

영국의 지역 청소년정보센터 설명서*

김 혁 진**

- I. 서 문
- II. 지역청소년정보센터
- III. 대상집단
- IV. 위치와 이미지
- V. 센터의 기능
- VI. 서비스의 분배
- VII. 운영 요원
- VIII. 운영 과정
- IX. 모니터링과 평가
- X. 중앙기구의 역할

I. 서 문

청소년들은 자신들의 삶에 영향을 미치게 될 의사결정에 필요한 정보를 필요로 한다. 영국에서는 지난 20여년간 청소년들의 정보 욕구에 창의적으로 대처하는 많은 수의 정보센터가 설치되어

왔다. 그러나 기존의 각 기관에서 설치 운영하던 정보센터와는 달리 충분한 자원을 가지고 종합적인 서비스를 제공하는 정보센터를 주요 지역에 설치하여 운영하기 시작하였다. 여기에서는 청소년들이 관심을 가지고 있거나 또 그들이 필요로 하는 모든 정보를 제공하고 있다. 예를 들면 주택 문제, 국민연금의 혜택, 인간관계, 자원봉사활동, 훈련, 취업기회와 같은 것들이다.

정보서비스의 측면에서 영국 청소년들은 유럽의 다른 나라의 청소년들과 비교해 보면 불이익을 받고 있다. 예를 들어 프랑스나 포르투갈은 청소년분야에서 청소년정보 서비스가 선점적인 위치를 차지하고 있으며, 양질의 자료를 잘 갖춘 시설을 설치하였다. 지역청소년정보센터의 설치에 이러한 불균형을 바로잡기 위한 움직임이다.

청소년들은 서비스의 대상자로서 그리고 사회의 구성원으로서 항상 선택을 하고 있다. 이 선택은 자율성의 연습이 될 수 있으며 이 자율성에서

* 이 글은 Peter White, Informatim Shops in Action(London : Youth Work Press of Naional Youth Agency, 1993) 중 청소년정보센터의 설치와 운영의 전반적인 개요를 설명하는 부분을 정리한 것임. Information Shop은 영국에서 지역별로 설치되고 있는 청소년정보센터로서 센터의 개설에 관한 사항은 국립청소년국(NYA : National Youth Agency)에서 관장하고 있음

** 한국청소년개발원 연수원

중요한 것은 접근이 가능하고 활발하게 이루어지는 정보의 이용이다.

II. 지역청소년정보센터

1. 제안

1) 영국전역에 걸쳐 변화한 거리에 청소년들에게 훈련과 자원봉사활동의 기회를 제공하면서 종합적인 정보서비스를 제공하는 센터의 설치를 통하여 청소년들이 미래에 대한 적절한 결정을 하는데 필요한 지원의 제공을 제안한다.

2. 목적과 목표

1) 지역청소년정보센터의 목적은 청소년들이 지역사회에 활발히 참여하는 구성원이 되고 능동적이며 독립적인 시민이 되는데 필요한 정보와 지원을 모든 청소년들에게 제공하는 것이다.

이를 위하여 다음과 같은 활동을 실시한다.

- 모든 청소년들에게 자원봉사활동, 직업훈련과 취업기회 등 그들의 삶에 영향을 미치는 다양한 범위의 문제들에 대한 정보를 제공한다.
- 청소년들에게 그들이 이용할 수 있는 훈련 기회와 몇가지의 직접적인 훈련의 제공을 통하여 다양한 범위의 혜택을 최대화하도록 장려한다.
- 자원봉사활동을 위한 기회를 개발한다.
- 청소년활동에 익숙한 정보서비스 요원들의 도움과 안내를 제공한다.
- 청소년들을 위한 개별화된 서비스의 기획, 운영, 분배 그리고 평가과정에 청소년들이 참여토록 한다.

- 지방과 중앙정부의 의사결정을 위하여 청소년들의 활동 현장에서 청소년들의 욕구, 청소년들을 위한 설비를 모니터한다.

3. 원칙

1) 다음은 제안을 뒷받침하는 전형적인 이념들이다.

- 모든 청소년들이 정보서비스에 물리적으로 그리고 심리적으로 접근할 수 있어야 한다.
- 센터는 청소년들의 욕구를 중심으로 하여 개별화된 접근방법을 채택한다.
- 비지시적인 서비스는 청소년들로 하여금 정보를 이해하고 자기 자신의 의사결정을 내리고 스스로의 행동을 취하도록 할 것이다.
- 센터의 기능은 여러 유형의 문의자들로부터 제시되는 다양한 욕구에 대처하고 모니터링과 평가과정을 통하여 이들의 변화되는 욕구를 인식하는 것이다.
- 센터는 청소년들에게 신뢰할만한 서비스를 제공해야 한다.
- 서비스는 분명한 독자적인 정체성을 가져야만 하고 청소년들에게 객관적이고 편견을 배제한 정보를 제공해야만 한다.
- 센터내에서 제공되는 정보, 조언 그리고 상담 서비스는 이들을 이용하려는 모든 청소년들에게 무료로 제공되어야 한다.
- 청소년들의 다양한 정보 욕구를 채우기 위하여 그리고 소수민족들에게도 적절한 서비스가 이루어지도록 하기 위하여 정보는 포괄적이고 다양한 언어로 번역되어야만 한다.
- 의사결정 과정에서 청소년들이 최대한의 참여할 수 있는 운영 모형을 개발해야만 한다.
- 다른 기관과의 활동 관계를 개발하기 위하여

지방내에서 다른 기관들과 함께 활동하면서 혁신적으로 활동하는데 전념해야만 한다.

