

# 도서관 이용자 불량행동에 관한 고찰

## Study on the Bad Behavior of Library Users

박현주(Park, Hyunjoo)\*

### 【초 록】

이 연구에서는 불량행동이론을 바탕으로 도서관 이용자의 불량행동의 개념과 유형, 선행요인, 대처방안 등에 대한 고찰을 통해 이용자 불량행동 연구를 위한 틀을 제시하였고, 향후 국내 현장에 적용 가능한 연구방향을 제시하였다.

### 【키워드】

불량행동, 도서관 불량행동, 불량행동의 선행요인, 불량행동의 유형

### 【Abstract】

This study presents the shape of the study on the users' bad behavior with consideration of the concept and types, antecedents, countermeasures on bad behaviors of library users on the basis of bad behavior theory and the direction of which the study can be applied in the domestic scenes henceforth.

### 【Keywords】

Bad Behavior, Bad Behavior in Library, Antecedents of Bad Behavior, Type of Bad Behavior

## 1. 서론

도서관 사서는 모든 연령대의 다양한 사회적 배경을 가진 이용자를 대상으로 직간접적인 상시 커뮤니케이션을 수행하면서 '인간 상호관계적' 직무스트레스를 경험하고 있다. 도서관은 비영리 서비스 조직이지만 1980년대 중반 이후에는 도서관 이용자층의 확대에 관심이 증가하였으며, 그 방법으로 마케팅 원리가 광범위하게 도입되어

봉사의 대상을 상품 즉 도서관 봉사의 소비자라는 의미를 강조하는 고객(customer)으로 보게 되었다(차미경 2002).

서비스 조직은 서비스 생산 및 전달 과정에서 사서와 고객 간 상호작용한다. 서비스 지향적인 조직일수록 '고객은 왕이며, 고객은 항상 옳다'는 시각을 가지고 있다. 그러나 모든 이용자가 옳은 것이 아니며, 조직이나 다른 이용자에게 피해를 주거나 이러한 이용자의 불량행동으로 인해 사서들은 이용자를 상대하는 것에 매우 어려움을 느끼며, 스트레스의 주요한 요인으로 생각되고 있다.

서비스 제공자로부터의 문제점을 이용자의 시각에서 제시해주는 연구는 많지만 서비스 문제점의 대상을 고객으로 바꾸어 연구한 사례는 드물다. 서비스 조직은 고객만족의 필요성에 대해 잘 알고 있으며, 실천하기 위해 많은 노력 및 전략을 세우지만 정작 서비스 제공자 만족에 대해서는 무관심한 것이 현실이다.

사서, 도서관의 다른 이용자에게 부정적 경험을 주는 이용자의 행동에 대해 서비스 조직은 이용자가 항상 옳다고 생각하는 경향이 있어 이용자의 불량행동에 대해 인내하도록 사서들에게 요구하고 이러한 사건들이 관심을 끌지 못하도록 노력하고 있다.

서비스 접점에서 이용자 불량행동은 타 이용자와 이용만족에 있어서 가장 중요한 역할을 하는 사서에게까지 부정적 영향을 미치고, 이는 결국 이용만족의 실패와 이로 인한 도서관 조직에 악영향을 끼치며 이는 전반적인 도서관 서비스의 질적 저하를 유발하는 중요한 요인으로 작용할 수 있다.

그러나 지금까지의 연구는 국내외 마케팅 분야와 선진도서관에서만 연구되어왔으며, 국내 도서관 환경에서는 구체적으로 이루어진 바가 없었다. 이에 본 연구에서는 마케팅적 개념으로 등장한 불량행동에 대한 개념과 유형, 대처방안을 살펴보고, 이후 도서관현장에 적용할

\* 숭의여자대학교 문헌정보과 전임강사(hjpark@sewc.ac.kr)

논문접수일자 : 2010년 5월 15일 논문심사일자 : 2010년 5월 25일 게재확정일자 : 2010년 6월 25일

수 있는 향후 연구방향을 제안하고자 한다.

## 2. 불량행동의 개념과 정의

### 2.1 개념과 정의

현재에 비추어보면, 과거에 직면했던 도서관의 문제는 시대가 변화함에 따라 문제들도 더 심각해진다. 과거 도서관 불량이용자의 문제는 도서관에서 떠들거나, 음식을 먹는 정도였지만, 현재는 노숙자, 절망상태이거나, 실업상태이거나, 정신적인 건강상태가 좋지 않은 경우가 존재하여 위협적인 존재로 인식되고 있다(Milnor-Smith 1994).

초기 도서관에서는 책상에 책이 고정되어 있었으며, 코고는 사람을 방지하는 도서관 규칙이 1700년대에 발간되기도 하였다. 오늘날 도서관은 복사기, 프린터, 컴퓨터의 잡음과 휴대폰, 노트북 및 개인청취 기기 등 이용자들이 상호작용하는 것으로 가득 차 있다.

문제이용자에 대한 역사는 연령과 계층에 상관없이 일 반대층을 도서관 이용자로서 허용한 이래로 지금까지 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(Bullard 2002).

Sarkodie-Mensah(2000)는 이용자 불량행동을 “무례하고, 부당하고, 자신의 요구를 충족하기 위해 도서관 직원에게 직접적으로 화를 내는 것”으로 정의하였다. 그(녀)는 이용자 불량행동을 외면적 행동(무례함, 부당함, 폭력)과 만족의 충족 측면으로 구분하였고, 문제적 행태에만 초점을 맞춘 것이 아닌 문제적 상황에 초점을 맞추는 것이 필요하다고 주장하였다. 불량행동은 사서에 대한 존경심의 부족, 사서의 지식과 과위에 의문을 갖는 상황에서 발생한다는 것이다. Blessinger(2002)는 이용자의 불량행동은 도서관이나 사회에서 부적절한 행동으로 볼 수 있는 파괴적, 범죄적, 사서나 다른 이용자에게 성가시고 귀찮은 것이며, 공격적인 행동을 함으로써 도서관 다른 사람들의 즐거움을 침해하는 것으로 정의하였다. Rubin(2000)은 “문제고객”이라는 용어를 사용하여 반달리즘, 노출증환자, 악취를 풍기는 사람, 성난 이용자, 노숙자와 같은 도서관 이용자를 설명하는 총체적인 용어로 정의하였다. Shuman(1989)은 불량행동에 대해 “불법적, 부도덕적이며, 다른 사람을 괴롭히거나 당

황하게 하는 행동”으로 정의하였다. Shuman은 도서관 이용자가 기존 규칙들을 지키지 않고 경멸하거나 다른 사람들에게 실제적인 혹은 잠재적인 위협이 되는 행동을 불량행동이라고 주장하면서, 어떤 이용자도 잠재적으로 문제 이용자가 될 수 있다고 한다. Simmon(1985)은 도서관 직원들을 화나게 하고, 감정적으로 불안하게 만드는 행동이며, 주로 노숙자, 알코올 중독자, 수다쟁이, 본인의 일에 몰두하지 않고 다른 이용자를 응시하는 사람, 도서관에 화가 난 사람, 관음증, 다루기 힘든 10대, 도서관에서 아이들을 방치하는 사람들을 불량이용자로 구분하였다.

