD 등의 다양한 유형의 자료를 보유하고 있다. 또한 359종의 중국어로 된 참고자료와 458개의 예술품을 소장하고 있다.

모든 자료들은 온라인으로 검색 및 대출되고 있다. 다만 페이퍼백(paperback) 형태 자료는 목록이 구축되어 있지 않은 상황이다. 중국어 장서는 중국어 목록(online Chinese language catalogue)을 통해 검색가능하고 예약 및 대출가능하다. 장서의 최신성을 유지하기 위해 도서관은 매달 벤더를 통해 주문하며, 사서가 정기적으로 지역 서점을 방문하여 새로운 자료를 선정·구입하고 있었다. 중국어 장서의 대출율은 2011년 전체 장서 대출의 약 15%에 달하는 것으로 집계되고 있다.<sup>11)</sup>

다국어장서의 개발과 아울러 리치몬드도서관은 이주민의 캐나다에서의 삶과 적응에 도움이 되는 장서를 개발하여 제공하고 있었다. 기본적으로 구직, 일과 삶, 자연, 공원, 이주민의 캐나다에 대한 이해와 적응을 돕는 책과 DVD를 개발하여 추천하고 있었다. 어린이들을 위해서도 캐나다에 대한 이해를 돕는 책과 DVD를 소개하고 있었다. 또한 ESL(English as a Second Language) 장서로 책, DVD 등을 소장하여 이주민들의 영어능력 향상에 도움을 주고 있었다. 이들 자료들은 10개의 범주(Listening, Speaking, Reading, Writing, Textbooks, Grammar, Idioms, Pronunciation, Vocabulary, Dictionaries)로 구분하여 개발하고 있으며, 초급, 중급, 고급으로 구분하여 이주민들의 영어수준에 따라 선택하여 활용할 수 있도록 하고 있었다.

한편, 모든 이주민집단에게 책과 도서관서비스를 제공하는 것은 현실적으로 어렵다는 점을 감안하여 지역사회 주요 이주민집단인 중국인에 한정하여 장서를 개발하고 제공하는 데 집중하고 있었다. 중국인 외 집단의 경우는 상호대차로 해결하고 있었다.<sup>12)</sup> 중국인의 경우도 중국본토, 홍콩, 타이완, 싱가포르, 베트남, 말레이시아 등 다양한 나라에서 이주해왔으며 이들 또한 다양한 중국어 방언(광둥어, 만다린어, 하카어, 민난어)을 구사하여 서로 간 언어를 이해하지 못하는 실정으로, 종교, 요리, 생활습관, 관습, 외모도 달라 중국인 내에서도 매우 다양한 집단이 존재하는 상황이다. 따라서 리치몬드도서관은 중국 본토, 홍콩, 타이완 등의 지역에서 출판된 자료들을 개발해야 하는 등 장서개발에서 중국인 집단의 다양성을 고려하는 것이 현재 과제로 대두되고 있다.<sup>13)</sup>

11) Richmond Public Library Homepage, <<http://www.yourlibrary.ca/> 참고> [cited 2013. 1. 3]. 리치몬드도서관의 전체 대출권수는 4,498,624권으로 집계되고 있다.

12) Wendy Jang, "Impact of multiculturalism, Cultural Diversity and Changing Demographics on Richmond Public Library's Multilingual Services", <http://www.benton.org/publibrary/kellogg/buildings.html> 참고

13) Wendy Jang, *Ibid.* 참고.

## (2) 이주민을 위한 프로그램

리치몬드도서관은 이주민의 요구와 상황에 맞는 다양한 프로그램을 개발하여 운영하고 있었다. 이들 프로그램은 장서를 통한 서비스를 보완하고 새로운 이주민을 도서관으로 끌어들이는 효과적인 도구로 활용되고 있었다. 프로그램은 일반적으로 이주민의 언어와 영어로 운영되고, 영어로 운영되더라도 이주민의 모국어로 통역되고 있었다. 2010년 기준 도서관이 제공한 이주민을 위한 프로그램은 244개로, 참여자수는 16,404명으로 집계되고 있다.<sup>14)</sup> 2012년 현재 운영 중인 프로그램은 다음의 <표 6>과 같다.

리치몬드 공공도서관의 이주민을 위한 프로그램은 기본적으로 독서클럽, 이주아동의 따돌림 방지를 위한 프로그램, 이주아동을 위한 스토리타임, 이주민을 위한 북리뷰 활동 등의 기초적인 도서관 프로그램을 기반으로 프로그램을 운영하고 있었다. 이와 더불어 이주민의 정보요구를 예상하고 이에 근거해서 기획 실행되고 있었다. 특히 이주민의 캐나다에서의 삶과 적응과 관련된 다양한 정보요구를 예상하고 관련 세미나를 조직하고 있었다. 도서관에서 운영하는 세미나의 주제는 부동산, 임금, 주택 임대, 건강보험, 지역사회 건강서비스, 캐나다 교육제도, 구직, 창업, 고용보험, 고용기준, 대중교통 시스템, 양육비 보조, 캐나다 문화와 에티켓, 신차 및 중고차 사는 방법, 운전면허 시험안내, 자동차 보험, 안전, 은행, ESL, 캐나다 시민권, 캐나다 이민, 영주권, 도서관 소개, 가족후원, 세금, 응급치료, 캐나다 관습 등 매우 다양하다. 이같은 이주민을 위한 세미나는 매주 실시되며, 여기에서 이주민의 적응을 돕는 지역사회의 서비스와 자원에 대한 정보가 제공되고 있었다. 세미나는 주로 영어로 수행되나 이주민의 모국어나 광둥어 혹은 만다린 통역이 수반되고 있었다.

또한 리치몬드도서관은 이주민들이 취업정보를 찾는 것이 어렵다는 실정을 고려하여 관련 자료를 전시, 세미나 개최, 관련 사이트 소개 등 이주민들을 위한 취업정보 제공에 많은 노력과 다양한 지원을 하고 있었다. 또한 관련 기관과 협력하여 도서관에서 취업박람회를 개최하기도 하여 많은 이주민 구직자들이 참석하여 실제적으로 도움을 얻고 있었다.

이와 아울러, 문화 간(intercultural)의 상호이해를 높이기 위한 활동으로 중국설 축제를 비롯한 아시아 국가의 문화를 소개하는 다양한 행사를 운영하고 있으며, 캐나다 내 이주민들의 캐나다역사, 문화, 여가생활 등에 대한 이해를 높이기 위해 the Celebrate Canada Fair를 운영하고 있었다.

한편, 리치몬드 공공도서관은 지역사회 이주민의 요구를 모두 충족시키기에는 시간, 기술, 자원 등에 한계가 있기에 프로그램을 기획 운영할 때 관련기관과의 협력에 중점을 두고 있었다. 관련기관과 협력이 잘 형성되고 각각의 기관이 보다 친밀해지면 협력 프로그램 운영은 더 많은 시너지 효과를 내고 지역사회 이주민의 이익을 증가시키는 것으로 평가되고 있었다.<sup>15)</sup> 이 때문에 이주민

14) Richmond Public Library 2011 Annual Reports, Richmond Public Library Homepage, <<http://www.yourlibrary.ca/>참고> [cited 2013. 1. 3].

15) Wendy Jang, *Ibid.* 참고.