III. 대상 집단

1. 어느 연령의 청소년들이든지 의사결정에 참여할 수 있고 그들이 이용할 수 있는 선택의 범위에 대한 도움과 정보를 요구할 수 있다. 경험상으로 보면 이용자들은 14세에서 25세까지의 청소년들이 대부분을 차지한다. 그러나 이러한 연령 범위의 청소년들이 대상집단으로 묘사되기는 하지만 모든 청소년들이 환영을 받을 것이고 센터를 찾아오는 어느 누구라도 친절한 서비스를 받을 것이다.

2. 일관되고 체계적이며 외적으로 표현되는 '사회 평등'의 실천을 통하여 성, 성적 경향, 종교, 태생, 인종, 국가, 장애 등과 관계없이 모든 청소년들을 서비스의 대상으로 한다.

특별한 관심이 불이익을 경험한 집단에 주어지는데 여기에는 미혼부모, 게이와 레즈비언 청소년, 흑인 그리고 비행청소년들이 포함된다.

3. 서비스의 체계를 통하여 해당 지역의 욕구는 명확하게 되고 그리고 나서 말로 표현된다. 그리고 여기에는 다음과 같은 사항들이 포함된다.

- 지역의 전반적인 상황 파악

- 지역내에서 청소년들의 수와 특징을 명확하게 한다.
- 빈약한 여가 시설, 불충분한 주택 또는 물질남용에 대한 관심 등과 같은 특이한 지역적인 문제를 발견한다.
- 현재의 설비를 묘사하고 평가한다.
- 다른 기관의 정책과 전략을 고려한다.

- 청소년들의 욕구에 대한 상담 프로그램

이는 자신들의 욕구를 명료화하고 표현하는데

책임을 질 수 있도록 하기 위한 지원을 받을 수 있는 과정을 이끌어낸다.

IV. 위치와 이미지

1. 변화한 지역

1) 센터는 청소년들에게 익숙하고 대중적인 변화한 지역에 위치해야 한다. 즉, 표지판이 잘 갖추어지고 이용하기에 쉬운 곳을 말한다. 가능한 입지조건으로는 큰 규모의 시가지, 도심의 변화한 도로, 쇼핑 구역, 학교 교내 부지 또는 버스 정류장과 같은 곳들이 포함될 수 있다.

이처럼 변화한 지역에 센터를 설치해야 한다는 것은 청소년정보에 대한 강조 그리고 청소년정보가 차지하는 위치와 부합된다. 이는 정보센터의 자원을 잘 갖추는 방향으로 나아가야 한다는 점을 반영한다.

2) 현장에서의 경험으로는 가장 집중적인 광고보다도 시설을 시각적으로 잘 꾸미는 것이 더 효과적이다.

3) 센터에서는 주택 지역, 교외 거주자 그리고 다른 주거 지역 주변에서 살고 있는 청소년들에게도 서비스를 제공하는 기능을 수행해야 한다.

2. 농촌 지역

1) 정보를 어느 지역에 살고 있는 청소년이든지 이용할 수 있어야 한다는 점은 매우 중요하다.

2) 본질적으로 농촌 지역은 각 지역사회마다의 욕구에 대응하여 독특하게 서비스가 이루어질 것이다. 각 집단들은 지역적 욕구를 충족시키기 위해서 제안들을 고치고 새롭게 하도록 요구받을 것이다.

농촌지역에서 중요한 것은 정보서비스가 보다 멀리까지 제공되어야만 한다는 것이다. 서비스는 이동성이 있고, 융통성이 있으며 사람들이 쉽게 접촉할 수 있어야 한다. 앉아서 기다리기 보다는 밖으로 나가서 그 스스로 서비스를 제공해야만 한다.

만약에 그러한 활동이 이루어진다면 지리적인 어려움을 극복하는 것이 가능해질 것이다. ✓

David Steel

3) 농촌지역에서 갖추어야 할 사항의 사례

- 인구가 희박한 지역을 위한 버스나 운반차와 같은 이동 장비
- 외부의 접촉 기관으로 찾아가는 그리고 거리 현장에서 이루어지는 프로그램
- 접촉점으로서의 원거리에 위치한 시설
- 도서관 서비스 및 학교와의 연계/통합

3. 시설의 이미지

1) 청소년들이 어디에서든지 센터를 쉽게 알아보도록 하기 위해서 공통의 로고와 시설에 대한 이미지가 개발되어 왔다.

2) 쉽게 인식될 수 있는 이미지는 청소년들에게 양질의 그리고 신뢰할만한 정보와 자문 서비스를 기대하도록 할 것이다.

3) 공통의 로고와 시설의 이미지는 서비스의 확대와 증진을 도울 것이다.

4) 센터의 정면은 주위환경과의 적응성을 고려하여 디자인되어 왔으며 이를 통해서 청소년정보센터로 쉽게 분간할 수 있는 이미지가 다양한 지역에 걸쳐서 이루어져 왔다.

V. 센터의 기능

1. 정보의 준비와 제공

1) 모든 청소년들에게 그들의 삶에 영향을 미치는 다양한 문제들에 대한 정보를 위해 핵심적인 사항을 제공해한다는 필요는 자명한 것이다.

청소년들에 의해서 만들어진 정보주체의 목록이 그들이 인식하고 있는 욕구를 표현하기 위한 출발점으로서 작용하도록 정보서비스 내용에 추가되어진다.(참고자료 I 참조)

2) 청소년들은 정보의 생산과 처리에 참여하는 과정에서 훈련을 받고 지원을 받게 될 것이다. 이러한 방식에서 얻은 경험들은 청소년들이 자신감을 갖도록 하는데 도움을 주고 따라서 모든 수준에서의 참여를 최대화할 것이다.

