

도서관이용자프라이버시에 대한 교육전후의 이용자인식변화 분석 연구*

Investigating Change of Users' Perception of Privacy Pre- and Post-Education on Library User Privacy

노영희 (Younghee Noh)**

김태경 (Tae-Kyung Kim)***

김동석 (Dong-Seok Kim)****

초 록

이용자들은 도서관을 이용하기 위해 개인정보를 도서관에 제공해야 한다. 본 연구에서는 이러한 이용자들을 대상으로 도서관 이용자 프라이버시에 대한 인식을 조사하고 프라이버시 관련 교육을 제공한 후 교육효과를 측정하고자 하였다. 그 결과, 첫째, 본인 프라이버시에 대한 관심도, 도서관 이용자 프라이버시 문제의 심각성, 프라이버시 침해 가능한 도서관 데이터요소 등에서 교육 후 인식변화가 크게 일어났다. 둘째, 이용자들은 현재 도서관에서 수집하고 있는 이용자에 대한 서비스 기록이 이용자 프라이버시를 어느 정도 침해할 것이라고 생각하고 있는지에 대해 25개 항목 모두에서 교육 후 큰 인식 변화가 있었다. 셋째, 도서관 이용자 프라이버시 보호를 위해 도서관 및 사서가 수행해야 할 노력에 대해 15개의 문항 모두 교육 후 평균값이 유의하게 올라갔음을 알 수 있었다. 넷째, 도서관 이용자는 도서관 기록의 열람 및 취급에 있어 정당한 절차가 필요하다고 인식하게 되었으며 이를 위한 절차의 필요성에 공감하고 있다는 것을 알 수 있다. 다섯째, 도서관 기록이 유출되었을 경우 이용자가 느끼는 심각성은 매우 높은 것으로 나타났다.

ABSTRACT

Library users must provide their personal information to libraries. This study surveyed these library users' perception of privacy and the effect of the education after providing library user privacy education. As a result, first, it was found that after education, users were more interested in their privacy, rated the problem of library user privacy as more severe, and rated library user data collection as more likely to be considered privacy invasion. Second, we investigated users' perception of how much user service records being collected in libraries violate users' privacy, which showed a great perception change in 25 questions after the education. Third, in the survey about library and librarians' efforts for protecting library user privacy, it was found that all 15 questions were rated as significantly more important after education. Fourth, library users have recognized that is necessary to process and handle the library record and are more sympathetic to the need for this procedure. Fifth, library users felt the possibility of a library record leak was a very serious threat.

키워드: 도서관 이용자, 프라이버시, 개인정보, 이용자교육, 인식변화

library user, privacy, personal information, user education, perception change

* 본 연구는 2014년 국립중앙도서관의 『도서관 개인정보 보호정책 및 가이드라인 연구』 보고서의 일부내용을 수정·보완한 것임.

** 건국대학교 문헌정보학과 교수(irs4u@kku.ac.kr)

*** 국립중앙도서관 도서관연구소 사무관(ktk0119@korea.kr)

**** 마포구립서강도서관 사서(aldebaran57@naver.com)

■ 논문접수일자: 2015년 2월 24일 ■ 최초심사일자: 2015년 2월 26일 ■ 게재확정일자: 2015년 3월 16일

■ 정보관리학회지, 32(1), 63-84, 2015. [<http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2015.32.1.063>]

1. 서론

최근 통신사나 카드사, 그리고 각종 인터넷 유통업체들로부터 개인정보가 유출되는 사례가 지속적으로 발생하고 있다. 따라서 정부는 「개인정보 보호법」을 강화하기 위해 수차례 개정작업을 진행하였고, 주민등록번호 사용을 금지하는 법을 통과시켰다. 이는 개인정보 유출 문제 및 유출피해가 최고조에 달해 있음을 시사하고 있다.

이에 안전행정부는 주민등록번호 수집의 원칙적 금지 및 유출시 과징금을 부과하는 등의 「개인정보 보호법(법률 제11990호)」 개정을 2013년 8월 6일 공포하였고, 2014년 8월 7일부터 본격적으로 시행에 들어갔다. 이로 인해 법령상 근거 없이 불필요하게 주민등록번호를 수집하는 행위는 엄격히 제한되며 위반 시 과태료를 부과하게 되었다. 물론 온라인 상 주민등록번호 수집 금지 제도는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따라 2012년 8월부터 이미 시행하고 있다.

개정된 「개인정보 보호법」의 주요 내용은 첫째, 제24조의2에 '주민등록번호 처리의 제한' 항목을 신설하여 주민등록번호 처리를 원칙적으로 금지하고, 현재 보유중인 주민등록번호는 법 시행 후 2년 이내에 파기해야 한다. 둘째, 제34조의2에 주민등록번호 유출에 대한 과징금 제도를 신설하여 관리책임자가 안정성 확보 조치를 하지 않아 주민등록번호 유출 등이 발생한 경우 최대 5억 원 이하의 과징금을 부과한다. 셋째, 제65조제3항에 대표자(CEO) 등에 대한 징계권고를 신설하여 법규위반행위에 따른 안정행정부장관의 징계권고 대상에 대표자

(CEO) 및 책임 있는 임원이 포함됨을 명시하고 있다.

이와 같이 「개인정보 보호법」을 강화하게 된 배경은 주민등록번호가 행정, 금융, 의료, 복지 등 사회 전 분야에서 개인식별을 위한 기초자료로 널리 활용되고 있으나 실제로 주민등록번호 수집이 필요하지 않음에도 불구하고 관행적으로 과다하게 수집·이용되기 때문으로, 2013년 4월 국회입법조사처 검토보고서에서는 국내 웹 사이트 약 32만개 중 93.25%(약 29.6만개)가 주민등록번호를 불필요하게 수집·이용하고 있는 것으로 밝혀졌다.

도서관도 휴대전화번호, 가족관계, 직장정보, 신분 등 이용자의 개인정보를 보유하고 있기 때문에 개인정보유출 문제로부터 결코 자유롭지 못하다. 최근에는 하나의 카드를 사용해서 여러 도서관에서 도서를 대출할 수 있도록 'One-Card' 시스템을 도입하게 되면서 이용자의 개인정보를 여러 도서관에서 공유할 수 있게 되었고, 따라서 이용자의 개인정보 유출 가능성은 더욱 높아졌다고 할 수 있다.

더 나아가 도서관은 이용자의 개인정보 문제를 지적자유측면에서도 고려해야 한다. 즉 이용자는 도서관에서 각종 정보자료를 검색하고 이용하고 있는데, 도서관시스템은 이러한 이용자의 로그인 및 자료탐색 및 이용기록을 지속적으로 저장하고 있으므로, 이용자의 정보자료 이용 행태는 감시되고 분석되며 분석·관찰된 자료는 이용자의 허락없이 활용될 수도 있다. 그러나 도서관은 지적권리보장기관으로서, 시민의 지적자유를 보장하기 위해 설립된 기관이며, 시민은 그들이 요구하고, 접근하고, 이용한 정보가 기밀로 유지될 권리를 갖는다.

ALA(American Library Association, 미국도서관협회)는 프라이버시가 언론의 자유, 사교의 자유, 집회의 자유를 실현하는데 핵심이 된다고 하였다(ALA, 2002). 물리적인 가상이든 프라이버시에 대한 권리(right to privacy)는 도서관에서의 경우 직원이나 이용자 등 다른 사람에 의해 자신의 관심사가 조사되거나 관찰되거나 감시당하지 않고 조사·연구할 수 있는 권리인 것이다.

이에 본 연구에서는 도서관을 이용하기 위해 개인정보를 도서관에 제공해야 하는 이용자들을 대상으로 도서관 이용자 프라이버시에 대한 인식을 조사하고, 이들에게 프라이버시 관련 교육을 제공한 후 그들의 인식변화를 통해 교육효과를 측정하였다. 이를 통해서 도서관 이용자 프라이버시에 대한 사서들의 인식을 제고하고 도서관 이용자에 대한 프라이버시 침해가능성을 낮추며, 결과적으로 도서관 및 사서에 대한 이용자 신뢰도를 높이는 데 기여하고자 하였다.

2. 선행연구

필터버블 문제가 개인의 프라이버시를 심하게 침해하고 있다는 논쟁(Pariser, 2011), 통신회사들이 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 이용자 프라이버시 문제에 대

해 어떠한 연구와 고민을 하고 있는지에 대해서 살펴볼 필요가 있다.

