

2011 연구보고

**KRILI**  
도서관연구소  
KOREA RESEARCH INSTITUTE FOR  
LIBRARY AND INFORMATION

# 도서관이용자 응대서비스 매뉴얼 개발 연구

• 연구책임  
황금숙(대림대학교)



도서관이용자 응대서비스 매뉴얼 개발 연구

2011

국립중앙도서관  
THE NATIONAL LIBRARY OF KOREA

  
국립중앙도서관  
THE NATIONAL LIBRARY OF KOREA

  
국립중앙도서관  
THE NATIONAL LIBRARY OF KOREA

**KRILI**

도서관연구소

KOREA RESEARCH INSTITUTE FOR  
LIBRARY AND INFORMATION

2011년 연구보고

# 도서관이용자 응대서비스 매뉴얼 개발 연구

2011



국립중앙도서관  
THE NATIONAL LIBRARY OF KOREA



# 제 출 문

국립중앙도서관장 귀하

본 연구 보고서를 “도서관이용자 응대서비스 매뉴얼 개발 연구”의 최종 보고서로 제출합니다.

2011년

- 
- 연구책임원 : 황금숙(대림대학교 교수)
  - 공동연구원 : 이영숙(전 장애인도서관지원센터 사무관)
  - 보조연구원 : 진혜진(성균관대학교 석사과정)
-

이 연구는 2011년도 국립중앙도서관 도서관연구소 연구개발비로 수행되었으며, 본 연구에서 제시된 정책 대안이나 의견 등은 국립중앙도서관의 공식 의견이 아니라 본 연구진들의 개인적인 견해를 밝힙니다.

연구요약 — 9

제 1 장 서 론 / 13

1.1 연구의 필요성 및 목적	15
1.2 연구범위 및 내용	16
1.3 연구방법	18
1.4 연구 활용방안 및 기대효과	19

제 2 장 문제이용자에 대한 이론적 배경 / 21

2.1 문제이용자의 개념 및 유형	23
2.2 문제이용자에 대한 선행연구 개관	28

제 3 장 도서관이용자 응대서비스 현황 분석 / 39

3.1 조사개요	41
3.2 조사결과 분석	42
3.2.1 관리자	42
3.2.2 직원	47
3.2.3 이용자	62
3.3 시사점	67

## 제 4 장 도서관 이용서비스현장 및 이용규정 개발 / 73

4.1 도서관 이용서비스현장 제정 ————— 75

4.2 도서관 이용규정 제정 및 절차 ————— 80

## 제 5 장 도서관이용자 응대서비스 매뉴얼 개발 / 95

5.1 열람 및 정보서비스의 이용자 응대지침 ————— 97

5.2 문제이용자 응대지침 ————— 126

## 제 6 장 결론 및 제언 / 141

참고문헌 — 147

부 록 — 151

〈그림 1〉 연구체계도 .....	19
〈표 III-1〉 설문 배포기관(대상) 및 회수 현황 .....	41
〈표 III-2〉 도서관이용자 응대서비스 매뉴얼 개발에 대한 조사항목 .....	42
〈표 III-3〉 도서관에서의 서비스상 문제 빈도 .....	42
〈표 III-4〉 문제이용자 응대(제재, 징계)에 대한 규정 유무 .....	43
〈표 III-5〉 문제이용자 응대에 대한 규정 마련 의향 .....	43
〈표 III-6〉 문제이용자 응대에 대한 직원교육 실시 유무 및 방법 .....	43
〈표 III-7〉 도서관 이용규정 및 이용자 협조사항에 대한 공지 .....	44
〈표 III-8〉 문제이용자 응대에 대한 기록 보관 유무 .....	44
〈표 III-9〉 문제이용자 응대에 대한 기록 보관의 필요성 .....	44
〈표 III-10〉 도서관 이용서비스현장 및 이용규정에 대한 제·개정 절차 .....	45
〈표 III-11〉 일반이용자 및 문제이용자 응대서비스에 대한 기타 자유 의견 .....	45
〈표 III-12〉 도서관직원이 경험한 불평(불만)이용자 유형 .....	47
〈표 III-13〉 도서관직원의 불평(불만)이용자 대면 느낌 및 스트레스 .....	48
〈표 III-14〉 도서관직원이 경험한 불평(불만)이용자 대응 및 대처 사례 .....	48
〈표 III-15〉 도서관직원이 경험한 불량이용자 유형 .....	52
〈표 III-16〉 도서관직원이 경험한 불량이용자 대응 및 대처(재제, 징계) 사례 .....	53
〈표 III-17〉 도서관 이용서비스현장 및 이용규정 인지도 .....	56
〈표 III-18〉 문제이용자 응대서비스 교육 유무 .....	56
〈표 III-19〉 문제이용자의 응대 방안(도서관직원) .....	57
〈표 III-20〉 기타 문제이용자의 응대 방안 .....	57
〈표 III-21〉 이용자가 생각한 불평(불만)이용자 유형 .....	62
〈표 III-22〉 이용자의 불평(불만)이용자 경험 유무 .....	62
〈표 III-23〉 이용자가 생각한 불량이용자 유형 .....	63
〈표 III-24〉 이용자의 불량이용자 경험 유무 .....	63



〈표 III-25〉 불량이용자에 대한 이용자의 반응 .....	64
〈표 III-26〉 문제이용자에 대한 도서관의 대응 .....	64
〈표 III-27〉 문제이용자의 응대 방안(이용자) .....	65
〈표 IV-1〉 도서관 이용서비스현장 내용 .....	76
〈표 IV-2〉 도서관 이용서비스현장(안) .....	77
〈표 IV-3〉 미국 잭슨빌 공공도서관의 이용규정 사례 .....	81
〈표 IV-4〉 미국 오스웨고 호수(Oswego Lake) 공공도서관의 이용규정 .....	83
〈표 IV-5〉 미국 살렘(Salem) 공공도서관의 사건경위 보고서 양식 .....	84
〈표 IV-6〉 국내 문제이용자에 대한 도서관 이용규정 현황 .....	87
〈표 IV-7〉 도서관 이용규정(안) .....	89
〈표 IV-8〉 『도서관 이용서비스현장』 및 『도서관 이용규정』의 제·개정 절차 .....	93
〈표 IV-9〉 도서관 이용규정 게시 사례 .....	93
〈표 V-1〉 도서관 일반이용자 응대서비스 매뉴얼 모형 .....	97
〈표 V-2〉 도서관 문제이용자 응대서비스 매뉴얼 모형 .....	126

최근 지역사회 평생교육의 필요성과 지역주민의 문화적 욕구의 증가로 도서관을 이용하는 사람들이 날로 증가하고 있다.

이에 정부에서는 도서관발전종합계획에 따라 도서관 건립을 확대하고 있고 자치단체의 야간 및 주말 연장개관 등의 정책을 전개하고 있다.

이처럼 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 이용자들, 특히 피해의식 있는 이용자들이 도서관으로 유입되면서 많은 문제행동을 일으키고 있다.

서비스 접점에 있어서 이용자의 문제행동은 타 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.

그러나 도서관 현장에서 일하는 직원들은 이런 문제이용자를 다루는 교육을 제대로 받지 못한 상황에서 이들과 씨름하고 있으며, 이외에도 열람시간 연장 등에 대한 직원 충원 없이 비정규직 직원 대치에 따른 업무의 전문성 저하로 이용자의 불평 또한 증가하고 있어 도서관의 근무상황은 갈수록 악화되어 가고 있다.

문제이용자에 대한 역사는 연령과 계층에 상관없이 일반대중을 도서관 이용자로 허용한 이래로 지금까지 겪는 어려운 일이며, 과거에 직면했던 도서관의 문제는 시대가 변화함에 따라 문제들도 더 심각해지고 있다.

도서관에서는 일반이용자 뿐만 아니라 문제이용자에 대한 세심한 서비스를 통해 도서관 모든 이용자의 삶의 질 향상은 물론 평생교육을 위한 시간을 보낼 수 있게끔 하여야 하겠다.

선진국에서는 일찍부터 서비스접점에 있는 직원들이 이용자 응대에 대한 요령과 최소한의 스트레스를 받으며 이용자 서비스를 하기 위해 문제이용자 매뉴얼을 마련하여 현장에서 활용하도록 하고 있다.

이에 국내에서도 도서관서비스에 대한 이용자 만족도를 제고하고, 친절하고 품위 있는 공공서비스 문화의 선진화를 촉진하기 위하여, 실용지침으로 도서관현장에서 널리 활용될 수 있는 『도서관이용자 응대서비스 매뉴얼』을 제작·보급하기 위하여 다음과 같이 연구를 수행하여 결과를 도출하였다.

첫째, 도서관 문제이용자의 개념과 유형을 파악하고 매뉴얼 개발, 문제이용자에 대비해 정책수립과 시행절차, 문제이용자에 대한 효율적 대응 방안, 안전 및 보안 관련 국내·외 선행연구를 개관하였다.

많은 선행연구들은 비즈니스 분야처럼 도서관에서도 문제이용자가 있다는 것을 인정하고, 그 상황에 유연하게 대처할 수 있도록 시대 변화에 적합한 도서관이용자 서비스 규정 개정에 대한 필요성과 매뉴얼 개발과 직원교육을 강조하며 특히, 상황별, 유형별 커뮤니케이션 기술, 불량이용자로부터 스트레스를 받지 않을 수 있는 다양한 방법들을 제시하고 있다.

둘째, 실용지침으로 도서관현장에서 널리 활용될 수 있는 『도서관이용자 응대서비스 매뉴얼』 개발을 위하여 도서관관리자, 서비스 접점에 있는 도서관직원, 그리고 도서관서비스의 직접 수혜자인 이용자로 나누어 설문조사를 실시하였으며 이를 통해 도서관 문제이용자 유형, 대응사례, 매뉴얼 개발과 관련된 사항을 분석하였으며 그 시사점은 다음과 같다.

1) 도서관관리자는 일반 및 문제이용자 응대서비스를 위해 다음의 방안을 제시하고 있다.

- 현 도서관 이용규정보다 좀 더 강력한 이용규정이 필요하며 경우에 따라 법적 조치 요구
- 문제이용자 응대서비스 및 요령에 대한 매뉴얼 개발의 필요성이 절실
- 도서관이용자 응대서비스에 대한 직원교육이 필요
- 도서관 이용에 대한 이용자교육이 필요
- 서비스접점에 사서 수가 적정히 배치 및 청사관리와 열람자 전담 관리요원 필요
- 도서관에 청원경찰 배치

2) 도서관직원의 불평(불만)이용자 대응 및 대처 방안의 유형은 (1) 도서관 이용규정에 따른 대응, (2) 친절서비스로 대응, (3) 유연한 서비스로 대응, (4) 단호함으로 대응하는 것으로 나타났으며, 문제이용자 대응 방안을 다음과 같이 제시하

고 있다.

- 도서관이용자 응대서비스 질적 향상을 위해 엄격한 도서관 이용규정 적용
- 이용자의 요구에 대해 경청, 공감, 도서관 이용규정 및 도서관 입장을 설득
- 관리자는 직원의 입장을 충분히 이해하고 걱정 수 및 적절한 직원 배치
- 도서관 열람서비스 지침 및 서비스 매뉴얼 마련
- 도서관 이용규정에 대한 이용자교육과 도서관서비스에 대한 직원교육이 필요
- 문제이용자에 대한 법적 조치가 필요
- 도서관에 청원경찰 배치가 필요

3) 이용자는 문제이용자 대응 방안을 다음과 같이 제시하고 있다.

- 도서관 이용자들이 도서관의 규칙, 규정에 대해 쉽게 알 수 있게 도서관의 게시판, 홈페이지에 공지는 물론 도서관 곳곳(예: 정문, 각 실, 복도 등)에서 확인할 수 있게끔 공지
- 도서관의 규칙 공지와 그 불응에 대한 강력한 제재가 필요. 도서관을 자유롭게 이용할 권리도 있지만 규칙을 지켜야 할 의무도 있음
- 이용자들이 직원들을 배려하는 자세 필요하며, 한편 무성의하거나 무례한 도서관 직원을 관장에게 알릴 수 있는 이용자 의견함을 설치하여 직원은 서비스교육 필요
- 도서관 이용자 교육을 위한 온·오프라인 교육프로그램 마련
- 자료 및 시설물 훼손 시 이에 대한 즉각적인 손해배상을 요구할 수 있도록 법률 제정
- 관리요원의 지속적인 순찰과 위협시 이를 제재할 수 있는 청원경찰 배치

셋째, 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 제시하였으며, 문제이용자에 대응하기 위한 강화된 이용규정(안)과 제·개정 절차도 제시하였다.

넷째, 국내·외 문제이용자에 대한 선행연구에 대한 조사·분석 내용과 도서관이용자 응대서비스 매뉴얼에 관한 설문분석 결과 및 도서관이용자를 위한 도서관 이용서비스현장 및 이용규정을 토대로 다음과 같이 매뉴얼 모형을 제시하였다.

<p>열람 및 정보서비스 이용자 응대 지침</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 서비스 기본 원리             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 친절서비스 이해</li> <li>2) 이용자의 기본적 욕구 이해</li> <li>3) 서비스의 기본 원리</li> <li>4) 이용자 응대 기본원칙</li> <li>5) 이용자 응대 화법</li> <li>6) 복장 및 용모</li> </ol> </li> <li>2. 이용자 응대서비스 요령             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 기본자세</li> <li>2) 이용자 응대 3S(스마일-서비스-스피드)</li> <li>3) 이용자 응대 기본요령</li> <li>4) 불만이용자 응대요령</li> <li>5) 담당직원의 근무자세</li> </ol> </li> <li>3. 상황별 응대서비스 요령             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 전화응대</li> <li>2) 창구응대</li> <li>3) 사무실응대</li> <li>4) 인터넷 민원 응대</li> </ol> </li> </ol>
<p>문제이용자 응대 지침</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 문제이용자 응대사례와 응대지침             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 문제이용자 응대사례</li> <li>2) 문제이용자 응대지침</li> </ol> </li> <li>2. 유형별 문제이용자 응대 지침             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 도서관 이용규정에 반박하여 화를 내는 자</li> <li>2) 도서관 자료, 시설을 훼손하는 자</li> <li>3) 휴대폰 및 기타 잡담으로 도서관을 소란스럽게 하는 자</li> <li>4) 아이를 방치하는 자</li> <li>5) 게임(음란물)접속 및 지나친 애정행위, 흡연, 노출이 심한 복장 착용자</li> <li>6) 정신질환자</li> <li>7) 이상 행동자</li> <li>8) 노숙자</li> <li>9) 알코올중독자</li> <li>10) 절도자</li> <li>11) 폭력 및 흥기소지자</li> <li>12) 성추행 및 성희롱자</li> <li>13) 기타</li> </ol> </li> </ol>

# 제 1 장 서 론

---

- 1.1 연구의 필요성 및 목적
- 1.2 연구범위 및 내용
- 1.3 연구방법
- 1.4 연구 활용방안 및 기대효과



# 제 1 장 서 론

## 1.1 연구의 필요성 및 목적

최근 지역사회 평생교육의 필요성과 지역주민의 문화적 욕구의 증가로 도서관을 이용하는 사람들이 날로 증가하고 있다.

이에 정부에서는 도서관발전종합계획에 따라 도서관 건립을 확대하고 있고 자치단체의 야간 및 주말 연장개관 등의 정책을 전개하고 있으나, 도서관 서비스접점에 있어 정규인력 대신하여 일용직 및 자원봉사자가 늘어나면서 도서관서비스 품질이 저하되고 있다.

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 이용자들, 특히 피해의식 있는 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.

문제이용자에 대한 역사는 연령과 계층에 상관없이 일반대중을 도서관 이용자로 허용한 이래로 지금까지 겪는 어려운 일이었다. 과거에는 도서관의 문제행동들이 책 분실, 소음, 음식물 섭취 등으로 직원을 괴롭히는 것들이었지 안전의 위험을 느끼게 한 것들은 아니었다. 하지만 오늘날 도서관을 이용하는 사람들 중에는 기물파괴 및 폭력 등 위험한 행동을 하는 사람들이 늘어가고 있는 추세이다. 한 예로 지난 2011년 10월 국립디지털도서관에서 40대 남성이 흥기를 들고 난동을 부리다 이를 제압하려던 경찰의 팔을 찌르는 사건은 도서관 문제이용자의 심각성을 단적으로 보여주는 사건이라 하겠다.<sup>1)</sup>

1) 시티신문사, 도서관 흥기난동 “도서관 내 기물파손·난동 이유로 출입제한 당하자...”, 2011년 10월 31일.



그러나 도서관 현장에서 일하는 직원들은 이런 문제이용자를 다루는 교육을 제대로 받지 못한 상황에서 이들과 씨름하고 있으며, 이외에도 열람시간 연장 등에 대한 직원 충원 없이 비정규직 직원 대치에 따른 업무의 전문성 저하로 이용자의 불평 또한 증가하고 있어 도서관의 근무상황은 갈수록 악화되어 가고 있다.

특히 규모가 큰 도서관일수록 기관장들은 대민서비스 일선에서 일어나고 일들에 대해 잘 모르고 있으며 민원이 생길 때면 주로 민원인 입장을 들어주는 경향이 있어 이로 인해 직원들은 민원처리보다 상급자들에 대해 더 신경을 쓰고 있는 상황이다.

도서관에서는 일반이용자 뿐만 아니라 문제이용자에 대한 세심한 서비스를 통해 도서관 모든 이용자의 삶의 질 향상은 물론 평생교육을 위한 시간을 보낼 수 있게끔 하여야 하겠다.

선진국에서는 일찍부터 서비스접점에 있는 직원들이 이용자 응대에 대한 요령과 최소한의 스트레스를 받으며 이용자 서비스를 하기 위해 문제이용자 매뉴얼을 마련하여 현장에서 활용하도록 하고 있다.<sup>2)</sup>

이에 국내에서도 도서관서비스에 대한 이용자 만족도를 제고하고, 친절하고 품위 있는 공공서비스 문화의 선진화를 촉진하기 위하여 실용지침으로 도서관현장에서 널리 활용될 수 있는 「도서관이용자 응대서비스 매뉴얼」을 제작·보급하고자 한다.

## 1.2 연구의 범위 및 내용

본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구의 범위와 내용은 다음과 같다.

### □ 연구범위

- 공공도서관 현장의 이용자서비스 관련 정책기초 자료로서 공공도서관 현장의 도서관서비스 현장 또는 이용자현장과 이용규정의 제정 및 운영 현황을 파악함.
- 실업률 증가에 따른 취업준비자 등 일부 장기 이용자들의 과도한 서비스 독점과

---

2) Waller, Elizabeth and Patricia Bangs. "Embracing the Problem Customer", *Public Libraries*, September/October 2007.

불만 제기 등으로 발생하는 다양한 문제행동의 대처방안을 파악하기 위해 구체적인 문제 사례를 수집하여 정리함.

- 국내·외 도서관현장에서 강조되는 이용자 권리 및 의무와 관련된 각종의 선언과 현장을 검토하고, 도서관직원과 이용자 모두가 공감할 수 있는 합리적인 대응정책의 공리적 원칙을 도출함.
- 국가도서관 및 공공도서관 현장에서 제기되는 민원의 내용과 불만의 내용을 통해 도서관서비스에서 발생하는 문제 제기의 구체적인 양상을 파악함.
- 공공도서관 현장에서 명시적인 규정으로 제한하는 문제행동의 유형과 처벌의 방식을 검토하여, 일반적인 이용제한 규범과 처벌유형 및 절차를 도출함.
- 도서관서비스 현장에서 발생하는 문제이용자를 불량이용자와 불만이용자로 세분하여 각각의 상황에서 요구되는 효과적인 대처요령을 실무매뉴얼로 개발하여 보급함으로써, 현장 서비스담당자들의 실무능력을 제고하고 선진화된 공공서비스로서 도약하는 초석을 제공함.

## □ 연구내용

가) 도서관 현장에서의 문제이용자 유형 및 대응사례 분석

- 도서관서비스 현장에서의 문제이용자 유형 파악
- 도서관서비스 현장의 문제이용자 대응사례 분석

나) 국내·외 도서관 이용자서비스 정책운영 현황 파악

- 도서관서비스현장 및 도서관 이용규정 운영실태
- 공공기관 고객서비스 매뉴얼 비교분석

다) 도서관 이용규정의 권리와 의무 설정

- 도서관 이용규정의 제정절차 및 정책개발 지침
- 이용자 문제행동에 대한 제재 및 징계절차

라) 도서관이용자 상황별 응대서비스 실무 매뉴얼 개발

- 열람 및 정보서비스의 이용자 응대 지침

- 이용자 민원(전화, 서면, 인터넷 등)의 접수 및 처리 지침
- 문제이용자별 응대지침

## 1.3 연구 방법

본 연구의 방법은 다음과 같다.

### 가) 문헌자료 조사

- 도서관 이용자 응대서비스 관련 이론 및 선행연구 자료를 활용하여 이론적 토대 마련
- 국내·외 도서관 이용자 권리 및 의무와 관련된 각종 선언 및 현장 조사

### 나) 설문조사

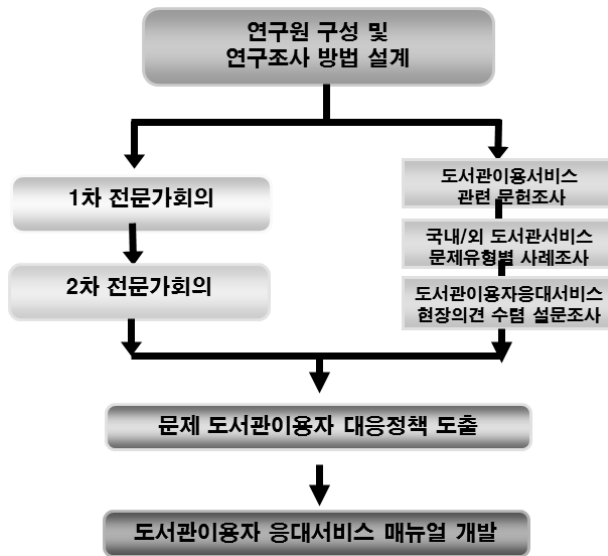
- 도서관서비스에서 발생하는 문제 제기에 대한 구체적인 양상을 파악하기 위해 국가도서관 및 공공도서관 현장에서 제기되는 민원 및 불만 내용에 대한 설문조사
- 도서관이용자 응대서비스에 대한 도서관 직원 및 이용자가 모두 공감할 수 있는 합리적인 대응방안에 대한 의견 수렴

### 다) 사례조사

- 국내·외 도서관 서비스현장 및 이용규정에 대한 사례 조사
- 국내·외 도서관 현장에서의 문제이용자 유형별 응대서비스에 대한 사례조사

### 라) 전문가 회의

- 문제행동의 유형과 처벌 방식 및 절차에 대해 도서관 근무 경력이 많은 현장 사서와 브레인스토밍
- 도서관서비스에서 발생하는 문제 유형별 효과적인 대처요령의 실무 매뉴얼에 대한 전문가 회의



〈그림 1〉 연구체계도

## 1.4 연구결과물 활용 및 기대효과

본 연구결과물 활용과 기대효과는 다음과 같다.

- 도서관 현장의 이용자서비스 관련 정책 기초 자료로 활용
- 도서관서비스에 대한 이용자 만족도를 제고하고, 공공서비스 문화의 선진화 촉진
- 도서관서비스 현장에서 발생하는 다양한 상황별 문제이용자에 대한 응대지침을 제시하는 서비스 실무매뉴얼을 제작·보급함.
- 현장실무자 고객응대 능력을 제고하기 위한 교육자료로 활용함



## 제 2 장 문제이용자에 대한 이론적 배경

---

2.1 문제이용자의 개념 및 유형

2.2 문제이용자에 대한 선행연구 개관



## 제 2 장 문제이용자에 대한 이론적 배경

### 2.1 문제이용자의 개념 및 유형

도서관의 역사를 보면 이미 고대 그리스부터 중세 유럽 그리고 현대에 이르기까지 도서관 문제이용(행동)자는 쪽 있어 왔다. 16세기 책 도둑들에 대해 바르셀로나 성베드로 수도원에 붙여진 낱말(“이 도서관의 책을 훔친 자에게는 그 손의 책이 뱀으로 변하여 그를 잡아먹게 하소서...”)을 보면 도서관이 문제이용자(행동)들로 인해 꽤나 골치를 앓고 있었음을 알 수 있다.<sup>3)</sup>

영국에서는 책 도둑, 도서관자료 훼손(칼로 도려냄), 줌도둑, 경범죄 등에 관한 기록이 이미 1850년부터 문헌에 나타나 있다.<sup>4)</sup> 19세기 말에서 20세기 초 영미국가에서 쓰여진 문헌에는 “도서관 부랑자”(LIBRARY LOAFTERS)란 용어가 등장하고 있으며 이외에도 “도서관의 해충”(LIBRARY PESTS), “게으른 손과 마음”(idle hands and idle minds)란 용어도 나타나 있다.<sup>5)</sup>

현재에 비추어보면, 과거에 직면했던 도서관의 문제는 시대가 변화함에 따라 문제들도 더 심각해진다. 현대에 올수록 도서관의 기물과 자료들이 갈수록 교묘한 방법으로 파손되며, 분실되고 있으나 도서관측에서는 손상 및 분실여부에 대해 모르고 지나친 경우가 많았다. 1999년 미국의 한 경매시장에 갈릴레오가 쓴 아주 귀한 희귀본이 나왔는데, 이 책은 폴란드국립도서관에서 분실된 책이었으며 불가리아 학생이 그 책을 훔쳐서 경매시장에 내 놓은 것이었다. 그 학생은 이외에도 그 도서관으로부터 60여 책을 훔쳤다고 했다. 미의회도서관(Library of Congress)도 1991년과 1992년 사이에 책 도둑으로 인해 개가식 서가를 전부 폐가식으로 바꾸어 버렸다. 문제이용자에 대한 역사는 연령과 계층에 상관없이 일반대중을 도서관 이용자로 허용한 이래로 지

3) Willis, Mark R. 1999. *Dealing with Difficult People in the Library*. Chicago: American Library Association.

4) Peatling, Gary K. 2002. "Historical Perspectives on Problem Patrons from the British Public Library Sector", *Helping the Difficult Library Patron: New Approaches Examining and Resolving Long-Standing Ongoing Problem*, ed. K. Sarkodie-Mensah. New York: The Haworth Information Press. 33-44.

5) Chattoo, Calmer D. 2002. "The Problem Patron: Is There One in Your Library?" *Helping the Difficult Library Patron: New Approaches Examining and Resolving Long-Standing Ongoing Problem*. New York: The Haworth Information Press. 11-22.



금까지 겪는 어려운 일이다. 오늘날 이용자 불량행동의 증가는 새로운 도서관 현상일 수도 있지만, 사회적 병폐가 도서관으로 옮겨온 것이며, 서비스 접점의 위치에 있는 직원들은 일상적으로 이용자 불량행동에 시달리고 있다.<sup>6)</sup>

Chelton은 1994년 초부터 문헌연구에서 문제의 초점이 문제의 사람에서 문제의 행동으로 옮겨가는 경향이 있다고 했다.<sup>7)</sup>

“문제이용자”(Problem patron)란 용어 정의에 대해 The Library and Information Science(LISA) 등 문헌정보학 학술지에 수록된 연구논문들 중에는 문제이용자에 대한 정확한 용어정의는 없으며, Problem Patron, Problem Behavior, Difficult People, Bad Behavior 등 혼재해서 사용하고 있다.<sup>8)</sup>

Shelley Ferrell은 그의 논문에서 우선 문제가 무엇인지에 대한 명확한 정의를 내린 것이 없다고 하며, 이는 단지 생각 속에서 둘로 나누어서, 하나는 “문제이용자”이고 다른 하나는 “문제행동”이라 한다고 하며, 사용할 때는 구분 없이 쓰고 있다고 했다. 그는 어떤 정의에서는 문제이용자를 바람직하지 않은 특정한 행위를 하는 개인이나 그룹을 문제이용자로 규정하며 이에겐 정신질환자, 노숙자, 공공기물 파괴자, 범죄인, 화내는 자, 아이를 방치해 놓은 자들을 포함시켰다. 그는 사람은 다면적이기 때문에 공공서비스의 상호작용은 사람에 초점을 두는 것 보다 행위에 초점을 둠으로 보다 효과적으로 대처할 수 있다고 했다. 즉 노숙자를 문제이용자로 규정하면 노숙자 중에는 도서관에 전연 문제를 일으키지 않는 사람도 있기 때문에 맞지 않으나 대신 문제의 초점을 행위에 두면 어떤 이용자든 동일한 행위를 할 때는 도서관직원은 그들 모두에게 동일한 규정을 적용시킬 수 있다고 했다. 또 그는 실제로 도서관 밖에서 아무런 문제가 없는 사람이라도 도서관내에서는 문제를 일으킬 수 있기 때문에, 특히 대학도서관에서 교수들 중에는 문제의 이용자가 있다고 하며, 사람보다는 행위에 초점을 맞추면 그 해결책도 쉽게 찾을 수 있다고 했다.<sup>9)</sup>

6) Bullard, S. W. 2002. Gypsies, Tramps and Rage: Coping with Difficult Patrons, *The Reference Librarian*, 36(75-76): 245-252.

7) Chelton, Mary D. 2002. "The problem Patron Libraries Created," in *Helping the Difficult Library Patron: New Approaches Examining and Resolving Long-Standing Ongoing Problem*, ed. K. Sarkodie-Mensah. New York: The Haworth Information Pres: 23-32.

8) LISA 데이터베이스를 검색하면 “문제이용자(Problem patron)”란 용어가 1990년대 후반부터 현재까지 매년 2-4편 정도의 연구논문이 나온다. 2002년도는 예외로 27편이 나왔는데 이 때에는 학술지 “The Reference Librarian”의 특집으로 나왔으며 단행본, *Helping the Difficult Library Patron: New Approaches Examining and Resolving Long-Standing Ongoing Problem*. New York: The Haworth Information Press, 동시에 출간되었다.

9) Ferrell, Shelley. 2010. "Who Says There's a Problem?: A new Way to Approach the issue of Problem Patrons", *Reference & user Services Quarterly*, 50(2): 141-151.

Redfern은 문제이용자를 파괴적, 말썽스러운, 다소 격분한, 폭력적, 정신분열, 또한 사서의 시간을 독점한 자들로 규정했으며, 이들 중에는 마약이나 알콜 중독자, 정서불안정자, 성폭력자들이 있을 것으로 추정하고 있다.<sup>10)</sup>

Calmer D. Chattoo는 “문제이용자”란 용어를 들으면 어렵고, 힘들게 하거나 혹은 비정상적인 행위를 하는 자가 떠오른다고 했다. 그는 웹스터 사전<sup>11)</sup>은 “문제이용자”를 행동이나 사회성에 문제가 있어 다루기 힘든 자로 정의하고 있다고 하며 이 표현은 다소 모호 한테가 있다고 했다. 왜냐하면 행동도 바르고 사회성도 좋지만 도서관에서는 문제이용자로 분류될 수 있기 때문이라고 했다.<sup>12)</sup>

Mary M. Harrison, Alison Armstrong, David Hollenbeck은 문제이용자를 크게 두 부류로 분류하였다. 첫째는 귀찮게 구는 이용자(Nuisance Patrons)이고, 둘째는 위협스러운 이용자(Threatening Patron)이다. 귀찮게 구는 이용자는 짜증, 불쾌감, 미움을 불러일으키는 이용자로 주로 이어폰 너머로 소리가 멀리까지 들리게 음악을 듣거나 휴대폰을 자주 사용함으로 타이용자를 방해하거나, 큰소리로 말하거나, 재잘거리거나 욕설과 외설스러운 언어를 사용하는 자로 규정하고 있다. 또 위협스러운 이용자는 주로 정신질환자로 대화가 거의 불가능하며 이들은 때로는 이성적이나 때로는 공격적으로 돌변한다고 했다.<sup>13)</sup>

Shuman은 문제이용자를 “누구든 불법적이거나, 비도덕적이거나, 다른 사람을 귀찮게 하거나, 화를 내게 하는 어떤 행동을 하는자” 로 규정하고 있으며 또 문제이용자를 설명하기를 누구든 도서관을 방문하여 도서관규칙을 위배하거나 어기는자 혹은 도서관내에서 다른 사람을 실제로 혹은 잠정적으로 위협을 하는 자들이라고 했으며, 구체적인 이용자 불량행동을 1) 이상한 행동/기괴한 행동, 2) 도서관 규정을 어기는 행동, 3) 괴롭히는 행동(Harassment), 4) 고의적인 행동(intentional behaviors), 5) 정신적 질병에 의한 행동으로 정의하였다.<sup>14)</sup>

10) Redfern, B. 2002, “The Difficult Library Patron: A Selective Survey of the Current Literature.” in *Helping the Difficult Library Patron: New Approaches Examining and Resolving Long-Standing Ongoing Problem*, ed. K. Sarkodie-Mensah. New York: The Haworth Information Pres: 105-113.

11) Webster’s Ninth New Collegiate Dictionary.

12) Chatoo, Calmer D. “The Problem Patron: Is there One in Your Library?” in *Helping the Difficult Library Patron: New Approaches Examining and Resolving Long-Standing Ongoing Problem*, ed. K. Sarkodie-Mensah. New York: The Haworth Information Pres: 11-22.

13) Harrison, Mary M. Alison Armstrong, and David Hollenbeck. “Crime in Academic Libraries.” *Patron Behavior In Libraries: a Handbook of Positive Approach to Negative Situations*. Chicago: American Library Association: 87-94.

14) Shuman, B. A. 1984. River Bend Revisited: The Problem Patron in the Library, Phonix: Oryx. 1989. Problem Patrons in Libraries: A Review Article. *Library and Archival Security*, 9(2): 3-19.

Simmons은 문제이용자로 단지 쉴 곳을 찾는 교양이 없는 사람, 노숙자, 정신질환자, 알콜중독자, 공격적인 젊은이, 악취가 나는 사람, 소란을 피우는자, 우는 갓난아이를 내버려두는 어머니들과 멋대로 행동하는 어린이들, 그리고 온라인으로 음란물을 보는 자라고 한다.<sup>15)</sup>

Sable은 1) 평화를 깨는 사람(Peace disturbers), 즉 도서관에서 정치적, 종교적, 사회적 혹은 사회적 조직가입을 권유하거나 폭력적 범죄자, 빈둥거리며 시간을 보내는 사람, 알코올 중독자가 해당된다. 2) 도서관에서 성적인 경향을 보이는 이용자들이다. 3) 사서의 시간을 독점하는 사람들, 도서관 시설을 승인받지 않고 사용하는 사람들, 도서관 자료와 장비를 독점하는 사람들, 도서관규칙 및 대출규정을 침해하고 조작하는 사람들, 도둑, 소매치기, 문화예술 파괴자의 유형으로 구분하였다.<sup>16)</sup>

또한, 그는 1990년대 미국의 대부분 공공도서관의 가장 많은 이용자는 은퇴한 노년층이었지만 시대가 변화되면서 테크놀로지 발달에 따라 새로이 부각되는 문제행동을 다음과 같이 제시하였다. 1) 휴대폰 이용자, 2) 무선호출장치 사용자, 3) 노트북사용자가 내는 키보드 소음, 4) 컴퓨터 사용에 대한 기본적인 기능사용을 위해 사서를 부르는 기술공포주의자들, 5) 도서관 PC나 어린이 서비스 영역근처에서 성인용 웹사이트를 열람하는 사람으로 구분하였다.

1993년 Eastern Region News에서는 문제이용자를 도서관직원을 돌아버리게 하는 자로 이들은 정서장애자, 노숙자, 알콜중독자, 수다쟁이, 다른 사람을 응시하는자, 외로운 자, 화난 자, 거짓말쟁이, 노출자, 잠자는 자, 악취를 내는자, 범죄자(마약딜러, 쯤도둑), 통제불가능 침대, 보호자없이 방치된 어린이들”이라고 했다.

Nathan M. Smith(1996)는 브리검 영 대학교 리 도서관의 직원 8명을 대상으로 비공식적 설문조사를 했는데 “what is a problem patron?”이라는 물음에 모두는 즉각적으로 “직원을 좌절, 불안하게 하는 자”로 답을 했다고 했으며 그들의 생각은 이들 문제이용자가 지구에서 살아진다면 그들의 업무가 훨씬 수월해 질 것으로 생각하고 있는 것 같다고 했다.<sup>17)</sup>

---

15) Simmonds Patience L. and Jane L. Ingold. 2002. "The Difficult Patron in the Academic Library: Problem Issues or Problem Patrons?" in *Helping the Difficult Library Patron: New Approaches Examining and Resolving Long-Standing Ongoing Problem*, ed. K. Sarkodie-Mensah, New York: The Haworth Information: 55-56.

16) Sable, Martin Howard. 1988. Problem Patron in Public and University Libraries, *Encyclopedia of Library and Information Science* 43, New York: Marcel-Dekker, 1988.

17) Smith, Nathan M. 1996. "Active Listening: Alleviating Patron Problems through Communication." *Patron Behavior In Libraries: a Handbook of Positive Approach to Negative Situations*, Chicago: American Library Association, p.130.

Willis는 1) 정신질환자(Mentally ill), 2) 도서관에 화를 내는 이용자(Anger in the Library), 3) 아동학대로 의심되는 이용자(What to Do about Suspected Child Abuse), 4) 도서관에서 떠드는 사람(Talkative People), 5) 노숙자(The Homeless in the Library), 6) 아이를 방치하는 이용자(You forgot Your Kids!)로 구분하였다.<sup>18)</sup>

Blessinger는 문제이용자를 도서관 이용을 즐겨하는 타 이용자의 권리를 침해하는 자로 정의하고 있으며, 이러한 행위에는 1) 화를 냄, 2) 직원에 대한 폭력, 3) 범죄, 4) 도서관 재산의 손상 및 파손, 5) 어린이 방치, 6) 노숙자로 구분하고 있다.<sup>19)</sup>

Osa는 문제이용자의 유형을 다음과 같이 구분하였다. 1) 최상의 정보원을 탐색할 시간을 주지 않은 채 즉시 정확한 정보를 제공해 주기를 원하는 이용자, 2) 기본적인 도서관 규정이나 절차에 대해 화를 내는 이용자, 3) 이용자 질문에 대한 사서의 응답을 신뢰하지 않는 이용자, 4) 촉박한 마감시간을 충족시킬 수 있도록 신속한 정보를 원하는 이용자, 5) 기본적인 도서관 이용법이 부족한 이용자, 6) 사서가 이용자만을 위해 일하기를 원하는 이용자, 7) 본인의 요구를 사서에게 설명하지 못하거나 원하는 것을 잘 모르는 이용자, 8) 무례한 이용자, 9) 도서관이 소유하지 않는 자료만 원하는 이용자, 10) 도서관 벌금이나 패널티를 반박하는 이용자이다.<sup>20)</sup>

국내 문헌으로 문제이용자에 대해 박현주는 도서관의 조직과 다른 이용자에게 피해를 주며, 서비스접점 직원에게는 스트레스의 요인으로 작용하는 행위를 불량행동(Bad Behavior)으로 표현했으며<sup>21)</sup>, 이유재는 마케팅분야에서 불량고객을 “의도적으로 혹은 우연히 서비스 조직과 다른 고객에게 부정적인 영향을 미쳐 서비스를 혼란시키는 고객”이라고 했다.<sup>22)</sup>

상기 고찰한 내용을 토대로 도서관 문제이용자에 대한 정의 및 유형을 종합적으로 분석하는 결과, 문제이용자 혹은 문제행위에 대한 정확한 용어정의는 없으나 대체로 다른 사람들의 쾌적한 도서관 이용을 방해, 괴롭힘, 공격, 범죄 등의 행위를 하거나 또는 도서관이나 사회의 규범에서 벗어나 부적절한 행동을 하는 자라고 할 수 있으며,

18) Willis, M. R. 1999. *Dealing with Difficult People in the Library*. American Library Association, Chicago and London.

19) Blessinger, Kelly D. 2002. "Problem Patrons: All Shape and Sizes", *Helping the Difficult Library Patron: New Approaches Examining and Resolving Long-Standing Ongoing Problem*. ed. K. Sarkodie-Mensah. New York: The Haworth Information Press: 3-10.

20) Osa, J. O. 2002. The Difficult Patron Situation: Competency-Based Training to Empower Front-line Staff. *The Reference Librarian*, 36(75-76): 263-276.

21) 박현주. 2010. "도서관 이용자 불량행동에 관한 고찰", *한국비블리아학회지*. 21(2): 57-68.

22) 이유재, 공태식. 2004. "서비스 공정성이 고객불량행동에 미치는 영향에 관한 연구: 부정적 감정과 고객몰입의 매개효과." *마케팅 연구*. 19: 185-210. 재인용 박현주. 2010. "도서관 이용자 불량행동에 관한 고찰", *한국비블리아학회지*. 21(2): 57-68.

다음과 같이 문제이용자를 크게 두 가지로 구분할 수 있다.

첫째는 고의적으로 도서관의 자산(자료, 기기, 건물 등)을 파괴하는자, 도서관의 타이  
용자나 직원을 괴롭히는 자, 또 도서관규정을 위반하는 자 등이며 둘째는 도서관서비스  
와 직원의 자질 및 태도 등에 불만을 가진 자들이다. 편의상 전자는 불량이용자로, 후자  
는 불평이용자로도 구분할 수 있으나 여기서는 총체적으로 문제이용자로 명명한다.

## 2.2 문제이용자에 대한 선행연구 개관

### 2.2.1 국외

도서관의 문제이용자(행동)에 관한 외국 연구사례로는 1990년대 후반부터 현재까  
지 LISA(Library and Information Science Abstracts) 데이터베이스에 검색어로  
“problem patrons”을 입력하면 매년 2~4개 정도의 연구논문들이 검색되어 진다.

사실 외국에서 문제이용자에 대한 연구는 문헌정보학 연구의 초기부터 있어온 것이  
라고 할 수 있다. 그러나 이들 연구는 문제이용자에 대한 부분적인 고찰로 여러 유형의  
문제이용자(행동)들을 포괄적으로 다룬 것은 1996년 Beth McNeil과 Denise J. Johnson  
의 미국도서관협회가 발간한 Patron behavior in libraries, a handbook of Positive  
Approaches to Negative Situations,이 최초라 할 수 있다.

이들은 문제이용자를 노숙자, 정신질환자, 청소년, 노인, 보호시설에서 나온 자 등  
으로 분류하고, 문제이용자에 대한 대응책으로는 이용자의 요구를 경청하는 직원연  
수와 이용자 행동규칙 제정 등에 대해 언급하고 있다.

미국도서관협회는 이어서 1999년 Mark R. Willis의 “Dealing with Difficult People  
in the Library” 발간하였으며, 여기서도 다양한 유형의 문제이용자와 문제들을 언급  
하면서, 특히 이들 문제이용자들에 대해 도서관측에서 가장 절실히 요구되는 것이 커  
뮤니케이션 스킬이라고 하였다. 이외에도 문제가 일어날 것에 대비해 좋은 정책 수립  
및 정책에 대한 직원연수 등을 강조하였다.

문제이용자에 대한 외국 선행연구들을 1) 매뉴얼 개발, 2) 규정 및 절차, 3) 문제  
이용자 이해 및 대응방안, 4) 안전 및 보안 등 분야별로 대표적인 문헌을 살펴보면

다음과 같은 것들이 있다.

## 1) 매뉴얼 개발 관련 선행연구

문제이용자 대응 매뉴얼로는 Kitty Smith의 “*Serving the Difficult Customer: A How-To-Do-It Manual for Library Staff*”가 있다. 여기서는 대민서비스 담당자는 잠정적으로 문제를 일으킬 이용자와 직면했을 때는 그의 태도와 행동에 책임을 져야함을 강조하며, 이용자를 돕기 위해서는 먼저 문제에 대한 정확한 이해가 있어야 한다고 했다. 그리고 담당직원은 노숙자, 정신질환자들의 사회적 이슈보다 도서관에서 이들과의 커뮤니케이션을 어떻게 더 효과적으로 할 수 있는지에 중점을 두어야 한다고 했다.

다음으로는 Catherine Ross 와 Patricia Dewdney의 “*Communicating Professionally: A How-to-Do-It Manual for Librarians*”로, 이들은 문제이용자 및 다루기 힘든 고객 (awkward customer)과 불법, 위협, 방해, 부적절한 행위 등에 대해 기술하고 있다. 이외에도 특수 상황으로 장애인, 다문화가정, 언어장벽 등을 극복하는 것에 대한 대응책도 제시하고 있다. 그 외, 사회가 갈수록 각박하고 여유가 없어지므로 인해 사람들이 거칠어지고 쉽게 화를 내어, 도서관에서도 예외는 아니어서 화난 이용자에 대한 실용지침서도 나와 있다.

Joyce R. Rubin은 “*Defusing the Angry Patron: A How-to-Do-It Manual for Librarians and Paraprofessionals*”에서 도서관 정책에 불만을 표시하거나, 일반적으로 무례한 행동을 하거나, 비상식적인 것을 요구하면서 분노를 표출하는 자들에게는 가장 중요한 것이 커뮤니케이션 기술이라고 하였다. 특히 경청하기, 상대방을 존경하기, 소신있는 근무자세 훈련하기, 직원의 서비스 방법개선 등을 대응책으로 언급하였다.

이외에 화난 이용자를 다룬 연구로 Joyce R. Rubin의 “*Anger in the library: “Defusing the Angry Patrons at the Reference*”와 또 Nicolle Steffen의 “*Rising to the Occasion: Working with Angrey: People at the Reference Desk*”가 있다.

