



도서관 고객센터 서비스 교육의 필요성과 방향

이 중 권*

정보사회의 전개

21세기 사회는 정보화와 서비스화라는 두 가지 큰 물줄기를 형성하고 있다. 앨빈 토플러(Alvin Toffler, 1980)의 예견대로 정보사회는 급속히 진전되고 있다.¹⁾ 우리나라는 1990년대 중반 이후부터 인터넷이 확산되어 이제는 인터넷이 없으면 업무를 할 수 없을 정도가 되었다. 한국인터넷정보센터 자료에 따르면 다음 <표 1>과 같이 1996년도의 우리나라 인터넷 이용인구는 73만 1천명이었던 것이 2002년에는 2천 6백 27만 명으로 늘어났다. 인구의 절반 이상이 인터넷을 사용한다는 이야기이다.²⁾

<표 1> 국내 인터넷 이용자 수

(단위 : 1,000명)

년도별	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
이용자	731	1,634	3,103	10,860	19,040	24,380	26,270

또 미 Nua사의 통계에 따르면 다음 <표 2>와 같이 2002년 9월말 현재 전 세계의 6억 5백만 명의 인구가 인터넷을 사용하고 있는 것으로 나타났다.³⁾

<표 2> 세계 인터넷 이용자 수

(단위 : 백만명)

지역별	북미	유럽	아시아	아프리카	중동	라틴아메리카	합계
이용자	182.67	190.91	187.24	6.31	5.12	33.35	605.60

이 표에서 보면 문명국가의 대부분은 인터넷을 사용하고 있다고 보아도 좋을 것 같다. 물론 인터넷만이 정보화인가에 대해서는 논란의 여지가 없지 않을 것이다. 그러나 현실적으로 우리 생활의 많은 부분이 인터넷을 통한 정보 교환에 의존하고 있다고 볼 때 인터넷은 정보화의 대표 지수라고 해도 무리가 없을 것이다.

서비스 사회로의 진입

또 하나의 큰 줄기는 서비스사회화이다. 20세기에는 농업과 제조업이 산업의 중심축을 형성하였다.

* 성균관대학교 한국사서교육원 강사, 450345@hanmail.net

1) Alvin Toffler, The third wave, New York : William Morrow and Co.,1980

2) 한국인터넷정보센터(KRNIC: <http://www.krnic.net>) 2002년 12월말 통계

3) Nua(<http://www.nua.ie>) 2002년 9월말 통계

그러나 각종 산업의 눈부신 발달은 물량적 생산의 단계를 넘어 제품의 품질 경쟁으로 바뀌게 되었고, 다시 품질 수준이 평준화 되어감에 따라 이제는 서비스 경쟁으로 그 중심이 옮겨지게 되었다. 또한 제품의 생산이 없이 순수 서비스만을 주된 업으로 하는 서비스산업이 중요한 산업분야를 형성하여 왔으며 서비스 부문이 국민 총생산의 절반이 넘는 국가들이 속속 등장하게 되었다. 이렇게 서비스산업 부문이 GNP의 절반 이상을 차지하는 경제를 특히 '서비스 경제' 라고 일컫게 되었다.⁴⁾

서비스 경제사회에는 서비스 경영을 필요로 한다. 현재 서비스 경영은 이윤과 직결되는 사기업들이 주도하고 있다. 이는 소비자들의 평판이 좋다는 회사에 전화를 걸어보면 곧 체감할 수 있다.

“정성을 다하겠습니다. ○○부 ○○○입니다”

이와 같은 '정성어린' 대답을 들을 수 있고 업무내용도 대체로 만족스럽게 처리하는 기업들이 늘어나고 있다. 이것은 저절로 이루어지는 것이 아니라 각 기업의 부단한 경영혁신과 고객중심의 서비스 교육이 반영된 결과라고 할 수 있다. 산업사회에서는 손으로 만져지는 제품의 품질이 가장 중요했지만 서비스사회에서는 제품의 품질은 기본이고, 서비스의 질이 가장 중요한 경쟁력의 핵심으로 등장하게 된 것이다.

이렇게 정보화와 서비스화는 21세기를 운행하는 수레의 두 바퀴라고 할 수 있다. 이 두 바퀴는 신속·정확·친절을 생명으로 한다. 신속하지 않은 정보, 정확하지 않은 정보, 불친절한 정보는 이미 정보가 아니다. 마찬가지로 신속하지 않은 서비스, 정확하지 않은 서비스, 불친절한 서비스는 이미 서비스가 아니기 때문이다.

그러나 일반적으로 '서비스 경영' 이라고 하면 사기업 부문에만 한정되는 것으로 인식되고 있어 서비스에 대한 도서관 경영자의 의식과 지원이 형성되지 못하고 있음이 외국의 논문에서도 지적되고 있다.⁵⁾ 과연 '공공부문, 특히 도서관 부문은 서비스 경영의 예외지대인가?' 이에 대한 대답은 결코 '아니다' 일 것이다. 공공 서비스인가, 사적 서비스인가의 구분만 가능할 뿐이며 서비스의 필요성은 어디에나 상존하고 있다. 오히려 공공부문의 서비스 경영이 사회발전에 미치는 긍정적인 효과는 더욱 지대한 것으로 평가되기도 한다.⁶⁾ 사기업은 영리를 목적으로 서비스를 판매하지만 공공부문은 사회발전을 목적으로 서비스를 문자 그대로 '서비스' 하기 때문이다.

