

도서관 블랙컨슈머와 사서 스트레스 연구

A Study on Librarian's Job Stress with Black Consumer in Public Libraries

심민석, 중앙대학교 문헌정보학과, sms2548@hanmail.net

남영준, 중앙대학교 문헌정보학과, namyj@cau.ac.kr

Min-Seuk, Sim, Yeong-Joon, Nam, Chung Ang Univ.

도서관 민원과 이용자 불평행동을 살펴보고, 사서의 직무 불안을 야기하는 이용자 불평행동에 대한 이론적인 접근과 조사를 통해, 도서관 현장에서의 블랙컨슈머와 사서스트레스의 상관성을 분석하고자 한다. 본 논문은 지금까지의 사서의 직무스트레스 관련 연구가 직무스트레스 요인분석, 직무만족과의 관련성을 분석하였다면, 사서 직무에 대한 업무 범위를 좀 더 세분하여 사서의 대민서비스 역할에 주목하고, 도서관의 불량고객의 유형을 파악하여, 감정노동 분야 및 소비자학에서 논의되어 왔던 불평행동에 따른 직무스트레스 부분에 대하여 심도 있게 접근하고자 한다.

1. 서론

1.1 연구의 필요성

2014년 통계청에서 발표한 사회조사 보고서를 보면, 13세 이상 인구의 66.6%가 전반적인 일상생활에서 스트레스를 받고 있다고 응답하였다. 스트레스 정도를 부문별로 살펴보면, 「직장생활」에서 받는 스트레스가 72.9%로 가장 높게 나타났다으며, 성별로는 여자는 「가정생활」과 「학교생활」에서 남자보다 스트레스를 더 받는 것으로 나타났으며, 남자는 「직장생활」에서 여자보다 더 스트레스를 받는 것으로 나타났다.

한국직무스트레스학회의 보고에 의하면 직무스트레스로 인해 10명의 직장인 중 8명이 질병을 앓고 있거나, 전체의 50%에 가까운 직장인들이 스트레스로 인해 직장을 옮겼다고 발표하였다. 이처럼 직장인이 경험하는 직무스트레스는 개인의 건강을 해치는 것은 물론 결과적으로 조직에도 생산성 저하와 비용증대

등의 부정적 영향을 미치는 등 심각한 사회문제로 대두되고 있다.

직무 스트레스는 작업조건 및 환경, 업무과중 및 과소, 직장 내에서의 대인관계 갈등, 가족-일 영역 간의 부조화 또는 갈등 등에 의해 발생한다. 도서관에서도 사서의 직무스트레스 요인을 분석하여 도서관 조직차원에서 스트레스 해소를 위한 관리시스템을 마련하고, 사서 스트레스에 대한 사회적 공감대 형성을 이루어 내기 위한 노력이 필요하다.

사서의 직무스트레스 중에서 도서관 현장에서 이루어지는 다양한 이용자 불평행동에 대한 스트레스에 주목할 필요가 있다. 대부분의 불평행동 관련 연구는 소비자학에서 다루어지고 있는데, 소비자 불만족을 가장 중요한 불평행동의 원인으로 규명하고 있다. 그러나 도서관에서 이루어지는 이용자 불평행동에 대한 연구는 미비하다고 할 수 있다. 즉, 사서의 직무 불안을 야기하는 이용자 불평행동 유형에

대한 연구나, 도서관 이용자의 부적절한 불만 행동에 효율적으로 대처 할 수 있도록, 도서관 이용자들의 문제행동을 해석하거나 학문적 논의를 시도한 경우는 거의 없다. 이는 도서관 내부에서 부적절한 불만행동을 개념화하거나 공론화시키지 못했다는 한계가 있다. 따라서, 도서관 블랙컨슈머에 대한 현상을 심층적이고 체계적으로 접근 할 필요가 있다.

2. 이론적 배경

2.1 도서관 블랙컨슈머

기업소비자전문가 협회는 소비자의 문제행동을 블랙컨슈머로 규정하고 이들은 상습적으로 악성민원을 제기하는 소비자로 보았다. 소비자의 문제행동의 개념은 비양심성, 불법성, 기만과 같이 비윤리적인 상거래 행동과 억지, 공격성, 무례함 등과 같이 지나치게 감정을 표출하는 행동 모두를 포함하며 거래상 권리를 남용하는 반면 책임을 다하지 못하는 행동으로 정의하고 있다. 소비자의 문제행동에 관한 선행연구를 종합해보면, 소비자의 문제행동은 윤리적인 차원에서 타인이나 사업자에게 소극적 혹은 적극적으로 손해를 입히는 행위로서 낮은 수준의 윤리의식에 해당한다고 보고 있다.