도서관에서는 서비스 생산과 소비 과정에서 발생하는 역기능적 행동을 하는 이용자를 지칭할 때 주로 ‘Problem Patron’, ‘Difficult Patron’, ‘Angry Patron’ 등으로 사용되지만, 정의에 사용되는 용어는 폭력적, 위협적, 범죄적, 공격적, 무례함 등의 단어를 사용한다.

한편 마케팅 분야에서는 도서관에서 지칭하는 용어보다는 다양하게 명명되고 있다. Lovelock(1994)은 의도적으로 서비스를 방해하여 서비스 기업, 종사원, 타 고객에게 부정적 영향을 끼치는 고객을 의미하며, ‘jaycustomer’로 명명하였다. Harris and Reynolds(2003) 연구에서는 고객의 일탈행동을 역기능고객행동(dysfunctional customer behavior)으로 정의하였다. 이는 서비스 접점에서 원활한 서비스 행위를 방해하는 고객의 의도적 행위뿐만 아니라 우연한 행동을 포함시켰다. 이외에도 교환상황에서 일반적으로 받아들여진 행동규범을 위반하여 종사원과 고객들로 나쁜 평판을 받는 고객들의 행동에 대한 다양한 용어가 존재한다. 구체적으로 보면 Fullerton & Punj(1993)의 고객이상 행동(deviant consumer)이라는 용어를 사용하여 “일반적인 소비 상황에서 수용되는 행동규범을 위반하여 소비 질서를 어지럽히는 고객의 부정적 행동”으로 정의하였다.

이유재(2004)는 불량고객이라는 용어를 사용하여 “의도적으로 혹은 우연히 서비스 조직과 다른 고객에게 부정적인 영향을 미쳐 서비스를 혼란시키는 고객”이라고 정의하였다. Bitner et al.(1994)은 중요사건기법(CIT)을 이용하여 서비스 종사원의 입장에서 본 서비스 접점에서의 고객 만족, 불만족 요인들을 살펴보면 서비스 제공자, 타 고객, 그리고 업계의 규정이나 규칙에 비협조적이거나 협조한 의사가 없는 고객들을 문제고객(Problem customer)으로 지칭하였다.

국내외 마케팅 연구에서 사용된 용어들은 주로 ‘jay-

customer', 'dysfunctional customer behavior', 'deviant consumer', 'Problem customer', '불량고객'이며, 국내에서는 '불량고객', '고객불량행동'이라는 용어가 가장 보편적으로 사용된다. 이유재(2002) 연구는 의도적 혹은 우연히 서비스 조직과 다른 고객에게 부정적인 영향을 미쳐 서비스 전달을 방해하는 고객에 대해 불량고객이라는 용어를 처음으로 사용하였다.

도서관에서는 서비스 생산과 소비 과정에서 발생하는 역기능적 행동을 하는 이용자를 지칭할 때 주로 'Problem Patron', 'Difficult Patron', 'Angry Patron' 등으로 사용되지만, 정의에 사용되는 용어는 폭력적, 위협적, 범죄적, 공격적, 무례함 등의 단어를 사용한다. 문헌정보학 분야 및 마케팅 분야 연구에서 용어는 다르지만 불량행동은 고객 의도적 행위뿐만 아니라 우연히 이루어진 타 고객, 서비스 직원, 서비스 기업에 해를 끼치는 행동을 개념에 포함하고 있다는 점에서 공통점을 가지고 있다.

## 2.2 불평행동과 불량행동

불량행동은 불평행동과 개념적으로 차이가 있어 구별할 필요가 있다. 불평행동과 불량행동은 원인변수와 해결방식에 있어 차이가 있는 서로 다른 개념인데 불평행동은 서비스 상황에서 발생한 불만을 공적불평행동, 사적불평행동, 서비스 조직에 대한 직접적인 보상 및 항의 표시 등의 합법적인 테두리 내에서 해결을 시도하는 반면에 불량행동은 발생 원인이 다양하며 그 유형도 불만족에서부터 폭력, 절도 같은 극단적인 형태를 포함한다(이유재, 공태식 2005).

서비스 불만족에 대한 고객의 불량행동 방식에 대해 Singh(1990)은 보상요구, 법적인 대응이나 소비자 보호원 같은 관련기관에 불만을 호소하는 공적인 행위, 그리고 주변사람에게 나쁜 이야기를 하는 부정적 구전이나 재방문 하지 않는 행위 같은 사적인 행위, 마지막으로 불만족을 수용하여 어떤 대응도 하지 않는 유형으로 구분하였다.

최근 마케팅 분야에서는 고객의 언어적, 적대적 행동을 포함한 불량행동이 직원의 정신건강과 행동에 미치는 영향에 관한 연구가 활발하게 이루어지고 있다(Harris and Reynolds 2003). 불량행동은 서비스 접점의 직원이 외에도 타고객, 서비스 기관에 부정적인 영향을 끼친다.

첫 번째, 직원에게 미치는 부정적 영향은 세 가지로 살펴볼 수 있다.

1) 심리적 측면에서 서비스 접점 직원에게 미치는 부정적인 영향이 장기적으로는 무력감, 굴욕감 같은 지속적인 수치스러움과 스트레스 장애를 유발하는 심각한 심리적 위해를 일으킬 수 있다. 단기적으로는 무례하고, 파괴적인 고객의 공격적인 행동에 의해 야기된 불량행동이 서비스 접점 직원에게 부정적 감정을 유발하고 공격적이고 흥분한 고객을 진정시키기 위해 실제 자신의 내면의 감정과는 다른 감정을 표현해야 하는 감정노동(emotional labor)을 경험하게 한다. 즉 고객의 불량행동으로 인해 서비스 접점에서 기관이 요구하는 감정과 실제로 느끼는 감정 사이에서의 갈등이 유발되고 기관이 요구하는 감정을 표현하는 행위인 감정노동의 심화는 감정부조화와 자기 소외를 발생시켜 결국에는 직원들의 개인적 행복을 해친다(Hochschild 1983). 구체적으로, 불량행동은 직원들의 내면에서 표현의 규범을 순응하기 어렵게 만들기 때문에 이를 억지로 이행하는 과정에서 자존감의 저하, 우울증, 냉소, 직무관련 부적응을 일으킨다.

