The National Library of Korea

도서관이용자 응대서비스 매뉴얼

도서관이용자 응대서비스 매뉴얼

국립중앙도서관

비매품

ISBN 978-89-7383-757-1
ISBN 978-89-7383-223-1 (세트)

국립중앙도서관
THE NATIONAL LIBRARY OF KOREA

목차

이용자 응대 기본서비스

01 이용자 응대 기본지침 8
02 이용자 응대 화법 13
03 복장 및 용모 16

상황별 응대서비스

01 창구 응대 20
02 사무실 응대 23
03 전화 응대 25
04 인터넷 민원 응대 28

불만이용자 응대서비스

01 불만 응대 4원칙 32
02 불만 처리 기법 33
03 이용자 유형별 응대 지침 35

문제이용자 응대서비스

01 문제이용자 응대서비스 기본지침 40
02 유형별 문제이용자 서비스
1) 도서관대출/반납규정에 이의를 제기하는 경우 42
2) 도서관자료를 훼손하는 경우 44
3) 도서관시설물을 고의로 파손하는 경우 46
4) 휴대폰이나 잡담으로 소란스럽게 하는 경우 48
5) 어린이열람실에서 아이를 방치하는 경우 50
6) 게임 및 음란물에 접속하는 경우 52
7) 정신질환자나 알콜중독자 등이 의심되는 이상행동자의 경우 54
8) 불결하고 악취나는 노숙인 이용자의 경우 56
9) 관내에서 절도행위가 발생하는 경우 58
10) 폭력을 행사하거나 흉기를 소지한 이용자의 경우 60
11) 성추행 및 성희롱이 발생하는 경우 62
12) 반려견 등 애완동물을 동반하는 경우 64

부록

01

이용자 응대 기본서비스

❶ 이용자 응대 기본지침

❷ 이용자 응대 화법

❸ 복장 및 용모

01 이용자 응대 기본지침

기본자세

가. 투철한 서비스정신

나. 친절·공손한 자세

다. 담당업무에 대한 해박한 지식

라. 신속·정확한 자료이용 안내

마. 이용자 의견의 충분한 청취

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.
- 이용자의 일부터 우선 처리한다.
- 전화는 벨이 3회 이상 울리기 전에 받는다.

이용자에 대한 호칭

- 선생님
- 이용자님 또는 이용자분
- 그밖에 상황에 맞는 공손한 호칭

이용자의 기본적 욕구 이해

1. 환영받고 싶어한다.

2. 대접받고 싶어한다.

3. 존중받고 싶어한다.

4. 관심을 가져주기 바란다.

5. 기대와 요구를 받아주기 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

상황별 응대방법

이용자를 맞이할 때
- 어서 오십시오(어서 오세요). 날씨가 많이 풀렸습니다.
- 안녕하십니까(안녕하세요)? 밖이 추우시죠?
- 무엇을 도와드릴까요?
- 참 오래간만에 오셨네요?

용건을 받아들일 때
- 감사합니다.
- 네, 잘 알겠습니다.
- 네, 이용자님 말씀대로 처리해 드리겠습니다.

감사의 마음을 나타낼 때
- 매번 감사합니다.
- 항상 우리부에 깊은 관심을 가져 주셔서 감사합니다.
- 멀리서 와 주셔서 감사합니다.

질문이나 부탁할 때
- 죄송합니다만, 주소를 말씀해 주시겠습니까?
- 죄송합니다만, 성함이 어떻게 되십니까?
- 죄송합니다만, 제게 주시겠습니까?

기다리게 할 때
- 죄송합니다만, 잠시만 기다려 주시겠습니까?
- 죄송합니다만, 5분만 더 기다려 주시겠습니까?
- 죄송합니다만, 책임자와 상의해서 곧 처리해 드리겠습니다.

이용자 앞에서 자리를 뜰 때
- 잠깐 실례하겠습니다.
- 죄송합니다만, 잠시만 기다려 주시겠습니까?

이용자로부터 재촉받을 때
- 대단히 죄송합니다. 곧 처리해 드리겠습니다.
- 대단히 죄송합니다. 잠시만 더 기다려 주시겠습니까?

이용자를 번거롭게 할 때
- 죄송합니다.
- 귀찮으시겠지만,
- 번거롭게 해 드려서 죄송합니다.

불평할 때
- 네, 그렇게 생각하시는 것이 당연합니다만,
- 다시 확인해 보겠습니다. 잠시만 기다려 주시겠습니까?
- 네, 옳으신 생각이십니다만,

용건을 마칠 때
- 대단히 감사합니다.
- 오래 기다리셨습니다. 감사합니다.
- 바쁘실 텐데 오래 기다리시게 해서 정말 죄송합니다.

계절인사
(이용자를 맞이할 때 또는 보낼 때)
- 좋은 날씨입니다.
- 비가 오는데 오시느라 수고 많으셨습니다.
- 길이 미끄러운데 조심히 가십시오.

용건을 해결하지 못할 때
- 정말 죄송합니다만,
- 정말 미안합니다만,
- 말씀드리기 어렵습니다만,

부재 또는 면담할 수 없을 때
- 모처럼 방문하셨습니다만,
- 잠시 자리를 비우셨습니다만,
- 잠시 외출 중이십니다.

알지 못하는 사항을 물었을 때
- 제가 잘 알지 못하기 때문에 담당자에게 묻고 오겠습니다. 잠시만 기다려 주십시오.
- 죄송합니다만, ○○로 안내하겠습니다.

배웅 인사
- 감사합니다. 좋은 하루 되십시오.
- 안녕히 가십시오. 또 오십시오.

책임자와의 면담을 요청받을 때
- 죄송합니다만, 누구시라고 전할까요?
- 죄송합니다만, 어디시라고 전할까요?

이용자별 응대방법

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

담당직원의 근무자세

모든 이용자는 나름대로의 일반적인 기대치를 갖고 있다

- 이용자에게 적극적인 관심을 보인다. 즉, 하던 일을 중지하고 반갑게 맞이하며, 찾아온 용건에 대하여 신중히 들어주는 태도를 표현한다.
- 어쩔 수 없이 기다리게 할 경우에는 우선 양해를 구하고, 기다려야 하는 시간이 길어지면 중간에 이유와 상황을 잘 설명한다.
- 이용자 응대 중에는 동료와 사담을 나누지 않고, 또한 이용자가 돌아간 뒤에도 이용자에 대한 비평은 하지 않는다.
- 이용자와 논쟁하지 않는다. 예를 들어 이용자가 실수하거나 지나친 태도로 기분을 상하게 하여도 감정을 억제하며 차분하게 응대하는 성숙한 자세를 보인다.
- 자신과 관계없는 경우에도 가능한 정성을 다해 친절히 안내한다.
- 바쁠 때에도 귀찮아하는 기색을 보여서는 안 된다. 보통 때라면 마음 씀씀이에 여유가 있고 정중하게 대접하다가도 바쁘고 일에 쫓길 때에는 그렇게 하기가 쉽지 않으므로 조심한다.

Tip

당신의 서비스성향을 체크하라! (부록 5 참조)

02 이용자 응대 화법

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 마칠 때에는 '다', '까', '요'를 적절히 활용해서
부정적인 표현은 긍정적인 표현으로	"안돼요." → "죄송합니다만, 지금은 어렵습니다만"
명령, 지시형에서 의뢰, 권유형으로	주민등록증을 주세요 → 주민등록증을 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?, 뭐라구요?, 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."

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.

Tip

쿠션언어 활용하기

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

• 실례합니다만 • 죄송합니다 • 바쁘시겠지만 • 공교롭게도
• 번거로우시겠지만 • 괜찮으시다면 • 양해해주신다면 • 불편하시겠지만

03
복장 및 용모

공통사항

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

남자

복장
- 양복은 단정한 색으로 입는 것이 좋음.
- 와이셔츠 소매 끝이나 깃이 더럽거나 심하게 구겨지지 않도록 함.
- 단추가 떨어져 있지는 않은지 주의함.
- 요란한 무늬의 넥타이는 피하는 것이 좋으며, 느슨하게 매어져 있지 않도록 주의함.
- 구두는 흙이 묻거나 지저분하지 않도록 평소에 잘 손질하여 단정해 보이도록 함.

머리
- 너무 길지 않게 하고, 옆머리가 귀를 덮거나 뒷머리가 와이셔츠 깃을 덮지 않도록 주의함.
- 단정하게 빗고 비듬이나 머리카락이 어깨 위에 떨어져 있지 않도록 주의함.

수염은 언제나 깔끔하게 정리함.

여자

복장
- 깨끗하고 산뜻하게 잘 세탁하여 입어야 하며, 옷소매가 더럽혀진 채로 입지 않도록 주의함.

