

# 도서관 이용서비스헌장 및 이용규정 개발에 관한 연구\*

## A Study on Developing a Charter of Library Service and a Library Code of Conduct

황 금 숙(Gum-Sook Hoang)\*\*

이 영 숙(Young-Sook Lee)\*\*\*

### 〈 목 차 〉

I. 서 론	IV. 도서관 이용서비스헌장 및 이용규정 개발
II. 선행연구 개관	1. 도서관 이용서비스헌장 제정
III. 도서관 이용서비스헌장 및 이용규정 현황 분석	2. 도서관 이용규정 제정 및 절차
	V. 결론 및 제언

### 초 록

지식정보사회는 물론 문화사회의 진전에 따른 사회 환경 변화에 따라 지역사회 평생교육의 필요성과 지역주민의 문화적 욕구의 증가로 도서관을 이용하는 사람들이 날로 증가되고 있다. 또한 이용자들의 도서관서비스에 대한 요구도 복잡·다양화되고 있으며 이용자들의 서비스에 대한 기대 수준도 더욱 높아지고 있는 추세이다. 공공도서관에서는 지역사회 구성원의 정보이용, 문화활동, 평생교육의 증진이라는 세 가지 목표를 실천하는 공공기관으로 모든 정책과 서비스를 마땅히 이용자 중심으로 수행되어야 함으로 공공도서관에서도 고객지향적 행정서비스를 위해 도서관이용서비스헌장을 제정하여 운영하고 있으나, 보다 구체적인 서비스이행은 미흡하다. 이에 도서관서비스에 대한 이용자 만족도를 제고하고, 친절하고 품위 있는 공공서비스 문화의 선진화를 촉진하기 위하여 공공기관으로서 공공도서관에서 마땅히 서비스해야 할 현장과 공공시설 이용자들이 마땅히 지켜주어야 할 사항인 도서관 이용규정을 개발하였다.

키워드: 도서관서비스헌장, 도서관이용서비스헌장, 도서관행정서비스헌장, 도서관 이용규정

### ABSTRACT

Recently there have been an increase in number of new library buildings and its users due to the demand of lifelong learning and cultural experiences of the local community and also the extension to their opening hours. At the same time there have been a growing number of problem users in local libraries. This seems closely associated with an increase in number of unemployment rates and their mental health issue. This causes a great challenge to the local libraries, in particular, to the front-line librarians. If these challenges are not dealt appropriately at all levels within the library organization the overall quality of services is likely to degrade leaving the general users dissatisfied and the staff adversely affected. Therefore in this study we propose a charter of library service and a library code of conduct to meet the aforementioned challenges and enhance the overall quality of library services.

Keywords: A charter for library service, A library code of conduct

\* 본 연구는 2011년 국립중앙도서관 도서관연구소의 연구지원비를 받아 작성된 "도서관이용자 응대서비스 메뉴얼 개발 연구"의 보고서를 일부 수정, 보완한 것임.

\*\* 대림대학교 문헌정보학과 부교수(gshoang@daelim.ac.kr) (제1저자)

\*\*\* 상명대학교 문헌정보학과 시간강사 및 문헌정보학박사(yslee0923@hotmail.com) (교신저자)

• 접수일: 2012년 5월 24일 • 최초심사일: 2012년 6월 1일 • 최종심사일: 2012년 6월 28일

## I. 서론

지식정보사회는 물론 문화사회의 진전에 따른 사회 환경 변화에 따라 지역사회 평생교육의 필요성과 지역주민의 문화적 욕구의 증가로 도서관을 이용하는 사람들이 날로 증가되고 있다. 또한 이용자들의 도서관서비스에 대한 요구도 복잡·다양화되고 있으며 이용자들의 서비스에 대한 기대 수준도 더욱 높아지고 있는 추세이다.

정부에서는 지역주민들의 도서관이용 욕구 충족을 위하여 도서관발전종합계획에 따라 도서관 건립을 확대하고 있고 자치단체의 야간 및 주말 연장개관 등의 정책을 전개하고 있다.

그러나 도서관 서비스접점에 있어 정규인력 부족으로 인하여 일용직 및 자원봉사자가 늘어나면서 도서관서비스 품질이 저하되고 있다.

한편, 도서관 수 증가 및 서비스 시간 연장으로 이용자 수가 날로 증가하고 있음과 동시에 도서관에서는 실업률 증가와 지역사회 정신보건 문제 등 총체적인 사회적 현상과 맞물려서 사회에 불만이 있는 피해의식이 있는 이용자들이 도서관으로 유입되면서 도서관 서비스접점에서 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 도서관서비스의 질적 저하를 유발하는 중요한 요인으로 작용하고 있다.

공공도서관에서는 지역사회 구성원의 정보이용, 문화활동, 평생교육의 증진이라는 세 가지 목표를 실천하는 공공기관으로 모든 정책과 서비스를 마땅히 이용자 중심으로 수행되어야 한다.

서비스에 대한 품질은 비교대상이나 경쟁상대가 없는 공공기관의 경우, 조직 내부의 적극적인 의지가 없다면 공공행정 및 이용서비스의 품질은 정체되거나 퇴보되기 쉬운 특성을 지니고 있다.

공공서비스의 제공에 있어서 고객주도적 서비스 접근방법에 대한 다각적인 노력은 이미 1990년대부터 영국을 비롯한 유럽이나 미국 등 선진국에서 국가의 주요정책으로 추진되어 왔다. 이러한 영향으로 국내에서도 1990년대 중반에 들어서면서 이 분야에 관한 논의가 활발하게 진행되었고 사회전반에 '고객', '고객만족', '고객중심행정'이라는 용어가 등장하게 되었다. 그 결과, 국민의 정부시절, 1998년 6월에 대통령 훈령 제70호로 '행정서비스헌장 제정지침'을 공포하게 되었고, 그 이후 2007년에 기획예산처에서는 공공기관이 최종 소비자인 국민에게 제공하는 핵심서비스 내용과 기준을 명확히 제시하도록 고객헌장 및 서비스이행표준 가이드북을 제작·배포하였다.<sup>1)</sup>

공공도서관에서도 고객지향적 행정서비스에 대한 정부의 개혁의지와 민선단체장들의 행정서비스 강화노력의 영향으로 행정부서 중심의 행정서비스헌장을 도서관의 실정에 맞게 수정하여 '도서

1) 기획예산처, "공공기관이 제공하는 서비스, 한 눈에 : 기획처, 고객헌장 및 서비스이행표준 가이드북을 제작·배포," 보도자료, 2007. 6. 29.

관서비스현장', '도서관이용서비스현장', '도서관행정서비스현장' 등으로 다양하게 제정하여 운영하고 있으나, 핵심서비스이행표준 4대원칙<sup>2)</sup>에 따른 제정·운영은 미흡한 것으로 추정된다.

이에 공공기관으로서 도서관에서 당연히 서비스해야할 '도서관 이용서비스현장' 개발과 문화시민으로서 도서관 이용자들이 마땅히 지켜주어야 할 사항인 '도서관 이용규정'을 개발하여 친절한 도서관서비스에 대한 이용자 만족도를 제고하고 품격 있는 문화 시민의식의 선진화를 촉진하고자 한다.

본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구의 방법은 국립중앙도서관 및 국회도서관과 서울/수도권(서울, 인천, 경기도)의 부산, 대구, 광주, 대전, 울산광역시 등 임의의 공공도서관을 선정하여 도서관 이용서비스 현장 및 이용규정을 웹사이트를 통해 분석하였으며 기관장 및 도서관관리자를 대상으로 설문조사를 통해 도서관 이용서비스현장 및 이용규정에 개발 관련된 요구사항을 분석하였다.

## II. 선행연구 개관

Bullard는 도서관 환경 및 이용자의 변화에 따라 증가한 이용자의 문제행동에 대처하기 위해 첫째, 이용자의 문제행동이 존재한다는 것을 받아들여야 하며, 이용자의 문제행동뿐만 아니라 서비스 접점의 직원, 도서관 관리자와 도서관에서도 서비스상 문제가 존재한다는 것을 인정해야 하고 둘째, 도서관은 이용자의 문제행동에 대처하기 위해 성문화된 공식적인 행동강령을 가지고 있어야 한다. 이는 도서관에서 수용 가능한 이용자의 행위들에 대하여 정의하고 규정하여야 하며, 모든 이용자에게 공정하고 공평하게 적용되어야 하며, 셋째, 도서관 서비스 창구에 적합한 직원을 배치하고 지속적인 교육을 실시하여야 한다고 주장하고 있다.<sup>3)</sup>

Ann Curry은 "Managing the Problem Patron"에서 도서관 이용서비스현장 제정을 통하여 만족스러운 서비스를 받을 이용자의 권리와 도서관 이용규정 개발을 통하여 도서관 업무에 있어 직원의 서비스 한계를 분명히 하는 것이 중요하다고 하였으며 특히 직원연수 강화를 통하여 진화하는 스킬 및 다문화사회의 의사소통 기술 등을 교육해야함을 강조하였다.<sup>4)</sup>

Patricia Bangs는 도서관의 질적 서비스 제고를 위하여 도서관 이용자의 다양한 문제행위에 대하여 효율적으로 대처하기 위한 도서관 이용규정 강화의 필요성을 강조하고 있으며, 도서관 직원 연수를 위한 단계적인 워크숍 프로그램을 개발하여 규정을 도서관현장에 적용하는 방법을 제시하고 있다.<sup>5)</sup>

2) 첫째, 고객에게 제공해야 할 핵심서비스를 알기 쉽게 표현, 둘째, 핵심서비스 내용의 구체적인 기준을 제시, 셋째, 측정할 수 있도록 계량화, 넷째, 고객만족 수준의 서비스 약속(상게서).

3) Bullard, S. W. "Gypsies, Tramps and Rage: Coping with Difficult Patrons," *The Reference Librarian*, Vol.36 (2002), pp.245-252.

4) Curry, A. "Managing the Problem Patron," *Public Libraries*, Vol.35, No.3.(March, 1996), pp.181-188.

5) Bangs, Patricia. "When Bad Things Happen in Good Libraries: Staff Tools for the '90s and Beyond," *Public Libraries*, Vol.37, No.4(April, 1998), pp.196-199.

