

다문화사회에서의 도서관 서비스



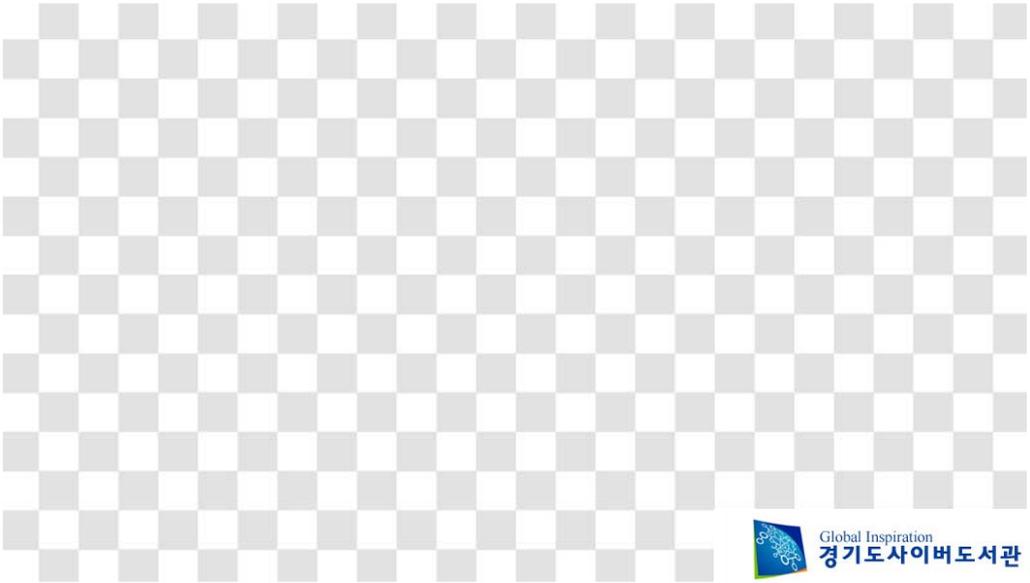
รักนะ จ๊อบ...จ๊อบ
โดย : วันแมน (oneman)
เตรียมตัว สืบสวน
ติดตาม นอนไม่หลับ
กะสับกระส่าย หิว
หนังสือเล่มนี้มาอ่านทุก
วัน จนกว่าอาการจะ
ทุเลา ..



조용완 · 이은주



ดับให้ตาย ใต้โรคจิต
โดย : อุ๊น วิริยะ / สำนัก
พิมพ์ สุข หิว ดิด
หนังสือที่รวบรวม
เรื่องราวเกี่ยวกับ
ประสบการณ์จริงของ
สารพัดภัยที่เหล่าคารา
ในวงการบันเทิง เจอกัน
มาอย่างถ้วนหน้า และ
อาจจะตกเป็นเหยื่อ
ถ่ายทอดประสบการณ์



경기도도서관 총서 4

다문화사회에서의 도서관 서비스

경기도도서관 총서 4

다문화사회에서의 도서관 서비스

조용환 · 이은주



Global Inspiration
경기도사이버도서관

“반만년 단일민족”의 역사를 자랑할 정도로 단일민족, 단일언어, 단일문화의 전통을 강조해온 우리나라에 최근 불어오고 있는 “다문화” 바람은 사회 전반에 걸쳐, 그리고 도시와 농촌에 걸쳐 많은 변화를 불러일으키고 있다. 과거에는 거의 눈에 보이지 않았던 체류 외국인의 숫자가 115만 명에 이르렀고, 일부 공단 지역이나 농촌 지역에서는 그 비율이 인구의 5% 내외까지 치솟았다. 이런 변화로 말미암아 “단일민족, 단일언어, 단일문화”에 기반한 사회 전반의 시스템 자체에 변화 필요성이 제기되고 있다. 사회 내에서 지식과 정보의 공적인 유통을 책임지고 있는 공공도서관 및 각급 도서관 역시 기존의 시스템으로는 다문화적인 환경에서 이주민들을 위한 제대로 된 서비스가 불가능하다는 것을 인식하며 변화를 위해 노력하고 있다. 하지만 이런 다문화적 변화를 위한 노력이 개별 도서관마다 각개약진식으로 이루어지면서 체계적인 변화와 발전보다는 중복적인 시행착오와 그로 인한 사회적 비용 증가로 이어지고 있다.

저자들은 우리 사회의 다문화사회화 현상을 목격하면서 도서관 분야 역시 시급하게 다문화적 환경을 반영할 수 있도록 활발한 논의가 필요하다 판단했고, 이에 따라 다문화사회에서의 도서관 서비스에 관한 연구를 수행하여 그 결과를 몇 편 발표한 바 있다. 그 과정에서 지역사회 일선에 새로이 유입되고 있는 이주민을 대상으로 서비스해야 하는 도서관과 사서들에게 실질적으로 도움을 줄 수 있도록 세부 주제에 국한된 학술논문을 넘어서 다문화 서비스 전체를 포괄하는 단행본의 필요성을 느끼게 되었다. 따라서 다문화 자료의 입수에서부터 다국어 기반의 목록 구축, 다양한 다문화 서비스와 프로그램, 찾아가는 서비스, 다문화 서비스에 필요한 시설/장비/인력의 준비 방안, 그리고 지역사회 다문화 관련 기관과 다문화도서관과의 협력 방안 등을 일목요연하게 정리하여 새롭게 다문화 관련 업무를 담당하게 된 도서관과 사서들이 지속적으로 참고할 수 있는 지침서를 제시하고자 이 책을 집필하게 되었다.

아직 이론적, 실무적 경험과 역량이 많이 부족한 저자들이 도서관의 다문화 서비스에 관한 전체적인 내용을 내실 있게 기술한다는 것은 무리일 것이다. 이 책의 곳곳에 아직 많은 부분 부족함이 존재하고 있음을 저자들도 잘 인식하고 있다. 몇 년 동안 준비 기간을 거쳐 모든 내용을 완벽하게 만들어 세상에 내놓는 것도 의미가 있을 것이다. 그러나 당장 눈앞에 닥친 다문화 환경에서 힘들어하는 도서관과 사서들에게 도서관의 나아갈 방향에 약간이라도 도움이 될 내용을 서둘러 내놓는 것 역시 나름의 의미가 있다고 생각하였다. 이러한 판단 아래 저자들은 무모한 도전을 펼치게 되었다. 아무쪼록 이 무모한 도전이 캄캄한 밤중에 낯선 길을 떠나는 도서관 사람들을 위한 작은 초롱불이

될 수 있기를 간절히 바란다.

끝으로, 이 책이 세상 밖으로 나올 수 있도록 기회를 제공해주신 경기도사이버도서관에 머리 숙여 감사의 인사를 드린다. 특히, 이 책의 집필 전 과정에서 많은 배려와 편의를 아끼지 않으신 경기도사이버도서관의 신정아 선생님께 깊은 고마움을 표하고 싶다. 그리고 저자들이 항상 사회과학으로서의 문헌정보학, 사회 속의 도서관, 소수자를 배려하는 정보전문직을 고민할 수 있도록 이끌어주신 부산대학교 문헌정보학과 이재환 교수님께 특별한 감사의 인사를 드리며, 아울러 지금까지도 많은 가르침을 주고 계신 송정숙 교수님을 비롯한 부산대학교 문헌정보학과의 여러 교수님과 김정근, 최정태, 박인웅 명예교수님께도 가슴속 깊은 감사의 말씀을 올린다.

2010. 1.

조용환 · 이은주

차례

머리말 5

1. 한국 사회의 다문화사회화 12
2. 도서관의 다문화 서비스를 위한 근거 20
3. 개별 도서관 차원의 다문화 자료 입수 28
4. 협력 기반의 다문화 자료 입수 48
5. 다문화 자료의 자체 제작과 다문화 콘텐츠 구독 61
6. 다문화 자료의 목록 구축 81
7. 다문화 관련 서비스와 프로그램 98
8. 찾아가는 다문화 서비스 111
9. 다문화 서비스를 위한 인력, 시설과 장비 126
10. 협력 기반의 다문화 서비스 140

부록 1 - 세계의 다문화 관련 도서관 선언, 기준, 지침 번역본 153

부록 2 - 다문화도서관 관련 업체 189

표 차례

- 〈표 1〉 국적별 체류 외국인 현황 13
- 〈표 2〉 등록 외국인 국적별 · 지역별 현황 14
- 〈표 3〉 국적별 외국인 근로자 현황 15
- 〈표 4〉 국적별 결혼 이민자 체류 현황 16
- 〈표 5〉 소수 인종 관련 지침 등에 규정된 도서관 서비스 항목 25
- 〈표 6〉 경기도가 배포한 한국문학 작품의 다국어 번역본 리스트 73
- 〈표 7〉 2009년 2월 현재 아시아스타트 도서 목록 74

그림 차례

- 〈그림 1〉 태국의 한 인터넷 서점 34
- 〈그림 2〉 국내 한 여행사의 국제도서전 참관(서점 방문 포함) 여행 상품 40
- 〈그림 3〉 LC의 인도네시아 자카르타 사무소의 업무 광경 50
- 〈그림 4〉 OCLC Language Set이 자료와 함께 제공하는 포스터, 전단지, 책갈피 54
- 〈그림 5〉 SALALM의 홈페이지 57
- 〈그림 6〉 국내 한 민간도서관의 다국어도서관 이용 안내 자료의 사례와 미국 뉴욕 시 Queens 공공도서관의 다국어도서관 이용 안내 사이트(한국어) 사례 63

- 〈그림 7〉 안산 다문화 작은도서관이 제작한 다국어로 된 도서관 이용 안내 자료 65
- 〈그림 8〉 경기도사이버도서관의 다국어 홈페이지 66
- 〈그림 9〉 드림도서관(한국이주노동자인권센터)이 제작한 이주노동자 컴퓨터 교육 교재(영문) 68
- 〈그림 10〉 고흥평생교육관이 제작한 한국어 공부 교재 표지와 내용 69
- 〈그림 11〉 경기도에서 배포한 한국문학 작품의 다국어 번역본 72
- 〈그림 12〉 아시아스타트가 제작한 이중언어도서(번역 스티커 부착) 75
- 〈그림 13〉 유니세프가 제작한 다중언어 동화책 〈넉점반〉(한국어/영어/캄보디아어판) 76
- 〈그림 14〉 미안마어(비마어)로 된 ebook 사례 78
- 〈그림 15〉 인도네시아어로 된 ebook 사례 78
- 〈그림 16〉 다국어 기반의 보건 데이터베이스인 Ebsco Host의 Multilingual Health Databases 80
- 〈그림 17〉 ASCII Code 문자표 테이블 84
- 〈그림 18〉 유니코드의 문자표 테이블 - 태국어 86
- 〈그림 19〉 운영체제(OS)에서 제공하는 화상 키보드를 이용해 다국어 목록을 구축하는 사례 87
- 〈그림 20〉 업체에서 제공하는 다국어 입력기를 통해 다국어 목록을 구축하는 사례 88
- 〈그림 21〉 운영체제에서 제공하는 화상 키보드를 이용해 웹에서 다국어로 검색하는 사례 89

- 〈그림 22〉 업체에서 제공하는 다국어 입력기를 통해 웹에서 다국어로 검색하는 사례 89
- 〈그림 23〉 MS-EXCEL을 이용한 다문화 장서 목록 구축 사례 93
- 〈그림 24〉 독자적인 다문화 장서 검색 시스템 사례 94
- 〈그림 25〉 독자적인 다문화 장서 검색 시스템의 검색 결과 사례 94
- 〈그림 26〉 INFOBUS 모습과 내부(시설 및 장서) 모습 116
- 〈그림 27〉 Mobile Outreach Service 117
- 〈그림 28〉 다중언어 간판 129
- 〈그림 29〉 도서관 이용 안내 표지 - 서가의 장서 배치 안내 표지 130
- 〈그림 30〉 도서관 이용 안내 표지 - 이용 안내 문구 131
- 〈그림 31〉 도서관 이용 안내 표지 - 大阪市立生野図書館의 주의 사항 132
- 〈그림 32〉 김해 다문화도서관의 픽토그램 133
- 〈그림 33〉 다문화어린이도서관 모두의 회원 가입서식 134
- 〈그림 34〉 국립중앙도서관 디지털도서관의 언어 지원 키보드 135
- 〈그림 35〉 김해 다문화도서관의 멀티미디어 시설 135
- 〈그림 36〉 다국어 홈페이지 137
- 〈그림 37〉 川崎市立図書館의 목록 화면 137
- 〈그림 38〉 다문화도서관 기타 시설 138

1

한국 사회의 다문화사회화

지금으로부터 멀지 않은 과거인 1960년대부터 1980년대까지 우리는 독일, 중동 산유국 등 다른 나라의 경제와 산업에 부족한 부분을 채워주기 위해 광부, 간호사, 건설 근로자를 송출한 역사를 가지고 있다. 또한 미국이나 일본 등으로 다른 나라의 사람들과 결혼생활을 위해, 또는 자신과 가족의 새로운 삶을 위해 이민을 떠나는 경우도 오래 지속되고 있다. 그들은 모든 것이 낯설고 말도 통하지 않는 타국에서 말할 수 없이 어려운 정신적, 육체적 고통을 견뎌내며 새롭게 정착한 그 사회에 크게 기여를 하였고, 타국에서 힘들게 번 돈을 국내로 송금하여 한국 경제발전에 많은 도움을 주기도 하였다.

이제 그 당시와 다른 상황이 우리 사회에서 전개되고 있다. 우리나라의 경제 규모가 커지면서 우리보다 경제력이 떨어지는 아시아 여러 국가에서 ‘코리아 드림’을 꿈꾸며 많은 사람들이 앞다투어 몰려들고 있다. 최근 우리 사회에 다양한 피부색과 언어, 문화, 종교를 가진 사

람들이 일자리를 위해, 결혼을 위해 급격히 유입되고 있다. 과거와 달리 이제 우리 주변에서는 외국인들을 쉽게 접할 수 있으며, 공중파 TV에서도 국내에 거주하고 있는 다양한 국가 출신의 사람들을 모아 서로의 문화를 소개하고 이해하고자 하는 프로그램들이 자주 방영되고 있다. 법무부가 발표한 국적별 체류 외국인 현황을 살펴보면 2009년 6월 말 현재 국내 체류 외국인의 숫자가 115만 명을 넘어서고 있다.

〈표 1〉 국적별 체류 외국인 현황¹

(법무부, 2009. 6. 30 현재)

구분	총체류자	구분	총체류자
총계	1,155,654		
중국(한국계 포함)	563,346	스리랑카	15,695
(한국계)	(387,977)	방글라데시	11,727
미국	129,110	파키스탄	10,155
베트남	89,014	러시아	9,540
필리핀	46,399	캄보디아	8,435
타이	40,096	네팔	7,669
일본	34,096	인도	6,723
몽골	31,273	호주	5,785
인도네시아	28,020	영국	5,166
타이완	25,291	미얀마	3,551
우즈베키스탄	21,196	독일	3,386
캐나다	19,348	기타	40,633

¹ 법무부 출입국·외국인 정책본부 홈페이지, <<http://www.immigration.go.kr>> [인용 2009. 8. 10].

〈표 2〉 등록 외국인 국적별 · 지역별 현황²

(법무부, 2009. 6. 30 현재)

구분	총계	중국	(한국계 중국인)	베트남	필리핀	미국	타이	인도네시아	타이완	몽골	일본	우즈베키스탄	스리랑카	파키스탄
총계	872,535	497,549	(375,142)	83,834	39,027	30,001	28,788	25,993	21,725	20,669	18,575	15,128	14,498	8,015
경기	264,908	147,226	(122,233)	24,656	15,818	7,440	14,498	7,839	2,434	8,395	3,799	4,101	6,017	2,936
서울	263,026	200,093	(175,567)	4,888	3,695	12,742	1,281	654	8,792	3,775	6,918	1,547	255	917
경남	52,678	15,941	(9,067)	11,802	3,350	1,096	2,176	3,776	386	1,028	917	2,935	2,281	924
인천	48,114	23,983	(17,283)	4,987	2,816	877	2,287	1,898	2,910	1,422	569	938	800	955
충남	35,807	16,387	(8,548)	5,019	2,004	730	2,166	2,212	672	911	1,117	879	742	177
경북	35,314	13,867	(5,919)	7,525	2,033	699	1,374	2,971	443	709	730	833	1,132	447
부산	31,615	13,636	(5,199)	4,187	1,478	1,545	621	1,589	1,745	412	860	854	375	311
충북	22,568	10,592	(5,751)	3,214	1,252	359	1,123	810	597	850	455	769	945	240
전남	21,064	9,477	(4,641)	4,290	1,335	351	817	564	230	735	762	481	378	49
전북	19,345	9,928	(3,537)	2,773	1,159	467	543	482	606	524	598	359	322	93
대구	19,342	7,925	(3,805)	2,894	1,146	834	332	1,359	900	276	351	385	439	632
울산	14,965	6,761	(5,711)	2,417	886	370	423	485	302	501	204	272	390	110
대전	14,047	7,610	(2,252)	1,279	376	1,192	169	196	506	353	339	226	45	89
강원	12,755	6,341	(3,059)	1,588	670	576	475	263	573	328	514	236	70	15
광주	11,948	5,658	(2,022)	1,711	766	478	328	501	335	227	281	275	253	87
제주	5,039	2,124	(548)	604	243	245	175	394	294	223	161	38	54	33

▶ 한국계 중국인은 중국인에 포함되어 있으며, 지면 관계상 일부 국가는 생략되었음.

위의 〈표 1〉에서 나타나듯이, 현재 국내에는 한국계 중국인(조선족)이 가장 많은 비율을 차지하고 있고, 그 다음으로 중국, 미국, 베트남, 필리핀, 타이 순으로 많이 거주하고 있다. 이들은 국내에 들어와

² 법무부 출입국·외국인 정책본부 홈페이지, 〈<http://www.immigration.go.kr>〉 [인용 2009. 8. 10].

상대적으로 일자리가 더 많은 경기도와 서울 등 수도권 지역에 전체의 60% 정도인 52만 명 이상이 밀집 거주하고 있으며 나머지는 각 지역에 고루 분포하고 있다.

〈표 3〉 국적별 외국인 근로자 현황³

(법무부, 2009. 6. 30 현재)

구분	총체류자	구분	총체류자
총계	559,965		
한국계 중국인	315,777	캄보디아	5,068
베트남	49,294	네팔	5,051
필리핀	29,927	방글라데시	4,882
태국	26,457	영국	2,287
인도네시아	24,212	미얀마	2,068
중국	20,321	한국계 러시아인	1,975
스리랑카	13,892	일본	1,332
몽골	13,065	호주	796
미국	12,431	러시아	760
우즈베키스탄	11,592	키르기스스탄	603
파키스탄	5,446	뉴질랜드	695
캐나다	5,404	기타	6,630

▶ 중국 및 러시아 : 한국계는 포함되지 않은 숫자임.

³ 법무부 출입국·외국인 정책본부 홈페이지, <<http://www.immigration.go.kr>> [인용 2009. 8. 10].

〈표 4〉 국적별 결혼 이민자 체류 현황⁴

(법무부, 2009. 6. 30 현재)

출신국	인원수	출신국	인원수
전체 체류자	126,155		
한국계 중국인	34,728	캄보디아	2,844
중국	33,619	몽골	2,316
베트남	29,526	태국	2,098
필리핀	6,248	미국	1,577
일본	4,966	기타	8,233

▶ 중국 : 한국계를 포함하지 않은 숫자임.

위의 〈표 3〉과 〈표 4〉를 통해 알 수 있듯이, 현재 국내 체류 이주민의 대부분은 우리가 기피하고 있는 국내 3D 업종에 속한 중소기업의 인력난을 해결하기 위해 국내로 이주하여 온 이주노동자들과 농사일을 할 젊은 사람이 사라지고 아기 울음소리가 끊어진 농촌 지역에 시집와서 우리 농촌 사회를 지탱하는 데 기여하고 있는 결혼 이주여성들이다. 우리 사회가 세계 최저 수준의 출산율과 의료 기술 발달로 인한 평균 수명의 연장 등으로 급속히 고령화 사회로 진입하고 있고 국내 3D 업종의 인력난이 해결되지 않는 현실을 비추어볼 때, 향후 이주민의 증가 추세는 더욱 강해질 것으로 예상되고 있다. 분명, 국가경제적인 측면에서나 우리 사회의 정상적 운영을 위해서도 우리는 이주노동자와 결혼 이주민들을 더욱 받아들여 함께 가야 할 입장에 있다. 이는 UN, UNESCO, OECD 등 국제기구들과 우리나라 경제부총리 등 전문

⁴ 법무부 출입국·외국인 정책본부 홈페이지, 〈<http://www.immigration.go.kr>〉 [인용 2009. 8. 10].

가들이 밝힌 견해이기도 한데, 그들은 우리 사회가 현재의 생산 수준을 유지하기 위해서는 지금보다 더욱 많은 규모로 이주민을 받아들여야 한다는 주장을 제기하고 있다.

이제 우리 사회의 각 부문은 “반만년 단일민족”의 과거 지향적 가치를 청산하고 그들이 우리라는 울타리로 들어와 함께 어우러지는 다인종, 다문화사회를 본격적으로 대비해야 할 시점에 이르렀다. 이러한 추세를 반영하여 우리나라에서는 2007년 국내 거주 이주민들이 우리 사회에 적응하여 개인의 능력을 충분히 발휘할 수 있도록 하고, 기존 구성원들과 이주민 간 상호 이해와 존중을 도모하기 위해 <재한외국인처우기본법>(제정 2007. 5. 17 법률 제8442호)을 제정하였다. 그리고 2008년에는 국내 결혼 이민자와 그 가족 구성원들이 안정적인 가족생활을 영위하도록 지원함으로써 그들의 삶의 질을 향상시키고 사회 통합을 장려하기 위해 <다문화가족지원법>(제정 2008. 3. 21 법률 제8937호)을 제정하였다. 이 법률들을 통해 정부와 지방자치단체는 국내 이주노동자와 결혼 이주여성 등 이주민들의 정착과 적응을 지원하고 사회의 문화적 다양성을 추구하기 위해 국가적 차원의 노력을 기울이고 있다. 공공 부문의 노력과는 별개로, 오래전부터 NGO, 종교단체 등 민간 부문에서도 이주민의 정착을 지원하고 그들의 인권 보장을 위해 상담 활동, 한글교육, 한국문화 체험 등의 활동을 활발하게 벌여오고 있다.

이주민들이 새로운 사회로 들어가 적응하고 정착하는 과정에서 정부와 지방자치단체를 비롯한 공공 부문과 민간 부문은 언어 습득 지원, 일자리 제공, 주거지 알선, 교육 제공 등 여러 가지 형태의 사회적 서비스를 제공하고 있다. 이주민들이 사회 구성원으로서 원활하게 자립하기 위해서는 이러한 지원들과 함께 삶의 문제를 해결하는 데 필요한 정보의 적절한 제공이 이루어져야 한다. 새로운 사회에 정착하기 위해

여러 부문에서 정보를 필요로 하며, 타국에 살면서 자신의 정체성 유지를 위해 또는 몇 년 내에 모국으로 돌아가 재정착하기 위해 모국과 모국어에 관련된 다양한 정보를 접하고자 하는 이주민들의 본연적 특성을 고려했을 때, 그리고 첨단 정보사회를 구축하고 있는 우리 사회의 특성을 고려했을 때 우리 사회는 그들에게 새로운 사회 적응과 자신의 정체성 유지를 위해 적합한 언어와 형식으로 된 정보를 적시에 제공할 체계를 구축해야 한다. 이는 앞에서 언급한 <다문화가족지원법> 제11조(다국어에 의한 서비스 제공)에도 잘 드러나 있다. 이 법은 국가와 지방자치단체가 앞장서서 “결혼 이민자 등의 의사소통의 어려움을 해소하고 서비스 접근성을 제고하기 위하여 다국어에 의한 서비스 제공이 이루어지도록 노력하여야 한다.”고 규정하면서 이주민을 대상으로 한 사회 내의 다국어 서비스 제공이 필요함을 언급하고 있다.

우리 사회보다 앞서 이민을 개방하여 많은 이주민들을 받아들인 국가들의 경험에서 나타나듯이, 우리 사회의 이주민들에게 적시에 적합한 정보가 적절한 방법과 형태로 제공하는 과제는 사회 구성원들에 지식과 정보를 수집하여 제공하는 것을 주 임무로 하는 각급 도서관이 주로 담당해야 할 것이다. 도서관은 사회 구성원 모두에게 차별 없이 다양한 지식정보 자원을 제공할 의무를 가지고 있다. 도서관이 봉사해야 하는 사회 구성원에는 자국민뿐만 아니라 과거와 달리 새롭게 우리 사회에 유입된 이주민들도 포함된다. 이주민들은 모든 것이 낯설고 익숙하지 않은 새로운 사회에 들어와 정착하고 적응해야 하는 입장이므로, 삶의 다양한 측면의 문제들을 해결해가는 과정에서 상당한 정보를 필요로 하게 된다. 도서관들은 이러한 처지에 있는 이주민들을 자신의 봉사 대상 중 중요한 한 부분으로 인식하고 이주민들이 새로운 사회에 적응하는 데 필요한 지식과 정보를 제공해야 한다. 더불어 이주민의

정체성 유지에 필요한 모국사회 그리고 모국문화와 관련된 지식과 정보를 제공할 책임을 가지고 있음을 인식할 필요가 있다.

하지만 관련 연구에 의하면, 아직 국내 도서관들의 다문화 서비스 제공 수준은 그리 높지 않은 것으로 나타나 있다. 우선 다문화 서비스를 제공하고 있는 도서관의 수가 매우 적을뿐더러 제공한다 하더라도 그 서비스 수준은 한글교실과 문화교실 등이 절대적 비중을 차지하고 있는 탓에 도서관 본연의 기능을 살린 지식정보 서비스와는 상당히 거리가 먼 경우가 아직 대다수다. 다문화사회로의 전이가 상당히 진척되고 있는 상황임에도 도서관의 빈약한 다문화 서비스가 발생하는 원인은 여러 가지가 있을 것이다. 그중 무엇보다도 관련 학계와 현장에서 다문화에 대한 관심과 인식이 적었으며 그로 인해 다문화에 관심 있는 도서관들이 서비스 계획과 실행 과정에서 도움 받을 수 있는 체계적인 연구가 부족한 점을 들 수 있다. 다행히 최근 들어 국내 도서관의 다문화 서비스와 관련해 자료 입수 방안, 프로그램 운영, 다문화 웹 정보원 등 관련 연구들이 진행되고 있다. 하지만 여전히 부족하므로 도서관 사서들이 다문화 서비스 제공과 관련해 체계적으로 참고할 수 있는 연구 성과의 필요성이 대두되고 있다. 이와 같은 상황에서 이 책은 각급 도서관에서 다문화 서비스를 제공하는 데 필요한 이론적, 실무적 기반을 제공하고자 한다. 구체적으로 다문화 자료의 입수, 다문화 관련 자료의 개발, 다문화 자료의 목록 구축, 다문화 참고봉사, 다문화 관련 서비스와 프로그램, 다문화 서비스를 위한 시설과 장비, 다문화 서비스 인력 확보, 찾아가는 다문화 서비스, 지역사회와의 협력, 다문화 서비스 제공 도서관 간 협력 등을 일목요연하게 정리했다. 이로써 다문화 서비스에 대해 어려워하고 있는 국내 도서관계의 고민과 부담을 조금이나마 덜어주는 데 기여하고자 한다.

2

도서관의 다문화 서비스를 위한 근거

1948년 12월 제3차 UN 총회에서 채택된 세계인권선언(Universal Declaration of Human Rights)은 인류를 구성하는 모든 개인은 존엄하며 평등하다는 것을 전 세계적으로 천명하고 있다. 이 선언에는 다양한 분야에서 인간이 누려야 할 권리와 자유에 대해 명시하고 있다. 특히 “모든 사람은 의견의 자유와 표현의 자유에 대한 권리를 가진다. 이러한 권리는 간섭 없이 의견을 가질 자유와 국경에 관계없이 어떠한 매체를 통해서도 정보와 사상을 추구하고, 얻으며, 전달하는 자유를 포함한다.”고 선언한 제19조에는 보편적 인간으로서 누려야 하는 사상, 표현의 자유를 위해 기초적으로 지식, 정보에 대한 추구의 권리와 자유가 필수적임을 언급하고 있다. 나아가 이 조항은 국경을 넘어 다양한 매체를 통해 정보를 추구하고 얻을 수 있는 자유에 대해서도 명시하고 있는데, 이 부분은 모국을 떠나 다른 나라에서 일시적이든 영구적이든 새로운 삶을 살아가고 있는 모든 이주민들에게도 체류국이나

모국에서 생산된 여러 매체의 정보에 접근하고 그것을 이용할 수 있는 권리가 있음을 밝힌 것으로 해석할 수 있다. 이러한 세계인권선언 제 19조의 내용에 부응하여 사회 내에서 지식정보의 공공적 유통을 담당하고 있는 도서관은 모든 인간이 가진 자유로운 정보 접근과 이용의 자유를 보장할 책무를 다하기 위해 노력해야 한다. 또한 새로이 유입된 이주민이라고 하더라도 그들의 정보 접근과 이용에 대한 자유도 도서관에 의해 존중되어야 할 것이다.

이제 세계인권선언을 넘어 도서관의 다문화 서비스에 대한 더욱 명시적이고 구체적인 이론적 근거를 밝혀보고자 한다. 도서관이 다문화 사회 또는 다문화사회로 진이되는 과정에서 이주민 집단에 지식정보 서비스를 제공해야 함은 이미 오래전부터 다양한 견해 속에 녹아 있었다. 대표적인 것으로는 1931년 출판 이후 전 세계 도서관 서비스의 철학적 지침이 되어온 랑가나단(Shiyali Ramamrita Ranganathan)의 5법칙(Five Laws of Library Science) 중 두 번째인 “Books are for all”에 잘 드러나 있다. 이 법칙에 따르면 인종, 언어, 국적 등에 관계없이 누구나 도서관의 자료를 이용할 수 있어야 하며 도서관은 새로운 이용자 그룹으로 부상하고 있는 이주민들을 위해 그들이 필요로 하는 장서와 서비스를 개발할 의무를 가지고 있다고 할 수 있다.

그리고 1994년에 제정된 IFLA(The International Federation of Library Associations and Institutions)와 UNESCO(United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization)의 <공공도서관 선언(IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994)>에도 도서관의 이주민 봉사를 위한 근거가 명확하게 제시되어 있다. 이 선언에 의하면 공공도서관의 봉사는 나이, 인종, 성별, 종교, 국적, 언어 또는 사회적 신분에 관계없이 모두에게 평등하게 제공되어야 하며 소수 언어 사용자 등과 같은 사람들을 위해선 특별한

봉사와 자료 이용이 필요함을 선언함과 동시에 공공도서관은 서로 다른 문화 간의 대화를 장려하고 문화적 다양성을 지지해야 함을 밝히고 있다.⁵

IFLA/UNESCO가 공공도서관들의 지역사회 서비스 제공을 위한 지침으로 개발한 〈공공도서관 서비스(The Public Library Service : The IFLA/UNESCO Guidelines for Development)〉에서도 공공도서관은 민족과 문화가 다른 사람들을 공공도서관의 잠재적 이용자로 인식하고 그들의 사회 적응을 도우며 모국문화 매체에 대한 접근을 제공하는 서비스를 해야 함을 규정하고 있다. 이를 위해 이주민 커뮤니티와 협의하여 해당 집단 출신의 도서관 직원 채용이나 그들의 문화와 전통, 지식을 반영하는 장서 구비 등 적절한 방법을 수립할 뿐만 아니라 이주민들의 독서 진흥과 문맹 퇴치, 환경 적응을 위해 교사, 부모, 기타 관련자들과 협력할 것을 권고하고 있다.⁶

일반적인 도서관 서비스 관련 선언이나 지침 등에 한 부분으로 존재하던 도서관의 다문화 서비스에 대한 관심은 IFLA에 의해 특화된 지침과 선언으로 발전하게 된다. 1998년 IFLA 산하의 Section on Library Services to Multicultural Populations는 〈도서관 서비스를 위한 다문화 지역사회 지침(Multicultural Communities Guidelines for Library Services)〉을 발표하였다. 이 지침은 이민자, 난민, 이주노동자, 토착민, 소수 민족 등 인종적, 언어적, 문화적 소수 집단에 대한 도서관의 평등한 서비스에 대한 기준을 장려하기 위해 제정되었다. 이 지침에는 다문화 서비스

5 IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994. (<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>) [cited 2007, 2, 20].

6 Philip Gill, 공공도서관 서비스 개발을 위한 IFLA/UNESCO 가이드라인, 장혜란 역(서울 : 한국도서관협회, 2002), pp.23-49.

제공을 위한 책임 소재(Responsibility for Provision), 도서관 자료(Library Materials), 문화 간 이해를 위한 자료와 서비스(Cross-cultural Materials and Services), 정보 및 참고 서비스(Information and Reference Services), 자료 정리 업무(Technical Services), 확장된 서비스(Extension Services), 직원 관리(Staffing), 특별 그룹(Special Groups) 등의 항목별로 지침을 제시하고 있다. IFLA의 이 지침은 2006년 IFLA가 발표하고 2008년 4월 UNESCO가 서명한 <IFLA 다문화도서관 선언(The IFLA Multicultural Library Manifesto)>을 통해 더욱 대중적으로 천명된다. 이 선언은 다양한 문화들이 조화롭게 공존하는 다문화사회에서 모든 유형의 도서관들은 국제적, 국가적, 지역적 차원에서 문화적, 언어적 다양성을 반영하고 지원해야 한다고 밝히고 있다. 다문화 서비스를 위해 모든 도서관들은 이주민을 포함한 사회의 모든 구성원들에게 차별 없이 봉사해야 하며, 적합한 언어와 문자로 된 정보를 제공해야 하며, 모든 지역사회 구성원 분포와 그들의 요구를 반영하는 자료 및 서비스를 제공해야 하며, 지역사회의 다양성을 반영하는 직원 채용 규정 원칙을 내세우면서, 다문화도서관 서비스의 사명, 관리와 운영, 핵심적 활동, 직원, 자금 등에 대해 필요한 사항들을 제시하고 있다.⁷

국제적인 도서관단체의 다문화 서비스 관련 선언이나 지침 외에 오래전부터 다문화, 다인종사회를 경험하였던 여러 나라의 도서관협회나 도서관협회 산하의 관련 분과 차원에서도 도서관의 다문화 서비스를 위한 지침을 개발하여 보급한 바 있다. 이를 구체적으로 살펴보면, Canadian Library Association의 “Library Service to Linguistic and Ethnic Minorities” (1987), American Library Association(ALA) 산하 분과인 The

⁷ The IFLA Multicultural Library Manifesto, <<http://www.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibrary-Manifesto.pdf>> [cited 2008. 7. 20].

Reference and User Services Association의 “Guidelines for the Development and Promotion of Multilingual Collections and Services” (2007), The Australian Library and Information Association의 “Library and Information Services and Indigenous Peoples” (2006) 등을 들 수 있다. 이 지침들은 부분적으로 특색이 있지만 대체적으로 이주민이나 토착 원주민 등 소수 인종과 소수 언어 사용 집단을 위해 도서관들은 그들의 언어로 된 다양한 자료들을 수집·제공하고, 지역사회에 문화적 다양성을 고취하기 위한 프로그램이나 마케팅 활동을 벌이고, 이를 위해 도서관 직원들에 대한 인식 계도와 교육을 펼칠 것을 주문하고 있다.

한편 세계 각국의 도서관 현장이나 도서관 종사자의 윤리선언 등에도 부분적이거나 이주민을 위한 도서관 서비스의 근거를 찾을 수 있다. 대표적으로 1948년에 제정된 미국 ALA의 〈Library Bill of Rights〉에서는 출생(Origin), 배경(Background), 관점(Views) 등의 이유로 도서관 이용 권리가 부정되거나 축소될 수 없음을 선언하고 있고,⁸ 일본도서관협회가 1954년에 채택하고 1979년에 개정한 〈圖書館の自由に關する宣言〉에는 “모든 국민은 도서관 이용에 공평한 권리를 가지고 있으며, 인종, 종교(신조), 성별, 연령과 같은 조건 등에 의해 어떠한 차별도 있어서는 아니 된다. 외국인도 그 권리는 보장된다.”고 도서관의 다문화 서비스에 대해 명확히 규정하고 있다. 1997년 한국도서관협회가 제정한 〈도서관인 윤리선언〉에도 “도서관인은 도서관과 이용자의 자유를 지키고 정보 접근의 평등권을 확립한다”, “도서관인은 이용자의 이념, 나이, 성별, 사회적 지위 등을 이유로 차별하지 아니 한다” 등과 같이

8 Library Bill of Rights. <<http://www.ala.org/ala/oif/statementspols/statementsif/librarybillrights.htm>> [cited 2007. 2. 20].

이주민들에 대한 서비스 근거를 마련하고 있다.⁹

이상에서 살펴본 국제적인 도서관 기구와 각국의 도서관 기구 등이 제정한 도서관의 다문화 서비스 관련 선언, 지침, 도서관 권리헌장, 윤리선언 등에 나타난 핵심적 사항들을 대강 정리하면 다음과 같다.

〈표 5〉 소수 인종 관련 지침 등에 규정된 도서관 서비스 항목

항목	지침/선언 등에 규정된 내용
장서/콘텐츠	지역사회 내 토착민이나 이주민의 문화와 언어를 균형 있게 반영하는 상당한 규모의 장서(단행본, 신문, 정기간행물, 사전 등), 다양한 주제와 다양한 포맷(인쇄, A/V, 지도, 그림, 컴퓨터 S/W, 디지털 콘텐츠 등의 장서, 모국어 유지와 정착 국가 언어학습을 위한 장서(이중언어 및 다중언어 장서 포함)
사서 인력	소수 인종 출신 도서관 직원 채용, 소수 인종 관련 정기간교육, 다국어 능통 직원 활용 및 보상
서비스/프로그램	소수 인종의 음악 공연, 동화 구연, 전시회, 축제 등 문화교류 프로그램, 정착 국가 언어학습을 위한 문해(Literacy) 프로그램과 도서관 이용 및 정보 기술 이용을 포함하는 정보 리터러시(Information Literacy) 프로그램, 정착 국가 언어와 모국어로 서지 접근 허용(모국어로 목록 구축 및 검색 지원), 이주민 장서 목록의 종합 목록 내 포함 및 상호대차 실시, 참고 서비스와 도서관의 각종 프로그램 운영 시 다국어 지원, 소수 언어 도서관 홈페이지, 도서관 방문이 어려운 소수 인종을 위한 이동도서관, 순회문고, 방문대출 등의 찾아가는 서비스(Outreach Services), 다문화 정보 안내 서비스, 취업이나 사회보장 안내 등 새 이민자 정착 지원 프로그램 등
정보 이용 시설과 장비	언어학습 S/W가 내장된 컴퓨터, 다국어 지원 컴퓨터 등
편의 시설	주요 소수 언어나 국제적 심벌로 된 이용 안내, 안내 표지, 양식(회원 카드, 상호대차 등), 통지서 등
기타	지역 내 교육기관과의 언어교육 협력, 소수 인종단체 및 기관과의 협력, 다문화 홍보 자료 제작 등

⁹ 한국도서관협회 홈페이지 <<http://www.korla.or.kr/data/reference/moral.asp>> [접속 2007. 2. 20].

다음 장에서는 본격적으로 도서관들이 다문화 서비스를 위해 수행해야 하는 전문적인 활동들을 기술할 것이다. 하지만 그에 앞서 이 책에서 사용되는 몇 가지 중요한 개념에 대한 것을 규정하고자 한다.

먼저 다문화사회란 한 사회 내에 다양한 문화가 공존하는 사회를 의미한다. 즉, 인종, 민족, 종교, 성, 빈부, 장애, 연령 등에서 소수자 집단의 다양성을 사회적으로 인정하고 존중하는 사회를 말한다. 최근 한국에서 주로 언급되는 다문화사회의 의미는 급증하는 이주노동자와 결혼 이주여성, 다문화가정의 자녀, 북한 이탈주민 등 인종, 언어, 문화가 기존의 한국 사회의 그것과 다른 소수자 집단 존재를 인정하고 공존하기 위해 노력하는 사회라고 할 수 있다.

그리고 이 책에서 사용하는 다문화 서비스는 도서관이 이주민들과 그 가족 구성원들을 위해 제공하는 직접적인 다문화 서비스 이외에도 다문화 서비스를 제공하기 위해 준비하는 과정까지도 포함한다고 할 수 있다. 즉 도서관이 이주민 이용자와 직접 대면하여 서비스가 제공되는 자료 열람, 참고봉사, 각종 프로그램뿐만 아니라 다문화 자료의 선정, 자료의 입수 또는 제작, 목록 구축, 협력 등의 간접적이고 기술적인 도서관 업무도 포함하는 넓은 의미로 해석된다. 다문화 서비스의 의미를 보다 확장하면 기존 지역주민들의 다문화사회에 대한 감수성을 더욱 고양시킬 수 있고 지역에 거주하는 주요 이주민의 역사, 문화, 언어 등에 대한 이해를 높일 수 있는 제반 서비스까지 포괄할 수 있다.

끝으로 이 책에서 사용되는 다문화 자료(또는 다문화 장서)는 도서관이 다문화 서비스를 제공하는 데 필요한 자료 일체를 의미한다. 즉, 지역사회 내에 새로이 유입된 이주민을 위해 그들의 모국어로 만들어진 자료와 한국어와 이주민 언어로 된 이중언어(Bilingual) 자료와 한국어와 이주민 언어, 영어 등과 같이 구성된 다중언어(Multilingual) 자료가

우선 포함된다. 그리고 이주민과 그 자녀의 한국 사회와 한국어에 대한 이해를 높이는 데 필요한 자료와 기존 지역주민의 다문화 감수성을 높이고 이주민의 역사와 문화, 언어 등에 대한 이해를 높이는 데 필요한 자료도 포괄할 수 있다.

형태적으로는 인쇄 자료뿐만 아니라 오디오/비디오 자료, 마이크로 자료, 디지털 자료까지 포함하며 언어적으로는 이주민 언어로 된 자료뿐만 아니라 한국어로 된 자료도 포함된다. 다만, 현재 한국의 도서관이 처한 다문화적인 상황에서 방점이 찍히는 다문화 자료들은 국내 거주 이주민 출신 국가 중 자료 입수가 어려운 아시아권 국가들(주로 동남아시아권과 중국, 몽골 등, 일본은 제외)과 구소련 지역 등의 국가에서 생산된 자료들이라고 할 수 있다.

