

부산지역 공공도서관의 문제이용자 실태와 효과적인 응대방안에 대한 연구*

A Study on the Status of Difficult Patrons and the Effective Response Measures of Public Libraries in Busan

김 영 기 (Young-Kee Kim)**

초 록

본 연구는 부산지역의 공공도서관을 대상으로 문제이용자의 실태를 조사·분석하였으며, 이를 토대로 공공도서관의 문제이용자에 대한 가장 효과적인 응대방안이 무엇인지 살펴보았다. 부산지역 공공도서관 문제이용자 실태 분석은 부산지역 공공도서관에 재직 중인 사서 128명에 대한 설문조사를 통해서, 그리고 효과적인 응대방안 모색은 해운대도서관 증경사서 9명과 브레인스토밍과 AHP 기법을 통해 진행되었다. 결론적으로 부산지역의 공공도서관의 문제이용자 응대를 위한 가장 효과적인 방안은 문제이용자 응대에 관련된 세부적인 규정의 제정과 이를 이용자에게 적절히 홍보 및 교육하는 것으로 나타났다. 아울러 도서관 직원에게는 긍정적 언어 사용, 경청 기법, 화난 이용자에 대한 적절한 답변 기법 등과 같은 의사소통 기술 교육이 정기적으로 실시되어야 할 것이다.

ABSTRACT

This study investigated and analyzed the status of difficult patrons, and examined the most effective response measures targeted the public libraries in Busan. A survey on 128 people who served to the public libraries in Busan carried out for analysis of problem behaviors of public library users, and brainstorming and AHP method by 9 librarians for seeking of the effective response plan. This study shows that the most effective response ways for difficult patrons is to enact detailed regulations and the appropriate notification and education to the users about the regulations. In addition, education for communication skills to library staffs should be conducted on a regular basis, like as using positive language, listening techniques, the appropriate response techniques with angry users.

키워드: 이용자 응대서비스, 문제이용자, 문제행동, 도서관 불량행동, 불량행동의 유형
User Services, Difficult Patrons, Problem Behavior, Bad Behavior in Library,
Type of Bad Behavior

-
- * 본 연구는 2013학년도 경성대학교 학술연구비 지원으로 연구되었음.
본 연구를 위한 기초자료는 해운대도서관에 재직 중인 김강수, 박수영, 김영미, 김화윤, 남주은, 박미양, 박호경, 이세정, 최희숙 사서의 도움으로 수집되었음.
- ** 경성대학교 문헌정보학과 부교수(ykk@ks.ac.kr)
논문접수일자 : 2013년 8월 6일 논문심사일자 : 2013년 8월 27일 게재확정일자 : 2013년 9월 12일

1. 서론

공공도서관은 자료와 시설 및 서비스가 만인에게 개방되어 있는 공간이다. 따라서 공공도서관의 사서들은 다양한 형태의 문제이용자를 직면할 개연성에 항시적으로 노출될 수밖에 없는 상황이다. 특히 최근 들어 공공도서관에는 평생교육의 필요성과 문화적 욕구의 증가, 일용직 및 자원봉사자의 정규직 대체, 실업률 증가와 지역사회의 정신보건 문제 등의 사회적 문제와 맞물려 문제행동을 일으키는 이용자 역시 늘어나고 있다(황금숙, 이영숙 2012, 26). 다음 인용문들은 부산지역 공공도서관의 문제이용자 실태를 조사하는 과정에서 나타난, 사서들이 거의 일상적으로 겪고 있는 문제이용자들의 실태이다.

“장기 연체자에게 반납해 줄 것을 요청하였다. 그런데 이용자가 책 반납하지 않은 것이 죄나, 공공기관에서 그런 식으로 대하면 되냐며 격하게 따졌다. 결국 이용자에게 사과까지 하고 마무리되었으나 너무 굴욕적이었다.”

“대출 자료가 많은 날에 규정대로 연체이용자에게 대출이 안 된다고 고지했을 뿐인데, 다음날 남편이 도서관에 와서 소리치고, 직원이 자기 아내에게 함부로 대했다고 사과요청 하였다. 사과할 수밖에 없었다.”

“노숙자가 보따리를 들고 자료실에 입실하여 사물함에 보관하고 오라 안내했는데, 폭언을 1시간 이상 들어 심리적으로 불안하고 악몽에 시달렸다.”

“반납 제대로 안하고 했다고 소리소리 지르다가 나중에 가방에서 꺼내놓고 간 뒤, 올 때마다 직원들 들리는 자리에서 혼잣말처럼 계속 쌍욕을 하고 반말을 하였다. 수시로 폭언과 반말, 고함치는 것은 다반사이다.”

뜬금없이 전화해서 욕을 하기도 하고, 도서관 직원이 스트레스 해소 대상이 되기도 한다. 일방적으로 직원의 불친절을 핑계로 본청에 민원 제기를 하는 경우도 많으며, 심지어 도서관에서 대출해간 어떤 이용자가 부록 CD 때문에 자기 집의 컴퓨터가 망가졌다고 CD-ROM 수리비를 청구하는 경우도 있다. 이러한 문제이용자들의 반응에 대해 도서관 서서들이 할 수 있는 대응의 폭은 아래 인용문에서 보는 것처럼 그다지 넓지 않다.

“디지털자료실 근무 시 이용자가 근무시간 마쳤는데도 갈 생각을 안 하고, 자기 하던 일이 남았다면서 버티고 가지 않았다. 도저히 말이 안 통하는 사람이라 몇 번의 설득 끝에 경찰에게 연락하였으나, 기물파손이나 폭행 등의 정확한 사유가 있어야 경찰에서도 조치를 취할 수 있다고 하였다.”

