

공공도서관 어린이 서비스의 기본 원리에 관한 연구*

- 국내외 어린이 서비스 가이드라인을 중심으로 -

A Study on the Fundamentals of Children's Services in Public Libraries: With Special Reference to Service Guidelines

김 종 성(Jong-Sung Kim)**

〈 목 차 〉

I. 서론	3. 외국의 어린이 서비스 가이드라인
II. 국내외 어린이 서비스 가이드라인의 탐색	III. 어린이 서비스의 기본 원리
1. 우리나라 어린이 서비스 관련 기준	1. 어린이 서비스의 핵심 가치와 사명
2. 국제도서관연맹(IFLA)의 어린이 서비스 가이드라인	2. 어린이 서비스의 기본 원칙
	IV. 결론: 공공도서관 어린이 서비스에 가이드라인 확립을 위한 제언

초 록

이 연구는 국내외의 어린이서비스 가이드라인을 탐색하여 공공도서관 어린이 서비스에서 지향하는 핵심 가치와 서비스의 기본 원칙을 제시하였다. 우리나라의 도서관기준에 포함되어 있는 어린이 서비스 관련 내용을 비롯하여 국제도서관연맹의 어린이 서비스 가이드라인을 살펴보았으며, 영국, 미국, 캐나다, 호주 등의 다양한 어린이 서비스 가이드라인의 형식과 내용을 면밀히 검토하였다. 이를 통해 우리나라 공공도서관 어린이 서비스에 반영되어야 하는 핵심적인 가치와 운영의 기본 원칙을 제시하였다.

키워드: 어린이 서비스, 어린이 도서관, 서비스 가이드라인

ABSTRACT

The purpose of this study is to suggest core values and principles of children's services in public libraries. The writer, for the purpose, investigate a number of children's service guidelines from national and international level. The writer suggests eight core values and nine mission for the children's services in public library with administrative principles of whole aspects of children's services.

Keywords: Children's Service, Children's Librarians, Children's Service Guideline

* 이 연구는 국립어린이청소년도서관에서 지원한 '공공도서관 어린이 서비스 기준 개발 연구'의 보고서를 바탕으로 수정 보완한 것임.

** 계명대학교 문헌정보학과 교수(kjs1010@kmu.ac.kr)

• 접수일: 2008년 5월 20일 • 최초심사일: 2008년 5월 30일 • 최종심사일: 2008년 6월 21일

I. 서론

1990년대 이후 우리 사회에서 독서에 대한 관심과 담론이 급격하게 확대되기 시작하였다. 단편적 지식을 암기하는 방법 위주의 교육에 대한 사회적 문제제기가 자기주도적인 학습의 강조로 연결되면서 독서의 중요성이 더욱 부각되었고, 새로운 입시체제의 도입으로 다양한 자료를 활용한 통합적 지식의 습득이 중요한 학습의 방법으로 대두하게 된다. 한편으로는 지식정보사회의 고도화에 따라 지식정보자원을 활용하는 역량이 개인과 사회의 핵심 역량으로 자리 잡기 시작하면서 지식정보자원을 활용하고 새로운 지식을 생산하는 능력을 함양하는 방법에 사회적 관심이 집중되어 독서의 가치를 새롭게 조명하게 된다. 이런 가운데 많은 교육문화운동 단체들은 어린이 독서운동을 전개하고 언론에서도 독서의 가치와 중요성을 새롭게 드러내기 시작하였다. 독서문화 확대를 위한 다양한 사회적 관심과 노력은 도서관의 어린이 서비스에 대한 요구로 이어져 도서관 현장에 많은 변화를 가져오게 되었다.

2003년 순천기적의도서관을 필두로 본격적인 어린이 서비스를 표방하는 도서관이 전국에서 연이어 개관하였다. 어린이도서관의 개관과 함께 공공도서관의 어린이 서비스에 대한 요구도 활성화되고 여러 가지 독서운동 프로그램을 계기로 다각적인 발전을 모색하고 있다. 이와 더불어 지방자치단체나 시민단체, 그리고 종교기관이나 개인이 주도하는 다양한 형태의 작은 도서관이 생겨나기도 하면서 어린이를 위한 도서관 서비스의 요구를 채워가고 있다. 한편 이러한 흐름에 부응하여 정부에서는 2006년 국립어린이청소년도서관을 개관하여 도서관의 어린이청소년서비스의 발전을 체계적으로 이끌 수 있는 국가적 리더십의 기반을 마련하였다. 이제 어린이를 대상으로 하는 도서관 서비스는 도서관 운영의 핵심적인 관심사가 되었으며 도서관 서비스의 가장 보편적인 아이콘이 되었다고 할 수 있다.

우리나라 어린이 서비스의 시초를 1923년의 총독부도서관 부녀자문고와 경성도서관 아동열람실로 보면 그 역사가 결코 짧은 것은 아니다. 1979년에 사직어린이도서관, 1980년에 광주시립어린이도서관, 1990년에 인포어린이도서관이 운영되기 시작하였으며 대부분의 공공도서관에 어린이열람실이나 어린이도서 코너가 설치되어 있었다는 사실을 감안하면 우리나라의 어린이 서비스도 나름대로의 발전과정을 거쳐 왔다고 볼 수도 있을 것이다. 그러나 사회문화적인 여건의 열악함과 함께 공공도서관 운영체제의 저발전 등의 이유로 어린이 서비스는 내실 있게 발전하지 못한 것이 사실이다. 어린이 서비스 부서는 도서관 운영체제를 구성하는 한 부분에 지나지 않았으며 초보적인 서비스 수준에 머물러 있었다. 외형에 비해 내실이 부족한 상태로 오랫동안 지속되어 왔다고 할 수 있을 것이다.

어린이 서비스의 원리와 방침이 반영된 도서관 환경과 프로그램, 그리고 운영체제에 대한 논의와 이해가 확대된 것은 그리 오래되지 않은 일이라고 할 수 있을 것이다. 어린이 서비스의 기본

이념과 철학이 반영된 도서관 서비스가 실제로 구현되고 경험되기 시작한 것은 그다지 오래되지 않았기 때문이다. 그러므로 아직 어린이 서비스를 위한 도서관의 기본 체제가 확립되지 못한 상황이라고 할 수 있다. 어린이 서비스를 위한 도서관의 물리적 조건과 시설, 자료와 인력, 프로그램과 운영 방법 등에 대한 체계적이고 효과적인 원리와 방법이 일상의 관행으로 확립되지 못하고 있는 상황이라는 것이다. 공공도서관에서 어린이 서비스를 효과적으로 제공하기 위해서는 어떤 물리적 조건과 자원을 구축해야 하며 어떻게 인력을 배치하고 운영해야 하는지, 어떻게 일상적인 프로그램을 운영해야 하는지에 대한 지식과 경험이 부족한 상황이라는 것이다.

아직 그 내실이 충분하게 갖추지 못한 어린이 서비스를 빠른 시간에 발전하도록 하기 위해서는 기본적으로 핵심적인 내용과 조건부터 갖추어 가도록 하는 것이 필요하다. 어린이 서비스의 기본요건과 환경을 확립하여 서비스 체제를 강화해나가야 하기 때문이다. 이런 점에서 볼 때 도서관 현장에서 참고하고 활용할 수 있는 어린이 서비스의 기본 원리를 탐색하고 공유하는 것은 무엇보다 중요한 과제라고 할 수 있을 것이다.

II. 국내외 어린이 서비스 가이드라인의 탐색

1. 우리나라 어린이 서비스 관련 기준

우리나라에는 아직까지 독립된 어린이 서비스 기준이 없다. 다만 한국도서관협회의 공공도서관 기준에 어린이 서비스에 관한 내용이 일부 포함되어 있다. 우선 공공도서관기준에서는 공공도서관의 목적 중 한 가지를 ‘아동 및 청소년을 위한 독서흥미의 개발과 독서교육 프로그램을 제공함으로써 이들의 창의력과 사고력을 배양할 수 있는 기회를 제공’하는 것으로 제시하였다.¹⁾ 그리고 공공도서관 조직에 ‘공공도서관은 그 규모에 상관없이 아동봉사를 전담하는 독립부서를 두어야 한다’라고 명시하였다.²⁾ 그 밖에도 공공도서관의 어린이 서비스와 관련한 내용을 포함하고 있는데 발췌하여 소개하면 다음과 같다.

- 자료
 - 공공도서관의 성인용 자료 대 아동용 자료의 구성 비율은 70-75% 대 25-30% 정도가 적절하다.
- 시설
 - 아동을 위한 열람석은 전체 열람석의 20% 이상을 확보하여야 한다.
 - 아동자료실의 이용자 공간 1좌석당 면적은 1.89㎡(유아용은 1.5㎡)를 배분하는 것이 바람직하다.

1) 한국도서관협회 도서관기준작성특별위원회, 한국도서관기준, 2003년판(서울 : 한국도서관협회, 2003), p.4.

2) 상계서, p.6.