2) 직원의 행동에 미치는 영향을 살펴보면 직원의 사기와 동기를 감소시키고 직원이 지각한 불공정성에 대한 회복을 위해 공개적으로 혹은 드러나지 않게 서비스 전달과정을 지연시키는 등의 고객에 대한 보복을 유발시키기도 한다. 실제 경험한 감정과 기관이 요구한 표현 규칙으로 인해 표현해야 하는 감정 사이에서 발생하는 감정부조화는 시간이 지남에 따라 감정적 고갈을 유발하고 직원은 자기 방어를 위해 다른 사람을 비인격적으로 대하고 냉담한 태도를 취하는 비인격화에 이르게 되며 이는 결국 자신에 대한 부정적 평가로 인한 성취감 저하를 경험하게 된다(Maslach 1982).

3) 서비스 접점 직원들은 고객의 불량행동에 의해 신체적인 위해를 경험하고 개인자산에 대한 공격에 피해를 보기도 한다(Harris and Reynolds 2003).

결과적으로 이러한 고객의 공격적인 행동은 육체적, 정신적 피해를 줌으로써 삶의 질을 떨어뜨리고 평안함을 저해한다.

두 번째, 타 고객에게 미치는 영향을 살펴보면 고객의 불량행동은 쉽게 전염되어 다른 고객의 불만을 야기하거나 불만을 제기하고 싶은 충동을 유도한다(Kowalski 1996). 타 고객으로 불량행동이 전염되는 이러한 상황은 도미노 효과로 설명할 수 있는데 이 현상은 긍정적도 측면도 가지고 있다. 불량행동을 목격한 고객들이 직원에 대해 동정을 나타내고 불량행동을 한 고객을 대신하여 직원에게 사과를 하기도 한다.

세 번째, 서비스 기관에 미치는 영향은 고객의 불량행동은 간접비용과 직접비용의 2가지 측면으로 구분할 수 있다. 간접비용은 서비스 접점 직원들이 불량고객들의 행동에 대응하는 사이 동료직원들의 업무 부담이 가중되고, 이는 타 고객들을 효과적으로 응대할 수 있는 시간을 감소시켜 이로 인한 서비스 품질저하, 그리고 고객 만족, 고객충성도를 감소시키고 최종적으로는 명성 훼손, 직원의 잦은 이직을 초래한다. 직원의 잦은 이직은 채용, 훈련 같은 인적자원관리비용을 증가 시키므로 직접비용의 증가를 가져온다(Harris and Reynolds 2003).

Osa(2002)는 불량행동에 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. 소비자연구에 의하면 불만족한 고객은 그들의 경험에 대해 9명의 친구에게 말하며, 그 문제에 대해 23.5달 동안 기억하는 반면에 만족한 고객들은 18달 동안 기억한다. 역으로, 직원의 입장에서 불량고객과 대면한 사실을 2년 정도 기억한다는 것이다.

그러나 불량고객과 대면은 부정적인 영향도 크지만 긍정적인 영향에 대해 Osa(2002)는 8가지를 제시하였다. 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 인식할 수 있다.

많은 선행연구들은 비즈니스 분야처럼 도서관에도 불량이용자가 있다는 것을 인정하고, 그 상황에 유연하게 대처할 수 있도록 직원교육을 강조하며 특히, 상황별, 유형별 커뮤니케이션 기술, 불량이용자로부터 스트레스를 받지 않을 수 있는 다양한 방법들을 제시하고 있다.

### 2.3 불량행동 선행요인

고객의 순기능적 행동뿐 만 아니라 불량행동과 같은 역기능적 행동에도 관심을 가지고 관리할 필요가 대두되고 있으며, 고객의 역기능적 행동에 대한 연구는 그 중요

성에도 불구하고 국내에서는 연구가 이루어지지 않고 있다. 도서관 관리자 입장에서는 고객 불량행동의 원인을 파악하고 사전에 예방하는 조치를 취하는 일은 매우 중요하며 국내 상황에 맞는 실증적인 연구도 필요하다.

고객들이 불량행동을 유발하는 선행요인에 관한 연구는 1970년대에서부터 시작되어 비교적 많은 연구가 이루어졌다. 여러 학자들은 서비스 상황에서 발생한 불량행동 동기를 확인하기 위해 범죄학, 이상 심리학, 일탈사회학 같은 사회과학 분야의 여러 이론을 적용하여 연구를 하였다(Fullerton and Punj 2004).

먼저 파워관점(power perspective)에서 접근해보면 고객일탈 행동의 핵심적인 요인으로 고객이 지각한 상점의 힘을 언급하고 고객에 의해 지각된 상점의 힘이 클수록 더 높은 수준의 일탈행동을 발생시킨다(Mills and Bonoma 1979). 또한 아노미이론(the theory of anomie) 관점에서 일탈행동과의 연관성을 설명할 수 있는데 아노미수준이 높을수록 일탈행동의 가능성은 높아지는데 아노미는 사회생활에 있어서 통합에 대한 개인의 부족을 나타내는 것으로 마케팅관련 연구에서는 잘 적용되지 않았지만 사회학이나 심리학에서 종사원의 이직 등 다양한 일탈행동을 설명하기 위해 사용되었다(Caruana 등 2001). 그리고 사람들이 일탈행동을 본인들이 긍정히는 집단으로부터 학습해 간다는 차별적 접촉(differential association) 이론 같은 사회나 집단의 영향도 유발요인이다(Fullerton and Punj 1993).

반면에 고객의 특성과 서비스 조직의 특성을 포함한 거래환경을 불량행동유발 원인으로 제시한 다수의 연구가 있다. Fullerton & Punj(1993)는 3가지 측면에서 접근하였는데 첫째, 고객의 특성과 관련된 선행요인으로 연령, 성별, 경제수준, 교육, 직업 등 인구통계학적 특성과 성격특성, 도덕수준, 심리적 문제 같은 심리적 특성을 들었다. Rose and Neidermeyer(1999)의 연구도 개인의 공격성 성격 같은 개인 성격특성을 공격적 행동을 일으키는 요인으로 제시했다.