## 2) 문제이용자에 대한 규정 및 절차에 관련된 연구

Patricia Bangs의 “*When Bad Things Happen in Good Libraries: Staff Tools for*

the 90s and Beyond”에서는 광범위한 범위의 문제이용자와 행위에 대해 직원이 대처할 수 있게 효율적인 규정을 제정하고 또 직원연수를 위한 단계적인 워크숍 프로그램을 개발하여 규정을 현장에 적용하는 방법을 제시하고 있다.

Stuart Comstock - Guy의 “Disruptive Behavior: Protecting People, Protecting Rights”에서는 시민의 권리를 제한하지 않는 범위 내에서 도서관의 이용자 행동규칙을 제정할 것을 제안하고 있다.

Sheryl Owens 의 “Proactive Problem Patron Preparedness”에서는 모든 도서관은 이용자 가이드라인 및 청사 사용방법 등에 대한 규정과 절차를 제정하여 문제이용자에 대한 적극적인 대응책 수립이 필요하다고 했다.

또 Kwasi Sarkodie-Mensah는 “The Difficult Patron Situation: A Window of opportunity to Improve Library Service”에서 도서관 관리자들에게 직원들이 현장에서 이용자 문제를 해결하기 위해서는 잘못된 규칙은 무시해도 될 수 있는 권한을 부여하여야 함을 강조했다.

Osa는 이용자의 불평불만(불량)행동에 대해 사서들이 느끼는 기분을 조사하였는데 가장 많은 비율을 차지한 것이 좌절감> 당혹스러움이었으며>, 화가 나고 짜증남>, 이용자를 충족시키지 못했다는 걱정>, 이용자로부터 재빨리 벗어날 방법을 찾으며>, 도전적인 느낌을 받는다. 라고 밝히고 있으며, 문제이용자와의 대면은 부정적인 영향도 크지만 긍정적인 영향에 대해 다음과 같이 8가지를 제시하였다.<sup>23)</sup>

- 1) 사서가 향상되어야 할 부분을 알게 된다.
- 2) 더 많이 배우도록 스스로를 격려한다.
- 3) 사서들이 이용자를 더 열심히 지원할 수 있는 계기를 마련한다.
- 4) 사서의 능력을 알 수 있는 계기가 된다.
- 5) 이용자가 자주 질문하는 정보에 대해 알 수 있다.
- 6) 상호간 의사소통할 수 있는 기술을 향상시킬 수 있다.
- 7) 이용자에게 도서관 이용법을 알려줄 수 있는 기회를 제공한다.
- 8) 우리의 서비스를 향상시키기 위해 할 수 있는 것이 무엇인지 인식

---

23) Osa, J. O. 2002. The Difficult Patron Situation: Competency-Based Training to Empower Front-line Staff. *The Reference Librarian*, 36(75-76): 263-276.

또한 그는 도서관 이용자 불량행동을 줄이기 위해 서비스 접점 사서를 위해 할 수 있는 일들을 제시하였다.

- 1) 직원에게 교육을 제공한다.
- 2) 이용자를 위한 공개된 정보리터러시 프로그램 제공한다.
- 3) 직원의 건의사항을 관리자는 수용해야 한다.
- 4) 융통성 있는 정책과 절차를 갖춰야 한다.
- 5) 참고봉사 직원의 수를 적정하게 배치한다.
- 6) 규칙, 규정, 절차를 공개한다.
- 7) 기술적 문제는 즉시 해결해야 한다.
- 8) 직원이 이용자를 위해 할 수 있는 것들을 분명하게 설정한다.

이때, 직원교육을 위한 내용은 이용자와 효과적으로 상호작용할 수 있는 능력, 지식과 기술이 포함되어야 하며, 개인적으로 참고데스크에서 도움이 될 기술, 태도, 가치들로 구성되어야 한다. Penn 주립대학교도서관의 경우, 교육시간 매주 화요일 1:30~2:45분 오후에 개설되었으며, 공개토론시간은 한 달에 한번 화요일에 정보를 공유하며 잠재적인 문제나 상황에 대한 실질적인 내용에 대해 토론한다고 밝히고 있다.

이외에도 Ann Curry는 “Managing the Problem Patron”에서 직원연수를 강조하며, 이용자의 권리와 직원의 권리를 분명히 하는 것이 중요하다고 하였으며 특히 대화하는 스킬 및 다문화사회의 의사소통 기술 등을 강조하였다.

### 3) 문제이용자에 대한 효율적 대응 방안에 관련된 연구

Brian Quinn은 “Providing Solution to the problem: ideas from other professions and the World of Library and Information Science”에서 유사한 고객을 다루고 있는 타 분야의 전문가, 즉 심리학자 및 정신과 의사들의 환자를 다루는 방법과 요령을 배워서 도서관에 적용하는 것도 필요하다고 했다.

Willis는 도서관에서 이용자 불량행동을 예방하지 위해 관련 정책을 개발해야 하며 개발된 정책은 도서관직원들이 교육을 받아야하며 이용자에게도 공식적인 방식으로 알려주고 교육이 필요하다고 강조하였다.

이용자와의 대면 시 어려운 상황도 처리할 수 있는 의사소통 기술을 교육받아야한



다고 주장하였다. 의사소통에서 가장 중요한 것은 경청하는 것으로 경청하는 방법 및 화내는 이용자에게 적절하게 답변하는 방법도 익혀야한다는 것이다. 또한 동료들이나 상사와 함께 상황을 토론하고 공유함으로써 스트레스로부터 벗어날 수 있다고 제안한다.<sup>24)</sup>

Rubin의 “화난 이용자 진정시키는 방법(Defusing the Angry Patron)”이라는 책을 통해 사서와 사서보조원들이 화난 이용자를 예방하기 위한 조치 및 대처하는 전략 및 상황별 의사소통 방법 등을 제시하였다.<sup>25)</sup> 예방 수단으로는

- 1) 이용자를 따뜻하게 맞이하는 태도,
- 2) 긍정적인 언어 사용,
- 3) 적절한 비언어적 언어 사용,
- 4) 규정과 절차 마련,
- 5) 도서관 규정을 이용자에게 알리기,
- 6) 직원태도에 대한 직원 교육,
- 7) 이용자의 피드백 수집이 필요하다고 하였다.

그는 화난 이용자에 대처하기 위한 세부전략을 다음과 같이 제안하였다.

- 1) 화난 이용자를 상대하는 상황을 승-패로 결정하는 일이 아님을 알아야 한다.
- 2) 조용하고 친절하게 대화 분위기를 조성하라.
- 3) 화난 이용자와 대처하기 전에 숫자를 1-10까지 세고, 숨이 깊게 들이쉬고 스스로 평온한 상태를 유지하라.
- 4) 항상 이용자를 존경하라.
- 5) 경청하라.
- 6) 이용자의 분노, 좌절감을 먼저 인정하라.
- 7) 이용자에게 공감하는 표현을 사용하라.
- 8) 문제 자체에 초점을 맞춰라.
- 9) 어휘를 주의 깊게 선정하고 위협한 언어를 피하라.
- 10) 이용자와 언쟁하지 말라.

---

24) Wills, M. R. 1999. *Dealing with Difficult People in the Library*. American Library Association, Chicago and London.

25) Rubin, R. J. 2000. *Defusing the Angry Patron: A How-To-It Manual for Librarian and Para-professionals*. NELA-SCHUMAN PUBLISHERS, INC, New York, London.

- 11) 의견이 다를 때는 완곡하게 표현하라.
- 12) 변명하지 말고 동정심을 보이지 말라.
- 13) 이용자 관점에서 도서관의 잘못을 사과한 후에 문제해결을 위해 앞으로 나아가라.
- 14) 해결하기 위해 의견의 차이를 좁혀라.
- 15) 문제를 정의하라.
- 16) 문제해결을 위한 시간을 가져라.
- 17) 필요하다면, 동료를 개입시켜라.

Currie는 도서관에서 불량이용자를 효과적으로 수행할 직원들의 기술 개발 전략들을 제시하였다.

첫 번째 단계는 불량고객을 다루는 직원교육으로 직원들은 도서관 운영을 통제하는 '규칙' 혹은 '정책(법적 혹은 윤리적)'에 친숙해야 하며, 다양한 유형의 이용자 문제와 행태에 관한 일반적인 감각을 가지고 있어야 한다.

두 번째 단계는 도서관 관리자는 직원들이 문제 상황 예방 및 진단을 수행할 수 있는 교육프로그램을 운영해야 한다. 이러한 불량이용자와 상호작용하기 위해서 직원들은 강력한 구두 커뮤니케이션 기술, 사람 간 상호작용 기술, 경청할 수 있는 기술, 인내력, 문제 해결/분석 능력, 컴퓨터 기술 등이 포함되어야 한다.

세 번째 단계는 잘 훈련된 서비스 접점 직원은 문제에 직면할 때 해결에 필요한 권한과 융통성을 부여받아야 한다. 이용자와 직접적으로 접촉하는 직원은 운영에 직접적으로 영향을 줄 수 있는 의사결정 권한과 결정을 내릴 능력을 소유하여야 한다.

마지막으로 우리는 이용자와 상호작용 시 이용자의 요구를 이해하고 이용자 요구에 맞는 서비스를 개발하는데 심혈을 기울여야 한다.

McGuigan은 비즈니스분야의 일반적인 문헌에서 불량고객과 상호작용하는 다양한 의견들을 고찰하고 그것을 도서관 환경에 적용함으로써 참고사서들이나 이용서비스를 담당하는 직원들이 이용자와 대면하는데 필요한 기술들을 제시하였다.<sup>26)</sup>

- 1) 오해의 차이를 줄인다. 어떤 정책이나 서비스에 대해 이해하지 못하거나 혼란스러운 상태에서 이용자들은 화를 내거나 직원들에게 대립적이거나 부정적인 태도를 취한다. 정보기술의 발달로 정보의 형태의 변화, 정보 도구의 다양한 유형,

26) McGuigan, G. S. 2002. The Common Sense of Customer Service: Employing Advice from the Trade and Popular Literature in Libraries. *The reference librarian*, 36(75-76): 197-204.

분류시스템, 컴퓨터 이용에 대한 미묘한 차이, 대출관련 기준조차도, 어떤 이용자들에게는 적대감과 혼란을 야기 시키는 요인이 되기도 한다. 데이터베이스의 이용이나 접근법에 대한 단순한 설명은 잠재적적인 불안과 차후 적대감을 상당 부분 줄일 수 있으므로 최대한 쉬운 용어 사용이 필요하다.

- 2) 부정적인 감정을 차단한다. 이용자의 불량행동에 직면했을 때 이용자를 향해 화를 내는 것은 상황을 더욱 혼란스럽게 만든다. 전문가적인 초연함을 유지하면서 그 상황에 대해 걱정하지 않고 무관심하게 보이며 균형을 이루어야 한다. 부정적인 마음을 자신으로부터 분리함으로써 이용자에게 적대적 감정을 갖지 않고 객관적으로 이용자의 불량행동 유발 원인을 분석할 시간을 가져야 한다.
- 3) 감정이입하라. 이용자에게 동정하는 것이 아닌, 감정이입함으로써 이용자가 경험한 문제를 이해하는데 도움이 되게 한다.
- 4) 경청하라. 비즈니스 분야에서 반복적으로 언급되는데, 이용자 얘기에 경청함으로써, 진심으로 그 문제나 이슈들을 이해할 수 있으므로 그 문제를 해결할 수 있다.

Bullard(2002)는 도서관 환경 및 이용자의 변화에 따라 증가한 이용자의 불량행동에 대처하기 위해

- 1) 문제가 존재한다는 것을 받아들여야 하며, 이용자의 문제뿐만 아니라 서비스 접점의 직원, 도서관 관리자와 상위기관에서도 문제가 존재한다는 것을 인정해야 한다.
- 2) 도서관은 성문화된 공식적인 행동강령을 가지고 있어야 한다. 이것은 도서관에서 수용 가능한 행동들을 정의하고 규정하며, 이 규정은 모든 이용자에게 공정하고 공평하게 적용되어야 한다.
- 3) 그 일에 적합한 직원을 고용하고 지속적인 교육을 실시하여야 한다.
- 4) 외부자원을 활용하여 다양한 경험에 접근할 수 있도록 한다. 오늘날 이메일을 통해 동료들과 연결하고 얻을 수 있는 지식들이 많이 존재한다. 문제고객이 자관에서만 존재하는 것이 아니므로 다른 많은 도서관의 경험에 접근할 수 있다.
- 5) 문제고객의 행태가 직원들이 감수하거나 조정하기 어렵게 되면 전문가의 도움을 받아야 한다.
- 6) 후속조치: 불량고객을 대면한 후에 직원은 감정을 회복하는데 최소 한 시간정도

경과 후에 계속해서 효과적으로 일을 처리할 수 있다. 직원은 감정적으로 회복할 시간이 필요하다.

한편 상사가 도울 수 있는 첫 번째 방법은 그 사건에 대해 상세하게 기록하게 하는 것이다. 이름별, 날짜별, 시간별, 사건유형별로 색인을 만들어서 쉽게 접근할 수 있도록 함으로 도서관이 겪는 상황별 불량행동 유형을 파악하는 참고로 사용할 수 있다. 상황기록을 통해 담당자는 이용자의 부적절한 행태에 따른 감정극복 및 상황보고 두 가지를 해결할 수 있다. 두 번째 방법은 상사 및 동료와 함께 상황에 대해 논의함으로써 동료직원의 공감을 통해 노여움을 발산시켜 스트레스를 줄일 수 있다.<sup>27)</sup>

Osa는 Penn 주립대학교도서관에서 불량고객 발생률을 줄이거나 예방하기 위한 방안을 제시하였다.<sup>28)</sup>

- 1) 이용자가 원하는 더 많은 지식과 기술을 습득해야 한다.
- 2) 관련 교육을 받아야 한다.
- 3) 사서들이 이용자를 진심으로 돕고자하는 것을 이용자에게 알려줘야 한다.
- 4) 추후 더 많은 정보를 찾게 되며 이용자에게 피드백을 준다.
- 5) 전문가적인 방식으로 정보요구를 처리한다.
- 6) 전문가/주제 전문가에게 이용자의 요구를 위임한다.
- 7) 이용자들에게 도서관 교육에 참석하도록 권고한다.
- 8) 문제 발생시 대안을 제시한다.
- 9) 이용자가 요구하는 문제를 기록한다.
- 10) 도서관 이용규정을 적절하게 활용한다.

Brinkman and Kirschner(2005)는 까다로운 상대와 원만한 관계를 유지하고 의사소통하는 대화방법을 제시하고, 대화에서 발생할 수 있는 수없이 많은 변수에 대한 대처능력을 키우는 방법을 제시하고 있다.

첫째, 의견차이 줄이기이다. 차이점을 줄이는 것이 참을 수 없는 행동을 하는 사람들을 다룰 때 가장 중요한 사항이다. 표정이나 몸짓, 목소리의 크기와 속도를 조절하

27) Bullard, S. W. 2002. Gypsies, Tramps and Rage: Coping with Difficult Patrons. *The Reference Librarian*, 36(75-76): 245-252.

28) Osa, J. O. 2002. The Difficult Patron Situation: Competency-Based Training to Empower Front-line Staff. *The Reference Librarian*, 36(75-76): 263-276.

면서 다른 사람들의 의견을 수용한다. 상대방의 말을 이해하기 위해 귀를 기울이든지 혹은 상대방이 이해하도록 말을 하든지 간에 수용을 통해 어느 정도 관계를 정립한 후에야 비로소 상호작용할 수 있다.

둘째, 경청하기이다. 커뮤니케이션을 잘하기 위해서는 상대방이 이야기를 다 할 때까지는 자신의 견해가 수용되거나 이해되지 못할 것이다. 상대방의 의견을 수용하고, 상대의 말을 되풀이해서 명확히 해주고, 요약한 다음 확인해야 한다.

셋째, 보다 깊은 이해가 필요하다. 어떤 사람의 행동이나 말 뒤에 숨은 의도를 파악하는 것이 중요하다. 무엇이 상대방이 가장 중요하게 생각하는 의도인지 완전히 이해하지 않더라도 비슷한 선택이나 적절한 행동을 할 수 있다.

넷째, 이해하기 쉬운 어투 사용하기이다. 표현할 때 긍정적인 효과를 얻기 위해서는 말하는 방법도 중요하다. 일단 귀를 기울여 잘 듣고 난 뒤 효과적인 대화를 시작한다. 상대가 이해할 수 있게 말하기 위해서 말투에 주의해야하며, 자신의 주된 의도를 설명하며, 재치 있게 대화에 끼어들며, 진실을 말하며, 융통성을 발휘해야 한다.

#### 4) 보안 및 안전 관련 선행연구

Bruce A. Shuman은 “Library Security and Safety Handbook: Prevention, policies, and Procedure”에서 특히 해커, 바이러스 등 컴퓨터 보안 등을 언급하고 있다.

또 George J. Soete와 Glen Zimmerman의 “Management of Library Security; a SPEC Kit”에서는 도서관의 보안을 위해 다양한 문제이용자로 일어나는 상황에 대비해 정책수립 및 시행절차를 강조하고 있다. 문제이용자들로는 직원의 시간을 독점하는 자, 알코올 혹은 마약에 빠져 있는 자, 성범죄자, 이상한 행동을 하는 자, 정서장애자, 전화로 괴롭히는 자 등을 포함하고 있다.

Teri R. Switzer의 “Safe at Work? Library Security and Safety Issue”에서 관련 문헌의 서지정보제공 및 문제이용자, 성희롱, 폭력, 도서관자원(장서와 청사) 보안, 컴퓨터 및 기술보안, 직원안전 등 보안에 관련된 다양한 주제를 다루고 있다.

### 2.2.2 국내

도서관의 문제이용자에 관한 국내 연구로는 2010년 박현주의 “도서관이용자 불량

행동에 관한 고찰”이 있다. 이 연구는 국내의 마케팅 분야와 해외 도서관 문헌들을 바탕으로 하여 불량행동의 개념과, 정의, 유형 및 대처방안 등을 다음과 같이 제시하였다.<sup>29)</sup>

첫째, 시대변화에 적합한 이용자 서비스 규정 개정이 필요하다. 규정은 도서관에서 수용 가능한 행동들을 정의하고, 도서관 홈페이지와 안내에 공지하여 불량행동을 사전에 예방할 수 있도록 함으로써 좋은 이용자를 만들 수 있다.

둘째, 이용자 유형별, 상황별 매뉴얼을 작성하여 문제적 상황에서 직원을 안내해주는 상황별로 적용할 수 있는 능력을 키울 수 있다.

셋째, 직원 및 이용자 교육 프로그램을 운영해야 한다.

직원교육에는 이용자와 효과적인 상호작용할 수 있는 능력, 지식과 기술이 포함되어야 한다. 강력한 구두 커뮤니케이션 기술, 사람 간 상호작용 기술, 경청할 수 있는 기술, 인내력, 문제 해결/분석 능력 등이 포함되어야 한다. 또한, 이용자 질문에 적절하게 답변할 수 있기 위해서는 다양한 내외부의 유용한 자원 정보, 탐색전략, 정보기술 등에 대해 지속적으로 교육받아야 한다.

이용자 교육은 도서관 이용법, 공개된 정보활용능력, 프로그램을 제공함으로써 이용자 스스로가 자신의 필요를 충족시키게 하여야 한다.

상기 연구는 도서관서비스를 방해하고 직원 및 타 이용자에게 스트레스를 주는 이용자의 불량행동에 초점을 맞춘 연구로 국내 최초라고 할 수 있다.

도서관서비스에 불만을 표출한 불평이용자에 대한 연구는 2003년 오동근의 “남한의 공공도서관 이용자의 불평행위”<sup>30)</sup>와 2004년 “남한의 대학도서관 이용자들의 불평행위”<sup>31)</sup>가 있다. 상기연구는 이용자의 불평은 도서관 문제를 해결하거나 혹은 서비스의 개선을 불러오는 것으로 긍정적 측면에서 다루고 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.

많은 선행연구들은 비즈니스 분야처럼 도서관에서도 문제이용자가 있다는 것을 인

29) 박현주. 2010. “도서관 이용자 불량행동에 관한 고찰”, 한국비블리아학회지, 21(2): 57-68.

30) 오동근. 2003. “Complaining Behavior of Public Library Users in South Korea.” *Library and Information Science Research*, 25: 43-62.

31) 오동근. 2004. “Complaining Behavior of Academic Library Users in South Korea.” *The Journal of Academic Librarianship*, 30(2): 136-144.

정하고, 그 상황에 유연하게 대처할 수 있도록 시대 변화에 적합한 도서관이용자 서비스 규정 개정에 대한 필요성과 매뉴얼 개발과 직원교육을 강조하며 특히, 상황별, 유형별 커뮤니케이션 기술, 불량이용자로부터 스트레스를 받지 않을 수 있는 다양한 방법들을 제시하고 있다.

## 제 3 장 도서관이용자 응대서비스 현황 분석

---

- 3.1 조사개요
- 3.2 조사결과 분석
- 3.3 시사점





## 제 3 장 도서관이용자 응대서비스 현황 분석

### 3.1 조사개요

도서관서비스에 대한 이용자 만족도를 제고하고, 친절하고 품위 있는 공공서비스 문화의 선진화를 촉진하기 위하여, 실용지침으로 도서관현장에서 널리 활용될 수 있는 『도서관이용자 응대서비스 매뉴얼』 개발을 위하여 도서관관리자, 서비스 접점에 있는 도서관직원, 그리고 도서관서비스의 직접 수혜자인 이용자로 나누어 설문조사를 실시하였으며 이를 통해 도서관 문제이용자 유형, 대응사례, 매뉴얼에 개발 관련된 요구사항을 분석하였다.

구체적인 설문 배포기관(대상) 선정 및 회수 현황은 다음 <표 III-1>과 같으며 우편 설문과 E-mail 설문 두 가지 방식으로 진행하였다. 설문지 배포 및 회수 시기는 2011년 10월 24일에서부터 11월 18일까지 배포 회수하였다.

<표 III-1> 설문 배포기관(대상) 및 회수 현황

기관		대상	배포(수)	회수(수)	회수율(%)
국가 도서관	국립중앙도서관, 국회도서관	기관장	50	27	54.0
공공 도서관	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공도서관: 서울/수도권(서울, 인천, 경기도) 공공도서관과 부산, 대구, 광주, 대전, 울산광역시 등 대표도서관</li> <li>• 이용자: 정독도서관, 인천중앙도서관, 안양석수도서관 각 100부씩</li> </ul>	도서관 직원	200	147	73.5
		이용자	300	251	83.7

도서관 문제이용자 유형, 대응사례, 매뉴얼 개발에 관련된 사항을 조사하기 위한 설문문항 구성은 도서관 관리자용(부록 1 참조), 서비스 접점에 있는 도서관 직원용(부록 2 참조), 그리고 도서관서비스의 직접 수혜자인 이용자용(부록 3 참조)로 나누어 구성하였으며, 그 조사항목은 다음과 같다.

〈표 Ⅲ-2〉 도서관이용자 응대서비스 매뉴얼 개발에 대한 조사항목

구분	조사항목
관리자	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 도서관 이용 및 도서관 서비스에 관련된 각종 현장 및 규칙</li> <li>- 문제이용자 발생 빈도</li> <li>- 문제이용자 응대(제재, 징계)에 대한 규정 유무</li> <li>- 도서관서비스 현장, 도서관 이용규정, 문제이용자 제재 및 징계에 대한 제정 절차</li> <li>- 문제이용자 응대에 대해 직원교육 실시 유무</li> <li>- 이용자에게 도서관 이용규정(이용자 협조사항) 공지 유무</li> <li>- 문제이용자 응대에 대한 기록 보관 유무</li> <li>- 일반이용자 및 문제이용자 응대서비스에 대한 자유의사 개진</li> </ul>
직원	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 불평(불만)이용자 사례</li> <li>- 불평(불만)이용자와의 대면을 통해 귀하께서는 어떤 느낌과 스트레스</li> <li>- 불평(불만)이용자에 대한 대응 및 대처 사례를 기술</li> <li>- 경험하신 불량이용자 사례</li> <li>- 경험하신 불량이용자에 대한 대응 및 대처(제재, 징계) 사례를 기술</li> <li>- 도서관 이용자서비스현장 및 이용규정에 대한 인식 유무</li> <li>- 문제이용자의 응대서비스에 대한 교육 유무</li> <li>- 문제이용자의 응대 방안</li> <li>- 문제이용자의 응대 방안으로 효과적이라고 생각하는 부분에 대한 자유의사 개진</li> </ul>
이용자	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 도서관 서비스에 대한 만족도</li> <li>- 주변에서 경험하신 불평(불만)이용자 사례</li> <li>- 주변에서 경험하신 불량이용자 사례</li> <li>- 문제이용자의 응대 방안으로 효과적이라고 생각하는 부분에 대한 자유의사 개진</li> </ul>

## 3.2 조사결과 분석

### 3.2.1 관리자

도서관에서 문제이용자로 인한 도서관서비스상의 문제가 어느 정도 발생되는지에 대한 질문에 대해서 〈표 Ⅲ-3〉과 같이 매주 1~2건이 22.2%, 매월 2~3건이 33.3%로 도서관에서 서비스상의 문제가 매우 자주 발생하는 것으로 나타났다.

〈표 Ⅲ-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 드름	2	7.5
계	27	100

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

〈표 III-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 III-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 III-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 필요하다고 하겠다.

〈표 III-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 III-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 직원에

게 숙지하도록 한 도서관도 9.9%로 나타났다.

〈표 III-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 이용자티켓, 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 발생한 문제이용자 응대에 대한 기록 보관 유무에 대한 질문에 대해서 〈표 III-8〉과 같이 없다고 85.2%로 많은 도서관들이 이에 대한 기록 및 보관을 소홀히 하고 있는 것으로 나타났으며, 그러나 이들 도서관에서 기록 보관의 필요성에는 〈표 III-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 III-8〉 문제이용자 응대에 대한 기록 보관 유무

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

〈표 III-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 III-10〉과 같이 기술하고 있다.

### 〈표 III-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 행정서비스심 의위원회, 도서관운영위원회에 보고하기도 함)
- 성남시중원어린이도서관: 도서관 이용규정, 도서관서비스현장, 문제이용자 제재 등은 시립도서관 운영조 례에 근거해 의해 이루어지며 각 도서관 특성에 따라 조금씩 달라 질수 있다.
- 송파도서관: 「도서관이용규정」, 「도서관이용서비스현장」의 재정 및 개정의 절차는 사전에 직원 및 이용자의 의견(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 개진 하도록 하였는데, 도서관 관리자들과 〈표 III-11〉과 같이 의견을 말하였다.

### 〈표 III-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 방법외의 다른 방안은 없음. 문제이용자 가운데 상당수는 사회불만자(취업실패, 명퇴자, 실업자, 노인층)가 많으며 시대환경의 변화에 따라 항상 사회불만자가 있기 마련이고 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 이용자들이 본인들이 원하는 방식을 고집하는 경우가 많으나, 공공의 이익을 위하여 내가 조금 양보하고 다른 사람을 생각하는 것이 필요합니다.
- 과천시정보과학도서관: 문제이용자 응대서비스 매뉴얼의 필요성을 많이 느끼면서 어느정도, 어디까지를 정

해야 할지 가능하기가 어려워 제정하지 못하고 있습니다. 표준화된 매뉴얼이 나온다면 응대 및 제재에 많은 도움이 되리라 생각합니다.

- 대구광역시립도서관: 일반이용자에 대한 응대서비스를 항상 직원에게 교육시키고, 직원들이 쉽게 볼 수 있는 곳에 비치 및 게시하도록 해야 하며, 문제이용자 응대서비스에 대한 지금까지 절차는 잘 되어 있지 않고 비공식적으로 이루어져 있으므로 문제이용자 응대요령 및 청사관리와 열람자 전담 관리요원이 필요한 실정입니다.
- 도봉도서관: ① 사회적 불안, 실업을 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)
- 안양시립안양도서관: 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 패널티(대출중지)나 변상을 요구하고 있는 상황이며 소란 행위에 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
  - ☞ 사건형태1: 집요하게 주기적으로 문제를 유발하여 직원 및 이용자들을 괴롭힘
  - ☞ 사건형태2: 급작스럽게 흥기를 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 흥기소지자를 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 운영

의 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.

### 3.2.2 직원

도서관직원이 경험한 불평(불만)이용자 유형에 대하여 복수 응답을 요구한 결과 <표 III-12>와 같이 552건이 응답되어졌으며 이 중 기본적인 도서관 규정이나 제재(변상이나 패널티)에 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.

<표 III-12> 도서관직원이 경험한 불평(불만)이용자 유형(중복 응답)

불평(불만)이용자 유형	수	%
기본적인 도서관 규칙이나 제재(변상이나 패널티)에 대해 반박하는 이용자	144	26.1
무례한(반말, 욕설, 화, 폭력) 이용자	120	21.7
기본적인 도서관 이용법이 부족하여 사서가 이용자만을 위해 일하기를 원하는 자	110	19.9
신속한 정보 및 서비스 등을 무리하게 요구하는 자	50	9.0
도서관이 소유하지 않는 자료를 무리하게 요구하는 자	49	8.9
본인의 요구를 사서에게 설명하지 못하거나 원하는 것을 잘 모르는 이용자	45	8.1
이용자 질문에 대한 사서의 응답을 신뢰하지 않는 이용자	32	5.9
기타	2	0.4
계	552	100

- 직원에 불만을 가지며, 무조건 상급기관에게 불만을 제기함. 세금 많이 내는데 하며, 연체료 납부하기 싫어하는 이용자
- 봉사활동을 목적으로 도서관에 방문해서 실제 봉사활동은 하지 않고 시간만 채워가려고 하는 학부모

도서관직원이 불평(불만)이용자와의 대면을 통해 어떤 느낌과 스트레스를 받는지에 대하여 복수 응답을 요구한 결과 <표 III-13>과 같이 544건이 응답되어졌으며 이 중 당혹스러움 26.6%, 화가 나고 짜증남이 22.2%, 굴욕감 14.7%, 좌절감 11.2%, 이용자 서비스에 대한 자신감 결여 10% 순으로 나타났다.



〈표 III-13〉 도서관직원의 불평(불만)이용자 대면 느낌 및 스트레스(중복 응답)

불평(불만)이용자 대면 느낌 및 스트레스	수	%
당혹스러움	145	26.6
화가 나고 짜증남	121	22.2
굴욕감	80	14.7
좌절감	61	11.2
이용자 서비스에 대한 자신감 결여	53	10.0
상급자의 문책에 대한 염려	39	7.1
이용자 서비스를 더 잘 해야겠다는 자책감 내지는 도전의식	39	7.1
기타	6	1.1
계	544	100

- 왜 이 직업을 선택했는지에 대한 회의,
- 이려고도 일을 해야 하나? 하는 좌괴감, 상황을 누구보다 잘 아는 상급자임에도 불구하고 합리적인 해결보다는 어떻게든 직원을 문책해서 해당 이용자의 민원을 해소하려는 태도에 대한 화가 남.
- 본인 뜻대로 관철되지 않았을 때 홈페이지에 자기 합리화를 시켜 올리는 경우, 순간 무척 기분 나쁘고 당황스럽지만, 아! 그 이용자는 그렇게 이해하고 받아 들였는가? 라는 생각을 해봄과 동시에 나한테도 문제가 있었구나. 하는 반성도 한다.
- 이해시킨다.
- 이용자와의 거리를 두고 싶게 하고, 적당한 선에서 서비스를 마무리
- 담당 업무에 대한 회의감

도서관직원이 경험한 불평(불만)이용자에 대한 대응 및 대처 사례에 대한 질문에 대해서 〈표 III-14〉와 같이 기술하고 있다.

〈표 III-14〉 도서관직원이 경험한 불평(불만)이용자 대응 및 대처 사례

- 고척도서관: 본인이 도서를 장기 연체하여 간신히 반납했는데, 가족 대출카드를 가져와서 그것으로 본인이 대출하겠다고 하였습니다. 그래서 대출카드는 본인만 사용이 가능하고 가족이 직접 와서 대출하라고 안내하였더니, 화를 내면서 부인이 얘기가 어려서 도서관에 올 수 없다고 화를 내더군요. 다른 말은 아무리 해도 들을 생각은 안하고 본인 할 말만 하면서 대출카드를 본인만 사용하는 것이 어디에 나왔냐고 해서 도서관 운영규정을 보여 주었다더니 수긍하며 가더군요.
- 국립중앙도서관:
  - ① 저작권의 문제로 발생한 불평이용자로 전권 복사를 고집. 저작권법에 대한 설명을 듣지 않으려고 하므로 만약 본인이 책을 출판했는데 도서관에서 무제한 복제가 이루어져 서점에서 팔리지 않는 것에 대하여 어떻게 생각하시느냐고 질문했을 경우 수긍했음.
  - ② - 규칙 반박: 규칙이 결정되는 과정 설명 / 민원 요청방법 안내  
 - 없는 자료 요구: 소장도서관 안내/구입 또는 소장처 자료 복사요청/납본부서에 납본요청  
 - 무례한 말: 차분하게 얼굴을 바라보면 대부분 태도 수정.
  - ③ 사례: 국립중앙도서관 원문 구축의 기준에 대한 불만  
 대응: 구축 기준에 대해 충분한 설명을 했음에도 불구하고, 지속적으로 민원을 제기하고 자료실에서 소란을 피워서 원문구축 담당자에게 전달하여 해결함. 불만 이유는 이용자 본인이 이용하고자 하는 자료가 원문구축이 되어 있지 않았다는 이유로 지속적으로 불만을 토로하였음.
  - ④ - 이용규정을 이해하면서 막 무가내식으로 관장 나오라 하고 호통치는 이용자  
 - 국민세금으로 운영되는데 무조건 다 되어야하고 내가 시키는 대로 해 달라는 이용자
  - ⑤ 이용자의 말 한마디에 모두 대응하기 보다는 이용자편의 입장에서 공감한다는 표현을 하고 도서관측 입장에 대해 설명·설득하고자 함

- 대구광역시립중앙도서관: 중앙도서관에서는 노숙자들에게 냄새가 많아 다른 이용자에게 피해가 많이 발생하여 직원이 도서관 밖으로 보내거나, 인근 경찰서에 연락하여 처리한 적이 많다.
- 도봉도서관:
  - ① 도서관 이용규정에 의해서 도서관 이용서비스를 수행했는데, 불친절하다고, 항의해서 좌절감 내지 이용자 서비스에 대한 자신감 결여. ② 도서관 이용규정에 대한 전반적인 이해를 부탁드리고, 다음 개정 시에 이용자의 의견을 수용할 수 있도록 노력하겠다는 내용 제공.
  - ③ - 아이가 연체해서 책을 못 빌릴 상황에 다른 형제 회원증을 가져왔으나 타인 대출 허용치 않자, 부모가 도서관에 전화해서 크게 화를 내면서 여차피 사진도 없어 누군지 모르는데 대출 빌려줘도 된다고 장시간 강요함
    - 공공도서관 자료의 중요성과 개인정보보호를 위한 본인카드 사용습관 인지시킴
    - 민원인이 화를 내고 규정을 어기면서 본인한테만 특별히 해줄 것을 요구할 경우 어린이에게 교육상 좋지 않은 영향이 끼침을 설명
    - 도서관에서 정한 규정을 어기면서 사정을 봐줄 경우 다음에 또 다른 것을 원함
    - 결국 목소리 큰사람이 이기는 결과 발생하므로 공정하게 적용하여야함
  - ④ 이용자의 불평(불만)사항을 잘 경청하고 그런 상황이 발생하게 된 이유를 자세하게 설명해 이용자의 오해가 없도록 하고 이용에 불만사항에 대해서는 도서관 여건을 고려하여 개선하도록 한다.
  - ⑤ 대출된 도서를 반납했다며 본인은 몇 번이고 확인했다고 우기면서 이따위로 근무해도 되냐며, 비아냥거리는 이용자
    - > 서가에서 자료 확인 후 서로 다시 한번 찾아보라고 시간을 줌
    - > 대부분 이용자가 침대 밑에 두었거나 책장에 꽂아 두고 눈에 띄지 않아 못 찾고, 다른 도서관(예, 학교 도서관, 동사무소도서관 등) 도서를 잘못 반납한 경우
  - ⑥ 이용자가 먼저 마음의 안정을 취할 수 있도록 차를 권해드리면서 이용자의 입장에서 충분히 이야기를 들어주고 양해시키도록 노력한다.
  - ⑦ 도서관 이용규정 및 기기사용법 등에 대한 설명 후 이용자의 의견을 수용할 수 있도록 노력하겠다는 내용 제공
  - ⑧ 전화를 걸어 책을 반납했다고 주장 하면서 불평하는 이용자
    - 우선 책을 찾아보겠다고 하고 일단 연기를 시킨다.
    - 책을 서가에서 찾아보고 없을 때는 빌린 책을 재 대출 시킨다.
    - 타도서관에 반납하는 사례가 종종 발생해서 이용자가 착각하는 경우
    - 서울시통합도서관과 서울교육청 소속 도서관을 착각하여 소속이 다른 도서관으로 반납하는 경우, 학교 도서관 책을 공공도서관에 반납하는 경우 등등
- 부산시립시민도서관:
  - ① 도서관 규정이나 절차에 대해 반박하는 경우 밝은 표정으로 이용자께서 원하는 대로 해드리고 싶지만 많은 분들이 사용하는 공공기관이기 때문에 어느 정도의 규칙이 있어야 다수 이용자께 양질의 서비스를 제공해 드릴 수 있음을 말씀드린다. ② 간단한 도서관 규칙을 안내하고 주의를 주려는 것에 심한 반발을 보이며 따지듯이 도서관측의 잘못을 들춰내는 이용자를 만난 경우가 있었지만 오히려 웃으며 이용자의 양해를 구하는 상황이 되어버렸다. 심하게 불쾌했다.
  - ③ 주로 도서관 홈페이지에 개선사항 내지는 건의사항으로 올라온 경우, 직접 답변을 올리기 때문에 따로 기록하지는 않음.
  - ④ 출판년도가 오래되고 손상정도가 심하여 폐기 처리한 사전류 등의 자료를 무작정 내 놓으려며 고성으로 불평하는 이용자에게 잘 설득하여 디지털자료실의 PC를 통해 온라인검색을 하도록 안내해 줌.
  - ⑤ - 책이 제자리에 없을 때
    - 사소한 문제(시스템)에 부딪혔을 때 오해를 하고 다소 엉뚱한 방향으로 끌고 가는 이용자
    - 관리자를 무턱대고 찾는 무례한 이용자
  - ⑥ 이용자 개인이 충분히 처리할 수 있는 능력이 있음에도 불구하고 사소한 것까지 직원에게 모든 것을 해주길 원하는 이용자에게 개인적인 관점에서 하지 않아도 된다고 여겨지는 것에 대해 절대 굽히지 않고 당당히 대처함. 사서도 감정노동자임을 절감한 경우였지만 최소한의 자존심은 지키고 싶어 이용자의 전적인 요구에는 응하지 않았음.
- 부평도서관:
  - ① 디지털자료실은 좌석예약을 하고 이용을 함이 원칙입니다. 예약하지 않고 빈자리에서 이용을 하기에 예약하고 이용하시라고 말씀드리니 빈자리 그냥 이용할 수 있지 융통성 없이 일을 한다고 한 말씀 하시더라고요. 그리고는 화가 안 풀렸는지 홈페이지 건의사항에 띄웠더라고요.
  - ② 열람좌석 이용시 자신이 원하는 좌석을 배정 받기 위해 화를 냄, 공정하게 열람좌석 이용을 하셔야 함을 설명드리고 이해시킴

- ③ - 이용시간이 끝났음에도 대출카드를 만들어 달라고 우기는 경우(심한 욕설, 반말 경험)
  - 도서관 복사기 사용시 개인자료 복사를 직원에게 시키시는 이용자.
- 연수도서관: 이용자가 빌려간 책을 반납하였으나 반납처리가 되지 않았다고 불평하는 전화를 받았습니다. 이용자가 자세한 자초지종은 설명조차 하지 않고 자기말만 하고 화를 내면서 전화를 일방적으로 끊어버렸습니다. 당시 담당자가 아니었고, 이용자의 무례한 전화태도와 언행으로 기분이 상했지만, 도서관에서도 책을 찾아보려 노력했으나 책을 찾을 수 없었습니다. 이용자에게 다시 전화를 해 이러한 상황을 설명하려 했지만 역시나 화만 내시고 전화를 일방적으로 끊어버리셨습니다. 너무나도 강경한 이용자의 태도에 일단은 반납처리 해드렸고 도서관에서 책을 한번 더 찾아보겠다고 하여 이용자를 간신히 안정시킬 수 있었습니다.
- 만안도서관: 자료실내에서 자신의 요구사항을 큰소리로 요구하는 이용자에 대하여
  - 자료실 내부가 아닌 사무실이나 조용한 장소로 이동
  - 이용자의 화가 가라앉도록 차 한잔을 대접
  - 이용자의 불만사항을 본인이 진정될 때까지 공감하며 충분히 들어 준다
  - 화가 좀 누그러지면 도서관 규정을 지킬 수밖에 없는 이유 등을 설명하며 도서관 운영상의 어려움을 호소하며 협조를 당부한다.
  - 향후 도서관서비스를 다짐하며 돌려보낸다.
- 안양시립평촌도서관:
  - ① - 현장에서 격리 후 별도 공간의 테이블로 안내
    - 차를 대접하여 마음을 안정시킨 후 상대방의 이야기를 경청합니다.
    - 상대의 입장을 일부 공감하면서 도서관측의 입장을 설명합니다.
    - 상대방의 마음이 안정된 후 기분 좋게 돌아가도록 합니다.
  - ② 도서관 자료 변상에 대해 불만을 표했기에, 자료를 최대한 저렴하게 살 수 있는 업체를 찾아 소개해주었습니다.
  - ③ 이야기를 일단은 다 들어주고 수긍해준 다음 우리의 입장을 이야기해줍니다.
  - ④ 희망도서 신청자가 지속적으로 찾아와서 진행현황을 묻은 적이 있습니다. 이용자에게 대략적으로 희망도서 처리과정을 설명해 주고, 배기일자를 알려드리니 그 이후에는 별 말 없이 기다려주셨습니다.
- 동작도서관:
  - ① 그냥 인내심을 갖고 설명해 드리거나 빨리 가셨으면 하고 그냥 대충 설명해드리고 빨리 보내버린다.
  - ② 서가에 원하는 자료가 없다고 하는 경우 -> 대부분 청구기호를 이해하지 못하여 배열 순서를 모르므로 같이 가서 자료를 찾아준 다음 청구기호에 대하여 간략히 설명함
    - 반납한 책을 자기반납기 위에 놓고 가는 경우: 반납대에 놓고 가도록 함
  - ③ 대화로 설명하고 그 상황에서 우리가 안갈 경우 탄력적으로 수용하여 이용자의 요구를 들어주고 대화로 해결이 되지 않는 경우 상급자에게 건의해 보겠다고 얘기함.
  - ④ 끝까지 참는다.
- 서울시립도서관:
  - 대출카드없이 대출을 원할 때: 신분증 확인 후 회원 비고란에 2011.11.9. 신분증 1회 대출이라고 명시하고 다음에는 반드시 대출카드가 있어야 한다고 인지시킴
  - 희망도서(특화도서) 원칙에 벗어난 무리한 요구시: 정리중인 자료는 인계순서에 상관 없이 우선 정리하여 대출하게 하고, 장서구성방침에서 벗어난 무리한 요구는 자료선정 위원회의 결정에 따른다고 인지시킴
  - 희망도서 신청서 저자, 영리목적, 21개 시립도서관 희망도서 신청만하고 대출하지 않는 이용자 발견시 회원 비고란에 기재하고 타도서관 담당자에게 경각심 촉구, 상황에 따라 개별 SMS를 통해 경고 조치함
- 경기도립성남도서관: 관외대출 시 회원증을 제시해야 하나 미소지자가 대출을 원할 경우 신분증이나 주민등록번호 또는 전화번호를 확인 후 대출해준다.
- 성남시중원어린이도서관:
  - 찾는 책이 없다.
  - 주변이 소란하다(내가 하면 관찮고 남이 하면 시끄럽다).
  - 연체적용시(이런 법은 누가 만들었나)
  - 덤다, 출다(법정도 이상 유지 중인데...)
  - 소란행위 제재시 (아이 기 죽이지 말아라)
- 송파도서관: 이용규정에 맞춘 이용자에게 대한 서비스 강화가 이루어져야 한다고 생각된다. 규정을 지키면서 행하는 서비스에 이용자 본인이 원하는 것이 충족되지 않을 경우 화풀이 대상으로 여겨 감정을 매우 직설적으로 발설하고 무방비로 맞는 감정폭탄에 자괴감은 느낄 때가 많다. 현재의 도서관 이용자들은 마치 주.종 관계의 서비스를 원하는 것 같다. 마치 손님은 왕이라는 식의 대접을 원하는 것 같은~ 이제 도서관도 상호 존중하는 이용자 서비스마인드가 정착되어야 함을 느낀다.
- 시립시민도서관: 코너 내 이동 불가능한 자료를 무리하게 대출을 요구함 - 대출이 불가 이유를 상세하게

**설명함**

• 울산중부도서관:

- ① - 야간에도 어린이 자료 대출 요청
  - 자료연체 일 수 만큼 대출정지 규정에 대한 불만
- ② 가능한 담담하게 대처함. 주위에서 본 의로운 이용자의 자발적 도움을 받음. 인터폰으로 긴급사항을 알리며, 다른 직원보고 실을 비워두고 와달라고 개인적으로 요청함. 또는 파출소 연락.