4 한국도서관·정보학회지(제39권 제2호)

- 공공도서관의 아동자료실과 청소년자료실의 경우 소도서관과 분관은 코너 형태로, 중규모 이상의 도서관은 독립된 실로 구성하여 성인용 공간과 구분하도록 하고, 특히 아동자료실의 경우는 코너 형태라 하더라도 성인 열람공간과 입구를 달리하도록 하며, 대도서관은 30인 내외를 수용할 수 있는 30-40㎡ 크기의 독립된 이야기 방을 부속시키는 것이 바람직하다.
- 예산
 - 공공도서관의 아동용 자료의 구입비는 전체 자료비의 10% 이상을 배정하고, 그 중에서 10-20%는 낡은 자료의 교체비용으로 배정하는 것이 바람직하다.
- 아동 및 청소년에 대한 봉사
 - 공공도서관은 아동전담 사서를 배치하되 특히 취학 전 아동에 대한 체계적이고 세심한 봉사활동을 전개하여야 한다.
 - 공공도서관은 취학 전 아동 및 초등학교 저·중학년 학생을 대상으로 이야기시간을 운영하는 동시에 초등학교 고학년 학생을 대상으로 공예, 작문, 드라마, 미술, 음악, 인터넷활용 등의 다양한 프로그램을 운영하여 그들이 독서의 즐거움을 느끼고, 지식과 상상력의 산물을 발견하는 기쁨을 누리며, 창의력과 사고력을 배양할 수 있도록 지원하여야 한다.
 - 공공도서관은 아동과 부모에게 도서관이용법, 자료이용법, 인터넷 정보검색법 등을 가르치고, 독서지도와 독서상담을 실시하여야 한다.
 - 공공도서관은 아동과 청소년에게 다양한 봉사활동이 전개될 수 있도록 직원구성, 개관시간, 시설, 봉사, 자료에 관하여 지역사회의 학교 및 학교도서관과 협력하여야 한다.

우리나라 공공도서관기준에 포함된 어린이 서비스 관련 내용은 도서관 현장의 어린이 서비스 제공을 위한 실제적인 기준이나 지침으로 활용하기에는 충분하지 않다고 할 수 있다. 어린이 서비스와 관련된 기본 이념이나 원리가 충분히 포함되지 않았고 다양한 서비스 원칙들이 제시되지 않았기 때문이다. 무엇보다도 독립적인 기준으로 존재하지 못하고 공공도서관 서비스의 일부부분으로 언급되고 있어 최근 증가하는 어린이 서비스에 대한 요구를 충분히 반영하지 못하고 있다.

2. 국제도서관연맹(IFLA)의 어린이 서비스 가이드라인

IFLA의 어린이 서비스 기준인 ‘어린이 서비스 가이드라인(Guidelines for Children’s Libraries Services)’³⁾은 도서관 현장의 어린이 서비스에 많은 영향을 미치고 있다. 이 가이드라인은 국가 단위의 어린이 서비스 제도와 정책을 입안하고 현장을 지도하는데 하나의 기준이 될 수 있으며 전 세계의 개별 도서관에서 제공하는 일상적 서비스의 출발점이 되기 때문이다.

IFLA의 어린이 서비스 가이드라인이 별도의 기준으로 성립된 것은 그다지 오래된 일이 아니다. 1990년대 이전에는 별도의 어린이 서비스 기준이 만들어지지 않았으며 공공도서관 서비스 기준의 일부로 포함되어 있었다. 1973년에 간행된 ‘공공도서관 기준(Standards for Public Libraries)’⁴⁾과 그것의 개정판으로 1986년에 간행된 ‘공공도서관 가이드라인(Guidelines for Public Libraries)’⁵⁾

3) IFLA, Libraries for Children and Young Adults Section, *Guidelines for Children’s Libraries Services*(Hague : IFLA, 2003).

4) IFLA, Section of Public Libraries, *Standards for public libraries*(Munich : Verlag Dokumentation, 1973).

5) IFLA, Section of Public Libraries, *Guidelines for public libraries*(Munich : Saur, 1986).

에 어린이 서비스 기준이 한 부분을 차지하고 있었다. 그러다가 1991년에 ‘어린이 서비스 가이드라인(Guidelines for Children’s Services)’이 발간되면서 처음으로 독립된 어린이 서비스 기준이 탄생한 것이다. 현행의 가이드라인은 1991년 판의 개정판에 해당된다.

IFLA의 어린이 서비스 가이드라인은 비교적 단순하고 간결하게 어린이 서비스의 정신과 기본 원칙을 제시하고 있다. 가이드라인의 중심 내용에 해당하는 <2장>에는 모든 어린이들에게 공정하게 성장의 기회를 제공해야 하는 어린이 서비스의 기본 정신을 천명하고, 어린이 서비스의 핵심 고객집단, 목표, 예산, 자료의 범위, 자료 선정기준, 공간의 기본 요건, 이용자 봉사 범위의 범위와 내용, 관련 기관과의 네트워킹, 자료 발간, 어린이 서비스 담당 인력의 기본 요건, 경영과 평가 원리 등의 핵심 원리를 제시한다. 이 가이드라인은 개별 도서관 현장의 서비스 수준을 직접적으로 점검하고 제시하는 정량적인 기준보다는 어린이 서비스의 철학적 기반과 최소한의 원칙을 제시하고 강조하는 성격이 강하다고 할 수 있다. 어린이 서비스의 공간(space)에 대한 내용을 보면 이런 사실을 확인할 수 있다.

공 간

- 모든 연령의 어린이들에게 개방적이고, 우호적이고, 매력적이고, 흥미 있고, 편안한 공간이어야 한다.
- 어린이 서비스를 위한 별도의 공간을 만드는 것이 바람직하고, 그 공간은(특별한 가구, 장식, 색상을 활용하여) 쉽게 알아볼 수 있도록 하고 도서관의 다른 부서와 구별되어야 한다.
- 도서관은 어린이들이 서로 만나거나 사이버 공간에서 다른 사람을 만날 수 있는 공적 공간을 제공해야 한다.

IFLA의 어린이 서비스 가이드라인에 구체적인 정량적 지표가 제시되지 않는 것은 공공도서관 기준으로부터 분리되어 간행된 1991년 가이드라인에서부터이다. 그 이전의 어린이 서비스 관련 정량적 지표는 공공도서관 기준에 포함되어 제시되었다. 1973년의 IFLA 공공도서관 기준에 제시된 어린이 서비스 관련 구체적 정량 지표는 다음과 같은 것들이다.

- 장서 기준
 - 14세 이하 인구가 전체 인구의 25-30%를 차지하는 경우, 도서관 전체 장서 3분의 1은 14세 이하를 대상으로 하는 장서로 구성한다.
- 면적 기준
 - 장서 1000권당 15㎡ 공간(대출대, 직원카운터, 목록함 등 포함) 필요
 - 어린이 1인당 1.5㎡ 일반 강좌 공간과 3㎡의 다양한 자율 활동 공간 필요

1986년의 공공도서관 가이드라인에는 장서 1,000권당 면적 기준이 16㎡로 늘어난 것을 제외하면 1973년의 정량적 지표들이 크게 달라지지 않은 채 부록으로 제시되어 있다. 그리고 이 가이드라

인에서는 이런 기준이 최소기준일 뿐이라고 언급하고 있다.

IFLA의 어린이 서비스 가이드라인은 머리말에 밝혀져 있듯이 'IFLA/UNESCO 공공도서관 선언(The IFLA/UNESCO Public Library Manifesto)', 'IFLA/UNESCO 공공도서관 발전을 위한 가이드라인(The Public Library Service : IFLA/UNESCO Guidelines for Development)', '청소년서비스 가이드라인(Guidelines for Library Services for Young Adults)'을 보완하는 차원에서 간행되었다. 그러므로 어린이 서비스에 관한 구체적인 기준보다는 어린이 서비스의 기본 정신과 원리를 제시하는 형태를 가진다고 할 수 있다.

또한 IFLA는 전 세계의 공공도서관에서 수준 높은 어린이 서비스를 구현하도록 하기 위해서 2007년에 '영유아 서비스 가이드라인(Guidelines for Library Services to Babies and Toddlers)'을 발표하였다.⁶⁾ 이 가이드라인은 3세 이하의 영유아들을 위한 서비스 지침으로서, 어린이 서비스에서 상대적으로 가볍게 취급되는 대상인 영유아들을 위한 도서관 서비스의 사명과 기본 원칙을 천명하였다. 어린이 서비스를 충실하게 구현하기 위해서는 우선적으로 영유아 서비스 체제가 안정적으로 확립되어야 한다는 측면에서 볼 때 이 가이드라인은 공공도서관 어린이 서비스에 유용한 나침반 역할을 할 수 있을 것이며 IFLA 어린이청소년 서비스 가이드라인 시리즈의 완결판이라고 할 수 있을 것이다.

이 가이드라인은 영유아 서비스의 목적을 비롯하여 이용자 서비스, 자료, 시설, 협력, 홍보, 인력, 운영과 평가, 예산 등에 대한 기본 원리와 원칙을 제시하고 있다. 그 뿐만 아니라 개별 도서관에서 활용할 수 있는 자가진단용 체크리스트를 포함하고 있으며, 우리나라를 포함한 세계 여러 나라의 영유아 서비스 프로그램의 모범 사례를 간략하게 소개하고 있어 각국의 도서관 현장에서 유용하게 활용하도록 하였다.

3. 외국의 어린이 서비스 가이드라인

가. 영국의 어린이 서비스 가이드라인

영국에서는 1991년에 공공도서관 기준으로부터 독립된 어린이청소년 서비스 가이드라인을 발간하였다. 현재는 1997년에 발간한 '어린이와 청소년 : 공공도서관 서비스를 위한 도서관협회 가이드라인/2판(Children and Young People : Library Association Guidelines for Public Library Services/2nd ed.)'⁷⁾ 이 영국의 어린이 서비스 기준이라고 할 수 있다. 이 가이드라인은 IFLA의 가이드라인보다 훨씬 자세하게 어린이 서비스의 철학과 원리를 제시하고 있으며 풍부한 아이디어

6) IFLA, Division of Libraries Serving the General Public, *Guidelines for Library Services to Babies and Toddlers*(IFLA professional report, No. 1000)(Hague : IFLA, 2007).

7) The Youth Libraries Committee of The Library Association, *Children and young people : library association guidelines for public library services*(London : Library Association, 1997).

를 담고 있다. 이 가이드라인은 모두 9개의 장으로 구성되어 있는데, 그 내용을 간략하게 소개하면 다음과 같다.