3) 센터 요원의 중요한 과업은 지역의 정보를 수집하는 것이다. 자료를 자주 최신의 자료로 수정할 필요가 있는 주요한 활동영역의 사례로는 직업, 주택, 오락과 같은 것들이 있다. 자료의 최신화를 위해서는 다른 기관들과의 연계를 포함해야만 한다.

그리고 지역정보의 수집에 있어서 영국내에서의 법령의 다양성에 대한 고려가 요구된다.

4) 정보는 청소년들에게 강력한 도구이다. 그러나 정보는 접근할 수 있고, 매력이 있으며 타당하고 청소년들이 이해할 수 있는 언어로 쓰여져 있어야만 효과가 있다. 어떻게 조직되고 제공 또는 중개되는가에 대한 결정은 효과성을 보증하는데 있어서 가장 중요하다.

5) 청소년들을 위해서 생성된 모든 정보자료의 서비스를 위해서는 시각, 청각 등의 감각적인 장애티 가진 사람들의 욕구를 고려하며 적절한 기관의 조언을 구할 필요가 있다.

6) 정보는 영어이외에도 다양한 언어로 제공된다.

7) 정보는 다양한 형태로 제공된다. 청소년들은 주위의 자료들을 이리저리 뒤지거나 컴퓨터 단말기에 접속하거나 또는 정보상담자와의 대화를 통해서 정보를 선택할 수 있다.

8) 중앙기구는 국가적인 범위와 관련된 정보의 생산과 보급에 책임을 갖게 된다.

2. 자원봉사활동, 직업훈련 그리고 취업기회를 위한 지원

1) 훈련기회에 대한 자료는 이미 이용되고 있으며 일회방문 서비스와 관련해서는 특별히 훈련을 받은 운영 요원들이 청소년들이 자신의 선택에 대해 심사숙고 하도록 돕기 위해서 편안하고 친절할 방법으로 활동할 것이다. 센터의 운영요원들은 결정할 비를 실행하도록 도울 수 있고 청소년의 자율성을 개발하는 동안에 지속적인 지원을 제공할 수 있다.

2) 취업 조사를 위해서는 직업조사활동, 자신감을 갖는 면접 연습 그리고 지원서 작성 등에 대한 도움이 지원될 수 있다. Prince's Youth Business Trust와 연합하여 사업계획에 대한 도움을 주는 것은 소규모 자영업 시작을 위한 아이디어들을 장려할 수 있다.

3) 자원봉사활동을 위한 기회는 센터 자체에서 이루어진다. 여기에서 청소년들은 다른 청소년들에게 정보를 제공하는 활동을 할 수 있다.

그러나, 청소년들이 자원봉사활동 기회를 가진다는 것은 필수적인 것이다. 지역 기관과의 교섭은 자원봉사활동 기회의 범위를 분명히 하고 이 기회를 만들어낼 수 있다. 담당활동 영역으로의 배치에 대한 결정은 청소년이 자신의 장단점을

파악하고 자기 평가 프로그램의 실시를 지원하는 그리고 구조화된 과정을 따라서 이루어진다.

4) 센터는 자원봉사활동을 위한 선행적인 준비를 제공할 것이고, 도전과 개발을 위해 앞서 합의한 목표들이 충족된다는 것을 보증하기 위해서 배치 상황을 모니터한다.

3. 전문가의 도움이 필요할 때

1) 효과적인 정보서비스 활동이 신뢰의 분위기 가운데서 수행되어진다면 서비스를 요청한 청소년들은 그들이 가지고 있는 다른 욕구들을 드러낼지도 모른다. 그들은 그 이상의 도움을 얻기 위한 가능성을 알아보기 위해 정보를 조사할 수도 있다.

2) 청소년들과 협력하면서 전문가의 도움에 대한 필요가 합의된다면 적절한 지역기관을 확인하고 청소년들을 돕는 방법을 토론하는 것이 가능하게 될 것이다. 그리고 그 청소년을 해당 기관에 연결시키게 될 것이다.

4. 다른 기관들과의 연합활동

1) 다른 기관들과의 밀접한 연계는 전문적인 기준을 개발하고 훌륭하게 업무를 계속해서 수행하게 할 것이다. 그리고 청소년들에게 영향을 미칠 것으로 보이는 제안들에 대한 전문가의 의견과 이에 대한 반응을 최대화할 것이다.

2) 센터가 다른 기관들을 위한 자료센터가 되고 그들의 활동, 예를 들면 공통 관심사항에 대한 훈련과정의 제공에 의해 그들의 활동을 지원하거나 또는 청소년들에게 영향을 미치는 특정한 주제들을 명료화하고 그 주제들을 중심으로 하는 행사주관을 주관하는 사업이 기대되어진다. 이를

위해 활용할 수 있고 일반인들에게 알려져 있는 전시공간이 필요하다.

추가적으로 센터는 지역의 데이터베이스를 구축하는데 있어서 주도적인 역할을 할 수도 있을 것이다.

3) 이처럼 여러 기관과 함께 활동하는 방식은 관계된 모든 기관들의 서비스 활용과 효과적인 분배를 증대시키는 것으로 보인다.

5. 홍보

1) 지역사회내에서 센터를 홍보할 수 있는 기회를 만들어 나가야 한다. 패스트푸드점이나 제과점과 같은 상업적인 대리점의 자료와 유사하게 제작되는 안내자료나 포스터 등의 홍보자료를 도서관, 학교 그리고 여가센터 등에서 이용할 수 있다.