3

개별 도서관 차원의 다문화 자료 입수¹⁰

최근 지역사회에 증가하고 있는 이주민들을 대상으로 다문화 서비스를 제공하는 도서관들이 증가하고 있다. 이들 도서관 중 일부는 이주민들의 모국어로 생산된 다문화 자료를 입수하는 등 개별 도서관 차원에서 다문화 자료를 구비하려는 사례도 서서히 늘어나고 있다. 하지만 다문화 자료 입수를 위한 방안은 상당히 제한적인 실정이다. 국내에서 다문화 자료를 제공하기 시작한 민간 영역의 도서관들은 대부분 귀환 이주노동자나 현지의 선교사, 활동가, 지인 등을 통해 어렵사리 주요 이주민 국가의 자료를 입수하였다. 심지어 “이는 사람의 아는 사람”과 같이 여러 단계를 거치면서 원래 의도한 자료가 아닌 부적합한 도서가 입수되거나 배송 기간이 길어지기도 하였으며, 일부 배송이 누락되기도 하는 등 많은 시행착오와 이로 인한 부가적 업무 증가 및 전

¹⁰ 이 장의 내용은 저자의 기존 연구를 수정, 보완한 것임.(조용완, "국내 도서관의 다문화자료 입수를 위한 효과적 방안 연구," 한국도서관·정보학회지, 제39권, 제3호(2008. 9), pp.429-456.)

화 비용 등의 추가 지출 발생 등의 문제가 발생하기도 하였다. 그리고 최근 다문화 자료를 구비하기 시작한 공공도서관들은 국내에 새로이 등장한 동남아 지역 등을 포괄하는 도서중개상에 전적으로 의존하는 제한된 다문화 자료 입수 노력을 보이고 있었다. 이러한 한계점을 극복하고자 여기에서는 국내의 개별 도서관들이 주요 이주민 출신 국가에서 생산된 다문화 자료를 효과적으로 입수할 수 있는 방안들을 제시하고자 한다.

1. 도서중개상 활용

도서관의 일반적인 외국 자료 입수 방법은 국내 서점이나 국내의 도서중개상을 통해 입수하거나 외국 소재 출판사와 직접 거래하는 방식으로 진행된다. 그런데 직거래의 경우, 자료 선정, 가격 조사, 주문 리스트 작성, 발주, 송금, 검수 등의 과정에서 제기되는 사서 인력의 부족, 언어 소통 문제, 거래처 분산으로 인한 업무량 폭증, 통신 비용 증가, 우편 사고 등의 문제로 인해 많은 도서관에서는 국내의 대행사로 부터 외국 자료를 입수하는 방식을 채택하고 있다. 외국 자료의 주문 방식은 도서관 주도로 주문 리스트를 작성해 출판사나 도서중개상, 서점 등에 발주하는 ‘확정주문(Firm Order)’ 과 도서중개상이나 출판사 등이 자료를 선정하여 도서관에 일괄 납품하는 ‘Gathering Plan’ 으로 구분된다.¹¹

국내 주요 이주민 출신 국가들의 출판문화와 유통 체계가 아직 발달되지 않은 상태이고 국내에 이들 국가의 서지 정보를 확인할 수 있는 방법도 거의 없는 상태다. 또한 다양한 국가별 언어 문제, 도서관의 언어전문 인력 확보 문제 등 때문에 다문화 자료 입수를 위해 개별 도

서관이 주도하는 확정주문을 채택하기에는 많은 어려움이 있다. 외국의 도서관들도 이미 오래전부터 다문화나 어문학, 지역학 등을 위해 자국 내외의 도서중개상과 서점, 현지 출판사 등과 주로 선택적 일괄주문 방식을 중심으로 한 ‘Gathering Plan’을 상대적으로 많이 활용해 왔는데, 이는 대행수수료를 지불하더라도 이 방식이 다문화 자료 등을 입수하는 데 더욱 효과적이라 판단했기 때문일 것이다. 이 방식은 국내의 여러 사정을 고려할 때 국내 도서관들이 다문화 자료의 입수 과정에서 가장 주요하게 채택할 수 있는 방안이 된다.

‘Gathering Plan’의 실행을 위해서는 우선 국내의 다문화 환경에 적합한 대행사가 존재해야 한다. 과거에는 미국, 일본 등 일반적인 외국 자료를 담당하는 대행사 외에 국내 다문화 환경에 적합한 대행사가 전혀 없다가 2008년 초 처음 등장하였다. 이로 인해 과거 모국으로 귀환한 이주노동자나 현지에 있는 지인 등을 통해 큰 위험 부담을 안은 상태에서 비체계적으로 다문화 자료를 입수해야 했던 상황은 한층 개선되고 있다. 비록 현재 확인된 바로는 2, 3곳이 국내 다문화 자료의 입수 업무를 대행하고 있지만, 향후 국내 도서관들 중 다문화 자료와 관련 지역의 지역학, 어문학 자료를 입수하는 사례가 많아져 시장 규모가 커지면 대행사의 수도 점차 증가할 것으로 판단된다.

11 ‘gathering plan’은 다시 크게 몇 개로 나눌 수 있는데, ①도서관이 총서, 시리즈 형태의 도서, 특정 저자나 출판사의 출판물 등에 대해 도서관이 변경 통지할 때까지 도서중개상이나 출판사가 계속 공급하는 형태인 ‘계속주문 방식(standing order)’, ②도서관이 자료의 주제, 수준, 형식, 가격, 언어 등에 대해 구체적으로 요구 조건을 명시한 장서 프로파일에 따라 도서중개상이나 출판사가 구체적 자료들을 선정하여 납품하고 도서관은 일부 불필요하다고 판단한 자료에 대해 반납권을 가지는 ‘선택적 일괄주문 방식’, 그리고 ③선택적 일괄주문 방식과 유사하지만 장서 프로파일보다 포괄 범위가 덜 구체적이며 도서관의 반납권이 일반적으로 없는 ‘일괄주문 방식(blanket order)’ 등으로 구분된다. (송영희 등, 장서개발론(서울: 구미무역(주) 출판부, 1992), pp.182-185. 윤희윤, 장서관리론(대구: 태일사, 1999), pp.166-171. 서혜란, "선택적 일괄주문에 관한 소고," 국회도서관보, 제27권, 3호(1990. 6), pp.56-57.)

이와 같이 대행사를 통한 다문화 자료의 입수 방법의 장점은 다음과 같다. 첫째, 직거래 시 도서관 사서들이 담당해야 하는 자료 선정, 주문 리스트 작성, 발주, 송금, 검수 등에 관한 업무가 상당 부분 감소된다. 일부 대행사에서는 현지어로 된 목록 데이터도 함께 제공한다. 둘째, 대행사가 대신하여 여러 국가의 서점이나 출판사 등과 거래하기 때문에 다양한 국가와 언어로 인해 발생하는 문제점들이 해결된다. 셋째, 직거래 시, 입수 과정에서 문제가 발생하면 담당 사서가 문제 해결을 위해 여러 업무를 떠맡아야 하지만, 대행사를 통하면 대행사에 책임을 물으면 되므로 책임 소재가 분명하고 신속한 문제 해결이 가능하다. 넷째, 국가기관 및 공공기관의 경우, 입찰을 통해 처리하므로 예산 집행 및 행정 처리와 관련해 부담이 없다.

대행사를 통한 다문화 자료의 입수에는 이러한 장점도 있는 반면, 사전에 면밀히 고려해야 할 사항들도 존재한다. 이를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 대행사를 통한 다문화 자료의 입수는 다양한 언어와 인력 부족으로 인해 ‘Gathering Plan’ 방법으로 처리할 경우, 자료의 선정과 검수 과정이 사실상 대행사로 넘어가기 때문에 사서 주도에 의한 장서 구성과 검수가 어려울 수 있다는 문제가 있다. 가능하다면 해당 언어 사용 가능 인력을 통해 검수 과정에 활용할 수도 있다. 둘째, 자료 입수의 사서 주도성을 확장하기 위해서 다문화 자료 입수에 관한 국가/언어별, 주 이용 대상별, 주제별, 형태(도서, CD, DVD 등) 등 요구 사항을 담은 장서 프로파일을 세밀하게 작성하여 대행사에 제공할 필요가 있다. 이때, 주요 이주민 그룹 등의 요구 파악을 위한 작업이 선행되어야 한다. 셋째, 대행사를 거쳐 자료를 입수할 경우, 업무 부담이 줄어드는 대신 업체 수수료가 지불되므로 도서관의 지출 부담이 증가할 수 있다. 만일 향후 국내에 다문화 자료 관련 시장 규모가 커지고 현지의 유

통 과정이 합리화될 경우, 수수료 부담이 경감될 가능성이 있다. 넷째, 동남아 지역 등에서 생산된 다문화 자료의 입수를 대행할 수 있는 업체수가 아직은 2, 3곳 정도이므로 업체 선택에 제약이 있을 수 있다. 다섯째, ‘Gathering Plan’ 등의 방법은 이용자가 원하는 특정 도서의 구입에는 한계가 있으므로 희망된 특정 자료 입수를 위해서는 대행사에 주문 리스트를 별도로 사전 제시하거나 인터넷 서점 등을 활용하는 방법을 병행해야 할 것이다.

■ 사례 : 경기도 안산 관산도서관의 도서중개상을 이용한 다문화 자료 입수

50여 개국 3만 명 이상의 이주민들이 밀집해 있는 안산시 원곡동에 위치한 관산도서관은 다문화 서비스를 위해 서울국제도서전에 참가하고 다문화 자료를 입수하고 있는 국내 도서중개상을 파악하는 등의 다양한 노력을 기울였다. 하지만 공공도서관이 가지고 있는 예산 집행의 제한성, 도서관의 사서수의 부족으로 인한 담당 업무의 과다, 예산을 관리하는 상급기관의 다문화 자료 입수와 관련된 특수성에 대한 인식 부재 등의 이유로 국내 도서중개상을 통한 다문화 자료 입수가 가장 현실이라고 판단하여 2008년 600만 원을 들여 태국, 베트남, 필리핀, 인도네시아, 러시아 등 5개국 자료 540권을 구입하였다. 관산도서관은 국내 도서관에 다문화 자료를 공급하고 있는 부천시의 한 대행사를 통해 입수하였다. 도서중개상에 지시한 입수 지침으로 어린이용 자료를 중심으로 하면서 실용도서와 교양도서, 그리고 한국도서 중 외국어로 번역된 도서 등을 입수하되, 최신 자료들로 구성할 것을 요청하였다. 관산도서관은 향후 도서 구입비 예산에서 1천만 원가량 투입해 총 8개국으로 확대할 예정이다.

2. 인터넷 서점과 현지 서점, 출판사 등과의 직거래

대행사를 통해 입수할 수 없는 다문화 자료에 대해서는 인터넷 서점이나 출판사를 통한 직거래 방법도 고려해볼 수 있다. 최근 급격한 정보통신 기술 발달로 인해 국내외의 인터넷 서점들이 급격히 늘어나고 있는데, 인터넷 서점을 통한 도서 등의 주문과 입수는 세계의 많은 나라에서 이미 보편화되어 있다. 국내 도서관의 다문화 자료와 관련된 베트남, 태국, 필리핀, 러시아, 중국 등의 국가에도 아직 국내와 같이 왕성하지는 않지만 일부나마 운영되고 있음을 확인할 수 있었다. 국내 도서관들 중에서 다문화 자료 입수를 위해 인터넷 서점을 이용하는 경우는 아직 많지 않다. 하지만 향후 대행사를 통한 방법이나 다른 입수 방법을 사용한 경우라도 인터넷 서점을 보완적으로 사용할 필요가 있다고 판단된다. 특히 이용자가 희망하는 특정 자료의 구입 방법으로 유용할 것이다. 다만, 공공도서관과 같이 다문화 관련 업무를 전담할 인력이 부족하거나 예산 부서와의 협의가 원활하지 않을 경우에는 시행에 애로가 있을 수 있다.

인터넷 서점 외에 위에서 언급된 국내 민간 영역의 도서관들이 추진했던 것처럼, 주요 이주민 국가의 출판협회나 현지 서점 등에 직접 연결하는 방법도 시도될 수 있다. 이를 위해서는 인터넷 검색 엔진을 통하거나 각국 출판물 관련 서지 도구,¹² 현지의 지인이 서점이나 출판사 등을 방문해 연결하는 과정을 거쳐야 할 것이다.

국내 도서관의 다문화 서비스와 관련해 인터넷 서점이나 현지 서점, 출판사 등과의 직거래 방법이 가져다주는 장점은 다음과 같다. 첫

¹² 외국의 도서관에서는 일반적으로 국내의 지역학, 어문학, 다문화 관련 학술지나 신문이나 잡지 등에 게재된 서평, 출판물 광고와 관련 인터넷 사이트 등을 참고하고 있다.

등 다양한 자료들도 함께 판매하고 있어 다양한 형태의 자료를 입수할 수 있다.

한편, 다문화 자료 입수를 위해 인터넷 서점을 이용할 경우, 주의해야 할 사항들을 정리하면 다음과 같다. 첫째, Amazon 등의 해외 인터넷 서점은 국내와 전 세계에서 인지도와 신뢰도가 높지만, 국내 다문화 자료 관련 인터넷 서점들은 대부분 인지도가 낮고 국내와의 거래 경험이 많지 않아 신뢰도에 문제가 있을 수 있다. 또한 현지 출판사나 서점에 대한 정보를 파악하기 어렵고 이들 역시 아직 국내와의 거래가 많지 않아 신뢰의 문제가 생길 수 있다. 따라서 상호 신뢰가 쌓일 때까지는 소규모 거래를 유지하면서 점차 그 폭을 넓히는 전략이 요구된다. 그리고 여건이 된다면 신뢰할 수 있는 현지 서점이나 출판사, 중개업자와의 접촉과 정보 수집을 위해 외국 도서관이 실시하고 있는 아시아 지역의 국제도서전 참가나 현지 출장 등을 고려해볼 수 있다. 둘째, 자료 선정, 주문 리스트 작성과 결제, 송금, 검수 등의 과정에서 사서나 담당자의 시간과 노력이 많이 소요된다. 뿐만 아니라 자료의 훼손, 주문 리스트 또는 장서 프로파일과의 불일치 등과 같은 문제 발생 시 해결을 위한 상당한 업무가 증가될 수 있다. 그리고 위 업무를 처리하기 위해 소요되는 국제전화 요금, 우편 비용 등의 추가 비용이 발생할 수 있고, 해당 언어별 능통자들이 주변에 없을 경우, 그들과의 연락, 섭외, 회의 등을 위한 시간과 비용도 고려되어야 한다. 셋째, 언어 문제가 해결되어야 한다. 일부 인터넷 서점은 자국어로만 제공하고 있고 현지 출판사와 서점의 경우, 현지 언어로 업무 처리를 해야 할 가능성이 매우 높기 때문에 자료 주문이나 자료 검수 과정에서 해당 언어 전공자나 한국어가 가능한 해당 국가 출신자 등 해당 언어 능통자의 도움이 반드시 필요하다. 넷째, 상당수의 인터넷 서점이 국내로 배송할 수 있지만 일부 인터

넷 서점은 자국 내 배송만 하는 경우도 있으니 이에 대한 사전 확인이 필요하다. 그리고 현지 서점, 출판사 등과의 거래에서는 배송의 정확성이나 안전성, 비용, 배송 기간 등을 고려해 DHL과 같은 국제적 민간 특송기업, 국제특급우편(EMS), 일반 항공우편, 선박우편 등 그 가운데 어떤 방법을 선택할지에 대한 면밀한 검토와 판단이 요구된다.

■ 사례 : 국내 도서관의 다문화 자료 입수에 활용 가능한 인터넷 서점 리스트

국가명	서점명	인터넷 주소	비고	국내 배송
태국	Pink Lemon	http://www.pinklemon.com/	태국어, 영어	가능
태국	Buy Thai Books	http://www.buythaibooks.com	영어	가능
베트남	sachvietnam.com	http://vinamall.com/page/gen.jsp?dir=/mail/stores/sachvietnam	베트남어, 영어(미국 기반 업체)	가능
베트남	Minhkhai	http://www.minhkhai.com.vn	베트남어	미확인
필리핀	National Book Store	http://www.nationalbookstore.com.ph	영어	가능
네팔	Pilgrims Book House	http://www.pilgrimsbooks.com	영어(네팔/티벳/인도/히말라야 지역 자료 제공)	가능
인도네시아	inibuku.com	http://www.inibuku.com	인도네시아어	미확인
방글라데시	Online Bangla Book.com	http://www.angelfire.com/electronic/banglabook	영어(미국 기반 업체)	가능
스리랑카	monaree.com	https://monaree.com	영어	미확인
미얀마(버마)	foreverspace.com.mm	http://www.foreverspace.com.mm	영어(ebook 다운로드, 선불카드 이용)	다운로드
파키스탄	urducorner.com	http://www.urducorner.com	영어(우르두어, 힌디어 자료 제공)	가능
파키스탄	eMarkaz Online	http://www.emarkaz.com/shop/store/books-urdu.php	영어, 우르두어	가능
러시아	my-shop.ru	http://my-shop.ru	러시아어	미확인
러시아	eastview	http://www.eastview.com/	영어(구소련 지역 자료를 대행하는 미국 업체)	가능
중국	당당서점	http://www.dangdang.com/	중국어	가능
중국	중국 아마존	http://www.amazon.cn/	중국어	가능
중국	화문서적	http://www.huawen.co.kr	한국어(국내 서점)	가능

3. 국제도서전 참가

국제도서전(International Book Fair)은 개별 도서관들이 자국 내에 수입이 잘 되지 않아 쉽게 접근할 수 없었던 국가에서 출판된 자료들을 직접 접할 수 있는 좋은 기회를 제공한다. 국제도서전에는 개최국의 출판사, 도소매 도서유통 관계자, 서점, 저자, 저작권 관계자, 도서관 사서, 정부기구, 출판협회, 도서유통협회, 작가협회 등이 대규모로 참석하는데, 또한 인접 국가와 세계 주요 국가에서도 관계자들이 활발하게 참여하고 있다. 국제도서전이 열리는 전시장에서 평소에 접하기 어려운 나라들의 여러 관계자들을 한자리에서 만날 수 있고 현장에서 바로 구매나 향후 구매를 위한 정보 입수 등의 활동을 벌일 수 있기 때문에 국제도서전은 도서관의 다문화 자료와 지역학/어문학 관련 자료의 입수에 매우 가치 있는 자리이다.

국내 도서관의 다문화 자료 입수라는 관점에서 보면, 아시아 국가에서 개최되는 국제도서전들이 중요한 의미를 가지는데, 이를 살펴보면 다음과 같다. 최근 국내 이주민들 중 상당수가 동남아 지역 출신임을 고려할 때, 동남아 국가들의 출판물을 한눈에 볼 수 있는 기회를 제공하는 〈Bangkok International Bookfair〉와 〈Manila International Book Fair〉에 대해 국내 도서관계가 관심을 기울일 만하다. 다문화, 다언어로 이루어진 말레이시아에서 매년 개최되는 〈Kuala Lumpur International Book Fair〉에도 동남아 국가들과 중국, 인도 등의 출판사 등이 참여하고 있고 〈Hong Kong International Book Fair〉도 중국어권과 동남아권 자료를 입수하기에 좋은 여건이므로 이들 역시 국내 도서관계에서 고려해볼 필요가 있다. 또한 세계 2위의 출판시장인 일본에서 개최되는 〈Tokyo International Book Fair〉와 아시아 출판 허브로

인정받고 있는 중국의 〈Beijing International Book Fair〉, 그리고 〈Taipei International Book Exhibition〉 등도 중국어 자료와 아시아 지역 자료 입수에 편리를 제공할 것으로 판단된다. 끝으로, 1995년부터 매년 개최되고 있는 〈서울국제도서전〉은 아직 다른 국제도서전에 비해 외국 관계자들의 참여가 상대적으로 적은 편이지만 국내에서 열리고 아시아 지역의 출판사, 출판협회, 정부부처 등이 어느 정도 참여하고 있으므로 고려할 만하다.

다문화 관련 자료 입수의 관점에서 볼 때 국제도서전이 가지는 장점을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 다양한 국가의 출판물들을 직접 접할 수 있고, 관심 국가의 출판물 생산 동향 등에 관한 정보를 얻을 수 있다. 그리고 필요한 자료를 바로 구매할 수 있다. 둘째, 국제도서전에서 직접 자료 구입이 어려울 경우, 참가한 출판사나 도서유통업체 등과의 접촉을 통해 긴밀한 관계를 형성하여 향후 국내 귀국 뒤 직거래를 위한 발판을 만들 수 있다. 셋째, 국제도서전이 제공하는 자료 구입과 정보 수집에 필요한 영어 통역, 구입 및 결제 지원, 할인 제공, 출판 및 유통 관계자들과의 만남 주선, 세미나 참석 등의 전문적인 도움을 얻을 수 있다. 넷째, 국제도서전에 참가한 유사한 업무를 하는 국내의 사서들과의 비공식적 네트워크를 형성하고 관련 경험이 사서들로부터 상당한 노하우를 전수받을 수 있다. 다섯째, 자료의 실물을 볼 수 있어 양질의 자료를 선정하는 데 유용하다. 도서의 지질과 제본 상태 등을 확인할 수 있고, 유사 주제의 자료들을 출판사별로 비교하거나 특정 작가의 다른 작품들, 전집, 회귀도서 등을 발견할 수 있다. 또한 서평 잡지, 여러 출판사나 유통업체의 도서 목록 등 서지 도구 등을 입수할 수도 있다.

한편, 국제도서전 참가 관련 고려 사항들은 다음과 같다. 첫째, 국제

도서전 참가 비용이 수반된다. 아시아 지역은 보통 4일 기준으로 1인당 100만 원 정도의 비용이 들어, 예산이 풍부하지 않은 상당수 도서관은 국제도서전 참가가 쉽지 않을 수 있다.¹³ 국내 사서들의 참가를 원활히 하기 위해서는 앞의 ALA 사례처럼, 특정 국제도서전 조직위원회와의 공동 프로그램을 통해 참가 사서들의 비용 부담을 줄일 수 있는 대책이 필요하다. 가령, 한국도서관협회 등이 여러 국제도서전에 출판관계자들과 참가하고 있는 대한출판문화협회 등과 협력하여 사서들을 위한 편의 제공 방안들을 모색할 필요가 있다. 둘째, 아시아 지역 국제도서전의 경우, 대부분 영어와 현지어가 공식 지원되므로, 적어도 영어가 가능한 인력이 확보되어야 자료 구매, 정보 수집, 자료 발송 등의 업무 처리에 문제가 없을 것이다. 셋째, 국내 다문화 자료 입수와 관련된 여러 국제도서전들이 있기 때문에 관심 있는 국가/언어의 자료와 출판사 등이 많이 등장하는 국제도서전을 사전 분석을 통해 선택할 필요가 있다. 넷째, 현지에서 직접 다문화 관련 자료를 구입할 경우에는 결제, 환율, 배송 등과 관련한 문제가 제기될 수 있다. 민간 영역의 다문화도서관이나 사립대학교의 도서관(지역학과 어문학 관련 자료 구입) 등의 경우, 예산 집행의 유연성을 발휘할 수 있지만 비교적 예산 집행이 경직되어 있고 예산과 인력 문제로 해외 출장이 수월하지 않은 공공도서관 및 국립대학도서관의 경우는 사실상 어려운 실정이다. 따라서 도서관의 성격에 따라 판단할 필요가 있다. 만일 도서를 현장에서 구입할 경우, 어떻게 포장하고 운송할지 등에 대한 준비를 해야 한다. 다섯째, 국제도서전을 다문화 자료 구입을 위한 방안으로 고려할 경

¹³ 국제도서전과 국제박람회 참관을 전문적으로 주선하는 여행사 관계자에 따르면, 도쿄국제도서전 참관과 시내 주요 대형 서점 방문 등으로 이루어진 4일짜리 코스의 참가비는 약 115만 원 정도였고, 베이징국제도서전의 참가비는 약 96만 원 정도였다.

II 상품일정						
일 자	장 소	교통편	시 간	세부일정	식 사	
제 1 일	인 천 홍 콩	KE603	06:30 08:30 10:55	인천국제공항 3층 씨엔씨투어닷컴 미팅보드 앞 집결 인천국제공항 출발 홍콩 국제공항 책압록 도착 중식 후 견시장으로 이동 "2009 제20회 홍콩국제도서전 관람" (Hong Kong Convention and Exhibition Centre) 석식 후 호텔투숙 일급 호텔(★★★★)	조: X 중:현지식 석:현지식	
제 2 일	홍 콩		전일	호텔 조식 후 "2009 제20회 홍콩국제도서전 관람" (Hong Kong Convention and Exhibition Centre) 석식 후 호텔투숙 일급 호텔(★★★★)	조: 호텔식 중: X 석:현지식	
제 3 일	홍 콩		08:00 오전 오후	호텔 조식 후 홍콩서점가방문 중식 후 홍콩시내관광 석식 후 공항으로 이동	조: 호텔식 중: X 석:현지식	
제 4 일	홍 콩 인 천	KE608	00:25 04:55	홍콩국제공항 책압록 출발 인천국제공항 도착 후 개별귀가 수고하셨습니다. ^^		

〈그림 2〉 국내 한 여행사의 국제도서전 참관(서점 방문 포함) 여행 상품

우, 자료 구입비, 출장비, 운송비 등을 대행사나 다른 방법을 통해 구입할 경우에 소요되는 비용과 대략이나마 비교해볼 필요가 있다.

■ 사례 : 다문화 자료 입수를 위한 국제도서전의 활용

미국도서관협회(American Library Association, ALA)의 'Free Pass Program' : ALA는 여러 국제도서전 조직위원회들과의 협력을 통해 다문화, 어문학, 지역학 관련 자료 입수를 하고자 하는 미국 도서관 사서들의 국제도서전 참관 편의를 제공하는 'Free Pass Program' 을 운영하고 있다. 구체적으로 ALA는 멕시코에서 열리는 스페인어 출판물에 관한 세계 최대의 국제도서전인 'Guadalajara International Book

Fair(Feria Internacional de Libro, FIL)’ 측과 협력하여 2008년 대회까지 총 9번의 ‘ALA-FIL Free Pass Program’을 운영하고 있다. 이 프로그램은 스페인어 자료 담당자나 스페인어 사용 커뮤니티 서비스를 향상하고자 하는 ALA 개인회원 사서들을 대상으로 매년 150명 정도를 선발하여 숙박과 식사, 국제도서전 등록 편의 제공 및 항공비 일부 보조 등의 혜택을 주고 있다.^{14 | 15} 또한 ALA는 Hong Kong Book Fair(HKBF)와 공동으로 중국어와 동아시아 관련 자료를 담당하는 미국 사서들의 HKBF 참관을 지원하는 ‘Hong Kong Book Fair Free Pass Program for Librarians’를 운영하고 있는데, 참가자들에게 무료 숙박, 국제도서전 무료 등록, 연회 참여 등의 혜택을 제공하고 있다.^{16 | 17} 이외에도 ALA는 아프리카 지역의 최대 국제도서전인 ‘Zimbabwe International Book Fair(ZIBF)’에도 ZIBF 측과 공동으로 ‘Free Pass Program’을 통해 10명의 미국 사서들을 참여시켰는데, ZIBF 측에서 3일간의 숙박과 조식을, ALA 측에서 200달러를 항공비로 참가 사서들에게 지원하였다.^{18 | 19}

개별 도서관의 국제도서전 참가 사례를 살펴보면, 캐나다의

-
- 14 ALA Home page, <<http://www.ala.org/ala/iro/iroactivities/guadalajarabook.cfm>> [cited 2008. 7. 10].
- 15 Elisa F. Topper, "South of the border : an American librarian attends the Guadalajara Book Fair 2006," *New Library World*, Vol.108, No.3/4(2007), pp.183-185.
- 16 ALA Home page, <<http://www.ala.org/ala/iro/awardsactivities/hongkongbookfair.cfm>> [cited 2008. 7. 10].
- 17 Yurong Yang Atwill and C. David Hickey, "Area studies librarians and international book fairs : the Hong Kong Book Fair experience," *Library Collections, Acquisitions, and Technical Services*, Vol.27, Issue 1(2003), pp.97-105.
- 18 Barbara J. Ford, "International Partnerships : Books and Librarians," *American Libraries*, Vol.29, No. 2(1998), p.30.
- 19 "Ten Free Passes Offered for Zimbabwe Book Fair," *American Libraries*, Vol.30, No.2(1999), p.5.

Toronto Public Library는 스페인어 자료 구매를 위해 담당자가 스페인어 자료 입수를 위해 멕시코의 Guadalajara Book Fair에 직접 참여하였다. 미국 뉴욕 시의 Queensborough Public Library는 다문화 자료의 선정에 참고하기 위해 정기적으로 여러 국제도서전에 참여하여 하고 있는데, 실제 구입은 환율, 관세, 운송의 세부적인 사항들을 처리할 수 있는 지역 서점을 통해 실시하고 있었다.

4. 도서 구입 출장 여행

국제도서전 외에 외국 도서관 사서들은 다문화, 지역학, 어문학 관련 자료를 더욱 풍성하게 유지하기 위해 관련 국가를 방문하는데, 현지 서점이나 출판사, 대학출판부, 유통업체 등을 방문하여 필요한 자료를 구매하거나 향후 구입을 위한 정보를 입수하고 사전 정지 작업을 진행하는 도서 구입 출장 여행(Buying Trip 또는 Acquisition Trip)을 이용하기도 한다. 국제도서전에 참가하는 것이 여름휴가 때 잘 마련된 패키지 형태의 여행 상품이라면, 도서 구입 출장 여행은 여행자의 구미에 맞게 다양한 체험을 할 수 있는 배낭여행 상품이라고 할 수 있다. 따라서 출장 여행은 필요로 하는 국가의 자료를 자유롭게 입수할 수 있고 귀국 후 구매를 위한 출판사, 유통업자, 서점 등과의 관계 형성 및 정보 입수에 매우 유용하다.

도서 구입 출장 여행이 가지고 있는 특징을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 자료의 실물을 볼 수 있어 도서관이 필요로 하는 양질의 자료를 선정하고 구입하는 데 유용하다. 둘째, 현지에서 구매하게 되므로 대행사를 통해 자료를 입수하는 것보다 비교적 저렴하게 구입할 수 있다. 셋째, 국제도서전과 유사하게 현지의 서점, 출판사, 도서유통업체

등과 긴밀한 관계를 형성하여 향후 국내에서 직거래를 위한 발판을 만들 수 있다. 넷째, 국제도서전이 열리는 국가를 선택하여 국제도서전이 열리는 시기에 국제도서전 방문과 더불어 그 지역과 인근 국가의 주요 서점이나 출판사 등을 방문하면 효과가 증대될 수 있다.

한편, 도서 구입 출장 여행에서 고려해야 할 사항들은 다음과 같다. 첫째, 국제도서전은 도서전이 열리는 공간 내에서 관계자들을 쉽게 접촉하고 자료 구입을 할 수 있지만, 도서 구매 출장의 경우, 사전에 체계적인 준비가 없으면 성과를 얻기 어려울 수 있다. 국내에서 사전에 방문할 국가와 업체 등을 선정하고 접촉하여 일정을 조율할 필요가 있다. 둘째, 해외로 출장을 나가는 것이므로 항공료, 체류비, 교통비 등 출장비로 상당한 비용이 지출된다. 셋째, 국제도서전과 달리 영어 통역 등이 제공되지 않으므로 의사소통을 위한 인력이나 방안 등을 마련해야 한다. 사전에 현지의 업체 등에서 영어로 소통이 가능한지 등에 대해 확인할 필요가 있다. 넷째, 현지에서 직접 다문화 관련 자료를 구입할 경우, 국제도서전과 같이 결제, 환율, 배송 등과 관련한 문제가 제기될 수 있다. 예산 집행의 유연성을 발휘할 수 없고 예산과 인력 문제로 해외 출장이 수월하지 않은 공공도서관과 국립대학도서관의 경우는 사실상 활용하기 어려울 수 있다. 그리고 만일 도서를 현지에서 구입할 경우, 포장과 운송 등에 대한 준비를 해야 한다. 다섯째, 도서 구입 출장 여행에 소요되는 자료 구입비, 출장비, 운송비 등을 대행사나 다른 방법을 통해 구입할 경우에 소요되는 비용과 대략이나마 비교해 볼 필요가 있다.

5. 개별적 접촉

여기에는 도서관이나 출판 관련 지식이 별로 없는 비전문가들을 매개로 하여 도서관에 필요한 다문화 자료를 입수하는 방법들이 포함된다. 이 방법들은 국내에 다문화 자료를 처음으로 들여와 민간도서관을 통해 제공했던 시민단체와 종교단체들이 활용하였고 현재도 활용되고 있다. 그들은 인권적 차원에서 국내 이주민들도 모국어로 된 정보에 접근해야 함을 주장하며 다문화 자료의 입수를 위해 많은 노력을 기울였고 다문화도서관을 설립하였다. 하지만 도서관과 자료에 대한 전문적 지식이 없는 그들에게 도움을 줄 수 있는 도서관이나 전문가들이 없었다. 때문에 귀환한 이주노동자, 현지에 체류 중인 선교사, 활동가, 유학생, 지인, 관련 학과 교수, 동남아 지역 여행객 등의 개인과 국내 관련국 대사관, 외국 문화원, 자치단체의 국제교류재단, 국제협력단, 항공사 등 기관 및 단체로부터 다문화 자료들을 입수하여 민간도서관을 통해 제공하기 시작하였다. 이를 통해 국내의 다문화 자료 입수가 시작되었다는 점에서 이 방법은 상당한 의미를 가질 수 있지만, 자료 입수가 비체계적으로 이루어져서 여러 문제를 야기하기도 하였다.

이 방법이 가지는 특징적인 점은 자료 관련 전문가나 전문 지식 없이도 다문화 자료를 입수할 수 있다는 것이다. 오랫동안 이주민 관련 시민단체나 종교단체에서 운영하는 민간도서관들은 전문적인 사서 없이도 아시아 여러 국가에 신뢰할 수 있는 귀환 이주노동자들과의 연결망을 가지고 있어 아직도 많이 활용되고 있다. 둘째, 현지인이나 현지 사정을 비교적 잘 아는 사람들이 서점 등을 통해 구입하므로 비교적 저렴한 가격으로 자료를 입수할 수 있기 때문에 자료 구입 예산이

부족한 민간 영역의 도서관들이 고려할 수 있는 방안이다.

하지만 이 방법을 이용하기 위해서는 고려할 사항들이 만만치 않다.

첫째, 앞의 여러 도서관들의 경험에서 알 수 있듯이, 자료 구입을 대행하는 사람에 의해 자료 구입의 성패가 좌우되므로 신뢰할 수 있는 자료 구입 대리인을 찾아야 한다.

둘째, 대리인에게 언어, 주제, 이용 대상, 자료 형태 등에 대한 지침을 명확하게 제시해야 한다. 과거 사례를 보면 불명확한 지침으로 인해 일부 대리인은 서점 재고도서를 모아오거나 자신의 정치적 성향에 맞춰 사회주의 서적을 위주로 보내는 경우도 있었는데, 이는 도서관의 체계적인 장서 구축을 저해할 수 있다.

셋째, 대리인을 위해 사전에 도서 구입비, 배송비를 제외한 교통비, 수고비 등을 어느 정도 책정하여야 한다. 대리인이 도서관 측과 잘 아는 사람일 수도 있지만 그렇지 않을 수도 있어 수고에 수반된 비용과 대가를 지불하지 않으면 자의적으로 비용을 책정하여 남은 금액만큼 자료를 구입해 보내거나 자신의 여유 시간에 구매를 하여 자료 도착이 늦어지는 문제가 발생할 수도 있기 때문이다.

넷째, 비전문가들이 비공식적 라인을 통해 몇 단계를 거쳐 자료 구입이 진행되므로 곳곳에서 자료 누락, 자료 손실, 자료 불일치, 배송 지연 등의 문제 발생 여지가 있고 문제 발생 시 책임 소재를 밝히기 어려우며 문제 해결을 위한 전화비, 우편비 등이 과도하게 들어갈 수 있다.

다섯째, 최종 자료 구입 대리인이 한국인이 아닐 경우, 접촉, 주문, 자료 입수와 검수 등 전 과정에서 영어나 개별 이주민 언어를 사용할 수 있는 인력을 확보해야 한다. 국내 이주민 출신 국가가 다양하고 나라별로 언어가 다양한 현실을 감안할 때, 자체적으로 다양한 언어별로 능동자를 확보한다는 것은 상당히 어렵다. 따라서 지역의 이주민 관련

단체나 관공서, 대학 등 국내 체류 이주민 중에서 한국어 사용이 원활한 사람들과 아시아 주요 언어와 러시아어 등 관련 학문 전공자 등을 자원봉사자로 활용하는 방법을 모색할 필요가 있다.

■ 사례 : 아시아공동체학교 부설 국제어린이도서관의 다문화 자료 입수

장서 구성	-한국 아동도서 4500여 권과 영어, 일어 외에 태국, 중국, 베트남, 네팔, 인도네시아, 필리핀, 몽골, 러시아, 방글라데시 등 외국 아동도서 3600여 권 등
입수 지침	-다양한 어린이 도서, 전래동화, 세계명작동화, 교과서, 유명 어린이/청소년 소설 번역서, 사진 등을 구입해줄 것을 요구
입수 방법	-국가인권위 부산사무소 직원과 우연히 연결 → 그 직원이 인권 업무로 알고 있던 동남아 지역 변호사와 인권활동가, 부산시 국제협력과(해외 파견 직원) 등에 개인적으로 구입을 부탁한 후 송금 → 변호사와 활동가들은 직접 또는 간접으로 자국 내 출판사, 서점 등에서 자국 도서를 구입하거나 이 도서관과 출판사와 서점을 연결 → 국내로 도서와 영수증 등을 배송 -러시아의 경우, 청소년회관 직원 → 러시아 연수 경험이 있는 봉사자 → 연해주 한인회 → “보따리 무역상”을 거쳐 자료 입수 -중국의 경우, 학부모가 도서 리스트 작성 → 부산 영사관 방문 → 상해 공무원(공산당 간부) 연결로 만족할 만한 자료 입수
비고	-먼저 아시아 각국 대사관에 도서 후원 협조 요청과 도서 구입 의뢰 협조 요청을 했으나 거의 도움을 받지 못함 -일부 국가의 경우, 입금 액수보다 훨씬 적은 양이 들어와 해당 국가 출신 학부모의 확인을 거쳐 차액을 환불받음 -현지에서 도서 구입을 위한 교통비와 잡비, 국내 운송료, 구입 상황 점검과 환불 요청을 위한 국제전화 비용 등 부대 비용이 상당히 소모 -몇 단계를 거쳐 최종적으로 모르는 외국인에 의존하므로 입수에 상당한 시간이 소요되며, 부실한 자료 입수 우려(의뢰인이 서점에서 “돈만큼 달라”고 요청해 서점 재고 자료를 구입하는 경우)와 예상보다 적은 도서가 도착할 우려가 있음

부산 지역 다문화 가정의 자녀들을 위한 대안학교인 <아시아공동체학교>는 결혼 이주여성과 다문화 가정 자녀들에게 한국 사회 정착을 돕고 모국어 자료를 통한 정서적 안정과 어머니 나라의 언어 습득

을 지원하기 위해 2008년 5월에 <국제어린이도서관>을 개관하여 한국어 도서와 다문화 자료를 통한 서비스를 제공하고 있다. 2007년부터 국내 한 기업의 후원으로 다문화도서관 개관을 준비하면서 아래와 같은 다양한 방법을 동원하여 다문화 자료의 입수를 위해 노력하였다.²⁰

²⁰ 국제어린이도서관 담당자와의 면담, 2008. 7. 26, 오전 11시, 2008. 8. 13, 오전 11시, 국제어린이도서관.

4

협력 기반의 다문화 자료 입수

다문화 자료를 입수하기 위해 현재 국내의 여러 도서관들이 고군분투하고 있다. 그 과정에서 비공식적이고 비체계적인 방법 동원으로 같은 시행착오를 이 도서관 저 도서관에서 반복하며 많은 곤란을 겪고 있다. 특히 국내 도서관들 대부분은 만성적인 인력 부족과 예산 부족, 국가기관이 가지는 예산 집행의 경직성, 다국어 전문 인력의 부재 등의 문제를 가지고 있어 국내에 거주하는 다양한 이주민의 언어로 된 다문화 자료를 입수, 조직, 서비스하는 것은 상당히 힘든 과제다. 다문화 자료를 이주민 이용자들에게 제공하는 것은 개별 도서관들의 몫이라 할 수 있지만, 다문화 자료의 입수에서는 국가도서관 차원이나 도서관 관련 전문직단체, 관중별 협의체 등을 기반으로 한 협력 기반의 자료 입수 방안이 연구되고 도입될 필요가 있다.

이미 우리나라보다 앞서 다문화사회를 경험하고 있거나 지역학 또는 어문학 연구가 발달한 구미 선진국의 도서관들도 다문화, 지역학,

언어학 관련 자료 입수에 많은 어려움을 경험하였다. 그들은 자료 입수 문제의 해결을 위해 도서관마다 독자적인 노력을 기울이는 동시에 같은 처지에 있는 도서관들과의 협력을 통한 해결 방안을 모색하고 있다. 협력 기반의 다문화 자료와 다국어 자료 입수 방식은 국가도서관이나 주(州)도서관이 주도하는 협력 방식, 도서관 협력체가 주도하는 방식, 개별 도서관 차원에서 협력하는 방식, 다문화/다국어 자료 입수와 처리를 위한 정보 교환 기구를 운영하는 방식 등으로 구분된다.

1. 국가도서관/주(州)도서관이 주도하는 협력 기반의 다문화 자료 입수

다문화/다국어 자료에 대한 관심이 앞섰던 북미와 호주 등의 나라에서는 국가도서관이 앞장서서 자료를 입수하기 어려운 국가나 지역에 현지 사무소를 설립하여 국가도서관의 소장뿐만 아니라 자국 또는 관련국 도서관의 다문화/다국어 자료 입수를 지원하는 활동을 펼쳐왔다. 현지 사무소에서는 모국에서 파견된 사서와 현지에서 채용된 전문 인력들에 의해 도서를 비롯한 연속간행물, 신문, CD, DVD 등 공식적으로 발간되는 자료의 입수를 위해 활동하는 한편, 쉽게 입수하기 어려운 회색문헌(Gray Literature)의 입수를 위해 정부기관이나 NGO, 현지 서점, 정치단체, 학술기관 등을 방문하기도 한다. 그리고 일부 국가의 주에서는 주 대표 도서관이 주 내 공공도서관들과 다문화/다국어 자료의 원활한 입수를 위해 공동 구매 등의 방식을 구현하기도 한다.