둘째, 교환상황과 서비스 조직의 특성과 관련된 변수들로 먼저, 서비스 기업이나 거래환경과 관련된 하위요인들로 시간, 온도, 배경음악, 향기 같은 물리적 환경의 영향을 들었다. 물리적 환경이 불량행동에 미치는 영향에 관한 연구는 여러 학자들에 의해 원인으로 제시되었다. 서비스 접점에서의 온도, 냄새, 혼잡성, 대기시간 같은 환경적 요인들이 고객의 불량행동을 일으키는 주요원인(Rose and Neidermeyer 1999)이고 항공기와 기차에서

의 고객폭력의 주요요인을 연구한 Boyd(2002)는 음주, 출발지연, 온도 그리고 공기의 질을 고객의 폭력을 유발하는 주요원인으로 제시했다. 한편, 서비스 조직의 특성과 관련해서는 기업의 이미지와 보안 수준 같은 요인들을 들고 있다.

셋째, 고객과 서비스 조직과의 상호작용 요인을 제시하고 상호작용 영향과 관련해서 서비스 종사원과 관련된 불만족, 서비스 기업의 지각된 크기와 비인간성, 그리고 불량행동이 가져올 위험과 보상을 계산한 후 행동하는 기회주의적 행동(opportunism)이 불량행동의 원인이 될 수 있다.

Fullerton and Punj(2004)는 후속연구를 통해 고객 일탈행동의 동기로 이전에 제시했던 계산된 기회주의, 음악, 혼잡함, 온도 같은 상황요인변수, 주변그룹으로부터 영향을 받아 일탈행동을 학습하는 차별적 접촉을 포함하여 7가지를 제시하였다. 새로이 추가된 원인은 1) 소비목표와 이를 달성할 합법적 수단이 불일치할 때 고객들은 목표 달성을 위해 절도나 사기 같은 행동을 하고, 2) 일탈행동 그 자체를 스틸추구의 도구로 이용하고, 3) 일탈행동에 대한 고객자신의 도덕적 생각이 결여되어 있을 때, 4) 서비스 기업의 규모가 고객에게 부정적 감정을 유발하는데 예를 들면 기업의 규모가 클수록 고객은 기업을 회색양 삼으려는 경향이 있고 또한 고객과 서비스 기업 간의 관계도 멀게 느껴지는 이른바 사회적 거리(social distance)가 존재하여 고객들은 큰 기업일수록 비인간적이라고 생각하여 일탈행동을 유발한다는 것이다.

또 다른 선행요인으로는 서비스 공정성이 고객 불량행동에 영향을 준다는 실증연구는 스포츠센터 이용고객을 대상으로 고객이 지각하는 서비스의 공정성의 3가지 차원(분배적, 상호작용적, 절차적)이 부정적 감정과 고객몰입을 매개로 하여 고객의 불량행동을 유발하였으며(이유재, 공태식 2004), 패밀리레스토랑 고객을 대상으로 한 연구에서도 고객이 지각하는 서비스 공정성은 고객의 불량행동의도를 발생시켜 재방문의사와 부정적 구전에 영향을 준다는 결과를 도출하였다(이승현 2005).

### 3. 불량행동의 유형 및 대처방안

#### 3.1 일반적 불량행동의 유형

고객의 불량행동 유형은 연구대상과 학자에 따라 명

칭과 내용에 있어서 차이가 있다. 대표적인 불량행동은 다른 사람들과 직원에 대한 물리적, 언어적 폭력, 절도, 파괴, 사기 등을 포함할 수 있다(Fullerton and Punj 1997a, 2004). 구체적으로 살펴보면 1) 노출증(exhibitionism), 2) 폭력행위(abusive behavior), 3) 절도(shoplifting), 4) 신용카드 사기형(credit card fraud), 5) 가격표 바꾸기(price tag switching)로 분류할 수 있다(Fullerton and Punj 1997a).

다른 연구에서는 6가지의 불량행동 유형이 제시되었는데 1) 고의로 재산을 손상시키는 파괴형(vandals), 2) 다른 고객들과 싸우는 내분형(family feuders), 3) 암묵적인 규칙과 규범에 다르지 않는 규칙 위반형(rule breakers), 4) 서비스에 대한 대가를 지불하지 않거나 훔치는 도둑형(thief), 5) 서비스 종사원을 향해 공격적이고 도전적인 행동을 하는 호전형(belligerents), 6) 이미 제공받은 서비스에 대해 대가를 지불하지 않아 채무를 가지고 있는 신용불량형(deadbeats)이다(Lovelock 1994, 2004).

한편, 서비스 접점 직원, 관리자, 고객들로부터 수집된 불량행동을 동기와 행동의 공개성 여부에 따라 8가지 유형으로 나눌 수 있는데 각 유형의 발생 빈도수는 일선종사원과 고객 사이에 응답에 차이가 있다(Harris and Renolds 2004). 먼저 일선 종업원들이 가장 많이 경험한 불량행동 유형은 1) 언어적 폭력(oral abusers)이었고, 2) 서비스 시설이나 장비 파괴(property abusers), 3) 물리적 폭력(physical abusers), 4) 바람직하지 못한 고객(undesirable customer) 순서이다. 바람직하지 못한 고객은 타 고객이나 서비스 접점 직원의 관점에서 불필요하고 불쾌한 행동을 하는 고객행동을 의미하는데 비교적 경미한 불쾌한 행동부터 범죄행위까지 가장 다양한 형태의 불량행동유형을 포함하는 데 주로 서비스 접점에서 명문화되지 않은 규범들을 지키지 않음으로써 발생한다. 서비스 접점 직원에게 성적인 농담이나 육체적인 성희롱을 하는, 5) 성폭력형 고객(sexual predators), 6) 정당한 근거 없이 서비스 이용한 후에 금전적 이득을 목적으로 고객센터 등에 편지를 쓰는 보상편지형(compensation letter writers), 7) 공개적으로 서비스 종사원이나 서비스 기업에게 악의적인 보복행동을 하는 보복형 고객(vindictive customers)으로 나누었다. 보복형 고객은 3가지 유형으로 나누어서, ① 서비스 기업에 대해 고의적이고 악의적으로 부정적 구전을 퍼뜨리는 행위, ② 복수를 위해 물리적 행동을 하는 행위, ③ 자신의 책임을 회피하기 위해 종사원에게 책임을 전가하는(blame shifters)형으로 구분된다. 8) 마지막

으로 이전의 연구에서는 언급하지 않은 범주인 서비스 종사원(service workers)형 불량행동인데 이 유형은 이전의 경험을 가진 고객들이 의도적으로 경제적 이득을 얻기 위해 서비스를 방해하는 행위를 의미하는데 이들은 서비스 업계에 대한 해박한 지식을 가지고 기업으로부터 어떻게 금전적 보상을 얻는지에 관해 잘 알고 있다.

