



도서관의 청소년 서비스 지침

Guidelines for Library Services for Young Adults

본 지침은 어린이청소년도서관분과 상임위원회가 1996년 발행한 지침을 개정한 것이다.

비비아나 퀴노네스(프랑스), 아이반 추(싱가포르), 잉그리드 본(네덜란드), 그리고 특히 전 작업을 총괄해주신 팻 윌러(리치몬드, 미국)를 포함한 실무 회원들께 특별한 감사를 드린다.



서론

1. 목적

국제도서관연맹이 발행한 **‘청소년 서비스를 위한 지침’**은 청소년들과 도서관 서비스 개발을 위한 틀을 제공하고, 사서의 도서관 서비스를 위한 국가적 기본 지식 단위를 제공한다. 본 지침은 청소년의 교육, 정보, 문화, 여가 욕구를 충족시키기 위한 목적으로 제공되는 다양한 도서관 활동을 개선할 수 있는 철학적이고도 실질적인 아이디어를 담고 있다. 본 지침은 사서, 의사결정자, 정책결정자, 도서관학(문헌정보학) 전공자, 기타 청소년 서비스 개발 관계자들을 위한 자료이다.

2. 대상

- 도시 및 농촌 지역에 위치한 전세계 모든 유형의 도서관과 지역사회에서 근무하는 사서, 전문가, 자원봉사자
- 도서관 책임자 및 의사결정자
- 도서관학과(문헌정보학과)의 교육자 및 학생

각 공공도서관이 위치한 지역사회가 다르기 때문에 각 도서관의 우선 사업과 요구도 다르다. 물론 도서관의 청소년 서비스가 아직 확고하게 뿌리내리지 않은 국가들도 있지만, 청소년기가 삶에서 매우 중요한 단계라는 신념에 따라 이 지침을 개발하게 되었다. 청소년들은 다른 연령대의 사람들에게 제공되는 것과 동일한 수준의 서비스를 받을 권리가 있다. 가능한 경우 그러한 서비스는 청소년들과 직접 협력하여 개발되어야 한다.

3. 청소년 서비스의 미션 및 목표

“지역사회에서 지식의 관문 역할을 하는 공공도서관은 개인과 사회의 평생 학습 및 독립적인 의사 결정, 문화 발전을 위한 기본 환경을 제공한다.”

(유네스코/IFLA 공공도서관 선언문, 1995)

이 유네스코 선언문은 공공도서관이 교육과 문화, 정보의 핵심 동력임을 선언하고 있다.

“청소년기에 자발적인 독서를 포기하는 경우가 많기 때문에 청소년들에게 특별한 관심을 기울일

필요가 있다. 사서를 비롯하여 청소년기의 심리적, 정서적 성장을 인지하고 있는 성인들은 청소년들이 변화하는 욕구에 부합하는 다양한 책들을 접할 수 있도록 도와주어야 한다.”

(독자 현장, 국제도서위원회(International Book Committee) 및 국제출판협회(International Publishing Association) 1992)

청소년 서비스와 관련한 도서관의 미션은 자원에 대한 접근권과 함께 청소년들의 지적, 정서적, 사회적 발달에 필요한 욕구를 충족시킬 수 있는 환경을 제공함으로써 청소년 개개인이 성공적으로 아동기에서 성인기로 전환할 수 있도록 돕는 것이다.

4. 청소년 서비스의 목표

- 청소년 서비스는 청소년들의 고유한 욕구를 바탕으로 어린이 서비스에서 성인 서비스로 전환하는 계기를 제공하여야 한다.
- 청소년들은 그들의 교육, 정보, 문화, 여가 욕구를 충족시킬 수 있는 서비스를 필요로 하며 또한 그러한 서비스를 받을 권리가 있다.
- 도서관 서비스는 문해력, 평생 학습, 정보 문해력 및 독서의 즐거움을 증진시켜야 한다.

청소년 서비스를 개발하고자 하는 사서들은 다음 10가지 목표를 기본 틀로 활용할 수 있다.

