2014 연구보고

도서관 개인정보 보호정책 및 가이드라인 연구

2014. 11

국립중앙도서관
THE NATIONAL LIBRARY OF KOREA

국립중앙도서관 출판예정도서목록(CIP)

도서관 개인정보 보호정책 및 가이드라인 연구 : 2014년 연구보고 / 연구기관: 건국대학교 산학협력단. -- 서울 : 국립중앙도서관, 2014
p. ; cm

권말부록: 개인정보 처리단계별 준수사항 위반 시 벌칙사항 등
참고문헌 수록
ISBN 979-11-5687-072-2 93020 : 비매품

도서관[圖書館]
개인 정보 보호[個人情報保護]

023-KDC5
025-DDC21 CIP2014034388

제 출 문

국립중앙도서관장 귀하

본 보고서를 “도서관 개인정보 보호정책 및 가이드라인 연구”의 최종 보고서로 제출합니다.

2014. 11

■ 연구책임자 : 노 영 희 (건국대학교 문헌정보학과)
■ 연구보조원 : 김 동 석 (건국대학교 문헌정보학과 박사과정)
심 재 윤 (건국대학교 문헌정보학과 석사과정)
윤 다 영 (건국대학교 문헌정보학과 석사과정)
김 혜 인 (지식콘텐츠연구소)
이 은 미 (이씨오)

이 연구는 2014년도 국립중앙도서관 연구개발비로 수행되었으며,
본 연구에서 제시된 정책 제안이나 의견 등은 국립중앙도서관의
공식의견이 아니라 본 연구진들의 개인 견해임을 밝혀 둡니다.

연구요약

본 연구에서는 최근의 「개인정보 보호법」 강화에 따라 도서관과 도서관사서들이 이에 대해 어떻게 대응해야 하는지에 대한 방안을 제시하고자 하였다. 이를 위해 도서관과 프라이버시 및 개인정보와 관련된 선행연구를 분석하고 관련사례를 집중적으로 조사하였으며, 실제로 이용자대상으로 교육을 실시하여 그 교육의 효과도 측정하였다. 이를 바탕으로 도서관 개인정보보호 정책방향을 제안하였으며, 현장 도서관에 바로 적용할 수 있는 도서관 개인정보가이드라인(안)을 개발하여 제시하였다.

<표> 도서관 개인정보보호 가이드라인의 구성

구분	포함 내용
목적	프라이버시 권리
	도서관인의 윤리의식 및 사명감
	가이드라인 개발 목적 및 적용효과
	인간의 존엄과 가치
용어정의	개인정보
	처리
	정보주체
	개인정보파일
	개인정보처리자
	개인정보 보호책임자
	영상정보처리기기
	웹사이트를 통한 개인정보 노출
개인정보의 범위	개인정보의 범위
	개인식별정도
	민감정도(개인정보 등급)
관련법 및 정책	「개인정보 보호법」
	「도서관법」
	「도서관인 윤리선언」
	「영상정보처리기기 운영·관리 방침」
	「표준 개인정보 보호지침」
	「공공기관 홈페이지 개인정보노출 방지 가이드라인」
일반적인 내용	개인정보의 수집·이용 및 보유
	개인정보의 제공
	개인정보의 파기
	정보주체의 권리 보장
	개인정보의 안전한 관리
	이용자정보의 적극적 보호방침

도서관의 업무수행상 개인정보처리	대출기록
	온라인탐색서비스
	상호대차서비스 및 원문서비스
	참고서비스 기록
	소셜서비스 기록
	도서관컴퓨터와 데이터 관리
	RFID와 프라이버시
	도서관자동화 기기
	CCTV설치 및 운영
	영상정보처리기기 설치 및 운영
도서관외주업체	개인정보의 타인위탁 운영방침
	도서관 서비스 아웃소싱업체에 대한 관리

차 례

제 1 장 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적 — 17
   1.1 연구의 필요성 ··· 17
   1.2 연구의 목적 ··· 19
2. 연구의 방법 및 내용 — 21
   2.1 연구의 방법 ··· 21
   2.2 연구의 범위 및 주요 연구내용 ··· 22
3. 연구의 기대효과 — 24

제 2 장 이론적 배경

1. 선행연구 — 27
2. 개인정보 및 프라이버시의 개념 — 40
   2.1 개인정보의 개념 ··· 40
   2.2 프라이버시의 개념 ··· 41
   2.3 필터버블의 개념 ··· 43
   2.4 도서관과 지적자유 ··· 47
   2.5 도서관과 프라이버시 ··· 47
3. 프라이버시 관련 법 및 정책 — 50
   3.1 개인정보 및 프라이버시 관련 법 및 지침 ··· 51
   3.2 국내외 도서관 개인정보보호정책 사례 ··· 55

3.3 포털의 개인정보보호정책 ····· 60
3.4 개인정보보호와 도서관인 윤리선언 ····· 62

제 3 장 도서관에서의 개인정보 침해사례 및 인식조사

1. 국내외 도서관에서의 개인정보 침해사례 ——— 67
1.1 국내 도서관에서의 불필요한 개인정보수집 ····· 67
1.2 국내 도서관에서의 개인정보유출 ····· 71
1.3 국외 도서관 개인정보 유출사례 ····· 76
1.4 사례분석 결과 및 시사점 ····· 79
2. 사서 및 이용자 대상 인식조사 결과 ——— 81
2.1 사서 대상 인식조사 결과 ····· 81
2.2 이용자 대상 인식조사 결과 ····· 84
3. 이용자대상 프라이버시 교육사례 및 효과분석 ——— 89
3.1 이용자대상 교육효과 연구방법 ····· 89
3.2 이용자 대상 교육효과 측정 결과 ····· 92

제 4 장 도서관의 개인정보보호정책 방향 논의

1. 국내 도서관의 개인정보보호정책 내용분석 ——— 125
2. 도서관의 개인정보보호정책 개발방향 ——— 133
2.1 개인정보보호정책의 개발목적 명시 ····· 133
2.2 용어 정의의 통일 ····· 134
2.3 개인정보의 범위의 명시 ····· 135
2.4 가이드라인 개발시 고려해야 할 관련 법 및 정책 ····· 137
2.5 일반적인 지침에 포함되어야 할 내용 ····· 137
3. 도서관의 개인정보보호 가이드라인 방향 종합 ——— 154

제 5 장 도서관 개인정보 가이드라인 제안

1. 도서관 개인정보 가이드라인 개발과정 — 159
   1.1 「개인정보 보호법」 개요 ··· 159
   1.2 주민등록번호 수집 금지에 따른 조치사항 ··· 161
   1.3 개발절차 ··· 161
   1.4 전문가 의견 수렴 내용 ··· 163
   1.5 프라이버시 가이드라인(안) 자문분석결과 ··· 163
2. 도서관의 개인정보 가이드라인 개발 목적 — 172
   2.1 「개인정보 보호법」 개정에 따른 도서관 개인정보관리 방향 ··· 172
   2.2 개정 「개인정보 보호법」 시행에 따른 도서관의 대처방향 마련 ··· 173
   2.3 개인정보처리지침의 도서관 최적화 ··· 173
   2.4 관련법령에의 반영 ··· 174
   2.5 도서관 개인정보 가이드라인 표준화 지향 ··· 174
3. 도서관 개인정보 가이드라인(안) — 175

제 6 장 결론 및 제언

1. 결론 — 201
   1.1 선행연구 분석결과 시사점 ··· 202
   1.2 개인정보 및 프라이버시 관련 개념 ··· 204
   1.3 도서관과 지적자유 및 프라이버시 ··· 205
   1.4 도서관프라이버시 관련법 및 정책 지침 ··· 205
   1.5 국내외 도서관 개인정보보호정책 및 지침 사례 ··· 207
   1.6 국내외 개인정보침해사례 분석결과 및 인식조사 결과 ··· 207
   1.7 개인정보 교육효과 ··· 209
   1.8 도서관의 개인정보 가이드라인(안) 제안 ··· 213
2. 제언 — 214

참 고 문 헌 — 218

부 록

[부록 1] 개인정보 처리단계별 준수사항 위반 시 벌칙사항 ——— 233
[부록 2] 작은도서관 자료관리시스템 개인정보 수집·이용 동의서 — 234
[부록 3] 이용자 교육전후 설문지 ——— 235

표 차례

〈표 1-1〉 연구범위 및 연구내용 ····· 22
〈표 2-1〉 개인정보의 개념 ····· 41
〈표 3-1〉 사서대상 설문지의 내용과 문항 구성 ····· 82
〈표 3-2〉 이용자 대상 설문지의 내용과 문항구성 ····· 85
〈표 3-3〉 도서관 이용자 대상 도서관 프라이버시 교육설계 내용 ····· 90
〈표 3-4〉 설문지의 내용과 문항 구성 ····· 91
〈표 3-5〉 설문응답자의 인구통계학적 특징 ····· 93
〈표 3-6〉 프라이버시에 대한 관심도 ····· 94
〈표 3-7〉 인구통계학적 특징에 따른 프라이버시 관심도 ····· 95
〈표 3-8〉 도서관 프라이버시 문제의 심각성에 대한 인식 ····· 96
〈표 3-9〉 이용자 프라이버시 심각성 인식과 인구통계학적 특징의 교차분석 ····· 97
〈표 3-10〉 도서관에서 이용자 프라이버시를 침해 할 수 있는 요소에 대한 인식 ····· 98
〈표 3-11〉 이용자 프라이버시 침해 요소 인식과 인구통계학적 특징의 교차분석 ····· 99
〈표 3-12〉 도서관 이용기록의 개인 프라이버시 침해 여부에 대한 인식 ····· 99
〈표 3-13〉 도서관 이용기록의 프라이버시 침해 여부 인식과 인구학적 특징 교차분석 ·· 101
〈표 3-14〉 도서관 서비스 향상을 위한 이용자 데이터 수집에 대한 인식 ····· 102
〈표 3-15〉 서비스 향상을 위한 데이터 수집 인식과 인구학적 특징의 교차분석 ····· 103
〈표 3-16〉 도서관 서비스가 이용자의 프라이버시 침해하는 정도 인식(교육 전) ····· 104
〈표 3-17〉 도서관 서비스가 이용자의 프라이버시 침해하는 정도 인식(교육 후) ····· 105
〈표 3-18〉 수집된 도서관 기록의 보관기간에 대한 인식 ····· 106
〈표 3-19〉 도서관 이용자의 프라이버시 보호를 위한 노력(교육 전) ····· 107
〈표 3-20〉 도서관 이용자의 프라이버시 보호를 위한 노력(교육 후) ····· 108
〈표 3-21〉 도서관 기록 열람이 필요한 경우 본인동의의 필요성에 대한 인식 ····· 109
〈표 3-22〉 도서관 기록 열람 시 본인동의의 필요성 인식과 인구학적 특징 교차분석 ··· 110
〈표 3-23〉 정부 · 수사기관의 정보제공 및 열람 요청 시 법적절차 필요성에 대한 인식 ···· 110

〈표 3-24〉 수사기관에 정보제공 시 법적절차 필요성 인식과 인구학적 교차분석 ····· 112
〈표 3-25〉 도서관 기록의 외부 유출 시 느끼는 심각성에 대한 인식 ····· 112
〈표 3-26〉 개인정보 및 도서관 프라이버시에 대한 이용자의 인식변화 ····· 114
〈표 3-27〉 도서관 서비스의 이용자프라이버시를 침해하는 정도에 대한 인식변화 ····· 115
〈표 3-28〉 수집된 도서관 기록의 보관기관 ····· 116
〈표 3-29〉 도서관 이용자 프라이버시 보호를 위한 노력에 대한 인식변화 ····· 118
〈표 3-30〉 도서관 이용기록 및 열람관련 인식차이 비교 ····· 120
〈표 4-1〉 개인정보보호방침과 유사용어 ····· 126
〈표 4-2〉 개인정보보호정책의 내용과 사용통계 분석결과 ····· 127
〈표 4-3〉 개인정보의 유형 ····· 135
〈표 4-4〉 개인식별정도 ····· 136
〈표 4-5〉 개인정보 민감정도 ····· 136
〈표 4-6〉 도서관 개인정보보호 가이드라인의 방향 ····· 154
〈표 5-1〉 자문 대상 및 내용 ····· 163
〈표 5-2〉 신규 이용자 등록에 대한 의견 및 반영결과 ····· 164
〈표 5-3〉 프라이버시 가이드라인 자문분석 ····· 171
〈표 5-4〉 개인정보의 범위 ····· 177
〈표 5-5〉 수집 및 이용되는 개인정보의 항목과 수집 목적 ····· 179
〈표 5-6〉 개인정보의 처리목적, 항목, 보유기간의 예시 ····· 182
〈표 5-7〉 개인정보처리의 위탁의 예시 ····· 183
〈표 5-8〉 정보주체의 개인정보 열람청구의 예시 ····· 185
〈표 5-9〉 개인정보 책임자 및 담당자 연락처 예시 ····· 187

그림 차례

〈그림 1-1〉 연구절차 및 연구내용 ····· 22
〈그림 3-1〉 개인정보 및 도서관 프라이버시에 대한 이용자의 일반적 인식변화 ····· 114
〈그림 3-2〉 도서관 서비스의 이용자 프라이버시 침해 정도에 대한 인식변화 ····· 116
〈그림 3-3〉 수집된 도서관 기록의 보관기관 ····· 117
〈그림 3-4〉 도서관 이용자 프라이버시 보호를 위한 노력에 대한 인식변화 ····· 119
〈그림 3-5〉 도서관 이용기록 및 열람관련 인식차이 비교 ····· 120
〈그림 5-1〉 도서관 개인정보 가이드라인 개발 절차 ····· 162

제1장 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적
2. 연구의 방법 및 내용
3. 연구의 기대효과

제1장

서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

1.1 연구의 필요성

최근 통신사나 카드사, 그리고 각종 인터넷 유통업체들로부터 개인정보가 유출되는 사례가 지속적으로 발생하고 있다. 따라서 정부는 「개인정보 보호법」을 강화하기 위해 수차례 개정작업을 진행 하였고, 주민등록번호 사용을 금지하는 법을 통과시켰다. 이는 개인정보 유출문제 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 '주민등록번

호 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 확보조치를 하지 않아 주민등록번호 유출 등이 발생한 경우 최대 5억원 이하의 과징금을 부과한다. 셋째, 제65조제3항에 대표자(CEO) 등에 대한 징계권고를 신설하여 법규위반행위에 따른 안정행정부장관의 징계권고 대상에 대표자(CEO) 및 책임있는 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·이용되는 빈도가 높다고 보고된 바 있기 때문이다. 2013년 4월 국회입법조사처 검토보고서에 의하면 국내 웹사이트 약 32만개 중 93.25%(약 29.6만개)가 주민등록번호를 불필요하게 수집·이용하고 있다는 것이다.

도서관도 이용자의 개인정보를 보유하고 있기 때문에 도서관 밖에서 이루어지는 개인정보유출 문제로부터 결코 자유롭지 못하다. 도서관에서도 휴대전화번호, 가족관계, 직장정보, 신분 등 이용자의 개인정보를 가지고 있다. 최근에는 이용자가 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 이러한 이용자의 정보자료 이용행태가 감시당하고 분석당하며, 분석 및 관찰된 자료가 이용자의 허락없이 활용되고 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, 사고의 자유, 집회의 자유를 실현하는데 핵심이 된다고 하였다.(ALA 2002) 물리적이든 가상이든 프라이버시 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.

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

1981년에 미국 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 「도서관프라이버시법」이 노스캐롤리나법 내에 제정되었으며, 1982년에는 뉴욕주법에 도서관레코드의 기밀을 보장하는 내용이 들어갔다. Silas(1986)는 국가보안은 매우 중요하지만, 도서관레코드를 이용하여 개인의 습관이나 종교 등에 관한 것을 알아내려고 하는 것은 허용되지 말아야 한다고 주장하였다.

법 집행과정에서 발생할 수 있는 개인정보 침해사례 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.

따라서 도서관 이용자 프라이버시에 대한 정책적 연구가 필요하다고 본다. 도서관에서 발생할 수 있는 프라이버시 침해가능성에 대해서 포괄적으로 조사·분석한 연구는 있지만, 국가적 차원에서 도서관 이용자 프라이버시 관련 포괄 접근 연구는 없다. 따라서 도서관 이용자 프라이버시 관련 가이드라인 개발을 포함한 정책적 접근 연구가 필요하다.

1.2 연구의 목적

이에 본 연구에서는 도서관 이용자의 프라이버시를 보호하기 위한 도서관 개인정보보호정책을 제안하고자 하였다. 이를 위해 첫째, 국내외 도서관 이용

자 프라이버시 침해사례 조사, 도서관 이용자 정보관리 현황 조사 및 문제점 파악, 개인정보지침 및 도서관 이용자 정보 가이드라인 조사, 도서관 사서 대상 프라이버시 교육 효과 등에 대해서 집중적으로 조사하였다.

둘째, 국내외 도서관 이용자 프라이버시 관련 자료 및 프라이버시 및 개인정보 침해사례를 조사·분석하였다. 국내외 도서관 이용자 프라이버시 침해사례는 국내외적으로 상당히 많은 것으로 알려져 있다. 해외사례는 물론 국내사례들을 집중적으로 조사하여 개인정보관리의 문제점 및 해결방안을 구체적으로 밝혀내고자 하였다.

셋째, 도서관에서의 이용자 프라이버시 교육사례를 조사·분석한 후, 이를 기반으로 이용자 대상 교육프로그램을 개발하고, 적용하여 교육효과를 측정하고자 하였다.

넷째, 우리나라 도서관 환경에 적합한 이용자 정보보호 가이드라인을 개발·제안하고자 하였으며, 이를 위해 국내외 정부기관, 도서관 등에서의 개인정보보호지침, 정보보호 가이드라인을 조사·분석하여 도서관에 적용가능한 사항을 도출하고자 하였다.

다섯째, 도서관에서의 개인정보보호정책을 제안하고자 하였다. 위의 내용을 종합적으로 반영하여 개인정보기반으로 서비스가 이루어지고 있는 지식정보사회에서, 이용자의 프라이버시를 침해하지 않으면서도 고품질의 도서관정보서비스를 제공할 수 있는 정책제안을 하고자 하였다.

2. 연구의 방법 및 내용

2.1 연구의 방법

본 연구는 국내 도서관 및 사서들이 이용자의 개인정보 및 프라이버시를 올바르게 보호할 수 있는 지침을 제공하기 위해 수행된 것이며, 이를 위해 도서관 이용자 개인정보 보호정책 및 가이드라인을 개발하여 제안하고자 하였다. 위 연구목적을 달성하기 위한 연구방법은 다음과 같다.

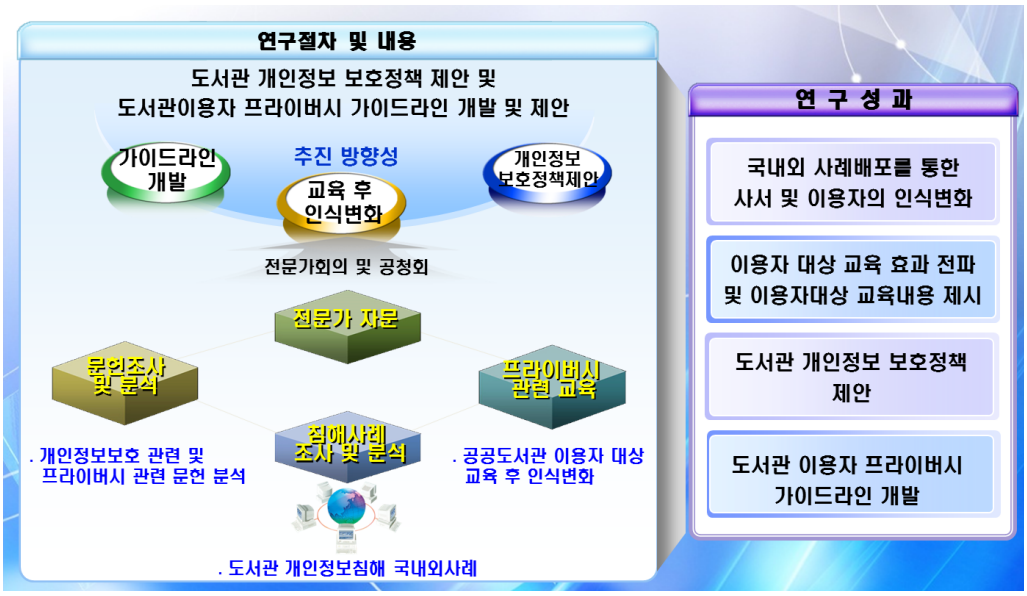
첫째, 문헌 및 사례연구를 수행하였다. 국내외 개인정보보호와 프라이버시 관련 선행연구를 조사하며, 국내외 도서관에서의 개인정보보호와 프라이버시 침해사례를 문헌과 웹사이트 등을 토대로 조사하고, 도서관에서의 이용자 프라이버시 관련 교육사례도 조사하였다.

둘째, 조사자료를 분석하고 시사점을 도출하고자 하였다. 개인정보보호와 프라이버시 관련 각종 자료에 대한 분석을 하고, 도서관에서의 이용자 프라이버시 관련 교육사례에 대한 분석을 수행하였다.

셋째, 조사자료 분석을 통한 가이드라인을 개발하고자 하였다. 이를 기반으로 도서관에서의 개인정보보호정책을 제시하고, 도서관 이용자의 프라이버시 보호를 위한 가이드라인을 개발하고자 하였다.

넷째, 도서관에서의 개인정보보호정책 및 도서관 이용자의 프라이버시 보호를 위한 가이드라인 제안내용은 자문회의를 통하여 관련 전문가 의견 수렴과정을 거쳐 보완하도록 하였다.

연구과정 및 연구내용을 도식화 하면 다음과 같다.



<그림 1-1> 연구절차 및 연구내용

2.2 연구의 범위 및 주요 연구내용

본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구의 범위는 크게 다섯 가지 영역으로 구분될 수 있으며 그 내용을 간단히 표로 정리해서 제시하면 다음과 같다.

<표 1-1> 연구범위 및 연구내용

연구범위	주요 연구 내용
국내외 도서관 이용자 프라이버시 선행연구 조사·분석	○ 도서관 이용자 프라이버시와 관련된 국내외 선행연구 분석 - 선행연구에서 지적하고 있는 개인정보관리의 문제점 및 해결방안 정리 ○ 동영상 강의 및 웹사이트, SNS 사이트 등의 조사 - 이용자 프라이버시와 관련된 각종 웹사이트 자료 및 동영상 강의 자료를 조사 및 분석하여 논문으로 나오기 전 핫이슈가 되는 자료의 조사
국내외 도서관 이용자 프라이버시 침해사례 조사·분석	○ 국내 도서관에서 발생한 사례 중심으로 조사 - 도서관 이용자 프라이버시 침해사례는 비교적 최근에 문제가 되기 시작했으나 과거로 돌아 갈 경우 도서검열에서부터 시작된다고 할 수 있음 - 따라서 역사적인 관점에서 현재까지의 도서관 이용자 프라이버시 침해사례를 조사하면서 개인정보의 범위, 침해유형, 침해인식 등이 어떻게 달라져 왔는지 조사 ○ 국외 도서관에서 발생한 사례 중심으로 조사 - 미국, 캐나다, 영국, 독일 등 국외 도서관 프라이버시 침해사례를 조사 - 국외 도서관 및 사서들이 도서관 이용자의 프라이버시를 위해 어떠한 노력을 기울여 왔으며, 그들의 전략은 무엇이었는지 집중 조사

개인정보지침 및 도서관 이용자 정보 가이드라인 조사·분석	○ 국내의 개인정보보호지침 조사 - 정부기관의 개인정보보호지침 조사 - 도서관에서 적용하고 있는 개인정보보호지침 조사 ○ 국외의 개인정보보호지침 조사 - 국외 정부기관의 개인정보보호지침 조사 - 국외 도서관의 개인정보보호지침 사례 조사를 통해 국내 도서관에 적용 가능한 사항 도출
도서관 사서 대상 프라이버시 교육 효과 등에 대한 집중적 조사·분석	○ 이용자 프라이버시 문제를 해결하기 위한 교육사례 및 교육방법론 조사 - 관종별 도서관 사서 교육 효과 조사 - 교육방법으로 온라인, 오프라인 등 다양한 교육 방법 조사 및 효과 조사 ○ 이용자 대상 교육효과 및 장단점 분석 - 이용자를 대상으로 교육함으로써 얻을 수 있는 효과 조사 - 이용자를 교육함으로써 교육 후 이용자 인식변화의 정도 조사
도서관을 위한 개인정보보호정책 및 프라이버시 가이드라인 제안	○ 도서관을 위한 개인정보보호정책 개발 및 제안 - 도서관의 특성을 기반으로 한 개인정보보호정책을 개발하고 보급함으로써 사서는 물론 이용자의 인식개선에 기여 ○ 도서관 이용자 프라이버시 가이드라인 개발 및 보급 - 학교도서관과 공공도서관, 그리고 대학도서관의 상황은 모두 다르기 때문에 ALA의 경우에도 관종별로 가이드라인을 따로 개발하여 제시하고 있음 - 관종별로 특성화된 도서관 이용자 프라이버시 가이드라인을 개발하여 보급할 수 있도록 하며, 각각의 도서관은 자관에 맞게 재조직하여 사용할 수 있도록 허용함

3. 연구의 기대효과

본 연구에서는 전 관종을 포괄하는 가장 기본적인 골격이 되는 가이드라인을 제시함으로써 앞으로 국내의 관종별 가이드라인을 개발하는데 기초자료가 될 수 있도록 하고자 하였다. 국립중앙도서관 연구소에서 이러한 과제를 수행함으로써 전국적인 파급효과는 매우 클 것으로 사료된다. 개인연구자 차원에서 수행된 경우 연구결과를 널리 알리는데 한계가 있을 뿐만 아니라 연구의 폭이나 깊이가 제한될 수 있으나 국가기관에서 수행함으로써 연구결과의 권위는 훨씬 높아지고 그 파급효과도 커질 것으로 보인다.

또한 이용자 프라이버시에 대한 교육은 국외의 경우 매우 다양한 방법으로 수행되고 있으며, 교육의 효과도 상당히 높은 것으로 연구결과가 나오고 있다. 본 연구결과는 프라이버시에 대한 교육을 사서 및 이용자 대상으로 함에 있어서 이용자 프라이버시 권리 교육의 기초자료가 될 수 있다.

마지막으로, 최근 「개인정보 보호법」 개정으로 현장사서들이 이용자들의 개인정보 관련 질문으로 많은 애로사항을 겪고 있는 것으로 알려지고 있다. 본 연구에서 개발된 도서관 개인정보 가이드라인은 현장사서들이 이용자 프라이버시와 관련된 질의나 상황에 대해 효과적으로 대처할 수 있도록 하는 지침이 될 수 있을 것이다.

제 2 장 이론적 배경

1. 선행연구
2. 개인정보 및 프라이버시의 개념
3. 프라이버시 관련 법 및 정책

제 2 장

이론적 배경

1. 선행연구

도서관 이용자 프라이버시 및 개인정보 관련 연구는 국내의 경우 드물지만 해외의 경우 오래전부터 상당히 많은 연구가 수행된 것으로 조사되었다. 필터버블이 개인의 프라이버시를 심하게 침해하고 있다는 논쟁(Pariser 2011), 통신회사들이 우리의 통신기록 및 위치정보를 활용하고 있다는 염려(Spitz 2012), 구글의 스트리트뷰 등을 포함하여 인터넷서비스 회사들이 오랫동안 특정 목적을 위해 데이터를 보관하고 있다는 지적(Peralta 2012) 등 프라이버시와 관련된 논의들이 심각하게 대두되고 있는 가운데, 도서관계에서는 이용자 프라이버시 문제에 대해 어떠한 연구와 논의를 하고 있는지에 대해서 살펴볼 필요가 있다.

국내의 경우 프라이버시라는 문제에 직접적으로 접근하지 않고 이용자의 지적자유를 논하면서 프라이버시 권리의 보장을 지적자유 실현의 한 측면으로 논하고 있는 경우가 많다. 이명희(2004)는 지적자유를 논하면서 프라이버시 권리가 이용자의 알권리의 개념 속에 포함된다고 주장했다. 즉 프라이버시 권리와 알권리가 실현되어야 도서관 이용자가 진정한 지적자유를 누릴 수 있음을 알 수 있다. 정현태(2000)는 공공도서관의 지적자유에 대한 사례연구에서 이용

기록이나 시설 및 프로그램을 제공하는 과정에서 프라이버시 침해가 발생할 수 있으며, 프라이버시 권리 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 프라이버시 침해의 가능성을 안고 있다고 하였다. 박상근(2010)도 최근에 증가하는 개인정보 침해에 대해 정보주체인 이용자의 권리를 보장하고 개인정보침해로부터 도서관을 보호하기 위해 공공도서관에서 개인정보보호 시 참고할 수 있는 지침을 국내외 사례분석을 기반으로 제시하고자 하였다.

본 절에서는 프라이버시 관련 선행연구를 살펴봄에 있어 크게 프라이버시의 개요관련 연구, 프라이버시 침해에 대한 연구, 프라이버시 정책과 관련된 연구, 개인화서비스와 프라이버시 관련연구 그리고 디지털시대의 도래와 프라이버시 등 다섯 가지로 구분하여 살펴보고자 한다.

가. 프라이버시 개요관련 선행연구

도서관 이용자 프라이버시 개요관련 선행연구는 상당히 많은 것으로 조사되었다. 먼저, 프라이버시의 기본적인 개념에 대해서 소개하고 도서관에서의 프라이버시 문제를 고려해야 한다고 주장한 연구로 Shils(1966)는 프라이버시를 '그들이 그렇게 선택했다면, 어떠한 커뮤니케이션도, 어떠한 상호작용도 없는 둘 이상의 사람간의 '제로관계(zero relationship)'로 정의하였다. Garoogian(1991)은 프라이버시를 '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 이용에서 프라이버시의 가치는 '정보를 받을 권리'이며, 그것을 은밀하게 사용할 수 있는 권리하고 하였으며, 도서관은 아이디어의 독자적 탐사를 위한 안식처를 제공해야 한다고 주장하였다. ALA는 도서관에서의 프라이버시의 권리를 '한 사람의 관심주제가 다른 사람에 의해 조사되거나 감시되지 않고 질문을 할 수 있는 권리'라고 정의하였다(ALA 2002). Caldwell-Stone(2008)은 정보가 힘이 되는 글로벌 사회에서, 호기심을 해결하고, 읽고, 배우고자 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 21세기 개인과 민주주의를 보호함에 있어서, 프라이버시 권리의 중요성에 대해 커뮤니티를 리드하는 사서를 위한 도구이자 전략이 될 것이라고 하였다. Bowers(2006)는 프라이버시의 개념 및 도서관레코드와 관련된 프라이버시의 역사에 대해 정리하여 제시하고 있다. 특히 도서관 이용자 및 도서관 이용자의 레코드를 보호하기 위한 주법이나 연방법은 없다고 주장하면서, 도서관레코드의 프라이버시에 영향을 미치는 「해외정보감시법(Foreign Intelligence Surveillance Act, FISA)」과 「애국법(Patriot Act)」에 대해 언급하고 있다.

나. 프라이버시 인식조사 연구

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 정보라고 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 이용자 인식조사에서, 이용자들이 도서관 기록의 기밀이 지켜진다면 서비스 향상을 위하여 이용자 정보의 활용은 어느 정도 인정할 수 있음을 확인하였다.

임리사(2010) 등은 프라이버시를 나타내는 요소 중 시각적 프라이버시의 정도를 분석하여 열람실 좌석의 선호도와의 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 설문조사를 수행하였다. 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.

Klinefelter(2007)는 도서관 프라이버시와 그것이 가진 가치, 도서관 프라이버시와 관련된 법에 대한 해석, 도서관에서 발생할 수 있는 프라이버시 침해 사례 등을 조사·분석하였다. 연구자는 도서관 서비스는 점점 정교해지고 있으며, 이용자의 독서습관 및 연구경향을 추적하여 이용자맞춤형서비스를 제공하고 있다고 했다. 도서관은 신착도서, 이용자 개개 관심분야의 새로운 정보자료 제공, 새롭게 구독되는 저널에 대한 정보, 그리고 책의 반납시기를 개개 이용자에게 알리는 메일 및 메시지 등의 매우 편리한 서비스를 제공하고 있으나, 이용자는 이러한 편리한 서비스를 받기 위해서 익명성과 심지어 자기 자신의 정보에 대한 통제권까지 포기해야 한다고 했다.

다. 프라이버시 침해관련 선행연구

개인화서비스나 위치기반서비스, 이용자의 대출기록을 기반으로 한 책 추천서비스 등은 이용자의 편의성을 증대시키며 적극적인 서비스를 통한 도서관의 이미지 제고에도 도움이 된다. 그러나 도서관 이용자를 위한 서비스가 도리어 도서관 이용자의 프라이버시를 침해하는 경우도 있다고 주장되고 있으며(Bowers 2008), 이용자가 '로그인 상태(signs on)'인 이상 이용자가 이용한 정보자원, 방문한 웹사이트, 이메일, 메시지, 채팅을 교환한 사람들에 대한 정보가 모두 기술에 의해 추적되고 문서화되며(Shuler 2004), 이러한 기록들은 이용자맞춤형서비스를 제공하는데 효과적으로 활용됨과 동시에 이용자의 프라이버시를 크게 침해할 가능성이 있다고 지적했다.

그러나 도서관 이용자를 위한 서비스가 도리어 도서관 이용자의 프라이버시를 침해하는 경우도 있다고 주장한 연구로 Bowers(2008)는 최근에 많이 도입되고 있는 'Self-Service Holds' 정책이 이용자의 프라이버시를 크게 침해할 가능성이 있다고 주장했다. 셀프서비스예약서가 영역은 도서관 이용자가 서가에 직접 들어가서 요구한 자료를 확인하고 그 자료를 대출할 수 있도록 하는 시스템이며, 이 시스템의 도입으로 공간부족 문제, 직원 및 재정부족문제 등이

해결되고 고객의 편의성도 증가했다고 한다. 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 예약서가는 개방된 공간에 있으며, 대출자의 이름순으로 정리되어 있어서 매우 쉽게 특정 자료를 찾아낼 수 있다. Bowers는 이러한 편리한 시스템이 프라이버시를 침해한다고 하였으며 호기심 많은 이용자나 정부기관이 이 서가에 쉽게 접근할 수 있기 때문에 이용자의 독서취향이나 관심사는 더 이상 지켜지지 못한다고 주장했다.

이와 같이 이용자가 도서관에서 활동한 모든 내용을 기록한 후 축적된 정보를 기반으로 개인화서비스를 제공하는 것은 이용자에게 최적화된 서비스를 제공할 수 있도록 하는 반면에 이용자의 익명성이나 자신의 정보에 대한 통제권 상실, 해킹에의 노출 등의 문제를 야기할 수 있다는 것을 알 수 있다.

라. 프라이버시 정책 관련 선행연구

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 지침으로서 매우 중요하다고 주장했다. 그러나 이용자에게 인터넷액세스를 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. 이 연구자는 또한 도서관에서 발생할 수 있는 프라이버시 문제를 다섯 가지 측면에서 지적하고 있다.

첫째, 도서관 컴퓨터의 오픈디스플레이 화면으로 인한 프라이버시 침해 가능성에 대해서 지적했다. 예를 들어 불법사이트방지프로그램을 사용하면 포르노 사이트를 보는 사람을 통제할 수 있다. 그러나 신체 특정 부위의 병에 관련된 질문을 하는 이용자는 어떻게 해야 하는가? 북한문제나 기타 매우 심각한 문제를 연구하고 있는 사람이 자신의 화면이 모니터 된다는 것을 알면, 어떻게 연구를 하겠는가?

둘째, 개인정보를 보호할 수 있는 디스플레이 스크린인 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 대해 수립된 정책이 잘 수립되었는지를 검토해야 한다는 주장에 있어서, Enright(2001)는 기관의 프라이버시 정책에 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(Louisiana State University) 도서관에 근무하고 있고, 정보기술적 관점에서 프라이버시 문제를 다루고 있으며, 대학도서관에서 새로운 정보기술을 지속적으로 도입하면서 프라이버시 문제가 대두되고 있다고 주장했다. Fifarek는 '프라이버시 실패' 사례들에 대해서 언급하고, 프라이버시 관련 법들의 명확한 측면과 불명확한 측면들에 대해서 논의하고 있으며, 이용자의 프라이버시를 보호하기 위한 체크리스트를 제공하기도 했다. Sturges(2002)도 프라이버시 정책 체크리스트를 제시했으며, 특히 프라이버시 정책이 윤리적, 법적, 실제적인지, 그 정책이 공공의 관심사에 대응한 정책인지, 그리고 당사자의 이익을 최대한 대변하는 정책인지에 대해 검토해야 한다고 했다. 그 외 가이드라인을 개발할 때 참조해야 할 문서로 Swan(1983)의 "Public Records and Library Privacy", Coombs(2005)의 "Protecting USER PRIVACY in the Age of DIGITAL LIBRARIES"와 "Walking a Tightrop: Academic Libraries and Privacy" 등이 있다.

도서관 개인정보보호정책의 필요성을 사서 및 도서관의 윤리적인 측면에서 주장한 연구로, Tripathi와 Tripathi(2010)는 '윤리'란 모든 직업 영역에서 핵심적인 개념이라고 주장했다. 이들은 도서관인의 윤리 관점에 대해서 논하고 있으며, 특히 법적 및 사회적 환경의 변화로 윤리나 법이 어떻게 변화되었는지에 중점을 두고 논의하고 있다. 김혜선(1994), 손연옥(1996), 김혜경과 남태우(2004), 강순희(2003) 등도 도서관 이용자의 대출이력보호, 이용자비밀유지 등을 사서직의 윤리 측면에서 논하고 있다. 김혜선(1994)은 프라이버시 보호에 대한 사서들의 인식도가 일관성이 없으며, 구체적 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 정보라고 대부분 인식하고 있으나, 실제 이를 보호하는 규정이나 정책을 가진 도서관이 많지 않았음을 밝히고, 외부의 검열에 대해서 이용자 프라이버시가 침해될 가능성이 있음을 확인하였으며, 도서관 프라이버시 보호를 소홀히 할 경우 도서

관 이용률을 낮추게 할 것이라고 주장하였다.

Sturges, Teng and Iliffe(2001)는 디지털자원과 시스템이 도서관에서 중요해짐과 동시에 이용자 프라이버시 문제도 중요하게 고려되기 시작했고, 수많은 프라이버시 침해사례의 영향으로 일반인과 전문가들의 프라이버시에 대한 관심도 높아지게 되었다고 주장했다. 따라서 Loughborough대학교의 Legal and Policy Research Group은 디지털도서관 환경에서의 이용자 프라이버시 문제를 조사하고, 정보전문가를 위한 프라이버시 가이드라인을 개발하였다.

Jones(2010)는 기술적인 환경에서 프라이버시를 옹호하는 도서관에게 장벽이 되는 몇 가지에 대해서 언급하고 있다. 첫째, 아주 다른 법적·제도적 환경, 둘째, 국가적 기술개발의 상이한 수준, 셋째, 프라이버시의 의미에 대한 다른 문화적 해석, 넷째, 투명성과 프라이버시에 있어서 우선순위와 가치의 충돌 등이다. 그는 또한 이에 대한 문제를 해결할 수 있는 몇 가지 권고안을 제안하고 있다.

국내 연구 중에 도서관 이용자의 개인정보보호 현황, 개인정보보호방침의 필요성을 주장한 연구가 있다. 김기성(2006)은 국내외 도서관의 개인정보보호정책과 개인정보보호 현황을 파악하여 개인정보보호정책에 필요한 요소를 제시하였다. 그는 대학도서관의 개인정보보호정책 수립 시 고려해야 할 사항으로 이용자의 권리와 개인정보 관리, 도서관 자원 및 시설 사용기록, 웹서비스, 컴퓨터의 사용, 제3자 보안, 역감시 및 실천대책, 관리제도 등의 구성요소와 각각의 예시조항을 제시하였다. 이건명(2005)은 공공도서관의 정보보호를 강화하기 위해 공역자치단체 단위의 지역대표도서관에서 디지털자료실 네트워크 관리와 유지보수 주관, 소규모 공공도서관의 업무 부담을 줄여주기 위해 장기적으로 지역전산운영센터를 운영하여 전산업무를 통합하거나 정보보호 업무를 위탁하는 것이 바람직하다고 하였다. 또한 시스템에 보안패치 및 서비스 팩을 설치하고, 불필요한 계정은 즉시 삭제하여 잠재적인 위협요소를 제거하는 등의 공공도서관 정보보호를 위한 기술적 측면 보안을 주장하였다. 관리적 측면에서는 개인정보보호를 위한 지침 작성, 물리적 유출방지를 위해 정보에 접근할 수 있는 사람을 제한하고, 도서관 규정에 비밀준수 및 개인정보보호에 관한 규정 삽입, 무분별한 수집을 막기 위한 윤리지침 수립, 지침의 홈페이지 게재, 개인정보관리 및 정보 책임자와 담당자 지정 등이 제언되었다.

박상근(2010)은 공공도서관 이용자의 개인정보보호를 강화할 수 있도록 개인정보의 수집, 이용, 제공, 보유 및 파기에 대한 개인정보보호지침을 제안하

였다. 그는 국내 개인정보 침해사례를 조사한 결과를 바탕으로 공공도서관의 개인정보보호지침을 설정하고 이에 대한 타당성 검증을 위해 공공도서관 개인정보 담당자 및 처리자와 면담을 실시하였으며, 이를 토대로 공공도서관의 개인정보보호시 참고할 수 있는 개인정보보호지침을 제안하였다.

그 외 이미화(2006)는 프라이버시 및 도서관레코드에 대한 이용자 인식조사에서, 이용자들이 도서관레코드의 기밀이 지켜진다면 서비스 향상을 위하여 이용자 정보의 활용은 어느 정도 인정할 수 있음을 확인하였다.

김기문(2003)은 미국의 「애국법」과 도서관 이용자의 프라이버시에서 「애국법」제215조가 도서관 이용자의 프라이버시에 미칠 영향을 언급하고, 이에 따른 미국 사서들의 의식변화를 조사하였다.

도서관이 이용자의 개인정보를 보호하도록 하는 데 있어서 도서관협회의 역할에 대해서 언급한 연구가 있으며, Tripathi와 Tripathi(2010)는 도서관협회의 역할은 프라이버시 문제에 대하여 도서관·정보센터 간의 공감대를 형성할 수 있도록 하는 것이라고 하였으며 프라이버시에 대한 정보기술의 영향에 대해서 논의하였다. 그리고 여러 나라의 프라이버시 정책에 대해서 소개하고 있다.

위의 연구결과를 분석해 보았을 때 개인정보보호방침의 필요성을 주장한 연구, 방침을 개발하기 위한 방법제안, 구체적으로 어떤 항목이 포함되어야 하는지에 대한 연구가 부분적으로 수행되어 온 것을 알 수 있다.

마. 개인화서비스와 프라이버시 관련 선행연구

개인화된 이용자맞춤형서비스를 제공하는 것과 이러한 서비스를 제공하는 데서 발생할 수 있는 프라이버시와 관련된 선행연구는 비교적 많지만, 도서관계 및 문헌정보학계에서 깊이 고민해 보아야 할 측면에서 본 연구주제와 관련된 연구 중심으로 선행연구를 살펴보고자 한다.

인터넷과 정보기술의 발달로 웹사이트를 이용하는 사용자들의 요구도 다양화되고 있으며 이에 부응하기 위한 노력의 하나로 최근에 개인화서비스가 주목을 받고 있지만, 개인화서비스를 구현하기 위해서는 사용자의 프로파일을 파악하기 위한 기술을 사용하기 때문에 개인 프라이버시 침해에 대한 우려의 목소리가 높아지고 있다.

이준기, 최희재, 최선아(2007)는 특정 개인화서비스에 대하여 개인이 얻는 이점과 서비스를 제공받기 위해 감수해야 하는 개인 프라이버시 침해에 대한 염려가 서비스의 수용성에 어떻게 영향을 미치는가를 살펴보았다. 첫째, 다양

한 개인화서비스 중에서 전자상거래 사이트의 대표적인 6가지 서비스 유형과 각 서비스에서 제공해야 하는 개인정보를 도출하였다. 둘째, 각 서비스 유형별로 사용자가 지각하는 서비스의 유용성과 프라이버시 침해에 대한 염려도를 조사하여 결과적으로 해당 서비스를 수용할 것인지에 대한 연관 관계를 보았다. 연구 결과, 프라이버시 염려도는 서비스 수용성에 부정적인의 영향을, 서비스 유용성은 서비스 수용성에 긍정적인 영향을 미치면서 두 변수간 상쇄현상이 나타남을 알 수 있었다. 또한 서비스의 종류, 제공하여야 하는 정보에 따라 두 변수의 역할이 달라짐을 알 수 있었다. 따라서 연구자들은 전자상거래 사이트들이 각 사이트의 유형에 따라 개인의 프라이버시를 침해하지 않는 범위에서 개인의 정보를 수집하여 서비스를 제공해야 한다고 주장하였다. 이와 같이 개인화와 프라이버시 간의 균형에 초점을 맞춘 연구가 다수 연구자에 의해 수행되었으며, Piterson, Ebbers and Dijk(2007) 등이 수행한 이들간의 균형이 필수적이라고 주장한 연구, Awad and Krishnan(2006)의 개인화-프라이버시 패러독스 연구를 통한 균형관계를 실험적으로 검증한 연구 등이 있다.

개인화된 서비스를 제공하기 위해 유사 사용자 정보에 대한 접근제어와 관련된 논문으로 안지민, 김한일(2008)은 개인화서비스를 위해 개인행동을 분석한 데이터를 시스템 상에 유지한다는 점은 프라이버시 침해 및 개인정보 문제를 야기할 수 있고, 이러한 문제를 해결할 수 있는 시스템으로 웹사이트에서 유사한 사용자 간에 이웃 관계를 맺어 서로의 정보에 접근하여 사용자간에 상호작용이 가능한 시스템을 제안하였다. 그러나 사용자가 타인의 정보에 접근할 수 있게 하는 것은 서로간의 신뢰가 전제가 될 뿐만 아니라 이러한 신뢰는 언제든지 변수가 있으며, 또한 시스템적인 불법접근제어 모듈을 개발하였다 하더라도 한계가 있다고 본다. 최근에 이슈가 되고 있는 클라우드 컴퓨팅(cloud computing) 서비스 환경도 이와 유사한 문제점이 존재하며 프라이버시 보호 측면에서 서비스 환경을 다시 한번 검토해 볼 필요가 있다(김동민 외 2011).

위치기반 서비스를 제공하는 과정에서 발생하는 프라이버시 보호문제와 그에 대한 해결방안을 제시한 연구가 있다. 정강수, 박석(2011)은 스마트폰의 보급으로 다양한 형태의 위치기반 서비스가 등장하였으나 개인의 위치정보 노출로 인해 프라이버시 문제가 제기되고 있다고 주장하였다. 연구자들은 스마트폰 보급이 일반화된 환경에서 위치기반 서비스를 사용할 때의 프라이버시 보호 프레임워크를 제안하고 있다. 그러나 오늘날의 위치기반 서비스는 과거 통

신사 주도하에 서비스가 제공되던 환경과 달리 앱스토어나 마켓을 통해 서비스 제공자와 직접적으로 연결되고 사용자의 수 역시 급증한 상황에서 이러한 보호기법들이 적절한 프라이버시 보호를 제공할 수 있을지는 여전히 의문이다.

이용자의 상황정보를 이용하는 것과 관련된 연구로 이연님과 권오병(2009)은 대부분의 상황인식 서비스들은 실제적인 상용화로까지 이어지지 못하고 있으며 그 가장 큰 이유 중 하나로 지적되고 있는 것이 사용자의 프라이버시 침해에 대한 염려라고 하였다. 그들은 특정 서비스에 대한 사용자의 프라이버시 염려 수준을 예측하는 접근법을 개발하였으며, 방법론의 타당성 및 실현 가능성을 검증하기 위해 상황인식으로 얻어진 자료 및 수집된 프라이버시 염려 관련 사회심리학 모델들을 가지고 예측한 프라이버시 염려 정도와 실제 조사한 프라이버시 염려 수준을 통계적 방법으로 비교하였다. 이와 유사한 연구로 프라이버시 염려예측 측정 연구들이 다수 있다(Phelps, D'souza and Nowak 2001; Stewart and Segars 2002; Dinev and Hart 2006; Slyke et al. 2006). 이정미(2012)는 상황인식서비스의 도서관 적용가능성에 대한 연구를 수행하였는데, 이 연구자는 상황인식컴퓨팅의 개념을 소개하고 각종 사례를 살펴보았으며 상황인식컴퓨팅 서비스에 대한 이용자의 인식 및 요구를 조사하여 도서관 환경에 적용해봄으로써 이용자 중심적인 도서관 정보서비스를 제안하고 있다.

한편, 민감한 개인정보를 보호하기 위해 데이터를 암호화하는 기술과 관련된 연구도 수행되고 있다. 노건태 등(2009)은 복호화 과정 없이 암호화된 데이터를 검색하기 위해서는 암호화된 데이터에서 검색이 가능하게 할 효율적인 기법이 필요하지만, 지금까지 제안된 검색 가능한 암호화 기법들이 암호화된 데이터를 공유하기 위해 접근 권한을 갖고 있는 동적인 사용자(dynamic user)에게는 적합하지 않다고 지적하였으며, 이러한 문제를 해결한 프라이버시를 보호하는 접근제어가 가능한 키워드 검색 기법을 제안하였다.

문헌정보학계에서 개인정보와 관련된 최근 논문으로 Park과 Lee(2008)는 학술적 인식을 파악하기 위해 2000년에서 2004년 사이에 발표된 관련문헌을 검색하고 내용분석을 한 결과에 의하면, 지식관리를 하는데 있어서 개인정보에 대한 학술적 인식은 매우 낮다고 평가하였다. 즉, 이 기간 동안에 수행된 연구의 수가 매우 적고 개인정보에 대해 깊이 있게 접근하고 있지 못하다는 것이다. 실제로 국내 문헌정보학계의 연구논문을 조사해 본 결과 도서관과 프라이버시 문제를 다루는 논문은 거의 없었다. 다만 2004년에 도서관에 CCTV를 설치하는 것과 주민등록번호를 입력하게 하는 각종 도서관자동화기기 등이 프

라이버시 침해가능성이 있다고 주장되었으며, 국가인권위원회의 시정명령이 있었던 것이 국내에서 발생한 도서관 프라이버시와 관련된 가장 큰 이슈였을 것이다(국가인권위원회 2005). 반면에 해외의 경우 도서관 프라이버시 침해사례가 사서들에 의해 심각하게 논의되고 있으며, 이에 대한 해결방안을 제시하려는 연구자와 ALA와 같은 단체의 노력이 있었음을 많이 발견할 수 있었다(노영희 2012).

바. 디지털시대의 도래와 프라이버시

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 필터링된 접근 요구, 저작권 관련 문제, 냅스터(Napster)서비스로 인한 법정 문제 등에 직면해 있으며, 필터링과 저작권문제 모두가 도서관 및 사서에게 영향을 미치고 있고 그 보다 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 도서관을 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 도서관 내에만 있는 것도 불가능해졌다고 했다.

Klinefelter(2007)는 정보기술의 발달로 도서관 서비스는 점점 정교해지고 있으며, 이용자의 독서습관 및 연구경향을 추적하여 이용자맞춤형서비스를 제공하고 있다고 했다. 도서관은 신착도서, 이용자 개개 관심분야의 새로운 정보자료 제공, 새롭게 구독되는 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.

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)는 세컨드라이프도서관(Second Life Library, SLL)으로 발생하는 다양한 유형의 이용자 프라이버시 문제 즉, SLL의 프라이버시 정책, 프라이버시 향상기술, 아바타 프라이버시의 보호, 이용자의 도덕적 자기규율, 사서의 교육, 프라이버시와 신뢰간의 적절성 등에 대해서 논했다.

사. 선행연구 분석결과 및 시사점

이용자들은 서비스를 이용하기 위해서는 기꺼이 자신의 개인정보를 포기할 것인가에 대해 선행연구자들의 이용자 인식조사를 한 결과에 의하면, 프라이버시에 대한 이용자의 염려도는 서비스 이용에 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 것을 알 수 있으며, 개인화-프라이버시간의 균형적인 관계유지가 필요함을 알 수 있다.