2) 홍보전략이 효과적이 되려면 보다 나은 기획을 필요로 한다. 이러한 기획은 센터의 대표자가 미처 기대하지 못하였던 홍보효과의 증대 기회에 신속하게 그리고 적절하게 대응하도록 하는 일차된 전략을 포함할 것이다.

3) 지역 신문사와 좋은 관계를 설정하고 유지할 것이 요구된다. 정기적인 주간 칼럼, 센터 행사의 취재 보도 그리고 지역적인 이슈를 강조하는 기사들은 서비스를 증진시키고 청소년들의 관심사항에 대한 인식을 증대시킬 것이다. 지역사회의 라디오 방송에도 정기적인 시간대에 청소년들이 방송을 하도록 요구한다. 이는 이러한 활동에 참여한 청소년들에게 학습 경험 뿐만이 아니라 센터의 광고 기회도 제공하는 것이다. 게다가, 이러한 광고는 지역사회에서 청소년들의 가치에 대한 관심을 이끌어내는 경향이 있으며 그들에게 자신들이 좋아하는 것을 말할 기회와 자신의 아

이디어를 소개할 수 있는 기회를 제공한다.

6. 센터 밖의 현장 프로그램

1) 센터에서는 학교, 대학, 클럽 그리고 다른 접촉점에서 모든 청소년들에게 다가서기 위한 활동 프로그램을 수행하려고 한다.

청소년들에게 다가서는 서비스 활동은 청소년들이 센터를 방문하고 충분히 이용하도록 장려할 수 있고, 일상생활의 통합적인 부분으로서 정보 조사에 대한 아이디어를 증진시킨다.

2) 여기에는 다음과 같은 사례들이 포함된다.

- 센터의 활동 개요를 말하는 대화
- 지역의 학교와 대학에서 게시판의 소유와 유지
- 학교의 개별적인 그리고 사회적인 교육 프로그램에 대한 지원
- 정보 이동쇼 행사 : 지역축제나 장에서 전시될 수 있는 이동 전시기구

3) 지역의 거리현장의 청소년지도자 *detached youth worker*들과의 연계는 센터를 찾아오지 않거나 또는 서비스와 접촉하지 않는 것으로 보이는, 그러나 자신의 행동구역에서는 도움을 받을 수 있는 청소년들의 욕구를 파악하는데 도움을 줄 것이다.

VI. 서비스의 분배

1. 서비스

1) 청소년들은 편안하고 휴식을 취할 수 있는 시설을 이용할 수 있으며 친절하고 편견을 갖지 않은 센터 운영요원들과 대화할 수 있다. 그 시설은 어느 누구라도 들러서 방해나 질문을 받지 않

고 돌러보도록 허용된다.

그러나 시설내에 안내표지판을 설치하고 이용자들의 눈에 띄는 가까운 곳에 운영요원들을 배치함으로써 도움을 구할 수 있는 방법에 대한 안내는 분명하게 제시한다.

2) 정보 포스터와 다른 부착물들은 문제거리가 되는 이슈들 뿐만이 아니라 오락, 스포츠 그리고 모든 가벼운 분야를 포괄할 것이다. 모든 정보자료는 얼마나 다양한 집단들이 묘사되거나 또는 불충분하게 제시되었는가의 측면에서 그들이 제공한 메시지를 모니터하기 위해서 자세히 조사될 것이다. 특정 주제를 중심으로 한 행사 주간을 제외하고는 어떠한 강조점도 특정 이슈에 주어지지 않는다. 센터는 일반적인 준비 상태를 유지해야만 한다.

3) 정보서비스에 있어서 그 특성상 본질적이라 할 수 있는 개인적인 지원 뿐만이 아니라 교육과 정 자료의 준비, 지원서 작성, 다른 기관과에 대한 전화 통화 등과 같은 실제적인 서비스가 제공될 것이다.

4) 센터의 개장시간은 지역의 요구에 맞추어야 하지만 청소년들이 9시부터 5시까지 근무한다는 관습적인 형태를 거부하는 것은 분명하다. 저녁과 주말에도 개방해야 한다. 그리고 24시간 전화 서비스는 센터간의 네트워크를 통하여 이용할 수 있다.

5) 직업 자문, 상담, 건강 등의 전문적인 서비스 영역은 이 센터에 관련되는 다른 기관의 담당자들과의 연결에 의해 이용할 수 있다.

2. 시설의 설비

1) 거리로부터 들어오는 입구는 적절한 만곡부를 가지면서 휠체어도 이용할 수 있어야 할 것이다.

다. 자동문은 이상적이라고 할지라도 청소년들이 도움을 요청할 수 있도록 적어도 문에는 벨이나 인터콤이 손을 뻗칠 수 있는 범위내에 장치되어 있어야 할 것이다. 내부장식은 휠체어를 타고도 모든 설비에 접근할 수 있도록 해야 한다.

2) 잘 만들어진 안내 전단, 책, 잡지, 소책자, 최신판 신문을 제공하는 중앙의 정보데스크는 청소년이 스스로 자료를 선택할 수 있도록 고안되어야 한다. 컴퓨터 데이터베이스 접근도 마찬가지이다.

3) 전화 이용은 일거리를 얻으려 하거나 숙박 시설 찾으려는 청소년들에게는 매우 중요하다. 전화들중의 하나는 난청 그리고 농아 청소년에 적합하도록 조정되어야 할 것이다. 그리고 사진복사기 등이 이용된다.

4) 음료수를 구입할 수 있는 스낵 코너는 어린 아동들을 위한 놀이 공간 근처에 위치하며 이 공간에는 TV를 놓을 수 있다.

5) 청소년들이 정보상담자들과 대화를 나눌 수 있는 조용한 방이 필요하며 이는 혼잡한 스낵 코너로부터 멀리 위치해야만 한다.