- 01 도서관은 청소년들이 도서관의 자원과 정보에 자유롭게 접근할 권리와 검열없이 자신의 욕구에 맞는 자료를 선택할 권리에 관한 명확한 정책이 있어야 한다.
- 02 우수 사례를 바탕으로 청소년 프로그램을 효율적으로 관리하여야 한다.
- 03 성인 서비스에 제공되는 동일한 양의 자원을 이용하여 청소년 프로그램 및 서비스를 지원하여야 한다.
- 04 도서관 직원들은 청소년기의 발달과정과, 장애 청소년을 포함한 청소년들의 연령대에 적합한 자원이 무엇인지를 잘 알고 있어야 한다.
- 05 도서관은 청소년들에게 다양한 최신 자료를 제공함으로써 평생 학습과 문해력, 독서에 대한 흥미, 독자로서의 성장을 자극하여야 한다.
- 06 도서관은 청소년들의 교육적 욕구를 충족시킬 수 있는 자원을 제공하여야 한다.
- 07 도서관은 청소년들이 효율적으로 도서관의 모든 자원을 이용할 수 있는 기술을 습득하고 정보와 컴퓨터 문해력을 증진하도록 도와주어야 한다.
- 08 도서관은 청소년들에게 도서관의 청소년 프로그램 및 서비스를 기획하고 구현하는 과정에 참여할 기회와 자원봉사 기회를 제공함으로써 그들의 발달을 도와주어야 한다.
- 09 도서관은 청소년들의 호감을 끌 수 있고, 그들의 라이프스타일을 반영한 청소년들만을 위한 공간을 제공하여야 한다.
- 10 도서관은 지역사회의 다른 기관들과 협력하여 모든 측면에서 건강하고 성공적인 청소년 발달을 지원하도록 하여야 한다.



1. 서비스 대상의 정의

대상 집단(청소년)은 아동기와 성인기의 중간에 위치한 사람들의 집단이라고 정의할 수 있다. 각 도서관은 자체적으로 청소년에 해당하는 연령 범위를 정할 수 있으며, 이는 문화적 배경과 국가에 따라 달라질 수 있다. 일반적으로, 청소년 서비스에서는 12~18세를 청소년으로 간주한다. 이 연령 범위는 국가와 문화에 따라 18세 이상으로 확대될 수도 있다. 대상 집단은 인종, 종교, 문화적 배경, 지적 또는 신체적 능력에 상관없이 모든 구성원들을 포함한다.

2. 서비스 대상의 욕구

문화적 욕구

도서관은 모든 이들에게 개방되어야 하며, 다양한 문화적 욕구를 존중하여야 한다. 문화적 욕구는 언어 및 시각적 전통, 사회 및 사회적 위상의 변화, 문화적 다양성, 미래에 대한 개인의 비전에 뿌리를 두고 있다.

발달적 욕구

청소년 서비스는 대상 집단의 대표들과 협력하여 설계되어야 한다. 청소년들은 자원, 서비스 및 프로그램을 기획하고, 구현하고, 평가하는 과정에 적극적으로 참여하여야 한다. 도서관은 도서관이 전통적으로 제공해온 내용과 다르다 하더라도 청소년들의 선택을 존중하고, 수용하고, 실행할 의지가 있어야 한다.

도서관은 연구 결과에 따라 청소년 발달 모델을 바탕으로 프로그램과 서비스를 구현한다면 청소년들이 성공적으로 청소년기에서 성인기로 전환할 수 있는 기회를 제공받을 수 있다.

3. 자료

청소년들은 관심사와 성숙도, 욕구, 능력 면에서 매우 다양한 집단이다. 따라서 도서관은 그들의 다양한 요구를 반영할 수 있도록 자원을 제공하여야 한다. 특히 장애 청소년과 사회적, 언어적 소수집단에 속하는 청소년들에게 관심을 기울여야 한다. 도서관의 컬렉션에 외국어로 된 자료와 문화적 다양성을 반영한 자료를 포함시켜야 한다.

청소년을 위한 자료를 선정하고 전시하는 과정에서 청소년들을 참여시키면 도서관 서비스와 자원을 홍보하는 긍정적인 효과가 있을 뿐 아니라 도서관 이용률을 높이는 데도 도움이 된다.

만화책, 공상과학, 판타지, 로맨스, 미스터리 등의 인기 장르와 대중음악 등 여러 유형의 자료를 추천한다.

인쇄 자료는 다음을 포함할 수 있다.

- 단행본
- 잡지
- 브로슈어
- 포스터
- 만화책
- 그림책(그래픽 소설)
- 점자 및 수화를 포함한 외국어 자료

비(非) 인쇄 자료는 다음을 포함할 수 있다.

- 오디오북
- 음악
- CD-ROM, CDI 등 멀티미디어
- 컴퓨터 소프트웨어
- 비디오테이프 및 DVD
- 보드 및 전자 게임
- 전자 네트워크 및 데이터베이스 산물

최신 기술 변화를 반영하기 위해서는 정기적으로 자료 유형을 검토하여야 한다.

이용자들의 비도서 자료(예. 게임 콘솔) 이용을 충분히 지원할 수 있도록 관련 장비를 제공하여야 한다.

4. 서비스

앞서 정의한 바와 같이 청소년들의 욕구를 충족시킬 수 있는 서비스를 제공하여야 한다. 아래에 나열된 권장 서비스 목록이 모든 것을 포괄하지는 않지만, 도서관이 청소년 서비스를 시작할 때 고려해볼 만한 지침으로 활용할 수 있을 것이다. 서비스를 기획할 때는 언제나 물리적, 디지털적인 활동과 프로그램 활동을 고려하여야 한다.

