

도서관이용자 응대서비스 매뉴얼 개발에 관한 연구^{*)}

A study on developing a manual for library user service

황금숙, 대림대학교 문헌정보학과, gshoang@daelim.ac.kr

Gum Sook, Hoang, Professor of Dept. of Library & Information Science in Daelim University

이영숙, 상명대학교 문헌정보학과 강사, yslee0923@hotmail.com

Young Sook, Lee, Doctor of Library & Information Science

최근 도서관에서는 실업률 증가와 지역사회 정신보건 문제 등 총체적인 사회적 현상과 맞물려서 도서관 서비스에 불만을 품거나 이상행동을 하는 이용자들이 도서관으로 유입되면서 많은 문제행동을 일으키고 있다. 일부 이용자의 문제행동은 다른 이용자의 이용만족에 있어서 가장 중요한 역할을 하는 도서관직원에게 부정적 영향을 미치고, 이는 결국 서비스의 불만족과 이로 인한 도서관 조직에 악영향을 끼치며 전반적인 도서관 서비스의 질적 저하를 유발하는 중요한 요인으로 작용하고 있다. 본 연구는 도서관서비스에 대한 이용자 만족도를 제고하고, 친절하고 품위 있는 공공서비스 문화의 선진화를 촉진하기 위해 국가 및 공공도서관 직원을 대상으로 도서관 응대서비스 문제점 및 문제이용자 현황과 응대서비스 매뉴얼 개발에 관련된 요구사항을 분석하여 일반이용자 및 문제이용자 응대서비스 매뉴얼을 개발하였다.

***) 본 연구는 2011년 국립중앙도서관 도서관연구소의 연구지원비를 받아 작성된 “도서관이용자 응대서비스 매뉴얼 개발 연구”의 보고서를 일부 수정, 보완한 것임.**

1. 서론

최근 도서관에서는 실업률 증가와 지역사회 정신보건 문제 등 총체적인 사회적 현상과 맞물려서 도서관 서비스에 불만을 품거나 이상행동을 하는 이용자들이 도서관으로 유입되면서 많은 문제행동을 일으키고 있어 도서관이용자 응대서비스에 많은 애로점을 호소하고 있다.

그러나 도서관 현장에서 일하는 직원들은 이런 문제이용자를 다루는 교육을 제대로 받지 못한 상황에서 일부 이용자의 문제행동은 다른 이용자의 이용만족에 있어서 가장 중요한 역할을 하는 도서관직원에게 부정적 영향을 미치고, 이는 결국 서비스의 불만족과 이로 인한 도서관 조직에 악영향을 끼치며 전반적인 도서관 서비스의 질적 저하를 유발하는 중요한 요인으로 작용하고 있다.

일찍이 선진국에서는 서비스접점에 있는 직원들이 이용자 응대에 대한 요령과 최소한의 스펀트를 받으며 도서관이용자 서비스를 하기 위하여 문제이용자 응대 매뉴얼을 마련하여 현장에서 활용하도록 하고 있다. 이에 국내에서도 도서관서비스에 대한 이용자 만족도를 제고하고, 친절하고 품위 있는 공공서비스 문화의 선진화를 촉진하기 위한 실용지침으로 도서관현장에서 널리 활용될 수 있는 도서관이용자 응대서비스 매뉴얼을 개발하고자 한다.

2. 선행연구 개관

도서관이용자 응대서비스 매뉴얼 개발을 위해 국내외 선행연구들을 문제이용자 응대방안과 매뉴얼 개발에 관한 대표적인 문헌을 살펴보면 다음과 같다. 먼저 국외 문제이용자에 대한 효율적

대응 방안에 관련된 연구들로는 Bullard(2002), Currie(2002), Osa(2002), Rubin(2000), Willis(1999)가 있으며, 문제이용자 응대 매뉴얼로는 Fairfax County Public Library(1990), Kotty Smith(1993), Ross, Catherine S. & Patricia Dewdney(1998), Rubin(2000)이 있다. 국내 연구로는 박현주(2010), 오동근(2003, 2004)이 있다.