Ⅶ. 운영 요원

1. 운영 요원의 구조

1) 센터가 제공할 서비스의 다양한 범위는 다양한 활동의 영역에서 갖가지의 기능과 능력을 가지고 있는 운영요원들의 조직을 필요로 한다. 이들에게 공통적으로 요구되는 사항은 비행식적인, 친절한, 확신을 갖게 하는 그리고 편견을 갖지 않는 방법으로 청소년들과 함께 기꺼이 활동해야 한다는 점이다.

2) 센터의 관리조정자는 핵심적인 위치를 차지

하고 있다. 이 관리자는 양질의 서비스를 분배하고 조직을 운영하며 유급 또는 자원으로 활동하는 센터 직원들의 운영을 책임지고 있다.

활발한 의사소통과 책임감은 효과적으로 서비스를 개발하고 운영하는데 필수적이다. 적절할 후보로는 운영 경험과 이에 더해서 청소년과 지역사회교육 또는 이와 관련된 자격증을 소유하고 있어야 할 것이다. 그러나, 모든 자격조건들은 합의된 업무 내용의 측면에서 적절하다고 인정될 수 있어야만 한다. 지원자들이 매우 많다고만 해서 기대 조건들이 모두 필수적인 기준이 되어서는 안된다. 이는 일에 필요한 기술과 능력을 가지고 있지만 공식적인 자격증을 갖지 못한 사람들을 배제하게 되기 때문에 간접적인 차별을 초래하는 것 같아 보인다.

관리자의 주요 업무는 다음과 같다.

- 지역사회 모든 부서에 서비스를 보급하기 위한 자원 관리
- 지역사회에 센터에 대한 설명 실시
- 센터의 운영조직에 의해 합의되는 회계 체제의 운영
- 직원 개발에 효과를 미칠 절차의 수행
- 유급 및 자원봉사 요원의 충원과 선발
- 운영요원들의 훈련 욕구 명료화
- 운영조직의 각종 모임 제공
- 새로운 활동영역 명료화와 새로운 아이디어를 수행할 기획

3) 앞서의 설명은 관리자를 대리하는 사람들에 대한 자격과 연계하여 상근직 직원들 중의 한 사람이 해야 할 업무의 세목들이 된다.

4) 관리조정자 이외에 추가적으로 세명의 상근직 정보상담자들이 요구된다. 정보의 생성과 기술적인 처리, 자원봉사활동 기회제공과 자원봉사자

훈련, 연구 프로그램과 센터 서비스의 평가라는 세가지의 특정한 활동영역에 대한 추가적인 책임이 이들에게 주어진다. 그리고 이들 중의 한사람은 관리자를 대리하게 된다.

5) 행정적인 업무를 지원하고 외부에서의 정보 서비스 활동을 담당하는 시간제 지도자들이 필요하다. 나머지 요원들은 다른 기관의 전문지도자, 청소년자원봉사자, 배치된 학생들로 이루어질 것 같다.

6) 유급과 자원봉사 요원의 비율을 정하기는 어렵지만 다음과 같은 사항들이 고려될 필요가 있다.

- 지속적인 운영요원 채용에 대한 필요
- 자원봉사자들의 훈련과 지원에 관계된 운영요원들의 시간
- 다양한 경험들을 제공받는 자원봉사자들에 대한 필요

2. 운영요원 관리

1) 센터 관리자는 유급 또는 자원의 운영요원들을 감독하고 개발하며 지원하는데 필요한 적절한 체제와 절차의 개발을 책임진다.

2) 운영체제에는 운영조직에 대한 자문을 통해 개발되어질 노사간의 불만 처리 과정과 징계 절차가 포함된다.

3) 분명하게 명시되고 관련된 노동조합에서 그 절차에 대하여 합의할 평가체제가 개발된다.

4) 자기평가 프로그램이 장려된다. 이는 관리자와 지도자 사이에서 연합적인 활동으로 이루어지는 발전 정도에 대한 검토 모임과 같은 요원 개발을 위한 도구에 의해 용이하게 된다. 그리고 이는 지도자의 개발과 가능한 훈련 욕구에 대해 논의할 수 있는 확실한 기회를 제공한다.

5) 팀형성 욕구를 포함하면서 요원들의 훈련 욕구를 밝히고 적절한 훈련 프로그램을 기획하는 것은 관리자의 업무이다.

요원 훈련을 위한 기준은 다음의 세가지로 나뉜다.

- 새로운 지도자들을 위한 입문과정의 훈련을 포함하면서 요원들이 현재의 직위에 요구되는 업무를 수행한다
- 요원들이 센터내에서나 다른 기관에서 담당할 수 있는 또 다른 직위의 업무를 준비한다.
- 현재의 업무이든지 또는 기대되는 업무이든지 개인적인 개발 증진을 목적으로 한다.

우선 앞의 두 범주의 훈련은 그 필요성이 인식될 때마다 자주 제공될 것이다. 그러나 세번째 범주의 훈련은 기능과 능력을 획득하고자 있는 청소년 자원봉사자들이 겪는 초반기의 불이익과 이들의 욕구를 고려하면서 공정하고 평등하게 기회를 제공하는 방식으로 이루어진다.

6) 비경영자의 감독이 모든 유급 요원들에게 적용될 수 있다.

VIII. 운영 과정

1. 운영조직의 구성

1) 운영조직에서 필수적인 사항은 청소년들의 참여가 장려되고 다양한 분야를 배경으로 한다는 것이다.

2) 다음과 같은 영역의 대표자들이 운영조직에 참여하게 된다.