국가도서관 주도의 협력 기반 다문화 자료 입수의 대표적인 사례로는 미국의 국가대표 도서관인 Library of Congress(LC)의 해외 사무소(Overseas Offices)를 들 수 있다. LC는 LC와 미국 내 여러 도서관들이 입



〈그림 3〉 LC의 인도네시아 자카르타 사무소의 업무 광경

수하기 어려운 비유럽 지역에서 생산된 자료를 효율적으로 입수하기 위해 현지에 인력을 파견하여 해외 사무소를 설립하여 운영하는 방법을 채택하였다. 1962년부터 이집트의 카이로와 인도의 뉴델리 등지에 해외 사무소를 설립하여 현재는 브라질의 리우 데 자네이로, 케냐의 나이로비, 파키스탄의 이슬라마바드, 인도네시아의 자카르타 등에 6개의 해외 사무소를 운영하고 있다. 해외 사무소를 통해 IC는 현재 약 150개 언어와 25개의 각기 다른 문자를 사용하는 아프리카, 아시아, 중

동, 남미 등 83개국에서 생산된 자료를 수집하고 있다. LC의 해외 사무소는 LC 자체 수집 외에도 LC가 주관하는 Cooperative Acquisitions Program(CAP)에 참가하는 105개 도서관(그중 17개는 캐나다, 일본, 파키스탄, 독일 등의 외국 도서관, 2005년 현재)을 위해 1962년부터 2005년까지 6천5백만 권의 자료 수집 대행을 실시하고 있다.^{21 | 22}

그리고 1950년대 중반부터 인도네시아 관련 자료를 수집하기 시작한 호주의 국가대표 도서관인 The National Library of Australia는 자국의 인도네시아 장서를 세계 최고의 수준으로 유지할 뿐만 아니라 영국의 British Library와 싱가포르의 National Library Board, 그리고 자국의 대학도서관 등 9개 도서관을 대신하여 인도네시아 단행본, 연속간행물, 신문, 지도, 마이크로필름 등을 수집하는 지역 사무소를 1971년부터 인도네시아 수도인 자카르타에 설치하고 운영하고 있다.²³

미국과 같은 이민자의 나라인 캐나다에서는 National Library of Canada(NLC)가 1973년부터 캐나다 내각 명령과 캐나다 도서관협회의 결의안에 따라 Multilingual Biblioservice(MBS)라는 다문화 자료 보급 프로그램을 도입하였다. MBS는 NLC가 캐나다 내 지역의 소규모 도서관에 다문화 자료를 보완해주기 위해 시작되었으나 점차 지역 도서관의 의존도가 커지면서 국내외로 널리 알려지는 프로그램으로 성장하였다. 각 도서관에는 다문화 자료와 함께 목록 데이터도 함께 제공되었으며, 자료의 대출은 지역 차원의 도서관 프로그램 단위로 진행되었

21 Pamela Howard-Reguindin, "To the Ends of the Earth : Acquisition work in the Library of Congress overseas offices," *Library Collections, Acquisition & Technical Services*, Vol 28(2004), pp. 410-419.

22 Carol Mitchell and James Armstrong, "Understanding the World," *Library of Congress Information Bulletin*, Vol.64, No. 5(2005), pp.107-115.

23 The National Library of Australia Homepage, (<http://www.nla.gov.au/asian/jakarta.html>) [cited 2008. 10. 20].

다. MBS는 약 20년간 성공적으로 운영된 후에 종료되었다.²⁴

한편, 주도서관 주도의 협력 기반 다문화 자료 입수의 대표적인 사례로는 호주의 The State Library of New South Wales를 들 수 있다. 호주 남동부에 위치한 New South Wales(NSW)주에는 140개국 이상의 출신 사람들이 살고 있으며, 인구의 26%가 가정에서 영어 외의 언어로 대화를 할 만큼 다양한 인종과 문화가 공존하고 있다. 이런 상황에서 NSW 주도서관은 1970년대부터 <The Multicultural Purchasing Cooperative(MPC)>라는 프로그램을 실시하여 주 내의 공공도서관들이 수월하게 비영어권에서 생산된 자료를 입수하도록 지원하고 있다. 이 도서관에는 다문화 서비스 담당관을 두고 MPC를 운영하고 있는데, MPC는 공공도서관에 출판사와 서점의 다문화 자료 목록을 배포하고 언어권별 자료 구입 회의를 개최하는 방법으로 주 내의 공공도서관들을 모아 대량 주문을 실시하고 할인 혜택을 받아 최저 수준의 가격으로 다문화 자료를 도서관들에게 공급하고 있다. 2003년 현재 주 내 25개 도서관이 이 프로그램을 통해 다문화 자료를 구입하고 있으며, 2002년과 2003년 사이 NSW 주의 공공도서관들은 31개 언어로 된 16,624개의 자료를 구입한 것으로 나타났다.²⁵

2. 도서관 협력체가 주도하는 협력 기반의 다문화 자료 입수

도서관 협력은 여러 차원에서 이루어질 수 있는데, 다문화 자료의

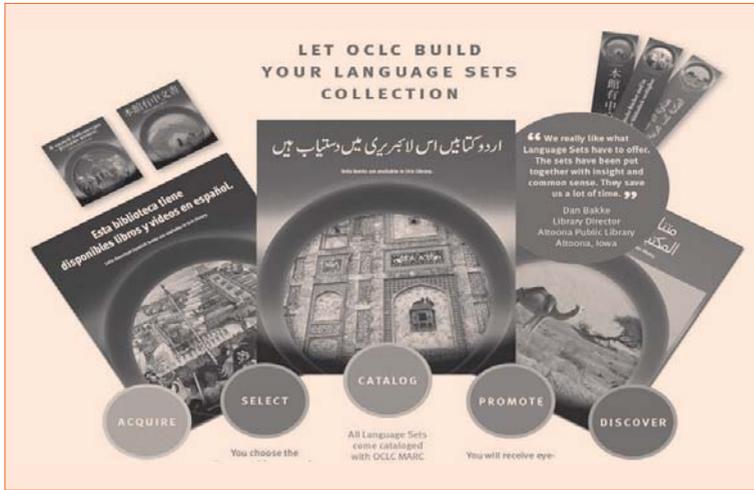
²⁴ National Library of Canada Homepage, <<http://collectionscanada.ca/multicultural/005007-220-e.html>> [cited 2009. 7. 7].

²⁵ Oriana Acevedo and Kathleen Bresnahan, *Providing and Promoting Public Library Services to a Culturally Diverse New South Wales*, IFLA, Library Services to Multicultural Populations Section Satellite Meeting, 11-13 August 2003, Utrecht, The Netherlands. [cited 2009. 9. 15].

입수와 관련해서도 도서관 협력이 이루어지고 있다. 앞에서 언급한 국가도서관 주도의 다문화 자료 입수 방식도 일종의 도서관 협력이라고 할 수 있지만 여기서는 도서관 협력체가 주도하여 개별 도서관들에게 필요한 다문화/다국어 자료를 제공하는 경우를 살펴보고자 한다.

미국을 포함해 전 세계적 도서관 협력체로 활동하고 있는 Online Computer Library Center(OCLC)는 다문화 커뮤니티를 지원하고 싶지만 영어 이외의 다른 언어를 사용하지 못하는 도서관과 사서들이 쉽고 빠르게 비영어권 다국어 자료들을 입수할 수 있도록 사전에 구성된 자료 패키지를 공급하는 <OCLC Language Sets>이라는 프로그램을 제공하고 있다. 이 프로그램은 주로 공공도서관에 초점을 맞추고 각 언어별로 성인, 청소년, 어린이 등 대상별로 자료를 배정하고 있다. 현재 아라비아어, 중국어, 프랑스어, 일본어, 한국어, 러시아어, 베트남어 등 13개국 언어로 된 도서와 DVD, 음악 자료 등을 제공하고 있다. 그 외에도 다국어 자료의 MARC 데이터 제공, 바코드 부착 등의 정리 작업, 다국어 안내 포스터, 책갈피 등까지 제공하고 있다.²⁶ OCLC에서 미리 선정한 자료들만을 입수한다는 한계가 있지만, 그 대신 선정, 입수, 부가 작업 등에 소요되는 도서관과 사서들의 비용과 인력을 절감할 수 있다는 장점을 가지고 있다. 미국 시애틀 시의 Seattle Public Library의 경우, 다문화 자료 입수와 서비스를 위해 타 도서관을 통해 대행사 정보 등을 파악하는 한편, <OCLC Language Sets> 프로그램에 참여하여 중국어, 일본어, 한국어, 베트남어, 러시아어, 스페인어 등으로 된 어린이 자료와 성인 자료를 입수하고 있다.

²⁶ OCLC Homepage, <<http://www.oclc.org/languagesets>> [cited 2008. 10. 20].



〈그림 4〉 OCLC Language Set이 자료와 함께 제공하는 포스터, 전단지, 책갈피

북미 지역의 230여 개 대학도서관들의 협력체인 The Center for Research Libraries(CRL)는 Area Studies Program을 통해 지역학 연구를 지원하고자 아시아와 아프리카, 라틴아메리카, 동유럽 등 자료 입수가 원활하지 않은 지역에서 생산된 희귀 자료와 중요 자료를 마이크로필름으로 제작하거나 마이크로필름을 구입하여 상호 이용하고 보존, 유통하기 위해 노력하고 있다. Area Studies Program은 총 6개의 프로젝트로 구성되어 있는데, 구체적으로는 Cooperative Africana Microform Project(CAMP), Latin American Microform Project(LAMP), Middle East Microform Project(MEMP), Slavic and East European Microform Project(SEEMP), South Asia Microform Project(SAMP), Southeast Asia Microform Project(SEAM) 등이다.²⁷ Area Studies Program은 Area Studies

²⁷ CRL Homepage, (<<http://www.crl.edu/content.asp?1=3&l2=15&l3=32>> [cited 2008. 10. 20].

Council(ASC)에 의해 운영되는데, ASC의 집행위원회는 산하 6개의 프로젝트의 책임자와 CRL의 지역학 관계자들로 구성된다. 그리고 6개의 개별 프로젝트들은 각각 자체적인 운영 체계와 규칙을 가지고 있으며, 참여 도서관들은 회비를 납부하며 자체 지침에 따라 지역학 연구를 원활히 지원할 수 있는 가치 있고 희귀한 자료의 입수와 보존을 위해 공동으로 노력하고 있다.

3. 개별 도서관 차원의 협력

이 경우는 국가도서관이나 도서관 협력체가 프로그램을 만들고 회원 도서관이 참여하는 다문화/다국어 자료 입수 방식과 달리, 개별 도서관들이 자신들의 필요에 따라 다문화/다국어 자료를 입수하기 위해 협력하는 방식을 의미한다. 여기에 해당하는 대표적인 사례들은 다음과 같다.

북유럽 지역의 덴마크 Central Library for Immigrant Literature와 Copenhagen Public Libraries가 1998년부터 공동으로 10개국 언어의 자료를 공동으로 입수하는 사업을 진행하고 있는 것이 대표적인 사례라고 할 수 있다. 이 사업은 어린이와 성인을 위한 자료는 물론이고 카세트와 CD 등도 함께 수집하고 있는데, 덴마크 내 다른 공공도서관들도 이 사업에 참여할 수 있다.^{28 | 29}

호주 국가대표 도서관인 National Library of Australia와 Australian

²⁸ Jens Ingemann Larsen and Deborah L. Jacobs, Ton van Vlimmeren, "Cultural Diversity : How Public Libraries Can Serve The Diversity In The Community," *Paper presented at ALIA 2004, Challenging Ideas*, December 2003, <<http://conferences.alia.org.au/alia2004/pdfs/vlimmeren,t.paper.pdf>> [cited 2008, 8, 21].

²⁹ Michael Rogers, "Serving up World Language," *Library Journal*, Vol.128, Issue 11(2003), pp.128-130.

National University 도서관은 1950년대 이후 증가하는 아시아 관련 지역학 연구를 효율적으로 지원하고자 1955년 중국어 자료와 일본어 자료를 수집하는 데에서 중복을 피할 수 있도록 상호 역할을 분담하기로 공식 합의하였다. 그 이후 National Library of Australia는 중국어와 일본어로 된 사회과학 서적과 현대사 서적의 입수에 집중하게 되었다.³⁰

4. 다문화/다국어 자료 입수와 처리를 위한 정보 교환기구 운영

마지막으로 다문화/다국어 자료를 직접적으로 입수하지는 않지만, 자료 입수와 목록 구축 방안들에 대해 서로 정보를 공유하고 노하우를 전수하기 위해 도서관 관계자들을 위주로 한 정보 교환기구나 조직들을 운영하는 사례도 다수 존재하고 있다.

1956년 라틴아메리카와 카리브 해 연안 지역에서 생산된 자료의 선정과 입수, 처리에 관심 있는 30명의 사서, 대학교수, 국제서적상 등이 미국 플로리다 지역에서 첫 번째 모임을 가지면서 The Seminar on the Acquisition of Latin American Library Materials(SALALM)가 결성되었다.³¹ SALALM는 라틴아메리카 지역에서 생산된 자료들에 대한 파악과 입수, 자료 조직 등 처리와 보존 등에 대한 관심사에 대해 회원들 간에 다양한 연구와 정보 교환을 실시하고 있다. SALALM의 회원은 개인회원과 기관회원으로 구분되며, 산하에 Acquisitions, Access & Bibliography, Library Operations & Services, Interlibrary Cooperation 등의 위원회를 두어 라틴 지역의 최신 자료 리스트, 도서중개상 리스트,

³⁰ National Library of Australia Homepage, <<http://www.nla.gov.au/asian/gen/hist.html>> [cited 2009. 8. 12].

³¹ SALALM Homepage, <<http://library.lib.binghamton.edu/salalm/about/>> [cited 2009. 8. 15].



〈그림 5〉 SALALM의 홈페이지

비디오 자료 DB, 정기간행물 가격표 작성 등의 활동을 하고 있다. 그 외에도 연례 컨퍼런스 개최, 컨퍼런스 자료 발간, 각종 서지류와 참고 자료, 특별 자료의 발간, 뉴스레터 발행, Listserv의 운영 등의 업무를 수행하고 있다. 현재 이 조직은 국제적인 멤버십을 가지고 있으며 150개 기관회원을 포함해 회원수는 약 500여 명에 이르고 있다.

세계 2차대전 이후부터 늘어나기 시작한 미국 내 학자들의 동남아 지역과 그 언어들에 대한 학문적 관심을 반영하여 1969년에 설립된 The Committee on Research Materials on Southeast Asia(CORMOSEA)는 Association for Asian Studies 산하의 the Southeast Asia Council(SEAC)에 소속되어 있다. CORMOSEA는 동남아 지역 도서관과 장서에 관심 있는 개인들이 모인 비영리단체로서, 동남아 지역 자료의 입수, 처리, 접근, 보존을 용이하게 하고 동남아 지역학 관련 사서들의 원활한 커뮤니케이션을 지원하고 있다. 이를 위해 산하에 Executive Committee,

Subcommittee on Collection Development, Subcommittee on Technical Processes를 두고 있으며, 연례회의 개최, 뉴스레터 발간 등의 일상적 활동과 The Southeast Asia Digital Library(태국 웹플릿 자료의 디지털화, 인도네시아 방송의 디지털화 등), Cambodian Genocide Project(캄보디아 대학살 관련 자료의 마이크로 필름화 및 보유 자료 리스트 발간), Thai Journal Index(태국어 저널 색인 작업) 등의 특별 프로젝트를 수행하고 있다.

1977년 호주 내에서 한국, 중국, 일본 등 동아시아 지역 관련 자료의 입수와 처리에 관심 있는 도서관 관계자들이 처음으로 한곳에 모여 “East Asian Library Seminar”를 개최하였는데, 이 세미나에서 탄생한 것이 East Asian Library Resources Group of Australia(EALRGA)이다. 이 단체는 호주 내 동아시아 도서관 운영과 동아시아 관련 자료의 원활한 입수와 처리, 서비스 등에 관한 활발한 정보 교환을 목적으로 설립되었다. 1997년에는 The Japanese Library Resources Group of Australia(JALRGA)를 산하 조직으로 편입시켜 호주 내 일본 자료 관련 전문가단체를 운영하고 있다. EALRGA는 회원 간의 원활한 커뮤니케이션을 위한 뉴스레터를 발간하고 메일링 리스트를 운영하고 있다.³²

한편, 영국에서도 남아시아 지역에서 생산된 자료의 입수와 처리에 대해 관심 있는 도서관 사서와 기록전문가와 기타 전문가들이 모여 상호 정보 교환과 협력을 도모하는 기구를 설립하여 운영하고 있다. 1967년에 설립된 South Asia Archive & Library Group은 남아시아 지역 도서와 문서 자료 등의 입수와 이용, 협력 기반의 서지 작업 등을 수행하고 있으며, 이를 위해 연 2회씩 회의를 개최하고 뉴스레터를 발간하는 등의 활동을 벌이고 있다.³³

32 EALRGA Homepage, <<http://coombs.anu.edu.au/SpecialProj/NLA/EALRGA/newsletter.html>> [cited 2009. 8. 15].

이와 같이 도서관 간의 협력을 통해 다문화 자료의 입수 방법이 가지는 장점을 정리하면 다음과 같다. 우선 개별 도서관 사서들의 시간과 노력을 대폭 절감할 수 있다. 대표 기관에서 입수와 정리 업무까지 수행하게 되므로 개별 도서관에서는 지역 커뮤니티의 요구에 적합한 언어, 주제, 유형 등을 기록한 장서 프로파일과 주문 리스트 작성에만 노력하면 될 것이다. 둘째, 보다 효과적이고 효율적인 자료 입수를 가능하게 한다. 다문화 자료가 생산 또는 유통되는 현지에서 국내 도서관 전문가와 현지 인력이 공동으로 업무를 진행하게 되면 점차 현지 사정에 능통하게 되고 관련 노하우가 축적되어 국내의 다양한 요구를 효율적이고 효과적으로 처리할 수 있게 된다. 셋째, 도서관별로 중복 자료를 최대한 제거할 수 있고 다문화 자료 등의 분담 구축이 원활해진다. 넷째, 협력 체계를 통해 향후 상호대차 등 다양한 부가적인 서비스를 도모할 수 있다.

협력 기반의 다문화 자료 입수와 관련한 고려 사항은 다음과 같다. 우선, 많은 예산이 필요하다는 점이 지적될 수 있다. 특히 국가도서관이 해외 사무소를 운영할 경우, 해외 사무소 운영과 국내의 사서 인력 파견, 현지 인력 채용 등에 많은 국가 예산이 수반될 것이다. 그리고 국내에서 국가도서관 또는 지역대표 도서관이 다문화 자료 입수를 위한 협력 업무를 수행하는 경우에도 국내 또는 지역 내 공공도서관 등 여러 참여 도서관들과 국내와 해외의 출판사나 서점, 대행사들과 긴밀히 업무를 추진할 별도의 전담 인력을 배치도 필요하다. 도서관 협력체가 주도할 경우, 참여 도서관들이 납부해야 할 회비가 증대될 것이며 국가의 지원도 상당히 이루어져야 할 것이다. 둘째, 지금까지 국내

33 British Library Homepage, <<http://www.bl.uk/reshelp/bldept/apac/saalg/index.html>> [cited 2009. 8. 12].

에서 이러한 시도가 전무했기 때문에 협력체의 자료 입수 업무가 원활히 수행되기 위해서는 상당한 시행착오를 회피할 수 없을 것이다.

이상에서 다문화/다국어 자료 입수를 위한 해외의 도서관 협력 활동에 대해 살펴보았다. 하지만 안타깝게도 현재까지 국내에서는 국가대표 도서관, 지역대표 도서관이나 도서관 협력체가 주도하는 다문화/다국어 자료 입수를 위한 협력도, 개별 도서관 간 협력이나 다문화/다국어 자료 입수를 위한 정보공유 조직도 존재하고 있지 않은 실정이다. 개별 도서관 차원에서 다문화 자료를 입수하는 것은 앞 장에서도 살펴본 것처럼 많은 어려움이 있기 때문에, 이러한 어려움을 해소하기 위해서는 국가도서관이든, 지역대표 도서관이든, 도서관 협력체이든, 앞선 경험을 가진 도서관이든 먼저 나서서 정보를 공유하고 협력할 수 있는 기반을 조성할 필요가 있다.

5

다문화 자료의 자체 제작과 다문화 콘텐츠 구독

앞의 두 장에서는 주로 개별 도서관 차원이나 협력 기반으로 도서관들이 이주민 언어로 된 자료의 입수를 위한 방안들에 대해 논의하였다. 이런 방법들을 활용해 도서관에서는 다문화 자료를 구비하는 데 많은 이점을 얻을 수 있겠지만, 이와 별도로 개별 도서관 차원에서 자체적으로 필요한 다문화 자료를 개발, 제작하거나 상업적으로 판매되는 이주민 언어나 이중언어(Bilingual, 한국어와 이주민 언어), 다중언어(Multilingual, 이주민 언어와 한국어 그리고 영어 등)로 된 전자도서나 데이터베이스를 구독하여 지역에 거주하는 이주민들에게 제공하려는 노력도 요구된다. 특히 이중언어 자료와 다중언어 자료는 이주민들의 정착과 적응에 매우 유용하지만, 국내 이주민들 출신 국가 대부분과 국내에서 모두 찾아보기 어렵기 때문에 서비스를 제공하고자 하는 도서관들이 독자적인 노력에 의해 제작될 수밖에 없는 실정이다.

다문화 자료의 제작이나 구독은 개별 도서관 차원에서 시도하기 어

렵고 비용이 많이 드는 난감한 과제라고 생각하기 쉽다. 하지만 한국어가 능통한 이주민 등의 도움을 얻어 지역 거주 이주민들을 위해 간단하게 도서관 이용 안내나 도서관의 각종 신청서식을 주요 이주민 언어로 제작하는 것이나 외국 인터넷 서점에서 이주민 언어로 된 ebook을 구매하는 것부터 시작한다면 그다지 어려운 것은 아닐 수 있다. 그리고 이미 외국의 공공도서관 등에서는 지역 이주민들을 위해 오래 전부터 이중언어나 다중언어로 된 자료의 개발, 웹 페이지 구축, 생활안내 자료 제작 등의 활동을 해오고 있으며 국내에서도 국내 일부 공공도서관이나 관련 기관들이 자체적으로 다문화 관련 자료의 제작을 진행하고 있기 때문에 그리 무리한 것은 아니라고 생각된다.

여기에서는 개별 도서관이 시도할 수 있는 다문화 자료의 자체 제작과 다문화 콘텐츠의 구독의 방법으로 크게 다국어도서관 이용 안내와 신청서식의 제작, 다문화 자료와 이중/다중언어 자료의 제작, 다문화 디지털 콘텐츠의 구독 등으로 나누어 제시하고자 한다.

1. 다국어도서관 이용 안내와 신청서식의 제작

이주민을 대상으로 도서관들이 다문화 서비스를 제공하는 데에서 가장 기초가 되는 것은 이주민들에게 도서관의 존재와 그 가치에 대해 알리는 것이라고 할 수 있다. 이는 도서관들이 준비하고 있는 다문화 자료와 언어교육을 비롯한 다양한 프로그램, 그리고 도서관 이용에 관련된 일반적인 사항들을 일목요연하게 정리한 안내 자료의 제작에서 출발한다. 이미 많은 도서관에서 지역주민을 위해 한국어로 도서관 이용 안내 자료를 제작하여 배포하고 있다. 이제 각 도서관에서는 지역 내 다문화 환경에 대한 조사를 토대로 주요 이주민 언어로 된 도서관



〈그림 6〉 국내 한 민간도서관의 다국어도서관 이용 안내 자료의 사례(좌)와 미국 뉴욕 시 Queens 공공도서관의 다국어도서관 이용 안내 사이트(한국어) 사례(우)

이용 안내 자료를 제작할 필요가 있다. 다국어 이용 안내 자료는 이미 다문화사회를 경험하고 있는 나라의 공공도서관 등에서 일상적으로 제공되고 있으며, 국내에서도 청구기적의도서관, 안산 다문화 작은도서관, 그리고 NGO에서 설립한 다문화도서관 등이 이미 제작한 바 있다. 도서관 이용 안내 관련 자료는 인쇄물뿐만 아니라 도서관 홈페이지를 통해서 제공되고 있으므로 다문화 서비스를 준비하는 도서관에서는 홈페이지에 이용 안내 관련 자료를 주요 이주민 언어로 게시할 필요가 있다. 이와 관련한 대표적인 사례로는 〈그림 6〉의 미국 뉴욕 시의 Queens 공공도서관 홈페이지를 들 수 있는데, 이 홈페이지에는 영어 외에 지역에서 주로 사용되는 스페인어, 프랑스어, 한국어, 중국어, 러시아어 등 5개 언어로 된 이용 안내를 제공하고 있다.

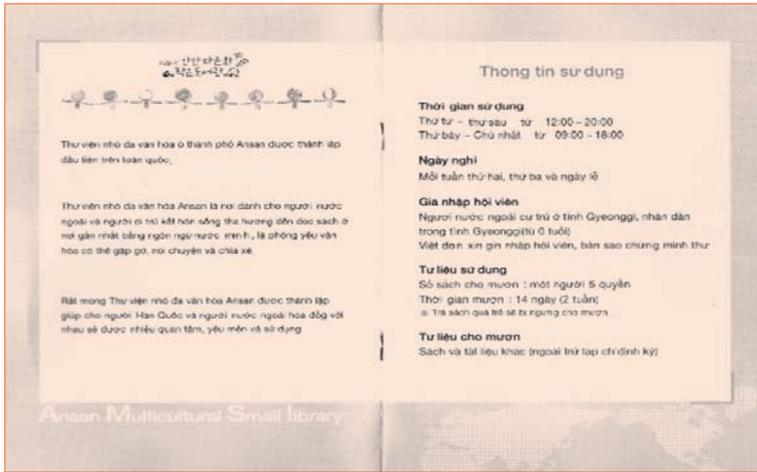
또한 도서관 이용 안내 자료 이외에도 도서관회원 신청서나 상호대차 신청서, 연체통지서, 도서관의 시설과 장비 이용 관련 신청서 등 현재 각 도서관에서 한국어로 이용자에게 제공하고 있는 양식과 서식도 다문화 환경에 발맞추어 지역 내 주요 이주민 언어로 함께 제공할 필요가 있다. 각종 신청양식과 서식은 보통 인쇄 자료 형태로 제작되고 있지만 일부의 경우, 도서관 홈페이지에서도 제공하고 있다. 만일 웹상에서 신청할 수 있도록 구현되어 있다면 이 역시 주요 이주민 언어로도 함께 제공되는 것이 바람직하다.

지역 거주 이주민들을 위한 다국어 기반의 도서관 이용 안내 자료와 각종 신청양식이나 통지서 등의 제작 과정에서 가장 큰 과제는 바로 다국어 번역을 위한 인력의 확보라고 할 수 있다. 도서관이 위치한 지역 내에는 보통 아시아의 여러 나라 출신자들이 거주하고 있고 이들의 사용 언어가 국내에서는 아직 능통한 사람이 적은 언어이기 때문에 안내 자료와 신청양식의 번역에 어려움이 예상된다. 이를 위해서는 지역 내 해당 언어 번역이 가능한 사람을 확보하거나 대학의 관련 학과 교수나 학생의 지원을 모색할 수 있다. 그리고 지역 내 이주민 관련 NGO나 행정기관을 통해 한국에 오래 거주하고 있고 한국어에 능통한 이주민을 활용하는 것도 매우 유용한 방법이 될 수 있다.

■ 사례 : 안산 다문화 작은도서관의 도서관 이용 안내 자료

3만 명 이상의 이주민들이 밀집 거주하여 이른바 “국경 없는 마을”로 불리는 안산시 원곡동에 위치한 안산 다문화 작은도서관에서는 도서관 이용 안내 자료를 영어, 중국어, 태국어, 베트남어, 인도네시아어 등 5개 국어로 제작하여 도서관 내에 비치하여 배포하고 있다. 총 12페이지

이지로 구성된 이 안내 자료는 표지와 뒷면의 약도를 제외하고 5개 언어별로 2페이지씩 할당하고 있다. 내용은 도서관의 간단한 환영 인사말과 도서관 개관시간, 휴관일, 대출권수와 대출기간, 대출 대상 자료 등으로 구성되어 있다.



〈그림 7〉 안산 다문화 작은도서관이 제작한 다국어로 된 도서관 이용 안내 자료

■ 사례 : 경기도사이버도서관의 다문화도서관 웹페이지

경기도사이버도서관은 경기도 내 거주 이주민들의 원활한 도서관 이용을 지원하기 위해 한국어를 비롯해 중국어, 일본어, 태국어, 영어, 몽골어, 베트남어, 방글라데시어, 스리랑카어, 인도네시아어 등 10개 국 언어로 된 도서관 이용 안내 정보를 담은 다문화 웹페이지 (<http://global.library.kr>)를 구축하여 2009년부터 서비스하고 있다. 다국어 로 된 이용 안내 정보의 주요 항목으로는 경기도와 경기도의 공공도서관 정책에 대해 소개하는 〈도서관@경기도〉, 경기도 내 각 공공도서관



〈그림 8〉 경기도사이버도서관의 다국어 홈페이지

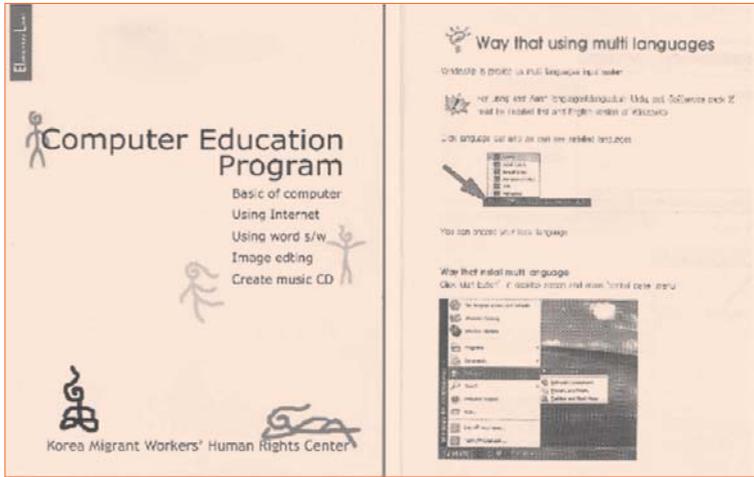
들을 시군별로 찾도록 도와주며 각 도서관들을 소개하는 〈경기도 공공도서관 찾기〉, 도서관의 기능과 다양한 도서관 서비스, 도서관 예절 등에 대해 소개하는 〈공공도서관 이용법〉, 경기도사이버도서관 소개와 이 도서관에서 이용할 수 있는 e-콘텐츠를 제공하는 〈사이버도서관 활용법〉 등이 있다. 그 외에 다문화 서비스를 특화하고 있는 경기도 내 공공도서관과 민간도서관 리스트, 유용한 정보라는 이름으로 이주민 관련 국가기관과 경기도 내 행정기관 리스트와 전국/경기도 내 다문화 관련 기관과 단체 리스트, 주요 도서관 용어 해설 등의 콘텐츠를 제공하고 있다.

2. 다문화 자료와 이중/다중언어 자료의 제작

아직 다문화에 대한 사회적 이해와 인식이 높지 않은 우리 사회에서 살아가는 이주민들을 위해 도서관에서는 이주민들의 모국언어로 된 다양한 다문화 자료를 구입하여 제공하기 위해 노력하고 있다. 하지만 다수의 이주민 출신 국가들은 출판량이나 출판 유통 체계가 아직 제대로 발달하지 못한 상태이고, 인터넷을 통해서 직접적으로 이용할 만한 콘텐츠도 풍부하지 않은 상태이므로 다문화 자료의 구입을 보완할 수 있는 방법들도 함께 연구될 필요가 있다. 여기에서는 도서관의 한글교실이나 컴퓨터 교실 등의 프로그램에서 사용할 교재를 제작하는 방법과 이미 출판되어 있는 동화책이나 교양도서 등 국내 출판물에 번역을 추가하여 다문화 자료를 제작하는 방법을 소개하고자 한다.

1) 자체 교육 자료의 제작

각 도서관에서는 소속 이용자들을 위해 다양한 프로그램들을 운영하고 있다. 국내 주민만을 대상으로 진행되어 왔던 이들 프로그램들이 최근에는 지역의 이주민들을 대상으로 확장되고 있다. 국내의 여러 도서관들이 한글교실이나 문화교실과 같은 프로그램 운영하고 있고, 일부는 컴퓨터 교실까지도 제공하고 있다. 이러한 프로그램에 사용되는 교재는 대부분이 한글로 된 교재였으나, 일부 도서관에서는 자체적으로 한국어와 이주민 언어로 된 이중언어 교재를 제작하거나 글로벌 언어인 영어로 된 컴퓨터 수업 교재를 자체 제작하고 있다. 대표적인 사례는 도서관 기능을 수행하고 있는 전라남도 고흥평생교육관의 한국어공부 교재와 <그림 9>의 인천의 한국이주노동자인권센터가 설립,



〈그림 9〉 드림도서관(한국이주노동자인권센터)이 제작한 이주노동자 컴퓨터 교육 교재(영문)

운영하고 있는 다문화도서관인 드림도서관의 컴퓨터 교육 교재이다.

■ 사례 : 전남 고흥평생교육관(도서관)의 한국어공부 교재

2007년 고흥평생교육관은 고흥군 지역 내 결혼 이주여성의 90%를 차지하고 있는 베트남 여성의 한글 습득을 지원함과 동시에 한국인 가족들도 기초적인 베트남어를 습득하여 다문화가정 내 일상생활에서 원활한 의사소통을 지원할 목적으로 〈한국어공부(베트남어→한국어)〉를 자체적으로 제작하였다. 이 이중언어 교재의 제작을 위해 고흥평생학습관은 지역 내 베트남어에 능통한 주민을 수소문한 끝에 1명을 섭외하였고 제작할 수 있었다고 한다. 이 교재의 주요 내용은 가족관계, 숫자, 나이, 색깔, 재는 단위, 교통수단과 장소, 살림, 병명과 약 등 총 12장으로 구성되어 있으며, 베트남어 문자, 한글과 함께 베트남어의 한

이러한 방식의 다문화 자료의 제작에는 몇 가지 유형으로 구분될 수 있다. 저작물 번역에 대한 법적 양해와 전문가의 번역, 그리고 재정적 지원 등과 같은 여건이 허락한다면 국내의 유명 도서를 이주민 언어나 이중/다중언어로 공식 출판할 수 있을 것이다. 하지만 정식 출판과 같은 방식은 개별 도서관 차원에서 실현하기 어렵기 때문에, 저자의 양해를 얻거나 저작권 전문가의 자문을 얻은 후 도서관에 소장되어 있는 국내 아동도서 등에 이주민 언어의 번역문 스티커를 부착하여 이중/다중언어로 제작하는 방식이 보다 현실적일 수 있다. 이 경우, 도서의 여백에 번역문 스티커를 붙여야 하고 이용 대상을 다문화가정의 자녀까지 고려하므로 번역 대상도서는 성인용 일반 도서보다는 동화책과 같은 아동용도서가 보다 적합하다고 할 수 있다. 그리고 청주기적 의도서관이 시도했던 것처럼, 국내 도서나 전래동화 등을 이주민 언어와 한국어로 녹음하여 테이프나 CD의 형태로 녹음도서를 제작하는 것도 고려할 수 있다. 이 경우에는 녹음할 장소가 필요할 수 있는데, 적당한 곳을 마련할 수 없다면 인근 중고등학교나 대학의 방송반이나 지역 방송국 등에 녹음실 이용 협조를 요청할 수 있다. 그리고 저작권 문제를 해결하거나 해결된 도서를 녹음도서에서 더욱 발전시킨 멀티미디어 전자도서로 제작할 수 있다. 아동용도서를 Flash 등과 같은 애니메이션 기법을 활용하고 다국어로 녹음하여 CD나 웹에서 이용 가

34 UNESCO가 발표한 세계 각국의 연간 도서 생산량 통계 조사 결과를 분석해보면, 미국 68,175종(1996), 캐나다 19,900종(1996), 영국 107,263종(1996), 프랑스 34,766종(1995), 일본 56,221종(1996), 중국 100,951종(1994), 한국 30,487종(1996) 등으로 나타난 반면, 국내 도서관의 다문화 서비스와 긴밀히 관련 있는 아시아 국가들의 연간 도서 생산량은 태국 8,142종(1996), 베트남 5,581종(1993), 스리랑카 4,115종(1996), 미얀마 3,660종(1993), 필리핀 1,507종(1996), 우즈베키스탄 1,003종(1996), 몽골 285종(1992) 등으로 나타났다. ()는 각 나라마다 조사된 연도를 의미한다. UNESCO Statistical Yearbook 1999, (<http://www.uis.unesco.org/statsen/statistics/yearbook/cult.htm>) [cited 2008. 7. 14].

능한 전자도서(ebook)의 형태로 제작할 수 있다.

이상과 같이 다양한 방법으로 국내 출판물을 번역하여 이주민 언어로 된 다국어 자료나 이중/다중언어로 된 다국어 자료를 제작할 수 있는데, 역으로 다문화적인 관점에서 이주민의 모국에서 생산된 도서를 한국어나 한국어를 포함하는 이중/다중언어로 번역하여 제작할 수도 있을 것이다. 다문화 자료의 제작 과정에서도 한국어와 이주민언어 사이의 번역을 담당할 인력을 확보하기 위한 방안이 필수적이다. 여기에 녹음도서나 멀티미디어 기반의 전자도서를 제작하려면 이주민언어나 한국어로 녹음할 인력도 확보해야 한다. 그리고 전자도서의 경우, 멀티미디어 제작도구 전문가의 확보도 필수적이라는 사실을 기억할 필요가 있다.

또한 번역을 통해 출판이나 번역 스티커 부착, 녹음도서, 멀티미디어 전자도서를 제작하고 이용자들에게 열람이나 대출, 웹 게시 등을 시도하기 전에 반드시 유의해야 하는 사항은 바로 저작권(번역권) 관련 문제이다. 저작자 사후 50년이 지난 자료는 저작권이 소멸되어 자유롭게 번역을 추가하여 제공할 수 있지만, 저작자가 생존하거나 사후 50년이 지나지 않은 저작물은 번역 작업을 진행하기 전에 반드시 저자나 출판사를 통해 저자로부터 저작물의 번역과 서비스 방식 등에 대한 공식적인 양해 절차를 거칠 필요가 있다. 전래동화와 같이 저작권이 없는 자료라고 하더라도 출판된 전래동화를 스캔할 경우에는 문제가 발생할 수 있으므로 한국저작권위원회(<http://www.copyright.or.kr>)나 저작권 전문가 등의 자문을 구하는 것이 선행되어야 할 것이다.

■ 사례 : 경기도의 한국문학 작품 번역본 배포

경기도는 2008년 7월 16일 <제1회 경기도도서관대회>에서 경기도 내 이주노동자와 결혼 이주여성과 그 자녀 등 기존의 도서관 서비스에서 사실상 소외되고 있는 다문화 구성원들에게 다국어도서를 지원함으로써 한국문화를 경험하는 동시에 자신의 정체성 유지와 모국에 대한 향수를 달랠 수 있도록 한국문학번역원과 '다문화 서비스를 위한 다국어 도서기증 협약'을 체결하였다. 한국문학번역원이 다국어로 번역한 도서를 지속적으로 경기도 내 도서관에 기증하는 것이 주요 내용으로, 이 협약을 통해 영어, 불어, 태국어, 베트남어, 중국어 등 5개 국어로 번역된 김동리, 김동인, 심훈, 박완서, 하근찬 등 국내 유명 작가들의 소설과 수필 등 18개 문학작품이 경기도 내 공공도서관을 통해 2008년 10월과 12월 두 차례에 걸쳐 배포되었다.^{35 | 36}



<그림 11> 경기도에서 배포한 한국문학 작품의 다국어 번역본

〈표 6〉 경기도가 배포한 한국문학 작품의 다국어 번역본 리스트

번호	언어	원표제	번역표제	작가명	출판사	출판년도
1	베트남어	김동인 단편선	Truyện ngắn Kim Dong In	김동인	Tré	2008
2	베트남어	상록수	CÂY THUỜNG XANH	심훈	NNV	2007
3	베트남어	삼대	BA THẾ HỢC	염상섭	하노이문학출판사	2006
4	베트남어	한국현대소설선	truyện ngắn hiện đại Hàn Quốc	허근찬 외	Nhà Xuất Ban Hoi Nhà Văn	2006
5	영어	수색-그 물빛무늬	Susaek	이순원	Home&Sekey Books	2008
6	영어	최정희 소설선	Cry of the Harp	최정희	East Bridge	2005
7	영어	마록열전	The Ma Rok Biographies	서기원	Jimoondang Publishing	2001
8	영어	녹	Rust	양귀자	"	2002
9	영어	까치소리	The Cry of the Magpies	김동리	"	2002
10	영어	그 가을의 사흘 동안	Three Days in That Autumn	박완서	"	2001
11	중국어	조선민족고사연구	朝鮮民族故事研究	손진태	民族出版社	2008
12	중국어	조선소설사	朝鮮小説史	김태준	民族出版社	2008
13	중국어	짐승의 시간	禽兽的日子	김원우	上海译文出版社	2008
14	중국어	천둥소리	惊天雷声	김주영	上海译文出版社	2008
15	태국어	한국현대소설선	เรื่องสั้น/บทกวี	허근찬 외	Naaneebooks	2008
16	불어	한국의 사상	La Pensée Coréenne	필립 티에보	Editions Autres Temps	2006
17	불어	한국, 동방으로의 여행	La Corée, le voyage vers l'est	에릭비데/ 스테판부아	Editions La Bibliotheque	2007
18	불어	만남	Rencontre	한무숙	Autres Temps	2005

■ 사례 : 아시아스타트(Asia Start)의 이중언어 동화책

다문화사회로 변모하고 있는 한국 사회에서 살아가는 이주민과 그 가족, 자녀들에게 문화 다양성과 문화 인권을 보장하기 위해 결성된

35 한국문학번역원 홈페이지. <<http://www.klti.or.kr/search/search.jsp>> [접속 2009. 9. 28].