본 연구에서는 단위 도서관에서 해결할 수 없는 요구사항을 상습적으로 제기하거나 도서관 업무 처리와 관련하여, 억지주장, 무례한 행동, 거짓말, 지속적이고 반복적인 행위를 남발하는 등 도서관 서비스를 악의적으로 해석하는 이용자를 도서관 블랙컨슈머로 정의하고자 한다.

2.2 스트레스

2.2.1 직무스트레스

현대인들은 대부분의 시간을 직장에서 보내

기 때문에 이러한 스트레스가 직무환경에서 발생하며 이를 직무스트레스라 한다. 어떤 조직이든 구성원들 자신의 직무에 스트레스가 존재하기 마련이지만 적절한 스트레스는 개인의 심신활동을 촉진시키고 활성화시켜 직무수행에 있어서 문제해결에 창조력을 발휘할 수 있으나 지나치게 과도한 스트레스 혹은 너무 적은 스트레스는 심신을 황폐화시키고 생산성 감소와 품질저하 등 직무성과에 부정적인 영향을 미치기 때문에 그 중요성이 부각되어 직무스트레스에 대한 연구가 국내·외로 활발히 이루어지고 있다.

한계문(1999)은 직무스트레스란 개인에게 과도한 심리적 또는 물리적 요구를 하는 환경의 활동, 상황, 사건 등에 대한 적응적 반응으로서 개인과 환경의 불균형이나 부적합 상태를 의미한다고 하였다. 이러한 스트레스는 개인 자신의 욕구를 해결할 수 있는 자원과 지원 등이 불충분하고 환경관계가 부적합할수록 발생 가능성이 크다.

정호창(2009)은 스트레스를 지각하는 대상은 인간으로서 개인이 어떠한 조건이나 상황에 있으며, 어떠한 일을 수행하느냐에 따라 정의도 달라지므로 일반적으로 직무 수행 상에서 느끼는 모든 스트레스를 직무스트레스로 본다.

2.2.2 사서스트레스

공공도서관은 사회봉사기관으로서 타 기관과 비교하여 몇 가지 구별되는 특수성을 지니고 있으며, 이러한 특수성이 공공도서관 사서의 기본적인 직무스트레스 요인으로 나타나며 그 행태는 다음과 같다.

첫째, 평일 주5일 근무를 시행하고 있는 관공서, 금융, 언론 및 일반기업체와는 달리 공공도서관 사서들은 토, 일요일에도 직무를 수행해야 하는 근무조건에 어려움이 있다. 둘째,

공공도서관의 봉사대상자는 지역사회 주민들로서 이는 어린이부터 학생, 직장인, 노인에 이르기까지 아주 다양하며 항상 친절하게 봉사해야 하는 정신적인 부담감을 안고 있다. 셋째, 공공도서관의 행정체계가 이원화(교육청소속, 시·구청소속)되어 있으며, 사서직군이 전문직이 아닌 일반직으로 분류되어 전문직으로서의 성장과 승진 등에 제한을 받고 있다. 넷째, 사서직을 전문직으로 보지 않고 일반적 소양만 있으면 누구라도 할 수 있는 업무로 간과하는 대·내외적인 인식부족을 들 수 있다.

스트레스는 다소 개인적이며, 다양한 요인들에 의해 나타나는 것으로 인식되었기 때문에, 스트레스에 대한 초기 연구에서는 직업 환경에 의한 스트레스에 대한 연구가 활발히 진행되지 않았다. 그러나, 개인이 받은 스트레스가 개인 뿐 아니라, 조직에게도 피해를 준다는 연구가 다수 진행되었기 때문에, 도서관 관계에서도 1980년 이후 사서의 스트레스 요인을 분석하기 시작하였으며, 도서관 조직 차원에서 스트레스 해소를 위한 노력이 필요하다는 인식이 생기기 시작하였다. 즉, 도서관 조직의 스트레스를 이해하고 스트레스 원인에 대한 효율적인 관리를 통하여 조직 구성원의 이직을 감소시켜 조직의 효율성을 제고해야 한다.

3. 불평행동과 도서관 관련 민원

3.1 불평행동

불평행동은 학자에 따라서 다양하게 정의되어 왔다. Jacoby와 Jaccard(1981)은 “제품이나 서비스에 대한 부정적인 내용을 제조업자, 판매업자 혹은 제3자에게 커뮤니케이션하는 개인 고객 차원의 행동”이라고 구체화 하였다. Richins(1983)는 불평행동을 “불만족에 대한

고객의 반응”으로 설명하고 있다. 소비자의 불평행동은 상품이나 서비스를 구입하는 소비자 경험의 한 과정으로 간주할 수 있다. 서창적·안월주(2001)는 “불만족의 표현”을 전달하는 고객행동과 관련되는 것으로, 예종석(2003)은 “소비자의 불평행동은 제품 또는 서비스에 대한 만족/불만족 경험 이후에 나타나는 반응으로 소비자가 처한 상황에 따라 다양하고 복합적으로 나타 난다”고 하였다.