도서관 프라이버시의 개념을 정리하려는 연구는 매우 오래전에 시작되었으며(Shils, 1996), ‘프라이버시’는 둘 이상의 사람간의 제로관계(Shils, 1996), 자신의 생각, 감정, 신념, 두려움, 계획이나 환상, 그리고 이러한 것들의 통제를 다른 사람으로부터 지킬 수 있는 능력이자 그것을 다른 사람들과 공유할 것인지를 결정할 수 있는 능력(Garogian, 1991)으로 정의되었다. 또한 ‘도서관 프라이버시’는 정보를 받을 권리이자 그것을 은밀하게 사용할 수 있는 권리(Blitz, 2006), 한 사람의 관심주제가 다른 사람에 의해 조사되거나 감시되지 않고 질문을 할 수 있는 권리(American Library Association, 2002)라고 정의되고 있다.

그러나 최근 들어 이용자의 편의를 위한 서비스 개발이 도리어 도서관 이용자의 프라이버시를 침해하는 경우가 발생하고 있다. 예를 들어 이용자가 이용한 정보자원, 방문한 웹사이트, 이메일, 메시지, 채팅을 교환한 사람들에 대한 정보가 모두 기술에 의해 추적되고 문서화 된다거나(Bowers, 2008; Shuler, 2004), 도서관이 이용자 개인의 대출정보, 온라인 탐색기록, 인터넷 사용데이터, 전자참고레코드 등을 추적하고 있으며(Johnston, 2000), 이러한 정보들이 벤더나 정부, 상업기관에 노출되어 활용될 수 있다는 점 등이다.

이와 같이 디지털정보기술의 활용으로 이용자 편의성이 급격하게 상승하였다고 하지만, 편의를 누리기 위해 이용자가 기꺼이 자신의 개인정보를 포기했다고 볼 수는 없을 것이다. Klinefelter(2007)는 정보기술의 발달로 도서

관 서비스는 점점 정교해지고 있으며, 이용자의 독서습관 및 연구경향을 추적하여 이용자 맞춤형 서비스를 제공하고 있다고 했다. 그러나 도서관이 제공한 이러한 편리한 서비스를 받기 위해서 이용자가 익명성, 심지어 자기 자신의 정보에 대한 통제권까지 포기해야 하는 것인지에 대해서는 다시 한 번 생각해 볼 필요가 있다.

이에 연구자들은 도서관 이용자 프라이버시에 대한 이용자나 사서의 인식을 조사하고자 하였으며, 김혜선(1994)은 프라이버시 보호에 대한 국내 사서들의 인식도가 일관성이 없으며 실제적인 상황에서는 원칙을 적용하지 않거나 프라이버시 보호의 범위와 방안에 대해 잘 이해하지 못하고 있다고 주장하였다. 강순희(2003)는 사서 및 정보서비스직의 윤리의식 연구에서, 이용자의 개인정보 혹은 대출기록 등의 정보가 보호되어야 할 중요한 정보라는 점을 대부분 인식은 하고 있으나 실제로 이를 보호하는 규정이나 정책을 가진 도서관이 많지 않다고 하였다. 또한 외부의 검열에 의해서 이용자 프라이버시가 침해될 가능성이 있고, 도서관 이용자 프라이버시 보호를 소홀히 할 경우 도서관 이용률이 낮아지게 될 것이라고 주장하였다. 이미화(2006)는 프라이버시 및 도서관 기록에 대한 이용자의 인식 조사에서, 이용자들이 도서관 기록의 기밀이 지켜진다면 서비스 향상을 위하여 이용자 정보의 활용은 어느 정도 인정할 수 있음을 확인하였다. 임리사 등(2010)은 프라이버시를 나타내는 요소 중 시각적 프라이버시의 정도를 분석하여 열람실 좌석의 선호도와외의 관계를 분석하고자 하였다. 그는 대학도서관의 공공 열람실에서 공부할 때 이용자들이 자신의

프라이버시를 확보하기 위해 시각적 프라이버시가 높은 좌석을 선호할 것이라는 가정으로 좌석별 시각적 프라이버시의 정도와 좌석별 선호도 사이의 상관관계를 분석하였다. Sturges 등(2003)은 디지털도서관 기록의 프라이버시와 관련하여 도서관소프트웨어관리업체와 도서관 직원, 그리고 도서관 이용자들을 대상으로 설문 조사를 수행하였으며, 그 결과 도서관 기록의 프라이버시에 대한 이용자의 기대와 프라이버시를 보호하는 사서의 준비성에 상당한 차이가 있는 것으로 밝혀졌다. 이는 각각의 사회집단이 프라이버시에 대해 얼마나 다른 관점을 가지고 있는지를 보여주는 유용한 연구결과이다.

선행연구 조사 결과 이용자들을 대상으로 한 프라이버시 교육 후의 인식변화를 측정하는 연구는 수행된 바 없는 것으로 조사되었으며, 본 연구에서는 도서관 프라이버시에 대한 이용자의 인식조사와 도서관 프라이버시에 대한 교육 효과 및 인식변화 등을 측정하고자 하였다.

3. 연구질문

정보량이 급속도로 증가하고 있기 때문에 이용자가 필요로 하는 바로 그 정보를 신속하게 수집해서 제공하는 것은 도서관을 포함한 정보 서비스 제공자들의 주요 임무가 되었다. 그러나 서비스를 제공하기 위해서는 서비스 제공자가 이용자의 관심주제, 직업, 자주 가는 장소, 최근에 읽은 책, 좋아하는 장르를 알아야 하며, 또한 서비스를 전달하기 위해 이용자의 이름과 주소, 전화번호까지 알면 더욱 좋다. 노력의 결과로 이용자 서비스가 상당히 많이 개선되고 있으

며, 이는 기술이 발전할수록 더 다양해지고 더 향상되고 있다. 그러나 이로 인해 프라이버시 침해 가능성도 높아지고 있다고 할 수 있다. 즉, 도서관에서는 위의 서비스를 포함한 일상적인 도서관 서비스를 제공하는 과정에서 개인정보가 누적된다. 그러나 이용자의 대출·반납 기록, 컴퓨터 이용기록, 온라인탐색서비스 기록, 관외서비스 기록, 도서관데이터백업자료, 도서관자동화 기기 사용 기록, 상호대차 기록 등도 주민등록번호 유출 및 CCTV를 통한 프라이버시 침해만큼 심각해 질 수 있다.

이에 본 연구에서는 공공도서관 이용자들을 대상으로 도서관 이용자 프라이버시 관련 교육을 실시하고 그 효과를 측정하였다. 이를 위해 이용자들을 대상으로 교육전후 설문조사를 실시하였으며, 조사 결과를 토대로 도서관 이용자의 프라이버시에 대한 인식변화를 분석하였다. 그리고 다음과 같은 연구질문을 기반으로 연구방향을 설정하였다.

- RQ 1: 이용자들은 도서관 이용자 프라이버시에 대한 관심을 어느 정도 가지고 있으며, 교육 후 어느 정도의 인식변화가 이루어졌는가?
- RQ 2: 이용자들은 도서관에서 수집하고 있는 이용자에 대한 서비스 기록이 이용자 프라이버시를 어느 정도 침해할 것이라고 생각하고 있으며, 교육 후 어느 정도의 인식변화가 이루어졌는가?
- RQ 3: 이용자들은 도서관 이용자 프라이버시 보호를 위해 사서 및 도서관은 어떠한 노력을 해야 한다고 생각하고 있으며, 교육 후 어느 정도의 인식변

화가 이루어졌는가?

위의 연구질문에 대한 것은 설문 문항으로 개발하여 조사·분석함으로써 논의를 통해 그 답변을 제시하고자 한다.

4. 연구설계 및 방법론

4.1 교육프로그램 설계

개인의 개인정보에 대한 관심은 사회적으로 매우 높아지고 있지만 도서관 프라이버시에 대한 인식은 아직 낮은 편이다. 도서관에서 발생할 수 있는 개인정보침해사례에 대한 연구는 많지만 도서관 이용자를 대상으로 프라이버시에 대한 교육을 진행한 사례가 거의 없기 때문이다.

이에 본 연구에서도 이용자 대상 프라이버시 관련 교육을 실시하고 그 교육효과를 측정하고자 하였으며, 본 연구결과 개발된 교육프로그램은 도서관 현장에서 활용할 수 있도록 하고자 하였다.

이용자를 대상으로 도서관 프라이버시에 대한 교육효과를 측정하기 위해 먼저 도서관 프라이버시에 대한 교육 자료를 준비하였다. 교육 자료를 준비하면서 도서관 전문 용어에 익숙하지 않은 이용자를 고려하여 이해하기 쉬운 언어로 설명하였다. 교육 자료는 첫째, 일상에서 발생하는 각종 개인정보 침해사례와 문제점에 대한 소개, 둘째, 개인정보와 프라이버시 그리고 도서관 프라이버시에 대한 개념 소개, 셋째, 도서관에서 제공되는 서비스와 관련된 이용자 프라이버시 침해 가능성 및 문제점 등 크게 세 부

〈표 1〉 도서관 이용자 대상 도서관 프라이버시 교육설계 내용

구분	설명
교육장소	D도서관, J도서관
강사	연구자
교육주제	도서관 서비스와 이용자 개인정보 보호 1) 도서관 외 일상에서 발생하는 각종 개인정보 침해사례와 문제점 2) 개인정보와 프라이버시, 도서관프라이버시에 대한 개념 3) 도서관에서 제공하는 서비스가 이용자 프라이버시를 침해 할 수 있는 가능성 및 사례
교육기간	2일, 3회, 각 1시간
교육효과 측정	설문지(교육전후의 설문 2회)
교육대상	공공도서관 이용자 47명
교육기간	2014년 8월 1일 - 2014년 9월 10일

분으로 나누어 구성하였다.

교육은 2개의 공공도서관에서 총 3회에 걸쳐 도서관 이용자를 대상으로 진행하였다. 총 47명의 이용자를 대상으로 진행한 교육은 연구자가 직접 실시하였다. 이용자를 대상으로 강의식 교육을 진행했으며, 교육 전·후 교육자와 도서관 전문 용어에 대해 소개하고 도서관 프라이버시에 대한 질의응답을 통해 이용자의 이해도를 높이고자 하였다(〈표 1〉 참조).

4.2 설문설계 내용

설문지 문항은 교육효과를 측정하기 위해 도서관 프라이버시에 대한 기존 연구문헌을 참조하여 개발하였다. 설문지는 이용자의 개인정보와 도서관 프라이버시에 대한 인식을 리커트 5점 척도를 통해 측정할 수 있도록 하였다.

첫째, 개인정보 및 도서관 프라이버시에 대한 이용자의 일반적인 인식을 조사하기 위한 문항 개발은 노영희(2013) '도서관 이용자 프라이버시에 대한 사서인식 조사연구'를 참조하여 개발하였다.

둘째, 도서관에서 제공하는 서비스가 이용자의 프라이버시를 얼마만큼 침해하는지에 대한 인식 조사를 위한 설문문항은 노영희(2012a)의 '디지털도서관 서비스기록과 이용자프라이버시에 관한 연구'와 노영희(2013)의 '도서관 이용자 프라이버시에 대한 사서인식 조사연구'를 참조하였고, 도서관에서 제공하는 서비스를 25가지로 구분하여 나열하여 제시한 후 답변하도록 하였다.

셋째, 이용자 프라이버시를 보호하기 위한 도서관 노력의 중요도를 측정하기 위해서는 노영희(2012c) '도서관의 개인정보보호정책 개발 및 제안에 관한 연구'를 참조하였으며, 그 외 도서관 운영에 필요한 정보 수집 및 타 기관에서의 이용자 정보 요청에 대한 대응 등의 문항을 포함하였다.

총 4개 조사영역 18개 문항으로 설문지가 개발되었다. 설문지의 문항구성은 〈표 2〉와 같다.

본 연구에서는 데이터의 통계분석을 위해 SAS 통계 패키지를 사용하였으며, 설문문항에 대해 각각 빈도분석과 기술통계를 산출하였다. 본 연구에서는 2표본 T검정을 사용하였다.

〈표 2〉 설문지의 내용과 문항 구성

조사영역	조사내용	교육 전	교육 후
개인정보 및 도서관 이용자 프라이버시에 대한 이용자의 일반적 인식	본인 프라이버시에 대한 관심이 많은지	○	○
	도서관에서의 이용자 프라이버시 침해 사례에 대해 들어봤는지	○	
	최근 시행 중인 「개인정보 보호법」에 관심이 많은지	○	
	「개인정보 보호법」 시행으로 변경 된 도서관 개인정보보호 정책에 대해 얼마나 알고 있는지	○	
	도서관 이용자의 프라이버시 보호에 관심이 많은지	○	
	도서관 이용자 프라이버시 문제가 어느 정도 심각하다고 생각하는지	○	○
	도서관에서 이용자 프라이버시를 침해할 수 있는 요소가 어느 정도 많다고 생각하는지	○	○
	도서관 이용 기록이 이용자의 프라이버시를 침해할 수 있다고 생각하는지	○	○
도서관 서비스가 이용자의 프라이버시를 침해하는 정도	도서관 서비스 향상을 위해 이용자 데이터는 어느 정도 수집되어야 하는지	○	○
	대출기록	○	○
	연체기록	○	○
	상호대차기록	○	○
	데이터베이스 탐색기록	○	○
	원문복사요청기록	○	○
	온라인탐색서비스기록	○	○
	폐가도서자료신청기록	○	○
	SDI서비스를 위한 이용자 프로파일	○	○
	도서관 컴퓨터에서 방문한 웹사이트 방문기록	○	○
	이메일이나 채팅으로 통해서 이루어진 참고서비스기록	○	○
	도서관 컴퓨터사용을 요청한 기록	○	○
	도서관에 각종 자원을 요청한 기록	○	○
	웹 2.0서비스 기록	○	○
	필터버블서비스 (이용자의 과거검색기록, 개인정보, 취향 등을 기반으로 검색결과를 제공하는 것)	○	○
	클라우드서비스	○	○
	위치기반서비스	○	○
	상황인식서비스	○	○
	RFID 서비스	○	○
	책추천서비스	○	○
	CCTV 설치	○	○
	도서관 데이터 백업자료	○	○
	도서관 컴퓨터 이용기록	○	○
도서관 컴퓨터 모니터링과 통제소프트웨어	○	○	
컴퓨터 모니터가 보여지는 개방된 공간	○	○	
도서관 외주업체 개인정보유출	○	○	
위의 도서관기록들은 어느 정도 도서관에 보관되어야 한다고 생각하는지	○	○	

조사영역	조사내용	교육 전	교육 후
도서관 이용자 프라이버시 보호를 위한 노력	도서관 운영에 필요한 최소한의 이용자 정보만 수집	○	○
	이용자에 대한 모든 기록은 그 이용목적이 달성되면 즉시 삭제	○	○
	온라인탐색서비스를 위해 컴퓨터에 설치된 쿠키의 경우 즉시 삭제	○	○
	도서관에서 유지되는 이용자 관련 모든 정보의 사용목적은 즉시 공지	○	○
	도서관이용자가 컴퓨터 사용을 마친 후 사용기록과 사용로그를 즉시 삭제	○	○
	도서관 이용자의 컴퓨터를 절대로 모니터링 하지 않음	○	○
	이용자의 화면이 노출되지 않도록 모니터에 대한 공간적 배치를 고려	○	○
	CCTV 설치를 최소화하고 설치할 경우 안내판을 설치	○	○
	이용자정보를 다루는 도서관의 모든 외주업체에 개인정보보호 주의를 줌	○	○
	도서관의 모든 백업데이터는 다음 백업이 일어날 때까지만 보관	○	○
	개인정보에 접근할 수 있는 사서직원의 수를 최소한으로 줄임	○	○
	정부기관 및 수사기관의 요청이 있을 경우 개인정보를 제공하지 않음	○	○
	상호대차 시 이용자를 식별할 수 있는 정보는 제공하지 않음	○	○
	각 도서관의 프라이버시 가이드라인 및 정책을 도서관홈페이지에 게시	○	○
	도서관 운영을 위해 열람이 필요한 경우 이용자 본인의 동의가 필요하다고 생각하는지	○	○
	도서관 기록에 대해 정부 및 수사기관에서 정보제공 및 열람을 요청하는 경우 법적절차가 필요하다고 생각하는지	○	○
도서관 기록이 외부로 유출된다고 할 때 느끼는 심각성은 어느 정도 인지	○	○	
개인적 배경	성별	○	
	연령	○	
	도서관 이용 빈도	○	

5. 결 과

설문지는 직접면접을 통해 총 47부를 배부하였고 100% 회수하였다. 이 중 불성실한 응답을 일부(9부)를 제외하고 총 38부를 최종 분석에 활용하였다. 유의도의 값이 0.05 이하로 나타난 경우에는 집단간 인식에 대해서 유의한 정도가 낮게 나타나 집단간에 인식차이가 있는 것으로 볼 수 있다.

5.1 인구통계학적 특성

응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보기 위

하여 빈도분석을 실시하였다. 응답자의 성별은 여성이 63.2%(24명)를 차지하였으며 남성은 36.8%(14명)로 나타나 여성이 남성에 비해 더 많이 설문에 참여하였다. 설문응답자의 연령을 묻는 설문에서는 20대가 전체의 31.6%(12명)를 차지하여 가장 높았으며 다음으로는 60대가 28.9%(11명), 40대와 50대가 각각 18.4%(7명)로 나타났다. 도서관 월 이용회수를 묻는 문항에서는 월 5회 이상-10회 미만인 이용자가 전체의 36.8%(14명)를 차지하였으며 다음으로는 월2회 이상-5회 미만이 23.7%, 월10회 이상-15회 미만이 15.8%로 나타났다. 인구통계학적 분석결과는 <표 3>과 같다.

〈표 3〉 설문응답자의 인구통계학적 특징

항 목		빈도	비율(%)
성별	남	14	36.8
	여	24	63.2
연령	20대	12	31.6
	30대	1	2.6
	40대	7	18.4
	50대	7	18.4
	60대	11	28.9
도서관 월 이용 횟수	월2회 미만	5	13.2
	월2회 이상-5회 미만	9	23.7
	월5회 이상-10회 미만	14	36.8
	월10회 이상-15회 미만	6	15.8
	월15회 이상	4	10.5

5.2 도서관 프라이버시에 대한 이용자 인식

도서관 이용자 프라이버시에 대해 이용자는 어떻게 생각하는지 교육 전· 후에 질문하였으며, 인구통계학적 특징을 기반으로 교차분석을 실시하였다. 교차분석을 위한 인구통계학적 특성 중 연령별 분석에서는 표본 수가 적은 30대는 제외하였다.

5.2.1 프라이버시에 대한 관심도

설문에 참여한 응답자가 본인의 프라이버시에 대해 얼마나 관심을 가지고 있는지를 조사하였다. 교육 전에는 65.8%가 본인의 프라이버시에 대해 관심이 많다고 응답하였다. 보통은

26.3%, 프라이버시에 대한 관심이 적다고 응답한 이는 7.9%로 나타났다. 반면 교육 후 실시한 조사에서는 무려 84.2%가 프라이버시에 관심을 가지게 되었다고 응답하여 다수의 응답자가 교육 후 프라이버시에 관심을 가지게 된 것을 확인할 수 있었다.

5점 척도의 결과에서도 교육 전 평균 3.89에서 교육 후 4.29로 증가하였다. 이를 통해 본인의 프라이버시에 대해 교육 전에도 높은 관심을 보였지만 교육 후 프라이버시에 대한 인식이 더욱 높아진 것을 확인할 수 있었다(〈표 4〉 참조).

프라이버시 관심도에 대해 응답자의 성별, 연령, 도서관 이용자 빈도에 따른 인식차이를 분석하였으며, 교육 전과 교육 후 모두 집단 간 인식차이가 없는 것으로 나타났다.

〈표 4〉 프라이버시에 대한 관심도

교육진행	매우 적게		적게		보통		많이		매우 많이		평균	표준 편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
전	0	0	3	7.9	10	26.3	13	34.2	12	31.6	3.89	0.953
후	0	0	0	0	6	15.8	15	39.5	17	44.7	4.29	0.732

5.2.2 도서관 프라이버시 문제의 심각성

도서관 프라이버시 문제를 얼마나 심각하게 인식하고 있는지 확인한 결과 교육 전에는 응답자의 71.1%가 보통이라고 응답했으며 심각하게 인식한 응답자는 21%로 나타났다. 반면 교육 후 실시한 조사에서는 응답자의 76.3%가 심각하다고 응답했으며 심각하지 않다고 인식하는 응답자는 2.6%로 나타났다.

5점 척도의 결과에서도 교육 전에는 평균 3.16, 교육 후 4.00으로 나타나 교육 전보다 교육 후에 도서관 이용자 프라이버시 문제의 심각성에 대한 인식이 더욱 높아진 것을 확인 할 수 있었다 (<표 5> 참조).

도서관 프라이버시 문제의 심각성에 대해 응답자의 성별, 연령, 도서관 이용빈도에 따른 인식 차이가 있는지 분석하였으며 교육 전과 교육 후 모두 집단 간 인식차이가 없는 것으로 나타났다.

5.2.3 도서관에서 이용자 프라이버시를 침해할 수 있는 요소

도서관에서 이용자의 프라이버시를 침해할

수 있는 요소가 많다고 생각하는지에 대해 조사한 결과 교육 전에는 '보통이다'가 55.3%로 가장 많았으며 '많다'와 '적다'가 각 21.1%, '매우 많다' 2.6% 순으로 나타났다. 교육 후 인식조사에서는 '많다'가 63.2%로 가장 많았으며 '매우 많다' 26.3%, '보통이다' 10.5% 순으로 나타났다.

리커트척도 결과 역시 교육 전이 3.05, 교육 후가 4.16으로 나타났다. 이를 통해 교육 후 이용자의 프라이버시를 침해할 수 있는 요소가 많은지에 대한 인식이 높아진 것을 확인할 수 있었다(<표 6> 참조).

이용자의 성별, 연령별, 도서관 이용빈도에 따른 도서관의 프라이버시 침해요인 인식차이를 분석하였으며, 교육 전과 교육 후 모두 집단 간 인식차이가 없는 것으로 나타났다.

5.2.4 도서관 이용기록의 개인 프라이버시 침해 여부

도서관 이용기록이 개인의 프라이버시를 침해 할 수 있는지에 대한 질문에서 교육 전에는 약 39.4%가 침해할 수 있다고 인식한 반면 교

<표 5> 도서관 프라이버시 문제의 심각성에 대한 인식

교육진행	전혀 심각하지 않다		심각하지 않다		보통이다		심각하다		매우 심각하다		평균	표준편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
전	0	0	3	7.9	27	71.1	7	18.4	1	2.6	3.16	0.594
후	0	0	1	2.6	8	21.1	19	50.0	10	26.3	4.00	0.771

<표 6> 도서관에서 이용자 프라이버시를 침해 할 수 있는 요소에 대한 인식

교육진행	매우 적다		적다		보통		많다		매우 많다		평균	표준편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
전	0	0	8	21.1	21	55.3	8	21.1	1	2.6	3.05	0.733
후	0	0	0	0	4	10.5	24	63.2	10	26.3	4.16	0.594

육 후에는 약 86.9%가 침해할 수 있다고 응답하였다. 5점 척도 결과에서도 교육 전에는 3.03이었지만 교육 후 4.05로 큰 변화를 보였다. 이는 다수의 응답자가 교육 후 도서관 이용기록이 개인의 프라이머시를 침해 할 수 있다는 인식이 높아진 것으로 해석할 수 있다(〈표 7〉 참조).

응답자의 성별, 연령별, 도서관 이용빈도에 따른 도서관 이용기록의 개인 프라이머시 침해 여부에 대한 인식차이를 분석하였으며 교육 전과 교육 후 모두 집단 간 유의한 인식차이는 없는 것으로 나타났다.

5.2.5 도서관 서비스 향상을 위한 이용자 데이터 수집 당위성

도서관 서비스 향상을 위해 이용자의 데이터를 얼마나 수집해야 하는지에 대해 질문하였다. 교육 전에는 응답자의 44.7%가 보통 수준으로 수집되어야 한다고 응답했으며 많이 수집해야 한다는 인식을 가진 응답자는 26.4%, 적게 수집해야 한다는 응답자는 29.0%로 나타났다. 5점 척도의 평균은 2.89로 나타났다.

교육 후 실시한 설문에서는 응답자의 44.7%

가 보통 수준으로 수집되어야 한다고 응답했지만 최대한 많이 수집해야 한다는 응답자는 한 명도 없었다. 적게 수집되어야 한다는 인식을 가진 응답자가 36.8%로 교육 전에 비해 증가한 반면, 많이 수집되어야 한다고 응답한 비율은 18.4%로 교육 전에 비해 감소하였다. 5점 척도의 평균도 교육 전보다 감소한 2.63으로 나타났다(〈표 8〉 참조).

성별, 연령별, 도서관 이용빈도에 따른 도서관 서비스 향상을 위한 이용자 데이터 수집에 대한 인식 차이를 분석하였으며, 교육 전과 교육 후 모두 집단 간 유의한 인식차이는 없는 것으로 나타났다.

5.2.6 수집된 도서관 기록의 보관기간

도서관 서비스 제공을 통해 수집된 기록을 어느 정도 보관해야 하는지 질문한 결과 교육 전에는 약 6개월 정도 보관해야 한다고 42.1%로 가장 높게 나타났고 다음으로 서비스 종료 후 즉시 폐기 28.9%, 약 12개월 정도 보관 26.3%로 나타났다. 교육 후 조사 결과에서도 약 6개월 정도 보관이 31.6%로 가장 높았으며 서비스 종료 후

〈표 7〉 도서관 이용기록의 개인 프라이머시 침해 여부에 대한 인식

교육진행	전혀 그렇지 않다		그렇지 않다		보통이다		그렇다		매우 그렇다		평균	표준편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
전	1	2.6	13	34.2	9	23.7	14	36.8	1	2.6	3.03	0.972
후	0	0	1	2.6	4	10.5	25	65.8	8	21.1	4.05	0.655

〈표 8〉 도서관 서비스 향상을 위한 이용자 데이터 수집에 대한 인식

교육진행	최대한 적게		적게		보통		많이		최대한 많이		평균	표준편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
전	5	13.2	6	15.8	17	44.7	8	21.1	2	5.3	2.89	1.060
후	7	18.4	7	18.4	17	44.7	7	18.4	0	0	2.63	0.998

즉시 폐기 28.9%, 약 12개월 정도 보관 26.3%로 나타났다. 그 외 기타로는 3개월 보관 후 삭제해야 한다는 의견이 있었다(〈표 9〉 참조). 여기에서 도서관 서비스 제공 기록이라 함은 영구 연체 등의 예외적인 경우가 아닌 일반적인 경우로서 대출반납기록, 상호대차기록, 참고서비스 등의 기록이다. 그러나 이용자 연구를 기반으로 한 서비스 향상을 위해서 개인정보가 삭제된 기록은 보관할 필요가 있다는 주장도 있다.

수집된 도서관 기록의 보관기간을 읽어 보면 저자께서는 이용자를 대상으로 교육하면서 수집된 도서관 기록의 보관기간에 대해서 설명을 한 것 같은데, 과연 확실적으로 모든 기록을 단기간에 폐기해야 할지 의문이다. 수집된 도서관 기록의 보관 기간은 기록에 따라서 그 보관기간이 다 다를 것이다. 예를 들면, 대출, 반납 기록은 이용자가 자료를 반납하지 않는 한 영구히 보관해야 할지도 모른다. 이용자의 주소, 전화번호, 이메일 등도 이용자가 도서관의 회원으로 남아 있는 한 영구히 보관해야 할지 모른다. 이렇듯 기록에 따라서 보관기간이 다 다를 수밖에 없는데, 수집 후 바로 폐기해야 하는 것처

럼 교육하는 것은 곤란하다고 하겠다.

5.2.7 도서관 기록 열람이 필요한 경우 본인동의를 필요성에 대한 인식

이용자의 도서관 기록을 열람 할 경우 이용자의 동의가 필요한지에 대해 질문하였다. 조사 결과 교육 전에는 약 63.2%가 동의가 필요하다고 응답한 반면 교육 후에는 거의 모든 응답자인 97.3%가 동의가 필요하다고 응답했다. 5점 척도의 결과에서도 교육 전 평균 3.76에서 교육 후 4.34로 높아진 것을 확인 할 수 있었다(〈표 10〉 참조).

성별, 연령별, 도서관 이용빈도에 따른 이용자 데이터 수집 동의의 필요성에 대한 인식차이를 분석하였으며 교육 전과 교육 후 집단 간 유의한 인식차이는 없는 것으로 나타났다.

5.2.8 정보제공 및 열람 요청 시 법적절차의 필요성

정부 및 수사기관과 같은 외부 기관에서 도서관 기록의 정보제공 및 열람을 요청할 경우 법적절차가 필요한지에 대해 질문하였다. 교육전

〈표 9〉 수집된 도서관 기록의 보관기간에 대한 인식

교육전후	서비스 종료 후 즉시 폐기		약 6개월 정도 보관		약 12개월 정도 보관		영구보관		기타		표준편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	
교육 전	11	28.9	16	42.1	10	26.3	1	2.6	0	0	0.822
교육 후	11	28.9	12	31.6	10	26.3	4	10.5	1	2.6	1.083

〈표 10〉 도서관 기록 열람이 필요한 경우 본인동의를 필요성에 대한 인식

교육진행	전혀 필요없다		필요없다		보통이다		필요하다		매우 필요하다		평균	표준편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
전	0	0	3	7.9	11	28.9	16	42.1	8	21.1	3.76	0.883
후	0	0	0	0	1	2.6	23	60.5	14	36.8	4.34	0.534

〈표 11〉 정부·수사기관의 정보제공 및 열람 요청 시 법적절차 필요성에 대한 인식

교육진행	전혀 필요없다		필요없다		보통이다		필요하다		매우 필요하다		평균	표준편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
전	1	2.6	1	2.6	15	39.5	16	42.1	5	13.2	3.61	0.855
후	0	0	0	0	1	2.6	23	60.5	14	36.8	4.34	0.534

〈표 12〉 도서관 기록의 외부 유출 시 느끼는 심각성에 대한 인식

교육진행	전혀 심각하지 않다		심각하지 않다		보통이다		심각하다		매우 심각하다		평균	표준편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
전	1	2.6	5	13.2	15	39.5	9	23.7	8	21.1	3.47	1.059
후	0	0	0	0	2	5.3	23	60.5	13	34.2	4.29	0.565

법적절차가 필요하다는 응답자는 55.3%로 과반수가 넘는 응답자가 법적절차가 필요하다고 응답했다. 교육 후에는 97.3%가 법적절차가 필요하다고 응답했다. 5점 척도 결과에서도 교육 전 평균 3.61에서 교육 후 4.34로 높아진 것을 확인할 수 있었다(〈표 11〉 참조).

법적절차의 필요성에 대해 응답자의 성별, 연령, 도서관 이용빈도에 따른 인식 차이가 있는지 비교하였으며, 대부분의 집단에서 교육 전과 교육 후 집단 간 유의한 인식차이는 없는 것으로 나타났다.

5.2.9 도서관 기록이 외부로 유출되었을 때 느끼는 심각성

도서관 기록이 외부로 유출되었을 경우의 심각성에 대해 질문한 결과 교육 전에는 보통이다(39.5%), 심각하다(23.7%), 매우 심각하다(21.1%) 순으로 나타났다. 교육 후에는 유출 시 심각하다고 인식하는 응답자가 약 94.7%로 거의 모든 응답자가 심각하다고 응답했다. 5점 척도의 결과에서는 교육 전 평균 3.47에서 교육 후 4.29로 심각성이 증가한 것을 확인할 수 있

었다(〈표 12〉 참조).

5.3 이용자 대상 프라이머시 교육의 효과 측정

도서관 이용자를 대상으로 프라이머시에 대한 교육을 수행 한 후, 교육 후 도서관 프라이머시에 대한 인식이 어느 정도 달라졌는지를 측정하였다. 유의도의 값이 0.05 이하로 나타난 경우에는 집단간 인식에 대해서 유의한 정도가 낮게 나타나 집단간에 인식차이가 있는 것으로 볼 수 있다.

5.3.1 개인정보 및 도서관 프라이머시에 대한 이용자의 일반적 인식변화

개인정보 및 도서관 프라이머시에 대한 이용자의 일반적 인식변화는 총 5개 문항으로 측정하였으며 대부분의 항목에서 0.05 이하로 나타나 교육 후 인식변화가 있었음을 알 수 있다.

이용자 본인의 프라이머시에 대한 관심도 측정에서는 교육 전 3.89에서 교육 후 4.29로 올라가는 것을 알 수 있으며, 유의도는 0.020이다.

도서관 이용자의 프라이버시 문제가 어느 정도 심각한지에 대한 인식은 교육 전 3.16에서 교육 후 4.00으로 올라갔으며, 유의도는 0.05 이하로 나타나 교육을 통한 인식변화가 있었음을 알 수 있다.

도서관에서 이용자 프라이버시를 침해할 수 있는 요소가 어느 정도 많은지에 대해서 교육 전 3.05에서 교육 후 4.16으로 높아진 것을 알 수 있으며, 유의도 0.000으로 인식변화가 있었음을 알 수 있다. 도서관 이용 기록이 이용자의 프라이버시를 침해할 수 있다고 생각하는지에 대해서 교육 전 3.03에서 교육 후 4.05로 높아졌으며, 유의도 0.05 이하로 인식변화가 있었음을 알 수 있다.

마지막으로 도서관 서비스 향상을 위해 이용자 데이터는 어느 정도 수집되어야 하는지에 대해 교육 전 2.89에서 교육 후 2.63으로 낮아졌다. 유의도는 0.160으로 교육으로 인한 유의한 인식변화는 없었지만 교육 전·후의 평균 수치가 낮은 점을 통해 이용자에 대한 데이터가 적게 수집되어야 한다고 인식함을 알 수 있다 (<표 13> 참조).

5.3.2 도서관 서비스가 이용자의 프라이버시를 침해하는 정도에 대한 인식변화

도서관 서비스가 이용자의 프라이버시를 침해하는 정도에 대해 총 25개의 문항으로 인식변화를 측정하였다. 교육 전·후의 평균을 비교하였을 때 모든 항목에서 평균이 증가했으며, 유의도는 모든 항목이 0.05 이하로 나타나 교육으로 인한 인식 변화가 매우 크게 나타났음을 알 수 있다.

조사결과를 통해 설문에 참여한 도서관 이용자는 도서관에서 제공하는 서비스가 개인의 프라이버시를 침해할 가능성이 높지 않다고 생각하였지만 교육 후에는 도서관에서 제공하는 서비스가 프라이버시를 침해할 가능성이 있다는 것을 크게 인식하게 되었다고 해석 할 수 있다 (<표 14> 참조).

5.3.3 도서관 이용자 프라이버시 보호를 위한 노력에 대한 인식변화

도서관 이용자의 프라이버시를 보호하기 위해 도서관 및 사서가 수행해야 할 노력에 대해 교육 전·후의 인식변화를 총 15개의 문항으로

<표 13> 개인정보 및 도서관 프라이버시에 대한 이용자의 인식변화

항목	교육 전		교육 후		유의도
	평균	표준편차	평균	표준편차	
본인 프라이버시에 대한 관심도	3.89	0.953	4.29	0.732	0.020
도서관 이용자 프라이버시 문제가 어느 정도 심각하다고 생각하는지	3.16	0.594	4.00	0.771	0.000
도서관에서 이용자 프라이버시를 침해할 수 있는 요소가 어느 정도 많다고 생각하는지	3.05	0.733	4.16	0.594	0.000
도서관 이용 기록이 이용자의 프라이버시를 침해할 수 있다고 생각하는지	3.03	0.972	4.05	0.655	0.000
도서관 서비스 향상을 위해 이용자 데이터는 어느 정도 수집되어야 하는지	2.89	1.060	2.63	0.998	0.160

〈표 14〉 도서관 서비스의 이용자프라이머시를 침해하는 정도에 대한 인식변화

항목	교육 전		교육 후		유의도
	평균	표준편차	평균	표준편차	
대출기록	2.87	1.234	4.00	0.771	0.000
연체기록	2.74	1.155	4.08	0.784	0.000
상호대차기록	2.95	1.012	4.16	0.789	0.000
데이터베이스 탐색기록	3.03	1.127	4.13	0.704	0.000
원문복사요청기록	2.97	1.078	4.05	0.769	0.000
온라인탐색서비스기록	2.97	1.150	4.13	0.741	0.000
폐가도서자료신청기록	2.68	1.165	3.74	0.891	0.000
SDI서비스를 위한 이용자 프로파일	2.95	1.161	4.16	0.718	0.000
도서관 컴퓨터에서 방문한 웹사이트 방문기록	2.95	1.161	4.16	0.679	0.000
이메일이나 채팅으로 통해서 이루어진 참고서비스기록	3.08	1.217	4.08	0.784	0.000
도서관 컴퓨터사용을 요청한 기록	2.84	1.175	4.13	0.875	0.000
도서관에 각종 자원을 요청한 기록	2.82	1.227	4.13	0.811	0.000
웹 2.0서비스 기록	2.87	1.189	4.21	0.741	0.000
필터버블서비스	3.16	1.220	4.37	0.751	0.000
클라우드서비스	3.11	1.181	4.26	0.950	0.000
위치기반서비스	3.32	1.233	4.13	0.991	0.000
상황인식서비스	2.66	1.072	4.00	1.013	0.000
RFID 서비스	2.66	1.122	4.13	1.044	0.000
책추천서비스	2.42	1.030	4.00	0.870	0.000
CCTV 설치	3.13	1.319	4.16	0.789	0.000
도서관 데이터 백업자료	2.74	1.083	4.03	0.854	0.000
도서관 컴퓨터 이용기록	3.18	1.111	4.26	0.860	0.000
도서관 컴퓨터 모니터링과 통제소프트웨어	3.11	1.085	4.24	0.883	0.000
컴퓨터 모니터가 보여지는 개방된 공간	2.95	1.089	3.97	0.915	0.000
도서관 외주업체 개인정보유출	3.39	1.220	4.32	0.933	0.000

측정하였다. 교육 전·후의 평균을 비교하였을 때 모든 항목의 평균이 증가했으며, 유의도는 0.05 이하로 나타나 교육으로 인한 인식 변화가 매우 크게 나타났음을 알 수 있다.

이 결과를 통해 도서관 프라이머시 교육을 받은 이용자는 도서관 프라이머시 보호를 위해 도서관 및 사서의 노력의 필요성을 매우 크게 인식하게 되었음을 알 수 있다(〈표 15〉 참조).

이 밖에 도서관 운영을 위해 이용자의 도서관 기록 열람이 필요한 경우 본인의 동의가 필요한 지에 대한 인식변화 측정은 교육 전 3.76에서

교육 후 4.34로 증가했으며, 유의도는 0.000으로 교육을 통한 인식 변화가 있었음을 알 수 있다. 정부 및 수사기관에서 이용자에게 대한 정보제공 및 열람을 요청하는 경우 법적절차의 필요성에 대한 인식변화에서는 교육 전 3.61에서 교육 후 4.34로 증가했으며, 유의도는 0.000으로 인식 변화가 있었음을 알 수 있다.

마지막으로 도서관 이용 기록이 외부로 유출 되었을 경우 이용자가 느끼는 심각성에 대한 인식변화는 교육 전 3.47에서 교육 후 4.29로 올라갔으며, 유의도는 0.000으로 교육 후 도서관 기

〈표 15〉 도서관 이용자 프라이버시 보호를 위한 노력에 대한 인식변화

항목	교육 전		교육 후		유의도
	평균	표준편차	평균	표준편차	
도서관 운영에 필요한 최소한의 이용자 정보만 수집	3.61	1.198	4.26	0.828	0.001
이용자에 대한 모든 기록은 그 이용목적이 달성되면 즉시 삭제	3.63	1.149	4.21	0.741	0.008
온라인탐색서비스를 위해 컴퓨터에 설치된 쿠키의 경우 즉시 삭제	3.84	1.001	4.47	0.647	0.000
도서관에서 유지되는 이용자 관련 모든 정보의 사용목적은 즉시 공지	3.79	1.044	4.42	0.683	0.001
도서관 이용자가 컴퓨터 사용을 마친 후 사용기록과 사용로그를 즉시 삭제	3.79	1.143	4.16	0.916	0.021
도서관 이용자의 컴퓨터를 절대로 모니터링 하지 않음	3.63	1.239	4.34	0.745	0.002
이용자의 화면이 노출되지 않도록 모니터에 대한 공간적 배치를 고려	3.47	.979	4.37	0.675	0.000
CCTV 설치를 최소화하고 설치할 경우 안내판을 설치	4.05	.957	4.61	0.679	0.000
이용자정보를 다루는 도서관의 모든 외주업체에 개인정보보호 주의를 줌	3.84	1.079	4.47	0.557	0.000
도서관의 모든 백업데이터는 다음 백업이 일어날 때까지만 보관	3.55	1.058	4.29	0.802	0.000
개인정보에 접근할 수 있는 사서직원의 수를 최소한으로 줄임	3.71	1.037	4.39	0.679	0.000
정부기관 및 수사기관의 요청이 있을 경우 개인정보를 제공하지 않음	3.39	1.220	4.24	0.786	0.000
상호대차시 이용자를 식별할 수 있는 정보는 제공하지 않음	3.55	1.245	4.29	0.768	0.001
각 도서관의 프라이버시 가이드라인 및 정책을 도서관홈페이지에 게시	3.87	1.166	4.37	0.751	0.007

〈표 16〉 도서관 이용기록 및 열람관련 인식차이 비교

항목	교육 전		교육 후		유의도
	평균	표준편차	평균	표준편차	
도서관 운영을 위해 열람이 필요한 경우 이용자 본인의 동의가 필요하다고 생각하는지	3.76	0.883	4.34	0.534	0.000
도서관 기록에 대해 정부 및 수사기관에서 정보제공 및 열람을 요청하는 경우 법적절차가 필요하다고 생각하는지	3.61	0.855	4.34	0.534	0.000
도서관 기록이 외부로 유출된다고 할 때 느끼는 심각성은 어느 정도인지	3.47	1.059	4.29	0.565	0.000

록 유출에 대한 심각성을 더 많이 인식하게 되었음을 알 수 있다(〈표 16〉 참조).

6. 논의 및 향후 연구

6.1 논의

도서관 이용자의 프라이버시 침해문제가 국내

의 도서관에서 발생한 사례 및 논의 사례는 상당히 많은 것으로 조사되고 있다(노영희, 2012c). 해외 도서관의 경우 FBI 등 법집행 기관에서 용의자를 찾기 위해 도서관 대출기록 및 컴퓨터 이용 기록을 요구한 사례(Gardner, 2012; Madison Public Library, 2012) 등이 있으며, Klinefelter는 논문에서 도서관서비스를 제공하는 과정에서 발생했던 다양한 이용자 프라이버시 사례를 보여주고 있다(Klinefelter, 2007). 국내 도서관

에서도 도서관 이용자의 프라이버시 문제가 논의된 적이 있으며, 2004년 도서관에 CCTV 설치와 관련된 것, 그리고 서비스 이용을 위해 주민등록번호를 입력해야 하는 것에 이용자의 항의가 있었다.

이와 같이 이용자 프라이버시 침해에 대한 논의가 활발하게 진행되고 있는 가운데, 국내의 경우 도서관 이용자 프라이버시에 대한 이용자의 인식을 조사하거나 그 교육효과를 측정하는 연구는 전혀 수행된 바가 없는 것으로 조사되었다. 본 연구는 국내에서 최초로 수행된 이용자들을 대상으로 한 도서관 이용자 프라이버시 교육효과 측정연구이다. 본 연구의 목적인 도서관 이용자 프라이버시에 대한 인식조사 및 교육효과 측정을 위해 설문지의 내용을 크게 네 개의 부분으로 구성하였다. 즉, 개인정보 및 도서관 이용자 프라이버시에 대한 이용자의 일반적 인식, 도서관서비스가 이용자의 프라이버시를 침해하는 정도, 도서관이용자 프라이버시보호를 위한 노력, 그리고 설문응답자의 개인적인 배경 등이다. 그 분석결과를 연구질문에서 제기되었던 질문을 기반으로 하여 논의하고자 한다.

첫째, 도서관 이용자는 도서관 프라이버시에 대해 어느 정도 관심을 가지고 있는지와, 교육 후 인식 변화에 대한 조사를 실시하였다. 도서관 이용자의 프라이버시에 대한 인식변화는 다섯 문항으로 측정되었으며 거의 모든 항목에서 개인의 프라이버시 및 도서관 프라이버시 문제에 대한 관심이 크게 향상되었음을 알 수 있었다. 도서관에서 이용자의 데이터를 수집하는 경우에 대한 인식 변화는 차이를 보이지 않았지만 교육 후 이용자 데이터는 적게 수집되어야 한다는 쪽으로 약간의 인식변화가 일어난

것을 알 수 있다.

둘째, 이용자들은 현재 도서관에서 수집되고 있는 이용자에 대한 서비스 기록이 이용자 프라이버시를 어느 정도 침해할 것이라고 생각하고 있는지를 측정하였다. 총 25개의 문항 모두 교육 후 큰 인식 변화가 있었으며, 도서관의 이용자 서비스 기록이 개인의 프라이버시를 침해할 가능성이 높다는 인식이 교육 후 모든 문항에서 0.05 이하로 나타났다. 이러한 도서관 서비스 기록에 대한 적절한 보관기간에 대한 인식 측정에서는 응답자의 50% 이상이 최소 6개월 이내에 도서관 기록을 폐기하여야 한다고 응답했으며, 도서관 서비스 이용 후 즉시 폐기되어야 한다고 인식하는 이용자도 다수 있었다.

셋째, 도서관 이용자 프라이버시 보호를 위해 도서관 및 사서가 수행해야 할 노력에 대한 인식 변화를 측정하였다. 총 15개의 문항 모두 교육 후 평균값이 올라갔음을 알 수 있으며, 인식 변화에 대한 유의도도 모두 0.05 이하로 나타나 교육으로 인한 인식 변화가 있었던 것을 알 수 있다. 이를 통해 도서관 이용자는 도서관 프라이버시를 보호하기 위해 도서관 및 사서가 구체적인 노력이 수행되어야 한다는 것에 공감하고 있다는 것을 알 수 있다.

그 외 도서관 운영을 위한 이용자 데이터 열람 시 본인의 동의가 필요한지에 대한 인식 변화 측정과 정부 및 수사기관에서 정보제공 및 열람을 요청할 경우 법적절차가 필요한지에 대한 인식 변화 측정에서는 교육 전에 비해 교육 후 평균이 상승했으며, 유의도는 0.05 이하로 나타났다. 설문분석 결과를 통해 도서관 이용자는 도서관 기록의 열람 및 취급을 하는데 있어 정당한 절차가 필요하다고 인식하게 되었으며 이

를 위한 절차의 필요성에 공감하고 있다는 것을 알 수 있다.

도서관 기록이 유출되었을 경우 이용자가 느끼는 심각성에 대해 인식 변화를 측정된 결과 교육 후 평균이 상승했으며, 유의도는 0.05 이하로 나타났다. 이 결과를 통해 교육 후 개인정보로서 도서관 기록의 중요성에 대해 도서관 이용자가 공감하게 되었음을 알 수 있다.

한편, 본 연구에서는 집단간 인식차이를 분석하기 위해 연령, 성별, 도서관 이용빈도별로 분석하였다. 그러나 유의수준 0.05하에서 유의한 차이가 나는 항목은 없는 것으로 분석되었다.

6.2 향후 연구

본 연구에서는 공공도서관 이용자들을 대상으로 도서관 이용자 프라이버시에 대한 인식을 조사하고 교육을 실시하였으며, 교육후 사용자들의 인식변화를 측정하고 이로 부터 관련교육의 필요성을 제시하고자 하였다. 연구결과, 교육을 받은 이용자들은 도서관 이용자 프라이버시에 대한 지식이 상당히 향상되었고 인식도 상당히 개선된 것을 알 수 있었다. 따라서 본 연구에서 개발된 교육프로그램을 기반으로 보다 발전된 교육프로그램을 개발하고, 다양한 교육방법도 개발할 필요가 있다고 본다.

첫째, 개인정보 연계활용에 대한 이용자 인식을 조사하고 그에 대한 대처방안에 대한 연구가 요구된다. 도서관 이용자는 도서관의 다양한 서비스를 제공받기 위해 개인정보를 어느 정도까지 입력하고 포기할 수 있을 것인가? 대학도서관 이용자의 경우 학생 및 직원정보가 있는 포

털과 연계되어 기본적인 정보를 도서관에서 이용될 수 있다. 이용자는 이렇게 개인 정보를 이용하는 것에 동의하는가, 한다면 어느 정도까지 도서관에 개인정보가 전송되는 것을 도서관 서비스 이용을 위해 동의할 것인가?에 대하여 이후 연구에서는 이용자에 대한 인식조사를 수행하고 현장에서는 이러한 연구결과를 현장에 적용할 필요가 있다고 본다.

둘째 프라이버시관련 교육프로그램의 개발이 요구된다. 인터넷은 도서관의 필수적인 외부자원이 되고 있으며, 특정 인터넷 자원의 경우 도서관의 장서개발 범주로 포함되기도 한다. 이용자가 이러한 도서관 자원을 이용하는 과정에서 노출될 수 있는 개인정보에 대한 교육뿐만 아니라, 인터넷을 이용한 기타 서비스(쇼핑, 이메일, 채팅, 인터넷 서핑 등)를 이용하는 과정에서 개인의 프라이버시나 기밀유출의 위험성에 대해서 도서관은 사용자들을 교육할 필요가 있으며, 프라이버시 정책, 프라이버시관련 자료, 자신의 개인식별정보를 보호할 수 있는 방법 등을 포함한 교육내용 개발 연구도 수행되어야 할 것으로 보인다. ALA는 사서, 이용자, 가족들에게 유익한 프라이버시 교육 자료를 제공하고 있으며, 미네소타 도서관협회(Minnesota Library Association, MLA)의 지적자유위원회(Intellectual Freedom Committee)는 도서관 직원, 일반인에게 지적 자유의 본질 및 중요성에 대한 교육을 제공하고 있다.

7. 결론

도서관은 시민의 지적자유를 보장하기 위

해 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. 물리적이든 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 개인정보보호는 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, 도서관은 도서관의 존재목적인 '신분차별없는 지적자유'를 보장하는 임무를 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, 무의식적으로 모니터링 당하는 경우 등이 있다. 도서관 이용자의 프라이보호와 관련된 논의는 해외의 경우 매우 오래전부터 논의되고 있는데, 보통 이용자의 지적자유를 침해하는 사건이 발생했을 때 집중적으로 논의되었던 것을 알 수 있다.

본 연구에서는 도서관에서 발생할 수 있는 프라이버시 침해가능성에 대해서 포괄적으로 조사·분석한 후 교육프로그램을 개발하였다. 그리고 이용자들을 대상으로 실제로 교육을 제공한 후 교육효과를 측정하였다. 그 결과 다음과 같은 결과를 얻을 수 있었다.

첫째, 개인정보 및 도서관 이용자 프라이버시에 대한 이용자의 일반적인 인식조사에서, 프라이버시에 대한 관심도는 높은 것으로 나타났으며, 교육전에는 3.89이던 관심도가 교육후에는 4.29로 높아진 것으로 나타났다. 도서관 프라이버시 문제의 심각성에 대해서는 교육전 3.16에서 교육 후 4.00으로 그 인식이 올라간 것을 알 수 있다. 도서관에 이용자 프라이버시를 침해할 수 있는 요소가 많은지에 대해서는 교육전 3.05에서 교육후 4.16으로 그 인식이 높아졌고, 도서관 이용기록이 프라이버시를 침해할 가능성에 대해 교육전 3.03에서 교육 후 4.05로 높아졌으며, 도서관 서비스 향상을 위한 이용자 데이터를 수집해야 하는지에 대해서는 교육전 2.89에서 교육후 2.63으로 낮아졌다.

둘째, 도서관에서 개인정보 이용과 관련한 절차에 대한 인식조사에서, 도서관 기록 열람이 필요한 경우 본인 동의가 필요하다고 생각하는지에 대해 교육전 3.76에서 교육후 4.34로 매우 높아졌고, 정부 및 수사기관과 같은 외부 기관에서 도서관 기록의 정보제공 및 열람을 요청할 경우 법적 절차가 필요한지에 대해 교육전 3.61에서 교육후 4.34로 높아졌다. 또한 도서관 기록이 외부로 유출되었을 때 느끼는 심각성에 대해 교육전 3.47에서 교육 후 4.29로 매우 높아진 것으로 나타났다.

셋째, 도서관 서비스가 이용자의 프라이버시

를 침해하는 정도에 대해 총 25개의 문항으로 인식변화를 측정하였으며, 교육 전·후의 평균을 비교하였을 때 모든 항목에서 평균이 증가했으며, 유의도는 모든 항목이 0.05 이하로 나타나 교육으로 인한 인식 변화가 매우 크게 나타났음을 알 수 있다. 또한 도서관 이용자의 프라이버시를 보호하기 위해 도서관 및 사서가 수행해야 할 노력에 대한 교육 전·후의 인식변화를 총 15개의 문항으로 측정하였다. 교육 전·후의 평균을 비교하였을 때 모든 항목의 평균이 증가했으며, 유의도는 0.05 이하로 나타나 교육으로 인한 인식 변화가 매우 크게 나타났음을 알 수 있다.

따라서 도서관에서 이용자 프라이버시를 보호하기 위해서는 사서, 이용자, 그리고 정부가 각각의 입장에서 노력을 해야 할 것이다. 사서의 경우 규정과 가이드라인을 마련하여 이용자

의 개인정보를 보호해야 하고, 이용자는 자신의 개인정보가 규정이나 법에 정의된 대로 관리되고 있는지 감독을 할 필요가 있다. 또한 정부는 프라이버시 관련법을 현실에 맞게 개발하여 모든 도서관이 적용할 수 있도록 하고, 이를 어길 시에는 강력한 제재를 함으로써 도서관 이용자가 안심하고 도서관에서 지적 욕구를 충족시킬 수 있도록 해야 한다.

본 연구를 통해 이용자를 대상으로 한 도서관 프라이버시 교육의 성과를 확인 할 수 있었다. 도서관 이용자가 프라이버시 권리의 주체자로서 자신의 권리를 적극적으로 행사할 수 있도록 하기 위해 도서관 및 사서의 노력이 필요할 것으로 보이며, 이 논문을 계기로 도서관과 사서의 가장 기본적인 책임중의 하나인 이용자 프라이버시 보호 임무에 대해서 보다 깊이 있게 논의하게 되기를 기대한다.

참 고 문 헌

- 강순희 (2003). 사서 및 정보서비스직의 윤리의식에 관한 연구. 시민과도서관, 4(4), 20-59.
- 김혜선 (1994). 사서직 윤리에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 노영희 (2012a). 도서관의 개인정보보호정책 개발 및 제안에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 46(4), 207-242. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2012.46.4.207>
- 노영희 (2012b). 디지털도서관서비스기록과 이용자프라이버시에 관한 연구. 정보관리학회지, 29(3), 187-214. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2012.29.3.187>
- 노영희 (2013). 도서관 이용자 프라이버시에 대한 사서인식 조사연구. 한국문헌정보학회지, 47(3), 73-96. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2013.47.3.073>
- 이미화 (2006). 프라이버시 및 도서관 기록에 대한 이용자 인식조사. 사대도협회지, 7, 225-240.
- 임리사, 변나향, 최재필, 임승빈 (2010). 대학도서관 열람실 시각적 프라이버시와 좌석번호도의 관계 분석. 대한건축학회 논문집, 26(5), 139-147.

- ALA (2002). Privacy: An interpretation of the library bill of rights. Retrieved from <http://www.ala.org/Template.cfm?Section=interpretations&Template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=132904>
- 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. *University of Missouri-Kansas City Law Review*, 74, 799.
- Bowers, S. L. (2008). Self-service holds: A violation of library patron's privacy. *Public Libraries*, 47(4), 54-57.
- Gardner, C. (2002). Fact or fiction : Privacy in american libraries. The 12th Conference on Computers Freedom & Privacy. Retrieved from <http://www.cfp2002.org/proceedings/proceedings/gardner.pdf>
- Garoogian, R. (1991). Librarian/Patron confidentiality: An ethical challenge. *Library Trends*, 40(2), 216-233.
- Johnston, S. D. (2000). Rethinking privacy in the public library. *The International Information & Library Review*, 32(3-4), 509-517.
- 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.
- 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>
- Pariser, E. (2011). 10 Ways to pop your filter bubble. Retrieved from <http://www.thefilterbubble.com/10-things-you-can-do>
- Pariser, E. (2011). Beware online filter bubbles. Retrieved from http://www.ted.com/talks/eli_pariser_beware_online_filter_bubbles.html
- Pariser, E. (2011). *The filter bubble: What the Internet Is hiding from you*. New York: The Penguin Press.
- Peralta, E. (2012). Google admits it did not delete data taken from Wifi 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.

Sturges, P., Eric, D., James, D., Ursula, I., Ursula, I., Charles, O., & Rachel, H. (2003). User privacy in the digital library environment: An investigation of policies and preparedness. *Library Management*, 24(1-2), 44-50.

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

Kang, Sun-Hui (2003). A study on ethic of librarians and information services job. *Library with People*, 4(4), 20-59.

Kim, Hye-Sun (1994). A study on ethics in librarianship. M. A. thesis, Ewha Womans University, Seoul, Korea.

Lee, Mi-Hwa (2006). A study on user perceptions about privacy and library records. *The Journal of the Korean Private University Library Association*, 7, 225-240.

Lim, Lisa, Byun, Na-Hyang, Choi, Jae-Pil, & Im, Seung-Bin (2010). An analysis of the relationship between visual privacy and preference of seats of university library. *The Architectural Institute of Korea*, 26(5), 139-147.

Noh, Younghee (2012a). A study on developing and proposing the library privacy policy. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 46(4), 207-242.
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2012.46.4.207>

Noh, Younghee (2012b). A study of digital library service records and user privacy. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 29(3), 187-214.
<http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2012.29.3.187>

Noh, Younghee (2013). A study on librarians perception of library user privacy. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 47(3), 73-96.
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2013.47.3.073>