도서관 이용자 프라이버시 및 개인정보 관련 연구가 국내의 경우 드물지만 해외의 경우 오래전부터 상당히 많은 연구자에 의해 연구된 것으로 조사되었다. 선행연구를 분석한 결과 다음과 같은 시사점을 도출하였다.

첫째, 프라이버시 개요관련 선행연구로, 프라이버시의 기본적인 개념에 대해서 소개하면서 인간으로서 가져야 할 권리를 주장하고 있고, 도서관 프라이버시에서는 주로 한 사람의 관심주제가 다른 사람에 의해 조사되거나 감시되지 않고 질문을 할 수 있는 권리로서 지적자유를 보장해 주어야 한다고 강조되고 있다.

둘째, 프라이버시에 대한 사서의 인식을 조사한 연구들에서는, 도서관 기록

의 프라이버시에 대한 이용자의 기대와 프라이버시를 보호하는 사서의 준비성에 상당한 차이가 있다고 밝혔고, 이용자는 도서관이 제공하는 다양한 편리한 서비스를 받기 위해서 익명성, 심지어 자기 자신의 정보에 대한 통제권까지 포기해야 한다고 했다.

셋째, 프라이버시 침해관련 선행연구들에서는, 이용자가 도서관에서 활동한 모든 내용을 기록한 후 축적된 정보를 기반으로 개인화서비스를 제공하는 것은 이용자에게 최적화된 서비스를 제공할 수 있도록 하는 반면에, 이용자의 익명성이나 자신의 정보에 대한 통제권 상실, 해킹에의 노출 등의 문제를 야기할 수 있다고 주장하였다.

넷째, 도서관 이용자의 프라이버시를 효과적으로 보호하기 위해서 성문화된 정책이 반드시 필요하다고 주장하는 연구들은 상당히 많으며, 개인정보보호방침의 필요성을 주장한 연구, 방침을 개발하기 위한 방법제안, 구체적으로 어떤 항목이 포함되어야 하는지에 대한 연구가 부분적으로 수행되어 온 것을 알 수 있다.

다섯째, 개인화된 이용자맞춤형서비스를 제공하는 것과 이러한 서비스를 제공하는 데서 발생할 수 있는 프라이버시와 관련된 선행연구는 비교적 많지만, 도서관계 및 문헌정보학계에서 특히 깊이 고민해 보아야 할 측면에서 관련연구들이 나오고 있음을 알 수 있다.

여섯째, 전자시대 또는 디지털시대의 도래로 도서관에서 프라이버시를 보호하는 것이 점점 어려워지고 있다고 주장한 연구가 있다. 사서는 인터넷에서 필터링된 접근 요구, 저작권 관련 문제, 냅스터서비스로 인한 법정 문제 등에 직면해 있으며, 필터링과 저작권문제 모두가 도서관 및 사서에게 영향을 미치고 있다고 주장하고 있다. 또한 디지털지식정보시대에는 어느 누구도 도서관을 이용할 때 '홀로'일 수 없다고 주장했다.

2. 개인정보 및 프라이버시의 개념

도서관 개인정보보호정책 및 가이드라인 개발의 기본이 되는 것은 개인정보 및 프라이버시, 그리고 개인화 등의 개념이 될 것이다. 따라서 본 장에서는 이러한 개념들에 대한 정의를 선행연구 및 관련법을 검토함으로써 제시하고자 하였다. 개인정보의 개념에 대한 해석의 근거는 「개인정보 보호법」을 대표적으로 들 수 있다. 이 법은 공공기관의 컴퓨터에 의하여 처리되는 개인정보의 보호를 위하여 그 취급에 관한 필요 사항을 정함으로써 공공업무의 적정한 수행을 도모함과 아울러 국민의 권리와 이익을 보호함을 목적으로 제정된 것이다. 그 외 프라이버시 및 필터버블의 개념에 대해서도 관련해서 살펴볼 필요가 있다.

2.1 개인정보의 개념

개인정보란, 「개인정보 보호법」(법률 제11990호, 2013.8.6., 일부개정) 제2조제1항에 의하면, '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.' 이와 유사하게 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」제2조제6항에서도 개인정보란 '생존하는 개인에 관한 정보로서 성명·주민등록번호 등에 의하여 특정한 개인을 알아볼 수 있는 부호·문자·음성·음향 및 영상 등의 정보(해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없어도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 경우에는 그 정보를 포함한다)를 말한다.'라고 정의하고 있다. 「전자서명법」제2조제13항에서도 동일하게 개인정보에 대해 정의하고 있음을 알 수 있다.

따라서 인터넷서비스 업체가 수집하는 IP주소나 쿠키는 그 자체로는 개인정보가 아니지만 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정한 개인을 알아볼 수 있는 정보이므로 개인정보이며, 인터넷 포털회사들도 'IP주소, 쿠키, 방문일시, 서비스 이용기록' 등을 개인정보로 규정하고 있는 것을 알 수 있다. 이러한 개인정보가 개인의 동의 없이 사용될 때 프라이버시 문제가 발생하게 된다(안지만, 김한일 2008).

OECD 가이드라인에서는 개인정보라 함은 '식별된 또는 식별할 수 있는 개인(데이터의 주체)에 관한 정보 일체'라고 정의하고 있으며(OECD 2001), 유럽연합의 개인정보보호지침에서는 '개인정보(personal data)라 함은 자연인(이하 '정보주체'라 한다)의 신원이 확인되었거나, 확인할 수 있는 것과 관련한 정보를 말한다. 신원을 확인할 수 있는 자는 직·간접으로 특히 신원증명번호 또는 신체적·생리적·정신적·경제적·문화적 또는 사회적 동일성에 관한 하나 또는 그 이상의 요인을 참조하여 그 신원을 알 수 있는 사람이다.'라고 정의하고 있다(박훤일 2001). 또한 ALA 가이드라인에서는 프라이버시가 언론의 자유, 사상의 자유, 결사의 자유를 실천하기에 필수적이며, 도서관에서의 프라이버시 권리는 타인에 의해 어떤 사람의 관심주제에 대하여 검열하거나 심사할 수 없는 개방된 권리라고 정의하고 있다. 이를 종합적으로 보았을 때 개인정보란 개인을 알아볼 수 있는 모든 정보라고 할 수 있다. 김기성(2006)은 OECD 가이드라인을 비롯한 외국의 개인정보보호를 위한 법에 나와 있는 개인정보의 개념을 다음과 같이 정리하였다.

<표 2-1> 개인정보의 개념

구 분	개인정보의 개념
OECD 가이드라인	식별된 또는 식별가능한 개인에 관한 정보 일체
EU 지침	식별된 또는 식별가능한 자연인(정보주체)에 관한 모든 정보
영국 정보보호법	신원을 확인할 수 있는 생존하고 있는 개인과 관련된 데이터 또는 정보 관리자가 보유하고 있거나 보유할 가능성이 높은 기타 정보 또는 데이터로부터 신원이 확인 가능한 생존 개인과 관련 데이터
일본 개인정보 보호법	생존하는 개인에 관한 정보로서, 당해 정보에 포함되는 성명, 생년월일 기타 기술 등에 의해 특정한 개인을 식별하는 일이 가능한 것
독일연방 정보보호법	신원이 확인되거나 확인 가능한 정보주체의 인적, 물적 환경에 관한 일체의 정보
캐나다 프라이버시법	모든 형식으로 기록된 신원을 확인할 수 있는 개인에 대한 정보

출처: 김기성. 2006. 『대학도서관의 개인정보보호 정책에 관한 연구』. 석사학위논문, 충남대학교 대학원, 문헌정보학과.

2.2 프라이버시의 개념

프라이버시 문제는 법적 또는 정치적 이슈로서 100년의 역사를 가지고 있으며, 그 개념이 등장한 이래 깊이 있게 논의 되어 온 개념이다(Brunk 2001). 프라이버시(privacy)란 개인의 사생활이나 집안의 사적인 일, 또는 그것을 남에게 간섭받지 않을 권리이며, '사삿일', '사생활', '자기 생활'로 순화되어 사용되

기도 한다(국립국어원 표준국어대사전). Warren과 Brandeis(1890)는 프라이버시의 원리는 보증되거나 해칠 수 없는 안전한 위치에 있는 인격의 보호로 정리될 수 있다고 하였다. 한편 'Encyclopaedia of library and information science'에는 프라이버시란 개인의 삶과 전문가적 삶에 대한 정보가 공개되지 않고, 특히 정부기관이나 상업기관에 폭로되지 않으며, 법적 권한 범위 내에서 감시로부터 자유로울 권리로 정의되어 있다. ALA는 도서관에서의 프라이버시 권리를 '한 사람의 관심주제가 다른 사람에 의해 조사되거나 감시되지 않고 질문을 할 수 있는 권리'라고 정의하였다.

프라이버시 문제가 침해될 수 있는 상황은 인터넷서비스 제공자가 인터넷 이용자의 각종 개인정보를 수집하여 이용하는 경우, 그리고 합법적인 방법으로 정보를 수집·이용하지 않는 경우와 인터넷 서비스 제공자가 수집, 보유하고 있는 개인정보를 국가나 법기관에서 압수, 수색하여 취득하는 경우 등이 있다고 하였다(허순철 2009).

프라이버시 침해 문제가 이전보다 현재에 더 심각해진 이유는 정보보호 대상영역이 확대되고, 사적 정보에 대한 개인의 통제권을 지나치게 주었기 때문이라는 주장도 있다(김보선, 홍의경 2008).

이외 수집된 개인정보를 활용한 침해사례는 수없이 많다. 그 중 이슈가 되었던 것은 구글이 미국정부의 요구에 개인정보를 제공하였다는 사실이다. 그리고 제공할 개인정보 수집을 위한 과정에서 구글 직원이 정보주체의 사생활을 침해하고 해킹을 하였으며, 정보를 판매하기도 했다는 것이다. 이는 합법적으로 정보가 제공되고 수집되더라도 수집된 개인정보는 위험에 노출될 수 있다는 사실을 말해주고 있다.

Gavison(1980)은 프라이버시가 지켜질 수 있는 첫 번째 조건으로 개인이 자기 자신에 대한 정보를 통제할 수 있어야 한다고 주장했다. 즉, 개인이 자신에 대한 정보의 범위, 관리하는 방법, 시간 등을 통제 할 수 있어야 한다는 것이다. 둘째 조건은 개인에 대한 배타적 접근이다. 즉 한 사람에 대한 정보가 다른 사람에게 완벽하게 접근되어질 수 없는 상태이며, 기밀(confidentiality), 익명(anonymity), 격리(isolation)의 개념으로 획득될 수 있다고 했다.

한마디로 프라이버시란 개인의 사생활이나 사적인 일로서, 모든 사람은 자신의 관심주제가 다른 사람에 의해 조사되거나 감시되지 않고 질문을 할 수 있는 프라이버시 권리(ALA 2012)를 갖는다고 할 수 있다. 즉 프라이버시 권리는 헌법의 최고 원리인 인간의 존엄과 가치를 그 내용으로 할 때에는 공·

사법의 공통의 원리로서 사인간의 법률관계에서도 효력을 가지므로 타인에 의해 개인의 프라이버시 권리가 침해될 경우에는 기본권의 제3자적 효력(대사인적 기본권)에 관한 간접적용설에 따라 불법행위로 간주된다.

또한 프라이버시 권리보다 더 포괄적인 개념으로서 사생활권이 있으며, 사생활권은 '타인의 방해를 받지 않고 개인의 사적 영역을 유지하고자 하는 이익 또는 권리'이다(한수웅 2002). 또한 사생활권의 일종이라 할 수 있는 개념으로 자기정보결정권이라는 개념이 있으며, 이는 '자신에 관한 정보의 흐름을 스스로 결정하거나 자율적으로 통제할 수 있는 권리'를 의미한다(권건보 2005). 즉 자기정보결정권이란 누가 어떤 목적으로 자신의 개인정보를 수집·이용하는지를 정보제공 이전에 명확하게 인지하고 이용자가 언제든지 자신의 개인정보를 열람·정정할 수 있으며, 더 이상의 개인정보 이용을 원치 않는 경우 이용에 대한 동의를 철회하거나 파기를 요청하는 권리를 보장하는 것을 뜻한다(행정안전부 한국정보보호진흥원 2008). 즉 사생활권이란 타인에게 방해를 받지 않고 개인에 관한 정보의 흐름을 결정, 통제할 수 있는 권리이다.

2.3 필터버블의 개념

가. 필터버블의 정의

필터버블(filter bubble)은 사람들이 인터넷을 탐색할 때 사람들마다 다른 탐색결과를 보여주는 것을 말한다. 탐색결과는 탐색하는 사람이 누구냐(술 마시는 걸 좋아하는 사람, 친숙한 사람, 음악가, 문제아, 젊은 사람, 나이든 사람, 워커홀릭 등)에 따라, 탐색 히스토리에 따라, 지금까지 클릭한 문서에 대한 히스토리에 따라 달라진다. 그래서 동일한 검색 키워드인 'Egypt'에 대해, 한 사람은 '이집트의 시위에 대한 사이트들'의 목록을, 다른 한 사람은 '이집트의 여행정보'에 대한 목록을 검색결과로 얻게 되는 것이다(Pariser 2011).

구글이 인터넷 상의 이용자 활동을 기반으로 개인정보를 수집하는 방법을 대표적으로 들자면, 첫째, PageRank 알고리즘을 이용한 웹의 연결구조 파악을 기반으로 한 웹 페이지 순위 정보를 확보하는 방법이며, 이는 이용자들의 웹 방문 및 링크정보를 활용하는 것이다. 둘째, 이용자의 탐색어, 방문한 URL, 사용자의 IP주소, 검색시간, 사용한 브라우저, 운영체제, 쿠키, 아이디 등에 대한 사용자 정보 등을 활용하는 방법이다. 이러한 다양한 정보들이 구글의 필터링 서비스의 성능을 높이고 있는 것이다.

나. 필터버블의 문제점

필터링 서비스의 문제점을 지적한 연구자가 있다. Pariser는 2011년 TED 연설에서 필터버블을 당한 사례를 소개했다. 그는 자신이 매우 진보적인 성향을 가졌다고 생각하여 반대성향의 사람들의 의견을 듣기 위해 의도적으로 보수성향을 가진 사람들과 만남을 가지기 위해 노력했다. 그런데 어느 날 페이스북에서 보수주의적 성향의 사람들의 글이 모두 제거되었다는 것이다. 이는 Pariser가 평소에 진보주의적 성향의 사람을 더 많이 클릭했다는 것을 구글 필터링 서비스가 인지했기 때문이다.

사람마다 각각 다른 취향과 관점과 성향을 가지고 있지만 누구나 중간적인 관점, 세계적인 관점(worldview)을 갖고자 하며, 가질 기회를 가져야 한다. 그러나 필터버블은 이러한 기회를 필터링을 통해 원천적으로 봉쇄해 버릴 수 있다. 이점은 어떠한 편견도 없이 정보를 제공해야 하는 사서에게 도전과제가 된다. 도서관은 이용자 개개인의 요구에 따라 맞춤형서비스를 제공하기 위해 노력하지만, 이때 의도되지 않은 위험한 결과가 발생할 수 있다. 즉 필터버블이라는 트랩에 걸리게 되는 것이다. 필터버블을 주의해야 하는 또 다른 이유는 탐색결과 및 탐색히스토리가 수집되고, 수집된 정보들은 공유되고 판매될 수 있기 때문이다.

다. 필터버블 방지 방법

Eli Pariser(2011)는 필터버블이라는 용어를 최초로 사용한 사람이며, 그의 저서 'The Filter Bubble: What the Internet Is Hiding from You' 에서 이 개념에 대해서 기술하고 있다. 또한 그의 블로그를 통해서 중립적이나 개인화되지 않은 웹이면서, 필터되지 않았고, 필터버블을 해소할 수 있는 10가지 방법을 소개하고 있으며 많은 방법이 브라우저 설정을 바꾸는 것과 관련된다.

① 쿠키를 삭제하라(Burn your cookies).

회사가 이용자들이 방문한 모든 사이트를 추적하는 가장 쉬운 방법 중의 하나가 쿠키이다. 쿠키를 사용하는 사이트를 방문하면, 그 사이트는 이용자의 컴퓨터에 있는 데이터를 식별해서 저장하고, 다른 사이트들이 이러한 데이터를 사용해서 이용자가 앞으로 볼 것을 변화시킨다. 따라서 필터버블되지 않은 데이터를 보기를 원한다면, 정기적으로 쿠키를 삭제해야 한다.

② 웹 히스토리를 삭제하라(Erase your web history).

웹 히스토리에 기록된 사이트는 이용자의 재방문 사이트가 될 수 있다. 구글의 개인화된 탐색서비스는 오랜 기간 축적된 웹 히스토리를 기반으로 한다.

③ 페이스북에게 당신의 데이터를 기밀로 유지해 줄 것을 요구한다(Tell Facebook to keep your data private).

다른 어떤 회사보다 페이스북은 엄청난 양의 개인적인 데이터를 제공하고 있다. 페이스북 회사가 개인 데이터를 공개하는 것으로 정책을 바꿀 수 있으며, Rapleaf와 같은 회사(개인정보를 구축해서 판매했던 회사)가 될 수 있다. 따라서 페이스북 회사에게 절대로 이용자 자신이 공개하지 않기로 결정한 어떤 것도 공개하지 말라고 말해야 한다. 그리고 페이스북의 설정을 바꾸어 개인 정보가 유출되지 않도록 해야 한다.

④ 생년월일에 대한 정보를 숨겨라(It's your birthday, and you can hide it if you want to).

Experian이나 Acxiom, Rapleaf와 같은 개인정보 판매 회사들의 가장 큰 도전은 사람들을 구분해 내는 것이다. 이 때 가장 쉬운 방법은 사람 이름에 생일을 대비시키는 것이다. 따라서 페이스북 프로파일에서 생년월일 정보를 삭제하고, 로그인 이름으로 본인의 실명을 사용하는 것을 지양해야 한다.

⑤ 타깃 광고를 해지하고, 스토킹 스니커를 떠나게 하라(Turn off targeted ads, and tell the stalking sneakers to buzz off).

주요 광고회사들은 비교적 쉽게 광고 보여주는 것을 해지할 수 있도록 하고 있기 때문에, 브라우저에서 광고들이 제공되지 않도록 설정을 바꿀 수 있다.

⑥ 비밀스럽게 방문하라(Go incognito).

대부분의 최신 브라우저들은 사적 브라우징(private browsing) 또는 시크릿(incognito) 모드를 제공하여 히스토리트래킹 기능을 없애거나, 쿠키를 숨기거나(윈도우즈를 닫을 때 삭제되거나), 구글이나 페이스북과 같은 사이트의 로그를 제거할 수 있도록 한다. 구글을 포함한 많은 회사들이 쿠키를 이용한 개인화된 버전을 보여주는데, 이는 이용자의 컴퓨터에 있는 데이터를 활용하여 이용자마다 다른 정보 및 사이트를 제공한다.

⑦ 더 바람직하게는 익명으로 브라우저를 이용하라(Or better yet, go anonymous).

Torproject.org이나 Anonymizer.com 같은 사이트는 그들의 서버를 통해서 브라우저를 이용한 이용자가 시크릿모드(incognito mode) 상에서 수행한 몇몇 시그널을 효과적으로 제거하게 한다.

⑧ 브라우저를 개인화하지 말라(Depersonalize your browser).

쿠키를 끄고, 시크릿 모드에 있으면, 이용자가 누구인지를 알아낼 수 있는 방법은 없다. 다운로드를 위한 모든 질문은 이용자의 컴퓨터의 구성을 알아내기 위한 것이다. Electronic Frontier Foundation(EFF)는 이용자 컴퓨터 환경이 얼마나 유일한지를 쉽게 보여준다. 그들은 컴퓨터 환경을 트랙당하지 않도록 하기 위한 좋은 지침을 제공한다.

⑨ 이용자의 필터를 보고 통제하는 구글이나 페이스북에게 말하라(Tell Google and Facebook to make it easier to see and control your filters).

이 회사들은 이용자의 개인정보에 접근하고 필터를 조작할 수 있는 툴들을 제공하지만 실제로 유용하지 못하다. 엔지니어들은 이용자들이 이것에 대해서 별로 신경쓰지 않는다고 생각한다. 그러나 그렇지 않다는 것을 알려주어야 한다.

⑩ 의회에 말하라(Tell Congress you care).

개인서비스업체나 데이터 제공업체는 소비자가 이런 일을 개의치 않는다고 의회에 말하고 있다. 그러나 이용자는 필터버블에 매우 신경을 쓰고 있다는 것을 의회에 말해야 한다.

구글 또한 개인화된/소셜 탐색결과를 제공하는 기능을 제거하는 방법을 제공했다고 한다. 탐색결과 창의 상단의 버튼을 간단히 누름으로써 이전의 탐색 히스토리 및 탐색결과를 반영하는 것을 막을 수 있다. 몇몇 사람들은 이 기능

이 필터버블을 없앴다고 생각하지만, 얼마나 많은 이용자가 이 기능에 대해서 알고 있을지는 의문이다. 그래도 여전히 구글은 결과를 제공하는데 있어서 사용언어나 위치정보와 같은 개인정보를 이용하고 있다.

이에 일부 검색엔진 회사들은 프라이버시 정보를 수집하지 않는다는 내용으로 회사를 광고하고 있다. DuckDuckGo는 탐색자의 신분을 식별할 수 있는 브라우저 정보, 컴퓨터정보, 방문한 사이트 정보, 광고회사에게 넘겨지는 사용자의 관심사항, 신용회사나 보험회사가 사용자의 재정 상태를 알 수 있게 하는 신용관련 검색어 등에 대한 필터버블되지 않은 정보를 제공한다고 주장하고 있다. 영국의 'Start Page'는 이용자의 IP주소나 이용자에 관한 어떤 데이터의 수집도 하지 않는, 세상에서 가장 개인적인 검색엔진이라고 주장하고 있다. 위 두 사이트의 검색창 위아래에는 프라이버시를 침해하지 않는 검색엔진이라는 문구를 보여주고 있다.

Green(2011)은 Forbes에서 이용자가 필터버블되지 않은 다양한 관점들을 볼 필요가 있다고 주장했다. 이용자는 새롭고 다른 사고방식에 노출될 수 있도록 시스템이나 프로세스들을 설정할 필요가 있고, 특히 다른 사람들이 우리의 정보원을 검사하고 통제하지 못하도록 할 필요가 있으며, 무엇보다 다른 사람이 우리의 의사결정능력이나 목표 및 목적지를 통제하지 못하도록 할 필요가 있다고 했다.

프라이버시를 보호하기 위한 방법 중의 하나는 개인정보의 노출을 차단하고 상시 점검할 수 있는 다양한 솔루션을 적용하는 것이다. 보통 이러한 제품은 필터나 스캐너로 구분되며, 이들 제품을 통칭하여 웹 프라이버시 FS(Filtering & Scanning) 라고도 한다(남기효 2009). 최근에는 필터버블이 문제가 되자 개인이 스스로 개인정보를 보호하고 필터버블 되지 않은 정보서비스를 받기 위해 사용할 수 있는 어플리케이션이 많이 개발되고 있다. 이러한 도구를 사용함으로써 훨씬 더 빠른 속도로 서비스를 받을 수 있고, 원하지 않는 광고를 보지 않아도 되며, 무엇보다 중립의 필터링되지 않은 검색결과를 얻을 수 있다는 것이다. 그 외 전자프라이버시정보센터(Electronic Privacy Information Center)는 프라이버시보호도구를 조사해서 각 도구의 분석된 특징과 함께 그 목록을 제공하고 있으며, 방화벽, 웹암호화, 비밀번호 보안, 이메일 및 파일 프라이버시, HTML필터 등 16개의 그룹으로 구분하고 있다. 도서관에서 이러한 도구들을 분석하여 최적의 필터링도구를 도서관 컴퓨터에 설치하는 것을 고려해야 한다. 사서의 컴퓨터는 참고서비스의 도구가 되며, 이 때 사서가 검색한 결과가 이용자정보서비스에 크게 영향을 미치므로 신중히 검토해야 할 것으로 보인다.

2.4 도서관과 지적자유

도서관 이용자의 개인정보보호는 도서관의 지적자유와 깊은 관련이 있다. 1930년대의 미국의 검열사건은 지금까지 수없이 재개정된 '도서관권리선언(Library Bill of Rights)' 수립의 계기가 되었고, 1999년 IFLA가 '도서관과 지적자유에 관한 성명(Statement on Libraries and Intellectual Freedom)'을 천명하게 하였다. 도서관에서의 지적자유 수호는 표현의 자유와 사상의 자유, 알 권리를 보장하기 위한 것이며, 이는 도서에 대한 반검열과 이용자의 프라이버시 보호가 전제되어야 한다.

지적자유에 대한 논의가 활발하게 이루어진 시기는 미국의 경우 1930년대부터 약 20년 동안이고, 국내의 경우 1980년대부터 2000년대 중반까지이다. 이후 검열이나 지적자유에 관련한 논문은 그다지 많지 않은데, 이는 학계 및 도서관계의 노력으로 도서관계에서 검열제도가 거의 사라졌기 때문인 것으로 보인다.

그러나 현재는 이러한 검열제도 대신에 시스템에 의한 이용자검열이 이루어지고 있다고 할 수 있다. 정보통신기술의 발달은 도서관 이용자의 모든 활동을 기록하고 보관한다. 이러한 정보는 언제든지 노출될 수 있으며, 정부, 기관 또는 개인에 의해 분석되고 활용될 수 있다.

도서관의 지적자유는 개인의 자유와 행동을 이끌어내는 모든 자유의 전제조건이라 할 수 있으며, 다음의 두 가지 조건이 보장되어야 한다(정현태 2000). 첫째, 모든 개인은 어떤 사안에 대해서든지 자신만의 신념을 가질 수 있으며, 그것에 대한 생각을 적절하다고 생각하는 다양한 형태로 표현할 수 있는 권리를 가져야 한다. 둘째, 시민사회는 모든 정보와 사상에 대한 제한 없는 접근이 가능하도록 그 책무를 다해야 하며, 그것은 커뮤니케이션 수단 및 매체, 정보의 생산자 및 그것을 받아들이는 자의 관점에 따라 달라져서는 안 된다. 결국 지적자유는 정보의 순환을 의미하는 것으로 만약 표현의 자유나 정보 접근의 자유가 억압된다면 그 순환은 깨지게 된다.

2.5 도서관과 프라이버시

도서관 프라이버시의 개념을 이해하기 위해 프라이버시의 개념 및 유형, 그리고 각 도서관 관련 기관 및 단체에서 내린 도서관 프라이버시의 정의를 살펴보도록 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 정의는 불충분한 상태이다(Tripathi & Tripathi 2010). 프라이버시에 대한 정의를 내리는 것이 쉽지 않은 이유는 프라이버시는 사회적·국가적 상황에 따라 달라질 수 있고(McMenemy, Poulter and Burton 2007), 개인의 생각에 따라 차이가 있을 수 있기 때문이다. 따라서 프라이버시는 그들의 지적, 사회적, 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 헌법에 명시된 인간의 권리로서 어떠한 경우에도 지켜져야 한다.

가장 널리 인용되는 프라이버시의 정의로는 Warren과 Brandeis(1890)의 정의로서 '홀로 남겨질 권리'라고 하였고, '문헌정보학 백과사전'에는 '프라이버시는 개인의 삶과 전문가적 삶에 대한 정보가 공개되지 않고, 특히 정부기관이나 상업기관에 폭로되지 않으며, 법적 권한 범위 내에서 감시로부터 자유로울 권리'라고 정의하였다. 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 모니터링 되지 않고 다양한 매체를 사용해서 커뮤니케이션할 권리
- 개인적인 데이터의 프라이버시(privacy of personal data), 개인에 관한 데이터가 다른 개인이나 조직에 의해 이용되게 할 것인지 아닌지, 그리고 개인이 자신의 데이터와 이용에 대한 통제여부를 결정할 수 있는 권리

도서관 프라이버시에 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 능

력'이라고 하였다. Blitz(2006)는 도서관 이용에서 프라이버시의 가치는 '정보를 받을 권리'이며, 그것을 은밀하게 사용할 수 있는 권리하고 하였으며, 도서관은 아이디어의 독자적 탐사를 위한 안식처를 제공해야 한다고 주장하였다. ALA는 도서관에서의 프라이버시 권리를 '한 사람의 관심주제가 다른 사람에 의해 조사되거나 감시되지 않고 질문을 할 수 있는 권리'라고 정의하였다(ALA 2012).

종합적으로 정리하면, 프라이버시는 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 프라이버시는 이용자가 지적자유를 누리기 위한 권리로서 이용자가 자신의 관심주제에 대해 다른 사람이나 기관에 의해 조사 및 감시당하지 않을 권리라고 할 수 있다.

3. 프라이버시 관련 법 및 정책

우리나라 「개인정보 보호법」에서는 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 있는데, 제6조에서 '도서관인은 지식자원을 선택, 조직, 보존하여 자유롭게 이용케하는 최종책임자로서 이를 저해하는 어떠한 간섭도 배제한다'고 하고, 그 세부 항목에서 '도서관인은 이용자와 관련된 개인정보를 보호하며 그 공개를 강요받지 아니한다'고 하고 있다.

ALA의 Code of Ethics에서는 개개 도서관 이용자가 탐색하고, 검색하고, 참고지원을 받은 자료, 대출한 자료, 획득한 자료, 전송한 자료에 대한 정보 측면에서, 그들의 프라이버시와 기밀을 보호해야 한다고 하고 있다. 미국의학도서관협회(The Medical Library Association, MLA)는 Goals and Principles for Ethical Conduct에 보건과학사서의 사명에 대해 기술하면서, 사회와 개인 모두가 그들의 도덕적 기준에 의해 보호되어야 한다고 주장하였다. 또한 미국법학도서관협의회(American Association of Law Libraries, AALL)의 Ethical Principles에는 개인이 법률정보에 접근할 수 있을 때 국민은 정부일에 완전하게 참여하게 되는 것이며, 이들이 법률정보를 수집, 조직, 보존, 검색하게 함으로써 미국법학도서관협의회의 회원은 국민들로 하여금 진정한 민주주의를 실현하도록 도울 수 있다고 하고 있다.

이와 같이 개인정보 침해 및 프라이버시 침해 관련 법 및 정책은 여러 곳에서 나올 수 있으며, 관련성 있는 모든 법들에 대해서 총체적으로 조사·분석하고자 하였다.

3.1 개인정보 및 프라이버시 관련 법 및 지침

가. 도서관에 영향을 미치는 개인정보보호 관련 법

도서관의 개인정보보호정책은 개인정보와 관련된 각종 법률과의 관계를 고려하여 개발되어야 한다. 따라서 본 절에서는 도서관의 개인정보보호정책을 개발할 때 참조해야 할 법들을 살펴보고자 하였다. 우리나라 개인정보보호 관련 법은 크게 공공부문과 민간부문으로 나눌 수 있다. 따라서 도서관 이용자의 개인정보보호에 영향을 미치는 법은 공공부문의 법과 민간부문의 법, 그리고 「도서관법」으로 크게 대별할 수 있다.

공공부문의 법은 「개인정보 보호법」,「공공기관의 정보공개에 관한 법률」,「전자정부구현을위한행정업무등의전산화촉진에관한 법률」등이 있다. 민간부문의 법은 매우 다양하나 「개인정보 보호법」에서 개인정보와 관련이 있는 법률로 네 가지를 들고 있다. 첫째, 「통신비밀보호법」('93. 12)은 우편물의 검열, 전기통신의 도청, 대화의 녹음·청취에 관한 내용을 규정하고 있다. 둘째, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법」('95. 1) 은 신용정보의 오·남용 방지 등 사생활의 비밀 보호를 목적으로 하고 있다. 셋째, 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법」('97. 12. 31)은 금융거래의 내용에 대한 정보 또는 자료에 관한 내용을 규율하고 있다. 그 외 개인정보보호에 관한 법률로 「정보통신망이용촉진 및 정보보호에 관한 법률」(2001. 1. 16) 등이 있다.

또한 특별한 규정을 가진 다른 법률로서 「국가공무원법」, 「형법」, 「주민등록법」, 「의료법」, 「공직자윤리법」 등에서는 직무상 알게 된 비밀의 누설금지 및 위반 시의 형벌 또는 징계부과에 관한 내용을 다루고 있다.

도서관 이용자의 개인정보보호에 관하여 직접 언급하고 있는 법은 「도서관법」이다. 「도서관법」제8조와 「도서관법시행령」제13조의5에서 개인정보에 관한 조항을 다음과 같이 규율하고 있다.

[도서관법] [시행 2012.8.18] [법률 제11310호, 2012.2.17, 일부개정]

제8조(이용자의 개인정보보호)에서 '도서관은 도서관이용자의 개인정보 보호를 위하여 다음 각 호의 시책을 강구하여야 한다.

1. 이용자의 정보수집과 관리, 공개 등에 관한 규정의 제정에 관한 사항
2. 도서관직원에 대한 관련 교육의 실시에 관한 사항
3. 그 밖에 이용자의 개인정보보호와 관련하여 도서관장이 필요하다고 판단한 사항

[도서관법시행령] [본조신설 2009.9.21] [제13조의 4에서 이동 〈2014.8.12〉]

13조의5(개인정보의 정정 또는 삭제 청구) ① 법 제20조의2제3항에 따라 개인정보의 정정 또는 삭제를 청구하려는 자는 개인정보 정정·삭제 청구서를 국립중앙도서관장에게 제출하여야 한다.

② 국립중앙도서관장은 제1항에 따른 정정 또는 삭제 청구를 받은 때에는 10일 이내에 필요한 조치를 한 후 정정·삭제 조치 결과통지서를 청구인에게 송부하여야 한다. 이 경우 10일 이내에 필요한 조치를 할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에

는 그 사유를 통지하고 한 차례만 10일의 범위에서 그 기간을 연장할 수 있다.
③ 국립중앙도서관장은 제1항에 따른 정정 또는 삭제 청구에 대하여 정정 또는 삭제를 하지 아니하기로 결정하거나 청구의 내용과 다른 결정을 한 경우에는 그 결정의 내용 및 사유와 해당 결정에 대한 불복절차에 관한 사항을 적은 정정·삭제거부 등 결정통지서를 청구인에게 송부하여야 한다.

「도서관법」에서 언급되는 개인정보에 대한 내용은 매우 간단하지만 도서관은 공공기관의 범주에 속하므로 「개인정보 보호법」의 적용을 받는 것으로 해석해야 할 것이다.

경제협력개발기구(OECD)는 다국적 기업의 데이터 유통관리에 대한 회원국의 일치된 의견을 정리하여 프라이버시 보호를 위해 회원국이 준수해야 할 8가지 일반적인 원칙을 규정하는 「프라이버시 보호와 개인정보의 국제적 유통에 관한 가이드라인(OECD Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data)」을 발표하고 다음과 같이 8가지 원칙을 제시하였다(OECD 2013).

1. 수집제한의 원칙(Collection Limitation Principle)
   개인정보의 수집은 정보주체의 동의를 얻어 적법한 절차를 통해 수집되어야 하며, 민감한 개인정보에 대해서는 수집이 제한되어야 한다.
2. 정보 정확성의 원칙(Data Quality Principle)
   개인정보는 이용하는 목적에 부합된 것이어야 하며, 이용 목적의 필요 범위에서 완전하고 정확한 최신 정보로 유지되어야 한다.
3. 목적 명기의 원칙(Purpose Specification Principle)
   개인정보를 수집할 때는 수집 이전에 수집 목적이 명시되어야 하고, 이용할 경우 명시된 목적과 일치해야 한다.
4. 이용 제한의 원칙(Use Limitation Principle)
   개인정보는 정보주체의 동의가 있거나 법률적 규정에 의한 경우를 제외하고 명시된 목적 외 다른 목적으로 이용 및 공개되어서는 안 된다.
5. 안전성 확보의 원칙(Security Safeguards Principle)
   개인정보의 침해, 분실, 도용, 훼손, 공개 등을 방지하기 위한 합리적인 안전보호장치를 마련해야 한다.
6. 공개의 원칙(Openness Principle)
   개인정보에 관한 활용 및 보호 정책은 일반에게 공개되어야 하며, 개인정보의 존재, 성질, 이용목적과 정보관리자의 신원 및 연락처에 대해 쉽게 접근할 수 있어야 한다.
7. 개인 참가의 원칙(Individual Participation Principle)
   정보주체는 자신과 관련된 개인정보의 소재를 확인할 수 있으며, 필요한 경우 열람·정정·삭제·보완에 대한 권리를 가진다.
8. 책임의 원칙(Accountability Principle)
   정보관리자는 모든 원칙을 준수해야 하며 필요한 조치를 취해야 할 책임이 있다.

도서관의 개인정보보호에 영향을 미치는 미국의 대표적인 법은 「해외정보감시법」과 「애국법」이다. 「해외정보감시법(Foreign Intelligence Surveillan

ce Act, FISA)」은 미국 의회가 정당한 감독 없이도 미국에 대한 외국의 위협과 관련한 정보를 수집할 수 있도록 미행정부와 산하 정보기관에서 전자적 수사권한을 부여하여 국가보안을 강화하고자 한 것이다.

「애국법(Patriot Act)」은 2001년 9.11테러 사건 이후에 제정된 법으로, 도서관에 영향을 미치는 조항은 제215조이며, FBI(미연방수사국)가 국제 테러리즘 또는 비밀정보활동에 대응하기 위한 목적으로 도서, 기록, 보고서, 문서 등을 포함한 어떠한 유형의 매체라도 요구할 수 있도록 규정하였다. 따라서 도서관 이용기록은 조사와 감시의 대상이 되었고, 이용자들은 자신들의 기록이 조사되거나 감시받고 있다는 사실을 모르게 되었다.

나. 미국연방수정헌법

미국연방수정헌법 제4조(U.S. Const. amend. IV)는 '신체(persons), 주거, 문서 및 물건(effects)'이 불합리한 수색 및 압수로부터 보호받을 권리를 규정하고 있다. 그러나 개인이 제3자에게 개인정보를 제공하거나 제3자가 수집한 정보, 제3자인 금융기관에 제공한 금융정보, 통화내역기록장치, 인터넷 이용자가 인터넷서비스제공업체(ISP)에게 제공한 개인정보 등은 서비스 공급을 전제로 제공한 것으로 이 조항의 적용을 받지 않는다고 하였다(허순철 2009).

다. 연방전자통신프라이버시법

미국 「연방전자통신프라이버시법(Electronic Communications Privacy Act)」의 제2장 「저장통신침해금지법(Stored Communication Act)」은 권한없이 전송 중 저장되어 있는 데이터에 접근하거나 누설하는 행위 및 수신지점에서 데이터에 접근하거나 누설하는 것을 금지하고 있다. 그런데 동법은 정부기관이 법원의 영장을 발부 받은 경우에만 전자통신서비스제공자에게 유선 또는 전자통신의 내용으로서 전자통신시스템에 180일 이내의 기간 동안 전자적으로 저장된 것을 제공하도록 요구할 수 있으며, 180일이 초과된 기간 동안 저장된 자료를 요구하기 위해서는 영장을 발부 받거나, 문서제출명령장(subpoena)을 발부하고 서비스가입자에게 이를 통지하거나 또는 §2703(d)가 규정하고 있는 법원의 명령(court order)을 받고 서비스가입자에게 이를 통지하는 조치를 하여야 하는 것으로 규정하고 있다.

라. 통신비밀보호법

우리나라의 「통신비밀보호법」제2조(정의)제3호에서 '전기통신이라 함은 전

화·전자우편·회원제정보서비스·모사전송·무선호출 등과 같이 유선·무선·광선 및 기타의 전자적 방식에 의하여 모든 종류의 음향·문자·부호 또는 영상을 송신하거나 수신하는 것을 말한다'고 규정함으로써, '송신하거나 수신하는' 것만을 규율대상으로 하고 있다.

마. 개인정보자기결정권

개인정보자기결정권은 자신에 관한 정보가 언제 누구에게 어느 범위까지 알려지고 또 이용되도록 할 것인지를 그 정보주체가 스스로 결정할 수 있는 권리이다. 즉, 정보주체가 개인정보의 공개와 이용에 관하여 스스로 결정할 수 있는 권리(헌재 2005.5.26. 선고 99헌마513, 판례집 제 17권 제1집, 682면)를 말하며, 자기정보관리통제권, 자기정보에 대한 통제권, 개인정보자결권, 자기정보통제권 등으로 불린다. 정종섭(2008)은 자기 자신에 대한 정보를 보호받기 위하여 그 정보를 자율적으로 결정하고 관리할 수 있는 권리가 사생활의 비밀과 자유의 중요한 내용이 되고 있으며, 특히 지금과 같이 개인정보가 상업적인 거래의 대상이 되고 있거나 본인의 의지와 관계없이 개인정보가 활용되고 있는 상황에서 중요하게 부각되고 있다고 하였다.

바. RFID 프라이버시 가이드라인

RFID는 사물에 대한 정보를 효율적으로 처리할 수 있도록 하여, 물류·운송·유통·내부재고관리 등에 획기적인 개선을 가져올 것으로 예상되는 반면, 개인이 RFID 태그가 부착된 사물을 착용·휴대할 경우 RFID 태그 내 고유정보가 판독되어 개인에 대한 성향 파악 및 위치추적 등에 오·남용되거나 개인 프라이버시 침해에 대한 우려가 발생할 수 있다. 이에 따라 이 가이드라인은 RFID 태그, 리더기를 비롯한 전체 시스템을 취급함에 있어 준수해야 할 기준을 제시함으로써 취급사업자는 제시된 기준 하에서 사업을 안정적으로 추진할 수 있고 이용자는 프라이버시에 대한 우려를 최소화할 수 있다.

RFID 프라이버시 가이드라인은 RFID를 활용한 신규 서비스 증가로 프라이버시침해 우려가 높아짐에 따라, 법적 규제 이전에 개인의 프라이버시를 보호하기 위한 자율적 지침이다. RFID 프라이버시보호 가이드라인은「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」등 관계 법령의 개인정보보호 원칙을 토대로 하고 있다. 이 가이드라인은 법률적 강제력이 부여된 강제규범은 아니지만 RFID시스템 이용기관에게 개인정보처리 시 자율적으로 보호할 수 있는 기준을 제공한다.

3.2 국내외 도서관 개인정보보호정책 사례

본 절에서는 개인정보보호정책을 수립하고 있는 기관을 선정하여 사례를 구체적으로 분석하고자 하였다. 미국의 경우에는 개인정보보호지침이 오래전부터 개발되어 여러 도서관에 적용되고 있는 ALA 프라이버시 가이드라인을 선택하였다. 그러나 국내에는 ALA에서 제공하는 바와 같은 개발정책이 없기 때문에 국내의 많은 도서관이 참조하고 있는 국립중앙도서관의 개인정보처리방침을 분석하였다. 또한 관종별로 ALA에서 대표적인 샘플로 제시하고 있는 도서관들의 개인정보보호정책을 하나씩 선정하여 분석하였다.

도서관의 개인정보처리정책 분석내용은 다음과 같다. 첫째, 국내의 대표적인 예로 국립중앙도서관의 개인정보처리방침 분석, 둘째, ALA의 도서관 프라이버시 정책 개발을 위한 가이드라인, 셋째, 공공도서관의 사례로 시애틀공공도서관의 프라이버시 가이드라인, 넷째, 대학도서관 사례로 시라큐스대학교의 대학도서관 이용자 프라이버시 정책을 선택하였으며, 시라큐스대학도서관은 ALA에서 샘플로 제시한 사례 중 하나이다. 국내 대학도서관의 사례로는 서울대학교 중앙도서관을 선택하였다.

가. 국립중앙도서관의 개인정보처리방침

국립중앙도서관 개인정보처리방침의 마련은 2004년 4월 1일 국가인권위원회(인권위)가 무인좌석발급기를 도입한 전국의 21개 공공도서관을 2003년 7월부터 2004년 2월까지 조사한 결과 사생활 비밀침해 사실이 드러났다며 국립중앙도서관과 해당 도서관들에게 개인정보인권 보호조치 마련을 권고한 데 따른 것이다. 당시 인권위 조사 결과 상당수 공공도서관들이 설치된 무인좌석발급기에서 시민에게 일률적으로 주민등록번호를 요구하거나 열람실 안까지 CCTV를 설치해 촬영한 자료를 별도 규정 없이 관리·활용하고 있었다. 국립중앙도서관은 '개인정보보호지침'을 마련하고 전국의 공공도서관에 이에 따른 추가 지침 수립 등의 조치를 취할 것을 통보했으며, 공공도서관 사서 연수·교육시 개인정보보호와 인권침해에 관한 과목을 교육과정에 포함시키고, 자체 직원교육을 실시해 나가겠다고 한 바 있다.

즉, 국립중앙도서관의 개인정보처리방침은 2005년 '개인정보처리지침'이라는 이름으로 수립되었으며 그 주요 내용은 다음과 같다.

① 도서관 회원가입시 개인정보 유효기간을 6개월~3년의 기간 내에서 회원이 임의로 선택하도록 함으로써, 유효기간이 지나면 자동 삭제되도록 하였고,

그 기간 이전이라도 회원이 탈퇴를 하면 지우도록 하였다.

② 회원 개인별 도서대출기록 서비스도 임의로 삭제할 수 있도록 하였다. 이는 회원의 도서대출기록이 개인의 사상, 취향, 가치관을 알리는 중요한 개인정보라는 점을 반영한 것이다.

③ 카드형태의 회원증 표면상에는 이름, 사진, 회원번호만을 표기하도록 규정하여 회원증 분실 시 개인의 주소나 주민등록번호가 노출되지 않도록 하였고, 온라인 및 오프라인상의 회원등록 시 주민등록번호와 같은 민감한 개인정보는 요구하지 않도록 하였다.

④ CCTV설치와 관련하여 열람실 내에는 회전 및 줌방식의 고성능 기기 설치를 금지하였으며, 디지털자료실에 설치된 컴퓨터의 모니터링 기능설정을 없애도록 하였다.

그러나 2013년 1월 31일 '개인정보처리방침'으로 명칭을 바꾸고 매우 상세하게 개인정보보호와 관련하여 홈페이지에 공지하고 있으며, 2005년의 방침과 비교하여 그 내용이 확대되고 구체화된 것을 알 수 있다. 개정된 국립중앙도서관의 개인정보처리방침은 국립중앙도서관 이용자의 개인정보를 보호하고 이와 관련된 고충을 신속하고 원활하게 처리할 수 있도록 하기 위해 개인정보의 수집 및 보유, 개인정보의 이용 및 제공, 정보주체의 권리, 개인정보파일의 열람·정정·삭제 및 처리정지 청구, 개인정보 침해신고, 개인정보의 파기, 개인정보의 안전성 확보조치, 개인정보보호책임자 등의 지정안내, 권익침해 구제방법, 개인정보처리방침의 변경 등 도서관 운영에 필요한 개인정보 관리에 대한 내용을 매우 상세하게 명시하고 있으며 영상정보처리기기 운영·관리 방침 역시 따로 두고 있다(국립중앙도서관 2013).

국립중앙도서관은 2014년 1월, 국립중앙도서관과 그 소속기관이 준수하여야 하는 개인정보의 처리에 관한 기준, 개인정보 침해 유형 및 예방/대응절차, 외부기관 제공기준 등에 관한 세부적인 처리를 규정하기 위해 개인정보보호 기본지침을 제정하였으며 그 주요내용은 국립중앙도서관 개인정보보호 기본지침, 국립중앙도서관 개인정보 침해·유출사고 대응지침, 국립중앙도서관 개인정보 외부제공 지침 등이다. 그 중에서도 국립중앙도서관 개인정보보호 기본지침은 개인정보의 처리기준, 영상정보처리기기 설치 및 운영, 개인정보파일 등록관리 및 안전성확보, 개인정보 영향평가 등의 내용을 담고 있다(국립중앙도서관 2013).

나. 서울대표도서관의 개인정보보호정책

서울대표도서관은 서울대표도서관을 포함한 서울시청, 서울대공원, 한강사업본부, 서울시립미술관 등 서울특별시 소속기관에서 개인정보 처리방침을 함께 사용하고 있으며, 소관업무처리를 위해 소속기관에서 별도의 개인정보 처리방침을 제정, 시행하는 경우에는 그에 따르고, 해당기관이 운영하는 홈페이지에 게시 한다.

개인정보의 처리목적, 항목, 보유기간, 개인정보의 제3자 제공, 개인정보처리의 위탁, 정보주체의 권리·의무 및 그 행사방법(개인정보 열람 요구, 개인정보 정정·삭제 요구, 개인정보 처리정지 요구, 개인정보 열람, 정정·삭제, 처리정지 절차), 개인정보의 파기 절차 및 방법, 개인정보의 안전성 확보 조치, 권익침해 구제방법, 개인정보 보호책임자 및 담당자 연락처, 개인정보 처리방침의 변경 등을 자세하게 명시하고 있으며 2011년 11월 21일 제정하여 2012년 4월 4일, 2012년 8월 20일을 거쳐 2013년 4월 15일 개정된 개인정보 처리방침을 현재 적용하고 있다.

다. 정독도서관의 개인정보 처리방침 및 영상정보처리기기 운영·관리 방침

정독도서관은 「개인정보 보호법」 등 관련법령상의 개인정보보호 규정을 준수하며, 개인정보의 처리목적, 항목, 보유기간, 개인정보의 제3자 제공에 관한 사항, 개인정보처리의 위탁에 관한 사항, 정보주체의 권리, 의무 및 그 행사방법에 관한 사항, 처리하는 개인정보 항목, 개인정보의 파기 절차 및 방법, 개인정보의 안전성 확보 조치, 권익침해 구제방법, 개인정보보호 [분야별]책임자 및 담당자 연락처, 개인정보 처리방침의 변경에 관한 사항 등의 내용을 '개인정보 처리방침'에 명시하고 있다.

또한 정독도서관 내에서 이용·관리·처리되고 있는 모든 영상정보에 대해 '영상정보처리기기 운영·관리방침'을 체계적으로 수립하고 적용하여 운영하고 있다. 정독도서관의 '영상정보처리기기 운영·관리방침'에는 영상정보처리기기의 설치 근거 및 설치 목적, 설치 대수, 설치 위치 및 촬영범위, 영상정보 보호책임자, 영상정보의 촬영시간, 보관기간, 보관장소 및 처리방법, 개인영상정보의 확인 방법 및 장소에 관한 사항, 정보주체의 영상정보 열람 등 요구에 대한 조치, 영상정보의 안전성 확보조치 등에 대한 내용을 명시하고 있다.

정독도서관의 영상정보처리기기 운영·관리방침은 2008년 3월 1일부터 시행되었으며, 2014년 7월 1일부터 시행된 개인정보 처리방침을 현재 적용하여 시행하고 있다.

라. ALA의 개인정보보호정책

ALA의 '도서관 프라이버시 정책 개발을 위한 가이드라인'은 2003년에 산하 위원인 지적자유위원회(Intellectual Freedom Committee, IFC)에서 제정한 것이다. 이 가이드라인은 다양한 관종의 도서관이 개개 도서관의 도서관 프라이버시 정책을 개발할 때 참조할 수 있는 다양한 정보와 샘플을 제시하고 있다. 즉 개개 도서관에서 자관의 도서관프라이버시 지침을 개발할 때 참조할 방향을 포괄적으로 제시하고 있다.

개인정보에 대한 포괄적인 이 지침에서는 다섯 가지의 '공정정보 실행원칙(Fair Information Practice Principles)'을 개개 도서관의 프라이버시지침에 포함할 것을 지시하고 있다. ALA의 5가지 표준프라이버시원칙은 다음과 같다. 이에 대한 상세한 내용이 김기성(2006)의 논문에 정리되어 있다.