4가지의 유형을 제시한 Bitner 등(1994)은 1) 술에 취해 타 고객이나 서비스 종사원에게 해를 끼치는 행동을 보이는 음주형(drunkness), 2) 언어적 물리적 폭력을 행사하는 폭력형(verbal and physical abuse), 3) 규칙이나 규범을 따르지 않는 규칙위반형(breaking company policies or laws), 4) 무례하거나 비협조적이면서 비합리적인 요구를 하는 비협조적인 고객(uncooperative customers)으로 구분하였다.

Heufner and Hunt(2000)는 고객의 공격적 행위를 고객 보복(retaliation)이라 하고 1) 비용발생(create cost/loss), 2) 파괴(vandalism), 3) 더럽히기(trashing), 4) 절도(stealing), 5) 부정적 구전(negative word-of-mouth), 6) 위협적 행동(personal attack) 등의 6가지 유형을 제시하였다.

이밖에도 빠르고, 양질의 무료 서비스를 받을 목적으로 불량행동을 하는 고객들을 폭력적인 이기주의형(abuse egocentrics), 모욕적인 불평주의형(insulting whiners), 비이성적인 고함형(hysterical shouters), 독재형(dictators), 무임승차형(free-loaders)의 5가지 유형(Zemke and Anderson 1990)이나 언어적 폭력, 직접적 물리적 공격, 그리고 간접적 물리적 폭력으로 분류된다(Rose and Neidermeyer 1999).

상기 고찰내용과 같이 일반적 불량행동의 유형은 합법적인 항의를 넘어서 언어적, 물리적 폭력, 서비스 시설에 대한 손상행위가 빈번하게 발생하고 있는 것으로 연구되었다.

### 3.2 도서관 이용자 불량행동의 유형

Shuman(1984)은 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.

Simmon(1985)은 단지 쉴 곳을 찾는 교양이 없는 사람, 알코올 중독자, 노숙자, 정신질환자, 공격적인 젊은이, 악취가 나는 사람을 불량이용자라고 구분하였다.

Sable(1988)은 1) 평화를 깨는 사람(Peace disturbers), 즉 도서관에서 정치적, 종교적, 사회적 혹은 사회적 조직 가입을 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, 도서관 규칙 및 대출규정을 침해하고 조작하는 사람들, 도둑, 소매치기, 문화예술 파괴자의 유형으로 구분하였다.

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) 무선 호출장치 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.

Willis(1999)는 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.

Blessinger(2002)는 이용자 불량행동 유형을 6가지로 구분하였는데 1) 화를 냄, 2) 직원에 대한 폭력, 3) 범죄, 4) 도서관 재산의 손상 및 파괴, 5) 어린이 방치, 6) 노숙자이다.

Osa(2002)는 문제 이용자의 유형을 다음과 같이 구분하였다. 1) 최상의 정보원을 탐색할 시간을 주지 않은 채 즉시 정확한 정보를 제공해주기를 원하는 이용자, 2) 기본적인 도서관 규칙이나 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.

이상의 불량행동의 유형을 종합적으로 분석한 결과, 도서관 이용자 불량행동의 유형은 <표 1>과 같이 정신질환자 유형이 가장 많으며, 노숙자, 알코올 중독자, 화를 내는 이용자, 아이를 방치하는 행동, 직원을 괴롭히는 이용자, 공격적인 행동, 규정을 어김, 사서를 신뢰하지 않는 행동, 무례한 행동, 성적인 경향을 보이는 행동으로 분석되었다.

상기 고찰 내용과 같이 지금까지의 도서관 이용자 불량행동 연구는 대부분 선진도서관을 대상으로 연구되었다. 국내 도서관 환경에서도 유사한 결과를 보일 것인지 등과 관련된 연구가 국내에서도 이루어져야 할 것이다.

<표 1> 불량행동 유형

연구자	불량행동 유형
Shuman (1984)	정신질환자, 기괴한 행동, 규정을 어김, 직원을 괴롭힘, 고의적인 행동
Simmon (1985)	정신질환자, 노숙자, 알코올 중독자, 교양이 없는 사람, 공격적인 행동, 악취가 나는 사람
Sable (1988)	알코올 중독자, 규정을 어김, 공격적인 행동, 성적인 경향을 보이는 행동, 기술공포주의자
Wills (1999)	정신질환자, 노숙자, 화를 내는 행동, 이동학대로 의심되는 행동, 떠드는 행동, 어린이 방치
Blessinger (2002)	정신질환자, 노숙자, 폭력적 행동, 범죄, 손상 및 파괴, 어린이 방치
Osa (2002)	화를 내는 행동, 규정을 어김, 사서를 신뢰하지 않음, 무례한 행동

### 3.3 대처방안

Willis(1999)는 도서관에서 이용자 불량행동을 예방하기 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 교육받아야한다고 주장한다. 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.

Rubin(2000)의 “화난 이용자 진정시키는 방법(De-fusing the Angry Patron)”이라는 책을 통해 사서와 사서보조원들이 화난 이용자를 예방하기 위한 조치 및 대처하는 전략 및 상황별 의사소통 방법 등을 제시하였다.

예방 수단으로는 1) 이용자를 따뜻하게 맞이하는 태도, 2) 긍정적인 언어 사용, 3) 적절한 비언어적 언어 사용, 4) 정책과 절차 마련, 5) 도서관 정책을 이용자에게 알리기, 6) 직원태도, 7) 직원 교육, 8) 이용자의 피드백 수집이 필요하다고 하였다.

그는 화난 이용자에 대처하기 위한 세부전략을 다음과 같이 제안하였다. 1) 화난 이용자를 상대하는 상황은 승-패를 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, 위험한 언어를 피하라. 10) 이용자와 언쟁하지 말라. 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 갖는다. 17) 필요하다면, 동료를 개입시키는 것도 필요하다고 제안한다.

