

공공도서관 민원에 대한 관계·구조적 접근: 질적 연구

A Study on Civil Petitions & Complaints in Public Libraries with Relationship-centered/Structural Approach: A Qualitative Study

이고은, 연세대학교 문헌정보학과, goni3530@yonsei.ac.kr

김기영, 연세대학교 문헌정보학과, gkim@yonsei.ac.kr

Goeun, Lee, Dept. of library & Information Science, Yonsei University

Giyeong, Kim, Dept. of library & Information Science, Yonsei University

본 연구는 공공도서관과 이용자 간 커뮤니케이션 채널인 민원을 청원/건의와 불만표현의 두 가지 성격을 지닌 행위로 이해하고, 영향을 미치는 요인을 도출하는데 그 목적이 있다. 이를 위해 질적방법론에 기반하여 6명의 공공도서관 이용자를 대상으로 심층 인터뷰를 진행하였다. 그 결과 민원에 영향을 미치는 요인으로 물리적 조건, 서비스 적절성, 장서 적절성, 소통빈도 및 방향성등을 도출하였다. 이러한 민원의 기능적, 관계·구조적 요인의 도출을 통해 도서관민원의 만족도 제고를 위한 기능개선 도구로서 뿐만 아니라, 도서관과 이용자간의 양방향 소통채널의 하나로 도서관에 대한 인식 제고의 도구로서의 가능성을 논의하였다.

1. 서론

민원은 영어로 civil petition and complaints (엄이웅 2007)이며 “청원/건의”와 “불만표현”의 긍정/부정적인 측면을 모두 포함한 개념이다. 그럼에도 불구하고 도서관에서 민원은 처리해야 할 이용자의 불평행동의 하나로(오동근, 2001) 인식되어 민원의 부정적인 관점이 부각되어 왔으며 이용자 만족도가 불만 처리속도와 민원의 처리 결과에 영향을 받는 것으로 인식하였다(백항기, 2001). 즉 도서관 민원은 불만족 요인을 파악하는, 기능적인 측면으로 이해되었으며, 민원에서 제기된 불만 해소를 위한 기능개선에 중점을 두어왔다.

그러나 민원은 청원/건의의 측면에서 긍정적으로 인식할 필요가 있다. 도서관에 대한 이용자의 청원 및 건의는 도서관에 대한 관심의 표현이며, 따라서 이용자와 도서관의 소통채

널의 역할을 할 수 있다.

따라서 본고에서는 민원의 기능적 측면뿐 아니라 이용자와의 소통을 중심으로 한 관계/구조적 접근을 고려하여 민원에 대한 이해를 확장하고자 하였다. 이를 위해 본 연구에서는 심층면담 기법을 채택하여 공공도서관과 이용자 사이에 발생하는 민원을 청원/건의 및 불만표현의 2가지 성격으로 이해하고, 민원의 기능적, 관계·구조적인 요인들을 파악하는 것을 목적으로 한다.

2. 이론적 배경

민원의 개념은 행정 분야에서 활발한 연구가 진행되어 왔다. 임근식(2010)은 민원은 주민의 소망을 행정기관에 제기하는 일로 정의하고 이를 통한 고객중심의 민원행정서비스 방안을 제안하였다. 경영분야에서는 민원을 서비

스 및 제품의 제공에 대한 고객의 불평행동으로 보았으며, 이에 대한 원인 파악을 그 주 연구목표로 하고 있다(조현진 2012; 임승희 2011). 민원에 대한 관심이 증가함에도 불구하고 도서관 분야의 연구는 미미하다. 오동근(2001)은 민원을 불평행동의 한 유형으로 파악하고 불평행동 요인과 이러한 요인이 영향을 미치는 4가지 요인을 분석하였다. 이러한 기존 연구는 주로 이용자 만족도 향상을 목적으로, 기능적 개선요구사항을 파악하기 위한 도구로서의 민원에 집중하는 것으로 보인다. 본고에서는 민원을 관계·구조적 측면에서 이용자와의 소통도구의 하나로 이해하고자 한다.

3. 연구 방법

본 연구에서는 민원의 기능적, 구조·관계적인 요인을 파악하기 위하여 심층면담 방법을 채택하였다. 피면담자는 서울에 소재하고 있는 규모가 유사한 공공도서관 2곳을 선정하여 인구특성에 기초한 이용자 집단을 토대로 총 6명의 피면담자를 표집하였다(10대 2명, 30대 직장인 2명, 40대 학부모 2명). 면담질문은 도서관 민원에 대한 직접적인 질문이 아닌, 도서관 이용 목적, 서비스, 개선사항에 대한 질문을 구성하여 도서관에 대한 전반적인 인식 파악과 더불어 민원에 대한 인식을 진술도록 유도하였다.

면담은 최소 1시간 이상 진행하였으며, 면담 내용은 피면담자의 동의하에 녹음 후 녹취록을 작성하였다. 녹취록을 바탕으로 각 이용자의 진술내의 개념을 목록화하였으며 이를 토대로 민원의 성격 및 민원에 영향을 주는 요인을 파악하였다.