머리
- 항상 청결하고 단정하게 유지하며 너무 화려한 리본, 핀 등은 되도록 사용하지 않도록 주의함.

화장
- 자연미를 살려서 가볍게 하고 향수는 옆에서 약간 느껴질 정도로만 뿌리는 것이 좋음.

손톱
- 항상 짧고 청결하게 다듬음.
- 진한 색의 매니큐어는 가급적 피함.

몸치장
- 구두는 굽이 낮고 활동하기 편한 것이 좋으며, 운동화, 슬리퍼는 피함.
- 화려한 액세서리는 피함.

열람실 근무자의 복장과 용모

- 자료의 정리 및 배가에 지장이 없는 범위에서 복장을 단정히 함.
- 열람에 지장을 주지 않도록 신발이나 발걸음 소리에 조심함.
- 사무실 외의 장소에서는 슬리퍼를 신지 않음.

Tip

당신의 이미지 지수는 몇 점인가요? (부록 6, 7 참조)

02

상황별 응대서비스

❶ 창구 응대

❷ 사무실 응대

❸ 전화 응대

❹ 인터넷 민원 응대

01
창구 응대

기본자세

3가지 노력

- 이용자의 처지와 심리를 이해하는 노력
- 업무에 관한 지식을 향상시키려는 노력
- 신속·정확하게 봉사하려는 노력

7가지 마음가짐

- "어서 오십시오"의 환영하는 마음
- "안녕하십니까?"의 밝은 마음
- "예~" 하는 상냥한 마음
- "수고하셨습니다"라고 위로하는 마음
- "미안합니다"라는 겸손한 마음
- "덕택으로"라는 봉사하는 마음
- "고맙습니다" 하는 감사의 마음

Tip

서비스 접점 장소에서 하지 말아야 할 행동

1. 음식물을 섭취하는 행동
2. 하품을 한다거나 뒤로 기지개를 켜는 행동
3. 동료직원과 농담을 하거나 웃고 떠드는 행동
4. 너무 큰소리로 잡담을 하거나 사적인 전화로 이용자를 기다리게 하는 행동
5. 외모가 너무 화려하거나 지저분한 느낌을 주는 행동
6. 이용자가 창구로 다가가도 자기 일만 하는 행동
7. 이용자를 앞에 두고 뒷사람과 잡담을 하거나 이용자의 흉을 보는 행동

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 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 익히도록 노력해야 한다.
예의 바르게 행동	버릇없는 태도, 조잡한 말씨의 사용에 주의하여야 하며, 이용자에게는 항시 깍듯한 경어를 사용해야 한다. 올바른 경어 사용은 자신의 교양을 한층 높여 준다.

다양한 이용자 응대

장애인	■ **장애인 서비스는 선심이 아닌 마땅한 그들의 권리로 제공되어져야 한다는 것** ■ **장애인들에게 비장애인과 동등한 지식정보 접근 기회를 부여하여야 한다는 것** • 장애인 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. • 장애에 초점을 맞추어서는 안 되며, 한 사람의 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 돌아갈 때에도 불편이 없도록 배려한다. • 자연스러움이 가장 편한 것으로 너무 지나친 관심과 행동은 오히려 부담을 준다. 동정어린 어투나 어린아이를 대하듯이 하여서는 안 된다.
노인	• “어르신 그동안 잘 지내셨어요?” (이용자님이란 표현이 익숙하지 않음) • 특별히 알아주는 직원을 선호한다. • 용어는 가능한 쉬운 말만 쓴다. • 사탕 등을 비치하여 대접한다.
미성년자	• “어서오세요, 무엇을 도와드릴까요?” • 나이가 어리다고 반말을 사용하는 것은 금물(친한 학생과 스스럼없이 대하는 것은 가능하나 인격적 응대가 중요)

02 사무실 응대

사무실에 이용자가 방문했을 때

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

나. 용무를 묻기 전에 먼저 착석하도록 권유한다.

다. 손님이 기다리지 않도록 하여야 한다.

라. 이야기가 길어지면 이용자에게 차와 음료를 권한다.

마. 찾는 사람이 부재중일 경우, 메모 전달 의사를 확인하고 전해줄 것을 약속한다.

바. 이용자가 2개 부서 이상의 민원상담을 요청했을 때 처음 방문한 부서의 담당자가 민원 상담 후 직접 다른 부서의 담당자에게 안내한다.

말하는 자세

가. 밝고 명랑한 표정으로 말한다.

나. 정확한 발음, 맑은 목소리, 적당한 속도로 말한다.

다. 상대방이 알아듣기 쉽게 말한다.

라. 상대의 관심과 흥미에 초점을 맞춰서 말한다.

듣는 자세

가. 상대방을 정면으로 바라본다.

나. 편안한 자세를 취한다. 팔이나 다리를 꼬지 않는다.

다. 이용자의 주장을 이용자의 입장에서 들어주고 최대한 도와줄 수 있는 방안이 있는지 찾아본다.

라. 이용자의 주장이 일관되지 못할 경우 적절한 질문을 통해 전체적인 요지를 파악한다.

03
전화 응대

사무실에 이용자가 방문했을 때

전화 응대의 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

전화 응대의 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.

전화 응대 불친절 사례

가. 전화를 건 사람의 용건을 무시하는 경우
나. 이용자 앞에서 사적인 전화를 거는 경우
다. 용건이 끝나자마자 전화를 끊는 경우
라. 본인이 직접 걸지 않고 시키는 경우
마. 수화기를 턱과 어깨에 걸치고 통화하는 경우
바. 권위주의적인 태도로 통화하는 경우
사. 자기소관이 아니라고 거절하는 경우

화가 난 이용자와의 전화 응대

가. 이용자의 감정과 기분을 존중한다.
나. 이용자에게 사과하고 불만사항을 시정하겠다는 확신을 가지게 한다.
다. 이용자가 말을 잘할 수 있도록 도와준다.
라. 이용자의 말을 주의해서 들으며 메모한다.
마. 이용자의 말을 가로막지 않는다.
바. 불만사항을 경시하지 말고 진지한 태도를 취한다.
사. 불만사항을 정확히 이해했는지 확인한다.
아. 불만사항을 알려준 이용자에게 감사를 표현한다.
자. 불만사항 조치에 대해 언제까지 알려 줄 것인지에 대해 말한다.
차. 이용자에게 불만내용의 해결을 통지하고 확신시켜 줌으로써 감동시킨다.

Tip

센스 있는 전화 예절

- 2번 벨에 받습니다.
- 2분 이내 통화합니다.
- 2초 늦게 끊습니다.

▶ **전화를 받을 때는 왼손으로**
왼손으로 받으면 메모하기도 쉽고 자료를 찾기도 편리합니다.
전화기도 왼손으로 받도록 디자인되어있죠?

전화 응대 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. 통화 중인 주위에서는 조용히	동료와 이용자를 위한 배려
8. 끝인사 후 상대보다 늦게 끊기	"감사합니다", 2초 늦게 끊기

전화 응대 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 전화를 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	"김 선생 불 좀! 아 아닙니다. 어디까지 이야기했죠?"
8. 불친절하게 응대하는 것	사무적이고 서두르는 목소리, 상대와의 말다툼

04
인터넷 민원 응대

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

인터넷 민원 답변 요령

가. 메시지는 가능한 한 짧게 작성한다.

나. 글자를 진하게 한다거나 이탤릭체, 밑줄과 같은 기능은 반드시 강조할 사항이 있을 때에만 사용한다.

다. 이용자의 게시물에 답변을 제시할 경우에는, 이전 게시물에 대한 본인의 의견을 첫 문장에 명확하게 밝혀 본인이 작성하려고 하는 메시지의 요점을 분명히 하도록 한다.

라. 법령, 법규, 절차 등이나 기타 참고자료를 인용할 시에는 반드시 그 출처를 명확히 밝히도록 한다.

마. 온라인 메시지는 목소리의 톤, 표정, 몸짓과 같은 단서를 제공하지 않으므로, 오해의 여지를 일으킬 수 있는 빈정거리는 말투, 야유하는 듯한 단어는 사용하지 않는다.

바. 지나치게 감정적인 언어의 사용을 자제한다. 상황에 대한 동반하지 않는 부정적인 언사는 확대 해석되는 경향이 있으므로 온라인 메시지를 작성할 때는 주의를 기울이도록 한다.

사. 이용자가 이해하기 어려운 전문용어는 이해하기 쉽게 그 뜻을 풀어 설명한다.

인터넷 민원 답변 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 (○○-○○○○-0000)로 다시 연락주시기 바랍니다.
맺음말/감사	○○○님의 앞날에 행복이 함께 하기를 기원합니다. 감사합니다.