도서관 업무의 본질

도서관은 원래 서비스 기관이기 때문에 서비스라는 용어는 문헌정보학 문헌에서 일반적으로 사용되어 왔다. 도서관 업무의 본질이 서비스라고 한다면 도서관에서의 고객 서비스 교육은 필수적인 과정임에 틀림없다. 그러나 지금까지의 도서관 서비스 인식은 서비스라는 본질적 의미는 간과한 채 도서관 업무 자체가 제품을 생산하는 것이 아니라 산업 분류상 서비스 업종에 속하기 때문에 서비스라는 용어를

4) 이유제, "서비스 품질에 대한 종합적 고찰 : 개념 및 측정을 중심으로," 서울대 경영논집 31: 3-4(1997), p.249

5) Peter Hemon, Danuta A. Nitecki and Ellen Altman, "Service Quality and Customer Satisfaction : An Assessment and Future Directions," Journal of Academic Librarianship 25 : 1(1999) 9-17.

6) ① 피터 드러커, 비영리단체의 경영, 서울:한국경제신문사, 1995

② 공무원원을 영어로 Civil Service라고 한 것은 공무원이 시민을 위해 봉사하는 서비스직임을 나타내고 있다.

사용해 온 것은 아닌지 의문시된다. 서비스라면 정말 '서비스'를 해야 하는데 '목마른 사람이 우물 파겠지' 하는 식의 업무는 서비스와는 거리가 멀기 때문이다.

도서관은 업종으로도 서비스 부문이지만 직원들의 행동 또한 서비스로 무장되어야 한다. 도서관은 고객이 원하는 정보들을 어떤 방법으로든 제공할 의무가 있다. 도서관 경영 프로세스의 핵심은 도서관의 시설·장비 등 하드웨어, 장서·전자자료 등 콘텐츠웨어, 경영자·사서·일반직원 등 휴먼웨어, OPAC·홈페이지·인터넷 등 소프트웨어의 모든 요소들을 활용하여 고객에게 최적의 정보 서비스를 제공하는 것이다.

특히 정보화시대의 공공도서관은 신속하고 정확한 정보서비스를 생명으로 한다. 정보화 사회에는 사회 전 부문의 개인과 조직 단위로부터 가정에 이르기까지 네트워크로 연결되기 때문에 네트워크에 올려지는 콘텐츠가 신속하고 정확하지 못하다면 고객의 요구를 충족시킬 수 없다. 도서관은 정보의 콘텐츠인 자료를 신속 정확하게 수집, 정리, 분석하고 고객이 이를 이용할 수 있도록 하는 정보 네트워크 사회의 지역거점이다.

한편 서비스의 제공은 사서와 고객간의 인간적 관계이므로 친절이 필수적이다. 특히 서비스의 질적 우월성이 조직 성과의 관건이 되고 있는 오늘의 서비스 사회에서는 더욱 그러하다. 일찍이 친절의 중요성을 깨달은 대기업들에서는 고객서비스(CS: Customer Service)교육을 전문적으로 시행하고 있다.⁷⁾ 인사하는 방법으로부터 고객을 대하는 태도, 전화 받는 태도에 이르기까지 반복적인 교육으로 종업원들에게 친절의 생활화를 유도하고 있다. 친절과 정성으로 대하지 않으면 고객을 만족시킬 수 없기 때문이다. 그러나 도서관들은 아직 고객서비스 교육을 실시하지 않고 있다. 사서들이 고객을 대하는 태도는 친절과는 거리가 먼 것으로 자주 지적되고 있다.⁸⁾ 도서관이 아무리 현대식 건물과 첨단시설을 갖추고 있고, 고급 인력이 근무하고 있다고 하더라도 고객을 친절하게 대하지 않으면 고객들의 불만을 사게 될 것이다. 도서관 업무의 본질은 결국 '서비스'이기 때문이다.

고객서비스와 도서관의 사회적 효과

도서관의 사회적 효과는 도서관이 사회에서 요구하는 역할과 기능을 얼마나 잘 수행하고 있는가의 문제라고 말할 수 있다. 이는 도서관의 목적론과 밀접하게 연관되어 있다. 즉 도서관의 효과는 도서관이 사회의 요구에 부응하여 그 요구를 얼마나 잘 충족시키는가에 의하여 판가름이 난다고 볼 수 있다. 여기서 사회적 요구란 세 가지로 분류될 수 있다.

우선 도서관을 직접 이용하고 있는 고객들의 요구가 있다. 도서관을 이용하는 고객들이 도서관에 대하여 희망하고 요구하는 사항들이다.