#### 4 한국도서관·정보학회지(제43권 제2호)

Willis는 도서관에서 이용자 불량행동을 예방하기 위해 관련 정책을 개발해야 하며 개발된 정책은 도서관 직원들이 교육을 받아야하며 이용자에게도 공지하며 이에 대한 이용자교육이 필요하다고 강조하였다.<sup>6)</sup>

한편 Stuart Comstock - Guy는 지나친 도서관 이용규정이 도서관 이용자의 권리를 침해할 소지가 있음을 우려하면서 도서관 이용자의 권리를 제한하지 않는 범위 내에서 도서관 이용자 행동규칙을 제정할 것을 제안하고 있다.<sup>7)</sup>

국내 선행연구로 이상복은 국내 공공도서관에서 실행하고 있는 도서관서비스현장제도에 대해 현장제정에 관한 이론적 고찰과 현장내용에 관한 실증적 분석을 하였다. 현장제정에 관한 이론적 고찰을 위해 영국의 시민현장, 미국의 고객서비스현장, 우리나라의 행정서비스현장의 제정배경과 원칙을 규명하였고, 여기서 도출된 제정 기준과 원칙을 근거로 경기도 B 공공도서관의 현장내용을 실증적으로 분석·평가하였다. 이 연구는 도서관서비스현장 제도의 운영실태 평가를 위한 평가기준 및 지표개발에 관한 이론적 기초연구라 할 수 있다.<sup>8)</sup>

도서관의 문제이용자에 관한 연구로는 박현주의 “도서관이용자 불량행동에 관한 고찰”이 있다. 이 연구는 국내의 마케팅 분야와 해외 도서관 문헌들을 바탕으로 하여 불량행동의 개념, 정의, 유형과 이러한 불량이용자 대처방안에 대해 제시하였으며, 시대변화에 적합한 이용자 서비스 규정 개정이 필요하다고 주장하였다.<sup>9)</sup>

### Ⅲ. 도서관 이용서비스현장 및 이용규정 현황 분석

도서관서비스에 대한 이용자 만족도를 제고하고, 친절하고 품위 있는 공공서비스 문화의 선진화를 촉진하기 위하여, 도서관현장에서 널리 활용될 수 있는 도서관 이용서비스현장 및 이용규정 개발을 위하여 국립중앙도서관 및 국회도서관과 서울/수도권(서울, 인천, 경기도)외 부산, 대구, 광주, 대전, 울산광역시 등 임의의 공공도서관 이용서비스현장 및 이용규정을 웹사이트를 통해 분석하였으며 기관장 및 도서관 관리자 설문조사에 의한 도서관 이용서비스현장 및 이용규정 개발에 관련된 요구사항을 분석하였다.

상기 도서관들을 연구대상으로 선정된 이유는 국립중앙도서관 및 국회도서관은 물론 서울/수도권, 광역시 공공도서관이 비교적 이용자 수가 많아 이용자 서비스가 빈번하게 이루어지고 있으며, 대학도서관이나 전문도서관처럼 특정 이용자만을 대상으로 한 서비스가 이루어지지 않고 다양한

6) Wills, M. R., *Dealing with Difficult People in the Library*. (American Library Association, Chicago and London, 1999), pp.3-4.

7) Comstock - Guy, Stuart, "Disruptive Behavior: Protecting People, Protecting Rights," *Wilson Library Bulletin*, Vol.69, No.6(Jun, 1995), pp.33-35.

8) 이상복, "도서관서비스현장에 관한 이론적 연구," *한국문헌정보학회지*, 제40권, 제4호(2006. 12), pp.287-305.

9) 박현주, "도서관 이용자 불량행동에 관한 고찰," *한국비블리아학회지*, 제21권, 제2호(2010. 6), pp.57-68.

계층의 일반 시민들을 대상으로 서비스가 이루어지고 있기 때문이다.

구체적인 설문 배포기관 및 회수 현황은 다음 <표 1>과 같으며 E-mail 설문 배포 및 회수 시기는 2011년 10월 24일에서부터 11월 18일까지 배포 회수하였으며, 조사내용은 <표 2>와 같다.

<표 1> 설문 배포기관 및 회수 현황

기관	대상	배포(수)	회수(수)	회수율(%)
- 국립중앙도서관 - 국회도서관 - 서울/수도권(서울, 인천, 경기도) 및 - 부산, 대구, 광주, 대전, 울산광역시 등 공공도서관	기관장 혹은 관리자	50	27	54.0

<표 2> 도서관이용자 응대서비스에 대한 조사항목

조사항목
- 도서관 이용 및 도서관 서비스에 관련된 각종 현장 및 규칙
- 문제이용자 발생 빈도
- 문제이용자 응대(제재, 징계)에 대한 규정 유무
- 도서관서비스 현장, 도서관 이용규정, 문제이용자 제재 및 징계에 대한 제정 절차
- 문제이용자 응대에 대해 직원교육 실시 유무
- 이용자에게 도서관 이용규정(이용자 협조사항) 공지 유무
- 문제이용자 응대에 대한 기록 보관 유무
- 일반이용자 및 문제이용자 응대서비스에 대한 자유의사 개진

도서관 이용서비스현장 및 이용규정 개발을 위해 도서관에서 문제이용자<sup>10)</sup>로 인한 도서관서비스상의 문제가 어느 정도 발생하는지에 대한 질문에 대해서 <표 3>과 같이 매주 1~2건이 22.2%, 매월 2~3건이 33.3%로 도서관에서 서비스상의 문제가 매우 자주 발생하는 것으로 나타났다.

<표 3> 도서관에서의 서비스상 문제 빈도

문제이용자 빈도	수	%
매주 1~2건	6	22.2
매월 2~3건	9	33.3
6개월 3~4건	4	14.8
1년에 3~4건	6	22.2
매우 드뭄	2	7.5
계	27	100

10) 문제이용자는 불평이용자와 불량이용자로 구분된다. 불평이용자는 도서관 서비스 상황에서 발생한 불만족을 공적·사적으로 불평행동을 하는 이용자를 말하며, 불량이용자는 도서관 및 사서와 타 이용자에게 피해 내지 불쾌감을 주거나 부도덕적이며 불법적인 행동을 하는 이용자(예: 도서관시설 및 자료 훼손자, 알코올중독자, 노숙자, 관음증, 수다쟁이 등)를 말한다(인용 : 국립중앙도서관 도서관연구소, 도서관이용자 응대서비스 매뉴얼 개발 연구, (서울: 국립중앙도서관 도서관연구소, 2011). p.153).

6 한국도서관·정보학회지(제43권 제2호)

도서관에서 문제이용자 응대(제재, 징계)에 대한 규정이 있느냐에 대한 질문에 대해서 <표 4>와 같이 66.6%가 없는 것으로 나타났으며, 없을 경우 문제이용자 응대(제재, 징계)에 대한 규정을 마련할 의향이 있느냐에 대해서는 <표 5>와 같이 83.3%가 문제이용자에 대한 도서관 이용규정을 마련하고자 하는 것으로 나타났다.

<표 4> 문제이용자 응대(제재, 징계)에 대한 규정 유무

문제이용자 응대(제재, 징계)에 대한 규정	수	%
있다	9	33.3
없다	18	66.7
계	27	100

<표 5> 문제이용자 응대에 대한 규정 마련 의향

문제이용자 응대에 대한 규정 마련 의향	수	%
예	15	83.3
아니오	3	16.7
계	0	0

도서관에서 문제이용자 응대에 대해 직원교육 실시 유무 및 방법에 대한 질문에 대해서 <표 6>과 같이 84.4%가 공식 및 비공식적으로 교육을 실시하고 있었으며, 교육을 실시하고 있지 않은 도서관도 15.6%로 나타나 좀 더 적극적인 교육이 필요하다 하겠다.

<표 6> 문제이용자 응대에 대한 직원교육 실시 유무 및 방법

직원교육 실시 유무 및 방법	수	%
공식적으로 도서관 모든 직원을 대상으로 실시	12	37.5
비공식적으로 해당 직원을 대상으로 실시	15	46.9
교육을 실시하지 않음	5	15.6
계	32	100

또한 도서관에서 이용규정 및 이용자 협조사항을 어떤 방법으로 공지하는지에 대한 질문에 대해서 <표 7>과 같이 홈페이지 공지는 45%, 도서관 이용지도 프로그램 내에서의 교육 29.4%, 문제 상황 발생 시 공지가 15.7%로, 60.7%가 미온적으로 공지를 하고 있었으며, 기타로 도서관내 게시판 및 자료실 등에 비치하여 전 직원에게 숙지하도록 한 도서관도 9.9%로 나타났다.

〈표 7〉 도서관 이용규정 및 이용자 협조사항에 대한 공지

도서관 이용규정 공지	수	%
홈페이지에 공지	23	45.0
도서관 이용지도 프로그램 내에서 교육	15	29.4
문제 상황 발생시 공지	8	15.7
기타	5	9.9
계	51	100

- 홈페이지에 이용자에티켓, 질문과 답변에서 게시
- 도서관 정문 등 이용자들이 쉽게 볼 수 있는 곳에 게시
- 도서관 게시판 부착
- 도서관 게시판 활용
- 자료실 등에 비치하여 전 직원이 숙지토록하고 문제 발생시 대응하고 있음

도서관에서 발생된 문제이용자 응대에 대한 기록 보관 유무에 대한 질문에 대해서 〈표 8〉과 같이 없다가 85.2%로 많은 도서관들이 이에 대한 기록 및 보관을 소홀히 하고 있는 것으로 나타났으며, 그러나 이들 도서관에서 기록 보관의 필요성에는 〈표 9〉와 같이 82.6%가 필요하다고 답하였다. 도서관에서의 문제이용자 응대에 대한 기록은 차후 문제이용자 응대에 좋은 기초자료가 되므로 이에 대한 기록 및 보관을 소홀히 하지 않아야 되겠다.

〈표 8〉 문제이용자 응대에 대한 기록 보관 유무

기록 보관 유무	수	%
있다	4	14.8
없다	23	85.2
계	27	100

〈표 9〉 문제이용자 응대에 대한 기록 보관의 필요성

기록 보관의 필요성	수	%
예	19	82.6
아니오	4	17.4
계	23	100

도서관에서의 이용서비스현장 및 문제이용자 제재 및 징계에 대한 이용규정 제·개정 절차에 대한 질문에 대해서 〈표 10〉과 같이 기술하고 있다.