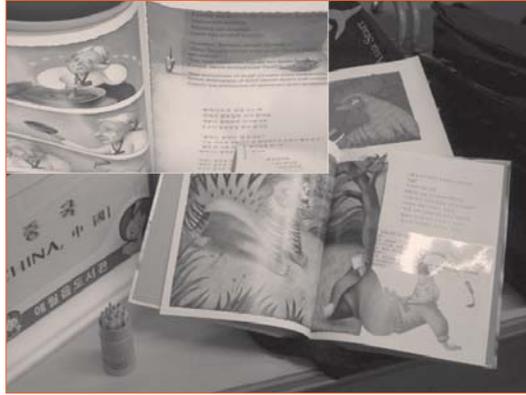
36 경기도 홈페이지. <<http://www.gg.go.kr>> [접속 2009. 9. 28].

아시아스타트위원회는 우리나라의 전래동화와 창작동화를 국내 주요 이주민 사용 언어(중국, 몽골, 베트남, 필리핀, 태국, 방글라데시, 우즈베키스탄, 러시아 등)로 번역하여 다문화가정과 도서관, 관련 기관 등에 배포하고 있다. 아시아스타트가 이중언어 동화책을 제작하는 방식은 후원금을 통해 출판사로부터 책을 구입하고 그 책 위에 이주민 언어로 번역된 내용을 붙이는 방식이 사용되었다. 현재 아시아스타트에서 제작한 이중언어 동화책의 자세한 정보는 아래의 <표 7>과 같다.³⁷

<표 7> 2009년 2월 현재 아시아스타트 도서 목록

번호	표제	글	그림	펴낸이	펴낸곳	출판 년도	언어							
							중 국	몽 골	베 트 남	필 리 핀	태 국	우 즈 베키 스탄	러 시 아	방 글 라 데 시
1	강아지 똥	권정생	정승각	이호균	(주)길벗어린이	2008	○	○	○	○	○	○	○	○
2	낙점반	윤석중	이영경	고세현	(주)창비	2007	○	○	○	○	○	○	○	
3	마고할미	정근	조선경	권중택	(주)보림출판사	2008	○	○	○	○	○	○	○	
4	반쪽이	이미애	이역배	권중택	(주)보림출판사	2007	○	○	○	○	○	○	○	
5	세상에서 가장 힘센 수탉	이호백	이역배	이호백	도서출판 재미아주	2008	○	○	○	○	○	○	○	
6	시리둥둥 거미둥둥	제주도 꼬리따 기 노래 / 권 윤덕 고쳐씀	권윤덕	고세현	(주)창비	2007	○	○	○	○	○	○	○	
7	콩쥐팥쥐	정차준	정대영	권중택	(주)보림출판사	2006	○	○	○	○	○	○	○	
8	팔죽할머니와 호랑이	조대인	최숙희	권중택	(주)보림출판사	2007	○	○	○	○	○	○	○	
9	해와 달이 된 오누이	이규희	심미아	권중택	(주)보림출판사	2008	○	○	○	○	○	○	○	

37 아시아스타트 홈페이지, <<http://blog.daum.net/asiastart>> [접속 2009. 9. 27].



〈그림 12〉 아시아스타트가 제작한 이중언어 도서(번역 스티커 부착)

■ 사례 : 청주기적의도서관의 이중언어 녹음도서

중국어, 베트남어, 태국어 등 주요 7개국 언어로 된 도서관 이용 안내서를 제작, 배포하는 등 청주 지역 거주 이주민을 대상으로 활발하게 다문화 서비스를 벌여온 청주기적의도서관은 '다문화가정을 위한 도서관 기반의 책을 매개로 한 사회적 육아'라는 프로그램의 일환으로 아기연령에 맞는 그림책 10권의 책을 7개 언어로 번역, 녹음하여 책을 이중언어 녹음 자료와 함께 다문화가정에 배포하여 독자적인 학습이 가능하도록 지원하였다. 그리고 충북 도내와 청주 시내의 다문화가정을 방문하는 충북이주여성인권센터의 방문도우미를 통해 선택된 연령별 어린이도서 6권의 책을 번역하여 지역 방송국의 지원을 통해 제작한 한국어와 이주여성 모국어로 된 이중언어 오디오 자료와 함께 결혼 이주 여성과 그 자녀와 가족들이 함께 듣고 학습할 수 있도록 노력하였다.³⁸

³⁸ 한윤옥, "도서관의 다문화서비스 개발에 관한 연구 : 다문화가정의 자녀를 위한 도서관 프로그램을 중심으로," 국립어린이청소년도서관(2008), pp.191-195.

■ 사례 : 유니세프의 다국어 동화책 **넉점반**



〈그림 13〉 유니세프가 제작한 다중언어 동화책 〈넉점반〉(한국어/영어/캄보디아어판)

2008년 유니세프 한국위원회와 (주)창비는 KB국민은행의 지원을 받아 국내 다문화가정과 그 자녀들이 한글과 엄마 나라의 언어를 같이 배울 수 있는 기회를 제공하고자 다국어 동화책을 제작하는 ‘지구촌 그림책 프로젝트’를 시작하였다. 이 프로젝트의 첫 번째 대상은 유명한 아동작가인 윤석중이 지은 〈넉점반〉(이영경 그림)인데, 이 책은 한국어와 영어를 기본 언어로 하고 거기에 주요 이주민 언어(중국어, 태국어, 베트남어, 캄보디아어 등)를 추가하여 다중언어도서로 제작되었다. 유니세프는 4개 언어별로 3,000부씩 12,000부를 찍어 다문화가정을 지원하는 시민단체와 도서관 등에 무료로 배포하였다.

3. 다문화 디지털 콘텐츠에 대한 접근

지금까지 다문화 자료라고 하면 대부분 인쇄 자료라고 생각하기 쉬운데, 흔하지는 않지만 전자도서나 데이터베이스와 같이 디지털 형태로 된 다문화/다국어 콘텐츠도 존재하고 있다. 우리나라는 모두가 알다시피 전국 구석구석 초고속인터넷이 연결되고 컴퓨터를 집이나 학교, 도서관, PC방에서 이용할 수 있는 디지털 강국이다. 다문화 서비스를 제공하거나 준비하는 도서관에서 이러한 환경을 충분히 활용하여 인터넷을 통해 유료 또는 무료로 제공되는 다문화 관련 디지털 콘텐츠에 대한 접근을 제공하여 기존의 인쇄 형태의 다문화 자료와 함께 이용자들에게 제공한다면 더욱 풍부하고 만족스러운 다문화 서비스를 제공할 수 있을 것이다. 이 책에서는 개별 도서관에서 구매가 가능한 다문화 디지털 콘텐츠로 크게 이주민 국가에서 제공되는 전자도서(ebook)의 구매와 다문화 관련 데이터베이스를 소개하고 이주민에게 유용한 다문화/다국어 관련 인터넷 참고 정보원 리스트 작성방법을 제시하고자 한다.

먼저, 그리 많지는 않지만 이주민 출신 국가의 일부 전자도서 업체들이 이주민 언어로 제작된 전자도서를 판매하고 있다. 한국의 다문화 환경을 고려하여 살펴보면, 중국의 전자도서 사이트가 비교적 쉽게 접근이 가능하다. 관련 연구에 의하면, 중국에는 〈JoyO〉(Amazon China, <http://www.amazon.cn>), 〈초성 디지털도서〉(www.ssreader.com), 〈중문온라인〉(<http://www.rbook.net>) 등을 포함해 약 30개의 전자도서 관련 웹사이트가 운영 중에 있다고 한다.³⁹ 그 외 태국의 〈Thai E-book〉(<http://www>.

³⁹ 한국소프트웨어진흥원, 2008년 해외 디지털콘텐츠 시장조사 : 이러닝, 전자책, 정보콘텐츠, 디지털콘텐츠 솔루션편(서울 : 한국소프트웨어진흥원, 2009).



〈그림 14〉 미얀마어(버마어)로 된 ebook 사례⁴⁰



〈그림 15〉 인도네시아어로 된 ebook 사례⁴¹

thaiebook.org), 미얀마(버마)의 <ForeverSpace> (<http://www.foreverspace.com.mm>), 베트남의 <ebook4u.vn> (<http://www.ebook4u.vn>), 인도네시아의 <ebook-id.com> (<http://www.ebook-id.com>) 등이 한국의 다문화 환경

⁴⁰ <http://www.foreverspace.com.mm/free/novels/D6CASD1A.pdf>
⁴¹ http://www.ebook-id.com/catalog/product_info.php?cPath=31&products_id=189

에 도움을 줄 수 있는 전자도서 사이트라고 할 수 있다. 전자도서의 이용 방법은 대체적으로 Acrobat Reader 등의 프로그램을 통해 이용할 수 있는 PDF 파일로 제공되고 있으나, 일부는 자체 개발한 별도의 전자도서 리더(Reader) 프로그램을 통해서만 이용 가능한 경우도 있다. 그리고 거의 대부분의 사이트들이 자국어로만 표기되어 있기 때문에 자세한 내용을 파악하기 위해서는 해당 국가 출신 이주민과 같이 해당 언어에 대한 능통자의 지원이 필요하다.

전자도서 이외에도 영어와 각종 아시아 지역 언어들이 포함되어 있는 다국어 기반의 웹 데이터베이스(웹DB)도 판매되고 있다. 아직까지 다문화/다국어 관련 웹DB는 국내에서는 현재 존재하고 있지 않으며, 외국에서 생산된 DB도 Ebsco Host의 <Multilingual Health Databases> 정도만 널리 알려져 있을 정도로 극히 드문 상황이라 개별 도서관이 다양하게 구매하기는 원활하지 않은 편이다. 향후 다국어사전이나 백과사전 등과 같은 웹DB의 등장이 예상되므로 지속적인 관심을 가지고 서비스에 대비할 필요가 있으리라 판단된다.

그리고 위와 같이 다문화 콘텐츠를 유료로 구독하는 방법 외에도 이주민들에게 유용한 인터넷 사이트들을 정리하여 도서관 홈페이지나 도서관 이용 안내 자료 내에 <다문화 참고 정보원>의 형태로 제공하는 방법도 있다. 다문화 참고 정보원에는 주요 이주민 국가에서 생산된 신문, 방송, 잡지, 정부기관 등의 주요 웹사이트나 국내의 이주민 관련 웹사이트(행정, 국적, 주택, 언어, 문화, 취업 등) 등이 포함될 수 있는데, 각 사이트별로 간단한 해설을 담아 언어, 국가, 주제별로 정리하여 제시한다면 이주민 이용자들에게 많은 도움이 될 수 있을 것이다.

■ 사례 : Ebsco Host의 Multilingual Health Databases



〈그림 16〉 다국어 기반의 보건 데이터베이스인 Ebsco Host의 Multilingual Health Databases

이주민이 겪는 여러 어려움 중의 하나는 언어 장벽 등으로 인해 질병과 건강에 관한 정보를 제대로 입수하기 어렵고 자신의 건강 상태에 대해 현지 의료 전문가 등에게 제대로 표현하기 힘들다는 것이다. 이러한 문제를 해소하는 데 도움을 주기 위해 Ebsco사에서는 이 다국어 보건 데이터베이스를 제작, 판매하고 있다. 이 데이터베이스는 보건과 질병에 관련된 주요 200개 이슈에 대해 초등학생과 중학생이 이해할 수 있는 수준의 쉬운 문장과 다양한 사진과 그림을 제공하고 있다. 또한 다문화 환경을 염두에 두고 개발되었기 때문에, 영어, 불어, 독일어, 러시아어 외에 한국어, 중국어(간자/번자), 일본어, 베트남어, 타칼로그어, 힌디어, 페르시아어 등 아시아 지역 언어를 포함하여 총 17개 언어로 보건 관련 정보를 제공하고 있다. 이 데이터베이스에 포함된 한국어 정보로 인해 국내 거주 중국, 베트남, 필리핀, 인도, 러시아 출신 이주민뿐만 아니라 기존 한국 주민들도 보건 데이터베이스의 이점을 같이 누릴 수 있다.

6

다문화 자료의 목록 구축

앞 장들에서는 다문화 서비스를 위해 필수적인 다문화 장서를 구축하는 방법들에 대해 살펴보았다. 옛말에 “구슬이 서 말이라도 꿰어야 보배”고 “부뚜막의 소금도 넣어야 짜다”라고 했듯이, 아무리 다양하고 우수한 다문화 장서가 입수되어 있다고 하더라도, 이주민을 비롯한 이용자들이 그 자료의 존재 여부를 알 수 있도록 다문화 장서에 대한 목록이 반드시 구축되어야 한다. 하지만 국내에서 다문화/다국어 장서를 보유하고 있는 도서관들의 상당수는 구슬이 있어도 제대로 꿰지 못하고, 소금이 있어도 넣지 못하는 상황에 직면해 있다.

현재 국내의 대학도서관, 공공도서관, 그리고 민간도서관에서 사용하고 있는 다양한 목록 시스템들 중 대부분은 국내어나 영어 자료, 일어 자료의 목록을 구축하는 데에서 지장이 없는 실정이다. 하지만 목록 구축의 대상이 중국어 간자, 베트남어, 태국어 등으로 확장되면 문제는 매우 심각해진다. 전통적인 영어, 일어를 벗어나 다양한 아시아

권 국가의 문자로 표현된 자료의 목록을 디지털 환경에서 구축하기 위해서는 무엇보다 전 세계에서 사용되고 있는 다양한 문자를 모두 표현할 수 있는 국제 표준 통합 문자코드인 <유니코드(Unicode)>를 지원해야 한다. 최근에 개발되어 판매 중인 도서관 전산시스템 패키지에서는 유니코드가 지원되고 있지만, 현재 상당수의 도서관이 사용하고 있는 시스템에서는 유니코드가 아닌 KS표준 한글코드인 <KS C 5601>이 지원되고 있다. 그렇기 때문에 기존 도서관 시스템들은 한글과 영어, 일어 등 일부 언어의 문자들만 표현이 가능할 뿐이고 영어와 같은 라틴 문자 계통이라도 강세부호(Accent Mark)나 발음 구별부호(Diacritic)가 있거나 특수한 문자들이 사용되는 독일어, 프랑스어, 이탈리아어 등의 언어와 아랍어, 베트남어, 태국어, 중국어 간자체 등 아시아의 여러 언어에서 사용되는 문자는 표현되지 않아 이주민 언어로 된 자료를 이주민 언어로 목록 구축을 하지 못하는 문제가 발생하고 있다. 실제 국내의 일부 도서관에서는 영어, 일어 외의 다국어 장서에 대한 목록 구축을 방치하는 경우도 발생하고 있고 임의적으로 한글로 음역하여 한국어로만 목록을 구축하는 경우도 있다.⁴² 다문화 자료를 보유하고 있거나 보유할 예정인 국내의 많은 도서관들이 동시에 유니코드를 지원하는 시스템으로의 교체나 업그레이드를 할 수 있는 여건이 아닌 상황에서 다문화 장서의 목록 구축을 통해 이용자의 검색 요구를 충족해야 하는 과제를 해결하기 위한 방안 마련이 시급한 문제로 떠오르고 있다.

⁴² 노지현, "다문화장서에 대한 목록 구축의 경험과 교훈," 한국도서관·정보학회지, 제39권, 제4호(2008. 12), pp.404-410.

1. 다국어 문자와 유니코드

컴퓨터를 비롯한 다양한 정보 시스템이 소수 전문가들에서 개인으로까지 확대 보급되고, 통신 기술의 발달로 인해 정보 시스템들이 전 세계적인 네트워크로 연결되어 활발히 데이터를 교환하는 시대로 발전하는 과정에서 각기 다른 언어의 문자들을 표현하는 일은 매우 중요한 과제로 떠올랐다. 기본적으로 컴퓨터에서 문자는 숫자로 처리되는데, 초기에는 문자를 숫자로 표현하는 나라마다 서로 다른 다양한 부호화 시스템(Encoding System)들이 존재하였다. 그런데 다국어 환경에서 각각의 부호화 시스템은 두 개의 다른 문자를 같은 숫자로 부호화 하여 다른 시스템과 충돌하는 경우를 빈번하게 발생시켰다. 이러한 문자 표현의 호환성 문제를 해결하기 위해 최근에는 하나의 단일한 문자 세트를 개발하여 공유하고자 하는 <유니코드(Unicode)> 시스템의 개발로 이어졌다.

유니코드의 개발과 보급 이전에 다국어 문자 처리를 위한 대표적인 사례는 <아스키 코드(ASCII Code / American Standard Code for Information Interchange, 미국 정보 교환 표준 부호)>라고 할 수 있다. 아스키 코드는 1963년 American National Standards Institute의 전신인 미국표준협회(ASA)가 컴퓨터와 통신기기 등에서 영어 알파벳과 숫자, 특수기호 등을 표현하기 위해 제정한 미국의 표준문자 코드이다. 텔레프린터용 코드(Telegraphic Codes)로 개발된 아스키 코드는 7비트 체계를 가지고 있는데, 2의 7승 즉, 128개 문자의 표현이 가능하다. 여기에는 프린트 되지 않는 32개의 제어문자(Control Characters)와 32개의 구두점(Punctuation Marks), 52개의 영어 알파벳 대/소문자, 10개의 숫자, 1개의 공백문자(Space), 1개의 지움문자>Delete)가 포함되어 있다. 하지만 7비트 기반의

Dec	Hx	Oct	Char	Dec	Hx	Oct	Htmi	Chr	Dec	Hx	Oct	Htmi	Chr	Dec	Hx	Oct	Htmi	Chr
0	0	000	NUL (null)	32	20	040	Space	64	40	100	@#64;	0	96	60	140	@#96;	`	
1	1	001	SOH (start of heading)	33	21	041	@#33;	!	65	41	101	@#65;	A	97	61	141	@#97;	a
2	2	002	STX (start of text)	34	22	042	@#34;	"	66	42	102	@#66;	B	98	62	142	@#98;	b
3	3	003	ETX (end of text)	35	23	043	@#35;	#	67	43	103	@#67;	C	99	63	143	@#99;	c
4	4	004	EOF (end of transmission)	36	24	044	@#36;	\$	68	44	104	@#68;	D	100	64	144	@#100;	d
5	5	005	ENQ (enquiry)	37	25	045	@#37;	%	69	45	105	@#69;	E	101	65	145	@#101;	e
6	6	006	ACK (acknowledge)	38	26	046	@#38;	&	70	46	106	@#70;	F	102	66	146	@#102;	f
7	7	007	BEL (bell)	39	27	047	@#39;	'	71	47	107	@#71;	G	103	67	147	@#103;	g
8	8	010	BS (backspace)	40	28	050	@#40;	(72	48	110	@#72;	H	104	68	150	@#104;	h
9	9	011	TAB (horizontal tab)	41	29	051	@#41;)	73	49	111	@#73;	I	105	69	151	@#105;	i
10	A	012	LF (NL line feed, new line)	42	2A	052	@#42;	*	74	4A	112	@#74;	J	106	6A	152	@#106;	j
11	B	013	VT (vertical tab)	43	2B	053	@#43;	+	75	4B	113	@#75;	K	107	6B	153	@#107;	k
12	C	014	FF (NP form feed, new page)	44	2C	054	@#44;	,	76	4C	114	@#76;	L	108	6C	154	@#108;	l
13	D	015	CR (carriage return)	45	2D	055	@#45;	-	77	4D	115	@#77;	M	109	6D	155	@#109;	m
14	E	016	SO (shift out)	46	2E	056	@#46;	.	78	4E	116	@#78;	N	110	6E	156	@#110;	n
15	F	017	SI (shift in)	47	2F	057	@#47;	/	79	4F	117	@#79;	O	111	6F	157	@#111;	o
16	10	020	DLE (data link escape)	48	30	060	@#48;	0	80	50	120	@#80;	P	112	70	160	@#112;	p
17	11	021	DC1 (device control 1)	49	31	061	@#49;	1	81	51	121	@#81;	Q	113	71	161	@#113;	q
18	12	022	DC2 (device control 2)	50	32	062	@#50;	2	82	52	122	@#82;	R	114	72	162	@#114;	r
19	13	023	DC3 (device control 3)	51	33	063	@#51;	3	83	53	123	@#83;	S	115	73	163	@#115;	s
20	14	024	DC4 (device control 4)	52	34	064	@#52;	4	84	54	124	@#84;	T	116	74	164	@#116;	t
21	15	025	NAK (negative acknowledge)	53	35	065	@#53;	5	85	55	125	@#85;	U	117	75	165	@#117;	u
22	16	026	SYN (synchronous idle)	54	36	066	@#54;	6	86	56	126	@#86;	V	118	76	166	@#118;	v
23	17	027	ETB (end of trans. block)	55	37	067	@#55;	7	87	57	127	@#87;	W	119	77	167	@#119;	w
24	18	030	CAN (cancel)	56	38	070	@#56;	8	88	58	130	@#88;	X	120	78	170	@#120;	x
25	19	031	EM (end of medium)	57	39	071	@#57;	9	89	59	131	@#89;	Y	121	79	171	@#121;	y
26	1A	032	SUB (substitute)	58	3A	072	@#58;	:	90	5A	132	@#90;	Z	122	7A	172	@#122;	z
27	1B	033	ESC (escape)	59	3B	073	@#59;	;	91	5B	133	@#91;	[123	7B	173	@#123;	{
28	1C	034	FS (file separator)	60	3C	074	@#60;	<	92	5C	134	@#92;	\	124	7C	174	@#124;	
29	1D	035	GS (group separator)	61	3D	075	@#61;	=	93	5D	135	@#93;]	125	7D	175	@#125;	}
30	1E	036	RS (record separator)	62	3E	076	@#62;	>	94	5E	136	@#94;	^	126	7E	176	@#126;	~
31	1F	037	US (unit separator)	63	3F	077	@#63;	?	95	5F	137	@#95;	_	127	7F	177	@#127;	DEL

Source: www.LookupTables.com

〈그림 17〉 ASCII Code 문자표 테이블

아스키 코드는 128개의 문자밖에 가지지 못해 영어 외의 다른 문자를 표현하는 데 한계를 가지고 있어, 다양한 언어를 표현하기 위한 새로운 문자 코드가 요구되었다.^{43 | 44 | 45}

아스키 코드가 영어권 중심이었기 때문에 각 언어권에서는 자신들의 언어를 표현하기 위해 중국은 GB2312, 일본은 Shift-JIS, 대만은 Big5, 우크라이나는 KOI8-U 등과 같은 노력을 기울였다. 한글을 사용하는 우리나라에서도 한글 코드가 존재하지 않아 발생하는 많은 문제들을 해결하기 위해 표준 한글 코드를 제정하였는데, 그것이 바로 1974년에 제정된 〈KS C 5601〉이다(현재는 국가표준번호가 〈KS X

⁴³ Wikipedia Homepage, (<http://en.wikipedia.org/wiki/ASCII>) [cited 2009. 7. 7].

⁴⁴ 조순영 등, 학술 데이터베이스의 유니코드 변환 적용에 관한 연구(서울: 한국교육학술정보원, 2003), p.5.

⁴⁵ Karen Coyle, "Unicode : The Universal Character Set," *The Journal of Academic Librarianship*, Vol.31, No.6(2005), p.5.

1001)로 변경되었으며, 정식 명칭은 <정보 교환용 부호계 (한글 및 한자)>이다. <KS C 5601>는 2바이트 기반으로 총 8,836문자의 표현을 규정하고 있는데, 제공되는 문자는 제어문자와 도형문자(특수문자, 패션 조각, 숫자, 한글 낱자, 한글 글자 마디, 한자, 기본 로마 문자, 확장 로마 문자, 그리스 문자, 가나 문자, 키릴 문자 등)로 구성되어 있다. 한글 부분은 기본적으로 2바이트 완성형 코드이지만, 부속서 3에서 2바이트 조합형 코드도 보조 부호계로서 포함하고 있다.^{46 | 47} 이와 같이 현재 <KOLAS II>를 비롯한 국내 도서관들이 사용 중인 전산 시스템의 대부분이 채택하고 있는 <KS C 5601>은 한국어, 한자(번자), 영어 등 일부 라틴 문자, 일어, 그리스어, 러시아어 등의 문자의 표현은 가능하지만, 다른 다국어의 표현은 불가하다는 한계를 가지고 있다.

국제적으로 호환되는 단일한 문자 세트의 요구에 따라 개발된 유니코드(ISO/IEC 10646)는 세계의 모든 언어에 사용되었거나 사용되고 있는 문자들을 표현할 수 있는 단일 문자 세트로, 어떤 플랫폼, 어떤 프로그램, 어떤 언어에도 관계없이 모든 문자에 대해 유일한 고유번호를 제공한다. 유니코드는 2바이트, 즉 16비트 기반으로 최대 65,536개의 문자를 표현할 수 있는데, 각 문자들은 고유의 코드로 인코딩되므로 서로 충돌되지 않고 다양한 시스템에서 표현이 가능하게 되는 것이다. 현재 3만 8,885자는 주요 국가의 언어를 구현하는 용도로 할당되어 있고 6,400자는 사용자 정의 영역으로, 나머지 2만여 자는 새로 추가될 언어 영역으로 비워두고 있다. 유니코드는 마이크로소프트, 애플, 오라클 등이 참여하고 있는 <The Unicode Consortium>이 제정하며, 최

⁴⁶ 한글 위키피디아, <http://ko.wikipedia.org/wiki/KS_X_1001> [인용 2009. 11. 15].

⁴⁷ 국가표준인증종합정보센터, <<http://www.standard.go.kr>> [인용 2009. 11. 16].

		Thai							
		0E0	0E1	0E2	0E3	0E4	0E5	0E6	0E7
0		◻	๐ 0E10	๑ 0E20	๒ 0E30	๓ 0E40	๔ 0E50	◻	◻
1		๕ 0E01	๖ 0E11	๗ 0E21	๘ 0E31	๙ 0E41	๐ 0E51	◻	◻
2		๑ 0E02	๒ 0E12	๓ 0E22	๔ 0E32	๕ 0E42	๖ 0E52	◻	◻
3		๗ 0E03	๘ 0E13	๙ 0E23	๐ 0E33	๑ 0E43	๒ 0E53	◻	◻
4		๓ 0E04	๔ 0E14	๕ 0E24	๖ 0E34	๗ 0E44	๘ 0E54	◻	◻
5		๔ 0E05	๕ 0E15	๖ 0E25	๗ 0E35	๘ 0E45	๙ 0E55	◻	◻

〈그림 18〉 유니코드의 문자표 테이블-태국어

신관은 2009년 10월에 공개된 유니코드 5.2이다.^{48 | 49} 〈KOLAS III〉를 비롯해 2009년을 전후로 개발되어 시판 중인 국내 도서관 전산 시스템 중 상당수는 유니코드 시스템을 지원하고 있다.

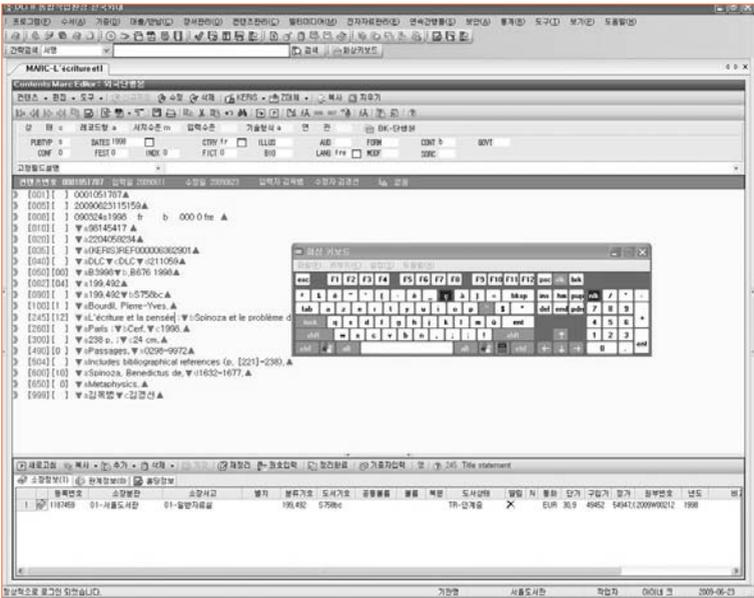
2. 다문화 장서의 목록 구축과 유니코드

현재까지 조사한 바에 따르면, 국내 도서관들이 주로 이용하고 있는 도서관 전산 시스템 중에서 유니코드를 지원하는 제품은 〈KOLAS III〉(이씨오), 〈Libeka〉(오롬윈), 〈Skyblue Open System〉(라이브텍), 〈SLIMA-NET〉(미르테크), 〈SOLARS DLi II〉(아이네크), 〈Tulip〉(퓨처누리), 〈Millennium〉(Innovative Interfaces) 등으로 나타나고 있다. 만일 개별 도

⁴⁸ The Unicode Consortium, 〈<http://www.unicode.org>〉 [인용 2009. 11. 15].

⁴⁹ 두산백과사전, 〈<http://www.encyber.com>〉 [인용 2009. 11. 18].

서관들이 유니코드 기반의 다국어어를 지원하는 도서관 시스템의 도입이 요구된다면, 유니코드 지원 시스템 중에서 적당한 시스템을 선정하여 도입하면 된다. 다만, 이는 도서관 전산 시스템의 전체를 교체(또는 업그레이드)하는 것이고, 여기에는 수서, 편목, 열람 등 각 모듈 프로그램과 색인 추출 시스템, 데이터베이스 관리 시스템 등이 모두 교체(또는 업그레이드)되고 경우에 따라서는 하드웨어도 증설하는 것을 의미하기 때문에 상당한 비용이 들 수 있다. 특히 대학도서관 규모에서 이용하는 시스템의 가격은 상당히 고가임을 유념할 필요가 있다. 각 시스템마다 목록 구축, 색인 추출, 이용자 검색 과정 등에서 유니코드를 구현하는 방법은 다를 수 있겠으나, 대표적인 몇 가지를 소개하면 다음과 같다.



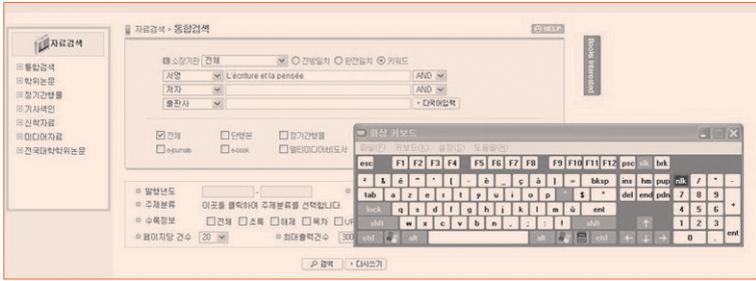
(그림 19) 운영체제(OS)에서 제공하는 확장 키보드를 이용해 다국어 목록을 구축하는 사례

우선, 도서관 전산 시스템의 편목/목록 모듈에서 편목사서의 목록 입력 과정에서 유니코드가 지원되고 있다. 이 과정에서 유니코드 기반의 다국어 문자는 운영체제(OS, operating system)에서 제공하는 화상 키보드와 Microsoft 등이 제공하는 언어별 IME(input method editor) 프로그램을 통해 입력할 수 있다. 아래의 <그림 20>과 같이, 특정 언어 문자를 입력하기 위해서는 IME에서 특정 언어를 추가한 후 Windows 운영체제에서 화상 키보드(시작 버튼 - 프로그램 - 보조프로그램 - 내게 필요한 옵션 - 화상 키보드)를 실행시킨 다음 입력하고자 하는 문자가 표시된 자판을 타 이평함으로써 다국어를 입력할 수 있다.



<그림 20> 업체에서 제공하는 다국어 입력기를 통해 다국어 목록을 구축하는 사례

위와는 다른 방식으로 유니코드 기반의 다국어를 지원하는 경우도 있다. 이는 도서관 전산 시스템 자체적으로 유니코드 기반의 다국어 문자를 제공하는 다국어 입력기를 제공하는 방법인데, 목록 사서들은 <그림 21>과 같이 다국어 입력기에서 원하는 언어를 선택하여 마우스를 이용해 해당 문자를 입력하는 방식이다.



〈그림 21〉 운영체제에서 제공하는 가상 키보드를 이용해 웹에서 다국어로 검색하는 사례



〈그림 22〉 업체에서 제공하는 다국어 입력기를 통해 웹에서 다국어로 검색하는 사례

이처럼 개별 다문화/다국어 자료를 유니코드가 지원되는 목록 프로그램에서 입력하는 방법도 있으나, 현실에서는 도서중개상 등이 다문화 장서를 납품하면서 자신들이 다국어로 작업한 MARC(Machine Readable Cataloging) 데이터나 EXCEL 파일을 도서관에 일괄적으로 제공하는 경우도 고려해야 한다. 조사한 바에 따르면, 유니코드를 지원하는 도서관 전산 시스템들 모두가 MARC와 EXCEL 데이터의 반입을 허용하고 있어, 도서중개상 등이 유니코드 기반의 데이터를 제대로

생산하여 제공한다면 도서관과 사서들은 입력된 데이터에 빠져 있는 서지 사항들을 추가 입력하는 업무만 담당하게 된다.

목록 입력 과정에서의 유니코드 적용도 중요하지만, 실제 이용자가 도서관의 웹 검색 시스템(Web-OPAC) 등을 통해 다문화 장서를 검색하는 과정에서도 유니코드 기반의 다국어 문자 입력도 필수적이다. 이 과정의 다국어 입력은 목록 과정의 그것과 같이 운영체제에서 제공하는 확장 키보드와 언어별 IME 프로그램을 통해 사용자 검색을 지원하는 방식과 도서관 전산 시스템 자체적으로 유니코드 기반의 다국어 입력기를 제공하는 방식으로 나뉜다.

그리고 도서관 전산 시스템에서 유니코드의 지원이 필요한 영역은 검색 엔진이다. 도서관의 서버에는 작게는 수만 건에서 많게는 수백만 건 이상의 서지 데이터들이 저장되어 있다. 수많은 서지 데이터 속에서 이용자의 검색 질의에 적합한 결과를 추출하기 위해서 대부분의 도서관 전산 시스템에서는 검색 엔진을 활용하고 있다. 검색 엔진은 검색 속도 향상을 위해 서지 데이터베이스에서 추출한 정보를 이용해 색인을 구축한다. 그런데 만일 현재 도서관에서 사용하고 있는 검색 엔진이 <KS C 5601> 기반이라면 유니코드를 지원하는 검색 엔진으로의 교체(업그레이드)가 필수적이다. 그리고 지금까지 사용해 온 <KS C 5601> 기반의 검색 엔진으로 많은 색인 데이터를 보유하고 있는 경우라면, 이를 유니코드로 변환하는 방법도 있겠으나, 유니코드 변환 과정에서 색인어 오류, 데이터 누락 등의 문제를 방지하기 위해 유니코드 지원 검색 엔진으로 새로이 색인 데이터를 추출하는 것이 바람직하다고 할 수 있다.

추가적으로 도서관 전산 시스템 내의 데이터베이스 관리 시스템(DBMS, Database Management System)에서의 유니코드 지원 여부도 파악해

야 할 것인데, 업체들이 유니코드 기반의 시스템으로 납품할 경우, 검색 엔진이나 DBMS 모두 유니코드 지원 제품으로 제공하기 때문에 도서관과 사서들이 여기에 관해서는 특별하게 고려할 사항은 없어 보인다. 그리고 도서관 홈페이지 내 검색 인터페이스는 보통 한국어로만 제공되고 있는데, 미국 뉴욕 Queens 도서관과 같이, 이주민 이용자들의 편리한 검색을 위해 다국어 검색 인터페이스의 제공이 가능한지 여부를 해당 업체와 긴밀히 협의할 필요가 있다.

3. 비유니코드/MARC 환경에서의 다문화 장서 목록 구축

지금 대부분의 국내 공공도서관에서는 국립중앙도서관이 개발, 보급하는 <KOLAS II> 시스템을 채택하고 있다. 2009년에 유니코드를 지원하는 <KOLAS III>가 출시되어 있지만 시간이 얼마 지나지 않은 관계로 현재 압도적으로 점유하지 못하고 있다. 따라서 현재 다문화 장서를 준비하고 있는 대부분의 공공도서관은 전 세계 목록표준인 MARC가 적용되지만 유니코드가 지원되지 않는 환경에서 다문화 장서 목록을 구축해야 하는 실정에 있다. 가까운 장래에 <KOLAS III>와 같은 유니코드가 지원되는 환경으로 변환할 수 있다면, 당장 얼마간의 '다문화 장서 목록 미구축 사태'가 큰 문제가 되지 않을 수 있다. 하지만 구체적인 도입 일정이나 예산이 준비되지 않은 상황에서 다문화 자료를 보유한 도서관이 이용자의 자료이용에 필수적인 목록 구축을 방기하고만 있다면 이는 큰 문제라고 할 수 있다. 그렇다면 <KS C 5601>를 지원하는 MARC 체제하에서 새롭게 유니코드 기반의 MARC 체제로 이동하기 전까지 도서관은 어떻게 하는 것이 가장 바람직한 것일까?

우리는 MS-EXCEL과 같은 스프레드시트 프로그램이나 MS-ACCESS

와 같은 데이터베이스 프로그램의 기능에 주목하였다. 이러한 파일들은 관계형 데이터베이스의 구조를 가지고 있어 도서관 전산시스템에서 외부 데이터 반입의 한 부분을 차지하고 있다는 점 외에, 이 파일들은 유니코드 기반의 다국어로 데이터를 입력할 수 있다는 점, HTML 같은 파일로 변환하여 인터넷상에서 쉽게 유통시킬 수 있다는 점, 일부 다국어 필드를 제외하고 비유니코드의 <KS C 5601> 기반 목록 프로그램에 반입할 수 있다는 점과 같은 장점이 있어 유니코드 기반의 도서관 전산 시스템 도입 전까지 충분히 이용자의 검색 요구를 충족시킬 수 있다고 판단된다.

만일 비유니코드 환경의 공공도서관에서 다문화 자료를 입수하여 EXCEL 기반으로 목록을 구축할 경우는 다음과 같은 과정을 거친다고 할 수 있다. 첫째, 자체적으로 다문화 장서 목록 구축 지침을 마련해야 할 것이다. 표제, 저자, 출판사, 출판년, 키워드, 분류기호, 도서기호 등의 입력 항목 중에서 필수적으로 입력할 것을 선택하고 특히 입력 항목 중에서 이주민 언어(도서의 원어)로 입력할 항목과 한글 음역할 항목, 한글 번역할 항목, 영어 음역할 항목 등을 결정해야 할 것이다.

둘째, 작업용 컴퓨터에 해당 언어의 IME를 설치하고 목록 작업을 할 인력을 확보하는 등 사전 정비 작업을 진행해야 한다. 특히, 다국어 입력 환경이 준비되어 있다고 하더라도 다국어를 입력하는 문제는 별개의 문제이다. 일반적인 한국인에게 비로마자 언어의 문자 모양은 서로 비슷해 보여 입력 작업이 상당히 어려우며 잘못 입력할 가능성이 상당히 높다. 따라서 원활한 다국어 입력을 위해서는 해당 언어 사용자 이주민이나 해당 언어 전공자를 파트타임으로 활용하는 방법을 모색하는 것이 좋을 것이다.

셋째, 다문화 장서에 대한 목록을 EXCEL을 이용하여 언어권별로

ST	MS	KS	분류기호	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
1	VO00033	MUOC MIN HUAN	노력 수완	반수완	TRIAN BACH	EXCEL	간	번	일	TRE	2007	Lich	áp	Viet	Nam	V	080	080	080	080	080	080	080	080	
2	VO00034	HOANG THU	홍황 휘아	홍황 휘아	TRIAN BACH	EXCEL	간	번	일	TRE	2007	Lich	áp	Viet	Nam	V	080	080	080	080	080	080	080	080	080
3	VO00035	HOI THE LONG HAI	홍이 태 롱 하이	홍 나히인 명세	TRIAN BACH	EXCEL	간	번	일	TRE	2007	Lich	áp	Viet	Nam	V	080	080	080	080	080	080	080	080	080
4	VO00036	Thang Long Bao An	탕 롱 부오 안	초장기 탕 롱	TRIAN BACH	EXCEL	간	번	일	TRE	2007	Lich	áp	Viet	Nam	V	080	080	080	080	080	080	080	080	080
5	VO00037	SAH HANG LICH KHON CA	산 항 커이 리쑤	정 시항인사하의 고	TRIAN BACH	EXCEL	간	번	일	TRE	2006	Lich	áp	Viet	Nam	V	080	080	080	080	080	080	080	080	080
6	VO00038	TRAM HUNG GAO	탐 흥 고	탐 흥 고	TRIAN BACH	EXCEL	간	번	일	TRE	2007	Lich	áp	Viet	Nam	V	080	080	080	080	080	080	080	080	080
7	VO00039	HOI THE DONG GUAN	홍이 태 동관	홍 흥 익세	TRIAN BACH	EXCEL	간	번	일	TRE	2007	Lich	áp	Viet	Nam	V	080	080	080	080	080	080	080	080	080
8	VO00040	HAI TRAM TUY HOANG	하이 트람 투이 황	함 황트루 익세	TRIAN BACH	EXCEL	간	번	일	TRE	2007	Lich	áp	Viet	Nam	V	080	080	080	080	080	080	080	080	080
9	VO00041	SU TAN BAO CUA GAC	수 탄 부오 구아 각	반수완의 관인합	TRIAN BACH	EXCEL	간	번	일	TRE	2003	Lich	áp	Viet	Nam	V	080	080	080	080	080	080	080	080	080
10	VO00042	HO TRAM KHON NGHEF	호 트람 흥 나헤프	정 커이 흥	TRIAN BACH	EXCEL	간	번	일	TRE	2007	Lich	áp	Viet	Nam	V	080	080	080	080	080	080	080	080	080
11	VO00043	TRAM THANH NAM-HUC	탐 thanh 남-훅	반수완의 관인합	TRIAN BACH	EXCEL	간	번	일	TRE	2007	Lich	áp	Viet	Nam	V	080	080	080	080	080	080	080	080	080
12	VO00044	SANG LAP TRUEN LE	상 략 트루엔 레	세랑 간합	TRIAN BACH	EXCEL	간	번	일	TRE	2006	Lich	áp	Viet	Nam	V	080	080	080	080	080	080	080	080	080
13	VO00045	CONH DUC	콘 흥 득	콘 흥 득	TRIAN BACH	EXCEL	간	번	일	TRE	2006	Lich	áp	Viet	Nam	V	080	080	080	080	080	080	080	080	080
14	VO00046	HAI TRAM TUY HOANG	하이 트람 투이 황	반수완의 관인합	TRIAN BACH	EXCEL	간	번	일	TRE	2006	Lich	áp	Viet	Nam	V	080	080	080	080	080	080	080	080	080
15	VO00047	KHAN NET THOI LE SOI DAN	칸 넷 퇴이 레 소이 단	칸기 넷 퇴이	TRIAN BACH	EXCEL	간	번	일	TRE	2006	Lich	áp	Viet	Nam	V	080	080	080	080	080	080	080	080	080
16	VO00048	MUOC GAN NET	무국 감 넷	다히 비엵 나히	TRIAN BACH	EXCEL	간	번	일	TRE	2007	Lich	áp	Viet	Nam	V	080	080	080	080	080	080	080	080	080
17	VO00049	XUA LE DAN HAI	훅이 레 단 하이	훅 단 하이	TRIAN BACH	EXCEL	간	번	일	TRE	2007	Lich	áp	Viet	Nam	V	080	080	080	080	080	080	080	080	080
18	VO00050	LY THONG MET	리 흥 통 멧	리 흥 통 멧	TRIAN BACH	EXCEL	간	번	일	TRE	2006	Lich	áp	Viet	Nam	V	080	080	080	080	080	080	080	080	080
19	VO00051	"VAN BAN" MIEU LY	반 바 난 미우 리	반 바 난 미우 리	TRIAN BACH	EXCEL	간	번	일	TRE	2007	Lich	áp	Viet	Nam	V	080	080	080	080	080	080	080	080	080
20	VO00052	GAM MET DUC THOI LY	감 멧 득 퇴이 리	반수완의 관인합	TRIAN BACH	EXCEL	간	번	일	TRE	2007	Lich	áp	Viet	Nam	V	080	080	080	080	080	080	080	080	080
21	VO00053	AM HOC DE BUC CA DAN HAI	암 훅 데 부크 차 단 하이	다히 비엵 나히	TRIAN BACH	EXCEL	간	번	일	TRE	2007	Lich	áp	Viet	Nam	V	080	080	080	080	080	080	080	080	080
22	VO00054	HO KHAC DANG MIEN THU	훅 학 당 민 투	훅 학 당 민 투	TRIAN BACH	EXCEL	간	번	일	TRE	2007	Lich	áp	Viet	Nam	V	080	080	080	080	080	080	080	080	080
23	VO00055	CHEN THANH QUAN MI	첸 thanh 관 민	첸 thanh 관 민	TRIAN BACH	EXCEL	간	번	일	TRE	2006	Lich	áp	Viet	Nam	V	080	080	080	080	080	080	080	080	080
24	VO00056	CHEN THANH GIAC NGI	첸 thanh 각 응이	첸 thanh 각 응이	TRIAN BACH	EXCEL	간	번	일	TRE	2007	Lich	áp	Viet	Nam	V	080	080	080	080	080	080	080	080	080
25	VO00057	CHEN THANH GIAC NGI	첸 thanh 각 응이	첸 thanh 각 응이	TRIAN BACH	EXCEL	간	번	일	TRE	2006	Lich	áp	Viet	Nam	V	080	080	080	080	080	080	080	080	080

〈그림 23〉 MS-EXCEL을 이용한 다문화 장서 목록 구축 사례

구축한다. 입력이 마무리되면 언어권별 EXCEL 파일을 바로 도서관 홈페이지에 게시하거나 HTML로 변환하여 게시한다. 한 언어권에 자료 수가 많을 경우에는 다시 이용 대상별이나 주제별(분류번호별), 또는 매체 유형별 등으로 세분화하여 홈페이지에 게시한다.