“어떤 이용자가 한 직원의 업무 미숙을 시작으로 도서관 전체 직원을 괴롭힌 일이 있었다. 그 이용자는 전체 직원 특히 여직원을 대상으로 폭언에 그치지 않고 아침 출근 시간에 현관에서 직원들을 감시하기도 하였다. 정상적인 대화가 통하지 않아 그 이용자가 스스로 도서관에 오지 않을 때까지 별 다른 방법 없이 직원들이 괴롭힘을 당했다.”

이와 같은 문제이용자와의 직면은 공공도서관의 사서들에게 '너무 굴욕적'이었으며, '며칠 동안 악몽에 시달리게' 하고, '다시 생각하고 싶지 않을' 만큼 상처를 남기고 있다. 어느 사서의 말처럼 다수의 이익을 위한 규정대로 하다 보니 수도 없이 많은 민원이 발생하지만, 이러한 이용자들을 응대할 세부적인 규정도 마련되어 있지 않다. 그렇지만 대부분의 공공도서관 사서들은 이런 상황들을 대체로 견뎌내야 할 직무의 일부로서 받아들일 수밖에 없는 상황이다.

이러한 상황에서 본 연구에서는 부산지역의 공공도서관의 직원들을 대상으로 그들이 경험한 문제이용자의 실태를 실증적으로 조사·분석한 다음, 이를 토대로 공공도서관의 문제이용자에 대한 효과적인 응대방안을 모색해 보고자 한다.

2. 선행연구 개관 및 연구방법

2.1 선행연구 개관

우선 2000년대 초반까지 노숙자, 정신질환자, 좌절 또는 분노한 이용자 등을 포함한 도서관 문제이용자들에 관련된 문헌들에 대한 망라적인 리뷰를 제공해 주고 있는 것으로 Redfern (2002)의 논문을 들 수 있다. 이 글에는 서비스 접점에 있는 도서관의 직원들이 다양한 문제이용자를 응대하기 위한 기법에 관련된 문헌에 대한 리뷰도 함께 제공해 주고 있다. 이 외에도 도서관의 문제이용자 응대에 관련된 국외 선행연구들에 대해서는 박현주(2010)와 황금숙, 이영숙(2012)의 두 논문에 잘 정리되어 있다. 특

히 박현주는 불량행동의 개념과 정의, 직원과 다른 고객에게 미치는 불량행동의 영향, 불량행동의 선행 요인과 유형 및 대처방안 등에 관련된 상세한 국외 문헌 리뷰를 제공해 주고 있다(박현주 2010). 황금숙과 이영숙 역시 국외의 문제이용자에 대한 효율적 대응방안, 이용자의 불평 불만 행동에 대해 사서들이 느끼는 기분, 문제이용자 응대 매뉴얼 개발 등에 관련된 최신의 선행연구를 개관해 놓았다(황금숙, 이영숙 2012; 황금숙, 이영숙, 진혜진 2011).

우리나라의 문제이용자 응대에 관련된 대표적인 연구 역시 위의 두 논문을 들 수 있다. 특히 황금숙과 이영숙은 국가 및 공공도서관 직원을 대상으로 도서관 응대서비스의 문제점 및 응대서비스 매뉴얼 개발에 관련된 요구사항을 분석하여 일반이용자 및 문제이용자 응대서비스 매뉴얼을 개발하였다(황금숙, 이영숙 2012). 한편 오동근은 한국의 주요 대도시에서 있는 456개 공공도서관의 이용자 불평행동을 조사한 다음, 마케팅 분야에서 개발된 불평행동 모델이 공공도서관에 적용될 수 있음을 보여주었다. 또한 한국 공공도서관 이용자의 불평행동을 설명하기 위한 가장 중요한 변수로 '자유이용의 지각(perception of free use)'을 제시하였다(Oh 2003).

2.2 문제이용자 실태 분석

부산지역 공공도서관의 문제이용자에 대한 현황과 실태 파악을 위해 사용된 주된 연구방법은 설문조사이다. 설문문항은 연구자와 해운대도서관 소속 9명의 사서에 의해 작성되었다. 참여한 사서들은 작게는 5년, 많게는 25년 정도의

공공도서관 근무경력이 있는 사람들로서, 부산 지역 공공도서관 문제이용자에 대한 많은 경험과 대응방안에 대한 다양한 노하우를 갖고 있는 사람들이다.

설문문항을 작성하기 전에, 연구자가 선정한 관련 문헌들을 읽고 함께 토론하였으며, 선행논문들에 대한 분석과 참여 사서들의 직·간접적인 경험 등을 토대로 여러 차례의 브레인스토밍을 통해 최종적인 설문문항이 작성되었다.

문제이용자 실태분석을 위한 설문 문항은 모두 21개로 구성되었다. 먼저 인구통계학적 문항으로 성별과 연령, 도서관 근무 경력 또는 지위에 따른 공공도서관 문제이용자에 대한 인식 차이를 분석하기 위한 문항들이 포함되었다. 특히 경력과 지위에 관련된 문항의 경우 관리자와 사서직, 그리고 일반직 직원의 문제이용자에 대한 차이를 파악할 수 있도록 설계되었다. 다음으로 도서관 규정과 문제이용자 관련 규정, 직원교육, 문제이용자 응대 기록 보관 유무, 문제이용자 발생 빈도 등의 항목으로 구성되었다.

문제이용자의 주된 유형에 대해서는 사서 또는 직원으로서 직면하는 문제이용자와 다른 이용자에 대한 문제이용자로 나누어 유형을 파악할 수 있도록 설계되었다. 이 문항에서는 참여 사서들의 다양한 경험을 토대로 가능한 거의 모든 유형을 선택지로 제시하였으며, 복수응답이 가능하도록 하였다.