• 울산남부도서관: 빌려간 책을 빌려간 적이 없다고 큰소리치며 말이 안 통할 때 => 차분한 말투로 근거자료를 보여주며 조목조목 설명해드리고 다음에 집에서 찾아서 반납한 사례가 종종 있음

• 경기평생교육학습관:

- ① - 도서관 회원가입 시 기본 구비서류가 없음에도 회원가입을 막무가내로 해달라고 요구하는 이용자에 대해, 회원가입 시 필요한 구비서류의 목적에 대해 설명하며 당일은 열람할 수 있도록 안내함
  - 홈페이지 가입 시 홈페이지 가입 절차가 복잡하다는 이용자 불만에 개인정보의 중요성을 설명하고, 절차를 천천히 안내하여 가입할 수 있게 함.
- ② - 회원증 발급시 개인정보를 제공하는 것에 대한 불만 토로: 절대 흥분하지 말고, 웃는 얼굴로 이유에 대해 자세히 설명.
  - '내가 낸 세금으로', '공무원이 무사안일해서'라는 식의 무례한 표현: 개인적으로는 정중하게 그 말이 바르지 않다고 알려줌

도서관직원이 경험한 불평(불만)이용자 대응 및 대처 사례를 분석한 결과, 대응(대처) 방안의 유형과 우수 사례를 소개하자면 다음과 같다.

### 1) 도서관 이용규정에 따른 대응

- 도서관 규정이나 절차에 대해 반박하는 경우 밝은 표정으로 이용자께서 원하는 대로 해드리고 싶지만 많은 분들이 사용하는 공공기관이기 때문에 어느 정도의 규칙이 있어야 다수 이용자께 양질의 서비스를 제공할 수 있음을 말씀드린다.
- 본인이 도서를 장기 연체하여 간신히 반납했는데, 가족 대출카드를 가져와서 그것으로 본인이 대출하겠다고 하였습니다. 그래서 대출카드는 본인만 사용이 가능하고 가족이 직접 와서 대출하라고 안내하였더니, 화를 내면서 부인이 얘기가 어려서 도서관에 올 수 없다고 화를 내더군요. 다른 말은 아무리 해도 들을 생각이 안하고 본인 할 말만 하면서 대출카드를 본인만 사용하는 것이 어디에 나왔냐고 해서 도서관 운영규정을 보여 주었더니 수긍하며 가더군요.

### 2) 친절서비스로 대응

- 서가에 원하는 자료가 없다고 하는 경우 -> 대부분 청구기호를 이해하지 못하여 배열 순서를 모르므로 같이 가서 자료를 찾아준 다음 청구기호에 대하여 간략히 설명함
- 출판년도가 오래되고 손상정도가 심하여 폐기 처리한 사전류 등의 자료를 무작정 내 놓으라며 고성으로 불평하는 이용자께 잘 설득하여 디지털자료실의 PC를 통해 온라인검색을 하도록 안내해 줌.
- 간단한 도서관 규칙을 안내하고 주의를 주려는 것에 심한 반발을 보이며 따지듯이 도서관측의 잘못을 들춰내는 이용자를 만난 경우가 있었지만, 오히려 웃으며 이용자의 양해를 구하는 상황이 되어버렸다.
- 회원증 발급 시 개인정보를 제공하는 것에 대한 불만 토로: 절대 흥분하지 말고, 웃는 얼굴로 이유에 대해 자세히 설명.

### 3) 유연한 서비스로 대응

- 대출카드없이 대출을 원할 때: 신분증 확인 후 회원 비고란에 날짜를 기입하고, 신분증 1회 대출이라고 명시하고 다음에는 반드시 대출카드가 있어야 한다고 인지도킴
- 도서관 자료 변상에 대해 불만을 표했기에, 자료를 최대한 저렴하게 살 수 있는 업체를 찾아 소개해주었음.

### 4) 단호함으로 대응

- 이용자 개인이 충분히 처리할 수 있는 능력이 있음에도 불구하고 사소한 것까지 직원에게 모든 것을 해주길 원하는 이용자에게 개인적인 관점에서 하지 않아도 된다고 여겨지는 것에 대해 절대 굽히지 않고 당당히 대처함. 사서도 감정 노동자임을 절감한 경우였지만 최소한의 자존심은 지키고 싶어 이용자의 전적인 요구에는 응하지 않았음.
- 아이가 연체해서 책을 못 빌릴 상황에 다른 형제 회원증을 가져왔으나 타인 대출을 허용치 않자, 부모가 도서관에 전화해서 크게 화를 내면서 어차피 사진도 없어 누군지 모르는데 대출 빌려줘도 된다고 장시간 강요함. 이에 공공도서관 자료의 중요성과 개인정보보호를 위한 본인카드 사용습관 인지도킴. 민원인이 화를 내고 규정을 어기면서 본인한테만 특별히 해줄 것을 요구할 경우, 어린이에게 교육상 좋지 않은 영향이 끼침을 설명

도서관직원이 경험한 불량이용자 사례에 대하여 복수 응답을 요구한 결과 <표 III-15>와 같이 1,225건으로 불평(불만)이용자 건수인 552건보다 무려 2배 이상이 응답되었다. 그만큼 도서관 현장에서의 불량이용자가 많음을 보여주고 있으며 그 유형도 다양했다.

<표 III-15> 도서관직원이 경험한 불량이용자 유형(중복 응답)

불량이용자 유형	수	%
휴대폰사용으로 타 이용자에게 피해를 주는 자	132	10.9
수다 및 잡담이 심하여 타 이용자에게 피해를 주는 자	130	10.6
도서관 자료를 훼손하거나 절취하는 자	127	10.4
도서관 자료를 개인화(몰래 숨겨두는 행위 등)하려는 자	111	9.0
아이들을 방치하여 도서관을 소란스럽게 하는 자	106	8.7
정신질환자	101	8.2
도서관 시설 및 물품을 훼손하거나 본래의 사용목적에 지장을 초래하는 자	99	8.1
노숙자	94	7.7
지나친 애정행위를 하는 이용자	74	6.0
지정된 장소이외 흡연을 하는 자	63	5.1
노출이 심한 옷을 입는 등 도서관 이용 복장으로 적합하지 않는 자	61	5.0
관내 PC로 음란물 및 게임에 접속하는 자	61	5.0

불량이용자 유형	수	%
알코올중독자	33	2.7
지정된 장소이외의 음식물을 섭취하는 자	19	1.5
기타	14	1.1
계	1,225	100

- 전화, 방문하여 자신의 요구가 받아들여질 때까지 고성방가, 욕설 및 몸싸움 등 벌이는 자
- 서가에 자료 정리시 안 비키거나 맞은편에서 쳐다보고 서가 사이나 끝에 바닥에 앉아서 쾌적한 환경조성 저해
- 자신의 요구사항을 들어주지 않는다고 청와대에 허위 민원신고를 한 자
- 불량이용에 대하여 주의를 주면 주의 주는 것에 반발하는 이용자
- 이용규정을 자신에게 유리한 쪽으로 고쳐달라고 하는 자(연체 풀어달라고, 자료를 더 대출해 달라고 하는 등을 요구했을 때 안 된다고 하면 욕설 및 소란)
- 의도적으로 서가의 배가자료를 위치를 흩어놓는 자
- 도서관의 이용, 규칙 등을 여기면서 자기한테만 해 달라며 요구하고 고집부리는 자
- 사서(도서관)직원을 심부름 시키듯이 대하는 이용자(이는 사회적 인식의 문제와 해당 이용자의 인격문제라 적절한 대응이 어려움)
- 자료에 대한 정보나 서비스를 원하는 것이 아니면서 지속적으로 찾아와 사적인 질문이나 농담을 하는 이용자
- 책의 특정 내용을 펴서 서가에 진열하는 자
- 희망도서 신청제도를 악용하는 자 - 매주 신청, 최대 신청권수 초과, 장애인 서비스 악용 - 직원을 개인비서 취급
- 직원에 불만을 가지면, 무조건 상급기관에 불만을 제기하는 자
- 세금 많이 내는데 하며, 연체료 납부하기 싫어하는 이용자.
- 직원에게 계속 시비를 거는 자

도서관직원이 경험한 불량이용자에 대한 대응 및 대처 사례에 대한 질문에 대해서 <표 III-16>과 같이 기술하고 있다.

<표 III-16> 도서관직원이 경험한 불량이용자 대응 및 대처(재제, 징계) 사례

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국립중앙도서관:               <ol style="list-style-type: none"> <li>① 불량이용자에 대한 대처는 대부분 주의를 주는 것에 그침</li> <li>② 이용자가 극도로 흥분되어 있을 땐, 현장에서 일단 사무실로 들어오게 하여 차를 한잔 권하며, 상황을 듣고 문제를 해결한다.</li> <li>③ 청원경찰 호출함</li> </ol> </li> <li>• 도봉도서관:               <ol style="list-style-type: none"> <li>① - 이용자들끼리 싸워서 경찰 불러옴, 책에 모기사체를 수십개 부착한 이용자에게 책 변상하라고 요구함 - 대출한 책을 훼손 반납하여 도서를 새 책으로 변상하라고 함: 새책 변상하기도 하나, 안하는 이용자도 많음.</li> <li>② 우리 도서관 이용규정으로 정한 바에 의거해 불량이용자는 도서관이용을 제한하고 있음.</li> <li>③ 도서관에서 해결할 수 없는 경우는 업무방해로 관할 경찰서에 신고함.</li> </ol> </li> <li>• 부산시립시민도서관:               <ol style="list-style-type: none"> <li>① 자료실내에서 통화시 이용자께 즉시 통화금지공간이라 말씀드리고, 도서관의 자료를 개인화하려는 분이 숨겨둔 책을 매일 찾아내어 제자리에 배가하였다. 하지만 노력에도 불구하고 이용자는 책을 숨기고, 본인은 책을 찾는 일이 오랫동안 계속되었다.</li> <li>② 함부로 말하고 무시하는 태도로 대하는 이용자에게 대응방법이란 별달리 있을 수 없다. 그래도 웃으며 대하고 속으로만 기분 나쁠 뿐이다.</li> <li>③ 자료실 안에 들어와서 일부러 크게 걸으며 큰소리로 반말을 하며 직원들을 위협하는 정신이상자를 강제로 퇴실 조치시킴. 다른 이용자들에게(특히 여성) 반말과 위협적인 행동으로 공포감을 조성한 정신이상자</li> </ol> </li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- 를 관할 지구대에 연락하여 강제 퇴관조치 시킴.
- ④ 직접 서점에 주문해서 개인에게 택배로 보냄, 가능하면 때를 쓰는 사람들의 무리한 요구까지도 들어주려고 노력함.
  - ⑤ 문자발송이나 유선상으로는 자료를 반납하겠다고 약속하고서는 실천하지 않은 장기 연체자에게 그와 상응하는 태도를 취해 하루 몇 차례 연락을 장기간 계속하여 결국 자료를 반납하게 함.
- 부평도서관:
- ① 매일 디지털자료실로 출근하는 30대 초반의 남자분이 있었는데 공부하는 분위기는 아니었는데 매일 좌석을 바꾸어가며 이용을 하기에 특이한 사람이라고 생각했다. 그 즈음에 자료실에서 눈깜짝할 사이에 물건이 없어지는 일이 종종 발생했다. 대부분이 지갑, mp3, 며칠 후 열람실에서 남자들끼리 실랑이가 벌어져서 가보니 그 남자이용자가 다른 남자분 지갑을 훔치다가 발각 이 된 거였다. 나중에 알고 보니 우리실에 분실물이 생긴 것도 그 남자가 한 짓이었다. 자료실 이용자로 위장하고 절도 짓을 한 거였다. 결국 경찰서에서 부모님 대면하고, 집안사정이 딱하여 훈계 후 귀가조치 하였다고 한다.
  - ② 흡연자에게 지정된 장소에서 흡연할 수 있도록 지속적인 계도 홍보, 노숙자도 수시 순회하며 재제를 함.
  - ③ 사무실로 따로 불러 조용히 이야기를 들어주고, 상황에 대한 이유를 설명하거나 해결방법을 찾아본다. 거칠고 과격한 이용자는 다른 직원을 더 대동하고 설명하거나, 여러 직원이 말로 해도 효과가 없으면 경찰에 신고한다.
  - ④ 노숙자 및 히스테리자 그리고 알콜중독자 등이 도서관 자료실이나 열람실에 들어와 이용자들의 면학에 방해할 줄 때..... 먼저 도서관 이용에 대해 이야기를 전해주고 반론이 있을 때는 참을성 있게 들어줌. 그리고 다시 이해를 시키면 노숙자나 히스테리자의 행동이 수그러들. 하지만 먼저 강하게 나가면 욱하면서 더 큰 소란이 발생할 수 있음. 알콜중독자나 취한 사람은 말해봐서 안될 경우, 바로 112로 전화함.
- 만안도서관: ① 심한 욕설, 도난사건 용의자(책, 타인의 물품), 이상 행동자 ⇒ 경찰서 신고처리 ⇒ 향후 도서관 출입시 이용 통제 ② 도서관을 소란스럽게 하는 자, 도서관 이용규정 미이행자 ⇒ 1~2번 주의 후 시정하지 않으면 퇴실 조치
- 안양시립평촌도서관:
- ① 경험사례: 음란물에 접촉하는 자  
대처방안:  
1. 사무실로 별도로 불러 공공기관에서의 음란물 접촉행위의 부당성에 대하여 설명하고 설득시킴.  
2. 관련법 발췌하여 자료실입구 및 몇몇 장소에 게시 홍보 안내함.  
3. 인근 파출소에 의뢰하여 정복입은 경찰관으로 하여금 자료실을 순회하게 하여 경각심을 불러일으킴.
  - ② - 휴대폰 통화, 잡담, 아이들 방치: 구두로 주의를 줌.  
- 도서관 시설 및 물품 훼손: 훼손된 상태의 물품만을 발견하였기 때문에 이용자에게 대한 대응을 하지 못했음.
  - ③ 도서관 규정을 어기는 이용자에게 제재를 할 경우 이를 무시하고 제멋대로 행동할 시 가족에게 연락하여 도서관 이용을 제약한 적이 있음.
  - ④ 몇 마디 양해의 말씀을 드리면 대부분의 이용자들은 자신의 잘못을 인정하고 즉시 시정해 주셨습니다.
- 어린이도서관: 이용시간 이외의 복도에서의 컴퓨터 이용 제재에 대하여 커터칼을 들고 직원에게 위협함
- 호계도서관: 경찰에 신고하여 도서관을 이용하지 못하도록 함.
- 동작도서관:
- ① 불량이용자들은 방법이 없습니다. 애초에 남의 이야기를 들을 생각이 없는 분들이기 때문입니다. 그런 사람들에게 시간낭비하기 싫습니다. 따로 이름을 기억해두고 동료 직원들에게 설명해드립니다.
  - ② 정중히 상황을 설명하고 다른 사람을 배려해 달라고 얘기함. 담당자 선에서 해결되지 않을 경우 동료직원, 실장, 과장, 관장 선으로 상황 설명하고 대응을 논의해서 해결함
- 서울시립도서관:
- ① 자료실에서 휴대폰 통화시: 밖에 나가서 통화하도록 제재 조치
  - ② 도서관 자료를 훼손, 절취하는 자: 반납시 자료 훼손 발견시 회원 비고란에 년 월 일, 00도서관에서 '자료명' 절취함 이라고 명시함으로써 서울시립 타도서관에서 같은 행위 발견에 대한 제재 조치
  - ③ 노출이 심한 옷으로 주변인들에게 불쾌감 조장시: 주의 조치
  - ④ 아이들 소란, 울음 방치: 아이를 데리고 나가서 달라고 오던지, 퇴실하라고 경고
- 경기도립성남도서관: 열람실에서 잡담을 할 경우 주의를 준 다음에도 계속할 경우 휴게실이나 밖으로 유도함
- 성남시중원어린이도서관: 법적, 내부지침 이외에는 제재 할 수 없습니다.
- 울산중부도서관:
- ① - 말로 안내

- 성추행의 경우 도서관직원이 의논하여 도서관 자료실 내에 안내문 부착, 경찰 연락
- ② 주의를 주거나 여러번 어길시 경찰을 부름
- 경기평생교육학습관:
  - ① - 자료실에서 음식을 먹는 이용자를 퇴실조치 함 -PC에서 게임하는 학생에 대해 2차례 경고 후 퇴실 조치 함
  - ② - 대학생 남녀가 노골적인 애정행위를 하고 있길래, 가까이 가서 정중하게 부탁드렸다. “도서관은 많은 이용자가 함께 이용하는 공간이니 조금만 정숙하게 행동해 주시면 감사하겠습니다.”
  - 자료실내에서 음식을 먹는 이용자 발견 시, 가까이 가서 작은 소리로 자료실내에 음식물 반입이 금지되어있음을 알리고, 음식물 섭취가 가능한 장소를 알려드리거나, 최소한 가방에 넣도록 부탁한다. 때론 다 먹은 쓰레기나 음료수통을 직접 치워주겠다고 하고, 다음에는 꼭 지켜 달라고 부탁한다.
  - 노숙자가 술을 마시고 와서 코를 골며 자고 있는 것을 발견(노숙자라 하더라도 주변 열람환경을 방해하지 않으면 사실 무어라 제재할 수 없는 상황임, 실사, 고약한 냄새가 진동하더라도...) 도저히 깨워도 안 되길래 경찰서에 신고하여 출동 경찰이 깔끔하게 해결
  - 도서관 후미진 곳에서 흡연하는 청소년들은 눈에 띄 때마다 주의를 주고, 제재를 하지만, 계속해서 반복됨. 더욱이 불량스런 그들의 자세는 밤길의 두려움까지 안겨줌
  - ※ 도서관이 적은 인력으로 사회적 문제까지 떠안아야 한다는 현실이 슬프다.

도서관직원이 경험한 불량이용자 대응 및 대처 사례를 분석한 결과, 대개 다음과 같은 방법으로 대응(대처)하고 있었다.

### 1) 도서관 이용규정 미 이행자(휴대폰 통화, 잡담, 소란, 아이들 방치 등)의 경우 먼저 주의 → 경고 → 퇴실 및 퇴관 조치 → 도서관이용 제한 순으로 대처.

- 자료실내에서 음식을 먹는 이용자 발견 시, 가까이 가서 작은 소리로 자료실내에 음식물 반입이 금지되어 있음을 알리고, 음식물 섭취가 가능한 장소를 알려드리거나, 최소한 가방에 넣도록 부탁한다. 때론 다 먹은 쓰레기나 음료수통을 직접 치워주겠다고 하고, 다음에는 꼭 지켜 달라고 부탁한다.
- 음란물에 접촉하는 자 대처방안으로 1. 사무실로 별도로 불러 공공기관에서의 음란물 접촉행위의 부당성에 대하여 설명하고 설득시킴. 2. 관련법 발췌하여 자료실입구 및 몇몇 장소에 게시 홍보 안내함. 3. 인근 파출소에 의뢰하여 정복입은 경찰관으로 하여금 자료실을 순회하게 하여 경각심을 불러일으킴.

### 2) 노숙자, 흡연자 등의 경우 수시로 도서관을 순회하며 재제

- 흡연자에겐 지정된 장소에서 흡연할 수 있도록 지속적인 계도 홍보.
- 노숙자도 수시 순회하며 재제를 함. 노숙자 및 히스테리자 그리고 알코올중독자 등이 도서관 자료실이나 열람실에 들어와 이용자들의 면학에 방해를 줄 때..... 먼저 도서관 이용에 대해 이야기를 전해주고 반론이 있을 때는 참을성 있게 들어줌. 그리고 다시 이해를 시키면 노숙자나 히스테리자의 행동이 수그러들. 하지만 먼저 강하게 나가면 오히려 더 큰 소란이 발생할 수 있음. 알코올중독자나 취한 사람은 말해봐서 안될 경우, 바로 112로 전화함.



### 3) 절도자, 정신이상자, 알코올중독자 등의 경우 경찰서 신고 처리.

- 자료실 안에 들어와서 일부러 크게 걸으며 큰소리로 반말을 하며 직원들을 위협하고 다른 이용자들에게(특히 여성) 반말과 위협적인 행동으로 공포감을 조성한 정신이상자를 관할 지구대에 연락하여 강제 퇴관조치 시킴.
- 심한 욕설, 도난사건 용의자(책, 타인의 물품), 이상 행동자 ⇒ 경찰서 신고처리 ⇒ 향후 도서관 출입 시 이용 통제

### 4) 기타 도서관 시설 및 물품 훼손의 경우, 훼손된 상태의 물품만을 발견하였기 때문에 이용자에게 대한 대응을 하지 못하는데, 도서관내에서도 CCTV의 설치가 필요하다고 주장함.

도서관직원이 도서관 이용서비스현장 및 이용규정에 대해 잘 알고 있는지에 대한 질문에서 <표 III-17>과 같이 73.2%가 잘 알고 있는 것으로 나타났다. 하지만 문제이용자의 응대 서비스에 대한 교육을 받으신 적이 있는지에 대하여는 <표 III-18>과 같이 53.7%가 교육을 받은 적이 없는 것으로 나타나 도서관 현장에 문제이용자에 대한 좀 더 적극적인 교육이 이루어져야 하겠다.

<표 III-17> 도서관 이용서비스현장 및 이용규정 인지도

인지도	수	%
매우 잘 알고 있다	41	28.0
잘 알고 있다	66	45.2
보통	30	20.5
잘 모른다	8	5.6
전혀 모른다	1	0.7
계	146	100

<표 III-18> 문제이용자 응대 서비스 교육 유무

교육 유무	수	%
아니오	79	53.7
예	68	46.3
계	147	100

문제이용자의 응대 방안으로 효과적이라고 생각하는 부분에 대한 질문에서 <표 III

-19)와 같이 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 응대서비스에 대한 교육을 실시한다가 11.5% 순으로 골고루 응대 방안을 제시하였다.

〈표 III-19〉 문제이용자의 응대 방안(중복 응답)

문제이용자 응대 방안	수	%
직원이 이용자를 위해 할 수 있는 것들을 분명하게 설정한다.	93	16.0
열람봉사 직원의 수를 적정하게 배치한다.	83	14.3
유연한 도서관 이용규정 관련 정책 및 절차를 갖춰야 한다.	75	12.9
규칙, 규정, 절차를 공개한다.	70	12.0
직원에게 정기적으로 도서관이용자 응대서비스에 대한 교육을 실시한다.	67	11.5
기술적 문제는 즉시 해결해야 한다.	65	11.3
직원의 건의사항을 관리자는 수용해야 한다.	65	11.2
이용자를 위한 도서관 및 정보활용 교육 프로그램 제공한다.	63	10.8
계	581	100

마지막으로 문제이용자 응대서비스 방안에 대한 기타 자유 의견을 개진하도록 하였는데, 도서관직원들은 〈표 III-20〉과 같이 의견을 기술하였다.

〈표 III-20〉 기타 문제이용자의 응대 방안

- 고척도서관: 문제이용자들은 막무가내로 본인 말만 하는 경우가 많지만, 그래도 그 이용자가 하는 말을 계속 들어주는 것이 필요하고, 해 줄 수 있는 것은 해주는 것도 도움이 됩니다. 안된다고 원칙만 주장하면 그 이용자도 계속 더 하더라구요. 우리가 해 줄 수 없는 것은 해주고 싶지만 해 줄 수 있는 선을 넘었다고 얘기하고 달래는 것도 필요합니다.
- 국립중앙도서관: 이용자 상대 서비스 부분에 경력자나 남자를 고루 배치하여 유연하게 응대할 필요가 있음
- 도봉도서관:
  - ① 문제이용자의 이야기는 다 들어주되, 수용할 수 있는 것과, 없는 것을 이용규정 등으로 이야기한다.
  - ② - 관리자는 항상 직원이 참아내고, 이용자 입장을 고려하고 그들의 의견을 적극 수용하라고 지시 할 것이 아니라 직원의 고충을 이해하고 적절한 순환보직을 시행하고 대민서비스를 하는 직원들의 정신건강을 위해 적절한 보상(예, 전문가 상담서비스)을 제공한다.
  - 이용자들 스스로도 도서관의 자료, 직원은 막 대해서도 별 문제가 없다는 생각을 가지고 있는 한 문제이용자는 계속 증가할 것이다. 따라서, 도서관 이용제한에 관한 사항을 '관장이 정할 수 있다'라는 두루뭉술한 이용규정에 국한 할 것이 아니라 실질적인 법적제재를 가할 수 있도록 법률에 명시한다.(예, 도서를 장기연체하고 연락이 두절된 경우 세금으로 도서 금액 변상, 도서관 이용시 다른 이용자에게 피해를 주거나 도서관 자료를 훼손하는 경우 대출회원 가입을 하지 못하도록 제한할 수 있음 등)
  - 청원경찰을 배치하여 도서관 직원 및 이용자가 안전한 환경에서 서비스를 이용할 수 있도록 한다.(직원이 대처하기 힘든 이용자들을 신속하고 안전하게 처리할 수 있게 함)

- ③ 이용자를 자극하지 않으면서도 규정의 엄격한 적용을 위한 자세유지
- ④ 문제이용자에게 도서관의 규정을 자세히 알도록 정보를 공개하고 지속적인 도서관 이용교육을 통해 도서관을 이용할 때 지켜야 할 에티켓을 알게 한다.
- ⑤ 문제시 해결할 수 있는 전문적인 교육을 받은 직원을 배치한다.
- ⑥ 도서관에도 청원경찰이 상주해 있기를 바란다.
- ⑦ 총체적인 사회현상과 맞물려 사회에 불만 있는 사람들, 특히 피해의식 있는 이용자들이 많은 문제를 발생하는 것 같다. 직원들의 자존감 향상을 위한 보상이나 재교육프로그램이 필요한 것 같다. 폭력적인 언행을 보이는 등 통제할 수 없는 이용자 관리를 위해 청원경찰을 배치하여 도서관 직원 및 이용자가 안전한 환경에서 서비스를 이용할 수 있도록 한다. 기타 청소년들의 폭력적인 단체행동 방지를 위해 관내 경찰서에 정기적인 순찰강화를 요청한다.
- 동대문도서관: ① 일선 기관에서는 불평이용자에 대한 대응 및 대처는 기본적으로 민원을 발생시키지 않는 것을 전제로 함. ② 요구사항이 불합리하고 무지막지한 상황이라고 감수하고 민원을 대다수 수용해 줌. ③ 민원 발생이 기관이나 상급자로부터 합리적인 대응으로 인한 결과라는 동의를 절대 얻을 수 없는 상황임. ④ 때로는 민원인에 대한 화보다 상급자에 대한 화가 더 수용이 안되는 경우도 많음. ⑤ 불합리한 상황에 대한 민원인이라도 언제나 늘 직원이 죄송해야 하고 사과해야 함. ⑥ 일반 사기업처럼 민원에 대한 녹음이나 우리가 수용할 수 있는 정확한 서비스의 가이드라인을 알려주는 구체적인 사례를 중심으로 한 응대서비스 매뉴얼과 그에 대한 교육이 반드시 필요함.
- 부산시립시민도서관:
  - ① 도서관을 잘 이해하고 바르게 이용하는 분들도 많지만 일부 이용자들로 인해 다수가 피해를 보는 경우가 많다. 특히 도서를 연체하거나 대출한 적이 없으며 반납이나 변상을 하지 않아 장기연체가 되는 분들이 그러하다. 이용자들이 도서관 가입과 동시에 이용자교육을 실시하거나 작은 리플릿을 준비하여 이용자에게 드리는 것도 하나의 방법이 될 것 같다.
  - ② 외부 전문가 특강 통한 직원의 이용자 응대서비스 교육 실시 문제이용자(다른 이용자에게 피해를 끼치는 이용자)에 대한 제재 방안 마련
  - ③ 도서관 서비스가 가능한 것과 아닌 것을 분명히 알려야한다. 예를 들어 검색결과 비치자료지만 서가에 없는 자료가 곧 직원의 근무태만은 아닌 것이다. 이것은 민원의 이유가 될 수 없다는 것을 분명히 해야 한다.
  - ④ 반납기간을 경과한 자료에 대해서도 마찬가지다. 장기미반납이 직원의 근무태만은 아니다. 직원에게 욕을 하거나 폭행을 하는 이용자에 대해 처벌해야 한다. 냄새, 청결문제 등으로 다른 사람에게 피해를 끼치는 이용자에게 출입제한 할 수 있어야 한다.
  - ⑤ 주로 도서관 홈페이지에 개선사항 내지는 건의사항으로 올라온 경우 직접 답변을 올리기 때문에 따로 기록하지는 않음.
  - ⑥ 천차만별의 다양한 이용자들을 대함에 있어 정답은 없는 것 같다. 그때그때 이용자의 수준, 상태, 요구정도 등을 빨리 파악해서 대처를 해야 되며, 혹 모르거나 서비스를 할 수 없을 때는 우물쭈물 하지 말고, 사실대로 말을 하는 것이 좋다는 생각이 든다. (어렵지만 웃음을 곁들여서 정중하게)
  - ⑦ 이런(기본이 안된 안하무인인 사람일수록 남자직원보다는 여직원을 깔보고 무례하게 대하는 경우가 많음) 이용자에게 이렇게까지 대해야 하나? 하는 자괴감이 들 때도 있지만, 어쩔 수 없다고 생각하고 만다.
  - ⑧ 규정을 어긴 이용자 삼진아웃제 수신티 전화해도 연락두절인 이용자에게 강력한 제재가 필요함. 연체자의 독촉전화에 대한 반응 또한 짜증스러우므로 해결할 시스템을 바꾼다.
  - ⑨ 사실 안전의 무방비 상태로 관내 자체적으로 해결할 수 없는 폭행, 난동 등의 문제는 기관간 네트워크 형식으로 사건 발생시 신속하게 처리할 수 있는 시스템 필요. 도서관 이용규정에 위반하는 행동을 하는 이용자에게 직원들이 행사할 수 있는 권한이 전혀 없어 또 다른 이용자에게 피해가 돌아가는 상황이 빈번하게 발생한다. 직원들에게 어느 정도의 공권력을 취할 수 있는 권한 부여.
- 부평도서관:
  - ① 도서관이용자 응대서비스 교육을 폭넓게 실시하였으면 좋겠다.
  - ② 도서관 이용 규칙과 처벌 규정을 좀 더 강화하고 이용자에게 적극적으로 홍보했으면 좋겠습니다. 또한 직원들도 일관적인 응대 매뉴얼을 숙지하고 있어야 할 것 같습니다.
- 연수도서관: 심리상담가를 도서관에 배치하여 문제이용자의 상담이 필요하다고 생각합니다.
- 만안도서관: 도서관 출입 및 이용제한을 위한 가이드라인 마련 상황별 대처법을 매뉴얼화 하여 직원 교육시행 필요.
- 안양시립평촌도서관:
  - ① 일단 상대의 이야기를 충분히 들어줍니다. 도서관의 입장을 설명합니다. 다중 이용시설로서 공공도서관

의 이용예절에 대하여 집중 설명합니다. "역지사지"의 예를 들어 상대방이 공감하도록 유도합니다. 대화가 아예 안되는 문제이용자에 대하여는 강경책을 쓰는 것이 더 효과적입니다. 파출소 신고 및 퇴실 조치 등

- ② - 근본적으로는 규칙 및 규정을 어기는 이용자에겐 단호히 응대.  
- 규칙을 어기지 않는 범위 내에서는 적극적 서비스 제공
- ③ 저는 문제이용자를 대할 때 처음부터 사무적으로 하지 않고, 이용자의 상황에 우선 공감을 해준 뒤에 정확한 도서관 운영 규정 및 타 이용자의 불편 사항 등 도서관이 처한 입장을 언급하는 방법을 많이 사용합니다. 그럼으로써 이용자로 하여금 도서관 업무를 이해하고, 사서가 아무런 근거없이 안된다고 하는 것이 아니라는 인식을 심어 주는데 도움이 된다고 생각합니다.
- 어린이도서관: 문제이용자의 응대 방법에 대한 구체적인 절차가 명시된 자관의 규정이 마련되어 전체 이용자가 숙지하여 일관되게 이용자에게 대한 응대를 하고, 관리자 또한 이용자 요구를 직원의 입장에서 이해하지 않고 명령으로 수용하게 하는 강압적인 자세 또한 없어야 한다고 생각합니다.
- 동작도서관:
  - ① 불량이용자에 대한 출입금지에 대한 법을 만들었으면 좋겠습니다. 청원경찰을 배치 했으면 좋겠습니다. 이용자 교육을 형식적인 방법이 아닌 강력한 방법으로 했으면 좋겠습니다.
  - ② 노숙자 차림의 복장과 심한 악취-> 해당 이용자를 면담하고 다른 사람에게 냄새가 나지 않도록 용모 단정한 차림으로 이용하여 주도록 당부
  - ③ 음주, 싸움 등으로 관내에서 해결이 불가능할 경우 경찰서 등 유관기관에 연락해서 도움을 받아야 함.
  - ④ 이용자가 요구하는 것이 무리라고 판단하기에 앞서 가능한지 여부를 판단하여 서비스에 추가하는 것이 좋다고 본다. 좋은 아이디어도 있으므로 잘 경청하여 면담 등으로 해결하는 것이 좋다고 본다. 한 예로 틱장애로 욕을 하는 열람자가 매일 도서관 자료실에서 타 열람자를 향하여 쌍욕을 하는 일이 반복되는 상황에서 경찰출동 대신 면담을 통하여 해결한 사례가 있음.
- 경기도립성남도서관:
  - ① 이용자와의 문제 발생 시에는 먼저 이용자의 이야기를 충분히 경청하는 자세가 필요하다. 이용자의 입장에서 생각해보고, 그와 관련된 해결방안 혹은 처리방법에 대해 정확히 안내해 주는 것이 효과적이라 생각한다.
  - ② 문제이용자를 계속 감시하거나 지적보다는 친절하고 따뜻한 마음으로 대하면 오히려 모범 이용자로 바뀔 가능성이 더 크다.
- 성남시중원어린이도서관: 이용자와 관리자(직원)가 좋은 관계로 유지되고 도서관이 발전 할수 있도록 좋은 보고서 만들어 주세요...시민(이용자)이 왕입니다. ^\_^
- 송파도서관:
  - ① 불량이용자 사례가 기록되어 있는 사례집을 발간하여 이용자들에게 배포함으로써 교육의 효과를 가져올 수 있다고 생각한다.
  - ② 불량이용자 사례 및 노하우를 서로 공개하여 대처방안에 대한 민원 노하우를 배울 수 있게.
  - ③ 규칙을 지키지 않는 이용자는 패널티를 주어 도서관 이용을 제한시키는 제도적 시스템이 필요하다.
  - ④ 감정노동의 중심에 서 있는 많은 사서들에게 이용규정에 맞는 일처리를 할 수 있게 하고, 공정한 서비스를 할 수 있도록 하여 소신 있고 책임감 있는 도서관 현장이 될 수 있도록 제도적 개선이 필요함을 느낀다.
  - ⑤ 이용자 서비스란 무엇인지에 대한 근본적인 고찰이 이용자, 사서 모두에게 필요하다.
- 울산중부도서관: 관리자 등 고위직원이 일선업무에 일정기간 순환근무 또는 기관장등이 일일(또는 수일) 담당직원이 되어 근무 시 피부에 닿는 행정이 될 것임. 같은 도서관에 근무해도 이용자를 위한 개선사항이 개선되기 힘들.
- 부평도서관: 이용자의 불편 및 건의사항을 귀 기울여 들어 조용조용히 알아 듣기 쉽게 설명해주고 본인이 잘못된 경우도 이해를 할 수 있게 전달하여 원만한 해결을 보리라 본다.
- 경기교육평생학습관:
  - ① 문제이용자를 위한 상담 전담부서 운영하면 어떨까? 백화점의 고객만족센터처럼.
  - ② 도서관에 근무하는 사서들에게 특별히 '민원수당'을 지급하라.

문제이용자 응대서비스에 있어 효과적인 방안을 분석한 결과, 도서관직원은 다음과 같은 방안을 제시하고 있었다.

## 1) 도서관이용자 응대서비스 질적 향상을 위해 엄격한 도서관 이용규정 적용

- 우리가 해 줄 수 없는 것은 해주고 싶지만 해 줄 수 있는 선을 넘었다고 얘기하고 달래는 것도 필요합니다.
- 이용자를 자극하지 않으면서도 규정의 엄격한 적용을 위한 자세유지. 예를 들어, 규정을 어긴 이용자 삼진아웃제 수십번 전화해도 연락두절인 이용자에게 강력한 제재가 필요함.
- 대화가 아예 안 되는 문제이용자에 대하여는 강경책을 쓰는 것이 더 효과적입니다. 파출소 신고 및 퇴실 조치 등
- 근본적으로는 규칙 및 규정을 어기는 이용자에겐 단호히 응대. 규칙을 어기지 않는 범위 내에서는 적극적 서비스 제공

## 2) 이용자의 요구에 대해 경청, 공감, 도서관 이용규정 및 도서관 입장을 설득

- 문제이용자들은 막무가내로 본인 말만 하는 경우가 많지만, 그래도 그 이용자가 하는 말을 계속 들어주는 것이 필요하고, 해 줄 수 있는 것은 해주는 것도 도움이 됩니다. 안된다고 원칙만 주장하면 그 이용자도 계속 더 하더라구요.
- 일단 문제이용자의 이야기를 충분히 들어줍니다. 그리고 도서관의 입장을 설명합니다. 공중이용 시설로서 공공도서관의 이용예절에 대하여 집중 설명합니다. “역지사지”의 입장에서 상대방이 공감하도록 유도합니다.
- 이용자가 요구하는 것이 무리라고 판단하기에 앞서 가능한지 여부를 판단하여 서비스에 추가하는 것이 좋다고 본다. 좋은 아이디어도 있으므로 잘 경청하여 면담 등으로 해결하는 것이 좋다고 본다. 한 예로 탁자애로 욕을 하는 열람자가 매일 도서관 자료실에서 타 열람자를 향하여 쌍욕을 하는 일이 반복되는 상황에서 경찰 출동 대신 면담을 통하여 해결한 사례가 있음.
- 이용자와의 문제 발생시에는 먼저 이용자의 이야기를 충분히 경청하는 자세가 필요하다. 이용자의 입장에서 생각해보고, 그와 관련된 해결방안 혹은 처리방법에 대해 정확히 안내해 주는 것이 효과적이라 생각한다.
- 문제이용자를 계속 감시하거나 지적보다는 친절하고 따뜻한 마음으로 대하면 오히려 모범 이용자로 바뀔 가능성이 더 크다.

## 3) 관리자는 직원의 입장을 충분히 이해하고 적정 수 및 적절한 직원 배치

- 관리자 또한 이용자 요구를 직원의 입장에서 이해하지 않고 명령으로 수용하게 하는 강압적인 자세 또한 없어야 한다고 생각함.
- 관리자는 항상 직원이 참아내고, 이용자 입장을 고려하고 그들의 의견을 적극 수용하라고 지시 할 것이 아니라 직원의 고충을 이해하고 적절한 순환보직을 시행하고 대민서비스를 하는 직원들의 정신건강을 위해 적절한 보상(예, 전문가 상담서비스)을 제공한다.
- 민원 발생이 기관이나 상급자로부터 합리적인 대응으로 인한 결과라는 동의를 절대 얻을 수 없는 상황임. 때로는 민원인에 대한 화보다 상급자에 대한 화가 더 수용이 안 되는 경우도 많음.
- 관리자 등 고위직원들이 일선업무에 일정기간 순환근무 또는 기관장등이 일일(또는 수일) 담당직원이 되어 근무 시 피부에 닿는 행정이 될 것임.
- 이용자 상대 서비스 부분에 경력자나 남자를 고루 배치하여 유연하게 응대할 필요가 있음. 또한 문제시 해결할 수 있는 전문적인 교육을 받은 직원을 배치한다.

#### 4) 도서관 열람서비스 지침 및 서비스 매뉴얼 마련.

- 감정노동의 중심에 서 있는 많은 사서들에게 이용규정에 맞는 일처리를 할 수 있게 하고, 공정한 서비스를 할 수 있도록 하여 소신 있고 책임감 있는 도서관 현장이 될 수 있도록 제도적 개선이 필요함을 느낀다.
- 불합리한 상황에 대한 민원이더라고 언제나 늘 직원이 죄송해야 하고 사과해야 함. 민원에 대한 녹음이나 우리가 수용할 수 있는 정확한 서비스의 가이드라인을 알려주는 구체적인 사례를 중심으로 한 응대서비스 매뉴얼과 그에 대한 교육이 반드시 필요함.
- 도서관 서비스가 가능한 것과 아닌 것을 분명히 알려야한다. 예를 들어 검색결과와 비치자료지만 서가에 없는 자료가 곧 직원의 근무태만은 아닌 것이다. 이것은 민원의 이유가 될 수 없다는 것을 분명히 해야 한다.
- 도서관 출입 및 이용제한을 위한 가이드라인 마련 상황별 대처법에 대한 매뉴얼을 개발하여 직원 교육시행 필요.

#### 5) 도서관 이용규정에 대한 이용자교육과 도서관서비스에 대한 직원교육이 필요.

- 문제이용자에게 도서관의 규정을 자세히 알도록 정보를 공개하고 지속적인 도서관 이용교육을 통해 도서관을 이용할 때 지켜야 할 에티켓을 알게 합니다.
- 이용자들이 도서관 가입과 동시에 이용자교육을 실시하거나 작은 리플렛을 준비하여 이용자에게 드리는 것도 하나의 방법이 될 것 같다.
- 직원의 이용자 응대서비스 교육 실시 문제이용자(다른 이용자에게 피해를 끼치는 이용자)에 대한 제재 방안 마련
- 불량이용자 사례가 기록되어 있는 사례집을 발간하여 이용자들에게 배포함으로써 교육의 효과를 가져올 수 있다고 생각한다.

#### 6) 문제이용자에 대한 법적 조치가 필요.

- 이용자들 스스로도 도서관의 자료, 직원을 막 대해도 별 문제가 없다는 생각을 가지고 있는 한 문제이용자는 계속 증가할 것이다. 따라서 도서관 이용제한에 관한 사항들'관장이 정할 수 있다'라는 두루뭉술한 이용규정에 국한 할 것이 아니라 실질적인 법적제재를 가할 수 있도록 법률에 명시할 필요가 있겠다.(예, 도서를 장기연체하고 연락이 두절된 경우 세금으로 도서 금액 변상, 도서관 이용 시 다른 이용자에게 피해를 주거나 도서관 자료를 훼손하는 경우 대출회원 가입을 하지 못하도록 제한할 수 있음 등)
- 도서관 이용규정에 위반하는 행동을 하는 이용자에게 직원들이 행사할 수 있는 권한이 전혀 없어 또 다른 이용자에게 피해가 돌아가는 상황이 빈번하게 발생함. 따라서 직원들에게 어느 정도의 공권력을 취할 수 있는 권한 부여.

#### 7) 도서관에 청원경찰 배치가 필요.

- 청원경찰을 배치하여 도서관 직원 및 이용자가 안전한 환경에서 서비스를 이용할 수 있도록 한다.(직원이 대처하기 힘든 이용자들을 신속하고 안전하게 처리할 수 있게 함)
- 폭력적인 언행을 보이는 등 통제할 수 없는 이용자 관리를 위해 청원경찰을 배치하여 도서관 직원 및 이용자가 안전한 환경에서 서비스를 이용할 수 있도록 한다.
- 기타 청소년들의 폭력적인 단체행동 방지를 위해 관내 경찰서에 정기적인 순찰강화를 요청한다.

### 3.2.3 이용자

도서관이용자가 생각하는 불평(불만)이용자 유형에 대하여 복수 응답을 요구한 결과 <표 III-21>과 같이 506건이 응답되어졌으며 이 중 무례한(반말, 욕설, 화, 폭력) 이용자가 30.4%, 기본적인 도서관 규정이나 제재(변상이나 패널티)에 대해 반박하는 이용자가 23.1%, 기본적인 도서관 이용법이 부족하여 사서가 이용자만을 위해 일하기를 원하는 자가 12.3%, 도서관이 소유하지 않는 자료를 무리하게 요구하는 자가 11.9% 순으로 다른 사례보다 상대적으로 높았다.

<표 III-21> 이용자가 생각한 불평(불만)이용자 유형(중복 응답)

불평이용자 유형	수	%
무례한(반말, 욕설, 화, 폭력)이용자	154	30.4
기본적인 도서관 규칙이나 절차(변상이나 패널티)에 대해 반박하는 이용자	117	23.1
기본적인 도서관 이용법이 부족하여 사서가 이용자만을 위해 일하기를 원하는 자	62	12.3
도서관이 소유하지 않는 자료 등을 무리하게 요구하는 자	60	11.9
도서관직원에게 신속한 정보 등을 무리하게 요구하는 자	44	8.7
이용자 질문에 대한 사서의 응답을 신뢰하지 않는 이용자	36	7.1
본인의 요구를 사서에게 설명하지 못하거나 원하는 것을 잘 모르는 이용자	29	5.7
기타	4	0.8
계	506	100

• 정독도서관: 불평자에게 문제가 있는게 아니라 서비스 제공자에게 문제가 있는 경우 훨씬 많을 것임  
 • 인천서구도서관: ①무슨 말인지 잘 이해 안 됨. ②개념없는 공무원 ③기본적인 교양이 덜 쌓여있는 사람

주변에서 불평(불만)이용자를 직접 경험한 적이 있는지에 대한 질문에 <표 III-22>와 같이 36.6%가 즉 3명 중 1명은 도서관에서 불평(불만)이용자를 직접 경험한 것으로 나타났다.