이상의 국내·외 선행연구물들을 고찰한 결과 지금까지의 도서관 문제이용자에 대한 연구는 대부분 선진외국의 도서관을 대상으로 연구되어져 왔으며, 국내 도서관 환경에서의 관련 연구는 부족한 것으로 나타났다.

3. 도서관이용자 응대서비스 현황 분석

도서관서비스의 질적 제고를 위한 「도서관이용자 응대서비스 매뉴얼」 개발을 위하여 관리자 및 도서관 직원을 대상으로 설문조사를 실시하였으며 이를 통해 도서관 문제이용자 유형, 대응사례, 매뉴얼 개발에 필요한 사항을 다음과 같이 분석하였다.

먼저 관리자는 도서관에서 문제이용자로 인한 도서관 서비스상의 문제가 매주 1~2건이 22.2%, 매월 2~3건이 33.3%로 매우 자주 발생하는 것으로 나타났다. 그러나 이들을 대응하기 위한 문제이용자 응대(제재, 징계)에 대한 규정은 66.6%가 없는 것으로 나타났으며, 이에 대다수 도서관이 문제이용자에 대한 도서관 이용규정을 강화하거나 마련하고자 하는 것으로 나타났다. 직원교육 실시 유무 및 방법에 대하여 84.4%가 공식 및 비공식적으로 교육을 실시하고 있었으나, 교육을 실시하고 있지 않은 도서관도 15.6%로 나타나 좀 더 적극적인 교육이 필요한 것으로 나타났다. 도서관에서 발생된 문제이용자 응대에 대한 기록 보관 유무에 대하여 85.2%가 이에 대한 기록 및 보관을 소홀히 하고 있는 것으로 나타났으며, 그러나 이들 도서관에서 기록 보관의 필요성에는 82.6%가 필요하다고 답하였다.

기타 일반이용자 및 문제이용자 응대서비스에 대한 자유 의견으로는 다음과 같다.

1) 현 규정의 문제이용자에 대한 규제 및 제재가 포괄적이고 경미하여 좀 더 강력한 도서관 이용규정이 필요하며 경우에 따라 법적조치까지 요구된다. 2) 문제이용자 응대서비스 및 요령에 대한 매뉴얼 개발의 필요성이 절실하다. 3) 도서관 이용자 응대서비스에 대한 직원 및 이용자 교육이 필요하다. 4) 서비스접점에 사서 수가 적정히 배치되어야 하겠으며, 5) 청사관리와 열람자 전달 관리요원이 필요하며, 경우에 따라 도서관에 청원 경찰 배치가 요구된다.

다음은 도서관직원이 경험한 불평(불만)이용자 유형에 대하여 복수 응답을 요구한 결과 552건이 응답되어졌으며 이 중 기본적인 도서관 규칙이나 절차에 대해 반박하는 이용자가 26.1%, 무례한(반말, 욕설, 화, 폭력) 이용자가 21.7%, 기본적인 도서관 이용법이 부족하여 사서가 이용자만을 위해 일하기를 원하는 자가 19.9%순으로 다른 사례보다 상대적으로 높았다.

도서관직원이 경험한 불평(불만)이용자 대응 및 대처 사례를 분석한 결과, 대응(대처) 방안의 유형은 1) 도서관 이용규정에 따른 대응, 2) 친절서비스로 대응, 3) 유연한 서비스로 대응, 4) 단호함으로 대응하는 것으로 나타났다.

도서관직원이 경험한 불량이용자 사례에 대하여 복수 응답을 요구한 결과 1,225건으로 불평(불만)이용자 건수인 552건보다 무려 2배 이상이 응답되었다. 그만큼 도서관 현장에서의 불량이용자가 많음을 보여주고 있으며 그 유형도 다양했다.