- 이용자로서의 청소년들, 자원봉사자 또는 지역 청소년클럽과 의회의 구성원

- 직업 서비스나 도서관과 같이 청소년들에 대한 책임을 지고 있는 법적 단체
- 청소년정보 영역에 관심을 가지고 있는 자원 단체
- 약물남용 상담기관과 같은 특정 영역에서 서비스를 담당하는 기관
- 단, 특수한 청소년들에만 필요한 기관은 아님
- 지역의 기업 관계자
- 지역의 '직업훈련과 기업 협의회'
- 지역내의 기타 단체들

이러한 대표자 영역에서는 대표자를 확대하는 것 뿐만이 아니라 구성원들에 의해서 제공되는 기능의 범위를 고려할 필요가 있다.

3) 운영과정에서 청소년들의 능동적인 참여는 그들의 공헌을 가능하게 하는 단계에서 관찰될 수 있다.

2. 운영조직의 구성

1) 구성원들에 의해 선출되는 12명의 실행위원회는 서비스의 기획, 자원 확보, 증진 그리고 분배의 전반적인 운영에 대한 사항을 심의한다.

이 위원회는 운영조직의 정규 회원들에게 책임이 있으며 회원들에게 정기적인 활동 보고서를 제공한다.

실행위원회는 의장, 간사, 회계 담당자, 기금 모금담당자, 홍보 담당자 그리고 운영 책임자와 청소년 등으로 구성된다.

2) 운영조직의 정규회원들은 센터의 지속적인 정책을 개발해 나간다.

이러한 모임들은 정책 결정이 더 넓은 범위의 이슈와 관련된 주제들의 상황에서 이루어질 수 있도록 모든 회원들의 능동적인 참여를 용이하게

할 것이다.

3) 운영조직은 첫번째 전체적인 연례 모임 후에 공식적으로 구성하게 된다. 이 모임 기간 동안 정관이 채택된다.

4) 운영조직은 우선 자선기관으로 신청하게 된다.

그리고 나서 주주를 갖지 않고 유한회사로서 센터를登記하는 과정은 운영 첫째 동안에 시작해야 한다. 지역사회에 대한 센터의 책임은 협회의 정관과 조항에서 상술될 것이다.

3. 기획과 자원

1) 우선 모든 회원들이 서비스의 기획과 개발에 전념하고 모금 등에 있어서 각 기관이 담당해야 할 사항을 분명하게 하기 위하여 전체 운영조직의 기능에 대한 개요를 그리게 될 것이다.

2) 시설의 비용에는 다음과 같은 내용들이 포함된다.

- 외관을 새로 장단하고 장비를 구입하며 직원 충원 등을 포함하는 개설 비용
- 운영 첫째 동안의 운영비용
- 프로젝트 운영 비용

3) 앞으로의 운영을 위한 기금을 확보하는 것은 전체 운영조직의 지속적인 책임이 될 것이다.

4) 운영조직은 지역 청소년의 욕구 뿐만이 아니라 잠재적인 기금 제공 단체를 설득하도록 하는 프로그램을 운영한다.

5) 센터에서는 청소년할인카드를 통해서 이용할 수 있는 문헌자료 판매와 프랜차이즈 방식의 스낵 코너 운영으로 운영비용을 충당할 것이다.

4. 고용주로서의 센터

1) 실행위원회는 고용주로서의 역할을 가정하고 성, 성적인 경향, 종교, 태생, 인종, 국가, 장애 등을 관계치 않고 지역사회의 모든 분야로부터 적절한 기능을 가진 요원을 선발하여 채용할 책임을 갖게 된다.

2) 직원들에 대한 지원, 관리 그리고 개발을 위한 다른 체제들은 관리자와 중앙과의 협의 가운데에서 고안된다.

IX. 모니터링과 평가

1. 모니터링과 평가 체제의 근거

1) 모니터링과 평가의 기본적인 목적은 청소년들의 욕구에 충분히 부합하고 정확한 정보를 제공하는 일관된 양질의 서비스 분배를 보증하는 것이다.

2) 센터는 출범에 있어서 운영조직에 의해 합의된 일련의 목표들을 성취하는 방향으로 활동하게 된다. 그 목표들을 충족시키는 방향으로의 진전된 정도를 알려주는 대상목표들은 매년 설정될 것이다.

3) 모니터링과 평가 체제는 기획과정의 본질적인 부분이 되며 다음과 같은 사항을 필요로 한다

- 대상목표들에 대한 진전을 측정한다.
- 대상목표들의 타당성을 검토한다.
- 센터의 목표들에 대한 검토와 수정에 대해 알려준다.

4) 모니터링과 평가는 대상목표로 진전된 정도를 알려주는 수행 지표의 결정을 포함한다. 수행 정도를 알려주는 지표들에 대한 고려는 이들이

두 가지 그룹으로 나뉘는 것을 보여주는 경향이 있다.

- 이용자들의 특성과 지역사회의 명료화된 욕구를 비교하도록 허용하는 지표들
- 청소년 이용자의 혜택을 위한 실제적인 소득이나 변화를 알려주는 지표들

두 번째 그룹에는 다음과 같은 사례들이 포함된다.

- 편지 쓰기와 같은 기능 개선의 증거
- 완료된 훈련 과정
- 보유한 자격
- 새로운 여가활동 장치
- 센터의 회합에서 토론에 참여하는 능력

5) 모니터링과 평가 자료는 의사결정을 위한 정당화와 수행의 증거를 제공함으로써 서비스를 제공받는 지역사회에 대한 센터의 책임감을 증대시킬 것이다.