〈표 6〉 리치몬드 공공도서관의 이주민을 위한 프로그램

유형	내용
독서클럽	-광둥어, 만다린어, 한자(고전 중국어) 등 -이주민이 독서클럽에서 친구를 사귀
어린이를 위한 반왕따 프로그램	-이주 어린이와 가족들이 따돌림에 적극적으로 대처하는 것을 도움 -인형극(puppet show), 역할극(role play), 상호작용 활동을 통해 왕따가 무엇인지, 어떤 영향 미치는지 이해하도록 함 -영어와 광둥어
스토리타임	-이주가정 어린이들을 위한 스토리타임 운영 -광둥어, 만다린어, 영어
북리뷰 활동	-중국 이주민 신문에 북리뷰를 2주에 1회 연재 -성인용 픽션과 년픽션 등 다양한 책을 중국어로 소개 -영어로 된 어린이 책과 대중 소설 소개 -이주민들의 도서관이용과 장서이용을 고무 -광둥어라디오 방송을 활용하여 책소개 활동(영어책 1권과 중국어 책 1권 소개)
ESL 프로그램	-ESL 프로그램 운영 -ESL용 교재 컬렉션 마련 -SUCCESS(이민자봉사기관)와 협력
컴퓨터 교실	-컴퓨터와 인터넷활용교육 -MS Word, Excel, Power Point 등을 교육 -만다린어와 광둥어로 운영 -SUCCESS(이민자봉사기관)와 협력
이주민의 적응을 위한 프로그램	-이주민들의 성공적 정착에 필요한 정보제공을 위한 세미나 개최 -지역정보를 제공하도록 기획 운영 -부동산, 임금, 주택임대, 건강보험, 지역사회 건강서비스, 캐나다 교육제도, 구직, 창업, 고용보험, 고용기준, 대중교통 시스템, 양육비 보조, 캐나다 문화와 에티켓, 신차 및 중고차 사는 방법, 운전 면허, 자동차 보험, 안전, 은행, ESL, 캐나다 시민권, 캐나다 이민, 영주권, 도서관소개, 가족후원, 세금, 응급치료, 캐나다 관습 등의 주제에 대한 세미나를 개최하고 이를 통한 정보제공 -영어로 운영, 이주민 모국어로 통역, 혹은 광둥어 만다린어로 운영 -SUCCESS(이민자봉사기관)와 협력
건강 프로그램	-이주민의 삶의 질을 향상시키고 건강과 의학에 대한 이해를 높이기 위해 2004년부터 건강프로그램 정기적 운영(예: 스트레스, 당뇨 등) -광둥어와 만다린어로 운영 -건강관련 단체와 협력
대규모 축제	-이문화간(intercultural)의 이해를 높이기 위한 활동 -중국설축제(Chinese New Year Celebration) 운영, Oriental Arts Club과 협력 -캐나다 내 중국인들의 캐나다문화(역사, 문화, 여가생활 등)에 대한 이해를 높이기 위해 the Celebrate Canada Fair를 운영 -5월 아시아 문화유산의 달을 활용하여 아시아의 다양한 문화에 대한 이해를 도모하는 프로그램 운영, 아시아국가에 대한 소개 및 각 국가의 음식, 역사, 예술, 음악, 춤, 의복, 관광명소 등을 소개 -학교, 시, 교육청, 시민단체 등 관련단체와 협력

관련 기관과의 좋은 관계를 형성하기 위해 시간을 들이며, 노력하고 있었다. 이주민을 위한 프로그램은 매우 다양한 기관들과 협력하여 운영되고 있었는데, 특히나 이민자 봉사기관인 SUCCESS<sup>16)</sup>

16) SUCCESS는 캐나다에 이민 온 이주민들이 언어적, 문화적 장벽을 극복하는 것을 돕기 위해 1973년에 설립된 이주민서비스 기관이다. 이후 복합 문화, 복합 서비스 기관으로 성장해 오면서 캐나다의 다양한 이주민들을 돕고 있다. 특히 이주민의 정착, 언어, 취업, 가족과 청소년 서비스 프로그램, 비즈니스와 경제 개발 자원, 건강, 교육, 저가

와의 협력이 활발하였다. SUCCESS와의 협력은 1994년 중국어 책 기부 캠페인 사업 이후 도서관의 이주민을 위한 프로그램 운영의 파트너로 활용되고 있었다. 아울러 리치몬드의 학교, 시, 교육청, 시민단체 등 다양한 이주민 관련 단체와 협력하여 프로그램을 확대 운영하고 있었다.

### (3) 이주민을 위한 정보서비스

다음으로, 리치몬드 공공도서관은 지역사회 이주민의 캐나다에서의 생활과 적응을 위한 정보서비스를 활발하게 제공하고 있었다. 구체적으로 주택, 건강, 법률, 자녀양육(보육, 학교), ESL, 공공기관 및 이주민 관련 기관, 리치몬드 도시 정보 및 캐나다 국가 정보 등 이주민들의 생활과 적응에 필요한 정보를 도서관 웹사이트를 활용하여 안내하고 있었다.(〈표 7〉 참고)

〈표 7〉 이주민을 위한 정보서비스

유형	내용
주택 정보	-주택 임대 정보 -주택 매매 정보
건강 정보	-건강 정보 -의료보험카드 발급 정보, 지역 의료보험 시스템 정보 -의사(doctor) 정보
법률 정보	-법률 정보
ESL 정보	-ESL 자료 -웹상의 유용한 ESL 정보 -ESL 교육 및 프로그램 정보
자녀 양육 정보	-보육 정보 -부모를 위한 자녀 양육/교육 정보 -대학 정보 -학교 정보 -학부모협의회 관련 정보
관련 조직 및 기관 정보	-이주민의 정착을 지원하는 커뮤니티 조직 및 관련 기관에 대한 정보 -공공기관 정보, 전화번호 정보
리치몬드 도시 및 BC주 정보	-도시, 관광, 공원, 레크리에이션 문화가이드 등의 정보 -리치몬드시 지도 정보 -대중교통 정보(Bus, Skytrain 등) -우체국 정보 -운전면허 정보
캐나다 국가 정보	-캐나다 지역, 영토, 역사, 공휴일, 문화, 상징 등의 정보
기타	-Social Insurance Number (SIN)을 얻기 위한 정보 -캐나다 시민권 획득을 위한 정보와 자료

또한 이주민을 위해 도서관서비스에 대한 안내에도 적극적이었는데, 도서관이용 안내 및 이주민을 위한 다국어장서(multilingual collection)와 ESL 자료를 안내하고 있었다. 아울러 이주민의 캐나다에 대한 이해와 적응을 돕는 관련 도서를 소개하고 있으며, 도서관의 이주민을 위한 프로그램(ESL 프로그램, 컴퓨터, 건강, 독서클럽, 양육 관련 프로그램과 세미나)과 다양한 이벤트와 이주민

주거시설, 지역사회와 자원봉사 개발 등의 서비스를 제공하고 있다.

들이 웹에서 활용할 수 있는 되는 유용한 정보자원(법률, 건강 및 만성질환, 구직정보, 어린이들을 위한 숙제 지원 등, 운전면허 시험, 시민권 등)을 안내하고 있었다. 이주민의 도서관이용 촉진 활동도 적극적으로 이행하고 있으며 도서관이용 캠페인도 다양하게 전개하고 있었다. (<표 8>참고)

<표 8> 이주민을 위한 도서관 안내서비스

유형	내용
도서관 이용 및 자료 안내	-리치몬드 공공도서관 이용 안내 -다국어 장서 안내(도서, CD, DVD, 신문, 잡지 등 자료 안내) -인터넷 및 컴퓨터 이용안내, ESL 소프트웨어 안내 -ESL 자료 소개 -캐나다에 대한 이해를 돕는 책과 DVD 소개-성인용, 캐나다에서의 삶의 적응(직업구하기, 일과 삶, 자연, 공원 등)과 관련된 도서 추천, 캐나다에 대한 이해를 돕는 책과 DVD 소개-어린이용
이주민을 위한 다국어 프로그램 안내	-ESL 프로그램 안내 -이주민들의 삶과 적응에 도움이 되는 세미나 안내 (Computer, Health, Reading & Study Clubs, Parenting 안내)
웹에서 활용할 수 있는 주요 정보 안내	-이주민들의 적응에 도움이 되는 정보 안내, 지역정보자원 안내 -이주민들에게 도움이 되는 웹정보자원 안내 (법률, 건강 및 만성질환, 구직 정보, 어린이들을 위한 숙제 지원 등, 운전면허 시험, 시민권 등)
이주민을 위한 이벤트에 대한 안내	-중국설 축제, The Celebrate Canada Fair 등 이주민 관련 축제와 이벤트에 대한 안내

이러한 서비스 외에도 도서관은 중국어 사용 고객이 도서관에서 제공되는 서비스에 접근할 수 있도록 Chinese Service Phone Line을 운영하고 있었다. 이는 전화를 거는 사람이 만다린어나 광둥어로 보이스 메일 메시지를 남기면 다국어 서비스 부서에서 답을 해주는 서비스이다. 또한 도서관 시설과 기기 등의 사용을 원활하게 하기 위해 영어와 중국어로 안내하고 있었으며, Cambie 분관과 Ironwood 분관은 인도계 이주민을 위해 편잡어로 안내하고 있었다.