- 서론: 가이드라인 발간의 배경과 의의
- 어린이와 도서관: 고객집단으로서 어린이의 성격, 어린이들의 개별적 요구, 도서관이 어린이에게 가지는 의미, 기본 서비스 철학
- 서비스의 기본 원칙: 어린이 서비스의 기본 사명, 목적, 목표, 일반 어린이 대상 서비스 전략(목적, 목표), 5세 이하 어린이 대상 서비스 목적과 목표, 청소년 대상 서비스 목적과 목표, 외국인, 장애자, 소외계층 등 대상 서비스의 의미와 방법, 어린이 서비스 현장, 문자해독력 제고를 위한 활동과 전략, 어린이 서비스를 위한 진단
- 이용자 봉사 방침: 기준과 목표, 시설과 환경의 요건, 지역사회에 대한 이해, 장서 이용/대출/연령/예산, 직원의 요건, 정보봉사, 학교 등 타 기관 대상 봉사, 문자해독력 제고를 위한 방법, 이동도서관 서비스, 어린이 대상 안내 자료 발간, 진단과 평가 방법
- 관련 기관과의 협력: 공공도서관, 학교도서관의 기능, 협력 전략과 형태
- 도서관 설계와 배치 계획: 공간 배치 원칙과 방법,(학교도서관 등과의) 통합 운영 원리, 어린이 서비스를 위한 공간 기준, 전자 자료를 위한 공간 기준, 가구 배치의 원리와 방법, 안전을 위한 기본 원칙, 성인 공간과의 연결
- 직원: 직원의 지식과 기능 요건, 직원 채용(배치)시 고려할 사항, 직원의 구성 원리, 직원의 훈련과 자기개발
- 장서: 이용자에 대한 이해 확보, 장서개발정책 수립의 원리, 선정 정책 수립의 원리, 어린이의 요구에 맞는 장서 범위, 다양한 형태의 자료 확보, 전자 자료의 확보의 의의, 장서 규모, 자료별 구성 비율, 자료구입 예산, 장서 관리 계획, 장서 대출 규정, 장서 평가
- 홍보: 일반 원칙, 홍보 대상 집단, 홍보의 방법(형태)

영국의 어린이 서비스 가이드라인도 구체적인 정량적 지표를 많이 제공하지 않는다는 점에서 IFLA의 그것과 같다고 할 수 있다. 그러나 IFLA의 가이드라인에 비해서 훨씬 자세하게 어린이 서비스의 제반 영역에 관한 기본 원리와 방침을 제시하고 있어 서비스 현장에서 실제적으로 참고 하기에 유리하게 되어 있으며 어린이 서비스에 대한 이해와 인식을 제고하기에 무척 유용하다고 할 수 있다.

기본적으로 영국의 어린이 서비스 가이드라인은 IFLA의 어린이 서비스 가이드라인을 기반으로 한 것이다. 가령 어린이 서비스를 위한 공간에 대한 내용에서 IFLA의 1986년 공공도서관 기준에 제시된 장서 1,000권당 16㎡를 제시하고 있다는 사실이 이를 확인시켜 준다. 영국에서 어린이 서비스와 관련된 도서관 공간 기준은 아직도 1962년에 간행된 ‘공공도서관 서비스 기준(Standards of Public Library Services in England and Wales)’⁸⁾에 많이 의존하고 있다.⁹⁾ 이 기준에서는 중·대규모 도서관은 93-140㎡의 어린이청소년 공간을 배정해야 한다고 제시한다.

8) Ministry of Education, *Standards of public library service in England and Wales*(London : HMSO, 1962).
 9) Michael Dewe, *Planning and Designing Libraries for Children and Young People*(London : Library Association, 1995), p.70.

나. 미국의 어린이 서비스 가이드라인

미국의 경우 1964년에 발간된 ‘공공도서관 어린이 서비스 기준(Standards for Children’s Services in Public Libraries)’¹⁰⁾ 이후 국가적 차원의 어린이 서비스 기준은 제정하지 않았다. 영미권에서 전국을 대상으로 하는 어린이 서비스 기준으로서의 최초라고 하는 이 기준도 어떤 양적 지표를 제시하지는 않았다.¹¹⁾ 1999년에 미국도서관협회에서 제시한 ‘어린이 사서를 위한 자격 기준/개정판(Competencies for Librarians Serving Children in Public Libraries/Rev. ed.)’¹²⁾이 있지만 이것은 이름 그대로 어린이 서비스를 수행하는 데 필요한 사서의 소양과 자격요건을 제시한 것일 뿐이다.

미국 대부분의 주에서는 자체적인 공공도서관 기준을 가지고 있는 것에서 알 수 있듯이 기본적으로 어린이 서비스의 기준도 각 주 단위에서 자율적으로 적용하는 것이 보편화 되어 있는 것으로 보인다. 이러한 사실은 몇몇 주의 자체적인 어린이 서비스 기준을 통해 확인할 수 있다.

뉴욕주의 어린이서비스 기준은 전체 내용을 서비스 철학, 경영, 계획/정책/절차, 예산, 인력, 물리적 시설, 이용자 봉사, 장서, 프로그램, 테크놀러지, 관외 봉사, 특수이용자 봉사, 홍보, 행정당국과의 연계 등으로 나누어 각 영역의 기본 원칙을 선언하고 도서관과 사서가 수행해야 하는 지침을 제시하였다.¹³⁾ 가령 인력 영역의 내용을 소개하면 다음과 같다.

인 력

좋은 서비스를 제공하기 위하여 모든 도서관은 충분한 지식을 갖춘 어린이청소년 직원을 보유하여야 한다. 좋은 직원은 어린이와 청소년을 이해하고 그들의 요구에 적절하게 대응할 수 있도록 양성된 사람이다.

어린이청소년 서비스를 책임지는 직원을 배치하는 것은 지역사회의 어린이와 청소년에게 제공할 수 있는 최상의 서비스를 제공할 수 있도록 보장해주는 가장 효과적이며 효율적인 방법이다. 다수의 직원을 보유한 도서관은 어린이청소년 서비스를 관리하는 일을 책임지는 인력을 한 명 배치해야 한다. 2만 명 이상의 인구를 대상으로 봉사하는 도서관의 어린이청소년 서비스 담당자는 공공도서관 사서 자격이 있는 사람이어야 한다.

사서는 다음과 같은 책무를 가진다.

- 미국도서관협회가 인증한 대학 교육과정에서 취득한 학위를 가져야 한다.
- 어린이와 청소년 발달에 대한 체계적인 지식과 프로그램 운영, 참고봉사, 장서개발에 관한 기능을 가지고 있어야 한다.
- 현재 도서관의 이용자가 아닌 사람들을 포함하여 모든 지역사회의 어린이와 청소년들에게 적극적으로 다가간다.
- 지역, 주, 국가 단위에서 예산 등의 배분을 결정하는 당국자에게 영향을 줄 수 있도록 지역의 어린이와 청소년들을 위한 서비스를 제고한다.

10) ALA, *Standards for children’s services in public libraries*(Chicago : ALA, 1964).
11) 赤星隆子, *児童圖書館の誕生*(松戸: 理想社, 2007), p.226.
12) Association For Library Service to Children, *Competencies for librarians serving children in public libraries, revised edition*(Chicago : ALA, 1999).
13) Youth Services Section of the New York Library Association, *Nothing but the best: professional standards for youth services in public libraries in New York*(Albany : New York Library Association, 2006).

- 미국 도서관협회 산하 어린이 서비스협회의 어린이 사서를 위한 자격기준/개정판과 청소년서비스협회의 청소년 사서를 위한 자격기준을 충족하거나 능가해야 한다.

도서관은 다음과 같은 책무를 가진다.

- 도서관 운영 시간 내내 어린이와 청소년에게 적합한 서비스를 제공할 수 있도록 충분한 직원을 배치해야 한다.
- 최소한 한 명 이상의 어린이청소년 서비스 전문가를 배치해야 한다. 사서가 없는 경우, 어린이청소년 서비스를 제공하고 장서를 관리할 직원을 한 명 지정해 두어야 한다.
- 전문 직원과 보조직원들에게 데스크 업무 시간 이외에 적절한 시간을 할애하여 장서개발, 프로그램 운영, 기술봉사 업무, 전시와 전문적인 직무를 수행할 수 있도록 한다.
- 어린이청소년 직원이 어린이청소년 서비스 부서 내에서도 도서관의 다른 곳에서 학습하고 발전할 수 있는 기회를 주어야 한다.
- 어린이청소년 사서가 어린이청소년을 위한 서비스 계획을 잘 수행할 수 있도록 도와주는 보조 직원을 적절한 인원만큼 배치해야 한다. 이 보조 직원들은 어린이청소년 서비스를 책임지는 사서가 선발하고, 교육시키고, 평가하도록 한다. 직원의 규모는 지역사회 규모에 따르도록 하고, 지역사회의 요구가 있으면 2개 국어를 구사하는 직원을 배치한다.
- 자원봉사자를 위한 성문화된 지침을 가지고 있어야 한다. 자원봉사자들은 직원으로부터 적절한 교육과 관리를 받는 상황에서 활용되어야 하고 절대로 유급 직원을 대신해서는 안 된다.

메사추세츠주의 어린이 서비스 기준도 이와 유사한 내용과 구조로 되어 있다.¹⁴⁾ 이 기준은 서비스 철학, 서비스 원칙, 직원, 장서, 프로그램, 시설 등의 내용으로 구성되어 있어 뉴욕주의 그것보다는 다소 간략하다고 할 수 있다. 각 영역의 구성은 먼저 기본 원리를 제시하고 그 아래 실행 원칙들을 구체적으로 나열하고 있다.