다음으로 문제이용자를 주로 대면하는 장소

와 시기, 시간, 문제이용자의 연령대, 문제이용자 대면 시 느낌, 문제이용자 대면 후 정신적 안정을 찾는 데 걸리는 시간과 회복을 위한 방법 등에 대한 문항이 포함되었으며, 마지막으로 공공도서관의 사서 또는 직원으로 근무하면서 가장 큰 상처로 남아있는 문제이용자와 대응 사례에 대한 상세한 기술 항목이 포함되었다.

설문조사 결과는 데이터분석 소프트웨어인 SPSS 19K의 빈도분석과 교차분석, 상관관계 분석 등을 통해 분석되었다.

2.3 문제이용자에 대한 응대방안 모색

부산지역 공공도서관의 문제이용자에 대한 효과적인 대응방안을 마련하기 위해서 브레인스토밍과 AHP 기법이 사용되었다.¹⁾ 본 연구에서는 부산지역 공공도서관 문제이용자 실태 분석과 국내외 선행논문에서 제시된 다양한 응대방안들을 토대로 문제이용자 대응방안에 대한 영역 구분, 세부 대응방안 항목 도출, 영역별·요인별가중치 산정 등의 작업을 위해 연구자와 해운대도서관 소속 사서 9명 간의 브레인스토밍을 진행하였다. 이를 통해 효과적인 문제이용자 응대를 위한 영역을 직원 교육 영역, 이용자 교육 영역, 시설 및 환경 영역, 그리고 제도 영역으로 구분하였으며, 각 영역마다 구체적인 방안을 제시하여 가중치를 산정하였다. 일반적으로 AHP는 판단자료를 수집하기 위해 소수의

1) AHP(Analytic Hierarch Process)는 1972년 Satty에 의해 개발된 다 기준 의사결정법으로, 의사결정의 계층구조를 구성하고 있는 요소간의 쌍대비교(pairwise comparison)에 의한 판단을 통하여 평가자의 지식, 경험 및 직관을 포착하고자 하는 하나의 새로운 의사결정 방법론이다. 즉 AHP는 평가 항목들을 계층화한 후 항목간의 중요도를 측정하려 반영하는 종합적인 의사결정 기법으로, AHP의 핵심은 평가 항목들을 두 개씩 짝을 지어 상대적인 중요도를 평가한 후, 이를 종합하여 평가 항목들 간의 우선순위를 판단하는 기법이라고 볼 수 있다.

전문가들을 대상으로 각 요인들 간의 중요도에 대한 쌍대비교를 수행한다. 그러나 본 연구에서는 소수의 전문가 대신 부산지역 공공도서관 근무자의 집단 의견을 AHP 기법에 적용시키는 방식과 연구에 참여한 9명의 사서들의 의견을 통해 각 요인들 간의 상대적인 중요도를 측정하고자 하였다.

한편 영역별로 제시된 구체적 대응방안은 다음과 같다.

- 직원 교육 영역: ① 의사소통기술 교육(긍정적 언어, 경청 기법, 화난 이용자에 대한 적절한 답변 기법 등), ② 이용자 서비스 교육(도서관 및 사서의 철학, 이용자 서비스 윤리 및 태도 등), ③ 정보기술 교육(컴퓨터 문제 해결, 인터넷, 정보 검색 기법 등), ④ 이용자 문제행동 예방을 위해 마련된 제도 및 규정 교육.
- 이용자 교육 영역: ① 도서관 이용 방법과 절차 등에 관련된 이용자 교육, ② 정보 활용 교육 등에 관련된 이용자 교육, ③ 규칙 규정 절차의 공개 및 이에 대한 이용자 홍보 및 교육.
- 시설 및 환경 영역: ① 열람실/자료실 직원 수를 적정하게 배치함, ② 기술적인 문제(소음, 조명, 컴퓨터, 복사기 등) 발생 시 즉시 해결, ③ 건의 사항 수렴 장치 마련, ④ 충분한 CCTV 설치, ⑤ 문제 발생 시 해결을 위한 동료직원/관련 요원과의 비상 연락 시스템 마련, ⑥ 청사관리, 열람자 진담 관리 요원 확보, ⑦ 청원경찰 배치.
- 제도 영역: ① 이용자 문제행동 예방을 위한 정책 및 제도 마련, ② 도서관 규정이나

정책, 절차 등의 유연한 적용, ③ 담당 직원에 권한과 융통성 부여, ④ 현재의 규정과 제재가 포괄적이고 경미하기 때문에 문제이용자 제재를 위한 강력하고 세부적인 규정 마련, ⑤ 도서관 규정이나 정책, 절차 등의 유연한 적용.

3. 부산지역 공공도서관 문제이용자 실태

3.1 설문 응답자의 인구통계학적 특성

설문조사는 2013년 7월 1일부터 16일까지 약 2주에 걸쳐 진행되었으며, 연구에 참여한 해운대도서관 사서들에 의해 부산지역 공공도서관에 직접 배포되고 회수되었다. 총 128명이 설문에 응답하였으며, 남자 15명, 여자 113명이다. 이를 연령별, 지위 또는 근무 경력별로 나누어 보면 다음과 같다. 응답자 중에는 11명의 과장 이상 관리자와 14명의 일반직 직원도 포함되어 있다(〈표 1〉, 〈표 2〉 참조).

3.2 도서관 이용 규정

현재 적용하고 있는 도서관 규정은 대부분 5년 이내에 개정되었으며, 이러한 규정은 도서관의 홈페이지나 각 자료실 등에 게시되어 있는 것으로 조사되었다. 그러나 문제이용자 응대에 관한 세부적인 규정의 경우, 없다는 응답이 101명(78.9%)으로 나타났지만, 이러한 규정의 필요성에 대해서는 111명(86.7%)이 공감하고 있는 것으로 나타났다(〈표 3〉 참조).