(4) 이주민서비스에 대한 이주민의 관심과 지지

이주민서비스에 대한 이주민의 관심과 지지는 매우 뜨거운 것으로 나타났다. 2010년 8월 BC주 공공도서관 재정을 삭감하려고 하자 리치몬드 공공도서관을 이용하는 이주민은 재정삭감에 반대하는 의견을 도서관웹사이트에 적극 개진하였다.<sup>17)</sup> 230명의 시민들이 참여하였는데 이를 통해 리치몬드 공공도서관 서비스에 대한 시민들의 지지를 엿볼 수 있었다. 아울러 이들 반응에서 이주민들이 공공도서관을 이용하는 이유와 도서관의 이주민서비스가 이들에게 어떤 의미를 가지는지를 알 수 있었다. 그 내용의 일부를 정리해보면, 우선 이주민들은 자신과 자녀의 독서를 위해 도서관을 방문하고 있으며, 이주민들에게 공공도서관은 자녀의 독서에 대단히 중요한 기관으로 여겨지고 있었다.

17) Richmond Public Library Homepage, <[http://www.yourlibrary.ca/aboutus/tell\\_us\\_form/tell\\_us\\_comments.cfm](http://www.yourlibrary.ca/aboutus/tell_us_form/tell_us_comments.cfm)> [cited 2013.1.3].

“내가 어릴 때 아버지는 나를 도서관에 데려 갔다. 거기서 다양한 그림책을 읽었다. ... 내가 독서를 사랑하게 된 것이 이때부터였다고 할 수 있다. 나의 독서 때문에 나는 중국인임에도 불구하고 영어를 곧 잘하게 되었다. 나는 지금도 도서관 독서클럽에 꾸준히 참여하고 있다.”(이주민 21)

“우리 가족은 이주민으로, 아이들과 일주일에 한번 이상 도서관을 이용한다. 독서프로그램은 우리 아이들의 영어 향상에 많은 도움이 된다. 우리는 도서관에서 독서를 즐기고 도서관에서 많은 시간을 보낸다. 리치몬드도서관은 어린이들에게 정말 좋은 곳이다. 우리 아이들의 책에 대한 관심에 맞게 모든 책을 다 구비할 수 없는데 도서관은 그것을 해준다.”(이주민 98)

“나는 시간이 날 때마다 아이들과 도서관에 간다. 도서관에서 새 책과 DVD를 빌린다. ... 도서관은 느긋하게 휴식을 즐길 수 있는 최적의 장소이면서 책을 통해 우리가 온전한 정신을 유지할 수 있도록 해주는 멋진 장소이다. 리치몬드 공공도서관이 좋은 책을 제공해 준다는 점에서 나는 공공도서관을 사랑한다.”(이주민 6)

이처럼 이주민들은 자신과 자녀가 읽을 책과 DVD를 빌리러 도서관을 방문하고 있었다. 특히 아동도서의 이용은 도서관방문과 이용의 주된 목적으로 자녀의 독서교육을 위해 도서관은 최적의 공간으로 활용되고 있었다.

다음으로, 이주민은 그들과 자녀의 영어향상을 위해 도서관자료와 프로그램에 많은 관심을 가지고 있었으며 이를 적극적으로 활용하고 있었다.

“우리 아이들은 도서관의 베이비타임 스토리를 즐긴다. 그리고 ESL 프로그램은 우리 아이들의 영어를 보다 빠르고 쉽게 배우도록 돕는다. 도서관의 자료 없이는 우리 아이들이 재밌게 공부하는데 제한적일 수밖에 없다.”(이주민 123)

“리치몬드시는 ESL 학습이 필요한 사람이 많은데 도서관은 그러한 자료를 제공해준다. 나는 ESL 프로그램과 자료를 이용하는데 나의 영어 향상에 도서관이 많은 도움을 준다.” (이주민 84)

이에 더해, 이주민들은 캐나다에서의 삶과 정착에 대한 다양한 정보를 도서관에서 얻고 있었으며, 이로 인해 도서관은 이주민들에게 매우 유용한 곳으로 받아들여지고 있었다. 이주민들은 도서관에서 “좋은 직업을 얻는 데 필요한 정보를 제공”받고, “프로그램과 세미나에서 정착에 필요한 다양한 유용한 정보를 얻고” 있었다. 이주민들은 “자신의 당면 과제를 해결하는데 많은 도움을 받

고 있어 매일 도서관에 간다”고 하였다. 많은 이주민들이 도서관이 제공하는 자료와 프로그램의 이점에 대해서 언급하였다. 다음 이주민들의 다양한 이야기에서 이를 구체적으로 살펴볼 수 있다.

“내가 이민을 왔을 때 나는 거의 모든 시간을 도서관에서 보냈다. 책과 결합된 ESL 프로그램을 수강하였다. 이 프로그램은 단지 언어만을 배우게 한 것이 아니라 캐나다 정신과 문화에 대해서도 배울 수 있었다. 나는 도서관이 없이는 이러한 것이 불가능하다고 생각한다. 도서관은 캐나다에서의 내 삶이 성공할 수 있도록 여러 가지 지식을 제공해준다.”(이주민 36)

“나는 새로운 이주민이다. 리치몬드도서관의 여러 가지 서비스는 캐나다에서의 내 삶에 아주 중요한 역할을 한다. 나는 ESL 책, 최근에 내가 관심이 가는 책들을 도서관에서 빌린다. 도서관에서 컴퓨터도 이용한다. 리치몬드 공공도서관이 이주민들에게 제공하는 유용한 자료를 이용하고 도서관 홈페이지에 링크된 웹사이트도 이용한다. 나는 세 살 된 딸이 있는데 내 아이는 도서관 이용을 즐긴다. 나는 이주민에 대한 도서관서비스가 매우 고맙다고 생각한다.”(이주민 20)

“8년 전 우리 가족이 캐나다로 왔을 때 새 이주민으로서 이 나라에서 살아가기 위해서는 여러 가지 질문을 가질 수밖에 없었다. 우리는 그 질문에 대한 답을 도서관에서 찾을 수 있었다. 도서관의 책과 공간, 프로그램은 우리 가족의 문화적 정체성을 형성하는 데 많은 도움을 주었다.”(이주민 77)

“2000년에 캐나다에 온 이후 나는 줄곧 리치몬드도서관의 고객이다. 내가 처음 도서관에 왔을 때 도서관의 다양한 자료에 감명받았다. 이제 도서관은 내 삶의 일부다. 나의 영어향상을 위한 자료를 이용하고, 학교 입학시험준비를 위한 자료를 이용하고, 내가족의 건강을 위해 요리책과 건강 및 영양 관련 책을 대출하고, 여가를 위한 다양한 책과 CD를 대출한다. 내 아이들은 도서관의 프로그램에 참여하고 책도 빌린다. 도서관은 내 삶을 살찌운다.”(이주민 164)

이와 같은 반응을 통해서 이주민의 새로운 사회에서의 적응과 새로운 문화에 대한 학습에 도서관은 훌륭한 조력자 역할을 하고 있음을 알 수 있다.

아울러, 이주민들이 자신의 모국어로 된 자료를 도서관에서 활용할 수 있다는 점도 매우 유익한 것으로 평가되고 있었다. “중국어로 된 책과 영화를 구할 수 있어서 무엇보다 기쁘다”, “내가 좋아하는 중국어책이 많아서 좋다”, “내 아이를 위한 중국어 독서자료를 가지고 있어 너무 감사하다”고 하였다.

한편, 도서관의 공간과 프로그램은 이주민 가족들 간의 교류와 소통에도 중요한 역할을 하며 동시에 이주민과 지역주민의 연대에도 긍정적 역할을 하는 것으로 평가되고 있었다. 무엇보다도 누구

에게나 차별 없이 도서관이용자로 환영하는 도서관분위기와 이주민을 위한 다양한 도서관서비스는 낯선 도시에서의 새로운 삶에 대한 이주민들의 불안을 완화시켜주는 완충적 역할을 하는 것으로 나타난다. 다음의 증언에서 이를 확인할 수 있다.