03

불만이용자 응대서비스

❶ 불만 응대 4원칙

❷ 불만 처리 기법

❸ 이용자 유형별 응대 지침

01
불만 응대 4원칙

이용자를 화나게 하는 5가지 태도

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

불만 응대에도 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

02
불만 처리 기법

불만 처리의 기본공식

- "감사합니다"라고 말한다.
- 불만에 감사하는 이유를 설명한다.
- 잘못한 부분에 대해 사과한다.
- 문제의 빠른 해결을 약속한다.
- 필요한 정보를 얻는다.
- 잘못된 부분은 신속하게 시정한다.
- 이용자가 만족했는지 확인한다.
- 앞으로는 그러한 일이 일어나지 않도록 조치한다.

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 벗어나 사무실이나 다른 장소로 안내한다.
시간을 바꿔라	차 대접을 하는 등 여유를 가진다.

불만 처리 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.)

03
이용자 유형별 응대 지침

이용자 유형별 응대 지침

이용자 유형	대응 지침
전문가형	• 특징 : 자신을 과시하는 타입으로 자신은 모든 것을 다 알고 있는 전문가인 양 행동 • 요령 : 이용자의 능력에 대한 칭찬과 감탄의 말로 응수, 대화 중에 반론을 하거나 자존심을 건드리는 행위를 금함
우유부단형	• 특징 : 요점을 딱 부러지게 말하지 않고 빙빙 돌리는 이용자 • 요령 : 자신의 생각을 솔직히 드러낼 수 있도록 유도하고 적절한 문제해결 방안을 제시함
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 대응법이 효과적임
거만형	• 특징 : 소위 뽐내는 이용자나 안하무인격으로 큰소리치는 거만한 이용자 • 요령 : 칭찬해주고 맞장구 쳐주거나 큰소리가 날 경우에는 장소를 바꾸어서 분위기를 전환시키고 낮은 목소리로 응대하면 효과적임

이용자 유형	대응 지침
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 유의함
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 : 자신이 들은 내용이 맞는지 재차 확인하는 이용자 • 요령 : 분명한 증거나 근거를 제시하며 때로는 책임자로 하여금 응대하도록 함
무조건 요구형	• 특징 : 원칙에 어긋난 일을 부탁, 무리한 요구를 하는 이용자 • 요령 : 이용자 입장을 이해하고 있음을 알려준 후, 이용자의 요구가 무리한 것임을 납득할 수 있도록 차근차근 설명함
어린이 동반이용자	• 특징 : 어린이에 대한 관심을 이용자 자신의 관심으로 여김 • 요령 : 어린이에 대한 배려 행동을 필요로 함

메모

04

문제이용자 응대서비스

❶ 문제이용자 응대서비스 기본지침

❷ 유형별 문제이용자 서비스

01

문제이용자 응대서비스 기본지침

모든 사람을 차별 없이 똑같이 응대해야 한다.

이용규정을 적용할 경우는 확고하게 일관성 및 공정성을 유지하여야 한다.

타 이용자 및 직원의 업무에 지장을 주는 행동을 보고 그대로 두어서는 안 된다.

모든 직원은 잠재적 문제발생에 대해 경각심을 가져야 한다.

문제이용자에 대한 대응은 팀워크가 중요하므로 주위에 무슨 일이 일어나고 있는지 주의를 기울여야 한다.

직원은 이용자들이 도서관에 들어올 때 눈을 마주보고 인사하는 것이 좋다. 문제는 이용자가 아무도 자기를 모르거나 눈치채지 못했다고 느낄 때 발생한다.

문제행동에 직면했을 때

- 상대편의 말을 경청하여야 한다.
- 평소의 목소리 톤으로 침착하게 대응하여야 한다.
- 이성적인 태도로, 상대편과 절대 논쟁하지 말아야 한다.
- 상대편의 몸에 손을 대어서는 안 된다.
- 상대편이 폭력을 휘두를 것 같으면 출구(본인과 상대편)를 막지 말아야 한다.
- 위험한 상황일 경우 주저하지 말고 경찰에 신고하여야 한다.

사건 발생 시 동료 간의 팀워크를 발휘할 수 있게 사전에 의사소통 신호체제를 개발한다.

이상이 있을 때는 업무일지(사건경위보고서 작성 등)에 기록하고 사무실 서무, 관리자 및 관계부서에 연락하여야 한다.

동일한 개인이나 그룹이 문제를 지속적으로 일으키며 그 정도가 더 심했을 때, 현행 규정으로 해결이 불가능하면, 조치사항을 상관과 협의한다.

02

유형별 문제이용자 서비스

도서관 대출/반납 규정에 이의를 제기하는 경우

상황

- 대출회원 가입 시 개인정보의 기재를 꺼리며 규정을 따지는 경우
- 가족의 회원카드로 자료 대출을 요구하며, 본인만 사용할 수 있다는 규정에 이의를 제기하는 경우
- 자료의 반납연체로 대출 정지되었음에도, 무조건 자료대출을 요구하는 경우

응대

1. 흥분한 이용자에게 자료실 내 다른 이용자들에게 방해가 될 수 있으니 목소리를 낮춰줄 것을 정중히 요구함.
2. 이용자의 목소리가 커지는 경우에는 별도 사무실로 안내하여, 이용자의 이야기를 충분히 들어 봄. 흥분을 가라앉히기 위해 차를 한 잔 제공하는 것도 유용함.
3. 이용규정으로 불편을 드려서 죄송하지만, 도서관 운영의 어려움(연체자 관리, 장서 관리 등)을 이용자가 납득할 수 있도록 설명하여, 이용자의 오해가 풀어지도록 노력함.
4. 도서관 규정의 제·개정이 필요한 사항은 당장 규정을 고치기는 어렵지만, 관련 규정을 개정하는 기회에 이용자의 의견을 반영할 수 있음을 설명함.

Tip

- 이용자의 문제 상황을 재빨리 파악하여 해결방안을 같이 모색해 주려는 직원의 노력을 보여주는 것이 중요함.
- 이용자의 개정 요구가 빈번한 사항은 이용규정의 개정을 적극 검토하도록 함.

도서관 자료를 훼손하는 경우

상황

- 도서관자료 중 일부(사진, 부록자료 등)를 절취하여 못쓰게 된 경우
- 도서관자료에 오염물질을 묻혀 원상 복구가 안 되는 경우
- 도서관자료에 지워지지 않는 낙서나 밑줄을 긋는 경우

응대

1. 도서관자료가 훼손되는 현장을 목격하였거나 도서관자료가 훼손되었을 경우, 즉시 해당 이용자에게 자료의 훼손정도를 확인시킨 후, 도서관자료로 더 이상 활용할 수 없게 됨을 알려 자신의 잘못을 인정하도록 함.
2. 손상된 자료는 즉시 회수함.
3. 도서관자료는 공공재산이므로 도서관자료를 훼손하는 경우, 도서관규정에 따라 변상의 책임을 져야 함을 공지함.
4. 직원은 이용자의 인적사항을 파악한 후 보상방법을 논의하여 훼손자료에 대한 보상을 받도록 함.(현물 또는 현금 배상)

Tip

- 다른 이용자들이 많은 경우, 해당 이용자의 인권 존중을 위해 별도 사무실로 옮겨 변상방법을 논의함.

도서관 시설물을 고의로 파손하는 경우

상황

- 열람실 책걸상 및 화장실 기물, 전시물(액자) 등을 파손하는 경우
- 도서관 외벽에 스프레이 낙서 및 유리창을 파손하는 경우
- 열람실 책상 등에 낙서하는 경우

응대

1. 도서관 시설물을 파손하는 현장을 목격한 경우에는 먼저 해당 이용자의 인적 사항을 파악함.
2. 도서관 피해상황을 이용자와 함께 확인하고, 사진촬영 및 CCTV 동영상을 확보하여 피해보상 등의 증거자료로 활용할 수 있도록 조치함.
3. 해당 이용자와 함께 사무실로 옮긴 후 보상방법을 논의함.
4. 시설물을 파손한 자가 청소년인 경우에는 부모님과 연락하여 피해상황을 설명한 후 보상방법을 의논함.
5. 담당자는 사건경위서를 작성하여 처리결과를 전 직원에게 공람함으로써 유사한 사건에 대하여 동일하게 처리할 수 있도록 조치함.

Tip

- 문제 이용자가 도주하려는 경우, 무리하게 저지하기보다 인상착의를 기록해 두어야 함.
- 잘못을 인정하라는 강압적인 자세나 말투보다는, 차분히 피해사실을 확인시켜 나가며 문제이용자 스스로 잘못된 행동을 인정토록 함.