권장 서비스의 예

- 무료 인터넷 서비스
- 교육적 성취와 개인적 발전을 지원할 수 있는 참고 정보 제공
- 이용자가 혼자서도 편하게 도서관을 이용할 수 있도록 도서관 안내 서비스 제공
- 인쇄 및 전자 자료를 이용한 문해력 및 정보 검색 기술에 대한 교육 제공
- 개인과 집단을 위한 양서 목록 제공
- 모든 유형의 자료를 이용하도록 권장
- 검색 지원 및 기타 도움자료 제공
- 필요 시 연계 및 도서관 간 상호 대출 등 외부의 자원을 이용할 수 있도록 지원
- 지역사회 내에서 청소년을 위한 서비스 증진
- 지역 내의 다른 정보 및 서비스 제공 기관과 협력
- 장애 청소년, 십대 부모, 수감 중인 청소년 또는 기타 다양한 이유로 도서관에 올 수 없는 청소년 등 특수집단에 대한 서비스 제공

5. 프로그램과 청소년 참여

효과적이고 의미 있는 청소년 프로그램을 제공하고자 하는 도서관이라면 프로그램의 전 과정에 청소년들을 참여시킬 방법을 고려하여야 한다. 의사결정, 기획, 프로그램 구현 과정에 청소년을 참여시키는 일은 긍정적인 청소년 발달에 기여한다는 점에서 적극 권장된다.

청소년들을 자신들의 욕구와 관심사에 정통한 전문가로 대하여야 한다. 도서관은 청소년들이 도서관의 서비스나 프로그램, 시설에 대하여 의견을 제시할 수 있도록 청소년자문단이나 청소년대사 프로그램과 같은 의견 전달 통로를 마련하는 것이 좋다. 또한, 지역 내 다른 주민들에게 도서관 프로그램을 제공할 때 청소년을 활용할 필요가 있다.

권장 프로그램의 예

아래 나열된 권장 프로그램의 예는 도서관이 고려해볼 만한 프로그램의 유형을 제시하는 것이다. 그러나 프로그램 기획에서 가장 중요하게 고려하여야 할 요소는 언제나 지역 청소년들의 관심사와 영향이다.

- 책 이야기(북토크), 스토리텔링, 도서 홍보
- 토론 모임 및 클럽
- 건강, 직업, 사회문제 등 관심 주제에 관한 정보 프로그램
- 작가, 운동선수, 지역 유명인사 등과의 만남
- 음악, 미술, 연극 등 문화공연
- 지역 기관과의 협력 프로그램
- 청소년 제작물(연극, 출판, TV, 비디오)
- 기술 교육 또는 창의적 표현에 관한 워크숍
- 독서 토론
- 도서 홍보

6. 청소년 서비스 담당자

청소년들과 함께 일하는 직원들은 다음과 같은 기술 및 역량을 갖추어야 한다.

- 청소년들의 발달적 욕구에 대한 이해
- 청소년들을 개인으로 존중함
- 청소년 문화 및 관심사에 대한 이해
- 지역 내의 타 청소년 기관들과 협력을 이끌어내는 능력
- 청소년들의 변화하는 욕구와 관심사를 따라잡을 수 있는 융통성
- 도서관 및 지역사회 내에서 청소년들을 대변할 수 있는 능력
- 청소년들과 협력할 수 있는 능력
- 도서 등 각종 유형의 자료를 포함한 모든 매체에 대한 포괄적인 지식
- 창의적인 사고



1. 타 기관과의 협력

청소년 서비스의 질을 높이려면 지역 내 타 기관들과 긴밀한 네트워크를 구축하여야 한다. 청소년들의 문화, 교육, 사회적 활동이 조율되도록 함으로써 지역기관들이 경쟁이 아닌 협력을 통하여 청소년 복지에 기여하도록 하여야 한다. 여러 도서관은 청소년 복지 증진에 기여하는 전문 코디네이터로서의 노하우와 자원을 가지고 있다.

2. 교육적 협력

청소년 서비스를 제공하는 공공도서관의 가장 중요한 협력기관 중 하나는 학교이다. 그러나 여러 국가 및 지역에는 학교도서관, 공공도서관 또는 둘이 혼합된 형태의 도서관만 존재하는 경우가 많다. 학교도서관과 공공도서관 간의 협력을 통하여 청소년들의 욕구와 관심사를 보다 잘 충족시킬 수 있다. 협력 사업을 시행할 때는 공식적인 합의를 작성하는 것이 좋다.

3. 문화적 협력

문화적 협력은 다문화 사회에서 다문화 청소년의 정체성 확립에 도움은 물론, 이들의 요구를 충족시킬 수 있는 효과적인 방법이다. 공공도서관은 다른 문화기관 및 청소년들과의 협력을 통하여 다음과 같은 문화 프로그램을 기획, 제공할 수 있다.