이에 반해 사우스 캐롤라이나주와 캔사스주의 어린이 서비스 가이드라인은 다른 형태를 취하고 있다.¹⁵⁾ 이 두 주의 가이드라인은 기본적으로 체크리스트로 되어 있는데, 각 영역별 원리를 간략하게 기술하고 세부 항목별로 해당 사항을 체크하는 형식으로 되어 있는 것이다. 이런 형식은 개별 도서관에서 직접 서비스 수준을 점검하고 평가할 수 있도록 하여 서비스 가이드라인의 실용성을 높이는 측면이 있다고 할 수 있다. 그런데 두 주의 가이드라인이 동일하게 체크리스트의 형식을 취하고 있지만 체크 방법은 다르다. 사우스 캐롤라이나주의 가이드라인은 각 항목에 대해 예, 아니오, 계획중, 계획 없음, 해당 없음 등 5가지 중 하나로 체크하게 되어 있는 반면 캔사스주의 가이드라인은 해당하는 사항에 체크만 하도록 되어 있다. 사우스 캐롤라이나주의 어린이 서비스 가이드라인 중 시설 영역의 내용을 소개하면 다음과 같다.

14) Children's Issues Section, *Standards for public library service to children in Massachusetts*(North Andover : Massachusetts Library Association, 1995).

15) South Carolina State Library, *Youth services guidelines for South Carolina public libraries*(Columbia : South Carolina State Library, 2002) ; Kansan State Library, *Kansas public library youth services Guidelines*(Topeka : Kansas State Library, 2001).

어린이를 위한 도서관 시설

어린이 열람실은 모든 연령의 어린이에게 편안하고 개방적이어야 한다. 어린이 열람실은 도서관 내에서도 편리한 위치에 있어야 한다. 어린이 열람실은 모든 연령의 어린이들에게 적합하게 설계되어야 한다. 어린이 열람실은 개인 독서, 컴퓨터 사용, 아이들에게 책 읽어주기, 탐구 활동, 소그룹 단위의 활동, 그리고 때로는 어린이를 위한 프로그램의 운영 등의 다양한 용도에 적합하여야 한다. 갓난아기에서 청소년까지, 뿐만 아니라 어린이 자료를 이용하는 어른들에게도 서비스를 제공하기 때문에 다양한 연령과 체구의 사람들에게 적합한 가구를 배치하고 개방적인 공간으로 운영하는 것은 중요하다. 가능한 프로그램을 위한 별도의 공간이나 방을 사용할 수 있어야 한다.

항 목	예	아니오	계획중	계획 없음	해당 없음
도서관은 어린이를 위해 지정된 공간을 가지고 있다.					
어린이 서비스 공간은 매력적이고 어린이를 끌어들이기에 적절하다.					
장서를 보관하고 전시하기에 적합하게 서가를 가지고 있다. - 서가는 어린이 자료의 크기(가로, 세로 크기)에 적합하다. - 책이나 다른 자료들을 전시할 수 있는 공간이 있다.					
어린이를 위한 공간은 어린이의 요구에 맞게 설계되었다.					
가구는 어린이의 연령과 체격에 적합하다. - 어린이들이 탐구나 숙제를 하기에 충분한 가구가 있다. - 가구 중에는 편안한 안락의자도 포함되어 있다. - 부모와 어린이가 함께 책을 볼 수 있는 가구가 있다.					
열람실 공간 배치와 가구 배치는 어린이의 안전을 고려하였다.					
화장실과 음수대는 어린이가 쉽게 접근할 수 있다.					
화장실에는 기저귀 가는 공간이 있다.					
컴퓨터와 다른 기자재는 어린이들이 이용하기에 적합한 높이로 설치되었다.					
컴퓨터는 관리와 도움을 주기에 용이한 위치에 놓여 있다.					
어린이를 위한 공간에는 직원을 위한 서비스 데스크가 있다.					
전시를 위한 공간이 설정되어 있다.					
안내 자료나 팜플렛 등의 인쇄물을 게시할 수 있는 공간이 있다.					
어린이 프로그램 운영을 위한 별도의 공간이 있다.					
어린이 프로그램이 어린이 열람실 안에서 운영된다면 규모에 맞는 별도의 여유 공간이 있다.					
프로그램 공간은 다양한 활동을 지원할 수 있는 가구와 장비가 있다. - 프로그램에 사용되는 도구들을 보관할 수 있는 적합한 공간이 있다. - 전등은 다양한 활동에 맞게 밝기를 조절할 수 있다. - 프로그램 공간에 싱크대가 있다. - 어린이 열람실에 화장실이 있거나, 늘 직원의 시선이 갈 수 있는 곳에 도서관 화장실이 있다. - 어린이 열람실은 안전규정에 부합하도록 정기적으로 점검된다.					
어린이 서비스 직원은 사적인 업무 공간과 물품 보관 공간을 가진다. - 업무 공간은 어린이 열람실에 접해 있다.					
어린이 사서는 공간 계획이나 주요한 보수공사에 대해 의견을 개진한다.					

캔사스주의 어린이 서비스 가이드라인은 체크리스트 형태라는 점에서는 사우스 캐롤라이나주의 그것과 동일하지만 각 항목에 대한 체크 방법이 세분되어 있지 않고 해당사항에만 표시하도록 되어 있다. 캔사스주 어린이 서비스 기준 중 예산 부분을 살펴보면 다음과 같다.

예 산

어린이청소년 서비스를 위해 일하는 직원과 자원봉사자들은 자료구입비와 프로그램 관련 예산의 배분과 지출에 대한 책임을 짐과 동시에 자료의 이용과 프로그램 참여에 관한 데이터를 수집하고 보고서를 준비한다. 이런 정보는 도서관 예산의 확보에 영향을 미치는 수단으로 이용될 수 있다. 예산의 지출은 지역주민들의 요구 분석, 장서관리 계획에 따라야 하고 도서관의 통합적 사명과 목적에 근거한다. 어린이청소년 서비스를 위한 예산 확보 노력은 도서관의 통합적 체제와 연계되어야 하고 도서관이 설정한 목표를 지원한다. 민간과 정부의 기금을 받기 위해 지원금신청 요청서를 작성하는 것은 도서관이나 어린이청소년 서비스 프로그램과 활동의 수행을 위한 중요한 능력이다. 이러한 기부금과 지원금은 도서관 서비스를 위한 지방정부의 예산 지원을 대체하는 것이 아니라 보완하는 것이다.

체크리스트: 경영 > 예산

- 도서관은 이용 통계, 지역사회의 요구, 도서관의 전략적 계획에 따라 어린이청소년 서비스를 위한 예산을 배정한다.
 - 도서관은 다음 요소들에 근거하여 적절한 자료구입 예산을 사용한다
 - 서비스 지역의 어린이청소년 인구 규모
 - 현재의 장서를 유지하는 데 필요한 예산
 - 어린이청소년 장서의 약점을 보완하는 데 필요한 예산
 - 특별 장서를 개발하고 유지하는 데 필요한 예산(참고자료 포함)
 - 서비스에서 소외되어 있는 어린이와 청소년들을 찾아내고 서비스를 제공하는 데 필요한 예산
- 도서관은 분실자료, 훼손자료, 오래된 자료를 대체하고 필요에 따라 복본을 구입할 수 있는 적절한 예산을 제공한다.
- 이용과 요구에 대한 정확하고 시의성 있는 데이터가 수집되고 어린이청소년 서비스 예산 배정 논의에 참고할 목적으로 보고서가 준비된다.
- 어린이청소년 서비스 프로그램은 도서관 예산 안에서 별도의 항목으로 편성되어 지원된다.
- 어린이청소년 서비스 프로그램과 활동을 위한 기부금과 지원금은 어린이청소년 서비스에 배정된 도서관의 예산을 대체하는 것이 아니라 보완한다.

이처럼 사우스캐롤라이나주와 캔사스주의 어린이 서비스 가이드라인은 어린이 서비스를 위한 기본 원리와 요건을 제시하면서 동시에 개별 도서관에서 스스로 서비스 수준을 점검하고 평가해 볼 수 있는 형태로 만들어진 것이다. 이러한 형태의 어린이 서비스 가이드라인은 단순히 서비스의 철학과 원리를 제시하는 데서 그치는 것이 아니라 실제 현장의 서비스 수준을 제고하고 내실 있게 유지하는 데 유용하게 이용될 수 있을 것이다.

다. 캐나다의 어린이 서비스 가이드라인

캐나다 어린이사서협회에서는 어린이 서비스와 관련한 내용들을 10권의 팜플렛으로 발간했는데 그 중 첫 번째 권이 어린이 서비스 가이드라인이다.¹⁶⁾ 이 가이드라인은 가이드라인의 성격, 어린이

16) Ann Gagnon, *Guidelines for children's services*(Ottawa: Canadian Library Association, 1989) ; 2권부터 10권까지의 제목은 다음과 같다. 2권, Budgeting for children's services, 3권 Collection development, 4권, Time

서비스 고객에 대한 설명, 운영 원리, 시설의 기본 원칙, 서비스 방법, 이용자 봉사의 범위, 담당 직원의 요건, 홍보와 지역사회와의 연계 등에 대한 일반적 내용을 간략하게 기술한다. 이 가이드라인도 어린이 서비스 운영을 위한 구체적인 정량 지표를 제시하지는 않는다는 점에서 다른 나라의 어린이 서비스 가이드라인과 유사하다고 할 수 있을 것이다. 이 가이드라인은 끝 부분에 모든 영역을 아우르는 간략한 체크리스트를 첨부하고 있다. 이 체크리스트는 앞에서 살펴본 미국의 주 단위 가이드라인에 나온 체크리스트에 비하면 아주 간략하고 원론적인 내용으로 구성되어 있다. 이 체크리스트를 보면 가이드라인에서 제안하는 어린이 서비스의 기본 원칙을 개관할 수 있다.