<표 III-22> 이용자의 불평(불만)이용자 경험 유무

불평이용자 경험 유무	수	%
아니오	152	63.4
예	88	36.6
계	240	100

이용자가 생각하는 불량이용자 유형에 대하여 복수 응답을 요구한 결과 <표 III-23>과 같이 1,608건이 매우 많은 이용자가 응답하였으며 이 중 도서관 자료를 훼손하거

나 절취하는 자 12.5%, 수다 및 잡담이 심하여 타 이용자에게 피해를 주는 자가 9.4%, 도서관 시설 및 물품을 훼손하거나 본래의 사용목적에 지장을 초래하는 자가 8.6% 순으로 다양한 유형을 불량이용자라 생각하고 있었다.

〈표 III-23〉 이용자가 생각한 불량이용자 유형(중복 응답)

불량이용자란	수	%
도서관 자료를 훼손하거나 절취하는 자	201	12.5
수다 및 잡담이 심하여 타 이용자에게 피해를 주는 자	151	9.4
도서관 시설 및 물품을 훼손하거나 본래의 사용목적에 지장을 초래하는 자	138	8.6
아이들을 방치하여 도서관을 소란스럽게 하는 자	137	8.5
도서관 자료를 개인화(몰래 숨겨두는 행위 등)하려는 자	129	8.0
휴대폰사용으로 타 이용자에게 피해를 주는 자	124	7.7
지나친 애정행위를 하는 이용자	118	7.3
지정된 장소외 흡연을 하는 자	114	7.1
음란물에 접속하는 자	90	5.7
알코올중독자	87	5.4
노숙자	86	5.3
지정된 장소외의 음식물을 섭취하는 자	82	5.2
정신질환자	81	5.0
노출이 심한 옷을 입는 등 도서관 이용복장으로 적합하지 않는 자	65	4.0
기타	5	0.3
계	1,608	100

• 석수도서관: 도서에 밑줄을 친 사람  
 • 정독도서관: ① 변태, ② 음주 후 도서관 사용으로 주변인들에게 술 냄새 풍기는 경우와 성추행에 가까운 시선으로 주위에 있는 여학생을 위아래 훑어본 후 여학생에게 시선을 떼지 않는 중년남성(실제로 본 적 있음), ③ 책에 낙서, ④ 소란스러운 자

주변에서 불량이용자를 직접 경험한 적이 있는지에 대한 질문에 〈표 III-24〉와 같이 66.1%나 경험한 것으로 나타났다. 도서관에서의 불량이용자 문제가 심각함을 보여주는 자료라 하겠다.

〈표 III-24〉 이용자의 불량이용자 경험 유무

불평이용자 경험 유무	수	%
예	166	66.1
아니오	85	33.9
계	251	100

도서관에서 불량이용자를 직접 경험한 적이 있는 이용자의 반응에 대한 질문에 〈표



Ⅲ-25)와 같이 96.1%나 불쾌내지는 매우 불쾌하게 여기는 것으로 나타났다. 도서관에서의 불량이용자 문제가 타이용자에게도 좋지 않은 영향을 주고 있었다.

〈표 Ⅲ-25〉 불량이용자에 대한 이용자의 반응

이용자의 반응	수	%
매우 불쾌	59	38.9
불쾌	87	57.2
그럴 수 있다	6	3.9
계	152	100

이러한 문제이용자에 대해 도서관에서 어떤 대응을 해야 하는가에 대하여 복수 응답을 요구한 결과 〈표 Ⅲ-26〉과 같이 불량이용자 제재 및 징계에 대한 도서관 이용규정을 강화해야 한다가 32.4%, 규칙, 규정, 절차를 이용자에게 공개하여 주지시켜야 한다가 31.1%, 이용자를 위한 도서관 이용 및 정보활용 교육 프로그램 제공해야 한다가 25.3% 순으로 나타났다.

〈표 Ⅲ-26〉 문제이용자에 대한 도서관의 대응(중복 응답)

도서관 대응	수	%
불량이용자 제재 및 징계에 대한 도서관 이용규정을 강화해야 한다.	101	32.4
이러한 규칙, 규정, 절차를 이용자에게 공개하여 주지시켜야 한다.	97	31.1
이용자를 위한 도서관 이용 및 정보활용 교육 프로그램 제공해야 한다.	79	25.3
도서관직원이 해당 불량이용자를 즉각적으로 제재해야 한다.	31	9.9
기타	4	1.3
계	312	100

• 석수도서관: 교육이나 홍보물로 개선 후 제재해야 한다.  
 • 정독도서관: 도서관 이용에 대한 교육을 초·중·고 학생들부터 숙지할 수 있는 도서, 사서 프로그램을 운영하여 근본 문제부터 해결하는 것이 바람직하다고 본다  
 • 인천중앙도서관: ① 열람실에서 떠드는 사람들 나이가 많건 적건 간에 퇴실조치를 해주셨으면 합니다. ② 참고 말을 들어준다. 또는 강제로 내보낸다.

마지막으로 이용자입장에서 문제이용자의 응대 방안으로 효과적이라고 생각하는 부분에 대한 기타 자유 의견을 〈표 Ⅲ-27〉과 같이 기술하였다.

### 〈표 III-27〉 문제이용자의 응대 방안

• 석수도서관:

- ① 전문 민원처리 직원의 상시 배치
- ② 도서관에서의 기본 예의 남을 배려하는 행동을 지켜야 한다는 것을 확실히 눈에 보일 수 있도록 정문에 기록해 주세요.
- ③ 기본적인 원칙에 대해 가입전 꼭 읽고 사인을 받아야 한다. 원칙이 무너지면 함께 사용하는 도서관의 기능을 잃게 된다.
- ④ 도서관 이용을 제한한다는지 하는 방법으로 제재를 가하면 좀 고쳐지지 않을까요?
- ⑤ 홈페이지 보면, 여러 사람들이 입모아서 하는 불평들이 있는데, 돌아오는 답변은 항상 똑같은 경우가 많습니다. 그런 불평만 해결만 되면 1등 도서관 될 듯.
- ⑥ 특별한 방법은 없을 듯하고 눈에 띄는 장소에 계몽메시지를 붙여 자주 볼 수 있게 하는 것이 그나마 효율적.
- ⑦ 시설 청결 ex) 화장실, 복도, 도서관 주변의 외부인들이 앉는 1. 의자 페인트칠하고, 청소를 철저히 부탁 드립니다. 2. 휴게실에 외부도색 요망. 도서실 실내의 청결을 철저히 해 주시기 바랍니다.
- ⑧ 관리요원의 지속적인 순찰과 자율 신고화
- ⑨ 문제 이용자에 대한 3진 아웃제 도입검토
- ⑩ - 게시판에 사례를 들어 이용자들이 알 수 있도록 하고 다중의 암묵적인 제재로 스스로 태도를 바꾸도록 유도
  - 도서관 이용 에티켓을 알려주어서 스스로 고치도록 유도함
  - 무성의 하거나 무례한 도서관 직원을 관장에게 알릴 수 있는 이용자 의견함을 두어서, 여러번 지적되는 직원은 서비스교육 실시
- ⑪ - 벌금처럼 벌금제도를 만들어서 몇 점 이상일 경우 퇴장 및 도서관 이용을 몇일간 중지시킴.
  - 도서관 내 봉사활동을 시킴
  - 물품 훼손시 훼손 정도에 따라 그에 해당하는 상당액을 즉시 청구.
- ⑫ 거의 없음. 학생이라면 학교가 문제다. 공교육강화, 인권교육강화가 필수적이다. 사적인 가정내 문제일 수도 있다. 부합적인 문제다. 건방지게 세계화, 국제화 떠들지마라 여긴 한국이다.
- ⑬ 도서관을 이용하는 분들이 도서관의 규칙, 규정에 대해 쉽게 알 수 있게 도서관의 게시판공지, 인터넷 공지, 인터넷에 불평, 불만 게시판을 운용해 보는것 효과적인것 같다.
- ⑭ 도서관은 개인이 아닌 모두가 이용하는 곳이므로 개개인이 모두 숙지할 수 있도록 교육 프로그램을 온, 오프라인에 모두 공지했으면 한다.
- ⑮ 불량이용자에 대한 도서관 이용 및 정보 활동교육은 강화 했으면 합니다.
- ⑯ 지속적인 홍보와 계몽
- ⑰ 즉각 조치, 특히 도서관 내 청소년 흡연이나 소음 발생 문제 많음.
- ⑱ 도서관 직원의 정기적인 순찰 → 특히 주말이나, 학교 시험기간 등 평소보다 사용하는 인원이 많이 몰릴 때..
- ⑲ 일시적이고 순간적인 불량이용자는 특별히 문제될게 없다고 생각합니다. 왜냐하면 도서관 이용자를 스스로 자정능력이 있으니까요. 도가 지나치는 불량이용자의 경우에는 도서관측에서 관리자의 차원에서 불량이용자 매뉴얼을 만들고 강력한 제재나 징계를 취하는게 좋을 것 같습니다. 그런 매뉴얼을 만들어서 시행하는게 좋을 듯 합니다.

• 정독도서관:

- ① 도서관별 적정 인원의 청원 경찰이 필요한 것 같다.
- ② 도서관 들어오고 나갈 때 회원카드를 통해서 출입하면 좋을 것 같다.
- ③ - 도서관 직원들의 말도 무시하는 이용자가 존재. 청원경찰들을 배치하는 등의 강경책이 필요하다.
  - 이용자들이 직원들을 배려하는 자세 필요
- ④ 내쫓고 일정기간동안 도서관 출입금지 또는 대출금지.
- ⑤ - 회원가입시 준수사항 체크 및 서명절차 강화
  - 도서관 자료 절취 또는 훼손하는 자 적발 강화, 이용자 퇴출
- ⑥ 대부분 사무적으로 문제이용자를 응대하는 경우가 많은데 말투나 행동을 좀 더 부드럽게 바꾸어 규정을 설명하고 잘 타이르는 것이 더 효과적이라고 생각한다.
- ⑦ 이 곳 정독 어린이도서관은 조용한 독서 분위기가 잘 형성되어 있다고 생각합니다. 다만, 저도 처음엔 물, 음료도 섭취가 안되는 사항인 줄 몰랐던 만큼 몇가지 필수 이용규정은 눈에 띄는 곳에 중간중간 붙여 주시면 쾌적한 도서관 이용을 위해 좀 더 주의하리라 생각합니다.

- ⑧ 3진아웃제(적정한 유의사항을 경고하여 지나치다 싶으면 출입을 제한한다)
  - ⑨ 도서관에 자주 오는 사람에게 도서관자료는 내 개인의 자료라고 생각하고 소중히 다뤄야하는 내용을 숙지시켜야 할 필요가 있다고 느낀다.
  - ⑩ 책을 보다 보면 본인 책인양 줄을 긋거나 낙서가 많이 되어있고 물을 엮어 젖은 상태에 건조되어 보기 흉한 책들을 많이 보게된다 너무 많은 양의 책에 낙서가 되어 있어 확인해 보시길 바라나 바쁜 가운데 사서직원분의 업무과다로 인해 뭐라 말하기 어렵다. 가능하다면 빌러가기 전 확인하고 대출하거나 관리가 되어야 하지 않을까?
  - ⑪ 불량이용자나 위협을 가할 때 이를 제재할 수 있는 청원경찰이 배치되었으면 좋겠습니다.
  - ⑫ 청원경찰을 두고 직원 및 이용자의 안전을 챙겨주셨으면 합니다.
  - ⑬ 청원경찰을 두고 안전을 챙겨주셨으면 합니다.
  - ⑭ 대출 및 열람실 이용자 관리를 위해 사용자 데이터를 전산화하고 특정 수준이상의 문제이용자를 반/영구적으로 이용할 수 없도록 한다. → 제재 등의 데이터를 누적하여 전체 도서관에서도 확인 가능하도록.
  - ⑮ 불량이용자의 퇴관조치나 이용제한 불편사항에 대한 신속한 처리나 응대
  - ⑯ - 열람한 책을 놔두는 거치대, 트레이를 눈에 잘 띄게 놓아두기
    - 도서관 이용안내를 이용자가 미리 숙지할 수 있게 고지(대출한 도서 반납시 즉시 재대출은 안되는 규정, 대출 가능한 도서이용권수, DVD자료 개수 명시(각각 별개로 대출가능한지 등)
  - ⑰ - 도서관 이용에 제한을 주어(도서대여, 열람실 이용) 다른 사람들에 피해를 주는 행동을 차단해야 한다.
    - 규칙, 절차 등을 알 수 있도록 안내문을 제공하여 스스로 이용법을 학습하도록 해야 한다.
  - ⑱ - 훼손자료에 대한 즉각적인 손해배상을 요구할 수 있도록 법률을 제정한다.
    - 도서관 내 소란을 일으키는 이용자는 출입을 며칠간 금지한다.
  - ⑲ 편리한 이용을 위해 규칙, 규정, 절차를 제대로 알리고 적용을 강화한다.
  - ⑳ 도서관의 규칙 공지와 그 불응에 대한 강력한 제재가 필요하다고 생각. 도서관을 자유롭게 이용할 권리도 있지만 규칙을 지켜야 할 의무도 있는데 현 도서관체계는 너무 불량이용자들에게 휘둘리면서, 순수목적을 잃어가며, 타 이용자의 불편함을 초래한다.
- 인천중앙도서관:
- ① - 반복되는 문제 행위에 대한 페널티를 통한 도서관 이용에 대한 제재
    - 보기 쉬운 시각화 홍보물을 통한 이용자에게 대한 도서관 이용규정 교육
  - ② 말. 제재도 중요하지만 사람들에게 봉사한다면 서로 좋고 서비스의 질이 높아지는 방향으로 갔으면 합니다.
  - ③ 1회 경고 2회 퇴실 조치
  - ④ - 청소년의 도서관 이용/공공시설 이용의 감사함과 주의사항 공지, 실천 프로그램 시행
    - 도서관내 청원경찰 두발, 복장, 언행이 대단히 불량. 이용자에게 위압감 조성 가능.
  - ⑤ - 중학생 이하 학생들이 너무 떠들. 열람실안에서도 떠드는 경우가 있음 → 직원들이 수시로 둘러보면서 불량이용자들에게 제재를 가해야 한다고 생각함.(특히 중·고 시험기간에)
    - 도서관 내에서 열람실 바로 앞 복도에서 떠드는 것도 제재 가능하면 어떨까 합니다. 밖에서 어린이친구들이 욱하며 떠드는게 안에서 그대로 들림. → 경고제 같은게 있었으면 좋겠습니다.
  - ⑦ 심각한 불량이용자는 도서관 출입을 일정기간 제한해야 한다.
  - ⑧ 열람실 내 휴대전화 사용 및 큰 목소리 또는 모여서 대화하는 이용자에 대한 자제 요청 → 주기적인 열람실 관여자의 순찰이 필요하므로 도서관에 근무하는 예비역의 배치.
  - ⑨ 도서관 관리자의 교육 및 이용자들에게 알아듣게 고지
- 인천서구도서관:
- ① 이용자가 도서관 열람시 지켜야 할 수칙을 출입구나 벽에 공지사항으로 적었으면 함.
  - ② 화를 내거나 반말을 하는 사람은 참고 들어주고 불량 행동을 하는 사람은 도서관출입을 금한다.
  - ③ 패널티제를 이용하여 몇 회 이상 어겼을 시 도서관 출입 제재해야 한다고 봅니다.

문제이용자 응대에 있어 효과적인 방안을 분석한 결과, 이용자들은 다음과 같은 방안을 제시하고 있었다.

- 1) 도서관 이용자들이 도서관의 규칙, 규정에 대해 쉽게 알 수 있게 도서관의 게시

관, 홈페이지에 공지는 물론 도서관 곳곳(예: 정문, 각 자료실, 복도 등)에서 확인할 수 있게끔 공지하며, 도서관 이용증 발급 시 도서관 이용규정에 대한 충분한 숙지 후, 서명절차 강화.

- 2) 도서관의 규칙 공지와 그 불응에 대한 강력한 제재가 필요. 도서관을 자유롭게 이용할 권리도 있지만 규칙을 지켜야 할 의무도 있음. 현 도서관체계는 너무 불량이용자들에게 휘둘리면서, 도서관 본연의 목적을 잃어가며 타 이용자의 불편함을 초래함. 따라서 문제이용자에 대한 벌금제도 및 3진 아웃제 등과 같은 강력 제재 조치가 필요.
- 3) 이용자들이 직원들을 배려하는 자세 필요하며, 한편 무성의하거나 무례한 도서관 직원을 관장에게 알릴 수 있는 이용자 의견함을 설치하여 여러 번 지적되는 직원은 서비스교육 필요
- 4) 도서관은 개인이 아닌 모두가 이용하는 곳이므로 개개인이 모두 숙지할 수 있도록 교육 프로그램을 온·오프라인 모두 공지하고, 도가 지나치는 불량이용자의 경우, 도서관측에서 관리자의 차원에서 불량이용자 매뉴얼을 만들고 강력한 제재나 징계
- 5) 자료 및 시설물 훼손 시 이에 대한 즉각적인 손해배상을 요구할 수 있도록 법률 제정
- 6) 관리요원의 지속적인 순찰과 자율 신고화는 물론 불량이용자나 위협을 가할 때 이를 제재할 수 있는 청원경찰 배치

### 3.3 시사점

도서관서비스의 질적 제고를 위한 『도서관이용자 응대서비스 매뉴얼』 개발을 위하여 도서관관리자, 도서관 직원, 이용자로 나누어 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.

도서관에서 문제이용자 응대에 대해 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 필요하며, 또한 도서관에서 이용규정 및 이용자 협조사항에 대한 공지에서도 도서관 홈페이지 공지가 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.

도서관에서 발생한 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.

도서관에서의 이용서비스현장 및 문제이용자 제재 및 징계에 대한 이용규정 제·개정 절차는 다음의 순서대로 이루어지고 있었다.

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

기타 일반이용자 및 문제이용자 응대서비스에 대한 자유 의견으로는 다음과 같다.

- 1) 현 규정의 문제이용자에 대한 규제 및 제재가 포괄적이고 경미하여 도서관 운영의 어려움이 많다. 따라서 좀 더 강력한 도서관 이용규정이 필요하며 경우에 따라 법적조치까지 요구된다.
- 2) 문제이용자 응대서비스 및 요령에 대한 매뉴얼 개발의 필요성이 절실하다.
- 3) 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.
- 4) 도서관 이용에 대한 이용자교육이 필요하다. 현재 대부분의 도서관에서 시행하고 있는 이용자교육은 일반적인 도서관 교육으로 불량이용자에게는 크게 도움

- 이 되지 않으므로 좀 더 적극적인 도서관이용 교육이 필요하다.
- 5) 서비스접점에 사서 수가 적정히 배치되어야 하겠으며, 청사관리와 열람자 전담 관리요원이 필요하다.
  - 6) 도서관에 청원경찰 배치가 요구된다.

다음은 도서관직원이 경험한 불평(불만)이용자 유형에 대하여 복수 응답을 요구한 결과 552건이 응답되어졌으며 이 중 기본적인 도서관 규칙이나 절차(변상이나 패널티)에 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 불평(불만)이용자와의 대면을 통해 어떤 느낌과 스트레스를 받는지에 대하여 복수 응답을 요구한 결과 544건이 응답되어졌으며 이 중 당혹스러움 26.6%, 화가 나고 짜증남이 22.2%, 굴욕감 14.7%, 좌절감 11.2%, 이용자 서비스에 대한 자신감 결여 10% 순으로 나타났다.

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 다음과 같은 방법으로 대응(대처)하고 있었다.

- 1) 도서관 이용규정 미 이행자(휴대폰 통화, 잡담, 소란, 아이들 방치 등)의 경우 먼저 주의 → 경고 → 퇴실 및 퇴관 조치 → 도서관이용 제한 순으로 대처.
- 2) 노숙자, 흡연자 등의 경우 수시로 도서관을 순회하며 재제
- 3) 절도자, 정신이상자, 알코올중독자 등의 경우 경찰서 신고 처리.

기타 도서관 시설 및 물품 훼손의 경우, 훼손된 상태의 물품만을 발견하였기 때문에 이용자에 대한 대응을 하지 못하는 경우가 많은데, 도서관내에서도 CCTV의 설치가 필요하다고 주장하였다.

도서관직원이 도서관 이용서비스현장 및 이용규정에 대해 잘 알고 있는지에 대하여 73.2%가 잘 알고 있는 것으로 나타났으나, 문제이용자의 응대 서비스에 대한 교육을 받으신 적이 있는지에 대하여는 53.7%가 교육을 받은 적이 없는 것으로 나타났다. 이는 도서관관리자가 문제이용자 응대에 대해 도서관직원을 대상으로 공식 및 비공식 교육을 실시한다. 85.2%와 매우 대조를 보여주고 있다. 이에 도서관 현장에 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 적정 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.

한편, 도서관이용자가 생각하는 불평(불만)이용자 유형에 대하여 복수 응답을 요구한 결과 506건이 응답되어졌으며 이 중 무례한(반말, 욕설, 화, 폭력) 이용자가 30.4%, 기본적인 도서관 규칙이나 절차(변상이나 패널티)에 대해 반박하는 이용자가 23.1%, 기본적인 도서관 이용법이 부족하여 사서가 이용자만을 위해 일하기를 원하는 자가 12.3%, 도서관이 소유하지 않는 자료를 무리하게 요구하는 자가 11.9% 순으로 다른 사례보다 상대적으로 높았다.

주변에서 불평(불만)이용자를 직접 경험한 적이 있는지에 대하여는 36.6%가 즉 3명 중 1명은 도서관에서 불평(불만)이용자를 직접 경험한 것으로 나타났다.

이용자가 생각하는 불량이용자 유형에 대하여 복수 응답을 요구한 결과 1,608건이 매

우 많은 이용자가 응답하였으며 이 중 도서관 자료를 훼손하거나 절취하는 자 12.5%, 수다 및 잡담이 심하여 타 이용자에게 피해를 주는 자가 9.4%, 도서관 시설 및 물품을 훼손하거나 본래의 사용목적에 지장을 초래하는 자가 8.6% 순으로 다양한 유형을 불량 이용자로 생각하고 있었다.

주변에서 불량이용자를 직접 경험한 적이 있는지에 대하여는 66.1%나 경험한 것으로 나타나 도서관에서의 불량이용자 문제가 심각함을 보여주었다.

도서관에서 불량이용자를 직접 경험한 적이 있는 이용자의 반응에 대하여는 96.1%나 매우 내지는 불쾌하게 여기는 것으로 나타났다. 도서관에서의 불량이용자 문제가 타이용자에게도 좋지 않은 영향을 주고 있었다.

이러한 문제이용자에 대해 도서관에서 어떤 대응을 해야 하는가에 대하여 복수 응답을 요구한 결과 불량이용자 제재 및 징계에 대한 도서관 이용규정을 강화해야 한다는 32.4%, 규칙, 규정, 절차를 이용자에게 공개하여 주지시켜야 한다는 31.1%, 이용자를 위한 도서관 이용 및 정보활용 교육 프로그램 제공해야 한다는 25.3% 순으로 나타났다.

마지막으로 이용자입장에서 문제이용자의 응대 방안으로 효과적이라고 생각하는 부분에 대한 기타 자유 의견은 다음과 같다.

- 1) 도서관 이용자들이 도서관의 규칙, 규정에 대해 쉽게 알 수 있게 도서관의 게시판, 홈페이지에 공지는 물론 도서관 곳곳(예: 정문, 각 자료실, 복도 등)에서 확인할 수 있게끔 공지하며, 도서관 이용증 발급 시 도서관 이용규정에 대한 충분한 숙지 후, 서명절차 강화.
- 2) 도서관의 규칙 공지와 그 불응에 대한 강력한 제재가 필요. 도서관을 자유롭게 이용할 권리도 있지만 규칙을 지켜야 할 의무도 있음. 현 도서관체계는 너무 불량이용자들에게 휘둘리면서, 도서관 본연의 목적을 잃어가며 타 이용자의 불편함을 초래함. 따라서 문제이용자에 대한 벌금제도 및 3진 아웃제 등과 같은 강력 제재 조치가 필요.
- 3) 이용자들이 직원들을 배려하는 자세 필요하며, 한편 무성의하거나 무례한 도서관 직원을 관장에게 알릴 수 있는 이용자 의견함을 설치하여 여러 번 지적되는 직원은 서비스교육 필요
- 4) 도서관은 개인이 아닌 모두가 이용하는 곳이므로 개개인이 모두 숙지할 수 있도록 교육 프로그램을 온·오프라인 모두 공시하고, 도가 지나치는 불량이용자의



경우, 도서관측에서 관리자의 차원에서 불량이용자 매뉴얼을 만들고 강력한 제재나 징계

- 5) 자료 및 시설물 훼손 시 이에 대한 즉각적인 손해배상을 요구할 수 있도록 법률 제정
- 6) 관리요원의 지속적인 순찰과 자율 신고화는 물론 불량이용자나 위협을 가할 때 이를 제재할 수 있는 청원경찰 배치

## 제 4 장 도서관 이용서비스현장 및 이용규정 개발

---

4.1 도서관 이용서비스현장 제정

4.2 도서관 이용규정 제정 및 절차



## 제 4 장 도서관 이용서비스현장 및 이용규정 개발

도서관이용자 응대서비스 매뉴얼 개발에 앞서 먼저 도서관 이용서비스를 위한 도서관 이용서비스현장과 이용규정에 대하여 살펴보고자 한다.

### 4.1 도서관 이용서비스현장 제정

공공서비스의 제공에 있어서 고객주도적 서비스 접근방법에 대한 다각적인 노력은 이미 1990년대부터 영국을 비롯한 유럽이나 미국 등 선진국에서 국가의 주요정책으로 추진되어 왔다.

이러한 영향으로 우리나라에서도 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 ‘행정서비스현장 제정지침’을 공포하게 되었고, 이후 중앙정부 및 지방자치단체에서 행정 혁신차원으로 행정서비스현장을 제정하여 운영하게 되었다.

우리나라 도서관계에서 도서관서비스현장제도에 관심을 갖고 본격적으로 제정·운영했던 시기는 2000년대 이후로서 주로 공공도서관이 중심이 되었다. 공공도서관에서 사용하고 있는 현장제도의 명칭은 ‘행정서비스현장’, ‘도서관서비스현장’, ‘도서관이용서비스현장’, ‘도서관행정서비스현장’ 등으로 다양하게 불리고 있으나 그 성격과 의미는 동일하다고 볼 수 있다.

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>32)</sup>

32) 이상복(2006) “도서관서비스현장에 관한 이론적 연구”, 한국문헌정보학회지, 제40권 제4호(2006) pp.287-305.

〈표 IV-1〉 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.

설문배포 대상기관의 인터넷을 통해 도서관서비스현장 내용을 조사한 결과, 대부분의 공공도서관에서 도서관 이용서비스현장을 성문화하여 홈페이지에 탑재해 놓았으나, 도서관 이용서비스현장의 내용은 다소 차이가 있었으며 몇몇 도서관은 내용이 미비한 것으로 나타났다.

이에 〈표 IV-1〉의 도서관 이용서비스현장 내용을 토대로 여러 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 IV-2〉와 같다. 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.

〈표 IV-2〉 도서관 이용서비스현장(안)

<p>현장 전문</p>	<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>기본 서비스이행 표준</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 들겠습니다.</li> </ul> </li> <li>• 찾는 자료가 없을 경우             <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> </li> <li>• 장애인이나 노약자가 이용하실 경우             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전화를 미리 주시면 약속시간 5분전에 현관 입구에서 우선적으로 안내하겠습니다.</li> </ul> </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 응무를 들겠습니다.</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             <ul style="list-style-type: none"> <li>• "여기는 〇〇과 입니다. 〇〇〇과로 연결하여 드리겠습니다만 혹시 연결 중 끊어지면 〇〇-〇〇〇번으로 다시 걸어주시면 감사 하겠습니다."라고 안내하겠습니다.</li> </ul> </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 제공할 것입니다.</li> <li>- 최신자료를 제공하기 위하여 월 2회 이상 내용을 수정 보완하며, 공지사항을 수시로 알려드립니다.</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</li> </ul>

부서별 서비스이행 표준	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1일 8회 이상 점검하여 찾는 자료에 쉽게 접근할 수 있도록 하겠습니다.</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, 방문 시 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>• 현거주지가 서울시로 명기된 본인의 신분증을 제시하면 회원가입 신청 즉시 자료를 대출받을 수 있으며, 도서대출회원증은 5분 이내로 발급하여 드리겠습니다.</li> <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 전시설 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 개최</li> </ul>
--------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>하겠습니다.</p> <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 총별 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 살피보고, 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>
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, 도서 상품권, 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 게시판 등을 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>
이용자협조 사항	<p>고객에게 보다 나은 서비스를 제공할 수 있도록 다음 사항은 꼭 지켜주시기 바랍니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관 내에서는 질서와 정숙을 유지하여 다른 고객에게 방해가 되지 않도록 유의하시고 특히</li> </ul>



	<p>자율학습실 내에서는 휴대전화 사용을 금지하여 주십시오.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 4.2 도서관 이용규정 제정 및 절차

모든 도서관에서 문제이용자는 오래전부터 있어 왔으며 오늘날 사회적 불안, 실업률 증가 등으로 인하여 더 증가하고 있는 추세이다.

영국에서는 1850년에 이미 공공도서관법(Public Library Act)이 제정되었으며 공공도서관법이 제정됨과 동시에 각종 문제이용자(행동)들을 제지하기 위한 대책도 강구되어졌다. 이들 중에는 문제행위에 대하여는 처벌을 한다는 포스터를 부착하기도 하고, 도서관내에 경찰을 상주시키거나, 자체적으로 이용규정을 세우기도 했다.

특히 이 기간 중 도서관의 불량행동을 다루는 법률이 통과되었는데, 그것이 1898년 도서관범죄법(Libraries Offences Act)이다. 이 법은 모든 공공도서관에서 무질서, 폭력, 음란행위, 도박 혹은 퇴관시간 후 지체하는 행위 등에는 최고 40실링의 벌금을 내도록 했다. 이 법에 저촉되는 행위는 다른 이용자를 괴롭히는 것에만 국한되었고 도서관직원을 방해하는 행동은 제외시켰다. 그러나 도서관은 이 법을 통해 도서관에 문제를 일으키는 이용자를 추방해 버릴 수 있는 중요한 계기를 갖게 되었다.<sup>33)</sup>

이처럼 선진 외국에서는 도서관 이용규정에 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 실시하였다. 그리고 여러 가지 채널을 통해 이용자 행동규칙(Code of Conduct)을 공고했다.

33) Peatling, Gary K. 2002. "Historical Perspectives on Problem Patrons from the British Public Library Sector."

우리나라 공공도서관도 외국 도서관들과 별 차이 없이 문제이용자들로 인해 여러 가지 어려움을 겪고 있다. 그러나 놀랍게도 우리나라 대부분의 도서관에서는 이러한 문제들을 오랫동안 겪어 오면서도 이렇다 할 대응조치를 취해 오지 않았으며, 문헌정보학계에서도 이에 대한 연구논문이 거의 없는 실정이다.

설문배포 대상기관의 홈페이지를 통해 도서관 이용규정에 대한 성문화된 내용을 조사한 결과, 국내 많은 공공도서관들이 이러한 문제이용자(행위)에 대해 성문화된 구체적인 규정이나 규칙이 없었으며, 홈페이지를 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 제재 조치는 거의 찾아 볼 수 없었다.

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

〈표 IV-3〉 미국 잭슨빌 공공도서관의 이용규정 사례<sup>34)</sup>

<p>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.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 도서관내에서 방치된 개인소지품에 대해서는 도서관이 책임지지 않습니다.</li> <li>2. 화장실은 본래의 용도로만 사용할 수 있습니다(목욕 금지).</li> <li>3. 신발과 상의를 착용하시기 바랍니다.</li> <li>4. 다른 사람에게 불쾌감을 주지 않게 몸을 청결하게 유지하여야 합니다.</li> <li>5. 도서관내 음료수를 반입할 경우에는 반드시 뚜껑을 덮어야 하며 지정된 장소에서만 마실 수 있습니다.</li> <li>6. 도서관의 옹품, 기기, 자료들은 본래의 기능대로만 사용할 수 있습니다.</li> <li>7. 8세 미만의 어린이는 보호자가 있어야 합니다. 도서관내에서는 부모나 보호자가 아이의 안전을 책임져야 합니다.</li> <li>8. 도서관 밖으로 도서관의 자료나 옹품을 가지고 나갈 때는 대출절차를 밟아야 합니다.</li> <li>9. 직원이 소지품을 검열할 때 협조해야 합니다.</li> <li>10. 주차장, 인도, 잔디밭을 포함한 도서관의 전 구역을 안전하게 사용하여야 합니다.</li> <li>11. 강당 혹은 회의실은 규정에 따라 사용하여야 합니다.</li> <li>12. 공공구역 외에는 출입이 금지되어 있습니다.</li> <li>13. 정해진 열람시간이 끝나면 도서관을 나가야 합니다.</li> <li>14. 도서관 행사가 아니면 어떤 종류의 호객행위도 해서는 안 됩니다.</li> </ol> <p>금지행위</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 잠자는 것</li> <li>2. 도서관직원 혹은 이용자 괴롭히거나 폭언</li> </ol>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

34) Jacksonville Public Library. Customer Code of Conduct, <<http://jpl.coj.net/lib/codeofconduct.html>>.

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 26x16x16인치 이상인 것, 혹은 위험성이 있는 물건 소지
8. 각종 성적행위, 성추행 혹은 외설적 노출
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 있다.



한편 미국도서관협회 발간자료 및 연구문헌을 통해 각종 문제이용자에 대한 대응 조치들이 제안되고 있다. 우선 문제이용자를 대응할 수 있는 적절한 이용규정 제정은 도서관 문제이용자로 인한 법적 소송이 있을 경우를 대비하여 매우 중요하다. 다음은 이에 못지않게 중요한 것으로 이용규정 및 적용방법에 대한 직원 및 이용자교육을 강조하였다. 또 이용규정을 현장에서 시행할 경우에는 유연하고 적절해야 하며 또 이용규정은 반드시 모든 공중에게 공포하여야 한다고 주장하고 있다. 다음 <표 IV-4>는 미국 오스웨고 호수(Oswego Lake) 공공도서관의 이용규정에 따른 조치 사례이며, 이를 위반한 문제이용자의 경우, <표 IV-5>의 살렘(Salem) 공공도서관 같은 사건경 위보고서 양식을 통해 기록하고 있었다. 그 외 리치랜드 카운티 공공도서관 이용규정은 <부록 4>을 참조하기 바란다.

<표 IV-4> 미국 오스웨고 호수(Oswego Lake) 공공도서관의 이용규정<sup>35)</sup>

이 도서관은 도서관의 이용자, 자원봉사자 및 직원의 권리와 안전을 위해 또 도서관의 자료와 용품, 시설, 대지의 보존 및 보호를 위해 이용규정을 제정할 책임이 있다.

도서관 청사 내 금지 행위는 다음과 같다.

1. 연방, 주, 혹은 지자체가 제정한 어떠한 법이나 조례를 위반하거나 시도하는 행위
2. 주법 혹은 연방법에서 허용한 것을 제외한 무기 소지
3. 도서관 자료, 기기, 용품, 고정물 혹은 건물을 올바르게 사용하지 않거나 파괴, 훼손, 혹은 손상을 입히려는 행위
4. 알코올/불법마약 섭취, 판매, 배포, 소지
5. 성폭행, 성추행 혹은 외설적 노출 행위
6. 정상적인 도서관 운영 방해와 폭언 및 폭행, 소음 등을 야기하여 직원 및 이용자를 방해
7. 타 이용자, 자원봉사자 혹은 직원을 스토킹, 응시, 엿타하거나 언행으로 위협 혹은 괴롭힘
8. 핸드폰, 호출기, 기타 전자기기로 다른 사람을 방해
9. 서명운동, 전단지 배포, 설문조사, 청사내 외판, 도서관 출입 방해
10. 도서관내 자전거, 롤러스케이트, 스케이트보드 혹은 유사한 장비 사용
11. 도서관 목적 외 타 용도로 주차, 불법 주차시 견인
12. 도서관내 흡연, 씹기(껌, 음식물 등)
13. 맨발 혹은 상의 미착용으로 입관, 몸의 악취 혹은 타인에게 불쾌감을 주는 신체 위생
14. 화장실에서 목욕, 머리감기, 옷 세탁
15. 애완동물 혹은 동물 동반(서비스용으로 법이 허용한 동물제외)
16. 도서관 입구 가까이에 동물 묶어 놓기
17. 어린이 방치 (방치된 어린이에 대한 오스웨고 공공도서관 정책 참조)

위반

규정 1~5를 위반하는 자는 즉각적으로 법에 의해 처리된다. 규정 6~17을 위반하는 자에게는 행위를 중단하는 경고조치가 취해진다. 만약 그러한 행위를 계속할 경우에는 퇴관하여야 한다. 퇴관을 거부할 경우 무단출입자로 검거된다. 규정 1~5를 위반한 자는 도서관을 영구히 이용할 수 없으며 규정 6~17을 반복 위반한 자는 1주 혹은 1년간 도서관 이용이 정지된다.

35) Lake Oswego Public Library, Library Code of Conduct, <<http://www.ci.oswego.or.us/library/policy/conduct.htm>>.

이용자에게는 서면으로 된 출입금지 안내문이 송부된다. 여기에는 출입금지 사유와 기간이 기재되어 있다. 그 안내문에는 이 정책에 대한 개인적 항소권을 행사할 수 있는 내용도 포함되어 있다. 출입금지에 대한 항소신청은 기관장에게 해야 하며, 출입금지 안내문이 시행한 일시로부터 휴일을 제외한 5일째 5시 이전에 반드시 서면으로 제출하여야 한다. 항소기간 동안에는 30일 이내의 출입금지는 정지되어진다. 항소 청문회에서는 도서관 정책을 위반한 혐의가 있는지, 출입금지 기간이 적합한지 여부를 증거우선에 의해 시 당국이 제시해 주어야 한다. 그래서 최종 결정은 기관장이 내린다.

2002. 9. 4 채택

〈표 IV-5〉 미국 살렘(Salem) 공공도서관의 사건경위 보고서 양식<sup>36)</sup>

사건일시:  
 금일 사건 보고자:  
 사건유형: 해당사항 표시

- 성인학대
- 무장 혹은 신체적 위협행위
- 폭행
- 폭탄위협
- 아동학대/유기
- 보호자 없이 방치된 어린이
- 정서장애 혹은 정신질환자의 행위
- 화재
- 그룹행위
- 도서관자료 훼손
- 소란 및 난폭행위
- 폰 성추행
- 성추행
- 스토킹
- 약물남용
- 도서관자료 절도
- 개인 소유물 절도
- 도서관재산 및 비품 파손
- 언어폭력
- 기타

사건 기재:  
 사건에 연루된 자 성명:  
 주소:  
 전화번호:  
 신고처 (소방서, 경찰서, 청사관리실 등)  
 출두자 성명, 사건보고서 번호 등  
 보고자 서명  
 기관장 서명

사건묘사를 위한 도면 삽입(가능할 시)

36) Salem Public Library Problem behavior Manual:  
 <<http://splnotebook.pbworks.com/w/page/24041942/Problem%20Behavior%20Manual>>.

다음은 문제이용자에 대응해 도서관 이용규정을 잘 제정함으로써 법정소송에 성공한 사례이다.<sup>37)</sup>

Richard Kreimer는 노숙자로 모리스타운 공공도서관 및 모리스타운 지자체를 상대로 도서관 출입금지에 대한 소송을 제기하였다. 사유로 Kreimer는 도서관에 와서 조용히 책을 읽거나 명상을 하는데 출입을 금지시켰다는 것이다. 도서관측은 그의 행위는 무례하고 또 다른 이용자들을 방해하고 있었다고 했다. 방해가 되는 행위로 그는 다른 이용자를 응시하고, 따라다니고, 큰소리로 말하고, 또 악취를 내었다고 했다. 그래서 도서관이사회에서는 다른 모든 이용자들이 도서관을 편안하게 이용할 수 있어야함에 신경을 쓰며 일련의 도서관 이용규정을 제정하였다. 그 규칙에는 특정한 행위를 금지하며 이를 위반했을 경우 퇴출시키도록 되어있었다. 이 규칙에 따라 Kreimer는 두 번 퇴출을 당했다. 이로 인해 Kreimer는 지방법원에 소송을 제기했다. 지방법원의 판결은 Kreimer에게 손을 들어주며 그에게 적용된 도서관 규칙이 표현의 자유, 정당한 법의 절차(개인의 권리·자유를 지키기 위한 행정권에 대한 제한) 및 노숙자들에게 동등한 보호 권리를 위반하였기 때문에 부분적으로 위헌이라고 했다. 이에 대해 도서관측은 고등법원에 항소를 했다. 고등법원의 판결은 의사표현의 자유를 보장하는 개정된 헌법에 따르면 의사표현의 자유는 무제한적 권리가 아니며 중대한 상쇄적인 여지가 있다고 했다. 판결문은 또한 공공도서관은 제한적이며 또 지정된 공공기관으로 도서관의 본연의 업무와 관련된 활동들에 한해서만이 헌법이 보호한다고 했다. 법원이 Kreimer에게 적용한 도서관의 규칙들을 세밀히 검토하였으며 모두 타당하다고 평가했다. 규칙1: "이용자는 도서관 건물내에서 도서관사용과 결부된 활동들에 속해져야하며 독서, 연구, 도서관자료 이용에 속해있지 않을 경우 퇴출되어진다." 규칙5: "이용자는 타 이용자의 권리를 존중해야하며 시끄럽게 하거나 난폭한 행동으로 타이용자를 괴롭히거나 귀찮게해서는 안된다. 즉 특정사람을 화나게 하기 위해 응시하거나, 또 어떤 사람을 귀찮게 하기 위해 따라다니거나, 오디오기기를 크게 틀어 다른 사람들이 들을 수 있을 정도로 한다거나, 혼자서 혹은 다른 사람들에게 큰소리로 말하거나, 혹은 다른 사람들을 방해할 목적으로 하는 행위 등이 이에 속한다." 규칙9: "이용자는 그의 몸에서 나는 악취로 인해 다른 이용자들의 불쾌감을 유발할 경우 도서관에서 퇴출될 수 있다."

다음은 도서관 이용규정이 잘못되어 법정에서 거부된 도서관 규칙 사례로 소송에 실패한 사례이다.<sup>38)</sup>

Brinkmeiers는 프리포터 공공도서관이 자신이 도서관이용을 금지시킨 것은 개정된 헌법을 위배한 것이라고 주장하였다. Brinkmeiers는 퇴근하는 도서관직원을 도서관 밖에서 괴롭힌 것으로 그는 그 직원에게 난폭한 성추행이 담긴 글을 건넨 혐의를 받았다. 다음 날 그 이용자가 도서관에 나타났을 때 도서관측은 경찰을 불렀으며 그에게 떠나줄 것을 경고하자 그는 자진해서 도서관을 떠났다. 며칠 후 그가 다시 도서관에 나타났을 때 도서관장은 도서관출입을 금지하는 "무단출입금지" 경고문을 달게 했다. 이 도서관에는 타이옹자와 도서관직원을 괴롭히거나 위협하는 자에게는 도서관 출입을 금지시킨다는 불문율(성문화되지 않은 규정)이 있었다. 법원은 그 불문율을 검토하고 이것은 너무 광범위하고 적용하기에 타성성이 부족하다고 평가했다. 그리고 불문율 그 자체는 위헌은 아니나 문제의 소지를 일으키는 요인이 된다고 했다. 또 "괴롭힘" 또는 "위협"적이라는 말이 도서관이 용에 있어서 어떻게 정의하는지 명확하지 않다고도 했다. 또 법원은 도서관규정에는 괴롭힘과 위협이 일어나서는 안 되는 제한구역이 명시되어 있지 않았다고 했다. 또 도서관 불문율에는 출입금지에 대한 기간설정이 되어있지 않고 다소 가벼운 불미스러운 행위에 대해 영구적 출입금지를 제한 한 것으로만 되어 있었다. 마지막으로 법원은 이용자가 도서관이용거부에 대처할 수 있는 어떤 형태의 안전절차가 없었다고 했다.

37) McNeil, Beth and Denise J. Johnson. 1996. *Patron Behavior in Libraries: A Handbook of Positive Approach to Negative Situations*. Chicago: American Library Association: 96-97. In Kreimer v. Bureau of Police for the Town of Morristown, et.al., 958 F2d 1242 (3rd Cir.1992)

38) McNeil, Beth and Denise J. Johnson. 1996. *Patron Behavior in Libraries: A Handbook of Positive Approach to Negative Situations*. Chicago: American Library Association: 97-98. Brinkmeier v. City of Freeport, 1993 WL 248201 (N.D.III), July 2, 1993.