“낯선 곳에서의 삶이 시작되었는데 도서관은 나를 따뜻하게 맞이해 주었다”(이주민 37)

“필리핀에서 이주해왔는데 도서관은 내 가족이 방문한 첫 번째 장소이다. 도서관은 우리가족들이 캐나다 문화를 이해하고 동화되는데 도움을 주었고 새로운 직업을 찾도록 도와주었다. 도서관 없이는 많은 멋진 문화이벤트를 알지 못했을 것이다. … 나와 같은 이주민들이 도서관의 서비스에 절대적으로 의존하고 있다는 것을 캐나다정부는 알아야 한다.”(이주민 228)

이렇듯, 모든 사람들에게 관심을 보이고 환영하는 공공도서관의 기본 입장이 이주민들을 도서관으로 불러들이는 것으로 나타난다. 이주민들에게 도서관은 가족과 같은 존재로 여겨지고 있으며, 도서관에서 사람을 만나고, 책을 읽고, 프로그램에 참여하는 것으로 나타난다.<sup>18)</sup>

### 3. 리치몬드 공공도서관 이주민서비스의 특징

지금까지 살펴본 리치몬드 공공도서관의 이주민서비스에서 나타나는 특징과 아울러 주요 시사점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 리치몬드 공공도서관은 시의 인구통계학적 변화에 능동적으로 대응하여, 증가하는 이주민들이 캐나다 사회에 적응할 수 있도록 지원하는 것을 그들의 주요 역할로 간주하고 서비스를 적극 개발 이행하고 있었다. 특히 리치몬드시 인구의 65%가 이주민으로 구성되어 있고, 특히나 중국인의 비율이 전체 인구의 44%를 차지하는 현실을 반영하여 관련 서비스에 주력하고 있었다. 자원과 공간의 한계로 인해 지역 내 모든 이주민집단에게 도서관서비스를 제공하는 것이 어렵다는 점을 고려하여 주요 이주민집단인 중국인 집단에 집중하여 장서를 개발하고 자원을 제공하고 있으며 중국인 외의 집단에 대해서는 부분적으로 장서를 보유하고 상호대차로 해결하고 있었다. 다문화서비스를 이행하는 데 있어서 도시의 인구비율에 따른 선택과 집중이 명확한 것으로 나타난다.

둘째, 리치몬드 공공도서관은 이주민의 이주 시 일상적으로 당면하게 되는 다양한 문제에 주목하고, 이를 해결하는 데 도움이 되는 정보서비스와 프로그램을 개발하여 운영하고 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 이주민들이 많은 관심을 가지는 주제 분야인 부동산 및 주택, 건강(지역사회 건강서비스, 건강보험, 응급치료), 교육(ESL, 캐나다 교육제도, 자녀양육), 직업(구직, 창업, 임금, 고

18) Sondra Cuban, *Serving New Immigrant Communities in the Library*, Libraries Unlimited, 2007, p.6.



용보험, 고용기준), 복지(양육비 보조, 노인), 교통 및 수송(대중교통 시스템, 신차 및 중고차 사는 방법, 운전면허, 자동차 보험), 법률, 안전, 은행, 세금, 기관(공공기관 및 이주민관련 기관), 이민(캐나다 시민권, 캐나다 이민, 영주권), 캐나다국가(캐나다 문화와 에티켓, 관습) 및 리치몬드 도시 등에 대한 정보서비스와 세미나 및 프로그램을 운영함으로써 이주민의 정착과 관련된 일상적 정보 요구에 적극적으로 부응하고 있었다.

셋째, 이주민의 원활한 정착을 지원하는 서비스와 프로그램은 지역의 이주민 관련 서비스기관과의 협력에 기반하여 개발 운영되고 있었다. 이주민의 다양한 요구를 도서관이 충족시키는 데 도서관 자원의 한계가 있음을 인식하고 그 해결책으로 외부기관과의 협력을 활용하고 있었다. 리치몬드 공공도서관은 협력의 기초로 이주민서비스 기관을 비롯한 이주민 관련 기관과의 좋은 관계를 유지하고 있으며, 관련기관과의 적극적 협력이 이주민을 위한 서비스의 다양화와 프로그램의 효과적 운영에 중요한 요인으로 작용하고 있었다.

넷째, 리치몬드 공공도서관의 이주민서비스는 이주민의 모국어로 된 장서를 개발 제공하는 데서부터 출발하고 있었다. 중국어를 비롯한 다양한 다국어자료(multilingual materials)를 개발하는데 중점을 두고 있으며, 자료는 어린이용과 성인용으로 구분하여 개발하고 있고, 신문, 잡지, DVD, VCD, CD 등 유형별로 다양하게 개발하고 있었다. 이처럼 도서관이 이주민의 모국어로 된 장서개발을 이주민서비스의 기본으로 이행하고 있는 것은 이주민의 모국어 도서에 대한 요구를 고려한 것이라 할 수 있다. 뿐만 아니라 이들 장서가 이주민가족의 언어를 전승하는 역할을 수행한다는 점에서 이주민의 모국어 자료 개발의 필요성과 이에 대한 도서관의 역할이 강조되고 있었다.

다섯째, 이주민의 도서관 방문과 이용의 주된 목적이 아동도서 이용에 있는 것으로 나타난다. 리치몬드 이주민들은 도서관 방문과 자료이용이 자녀의 독서와 리터러시 향상에 매우 유익한 것으로 여기고 있었는데 캐나다 토론토 공공도서관의 이주민 대상의 공식 조사에서도 동일한 결과를 보여 주고 있다.<sup>19)</sup>

여섯째, 리치몬드 공공도서관은 지역사회 이주민집단과 도서관을 연결하기 위해 적극적인 노력을 하고 있으며, 이로 인해 이주민의 도서관이용이 활발할 뿐 아니라 도서관서비스가 이주민집단으로부터 강력한 지지를 받고 있었다. 리치몬드 공공도서관이 중국어서비스를 제공하는 데 많은 도전에 직면했음에도 불구하고 중국 이주민집단과 사회로부터 기부금 및 책 등의 후원을 받는 등 많은 지지를 이끌어냈다. 다양한 이주민들과 이주민 단체들이 리치몬드 공공도서관에 다양한 방식으로 지지를 보내고 있었으며 도서관이 재정 삭감의 상황에 처해있을 때에도 재정삭감에 대한 반대의견을 적극 개진하는 등 이주민이 도서관서비스에 대한 강력한 지지자라는 것을 알 수 있었다.<sup>20)</sup>

19) Toronto Public Library, Newcomer Survey, August 2007.

20) Richmond Public Library Homepage, <[http://www.yourlibrary.ca/aboutus/tell\\_us\\_form/tell\\_us\\_comments.cfm](http://www.yourlibrary.ca/aboutus/tell_us_form/tell_us_comments.cfm)> [cited 2013.1.3].

일곱째, 리치몬드 공공도서관의 이주민서비스는 이주민의 적응에 도서관적으로 도움을 주기 위한 차원에서 실행되고 있지만, 이주민에 대한 지원에 머무는 것이 아니라 캐나다 사회와 이주민 사회의 상호문화에 대한 이해를 진작시키는 활동으로 확대되어 운영되고 있었다. 이 일환으로 이주민집단의 캐나다 문화와 역사에 대한 이해를 높이기 위한 활동과 캐나다인들의 이주민 문화에 대한 이해를 높이는 데 중점을 두고 다양한 행사와 프로그램을 운영하고 있었다.

마지막으로, 리치몬드 공공도서관은 이주민서비스의 원활한 수행을 위해 도서관직원들의 '문화적 다양성'에 대한 이해를 높이는 교육과 훈련을 하고 있었다. 직원들에 대한 교육은 리치몬드시에 속한 브리티시 콜럼비아주 도서관협회(British Columbia Library Association: BCLA) 차원에서 진행되고 있으며, 직원들의 문화적 인종적 편견을 없애며 다문화에 대한 인식고양에 목표를 두고 있었다. 아울러 공공도서관의 이주민서비스의 필요성, 다국어장서 개발 문제, 다양한 문화와 언어적 배경을 가진 고객에 대한 대응과 소통하는 문제, 다국어장서의 서지통정 문제, 관련기관과의 협력 등 직원들이 이주민이용자를 지원하는 데 자신감을 가질 수 있도록 교육하고 있었다.<sup>21)</sup>

#### IV. 부산시 공공도서관 이주민서비스 전략을 위한 시사점

이 장에서는 리치몬드 공공도서관 이주민서비스 사례를 토대로 부산지역 공공도서관의 이주민서비스의 한계를 짚어보고 부산지역 공공도서관 이주민서비스의 방향과 과제를 제시해보았다. 캐나다 리치몬드와 부산은 이주민 정착의 역사, 이주민 현황 등 이주민을 둘러싼 문화와 환경, 정부정책이 다르며, 리치몬드 공공도서관 이주민서비스의 경험에 비해 부산지역 공공도서관의 이주민서비스는 초보적인 단계에 머물러 있어 그들의 경험을 직접적으로 우리에게 적용하는 것은 어려운 것이 사실이다. 그러나 한편으로는 리치몬드 공공도서관 이주민서비스의 경험이 부산지역 공공도서관 이주민서비스의 아젠다 설정과 실행에 시사점과 주요한 논의사항을 제공해줄 수 있을 것이라는 점 또한 사실이라 본다.