Currie(2002)는 학술도서관에서 불량이용자를 문제적인 것으로가 아니라 도서관 서비스에 대한 변화의 기준으로 볼 필요가 있음을 주장하고, 불량 이용자를 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 진단 수행할 수 있는 교육 프로그램을 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 소유해야 한다. 마지막으로 우리는 이용자와 상호작용 시 윈-윈 상황을 만들 수 있도록 의식적인 노력이 필요하며, 이용자

의 요구를 이해하고 이용자 요구에 맞는 서비스를 개발하는데 심혈을 기울여야한다.

Quinn(2002)은 심리학자들이 부정적 행동에 직면할 때 어떻게 처리하는지에 대한 과정을 살펴봄으로써 사서들이 업무 중에 이용자의 불량행동에 어떻게 대처할 것인지에 대한 답을 찾고자 하였다.

McGuigan(2002)은 비즈니스분야의 대중적인 문헌에서 불량고객과 상호작용하는 다양한 의견들이 고찰하고 그것을 도서관 환경에 적용함으로써 참고사서들이나 이용자서비스를 담당하는 직원들이 이용자와 대면하는데 있어서 기술을 제시하였다.

1) 오해의 차이를 줄인다. 어떤 정책이나 서비스에 대해 이해하지 못하거나 혼란스러운 상태에서 이용자들은 화가 나거나 혼란스러울 수 있다. 이런 상황에서 이용자들은 대립적이거나 부정적인 행태를 발생시킨다. 정보기술의 발달로 정보의 형태의 변화, 정보 도구의 다양한 유형, 분류시스템, 컴퓨터 이용에 대한 미묘한 차이, 대출관련 기준조차도, 어떤 이용자 측면에서는 지속적인 적대감과 혼란의 단계로 이끌 수 있다. 데이터베이스의 이용이나 접근법에 대한 단순한 설명은 잠재적인 불안과 차후 적대감을 상당부분 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 않으며 무관심하게 보이며 균형을 이루어야 한다.

부정적인 마음을 자신으로부터 분리함으로써 적대감으로 반응하지 않게 되며 이용자의 불량행동 유발 원인을 분석할 시간을 가질 수 있다.

3) 감정이입하라. 이용자에게 동정하는 것이 아닌, 감정이입함으로써 이용자가 경험한 문제를 이해하는데 도움이 된다.

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 점점의 직원, 도서관 관리자와 상위기관에도 문제가 존재한다는 것을 인정해야한다. 2) 도서관은 성문화된 공식적인 행동강령을 가지고 있어야 한

다. 이것은 도서관에서 수용 가능한 행동들을 정의하고 규정하며, 이 규칙은 모든 이용자에게 공정하고 공평하게 적용되어야 한다. 3) 그 일에 적합한 직원을 고용하고 지속적인 교육을 운영하여야 한다. 이용자와 직접적으로 대면하는 직원은 합당한 기술과 재능을 조화롭게 지녀야하며 채용하는 과정에서 잘 구분하여야 한다. 사립과 사람사이의 커뮤니케이션 기술, 정확하고 빠른 판단력, 상식을 소유한 사람이어야 한다. 서비스 점점 직원은 이용자의 질문에 답할 수 있도록 교육받아야하며, 상황을 조정할 수 있어야 하며, 부정적인 감정을 극복할 수 있어야 한다. 교육은 공식적인 워크숍뿐만 아니라 비공식적 환경에서도 수행되어야 한다. 새로운 직원과 더 경험이 많은 직원과 멘토링 프로그램을 활용하는 것도 방법이다. 가능하다면, 아이디어와 상황들을 직원이 공유할 수 있는 장소를 제공하여 정기적으로 회의를 문제적 상황에 대해 검토하며 토론하는 것이 좋다. 4) 외부 자원을 활용하여 다양한 경험에 접근할 수 있도록 한다. 예전에 도서관에서는 가능한 자관의 문제를 스스로 해결하였다. 오늘날 리스트서브 혹은 이메일을 통해 동료들과 연결하여 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 받아야한다. 외부 관련 기관과도 긍정적인 업무관계를 구축하여, 이들에게 문제를 알릴 때, 사실에 대해 개요를 알리고 그들에게 도움을 요청할 때 이성적이어야 하며 그들이 어떤 도움이 줄 수 있는지 알려주는 것이 바람직하다.

6) 후속조치 : 불량고객을 대면한 후에 직원은 감정을 회복하는데 최소 한 시간 정도 경과 후에 계속해서 효과적으로 일을 처리할 수 있다. 직원은 감정적으로 회복할 시간이 필요하다. ① 상사가 도울 수 있는 첫 번째 방법은 그 사건에 대해 상세하게 기록하는 것이 필요하다. 이러한 보고서는 로그로 남겨두어야 하며, 이름별, 날짜별 시간별, 사건유형별로 색인을 만들어서 쉽게 접근할 수 있도록 하여 도서관이 겪는 상황별 불량행동의 유형을 파악할 수 있다. 상황기록을 통해 담당자는 이용자의 부적절한 행태의 기록을 통해 감정극복 및 상황보고 두가지를 해결할 수 있다. ② 두 번째 방법은 상사 및 동료와 함께 그 상황에 대해 논의함으로써 동료직원의 공감을 통해 노여움을 발산시킬 수 있다.

Osa(2002)는 Penn 주립대학교도서관에서 불량고객

발생률을 줄이거나 예방하기 위한 방안들을 제시하였다.

- 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 되면 이용자에게 피드백을 준다.
- 5) 전문가적인 방식으로 정보요구를 처리한다.
- 6) 전문가/주제 전문가에게 이용자의 요구를 위임해라.
- 7) 이용자들에게 도서관 교육에 참석하도록 권고한다.
- 8) 문제 발생시 대안을 제시하라.
- 9) 이용자가 요구하는 문제를 기록하게 권고한다.
- 10) 도서관 이용규칙을 적절하게 활용한다.

또한 Osa(2002)는 도서관이 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 관리하는 수용해야 한다. 4) 융통성 있는 정책과 절차를 갖춰야 한다. 5) 참고봉사 직원의 수를 적절하게 배치한다. 6) 규칙, 규정, 절차를 공개한다. 7) 기술적 문제는 즉시 해결해야 한다. 8) 직원이 이용자를 위해 할 수 있는 것들을 분명하게 설정한다.

Osa(2002)는 직원교육을 위한 내용은 이용자와 효과적으로 상호작용할 수 있는 능력, 지식과 기술이 포함되어야 하며, 개인적으로 참고데스크에서 도움이 될 기술, 태도, 가치들로 구성되어야 한다. 1) 교육 콘텐츠 분야에 유용한 정보를 담고 있는 빠른 길에 대한 데이터베이스, 2) 자원 테스트 및 평가, 3) 통계자원, 4) 어린이 서평관련 자원, 5) 정책과 절차, 6) 탐색 전략을 보여주는 방법, 7) 정보 중개자가 되기 위한 방법, 8) 대인관계에 관련된 기술이다.