8 한국도서관·정보학회지(제43권 제2호)

〈표 10〉 도서관 이용서비스현장 및 이용규정에 대한 제·개정 절차

- 경기평생교육학습관: 자료대출 연체자는 연체일수만큼 대출정지, 열람질서문란자 퇴관조치
- 고척도서관: 도서관 이용규정 및 도서관서비스 현장은 처음 제정한 이후에 계속해서 새로운 규칙, 정보, 도서관에서 필요한 사항을 개정합니다.
- 대구광역시립중앙도서관: 의견수렴 → 도서관서비스현장 및 이용규정 제정을 위한 회의개최 → 현장 및 규칙(안) 마련 → 현장 및 규칙 제정 → 이용자에게 홍보(홈페이지 게시 등) 및 안내문 비치
- 도봉도서관: 규정 제개정 사유 발생 → 담당부서에서 제개정 작업 → 직원 공람을 통해 수정 → 담당부서에서 개정규정, 신규대조표, 개정사유 및 주요골자 등을 첨부하여 기관장 결재 → 시행(경우에 따라 행정서비스심의위원회, 도서관 운영위원회에 보고하기도 함)
- 성남시중원어린이도서관: 도서관 이용규정, 도서관서비스현장, 문제이용자 제재 등 은 시립도서관 운영조례에 근거 해 의해 이루어지며 각 도서관 특성에 따라 조금씩 달라 질수 있다.
- 송파도서관: 「도서관이용규정」, 「도서관이용서비스현장」의 제정 및 개정의 절차는 사전에 직원 및 이용자의 의 견(이용자만족도조사 등의 내용 반영)을 수렴하여 각과 과장, 계장, 자료실장이 모여 심의한 후 결정함.
- 영등포평생학습관: 초안 작성 → 각 과, 자료실 등 의견수렴 → 수정안 작성 → 회의 개최 → 제정
- 용산도서관: 필요성 발생 → 의견수렴(직원 등) → 관련위원회 개최 및 심의 → 이용자 공지(홈페이지 등)
- 안양시립평촌도서관: 내부결재를 통해 (안)을 마련하고 시행함.
- 정독도서관: 각 위원회의 심의 및 협의를 거쳐서 제정
- 인천북구도서관: 도서관 운영 위원회에서 제정
- 화도진도서관: 도서관운영위원회 심의를 거쳐 각종 규정 제·개정 및 시행

분석 결과, 대부분 도서관에서는 다음의 순서대로 제·개정 절차가 이루어지고 있었다.

- 제·개정의 필요성 발생 → 초안 작성 → 각 과, 자료실 등 의견수렴 → 수정안 작성 → 관련위원회 개최 및 심의 → 이용자 공지(홈페이지 등)

마지막으로 일반이용자 및 문제이용자 응대서비스에 대한 기타 자유 의견을 개진하도록 하였는 데, 도서관 관리자들은 〈표 11〉과 같이 의견을 말하였다.

〈표 11〉 일반이용자 및 문제이용자 응대서비스에 대한 기타 자유 의견

- 경기평생교육학습관: 모든 공공도서관에는 문제이용자가 있기 마련이며 이들을 위한 관리운영상의 기술적인 처리 노하우가 필요하여 장기 근속한 사서들이 비교적 잘 처리하고 있음. 과도한 정신이상자를 제외한 어느 정도 문제이용자는 공공도서관의 기능상 수용하는 방법외 다른 방안은 없음. 문제이용자 가운데 상당수는 사회불만자(취업실패, 명퇴자, 실업자, 노인층)가 많으며 시대환경의 변화에 따라 항상 사회불만자가 있기 마련 이고 공공도서관에서 이들이 재충전을 위한 시간을 보내는 것도 사회전체로 보면 바람직함. 방법은 사서 수가 적정히 배치되면 잘 해결될 수 있을 것임.
- 고척도서관: 도서관을 찾는 이용자들에게 원하는 맞춤형 서비스를 제공하고자 노력하고 있으며, 요즘은 이용자 들이 본인들이 원하는 방식만을 고집하는 경우가 많으나, 공공의 이익을 위하여 내가 조금 양보하고 다른 사람 을 생각하는 것이 필요합니다.
- 과천시정보과학도서관: 문제이용자 응대서비스 매뉴얼의 필요성을 많이 느끼면서 어느 정도, 어디까지를 정해 야 할지 가능하기가 어려워 제정하지 못하고 있습니다. 표준화된 매뉴얼이 나온다면 응대 및 제재에 많은 도움 이 되리라 생각합니다.
- 대구광역시립도서관: 일반이용자에 대한 응대서비스를 항상 직원에게 교육시키고, 직원들이 쉽게 볼 수 있는 곳 에 비치 및 게시하도록 해야 하며, 문제이용자 응대서비스에 대한 지금까지 절차는 잘되어 있지 않고 비공식적으 로 이루어져 있으므로 문제이용자 응대요령 및 청사관리와 열람자 전담 관리요원이 필요한 실정입니다.



- 동봉도서관: ① 사회적 불안, 실업률 증가 등으로 인해 도서관 문제이용자 증가함에 따라 이들에게 대응하기 위한 사서들의 업무대처방법 등에 대한 교육과 매뉴얼이 필요함. ② 이용자가 문제를 일으키기 전에 불량행동을 예방하는 것이 가장 바람직하므로 이용자교육이 필요함(현재 대부분의 도서관에서 시행하고 있는 이용자교육은 일반적인 도서관 교육으로 악성이용자에게는 크게 도움이 되지 않음) ③ 불량이용자를 응대하면서 사서가 받는 스트레스, 감정노동을 해결할 수 있는 방법에 대한 교육필요(국립중앙도서관에 강좌 개설 요망)
- 안양시만안도서관: 국립중앙도서관 교육을 통해 직원들이 상황별 이용자 응대기술을 습득하도록 제도적 뒷받침이 있었으면 함.
- 성남시중원어린이도서관: 문제이용자란 단순한 도서연체나, 분실, 훼손, 소란행위 등 사소한 민원 등이라 할 수 있다. 아직까지 연체나 분실 등에만 약간의 페널티(대출중지)나 변상을 요구하고 있는 상황이며 소란 행위자에 대하여는 퇴실권유 정도 시행하고 있다.
- 송파도서관: 냄새가 심한 노숙자의 응대서비스는 좋은 방법이 없습니다. 많은 이용자를 위해서 제재조치가 꼭 필요합니다.
- 영등포평생학습관: 문제이용자 중 노숙자 문제가 가장 심각. 이용자 휴게공간, 각 층 로비에 비치된 소파에서 누워 잠자는 노숙자 거의 매일 발생 → 응대 매뉴얼 필요함
- 용산도서관: ★ 도서관 현장에서 발생하는 사회적 변화와 관련된 사건 응대 문제
  - ☞ 사례대상: 노숙자, 정신질환자(또는 정신질환 의심자) 등
  - ☞ 사건형태 1: 집요하게 주기적으로 문제를 유발하여 직원 및 이용자들을 괴롭힘
  - ☞ 사건형태 2: 급작스럽게 흉기를 사용하여 위협 등.
- 울산남부도서관: 현 규정의 문제이용자에 대한 규제 및 제재가 포괄적이고, 경미한 경우에는 제재를 가하기가 어려워서 운영에 어려움이 많다.
- 안양시립평촌도서관: 문제이용자 응대서비스 방안에 대한 가이드라인이 정하여 널리 배포되어 활용되었으면 함.
- 동작도서관: 문제이용자에 대한 법적조치가 필요합니다.
- 화도진도서관: ① 폭력을 휘두르거나 폭언을 남발하는 이용자 ② 흉기소지자를 위한 도서관 청원경찰 배치가 요구됩니다.

이상의 자유 의견을 정리하자면 다음과 같다.

- 1) 문제이용자 상황별 응대서비스 및 요령에 대한 매뉴얼 개발의 필요성이 절실하다.
- 2) 도서관이용자 응대서비스에 대한 직원교육이 필요하다. 즉, 불량이용자를 응대하면서 사서가 받는 스트레스, 감정노동을 해결할 수 있는 방법에 대한 교육이 필요하며 이러한 교육이 제도적으로 국립중앙도서관에 개설되어질 것을 요구하고 있다.
- 3) 도서관 이용에 대한 이용자교육이 필요하다. 현재 대부분의 도서관에서 시행하고 있는 이용자교육은 일반적인 도서관 교육으로 불량이용자에게는 크게 도움이 되지 않으므로 좀 더 적극적인 도서관이용 교육이 필요하다.
- 4) 현 규정의 문제이용자에 대한 규제 및 제재가 포괄적이고 경미하여 도서관 운영의 어려움이 많다. 따라서 좀 더 강력한 도서관 이용규정이 필요하며 경우에 따라 법적조치까지 요구된다.
- 5) 서비스접점에 사서 수가 적정히 배치되어야 하겠으며, 청사관리와 열람자 전담 관리요원이 필요하다.
- 6) 도서관에 청원경찰 배치가 요구된다.

## IV. 도서관 이용서비스현장 및 이용규정 개발

### 1. 도서관 이용서비스현장 제정

우리나라 도서관계에서 도서관서비스현장제도에 관심을 갖고 본격적으로 제정·운영했던 시기는 2000년대 이후로서 주로 공공도서관이 중심이 되었다. 공공도서관의 도서관 이용서비스현장은 행정서비스현장을 근거로 하여 공공도서관의 서비스특성과 실정에 맞게 제정. 운영된 것으로 그 기본 형태는 행정서비스현장과 동일하게 ① 현장전문, ② 업무별 서비스이행 표준, ③ 고객의 알권리 충족을 위한 정보제공, ④ 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상, ⑤ 고객에게 협조 요청할 사항들로 구성되어 있으며 자세한 내용은 다음과 같다.<sup>11)</sup>

〈표 12〉 도서관 이용서비스현장 내용

현장전문	도서관이 이용자에게 하는 다짐이나 실천약속을 선언문 형태로 공표 하는 것으로서 구체적으로 도서관 고객의 서비스 만족도 향상을 위해 도서관이나 직원의 서비스 개선의지를 반영한 것으로 볼 수 있다.
업무별 서비스이행 표준	현장내용을 구체적으로 이행하는데 각 업무별 기준 또는 표준을 제시하는 것으로서 이행사항을 구체화하고 가급적 계량화하여 기준 달성 및 미달 정도를 이용자가 쉽게 인지할 수 있도록 작성되고 있다. 이행표준은 도서관 서비스의 질을 이용자가 평가하는데 있어서 기준이 될 수 있다는 점과 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상의 근거가 될 수 있다는 점에서 현장제도의 핵심적인 내용이라 할 수 있다.
고객의 알권리 충족을 위한 정보제공	도서관에 대한 건의사항 및 시정. 개선사항을 처리하는 절차와 방법을 명시한 것으로서 주로 각 업무별 접수부서 및 담당자의 전화, FAX, e-mail과 접수된 의견에 대한 처리기한과 통보방법이 제시되어 있다.
잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상	도서관에서 잘못된 서비스를 제공했을 경우, 다시 말해 도서관이 제시한 서비스 이행표준에 미달했을 경우에 이에 해당하는 시정조치와 보상 내용을 제시하는 것으로 이용자가 납득할 수준의 시정 및 보상이 요구된다고 할 수 있다.
고객에게 협조 요청할 사항	현장제도의 성공적 운영을 위해 이용자에게 부탁할 협조사항을 제시하는 것으로서 주로 도서관 이용에 있어서 이용자 준수사항이나 협조사항이 반영되고 있다.