휴대폰이나 잡담으로 소란스럽게 하는 경우

상황

- 열람실 내에서 휴대폰으로 통화를 하며 소란스럽게 하는 경우
- 시험기간 중 도서관을 찾은 학생들이 모여 앉아 잡담을 하는 경우
- 어린이열람실을 찾은 어머님들이 잡담을 하는 경우

응대

1. 열람실에서 휴대폰 통화나 잡담으로 시끄러운 이용자들에게 주의를 주고 정숙한 이용을 요청함.
2. 휴대폰 통화는 자료실 밖으로 나가 하도록 권고하고, 이용자들 간 대화를 해야 할 필요가 있을 때에는 휴게실 등을 이용하도록 안내함.
3. 1차 구두 경고에도 통화나 잡담으로 상황을 개선하지 않을 경우 다른 이용자의 이용 권리를 침해하고 있음을 주지시키고, 계속 협력하지 않을 경우 퇴실조치 할 수 있음을 경고함.
4. 2차례에 걸친 주의에도 불구하고 잡담을 계속하거나 휴대폰 통화를 계속하는 경우, 관내 청원경찰 혹은 간부직원이 직접 퇴실을 요구하고 추후 도서관이용을 거부할 수 있음을 통보함.

Tip

- 정숙을 요구하는 직원은 부드럽고 단호한 어조로 말하되, 짜증스런 말투나 인상을 쓰지 않도록 유의함.

어린이열람실에 아이를 방치하는 경우

상황

- 개인적인 용무를 보느라 도서관에 장시간 아이를 혼자 방치하는 경우

응대

1. 열람실에서 장시간(1시간 이상) 혼자 있거나 울고 있는 아이가 있으면 일단, 아이를 데스크로 데리고 와 부모의 행방과 연락처를 묻고 즉시 연락을 취함.
2. 연락이 되는 경우 30분 이내 도서관으로 돌아올 것을 요청하고, 연락이 되지 않는 경우 데스크에서 보호하거나 잘 보이는 곳에서 책을 보게 하며 보호함.
3. 방치된 아이의 보호자가 돌아오면, 도서관에서 모든 아이들의 안전을 책임 질 수 없다는 점을 알리고, 이용규정에서 요구하는 일정연령 이하의 아이는 부모가 함께 있어야 함을 주지시킴.
4. 불가피한 경우 미리 직원에게 양해를 구하고 용무가 끝나는 시간과 연락처, 본인 외 다른 가족의 연락처 등을 적어놓고 가도록 함.

Tip

- 아이가 불안을 느끼지 않도록 행동하고, 너무 심하게 우는 아이는 자료실 밖으로 데리고 나와 안정을 취할 수 있게 함. (단, 도서관 밖으로 데리고 나가서는 안 됨)
- 부모동반이 필요한 아이의 연령을 도서관이용규정에 명시해 두는 것이 바람직함. (예, 7세 미만)

게임 및 음란물에 접속하는 경우

상황

- 관내 PC를 이용하여 음란물 접속을 상습적으로 하는 경우
- 여러 개의 인터넷 창을 띄워놓고 직원의 눈을 피해 수시로 음란물을 보는 경우
- 직원의 제지에도 게임을 계속하는 경우

응대

1. 인터넷을 이용하는 이용자가 음란물이나 게임을 접속하는 경우 신속히 사실을 확인함.
2. 명백한 문제 상황이 확인되면, 다른 이용자가 민망해하거나 불편하다는 점을 주지시키고, 비난조가 아닌 사실 중심으로 정중하게 해당 행동을 자제해줄 것을 요구함.
3. 1차 주의에도 문제행동이 계속되면, 이용규칙을 준수하지 않을 경우 퇴실될 수 있음을 경고함.
4. 부적절한 이용을 중지할 것을 요구하는 2차례의 조치가 실패하면 관리자에게 보고하고, 관리자는 이용자에게 도서관규정 위반을 알리고 퇴관을 요구함.

Tip

- 상습적으로 게임과 음란물에 접속하는 이용자는 주위의 눈치를 살피며 은밀하게 이용하는 경우가 많으므로, 1차 발각 시부터 면밀히 관찰하도록 함.

정신질환자나 알콜중독자 등이 의심되는 이상행동자의 경우

상황

- 자료실 내에서 직원 및 이용자들에게 반말이나 위협적 행동으로 공포감을 조성하는 정신질환자의 경우
- 술 냄새를 풍기며 도서관 분위기를 해치는 경우
- 이상행동으로 다른 이용자의 열람을 방해하는 경우

응대

1. 술 취한 이용자나 정신질환이 의심되는 이용자가 입관하는 경우, 직원은 그들이 이상한 행동을 하는지 주의를 가지고 관찰함.
2. 다른 이용자에게 불편을 주는 이상행동을 보이는 경우, 많은 이용자들이 함께 이용하는 공공장소이므로 도서관 이용에 따르는 예절을 지켜줄 것을 당부함.
3. 1차 당부를 하였음에도 이상행동을 계속하는 경우, 이용자가 반발을 보이지 않도록 상냥한 태도를 유지하여 재차 협조를 요청하며, 이용자에게 퇴관을 요구할 수도 있음을 알리고 관리자에게 보고함.
4. 계속해서 이상행동을 할 경우, 관리자는 청원경찰 또는 직원 등을 동반하여 문제 이용자에게 도서관 밖으로 나가줄 것을 요구하되, 위압적이거나 혐오스런 태도를 보이지 않도록 유의하며 문제이용자를 도서관 밖으로 유인하여 내보냄.
5. 문제이용자 본인이 퇴실 요구에 강하게 저항하는 경우, 관할 파출소에 요청하여 경찰의 도움을 받음.

Tip

- 정신질환자, 알콜중독자 등 이상행동자는 비정상적 상태이므로 책임자에게 신속하게 보고하여 관내 차원에서 대처함.
- 정신질환자 중에는 폭력을 휘두르기도 하므로, 이때는 출구를 막지 말고 쉽게 빠져나갈 수 있도록 해주어야 함.
- 문제이용자의 인적사항 및 조치사항을 기록하여, 추후 이용자 관리업무에 참고함.

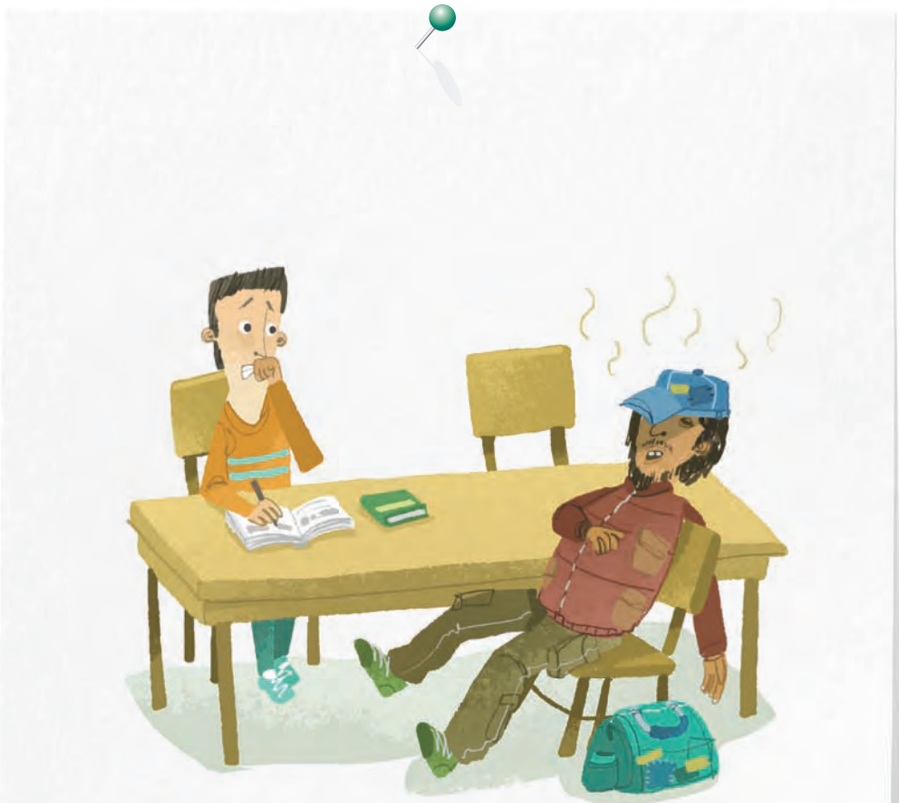
불결하고 악취 나는 노숙인 이용자의 경우

상황

- 불결하고 악취가 심하여 다른 이용자들에게 혐오감을 주는 경우
- 도서관 열람좌석, 휴게 공간, 화장실 등을 독점하여 사용하는 경우

응대

1. 차림이 불결하고 냄새가 심한 노숙인 또는 노숙인처럼 보이는 이용자가 입관하는 경우, 다른 이용자들에게 불편을 주는 행위를 하는지 주의 깊게 관찰함.
2. 노숙인이 열람석 또는 휴게실에 눕거나 잠자는 행위, 화장실에서 씻는 행위 등 문제행동을 하는 경우, 많은 사람들이 이용하는 공공시설의 이용예절을 설명하고 협조를 당부함.
3. 직원의 제지에도 불구하고 문제행동을 계속하는 경우, 그런 행동이 다른 이용자의 쾌적한 이용 권리를 침해하는 것임을 설명하고, 이용규정에 따라 퇴관을 요구할 수 있음을 알림.
4. 2차례의 주의에도 불구하고 다른 이용자에게 불편을 끼치는 행동을 계속하며 퇴관을 거부하는 경우, 관할 파출소에 신고하여 경찰의 도움을 받음.