어린이 서비스 가이드라인: 체크리스트	
이용자	<ul style="list-style-type: none"> — 현재의 고객 집단을 파악하고 있다. — 미래의 고객 집단을 인식하고 있다.
운영(자)	<ul style="list-style-type: none"> — 관리자 그룹의 한 구성원으로서 참여한다. — 전체 도서관의 목표에 대해 숙지하고 있다. — 어린이 서비스를 옹호한다. — 어린이 서비스의 목적과 목표를 안다. — 타당한 요구를 위하여 문헌자료와 통계데이터를 이용한다. — 도서관 운영과 이용자 서비스 모두에 책임이 있다는 것을 기억한다. — 어린이도서관이나 어린이 서비스 관련 협회에 참여한다.
시설	<ul style="list-style-type: none"> — 분위기와 실내장식은 매력적이고 적절하다. — 유모차와 휠체어가 출입할 수 있다. — 안내 사인과 시각적 장치들은 알아보기 쉽다. — 관리하기 용이하다. — 가구와 서가는 적절한 사이즈이다. — 세면 공간, 음수대, 전화기, 외투 보관 공간 등이 있다. — 독서 공간, 학습 공간, 모듬 공간이 있다. — 회의실과 프로그램을 위한 방이 있다. — 실내의 밝기는 적당하고 바닥도 적합하다. — 안전을 위한 예방 조치를 취한다.
서비스	<ul style="list-style-type: none"> — 참고봉사와 독서 안내를 위한 유능한 직원이 있다. — 완전 목록을 한다. — 청구기호와 주제표목을 부여한다. — 질 좋은 자료들과 단명자료들의 균형이 맞다. — 인쇄매체, 비인쇄매체, 기계가독형 등 다양한 형태의 자료가 있다. — 캐나다 관련 자료가 있다. — 다문화 서비스를 위한 자료와 프로그램이 있다.

for tots library service to toddlers, 5권, Pre-school storytimes, 6권, Programming for school-aged children, 7권, Multicultural programming, 8권, Audio visual media for children in the public library, 9권, Computers in the library, 10권, Community outreach and publicity.

	<ul style="list-style-type: none"> — 양육, 어린이 발달, 어린이 문학에 관한 자료가 있다. — 모든 연령 집단을 위한 정기적인 어린이 프로그램이 있다.
접근	<ul style="list-style-type: none"> — 개관시간, 상호대차, 컴퓨터 이용, 시청각 장비 이용 등 모든 서비스가 어린이에게도 제공된다. — 모든 도서관 장서에 접근할 수 있다. — 사생활(비밀)을 보호한다. — 무료로 서비스를 제공한다. — 연체료를 부과하지 않는다.
직원	<ul style="list-style-type: none"> — 어린이 자료와 어린이 서비스에 대한 교육을 받았다. — 어린이 사서의 자격을 가지고 있다. — 직무 내용이 기술되어 있다. — 어린이 서비스 관련 직원의 채용, 평가, 해임에 관여한다.
홍보와 지역사회 협력	<ul style="list-style-type: none"> — 관련 기관과 협력관계를 맺는다. — 관련 기관 협의회에 정기적으로 참여한다. — 홍보를 위해 지역의 매체와 기업을 활용한다.

라. 호주의 어린이 서비스 가이드라인

호주도 미국처럼 주별로 어린이 서비스 기준을 설정하여 운영하는 것으로 보인다. 뉴사우스웨일즈주의 경우는 공공도서관 기준과 분리된 별도의 어린이 서비스 가이드라인을 가지고 있고 퀸즈랜드주는 공공도서관 기준에 어린이 서비스 기준이 포함되어 있다.¹⁷⁾ 뉴사우스웨일즈주의 어린이 서비스 가이드라인은 공공도서관의 어린이 서비스 원칙을 간략하게 제시하고 있는데 다른 나라의 가이드라인에 비해 자세하지 않고 내용이 풍부하지 않아 실제적인 효용이 적을 것으로 보인다.

퀸즈랜드의 공공도서관 가이드라인은 무척 방대한 내용으로 이루어져 있고 구체적인 정량적 지표들을 많이 제시하고 있다. 전체 14개의 장으로 구성되어 있고 그 중 10번째 장에서 '전문 서비스 기준 (specialist services standards)'을 다루고 있는데, 어린이 서비스 기준은 전문 서비스 기준에 포함된 5가지 영역 중 하나이다.¹⁸⁾ '어린이청소년 서비스 기준(Young people's service standards)'이라는 명칭으로 된 이 기준은 어린이 서비스의 기본 사명, 장서개발 원칙, 이용자 그룹에 대한 정의, 직원, 서비스 프로그램, 홍보, 청소년 서비스, 공간 계획과 설계 등의 영역으로 나누어져 있고 끝부분에 7가지의 성과측정을 위한 지표 항목들이 제시되어 있다. 어린이청소년 서비스 기준 안에서 별도로

17) Cameron Morley, *Children's policy guidelines for NSW public libraries*(Sydney : State Library of New South Wales, 2005) ; State Library of Queensland, *Guidelines and standards for Queensland public libraries*(Brisbane : State Library of Queensland, 2007).

18) Specialist service standards에 포함된 별도의 기준은 Literacy service standards, Ethnic services standards, Services for people with a disability(standards), Young people's services standards, Library services for Aboriginal and Torres Strait Islander Peoples(standard) 등 5가지이다.

청소년 서비스 영역을 구분하여 서비스 철학, 시설, 직원, 장서개발, 서비스 프로그램, 강좌 프로그램, 홍보 등에 대한 지침을 제시하고 있는 것이 특징이라 할만하다.

그리고 퀴즈랜드의 어린이청소년 서비스 기준에는 다른 나라의 현행 어린이 서비스 기준에 비해 많은 정량적 지표를 담고 있다. 예산, 장서, 면적 등에 관한 것인데, 공간 배분기준 등을 보면 퀴즈랜드의 기준은 IFLA의 기준을 크게 원용하고 있다는 것을 알 수 있다.

- 전체 예산의 30%를 어린이청소년 자료 구입에 배정한다.
- 어린이청소년 자료구입 예산 중 3분의 1은 청소년 자료 구입에 배정한다.
- 서비스 대상 지역의 인구가 35,000 이상이면 어린이청소년 전문사서를 1명 배치한다.
- 서비스 대상 지역의 인구가 110,000 이상이면 청소년 전문사서를 1명 배치한다.
- 공간 배분 기준
 - 자료 이용 공간: 1,000권당 16㎡
 - 1인당 프로그램 공간: 일반 강좌 1인당 1.5㎡, 자율 활동 공간: 3㎡

마. 외국 어린이 서비스 가이드라인의 특성

(1) 어린이 서비스를 위한 별도의 가이드라인 운영

IFLA를 포함하여 앞에서 살펴본 모든 국가에서는 공공도서관 서비스 가이드라인과 분리된 별도의 서비스 가이드라인을 제정하여 운영하는 것을 알 수 있다. 과거에는 공공도서관 서비스 기준이나 가이드라인에 어린이 서비스에 대한 내용을 포함한 형태가 일반적이었다면 최근에는 별도의 어린이 서비스 가이드라인을 만들어 제시하고 있는 것이다. 특히 IFLA의 경우는 최근에 영유아를 위한 별도의 가이드라인을 만들어 제시하기도 하였다. 이와 같은 변화는 우선 어린이 서비스는 공공도서관의 일반적 서비스와 구별되는 여러 가지 성격과 특성이 있다는 것을 반영한다고 할 수 있다. 어린이 서비스는 성인을 대상으로 하는 서비스와는 차별적인 많은 고려사항이 필요하고 특별한 관심과 애정이 필요한 서비스 영역이라는 것을 의미한다는 것이다. 또 다른 한 가지는 1980년대 이후 도서관 서비스에서 어린이 서비스의 중요성이 더욱 커지고 있으며 이러한 사정을 도서관 당국이나 이용자들이 폭넓게 인식하고 있다는 것을 반영하는 것이라고 할 수 있다. 이는 특별히 어린이가 더욱 소중한 존재가 되었다는 것보다는 여러 가지 사회 환경이 도서관의 어린이 서비스 활동의 가치와 효용을 더욱 부각시키는 상황이 되었다는 것을 의미한다고 할 수 있다. 가령 양극화 문제의 심화에 따른 교육과 문화적 기회의 불평등 문제 등이 여러 사회에서 중요한 사회적 과제가 되는 것 등을 이야기할 수 있다.

(2) 스탠다드(standards)에서 가이드라인(guidelines)으로

현행 어린이 서비스 기준의 명칭에는 대부분 스탠다드(standards)라는 단어 대신 가이드라인

(guidelines)이라는 단어를 사용하고 있는 것을 알 수 있다. 위에서 살펴본 어린이 서비스 기준에서 'standards'라는 단어를 사용하는 곳은 미국 뉴욕주와 메사추세츠주, 그리고 호주의 퀸즈랜드 밖에 없다. 나머지 국가와 주의 어린이 서비스 기준은 모두 '가이드라인(guidelines)'이라는 단어를 사용하고 있다.

특히 최근에 스탠다드(standards)가 가이드라인(guidelines)으로 대체되는 경향이 있는데, 그 이유는 스탠다드(standards)는 최소 수준을 제시할 뿐이고, 개별 지역사회의 특정 요구가 반영되지 않았고, 양적 기준의 지표를 계산하는 방법을 설명하지 않기 일쑤이며, 시설 기준 같은 것은 다양한 도서관의 요구에 부응하기에는 불충분하다는 불만이 있기 때문이라는 것이다.¹⁹⁾ '일반적으로 스탠다드(standards)는 도서관 서비스의 최저 수준을 제시하는 것이고 가이드라인(guidelines)은 도달해야 하는 높은 목표를 나타내는 것'²⁰⁾이라고 할 때 이러한 변화는 어린이 서비스의 가치와 중요성에 대해 새롭게 인식하고 서비스의 수준을 제고하려는 의도와 노력이 반영된 결과라고 할 수 있을 것이다. '어린이를 위한 도서관 서비스가 오늘날처럼 중요했던 적은 없었다'는 언급으로 시작되는 IFLA와 영국의 어린이 서비스 기준에서 알 수 있듯이 이제 어린이 서비스는 도서관 서비스의 선택적 요소와 수준이 아니라 적극적으로 성취해야 할 핵심 목표가 되었음을 이야기하는 변화라고 할 수 있을 것이다.

