

다문화사회 : 도서관 서비스 가이드라인 개요

이 자료는 2009년에 발간된 『다문화사회 : 도서관 서비스 가이드라인』 제3판의 개요이다. 가이드라인의 전문은 다음 사이트에 게재되어 있다.

<http://www.ifla.org/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition>

이 가이드라인은 다문화사회를 위한 도서관 서비스에서 공정하고 평등한 접근을 촉진하기 위한 것이다. 가이드라인은 지역사회의 모든 집단을 위한 도서관 서비스를 계획할 때 기초를 제공하고, 기존의 다문화 서비스를 평가할 때 기준을 제공하며, 자료 수집 및 서비스 제공에 공정한 토대를 제공하고, 모든 사회에 나타나는 다문화 집단들간에 이해와 연대를 장려한다.

1. 다문화 도서관

글로벌 사회에서 각 개인은 모든 범위의 도서관정보 서비스에 대한 권리를 갖는다. 문화적, 언어적 다양성을 다룰 때, 도서관은 다음과 같은 일을 수행해야 한다.

- 도서관은 문화적, 언어적 유산에 의한 차별 없이 지역사회의 모든 구성원들에게 봉사한다.
- 도서관은 적절한 언어와 문자로 정보를 제공한다.
- 도서관은 모든 지역사회와 요구를 반영하는 광범위한 자료와 서비스에 대한 접근을 제공한다.
- 도서관은 지역사회의 다양성을 반영한 직원을 채용해야 하며, 그들은 다양한 지역사회를 위해 일할 수 있도록 숙련된 직원이어야 한다.

서비스 수준 제공을 결정할 때는 지역사회 분석과 요구 평가를 토대로 해야 한다. 도서관은 원주민, 이민자 사회, 복합 문화적인 배경을 가진 사람들, 고국을 떠난 다국적자, 망명 신청자, 난민, 임시거주 허가를 받은 거주자, 이주노동자, 국가의 소수 집단을 포함하여, 지역사회에서 문화적으로 다양한 집단에 특별한 관심을 기울일 필요가 있다.

도서관은 자료를 수집할 때 사회의 다문화적 구성을 반영하고 문화의 다양성, 인종

화합과 평등을 이해하도록 촉진해야 한다.

정보자원들은 그 나라의 국어뿐만 아니라 계승어나 토착 언어로 되어 있어야 하며, 모든 적절한 매체가 포함되어야 한다. 그리고 구어 및 토착어, 덜 사용되는 언어를 보호하고 촉진할 뿐만 아니라 새로 도착한 이민자들이 새로운 나라에 적응할 수 있도록 도와주는 것이어야 한다.

도서관은 지역사회 교육 및 연수 프로그램, 문화적 다양성을 인정하고 발전시키는 공공 프로그램 활동을 통해 평생학습과 사회적 연대를 발전시켜야 한다.

도서관은 가장 큰 요구를 지닌 집단을 위해 가장 일반적으로 사용되는 그들의 언어로 참고서비스를 제공해야 한다.

2. 법적 체계 및 재정적 체계

문화적으로 다양한 지역사회에 도서관정보 서비스를 무료로 제공하기 위해, 정부 및 기타 정책결정 단체는 도서관과 도서관 제도를 확립하고 적절하게 기금을 지원하도록 권장된다. 모든 도서관 당국은 다문화 사회의 요구를 충족시켜야 할 책임이 있으며, 다음과 같은 우수 실천사례를 보장해야 할 책임이 있다.

- 다문화 사회 도서관 서비스 표준의 결정 및 촉진
- 기존 다문화사회 장서에 관한 정보의 유통
- 자문 서비스의 유지 및 다문화 사회와의 상담
- 미래 요구와 이용에 대한 연구 수행
- 전문적, 국제적 교류관계의 촉진
- 계승어로 된 출판과, 다문화 집단 구성원에 의한 또는 그 구성원에 관한 자료의 출판 지원
- 온라인 데이터베이스와 데이터 교환 개발
- 가이드라인, 표준, 우수 실천사례 및 정책 적용에 대한 통계의 수집, 평가와 배포

3. 이용자 요구의 충족

다문화 도서관 서비스는 봉사 대상인 다양한 다문화 사회에 대한 지식과 그들의 요구에 바탕을 두어야 한다. 이 지식은 지역사회의 특징과 그들이 처해있는 환경을

확인하는 것을 포함하는 지역사회 분석을 통해 얻을 수 있으며, 그 지역사회가 요구하고 이용하는 정보와 유용성을 연구하는 것을 포함하는 요구 평가를 통해 얻을 수 있다.