- 문학, 음악, 영화 축제
- 시각예술 전시회
- 카니발
- 길거리 예술과 같은 공연 예술

4. 청소년 전문기관과의 협력

도서관 직원들은 청소년 서비스를 제공하는 지역 내 타 기관들과의 협력을 위하여 노력하여야 한다. 사회봉사, 고용, 복지, 사법당국 및 기타 청소년 서비스 기관들과 정기적으로 교류한다면 도서관을 이용하지 않는 청소년들을 지원하는 데 도움이 될 뿐 아니라, 새로운 동향과 새로 부상하는 사회 문제 그리고 기타 지역 현안들을 신속하게 파악할 수 있다. 그 결과 협력적인 해결책을 찾아 구현함으로써 청소년들의 삶을 개선할 수 있다.



1. 기획 및 평가

효과적인 기획을 위하여 도서관데이터 수집과 목표 설정 작업을 추진하여야 한다.

데이터 수집은 기획과 평가에서 중요한 단계이다. 인구학적 자료, 학교 순위, 경제 지표, 사회 지표 등 정부 발표 자료를 바탕으로 서비스 제공 지역에 대한 인구학적 데이터를 수집한다. 다양한 자료를 통하여 데이터를 수집하면 청소년 인구에 관한 보다 정확한 데이터를 바탕으로 프로그램 및 서비스에 관한 결정을 내릴 수 있다.

청소년 서비스를 효과적으로 기획하고자 한다면 이상적으로는 3~6개의 장기 목표를 설정하여야 한다. 도서관은 청소년 서비스를 개선하는데 있어 가장 전략적인 목표가 무엇인지를 끊임없이 고민하여야 하며, 목표의 우선순위를 정한 후에는 예산을 수립하여야 한다.

그 다음, 목표를 달성하는 일에 집중한다. 그렇게 하면 여러 방향으로 산만하게 자원을 낭비하지 않고 몇 가지 목표를 달성하는 데 집중할 수 있다. 예를 들어, 도서관은 청소년 장서를 구축하고 청소년 이용자들의 호감을 끄는 청소년 구역 만들기를 목표로 세울 수 있다. 또는 교육적 지원과 청소년 문해력 향상에 집중할 수도 있을 것이다. 목표는 이용자들의 욕구와 그러한 욕구를 충족시키는데 동원될 수 있는 자원을 바탕으로 설정하여야 한다.

또한 도서관은, 도서관의 서비스와 시설을 이용하지 않는 청소년들의 의견을 구하여야 한다.

2. 서비스 평가

청소년 프로그램 및 서비스를 평가할 때에는 양적 방법과 질적 방법을 사용하여야 한다. 청소년 서비스의 효과를 평가하고자 하는 도서관은 다음과 같은 방법을 활용하여 볼 수 있다.

5가지 기본 서비스 평가

- 청소년 관련 자료의 1인당 대출률
- 청소년 관련 자료에 1인당 소요된 예산
- 청소년 관련 자료의 1인당 장서 수
- 회전율 : 대출 도서 수를 장서 수로 나누어 이용 정도를 측정한다.
- 1인당 프로그램 참여 횟수

부가 서비스 평가

- 청소년 인구 대비 도서관 방문 비율
- 청소년의 건물 이용 정도
- 인구 대비 도서관 등록 비율
- 도서관 내에서의 자료 이용 정도
- 청소년 인구 대비 참고 서비스 수준
- 정보 서비스 처리 수준
- 도서관을 방문하는 외부 집단과 도서관 안내 서비스
- 사서의 외부 기관 방문
- 프로그램 및 서비스의 성공을 보여주는 일화
- 청소년에 대한 태도, 지식, 기술, 도움 제공 측면에서의 변화나 개선 정도를 측정하는 설문조사나 인터뷰(청소년들에게 그 효과를 직접 물어봄)
- 평가에는 이용자들이 포함되어야 한다.
- (해당 사항이 있는 경우) 국가 표준을 이용한다.

제 5 장



1. 마케팅 및 홍보

청소년들에게 도서관을 홍보하는 일은 매우 중요하다. 많은 청소년들은 도서관에서 제공하는 자원의 범위나 가치에 대해서 잘 알지 못한다. 홍보할 때에는 청소년들에게 접근할 수 있는 다양한 방법을 동원하여야 한다. 다음은 도서관 프로그램과 서비스를 홍보하는 몇 가지 방법들이다.