이 2개의 법정판결에 따라 미국도서관계는 도서관은 불리한 법정판결에 대비해 도서관을 보호하기 위해 다음 사항을 준수해야 한다고 하였다.<sup>39)</sup>

- 1) 성문화된 도서관 이용규정을 제정하여야 한다. 그 이용규정은 사건의 조치가 취해지기 전에 수립되어야 하며 일반인의 검토를 위해 공개되어야 한다. 이용규정이란 이용자 중 몇몇에게만 알려서는 안되며 또 갑자기 느닷없이 나타나 법원으로 하여금 혐의를 갖게 해서도 안된다.
- 2) 이용규정은 도서관내 이용자 행위에 대하여 가능한 한 구체적이고 명확해야 한다. 그 이용규정은 도서관 운영 목적에 근거하여야 하며, 다른 사람의 도서관 이용을 방해하거나 지장을 주는 구체적 행위에 대한 것들이 명시되어야 한다.
- 3) 퇴출조치에 대해 이의 제기를 원하는 이용자를 위한 서면절차가 필요하다. 이것은 공식적인 절차를 밟을 필요는 없고 대신 도서관 출입거부에 대해 이의를 제기하는 이용자에게는 정상을 참작할 수 있는 여건을 증명하거나 도서관 활동의 한계를 요구할 수 있게 기회를 주어야 한다.

상기에서 언급한 법정 사례처럼 사고가 일어나기 전에 문제행동에 대한 이용규정이 제정되어야 한다. 심각한 사태가 벌어졌을 때 이를 처리하는 방침이 없을 때 법적 소송에서 패할 수밖에 없다. 이용규정을 제정하면 여러 가지 혜택이 있다. 무엇보다 도서관은 이용자와 직원을 문제이용자로부터 보호할 수 있기 때문이다.

이용규정의 가이드라인은 모든 이용자들에게 공정하게 적용되는 것으로 도서관에서 부적절한 행위를 명확하게 규명하는 것이다. 즉, 이용자의 이용규정은 가능한 한 용납되지 않는 행위들에 대해 구체적으로 명시하여야 한다.

이용규정이 만들어지면 해당 부서의 장이나 위원회의 승인을 받은 후 법 관련자, 경찰, 도서관운영위원회 위원, 지역대표의 검토를 받는데, 이것은 관련법과 지자체 정책에 부합하는지 확실히 해야 하기 때문이다.

도서관 이용규정이 공식적으로 확정되면 대면서비스 담당자는 물론 그 외 직원들 까지도 모두 이용규정에 대해 잘 인지하고 있어야 한다. 문제 상황에 대한 교육이 있다면 대면서비스 담당자 전원을 참석시켜야 한다.

국내 경우, 본 연구대상의 도서관 중 최근에 문제이용자에 대한 그나마 구체적인

---

39) McNeil, Beth and Denise J. Johnson. 1996. *Patron Behavior in Libraries: A Handbook of Positive Approach to Negative Situations*. Chicago: American Library Association: 98.

도서관 이용규정을 제정하고 있는 도서관은 국립중앙도서관, 국회도서관, 정독도서관, 도봉도서관으로 그 내용은 다음과 같다.

〈표 IV-6〉 국내 문제이용자에 대한 도서관 이용규정 현황

국립중앙도서관	<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 깍연 금지</li> <li>4. 자료실내에서의 휴대폰, 호출기 등의 사용금지</li> <li>5. 개인소지품은 보관함에 보관</li> <li>6. 타인에게 혐오감을 주지 않는 용모</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>
국회도서관	<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, 밀줄, 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.</p>



	<p>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> <p>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.</p> <p>③ 기획관리관은 도서관 출입제한을 결정할 경우 해당 이용자에게 출입제한 사유 및 기간을 통지하여야 한다.</p> <p>④ 기획관리관은 도서관출입관리시스템을 통하여 해당 이용자에 대한 출입제한 조치를 하고, 그 사실을 정보봉사국장에게 통보하여야 한다.</p> <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>
정 보 봉 사 국 관	<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> <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.</p> <p>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.</p> <p>제14조(규정 외 사항) 본 이용규정에 명시되지 아니한 사항은 관례에 따른다.</p>
도 봉 도 서 관	<p>제6장 관내 규율 및 제재</p> <p>제40조(행위의 제한) 도서관 이용자는 다음 각 호의 행위를 하여서는 안 된다.</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 흠치는 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> </ol>

	6. 좌석표를 다른 사람과 바꾸는 행위 7. 도서관내에서 상품판매 또는 선전하는 행위 8. 성희롱을 하는 행위 9. 보호통제·제한구역으로 설정된 장소에 무단으로 출입하는 행위 10. 기타 도서관의 질서유지 및 학습 분위기를 조성하기 위하여 도서관장이 정하여 게시한 사항을 위반하는 행위 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.
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

〈표 IV-6〉의 국내 문체이용자에 대한 도서관 이용규정 현황을 토대로 여러 공공도서관의 이용규정을 비교·검토하여 도서관 이용규정(안)을 제시하면 다음과 같으며, 각 도서관마다 상황에 맞게 제·개정되어야 하겠다.

#### 〈표 IV-7〉 도서관 이용규정(안)

	제1조(이용자 준수사항) 이용자는 다음 사항을 준수하여야 한다. 1. 도서관자료를 찢거나 접는 행위, 밀줄, 낙서 등으로 훼손하여서는 아니 되며, 허락 없이 도서관 밖으로 가지고 나가서는 안 된다. 2. 도서관 시설물, 비품 등을 훼손하거나 본래의 사용 목적에 지장을 주는 행위를 하여서는 안 된다. 3. 도서관의 정숙함을 유지할 수 있도록 휴대전화기 사용, 잡담, 헤드폰·이어폰 소음, 소리 내어 글 읽기 등으로 다른 사람의 열람에 지장을 주어서는 안 된다. 4. 음주, 소란, 악취, 불쾌감·혐오감을 주는 복장, 정신이상에 따른 행동 등으로 다른 이용자에게 피해를 주어서는 안 된다. 5. 지정된 장소 이외에서 음식물을 섭취하거나 담배를 피워서는 안 된다. 6. 도서관 정보기기로 음란물, 게임 등 유해정보를 검색·열람하거나 개별 소프트웨어를 무단 설치하여서는 안 된다. 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. 제2조(변상) ① 도서관자료, 물품, 시설을 훼손 및 분실한 자는 이를 변상하여야 한다. ② 변상은 다음 기준에 의해 처리한다. 1. 도서관자료의 훼손, 분실 시 현품 변상한다. 2. 물품의 훼손 시 수리 또는 수리비용을 변상하고, 망실 시 현품 변상한다. 3. 시설의 훼손 시 원상태로 복구해야 한다. 4. 다만 현품변상이 불가능할 경우 현 시가로 변상한다. ③ 제2항에 의한 변상금은 「○○지방자치단체장 및 ○○○교육감 소관 물품관리 조례」에 의하여 세입 조치한다. 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. 1. 주의·경고 조치 2. 퇴실·퇴관 조치 3. 출입제한 조치 ② 위반 정도가 가벼운 경우에는 이용자에게 위반 사실을 알리고 주의나 경고 조치를 한다. 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.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- ④ 이용자가 퇴실 또는 퇴관 요구에 응하지 아니할 때에는 학생은 소속 학교장, 일반인은 관할 경찰서에 의뢰하여 협조를 받아 퇴실 또는 퇴관 조치를 하여야 한다.
  - ⑤ 열람실 근무자는 제2항·제3항 및 제4항의 조치가 필요한 경우 <별표 1>의 단계별 처리 절차를 따라야 한다.
  - ⑥ 퇴실 또는 퇴관 조치를 받은 이용자에 대하여는 제4조의 절차를 거쳐 도서관 출입을 일정기간 동안 제한할 수 있다.
  - ⑦ 열람 및 정보봉사팀장은 주의·경고·퇴실·퇴관 등 위반 사실에 대한 기록을 종합 관리 하여야 한다.
- 제4조(출입제한 조치) ① 제3조제6항에 따른 도서관 출입제한이 필요한 경우 열람 및 정보봉사팀장은 위반사실에 관한 <별표 2>의 사건 개요 및 출입제한 요청서를 작성하여 도서관관리자에게 1년 이하의 도서관 출입제한 조치를 요청하여야 한다.
- 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.
  - ③ 도서관관리자는 도서관 출입제한을 결정한 경우 해당 이용자에게 출입제한 사유 및 기간을 통지하여야 한다.
  - ④ 도서관관리자는 도서관출입관리시스템을 통하여 해당 이용자에 대한 출입제한 조치를 하고, 그 사실을 열람 및 정보봉사팀장에게 통보하여야 한다.
- 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.
- 제6조(규정 외 사항) 본 이용규정에 명시되지 아니한 사항은 관례에 따른다.

〈별표 1〉 도서관 문제이용자 단계별 조치 절차(안)

단계별 처리 절차 및 요령

1. 1단계: 주의·경고 조치

- 가. 열람실 근무자는 이용자 준수사항 위반에 따라 다른 이용자에게 방해됨을 주지시킨다.
- 나. 가능한 한 이용자보다 낮고 부드러운 목소리로 다른 이용자를 배려하여 조금 불편하더라도 감수하여야 함을 설명한다.
- 다. 이용자가 수긍하지 아니하고 흥분 또는 언성을 높이는 등 해결하기 어려울 때에는 담당, 과장 등 관리자(토·일요일 및 야간에는 총괄관리자)의 협조를 요청한다.

2. 2단계: 관리자의 경고 또는 퇴실 조치

- 가. 담당, 과장 등 관리자 또는 총괄관리자는 이용자의 말을 들으면서 상황을 판단하고, 최대한 이용자를 안정시킨다.
- 나. 관리자는 이용자를 자극하지 아니하도록 조심하면서 이용자 준수사항에 대하여 설명하고 경고한다.
- 다. 관리자의 설명과 설득에도 불응할 때에는 퇴실하도록 말한다.
- 라. 관리자가 해결하기 어려울 때에는 퇴실 조치를 위하여 방호원에게 인계한다.

3. 3단계: 퇴실·퇴관 조치

- 가. 관리자와 방호원은 열람자를 퇴실·퇴관 조치를 한다.
- 나. 이때 이용자의 준수사항 위반이 반복될 때에는 도서관 이용이 불가능함을 공지한다.

〈별표 2〉 도서관 문제이용자 사건 개요 및 출입제한 요청서(안)

사건 개요 및 출입제한 요청서

1. 사건 개요

가. 발생 일시

나. 사건 요약

다. 조치 내용

2. 출입제한 조치 요청 내용

가. 요청 이유

나. 요청 기간

국내 도서관의 「도서관 이용서비스헌장」 및 「도서관 이용규정」의 제·개정 절차는 본 연구 설문분석을 통해 일반 공공도서관의 제·개정 절차를 비교 검토하여 제시하자면 다음 <표 IV-8>과 같으며, <표 IV-9>는 이러한 도서관 이용규정의 게시 사례이다.

<표 IV-8> 「도서관 이용서비스헌장」 및 「도서관 이용규정」의 제개정 절차

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, 신규대조표, 제·개정사유 및 주요골자 등을 첨부하여 기관장 결재 → 관련 위원회(행정서비스심의회위원회, 도서관운영위원회) 개최 및 심의 → 이용자 공지(홈페이지 등) 및 시행

<표 IV-9> 도서관 이용규정 게시 사례

**“당부의 말씀”**

☞ 학습실 내에서 이야기나 통화를 하지 말아주세요.  
 ☞ 학습 중 문자, 통화, 대화는 절대 해서는 안 될 행동입니다.  
 다른 학습자들이 엄청난 스트레스를 받고 있습니다.  
 ☞ 특히, 전화는 실외에 나가서 받고 통화는 “소곤 소곤” 조용히 해주시기를 다시한번 부탁드립니다.

**“타인에게 피해가 가는 행동을 삼가는 시민의식을 가집시다”**

○○도서관

이상에서 국내·외 도서관 이용서비스에 대한 헌장 및 이용규정 현황을 토대로 도서관 이용서비스헌장과 이용규정의 제·개정 시 고려해야 할 사항을 살펴보면 다음과 같다.

- 1) 도서관 이용서비스헌장은 고객 중심성, 구체성과 계량가능성, 참여와 의견제시 기회 확대, 타당성과 실현가능성, 이행 확보성 등 헌장제정 기준<sup>40)</sup>에 따라 제정

40) 헌장제정 기준에 있어 라휘문은 고객중심성, 구체성과 명확성, 최고의 서비스지향, 비용과 편의의 고려, 서비스와 관련된 정보의 접근용이성, 시정과 보상조치의 명확성, 여론과 의견수렴, 유관기관과의 협력, 형평성 등 9개의 기준을 제시하고 하혜수는 구체성과 계량가능성, 참여와 의견제시 기회의 확대, 타당성 및 실현가능성, 이행 확보성, 고객의 선택 및 선호 반영성 등 5개 기준을 제시하고 있다. 이상복(2006) “도서관서비스헌장에 관한 이론적 연구”, 한국문헌정보학회지, 제40권 제4호(2006), p.299에서 재인용.

되어야 하겠다.

- 2) 도서관 이용규정은 도서관 운영 목적에 근거하여야 하겠다.
- 3) 도서관 이용규정은 도서관 모든 이용자들에게 공정하게 적용되어야 하겠다.
- 4) 도서관 이용규정은 도서관 문제이용자로부터 도서관 이용자 및 직원을 보호하기 위해 도서관에서의 부적절한 행위에 대해 명확하게 구체적으로 명시하여야 하겠다.
- 5) 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 현장에서는 고려해야 할 사항을 살펴보면 다음과 같다.

- 1) 도서관 이용서비스현장 및 이용규정에 대해 직원은 물론 이용자를 대상으로 정기적인 교육이 이루어져야 하겠다.
- 2) 도서관 서비스접점에 배치해야 할 직원의 요건은 공익 및 신입직원보다는 어느 정도의 도서관 근무경력이 있는 노련한 직원을 배치하여야 하겠다.
- 3) 문제이용자로 인한 도서관 서비스 문제가 발생될 시 이를 해결할 수 있는 팀원을 구성하여야 하겠다.
- 4) 도서관 서비스 문제 발생될 시 이를 기록 보관해 두었다가 향후 문제 발생 시 기초자료로 활용하여야 하겠다.
- 5) 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.

## 제 5 장 도서관이용자 응대서비스 매뉴얼 개발

---

5.1 열람 및 정보서비스의 이용자 응대지침

5.2 문제이용자 응대지침





## 제 5 장 도서관이용자 응대서비스 매뉴얼 개발

### 5.1 열람 및 정보서비스의 이용자 응대지침

도서관의 일반이용자 및 문제이용자 상황별 응대서비스 매뉴얼을 개발하기 위해 기 개발된 각 행정부서, 위원회 및 기업체의 민원 및 고객만족에 대한 매뉴얼<sup>41)</sup>을 토대로 도서관이용자 응대서비스 매뉴얼 내용을 제시하고자 한다.

먼저 열람 및 정보서비스 담당직원은 이용자 응대서비스에 대한 기본 원리 이해가 선행이 되어야 하겠으며 그 매뉴얼 모형은 다음과 같다.

〈표 V-1〉 도서관 일반이용자 응대서비스 매뉴얼 모형

1. 서비스 기본 원리
1) 친절서비스 이해
2) 이용자의 기본적 욕구 이해
3) 서비스의 기본 원리
4) 이용자 응대 기본원칙
5) 이용자 응대 화법
6) 복장 및 용모
2. 이용자 응대서비스 요령
1) 기본자세
2) 이용자 응대 3S(스마일-서비스-스피드)
3) 이용자 응대 기본요령
4) 불만이용자 응대요령
5) 담당직원의 근무자세
3. 상황별 응대서비스 요령
1) 전화응대
2) 창구응대
3) 사무실응대
4) 인터넷 민원 응대

41) 문화관광부, 『고객만족매뉴얼』, 2006, 국민권익위원회, 『특이민원인 응대 매뉴얼』, 2010, 사법발전재단, 『특이심리 민원인의 이해와 응대』, 2010, 컴퓨터프로그램위원회, 『고객만족(CS)서비스 매뉴얼』, 2007, 국회도서관, 『국회도서관 야간·휴일개관 등에 따른 열람실 운영지침』, 2009, 행정자치부, 행정자치부(지방자치단체)고객만족(CS) 행정 실행매뉴얼, 2007.

### 5.1.1 서비스 기본 원리

도서관은 지역주민을 위한 서비스 기관으로 도서관인들은 인류문화의 지적 산물인 도서와 그 밖의 각종 정보 및 자료를 수집·관리하여 이용자에게 친절한 서비스를 제공해야 할 시대적 책무를 갖는다. 따라서 최상의 서비스를 제공하기 위하여 서비스에 대한 기본적인 이해가 필요하다 하겠다.

또한 도서관 기관장은 직원의 서비스 성향(〈부록 5〉 서비스 성향 체크리스트 참조)을 파악하여 서비스집점에 적합한 직원을 배치하여야 하겠다.

#### 1) 친절서비스 이해

친절서비스란 상대방을 위하는 마음을 바탕으로 하여 정성된 마음을 담아 응대함으로써 상대방이 편안하고 고맙게 느낄 수 있도록 지속적인 노력을 기울이는 활동이라고 정의할 수 있다.

친절은 남에게 보상을 바라지 않고 호감과 기쁨을 주고 고마움을 느끼게 하기 위한 정성된 마음가짐과 몸가짐이라고도 한다.

최선의 봉사는 최고의 친절에서 시작된다. 사소한 민원 하나라도 애정을 갖고 정성을 다하는 마음자세가 밑바탕에 있어야 한다. 틀에 박힌 강요된 친절이 아니라 직분을 다하는 기쁜 마음에서 우러나오는 친절이 되어야 할 것이다.

#### 가. 친절서비스의 3요소

마음씨	① 근무기관을 대표하는 긍지와 자부심 ② 서비스하려는 봉사의 마음 ③ 이용자의 입장을 먼저 생각하는 마음
몸가짐	① 단정하고 청결한 복장과 용모 ② 겸손하고 정중한 태도 ③ 적극적인 문제해결 자세와 신속한 처리
말씨	① 부드럽고 정성스런 마음이 담긴 목소리 ② 알기 쉽고 품위 있는 언어의 사용 ③ 가급적 표준말을 사용

☞ Tip: 6가지 친절한 마음

환영하는 마음	“어서 오십시오.”
밝은 마음	“안녕하십니까?”
상냥한 마음	“예”
봉사하는 마음	“~하겠습니다.”
감사하는 마음	“고맙습니다.”, “감사합니다”
겸손한 마음	“미안합니다.”, “덕택으로”

## 나. 친절서비스 8계명

- ① 친절은 돈이 들지 않는다.
- ② 친절은 건강에 도움이 된다.
- ③ 친절하면 남녀노소 누구나 좋아한다.
- ④ 친절하면 작은 실수도 눈감아 준다.
- ⑤ 친절하면 경쟁에서 유리하다.
- ⑥ 친절하면 많은 사람을 확보할 수 있다.
- ⑦ 친절하면 정기적금과 같은 효과를 얻는다.
- ⑧ 친절은 성공의 지름길이다.

### 2) 이용자의 기본적 욕구 이해

- ① 환영받고 싶어한다.
- ② 대접받고 싶어한다.
- ③ 존중받고 싶어한다.
- ④ 관심을 가져주기 바란다.
- ⑤ 기대화 요구를 받아 주기 바란다.
- ⑥ 기억되기를 바란다.
- ⑦ 편안해지고 싶어한다.
- ⑧ 손해를 보려하지 않는다.

☞ Tip: 이용자의 만족상태

사전 기대	>>	서비스 실감	⇒	이용자 분노
사전 기대	>	서비스 실감	⇒	이용자 불만족
사전 기대	=	서비스 실감	⇒	보통
사전 기대	<	서비스 실감	⇒	이용자 만족
사전 기대	<<	서비스 실감	⇒	이용자 감동

### 3) 서비스의 기본 원리

#### 가. 이용자의 자존심을 중시하라.(구체적으로 진지하고 솔직하게)

- 이용자를 집안의 어른이나 스승과 같이 중요한 사람으로 대접합니다.
- 필요하다면 이용자에게 칭찬 또는 찬사를 보내거나 감사를 표시합니다.
- 항상 정중하고 예의 바르게 분명하고 진실하게 대합니다.

#### 나. 이용자의 이야기에 귀 기울이고 공감하는 태도로 응대하라.

- 사람의 입은 하나고 귀는 둘입니다. 경청은 듣는 사람이 말하는 사람에게 하는 소리 없는 설득이니 듣기 싫은 것처럼 열심히 들어야 합니다.
- 적극적인 태도로 이용자의 이야기를 경청하면 그들이 말하는 요점을 파악할 수 있을 뿐만 아니라 이용자의 느낌에 대한 단서도 포착할 수 있습니다.
- 이용자가 말하는 사실에 대하여 반응하여야 하며 이용자의 느낌에 대해서도 공감을 표시해야 합니다.

#### 다. 이용자가 원하는 문제 해결에 도움을 청한다.

- 민원을 해결할 수 있는 분명한 해결책을 가지고 있더라도 그들에게 아이디어를 요청하고, 가능하다면 이용자의 아이디어를 사용합니다.
- 이용자에게 지나친 간섭을 하거나 무리한 요구를 하지 않습니다.

☞ Tip: Service 기본 원리 사용 시 이점

- 방어적 태도를 줄여 주고 적극적 참여를 유도한다.
- 협조, 협동성을 불러일으키고 자신감을 높여 준다.
- 감정을 해소하는데 도움을 준다.
- 더 많은 아이디어를 얻는다.
- 행동에 대한 책임 의식을 갖게 한다.
- 경우에 따라서는 정보를 제공한다.(~한 방법이 있습니다.)

#### 4) 이용자 응대 기본원칙

##### 가. 피뢰침의 원칙

- 이용자는 나에게 개인적인 감정이 있어 화를 내는 것이 아니다. 일처리에 대한 불만으로 규정과 제도에 대해 항의하는 것이다. 이것을 명확히 알고 관점을 가져야 한다. 이용자가 화를 내고 거친 언어를 사용한다고 해서 그것을 나에게 화내는 것이라고 생각해 버린다면 누구든지 감정적인 동요를 일으킬 수 밖에 없다. 내가 아닌 우리 기관이나 제도에 항의하는 것이라는 관점을 가져야 이용자의 무례한 행동으로부터 자유로울 수 있다.
- 건물이나 자동차에 달린 피뢰침은 번개를 직접 맞지만 자신은 상처를 입지 않을 뿐 아니라 건물이나 자동차까지도 아무런 상처가 없도록 번개를 땅으로 흘려보낸다. 불만이용자의 상담자도 피뢰침과 같이 직접 불만 섞인 다양한 이용자들을 맞이하여 몸으로 흡수하고 회사나 제도에 반영한 후 다시 땅속으로 흘려보내야 한다. 이러한 피뢰침과 같은 역할을 성실히 수행함으로써 회사와 조직은 상처를 입지 않고 내용을 충만히 할 수 있을 것이다.

##### 나. 책임 공감의 원칙

- 이용자의 비난과 불만이 나를 향한 것이 아니라고 하여 이용자의 불만족에 대해서 책임이 전혀 없다는 말은 아니다. 우리는 조직구성원의 일원으로서 내가 한 행동의 결과이든 다른 사람의 일 처리 결과이든 이용자의 불만족에 대한 책임을 같이 져야만 한다. 간혹 공공기관에 전화를 해보면 자신의 일이 아니라고 하여 담당자

- 를 바꾸겠다고 며칠 전화를 돌리고서는 지금 자리에 없으면서 나중에 다시 전화하라고 한다. 업무 대행자도 없느냐고 물어보면 그때서야 자기라고 이야기 한다. 이 정도면 오히려 다행인 경우이다. 아예 담당자가 자리에 없고 업무대행도 자리에 없고 바쁘니 다음에 전화하라고 오히려 반대로 쏘아 붙이는 경우도 있다.
- 의사소통이 활발하고 유기적인 협조가 이루어지는 조직은 담당자가 없어도 옆자리의 동료들이 자신의 일보다 더 친절하고 깔끔하게 일 처리를 해준다. 혹시 부족한 것이 있으면 다시 전화를 드리겠다는 인사와 함께 말이다. 이용자에게는 누가 담당자인지가 중요한 것이 아니라 나의 문제를 해결해 줄 것인지 아닌지가 중요하다. 이용자의 불만이 나를 대상으로 하는 것이 아니라고 해서 책임이 없다고 한다면 나는 무엇 때문에 이 자리에 앉아 있나를 잘 생각해보아야만 한다.

#### 다. 감정통제의 원칙

- 사람은 감정의 동물이라고 누군가 말했다. 전화를 받거나 거친 이용자들을 만나다 보면 자신도 모르게 자신의 감정을 드러내는 경우가 발생한다. 인간은 너무나도 여린 동물이어서 남에게 부담을 주는 말을 하거나 상대방이 나에게 잘못을 지적하기라도 하면 가슴이 두근거리고 얼굴이 붉게 물들고 만다. 사람마다 차이는 있지만 인간관계에서 오는 부담감으로부터 자유로울 수 있는 사람은 없다는 말이다. 이러한 부담 때문에 민원실 근무를 꺼리는 경우를 많이 보게 된다. 하지만 우리는 사람을 상대하는 것을 직업으로 하고 있다. 직업이라는 의미는 생계의 수단이자 자기 자신을 실현할 수 있는 방법이라는 의미이다. 사람을 만나고 의사소통하고 결절하고 집행하는 것이 직업이라면 사람과의 만남에서 오는 부담감을 극복하고 자신의 감정까지도 통제할 수도 있어야 한다. 프로와 아마추어의 차이는 그것을 통제할 수 있느냐 없느냐의 차이이다. 자신을 잃지 않고 끝까지 감정을 지켜나가는 사람은 최후의 승리자가 될 것이며 그렇지 않고 잠시 감정의 끈을 풀어놓은 사람은 어느 순간엔가 타인에게 끌려가게 될 것이다.

#### 라. 언어절제의 원칙

- 이용자상담에 있어서 말을 많이 하는 것은 금기시 되어있다. 자칫 이용자보다 말

많이 하는 경우 이용자의 입장보다는 자신의 입장을 먼저 고려하게 되기 때문이다. 말을 많이 한다고 해서 나의 마음이 이용자에게 올바르게 전달되는 것은 아니다. 오히려 그 반대다. 이용자의 말을 많이 들어주는 것만으로도 우리는 이용자들이 돌아가면서 좋은 느낌을 가지고 가는 것을 보아왔다. 이것은 이상한 일이지만 엄연한 사실이다. 세계적으로 유명한 정신과 의사들의 공통된 말은 ‘나는 환자들이 하는 말들을 진심으로 이해하려고 애쓰며 들어준 것 밖에는 없다’라는 것이었다. 우리가 상대방에게 말을 많이 하고 표현할 때 스트레스가 풀리는지 아니면 상대방의 이야기를 계속 듣고만 있을 때 스트레스가 풀리는지를 생각해보자. 당연히 상대방에게 자신을 표현할 때 스트레스가 풀리게 된다. 이것 또한 배설의 원리 중 하나로 자신의 묵은 감정의 응어리들을 터뜨려 배설하는 것이야말로 자신의 건강한 감정을 되살리는 길이 된다. 어느 누가 자신의 마음을 시원하게 해주고 건강하도록 치유해주는 상대방을 좋아하지 않겠는가?

- 이용자를 잘 응대하고 싶지 않은 사람은 없다. 다만 말을 절제하는 일에는 다들 실패하고 있다. 벤자민 프랭클린은 이렇게 말했다. “만일 당신이 사람들에게 따지고 상처를 주고 반박을 한다면 때때로 승리할 수도 있을 것이다. 하지만 그것은 공허한 승리에 불과하다. 왜냐하면 당신은 결코 상대방으로부터 좋은 호의를 얻어내지 못할 것이기 때문이다.”

## 마. 역지사지의 원칙

- 우리가 역지사지의 원칙을 견지해야 하는 이유는 단 두 가지이다. 첫 번째는 이용자상담의 과정에서 누차 밝혔듯이 누구도 그 사람의 입장이 되어보지 않고서는 그의 마음을 알 수 없다는 것이다. 이용자를 이해하기 위해서는 반드시 그의 입장에서 문제를 바라봐야 한다. 이용자는 우리의 규정을 알지도 못하고 그 규정의 합리적 이유도 알지 못하며 업무가 처리되는 절차는 더더욱 알지 못한다. 우리는 이용자가 마치 우리의 업무 프로세서나 규정들을 모두 알고 있다는 것을 전제로 상담하고 있는 오류를 범하고 있다. 이런 착각은 의외로 큰 영향을 미치는데 직원들이 전문용어를 많이 사용하거나, ‘안됩니다’라고 딱 잘라 말하는 경우 등이 모두 여기에 기인한다.
- 두 번째 이유는 우리는 우리에게 관심을 가져주는 사람에게 관심을 갖기 때문이



다. 고 객에게 관심을 보여야만 우리의 말과 설명들이 이용자의 귀에 들어가며 마음으로 이해해 줄 수 있다. 그렇지 않으면 아무리 합리적인 이유를 말하고 훌륭한 미사여구를 사용한다 할지라도 이용자는 결코 자신의 의견을 굽히지 않을 것이다.

결국 이용자응대의 5가지 원칙의 핵심은 '나는 사람을 만나고 있다'는 사실을 시중 일관 잊어버리지 말자는데 있다.

## 5) 이용자 응대 화법

### 가. 대화의 기본 원리

#### (1) 말씨의 중요성

- 서비스의 90%는 말로 이루어진다.
- 말은 인격과 교양의 표현이다.
- 말은 이용자에게 감동을 주는 주요 수단이다.

#### (2) 올바른 대화법

- 표정: 밝은 표정으로
- 자세: 등을 펴고 똑바른 자세로
- 동작: 적절한 동작/제스처 사용
- 어조: 정확한 발음, 자연스럽게, 상냥하게
- 말씨: 알기 쉽게, 친절하게, 공손하게
- 목소리: 적당한 크기와 속도로
- 시선: 상대방의 눈을 부드럽게 주시
- 마음가짐: 성의를 가지고 진심으로

(3) 좋은 대화의 5가지 포인트

밝고 명랑하게	목소리, 표정, 내용, 마음까지도 밝게
속도와 발음은 정확히	전문용어 대신 쉬운 말로
공손한 말씨로	말을 끝마칠 때에는 '다', '까', '요'를 적절히 활용해서
부정적인 표현은 긍정적인 표현으로	"안돼요" → "죄송합니다만, 지금은 어렵습니다만."
명령, 지시형에서 의뢰, 권유형으로	주민등록증 주세요. → 주민등록증 주시겠습니까?

(4) 바람직하지 않은 대화 자세

- 건성으로 듣고 대답한다.
- 눈을 쳐다보지 않고 무관심하다.
- 팔짱을 끼고 듣거나 손장난을 한다.
- 말을 중간에 끊는다.
- 말참견을 한다.
- 자기 이야기만 하는 일방적 행위

(5) 이용자에게 가급적 사용하지 않아야 할 말

부정의 말	"없어요!, 몰라요!, 안돼요!"
핑계의 말	"담당이 아니라서...", "일이 바빠서..."
무례한 말	"뭐요?, 뭐라고요? 어쨌다구요?"
냉정한 말	"업무 시간 끝났는데요.", "그건 손님 사정이죠."
따지는 말	"그건 손님 잘못이지요."
권위적인 말	"하라는 대로 하세요.", "규정이 그래요."
무시의 말	"그게 아니죠."

나. 성공적인 화법

(1) 경청 화법 열심히 듣는 것은 상대를 인정하고 기쁘게 하는 것

\* 경청의 원칙

- 상대방의 표정과 동작을 주시할 것
- 상대방이 이야기에 열중하도록 분위기를 깨지 말 것
- 가만히 듣고 있지 말고 맞장구로써 반응을 보일 것
- 상대방의 말을 도중에 중단시키지 말 것
- 상대방의 이야기에 흥미를 가질 것
- 상대방의 거울이 될 것

\* 맞장구를 쳐라

적절한 맞장구는 상대방이 말을 잘 할 수 있도록 흥을 돋아 주며 자신이 원하는 방향으로 대화를 이끌어갈 수 있다.

☞ Tip: 맞장구 치는 요령

- |                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 타이밍을 맞춰서</li> <li>• 고개만 끄덕이지 말고 공감의 표현과 함께</li> <li>• 멈출 때를 생각하며</li> <li>• 대화를 리드하며</li> </ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

☞ Tip: 1, 2, 3 화법

상대방과 대화할 때는	1분 동안 말하고 2분 이상 들어주며 3분 이상 맞장구친다
-------------	----------------------------------------

(2) YES, BUT법 ~합니다만, 후퇴하고 전진하라

- 간접 부정 화법
- 상대의 기분을 생각하여 일단 거절이나 저항, 요구를 부분 수용 또는 이해하는 자세
- 상대의 거부나 저항, 요구가 큰 무리가 없다고 판단될 경우

(3) 샌드위치 화법

- 비평을 하거나 잘못을 지적할 때는 직설적으로 말하지 말고 칭찬, 격려와 함께한다.  
“애 많이 쓰셨습니다, 이걸 이렇게 해 주셔야 합니다.”  
“찾아오시느라 고생하셨습니다만, 그 업무는...”

(4) 후광 화법

믿을 만한 사실을 등에 업고 설득하라

- 거절하는 이유를 반박할 만한 사람, 자료, 사례를 제시하여 거절의 강도를 완화 또는 제거시킴

(5) 사실 인정 화법

필요시 솔직히 인정하라

- 솔직히 저항하는 이유를 이해한다.
- 중요치 않은 지적 사항이나 꼬투리에 대하여 인정한다.
- 다른 것으로 충분히 보완이 가능할 때

(6) NO화법

필요에 따라 강하게 부정하라

- 이용자가 중대한 이해부족이나 사실을 왜곡하고 있을 때
- 정면 대응이 우리부의 신뢰도를 높인다고 판단될 때

다. 성공적인 대화의 단계

⇨ 1단계 Approach 단계
① 방문목적과 주제를 상기하라. ② 이용자유형, needs를 파악하라 ③ 먼저 경계심을 풀어주라. ④ 공통점을 발견하라. ⑤ 찬사법과 Yes/But 법을 활용하라.  * 불만사항, 정책 완벽 파악!! 첫인상의 중요성 (인사, 자신감, 패기, 열정, 예의, 미소) 두려워하지 마라!! → “그들도 사람이다.” 인터뷰 기법의 활용
⇨ 2단계 Demonstration 단계
① 자신의 의견에 집착하지 마라. ② 마무리를 좋게 끝내라. ③ 문답법을 이용하라. ④ 구체적으로 표현하라. ⑤ 상대의 성격을 파악하라. ⑥ 자신이 변화하지 않으면 상대는 절대로 변하지 않는다.  * 경청, 공감 애인을 대하듯!! 적절한 관련자료, 사례 활용
⇨ 3단계 Closing 단계
① 양자 택일법을 활용하라. - 유도법 ② 쇼크화법을 사용하라. ③ 상대방의 자존심을 지켜준다. ④ 구체적인 이익을 제시한다. ⑤ 때론 면담장소를 옮겨라. ⑥ 다시 한 번 면담을 정리, 확인하고, 상기시켜라.

## 라. 마음을 사로잡는 화술

- 상대와 감정적 공감대를 형성한다.
- 설득하기 전에 반걸음 물러선다.
- 우회적으로 자신의 입장을 설명한다.
- 구체적인 예를 들어 신뢰를 높인다.
- 자신의 입장을 이해시킨다.
- 설득은 적극적으로 한다.
- 상대의 말을 끝까지 경청한다.
- 거부반응을 긍정적으로 받아들인다.
- 때로는 직설법으로 설명한다.
- 격한 감정에는 부드럽게 대한다.
- "Yes" 라는 대답을 이끌어 낸다.

## 마. 즐겁게 대화를 이끌어내기

- 거절의 말은 부드럽고 완곡하게 표현한다.
- 찬사는 기쁨을 유발하는 언어예술
- 명예욕을 자극
- 지나친 찬사는 삼가한다.
- 반목하는 상대라도 인간적으로 대한다.
- 상투적인 칭찬임을 강조한다.
- 상대방을 배려하는 말 한마디의 위력
- 선택의 효과를 이용한다.
- 가능성을 먼저 이야기 한다.
- 대화를 즐겁게 이끄는 사람이 주목 받는다.

## 바. 성공적인 대화의 첫 걸음

- 대화는 듣는 것부터 시작한다.

- 상대방의 성격을 먼저 파악한다.
- 처음부터 자기 견해를 말하지 않는다.
- 칭찬의 말로 마음의 문을 연다.
- 침묵으로 주의를 환기시킨다.
- 상대의 이름을 정확히 기억한다.
- 온몸으로 표현한다.
- 공통의 화제를 먼저 제시한다.

### 사. 재치 있는 말 한마디의 위력

- 유머는 대화의 청량제
- 위트는 대화의 장벽을 무너뜨린다.
- 미소의 힘은 백 마디의 말보다 강하다.
- 상대방을 높여주는 말 한마디
- 예상 밖의 허를 찌른다.
- 연이은 실수를 무마시키는 웃음

#### ☞ Tip: 쿠션언어 활용하기

【 쿠션언어란 】 없어도 큰 지장은 없지만, 있으면 더 편안한 것처럼 대화하는 상대방의 사이를 편안하게 해주는 쿠션 같은 말, 내가 하는 이야기를 듣는 상대에게 플러스(+ )심리로 만들어 주는 말

피해야 할 말	쿠션언어
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 그건 안돼요.</li> <li>입장이 곤란해요.</li> <li>- 책임문제가 따라요.</li> <li>규정상 안돼요.</li> <li>- 내 업무가 아닌데요.</li> <li>그건 선생님 입장이지요.</li> <li>- 한 번 알아는 볼게요.</li> <li>근무시간이 끝났는데요.</li> <li>- 그건 몰라요.</li> <li>우린 모르는 일이에요.</li> <li>- 이용자님께서 실수하신 거 아닌가요?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 실례합니다만</li> <li>- 죄송합니다</li> <li>- 바쁘시겠지만</li> <li>- 공교롭게도</li> <li>- 번거로우시겠지만</li> <li>- 괜찮으시다면</li> <li>- 양해해주시다면</li> <li>- 불편하시겠지만</li> </ul>

## 6) 복장 및 용모

복장과 용모는 그 사람의 개성이나 성격 등을 대변하는 것으로 어디서나 깨끗한 복장과 단정한 용모는 환영 받습니다. 특히 공직자로서 일반인과 같이 마음껏 자기의 개성을 살리기 보다는 자제하는 것이 바람직하다.

### 가. 남·여 공통 사항

- 상대방에게 부자연스러운 인상을 주지 않아야 합니다.
- 지나치게 호화스럽거나 남루하여 당혹감을 주거나 품위를 떨어뜨리지 않아야 한다.
- 너무 유행에 민감한 느낌을 주지 않아야 합니다.

### 나 남자의 복장과 용모

- 복장은 단정하게
  - 양복은 단정한 색으로 입는 것이 좋습니다.
  - 와이셔츠 소매 끝이나 깃이 더럽거나 심하게 구겨진 옷은 보기에 흉합니다.
  - 단추가 떨어져 있지는 않은지 주의합니다.
  - 요란한 무늬의 넥타이는 피하는 것이 좋으며, 느슨하게 매어져 있지 않도록 주의합니다.
  - 구두는 흠이 목거나 지지분하지 않도록 평소에 잘 손질하며 단정해 보이도록 합니다.
- 머리모양
  - 너무 길지 않게 하고 옆머리가 귀를 덮거나 뒷머리가 와이셔츠 깃을 덮지 않도록 주의해야 합니다.
  - 단정하게 빗고 비듬이나 머리카락이 어깨 위에 떨어져 있지 않도록 주의해야 합니다.
- 수염은 언제나 깔끔하게

## 다. 여자의 복장과 용모

- 복장
  - 깨끗하고 산뜻하게 잘 세탁하여 입어야 하며, 옷소매가 더럽혀진 채로 입지 않도록 주의해야 합니다.
- 머리
  - 항상 청결하고 단정하게 유지하고 너무 화려한 리본, 핀 등은 되도록 부착하지 않도록 주의해야 합니다.
- 화장
  - 자연미를 살려서 가렵게 하고 향수는 옆에서 약간 느껴질 정도로만 뿌리는 것이 좋습니다.
- 손톱
  - 항상 짧고 청결하게 다듬습니다.
  - 진한 색의 매니큐어는 가급적 사용하지 않는 것이 좋습니다.
- 몸치장
  - 구두의 굽이 낮고 활동하기 편한 것이 좋으며, 운동화, 슬리퍼는 좋지 않습니다.
  - 화려한 액세서리는 피하는 것이 좋습니다.

## 라. 열람실 근무자의 복장과 용모

- 열람 자료의 정리 및 배가에 지장이 없는 범위에서 복장을 단정히 한다.
- 열람에 지장을 주지 않도록 신발이나 발걸음 소리에 유의하고 조심한다.
- 사무실 외의 장소에서는 슬리퍼를 신지 않는다.

### 5.1.2 이용자 응대서비스 요령

#### 1) 기본자세

가. 투철한 서비스정신

나. 친절·공손한 자세



- 다. 담당업무에 대한 해박한 지식
- 라. 신속·정확한 자료이용 안내
- 마. 이용자 의견의 충분한 청취

## 2) 이용자 응대 3S(스마일-서비스-스피드)

- 스마일(Smile)
  - 건강한 얼굴, 환한 얼굴로 항상 밝은 표정을 잃지 않도록 한다.
  - 명랑한 음성과 정중한 태도로 이용자를 맞이한다.
  - 미소 띤 얼굴을 유지하도록 노력한다.
- 서비스(service)
  - 과거에는 하나 더 주는 것을 서비스라고 생각했다.
  - 이용자의 입장에서 이해하도록 한다.
  - 정중한 자세로 이용자를 응대한다.
- 스피드(speed)
  - 차분하면서도 신속하게 민원 업무를 처리한다.
  - 이용자가 일부러 우선 처리한다.
  - 전화는 벨이 울리고 3번 이내에 받는다.

## 3) 이용자 응대 기본요령

### 가. 이용자에 대한 호칭

- 선생님
- 이용자님 또는 이용자분
- 그 밖에 상황에 맞는 공손한 호칭

## 나. 상황별 응대방법

이용자를 맞이할 때	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 어서 오십시오(어서 오세요.) 날씨가 많이 풀렸습니다.</li> <li>• 안녕하십니까?(안녕하세요?)밖에 추우시죠?</li> <li>• 무엇을 도와 드릴까요?</li> <li>• 참 오래간만에 오셨네요?</li> </ul>
용건을 받아들일 때	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 감사합니다.</li> <li>• 네. 잘 알겠습니다.</li> <li>• 네. 이용자님 말씀대로 처리해 드리겠습니다.</li> </ul>
감사의 마음을 나타낼 때	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 매번 감사합니다.</li> <li>• 항상 우리부에 깊은 관심을 가져 주셔서 감사합니다.</li> <li>• 멀리서 와 주셔서 감사합니다.</li> </ul>
질문이나 부탁할 때	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 죄송합니다만, 주소를 말씀해 주시겠습니까?</li> <li>• 죄송합니다만, 성함이 어떻게 되십니까?</li> <li>• 죄송합니다만, 제게 주시겠습니까?</li> </ul>
기다리게 할 때	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 죄송합니다만, 잠시만 기다려 주시겠습니까?</li> <li>• 죄송합니다만, 5분만 더 기다려 주시겠습니까?</li> <li>• 죄송합니다만, 책임자와 사의해서 곧 처리해 드리겠습니다.</li> </ul>
이용자 앞에서 자리를 둘 때	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 잠깐 실례하겠습니다.</li> <li>• 죄송합니다만, 잠시만 기다려 주시겠습니까?</li> </ul>
이용자로부터 재촉 받을 때	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대단히 죄송합니다만, 곧 처리해 드리겠습니다.</li> <li>• 대단히 죄송합니다만, 잠시만 더 기다려 주시겠습니까?</li> </ul>
이용자를 번거롭게 할 때	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 죄송합니다만...</li> <li>• 대단히 송구스럽습니다만...</li> <li>• 귀찮으시지만...</li> <li>• 번거롭게 해 드려서 죄송합니다.</li> </ul>
불평할 때	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 네, 그렇게 생각하시는 것이 당연합니다만...</li> <li>• 다시 확인해 보겠습니다. 잠시만 기다려 주시겠습니까?</li> <li>• 네, 옳으신 생각이십니다만...</li> </ul>
용건을 마칠 때	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대단히 감사합니다.</li> <li>• 오래 기다리셨습니다. 감사합니다.</li> <li>• 바쁘실 텐데 오래 기다리시게 해서 정말 죄송합니다.</li> </ul>
계절인사 (이용자를 맞이할 때 또는 보낼 때)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 좋은 날씨입니다.</li> <li>• 비가 오는데 오시느라 수고 많으셨습니다.</li> <li>• 길이 미끄러운데 조심해 가십시오.</li> </ul>
용건을 해결하지 못할 때	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정말 죄송합니다만...</li> <li>• 정말 미안합니다만...</li> <li>• 말씀드리기 어렵습니다만...</li> </ul>
부재 또는 면담할 수 없을 때	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 모처럼 방문하셨습니다만,</li> <li>• 잠깐 자리에 계시지 않습니다만</li> <li>• 잠깐 외출 중입니다.</li> </ul>
알지 못하는 사항을 물었을 때	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “잠깐만, 담당자에게 묻고 오겠습니다. 잠시만 기다려 주십시오.”</li> <li>• “제가 지금 잘 알지 못하기 때문에 담당자가 만나 뵙겠습니다.”</li> <li>• “죄송합니다만, ○○로 안내하겠습니다.”</li> </ul>
배웅 인사	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 감사합니다, 좋은 하루 되십시오.</li> <li>• 안녕히 가십시오, 또 오십시오.</li> </ul>
책임자와의 면담을 요청 받을 때	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 죄송합니다만, 누구시라고 전할까요?</li> <li>• 죄송합니다만, 어디시라고 전할까요?</li> </ul>

## 다. 이용자별 응대 방법

조급한 이용자	신속하고 시원시원한 응대
온순한 이용자	예의 바르게 응대
까다로운 이용자	세심한 배려가 필요하고 화를 내더라도 절대로 대항하지 않고 응대
거만한 이용자	정중하게 응대
말하기 좋아하는 이용자	얘기를 가로막지 않고 경청

## 라. 이용자 접견 방법

- 항상 웃는 얼굴로 인사
- 올바른 자세
- 공평한 업무처리
- 어떠한 상황에서도 침착하게 응대
- 문의에는 정확하고 신속하게 답변
- 예의 바르게 행동

☞ Tip: 기본 접객 용어

예	대표적인 접객용어이다. 가장 짧은 말이지만 이용자의 기분을 좋게 한다. "예."는 긍정과 순종의 의사를 함축성 있게 표현하는 것이므로 이용자의 의사를 따르겠다는 뜻이요, 이용자의 입장에서 이해 한다는 뜻이다.
고맙습니다	'고맙습니다', '감사합니다'라는 용어는 많이 사용해야 할 접객 용어임에 분명하다. 감사의 의사 표시, 고마움의 의사 표시는 아무리 많아도 지나침이 없다는 것이다.
죄송합니다	이용자에게 조금이라도 폐를 끼쳤다면 이용자의 요구에 훌륭하게 대해 주지 못할 때는 "죄송합니다"하고 머리를 수그려야 한다. 또한 이용자를 기다리게 하는 등 이용자에게 무엇을 의뢰, 부탁하여야 할 경우에는 용건 앞에 "죄송합니다만..."을 붙임으로써 대화를 훨씬 부드럽고 공손하게 이끌어 갈 수 있다.