(3) 형식의 다양성과 내용의 공통성

외국의 어린이 서비스 가이드라인은 그 구성과 형태에 있어서 다양하게 나타난다. 가령 영국의 어린이 서비스 가이드라인은 어린이 서비스의 기본 원리나 방침, 그리고 서비스의 대상과 기본 전략 등에 대해서 자세하게 언급하고 있는 반면 예산에 대해서는 별도의 항목을 배정하지 않고 있다. 미국 뉴욕주의 어린이 서비스 가이드라인은 다른 나라의 기준에서 찾아보기 어려운 테크놀러지나 소수자나 소외계층에 대한 서비스에 대해 별도의 항목으로 설정하여 강조하고 있다. 그리고 대부분의 어린이 서비스 가이드라인이 기본 원리와 원칙을 서술하는 형태를 취하는 반면 미국 사우스캐롤라이나주와 캔사스주, 그리고 캐나다의 가이드라인은 체크리스트 형식을 취하고 있다.

이러한 구조와 형식의 다양성에도 불구하고 그 내용의 범위와 강조점은 공통된 경향을 가지는 것으로 나타난다. 이러한 점은 나라와 지역에 상관없이 어린이 서비스의 기본 철학과 목표는 크게 다르지 않다는 것을 반영하는 것이라고 할 수 있을 것이다. 어린이 서비스를 구현하기 위한 기본 요건과 원칙은 동일하다는 것을 이야기 한다고 할 수 있다. 여러 어린이 서비스 기준에 일반적으로 포함되는 내용을 영역에 따라 정리하면 다음과 같이 요약할 수 있다.

19) Michael Dewe, p.63.

20) 赤星隆子, *op. cit.*

영역	주요 내용 항목
기본 이념과 철학	어린이 서비스의 사명, 기본 원리, 목적과 목표 등
서비스 자원과 환경	시설과 공간 운영, 장서, 인력, 예산 등
서비스 프로그램	서비스 방법과 전략, 강좌 프로그램 운영 원리 등
경영과 홍보	경영 원칙, 홍보, 지역사회 협력, 평가 등
기타	테크놀러지, 특수 집단 서비스, 관외 봉사 등

(4) 개별 도서관 단위의 실행 지표 설정 유도

IFLA의 어린이 서비스 가이드라인을 포함하여 영국, 미국, 캐나다, 호주 등의 어린이 서비스 기준에서 나타나는 한 가지 경향은 어린이 서비스와 관련한 정량적 지표의 설정과 활용을 개별 도서관(local library)에 위임하고 있다는 것이다. 국가 수준이나 주정부 수준의 가이드라인에서는 정량적 지표를 설정하여 제시하는 것을 지양하고 기본 원리와 원칙을 강조하면서 구체적인 실행 지표는 지역 단위나 개체 도서관 단위의 자율적 기준으로 설정하여 활용하는 것을 유도하는 것이다.

이러한 경향은 몇 가지 요인을 반영한다고 볼 수 있다. 우선 앞에서 언급한 것처럼 기준(standard)이 도서관이 실행해야 하는 기본적인 최소수준의 지표를 제시하는 것과 관련이 있다. 어린이 서비스가 오래전부터 발전하여 보편화된 환경에서는 최소수준을 제시하는 기준(standard)은 실제적인 의미가 없는 상황이 되었다는 것이다. 또한 국제적인 수준이나 국가 수준의 지표가 각 지역과 개체 도서관의 특수한 사정이나 이용자 요구를 반영하는 데는 한계가 있기 때문에 그 의미가 감소한다는 것이다. 그러므로 개별 도서관에서 지역사회의 특성과 요구를 반영하여 설정에 맞는 실행 지표를 설정하여 운영하는 것이 더 효과적이라는 것이다.

한편 이와 같은 현상은 기본적으로 영국, 미국, 캐나다, 호주 등의 국가에서 공공도서관의 어린이 서비스가 보편적이며 일반적인 수준과 내용을 확보하는 상황에 도달했다는 것을 의미한다고 할 수 있을 것이다. 사회적 인식과 도서관계의 역량이 기본적인 형태와 수준의 어린이 서비스를 지속시킬 수 있는 상황이 되었으며 자율적인 운영 관행을 유지해 나갈 수 있는 에너지를 가지고 있다는 사실을 반영하는 것이라고 할 수 있을 것이다.

Ⅲ. 어린이 서비스의 기본 원리

1. 어린이 서비스의 핵심 가치와 사명

가. 핵심 가치

국내외의 어린이 서비스 가이드라인에 공통적으로 포함되는 공공도서관 어린이 서비스의 핵심

가치를 정리하면 다음과 같이 요약할 수 있다. 이 핵심 가치는 공공도서관 어린이 서비스의 철학적 기반이 되어야 하며 모든 서비스의 기본 원리에 반영되어야 한다.

첫째, 책의 가치: 책은 어린이의 통합적 성장에 필수적이며 매우 유익한 영양분을 제공한다.

둘째, 공정한 돌봄: 모든 어린이는 안정적이며 평등한 돌봄의 권리를 가진다.

셋째, 다양성의 보장: 모든 어린이는 개인의 다양성을 존중받고 보호받아야 한다.

넷째, 사회적 양육: 어린이의 건강한 성장과 안전을 위해서 모든 사회 구성원과 조직은 참여적이며 협력적인 관계를 유지해야 한다.

다섯째, 특별한 환경: 어린이는 성장단계와 특성에 맞는 적합한 환경을 가져야 한다.

여섯째, 자발적 성장: 어린이는 생애적인 호기심과 상상력을 통해 스스로 배우고 성장할 수 있어야 한다.

일곱째, 정보접근의 자유: 모든 어린이는 자신의 관심, 취향, 요구에 따라 필요한 지적 자원에 자유롭게 접근할 수 있어야 한다.

여덟째, 가정과 지역공동체의 가치: 어린이 서비스를 통해 가족 구성원의 문화적 활동을 확대하고 지역 공동체에 참여한다.

나. 기본 사명

공공도서관 어린이 서비스의 핵심 가치에 근거하여 어린이 서비스의 사명을 다음과 같이 제안할 수 있다. 공공도서관 어린이 서비스는 이와 같은 사회적 사명을 구현하기 위해 다양한 방법과 전략으로 서비스를 제공해야 한다.

첫째, 공공도서관은 어린이의 권리, 자유, 안전의 보장을 기반으로 하는 서비스를 제공하여 어린이가 자신과 세계에 대해 체계적으로 이해하고 주체적인 인간으로 성장하도록 지지하고 격려한다.

둘째, 공공도서관은 어린이가 스스로 독서하고 정보자원을 효율적으로 활용하는 능력과 방법을 익혀 생각하는 힘을 기르고, 평생학습의 기틀을 닦을 수 있도록 환경을 조성해 주고 이끌어 준다.

셋째, 공공도서관은 어린이에게 공공의 공간과 자원을 이용하는 기회를 충분히 제공하여 어린이의 사회성 발달을 돕고 개인과 사회의 관계에 대해 건강한 이해를 갖도록 북돋운다.

넷째, 공공도서관은 어린이 서비스를 통하여 어린이가 자신이 속한 지역사회에 대해 체계적으로 이해하도록 돕고 지역사회의 일원으로서 정체성을 가질 수 있도록 이끌어 준다.

다섯째, 공공도서관은 어린이가 자신에게 부과된 문제 해결을 위해 인쇄 매체, 시청각 매체, 전자 매체 등 다양한 형태의 매체를 활용하여 필요한 정보를 효과적으로 이용할 수 있는 정보활용능력(Information Literacy)을 함양하도록 이끌어 준다.

여섯째, 공공도서관은 어린이 서비스를 통해 어른과 어린이가 유대감을 강화하고 가족 구성원들이 문화적 경험을 폭넓게 공유할 수 있도록 기회를 제공한다.

일곱째, 공공도서관은 어린이 서비스를 통해 어린이에게 다양한 문화적 지식과 경험을 제공하여 어린이가 문화적 직관과 감수성을 함양할 수 있도록 하고 문화인으로 성장할 수 있도록 돕는다.

여덟째, 공공도서관은 어린이 서비스를 통해 모든 어린이가 세상의 다양한 지식정보 자원에 자유로이 접근하게 하고 알 권리를 충족할 수 있도록 기회를 제공한다.

아홉째, 공공도서관은 어린이 서비스를 통하여 학교, 문화 센터, 복지 기관 등 다양한 유관 기관과 연대하여 어린이를 위한 교육·문화 네트워크를 구축한다.

2. 어린이 서비스의 기본 원칙

어린이 서비스의 기본 이념과 사명을 구현하기 위하여 적용되어야 하는 서비스의 일반 원칙과 영역별 원칙은 다음과 같이 정리할 수 있다. 이와 같은 서비스의 기본 원칙은 개별 도서관이 서비스를 계획하고 실행하고 평가하는 모든 과정에 적절하게 반영되어 구체적인 성과로 이어져야 한다.

가. 일반 원칙

첫째, 공공도서관의 어린이 서비스는 어린이의 인종, 국적, 종교, 성별, 연령, 능력, 경제적 배경, 교육 정도, 신체적 특성 등에 관계없이 모든 어린이에게 차별 없이 제공되어야 한다.