넷째, 필요하다고 판단할 경우, 〈KS C 5601〉에서 지원하지 않는 다국어로 입력된 필드를 제거한 EXCEL 파일을 비유니코드/MARC 환경의 기존 도서관 시스템으로 반입한다. 향후 시스템의 교체나 데이터의 삭제 및 갱신 등의 작업이 생길 수 있으므로, 사전에 도서관 전산 시스템 업체와의 충분한 협의를 거쳐서 반입 작업을 실시해야 한다.

다섯째, 여건이 허락할 경우, 도서관 홈페이지 내에서 독자적인 다문화 장서 검색 시스템을 제작하는 것도 고려할 수 있다. 여러 문제로 인해 다문화 장서 EXCEL 데이터를 기존 시스템으로 반입하지 않았거나, 반입하였더라도 다국어로 검색할 수 없는 문제를 해결할 필요가 있다고 판단할 경우, 별도의 검색 시스템을 통해 다국어를 지원하도록 한다. 이를 위해서는 EXCEL 파일로 작성된 목록을 MS-SQL 등과 같은 DBMS를 이용해 데이터베이스로 전환해야 한다. 그리고 인터넷상의 게시와 검색을 위해서는 다양한 웹 프로그래밍 기술을 이용하여 웹 페



〈그림 24〉 독자적인 다문화 장서 검색 시스템 사례

번호	서명	서명(번역)	저자	출판사	년도
1	ศัพท์มูลวิทยา	가차 수도용	เชวง วรรณ	ธรรมสาร	2008
2	ศัพท์มูลวิทยา	English Vocabulary	ดร.ธนิต ธรรมสาร	ธรรมสาร	2007
3	ศัพท์มูลวิทยา	말차기 간 고고적인 통찰	Philip Hamilton	ธรรมสาร	2007
4	ศัพท์มูลวิทยา	200가지 재미있는 개념	Jesse M. Allen	ธรรมสาร	2007
5	ศัพท์มูลวิทยา	이해를 돕고 싶어요	ศ.วิฑูร ธรรมสาร	ธรรมสาร	2007
6	ศัพท์มูลวิทยา	말의 불꽃	ศาสตราจารย์ ดร.ธนิต ธรรมสาร	ธรรมสาร	2007
7	ศัพท์มูลวิทยา	말의 향연	ศาสตราจารย์ ดร.ธนิต ธรรมสาร	ธรรมสาร	2007
8	ศัพท์มูลวิทยา	책 스토리의 고찰	ศาสตราจารย์ ดร.ธนิต ธรรมสาร	ธรรมสาร	2007
9	ศัพท์มูลวิทยา	말의 향연	ศาสตราจารย์ ดร.ธนิต ธรรมสาร	ธรรมสาร	2007
10	ศัพท์มูลวิทยา	학문의 향연	Christian Landon Regio Ester	ธรรมสาร	2007
11	ศัพท์มูลวิทยา	말의 향연	Christian Landon Regio Ester	ธรรมสาร	2007
12	ศัพท์มูลวิทยา	말의 향연	ศาสตราจารย์ ดร.ธนิต ธรรมสาร	ธรรมสาร	2007
13	ศัพท์มูลวิทยา	말의 향연	ศาสตราจารย์ ดร.ธนิต ธรรมสาร	ธรรมสาร	2007
14	ศัพท์มูลวิทยา	말의 향연	ศาสตราจารย์ ดร.ธนิต ธรรมสาร	ธรรมสาร	2007
15	ศัพท์มูลวิทยา	말의 향연	ศาสตราจารย์ ดร.ธนิต ธรรมสาร	ธรรมสาร	2007
16	ศัพท์มูลวิทยา	말의 향연	ศาสตราจารย์ ดร.ธนิต ธรรมสาร	ธรรมสาร	2007
17	ศัพท์มูลวิทยา	말의 향연	ศาสตราจารย์ ดร.ธนิต ธรรมสาร	ธรรมสาร	2007
18	ศัพท์มูลวิทยา	말의 향연	ศาสตราจารย์ ดร.ธนิต ธรรมสาร	ธรรมสาร	2007
19	ศัพท์มูลวิทยา	말의 향연	ศาสตราจารย์ ดร.ธนิต ธรรมสาร	ธรรมสาร	2007
20	ศัพท์มูลวิทยา	말의 향연	ศาสตราจารย์ ดร.ธนิต ธรรมสาร	ธรรมสาร	2007

〈그림 25〉 독자적인 다문화 장서 검색 시스템의 검색 결과 사례

이지를 제작해야 한다. 그리고 이용자의 검색 편의를 위해 주요 언어 별로 문자를 제공하는 다국어 입력기와 한국어 이외에도 선호하는 언

어로 검색 인터페이스를 선택할 수 있는 기능을 제공할 필요가 있다. 이러한 독자적 검색 시스템의 개발이 말처럼 쉽게 되지 않을 수 있다. 도서관 자체적으로 인력이 확보되지 않을 경우에는 타 기관의 도움을 받거나 외주 제작을 하는 방법을 고려할 필요가 있다.

4. 남겨진 문제들

향후 국내 도서관 대부분이 유니코드 기반의 도서관 전산 시스템을 사용하게 되고 다문화 장서를 포함하는 종합 목록의 구축까지 이어지는 상황을 고려했을 때, 국가도서관이나 관련 정책 단위에서 다문화 자료 목록 지침에 대한 가이드라인 제시가 필요하다. 앞서 언급한 것처럼, 다문화 장서를 보유한 많은 도서관들이 목록을 방치하고 있고, 일부 도서관은 자관 차원의 목록 지침하에서 한글 음역으로만 목록을 구축하는 경우도 있고, 일부는 자관 목록 지침하에서 EXCEL로 다국어와 한글 음역을 병행하는 경우도 존재하고 있다. 이와 같이, 개별 도서관마다 목록에서 입력하는 항목이 다르고 다국어 입력과 한글 음역, 한글 번역 등이 각기 다르게 진행된다면 향후 다문화 장서에 대한 목록 데이터를 효율적으로 활용하지 못하고 데이터의 수정에 더 많은 비용과 인력, 시간을 소모해야 할 수도 있을 것이다. 따라서 관련 기관에서는 학계와 현장의 전문가들의 지식과 지혜를 모아 다문화 장서 목록 초창기에 개별 도서관들이 활용할 수 있는 다문화 장서 목록을 위한 지침 마련을 서둘러야 할 것이다. 현재 다문화도서관 관련 선언이나 지침 등에 언급된 다문화 장서 목록 구축 관련 항목들⁵⁰에는 그 나라의 주 언어(한국어)로 된 자료와 같은 수준으로 목록을 구축할 것과 목록 구축 시 다문화 자료의 원어와 문자로 구축하되, 키워드 등의 주제 접

근은 도서관 직원의 편의를 위해 그 나라의 주 언어(한국어)로의 음역으로 작업할 것, 사용하는 도서관 전산 시스템이 그 나라의 주 언어(한국어) 외의 다른 문자를 처리할 수 있도록 국제적인 표준인 유니코드 기반이어야 할 것 등과 같이 약간은 일반적인 수준으로 규정하고 있다. 이러한 국제적 지침의 대전제를 기반으로 향후 국가대표 도서관 등의 관련 기관에서는 공공도서관과 민간 영역의 작은도서관들이 목록 구축 과정에서 준수할 수 있도록 핵심적 사항을 제시하는 “다문화/다국어 자료 목록 지침”을 개발하여 보급할 필요가 있다.

그리고 유니코드 지원 문제와는 별도로 일부 민간 영역의 도서관에서는 전 세계 도서관계의 표준 기계가독형 목록인 MARC 포맷을 지원하지 않는 비표준 목록 시스템(예를 들어, 도서 유통 회사가 제공한 프로그램이나 자체적으로 제작한 프로그램 등)을 사용하는 문제가 제기되고 있다. 오랫동안 이주민들의 인권 보장과 국내 정착 지원을 도와온 시민단체에서 운영하는 일부 도서관은 도서관 전문가와 전문지식 없이 운영되고 있어 향후 타 도서관과의 다문화 자료 목록 데이터 교환이나 다문화 자료 상호대차와 같은 발전된 형태의 서비스 제공을 가로막는 경우로 발

50 구체적으로 살펴보면, (IFLA 다문화도서관 선언)에는 “자료/정보 조직과 검색 시스템을 통해 적절한 언어(주 : 다국어)로 도서관 자료에 접근을 제공해야 한다.”고 규정하고 있다. 그리고 IFLA의 <도서관 서비스를 위한 다문화 지역사회 지침(2nd edition, 1998)>에는 “다양한 언어로 된 도서관의 모든 자료에 대한 편목 작업은 실무적으로 가능하다면, 그 나라의 주 언어로 쓰인 자료들에 적용된 같은 표준과 수준으로 구축되어야 한다. a. 도서관의 모든 자료에 대한 편목작업은 실무적으로 가능하다면 자료의 원어와 문자로 구축되어야 한다. 그 나라의 공용어(들)로 된 주제 접근은 필요하다면 음역과 함께 도서관 직원의 이용을 위해 추가적으로 제공될 수 있다. b. 자동화 시스템을 사용하는 도서관들은 그 시스템이 그 나라의 공용어 외의 다른 문자로 된 데이터들을 유지할 수 있도록 보장해야 하고, 그 데이터들이 국제적으로 인정받는 기준을 준수함으로써 자동화된 (서지) 레코드의 교환을 용이하게 함을 보장해야 한다. 도서관 이용자들은 도서관의 온라인 목록을 통해 이러한 데이터베이스에 접근할 수 있어야 한다.”고 규정되어 있다. 끝으로 ALA의 (Guidelines for the Development and Promotion of Multilingual Collections and Services)에는 “모든 자료는 원 언어와 문자로 편목되어야 하며, 영어(그 나라의 주 언어)와 원어로 모두 서지적 접근을 제공해야 한다.”고 규정하고 있다.

전될 가능성이 있다. 다문화 자료의 서지 레코드를 상호 교환을 위해 MARC 등의 서지 표준을 준수해야 함은 다문화도서관 관련 지침에도 규정되어 있다. 따라서 관련 당국에서는 이러한 다문화 관련 민간도서관이 표준적인 MARC 시스템(예를 들어, 국립중앙도서관에서 작은도서관용으로 보급하고 있는 KOLASYS)을 채택할 수 있는 방안과 프로그램의 운영과 목록 구축, 다국어 처리에 관한 대처 방안(EXCEL 활용 등)에 대한 교육을 제공할 수 있어야 하겠다.

7

다문화 관련 서비스와 프로그램

도서관 이용자들은 도서관에서 행해지는 여러 가지 지적 작업에 대해서 대부분 알지 못한다. 그래서 그들은 눈앞에 펼쳐지고, 손에 잡히는 서비스 영역이 도서관 업무에 큰 비중을 차지한다고 생각할 수밖에 없다. 따라서 도서관에서 다문화 서비스를 행하기 위해 선행되어야 할 자료 입수 및 개발, 목록 구축과 관련된 사항의 중요성을 부인할 수 없지만, 실제 이용자들에게 다양한 형태로 접근하는 서비스 활동들에 대해 보다 자세하게 살펴볼 필요가 있다.

먼저 현재 다문화 서비스를 실시하고 있는 국내 도서관 서비스의 특징을 살펴보면 다음과 같다. 첫째 대출/반납 서비스를 기본적으로 실시하고 있다. 둘째 도서관 자료를 기반으로 한 다양한 프로그램 개발에 많은 초점을 맞추고 있다. 마지막으로 시간적, 경제적, 육체적 등의 이유로 도서관을 찾지 못하는 이주민들을 위해 적극적으로 찾아가서 서비스를 제공하는 찾아가는 서비스(Outreach Service)를 개발하여 제

공하고 있다.

이에, 도서관에서 행해지는 서비스를 크게 두 분야, ①자료 서비스, 참고 서비스, 그리고 각종 프로그램과 같이 도서관 내에서 행해지는 서비스와 ②다양한 이유로 도서관에 오지 못하는 이들을 대상으로 하는 찾아가는 서비스(Outreach Service)로 나누어 살펴보고자 하겠다. 먼저 이 장에서는 국내외 각 도서관 내에서 행해지는 다양한 서비스 활동과 프로그램의 내용을 소개하고자 한다.

1. 자료 서비스

도서관에서 서비스 하는 모든 프로그램에 앞서, 가장 기본이 되는 서비스는 자료를 기반으로 한 대출/반납 서비스이다. 보통 자료 서비스는 관내에서는 회원 가입 없이도 자유롭게 열람할 수 있고, 도서 등 각종 장서 및 CD/DVD 대출(CD/DVD는 대출이 불가능한 도서관도 존재한다)은 일반적으로 회원 가입 후 가능하다. 이러한 회원 가입 시 필요한 서류는 대부분 외국인등록증(혹은 신분, 거주 지역을 확인할 수 있는 다른 신분증) 및 도서관에서 제시하는 가입 신청서로서, 공공도서관의 경우 지역에 거주하는 이주민들로 그 자격에 제한을 두는 경우가 많다. 그리고 회원은 대부분 무료로 가입할 수 있지만, 몇몇 도서관은 가입비 10,000원을 받고 있다. 그러나 이때 받은 가입비는 회원증 반납 시 다시 되돌려 주도록 되어 있어 실제 무료로 가입할 수 있다고 할 수 있다. 그리고 대출/반납 서비스정책에 제시된 대출 기간은 보통 14일 정도, 대출 권수는 5권 정도이지만 도서관의 소장 장서 권수에 따라 7일, 3권으로 축소시키기도 한다. 그리고 기본적으로 1회 연장이 가능하며 대부분의 도서관에서는 도서 연체 시 연체한 일자만큼 책을 대출하지 못하도록

하고 있다.

이러한 자료 서비스와 관련된 안내는 처음 도서관에 오는 이주민들에게 분명히 제시되어야 하며, 연체했을 시 받는 불이익과 관련된 정보도 반드시 전달되어야 한다. 이때 안내 표시는 이주민들의 주요 언어로도 제공되어야 한다.

2. 참고 서비스

참고 서비스는 이용자에게 각 주제의 문헌 조사를 도와주는 도서관 업무 중의 하나로, 정보를 요구하는 개인의 이용자에 대한 사서의 개인적 지원⁵¹으로, 이용자의 특정 정보 요구에 대한 사서의 서비스라고 할 수 있다. 이러한 참고 서비스는 디지털 환경과 접목되어 더욱 그 효과를 보고 있는데, 묻고 답하기, 온라인 참고봉사, Q&A 등으로 서비스 되고 있는 디지털 참고봉사는 언어적, 시간적 제한점을 가지고 있는 이주민들에게 보다 효율적인 서비스로 자리 잡고 있다.

이러한 참고 서비스는 지역사회와 관련된 자료를 기반으로 서비스 될 때 보다 효율적으로 제공될 수 있다. 왜냐하면 이주민들의 경우 지역사회에 적응하는 것이 삶과 직결되기 때문에 이러한 자료에 대한 요구가 크다고 할 수 있다. 따라서 이주민들을 위한 참고 서비스를 실시하기 위해서는 지역사회와 관련된 자료를 미리 정리해놓고, 이들을 잘 조직해놓을 필요가 있다.

또한 참고 서비스의 성공과 직결되는 가장 중요한 요소는 바로 언어 문제이다. 현재 실시되고 있는 참고 서비스는 대부분 인터넷을 통

51 사공철 등 편, 문헌정보학용어사전(서울: 한국도서관협회, 1996), p.358.

해서 진행되는데, 이때 주요 이주민들의 언어 능력을 갖춘 사람이 요구된다. 물론 이주민 언어와 한국어를 능통하게 갖춘 사람을 직원으로 채용하는 것이 가장 좋겠지만, 이는 현실적으로 많은 한계점을 가질 수 있기 때문에 언어 능력을 갖춘 사람을 자원봉사 혹은 파트타임으로 채용하여 정기적으로 홈페이지를 통한 참고 서비스를 운영해야 한다.

3. 언어교육 프로그램

언어교육 프로그램(한글교실)은 국내에서 실시되는 다양한 프로그램 중에서 가장 대표적인 프로그램이다. 이 프로그램의 목적은 정착한 이주민들이 발붙이고 살아야 할 땅에서 필요한 정보를 제대로 입수하고, 이를 활용하며, 그들이 속한 지역사회에 적응하는 것을 돕기 위해 기본적인 언어 능력을 갖추는 것을 돕는 것이다. 이 프로그램의 유용성은 도서관을 이용하는 이주민들을 대상으로 한 설문 조사에서 다문화가정 이주민 중 도서관에서 제공했으면 하는 프로그램으로 한국어교육이 16.22%⁵²로 가장 높은 비중을 차지한 조사 결과에서도 잘 알 수 있다.

이러한 언어교육 프로그램은 이주민의 숫자가 증가하기 시작한 2000년 이후부터 공공도서관 평생학습 프로그램의 일환으로 진행된 외국인 한글교실의 형태로 시작되었으며, 주로 공공도서관 내 회의실이나 평생교육 강의실 등에서 주 2회에 걸쳐 진행되고 있다. 그리고 기간은 6개월, 10개월, 1년 등 다양한 형식을 취하고 있다.

예를 들어, 2003년부터 외국인 한글교실을 운영하고 있는 장흥공공도서관⁵³은 평생교육강좌 중 하나로 운영하고 있으며, 30명 이상의 지

⁵² 한윤옥, 조미아, 김수경, "다문화가정을 위한 도서관 서비스 현황과 문제점에 관한 연구," 한국 문헌정보학회지, 제43권, 제1호(2009. 3), p.147.

역 거주 외국인(주로 필리핀과 일본 출신)을 대상으로 초급, 중급 과정으로 나누어서 진행하고 있다. 그리고 금빛평생교육봉사단 소속 퇴직 교직원 2명과 자원봉사자 2명이 수업을 진행하고 있다. 또한 고흥평생교육관은 지역 내 결혼 이주여성 2백여 명 중 90%를 차지하고 있는 베트남 여성과 한국인 가족들을 위해 베트남어와 한국어로 된 자체 한글 교재를 제작하여 한글학교(초, 중, 고급 과정)의 교재로 사용하고 있으며, 가족들 간의 일상생활 속에서 의사소통을 원활하게 하기 위해 노력하고 있다.⁵⁴

이러한 언어교육 프로그램은 한국의 다문화 서비스에서만 존재하는 것은 아니다. 독일 프랑크푸르트의 Gallus 도서관에서는 '제2외국어로써 배우는 독일어'라는 이민자에게 초점을 맞춘 언어 프로그램을 실시하고 있고, 이를 통해 지역사회에 큰 호응을 얻는 데 성공하였다. 이러한 노력은 몇몇 국가의 특정 도서관에 국한된 서비스가 아니라, 다문화 서비스를 실시하는 미국 내 대부분의 도서관에서 실시하고 있다. 대표적으로 Seattle 공공도서관은 Talk Time program을 통해 이용자에게 영어 말하기를 실시할 수 있는 기회를 주고, 도서관과 같은 스트레스가 적은 환경이 아닌 다른 환경에서 살아남기 위해 학습하는 서비스를 제공하고 있다.⁵⁵ 이처럼 ESL(English as a Second Language) 프로그램은 이주해 온 국가에서 기본적인 삶을 영위하기 위한 힘을 키워줄 수 있는 프로그램으로, 언어 프로그램은 도서관에서 자료를 기반으로 한 가장 기본적인 서비스라 할 수 있다.

⁵³ 장흥공공도서관 홈페이지. (<<http://www.jhlib.or.kr/>> [접속 2009. 9. 24].

⁵⁴ 조용완, "이주민을 위한 국내 도서관 서비스의 현황 분석," 한국도서관?정보학회지, 제38권, 제2호(2007. 6), pp.253-254.

⁵⁵ Jens Ingemann Larsen and Deborah L. Jacobs, Ton van Vlimmeren, op. cit., pp.30-31.

4. 육아 및 교육 프로그램

이주민들이 이주해 온 국가에서 기본적인 의식주 문제가 해결되면 그 다음 자녀와 관련된 문제에 눈을 돌리게 된다. 이는 앞서 언급한 설문 조사에도 나타나는데, 도서관에 희망하는 프로그램으로 자녀교육 지도법(12.16%)과 교과학습 지원과 관련된 사항(8.78%)이 상위 수준을 차지하고 있어 그들의 높은 관심을 보여준다. 이는 이주민 본인들은 스스로 선택해서 모국을 떠나 왔지만, 자신의 자녀들은 한창 정체성을 형성해가는 시기에 갑자기 낯선 땅에 와서 외모도 다르고 언어도 다른 친구들 사이에서 적응하기 위해 겪어야 할 많은 정신적, 육체적, 지적 고통에 대한 염려 때문이라 할 수 있다.

이러한 고민을 위해 도서관에서는 육아 및 교육 프로그램을 실시하고 있는데, 이 프로그램은 책을 매개로 한 독서 활동을 지원하기 위한 활동, 즉 이야기 들려주기, 동화 구연 등이 그 주류를 이룬다. 또한 자녀들이 한국에서 제대로 된 학습 활동을 지속할 수 있도록 다양한 프로그램을 실시하는데, 예를 들어 공부방 운영, 독서 프로그램, 시 낭송회 등이 이에 속한다고 할 수 있다.

그러나 육아 및 교육 프로그램을 아동이나 자녀에 대한 서비스라고 단순화시킬 수는 없다. 관점을 바꾸어 생각해보면 이는 아직 온전한 명의 성인으로서 자리매김하지 못하는 초보 이주자들을 위한 교육으로, 자녀교육에 국한된 프로그램이 아니라 한 가정에 대한 서비스 프로그램이라 할 수 있다.

이러한 육아 및 교육 프로그램을 실시하는 국내의 대표적인 사례는 청주기적의도서관이다.⁵⁶ 이 도서관은 사회복지/다문화도서관 서비스 프로그램으로 방과 후 공부방(초등 1~4)과 학부모 동화연구회(한국어/영

어/일본어)로 진행된다. 그리고 김해도서관⁵⁷은 다문화가족 이주여성 및 그 자녀를 대상으로 한국어와 한국문화를 가르쳐주고, 이를 통해 자녀들의 교육에 도움을 주기 위해 다양한 평생학습 프로그램을 운영하고 있다. 구체적으로 2009년 10월 현재 관내 운영 프로그램으로 “다문화가정을 위한 동화로 여는 행복한 세상”을 운영하고 있는데, 이는 동화, 동화책, 동요, 손유희, 독서미술 활동 등 자연스러운 독서 체험과 관련된 활동이고, 관외 운영 프로그램인 “가가호호 찾아가는 어깨동무교실”은 원거리에 사는 다문화가정이거나 가정 환경 등으로 방문을 원하는 다문화가정을 대상으로 강사를 파견하여 방문 수업을 실시하고 있다.

이러한 육아 및 교육 프로그램은 미국 펜실베이니아 주의 Adams County 도서관의 두 개 분관에서 모두 진행되고 있는데, 두 곳 모두 자원봉사자들을 이용하여 스페인어와 혹은 두 개의 언어로 스토리타임을 진행하고 있다. 특히 Arapahoe County는 지역민의 인구 분포를 고려하여 스페인어와 베트남어를 대상으로 한 언어 프로그램(ESL)은 물론 성인 리터러시 프로그램을 시행하며 자녀들에게 교육할 수 있는 방법에 대해서도 가르치고 있다.⁵⁸

5. 문화 프로그램

도서관은 이용자들의 언어, 학습을 도와주는 교육적인 역할뿐만 아니라 지역사회에 통합시키는 사회적 역할까지 담당해야 한다. 이는 도서관의 의의 중 ‘문화적 장’으로서 가지는 역할을 구체화시키기 위한

⁵⁶ 청주기적의도서관 홈페이지. <<http://www.cjmiraclelib.com/>> [접속 2009. 9. 26].

⁵⁷ 김해도서관 홈페이지. <<http://www.gimhaelib.go.kr/>> [접속 2009. 9. 26].

⁵⁸ Gretchen Hack et al., *Library Services to Multilingual Populations*, pp.2-3.

방법으로, 잘 짜인 프로그램은 가치 있는 정보와 그들에게 필요한 기술을 제공하면서 지역사회의 다양한 사람들과 의사소통하고 교감할 수 있는 기회를 창출하는 것은 물론 지역민으로서 살아갈 수 있는 방법을 제시해준다.

이러한 문화 프로그램은 평생 다른 문화, 다른 역사 속에서 살아온 이주민들이 한국에서 오해 없이, 그리고 왜곡 없이 살아가기 위한 기본적인 지식을 제공하고, 보다 쉽고 빠르게 적응할 수 있는 전통 문화와 생활방식에 대한 이해를 제공하기 위함이라 할 수 있다.

따라서 문화 프로그램의 내용은 한국과 지역사회의 역사, 지리, 경제, 문화, 풍습, 생활 정보 등에 대한 내용을 제공하고 있는데, 구체적으로 문화예절 프로그램, 역사·문화 탐방 프로그램, 요리 프로그램, 취미(연극, 악기, 미술, 무용, 노래, 종이접기 등), 문화예술 관람, 문화 활동과 휴일 이벤트 등의 프로그램으로 운영되고 있다.

대표적으로 나주공공도서관은 2006년 하반기부터 2007년 상반기까지 한국교육개발원으로부터 예산을 지원받아 한글교육 뿐만 아니라 나주 지역의 역사, 지리, 경제교육과 컴퓨터 교육 등으로 이루어진 '외국인 한국문화교실'을 실시하였다.⁵⁹ 이후 2009년 현재, 내용의 다양성은 줄었지만, 여전히 외국인의 한국문화 적응을 지원하기 위한 한글, 역사, 요리 등의 수업을 운영하며 주 2회에 걸쳐 '다문화가정 한국 문화교실'을 운영하고 있다. 그리고 인천 북구도서관은 2006년부터 이주노동자 그리고 결혼 이주여성을 대상으로 한 사회 적응 프로그램을 진행하였다. 먼저 이주노동자를 위한 프로그램은 한국외국인선교회와 공동으로 진행한 '외국인 근로자를 위한 문화교실'로서, 2006년

⁵⁹ 조용완, 앞의 논문, p.254.

9월~12월까지 매주 1회 2시간씩 한글교육, 안전교육, 인간관계 형성, 생활 정보, 문화 체험 등의 주제로 진행되었고, 결혼 이주여성을 위한 ‘국제결혼 이민자가정 사회정착 프로그램’은 한글교육, 도서관 이용 교육은 물론 한국의 각종 문화 체험 과정을 진행하였다.⁶⁰ 이 도서관은 2009년 상반기에도 ‘아리랑꽃물들이기’라는 프로그램을 운영하였는데, 이는 ①실생활 속 한국어 대화, ②나도 한국인! 한국문화 배우기, ③노래로 배우는 한국어라는 세 개의 세부 프로그램으로 나누어 진행하였으며, 이주민들에게 현재 속한 사회에 적응할 수 있도록 다양한 내용을 제공하고 있다. 또한 남평공공도서관⁶¹은 외국인 이주여성 및 자녀 20명을 대상으로 한국문화교실을 개설하여 일주일에 한 번 금빛봉사단의 지원으로 한글교육, 컴퓨터 기초는 물론 다문화가정 체험 행사 등 한국문화교실을 운영하고 있다.

이러한 문화 프로그램 역시 세계 다양한 국가에서 활발하게 진행되고 있다. 이때 도서관문화 프로그램을 통해 지역의 박물관, 미술관을 견학한다거나 문화 유적지를 탐방하는 등의 역사적 사실 전달에도 힘쓰고 있다. 예를 들어 워싱턴의 Chicago 공공도서관은 다양한 분관에서 전통문화 행사의 달(Heritage Month Celebration)을 진행하는데, 이때 흑인 전통문화의 달(African American Heritage Month), 아시아태평양계 전통문화의 달(Asian/Pacific American Heritage), 라틴아메리카계 전통문화의 달(Hispanic Heritage Month), 폴란드계 전통문화의 달(Polish American Heritage Month) 등으로 구체적으로 나누어 그들의 특별한 요구에 맞추어 진행하고 있다.⁶² 또한 네덜란드의 Den Haag 도서관은 문화적 만남의 장소로서 도서관을 강조하고 있는데, 중앙도서관과 많은 분관에서 문화를

60 조용완, 앞의 논문, pp.254-255.

61 남평공공도서관 홈페이지. <<https://www.nplib.or.kr/home/>> [접속 2009. 9. 23].

교류할 수 있게 전람회, 토론회, 음악회를 개최하고, 문화적 다양성 속에서 이주민들이 적응할 수 있도록 도움을 주고 있다.

6. 정보 리터러시 프로그램

정보 리터러시 프로그램은 일부 공공도서관에서 지원하고 있는 프로그램으로, 21세기 지식정보화사회 구축이라는 모토 아래 정보 강국을 위해 전 국가적으로 노력하고 있는 우리 사회에서 보다 쉽게 적용하기 위한 정보 기술의 이해와 활용과 관련한 프로그램이다. 이 프로그램은 인터넷 활용교육, 컴퓨터 사용법, 컴퓨터 조립법 등으로 운영되고 있으며, 정보 리터러시 프로그램을 통해 이주민들은 한국 사회에서 필요한 정보를 획득하는 데 많은 도움을 얻을 수 있음은 물론 떠나온 모국의 정보를 접할 수 있다.

이러한 정보 리터러시 프로그램은 국내외에서 다양하게 진행되고 있는데, 국내의 경우 나주공공도서관에서 외국인 한국문화교실의 전체 프로그램 중 일부(20회 중 6회)를 인터넷 사용법과 정보 검색과 관련한 내용을 다루고 있으며, 인천 중앙도서관에서는 이주민들의 요구에 의해 외국인 컴퓨터 교실을 개설하여 진행한 바 있다.

또한 덴마크 Arhus 시립도서관은 IT 기술 증대(IT Competence Boost) 프로젝트를 시행하여 기본적인 IT 기술을 습득할 수 있도록 지원하고 있으며, 캐나다 Toronto 공공도서관은 Learning to Use Library Computers and the Internet 프로그램을 운영하며 이주민들에게 E-mail

62 Gretchen Hack et al., op. cit., pp.8-9. Chicago Public Library Homepage. <www.chipublib.org/> [cited 2009. 11. 13].

사용법, 집에서 컴퓨터를 활용할 수 있는 방법은 물론, 간단한 정보 활용교육을 실시하여 스스로 정보를 찾고 선별하여 사용할 수 있는 능력을 기를 수 있도록 도와주고 있다.

7. 정착 지원 프로그램

지금까지 도서관이 이주민들에게 제공할 수 있는 지적, 문화적 가치를 가진 프로그램을 살펴보았다. 이러한 프로그램보다 실생활에 더욱 밀접하게 관련 있는 프로그램은 정착 지원 프로그램이라 할 수 있다. 정착 지원 프로그램은 한국 사회에서 정착하기 위해 행해지는 다양한 활동을 지원해주는 프로그램으로, 구직 정보 제공은 물론 다양한 기관과 협력하여 일자리가 필요한 이주민들과 인력이 필요한 중소기업들을 연계해 취직의 기회를 제공해준다. 또한 가상으로 구직 인터뷰를 시행하여 면접 기술을 쌓도록 지원해주며, 취업 활동에 필요한 각종 자격증 취득에 도움을 준다. 이러한 정착 지원 프로그램은 국내보다 외국에서 보다 활발하게 지원하고 있는데, 미국의 경우 정착 지원 프로그램의 대표적인 과정으로 시민권 획득 지원 과정을 개설하여 정보를 제공하고 있다.

정착 지원 프로그램의 대표적인 사례는 덴마크 Arhus의 Gallerup 분관 도서관인데, 이 도서관은 일부분에 구직 코너(Job-Comer)를 만들어 놓고 지원서를 작성하고 구직 인터뷰를 준비하는 것을 도우며, 자격증 취득교육, 면접 프로그램을 제공하고 있다. 나아가 지역 실업기관, 시당국사회복지부와 협력하여 취직의 기회 또한 제공하고 있다.⁶³ 그리

⁶³ Jens Ingemann Larsen and Deborah L. Jacobs, Ton van Vlimmeren, op. cit., p.29.

고 캐나다 Toronto 공공도서관⁶⁴은 How to Prepare for your Canadian Citizenship 서비스를 통해 캐나다 시민권을 획득하기 위한 방법에 대해서 알려주고, 이와 관련된 각종 정보를 제공하며, 모의 시민권 면접을 진행하여 실제적인 도움을 주고 있으며, Immigrant Settlement Information at the Library 프로그램을 운영하여 특정 기간(주로 여름)을 이용하여 이주자들에게 정착을 위한 정보 리터러시 교육을 실시한다. 또한 워싱턴의 King County Library는 지역 리터러시 기관, 교회, USCIS 정착 지역사무소와 협력하여 Centered on Citizenship이라는 프로그램을 개발하여 귀화 과정에서 준비해야 할 사항에 대한 정보를 제공하고 있다.⁶⁵ 구체적으로, 귀화 테스트를 위한 질의응답 실무, 영어 구술 실무(언어 구술 실무)를 포함하고 있으며, 다양한 훈련은 물론 이러한 인터뷰 과정 내에서 발생할지도 모르는 스트레스를 다루는 실무까지 제공한다. 이러한 서비스는 King County Library뿐만 아니라 다른 도서관에서 Citizenship Classes, Citizenship Preparation, Citizenship Workshop 등의 이름으로 다양하게 개설되어 운영되고 있다. 그리고 Queens Borough 공공도서관의 분관 도서관에서는 새로운 삶에 적응하기 위한 이민자를 돕기 위해 워크숍 형태로 서비스를 제공하고 있는데, 이때 프로그램은 법률가, 교사, 상담자, 다른 전문가들이 운영하고 있으며, 주 이민자 언어로 이민자 법, 건강, 구직, 여성, 육아, 교육에 이르기까지 다양한 주제를 다루고 있다.

지금까지 도서관에서 행해지는 다양한 서비스와 각종 프로그램에

⁶⁴ Toronto Public Library Homepage. <http://www.torontopubliclibrary.ca/mul_ser_citizenship.jsp> [cited 2009. 10. 8]

⁶⁵ U.S. Citizenship and Immigration Services & Institute of Museum and Library Service, *Library Services for Immigrants : A Report on Current Practices*, p. 2, <<http://www.uscis.gov/files/nativedocuments/G-1112.pdf>> [cited 2009. 10. 8]

대해서 살펴보았다. 모든 도서관에서 이와 같은 다양한 서비스를 모두 제공할 수는 없지만, 이용자들에게 단순히 정보와 지식만을 제공하는 것이 아니라 교육, 문화적 공간으로서 그 장을 제공하고, 일상생활에서 부딪힐 수 있는 다양한 문제 해결을 위한 서비스 기관으로서 자리 잡을 수 있도록 최선을 다해야 할 것이다.

8

찾아가는 다문화 서비스

앞 장에서 도서관의 자원을 기반으로 한 관내에서 행해지는 다양한 서비스와 각종 프로그램에 대해 알아보았다. 그런데 다양한 소외 계층(예를 들어, 도시 빈민층, 농어촌 주민, 노인, 장애인, 이주민 집단)에 대한 서비스를 자세히 살펴보면 일반적으로 행해지는 관내 서비스와는 다른 모습을 찾을 수 있다. 바로 찾아가는 서비스(Outreach Service)이다.

찾아가는 서비스(Outreach Service)는 아웃리치(Outreach), 즉 ‘뻗다. 퍼지다’의 사전적 용어에서 파생된 서비스로서, 보다 확장된 지역사회를 기반으로 한 다양한 서비스 활동을 총칭하는 용어라 할 수 있다. 이 용어는 기관의 적극적인 봉사를 지칭하는 것으로 다양한 기관에서 행해지고 있는데 도서관 또한 서비스 영역에 접목시켜 찾아가는 서비스(Outreach Service)를 제공하고 있다. 도서관 영역에서 찾아가는 서비스란 도서관 환경에서 제공되는 전통적인 요구를 기반으로 한 서비스가 아니라 이용자들의 환경으로 찾아가서 제공하는 도서관/정보 서비스를

의미하는 것이라 할 수 있다.⁶⁶ 이러한 찾아가는 서비스는 ALA의 찾아가는 서비스정책(Policy : Library Outreach Services)에서도 분명히 명시되어 있는데, 육체적, 제도적 한계로 인해 도서관에 가는 것이 불가능한 사람들에게 도서관의 교육적, 오락적 자료를 제공하는 것을 그 목적으로 한다고 기술되어 있다. 이 정책을 자세히 살펴보면, 도서관에 접근이 어려운 이유를 단순히 시간적 요소에 의해서가 아니라 실제적이고 현실적인 다양한 고려 사항 때문이라는 것을 반영한 것으로서,⁶⁷ 찾아가는 서비스를 단순히 부가적인 서비스 중 하나가 아닌 접근이 힘든 이용자들을 대상으로 한 도서관의 핵심 서비스 중 하나라고 인정하고 있음을 알 수 있다.

이러한 찾아가는 서비스(Outreach Service)는 아웃리치 서비스, 지역사회 서비스 프로그램, 움직이는 도서관 등의 용어로 번역되어 사용되기도 하지만, 이 책에서는 그 함축적 의미를 살려 ‘찾아가는 서비스’라 칭하고자 한다.

그렇다면, 한국의 다문화사회 현실 속에서 찾아가는 서비스는 왜 필요한 것인가? 이는 그들을 둘러싼 현실을 살펴보면 쉽게 짐작할 수 있다. 한 조사에 따르면 그들의 하루 평균 근로시간이 9~10시간에 달한다는 이주민이 37.4%, 11~12시간 근무한다는 이주민이 32.4%를 차지해 약 70%의 이주민들이 9~12시간 정도 근무하는 것으로 나타났다⁶⁸. 이는 한국인의 일주일 평균 근무 시간이 47.5시간, 즉 일일 근무 시간이 9.05시간인 것과 비교해본다면 절대적으로 장시간 노동 환경에

⁶⁶ Lyn Robinson and David Bawden, "Evaluation of outreach services for primary care and mental health; assessing the impact," *Health Information and Libraries Journal*, Vol.24, p.57.

⁶⁷ Frances Marfia Dowse and Barbara Sen, "Community outreach library services," *Health Information and Libraries Journal*, Vol.24, p.179.

노출되어 있음을 알 수 있다. 또한 그들은 대부분 한국 사람들이 기피하는 3D 업종에서 근무하고 있어, 야근이나 철야 작업, 나아가 휴일마저도 자주 특근을 해야 하는 상황에 놓여 있다. 이와 더불어 한국인의 주5일제 시행률은 83.3%인데 반해 이들은 약 45%인 것을 보면⁶⁹ 열악한 근무 환경으로 인해 도서관에 직접 찾아와서 서비스를 이용하는 것이 현실적으로 힘들 것임을 미루어 짐작할 수 있다.

한편, 이러한 시간적 요소뿐만 아니라 그 외 다른 요소도 다양하게 존재한다. 먼저, 그들은 가족을 위한 송금이나 미래를 위한 저축을 위해 차비라도 아낄 요량으로 대부분 집과 그 근처를 벗어나지 않는 생활 행태를 보이고 있어 경제적 문제로 인한 물리적 고립의 모습을 띄고 있다. 또한 모국에서의 생활 또한 경제적·문화적으로 윤택하지 않은 경우가 많아 모국에서의 개인적인 경험이나 정부기관의 서비스에 대한 지식의 부족으로 공공기관의 접근에 대한 조심성이 존재하는 등 정신적인 고립 또한 종종 발생하고 있다.⁷⁰ 그러한 장애 요인으로 인해 국내에서 도서관 이용에 대한 심리적 거리감이 존재한다. 또한 몇몇 이주민은 언어, 피부색, 문화, 종교, 식생활 등 많은 부분이 이질적이어서 한국 사람들과도 쉽게 어울리기 힘들고 심지어 ‘불법체류자’라는 신분으로 인하여 공공기관 방문이 원활하지 못하여 원하는 정보를 입수하기 어려운 환경 속에 있다.