## 4) 불만이용자 응대요령

### 가. 불만 응대 4원칙

- 이용자를 화나게 하는 5가지 태도

1. 무관심, 무시, 2. 규정 제일, 3. 업무 미숙, 4. 발뺌, 5. 냉담 거만

■ 불만응대에도 왕도가 있다!!

제1원칙	우선사과의 원칙	◦ 적극적 경청, 메모는 필수
제2원칙	원인파악의 원칙	◦ 불평·불만의 핵심 파악
제3원칙	신속, 정확 처리의 원칙	◦ 신속한 응대 ◦ 이용자 입장에서 해결
제4원칙	불 논쟁의 원칙	◦ 공감적 화술로 접근 ◦ 해결 내용의 확인 및 재발방지를 위한 대책 마련

나. 불만 처리 기법

■ 불만 처리의 기본공식

<ul style="list-style-type: none"> <li>• “감사합니다.”라고 말한다.</li> <li>• 불만에 감사하는 이유를 설명한다.</li> <li>• 잘못된 부분에 대해 사과한다.</li> <li>• 문제의 빠른 해결을 약속한다.</li> <li>• 필요한 정보를 얻는다.</li> <li>• 잘못된 부분은 신속하게 시정한다.</li> <li>• 이용자가 만족했는지 확인한다.</li> <li>• 앞으로는 그러한 일이 일어나지 않도록 조치한다.</li> </ul>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(1) 불만 처리 3變法

사람을 바꿔라	본인이 지속적으로 응대할 경우 감정이 격해질 수 있으므로 책임자가 대신하는 등 응대 직원을 바꾸어 준다.
장소를 바꿔라	문제가 발생한 장소에서 사무실 안이나 다른 장소로 안내한다.
시간을 바꿔라	차 대접을 하는 등 여유를 가진다.

(2) 불만처리 6단계

1단계	불편에 대한 사과 (불편 사항에 대한 사과, 무조건 잘못을 인정하는 것은 아님)
2단계	불만 내용 경청 (이용자의 불만 내용 파악, 진지한 경청은 불만을 감소시킴)
3단계	공감 표현 (예, 그러셨어요. 많이 불편하셨겠네요)
4단계	대안 제시 (제 생각에는 ○○○방법이 좋을 것 같은데요)
5단계	신속한 조치 (바로 해드리겠습니다)
6단계	결과 확인 (전화나 방문으로 조치 결과에 만족하는지 확인한다)

## 다. 이용자 유형별 대응 요령

이용자유형	대응요령
전문가형	- 특징: 자신을 과시하는 타입으로 자신은 모든 것을 다 알고 있는 전문가 인양 행동 - 요령: 이용자의 능력에 대한 칭찬과 감탄의 말로 응수, 대화 중에 반론을 하거나 자존심을 건드리는 행위 금물
우유부단형	- 특징: 요점을 딱 부러지게 말하지 않고 빙빙 돌리는 이용자 - 요령: 자신의 생각을 솔직히 들어 낼 수 있도록 유도 하고 적절한 문제해결 방안을 제시해 준다.
빨리빨리형	- 특징: 일처리가 조금만 늦어도 재촉이 심한 이용자 - 요령: 말은 시원시원하게, 행동은 빨리빨리, 진행사항이 늦어질 경우 늦어지는 사유에 대해 분명히 언급한 후 양해 구함
트집형	- 특징: 사사건건 트집을 잡아 불평하는 이용자 - 요령: 상대방의 의견을 경청하고 미안하다는 뜻을 나타내는 대응법 효과적
거만형	- 특징: 소위 뽐내는 이용자나 안하무인격으로 큰소리치는 거만한 이용자 - 요령: 칭찬해주고 맞장구 쳐주거나 큰소리가 날 경우에는 장소를 바꾸어서 기분을 전환시키고 낮은 목소리로 응대하면 효과적
쾌활형 (명랑형)	- 특징: 쾌활해서 상대하기 쉽고 대체적으로 무난한 이용자 - 요령: 일을 처리함에 있어 Yes/No를 분명히 하는 것이 효과적, 상대방의 쾌활함에 말려들어 예의를 벗어나는 일이 없도록 유의
온순형	- 특징: "미안합니다만" 하고 저자세의 온순한 유형이지만 속으로는 날카롭게 관찰하고 있는 무서운 이용자 - 요령: 정중하고 온화하게 대해 주며 일은 차근차근 빈틈없이 처리해 주도록, 말이 없다고 해서 불만이 해결된 것으로 착각하지 말 것
의심형	- 특징: 자신감 있는 태도로 간결 명확하게 응대하는 것이 효과적 - 요령: 분명한 증거나 근거를 제시하여 대로는 책임자로 하여금 응대하도록
무조건 요구형	- 특징: 원칙에 어긋난 일을 부탁, 무리한 요구를 하는 이용자 - 요령: 이용자 입장을 충분히 이해하고 있음을 알려준 후 이용자의 요구가 무리한 요구임을 납득할 수 있도록 차근차근 설명
어린이 동반이용자	- 특징: 어린이에 대한 관심을 이용자 자신의 관심으로 여김 - 요령: 어린이에 대한 배려 행동을 필요로 함

## 5) 담당직원의 근무자세

모든 이용자는 나름대로의 일반적인 기대치를 갖고 있다.

- 가. 이용자에게 적극적인 관심을 보인다. 즉, 하던 일이나 잡담을 중지하고 반갑게 맞이하며, 찾아온 용건에 대하여 신중히 들어주는 태도를 표현한다.
- 나. 어쩔 수 없이 기다리게 할 경우에는 우선 양해를 구하고, 기다려야 하는 시간이 길어지면 중간에 이유와 상황을 잘 설명한다.
- 다. 이용자 응대 중에는 동료와 사담을 나누지 않고, 또한 이용자가 돌아간 뒤에도 이용자에게 대한 비평은 하지 않는다.
- 라. 이용자와 논쟁하지 않는다. 예를 들어 이용자가 실수하거나 지나친 태도로 기분

을 상하게 하여도 감정을 억제하며 차분하게 응대하는 성숙한 자세를 보인다.  
 다. 자신과 관계없는 경우에도 가능한 정성을 다해 친절히 안내한다.  
 바. 바쁠 때에도 귀찮아하는 기색을 보여서는 안 된다. 보통 때라면 마음 씀씀이에 여유가 있고 정중하게 대접하다가도 바쁘고 일에 쫓길 때에는 그렇게 하기가 쉽지 않다.

### 5.1.3 상황별 응대서비스 요령

#### 1) 전화응대

오늘날에는 전화통화가 일상생활의 중요한 일부분으로 자리 잡고 있다. 서비스에서도 직접 접촉에 의한 서비스도 중요하지만 전화를 통한 서비스의 빈도가 더 잦아지고 있다. ‘전화는 공공기관의 또는 다른 얼굴’인만큼 전화응대 방법에 따라 도서관의 이미지가 좌우되므로 좋은 응대를 하기 위해서는 자세를 바르게 하고 언어 이상의 따뜻한 마음의 뜻을 상대방에게 전달하는 것이 중요하다.

#### 가. 전화응대의 기본태도

- 이용자를 맞이하는 마음으로
- 내용은 간단·명료하게
- 벨소리 3번 이내 받기
- 먼저 소속과 이름 밝히기
- 말씨는 항상 친절하게
- 상대방의 말에 경청하기
- 최대한 성실하게 답변하기
- 신속, 정확하게 메시지 전달하기
- 끝인사 하기 “감사합니다”
- 상대가 끊은 후 수화기 놓기
- 전화기능 숙지하기
- 발음을 정확히

## 나. 전화응대의 단계

- 부서명과 이름을 밝힌다.
- 상대방을 확인한다.
- 간단히 인사를 나눈다.
- 메모하면서 용건을 듣는다.
- 요점을 되짚는다.
- 마무리 인사를 나눈다.
- 상대방이 먼저 끊고 난 후 조용히 수화기를 내려놓는다.

## 다. 전화응대 불친절 사례

- 전화를 건 사람의 용건을 무시하는 경우
- 이용자 앞에서 사적인 전화를 거는 경우
- 용건이 끝나자마자 전화를 끊는 경우
- 본인이 직접 걸지 않고 시키는 경우
- 수화기를 턱과 어깨에 걸치고 통화하는 경우
- 권위주의적인 태도로 통화하는 경우
- 자기소관이 아니라고 거절하는 경우

## 라. 화가 난 이용자와의 전화응대

- 이용자의 감정과 기분을 존중한다.
- 이용자에게 사과하고 불만사항을 시정하겠다는 확신을 가지게 한다.
- 이용자가 말을 잘 할 수 있도록 도와준다.
- 이용자의 말을 주의해서 듣는다.
- 이용자의 말을 가로막거나 다투지 말며 메모한다.
- 불만을 경시하지 말고 진지한 태도를 취한다.
- 불만을 정확히 이해했는지 확인한다.
- 불만을 알려준 이용자에게 감사를 표현한다.

- 불만조치에 대해 언제까지 알려 줄 것인지에 대해 말한다.
- 이용자에게 불만내용의 해결을 통지하고 확신시켜 줌으로써 감동시킨다.

#### 마. 전화응대 실천요령

전화받는 요령	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 전화를 받습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>- 벨이 3번 이상 울리기 전에</li> <li>- 세 번 이상 울린 후 받을 경우 "오래 기다리게 해서 죄송합니다." 라고 말합니다.</li> </ul> </li> <li>② 소속과 이름을 밝힙니다.</li> <li>③ 상대가 확인합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상대가 이름을 말하지 않을 경우 먼저 확인합니다.</li> </ul> </li> <li>④ 인사를 합니다.(밝고 명랑하게)</li> <li>⑤ 용건을 묻습니다.(5W 1H원칙에 의해 요점만을 메모합니다.)</li> <li>⑥ 중요한 내용은 상대에게 재확인합니다.</li> <li>⑦ 끝인사("전화주셔서 감사합니다. 좋은 하루 되세요")</li> <li>⑧ 수화기를 놓습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상대방이 끊은 것을 확인 한 다음 조용히 내려놓는다.</li> </ul> </li> </ol>										
수화자가 부재중 일 때	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 부재중인 경우 예정을 알려준다.</li> <li>② 용건 등을 묻는다. <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이쪽에서 전화를 다시 할 때 '돌아오시면 전화를 드리도록 할까요?'</li> <li>'죄송합니다만 전화번호를 알려주시겠습니까?'</li> <li>- 대신 용건을 물어볼 경우 '괜찮으시다면 메모를 남겨드릴까요?'</li> <li>'제가 대신 전해드릴까요?'</li> <li>※ 메모: 성명, 소속, 시간, 용건내용(5W 1H원칙)</li> <li>- 전화번호, 이름, 용건 내용 등을 간결하게 재확인</li> </ul> </li> <li>③ 메모 간결하게 정리, 반드시 전달한다. "누구시라고 전해드릴까요?"</li> <li>④ 끝맺음 인사 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이름을 알려주어 책임의 소재를 명확히 한다. '저는 ○○○팀의 ○○○입니다. AAA께서 돌아오면 전화를 드리도록 말씀드리겠습니다.'</li> <li>- 끝인사는 정중하게</li> <li>- 상대가 전화를 끊은 다음 수화기를 놓는다.</li> </ul> </li> </ol>										
전화를 바꿔 줄 때	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="442 1373 874 1424">전화 받을 사람을 확인한다.</td> <td data-bbox="882 1373 1311 1424">어느 부서의 누구인가? 담당자가 누구인가?</td> </tr> <tr> <td data-bbox="442 1431 874 1482">송화구를 막은 다음 전화 받을 사람에게 이야기한다.</td> <td data-bbox="882 1431 1311 1482">필요 시 Hold 버튼사용 누구에게서, 내용은?</td> </tr> <tr> <td data-bbox="442 1489 874 1541">타부서의 경우는 전화번호 안내와 함께 연결해 준다.</td> <td data-bbox="882 1489 1311 1541">연결되지 않으면? 연결상태까지...</td> </tr> <tr> <td data-bbox="442 1547 874 1599">전화를 받을 사람이 즉시 받을 수 없을 때는 수시로 중간상황을 알려 준다.</td> <td data-bbox="882 1547 1311 1599">통화중, 결재중, 상사와의 이야기 중, 지금 오고 있음.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="442 1606 874 1615">전화 받을 사람의 신장을 알려 주며 돌려준다.</td> <td data-bbox="882 1606 1311 1615">직위, 이름 담당업무 등.</td> </tr> </table>	전화 받을 사람을 확인한다.	어느 부서의 누구인가? 담당자가 누구인가?	송화구를 막은 다음 전화 받을 사람에게 이야기한다.	필요 시 Hold 버튼사용 누구에게서, 내용은?	타부서의 경우는 전화번호 안내와 함께 연결해 준다.	연결되지 않으면? 연결상태까지...	전화를 받을 사람이 즉시 받을 수 없을 때는 수시로 중간상황을 알려 준다.	통화중, 결재중, 상사와의 이야기 중, 지금 오고 있음.	전화 받을 사람의 신장을 알려 주며 돌려준다.	직위, 이름 담당업무 등.
전화 받을 사람을 확인한다.	어느 부서의 누구인가? 담당자가 누구인가?										
송화구를 막은 다음 전화 받을 사람에게 이야기한다.	필요 시 Hold 버튼사용 누구에게서, 내용은?										
타부서의 경우는 전화번호 안내와 함께 연결해 준다.	연결되지 않으면? 연결상태까지...										
전화를 받을 사람이 즉시 받을 수 없을 때는 수시로 중간상황을 알려 준다.	통화중, 결재중, 상사와의 이야기 중, 지금 오고 있음.										
전화 받을 사람의 신장을 알려 주며 돌려준다.	직위, 이름 담당업무 등.										
잘못 걸려온 전화	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 더욱 정중하고 친절하게 안내한다.</li> <li>② 다른 부서의 업무의 전화가 걸려왔을 경우 직접 전화를 돌려주며, 담당자의 전화번호도 함께 안내한다. <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상대가 들리지 않도록 주의 '○○과로 전화를 돌려드리겠습니다. ○○과 ○○○의 전화번호는 ○○○-○○○○번입니다.'</li> </ul> </li> <li>③ 답변 가능한 내용이면 들리지 말고 직접 안내한다.</li> </ol>										



전화 걸 때	① 전화를 걸기 전에 필요한 자료는 미리 손앞에 정리 - 상대의 소속, 직책, 성명, 전화번호 숙지 - 용건의 내용을 간단히 메모 - 필요한 서류자료, 메모지, 필기구 준비 ② 상대가 나오면 본인의 소속 및 이름을 먼저 밝힌다. ③ 상대를 확인합니다. - 상대방이 이름을 말하지 않을 경우 내쪽에서 확인 - 본인이 받을 경우 인사를 하면서 안부를 묻고 - 부재 시일 경우 - 부재이유를 간단히 묻고 메모를 부탁하거나 전화를 다시 하겠다는 등의 약속을 합니다. ④ 용건을 간결하고 정확하게 전달한다. ⑤ 끝인사('수고하십시오. 잘 부탁드립니다')
항의 전화 응대 시	① 상대의 감정이 상하지 않도록 항의내용을 끝까지 듣는다. - 상대를 부정한다든지, 의심하는 것은 금물 - 용건의 내용을 간단히 메모 - 필요한 서류자료, 메모지, 필기구 준비 ② 사실을 확인하고 변명하지 않으며 항의에 대해 정중히 사과한다. ③ 본인이 판단할 수 없는 내용은 상사와 상의 - 같이 화를 낸다면 이는 상대와 같은 사람으로 취급된다는 사실을 명심 ※ 우선사과 또는 공감 → 경청 → 공감 또는 우선 사과 → 원인분석 → 해결방안 → 동조확인 → 대안제시 → 거듭사과 → 감사표현

☞ Tip: 센스 있는 전화 예절

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2번 벨에 받습니다.</li> <li>• 2분 이내 통화합니다.</li> <li>• 2초 늦게 끊습니다.</li> </ul> <p>&gt;&gt;&gt; 전화를 받을 때는 왼손으로          왼손으로 받으면 메모하기도 쉽고 자료를 찾기도 편리합니다.          전화기도 왼손으로 받도록 디자인되어있죠?</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

바. 전화응대 BEST 8

1. 전화 빨리 받기	벨소리는 3번 이내 "모든 전화는 내게 맡겨라"
2. 먼저 인사하기	"인사말, 소속, 이름을", "밝은 목소리로"
3. 충분히 경청하기	"통화는 듣는 것부터", "듣고 나면 해결된다"
4. 전화내용 정확하게 전달하기	"순간의 무성의가 기회 손실이 될 수도....."
5. 통화는 간단 명료하게	"용건을 요령 있게", "명랑한 목소리로"
6. 친절하게, 약간 Higt Tone으로	"명랑하고 상냥한 말씨로써"
7. 통화중인 주위에서는 조용히	"동료와 이용자를 위한 배려"
8. 끝 인사 후 상대보다 늦게 끊기	"감사합니다", "2초 늦게 끊기"

## 사. 전화응대 WORST 8

1. 내 전화만 잘 받는 것	“누군가 받겠지? 음! 음! 누가 이기나 보자.”
2. 충실하지 못한 답변	“적당히 답변”, “전화 건 사람의 용건을 무시”
3. 용건이 끝나자마자 전화 끊는 것	“그래 알았어! 딸깍!”
4. 메모 대신 구두로 전달하는 것	“메모보다는 기억력을 신뢰.”
5. 무성의한 전화응대	“지금 없어요. 잘 몰라요”
6. 양해 없이 오래 기다리게 하는 것	“1분, 3분, 5분 뚜뚜뚜뚜”
7. 통화중 옆사람과 이야기를 하는 것	“김선생 볼 줘! 아 아닙니다. 어디까지 이야기 했죠?”
8. 불친절하게 응대하는 것	“사무적이고 서두르는 목소리”, “상대와의 말다툼”

## 2) 창구응대

### 가. 기본자세

3가지 노력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용자의 처지와 심리를 이해하는 노력</li> <li>• 업무에 관한 지식을 향상시키려는 노력</li> <li>• 신속·정확하게 봉사하려는 노력</li> </ul>
8가지 마음가짐	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “어서 오십시오.”의 환영하는 마음</li> <li>• “안녕하십니까?”의 밝은 마음</li> <li>• “예~.” 하는 상냥한 마음</li> <li>• “수고하셨습니다.” 라고 위로하는 마음</li> <li>• “미안합니다.” 라는 겸손한 마음</li> <li>• “덕택으로.” 라는 봉사하는 마음</li> <li>• “고맙습니다.” 하는 감사의 마음</li> </ul>

### 나. 창구 예절

항상 웃는 얼굴로 인사	창구 근무자가 굳은 얼굴로 외면하고 있으면 이용자는 무시당한다는 느낌을 받을 수 있으므로 항상 웃는 얼굴로 인사하는 모습을 이용자에게 보여야 한다.
올바른 자세	자세가 나쁘면 자신이 없는 듯하고 야무지지 못한 느낌을 줄 뿐 아니라 그 자신도 피곤해지기 쉽다. 자세를 바로하면 정신집중이 가능하여 언어나 행동 등도 저절로 정중하게 된다.
공평한 업무 처리	서비스 순서는 반드시 지켜야 한다. 이용자의 신분이나 연령, 복장 등 외모에 따라 차별하는 일이 없도록 해야 한다.
어떠한 상황에서도 침착하게 응대	창구가 혼잡할 때에는 동작이나 말씨가 성급해지거나, 상대의 용건을 끝까지 듣지 않고 추측해 판단하기가 쉽다. 또 상대방이 화를 내면 같이 화를 내고 얼굴을 붉히는 경우도 있다. 침착하게 행동하는 것이 응대의 기본이다.

문의에는 정확하고 신속하게 답변	이용자의 질문에 당황하여 옆사람에게 상의한다든지 다른 직원에게 물어본다든지 우물쭈물하는 등 자신감이 없는 행동을 해서는 곤란하다. 평상시 업무 지식을 높이도록 노력해야 한다.
예의 바르게 행동	버릇없는 태도, 조잡한 말씨의 사용에 주의하여야 합니다. 이용자에게는 항상 깎듯한 경어를 사용해야 한다. 올바른 경어 사용은 자신의 교양을 한층 높여 준다.

☞ Tip: 서비스 접점 장소에서 하지 말아야 할 행동

<ol style="list-style-type: none"> <li>❶ 음식물을 섭취하는 행동</li> <li>❷ 하품을 한다거나 뒤로 기지개를 켜는 행동</li> <li>❸ 동료직원과 농담을 하거나 웃고 떠드는 행동</li> <li>❹ 너무 큰소리로 잡담을 하거나 사적인 전화로 이용자를 기다리게 하는 행동</li> <li>❺ 외모가 너무 화려하거나 지저분한 느낌을 주는 행동</li> <li>❻ 이용자가 창구로 다가아도 자기 일만 하는 행동</li> <li>❼ 이용자를 앞에 두고 뒷사람과 잡담을 하거나 이용자의 흥을 보는 행동</li> </ol>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 다. 사용 용어

맞이할 때	“어서 오십시오.”, “안녕하세요.”
기다리게 할 때	“죄송합니다만, 잠시만 기다려 주십시오.”
사과할 때	“정말 죄송합니다. 사과드리겠습니다.”
부재 또는 면회할 수 없을 때	“모처럼 방문하셨습니다만, 지금 회의 중이라 아무래도 시간을 내기가 어렵겠습니다. 조금 후에 다시 오시면 안 되겠습니까? “잠깐 자리에 계시지 않습니다만.....” “잠깐 외출중 이십니다만.....”
급한 일을 하는데, 이용자가 불렀을 때	“죄송합니다만, 잠시만 기다려 주십시오. 지금 바로 찾아 뵙겠습니다.”
알지 못하는 사항을 물어 왔을 때	“잠깐만 담당자에게 묻고 오겠습니다. 잠시만 기다려 주십시오.” “제가 지금 잘 알지 못하기 때문에 담당자가 만나 뵙겠습니다.” “죄송합니다만, ○○과 쪽으로 안내하겠습니다.”
고충을 들을 때	“그렇습니까?”, “지당하십니다.” “빨리 조사해서(확인해서) 응답해 드리겠습니다.” “지적해 주셔서 감사합니다.”
이용자 앞에서 잠시 자리를 비우거나 돌아 왔을 때	“죄송합니다만, 잠시만 기다려 주세요.” “잠깐 실례하겠습니다.” “많이 기다리시게 해서 죄송합니다.”

## 라. 다양한 이용자 응대

### (1) 장애인 이용자

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인 서비스는 선심이 아닌 마땅한 그들의 권리로 제공되어야 한다는 것</li> <li>• 장애인들에게 비장애인과 동등한 지식정보접근 기회를 부여하여야 한다는 것</li> </ul>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- 장애인들의 정보의 필요성을 인지하여야 한다. 장애인들을 처음 대할 때 어떻게 해야 할지 몰라 주위를 부산스럽게 만들며 당황해서는 안 된다.
- 도서관을 처음 온 이용자일 경우에는 도서관에 대한 간단한 오리엔테이션을 실시한다. 필요시 투어를 할 수도 있다. 큰 도서관일 경우에는 투어를 별도로 할 수 있다. 오리엔테이션에는 장서현황과 자료검색에 필요한 사항을 포함시켜야 한다. 이외에도 오리엔테이션에는 보조공학기기 사용법 및 편의시설 위치, 도움이 필요할 때 연락처 등을 알려준다.
- 장애에 초점을 맞추어서는 안 되며 한사람의 독립된 인격체로 그 사람 자체를 중시하는 태도를 가져야 한다.
- 이용자가 무엇을 필요로 하는지 경청하여야 한다. 그들이 무엇을 필요로 하고 또 무엇이 그들을 위해 가장 좋은 것인지 가정하는 것은 금물이다.
- 장애인 또한 스스로 독립적으로 도서관이용을 원하기 때문에 도서관이용에 필요한 각종 안내/설명은 쉽고 명확하여야 한다.
- 이용에 있어 불편하지 않도록 조치할 뿐만 아니라 용무를 마치고 돌아가시는 때에도 불편이 없도록 배려한다.
- 자연스러움이 가장 편한 것으로 너무 지나친 관심과 행동은 오히려 부담을 준다. 동정어린 어투나 어린아이를 대하듯이 하여서는 안 된다.

## (2) 노인 및 미성년 이용자

노인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “할아버님(할머님), 그동안 잘 지내셨어요?”(이용자님이란 표현이 익숙하지 않음)</li> <li>• 특별히 알아주는 직원을 선호한다.</li> <li>• 용어는 가능한 쉬운 말만 쓴다.</li> <li>• 사탕 등을 비치하여 대접한다.</li> </ul>
미성년자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “어서오세요, 무엇을 도와드릴까요?”</li> <li>• 나이가 어리다고 반말을 사용하는 것은 금물(친한 학생과 스스럼없이 대하는 것은 가능하나 인격적 응대가 중요)</li> </ul>

## 3) 사무실 응대

### 가. 사무실에 이용자가 방문했을 때

- 사무실에 찾아오는 손님에게는 항상 일어나서 인사한다. 진심으로 환영하는 표정으로 인사를 함으로써 상대방이 사무실 분위기에 친근함을 가지도록 한다.

- 용무를 묻기 전에 먼저 착석하도록 권유한다.
- 하던 일을 멈추고 손님이 기다리지 않도록 하여야 한다.
- 이야기가 길어지면 이용자에게 차와 음료를 권한다.
- 찾는 사람이 부재중일 경우, 메모 전달 의사를 확인하고 전해 줄 것을 약속한다.
- 이용자가 2개 부서 이상의 민원상담을 요청했을 때 이용자가 처음 방문한 부서의 담당자가 민원 상담 후 직접 다른 부서의 담당자에게 안내한다.

## 나. 말하는 자세

- 밝고 명랑한 표정으로 말한다.
- 정확한 발음, 맑은 목소리, 적당한 속도로 말한다.
- 상대방이 알아듣기 쉽게 말한다.
- 상대의 관심과 흥미에 초점을 맞춰서 말한다.

## 다. 듣는 자세

- 상대방을 정면으로 바라본다.
- 편안한 자세를 취한다. 팔이나 다리를 꼬지 않는다.
- 이용자의 주장을 이용자의 입장에서 들어주고 최대한 이용자의 주장을 도와줄 수 있는 방안이 있는지 찾아본다.
- 이용자의 주장이 일관되지 못할 경우 적절한 질문을 통해 전체적인 주장의 요지를 파악한다.

## 4) 인터넷 민원 응대

이용자에 대한 응대가 기록에 의해 증거물이 되고 경우에 따라 책임을 져야 할 가능성이 있기 때문에 신중한 접근이 필요

## 가. 인터넷 민원 답변 요령

- 메시지는 가능한 한 짧게 작성한다.
- 글자를 진하게 한다거나 이탤릭체, 밑줄과 같은 기능은 반드시 강조할 사항이 있을 때 간헐적으로 사용한다.
- 이용자의 게시물에 답변을 제시할 경우에는, 이전 게시물에 대한 본인의 의견을 첫 문장에 명확하게 밝혀 본인이 작성하려고 하는 메시지의 요점을 분명히 하도록 한다.
- 법령, 법규, 절차 등이나 기타 참고자료로부터 인용할 시에는 반드시 그 출처를 명확히 밝히도록 한다.
- 온라인 메시지는 목소리의 톤, 표정, 몸짓과 같은 단서를 제공하지 않으므로, 오해의 여지를 일으킬 수 있는 빈정거리는 말투, 야유하는 듯한 단어는 사용하지 않는다.
- 지나치게 감정적인 언어의 사용을 자제한다. 상황에 대한 동반하지 않는 부정적인 언사는 확대 해석되는 경향이 있으므로 온라인 메시지를 작성할 때는 주의할 기울이도록 한다.
- 이용자가 이해하기 어려운 전문용어는 이해하기 쉽게 그 뜻을 풀어 설명한다.

## 나. 인터넷 민원답변 사례

인사말/소속	안녕하세요 ○○도서관 ○○○과 ○○○입니다.
질의내용 요약.	○○○님께서는 ----에 대해 문의하셨습니다
문의에 대한 답변 (근거규정을 들어 이용자에게 설득력 있게 작성)	---에 대하여 상세하고 성의있는 답변, 그리고 ---검토 후, 조치를 취하도록 하겠습니다. (주소, ○○도서관 ○○○과)
추가 보충자료와 연락처를 명기하여 이용자의 추가 문의사항을 해소할 수 있도록 구성	참고로 ----에 대해 보다 더 자세한 사항이 필요하시면 ○○○과 (○○-○○○○-○○○○)으로 다시 연락주시기 바랍니다.
맺음말/감사	○○○님의 앞날에 행복과 번영이 함께하기를 기원하겠습니다. 감사합니다.

## 5.2 문제이용자 응대지침

문제이용자 응대 매뉴얼로는 외국의 경우 문제행동 유형별로 제정한 것<sup>42)</sup>과 도서관에서 일어날 수 있는 다양한 유형을 종합해서 제정한 것<sup>43)</sup>이 있으며, 국내에서는 공공기관으로 국민권익위원회와 금융감독원에서 특이민원인 일종에 문제민원인에 대한 응대 매뉴얼을 개발하였으며<sup>44)</sup> 국내에서는 국회도서관이 비교적 자세하게 열람실 운영정책 및 단계별 처리절차와 행동요령 등을 제정하여<sup>45)</sup> 시행하고 있으며(〈부록 6〉 참조) 해외에서는 미국의 “Salem Public Library Problem behavior Manual”<sup>46)</sup>이 다양한 문제행동에 대해 정책과 처리절차를 소상하게 기술하고 있다. 일부 몇몇 공공도서관에서는 이용자 규정을 제정하여 문제이용자를 대응하고 있다. 이상의 자료와 설문결과 도서관에서 자주 발생하는 문제이용자 유형들을 바탕으로 문제이용자 응대서비스 매뉴얼의 모형을 제시하자면 다음과 같다.

〈표 V-2〉 도서관 문제이용자 응대서비스 매뉴얼 모형

1. 문제이용자 응대사례와 응대지침
  - 1) 문제이용자 응대사례
  - 2) 문제이용자 응대지침
2. 유형별 문제이용자 응대 지침
  - 1) 도서관 이용규정에 반박하여 화를 내는 자
  - 2) 도서관 자료, 시설을 훼손하는 자
  - 3) 휴대폰 및 기타 잡담으로 도서관을 소란스럽게 하는 자
  - 4) 아이를 방치하는 자
  - 5) 게임(음란물) 접속 및 지나친 애정행위, 흡연, 노출이 심한 복장 착용자
  - 6) 정신질환자
  - 7) 이상 행동자
  - 8) 노숙자
  - 9) 알코올중독자
  - 10) 절도자
  - 11) 폭력 및 흥기소지자
  - 12) 성추행 및 성희롱자
  - 13) 기타

42) Rubin, Joyce Rhea. 1990. "Anger in the Library: Defusing Angry Patrons at the Reference Desk" The Reference Librarian no.31(1990): 39-51.

43) Smith, Kotty. 1993. Serving the Difficult Customer: A How-To-Do-It Manual for Library Staff. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc.

44) 사법발전재단, 2010. 『특이심리 민원인의 이해와 응대』

45) 국회도서관, 2009. "국회도서관 야간·휴일개관 등에 따른 열람실 운영지침"

46) Salem Public Library Problem behavior Manual:

<<http://splnotebook.pbworks.com/w/page/24041942/Problem%20Behavior%20Manual>>.

## 5.2.1 문제이용자 응대사례와 응대지침

### 1) 문제이용자 응대사례

문제이용자 대응에서는 커뮤니케이션 스킬 개발이 가장 많이 중요하다.

☞ Tip: 커뮤니케이션 스킬 개발 방법

- 경청하기
- 다른 사람의 의견 수용하기
- 명확하게 말하기

- 동일한 상황에서 어떻게 커뮤니케이션을 하느냐에 따라 승자가 혹은 패자가 될 수 있는 사례<sup>47)</sup>

〈사례 1〉	
패 자	“그것은 내 업무가 아닙니다.” “난 모릅니다.” “우리실 소관이 아닙니다. 이층으로 올라가 보세요.” “뭐요?” “그 규정은 내가 만든 것이 아닙니다.” “난 하라는 대로 할 뿐입니다.” “우리는 늘 그렇게 해 왔습니다.”
승 자	“잘 모릅니다만 한번 알아보겠습니다.” “제가 보기에는 그것은 2층 사무실에서 하는 것 같습니다. 제가 한번 전화로 확인해 보겠습니다.” “그 규정이 문제가 있는지는 잘 모르겠습니다만 제가 그것을 바꿀 권한은 없습니다. 그러나 이용자께서 직접 도서관측에 의견을 제시할 수가 있습니다.” “지금 당장은 안 됩니다만, 예약해 놓을 수는 있습니다. 아니면 상호대차로도 가능한지 알아보겠습니다.” “현행 규정은 그렇습니다만 한번 윗분께 그것을 개정할 수 있는지 여쭙어 보겠습니다.” “질문에 대한 답변이 충분합니까?” “뭐 또 도와 드릴 것이 없습니까?” “감사합니다.”

47) Willis, Mark R. *Dealing with Difficult People in the Library*. Chicago: American Library Association: 108.



• 도서관 서비스 접점에서 발생하는 문제 상황에 대한 응대 사례들.<sup>48)</sup>

<p>&lt;사례 2&gt; 자기 차례를 기다리지 못하는 문제이용자</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 내포된 비난: 당신은 무능력하여 일을 빨리 처리하지 못함</li> <li>• 이용자의 주된 느낌: 좌절과 불안</li> <li>• 전형적인 직원의 반응: 줄서있는 다른 사람을 보면서 “곧 차례가 될 것입니다.”</li> <li>• 그 사람 순서가 되었을 때 아주 냉담하게 “뭘 도와드릴까요?”</li> <li>• 적극적 경청 대응: 줄서있는 다른 사람을 보면서 “곧 차례가 될 것입니다.” 그 사람 순서가 되었을 때 “기다리시느라 힘드셨죠?” 줄서서 기다리는 것 정말 못할 짓이죠. 자 이제 무엇을 도와드릴까요?</li> </ul>
<p>&lt;사례 3&gt; 직원으로 하여금 컴퓨터를 통해 어떤 정보를 찾아 주기를 원하는 이용자</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 내포된 비난: 당신은 무관심하고 무심함, 좀 더 관심을 보여야함</li> <li>• 이용자의 주된 느낌: 두려움, 좌절, 불안, 당황</li> <li>• 전형적인 직원의 반응: 이렇게 해보세요. 그래도 안 되면 연락하세요.</li> <li>• 적극적 경청 대응: 사실 컴퓨터가 얼마간의 사람들을 실망시키죠. 제가 한번 더 그 순서를 반복 해 보여 드릴게요. 다시 제 자리로 돌아가야 하니까, 안되면 다시 연락주세요.</li> </ul>
<p>&lt;사례 4&gt; 이용자에게 다른 참고봉사대로 가라고 했을 때</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 내포된 비난: 당신도 모두 똑 같은 관료들이다: 아는 게 없어 우리를 여기저기 돌아다니게 만들고 있어.</li> <li>• 이용자의 주된 느낌: 좌절, 우려, 염려</li> <li>• 전형적인 직원의 반응: 당신이 찾고 있는 정보는 정부문서섹션에만 있습니다.</li> <li>• 적극적 경청 대응: 다시 돌아가야 할 것 같아 걱정인데요. 제가 정부문서섹션에 전화를 해서 당신이 그 쪽으로 가고 있다고 해놓겠습니다.</li> </ul>

- 적극적 경청은 상호간 관계개선에 도움이 되고 긴장을 완화시켜준다. 즉, 먼저 상대방이 문제의 관건을 갖고 있다는 것을 인정하고 이에 대해 진지하게 듣고 있다는 것을 상대방으로 하여금 느끼게 함으로 달성되어진다. 여기에는 기교가 필요하며, 그 사람의 문제에 초점을 맞추기보다 그 사람이 느끼는 기분을 읽는데 능숙해져야 한다.
- 또 상대방이 말 하는 것을 잘 들어주는 것은 상대방으로 하여금 자신이 존중받고 있다는 느낌이 들게 만드는 최고의 방법이다. 경청은 직원과 이용자를 이어주는 연결고리가 되며 상대방에 서서 문제를 해결해 주려고 애쓰고 있다는 느낌이 들게 만든다.
- 이외에도 상대방의 말을 귀담아 들으면 그 이용자가 진정 원하는 것이 무엇인지 또 그것은 어떻게 도울 수 있을 것인지 알게 해준다.
- 경청은 도서관에서 일어나는 문제들을 예방하는 열쇠의 하나라고 할 수 있다.

48) McNeil, Beth and Denise J. Johnson. 1996. *Patron Behavior in Libraries: A Handbook of Positive Approach to Negative Situations*. Chicago: American Library Association: 131-132.

☞ Tip: 대화할 때 본인에게 물어야 할 3가지 질문<sup>49)</sup>

1. 들으면서 나는 무엇을 했는가? 상대방의 입장을 이해했는가?
2. 더 잘 대응할 수 있지는 않았는가?
3. 일이 잘되기 위해 내가 한 것은 무엇인가?

• 커뮤니케이션 스킬이 없는 직원의 나쁜 사례<sup>50)</sup>

(이용자: 복장 단정한 중년의 남자, 손에 예약도서 통지서를 들고 대출대에 옴. 참을 수 없다는 표정을 짓고 있음 / 직원: 대출대에만 2년 근무한 베테랑)

▶ 직원: 어서 오세요.  
▶ 이용자: 이것 좀 해결해 주시기 바랍니다. 한 달 이상 이 책을 기다렸는데 어제 저녁에 통지서가 오기를 15일까지 책을 찾아가라고 하는데, 연락받은 날은 어제 저녁 16일이니, 왜 도서관은 한 번도 제 때에 통지문을 보내지 않는지 모르겠습니다.  
▶ 직원: 대부분의 이용자들이 제 때에 받는데, 성함이 어떻게 되세요?  
▶ 이용자: ○○○입니다. 난 한번도 제 때에 받아 본 적이 없습니다. 그래서 지난번에도 우표값 낭비하지 말고 제발 전화로 연락해 달라고 부탁했는데도 말입니다.  
▶ 직원: 우리는 예약도서 신청자 모두에게 전화로 일일이 연락할 만큼 직원이 남아돌지 않습니다. 당신 이름으로 예약된 도서는 없습니다. 다음 분 오세요.  
▶ 이용자: 아니 없다고요?! 그럼 어디에?  
▶ 직원: 아마도 그 다음 예약자에게로 갔겠죠.  
▶ 이용자: 보시오. 난 그 책을 예약하지 않았습니까. 당신네들이 일을 엉망으로 하고서 내게 못 준 것 아닙니까? (화가 나 소리를 지르며) 이것은 당신 잘못이요. 그 책을 갖고 간 사람에게 전화해서 내게 그 책을 돌려주세요.  
▶ 직원: 그렇게는 못합니다. 당신이 제때에 통지서를 못 받은 것은 우체국 잘못입니다.  
▶ 이용자: 항상 다른 사람들을 핑계하는군요. 당신은 우편물이 도착하는데 얼마만한 시간이 걸리는지 아세요. 충분한 시간을 주어야만 하지 않소. 나한테 그 책을 넘겨주든지 아니면 내가 곧바로 시청에 가서 시청을 만나 이 도서관이 예산을 어떻게 낭비하고 있는지 또 납세자를 어떻게 대우하고 있는지 말하겠소.  
▶ (대출대 앞의 줄은 점점 더 길어지고 주위 사람들의 시선이 두 사람에게 고정되자, 직원은 좌절감과 분노가 점점 더 치밀어 오르는데 상관은 가까이 없고 옆에는 오직 실습생과 보조원만 있을 뿐)  
▶ 직원: 보시오. 난 당신에게 그 책을 줄 수는 없습니다. 내가 할 수 있는 것은 다시 예약도서 신청을 하는 것 뿐입니다. 그러나 언제 그 책이 가능한지는 모르겠습니다.  
▶ 이용자: 뭐 예약신청?!? 내가 그것을 방금 하지 않았습니까? 그런데 당신이 그것을 못한 것 아닙니까? 그런데 또 다시 한다고?  
▶ 직원: 그렇다면 내가 당신께 할 수 있는 일은 아무 것도 없습니다. 다음 분  
▶ 이용자: 내일을 끝내지도 않고, 다음 사람을 부르다니, 바보 같은 것!!

(소리를 지르며 이용자가 뒤로 물러서자, 기다리고 있던 뒷사람이 주저주저하며 그 사람을 돌아 직원에게 나아가 책 반납을 함)

• 이와 유사한 예들이 도서관에서 가끔 발생. 이에 대한 대처 방안

- 1) 이용자의 언행이 불쾌하거나 무례하더라도 문제의 핵심이 무엇인지 정확하게 파악하는 것이 우선이다. 그렇지 않으면 끝없는 싸움에 말려들게 된다. 중요한

49) Willis, Mark R. 1999. *Dealing with Difficult People in the Library*. Chicago: American Library Association: 102.

50) Willis, Mark R. 1999. *Dealing with Difficult People in the Library*. Chicago: American Library Association: 19-23.

것은 이용자의 말에 일일이 대응하지 하지 않아도 된다는 것이다. 문제의 핵심은 그 이용자가 예약도서의 통지서를 제때에 받지 못한 것과 또 그 책을 보기를 원한다는 것이다.

- 2) 이러한 상황이 일어났을 때는 이용자의 요구를 채워줄 수 있는 다른 길은 없는지 찾아보는 것이 중요하다. 그가 필요로 하는 책과 유사한 책을 제시하거나 아니면 상호대차를 신청할 수도 있다. 대부분의 문제가 사소한 것에서 발단된다는 것을 명심하여야 한다. 이용자가 화가 나게 된 것이 사람의 문제가 아니라 시스템이나 상황으로 인해 야기된 것임을 알아야 한다.
- 3) 기존의 규정에 얽매어 있기보다 새로운 규정개정을 검토해 볼 수 있다(예, 우편 통지외에 다른 방법을 취하거나 또는 예약도서 수령기간 연장 등) 이러한 문제들이 발생했을 때 관리자에게 알리는 것이 담당자의 책무이다. 이러한 문제를 보고할 때는 얼마나 자주 발생하는지에 대한 충분한 정보도 필요하다.

• 직원의 잘못으로 일이 커진 사례<sup>51)</sup>

프레드는 한 젊은 청년이 자전거를 도서관 안으로 가지고 오려고 했다. 이때 경비가 이를 제지시키며 건물 뒤 자전거 대는 곳을 가리키며 그곳에 대도록 했다. 프레드는 이에 항의하며 잠금장치기 없다고 했다. 그 경비는 도서관규정을 위배하지 않으려 했다. 할 수 없이 프레드는 곧 돌아올 것으로 생각하고 자전거를 바깥에 대고 도서관 안으로 뛰어 들어갔다. 그가 일을 끝내고 돌아왔을 때 그의 자전거가 있었던 곳은 텅 비어 있었다. 프레드는 화가 치밀어 그 경비에게 갔다. 경비는 그에게 공중전화를 해서 경찰에 신고하라고 하며, 경비가 할 수 있는 일은 아무것도 없다고 했다. 프레드가 전화할 돈이 없다고 하자, 경비는 참고상담 서비스 쪽을 가리키며 거기서 전화하라고 하고는 가버렸다. 프레드는 그 곳으로 가서 일어난 상황을 설명하며 전화 한 통 할 것을 요청했다. 참고상담 담당자는 이곳의 전화는 직원용이기 때문에 사용할 수 없다고 하면서 정보데스크 쪽을 가리키며 그 쪽으로 가보라고 했다.