- 영화관, 카페, 인기 상점 등 청소년들이 모이는 장소에서 홍보한다.
- 홍보 자료를 디자인할 때 청소년들에게 도움을 요청하고 그들의 제안을 반영하여 신뢰를 구축한다.
- 도서관의 청소년 웹페이지에 청소년 서비스를 홍보한다.
- 도서관과 청소년들의 관심사를 연결시킬 수 있는 행사를 후원한다.
- 청소년들이 지식과 재능을 선보일 수 있는 경연대회를 연다.
- 스포츠, 연예인, 사랑, 판타지, 최신 유행, 음악 등 청소년들의 문화와 관심사를 이해하고 있음을 보여주는 방식으로 홍보 자료를 디자인한다.
- 학교 등 지역 내 협력기관을 통하여 홍보한다.



우수 사례

아래 소개한 우수 사례들은 각 도서관이 본 지침을 보다 잘 활용할 수 있도록 돕기 위한 것이다. 도서관은 서비스 대상인 청소년들에게 가장 큰 도움을 제공할 수 있는 프로그램과 서비스를 선택하여야 한다. 각 도서관에서는 지역 청소년들의 고유한 욕구와 특성, 도서관 및 지역사회가 갖고 있는 자원을 바탕으로 서비스를 설계할 것이기 때문에 도서관마다 제공하는 서비스가 다를 것이다.

학교과제 지원

덴마크의 도서관들은 덴마크어 원어민이 아닌 다른 민족적 배경을 지닌 청소년들에게 보다 나은 서비스를 제공하기 위해서 문화부 및 난민지원부와 협정을 체결하는 단계에 있다. 2개 언어를 사용하는 이주민 출신 학생들을 지원하기 위하여 ‘학교과제 카페’라고 불리는 학교과제 지원프로그램의 제작과 관리를 위한 기금이 마련되었다. 이 카페에서는 지역의 성인들과 어린 학생들이 자원봉사로 과외교사 역할을 한다. 이를 통하여 소수민족 청소년들의 언어 능력과 학업 성취도가 향상되었으며, 자신과 비슷한 처지의 다른 학생들을 만날 수 있는 기회를 얻게 되었다.

도서관 클럽

덴마크 알보르그의 공공도서관은 청소년들이 도서관에 와서 긍정적인 사회 활동을 할 수 있도록 여러 개의 클럽을 출범시켰다. 월요일은 닌텐도 위(Wii), 화요일은 일본 만화, 수요일은 학교과제, 목요일은 다양한 책과 시에 대하여 논의하는 독서클럽 등 요일마다 다른 클럽 모임을 갖는다. 도서관 직원과 청소년들은 그러한 관계를 통하여 새롭고 소중한 서비스 아이디어를 끌어낸다.

청소년 멀티미디어도서관

독일의 함부르크에서는 지역 청소년들에게 멀티미디어와 편안한 여가활동 장소를 제공하기 위하여 청소년 도서관을 만들었다. 장서의 50퍼센트는 인쇄 매체이고, 나머지 50퍼센트는 CD, DVD, 오디오북, 보드 게임, 잡지, 태블릿PC와 같은 울트라 모바일 디바이스, 엑스박스용 게임, 플레이스테이션, 닌텐도 DS, 닌텐도 위(Wii) 등의 오디오 시청각 매체이다. 장서의 주요 주제로는 모험, 액션, 코믹, 게임, 사랑과 성, 스트레스, 중독, 미스터리 등이 있다. 이 청소년 도서관은 청소년들이 모든 유형의 매체를 적극적으로 이용하도록 장려함으로써 독서와 매체 기술을 증진하고자 하였다. 청소년 도서관이 자리하고 있는 건물에는 도서관 외에도 프로펠러 공장을 개조하여 출장 음식 서비스를 제공하는 곳과 영화관이 함께 있다.

파리의 외곽 지역인 비로플레이에는 청소년 문화와 라이프스타일을 존중하고 환영하는

멀티미디어도서관이 있다. 이 도서관은 워크맨과 휴대폰, MP3 플레이어 등에서 나오는 소음으로 가득 차 있다. 이 모든 기기를 도서관에서 편하게 사용할 수 있기 때문이다. 이용자들은 합법적인 절차에 따라 자신의 재생기에 음악을 다운받을 수도 있다. 청소년과 도서관 직원들은 서로 신뢰하며 청소년들은 스스로를 통제할 수 있다. 이 미디어 도서관은 만화제작 워크숍을 후원했으며, 도서관 안내 화면에서 청소년들이 만든 짧은 영화를 선보인다.

도서관에서 하는 밤샘 파티

프랑스 트루아에서는 15~20세의 청소년들이 (성인의 감독하에) 도서관에서 밤을 새면서 문학 파티를 즐긴다. 이 파티의 주제는 ‘책과 영화’이다. 청소년들은 밤을 새면서 단편 영화를 보고, 작가와 영화감독, 극작가들과 이야기를 나누고, 그들과 함께 아침 식사를 한다. 이러한 행사는 청소년들의 독립심과 창의성을 진작하고, 도서관에 대하여 긍정적인 태도를 갖도록 돕는다.