Penn 주립대학교도서관의 교육시간은 매주 화요일 1:30~2:45분 오후에 개설되었으며, 공개토론시간은 한 달에 한번 화요일에 정보를 공유하며 잠재적인 문제나 상황에 대한 실질적인 내용에 대해 토론하였다.

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

첫째, 의견차이 줄이기. 차이점을 줄이는 것이 참을 수 없는 행동을 하는 사람들을 다룰 때 가장 중요한 사항이다. 표정이나 몸짓, 목소리의 크기와 속도를 조절하면서 다른 사람들의 의견을 수용한다. 상대방의 말을 이해하기 위해 귀를 기울이든지 혹은 상대방이 이해하도록 말

을 하든지 간에 수용을 통해 어느 정도 관계를 정립한 후에야 비로소 상호작용할 수 있다.

둘째, 경청하기이다. 커뮤니케이션을 잘하기 위해서는 잘 들어주는 사람이 되어야 하는데, 상대방이 하고 싶은 이야기를 다 할 때까지 당신의 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 확실하지 않더라도 비슷한 선택이나 적절한 행동을 할 수 있다.

넷째, 이해하기 쉬운 어투 사용하기. 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 주의해야 하며, 당신의 주된 의도를 설명하며, 재치 있게 대화를 끼어들며, 진실을 말하며, 융통성을 발휘한다.

상기 고찰내용과 같이 도서관 이용자 불량행동에 대처하고 예방하기 위해서는

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

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

셋째, 직원 및 이용자 교육 프로그램을 운영해야 한다. 직원교육은 이용자와 효과적으로 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 있도록 다양한 내외부의 유용한 자원 정보, 탐색전략, 정보기술 등을 지속적으로 교육받아야 한다. 이용자 교육은 도서관 이용법, 공개된 정보활용능력 프로그램을 제공함으로써 이용자들은 그들 스스로 요구를 충족할 수 있다.

## 4. 연구방향 제안

불량행동의 일반적인 유형 및 도서관 이용자 불량행동과 관련된 선행연구들에 대한 고찰을 통해 다각적인 이론적 배경들을 살펴보았다. 지금까지 수행된 연구를 바탕으로 향후 국내 연구방향을 제시하면 다음과 같다.

### 4.1 국내 도서관 이용자 불량행동의 유형 및 선행요인

선진 도서관 환경과는 다른 환경에 놓여 있는 국내 공공도서관, 학술도서관, 전문도서관 등에서 나타나는 이용자 불량행동이라는 현상이 존재하는지, 불량행동의 유형은 무엇이며, 불량행동의 선행요인은 무엇인지에 대한 연구가 수행되어야 한다.

### 4.2 불량행동에 대처하기 위해 사서에게 필요한 것

선행연구에서 지적한 바와 같이, 사회적 환경 및 이용자 변화에 따른 불량행동의 증가에 따라 사서에게 필요한 교육, 업무능력 등에 관해 국내 상황에 적합한 연구가 이루어져야 한다. 또한 불량행동을 예방하기 위해 도서관에서 준비해야 하는 정책, 채용, 교육 등에 대한 연구가 수행되어야 한다.

### 4.3 불량행동이 다른 이용자에게 미치는 영향

선행연구에서 이용자의 불량행동은 다른 이용자에게 영향을 미친다고 조사되었다. 다른 이용자의 서비스 전달과정을 고의적으로 혹은 우연히 방해하는 행동이 포함되기 때문에 다른 이용자 만족과 서비스 품질 저하, 서비스 경험, 서비스 조직에 대한 충성도에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 것으로 제시되고 있다. 이러한 연구 결과가 한국적 환경에서도 일치하는지에 대한 연구가 필요하다.

### 4.4 불량행동이 도서관 조직에 미치는 영향

이용자 불량행동의 증가는 도서관 조직 입장에서 불량고객을 관리하는 업무량이 증가하기 때문에 정작 타겟 및 우량이용자를 효율적으로 응대하는 시간이 줄어들게 되며 서비스 접점직원의 불만족, 이직의도를 증가시키기 때문에 서비스 조직으로 하여금 선발, 교육비용

을 증가시킨다. 이용자의 역기능적 행동이 도서관 조직에 미치는 영향에 대한 연구가 필요하다.

### 4.5 불량행동이 사서 및 직원에게 미치는 영향

불량행동은 고객접촉 직원에게 심리적 스트레스를 입히며 무례하고, 위협적이고 공격적인 이용자의 행동은 서비스 직원의 감정이나 기분에 부정적인 영향을 미치는 것으로 연구되었다. 사람이 긍정적 감정을 가지게 되면 긍정적인 일을 회상하게 될 가능성이 높아지고 사물이나 상황을 보다 긍정적으로 해석, 행동하게 된다. 감정은 조직생활의 필수 불가결한 요소이다. 불량행동에 노출된 직원의 감정을 다른 직원들도 같은 감정을 경험하게 되고 부정적 감정이 다른 사람에게 전파되는 감정전이 발생하면 조직 내에 두려움, 걱정 같은 부정적 감정이 빠르게 퍼지고 그로 인해 현안을 해결하는 것을 방해하고 더 나아가서 직원들을 자극하여 도서관 서비스 성과를 저해한다. 사서 및 직원의 부정적 감정 등이 사서 직무태도, 직무스트레스 등에 미치는 영향 등에 관한 연구가 필요하다.

## 5. 결론

이 연구에서는 도서관 이용자 불량행동의 여러 이론들을 고찰하여 불량행동의 개념과 정의, 유형 및 대처방안 등을 고찰하였다. 그러나 이들 연구는 거의 모두 마케팅 분야이거나, 선진 도서관을 대상으로 수행된 연구인 바, 이 연구에서는 국내 상황에서의 도서관 이용자 불량행동에 대한 연구가 필요함을 제기하고 이를 위한 향후 연구방향을 제안하였다.

이용자 불량행동 연구는 도서관 이용과 관련한 이용자 정보이용 행태에 대한 이해를 높이는데 도움이 될 것이며, 특히 불량행동에 노출된 타 이용자, 사서, 도서관 조직의 영향을 파악함으로써 현 상태의 이용자 서비스 관리 및 사서 및 이용자 교육의 필요성을 확인할 수 있었다.