〈표 1〉 설문응답자의 성별-연령별 교차표

			연령대				전체
			20대	30대	40대	50대	
성별	남자	응답자수	1	6	0	8	15
		%	0.8%	4.7%	0.0%	6.3%	11.7%
	여자	응답자수	7	20	48	38	113
		%	5.5%	15.6%	37.5%	29.7%	88.3%
전체		응답자수	8	26	48	46	128
		%	6.3%	20.3%	37.5%	35.9%	100.0%

〈표 2〉 설문응답자의 성별-지위(근무경력)별 교차표

			지위				전체
			관리자 (과장 이상)	경력 5년 이상 사서직	경력 5년 미만 사서직	경력 5년 미만 일반직	
성별	남자	응답자수	0	7	4	3	14
		%	0.0%	5.6%	3.2%	2.4%	11.1%
	여자	응답자수	11	70	20	11	112
		%	8.7%	55.6%	15.9%	8.7%	88.9%
전체		응답자수	11	77	24	14	126
		%	8.7%	61.1%	19.0%	11.1%	100.0%

〈표 3〉 도서관규정 게시 장소(복수응답)

도서관규정 게시 장소	응답자수(비율)
도서관 홈페이지	91(55.5%)
각 자료실	35(21.3%)
도서관 게시판	22(13.4%)
기타	3(1.8%)
게시 없음	13(7.9%)
합계	164(100%)

한편 문제이용자를 응대하는 기준이 없는 경우 응답자들은 ‘그때그때 상황에 따라 적절히 대처한다.’, ‘가능하면 이용자 입장에서 응대한다.’, ‘규정을 유연하게 적용하면서 이용자의 불만이 없도록 응대한다.’, ‘도서관 이용규정이나 행정서비스 현장, 사서로서의 민원인 응대 경

험에 따른다.’, ‘상식적으로 접근하며, 원칙을 고수한다.’, ‘최대한 친절하게 이용자의 입장에서 해결하려고 노력한다.’ 등으로 응답하여, 대부분의 경우 담당자의 자체 판단에 따라 문제 이용자를 응대해 오고 있음을 알 수 있다.

3.3 문제이용자 발생빈도, 기록보관, 직원교육

다음으로 문제이용자 발생빈도에 대한 조사결과는 〈표 4〉와 같다. 약 절반에 가까운 응답자가 매주 1회 이상 문제이용자와 대면하고 있으며, 매주 수차례에 걸쳐 문제이용자를 응대하는 경우도 상당히 빈번한 것으로 나타났다.

〈표 4〉 문제이용자 발생빈도

발생빈도	응답자수	비율(%)	누적비율(%)
매주 2~3회 정도	22	17.2	17.2
주 1회 정도	36	28.1	45.3
매월 1~2회 정도	34	26.6	71.9
3개월에 1회 정도	15	11.7	83.6
6개월에 1회 정도	4	3.1	86.7
1년에 1회 이하	1	.8	87.5
무응답	16	12.5	100
합계	128	100	-

문제이용자 응대에 관련된 직원교육 빈도를 살펴보면, '문제 상황 발생시점 개별교육'이 가장 높게 나타났으며, '관련 교육이 실시되고 있지 않다'는 응답도 20% 가까이 있는 것으로 조사되었다. 한편 문제이용자 응대 시 관련 기록을 문서화하여 보관하고 있는지의 여부에 대한 응답 결과는 아래 표와 같다(〈표 5〉 참조). 상대적으로 기록보존이 용이한 온라인 민원은 70% 이상의 응답자가 보존하고 있다고 응답한 반면, 오프라인 민원에 관련된 기록을 보존하고 있다고 응답한 경우는 16.4%에 지나지 않았다.

〈표 5〉 직원교육 빈도

직원교육 빈도	응답자수	비율(%)
문제 상황 발생시점 개별교육	46	35.9
월 1회	21	16.4
분기별 1회	12	9.4
연 1회	12	9.4
연 2회	2	1.6
실시 않음	25	19.5
무응답	10	7.8
합계	128	100

〈표 6〉 문제이용자 응대기록 보존 유무

기록보존 유무	응답자수	비율(%)
온라인 민원만 보관	72	56.3
오프라인 민원만 보관	2	1.6
온/오프라인 민원 모두 보관	19	14.8
모두 보관 안함	23	18.0
무응답	12	9.4
합계	128	100.1

3.4 직원으로 대면하는 문제이용자 유형

직원 또는 사서로서 직면하는 문제이용자의 유형은 ① 도서관 규칙이나 제재에 대한 반발, ② 직원에 대한 무리한 언행, ③ 직원에 대한 무리한 정보 및 서비스 요구, ④ 직원에 대한 불신 등과 같이 크게 네 가지로 유형화하였다. 여기서 ①번 항목에는 변상이나 페널티 등이 포함되며, ②번 항목에는 반말, 욕설, 화, 일방적 자기주장, 성적 희롱, 직원에 대한 과도한 관심 등이 포함된다. 이에 대한 응답 결과를 보면 전반적으로 '도서관 규칙이나 제재에 대한 반발'이 가장 많은 비중을 차지하고 있으며, 다음으로 '무리한 정보나 서비스에 대한 요구', '직원에 대한 무리한 언행'이 비슷하게 나타났다.

이를 성별로 나누어 보면 남자직원의 경우 '직원에 대한 무리한 언행'이 가장 큰 비중을 차지한 반면, 여자직원의 경우는 '도서관규칙이나 제재에 대한 반발'이 가장 큰 비중을 차지하는 것으로 나타났다. 그러나 '직원에 대한 불신' 유형은 거의 나타나지 않은 것으로 조사되었다(〈표 7〉 참조).