2. 고려되어야 할 요소들

1) 우선 서비스를 이용하는 집단들의 특성 및 문의자의 본성을 모니터링하고 이를 지역사회의 특성과 명료화된 욕구들과 비교할 필요가 있다.

2) 정보센터의 모니터링과 평가는 관련 기관들 및 청소년들의 충족되지 못한 욕구와 지역적인 경향의 서비스에 대한 체계적인 환류를 통해 지역 수준에서의 기획과 의사결정에 필수적인 요소가 된다.

3) 국가적으로 합의된 기준을 사용하는 정보센터의 체계적인 모니터링과 평가는 청소년들의 필요와 요구 사항들에 관련된 더 넓은 경향에 대한 정확한 정보를 얻을 수 있는 중요한 기회를 제공

하게 될 것이다. 이는 국가적인 수준에서 그리고 정부내에서 의사결정자들과 기획담당자들에게 중요한 증거자료원이 될 수 있다.

3. 평가자

1) 모니터링과 평가는 기본적으로 중앙기구와 각 정보센터 관리자의 책임이다. 그러나 모든 요원들이 체제의 개발에 공헌할 기회와 이를 수행할 책임을 갖게 될 것이다.

2) 센터를 이용하는 청소년들 또한 참여한다. 그들의 참여는 자발적으로 이루어지며 정보는 효과적인 서비스의 모니터링과 평가 이외의 다른 목적으로는 사용되지 않는다는 점이 청소년들에게 명확해지게 된다.

3) 중앙기구는 국가적인 범위에서 통계 조사, 분석, 해석을 허용하는 자료의 기록형태에 대한 자문을 할 것이다.

4. 모니터링과 평가에서의 정책과 과정

1) 신뢰도의 측면에 관심이 기울여질 것이며 센터는 자료의 수집과 축적을 위한 체제에 합의하게 된다.

2) 기록은 다음과 같은 사항들을 위한 충분한 세목을 제공한다.

- 서비스 이용의 본성과 범위의 분량을 측정한다.
- 서비스를 이용하는 청소년들의 특성을 묘사한다.
- 제공된 지원에 의한 결과를 분명하게 보여준다
- 통계적으로 밝혀지고 지원이 이루어질 욕구를 인정한다

- 잘못된 정보로 인한 피해로 인한 요구에 대해 방어한다.
- 기록상으로 볼 때 주어진 정보가 불충분하다는 것이 보여지면 다음 단계의 조치를 인정한다.
- 지도자들의 훈련 욕구를 명료화 한다.

5. 연구의 역할

1) 청소년들의 욕구와 생각들은 계속해서 변화한다. 그래서 이러한 욕구들을 충족시키고 아이디어를 개발할 기회가 있게 되는 것이다. 이러한 변화에 대한 가정은 이동성이 증가하고 사회적인 기대와 반응의 전반적인 범위의 활동 유형과 고려사항이 변화하는 세계 가운데에서 본질상 '정숙'은 신체적이고 심리적인 변화와 이 모든 것들을 포함한다는 사실에 근거한다. 변화하는 욕구와 기회의 본질 및 범위를 밝혀내려는 연구 프로그램은 정보센터 서비스의 타당성을 검증하고 지역적인 그리고 국가적인 수준에서 정책과 기획을 안내하기 위해서 극히 중요한 것이다.

2) 연구 제안에 대한 아이디어들은 센터의 통계적인 기록들을 통해 나타나는 경향으로부터 얻을 수 있다. 그러므로 분명히 개별적인 청소년들과 활동하는데 있어서 연속성을 가능하게 하는 것 뿐만이 아니라 통계적인 분석을 용이하게 하는 형태로 활동기록을 유지하는 것은 센터의 한 기능이 될 것이다.

3) 센터가 연구의 주도적인 위치를 갖고 있음을 인정하는 다른 기관들로부터 제안들이 이루어질 수 있다. 이러한 유형의 활동은 서비스의 통합가능성을 증대시킬 수 있다.

4) 조사가 최상의 활동과정으로 보일 때, 청소년들은 다음과 같은 이유로 해서 가능한 어느 곳

에서든지 보조연구자로 선발되어질 것이다. 그 이유로는 첫째, 방법론적인 고려는 활동을 수행하는 적절성을 표시하는 경향이 있다는 점이고, 둘째, 연구 프로젝트 내에서 청소년들이 조직적인 훈련과 그리고 의사소통 기술 훈련을 수용할 가능성이 크다는 점이다.

5) 도움을 인정해온 개인들에 대한 정보 서비스의 장기효과를 밝히려는 연구가 제안되어진다. 유사하게 단기간의 훈련에 대한 개인적인 경험의 토론과 기록을 남긴 후 활동을 시작하는 것은 앞으로의 훈련 영역의 질을 알려주는 가치있는 항목들을 나타낼 수 있다.

X. 중앙기구의 역할

1. 다음 단계

1) 중앙기구가 지역의 단체들을 위한 권고 기준을 작성함으로써 계속해서 사업의 주도권을 갖게 될 것으로 여겨진다.

이러한 기준들은 기능성, 생존력 그리고 책임감에 관계된 요인들을 포함한다. 권고 기준과 지침은 지역정보센터의 시도에 관심을 가지고 있는 모든 집단과 개인들에게 배포된다.

2) 관심이 있는 모임들은 정당한 방법에서 권고 기준을 충족하도록 도움과 지원을 받게 된다.

3) 권고에 관계된 도움은 모든 모임에 제공된다.

2. 출 범

1) 지역의 협회는 공식적인 운영 구조의 전단계가 될 운영위원회의 출범을 용이하게 할 필요가 있는 행정 체계를 구축하는데 지원을 받게 된

다.