Tip

- 노숙인 또는 외모상 노숙인처럼 보이는 이용자를 모두 문제이용자로 간주하여 처음부터 강경한 태도로 대하지 않도록 유의해야 함.
- 노숙인의 건강상태가 위중하여 거동이 어려울 경우, 관련 행정기관에 연락하여 의료조치를 받을 수 있도록 함.

관내에서 절도행위가 발생하는 경우

상황

- 도서관의 자료나 용품을 훔치다가 발각되는 경우
- 다른 이용자의 물건을 훔치다가 발각되는 경우

응대

1. 절도혐의가 의심되는 이용자에게는 도와줄 것이 없는지 묻고, 해당 이용자의 행동을 주목하고 있음을 알림.
2. 절도혐의가 발각되는 경우 직원은 이용자에게 사무실 등 조용한 장소로 이동할 것을 권하고, 절도 물품을 찾기 위해 그 이용자의 핸드백, 서류가방, 유모차 등을 조사할 수 있음을 설명함.
3. 절도혐의가 인정되면 이용자의 신분 및 인적사항을 확인하고, 사건일지를 작성하여 유지함.
4. 도서관 자료를 훔치다 발각되는 경우, 다른 이용자의 이용을 못하게 하는 절도행위임을 설명하고 재발 방지를 위한 각서를 받으며, 향후 재발 시 퇴관이나 출입제한 조치될 수 있음을 경고함.
5. 다른 이용자의 물건을 훔치다 발각되는 경우, 피해 이용자의 의견을 물어보고 보상방법 및 처리방법 논의함.
6. 절도혐의가 중하거나 상습적이어서 문제해결이 어려울 경우 경찰에 신고하여 절도사건으로 조치함.

Tip

- 직원은 이용자의 신체나 의복을 직접 검사해서는 안 되고, 이용자가 자신의 소지품을 열어 보이도록 요구할 수 있음.

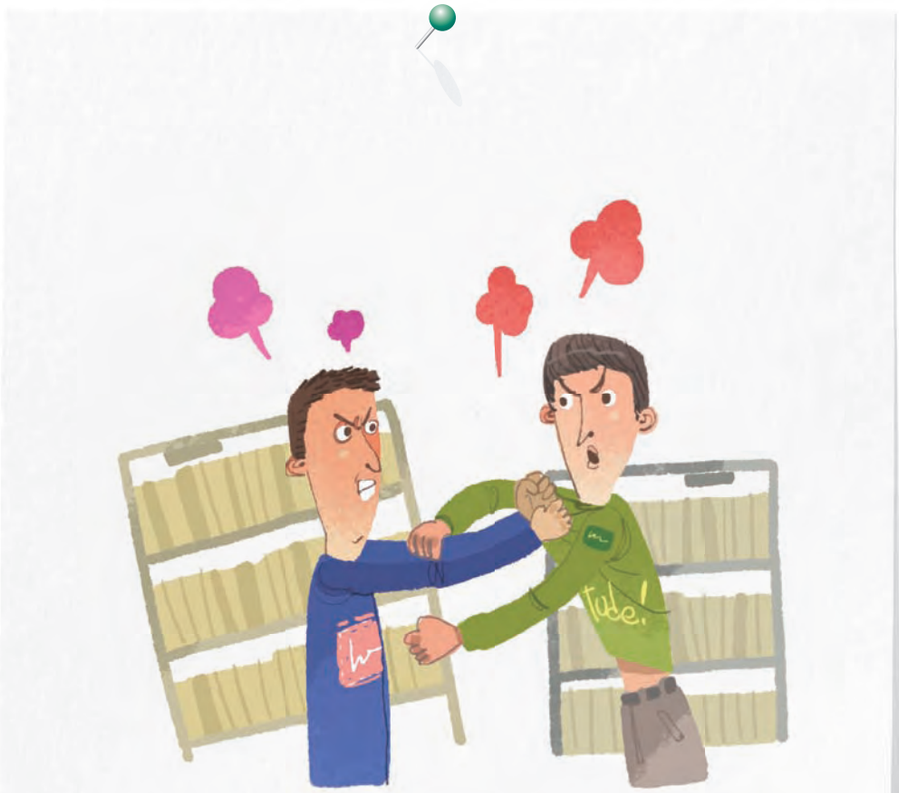
폭력을 행사하거나 흉기를 소지한 이용자의 경우

상황

- 이용자가 흉기(호신용 장비 포함)를 소지하고 입관하는 경우
- 도서관서비스에 불만을 품고 폭언이나 폭력으로 위협하는 경우
- 이용자 간 시비로 갑작스럽게 폭력을 행사거나 흉기로 위협하는 경우

응대

1. 이용자가 흉기(호신용구 포함)를 가지고 입관하는 경우 물품보관함에 보관하거나 데스크에 맡겨줄 것을 요청함.
2. 갑작스럽게 폭력을 행사하거나 흉기로 위협하는 경우, 문제이용자의 요구를 최대한 존중하여 침착하게 상황에 대처하며, 무리하게 상대편을 제압하려고 시도해서는 안 됨.
3. 가능하다면 본인과 상대편 사이에 책상, 의자 등 장애물을 두고 대응하고, 신속하게 관리자에게 보고하여 다른 이용자 및 직원의 안전을 강구할 수 있도록 조치함.
4. 폭력적 상황이 계속되고 상황이 완화되지 않는다면, 동료에게 사전에 약속된 신호를 보내어 경찰을 부르도록 조치함.
5. 경찰에 신고를 한 직원은 경찰이 도착할 때까지 그 현장을 지키며 더 이상 상황이 악화되지 않도록 하여야 함.
6. 상황이 종료되면, 문제이용자의 인적사항과 사건일지를 작성하여 보고하고, 유사사건의 재발을 방지하기 위하여 예방교육을 실시함.



Tip

- 폭행이나 흉기로 위협하는 사건이 발생하는 경우, 직원이나 이용자의 안전을 우선하여 대응하고, 신속히 관리자에게 보고하고 경찰의 도움을 요청하는 것이 긴요함.

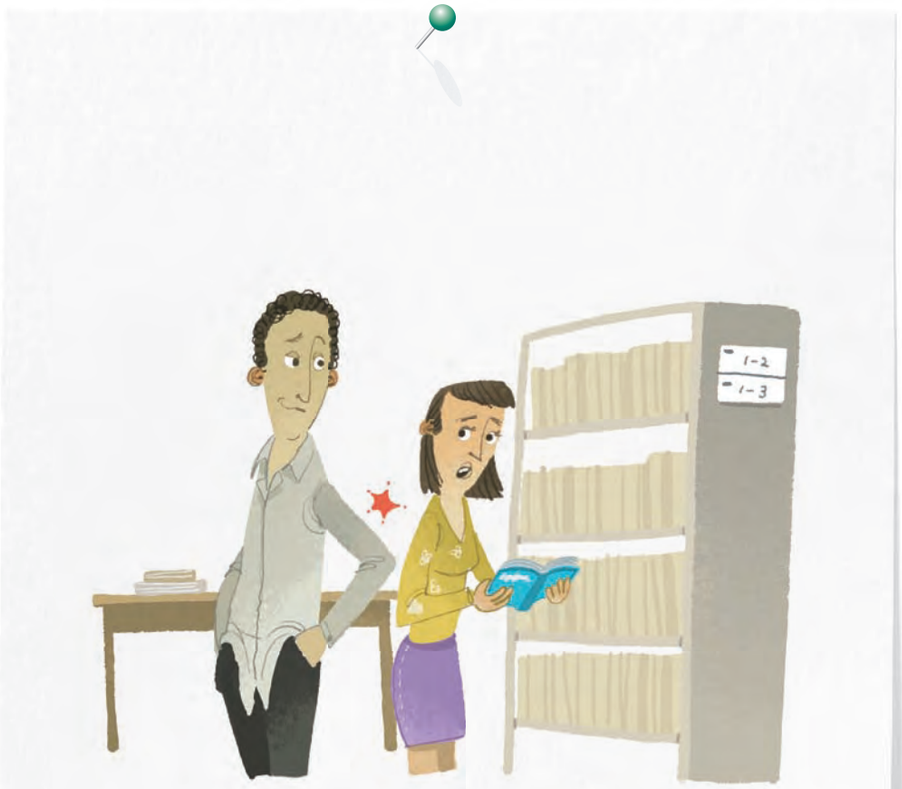
성추행 및 성희롱이 발생하는 경우

상황

- 이용자가 신체부위를 노출하는 등 변태적 행위를 하는 경우
- 도움을 요청하는 척하며 신체부위를 만지거나, 이성에게 부담스런 눈길을 계속하는 경우
- 전화로 개인적인 성적성향을 묻거나 외설스러운 짓을 하는 경우