정보데스크 쪽으로 걸어가면서 프레드는 점점 더 화가 났다. 그곳에서 다시 모든 이야기를 반복했다. 그러자 정보데스크 쪽 사서는 대출대를 가리키며 그쪽으로 가라고 했다. 그곳에서 프레드는 또 한번 그 이야기를 반복하며 경찰에 전화한통 할 수 있게 해달라고 했다. 화가 머리끝까지 올라 거의 돌아버릴 정도가 될 즈음 프레드를 본 한 사람이 직원용 전화를 사용할 수 있게 해주었다. 그런데 불행하게도 프레드가 전화하고 있는 중 그 직원은 다른 업무를 위해 그 자리를 떠나버렸다. 바로 그때 그 옆을 지나가던 직원이 한 낯선 사람이 직원용 전화로 흥분해서 누군가와 이야기하는 것을 보고 곧바로 왜 직원용으로 전화하느냐고 추궁하면서 경찰과 통화하고 있는 프레드를 방해했다. 그때 프레드는 직원에게 거칠게 소리지르며 거의 히스테리 증세를 보이기 시작했다. 바로 그때 사무실 뒤편에 있던 실장이 이용자가 직원에게 소리지르는 것을 보고는 자초지종을 모른 채 직원을 구하기 위해 뛰어나갔다. 그는 이용자에게 직원에게 그렇게 말해서는 안 된다고 하며 직원용 전화는 이용자가 쓸 수 없으니 전화를 끊어라고 했다.

이성을 완전히 잃은 프레드는 가까이 있는 책을 들어 그 실장에게 던져 버렸다. 실장은 즉시 경비원을 불러 프레드를 도서관밖으로 끌어내 버렸다.

말할 필요도 없이, 이 모든 것을 원상대로 되돌리기 위해서는 많은 시간이 걸렸다. 그러나 그일 이후 프레드는 더 이상 그 도서관을 이용하지 않았다.

51) Willis, Mark R. 1999. *Dealing with Difficult People in the Library*. Chicago: American Library Association: 109.

- 직원 모두는 “경찰에 신고하게 전화 좀 사용합시다.”란 말만 들었지 그의 분노와 좌절은 아무도 느끼지 못했다.
- 도서관직원은 심리학자가 될 필요는 없지만, 인간미 있는 사람은 되어야 함.
- 왜냐하면 도서관 일이 바로 사람을 상대로 한 일이기 때문.

## 2) 문제이용자 응대지침

- (1) 모든 사람을 차별 없이 똑같이 대하여 한다.
- (2) 이용규정을 적용할 경우는 확고하게 일관성 및 공정성을 유지하여야 한다.
- (3) 타 이용자 및 직원의 업무에 지장을 주는 행동을 보고 그대로 두어서는 안 된다.
- (4) 모든 직원은 잠재적 문제발생에 대해 경각심을 가져야 한다.
- (5) 문제이용자에 대한 대응은 팀웍이 중요하므로 주위에 무엇이 일어나고 있는지 주의를 기울여야 한다.
- (6) 직원은 이용자들이 도서관에 들어올 때 눈을 마주보고 인사하는 것이 좋다. 문제는 이용자가 아무도 자기를 모르거나 눈치 채지 못했다고 느낄 때 발생한다.
- (7) 문제행동에 직면했을 때
  - 상대방의 말을 경청하여야 한다.
  - 평소의 목소리 톤으로 침착하게 대응하여야 한다.
  - 이성적인 태도로, 상대방과 절대 논쟁하지 말아야 한다.
  - 상대방의 몸에 손을 대어서는 안 된다.
  - 상대방이 폭력을 휘두를 것 같으면 출구(본인과 상대방)를 막지 말아야 한다.
  - 위험한 상황일 경우 주저하지 말고 경찰에 신고하여야 한다.
- (8) 사건 발생 시 동료 간의 팀웍을 할 수 있게 사전에 의사소통 신호체제를 개발한다.
- (9) 이상이 있을 때는 업무일지(사건경위보고서 작성 등)에 기록하고 사무실 서무, 관리자 및 관계부서에 연락하여야 한다.
- (10) 동일한 개인이나 그룹이 문제를 지속적으로 일으키며 그 정도가 더 심했을 때, 현행 규정으로 해결이 불가능하면, 조치사항을 상관과 협의한다.

## 5.2.2 유형별 문제이용자 응대 지침

### 1) 도서관 이용규정에 반박하여 화를 내는 자

관련 사례	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본인이 도서를 장기 연체하여 간신히 반납했는데, 가족 대출카드를 가져와서 그것으로 본인이 대출 하겠다고 함. 그래서 대출카드를 본인만 사용이 가능하고 가족이 직접 와서 대출하라고 안내하였더니, 화를 내면서 부인이 얘기가 어려서 도서관에 올 수 없다고 화를 내더군요. 다른 말은 아무리 해도 들을 생각은 안하고 본인 할 말만 하면서 대출카드를 본인만 사용하는 것이 어디에 나왔냐? 급기야는 분노하는 이용자의 경우</li> </ul>
목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직원과 타 이용자의 안전 보호</li> <li>• 분노를 일으킨 원인 규명과 이에 대한 대책 수립</li> <li>• 계속해서 난폭한 행동을 할 경우 그 결과가 어떠한 것인지 알려줌</li> <li>• 위험이 닥칠 경우 경찰신고</li> </ul>
지침	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 침착하게 행동하며, 목소리는 보통 톤으로 하되, 지나치게 목소리를 낮추는 것도 상대방을 자극하게 함</li> <li>• 자신을 위험에서 보호해야 함</li> <li>• 분노를 발하는 요인이 도서관규정에 관한 것이면(예, 참고도서는 대출이 안 됨 등) 문제를 해결하려는 대화가 필요함(예, 규정상 대출은 불가하나 그와 유사한 책을 대출해 줄 수 있음)</li> <li>• 당장 규정을 고치기는 어렵지만 도서관측에 이용자가 건의 할 수 있음을 알림</li> <li>• 분노가 한 특정한 직원에게 집중되면 다른 직원을 불러 재 강조함(예, 참고도서 대출 불가), 다른 사람으로부터 같은 사실을 듣게 되면 분노가 줄어들 수도 있음</li> <li>• 화가 난 상대방에게 목소리를 낮추도록 요구하는 등 문제 해결에 상대방 또한 동참시킬 수 있어야함.</li> <li>• 필요에 따라 상대방의 주장을 녹음하는데 있어 동의를 얻음.</li> <li>• 상대방으로 하여금 그러한 행동은 공공기관에서 용납될 수 없으며 또 문제해결에도 도움이 되지 않는다는 것을 알게 해줌.</li> <li>• 그러나 계속해서 그러한 행동을 할 때는 퇴관을 명하고 그래도 듣지 않을 경우 경찰을 부를 것을 알려줌</li> </ul>

### 2) 도서관 자료, 시설을 훼손하는 자

관련 사례	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관 자료 중 고가의 확보집 자료 속의 사진을 오려서 훼손하는 경우</li> <li>• 대출 도서에다 낙서나 밑줄을 그어 다른 이용자의 열람을 방해하는 경우</li> <li>• 도서관 시설품(예: 정수기)을 개인의 사적 목적으로 사용하는 경우(예: 집에서 물통을 가지고 와서 도서관 정수기로 물을 담아가는 행위를 하는 자)</li> </ul>
목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관 자료, 컴퓨터 HW/SW, 시설 등 공공기물을 훼손 (낙서, 손상, 찢기, 자르기, 개별 소프트웨어 무단 설치)하는 것은 위법 행위로 그 결과에 책임지게 해야 함.</li> </ul>
지침	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관자료나 용품, 시설을 고의적으로 파손시킨 것으로 의심이 들거나 현장을 목격하였다면 그 이용자에게 다가가서 그러한 행위는 위법이며 다른 열람자들이 그 자료/비품을 못 쓰게 하고 있다고 말해야 함</li> <li>• 가능하다면 손상된 자료/용품은 회수해야 함</li> <li>• 책임자에게 보고</li> <li>• 해당 이용자가 떠나려고 하면 그를 억류해서는 안 됨. 대신 그 이용자의 인상착의를 기록해 두고 자동차 번호도 알아두어야 함</li> <li>• 책임자는 그 이용자에게 이름과 주소를 물어야 하고 보상방법에 대해 논의</li> <li>• 만약 이러한 행위가 반복된 것이라면 경찰에 신고</li> <li>• 만약 그 이용자가 어린이일 경우, 경찰의 신고여부는 스스로 판단해서 결정.</li> <li>• 책임자는 사건경위보고서 작성</li> <li>• 기관장은 직원들에게 사건의 경각심을 불러 일으켜서 반복되는 위협을 감지하게 하거나 사전에 예방할 수 있게 하여야 함</li> </ul>

### 3) 휴대폰 및 기타 잡담으로 도서관을 소란스럽게 하는 자

관련 사례	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자료실 및 자율학습실을 크게 걸으며 큰소리로 반말하는 경우</li> <li>• 청소년들이 시험기간 중 도서관에서 공부는 안하고 삼삼오오 모여 잡담만 하는 경우</li> <li>• 어린이자료실에서 또래아이 어머니들이 모여 수다를 떠는 경우</li> <li>• 내가 하면 괜찮고 남이 하면 소란스럽다고 여기는 경우</li> </ul>
목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관 정숙을 해치는 것들에 대해 이용자들이 알 수 있게 설명해주고 지켜지지 않았을 때 규정에 따라 처리</li> </ul>
지침	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직원이 소음이나 소란한 행위를 직접 목격하거나 그러한 행동을 본 이용자가 불평을 제기 했을 때 조치를 취해야 함.</li> <li>• 모든 불평사항은 정중하고 공감하는 태도로 받아들이어야 함.</li> <li>• 직원이 불평사항을 받았을 때에는 조치를 취하기 전에 그 상황을 관찰하고 평가</li> <li>• 다른 이용자로부터 불평이 제기되지 않을 경우, 직원은 불평을 호소한 이용자에게 가능하다면 다른 조용한 장소를 사용할 수 있도록 제안할 수 있음.</li> <li>• 문제 상황이 목격되어지면 직원은 비난조가 아닌 사실중심으로 그 개인이나 그룹이 행동을 고칠 수 있게 요구해야 함</li> <li>• 목소리 톤은 일정하게 하고 시선은 따뜻하게 하며 부정적인 몸짓은 삼가 함.</li> <li>• 문제행동이 계속되어지면 1차 구두경고를 하면서 문제가 무엇인지 재차 설명하고 다른 대안을 제시             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 큰 그룹이 한 테이블에 앉아 있을 때 돌로 나누어 앉기를 제안.</li> <li>- 도서관내 혹은 바깥으로 장소를 옮기기를 제안</li> </ul> </li> <li>• 만약 이용규칙을 준수하지 않으면 퇴실될 것이라는 것을 알려줌</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>행동요령 제가 15분전에 소리를 낮추도록 말씀드렸는데 여전히 소리가 큼니다. 좀 더 작은 그룹으로 나누어 조용히 말씀하시든지 아니면 도서관 밖에서 토의해 해주시기 바랍니다. 목소리를 더 낮추지 않으시면 퇴실조치를 취할 것입니다.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 책임자(상관)는 문제가 발생한 장소에 가서 문제를 다루고 있는 직원을 지원하거나 아니면 새로운 조치를 취하여야 함.</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>행동요령 조용히 하라는 기회를 드렸는데도 불구하고 그렇게 하지 않았기 때문에 지금 바로 도서관을 떠나주시기 바랍니다.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 부적절한 행동을 중지할 모든 조치들이 실패하고, 문제이용자 또한 퇴관을 거부한다면, 책임자는 그들에게 도서관규정을 위반한 것임을 알려주고 경찰에 신고</li> <li>• 책임자는 이용자가 폭언을 하고 또 위협적으로 변하면 경찰에 신고</li> <li>• 필요시 다른 직원이 경찰에 신고하게 하고 신고자는 사건에 가담한 이용자의 수를 알려주어야 함.</li> <li>• 책임자는 사건경위서 작성</li> <li>• 기관장은 동일한 개인이나 그룹이 이러한 문제를 반복할 경우 특별한 조치를 취하여야 함. 예를 들면 학생일 경우에는 학부모 및 교사와 긴밀한 유대관계를 가져 이러한 일이 더 이상 발생하지 않도록 조치</li> <li>• 경찰의 자문과 지원을 받을 수 있게 협의하는 것도 필요</li> </ul>

### 4) 아이를 방치하는 자

관련 사례	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아이를 어린이자료실에 두고 쇼핑이나 은행 등 개인적인 볼 일을 보는 경우</li> </ul>
목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부모의 동반이 있든 없든 아이들의 행동과 안전은 부모가 책임져야 함.</li> <li>• 특히 10세 미만의 어린이는 반드시 어른이나 13세 이상의 보호자가 동반하여야 함. 이는 아이가 도서관에 있는 동안 직접적인 책임을 지고 늘 보살펴야 한다는 것을 의미</li> <li>• 아이를 관리할 책임을 다 하지 못했을 때는 2회 주의·경고 후 퇴실·퇴관 조치</li> <li>• 보호자가 없는 아이가 발견되었을 경우에는 30분이 지난 후 파출소에 연락</li> </ul>

지침	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보호자가 보이지 않아 아이가 갑자기 놀라 울고 있는 것이 발견되면 직원은 안심시키고 보호자를 찾아주어야 함.</li> <li>• 보호자에게는 아이의 안전에 신경을 쓰야 한다고 말해 주어야 함.</li> <li>• 만약 보호자를 즉시 찾을 수 없다면 직원은 그 아이를 어린이실 담당자나 책임자에게 데리고 가야함.</li> <li>• 책임자는 보호자가 청사내 없다면 부모의 성함과 전화번호를 그 아이에게 물어 연락을 취함</li> <li>• 전화를 받은 부모나 보호자에게 아이의 안전이 염려가 된다는 것을 알리고 가능한 한 빨리 아이를 데리고 가도록 해야 함.</li> <li>• 방치된 아이는 30분이 경과되면 경찰에 신고한다는 도서관의 방침을 알려 주어야 함.</li> <li>• 만약 30분 이내 보호자가 도착할 수 없다면 관할 파출소에 연락</li> </ul>
	<p>행동요령</p> <p>안녕하세요. ○○○도서관입니다. 귀 댁의 아이로 보이는 아이가 지금 몹시 불안해 보입니다 / 놀라 울고 있습니다. / 몹시 지쳐 보입니다. 미안합니다만 우리 도서관에서는 그 아이를 개별적으로 돌 볼 직원은 없습니다. 아이의 안전을 위해 곧 오셔서 데리고 가시기 바랍니다.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가능한 열람시간 마감 전에 아이가 방치된 사실을 아는 것이 중요. 그래서 부모나 보호자를 찾도록 도와주어야 함.</li> <li>• 상관에게 아이가 바깥에서 기다리고 있다는 것을 보고.</li> <li>• 만약 보호자가 전화로 연락이 안 되면 2~3분 간격으로 다시 전화.</li> <li>• 두 명의 직원이 보호자가 올 때 도서관 종료 후 30분까지 아이와 함께 기다림</li> <li>• 보호자가 도착했을 때 도서관 이용규정을 알려주어야 함.</li> <li>• 종료 후 30분이 경과되어도 아이를 데리러 오지 않을 경우, 파출소에 신고</li> <li>• 직원은 경찰이 올 때 까지 아이와 함께 있어야 함. 만약 경찰이 오기 전에 부모가 왔을 경우 경찰에 취소 전화</li> <li>• 어떠한 경우에도 직원은 도서관청사를 벗어나는 차편을 그 아이에게 제공하거나 데리고 가서는 안 됨.</li> </ul> <p>행동요령</p> <p>도서관은 어린아이에게는 절대 안전한 곳이 될 수 없습니다. 도서관 마감시간은 오후 6시입니다. 도서관이용 안내 브로슈어이니 참고하시기 바랍니다. 도서관 종료후 30분까지 아이가 혼자 있게 되면 도서관정책상 경찰에 신고하게 되어있습니다. 협조해 주시면 감사하겠습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 이 경우 “사건경위보고서” 작성.</li> </ul>

### 5) 게임(음란물) 접속 및 지나친 애정행위, 흡연, 노출이 심한 복장 착용자

관련 사례	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관내 PC를 이용하여 게임이나 음란물 접속을 상습적으로 하는 이용하는 경우</li> <li>• 도서관에서 노골적인 애정행위를 하는 경우</li> <li>• 지정된 장소 외에서 흡연을 하는 경우</li> </ul>
목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관 질서유지를 해치는 것들에 대해 이용자들이 알 수 있게 설명해주고 지켜지지 않았을 때 규정에 따라 처리</li> </ul>
지침	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직원이 게임이나 음란물 접속, 노골적인 애정행위, 흡연을 직접 목격하거나 그러한 행동을 본 이용자가 불평을 제기 했을 때 조치를 취해야 함.</li> <li>• 모든 불평사항은 정중하고 공감하는 태도로 받아들이야 함.</li> <li>• 직원이 불평사항을 받았을 때에는 조치를 취하기 전에 그 상황을 관찰하고 평가</li> <li>• 문제 상황이 목격되어지면 직원은 비난조가 아닌 사실 중심으로 그 행동을 고칠 수 있게 요구함.</li> <li>• 목소리 톤은 일정하게 하고 시선은 따뜻하게 하며 부정적인 몸짓은 삼가 함.</li> </ul> <p>행동요령</p> <p>가까이 가서 정중하게 그런 행동을 자제해 줄 것을 요구한다. 이때 다른 이용자가 민망해 하거나 불편함을 느낀다고 이야기 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 문제행동이 계속되어지면 1차 구두경고를 하면서 만약 이용규칙을 준수하지 않으면 퇴실될 것이라는 것을 알려줌</li> </ul>

	<p><b>행동요령</b> 제가 15분전에 자제해 달라고 말씀드렸는데 여전히하시군요. 계속 이런 행동이 계속될 경우 퇴실조치를 취할 것입니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 책임자(상관)는 문제가 발생한 장소에 가서 문제를 다루고 있는 직원을 지원하거나 아니면 새로운 조치를 취하여야 함.</li> </ul>
	<p><b>행동요령</b> 자제해 달라는 기회를 드렸는데도 불구하고 그렇게 하지 않았기 때문에 지금 바로 도서관을 떠나주시기 바랍니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 부적절한 행동을 중지할 모든 조치들이 실패하고, 문제이용자가 퇴관을 거부한다면, 책임자는 그들에게 도서관규정을 위반한 것임을 알려주고 경찰에 신고</li> <li>• 책임자는 이용자가 폭언을 하고 또 위협적으로 변하면 경찰에 신고</li> <li>• 필요시 다른 직원이 경찰에 신고하게 하고 신고자는 사건에 가담한 이용자의 수를 알려주어야 함.</li> <li>• 책임자는 사건경위서 작성</li> <li>• 기관장은 동일한 개인이나 그룹이 이러한 문제를 반복할 경우 특별한 조치를 취하여야 함. 예를 들면 학생일 경우에는 학부모 및 교사와 긴밀한 유대관계를 가져 이러한 일이 더 이상 발생하지 않도록 조치</li> <li>• 경찰의 자문과 지원을 받을 수 있게 협의하는 것도 필요</li> </ul>

## 6) 정신질환자

관련 사례	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자료실 안에 들어와서 일부러 크게 걸으며 큰소리로 반말을 하며 직원들을 위협하고, 다른 이용자들에게(특히 여성) 반말과 위협적인 행동으로 공포감을 조성한 정신질환자의 경우</li> </ul>
목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정신질환에 대한 이해 증가</li> <li>• 도서관에서 문제를 일으키는 정신질환자와의 효율적 커뮤니케이션 방법 익히기</li> <li>• 폭력이 일어날 경우 대비 직원과 타이용자 보호</li> </ul> <p>〈정신질환증세〉 이상한 행동, 혼란된 사고, 과대망상 등 이러한 증세를 보이는 질환자들은 대체로 약을 복용하는데 간혹 약복용을 중단하거나 또는 아예 치료를 받고 있지 않거나 잘못 치료를 받을 경우가 있기 때문에 이러한 이용자에 대하여는 특별한 주의가 요구된다.</p>
지침	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정신질환 증세를 보이는 이용자가 있다면 그 이용자가 긴장하지 않게 침착유지</li> <li>• 의사소통이 어려우나 한 번에 한가지씩 분명하고 직설적으로 말함</li> <li>• 행동에 따른 결과를 알게 해줌(예, 다른 사람을 뚫어지게 쳐다볼 때는 “그렇게 해서는 안 됩니다.”라고 바로 말하기보다 “그렇게 하면 다른 사람들이 불편해질 수도 있고 혹은 무서워 할 수도 있습니다. 그렇게 해서 이미 두 사람이 제게 와서 당신이 쳐다보아서 더 이상 도서관에 있을 수 없다고 하며 떠났습니다.” 등)</li> <li>• 이용규칙과 제한사항을 분명하게 알게 해줌(예, 한꺼번에 여러 잡지를 쌓아놓고 볼 때는 한 번에 몇 권씩만 볼 수 있다는 규칙을 알려줌)</li> <li>• 환각 증세를 보이는 사람들과 논쟁은 금물, 그것은 상대방으로 하여금 긴장감과 적대감을 불러일으킴. 상대방의 상태를 이해하고 실령 사실이 아니더라도 넘어가야함</li> <li>• 정신질환자를 지능이 낮은 사람으로 대해서는 안 됨, 이것은 상대방을 화나게 하거나 분노케 할 수 있음</li> <li>• 심한 혼란증세를 보이는 이용자에게는 때로는 필요한 사항을 적어 줄 수도 있음. 이때 문장은 짧고 간단하여야함. 자세한 것 보다 문제가 무엇이고, 어떻게 해야 하는지만 알려주면 됨</li> <li>• 위협을 느끼거나 간혀 있다는 느낌이 들지 않게 하여야함, 서 있으면 의자를 권해서 앉게 해서 긴장감을 풀게 함.</li> <li>• 정신질환자들 중에는 간혹 폭력을 휘두르기도 함. 출구를 막고 중간에 서 있는 것은 위험함, 상대방이 출구로 쉽게 빠져 나갈 수 있게 해주어야함</li> </ul>



## 7) 이상 행동자

관련 사례	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 틱장애 등 기타 이상 행동으로 다른 이용자의 열람을 방해하는 경우</li> </ul>
목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 모든 이용자는 공공장소에서 기본적인 예절을 지키도록 해야 함.</li> <li>• 타 열람자에게 혐오감을 주거나, 지장을 주는 행위를 하지 않도록 해야 함.</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p>〈행동특징〉 반복적으로 거둬되는 비현실적인 행위를 하는 자로 정서장애자가 있다. 이 외에도 기이한 행동을 하는 자, 강박관념에 사로잡혀 말과 행위를 하는 자, 또는 혼자서 말하거나 다른 사람을 응시하는 자들도 있다. 또 여름에 2~3개 털 코트를 입거나, 짝짝이 신발을 신고 있는 자들이 있다.</p> </div>
지침	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 별난 행동을 하는 이용자는 정중하고 참을성과 관용을 갖고 대해야 함.</li> <li>• 그들을 봉사하되 너무 지나친 시간과 에너지를 다 쏟아 부어 타이용자를 서비스하는데 방해가 되어서는 안 됨.</li> <li>• 별난 행동이 도서관의 문제가 되지 않도록 노력</li> <li>• 그러한 행위에 대한 직원간의 토의와 의견 교환 필요</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p>행동요령 도서관은 공공장소입니다. 도서관바닥/카페트가 위생적이지 않습니다. 이용자분의 안전을 위해 여기 계시는 동안에는 신발을 반드시 착용하시기 바랍니다.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 행동이 기이한 것인지 업무에 지장을 주는 것인지 명확하지 않을 때는 상관과 의논</li> <li>• 정서장애자로 보일 경우 타 이용자와 똑 같이 대우하되, 이들의 도서관에서 필요로 하는 것이 무엇인지 경각심을 갖고 민감하게 대응</li> <li>• 만약 그 이용자가 문제를 일으키면 책임자(상관)에게 그 상황을 보고</li> <li>• 책임자는 그 이용자에게 확고하면서 침착하게 도서관을 떠나도록 조치</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p>행동요령 미안합니다만 이용자분께서 타 열람자를 방해하고 있습니다. 그래서 도서관을 떠나시도록 말씀드리지 않을 수 없습니다.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 절대 이용자의 몸에 손을 대어서는 안 됨.</li> <li>• 만약 그 이용자가 위협적으로 변하면 쉽게 청사를 나갈 수 있도록 길을 마련</li> <li>• 만약 그 이용자가 떠나기를 거부하면 경호원이나 청원경찰 호출</li> <li>• 만약 그 이용자가 자기 자신이나 다른 사람에게 해를 입히려 하고 한다면 책임자는 경찰에 신고</li> <li>• 이 경우 책임자는 “사건경위 보고서” 작성</li> <li>• 기관장은 직원들에게 사건의 경각심을 불러 일으켜서 반복되는 위협을 감지하게 하거나 사전에 예방할 수 있게 하여야 함</li> </ul>

## 8) 노숙자

관련 사례	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문제이용자 중 고약한 냄새를 풍기는 노숙자 문제가 가장 심각. 이용자 휴게 공간, 각 층 로비에 비치된 소파에서 누워 코를 골며 잡자는 노숙자 거의 매일 발생</li> </ul>
목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노숙자 혹은 외모가 노숙자처럼 보이는 사람들을 문제이용자로 보아서는 안 됨</li> <li>• 이용자 행위에 관계되는 모든 도서관의 정책이나 규정은 이용자 모두에게 동일하게 적용</li> <li>• 도서관은 모든 이용자들에게 안전하고 쾌적한 장소가 되어야 함.</li> </ul>

	<p>&lt;행동특징&gt;          노숙자들과 관련된 것으로 특히 눈에 띄는 것에는 구걸행위, 출입구를 막고 있거나, 비품이나 화장실을 독점하고 있거나, 타인에게 방해가 될 정도로 코를 고는 것 등이 있다. 그들이 소지하고 있는 큰 가방이나 여러 개의 봉지들로 인해 통로의 흐름이 깨어지기도 하고 때로는 통로를 완전히 막기도 한다. 소방법(?)에는 복도, 통로, 출입구 등이 완전히 비어져 있게 되어 있다. 무엇보다 그들의 몸과 옷에서 나는 악취는 다른 사람을 견딜 수 없게 한다.</p>
지침	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소리를 내어 잠자는 사람은 깨워야 함. 그러나 몸에 손을 대어서는 안 됨.</li> <li>• 악취를 내는 것이 위법 행위는 아니지만 타 열람자들이 쾌적한 환경에서 도서관을 이용할 권리를 방해한 것이기 때문에 상대방에게 알려야 하며 도서관 규정상 그러한 것이 금지되어 있음을 설명</li> <li>• 만약 노숙자이거나 혹은 건강이 위중해 보이는 자로 여겨지면 책임자는 관할 행정관청이나 파출소에 연락</li> </ul> <p>행동요령</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 도서관의 좌석이 제한되어 있기 때문에 의자 하나만 사용해 주시기 바랍니다.</li> <li>- 미안합니다만 코고는 소리가 타 열람자를 방해하고 있습니다.</li> <li>- 안전상 복도나 통로는 비어져 있어야 하기 때문에 물건을 치워주시기 바랍니다.</li> <li>- 냄새로 인해 타 열람자들이 불만을 호소해 오고 있습니다. 다른 사람들의 건강과 쾌적한 환경을 위해 협조해 주시기 바랍니다.</li> </ul>

## 9) 알코올중독자

관련 사례	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 알코올 냄새를 풍기며 술 취한 모습으로 다른 이용자를 위협적으로 쳐다보거나 도서관 질서유지를 방해하는 경우</li> <li>• 음주 후 도서관 이용으로 주변인들에게 술 냄새 풍기는 경우</li> </ul>
목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 알코올이나 마약 등을 섭취한 증세가 있는 사람들은 판단력에 문제가 있기 때문에 도서관내에서 타 열람자를 방해하거나 위험한 일을 저지를 수가 있음</li> <li>• 도서관 청사내에서 알코올 및 규제된 약물 섭취는 금지.</li> </ul>
지침	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 알코올이나 마약 등을 섭취한 증세가 있으나 문제행동을 하지 않을 경우 조용히 그 사람을 도와주어야 함.</li> <li>• 그 이용자가 도서관내에 있을 동안에는 늘 신경을 쓰야 함</li> <li>• 만약 행동이 엉뚱하거나 위험해 보이면 책임자에게 보고</li> <li>• 책임자(상관)는 그 사람에게 가서 조용하게 그러나 확고하게 도서관을 떠나가도록 부탁</li> <li>• 직원과 같이 그 사람과 함께 문까지 걸어감</li> <li>• 만약 떠나기를 거부한다면 경찰에 신고</li> <li>• 책임자는 사건경위보고서 작성</li> </ul>

## 10) 절도자

관련 사례	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 매일 디지털자료실로 출근하는 30대 초반의 남자가 있었는데 공부하는 분위기는 아니었는데 매일 좌석을 바꾸어가며 이용을 하기에 특이한 사람이라고 생각했다. 그 즈음에 자료실에서 눈 깜짝할 사이에 지갑, mp3 등 물건이 없어지는 일이 종종 발생. 며칠 후 열람실에서 남자들끼리 실랑이가 벌어져서 가보니 그 남자이용자가 다른 남자 분의 지갑을 훔치다가 발각이 된 사건</li> </ul>
목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관에 있는 책이나 용품, 타인의 물건을 훔치는 자는 절도죄에 해당하는 것으로 규정에 따라 처리</li> </ul>
지침	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 누군가 도서관 물건을 훔치려고 시도하는 것이 드러나면 그 이용자에게 다가가서 대출을 도와드릴까요? 라고 물어 봄.</li> <li>• 만약 그 이용자가 청사를 떠나려고 하면 대출하는 것을 잊어버리지 않았는지 물어 봄</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직원은 도서관자료를 찾기 위해 그 이용자의 핸드백, 서류가방, 가방, 유모차, 휠체어 등 조사를 요구할 수 있음.</li> <li>• 직원은 그 사람의 신체 혹은 옷(예외, 바깥 옷: 스웨터, 스카프, 자켓, 코트)을 검사해서는 안 됨</li> <li>• 대신 그 혐의자에게 주머니 속이나 다른 감출만한 곳을 조사하도록 요구할 수 있음. 그러나 억지로 그 사람으로부터 어떤 물건도 취해서는 안 됨.</li> <li>• 만약 그 이용자가 떠나야 한다고 주장하고, 그리고 물건을 훔친 혐의가 분명하더라도, 그를 추궁하거나 가지 못하게 막아서는 안 됨.</li> <li>• 대신 직원은 인상착의와 차번호를 기록.</li> <li>• 책임자는 그 이용자의 이름과 주소를 물어보고, 도서관자료를 함부로 제거하는 것은 불법이며 다른 열람자의 이용을 못하게 하는 행위임을 설명</li> <li>• 만약 그 이용자가 아둥이면 부모를 부를 것인지의 여부는 스스로 판단해서 결정</li> <li>• 이런 일이 반복되어진다면 경찰에 통보</li> <li>• 책임자는 만약 범죄행위가 진행되거나, 직접 그것을 목격했다면, 경찰에 신고</li> <li>• 이용자의 물건이 도난을 당했을 경우에는 그 이용자의 이름과 전화번호를 기록</li> <li>• 그 이용자에게 경찰이 올 때까지 기다렸다가 말할 것인지 물어 봄.</li> <li>• 만약 체류하기를 원하지 않는다면 집에 가서 도난사건을 경찰에 알리도록 권 함</li> <li>• 이용자가 어떤 도움을 필요로 하는 지 물어볼 수 있음.(예를 들면 귀가하는 차편예약이라든가 혹은 상해를 입었을 경우 병원 예약 등)</li> <li>• 경찰을 기다리고 있는 동안 청사 혹은 바깥주위를 둘러 봄</li> <li>• 책임자는 사건경위보고서 작성</li> <li>• 기관장은 직원들에게 사건의 경각심을 불러 일으켜서 반복되는 위협을 감지하게 하거나 사전에 예방할 수 있게 하여야 함</li> </ul>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 11) 폭력 및 흥기소지자

관련 사례	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국립디지털도서관에서 49세 남성이 흥기로 난동을 부려 출동한 경찰관을 다치게한 사건이 발생</li> <li>• 폭력을 휘두르거나 폭언을 남발하며 급작스럽게 흥기를 사용하여 위협하는 경우</li> </ul>
목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 물리적으로 위협하는 상황에는 직원과 이용자의 안전을 최우선으로 하여야 함.</li> <li>• 그 다음이 도서관의 자산을 보호하는 것이다(이러한 사건에는 이용자와 이용자간에 또는 직원과 이용자간에 발생하는 것도 포함된다)</li> </ul>
지침	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 침착하고 위협적이지 않아야 하며, 상대방을 힘으로 제압하려고 시도해서는 안 됨.</li> <li>• 상황을 완화시킬 수 있는 어떤 요구도 들어주어야 함.</li> <li>• 가능하다면 본인과 상대방사이에 책상 혹은 의자 같은 장애물을 두는 것이 필요</li> <li>• 향후에 대비 혐의자를 자세히 관찰</li> <li>• 만약 상황이 악화되어 위협적이면 경찰 출동을 요청하여 청사 및 상황을 점검</li> <li>• 만약 상황이 이미 급속적으로 진전이 되었다면 즉시 경찰을 호출</li> <li>• 본인이 이것을 할 수 없는 상황이라면 동료에게 사전에 약속된 신호를 보내어 경찰을 부르도록 조치</li> <li>• 전화를 할 때는 이름과 기관명, 주소를 알려주며, 핵심사항을 말하고 즉각적인 도움이 필요하다는 것을 알려야 함</li> <li>• 다른 이용자와 직원의 위협을 점검하고 적절한 보호조치를 취하여야 함.</li> <li>• 필요시 건물 밖으로 대피시킬 수도 있음</li> <li>• 경찰이 출두하기 전에 만약 책임자(상관)가 모르고 있을 경우 가능한 한 빨리 보고</li> <li>• 경찰에 신고를 한 직원은 경찰이 도착할 때 까지 그 현장에 있어야 함</li> <li>• 책임자는 경찰이 도착할 때까지 사건현장에 있는 어떤 것도 만지지 말도록 하여야 하며 큰 혼란 없이 정상적인 업무를 수행하도록 하여야 함</li> <li>• 만약 무장하였거나 물리적 위협을 가한 사람이 청사를 떠나려고 하면 그 사람이 떠나는 것을 방해하거나 붙들어서는 안 됨</li> <li>• 가능하다면 그 사람의 인상착의와 자동차 번호, 형태 등을 알아두고, 자동차를 타지 않았을 경우에는 어느 방향으로 갔는지 알아두는 것이 필요</li> <li>• 책임자는 사건경위보고서 작성.</li> <li>• 기관장은 직원들에게 사건의 경각심을 불러 일으켜서 반복되는 위협을 감지하게 하거나 사전에 예방할 수 있게 하여야 함.</li> </ul>

## 12) 성추행 및 성희롱자

관련 사례	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 성추행에 가까운 시선으로 주위에 있는 여학생을 위아래 훑어본 후 여학생에게 시선을 떼지 않는 중년 남성</li> <li>• 이용자 중 변태적인 성향을 보이는 경우</li> </ul>
목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 성추행 및 성희롱자로부터 타 열람자 및 직원을 보호</li> <li>• 도서관내에서의 성추행 및 성희롱은 법적 조치</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>〈행동특성〉          노출, 수음, 성희롱, 신체부위 터치, 성추행 등의 행위          전화로 개인적인 성적성향을 묻거나, 외설스러운 짓을 하는 행위</p> </div>
지침	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 외설스러운 내용의 전화가 오면 아무 말도 하지 말고 대신 수신내용 및 발신자 번호를 기록</li> <li>• 책임자(상관)에게 알려야 하며 계속해서 전화를 하면 경찰 신고</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>행동요령          침착 및 정중, 경청하되 발신자의 말을 중단시키지 말 것, 책임자에게 알리고 아래 절차에 따라 처리한다.</p> <p>- 전화받은 일시:          - 발신자 정보: 남자__ 여자__ 성인__ 청소년__          - 음색: 큰목소리__ 부드러운 목소리__ 고음__ 저음__ 거친음성__ 술취한 음성__ 기타</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사건 혹은 부적절한 행위는 주목하고 곧 책임자에게 보고.</li> <li>• 그 사람의 인상착의(키, 몸집, 나이, 옷, 피부색 등), 자동차 번호 기록</li> <li>• 쳐다보거나, 따라다니거나 혹은 결눈질 하는 행위를 할 경우에는 책임자는 그 이용자에게 다가가서 도서관을 이용하는데 뭐 도와 드릴 것이 없는지 물어보면서 직원들이 주시하고 있다는 것을 알게 해주어야 함.</li> <li>• 문제행위를 계속 할 경우에는 경찰 통보</li> <li>• 명백한 성추행이 일어났을 경우에는 즉시 경찰에 신고</li> <li>• 희생자의 프라이버시를 보호해 주고 안정을 찾을 수 있게 위로해 주어야 함</li> <li>• 용기를 주되, 경찰에게 사건을 보고하도록 강요해서는 안 됨</li> <li>• 만약 희생자가 어린아이일 경우에는 부모나 보호자에게 알리고, 희생자가 경찰의 질문에 답할 경우에는 직원도 함께 있어 필요시 다른 도움도 줄 수 있어야 함( 예를 들면 차에 까지 데려다 준다든가, 전화를 사용하게 한다든가 등)</li> <li>• 책임자는 사건경위보고서 작성</li> <li>• 기관장은 직원들에게 사건의 경각심을 불러 일으켜서 반복되는 위협을 감지하게 하거나 사전에 예방할 수 있게 하여야 함</li> </ul>

## 13) 기타

관련 사례	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자신의 반격견이며 잘 짓지도 않는다며 도서관에 애완견의 출입을 허용해 줄 것을 요구하는 경우</li> <li>• 학습지 홍보 등 영리 목적을 위해 도서관을 출입하는 경우</li> </ul>
목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 안내견 외에는 그 어떤 종류의 동물도 도서관 출입이 금지</li> <li>• 도서관 청사내 혹은 인접해 있는 바닥이나 회의장에서 호객 및 판매행위를 해서는 안 됨</li> </ul>
지침	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 동물을 동반한 이용자에게 정중하게 동물은 출입이 금지되어있다고 설명</li> <li>• 만약 야생동물이나 집을 나온 동물들로 인해 이용자에게 문제를 일으키거나 위협스러운 경우 담당자는 경찰에 신고</li> <li>• 호객행위는 금지되어 있다는 것을 정중하게 설명</li> </ul>



## 제 6 장 결론 및 제언

---



## 제 6 장 결론 및 제언

최근 높은 실업률을 비롯해 사회적 병리 문제가 도서관에 유입되면서 문제이용자의 부적절한 행동이 증가하고 있다. 사회가 불안하고, 생존경쟁이 치열해짐에 따라 각종 범죄사건이 증가하고 있는데 도서관 또한 예외라 할 수 없다.

서비스 접점에 있어서 이용자 문제행동은 타 이용자의 이용만족에 있어서 가장 중요한 역할을 하는 도서관직원에게 까지 부정적 영향을 미치고, 이는 결국 서비스의 불만족과 이로 인한 도서관 조직에 악영향을 끼치며 전반적인 도서관 서비스의 질적 저하를 유발하는 중요한 요인으로 작용할 수 있다.

그러나 도서관 현장에서 일하는 직원들은 이런 문제이용자를 다루는 교육을 제대로 받지 못한 상황에서 이들과 씨름하고 있다. 이외에도 일상적인 도서관 업무도 갈수록 가중되어 대부분의 직원들은 쉴 틈이 없는 상태인데, 야간개장 등으로 열람시간 연장, 이에 대한 직원 충원 없이 비정규직 대치로 업무의 전문성 저하로 이용자의 불평 또한 증가하고 있어 도서관의 근무상황은 갈수록 악화되어 가고 있다.

또한 특히 큰 규모의 도서관일수록 기관장들은 대민서비스 일선에서 일어나고 일들에 대해 잘 모르고 있고 민원이 일어날 때면 주로 민원인 입장을 들어주는 경향이 있어 이로 인해 직원들은 민원처리보다 윗분들에 대해 더 신경을 쓰고 있는 상황이다.

선진국에서는 일찍부터 일선에서 뛰고 있는 직원들이 이용자 응대에 대한 강한 확신과 최소한의 스트레스를 받으며 이용자 서비스를 하기 위해 문제이용자 매뉴얼을 제정하여 현장에서 활용하도록 하고 있다.

이에 국내에서도 도서관서비스에 대한 이용자 만족도를 제고하고, 친절하고 품위 있는 공공서비스 문화의 선진화를 촉진하기 위하여, 실용지침으로 도서관현장에서 널리 활용될 수 있는 『도서관이용자 응대서비스 매뉴얼』을 제작하여 보급하기 위하여 다음과 같이 연구를 수행하여 결과를 도출하였다.

첫째, 도서관 문제이용자의 개념과 유형을 파악하고 매뉴얼 개발, 문제이용자에 대비해 정책수립과 시행절차, 문제이용자에 대한 효율적 대응 방안, 안전 및 보안 관련 국내·외 선행연구를 개관하였다.



많은 선행연구들은 비즈니스 분야처럼 도서관에서도 문제이용자가 있다는 것을 인정하고, 그 상황에 유연하게 대처할 수 있도록 시대 변화에 적합한 도서관이용자 서비스 규정 개정에 대한 필요성과 매뉴얼 개발과 직원교육을 강조하며 특히, 상황별, 유형별 커뮤니케이션 기술, 불량이용자로부터 스트레스를 받지 않을 수 있는 다양한 방법들을 제시하고 있다.

둘째, 실용지침으로 도서관현장에서 널리 활용될 수 있는 『도서관이용자 응대서비스 매뉴얼』 개발을 위하여 도서관관리자, 서비스 접점에 있는 도서관직원, 그리고 도서관서비스의 직접 수혜자인 이용자로 나누어 설문조사를 실시하였으며 이를 통해 도서관 문제이용자 유형, 대응사례, 매뉴얼 개발과 관련된 사항을 분석하였으며 그 시사점은 다음과 같다.

- 1) 도서관관리자는 일반 및 문제이용자 응대서비스를 위해 다음의 방안을 제시하고 있다.
  - (1) 현 도서관 이용규정보다 좀 더 강력한 이용규정이 필요하며 경우에 따라 법적 조치 요구
  - (2) 문제이용자 응대서비스 및 요령에 대한 매뉴얼 개발의 필요성이 절실.
  - (3) 도서관이용자 응대서비스에 대한 직원교육이 필요
  - (4) 도서관 이용에 대한 이용자교육이 필요
  - (5) 서비스접점에 사서 수가 적정히 배치 및 청사관리와 열람자 전담 관리요원 필요.
  - (6) 도서관에 청원경찰 배치
- 2) 도서관직원의 불평(불만)이용자 대응 및 대처 방안의 유형은 (1) 도서관 이용규정에 따른 대응, (2) 친절서비스로 대응, (3) 유연한 서비스로 대응, (4) 단호함으로 대응하는 것으로 나타났으며, 문제이용자 대응 방안을 다음과 같이 제시하고 있다.
  - (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.

3) 이용자는 문제이용자 대응 방안을 다음과 같이 제시하고 있다.

- (1) 도서관 이용자들이 도서관의 규칙, 규정에 대해 쉽게 알 수 있게 도서관의 게시판, 홈페이지에 공지는 물론 도서관 곳곳(예: 정문, 각 실, 복도 등)에서 확인할 수 있게끔 공지하며, 도서관 이용증 발급 시 도서관 이용규정에 대한 충분한 숙지 후, 서명절차 강화.
- (2) 도서관의 규칙 공지와 그 불응에 대한 강력한 제재가 필요. 도서관을 자유롭게 이용할 권리도 있지만 규칙을 지켜야 할 의무도 있음.
- (3) 이용자들이 직원들을 배려하는 자세 필요하며, 한편 무성의하거나 무례한 도서관 직원을 관장에게 알릴 수 있는 이용자 의견함을 설치하여 직원은 서비스교육 필요
- (4) 도서관은 개인이 아닌 공공이 이용하는 곳이므로 개개인이 모두 숙지할 수 있도록 교육 프로그램을 온·오프라인 모두 공시하고, 도가 지나치는 불량이용자의 경우, 도서관측에서 관리자 차원에서 불량이용자 매뉴얼을 만들고 강력한 제재나 징계
- (5) 자료 및 시설물 훼손 시 이에 대한 즉각적인 손해배상을 요구할 수 있도록 법률 제정
- (6) 관리요원의 지속적인 순찰과 자율 신고화는 물론 불량이용자나 위협을 가할 때 이를 제재할 수 있는 청원경찰 배치

셋째, 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 제시하였으며, 국내 문제이용자에 대한 도서관 이용규정 현황을 토대로 여러 공공도서관의 이용규정을 비교·검토하여 도서관 이용규정(안)을 이용자 준수사항, 변상, 단계별 조치, 출입제한 조치, 출입제한 조치의 해제, 규정 외 사항으로 제시하였다.