이러한 지원에는 표본이 되는 문서, 예를 들면 기구 구성 모형, 업무 분장, 기획평등의 정책 등이 있으며 이는 운영위원회가 기초를 잡고 채택하게 될 문서의 논의를 위한 근거를 만들 수 있다.

2) 중앙기구는 도시계획상의 문제, 건축상의 통제, 소방규칙, 보험, 고용법 등에 대한 도움을 어디에서 받아야 할 지에 대한 정보원으로서 역할을 할 수 있다. 건축학상의 그리고 디자인에서의 센터 설치 지침을 충족시키려는 단체에도 도움이 제공된다.

센터를 자선단체로 그리고 나중에는 유한회사로登記하는데 관련된 절차에도 지원이 이루어지며 이를 위한 안내지침이 작성된다.

3) 정보센터에 대한 일반인의 인식을 이끌어내고 기금을 모금하는 공식적인 모임 등의 활동 기획에도 도움이 제공된다.

4) 출발 과정의 부분으로서 중앙기구는 각 정보센터에 컴퓨터를 설치하고 자료의 입력과 수정을 위한 방법 뿐만이 아니라 기계의 기능을 위한 지원체제에 대한 자문을 할 것이다.

5) 센터 관리자를 위해 면접위원단을 구성하는 중앙기구의 대표자들과 함께 요원의 총원과 선발에도 도움이 이루어질 것이다.

3. 초반기의 지원

1) 중앙 정보 데이터베이스는 연구 프로그램에

의해 필요가 나타남에 따라서 그리고 지역 센터에 의해 정보가 공급됨에 따라서 지속적으로 확장된다.

2) 센터들은 경험이 공유되고 공유된 정책 결정의 과정이 시작될 수 있도록 하기 위해 상호간에 네트웍을 용이하게 구성한다.

3) 중앙기구는 회의를 위한 기회의 제공, 참여적인 활동을 통한 훈련, 회합을 위한 기획과 지원 등에 의해서 현재의 대표조직 운영을 용이하게 한다.

4) 중앙의 출판 서비스는 센터의 활동을 통하여 밝혀진 국가적인 관심사항들을 공론화시킬 것이다.

그리고 지역적인 홍보활동이 개별적인 센터들을 지원할 것이다.

5) 중앙기구는 대중매체, 사적인 영역 그리고 다른 국가적인 자원단체들과의 네트웍 뿐만이 아니라 다른 나라의 정보 제공자들과의 활동 증진에 의해 국가적 수준에서 지역청소년정보센터의 윤곽을 세울 것이다.

4. 앞으로의 방향

1) 중앙기구는 시범적인 동안에 수집된 자료에 의지하면서 지역 청소년정보센터의 시작에 대한 성공을 평가할 것이다.

2) 센터와 중앙기구의 연합활동 보고서는 정보시설의 개발을 위한 권고에 따라 준비될 것이다.

참 고 자 료 I

청소년들에 의해 요구된 정보 주제들

• 직업 분야

— 직업 상담

— 지원과 면접에 대한 도움

- 훈련계획
- 금융관련 자문
- 계속 교육
- 집으로부터의 독립
 - 집으로부터 독립하기 전에 고려해야 할 사항들
 - 구입할 수 있는 주택의 이용도
 - 주택조합
 - 무주택 청소년들을 위한 지원
 - 지역의회로부터 이용할 수 있는 것
- 환경과 지역사회 문제
 - 환경보호 자원봉사자
 - 취약점을 가진 청소년들을 돕는 방법
 - 공중 보건상의 관심사에 대한 의견 제시 기회
 - 장애에 대한 대항
 - 차별과 고민거리를 다루는 방법
 - 효과적인 재순환에 대한 안내
- 도시와 농촌의 기획에 영향을 미치는 방법
- 다른 청소년들과 친구가 되는 기회
- 건강과 인간관계 문제
 - 학교에서의 BULLYING
 - 동반자와의 불화
 - 부모와의 의사소통
 - 성적인 문제에 대한 자문
 - 개인적인 인간관계 개발
 - 영양 교육
 - 자기만족 이미지
 - 경찰과 다른 공공기관과의 관계
 - 폭력과의 대항
- 여가
 - 여행 기회
 - 비용 절감: 청소년카드, 철도 카드
 - 스포츠와 오락
 - 운동과 적합성

참 고 자 료 II

지역청소년정보센터 주소록(1993년 기준)

Bradford

The Information Shop for Young People, 24
Market Street, The Wool Exchange, Bradford
BD11LH. Tel. 0274 752431/32

Halton

The Information Shop for Young People, 2
Frederick Street, Widnes, Cheshire WA8 6PG.
Tel. 051 420 7888

Horsham

The Information Shop for Young People, 16

East Street, Horsham, West Sussex RH121HL.
Tel 0403 270345

Hyndburn and Ribble Valley

The Information Shop for Young People, 3
Abbey Street, Accrington, Lancashire BB5
1EN. Tel. 0254 393523

Ilkley

The Information Shop for Young People,
9Leeds Road, Ilkley, West Yorkshire LS29
8ND. Tel. 0943 817208

Mansfield

The Information Shop for Young People, Central Library, West Gate, Mansfield, Nottinghamshire NG18 1NH. Tel. 0623 657077

Nottingham

The Information Shop for Young People, 24-32 Carlton Street, Hockley, Nottingham NG11NN. Tel. 0602 585111

Rochester

The Information Shop for Young People, Publicity House, 235A High Street, Rochester, Kent ME1 1HQ. Tel. 0634 811900

The National Youth Agency

17-23 Albion Street, Leicester LE1 6GD.
Tel. 0533 471200. Fax. 0533 471043