둘째, 어린이를 위한 도서관 자료는 폭넓은 주제와 다양한 형태에 걸쳐 편견 없이 구성되어야 하고, 자료 이용에서 어른들의 부당한 간섭이나 통제를 받지 않아야 한다.

셋째, 어린이 서비스는 도서관의 통합적인 경영 방침과 계획에 따라 운영되어야 하고 도서관 서비스의 모든 영역과 유기적으로 연계되어 충실하게 수행되도록 하여야 한다.

넷째, 어린이 서비스를 계획하고 운영하는 모든 과정에서 어린이의 특성과 요구를 가장 우선적으로 고려하여 어린이가 즐겁고 편안하게 도서관 서비스를 이용할 수 있도록 각종 편의시설과 가구를 구비하여야 한다.

다섯째, 어린이 서비스를 위한 도서관의 공간, 자료, 인력, 프로그램 등은 어린이 이용자의 연령, 성별, 학년, 흥미, 생활환경 등을 고려하여 특성과 요구에 맞게 조화롭게 운영되어야 한다.

여섯째, 어린이 서비스는 공공도서관 서비스 영역에서 가장 핵심적이며 우선적인 요소로서 경영 과정에 반영되어야 하며 자료, 인력, 시설 등 서비스를 위한 기본 요건을 충실하게 갖추도록 노력해야 한다.

일곱째, 도서관을 이용하는 시간과 공간의 면에서 어린이는 어른과 동일한 기회와 권한을 가져야 하고, 예산, 시설, 인력 등 자원의 배분에 있어서는 어린이를 우선적으로 고려하여야 한다.

여덟째, 어린이와 동행하는 어른을 배려한 공간, 시설, 자료, 프로그램 등을 마련하여야 하고, 어린이와 어른이 함께 도서관을 이용하는 데 불편함이 없도록 해야 한다.

아홉째, 공공도서관은 원활하고 충실한 어린이 서비스를 위하여 도서관 내외부의 자원을 충분히 활용하는 체계를 확립하여야 하고, 어린이의 교육과 문화를 담당하는 단체나 개인과 적극적으로 연대하고 협력하여야 한다.

열째, 공공도서관은 자체적인 어린이 서비스 지침을 수립하고 천명하여 어린이 서비스 운영과 발전의 지표로 삼아야 하고, 도서관 구성원들과 이용자들에게 어린이 서비스에 대한 이해를 제공하는 자료로 활용하여야 한다.

나. 영역별 원칙

(1) 인력 원칙

첫째, 공공도서관은 도서관의 규모, 이용자 요구 등을 반영하여 어린이 서비스를 위한 적절한 규모의 인력을 배치하고, 지속적인 직무 분석과 이용자 분석을 통하여 인적 자원을 합리적으로 운영하여야 한다.

둘째, 공공도서관은 어린이에 대한 이해와 애정, 어린이 자료에 대한 지식과 경험, 어린이를 위한 봉사 기법 등에 대한 적절한 능력과 소양을 가진 직원을 배치하고, 직원의 역량 제고를 위해 적극적으로 교육과 연수의 기회를 제공하여야 한다.

셋째, 어린이 서비스는 도서관의 다른 서비스와 유기적이며 통합적인 관계 속에서 이루어져야 하기 때문에 어린이 서비스 담당 직원은 가급적 도서관 운영에 대한 충분한 이해와 경험을 가지고 있으며 모든 구성원들과 원만하게 의사소통할 수 있는 경험 많은 사람으로 배치하여야 한다.

넷째, 어린이 서비스의 효과적인 제공을 위해 담당 직원의 직급에 관계없이 도서관의 의사 결정 과정에 원활하게 참여하여 의견을 개진할 수 있어야 하고, 중간 관리자나 최고 경영자에게 직접 어린이 서비스 운영에 대해 보고할 수 있도록 의사소통 체계를 구축하여야 한다.

다섯째, 공공도서관은 정확한 직무 분석을 기반으로 필요한 능력과 기능에 적합한 신분과 자격의 인력을 배치하여 어린이 서비스가 효과적으로 이루어지도록 하고, 어린이 서비스를 책임지는 직원에게 보조 직원이나 자원봉사자 등에 대한 지도 및 감독 권한을 부여하여 효과적으로 인력 운영이 이루어지도록 하여야 한다.

(2) 자료 원칙

첫째, 어린이 서비스의 핵심 자원인 어린이 자료는 어린이의 흥미와 요구, 발달단계, 자료의 주제와 형태 등을 반영하여 포괄적이며 균형 있게 수집하되, 영아, 유아, 초등학생 등 모든 연령의 어린이를 위한 자료가 골고루 포함되어야 하며, 장애 어린이, 다문화 가정의 어린이, 외국인 어린이 등이 접근할 수 있는 자료도 포함되어야 한다.

둘째, 어린이 자료의 체계적인 개발과 안정적인 관리를 위하여 장서의 형태별·주제별·이용 대

상별 규모와 연령, 각 영역별 장서의 강·약점과 수준, 자료 선정 원칙과 수집 전략, 장서 점검과 폐기 원칙, 자료선정위원회 구성과 운영에 관한 규정 등을 포괄하는 내용의 '장서개발지침'을 성문화하여 도서관 구성원들에게 어린이 자료의 현황과 수준에 대해 이해하도록 하고 이용자에게 자료에 대한 이해를 제공하는 수단으로 활용하도록 한다.

셋째, 어린이 자료는 인종, 민족, 국적, 종교, 사상, 계층 등에 치우치지 않게 구성되어야 하고, 개인이나 국가의 검열이나 상업적 압력에 영향 받지 않고 구성되어야 하며, 영유아들을 위한 장난감책, 부피책, 형질책 등과 다양한 주제의 그림책, 옛 이야기책, 운문 책, 동화책, 만화책, 모든 주제의 논픽션책 등을 포함하여 어린이들의 다양한 욕구를 충족할 수 있도록 한다.

넷째, 어린이 자료의 규모는 도서관의 환경과 봉사대상 인구, 자료 이용율, 공간과 시설의 용량 등을 고려하여 사정에 맞게 적절하게 유지하되, 장서 점검, 자료 수선, 폐기 등을 통해 지속적으로 장서를 관리하고, 장서의 질적 수준을 높이기 위해 노력해야 한다.

다섯째, 어린이 자료 선정과 수집에 따르는 제반 과정의 일차적 권한은 어린이 서비스 담당 직원에게 주어져야 하며, 어린이 서비스 담당 직원은 이용자의 요구와 도서관의 운영 방침, 다양한 관계자를 포함하여 구성된 자료선정위원회의 협의 등을 반영하여 자료를 선정하고 수집하여야 한다.

여섯째, 어린이 자료 구입을 위한 예산은 이용자 요구와 서비스 정책에 따라 충분히 배정되어야 하고, 계획과 전략에 따라 안정적으로 집행할 수 있도록 하여야 한다.

일곱째, 효율적인 장서개발과 관리를 위하여 어린이 서비스 담당자는 정기적으로 자료 이용에 대한 데이터를 수집하여 추적하고, 도서관 경영자에게 어린이 서비스 현황을 알리는 자료로 활용하여야 한다.

여덟째, 효율적인 어린이 자료 선정 업무를 위해 어린이 자료 전문가나 어린이 교육 전문가, 또는 일반 이용자 등을 포함하는 어린이자료 선정위원회를 조직하여 자료 선정에 관한 정보와 자문을 받고, 도서관 내외부의 다양한 의견과 견해를 수렴하여 체계적이며 균형 있는 장서를 구성하도록 한다.

(3) 시설 원칙

첫째, 공공도서관은 효과적인 어린이 서비스를 제공하기 위하여 별도의 어린이 서비스 공간을 설치하되, 어린이 이용자의 접근성을 고려하여 도서관의 1층, 주출입구에서 가까운 곳에 설치하여야 하며 이용자들의 동선을 충분히 고려하여 공간을 배치하여야 한다. 규모가 작은 도서관은 성인 열람실의 일부분에 별도의 코너를 마련하여 어린이 서비스 공간을 설치하되, 어린이들의 출입이 편리하고 안전하도록 하여야 한다.

둘째, 공공도서관의 어린이 서비스 공간은 봉사대상 인구, 도서관 규모, 지역 특성 등을 고려하여 적합하게 배정하되 어린이 서비스가 원활하게 수행되도록 서가 공간, 열람 공간, 직원 공간, 공유

공간 등을 충분하게 확보하도록 한다.

셋째, 어린이 서비스를 위한 공간은 어린이들이 심리적인 편안함과 흥미를 느낄 수 있도록 실내 장식과 조명, 안내판 등을 설치하여야 하고, 서가와 의자 등은 어린이의 신체적 특성을 고려하여 적합한 형태와 크기로 배치하여야 한다.

넷째, 어린이 서비스를 위한 공간의 한 부분으로서 영유아를 위한 별도의 공간을 설치하여야 하고, 이 공간을 통해 영유아와 보호자를 위한 다양한 서비스를 수행할 수 있도록 한다.

다섯째, 어린이 서비스 공간을 설계할 때는 다양한 편의시설을 어린이실 안이나 가까운 외부에 충분히 확보하되 이때 무엇보다도 어린이의 안전을 최우선으로 고려하여야 한다. 이를 위해 공인 기관에 의뢰해 시설과 가구 등의 안전성에 대한 점검을 받고 인증을 확보해 두는 것이 바람직하다.

여섯째, 어린이 열람실의 공간 및 가구 배치는 밝고 개방적인 분위기를 연출하도록 하며, 다양한 활동 공간이 서로 연계되도록 통합적으로 구성한다.