7) 서비스교육은 항공회사에서 승무원을 대상으로 실시하였으나 지난 몇 년 사이에 삼성을 비롯한 대기업이 세계화 경쟁력의 확보 및 서비스 경영차원에서 「서비스 아카데미」 등 전문교육장을 마련하고 서비스 교육을 본격적으로 실시하고 있다. 또 최근에는 한국전력 등 공기업들도 서비스 전문교육을 실시하고 있다.

8) ① 경향신문 1998년 3월 26일자, 「문턱 높은 국공립도서관」(직원들의 불친절도 여전하다. 회사원 오모씨(29)는 지난주 서울 L도서관 사서로부터 「글씨도 읽지 못하느냐」는 편지를 들었다. 자료실 입실시간이 9시 정각인데 3분 빨리 입실했다는 이유였다...)

② 한겨레신문 2001년 7월 9일자, 「까다로운 도서관 위기 처한 인문학」(도서관에 가도 사서들과는 말 한마디 나누기가 힘들다. 그저 이용자가 필요한 자료를 적어서 내면 찾아서 건네주는 곳에 불과하다...)

둘째는 도서관의 직접적인 이용자는 아니더라도 도서관과 관련이 있는 학부모나 교사, 직장인 등 다양한 사람들의 요구가 있다. 말하자면 현재 도서관을 이용하지는 않지만 평생교육사회의 도래와 함께 앞으로 이용할 가능성이 있는 도서관의 잠재적 이용자의 요구이다.

셋째는 도서관 정책결정을 담당하는 행정 당국과 의회, 각종위원회, 지역사회의 각급 학교, 그리고 비정부기구(NGO), 출판, 잡지, 신문, 방송 등 다른 지식 커뮤니케이션 기관들의 요구가 있다.

도서관은 이들의 다양한 요구를 적절히 수용하고 조정하여 그들이 만족할 수 있는 정보 서비스를 제공하는 것이 도서관의 사회적 목적이며 존재이유가 되는 것이다. 도서관의 목적과 기능은 그 도서관이 속해 있는 사회의 요구에 기초할 때에만 그 효용과 가치가 인정될 수 있기 때문이다.⁹⁾

이러한 관점에서 볼 때 도서관이 우선적으로 해야 할 일은 현재의 고객들에 대한 서비스를 먼저 만족스럽게 제공하지 않으면 안 된다. 현재의 고객들은 도서관을 이용한 결과 도서관의 서비스에 대한 묵시적인 평가를 하게 되며 이를 주변의 사람들에게 전파한다. 이들이 전파한 도서관에 대한 평가는 지역 주민에게 전달될 뿐 아니라 정책 결정자나 이해관계자에게 전달되어 도서관의 효과성에 대한 사회적 평가가 보이지 않는 가운데 이루어지고 있다.

따라서 도서관의 서비스 개선은 오늘의 정보사회와 서비스 사회의 변화하는 환경 속에서 살아남기 위한 필수적 과제이다. 특히 고객만족의 가장 중요한 요인으로 인정되고 있는 직원들의 업무 적극성, 예의 바름, 친절성은 가장 우선적으로 개선되어야 할 과제이다. 고객이 원하는 것을 제일 먼저 개선해 주는 도서관 경영은 곧 도서관의 사회적 효과를 높이고 위상을 제고하는 길이기도 하다. 따라서 도서관 직원의 고객서비스 교육은 도서관의 효과를 높일 수 있는 최우선의 과제임을 알 수 있다.

이상에서 살펴본 바와 같이 정보화 환경과 서비스 환경 하에서는 환경에 발 빠르게 적응함은 물론 변화를 사전에 예측하고 대비하여 최적 대안을 실행하는 전략적 서비스 경영이 필요하다. 사회의 거의 모든 부문에서 확대되어 가고 있는 고객서비스 교육을 도서관이 그저 바라만 보고 있다가는 도서관의 위상과 사회적 존재가치를 제고하기 어려운 것이다. 의식개혁이 말로만 홍보되고 전파된다고 단시일에 성취되지 못하는 것처럼 서비스 개선도 생각과 구호만으로는 실현되기 어렵다. 따라서 가장 좋은 방법은 도서관의 경영자가 중심이 되어 직원들에 대한 서비스 교육을 계획하여 매일 매일 연습하고 실천해 나가는 길일 것이다. 아무리 사소한 일이라도 교육을 받지 않으면 실행되지 않는다. 이러한 현실을 감안하여 도서관의 고객서비스 교육은 현실을 직시하는 절실한 교육이 되어야 하고, 현장의 서비스를 실질적으로 개선하는 실천적 교육이 되어야 할 것이다. 이를 위해서는 우선 대기업의 유명한 서비스 전문 강사를 초빙하여 시범 교육을 실시하고, 도서관계 자체의 교육기관이나 연수원에서 적절한 커리큘럼을 마련하여 의무교육을 실시하며, 도서관 현장에서 매일 실천을 할 수 있는 서비스 실천교육 경영시스템을 갖추는 것이 바람직하다고 생각된다.

9) 최성진, "도서관법중 공공도서관의 목적에 대한 비판적 고찰," 한국비블리아 제2집(1974) : 164.