한편, 행정서비스현장 제정 기준에 있어 라휘문과 하혜수는 다음과 같이 제시하고 있다.<sup>12)</sup>

11) 이상복, 전게서, p.298.

12) 상계서, p.299.

〈표 13〉 행정서비스현장 제정 기준

라휘문(9개 기준 제시)	하혜수(5개 기준 제시)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객중심성</li> <li>• 구체성과 명확성</li> <li>• 최고의 서비스지향</li> <li>• 비용과 편의의 고려</li> <li>• 서비스와 관련된 정보의 접근용이성</li> <li>• 시정과 보상조치의 명확성</li> <li>• 여론과 의견수렴</li> <li>• 유관기관과의 협력</li> <li>• 형평성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 구체성과 계량가능성</li> <li>• 참여와 의견제시 기회의 확대</li> <li>• 타당성 및 실현가능성</li> <li>• 이행 확보성</li> <li>• 고객의 선택 및 선호 반영성</li> </ul>

연구대상 기관의 웹사이트를 통해 도서관 이용서비스현장에 대한 내용을 조사한 결과, 국회도서관을 제외한 대부분의 공공도서관에서 도서관 이용서비스현장을 성문화하여 홈페이지에 탑재해 놓았으나, 도서관마다 현장내용에 있어 다소 차이가 있었으며 몇몇 도서관(송파, 성남도립도서관 등)을 제외한 대부분 도서관에서는 구체성, 명확성, 계량가능성 등 현장 기준에 따른 제정이 미흡한 것으로 나타났다.

〈표 12〉의 도서관 이용서비스현장 내용과 〈표 13〉의 행정서비스현장 기준을 토대로 본 연구대상인 공공도서관의 이용서비스현장을 비교·검토하여 도서관 이용서비스를 강화하기 위한 이용서비스현장(안)을 선언문, 기본 서비스이행표준, 부서별 서비스이행표준, 시정 및 보상, 고객만족도 조사 및 평가활용, 이용자 협조사항 순으로 제시하자면 다음 〈표 14〉와 같다.

〈표 14〉 도서관 이용서비스현장(안)

현장 전문	<p>우리 도서관인들은 인류문화의 지적 산물인 도서와 그 밖의 각종 정보 및 자료를 수집·관리하여 이용자에게 친절한 서비스를 제공할 것을 약속하고, 다음과 같은 지침을 세워 이를 철저히 지켜나갈 것임을 선언합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 우리는 모든 도서관 업무를 이용자의 입장에서 수행하겠습니다.</li> <li>• 우리는 자료봉사에 있어서 이용자의 다양한 요구에 부응하는 지식과 소양을 함양하여 전문직으로서의 책무를 완수하겠습니다.</li> <li>• 우리는 이용자에게 만족한 서비스를 제공하기 위하여 자료의 체계화·정보화·실용화를 도모하는데 모든 노력을 기울이겠습니다.</li> <li>• 우리는 모든 고객을 친절하게 대하며, 도서관을 내 서재처럼 이용할 수 있도록 쾌적한 환경조성에 힘쓰겠습니다.</li> <li>• 우리는 이용자의 정당한 의견을 적극 수용하는 민주적인 도서관 행정을 펼치겠습니다.</li> </ul> <p>이와 같은 우리의 선언을 실천하기 위하여 구체적인 서비스 이행 표준을 설정하고, 이를 성실히 지킬 것을 약속합니다.</p>
	<p>가. 직접 방문하시는 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 단정한 복장과 상냥한 미소, 겸손한 자세로 고객을 맞이하겠습니다.</li> <li>• 다른 업무를 처리하고 있을 때                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객께서 방문하시면 10초 이내에 하던 업무를 멈추고 말씀을 듣겠습니다.</li> </ul> </li> <li>• 찾는 자료가 없을 경우</li> </ul>

12 한국도서관·정보학회지(제43권 제2호)

<p>기본 서비스 이행 표준</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 먼저 대체자료를 제공해 드리고, 필요할 경우 다른 도서관의 소장여부를 확인하여 10분 이내에 안내해 드리겠습니다.</li> <li>- 추후에도 필요한 자료일 경우 희망도서로 신청할 수 있도록 하겠습니다.</li> </ul> <p>• 장애인이나 노약자가 이용하실 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전화를 미리 주시면 약속시간 5분전에 현관 입구에서 우선적으로 안내하겠습니다.</li> </ul> <p>나. 전화로 문의하시는 경우(Tel. 〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇~〇)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 전화벨이 3회 이상 울리기 전에</li> <li>• 전화는 신속하게 받고 “감사합니다. 〇〇도서관 〇〇〇과 〇〇〇입니다.”라고 소속부서와 성명을 정확히 밝힌 후 친절히 용무를 듣겠습니다.</li> <li>• 통화내용은 고객의 의견을 적극 수용하는 자세로 경청하겠으며, 중요내용에 대해서는 1회 이상 반복하여 확인하겠습니다.</li> <li>• 필요한 자료를 상담하실 때</li> <li>• 1분 이내 안내하고, 시간이 걸리는 경우 고객의 연락처를 메모한 후 30분 내에 전화 드리겠습니다.</li> <li>• 다른 부서를 연결 할 때</li> <li>• “여기는 〇〇과 입니다. 〇〇〇과로 연결하여 드리겠습니다만 혹시 연결 중 끊어지면 〇〇〇-〇〇〇번으로 다시 걸어주시면 감사하겠습니다.”라고 안내하겠습니다.</li> <li>• 해당 부서의 담당자가 없을 때             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 통화요지를 전달하고, 1시간 이내 또는 고객이 원하는 시간에 연락 받을 수 있도록 하겠습니다.</li> </ul> </li> <li>• 전화통화를 마칠 때             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대화가 끝났을 때는 “전화주셔서 감사합니다.”라고 인사를 하고 고객이 전화를 끊으신 후 수화기를 내려놓겠습니다.</li> </ul> </li> </ul> <p>다. 인터넷을 이용하실 경우(http://~)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 홈페이지를 24시간 개방하여             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자료검색, 대출확인, 예약, 연기, 희망도서 신청, 디지털자료실 좌석예약 등 편의를 제공하겠습니다.</li> <li>- 최신자료를 제공하기 위하여 월 2회 이상 내용을 수정 보완하며, 공지사항을 수시로 알리겠습니다.</li> </ul> </li> <li>• 홈페이지 게시판, E-mail 등으로 문의하실 경우 3일 이내 답변하겠습니다.</li> </ul>
	<p>1. 자료관리 및 열람서비스</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 서가의 정리 및 자료배가를 최적의 상태로 유지하기 위하여             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1일 8회 이상 점검하여 찾는 자료에 쉽게 접근할 수 있도록 하겠습니다.</li> </ul> </li> <li>• 최신의 정보제공을 위하여             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 희망도서는 주 1회 구입하여 제공하고, 구입목록을 홈페이지 및 자료실에 게시한 후 신청자에게 3일간 우선적으로 대출할 수 있도록 하겠습니다.</li> <li>- 자료이용안내를 홈페이지, 도서관내 로비, 해당 자료실내에 각각 게시하겠습니다.</li> <li>- 해당 자료의 서평이 포함된 권장도서목록을 월 1회 선정하여 게시하겠습니다.</li> <li>- 새로 들어온 도서는 신속하게 정리하여 신간도서코너에 별도 비치하겠습니다.</li> </ul> </li> <li>• 연속간행물은 항상 최신호가 비치되도록 하고             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 과월호 잡지는 전년도 1월호부터 보관하여 제공해드리겠습니다.</li> </ul> </li> <li>• 훼손자료는 깨끗한 상태를 유지하도록             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 매일 1회 이상 보수하겠습니다.</li> </ul> </li> <li>• 장애인의 편리한 이용을 위하여             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 장애인 전용컴퓨터(청각장애, 시각장애인), 전용화장실, 엘리베이터, 지정좌석 등을 확보하고, 방문시 10분 이내 지정좌석을 이용할 수 있도록 안내하겠습니다.</li> </ul> </li> <li>• 기기의 사용에 불편함이 없도록             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 컴퓨터, 복사기, 사물함, 독서기, 돋보기 등을 1일 2회 이상 점검하겠습니다.</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 자료대출서비스</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 현 거주지가 서울시로 명기된 본인의 신분증을 제시하면 회원가입 신청 즉시 자료를 대출받을 수 있으며, 도서대출회원증은 5분 이내로 발급하여 드리겠습니다.</li> </ul>

