

아직도...

김 강 석 / SBS-TV 보도국 차장

점심 시간을 이용해 가끔 가까이 있는 국회 도서관에 간다. 업무와 관련된 책을 보기 위해서다. 창구에서 열람 신청서를 기입해 주민등록증과 함께 내면 열람패찰과 대출카드가 나오고 이것을 가지고 도서관을 이용하게 된다.

그런데 창구 직원들은 하나같이 무표정하고 아무런 말도 없다. 가벼운 미소는 애시당초 기대하기 무망한 일어서서 이용자들도 똑같이 입을 굳게다문 채 신청서를 내고 패찰을 받는다.

몇 년전 처음 이용할 때 필자가 먼저 '안녕하세요?', '고맙습니다' 라고 가벼운 인사를 던졌지만 이들은 묵묵부답이어서 오히려 겸연쩍어진 적이 있다.

몇번 썰렁한 경험을 하다 보니 필자도 이제는 다른 사람들과 마찬가지로 돼 버리고 말았다.

최근 국회 도서관은 토요일 열람시간을 오후 5시까지 연장하고 일요일도 문을 여는 등 국민들에 대한 서비스를 확대하고 있어 좋은 반응을 얻고있다.

많은 관공서와 일선 구청, 동사무소들도 전화를 친절하게 받는 것은 물론 민원인들을 따뜻하게 맞고 있어 큰 변화를 실감하다.

하지만 아직도 국민의 세금으로 운영되는 국회 도서관을 비롯해 일부공공기관의 경우 마음에서 우러나오는 서비스나 친절은 부족한 것 같다.

어릴 때부터 상대방에 대해 미소로 대하고 모르는 사람을 만나도 가볍게 인사하는 버릇 등이 길러지지 않은 탓이 가장 큰 이유겠지만 기본적으로 프로(pro-

fessional) 정신이 없기 때문이 아닌가 여겨진다.

기업들 입장에서는 소비자가 왕인 만큼 고객을 대할 때 웃음과 인사를 아끼지 않는다. 마찬가지로 공공기관에게는 국민이 왕이다. 국민의 세금으로 자신들이 월급을 받는다는 사실을 조금이라도 생각한다면 지금 처럼 무뚝뚝한 것은 물론 화난 표정까지 짓지 않을 것이다.

이쯤에서 미국과 일본 등의 예를 말해야겠지만 너무들 잘 아는 사실이라 새삼스러울 뿐이다. 굿모닝, 하이, 해브 어 나이스 데이, 유투, 탕큐, 유아 웰컴 등 미국인들은 어쩌면 너무 기계적이라고 할 정도로 인사말이 입에 붙어 있다.

특히 미국의 각급 도서관을 비롯한 공공기관의 직원들은 미소까지 띄우며 '무엇을 도와드릴까요?' 라고 물어 온다. 외국인들에게도 예외 없다. 모두다 그런 건 아니지만 대체로 그렇다. 그래서 선진사회다.

우리 나라는 IMF 사태 이후 경제분야 등에서 세계 수준 이른바 글로벌 스탠더드에 맞추기 위해 많은 노력을 기울이고 있다. 하지만 인사나 친절면에서는 아직도 후진국 수준을 면치 못하고 있는 것으로 보인다.

유치원이나 초등학교 때부터 몸에 익히는 교육은 물론 인식면에서 공공기관 임직원들의 코퍼니쿠스적인 전환이 절실하다.

'뭐라고요 불친절하고 거만하기 짝이 없는 언론인들이 당신들부터 앞장서서 해보라고요?' **이영민**