이처럼 이주민들은 시간적, 경제적, 신분적, 문화적 이질성 등을 이유로 도서관에 찾아가서 서비스를 마음껏 즐기기 어려운 현실 속에 놓여 있다. 이러한 현실 속에서 우리는 도서관이 그들에게 먼저 다가가

⁶⁸ 국가인권위원회 부산지역사무소, 이주노동자 인권보호 및 증진을 위한 심포지엄(부산: 국가인권위원회 부산지역사무소, 2008), pp.19-20.

⁶⁹ 앞 자료와 통계청 자료 참고.

⁷⁰ U.S. Citizenship and Immigration Services & Institute of Museum and Library Service, op. cit., p.8.

다양한 서비스에 대해 알려주고, 그들을 위한 보다 다양한 서비스를 개발하고자 노력해야 하는 당위성이 존재하는 것이다.

1. 서비스 종류

1) 이동도서관

찾아가는 서비스 중 가장 보편적으로 시행되고 있는 서비스는 이동도서관 서비스이다. 이는 과거 우리보다 앞서 이주민을 받아들인 북미 지역 여러 도서관 사례에서 잘 나타나는데, 이 서비스가 비단 북미 지역에서만 요구되는 것이 아님을 다음의 설문 결과를 통해서 알 수 있다. 최근 국내 한 조사에서 이주민들에게 공공도서관을 이용하는데 어려운 이유를 조사한 결과, 한국말이 익숙하지 않아서 내용을 알 수 없다는 이유(33.7%) 다음으로 도서관까지 거리가 멀거나 교통이 불편하다(16.28%)⁷¹ 차지하고 있어, 이들을 대상으로 한 찾아가는 서비스의 중요성을 알 수 있다.

그렇다면, 이들을 둘러싼 국내의 현실은 어떠한가? 울산 남부도서관의 경우 지체부자유자 방문 대출 서비스와 이동도서관 서비스를 실시하며 찾아가는 서비스를 시행하고 있고, 울산 중부도서관은 시간과 거리상의 제약으로 직접 도서관을 이용하기 어려운 지역주민을 위해 지역의 아파트 단지를 중심으로 이동도서관 서비스를 실시하고 있다. 그리고 전주시립도서관은 전주시에 거주하는 재택장애인 및 지리적 제약으로 이용이 어려운 인근 지역 주민에게 서비스를 실시하고 있으

⁷¹ 한윤옥, 조미아, 김수경, 앞의 논문, p.147.

며, 경기도 군포도서관, 전북 완주군도서관, 제주 우당도서관 등에서도 이와 유사하게 운영하고 있다. 이처럼 많은 도서관에서 원거리 이용자의 편의를 위해 이동도서관을 운영하는 경우는 많이 존재하고 있으나, 다문화 이주민을 위한 이동도서관 서비스를 체계적으로 실시하는 곳은 거의 존재하지 않았다.

그렇지만 북미 지역의 경우 서비스를 특화시켜서 이주민들을 위한 이동도서관을 운영하고 있다. 이때 이동도서관의 운영은 이주민을 위한 특화된 장서가 구비된 이동도서관 서비스의 특징을 보일 뿐만 아니라 다양한 멀티미디어 시설을 제공한다는 특징을 가진다. 예를 들어, 정보 활용교육을 위한 각종 컴퓨터의 설치, 언어교육을 위한 멀티미디어 시스템 및 다양한 언어 지원 프로그램, 외국에 연락할 수 있는 인터넷 환경 등을 제공하기 위한 통신 시설, 화상 채팅용 카메라, 다국어 지원 키보드 등을 이동도서관에 설치하여, 다국적 이용자들을 위한 다양한 환경을 제공하고 있다. 즉 차량에 자료를 싣고 다니며 대출하는 서비스, 그들이 원하는 자료를 기반으로 한 다양한 프로그램을 진행하는 것뿐만 아니라 이주민을 위한 정보통신 지원 서비스를 실시하고 있다.

이와 같은 보다 적극적이고 다문화 환경에 적합한 이동도서관 사례를 살펴보면 다음과 같다. 먼저 이동도서관의 가장 대표적인 사례인 Mobile Information and Communications Centers의 Info BUS(이동도서관) 서비스는 도서관이 속한 지역의 이주민과 난민들을 대상으로 한 서비스이다. Info Bus의 장서 규모를 살펴보면, 단행본은 8~10개국 언어로 된 약 5,000권 정도를 소장하고 있으며, 3~4개국 언어로 된 연속간행물, 2~3개국 언어로 된 E-book, 각종 신문, 잡지, 멀티미디어 자료 등을 제공하고 있다.

그리고 바코드 스캐너와 영수증 출력기 등을 구비하여 이동도서관



〈그림 26〉 INFOBUS 모습과 내부(시설 및 장서) 모습(사진 좌측부터)⁷²

을 통한 회원 가입은 물론 이를 바탕으로 한 자료 대출/반납 서비스가 가능하도록 기본적인 시설을 갖추고 있다. 또한 앞서 설명한 것처럼 각종 멀티미디어 시설도 제공하고 있다. 예를 들어, 자신이 거주하는 지역과 모국과 관련된 인터넷 검색 서비스를 지원하기 위한 무선 인터넷 장비, 영어학습을 위한 휴대용 컴퓨터(Laptop)와 탁상용 컴퓨터(Desktop)를 고루 갖추고 있으며, 이를 통해 전자도서, 컴퓨터 활용교육, 데이터베이스 검색 서비스 등을 제공하고 있다. 그리고 다국어로 된 직업 기술교육을 위한 소프트웨어(Job Skills Training Software), 다국어 지원을 위한 멀티 언어 팩 등까지 제공하고 있어 ‘장서 제공 + 각종 시설 제공’을 통한 이동도서관 서비스를 실시하고 있다.

그리고 미국 뉴저지 주 Cumberland County Public Library⁷³는 1974년부터 두 대의 이동도서관 차량을 이용하여 정기적으로 농장 이주노동자 캠프를 방문하였다. 이때 차량에는 도서와 잡지 외에 운동 장비, 악기, 영화, 음반 등 다양한 매체와 도구들을 구비하여 서비스 하였으

⁷² Infobus Homepage. <<http://www.infobus.org/about.htm>> [cited 2009. 12. 21].

⁷³ 위의 홈페이지

나 관련 연방 기금 등의 지원이 중단 되는 바람에 1979년에 중단되었다. 이후 농장 이주노동자를 대상으로 한 이동도서관은 아니지만, 서비스 이용 대상자들을 확장시켜 도서관에 오지 못하는 일반인들을 대상으로 한 찾아가는 이동도서관 서비스(Mobile Outreach Service)를 운영하고 있다.



〈그림 27〉 Mobile Outreach Service⁷⁴

또한 캐나다 Toronto Public Library⁷⁵는 250만 인구 중 절반가량인 120만 명이 이주민으로 구성되어 있어 이들을 위한 보다 체계적인 시스템이 운영되고 있다. 구체적으로 하나의 이동도서관 중앙 사무실과 세 개의 지부 사무실을 두고, 25명의 직원과 2대의 이동도서관 버스, 6대의 승합차(Van)를 이용하여 이동도서관 서비스가 운영되고 있다. 이들은 도서관 이용이 어려운 곳과 분관 설치 기준이 충족되지 못한 지역을 중심으로 운영되고 있으며, 아파트 단지, 쇼핑센터, 시민문화회관 등지에 31개의 정류소를 두고 보다 많은 접근점을 제공하기 위한 노력을 하고 있다.

이처럼 북미 지역의 경우 새로운 이주민을 위한 서비스의 일환으로 이동도서관 서비스를 활발하게 실시하고 있다. 이는 정보를 제공한다는 의미뿐만 아니라 정보를 공유할 수 있는 공간을 제공해준다는 측면에서 또 다른 의미를 가진다. 즉 이주자들의 경우 그들이 이야기를 나누며 실제 필요한 정보를 주고받을 수 있는 만남의 장이 절실히 필요한데, 이러한 문화적 만남의 장소이자 정보 유통의 공간으로서 이동도

⁷⁴ Cumberland County Public Library Homepage. <<http://www.cumberland.lib.nc.us/>> [cited 2009. 12. 21].

⁷⁵ Toronto Public Library Homepage. <<http://www.torontopubliclibrary.ca/>> [cited 2009. 12. 18].

서관이 자리 잡고 있는 것이다.

한편 이동도서관 서비스의 경우 지역의 다른 기관이나 지역민과의 협력이 중요한 영역이라 할 수 있다. 이는 실제 이동도서관 서비스의 경우 지역의 아파트 단지, 각종 쇼핑센터 및 근린공공 시설 등의 다양한 기관들과 연계되어 실시되는 경우가 대부분이기 때문이다.

대표적인 예로, 미국의 콜로라도 주의 Leadville에 있는 도서관은 최근 몇 년간 스페인어 인구를 위한 서비스를 실시하고자 노력하였지만, 타 도서관과 비교하여 예산이 적기 때문에 장서 개발 조정 및 이동도서관을 운영하는 데에서 지역사회의 소속 학교와 함께 일을 진행하고 있다. 구체적으로 그들은 지역의 몇 개 학교에 협조를 구하고 다중언어로 된 장서를 대출하여 서비스하고 있으며, 학교 버스를 개조하여 자원봉사자들이 라틴아메리카계 지역 방문 시 북모빌로 사용하고 있다. 이러한 협력은 지역에 속한 학교뿐만 아니라 다양한 기관과 긴밀하게 되어 있는데, Chicago Public Library는 과학박물관과 함께 협력하여 찾아가는 서비스를 진행하고 있다.

이처럼 찾아가는 서비스를 담당하는 사서들은 타 기관과의 협력을 중시해야 질적으로 우수한 서비스를 제공할 수 있으며, 이를 위해 커뮤니티 내의 다양한 그룹과 다른 조직에서 개최하는 회의에 지속적으로 참석하여 도서관의 찾아가는 서비스의 중요성을 알리고, 나아가 지속적인 관계를 맺어야 한다.

2) 순회문고

찾아가는 서비스의 또 다른 형태로 순회문고 서비스가 있다. 순회 문고 서비스는 주기적으로 방문하여 단기간 자료를 대출/반납 서비스 하는 이동도서관과는 달리 다수의 자료를 일정 기간 이상 대여해주는 장서가 부족하거나 신간도서 구입이 어려운 단체회원에게 장서를 제공해주는 서비스를 의미한다.

구체적으로 홍성도서관⁷⁶은 햇살문고라 칭하는 다문화가정을 위한 순회문고를 운영하고 있다. 이를 통해 다문화가정 구성원의 자존감 확립을 위한 정서적 지원 체계를 마련하고, 다문화가정 자녀들의 교육 문제에 대한 대응 방안을 마련하며, 이주여성들의 자존감 확립 및 안정적인 지역사회 정착 기회를 제공하고자 유아 및 아동을 자녀로 둔 이주여성 가족을 대상으로 다국어 문고로 구성된 순회문고 서비스를 제공하고 있다. 운영적인 측면을 살펴보면, 희망하는 다문화가정 중 4개의 가정을 선정하여 3개월 단위로 지원하고, 그들의 희망 여부에 따라 국내 그림책 및 베스트셀러 또한 함께 지원하며 한국말이 서툰 자녀들을 위해 그림책 읽어주는 사업까지 진행하고 있어 국내 순회문고 서비스 중에서 우수한 사례를 보여주고 있다.

국외의 경우 호주 퀸즐랜드 주의 Brisbane Library는 주(State)도서관에서 제공되는 소규모 언어 그룹을 위한 순회문고 서비스를 실시하고 있다. 이 도서관은 '장서의 많은 부분이 도서관 분관 내에 존재하는 것이 아니라 필요에 따라 이동하고 다른 곳에서 필요로 할 때까지 머문다'⁷⁷는 슬로건을 내세우고, 도서관 그 자체로 장서 수집 과정을 실시하지 않고, 순회문고라는 유동적인 장서를 이용하고 있다. 즉 공공의 요구에 따른 즉각적인 서비스라고 할 수 있는 것이다. 그리고 미국

⁷⁶ 홍성도서관 홈페이지. <<http://www.hsl.or.kr/>> [접속 2009. 9. 17].

New York Public Library의 Donnell Library Center의 3층에 위치한 World Language Collection은 스페인어, 러시아어, 프랑스어, 중국어 장서 등을 포함하여 26개 국어 약 175,000권을 소장하고 있으며, 순회 문고를 조화롭게 운영하여 3개월 단위로 각 분관에 자원을 제공하고 있어 분관의 자원 개발에 도움을 주고 있다. 그리고 이동도서관에서도 언급한 미국 Queens Library(Queens borough Public Library)는 순회문고 서비스도 실시하고 있는데, 47개 언어로 된 순회문고를 가지고 개별 분관에서 일정 기간 동안 서비스하고 있으며, 중앙도서관에서 업무를 담당하는 부서(문학 및 언어과)를 두고 이들을 총괄적으로 관리하고 있어 보다 체계적인 서비스를 실시하고 있다. 이처럼 외국의 경우 새로운 문화에 정착하기 위한 이들을 대상으로 자국어 장서와 언어 관련 장서 등을 고루 구비하여 서비스하고 있다.

이처럼 순회문고 서비스의 경우, 부족한 장서의 문제를 해결할 수 있고 이주민들에게 보다 적극적으로 다가갈 수 있다는 것에서 의의를 가질 수 있다. 현재 국내의 순회문고 서비스는 이주민을 위한 특화된 서비스라기보다는 지역민 전체를 위한 서비스로 운영되고 있는데⁷⁸, 이 서비스는 서비스 대상에 따라 구축해야 하는 장서의 언어, 주제, 수준 등이 달라지기 때문에 이주민을 대상으로 한 특화서비스로 분화시켜 서비스해야 할 것이다.

3) 교통수단 제공

찾아가는 서비스의 일환으로 교통수단을 제공하는 서비스가 있는

⁷⁸ Jens Ingemann Larsen and Deborah L. Jacobs, Ton van Vlimmeren, op. cit., p.29.

데, 이는 이동도서관이나 순회문고와 같이 직접적인 자원의 지원이 불가능할 경우 이동수단을 제공함으로써 이용자들에게 보다 쉽게 도서관을 이용할 수 있게끔 하는 서비스이다. 이는 시간적 제약을 극복하기 위한 서비스라기보다는 육체적, 지리적 제약을 가지고 있는 이용자들을 위한 서비스라고 할 수 있다.

그러나 이러한 교통수단의 제공은 앞서 설명한 다른 서비스와 유사하게 지역 내의 특정 계층(이주민, 고령자, 장애인 등)을 위한 서비스가 아니라 전체 지역민을 대상으로 한 서비스로 운영되고 있다. 예를 들어, 고흥평생교육관의 경우, 이주민들의 한글교실 이용을 지원하기 위해 원거리(특히 읍 외의 면 지역) 주민들을 위한 전용 승합차를 운영하고 있으나 이 또한 전체 지역민을 위한 서비스 중 일부로 이해할 수 있다. 그리고 대전시 유성도서관, 신탄진평생학습도서관, 경기도 정보과학도서관, 제천 기적의도서관, 전주 시립도서관의 경우, 하루에 두세 번 정도 셔틀버스를 제공하고 있으나 지역민 중 도서관과 멀리 거주하고 있어 이용이 어려운 사람에게 편의를 제공하기 위함이 그 목적이라 할 수 있다. 또한 제주도 우당도서관과 탐라도서관의 경우, 도서관의 24시간 개방 운영으로 인해 대중교통이 없는 야간 시간에 안전한 귀가를 위한 셔틀버스를 운행하고 있어 또 다른 목적으로 서비스를 제공하고 있다.

이러한 교통수단 제공 서비스는 앞에서 설명한 순회문고 서비스와

78 국내의 경우 인천시립영종도서관은 2009년 9월부터 인천시 중구 도서 지역 및 영종동 내 복지기관(요양원, 탁아 시설 등)과 공공기관(주민 센터, 학교, 군부대 등)을 대상으로 3개월간 600여 권의 책을 대출해주고 있으며, 전주시립도서관은 50~100권의 책을 2~4주 정도 단체에 대출해주고 있다. 그리고 울산 중부도서관은 지역의 관내기관 및 단체를 대상으로 50~100권의 책을 한 달 동안 대출해주고 있는데, 현재 어린이집을 중심으로 서비스가 진행되고 있다. 또한 이러한 서비스는 제주도의 한경도서관, 안산시 중앙도서관, 경남 창원도서관, 광양시 광양시립도서관, 파주시 26개 기관, 울산 울주도서관 등 다양한 도서관에서 실시되고 있는데, 국내에서 순회문고를 운영하고 있는 많은 도서관은 이주민을 대상으로 한 특화 서비스라기보다는 이동도서관 서비스가 미치지 않는 원거리에 있는 지역민들 전체를 대상으로 한 서비스라 할 수 있다.

달리 반드시 특화된 계층을 대상으로 한 서비스로 진행될 필요는 없다. 그러나 경제적, 시간적 여유가 없는 이주민들을 위해 향후 이들이 모여 사는 밀집거주 지역이나 공장 등도 보다 적극적으로 고려하여 방문하는 자세가 필요할 것이다.

4) 자료 배달 서비스

자료 배달 서비스, 택배 서비스, 혹은 사랑의 책 배달 서비스는 교통편이 불편하여 도서관에 올 수 없고, 교통수단을 제공한다고 하여도 시간적 여유가 없거나 교통수단을 이용할 수 없을 정도로 육체적으로 힘든 생활을 하고 있는 이들을 대상으로 한 서비스이다. 이러한 자료 배달 서비스는 충남 홍성도서관에서 택배 서비스로 다문화 문고 서비스를 제공한 경험이 있으며, 김해도서관은 지역 인구 중에 다문화가정의 비중이 늘어나면서 ‘행복꾸러미 도서택배대출 서비스’를 시행하여 다문화 가정을 위한 서비스를 실시하고 있다.⁷⁹ 그러나 자료 배달 서비스는 이제 시작 단계인 서비스로서, 소장하고 있는 장서를 이용한다보다 적극적인 서비스로 발전할 수 있는 계기를 마련할 수 있다. 이러한 서비스의 성공 가능성은 스웨덴의 사례에서 미루어 짐작할 수 있는

⁷⁹ 자료 배달 서비스 역시 노인과 장애인 혹은 군부대를 대상으로 한 서비스가 대부분이고 이주민을 위한 단일한 서비스로는 거의 존재하지 않는다. 그 예로 울산 중부도서관은 노인과 지체, 시각장애인을 위한 우편도서 대출 및 택배 서비스, 경기도사이버도서관의 두루두루 서비스, 제주도 애월도서관, 구리 시립도서관, 울산 울주도서관, 안양의 시립도서관, 전남 여수시립도서관은 거동 불편한 장애인을 대상으로 자료 배달 서비스를 실시하고 있다. 그리고 제주도 한경도서관(<http://hangyeonglib.jejusi.go.kr/>)은 보다 폭넓은 자료 배달 서비스를 실시하고 있는데, 한경도서관은 전형적인 농촌 지역 도서관으로 인구밀도가 그리 높지 않은 지역에 위치하고 있다는 특징으로 인해 찾아가는 서비스를 강화시켜서 운영하고 있다. 구체적으로, 원거리 주민 및 장애인, 사회복지시설, 어린이집, 군경부대 등을 대상으로 지리적 한계를 극복하고 도서관 장서를 서비스하기 위한 ‘사랑의 책배달서비스’와 신체적·경제적·지역적 제약 등으로 도서관 이용이 어려운 농어촌 원거리 지역주민, 사회복지시설 등 소외 계층을 직접 방문하여 정보 및 문화 서비스를 제공하고자 하는 ‘수놓음 도서관’ 서비스를 구분하여 실시하고 있고, 희망 도서 택배 서비스까지 실시하고 있다.

데, 스웨덴의 경우 특정 그룹을 대상으로 서비스하지 않았지만 실제 서비스 이용자들을 분석해본 결과 스웨덴어 이외의 자료를 이용하는 사람들이 많이 존재함을 알게 되어 자료 배달 서비스를 이주민들이 많이 이용하고 있음을 알 수 있었다. 따라서 도서관 현실상 이주민을 위한 특화된 서비스를 실시하지 못할지라도 자료 배달 서비스를 실시할 때 이주민을 배려하고, 그들이 서비스를 이용할 수 있는 가능성을 항상 열어둔다면 보다 효과적일 것이다.

5) 찾아가는 프로그램

찾아가는 서비스의 마지막 방법은 찾아가는 프로그램이다. 이 서비스는 특정한 형식이나 시설을 갖춘 서비스가 아니라, 이주민들이 많이 있는 공장, 각종 모임, 민족 행사 등에 도서관 사서가 방문하여 그 행사의 일부로 도서관의 다양한 서비스를 실시하는 것이다. 이 서비스는 그들을 위한 맞춤형 서비스를 진행함과 동시에 도서관에 대한 인지도를 높이는 효과를 가져올 수 있다. 예를 들어, 중국 이주민들의 설날(春節) 행사에 참여하여 한국 설날의 의미, 문화, 놀이문화 등을 설명해주고, 중국 이주민들의 아동을 대상으로 한 설날과 관련된 이야기책 읽어주기를 함으로서 보다 이주민들의 삶 속에 밀접하게 접근할 수 있을 것이다.

이러한 찾아가는 프로그램은 찾아가는 서비스의 폭을 더 넓힐 수 있는 서비스로, 앞서 설명한 다양한 서비스보다 적은 예산으로 실시할 수 있기 때문에 보다 넓게 활용될 수 있는 서비스이다.

2. 서비스 진행 단계

그러면 이러한 찾아가는 서비스의 준비 단계부터 실시 단계까지의 과정과 주의할 점에 대해 살펴보자. 일단 찾아가는 서비스를 제대로 수행하기 위해서는 계획 과정이 매우 중요하다. 이때 계획 과정은 도서관에서 제공하는 다른 프로그램과 서비스를 위해 사용된 과정과 동일해야 한다.⁸⁰ 왜냐하면 찾아가는 서비스는 도서관의 특별한 서비스 중 하나가 아니라 도서관이 실시해야 할 다양한 서비스 중 하나이기 때문이다.

먼저, 서비스 시행에 앞서 가장 중요한 고려 사항은 이주민이 어디서 생활하고 어디서 일하는지를 고려하기 위해 가능한 한 명확하게 이주민들에 대해 알고 있어야 한다. 이때 이주민 그룹의 출신 국가와 사용하는 언어, 주요 거주지, 거주 규모, 생활 행태 등에 대해 자세히 알아야 하는데, 실제 조사 시 이주민 관련 정보를 이미 가지고 있는 구청/군청, 동사무소, 읍/면사무소, 관할 경찰서 등에 도움을 요청하여 실시하면 보다 효율적일 수 있다. 그리고 다른 기관과의 협력을 유도하기 위해, 도서관 서비스에 관심을 가지고 있는 모든 기관(학교, 지방자치단체와 같은 지역사회의 다른 기관을 포함)을 조사해야 한다.

둘째, 찾아가는 서비스의 다양한 종류 중 실제 실시할 서비스 종류와 프로그램, 서비스의 범위를 정해야 한다. 이때 소속 도서관의 현실 내에서 가능한 서비스의 범위를 규정하고, 확보된 예산 내에서 제공할 수 있는 기기나 설비, 교통수단 등을 고려해야 한다.

셋째, 조직 구조와 직원을 살펴보아야 한다. 찾아가는 서비스를 제

⁸⁰ U.S. Citizenship and Immigration Services & Institute of Museum and Library Service, op. cit., pp. 5-6.

대로 실시하기 위해서는 이 업무를 담당할 담당자를 사전에 확실하게 결정해야 한다. 그리고 담당자 결정 시에는 다양한 이용자들에게 서비스할 수 있는 다중언어 능력 외에도 다양한 협력체와의 원활한 관계를 맺을 수 있는 업무 능력을 두루 갖춘 이를 선택해야 한다. 만약 책임자가 없다면 이러한 책임자를 얼마의 기간 동안 어떻게 개발할지를 고민해야 한다.

넷째, 도서관이 소속된 지역 커뮤니티 내에서 찾아가는 서비스를 적극적으로 지원해줄 수 있는 다양한 기관, 조직을 찾아 협력 관계를 형성해야 한다. 이러한 관계 형성을 위해 기관에서 실시하는 다양한 행사에 적극적으로 참여하고, 참여 시 미리 만들어둔 찾아가는 서비스와 관련된 홍보물을 배포하며, 담당자와의 대화 시 다른 기관이 도서관과 협력함으로써 얻을 수 있는 이익을 인식할 수 있도록 해야 한다. 또한 도서관이 지역사회에 필요한 기관이며, 특히 이주민을 위한 서비스에 관심이 있음을 지속적으로 알려야 한다.

다섯째, 홈페이지(웹사이트)를 통해서 이주민을 위한 가상 커뮤니티 공간을 만들어야 한다. 이는 찾아가는 서비스의 의미에서 쉽게 유추할 수 있는데, 도서관에 시간적, 물리적, 경제적 등의 이유로 찾아오지 못하는 이주민들에게 접근할 수 있는 또 하나의 창구를 제공하기 위함이다. 그러므로 찾아가는 서비스에 대해서 홈페이지를 통해 서비스의 존재와 개요를 알 수 있도록 해야 할 것이다.

9

다문화 서비스를 위한 인력, 시설과 장비

지금까지 다문화도서관의 운영에 필수적인 자원 개발과 조직, 각종 서비스 및 프로그램에 대해 알아보았다. 각 개별 분야에서 발생할 수 있는 고민이 다양하게 존재하겠지만, '다문화 서비스를 시작해보자'라는 생각이 시작되면 '무엇을 어떻게 해야 하는지, 과연 누가 이러한 일을 담당할 수 있을 것인지, 그리고 어느 수준으로, 또 어떠한 환경을 갖추어야 하는지' 등의 막막함을 느끼게 될 것이다.

이러한 현실적으로 직면할 수밖에 없는 문제는 기존에 실시된 대부분의 연구가 자원 입수, 프로그램 개발 및 서비스 운영 등에 초점이 맞춰져 있고, 도서관 개관 및 시설, 설비, 인력 등과 관련된 소개 자료가 충분히 제시되지 못했기 때문이다. 따라서 이번 장에서는 보다 현실적으로, 다문화 서비스를 실시할 때 업무를 담당할 인력과 도서관에서 갖추어야 할 시설과 장비에 대해 알아보려고 한다.

1. 인력

도서관에서 다문화 서비스를 실시하고자 할 때 가장 큰 문제는 담당 직원, 즉 인력의 문제라 할 수 있다. 이러한 인력의 문제는 ‘어떤 능력을 갖춘 ‘누가’ 이 일을 할 것인가의 문제로서, 서비스의 전문성과 직결되는 문제다. 현재 다문화 서비스 업무는 대부분의 도서관에서 평생교육 업무 담당자 혹은 열람 업무 담당자가 담당하고 있는데, 이는 전담자가 아닌 다른 업무를 담당하는 사서가 다문화 서비스를 부가적으로 담당하는 현실을 의미한다. 이러한 상황은 한국의 여건상 불가피한 상황으로, 이중언어를 구사하는 직원의 채용이 이루어지고 있는 외국과는 전혀 다른 현실이라 할 수 있다.

그러나 다문화사회로의 전이가 빨라지고 있는 현실 속에서 이들에 대한 서비스를 단순히 업무 담당의 개념이 아닌 전문적 서비스로 인식해야 할 것이다. 그러기 위해서는 지역에 속한 이주민들의 인구학적 분포도를 고려하여 주요 이주민이 사용하는 언어 능력을 갖춘 전문가를 양성해야 한다. 이는 다문화 서비스 관련 주요 가이드라인에서도 분명히 제시되고 있는데, 이주민들을 채용하여 그들의 취업난에 도움을 줄 수 있다는 장점도 가지게 된다. 이때 그들의 신분 때문에, 혹은 도서관의 현실 때문에 정규직 채용이 불가능하다면 파트타임이나 자원봉사 형식으로 채용하고, 이 또한 어려울 경우 이주민 언어 전공자를 대상으로 인력 채용을 시도해보아야 한다.

그리고 신규 사서의 채용이 힘들 경우, 기존 사서들을 재교육하여 인사말, 도서관 운영과 관련된 기본적인 회화 능력을 갖추도록 해야 할 것이다. 또한 단순한 커뮤니케이션이 아닌 그들의 문화를 고려한 서비스를 실시할 수 있도록 이주민들에 대한 이해를 넓힐 수 있는 자

리도 마련하여야 한다. 즉 사서들의 다문화 감수성을 키워줄 수 있는 기회를 제공하는 것으로, 예를 들어 현재 국립중앙도서관의 사서 연수 과정 중 “도서관 다문화 서비스”⁸¹ 프로그램이 이러한 기회라 할 수 있다.

그리고 이러한 연수 과정 외에 개별 도서관의 자체 연수 프로그램을 만들어 특별 강연회 등을 진행할 수도 있다. 이러한 자리는 해당 국가 대사관이나 전공자들에게 자문을 구하여 그들의 민족적 특성을 잘 반영할 수 있도록 해야 하며, 이주민과 관련된 각종 단체나 전문가를 초청하여 소속 도서관의 직원들을 대상으로 교육을 진행할 수 있다.

2. 다양한 안내 표지

1) 다중언어 안내(인사말) 간판

다문화 서비스를 실시하고자 할 경우, 지역민들을 대상으로 한 홍보 업무가 반드시 필요하다. 현재까지 개관한 다문화도서관의 경우, 개관 전에는 각종 매체(신문, TV 등)를 통해 개관 소식을 알린 뒤 이후 이주민들이 자주 찾는 공공기관 및 시설에 홍보 자료를 비치해 둠으로서 도서관의 존재를 알리고 있다. 예를 들어 안산 다문화 작은도서관의 경우, 개관 이후 주민 센터 곳곳에 도서관 관련 리플렛을 놓아두거나 틈틈이 센터에 방문하는 단체 및 교회를 통해 면대면 홍보를 하고 있다.⁸²

⁸¹ 이 프로그램은 다문화 가족의 이해와 그들에 대한 정책, 다문화 가족복지를 위한 도서관 서비스 방안, 다문화 가족 통합 서비스 체험, 다문화가족 지원 센터, 문화 프로그램 기획 및 운영 등을 다루고 있다. (국립중앙도서관 홈페이지 e-사서연수. (<http://www.nl.go.kr/education/index.php>) [접속 2009. 12. 26])

⁸² 심효정, 이용훈, 박효주, 모든 도서관은 특별하다(경기도 : 경기도사이버도서관, 2009), pp.141-142.



Delkalb County Public Library⁸³



김해 다문화도서관

〈그림 28〉 다중언어 간판

이러한 홍보 업무를 지속적으로 시행할 수 있는 방법이 〈그림 28〉과 같이 바로 도서관 입구 쪽에 다중언어가 기재된 안내 간판을 설치하는 것이다. 이때 지역민의 인구학적 특성을 고려한 언어로 환영 인사말을 제공해야 하며, 인사말이 불가능하다면 다양한 민족의 사진 등을 설치함으로써 이주민들에게 보다 적극적으로 다가갈 수 있다.

2) 도서관 이용 안내 표지(Signage)

도서관의 이용 안내 표지는 크게 세 가지로 나눌 수 있는데, 첫째 서가의 장서 배치와 관련된 안내 표지이다. 다문화도서관의 경우 작게는 4~5개국, 많게는 10개국 이상의 언어로 쓰인 장서가 제공된다. 따라서

⁸³ Rick J Ashton and Danielle Patrick Milam, *Welcome, Stranger : Public Libraries Build The Global Village*, (July 2008), p.8.



Seattle Public Library

장서면황
(2009. 10. 1 기준)

국가 Nation	색구분 Color	권수 Books
중국 China	RED	689
필리핀 Philippines	ORANGE	406
베트남 Vietnam	PURPLE	403
태국 Thailand	GREEN	221
한국 Korea	-	204
몽골 Mongolia	YELLOW	114
인도네시아 Indonesia	BRIGHT GREEN	51
파키스탄 Pakistan	SKY BLUE	43
스리랑카 Sri Lanka	BLUE	39
네팔 Nepal	BROWN	7
합 Total		2,177

김해 다문화도서관

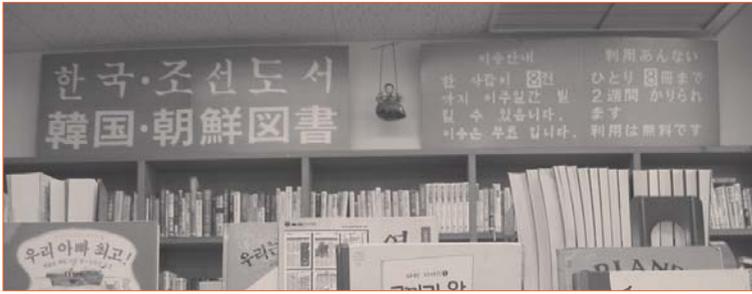
〈그림 29〉 도서관 이용 안내 표자-서가의 장서 배치 안내 표지

개별 국가에 대한 분류와 이에 따른 서비스가 제공되지 않으면 자국의 자원을 검색하기란 쉽지 않다. 이러한 현실은 시설과 관련된 요구 중 “어디에 무엇이 있는지 영어 혹은 모국어로 된 안내 사인(sign)이 마련 되었으면 한다”가 17.39%로 조사⁸⁴되어 높이 나타나는 것과 같은 맥락 이라 할 수 있다.

이러한 요구에 따른 도서관 서비스는 이미 많은 도서관에서 제공되고 있는데, 그 대부분이 서가의 장서 배치와 관련된 안내 표지라고 할 수 있다. 현재 많은 도서관에서 개별 국가명을 서가의 앞면 혹은 뒷면에 표시해둠으로써 소장하고 있는 장서를 국가별로 대분류하고 이를 명시하여 〈그림 29〉와 같이 안내 표지를 제공하고 있다. 특히 〈그림 29〉의 김해 다문화도서관의 경우 국가별로 다른 색의 표시를 사용함으로써 그 식별성을 더욱 부각시키고 있다.

둘째, 이용 안내 문구가 적힌 안내 표지를 제공할 수 있는데, 이는

⁸⁴ 한윤옥, 조미아, 김수경. 앞의 논문, p.151.



〈그림 31〉 도서관 이용 안내 표지-大阪市立生野図書館⁸⁵의 주의 사항

도서관을 방문하는 다양한 이용자들의 개별 언어별로 각각 작성하여 배포하는 것이 좋은 방법이다.

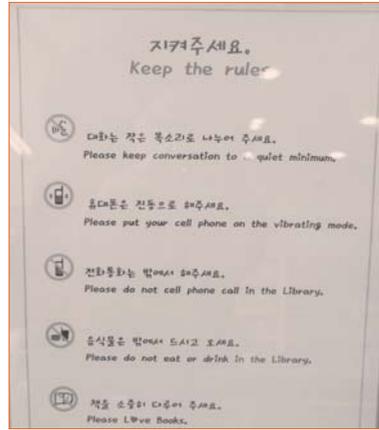
이러한 다중언어 안내서 배포의 대표적인 사례는 뉴욕의 Queens Borough Public Library이다. 이 도서관은 이주민 이용자를 돕기 위해 “Help”라고 칭하는 팸플릿과 장서표를 배포하고 있으며, “Help” 자료는 영어와 다른 12개 언어로 된 기본적인 도서관 용어로 만들어져 있다.⁸⁶ 또한 Arapahoe County의 Sheridan Branch에서는 스페인어와 베트남어 사용자를 대상으로 스페인어, 영어로 안내문을 만들어 배포하고 있으며 안내 데스크에 비치하는 것 외에도 도서관에서 실시하는 다양한 프로그램 시간에 배포하고 있다. 또한 다문화어린이도서관 모두의 경우, 다양한 언어로 도서관 소개, 이용 시간과 방법, 후원회원 되는 방법, 진행되는 프로그램 소개의 내용을 실어 제공하고 있다.

⁸⁵ 이쿠노도서관의 경우 재일한인 거주자들이 많이 살고 있는 지역으로, 한국어책을 많이 보유하고 있으며 이용 안내 표지 또한 한국어 위주로 제공하고 있다.

⁸⁶ U.S. Citizenship and Immigration Services & Institute of Museum and Library Service, op. cit., p.4.

3) 픽토그램(pictogram) 설치

픽토그램(pictogram)이란 상징화된 그림문자(pictograph)로서, 불특정 다수의 사람들이 보다 빨리 이해할 수 있도록 형상화한 상징문자라고 할 수 있다. 도서관에서 제공하는 안내 표지는 도서관에 오는 모든 민족을 다 만족시켜줄 수 없기 때문에 언어적 장벽이 있는 이용자들에게 정보를 전달하기 위해 픽토그램을 사용하면 보다 효율적일 수 있다. 예를 들어 Australia의 Brisbane은 환영 인사의 경우 다양한 언어로 적어놓고, 몇몇 각종 표시는 특정 도서관 분관의 이용자 중 지배적인 언어로만 제공하며, 그 외 나머지 메시지는 픽토그램으로 제공한다.⁸⁷ <그림 32>는 김해 다문화도서관에서 제공하고 있는 픽토그램이다.



<그림 32> 김해 다문화도서관의 픽토그램

3. 회원 가입 및 도서 대출·반납 언어 지원

도서관에 이주민들이 처음 방문했을 때 반드시 작성해야 하는 것은 회원 가입 신청서이다. 이러한 신청서는 도서관이 속한 지역에서 사용되는 언어뿐만 아니라 영어로 번역된 신청서는 최소한으로 구비해놓아야 한다. 그리고 가능하다면 지역민을 이루는 이주민들의 인구학적

⁸⁷ Jens Ingemann Larsen and Deborah L. Jacobs, Ton van Vlimmeren, op. cit., p.24.

ĐƠN XIN GIA NHẬP HỘI VIÊN					
Họ và tên		Trung thông tin cá nhân(Web)		Tên nước	
Số chứng minh thư				Thành viên số	
Địa chỉ					
Địa chỉ liên lạc	Số điện thoại:	Số di động:		Hôm thư:	
Nghề nghiệp hoặc trường học		(Cấp 1 ,Cấp 2 hoặc Cấp 3 ghi chép đầy đủ)			
Đăng ký tên thành viên trong gia đình	Họ tên		Quan hệ		Ngày tháng năm sinh
	Họ tên		Quan hệ		Ngày tháng năm sinh
	Họ tên		Quan hệ		Ngày tháng năm sinh
<p>Đơn xin gia nhập Hội viên cùng với Thư viện tất cả vì trẻ em đa văn hóa.</p> <p>Ngày Tháng Năm</p> <p>Họ tên: _____ Ký tên hoặc đóng dấu</p> <p>-----</p> <p><small>Trường học gia nhập thành viên của các em nhỏ hoặc lớn hơn nữa đều phải có sự đồng ý của người Bảo hộ đăng tên và ký tên. Mọi thành viên khi gia nhập đều phải tuân thủ theo mọi quy định của thư viện ,nếu là người Bảo hộ thì người đó phải có trách nhiệm khi thay thế đăng tên. Ghi rõ số chứng minh thư của thành viên và người Bảo hộ: _____ Họ tên: _____ Ký tên: _____</small></p> <p>ĐƠN XIN ỦNG HỘ VÀ ĐÓNG TIỀN QUA DỊCH VỤ TỰ ĐỘNG</p>					

〈그림 33〉 다문화어린이도서관 모두의 회원 가입서식

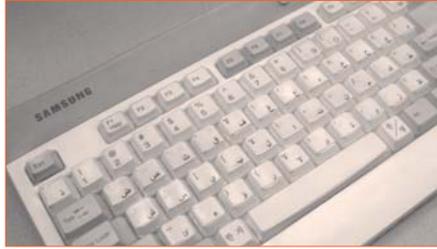
특성을 고려하여 그들이 사용하는 다양한 언어로 작성된 회원 가입 신청서를 갖추어놓는 것이 보다 효과적일 것이다.

4. 멀티미디어 시설

다문화도서관을 만들기 위해서 준비해야 할 도서관 시설 중 중요한 시설은 멀티미디어 시설이다. 이때 멀티미디어 시설이라 함은 열람용 컴퓨터뿐만 아니라 이주민들을 위한 다국어지원 컴퓨터(언어 지원 키보드, 화상 키보드 프로그램, 다중언어로 웹 브라우저를 볼 수 있게 하기 위한 다양한 언어 지원 프로그램, 채팅 프로그램 등), 모국의 정보를 얻을 수 있는 위성방송

및 모국과 연락할 수 있는 화상 카메라, 인터넷 전화, 언어학습을 위한 DVD, 헤드셋, 오디오테이프 등을 포함한다.

이러한 각종 멀티미디어 시설은 장서만큼 그 배치가 중요한데, 장서를 배가하는 것, 시설을 배열하는 것 또한 건축이라고 표현할 수 있을 정도로 외국의 경우 배치의 중요성을 강조하고 있다. 예를 들어 지역주민의 많은 수가 라틴아메리카계로 이루어져 있는 Washington내의 Monroe Library는 스페인 언어 장서를 문과 창문 쪽으로 배가해두고 있다. 이는 도서관이 개관하던 그렇지 않은 이용자들이 흥미 있는 자원을 볼 수 있게 하기 위해서이다. 이러한 배치는 멀티미디어 시설 또한 동일하게 적용되는데, Denmark의 Aarhus 내의 분관 도서관인 Gellerup Library는 인터넷 시설을 갖춘 컴퓨터를 입구 쪽에 배치해둬



〈그림 34〉 국립중앙도서관 디지털도서관의 언어 지원 키보드



〈그림 35〉 김해 다문화도서관의 멀티미디어 시설(좌 : 화상 채팅이 가능한 컴퓨터, 우 : 위성방송 장비)

으로서 잠재적 이용자들을 끌어들이고, 이후 장서를 이용할 수 있도록 하고 있다.⁸⁸

5. 홈페이지 언어

앞서 언급한 다양한 안내 표지와 멀티미디어 시설은 도서관에 직접 방문한 이용자들을 위한 시설이라면 홈페이지는 도서관에 오지 못하는 사람들을 위한 또 다른 도서관 공간이라고 할 수 있다. 이러한 홈페이지의 경우 언어적 한계가 있으면 전혀 접근하지 못하는 사이버 공간이기 때문에 이주민을 대상으로 한 도서관 홈페이지는 반드시 다중언어로 서비스되어야 한다.