결국 소비자의 불평행동은 상품이나 서비스를 구입하는 소비자 경험의 한 과정으로 간주할 수 있다. 한상린·성형석(2007)은 실망감과 배반감을 느낀 소비자는 제3자(소비자단체, 정부단체 등)에게 불평이나 구제행동을 크게 나타내고 있음을 확인하였다.

소비자의 적극적인 불평행동으로는 서명운동, 대중매체를 통한 이슈 대중화, 측근에게 말하기, 행사 조직, 활동 조직 참여, 기업의 핵심 직원들에게 진정서 보내기, 보이콧 운동 등이 있다.

3.2 도서관 관련 민원 유형

인천 Y 공공도서관 홈페이지에 게재된 불편 관련 민원을 2009년 3월 29일부터 2015년 3월 20일까지 분석한 결과 총 152건이 집계되었다. 분석결과 도서관 이용자가 불편을 느껴서 민원을 제기한 부분은, 도서관 홈페이지 관련이 가장 많은 비율을 차지하였으며, 도서관 서비스, 시설, 열람환경 순으로 나타났다.

<표 1> 홈페이지 민원 유형

홈페이지 관련	도서관 시설	열람환경	도서관 서비스	기타	합계
66건	21건	19건	38건	8건	152건
43%	14%	13%	25%	5%	100%

유형별 세부 내역을 살펴보면 다음과 같다.

홈페이지 관련(66건)		도서관 시설(21건)	
자료검색오류	16	프린터기 등	5
인터넷속도 전자도서관 접속오류	20	무인 자동 대출 반납기 오류	7
대출연장/조회	16	휴게 공간	6
회원가입/변경/ 탈퇴	14	사물함 등	3

열람환경	도서관 서비스(38건)		기타
19건 (열람실 정숙 관련)	자료 희망자료 신청	17	8건
	사서 및 직원	6	
	대출 회원증	2	
	도서관 프로그램	8	
	대출반납/연체	5	

도서관 홈페이지를 통해 접수된 이용자 불편사항은, 검색/접속 오류 및 대출반납과 관련된 단순 민원과 자료신청, 도서관 프로그램과 관련된 문의사항 등 이었다.

그러나, 도서관 업무현장에서 사서가 대면하는 이용자 불평행동의 유형은 좀 더 복잡하고, 불합리한 요구의 반복인 경우가 많다. 따라서, 도서관 내에서 발생하는 이용자 민원의 양상이 어떠한지, 사서가 업무 불안을 느끼게 되는 악성 민원은 어떤 유형이며, 그러한 불평행동이 반복적이고 지속적이라면, 도서관에서 어떻게 효율적으로 대응하여, 사서 불안요소를 제거할 수 있을 것인지 심도 있는 분석이 필요하다.

도서관 내 악성 민원 발생 시 효율적으로 대처할 수 있도록, 블랙컨슈머에 대한 사서의 대응 전략 또한 살펴봐야 할 것이다.

향후 본 연구에서는 중규모 이상 공공도서관에 근무하고 있는 중견 사서를 중심으로 포커스 그룹 인터뷰를 통해 이용자의 부적절한

불만행동이 어떻게 불필요한 사회적 비용을 유발하고, 이로 인해 사서 및 일반 이용자의 권리가 침해되는지에 대한 좀 더 심층적으로 분석하고자 한다.

4. 결론

도서관 현장에서 접하게 되는 블랙컨슈머 유형을 분석하여, 악성 민원을 반복적으로 제기하는 민원인을 응대하는 기초자료로 사용하고, 블랙컨슈머로 인해 발생하는 사서 스트레스를 분석하여 사서의 감정노동에 대한 사회적 공감대 형성과 대응전략 수립에 기여하고자 한다.

또한, 도서관 이용자 불평행동 연구는 이용자의 권리실현 및 복지 증진을 위한 도서관 서비스 개선책으로 활용할 수 있으며, 불합리한 요구로 인한 사회적 비효율을 개선하는 방안을 모색할 수 있다.

참고문헌

김원형, 남승규, 이재창 (2007). 『신 산업 및 조직심리학』. 서울, 학지사. p.207.
 민숙희 (2014). 대학도서관 사서의 감정노동에 관한 연구 - 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준과의 관계를 중심으로. 상명대학교 대학원.
 이종윤, 조현양 (2013). 대학도서관 사서의 직무스트레스 측정 도구 개발 『한국문헌정보학회지』 제47권 제3호. pp.183
 정호창 (2009). 공공도서관 사서의 직무 스트레스 분석 및 대처방법 연구. 전남대학교 대학원 석사학위논문.
 한계문 (1999). 부산지역 공공도서관 사서들의 직무스트레스에 관한 연구. 『한국도서관정보학회지』.제30권,제4호. pp.166-167.