도서관직원이 경험한 불량이용자 대응 및 대처 사례를 분석한 결과, 대개 1) 도서관 이용규정 미 이행자의 경우 먼저 주의 → 경고 → 퇴실 및 퇴관 조치 → 도서관이용 제한 순으로 대처. 2) 노숙자, 흡연자 등의 경우 수시로 도서관을 순회하며 제재. 3) 절도자, 정신이상자, 알코올중독자 등의 경우 경찰서 신고 처리순으로 대응(대처)하

고 있었다.

문제이용자의 응대 서비스에 대한 교육에 있어 53.7%가 교육을 받은 적이 없는 것으로 나타났는데 이는 도서관관리자가 도서관직원을 대상으로 교육을 실시한다. 85.2%와 매우 대조를 보여주고 있다. 이에 도서관 현장에서는 문제이용자에 대한 좀 더 적극적인 교육이 이루어져야 하겠다.

문제이용자의 응대 방안으로 효과적이라고 생각하는 부분에 대하여는 직원이 이용자를 위해 할 수 있는 것들을 분명하게 설정한다가 16%, 열람봉사 직원의 수를 적정하게 배치한다가 14.3%, 유연한 도서관 이용규정 관련 정책 및 절차를 갖춰야 한다가 12.9%, 규칙, 규정, 절차를 공개한다가 12%, 직원에게 정기적으로 도서관이용자 응대 서비스에 대한 교육을 실시한다가 11.5% 순으로 골고루 응대 방안을 제시하였다.

마지막으로 문제이용자 응대서비스 방안에 대한 기타 자유 의견으로 다음과 같이 기술하였다. 1) 도서관이용자 응대서비스 질적 향상을 위해 엄격한 도서관 이용규정 적용. 2) 이용자의 요구에 대해 경청, 공감, 도서관 이용규정 및 도서관 입장을 설득. 3) 관리자는 직원의 입장을 충분히 이해하고 걱정 수 및 적절한 직원 배치. 4) 도서관 열람서비스 지침 및 서비스 매뉴얼 마련. 5) 도서관 이용규정에 대한 이용자교육과 도서관서비스에 대한 직원교육이 필요. 6) 문제이용자에 대한 법적 조치가 필요. 7) 도서관에 청원경찰 배치가 필요.

4. 도서관이용자 응대서비스 매뉴얼 개발

도서관의 일반이용자 및 문제이용자 유형별 응대서비스 매뉴얼을 개발하기 위해 먼저 친절한 도서관서비스에 대한 일반이용자 만족도를 제고하고 품격 있는 문화 시민의식의 선진화를 촉진하기 위한 도서관의 일반이용자 응대서비스 매뉴얼을 개발하기 위해 문화관광부(2006), 국민권익위원회(2010), 사법발전재단(2010), 국회도서관(2009),

컴퓨터프로그램위원회(2007) 그 외 공공기관의 “고객만족”에 관한 매뉴얼 토대로 도서관 일반이용자 응대서비스 매뉴얼 내용을 제시하였다.

또한 문제이용자 응대서비스 매뉴얼 개발을 위해 국내 도서관 문제이용자 현황 및 그에 따른 응대방안 분석과 국내/외 공공기관의 매뉴얼, 관련 자료와 설문결과 도서관에서 자주 발생하는 문제이용자 유형들을 바탕으로 문제이용자 응대서비스 매뉴얼의 모형을 제시하였다.

5. 결론 및 제언

서비스 접점에 있어서 이용자 문제행동은 타 이용자 및 도서관직원에 부정적 영향을 미치고, 이는 결국 서비스의 불만족과 이로 인한 도서관 조직에 악영향을 끼치며 전반적인 도서관 서비스의 질적 저하를 유발하는 중요한 요인으로 작용할 수 있다. 이에 도서관서비스에 대한 이용자 만족도를 제고하고, 친절하고 품위 있는 공공서비스 문화의 선진화를 촉진하기 위하여, 실용지침으로 도서관현장에서 널리 활용될 수 있는 도서관이용자 응대서비스 매뉴얼을 개발하였다.