이 연구에서는 문헌조사를 통해 도서관 이용자 불량행동의 이론적 내용을 고찰하는데 중점을 두었으며, 국내 도서관 이용자의 불량행동의 유형, 선행요인, 타 이용자, 사서에게 미치는 영향에 대한 연구는 후속연구로 남겨두고자 한다.

【참고 문헌】

- 이유재. 2002. 불량고객의 유형과 전략적 관리. 『경영논집』, 36(4): 115-139.
- 이유재, 공태식. 2004. 서비스 공정성이 고객불량행동에 미치는 영향에 관한 연구: 부정적 감정과 고객물입의 매개효과. 『마케팅연구』, 19: 185-210.
- 이승헌. 2005. 『레스토랑의 서비스 불공정이 고객불량행동의도와 부정적 구전에 미치는 영향』. 박사학위논문. 세종대학교.
- 이환의. 2008. 『고객불량행동이 호텔종사원의 부정적감정과 친사회적행동의도에 미치는 영향 - 자기감시성과 내외통제성의 조절효과 중심으로』. 박사학위논문. 경기대학교.
- 차미경. 2002. 공공도서관에서의 지역사회 기반 봉사 확대를 위한 연구. 『한국비블리아』, 13(1).
- Bitner, Mary J. 1992. Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing*, 56(2): 57-71.
- Bitner, Mary J., B. H. Booms, and L. Mohr. 1994. Critical Service Encounters: The Employee's Viewpoint. *Journal of Marketing*, 58(October): 95-106.
- Blessinger, K. D. 2002. Problem Patrons: All Shapes and Sizes. *The Reference Librarian*, 36(75-76): 3-10.
- Boyd, Carol. 2002. Customer Violence and Employee Health and Safety. *Work, Employment and Society*, 16(1): 151-169.
- Bullard, S. W. 2002. Gypsies, Tramps and Rage: Coping with Difficult Patrons. *The Reference Librarian*, 36(75-76): 245-252.
- Chattoo, C. D. 2002. The Problem Patron: Is There One in Your Library? *The Reference Librarian*, 36(75-76): 11-22.
- Chelton, M. K. 2002. The "Problem Patron." Public Libraries Created. *The Reference Librarian*, 36(75-76): 23-32.
- Currie, C. L. 2002. Difficult Library Patrons in Academia: Its' All in the Eye of the Beholder. *The Reference Librarian*, 36(75-76): 45-54.
- Curry, A. 1996. Managing the Problem Patron. *Public Libraries*, 35(3): 181-188.
- Fullerton, Ronald A., and G. Punj. 2004. Repercussions of Promoting an Ideology of Consumption: Consumer Misbehavior. *Journal of Business Research*, 57(11): 1239-1249.
- \_\_\_\_\_. 1993. Choosing to Misbehavior: A Structural Model of Aberrant Consumer Behavior. *Advances in Consumer Research*, 20: 570-574.
- \_\_\_\_\_. 1997. Can Consumer Misbehavior be Controlled? A Critical Analysis of Two Major Control Techniques. *Advances in Consumer Research*, 24(1): 340-343.
- Gudsen, N. 2001. Legal Liabilities in the Handling of Problem Patrons. *LIBRARY AND ARCHIVAL SECURITY*, 17(1): 17-32.
- Hecker, T. E. 1996. Patrons with Disabilities or Problem Patrons: Which Model Should Librarians Apply to People with Mental Illness?. *The Reference Librarian*, 53: 5-12.
- Hochschild, A. R. 1983. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkely: University of California Press.
- Huefner, J. C. and H. Keith Hunt. 2000. Consumer Relation as a Response to Dissatisfaction. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. 1361-82.
- Kowalski, Robin M. 1996. Complaints and Complaining: Functions, Antecedents and Consequences. *Psychological Bulletin*, 119(2): 179-196.
- Lovelack, C. H. 1994. *Product plus: How Product + Service = Competitive Advantage*. McGraw-Hill, New York, NY.
- McGuigan, G. S. 2002. The Common Sense of Customer Service: Employing Advice from the Trade and Popular Literature of Business to Interactions with Irate Patron in Libraries. *The reference librarian*, 36(75-76): 197-204.
- Mehrabian, A. and J. Russell. 1974. *An approach to Environmental Psychology*. Cambridge, MA, MIT press.
- Mills, V., and T. V. Bonoma. 1979. Deviant Customer Behavior: A Different View. *Advances in Consumer Research*, 6: 347-352.
- Milnor, S. M. 1994. Harassment by Patrons: Why

- Administrators Flinch, *American Libraries*, 5: 316.
- Osa, J. O. 2002. The Difficult Patron Situation: Competency-Based Training to Empower Front-line Staff. *The Reference Librarian*, 36(75-76): 263-276.
- Quinn, Brian. 2002. How Psychotherapists Handle Difficult Clients : 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. *The Reference Librarian*, 36(75-76): 105-114.
- Rose, Randall L., and Neidermeyer, Mandy. 1999. From Rudeness to Road Rage: The Antecedents and Consequences of Consumer Aggression. *Advances in Consumer Research*, 26(1): 12-17.
- Rubin, R. J. 2000. Defusing the Angry Patron: A How-To-It Manual for Librarian and Paraprofessionals. NEAL-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, Kwasi. "The Difficult Patron Situation: A Window of Opportunity to Improve Library Service." *Catholic Library World*, 72(7, March): 159-167.
- 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.
- Simmonds, P. L. and J. L. Ingold. 2002. The Difficult Patron in the Academic Library: Problem Issues or Problem Patrons? *The Reference Librarian*, 36(75-76): 55-66.
- Singh, J. 1990. Voice, Exit, and Negative Word-of-Mouth Behaviors: An Investigation Across Three Service Categories. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 18(1): 1-15.
- Toot, L. 2002. Zen and the Art of Dealing with the Difficult Patron. *The Reference Librarian*, 36(75-76): 217-234.
- Totka, V. A. 1993. Preventing Patron Theft in the Archives: Legal Perspectives and Problems. *The American Archivist*, 56(4): 664.
- Ursin, L. A. 2003. Helping the Difficult Library Patron: New Approaches to Examining and Resolving a Long-Standing and Ongoing Problem. *Journal of Academic Librarianship*, 29(2): 123.
- Vosloo, J. 2003. PRACTICAL Difficult patrons. *CAPE LIBRARIAN*, 47(4): 26-27.
- Wills, M. R. 1999. *Dealing with Difficult People in the Library*. American Library Association, Chicago and London.