##### 1. 이주민을 위한 도서관정책 수립

2012년 현재 부산지역 공공도서관 24개 중 다문화자료실을 운영하는 도서관은 시민도서관과 금정도서관 2개관이며, 이를 포함한 총 6개관이 이주민을 위한 프로그램을 실시하고 있다. 이 또한 최근 다문화가정과 다문화사회에 대한 관심이 늘어나 정부차원에서의 다문화 지원 사업이 시행되

21) Nation Library of Canada, A World of Information Creating Multicultural Collection and Programs in Canadian Public Libraries, Ottawa, 1994, 참고

면서 나타난 결과라고 할 수 있다. 따라서 현재 부산시 공공도서관의 이주민서비스는 이주민을 위한 체계적이고 구체적인 정책에 입각하여 전개되기 보다는 정부의 '다문화도서관 조성 및 프로그램 지원 사업' 등의 공모사업에 응모하여 그 지원금으로 프로그램을 운영하는 데 그치고 있어 이주민에 대한 서비스가 일상적으로 정착되지 못하고 있다. 도서관에서 운영하는 이주민서비스는 주로 일회적인 이벤트성 행사 위주의 프로그램에 치중하고 있다. 상시적 서비스를 위해서는 시 차원의 이주민에 대한 도서관정책의 개발과 이주민서비스를 위한 지속적인 예산 지원이 필요하다.

## 2. 지역사회 분석에 기초한 이주민서비스의 설계

도서관의 이주민서비스 계획을 수립하기 위해서는 지역사회의 이주민 상황을 체계적으로 파악하는 것이 필요하다. 부산시의 경우 부산에 거주하는 이주민의 규모와 인종 및 민족 등의 국적을 조사하고 아울러 사용언어, 고용상태, 교육수준 등 사회경제적 상황에 대한 정보를 수집한 뒤 이에 의거해서 부산시 차원의 이주민서비스에 대한 계획을 수립하는 것이 요구된다.

부산지역의 경우 2011년 현재 35,116명의 외국인이 거주하고 있어 이들을 위한 도서관 차원의 확대된 서비스가 시급한 상황이다. 특히 강서구(4,638명), 사하구(4,208명), 사상구(4,102명), 남구(3,655명), 해운대구(3,045명) 등의 지역에 전체 외국인의 55.44%가 거주하고 있어 타 지역보다 이주민에 대한 서비스가 시급한 실정이다.(<표 1> 참고) 남구와 사상구는 정부의 '다문화도서관 조성 및 프로그램 지원 사업'의 지원에 따른 일회적 프로그램의 운영에 국한되어 있고, 이를 제외한 사하구, 강서구, 해운대구 지역의 공공도서관에서는 이주민을 위한 서비스가 전혀 실시되지 않고 있다. 따라서 외국인 거주 현황에 따른 서비스설계가 요구된다.

한편, 부산시에 거주하는 외국인의 국적별 현황에 따르면 중국인 9,095명(25.9%), 베트남인 6,064명(17.27%), 한국계 중국인 4,287명(12.21%), 인도네시아인 1,763명(5.02%), 타이완인 1,710명(4.87%), 필리핀인 1,608명(4.58%) 등의 순으로 나타난다.(<표 2> 참고) 앞서 리치몬드 공공도서관의 경우 시의 인구통계학적 변화에 능동적으로 대응하고 있었고 특히 자원의 한계를 고려하여 주요 이주민집단에 집중된 장서를 개발하고 서비스를 제공하고 있음을 알 수 있었다. 리치몬드 공공도서관의 경험을 부산시의 이주민서비스 설계에도 고려해볼적하다. 즉 출신국의 비율에 따라 부산시 공공도서관의 전체 이주민서비스의 범위와 정도를 우선적으로 정하는 것이 필요하다.

아울러 자치구별 이주민서비스를 계획하는 데 있어서도 각 자치구의 외국인 현황을 고려하여 도서관서비스를 계획하는 것이 필요하다. 이를테면, 현재 외국인이 많이 거주하고 있는 자치구인 강서구, 사하구, 사상구, 남구, 해운대구의 국적 현황을 보면, 강서구의 경우 베트남(31.3%)이 가장 높은 것으로 나오며 우즈베키스탄(11%)이 그 뒤를 잇는다. 사하구는 베트남(20.3%), 중국(17.1%) 등의 순이고, 사상구는 중국(32.2%), 베트남(19%) 등의 순이며, 남구는 중국이 55.8%를

차지한다. 해운대구는 중국(18.6%), 베트남(12.1%) 등의 순으로 나타난다.(〈표 3〉 참고) 이러한 분포상황을 참고하여 강서도서관은 베트남에 집중하여 도서관서비스를 계획하는 것이, 사하도서관과 사상도서관은 베트남 및 중국인 대상 서비스를 중점 개발하는 것이 필요하다. 또한 남구도서관의 경우는 중국인을 대상으로, 해운대도서관 및 반여도서관에서는 중국 및 베트남인을 대상으로 중점적 서비스를 개발하는 것이 현실적이다. 부산시 거주 외국인 현황은 고정되어 있는 것이 아니기에 도서관측에서는 부산시와 자치구의 외국인의 분포상황과 변화추이를 살펴보고 이에 능동적으로 대응하여 부산시의 공공도서관 서비스와 차치구별 도서관서비스를 계획하는 것이 필요하다.

한편, 부산시 공공도서관에서는 인종 및 국적 이외에도 외국인주민의 유형, 사용언어, 고용상태, 교육수준 등 이주민의 사회경제적 세부상황을 조사하여 이에 의거한 서비스를 계획하는 것이 필요하다. 현재 외국인주민은 이주목적에 따라 외국인근로자, 결혼이민자, 유학생, 외국인주민 자녀, 외국국적 동포, 혼인귀화자 등 다양하다. 그러나 정부 정책은 2011년 말 기준 전체 외국인 주민의 10.2%에 불과한 결혼이주여성에게 집중되어 있으며<sup>22)</sup>, 공공도서관의 이주민서비스 또한 이들에게만 제한되어 있는 실정이다. 부산시 공공도서관의 경우도 이주민서비스가 초보적인 수준에서 전개되고 있지만, 그 서비스 대상은 결혼이주여성에 한정되어 있다. 2012년 1월 현재 부산시의 외국인주민의 유형은 외국인근로자가 16,460명, 결혼이주여성 6,498명, 유학생 6,275명, 외국인주민 자녀가 7,375명으로 집계되고 있다.<sup>23)</sup> 이러한 구성 현황을 고려하여 부산시 공공도서관에서는 서비스의 대상과 내용을 다양화하는 전략이 요구된다.

### 3. 이주민의 정보요구에 기반한 서비스의 설계

부산지역 공공도서관은 이주민들의 요구를 파악하고 이에 의거해서 도서관서비스를 계획하는 것이 필요하다. 일반적으로 이주민들은 새로운 나라에서의 적응문제와 관련한 정보요구가 상당히 높은 것으로 나타난다. 관련 논문에 의하면 이주민들은 일반적으로 언어습득(번역 및 통역서비스 포함)과 관련한 정보, 고용 정보, 지역사회 이주민 관련 기관 정보, 주택 정보, 건강 정보, 복지 정보, 법률 정보, 교육 정보, 여가 정보, 교통 및 수송 정보(차량구입 및 보험, 운전면허 등), 은행 정보 등의 정보를 필요로 하는 것으로 나타난다.<sup>24)</sup> 그러나 이주민들이 이러한 정보요구를 해결하는 데는 상당한 어려움을 겪는 것으로 나타난다. 문제는 이주민들이 새 나라의 전반적 시스템에 익숙하지 않기에 관련

22) 행정안전부가 2012년 8월에 발표한 자료에 의하면, 우리나라에 체류하는 외국인 1,409,577명(2012년 1월 1일 기준) 중에서 결혼이주여성은 144,214명으로 집계되고 있다. (행정안전부, 지방자치단체 외국인주민 현황 조사결과, 2012. 8. 1.)

23) 행정안전부, 지방자치단체 외국인주민 현황 조사결과, 2012. 8.

24) Nadia Caidi & Danielle Allard & Lisa Quirke, "Information Practices of Immigrants", Annual review of information science and technology, Vol.44(2010), pp.504-505.

정보를 어디로 접근해서 어떻게 획득해야 하는지를 모른다는 데 있다.<sup>25)</sup> 따라서 도서관에서는 이와 같은 처지와 상황을 고려해서 이주민에게 관련 정보를 안내하고 제공해주는 것이 필요하다.