부서별 서비스 이행 표준	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대출기한 내에 자료를 다 보지 못하였을 경우, 반납예정일 전에 연락(전화, 방문, 홈페이지)주시면 대출기간을 1회에 한해 1주일 연기하여 드리겠습니다.</li> <li>• 대출자료의 반납은 도서관 개관 시간 중에는 언제나 가능하며, 자료실 폐실 후이나 휴관일에는 현관 앞 도서반납함을 이용할 수 있도록 하겠습니다.</li> <li>• 자료대출증은 지역내 모든 도서관에서 사용하실 수 있습니다.</li> <li>• 대출자료 예약제도를 실시하고, 예약된 자료가 반납되면 5분 이내 예약자에게 휴대폰 통해 연락하겠습니다.</li> <li>• 지역내에 거주하는 1~3등급 장애인은 자료를 무료로 택배 서비스하여 드리겠습니다.</li> <li>• 우리도서관에 필요한 자료가 없는 경우 상호대차협력도서관 자료를 대차하여 대출할 수 있도록 하겠습니다.</li> </ul> <p>3. 자율열람실 서비스</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 자율열람실내 학습분위기 조성을 위하여 1일 5회 이상 열람지도를 강화하겠습니다.</li> <li>• 고객의 편의를 위하여 자율좌석제를 실시하겠습니다.</li> <li>• 장애인의 편의를 위하여 자율학습실의 지정좌석(특별석 13석)을 확보하여 이용할 수 있도록 하겠습니다.</li> </ul> <p>4. 독서활동 증진 및 문화행사 서비스</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 독서활동 증진을 위하여 각 계층별 독서회를 적극 권장하여 어린이 및 성인·주부독서회를 각각 월 1회 이상 개최하도록 하겠습니다.</li> <li>• 도서관 이용자와 지역주민의 독서의욕 증진 및 도서관 이용의 활성화를 위하여 도서관 주간 및 독서의 달에 다양한 행사를 개최하겠습니다.</li> <li>• 지역주민 및 도서관 고객의 독서활동, 문화생활에 대한 관심을 높이고 도서관 이용을 더 높일 수 있도록 전시실 운영을 활성화시켜 나가겠습니다.</li> </ul> <p>5. 문화활동지원과 서비스 이행표준</p> <p>가. 문화활동 서비스</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 문화교실 운영의 활성화를 위하여 홈페이지에 연중 홍보하며 회원모집 안내문을 연 2회 이상 배포하겠습니다.</li> <li>• 문화교실 운영에 대한 회원들의 의견수렴을 위해 연 2회 이상 설문조사를 실시하겠습니다.</li> <li>• 이용자의 정서함양 및 문화향유를 위하여 건전하고 유익한 내용의 영화상영, 전시회 등을 연중 운영하겠습니다.</li> <li>• 지역주민의 독서의욕 고취 및 도서관 이용의 생활화를 위하여, 연 20회 이상 다양한 행사를 개최하겠습니다.</li> </ul> <p>나. 디지털자료실 서비스</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 신속한 정보제공을 위하여 1일 2회 이상 컴퓨터 및 전산기기 상태를 점검하고 최적의 상태를 유지하겠습니다.</li> <li>• 당일 PC이용시간은 2시간이내에서 예약하여 편리하게 이용할 수 있도록 하겠습니다.</li> <li>• 인터넷과 문서편집을 할 수 있으며, 영상, 어학, 멀티미디어, 스캐너, 프린트 등을 갖추어 편리하게 이용할 수 있도록 하겠습니다.</li> </ul> <p>6. 행정지원과 서비스 이행표준</p> <p>가. 시설관리 및 출입안내 서비스</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관 시설관리 및 고객 출입안내 업무수행에 있어 고객 문의 시 1분 이내에 친절하게 답변하겠습니다.</li> <li>• 현관에는 층별 시설안내를 게시하여 원하는 장소를 1분 이내 찾을 수 있도록 하겠습니다.</li> <li>• 습득물은 안내실에 『유실물보관창구』를 설치하여 15일간 보관하고, 1일 이내 당사자에게 연락하겠습니다.</li> <li>• 도서관 내외를 매일 4회 이상 살펴보고, 정숙하고 깨끗한 환경으로 가꾸어 나가겠습니다.</li> <li>• 고객 편의시설을 매일 1회 이상 점검하고 고장 발견 시 1일 이내에 조치하여 불편이 없도록 하겠습니다.</li> <li>• 화장실은 항상 청결한 상태가 되도록 1일 3회 이상 점검하겠습니다.</li> </ul> <p>나. 위생관리</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 안전하고 위생적인 먹는 물 공급을 위하여 정수기는 유지보수 관리 계약을 하여 월 1회 정기점검 및 청소를 실시하고, 저수조 청소는 연 2회 실시하겠습니다.</li> <li>• 방역활동을 강화, 전염병 예방에 만전을 기하기 위하여 연 4회 이상 실내소독을 실시하겠습니다.</li> </ul>
---------------------	--

14 한국도서관·정보학회지(제43권 제2호)

시정 및 보상	<p>가. 처리원칙</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 자료이용서비스 이행표준을 준수하지 못함으로 인하여 민원을 제기하신 경우에는 즉시 사실을 확인하여 시정하고, 잘못이 확인 되었을 경우에는 관련 직원이 정중히 사과드리도록 하겠습니다.</li> <li>• 즉시 시정하기 어려운 사항은 민원이 접수된 날로부터 7일 이내에 처리하고, 장기간을 요하는 사항에 대하여는 7일 이내 중간 처리 상황을 알려 드리겠습니다.</li> <li>• 민원 접수 후 7일 이내에 중간연락이 없거나 무성의하게 처리하여 방문 또는 전화 등으로 불만을 제기하신 경우에는 동 업무를 우선적으로 처리하여 드리고, 해당 직원은 주의·교육시키며, 도서상품권, 문화상품권 등에 해당하는 물품으로 즉시 보상해 드리겠습니다.</li> <li>• 담당직원의 잘못으로 고객이 두 번 이상 방문하실 경우 우선적으로 업무를 처리해 드리고, 관련 직원이 정중히 사과드린 후 5,000원 상당의 보상(문화상품권)을 해드리겠습니다.</li> <li>• 도서관 운영이나 정책에 대해서 시정 및 개선할 사항이 있을 경우 의견을 주시면 적극적으로 검토하여 그 결과를 7일 이내에 통보해 드리겠습니다.</li> </ul> <p>나. 의견제시 방법</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객께서는 우편, 홈페이지, 전화, 팩스, 건의함, 직접방문 등 다양한 방법으로 다음 사항을 신고하거나 건의할 수 있습니다.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- ○○도서관 이용서비스현장 미준수 사례 및 도서관 이용 시 불편사항</li> <li>- 직원의 친절·불친절 사례</li> <li>- 도서관 이용 전반에 관한 건의</li> </ul> </li> <li>• [민원 접수·처리 창구]             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 우편주소:</li> <li>- 홈페이지:</li> <li>- 전화번호:</li> <li>- 건의함 및 친절직원 추천함</li> </ul> </li> </ul>
고객 만족도 조사 및 평가 활용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객에게 약속한 이용서비스이행표준의 준수 여부를 매년 1회 이상 자체 점검·평가하고 그 결과를 홈페이지나 도서관 게시관 등 을 이용하여 발표하겠습니다.</li> <li>• 홈페이지, 우편 등에 제시된 이용서비스에 대한 고객의 다양한 의견을 수렴하겠습니다.</li> <li>• 평가결과 및 수렴된 의견은 도서관 정책 수립 및 이용서비스현장의 개선에 적극 활용하겠습니다.</li> </ul>
이용자 협조사항	<p>고객에게 보다 나은 서비스를 제공할 수 있도록 다음 사항은 꼭 지켜주시기 바랍니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관 내에서는 질서와 경숙을 유지하여 다른 고객에게 방해가 되지 않도록 유의하시고 특히 자율학습실 내에서는 휴대전화 사용을 금지하여 주십시오.</li> <li>• 도서관 자료와 시설은 우리 모두의 재산이오니 소중히 다루어 주십시오.</li> <li>• 다른 고객을 위하여 대출자료의 반납기일은 꼭 지켜주십시오.</li> <li>• 다른 이용자에게 혐오감을 주는 복장과 행동을 삼가 해 주십시오.</li> <li>• 도서관 자료복사 시에는 저작권법에 위배되는 일이 없도록 반드시 게시된 복사관련 유의사항을 지켜주십시오.</li> <li>• 음식물 섭취 및 흡연은 지정된 장소에서만 해 주시고, 도서관의 시설물을 깨끗하게 사용해 주십시오.</li> <li>• 자료실내에서는 개인공부를 하실 수 없으니 열람실을 이용하시어 자료실 운영에 협조하여 주시기 바랍니다.</li> <li>• 모범이 되는 직원은 적극 추천해 주시어 귀감을 삼을 수 있도록 해 주십시오.</li> </ul>

이러한 도서관 이용서비스현장(안)은 각 도서관마다 도서관 상황을 고려하여 제정할 수 있으며, 각 업무별 이행사항을 구체화하고 가급적 계량화하여 기준 달성 및 미달 정도를 이용자가 쉽게 인지할 수 있도록 작성되어야 하겠다. 특히 이행표준은 도서관 서비스의 질을 이용자가 평가하는데 있어서 기준이 될 수 있다는 점과 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상의 근거가 될 수 있다는 점에서 현장제도의 핵심적인 내용이라 할 수 있다.

## 2. 도서관 이용규정 제정 및 절차

도서관 이용서비스에 대한 타 이용자의 만족도를 제고하기 위해 선진 외국에서는 도서관 이용규정에 도서관 이용서비스를 저해하는 문제이용자에 대한 제재 및 처벌을 일찍부터 성문화하고 있다. 즉, 도서관측에서는 대부분 문제이용자에 대한 대응조치로 성문화된 규정(policy)을 제정하고 이 규정에 따라 직원들이 현장에서 어떻게 규정을 적용할 것인지에 대한 절차(procedure) 수립 및 교육을 실시하고 있으며, 여러 가지 채널을 통해 이용자 행동규칙(Code of Conduct)을 공고하고 있다.

다음은 미국 공공도서관의 이용규정 사례로 이용자의 의무, 금지, 법적 대응 등 강력한 조치 내용이 포함되어 있다.

〈표 15〉 미국 잭슨빌 공공도서관의 이용규정 사례<sup>13)</sup>

잭슨빌 공공도서관 이사회는 도서관서비스 및 시설이 올바르게 쓰여 질 수 있게 다음과 같은 이용규칙을 제정하였습니다. 이 이용규칙은 규정과 절차에 따라 제정된 것으로 이용자 여러분께서 모두 준수해 주시기 바랍니다.

1. 도서관내에서 방치된 개인소지품에 대해서는 도서관이 책임지지 않습니다.
2. 화장실은 본래의 용도만 사용할 수 있습니다(목욕 금지).
3. 신발과 상의를 착용하시기 바랍니다.
4. 다른 사람에게 불쾌감을 주지 않게 몸을 청결하게 유지하여야 합니다.
5. 도서관내 음료를 반입할 경우에는 반드시 뚜껑을 덮어야 하며 지정된 장소에서만 마실 수 있습니다.
6. 도서관의 용품, 기기, 자료들은 본래의 기능대로만 사용할 수 있습니다.
7. 8세 미만의 어린이는 보호자가 있어야 합니다. 도서관내에서는 부모나 보호자가 아이의 안전을 책임져야 합니다.
8. 도서관 밖으로 도서관의 자료나 용품을 가지고 나갈 때는 대출절차를 밟아야 합니다.
9. 직원이 소지품을 검열할 때 협조해야 합니다.
10. 주차장, 인도, 잔디밭을 포함한 도서관의 전 구역을 안전하게 사용하여야 합니다.
11. 강당 혹은 회의실은 규정에 따라 사용하여야 합니다.
12. 공공구역 외에는 출입이 금지되어 있습니다.
13. 정해진 열람시간이 끝나면 도서관을 나가야 합니다.
14. 도서관 행사가 아니면 어떤 종류의 호객행위도 해서는 안 됩니다.