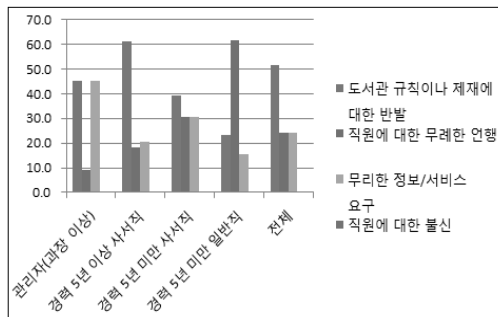
또한 직원으로 직면하는 문제이용자 유형을 응답자의 연령별로 나누어 그 비율을 살펴보면 전반적으로 '도서관 규칙이나 제재에 대한 반

발' 항목이 큰 비중을 차지하고 있지만, 50대의 경우 '무리한 정보 및 서비스 요구'가 가장 큰 비중을 차지하고 있으며, 20대의 경우 '직원에 대한 무례한 언행' 항목은 나타나지 않는 것으로 나타났다.

<표 7> 직원으로 직면하는 문제이용자 유형

문제이용자 유형(직원)	응답자수		
	남자(%)	여자(%)	전체(%)
도서관 규칙·제재에 대한 반발	3(20.0)	61(55.0)	64(50.0)
직원에 대한 무례한 언행	7(46.7)	23(20.7)	30(23.4)
무리한 정보/서비스 요구	4(26.7)	27(24.3)	31(24.2)
직원에 대한 불신	1(6.7)	0(0.0)	1(0.8)
무응답	0	2	2(1.6)
합계	15	113	128

한편 이를 지위 또는 경력과 비교해보면, 사서직 직원의 경우 경력에 상관없이 '도서관 규칙이나 제재에 대한 반발'이 가장 큰 비중을 차지하고 있지만, 일반직 직원의 경우 '직원에 대한 무례한 언행'이 가장 큰 비중을 차지하고 있는 것으로 나타나, 공공도서관의 사서직원과 일반직원이 느끼는 문제이용자의 유형은 차이가 있는 것을 알 수 있다(<그림 1> 참조).



<그림 1> 지위(경력)에 따른 문제이용자 유형

3.5 다른 이용자에 대한 문제이용자 유형

다음은 다른 이용자에 대한 문제이용자의 유형으로, 이 문항은 ① 휴대폰 사용, 잡담 및 소음유발, ② 자료 훼손, 절취, 절도, 장기연체, ③ 물품 도난, ④ 아동방치, ⑤ 도서관자료에 대한 개인화(서가에 책 숨겨놓는 행위 등), ⑥ 도서관시설에 대한 개인화(열람실 자리 잡는 행위 등), ⑦ 시설 및 물품 훼손, ⑧ 노숙, ⑨ 애정행위/노출, ⑩ 정신질환/약물, ⑪ 음란게임, ⑫ 흡연/알코올, ⑬ 음식물 섭취 등의 13가지로 유형화하였으며, 복수응답이 가능하도록 설계되었다. 여기서 '도서관자료에 대한 개인화'란 서가에 책 숨겨놓는 행위 등을, 그리고 '도서관시설에 대한 개인화'란 열람실의 자리를 잡는 행위 등을 의미한다. 이에 대한 응답 결과를 요약해보면 <표 8>과 같다.

<표 8> 다른 이용자에 대한 문제이용자 유형(복수응답)

문제이용자 유형	응답자수	비율
휴대폰사용, 잡담, 소음	91	27.2%
자료훼손, 절취, 절도, 장기연체	95	28.4%
물품 도난	5	1.5%
아동 방치	12	3.6%
도서관자료 개인화	30	9.0%
도서관시설 개인화	52	15.5%
시설 및 물품 훼손	14	4.2%
노숙	5	1.5%
애정행위/노출	2	.6%
정신질환/약물	6	1.8%
음란게임	4	1.2%
흡연/알코올	4	1.2%
음식물 섭취	14	4.2%
기타	1	0.3%
합계	335	100.0%

응답결과에 따르면 ‘자료훼손, 절취, 절도, 장 기연체’와 ‘휴대폰 사용, 잡담, 소음’의 두 가지 유형에 대한 응답이 가장 큰 비중을 차지하고 있으며, 다음으로 ‘도서관시설 개인화’, ‘도서관 자료 개인화’, ‘시설 및 물품 훼손’, ‘음식물 섭취’, ‘아동 방치’ 등의 유형이 뒤따르고 있는 것으로 나타났다.

3.6 문제이용자 대면 장소, 시기, 대상

다음으로 문제이용자를 주로 대면하는 장소, 시기, 기산, 대상 등에 대한 조사결과는 각각 다음 표와 같다. 조사결과에 따르면 문제이용자를 가장 많이 대면하는 장소는 ‘종합자료실’이며, 다음으로 ‘어린이실’과 ‘열람실’, ‘디지털자료실’ 등이 뒤를 잇고 있다. 또한 문제이용자를 주로 대면하는 시기는 ‘여름’과 ‘시험기간’이 압도적으로 많은 비중을 나타내고 있다. 한편 문제이용자는 평일보다는 주말 오후에 가장 많이 대면하는 것으로 나타났다(〈표 9〉 참조).

한편 가장 자주 대면하는 대상 문제이용자에 대한 조사에서는 ‘성인 남자’가 76명(59.4%)로 가장 큰 비중을 차지하고 있었으며, 다음으로 ‘성인 여자’가 39명(30.5%)로 나타났다. 그러나 ‘노인(5명)’이나 ‘청소년(3명)’이 문제이용자라고 응답한 경우는 매우 적게 나타났으며, 특히 ‘어린이’를 문제이용자로 지목한 응답은 한 건도 나타나지 않았다.