앞서 살펴본 리치몬드 공공도서관에서도 이주민의 정착 시 일상적으로 당면하게 되는 다양한 문제에 관심을 가지고 이를 해결하는 데 도움이 되는 다양한 서비스를 개발 운영하고 있었다. 특히, 부동산 및 주택, 건강(지역사회 건강서비스, 건강보험, 응급치료), 교육(ESL, 캐나다 교육제도, 자녀양육), 직업(구직, 창업, 임금, 고용보험, 고용기준), 복지(양육비 보조, 노인), 교통 및 수송(대중교통 시스템, 신차 및 중고차 사는 방법, 운전면허, 자동차 보험), 법률, 안전, 은행, 세금, 기관(공공기관 및 이주민관련 기관), 이민(캐나다 시민권, 캐나다 이민, 영주권), 캐나다국가(캐나다 문화와 에티켓, 관습) 및 리치몬드 도시 등에 대한 정보를 안내하거나 관련 세미나를 조직하여 운영함으로써 이주민들의 적응과 생활에 실제적인 지원을 하고 있었다. 앞서 제시한 정보요구와 리치몬드 공공도서관이 이주민에게 제공하는 정보들은 우리나라 이주민들의 정보요구와도 상당히 유사하다고 할 수 있기에 부산시 공공도서관의 서비스 설계에도 참고가 될 수 있을 것이다. 부산시 공공도서관이 이 같은 이주민의 정보요구에 기반하여 서비스를 설계하여 운영한다면 도서관이 지역사회와 이주민간의 실제적인 다리 역할을 수행할 수 있을 것이다.

#### 4. 서비스 제공을 위한 정보원의 수집과 관련 기관과의 협력

이주민의 정착과 관련한 다양한 정보요구를 도서관이 충족시키는 데는 도서관 자원의 한계가 있다. 따라서 이주민서비스 수행을 위해서는 지역사회 내 관련 기관과의 협력 및 네트워킹이 수반되어야 한다. 관련기관과의 협력은 도서관의 이주민에 대한 정보제공 및 레퍼럴서비스를 개발하는데도 매우 유용하다. 뿐만 아니라 협력대상 기관과 이주민과 관련된 자원을 공유할 수 있으며, 함께 프로그램을 개발 운영할 수 있다는 장점이 있다.<sup>26)</sup> 앞서 리치몬드 공공도서관에서도 이주민 관련 기관과의 협력을 도모하기 위해 노력하고 있었으며, 관련기관과의 적극적 협력이 이주민을 위한 서비스의 다양화와 프로그램의 효과적 운영에 중요한 요인으로 작용하고 있음을 확인할 수 있었다. 이러한 경험은 부산시의 이주민서비스 설계에 주요한 참고가 될 수 있다.

한편, 부산시 공공도서관이 협력을 모색할 경우 이주민서비스를 위한 파트너가 될 수 있는 곳이 어디인지 리스트를 확보하는 것이 필요하다. 부산시에서는 현재 다문화가족지원센터(부산진구, 동래구, 남구, 북구, 해운대구, 사하구, 사상구, 기장군)를 비롯하여 이주와 인권연구소, 이주민과 함께, 부산이주여성인권센터, 부산카톨릭노동문제상담소 카톨릭이주노동자센터, 평등을 위한 이주민연대, 부산광역시 여성정책담당관실 다문화가정지원과, 부산광역시 교육청 창의인성복지과, 부산광

25) *Ibid.*, pp.504-505

26) Sondra Cuban, *Serving New Immigrant Communities in the Library*, Libraries Unlimited, 2007, p.64.

역시 지방노동청 고용센터 기업지원과, 부산경찰청 외사과, 다문화청소년 상담지원센터, 아시아공동체학교, 부산외국인근로자선교회, 한국외국인선교회 부산지부, 한국이슬람교중앙회 부산지회, 부산여성회 사하가정폭력상담소, 부산인권센터, 이주여성긴급지원센터 등 매우 다양한 기관들이 이주민을 위한 서비스를 이행하고 있다. 이들 기관과 아울러 병원, 문화기관, 대학, 인권단체 등의 조직도 잠재적으로 도서관과 파트너가 될 수 있는지를 타진해보는 것이 필요하다.

아울러 도서관측면의 이득 뿐 아니라 관련기관에서도 도서관과 파트너가 되어서 가지는 이득을 평가할 수 있도록 고려해서 기관과 접촉하는 것이 필요하다.<sup>27)</sup> 뿐만 아니라 이주민집단의 핵심인 물이나 주요인물들을 파악하고 이들의 협력을 끌어내는 것도 필요하다. 이들은 이주민집단의 게이트키퍼로서 이주민의 요구를 알고 이주민관련 다양한 정보를 제공해줌으로써 도서관과 이주민사회의 연결고리 역할을 할 수 있기에 도서관의 서비스 개발과 이행에 매우 유용할 수 있다.

## 5. 다국어장서의 개발

리치몬드 공공도서관 이주민서비스의 핵심은 그들의 모국어로 된 장서를 개발, 제공하는 데 있었다. 중국어, 구자라트어, 힌디어, 일어, 펀잡어, 스페인어, 아랍어, 우르두어 등 이주민 구성에 따른 다국어자료 자료를 유형별로 성인과 아동용별로 개발함으로써 이주민의 모국어 도서에 대한 요구와 독서욕에 부응하고 이주민가족의 언어 전승을 위해 노력하고 있었다. 반면, 부산시 공공도서관의 다국어자료 개발은 매우 미흡한 수준이다. 시민도서관이 7,500여권, 금정도서관이 2,500여권, 구포도서관이 250여권의 도서를 소장하고 있는 정도이다. 그 외 도서관에서는 현재 이주민을 위한 다국어자료의 개발은 이루어지지 않고 있는 실정이다. 외국인 상대적 밀집지역인 강서도서관, 사하도서관, 사상도서관 등에서 이주민서비스 및 다국어자료의 개발에 대한 관심이 더 필요하다. '자신의 나라의 언어로 된 책을 읽으려고 도서관에 온다'<sup>28)</sup>는 이주민의 상황을 고려한다면 다국어장서의 개발은 도서관의 이주민서비스의 기본이 되어야 할 것이다.

아울러 다국어장서의 개발은 부산지역에 거주하는 외국인의 국적(중국, 베트남, 인도네시아, 타이완, 필리핀 등의 순서로 거주)을 고려하여 구입 비중을 산출하는 것이 필요하다. 단, 거주자의 국적 순과 실제 이용 순은 다를 수 있으므로 주기적인 이용현황을 체크하여 장서의 구입 규모를 조절할 필요가 있다. 또한 유형별로는 단행본, 연속간행물, 신문 등의 인쇄자료와 A/V등의 비도서자료와 e-book 등의 디지털콘텐츠가 고루 확보되어야 한다. 이에 더해, 이주민들을 위한 국내서의 경우, 한국어 학습에 관련된 자료, 한국의 전통문화에 관련된 자료, 한국의 지리 등에 관련된 자료 등 한국을 이해할 수 있는 자료를 구비하는 것이 필요하다.

27) *Ibid.*, p.78.

28) *Ibid.*, p.6.

## 6. 도서관에 대한 이주민의 요구에 기반한 서비스 계획

공공도서관에서는 이주민의 공공도서관에 대한 요구를 먼저 파악한 후 이들을 위해 이행 가능한 서비스를 제공하는 것이 필요하다. 이와 관련하여 우선, 미국 내 이주민의 경우 도서관에 오는 이유와 도서관에 거는 기대를 다음과 같이 몇 가지로 정리하고 있는데, 이주민들은 자신과 자녀들을 위한 자료 열람 및 대출과 컴퓨터 이용을 위하여 도서관에 오거나 이주민의 모국어로 된 책을 읽으려고 도서관에 온다, 또한 그들은 영어 학습을 위해 관련 학습자료와 ESL과 같은 영어프로그램에 참여하기 위해 도서관에 온다, 더불어 사람을 만나고, 사람들과의 연대를 맺기 위해 도서관에 방문한다고 한다.<sup>29)</sup> 즉, 이주민들에게 도서관은 독서와 언어학습의 기회, 소통과 연대의 기회를 제공하는 기관으로 간주되고 있었다.