응대

1. 이용자가 이성을 지나치게 쳐다보거나, 따라다니거나 혹은 곁눈질하여 상대에게 부담을 주는 경우, 그 이용자에게 다가가서 도서관을 이용하는데 뭐 도와드릴 것이 없는지 물어보면서 직원들이 주시하고 있다는 것을 알게 하여 행위를 그치도록 유도함.
2. 외설스러운 내용의 전화가 오면 수신내용 및 발신자 번호를 기록하고, 같은 행위가 반복될 경우 경찰에 신고함.
3. 이용자 또는 직원을 상대로 하는 성희롱이나 성추행이 발생하는 경우, 직원은 관리자에게 즉시 보고하고, 해당 혐의자와 피해자의 신원과 정황을 확인함.
4. 성희롱 및 성추행 사실을 거부하거나 도주하는 경우, 혐의자의 키, 나이, 옷, 인상착의, 자동차번호 등 관련 정보를 확보하도록 노력함.
5. 명백한 성추행이나 성희롱으로 판단되는 경우 즉시 경찰에 신고하여 조치함.
6. 관장은 관내에서 발생하는 성희롱 및 성추행 관련 혐의를 접수하여 대처할 수 있는 방안(예, 상담직원 지정)을 강구하고, 성적 일탈로 인한 문제행위를 사전에 파악할 수 있도록 예방 및 대응 교육을 실시함.



Tip

- 성적 사건은 피해자의 프라이버시를 보호해 주고 안정을 찾을 수 있게 위로해 주어야 하며, 만약 피해자가 어린아이일 경우 부모나 보호자에게 알리고, 피해자가 경찰의 질문에 답할 경우 직원도 함께하여 필요한 도움을 줄 수 있어야 함.

반려견 등 애완동물을 동반하는 경우

상황

- 강아지(혹은 다른 애완동물)를 안고 와서 가족이니 자료실에 함께 들어가게 해달라고 하는 경우

응대

1. 애완동물에게 호감을 보이며 자연스럽게 자료실 내로 들어오는 것을 저지함.
2. 자료실 내 다양한 이용자 중 애완동물을 싫어하거나 무서워하는 사람들도 있으니 안내견을 제외한 동물의 동반 출입을 금지하고 있음을 설명함.
3. 방문목적을 물어본 후 간단한 업무의 경우 대신 처리함.
   대출 시 : 원하는 책이 어떤 것인지 물어본 후 대출 처리해서 갖다 줌.
   반납 시 : 책만 가지고 들어가 반납처리 함, 원할 경우 반납확인증을 줌.
4. 공공시설 내 애완동물 출입을 금지하고 있음을 설명하고, 다음 방문 시에는 애완동물을 데리고 오지 않도록 당부함.

Tip

- 반려동물이나 반려동물을 대하는 이용자의 태도에 대한 직원의 개인적인 감정(혐오감, 불쾌감 등)을 드러내어 이용자의 기분을 상하게 하는 일이 없도록 주의해야 함.
- 애완동물을 키우는 사람의 수가 증가하는 만큼 이용규정 등에 성문화해놓는 것이 좋음.

부록

01 도서관 이용서비스헌장(안)

헌장 전문

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.

- 우리는 모든 도서관 업무를 이용자의 입장에서 수행하겠습니다.
- 우리는 자료봉사에 있어서 이용자의 다양한 요구에 부응하는 지식과 소양을 함양하여 전문직으로서의 책무를 완수하겠습니다.
- 우리는 이용자에게 만족한 서비스를 제공하기 위하여 자료의 체계화·정보화·실용화를 도모하는데 모든 노력을 기울이겠습니다.
- 우리는 모든 고객을 친절하게 대하며, 도서관을 내 서재처럼 이용할 수 있도록 쾌적한 환경조성에 힘쓰겠습니다.
- 우리는 이용자의 정당한 의견을 적극 수용하는 민주적인 도서관 행정을 펼치겠습니다.

이와 같은 우리의 선언을 실천하기 위하여 구체적인 서비스 이행 표준을 설정하고, 이를 성실히 지킬 것을 약속합니다.

기본 서비스이행 표준

가. 직접 방문하시는 경우

- 단정한 복장과 상냥한 미소, 겸손한 자세로 고객을 맞이하겠습니다.
- 다른 업무를 처리하고 있을 때
  - 고객께서 방문하시면 10초 이내에 하던 업무를 멈추고 말씀을 듣겠습니다.
- 찾는 자료가 없을 경우
  - 먼저 대체자료를 제공해 드리고, 필요할 경우 다른 도서관의 소장여부를 확인하여 10분 이내에 안내해 드리겠습니다.
  - 추후에도 필요한 자료일 경우 희망도서로 신청할 수 있도록 하겠습니다.

• 장애인이나 노약자가 이용하실 경우
– 전화를 미리 주시면 약속시간 5분 전에 현관 입구에서 우선적으로 안내하겠습니다.

나. 전화로 문의하시는 경우(Tel. ○○-○○○-○○○~○)

• 전화벨이 3회 이상 울리기 전에
– 전화는 신속하게 받고 "감사합니다. ○○도서관 ○○○과 ○○○입니다"라고 소속부서와 성명을 정확히 밝힌 후 친절히 용무를 듣겠습니다.
• 통화내용은 고객의 의견을 적극 수용하는 자세로 경청하겠으며, 중요내용에 대해서는 1회 이상 반복하여 확인하겠습니다.
• 필요한 자료를 상담하실 때
– 1분 이내 안내하고, 시간이 걸리는 경우 고객의 연락처를 메모한 후 30분 내에 전화 드리겠습니다.
• 다른 부서를 연결할 때
– "여기는 ○○○과 입니다. ○○○과로 연결하여 드리겠습니다만 혹시 연결 중 끊어지면 ○○○-○○○○번으로 다시 걸어주시면 감사하겠습니다"라고 안내하겠습니다.
• 해당 부서의 담당자가 없을 때
– 통화요지를 전달하고, 1시간 이내 또는 고객이 원하는 시간에 연락받을 수 있도록 하겠습니다.
• 전화통화를 마칠 때
– 대화가 끝났을 때는 "전화주셔서 감사합니다"라고 인사를 하고 고객이 전화를 끊으신 후 수화기를 내려놓겠습니다.

다. 인터넷을 이용하실 경우(http://~)

• 홈페이지를 24시간 개방하여
– 자료검색, 대출확인, 예약, 연기, 희망도서 신청, 디지털자료실 좌석예약 등 편의를 제공하겠습니다.
– 최신자료를 제공하기 위하여 월 2회 이상 내용을 수정·보완하며, 공지사항을 수시로 알리겠습니다.
• 홈페이지 게시판, E-mail 등으로 문의하실 경우 3일 이내 답변하겠습니다.