4. 분석 결과

심층면담 결과 분석을 통해 도서관에 대한 민원 인식 및 의도를 그 표현방식에 따라 만족/건의(긍정적) 및 불만(부정적)의 2가지 범주로 구분하였다. 또한 이러한 민원 의도는 기능적 요인과 구조적 요인의 두 측면을 살펴보았다.

기능적 접근은 하나의 사회체제를 일관성 갖는 부분(기능)들로 이루어진 합으로 보고 도서관이 유지되기 위해서 도서관의 각 부분들이 제 기능을 해야 한다는 관점이다. 이와 같은 기능적 접근을 기반으로 다음과 같은 기능적 요인을 도출하였다.

첫째, 도서관의 접근성, 도서관의 공간 배치, 개관시간, 휴관일 등의 물리적 조건이 민원의도에 영향을 미친 것으로 판단된다. 특히 휴관일과 관련하여 청소년 이용자들의 개관시간 연장 및 휴관일 축소에 대한 요구 및 건의가 다수 있었다. (<표 1> 참조)

<표 1> 면담 내용: 물리적 조건

만족/건의	- 책 보는 공간이 넓어서 좋지만.. - 집을 구할 때 도서관이 생긴다고 해서 희망 항목에 들어갔어요.
불만	- 시립도서관 열람실도 충분한데 너무 공부하는 사람 위주의 공간인 것 같아서 아이들이 위축 되요. - 일주일마다 한번 닫는 게 싫었었고

둘째, 도서관의 서비스 운영 및 이용자의 서비스 참여 등과 연관된 서비스 적절성은 도서관 민원에 영향을 주는 것으로 나타났다. 이용자 특성에 따라 도서관 프로그램에 대한 요구 및 건의가 상이하게 나타났으며, 도서관 프로그램 참여 시 도서관에 대한 인식 또한 긍정적, 부정적인 의견이 공존하였다. (<표 2> 참조)

셋째, 도서관의 장서에 대한 이용자들의 건

의 및 불만이 비교적 많이 나타났다. 장서의 부족 및 다양하지 않은 장서 구성은 피면담자의 민원의도에 영향을 미치는 것으로 보이며, 정보요구를 해결하기 위하여 상호대차 서비스 및 희망도서 신청에 대한 민원의도를 나타내었다. (<표 3> 참조)

<표 2> 면담 내용: 서비스 적절성

만족/건의	<ul style="list-style-type: none"> - 청소년이 직업 탐색할 수 있는 프로그램이 개설되었으면 좋겠어요. - 책이랑 연관된 독서퀴즈 같은 프로그램을 개발해야할 거 같아요. - 자원봉사 동아리를 하는데 새로운 것을 접할 수 있는 기회였어요.
불만	<ul style="list-style-type: none"> - 문화프로그램 참여했는데 문화센터와 다를 게 없는..

<표 3> 면담 내용: 장서 적절성

만족/건의	<ul style="list-style-type: none"> - 직업을 탐색할 수 있는 책이 많이 있었으면 좋겠어요. - 신규도서관이라 책이 많이 없어서 상호대차를 이용해요. - 책 신청하면 바로바로 구입되어서 좋아요.
불만	<ul style="list-style-type: none"> - 책 수도 많지 않고 만화책이 너무 많아요. 그래서 실망한 엄마들이 많이 있어요. - 청소년 도서가 많이 없고 면접 준비비용이 더 많아서 청소년이 이용하는 것이 어려운 것 같아요

구조적 접근은 기능주의적 접근의 한계를 극복하기 위한 것으로, 하나의 사회체계는 부분의 속성과 기능에서가 아니라 부분들 간의 관계에 따라 결정된다는 관점이다. 이러한 구조적 접근을 기반으로 다음과 같은 구조적 요인을 도출하였다.

첫째, 사서와 이용자 간의 소통빈도는 이용자의 민원 의도에 영향을 미친다. 도서관에의 제안 및 건의는 물론 불만 표현에 대한 의도는 소통을 위한 분위기 및 기존의 소통 빈도에 의해 영

향을 받고 있는 것으로 보인다. (<표 4> 참조)

둘째, 사서와 이용자 간 소통은 이용자 중심 서비스 및 장서 개발에 영향을 미친다. 개별 이용자 및 이용자집단에 적합한 서비스를 제공하기 위해서는 이러한 이용자집단의 요구특성 파악이 중요하며 이는 사서와 이용자의 소통 및 교류를 통해 이루어 질 수 있다. (<표 5> 참조)

<표 4> 면담 내용: 소통빈도의 민원에의 영향

만족/건의	<ul style="list-style-type: none"> - 상호대차 서비스가 있는지 사서선생님한테 물어보니까 친절하게 말씀해 주셨는데.. - 자원봉사하면서 사서선생님한테도 열람실을 없애면 좋겠다고 말했었어요.
불만	<ul style="list-style-type: none"> - 무인대출기를 주로 이용해요. 사서분이 워낙 바빠 보이시더라고요. - 남자 직원이 많아서 분위기가 경직되어 있고.. - 사서와의 교류는 거의 없어요. 쓱스럽기도 하고 정보력 없는 사람으로 생각될까봐

<표 5> 면담 내용 : 소통의 이용자 중심 서비스/장서개발에의 영향

만족/건의	<ul style="list-style-type: none"> - 독후감 쓸 책이 없어요. 청소년을 위한 책이 있었으면 좋겠어요 - 도서관만의 특별한 목표를 가지고 프로그램을 제공해야 할 거 같아요. 너무 도서관들이 모두 같은 프로그램을 하고 있고 도서관마다 컨셉을 나눠야 할 거 같은데 작은도서관에 다목적 문화를 만들려니까...
불만	<ul style="list-style-type: none"> - 만화책이 너무 많다고 싫어하는 엄마들이 있어요. - 저녁에 하는 인문학강좌에 만족했는데 없어져서...