노르웨이에 이주한 여성들을 대상으로 한 최근 연구에서도 이주여성들에게 도서관이 다양한 목적과 용도로 활용되고 있음을 확인할 수 있다. 도서관은 이주여성의 낯선 나라에서의 외로움과 우울, 스트레스와 같은 상황을 대처하는 위안의 공간으로 활용되고 있으며, 새로운 나라의 언어를 배우고 문화, 제도, 그리고 관습을 배우는 최적의 공간으로 활용되고 있었다. 또한 이주민들은 고향사람을 만나고 노르웨이 사람들과 친해지는 공간으로 도서관을 이용하고 있었다. 뿐만 아니라 이주민의 언어로 된 장서를 이용하고 이러한 장서들이 그들 자녀에게 모국의 문화와 언어를 전승하게 한다는 점이 도서관 이용의 주요 동기인 것으로 보고되고 있다.<sup>30)</sup>

이와 아울러, 이주민들은 도서관의 서비스와 프로그램을 이주민의 사회경제적 지위를 상승시키는 사다리로 간주한다. 그 결과 이주민들의 도서관이용률은 자연스레 높아지게 되는데, 미도서관협회(ALA)의 2005년도 조사에 의하면 1년간 히스패닉의 58%가 도서관을 이용하고, 아시아인의 72%가 도서관을 이용하는 것으로 보고되고 있다.<sup>31)</sup> 또한 아동의 가정과 학교에서 사용하는 언어가 다른 가정의 경우 도서관이용량이 더욱 높아지는 것으로 나타난다.<sup>32)</sup>

이주민들이 도서관에 거는 기대와 도서관을 이용하는 목적은 한국사회라고 해서 예외가 아니다. 따라서 이주민의 도서관에 대한 요구와 도서관을 이용하는 목적을 충분히 고려하여 부산시 도서관의 이주민서비스를 설계하는 것이 필요하다. 그러나, 현재 부산시 공공도서관의 이주민을 위한 서비스는 초보적 수준이며 행사나 프로그램 또한 이주민 관련 서비스기관에서 진행하는 것과 차별적

29) *Ibid.*, p.7.

30) Ragnar Audunson & Sophie Essmat & Svanhild Aab, "Public libraries: A meeting place for immigrant women?", *Library & Information Science Research*, 33(2011), pp.220-227.

31) Sondra Cuban, *Ibid.*, p.5.

32) Benton Foundation. *Buildings, Books, and Bytes: Libraries and Communities in the Digital Age*. Washington, D.C.: Benton Foundation, 1996. ; D'Elia, George. *The Roles of the Public Library in Society. The Results of the National Survey*. IL: Urban Libraries Council, 1993.

이 않은 것으로 나타난다. 이는 부산시뿐만 아니라 전국 대부분의 공공도서관에서도 나타나는 특성으로 이주민의 도서관에 대한 요구에 근거하기 보다는 도서관이 제공할 수 있는 프로그램이나 행사 중심으로 제공하고 있으며, 여타 관련기관들과 중복성도 높다는 평가를 받고 있다.<sup>33)</sup> 이러한 점에서 앞으로 부산지역 도서관의 이주민서비스 설계 시에는 우선 이주민의 도서관에 대한 요구가 무엇인지를 세부적으로 파악하는 것이 요구된다. 물론 이주민의 다양한 요구를 모두 도서관이 충족시킬 수는 없을 것이다. 다만, 도서관이 직접적인 서비스로 이행 가능한 것들은 무엇인지를 우선 정하고, 레퍼럴서비스를 통해 이주민들을 간접적으로 지원해줄 수 있는 것들은 무엇인지를 정하는 것이 필요하다. 또한 관련기관과 협력해서 제공해 줄 수 있는 것은 무엇인지를 고민하는 것도 필요하다.

### 7. 이주민의 도서관서비스에 대한 인식 제고

도서관의 이주민서비스의 개발과 동시에 이주민집단의 도서관에 대한 인식을 높이는 방안을 고민하는 것이 필요하다. 이주민의 공공도서관에 대한 인식을 높이는 좋은 방법은 이주민들이 사는 지역에 도서관이 들어가는 것 즉 아웃리치서비스를 실시하는 것이며 아울러 이주민들에 대한 도서관홍보가 유용하다.<sup>34)</sup> 이를 위해 일차적으로 이주민과 직접 접촉하는 것이 필요하다. 이주민집단의 대표들이나 이들이 방문하는 기관, 조직, 종교단체 등과 접촉하여 이들의 요구를 파악하며 동시에 이주민을 위한 도서관서비스를 안내하고 이들을 도서관으로 유도해야 한다.

세부적으로는 이주민을 위해 다양한 언어로 된 도서관 안내문을 제작 배포하는 것이 필요하다. 도서관소개, 대출 카드 만드는 법, 대출규정 등의 도서관 이용안내, 이주민을 위한 다양한 언어로 된 장서 소개, 이주민을 위한 도서관서비스 및 프로그램 안내 등을 담아 이주민을 환영하는 언어로 기술하는 것이 필요하다. 또한 이주민이 발행하는 방송이나 신문, 뉴스레터에 이주민의 언어로 도서관홍보를 하는 것이 주요한 방안이 된다. 아울러 이주민들의 회합의 장소로 도서관을 활용할 수 있도록 해야 한다. 이러한 활동을 통해 도서관서비스와 장서, 프로그램에 대한 이주민의 인식을 높일 수 있도록 노력해야 할 것이다.

### 8. 도서관직원 교육 및 서비스 인력 확보

도서관이 이주민을 위한 서비스를 전개하기 위해서는 무엇보다 이주민 및 다문화에 대한 도서관

33) 이경란, 한복희, “공공도서관의 다문화서비스 운영에 관한 연구,” 사회과학연구(충남대학교 사회과학연구소), 제 20권, 제2호(2009), pp.47-74. ; 한운옥 외, “다문화가정을 위한 도서관서비스 현황 및 문제점에 관한 연구,” 한국 문헌정보학회지, 제43권, 제1호(2009), pp.135-160.

34) National library of Canada, A World of Information Creation Multicultural Collections and Programs in Canadian Public Libraries, Joanne Godin ed., Ottawa, 1994.



직원의 인식과 태도, 개방성은 어느 정도인지 알아보고 이의 개선을 위한 노력이 필요하다. 도서관 직원이 문화적으로 다른 사람과의 대화와 통합에 개방적이고 다문화적일 수 있도록 직원대상의 교육 및 워크숍을 실시하는 것이 필요하다. 이들 교육에서 이주민들의 문화(이주민의 관점과 문화, 가치, 신념 등)를 이해하는 훈련을 수행하도록 해야 한다.<sup>35)</sup>

앞서 리치몬드 공공도서관의 경우 직원들의 문화적 인종적 편견을 없애고 다문화에 대한 인식과 양에 목표를 두고 공공도서관의 이주민서비스의 필요성, 다국어장서 개발, 다양한 문화와 언어적 배경을 가진 고객에 대한 대응과 소통 문제, 다국어장서의 서지통정, 관련기관과의 협력 등 이주민 서비스 운영을 위한 실제적 교육이 주 차원에서 시행되고 있었다. 이러한 사례를 참고로 지역 공공도서관에서 도서관직원의 문화적 다양성에 대한 인식과 태도를 고양시키는 교육과 이주민을 위한 도서관서비스의 계획 및 실행에 관한 다양한 워크숍을 개최하는 것이 필요하다.

아울러 이주민서비스를 전담할 수 있는 인력을 확보하는 것이 필요하다. 이를 위해 이주민 언어 전공자를 대상으로 하여 이주민서비스를 전담할 수 있는 사서를 채용하거나, 신규 사서 채용이 어려울 경우, 기존 사서를 채용하여 도서관 운영과 관련된 기본적인 회화 실력을 갖추도록 하고, 그들의 문화에 대한 교육을 실시하여 전문적인 서비스를 제공할 수 있도록 해야 한다. 또 다른 방법으로 이주민을 도서관직원으로 채용하는 방안을 고려할 수 있다. 이는 이주민 채용을 통한 그들의 취업난을 해결할 수 있는 방법이 될 수 있을 것이다. 만약, 도서관의 상황 등으로 인해 이주민의 정규직 채용이 힘들다면, 파트타임 형식으로 채용하는 것도 고려해 볼 수 있을 것이다.<sup>36)</sup>

## V. 결 론

IFLA/UNESCO가 공공도서관들의 지역사회 서비스 제공을 위한 지침으로 개발한 『The Public Library Service : The IFLA/UNESCO Guidelines for Development』에서 공공도서관은 민족과 문화가 다른 사람들을 공공도서관의 잠재적 이용자로 인식하고 그들의 사회 적응을 도우며 모국 문화매체에 대한 접근을 제공하는 서비스를 제공해야 함을 규정하고 있다. 아울러 『The IFLA Multicultural Library Manifesto』에서는 도서관은 이주민을 포함한 사회의 모든 구성원들

35) Sondra Cuban, *Ibid.*, p.96.

