

<http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2023.9.6.187>

JCCT 2023-11-23

국외 공공도서관의 이용자 문제행동에 대한 대처방안 분석

A Study on the User Problem Behavior in Overseas Public Libraries

이은주*, 윤유라**

Lee Eun-Ju*, Youn You-Ra**

요약 도서관 문제이용자는 도서관에서 적절하지 않은 행동을 통해 다른 사람을 괴롭히거나 소동을 일으키는 사람을 지칭한다. 이용자들의 지속적인 문제행동은 도서관 사서의 업무생산성을 저하시키고 동시에 다른 이용자들에게 불편을 유발하고 이는 공공도서관의 자유로운 이용을 저해할 수 있다. 국내에서는 이용자 응대 업무 매뉴얼을 개발하여 사서들이 문제행동에 대해 현명하게 대응할 수 있도록 안내하고 있으나, 주로 문제이용자들과의 커뮤니케이션 방법에 대해 안내하는 정도의 내용이 대부분으로, 그들에 대한 후속조치를 명문화하고 규정화하기 위한 대응책 마련이 부족한 현실이다. 이에 본 연구에서는 이용자 문제행동에 대한 대처방안을 다룬 규정 수립을 위해 국외의 문제이용자에 대해 규정과 이를 둘러싼 법정공방을 사례로 살펴보고 향후 국내에서 적용해 볼 수 있는 점이 무엇인지 살펴보고자 하였다.

주요어 : 공공도서관, 문제이용자, 이용자 문제행동, 도서관 규정, 위기관리

Abstract A problem user in a library refers to a person who harasses others or causes a disturbance through inappropriate behavior in the library. Users' continued problematic behavior reduces the work productivity of librarians and at the same time causes inconvenience to other users. This may cause a decline in the free use of public libraries. In Korea, a user response manual has been developed to guide librarians to respond wisely to user problem behavior. However, it is true that most of the content provides guidance on how to communicate with problem users, and there is a lack of countermeasures to stipulate and regulate follow-up measures against them. The goal of this study is to further systematize response and organize them into written regulations. To this end, this study to examine regulations and legal battles surrounding problem users in overseas public libraries and to examine what can be applied in Korea in the future.

Key words : Public libraries, Problem users, User Problem Behaviors, Library Regulations, Risk Management

1. 서론

도서관은 공공을 위해 존재하는 기관으로 모두의 자유로운 이용이 허용된다. 이는 도서관의 존재이유이기도 하다. 그렇기에 이용자는 도서관의 문제에 대해 자

유롭게 의견을 표출하고 불편을 호소하고 불만을 제기할 권리를 가지고 있다. 그러나 때로는 타인에 대한 배려가 결여된 무분별한 행동과 개인의 사적인 불편함에 대해 지나치게 항의를 지속하는 경우가 발생하기도 한다. 우리는 이러한 행동을 '이용자 문제행동'이라 칭한

*정회원, 동의대학교 문헌정보학과 조교수 (제1저자)
**정회원, 동의대학교 문헌정보학과 부교수 (교신저자)
접수일: 2023년 10월 7일, 수정완료일: 2023년 10월 18일
게재확정일: 2023년 11월 5일

Received: October 7, 2023 / Revised: October 18, 2023

Accepted: November 5, 2023

**Corresponding Author: yryoun@deu.ac.kr

Dept. of Library and Information Science, Dong-eui University, Korea

다. 심민석은 도서관 현장조사를 통해 이용자들의 지속적인 문제행동은 도서관 사서의 업무생산성을 저하시켜 중국에는 도서관의 역량을 저하시키는 원인이 될 수 있음을 검증하였다[1]. 또한, 국립중앙도서관에서는 이용자 응대 업무 매뉴얼을 개발하여 사서들이 문제행동에 대해 현명하게 대응할 수 있도록 안내하고 있다[2]. 그러나 이러한 연구 및 행동지침을 살펴보면, 이용자의 문제행동으로 인한 피해상황을 열거하고 주로 그들과의 커뮤니케이션 방법에 대해 안내하는 정도의 내용이 대부분으로, 이용자의 문제행동에 대한 정의와 유형을 정리하고 각 유형별로 취할 수 있는 후속조치를 명문화하고 규정화하도록 제안하는 경우는 찾아보기 어려웠다. 공공도서관의 이용자 문제행동이 지속되고 있는 현 상황을 고려하였을 때, 다양한 사례를 발굴하고 대처방안을 논의하여 명문화된 규정으로 정리될 수 있도록 돕는 연구가 향후 충분히 이루어질 필요가 있다.