### 금지행위

1. 잠자는 것
2. 도서관직원 혹은 이용자 괴롭히거나 폭언
3. 도서관 건물, 자료, 용품들을 손상 혹은 파괴
4. 동물이나 애완동물 반입(서비스 용도로 사용된 동물제외)
5. 다른 사람 및 건물의 안전을 염려할 정도로 도서관 청사 밖을 배회
6. 불법적, 파괴적, 유해적인 자세
7. 사람의 이동을 막거나 방해하는 것 혹은 가로, 세로, 높이가 26×16×16인치 이상인 것, 혹은 위험성이 있는 물건 소지
8. 각종 성적행위, 성추행 혹은 외설적 노출

13) Jacksonville Public Library, *Customer Code of Conduct*, <<http://jpl.coj.net/lib/codeofconduct.html>>. [cited 2011. 10. 10].

16 한국도서관·정보학회지(제43권 제2호)

- 9. 알코올 혹은 마약 섭취 혹은 소지
- 10. 다른 사람이 사용할 수 없게 도서관 용품, 자료 혹은 시설물을 독점
- 11. 불법무기 소지
- 12. 타 열람자를 방해하는 소음행위
- 13. 타 열람자 혹은 직원의 소유물을 훼손, 파괴, 절도

이용규정 위반

이용 규정을 위반하는 사람은 모두 퇴관조치 됩니다. 퇴관조치를 당한 이용자는 당일 날 다시 입관할 수 없습니다. 심각한 위법 행위이거나 규정을 반복해서 위반할 경우에는 법에 의해 처리되거나 형사처벌 됩니다.

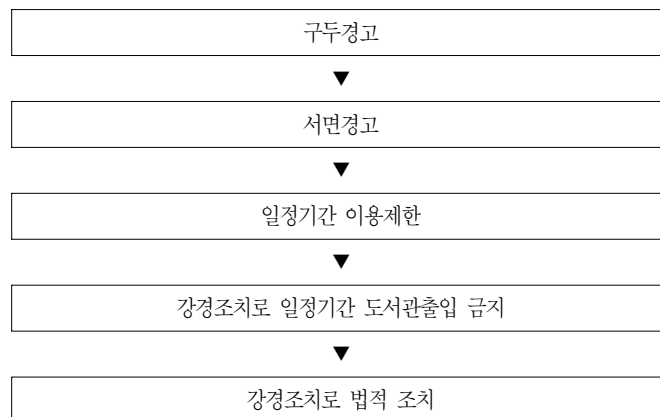
도서관이사회가 결정한 심각한 위법행위

- 1. 각종 성적행위, 성추행 혹은 외설적 노출
- 2. 알코올 혹은 불법마약 섭취 혹은 소지
- 3. 불법무기 소지
- 4. 도서관건물, 자료 혹은 기물 훼손 및 파괴
- 5. 반복적 위법행위

상기의 행위를 하는 자는 모두 퇴관조치 됩니다. 심각한 위반 행위를 하는 자는 도서관 사용 권한이 정지되며 또 1년간 관내 타 도서관 사용도 정지됩니다.

2006.11.15. 도서관이사회 승인  
2011.3.10. 개정

이를 위반할 경우에는 도서관간 다소 차이는 있지만 대체로 다음과 같은 조치를 취하고 있으며, <표 16>의 살렘(Salem) 공공도서관 같은 사건경위보고서 양식을 통해 기록하고 있다.





〈표 16〉 미국 살렘(Salem) 공공도서관의 사건경위 보고서 양식<sup>14)</sup>

<p>사건일시:          급일 사건 보고자:          사건유형: 해당사항 표시</p> <p><input type="checkbox"/> 성인학대  <input type="checkbox"/> 무장 혹은 신체적 위협행위  <input type="checkbox"/> 폭행  <input type="checkbox"/> 폭탄위협  <input type="checkbox"/> 아동학대/유기  <input type="checkbox"/> 보호자 없이 방치된 어린이  <input type="checkbox"/> 정서장애 혹은 정신질환자의 행위  <input type="checkbox"/> 화재  <input type="checkbox"/> 그룹행위  <input type="checkbox"/> 도서관자료 훼손  <input type="checkbox"/> 소란 및 난폭행위  <input type="checkbox"/> 폰 성추행  <input type="checkbox"/> 성추행  <input type="checkbox"/> 스토킹  <input type="checkbox"/> 약물남용  <input type="checkbox"/> 도서관자료 절도  <input type="checkbox"/> 개인 소유물 절도  <input type="checkbox"/> 도서관재산 및 비품 파손  <input type="checkbox"/> 언어폭력  <input type="checkbox"/> 기타</p> <p>사건 기재:          사건에 연루된 자 성명:          주소:          전화번호:          신고처 (소방서, 경찰서, 청사관리실 등)          출두자 성명, 사건보고서 번호 등          보고자 서명          기관장 서명</p> <p>사건모사를 위한 도면 삽입(가능할 시)</p>
--

국내 공공도서관도 외국 도서관들과 별 차이 없이 도서관 서비스상 이용자의 여러 문제행동으로 인한 어려움을 겪고 있다. 그러나 대부분의 도서관에서는 이러한 문제들을 오랫동안 겪어 오면서도 이렇다 할 대응조치를 취해 오지 않았으며, 문헌정보학계에서도 이에 대한 연구논문이 거의 없는 실정이다.

연구대상 기관의 웹페이지를 통해 도서관 이용규정에 대한 성문화된 내용을 조사한 결과, 국내

14) Salem Public Library *Problem behavior Manual*:  
<<http://splnotebook.pbworks.com/w/page/24041942/Problem%20Behavior%20Manual>>. [cited 2011. 10. 12].

많은 공공도서관들이 이러한 문제이용자(행위)에 대해 성문화된 구체적인 규정이나 규칙이 없었으며, 웹페이지를 통해 이용규정을 공개하고 있는 대부분의 공공도서관에서는 통상적으로 행해온 질서 및 정숙유지, 대출기간 엄수, 음식물 섭취 및 흡연 금지, 도서관 시설 및 자료 오·훼손 금지 등이 전부이었다. 이것 또한 이용자 협조사항으로 간곡히 부탁하는 형식이었으며 이를 위배했을 경우의 제재조치는 거의 찾아 볼 수 없었다.

미국도서관협회 발간자료 및 연구문헌을 통해 각종 문제이용자에 대한 대응조치들이 제안되고 있다. 우선 문제이용자를 대응할 수 있는 적절한 이용규정 제정은 도서관 문제이용자로 인한 법적 소송이 있을 경우를 대비하여 매우 중요하며, 다음은 이에 못지않게 중요한 것으로 이용규정 및 적용방법에 대한 직원 및 이용자교육을 강조하였다.<sup>15)</sup>

국내 경우, 본 연구대상의 도서관 중 최근에 문제이용자에 대한 그나마 구체적인 도서관 이용규정을 제정하고 있는 도서관은 국립중앙도서관, 국회도서관, 정독도서관, 도봉도서관으로 그 내용은 다음과 같다.

<표 17> 국내 문제이용자에 대한 도서관 이용규정 현황

국 립 중 앙 도 서 관	<p>제8조(준수사항) 이용자는 다음 사항을 준수하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 정숙</li> <li>2. 도서관 자료, 비품, 기타 시설의 훼손 금지</li> <li>3. 지정된 곳 이외의 장소에서의 식음 및 흡연 금지</li> <li>4. 자료실내에서의 휴대폰, 호출기 등의 사용금지</li> <li>5. 개인소지품은 보관함에 보관</li> <li>6. 타인에게 혐오감을 주지 않는 용도</li> <li>7. 이용증 훼손, 분실시에는 발급담당자에게 신고</li> <li>8. 기타 공중도덕 및 자료이용 방해 행위금지</li> </ol> <p>제9조(제재 등) ① 제8조의 규정을 위반한 이용자에게는 주의, 경고, 퇴관, 자료 이용제한 등의 조치를 할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 제8조(준수사항) 각 호 위반시 주의 조치</li> <li>2. 제9조(제재 등) 제1항 제1호 조치후 2차 위반시 경고 및 퇴관조치</li> <li>3. 제9조(제재 등) 제1항 제1호, 제2호 해당자가 다시 제8조(준수사항)의 각호를 위반 할 경우 퇴관과 동시에 1개월간 도서관 이용을 허용하지 아니한다. 단, 상황에 따라 제재기간을 가감할 수 있다.</li> <li>4. 제1호 내지 제3호의 규정에도 불구하고 다수의 이용자가 도서관 이용 부적격자라고 판단하여 신고하는 등 필요한 경우 관장은 즉시 퇴관조치 등 필요한 조치를 취 할 수 있다.</li> </ol> <p>② 소관부서는 제9조(제재 등) 제1항 제2호 및 제3호의 자를 관리하기 위해 퇴관자의 신분을 확인하여 참고자료로 활용한다. ③ 소관부서는 제9조 제1항 각 호에 해당하는 자를 관리하기 위하여 「도서관 이용위반자 처리부」(별지 제3호 서식)를 비치 관리한다. ④ 비품 기타 시설을 훼손 또는 망실한 자는 이를 변상하여야 한다. 변상방법은 현품변상을 원칙으로 하되 현품변상이 곤란할 때는 서가의 3배에 해당하는 금액을 변상하여야 한다. ⑤ 도서관자료를 오손, 훼손 또는 망실하였을 때는 도서관자료 대출규정 제10조를 준용한다. ⑥ 이용증 훼손 및 분실시에는 별도 규정에 의하여 배상하여야 한다.</p> <p>제10조(퇴관절차)</p> <p>퇴관하고자 하는 자는 이용자료(장비 및 기기 포함)를 반납하고 일일 이용증을 출구에 설치된 반납기에 반납하여야 한다. 단, 정기 이용증은 반납하지 않는다.</p>
---------------------------------	--

15) McNeil, Beth and Denise J. Johnson, *Patron Behavior in Libraries: A Handbook of Positive Approach to Negative Situations*, (Chicago: American Library Association, 1996), p.9.