(1) 공지와 개방: 이용자 개개인을 식별할 수 있는 정보의 프라이버시와 기밀에 대한 도서관정책을 이용자에게 공지하고 개발하는 것

(2) 선택과 동의: 이용자의 개인정보 사용에 대한 이용자의 선택과 동의

(3) 이용자에 의한 접근: 이용자 개개인을 식별할 수 있는 정보에 대한 이용자에 의한 접근

(4) 데이터의 무결성과 보안: 개인정보 데이터의 무결성과 보안

(5) 집행과 구제(보상): 도서관은 이용자의 프라이버시 정책을 집행할 수 있는 효과적인 방법론을 수립하고 유지해야 한다. 이용자가 도서관에 의해 자신의 프라이버시 권리가 침해당했다고 느낀다면, 그 이용자에 대한 보상이 이루어져야 한다.

더 나아가 ALA는 도서관의 기밀정책에서 도서관 이용자의 정보는 법원명령이나 소환장이 있을 경우에만 제공될 수 있음을 규정하고 있다.

마. 시애틀공공도서관

시애틀공공도서관은 'The Seattle Public Library Website: Privacy Notice'라는 명칭으로 도서관 프라이버시에 대한 정책을 알리고 있다. 먼저 정책의 목적에 대해서 설명하고 있으며, 시애틀공공도서관은 시애틀공공도서관에 정보를 요구한 사람과 자료를 대출한 사람에 대한 프라이버시를 보호한다고 하고 있다. 또한 도서관은 웹사이트 및 전자서비스를 이용하는 이용자들의 프라이버시도 보호한다고 선언하고 있다.

개인이 도서관의 다양한 서비스를 이용하기 위해 요구되는 정보에 대해서도 구체적으로 언급하고 있다. 즉 개인정보에 대한 정의와 수집되는 내용, 쿠키,

어린이들의 프라이버시, 이용자가 도서관에 기대하는 것과 도서관이 이용자에게 기대하는 것, 제3자에 대한 것, 외부 사이트, 그리고 보안에 대해 구체적인 지침을 제공하고 있다.

바. 시라큐스대학교 도서관의 프라이버시 정책

시라큐스대학교 도서관(Syracuse University Library)의 개인정보보호정책은 ALA의 윤리선언에 기초한다고 선언하고, 개인정보의 의미를 '이름, 숫자, 기호, 표시 또는 다른 식별기호 때문에 자연인을 식별하는 데 사용될 수 있는 자연인에 관한 어떤 정보'라고 명시하고 있다.

용어정의 부분에서는 개인정보, 대학정보, 인증서비스, 도서관웹사이트, 비즈니스거래(Business Transaction) 등에 대해 정의되어 있다. 'New York State Law'의 적용을 받는다고 하고 있으며, 뉴욕주립법에서 도서관과 관련 있는 부분을 도출하여 제시하고 있다. 도서관정보의 수집과 관련하여 다양한 서비스의 개인정보처리지침에 대해서 기술하고 있으며, ① 도서관웹사이트 브라우징, ② 참고서비스, ③ 자료목록서비스, ④ 대출, ⑤ 상호대차, ⑥ 온라인 자원, ⑦ 도서관연구이니셔티브, ⑧ 비즈니스거래, 그리고 ⑨ 보안 등에 대한 사항을 언급하고 있다.

사. 서울대학교 중앙도서관

2007년 12월에 수립되어 2012년 6월에 개정된 서울대학교 중앙도서관 개인정보보호정책은 「개인정보 보호법」에 따라 이용자의 개인정보 및 권익을 보호하고 개인정보와 관련한 이용자의 고충을 원활하게 처리할 수 있도록 함에 있다고 그 목적을 밝히고 있다. 그 세부적인 항목으로 개인정보의 처리 목적, 개인정보의 수집항목 및 방법, 개인정보의 보유 및 이용 기간, 개인정보의 제3자 제공, 개인정보처리 위탁, 정보주체의 권리, 의무 및 그 행사방법, 개인정보의 파기, 개인정보의 안전성 확보 조치, 개인정보보호 책임자, 개인정보처리방침의 변경, 권익침해 구제방법 등 10가지 항목을 매우 상세히 제시하고 있다. 개인정보처리방침을 개정하는 경우 웹사이트 공지사항(또는 개별통지)을 통하여 공지할 것이라고 밝히고 있다.

아. 국내외 가이드라인 분석결과 및 시사점

도서관 개인정보보호정책과 관련하여 우리나라와 미국의 경우를 집중적으로 살펴보았다. 미국의 경우 ALA에서 도서관 프라이버시 정책을 대표적으로 제

정하고 이를 각 관종의 도서관에 적용할 수 있도록 하고 있다. 그러나 우리나라의 경우 한국도서관협회(KLA)에서 도서관 이용자의 프라이버시와 관련된 정책을 제시하지 않고 있으며, 각종 도서관에서는 나름대로의 기준을 가지고 프라이버시 정책을 제시하고 있다고 할 수 있다. '도서관인 윤리선언' [자료]부분에서는 '도서관인은 지식자원을 선택, 조직, 보존하여 자유롭게 이용케하는 최종책임자로서 이를 저해하는 어떠한 간섭도 배제한다.'라고 하고, 그 하부조항인 라항에 '도서관인은 이용자와 관련된 개인정보를 보호하며 그 공개를 강요받지 아니한다.'고 언급되어 있을 뿐이다.

도서관 이용자의 개인정보보호와 관련하여 가장 많이 언급되고 있는 것은 국립중앙도서관의 개인정보처리방침이다. 이 방침은 2005년 '개인정보보호지침'이라는 명칭으로 마련되었다.

그러나 ALA의 가이드라인과 국립중앙도서관의 개인정보처리지침 간에는 큰 차이가 있다. ALA의 가이드라인은 개개 도서관이 도서관 이용자 프라이버시 정책을 개발하는데 기본이 될 정책의 방향성을 제시하고 있지만 국립중앙도서관의 개인정보처리지침은 국립중앙도서관의 개인정보처리지침일 뿐이다. 즉 ALA가 샘플로 제시하는 다양한 도서관프라이버시 가이드라인 중의 하나에 해당한다고 할 수 있다.

3.3 포털의 개인정보보호정책

원칙적으로 국내외 「개인정보 보호법」을 비롯한 국가법은 개인정보 및 프라이버시를 보호하는 것을 원칙으로 하고 있다. 그러나 상업적인 서비스를 제공하는 인터넷서비스회사의 개인정보취급정책은 프라이버시를 침해할 수 있는 가능성이 상당히 높음을 알 수 있다.

가. 구글의 개인정보취급정책

현재 구글은 검색, 유튜브, Gmail, 피카사 등 각 제품별로 개인정보정책을 별도로 수립해 운영하고 있으나, 2012년 3월부터 개인정보정책 70여 개를 14개로 축소하여 사용자 개인정보를 각 서비스별로 통합하겠다고 하였다. 이로 인해 PC, 랩탑, 모바일 등 어떤 기기에서 구글의 서비스를 사용하더라도 통합적 사용자 경험이 가능하게 되고, 구글 각 제품별로 파편화되어 있는 정보들을 통합할 수 있게 되었다. 구글은 파편화된 개인정보를 통합분석해서 더 많

은 수익을 낼 수 있을 뿐만 아니라, 이러한 개인정보를 서비스 제공 이외의 목적으로 활용할 수도 있다. 이는 사용자 편의성을 높이기 위한 개인정보침해로 볼 수 있다.

광고사이트가 이용자들을 따라 다니는 이유는 한 번이라도 구글에서 검색했던 키워드 때문이며, 이는 구글이 탐색한 이용자의 정보를 광고회사, 보험회사, 신용 및 배경정보확인 기관 등 탐색자가 의도하지 않았던 곳에 판매하고 있기 때문이다. 이러한 사례는 페이스북, 유튜브, 기타 각종 뉴스사이트 등도 비슷함을 알 수 있다.

나. 네이버 개인정보취급정책

네이버는 서비스 제공에 관한 계약 이행 및 서비스 제공에 따른 요금정산(컨텐츠 제공, 특정 맞춤 서비스 제공, 물품배송 또는 청구서 등 발송, 본인인증, 구매 및 요금 결제, 요금추심)의 목적과 신규 서비스 개발 및 마케팅·광고의 활용(신규 서비스 개발 및 맞춤 서비스 제공, 통계학적 특성에 따른 서비스 제공 및 광고 게재, 서비스의 유효성 확인, 이벤트 및 광고성 정보 제공 및 참여기회 제공, 접속빈도 파악, 회원의 서비스이용에 대한 통계) 등의 목적으로 개인정보를 수집하고 있다. 수집하는 정보는 첫째, 회사는 회원가입, 원활한 고객상담, 각종 서비스의 제공을 위해 최초 회원가입 당시 개인정보를 필수항목으로 수집하고 있다. 둘째, 서비스 이용과정이나 사업처리 과정에서 IP 주소, 쿠키, 방문 일시, 서비스 이용 기록, 불량 이용 기록 등과 같은 정보들이 자동으로 생성되어 수집되고 있다. 셋째, 네이버 아이디를 이용한 부가서비스 및 맞춤식 서비스 이용 또는 이벤트 응모 과정에서 해당 서비스의 이용자에 한해서만 추가적인 정보들이 수집된다. 넷째, 유료 서비스 이용 과정에서 카드사명, 카드번호, 이동전화번호, 통신사, 결제승인번호, 은행명, 계좌번호, 상품권 번호 등의 결제 정보들이 수집되고 있다.

회사는 이용자들의 개인정보를 '개인정보의 수집목적 및 이용목적'에서 고지한 범위내에서만 사용하고, 이용자의 사전 동의 없이는 동 범위를 초과하여 이용하거나 원칙적으로 이용자의 개인정보를 외부에 공개하지 않는다고 하고 있다. 하지만 1) 이용자들이 사전에 공개에 동의한 경우, 2) 법령의 규정에 의거하거나, 수사 목적으로 법령에 정해진 절차와 방법에 따라 수사기관의 요구가 있는 경우 외부에 공개될 수도 있음을 말하고 있으며. 국내 인터넷 포털업체들 모두가 이와 유사한 규정을 가지고 있음을 알 수 있다.

3.4 개인정보보호와 도서관인 윤리선언

도서관 이용자의 개인정보 및 프라이버시를 보호해야 한다는 정신은 도서관인 윤리선언에도 나타나 있다. 본 절에서는 도서관 이용자의 개인정보보호와 관련된 문헌을 조사하였으며, 도서관 이용자의 개인정보를 보호해야 하는 근거가 되는 문헌을 선정하였다. 대표적으로 국내의 경우 도서관인 윤리선언이 있고, 국외의 경우 ALA의 도서관의 권리선언이 있다.

가. 도서관인 윤리선언

1996년에 한국도서관협회는 제47차 정기총회에서 가칭 '사서직윤리헌장 제정사업'을 추진하기로 결의하였다. 이후 10차례의 위원회 회의와 2차례의 공청회 및 2차례의 지상공청을 거쳐 도서관인 윤리선언에 대한 3차의 제안문을 작성하고, 이사회의 심의를 받아 그 문안을 확정하여 1997년 10월 30일 제35회 전국도서관대회에서 「도서관인 윤리선언」을 선포하였다(한국도서관협회 1997a, 1997b). 「도서관인 윤리선언」은 민주주의 수호, 자아성장, 자율성이라는 세 가지 핵심 이념과 이를 구체화할 수 있도록 협동력, 봉사정신, 최종책임자의 권리, 공익기관 종사자로서의 품격 등 4가지 보조적 요소가 주문(主文)을 이루고 있다. 그리고 이 7개의 주문(主文)에는 각각 4개항, 총 28개항의 행위지표를 바탕으로 도서관 현장에서 초래될 수 있는 문제점에 대하여 대응할 수 있는 판단기준을 제시하고 있다.

나. ALA의 도서관의 권리선언

1939년 ALA는 당시 행해지던 검열행위에 대처하고 도서관 자료의 선정에 정치 이념적 의도를 개입시키지 말아야 한다는 입장을 표명하기 위해 「The Library Bill of Rights」을 채택하였다. 즉, 도서관의 이상, 시민의 정보권, 그리고 그러한 이상을 뒷받침하기 위해 전문직으로서의 사서의 권리와 책임에 대한 것을 분명히 한 것이다. 이후 수차례 개정되었는데 1944년에는 도서관 권리선언 제1조에 '사실에 입각하여 정당하다고 볼 수 있는 도서가 일부 인사들의 항의에 의해서 도서관에서 배제되는 일이 있어서는 안된다.' 는 요지의 항목을 추가하였고, 1948년에는 도서관 권리선언을 대폭 수정하게 되었다. 지금까지의 권리선언이 공공도서관에만 적용되었던 것을 모든 종류의 도서관으로 범위를 확대하고, 검열에 도전하는 도서관의 책임을 분명히 하였으며, 사상과 표현의 자유를 박탈하는 것에 투쟁하기 위하여 과학, 교육, 출판 등의 관계

단체와 협력할 것을 명시하였다. 또한 1967년에는 도서관 권리선언을 개정하여 기준이 명백하지 못하고 범위를 정하기 어려우며 악용의 사례가 있음을 들어 해당 구절(ex. 건전하고 사실에 기초하여 권위가 있는 것)을 삭제하였다. 그리고 이용자의 권리보장에 연령과 사회적 견해를 추가하고, 도서관장서에 시청각자료를 포함시키기 위하여 독서자료(reading matter)로 표기되어 있던 것을 도서관자료(library materials)로 수정하여 자료의 범위를 확대하였다. 그리고 1980년의 주요 개정은 도서관의 역할을 민주적인 삶을 교육하는 기관(institution to educate for democratic living)이라고 하던 것을 '정보와 사상을 위한 광장(forums for information and ideas)'으로 개정한 것이다.

제 3 장
도서관에서의 개인정보 침해사례 및 인식조사

1. 국내외 도서관에서의 개인정보 침해사례
2. 사서 및 이용자 대상 인식조사 결과
3. 이용자대상 프라이버시 교육사례 및 효과분석

제 3 장

도서관에서의 개인정보 침해사례 및 인식조사

1. 국내외 도서관에서의 개인정보 침해사례

1.1 국내 도서관에서의 불필요한 개인정보수집

가. 무인좌석발급기의 불필요한 개인정보수집

무인좌석발급기의 불필요한 개인정보수집에 대한 논란은 2003년도부터 2005년까지 집중적으로 논의되어 왔다.

2003년 10월 경기도 시흥시립도서관은 무인좌석발급기를 설치하였다. 이에 열람실 이용을 원하는 시민들은 발급기에 주민등록번호 혹은 관외도서대출카드를 입력해야 했다. 이용자는 주민등록번호가 바코드로 입력된 열람증을 도서관 측에 의무적으로 반납해야했고, 3회 이상 미 반납시에는 열람실 이용을 금지당했으며 열람실 내에 다수의 CCTV를 설치하였다. 이러한 도서관의 이용자에 대한 개인정보요구와 통제는 개인의 프라이버시 침해와 유출에 대한 우려를 낳았다(한겨래 2003).

국가인권위원회는 2004년 7월부터 2005년 2월까지 개인정보 보호실태에 관한

직권조사를 실시한 결과 다수의 공공도서관들이 무인좌석발급기를 이용하는 시민에게 일률적으로 주민등록번호를 요구한 사실이 밝혀졌다. 문화관광부는 공공도서관협의회를 통하여 무인좌석발급기를 도입한 공공도서관은 주민등록번호입력에 동의하지 않는 시민의 경우에도 도서관 열람실의 이용 기회를 제한당하거나 불편을 겪지 않도록 별도로 절차를 마련하고 이를 공지하도록 권고한 바가 있었다.

그러나 직권조사 결과 다수의 공공도서관은 이러한 조치를 취하지 않았으며, 별도 절차를 마련한 도서관들도 이용 사례가 거의 없어 시민의 동의를 구하는 절차가 실질적으로 마련되었다고 보기 어려운 상태였다. 또한 이용자의 주민등록번호가 모두 표기되는 무인좌석발급기의 관리자 프로그램은 공공근로요원이 관리하는 도서관도 있으며 일부 도서관 이용자들이 타인의 주민등록번호를 입력하는 사례도 발생하는 등 사생활 침해의 위험이 높은 상태였다(오마이뉴스 2005).

2004년에는 공주대학교 중앙도서관에 설치된 무인열람좌석발급기에 도입된 지문인식시스템에 대하여 당시 공주대학교에 재학 중이던 학생이 총장을 상대로 진정한 사건이 있었다.

국가인권위원회의 조사 결과 공주대학교는 중앙도서관의 이용자 정보시스템과 무인좌석발급기의 프로그램이 연동되어 이용자 정보를 통합, 공유하고 있어 도서관 관리자가 학생의 개인신상정보와 도서관 대출정보 외에도 열람실 이용정보, 지문정보까지 접근하여 관리할 수 있도록 권한이 부여되어 있었다. 또한 지문인식시스템에 관한 운영규정이나 별도의 관리 지침이 없었으며, 「공주대학교 개인정보보호계획」에도 지문 정보의 수집, 저장, 보관 등에 관한 사항은 규정되어 있지 않았다. 이에 대하여 국가인권위원회는 공주대학교 측의 행위가 헌법 제17조 '모든 국민은 사생활의 비밀과 자유를 침해받지 아니한다.'를 위반할 우려가 높다고 판단하여 공주대학교의 지문인식시스템을 철회할 것을 권고했다(프로메테우스 2005).

2005년 충남대학교는 위와 같은 사건이 있었음에도 불구하고 중앙도서관에 '지문인식좌석배정시스템'을 도입하였다. 충남대는 먼저 학번과 비밀번호를 이용한 좌석배정 시스템을 도입했으나 한 학생이 여러 개의 좌석을 독점하는 등 시스템의 실효성이 떨어져 학생들의 의견수렴을 거쳐 지문인식시스템으로 대체되었다(연합뉴스 2005). 지문인식시스템은 이용자 생체정보를 요구하는 것이어서 학생들의 거부감은 물론 해킹에 의한 이용자의 개인정보 유출의 위험이 있지만, 2014년 현재까지 운용되고 있다.

나. CCTV 설치로 인한 불필요한 개인정보 수집

CCTV에 대한 논란은 1999년부터 현재까지 끊임없이 이루어지고 있다.

1999년 우석대학교에서는 반복되는 도서관내 도난사건과 여학생들을 대상으로 한 성추행 등을 방지하기 위하여 도서관 열람실 4곳에 CCTV 20대와 모니터 4대를 설치하였다. 그러나 여학생 성추행과 도서, 개인 소지품 도난 등을 막기 위해 CCTV를 설치했다고는 하지만 학생들은 자신들의 일거수일투족을 누군가 지켜보는 것에 대해 매우 불쾌한 일이라고 주장하였다(연합뉴스 1999).

2003년 한양대학교에서도 CCTV설치에 대한 논란이 있었다. 한양대 총학생회는 전해에 중앙도서관과 각 단과대 도서관에서 크고 작은 분실사고가 잇따르는 것에 대한 학생들의 건의사항이 많이 접수되자 중앙도서관에 CCTV를 설치하겠다는 해결책을 제시했다. 그러나 학교 측이 사생활 침해에 대한 논란이 제기될 가능성이 있다고 판단하여, CCTV설치를 잠정적으로 보류했다. 하지만 7개월 후, 경기침체로 인한 캠퍼스 절도가 증가하자 총학생회 측은 CCTV 설치를 재추진하기로 결정하고, 학생들에게 찬반 의견을 묻는 설문지 6천여 장을 배포했다. 설문조사결과 참여자 중 70%이상의 학생들이 CCTV설치에 찬성했다. 이에 일부 학생들은 홈페이지에 '누군가에게 감시받는다는 점에서 인권침해 가능성이 있다', '개인의 사생활과 초상권이 보호받지 못한다', '촬영된 자료 유출에 대한 안전대책부터 마련해야 한다'는 등의 반론을 제시했다(한겨레 2003).

2005년 연세대학교에서는 각 대학 도서관에 CCTV를 설치하는 문제를 놓고 화재나 도난사고 등을 막기위해서는 감시카메라 설치가 필요하다는 쪽과, 우범지역이나 금융기관 등에서 범죄를 막기 위해 이를 설치하는 것은 인권침해라는 의견이 팽팽했다.

총학생회 측은 잦은 도난 사고로 학습권이 침해받고 있어 도난 방지용 CCTV 설치를 준비 중이라며 설문조사를 통해 설치 여부 및 장소, 카메라 수 등을 정한 뒤 대학 측에 설치를 건의할 계획이라고 하였다.

그러나 상당수의 학생들은 '도서관 CCTV가 사생활과 인권을 침해한다'고 이유를 들어 반발하였다. 연세대학교에 재학중인 인문학부의 한 학생은 열람실 등 많은 시간을 보내는 도서관에서 공부하는 모습 등 일거수일투족을 감시하는 것은 인권침해라며 설치를 반대했다. 같은 학교 공학계의 한 학생 역시 CCTV 설치는 학생 전체를 잠정적인 범행 대상자로 보는 것이며 각자 도난을 당하지 않기 위해 조심하고, 경비 활동을 강화하면 될 것이라고 회의적인 태도

를 보였다(경향신문 2005).

또한 2005년 부산지역 대학에서도 도서관 등에서의 잦은 도난으로 인한 CCTV설치에 대해 논란이 일어났었다. 그 중 2003년 10월 부산대는 학내 도난 사건이 계속 발생하자 2003년 말부터 제2도서관에 17대, 제1도서관에 3대 등 도서관 2곳에 CCTV 20대를 설치 및 가동하고 있다. 부산대학교 관계자는 CCTV의 설치로 도난사건이 크게 줄었으나 일부 CCTV 설치사실을 몰랐던 학생들이 사생활 침해 등을 주장하는 경우가 있다고 말했다(연합뉴스 2005). 이에 CCTV 설치에 대한 논의뿐만 아니라 CCTV 설치에 대한 정확한 공지와 안내의 중요성이 부각되었다.

2008년 12월 잦은 도난 사건으로 학생들의 민원이 끊이질 않았던 전남대학교 도서관은 CCTV 51대를 추가 설치하였다. 도서관 자치위원회는 약 2주 동안 학생을 대상으로 도서관 현관에 CCTV 설치의 찬반여부를 조사하였고, 약 97%의 찬성률이 나와 CCTV를 추가 설치하게 되었다. 설문에 참여한 학생들은 '사생활 침해'와 '절도 예방' 논란 속에 절도 예방을 선택한 것이다(연합뉴스 2005; 아시아경제 2008).

2010년 서울대는 사회과학도서관에 CCTV를 추가로 11대를 설치하면서 서울대에 설치된 CCTV는 총 976개가 되었다. 이에 대하여 학생들은 범죄나 도난을 방지할 목적의 CCTV 설치라면 반대할 이유가 없으며, 열람실이나 출입구는 사적인 공간이 아니므로 프라이버시 침해라고 볼 수 없다는 찬성의 의견과 CCTV는 근본적인 해결책이 아니며 공부하는 모습까지 감시당하는 기분이 든다는 등 CCTV 설치를 반대하는 의견으로 찬반 의견이 분분하였다.

학생들 간의 논쟁에도 불구하고 행정실 담당자는 예산 처리를 위해 빨리 결정해야 한다며 학생회에 CCTV 설치를 제안한 지 한 달여 만에 독자적으로 설치를 결정했다. 2007년 시행된 「공공기관의 개인정보 보호에 관한 법률」(현 「개인정보 보호법」)에 따르면 공공기관의 CCTV는 설치에 앞서 구성원의 동의를 구해야 하며, 구체적인 CCTV 운영·관리지침을 만들어야 하고, 지정된 개인정보 관리책임관이 총괄해야 하고, 줌이나 회전 등의 조작도 불가능해야 한다. 현재 도서관 CCTV는 누구나 보고 조작할 수 있도록 공개돼 있을 뿐 아니라 줌 기능도 갖추고 있었다(시사IN Live 2010). 그러므로 촬영 내용이 유출되거나 개인정보가 사적으로 사용되어 개인의 사생활이 위협받을 가능성이 높아졌다.

CCTV 설치와 관련하여 크고 작은 사건들이 발생하자 국가인권위원회는 무인좌석발급기를 도입한 21개 공공도서관을 대상으로 2004년 7월부터 2005년 2

월까지 개인정보 보호실태에 의한 직권조사를 실시했다. 이 중 14개 도서관이 CCTV를 설치·운영하고 있고 이 중 8개 도서관은 열람실 안에까지 감시카메라를 설치하였으며 일부 도서관의 감시카메라는 회전과 줌 기능 등 고도의 성능을 갖추고 있었다. 또한 공공근로요원이 모니터화면을 관리하고 있는 도서관도 있고 CCTV 설치 사실을 공지하지 않은 도서관들도 확인되었다. 그리고 CCTV 설치·운영과 관련하여 자체 규정을 마련하여 시행하는 공공도서관도 없었으며, 별도의 관리·감독 체계를 마련한 기관도 없었다. 저장정보의 삭제기간도 도서관마다 기준이 달랐으며, 감시카메라의 개수도 최소 1개부터 최대 30개까지 다양했고 저장 정보의 활용 방안에 대해서도 별도의 규정 없이 도난사고 발생 등 필요시 관리자가 임의 열람하거나 경찰관 입회하에 수사 자료로 활용하고 있는 실정이었다.

국가인권위원회는 이를 인권침해의 여지가 있다고 판단하여 해당 도서관의 관장들과 국립중앙도서관장에게 사용하지 않거나 불필요한 CCTV 장비의 회수를 제안하고 CCTV등 영상정보 처리기기의 설치·운영 법규가 마련되기 전이라도 이에 관한 자체 규정이나 운영 방안을 수립하여 시행할 것을 권고했다(국가인권위원회 2005; 오마이뉴스 2005).

한편 도난 및 성추행을 위한 CCTV설치와 사생활침해에 대한 논란은 여러 관종별 도서관 중 대학도서관에서 중점적으로 이루어진 것을 볼 수 있었다. 따라서 대학교 및 대학도서관은 도난방지와 개인정보보호 모두를 충족할 수 있는 방안을 강구할 필요가 있다.

1.2 국내 도서관에서의 개인정보유출

가. 개인정보의 무단열람

2008년 서울대학교에 재학 중인 한 여학생은 처음 보는 번호로 걸려온 휴대전화를 받았다. 자신을 같은 학교에 다니는 학생이라고 소개한 남자는 호감을 표하며 만남을 요청했다. 당황한 여학생은 곧바로 단호히 거절했지만 이 남자는 그 뒤로도 2주 동안 막무가내로 계속 전화를 걸어왔다. 결국 학생은 학내 인터넷 게시판에 자신의 피해 사례를 공개했다. 그러자 10여 명의 여학생이 동일한 사람에게 비슷한 피해를 입었다는 댓글을 남겼다.

이러한 사태를 확인하고 총학생회가 진상을 파악한 결과 전화를 건 남자는

대학 학과 자료실에서 대출반납 업무를 맡고 있던 전직 조교임이 밝혀졌다. 이 남자는 학생들이 책을 대출할 때 컴퓨터 모니터에 해당 학생의 사진과 휴대전화 번호가 나타나는 점을 이용하여 마음에 드는 여학생들에게 개인적으로 연락을 했던 것으로 밝혀졌다.

서울대 중앙도서관은 개인정보 유용사건이 발생하자 지난 2월 대출관련 담당자가 학생 신상정보에 접근하지 못하도록 시스템을 변경했다(국민일보 2008).

그 해 연세대를 졸업한 한 여학생도 유사한 피해를 입었다. 2007년 4월 학생증을 분실했던 그 학생은 얼마 후 모 은행 체크카드와 도서대출 등을 동시에 이용할 수 있는 신형 학생증을 재발급 받았다. 이후 대학 내 은행에서 신형 학생증을 전달받은 당일 오후, 학생증을 발급해줬던 남자 은행원으로부터 휴대전화가 걸려왔다. 이 은행원 역시 학번을 이용해 개인 연락처를 알게 되었다며 호감을 표시하였고, 노골적으로 만남을 요구했다.

국민일보에서 진행한 서울 시내 주요 대학도서관의 개인정보 관리현황 조사결과, 대부분의 대학에서 대출 담당 아르바이트 학생이나 조교가 특정 학생의 연락처와 학번, 주소 등의 개인정보에 접근권을 가지고 있는 것으로 나타났다. 연세대와 경희대의 경우 대출 데스크에 설치된 듀얼모니터로 대출신청 학생 개인정보를 볼 수 있었다. 이 때 책을 빌리는 학생 측의 모니터에는 연락처, 주소와 같은 중요한 정보는 보이지 않는다. 그러나 직원용 모니터에서는 상세검색 메뉴를 통하여 학생사진과 전화번호, 이메일 주소, 주민등록번호 등 구체적인 개인정보를 열람할 수 있었다. 고려대, 성균관대, 서강대 등도 대출담당 직원이 마음만 먹으면 학생 개인의 신상정보에 손쉽게 접근할 수 있어 정보유출이 가능한 구조적 문제점을 지니고 있었다.

박상근(2009)은 면담을 통해 공공도서관에서 홈페이지에 지속적으로 악성 민원을 제기하는 민원인을 응대하기 위해 해당 민원인의 개인정보를 조회하여 전화로 연락하는 과정에서 도서관측의 개인정보 무단열람 및 연락에 대하여 해당 민원인이 불쾌감을 표시하고 민원을 제기한 사례를 소개했다.

또한 2010년 6월 교육과학기술부는 모든 초·중·고등학교에 독서교육지원시스템을 도입한다고 발표했다. 독서교육지원시스템은 전자도서관시스템과 연계한 독서활동관리프로그램으로서 학생은 책을 읽고 다양한 독후활동 기록을 독서교육지원시스템에 남길 수 있다. 이 같은 독서활동 기록 방식은 그동안 부산시교육청 등 일부 지역에서만 활용되어 왔으나, 교육과학기술부는 이를 전국 시·도로 확대하기로 방침을 정한 것이다. 교육과학기술부는 이 시스템을 통해

학생이 초등학교 1학년부터 고등학교 3학년까지 12년간의 독서기록을 손쉽게 파악할 수 있도록 하여 대학이 신입생을 뽑을 때 참고자료로 활용할 수 있도록 하겠다고 하였다. 그러나 이는 학생 개인의 지적 자유와 프라이버시를 침해하는 행위로 볼 수 있다. 일찍이 국가인권위원회는 초등학교에서 학생들이 작성한 일기를 검사하는 것은 사생활의 비밀과 자유, 양심의 자유 등 기본권을 침해할 우려가 크므로 이를 개선할 것을 권고한 바 있다(국가인권위원회 2007).

나. 개인정보 무단제공

정현태(2002)는 1998년 9월 경기지방경찰청장이 당시 이적단체로 규정되어 그 활동을 규제하고 있던 한국대학총학생회연합(한총련) 조직 활동에 대한 수사의 일환으로 서울시 교육청 산하 21개 공공도서관장 및 국립중앙도서관장에게 도서관의 열람, 대출, 회원가입 여부 등의 도서관 기록을 확인할 수 있도록 협조를 요청하는 공문을 발송했던 사례를 소개했다. 당시 경기지방경찰청은 한총련 조직원으로 수배자들의 일부가 공공도서관을 자료 이용과 은신처로서 조직 활동에 이용하고 있다는 첩보를 근거로 수사상의 목적을 위해 도서관 기록을 확인할 수 있도록 요청하는 한편, 실제 시내 공공도서관 중 수배자의 주소지 소재일부 공공도서관에서 수배자의 도서대출 사실을 확인하고 검거를 위한 잠복근무를 하였다.

경기도의 한 도서관의 경우 경기도 경찰청 산하 모 경찰서에서 한 운동권 학생의 도서대출 과정에 대한 경위를 묻고 관련도서를 압수해 가는 과정에서 영장을 제시하지 않았고, 내부적으로도 담당자 및 과장의 결정으로 경찰업무에 협조한 후, 이 사건과 관련한 기록조차 남기지 않았다. 다른 한 도서관의 경우에도 수사관들이 신분을 밝힌 후, 수사대상 여학생의 대출 기록을 보여줄 것을 요구하자 도서관측은 해당 대출 기록을 출력하여 제공하였다(정현태 2002).

김기성(2005)은 한 대학교 도서관이 2005년 학내 부서로부터 업무와 관련하여 특정인의 대출기록의 제공을 요청받은 사례를 소개했다. 담당자는 도서 대출 기록의 제공은 개인정보유출에 해당되므로 제공할 수 없다고 하였으나, 학내 부서 간 업무 협조 차원에서 관리자의 결정으로 해당 자료가 비공식적으로 제공되었다. 그런데 제출된 자료의 내용에 자신의 신상정보가 그대로 기록되어 있음을 발견한 학생이 이를 항의하고 민원을 해결하는 과정에서 문제가 된 자료를 모두 회수하는 사건이 있었다.

다. 개인정보 무단도용

2003년 8월 서울 북부경찰서는 도서관 이용자 정보를 빼내 사이버머니를 만든 뒤 판매한 혐의로 3명에 대해 구속영장을 신청했다. 경찰조사결과, 친구 배씨는 서울 관악구 봉천3동 18평 규모의 사무실에 컴퓨터 24대, 자동 사이버머니 생성기 등을 설치한 뒤 거액의 사이버머니를 만들기 위해 대량의 개인 신상정보가 필요하자, 시립도서관에서 공익요원에게 도서관 이용자의 정보를 빼내 줄 것을 요청했던 것이다(YTN 2003).

경기도 부천시의 한 시립도서관에서 도서관 이용자들의 개인정보를 관리하던 한 사서보조는 도서관 이용자 2만여 명의 인적사항을 공범자에게 전해 주었다. 그들은 이 회원들의 이름과 주민등록번호를 이용해 사이버머니를 만들었으며 사이버머니 1조당 현금 1,000원을 받고 되팔아 총 1,000여만 원을 챙긴 것으로 드러났다(YTN 2003).

2005년 5월 고려대학교 과학도서관 대출실에 근무했던 공익근무요원이 다른 학생의 정보를 이용해 약 9개월 동안 총 67권의 책을 불법으로 대출받아 온 사실이 밝혀졌다. 한 휴학생이 지난 4월 학생증 바코드가 손상돼 중앙도서관에 재발급을 요청하였는데 연체된 도서가 있다는 말을 듣게 됐다. 그 학생은 학생증을 분실하거나 대여해 준 적이 없었다. 그 휴학생은 함께 공익근무요원 훈련을 받았던 동료가 본교 과학도서관에서 근무하고 있고, 자신의 이름과 학과, 입학년도를 알고 있다는 사실을 떠올리고 동료의 도서대출 내역을 비교해 봤다. 그 결과, 동료의 도서대출 기간이 끝날 때를 맞춰 일련번호가 동일한 도서가 그 휴학생의 이름으로 대출된 것을 발견했다.

그 공익근무요원은 지난해 7월부터 과학도서관 대출실에서 근무를 시작하면서 동료 직원에게 부탁해 직원 ID를 만들었다. 그 공익근무요원이 공익근무요원에게는 발급되지 않는 직원 ID를 쓰고 있는 것을 본 다른 직원은 그의 ID를 삭제하고 자신의 ID로 그 공익요원에게 책을 대신 빌려줬다. 그는 직원 ID로 로그인해 학생 이름을 입력하면 학과와 학번이 나온다는 사실을 알고 함께 공익근무요원 훈련을 받았던 휴학생 동료의 학번을 알아낼 수 있었다. 공익근무요원은 그 직원의 ID로 도서를 대출하고 도서대출 기간이 끝나면 그 휴학생의 이름으로 같은 도서를 다시 대출하는 식으로 지금까지 67권의 도서를 대출받았다.

지난 6일 공익근무요원 동료를 고소한 그 휴학생은 도서관에 입력되어 있는 자신의 정보가 쉽게 유출될 수 있다는 사실을 알고 이 사건을 그냥 넘길 수

없었다고 말했다(고대신문 2006).

라. 문서 파쇄과정에서의 개인정보유출

2010년 09월 고려대학교 과학도서관에서 학생과 교직원의 이름, 주민등록번호가 적힌 이면지가 도서관 도서검색대에 비치됐던 것으로 확인됐다. 각 도서관 단행본실과 로비에 비치된 이면지는 책의 분류번호와 열람실 좌석 번호를 메모하는 용도로 사용된다.

과학도서관에서 발견된 이면지 뒷면에는 책을 대출했던 학생들의 학번과 이름, 대출도서 등이 적혀 있었다. 심지어 중앙도서관에는 도서관 측의 자료로 추정되는 법인카드 사용내역이 적힌 종이도 있었다. 도서관 이용자인 한 생명대학 학생은 자신의 이름이 생각지도 못한 곳에 써있는 것을 좋아할 이는 없으며, 학교가 개인정보보호를 더 철저하게 해야 한다고 주장하였다. 또한 교수의 이름과 직원들의 주민등록번호가 적힌 종이도 있었다. 주민등록번호가 유출되었던 중앙도서관 학술정보관리부 측은 이면지 분리 작업 시 생긴 실수이며, 앞으로는 관리에 더욱 신경을 쓰겠다고 하였다(고대신문 2010).

마. 전자도서관시스템 해킹으로 인한 개인정보 유출

2010년 교육과학기술부가 관리하는 전자도서관시스템이 해킹 당해 전국 초중고 학생 636만 명의 개인정보가 유출된 사건이 있었다. 서울경찰청 사이버범죄수사대의 발표에 따르면 IT업체에 종사하는 4명은 지난 2008년부터 2010년 5월말까지 교육청 전자도서관시스템 서버를 점검하던 중 정보를 유출하는 프로그램을 설치해 15개 시도교육청에 있는 전국 초·중·고 학생 636만 명의 정보를 빼내어 독서통장 프로그램 사업자들에게 2억 원을 받고 학생들의 이름과 학년, 반, 나이, 주소 등의 인적사항과 학생과 학부모의 개인연락처와 이메일 등의 개인정보를 넘긴 것으로 밝혀졌다.

원래 이 전자도서관 프로그램에는 10억 원을 투자해서 만든 보안프로그램이 설치돼 있었다. 서버를 유지·보수할 때는 서버 관리 업체의 요청에 따라 잠시 이 방화벽을 해제하는 절차를 거쳤다. 그러나 전자도서관 직원들이 매번 절차에 따라 서버를 관리하지 않고, 기한이 지나도 방화벽을 열어두거나 보안프로그램을 활성화 시키지 않아 문제가 발생했다. 때문에 IT업체 종사자 4명은 쉽게 해킹프로그램을 설치할 수 있었던 것이다. 또한 경찰은 업체들이 개인정보를 보관하면서, 보안에 유의하지 않았기 때문에 이 정보들이 재해킹당해 유출

됐을 가능성이 있다고 밝혔다(YTN 2010).

바. 모니터링으로 인한 개인정보 유출 위험성

2004년 하반기, 국가인권위원회는 무인좌석발급기를 도입한 21개 공공도서관에 대한 직권조사를 벌였다. 그 해 7월 시흥시립도서관의 CCTV 설치·운영, 무인좌석발급기 도입 등과 관련한 인권침해 행위에 대해 시정 권고하면서 전반적인 공공도서관의 실태를 조사하였다. 정보화에 따라 21개의 공공도서관 모두 디지털자료실을 갖추고 있었는데, 이 중 18개의 도서관이 디지털자료실 이용자의 컴퓨터 화면을 원격 모니터링할 수 있는 프로그램을 설치·운영하고 있었다. 원격 모니터링 프로그램 중 최신 모니터링 프로그램은 이용자 컴퓨터에서 접속 중인 인터넷 사이트나 실행 프로그램 화면을 동시에 확인할 수 있도록 되어있었다. 하지만 다수의 도서관은 이 사실을 이용자에게 알리지도 않고 모니터링을 실시하고 있었다(오마이뉴스 2005). 시흥시립도서관뿐만 아니라 공공근로요원이 모니터화면을 관리하고 있는 도서관도 상당히 있었으며 CCTV 설치 사실을 공지하지 않은 도서관들도 확인되었다.

도서관에서 이용자가 이용하는 컴퓨터에 대해서 이루어지는 모니터링으로 인해서 겪은 개인정보유출에 대한 직접적인 피해사례는 없었지만, 모니터링이 계속적으로 이루어진다면 개인정보유출에 대한 위험성은 사라지지 않을 것으로 보인다.

1.3 국외 도서관 개인정보 유출사례

가. 미국

1956년 뉴욕경찰서는 폭탄제조자를 밝혀내기 위해 뉴욕공공도서관에서 폭탄과 관련된 책을 대출한 사람들의 이름을 수집하였으나 범인은 잡지 못했다. 이 사건은 사서로 하여금 도서관 이용자의 기밀성에 대해 생각하도록 한 사건이었다.

1981년 레이건 대통령의 암살미수사건이 일어났을 때 콜로라도 공공도서관은 FBI로부터 범인의 대출기록 공개를 요구받았다(Weiner 1997).

1987년 콜롬비아의 Math/Science Library에 FBI가 방문하여 외국인 이용자에 대해 조사하고자 하였다. 이것은 후에 도서관 인지 프로그램(Library Awa

reness Program)이라 밝혀졌는데, 이 프로그램은 FBI가 특정 도서관 이용자의 관심주제와 대출자료에 대한 정보를 얻고자 도서관을 방문한 것으로 독점적이고 민감한 정보를 훔치기 위해 도서관을 이용하는 외국 이방인, 특히 소련의 첩보 활동으로부터 국가의 안전을 보호한다는 것을 근거로 내세웠다(Molz 1990).

2005년 6월 ALA는 21일 2001년 9.11테러 이후 정부가 도서관에 요구한 대출 관련 자료가 600여 건에 이른다는 보고서를 발표하며, 이용자의 동의 없는 대출정보 요구를 중단할 것을 요청했다. 이에 앞서 미 하원은 16일 사법 당국이 도서관 대출 자료를 조사하는데 테러방지기금을 사용하는 것을 금지하는 법안을 통과시켰다(동아일보 2005).

2001년 10월 미 의회를 통과한 「애국법」 제215조는 '정부기관은 테러 방지 목적으로 도서관에서 누가 어떤 책을 대출했는지에 대한 자료 제출을 요구할 수 있다'고 규정하고 있다.

ALA는 2001년 10월부터 올해 4월까지 회원 도서관들을 상대로 조사한 결과 정부의 공식·비공식 대출 자료 요구가 609건에 달했다고 발표하며 '정부기관들이 테러리스트 오사마 빈라덴에 대해 비교적 중립적이거나 호의적인 도서를 대출한 사람들의 정보를 요구한 사례가 많았다'면서 '이는 헌법에 명시한 개인의 정보추구권을 침해한 것'이라고 주장했다.

거센 반발에 미 법무부는 '정부의 도서관 자료 요구는 애국법 제정 훨씬 이전부터 있어 왔다'고 반박했다. 그러나 일부 도서관들은 '당신의 대출기록이 FBI로 넘어갈 수 있다'는 경고문을 붙이고 인터넷 사용자 명단을 자동 삭제하는 프로그램을 운영하고 있다(동아일보 2005).

나. 영국

영국 데일리메일(Daily Mail)은 2007년 4월 초·중등학생 590만 명의 지문을 찍는 계획을 추진하고 있어 인권 침해 논란을 빚고 있다고 보도했다. 영국 학생들은 이제 도서관의 책을 빌리고, 학교 식당에서 급식을 먹으려면 지문 같은 생체정보를 학교에 제공해야 한다.

야당 보수당이 정보자유법에 따라 입수한 자료에 따르면, 전국 171개 교육청 중 39곳을 제외하고 대부분 교육청이 학생들의 지문 채취를 허용하겠다는 입장을 밝혔다. 1만 7천개 학교, 최대 590만 명에 이르는 학생들이 지문 정보가 학교에 수집되는 것이다.

이미 초·중등학교 아동 100만 명의 지문이 채취돼 학교 컴퓨터에 내장되어 있는 것으로 알려지고 있다. 3천 5백개가 넘는 학교에서 도서대출증 카드 대신 학생의 엄지손가락을 스캔함으로써 책을 빌려주는 지문인식시스템을 가동하고 있다.

이 과정에서 일부 학교들은 부모의 동의 없이 몰래 학생들의 지문을 채취하여 물의를 일으켰다. 지문인식시스템을 가동하는 학교들은 나쁜 의도를 갖고 지문을 채취하는 게 아니며, 학생들이 졸업할 때 이 지문정보를 파기한다고 주장하고 있다. 그러나 비판가들은 아이들이 감시사회를 받아들이게 유도하는 '회유' 훈련의 일환이라며 해커가 학교 컴퓨터에 침투해 학생들의 신상정보를 훔쳐낼 수 있다고 우려하고 있다.

생체정보 신분증 반대 운동을 펴는 필 부스는 이것은 '도덕적 의무의 폐기'라며 결국 정부가 뒷문으로 엄청난 양의 민감한 정보에 대한 접근권을 얻을 수 있다고 지적했다(연합뉴스 2007).

다. 일본

정현태(2000)는 일본에서 1995년 3월 28일에 지하철 사린가스 살포사건과 관련하여 국립국회도서관에 도서관 이용기록을 요구하는 경찰청 수사관의 방문을 받은 사례를 소개했다. 「형사소송법」에 따라 수사상 필요기록에 대한 조회서를 갖고 방문한 수사관에 대하여, 도서관측은 헌법의 개인 사생활권과 국회직원법의 비밀수호 의무, 도서관의 자유에 관한 선언 등의 이유를 들어 협력을 완곡하게 거절하였다. 그러나 경찰청은 다음 달 법원의 압수수색 영장을 정식으로 발부 받아 1994년 1월 5일부터 1995년 2월 28일까지 이용신청서 53만 건, 자료청구표 75만 건, 복사신청서 30만 건 등을 압수해 갔다. 같은 해 5월 경찰측은 2차 압수수색영장을 갖고 방문하여 1993년 12월 2일의 자료청구표 5장과 복사신청서 2장을 추가로 압수해 갔다. 도서관측은 경찰청에서 2차례에 걸쳐 압수해 간 이용기록 중 이용신청서 3장과 복사신청서 7장을 제외한 모든 기록을 6월에서야 돌려받을 수 있었다. 사건을 마무리한 도서관측은 이용자 기록에 대한 경찰의 압수수색에 대한 사건의 경위를 밝힌 보고문을 작성하여 관내에 게시하고 이용자들에 양해를 구하였다. 이후 일본도서관협회 내 '도서관의 자유에 관한 위원회의 관동지구 소위원회'에서는 다른 도서관에게 유사 사례에 대한 대응에 도움을 주기 위해 도서관 이용기록에 대한 법적인 대응의 방법으로 몇 가지 요령을 제시하였다(정현태 2000).

첫째, 압수수색영장에 명시된 기재요건, 압수물품, 피의자명, 죄명 등에 대한

정확한 명시와 수사상의 필요성에 대한 이유가 제시되어 있지 않을 경우 이에 대한 충분한 상황 설명을 요구할 수 있고, 둘째, 모든 이용기록에 대한 무작위적 압수에 대해서는 법원에 이의를 신청할 수 있는 준항고의 절차가 있으며, 셋째, 변호사, 의사, 종교인 등의 증언거부권 혹은 압수거부권과 같이 개인비밀에 대한 도서관 이용기록의 특수성이 사법적 비교형량의 원칙에 따라 고려될 수 있다는 점과, 넷째, 우편물, 전화통신 등에서 개인의 사생활권을 보호하는 것과 같이 도서관 이용기록 또한 「개인정보 보호법」의 입법취지에 정당하다는 점을 지적하였다. 따라서 도서관 이용기록과 관련한 사법적 요구가 발생한다면 위와 같은 요령으로 적극 대응할 것을 권고하였다.

2004년 10월, 일본의 미에현립도서관 시스템 유지보수 업무를 맡고 있는 NEC 자회사의 직원이 대출 기록 등의 개인 정보를 포함한 도서관 이용자 13만 명의 데이터를 도서관에서 무단으로 노트북에 다운로드하여 관외에 반출하였고 그 노트북을 도난당하는 사건이 발생했다(柘植書房新社 1988).

1.4 사례분석 결과 및 시사점

가. 강제력의 강화 필요

현재 개인정보보호와 관련된 인권 문제에는 국가인권위원회가 개입하여 인권을 위협하는 부당한 조치와 환경의 개선을 위해 활동하고 있다. 국가공공기관으로서 언론에 활동이 노출되기 때문에 해당 사건에 국민의 관심을 불러일으킬 수 있지만 위의 사례에서 보이듯이 어디까지나 '권고 조치'를 내릴 뿐이지 이에 대해 확고한 강제력을 가지고 있지 않다. 따라서 권고 조치가 내려진 기관은 시정 사항을 수행할 의무가 부과되지 않는다고 할 수 있다. 그러므로 시간이 지나면서 사회의 관심이 줄어든다면 언제든지 동일하거나 더욱 심각한 문제가 발생할 가능성이 나타난다.

우리나라는 헌법 제17조에서 개인의 사생활의 비밀과 자유를 보장하지만, 국가인원위원회는 헌법이 아닌 법률에 의해 설립된 기관이다. 헌법에서 보호하는 권리를 '권고 조치'로 밖에 강제력을 발휘하지 못하는 것은 모순되는 점이라 할 수 있다. 더욱이 국가인권위원회법을 폐지시킨다면 국가인권위원회역시 사라질 수 있는 위험을 가진다. 또한 밀려드는 민원에 비해 인력이 모자란 상황이라 사후 조치는 물론, 사건의 처리에도 많은 시간이 걸리는 문제가 발생한다.

나. 개인정보관리자의 인식개선 필요

2005년 국가인권위원회는 CCTV 설치에 대한 권고 사항으로서 '법률적 근거가 마련되기 전이라도 이에 관한 자체 규정이나 운영 방안을 수립해 시행할 것', '가능한 한 주민등록번호는 쓰지 않을 것'을 제시했다. 이는 불필요한 개인정보수집으로 발생할 수 있는 인권침해의 요소를 배제하는 것이 아니라 일시적인 조정방안이라는 인권단체의 반발을 받았다. CCTV 운영방안 역시 일정한 법제적 장치가 존재한다면 CCTV 설치가 가능하다는 의미로 보여져 비판을 받았다.

현재, 2014년 8월에 개정·시행된 「개인정보 보호법」에 따라 법으로 정한 특수 상황을 제외하고 주민등록번호의 수집이 불가능해졌다. 그러나 이는 반복되는 대형 개인신상정보유출 사건으로 인해 개정된 사항이며, 관리자로서 올바른 인식을 가지고 있다고 단정할 수 없다.

이용자의 신상정보가 유출된 사건을 보면 대부분이 대출반납을 담당하는 위치에서 일어난 것을 확인할 수 있었다. 대출반납업무는 도서관에서 수행되는 업무 중 단순노동이라 할 수 있고, 따라서 도서관 외부 사람이 단기간으로 아르바이트가 가능한 업무 중의 하나이다. 문제는 이들이 사용하는 컴퓨터 시스템에서 이용자의 신상정보를 열람할 수 있다는 것이다. 도서관은 이에 대하여 정보열람이 가능한 등급을 높여 정보 유출의 가능성을 최대한 배제하고 불필요한 정보는 수집하지 않으며 관련 문서는 사용 후 즉시 완전 폐기하는 등 관리자로서 책임을 다해야 한다.

다. 도난사건에 대한 해결책 모색 필요

도서관이 CCTV를 설치하는 가장 큰 이유는 비일비재한 도서관 내 도난사건 때문이라 할 수 있다. 도난된 물건을 찾는 데 필수적인 것은 목격정보인데, 이를 제공할 수 있는 것은 도서관 내 설치된 CCTV이기 때문이다. 도서관 역시 과도한 시민초상권 및 사생활 침해에 대한 위험성을 인지하면서도 CCTV 설치를 진행하는 것은 도난에 대한 민원의 해결과 조금이라도 안전이 보장된 환경에서 도서관을 이용하고 싶다는 이용자의 바람이 반영된 것이다. 실제로 CCTV를 설치한 도서관은 수치상으로 도난 범죄 발생률이 감소했음을 확인할 수 있었다. 그러나 CCTV를 관내에 두는 것이 도난 범죄를 방지하기 위한 최선의 해결책은 아니기 때문에 사서 및 도서관 운영자는 이용자들의 인권을 보호하면서도 범죄 예방을 할 수 있는 해결책을 강구해야 한다.

2. 사서 및 이용자 대상 인식조사 결과

선행연구에서 살펴보았듯이 국내의 경우 사서 및 이용자를 대상으로 한 인식조사 연구는 그다지 많지 않다. 2013년에 사서대상 프라이버시 관련 인식조사가 이루어졌고(노영희 2013), 2014년에 이용자 대상 인식조사연구가 이루어졌다(Kim and Noh 2014). 본 절에서는 사서 및 이용자를 대상으로한 인식조사 결과와 시사하는 바를 요약해서 제시하고 있다.

2.1 사서 대상 인식조사 결과

가. 연구대상 및 방법

본 설문조사는 공공도서관 사서들을 대상으로 수행되었으며, 서울특별시교육연구원에서 진행하는 '사서직 전문성 향상 과정'에 참여한 수강생들을 대상으로 설문조사를 수행하였다. 수강생인 사서들은 서울지역의 공공도서관으로부터 정기적인 교육과정 이수를 위해 참여한 사서이며 총 36명의 사서들이 도서관 이용자 프라이버시에 대한 인식조사를 위한 설문에 참여하였다. 36명의 사서는 서울지역 30여개의 공공도서관에 소속된 사서들이며, 따라서 전국지역은 아니더라도 서울지역 여러 공공도서관의 의견을 반영해 줄 수 있을 것으로 판단된다. 설문지 배포 및 회수는 직접 교육기관에 방문하여 설문지를 배포하고 수거하는 방법으로 이루어졌으며, 36명 전원이 응답하여 100%의 회수율을 확보하였다.

사서를 대상으로 한 설문지는 최종적으로 모두 5개 조사영역, 17개의 조사내용으로 구성된 설문지가 작성되었다. 설문지의 내용과 문항구성은 다음과 같다.

<표 3-1> 사서대상 설문지의 내용과 문항 구성

조사영역	조사내용	문항
도서관 이용자 프라이버시에 대한 설문응답자의 의견	프라이버시 침해에 대해서 많이 들어보았는지	1
	도서관 이용자 프라이버시 침해에 대해서 많이 들어보았는지	2
	이용자들의 프라이버시 보호에 대해 어느 정도 관심을 갖고 있는지	3
	도서관은 이용자들의 프라이버시 보호에 대해 어느 정도 관심을 갖고 있는지	4
	도서관에서의 이용자프라이버시 문제가 어느 정도 심각하다고 생각하는지	5
	도서관에는 이용자들의 프라이버시를 침해할 수 있는 데이터를 어느 정도 가지고 있는지	6
	도서관 서비스 향상을 위해서 이용자에 대한 데이터는 어느 정도 수집되어야 한다고 생각하는지	7
도서관 기록이 이용자의 프라이버시를 침해하는 정도	대출기록	8
	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 도서관 기록들은 어느 정도 도서관에 보관되어야 한다고 생각하는지	9
도서관 이용자 프라이버시 보호를 위한 사서 및 도서관의 노력	도서관 운영에 필요한 최소한의 이용자 정보만 수집	10
	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	
	도서관 이용자가 컴퓨터 사용을 마친 후 사용기록과 사용로그를 즉시 삭제	
	도서관 이용자의 컴퓨터를 절대로 모니터링 하지 않음	
	이용자의 화면이 노출되지 않도록 모니터에 대한 공간적 배치를 고려	
	주민등록번호를 요구하는 도서관자동화기기를 도입하지 않음	
	CCTV 설치를 최소화하고 설치할 경우 안내판을 설치	
	이용자정보를 다루는 도서관의 모든 외주업체에 개인정보보호 주의를 줌	
	프라이버시에 대한 사서교육	
	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	
	상호대차시 이용자를 식별할 수 있는 정보는 제공하지 않음	
	각 도서관의 프라이버시 가이드라인 및 정책을 도서관홈페이지에 게시	
도서관 이용자 프라이버시 교육의 필요성	도서관 이용자 프라이버시관련 교육프로그램은 귀하의 업무를 수행하는 데 유익할 것이라 생각하는지	11
	도서관 이용자 프라이버시관련 세미나/강의/워크숍이 제공된다면, 참여할 의사가 있는지	12
개인적 배경	성별	13
	연령	14
	소유 자격증	15
	도서관 근무 경력	16
	가장 오랫동안 담당한 업무	17

나. 분석결과

일반적인 프라이버시 침해에 대한 논의는 활발하게 진행되고 있는 가운데, 도서관 이용자 프라이버시에 대한 사서의 인식을 조사한 연구자는 국내의 경우 포괄적으로 수행되고 있지 못한 것으로 보인다. 이에 본 연구에서는 국내외에서 수행된 프라이버시 관련 연구를 집중적으로 분석하고, 설문조사를 통해 사서들을 대상으로 도서관 이용자 프라이버시 인식조사를 수행함으로써 도서관 이용자 프라이버시에 대한 인식개선에 기여하고자 하였다. 이를 위해 도서관 이용자 프라이버시에 대한 인식을 도서관 이용자 프라이버시에 대한 설문응답자의 의견, 도서관 기록이 이용자의 프라이버시를 침해하는 정도, 도서관 이용자 프라이버시 보호를 위한 사서 및 도서관의 노력, 도서관 이용자 프라이버시 교육의 필요성 인식 등 크게 네 개의 부분으로 나누어 조사하였다. 그 분석결과를 연구질문에서 제기되었던 질문 중심으로 전개하고자 한다.

첫째, 사서들이 도서관 이용자 프라이버시에 대해 어느 정도 관심을 가지고 있는지에 대해 몇 개의 문항으로 분석하였을 때, 평균이 중간정도로 나타났다. 즉 사서들은 프라이버시 침해에 대해서는 높게 인식하고 있으나(평균 4.03) 도서관 이용자 프라이버시에 대한 인식은 그다지 높지 않은 것으로 나타났으며(평균 3.25), 이용자 프라이버시 보호에 대해서는 3.68정도의 관심이 있으며, 심각성은 3.33정도로 인식하고 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과로 볼 때 사서들은 일반적인 프라이버시에 대한 관심은 높으나 도서관 이용자 프라이버시에 대한 것에 대해서는 많이 들어보지 못한 것을 알 수 있었다. 따라서 관심도 낮고 그 심각성도 크게 인식하지 못하고 있는 것으로 해석할 수 있다.

둘째, 사서들은 현재 도서관에서 수집되고 있는 이용자에 대한 데이터가 이용자 프라이버시를 그다지 크게 침해하지 않을 것으로 생각하고 있는 것으로 나타났다. 즉, 사서들은 도서관에 이용자의 프라이버시를 침해할 만한 데이터가

그다지 많지 않고, 이용자에 대한 데이터가 많이 수집되어야 한다고 생각하는 경향이 높았다. 또한 이용자의 프라이버시를 침해할 수 있는 도서관 기록의 예를 26개 항목으로 제시하였을 때 평균이 3.01로 나타나, 사서들은 대부분의 도서관 기록이 이용자의 프라이버시를 침해할 가능성이 높지 않은 것으로 생각하고 있다고 해석할 수 있다. 반면에 뉴스나 문헌을 통해서 소개되었던 CCTV 설치에 의한 프라이버시 침해사례로 인해 CCTV에 의해 수집된 도서관 기록이 이용자 프라이버시를 침해할 가능성이 높다고 평가하고 있는 것을 알 수 있다.

셋째, 도서관 이용자 프라이버시 보호를 위해 사서 및 도서관은 어떠한 노력을 해야 한다고 생각는지에 대해 사서들은 평균 3.35로 노력의 중요성을 강조했다. 특히 이용자 정보를 다루는 도서관의 모든 외주업체에게 개인정보보호 주의를 주는 것, 각 도서관의 프라이버시 가이드라인 및 정책을 도서관홈페이지에 게시하는 것, CCTV 설치를 최소화하고 설치할 경우 안내판을 설치하는 것의 중요성을 강조하고 있음을 알 수 있다.

넷째, 사서는 도서관 이용자 프라이버시 교육이 어느 정도 필요하다고 생각하는지에 대해서 도서관 이용자 프라이버시 관련 교육프로그램은 업무를 수행하는 데 유익할 것이라 응답한 비율이 평균은 3.84로 비교적 높게 나타났다. 또한 도서관 이용자 프라이버시관련 세미나/강의/워크숍이 제공된다면, 참여할 의사가 있다는 비율은 3.78로 나타났다.

종합적으로 보았을 때 사서들은 프라이버시 침해에 대한 문제는 심각하게 인식하고 있으나 도서관 이용자 프라이버시에 대한 인식은 그다지 높지 않다고 평가할 수 있으며, 특히 도서관의 어떤 기록과 업무가 도서관 이용자 프라이버시를 침해할 가능성이 있다는 것에 대한 인식은 낮다고 할 수 있다. 또한 도서관 이용자 프라이버시를 보호하기 위해 어떤 노력을 어느 정도 해야 하는지에 대한 인식도 매우 낮게 나타났다. 반면에 도서관 이용자 프라이버시 관련 교육 프로그램의 필요성은 매우 높게 인지하고 있으며, 참여할 의사도 비교적 높음을 알 수 있다.

2.2 이용자 대상 인식조사 결과

가. 연구대상 및 방법

이용자 대상 설문조사는 은평구 지역 공공도서관들의 이용자를 대상으로 수행하였다. 국가도서관통계시스템에 등록되어 있는 은평구 공공도서관은 은평구립

도서관, 구립증산정보도서관, 구립응암정보도서관 등 총 3개 기관이 있었다. 이 밖에 다른 공공도서관은 존재하지 않았으며, 작은도서관의 경우 연구대상에서 제외하였다.

설문지 배포는 은평구 도서관 회원 비율에 맞춰 수량을 조절하였다. 은평구 공공도서관 전체 이용자 192,217명 중 0.1%인 196명을 각 도서관 회원 수 비율에 맞게 조정하였다. 그 결과 소수점 이하를 생략한 총 195명을 대상으로 조사를 실시하였다. 설문지는 100% 회수되었으며 이 중 성실하게 응답하지 않은 7부를 제외한 총 188부의 설문지를 분석하였다.

나. 설문내용 및 문항 구성

본 연구에서 사용한 설문지의 문항은 응답자의 개인적 특성에 관한 6개의 문항과 도서관 이용기록에 대한 인식을 조사하기 위한 11개의 문항으로 구성하였다. 도서관 이용기록에 대한 설문문항은 선행연구 중 도서관 개인정보 및 프라이버시에 대한 노영희(2012c, 2013)의 연구와 다수의 해외문헌을 참고하여 연구자가 수정・보완하여 작성하였다.

최종적으로 4개 조사영역, 17개 조사항목으로 구성된 설문지가 개발되었다. 도서관 이용기록 수집, 도서관 이용기록 활용, 도서관 이용기록 유출에 대한 이용자의 인식을 물어보는 문항으로 구성하여 질문하였다. 설문지의 내용과 문항구성을 정리하면 <표 3-2>와 같다.

<표 3-2> 이용자 대상 설문지의 내용과 문항구성

구분	측정내용	출 처
도서관 이용기록 수집	도서관 이용기록의 수집에 대한 인식	노영희 (2012c, 2013) Wallace(1988) Clarke(1998) Johnston(2000) Leiserson(2002) Shuler(2004) Falk(2004) Breeding(2006) DeMarco(2006) Levine(2006) Kennedy(2006) Klinefelter(2007) Tripathi & Tripathi(2010)
	수집되는 도서관 이용기록의 양	
	도서관 이용기록의 수집・보존에 대한 인식	
	도서관 이용기록을 본인의 개인정보라고 생각하는지에 대한 인식	
	개인정보로서 도서관 이용기록의 중요도	
	도서관 이용기록을 수집하는 이유	
도서관 이용기록 활용	도서관 운영에 있어 도서관 이용기록의 필요성	
	도서관 이용기록을 활용하기 위한 개인 동의 필요성	
	외부 또는 제3자의 도서관 이용기록 요구 시 법적 절차의 필요성	
도서관 이용기록 유출	도서관 이용기록 유출 시 느껴지는 심각성	
	도서관 이용기록의 유출 원인	

인구 통계학 특성	연령	
	성별	
	학력	
	도서관 이용 빈도	
	개인정보 관심도	
	개인정보유출 피해 경험	

다. 분석결과

개인정보에 대한 사회적 관심이 나날이 높아지면서 도서관에서도 이용자의 개인정보 보호에 대한 중요성이 매우 큰 관심사가 되고 있다. 「개인정보 보호법」이 제정되면서 도서관이 수집·보존하는 정보에 대한 관리 및 도서관 운영에 대한 많은 연구가 있었으나 정보의 주체인 이용자의 인식에 대한 연구는 많지 않았다. 개인정보에 대한 이용자 인식을 연구하는 목적은 도서관의 개인정보관리 방침이 단순히 법적 책임을 다하기 위한 것이 아닌 이용자의 지적자유와 프라이버시 보호를 모두 충족할 수 있는 방안 마련에 있다. 이용자가 있어야 도서관이 존재할 수 있다는 점을 생각하면 앞으로의 도서관은 이 두 가지가 반드시 보장되어야만 할 것이다. 본 연구는 도서관 운영에 필요한 개인정보 관리 방안이 효과적으로 수행되기 위해 공공도서관의 이용자 개인정보에 대한 인식을 조사하였다. 연구결과를 정리하면 다음과 같다.

① 도서관 이용기록에 대한 인식

첫째, 이용자의 도서관 이용기록을 수집하는 것에 대한 인식 조사에서 응답자의 47.9%가 도서관 이용기록을 수집하고 있는지 몰랐으며 64.4%는 도서관 이용기록을 본인의 개인정보로 생각하고 있었다.

도서관 이용기록 중 대출반납 기록을 가장 중요하게 생각하고 있었으며, 인터넷 및 온라인정보 이용기록, CCTV 촬영 기록, 참고서비스 및 민원기록, 상호대차기록, 행사 사진 및 영상 기록, 도서관 커뮤니티 접근기록, 희망도서 신청 기록 순으로 도서관 이용기록을 중요하게 인식하고 있었다.

둘째, 도서관 이용기록의 활용에 대한 인식에서 도서관 운영을 위해 도서관 이용기록이 필요한지에 대해 응답자의 70.2%가 필요성을 인식하고 있는 것으로 나타났다. 도서관 이용기록을 수집하는 것에 대해 이용자의 대부분이 운영의 필요성에 의해 수집하고 있는 것으로 인식함을 추측할 수 있었다.

도서관 이용기록의 활용을 위해 개인의 동의가 필요한지에 대해 79.8%가 동의가 필요하다고 인식하고 있었으며, 85.7%가 외부 또는 제3자가 본인의 도서관 이용기록을 요구할 경우 법적 절차가 필요다고 응답하였다.

셋째, 도서관 이용기록 유출시 느껴지는 심각성에 대해 53.2%가 심각하다고 인식하고 있었으며, 도서관 이용기록이 유출되는 원인으로는 전산시스템의 문제가 35.1%로 가장 많았다. 하지만, 불필요한 정보의 수집 33.5%, 제3자에게 제공된 정보 27.1%로 나타나 개인정보 유출의 원인을 여러 가지로 인식하고 있음을 추측할 수 있다.

② 이용자의 개인적 특성과 개인정보 및 도서관 이용기록 사이의 관계

이용자의 도서관 이용기록에 대한 인식과 도서관 이용 빈도, 개인정보 관심도, 개인정보유출 피해 경험 사이에 유의미한 관계가 있는지를 확인하였다.

첫째, 이용자의 도서관 이용 빈도가 도서관 이용기록에 대한 인식과 관계가 있는지 확인하였다. 그 결과, 도서관 이용 빈도는 도서관 이용기록의 수집·활용·유출의 모든 인식에서 유의미한 관계가 있는 것으로 나타났다.

둘째, 이용자의 개인정보 관심도와 도서관 이용기록에 대한 인식 역시 개인정보 관심도는 도서관 이용기록의 수집·활용·유출 모든 인식에서 유의미한 관계가 있는 것으로 나타났다.

셋째, 이용자의 개인정보유출 피해 경험과 도서관 이용기록에 대한 인식의 관계에서 도서관 이용기록 수집에 대한 인식은 유의미한 관계가 나타나지 않았다. 도서관 이용기록 활용·유출에 대한 인식은 일부 조사항목에서 유의미한 관계가 나타났지만 넓은 범주의 인식에서 큰 영향은 없었다.

위 결과를 바탕으로 본 연구에서 제안하고자 하는 개인정보 관리방안은 다음과 같다. 첫째, 회원가입 시 도서관에서 수집·활용되는 정보에 대해 보다 명확히 알릴 필요가 있다. 본 연구 결과에서 이용자는 도서관이 이용자의 도서관 이용기록을 수집·보존하는 것에 대해 몰랐다고 응답하였다. 이것은 현재 다수의 도서관이 온·오프라인에서 회원가입을 위한 약관 동의서에 도서관 이용기록의 수집·보존에 대한 사항을 명시하고 있지만, 대다수 이용자가 정확한 약관 확인을 하지 않고 있음을 의미한다. 또한 이용자는 도서관이 운영을 위해 이용자의 도서관 이용기록을 수집·보존·활용이 필요하다고 생각하지만 이를 위한 동의는 필요하다고 생각하고 있음을 확인 할 수 있었다.

「개인정보 보호법」이 제정된 이 후 개인정보가 기록된 문서를 줄이기 위한

방안으로 많은 도서관이 회원가입을 온라인을 통해서만 하도록 회원가입 절차를 변경하였다. 하지만 온라인의 특성을 이용하여 이용자가 이해하기 쉽게 구성된 온라인 형태의 약관은 보이지 않고 있다. 다양한 연령·계층이 이용하는 공공도서관의 특성을 고려하여 모든 이용자가 쉽게 이해하고 확인할 수 있는 약관 및 동의 절차 마련을 통해 이용자가 도서관에서도 정보의 주체자로서 권리를 행사할 수 있도록 하는 방안이 모색되어야 한다.

둘째, 도서관 개인정보의 유출 경로를 다방면으로 확인·감독할 필요가 있다. 연구 결과를 통해 이용자는 도서관의 정보 유출 경로를 여러 가지 원인으로 생각하고 있음을 확인 할 수 있었다. 특히 '전산시스템의 문제'와 '제3자에게 제공된 정보 항목은 도서관 정보의 유출이 기관 내·외적으로 이루어질 수 있음을 시사한다.

따라서 유출의 위험을 대비하기 위해 사서를 대상으로 개인정보에 대한 지속적인 교육이 이루어져야 하며, 도서관 운영과 관련된 기관·단체에게 도서관 개인정보의 중요성을 인식시킬 필요가 있다. 또한 대부분의 도서관 개인정보가 디지털 형태로 수집·보존됨을 고려하여 전산시스템에 대한 체계적 관리 매뉴얼이 개발되어야 할 것이다.

3. 이용자대상 프라이버시 교육사례 및 효과분석

3.1 이용자대상 교육효과 연구방법

가. 연구설계 및 방법론

개인의 개인정보에 대한 관심은 사회적으로 매우 높아지고 있지만 도서관 프라이버시에 대한 인식은 아직 낮은 편이다. 도서관에서 발생할 수 있는 개인정보 침해사례에 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 부분으로 나누어 구성하였다.

교육은 총 동대문정보화도서관을 포함한 2개 기관에서 총 3회에 걸쳐 도서관 이용자를 대상으로 진행하였다. 총 47명의 이용자를 대상으로 진행한 교육은 연구자가 직접 실시하였다. 이용자를 대상으로 강의식 교육을 진행했으며, 교육 전·후에 교육자와 도서관 전문 용어에 대해 소개하고 도서관 프라이버시에 대한 질의응답을 통해 이용자의 이해도를 높이고자 하였다.

<표 3-3> 도서관 이용자 대상 도서관 프라이버시 교육설계 내용

구분	설명
교육장소	동대문정보화도서관, 중랑구립도서관
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, 4회, 각 1시간
교육효과 측정	설문지(교육전후의 설문 2회)
교육대상	공공도서관 이용자 47명
교육설계기간	2014년 8월 1일 - 2014년 9월 10일

나. 설문 내용과 문항 구성

설문지 문항은 교육효과를 측정하기 위해 도서관 프라이버시에 대해 연구한 문헌을 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 위해 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 아래 <표 3-4>와 같다.

<표 3-4> 설문지의 내용과 문항 구성

조사영역	조사내용	교육 전	교육 후
개인정보 및 도서관 이용자 프라이버시에 대한 이용자의 일반적 인식	본인 프라이버시에 대한 관심이 많은지	0	0
	도서관에서의 이용자 프라이버시 침해 사례에 대해 들어봤는지	0	
	최근 시행 중인 「개인정보 보호법」에 관심이 많은지	0	
	「개인정보 보호법」 시행으로 변경 된 도서관 개인정보보호 정책에 대해 얼마나 알고 있는지	0	
	도서관 이용자의 프라이버시 보호에 관심이 많은지	0	
	도서관 이용자 프라이버시 문제가 어느 정도 심각하다고 생각하는지	0	0
	도서관에서 이용자 프라이버시를 침해할 수 있는 요소가 어느 정도 많다고 생각하는지	0	0
	도서관 이용 기록이 이용자의 프라이버시를 침해할 수 있다고 생각하는지	0	0
	도서관 서비스 향상을 위해 이용자 데이터는 어느 정도 수집되어야 하는지	0	0
도서관 서비스가 이용자의 프라이버시를 침해하는 정도	대출기록	0	0
	연체기록	0	0
	상호대차기록	0	0
	데이터베이스 탐색기록	0	0
	원문복사요청기록	0	0
	온라인탐색서비스기록	0	0
	폐가도서자료신청기록	0	0
	SDI서비스를 위한 이용자 프로파일	0	0
	도서관 컴퓨터에서 방문한 웹사이트 방문기록	0	0
	이메일이나 채팅으로 통해서 이루어진 참고서비스기록	0	0
	도서관 컴퓨터사용을 요청한 기록	0	0
	도서관에 각종 자원을 요청한 기록	0	0
	웹 2.0서비스 기록	0	0
	필터버블서비스 (이용자의 과거검색기록, 개인정보, 취향 등을 기반으로 검색결과를 제공하는 것)	0	0
	클라우드서비스	0	0
	위치기반서비스	0	0
	상황인식서비스	0	0
	RFID 서비스	0	0
	책추천서비스	0	0
	CCTV 설치	0	0
	도서관 데이터 백업자료	0	0
	도서관 컴퓨터 이용기록	0	0
	도서관 컴퓨터 모니터링과 통제소프트웨어	0	0
	컴퓨터 모니터가 보여지는 개방된 공간	0	0
	도서관 외주업체 개인정보유출	0	0
	위의 도서관기록들은 어느 정도 도서관에 보관되어야 한다고 생각하는지	0	0
도서관 이용자 프라이버시 보호를 위한 노력	도서관 운영에 필요한 최소한의 이용자 정보만 수집	0	0
	이용자에 대한 모든 기록은 그 이용목적이 달성되면 즉시 삭제	0	0
	온라인탐색서비스를 위해 컴퓨터에 설치된 쿠키의 경우 즉시 삭제	0	0
	도서관에서 유지되는 이용자 관련 모든 정보의 사용목적은 즉시 공지	0	0
	도서관이용자가 컴퓨터 사용을 마친 후 사용기록과 사용로그를 즉시 삭제	0	0
	도서관 이용자의 컴퓨터를 절대로 모니터링 하지 않음	0	0
	이용자의 화면이 노출되지 않도록 모니터에 대한 공간적 배치를 고려	0	0
	CCTV 설치를 최소화하고 설치할 경우 안내판을 설치	0	0
	이용자정보를 다루는 도서관의 모든 외주업체에 개인정보보호 주의를 줌	0	0
	도서관의 모든 백업데이터는 다음 백업이 일어날 때까지만 보관	0	0

	개인정보에 접근할 수 있는 사서직원의 수를 최소한으로 줄임	0	0
	정부기관 및 수사기관의 요청이 있을 경우 개인정보를 제공하지 않음	0	0
	상호대차 시 이용자를 식별할 수 있는 정보는 제공하지 않음	0	0
	각 도서관의 프라이버시 가이드라인 및 정책을 도서관홈페이지에 게시	0	0
	도서관 운영을 위해 열람이 필요한 경우 이용자 본인의 동의가 필요하다고 생각하는지	0	0
	도서관 기록에 대해 정부 및 수사기관에서 정보제공 및 열람을 요청하는 경우 법적절차가 필요하다고 생각하는지	0	0
	도서관 기록이 외부로 유출된다고 할 때 느끼는 심각성은 어느 정도 인지	0	0
개인적 배경	성별	0	
	연령	0	
	도서관 이용 빈도	0	

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

3.2 이용자 대상 교육효과 측정 결과

설문지는 직접면접을 통해 총 47부를 배부하였고 100% 회수하였다. 이 중 불성실한 응답자 9명을 제외하고 총 38부를 최종 분석하였다.

유의도의 값이 0.05 이하로 나타난 경우에는 집단간 인식에 대해서 유의한 정도가 낮게 나타나 집단간에 인식차이가 있는 것으로 볼 수 있다.

가. 인구통계학적 특성

응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보기 위하여 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 결과는 <표 3-5>와 같다.

<표 3-5> 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

나. 도서관 프라이버시에 대한 이용자 인식 조사 결과

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.

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 확인 할 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 확인 할 수 있었다(<표 3-6> 참조).

<표 3-6> 프라이버시에 대한 관심도

교육진행	매우 적게		적게		보통		많이		매우 많이		평균	표준편차
	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

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

성별에 따른 프라이버시 관심도 차이를 비교하였다. 남성의 경우 교육 전에는 평균 3.17, 교육 후에는 평균 4.14로 나타났으며, 여성의 경우 교육 전에는 평균 4.00, 교육 후에는 평균 4.38로 나타났다. 교육 후 남성과 여성 모두 프라이버시에 대한 관심도가 상승하였으며, 여성이 남성보다 프라이버시에 대한 관심도가 높게 나타난 것을 볼 수 있었다.

연령별 프라이버시 관심도 차이를 비교하였으며, 교육 전 50대가 평균 4.43으로 프라이버시 관심도가 가장 높았으며 40대가 4.14, 20대가 3.75 순으로 높게 나타났다. 교육 후에는 전 연령에서 관심도가 상승했으며 50대가 평균 4.71로 다른 연령에 비해 교육 전·후 프라이버시에 대한 관심도가 가장 높은 것을 확인 할 수 있었다.

도서관 이용빈도에 따른 프라이버시 관심도 차이를 비교하였으며, 교육 전 이용빈도가 월 10회 이상-15회 미만인 집단이 평균 4.67로 가장 높게 나타났다. 교육 후에는 이용빈도가 월 15회 이상인 집단을 제외한 모든 집단에서 관심도가 상승했으며 월 5회 이상-10회 미만인 집단이 평균 4.57로 관심도가 가장 높게 나타났다(<표 3-7> 참조).

<표 3-7> 인구통계학적 특징에 따른 프라이버시 관심도

항목	세부항목	교육 진행	매우 적게		적게		보통		많이		매우 많이		평균	표준편차	유의도
			빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%			
성별	남	전	0	0	3	21.4	3	21.4	3	21.4	5	35.7	3.71	1.204	교육 전 0.089 교육 후 0.633
		후	0	0	0	0	3	21.4	6	42.9	5	35.7	4.14	0.770	
	여	전	0	0	0	0	7	29.2	10	41.7	7	29.2	4.00	0.780	
		후	0	0	0	0	3	12.5	9	37.5	12	50.0	4.38	0.711	
연령	20대	전	0	0	2	16.7	3	25.0	3	25.0	4	33.3	3.75	1.138	교육 전 0.670 교육 후 0.195
		후	0	0	0	0	2	16.7	8	66.7	2	16.7	4.00	0.603	
	30대	전	0	0	0	0	0	0	1	100.0	0	0	4.00	-	
		후	0	0	0	0	0	0	1	100.0	0	0	4.00	-	
	40대	전	0	0	0	0	2	28.6	2	28.6	3	42.9	4.14	0.900	
		후	0	0	0	0	2	28.6	1	14.3	4	57.1	4.29	0.951	
	50대	전	0	0	0	0	1	14.3	2	28.6	4	57.1	4.43	0.787	
		후	0	0	0	0	0	0	2	28.6	5	71.4	4.71	0.488	
	60대	전	0	0	1	9.1	4	36.4	5	45.5	1	9.1	3.55	0.820	
		후	0	0	0	0	2	18.2	3	27.3	6	54.5	4.36	0.809	
도서관 이용빈도	월2회 미만	전	0	0	0	0	2	40.0	3	60.0	0	0	3.60	0.548	교육 전 0.195 교육 후 0.157
		후	0	0	0	0	2	40.0	1	20.0	2	40.0	4.00	1.000	
	월2회 이상 ~5회 미만	전	0	0	1	11.1	2	22.2	4	44.4	2	22.2	3.78	0.972	
		후	0	0	0	0	0	0	6	66.7	3	33.3	4.33	0.500	
	월5회 이상 ~10회 미만	전	0	0	1	7.1	4	28.6	6	42.9	3	21.4	3.79	0.893	
		후	0	0	0	0	1	7.1	4	28.6	9	64.3	4.57	0.646	
	월10회 이상 ~15회 미만	전	0	0	0	0	1	16.7	0	0	5	83.3	4.67	0.816	
		후	0	0	0	0	1	16.7	3	50.0	2	33.3	4.17	0.753	
	월15회 이상	전	0	0	1	25.0	1	25.0	0	0	2	50.0	3.75	1.500	
		후	0	0	0	0	2	50.0	1	25.0	1	25.0	3.75	0.957	

2) 도서관 프라이버시 문제의 심각성에 대한 인식

도서관 프라이버시 문제를 얼마나 심각하게 인식하고 있는지 확인한 결과 교육 전에는 응답자의 71.1%가 보통이다고 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 있다(<표 3-8> 참조).

<표 3-8> 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

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.

성별에 따른 프라이버시 심각성 인식 차이를 비교하였다. 교육 전에는 남성이 평균 3.36, 여성이 3.04로 남성의 인식도가 더 높았지만 교육 후에는 여성이 평균 4.08, 남성이 3.86으로 여성의 인식도가 더 높게 나타났다. 남성과 여성 모두 교육 후 인식도가 더 높아졌으며, 남성보다 여성의 인식도가 더 높게 상승한 것을 확인 할 수 있었다.

연령별 프라이버시 심각성 인식차이를 비교하였다. 교육 전 50대의 평균이 3.43으로 인식도가 가장 높았으며 40대가 3.14, 60대가 3.09, 20대가 3.08의 순으로 나타났다. 교육 후에는 교육 전에 비해 모든 연령의 인식도가 높게 나타났으며 50대가 평균 4.29로 교육 후 가장 높게 나타났다.

도서관 이용빈도에 따른 집단 간 인식 차이를 분석한 결과 교육 전에는 이용빈도가 월 15회 이상인 집단의 인식도가 평균 3.75로 가장 높았다. 교육 후 인식도에서는 월 2회 미만인 집단의 인식도가 평균 4.20으로 가장 높게 나타났다. 이용빈도가 월 15회 이상인 집단을 제외한 모든 집단에서 교육 후 인식도가 높아졌으며 교육 전에는 월 15회 이상 집단의 인식도가 높았지만 교육 후에는 월 2회 미만 집단의 인식도가 높은 것을 확인 할 수 있었다(<표 3-9> 참조).

<표 3-9> 이용자 프라이버시 심각성 인식과 인구통계학적 특징의 교차분석

항목	세부항목	교육 진행	전혀 심각하지 않다		심각하지 않다		보통이다		심각하다		매우 심각하다		평균	표준편차	유의도
			빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%			
성별	남	전	0	0	1	7.1	8	57.1	4	28.6	1	7.1	3.36	0.745	교육 전 0.311 교육 후 0.453
		후	0	0	0	0	4	28.6	8	57.1	2	14.3	3.86	0.663	
	여	전	0	0	2	8.3	19	79.2	3	12.5	0	0	3.04	0.464	
		후	0	0	1	4.2	4	16.7	11	45.8	8	33.3	4.08	0.830	
연령	20대	전	0	0	2	16.7	8	66.7	1	8.3	1	8.3	3.08	0.793	교육 전 0.763 교육 후 0.374
		후	0	0	0	0	5	41.7	6	50.0	1	8.3	3.67	0.651	
	30대	전	0	0	1	100.0	0	0	0	0	0	0	3.00	-	
		후	0	0	0	0	1	100.0	0	0	0	0	4.00	-	
	40대	전	0	0	0	0	6	85.7	1	14.3	0	0	3.14	0.378	
		후	0	0	1	14.3	1	14.3	2	28.6	3	42.9	4.00	1.155	
	50대	전	0	0	0	0	4	57.1	3	42.9	0	0	3.43	0.535	
		후	0	0	0	0	1	14.3	3	42.9	3	42.9	4.29	0.756	
	60대	전	0	0	1	9.1	8	72.7	2	18.2	0	0	3.09	0.539	
		후	0	0	0	0	1	9.1	7	63.6	3	27.3	4.18	0.603	
도서관 이용빈도	월2회 미만	전	0	0	2	40.0	3	60.0	0	0	0	0	2.60	0.548	교육 전 0.080 교육 후 0.112
		후	0	0	0	0	0	0	4	80.0	1	20.0	4.20	0.447	
	월2회이상 ~5회미만	전	0	0	0	0	6	66.7	3	33.3	0	0	3.33	0.500	
		후	0	0	0	0	1	11.1	7	77.8	1	11.1	4.00	0.500	
	월5회이상 ~10회미만	전	0	0	1	7.1	11	78.6	2	14.3	0	0	3.07	0.475	
		후	0	0	0	0	3	21.4	6	42.9	5	35.7	4.14	0.770	
	월10회이상 ~15회미만	전	0	0	0	0	5	83.3	1	16.7	0	0	3.17	0.408	
		후	0	0	0	0	3	50.0	1	16.7	2	33.3	3.83	0.983	
	월15회 이상	전	0	0	0	0	2	50.0	1	25.0	1	25.0	3.75	0.957	
		후	0	0	1	25.0	1	25.0	1	25.0	1	25.0	3.50	1.291	

3) 도서관에서 이용자 프라이버시를 침해할 수 있는 요소에 대한 인식

도서관에서 이용자의 프라이버시를 침해할 수 있는 요소가 많은지에 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 확인 할 수 있었다(<표 3-10> 참조).

<표 3-10> 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

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

성별에 따른 인식차이를 비교하였다. 교육 전에는 남성이 평균 3.21, 여성이 2.96으로 남성의 인식도가 더 높았지만, 교육 후에는 여성이 평균 4.21, 남성이 4.07로 여성의 인식도가 더 높게 나타났다. 남성과 여성 모두 교육 후 인식도가 더 높아졌으며 여성의 인식도가 더 높게 상승한 것을 확인할 수 있었다.

연령에 따른 인식 차이를 비교하였으며, 교육 전 40대가 평균 3.43으로 가장 높았으며 50대 3.14, 20대 3.08 순으로 나타났다. 교육 후에는 모든 연령의 인식도가 높아졌으며 60대가 평균 4.27로 가장 높게 나타났다.

도서관 이용빈도에 따른 인식 차이를 비교하였으며, 교육 전에는 이용빈도가 월 15회 이상인 집단의 평균이 3.75로 가장 높았다. 모든 집단에서 교육 후 인식도가 증가했으며 이용빈도가 월 2회 이상-5회 미만인 집단이 평균 4.33으로 가장 높게 나타났다(<표 3-11> 참조).

<표 3-11> 이용자 프라이버시 침해 요소 인식과 인구통계학적 특징의 교차분석

항목	세부항목	교육 진행	매우 적다		적다		보통		많다		매우 많다		평균	표준편차	유의도
			빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%			
성별	남	전	0	0	2	14.3	8	57.1	3	21.4	1	7.1	3.21	0.802	교육 전 0.530 교육 후 0.318
		후	0	0	0	0	1	7.1	11	78.6	2	14.3	4.07	0.475	
	여	전	0	0	6	25.0	13	54.2	5	20.8	0	0	2.96	0.690	
		후	0	0	0	0	3	12.5	13	54.2	8	33.3	4.21	0.658	
연령	20대	전	0	0	3	25.0	6	50.0	2	16.7	1	8.3	3.08	0.900	교육 전 0.560 교육 후 0.602
		후	0	0	0	0	0	0	10	83.3	2	16.7	4.17	0.389	
	30대	전	0	0	1	100.0	0	0	0	0	0	0	2.00	-	
		후	0	0	0	0	0	0	1	100.0	0	0	4.00	-	
	40대	전	0	0	0	0	4	57.1	3	42.9	0	0	3.43	0.535	
		후	0	0	0	0	2	28.6	3	42.9	2	28.6	4.00	0.816	
	50대	전	0	0	1	14.3	4	57.1	2	28.6	0	0	3.14	0.690	
		후	0	0	0	0	1	14.3	4	57.1	2	28.6	4.14	0.690	
	60대	전	0	0	3	27.3	7	63.6	1	9.1	0	0	2.82	0.603	
		후	0	0	0	0	1	9.1	6	54.5	4	36.4	4.27	0.647	
도서관 이용빈도	월2회 미만	전	0	0	1	20.0	3	60.0	1	20.0	0	0	3.00	0.707	교육 전 0.284 교육 후 0.377
		후	0	0	0	0	1	20.0	3	60.0	1	20.0	4.00	0.707	
	월2회이상 ~5회미만	전	0	0	2	22.2	5	55.6	2	22.2	0	0	3.00	0.707	
		후	0	0	0	0	0	0	6	66.7	3	33.3	4.33	0.500	
	월5회이상 ~10회미만	전	0	0	4	28.6	9	64.3	1	7.1	0	0	2.79	0.579	
		후	0	0	0	0	0	0	11	78.6	3	21.4	4.21	0.426	
	월10회이상 ~15회미만	전	0	0	1	16.7	2	33.3	3	50.0	0	0	3.33	0.816	
		후	0	0	0	0	2	33.3	2	33.3	2	33.3	4.00	0.894	
	월15회 이상	전	0	0	8	21.1	21	55.3	8	21.1	1	2.6	3.75	0.957	
		후	0	0	0	0	1	25.0	2	50.0	1	25.0	4.00	0.816	

4) 도서관 이용기록의 개인 프라이버시 침해 여부에 대한 인식

도서관 이용기록이 개인의 프라이버시를 침해 할 수 있는지에 대한 질문에서 교육 전에는 약 39.4%가 침해할 수 있다고 인식한 반면 교육 후에는 약 86.9%가 침해할 수 있다로 응답하였다. 5점 척도 결과에서도 교육 전에는 3.03였지만 교육 후 4.05로 큰 변화를 보였다. 이는 다수의 응답자가 교육 후 도서관 이용기록이 개인의 프라이버시를 침해 할 수 있다는 인식이 높아진 것으로 해석할 수 있다(<표 3-12> 참조).

<표 3-12> 도서관 이용기록의 개인 프라이버시 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

응답자의 성별, 연령별, 도서관 이용빈도에 따른 도서관 이용기록의 개인 프라이버시 침해여부에 대한 인식차이를 분석하였으며 교육 전과 교육 후 모두 집단간 인식차이가 없는 것으로 나타났다.

성별에 따른 이용자 기록의 개인 프라이버시 침해 여부 인식 차이를 비교하였으며, 교육 전에는 여성이 평균 3.08, 남성이 2.93으로 여성이 더 높게 나타났다. 교육 후에는 여성이 4.25, 남성이 3.71로 나타나 교육 전·후 모두 여성이 남성보다 인식도가 더 높게 나타난 것을 볼 수 있다. 남성과 여성 모두 교육 후 인식도가 더 높아졌으며 특히 여성의 인식도가 더 높게 상승한 것을 확인 할 수 있었다.

연령에 따른 인식 차이를 비교하였으며 교육 전 40대가 평균 3.29로 가장 높았으며 20대가 3.17, 50대가 3.14 순으로 나타났다. 모든 연령이 교육 후 인식도가 증가했으며 40대와 50대가 평균 4.14로 가장 높게 나타났다.

도서관 이용빈도에 따른 인식 차이를 비교하였으며 교육 전에는 이용빈도가 월 10회 이상-15회 미만인 집단이 평균 3.67로 가장 높게 나타났다. 모든 집단이 교육 후 인식도가 증가했으며 이용빈도가 월 15회 이상인 집단이 평균 4.25로 인식도가 가장 높게 나타났다(<표 3-13> 참조).

<표 3-13> 도서관 이용기록의 프라이버시 침해 여부 인식과 인구학적 특징 교차분석

항목	세부항목	교육 진행	전혀 그렇지 않다		그렇지 않다		보통이다		그렇다		매우 그렇다		평균	표준편차	유의도
			빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%			
성별	남	전	0	0	6	42.9	3	21.4	5	35.7	0	0	2.93	0.917	교육 전 0.790 교육 후 0.100
		후	0	0	1	7.1	3	21.4	9	64.3	1	7.1	3.71	0.726	
	여	전	1	4.2	7	29.2	6	25.0	9	37.5	1	4.2	3.08	1.018	
		후	0	0	0	0	1	4.2	16	66.7	7	29.2	4.25	0.532	
연령	20대	전	0	0	4	33.3	2	16.7	6	50.0	0	0	3.17	0.937	교육 전 0.286 교육 후 0.644
		후	0	0	1	8.3	0	0	9	75.0	2	16.7	4.00	0.739	
	30대	전	0	0	1	100.0	0	0	0	0	0	0	2.00	-	
		후	0	0	0	0	1	100.0	0	0	0	0	4.00	-	
	40대	전	1	14.3	1	14.3	1	14.3	3	42.9	1	14.3	3.29	1.380	
		후	0	0	0	0	1	14.3	4	57.1	2	28.6	4.14	0.690	
	50대	전	0	0	1	14.3	4	57.1	2	28.6	0	0	3.14	0.690	
		후	0	0	0	0	0	0	6	85.7	1	14.3	4.14	0.378	
	60대	전	0	0	6	54.5	2	18.2	3	27.3	0	0	2.73	0.905	
		후	0	0	0	0	3	27.3	5	45.5	3	27.3	4.00	0.775	
도서관 이용빈도	월2회 미만	전	1	20.0	2	40.0	1	20.0	1	20.0	0	0	2.40	1.140	교육 전 0.429 교육 후 0.957
		후	0	0	0	0	0	0	4	80.0	1	20.0	4.20	0.447	
	월2회이상 ~5회미만	전	0	0	2	22.2	3	33.3	4	44.4	0	0	3.22	0.833	
		후	0	0	1	11.1	1	11.1	5	55.6	2	22.2	3.89	0.928	
	월5회이상 ~10회미만	전	0	0	6	42.9	4	28.6	4	28.6	0	0	2.86	0.864	
		후	0	0	0	0	2	14.3	9	64.3	3	21.4	4.07	0.616	
	월10회이상 ~15회미만	전	0	0	1	16.7	1	16.7	3	50.0	1	16.7	3.67	1.033	
		후	0	0	0	0	1	16.7	4	66.7	1	16.7	4.00	0.632	
	월15회 이상	전	0	0	2	50.0	0	0	2	50.0	0	0	3.00	1.155	
		후	0	0	0	0	0	0	3	75.0	1	25.0	4.25	0.500	

5) 도서관 서비스 향상을 위한 이용자 데이터 수집에 대한 인식

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 3-14> 참조).

<표 3-14> 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

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

성별에 따른 도서관 서비스 향상을 위한 이용자 데이터 수집에 대한 인식 차이 비교를 하였으며 교육 전에는 남성이 평균 3.14, 여성이 2.75로 여성이 더 적게 수집되어야 한다고 인식하고 있었다. 교육 후에는 남성이 평균 2.75, 여성 2.58로 교육 전에 비해 두 집단 모두 이용자 데이터를 적게 수집해야 한다고 인식하게 된 것을 볼 수 있다.

도서관 서비스 향상을 위한 이용자 데이터 수집에 대한 연령별 인식 차이 분석에서는 교육 전 50대가 평균 2.29로 이용자 데이터를 가장 적게 수집해야 한다고 인식하고 있었고 40대 2.57, 60대 3.00의 순으로 나타났다. 교육 후에는 50대를 제외한 대부분의 집단에서 이용자 데이터를 적게 수집해야 한다고 인식하게 되었다. 40대가 평균 2.14로 가장 적게 수집해야 한다고 응답하였으며 60대가 2.45, 50대가 2.86 순으로 나타났다.

도서관 이용빈도별로 보았을 때 교육 전에는 이용빈도가 월5회 이상-10회 미만인 집단이 평균 2.71로 가장 낮았으며 나머지 집단은 3.00으로 보통 수준으로 응답하였다. 교육 후에는 교육 전에 비해 모든 이용빈도 집단이 적게 수집해야 한다고 응답하였으며 이용빈도가 월 2회 미만인 집단이 평균 2.00으로 가장 낮게 나타났다(<표 3-15> 참조).

<표 3-15> 서비스 향상을 위한 데이터 수집 인식과 인구학적 특징의 교차분석

항목	세부항목	교육 진행	최대한 적게		적게		보통		많이		최대한 많이		평균	표준편차	유의 확률
			빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%			
성별	남	전	1	7.1	1	7.1	8	57.1	3	21.4	1	7.1	3.14	0.949	교육 전 0.632
		후	3	21.4	2	14.3	5	35.7	4	28.6	0	0	2.71	1.139	
	여	전	4	16.7	5	20.8	9	37.5	5	20.8	1	4.2	2.75	1.113	교육 후 0.581
		후	4	16.7	5	20.8	12	50.0	3	12.5	0	0	2.58	0.929	
연령	20대	전	0	0	1	8.3	6	50.0	4	33.3	1	8.3	3.42	0.793	교육 전 0.405 교육 후 0.549
		후	1	8.3	1	8.3	8	66.7	2	16.7	0	0	2.92	0.793	
	30대	전	0	0	1	100.0	0	0	0	0	0	0	2.00	-	
		후	0	0	0	0	1	100.0	0	0	0	0	3.00	-	
	40대	전	2	28.6	1	14.3	3	42.9	0	0	1	14.3	2.57	1.397	
		후	2	28.6	2	28.6	3	42.9	0	0	0	0	2.14	0.900	
	50대	전	2	28.6	2	28.6	2	28.6	1	14.3	0	0	2.29	1.113	
		후	1	14.3	2	28.6	1	14.3	3	42.9	0	0	2.86	1.215	
	60대	전	1	9.1	1	9.1	6	54.5	3	27.3	0	0	3.00	0.894	
		후	7	27.3	2	18.2	4	36.4	2	18.2	0	0	2.45	1.128	
도서관 이용빈도	월2회 미만	전	1	20.0	0	0	2	40.0	2	40.0	0	0	3.00	1.225	교육 전 0.673 교육 후 0.985
		후	2	40.0	1	20.0	2	40.0	0	0	0	0	2.00	1.000	
	월2회 이상 ~5회 미만	전	1	11.1	1	11.1	4	44.4	3	33.3	0	0	3.00	1.000	
		후	1	11.1	2	22.2	4	44.4	2	22.2	0	0	2.78	0.972	
	월5회 이상 ~10회 미만	전	1	7.1	4	28.6	7	50.0	2	14.3	0	0	2.71	0.825	
		후	2	14.3	3	21.4	6	42.9	3	21.4	0	0	2.71	0.994	
	월10회 이상 ~15회 미만	전	1	16.7	1	16.7	2	33.3	1	16.7	1	16.7	3.00	1.414	
		후	1	16.7	1	16.7	3	50.0	1	16.7	0	0	2.67	1.033	
	월15회 이상	전	1	25.0	0	0	2	50.0	0	0	1	25.0	3.00	1.633	
		후	7	18.4	7	18.4	17	44.7	7	18.4	0	0	2.75	1.258	

6) 도서관 서비스가 이용자의 프라이버시를 침해하는 정도에 대한 인식

도서관에서 제공하는 서비스의 이용 기록이 이용자의 프라이버시를 어느 정도 침해할 것이라고 생각하는지에 대해 총 25개의 문항으로 질문하였다. 교육 전 이용자의 프라이버시 침해 가능성이 가장 높은 항목은 도서관 외주업체를 통한 개인정보 유출(3.39)로 나타났다. 다음으로 위치기반서비스(3.32), 도서관 컴퓨터 이용기록(3.18), CCTV 설치(3.13), 도서관 컴퓨터 모니터링 및 통제소프트웨어(3.11)순으로 나타났다. 이용자의 프라이버시 침해 가능성이 낮은 항목으로는 책추천 서비스이었으며 2.42로 나타났으며 다음으로 상황인식서비스와 RFID 서비스 2.66, 폐가도서신청기록 2.68 순으로 나타났다(<표 3-16> 참조).

<표 3-16> 도서관 서비스가 이용자의 프라이버시 침해하는 정도 인식(교육 전)

항목	매우 적게		적게		보통		많이		매우 많이		평균	표준편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
대출기록	5	13.2	12	31.6	8	21.1	9	23.7	4	10.5	2.87	1.234
연체기록	6	15.8	9	23.7	16	42.1	3	7.9	4	10.5	2.74	1.155
상호대차기록	3	7.9	8	21.1	18	47.4	6	15.8	3	7.9	2.95	1.012
데이터베이스 탐색기록	3	7.9	10	26.3	12	31.6	9	23.7	4	10.5	3.03	1.127
원문복사요청기록	3	7.9	10	26.3	13	34.2	9	23.7	3	7.9	2.97	1.078
온라인탐색서비스기록	3	7.9	12	31.6	10	26.3	9	23.7	4	10.5	2.97	1.150
폐가도서자료신청기록	6	15.8	12	31.6	11	28.9	6	15.8	3	7.9	2.68	1.165
SDI서비스를 위한 이용자 프로파일	5	13.2	8	21.1	12	31.6	10	26.3	3	7.9	2.95	1.161
도서관 컴퓨터에서 방문한 웹사이트 방문기록	5	13.2	9	23.7	9	23.7	13	34.2	2	5.3	2.95	1.161
이메일이나 채팅으로 통해서 이루어진 참고서비스기록	6	15.8	4	10.5	13	34.2	11	28.9	4	10.5	3.08	1.217
도서관 컴퓨터사용을 요청한 기록	7	18.4	5	13.2	16	42.1	7	18.4	3	7.9	2.84	1.175
도서관에 각종 자원을 요청한 기록	8	21.1	4	10.5	17	44.7	5	13.2	4	10.5	2.82	1.227
웹 2.0서비스 기록	7	18.4	4	10.5	18	47.4	5	13.2	4	10.5	2.87	1.189
필터버블서비스	5	13.2	4	10.5	15	39.5	8	21.1	6	15.8	3.16	1.220
클라우드서비스	4	10.5	7	18.4	13	34.2	9	23.7	5	13.2	3.11	1.181
위치기반서비스	3	7.9	7	18.4	11	28.9	9	23.7	8	21.1	3.32	1.233
상황인식서비스	5	13.2	12	31.6	15	39.5	3	7.9	3	7.9	2.66	1.072
RFID 서비스	7	18.4	9	23.7	14	36.8	6	15.8	2	5.3	2.66	1.122
책추천서비스	8	21.1	11	28.9	16	42.1	1	2.6	2	5.3	2.42	1.030
CCTV 설치	4	10.5	10	26.3	9	23.7	7	18.4	8	21.1	3.13	1.319
도서관 데이터 백업자료	6	15.8	8	21.1	16	42.1	6	15.8	2	5.3	2.74	1.083
도서관 컴퓨터 이용기록	3	7.9	7	18.4	12	31.6	12	31.6	4	10.5	3.18	1.111
도서관 컴퓨터 모니터링과 통제소프트웨어	3	7.9	7	18.4	15	39.5	9	23.7	4	10.5	3.11	1.085
컴퓨터 모니터가 보여지는 개방된 공간	4	10.5	8	21.1	15	39.5	8	21.1	3	7.9	2.95	1.089
도서관 외주업체 개인정보유출	3	7.9	5	13.2	13	34.2	8	21.1	9	23.7	3.39	1.220

교육 후 실시한 조사에서는 교육 전 결과에 비교 했을 때 모든 항목에서 인식도가 증가한 것을 확인 할 수 있었다. 이 중 이용자의 프라이버시 침해 가능성이 가장 높은 항목은 필터버블서비스로 4.37로 나타났다. 다음으로 도서관 외주업체의 개인정보유출 4.32, 도서관 컴퓨터 이용기록과 클라우드 서비스가 4.26, 도서관 컴퓨터 모니터링과 통제소프트웨어 4.24, 웹 2.0 서비스 기록 4.21 순으로 나타났다. 교육 후 이용자의 프라이버시를 침해할 가능성이 낮은 항목은 폐가도서신청기록이 3.74로 가장 낮았으며 컴퓨터 모니터가 보여지는 개방된 공간 3.97, 대출기록, 상황인식서비스, 책추천 서비스가 각각 4.00 순으로 나타났다(<표 3-17> 참조).

<표 3-17> 도서관 서비스가 이용자의 프라이버시 침해하는 정도 인식(교육 후)

항목	매우 적게		적게		보통		많이		매우 많이		평균	표준편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
대출기록	0	0	1	2.6	8	21.1	19	50.0	10	26.3	4.00	0.771
연체기록	0	0	1	2.6	7	18.4	18	47.4	12	31.6	4.08	0.784
상호대차기록	0	0	0	0	9	23.7	14	36.8	15	39.5	4.16	0.789
데이터베이스 탐색기록	0	0	0	0	7	18.4	19	50.0	12	31.6	4.13	0.704
원문복사요청기록	0	0	1	2.6	7	18.4	19	50.0	11	28.9	4.05	0.769
온라인탐색서비스기록	0	0	0	0	8	21.1	17	44.7	13	34.2	4.13	0.741
폐가도서자료신청기록	0	0	3	7.9	12	31.6	15	39.5	8	21.1	3.74	0.891
SDI서비스를 위한 이용자 프로파일	0	0	0	0	7	18.4	18	47.4	13	34.2	4.16	0.718
도서관 컴퓨터에서 방문한 웹사이트 방문기록	0	0	0	0	6	15.8	20	52.6	12	31.6	4.16	0.679
이메일이나 채팅으로 통해서 이루어진 참고서비스기록	0	0	0	0	10	26.3	15	39.5	13	34.2	4.08	0.784
도서관 컴퓨터사용을 요청한 기록	0	0	1	2.6	9	23.7	12	31.6	16	42.1	4.13	0.875
도서관에 각종 자원을 요청한 기록	0	0	1	2.6	7	18.4	16	42.1	14	36.8	4.13	0.811
웹 2.0서비스 기록	0	0	0	0	7	18.4	16	42.1	15	39.5	4.21	0.741
필터버블서비스	0	0	0	0	6	15.8	12	31.6	20	52.6	4.37	0.751
클라우드서비스	1	2.6	1	2.6	4	10.5	13	34.2	19	50.0	4.26	0.950
위치기반서비스	1	2.6	1	2.6	7	18.4	12	31.6	17	44.7	4.13	0.991
상황인식서비스	1	2.6	1	2.6	10	26.3	11	28.9	15	39.5	4.00	1.013
RFID 서비스	1	2.6	2	5.3	6	15.8	11	28.9	18	47.4	4.13	1.044
책추천서비스	0	0	2	5.3	8	21.1	16	42.1	12	31.6	4.00	0.870
CCTV 설치	0	0	1	2.6	6	15.8	17	44.7	14	36.8	4.16	0.789
도서관 데이터 백업자료	0	0	1	2.6	10	26.3	14	36.8	13	34.2	4.03	0.854
도서관 컴퓨터 이용기록	0	0	2	5.3	4	10.5	14	36.8	18	47.4	4.26	0.860
도서관 컴퓨터 모니터링과 통제소프트웨어	0	0	1	2.6	8	21.1	10	26.3	19	50.0	4.24	0.883
컴퓨터 모니터가 보여지는 개방된 공간	0	0	3	7.9	7	18.4	16	42.1	12	31.6	3.97	0.915
도서관 외주업체 개인정보유출	0	0	2	5.3	6	15.8	8	21.1	22	57.9	4.32	0.933

7) 수집된 도서관 기록의 보관기간

도서관 서비스 제공을 통해 수집된 기록을 어느 정도 보관해야 하는지 질문한 결과 교육 전에는 약 6개월 정도 보관해야 한다가 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 즉시 폐기 28.9%, 약 12개월 정도 보관 26.3%로 나타났다. 그 외 기타로는 3개월 보관 후 삭제해야 한다는 의견이 있었다(<표 3-18> 참조).

<표 3-18> 수집된 도서관 기록의 보관기간에 대한 인식

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

8) 도서관 이용자의 프라이버시 보호를 위한 노력

도서관 이용자의 프라이버시 보호를 위해 도서관 및 사서가 어떠한 노력을 해야하는지에 대해 질문한 결과 교육 전 가장 중요하게 생각하는 항목은 CCTV 설치를 최소화하고 설치할 경우 안내판을 설치하는 것이 4.05로 중요성이 가장 높게 나타났다. 다음으로 각 도서관의 프라이버시 가이드라인 및 정책을 도서관 홈페이지에 게시하는 것 3.87, 컴퓨터에 설치된 쿠키의 즉시 삭제와 이용자정보를 다루는 도서관 외주업체에 개인정보보호 주의를 주는 것 3.84의 순으로 중요하게 생각하는 것으로 나타났다(<표 3-19> 참조).

<표 3-19> 도서관 이용자의 프라이버시 보호를 위한 노력(교육 전)

항목	전혀 중요하지 않다		중요하지 않다		보통이다		중요하다		매우 중요하다		평균	표준편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
도서관 운영에 필요한 최소한의 이용자 정보만 수집	2	5.3	6	15.8	7	18.4	13	34.2	10	26.3	3.61	1.198
이용자에 대한 모든 기록은 그 이용목적이 달성되면 즉시 삭제	1	2.6	5	13.2	13	34.2	7	18.4	12	31.6	3.63	1.149
온라인탐색서비스를 위해 컴퓨터에 설치된 쿠키의 경우 즉시 삭제	0	0	4	10.5	10	26.3	12	31.6	12	31.6	3.84	1.001
도서관에서 유지되는 이용자 관련 모든 정보의 사용목적은 즉시 공지	0	0	4	10.5	13	34.2	8	21.1	13	34.2	3.79	1.044
도서관이용자가 컴퓨터 사용을 마친 후 사용기록과 사용로그를 즉시 삭제	2	5.3	2	5.3	11	28.9	10	26.3	13	34.2	3.79	1.143
도서관 이용자의 컴퓨터를 절대로 모니터링 하지 않음	3	7.9	3	7.9	11	28.9	9	23.7	12	31.6	3.63	1.239
이용자의 화면이 노출되지 않도록 모니터에 대한 공간적 배치를 고려	1	2.6	3	7.9	18	47.4	9	23.7	7	18.4	3.47	0.979
CCTV 설치를 최소화하고 설치할 경우 안내판을 설치	0	0	2	5.3	10	26.3	10	26.3	16	42.1	4.05	0.957
이용자정보를 다루는 도서관의 모든 외주업체에 개인정보보호 주의를 줌	1	2.6	3	7.9	10	26.3	11	28.9	13	34.2	3.84	1.079
도서관의 모든 백업데이터는 다음 백업이 일어날 때까지만 보관	1	2.6	4	10.5	15	39.5	9	23.7	9	23.7	3.55	1.058
개인정보에 접근할 수 있는 사서직원의 수를 최소한으로 줄임	2	5.3	2	5.3	9	23.7	17	44.7	8	21.1	3.71	1.037
정부기관 및 수사기관의 요청이 있을 경우 개인정보를 제공하지 않음	3	7.9	6	15.8	10	26.3	11	28.9	8	21.1	3.39	1.220
상호대차 시 이용자를 식별할 수 있는 정보는 제공하지 않음	4	10.5	3	7.9	8	21.1	14	36.8	9	23.7	3.55	1.245
각 도서관의 프라이버시 가이드라인 및 정책을 도서관홈페이지에 게시	3	7.9	1	2.6	7	18.4	14	36.8	13	34.2	3.87	1.166

교육 후에는 모든 항목의 중요성이 4.00 이상으로 높게 나타났다. 그 중 가장 중요성이 높게 나타난 항목은 CCTV 설치를 최소화하고 설치할 경우 안내판을 설치하는 것(4.61) 으로 나타났다. 다음으로 도서관 컴퓨터 쿠키의 즉시 삭제와 이용자정보를 다루는 도서관 외주업체에 개인정보보호 주의를 주는 것 4.47, 도서관에서 유지되는 이용자 관련 모든 정보의 사용 목적을 공지 4.42, 개인정보에 접근할 수 있는 사서직원 수를 최소한으로 줄이는 것 4.39의 순으로 나타났다 (<표 3-20> 참조).

<표 3-20> 도서관 이용자의 프라이버시 보호를 위한 노력(교육 후)

항목	전혀 중요하지 않다		중요하지 않다		보통이다		중요하다		매우 중요하다		평균	표준편차
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
도서관 운영에 필요한 최소한의 이용자 정보만 수집	0	0	1	2.6	6	15.8	13	34.2	18	47.4	4.26	0.828
이용자에 대한 모든 기록은 그 이용목적이 달성되면 즉시 삭제	0	0	0	0	7	18.4	16	42.1	15	39.5	4.21	0.741
온라인탐색서비스를 위해 컴퓨터에 설치된 쿠키의 경우 즉시 삭제	0	0	0	0	3	7.9	14	36.8	21	55.3	4.47	0.647
도서관에서 유지되는 이용자 관련 모든 정보의 사용목적은 즉시 공지	0	0	0	0	4	10.5	14	36.8	20	52.6	4.42	0.683
도서관이용자가 컴퓨터 사용을 마친 후 사용기록과 사용로그를 즉시 삭제	1	2.6	0	0	7	18.4	14	36.8	16	42.1	4.16	0.916
도서관 이용자의 컴퓨터를 절대로 모니터링 하지 않음	0	0	0	0	6	15.8	13	34.2	19	50.0	4.34	0.745
이용자의 화면이 노출되지 않도록 모니터에 대한 공간적 배치를 고려	0	0	0	0	4	10.5	16	42.1	18	47.4	4.37	0.675
CCTV 설치를 최소화하고 설치할 경우 안내판을 설치	0	0	0	0	4	10.5	7	18.4	27	71.1	4.61	0.679
이용자정보를 다루는 도서관의 모든 외주업체에 개인정보보호 주의를 줌	0	0	0	0	1	2.6	18	47.4	19	50.0	4.47	0.557
도서관의 모든 백업데이터는 다음 백업이 일어날 때까지만 보관	0	0	1	2.6	5	13.2	14	36.8	18	47.4	4.29	0.802
개인정보에 접근할 수 있는 사서직원의 수를 최소한으로 줄임	0	0	0	0	4	10.5	15	39.5	19	50.0	4.39	0.679
정부기관 및 수사기관의 요청이 있을 경우 개인정보를 제공하지 않음	0	0	0	0	8	21.1	13	34.2	17	44.7	4.24	0.786
상호대차 시 이용자를 식별할 수 있는 정보는 제공하지 않음	0	0	0	0	7	18.4	13	34.2	18	47.4	4.29	0.768
각 도서관의 프라이버시 가이드라인 및 정책을 도서관홈페이지에 게시	0	0	0	0	6	15.8	12	31.6	20	52.6	4.37	0.751

9) 도서관 기록 열람이 필요한 경우 본인동의의 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. 교육 후 동의가 필요없다는 인식을 가진 응답자는 한 명도 없는 것으로 나타났다. 5점 척도의 결과에서도 교육 전 평균 3.76에서 교육 후 4.34로 높아진 것을 확인 할 수 있었다(<표 3-21> 참조).

<표 3-21> 도서관 기록 열람이 필요한 경우 본인동의의 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

성별, 연령별, 도서관 이용빈도에 따른 이용자 데이터 수집에 동의의 필요성에 대한 인식차이를 분석하였으며 교육 전과 교육 후 집단 간 인식 차이가 없는 것으로 나타났다.

도서관 기록 열람이 필요한 경우 본인동의의 필요성에 대해 성별에 따른 인식 차이를 분석한 결과 교육 전에는 여성이 평균 3.96으로 남성 (3.43)보다 높게 나타났다. 교육 후에는 교육 전에 비해 남성과 여성 모두 인식도가 높게 나타났으며 여성 4.54로 남성 (4.00)보다 높게 나타났다. 교육 전에는 성별에 따른 인식 차이가 없는 것으로 나타났지만 교유 후에는 성별에 따른 인식 차이가 확인되었다.

연령별 인식 차이에서는 교육 전 20대가 평균 4.00으로 필요성을 가장 많이 인식하고 있었고 50대 3.86, 40대 3.71 순으로 나타났다. 교육 후에는 교육 전에 비해 모든 연령의 인식도가 높아졌으며 50대가 평균 4.71로 가장 높게 나타났다. 다음으로 40대 4.57, 60대 4.18 순으로 나타났다.

도서관 이용빈도별 인식 차이 분석에서는 교육 전 이용빈도가 월 10회 이상-15회 미만인 집단의 평균이 4.67로 가장 높게 나타났다. 다음으로 월 5회 이상-10회 미만 3.71, 월 2회 이상-5회 미만 3.67 순으로 나타났다. 교육 후 모든 집단의 인식도가 높아졌으며 이용빈도가 월 10회 이상-15회 미만인 집단의 평균이 4.67로 가장 높게 나타났다. 다음으로 월 2회 이상-5회 미만 4.56, 월 15회 이상 4.25 순으로 나타났다(<표 3-22> 참조).

<표 3-22> 도서관 기록 열람 시 본인동의의 필요성 인식과 인구학적 특징 교차분석

항목	세부항목	교육 진행	전혀 필요없다		필요없다		보통이다		필요하다		매우 필요하다		평균	표준 편차	유의도
			빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%			
성별	남	전	0	0	1	7.1	7	50.0	5	35.7	1	7.1	3.43	0.756	교육 전 0.129 교육 후 0.009
		후	0	0	0	0	1	7.1	12	85.7	1	7.1	4.00	0.392	
	여	전	0	0	2	8.3	4	16.7	11	45.8	7	29.2	3.96	0.908	
		후	0	0	0	0	0	0	11	45.8	13	54.2	4.54	0.509	
연령	20대	전	0	0	0	0	3	25.0	6	50.0	3	25.0	4.00	0.739	교육 전 0.865 교육 후 0.243
		후	0	0	0	0	0	0	10	83.3	2	16.7	4.17	0.389	
	30대	전	0	0	0	0	0	0	1	100.0	0	0	4.00	-	
		후	0	0	0	0	0	0	1	100.0	0	0	4.00	-	
	40대	전	0	0	0	0	2	28.6	2	28.6	2	28.6	3.71	1.113	
		후	0	0	0	0	0	0	3	42.9	4	57.1	4.57	0.535	
	50대	전	0	0	0	0	2	28.6	4	57.1	1	14.3	3.86	0.690	
		후	0	0	0	0	0	0	2	28.6	5	71.4	4.71	0.488	
	60대	전	0	0	2	18.2	4	36.4	3	27.3	2	18.2	3.45	1.036	
		후	0	0	0	0	1	9.1	7	63.6	3	27.3	4.18	0.603	
도서관 이용빈도	월2회 미만	전	0	0	1	20.0	2	40.0	2	40.0	0	0	3.20	0.837	교육 전 0.319 교육 후 0.504
		후	0	0	0	0	0	0	4	80.0	1	20.0	4.20	0.447	
	월2회이상 ~5회미만	전	0	0	1	11.1	2	22.2	5	55.6	1	11.1	3.67	0.866	
		후	0	0	0	0	0	0	4	44.4	5	55.6	4.56	0.527	
	월5회이상 ~10회미만	전	0	0	1	7.1	5	35.7	5	35.7	3	21.4	3.71	0.914	
		후	0	0	0	0	1	7.1	10	71.4	3	21.4	4.14	0.535	
	월10회이상 ~15회미만	전	0	0	0	0	0	0	2	33.3	4	66.7	4.67	0.516	
		후	0	0	0	0	0	0	2	33.3	4	66.7	4.67	0.516	
	월15회 이상	전	0	0	0	0	2	50.0	2	50.0	0	0	3.50	0.577	
		후	0	0	0	0	1	2.6	23	60.5	14	36.8	4.25	0.500	

10) 정보제공 및 열람 요청 시 법적절차의 필요성에 대한 인식

정부 및 수사기관과 같은 외부 기관에서 도서관 기록의 정보제공 및 열람을 요청할 경우 법적절차가 필요한지에 대해 질문하였다. 교육 전 법적절차가 필요하다는 응답자는 55.3%로 과반수가 넘는 응답자가 법적절차가 필요하다고 응답했다. 교육 후에는 97.3%가 법적절차가 필요하다고 응답했으며 필요없다고 인식한 응답자는 한 명도 없었다. 5점 척도 결과에서도 교육 전 평균 3.61에서 교육 후 4.34로 높아진 것을 확인할 수 있었다(<표 3-23> 참조).

<표 3-23> 정부·수사기관의 정보제공 및 열람 요청 시 법적절차 필요성에 대한 인식

교육진행	전혀 필요없다		필요없다		보통이다		필요하다		매우 필요하다		평균	표준 편차
	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

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

성별에 따른 인식 차이 분석에서는 교육 전 여성이 평균 3.71로 남성 3.43보다 높게 나타났으며 교육 후에도 여성이 평균 4.46으로 남성 4.14보다 높게 나타났다. 남성과 여성 모두 교육 후 법적절차의 필요성에 대한 인식이 더 높아졌으며 여성이 남성보다 필요성을 더 높게 인식하는 것을 확인 할 수 있었다.

연령별 인식 차이는 교육 전 50대가 평균 3.86으로 가장 높았으며, 40대 3.71, 60대 3.55 순으로 나타났다. 교육 후 50대가 평균 4.57로 가장 높게 나타났으며 40대 4.43, 20대 4.33 순으로 나타났다. 모든 연령이 교육 후 법적절차의 필요성에 대해 더욱 인식하게 되었으며 다른 연령에 비해 50대의 인식도가 가장 높게 나타났다.

도서관 이용빈도에 따른 인식 차이는 교육 전 도서관 이용빈도가 월 10회 이상-15회 미만인 집단의 평균이 4.50으로 가장 높게 나타났다. 교육 후 조사 결과에서도 평균 4.83으로 이용빈도별 집단 중 가장 인식도가 높게 나타났다. 이용빈도가 월 2회 미만인 집단이 교육 전 2.80에서 교육 후 4.00으로 집단 중 가장 큰 변화가 나타났다. 교육 전에는 도서관 이용빈도에 따른 인식 차이가 확인되었지만 교육 후에는 확인되지 않았다(<표 3-24> 참조).

<표 3-24> 수사기관에 정보제공 시 법적절차 필요성 인식과 인구학적 교차분석

항목	세부항목	교육 진행	전혀 필요없다		필요없다		보통이다		필요하다		매우 필요하다		평균	표준편차	유의도
			빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%			
성별	남	전	0	0	0	0	8	57.1	6	42.9	0	0	3.43	0.514	교육 전 0.211
		후	0	0	0	0	1	7.1	10	71.4	3	21.4	4.14	0.535	
	여	전	1	4.2	1	4.2	7	29.2	10	41.7	5	20.8	3.71	0.999	교육 후 0.167
		후	0	0	0	0	0	0	13	54.2	11	45.8	4.46	0.509	
연령	20대	전	0	0	0	0	6	50.0	6	50.0	0	0	3.50	0.522	교육 전 0.358 교육 후 0.788
		후	0	0	0	0	0	0	8	66.7	4	33.3	4.33	0.492	
	30대	전	0	0	0	0	1	100.0	0	0	0	0	3.00	-	
		후	0	0	0	0	0	0	1	100.0	0	0	4.00	-	
	40대	전	0	0	0	0	2	28.6	1	14.3	3	42.9	3.71	1.496	
		후	0	0	0	0	0	0	4	57.1	3	42.9	4.43	0.535	
	50대	전	0	0	0	0	2	28.6	4	57.1	1	14.3	3.86	0.690	
		후	0	0	0	0	0	0	3	42.9	4	57.1	4.57	0.535	
	60대	전	0	0	1	9.1	4	36.4	5	45.5	1	9.1	3.55	0.820	
		후	0	0	0	0	1	9.1	7	63.6	3	27.3	4.18	0.603	
도서관 이용빈도	월2회 미만	전	1	20.0	0	0	3	60.0	1	20.0	0	0	2.80	1.095	교육 전 0.009 교육 후 0.200
		후	0	0	0	0	0	0	5	100.0	0	0	4.00	0.000	
	월2회이상 ~5회미만	전	0	0	1	11.1	2	22.2	6	66.7	0	0	3.56	0.726	
		후	0	0	0	0	0	0	5	55.6	4	44.4	4.44	0.527	
	월5회이상 ~10회미만	전	0	0	0	0	6	42.9	7	50.0	1	7.1	3.64	0.633	
		후	0	0	0	0	1	7.1	9	64.3	4	28.6	4.21	0.579	
	월10회이상 ~15회미만	전	0	0	0	0	1	16.7	1	16.7	4	66.7	4.50	0.837	
		후	0	0	0	0	0	0	1	16.7	5	83.3	4.83	0.408	
	월15회 이상	전	0	0	0	0	3	75.0	1	25.0	0	0	3.25	0.500	
		후	0	0	0	0	1	2.6	23	60.5	14	36.8	4.25	0.500	

11) 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 응답했으며 심각하지 않다고 생각하는 응답자는 한 명도 없는 것을 볼 수 있었다. 5점 척도의 결과에서는 교육 전 평균 3.47에서 교육 후 4.29로 심각성이 증가한 것을 확인 할 수 있었다(<표 3-25> 참조).

<표 3-25> 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

다. 이용자 대상 프라이버시 교육의 효과 측정 결과

도서관 이용자를 대상으로 프라이버시에 대한 교육을 수행 한 후, 교육 후 도서관 프라이버시에 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.

1) 개인정보 및 도서관 프라이버시에 대한 이용자의 일반적 인식변화

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

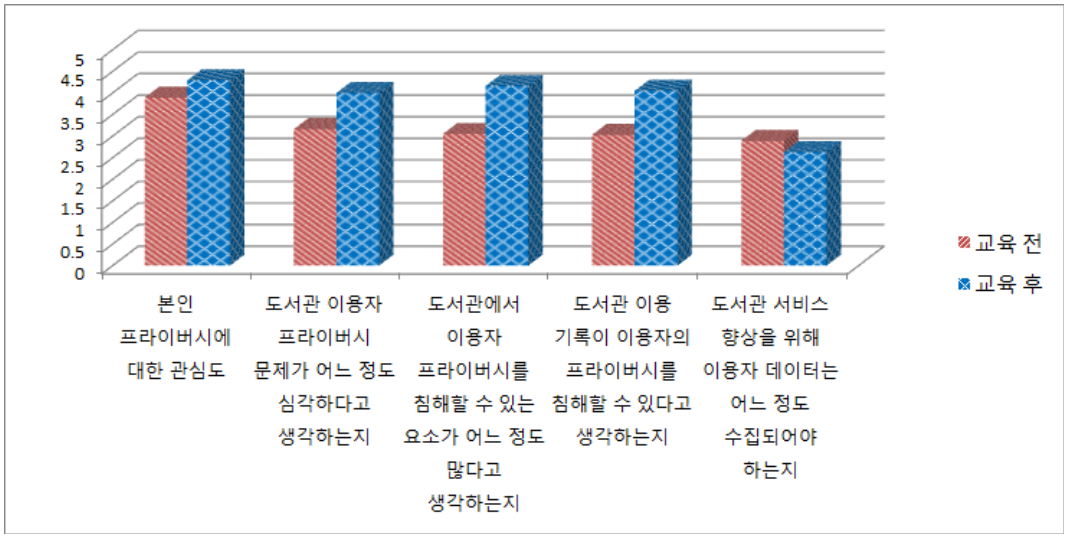
이용자 본인의 프라이버시에 대한 관심도 측정에서는 교육 전 3.89에서 교육 후 4.29로 올라가는 것을 알 수 있으며, 유의도는 0.020이다. 도서관 이용자의 프라이버시 문제가 어느 정도 심각한지에 대한 인식은 교육 전 3.16에서 교육 후 4.00으로 올라갔으며, 유의도는 0.05 이하로 나타나 교육을 통한 인식변화가 있었음을 알 수 있다.

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 인식변화는 알 수 없었지만 교육 전·후의 평균 수치가 낮은 점을 통해 이용자에 대한 데이터가 적게 수집되어야 한다고 인식함을 알 수 있다.

<표 3-26> 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



<그림 3-1> 개인정보 및 도서관 프라이버시에 대한 이용자의 일반적 인식변화

2) 도서관 서비스가 이용자의 프라이버시를 침해하는 정도에 대한 인식변화

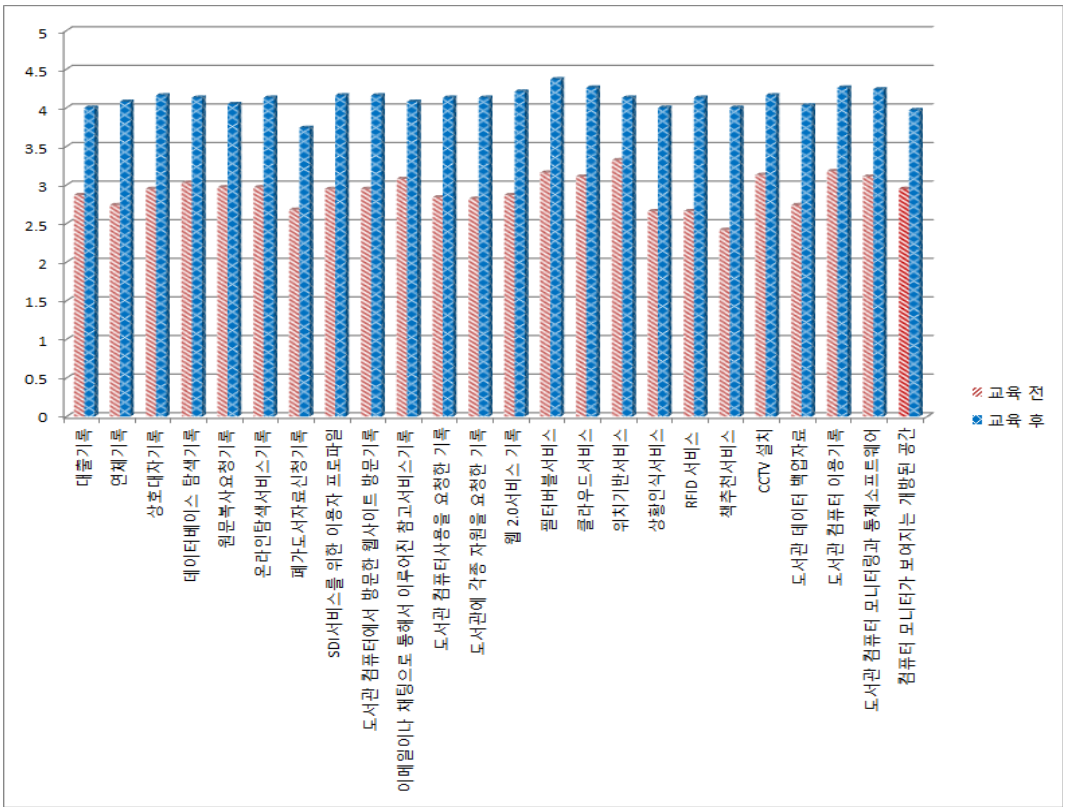
도서관 서비스가 이용자의 프라이버시를 침해하는 정도에 대해 총 25개의 문항으로 인식변화를 측정하였다. 교육 전·후의 평균을 비교하였을 때 모든 항목에서 평균이 증가했으며, 유의도는 모든 항목이 0.05 이하로 나타나 교육으로 인한 인식 변화가 매우 크게 나타났음을 알 수 있다.

조사결과를 통해 설문에 참여한 도서관 이용자는 도서관에서 제공하는 서비스가 개인의 프라이버시를 침해할 가능성이 높지 않다고 생각하지만 교육 후에는 도서관에서 제공하는 서비스가 프라이버시를 침해할 가능성이 있다는 것을 크게

인식하게 되었다고 해석 할 수 있다.

<표 3-27> 도서관 서비스의 이용자프라이버시를 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

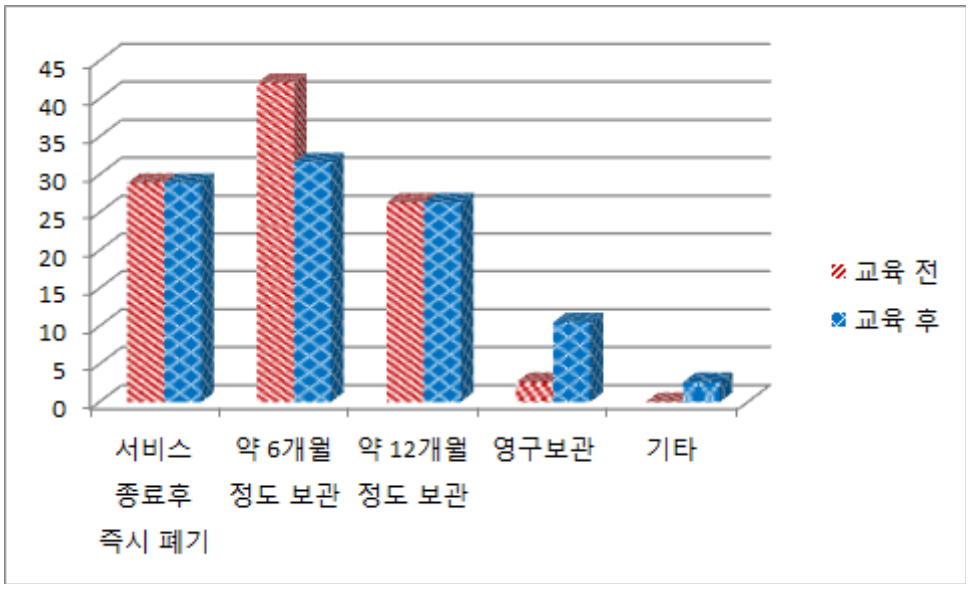


<그림 3-2> 도서관 서비스의 이용자 프라이버시 침해 정도에 대한 인식변화

위 서비스에 대한 기록의 보관기관을 교육 전·후로 비교하면, '약 6개월 정도 보관'이 가장 큰 비율을 차지하고 있음을 알 수 있다. 응답자의 50% 이상이 도서관 기록이 '서비스 종료 후 즉시 폐기'하거나 '약 6개월 정도만 보관'되어야 한다고 인식함을 알 수 있다. 반면에 '영구보관' 되어야 한다는 이용자는 매우 적었으며, 기타 의견으로 '3개월 정도 보관'되어야 한다고 응답한 이용자가 있었다.

<표 3-28> 수집된 도서관 기록의 보관기관

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



<그림 3-3> 수집된 도서관 기록의 보관기관

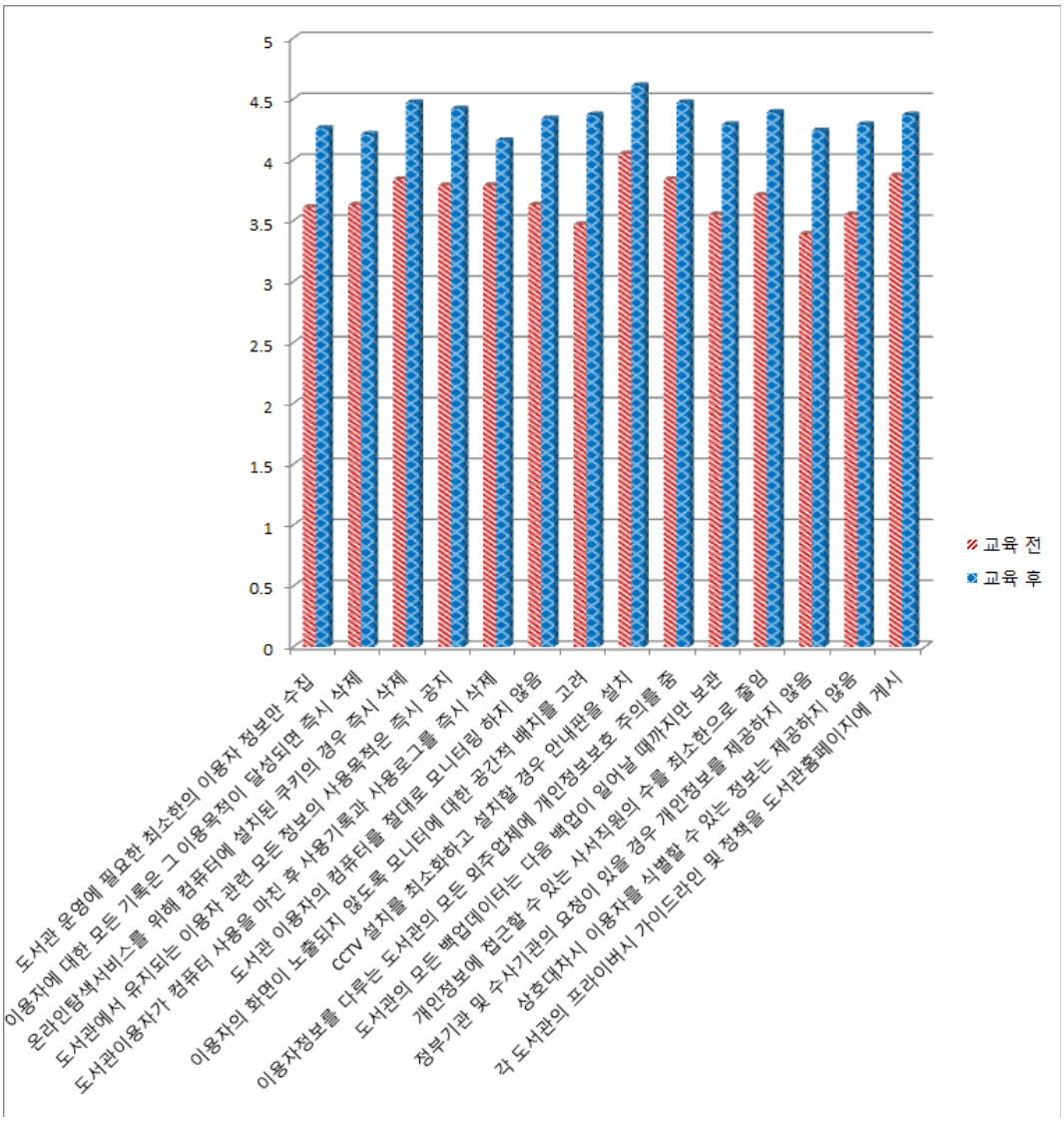
3) 도서관 이용자 프라이버시 보호를 위한 노력에 대한 인식변화

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.

이 결과를 통해 도서관 프라이버시 교육을 받은 이용자는 도서관 프라이버시 보호를 위해 도서관 및 사서의 노력의 필요성을 매우 크게 인식하게 되었음을 알 수 있다.

<표 3-29> 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



<그림 3-4> 도서관 이용자 프라이버시 보호를 위한 노력에 대한 인식변화

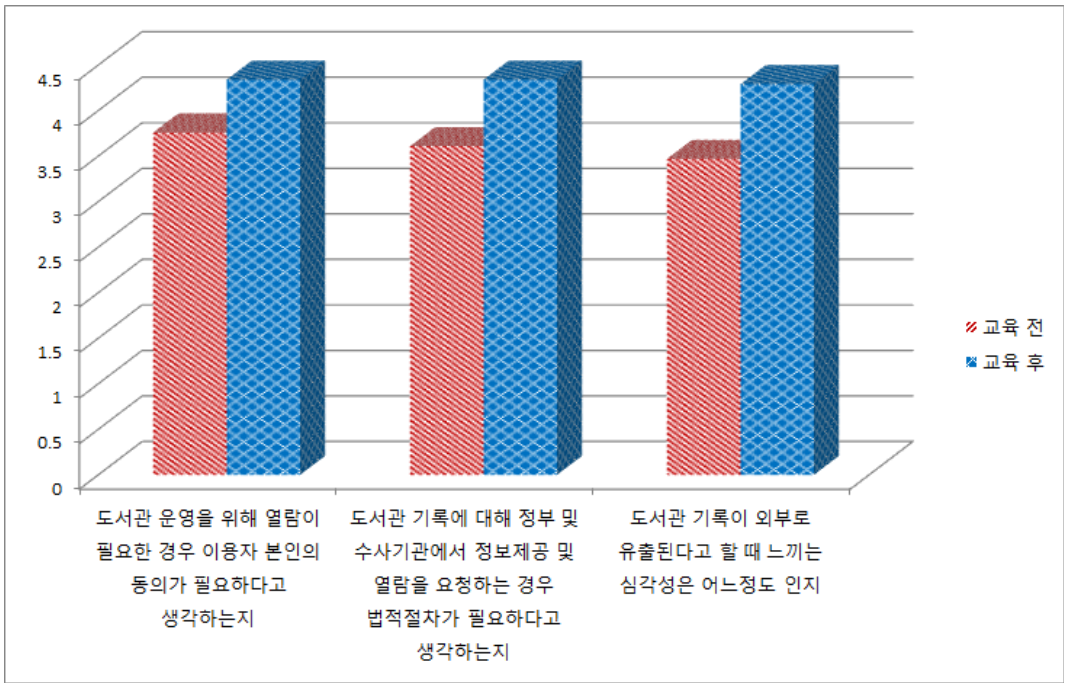
이 밖에 도서관 운영을 위해 이용자의 도서관 기록 열람이 필요한 경우 본인의 동의가 필요한지에 대한 인식변화 측정은 교육 전 3.76에서 교육 후 4.34로 증가했으며, 유의도는 0.000으로 교육을 통한 인식 변화가 있었음을 알 수 있다. 정부 및 수사기관에서 이용자에 대한 정보제공 및 열람을 요청하는 경우 법적절차의 필요성에 대한 인식변화에서는 교육 전 3.61에서 교육 후 4.34로 증가했으

며, 유의도는 0.000으로 인식 변화가 있었음을 알 수 있다.

마지막으로 도서관 이용 기록이 외부로 유출되었을 경우 이용자가 느끼는 심각성에 대한 인식변화는 교육 전 3.47에서 교육 후 4.29로 올라갔으며, 유의도는 0.000으로 교육 후 도서관 기록 유출에 대한 심각성을 더 많이 인식하게 되었음을 알 수 있다.

<표 3-30> 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 어느정도 인지	3.47	1.059	4.29	0.565	0.000



<그림 3-5> 도서관 이용기록 및 열람관련 인식차이 비교

라. 이용자 대상 교육효과 종합 및 의미

이용자를 대상으로 도서관 프라이버시에 대한 인식 및 교육효과를 측정한 결과 다음과 같은 결과를 얻을 수 있었다.

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, 도서관 서비스가 이용자의 프라이버시를 침해하는 정도에 대한 인식 변화를 측정하였다. 총 25개의 문항 모두 교육 후 인식 변화가 올라갔으며, 교육 후 인식 변화에 대한 유의도도 모든 문항에서 0.05 이하로 나타나 교육 후 인식 변화가 있었던 것을 알 수 있다.

이러한 도서관 서비스 기록에 대한 적절한 보관기간에 대한 인식 측정에서는 응답자의 50% 이상이 최소 6개월 이내에 도서관 기록을 폐기해야 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 이를 위한 절차의 필요성에 공감하고 있다는 것을 알 수 있다.

도서관 기록이 유출되었을 경우 이용자가 느끼는 심각성에 대해 인식 변화를

측정한 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.

본 연구를 통해 이용자를 대상으로 한 도서관 프라이버시 교육의 성과를 확인할 수 있었다. 도서관 이용자의 프라이버시를 보호를 위해 도서관 프라이버시의 중요성을 인식시키고 프라이버시 권리의 주체자로서 자신의 권리를 적극적으로 행사할 수 있도록 하기 위한 도서관 및 사서의 노력이 필요할 것이다.

제 4 장 도서관의 개인정보보호정책 방향 논의

1. 국내 도서관의 개인정보보호정책 내용분석
2. 도서관의 개인정보보호정책 개발방향
3. 도서관의 개인정보보호 가이드라인 방향 종합

제 4 장

도서관의 개인정보보호정책 방향 논의

1. 국내 도서관의 개인정보보호정책 내용분석

본 절에서는 국내 도서관들이 사용하고 있는 개인정보보호정책 내용에 대해서 분석하고자 한 2012년에 수행된 연구결과를 제시하고 있다(노영희 2012). 이 연구에서는 분석대상 도서관을 국가도서관통계시스템으로부터 관종별로 약 20여 개 기관을 선정하였다. 대학도서관은 매 28번째 기관을 선정하여 총 21개 기관, 공공도서관은 매 40번째 기관을 선정하여 21개 기관을 선정하는 방식으로 하였다.

분석내용은 첫째, 도서관 이용자의 개인정보처리기준과 관련하여 어떤 용어들을 주로 사용하는지 관종별로 조사하였다. 둘째, 구체적인 지침내용을 분석하였다. 보통 3계층까지 기술되어 있는 것을 바탕으로 표를 작성하여 그 빈도를 체크하였다.

가. 사용되는 용어의 다양성

<표 4-1>에서 보는 바와 같이 개인정보처리와 관련하여 개인정보보호정책, 개인정보보호방침, 개인정보처리방침, 개인정보취급방침 등의 용어가 사용되고

있었다. 그 중에서 가장 많이 사용되고 있는 용어는 개인정보처리방침으로 나타났으며, 다음으로 개인정보보호정책, 개인정보보호방침, 개인정보취급방침 순으로 나타났다. 개인정보취급방침이라는 용어는 공공도서관의 사례에서만 발견할 수 있었다. 개인정보보호방침을 가지고 있는 도서관을 보면, 공공도서관은 21개 기관 중 17개 도서관, 대학도서관은 21개 기관 중 7개 도서관, 학교도서관은 21개 기관 중 11개 도서관, 전문도서관은 20개 기관 중 5개 도서관인 것으로 나타났다.

<표 4-1> 개인정보보호방침과 유사용어

구분	공공도서관	대학도서관	학교도서관	전문도서관	총계
개인정보처리방침	8	3	8	4	23
개인정보보호방침	3	2	-	1	6
개인정보보호정책	3	2	3	-	8
개인정보취급방침	3	-	-	-	3
총	17	7	11	5	40

나. 정책 내용의 상이성

정책의 내용을 보면, 대부분의 도서관이 다른 일반기관에서 사용하고 있는 개인정보처리방침과 거의 유사함을 알 수 있다. 크게 개인정보보호처리방침, 개인정보의 수집목적 및 이용, 개인정보항목 및 수집방법, 개인정보보유 및 이용기간, 개인정보 제3자 제공, 개인정보처리의 위탁 등으로 구분되어 제공되고 있는 것으로 분석되었다.

그러나 도서관에서 수행되고 있는 업무와 관련된 직접적인 지침내용은 그다지 많지 않을 것으로 분석되었다. <표 4-2>에서 보는 바와 같이, 공공도서관의 경우 도서관 대출 및 반납관리, 무인좌석발급시스템, 공용프린트 및 복사시스템회원정보, 대출도서의 회수, 대출도서목록, 무인좌석대출자번호, 도서관사이트관심사항, 대출정보, 프로그램 참여자 명단, 기증자료등록관련 내용, 도서관사이트의 서비스 이용약관 위배관련 내용, 도서관사이트의 서비스를 이용하여 타인에게 법적인 피해를 주거나 미풍양속을 해치는 행위 등의 항목 등이 있다. 공공도서관은 다른 모든 관종보다 가장 많은 도서관관련 항목을 다루고 있다.

대학도서관의 경우 도서관 대출 및 반납관리, 원문복사 및 상호대차서비스 제공, 도서관시설 이용, 대출관련정보, 도서관이용대상자 등의 항목 등이 있다. 학교도서관의 경우 DLS ID 및 패스워드 관련 항목, 도서관사이트의 서비스를 이용하여 타인에게 법적인 피해를 주거나 미풍양속을 해치는 행위 등의 항목

이 있다. 전문도서관의 경우는 일반적인 「개인정보 보호법」에 있는 내용만을 포함하고 있는 것으로 조사되었다.

국내의 경우 해외의 도서관과 달리 도서관의 업무를 수행할 때 발생할 수 있는 프라이버시 침해를 예방할 수 있는 지침이 적은 것이다. 물론 여기에서 제시되는 지침을 각각의 도서관의 업무상황에 적용할 수는 있으나 각 개별 도서관을 위한 지침은 자관의 업무와 관련하여 별도로 개발되어야 할 것이다.

<표 4-2> 개인정보보호정책의 내용과 사용통계 분석결과

1계층	2계층	3계층	공공	대학	학교	전문	총계
개인정보보호처리방침			17	7	11	5	40
	개인정보보호 처리방침의 목적		14	2	6	-	22
	개인정보보호 처리방침의 법률적 근거		14	4	10	4	32
개인정보의 수집목적 및 이용			4	-	-	-	4
	개인정보의 의미		1	-	-	1	2
	법률과의 관계 고지		4	-	-		4
	개인정보의 이용범위		1	-	-	-	1
		유용한 서비스 개발	4	1	1	-	6
		개인정보를 바탕으로 각 서비스나 메뉴 등에 적절한 광고와 내용 제공	1	-	-	-	1
	개인정보의 수집, 이용 목적		9	-	-	-	9
		인터넷 서비스 이용	-	1	-	1	2
		서비스 이용에 따른 이용자 식별	4	-	1	1	6
		공지사항 전달.	3	-	-		3
		민원 접수 및 처리관리	4	1	1	1	7
		이벤트, 서비스 등의 정보 안내	3	1	-	-	4
		유료정보의 요금결제	1	-	-	-	1
		물품배송시의 배송지 확보	1	-	-	-	1
		인구통계학적 분석	1	-	-	-	1
		통계분석	10	2	2	-	14
		도서관 대출 및 반납관리	8	2	-	-	10
		원문복사 및 상호대차서비스제공	-	1	-	-	1
		도서관 시설 이용	-	1	-	-	1
		홈페이지 회원관리	5	1	4	1	11
		보안침해대응	-	1	-	-	1
		이용자와 웹사이트 간의 원활한 의사소통	8	1	2	-	11
		학사관리 및 학교 행정서비스 제공	-	2	-	-	2
		본교 정보시스템 서비스 제공	-	1	-	-	1
		무인좌석 발급시스템	1	-	-	-	1
		공용프린트 및 복사시스템 회원정보	1	-	-	-	1
		가입의사확인	1	-	1	-	2
		분쟁조정을 위한 기록보존	1	-	-	-	1
		대출도서의 회수	1	-	-	-	1
		부서업무수행	-	-	1	-	1
		뉴스레터발송	-	-	-	1	1
		개인맞춤서비스 제공을 위한 자료 이용	-	-	-	1	1
개인정보 항목 및 수집방법			11	-	1	-	12
	자동 수집항목		9	1	1	-	11
		이용자의 인터넷도메인명과 해당 홈페이지를 방문할 때 거친 웹사이트의 주소	9	1	3	1	14
		이용자의 브라우저 종류 및 OS	8	1	2	1	12

		이용자가 사용한 단말기의 IP Address	2	1		2	5
		방문(기록)일시 등	9	2	2	2	15
		홈페이지내방문한페이지주소	-	1	1	-	2
		쿠키	-	2	1	2	5
		MAC주소	-	1	-	1	2
		서비스 이용기록	-	1	1	2	4
		불량 이용기록	-	1	1	1	3
	필수 수집항목		3	-	-	-	3
		이용자 본인 식별 정보 (성명, 학과, 학번, 주민등록번호, ID, Password 등)	12	4	7	3	26
		I-PIN 번호	-	-	-	1	1
		성별	-	-	-	1	1
		학교, 학년, 반, 번호	-	-	7	-	7
		DLS ID, Password	-	-	4	-	4
		E-mail	10	1	1	3	15
		전화번호	11	3	1	3	18
		주소	9	3	1	1	14
		대출도서 목록	1	-	-	-	1
		대출 관련 정보	-	1	-	-	1
		무인좌석 대출자 번호	1	-	-	-	1
		학교, 직장명	3	1	-	-	4
		소속명, 소속구분	-	-	-	1	1
		세대주 명	3	-	-	-	3
		세대주 휴대전화	2	-	-	-	2
		법정대리인 정보	1	-	-	-	1
		법정대리인 인증정보	1	-	-	-	1
		뉴스레터 수신여부	-	-	-	1	1
	선택 수집항목		1	-	-	-	1
		관심사항	1	-	-	-	1
		직업	1	-	-	1	2
		도서관사이트 관심사항	1	-	-	-	1
	그외 수집항목		0	-	-	-	0
		결제 관련 정보(은행계좌, 신용카드 정보, 핸드폰번호, 전화번호, 등)	2	-	-	-	2
	수집 방법		2	-	-	-	2
		온라인	2	1	3	-	6
		오프라인	2	1	-	-	3
		회원가입 프로그램 (KPAC)	1	-	-	-	1
		시스템연계를 통한 수집	-	2	-	-	2
개인정보 보유 및 이용기간			9	2	5	2	18
	정보파기 안내 (탈퇴 / ID 삭제)		10	4	7	4	25
		파기절차	8	3	7	4	22
		파기기한 및 방법	8	3	7	3	21
	특정 보유 안내		5	-	-	-	5
		대출정보	2	-	-	-	2
		도서관 대출관리 (준영구)	-	1	-	-	1
		도서관 대출관리 (준영구, 70년)	-	1	-	-	1
		회원정보	3	2	-	-	5
		도서관 이용 대상자 (준영구, 50년)	-	1	-	-	1
		홈페이지 관리를 위한 회원정보(성명, 연락처, 이메일주소) (2년)	1	-	-	-	1
		계약, 청약철회 (5년)	1	-	-	-	1
		대금결제, 제화공급 (5년)	1	-	-	-	1
		민원 처리 (3년)	-	-	-	1	1
		민원 처리 (5년)	1	-	-	-	1
		민원 처리 (10년)	1	-	-	-	1
		프로그램 참여자 명단 (5년)	1	-	-	-	1
		기증자료 등록관련 (3년)	1	-	-	-	1
		운영위원 (2년)	1	-	-	-	1
		학부모 연수 이수자 (준영구)	1	-	-	-	1
개인정보 제3자 제공			14	4	7	4	29
	비공개 원칙		13	5	7	3	28
	비공개 예외사항		12	4	7	3	26

		이용자 동의 시	8	4	5	3	20
		특별 법률 규정이 있는 경우	4	2	5	2	13
		위급한 상황	5	3	5	2	15
		통계작성 및 학술연구(특정개인이 알아볼 수 없는 형태)	11	4	6	2	23
		도서관사이트 서비스 이용약관 위배	1	-	-	-	1
		도서관사이트의 서비스를 이용하여 타인에게 법적인 피해를 주거나 미풍양속을 해치는 행위	1	-	3	-	4
		기타 법적인 조치를 취하기 위하여 개인정보를 공개해야 한다고 판단되는 충분한 근거(ex. 보호위원회의 심의·의결)가 있는 경우	7	4	5	3	19
		국제협정의 이행을 위해 외국정보, 국제기구에 제공하기 위해 필요한 경우	6	3	6	2	17
		범죄의 수사와 공소의 제기 및 유지를 위하여 필요한 경우	9	2	6	3	20
		법원의 재판업무 수행을 위하여 필요한 경우	7	3	6	2	18
		형 및 감호, 보호처분의 집행을 위하여 필요한 경우	3	2	3	1	9
		관계법령(대통령령)에서 정한 절차에 따라 요청한 경우	9	1	-	-	10
		계약의 이행에 필요한 개인정보로서 경제적/기술적인 사유로 통상의 동의를 받는 게 힘들 때	2	1	-	-	3
		다른 법률에 의해 보유기관 내부에서 이용하거나 보유기관 이외의 자에게 제공하는 경우	-	-	-	1	1
	개인정보 제공기관		-	1	-	-	1
	개인정보 제공 목적 및 범위		-	1	-	-	1
개인정보처리의 위탁			5	3	6	1	15
	위탁업무 수행 목적 외 개인정보의 처리 금지 관련 사항		2	1	-	1	4
	개인정보의 관리적·기술적 보호조치 사항		2	1	-	1	4
	개인정보의 안전관리 사항		2	1	-	1	4
		위탁업무의 목적 및 범위	2	1	-	-	3
		이용자 사전 동의	-	-	2	1	3
		재위탁 제한에 관한 사항	2	1	-	1	4
		개인정보 안전성 확보 조치 사항	2	1	-		3
		보유중인 개인정보의 관리현황점검 등 감독 사항	2	1	-	1	4
		수탁자가 준수하여야 할 의무 및 배상	2	1	-	1	4
		보안각서 작성	-	1	-	-	1
	수탁자에 대해 홈페이지에 공개		-	1	3	1	5
정보주체의 권리,의무,행사방법			14	4	5	4	27
	개인정보 열람 요구		14	4	5	4	27
		열람 요구 법률 근거	12	3	4	2	21
		열람 제한 법률 근거	10	3	4	2	19
	개인정보 정정,삭제 요구		12	4	5	4	25
		정정, 삭제 요구 법률 근거	7	3	4	2	16
		정정, 삭제 거부 법률 근거	4	2	4	1	11
	개인정보처리정지요구		8	3	5	3	19
		처리정지 요구 법률 근거	5	2	4	1	12
		처리정지 거부 법률 근거	4	2	5	1	12

개인정보 보호를 위한 안전조치			8	5	7	3	23
	개인정보취급직원 최소화 및 교육		5	5	7	3	20
	관리직원 인증서를 통한 로그인		-	1	-	-	1
	내부관리계획 수립 및 시행		3	2	7	2	14
	정기적인 자체감사 실시		-	1	1	-	2
	개인정보 암호화		6	4	7	2	19
	홈페이지 보안조치		10	1	4	1	16
	해킹등에 대비한 기술적 대책		8	2	8	2	20
	개인정보처리시스템 접근제한		6	5	6	3	20
	접근통제시스템의 설치		-	1	4	1	
	접속기록의 보관		4	2	2	-	8
	문서보안을 위한 잠금장치 사용		2	-	6	-	8
	비인가자에 대한 출입 통제		6	4	5	3	18
	개인정보 보호(아이디, 비밀번호 등의 보안 유지 책임)의 책임소재 고지		2	2	-	-	4
		온라인 서식 자료의 의사 표시 시 유의사항	10	2	4	1	17
	링크, 배너를 통한 타 웹사이트 방문시 해당 사이트 정책 안내		8	1	4	1	14
	홈페이지 이용 중 타인의 개인정보 취득 금지 및 처벌 안내		9	-	4	1	14
	공공 I-PIN 사용		2	-	-	-	2
	보안프로그램 설치 및 갱신		1	3	4	2	10
미성년자 및 아동의 보호정책			2	1	3	-	6
	법정대리인의 동의		1	-	-	-	1
	법정대리인의 권한		4	-	4	-	8
개인정보 책임자 및 담당자 연락처			15	5	8	4	32
권익침해 구제방법 안내			13	4	6	4	27
개인정보 처리방침의 변경 안내			8	2	6	1	17
영상정보(CCTV) 개인정보처리방침			4	2	2	-	8
	설치 근거 및 설치 목적		5	3	2	-	10
		시설안전 및 화재 예방	3	3	2	-	8
		이용자 안전을 위한 범죄 예방	2	2	2	-	6
		주차 계도	-	-	-	-	0
	설치 대수·위치 및 촬영범위		4	2	2	-	8
	관리책임자 및 접근권한자		4	1	2	-	7
	촬영시간, 보관기간, 보관장소 및 처리방법		4	2	2	-	8
	설치 및 관리 등의 위탁에 관한 사항		3	-	-	-	3
	개인영상정보의 확인 방법 및 장소에 관한 사항		2	-	2	-	4
	영상정보의 이용 및 제공의 제한		1	1	2	-	4
	정보주체의 영상정보 열람, 삭제 등 요구에 대한 조치		3	1	2	-	6
	영상정보의 안전성 확보조치		3	2	2	-	7

	개인정보 처리방침 변경에 관한 사항		3	-	-	-	3
	CCTV 안내판 설치		1	-	-	-	1

* 회색부분: 도서관 서비스와 직접적으로 관련된 항목임.
* 오른쪽의 숫자는 해당 항목이 출현한 빈도임.

다. 도서관의 개인정보보호정책의 문제점

지금까지 조사·분석된 국내의 개인정보보호정책의 내용, 그리고 국내외 사례분석 등을 통해서 몇 가지 문제점 및 시사점을 도출하고자 하였다. 분석된 내용은 개인정보보호정책을 개발하는데 기반이 되며, 문제점이 개선될 수 있도록 하였다.

첫째, 개인정보보호정책을 지칭하는 용어가 통일되어 있지 않았다. 개인정보 처리방침, 개인정보보호지침, 개인정보보호정책 등 비슷한 용어가 사용되고 있어 통일성이 요구된다고 할 수 있다. 해외 도서관의 경우에는 'privacy policy' 라고 하여 프라이버시 정책이라는 말을 많이 사용하고 있었다.

둘째, 개인정보보호정책이 어떤 목적으로 수립되었으며, 어떤 효과를 가지고 있는지에 대해서는 대체적으로 언급되어 있으나 개인정보보호정책의 근거법령의 내용이 너무 간단하게 되어있다. 예를 들어 'OO대학교 중앙도서관(이하 "중앙도서관"이라 함) 홈페이지는 「개인정보 보호법」에 따라 이용자의 개인정보 보호 및 권익을 보호하고 개인정보와 관련한 이용자의 고충을 원활하게 처리할 수 있도록 다음과 같은 처리방침을 두고 있습니다.' 라고만 되어 있고 어떤 법적 근거에 의해 수립된 것인지에 대한 언급은 없다. 반면 ALA의 가이드라인이나 해외 사례의 경우에는 어떤 법에 근거를 두고 있는지에 대해 언급하고 있다.

셋째, 이와 더불어 도서관에서의 개인정보보호정책은 다른 법과 달리 사서의 윤리정신에 입각한다는 내용이 언급되어야 할 것이다. 국내의 경우 도서관인 윤리선언이나 「도서관법」과 관련하여 이 가이드라인이 갖는 의미에 대해 전혀 언급하고 있지 않은 것이 해외 사례와 다른 점이라고 할 수 있다.

넷째, 일반적으로 대부분의 지침이나 정책은 그 지침이나 정책에서 사용하게 되는 용어에 대해 정의해 주는 것이 일반적이다. 같은 용어라도 사용되는 상황에 따라 조금씩 다르게 이해될 수 있기 때문이다. 시라큐스대학교 도서관의 개인정보보호정책의 용어정의 부분에서 개인정보, 대학정보, 인증서비스, 도서관웹사이트, 비즈니스 거래 등 해당 가이드라인에서 사용되는 용어에 대해 정의해 놓고 있는 것을 알 수 있다.

다섯째, 도서관에서 수집되는 개인정보 및 개인정보의 처리내용에 대해서 매우 다양함을 알 수 있다. 이는 관종에 따라 또는 개개 도서관의 개인정보처리방침에 따라 다를 수 있기 때문이다. 그러나 개인정보보호정책은 이용자의 개인정보를 보호하기 위한 것이므로 반드시 기술되어야 할 내용의 표준화는 필요하다고 본다.

여섯째, 정책 또는 지침의 수립날짜를 포함하여 변경날짜, 최종 변경날짜 등을 기술해 주어야 한다. 그러나 국립중앙도서관의 개인정보보호지침의 경우 본 연구자가 연구하고 있는 동안 변경이 되었음에도 불구하고 수립날짜, 개정날짜 등이 언급되어 있지 않다. 반면에 서울대학교 도서관의 경우 2007년에 처음 수립되고 중간개정을 거쳤으며, 가장 최근에는 2012년 6월에 개정되었음을 알리고 있다.

일곱째, 최근에 개인정보보호정책에 대한 관심이 고조된 것은 무엇보다 정보통신기술의 발전으로 인한 개인정보침해가능성이 높아졌기 때문이다. 따라서 개인정보보호지침에 제시되는 항목은 기술의 발전을 반영하고, 이로 인해 발생할 수 있는 가능성에 대해 지침으로 반영해야 하며, 그 갱신주기도 다른 법에 비해 비교적 자주 갱신되어야 할 것이다. 이는 개인정보보호지침의 갱신주기와 비슷한 주기로 하는 것이 바람직하다고 본다.

마지막으로 개인정보보호정책의 내용이 너무 일반적이어서 도서관에서 사용되는 지침으로 보기 힘든 부분이 있다. 예를 들어 해외도서관 사례의 경우 참고서비스, 대출서비스, 아웃소싱 시 개인정보관리 등으로 도서관업무와 직접적으로 연결시켜 이용자의 개인정보를 보호하기 위한 가이드라인을 제공하고 있는 것을 볼 수 있었는데, 이는 우리나라 도서관들의 개인정보보호정책과 매우 다르다는 것을 알 수 있다.

2. 도서관의 개인정보보호정책 개발방향

본 장에서는 도서관 이용자의 개인정보보호정책의 개발방향에 대해서 집중적으로 논의하고자 한다. 본 연구에서 제안된 이 지침은 관종을 구분하지 않고 포괄적으로 제시되는 것이기 때문에 특정 관종의 지침으로 그대로 사용할 수 없고, 지침에 어떠한 내용이 포함되어야 하는지에 대한 핵심적인 사항을 참조할 수 있을 것으로 보인다.

개인정보보호정책은 크게 총칙과 일반원칙으로 구분할 수 있다. 총칙에는 개발목적, 용어정의, 개인정보의 범위, 관련된 국내법으로 구분하고, 일반원칙에는 도서관 이용자의 프라이버시를 보호하기 위한 구체적인 지침 내용을 포함 한다. 개인정보보호정책의 구조는 선행연구, 국내외의 조사된 지침, 각종 법률의 프레임을 참조한 것이며, 그 내용에 대한 구체적인 개발방향의 논의는 다음과 같다.

2.1 개인정보보호정책의 개발목적 명시

개인정보보호정책에는 개발목적이 분명히 명시되어 있어야 한다. 선행연구 및 사례분석에서 보았듯이 대부분의 지침은 그 지침의 개발목적이 명시되어 있는 것을 알 수 있다. 본 연구에서는 지침의 개발목적을 세 가지로 제안하고자 한다.

첫째, 프라이버시 권리는 헌법에 명시된 인간의 가장 기본적인 권리임을 알 수 있다. 프라이버시 권리가 헌법의 최고 원리인 인간의 존엄과 가치를 그 내용으로 할 때에는 공·사법의 공통의 원리로서 사인간의 법률관계에서도 효력을 가진다고 한다. 따라서 타인에 의해 개인의 프라이버시 권리가 침해될 경우에는 기본권의 제3자적 효력(대사인적 효력)에 관한 간접적용설에 따라 불법행위를 구성하게 된다(변재옥 1983; 이재명 1984).

둘째, 이 정책은 도서관을 위한 개인정보보호정책으로 도서관인의 윤리의식 및 사명감을 포함하여야 한다. 국내의 경우 '도서관인 윤리선언'의 [자료]부분에서 '도서관인은 지식자원을 선택, 조직, 보존하여 자유롭게 이용케하는 최종 책임자로서 이를 저해하는 어떠한 간섭도 배제한다'라고 하고, 그 하부조항에

서 '도서관인은 이용자와 관련된 개인정보를 보호하며 그 공개를 강요받지 아니한다'고 언급되어 있으며, 이를 참조할 필요가 있다. ALA의 The Library's Bill of Rights는 도서관의 이상, 시민의 정보권, 그리고 그러한 이상을 뒷받침하기 위해 전문직으로서의 사서의 권리와 책임에 대한 것을 분명히 하여 해외 도서관의 개인정보보호지침은 이러한 선언을 기반으로 하고 있음을 명시하고 있다.

셋째, 이러한 정책의 개발목적과 적용효과는 무엇인지에 대해 언급되어야 한다. 이는 대부분의 국내외 지침에 나와 있는 것으로, '도서관은 「개인정보 보호법」 법령의 규정에 따라 수집·보유 및 처리하는 개인정보를 공공업무의 적절한 수행과 국민의 권익을 보호하기 위한 것'으로 명시되어 있음을 알 수 있다. 다음의 예시가 개인정보보호정책의 목적에 포함될 수 있다.

첫째, 이 정책은 헌법의 최고 원리인 인간의 존엄과 가치를 내용으로 하는 프라이버시 권리를 기반으로 한다.

둘째, 이 정책은 도서관 현장에서 초래될 수 있는 문제점에 대하여 대응할 수 있는 판단기준을 제시하는 도서관인 윤리선언을 기반으로 한다.

셋째, 이 정책은 도서관 이용자의 프라이버시 보호를 위해 정보통신기술의 발전으로 변화된 환경에서도 적용할 수 있도록 하고자 함이다.

넷째, 이 정책에 따라서 도서관은 자연인의 기본적 권리와 자유를 보호하고, 개인정보처리와 관련한 프라이버시 권리를 보호하여야 한다.

2.2 용어 정의의 통일

정책에서 사용되는 기본적인 용어에 대한 명확한 정의를 포함하여야 한다. 용어에 대한 정의는 주로 해당 정책 내에서 사용되는 용어를 명확히 하기 위한 것으로 대부분의 법률, 가이드, 지침 등에서는 해당 규정 내에서 사용되는 용어에 대해서 설명하고 있다.

본 연구에서 제안되는 도서관 이용자의 개인정보보호정책에는 다음과 같은 용어가 주로 사용되고 있으며, 이에 대한 설명은 국어사전, 백과사전, 연구논문 등에서 정의된 것 등을 참조하였다.

개인정보: 「개인정보 보호법」 제2조제1항에 의하면, 개인정보란 살아 있는 개인에 관한 정보로서 당해 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.

개인정보파일: 「개인정보 보호법」 제2조에서는 개인정보를 쉽게 검색할 수 있도록 일정한 규칙에 따라 체계적으로 배열하거나 구성한 개인정보의 집합물로서 자기테이프, 자기디스크 등 전자적 매체에 기록된 것이다.

개인정보노출: 웹사이트를 통한 개인정보노출이란, 일반 인터넷 이용자가 해킹 등 특별한 방법을 이용하지 않고 정상적으로 인터넷을 이용하면서 타인의 개인정보를 취득할 수 있도록 방치되어 있는 것을 말한다.

개인정보취급자: 개인정보처리자의 지휘·감독을 받아 개인정보를 처리하는 업무를 담당하는 자로서 직접 개인정보에 관한 업무를 담당하는 자와 그 밖에 업무상 필요에 의해 개인정보에 접근하여 처리하는 자를 말한다.

개인정보처리자: 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하기 위하여 스스로 또는 다른 사람을 통하여 개인정보를 처리하는 공공기관, 법인, 단체 및 개인 등을 말한다.

2.3 개인정보의 범위의 명시

도서관의 개인정보보호정책은 보호대상인 개인정보 범위를 명확히 명시해 주어야 하며, 개인정보의 범위를 비교적 넓게 인정해 주어야 한다. 개인정보의 범위를 넓게 인정해야 하는 이유에 대해 행정안전부(2003)는 개인정보의 취급·공개에 따라 개인이 자신의 권리·이익을 침해당했다고 느끼는 정보가 개인에 따라 다르고, 또한 처리방법이나 사용목적에 따라, 그리고 정보의 종류에 따라 적용대상 여부를 결정하지 않고 모든 정보를 보호대상으로 삼고 있다고 밝히고 있다.

도서관은 공공기관으로서 국내 공공기관에 포함되며, 따라서 「개인정보 보호법」에 지정된 개인정보 적용범위를 적용하는 내용을 지침에 포함해야 한다. 이 법에서는 개인정보의 유형을 다음 <표 4-3>와 같이 구분하고 있다.

<표 4-3> 개인정보의 유형

구분	내 용	
일반정보	일반정보	이름, 주민등록번호, 주소, 전화번호, 생년월일, 출생지, 가족관계 및 가족구성원의 정보 등
신체적 정보	신체정보	얼굴, 지문, 홍채, 음성, 유전자정보, 키, 몸무게
	의료/건강 정보	건강상태, 진료기록, 신체장애, 장애등급
정신적 정보	기호/성향 정보	도서, 비디오 대여기록, 잡지구독정보, 여행 등 활동내역, 식료품 등 물품구매내역, 인터넷 웹사이트 검색내역
	신념/사상 정보	종교, 활동내역, 정당, 노조 가입여부 및 활동내역

재산적 정보	개인/금융 정보	소득정보, 신용카드번호 및 비밀번호, 통장계좌번호 및 비밀번호, 동산·부동산 보유내역, 저축내역
	신용정보	개인 신용 평가정보, 대출 또는 담보설정 내역, 신용카드 사용내역
사회적 정보	교육정보	학력, 성적, 출석상황, 자격증 보유내역, 상벌기록, 생활기록부
	법적정보	전과, 범죄 기록, 재판기록, 과태료 납부내역
	근로정보	직장, 고용주, 근무처, 근로경력, 상벌기록, 직무평가기록
기타	통신정보	통화내역, 인터넷 웹사이트 접속 로그파일, 전자메일이나 문자메시지
	위치정보	IP주소, GPS 등에 의한 개인위치 정보
	병역정보	병역여부, 군번, 계급, 근무부대
	화상정보	CCTV를 통해 수집된 화상정보

* 공공기관 개인정보관리 매뉴얼의 내용을 편집한 것임(p.18)

또한 도서관 업무 수행에 있어 취급하게 될 개인정보의 식별정도와 민감도 등을 기준으로 개인정보를 분류하고 개인에 대한 식별정도나 민감정도를 고려하여 관리하도록 하고 있다. 개인식별정도에 따라 <표 4-4>와 같이 직접식별정보와 간접식별정보로 나눌 수 있다.

<표 4-4> 개인식별정도

개인식별정도	내용
직접식별정보	이 정보만으로 당해 개인의 권익을 침해할 수 있는 정보 - 주민등록번호, 전자메일계정, 이용자 계정, 무선통신의 전자번호, 운전면허 번호, 지문, 홍채 등
간접식별정보	그 자체만으로는 개인을 식별할 수는 없으나, 직접 식별정보 등과 결합하여 용이하게 개인을 식별할 수 있는 정보 - 성명, 주소, 유선전화번호, 성별, 나이, 취미, 신장, 병력, 패스워드 등

* 공공기관 개인정보관리 매뉴얼의 내용을 편집한 것임(p.20)

또한 개인정보는 민감정도에 따라 등급이 매겨질 수 있으며, <표 4-5>와 같이 나뉠 수 있다. 개인정보의 민감정도에 따라 보안기준 또는 권한설정을 달리하여 정보공개 시 공개정도를 고려할 수 있다.

<표 4-5>개인정보 민감정도

등급	내용
1급	정치적/철학적 신조, 건강/의료, 성적기호, 인종, 혈통, 전과, 국가안보와 관련된 비밀정보 등
2급	교육, 고용(인사정보 등), 금융, 신용, 주민등록번호, 자격증명, 지문, 혈액형, DNA, 출입국 등
3급	개인이 동의하여 제출한 정보, 프로파일된 개인정보, 법령에 의한 수집정보
4급	기관 견해, 타인 견해, 정부기관 응답, 공개가능한 통신문 등
5급	연구목적, 통계목적, 학술자료 등의 비개인정보로 활용되는 정보 등

* 공공기관 개인정보관리 매뉴얼의 내용을 편집한 것임(p.20)

2.4 가이드라인 개발시 고려해야 할 관련 법 및 정책

도서관은 공공기관으로서, 안전행정부의 「개인정보 보호법」을 준수해야 하며, 따라서 도서관의 개인정보보호정책은 이 법과 상치되는 규정을 갖지 않도록 해야 한다. 또한, 「개인정보 보호법」 제6조(다른 법률과의 관계)에서 '개인정보보호에 관하여는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정하는 바에 따른다'고 명시하고 있다. 도서관 개인정보보호정책은 「개인정보 보호법」과 관련이 있으며, 이 법을 준수한다는 내용을 정책에 명시해야 한다.

도서관 개인정보보호정책은 문화체육관광부의 「도서관법」의 적용을 받는다는 내용을 포함하여야 한다. 특히 「도서관법」 제8조(이용자의 개인정보보호)가 도서관 이용자의 프라이버시와 밀접한 관련이 있다.

또한 도서관 개인정보보호정책은 도서관인 윤리선언 내에 있는 개인정보와 관련된 내용을 준수한다는 내용이 포함되어야 한다. 도서관인 윤리선언의 제6조 라항에서는 '도서관인은 이용자와 관련된 개인정보를 보호하며 그 공개를 강요받지 아니한다'라고 규정하고 있다.

도서관에 RFID 시스템 도입이 일반화되어 가고 있는 현 상황에서는 「RFID 프라이버시보호 가이드라인」을 참조할 필요가 있다. 또한 도서관 입구나 내부에 CCTV를 설치하는 사례가 많아지고 있기 때문에 「개인정보 보호법」 제25조에 따라 개인정보보호를 위한 공공기관의 CCTV 설치·운영 지침과 안내판을 마련해야한다.

결론적으로, 도서관 개인정보보호정책관련 법 및 정책 부분에는 이 정책에 영향을 미치는 법을 포함하여야 한다. 또한 이 정책에 포함되지 못한 내용이 있을 경우 적용할 수 있는 다른 상위법 및 관련법을 구체적으로 언급하고, 이를 참조할 수 있도록 해야 한다. ALA 가이드라인은 도서관의 이용자프라이버시 및 기밀에 대한 정책지침을 제시할 때 개인정보의 정의 및 관련법 등을 소개하고 구체적인 지침으로 포함되어야 할 내용들을 제시하고 있다.

2.5 일반적인 지침에 포함되어야 할 내용

도서관 개인정보보호정책의 일반적인 지침에는 도서관 이용자가 도서관을 이용하는 과정에서 발생할 수 있는 상황 즉, 이용자의 개인정보가 노출되고

프라이버시가 침해당할 수 있는 상황들에 대한 구체적인 가이드라인을 제시해야 한다.

그러나 3장의 현황조사에서도 언급하였듯이, 국내 도서관들의 개인정보처리지침이나 개인정보보호방침은 여타의 공공기관의 보호지침이나 모든 공공기관에 공통 적용 가능한 국가법률인 「개인정보 보호법」에 있는 내용과 차별화되어 있지 않았다.

예를 들어 해외의 시라큐스도서관의 도서관프라이버시 정책에는 도서관웹사이트 브라우징 시 수집되는 개인정보 및 그에 대한 보호방침, 참고서비스 과정에서 수집되는 정보에 대한 정책 등이 있으며, 그 외 도서관목록, 대출, 상호대차, 온라인정보자원, 도서관 연구관련 내용, 업체와의 계약 등의 과정에서 발생하는 개인정보관련 내용을 다루고 있다.

결론적으로, 도서관 개인정보보호정책의 일반지침에는 도서관에서 서비스를 제공하는 과정, 이용자가 도서관 서비스를 이용하는 과정, 그리고 도서관이 이용자의 개인정보를 필요로 하는 업무를 수행하는 과정에서 발생할 수 있는 프라이버시 침해 상황에 대한 가이드라인이 개발되어야 한다. 그리고 이 지침은 「개인정보 보호법」에 있는 법률내용과 상치되지 않아야 한다.

따라서 본 절에서는 국내외 현황조사 및 선행연구를 기반으로 구체적인 지침을 제시하고자 하며, 도서관과 밀접한 관련이 있는 내용을 중심으로 기술하고자 한다. 또한 본 연구에서는 프라이버시 침해가 발생할 수 있는 상황을 크게 네 그룹으로 구분하고자 한다. 첫째, 개인정보에 대한 일반적인 지침으로 「개인정보 보호법」에 있는 내용을 포함하도록 한다. 둘째, 중앙정부가 법률집행 하는 과정에서 도서관 이용자의 프라이버시를 침해할 수 있는 상황에 대한 것이다. 셋째, 도서관이 일상 업무를 수행하는 과정에서 발생할 수 있는 프라이버시 침해 상황에 대한 것으로는 대출, 참고서비스 등이다. 넷째, 도서관 관계자가 아닌 제3자와 도서관 이용자의 이용자정보를 처리하는 과정에서 발생할 수 있는 프라이버시 침해 상황에 대한 가이드라인이다.

가. 개인정보처리와 관련된 내용

국내외 현황조사 및 「개인정보 보호법」에 나와 있는 개인정보에 대한 모든 것을 수용하도록 한다. 여기에 포함될 내용은 다음과 같다. 이에 대한 구체적인 내용은 「개인정보 보호법」및 그 시행규칙을 참조하도록 해야 한다.

1) 개인정보의 처리목적
2) 개인정보의 처리 및 보유 기간

3) 개인정보의 제3자 제공에 관한 사항(해당되는 경우에만)
4) 개인정보처리의 위탁에 관한 사항(해당되는 경우에만)
5) 정보주체의 권리·의무 및 그 행사방법에 관한 사항
6) 처리하는 개인정보의 항목
7) 개인정보의 파기에 관한 사항
8) 개인정보 보호책임자에 관한 사항
9) 개인정보 처리방침의 변경에 관한 사항
10) 개인정보의 안전성 확보 조치에 관한 사항 등

나. 정부기관의 법집행과 관련된 프라이버시 문제

도서관과 사서는 이용자의 지적자유를 보장해 줄 의무와 국가의 안전을 위해 협조도 해야 하는 입장에 있다. 그래서 ALA지침의 도서관 개인정보보호 내용 중에는 국가기관이나 법집행기관이 사회 및 국가의 안전을 위하여 정보를 요청할 경우, 정당한 절차에 의해서 특정 범위 내에서 이용자 정보를 검찰에게 제공하는 것을 허용하도록 하는 내용이 포함되어 있다.

개인정보보호지침에는 정부기관의 법집행, 그리고 국가보안에 관련된 문제가 발생할 경우에 사서와 도서관이 어떻게 행동해야 하는지에 대한 내용이 포함되어야 한다. 본 연구에서는 '사서와 도서관은 법집행기관이 발행한 영장이 있는 경우나 법률에 특별한 규정이 있는 경우, 그리고 법령상 의무 준수를 위해 불가피한 경우를 제외하고 어떠한 경우에도 도서관 이용자에 대한 개인정보의 열람, 정정, 삭제, 제3자에 대한 이전을 하지 않는다.'는 내용이 지침에 포함될 것을 제안한다.

다. 도서관의 업무수행상 개인정보처리 문제

1) 대출기록

도서관에서 가장 많이 이용되는 서비스 중의 하나는 대출반납서비스로서 대출자와 대출된 책에 대한 기록의 저장기간이 논점이 될 수 있다. 도서관대출시스템은 이제 사회적 감시시스템의 하나로 간주되기도 했으며(Johnston 2000), 이 시스템으로 인해 개인의 과거정보는 언제든지 읽혀질 수 있으며, 특정 이용자에 대한 정보나 행적을 몇 초안에 알아낼 수 있다고 했다(Garoogian 1991).

이러한 문제점을 최소화하기 위해 California의 Ventura Country에서 사용

하고 있는 도서관시스템은 다음 이용자가 대출할 때까지만 특정책의 대출 정보를 보관하며, 누가 그 책을 대출했는지에 대한 정보는 삭제한다. 그러나 연체요금이 있는 이용자의 기록은 연체요금지불이 완료되어야 삭제된다. 매디슨 공공도서관은 30일 또는 다음 대출자에게 대출될 때까지로 이용자레코드보관기간을 정해놓고 있다(Madison Public Library 2012).

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

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

Tripathi & Tripathi(2010)은 이용자들이 도서를 선택한 것을 기반으로 특성지어질 수 없다고 했다. 그들이 읽고 싶은 것을 읽었다는 것 때문에 평판이 달라진다는 것은 합리적이지 못하다는 것이다. 이용자가 읽는 것을 두려워한다면, 그들의 사고는 편협한 상태로 남아있게 되고, 동전의 다른 면을 보거나 판단하는 것은 어렵게 될 것이다(Tripathi & Tripathi 2010). 한 마디로 이용자의 대출기록의 보관과 활용이 이용자의 완전한 지적자유의 보장 여부에 지대한 영향을 미칠 수 있다는 것이다.

이와 같이 이용자의 도서관대출기록은 이용자의 지적자유와 밀접한 관련이 있다. 대출기록은 특정 이용자의 행적, 습관, 취미, 사상, 가치관을 파악하는 사회적 감시시스템의 하나로 간주(Johnston 2000)될 수 있다. 따라서 대출기록과 관련하여 다음과 같은 내용이 지침에 포함되어야 한다.

첫째, 도서관의 대출기록은 「개인정보 보호법」에 따라 오로지 통계적인

목적으로 활용되며, 통계적 목적이 완료되면 즉시 삭제한다.

둘째, 대출기록은 반납과 동시에 삭제하며, 연체가 있을 경우 연체요금이 완납되자마자 삭제한다.

셋째, 이용자에게 연체를 알리는 이메일과 SMS는 대출기록의 기밀을 해칠 수 있으므로 개인이용자의 수신동의를 별도로 받아야 한다.

넷째, 도서관 서비스 이용요금 및 연체료를 받는 데 신용카드를 사용할 경우 신용카드의 번호, 사용내역, 관련 정보에 대한 유출을 방지한다.

다섯째, 출력된 개인정보는 분쇄나 소각을 통해 파기해야하며, 전자적 파일 형태로 저장된 개인정보는 기록을 재생할 수 없도록 기술적 방법을 사용하여 삭제한다.

즉, 모든 기록은 이용자의 동의를 얻도록 해야 하며, 대출서비스를 위해 수집된 개인정보는 이용목적이 달성되면 즉시 파기해야 한다.

2) 온라인탐색서비스

이용자들은 온라인상으로 또는 도서관의 컴퓨터들을 이용하여 도서관 온라인 목록을 탐색하고 신문, 잡지, 회사정보, 금융정보 데이터베이스 등을 탐색하는데, 이러한 정보이용기록들은 도서관 서버에 저장될 수 있다. 이용자는 보다 발전된 개인화된 서비스를 제공받고 싶다면 이러한 정보이용기록의 수집을 동의할 수 있고 그렇지 않다면 개인의 프라이버시를 보호하기 위해 기록의 저장에 대하여 거부할 수 있는 선택권을 가진다. 그러므로 도서관은 라이선스 인증을 통하여 기록의 저장유무에 대하여 이용자에게 결정권을 부여하는지 혹은 기록저장에 대하여 공지를 한 후 이용자에게 동의를 얻는 과정을 거치도록 할 것인지에 대해 고려해야한다.

온라인탐색서비스를 제공하는데 프라이버시가 침해될 수 있는 사례로서, 첫째, 라이선스가 있는 데이터베이스를 이용할 경우이다. 도서관 이용자는 이메일주소나 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 로컬컴퓨터에 쿠키를 설치하여 매우 정교한 방법으로 이용자의 행동을 추적하며(DeMarco 2006), 대부분의 이용자는 쿠키나 쿠키의 역할에 대해서 잘 모른다. 도서관 직원은 쿠키의 문제를 해결하기 위해 도서관 공용컴퓨터 관리 문제에 대해 고민해야 할 것이다(Leiserson 2002).

즉, 이용자는 도서관에서 제공하는 온라인목록과 도서관을 통해 접근가능한

온라인서비스를 이용할 수 있다. 그러나 서비스이용 기록에 대해서는 이용자의 동의절차가 필요 하다. 따라서 온라인탐색서비스 제공과 관련한 프라이버시 보호정책을 다음과 같이 제안한다.

첫째, 온라인서비스에 대한 이용기록은 통계적 목적으로만 사용하며, 추가적인 이용기록을 남기는 것을 동의하지 않은 경우에는 이용자의 서비스 이용기록은 즉시 삭제한다. 이는 연구자를 포함한 이용자의 프라이버시가 도서관의 편의성 요인보다 우선하기 때문이다(Adams et al. 2005).

둘째, 온라인탐색서비스를 제공하는 도서관 내 또는 외부업체에 제공되는 도서관 이용자 정보는 이용자가 원할 경우 언제든지 삭제할 수 있도록 허용해야 한다.

셋째, 온라인탐색서비스를 위해 쿠키가 설치되는 경우 이용자에게 쿠키의 기능에 대해 명확히 알리며, 이용자가 원하지 않을 경우 즉시 삭제한다.

3) 상호대차서비스 및 원문서비스

상호대차서비스나 외부 기관으로부터의 정보수집을 요구하는 서비스는 개개 도서관 이용자의 익명성을 파기하는 위험에 놓일 수 있으며, 도서관상호대차 절차는 원격 대여 도서관과 사용자 정보를 공유하게 할 수 있고, 이용자의 연구주제나 관심주제가 관외까지도 노출될 수 있다(Klinefelter 2007). 특히 로펌 도서관에서의 상호대차서비스는 클라이언트의 신분을 노출시키는 매우 큰 위험이 될 수도 있다(Wallace 1988)

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

상호대차서비스는 물론 원문서비스도 자관 이용자의 연구주제나 관심주제, 그리고 개인정보가 다른 도서관에게 알려지게 할 수 있다. 따라서 다음과 같은 내용이 지침에 포함되어야 한다.

첫째, 대출기록과 마찬가지로 상호대차기록은 대출된 책이 반납됨과 동시에 삭제한다. 연체가 있을 경우 연체료가 완납되는 즉시 그 기록을 삭제한다.

둘째, 원문서비스 이용기록은 서비스가 완료되면 즉시 삭제한다.

셋째, 위 서비스를 제공하기 위해 「개인정보 보호법」제10조에 의거하여 개인정보의 동의가 있는 경우 개인정보가 기록되며, 통계적 목적 이외에는 사용하지 않는다는 것을 공지해야 한다.

4) 참고서비스

참고서비스에는 이용자의 신분을 알 필요가 없는 서비스와 이용자의 신분을 밝혀야 하는 서비스 또는 통계를 위해 반드시 기록을 남겨야 하는 경우가 있다. 특히 온라인 참고서비스를 이용하기 위해서는 반드시 이용자의 신분을 밝혀야 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 있고 아닐 수도 있다. 참고사서는 질 높은 서비스를 제공하기 위해 연구자들의 관심분야에 대한 기록을 남기고, 장서개발, 패스파인더 개발을 통해, 핵심 이용자에 대한 맞춤형 참고서비스를 제공하고자 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)은 도서관이 개개의 고객에게 각각 다른 서비스를 제공하는 한 익명성 보장은 불가능하다고 반박했다.

이와 같이 도서관에서는 다양한 온·오프라인 참고서비스를 제공하고 있고, 이러한 서비스를 제공하는 과정에서 이용자에 대한 개인정보가 수집되게 되며, 이에 대한 처리지침을 다음과 같이 제안한다.

첫째, 오프라인 참고서비스를 제공하는 경우 개인의 동의를 얻어 참고서비스 내용을 최소한으로 기록하며, 기록의 목적이 달성된 경우에는 지체 없이 파기한다.

둘째, 온라인 참고서비스의 경우 질문의 공개여부를 개인이 선택할 수 있게 하며, 서비스 기록은 개인 이용자가 즉시 삭제할 수 있다.

셋째, 이용자의 신분을 알 필요가 없는 서비스의 경우 개인정보를 요구하지 않도록 한다.

5) 소셜서비스

블로그, 위키, 온라인 커뮤니티, Facebook, MySpace와 같은 소셜 커뮤니티 기술은 도서관마케팅은 물론 도서관에 대한 서비스 및 콘텐츠를 향상시키는데 많은 기여했다고 할 수 있다(Farkas 2006). 이러한 서비스들은 도서관 서비스

를 제공하고 콘텐츠를 생성하는 도구역할을 하고 있다(Breeding 2006). 그러나 온라인 커뮤니티에서 프라이버시는 데이터보안, 제3의 정보제공자 접근, 모든 이용자에 대한 접근가능성 문제를 포함한다(Kinzie and 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 했으며(Lamb and Johnson 2006), 도서관은 각각의 서비스 이용기록에 대한 정책개발을 놓고 고민해야 한다.

이와 같이 소셜서비스는 도서관 서비스와 콘텐츠를 향상시키고 도서관마케팅에 기여하였지만, 이용자의 프라이버시를 침해할 수 있는 가능성도 높였다. 익명의 연계는 문제가 되지 않지만 실명이 요구될 경우 소셜서비스는 개인정보 보안의 보장을 어렵게 할 것이다. 즉 소셜서비스는 이용자정보를 최소한으로 요구해야 하며, 이러한 서비스를 이용하는 이용자에 대한 경고를 포함해야 한다. 따라서 다음과 같은 내용이 포함되어야 한다.

첫째, 블로그, 위키, 온라인 커뮤니티, Facebook, MySpace와 같은 소셜커뮤니티는 개인정보보안이 어려우므로 도서관 이용자는 개인정보를 스스로 관리해야 한다.

둘째, 이용자가 원할 경우 개인정보와 개인이 남긴 메시지는 삭제한다.

6) 도서관컴퓨터와 데이터 관리

도서관에 오는 이용자들은 도서관 컴퓨터를 이용하여 다양한 소프트웨어를 이용하고 있다. 도서관 아이디를 가진 이용자만이 사용할 수 있는 컴퓨터의 경우, 그 이용자가 접근한 웹사이트, 이용한 데이터베이스, 사용한 소프트웨어 등이 모두 기록된다(Klinefelter 2007). 이러한 정보의 보관에 대하여 California의 Ventura County 도서관은 이용자가 방문한 사이트, 어떤 이용자가 어떤 사이트를 방문을 했는지에 대한 기록을 보관하고 있으나, 한달에 한번씩 도서관 컴퓨터 이용 기록들을 삭제하고(Ventura County Library 2012), 매디슨공공도서관은 10일 동안만 그러한 정보를 보관한다(Madison Public Library 2012). Falk(2004)는 이용자의 프라이버시 침해에 그러한 기록들이 사용될 수 없도록 관리되어야 한다고 주장했다.

Dettlaff(2007)도 소속기관, 벤더, 심지어 국가기관들까지도 우리가 알지 못하는 방법으로 우리의 컴퓨터 사용기록을 모니터링할 수 있다고 했으며, 그는 가능하면 최대한 빨리 불필요한 기록과 사용로그를 삭제해야 한다고 주장했다. 그는 Learning Resources Center(LRC)에서 근무할 때 전자적 탐색기록을

기밀로 유지하는 방법으로 하루에 한번, 가능하면 더 자주 컴퓨터 캐시를 삭제했다고 했다.

도서관 컴퓨터를 이용하여 이용자는 수많은 일을 하고 있다. 웹사이트 방문, 이메일교환, 문자메시지 교환, 데이터베이스 검색, 책 검색, 비디오 및 오디오 청취, 문서작성, 금융서비스 등 매우 사적인 일들을 하고 있다. 이러한 모든 기록이 이용자가 해당 컴퓨터를 떠난 후에도 며칠 동안 남아있게 되었을 때 많은 문제가 발생할 수 있다고 본다. 첫째, 어떤 이용자가 어떤 일을 했는지를 알게 되는 것 자체가 프라이버시 침해의 여지가 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 마쳤을 때 모든 사용기록이 즉시 삭제될 수 있는 프로그램을 설치하는 것이 권장된다.

이와 같이 도서관 이용자가 도서관컴퓨터를 이용할 경우 사용기록의 노출과 관리자의 이용자 컴퓨터 모니터링을 통한 프라이버시 침해 가능성이 있다. 국내의 경우 공공근로자들이 실시간으로 이용자 컴퓨터를 모니터링하는 데에서 제기된 프라이버시 침해 논의 이후 국가인권위원회의 도서관들에 대한 시정조치가 있었으나(국가인권위원회 2005), 아직도 많은 도서관의 개인정보처리지침 등에 이러한 내용을 포함하고 있지 않음을 알 수 있다. 이에 대한 개인정보처리지침을 다음과 같이 제안한다.

첫째, 도서관 이용자가 컴퓨터사용을 마친 후에 사용기록과 사용로그를 즉시 삭제한다. 이는 어떤 이용자가 어떤 일을 했는지 알 수 없도록 함으로써 프라이버시 침해가능성을 줄이기 위함이며, 이전 사용자가 사용한 쿠키 기록이 다음 사용자에게 영향을 미치지 않도록 쿠키도 함께 삭제하기 위함이다.

둘째, 도서관은 이용자의 연구 및 정보이용의 자유를 보장하기 위해 이용자의 컴퓨터를 모니터링하지 않으며, 관리자도 직접 이용자의 컴퓨터 사용화면을 모니터링하지 않는다.

셋째, 이용자의 진정한 지적자유를 보장하고 연구, 학습, 탐색의 자유를 보장하기 위해 불법사이트 통제소프트웨어를 설치하지 않는다. 단, 어린이와 청소년을 보호하기 위해서 이들이 사용하는 컴퓨터에는 불법사이트 통제소프트웨어를 설치할 수 있다.

넷째, 이용자의 사용화면이 최대한 다른 사람에게 노출되지 않도록 이용자 컴퓨터의 디스플레이 모니터에 대한 기술적, 공간적 배치를 고려한다.

다섯째, 도서관이 하드웨어 및 소프트웨어 오류로 인한 피해를 줄이기 위해

정기적으로 백업하는 데이터 중 이용자의 대출기록, 참고서비스기록 등의 개인정보는 다음에 백업을 할 때까지만 보관한다는 내용을 포함시켜야 한다. 그러나 통계를 위해 개인정보를 제외한 데이터만 남기는 것은 문제가 되지 않는다고 본다.

7) 도서관컴퓨터 모니터링과 통제소프트웨어

국립중앙도서관이 공공도서관에게 준수할 것을 권고한 개인정보보호 지침이 마련되기 전까지 몇몇 공공도서관은 디지털자료실 이용자의 컴퓨터 화면을 원격으로 모니터링할 수 있는 프로그램을 설치·운영하고 있었으며, 이용자컴퓨터에서 접속 중인 인터넷 사이트나 프로그램 실행화면을 공공근로들이 실시간으로 모니터링하고 있었다(국가인권위원회 2005). 국립중앙도서관이 지침을 마련하여 공공도서관은 디지털자료실에 설치된 컴퓨터의 모니터링 기능설정을 없애도록 하였으나(국립중앙도서관 2005), 학교도서관을 비롯한 대학도서관 등은 여전히 이러한 프로그램이 설치된 상태이다.

관리자가 직접 이용자의 화면을 모니터링 하는 것 외에 이용자가 방문할 인터넷사이트를 미리 통제하기 위한 불법사이트 방지소프트웨어를 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 미 대법원 US Suppreme Court는 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 침해하지 않으면서 불법사이트로부터 이용자를 보호하기 위해 도서관은 도서관컴퓨터 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 공익근무요원이 이용자 컴퓨터의 모든 화면을 모니터링 하는

일은 없도록 해야 한다.

둘째, 불법사이트에 대해 접속방지를 하는 프로그램을 삭제해야 한다. 인터넷 필터링 소프트웨어를 설치한다는 것은 바람직하지 못한 자료를 제거함과 동시에 이용자 및 자료를 검열하는 것이다. 일부 이용자가 건전하지 못한 사이트를 방문하는 것을 방지하기 위해 그러한 프로그램을 설치했을 경우, 신체의 특정 부위와 관련된 병에 관련된 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, 불법사이트를 방문하지 못하도록 소프트웨어를 부분적으로 설치하는 것이 권장된다.

8) 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 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 가벼운힌지후드(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 없게 할 수 있다. 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.

9) RFID와 프라이버시

RFID 기술의 편의성때문에 세계의 많은 도서관들이 RFID 기술을 도서관에

도입했으며, 이로 인해 무인대출반납, RFID 서가를 활용한 장서확인의 편의성, 장서관리의 편의성, 신속한 업무처리 등 이용자의 이용편의성 및 사서의 업무편의성이 증대되었으며, 인건비 및 예산절약이 가능해졌다(Butters 2007). RFID칩은 하나의 아이템에 대한 매우 상세한 서지정보는 물론, 지금까지 그 책을 대출했던 사람들과 대출기간, 그 책의 위치정보, 그 책과 유사한 내용의 다른 책에 대한 정보까지 수록할 수 있으며, 매우 상세한 정보를 거의 무제한으로 수정, 보완이 가능하다.

문제는 개인정보가 보안이 안된 RFID칩에 내장된다는 것이며, 리더기가 있는 사람은 누구나 그 정보를 읽을 수 있다는 것이며, 게다가 주파수를 이용하기 때문에 주파수를 가로채어 정보를 빼나가는 것도 가능하다는 것이다(Falk 2004; Zimerman 2009). Butters(2007)는 RFID 기술의 도입으로 데이터 보안과 관련된 프라이버시 문제는 크게 대출자의 프라이버시 위협문제(추적, 프로파일링)와 도서관장서와 관련된 위협(도서관자료의 도난, 디지털 반달리즘, 태그기반 바이러스)으로 구분된다고 했다.

즉, RFID의 기술의 도입으로 과거보다 더 쉽게 관련기술을 가진 사람들에 의해 개인정보가 읽혀질 수 있게 되었다(Boone and 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 기술발전의 흐름에 역행하는 것이 되며, 또한 RFID 시스템의 편의성을 충분히 이용할 기회를 놓치는 것이다. 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 기술을 조사하였으며, 이를 기반으로 RFID 시스템도입으로 인한 프라이버시 침해문제를 줄일 수 있는 방법에 대해서 다음과 같이 제안하고 있으며, 우리 사서들은 이를 신중하게 검토할 필요가 있다.

첫째, 도서관은 RFID 사용으로 인한 위험을 최소한으로 줄이기 위해, 대출

자 RFID를 사용하지 않도록 한다. 만약 RFID 대출자카드가 필요하다면, 적층 RFID태그(laminated RFID tag)가 아니라 특정 목적기반 스마트카드 기술을 사용하도록 한다.

둘째, 도서관 RFID 태그에 입력되는 정보를 최소한으로 유지하며, 이용자정보와 자료정보를 연결하는 정보는 RFID 태그를 통해서 인식하지 않도록 한다. 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 도서관 이용자의 기대를 저버리지 않고, 두려움을 없애게 할 것이다.

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

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. 따라서 개인정보보호지침에는 다음과 같은 내용이 포함되어야 한다.

첫째, 도서관은 RFID 사용으로 인한 위험을 최소한으로 줄이기 위해, RFID 대출카드를 사용하지 않는다.

둘째, 도서관 RFID 태그에 입력되는 정보를 최소한으로 유지하며, 이용자정보와 자료정보를 연결하는 정보는 RFID 태그를 통해서 인식하지 않도록 한다.

10) CCTV 설치 및 운영

국내의 CCTV에 대한 개인정보처리방침은 별도의 방침으로 마련되어 있다. 이는 설치 근거 및 설치 목적, 설치 대수, 설치 위치 및 촬영범위, 관리책임자 및 접근 권한자, 촬영시간, 보관기간, 보관장소 및 처리방법, 설치 및 관리 등의 위탁에 관한 사항, 개인영상정보의 확인 방법 및 장소에 관한 사항, 영상정보의 이용 및 제공의 제한, 정보주체의 영상정보 열람 및 삭제 등 요구에 대한 조치, 영상정보의 안전성 확보조치, 개인정보 처리방침 변경에 관한 사항, CCTV 안내판 설치 등으로 매우 상세하다. 물론 도서관도 이러한 방침을 그대로 따라야 할 것이다.

도서관의 CCTV는 단순히 시설안전, 화재예방, 이용자 안전을 위한 범죄예방만을 위한 것이 아니라 이용자가 보는 자료나 이용자가 움직이는 동선, 그리고 이용자의 관심사 등을 파악할 수 있게 함으로써 프라이버시를 침해하는 것은 물론 지적자유를 실현하는데 커다란 장애물이 될 수 있다(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, 국가인권위원의 시정조치가 있은 후 CCTV 설치·운영에 관한 법률적 근거(「공공기관의 개인정보보호에 관한 법률」(현 「개인정보 보호법」))가 마련되었다. 이를 개인정보보호 법률에 포함시킴으로써 도서관에 CCTV가 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.

따라서 도서관의 개인정보보호방침에는 CCTV와 관련하여 다음과 같은 내용이 포함되어야 할 것이다.

첫째, CCTV 설치를 알리는 안내판 설치가 매우 중요하다. 안내판에는 설치목적, 담당부서, 부착장소, 촬영시간 등을 명확히 기술하여야 한다.

둘째, 촬영한 자료의 보관기간, 보관장소 등에 대한 정보가 명확히 기술되어야 한다. 이러한 내용은 CCTV 설치 및 운영규정에 근거를 두고 이를 기반으로 하여 구체적으로 제시되어야 한다.

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

라. 도서관 외주업체 서비스와 이용자 정보처리 문제

도서관 내부의 노력만으로 도서관의 서비스를 개선하는 것은 한계가 있다는 것은 아주 오래전부터 인식되어왔다. 목록업무 아웃소싱은 물론이고, 현재 거의 모든 도서관이 도서관자동화시스템을 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 있다. 따라서 이용자 레코드가 외주 업체에 의해 관리될 수밖에 없기 때문에 이용자 프라이버시 보호가 문제점으로 지적되고 있다. 이에 Dettlaff(2007)는 벤더와의 계약에 신중해야 한다고 했고, 계약서에 백업정보, 로그정보, 폐기시기, 백업데이터의 보유기간, 접속한 사람에 대한 정보를 누설하지 않겠다는 내용을 넣어야 한다고 했다. 본 절에서는 도서관자동화업체 및 DB유통업체에 의해 발생할 수 있는 있는 이용자 프라이버시 침해 문제를 짚어보고자 하며, 도서관이 이들 업체들과 신뢰를 기반으로 한 협력관계를 유지하도록 하고자 한다.

첫째, 도서관자동화업체와 관련하여 프라이버시 침해 문제가 발생할 수 있는 상황에 대한 것이다. 2003년의 Library & Archival Security의 'Editorial' 섹션에 편집위원이 도서관자동화시스템의 도입의 감동과 그로 인한 도서관 프라이버시 침해 가능성에 대해서 기술해 놓았다(Brown-Syed 2003). 캘리포니아 공공도서관이 최초로 도서관자동화시스템을 도입할 때 제안요청서(RFP, Request For Proposal)에는 회사가 이 시스템을 해커로부터 지킬 수 있는지, 한 이용자가 다른 이용자의 대출레코드를 보는 것을 어떻게 방지할 수 있는지, 시스템 내의 예산, 패스워드 등 직원의 중요정보를 어떻게 보호할 것인지, 비상시 직원이 문제를 해결하도록 얼마나 빨리, 어떻게 지원할 것인지, 유지보수시간은 제한되어 있는지, 즉 근무시간 이외에도 지원이 가능한지 등이다. 이를 위해 도서관은 계약에 성공한 업체의 직원이 24시간 대기하고, 문제를 해결하고, 소프트웨어를 업그레이드 할 수 있도록 도서관 서버를 그 회사에 열어주었다. 업체의 헬프데스크는 슈퍼계정인 '루트(root)' 패스워드를 가지게 되었고, 루트패스워드 없이도 시스템에 들어갈 수 있는 'back door'를 시스템에 설치했다. 1986년에 이와 같은 시스템도입이 많이 이루어졌으며, 게다가 네트워크로 연결이 되었다. 그 외 Brown-Syed는 도서관자동화시스템에 새로운 기능이 점점 추가되면서 나타나는 도서관레코드 관리의 문제점을 매우 상세히 소개하고 있다. 도서관자동화시스템은 직원의 업무편의성, 이용자의 이용효율성을 지속적으로 높이고 있다. 그러나 도서관 사서는 이러한 장점을 극대화하

기 위해서 컴퓨터, 서버, 통신의 보안, 그리고 업체관리에 대한 관심을 높여야 할 것이다.

둘째, 데이터베이스 유통업체와 관련하여 프라이버시 침해가 발생할 수 있는 상황에 대한 것이다. 현재 대학도서관, 전문도서관은 물론 거의 모든 관종의 도서관이 데이터베이스를 구독하고 있다. 전자저널은 물론 전자책, 전자신문 등을 온라인으로 구독하고 있으며, 그 데이터는 도서관 내 서버에 있지 않고 원격으로 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 외주업체를 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. 턴키기반으로 도서관시스템을 구축하는 경우도 있지만, 필요에 의해 서버업체, 도서관자동화업체, 홈페이지구축업체, 모바일서비스구축업체, 디지털자원구축업체 등에 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, 그 만큼 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 개인정보의 보안에 대해 도서관 직원 및 업체직원의 신뢰성이 높아져야 할 것이며, 이는 보안에 대한 교육을 통해서 가능하다고 할 수 있다.

Fifarek(2002)는 전자도서관 환경에서 축적된 정보들, ID, 주민등록번호, 독서리스트, 휴대폰 번호, SMS 내용, 접근한 사이트, 검색한 데이터베이스 자료, 질문한 내용, CCTV기록, 컴퓨터 로그정보 등을 모두 모으면, 한 사람의 모든 행적을 하나도 빠짐없이 추적할 수 있다고 했다. 사서들은 이런 내용에 대해서 알고 싶지도 않고 알려고도 하지 않을 것이나 어떤 사람은 다른 이유로 이러한 정보를 알고 싶어 한다는 것은 수많은 사례가 말해 주고있다.

이와 같이 도서관자동화업체와 관련하여 프라이버시 침해가 발생할 수 있는 상황, 데이터베이스 유통업체와 관련하여 프라이버시 침해가 발생할 수 있는 상황, 도서관 홈페이지 개발 업체 및 기타 시스템 구축업체와 관련하여 프라이버시 침해가 발생할 수 있는 상황에 대한 것은 많은 연구자에 의해 지적되

고 있다(Dettlaff 2007; Brown-Syed 2003; Shuler 2004; 노영희 2012a, 2012b).

따라서 각각의 상황에 대한 이용자의 개인정보보호를 위한 방침이 구체적으로 제시되어야 할 것이다.

첫째, 원칙적으로 이용자의 동의 없이 해당 개인정보의 처리를 타인에게 위탁하지 않아야 한다.

둘째, 도서관서버업체, 도서관자동화업체, 홈페이지구축업체, 모바일서비스구축업체, 디지털자원구축업체 등 다양한 외주업체에 대해, 위탁업무 수행 목적 외 개인정보의 처리 금지에 관한 사항, 개인정보의 관리적·기술적 보호조치에 관한 사항, 개인정보의 안전관리에 관한 사항(위탁업무의 목적 및 범위, 재위탁 제한에 관한 사항, 개인정보 안전성 확보 조치에 관한 사항, 보유중인 개인정보의 관리현황 점검 등 감독에 관한 사항, 수탁자가 준수하여야 할 의무 및 배상) 등을 「개인정보 보호법」 기준으로 명확히 제시해야 한다.

본 연구에서 제시하고 있는 일반적인 지침의 내용은 도서관의 상황에 따라 선택적으로 채택하여 적용할 수 있다고 본다. 또한 도서관의 업무는 정보통신기술의 발달에 따라 이슈가 되는 내용이 달라질 수 있으므로 시대적 상황에 따라 개발됨으로써 현실성을 높여야 한다. 사서와 이용자가 함께 도서관의 프라이버시 정책에 대해 상호공감대를 형성하여 오해나 충돌이 없도록 해야 할 것이다.

3. 도서관의 개인정보보호 가이드라인 방향 종합

본 연구는 도서관에서 이용자에게 도서관 서비스를 제공함에 있어서 이용자의 개인정보 및 프라이버시 보호를 위해 사서들이 어떠한 지식과 관점을 가지고 어떻게 행동해야 하는지에 대한 가이드라인을 제시하는 것이다. 본 장의 도서관의 개인정보 보호정책 방향에서 논의된 내용을 다음과 같이 종합적으로 제시함으로써 6장의 가이드라인 방향을 구체화하고자 한다.

<표 4-6> 도서관 개인정보보호 가이드라인의 방향

구분	포함 내용
목적	프라이버시 권리
	도서관인의 윤리의식 및 사명감
	가이드라인 개발 목적 및 적용효과
	인간의 존엄과 가치
용어정의	개인정보
	처리
	정보주체
	개인정보파일
	개인정보처리자
	개인정보 보호책임자
	영상정보처리기기
	웹사이트를 통한 개인정보 노출
개인정보의 범위	개인정보의 범위
	개인식별정도
	민감정도(개인정보 등급)
관련법 및 정책	「개인정보 보호법」
	「도서관법」
	「도서관인 윤리선언」
	「영상정보처리기기 운영·관리 방침」
	「표준 개인정보 보호지침」
	「공공기관 홈페이지 개인정보노출 방지 가이드라인」
일반적인 내용	개인정보의 수집·이용 및 보유
	개인정보의 제공
	개인정보의 파기
	정보주체의 권리 보장
	개인정보의 안전한 관리
	이용자정보의 적극적 보호방침
도서관의 업무수행상 개인정보처리	대출기록
	온라인탐색서비스
	상호대차서비스 및 원문서비스
	참고서비스 기록
	소셜서비스 기록

	도서관컴퓨터와 데이터 관리
	RFID와 프라이버시
	도서관자동화 기기
	CCTV설치 및 운영
	영상정보처리기기 설치 및 운영
도서관외주업체	개인정보의 타인위탁 운영방침
	도서관 서비스 아웃소싱업체에 대한 관리

제5장 도서관 개인정보 가이드라인 제안

1. 도서관 개인정보 가이드라인 개발과정
2. 도서관의 개인정보 가이드라인 개발 목적
3. 도서관 개인정보 가이드라인(안)

제5장

도서관 개인정보 가이드라인 제안

1. 도서관 개인정보 가이드라인 개발과정

1.1 「개인정보 보호법」 개요

「개인정보 보호법」은 개인정보의 수집·유출·오용·남용으로부터 개인의 사생활을 보호함으로써 개인의 존엄과 가치를 구현하고 국민의 권리와 이익을 증진시키기 위해 2011년 3월 제정되어 그해 9월 30일부터 시행되었다. 개정되어 시행된「개인정보 보호법」의 주요내용은 다음과 같다.

1) 개인정보보호의 범위를 모든 개인정보처리자로 확대하고, 전자적으로 처리되는 개인정보 외에 수기(手記) 문서까지 개인정보의 보호범위에 포함
2) 개인정보보호위원회 설치
3) 개인정보의 수집·이용·제공 등의 단계별 보호기준 마련
4) 주민등록번호와 같은 고유식별정보의 원칙적 처리 금지, 고유식별정보 외의 방법으로 개인을 식별할 경우 이에 대한 정보를 의무적으로 제공하도록 하는 등의 처리제한 강화
5) 영상정보처리기기의 설치제한 근거 마련

6) 개인정보영향평가 제도 도입
7) 개인정보 유출 사실의 통지・신고제도 도입
8) 정보주체에게 개인정보에 대한 권한을 부여하여 정보주체의 권리를 보장
9) 개인정보 분쟁조정위원회 설치 및 집단분쟁조정제도 도입
10) 단체소송의 도입
11) 정보주체가 개인정보처리자로부터 권리 및 이익을 침해 당할 시, 안전행정부 장관에게 침해사실을 신고

「개인정보 보호법」에서 주민등록번호 수집의 원칙적 금지, 유출시 과징금 부과 등을 주요 내용으로 개정·시행함에 따라 (공포 '13.8.6일, 시행 '14.8.7일), 2014년 8월 7일부터 근거없이 불필요하게 주민등록번호를 수집하는 행위가 엄격하게 제한되었으며, 위반시 과태료가 부과된다([부록 1: 개인정보 처리단계별 준수사항 및 위반시 벌칙사항] 참조).

개정된 「개인정보 보호법」의 주요내용은 크게 세 항목으로 나눠진다.
첫째, '주민등록번호 수집 법정주의' 신설 (제24조의2)이다. 이에 따라 주민등록번호 수집 및 처리를 원칙적으로 금지하고, 예외적인 경우에만 허용하게 되었다.
<주민등록번호 예외적 처리 허용 사유>는 다음과 같다.

- 법령(법률・시행령・시행규칙)에서 구체적으로 주민등록번호 수집 및 처리의 요구를 허용한 경우
- 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위해 명백히 필요한 경우
- 기타 주민등록번호 수집 및 처리가 불가피한 경우로서 안전행정부령으로 정하는 경우

그리고 기관이 보유한 주민등록번호는 법 시행 후 2년 이내('16.8.6일까지) 반드시 파기하여야 한다.
둘째, 주민등록번호 유출에 대한 '과징금 제도' 신설(제34조제2항)이다. 이에 따라 주민등록번호의 유출 등에 대비하여 안전성 확보조치를 하지 않은 경우 최대 5억원 이하의 과징금을 부과・징수하게 된다.
셋째, 대표자(CEO) 등에 대한 '징계권고' 신설(제65조제3항)이다. 법규 위반 행위에 따라 안전행정부장관의 징계권고 대상에 대표자(CEO) 및 책임 있는 임원이 포함됨을 명시하였다.

1.2 주민등록번호 수집 금지에 따른 조치사항

주민등록번호의 수집금지에 따7라 개인정보수집 시 주민등록번호를 포함하는 경우 다음과 같은 주민등록번호 수집의 기본원칙을 준수하여야 한다.

[ ]
▪
▪
* (/)
* ( )
▪ 1, 2
* : (2014)

즉, 모든 개인정보처리자는 위의 기본원칙에 따라 주민등록번호 수집금지에 대한 필요성을 검토하고 그에 따른 조치사항을 이행하여야 한다. 법령상 주민등록번호를 구체적으로 허용하는 경우에는 그 법령에 따라 주민등록번호를 수집해야한다. 예를 들어 법령 조문에서 주민등록번호 수집을 요구·허용하는 경우, 법정 서식에서 주민등록번호 기재란이 있는 경우, 법령 조문 또는 서식상 주민등록번호가 포함된 서류(주민등록증·초본)를 수집할 수 있도록 허용하는 경우 등이다.

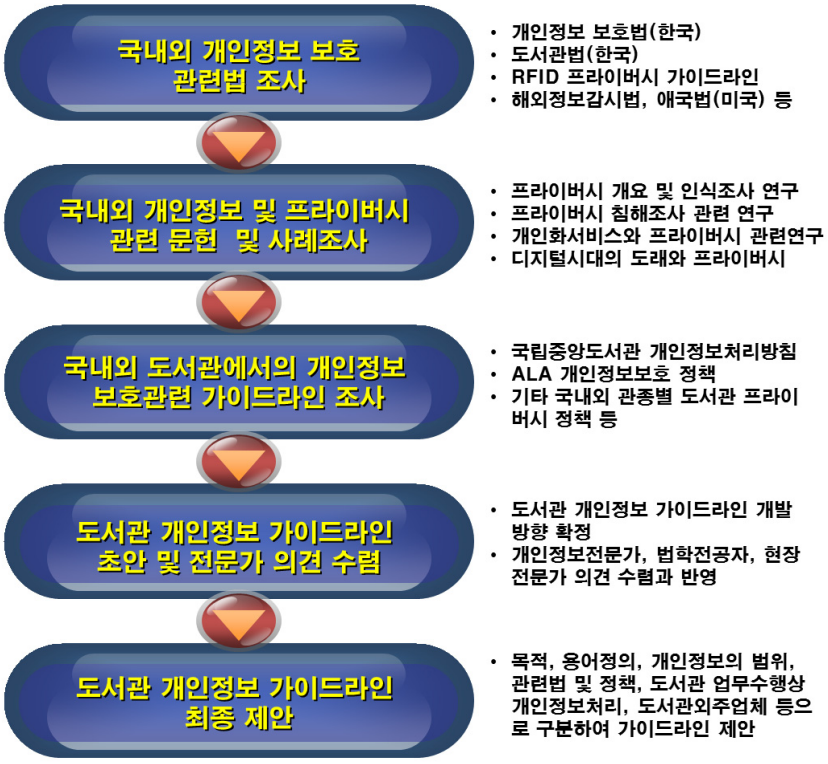
또한, 법령상 근거는 없으나 반드시 주민등록번호를 수집할 필요가 있는 경우에는 해당 업무 소관부처를 통해 법령근거를 마련하여야 한다. 주민등록번호 수집 필요성이 없거나 대체 가능한 경우에는 전화번호 등 다른 수단으로 대체하고, 기존에 보유하고 있던 주민등록번호는 파기하여야 한다. 즉, 회원 DB관리에서 유일키로 활용되었던 주민등록번호를 다른 수단으로 대체하여야 한다는 것이다.

1.3 개발절차

본 연구에서는 도서관 현장에서 질 높은 서비스를 제공하면서도 이용자의 개인정보 및 프라이버시를 보호할 수 있도록 하기 위한 도서관 개인정보 가이

드라인을 개발하여 제안하고자 하였다.

이를 위해 관련 문헌 및 사례를 조사·분석하였으며, 국내외 개인정보 및 프라이버시 가이드라인 개발 사례조사 및 분석, 국내외 도서관에서의 개인정보 프라이버시 침해사례 조사 및 분석, 개인정보 및 프라이버시 보호관련법 조사, 그리고 이를 기반으로 도서관에서의 개인정보 보호정책을 제안하였다. 또한 이에 근거해서 '도서관 개인정보 가이드라인'을 최종적으로 개발하였으며, 1차적으로 개발된 가이드라인에 대해 전문가 의견 수렴 과정을 거쳤다. 이 가이드라인은 현장 사서에게 이용자 개인정보 및 프라이버시 관련 업무를 수행할 때 유익한 지침이 될 것으로 보인다. 도서관 개인정보 가이드라인 개발 과정을 구체적으로 제시하면 다음과 같다.



<그림 5-1> 도서관 개인정보 가이드라인 개발 절차

1.4 전문가 의견 수렴 내용

본 연구는 도서관 이용자의 프라이버시를 보호하기 위해 도서관사서가 이용자의 개인정보업무를 수행하는데 필요한 내용을 최대한 반영한 도서관 개인정보 가이드라인을 제안하고자 하였다. 이를 위해 공공도서관 사서 및 법률인 5명을 대상으로 우편 혹은 e-mail 등을 통해 자문을 실시하고 그 내용을 분석하였다. 자문의 범위는 '도서관의 개인정보 가이드라인 제안'이었고, 특히 국내 도서관 개인정보 가이드라인(안)에 대해 중점적으로 자문을 의뢰하였으며 의견을 수렴하였다.

<표 5-1> 자문 대상 및 내용

항목	분석내용
자문대상	• 공공도서관 사서 및 법률인 6명
자문 대상자 연락처 확보	• 자문 대상자로 공공도서관 사서 및 법률인 선정 • 자문 대상자의 연락처(전화, e-mail) 정보 확보
자문 수행	• 도서관 개인정보 가이드라인 기반 심층 의견 수렴 • 자문 방법: 우편 혹은 e-mail 방법 • 자문내용 분석
자문 기간	• 2014년 10월 01일~10월 31일

1.5 프라이버시 가이드라인(안) 자문분석결과

가이드라인에 대한 의견은 크게 두 부분으로 구성되며, 가이드라인 본문 부분과 가이드라인 개발 개요에 관한 부분이다.

본 연구에서는 프라이버시 가이드라인(안)의 자문결과를 조항별로 제시하면서 자문의견에 대해 구체적으로 논의하였으며, 그 의견의 반영여부를 결정하였다. 의견을 반영하고자 한 경우에는 실제로 프라이버시 가이드라인(안)을 수정하였으며, 그 결과는 본 5장의 4절에 제시되어 있다.

1) 가이드라인 개발 개요 부분에 대한 의견

프라이버시 가이드라인 개발 개요 부분에 대한 의견으로 「개인정보 보호

법」 개정에 따른 도서관 개인정보관리 방향에 대한 것이다. 이 부분에서는 하나의 의견이 있었으며, 이는 신규 이용자 등록에 관한 방법으로 개인정보 수집·이용동의, 개인정보 및 ID를 직접 작성, 신분증에 의한 대면 확인으로 개인정보를 침해하지 않으면서 이용자 신분을 확인을 할 수 있도록 해야 한다는 것이다. 의견 제시가 합당하였고 따라서 제안한 대로 원래의 문장을 수정보완하였다.

<표 5-2> 신규 이용자 등록에 대한 의견 및 반영결과

원래문장	'신규 이용자 등록 시 이용자 본인이 개인정보 수집·이용에 동의를 하여야 하고 개인정보를 입력할 수 있도록 하여야 하며, 신분증으로 대면확인 하여야 한다. 후에 이용자가 ID부여 및 부가정보를 입력할 수 있도록 한다.'
⇓	⇓
문제사항	주민등록번호를 수집하지 않는 상태에서, 서면으로 회원가입신청서를 정보주체가 직접 작성한 경우에는 그 회원가입신청서를 받아서 개인정보처리자가 프로그램에 입력하는 것은 허용되지 않고 회원가입을 하고자 하는 이용자가 직접 pc로 입력하는 것만이 개인정보보호법에 저촉되지 않는 것으로 해석될 수 있다. 불특정 다수가 회원가입대상이 되는 공공도서관의 경우 PC를 통해 직접 입력하게 할 경우 많은 어려움이 발생된다.
⇓	⇓
수정보완할 것으로 제안된 문장	'신규 이용자 등록 시 이용자 본인이 개인정보 수집·이용에 동의를 하여야 하고 개인정보 및 ID를 직접 작성할 수 있도록 하여야 하며, 신분증으로 대면확인 하여야 한다.'
⇓	⇓
제시문장으로 수정결정	원 문장이 혼란을 줄 수 있다고 판단하여 의견을 반영하여 제시한 문장대로 수정하기로 결정

2) 제1조(개인정보 가이드라인의 목적)

프라이버시 가이드라인(안) 자문분석 결과 중 먼저 제1조(개인정보 가이드라인의 목적)에 대한 의견은 다음과 같다.

첫째, 「개인정보보호법」제30조는 각 기관 또는 사업자의 개인정보보호 원

칙을 이용자에게 공표하기 위한 지침을 수립하여 홈페이지 등에 공개토록 하는 규정이고, 의료·약국·사회복지·금융 등 각 분야에서 제시하는 가이드라인은 행정자치부의 개인정보보호법을 준수하기 위해 해당 분야의 특성에 맞도록 세부적인 원칙을 제시하는 것을 말하기 때문에 설명문을 수정해야 한다는 의견이 있었다. 이 의견에 대해서 제1조의 설명문을 '도서관을 이용하는 이용자의 개인정보를 수집·이용 또는 제3자에게 제공 등 개인정보의 활용함에 따른 이용자의 개인정보를 안전하게 관리하기 위한 원칙을 수립함으로써 도서관 이용자의 권리를 보호하고 나아가 개인의 존엄과 가치를 구현함을 목적으로 한다'로 수정하였다.

3) 제2조(개인정보 가이드라인의 근거)

제2조(개인정보 가이드라인의 근거)에 대한 의견은 다음과 같다.

첫째, 도서관 개인정보 가이드라인과 관계되는 법 및 정책의 출처를 명시할 때 현재의 정부부처로 명시하여야 한다는 의견이 있었다. 이 의견을 반영하여 안전행정부를 행정자치부로 수정하였다.

둘째, 명시되어 있는 도서관 개인정보 가이드라인과 관계되는 법 및 정책 중 관련이 없는 것이 있으며 수정하여야 하는 지침이 있다는 의견이 있었으며, 이 의견에 대하여 「RFID 프라이버시보호 가이드라인」을 삭제하였다. 또한 「개인정보노출 방지 가이드라인」을 「공공기관 홈페이지 개인정보노출 방지 가이드라인」로 수정하였다.

4) 제3조(용어의 정의)

제3조(용어의 정의)에 대한 의견은 다음과 같다.

첫째, '개인정보취급자'의 정의를 '정보주체의 개인정보에 대한 접근 권한을 가진 자로서 공공 기관에서 수집하여 보유하고 있는 개인정보를 취급하는 자를 말한다'에서 '개인정보처리자의 지휘·감독을 받아 개인정보를 처리하는 업무를 담당하는 자로서 직접 개인정보에 관한 업무를 담당하는 자와 그밖에 업무상 필요에 의해 개인정보에 접근하여 처리하는 모든 자를 말한다.'로 수정해야 한다는 의견이 있었다. 이 의견에 대하여, 기존에 적혀진「표준 개인정보 보호지침」의 '개인정보취급자'에 대한 정의보다는 「개인정보 보호법」의 '개인정보취급자'에 대한 정의를 따르는 것이 맞다고 판단하여 「개인정보 보호법」의 '개인정보취급자' 정의로 수정하기로 결정하였다.

둘째, 2항의 “처리”의 정의에서 개인정보의 수집, 생성, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정, 복구, 이용, 제공, 공개, 파기 외에도 연계와 연동을 추가하여야 한다는 의견이 있었다. 이 의견의 경우 「개인정보 보호법」의 제2조제2항 확인결과, ‘연계’와 ‘연동’에 대한 내용이 포함되지 않은 것으로 확인되어 반영하지 않았다.

셋째, 개인정보 보호책임자를 추가하여야 하며 공공기관에 대한 내용을 삭제하여야 한다는 의견이 있었다. 이 의견에 ‘개인정보 보호책임자’를 「개인정보 보호법」 제31조제1항에 따라 내용을 추가하였으며 ‘공공기관’에 대한 정의는 개인정보보호에 관한 가이드라인이 공공도서관에 한정되는 것이 아니기 때문에 삭제를 하였다.

5) 제4조 (적용 범위)

제4조(적용 범위)에 대한 의견은 다음과 같다.

첫째, 개인정보의 특성상 가이드라인에서 유형을 일일이 나열하기 곤란하여 일반적으로 표로 설명하기 힘들기 때문에 도서관 개인정보보호 가이드라인 적용 범위에 대한 표를 삭제하라는 의견이 있었다. 하지만 개인정보의 범위표의 경우에는 도서관 내에서 가이드라인 적용 시 참고 가능한 예시로, 삭제하지 않고 그 적용범위를 명시하였다.

6) 제2장 (개인정보의 수집·이용 및 보유)

제2장(개인정보의 수집·이용 및 보유)에 대한 의견은 다음과 같다.

첫째, 제5조부터 제6조까지는 전, 후의 조항과 중복되므로 삭제가 필요하며 제2장의 이름을 ‘개인정보의 수집 및 보유’에서 ‘개인정보의 수집·이용 및 보유’로 수정하여야 한다는 의견이 있었다. 이에 ‘개인정보의 처리목적 및 항목, 보유기간’, ‘홈페이지 이용 시 자동으로 수집·저장되는 개인정보’을 삭제하였다. 또한 수정한 제2장 ‘개인정보의 수집·이용 및 보유’에 맞게 ‘개인정보의 수집·이용’, ‘개인정보 수집항목·수집목적 등’, ‘고유식별정보의 처리’, ‘동의를 받는 방법’ 항목을 추가하였다.

7) 제5조 (개인정보의 처리목적, 항목, 보유기간)

제5조(개인정보의 처리목적, 항목, 보유기간)에 대한 의견은 다음과 같다.

첫째, 제1항1호의 내용을 삭제하고, 제1호에 서비스 제공의 내용을 추가하

며, 제2호 민원처리에 대한 내용을 추가하여야 한다는 의견이 있었다. 이 의견을 반영하여 제1항제1호에 서비스 제공의 내용으로 '열람콘텐츠제공, 본인 인증, 문화강좌 수료증 등의 증명서 발급 등 서비스 제공에 관련된 목적으로 개인정보를 처리한다.'를 추가하였으며, 제1항제2호에 민원처리에 대해 '개인정보 열람, 개인정보 정정·삭제, 개인정보 처리정지 요구, 개인정보 유출사고 신고 등 개인정보와 관련된 민원처리를 목적으로 개인정보를 처리한다.'는 내용을 추가하였다.

둘째, 제1항 '개인정보는 다음의 목적을 위해 처리한다.'와 제1항제1호의 '처리한 개인정보는 목적 이외의 용도로 사용될 수 없으며 이용 목적이 변경될 시에는 사전 동의를 구해야한다.'에 대해 구체적인 목적을 실시하는 것이 아니라면 1호를 1항으로 수정하여야 한다는 의견이 있었다. 이 의견에 대해 제1항과 제1호의 내용이 겹치고, 구체적인 목적을 제시하는 것이 아니기 때문에 의견을 반영하여 수정하였다.

8) 제9조(이용 및 제공의 제한)

제9조(이용 및 제공의 제한)에 대한 의견은 다음과 같다.

첫째, '도서관은 수집·보유하고 있는 개인정보의 이용 및 제공을 엄격하게 제한한다. 「개인정보 보호법」 제18조(개인정보의 이용·제공의 제한)에서 이용자(정보주체) 또는 제3자의 이익이 부당하게 침해당할 우려가 있을 경우를 제외하고는 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 제공할 수 없다.'를 제1항과 제2항으로 나누고, 제시되어 있는 1항부터 9항까지의 항목을 1호에서 9호로 수정해야 한다는 의견이 있었다. 두 명의 자문위원에게 나온 의견으로 1항부터 9항까지의 항목이 같은 맥락으로 이어지므로 의견을 반영하여 1항부터 9항까지의 항목을 호로 수정 하였다.

둘째, 제7조(개인정보의 제3자 제공)과 내용이 중복이 되므로 제9조(이용 및 제공의 제한)와 내용을 합쳐 '개인정보의 제공'으로 하나의 조항이 되게 수정하여야 한다는 의견이 있었다. 이 의견에 대하여 수집 목적의 범위에 대한 내용이 중복되며, '개인정보의 제3자 제공'보다는 포괄적인 '개인정보의 제공'으로 하여 제3자에게의 개인정보 제공과 개인정보를 수집한 목적 범위에서 개인정보 제공, 개인정보 수정에의 정보주체 동의 등의 내용을 추가하였다.

9) 제4장(정보주체의 권리)

제4장(정보주체의 권리)에 대한 의견은 다음과 같다.

첫째, '정보주체의 권리'를 '정보주체의 권리 보장'으로 수정하여야 한다는 의견이 있었다. '정보주체의 권리'보다는 전체적인 조항내용을 보았을 때 '정보주체의 권리 보장'이 더 적절하여 '정보주체의 권리 보장'으로 수정을 하였다.

둘째, 제10조부터 제14조까지의 내용이 앞 조항과 중복되며 반복이 되기 때문에 적절하게 한 조항으로 합쳐야 한다는 의견이 있었다. 이 의견에 대하여 법정대리인, 개인정보 열람의 요구, 개인정보의 정정 및 삭제 요구, 개인정보 처리정지 요구, 개인정보의 파기 등에서 중복되는 내용을 삭제하였으며, 이를 제12조(정보주체의 권리 보장)으로 하여 수정하였다.

10) 제15조(권익침해 구제방법)·제16조(개인정보 침해신고)

제15조와 제16조에 대한 의견은 다음과 같다.

첫째, 제15조(권익침해 구제방법)과 제16조(개인정보 침해신고) 두 조항의 내용 중 많은 부분이 중복될 수 있기 때문에 두 조항을 '개인정보 침해신고 및 피해구제'로 수정하여야 하고, 개인정보 유출 침해사고 대응에 대한 항목을 추가하여야 한다는 의견이 있었다. 이 의견에 대하여 제15조와 제16조는 '개인정보 침해신고 및 피해구제'로 하여 개인정보 침해 신고 및 분쟁해결이나 상담, 권익침해 구제방법에 대한 내용을 정리하였으며, '개인정보 유출 침해사고 대응'에 대한 조항을 추가하여 개인정보 유출 통지, 1만 건 이상 유출시 대응방법, 개인정보 통지 방법, 피해의 최소화 및 필요 조치 강구, 유출사실 게시 등의 내용을 추가하였다.

둘째, 개인정보 침해신고센터, 위원회 등의 주소와 연락처를 삭제하여야 한다는 의견에 대해서는 침해신고센터와 위원회 등의 주소와 연락처를 명시해 개인정보 침해신고의 편의성을 높이기 위해 삭제하지 않고, '해당기관 방문 및 웹사이트를 통한 접수 후, 침해여부를 조사하여'를 '신고를 접수한 기관에서는 침해여부를 조사하여 처리한 후'로 수정을 하였다.

11) 제19조(개인정보 처리방침의 변경)

제19조(개인정보 처리방침의 변경)에 대한 의견은 다음과 같다.

첫째, 제19조(개인정보 처리방침의 변경)은 제5장 개인정보의 안전한 관리의 내용과는 상이하므로 삭제하여야 한다는 의견이 있었다. 이 의견의 경우 「개

인정보보호법」에서도 개인정보 처리방침의 수립 및 공개에 대한 항목이 '제4장 개인정보의 안전한 관리'에 포함되므로 그대로 유지하기로 하였다.

12) 제21조(대출기록)

제21조(대출기록)에 대한 의견은 다음과 같다.

첫째, 제3항제1호의 '대출기록은 반납과 동시에 삭제하며, 연체가 있을 경우 연체요금이 완납되자마자 삭제한다.'의 내용을 삭제하는 것이 바람직하다는 의견이 있었다. 이 의견에 대해 제3항과 제3항제1호의 내용이 겹치지 않고, 현장 사서에게 구체적으로 제시하는 것이 본 가이드라인의 목적이기 때문에 삭제하지 않기로 결정하였다.

둘째, 제3항제4호의 개인정보의 파기방법에 대한 내용을 삭제하여야 한다는 의견이 있었다. 제3항제4호의 내용이 파기 규정과 중복되기 때문에 제3항제4호의 내용을 삭제하였다.

13) 제26조(도서관컴퓨터와 데이터관리)

제26조(도서관컴퓨터와 데이터관리)에 대한 의견은 다음과 같다.

첫째, 불법 사이트 통제 소프트웨어 설치 불가 내용은 국정원의 〈국가정보보안기본지침〉 제34조(인터넷 PC보안관리)와 안전행정부의 「전자정부법」 제56조(정보통신망 등의 보안대책 수립·시행) 등의 보안지침에 의거 설치를 의무화한 내용 등에 의해 많은 도서관에 설치 운영되고 있는바 관련 내용을 비교하여야 한다는 의견이 있었다. 그러나, 전자정부법 제56조의 내용은 다음과 같아 반영하지 않았다.

「전자정부법」 제56조(정보통신망 등의 보안대책 수립·시행)

제56조(정보통신망 등의 보안대책 수립・시행) ① 국회, 법원, 헌법재판소, 중앙선거관리위원회 및 행정부는 전자정부의 구현에 필요한 정보통신망과 행정정보 등의 안전성 및 신뢰성 확보를 위한 보안대책을 마련하여야 한다.
② 행정기관의 장은 제1항의 보안대책에 따라 소관 정보통신망 및 행정정보 등의 보안대책을 수립·시행하여야 한다.
③ 행정기관의 장은 정보통신망을 이용하여 전자문서를 보관·유통할 때 위조·변조·훼손 또는 유출을 방지하기 위하여 국가정보원장이 안전성을 확인한 보안조치를 하여야 하고, 국가정보원장은 그 이행 여부를 확인할 수 있다.
④ 제3항을 적용할 때에는 국회, 법원, 헌법재판소, 중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관의 경우에는 해당 기관의 장이 필요하다고 인정하는 경우에만 적용한다. 다만, 필요하지 아니하다고 인정하는 경우에는 해당 기관의 장은 제3항에 준하는 보안조치를 마련하여야 한다.

제56조의2(정보시스템 장애 예방・대응 등) ① 행정기관의 장은 해당 기관 및 그 소속 기관의 정보시스템을 안정적으로 운영·관리하기 위하여 정보시스템의 장애 예방 및 대응을 위한 방안을 마련하여야 한다.
② 제1항에 따른 정보시스템의 장애 예방 및 대응에 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

둘째, 제1항과 제2항을 삭제하여야 한다는 의견에 대해 제1항은 제26조에 대한 설명문으로 대체하였으며, 제2항은 1호부터 5호까지를 포괄하는 항목이므로 그대로 두었다.

14) 제27조(RFID서비스 관리)

제27조(RFID서비스 관리)에 대한 의견으로 대출카드 적용불가와 태그에 입력되는 항목의 최소한의 유지를 통한 이용자정보(회원번호와 이름정도)만 수록된다면 대출회원용 카드로의 사용가능여부에 대한 것도 검토하여야 한다는 의견이 있었다. 이는 최소한의 정보만 유지한다면 RFID를 도입할 필요가 있겠느냐는 질문으로 생각된다. 그러나 RFID는 도입 자체만으로 많은 편의성을 가지고 있으며, 단 이용자 개인정보를 보호하기 위해 이용자에 대한 개인 정보를 최소한으로 유지하는 것이 바람직하다고 본다.

<표 5-3> 프라이버시 가이드라인 자문분석

항목	A
제1조	• 제시하는 가이드라인은 행정자치부의 개인정보보호법을 준수하기 위해 해당 분야의 특성에 맞도록 세부적인 원칙을 제시하는 것을 말하기 때문에 설명문 수정
제2조	• 도서관 개인정보 가이드라인과 관계되는 법 및 정책의 출처를 현재의 정부부처로 수정 • 명시되어 있는 도서관 개인정보 가이드라인과 관계되는 법 및 정책 중 관련이 없는 것이 있으며 수정하여야 하는 지침 존재
제3조	• 개인정보취급자 내용 수정 • 2항 “처리”에 연계, 연동 추가 • 2항 “처리”에 연계, 연동 추가 • 개인정보 보호책임자를 추가하여야 하며 공공기관에 대한 내용 삭제
제4조	• 개인정보의 특성상 가이드라인에서 유형을 일일이 나열하기 곤란하여 일반적으로 표로 설명하기 힘들기 때문에 도서관 개인정보보호 가이드라인 적용 범위에 대한 표 삭제
제5조	• 제5조 1항에 1호, 2호 추가(서비스의 제공과 민원처리 내용) • 5조 1항 1호의 내용이 구체적인 목적을 실시하는 것이 아니라면 1호를 1항으로 변경
제9조	• 1항과 2항으로 앞의 문장을 나누고, 아래 1~9항까지를 호로 수정 • 1~9항까지를 호로 수정 • 제7조와 내용이 중복되기 때문에 제7조와 제9조가 하나의 조항이 되도록 내용 수정
제15조 및 제16조	• 제15조와 제16조의 내용이 중복될 수 있기 때문에 하나의 조항이 되도록 내용 수정 • ‘개인정보 유출 침해사고 대응’에 대한 항목 추가 • 개인정보 침해신고(개인정보침해신고센터) 주소 등 삭제
제19조 (개인정보처리방침의 변경)	• 제5장의 내용과는 상아하므로 삭제
제21조	• 대출기록은 반납과 동시에 삭제한다는 조항 삭제 • 제3항제4호 내용 삭제
제23조	• 1항을 그냥 설명문장으로, 1~3호를 항으로 수정
제26조 (도서관컴퓨터와 데이터관리)	• 불법 사이트 통제 소프트웨어 설치 불가 내용은 국정원의 〈국가정보보안기본지침〉 제34조(인터넷 PC보안관리)와 안전행정부의 〈전자정부법〉 제56조(정보통신망 등의 보안대책 수립·시행) 등의 보안지침에 의거 설치를 의무화한 내용 등에 의해 많은 도서관에 설치 운영되고 있는바 관련 내용을 비교 • 제26조1항, 2항 삭제
제27조 (RFID서비스 관리)	• 대출카드 적용불가와 태그에 입력되는 항목의 최소한의 유지를 통한 이용자정보(회원번호와 이름정도)만 수록된다면 대출회원용 카드로의 사용가능여부에 대한 검토

2. 도서관의 개인정보 가이드라인 개발 목적

본 연구에서는 도서관 개인정보 가이드라인을 제안하되, 관종을 구분하지 않고 어느 도서관에서나 적용가능하도록 하였으며, 개개 도서관은 이 가이드라인을 기초로 자관의 실정에 맞게 수정・보완하여 사용할 수 있도록 개발하였다.

도서관 개인정보 가이드라인의 개발 목적 및 활용 방향은 도서관의 프라이버시 침해 대처방향 마련, 개인정보처리지침 및 관련법령을 도서관에 반영, 도서관 개인정보 가이드라인 표준화 지향 등이며 구체적인 내용은 다음과 같다.

2.1 「개인정보 보호법」 개정에 따른 도서관 개인정보관리 방향

가. 개인정보 수집·이용에 대한 도서관 이용자 동의 획득

이용자 개인정보 관리를 위한 이행사항으로서, 미동의 이용자 정보는 처리・활용이 불가하며, 2년 내(~'16.8.7) 파기해야 하며 구체적인 절차 및 내용은 다음과 같다.

첫째, '개인정보 수집·이용에 대한 동의'를 웹 페이지에 제공하고 이에 대해 이용자 동의에 대한 필요성을 안내하여 이용자로부터 동의를 구하여야 한다.

둘째, 기존 이용자의 동의를 위해 이용자 신분증으로 대면확인 후, 이용자 정보를 조회하여 개인정보 수집·이용에 동의를 받은 후 대출/반납 등의 서비스를 이용할 수 있도록 한다.

셋째, 신규 이용자 등록 시 이용자 본인이 개인정보 수집·이용에 동의를 하여야 하고 개인정보 및 ID를 직접 작성할 수 있도록 하여야 하며, 신분증으로 대면확인 하여야 한다.

나. 이용자 주민등록번호 파기

이용자 개인정보관리를 위해 주민등록번호로 설정된 회원ID는 현행법상 보유 및 활용이 불가하므로 주민등록번호를 반드시 파기해야 한다. 도서관은 주민등록번호로 설정된 회원ID 정보를 수정하기 위해 홈페이지에 관련 사항을 공지하여 이용자가 ID를 변경하도록 유도하여야 한다.

2.2 개정「개인정보 보호법」시행에 따른 도서관의 대처방향 마련

2014년 8월 7일부터 개정된 「개인정보 보호법」에 따라, 개인정보를 취급하는 도서관은 「개인정보 보호법」제30조에 따라 이용자의 개인정보 보호 및 권익을 보호하고 이용자의 개인정보와 관련된 고충을 신속하고 원활하게 처리할 수 있도록 개인정보 처리지침을 수립·공개하여야 한다.

따라서 개개 도서관은 국립중앙도서관에서 발표한 '도서관 개인정보 가이드라인'을 기반으로 각 도서관의 상황에 맞게 수정·보완하여 사용할 수 있다. 도서관이 수집·관리하고 있는 각종 개인정보, CCTV 등 인권관련 장비운용, 이용자 규정, 사서연수교육 등 인권과 관련된 사항에 대하여 국가인권위원회의 권고결정 사항을 적극 수용하고, 권고사항 이행에 필요한 각 부서별 역할을 부여함으로써 업무를 효율적으로 추진하고 이용자의 인권보호를 위한 각종 조치의 내용을 좀 더 명확하게 하기 위함이다.

2.3 개인정보처리지침의 도서관 최적화

안정행정부 개인정보보호과에서는 '주민등록번호 수집금지제도 가이드라인'을 발표하여 주민등록번호 수집·이용현황 및 개선 방향, 주민등록번호 수집금지에 따른 조치사항을 구체적으로 내놓고 있지만 도서관의 상황을 반영하고 있지는 못하다.

따라서 도서관의 상황에 맞는 도서관 개인정보 가이드라인의 개발을 통해, 도서관 이용자 개인정보 취급방침, 기본원칙, 판단기준, 개인정보 수집·처리체크리스트, 개선절차, 상황별 조치사항 등을 구체적으로 제시할 필요가 있다.

예를 들어, 도서관 이용자의 일반적인 개인정보뿐만 아니라 도서관 업무수행상 발생하는 대출기록, 온라인탐색기록, 상호대차서비스 및 원문서비스기록, 참고서비스기록, 소셜서비스기록, 도서관컴퓨터와 데이터관리, RFID서비스기록, 도서관자동화기기기록, CCTV기록 등의 개인정보를 보유하고 있다. 도서관 개인정보 가이드라인은 이러한 상황에 대한 구체적인 지침을 포함함으로써 사서에게 구체적인 지침을 제시해 줄 수 있다.

2.4 관련법령에의 반영

「개인정보 보호법」의 기본원칙을 적극적으로 수용하여 「도서관법」을 개정할 때 개인정보보호를 향상시키는 규정이 반영될 수 있도록 하는 기초자료가 될 것이다. 또한 전국의 공공도서관 내 이용자 개인정보보호계획 수립 등 이용자의 개인정보보호를 위한 조치가 이루어질 수 있도록 홍보 및 안내를 도울 수 있는 기본이 될 것이다.

2.5 도서관 개인정보 가이드라인 표준화 지향

조사에 따르면, 국내 도서관들이 사용하는 도서관 개인정보 가이드라인의 용어 및 지침내용이 매우 다양하다는 것을 알 수 있다(노영희 2012). 용어가 개인정보처리지침, 개인정보보호방침, 개인정보보호정책, 개인정보취급방침 등으로 다양하고, 본문 4장의 1절에서 보는 바와 같이 사용되는 항목 또한 도서관마다 매우 다양하다는 것을 알 수 있다.

따라서 국가도서관에서 표준화된 도서관 개인정보 가이드라인을 개발하여 제시함으로써 현장에서 동일한 가이드라인을 적용하거나 자관의 특성에 맞춰 적용 한다면, 도서관 개인정보 가이드라인의 표준화 유도 및 현장의 애로사항 역시 해결할 수 있을 것으로 보인다.

3. 도서관 개인정보 가이드라인(안)

1. 제정 배경

□ 개인정보 보호에 대한 사회적 요구 증가

○ 개인정보가 개인에는 인권, 기업에는 영업자산 및 사회활동의 기반, 국가에는 신뢰도와 밀접하게 연관

○ 개인정보 자기정보결정권에 대한 관심 및 개인정보 침해에 따른 손해배상 증가로 개인정보 보호에 대한 필요성 증대

□ 도서관의 개인정보 보호를 위한 명확한 기준 제시 필요

○ 개인정보보호를 위한 일반법인 「개인정보보호법」이 2011년 3월 29일에 제정되어 같은 해 9월 30일 부터 시행 중

○ 개인정보 보호 기반조성 및 개인정보보호법의 안정적 정착을 위해 도서관의 특성을 고려한 업무처리 기준의 마련 필요

2. 제정 목적

□ 도서관 시설 업무담당자의 개인정보 처리 지원

○ 도서관 이용자의 인권을 보호하고 삶의 질을 향상시키기 위한 개인정보 처리의 원칙 제시

○ 개인정보보호법의 취지 및 주요 원칙, 도서관의 업무 특성을 고려하여 관련 업무 담당자들이 실무에 참고할 수 있는 가이드라인 마련

○ 개인정보수집 및 취급에 따른 도서관과 이용자 간에 발생할 수 있는 분쟁예방 및 침해사고 방지

제1장 총칙

제1조(개인정보 가이드라인의 목적)

이 가이드라인은 도서관을 이용하는 이용자의 개인정보를 수집·이용 또는 제3자에게 제공 등 개인정보의 활용함에 따른 이용자의 개인정보를 안전하게 관리하기 위한 원칙을 수립함으로써 도서관 이용자의 권리를 보호하고 나아가 개인의 존엄과 가치를 구현함을 목적으로 한다.

※ 개인정보보호법 제30조는 각 기관 또는 사업자의 개인정보보호 원칙을 이용자에게 공표하기 위한 지침을 수립하여 홈페이지 등에 공개토록 하는 규정이고, 의료·약국·사회복지·금융 등 각 분야에서 제시하는 가이드라인은 행정자치부의 개인정보보호법을 준수하기 위해 해당 분야의 특성에 맞도록 세부적인 원칙을 제시하는 것을 말함

제2조(개인정보 가이드라인의 근거)

이 가이드라인은 다음의 「개인정보 보호법」(이하 '법'이라 한다) 및 중앙행정기관·협회 등의 개인정보보호 관련 지침과 가이드라인을 근거로 한다.

- 「개인정보 보호법」(행정자치부)
- 「도서관법」(문화체육관광부)
- 「공공기관 홈페이지 개인정보노출 방지 가이드라인」(행정자치부, 교육부)
- 「표준 개인정보 보호지침」(행정자치부)
- 「도서관인 윤리선언」(한국도서관협회)
- 「영상정보처리기기 운영・관리 방침」(국립중앙도서관)

제3조(용어의 정의)

① "개인정보"란 살아있는 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.

② "처리"란 개인정보의 수집, 생성, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정(訂正), 복구, 이용, 제공, 공개, 파기(破棄), 그 밖에 이와 유사한 행위

를 말한다.

③ “정보주체”란 처리되는 정보에 의하여 알아볼 수 있는 사람으로서 그 정보의 주체가 되고, 이 가이드라인의 도서관을 이용하는 자를 말한다.

④ “개인정보파일”이란 개인정보를 쉽게 검색할 수 있도록 일정한 규칙에 따라 체계적으로 배열하거나 구성한 개인정보의 집합물(集合物)을 말한다.

⑤ “개인정보처리자”란 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하기 위하여 스스로 또는 다른 사람을 통하여 개인정보를 처리하는 공공기관, 법인, 단체 및 개인 등으로서 이 가인드라인에서는 「도서관법」제2조의 제1호 및 제4호부터지 7호까지의 도서관(이하 ‘도서관’이라 한다)을 말한다.

⑥ ″개인정보 보호책임자“란 법 제31조제1항에 따라 지정된 개인정보의 처리에 관한 업무를 총괄해서 책임질 개인정보 보호책임자를 말한다.

⑦ “영상정보처리기기”란 일정한 공간에 지속적으로 설치되어 사람 또는 사물의 영상 등을 촬영하거나 이를 유・무선망을 통하여 전송하는 장치로서 법 제2조제7호에 따른 장치를 말한다.

⑧ “웹사이트를 통한 개인정보 노출”이란, 일반 인터넷 이용자가 해킹 등 특별한 방법을 이용하지 않고 정상적으로 인터넷을 이용하면서 타인의 개인정보를 취득할 수 있도록 방치되어 있는 것을 말한다.

제4조(도서관에서 취급하는 개인정보의 범위)

이 가이드라인은 「도서관법」제2조의 제1호 및 제4호부터 7호까지의 도서관에서 처리하는 개인정보를 그 적용범위로 한다.

<표 5-4> 개인정보의 범위

구분	내 용	
일반정보	일반정보	이름, 주민등록번호, 주소, 전화번호, 생년월일, 출생지, 가족관계 및 가족구성원의 정보 등
신체적 정보	신체정보	얼굴, 지문, 홍채, 음성, 유전자정보, 키, 몸무게 등
정신적 정보	기호/성향정보	도서 대출기록, 잡지구독정보, 웹사이트 검색내역 등
사회적 정보	교육정보	학력, 성적, 자격증 보유내역 등
기타	통신정보	통화내역, 인터넷 웹사이트 접속 로그파일, 전자메일이나 문자메시지, IP주소, GPS 등에 의한 개인위치 정보 등
	화상정보	CCTV를 통해 수집된 화상정보, 사진정보 등

제2장 개인정보의 수집·이용 및 보유

제5조(개인정보의 수집·이용)

① 도서관은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다.

1. 정보주체의 동의를 받은 경우
2. 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우
3. 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우
4. 정보주체와의 계약의 체결 및 이행을 위하여 불가피하게 필요한 경우
5. 정보주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
6. 도서관의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우. 이 경우 도서관의 정당한 이익과 상당한 관련이 있고 합리적인 범위를 초과하지 아니하는 경우

② 도서관은 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하여 개인정보를 수집하는 경우에는 그 목적에 필요한 최소한의 개인정보를 수집하여야 한다. 이 경우 최소한의 개인정보 수집이라는 입증책임은 도서관이 부담한다.

③ 도서관은 정보주체의 동의를 받아 개인정보를 수집하는 경우 필요한 최소한의 정보 외의 개인정보 수집에는 동의하지 아니할 수 있다는 사실을 구체적으로 알리고 개인정보를 수집하여야 한다.

④ 도서관은 정보주체가 필요한 최소한의 정보 외의 개인정보 수집에 동의하지 아니한다는 이유로 정보주체에게 재화 또는 서비스의 제공을 거부하여서는 아니 된다.

제6조(개인정보 수집항목·수집목적 등)

① 도서관은 다음 [별표]와 같이 개인정보를 수집·이용할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다.

<표 5-5> 수집 및 이용되는 개인정보의 항목과 수집 목적

필수	-수집항목: 성명, 주소, 전화번호 등 연락처 -수집목적: 회원가입·본인인증 및 관리, 열람실·디지털자료실 이용, 도서대출, 민원처리 등 도서관 고유업무 처리 -수집방법: 온라인 및 신청서 -정보형태: 전자파일 및 종이문서
선택	-수집항목: 최소의 개인정보 외 -수집목적: 문화행사, 도서관 프로그램의 수수료 처리 등 도서관 서비스 제공 목적 -수집방법: 온라인 및 신청서 -정보형태: 전자파일 및 종이문서

② 도서관은 도서관 홈페이지를 통해 서비스를 제공하는 경우에는 이용자의 편의 및 원활한 의사소통, 다양한 서비스제공, 홈페이지의 원활한 관리 운영 및 개선과 보완을 위한 통계분석 등을 위해 다음 각 호의 정보가 자동으로 수집·저장한다.

1. 이용자의 IP주소, MAC주소
2. 이용자의 홈페이지 이용 시 이용자의 컴퓨터에 설치한 쿠키
3. 이용자의 홈페이지 방문일시, 방문기록 및 서비스 이용기록
4. 이용자가 이용한 인터넷서버 도메인주소

제7조(고유식별정보의 처리)

① 도서관은 다음 각호의경우를 제외하고는 법령에 따라 개인을 고유하게 구별하기 위하여 부여된 식별정보(「주민등록법」 제7조제3항에 따른 주민등록번호, 「여권법」 제7조제1항제1호에 따른 여권번호, 「도로교통법」 제80조에 따른 운전면허의 면허번호, 「출입국관리법」 제31조제4항에 따른 외국인등록번호)를 처리하지 않는다. 다만, 공공기관이 법 제18조제2항제5호부터 제9호까지의 규정에 따라 처리하는 경우의 해당 정보는 제외한다.

1. 정보주체에게 제15조제2항 각 호 또는 제17조제2항 각 호의 사항을 알리고 다른 개인정보의 처리에 대한 동의와 별도로 동의를 받은 경우
2. 법령에서 구체적으로 고유식별정보의 처리를 요구하거나 허용하는 경우

제8조(동의를 받는 방법)

도서관은 제1항에 따른 개인정보를 수집하는 경우에는 다음 각호의 방법으로 동의를 받을 수 있다.

1. 동의 내용이 적힌 서면을 정보주체에게 직접 발급하거나 우편 또는 팩스 등의 방법으로 전달하고, 정보주체가 서명하거나 날인한 동의서를 받는 방법
2. 전화를 통하여 동의 내용을 정보주체에게 알리고 동의의 의사표시를 확인하는 방법
3. 전화를 통하여 동의 내용을 정보주체에게 알리고 정보주체에게 인터넷 주소 등을 통하여 동의 사항을 확인하도록 한 후 다시 전화를 통하여 그 동의 사항에 대한 동의의 의사표시를 확인하는 방법
4. 인터넷 홈페이지 등에 동의 내용을 게재하고 정보주체가 동의 여부를 표시하도록 하는 방법
5. 동의 내용이 적힌 전자우편을 발송하여 정보주체로부터 동의의 의사표시가 적힌 전자우편을 받는 방법
6. 그 밖에 1호부터 5호까지의 방법에 준하는 방법으로 동의 내용을 알리고 동의의 의사표시를 확인하는 방법

제3장 개인정보의 제공

제9조(개인정보의 제공)

① 도서관은 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우를 제외하고는 정보주체의 개인정보를 제3자에게 제공할 수 없다.

1. 정보주체의 동의를 받은 경우
2. 법 제15조제1항제2호·제3호 및 제5호에 따라 개인정보를 수집한 목적 범위에서 개인정보를 제공하는 경우

「개인정보보호법」 제15조(개인정보의 수집・이용) ① 개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다. 1. 정보주체의 동의를 받은 경우

2. 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우 3. 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우 4. 정보주체와의 계약의 체결 및 이행을 위하여 불가피하게 필요한 경우 5. 정보주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우 6. 개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우. 이 경우 개인정보처리자의 정당한 이익과 상당한 관련이 있고 합리적인 범위를 초과하지 아니하는 경우에 한한다.

② 도서관은 제1항제1호에 따른 동의를 받을 때에는 다음 각 호의 사항을 정보주체에게 알려야 한다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하는 경우에도 이를 알리고 동의를 받아야 한다.

1. 개인정보를 제공받는 자
2. 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 이용 목적
3. 제공하는 개인정보의 항목
4. 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용 기간
5. 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용

③ 도서관은 제1항에도 불구하고 개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공할 수 있다. 다만, 제5호부터 제9호까지의 경우는 공공기관의 경우로 한정한다.