부서별 서비스이행 표준

1. 자료관리 및 열람 서비스

• 서가의 정리 및 자료배가를 최적의 상태로 유지하기 위하여
– 1일 8회 이상 점검하여 찾는 자료에 쉽게 접근할 수 있도록 하겠습니다.
• 최신의 정보제공을 위하여
– 희망도서는 주 1회 구입하여 제공하고, 구입목록을 홈페이지 및 자료실에 게시한 후 신청자에게 3일간 우선적으로 대출할 수 있도록 하겠습니다.
– 자료이용안내를 홈페이지, 도서관 내 로비, 해당 자료실 내에 각각 게시하겠습니다.
– 해당 자료의 서평이 포함된 권장도서목록을 월 1회 선정하여 게시하겠습니다.
– 새로 들어온 도서는 신속하게 정리하여 신간도서코너에 별도 비치하겠습니다.
• 연속간행물은 항상 최신호가 비치되도록 하고
– 과월호 잡지는 전년도 1월호부터 보관하여 제공해드리겠습니다.
• 훼손자료는 깨끗한 상태를 유지하도록
– 매일 1회 이상 보수하겠습니다.
• 장애인의 편리한 이용을 위하여
– 장애인 전용컴퓨터(청각장애, 시각장애인), 전용화장실, 엘리베이터, 지정좌석 등을 확보하고, 방문 시 10분 이내 지정좌석을 이용할 수 있도록 안내하겠습니다.
• 기기의 사용에 불편함이 없도록
– 컴퓨터, 복사기, 사물함, 독서기, 돋보기 등을 1일 2회 이상 점검하겠습니다.

2. 자료대출 서비스

• 현거주지가 서울시로 명기된 본인의 신분증을 제시하면 회원가입 신청 즉시 자료를 대출받을 수 있으며, 도서대출회원증은 5분 이내로 발급하여 드리겠습니다.
• 대출기한 내에 자료를 다 보지 못하였을 경우, 반납예정일 전에 연락(전화, 방문, 홈페이지)주시면 대출기간을 1회에 한해 1주일 연기하여 드리겠습니다.
• 대출자료의 반납은 도서관 개관 시간 중에는 언제나 가능하며, 자료실 폐실 후에나 휴관일에는 현관 앞 도서반납함을 이용할 수 있도록 하겠습니다.
• 자료대출증은 지역 내 모든 도서관에서 사용하실 수 있습니다.
• 대출자료 예약제도를 실시하고, 예약된 자료가 반납되면 5분 이내 예약자에게 휴대폰을 통해 연락하겠습니다.
• 지역 내에 거주하는 1~3등급 장애인은 자료를 무료로 택배 서비스하여 드리겠습니다.
• 우리 도서관에 필요한 자료가 없는 경우 상호대차협력도서관 자료를 대차하여 대출할 수 있도록 하겠습니다.

3. 자율열람실 서비스

- 자율열람실 내 학습분위기 조성을 위하여 1일 5회 이상 열람지도를 강화하겠습니다.
- 고객의 편의를 위하여 자율좌석제를 실시하겠습니다.
- 장애인의 편의를 위하여 자율학습실의 지정좌석(특별석 13석)을 확보하여 이용할 수 있도록 하겠습니다.

4. 독서활동 증진 및 문화행사 서비스

- 독서활동 증진을 위하여 각 계층별 독서회를 적극 권장하여 어린이 및 성인·주부독서회를 각각 월 1회 이상 개최하도록 하겠습니다.
- 도서관 이용자와 지역주민의 독서의욕 증진 및 도서관 이용의 활성화를 위하여 도서관 주간 및 독서의 달에 다양한 행사를 개최하겠습니다.
- 지역주민 및 도서관 고객의 독서활동, 문화생활에 대한 관심을 높이고 도서관 이용을 더 높일 수 있도록 전시실 운영을 활성화시켜나가겠습니다.

5. 문화활동지원과 서비스 이행표준

가. 문화활동 서비스

- 문화교실 운영의 활성화를 위하여 홈페이지에 연중 홍보하며 회원모집 안내문을 연 2회 이상 배포하겠습니다.
- 문화교실 운영에 대한 회원들의 의견수렴을 위해 연 2회 이상 설문조사를 실시하겠습니다.
- 이용자의 정서함양 및 문화향유를 위하여 건전하고 유익한 내용의 영화상영, 전시회 등을 연중 운영하겠습니다.
- 지역주민의 독서의욕 고취 및 도서관 이용의 생활화를 위하여, 연 20회 이상 다양한 행사를 개최하겠습니다.

나. 디지털자료실 서비스

- 신속한 정보제공을 위하여 1일 2회 이상 컴퓨터 및 전산기기 상태를 점검하고 최적의 상태를 유지하겠습니다.
- 당일 PC이용시간은 2시간 이내에서 예약하여 편리하게 이용할 수 있도록 하겠습니다.
- 인터넷과 문서편집을 할 수 있으며, 영상, 어학, 멀티미디어, 스캐너, 프린트 등을 갖추어 편리하게 이용할 수 있도록 하겠습니다.

6. 행정지원과 서비스 이행표준

가. 시설관리 및 출입안내 서비스

- 도서관 시설관리 및 고객 출입안내 업무수행에 있어 고객 문의 시 1분 이내에 친절하게 답변하겠습니다.
- 현관에는 층별 시설안내를 게시하여 원하는 장소를 1분 이내 찾을 수 있도록 하겠습니다.
- 습득물은 안내실에 「유실물보관창구」를 설치하여 15일간 보관하고, 1일 이내 당사자에게 연락하겠습니다.
- 도서관 내외를 매일 4회 이상 살펴보고, 정숙하고 깨끗한 환경으로 가꾸어 나가겠습니다.
- 고객 편의시설을 매일 1회 이상 점검하고 고장 발견 시 1일 이내에 조치하여 불편이 없도록 하겠습니다.
- 화장실은 항상 청결한 상태가 되도록 1일 3회 이상 점검하겠습니다.

나. 위생관리

- 안전하고 위생적인 먹는 물 공급을 위하여 정수기는 유지보수 관리 계약을 하여 월 1회 정기점검 및 청소를 실시하고, 저수조 청소는 연 2회 실시하겠습니다.
- 방역활동을 강화, 전염병 예방에 만전을 기하기 위하여 연 4회 이상 실내소독을 실시하겠습니다.

시정 및 보상

가. 처리원칙

- 자료이용서비스 이행표준을 준수하지 못함으로 인하여 민원을 제기하신 경우에는 즉시 사실을 확인하여 시정하고, 잘못이 확인되었을 경우에는 관련 직원이 정중히 사과드리도록 하겠습니다.
- 즉시 시정하기 어려운 사항은 민원이 접수된 날로부터 3일 이내에 처리하고, 장기간을 요하는 사항에 대하여는 3일 이내 중간 처리 상황을 알려 드리겠습니다.
- 민원 접수 후 3일 이내에 중간연락이 없거나 무성의하게 처리하여 방문 또는 전화 등으로 불만을 제기하신 경우에는 동 업무를 우선적으로 처리하여 드리고 해당 직원은 주의·교육시키며, 도서상품권, 문화상품권 등에 해당하는 물품으로 즉시 보상해 드리겠습니다.
- 담당직원의 잘못으로 고객이 두 번 이상 방문하실 경우 우선적으로 업무를 처리해 드리고, 관련 직원이 정중히 사과드린 후 5,000원 상당의 보상(문화상품권)을 해드리겠습니다.
- 도서관 운영이나 정책에 대해서 시정 및 개선할 사항이 있을 경우 의견을 주시면 적극적으로 검토하여 그 결과를 7일 이내에 통보해 드리겠습니다.

나. 의견제시 방법

- 고객께서는 우편, 홈페이지, 전화, 팩스, 건의함, 직접방문 등 다양한 방법으로 다음 사항을 신고하거나 건의할 수 있습니다.
  - ○○도서관 이용서비스헌장 미준수 사례 및 도서관 이용 시 불편사항
  - 직원의 친절·불친절 사례
  - 도서관 이용 전반에 관한 건의
- [민원 접수·처리 창구]
  - 우편주소 :
  - 홈페이지 :
  - 전화번호 :
  - 건의함 및 친절직원 추천함

고객 만족도 조사 및 평가 활용

- 고객에게 약속한 이용서비스 이행표준의 준수 여부를 매년 1회 이상 자체 점검·평가하고 그 결과를 홈페이지나 도서관 게시판 등을 이용하여 발표하겠습니다.
- 홈페이지, 우편 등에 제시된 이용서비스에 대한 고객의 다양한 의견을 수렴하겠습니다.
- 평가결과 및 수렴된 의견은 도서관 정책 수립 및 이용서비스헌장의 개선에 적극 활용하겠습니다.

이용자 협조 사항

고객에게 보다 나은 서비스를 제공할 수 있도록 다음 사항은 꼭 지켜주시기 바랍니다.