36) 아직 한정적이지만, 한국어-모국어 이중언어 능력을 보유하고 한국사회 정착기간이 긴 결혼이주여성 등 이주민들을 기간제, 시간제 근로자 등으로 도서관에 채용하여 다국어 기반의 참고봉사와 동화구연, 목록구축을 제공하는 등 한 차원 높은 이주민서비스를 구현하는 도서관들도 생겨나고 있다. 이러한 시도는 민간영역의 다문화도서관에서 자원봉사나 시간제, 정식직원 채용 등 다양한 형태로 실시되고 있으며, 점차 공공영역으로 확장되어 최근 남양주시 평내도서관, 서울 노원어린이도서관, 성남 구미도서관, 포천시립소흘도서관 등에 결혼이주여성들이 기간제 직원 등으로 채용된 바 있다.

에게 차별 없이 서비스해야 하며, 적합한 언어와 문자로 된 정보를 제공해야 하고, 모든 지역사회 구성원 분포와 그들의 요구를 반영하는 자료 및 서비스를 제공해야 한다고 제안하고 있다. 우리나라 공공도서관은 현재 IFLA의 지침을 실천해야 하는 것이 현실적 과제로 대두되고 있다. 다만 이를 어떻게 실천할 것인가가 우리 공공도서관계의 당면과제이다. 이를 고민하는 의도에서 우리 연구진들은 캐나다 리치몬드시 공공도서관의 이주민을 위한 서비스 경험을 살펴보고 서비스에서 드러나는 주요한 특징을 고찰해보았다. 이를 토대로 부산시를 사례로 하여 이주민서비스의 현황을 점검하며 서비스 개발을 위한 방향과 과제를 도출하였다.

앞서 본문에서도 언급하였지만, 캐나다 리치몬드시 공공도서관의 경험은 부산시에 적용하기는 현실적으로 무리가 있으나 다양한 참고사항들을 찾을 수 있었다. 아울러 우리나라 공공도서관이 이주민서비스를 계획하는 데 반드시 고려해야 하는 원칙도 찾아낼 수 있었다. 그 중의 하나는 이주민서비스는 지역사회의 인구통계학적 특징과 이용자인 이주민들의 요구를 파악하는 것이 우선시 되어야 하며 이에 근거해서 도서관서비스가 계획되며 실행되어야 한다는 점이다. 아울러 도서관의 이주민서비스는 다른 기관과는 차별적인 도서관적 특성을 일차적으로 고려하여 서비스를 개발해야 한다는 점도 고려해야 한다. 특히나 이주민의 요구에 바탕한 장서를 기반으로 하는 서비스가 핵심적 서비스로 이행되어야 한다. 바로 이주민의 언어에 근거한 멀티링겔장서를 개발하는 것이 이주민서비스의 기본으로 출발해야 하며 이를 바탕으로 다양한 서비스와 프로그램의 개발이 추가되어야 한다.

보다 중요한 점은 도서관 직원의 이주민서비스에 대한 인식과 이에 근거한 단위도서관의 정책개발에 대한 의지이다. 직원들이 지역사회 인구통계학적 변화에 관심을 기울이고 이에 대해 능동적으로 대응하려고 하는지, 이주민을 위한 도서관으로 변화할 의지가 있는지, 이주민을 위한 정책을 개발하고, 이주민의 언어로 된 장서를 개발하려고 하는 의지가 있는지, 서비스와 프로그램의 개발, 협력, 도서관의 분위기 등 도서관의 전반적 시스템을 다문화적으로 바꿀 의사가 있는지가 관건이다. 이러한 사서진의 인식과 의지는 관련 예산확보보다 더 선행되어야 하는 것들이라 할 수 있다. 아울러 이러한 인식과 의지를 형성하는 데는 직원들의 다문화인식과 태도가 중요한 요인이 될 수 있으므로 이러한 문제들은 후속연구를 통해 좀 더 심도 깊게 논의될 필요가 있다.

## 참고문헌

- 김영미, 조인숙. “공공도서관 홈페이지를 통한 다문화서비스에 대한 연구.” 한국비블리아학회지, 제20권, 제3호(2009. 9), pp. 47-64.
- 이경란, 한복희. “공공도서관의 다문화서비스 운영에 관한 연구.” 사회과학연구(충남대학교 사회과학연구소), 제20권, 제2호(2009), pp.47-74.
- 조용완, 이수상. “국내 다국어/다문화 도서관 서비스에 관한 연구.” 한국도서관정보학회지, 제42권, 제 1호(2011. 3), pp.269-297.
- 조용완. “이주민을 위한 국내 도서관 서비스의 현황 분석.” 한국도서관정보학회지, 제38권, 제2호(2007. 6), pp.245-269.
- 최혜양. “캐나다의 이민과 다문화주의 이해.” 다문화컨텐츠연구, 제4호(2010 하반기), pp.209-239.
- 한윤옥 외. “다문화가정을 위한 도서관서비스 현황 및 문제점에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제43권, 제1호(2009), pp.135-160.
- Audunson, Ragnar & Sophie Essmat & Svanhild Aab. “Public libraries: A meeting place for immigrant women?,” *Library & Information Science Research*, Vol.33(2011), pp.220-227.
- Benton Foundation. *Buildings, Books, and Bytes: Libraries and Communities in the Digital Age*. Washington, D.C.: Benton Foundation, 1996.
- Caid, Nadia & Danielle Allard & Lisa Quirke. “Information Practices of Immigrants,” *Annual review of information science and technology*, Vol.44(2010), pp.504-505.
- Caidi, Nadia & Danielle Allard. “Social inclusion of newcomers to Canada : An information problem?,” *Library & Information Science Research*, Vol.27(2005), pp.302-324.
- Cuban, Sondra. *Serving New Immigrant Communities in the Library*, Libraries Unlimited, 2007.
- D’Elia, George. *The Roles of the Public Library in Society. The Results of the National Survey*. IL : Urban Libraries Council, 1993.
- Jang, Wendy. “Impact of multiculturalism, Cultural Diversity and Changing Demographics on Richmond Public Library’s Multilingual Services”,  
〈<http://www.benton.org/publibrary/kellogg/buildings.html>〉 [cited 2013. 1. 3].
- National library of Canada. *A World of Information Creation Multicultural Collections and Programs in Canadian Public Libraries*, Joanne Godin ed., Ottawa, 1994.

McCatty, Joan. "Strategies for Proving Multicultural Services to Children and Young Adults at Toronto Public Library", 국립어린이청소년도서관 국제심포지엄자료집, 2008년 6월, pp.79-99.

Richmond Public Library Homepage, <<http://www.yourlibrary.ca/>> [cited 2013. 1. 3].

Richmond Public Library.

<[http://www.yourlibrary.ca/aboutus/tell\\_us\\_form/tell\\_us\\_comments.cfm](http://www.yourlibrary.ca/aboutus/tell_us_form/tell_us_comments.cfm)>[cited 2013. 1. 3].

Richmond Public Library.

<[http://www.richmond.ca/\\_\\_\\_shared/assets/2006\\_\\_Ethnicity20987.pdf](http://www.richmond.ca/___shared/assets/2006__Ethnicity20987.pdf)> [cited 2013. 1. 3].

#### 국한문 참고문헌의 영어 표기

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

Cho, Yong-Wan & Lee, Soo-Sang. "Multilingual and Multicultural Library Services in Korea." *Journal of Korean library and information science society*, Vol.42, No.1(Mar. 2011), pp.269-297.

Cho, Yong-Wan. "Current Status of Library Services for Immigrants in Korea." *Journal of Korean library and information science society*, Vol.38, No.2(Jun. 2007), pp.245-269.

Choi, Jenny. "Understanding of Canadian Immigration and Multiculturalism." *Multi-Cultural Contents Studies*, Vol.4(2010), pp.209-239.

Han, Yoon-Ok & Cho, Mi-Ah & Kim, Soo-Kyoung. "A study on the current states and problems for multi-cultural families in libraries." *Journal of the Korean society for library and information science*, Vol.43, No.1(2009), pp.135-160.

Kim, Young-Me & Cho, In-Sook. "A Study on Multicultural Library Services through the Public Library Homepage." *Journal of the Korean biblia society for library and information science*, Vol.20, No.2(2009), pp.47-74.

Lee, Geong-Ran & Han, Bock-Hee. "Multi-culture Service Administration of Public Library." *Social Science Research*, Vol.20, No.2(2009), pp.47-74.