본 연구를 통한 제언을 하자면 다음과 같다.

1) 도서관직원은 이용자의 요구에 대해 경청, 공감, 도서관 이용규정 및 도서관 입장을 설득 순의 친절서비스로 문제이용자를 미연에 방지하여야 하겠다. 2) 도서관서비스에 대한 직원교육과 도서관 이용규정에 대한 이용자교육을 주기적으로 실시하여야 하겠다. 3) 도서관이용자 응대서비스 질적 향상을 위해 보다 엄격한 도서관 이용규정을 적용하여야 하겠다. 4) 관리자는 직원의 입장을 충분히 이해하고 걱정 수 및 적절한 직원을 배치하여야 하겠다. 5) 도서관 문제이용자에 대한 법적 조치를 강화하여야 하겠다. 6) 국립중앙도서관에서는 신임 및 중견 사서를 대상으로 응대서비스에 대한 교육을 실시하여야 하겠다. 6) 문제이용자가 많은 도서관에는 청원경찰을 배치하여야 하겠다.

[참고문헌]

- 국민권익위원회 (2010), 「특이민원인 응대 매뉴얼」. 서울: 국민권익위원회
- 국회도서관 (2009). 국회도서관 야간·휴일개관 등에 따른 열람실 운영지침. 서울: 국회도서관
- 문화관광부 (2006), 「고객만족매뉴얼」. 서울: 문화관광부.
- 박현주 (2010). 도서관 이용자 불량행동에 관한 고찰. 한국비블리아학회지. 21(2), 57-68.
- 사법발전재단 (2010). 「특이심리 민원인의 이해와 응대」. 서울: 사법발전재단.
- 오동근 (2003). Complaining Behavior of Public Library Users in South Korea. Library and Information Science Research. 25, 43-62.
- 오동근 (2004). Complaining Behavior of Academic Library Users in South Korea. The Journal of Academic Librarianship. 30(2), 136-144.
- 전라남도교육청 (2006). 친절서비스 길잡이-공무원 친절교육. 전남: 전라남도교육청.
- 창원시 (2006). 고객만족 경영매뉴얼. 창원: 창원시.
- 컴퓨터프로그램위원회 (2007). 「고객만족(CS)서비스 매뉴얼」. 서울: 컴퓨터프로그램위원회
- 행정자치부 (2007). 행정자치부(지방자치단체) 고객만족(CS) 행정 실행매뉴얼. 서울: 행정자치부.
- Bullard, S. W. (2002). Gypsies, Tramps and Rage: Coping with Difficult Patrons. The Reference Librarian. 36(75-76), 245-252.
- Currie, C. L. (2002). Difficult Library patrons in Academe: Its' All in the Eye of the Beholder. The Reference Librarian. 36, 181-188.
- Fairfax County Public Library (1990). Problem Behavior Manual. Chicago: Public Library Association a division of the American Library Association
- Osa, J. O. (2002). The Difficult Patron Situation: Competency-Based Training to Empower Front-line Staff. The Reference Librarian, 36(75-76), 263-276.
- Ross, Catherine S. and Patricia Dewdney. (1998). Communicating Professionally: A How-to-Do-It Manual for Librarians. 2nd ed. New York: Neal-Schuman Publishers.
- Rubin, R. J. (1990). Anger in the Library: Defusing Angry Patrons at the Reference Desk. The Reference Librarian, 31, 39-51.
- Rubin, R. J. (2000). Defusing the Angry Patron: A How-To-It Manual for Librarian and Para-professionals. New York, London: NELA- SCHUMAN PUBLISHERS, INC.
- Salem Public Library Problem Behavior Manual:
<http://splnotebook.pbworks.com/w/page/24041942/Problem%20Behavior%20Manual>.
- Smith, Kotty. (1993). Serving the Difficult Customer: A How-To-Do-It Manual for Library Staff. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc.
- Wills, M. R. (1999). Dealing with Difficult People in the Library. Chicago: American Library Association.