국 회 도 서 관	<p>제10조(이용자 세부준수사항) 「국회도서관 열람 및 대출에 관한 내규」 제17조에 따른 이용자 세부준수사항은 다음 각 호와 같다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 도서관자료를 찢거나 접는 행위, 밑줄, 낙서 등으로 훼손하여서는 아니 되며, 허락 없이 도서관 밖으로 가지고 나가서는 아니 된다.</li> <li>2. 도서관 시설물, 비품 등을 훼손하거나 본래의 사용 목적에 지장을 주는 행위를 하여서는 아니 된다.</li> <li>3. 도서관의 정숙함을 유지할 수 있도록 휴대전화기 사용, 잡담, 헤드폰·이어폰 소음, 소리 내어 글 읽기 등으로 다른 사람의 열람에 지장을 주어서는 아니 된다.</li> <li>4. 음주, 소란, 악취, 불쾌감·혐오감을 주는 복장, 정신이상에 따른 행동 등으로 다른 이용자에게 피해를 주어서는 아니 된다.</li> <li>5. 지정된 장소 이외에서 음식물을 섭취하거나 담배를 피워서는 아니 된다.</li> <li>6. 도서관 정보기기로 음란물 등 유해정보를 검색·열람하거나 개별 소프트웨어를 무단 설치하여서는 아니 된다.</li> <li>7. 그 밖에 다른 열람자나 근무자를 계속 응시하는 행위, 같은 질문을 반복하는 행위, 불필요하게 출입을 반복하거나 주변을 배회하여 도서관의 질서를 어지럽히는 행위를 하여서는 아니 된다.</li> </ol> <p>제11조(단계별 조치) ① 제10조 각 호의 이용자 세부준수사항을 위반한 경우 그 위반 정도, 위반 횟수 등을 판단하여 다음 각 호의 단계별 조치를 할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 주의·경고 조치</li> <li>2. 퇴실·퇴관 조치</li> <li>3. 출입제한 조치</li> </ol> <p>② 위반 정도가 가벼운 경우에는 이용자에게 위반 사실을 알리고 주의나 경고 조치를 한다.</p> <p>③ 주의나 경고를 2~3회 함에도 계속하여 준수사항을 위반할 때에는 퇴실 또는 퇴관 조치를 할 수 있다. 이 경우 퇴실만으로 해결할 수 있을 때에는 퇴실 조치를 하고, 불가능할 때에는 퇴관 조치를 하여야 한다.</p> <p>④ 이용자가 퇴실 또는 퇴관 요구에 응하지 아니할 때에는 방호원의 협조를 받아 퇴실 또는 퇴관 조치를 하여야 한다.</p> <p>⑤ 열람실 근무자는 제2항·제3항 및 제4항의 조치가 필요한 경우 별표 2의 단계별 처리 절차를 따라야 한다.</p> <p>⑥ 퇴실 또는 퇴관 조치를 받은 이용자에 대하여는 제12조의 절차를 거쳐 도서관 출입을 일정기간 동안 제한할 수 있다.</p> <p>⑦ 정보봉사국장은 주의·경고·퇴실·퇴관 등 위반 사실에 대한 기록을 종합관리 하여야 한다.</p> <p>제12조(출입제한 조치) ① 제11조제6항에 따른 도서관 출입제한이 필요한 경우 정보봉사국장은 위반사실에 관한 별표 3의 사건 개요 및 출입제한 요청서를 작성하여 기획관리관에게 1년 이하의 도서관 출입 제한 조치를 요청하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>② 기획관리관은 통보받은 사건 개요 및 출입제한 요청서 상의 위반 내용, 정도, 횟수, 해당 이용자의 의견·진술 등을 기초로 하여 출입제한의 가부, 사유, 기간에 대한 검토를 거쳐 출입제한 결정을 할 수 있다.</li> <li>③ 기획관리관은 도서관 출입제한을 결정할 경우 해당 이용자에게 출입제한 사유 및 기간을 통지하여야 한다.</li> <li>④ 기획관리관은 도서관출입관리시스템을 통하여 해당 이용자에 대한 출입제한 조치를 하고, 그 사실을 정보봉사국장에게 통보하여야 한다.</li> </ol> <p>제13조(출입제한 조치의 해제) 기획관리관은 도서관 출입제한 기간이 경과한 경우 출입제한 조치를 즉시 해제하고, 해당 이용자와 정보봉사국장에게 그 사실을 통지하여 도서관 이용과 열람봉사에 지장이 없도록 하여야 한다.</p>
	<p>제10조(행위의 제한) 도서관 이용자는 다음 각 호의 행위를 하여서는 안 된다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 자료를 훼손하거나 절취하는 행위</li> <li>2. 시설, 물품을 훼손하거나 본래의 사용목적에 지장을 초래하는 행위</li> <li>3. 지정된 장소 이외에서 음식물을 섭취하거나 담배를 피우는 행위</li> <li>4. 술을 마시거나 소란을 피워 다른 이용자에게 피해를 주는 행위</li> <li>5. 보호통제·제한구역으로 설정된 장소에 무단으로 출입하는 행위</li> <li>6. 기타 도서관의 질서유지를 위하여 도서관장이 정하여 제시한 사항을 위반하는 행위</li> </ol> <p>제11조(질서유지) ① 정신이상자, 술을 마신 자, 타인에게 혐오감을 주는 자, 기타 도서관의 질서를 문란하게 할 우려가 있는 자에 대하여는 도서관에 들어오지 못하게 하는 등 도서관 이용을 제한할 수 있다. ② 도서관장은 이용자가 제10조 각 호의 사항을 위반한 때에는 이용을 중지시키거나 퇴관 조치할 수 있다.</p> <p>제12조(출입제한구역) 직원의 업무능률을 향상시키고 이용자의 안전을 도모하기 위하여 다음 각 호의 장소는 출입을 제한한다.</p>

20 한국도서관·정보학회지(제43권 제2호)

정독 도서관	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 3동 뒷동산</li> <li>2. 종친부 울타리 안</li> <li>3. 건물 옥상</li> <li>4. 변압기 주위</li> <li>5. 보일러실</li> <li>6. 기타 이용자의 안전을 위하여 출입을 제한할 필요가 있다고 관장이 인정하는 구역</li> </ol> <p>제13조(변상) ① 도서관자료, 물품, 시설을 훼손 및 분실한 자는 이를 변상하여야 한다. ② 변상은 다음 기준에 의해 처리한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 도서관자료의 훼손, 분실 시 현품변상 한다.</li> <li>2. 물품의 훼손 시 수리 또는 수리비용을 변상하고, 망실 시 현품변상 한다.</li> <li>3. 시설의 훼손 시 원상태로 복구해야 한다.</li> <li>4. 다만 현품변상이 불가능할 경우 현 시가로 변상한다.</li> </ol> <p>③ 제2항에 의한 변상금은 「서울특별시교육감 소관 물품관리 조례」에 의하여 세입 조치한다. 제14조(규정 외 사항) 본 이용규정에 명시되지 아니한 사항은 관례에 따른다.</p>
도봉 도서관	<p>제6장 관내 규율 및 제재</p> <p>제40조(행위의 제한) 도서관 이용자는 다음 각 호의 행위를 하여서는 안된다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 지정된 장소 이외의 곳에서 담배를 피우거나 음식을 섭취하는 행위</li> <li>2. 술을 마시거나 소란을 피워 다른 사람에게 피해를 주는 행위</li> <li>3. 도서관 자료, 비품, 기타 시설을 훼손하거나 훔치는 행위</li> <li>4. 인터넷 이용 시 게임이나 채팅, 음란사이트 등 일반정서에 위배되는 사이트를 이용하는 행위</li> <li>5. 열람실 및 자료실내에서 휴대폰을 사용하는 행위</li> <li>6. 좌석표를 다른 사람과 바꾸는 행위</li> <li>7. 도서관내에서 상품판매 또는 선전하는 행위</li> <li>8. 성희롱을 하는 행위</li> <li>9. 보호통제·제한구역으로 설정된 장소에 무단으로 출입하는 행위</li> <li>10. 기타 도서관의 질서유지 및 학습 분위기 조성을 위하여 도서관장이 정하여 게시한 사항을 위반하는 행위</li> </ol> <p>제41조(질서유지) ① 정신이상자, 술을 마신 자, 타인에게 혐오감을 주는 자, 기타 도서관의 질서를 문란하게 할 우려가 있는 자에 대하여는 도서관에 들어오지 못하게 하는 등 도서관 이용을 제한할 수 있다. ② 관장은 이용자가 제40조 각 호의 사항을 위반한 때에는 이용을 중지시키거나 퇴관 조치할 수 있다. ③ ②항의 규정을 따르지 않는 이용자의 경우, 학생은 소속 학교장, 일반인은 관할 경찰서에 의뢰하여 처리할 수 있다.</p>

〈표 18〉의 국내 문체이용자에 대한 도서관 이용규정 현황과 미국의 여러 공공도서관의 이용규정을 비교·검토하여 도서관 이용규정(안)을 제시하면 다음과 같으며, 이는 각 도서관마다 상황에 맞게 제·개정되어야 하겠다.