이에 본 연구에서는 국외에서는 이용자의 문제행동에 대해 어떠한 규정과 원칙을 통해 대응을 하고 있는지 그 사례를 살펴보고 향후 국내에서 적용해 볼 수 있는 점이 무엇인지 살펴보려고 한다.

II. 이론적 배경

1. 도서관의 문제이용자

도서관 문제이용자는 도서관에서 적절하지 않은 행동을 통해 다른 사람을 괴롭히거나 소동을 일으키는 사람을 지칭하는 말이다. Shuman은 도서관의 규칙을 무시하거나 지키지 않아 다른 사람들에게 실제로 혹은 잠재적으로 위협이 되는 사람이라면 누구나 문제이용자로 간주할 수 있다고 주장하였다[3]. 황금숙 등은 국내의 문헌분석을 통해 도서관 문제이용자에 대한 정의를 내리고 있는데, 해당 연구에서는 다른 사람들의 쾌적한 도서관 이용을 방해, 괴롭힘, 공격, 범죄 등의 행위를 하거나 또는 도서관이나 사회의 규범에서 벗어나 부적절한 행동을 하는 자라고 할 수 있으며, 불량이용자와 불평이용자로 구분할 수 있다고 하였다[2].

일본에서는 도서관의 문제이용자에 대한 대책 수립이 도서관경영 중 위기관리(Risk Management)의 영역이라 판단하고 이에 대해 보다 체계적인 연구를 진행하고 있다. 가령, Sen은 <표 1>과 같이 도서관 위기관리의 요소는 자연적 요인(재해), 인위적 요인(정보보안),

윤리의식의 결여(문제행동)로 인해 발생하는 3가지 종류로 구분할 수 있다고 주장하였다. 그 중 문제행동은 이용자에게 대한 자유보장과 도서관의 가치와 관련된 문제이며 도서관의 고유영역이기에 도서관이 그에 합당한 위기관리 대처방법을 연구, 개발, 운영해야 한다고 주장하였다[4][5].

표 1. 도서관 위기관리의 3요소

Table 1. 3 Elements of Library risk Management

재해	정보보안	문제행동
화재 지진 수해	해커 부정 액세스 개인정보 유출 시스템 장애	자료도난 관내 금지 행위 이용자 간 트러블 과괴행동 폭행 상해 음란행위

2. 한국 공공도서관에서의 문제이용 대처방법

한국 공공도서관에서는 문제이용자와 관련한 대처방법을 운영규정에 명시하고 있는데, 국내 공공도서관의 이용제한 규정을 살펴보기 위해 17개 시도의 대표도서관을 대상으로 관련 규정을 조사하였다. 그 결과, 홈페이지상에서 이용 규정을 공개하고 있는 도서관은 총 4개관으로, ‘출입의 제한’(2개관)과 ‘행위의 제한’(4개관)으로 구분하여 기술하고 있다.

먼저, ‘출입의 제한’ 조항을 가지고 있는 2개관은 ① 술에 취한 사람, ② 화재위험, 악취, 혐오감을 주는 물품을 소지한 사람, ③ 그 밖에 다른 이용자의 안전을 위협하거나 도서관의 질서를 문란하게 할 우려가 있는 사람을 문제이용자라 규정하며 도서관장은 이들의 출입을 제한할 수 있도록 하고 있다[6][7].

그리고 ‘행위의 제한’ 조항은 운영규정을 공개한 4개관 모두 다루고 있는데, 3개관에서는 ① 대출자료 이외의 도서관 자료를 반출하는 행위, ② 도서관 자료 이용시 저작권법 상의 권리를 침해하는 행위, ③ 도서관 자료, 비품, 시설을 훼손하는 행위, ④ 도서관장과 사전 협의 없이 집회, 연회, 설문조사, 촬영, 게시물 부착, 상품 매매 및 선전 등 그와 유사한 행위, ⑤ 그 밖에 다른 이용자에게 방해가 되는 행위를 하는 자를 이용제한 시키고 있다[6][7][8]. 반면, 1개관에서는 3개관과 동일한 항목을 포함하되, 일부 이용 조건에서 구체성을 띠고 있음을 확인할 수 있다. 보다 구체적으로 기술된 조항만 기술하면 <표 2>와 같다[9].

표 2. 도서관 운영 규정 중 행위의 제한 조항

Table 2. Restrictions on Behavior in Library Regulations

4. 지정된 장소 이외에 음식물을 섭취하거나, 도서관 내에서 술·담배를 섭취 또는 흡연하는 행위
5. 기타 다른 이용자에게 방해가 되는 악취물품의 반입, 휴대전화 통화, 전자기기 사용에 따른 지나친 소음 유발, 잡담 및 혼잡, 과도한 출입과 주변 배회, 고성과 폭언 등
6. 도서관 규정에 근거한 직원의 요청에 불응하여 지속적으로 민원을 제기하는 경우
7. 타인의 회원증 또는 아이디를 사용하거나 타인에게 빌려주는 행위
8. 자료실 내에서 음란물·도박·게임 사이트 등에 접속하는 행위, 도서관 정보기기로 불법 소프트웨어·동영상의 다운로드 및 설치, 악성코드를 배포하거나 해킹을 하는 행위
9. 도서관 내에서 타인에 대한 불필요한 신체접촉, 스토킹, 지속적인 응시, 성적 수치심이나 혐오감을 유발하는 언행, 사전 동의 없이 타인의 신체를 촬영하는 행위
10. 절도, 폭력, 협박, 무단침입 등 법령 위반 행위

제한 조항 내용과 더불어 중요하게 살펴보아야 하는 부분은 행위에 대한 행정적 처리 방법이다. 4개관 모두 도서관장이 판단하여 이용중지, 퇴관 및 퇴실, 회원자격 을 박탈할 수 있다고 명시하고 있다. 그러나 1개관의 경우 보다 명확하고 구체적인 행정절차를 제시하고 있는데, 먼저, 위반 이용자에게 주의, 경고, 이용제한 등 해당 절차에 따라 조치를 취하고, 필요한 경우 퇴관 명령 및 경찰 신고 등 적극적인 법적 조치를 검토하며, 해당 자료실 담당자는 조치사항에 대해 기록을 유지하고 조치사항을 소관 팀장에게 보고해야 함을 규정하고 있다. 또한 증별 담당자는 <행위의 제한 위반자 처리대상>을 관리하고, 30일 이상 도서관 이용제한 결정 시는 반드시 소관 팀장과 도서관장의 결재를 득해야 한다고 명시하고 있다[9]. 이러한 규정은 비록 1개관에만 존재하는 규정이라 할지라도 향후 국내 실정에 맞는 규정 제정을 위해 눈여겨 볼만한 대목이라 할 수 있다.

III. 국외 도서관의 문제행동 대처 사례

1. 일본도서관의 문제행동 대처 사례

치요다구립 치요다도서관(千代田図書館)을 이용하던 남성 이용자 A는 치요다도서관의 운영주체인 치요다구를 상대로 본인에게 내려진 출입금지 처분과 퇴관명령 이 위법하다고 주장하며 공권력 행사로 인한 손해배상을 규정한 국가배상법 제1조 제1항에 근거하여 정신적 고통에 대한 손해배상으로 위자료 총 150만엔 중 20만엔의 지급을 요구하는 소송을 제기하였다. 실제 이 소

송은 원고가 승소할 가능성이 매우 희박하여 사건을 담당할 변호사조차도 구하기 힘든 상황임에도 불구하고 원고가 소송을 진행한 것으로 보아 도서관 측의 입장급 지 조치와 퇴관 명령에 상당한 불만을 가지고 있음을 미루어 짐작할 수 있는 사건이었다.

이용자 A는 치요다도서관을 이용하는 과정에서 2019년 6월부터 11월에 걸쳐 총 12회 도서관 측에 주의 를 받고 항의를 하였으며 결국 무기한 출입금지 조치를 받은 사건이다. 문제행동을 정리하면 다음과 같다. 2019년 6월 이용자 A는 이용 시 사전예약이 필수인 열람실 부스 좌석을 신청 없이 이용한 A에게 도서관 직원이 이용신청을 하라고 권유했으나 A는 빈자리를 자유롭게 쓰지 못하는 것이 부당하다고 항의했다. 며칠 뒤 이용자 A는 줄음조차 허용되지 않는 도서관 규정의 문제점 을 지적하며 직원을 찾아가 항의도 하였다. 2019년 7월 컴퓨터용 의자를 마음대로 벽 쪽으로 옮겨 사용하였으며, 이를 본 도서관 직원이 지적하자 일반 열람석에는 다른 사람들이 있어 함께 사용하고 싶지 않다고 항의하였다. 18일 인터넷 이용석에 신청 없이 앉아 있는 것을 보고 도서관 직원이 이용신청을 권하자 빈자리가 있으면 그냥 앉을 것이라 말하며 그것을 용납할 수 없다면 이용정지나 퇴관 명령을 하라고 반박하였다. 21일 인터넷 이용석을 신청 없이 이용하다 이동 권유를 받았으며 반박하다 도서관 직원이 A에게 퇴관을 요청하였고 A는 요청에 따라 퇴관하였다. 23일, 같은 이유로 인터넷 이용석을 사전신청 후 이용하거나 이동을 권하자 거부 하였다. 이에 대해 도서관 직원이 다른 이용자에게 피해를 준다는 이유로 퇴관을 요구하자 A가 책임자(관장)의 명령인지 질의하였고, 문서를 통해 지시하기를 요구 하였다. 도서관직원은 관장의 명령이지만 서면명령은 아니라고 답변하였으며 이용자는 퇴관하였다. 2019년 8월 1일 A는 다시 자료검색 좌석에서 독서하다 지적을 받고 직원에게 거친 말을 하고 퇴관하였다. 도서관에서는 A가 돌아간 후 긴급회의를 통해 A가 이후에도 도서관 직원의 지시를 따르지 않을 경우 무기한 출입금지 조치를 취하기로 방침을 정했다. 8월 2일 도서관에서는 도서관을 이용하기 위해 찾아온 A에게 향후 직원의 지 시에 따르지 않으면 퇴관 조치하겠다고 경고하였다. 8월 20일 도서관 이용규정 등에 따라 무기한으로 이용을 금지한다는 출입금지 처분에 대해 설명하고 처분이 전달되었다. 8월 28일 A는 치요다구청을 항의 방문하였고

구청장은 무기한 출입금지 조치를 취소하였다. 2019년 9월 7일 확대독서기 이용석에 앉아 있다가 이동을 권유 받고 거부해 직원의 퇴실요구를 받고 퇴관하였다. 2019년 10월 10일, 18일, 24일, 11월 2일 확대독서기 이용석, 참고자료실 카운터 등에 앉아있다가 퇴실 당했다. 이후 도서관에서는 A에게 무기한 이용정지처분을 통보하였다[10].

판결 결과는 다음과 같았다. 입관금지 처분에 대해서는 수차례에 걸쳐 도서관의 이용규칙을 위반하여 직원으로부터 매번 이용규칙을 준수하라고 주의를 받았음에도 불구하고 태도를 바꾸지 않았고, 나아가 A는 직원에게 이용규칙을 준수할 의사가 없음을 밝혔다. 이는 치요다구립도서관의 조례의 이용제한 및 이용금지 조항인 관리상 지장이 있다고 인정되는 경우이므로 원고의 청구는 기각되었다.

사건 이후 치요다도서관의 이용자 관련 규정은 <표 3>처럼 금지행동에 대한 내용이 추가되고 보다 구체적으로 변경되었다[10].

표 3. 치요다도서관의 이용자 위법행위에 대한 규정
Table 3. Regulations on user misconduct in Chiyoda Library

2019년(사건 발생 전)	2022년(사건 발생 후)
(1) 위험물 및 큰 짐의 반입	(1) 위험물 및 큰 짐의 반입
(2) 술에 취한 채로 입장하는 경우	(2) 술에 취한 채로 입장하는 경우
(3) 흡음	(3) 흡음
(4) 흡연, 음식물 섭취(특별히 인정된 경우 제외)	(4) 흡연, 음식물 섭취(특별히 인정된 경우 제외)
(5) 조사, 연구, 독서를 목적으로 하지 않는 열람석 장시간 점유(짐을 두고 장시간 자리를 비우는 행위 포함)	(5) 타인에게 불쾌감을 주는 악취를 동반한 상태에서의 입장 및 체류
(6) 자료 등의 무단 반출	(6) 조사, 연구, 독서를 목적으로 하지 않는 열람석 장시간 점유(짐을 두고 장시간 자리를 비우는 행위 포함)
(7) 시설 및 설비의 오염, 파손	(7) 자료 등의 무단 반출
(8) 기타 타인에게 불쾌감을 유발하는 행위	(8) 시설 및 설비의 오염, 파손
	(9) 동물동반입장(보조견, 도우미견은 제외)
	(10) 관내에서의 큰 소리로 통화 및 무단 촬영
	(11) 폭행 행위, 불쾌감을 주는 행위
	(13) 기타 타인에게 불쾌감을 유발하는 행위

일본의 학자들은 치요다도서관의 사건이 법적인 조치는 종료되었지만 여전히 논쟁의 소지가 존재한다고 언급하고 있다. 첫째, 이전에도 치요다도서관이 흡음과 화장실 사용으로 인한 자리 비움까지 문제로 삼는 등 엄격한 규정을 적용하고 있다는 점에서 이용자에 대한

고압적인 태도가 본 사건을 불러일으킨 원인이었다는 점이다. 둘째, 애초에 이용자 A의 행동에 대한 대응책이 규정에 나와 있지 않아 직원이 임의적인 처분이 이루어졌다는 점이다. 이로 인해 금지 처분이 구두로 전달되거나 반복되는 등 일관되게 이루어지지 않았다는 문제점이 있었다. 마지막으로 치요다도서관처럼 민간위탁형 도서관이 대부분을 차지하고 있는 일본의 경우, 낮은 임금과 불합리한 처우, 만성적인 직원부족으로 도서관 직원들이 전문적이고 친절한 서비스를 수행하기 어려운 것이 현실이다. 따라서 향후에도 이용자의 문제행동에 대한 대처가 미흡하고 다소 감정적으로 이루어질 수밖에 없는 구조적인 문제를 안고 있다는 점이다.

2. 미국도서관의 문제행동 대처 사례

미국 공공도서관에서는 다양한 문제행동이 이슈가 되고 있지만, 꽤 오래된 사건임에도 불구하고 가장 많이 인용되는 사례는 미국 모리스타운 & 모리스타운십 도서관(Morristown & Morris Township Library)의 크라이머(Richard R.Kreimer) 사례이다.

크라이머는 부모의 사망과 가족과의 싸움으로 노숙자가 되었지만 공공도서관을 자주 이용하던 단골이용자였다. 크라이머는 도서관에서 신문, 잡지, 책을 읽는 것을 즐기고 조용히 앉아 묵상하기도 하였지만, 도서관 운영의 관점에서 볼 때 크라이머의 존재는 그리 평화롭지 않았다. 도서관 관점에서 바라본 그는 다른 이용자를 쳐다보고 따라가며 큰 소리로 말하는 등 공격적인 행동을 자주 보였으며, 냄새가 너무 불쾌하여 다른 이용자들이 특정 구역을 이용하는 것을 막고 사서의 업무수행을 방해한다고 판단하였다.

이에 도서관에서는 1986년부터 월간 직원회의를 열어 도서관에서 정의한 문제행동을 효과적으로 처리하기 위한 방법을 논의하였으며, 1989년 5월 이사회를 통해 도서관 내 특정 행동을 명시적으로 금지하고 이를 위반한 이용자는 도서관장이 건물 밖으로 퇴장시킬 수 있는 규정을 제정하기로 결정하였다. 제정된 「이용자 행동」(Patron Conduct) 규정은 공공도서관의 모든 이용자가 최대한으로 시설을 사용할 수 있도록 하는 것을 목적으로 삼았으며, 이용자의 문제행동에 대한 구체적인 대응책은 <표 4>와 같다[11].

표 4. 공공도서관의 이용자 행동 규정

Table 4. Patron Conduct of Public Library

조항	조항 내용
1	이용자는 건물 내에 있는 동안 공공도서관 이용과 관련된 정상적인 활동에 참여해야 합니다. 독서를 하거나 공부를 하거나 도서관 자료를 사용하지 않는다면 도서관을 떠나도록 요청받을 수 있습니다. 배회하는 행위는 허용되지 않습니다.
5	이용자는 다른 이용자의 권리를 존중해야 하며, 시끄럽거나 소란스러운 활동, 불필요한 응시, 건물 내에서 다른 사람을 따라가는 행위, 다른 사람들이 들을 수 있도록 오디오 장비를 연주하는 행위, 노래를 부르거나 노래하는 행위 등으로 다른 사람을 괴롭히는 행위를 해서는 안 됩니다.
9	이용자의 복장과 개인 위생은 지역 사회 공공장소의 표준을 준수해야 합니다. 여기에는 의복 수선 또는 청결이 포함됩니다.

도서관이 해당 규정을 제정·발표·시행하는 동안 크라이머는 1번과 9번 조항 위반의 이유로 최소한 2번의 퇴장을 당하였다. 이에 대해 크라이머는 미국시민자유연맹(이하 ACLU)과 논의한 후, 1989년 7월 5일 도서관에 편지를 보내 규정의 일부 조항이 위헌이라고 주장하였다. ACLU의 변호사는 도서관에 연락하여 배회 금지라는 표현은 모호하며, 해당 규정이 도서관 직원에게 과도한 재량권을 부여하였음을 지적하였다. 이에 도서관에서는 ACLU의 우려를 완화하기 위해 <표 5>와 같이 규정 수정하였다[11].

표 5. 공공도서관의 이용자 행동 규정(수정)

Table 5. Patron Conduct of Public Library (Amendment)

조항	조항 내용
1	이용자는 건물 내에 있는 동안 공공도서관 이용과 관련된 활동에 참여해야 합니다. 독서를 하거나 공부를 하거나 도서관 자료를 사용하지 않는다면 도서관을 떠나도록 요청받을 수 있습니다.
5	이용자는 다른 이용자의 권리를 존중해야 하며 시끄럽거나 떠들썩한 활동을 통해 다른 사람을 괴롭히거나 짜증나게 해서는 안 됩니다. 다른 사람을 괴롭히려는 의도로 [불필요하게] 다른 사람을 쳐다보고, 다른 사람을 따라가는 행위를 해서는 안 됩니다. 다른 사람이 들을 수 있도록 오디오 장비를 연주하는 행위, 혼잣말을 하거나 노래를 부르는 행위, 또는 다른 사람을 방해할 수 있는 기타 행동을 하면 안 됩니다.
6	이용자는 다른 이용자의 도서관 이용을 방해하거나 도서관 직원의 업무 수행을 부당하게 방해해서는 안 됩니다.
9	이용자는 상의를 착용하지 않거나 신발을 착용하지 않은 채 건물에 입장할 수 없습니다. 신체 위생이 너무 불쾌하여 다른 사람에게 폐를 끼치는 이용자는 건물을 떠나야 합니다.

ACLU는 도서관의 광범위한 수정을 어느 정도 인정하였지만 규정은 여전히 과도한 재량권을 가지고 있다고 우려하였다. 그러나 도서관은 더 이상 규정 수정을 하지 않기로 결정하고 크라이머가 이를 준수하지 않을

때에는 도서관 내에서 퇴장시켰다[11].

이후 최소 5번 이상 퇴장을 당한 크라이머는 1990년 9월, 도서관의 규정이 주법과 연방법에서 보장하는 자신의 권리를 침해한다고 주장하며 도서관을 상대로 소송을 제기하였다. 소송 결과, 뉴저지 지방법원은 도서관 규정이 표현의 자유를 보장하는 미국의 수정헌법을 위배된다는 점을 인정하였다. 또한 도서관 규정이 지나치게 광범위하여 적용이 모호하다는 측면을 인정하며, 노숙자의 존재와 외모가 다른 사람에게 불쾌감을 주는 것으로 간주되어 노숙자의 도서관 출입을 금지하는 규정은 문제가 있다고 설명하였다. 따라서 지방법원에서는 도서관 규정의 1, 5, 9번이 미국 수정헌법 제1조에 위배된다고 결론내림으로써 크라이머의 주장을 받아들였고, 1991년 5월 22일 도서관의 몇몇 규정 집행을 금지하는 명령을 내렸다.

이에 1992년 2월 도서관은 항소하였다. 도서관은 지방법원의 판결이 도서관 시설에 대한 입장과 퇴장을 제한하는 권한을 부당하게 제한하고 있으며, 도서관 시설의 안전한 이용을 달성하려는 도서관의 목적을 간과하고 있음을 이유로 항소하였다. 1992년 3월, 미국 연방법원은 공공도서관은 제한적 공개토론장이며, 도서관은 평온한 환경이 요구되는 공간임을 인정하였다. 또한 특정 목적을 가진 공간이기 때문에 모든 사람들에게 공개될 필요가 없으며, 필요에 따라 독서, 조사, 자료 이용 등 이외의 목적으로 이용하거나 직원 및 다른 이용자의 권리를 방해하는 행위는 허용되지 않는다고 판단하였다. 나아가 도서관의 규정은 잘 확인된 헌법 원칙에 기초하고 있다고 판단하여, 결과적으로 해당 규정은 크라이머의 권리를 침해하지 않은 것으로 판단하였다[12].

이후 1992년 4월 재심리를 위한 추가 청원이 있었으나, 재심리 청원은 거부되었고, 조정권고를 통해 합의가 이루어져 크라이머는 8만 달러의 합의금을 지급받았다. 해당 합의금은 동일 사건에 대해 15만 달러의 합의금을 지급해야 했던 경찰서와 비교한다면 매우 적은 금액이라 할 수 있다.

이러한 일련의 법정 공방은 다른 이용자의 도서관 이용을 방해하는 사람도 문제이용자로 인식될 수 있으며, 모든 이들에게 자유로운 도서관 이용을 보장함과 동시에 문제행동에 대한 적절한 대처법 마련을 위한 규정 제정의 중요성을 인식시키는 계기를 마련하였다. 이에 더해 규정 제정시 민권을 경험하는 사람들에게 의도

하지 않은 장벽을 만들지 않도록 행정절차를 검토할 필요가 있으며, 규정은 합리성의 기준을 준수하고 모호하거나 지나치게 광범위해서는 안 됨을 확인할 수 있었다 [13].

IV. 결 론

본 연구는 도서관의 문제행동과 문제이용자에 대한 개념을 알아보고 해당 문제를 둘러싼 대처가 도서관의 위기관리 요소 중 하나임을 확인하였다. 이에 더해 국내 지역대표도서관을 사례로 도서관 문제행동에 대한 대처규정을 살펴보았다. 또한 국외, 특히 일본과 미국의 이용자 문제행동의 사례와 법적 분쟁 전후의 규정변화에 대해서도 살펴보았다.

조사 결과, 국내외 도서관을 막론하고 도서관의 원활한 운영과 다수 이용자의 편의를 위해 이용자의 문제행동 범위를 규정하고 이에 대한 대처방안을 명시하며 강력한 행정처분이 요구되는 것도 사실이지만 이용자의 자유로운 이용을 무엇보다도 중요한 가치로 여기는 공공도서관의 경영철학에 비춰본다면 적절한 통제의 범위에 대해서는 논란이 존재할 수밖에 없는 것이 사실이다.

따라서 모든 규정 제정시 유사하겠지만 이용자 문제행동에 대해 객관적으로 대처할 수 있도록 관련 규정을 수립하되, 모두가 공감할 수 있는 원칙의 준수는 무엇보다 중요하다[14]. 즉, 규정 수립시 가장 중요하게 고려해야 할 점은 사서의 주관적인 판단이 아니라 명확한 근거를 제시할 수 있어야 한다는 점이다. 즉, 명시적이고 합리적이며 구체적인 규정이 수립되어야 사서의 임의적인 판단이 아니라 모든 이들에게 공평한 적용이 이루어질 수 있고 이에 대한 문제제기 방지가 가능할 것이다. 이를 위해서는 문제이용자의 행위에 대한 범주를 명확하게 서술할 필요가 있으며, 각 행동에 대한 조치 사항과 행정절차를 세밀하게 기술하여야 하며 이러한 규정을 사전에 이용자에게 충분히 인지시켜야 할 필요가 있을 것이다.

References

[1] M.S. Sim, "A Study on the Correlation between Librarian's Stress and Problem Patrons in

Libraries," Doctoral dissertation, Chung-Ang University, Korea, 2017.

- [2] National Library of Korea, "User Response Manual," Seoul: National Library of Korea, 2021.
- [3] B.A. Shuman, "Problem Patrons in Libraries: A Review Article," *Library & Archival Security*, Vol. 9, No. 2, pp. 03-19, 1989.
- [4] S. Sen, "Trends in Problematic Behavior as a Crisis Management Problem in Public Libraries," *Information Society*, Vol. 11, pp 60-80, 2006.
- [5] Y.R. Youn, and E.J. Lee, "A Case Study on the Disaster Management of the Private Sector in Japan," *The Journal of the Convergence on Cuter Technology*, Vol. 9, No. 5, pp. 951-956, Sep. 2023. DOI: <https://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2023.9.5.951>
- [6] Ulsan Metropolitan Library. "Regulations on the operation of Ulsan Metropolitan Library," <<https://library.ulsan.go.kr/page/introduction/operationProvision.do>>
- [7] Chungnam Library. "Regulations on the operation of Chungnam Library," <<https://library.chungnam.go.kr/html/1715/K/detail.do>>
- [8] Busan Metropolitan Library. "Regulations on the operation of Busan Metropolitan Library," <https://library.busan.go.kr/busanlibrary/html.do?menu_idx=111>
- [9] Sejong Library. "Regulations on the operation of Sejong Library," <<https://lib.sejong.go.kr/main/contents.do?idx=4163>>
- [10] S. Sen, "Consideration on the Entry Ban Case at Chiyoda City Chiyoda Library," *Journal of Kwandong University Humanities Research Institute*, Vol. 46, pp. 9-41, 2022.
- [11] District Court Judgment from Richard R. Kreimer v. Morristown & Morris Township Library, <<https://law.justia.com/cases/federal/app-ellat/ecourts/F2/958/1242/371694/>>
- [12] Federal Court Decision in Richard R. Kreimer v. Morristown & Morris Township Library, <<https://law.resource.org/pub/us/case/reporter/F2/958/958.F2d.1242.91-5501.html>>
- [13] R. J. Dowd, "The Librarian's Guide to Homelessness: Advice for managers and leaders from the director of a shelter," *American Libraries*, Vol. 49, No. 6, pp. 54 - 72, 2018.
- [14] H.H. Lee, "A Study on the Improvement for Problems of ICT-related laws system in Korea," *The International Journal of Advanced Culture Technology*, Vol. 7, No. 2, pp. 07-12, June 2019. DOI: <https://doi.org/10.17703/IJACT.2019.7.2.7>