시각 장애 청소년들을 위한 서비스 확대

2007년, 프랑스 브리타니의 상 작꼬 드 라 랑드에 위치한 루시엔 에르 멀티미디어 도서관은 연례적으로 주최하는 청소년 문학상에 10편의 오디오 전사본을 포함시킴으로써 참가 대상을 시각 장애인들에게까지 확대하였다. 2008년에는 전문 배우들이 출판작들을 낭독할 예정이다. 지역 청소년들에게는 몇 편의 오디오북과 오디오북 재생기를 증정하였다. 장애 청소년들을 소외시키지 않고 그들도 함께 도서관 활동에 참여할 수 있도록 방법을 제공한 것이다.

청소년들을 돕는 청소년들

크로아티아 리예카에 자리한 책벌레 카페 클럽은 이 지역에서 가장 오래된 청소년 활동으로, 청소년을 위한 청소년 프로젝트로 잘 알려져 있다. 이 프로젝트는 2001년에 청소년 도서관 이용자들이 또래 청소년들을 위한 워크숍 시리즈를 기획하면서 시작되었다. 책과 독서를 좋아하는 14~19세의 청소년들로 구성된 이 클럽은 월 1회 모임을 갖고, 매월 책을 정해서 읽고 토론한다. 회원들은 또 도서관에 있는 게시판에 모임과 주제, 추천도서 등에 관한 정보를 제공한다. 또 도서관 웹사이트에 추천도서에 대한 글을 쓰며, 라디오 방송에 출연해 서평을 읽은 적도 있다. 이 클럽은 아주 좋은 청소년 참여 사례이다.

창의성 활동

크로아티아 자다르에서는 ‘스바스타르니카’라는 프로그램을 통하여 청소년들이 다른 사람들 앞에서 자신들의 창의성을 표현한다. 오픈 마이크 방식으로 월 1회 진행되는 이 프로그램에서는 청소년들이 또래 청소년들 앞에서 창의적인 활동을 선보인다. ‘스바스타르니카’는 청소년들이 노래, 춤, 연기, 미술, 패션, 창작 등 다양한 분야에서 자신의 재능과 기술을 선보일 수 있는 프로그램이다. 신세대 청소년들은 이제 퀴즈와 판토마임, 샤레이드(몸짓 보고 알아맞히기

게임) 등 새로운 형태의 활동을 추가하고 있다. 이 프로그램의 목적은 즐기면서 자신감을 쌓는 것이지만, 이 프로그램을 담당한 사서들은 청소년 문학 관련 주제들도 삽입하여 편하고 친근한 분위기에서 독서를 증진시키고자 노력하고 있다.

도서관 직원들의 '게임의 밤'

청소년 서비스를 제공하려면 도서관 직원들이 청소년 문화와 라이프스타일을 잘 이해하고 있어야 한다. 미국 버지니아주 리치몬드에 있는 한 도서관은 최근 도서관 직원들을 대상으로 '청소년 게임의 밤'을 개최하였다. 도서관 직원들은 어느 금요일 업무 후 저녁시간에 피자를 먹으면서 기타 히어로, 닌텐도 위(Wii), 댄스댄스 레볼루션 등 청소년들에게 인기 있는 게임을 하였다. 도서관 직원들은 게임을 즐기면서 닌텐도 위(Wii)를 위한 온라인 아바타를 만들었다. 이 행사를 통하여 직원들은 청소년 문화를 새롭게 보게 되었고 지역 청소년들과 연대감을 형성할 수 있었다.

청소년 기술 주간

미국 로스앤젤레스 카운티에 있는 라푸엔테 도서관은 '청소년 기술 주간'을 맞아 청소년 관련 온라인 행사를 개최할 예정이다. 이는 미국 전역에서 행하여지는 전국적인 행사로 청소년들의 삶에서 기술이 갖는 중요성을 환기시키기 위한 것이다. 라푸엔테 프로그램은 데이터베이스와 기타 온라인 자료들에 대한 보물찾기 문제를 내고 이를 맞추는 청소년들에게 상품권을 주는 행사를 통하여 정보 문해력을 증진시킬 예정이다. 청소년들은 또 도서관의 청소년 장서에 추가할 책들을 온라인에서 직접 구입해봄으로써 인터넷의 안전한 이용 및 개인정보에 대한 지식을 얻을 것이다. 금요일은 재미있는 기술의 날로 청소년들이 닌텐도 위(Wii), 기타 히어로, 댄스댄스 레볼루션 게임대회에 참가하게 된다.