넷째, 국내·외 문제이용자에 대한 선행연구에 대한 조사·분석 내용과 도서관이용자 응대서비스 매뉴얼에 관한 설문분석 결과 및 도서관이용자를 위한 도서관 이용서비스현장 및 이용규정을 토대로 도서관 기본 서비스측면의 열람 및 정보서비스 이용자 응대 지침과 도서관 문제이용자를 위한 응대 지침으로 매뉴얼을 구성하였다.

본 연구를 통해 도서관이용자 응대서비스에 대한 제안을 하자면 다음과 같다.

- 1) 도서관 이용서비스현장과 이용규정은 각 도서관마다 상황에 맞게 제·개정되어야 하겠다.
- 2) 도서관이용자 응대서비스 질적 향상을 위해 보다 엄격한 도서관 이용규정을 적용하여야 하겠다.
- 3) 관리자는 직원의 입장을 충분히 이해하고 적정 수 및 적절한 직원을 배치하여야 하겠다.
- 4) 도서관 이용자들이 도서관의 규칙, 규정에 대해 쉽게 알 수 있게 도서관의 게시판, 홈페이지에 공지는 물론 도서관 곳곳(예: 정문, 각 실, 복도 등)에서 확인할 수 있게끔 공지하여야 하겠다.
- 5) 또한 도서관 이용증 발급 시 도서관 이용규정에 대해 충분한 숙지 후 서명절차를 거쳐 발급하여야 하겠다.
- 6) 도서관 이용규정에 대한 이용자교육과 도서관서비스에 대한 직원교육을 주기적으로 실시하여야 하겠다.
- 7) 도서관직원은 이용자의 요구에 대해 경청, 공감, 도서관 이용규정 및 도서관 입장을 설득 순의 친절서비스로 문제이용자를 미연에 방지하여야 하겠다.
- 8) 도서관내에서 신입 직원이 있을 경우 근무에 앞서 응대서비스 교육이 선행되어야 하겠다.
- 9) 국립중앙도서관 사서교육문화과에서는 신입사서 교육 및 중견 사서의 재교육 프로그램에 도서관이용자 응대서비스에 대한 교육프로그램을 개설하여야 하겠다.
- 10) 도서관 문제이용자에 대한 법적 조치를 강화하여야 하겠다.
- 11) 문제이용자가 자주 발생하는 도서관에는 청원경찰을 배치하여야 하겠다.

## ■ 참고 문헌 ■

- 국민권익위원회, 2010. 『특이민원인 응대 매뉴얼』.
- 국회도서관, 2009. “국회도서관 야간·휴일개관 등에 따른 열람실 운영지침.”
- 김준호, 2007. 『고객만족경영』, 무역경영사.
- 문화관광부, 2006. 『고객만족매뉴얼』.
- 박현주, 2010. “도서관 이용자 불량행동에 관한 고찰”, 한국비블리아학회지, 21(2): 57-68.
- 사법발전재단, 2010. 『특이심리 민원인의 이해와 응대』.
- 시티신문사, 도서관 흥기난동 “도서관 내 기물파손·난동 이유로 출입제한 당하자...”, 2011. 10. 31.
- 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.
- 이상복, 2006. “도서관서비스현장에 관한 이론적 연구”, 한국문헌정보학회지, 제40권 제4호(2006), 287-305
- 이유재, 공태식, 2004. “서비스 공정성이 고객불량행동에 미치는 영향에 관한 연구: 부정적 감정과 고객몰입의 매개효과.” *마케팅 연구*, 19: 185-210.
- 전라남도교육청, 2006. 친절서비스 길잡이-공무원 친절교육.
- 창원시, 2006. 『고객만족 경영매뉴얼』, 2006. 9월.
- 컴퓨터프로그램위원회, 2007. 『고객만족(CS)서비스 매뉴얼』.
- 행정자치부, 2007. 행정자치부(지방자치단체)고객만족(CS) 행정 실행매뉴얼.
- Blessinger, Kelly D. 2002, “Problem Patrons: All Shape and Sizes”, *Helping the Difficult Library Patron: New Approaches Examining and Resolving Long-Standing Ongoing Problem*, ed. K. Sarkodie-Mensah, New York: The Haworth Information Pres: 3-10.
- Bullard, S. W. 2002. Gypsies, Tramps and Rage: Coping with Difficult Patrons, *The Reference Librarian*, 36(75-76): 245-252.
- Chattoo, Calmer D. 2002. “The Problem Patron: Is There One in Your Library?”

- Helping the Difficult Library Patron: New Approaches Examining and Resolving Long-Standing Ongoing Problem.* New York: The Haworth Information Press. 11-22.
- Chelton, Mary D. 2002. "The problem Patron Libraries Created," in *Helping the Difficult Library Patron: New Approaches Examining and Resolving Long-Standing Ongoing Problem.* ed. K. Sarkodie-Mensah. New York: The Haworth Information Press: 23-32.
- Curry, A 1996. Managing the Problem Patron, *Public Libraries*, 35(3): 181-188.
- Ferrell, Shelley. 2010. "Who Says There's a Problem?: A new Way to Approach the issue of "Problem Patrons", *Reference & user Services Quarterly*, 50(2): 141-151.
- Harrison, Mary M. Alison Armstrong, and David Hollenbeck. "Crime in Academic Libraries." *Patron Behavior In Libraries: a Handbook of Positive Approach to Negative Situations.* Chicago: American Library Association: 87-94.
- Kowalski, Robin M. 1996. Complaints and Complaining: Functions, Antecedents and Consequences. *Psy-chological Bulletin*, 119(2): 179-196.
- McGuigan, G, S. 2002. The Common Sense of Customer Service: Employing Advice from the Trade and Popular Literature in Libraries. *The referrence librarian*, 36(75-76): 197-204.
- Osa, J. O. 2002. The Difficult Patron Situation: Competency-Based Training to Empower Front-line Staff. *The Reference Librarian*, 36(75-76): 263-276.
- Peatling, Gary K. 2002. "Historical Perspectives on Problem Patrons from the British Public Library Sector", *Helping the Difficult Library Patron: New Approaches Examining and Resolving Long-Standing Ongoing Problem.* ed. K. Sarkodie-Mensah. New York: The Haworth Information Press: 33-44.
- Quinn, Brian. 2002. How Psychotherapists Handle Difficult: Lessons for Librarians. *The Reference Librarian*. 36(75-76): 181-196.
- Redfern, B. 2002, "The Difficult Library Patron: A Selective Survey of the Current Literature." in *Helping the Difficult Library Patron: New Approaches Examining and Resolving Long-Standing Ongoing Problem.* ed. K. Sarkodie-Mensah.

- New York: The Haworth Information Press: 105-113.
- Rubin, R. J. 1990. "Anger in the Library: Defusing Angry Patrons at the Reference Desk" *The Reference Librarian* no.31(1990): 39-51.
- Rubin, R. J. 2000. *Defusing the Angry Patron: A How-To-It Manual for Librarian and Para-professionals*. NELA-SCHUMAN PUBLISHERS, INC, New York, London.
- Sable, Martin Howard. 1988. Problem Patron in Public and University Libraries, *Encyclopedia of Library and Information Science* 43, New York: Marcel-Dekker, 1988.
- Sarkodie-Mensah, K. 2002. *Helping the Difficult Library Patron: New Approaches Examining and Resolving Long-Standing Ongoing Problem*. New York: The Haworth Information Press.
- Simmonds Patience L. and Jane L. Ingold. 2002. "The Difficult Patron in the Academic Library: Problem Issues or Problem Patrons?" in *Helping the Difficult Library Patron: New Approaches Examining and Resolving Long-Standing Ongoing Problem*, ed. K. Sarkodie-Mensah. New York: The Haworth Information: 55-56.
- Smith, Kotty. 1993. *Serving the Difficult Customer: A How-To-Do-It Manual for Library Staff*. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc.
- Smith, Nathan M. 1996. "Active Listening: Alleviating Patron Problems through Communication." *Patron Behavior In Libraries: a Handbook of Positive Approach to Negative Situations*. Chicago: American Library Association, 130.
- Waller, Elizabeth and Patricia Bangs. "Embracing the Problem Customer", *Public Libraries*, September/October 2007.
- Webster's Ninth New Collegiate Dictionary.
- Willis, Mark R. 1999. *Dealing with Difficult People in the Library*. Chicago: American Library Association.
- Jacksonville Public Library: <<http://jpl.coj.net/lib/codeofconduct.html>>.
- Lake Oswego Public Library: <<http://www.ci.oswego.or.us/library/policy/conduct.htm>>.
- Salem Public Library Problem behavior Manual:  
<<http://splnotebook.pbworks.com/w/page/24041942/Problem%20Behavior%20Manual>>.



## 부 록

---





## 부록 1. 『도서관이용자 응대서비스 매뉴얼 개발』 설문지(기관용)

안녕하십니까?

저희는 현재 국립중앙도서관 도서관연구소의 지원을 받아 ‘도서관이용자 응대서비스 매뉴얼 개발’에 관해 연구를 수행하고 있습니다.

최근 사회·경제적 문제로 인하여 도서관이용자의 문제(불량, 불평)행동이 증가하고 있으며, 이는 다른 이용자에게는 피해를 주며, 서비스 접점에 있는 도서관 직원에게는 많은 어려움과 스트레스를 주고 있습니다.

이 시점에서 도서관서비스에 대한 이용자 만족도를 제고하고, 공공서비스 문화의 선진화를 촉진하기 위하여, 『도서관이용자 응대서비스 매뉴얼』을 제작하여 보급하고자 일선 담당자분들의 고견을 듣고자 하오니 많은 협조를 부탁드립니다.

설문내용은 연구목적 이외에는 사용하지 않을 것을 약속드립니다. 선생님의 건승을 기원합니다.

조사주관기관: 국립중앙도서관 도서관연구소

조사수행자: 황금숙, 이영숙 외 연구팀

문의처: 황금숙(gshoang@daelim.ac.kr), 010-3661-4964, 031-467-4964

<정의> 문제이용자는 아래와 같이 불평이용자와 불량이용자로 구분된다.

- 불평이용자는 도서관 서비스 상황에서 발생한 불만족을 공적·사적으로 불평행동을 하는 이용자.
- 불량이용자는 도서관 및 사서와 타 이용자에게 피해 내지 불쾌감을 주거나 부도덕적이며 불법적인 행동을 하는 이용자(예: 도서관시설 및 자료 훼손자, 알코올 중독자, 노숙자, 관음증, 수다쟁이 등)

기관명:

담당부서 및 업무:

근무경력(만-----년 -----개월)

※ 객관식 질문에는 해당하는 답변항목의 □에 √ 표시를 하시거나 해당 번호를 기입해주시고, 주관식 질문에는 간략하게 기술해주시기 바랍니다.

1. 귀 도서관은 이용자의 도서관 이용 및 도서관 서비스에 관련된 각종 현장 및 규칙이 있습니까? (있으시면 해당란에 체크)

도서관 이용규칙

도서관·행정서비스 현장

이용자 현장(이용자 협조사항, 이용자 행동강령 포함)

2. 해당 부분의 현장 및 규칙이 홈페이지에 없으시면 아래로 보내주시면 감사하겠습니다.

e-mail: gshoang@daelim.ac.kr, Fax: 031-467-4968(도서관명 기재)

3. 귀 도서관은 문제이용자로 인한 도서관서비스상의 문제가 어느 정도 발생되는지요?  
\_\_매주 1~2건 \_\_매월 2~3건 \_\_6개월 3~4건 \_\_1년에 3~4건 \_\_매우 드뭄

4. 귀 도서관은 문제이용자 응대(제재, 징계)에 대한 규정이 있습니까?

\_\_있다: 있다면 구체적인 내용을 메일이나 팩스로 보내주시면 감사하겠습니다.

e-mail: gshoang@daelim.ac.kr, Fax: 031-467-4968(도서관명 기재)

\_\_없다: 이에 대한 규정을 제정할 필요성을 느끼십니까? \_\_예 \_\_아니오

5. 도서관 이용규칙, 도서관서비스 현장, 문제이용자 제재 및 징계에 대한 제정 절차에 대하여 기술해 주시면 감사하겠습니다.

6. 문제이용자 응대에 대해 귀 도서관은 직원교육을 실시하시는지요?

\_\_공식적으로 도서관 모든 직원을 대상으로 실시

- 비공식적으로 해당 직원을 대상으로 실시
- 교육을 실시하지 않음

7. 이용자에게 도서관 이용규칙(이용자 협조사항)을 공지하시는지요?

- 홈페이지에 공지
- 도서관 이용지도 프로그램 내에서 교육
- 문제 상황 발생시 공지
- 기타 \_\_\_\_\_

8. 귀 도서관에서는 발생한 문제이용자 응대에 대한 기록을 보관하고 게시하시는지요?

- 있다: 있다면 구체적인 내용을 메일이나 팩스로 보내주시면 감사하겠습니다.  
e-mail: gshoang@daelim.ac.kr, Fax: 031-467-4968(도서관명 기재)
- 없다: 이에 대한 기록을 보관할 필요성을 느끼십니까?  예  아니오

9. 마지막으로 일반 이용자 및 문제이용자 응대서비스에 대한 기타 의견을 기술해 주시면 감사하겠습니다.

♥ 설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다.

## 부록 2. 『도서관이용자 응대서비스 매뉴얼 개발』 설문지(도서관직원용)

안녕하십니까?

저희는 현재 국립중앙도서관 도서관연구소의 지원을 받아 ‘도서관이용자 응대서비스 매뉴얼 개발’에 관해 연구를 수행하고 있습니다.

최근 사회·경제적 문제로 인하여 도서관이용자의 문제(불량, 불평)행동이 증가하고 있으며, 이는 다른 이용자에게는 피해를 주며, 서비스 접점에 있는 도서관 직원에게는 많은 어려움과 스트레스를 주고 있습니다.

이 시점에서 도서관서비스에 대한 이용자 만족도를 제고하고, 공공서비스 문화의 선진화를 촉진하기 위하여, 『도서관이용자 응대서비스 매뉴얼』을 제작하여 보급하고자 일선 담당자분들의 고견을 듣고자 하오니 많은 협조를 부탁드립니다.

설문내용은 연구목적 이외에는 사용하지 않을 것을 약속드립니다. 선생님의 건승을 기원합니다.

조사주관기관: 국립중앙도서관 도서관연구소

조사수행자: 황 금 숙, 이 영 숙 외 연구팀

문의처: 황금숙(gshoang@daelim.ac.kr), 010-3661-4964, 031-467-4964

기관명:	담당부서 및 업무:
<input type="checkbox"/> 근무경력(만-----년 -----개월)	

※ 객관식 질문에는 해당하는 답변항목의 에  표시를 하시거나 해당 번호를 기입해주시고, 주관식 질문에는 간략하게 기술해주시기 바랍니다.

1. 귀하께서 경험하신 불평(불만)이용자 사례에 대하여 체크해 주십시오.  
(해당사항 모두 체크)

■ 불평이용자는 도서관 서비스 상황에서 발생된 불만족을 공적·사적으로 불평(불만)행동을 하는 이용자

- 기본적인 도서관 규칙이나 절차(변상이나 패널티)에 대해 반박하는 이용자
- 도서관이 소유하지 않는 자료를 무리하게 요구하는 자
- 신속한 정보 및 서비스 등을 무리하게 요구하는 자
- 무례한(반말, 욕설, 화, 폭력) 이용자
- 기본적인 도서관 이용법이 부족하여 사서가 이용자만을 위해 일하기를 원하는 자
- 이용자 질문에 대한 사서의 응답을 신뢰하지 않는 이용자
- 본인의 요구를 사서에게 설명하지 못하거나 원하는 것을 잘 모르는 이용자
- 기타 \_\_\_\_\_

2. 불평(불만)이용자와의 대면을 통해 귀하께서는 어떤 느낌과 스트레스를 받으셨는지요? (해당사항 모두 체크)

- 굴욕감
- 좌절감
- 당혹스러움
- 화가 나고 짜증남
- 상급자의 문책에 대한 염려
- 이용자 서비스에 대한 자신감 결여
- 이용자 서비스를 더 잘 해야겠다는 자책감 내지는 도전의식
- 기타 \_\_\_\_\_

3. 귀하께서 경험하신 불평(불만)이용자에 대한 대응 및 대처 사례를 기술해 주십시오.  
혹 이에 대한 내용이 기록되어 있을 경우, gshoang@daelim.ac.kr,  
Fax) 031-467-4968 (도서관명 기재)로 보내주시면 감사하겠습니다.

4. 귀하께서 경험하신 불량이용자 사례에 대하여 체크해 주십시오.(해당사항 모두 체크)

- 불량이용자는 도서관 및 사서와 타 이용자에게 피해 내지 불쾌감을 주거나 부도덕적이며 불법적인 행동을 하는 이용자(예: 도서관시설/자료 훼손자, 알코올중독자, 노숙자, 관음증, 수다쟁이 등)

- 도서관 자료를 훼손하거나 절취하는 자
- 도서관 시설 및 물품을 훼손하거나 본래의 사용목적에 지장을 초래하는 자
- 도서관 자료를 개인화(물래 숨겨두는 행위 등)하려는 자
- 지정된 장소이외 흡연을 하는 자
- 지정된 장소이외 음식물을 섭취하는 자
- 노숙자,
- 알코올중독자
- 정신질환자
- 음란물에 접촉하는 자
- 지나친 애정행위를 하는 이용자
- 노출이 심한 옷을 입는 등 도서관 이용 복장으로 적합하지 않는 자
- 휴대폰사용으로 타 이용자에게 피해를 주는 자
- 수다 및 잡담이 심하여 타 이용자에게 피해를 주는 자
- 아이들을 방치하여 도서관을 소란스럽게 하는 자
- 기타 \_\_\_\_\_

5. 귀하께서 경험하신 불량이용자에 대한 대응 및 대처(재제, 징계) 사례를 기술해 주십시오. 혹 이에 대한 내용이 기록되어 있을 경우, gshoang@daelim.ac.kr, Fax)031-467-4968(도서관명 기재)로 보내주시면 감사하겠습니다.

6. 귀하께서는 도서관 이용자 서비스 현장 및 이용 규칙에 대해 잘 알고 계시는지요?  
\_\_매우 잘 알고 있다 \_\_잘 알고 있다 \_\_보통 \_\_잘 모른다 \_\_전혀 모른다

7. 귀하께서는 이러한 문제이용자의 응대 서비스에 대한 교육을 받으신 적이 있으신  
지요?  
\_\_아니오, \_\_예(☞ 언제, 어느 정도 받으셨는지요? \_\_\_\_\_)

8. 귀하께서는 이러한 문제이용자의 응대 방안으로 효과적이라고 생각하는 부분을 체  
크하여 주십시오. (해당사항 모두 체크)

- 유연한 도서관 이용규칙 관련 정책 및 절차를 갖춰야 한다.
- 직원에게 정기적으로 도서관이용자 응대서비스에 대한 교육을 실시한다.
- 규칙, 규정, 절차를 공개한다.
- 직원의 건의사항을 관리자는 수용해야 한다.
- 직원이 이용자를 위해 할 수 있는 것들을 분명하게 설정한다.
- 이용자를 위한 도서관 및 정보활용 교육 프로그램 제공한다.
- 열람봉사 직원의 수를 적정하게 배치한다.
- 기술적 문제는 즉시 해결해야 한다.

9. 기타 문제이용자의 응대 방안으로 효과적이라고 생각하는 부분을 기술해 주십시오.

♥ 설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다.



### 부록 3. 『도서관이용자 응대서비스 매뉴얼 개발』 설문지(이용자용)

1. 귀하께서는 도서관 직원의 도서관 서비스에 대하여 만족하시는지요?

매우 만족     만족     보통     불만족     매우 불만족

1-1. 불만족스러우셨다면 귀하께서는 어떤 조치를 취하시는지요?

(해당사항 모두 체크)

- 해당 직원과 이성적으로 의사소통한다
- 해당 직원에게 불쾌함을 표현한다
- 그냥 참는다
- 도서관 게시판에 올린다.
- 기타

1-2. 도서관 서비스를 담당하는 도서관 직원의 문제점은?(해당사항 모두 체크)

- 해당 직원의 도서관 서비스에 대한 무성의(서비스정신 부재)
- 해당 직원의 도서관 서비스에 대한 무능력
- 이용자에게 무례한 행동(반말, 신경질, 등)
- 동료 직원 및 이용자와의 잦은, 수다
- 기타

2. 귀하께서는 불평(불만)이용자가 어떤 분이라 생각하시는지요?

(해당사항 모두 체크)

- 기본적인 도서관 규칙이나 절차(변상이나 패널티)에 대해 반박하는 이용자
- 도서관이 소유하지 않는 자료 등을無理하게 요구하는 자
- 도서관직원에게 신속한 정보 등을無理하게 요구하는 자
- 무례한(반말, 욕설, 화, 폭력) 이용자
- 기본적인 도서관 이용법이 부족하여 사서가 이용자만을 위해 일하기를 원하는 자
- 이용자 질문에 대한 사서의 응답을 신뢰하지 않는 이용자
- 본인의 요구를 사서에게 설명하지 못하거나 원하는 것을 잘 모르는 이용자
- 기타

3. 귀하께서는 주변에서 이러한 불평(불만)이용자를 직접 경험하신 적이 있나요?

아니요

예(예라는 ☞ 3-1, 3-2 문항으로 가시오)

3-1. 이때 불평(불만)이용자에 대한 도서관 직원의 응대 서비스는 적당?

\_\_매우 적당     \_\_적당     \_\_보통     \_\_부적당     \_\_매우 부적당

3-2. 부적당하였다면 귀하께서는 도서관 직원이 어떤 부분이 더 보완해 부분은 무엇이라고 생각하시는지요?(모두 체크)

상호간 의사소통 능력

도서관 서비스 관련 업무의 전문성

친절한 서비스 정신

4. 귀하께서는 불량이용자가 어떤 분이라 생각하시는지요?(해당사항 모두 체크)

도서관 자료를 훼손하거나 절취하는 자

도서관 시설 및 물품을 훼손하거나 본래의 사용목적에 지장을 초래하는 자

도서관 자료를 개인화(몰래 숨겨두는 행위 등)하려는 자

지정된 장소이외 흡연을 하는 자

지정된 장소이외 음식물을 섭취하는 자

노숙자

알코올중독자

정신질환자

음란물에 접촉하는 자

지나친 애정행위를 하는 이용자

노출이 심한 옷을 입는 등 도서관 이용 복장으로 적합하지 않는 자

휴대폰사용으로 타 이용자에게 피해를 주는 자

수다 및 잡담이 심하여 타 이용자에게 피해를 주는 자

아이들을 방치하여 도서관을 소란스럽게 하는 자

기타 \_\_\_\_\_

5. 귀하께서는 주변에서 이러한 불평(불만)이용자를 직접 경험하신 적이 있나요?

아니요

예

5-1. 이때 귀하께서는 도서관 불량이용자에 대하여 어떻게 생각하시는지요?

  매우 불쾌      불쾌      그럴 수 있다

5-2. 귀하께서는 문제(불량)이용자에 대해 도서관에서 어떤 대응이 필요하다고 생각하시는지요?(해당사항 모두 체크)

불량이용자 제재 및 징계에 대한 도서관 이용규칙을 강화해야 한다.

이러한 규칙, 규정, 절차를 이용자에게 공개하여 주지시켜야 한다.

이용자를 위한 도서관 이용 및 정보활용 교육 프로그램 제공해야 한다.

도서관직원이 해당 불량이용자를 즉각적으로 제재해야 한다.

기타 \_\_\_\_\_

6. 기타 문제이용자(불평, 불량)의 응대 방안으로 효과적이라고 생각하는 부분을 기술해 주십시오.

♥ 설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다.

---

## 부록 4. 리치랜드 카운티(Richland County) 공공도서관 이용규정<sup>52)</sup>

---

리치랜드 카운티 공공도서관 이사회는 도서관시설과 자료를 이용하는 모든 사람들에게 안전하고 편안한 환경을 제공하기 위해 이용규정을 제정하였습니다. 경고조치는 직원의 재량에 따르며, 퇴출 및 이용권한 박탈도 가해 질 수 있습니다.

도서관 시설물을 이용함에 출입구의 도난방지 경보기가 울리면 모든 이용자는 조사를 받는데 동의를 해왔습니다.

이 도서관을 이용할 시 귀하는 다음 사항에 동의하여야 합니다.

### 직원 및 타 이용자 존중

허용되지 않는 행동:

1. 다른 사람에게 지장을 주거나 방해, 해를 끼칠 수 있는 각종 행위로 아래에 언급된 것에만 국한하지는 않
  - 싸움, 싸움을 걸거나 폭력을 야기
  - 큰소리로 말하기 및 소음을 발생시키는 행위, 핸드폰 혹은 각종 전자기기 사용 포함
  - 사람의 자유로운 이동을 막거나 방해하는 행위
  - 다른 사람에게 불쾌감을 주는 신체위생
2. 연방, 주, 지방의 법, 조례 혹은 규정을 위반하는 각종 행위로 아래에 언급된 것에만 국한 하지는 않음
  - 무질서한 행위
  - 성행위
  - 어떤 형태로든 불법적 무기소지
  - 알코올 및 불법적 마약 소지, 복용
  - 도서관 청사내 흡연

---

52) Richland County Public Library. Code of Conduct, <<http://www.myrclpl.com/rcpl/code-conduct-library-users>>.

3. 잠자기, 분명한 이유 없이 도서관 배회 및 지체. 이용자는 독서, 학습, 연구 혹은 도서관 행사 등에 반드시 참여하여야 함
4. 구걸, 서베이, 정치적 캠페인, 판매, 기관장이 허락 없이 유인물 배포 및 부착
5. 어린이 케어서비스로 도서관 활용; 11세 미만의 어린이를 일정기간 두고 떠나거나 (10세 이하 어린이는 반드시 16세 이상의 성인을 동반해야 함) 혹은 18세 미만의 아동을 장시간 혹은 열람시간 종료 후에도 내버려둠
6. 도서관내에서 개인소지품 방치
7. 도서관내 신발 및 상의 미착용

#### 도서관자료 및 기기 중시

허용되지 않는 행동:

1. 도서관, 직원 혹은 이용자 소유의 재산을 손상시키거나, 파괴, 절도하는 행위
2. 도서관 재산 혹은 자료를 대출절차 등을 거치지 않고 도서관 밖으로 가지고 나가는 행위
3. 도서관의 규정과 절차를 위배하는 행위

#### 건물 및 재산 중시

허용되지 않는 행동:

1. 도서관 건물, 재산, 이용자 혹은 직원에게 해를 끼칠 수 있는 행위, 이에는 타 이용자의 도서관카드를 불법적으로 사용하는 것도 포함됨
2. 용품, 기기 혹은 자료의 부적절한 사용

3. 지나치게 많은 공간을 차지하는 가방 혹은 개인용품 소지 (1인당 2개 허용, 단 길이, 폭, 높이가 각각 20인치를 초과해서는 안 됨), 사람의 이동을 제한하거나, 위험성이 있는 물건, 도서관에 불필요한 용품 소지. 예를 들면 짐, 침낭, 악기, 스포츠용품, 스쿠터, 자전거 등
4. 지정된 장소외의 음식물 섭취 및 도서관 컴퓨터 및 장비 주위에서 음료수 사용
5. 부적절한 화장실 사용, 즉 구걸, 회의, 목욕 혹은 면도 등
6. 다른 사람들이 사용할 수 없게 부당하게 도서관의 기기, 자료 혹은 시설물을 독점 아래에 언급된 것에만 국한하지는 않음
  - 도서관 컴퓨터
  - 도서관 전화
  - 프린터, 복사기 및 팩스
7. 이용자 출입이 제한된 출입문과 구역의 불법 사용
8. 주차장 혹은 기타 장소를 부당하고 부적절하게 또는 위험하게 사용하는 행위 스케이트, 스케이트보드, 자전거 및 스쿠터 타기 등, 불법 주차한 차량은 견인되어짐
9. 도서관시설 내 서비스용 동물 외 타 동물 동반. 이러한 행위를 하는 자는 퇴출됨. 퇴출 거부시 관할 경찰소에 신고됨. 위반행위를 반복할 경우에는 도서관 이용권한이 박탈됨

## 부록 5. 서비스 성향 체크표(Service inclination check)

	체크항목	Yes	No
1	나는 처음 만난 사람과 대화하는 것을 좋아한다.		
2	친구가 고민을 털어 놓을 때 어떻게 하든 해결해 주려 노력하는 편이다.		
3	나는 명절날 집안이 시끌벅적한 것이 좋다.		
4	나를 처음 본 사람들은 나에게 호감 가는 인상이라고 한다.		
5	친구가 오해를 하고 화를 내도 일단 참고 보는 성격이다.		
6	길을 가다 누군가가 길을 물어보면 자세히 알려주는 편이다.		
7	나는 친구나 가족을 위해 깜짝 파티를 준비해 본적이 있다.		
8	사람들은 나에게 매사에 긍정적이라고 한다.		
9	나는 어른을 만날 때와 친구를 만날 때의 옷차림을 구분하는 편이다.		
10	나는 한가지 일을 짜증내지 않고 꾸준히 하는 편이다.		
11	나는 상대의 얼굴만 봐도 마음 상태를 알 수 있다.		
12	나는 자원봉사를 하거나 후원금을 내 본 적이 있다.		
13	나는 주위 사람들에게 상냥한 편이다.		
14	약속이 있을 경우 털털한 모습으로 나가기 보다는 꾸미고 나가는 편이다.		
15	지하철이나 버스를 타면 노약자에게 항상 자리양보를 하는 편이다.		
16	필요하다면 자존심을 버릴 용기가 있다.		
17	주위 사람들에 대하여 관심이 많은 편이다.		
18	난 평소에 설득력이 강한 편이다.		
19	나는 사진을 찍을 때 활짝 웃는 게 자연스럽다.		
20	나는 문제 해결려 시 감정보다는 이성을 앞세운다.		

YES 항목의 개수를 세어 보세요

1~5개	6~10개	11~15개	16~20개
D형	C형	B형	A형

서비스 성향(Service inclination)

유형별	서비스성향
A형	당신은 타고난 서비스맨입니다. 당신이 서비스업을 택한다면 훌륭하게 고객만족을 실현할 수 있습니다. 지속적으로 단골고객을 확보할 수 있고 문제 해결력도 뛰어납니다. 사람을 직접 상대하는 직업이 가장 잘 어울립니다.
B형	당신은 비교적 높은 서비스 성향을 가지고 있고 인간관계가 원만한 분입니다. 서비스업을 택해도 무난하게 어울릴 것 같습니다. 서비스에 대한 충분한 자기계발과 회사의 배려가 있다면 만사 형통형입니다.
C형	당신은 잠재적으로 서비스 성향이 어느 정도는 있습니다. 그러나 충분한 동기부여가 되지 않아 당신의 능력이 발휘되지 못하고 있으며 때로는 트러블이 생기는 등 변화가 조금 심한 편입니다. 결국 변화하는 상황에 따라서 동일한 서비스 능력이 나오지 않습니다. 이러한 스타일은 약간 무뚝뚝한 편이어서 오락이나 레저산업 계통의 서비스보다는 증권이나 은행처럼 차분하고 정확성을 요구하는 서비스가 더 잘 어울립니다. 교육을 통한 자기계발을 통하여 좀더 발전적인 모습을 기대해도 좋을 듯 합니다.
D형	당신은 좀 부담스러운 서비스 성향을 가지고 있습니다. 오히려 업무를 기획하거나 지원하는 쪽이 더 어울리겠지만 본인 스스로 서비스 성향이 약하다는 것을 알고 있기 때문에 다른 사람의 서비스를 정확하게 평가할 수 있는 장점이 있습니다.



## 부록 6. 국회도서관 야간휴일개관 등에 따른 열람실 운영지침

### 2009.6.1 국회도서관지침 제99호 전문개정

#### 제1장 총칙

제1조(목적) 이 지침은 국회도서관의 야간개관 및 토·일요일개관 등에 필요한 사항과 「국회도서관 열람 및 대출에 관한 내규」 제6조·제17조 및 제18조에 관한 세부운영사항을 규정함으로써, 국회도서관 소장자료에 대한 이용자의 정보접근성 강화와 열람봉사업무의 효율성 제고를 목적으로 한다.

제2조(적용범위) 이 지침은 야간개관 및 토·일요일개관(이하 이 지침에서 “휴일개관”이라 한다) 등을 위한 열람실·자료실·대출대·정보검색대(이하 이 지침에서 “열람실”이라 한다) 등의 운영에 관하여 적용한다.

#### 제2장 야간개관

제3조(야간개관의 범위) ① 야간개관 시간은 18시부터 22시까지로 한다.

② 야간개관의 범위는 다음 각 호와 같다.

1. 의원회관 의원열람실
2. 대출대 및 정보검색대
3. 석·박사학위논문실
4. 최신자료실
5. 정간열람실

③ 총괄관리자는 입법활동 지원에 필요한 경우 개관범위에 포함되지 아니하는 국회도서관(이하 “도서관”이라 한다) 소장자료를 제공할 수 있다.

제4조(근무자 편성) ① 야간개관에 따른 근무자의 편성은 다음 각 호와 같이 한다.

1. 야간 열람업무를 총괄하기 위하여 부서장급 이상을 제외한 일반직 5급 이상 관리자 1인을 두되, 대출대에서 근무하면서 각 열람실, 전산실, 안내실 및 행정 지원 근무자를 지휘·감독하고, 본회의 및 상임위원회의 자료 요청에 따른 자료제공업무를 총괄한다.

2. 열람실 근무에는 사서일반직·사서원·계약직공무원 등을 둔다.
3. 전산실 근무에는 전산직 직원·계약직공무원 중 1인을 둔다. 이 경우 시스템 관리 근무자로 대체할 수 있다.
4. 안내실 근무에는 안내원·계약직공무원 등을 둔다.
5. 행정지원 근무에는 제1호부터 제4호까지에 해당하지 아니하는 직원 1인을 둔다.

② 제1항에 따른 근무인원, 근무자 편성 등 세부사항은 기획관리관이 관계부서와 협의하여 정한다.

제5조(시간외근무수당 등) 야간 근무자에 대하여는 시간외근무수당을 지급하거나 다음 날 근무시간의 일부를 휴무하게 할 수 있다.

### 제3장 휴일개관

제6조(개관범위) ① 휴일개관의 범위는 다음 각 호와 같다.

1. 대출대 및 정보검색대
  2. 석·박사학위논문실
  3. 최신자료실
  4. 디지털입법자료센터
  5. 정간열람실
  6. 어린이방
- ② 총괄관리자는 입법활동 지원에 필요한 경우 개관범위에 포함되지 아니하는 도서관 소장자료를 제공할 수 있다.
- ③ 제1항제1호 중 대출대에서는 도서관 3층 서고 및 국회의정관 서고의 자료를 제공한다.

제7조(근무자 편성) ① 휴일개관에 따른 근무자 편성은 다음 각 호와 같이 한다.

1. 휴일 열람업무를 총괄하기 위하여 부서장급 이상을 제외한 일반직 5급 이상 관리자 1인을 두되, 대출대에서 근무하면서 각 열람실, 안내실, 전산실 및 행정지원 근무자를 지휘·감독한다.
  2. 열람실 근무에는 사서일반직·사서원·계약직공무원 등을 둔다.
  3. 전산실 근무에는 전산직·계약직공무원 중 1인을 둔다.
  4. 안내실 근무에는 안내원·계약직공무원 등을 둔다.
  5. 행정지원 근무에는 제1호부터 제4호까지에 해당하지 아니하는 2인 이내의 직원을 둔다.
- ② 제1항에 따른 근무인원, 근무자 편성 등 세부사항은 기획관리관이 관계부서와

협의하여 정한다.

제8조(대체휴무 등) 휴일 근무자에 대하여는 평일 대체휴무를 부여하거나 휴일근무 수당을 지급할 수 있다.

#### 제4장 열람실 운영

제9조(열람실 근무요령) 열람실 근무자(사서일반직, 사서원, 계약직공무원 등을 말한다. 이하 같다)는 별표 1의 열람실 근무요령을 숙지하고 근무에 임하여야 한다.

제10조(이용자 세부준수사항) 『국회도서관 열람 및 대출에 관한 내규』 제17조에 따른 이용자 세부준수사항은 다음 각 호와 같다.

1. 도서관자료를 찢거나 접는 행위, 밑줄, 낙서 등으로 훼손하여서는 아니 되며, 허락 없이 도서관 밖으로 가지고 나가서는 아니 된다.
2. 도서관 시설물, 비품 등을 훼손하거나 본래의 사용 목적에 지장을 주는 행위를 하여서는 아니 된다.
3. 도서관의 정숙함을 유지할 수 있도록 휴대전화기 사용, 잦답, 헤드폰·이어폰 소음, 소리 내어 글 읽기 등으로 다른 사람의 열람에 지장을 주어서는 아니 된다.
4. 음주, 소란, 악취, 불쾌감·혐오감을 주는 복장, 정신이상에 따른 행동 등으로 다른 이용자에게 피해를 주어서는 아니 된다.
5. 지정된 장소 이외에서 음식물을 섭취하거나 담배를 피워서는 아니 된다.
6. 도서관 정보기기로 음란물 등 유해정보를 검색·열람하거나 개별 소프트웨어를 무단 설치하여서는 아니 된다.
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.

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.

1. 주의·경고 조치
  2. 퇴실·퇴관 조치
  3. 출입제한 조치
- ② 위반 정도가 가벼운 경우에는 이용자에게 위반 사실을 알리고 주의나 경고 조치를 한다.
- 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.

- ④ 이용자가 퇴실 또는 퇴관 요구에 응하지 아니할 때에는 방호원의 협조를 받아 퇴실 또는 퇴관 조치를 하여야 한다.
- ⑤ 열람실 근무자는 제2항·제3항 및 제4항의 조치가 필요한 경우 별표 2의 단계별 처리 절차를 따라야 한다.
- ⑥ 퇴실 또는 퇴관 조치를 받은 이용자에 대하여는 제12조의 절차를 거쳐 도서관 출입을 일정기간 동안 제한할 수 있다.
- ⑦ 정보봉사국장은 주의·경고·퇴실·퇴관 등 위반 사실에 대한 기록을 종합관리 하여야 한다.

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.

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.

③ 기획관리관은 도서관 출입제한을 결정한 경우 해당 이용자에게 출입제한 사유 및 기간을 통지하여야 한다.

④ 기획관리관은 도서관출입관리시스템을 통하여 해당 이용자에 대한 출입제한 조치를 하고, 그 사실을 정보봉사국장에게 통보하여야 한다.

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.

제14조(정기교육 또는 수시교육) ① 정보봉사국장은 열람실 근무자(방호원 포함)를 대상으로 별표 1과 별표 2의 열람실 근무 요령·단계별 처리 절차 및 요령에 관한 정기교육을 연 2회 이상 실시하여야 한다.

② 신규채용·전보 등에 따라 교육이 필요할 때에는 일부 근무자를 대상으로 수시교육을 할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에 따라 근무자 교육을 실시할 때에는 열람실 근무에 필요한 관계내규·지침 등에 관한 교육을 포함하여야 한다.

## 제5장 보칙

제15조(근무자 변경) 제2장 및 제3장의 야간개관과 휴일개관에 따른 근무가 원활하게 이루어지도록 근무자의 변경은 허용하지 아니하는 것을 원칙으로 하되, 기획관리관은 불가피한 사유가 있을 때 근무자를 변경할 수 있다.

제16조(사건·사고 발생 시의 처리) 총괄관리자는 제2장 및 제3장의 야간개관과 휴일개관에 따른 근무 중에 사건·사고가 발생할 경우 총무담당관과 연락하여 처리하되, 총무담당관은 사건·사고의 정도에 따라 기획관리관, 도서관장에게 보고한 후 지시에 따라 처리하도록 한다. 이 경우 총괄관리자는 사건·사고에 따른 처리결과를 해당 열람실 담당부서 등 관계부서에 통보한다.

제17조(다른 규정의 준용) 이 지침에서 규정하지 아니한 열람시간·휴관 등 열람 및 대출에 관한 사항은 『국회도서관 열람 및 대출에 관한 내규』를 준용한다.

부칙 <제99호, 2009.6.1>

이 지침은 2009년 6월 3일부터 시행한다.

## 부록 7. 복장 checklist(남)

CHECK LIST 내용		0	X
얼 굴	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 면도하다 남은 수염이나 콧털은 보이지 않습니까?</li> <li>• 술 냄새 혹은 구취 처리가 잘 되었습니까?</li> </ul>		
머 리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 비듬이 보이거나 냄새가 나지 않습니까?</li> <li>• 부스스하지 않게 젤이나 스프레이로 단정하게 정리되었습니까?</li> <li>• 앞머리나 구렛나루가 너무 길지 않습니까?</li> </ul>		
드레스 셔 츠	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다림질은 잘 되어 있습니까?</li> <li>• 정장에 어울리지 않는 셔츠를 입고 있진 않습니까?</li> <li>• 목깃이나 소매 깃은 더럽지 않습니까?</li> <li>• 목둘레(손가락 2개 들어갈 정도)와 소매 길이는 적당합니까?</li> </ul>		
넥타이	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 넥타이는 벨트 버클 부분을 살짝 덮는 길이입니까?</li> <li>• 타이핀은 셔츠의 3~4번째 단추 사이에 위치합니까?</li> <li>• 색상이나 질감이 양복과 어울립니까?</li> <li>• 타이 매듭이 늘어져 있거나 비틀어지지 않았습니까?</li> </ul>		
상 의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 깨끗하게 손질되어 있습니까?(다림질, 얼룩 등)</li> <li>• 주머니 속에 많은 내용물로 옷 모양이 늘어져 있진 않습니까?</li> </ul>		
벨 트	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정장 색과 잘 어울립니까?</li> <li>• 버클이 너무 화려하거나 튀지 않습니까?</li> </ul>		
손	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 더러워져 있지는 않습니까?</li> <li>• 손톱은 너무 길거나 비위생적이지 않습니까?</li> </ul>		
하 의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 바지 길이는 적당합니까?</li> <li>• 다림질은 잘 되어 있습니까?</li> <li>• 무릎은 나와 있지 않습니까?</li> </ul>		
양 말	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 색상이 적당합니까?</li> <li>• 청결합니까?</li> <li>• 깨끗이 손질되어 있습니까?</li> </ul>		
구 두	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 색상, 모양은 적당합니까?</li> <li>• 뒷굽이 많이 닳아 있지는 않습니까?</li> </ul>		
전 체	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전체적으로 깔끔하고 호감 가는 이미지를 풍깁니까?</li> </ul>		
나의 이미지 Check 지수	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 26개 이상: 성공할 수 있는 사람</li> <li>• 26~24개: 기로에 서 있는 사람</li> <li>• 24개 이하: 위험한 사람</li> </ul>		

## 부록 8. 복장 checklist(여)

CHECK LIST 내용		0	X
머 리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 커트나 단발머리는 너무 뻗치거나 너무 부스스하지 않습니까?</li> <li>• 긴머리는 반머리나, 하나로 단정하게 묶었습니까?</li> <li>• 앞머리는 눈을 가리지 않습니까?</li> <li>• 잔머리는 깔끔하게 젤이나 스프레이, 실핀으로 정리했습니까?</li> <li>• 염색이 너무 밝은 컬러이거나, 블리치가 되어 있진 않습니까?</li> <li>• 헤어 악세서리가 너무 화려하진 않습니까?</li> </ul>		
화 장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 화장기 없는 부스스한 느낌은 없습니까?</li> <li>• 눈 화장이 너무 진하지는 않습니까?</li> <li>• 립스틱 색깔은 적당합니까?</li> </ul>		
상 의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 블라우스 · 다림질은 잘 되어 있습니까?</li> <li>• 먼지나 얼룩이 묻어 있진 않습니까?</li> <li>• 명찰 패용은 잘 하고 있습니까?</li> <li>• 단추가 떨어져있거나, 실밥이 뜯어진 곳은 없습니까?</li> </ul>		
손	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 손톱이 길거나 비위생적이진 않습니까?</li> <li>• 원색의 매니큐어를 바르지는 않았습니까?</li> </ul>		
악세서리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신뢰가 떨어질 정도로 너무 화려하지는 않습니까?</li> </ul>		
하 의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다림질은 잘 되어 있습니까?</li> <li>• 스커트가 너무 짧거나, 단이 뜯어진 곳은 없습니까?</li> <li>• 먼지나 얼룩이 묻어 있지는 않습니까?</li> </ul>		
스타킹	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 살색, 커피색1호, 동절기엔 무늬가 없는 검정 타이즈입니까?</li> <li>• 울이 나가거나 늘어진 곳은 없습니까?</li> </ul>		
구 두	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 깨끗이 손질되어 있습니까?</li> <li>• 색상, 모양은 적당합니까?</li> <li>• 뒷굽이 많이 닳아 있지는 않습니까?</li> </ul>		
전 체	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전체적으로 깔끔하고 호감이가는 이미지를 풍깁니까?</li> </ul>		
나의 이미지 Check 지수	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24개 이상: 성공할 수 있는 사람</li> <li>• 24~21개: 기로에 서 있는 사람</li> <li>• 21개 이하: 위험한 사람</li> </ul>		

## 연구진

- 연구책임원 : 황 금 숙 (대림대학교 교수)
- 공동연구원 : 이 영 숙 (전 장애인도서관지원센터 사무관)
- 보조연구원 : 진 혜 진 (성균관대학교 석사과정)

# 도서관이용자 응대서비스 매뉴얼 개발 연구

---

발행일 : 2011년

발행인 : 우진영

발행처 : 국립중앙도서관 도서관연구소  
(137-702) 서울특별시 서초구 반포로 664

---

인쇄 : (주)조은글터