각 개별 도서관은 다문화사회 도서관 서비스와 관련되는 목적, 목표, 전략, 우선순위, 정책을 확실하게 명시해야 하며, 사회적 통합과 공평한 서비스 제공을 분명히 책임지는 정책을 채택해야 한다.

지역 및 국가적인 협력 협의는 정보자원에 대한 공평한 접근을 상당히 개선시킬 수 있다. 대규모 도서관과 서비스는 다문화 자원과 전문적 조언을 제공할 때 중심적인 역할을 할 것이다.

컴퓨터의 다문자 및 다언어 기능으로 다문화 공동체는 자신들의 언어로 읽고, 의사소통하며 정보에 접근할 수 있다. 새로운 기술은 지속적으로 발전하여 사서와 이용자, 지역사회 구성원 간의 의사소통을 쉽게 해 준다. 인터넷 기술은 공동체의 의사소통을 지원하고 강화하는데 도움이 된다.

도서관이 통합도서관시스템과 소프트웨어를 구입하였다면, 모든 장서에 다언어로 접근하고 관리할 수 있도록 그 시스템은 유니코드를 지원해야 하며, 이용자가 모든 언어로 도서관 컴퓨터를 이용할 수 있도록 해야 한다.

4. 장서 개발

다언어 및 다문화 정보자원을 위한 장서관리 정책은 도서관의 전체 장서관리 정책의 필수 요소가 되어야만 한다. 정책 내용은 다문화 공동체의 자문을 받으면서 개발되어야 한다.

모든 이들을 위해 도서관 자료는 그들이 선호하는 언어로 되어 있고 그들 문화와 관련되어 제공되어야 한다. 또한 CD-ROM 제품, 지도, 이미지, 게임 및 어학학습 키트 등 다양한 범주의 비도서자료뿐만 아니라, 현행 정기간행물과 신문, 녹음자료, DVD와 기타 디지털자료와 같이 모든 형태의 자료로 다양한 출처에서 제공되어야 한다.

자료의 범위는 모든 연령층에 맞도록 해야 하며 다양한 장르로 구성되어야 한다. 새로 수집한 자료는 주로 최근에 출판된 저작이어야 하며, 지역(국가, 원주민) 작가의 저작과 국제적으로 유명한 자료의 번역본이 함께 있어야 한다. 만약 도서가 하

나 이상의 문자로 출판되었다면, 각 문자로 된 대표 장서를 개발해야 한다.

도서관은 언어적, 문화적으로 다양한 공동체에 다양한 범주의 다언어 전자 서비스를 제공하여 이용하도록 할 수 있다. 네트워크로 연결된 데이터베이스와 웹 사이트를 보유한 도서관은 다언어 인터페이스를 통해서 이러한 서비스에 전 세계적으로 접근할 수 있도록 해야 한다.

독서 수준이 낮은 다문화 공동체가 있는 곳, 문맹 상태가 심한 곳, 인쇄 자료가 부족한 곳이라면, 도서관은 이용 가능한 비인쇄자료, 특히 녹음 및 녹화자료에 중점을 두어야 한다.

모든 도서관 자료의 목록은 현실적으로 가능하다면 원래의 언어와 문자로 작성되어야 하며, 주제 접근도 그 나라의 국어로 제공되어야 한다. 전자 형태이든 인쇄 형태이든 모든 언어로 된 종합목록을 생산하고 유지하는 것은 국가적, 지역적으로 공평한 서비스를 제공하는데 중요한 요소이다.