3.7 문제이용자 대면 시 느낌, 회복기간과 방법

문제이용자를 대면했을 당시 받은 느낌으로는 ‘당혹감’이 가장 큰 비중을 차지하고 있으며, 다음으로 ‘화(짜증)’가 뒤를 잇고 있다. 뒤이어 ‘두려움’이나 ‘굴욕감’, ‘좌절감’을 느낀다는 응답도 나타났다. 한편 문제이용자와의 대면 이후 본인의 정신건강상태가 정상적인 상태로 회복되는데 어느 정도 기간이 소요되는지에 대한 질문에 ‘즉시’ 회복된다고 응답한 사람은 25.8%에 불과한 반면, ‘일주일 이상’이라고 응답한 비율

〈표 9〉 문제이용자 대면장소, 대면시기(복수응답) 및 대면시간

대면장소	응답자수(%)	대면시기	응답자수(%)	대면시간	응답자수(%)
종합자료실	91(41.4)	봄	8(3.8)	주말오후	66(51.6)
어린이실	45(20.5)	여름	37(17.6)	평일오후	34(26.6)
디지털자료실	30(13.6)	가을	2(1.0)	평일오전	7(5.5)
연속간행물실	2(0.9)	겨울	6(2.9)	주말오전	6(4.7)
평생교육실	3(1.4)	학기 중	27(12.9)	평일야간	4(3.1)
열람실	31(14.1)	시험기간	78(37.1)	주말야간	4(3.1)
식당	1(0.5)	방학	42(20.0)	무응답	7(5.5)
주차장	4(1.8)	비오는 날	10(4.8)		
휴게실	5(2.3)				
건물주변	1(0.5)				
기타	7(3.2)				
합계	220(100.0)	합계	210(100.0)	합계	128(100.0)

〈표 10〉 문제이용자 대면 시 느낌 및 회복 기간

느낌	응답자수	비율(%)	회복기간	응답자수	빈도(%)
당혹감	67	52.3	일주일 이상	76	59.4
화(짜증)	29	22.7	즉시	33	25.8
두려움	10	7.8	보름 이상	8	6.3
굴욕감	9	7.0	한 달 이상	5	3.9
기타	7	5.5	무응답	6	4.7
좌절감	3	2.3			
무응답	3	2.3			
합계	128	99.9	합계	128	100.1

이 60% 가까이 나타나고 있으며, 보름 또는 한 달 이상 소요된다는 응답자도 있는 것으로 보아, 공공도서관 직원으로서의 문제이용자 응대가 매우 큰 정신적 스트레스가 되고 있음을 알 수 있다.

그럼에도 불구하고 대부분의 직원들은 ‘동료들과의 대화(91명, 71.1%)’, 또는 ‘자력으로 회복(34명, 26.6%)’하기 위해 노력하고 있는 것으로 나타났으며, ‘상담소의 상담치료’나 ‘정신과 병원의 상담치료’를 통해 회복한다는 응답은 한 건도 나타나지 않았다.

한편 문제이용자 대면 시 느낌을 성별로 살펴 보면, ‘당혹감’과 ‘화(짜증)’의 경우 남녀 각각 50.0%, 54.1%, 28.6%, 22.5%로 비슷하게 나타난 반면, 남자의 경우 ‘굴욕감’, ‘두려움’보다는 ‘좌절감’이, 여자의 경우는 반대로 ‘좌절감’보다는 ‘굴욕감’과 ‘두려움’이 더 큰 것으로 나타났다. 그러나 지위와 연령대의 경우 별 유의미한 차이가 발견되지 않았다. 또한 문제이용자 대면 후 회복기간에서도 성별과 연령, 근무경력 또는 지위 등과는 별다른 차이가 나타나지 않았다(〈표 10〉 참조).

4. 문제이용자에 대한 효과적인 응대 방안

앞의 연구방법에서도 언급한 것처럼 연구자와 해운대도서관 소속 사서 9명 간의 브레인스토밍을 통해, 효과적인 문제이용자 응대를 위한 영역을 직원 교육 영역, 이용자 교육 영역, 시설 및 환경 영역, 그리고 제도 영역으로 구분하였다. 직원 교육 영역의 효과적인 문제이용자 응대방안으로는 의사소통기술 교육, 이용자 서비스 교육, 정보기술 교육, 그리고 이용자 문제행동 예방을 위해 마련된 제도 및 규정 교육 등이 제시되었으며, 이용자 교육 영역에는 도서관 이용 방법과 절차 등에 관련된 이용자 교육, 정보 활용 교육 등에 관련된 이용자 교육, 규칙 규정 절차의 공개 및 이에 대한 이용자 홍보 및 교육 등이, 시설 및 환경 영역에는 열람실/자료실 직원 수의 적정 배치, 기술적인 문제의 즉각적 해결, 건의 사항 수렴 장치 마련, 충분한 CCTV 설치, 문제 발생 시 해결을 위한 동료직원/관련 요원과의 비상연락 시스템 마련, 청사 또는 열람자 전담 관리 요원 확보, 청원경찰 배치 등이, 그리고 제도 영역에는 이용자 문제행

등 예방을 위한 정책 및 제도 마련, 도서관 규정이나 정책·절차 등의 유연한 적용, 담당 직원에 권한과 융통성 부여, 현재의 규정과 제제가 포괄적이고 경미하기 때문에 문제이용자 제재를 위한 강력하고 세부적인 규정 마련, 도서관 규정이나 정책·절차 등의 유연한 적용 등이 제시되었다.

우선 영역별 중요도에 대한 분석 결과를 보면 '이용자 교육 영역'의 응답자수와 가중치가 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '제도 영역', '직원교육 영역', 그리고 '시설 및 환경 영역'의 순으로 나타났다. 이를 요약해 보면 다음 표와 같다(〈표 11〉 참조). 다시 말해 부산지역 공공도서관에 근무하는 직원들은 직원교육보다는 이용자 교육이, 그리고 시설 및 환경보다는 제도 개선 부분이 효과적인 문제이용자를 응대하기 위한 방안으로 인식하고 있음을 알 수 있다.

〈표 11〉 영역별 응답자수 및 중요도 분석

영역 구분	응답자수	가중치
이용자 교육 영역	50	0.4065
제도 영역	37	0.3008
직원 교육 영역	20	0.1626
시설 및 환경 영역	16	0.1301
합계	123	1.0000

한편 영역별 세부방안의 중요도에 대한 조사결과는 〈표 12〉와 같다. 우선 직원교육 영역에서는 '제도 및 규정 교육' 및 '이용자서비스 교육'에 비해 '의사소통 기술 교육'이 절대적으로 높은 가중치를 갖고 있는 것으로 나타났다. 즉 긍정적 언어 사용, 경청 기법, 화난 이용자에 대한 적절한 답변 기법 등과 같은 '의사

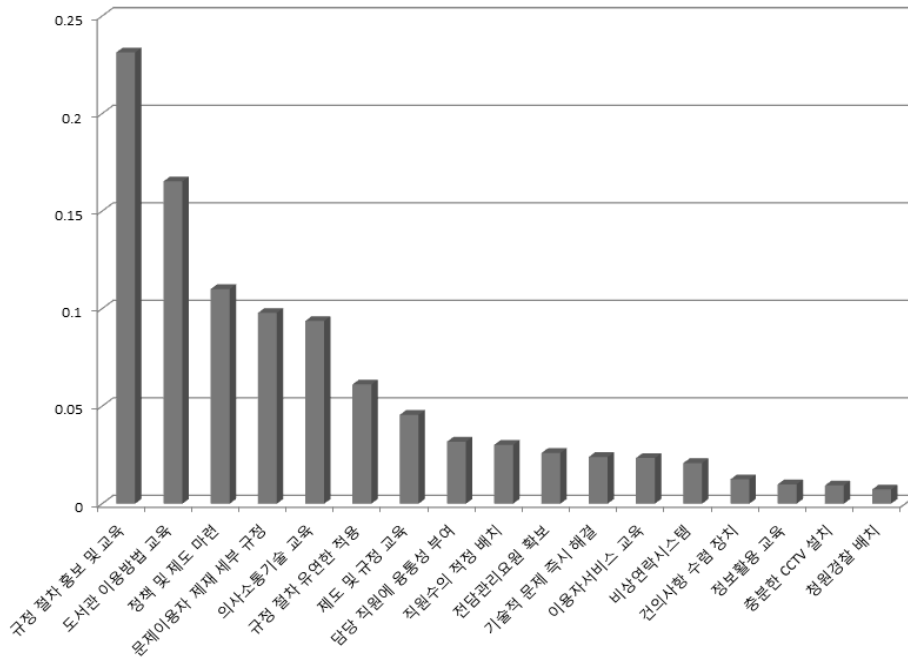
소통 기술 교육'이 직원교육 영역에서 가장 효과적인 응대방안으로 인식하고 있음을 알 수 있다.

이용자 교육 영역에서는 '도서관의 규정이나 절차에 대한 홍보 및 교육'과 '도서관 이용법 교육'을 중요시하고 있으며, 시설 및 환경 영역의 해결방안의 중요도는 '직원 수의 적정 배치', '열람실 및 자료실 전담 관리요원 확보', '기술적 문제 발생 시 즉시 해결', '문제 상황 발생 시 비상연락 시스템 마련' 등의 순으로 나타났다. 마지막으로 제도 영역에서는 '이용자 문제행동 예방을 위한 정책 및 제도 마련'이 가장 효과적이고, 다음으로 현재의 규정과 제제가 포괄적이고 경미하기 때문에 '문제이용자 제재를 위한 강력하고 세부적인 규정 마련'이 중요한 반면, '담당 직원에 권한과 융통성 부여'나 '관련 규정의 유연한 적용' 등과 같은 방안은 중요도가 낮은 것으로 나타났다.

다음으로 세부 대응 방안별로 중요도를 비교한 결과는 〈그림 2〉와 같다. 세부 대응 방안 중에서 가장 중요도가 높게 나타난 것은 이용자교육 영역의 '규칙 및 규정의 이용자 홍보 및 교육(0.231344)' 항목이며, 두 번째로 높게 나타난 방안 역시 같은 영역의 '도서관 이용방법 교육(0.165246)'이다. 다음으로 중요도가 높게 나타난 방안은 제도영역의 '이용자 문제행동 예방을 위한 정책 및 제도 마련(0.110054)'과 '문제이용자 제재를 위한 세부 규정 마련(0.097825)' 및 직원교육 영역의 '의사소통 기술 교육(0.093659)' 항목이다. 가장 가중치가 높은 네 개 항목에 대한 가중치의 합이 60%(0.604469)를 넘기고 있으며, 여기에 의사소통 기술 교육을 합치면 가중치가 거의 70%(0.698128)에 육박하고 있다.