〈표 18〉 도서관 이용규정(안)

<p>제1조(이용자 준수사항) 이용자는 다음 사항을 준수하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 도서관자료를 찢거나 접는 행위, 밑줄, 낙서 등으로 훼손하여서는 아니 되며, 허락 없이 도서관 밖으로 가지고 나가서는 안 된다.</li> <li>2. 도서관 시설물, 비품 등을 훼손하거나 본래의 사용 목적에 지장을 주는 행위를 하여서는 안 된다.</li> <li>3. 도서관의 정숙함을 유지할 수 있도록 휴대전화기 사용, 잡담, 헤드폰·이어폰 소음, 소리 내어 글 읽기 등으로 다른 사람의 열람에 지장을 주어서는 안 된다.</li> <li>4. 음주, 소란, 악취, 불쾌감·혐오감을 주는 복장, 정신이상에 따른 행동 등으로 다른 이용자에게 피해를 주어서는 안 된다.</li> <li>5. 지정된 장소 이외에서 음식물을 섭취하거나 담배를 피워서 안 된다.</li> </ol>
---

<p>6. 도서관 정보기기로 음란물, 게임 등 유해정보를 검색·열람하거나 개별 소프트웨어를 무단 설치하여서는 안 된다.</p> <p>7. 그 밖에 다른 열람자나 근무자를 계속 응시하는 행위, 같은 질문을 반복하는 행위, 불필요하게 출입을 반복하거나 주변을 배회하는 행위, 좌석표를 다른 사람과 바꾸는 행위, 상품판매 또는 선전하는 행위, 성희롱을 하는 행위, 보호통제·제한구역으로 설정된 장소에 무단으로 출입하는 행위 등 도서관의 질서를 어지럽히는 행위를 하여서는 안 된다.</p> <p>제2조(변상) ① 도서관자료, 물품, 시설을 훼손 및 분실한 자는 이를 변상하여야 한다.</p> <p>② 변상은 다음 기준에 의해 처리한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 도서관자료의 훼손, 분실 시 현품 변상한다.</li> <li>2. 물품의 훼손 시 수리 또는 수리비용을 변상하고, 망실 시 현품 변상한다.</li> <li>3. 시설의 훼손 시 원상태로 복구해야 한다.</li> <li>4. 다만 현품변상이 불가능할 경우 현 시가로 변상한다.</li> </ol> <p>③ 제2항에 의한 변상금은 「○○지방자치단체장 및 ○○○교육감 소관 물품관리 조례」에 의하여 세입 조치한다.</p> <p>제3조(단계별 조치) ① 제1조 각 호의 이용자 준수사항을 위반한 경우 그 위반 정도, 위반 횟수 등을 판단하여 다음 각 호의 단계별 조치를 할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 주의·경고 조치</li> <li>2. 퇴실·퇴관 조치</li> <li>3. 출입제한 조치</li> <li>4. 위반 정도가 가벼운 경우에는 이용자에게 위반 사실을 알리고 주의나 경고 조치를 한다.</li> <li>5. 주의나 경고를 2~3회 합에도 계속하여 준수사항을 위반할 때에는 퇴실 또는 퇴관 조치를 할 수 있다. 이 경우 퇴실만으로 해결할 수 있을 때에는 퇴실 조치를 하고, 불가능할 때에는 퇴관 조치를 하여야 한다.</li> <li>6. 이용자가 퇴실 또는 퇴관 요구에 응하지 아니할 때에는 학생은 소속 학교장, 일반인은 관할 경찰서에 의뢰하여 협조를 받아 퇴실 또는 퇴관 조치를 하여야 한다.</li> <li>7. 열람실 근무자는 제2항·제3항 및 제4항의 조치가 필요한 경우 &lt;별표 1&gt;의 단계별 처리 절차를 따라야 한다.</li> <li>8. 퇴실 또는 퇴관 조치를 받은 이용자에 대하여는 제4조의 절차를 거쳐 도서관 출입을 일정기간 동안 제한할 수 있다.</li> <li>9. 열람 및 정보봉사팀장은 주의·경고·퇴실·퇴관 등 위반 사실에 대한 기록을 종합 관리 하여야 한다.</li> </ol> <p>제4조(출입제한 조치) ① 제3조제6항에 따른 도서관 출입제한이 필요한 경우 열람 및 정보봉사팀장은 위반사실에 관한 &lt;별표 2&gt;의 사건 개요 및 출입제한 요청서를 작성하여 도서관관리자에게 1년 이하의 도서관 출입 제한 조치를 요청하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 도서관관리자는 통보받은 사건 개요 및 출입제한 요청서 상의 위반 내용, 정도, 횟수, 해당 이용자의 의견·진술 등을 기초로 하여 출입제한의 가부, 사유, 기간에 대한 검토를 거쳐 출입제한 결정을 할 수 있다.</li> <li>3. 도서관관리자는 도서관 출입제한을 결정한 경우 해당 이용자에게 출입제한 사유 및 기간을 통지하여야 한다.</li> <li>4. 도서관관리자는 도서관출입관리시스템을 통하여 해당 이용자에 대한 출입제한 조치를 하고, 그 사실을 열람 및 정보봉사팀장에게 통보하여야 한다.</li> </ol> <p>제5조(출입제한 조치의 해제) 도서관관리자는 도서관 출입제한 기간이 경과한 경우 출입제한 조치를 즉시 해제하고, 해당 이용자와 열람 및 정보봉사팀장에게 그 사실을 통지하여 도서관 이용과 열람봉사에 지장이 없도록 하여야 한다.</p> <p>제6조(규정 외 사항) 본 이용규정에 명시되지 아니한 사항은 관례에 따른다.</p>
--

국내 도서관 「도서관 이용서비스현장」 및 「도서관 이용규정」 제·개정 절차를 본 연구 설문분석을 통해 제시하자면 다음 <표 19>와 같다.

<표 19> 「도서관 이용서비스현장」 및 「도서관 이용규정」 제·개정 절차

<p>사전에 직원 및 이용자의 의견(이용자만족도조사 등의 내용 반영) 수렴을 통한 제·개정 사유 발생 → 담당부서에서 제·개정 작업 → 각 과, 자료실 등 의견수렴 → 수정안 작성 → 담당부서에서 제·개정규정, 신규대표표, 제·개정사유 및 주요골자 등을 첨부하여 기관장 결재 → 관련 위원회(행정서비스심의회위원회, 도서관운영위원회) 개최 및 심의 → 이용자 공지(홈페이지 등) 및 시행</p>
---

## V. 결론 및 제언

최근 실업률 증가와 지역사회 정신보건 문제 등 총체적인 사회적 현상과 맞물려서 문제행동을 일으키는 이용자들이 증가하고 있는 추세이다. 이러한 일부 이용자의 문제행동은 이용자 서비스에 있어서 중요한 역할을 하는 도서관 직원에게 부정적 영향을 미치고, 이는 결국 서비스의 불만족과 이로 인한 도서관 조직에 악영향을 끼치며 전반적인 도서관 서비스의 질적 저하를 유발하는 중요한 요인으로 작용하고 있다. 이에 도서관서비스에 대한 이용자 만족도를 제고하고, 친절하고 품위 있는 공공서비스 문화의 선진화를 촉진하기 위하여 도서관 이용서비스현장 및 이용규정을 개발하였다.

연구 결과, 국내·외 도서관 이용서비스에 대한 현장 및 이용규정 현황을 토대로 도서관 이용서비스현장과 이용규정의 제·개정 시 고려해야 할 사항을 살펴보면 다음과 같다.

도서관 이용서비스현장은 고객 중심성, 구체성과 계량가능성, 참여와 의견제시 기회 확대, 타당성과 실현가능성, 이행 확보성 등 현장제정 기준에 따라 제정되어야 하겠다.

도서관 이용규정은 도서관 운영 목적에 근거하여야 하겠다.

도서관 이용규정은 도서관 모든 이용자들에게 공정하게 적용되어야 하겠다.

도서관 이용규정은 도서관 문제이용자로부터 도서관 이용자 및 직원을 보호하기 위해 도서관에서의 부적절한 행위에 대해 명확하게 구체적으로 명시하여야 하겠다.

도서관 이용규정은 필요시 직원 및 이용자의 의견수렴을 통해 담당부서, 기관장, 관련 위원회 승인을 거쳐 반드시 도서관 홈페이지나 다음과 같이 이용자에게 공포되어야 하며, 더 나아가 도서관 이용증 발급 시 이용자로 하여금 충분히 숙지시킨 후 사인을 받고 발급해주는 것이 고무적이라 하겠다.

또한 이러한 도서관 이용서비스현장 및 이용규정 마련뿐만 아니라 도서관 관리자는 이용자 서비스를 위해 다음과 같은 사항을 고려하여야 하겠다.

도서관 이용서비스현장 및 이용규정에 대해 직원은 물론 이용자를 대상으로 정기적인 교육이 이루어져야 하겠다.

도서관 서비스접점에 배치해야 할 직원의 요건은 공익 및 신입직원보다는 어느 정도의 도서관 근무경력이 있는 노련한 직원을 배치하여야 하겠다.

문제이용자로 인한 도서관 서비스 문제가 발생될 시 이를 해결할 수 있는 팀원을 구성하여야 하겠다.

도서관 서비스 문제 발생될 시 이를 기록 보관해 두었다가 향후 문제 발생 시 기초자료로 활용하여야 하겠다.

도서관 문제이용자 퇴실 및 퇴관 조치 시 불응할 경우, 관할 지역의 경찰서 및 지구대와의 네트워크를 마련해 두어야 하며, 자주 도서관 서비스상의 문제가 발생하는 도서관의 경우 주기적인 순찰을 요청하여야 하겠다.

## 참고문헌

- 국립중앙도서관 도서관연구소. 도서관이용자 응대서비스 매뉴얼 개발 연구. 서울: 국립중앙도서관 도서관연구소, 2011.
- 기획예산처, “공공기관이 제공하는 서비스, 한 눈에 : 기획처, 고객현장 및 서비스이행표준 가이드북을 제작·배포.” 보도자료, 2007. 6. 29.
- 박현주. “도서관 이용자 불량행동에 관한 고찰.” 한국비블리아학회지. 제21권 제2호(2010. 6). pp.57-68.
- 이상복, “도서관서비스현장에 관한 이론적 연구.” 한국문헌정보학회지, 제40권 제4호(2006. 12). pp.287-305.
- Bangs, Patricia. “When Bad Things Happen in Good Libraries: Staff Tools for the ‘90s and Beyond.” *Public Libraries*, Vol.37, No.4(April, 1998). pp.196-199.
- Bullard, S. W. “Gypsies, Tramps and Rage: Coping with Difficult Patrons.” *The Reference Librarian*, Vol.36(2002). pp.245-252.
- Comstock - Guy, Stuart. “Disruptive Behavior: Protecting People, Protecting Rights.” *Wilson Library Bulletin*. Vol.69, No.6(Jun, 1995). pp.30-35.
- Curry, A. “Managing the Problem Patron.” *Public Libraries*, Vol.35, No.3(March, 1996). pp.181-188.
- McNeil, Beth and Denise J. Johnson. *Patron Behavior in Libraries: A Handbook of Positive Approach to Negative Situations*. Chicago: American Library Association, 1996.
- Wills, M. R.. *Dealing with Difficult People in the Library*(American Library Association, Chicago and London, 1999).
- Jacksonville Public Library. *Customer Code of Conduct*,  
<<http://jpl.coj.net/lib/codeofconduct.html>>.
- Salem Public Library *Problem behavior Manual*:  
<<http://splnotebook.pbworks.com/w/page/24041942/Problem%20Behavior%20Manual>>.