- 도서관 내에서는 질서와 정숙을 유지하여 다른 고객에게 방해가 되지 않도록 유의하시고 특히 자율학습실 내에서는 휴대전화 사용을 금지하여 주십시오.
- 도서관 자료와 시설은 우리 모두의 재산이오니 소중히 다루어 주십시오.
- 다른 고객을 위하여 대출자료의 반납기일은 꼭 지켜주십시오.
- 다른 이용자에게 혐오감을 주는 복장과 행동을 삼가주십시오.
- 도서관 자료복사 시에는 저작권법에 위배되는 일이 없도록 반드시 게시된 복사관련 유의사항을 지켜주십시오.
- 음식물 섭취 및 흡연은 지정된 장소에서만 해주시고, 도서관의 시설물을 깨끗하게 사용해 주십시오.
- 자료실 내에서는 개인공부를 하실 수 없으니 열람실을 이용하시어 자료실 운영에 협조하여 주시기 바랍니다.
- 모범이 되는 직원은 적극 추천해 주시어 귀감을 삼을 수 있도록 해주십시오.

02 도서관 이용규정(안)

제1조(이용자 준수사항) 이용자는 다음 사항을 준수하여야 한다.

1. 도서관자료를 찢거나 접는 행위, 밑줄, 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 현품 변상이 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 〈부록 3〉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 관리하여야 한다.

제4조(출입제한 조치)

① 제3조제6항에 따른 도서관 출입제한이 필요한 경우 열람 및 정보봉사팀장은 위반사실에 관한 〈부록 4〉의 사건 개요 및 출입제한 요청서를 작성하여 도서관관리자에게 1년 이하의 도서관 출입 제한 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.

03 도서관 문제이용자 단계별 조치 절차(안)

단계별 처리 절차 및 요령

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)에게 협조를 요청한다.

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 않도록 조심하면서 이용자 준수사항에 대하여 설명하고 경고한다.

다. 관리자의 설명과 설득에도 불응할 때는 퇴실을 요구한다.

라. 관리자가 해결하기 어려울 때에는 퇴실 조치를 위하여 방호원에게 인계한다.

3단계 : 퇴실·퇴관 조치

가. 관리자와 방호원은 열람자를 퇴실·퇴관 조치를 한다.

나. 이때 이용자의 준수사항 위반이 반복될 때에는 도서관 이용이 불가능함을 공지한다.

04 도서관 문제이용자 사건 개요 및출입제한 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

05 서비스성향 체크표 Service inclination check

	체크항목	YES	NO
1	나는 처음 만난 사람과 대화하는 것을 좋아한다.		
2	친구가 고민을 털어놓을 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 한 가지 일을 짜증내지 않고 꾸준히 하는 편이다.		
11	나는 상대의 얼굴만 봐도 마음 상태를 알 수 있다.		
12	나는 자원봉사를 하거나 후원금을 내본 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 해결 시 감정보다는 이성을 앞세운다.		

YES 항목의 개수를 세어 보세요

1~5개	6~10개	11~15개	16~20개
D형	C형	B형	A형

서비스성향(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 서비스성향을 가지고 있고 인간관계가 원만한 분입니다. • 서비스업을 택해도 무난하게 어울릴 것 같습니다. • 서비스에 대한 충분한 자기계발과 회사의 배려가 있다면 만사형통형입니다.
C형	• 당신은 잠재적으로 서비스성향이 어느 정도는 있습니다. • 그러나 충분한 동기부여가 되지 않아 당신의 능력이 발현되지 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 좀 더 발전적인 모습을 기대해도 좋을 듯 합니다.
D형	• 당신은 좀 부담스러운 서비스성향을 가지고 있습니다. • 오히려 업무를 기획하거나 지원하는 쪽이 더 어울리겠습니다만, 본인 스스로 서비스성향이 약하다는 것을 알고 있기 때문에 다른 사람의 서비스를 정확하게 평가할 수 있는 장점이 있습니다.

06 복장체크리스트(남자)

CHECK LIST 내용		O	X
얼굴	• 면도하다 남은 수염이나 콧털은 보이지 않습니까? • 술 냄새 혹은 구취 처리가 잘 되었습니까?		
머리	• 비듬이 보이거나 냄새가 나지 않습니까? • 부스스하지 않게 젤이나 스프레이로 단정하게 정리되었습니까? • 앞머리나 구렛나루가 너무 길지 않습니까?		
드레스 셔츠	• 다림질은 잘 되어 있습니까? • 정장에 어울리지 않는 셔츠를 입고 있진 않습니까? • 목깃이나 소매 깃은 더럽지 않습니까? • 목둘레(손가락 2개 들어갈 정도)와 소매 길이는 적당합니까?		
넥타이	• 넥타이는 벨트 버클 부분을 살짝 덮는 길이입니까? • 타이핀은 셔츠의 3~4번째 단추 사이에 위치합니까? • 색상이나 질감이 양복과 어울립니까? • 타이 매듭이 늘어져 있거나 비틀어지지 않았습니까?		
상의	• 깨끗하게 손질되어있습니까?(다림질, 얼룩 등) • 주머니 속에 많은 내용물로 옷 모양이 늘어져 있진 않습니까?		
벨트	• 정장 색과 잘 어울립니까? • 버클이 너무 화려하거나 튀지 않습니까?		
손	• 더러워져 있지는 않습니까? • 손톱은 너무 길거나 비위생적이지 않습니까?		
하의	• 바지 길이는 적당합니까? • 다림질은 잘 되어 있습니까? • 무릎은 나와 있지 않습니까?		
양말	• 색상이 적당합니까? • 청결합니까? • 깨끗이 손질되어 있습니까?		
구두	• 색상, 모양은 적당합니까? • 뒷굽이 많이 닳아 있지는 않습니까?		
전체	• 전체적으로 깔끔하고 호감 가는 이미지를 풍깁니까?		
나의 이미지 체크지수	• 26개 이상 : 성공할 수 있는 사람 • 26~24개 : 기로에 서 있는 사람 • 24개 이하 : 위험한 사람		

07 복장체크리스트(여자)

CHECK LIST 내용		O	X
머리	• 커트나 단발머리는 너무 뻗치거나 너무 부스스하지 않습니까? • 긴머리는 반머리나 하나로 단정하게 묶었습니까? • 앞머리는 눈을 가리지 않습니까? • 잔머리는 깔끔하게 젤이나 스프레이, 실핀으로 정리했습니까? • 염색이 너무 밝은 컬러이거나, 블리치가 되어 있진 않습니까? • 헤어 액세서리가 너무 화려하진 않습니까?		
화장	• 화장기 없는 부스스한 느낌은 없습니까? • 눈 화장이 너무 진하지는 않습니까? • 립스틱 색깔은 적당합니까?		
상의	• 다림질은 잘 되어 있습니까? • 먼지나 얼룩이 묻어 있진 않습니까? • 명찰 패용은 잘 하고 있습니까? • 단추가 떨어져있거나, 실밥이 뜯어진 곳은 없습니까?		
손	• 손톱이 길거나 비위생적이진 않습니까? • 원색의 매니큐어를 바르지는 않았습니까?		
액세서리	• 신뢰가 떨어질 정도로 너무 화려하지는 않습니까?		
하의	• 다림질은 잘 되어 있습니까? • 스커트가 너무 짧거나, 단이 뜯어진 곳은 없습니까? • 먼지나 얼룩이 묻어있지는 않습니까?		
스타킹	• 의복과 잘 어울립니까? • 올이 나가거나 늘어진 곳은 없습니까?		
구두	• 깨끗이 손질되어 있습니까? • 색상, 모양은 적당합니까? • 뒷굽이 많이 닳아 있지는 않습니까?		
전체	• 전체적으로 깔끔하고 호감이 가는 이미지를 풍깁니까?		
나의 이미지 체크지수	• 24개 이상 : 성공할 수 있는 사람 • 24~21개 : 기로에 서 있는 사람 • 21개 이하 : 위험한 사람		

도서관이용자 응대서비스 매뉴얼

도서관연구소 자료집; 34

편집위원장 황금숙(대림대학 문헌정보학과 교수)
편 집 위 원 이영숙(전 장애인도서관지원센터 사무관)
이경애(국립중앙도서관 자료운영과장)
성경신(국회도서관 정보봉사국 계장)
김선희(서울시립도봉도서관 관장)
서성남(안양시립만안도서관 사서)
정현태(도서관연구소 연구관)

인 쇄 일 2012년 6월 22일
발 행 일 2012년 6월 26일
발 행 처 국립중앙도서관 도서관연구소
주 소 137-702 서울시 서초구 반포로 664
전 화 02-590-0500
팩 스 02-590-0502
제 작 디자인여백 02-3141-2760

본 매뉴얼은 2011년도 도서관연구소 연구용역으로 수행되었던 [도서관이용자응대서비스 매뉴얼개발연구](연구책임자 : 황금숙)의 결과보고서를 기초로 하여 작성한 것으로, 매뉴얼에 제시된 실무지침의 내용은 도서관연구소의 공식적 의견이 아니라 연구자의 견해임을 밝혀둡니다.