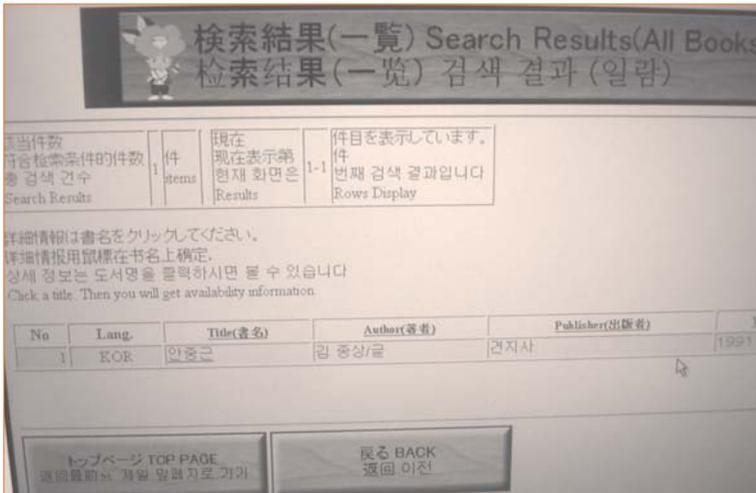
그러나 다문화도서관의 경우 경제적, 인력적으로 많은 어려움을 가지고 있기 때문에 홈페이지에서 다양한 언어로 서비스를 제공하는 것은 아직 현실적으로 한계를 가지고 있다. 하지만 <그림 36>의 Toronto Public Library의 경우 홈페이지를 통해 많은 정보를 다양한 언어로 제공하는 선진 사례를 보여주고 있다. 또한 경기도사이버다문화도서관의 경우 다문화 서비스 특화도서관 안내를 통해 경기도 내 여섯 개 도서관의 소개, 회원 가입 방법, 대출/반납정책, 장서 구성을 10개 국어로 제공하고 있다.

또한 <그림 37>의 가와사키시립도서관(川崎市立図書館)은 도서관 자료 검색 시스템을 한국어와 병행하여 서비스함으로써 언어적 제약이 있는 이용자들에게 보다 실질적인 서비스를 제공하고 있다. 이러한 검색 서비스 및 목록 서비스에서의 다국어 지원은 향후 다문화 서비스를

⁸⁸ 앞의 책, p.25.



〈그림 36〉 다국어 홈페이지(좌 : 경기도사이버다문화도서관, 우 : Toronto Public Library)



〈그림 37〉 川崎市立図書館의 목록 화면

실시하는 도서관에서 갖추어야 할 필수적인 서비스라 할 수 있다.

6. 기타 시설

지금까지 다문화 서비스를 실시하는 도서관에서 갖추어야 할 기본

적인 시설과 장비에 대해서 알아보았다. 이러한 시설 외에도 도서관을
 낯설어하는 이주민들에게 보다 안락함과 친근감을 주기 위해 혹은 심
 리적 안도감을 주기 위한 추가적인 시설을 다양하게 갖출 필요가 있
 다. 이러한 기타 시설은 다양하게 구체화될 수 있는데, 아래 <그림 38>
 과 같이 Seattle Public Library는 도서관 바닥에 다양한 언어를 새김으
 로서 심미적 효과를 피함과 동시에 다양한 언어를 사용하는 이주민들
 에게 보다 친숙하게 다가가고자 노력하고 있다. 그리고 다문화어린이
 도서관 모두는 낮은 서가 위에 개별 국가의 민족적 예술품 등을 배열
 함으로써 낮은 이국땅에서 모국의 정서를 느낄 수 있게 하고 있다. 또
 한 안산 다문화 작은도서관의 경우 벽에 세계지도를 걸어놓고 있으며,
 김해 다문화도서관은 세계지도는 물론 지역의 이주민 출신 국가의 시



Seattle Public Library



다문화어린이도서관 모두⁸⁹



안산 다문화 작은도서관⁹⁰



김해 다문화도서관

<그림 38> 다문화도서관 기타 시설

간을 알려줌으로서 이용자 지향적인 시설을 갖추고 있다.

이러한 기타 시설을 갖출 때 고려해야 할 요소 중 중요한 것은 바로 색상이다. San Antonio Library는 도서관 건물 안팎을 밝은 색으로 유지하고 있는데, 이는 지역의 이주민 중 높은 비율을 차지하는 멕시코 전통을 반영한 것이다. 물론 이때 간과하지 않아야 할 것은 다문화도서관을 이용하는 이주민들의 문화적 전통을 반영하는 것도 중요하지만, 도서관이 속한 지역의 전통 또한 반영해야 한다는 것이다. 스톡홀름에 있는 Rinkeby Library는 도서관의 인테리어를 현대 스웨덴 도서관의 전형적인 모습을 반영하여 밝은 색상의 나무로 만든 서가를 가지고 도서관을 꾸미고 있다.⁹¹

지금까지 다문화 서비스를 실시할 도서관을 만들 경우 채용해야 할 인력의 자질과 채용 방법, 갖추어야 할 물리적인 시설 및 장비에 대해서 살펴보았다. 이러한 인력적 문제, 물리적 시설 문제를 해결할 때에는 지역 내의 새로운 이주민들의 인구학적 변화를 주기적으로 조사하고, 이에 유연하게 반응할 수 있도록 해야 할 것이다.

89 다문화어린이도서관 모두 관련 사진 중. <<http://blog.naver.com/gnfeel/140091286415>> [접속 2009. 12. 18].

90 경기도사이버다문화도서관 홈페이지. <<http://global.library.kr/culture/ansanmulti.aspx>> [접속 2009. 12. 18].

91 Jens Ingemann Larsen and Deborah L. Jacobs, Ton van Vlimmeren, op. cit., p.25.

10

협력 기반의 다문화 서비스

도서관은 지역사회 내에서 지식과 정보의 공공성을 담보하는 사회적 기관이다. 따라서 도서관 서비스가 원활하게 지역 주민들에게 제공되기 위해서는 지역 내의 다양한 기관, 단체, 개인들과 적극적으로 협력하는 것은 필수적이다. 그리고 현대의 도서관 서비스는 이용자들의 서비스 만족도를 극대화하기 위해 지역사회 내의 도서관, 국내외의 다양한 도서관, 나아가 해외의 도서관들과도 협력 네트워크를 구성하여 종합 목록, 상호대차, 참고 서비스 등과 같은 다양한 차원의 서비스를 제공하고 있다. 이와 같이 도서관의 일상적 운영을 하는 데에서 지역사회와의 협력, 그리고 같은 정체성을 가진 타 도서관들과의 협력은 이제 너무나 당연한 것으로 인식되고 있다.

최근 우리 사회는 과거와 달리 우리와 다른 언어와 문화를 가진 이주민들이 대거 유입되고 있다. 이에 지역사회의 공공도서관은 새로운 유형의 이용자 집단을 대상으로 새로운 서비스를 제공하기 위해 동분

서주하고 있다. 하지만 상당수의 도서관들이 이주민을 위한 서비스 제공의 열정만이 가득한 채, 지역사회의 관련 기관과 단체, 그리고 앞서 다문화 서비스를 제공한 도서관과 효율적으로 네트워킹을 하지 못하고 있으며 이로 인해 반복되는 시행착오를 경험하고 있다. 이 장에서는 다문화 서비스를 제공하려는 도서관들이 지역사회의 다른 주체들과, 그리고 다문화 서비스를 준비하고 있는 전국의 타 도서관들과 협력을 바탕으로 어떠한 기능들을 수행할 수 있는지에 대해 살펴보고자 한다.

1. 지역사회 관련 기관 및 단체들과의 협력

미증유의 다문화적 환경을 경험하고 있는 우리 사회에서 낮은 이주민들에게 먼저 다가가서 손을 내민 사람들은 도서관을 비롯한 공공 영역은 아니었다. 지역의 시민사회단체나 종교단체들은 이주민들의 힘겨운 정착 과정을 옆에서 지원하고 그들의 인권을 보장하기 위한 다양한 활동을 펼쳐오고 있다. 이런 영향으로 인해 최근에는 공공 영역에서 이주민을 지원하기 위한 노력들이 활발하게 이루어지고 있다. 이제 지역사회에는 민간 영역 이외에도 정부의 관련 부처들과 지방자치단체, 지역의 사회복지관, 교육기관 등 다양한 공적 영역의 기관과 단체들이 다문화 환경에 걸맞은 사업을 추진하고 있는 실정이다. 그러므로 지역사회의 이주민 그룹을 대상으로 서비스를 제공하고자 하는 도서관들은 먼저 이주민들과의 관계를 형성하고 있는 시민사회단체나 종교단체들을 비롯하여 이주민들과 직간접적으로 관련을 맺으며 활동을 벌이고 있는 공적 영역과 민간 영역의 다양한 단체와 개인들과 협력해야 효과적이고 효율적인 다문화 서비스를 제공할 수 있을 것이다.

도서관의 다문화 서비스를 위해 지역사회 내에서 협력해야 할 주요 대상을 정리하면 다음과 같다.

-지역사회 내의 국가별(언어별) 이주민 그룹 : 이들은 도서관의 다문화 서비스에서 수요자이자 동시에 자문의 대상이며 평가의 주체가 되는 집단이므로 사업의 계획, 실행, 평가 전 과정에서 필수적으로 협력해야 할 그룹이다. 이미 지역사회 내에는 보통 출신 국가별로 이주민들의 자생적 공동체 모임이 공식적으로(예를 들어 △△모임, ○○회와 같이) 또는 비공식적으로 존재하고 있다. 그리고 이주민 그룹은 지역 내 관이나 민간단체와 연계 속에서 모임이 결성되고 운영되는 경우도 있고, 기관/단체와 독립적으로 구성, 운영되는 경우도 있다. 지역사회 내 이주민의 규모나 출신 국가별 현황, 거주지별 현황 등의 공식적 데이터는 정부부처나 자치단체의 데이터를 활용하고, 구체적으로 이주민들과 대면하기 위해서는 이주민 자생 모임이나 이주민들이 모이는 NGO 등과 접촉하는 편이 바람직하다.

-이주민 지원 NGO : 상당수의 지역사회에서는 이미 이주노동자, 결혼 이주여성, 다문화가정 구성원을 지원해온 시민단체와 종교단체들이 존재하고 있다. 이들 단체들은 이미 지역 내 이주민들과 유대를 맺어오고 있기 때문에 NGO들과의 원활한 관계 형성이 향후 도서관의 다문화 서비스에 큰 영향을 줄 수 있다. 그리고 비교적 오랜 기간 이주민 지원 사업을 해왔기 때문에 NGO의 사업들(한글교실, 문화교실, 컴퓨터 교실, 심지어 도서관 등)이 도서관의 사업들과 중복되어 협력이 아닌 경쟁 관계가 될 수도 있으므로 NGO들이 벌이는 사업과의 중복을 최대한 피하도록 노력하면서 서로 상생 협력할 수 있는 방안을 모색할 필요가

있다. 즉, 도서관에서는 지역사회의 이주민 관련 NGO를 다문화 서비스 과정 전반에 직간접적으로 참여시켜야 하며, NGO를 통해 이주민들에게 도서관의 서비스들을 홍보할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

-복지기관 및 교육기관 : 최근 지역 내의 사회복지관에서 이주민, 특히 다문화가정과 결혼 이주여성을 대상으로 한글교실이나 문화교실 등의 프로그램을 운영하는 경우가 늘어나고 있으므로 도서관에서는 NGO 외에도 이들 복지관과의 협력과 상생을 도모할 수 있는 방안을 모색해야 할 것이다. 그리고 지역 내에 다문화가정 어린이들이 재학 중이거나 이주민 거주 지역 내의 초/중등학교, 다문화 관련 학과나 연구소를 운영 중인 고등교육기관 등과도 협력을 통해 도서관의 이주민 대상 다문화 프로그램을 개설하거나 기존 지역주민들의 다문화 인식을 높이는 프로그램을 준비하는 노력을 기울일 필요가 있다.

-정부 조직 및 지방자치단체의 관련 기관 : 최근 정부(문화체육관광부, 보건복지가족부, 여성부, 교육과학기술부 등)에서도 한국 사회의 다문화사회로의 전이를 시대적 조류로 인정하고 그에 대비하려는 노력을 보이고 있다. 그에 따라 중앙정부뿐 아니라 지방자치단체에서도 다문화 담당 부서나 인력을 조직하여 이주민들의 거주와 정착을 지원하고 있다. 정부와 지자체의 관련 부서는 이주민들의 체류 자격, 취업, 결혼, 호적, 자녀교육 등 이주민의 한국 거주에 핵심적인 영역을 관할하고 있으므로 이주민에 미치는 영향력이 강하고 이주민에 대한 구체적인 데이터를 확보하고 있다. 도서관은 이들과의 협력을 통해 이주민 관련 지역 사회 데이터를 확보하고 권위를 가지고 있는 이들 기관을 통해 도서관 존재를 알리고 다문화 서비스를 홍보할 수 있을 것이다. 도서관이 협

력할 구체적인 대상으로는 시/군/구청 및 읍/면/동사무소 등의 일선 행정기관, 법무부 산하 지역별 출입국관리사무소, 노동부 산하 지역별 지방노동사무소, 지식경제부(중소기업청) 산하 지방 중소기업청, 국가인권위원회 지역사무소(서울, 부산, 광주 등), 정부부처(보건복지가족부, 여성부 등)/지자체 소속(또는 위탁) 다문화가족 지원 센터 및 결혼 이주여성 지원 센터 등이 있다.

- 보건/의료기관 : 이주노동자나 결혼 이주여성들은 언어 장벽, 체류 자격, 의료보험, 경제적 비용 문제 등으로 인해 기존 국내 주민들처럼 자유롭게 병원 진료를 이용하지 못하는 경우가 많다. 따라서 도서관에서는 이주민 관련 NGO 등과 공동으로 지역의 보건의료 관련 기관이나 단체와 협력하여 이주민들에게 보건의료 관련 정보를 제공할 필요가 있다. 이와 관련해 협력할 대상으로는 지역 보건소, 지역 의사회나 약사회, 보건의료 관련 NGO(인도주의실천의사협의회(서울 본부 외 부산경남지부, 광주전남지부), 건강 사회를 위한 약사회(서울 본부 외 부산경남지부, 광주전남지부, 대전충남지부, 대구경북지부, 울산지부 등) 등이 있다.

- 법률기관 : 이주민들은 기존의 국내 주민들과 마찬가지로 한국 사회에서 다양한 인권이나 법률 관련 문제(임금 체불, 직장 내 폭력, 가정폭력, 국적 취득 등)를 경험하게 되지만, 언어 문제나 비용 문제 등으로 인해 제 때에 적극적으로 문제에 대처하지 못하고 큰 피해를 겪는 경우가 흔한 실정이다. 이와 관련해 도서관에서는 개별적으로 또는 법률 상담을 제공하고 있는 NGO 등과 공동으로 법률 관련 전문가나 기관, 단체를 섭외하여 이주민들이 경험하는 법률 관련 문제에 대한 정보를 제공할 필요가 있다. 구체적인 협력 대상으로는 대한법률구조공단(서울 본부 외 전

국 주요 시군에 지부, 출장소 등), 대한변호사협회(서울지부 외 부산, 대구, 대전, 광주, 인천, 울산, 경기북부, 수원, 강원, 충북, 경남, 전북, 제주 등의 지방변호사회), 민주사회를 위한 변호사 모임(서울 본부 외 대전충청, 광주전남, 전주전북, 경남, 부산, 울산, 대구 등의 지부) 등이 있다.

-기타 : 위에 언급한 기관이나 단체 외에도 지역 방송사와 언론, 지역 상공인 단체, 사찰이나 성당, 교회 등의 종교 시설 등 도서관의 다문화 서비스를 위해 협력해야 할 대상은 실로 무궁무진할 수 있다. 도서관 담당자가 지역사회 자원에 대한 충분한 사전 준비를 바탕으로 협력 대상의 범위를 점차 확대한다면 이주민들에게 매우 실용적인 정보를 제공할 수 있을 것이다. 그리고 도서관은 이주노동자 고용사업체와도 긴밀하게 협력할 필요가 있다. 이주노동자들은 하루 대부분을 소속 회사의 작업장과 기숙사 등에서 보내며 장시간 근로를 하게 되는데, 향후 도서관이 설문 조사나 면담, 자료 배송 서비스나 방문 서비스 등을 진행하고자 할 경우에 반드시 사전에 고용업체의 협조를 얻을 수 있어야 할 것이다. 그리고 도서관은 결혼 이주민과 함께 거주하는 다문화 가정의 한국인 구성원들(배우자와 배우자의 부모 등)과도 적극적으로 우호적 협력 관계를 형성할 필요가 있다. 특히 결혼 이주여성을 대상으로 도서관에서 이루어지는 프로그램의 성공적 실행을 위해서는 한국인 남편과 그 가족들의 지원이 없이는 사실상 불가능하며, 나아가 다문화 가정 대상 프로그램을 위해서도 이들의 관심과 참여는 필수적이어서 그들에게 도서관이 주는 이미지는 매우 중요하다고 할 수 있다.

위에서 살펴본 협력 대상들과 함께 도서관이 펼칠 수 있는 다문화 관련 협력 사업은 어떤 것들이 있는지 개략적으로 살펴보면 다음과 같다.

-지역사회의 다문화 관련 기초 정보의 제공 : 정부부처, 지방자치단체, 이주민 공동체 모임, 이주민 관련 NGO 등을 통해 지역사회의 이주민의 현황과 관련된 기초적인 데이터들을 입수할 수 있다.

-다문화 서비스 수요 조사와 평가 실시 : 국적별 이주민 공동체와 이주민 관련 NGO 등을 대상으로 도서관의 다문화 서비스를 위한 사전 수요 조사를 실시할 수 있고, 각종 프로그램의 실행 후 이들을 대상으로 전반적인 평가 작업을 실시할 수 있다. 이를 체계화하기 위해서는 이주민 그룹이나 이주민 관련 NGO의 인사를 도서관 운영위원회 또는 자문위원회의 일원으로 포함하는 방안도 고려할 수 있다.

-도서관의 다문화 서비스와 프로그램에 대한 홍보 : 도서관에서는 이주민 그룹이나 관련 NGO, 행정기관, 다문화가정 등을 통해 도서관의 다문화 서비스와 프로그램을 홍보할 수 있다. 다문화 서비스는 대상이 보다 명확하기 때문에 일반적인 홍보와 별개로 이주민들에게 직접 연결되는 개인이나 단체를 홍보에 적극 활용할 필요가 있다.

-도서관 다문화 관련 업무 지원 : 이주민들은 보통 다문화 프로그램의 참여 대상이지만 한편으로는 다문화 서비스와 프로그램의 운영 주체가 될 수 있다. 현재 국내 도서관들은 다문화에 대한 이해가 깊고 이주민 언어에 능통한 직원을 보유하기 어려운 구조에 있는데, 한국어에 능통하고 한국을 잘 이해하고 있는 정착한 햇수가 제법 된 이주민은 도서관의 다문화 서비스와 프로그램 운영에 큰 도움을 줄 수 있다. 이들은 다문화 자료의 선정, 입수, 검수, 목록 구축 과정에서 실질적인 도움을 주며, 다국어 참고 서비스와 한글교육을 비롯한 프로그램의 강

사, 각종 안내 문구와 홍보 자료의 다국어 버전 제작 등에도 관여할 수 있다. 이러한 인력은 이주민 그룹이나 이주민 관련 NGO를 통해 충분히 확보할 수 있다.

-다문화 관련 정보 교환: 도서관보다 앞서 지역사회에서 다문화 관련 사업을 진행해온 NGO나 복지기관 등을 통해 다문화 관련 사업의 노하우를 전수받을 수 있으며, 출신 국가별 이주민들의 다양한 특성을 사전에 이해할 수 있다.

-다문화 협력체 구성: 지역사회에서 다문화와 관련 있는 기관과 단체들의 협력체를 구성하여 공동으로 행사(예: 다문화 축제, 다문화 이해 증진 캠페인 등)를 진행할 수도 있으며, 사업 일정이나 프로그램 내용을 상호 공유함으로써 중복되는 프로그램의 난립을 막고 기관과 단체별 특성화를 도모하여 이주민과 다문화가정에 실질적인 지원을 강화할 수 있다. 이 과정에서 도서관은 타 기관과 단체가 할 수 없는 도서관의 특성을 살린 서비스와 프로그램을 제공하도록 노력하여 타 기관과 단체의 협력을 이끌어내야 할 것이다.

지역사회 다문화 관련 기관과 도서관 간 협력의 사례는 미국에서는 상당히 흔한 것으로 조사된다. 일례로 미국 워싱턴 주 King County 도서관은 미국 이민국 시애틀 사무소, 지역 문맹교육기관, 교회 등과 공동으로 시민권 취득에 필요한 교육을 제공하는 프로그램(인터뷰 방법 교정, 영어학습교육 등)을 공동으로 운영하고 있고, 뉴욕 시의 Queens 도서관은 지역 최대의 보건기관인 “Queens Health Network”와 협력하여 이주민을 위한 건강 강좌를 매월 개최하고 있다.⁹²

2. 다문화 서비스 제공 도서관들과의 협력

대체적으로 한 지역 내에는 다양한 이주민 그룹들이 존재하고 있다. 예를 들어, 전라남도의 한 중소도시에도 베트남, 필리핀, 중국인, 몽골인, 인도네시아인 등 여러 국가 출신들이 거주하고 있다. 하지만 이들 모두 사용하는 언어가 다 다르기 때문에 도서관에서는 다양한 언어의 자료를 구비하고, 다양한 언어로 목록을 구축하고, 다양한 언어의 서비스와 프로그램을 고민해야 한다. 필요할 경우에는 상호대차나 안내 자료 제작 등의 활동을 펼쳐야 한다. 하지만 개별 도서관이 놓여 있는 상황은 매우 열악하다. 특히 농어촌 지역 도서관의 경우, 관장과 일반 직원을 포함해도 5명 정도인 도서관에서 기존의 국내 주민을 대상으로 한 자료 구비와 서비스 제공 이외에 이주민을 대상으로 한 서비스도 함께 펼쳐야 하므로 전담자도 없이 눈앞에 닥친 일들을 그때그때 해나가야 하는 상황이다. 이처럼 열악한 환경의 도서관들이 개별적으로 모든 다문화 관련 서비스를 해나간다는 것은 불가능에 가깝다. 그러므로 다문화 자료를 구비하고 다문화 서비스를 제공하고 있거나 준비하고 있는 도서관들 간의 협력체제 구축은 선택이 아닌 필수라고 할 수 있다.

다문화도서관 간의 협력 사업의 주요 대상으로는 다문화 서비스를 제공/준비하고 있는 공공도서관, 자치단체 등에서 운영하고 있는 다문화 관련 작은도서관, 이주민 관련 NGO에서 운영하고 있는 작은도서관 등이 포함된다. 나아가 다른 나라들과 국제적 자료 교환 사업을 진

92 U.S. Citizenship and Immigration Services & Institute of Museum and Library Services, op. cit., p.6.

행하고 국가적 종합 목록을 구축하고 있는 국립중앙도서관이나 다문화/다국어 장서를 보유하고 있는 대학도서관 등도 고려될 수 있다. 다문화 서비스를 제공하는 도서관 간의 협력 사업에는 어떠한 것이 있는지 정리하면 다음과 같다.

-다문화 서비스 협력체의 결성 : 앞에서 언급한 공공도서관과 작은 도서관 등 다양한 다문화 서비스 제공 도서관들이 공식적인 협력 체계를 구성하여 아래에 언급되는 다양한 협력 사업을 비롯해 다문화 교육/연수 프로그램 실시, 다문화 서비스 관련 세미나 개최, 관련 자료집 발간, 다문화도서관 서비스 관련 메일링 리스트나 위키(Wiki)의 운영과 홈페이지 개설 등을 진행할 수 있다. 그리고 협력 체계의 주도권은 국가도서관 차원에서 가질 수도 있고, 다문화 서비스에 대한 관심이 높은 지역의 대표 도서관이나 개별 도서관에서도 가질 수 있을 것으로 본다.

-다문화 서비스 전반의 정보 교환 : 이 영역은 협력 사업의 내용 중 가장 기본적인 수준에 해당하는 것으로, 이미 많은 도서관들이 개별적으로 앞서 다문화 서비스를 제공한 도서관에 전화나 방문으로 문의하면서 이루어지고 있다. 앞으로는 협력 체계의 틀을 통해서 보다 체계적으로 이루어질 필요가 있다. 여기에는 다문화 도서관개장 관련 정보의 교환, 언어권별 소장 자료의 리스트 교환, 다국어 지원 도서관 전산 시스템 관련 정보의 교환, 다문화 프로그램과 서비스 제공에 관한 노하우의 전수, 도서관 내 다국어 안내 문구, 신청양식 등의 언어별 교환 등이 고려될 수 있다.

-다문화 자료의 협력 기반 입수 : 이 책의 한 장으로 앞에서 언급한 것처럼, 다문화 서비스를 준비하는 도서관들은 협력에 기반하여 필요한 다문화 자료를 입수할 수 있다. 이 방식은 개별 도서관들이 도서중개상이나 인터넷 서점, 개별 방식에 의해 자료를 입수하는 기존의 방식과 공존하면서 개별 도서관의 다문화 장서를 풍부하게 할 것이다. 국내 도서관들이 처한 여러 입장을 고려했을 때, 미국의 IC나 호주 국립중앙도서관과 같이 해외사무소 설치까지는 나아가지 않더라도 국가도서관이 주도하는 다문화 도서 협력 방식이 가장 바람직할 것으로 생각된다.

-다문화 자료의 종합 목록 구축 : 앞의 다문화 장서 목록 구축 부분에서 언급한 것처럼, 다문화 장서의 목록은 일반적인 국내 자료 목록에서 필요한 MARC 표준 준수 이외에도 유니코드 기반의 다국어 입력이 필수적이지만, 현재 다문화 장서의 목록은 개별 도서관에 의해 통일되지 못한 방식으로 구축되고 있다. 향후 다문화도서관 협력체에서는 통일적인 목록 구축 원칙과 목록 지침을 제정하는 것은 물론이고 나아가 현재 국립중앙도서관이 운영하는 <KOLIS-NET>과 같은 <다문화/다국어 장서 국가 종합 목록>을 구축하여 이주민 이용자들이 개별 도서관이 보유하지 못한 자료에 대한 검색과 이용까지도 보장할 수 있도록 발전시켜야 할 것이다.

-다문화 자료의 상호대차 실시 : 개별 도서관이 봉사하고자 하는 지역사회 이주민의 출신 국가와 사용 언어가 다양하므로, 도서관이 보유하고 있거나 예정인 다문화 장서의 규모도 국가별로 구분하고 다시 아동용 자료와 성인용 자료 등으로 구분하면 실제 특정 국가 출신의 이

주민이 개별 도서관으로부터 얻을 수 있는 자료의 숫자는 매우 제한적이다. 이러한 고민은 개별 도서관의 공통된 고민으로 그 해답은 다문화 장서 종합 목록에 의한 상호대차의 실시에 있다. 즉, 이주민 이용자들은 종합 목록과 상호대차를 통해 소속 도서관을 넘어서 전국에 산재한 자신의 모국어 자료를 손쉽게 이용할 수 있게 된다. 물론, 공공도서관과 민간도서관이 혼재되어 있는 상황에서 상호대차 실시까지는 걸림돌도 상당히 많이 존재할 것이다. 따라서 다문화도서관 협력체를 통해 참여 도서관의 범위, 대출 가능한 사람의 범위, 대출 비용의 부담 주체, 대출 권수 등 필요한 기본 원칙과 세부 지침을 제정하면서 발전해 나갈 것으로 생각된다.

The IFLA(International Federation of Library Association and Institutions)

Multicultural Library Manifesto : The Multicultural Library - a gateway to a cultural diverse society in dialogue

IFLA 다문화도서관 선언 : 다문화도서관 - 대화를 통해 문화적 다양성 사회로 가는 통로

모든 사람들은 점점 더 이질적으로 변해가는 사회에서 살고 있다. 세상에는 6,000개 이상의 다른 언어가 존재한다. 국제적인 이주 비율은 매년 증가하고 있는데, 그 결과 복잡한 정체성을 가진 사람의 수가 증가하고 있다. 세계화, 이주의 증가, 빨라진 커뮤니케이션, 운송의 용이, 그리고 기타 다른 21세기적 요소들은 이전에는 (다문화)를 경험하지 못한 많은 나라들과 현재의 다문화적 구성이 계속 증대하고 있는 많은 나라에서 문화적 다양성을 증가시켜 왔다.

“문화적 다양성” 혹은 “다문화주의”는 다른 문화들 간의 조화로운 공존과 상호 작용을 지칭한다. 이때 문화는 사회나 한 사회 그룹의 독특한 정신적, 물질적, 지적, 감정적 특징의 집합으로 고려되어야 하며,

문화는 예술과 문학에 더해 생활양식, 함께 사는 방법, 가치 체계, 전통과 종교까지 포함한다. 문화적 다양성 혹은 다문화주의는 우리의 지역 사회와 글로벌 사회에서 공동체적 힘의 원천이다.

문화와 언어의 다양성은 인류의 공통적인 유산으로, 모두를 위해 소중이 다뤄지고 보존되어야 한다. 이는 사람들 사이의 교환, 혁신, 창의성, 평화로운 공존을 위한 자원이다. “상호 신뢰와 이해의 분위기 속에서, 문화적 다양성의 존중, 포용력, 대화, 그리고 협력은 세계 평화와 안전을 최대한 보장할 수 있다.” 따라서 모든 유형의 도서관은 국제적, 국가적, 지역적 수준에서 문화와 언어의 다양성을 반영하고, 지지하고, 증진해야 하며, 다른 문화 간의 대화와 적극적인 시민 참여를 위해 활동하여야 한다.

도서관들은 다양한 관심사와 지역사회 그룹들에게 서비스하기 때문에 학습, 문화, 정보 센터로써 기능한다. 문화적, 언어적 다양성을 언급할 때, 도서관 서비스는 문화적 정체성과 가치의 관점에서, 정보와 지식에 대한 근본적인 자유와 평등한 접근 원칙에 대한 책임에 따라 운영된다.

Principles(원칙)

세계 사회 속의 개인은 전 영역을 아우르는 도서관/정보 서비스를 받을 권리를 가진다. 문화적, 언어적 다양성을 언급할 때, 도서관은 반드시 다음과 같은 원칙을 고수하여야 한다.

- 문화와 언어적 전통에 근거한 차별 없이 커뮤니티의 모든 구성원에게 봉사해야 한다.

- 적절한 언어와 문자로 정보를 제공해야 한다.
- 모든 커뮤니티와 요구를 반영하여 광범위한 자료와 서비스에 대한 접근을 제공해야 한다.
- 커뮤니티의 다양성을 반영하여 직원을 채용해야 하는데, 그 직원은 다양한 커뮤니티들과 함께 일하고 그들에게 서비스할 수 있도록 훈련받아야 한다.

문화적, 언어적으로 다양한 환경에서 행해지는 도서관/정보 서비스는 모든 유형의 도서관 이용자에 대한 서비스 제공과 문화적, 언어적으로 서비스를 받지 못한 그룹들에게 특별하게 초점을 맞춘 도서관 서비스의 제공을 모두 포함한다. 문화적으로 다양한 사회 속에서 종종 소외되는 그룹들(예: 소수자, 망명 신청자와 난민, 일시 체류 허가를 받은 거주자, 이주노동자, 토착 원주민 집단 등)에게는 특별한 관심이 제공되어야 한다.

Missions of Multicultural Library Services(다문화도서관 서비스의 사명)

문화적으로 다양한 사회에서, 정보, 문자해득, 교육, 문화와 관련된 다음의 핵심적 사명에 초점이 맞춰져야 한다.

- 문화적 다양성의 긍정적 가치에 대한 인식을 증진하고 문화적 대화를 촉진한다.
- 언어적 다양성과 모국어에 대한 존중을 장려한다.
- 유년기부터의 복수언어학습을 포함한 복수언어의 조화로운 공존을 증진한다.
- 언어, 문화적 전통을 보호하고, 모든 관련된 언어로 된 표현, 창작, 보급을 지지한다.

- 구술 전승과 무형문화 유산의 보호를 지지한다.
- 모든 다양한 문화적 배경을 가진 개인과 그룹의 포함과 참여를 지지한다.
- 디지털 시대에 정보 리터러시를 장려하고 정보통신 기술의 습득을 장려한다.
- 사이버 공간에서 언어적 다양성을 촉진한다.
- 사이버 공간에서 보편적 접근을 장려한다.
- 문화적 다원성에 관한 지식과 우수 사례의 상호 교환을 지지한다.

Management and Operation(관리와 운영)

다문화도서관은 모든 유형의 도서관들이 통합된 서비스 접근 방식을 채택하기를 기대한다. 문화적, 언어적으로 다양한 커뮤니티를 위한 도서관/정보 서비스의 핵심 활동은 별개나 추가적인 것이 아닌 통합된 것이어야 하며, 항상 지역적 요구나 특정한 요구를 충족할 수 있도록 설계되어야 한다.

도서관은 문화적 다양성과 관련한 도서관의 사명, 목표, 우선순위, 서비스를 정의한 정책과 전략 계획을 가지고 있어야 한다. 이러한 계획은 포괄적인 이용자 요구 분석과 충분한 자원을 기반으로 하여야 한다.

도서관 활동은 독자적으로 개발되어서는 안 된다. 지역, 국가, 세계적 수준에서 관련 있는 이용자 그룹과 전문가들의 협력을 증진시켜야 한다.

Core Actions(핵심 과제)

다문화도서관은 다음과 같은 과제를 추진해야 한다.

- 디지털과 멀티미디어 자원을 포함하여, 문화적으로 다양한 다국어 기반의 장서와 서비스를 개발해야 한다.
- 구술, 토착, 무형의 문화적 전통에 특별히 관심을 기울이면서, 문화적 표현과 전통의 보존을 위한 자원을 배분해야 한다.
- 서비스의 통합적인 부분으로써, 이용자교육, 정보 리터러시 기량, 새 이민자(뉴커머) 정보원, 문화적 전통, 그리고 다른 문화 간의 대화를 지원하는 프로그램을 포함해야 한다.
- 자료/정보 조직과 검색 시스템을 통해 적절한 언어(주: 다국어)로 도서관 자원의 접근할 수 있도록 해야 한다.
- 도서관에 다른 이용자 그룹을 끌어들이기 위해 적절한 매체와 적절한 언어로 된 마케팅과 외부 봉사용 자료를 개발해야 한다.

Staff(직원)

도서관 직원은 이용자와 정보 자원 사이의 적극적 매개체이다. 따라서 다문화 커뮤니티에 대한 서비스, 다른 문화 간 소통과 민감성, 차별 반대, 문화, 그리고 언어들에 초점을 맞춘 전문적인 교육과 지속적인 훈련이 제공되어야 한다.

다문화도서관 직원은 문화적 인식을 보장하고, 도서관이 서비스하는 커뮤니티를 반영하며, 커뮤니케이션을 장려하기 위해, 커뮤니티의 문화적, 언어적 특성을 반영해야 한다.

Funding, Legislation and Networks(기금, 법규, 네트워크)

정부와 다른 관련 의사결정 기구들은 문화적으로 다양한 커뮤니티에 무료로 도서관/정보 서비스를 제공하는 도서관과 도서관 시스템을 설립하고 적절하게 자금을 지원하도록 장려받아 왔다.

다문화도서관 서비스는 본질적으로 전 세계적이다. 이 분야의 활동에 포함되는 모든 도서관들은 정책 개발하는 데에서 반드시 관련된 지역, 국가, 세계적 네트워크에 참여해야 한다. 이때, 양질의 서비스를 결정하고 적절한 자금 지원을 보장하는 데 필요한 데이터를 얻기 위해 연구 수행이 필요하다. 연구 결과와 우수 사례는 효과적인 다문화도서관 서비스를 이끌기 위해 넓게 전파되어야 한다.

Implementing the Manifesto(선언의 이행)

세계적인 커뮤니티는 문화적, 언어적 다양성을 촉진하고 보존하는 역할을 수행하는 데에서, 도서관/정보 서비스를 인식하고 지원해야 한다.

따라서 세계의 (세계, 국가, 지역 등) 모든 단위의 의사결정권자들과 도서관 커뮤니티는 이 선언을 배포하고 이 선언에 표현된 원칙과 과제를 이행해야 한다.

이 선언은 <IFLA/UNESCO 공공도서관 선언>, <IFLA/UNESCO 학교도서관 선언>, <IFLA 인터넷 선언>을 보완한다.

이 선언은 2006년 8월 IFLA 이사회가 승인하였고, 2008년 4월 UNESCO의 <Information for All Programme>을 위한 정부 간 위원회가 보증하였다.

ALA (American Library Association)

Guidelines for the Development and Promotion of Multilingual Collections and Services

다국어 장서와 서비스의 개발과 증진을 위한 가이드라인

(ALA 산하 Reference Services Section of the Reference and User Services Association(RUSA) 소속 the Library Services to the Spanish-Speaking Committee가 준비하고 2007년 1월 RUSA 이사회가 승인)

1.0 Introduction(서문)

전통적으로, 미국은 전 세계에 걸쳐 수많은 이민자들에게 매력적인 나라였다. 몇몇 도서관들은 영어가 모국어인 도서관 이용자들의 요구에 맞춰 서비스하기 위해 장서와 프로그램을 구축하였지만 비영어 사용자 이용자들의 요구를 체계적으로 검토하기 위해 국가적 차원에서 추진된 것은 거의 없었다. 게다가 전통적인 도서관의 서비스에서는 언어를 공부하는 학생, 외국 학생, 2개 국어를 사용하는 시민 등과 같은 도서관 이용자들의 다국어 요구는 존중받지 못하였다.

인종, 문화, 언어에 대한 배경과 상관없이 커뮤니티의 모든 사람들

에게 동등한 수준의 서비스를 제공하는 것은 도서관의 책임이다. 따라서 인종/문화/언어적 소수 그룹에게 도서관 자료를 제공하는 것은 부가적이거나 가외의 서비스가 아니라 모든 도서관 서비스 영역에서 필수적인 부분으로 인식되어야 한다. 따라서 도서관들은 다중언어 서비스를 그들의 전체적인 업무 계획에 통합시키는 목표, 목적, 정책들을 수립해야 한다. 이 지침들은 서비스와 자료의 제공을 평가할 모형으로써 제공되어야 한다.

2.0 Collection and Selection of Materials(장서 구축과 자료의 선정)

커뮤니티 내의 개별 민족, 문화, 언어 그룹을 위해 효과적이고 균형 있고, 상당 규모의 장서를 제공하라. 서비스하고자 하는 그룹들의 언어, 사투리 등으로 된 자료를 구입하라.

장서를 개발하는 수준을 결정하는 중요한 요소로서 자원에 대한 요구와 입수 가능성을 고려하라. 왜냐하면 일부 언어에 있어 적은 출판량이나 출판물 입수의 어려움 등은 모든 언어로 된 자료를 동일한 수준으로 제공하는 것을 불가능하게 할 수도 있다. 자료의 제본의 상태와 종이의 질 등은 미국, 캐나다, 기타 국가에서 일반적으로 구입되는 자료의 질과 동일하지 않을 수 있다. 따라서 도서관들은 국외의 소규모 인쇄소(presses), 출판사(publishers), 서점, 그리고 관련 컨퍼런스와 도서전 등으로부터 구입해야 할 수도 있다.

2.1 Levels for Selection

2.1.1 우선적으로 서비스를 제공할 민족, 언어, 문화 그룹의 인구와 관련된 도서관 자료를 제공하라.

2.1.2 자료의 선정은 커뮤니티 분석, 요구 평가, 미국 인구통계와 같은 통계 자료 등에 기반하라. 포커스 그룹, 심층면담, 설문지 방법 등이 적절한 도움을 줄 수 있다.

2.1.3 이용자의 관심과 요구에 부합하는 주제, 문학 장르, 지역, 시대 등이 고루 포함되도록(Cross-Section) 제공하라. 그리고 다른 문화 간의 인식과 이해를 증진시키고 정보를 제공하기 위해서, 커뮤니티의 다양한 문화적 그룹의 관심사와 경험을 반영한 도서관 자료는 영어와 원어(주 : 이주민 언어)가 포함되고, 커뮤니티를 대표하는 각 출신 국가, 언어, 문화 그룹의 저자들이 쓴 자료들이 포함되는 것이 바람직하다.

2.2 Formats

2.2.1 다양한 이용자들의 요구에 적합한 인쇄물, 오디오 자료, 시청각 자료, 컴퓨터 소프트웨어를 포함한 다양한 형식의 자료를 입수하라. 인쇄 자료가 부족할 때, 혹은 문자해독 자료(Literacy Material)에 대한 요구가 높을 때 오디오 녹음 자료와 비디오 자료와 같은 비인쇄 자료를 입수하는 데 강조점을 두어라.

2.2.2 비영어권 이용자들의 모국어로 된 문자해독 소프트웨어를 내장한 컴퓨터를 포함하여 다양한 문자해독 자료(Literacy Material)를 제공하라.

2.2.3 모국어 능력 유지를 장려하기 위해, 그리고 커뮤니티 내 모든

사람들에게 다른 언어를 학습하거나 살펴보는 기회를 제공하기 위해, 언어학습 자료들을 제공하라. 또한 ESL(제2 외국어로서의 영어) 학습을 돕는 모든 유형의 자료를 제공하되, 특정 언어 배경을 가진 이용자에게 맞추어진 자료들을 포함하라.

2.3 Bibliographic Access

2.3.1 모든 자료들을 원어와 문자로 편목하라. 영어와 원어로 모두 서지적 접근을 제공하라.

2.4 Physical Access

2.4.1 따로 소장된 다국어 장서들이 지역사회 이용자들에게 보이고 접근될 수 있도록 보장하라.

2.4.2 도서관의 다국어 장서를 이용하는 주요 언어 그룹들의 언어를 사용하여 매우 잘 보이는 방향 표시로 디스플레이하라.

2.4.3 주요 이주민 언어로 된 문서양식, 안내문, 팸플릿, 기타 다른 인쇄 자료를 제공하라.

2.4.4 커뮤니티의 청각, 시각, 신체적 장애를 가진 사람들이 필요로 할 때, 명확한 사용 설명과 사서의 도움 등과 함께 모든 유형의 자료들을 이용할 수 있도록 접근, 안내 표시, 적절한 기술을 제공하라.