셋째, 소통의 방향성은 이용자의 인식과 민원에 영향을 주는 것으로 나타났다. 일방향적인 소통은 이용자에게 도서관에 대한 불만표현 의도에 영향을 미친다. 예를 들어 이용자가 도서관에 지속적인 건의를 했음에도 불구하고 이에 대해 불성실한 피드백과 같은 일방

적 소통이 이용자에게 인지될 때 이용자는 불만을 느끼는 것으로 나타났다. (<표 6> 참조)

<표 6> 면담 내용: 소통의 방향성의 민원에의 영향

만족/건의	- 항상 똑같은 설문조사로는 우리가 무엇을 원하는지 확실하게 알기에 는 역부족이지 않나요. 이렇게 면담하는 게 더 잘 알 수 있을 거 같네요.
불만	- 자원봉사 관리자가 계속 바뀌어서 말했던 내용을 또 말해야하고.. 자원봉사 하던 사람들이 처음에는 열정적으로 했는데 점점 안 나가게 되고 제가 자원봉사 한 달을 안가든 일 년을 안가든 아무도 신경을 안 쓰니까.. - 나는 3개월에 한 번 씩 책이 들어오고 새 책만 사야한다고 들어서 알았지만 다른 엄마들은 그걸 모르니까 실망 많이 했어요..

면담내용 분석을 통해 민원에 대한 기존의 연구에서 나타난 기능적 요인뿐 아니라 도서관과 이용자 간 소통이라는 관계·구조적 요인을 도출할 수 있었다.

5. 결 론

본 연구는 기존의 도서관 민원에 대한 기능적인 접근방식과 더불어 도서관과 이용자관계에 기반한 관계·구조적 접근을 시도하였다는 데 그 의의가 있다. 심층 면담 결과 민원에 영향을 미치는 기능적 요인으로 물리적 조건, 서비스 적절성, 그리고 장서의 적절성을 도출하였다. 또한 추출된 관계 기반 구조적 요인으로 이용자와 사서간의 소통빈도 및 소통방향성과 함께 소통의 이용자중심의 서비스 및 장서개발에의 영향이 있었다. 사서와 이용자 간의 소통의 특성은 긍정적/부정적인 민원 의도 및 이용자 중심적 서비스와 장서 개발요구에 영향을 미친다.

민원을 불만의 표현이라는 기능적 이해와 더

불어 도서관에 대한 이용자의 관심 표현이며 도서관과의 소통의 한 방법이라는 관계·구조적 이해는 도서관에서 민원에 대해 효과적으로 대응하는 데에 의미가 있을 것으로 기대된다. 이러한 이해는 민원을 도서관의 기능적 개선을 위한 도구로서의 의미를 보다 확장하여, 도서관과 이용자 간의 양방향적 소통 창구로 이해하고, 이를 통해 이용자의 인식 개선을 위한 도구로서의 의미를 부여할 수 있다. 이를 통해 이용자의 만족도 제고 뿐 아니라, 나아가 이용자의 도서관에 대한 인식제고를 위한 일종의 마케팅 도구로 활용할 수도 있을 것이며, 나아가 이용자의 도서관 충성도 향상을 꾀할 수도 있을 것이다.

본고는 피면담자 표본 크기로 인해 일반화에 제한이 있으며, 향후 본 연구를 기반으로 한 통계분석을 통해 연구결과의 일반화를 시도할 수 있으며, 더불어 다양한 민원 요인에 대한 탐색연구도 가능할 것이다.

참 고 문 헌

백향기, 2001. 대학도서관서비스에 대한 고객만족도 분석. 『한국비블리아학회지』, 12(1): 43-64.
 엄이웅, 2007. 『한영 행정용어사전』. 서울: 한국지방자치단체국제화재단.
 오동근, 2001. 도서관·정보센터 이용자 불평행동의 선행요인과 유형. 『한국도서관·정보학회지』, 32(1): 261-283.
 임근식, 2010. 지방민원행정서비스에 대한 주민 만족도 평가에 관한 연구. 『한국정책연구』, 10(2): 295-317.
 임승희, 2011. 인터넷 상에서 소비자의 상호작용 스타일이 불평행동에 미치는 영향 : 정성적 연구와 정량적 연구의 통합적 접근. 『소비자학연구』, 22(2): 277-302.
 조현진, 2012. 신뢰가 불평행동과 전환의도에 미치는 영향. 『대한경영학회지』, 25(3): 1379-1397.