〈표 12〉 세부 대응 방안별 중요도 분석

영역	대응방안	응답자수	지역가중치	전역가중치
직원 교육 영역	의사소통기술 교육	72	0.5760	0.093659
	제도 및 규정 교육	35	0.2800	0.045528
	이용자서비스 교육	18	0.1440	0.023415
이용자 교육 영역	규정 절차 홍보 및 교육	70	0.5691	0.231344
	도서관 이용방법 교육	50	0.4065	0.165246
	정보 활용 교육	3	0.0244	0.009915
시설 및 환경 영역	직원 수의 적정 배치	29	0.2320	0.030179
	전담 관리 요원 확보	25	0.2000	0.026016
	기술적 문제 즉시 해결	23	0.1840	0.023935
	비상연락시스템	20	0.1600	0.020813
	건의사항 수렴 장치	12	0.0960	0.012488
	충분한 CCTV 설치	9	0.0720	0.009366
제도 영역	정원경찰 배치	7	0.0560	0.007285
	정책 및 제도 마련	45	0.3659	0.110054
	문제이용자 제재 세부 규정	40	0.3252	0.097825
	규정 절차 유연한 적용	25	0.2033	0.061141
	담당 직원에 융통성 부여	13	0.1057	0.031793



〈그림 2〉 세부 대응 방안별 중요도 비교

이와 같은 분석 결과를 통해 부산지역의 공공도서관 직원들은 문제이용자 응대를 위한 가장 효과적인 방안으로 문제이용자 응대에 관련된 세부적인 규정을 만든 다음, 이를 이용자에게 적절히 홍보 및 교육하는 것으로 인식하고 있음을 알 수 있다.

5. 요약 및 결론

지금까지 부산지역의 공공도서관을 상대로 문제이용자의 실태를 조사·분석하였으며, 이를 토대로 공공도서관의 문제이용자에 대한 가장 효과적인 응대방안이 무엇인지 살펴보았다. 주요 연구 결과를 요약해 보면 다음과 같다.

첫째, 부산지역 공공도서관의 경우 문제이용자 응대에 관한 세부적인 규정은 거의 없는 것(78.9%)으로 나타났지만, 대부분(86.7%)의 응답자는 이러한 규정의 필요성에 대해 공감하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 부산지역의 공공도서관 직원들은 대부분의 경우 '그때그때 상황에 따라' 또는 '담당자의 자체 판단에 따라' 문제이용자를 응대해 오고 있다.

둘째, 부산지역 공공도서관 직원의 절반 정도(45.3%)가 매주 1회 이상 문제이용자와 대면하고 있으며, '도서관 규칙이나 제재에 대한 반발(50.0%)'이 직원으로 대면하는 문제이용자의 가장 주된 유형으로 나타났다. 한편 다른 이용자에 대한 가장 주된 문제이용자 유형은 '자료 훼손, 절취, 절도, 장기연체(28.4%)'와 '휴대폰 사용, 잡담, 소음(27.2%)'으로 나타났다.

셋째, 문제이용자를 가장 많이 대면하는 장소는 '종합자료실(41.4%)'이며, 여름과 시험기간,

주말 오후에 특히 문제이용자를 자주 대면하는 것으로 나타났다. 또한 '문제'를 가장 많이 일으키는 이용자는 '성인 남자(59.34%)'로 나타났다.

넷째, 문제이용자 대면 시 주된 느낌은 당혹감(52.3%), 화(22.7%), 두려움(7.8%) 등이며, 59.4%가 이를 회복하는데 일주일 이상 걸린다고 응답하였다.

다섯째, 문제이용자에 대한 응대방안의 영역별 가중치를 보면 '이용자 교육 영역(0.4065)'과 '제도 영역(0.3008)'이 '직원교육 영역(0.1626)' 및 '시설 및 환경영역(0.1301)'에 비해 월등히 높게 나타났다. 세부 대응 방안별로 중요도를 보면 '규칙 및 규정의 이용자 교육(0.231344)', '도서관 이용방법 교육(0.165246)', '이용자 문제행동 예방을 위한 정책 및 제도 마련(0.110054)' 및 '문제이용자 제재를 위한 세부 규정 마련(0.097825)' 등의 항목이 높은 가중치를 갖는 것으로 나타났다.

결론적으로 부산지역의 공공도서관의 문제이용자 응대를 위한 가장 효과적인 방안은 문제이용자 응대에 관련된 세부적인 규정을 마련하는 것이며, 이를 이용자에게 적절히 홍보하고 교육하는 것임을 알 수 있다. 아울러 도서관 직원에게는 긍정적 언어 사용, 경청 기법, 화난 이용자에 대한 적절한 답변 기법 등과 같은 의사소통 기술 교육이 정기적으로 실시되어야 할 것이다.

이 연구는 부산지역의 공공도서관 직원, 특히 사서들만을 대상으로 하였기 때문에 향후 도서관의 일반이용자나 문제이용자들을 대상으로 한 연구와, 문제이용자 응대에 대한 세부적인 규정이 마련되기 전후의 문제이용자 실태를 비교분석하는 작업도 추가로 진행될 필요가 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 박현주. 2010. 도서관 이용자 불량행동에 관한 고찰. 『한국비블리아학회지』, 21(2): 57-68.
- 황금숙, 이영숙. 2012. 국립 및 공공도서관 이용자 응대서비스 매뉴얼 개발에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 29(4): 25-42.
- 황금숙, 이영숙, 진혜진. 2011. 『도서관이용자 응대서비스 매뉴얼 개발 연구』. 서울: 국립중앙도서관 도서관연구소.
- Blessinger, K. D. 2002. "Problem Patrons: All Shapes and Sizes." *The Reference Librarian*, 36(75-76): 3-10.
- Osa, J. O. 2002. "The Difficult Patron Situation: Competency-Based Training to Empower Frontline Staff." *The Reference Librarian*, 36(75-76): 263-276.
- Oh, D. G. 2003. "Complaining Behavior of Public Library Users in South Korea." *Library and Information Science Research*, 25(1): 43-62. [online]. [cited 2013.8.5]. <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740818802001652>>.
- Redfern, B. 2002. "The Difficult Library Patron: A Selective Survey of the Current Literature." *The Reference Librarian*, 36(75-76): 105-114.
- SPL's Staff Wiki. Salem Public Library Problem Behavior Manual. [online]. [cited 2013.8.5]. <<http://splnotebook.pbworks.com/w/page/24041942/Problem%20Behavior%20Manual>>.