뉴욕 포레스트 힐스에 자리한 퀸스 도서관은 '테크 버디스(기술로 맺은 친구들)' 프로그램을 시작할 예정이다. 이 프로그램의 목적은 청소년들과 최신 기술을 배우고자 하는 노인들을 연계시키고, 청소년들이 안전한 인터넷 사용법과 개인정보 보호 관련 기술을 익히도록 하는 것이다. 이 프로그램은 포드캐스트, 단편 비디오, 비디오 게임 등 재미있고 유익한 측면에 초점을 맞출 것이다. 프로그램에 참여하는 청소년과 노인들은 '청소년 기술 주간'에 한자리에 모여 간식을 먹으면서 닌텐도 위(Wii) 게임을 즐기고, 이후 10주 동안 지속적으로 만나면서 기술 활동에 참여할 것이다.



자체 평가 항목 점검

이 항목 점검을 평가 도구로 사용할 때 최선의 결과를 얻으려면 각 항목 안에 여러분의 상황에 부합하는 연도와 월을 기록한다. 예를 들어, 여러분의 도서관이 미션 선언문에 청소년 서비스를 포함시킬 것을 ‘고려할 필요가 있다’면 옆에 ‘해당 연도’를 적어둔다.

청소년 서비스와 관련하여 모든 공공도서관은 다음 사항들을 점검하여야 한다.

Q 여러분의 도서관은 어느 단계에 있습니까?

01 청소년들에게 우수한 서비스를 제공하기 위하여 노력하며, 청소년 서비스를 성인 서비스와 동등하게 대우하고 그만큼의 중요성을 부여한다.

- | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 고려할 필요가 있다 | <input type="checkbox"/> 기획 단계에 있다 | <input type="checkbox"/> 이미 실행하고 있다 | <input type="checkbox"/> 성과를 평가하는 단계에 있다 |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|

02 미션 선언문에 청소년 서비스를 포함시킨다.

- | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 고려할 필요가 있다 | <input type="checkbox"/> 기획 단계에 있다 | <input type="checkbox"/> 이미 실행하고 있다 | <input type="checkbox"/> 성과를 평가하는 단계에 있다 |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|

03 도서관 카드와 회원으로서의 이용 권한을 얻기 쉽도록 한다.

- | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 고려할 필요가 있다 | <input type="checkbox"/> 기획 단계에 있다 | <input type="checkbox"/> 이미 실행하고 있다 | <input type="checkbox"/> 성과를 평가하는 단계에 있다 |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|

04 이용자들이 직원의 도움 없이도 도서관 시설을 쉽게 이용할 수 있도록 문자와 그림을 통하여 명확한 안내표지를 설치할 필요가 있음을 이해한다.

- | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 고려할 필요가 있다 | <input type="checkbox"/> 기획 단계에 있다 | <input type="checkbox"/> 이미 실행하고 있다 | <input type="checkbox"/> 성과를 평가하는 단계에 있다 |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|

05 이동도서관 서비스와 배달 서비스 등을 포함한 모든 서비스 장소에서 청소년 자료 구역을 별도로 지정하여 제공한다.

- | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 고려할 필요가 있다 | <input type="checkbox"/> 기획 단계에 있다 | <input type="checkbox"/> 이미 실행하고 있다 | <input type="checkbox"/> 성과를 평가하는 단계에 있다 |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|

06 청소년을 위한 자료를 선정하고 구입하여 '독자 양성'이라는 문해력 목표를 지원한다.

- | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 고려할 필요가 있다 | <input type="checkbox"/> 기획 단계에 있다 | <input type="checkbox"/> 이미 실행하고 있다 | <input type="checkbox"/> 성과를 평가하는 단계에 있다 |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|

07 편하고 안전하며 청소년들이 매력을 느낄만한 환경을 제공한다.

- | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 고려할 필요가 있다 | <input type="checkbox"/> 기획 단계에 있다 | <input type="checkbox"/> 이미 실행하고 있다 | <input type="checkbox"/> 성과를 평가하는 단계에 있다 |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|

08 컴퓨터 게임, 인쇄 자료, 멀티미디어, 최신 기술 및 기술 이용 장치 등 다양한 형태의, 연령에 적합한 자료를 충분히 제공한다.

- | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 고려할 필요가 있다 | <input type="checkbox"/> 기획 단계에 있다 | <input type="checkbox"/> 이미 실행하고 있다 | <input type="checkbox"/> 성과를 평가하는 단계에 있다 |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|

09 능력 유무와 상관없이 모든 사람들이 이용할 수 있도록 자료와 서비스를 제공한다.

- | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 고려할 필요가 있다 | <input type="checkbox"/> 기획 단계에 있다 | <input type="checkbox"/> 이미 실행하고 있다 | <input type="checkbox"/> 성과를 평가하는 단계에 있다 |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|

10 참고 및 추천도서 서비스를 제공하고 프로그램을 진행할 수 있도록 충분한 직원 수를 유지한다.

- | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 고려할 필요가 있다 | <input type="checkbox"/> 기획 단계에 있다 | <input type="checkbox"/> 이미 실행하고 있다 | <input type="checkbox"/> 성과를 평가하는 단계에 있다 |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|

11 최신 교육 및 훈련 프로그램을 제공한다.

- | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 고려할 필요가 있다 | <input type="checkbox"/> 기획 단계에 있다 | <input type="checkbox"/> 이미 실행하고 있다 | <input type="checkbox"/> 성과를 평가하는 단계에 있다 |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|

12 자원을 수집하고 서비스를 기획할 때는 도서관 이용자들의 다양한 언어 및 문화적 욕구를 인식하여 이를 반영한다.

- | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 고려할 필요가 있다 | <input type="checkbox"/> 기획 단계에 있다 | <input type="checkbox"/> 이미 실행하고 있다 | <input type="checkbox"/> 성과를 평가하는 단계에 있다 |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|

13 다양한 시간대 및 요일에 연령별 프로그램과 활동을 제공하여 이용자들의 다양한 일정에 맞춘다.

- | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 고려할 필요가 있다 | <input type="checkbox"/> 기획 단계에 있다 | <input type="checkbox"/> 이미 실행하고 있다 | <input type="checkbox"/> 성과를 평가하는 단계에 있다 |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|

14 도서관 서비스에 관한 브로슈어를 지역사회에 제공하여 지역 내 모든 구성원들의 관심을 끈다.

- | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 고려할 필요가 있다 | <input type="checkbox"/> 기획 단계에 있다 | <input type="checkbox"/> 이미 실행하고 있다 | <input type="checkbox"/> 성과를 평가하는 단계에 있다 |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|

15 지역 내 타 기관들과 협력관계를 구축하여 청소년들에게 최고의 시설과 서비스, 기회를 제공한다.

- | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 고려할 필요가 있다 | <input type="checkbox"/> 기획 단계에 있다 | <input type="checkbox"/> 이미 실행하고 있다 | <input type="checkbox"/> 성과를 평가하는 단계에 있다 |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|

16 자녀 양육, 인터넷 사용, 약물 등 다양한 주제를 포괄하는 방향으로 발표자와 연사를 섭외한다.

- | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 고려할 필요가 있다 | <input type="checkbox"/> 기획 단계에 있다 | <input type="checkbox"/> 이미 실행하고 있다 | <input type="checkbox"/> 성과를 평가하는 단계에 있다 |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|

17 지역에서 사용되는 언어로, 방송 매체 등 다양한 방식과 웹사이트를 통하여 공공도서관이 지역사회의 친근하고 풍부하며 소중한 자원이라는 점을 홍보한다.

- | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 고려할 필요가 있다 | <input type="checkbox"/> 기획 단계에 있다 | <input type="checkbox"/> 이미 실행하고 있다 | <input type="checkbox"/> 성과를 평가하는 단계에 있다 |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|

18 비공식적인 모임과 토론을 독려하여 청소년들이 자신감을 쌓고 문제해결 기술을 익히도록 돕는다.

- | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 고려할 필요가 있다 | <input type="checkbox"/> 기획 단계에 있다 | <input type="checkbox"/> 이미 실행하고 있다 | <input type="checkbox"/> 성과를 평가하는 단계에 있다 |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|

19 유능하고, 사안에 민감하게 대응하며, 지역의 인구 구성을 반영하여 문화적으로 다양하게 구성된 직원들을 보유함으로써 모든 이용자들의 다문화적 욕구를 충족시킨다.

- | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 고려할 필요가 있다 | <input type="checkbox"/> 기획 단계에 있다 | <input type="checkbox"/> 이미 실행하고 있다 | <input type="checkbox"/> 성과를 평가하는 단계에 있다 |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|

20 직원들의 책임성을 높이고 전문가로 발전할 기회를 제공할 수 있는 평가 도구와 범주를 활용함으로써 사회의 모든 계층에 우수한 서비스가 제공되도록 한다.

- | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 고려할 필요가 있다 | <input type="checkbox"/> 기획 단계에 있다 | <input type="checkbox"/> 이미 실행하고 있다 | <input type="checkbox"/> 성과를 평가하는 단계에 있다 |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|

21 공공도서관에서 무료 서비스를 제공할 수 있도록 충분한 핵심 자금을 확보하기 위하여 노력한다.

- | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 고려할 필요가 있다 | <input type="checkbox"/> 기획 단계에 있다 | <input type="checkbox"/> 이미 실행하고 있다 | <input type="checkbox"/> 성과를 평가하는 단계에 있다 |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|

22 전세계의 우수 사례에 대한 최신 정보를 습득하고, 보다 나은 서비스를 제공하는 데 도움이 되는 새로운 아이디어를 적용한다.

□ 고려할 필요가 있다

□ 기획 단계에 있다

□ 이미 실행하고 있다

□ 성과를 평가하는 단계에 있다