2.5 Collection Maintenance

2.5.1 장서정책은 자료의 복본 구입을 인정해야 하며 그를 통해 모

든 언어를 위한 물리적인 축적(소장)이 충분해질 수 있다.

2.5.2 정기적으로 시대에 뒤떨어진 자료와 낡은 자료를 평가하여 폐기하거나 커뮤니티 내의 기록관이나 특정 문고, 다른 적당한 그룹에게 제공하라.

2.5.3 많이 이용되고 아직 의미 있는 낡은 자료들을 수선하기 위한 재제본과 같은 보존 대책을 유지하라. 또한 지역의 민족, 언어, 문화 그룹의 전통과 관련된 원본 자료의 보존을 촉진, 장려하고 후원하라.

2.5.4 장서 개발 과정에서 (이용자) 요구만이 유일한 결정 요소로써 사용되어서는 안 된다. 다국어 자료에 대한 낮은 요구는 과거 부적절한 장서, 서비스, 평판의 이미지의 결과일 수도 있다.

3.0 Programs, Services, and Community Relations(프로그램, 서비스, 커뮤니티와의 관계)

커뮤니티 내의 다양한 민족 그룹을 위해 다국어 서비스와 프로그램을 제공하고 적극적으로 활성화하라.

일반 대중에 대한 기준과 동일한 수준의 다국어 서비스를 제공하라. 도서관 카드 신청서, 상호대차 정보, 홍보 책자, 기타 다른 정보는 도서관 이용자가 선호하는 언어로 작성되어야 한다.

지역사회 내 주요 민족, 언어, 문화 그룹의 대표들과 접촉할 기회를 개발하라. 작은 그룹들이나 널리 흩어져 있는 그룹의 경우, 중심 혹은 협력 도서관의 노력은 효율과 비용 절감을 최대화하기 위해 적합한 자료와 서비스를 제공하는 최고의 수단이다.

3.1 Cultural Diversity

3.1.1 서비스되는 인구는 다양한 문화로 구성되어 있기 때문에, 다양한 개별 문화는 프로그램과 서비스 개발에 있어 고려되어야 한다.

3.1.2 사회적 통합/동화 수준뿐만 아니라 이중언어주의의 수준 정도와 특정 그룹들의 언어적 문화 다양성의 유지 등은 특정 인종 그룹에 대한 서비스 수준을 결정할 수 있다. 이러한 그룹 중 일부 구성원들은 어떤 민족 그룹의 구성원이라기보다는 오히려 미국인으로 간주되기를 바랄 수 있다.

3.2 Programming and Marketing

3.2.1 사회적, 문화적 커뮤니티 활동들을 지역사회 내 주요 민족, 언어, 문화 그룹으로 유도하라. 민족 음악 콘서트, 전시회, 전통예술과 공예의 전시 등의 프로그램은 적당한 사례로 고려될 수도 있다.

3.2.2 영어뿐만 아니라 민족 그룹들이 선호하는 언어로 프로그램을 제공하고 홍보하라. 도서관 서비스를 홍보할 때, 주요 그룹의 감성과 기대를 고려하라.

3.2.3 ESL 프로그램, 문자해독 강좌, 영어학습자 대상 프로그램을 위해 시설을 준비하고, 이 프로그램들을 홍보하고 이 프로그램들을 제공하라.

3.2.4 제한된 영어 능력을 가진 이용자들에게 도서관 웹 서비스의 존재를 알려라. 도서관의 홈페이지의 미러사이트는 콘텐츠가 도서관 이용자가 선호하는 언어로 번역된 상태로 존재해야 한다. 중요한 커뮤니티 이벤트는 도서관 이용자가 선호하는 언어로 도서관 웹사이트에

서도 접근할 수 있어야 한다.

3.3 Outreach Services

3.3.1 집에서만 생활하는 이용자와 교정 시설, 병원 등에 수용된 이용자를 포함하여, 도서관을 개인적으로 이용할 수 없는 이용자를 위해 다국어 서비스와 자료들이 제공되어야 한다.

3.3.2 공장, 민족단체의 모임 장소, 예배 장소와 같이, 도서관은 아니지만 친숙한 대안적인 공간에서 찾아가는 서비스 활동을 제공하라.

3.3.3 지역의 다양한 민족, 언어, 문화 그룹들과 관련된 지역 이벤트(페스티벌, 기념식 등)와 다른 문화적 활동에 참가하거나 주최함으로써 커뮤니티의 일상에 참여하라. 언론, 사회복지기관, 지역사회 기반단체들과의 비전통적인 협력 관계를 유지하라. 커뮤니티 내의 다양한 민족, 언어, 문화 그룹에 대한 정보를 생산하고 배포하라.

3.4 Information and Reference Services

3.4.1 가장 공통적으로 사용되는 언어들로 참고봉사/정보 서비스를 제공하라. 또한 최근 도착한 이민자 그룹들에게 서비스를 제공하는 특별한 노력이 있어야 한다.

3.4.2 영어 이용자를 위한 것처럼, 모든 언어로 상호대차를 위한 같은 수준의 서비스를 제공하라.

3.4.3 다문화, 다국어 지역사회 자원들에 대한 참고봉사와 정보안내 서비스(Referral Services)를 제공하라.

3.4.4 필요하다면 적절한 언어들로 도서관 이용교육을 제공하라.

4.0 Staffing(직원 관리)

4.1 제한된 영어 능력을 가진 이용자들을 상대하는 도서관 직원은 효과적인 서비스를 제공하기 위해 다국어룰 구사할 수 있어야 한다.

4.2 직원의 감수성과 문화, 민족, 언어적 인식을 증진하고, 인종적으로 다른 이용자들을 다루는 능력을 확장하는 계속교육 또는 직원 개발 프로그램을 제공하라.

4.3 언어와 문화에 대한 전문적인 지식을 가진 도서관 직원들은 다른 직원들과 그리고 다른 도서관들과 그들의 전문 지식을 공유해야 하며, 그들은 그들의 능력을 인정받아야 하고 재정적으로 보상받아야 한다.

4.4 문헌정보학과는 다문화, 다국어 사서에 대한 필요성을 알리고, 적극적으로 소수 언어, 소수 인종 출신들을 선발해야 한다. 그리고 문헌정보학과는 민족, 문화, 언어적으로 다양한 사회를 대상으로 서비스 하는 데에서 관련되는 사안들을 다루는 교과목들을 제공해야 한다.

ALIA(Australian Library and Information Association)

Library and Information Services and Indigenous Peoples : Indigenous peoples and libraries statement

도서관/정보 서비스와 토착민 : 토착민과 도서관 성명

1995년 제정; 2006년, 2009년 개정

ALIA 목표는 다음과 같다.

- 문화, 경제, 민주주의의 번영과 모든 호주 사람을 위한 정보와 사상의 자유로운 유통을 증진한다.
- 모든 종류의 도서관과 정보기관들이 제공하는 서비스를 증진하고 향상시킨다.
- 정보 제공에 종사하는 직원의 높은 기준을 보장하고, (정보) 전문직의 관심사와 전문직의 열의를 육성한다.

Principle(원칙)

정보의 자유로운 유통이라는 목표를 발전시키는 데에서, 도서관/정보 서비스는 호주 원주민들과 그들의 토착 지식과 그들의 경험과 우선

순위에 관련된 사안들과 연결되어야 한다.

Statement(성명)

ALIA는 호주의 영토를 존중하고, 토착 전통의 가치를 인정하며, 모두를 위한 정의와 평등을 제공하는 <하나의 호주>라는 비전을 지지한다.

ALIA는 화해 과정에 호주 원주민의 참여를 장려하고, 호주 원주민과 협의하면서 정책과 실무를 실행하고 필요시 수정함으로써, 도서관/정보 서비스가 화해의 과정에서 중요한 역할을 하는 것을 인정한다.

또한 ALIA는 토착민문화의 다양성을 인정하며, 계획과 의사결정 과정에서 호주 원주민의 참여가 도서관/정보 서비스에서의 다양성 구현으로 연결될 것으로 확신한다. ALIA는 참여를 증진하는 과정에서 주도적 역할을 함으로써 그 책무를 확신한다.

도서관/정보 서비스 분야는 토착민에게 서비스를 제공하고 토착문화와 토착 커뮤니티와 관련된 정보를 관리하는 데에서, 다음의 네 가지 핵심 영역을 주장한다.

1. 문화적으로 적절한 결정이 만들어질 수 있고, 관련된다면 토착민이 도서관/정보 서비스의 관리와 운영에 참여할 수 있다는 것을 보장하기 위해서 토착민들은 의사결정 과정과 정책 형성 과정에서 포함된다.
2. 정보 자원의 제공과 관리, 그리고 서비스의 제공에서 문화적 다양성이 인정되며, 정보 접근과 서비스 제공에 관련된 모든 사안에 대해 문화적으로 적절한 결정이 내려진다. 이는 커뮤니티 대표자들과의

협의를 포함한다.

3. 고용 평등을 위해, 토착민들은 도서관/정보 서비스의 모든 단위와 모든 영역에서 고용 기회에 대해 접근할 수 있어야 한다. 호주 원주민 직원이 그들의 직업 경력의 발전을 추구할 수 있도록 교육과 훈련 기회가 제공되어야 한다.

4. 문화 간 이해 증진 프로그램(Cross-Cultural Awareness Programs)은 상호 학습을 위한 기회를 제공한다. 이 프로그램들은 토착민의 다양성을 반영해야 하고, 지역 토착민 커뮤니티와 함께 개발되어야 한다.

관련 정부정책과 법규, 그리고 도서관, 기록관, 정보 서비스를 위한 토착적인 규약들은 도서관과 정보 분야 내에서 실무를 제시하고 한정해야 한다.

CLA(Canadian Library Association)

Position Statement on Library Services to Linguistic and Ethnic Minorities

언어, 민족 소수자에게 제공하는 도서관 서비스에 대한 의견서

1987년 6월 11일, 집행위원회에 의해 승인

이중언어 체계 내에서 다문화주의에 관한 캐나다 국가정책은 여러 인종/문화 그룹들이 국내 환경에서 그들 자신의 문화와 가치를 보존하는 것을 장려할 뿐만 아니라 캐나다의 전통에 이들 그룹의 기여가 있음을 공식적으로 인정한다.

국가, 지방, 지역의 캐나다 도서관들은 다국어, 다문화 인구의 복잡한 요구에 부응하고자 노력하고 있다. 다문화도서관 서비스에 대한 캐나다 도서관협회의 정책은 이러한 도서관들의 노력을 지지하고자 한다.

캐나다 도서관협회는 다음과 같이 판단한다.

1. 모든 캐나다 시민은 언어, 문화적 배경, 출신 국가에 상관없이 그들의 요구에 부합하는 도서관 자료와 서비스에 동등하게 접근해야 한다.
2. 모든 도서관은 그들 이용자 그룹을 위해 제공되는 장서와 서비스에 적절하게 캐나다 사회의 다문화 특성을 반영해야 한다.
3. 모든 도서관은 다문화 이용자 그룹에 대한 서비스의 범위에 관련되어 명확하게 성문화된 정책을 개발해야 한다.
4. 다문화도서관 서비스의 제공은 모든 수준의 정부가 공동으로 책임지며, 다문화도서관 서비스의 직접 실시는 시군 등 기초자치단체의 책임이다.
5. 캐나다 공공도서관은 지역사회에 거주하는 사람들에게 다문화 서비스를 제공하는 데에서 특별한 역할이 있다는 것을 인정한다. 공공 도서관들은 다양한 캐나다 국민들의 요구를 충족시킬 뿐만 아니라 조화롭고 통합된 사회를 위해 다른 문화 간의 이해를 촉진시키는 독보적인 역할을 수행한다.

IFLA Section on Library Services to Multicultural Population

Multicultural Communities : Guidelines for Library Service

다문화 공동체 : 도서관 서비스를 위한 가이드라인

2nd edition, revised 1998(2판, 1998년 개정)

이 가이드라인은 민족, 언어, 문화적 소수자에 대한 도서관 서비스에서 공평하고 평등한 기준을 증진시키기 위해 편찬되고 출판되었다.

이 가이드라인은

- 현재의 서비스의 타당성 평가에 대한 기준을 제공한다.
- 커뮤니티 내 모든 그룹들에 대한 도서관 서비스 계획 수립을 위한 근거를 제공한다.
- 자료의 구입과 서비스 제공을 위한 정당한 근거를 제공한다.

그리고 우리는 이 가이드라인의 실행이 다음과 같을 것이라 믿는다.

- 모든 사회에서 나타나는 민족, 언어, 문화적 그룹들 사이의 관용과 상호 이해를 촉진한다.

이 가이드라인은 다른 기준들과 가이드라인들이 따로 분리되어야 한다는 것을 의미하는 것이 아니다. 특히, 이 가이드라인들은 개별 국가 내의 특정 유형의 도서관을 위한 기준, 가이드라인과 세계적인 기준들과 결합하여 사용됨을 의미한다. 이 가이드라인의 핵심적인 원칙인 “평등”은 공공, 학교, 대학, 다른 공공도서관을 위한 현재의 기준과 가이드라인 적용에 있어 사용되어야 한다.

그리고 민족, 언어, 문화적 소수자에 대한 도서관 서비스들이 도서관의 “통상적인” 서비스와 독립적이거나 “통상적인” 서비스에 추가되는 것으로 보여서는 안 된다는 점 또한 매우 중요하다. 다문화 서비스는 다른 도서관 서비스와 통합적인 것으로 보여야 한다.

Ethnic, Linguistic and Cultural Diversity(민족, 언어, 문화적 다양성)

이 가이드라인은 세계적으로 적용되어야 하지만, 세계 여러 나라의 민족, 언어, 문화적 구조는 매우 다양하다. 따라서 이러한 다양성은 다음과 같은 방법으로 특징지어질 수 있다.

1. 이민 소수자 : 이 카테고리 내에는 주류 사회의 언어, 문화와 구별되는 그들의 언어와 문화를 가진 영구적인 정착민들이 포함한다. 또한 이 카테고리에는 그들 조상의 문화의 정체성을 유지하는 이민자 후손들도 포함된다.

2. 망명 신청자, 난민, 일시 체류 허가를 받은 거주자

3. 이주노동자 : 이 카테고리 내에는 일시적인 이주노동자와 그들의 피부양자들이 포함된다. 그들은 영구적 체류를 목적으로 하는 사람들이 아니며, 그들의 법적 지위는 일시적인 거주자이다. 그들은 결국 영구적인 정착민(카테고리 1)이 될 수도 있는데, 그것은 그들이 거주 중인 국

가의 정책과 그들 자신의 희망에 달려 있다.

4. 국가적 소수자: 여기에는 토착민 혹은 사회 주류 집단과 달리 다년간 고유의 민족적, 언어적, 문화적 정체성을 가진 장기간 정착 중인 그룹들이 포함된다. 그들은 핀란드에서 사는 스웨덴 사람처럼 그 나라의 주 언어를 사용할 수도 있고, 또는 영국의 웨일스 사람이나 미국의 아메리카 원주민처럼 그 나라의 주 언어를 사실상 채택해온 사람들이다. 국가적 소수자들은 인접한 국가의 주류들이 가진 언어나 문화를 공유할 수도 있고, 또는 그들이 소수인 정착국의 틀에 한정될 수도 있다.

5. 글로벌 사회: 글로벌 사회 안에서 우리는 모든 문화적 소수자의 일부분이다. 모든 문화들은 글로벌 정보 하부구조 내에서 표현된다.

방언(Dialect) 역시 관련 있는 요소이다. 상대적으로 언어적으로 동질성이 강하다고 간주되는 많은 나라에서도 사용되는 방언들에서 폭넓은 차이가 존재하고 있고, 왕성한 방언과 지역문화들이 존재할 수 있다. 이러한 방언들로 된 자료들이 있거나 혹은 지역문화와 관련된 자료들이 있는 곳에서 도서관들은 그 자료들을 수집해야 한다.

이 가이드라인은 민족, 언어, 문화적 다양성의 환경이 다른 여러 상황에 적용될 수 있게 작성되었고, 민족, 언어적 소수자 서비스에 관련 있는 공공도서관을 위한 1986년 IFLA 가이드라인의 섹션을 더욱 확장한 것이다.

Interpretation(해석)

일반적인 원칙으로써, 이 가이드라인은 도서관 서비스가 모든 민

족, 언어, 문화적 그룹에게 동일한 수준으로, 동일한 기준에 따라 제공되어야 한다는 신념을 지지한다. 많은 이유들로 인해, 이것은 항상 가능하지 않을 수도 있다. 그러나 이 원칙이 제1의 목표로써 지지되어야 한다는 것은 특히 중요한 것이다.

이 가이드라인에서는 평등한 토대 위에서 그들이 선호하는 언어로 그들의 문화를 반영하여, 모든 민족, 언어, 문화적 소수자들에게 도서관 자료들과 네트워크 기반의 정보 서비스에 대한 접근이 제공되어야 함을 강력히 주장하고 있다. 이 원칙이 적용되는 데에서 다음의 포인트들은 반드시 이용되어야 한다.

1. 민족적 소수자의 언어가 한 나라의 공용어가 아닌 곳에서, 특정 국가에 대한 많은 양의 자료들은 공용어로만 존재할 것이다(예: 법, 정부, 교육, 산업과 관련된 자료). 이것은 (자료의) 제공이 공평한지 아닌지를 평가하는 데에서 반드시 고려되어야 한다.

2. 많은 소수자 언어들로 출판된 자료들의 양이 적어서, 주 언어와 같은 기준으로 도서관 자료들을 제공하는 것을 불가능하게 할 수 있다. 특정 언어로 된 출판량이 적을 경우, 그 언어로 된 자료의 제공에서 범위, 균형, 장서량 또는 질적인 면에서 불균등한 것은 피할 수 없는 일이다. 일부 소수자 집단의 경우, 도서관 직원들이 최선을 다했지만 불가피한 불균형이 존재할 수 있다.

3. 한 사회 내의 이중언어주의의 정도, 언어적 또는 문화적 정체성의 유지 정도, 그리고 사회적 통합의 수준은 민족, 언어, 문화적 소수자에 대한 서비스 수준을 결정하는 데에서 역시 중요하다.

많은 소수자 구성원들은 그들의 도서관 요구에서 다른 그룹의 한 구성원으로써 간주되기를 바랄 수도 있다. 이들 요소들은 도서관 서비

스의 공평하고 평등한 제공이 무엇인지를 결정하는 데에서 고려되어야 한다.

4. 요구 역시 의의가 있지만, 다양한 이유들로 인해 요구의 크기가 특정 민족, 언어, 또는 문화적 소수자에게 인구의 비율과 일치하지 않을 수도 있다. 따라서 이전에 서비스가 제공되지 않은 곳에서는 요구가 반영될 수 없다. 낮은 요구는 과거의 불충분한 공급, 빈약하거나 부적합한 서비스, 낮은 기대, 도서관 서비스의 빈약한 홍보 또는 도서관 서비스의 생소함 등을 반영할 수 있다. 이러한 이유로, 서비스에 대한 어떤 결정이 내려지기 전, 요구가 없거나 요구가 낮은 이유에 대해 철저히 조사가 이루어져야 한다.

5. 모든 민족, 언어, 문화적 소수자들은 도서관 서비스 제공의 동등한 기준에 충족되는 장서와 서비스들을 제공받아야 한다. 매우 적은 규모의 소수자 그룹들이나 넓게 흩어져 있는 그룹들의 경우, 규모가 큰 그룹 또는 전체 인구에 대해 제공된 것과 동등한 크기와 범위, 질의 서비스를 제공받을 수 있도록 중앙 혹은 협력 기반으로 자료들과 서비스들이 제공될 수 있다.

6. 세계적으로 네트워크화된 도서관 시스템 내에서 모든 문화와 언어는 글로벌 네트워크에 접근할 수 있어야 하고 글로벌 네트워크에 참여할 수 있어야 한다.

Guidelines(가이드라인)

도서관 서비스는 차별 없이 공정하게 사회 내의 모든 민족, 언어, 문화적 그룹에게 제공되어야만 한다.

1. Responsibility for Provision(서비스 제공의 책임성)

1.1 민족, 언어, 문화적 소수자들에 대한 도서관 서비스의 재원과 제공에 대한 책임은 도서관이 공공도서관, 주립도서관, 국가도서관, 학교도서관, 대학도서관, 기타 도서관인지에 관계없이 모든 도서관 운영 주체와 중앙정부 및 지방정부에 있다.

1.2 민족, 언어, 문화적 소수자들에 대한 효과적인 서비스를 위해서는 보통 일부 서비스들이 중앙집중적으로 제공되어야 할 것이다. 다음의 기능들은 도서관과 서비스의 통제와 조정에 책임을 지는 주체가 수행하기에 적합한 활동들이다.

(a) 중앙집중과 개별 분산 방식으로 수행될 민족, 언어, 문화적 소수자에 대한 도서관 서비스 기준의 결정(일반적인 도서관 기준들의 결정과 관련한 부분 포함).

(b) 도서관 서비스의 공평한 기준의 장려 및 다문화 원칙과 비인종주의 원칙을 명확히 반영한 도서관 서비스의 원칙과 정책의 장려.

(c) 이 가이드라인과 국가 표준들의 적용에 관련된 정확한 통계의 수집과 배포.

(d) 모든 유형의 도서관에서 민족, 언어, 문화적 소수자를 위해 소장 중인 현재의 장서들과 관련된 정보의 편집과 배포.

(e) 소수자 커뮤니티와의 협의를 통해 관련 가이드라인, 기준, 정책의 적용에 대한 평가.

(f) 개별 도서관들 간 대출을 위해 또는 일반 대중을 대상으로 한 직접 서비스를 위해 구비한 소수자 언어로 된 자료와 소수 인종과 문화 그룹에 대한 자료의 구축과 제공. 특정 소수자 그룹의 인구가 적거나 흩어져 있기 때문에, 개별 도서관들이 적절한 수준의 서비스를 제공할

수 없는 경우에는 반드시 이러한 장서가 구축되어야 한다.

(g) 모든 포맷으로 되어 있는 자료와 여러 정보원들(Multiple Sources)로부터 나온 자료의 제공.

(h) 소수자 그룹을 위한 자료의 선정, 입수, 목록을 포함한 중앙집중식 테크니컬 서비스의 제공과 전자 또는 인쇄 형태로 된 모든 자료의 종합 목록 제공. 다국어 자료들은 국가 종합 목록 등에 보고되어야 하며, 그래야 모두를 위해 개별적으로 소장된 자료에 대한 평등한 접근이 보장된다.

(i) 민족, 언어, 문화적 소수자들의 서비스에 관해 도서관들을 대상으로 자문과 상담 서비스의 제공. 그리고 민족, 언어, 문화적 소수자 커뮤니티와 정기적인 협의를 위한 포럼의 제공.

(j) 소수 언어로 된 출판과 소수자 그룹 구성원들이 쓴 자료와 소수자 그룹 구성원에 관한 자료의 출판을 지원하고 장려.

(k) 특정 개별 도서관 서비스의 범위를 넘어 민족, 언어, 문화적 소수자 대상 도서관들과 제공 서비스에 대한 홍보.

(l) 민족, 언어, 문화적 소수자들의 도서관 이용과 미래의 요구에 대한 연구의 수행과 연구비 지원.

(m) 소수자 그룹들의 모국에 있는 도서관, 출판사, 기타 관련 단체와의 전문적, 국제적 교류관계의 유지.

(n) (다문화/다국어) 자료들의 온라인 데이터베이스의 개발과 비로마권 문자로 된 데이터의 교환을 위한 국제표준의 공표와 실행.

1.3 다음의 기능들은 개별 도서관과 도서관 당국에 적합한 활동들이다.

(a) 개별 도서관들은 민족, 언어, 문화적 소수자들에 대한 서비스에 관련된 목표, 과제, 정책을 분명하게 명기해야 하고, 이것들은 전체 시

시스템의 우선순위 중 높은 곳에 위치해야 한다. 이러한 개별 도서관의 다문화 서비스 계획은 직원에게는 지침으로, 이용자에게는 안내문으로 기능할 것이다.

(b) 개별 도서관들은 차별 금지와 인종주의 반대에 대한 명확히 천명한 정책을 채택해야 한다.

(c) 개별 도서관의 서비스는 민족, 언어, 문화적 소수자 그룹과 협의하여 관련하여 소수자 커뮤니티의 속성과 요구를 지속적으로 평가해야 하고, 이러한 평가와 상담을 기반으로 서비스를 제공해야 한다.

(d) 민주적인 과정을 통해 많은 것들이 결정되어야 함을 인식하는 한편, 도서관 이사회나 도서관 위원회와 같은 도서관 운영 주체와 자문기관의 구성은 봉사 대상 커뮤니티의 구성을 반영해야 한다.

(e) 봉사해야 할 민족, 언어, 문화적 소수자에 속하는 사람들의 수가 상당 규모가 되는 도서관들은 그 이용자들을 위해 개별 서비스(Local Provision) 제공을 실시해야 한다.

(f) 모든 민족, 언어, 문화적 소수자들은 동등한 수준의 도서관 서비스를 제공받아야 하고, 소규모 또는 널리 흩어져 있는 소수자들에게 적절하게 서비스를 제공하는 것을 보장하기 위해 서비스의 주도적 역할은 지역 혹은 국가적 수준에서 행해져야 한다. 예를 들어, 중앙 대출장서, 협력 네트워크의 형성, 또는 이웃 도서관과의 공동 서비스의 제공 등이 여기에 포함된다.

2. Library Materials(도서관 자료)

2.1 도서관 자료들은 (소수자 그룹)이 선호하는 언어로, 그들의 고유 문화에 관련된 모두에게 제공되어야 한다.

(a) 개별 민족, 언어, 문화적 소수자 그룹을 위해 효과적이고 균형 잡히고 상당한 분량의 장서가 유지되어야 한다.

(b) 소수자 그룹 구성원들을 위한 도서관 자료는 각 그룹의 크기와 각각의 독서 요구와 관련되어 제공되어야 한다.

(c) 이러한 자료의 제공은 일반적으로 전체 인구와 같은 방식의 1인당 (자료수) 수준으로 이루어져야 한다. 그러나 효과적이고 평등한 서비스를 제공하기 위해 작은 규모의 그룹을 위해서는 일반적으로 적용되는 1인당 (자료수) 비율보다 더 높게 책정되어 한다는 것을 인식해야 한다.

(d) 민족, 언어, 문화적 소수자들을 위해 제공되는 도서관 자료들은 거주하는 국가 내에서 출판된 자료들과 그 외 다른 곳에서 출판된 자료도 포함해야 한다.

(e) 소수자 그룹의 경험과 관심사를 반영한 도서관 자료들과 소수자 그룹의 이용을 고려한 도서관 자료들은 소수자 그룹 구성원들이 사용하고 있거나 이해할 수 있는 주 언어 또는 공용어로 출판된 자료들을 포함해야 한다.

(f) 도서관 자료들은 제2 공용어로 널리 사용되는 언어로 된 자료를 포함해야 한다.

2.2 민족, 언어, 문화적 소수자들을 위해 제공되는 연속간행물과 신문은 적어도 일반 인구에 적용되는 1인당 비율과 같은 수준으로 제공되어야 한다.

2.3 민족, 언어, 문화적 소수자들을 위해 제공되는 도서(대환자 도서 포함)는 일반 인구에 대해 적용되는 것과 같은 1인당 (도서수) 비율로 제공되어야 한다.

2.4 녹음 자료는 소수자 그룹에 대한 도서관 서비스에서 필수적인 부분으로, 적어도 일반 인구에 대해 적용되는 것과 같은 1인당 비율로

제공되어야 한다.

2.5 디지털 정보와 비디오 자료는 도서관 서비스의 핵심적 부분이 되어왔는데, 이 자료들은 일반 인구에 적용되는 것과 같은 1인당 비율로 제공되어야 한다. 비디오는 개별 국가의 표준 포맷으로 이용할 수 있어야 한다.

2.6 국가의 저작권법이 공공 대출을 위해 비디오와 다른 전자적 형태의 자료의 이용을 제한한다면, 저작권 소유자와의 협상이 국가적 차원에서 이루어져야 한다.

2.7 도서관이 위에서 언급한 자료 이외의 다른 자료들을 제공하는 것은 높이 평가할 만하고 바람직하다. 여기에는 레이저 디스크, CD-ROM 제품, 지도, 사진, 영상 매체(Projected Media) 등이 포함된다. 이 자료들은 커뮤니티 내의 모든 민족, 언어, 문화적 그룹을 위해 제공되어야 한다.

2.8 네트워크화된 데이터베이스나 웹사이트를 가진 도서관은 이들에 대한 글로벌한 접근을 보장해야 한다.

2.9 어떤 유형의 도서관 자료가 부족한 경우, 다른 적당한 자료들이나 서비스를 더 많이 제공하는 것을 대안으로 고려해야 한다.

2.10 인쇄 자료가 부족하거나 소수자 커뮤니티의 독해 수준이 낮거나, 문맹률이 매우 높을 경우, 비도서 자료, 특히 시청각 자료들이 강조되어야 한다.

3. Cross-Cultural Materials and Services(문화 간 이해를 위한 자료와 서비스)

3.1 자료를 입수하는 데에서 도서관은 (지역)사회의 민족, 언어, 문화

적 구조를 반영하고, 인종적 조화와 평등을 육성하는 것을 목표로 해야 한다.

(a) 입수한 도서관 자료들은 소수자 그룹 이용자의 고유 언어로 다른 문화들에 접근할 수 있도록 해야 한다.

(b) 도서관 자료들은 언어적 소수자들과 그 출신국의 기원에 관해 주류 언어로 쓰인 자료들을 포함해야 한다.

3.2 도서관은 어떤 교육기관에도 소속되지 않은 학생들에 특별히 초점을 맞추어 언어학습을 제공하고 장려해야 한다. 그리고 도서관은 지역 교육기관들과 긴밀히 협력하여 가능한 최고의 언어교육을 제공해야 한다.

(a) 도서관들은 그 나라의 국어와 다른 언어의 학습을 수월하게 할 수 있는 자료들을 제공해야 한다.

(b) 이러한 자료들은 그 나라의 국어뿐만 아니라 소수자 언어로도 제공되어야 하며, 문자해독 소프트웨어가 설치된 컴퓨터의 이용을 포함하여 적절한 모든 매체를 포함해야 한다.

(c) 도서관들은 새롭게 도착한 이민자들에게 새로운 국가에 적응하는 것을 돕기 위해 시민권, 고용 문제, 사회복지 등에 관련된 강좌들을 장려하거나 공동으로 주최해야 한다.

(d) 도서관들은 그 나라의 국어와 다른 언어들의 학습 관련 강좌들을 개설하거나 장려하거나 공동 주최를 해야 한다.

(e) 도서관은 소수자 그룹들과 그들의 문화에 대한 지식의 배포를 장려해야 한다.

3.3 도서관은 지역의 다양한 민족, 언어, 문화적 그룹의 문화 활동, 축제, 기념식 등과 같은 지역 이벤트에 참여하거나 주최하여 커뮤니티의 일상에 참여해야 한다.

4. Information and Reference Services(정보 서비스와 참고봉사)

4.1 도서관은 가장 공통적으로 사용되는 언어들로 참고봉사와 정보 서비스를 제공해야 하며, 근래에 도착한 이민자 그룹과 같이 가장 많은 요구를 가진 그룹에게 참고봉사와 정보 서비스를 제공해야 한다.

(a) 특히 중요한 것은, 일상생활에서의 의사결정을 위한 데이터를 포함한 지역사회 정보는 가능하다면 이용자의 언어로 제공되어야 한다.

4.2 모든 민족, 문화적 그룹들을 위해서, 상호대차, 특정 자료 탐색, 주제 질문 등을 원하는 사람들은 모든 언어로 같은 범위와 같은 질의 서비스를 받을 수 있어야 한다.

4.3 도서관 내의 안내 표지는 주요 이용자 그룹들의 언어들로 제공되어야 하고, 가능하다면 세계적인 비언어적 상징들(주: 픽토그램)을 사용하여야 한다.

4.4 등록양식, 연체 통지서, 예약양식, 규칙, 도서관 이용 안내, 기타 도서관과 이용자 사이에 커뮤니케이션을 위한 양식들은 가능하다면 이용자들의 언어들로 표현되어야 한다.

4.5 정보원 리스트 등과 같이 홍보 자료는 민족, 언어, 문화적 소수자 그룹 구성원의 언어로, 그들의 관심사를 반영하여 제공되어야 한다.

5. Technical Services(기술적 서비스)

5.1 부족한 자원을 가장 잘 이용하기 위해, 중복을 피하기 위해, 그

리고 재정을 경제적으로 사용하기 위해, 소수자 언어로 된 자료들의 선정, 입수, 편목 작업은 언제든지 어디서든지 가능하기만 하다면 중앙집중식 또는 협력 방식으로 수행되어야 한다.

5.2 다양한 언어로 된 도서관의 모든 자료에 대한 편목 작업은 실무적으로 가능하다면, 그 나라의 주 언어로 제작된 자료들에 적용된 같은 표준과 수준으로 구축되어야 한다.

(a) 도서관의 모든 자료에 대한 편목 작업은 실무적으로 가능하다면 자료의 원어와 문자로 구축되어야 한다. 그 나라의 주 언어(들)로 된 주제 접근은 필요하다면 음역과 함께 도서관 직원의 이용을 위해 추가적으로 제공될 수 있다.

(b) 자동화 시스템을 사용하는 도서관들은 그 시스템이 그 나라의 공용어 외의 다른 문자로 된 데이터들을 유지할 수 있도록 보장해야 하고, 그 데이터들이 국제적으로 인정받는 기준을 준수함으로써 자동화된(서지) 레코드의 교환을 용이하게 함을 보장해야 한다. 도서관 이용자들은 도서관의 온라인 목록을 통해 이러한 데이터베이스에 접근할 수 있어야 한다.

(c) 모든 언어로 된 인쇄 또는 전자 형식의 종합 목록의 생산과 유지는 국가적, 지역적으로 공평한 서비스에 있어 중요한 요소로, 협력을 용이하게 하고 특정 자료 검색과 주제 검색을 충족시킨다.

5.3 장서는 가능한 한 최신을 유지하여야 한다.

(a) 새로운 자료는 모든 언어로, 모든 민족, 문화적 소수자 그룹을 위해 정기적으로 입수하여야 한다.

(b) 오래된 자료와 낡은 자료는 정기적으로 제거되어야 하며, 잠재적 유용성이 없는 자료는 폐기되어야 한다.

(c) 중앙집중식 장서가 존재한다면, 폐기되는 자료는 우선 그 장서

쪽으로 제공되어야 한다.

(d) 모든 소수자 그룹들을 위해 자료의 적절한 외형적(Physical) 질을 보장하고자 실시되는 재제본(Rebinding), 복본의 구입과 기타 다른 방법 등과 같은 대책들은 주의 깊게 실행되어야 한다.

6. Extension Services(확장 서비스)

6.1 문자해독과 문자해독 프로그램의 장려, 촉진, 지원은 도서관의 적절한 기능이며, 그 나라의 국어에 대한 문자해독과 다른 언어들에 대한 문자해독 모두 포함되어야 한다.

6.2 스토리텔링, 콘서트, 연극, 전시회와 같이 도서관이 조직한 사회, 문화적 커뮤니티 활동들은 모든 민족, 언어, 문화적 그룹들을 향해야 한다.

6.3 개인적으로 도서관을 이용할 수 없는 사람들에 대한 도서관 서비스는 그 이용자들이 선호하는 언어로 제공되어야 하고, 모든 민족, 언어, 문화적 그룹에게 제공되어야 한다. 여기에는 집에서 나올 수 없는 사람, 병원, 교정기관에 대한 서비스들을 포함한다.

6.4 도서관의 확장된 활동은 이용자들이 선호하는 언어로 수행되어야 한다. 이러한 서비스들은 공장, 다른 작업장, 민족적 커뮤니티기관을 포함하여야 한다.

6.5 정보 서비스를 포함하여 민족, 언어, 문화적 소수자에게 행해지는 도서관 서비스의 제공은 가능하다면 선택적이고(Alternative), 친숙한(Familiar) 장소에서 행해져야 한다.

7. Staffing(직원 관리)

7.1 도서관은 그들이 고용하는 직원을 통해 다문화사회를 반영해야 한다. 직원은 도서관이 봉사하는 다양한 민족, 문화, 언어 그룹들을 진정으로 반영해야 한다. 도서관은 민족, 문화, 언어적 소수자 그룹 출신자들이 존재하는 고용 기회를 잘 알 수 있도록 보장하기 위해 긍정적인 행동 전략(Positive Action Strategies)을 시행해야 한다.

7.2 도서관 당국은 적절한 언어와 문화적 지식과 기술, 능력을 가진 사람들의 고용을 장려해야 한다.

(a) 그렇게 하는 적절한 수단은 지역 고용정책의 적용, 특정 지위의 창출, 인턴, 연수생, 견습생 등의 활용을 포함한다.

(b) 고용된 인력의 언어적, 문화적 특성들이 업무에 적합해야 하고, 도서관들이 업무에 필요한 넓은 능력의 범주를 인식하는 것이 중요하다. 여기에는 한 문화 또는 여러 문화의 조합 내에서 회화 능력(Oral Fluency), 독해 능력, 작문 능력, 일반적 문화와의 친숙성, 높은 수준의 공식교육 등을 포함한다.

7.3 도서관 당국은 민족적, 인종적, 문화적으로 다양한 사회에서 도서관 직원들의 문화적, 인종적 인식을 강화하고, 그들의 업무를 다루는 능력을 향상시키기 위해 계획된 계속교육 프로그램들을 마련해야 한다.

7.4 문헌정보학교육은 민족, 언어, 문화적 소수자 배경을 가진 사람들이 사서와 관련된 영역 내의 교과 과정을 이수하는 것을 장려해야 한다.

(a) 문헌정보학교육은 모든 교과 과정에서 민족적, 언어적, 문화적으로 다양한 사회 내에서 도서관 직원들이 관련되는 사안들을 취급할 것을 보장해야 한다.

7.5 적합한 전문 지식을 가진 도서관 직원을 협력적으로 활용하는

것은 장려되어야 한다.

8. Special Groups(특별한 그룹들)

8.1 개인의 요구는 나이와 환경에 따라 매우 다양하다. 다문화도서관 서비스는 이를 고려해야 하고, 특별한 그룹의 요구에 적합한 특별한 서비스를 제공해야 한다.

부록 2 다문화도서관 관련 업체

다문화 자료 공급업체(이주민 모국 생산 자료 유통)

회사명	주소	연락처
유비라이브	대전시 유성구 전민동 368-3 401호 대구시 북구 대현1동 21-1	070-8261-5075 053-942-5577
이지북스	경기도 고양시 일산동구 백석동 1321 동문굿모닝오피스텔 203-722	031-814-4720
케이론 교육	서울시 금천구 가산동 448 대릉테크노 타운 3차 901호	02-2107-3770
한결문고	경기도 부천시 원미구 상2동 560-8	032-325-4755
AP Books	광주시 북구 매곡동 10-16	062-959-7901

다문화 자료 공급업체(한국 자료의 번역이나 이주민 생활 지원 관련 자료)

기관명	주소	연락처	비고
문화체육관광부	서울시 종로구 세종로 42	02-3704-9114	외국인노동자문화 가이드 북(16개 언어) 발간
보건복지가족부	서울시 종로구 율곡로 75	02-2023-8700	행복한 한국생활 도우미 (한국어/영어/중국어/베트남 어) 발간
아시아스타트	http://blog.daum.net/asiastart	02-523-5100	한국동화 번역
한국문학번역원	서울시 강남구 삼성동 108-5	02-6919-7753	한국문학 번역 도서 생산

다국어(UNICODE)를 지원하는 도서관 자동화 시스템

제품명	회사명	홈페이지
KOLAS III	이씨오	www.eco.co.kr
Libeka	오롬원	www.orom.com
Skyblue open system	라이브텍	www.libtech.co.kr
SLIMA-NET	미르테크	www.mirtech.co.kr
SOLARS DLiII	아이네크	www.inek.co.kr
Tulip	퓨처누리	www.futurenuri.co.kr
Millennium	Innovative Interfaces	www.iii.com

경기도도서관 총서 4

다문화사회에서의 도서관 서비스

2010년 1월 29일 발행

지은이 | 조용완 · 이은주

발행처 | 경기도사이버도서관

주 소 | 경기도 수원시 팔달구 선경도서관길 19(신평동 123-69)

연락처 | Tel. 031)249-5237 Fax. 031)246-4021

제작 · 편집 | (주)도서출판 청솔

* 이 책의 권권은 경기도에 있습니다. 무단전제와 무단복제를 금합니다.

문의가 있으시면 031)249-5237로 연락주십시오.

* 총서의 원문은 경기도사이버도서관 홈페이지(www.library.kr)에서 서비스됩니다.

ISBN 978-89-93395-18-1 14010

978-89-93395-06-8 (세트)

다문화사회에서의 도서관 서비스

이 책은 각급 도서관에서 다문화 서비스를 제공하는 데 필요한 이론적, 실무적 기반을 제공하고자 한다. 구체적으로 다문화 자료의 입수, 다문화 관련 자료의 개발, 다문화 자료의 목록 구축, 다문화 참고봉사, 다문화 관련 서비스와 프로그램, 다문화 서비스를 위한 시설과 장비, 다문화 서비스 인력 확보, 찾아가는 다문화 서비스, 지역사회와의 협력, 다문화 서비스 제공 도서관 간 협력 등을 일목요연하게 정리했다. 이로써 다문화 서비스에 대해 어려워하고 있는 국내 도서관계의 고민과 부담을 조금이나마 덜어주는 데 기여하고자 한다.

- 본문 중에서 -

รักนะ จ๊อบ...จ๊อบ
โดย : วันแมน
(oneman)

เครียด สับสน
ติดมาก นอนไม่หลับ
กระสับกระส่าย หิว
หนังสือเล่มนี้มาอ่านทุก
วัน จนกว่าอาการจะ
ทุเลา ..

ฉบับให้ตาย "ไอ้โรคจิต"
โดย : อุ๊น วิริยะ / สำนัก
พิมพ์ สม หิว ดิต
หนังสือที่รวบรวม
เรื่องราวเกี่ยวกับ
ประสบการณ์จริงของ
สารพัดภัยที่เหล่าดารา
ในวงการบันเทิง เจอกัน
มาอย่างถ้วนหน้า และ
อาจจะตกเป็นเหยื่อ
ถ่ายทอดประสบการณ์

비매품

14010



9 788993 395181

ISBN 978-89-93395-18-1

978-89-93395-06-8(세트)