일반 원리에 따르면, 각 다문화 집단을 위해 제공되는 도서는 일반인에게 제공되는 1인당 도서 수와 최소한 동일하게 제공되어야 한다. 그러나 소규모 집단을 위해서는 일반적으로 적용되는 1인당 도서 기준보다 더 많이 필요하다는 것을 인정해야 한다. 이는 효율적이고 더욱 공평한 서비스를 제공하기 위해서이다. 소규모 도서관이 실행 가능한 목표는 다문화 집단마다 1인당 1.5권에서 2.5권의 도서를 제공하는 것이다.

보다 공평한 서비스를 제공하기 위해서는 다문화 집단을 위한 자료와 서비스를 중앙집중적으로 또는 협력해서 제공할 필요가 있다.

5. 인적 자원

문화적으로 다양한 지역사회를 위한 도서관 서비스의 성공여부는 대부분 그 서비스를 제공하는 직원에게 달려 있다. 공공도서관 직원에게 요구되는 기본적인 자질과 능력은 다음과 같이 정의할 수 있다.

- 사람들과 긍정적으로 의사소통하는 능력
- 이용자의 요구를 이해하는 능력
- 지역사회의 개인이나 단체와 협력하는 능력
- 문화적 다양성에 대한 지식과 이해

도서관은 지역사회의 여러 다문화 집단을 실제로 반영하는 직원들을 확보함으로써 봉사 대상인 다문화사회를 반영하도록 해야 한다. 도서관 당국은 직원들의 문화적 지식을 풍부하게 만드는 교육 프로그램을 개설해야 할 뿐만 아니라, 관련된 언어와 문화 지식, 기술과 능력을 갖춘 사람들의 고용을 장려해야 한다.

문헌정보학 교육기관은 다문화 배경을 가진 사람들이 문헌정보학 및 관련 분야 수업을 듣도록 장려해야 하며, 모든 수업 과정에서 다문화 문제를 다루도록 해야 한다.

6. 다문화 도서관 서비스의 마케팅, 홍보, 장려

컴퓨터 활용능력을 포함하는 리터러시와 리터러시 프로그램을 홍보하고 장려, 지원하는 것은 도서관의 적절한 기능이다. 그리고 그 나라의 국어와 기타 언어 모두로 된 리터러시 프로그램을 운영해야 한다.

지역사회 구성원들이 협력하고 도서관이 조직한 사회문화적 지역사회 활동은 모든 다문화 집단을 위한 것이어야 한다.

도서관을 이용할 수 없는 이용자를 위한 서비스 제공과 도서관의 확장 서비스 활동은 이용자가 선호하는 언어로 이루어져야 한다. 여기에는 지리적으로 불리한 이들, 몸이 불편해 집에만 있는 이들, 병원 및 교정시설을 위한 이동도서관 및 기타 서비스가 포함된다.

도서관은 지역사회의 모든 구성원들을 위해 이용자 친화적으로 설계되어야 한다. 다문화 공동체의 이용을 장려할 수 있을 뿐만 아니라 다문화 공동체가 도서관 서비스에 대해 친밀감을 가질 수 있는 많은 특수 요소들에는 다음과 같은 것이 있다.

- 일반대중들의 무료 접근과 서비스 이용
- 주요 이용자 그룹의 언어로 된 표지판 또는 적절한 곳에 국제적인 상징으로 된 표지판 설치
- 다언어 정보자원
- 다문화 공동체에 관련 서비스를 제공하기 위한 마케팅 전략
- 쉽게 접근할 수 있는 장서
- 지역사회의 언어적 다양성을 반영하는 도서관과 이용자의 소통 (도서관 웹사이트와 홍보자료 포함)
- 지역사회의 소수민족 미디어의 이용
- 정치인과 정책 결정자를 대상으로 한 다언어 도서관 서비스 홍보

7. 국제적인 우수 실천사례

다문화 도서관 서비스를 제공하려는 실천사례가 많은 나라에서 이루어졌다. 이 가이드라인에는 캐나다, 덴마크, 에스토니아, 네덜란드, 노르웨이, 스페인, 영국, 미국, 호주의 실천사례 중에서 선정된 우수사례가 제시되어 있다.

지역사회 요구 평가 사례, 국제적인 우수 실천사례, 기타 관련 정보가 포함된 가이드라인의 전문을 보려면 다음 사이트를 참고하기 바란다.

<http://www.ifla.org/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition>