

디지털도서관서비스기록과 이용자프라이버시에 관한 연구

A Study of Digital Library Service Records and User Privacy

노영희(Younghee Noh)*

초 록

도서관은 시민의 지적자유를 보장하기 위해 설립된 기관이며, 시민은 그들이 요구하고, 접근하고, 이용한 정보가 기밀로 유지될 권리를 갖는다. 그들의 프라이버시 보호는 언론의 자유, 사교의 자유, 집회의 자유를 실현하는데 핵심이 된다. 도서관과 사서가 이용자의 프라이버시 문제를 심각하게 생각해야 하는 이유는 도서관 이용자의 개인정보 보호는 사서가 가장 중요하게 생각해야 하는 임무중의 하나이며, 이용자가 지적자유를 진정으로 누릴 수 있도록 하기 위함이다. 본 연구에서는 도서관에서 발생할 수 있는 프라이버시 침해가능성에 대해서 포괄적으로 조사·분석하고자 하였다. 그 결과 국가나 법률관련기관이 업무를 집행하는 과정에서 발생했던 프라이버시 침해 사례, 대출반납서비스, 참고서비스, 온라인탐색서비스 등 일상적인 도서관서비스를 하는 과정에서 발생했던 프라이버시 침해가능성 및 사례, 그리고 도서관업무를 아웃소싱하는 과정에서 발생할 수 있는 침해 가능성 및 사례 등이 있는 것으로 조사되었다.

ABSTRACT

Libraries are founded to ensure the intellectual freedom of citizens, and citizens have the right to confidentiality regarding their needs, information access, and information use. Protecting users' privacy is critical to safeguarding their freedom of speech, freedom of thought, and freedom of assembly. Libraries and librarians should seriously concern themselves with their users' privacy because protecting this privacy is part of their most important mission, and, in doing so, users can truly enjoy their intellectual freedom. This study extensively investigated and analyzed the possibility of privacy invasion that may occur in libraries. As a result, cases of potential invasion of privacy in libraries were summarized in the following three categories: violations occurring in the process of national or law agencies' enforcement operations; violations occurring in the process of routine library services such as circulation, reference, online searching etc.; and violations occurring by outsourcing library services.

키워드: 디지털도서관, 도서관이용자, 이용자서비스, 서비스 기록, 프라이버시, 사례연구
digital library, library user, user service, service record, privacy, case study

* 건국대학교 문헌정보학과 부교수(irs4u@kku.ac.kr)

■ 논문접수일자: 2012년 8월 14일 ■ 최초심사일자: 2012년 8월 14일 ■ 게재확정일자: 2012년 9월 10일
■ 정보관리학회지, 29(3), 187-214, 2012. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2012.29.3.187]

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

도서관은 시민의 지적자유를 보장하기 위해 설립된 기관이며, 시민은 그들이 요구하고, 접근하고, 이용한 정보가 기밀로 유지될 권리를 갖는다. 미국도서관협회(American Library Association, ALA)는 프라이버시가 언론의 자유, 사과의 자유, 집회의 자유를 실현하는데 핵심이 된다고 하였다. 물리적인 가상이든 프라이버시의 권리(right to privacy)는 도서관에서의 경우 직원이나 이용자 등 다른 사람에 의해 자신의 관심사가 조사되거나 관찰되거나 감시당하지 않고 조사, 연구할 권리인 것이다.

도서관과 사서가 이용자의 프라이버시 문제를 심각하게 생각해야 하는 이유는 도서관 이용자의 개인정보 보호는 사서가 가장 중요하게 생각해야 하는 임무중의 하나이며, 이용자의 지적자유를 진정으로 누릴 수 있도록 하기 위해서이다. 자신의 컴퓨터가 모니터링 되고, 대출기록, 방문한 사이트, SMS를 나눈 사람과 내용, 이메일을 보낸 곳과 내용, 내가 연구하고 있는 주제 등이 모두 도서관에 기록되고, 언제든지 유출될 수 있다고 생각한다면 이용자는 도서관 이용을 두려워하게 되고 도서관의 존재목적인 '신분차별 없는 지적자유'를 보장하는 임무는 수행할 수 없게 될 것이다.

도서관 이용자가 프라이버시를 침해당할 수 있는 경우는 법적·정치적인 이유로 이용자의 이용기록을 요구하는 경우, 정보통신기술의 발전으로 기술에 의해 개인정보가 유출 또는 침해되는 경우, 그리고 이용자가 의도적, 무의식적으

로 모니터링 당하는 경우 등이 있다. 도서관 이용자의 프라이버시 보호와 관련된 논의는 해외의 경우 매우 오래전부터 논의되고 있는데, 보통 이용자의 지적자유를 침해하는 사건이 발생했을 때 집중적으로 논의되었던 것을 알 수 있다.

미국의 경우 1981년쯤에 노스캐롤라이나 카타와바카운티 검찰관이 카운티도서관(Catawba County Library) 관장에게 용의자로 추정되는 사람의 도서관 대출기록을 요구했을 때, 관장은 검찰을 도와야 할 의무와 이용자의 프라이버시를 지키는 의무를 모두 수행하기 위해 영장을 요구했었다(Silas, 1986). 비슷한 사건들이 많아지자 도서관 이용자의 레코드를 보호하는 도서관프라이버시법이 노스캐롤라이나법 내에 제정되었으며, 1982년에는 뉴욕주법에 도서관 레코드의 기밀을 보장하는 내용이 들어갔다. Silas는 국가보안은 매우 중요하지만, 도서관 레코드를 이용하여 개인의 습관이나 종교 등에 관한 것을 알아내려고 하는 것은 허용되지 말아야 한다고 주장했다. 국내의 경우는 자료선정 및 이용에 있어 검열문제와 관련하여 1990년대에 주로 논의된 것을 알 수 있다(정현태, 2000).

위와 같이 법 집행과정에서 발생할 수 있는 개인정보 침해 사례 이외에 최근에 이슈가 되고 있는 필터버블, RFID 기술을 통한 개인정보수집, 이용자 위치 확인, 이용자의 독서습관 등 정보통신기술의 발전으로 인한 개인정보 침해가능성은 기술의 발전만큼이나 무궁무진하다고 할 수 있다.

본 연구에서는 도서관에서 발생할 수 있는 프라이버시 침해가능성에 대해서 포괄적으로 조사·분석하고자 한다. 해외와 비교해 보았을 때 도서관 이용자 프라이버시 문제는 국내에서 많

이 다뤄지고 있지 않다. 이 논문을 계기로 도서관과 사서의 가장 기본적인 책임중의 하나인 이용자 프라이버시 보호 임무에 대해서 보다 깊이 있게 논의하게 되기를 바란다.

1.2 연구방법 및 연구질문

민주주의 사회에서의 개인의 지적자유를 보장한다는 것은 자신의 의지에 따라 지식을 획득하고 자신의 의견을 형성할 수 있는 개인의 권리를 보장한다는 것이다(Caldwell-Stone, 2008). 도서관은 개인의 이러한 권리를 보장해 줄 수 있는 기관 중의 하나이며, 누구에게도 감시받지 않고 원하는 책을 읽고, 원하는 지식을 얻게 하며, 학문의 자유도 누릴 수 있도록 해 주는 곳이다. 그러나 최근에는 검색사이트를 포함하여 인터넷 서비스를 제공하는 대부분의 사이트가 필터버블 기반 서비스를 제공하고 있으며, 고객에게 다양한 맞춤형 서비스를 제공하고 있다고 주장하고 있다. 본래의 의도는 좋지만 개인의 프라이버시를 침해한다는 이유로 최근 들어 많은 문제점이 지적되고 있기도 하다.

필터버블 문제가 개인의 프라이버시를 심하게 침해하고 있다는 논쟁(Pariser, 2011), 통신 회사들이 우리의 통신기록 및 위치정보를 활용하고 있다는 염려(Spitz, 2012), 구글의 스트리트뷰 등을 포함한 인터넷서비스 회사들의 데이터들이 오랫동안 특정 목적을 위해 보관되고 있다는 지적(Peralta, 2012) 등 프라이버시와 관련된 논의들이 심각하게 대두되고 있는 가운데, 도서관계에서는 어떤 프라이버시 문제들이 제기되고 있고 어떤 방안들이 나오고 있는가에 대해서 생각하지 않을 수 없다.

RQ1: 국내외적으로 도서관에서는 어떠한 프라이버시 침해문제들이 발생하고 있는가?

RQ2: 디지털시대의 도래로 도서관의 프라이버시 문제는 더 심각해졌는가? 더 완화되었는가?

RQ3: 도서관 이용자의 프라이버시 침해 문제가 발생했을 때 사서들은 어떠한 태도를 보이고 있는가?

RQ4: 국내외 해외를 비교해 보았을 때 도서관 프라이버시 문제가 대두된 사례가 많은 곳은 어느 곳인가?

이러한 질문을 해결하기 위해 도서관 안에서 발생할 수 있는 프라이버시 침해 문제를 다룬 연구논문, 인터넷 사이트, 기사 등을 집중적으로 조사하고 분석하였다. 자료조사는 2012년 5월부터 8월까지 수행되었으며, 40건 이상의 문헌이 집중분석되었다.

첫째, 국내외 학술논문데이터베이스 및 구글 스칼라 등을 포함하여 관련문헌을 수집하였다.

둘째, 프라이버시 문제는 사례로 발표되는 경우가 많았으며, 인터넷 사이트를 포함한 신문기사 사이트, 테드 사이트 등에서 프라이버시와 관련하여 이슈가 되었던 자료들을 수집하였다.

본 연구에서는 국내외에서 발생한 다양한 프라이버시 침해사례를 포함하고 있어서, 예시를 통해서 도서관 프라이버시 문제가 보다 쉽게 이해되고 접근될 수 있도록 하고자 하였다. 이를 위해 3장에 프라이버시에 대한 기본적인 개념 및 관련 지침을 소개하고, 4장에 디지털도서관에서 발생할 수 있는 사례를 법집행과정에서의 개인정보 침해사례, 디지털도서관서비스를 제

공하는 과정에서 발생할 수 있는 침해사례, 도서관의 외주업체와 관련하여 발생할 수 있는 침해사례로 구분하여 제시하고 있다. 5장의 논의 부분에서는 3장과 4장에서 논의된 내용을 총체적으로 분석하여 핵심적인 부분에 대해 연구질문을 기반으로 다시 논의하였다.

2. 선행연구

프라이버시 및 도서관 프라이버시의 개념 및 사례 제시와 관련된 연구는 주로 해외에 집중되어 있다는 것을 문헌분석과정에서 발견하였다.

국내의 경우 프라이버시라는 문제를 직접적으로 접근하지 않고 이용자의 지적자유를 논하면서 프라이버시권의 보장을 지적자유 실현의 한 측면으로 논하고 있는 경우가 많다. 이명희(2004)는 지적자유를 논하면서 프라이버시권이 알권리의 개념 속에 포함된다고 주장했다. 즉 프라이버시권과 알권리가 실현되어야 도서관 이용자가 진정한 지적자유를 누릴 수 있게 됨을 알 수 있다. 정현태(2000)는 공공도서관의 지적자유에 대한 사례연구에서 이용기록이나 시설 및 프로그램을 제공하는 과정에서 프라이버시 침해가 발생할 수 있으며, 프라이버시권 보장 및 지적자유를 보장하기 위해 도서관 활동의 이념적 기반을 확인하고 구체적인 정책과 지침을 개발해야 한다고 주장하였다. 김송수(2011)는 도서관 이용자가 책을 대출하는 행위 자체는 개인의 비밀이라 할 수 없으나 일정기간 도서 대출 내역을 수집하여 분석한다면 특정 개인의 독서 성향이나 기호 등을 통해 개인의 사상, 신념, 인격성 등을 유추할 수 있어 이는 심각한 프

라이버시 침해의 가능성을 안고 있다고 하였고, 박상근(2010)은 최근에 증가하는 개인정보 침해에 대해 정보주체인 이용자의 권리를 보장하고 개인정보침해로부터 도서관을 보호하기 위해 공공도서관에서 개인정보 보호시 참고할 수 있는 지침을 국내의 사례분석을 기반으로 제시하고자 하였다.

Shils(1966)은 프라이버시를, '그들이 그렇게 선택했다면, 어떠한 커뮤니케이션도, 어떠한 상호작용도 없는 둘 이상의 사람간의 제로관계(zero relationship)'로 정의하였다. 프라이버시는 원하지 않으면 다른 사람과의 모든 관계가 없었던 것처럼 개인정보가 보호되는 것을 의미한다고 볼 수 있다. 도서관서비스를 이용하고 난 후의 도서관서비스 기록이 프라이버시를 보호하기 위해 어떻게 관리되어야 하는지에 대해 시사하는 바가 크다고 생각된다. 본 절에서의 선행연구 조사 및 분석은 연구질문과 관련이 있으며, 프라이버시의 기본적인 개념에 대해서 정리하고 있는 논문들을 중심으로 하고 있다.

프라이버시의 기본적인 개념에 대해서 소개하고 도서관이 프라이버시 문제를 고려해야 한다고 주장한 연구로 Bowers(2006)는 프라이버시의 개념 및 도서관 레코드와 관련된 프라이버시의 역사에 대해 정리해서 제시하고 있다. 특히 그는 도서관 이용자 및 도서관 이용자의 레코드를 보호하기 위한 주법이나 연방법은 없다고 주장하면서, 도서관 레코드의 프라이버시에 영향을 미치는 두 개의 법, 즉 해외정보감시법(Foreign Intelligence Surveillance Act, FISA)과 The USA Patriot Act에 대해 언급하고 있다.

Caldwell-Stone(2008)은 정보가 힘이 되는 글로벌 사회에서, 호기심을 해결하고, 읽고, 배

우고자 하는 욕구를 보호하는 것은 건강한 민주주의 사회를 위해 필수적이라고 주장하면서, 독자의 권리와 기밀을 유지하는 것이 ALA와 도서관 전문가의 사명이 되어 왔다고 강조했다. 즉 1939년부터 사서들은 도서관 이용자의 프라이버시 권리를 옹호해 왔으며, 디지털 시대를 대비한 ALA의 새로운 이니셔티브인 ‘모두를 위한 프라이버시: 우리의 자유를 방어하기 위해 결집한 미국인(Privacy for All: Rallying Americans to Defend Our Freedoms)’은 21세기의 개인과 민주주의를 보호함에 있어서, 프라이버시 권리의 중요성에 대해 커뮤니티를 리더하는 사서를 위한 도구가 되고 전략이 될 것이라고 하였다.

그러나 도서관 이용자를 위한 서비스가 도리어 도서관 이용자의 프라이버시를 침해하는 경우도 있다고 주장한 연구로 Bowers(2008)은 최근에 많이 도입되고 있는 ‘Self-Service Holds’ 정책은 이용자의 프라이버시를 크게 침해할 가능성이 있다고 주장했다. 셀프서비스 예약 서가 영역은 도서관 이용자가 들어가서, 요구한 자료를 확인하고 그 자료를 대출할 수 있도록 하는 시스템이며, 이 시스템의 도입으로 공간부족 문제, 직원 및 재정부족문제 등이 해결되고 고객의 편의성도 증가했다는 것이다. 즉 도서관 이용자는 더 이상 예약한 책을 찾거나 그 책을 대출하기 위해 사서에게 갈 필요가 없으며, 스스로 책을 찾고 대출해 갈 수 있다. 또한 셀프서비스 예약 서가는 개방된 공간에 있으며, 대출자의 이름순으로 정렬되어 있어서 매우 쉽게 특정 자료를 찾아낼 수 있다. Bowers는 이러한 편리한 시스템이 프라이버시 침해가 된다고 했는데, 즉 호기심 많은 이용자나 정부기관이 이 서가에 쉽

게 접근할 수 있으며, 이용자의 독서취향이나 관심사는 더 이상 지켜지지 못한다고 주장했다.

전자시대 또는 디지털시대의 도래로 도서관에서 프라이버시를 보호하는 것이 점점 어려워지고 있다고 주장한 연구가 있다. Balas(2001)는 새로운 문제는 아니지만 기술의 발전으로 법적, 윤리적 이슈는 더 복잡해졌다고 주장했다. 이제 사서는 인터넷에서 필터된 접근 요구, 저작권 관련 문제, 냅스터(Napster)서비스로 인한 법적 문제 등에 직면해 있으며, 필터링과 저작권 문제 모두가 도서관 및 사서에게 영향을 미치고 있고 그보다 심각한 문제로 디지털시대의 프라이버시 문제가 대두되었다고 지적했다. 이에 그는 이러한 문제를 다루고 있는 몇 개의 사이트를 소개하고 있다.

Johnston(2000)은 도서관은 대출정보, 온라인 탐색기록, 인터넷 사용데이터, 전자참고레코드 등을 축적하고 있으며, 사서가 알지 못하는 가운데에도 지속적으로 수집되고 있다고 지적했다. 이러한 정보들은 벤더, 연방정부와 같은 기관에 노출될 수도 있다는 것이다. Butters(2007)는 도서관에서 RFID가 가지는 위험성에 대해서 검토하고, 실제로 존재하는 위험을 줄일 수 있는 기술적인 가능성을 제시하기 위해 현 RFID 표준들을 프라이버시 측면에서 검토했다. 그 결과 현재의 RFID 표준은 안전한 RFID 시스템 플랫폼을 제공하지 못하고, 프라이버시를 침해하는 활동이나 디지털 타협 행위를 허용하는 몇 가지 취약점이 있다고 지적했다.

Shuler(2004)는 전자시대 전에는 프라이버시 문제가 심각하지 않았으며, 이른바 ‘MAA (Mutually Assured Anonymity)’가 가능했으나 디지털지식정보시대에는 어느 누구도 도서

관을 이용할 때 '홀로'일 수 없다고 주장했다. 최근에 도서관은 심지어 도서관 빌딩에 들어갈 때에도 특정 전자식별을 요구하고 있으며, 벤더들은 이용자 통계를 이용하여 데이터베이스의 가격을 정하고, 동시이용자수를 통제하며, 이로 인해 이용자정보가 도서관내에만 있는 것도 불가능해졌다고 했다.

Klinefelter(2007)는 정보기술의 발달로 도서관 서비스는 점점 정교해지고 있으며, 이용자의 독서습관 및 연구경향을 추적하여 이용자 맞춤형 서비스를 제공하고 있다고 했다. 도서관은 신착도서, 이용자 개개 관심분야의 새로운 정보자료 제공, 새롭게 구축되는 저널에 대한 정보, 그리고 책의 반납시기를 개개 이용자에게 알리는 메일이나 메시지 등의 매우 편리한 서비스를 제공하고 있다고 했다. 그러나 이용자는 이러한 편리한 서비스를 받기 위해서 익명성, 심지어 자기 자신의 정보에 대한 통제권까지 포기해야 한다고 했다. 그녀는 도서관 프라이버시와 그것의 가치, 도서관 프라이버시와 관련된 법에 대한 해석, 도서관에서 발생할 수 있는 프라이버시 침해 사례 등을 중점적으로 다루고 있다. Zimerman(2009)은 정보기술의 발전이 미국의 프라이버시 수준을 몇 단계 낮추었다고까지 말하고 있다. 그는 일상생활에서 발생하고 있는 프라이버시 문제가 어디에서 어떻게 일어나고 있는지 구체적인 예를 들어가며 밝혀내고 있으며, 특히 수집된 개인정보에 접근하여 활용하고 있는 벤더와 해커문제가 복잡하다고 지적했다. Xiaozhao와 Jianhai(2009)은 세컨드라이프도서관(Second Life Library, SSL)로 발생하는 다양한 유형의 이용자 프라이버시 문제 즉, SSL의 프라이버시정책, 프라이버시 향상기술,

아바타프라이버시의 보호, 이용자의 도덕적 자기규율, 사서의 교육, 프라이버시와 신뢰간의 적절성 등에 대해서 논했다.

도서관 이용자의 프라이버시를 효과적으로 보호하기 위해서 성문화된 정책이 반드시 필요하다고 주장한 연구들이 있다. Falk(2004)는 많은 도서관이 이용자의 프라이버시에 대해 언급하는 성문화된 정책을 가지고 있으며, 프라이버시를 보호한다는 의지의 기술(statement)은 도서관 직원 행동의 가이드로서 매우 중요하다고 주장했다. 그러나 이용자에게 인터넷엑세스를 제공하고, 컴퓨터 기반 레코드를 유지하고, 도서관 자원의 사용을 추적하거나 대출반납을 위해 전자기술을 사용하고 있는 도서관에는, 개인정보 침해로부터 이용자를 보호하기 위한 의도를 기술하는 문장이나 규정이 아직도 충분하지 않다고 주장한다. 그는 또한 도서관에서 발생할 수 있는 프라이버시 문제를 다섯 가지 측면에서 지적하고 있다. 첫째, 도서관 컴퓨터의 오픈디스플레이 화면으로 인한 프라이버시 침해 가능성에 대해서 지적했다. 즉, 불법사이트 방지프로그램을 사용하면, 포로노 사이트를 보는 사람을 통제할 수 있다. 그러나 신체 특정 부위의 병에 관련된 질문을 하는 이용자는 어떻게 해야 하는가? 아랍문제나 기타 매우 심각한 문제를 연구하고 있는 사람이 자신의 화면이 모니터 된다는 것을 알면, 어떻게 연구를 하겠는가? 둘째, 그는 프라이빗한 디스플레이 스크린, 즉 헤드마운트디스플레이나 'lightweight hinged hood' 등의 장비를 권하고 있다. 그 외 RFID 사용으로 인한 프라이버시 침해가능성, 장애인의 프라이버시, 정치적 및 법적 침해 문제 등을 깊이 있게 다루고 있다.

프라이버시에 대한 정책이 잘 수립되었는지를 검토해야 한다는 주장과 연구가 있으며, Struges(2002)는 프라이버시정책 체크리스트를 제시했으며, 특히 그 프라이버시 정책이 윤리적, 법적, 실제적인지, 그 정책이 공공의 관심사에 대응한 정책인지, 그리고 당사자의 이익을 최대한 대변하는 정책인지에 대해 검토해야 한다고 했다. Enright(2001)도 기관의 프라이버시정책에 대한 상세한 체크리스트를 제안했으며, 특히 그는 프라이버시 정책과 법적·규정적 그리고 다른 제약조건과의 문맥관계를 수립하고 정리해야 한다고 강조했다. Fifarek(2002)은 시스템전문사서이자 네트워크 전문가로서 LSU 도서관에 근무하고 있으며, 정보기술적 관점에서 프라이버시 문제를 다루고 있다. 그녀는 대학도서관에서 새로운 정보기술을 지속적으로 도입하면서 프라이버시 문제가 대두되고 있다고 주장했다. 그녀는 '프라이버시 실패' 사례들에 대해서 언급하고, 프라이버시 관련 법들의 명확한 측면과 불명확한 측면들에 대해서 논의하고 있으며, 이용자의 프라이버시를 보호하기 위한 체크리스트를 제공하기도 했다.

Dettlaff(2007)는 요즘 신세대들은 정보와 기술을 얻기 위해서는 어디든지 사인하고 로그인 하며, 그들의 사생활을 매우 상세하게 웹에 올리며, 그들은 그들의 프라이버시에 대해 그다지 관심이 없는 것으로 보인다고 했다. 그럼에도 불구하고 그들이 가치 있다고 생각하지 않는 것들을 보호하기 위해 우리는 왜 관심을 가져야 하는가에 대한 질문과 함께 그 이유를 두 가지로 제시하고 있다. 첫째, 프라이버시 보호는 우리 전문직 윤리의 한 부분이기 때문이며, ALA는 이러한 임무를 사서에게 요구하고

있다고 하였다. 둘째, 이용자와 도서관 직원간에 신뢰를 쌓기 위해서라고 했으며, 이용자는 그들의 질문과 탐색이 감시되고 있다고 느낄 경우 탐색이나 연구를 편안하게 하지 못할 것이라고 했다.

Tripathi & Tripathi(2010)의 논문은 프라이버시 문제가 각 나라마다 다를 수 있다는 점을 시사하고 있다. 따라서 미국에서 프라이버시라고 생각하는 문제가 인디아에서 생각하는 프라이버시 문제와 다를 수 있음을 의미하며, 이는 한국을 포함한 다른 나라도 마찬가지일 수 있다는 것이다. 그들은 윤리는 모든 직업 영역에서 핵심적인 개념이라고 주장하며, 도서관인의 윤리적 관점에 대해서 논하고 있으며, 특히 법적 및 사회적 환경의 변화로 윤리나 법이 어떻게 변화되는지에 중점을 두고 논의하고 있다. 또한 도서관협회의 역할에 대해 언급하고 있는데, 도서관협회의 역할은 프라이버시 문제에 대하여 도서관정보센터들 간에 공감대를 형성할 수 있도록 하는 것이라고 하였으며, 프라이버시에 대한 정보기술의 영향에 대해서 논의하였다.

선행연구 분석을 통해서 도서관 이용자 프라이버시와 관련된 시사점을 종합적으로 제시하면 다음과 같다.

첫째, 프라이버시 문제는 사회적, 정치적 환경에 따라 다를 수 있기 때문에 도서관 프라이버시 문제점 파악, 도서관 프라이버시 가이드라인 및 정책 개발 등은 한국적인 상황에서 개발되어야 할 것이며, 이는 인디아 사례연구를 보아도 알 수 있다.

둘째, 도서관 프라이버시 문제가 밝혀지고 그 해결방안이 나오기 위해서는 많은 연구자와 사

서들의 노력이 있어야 한다. 선행연구를 보면, 도서관 프라이버시의 개념에 관한 연구에서부터 각종 사례분석을 통한 문제제기와 해결방안 제시 연구, 가이드라인 개발 연구 등이 상당히 많은 연구자들에 의해 고민되어지고 분석되었음을 알 수 있다.

셋째, 디지털시대의 도래로 프라이버시 문제는 더 심각해졌으며 앞으로도 더 심각한 문제가 발생할 수 있다. 따라서 시대의 발전에 맞추어 지속적으로 연구되어야 할 과제임을 알 수 있다.

3. 도서관 프라이버시의 개념과 지침들

3.1 도서관 프라이버시의 개념

도서관 프라이버시의 개념을 이해하기 위해 프라이버시의 개념, 프라이버시의 유형, 그리고 각 도서관 관련 기관 및 단체에서 내린 도서관 프라이버시의 정의를 살펴해보도록 하겠다. 『Privacy International』이나 『Article 12 of Universal Declaration of Human Rights(General Assembly Resolution 217 A (III) 1948)』 등에서 프라이버시에 대한 정의를 내리고 있지만, 여전히 이러한 정의가 충분하지 못하다(Tripathi & Tripathi, 2010). 프라이버시에 대한 정의를 내리는 것이 쉽지 않은 이유는 프라이버시는 사회적 상황이나 국가적 상황에 따라 달라질 수 있고(McMenemy, Poulter, & Burton, 2007), 개인의 생각에 따라 차이가 있을 수 있기 때문이다. 따라서 프라이버시는 그들의 지적, 사회

적, 문화적 삶을 다른 사람과 공유하고 싶은 정도, 즉 다른 사람이 자신의 사적인 삶에 끼어들 수 있는 정도를 결정할 수 있는 개인의 자유로 보아야 할 것이다(Tripathi & Tripathi, 2010). 이러한 개인의 자유는 권력이나 재력의 한계에도 지켜져야 하며, 이는 헌법에 명시된 인간의 권리이다.

우리나라 개인정보보호법 제2조 1항에 의하면 “‘개인정보’란 살아 있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보(해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함한다)’를 말한다.

가장 널리 인용되는 프라이버시에 대한 정의는 Warren과 Brandeis의 정의로서 ‘홀로 남겨질 권리’라고 하였고(1890), ‘문헌정보학 백과사전’에는 ‘프라이버시는 개인의 삶과 전문가직 삶에 대한 정보가 공개되지 않고, 특히 정부기관이나 상업기관에 폭로되지 않으며, 법적 권한 범위 내에서 감시로부터 자유로울 권리’라고 나와 있다. Clarke(1998)는 프라이버시의 유형을 다음과 같이 네 가지로 구분하였다.

- 개인의 프라이버시(privacy of the person), 개인의 몸의 완전성을 다루는 것.
- 개인행동의 프라이버시(privacy of personal behavior), 사적인 장소와 공공장소에서 개인행동의 민감한 측면과 관련된 것.
- 개인적인 커뮤니케이션의 프라이버시(privacy of personal communications), 다른 사람에 의해 그들의 커뮤니케이션이 모니터링되지 않고 다양한 매체를 사용해서 커뮤니케이션할 권리.

- 개인적 데이터의 프라이버시(privacy of personal data), 개인에 관한 데이터가 다른 개인이나 조직에 의해 이용되게 할 것인지 아닌지, 그리고 개인이 자신의 데이터와 그것의 사용을 통제할 것인지 말 것 인지를 결정할 수 있는 권리.

도서관 프라이머시에 대해서 Garoogian(1991)은 '자신의 생각, 감정, 신념, 두려움, 계획이나 환상, 그리고 이러한 것들의 통제를 다른 사람으로부터 지킬 수 있는 능력이며, 그것을 다른 사람들과 공유할 것인지를 결정할 수 있는 능력'이라고 하였다. Blitz(2006)는 도서관 이용의 프라이머시의 가치는 '정보를 받을 권리'이며, 그것을 은밀하게 사용할 수 있는 권리라고 하였으며, 도서관은 아이디어의 독자적 탐사를 위한 안식처를 제공해야 한다고 주장하였다. ALA(American Library Association)는 도서관에서의 프라이머시의 권리를 '한 사람의 관심주제가 다른 사람에 의해 조사되거나 감시되지 않고 질문을 할 수 있는 권리'라고 정의하였다(ALA, 2012).

종합적으로 정리하면, 프라이머시는 헌법에 명시된 인간의 권리로서 개인의 지적, 사회적, 문화적 삶을 다른 사람과 공유하고 싶은 정도, 즉 다른 사람이 자신의 사적인 삶에 끼어들 수 있는 정도를 결정할 수 있는 개인의 자유라 할 수 있다. 또한 도서관 프라이머시는 이용자가 지적자유를 누리기 위한 권리로서 이용자가 자신의 관심주제에 대해 다른 사람이나 기관에 의해 조사 및 감시당하지 않을 권리라고 할 수 있다.

3.2 도서관프라이머시 관련 지침

우리나라 개인정보보호법에서는 사회전체에 적용할 수 있는 개인정보 보호에 대한 전반적인 지침을 제시하고 있고, 국립중앙도서관에서도 도서관 이용자의 개인정보보호지침을 발표하였다. 이 지침에서는 도서관 이용자의 개인정보 보호에 필요한 기본사항을 정함으로써 공공업무의 적정한 수행을 도모함과 아울러 국민의 권리와 이익을 보호하기 위한 것이라 하였다.

한국도서관협회의 도서관인 윤리선언에서는 개인정보에 대해 매우 간략하게 제시하고 있는 것을 알 수 있는데, 제6조에서 '도서관인은 지식자원을 선택, 조직, 보존하여 자유롭게 이용케 하는 최종책임자로서 이를 저해하는 어떠한 간섭도 배제한다'고 하고, 그 하부 사항에서 '도서관인은 이용자와 관련된 개인정보를 보호하며 그 공개를 강요받지 아니한다'고 하고 있다.

ALA의 *Code of Ethics*에서는 개개 도서관 이용자가 탐색하고, 검색하고, 참고지원을 받은 자료, 대출한 자료, 획득한 자료, 전송한 자료에 대한 정보 측면에서, 그들의 프라이머시와 기밀을 보호해야 한다고 하고 있다. 미국의학도서관협회(The Medical Library Association, MLA)는 *Goals and Principles for Ethical Conduct*에 보건과학사서의 사명에 대해 기술하면서, 사회와 개인 모두가 그들의 도덕적 기준에 의해 보호되어야 한다고 주장하였다. 또한 미국법학도서관협회(American Association of Law Libraries, AALL)의 *Ethical Principles*에는 개인이 법률정보에 접근할 때, 그들은 그들의 정부일에 완전하게 참여할 수 있다. 법률정보를 수집, 조직, 보존, 검색함으로써 미국법학도서관

협의회의 회원은 국민들로 하여금 진정한 민주주의를 실현하도록 도울 수 있다고 하고 있다.

4. 도서관서비스와 프라이버시

도서관에서는 최첨단 정보통신기술을 활용하여 상황인식서비스, 위치기반서비스, 클라우드서비스 등을 포함하여, 대출서비스, 참고서비스, 상호대차서비스 등의 일상적인 도서관 서비스를 제공하고 있으며, 각각의 서비스를 제공하기 위해, 또는 그 과정에서 개인정보가 누적된다. 그러나 많은 연구자와 실무 사서들은 대출반납기록, 컴퓨터 이용기록, 상호대차 기록 등도 주민번호유출 및 CCTV를 통한 프라이버시 침해만큼 심각해 질 수 있고 주장하고 있다. 본 연구에서는 도서관 프라이버시와 관련하여 세 가지 측면에서 살펴보고자 한다. 첫째, 국가나 법률관련기관이 업무를 집행하는 과정에서 프라이버시가 침해될 수 있는 가능성이다. 둘째, 일상적인 도서관서비스를 하는 과정에서 발생할 수 있는 프라이버시 침해 가능성이다. 셋째, 도서관업무를 아웃소싱하는 과정에서 발생할 수 있는 있는 침해 가능성이다. 본 절에서는 각각의 경우에 대해 프라이버시 침해 가능성과 함께 침해사례도 제시함으로써 이해를 돕고자 한다.

4.1 법집행과 개인정보

국내의 경우 법집행 과정에서 도서관 이용자 정보가 활용된 사례를 찾는 것은 쉽지 않다. 다만 검열제도하에서 북한자료이용제한사례, 정

부가 이적단체로 분류한 요원의 검거를 위한 도서관기록 요청사례 등이 있으며(정현태, 2000), 이는 도서관 이용자의 지적자유를 보장하는 것과 관련된다.

미국의 경우 이러한 사례가 실제로 그러한 경험을 한 사서들에 의해 상당히 많이 발표되고 있으며, 이를 계기로 미국도서관협회의 도서관 개인정보보호 정책이 달라졌고, 각 주의 법이 영향을 받았으며, 개개의 많은 도서관들이 이 법을 적용하여 도서관 이용자를 보호하는 근거 자료로 활용하고 있다는 것을 알 수 있다.

도서관 이용자의 프라이버시에 영향을 미치는 미국의 대표적인 법은 FISA와 The USA Patriot Act라고 할 수 있다(Bowers, 2006). 미국정부는 9.11 테러 이후 테러 예방 및 방지를 명분으로 테러 관련 기관들을 신설하거나 정비하고 테러 관련 법제를 정비하였는데, 그 중 대표적인 조치 중의 하나가 The USA Patriot Act의 제정이었다. 동법에서는 위와 같은 명분하에 테러협회가 있는 외국인의 영장 없는 체포, 수사기관의 감청권한 대폭 확대, 테러분자에 대한 은신처 제공자의 처벌, 정부의 돈세탁 방지 및 테러협회의 자산 동결권 대폭 강화, 테러 긴급상황 통제를 위한 군병력 동원 등을 명시하는 등 테러에 대한 효과적인 예방과 효율적 대책 등이 강조되었다.

Bowers(2006)는 The USA Patriot Act, Section 215와 Section 218 때문에 도서관 레코드의 프라이버시는 지켜질 수 없다고 주장했다. Section 215는 법정 명령을 받고 도서관 이용자 레코드에 대한 정보를 제공한 도서관은 합구해야 한다는 '합구령(gag order)'를 포함하고 있다. 그래서 이용자들은 자신의 정보가 탐색되

고 감시하에 있더라도 이러한 사실을 모르기 때문에 프라이버시 침해에 대한 항의를 할 수가 없었다. Section 218은 전화도청이나 물리적 탐색을 위해 법원명령을 얻을 수 있도록 하는 것으로서, 이로 인해 도서관에서 감시를 하고, 기밀의 도서관 레코드에 접근하는 것이 매우 쉬워졌다.

이 법의 시행과정에서 나타난 많은 문제점 중에서 도서관 관련된 내용을 보면, 과도한 사생활 및 독서의 자유 침해이다. 동법에 따르면 FBI와 사법당국은 테러수사를 위해서는 도서관 책의 대출자, 대출도서명 및 서점 책의 구입자, 도서관 인터넷 접속자, 검색자료 등에 대한 자료 제출을 요구할 수 있다. 이에 대하여는 헌법정신에 반하고 사생활의 자유를 침해할 우려가 있다는 논란이 계속되었다.

실례로 2004년에 FBI 요원이 Washington State의 Whatcom County Library분관에 와서 오사마 빈 라덴(Osama bin Laden)에 대한 책을 대출한 모든 이용자의 명단을 비공식적으로 요구했으나 도서관이 이를 거절한 사건이 있었다(Airoldi, 2005). 일주일 후에 FBI는 2001년 11월부터 특별한 책을 대출한 모든 이용자의 명단을 요구하는 영장을 가지고 도서관에 왔으나 도서관은 영장에 항의했고, 결국 FBI는 그 요청을 거둬들였다. Bowers(2006)는 이 사건을 FBI와 정부가 도서관 고객의 활동에 대한 정보를 얻기 위해 도서관 레코드에 접근하려는 지속적인 캠페인을 하고 있는 사례라고 하였으며, Airoldi는 1970~1980년대, 소위 냉전시대에 FBI가 적용했던 Library Awareness Program과 같다고 했다. 한 갤럽조사에 의하면 67%의 미국인은 시민의 기본 자유를 침해하는 테러방

지 절차를 원하지 않는다고 했다(Falk, 2004).

한편, 도서관의 개인정보 보호 내용 중에 국가기관이나 법집행기관에 의해 사회 및 국가의 안전을 위한 경우, 정당한 절차에 의한 특정 범위 내에서 이용자 정보를 검찰에게 제공하는 것을 허용하게 된 사건이 있었다. 2002년 5월 30일에 개정된 법으로 FBI는 서점, 예배당을 포함한 공공장소에서 일어나는 모든 일을 모니터링할 수 있게 되었으며, 이는 도서관 이용자의 프라이버시 보호책임이 있는 공공도서관의 의무를 극적으로 파괴했다고 했다. ALA 워싱턴오피스디렉터 Emily Sheketoff는 FBI는 이용자들이 읽는 것, 인터넷에서 하는 모든 행위들을 모니터링할 수 있다고 했다. 2월쯤 FBI는 911 테러에 관련된 고객정보를 85개의 도서관에 요구하였고, *CNN Crossfire* 프로그램에 출현한 Sheketoff는, 이용자들의 레코드를 보여주었다라도 '함구령' 때문에 사서들은 이 사실을 함구할 것이라고 말했다. 그러나 Paterson Public Library 관장은 Bergen Record를 FBI에 제공했고, 이를 기반으로 세 명의 용의자를 찾아냈다. 이러한 문제들이 자주 일어나자 ALA는 법을 개정하였으며, 원칙적으로 이용자의 개인정보를 보호하되, 국가의 안전을 위해 영장에 의한 정당한 법집행은 허용하는 것으로 하였다(Anonymous, 2002). 주법이 개정된 사례는 서론에서 언급하였듯이 노스캐롤라이나와 뉴욕주의 법이 도서관 이용자 기록검토를 통해 범죄 검거사례들이 발생하면서 노스캐롤라이나주 법이 ALA와 같이 예외적인 경우를 허용하게 되었으며, 30개 이상의 주들이 이 법을 따랐다(Silas, 1986).

사서는 이용자의 지적자유를 보장해 줄 의무

와 국가의 안전을 위해 협조도 해야 하는 입장에 있다. 대부분의 경우에 사서는 이용자의 레코드를 지키는 사명을 수행하는 데 그다지 큰 어려움이 없다. 그러나 정부기관, 법원명령이 있을 때 두 가지 임무사이에서 고민을 할 수밖에 없다. 따라서 이러한 경우에 대처할 수 있는 방법을 기술해 놓은 가이드라인이 필요하다고 본다. 미국 ALA의 경우 도서관 프라이버시 정책을 개발했고, 이미 많은 로컬 도서관들이 이러한 가이드라인을 따르고 있다(ALA, 2005).

4.2 도서관서비스와 프라이버시

도서관 이용자를 인증하는 방법이 매우 스마트해지고 편리해졌다. 스마트식별카드나 RFID 카드, 그리고 아이디 및 패스워드를 사용해서 특정 도서관의 이용자로 '공식인증(official recognition)'을 받으면, 그리고 이용자가 '로그인 상태(signs on)'인 이상, 이용자가 이용한 정보 자원, 방문한 웹사이트, 이메일, 메시지, 채팅을 교환한 사람들에 대한 정보가 모두 기술에 의해 추적되고 문서화된다(Shuler, 2004). 이러한 기록들은 이용자맞춤형서비스를 제공하는데 효과적으로 활용되고 있다. 그러나 프라이버시 문제를 고려하여 도서관은 이러한 기록을 삭제하거나 특정 이용자의 활동을 인식하지 못하도록 할 수도 있으나, 데이터 통신과정에서 발생하는 데이터 방출 및 해킹 가능성, 하드웨어에 남게 되는 기록문제는 여전히 남게 된다. 본 절에서는 도서관에서 제공되는 다양한 서비스 중 프라이버시 문제가 발생할 수 있는 서비스들을 서비스 제공과 서비스관리 측면으로 구분하여 분석하고자 하며, 이는 우리 사서들이 이용자의 권리

를 지키고 사서의 임무를 올바르게 수행하는데 도움이 되고자 한다. 그러나 본 논문에서 제시되는 프라이버시 문제 외에도 도서관 출입정보로 인한 프라이버시 침해사례를 포함하여 상황 인식서비스, 위치기반서비스, 클라우드서비스, 책추천서비스와 같은 서비스를 제공하는 과정에서 프라이버시 문제가 발생할 수 있으며, 각각의 서비스에 대해서 심층적인 분석과 대안이 나와야 할 것이다.

4.2.1 서비스 제공과 프라이버시

1) 대출반납서비스

도서관에서 가장 많이 이용되는 서비스 중의 하나는 대출반납서비스로서 대출자와 대출된 책에 대한 기록을 언제까지 서버에 저장해 놓을 것인가가 논점이 될 수 있다. 도서관대출시스템은 이제 사회적 감시시스템의 하나로 간주되기도 했으며(Johnston, 2000), 이 시스템으로 인해 개인의 과거정보는 중앙에 위치하게 되고 언제든지 읽혀질 수 있으며, 특정 이용자에게 대한 정보, 그들의 행적을 몇 초안에 알아낼 수 있다고 했다(Garogian, 1991).

이러한 문제점을 최소화하기 위해 California의 Ventura County에서 사용되고 있는 도서관 시스템은 특정 책의 대출정보는 다음 이용자가 대출할 때까지 보관되며, 누가 그 책을 대출했는지에 대한 정보는 삭제된다(Ventura County Library, n.d.). 그러나 연체요금이 있는 이용자의 기록은 보관되며 연체요금지불이 완료되면 기록은 삭제된다. 매디슨공공도서관은 30일 또는 다음 대출자에게 대출될 때까지로 이용자 레코드 보관기간을 정해놓고 있다(Madison Public Library, 2012).

우리나라 국립중앙도서관은 2005년 공공도서관에서 개인정보 보호 강화가 필요하다는 국가인권위원회의 권고결정에 따라 '개인정보보호 지침'을 마련하였는데(국립중앙도서관, 2005), 이 지침에 따르면, 회원 개인별 도서대출기록 서비스도 임의로 삭제할 수 있도록 하였다. 이는 회원의 도서대출기록이 개인의 사상, 취향, 가치관을 알리는 중요한 개인정보라는 점을 반영한 것이다. 그러나 대출기록의 보관기간에 대한 규정은 다루고 있지 않다.

선행연구나 사례들을 분석해 보았을 때, 도서관이 이용자의 지적자유를 보장하고 프라이버시를 보호하기 위해 도서의 이용기록에 대해 다음과 같은 방안이 권장된다. 첫째, 도서관은 도서관 통계를 기반으로 평가받고 예산도 받기 때문에 통계가 필요하지만, 통계가 완료된 즉시 이용자 대출정보를 파기하도록 해야 한다. 둘째, 대출기록은 반납과 동시에 삭제되어야 하며, 연체가 있을 경우 연체요금이 완납되자마자 삭제되어야 한다. 셋째, Klinefelter(2007)는 이용자에게 연체를 알리는 이메일도 대출레코드의 기밀을 해칠 수 있다고 하였으며, 따라서 이용자에게 SMS나 이메일 등의 방법으로 다양한 서비스를 제공하는 것도 프라이버시의 침해가 되는지 신중히 검토해야 한다. 넷째, 서비스 요금이나 연체요금을 위해 신용카드를 사용할 때는 매우 신중해야 한다(Kennedy, 2006; Klinefelter, 2007).

Tripathi & Tripathi(2010)는 사람은 그들이 읽을 것을 선택한 것을 기반으로 특성 지워질 수 없다고 했다. 그들이 읽고 싶은 것을 읽었다는 것 때문에 그 사람들의 평판이 달라진다는 것은 합리적이지 못하다는 것이다. 이용자가 읽

는 것을 두려워한다면, 그들의 사고는 편견의 상태로 남아있게 되고, 동전의 다른 면을 보거나 판단하는 것은 어렵게 될 것이다(Tripathi & Tripathi, 2010). 한 마디로 이용자의 대출기록의 보관과 이용이 이용자의 완전한 지적자유 의 보장 여부에 지대한 영향을 미칠 수 있다고 할 수 있다.

2) 온라인탐색서비스

온라인상으로 또는 도서관의 컴퓨터를 이용하여 도서관 온라인 목록을 탐색하고, 신문, 잡지, 회사정보, 금융정보 데이터베이스 등을 탐색하며, 이러한 정보 이용 기록들은 도서관 서버에 저장될 수 있다. 이러한 정보이용기록을 저장할 것인지 말 것인지를 이용자가 결정할 수 있는 기회를 주어야 하는가 아니면 아예 저장하지 말아야 하는가? 즉, 보다 발전된 개인화된 서비스를 위해 서버에 이러한 기록을 남기도록 권장할 것인지, 도서관 밖에서 이루어지는 다른 서비스처럼 이용자의 동의를 얻는 과정을 거치도록 할 것인지에 대해 고려해야 한다.

온라인탐색서비스를 제공할 때 프라이버시가 침해될 수 있는 사례로서, 첫째, 라이선스가 있는 데이터베이스를 이용할 경우이다. 도서관 이용자는 이메일 주소나 패스워드 등을 이용해 신분을 증명해야 하며, 이메일을 등록할 경우 추가적인 서비스도 받을 수 있다. 이 경우 이용자와 정보자원은 연결되며, 결국 이용자의 모든 관심사가 원격의 데이터베이스 관리자에게 알려지게 된다. Adams 등(2005)은 연구자의 프라이버시가 편의성 요인보다 우선한다고 지적했다. 둘째, 인터넷 사이트는 로컬 컴퓨터에 쿠키를 설치하여 매우 정교한 방법으로 이용자의

행동을 추적하며(DeMarco, 2006), 대부분의 이용자는 쿠키나 쿠키의 역할에 대해서 잘 모른다. 도서관 직원은 쿠키의 문제를 해결하기 위해 공용의 도서관 컴퓨터 관리 문제에 대해 고민해야 할 것이다(Leiserson, 2002).

3) 상호대차서비스

상호대차서비스나 외부 기관으로부터의 정보수집을 요구하는 서비스는 개개 도서관 이용자의 익명성을 파괴하는 위협에 놓이게 할 수 있으며, 도서관상호대차 절차는 원격 대여 도서관과 사용자 정보를 공유하게 할 수 있으며, 이용자의 연구주제나 관심주제가 관외까지 노출될 수도 있다(Klinefelter, 2007). 특히 로펌도서관에서의 상호대차서비스는 클라이언트의 신분을 노출시키는 매우 큰 위협이 될 수도 있다(Wallace, 1988).

상호대차서비스 기록은 이용자가 소속된 도서관의 개인정보 관리정책의 범위를 넘어서는 서비스기록이다. 상호대차서비스시스템을 관리하는 기관은 상호대차에 참여하는 도서관들로 하여금 이용자들의 상호대차기록을 어느 정도까지 유지해야 하는지에 대한 중재를 해야 하며, 서비스가 종료되는 시점을 기준으로 이용자 및 이용기록 정보가 삭제될 수 있도록 해야 한다.

4) 참고서비스

참고서비스에는 이용자의 신분을 알 필요가 없는 서비스와 이용자의 신분을 밝혀야 하는 서비스 또는 통계를 위해 반드시 기록을 남겨야 하는 경우가 있다. 그러나 온라인 참고서비스를 이용하기 위해서는 반드시 이용자의 신분을 밝

혀야 하는 경우가 많으며, 이러한 경우 이용자가 받은 서비스에 대한 기록이 남게 되고, 이 또한 이후 프라이버시 침해의 요인이 될 수 있다. 특정 정치적인 문제, 법적인 문제, 사회적인 문제에 대한 참고서비스를 받은 것이 이후 문제가 될 수 있으며, 따라서 특정 기간이 지나면 이러한 정보는 삭제되어야 할 것이다.

참고서비스는 대면, 전화, 이메일, 문자메시지, 블로그, 게시판 등 이용자가 선호하는 방법으로 이루어지며, 사서가 아는 사람일 수도 아닐 수도 있다. 참고사서는 질 높은 서비스를 제공하기 위해 연구자들의 관심분야에 대한 기록을 남기고, 장서개발, 패스파인더 개발을 하며, 핵심 이용자에 대한 맞춤형 참고서비스를 제공하고 한다(Klinefelter, 2007). Levine(2006)은 참고서비스를 위한 모든 통신수단과 참고서비스 내용이 기술적, 정책적으로 그 안전을 보장한다면 익명성을 보장할 수 있다고 주장했다. 그러나 Klinefelter(2007)는 도서관이 개개의 고객에게 각각 다른 서비스를 제공하는 한 익명성 보장은 불가능하다고 반박했다.

5) 웹 2.0 서비스

블로그, 위키, 온라인 커뮤니티, Facebook, MySpace와 같은 소셜 커뮤니티 기술은 도서관 마케팅은 물론 도서관에 대한 서비스 및 콘텐츠를 향상시키는데 많은 기여를 했다고 할 수 있다(Farkas, 2006). 이러한 서비스들은 도서관 서비스를 제공하고 콘텐츠를 생성하는 도구 역할을 하고 있다(Breeding, 2006). 그러나 온라인 커뮤니티에서 프라이버시는 데이터 보안, 제3의 정보제공자 접근, 모든 이용자에 대한 접근가능성 문제를 포함한다(Kinzie & Noguchi,

2006). 이러한 서비스를 이용하는 이용자들은 주로 젊은 세대로서 프라이버시보다는 커뮤니티에 더 관심이 많은 세대일지라도 프라이버시 문제가 대두되면, 서비스 이용을 꺼려할 것이다. 온라인 커뮤니티의 개방성 때문에 이러한 서비스를 이용하는 이용자에 대한 보호 운동이 있기도 하며(Lamb & Johnson, 2006), 도서관은 각각의 서비스 이용기록에 대한 정책개발을 놓고 고민해야 한다.

4.2.2 서비스 관리와 프라이버시

1) 도서관 컴퓨터 이용기록

도서관에 오는 이용자들은 도서관 컴퓨터를 이용하여 다양한 소프트웨어를 이용하고 있는데, 도서관 이용자 아이디를 가진 이용자만이 사용할 수 있는 컴퓨터의 경우, 그 이용자가 접근한 웹 사이트, 이용한 데이터베이스, 사용한 소프트웨어 등이 모두 기록된다(Klinefelter, 2007). 이러한 정보는 언제까지 서버에 보관되어야 하는가? California의 Ventura County 도서관은 이용자가 방문한 사이트, 어떤 이용자가 어떤 사이트를 방문을 했는지에 대한 기록을 보관하고 있으나, 한 달에 한 번씩 그러한 기록들을 삭제한다(Ventura County Library, 2012). 매디슨공공도서관은 10일 동안만 그러한 정보를 보관한다(Madison Public Library, 2012). 그러나 Falk(2004)는 이용자의 프라이버시 침해에 그러한 기록들이 사용될 수 없도록 관리되어야 한다고 주장했다.

Dettlaff(2007)도 소속기관, 벤더, 심지어 국가 기관들까지도 우리가 알지 못하는 방법으로 우리의 컴퓨터 사용기록을 모니터링할 수 있다고 했으며, 그는 가능하면 최대한 빨리 불필요

한 기록과 사용로그를 삭제해야 한다고 주장했다. 그는 LRC에서 근무할 때 전자적 탐색기록을 기밀로 유지하는 방법으로 하루에 한 번, 가능하면 더 자주 컴퓨터 캐시를 삭제했다고 했다.

도서관 컴퓨터를 이용하여 이용자는 수많은 일을 하고 있다. 웹사이트 방문, 이메일 교환, 문자메시지 교환, 데이터베이스 검색, 책 검색, 비디오 및 오디오 청취, 문서작성, बैं킹 등 매우 프라이빗한 일들을 하고 있는데, 이러한 모든 기록이 이용자가 해당 컴퓨터를 떠난 후에도 며칠동안 남아있게 되었을 때 많은 문제가 발생할 수 있다고 본다. 첫째, 어떤 이용자가 어떤 일을 했는지를 알게 되는 것 자체가 프라이버시 침해의 요지가 있다. 둘째, 이용자가 특정 서비스를 이용할 때마다 설치한 쿠키는 다른 사용자의 사용에 영향을 미친다. 셋째, 이용자가 금융서비스를 이용했다면, 그 과정에서 설치되는 보안 프로그램들이 해킹의 대상이 될 수 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 이용자가 해당 컴퓨터의 사용을 마치게 되었을 때 모든 사용기록이 즉시 삭제될 수 있는 프로그램을 설치하는 것이 권장된다.

2) 도서관 컴퓨터 모니터링과 통제 소프트웨어
국립중앙도서관이 공공도서관에게 준수할 것을 권고한 개인정보 보호지침이 마련되기 전까지 몇몇 공공도서관은 디지털자료실 이용자의 컴퓨터 화면을 원격으로 모니터링할 수 있는 프로그램을 설치, 운영하고 있었으며, 이용자 컴퓨터에서 접속 중인 인터넷 사이트나 실행 프로그램 화면을 공공근로들이 실시간으로 모니터링하고 있었다(국가인권위원회, 2005). 국립중앙도서관이 지침을 마련하여 공공도서관은 디지털

자료실에 설치된 컴퓨터의 모니터링기능 설정을 없애도록 하였으나(국립중앙도서관, 2005) 학교도서관을 비롯한 대학도서관 등은 여전히 이러한 프로그램이 설치되어 있다.

관리자가 직접 이용자의 화면을 모니터링하는 것 외에 이용자가 방문할 인터넷 사이트를 미리 통제하기 위한 불법사이트방지소프트웨어를 도서관 컴퓨터에 설치하는 경우도 문제가 될 수 있다.

New Hampshire의 공공도서관 이용자 중 한 이용자는 자신의 12살짜리 아이가 도서관 컴퓨터에서 포르노 사이트를 보고 있는 것을 발견하고 매우 화가 났으며, 도서관 직원에게 인터넷 필터링 소프트웨어를 설치하지 않은 것에 대해서 크게 항의했다. 이에 도서관 직원은 언론의 자유를 보장하기 위해 이러한 소프트웨어를 설치하지 않는다고 했다. 그 사건 이후 그 다음해에 미대법원(US Supreme Court)은 연방정부로부터 기금을 받는 모든 도서관은 컴퓨터에 포르노그라피 필터를 설치할 것을 법으로 제정했다. 그러나 Falk(2004)는 연구 및 정보이용의 자유를 보장하기 위해 그러한 소프트웨어는 설치하지 말아야 하며, 이용자의 화면을 보호하여 이용자의 프라이버시가 침해되지 않도록 하는 것이 더 중요하다고 강조하였다.

그렇다면 이용자의 진정한 지적자유를 보장하고 연구, 학습, 탐색의 자유를 보장하며, 이용자의 프라이버시를 보호하면서 불법사이트로부터 이용자를 보호하기 위해 도서관은 도서관 컴퓨터 모니터링과 통제소프트웨어와 관련하여 어떠한 정책을 펼쳐야 하는가? 선행연구를 비롯한 각종 가이드라인 등을 검토해 보았을 때 다음과 같은 방안이 권장된다.

첫째, 이용자의 컴퓨터를 모니터링하는 기능을 없애야 하며 관리자에 의한 모니터링은 물론 공익요원이 이용자 컴퓨터의 모든 화면을 모니터링 하는 일은 없도록 해야 한다.

둘째, 불법사이트에 대해 접속방지를 하는 프로그램 설치를 해지해야 한다. 인터넷 필터링 소프트웨어를 설치한다는 것은 바람직하지 못한 자료를 제거함과 동시에 이용자 및 자료를 검열하는 것이다. 일부 건전하지 못한 사이트를 방문하는 이용자를 방지하기 위해 그러한 프로그램을 설치했을 경우 신체의 특정 부위와 관련된 병에 관한 정보를 원하는 이용자, 그리고 이러한 문제에 대해서 연구하는 이용자에게 문제가 되기 때문이다. 다만 어린이와 청소년을 보호하기 위해 어린이, 청소년 좌석을 별도로 마련하여 정보를 이용할 수 있도록 하되, 불법사이트는 방문하지 못하도록 소프트웨어를 부분적으로 설치하는 것이 권장된다.

3) 디스플레이 모니터의 오픈

기술의 발전으로 디스플레이 해상도는 점점 높아지고 있고, 데이터를 편하게 볼 수 있도록 디스플레이 모니터는 점점 커지고 있다. 따라서 옆으로 지나가는 사람이 의식적, 무의식적으로 스크린의 내용을 쉽게 볼 수 있다. 즉 인터넷 사이트의 내용, 데이터베이스로부터 검색된 자료들, 인터넷뱅킹을 하고 있다면 어찌면 아이디 등이 노출될 수 있을 것이다. 이용자가 사용하는 화면상의 언어로 이용자의 국적도 예측할 수 있다. 연구 목적일지라도 신체의 특정 부위에 대해서 연구하고 있거나 아랍 문제 등 매우 심각한 정치적, 사회적 문제를 연구하고 있는 사람이 다른 사람에 의해 자신의 화면이 모니터

되고 있다는 것을 의식하면 결코 편하지는 않을 것이다. 즉 마음 편히 연구하는 것이 불가능하다는 것이다.

Falk(2004)는 이에 대해 개인화된 디스플레이 장비를 도서관에 도입할 것을 제안했다. 즉 헤드마운트디스플레이(Head mounted displays) 장비와 가벼운 힌지후드(lightweight hinged hood)이다. 이 두 장비는 이를 사용하고 있는 이용자만이 화면의 내용을 보고, 소리를 들을 수 있으며, 다른 어떤 사람도 그 내용과 소리를 알 수 없다. 이러한 장비를 도서관에 도입하는 것은 현재로서는 예산의 문제 등으로 힘들다고 본다. 그러나 이용자의 화면이 최대한 다른 사람에게 노출되지 않도록 기술적, 공간적 배치 등을 고려해야 할 것이다.

4) RFID와 프라이버시

RFID 기술의 편의성 때문에 세계의 많은 도서관들이 RFID 기술을 도서관에 도입했으며, 이로 인해 무인대출반납, RFID 서가를 활용한 장서확인의 편의성, 장서관리의 편의성, 신속한 업무처리 등 이용자의 이용 편의성 및 사서의 업무 편의성이 증대되었으며, 인건비 및 예산절약이 가능해졌다(Butters, 2007). RFID 칩은 하나의 아이টে에 대한 매우 상세한 서지정보는 물론, 지금까지 그 책을 대출했던 사람들과 대출 기간, 그 책의 위치정보, 그 책과 유사한 내용의 다른 책에 대한 정보까지 수록할 수 있으며, 매우 상세한 정보가 거의 무제한으로 수정, 보완이 가능하다.

문제는 개인정보가 보안이 안된 RFID칩에 내장된다는 것이며, 리더기가 있는 사람은 누구나 그 정보를 읽을 수 있다는 것이다. 게다가 주

파수를 이용하기 때문에 주파수를 가로채어 정보를 빼나가는 것도 가능하다는 것이다(Falk, 2004; Zimmerman, 2009). Butters(2007)는 RFID 기술의 도입으로 데이터 보안과 관련된 프라이버시 문제는 크게 대출자의 프라이버시 위협문제(추적, 인기품 명단, 프로파일링)와 도서관장서와 관련된 위협(도서관 자료의 도난, 디지털 반달리즘, 태그기반 바이러스)으로 구분된다고 했다.

즉 RFID 기술의 도입으로 과거보다 더 쉽게 관련 기술을 가진 사람들에 의해 개인정보가 읽혀질 수 있게 되었다(Boone & Studwell, 2006). 이렇게 될 경우 과거에는 FBI 등이 영장을 가져와야만 이용자 레코드를 볼 수 있다거나 사서가 거부하면 이러한 정보를 획득하지 못했는데, RFID 시스템 환경에 도서관의 모든 정보가 구축된다면, 해커나 정보를 필요로 하는 사람이 특정 책에 대한 정보 및 이용자 정보를 얼마든지 가져갈 수 있는 문제점이 발생한다. 이에 샌프란시스코공공도서관위원회(The San Francisco Public Library Commission, SFPLC)는 2003년 9월에 RFID의 사용으로 인한 프라이버시의 위험성(개인정보 추적)을 경고한 바 있으며, 2006년에는 Berkeleyans Organizing for Library Defense가 도서관의 RFID 사용에 대항하는 시위를 벌이기도 했다(Bender, 2006).

그렇다고 RFID 시스템을 구축하지 않는 것은 기술발전에 역행하는 것이 되며, 또한 RFID 시스템의 편의성을 충분히 이용해야 한다. 이와 더불어 RFID 시스템에 대한 주파수 보안과 권한이 있는 자에 의한 리더기의 철저한 관리가 요구된다고 할 수 있다. Butters(2007)는 RFID의 프라이버시와 관련하여 RFID 표준과 기술

을 조사하였으며, 이를 기반으로 RFID 시스템 도입으로 인한 프라이버시 침해문제를 줄일 수 있는 방법에 대해서 다음과 같이 제안하고 있으며, 우리 사서들은 이를 신중하게 검토할 필요가 있다.

첫째, 대출자를 위해 RFID를 사용하지 않도록 한다. 만약 RFID 대출자카드가 필요하다면, 적층 RFID태그(laminated RFID tag)가 아니라 특정의 목적기반 스마트카드 기술을 사용하도록 한다.

둘째, 각 RFID태그에 입력되는 데이터의 양을 줄인다. 특히 프라이버시가 문제가 되는 곳에서는 태그 위에 기본항목ID만 넣어도 이용자 지원에 도움이 된다.

셋째, 바코드를 사용해서 서지탐색을 하지 못하도록 한다. 이는 아이템식별자와 서명이 연결될 가능성을 줄여준다.

넷째, 도서관 프로젝트와 관련하여 투명성을 확보한다. 이는 자신들의 데이터가 외부에 노출되지 않을 것이라는 도서관이용자의 기대를 저버리지 않고, 두려움을 없애게 할 것이다.

다섯째, 보안절차를 자주 검토한다. 대부분의 공격은 RFID 태그 상의 데이터와 다른 정보를 매칭시킴으로써 이루어진다. 따라서 도서관은 보안절차와 정책, 특히 정보통신기술을 점검하되, 전문가 검토도 고려하도록 한다.

여섯째, 개선된 보안솔루션을 가진 벤더를 고용한다. 현재의 표준을 기반으로 RFID시스템의 보안상태를 개선하는 개발작업이 많이 이루어져 있다. 즉 익명 ID시스템의 개발, 리더의 개선된 인증과정, 개선된 패스워드 보안, 기타 현 RFID 프라이버시 문제를 위한 다양한 솔루션이 있다.

5) CCTV 설치 및 운영

이용자의 안전 및 도난방지를 위해 CCTV를 도서관 코너 등에 설치하여 사서가 실시간 모니터링을 할 뿐만 아니라 녹화된 자료는 보관되고 있다. CCTV 녹화자료를 통해 특정 이용자의 동선, 관심사, 주로 보는 자료 등에 대한 파악이 가능하며, 이 또한 개인정보침해의 원인이 된다(Klinefelter, 2007). 2004년과 2005년 사이에 국내의 경우 도서관에 CCTV를 설치하는 것에 대해 많은 논란이 있었다. 국가인권위원회 공공도서관 CCTV 인권침해 논란, 한양대학교 도서관 CCTV 인권침해 논란, 충남대학교 도서관 CCTV 인권침해 논란, 전북대학교 도서관 CCTV 인권침해 논란 등이 있었으며, 국가인권위원회의 시정조치가 있는 후 CCTV 설치·운영에 관한 법률적 근거(공공기관의 개인정보보호에 관한 법률)가 마련되었다. 이를 개인정보보호 법률에 포함시킴으로써 도서관에 특정 조건하에서 설치되는 것이 허용되었으며, 현재는 많은 도서관이 CCTV를 설치하고 있는 상황이다. 그러나 2012년 7월 27일에 구글은 'Google Street View Vehicles'로 수집한 2010년의 데이터의 일부를 삭제하지 않았다고 인정했는데, 이용자들은 이러한 기사를 보면서 도서관에 설치된 CCTV의 프라이버시 침해를 여전히 염려할 것이다.

6) 도서관데이터백업자료

도서관은 하드웨어 및 소프트웨어의 오류로 인한 디지털 재앙을 피하기 위해 정기적(일주일, 한 달, 10일 등의 주기)으로 도서관의 데이터를 백업한다. 백업된 데이터에는 이용자의 대출기록, 참고서비스 내용을 포함한 이용자의 개인정보

보가 들어 있다. 그렇다면 이러한 백업데이터는 언제까지 보관해야 하는가에 대한 구체적인 논의가 필요하다. 다음 백업이 일어나기까지 보관하는 것을 고려해 볼 수 있다(Klinefelter, 2007).

7) 주민등록번호가 요구되는 도서관자동화 기기

무인좌석발급기를 비롯한 일일이용증발급기를 이용하기 위해서는 주민등록번호를 입력해야 하는 경우가 많다. 좌석발급기의 관리자 프로그램에는 이용자의 주민등록번호가 모두 표시되는데, 주민등록번호는 금융정보 및 기타 모든 곳의 인증번호가 되므로 특히 주의해야 할 것으로 보인다. 경우에 따라서는 주민등록번호 입력에 동의하지 않는 이용자가 있을 수 있으며, 이러한 이용자들을 위한 열람실 이용 절차를 마련하는 것도 고려해 보아야 한다.

4.3 도서관 외주업체 서비스와 이용자 정보

도서관 내부의 노력만으로 도서관의 서비스를 개선하는 것은 한계가 있다는 것은 아주 오래된 인식이다. 목록업무 아웃소싱은 물론이고, 현재 거의 모든 도서관이 도서관자동화솔루션을 도입하고 있으며, 전자책 및 전자저널 데이터베이스를 구독하고 있다. 이로 인해 도서관 이용자는 매우 다양한 서비스와 콘텐츠를 풍부하게 누리고 있다. 그러나 이러한 서비스를 직접 도서관 직원이 관리하지 않고 외주 업체가 주관하고 있으며, 따라서 이용자 레코드가 외주 업체에 의해 관리될 수밖에 없기 때문에 이용자 프라이버시 보호가 문제점으로 지적되고 있다.

Dettlaff(2007)는 벤더와의 계약에 신중해야 한다고 했고, 계약서에 백업정보, 로그정보, 폐기 시기, 백업데이터의 보유기간, 접속한 사람에 대한 정보를 누설하지 않겠다는 내용을 넣어야 한다고 했다. 본 절에서는 도서관자동화업체 및 DB유통업체에 의해 발생할 수 있는 이용자 프라이버시 문제를 짚어보고자 하며, 도서관이 이들 업체들과 신뢰를 기반으로 한 협력관계를 유지하도록 하고자 한다.

첫째, 도서관자동화업체와 관련하여 프라이버시가 발생할 수 있는 상황에 대한 것이다. 2003년의 Library & Archival Security의 'Editorial' 섹션에 편집위원이 도서관자동화시스템의 도입의 감동과 그로 인한 도서관 프라이버시 침해 가능성에 대해서 매우 재미있게 기술해 놓았다(Brown-Syed, 2003). 캘리포니아 공공도서관에 최초로 도서관자동화시스템을 도입할 때 RFP(제안요청서)에는 회사가 이 시스템을 해커로부터 지킬 수 있는지, 한 이용자가 다른 이용자의 대출 레코드를 보는 것을 어떻게 방지할 수 있는지, 시스템 내의 예산, 패스워드 등 직원의 중요정보를 어떻게 보호할 것인지, 비상시 직원이 문제를 해결할 수 있도록 얼마나 빨리, 어떻게 지원할 것인지, 유지보수시간은 제한되어 있는지, 즉 근무시간 이외에도 지원이 가능한지 등이다. 이를 위해 도서관은 계약에 성공한 업체에게 업체 직원이 24시간 대기하고, 문제를 해결하고, 소프트웨어를 업그레이드 할 수 있도록 도서관 서버를 그 회사에 열어주었다. 업체의 헬프데스크는 슈퍼계정인 'root' 패스워드를 가지게 되었고, 루트패스워드 없이도 시스템에 들어갈 수 있는 'back door'를 시스템에 설치했다. 1986년에 이와 같은 시스템 도입

이 많이 이루어졌으며 네트워크로도 연결이 되었다. 그 외 Brown-Syed는 도서관자동화시스템에 새로운 기능이 점점 추가되면서 나타나는 도서관 레코드 관리의 문제점을 매우 상세히 소개하고 있다. 도서관자동화시스템은 직원의 업무편의성, 이용자의 이용 효율성을 지속적으로 높여가고 있다. 그러나 도서관 사서는 이러한 장점을 극대화하기 위해서 컴퓨터, 서버, 통신의 보안, 그리고 업체관리에 대한 관심을 높여야 할 것이다.

둘째, 데이터베이스 유통업체와 관련하여 프라이버시가 발생할 수 있는 상황에 대한 것이다. 현재 대학도서관, 전문도서관은 물론 거의 모든 관공의 도서관이 데이터베이스를 구독하고 있다. 전자저널은 물론 전자책, 전자신문 등을 온라인으로 구독하고 있으며, 그 데이터는 도서관 내 서버에 있지 않고 원격에 저장된다. Shuler(2004)는 벤더들은 이용자 통계를 이용하여 데이터베이스의 가격을 정하고, 동시이용자수를 통제하며, 이로 인해 이용자정보가 도서관 내에만 있는 것이 불가능 해졌다는 상황에 대해 심각한 우려를 표하기도 했다. 이러한 상황을 쉽게 바꿀 수는 없는 것이며, 따라서 이용자 및 직원을 대상으로 한 교육뿐만 아니라 이용자 레코드에 접근할 수 있는 모든 외부 업체를 대상으로 한 프라이버시 교육을 수행해야 한다(ALA, 2012).

셋째, 도서관 홈페이지 개발 업체 및 기타 시스템 구축업체와 관련하여 프라이버시 문제가 발생할 수 있는 상황에 대한 것이다. 툴키기반으로 도서관시스템을 구축하는 경우도 있지만, 서버업체, 도서관자동화업체, 홈페이지구축업체, 모바일서비스구축업체, 디지털자원구축업

체 등으로 필요에 의해 추가적으로 시스템을 구축하는 경우가 많으며, 구축업체가 모두 다를 수 있다. 이 경우 그 시스템에 대한 이용자 정보는 많은 업체의 관리자에게 노출되게 된다. 앞의 도서관자동화시스템에서 벌어질 수 있는 상황이 여러 업체로 분산되어 나타나게 되며, 그만큼 이용자 정보의 유출가능성은 높아진다고 할 수 있다. 이와 같이 도서관에 도입되는 시스템을 관리하는 개개의 업체가 모두 이용자정보에 접근하게 되어있는 상황에서 이용자 정보의 보완 유지에 신중을 기해야 할 것이다. 즉 개인 정보의 보안에 대해 도서관 직원 및 업체직원의 신뢰성이 높아져야 할 것이며, 이는 이들에 대한 교육을 통해서 가능하다고 할 수 있다.

Fifarek(2002)는 전자도서관 환경에서 축적된 정보들, ID, 주민번호, 독서리스트, SMS 번호 및 내용, 접근한 사이트, 검색한 데이터베이스 자료, 질문한 내용, 여기저기 찍힌 비디오테이프, 컴퓨터 로그정보 등을 모두 모으면, 한 사람의 모든 행적을 하나도 빠짐없이 추적할 수 있다고 했다. 사서들은 이런 내용에 대해서 알고 싶지 않고 알려고도 하지 않을 것이나 어떤 사람은 다른 이유로 이러한 정보를 알고 싶어한다는 것은 수많은 사례가 말해준다.

5. 논의 및 향후연구

5.1 논의

본 연구에서는 정부나 법률기관의 법집행 과정에서 도서관 이용자의 프라이버시가 침해될 수 있는 상황의 사서들이 이용자를 보호하기 위

해 사서의 본연의 역할을 충실히 수행하려고 시도했던 사례들을 통해서 시사점을 도출해 보고자 한다. 또한 디지털도서관 시대의 도래로 정보통신기술을 활용한 도서관 서비스는 향상되었지만 전자적으로 기록된 도서관 이용자의 레코드도 이용자 프라이버시 침해에 활용될 수 있다는 것과, 도서관 자원 및 시스템을 관리하는 외부 업체들과도 프라이버시 문제는 무관하지 않다는 것을 알 수 있었다. 본 절에서는 연구 질문으로 제기했던 문제들을 다시 한 번 정리하고 논의하고자 한다.

첫째, 국내외적으로 도서관에서는 어떠한 프라이버시 침해문제들이 발생하고 있는가에 대한 연구질문에 대해, 국가나 법률관련기관이 업무를 집행하는 과정에서 발생했던 프라이버시 침해 사례, 대출반납서비스, 참고서비스, 상호대차서비스 등 일상적인 도서관서비스를 하는 과정에서 발생했던 프라이버시 침해가능성 및 사례, 그리고 도서관업무를 아웃소싱하는 과정에서 발생할 수 있는 있는 침해 가능성 및 사례 등이 많이 있음을 알 수 있었다.

둘째, 디지털시대의 도래로 도서관의 프라이버시 문제는 더 심각해졌다고 많은 학자들에 의해 주장되고 있다. 필터링과 저작권문제(Balas, 2001), 도서관의 각종 전자기록의 위험성(Johnston, 2000), RFID 기술도입의 위험성(Butters, 2007), 이용자 맞춤형서비스의 편의성과 위험성(Klinefelter, 2007), 벤더와 해커의 문제(Zimmerman, 2009), 도서관 컴퓨터 사용기록(Falk, 2004) 등 정보기술의 활용과 이로 인한 프라이버시 침해 문제는 과거보다 심각해졌다고 주장하고 있는 것을 알 수 있다. 프라이버시를 보호하기 위한 기술적인 노력과 연구도

많이 이루어지고 있는 것은 사실이지만, 해커 등에 의한 문제와 더불어 개인정보의 유용, 판매, 무관심한 관리 등으로 인한 문제도 크다는 것을 알 수 있다.

셋째, 도서관 이용자의 프라이버시 침해 문제가 발생했을 때 사서들은 국가의 보안 문제와 이용자 프라이버시 침해 문제를 두고 고민했다는 것을 알 수 있다(Silas, 1986). 도서관 이용자 중 용의자로 추정되는 자의 이용자 레코드를 요구했을 때 영장을 가져 올 것을 당당히 요구한 사례(Catawba County Library), FBI 요원이 특정 기간 동안 특정 주제로 책을 대출한 이용자의 명단을 요구했을 때, 영장을 가져왔어도 사서가 이용자 정보를 주는 것을 거절한 사례(Airoldi, 2005) 등이 있다. 사서들은 도서관이 시민의 지적자유를 보장하기 위해 설립된 기관이며, 이용자의 정보를 기밀로 유지할 권리를 가지고 있음을 분명히 알고 있었고, 이용자들이 언론의 자유, 사교의 자유, 집회의 자유를 실현할 수 있도록 투쟁하였으며, 이것의 기본은 이용자의 프라이버시 보호라는 것을 분명히 하고 있음을 알 수 있다. 또한 도서관협회를 비롯한 각 도서관협의회 등은 사서의 이러한 고민과 어려움을 어느 정도 해결하기 위해 이용자프라이버시보호지침을 만들고, 주의 법에 도서관이용자프라이버시 보호법률이 들어가도록 노력을 하였던 것도 알 수 있다. 이러한 사례들이 우리나라 도서관협회에 시사하는 바가 크다고 할 수 있다.

넷째, 국내와 해외를 비교해 보았을 때 도서관 프라이버시 문제가 더 심각하게 대두되고 있는 곳은 해외인 것으로 조사되었다. 도서관 이용자 프라이버시 문제에 대한 연구를 시작하면서 국내외의 도서관이용자프라이버시 침해 사

례를 조사해 보았을 때, 해외의 경우 사서들이 각각의 도서관에서 발생한 이용자 프라이버시 침해 사례들을 여러 저널에 공개적으로 출판하고, 블로그에 올리고, 방송프로그램에 출연하여 알리고 있는 것을 알 수 있었다. 그러나 국내의 경우 CCTV 설치, 도서관자동화기기에 주민등록번호를 입력하게 하는 사례 등이 도서관 이용자 프라이버시 침해사례로 주로 검색되었을 뿐이다. 그렇다면 우리나라에는 도서관 이용자의 프라이버시 침해 사례가 거의 없다고 보아야 할지, 아니면 이용자의 프라이버시 문제를 심각하게 생각하고 있지 않는지는 더 깊이 있는 연구가 요구된다.

5.2 연구의 한계 및 향후연구제안

본 연구에서 다루고 있는 사항 외에 이용자의 지적자유를 보장해 주기 위해 연구자와 사서가 고려해 보아야 할 사항들을 향후 연구로 제안하고자 한다.

첫째, 프라이버시에 대해서 고려할 때 소외계층에 대한 프라이버시도 생각해야 한다. 대표적인 소외계층으로 외국인과 장애인에 대한 프라이버시를 들 수 있다. The USA Patriot Act의 프라이버시 침해 가능성 논란이 많은데, 그중에서 외국인에 대한 프라이버시 침해논란이 된 것은 유학생 등에 대한 과도한 신상정보의 요구로 인한 사생활 침해였다. 미국 정부는 동법을 시행하면서 FBI에서는 외국인 학생과 교직원의 이름, 주소, 전화번호, 시민권 관련 정보, 출생지, 출생연도 등 추가 정보를 요구했다. 또한 과도한 사생활 및 독서의 자유 침해문제로서, 동법에 따르면 FBI와 사법당국은 테러수사

를 위해서는 도서관 책의 대출자, 대출도서명 및 서점 책의 구입자, 도서관 인터넷 접속자, 검색자료 등에 대한 자료 제출을 요구할 수 있다(제성호, 2003). 이로 인해 외국인의 개인 신분 정보는 물론 그들의 도서관 활동은 모두 정부기관에 노출되게 된다. 도서관은 신분에 관계없이 지적자유를 보장해 주는 기관으로서 외국인도 내국인과 같이 동일한 조건하에서 개인정보를 보호해 주어야 할 것이다.

한편, 장애인에 대한 프라이버시 문제를 생각하지 않을 수 없다. 도서관에서의 장애인의 프라이버시는 이후 지속적으로 깊이 있게 연구되어야 할 문제이다. 이는 일반인에 비해 그들의 프라이버시를 지키는 것이 훨씬 어려울 수 있기 때문이다. 그들은 그들이 읽는 모든 책을 사서에게 의지해야 하며, 도서관의 모든 서비스의 이용에 대해 사서를 포함한 도우미의 도움을 받아야 하는 입장이다. 과거에 시각장애인은 사서나 주변사람이 편지, 은행계좌정보, 청구서, 약국정보 등에 대한 도움을 주어야 했다(Falk, 2004). 이런 상황에서 그들의 프라이버시 문제까지 생각하기는 힘들었다. 정보기술의 발전으로 장애인에 대한 서비스가 엄청나게 향상되었다. 시각장애인의 경우 휴대전화가 주변 상황을 모두 말해 주고 길을 가이드 하는 역할을 하며, 목적지를 검색해서 안내해 준다. 그 외에도 텍스트인식 소프트웨어, 음성인식, 점자키보드와 같은 수없이 많은 서비스 향상이 이루어짐으로 인해 장애인이 독자적으로 인터넷에 접근하고 원하는 정보를 획득할 수 있게 되었다. 그럼에도 불구하고 기술의 발전으로 인한 프라이버시 문제는 더 심각해졌을 것으로 예측되며, 이에 대한 심층연구가 요구된다.

둘째, 사서 및 이용자에 대한 교육이 필요하다. 특히 젊은 세대들은 프라이버시에 대해 그다지 민감하지 않으며, 젊은 사서들도 마찬가지 일 것이다. 또한 프라이버시에 대한 개념은 물론 프라이버시는 어떤 상황에서 발생할 수 있으며, 어떤 방법으로 예방할 수 있는 지에 대한 교육이 반드시 이루어져야 한다고 본다. Fifarek(2002)는 사서가 이용자의 프라이버시를 보호하기 위해 최선을 다한다 할지라도 사서가 막을 수 없는 프라이버시 침해문제가 발생할 수 있다고 했으며, 따라서 이용자들이 스스로를 방어할 수 있도록 행동지침을 개발해서 교육하는 것이 매우 중요하다고 하였다.

셋째, 국립중앙도서관을 포함하여 각 관중별 도서관프라이버시 가이드라인의 개발이 필요하다. 본 연구에서 잠깐씩 언급되었지만, 미국도서관협회는 도서관 프라이버시 가이드라인을 개발하여 웹사이트에 공지하고 있으며, 주별로 도서관 프라이버시 가이드라인이 있거나, 더 나아가 개개 도서관이 자관에 맞는 가이드라인을 ALA 가이드라인에 준해서 개발하여 제공하는 경우도 있다. 뿐만 아니라 사서들이 직접 도서관을 운영하면서 겪었던 경험을 기반으로 프라이버시 체크리스트를 개발하여 제공하고 있는 경우도 있다(Struges, 2002; Enright, 2001; Fifarek, 2002). 국내의 경우 개인정보보호법에 한 두 줄 정도로 간단하게 도서관 이용자의 개인정보를 보호해야 한다고 하고 있지만, 구체적인 가이드라인이 없을 경우 다양한 상황에서 사서가 개별적으로 대처하는 것이 쉽지는 않을 것이다. 정부나 법집행 기관에 대한 대응책, 모기관의 프라이버시 침해 행위에 대한 대응책, 그리고 정보통신기술의 발전에 따른 다양한 개인

정보침해가능성에 대한 대응책을 가이드라인 개발을 통해서 제시해야 한다.

본 연구는 문헌분석 및 사례분석을 기반으로 도서관의 서비스 기록이 이용자의 프라이버시를 침해할 수 있는 가능성에 대해서 논하고 있다. 실증적인 사례를 제시하지 못하고 있는 한계가 있다. 향후 연구에서는 설문조사 등을 기반으로 사서 및 이용자들에 대한 인식조사를 수행함으로써 이용자 프라이버시 보호 방안에 대해 좀 더 구체적으로 논의될 필요가 있다.

6. 결 론

이용자의 프라이버시를 존중하면서도 최선의 서비스를 제공할 수 있는 방법에 대해 ALA의 지적자유위원회(Intellectual Freedom Committee)는 데이터보안, 오래된 데이터 파기, 서비스와 관련된 프라이버시 위험에 대해 직원 및 이용자에 대한 교육을 하면서, 효율성을 성취하고 맞춤형 서비스도 제공해야 한다고 하고 있다(Intellectual Freedom Committee, 2012). 이러한 사실을 알고 우리가 이용자의 프라이버시 보호를 위해 본 연구에서 논의된 사항들에 대처하기 위해 노력하는 중에도, 이용자는 우리가 생각지도 못했던 부분에서 프라이버시 문제를 느끼기도 한다는 걸 알 수 있다. 복사기와 프린터를 사서 옆에 두거나 프론트 데스크나 참고사서 옆에 두는 것은 복사기를 관리하기 편하도록 하기 위함이다. 복사기에 문제가 생겼을 때 신속하게 처리해 줄 수 있고, 요금을 받아야 하는 경우도 있으며, 이는 이용자와 사서 모두에게 편의를 제공한다. 그러나 1999년에 있었던 하나의

사건을 보면(Fillo, 1999) 이용자는 이를 불편해 할 수 있다는 것을 알 수 있다. 한 여성 이용자가 Bristol Public Library에서 그녀가 원하는 인터넷 정보를 발견하고 이를 출력하고자 했으나, 그 프린터가 프론트데스크에 있다는 알게 되었다. 이 여성은 자신의 신분이 노출되는 것을 원하지 않았고, 그녀는 직원과 다른 이용자들이 그녀의 연구주제(성병)와 그녀를 연관시키지 않을까 염려된다고 하였다. 다른 이용자들도 프라이버시와 장비 및 비용의 관리간의 문제에 대해 도서관 직원에게 말한 사례가 많다고 했다(Fillo, 1999).

이에 대해 많은 도서관 관장들(Berlin-Peck Memorial Library Director Eugene Devlin,

Michael Moran, President of the State Chapter of the ALA)이 이용자나 사서의 편의성 및 운영의 편의성이 이용자의 프라이버시를 침해해서는 안 된다고 주장하고 있는 것을 알 수 있다.

물론 요즘에는 프린터나 복사기를 사서 옆이나 프론트데스크에 두지 않는다. 그러나 이와 같이 생각지도 못한 곳에서 이용자는 프라이버시 침해를 느낄 수 있다는 것이다. 기술은 점점 발전하고 있고, 이 과정에서 우리가 논의하지 않았던 부분에서 이용자는 프라이버시 침해를 느낄 수 있다. 따라서 도서관에서 발생할 수 있는 다양한 프라이버시 침해 가능성과 예방책에 대한 논의는 지속적으로 진행되어야 한다고 본다.

참 고 문 헌

국가인권위원회 (2005). 공공도서관 개인정보 보호실태 조사결과 보고서. 서울: 국가인권위원회.

국립중앙도서관 (2005). 국립중앙도서관, 공공도서관의 개인정보보호지침 마련. Retrieved from <http://www.mcst.go.kr/web/notifyCourt/press/mctPressView.jsp?pSeq=7020>

국립중앙도서관 (2012). 개인정보보호지침. 서울: 국립중앙도서관.

김송수 (2012). 디지털 환경에서 도서관 이용자의 프라이버시 보호에 관한 연구: 도서 대출 기록을 중심으로. 석사학위논문, 한양대학교 공공정책대학원, 사법행정전공.

노영희 (2012). 도서관의 이용자맞춤형서비스와 프라이버시. 한국도서관·정보학회지, 43(3), 357-398.

박상근 (2010). 공공도서관 개인정보보호 정책의 강화 방안 연구. 석사학위논문. 경기대학교 대학원, 문헌정보학과.

이명희 (2004). 도서관에서 지적자유 수호를 위한 노력과 금서에 관한 연구: 한국과 미국의 경우를 중심으로. 한국비블리아학회지, 15(1), 193-216.

정현태 (2000). 우리나라 공공도서관의 지적자유에 대한 사례연구. 한국문헌정보학회지, 34(1), 243-264.

제성호 (2003). 미국의 반테러법과 우리에게 대한 시사점. 중앙법학, 5(3), 129-162.

한국도서관협회 (1997). 도서관인윤리선언. Retrieved from

- http://www.kla.kr/jsp/information/library_info.jsp
- AALL (1999). AALL Ethical Principles. Retrieved from http://www.aallnet.org/about/policy_ethics.asp
- Adams, H. R., Bocher, R. F., Gordon, C. A., & Barry-Kessler, E. (2005). Privacy in the 21st century: Issues for public, school, and academic libraries. Libraries Unlimited.
- Airoldi, J. (2005). Librarian's brush with FBI shapes her view of the USA Patriot Act. USA Today, May 17.
- American Library Association (1995). American Library Association Code of Ethics, art III. Retrieved from <http://www.ala.org/ala/oif/statementspols/codeofethics/coehistory/codeofethics.pdf>.
- American Library Association (2002). Privacy: An interpretation of the Library Bill of Rights. Retrieved from <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/librarybill/interpretations/privacy>
- Anonymous (2002). Expended FBI powers threaten library privacy. American Libraries, 33(7), 19.
- Balas, J. (2001). How should privacy be protected in the electronic library. Computers in Libraries, 21(6), 53-55.
- Bender, K. (2006). Library gala faces privacy protest. Oakland Tribune [Oakland, Calif] 11 Feb 2006, 1.
- Blitz, M. J. (2006). Constitutional safeguards for silent experiments in living: Libraries, the right to read, and a first amendment theory for an unaccompanied right to receive information. 74 UMKC L. Rev., 799.
- Boone, T., & Studwell, B. (2006). Smart barcodes: Planning for RFID and related privacy issues. 11 AALL Spectrum 18.
- Bowers, S. L. (2006). Privacy and library records. Journal of Academic Librarianship, 32(4), 377-383.
- Bowers, S. L. (2008). Self-service holds: A violation of library patron's privacy. Public Libraries, 47(4), 54-57.
- Breeding, M. (2006). Technology for the next generation. Computers in Libraries, 26(10), 28-30.
- Butters, A. (2007). RFID systems, standards and privacy within libraries. The Electronic Library, 25(4), 430-439.
- Caldwell-Stone, D. (2008). Privacy, libraries, and ALA. American Libraries, September, 58.
- Clarke, R. (1996). Privacy and dataveillance, and organisational strategy. Keynote address to the Conference of the I.S. Audit & Control Association, Perth, Western Australia.
- DeMarco, D. A. (2006). Understanding consumer information privacy in the realm of Internet

- commerce: Personhood and pragmatism, pop-tarts and six-packs. *Texas Law Review*, 87(11), 1013-1017.
- Dettlaff, C. (2007). Protecting user privacy in the library. *Community & Junior College Libraries*, 13(4), 7-8.
- Enright, K. P. (2001). Privacy audit checklist. Retrieved from <http://cyber.law.harvard.edu/clinical/privacyaudit.html>
- Falk, H. (2004). Privacy in libraries. *The Electronic Library*, 22(3), 281-284.
- Farkas, M. (2006). Libraries in social networking software. Retrieved from <http://meredith.wolfwater.com/wordpress/index.php/2006/05/10/libraries-in-social-networking-software/>
- Fifarek, A. (2002). Technology and privacy in the academic library. *Online Information Review*, 26(6), 366-374.
- Fillo, M. (1999, February 17). Privacy concern, printer control clash at library. *Hartford Courant*, B1.
- Intellectual Freedom Committee, American Library Association (2012). Questions and answers on privacy and confidentiality. Retrieved from <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/librarybill/interpretations/qa-privacy>
- Johnston, S. D. (2000). Rethinking privacy in the public library. *The International Information & Library Review*, 32(3-4), 509-517.
- Kennedy, S. D. (2006). I've been violated. *Information Today*, 17, 20.
- Kinzie, S., & Noguchi, Y. (2006, September 7). In online social club, sharing is the point until it goes too far. *The Washington Post*, A01.
- Klinefelter, A. (2007). Privacy and library public services: Or, I know what you read last summer. *Legal Reference Services Quarterly*, 26(1-2), 253-279.
- Lamb, A., & Johnson, L. (2006). Want to be my "friend"? What you need to know about social technologies. *Teacher Librarian*, 34(1), 55.
- Leiserson, A. B. (2002). A user's perspective on privacy and the web. *Law Library Journal*, 94(3), 539-546.
- Levine, C. (2006, April 1). IM: Real-time problems: Traders increasingly are adopting public instant messaging services, but most of these applications open severe security holes. *Wall Street & Technology*.
- Madison Public Library (2012). USA Patriot Act and Madison Public Library records. Retrieved from

- <http://www.madisonpubliclibrary.org/policies/usa-patriot-act-and-madison-public-library-records>
- McMenemy, D., Poulter, A., & Burton, P. F. (2007). *Handbook of ethical practice: A practical guide to dealing with ethical issues in information and library work*. Oxford: Chandos Publishing.
- Medical Library Association (1994). *Goals and principles for ethical conduct*. Retrieved from <http://www.mlanet.org/about/ethics.html>
- Pariser, E. (2011). Beware online “filter bubbles”. Retrieved from http://www.ted.com/talks/eli_pariser_beware_online_filter_bubbles.html
- Peralta, E. (2012). Google admits it did not delete data taken from Wi-Fi devices. Retrieved from <http://www.npr.org/blogs/thetwo-way/2012/07/27/157494565/google-admits-it-did-not-delete-data-taken-from-wi-fi-devices>
- Shils, E. (1966). Privacy: Its constitution and vicissitudes. *Law and Contemporary Problems*, 31(2), 281-306.
- Shuler, J. (2004). Privacy and academic libraries: Widening the frame of discussion. *Journal of Academic Librarianship*, 30(2), 157-159.
- Silas, F. A. (1986). An open book? Library privacy guarded. *ABA Journal*, 72(3), 21.
- Spitz, M. (2012). Your phone company is watching. Retrieved from http://www.ted.com/talks/malte_spitz_your_phone_company_is_watching.html
- Sturges, P. (2002). Remember the human: The first rule of netiquette, librarians and the internet. *Online Information Review*, 26(3), 209-16.
- Tripathi, S., & Tripathi, A. (2010). Privacy in libraries: The perspective from India. *Library Review*, 59(8), 615-623.
- Ventura County Library (n.d.). Retrieved from <http://www.vencolibrary.org/>
- Wallace, M. (1988). Ethics: Is it time for a code? In *managing the law firm library 1988*, 258 PIL/PAT 329 (Sept. 1, 1988).
- Warren, S. D., & Brandeis, L. D. (1890). The right to privacy. *Harvard Law Review*, 4, 193.
- Xiaozhao, D., & Jianhai, R. (2009). Users' privacy in the Second Life Library. *ITIME '09: IEEE International Symposium on IT in Medicine & Education 2009*, Volume 1, 337-340.
- Zimmerman, M. (2009). Technology and privacy erosion in united states libraries: A personal viewpoint. *New Library World*, 111(1/2), 7-15.

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기
(English translation of references written in Korean)

- Je, Seong-Ho (2003). The U.S. Antiterrorism Act and its lessons for Korea. *Chung-Ang Law Review*, 5(3), 129-162.
- Joung, Hyun-Tae (2000). A study on the intellectual freedom in Korean public libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 34(1): 243-64.
- Kim, Song-soo (2012). A study on library user privacy protection in the digital environment: Focused on record of checked out books. Hanyang University, Graduate School of Public Policy.
- The Korean Library Association (1997). Code of ethics for librarians. Retrieved from http://www.kla.kr/jsp/information/library_info.jsp
- Lee, Myeong-Hee (2004). Libraries' efforts to preserve intellectual freedom and banned books. *Journal of the Korean Biblia Society for library and Information Science*, 15(1), 193-216.
- National Human Rights Commission of Korea (2005). A survey report on personal information protection in public libraries (공공도서관 개인정보 보호실태 조사결과 보고서). Seoul: National Human Rights Commission of Korea.
- The National Library of Korea (2005). Press release: The National Library of Korea set up guidelines for personal information protection in public libraries (보도자료: 국립중앙도서관, 공공도서관의 개인정보보호지침 마련). Retrieved from <http://www.mcst.go.kr/web/notifyCourt/press/mctPressView.jsp?pSeq=7020>
- The National Library of Korea (2012). Guidelines for personal information protection (개인정보보호지침). Seoul: The National Library of Korea.
- Noh, Younghee (2012). A study of personalized user services and privacy in the library. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 43(3), 357-398.
- Park, Sang-Keun (2010). A study on the plans for the reinforcement of the personal information protection policy in public libraries. Unpublished master's thesis, Graduate School of Kyonggi University, Suwon, Korea.