일곱째, 어린이 서비스를 위한 공간을 배치할 때는 영유아, 초등학교 저학년, 초등학교 고학년 등 이용자들의 연령이나 신체의 크기를 고려하여 서가나 열람 공간 등을 구분하여 배치하고, 구분된 공간들은 자연스럽게 연계되도록 하는 것이 바람직하다.

(4) 이용자 봉사 원칙

첫째, 도서관 당국과 어린이 서비스 담당자는 도서관을 이용하는 어린이의 특성과 요구에 대해 깊은 이해가 있어야 하며, 동시에 현재 도서관을 이용하지 않는 어린이들의 요구와 상황에 대해서도 관심을 가져 그들을 도서관 이용자로 만들도록 노력하여야 한다.

둘째, 어린이 서비스를 위한 봉사의 범위와 수준은 기본적으로 성인 이용자에 대한 봉사의 범위와 수준과 동일하게 하여 어린이들이 성인들에 비해 도서관의 어떤 서비스에서도 차별받거나 소외받지 않도록 하여야 한다.

셋째, 어린이 서비스를 위한 이용자 봉사에서는 어린이와 함께 오는 부모나 기타 보호자를 위한 자료나 열람석 등도 고려하여야 하고, 그들이 편안하게 아이들과 함께 서비스를 이용할 수 있도록 배려하되, 어린이 서비스를 위한 어른들의 책무에 대해 사전에 충분히 주지하도록 하는 것이 바람직하다.

넷째, 어린이를 위한 서비스는 열람과 대출 봉사를 비롯하여, 참고 및 정보봉사, 장애 어린이나 다문화 가정 어린이 등을 위한 특수 이용자 봉사, 어린이를 위한 다양한 강좌 프로그램을 통한 교육 활동 등을 포괄하여 어린이의 필요와 사정에 따라 다양하게 제공하는 것이 바람직하다.

다섯째, 공공도서관은 지역사회 모든 어린이가 어린이 서비스의 혜택을 볼 수 있도록 보건소, 복지시설, 영유아 보육시설, 병원 등과 연계하는 서비스를 제공하며, 이를 위하여 지역 사회의 유관 기관과 긴밀한 네트워크를 형성하는 것이 바람직하다.

여섯째, 어린이 서비스를 위한 강좌 프로그램은 어린이들의 요구와 흥미를 반영하여 계획하고 운영하되, 도서관의 본질적인 사명과 기능에 연계되는 프로그램을 중점적으로 개설하는 것이 바람직하고, 프로그램을 운영하는 것이 담당 직원에게 과도한 부담이 되지 않도록 하는 것이 바람직하다.

일곱째, 어린이 서비스 담당 직원은 효과적인 어린이 서비스를 제공하기 위하여 어린이와 원활하게 대화하고 의사소통할 수 있어야 하고, 어린이의 보호자들과 친밀하고 협력적인 관계를 맺도록 적극적으로 노력하는 것이 바람직하다.

여덟째, 어린이 서비스와 관련한 제반 규정이나 기본 예절 등은 문서화 하여야 하고, 어린이 열람실 출입구나 벽면 등 눈에 잘 보이는 곳에 게시하여 어린이들이 숙지하여 따르게 하고, 도서관 홈페이지나 소식지 등을 통해 적극적으로 알려 충분히 숙지할 수 있도록 하는 것이 바람직하다.

(5) 협력과 홍보 원칙

첫째, 내실 있는 어린이 서비스를 위하여 공공도서관은 유관기관과 연계 협력하여야 하고, 어린이 서비스 담당 직원은 관련 분야 협의회나 전문직 단체에 참여하여 서비스 자원을 확충하고 능력을 배양하도록 하여야 한다.

둘째, 도서관 및 유관기관과의 연대와 협력을 통하여 개체 도서관의 제한된 인력, 자료, 시설 등의 한계를 극복하여 효과적이며 수준 높은 서비스를 제공하도록 노력해야 하고, 지역 특성과 도서관 규모에 따라 적절하게 서비스를 분담하고 협력하는 체제를 확립하는 것이 바람직하다.

셋째, 공공도서관은 어린이 서비스의 활성화를 위하여 온라인과 오프라인 상의 다양한 방법을 활용하여 홍보 활동을 전개하고, 지역사회와의 지지와 지원을 확보하기 위해 다각도로 노력하여야 한다.

넷째, 공공도서관은 자원봉사 프로그램이나 기금모금 활동 등을 통하여 서비스 자원을 확충하고, 동시에 지역사회와 긴밀한 관계를 맺어갈 수 있도록 노력해야 한다.

(6) 평가 원칙

첫째, 공공도서관은 어린이 서비스의 안정적인 발전과 내실화를 위하여 정기적으로 진단하고 평가하여 도서관 내·외부 관련자들이 참고하도록 하고, 이용자들에게 제공하여 도서관 서비스에 대한 이해를 제공하도록 하는 것이 바람직하다.

둘째, 어린이 서비스 평가를 위한 방법과 기준은 정부나 도서관 관련 기관에서 개발하여 제시한 표준적인 매뉴얼을 따르는 것이 바람직하며, 개별 도서관의 특성과 방침을 반영하여 특정한 평가 방법을 적용하는 것도 무방하다.

셋째, 공공도서관의 어린이 서비스 평가에는 직원, 어린이 이용자, 보호자 등의 의견이 통합적으

로 반영될 수 있도록 하는 것이 바람직하며, 필요한 경우 전문 학자나 사서들의 자문이나 도움을 받는 것도 무방하다.

IV. 결론: 공공도서관 어린이 서비스 가이드라인 확립을 위한 제언

공공도서관 어린이 서비스의 발전을 위한 한 가지 요건으로서 서비스 가이드라인은 많은 의미를 가진다고 할 수 있다. 그러므로 어린이 서비스를 위한 가이드라인을 지속적으로 다듬고 구체화하는 노력이 무엇보다 필요하다고 할 수 있다. 이 연구에서 탐색한 어린이 서비스 가이드라인을 토대로 우리 공공도서관 어린이 서비스 가이드라인을 체계적으로 정립하고 확립하기 위해서는 몇 가지 추가적인 노력이 요구된다고 할 수 있다.

첫째, 도서관 운영의 실제와 구체적인 상황에 적합한 기준 확립을 위하여 지속적인 이용행태 연구와 직무분석이 뒤따라야 한다. 실제 어린이 서비스 현장에서 어린이 이용자들이 어떤 패턴으로 서비스를 이용하는지 구체적으로 파악되어야 하고, 도서관과 사서의 서비스는 어떤 체제와 방식으로 운영되는지 과학적으로 조사되어야 한다. 서비스의 종류와 형식에 따라 어느 정도의 인력과 공간과 자료가 요구되며, 투입되는 서비스 요소에 따른 성과는 어떠한지 알 수 있어야 한다. 이런 작업을 기반으로 어린이 서비스를 위한 기본 투입 요소에 대한 적정 규모가 설정될 수 있기 때문이다.

둘째, 다양한 어린이 서비스 현장에 따라 차별적인 기준과 지표가 제시될 수 있도록 해야 한다. 이 연구에서는 기본적으로 일반 공공도서관의 어린이 서비스를 전제로 하여 살펴보았지만 현실적으로 어린이 서비스 현장은 무척 다양하기 때문에 충분치 못한 것이 사실이다. 특히 최근 그 수가 늘어나고 있는 어린이도서관의 경우 설립과 운영 주체에 따라 무척 다양한 운영 양상을 나타내고 있으며, 규모와 예산 상황에 따라 무척 다양한 서비스 수준을 보여주고 있다. 이처럼 다양한 환경과 조건에 있는 어린이 서비스 현장에서 적절하게 적용하여 서비스의 수준을 개선할 수 있는 유연하고 통합적인 서비스 가이드라인이 제시될 필요가 있는 것이다.

셋째, 모든 도서관의 어린이 서비스 관련 지표를 체계적으로 수집하고 축적할 수 있는 시스템을 확립해야 한다. 기본적으로 서비스의 기준을 제시하고 적용하기 위해서는 어린이 서비스의 구체적인 실태와 현황을 파악하여야 한다. 현장의 구체적인 데이터를 근거로 서비스 수준을 제안하고 기준을 제시할 수 있기 때문이다. 이를 위해서 표준화된 방법으로 개별 도서관의 서비스 지표들을 수집하고 집적할 수 있는 측정 틀을 확립할 필요가 있다. 서비스 지표들을 영역과 종류별로 수집하여 축적할 수 있도록 서비스 지표에 대한 개념과 수집 기준 등을 개별 도서관에 충분히 주지시키고, 편리하고 효율적으로 지표들을 통합할 수 있는 시스템을 구축할 필요가 있다. 가령 국립어린이청소년

년도서관의 홈페이지에 접속하여 개별 도서관의 서비스 지표들을 일정 기간마다 입력하고 전체적인 현황을 파악할 수 있는 인터넷 기반 실태조사 시스템 같은 것이 한 가지 방법이 될 수 있을 것이다.

넷째, 서비스 가이드라인을 현장에 적용하고 반영하는 관행을 확립하기 위해서는 지속적인 평가와 점검을 수행해야 한다. 서비스 기준에 제시된 기본 지표를 활용하여 개별 도서관의 서비스 수준을 점검하고 서비스 역량을 평가하여 정책적으로 활용함과 동시에 개별 현장의 자가진단 시스템으로 활용할 수 있도록 해야 한다. 이를 위하여 정기적인 평가를 시행하고 그에 따른 결과를 적절히 활용하여 현장의 서비스 체제를 활성화하도록 유도하여야 할 것이다. 개별 도서관의 서비스 지표들을 상시적으로 수집하고 축적하는 일과 연계하여 일상적인 평가가 이루어질 수 있는 전략을 수립하면 효율적인 시스템을 구축할 수 있을 것이다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