1. 정보주체로부터 별도의 동의를 받은 경우
2. 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우
3. 정보주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
4. 통계작성 및 학술연구 등의 목적을 위하여 필요한 경우로서 특정 개인을 알아볼 수 없는 형태로 개인정보를 제공하는 경우
5. 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공하지 아니하면 다른 법률에서 정하는 소관 업무를 수행할 수 없는 경우로서 보호위원회의 심의·의결을 거친 경우

6. 조약, 그 밖의 국제협정의 이행을 위하여 외국정부 또는 국제기구에 제공하기 위하여 필요한 경우
7. 범죄의 수사와 공소의 제기 및 유지를 위하여 필요한 경우
8. 법원의 재판업무 수행을 위하여 필요한 경우
9. 형(刑) 및 감호, 보호처분의 집행을 위하여 필요한 경우

<표 5-6> 개인정보의 처리목적, 항목, 보유기간의 예시

개인정보파일명	보유목적	보유근거	수집 항목	보유기간	보유부서명
전국어린이서비스 협의회 회원 DB	전국어린이서비스 협의회 회원관리	정보주체 동의	1) 정보주체의 이름, 집주소, 직장주소, E-mail, 직장연락처, 핸드폰, 기타 2) 법정대리인 (14세미만 보호자 등)	3년	국립어린이청소년 도서관 기획협력과
경기사이버도서관 홈페이지 회원정보	홈페이지 서비스 운영관리	회원약관 및 개인정보수집 동의	1) 정보주체 기타 (전자책 : ID/PW, 이름, 전화번호, 생년월일, E-mail 일반 : ID/PW, 이름, 전화번호, 주소, 생년월일, 성별, E-mail) 2) 법정대리인 (14세미만 이용자의 보호자 등)	기타 (탈퇴시 까지)	도서관과

제4장 개인정보의 위탁

제10조(개인정보처리의 위탁)

① 도서관에서 개인정보의 처리를 다른 기관에 위탁하는 경우, 위탁기관은 법 제26조에 따라 개인정보처리의 업무위탁에 대한 제한·절차 등을 정하고 준수해야 하며 운영실태 점검을 실시해야 한다.

② 도서관은 개인정보의 처리 업무를 위탁하는 경우 다음의 내용이 포함된 문서에 의하여 처리한다.

10. 위탁업무 수행목적 외 개인정보의 처리금지에 관한 사항
11. 개인정보의 관리적·기술적 보호조치에 관한 사항
12. 개인정보의 안전관리에 관한 사항
    가. 위탁업무의 목적 및 범위
    나. 재위탁 제한에 관한 사항
    다. 개인정보 안전성 확보 조치에 관한 사항

라. 위탁업무와 관련하여 보유하고 있는 개인정보의 관리현황점검 등 감독에 관한 사항

마. 수탁자가 준수하여야 할 의무를 위반한 경우의 손해배상책임에 관한 사항

③ 도서관은 정보주체가 언제든지 쉽게 확인할 수 있도록 위탁한 개인정보처리 업무 및 내용, 위탁한 기관정보 등을 인터넷 홈페이지에 지속적으로 게개하는 방법으로 공개하여야 한다.

④ 도서관의 개인정보처리와 관련한 업무위탁 공개의 예시는 다음과 같다.

<표 5-7> 개인정보처리의 위탁의 예시

위탁업무의 내용(목적)	위탁항목	위탁기간	위탁항목 보유기간	수탁기관
SMS발송	핸드폰번호	1년 (2014.01.01.~2014.12.31)	회원탈퇴시 혹은 위탁계약 종료시까지	○ 수탁기관명: 건국넷 ○ 주소: 충북 충주시 단월동 ○ 전화: 1234-5678 ○ 근무시간: 9:00- 18:00
연수구립공공도서관 정보화시스템 통합 유지보수	아이디, 비밀번호, 이름, 전화번호, 이메일 주소, 생년월일	2014.03.12.~계약 만료시	위탁계약 종료 시까지	○ 수탁기관명: 중원넷 ○ 주소: 충북 충주시 단월동 ○ 전화: 8765-4321 ○ 근무시간: 9:00- 18:00

제5장 개인정보의 파기

제11조(개인정보의 파기)

① 도서관은 법 제21조에 따라 정보주체로부터 보유기간의 경과, 개인정보의 처리 목적 달성 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 그 개인정보를 파기하여야 한다. 다만, 다른 법령에 따라 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.

② 도서관은 제1항에 따라 개인정보를 파기할 때에는 복구 또는 재생되지 아니하도록 조치하여야 한다.

③ 도서관은 제1항에 따라 개인정보를 파기하지 아니하고 보존하여야 하는 경우에는 해당 개인정보 또는 개인정보파일을 다른 개인정보와 분리하여서 저장·관리하여야 한다.

④ 개인정보 파기 절차, 대상, 기한 및 방법은 다음과 같다.

1. 파기절차: 개인정보는 목적 달성 후 즉시 또는 별도의 공간에 옮겨져 내부 방침 및 기타 관련법령에 따라 일정기간(보유 및 이용기간 참조) 저장한 후 파기한다. 별도의 공간으로 옮겨진 개인정보는 법률에 의한 경우가 아니고서는 다른 목적으로 이용해서는 안된다.
2. 파기기한: 보유기간이 만료되었거나 개인정보의 처리목적 달성, 해당 업무의 폐지 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 파기한다.
3. 파기방법: 종이에 출력된 개인정보는 분쇄기로 분쇄하거나 소각을 통하여 파기한다. 전자적 파일 형태의 정보는 기록을 재생할 수 없는 기술적 방법을 사용하여 삭제한다.
4. 보존기간이 만료된 개인정보는 회원정보를 제외하고는 「공공기록물 관리에 관한 법률」에 따라 심의를 거쳐 파기한다. 보존기간 만료에서 파기 시까지는 별도의 DB에 관리한다.

제6장 정보주체의 권리 보장

제12조(정보주체의 권리 보장)

① 도서관은 정보주체의 권리를 보장하기 위하여 법 제35조부터 제37까지 규정에 따른 개인정보 열람·정정·삭제 및 처리정지 등 정보주체의 요청이 있는 경우 정당한 사유가 없는 한 10일 이내에 처리하여야 한다.

② 도서관은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 정보주체에게 지체 없이 그 사유를 알리고 열람의 제한하거나 거절할 수 있다.

1. 법률에 따라 열람이 금지되거나 제한되는 경우
2. 다른 사람의 생명·신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
3. 공공기관이 다음 각 항목의 어느 하나에 해당하는 업무를 수행할 때 중대한 지장을 초래하는 경우

가. 조세의 부과·징수 또는 환급에 관한 업무

나. 「초·중등교육법」 및 「고등교육법」에 따른 각급 학교, 「평생교육법」에 따른 평생교육시설, 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 고등교육기관에서의 성적 평가 또는 입학자 선발에 관한 업무

다. 학력·기능 및 채용에 관한 시험, 자격 심사에 관한 업무
라. 보상금·급부금 산정 등에 대하여 진행 중인 평가 또는 판단에 관한 업무
마. 다른 법률에 따라 진행 중인 감사 및 조사에 관한 업무

③ 도서관은 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 정보주체에게 지체 없이 그 사유를 알리고 처리정지 요구를 거절할 수 있다.

1. 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우
2. 다른 사람의 생명·신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
3. 공공기관이 개인정보를 처리하지 아니하면 다른 법률에서 정하는 소관 업무를 수행할 수 없는 경우
4. 개인정보를 처리하지 아니하면 정보주체와 약정한 서비스를 제공하지 못하는 등 계약의 이행이 곤란한 경우로서 정보주체가 그 계약의 해지 의사를 명확하게 밝히지 아니한 경우

④ 도서관은 정보주체의 개인정보 열람청구가 신속하게 처리되도록 열람청구 부서 및 담당자를 명시해야 한다.

<표 5-8> 정보주체의 개인정보 열람청구의 예시

부서	담당	성명	연락처	비고
종합자료실	정보봉사담당	홍길동	02-123-4567	
정보자료과	정보자료담당	임꺽정	032-456-7890	

⑤ 정보주체는 각 기관의 열람청구 접수·처리부서 이외에, 안전행정부의 '개인정보보호 종합지원 포털' 웹사이트(www.privacy.go.kr)를 통해서도 개인정보를 열람·청구할 수 있다. (▷ 안전행정부 개인정보보호 종합지원 포털 → 개인정보 민원 → 개인정보 열람 등 요구 (아이핀(I-PIN)인증 필수).

제7장 개인정보의 안전한 관리

제13조(개인정보의 안전성 확보 조치)

① 도서관은 법 제29조에 따라 개인정보가 분실·도난·유출·변조 또는 훼손되지 아니하도록 내부 관리계획 수립, 접속기록 보관 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 하여야 한다.

② 비밀번호 암호화: 정보주체의 비밀번호는 암호화되어 저장 및 관리됨으로써 본인만이 알고 있어야 하며, 개인정보의 확인 및 변경도 비밀번호를 알고 있는 본인만이 가능 하여야 한다.

③ 문서보안을 위한 잠금장치 사용: 개인정보가 포함된 서류, 보조저장매체 등을 잠금장치가 있는 안전한 장소에 보관한다.

④ 접속기록의 보관: 도서관은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록(시스템 로그, 요약정보 등)을 최소한 6개월 이상 보관·관리해야 하며, 위·변조 방지를 위한 조치를 취하여야 한다.

⑤ 비인가자에 대한 출입통제: 도서관은 개인정보를 보관하고 있는 개인정보시스템의 물리적 보관 장소를 별도로 두고 이에 대해 출입통제 절차를 수립·운영하여야 한다.

⑥ 해킹 등에 대비하여 다음과 같은 대책을 세워야 한다.

1. 도서관은 이용자들의 개인정보를 취급함에 있어 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 않도록 안전성 확보를 위하여 기술적/관리적 대책을 강구하여야 한다.
2. 개인정보의 훼손에 대비하여 자료를 수시로 백업하고, 최신 백신프로그램을 이용하여 이용자들의 개인정보나 자료가 누출되거나 손상되지 않도록 방지해야 하며, 암호화 통신 등을 통하여 네트워크상에서 개인정보를 안전하게 전송할 수 있도록 하여야 한다.
3. 침입차단시스템을 이용하여 외부로부터 무단접근을 통제하여야 하며, 기타 시스템적으로 보안성을 확보하기 위한 가능한 모든 기술적 장치를 갖추기 위하여 노력하여야 한다.

⑦ 취급 직원의 최소화 및 교육: 도서관의 개인정보관련 취급 직원은 담당자에 한정시키고 있고 이를 위한 별도의 비밀번호를 부여하여 정기적으로 갱

신해야 하며, 수시로 담당자에 대한 교육을 실시하여 도서관 개인정보취급방침의 준수를 항상 강조하여야 한다.

⑧ 개인정보처리시스템 접근제한: 개인정보를 처리하는 데이터베이스시스템에 대한 접근권한의 부여, 변경, 말소를 통하여 개인정보에 대한 접근통제를 위하여 필요한 조치를 하고 침입차단시스템을 이용하여 외부로부터의 무단 접근을 통제하여야 한다.

⑨ 개인정보보호전담기구의 운영: 도서관에서는 수시로 개인정보취급방침의 이행사항 및 담당자의 준수여부를 확인하여 문제가 발견될 경우 즉시 수정하고 바로 잡을 수 있도록 노력하여야 한다. 단, 이용자 본인의 부주의나 인터넷 상의 문제로 이용자 ID, 비밀번호 등 개인정보가 유출되어 발생한 문제에 대해서는 도서관이 일체의 책임을 지지 않는다.

제14조(개인정보 보호책임자 지정· 담당자 연락처)

도서관은 개인정보 처리에 관한 업무를 총괄해서 책임지고, 개인정보 처리와 관련한 정보주체의 불만처리 및 피해구제 등을 위하여 아래와 같이 개인정보 보호책임자를 지정하여야 한다.

<표 5-9> 개인정보 책임자 및 담당자 연락처 예시

구분	직위	성명	연락처	비고
개인정보보호책임자	정보화담당관	홍길동	-전자우편: abcd123@go.kr -전화번호: 043-123-4567 -주소: 충청북도 충주시 단월동	
개인정보취급자	담당주무관	임꺽정	-전자우편: abcd456@go.kr -전화번호: 043-765-4321 -주소: 충청북도 충주시 단월동	

제15조(개인정보 침해신고 및 피해구제)

개인정보분쟁조정위원회(02-405-5150), 대검찰청 사이버범죄수사단(02-3480-3573, www.spo.go.kr), 경찰청 사이버안전국(182, 경찰민원콜센터, www.ctrc.go.kr)에 개인정보 침해 신고 및 분쟁해결이나 상담 등을 신청할 수 있다.

제16조(개인정보 유출 침해사고 대응)

- 개인정보 유출 통지: 개인정보 유출을 인지 즉시 정보 주체에게 다음 사항 통지
  - ▶ 유출된 개인정보의 항목
  - ▶ 유출된 시점과 그 경위
  - ▶ 유출로 인하여 발생할 수 있는 피해를 최소화하기 위하여 정보주체가 할 수 있는 방법 등에 관한 정보
  - ▶ 개인정보처리자의 대응조치 및 피해 구제절차
  - ▶ 정보주체에게 피해가 발생한 경우 신고 등을 접수할 수 있는 담당부서 및 연락처
- 1만 건 이상 유출시 대응 :
  - ▶ 정보주체에게 통지
  - ▶ 지체 없이 안전행정부 장관 혹은 한국정보화진흥원 또는 한국인터넷진흥원 등에 신고
- 개인정보 통지 방법: 서면, 전자우편, 모사전송, 전화, 휴대전화 문자전송 등
- 피해의 최소화 및 필요 조치 강구: 개인정보가 유출된 경우 피해 최소화를 위한 대책을 마련하고 필요 조치
- 유출사실 게시: 정보주체에게 통지와 동시에 인터넷 홈페이지나 인터넷 홈페이지 게시가 어려운 경우에는 사무소, 사업장 등의 보기 쉬운 장소에 최소 30일 이상 게시

제8장 이용자정보의 적극적 보호방침

제17조(정부기관의 법집행과 관련된 프라이버시)

사서와 도서관은 법집행기관이 발행한 영장이 있는 경우나 법률에 특별한 규정이 있는 경우, 그리고 법령상 의무 준수를 위해 불가피한 경우를 제외하고 어떠한 경우에도 도서관 이용자에 대한 개인정보의 열람, 정정, 삭제 등 제3자에 대한 이전을 허용하지 않는다.

제9장 도서관의 업무상 개인정보처리

제18조(대출기록)

① 대출기록은 특정 이용자의 행적, 습관, 취미, 사상, 가치관 등을 파악할 수 있는 사회적 감시시스템의 하나로 간주하며, 법 제23조에 따른 민감정보로써 보호하여야 한다.

② 도서관의 대출기록은 「개인정보 보호법」에 따라 오로지 통계적인 목적으로만 활용할 수 있으며, 통계적 목적이 완료되면 다음 각호의 방법으로 즉시 삭제~~한다~~.하거나 조치하여야 한다.

1. 대출기록은 반납과 동시에 삭제하며, 연체가 있을 경우 연체요금이 완납되자마자 삭제한다.
2. 이용자에게 연체를 알리는 이메일과 SMS는 대출기록의 기밀을 해칠 수 있으므로 개인이용자의 수신동의를 별도로 받아야 한다.
3. 도서관 서비스 이용요금 및 연체료를 받을 때 신용카드를 사용할 경우 신용카드의 번호, 사용내역, 관련 정보에 대한 유출을 방지하여야 한다.

제19조(온라인탐색기록)

① 이용자는 도서관에서 제공하는 온라인목록과 도서관을 통해 접근가능한 온라인서비스를 이용할 수 있다. 도서관은 이러한 서비스이용 기록에 대해서 이용자의 동의절차가 필요하다.

② 도서관은 온라인탐색서비스 제공과 관련한 프라이버시 보호정책을 다음과 같이 유지한다.

1. 온라인서비스에 대한 이용기록은 통계적 목적으로만 사용하며, 추가적인 이용기록을 남기는 것을 동의하지 않은 경우에는 이용자의 서비스 이용기록을 즉시 삭제하여야 한다.
2. 온라인탐색서비스를 제공하는 도서관내 또는 외부업체에 제공되는 도서관 이용자 정보는 이용자가 원할 경우 언제든지 삭제할 수 있도록 허용하여야 한다.
3. 온라인탐색서비스를 위해 쿠키가 설치되는 경우 이용자에게 쿠키의 기능에 대해 명확히 알려야 하며, 원하지 않을 경우 즉시 삭제한다.

제20조(상호대차서비스 및 원문서비스 기록)

도서관은 이용자의 상호대차서비스 및 원문서비스 기록에 대해 다음과 같은 지침을 유지한다.

1. 상호대차기록은 대출된 책이 반납됨과 동시에 삭제한다. 연체가 있을 경우 연체료가 완납되는 즉시 그 기록을 삭제한다.
2. 원문서비스 이용기록은 서비스가 완료되면 즉시 삭제한다.
3. 「개인정보 보호법」제10조에 의거하여 도서관 서비스를 제공하는 데 있어 개인정보의 동의가 있는 경우에만 개인정보가 기록되며, 통계적 목적 이외에는 사용하지 않는다는 것을 공지하여야 한다.

제21조(참고서비스 기록)

① 도서관에서는 대면, 전화, 이메일, 문자메시지, 블로그, 게시판 등을 이용한 온·오프라인 참고서비스를 제공한다.

② 이러한 서비스를 제공하는 과정에서 이용자에 대한 개인정보가 수집되며, 이에 대한 처리지침을 다음과 같이 유지한다.

1. 오프라인 참고서비스를 제공하는 경우 개인의 동의를 얻어 참고서비스 내용을 최소한으로 기록하며, 기록의 목적이 달성된 경우에는 지체 없이 파기하여야 한다.
2. 온라인 참고서비스의 경우 질문의 공개여부를 개인이 선택할 수 있으며, 서비스 기록은 개인 이용자가 즉시 삭제할 수 있다.
3. 이용자의 신분을 알 필요가 없는 서비스의 경우 개인정보를 요구해서는 않된다.

제22조(소셜서비스 기록)

① 로그, 위키, 온라인 커뮤니티, Facebook, MySpace 등과 같은 소셜서비스는 이용자정보를 최소한으로 요구하고, 이러한 서비스를 이용하는 이용자에 대한 경고를 포함하여야 한다.

② 블로그, 위키, 온라인 커뮤니티, Facebook, MySpace 등과 같은 소셜커뮤니티는 개인정보보안이 어려우므로 도서관 이용자는 개인정보를 스스로 관리하여야 한다는 것을 공지해야 한다.

③ 이용자가 원할 경우 개인정보와 개인이 남긴 메시지는 삭제한다.

제23조(도서관컴퓨터와 데이터관리)

① 이용자가 도서관컴퓨터를 이용할 경우 사용기록 노출과 관리자의 이용자 컴퓨터 모니터링을 통한 프라이버시 침해 가능성이 있다.

② 도서관은 도서관의 컴퓨터와 데이터관리에 대한 사항은 다음과 같다.

1. 도서관 이용자가 컴퓨터사용을 마친 후 사용기록과 로그를 즉시 삭제하여야 한다.
2. 도서관은 이용자의 연구 및 정보이용의 자유를 보장하기 위해 이용자의 컴퓨터를 모니터링하지 않으며, 관리자도 직접 이용자의 컴퓨터 사용화면을 모니터링하지 않는다.
3. 이용자의 연구, 학습, 탐색등의 지적자유를 보장하기 위해 불법 사이트 통제 소프트웨어를 설치하지 않는다. 단, 어린이와 청소년을 보호하기 위해서는 이들이 사용하는 컴퓨터에는 불법 사이트 통제 소프트웨어를 설치할 수 있다.
4. 이용자의 화면이 최대한 다른 사람에게 노출되지 않도록 이용자 컴퓨터의 디스플레이 모니터에 대한 기술적, 공간적 배치를 고려한다.
5. 하드웨어 및 소프트웨어 오류로 인한 피해를 줄이기 위해 정기적으로 백업하는 데이터 중 이용자의 대출기록, 참고서비스기록 등의 개인정보는 다음 백업이 일어날 때까지만 보관하여야 한다.

제24조(RFID서비스 관리)

① 도서관은 RFID서비스와 관련하여 「RFID 프라이버시보호 가이드라인」을 원칙적으로 준수한다.

② RFID 칩에 내장된 자료 및 이용자에 대한 상세정보가 주파수에 의한 노출과 해킹으로 프라이버시 침해의 위험성이 있다. 도서관은 RFID서비스의 프라이버시 침해를 방지하기 위해 다음과 같은 내용을 포함한다.

1. 도서관은 RFID 사용으로 인한 위험을 최소한으로 줄이기 위해, RFID 대출카드를 가능하면 사용하지 않는다.
2. 도서관 RFID 태그에 입력되는 정보를 최소한으로 유지하며, 이용자정보와 자료정보를 연결하는 정보는 RFID 태그를 통해서 인식하지 않도록 한다.

제25조(도서관자동화기기)

① 도서관에는 좌석발급기, 자동대출반납기, 일일이용증발급기 등 다양한 종류의 자동화기기가 도입되어 활용된다.

② 도서관의 개인정보보호정책에는 주민등록번호의 입력을 요구하지 않으며, 이를 대체할 수 있는 이용자정보를 입력하도록 한다.

제26조(영상정보처리기(CCTV) 설치 및 운영)

① 도서관은 「개인정보 보호법」제25조제1항에 따라 다음과 같은 목적으로 영상정보처리기기를 설치하여 운영·관리할 수 있다.

1. 시설안전 및 화재 예방
2. 도난사고에 대한 범죄 예방·증거확보
3. 차량도난 및 파손방지(주차장에 설치하는 경우)

② 도서관에서의 CCTV 설치와 관련된 모든 운영은【영상정보처리기기 운영·관리 방침】을 따른다.

- 설치・운영 기준 확인: 도서관은 도서관의 범죄의 예방, 시설안전 및 화재예방을 위하여 필요한 경우 영상정보처리기기를 설치 운영할 수 있음
- 안내판 설치 등 필요 조치:
  - ▸ 정보주체가 영상정보처리기기 설치·운영 중임을 쉽게 알아볼 수 있도록 안내판 설치 의무

  ⇒ 다만, 건물 안에 다수의 영상정보처리기기를 설치하는 경우에는 출입구 등 잘 보이는 곳에 해당 시설 또는 장소 전체가 영상정보처리기기 설치지역임을 표시하는 안내판 설치 가능
  - ▸ 안내판 명기 내용 : 설치 목적 및 장소, 촬영 범위 및 시간, 관리 책임자 및 연락처 ※ 위탁한 경우 : 수탁자의 명칭 및 연락처
- 금지 사항: 설치 목적과 다른 목적으로 영상정보처리기기의 임의 조작, 촬영범위외 촬영, 녹음기능 사용은 금지
- 안전성 확보 조치: 운영자는 개인정보가 분실·도난·유출·변조 또는 훼손되지 아니하도록 기술적・관리적・물리적 조치를 하여야 함

부칙

제1조(시행일)

이 가이드라인은 공고한 날부터 시행한다.

- 공고일자 : 연도. 월. 일
- 시행일자 : 연도. 월. 일

제2조(시행문서)

이 가이드라인의 운영과 관련하여 다음과 같은 시행문서를 만들어야 한다.

[서식 1] 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지청구서
[서식 2] 개인영상정보 존재확인·열람·삭제 청구서
[서식 3] 개인정보수집・이용·제3자제공 동의서
[서식 4] 개인정보의 목적 외 이용 및 제3자 제공 대장

개인정보 ([ ] 열람 [ ] 정정·삭제 [ ] 처리정지) 청구서

※ 아래 작성방법을 읽고 굵은 선 안쪽의 사항만 적어 주시기 바랍니다.

접수번호	접수일	처리기간 10일 이내

청구인	성 명	전화번호
	생년월일	
	주 소	

대리인	성 명	전화번호
	생년월일	정보주체와의 관계
	주 소	

요구내용	[ ] 열람	[ ] 개인정보의 항목 및 내용 [ ] 개인정보 수집·이용의 목적 [ ] 개인정보 보유 및 이용기간 [ ] 개인정보의 제3자 제공 현황 [ ] 개인정보 처리에 동의한 사실 및 내용
	[ ] 정정·삭제	
	[ ] 처리정지	

「개인정보 보호법」제35조제1항·제2항, 제36조제1항 또는 제37조제1항과 같은 법 시행령 제1조제1항, 제43조제1항 또는 제44조제1항에 따라 위와 같이 요구합니다.

년 월 일

청구인 (서명 또는 인)

○○○○ 귀하

작성방법

1. '대리인'란은 대리인이 요구인일 때에만 적습니다.
2. 개인정보의 열람을 요구하려는 경우에는 '열람'란에 [√]표시를 하고 열람하려는 사항을 선택하여 [√]표시를 합니다. 표시하지 않은 경우에는 해당 항목의 열람을 요구하지 않은 것으로 처리됩니다.
3. 개인정보의 정정·삭제를 요구하려는 경우에는 '정정·삭제'란에 [√]표시를 하고 정정하거나 삭제하려는 개인정보의 항목과 그 사유를 적습니다.
4. 개인정보의 처리정지를 요구하려는 경우에는 '처리정지'란에 [√]표시를 하고 처리정지 요구의 대상·내용 및 그 사유를 적습니다.

개인영상정보 ([ ] 존재확인 [ ] 열람 [ ] 삭제) 청구서

※ 아래 작성방법을 읽고 굵은 선 안쪽의 사항만 적어 주시기 바랍니다.

접수번호	접수일	처리기간 10일 이내

청구인	성 명		전화번호
	생년월일		정보주체와의 관계
	주 소		
정보주체의 인적사항	성 명		전화번호
	생년월일		
	주 소		
청구내용	영상정보 기록기간	예 : 2014.01.01 18:30 ~ 2014.01.01 19:00	
	영상정보 처리기기 설치장소	예 : 00시 00구 00로 00도서관 주차장 CCTV 1호기	
	청구목적 및 사유		

「표준 개인정보 보호지침」제52조에 따라 위와 같이 개인영상정보의 존재확인, 열람, 삭제를 청구합니다.

년 월 일

청구인 (서명 또는 인)

귀하

작성방법

1. '청구내용'란은 구체적으로 요청하지 않을 경우 처리가 곤란할 수 있습니다.
2. '영상정보 기록기간'과 '영상정보 처리기기 설치장소'란은 예시에 나와있는 것처럼 작성해 주시면 됩니다.

개인정보 수집·이용·제3자제공 동의서

○○도서관에서는 열람, 대출 등의 서비스와 이용자 맞춤 서비스, push 서비스 등 도서관 서비스의 제공을 위해 귀하의 개인정보를 아래와 같이 수집·이용·제3자제공을 하고자 합니다. 다음의 사항에 대해 충분히 읽어보신 후 동의 여부를 체크, 서명하여 주시기 바랍니다.

개인정보 수집 및 이용 동의 [고유식별정보]

수집·이용하려는 개인정보의 항목	개인정보의 수집·이용 목적	개인정보 이용기간 및 보유기간
주민등록번호, 사진, 주소, 연락처, 이메일주소	본인식별절차, 열람, 대출, 서비스와 이용자 맞춤 서비스, push 서비스 등의 도서관 서비스	2년

※ 귀하께서는 개인정보 제공 및 활용에 거부할 권리가 있습니다.

☞ 거부에 따른 불이익 : 열람, 대출, 서비스와 이용자 맞춤 서비스, push 서비스 등의 도서관 이용 및 서비스에 있어 제한이 있을 수 있습니다.

□동의함 □동의하지 않음

개인정보의 제3자제공 동의 [고유식별정보]

개인정보를 제공받는 자	제공하는 개인정보의 항목	개인정보를 제공받는 자의 개인정보 이용목적
○○ 검찰청	주민등록번호, 사진, 주소, 연락처, 이메일주소	공적업무 수행 등

※ 귀하께서는 개인정보 제공 및 활용에 거부할 권리가 있습니다.

☞ 거부에 따른 불이익 : 열람, 대출, 서비스와 이용자 맞춤 서비스, push 서비스 등의 도서관 이용 및 서비스에 있어 제한이 있을 수 있습니다.

□동의함 □동의하지 않음

※ 본인은 본 『개인정보의 수집·이용·제3자제공 동의서』 내용을 읽고 명확히 이해하였으며, 이에 동의합니다.

20 년 월 일

생년월일 : 년 월 일

성 명 : (인 또는 서명)

개인정보의 목적 외 이용 및 제3자 제공 대장

개인정보 또는 개인정보파일 명칭			
이용 또는 제공 구분	[ ] 목적외 이용 [ ] 제3자 제공		
목적 외 이용기관의 명칭 (목적 외 이용의 경우)		담당자	소 속
			성 명
			전화번호
제공받는 기관의 명칭 (제3자 제공의 경우)		담당자	성 명
			소 속
			전화번호
이용하거나 제공한 날짜, 주기 또는 기간			
이용하거나 제공한 형태			
이용 또는 제공의 법적 근거			
이용 목적 또는 제공받는 목적			
이용하거나 제공한 개인정보의 항목			
「개인정보 보호법」 제18조제5항에 따라 제한을 하거나 필요한 조치를 마련할 것을 요청한 경우에는 그 내용			

210㎜×297㎜[인쇄용지(특급) 34g/㎡]

제 6장 결론 및 제언

1. 결론
2. 제언

제 6 장

결론 및 제언

1. 결론

정보량이 급속도로 증가하고 있기 때문에 이용자가 필요로 하는 바로 그 정보를 신속하게 수집해서 제공하는 것은 도서관을 포함한 정보서비스 제공자들의 주요 임무가 되고 있다. 그러나 이러한 서비스가 제공되기 위해서 서비스 제공자는 이용자의 관심주제, 직업, 자주 가는 곳, 최근에 본 책, 좋아하는 장르를 알아야 하며, 또한 이러한 서비스를 전달하기 위해 그들의 이름과 주소와 전화번호까지 알면 좋다. 이러한 노력의 결과로 이용자 서비스가 상당히 개선되고 있으며, 이는 기술이 발전할수록 더 다양해지고 더 향상되고 있다. 그러나 이로 인해 이용자의 프라이버시 침해 가능성도 높아지고 있다고 할 수 있다. 즉, 도서관에서는 위의 서비스를 포함한 일상적인 도서관 서비스를 제공하는 과정에서 개인정보가 누적된다. 그러나 이러한 대출반납기록, 컴퓨터 이용기록, 온라인탐색서비스 기록, 관외서비스 기록, 도서관데이터백업자료, 주민등록번호가 요구되는 도서관자동화기기, 상호대차 기록 등도 주민등록번호 유출 및 CCTV를 통한 프라이버시 침해만큼 심각해 질 수 있다.

도서관은 시민의 지적자유를 보장하기 위해 설립된 기관이며, 시민은 그들이 요구하고, 접근하고, 이용한 정보가 기밀로 유지될 권리를 갖는다. ALA는 프라이버시가 언론의 자유, 사고의 자유, 집회의 자유를 실현하는데 핵심이 된

다고 하였다. 물리적이든 가상이든 프라이버시 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 임무는 수행할 수 없게 될 것이다.

도서관 이용자가 프라이버시를 침해당할 수 있는 경우로는 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 프라이버시 보호와 관련된 논의는 해외의 경우 매우 오래전부터 논의되고 있는데, 보통 이용자의 지적자유를 침해하는 사건이 발생했을 때 집중적으로 논의되었던 것을 알 수 있다.

본 연구에서는 최근의 「개인정보 보호법」 강화에 따라 도서관과 도서관사서들이 이에 대해 어떻게 대응해야 하는지에 대한 방안을 제시하고자 하였다. 이를 위해 도서관과 프라이버시 및 개인정보와 관련된 선행연구를 분석하고 관련사례를 집중적으로 조사하였으며, 실제로 이용자대상으로 교육을 실시하여 그 교육의 효과도 측정하였다. 이를 바탕으로 도서관 개인정보보호 정책방향을 제안하였으며, 현장 도서관에 바로 적용할 수 있는 도서관 개인정보가이드라인(안)을 개발하여 제시하였다.

1.1 선행연구 분석결과 시사점

도서관 이용자 프라이버시 및 개인정보 관련 연구가 국내의 경우 드물지만 해외의 경우 오래전부터 상당히 많은 연구자에 의해 연구되었다. 선행연구를 분석한 결과 다음과 같은 시사점을 도출하였다.

첫째, 프라이버시 개요관련 선행연구로는, 프라이버시의 기본적인 개념에 대

해서 소개하면서 인간으로서 가져야 할 권리를 주장하고 있고, 도서관 프라이버시에서는 주로 한 사람의 관심주제가 다른 사람에 의해 조사되거나 감시되지 않고 질문을 할 수 있는 권리로서 지적자유를 보장해 주어야 한다고 강조되고 있다.

둘째, 프라이버시에 대한 도서관 및 사서의 인식을 조사한 연구들에서는, 도서관 기록의 프라이버시에 대한 이용자의 기대와 프라이버시를 보호하는 사서의 준비성에 상당한 차이가 있다고 밝혔고, 이용자는 도서관이 제공하는 다양하고 편리한 서비스를 받기 위해서 익명성과 심지어 자기 자신의 정보에 대한 통제권까지 포기하여야 한다고 했다.

셋째, 프라이버시 침해 관련 선행연구들에서는, 이용자가 도서관에서 활동한 모든 내용을 기록한 후 축적된 정보를 기반으로 개인화서비스를 제공하는 것은 이용자에게 최적화된 서비스를 제공할 수 있도록 하는 반면에, 이용자의 익명성이나 자신의 정보에 대한 통제권 상실, 해킹에의 노출 등의 문제를 야기할 수 있다고 주장하였다.

넷째, 도서관 이용자의 프라이버시를 효과적으로 보호하기 위해서 성문화된 정책이 반드시 필요하다고 주장하는 연구들은 상당하며, 개인정보보호방침의 필요성을 주장한 연구, 방침을 개발하기 위한 방법제안, 구체적으로 어떤 항목이 포함되어야 하는지에 대한 연구가 부분적으로 수행되어 온 것을 알 수 있다.

다섯째, 개인화된 이용자맞춤형서비스를 제공하는 것과 이러한 서비스를 제공하는 데서 발생할 수 있는 프라이버시와 관련된 선행연구는 비교적 많지만, 도서관계 및 문헌정보학계에서 특히 깊게 고민 해 보아야 할 측면에서 관련연구들이 나오고 있음을 알 수 있다.

여섯째, 전자시대 또는 디지털시대의 도래로 도서관에서 프라이버시를 보호하는 것이 점점 어려워지고 있다고 주장한 연구도 있다. 사서는 인터넷에서 필터된 접근 요구, 저작권 관련 문제, 냅스터서비스로 인한 법정 문제 등에 직면해 있으며, 필터링과 저작권문제 모두가 도서관 및 사서에게 영향을 미치고 있다고 주장하고 있다. 또한 디지털지식정보시대에는 어느 누구도 도서관을 이용할 때 '홀로'일 수 없다고 주장했다.

1.2 개인정보 및 프라이버시 관련 개념

도서관 개인정보보호정책 및 가이드라인 개발의 기본이 되는 것은 개인정보 및 프라이버시, 그리고 개인화 등의 개념이 될 것이다. 따라서 이와 관련된 개념들을 관련법 및 관련 문헌을 기반으로 살펴보았으며, 그 내용을 간략히 정리하면 다음과 같다.

개인정보: 개인정보라 함은 살아있는 개인에 관한 정보로서 성명·주민등록번호 등의 사항에 의하여 당해 개인을 식별할 수 있는 정보(당해 정보만으로는 특정개인을 식별할 수 없더라도 다른 정보와 용이하게 결합하여 식별할 수 있는 것을 포함한다)를 말한다(「개인정보 보호법」 제2조제1항).

프라이버시: 개인의 사생활이나 집안의 사적인 일, 또는 그것을 남에게 간섭받지 않을 권리이며, '사삿일', '사생활', '자기 생활'로 순화되어 사용되기도 한다(네이버 국어사전).

프라이버시 권리: 헌법의 최고 원리인 인간의 존엄과 가치를 그 내용으로 할 때에는 공·사법의 공통의 원리로서 사인간의 법률관계에서도 효력을 가지며, 따라서 타인에 의해 개인의 프라이버시권이 침해될 경우에는 기본권의 제3자적 효력(대사적인 기본권)에 관한 간접적용설에 따라 불법행위로 간주된다.

사생활권: 타인의 방해를 받지 않고 개인의 사적 영역을 유지하고자 하는 이익 또는 권리'이다(한수웅 2002).

자기정보결정권: '자신에 관한 정보의 흐름을 스스로 결정하거나 자율적으로 통제할 수 있는 권리'를 의미한다(권건보 2005). 즉 자기정보결정권이란 누가 어떤 목적으로 자신의 어떤 개인정보를 수집하고 이용하는지를 정보제공 이전에 명확하게 인지하고 이용자가 언제든지 자신의 개인정보를 열람·정정할 수 있으며, 더 이상의 개인정보 이용을 원치 않는 경우 이용에 대한 동의를 철회하거나 파기를 요청하는 권리를 보장하는 것을 뜻한다(행정안전부 한국정보보호진흥원 2008).

필터버블: 사람들이 인터넷을 탐색할 때 사람들마다 다른 탐색결과를 보여주는 것을 말한다. 이로 인해 탐색결과는 탐색하는 사람이 누구냐(술 마시는 걸 좋아하는 사람, 친숙한 사람, 음악가, 문제아, 젊은 사람, 나이든 사람, 워커홀릭 등)에 따라, 탐색 히스토리에 따라, 지금까지 클릭한 문서에 대한 히스토리에 따라 달라지게 된다.

개인화: 웹 사이트 방문자의 개별적인 요구에 대하여 개인화된 상품과 정보를 제공하는 것을 의미한다(Allen, Kania and Yaechel 1998).

1.3 도서관과 지적자유 및 프라이버시

1) 도서관에서 프라이버시와 지적자유의 의미

도서관 이용자의 개인정보보호는 도서관의 지적자유와 깊은 관련이 있다는 것을 알 수 있다. 도서관에서의 지적자유의 수호는 국민의 표현의 자유와 사상의 자유, 알권리를 보장하기 위한 것이며, 이는 도서에 대한 반검열적, 그리고 이용자의 프라이버시 보호가 전제되어야 한다.

도서관 프라이버시는 이용자가 지적자유를 누리기 위한 권리로서 이용자가 자신의 관심주제에 대해 다른 사람이나 기관에 의해 조사 및 감시당하지 않을 권리라고 할 수 있다.

2) 도서관프라이버시 관련 지침

도서관의 프라이버시에 관련된 국내외적 지침이나 관련 문헌은 다수 있으나 그 중에서 핵심적인 지침을 제시하면 다음과 같다.

한국도서관협회의 도서관인 윤리선언: 제6조에서 '도서관인은 지식자원을 선택, 조직, 보존하여 자유롭게 이용케하는 최종책임자로서 이를 저해하는 어떠한 간섭도 배제한다'고 하고, 그 세부항목인 라항에서 '도서관인은 이용자와 관련된 개인정보를 보호하며 그 공개를 강요받지 아니한다'고 하고 있다.

ALA의 Code of Ethics: 개개 도서관 이용자가 탐색하고, 검색하고, 참고지원을 받은 자료, 대출한 자료, 획득한 자료, 전송한 자료에 대한 정보 측면에서, 그들의 프라이버시와 기밀을 보호하여야 한다.

1.4 도서관프라이버시 관련법 및 정책 지침

프라이버시 관련법은 개인의 프라이버시를 보호할 수 있는 근거를 제공하고 있으며, 개인정보자기결정권을 기반으로 개인이 자신의 정보에 대한 통제권을 갖도록 하고 있다. 따라서 관련법이나 정책에 대해서 이해하는 것이 필요하다.

1) 도서관의 개인정보보호에 영향을 미치는 관계법

우리나라 「개인정보 보호법」은 크게 공공부문과 민간부문으로 나눌 수 있다. 따라서 도서관 이용자의 개인정보보호에 영향을 미치는 법은 공공부문의

법(「개인정보 보호법」,「공공기관의 정보공개에 관한 법률」,「전자정부구현을위한행정업무등의전산화촉진에관한 법률」등)과 민간부문의 법(「통신비밀보호법」, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법」,「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법」,「정보통신망이용촉진 및 정보보호에 관한 법률」), 그리고 「도서관법」으로 크게 대별할 수 있다.

경제협력개발기구(OECD)는 다국적 기업의 데이터 유통관리에 대한 회원국의 일치된 의견을 정리하여 프라이버시 보호를 위하여 회원국이 준수해야 할 8가지 일반적인 원칙을 규정하는 「OECD Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data」를 발표하고 있다. 도서관의 개인정보보호에 영향을 미치는 미국의 대표적인 법은 「해외정보감시법」과 「애국법」이다.

2) 프라이버시 관련법 및 개인정보권리

프라이버시와 관련된 법은 네 가지 정도로 분석되었으며, 그 내용을 소개하면 다음과 같다.

미국연방수정헌법 제4조(U.S. Const. amend. IV)는 "신체(persons), 주거, 문서 및 물건(effects)"이 불합리한 수색 및 압수로부터 보호받을 권리를 규정하고 있다.

미국 「연방전자통신프라이버시법(Electronic Communications Privacy Act)」의 제2장 "저장통신침해금지법(Stored Communication Act)"은 권한없이 전송중 저장되어 있는 데이터에 접근하거나 누설하는 행위 및 수신지점에서 데이터에 접근하거나 누설하는 것을 금지하고 있다.

우리나라의 「통신비밀보호법」 제2조(정의) 3호가 "'전기통신'이라 함은 전화·전자우편·회원제정보서비스·모사전송·무선호출 등과 같이 유선·무선·광선 및 기타의 전자적 방식에 의하여 모든 종류의 음향·문자·부호 또는 영상을 송신하거나 수신하는 것을 말한다"고 규정함으로써, "송신하거나 수신하는" 것만을 규율대상으로 하고 있다.

개인정보자기결정권은 자신에 관한 정보가 언제 누구에게 어느 범위까지 알려지고 또 이용되도록 할 것인지를 그 정보주체가 스스로 결정할 수 있는 권리, 즉 정보주체가 개인정보의 공개와 이용에 관하여 스스로 결정할 수 있는 권리(헌재 2005.5.26. 선고 99헌마513, 판례집 제 17권 제1집, 682면)를 말한다.

1.5 국내외 도서관 개인정보보호정책 및 지침 사례

본 연구에서는 개인정보보호정책을 수립하고 있는 기관을 선정하여 사례를 구체적으로 분석하고자 하였다. 미국의 경우에는 개인정보보호지침이 오래전부터 개발되어 여러 도서관에 적용되고 있는 ALA 프라이버시 가이드라인을 선택하였다. 그러나 국내에는 ALA에서 제공하는 바와 같은 개발정책이 없기 때문에 국내의 많은 도서관이 참조하고 있는 국립중앙도서관의 개인정보처리방침을 분석하였다. 또한 관종별 개인정보보호정책을 하나씩 선택하였는데, ALA에서 대표적인 샘플로 제시하고 있는 도서관들을 하나씩 선정하여 분석하였다. 도서관의 개인정보처리정책 분석내용은 다음과 같다. 첫째, 국내의 대표적인 예로 국립중앙도서관의 개인정보처리방침 분석, 둘째, ALA의 도서관 프라이버시 정책 개발을 위한 가이드라인, 셋째, 공공도서관의 사례로 시애틀 공공도서관의 프라이버시 가이드라인, 넷째, 대학도서관 사례로 시라큐스대학교의 대학도서관 이용자 프라이버시 정책을 선택하였으며, 시라큐스대학도서관은 ALA에서 샘플로 제시한 사례 중 하나이다. 국내 대학도서관의 사례로는 서울대학교 중앙도서관을 선택하였다.

그 외 포털의 개인정보보호정책으로 구글의 개인정보취급정책과 네이버 개인정보취급정책을 간단히 살펴보았다.

1.6 국내외 개인정보침해사례 분석결과 및 인식조사 결과

1) 강제력 강화 필요

현재 개인정보보호와 관련된 인권 문제에는 국가인권위원회가 개입하여 인권을 위협하는 부당한 조치와 환경의 개선을 위해 활동하고 있다. 국가공공기관으로서 언론에 활동이 노출되기 때문에 해당 사건에 국민의 관심을 불러일으킬 수 있지만 위의 사례에서 보이듯이 어디까지나 '권고 조치'를 내릴 뿐이지 이에 대해 확고한 강제력을 가지고 있지 않다. 따라서 권고 조치가 내려진 기관은 시정 사항을 수행할 의무가 부과되지 않는다고 할 수 있다. 그러므로 시간이 지나면서 사회의 관심이 줄어든다면 언제든지 동일하거나 더욱 심각한 문제가 발생할 가능성이 나타난다.

우리나라는 헌법 제17조에서 개인의 사생활의 비밀과 자유를 보장하지만, 국

가인원위원회는 헌법이 아닌 법률에 의해 설립된 기관이다. 헌법에서 보호하는 권리를 '권고 조치'로 밖에 강제력을 발휘하지 못하는 것은 모순되는 점이라 할 수 있다. 더욱이 국가인권위원회법을 폐지시킨다면 국가인권위원회역시 사라질 수 있는 위험을 가진다. 또한 밀려드는 민원에 비해 인력이 모자란 상황이라 사후 조치는 물론, 사건의 처리에도 많은 시간이 걸리는 문제가 발생한다.

2) 개인정보관리자의 인식개선 필요

2005년 국가인권위원회는 CCTV 설치에 대한 권고 사항으로서 '법률적 근거가 마련되기 전이라도 이에 관한 자체 규정이나 운영 방안을 수립해 시행할 것', '가능한 한 주민등록번호는 쓰지 않을 것'을 제시했다. 이는 불필요한 개인정보수집으로 발생할 수 있는 인권침해의 요소를 배제하는 것이 아니라 일시적인 조정방안이라는 인권단체의 반발을 받았다. CCTV 운영방안 역시 일정한 법제적 장치가 존재한다면 CCTV 설치가 가능하다는 의미로 보여져 비판을 받았다.

현재, 2014년 8월에 개정·시행된 「개인정보 보호법」에 따라 법으로 정한 특수 상황을 제외하고 주민등록번호의 수집이 불가능해졌다. 그러나 이는 반복되는 대형 개인신상정보유출 사건으로 인해 개정된 사항이며, 관리자로서 올바른 인식을 가지고 있다고 단정할 수 없다.

이용자의 신상정보가 유출된 사건을 보면 대부분이 대출반납을 담당하는 위치에서 일어난 것을 확인할 수 있었다. 대출반납업무는 도서관에서 수행되는 업무 중 단순노동이라 할 수 있고, 따라서 도서관 외부 사람이 단기간으로 아르바이트가 가능한 업무 중의 하나이다. 문제는 이들이 사용하는 컴퓨터 시스템에서 이용자의 신상정보를 열람할 수 있다는 것이다. 도서관은 이에 대하여 정보열람이 가능한 등급을 높여 정보 유출의 가능성을 최대한 배제하고 불필요한 정보는 수집하지 않으며 관련 문서는 사용 후 즉시 완전 폐기하는 등 관리자로서 책임을 다하여야 한다.

3) 도난사건에 대한 해결책 모색 필요

도서관이 CCTV를 설치하는 가장 큰 이유는 비일비재한 도서관 내 도난사건 때문이라 할 수 있다. 도난된 물건을 찾는 데 필수적인 것은 목격정보인데, 이를 제공할 수 있는 것은 도서관 내 설치된 CCTV이기 때문이다. 도서관 역시 과도한 시민초상권 및 사생활 침해에 대한 위험성을 인지하면서도 CCTV 설치

를 진행하는 것은 도난에 대한 민원의 해결과 조금이라도 안전이 보장된 환경에서 도서관을 이용하고 싶다는 이용자의 바람이 반영된 것이다. 실제로 CCTV를 설치한 도서관은 수치상으로 도난 범죄 발생률이 감소했음을 확인할 수 있었다. 그러나 CCTV를 관내에 두는 것이 도난 범죄를 방지하기 위한 최선의 해결책은 아니기 때문에 사서 및 도서관 운영자는 이용자들의 인권을 보호하면서도 범죄 예방을 할 수 있는 해결책을 강구하여야 한다.

4) 도서관 서비스와 프라이버시 관련 인식조사 결과

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 주민등록번호유출 및 CCTV를 통한 프라이버시 침해만큼 심각해 질 수 있다고 주장하고 있다. 선행 연구에서는 도서관 프라이버시와 관련하여 세 가지 측면에서 지적되고 있음을 알 수 있다. 첫째, 국가나 법률관련기관에서 업무를 집행하는 과정에서 프라이버시가 침해될 수 있는 가능성이다. 둘째, 일상적인 도서관 서비스를 하는 과정에서 발생할 수 있는 프라이버시 침해 가능성이다. 셋째, 도서관업무를 아웃소싱하는 과정에서 발생할 수 있는 있는 침해 가능성이다.

1.7 개인정보 교육효과

1) 이용자 대상 교육효과 종합 및 의미

이용자를 대상으로 도서관 프라이버시에 대한 인식 및 교육효과를 측정한 결과 다음과 같은 결과를 얻을 수 있었다.

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, 도서관 서비스가 이용자의 프라이버시를 침해하는 정도에 대한 인식 변화를 측정하였다. 총 25개의 문항 모두 교육 후 인식 변화가 올라갔으며, 교육 후 인식 변화에 대한 유의도도 모든 문항에서 0.05 이하로 나타나 교육 후 인식 변화가 있었던 것을 알 수 있다.

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 이를 위한 절차의 필요성에 공감하고 있다는 것을 알 수 있다.

도서관 기록이 유출되었을 경우 이용자가 느끼는 심각성에 대해 인식 변화를 측정한 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.

본 연구를 통해 이용자를 대상으로 한 도서관 프라이버시 교육의 성과를 확인할 수 있었다. 도서관 이용자의 프라이버시를 보호를 위해 도서관 프라이버시의 중요성을 인식시키고 프라이버시 권리의 주체자로서 자신의 권리를 적극적으로 행사할 수 있도록 하기 위한 도서관 및 사서의 노력이 필요할 것이다.

2) 사서대상 교육효과 종합 및 의미분석

도서관 이용자의 프라이버시 침해문제가 국내외 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 이용기록을 요구한 사례(Gardner 2012; Madison Public Library 2012) 등이 있으며, Klinefelter는 논문에서 도서관서 비스를 제공하는 과정에서 발생했던 다양한 이용자 프라이버시 사례를 보여주고 있다(Klinefelter 2007). 국내 도서관에서도 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, 도서관 이용자 프라이버시에 대한 사서의 인식을 조사하거나 그 교육효과를 측정한 연구는 국내의 경우 전혀 수행된 바가 없는 것으로 조사되었다. 본 연구는 국내에서 최초로 수행된 사서들을 대상으로 한 도서관 이용자 프라이버시 교육효과 측정연구이다. 본 연구의 목적인 도서관 이용자 프라이버시에 대한 인식조사 및 교육효과 측정을 위해 설문의 내용을 크게 네 개의 부분으로 나누어 도서관 이용자 프라이버시에 대한 설문응답자의 일반적인 의견, 도서관기록이 이용자의 프라이버시를 침해하는 정도, 도서관 이용자 프라이버시 보호를 위한 사서 및 도서관의 노력, 그리고 도서관 이용자 프라이버시 교육의 필요성 등에 대해서 조사하였다. 그 분석결과를 연구질문에서 제기되었던 질문을 기반으로 하여 논의하면 다음과 같다.

첫째, 사서들은 도서관 이용자 프라이버시에 대한 관심을 어느 정도 가지고 있으며, 교육 후에 어느 정도의 인식변화가 이루어졌는지를 분석하였다. 도서관 이용자 프라이버시에 대한 인식변화는 네 개의 항목으로 측정되었으며 모든 항목에서 매우 유의한 변화가 일어났음을 알 수 있었다. 즉, 교육 후에 사서들의 이용자 프라이버시 보호에 대한 관심정도가 크게 향상되었고, 도서관에서의 이용자프라이버시 문제에 대한 심각성을 보다 크게 인식하게 되었으며, 도서관에 이용자들의 프라이버시를 침해할 수 있는 데이터량이 얼마나 많은지, 따라서 이용자에 대한 데이터는 최대한 적게 수집되어야 한다는 쪽으로 생각이 바뀌게 된 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 사서들에게 도서관 이용자 프라이버시에 대한 교육을 제공함으로써 사서들의 인식이 개선되고 이로 인해 이용자 프라이버시 침해가능성을 줄일 수 있을 것임을 말해준다 할 수 있다.

둘째, 사서들은 현재 도서관에서 수집되고 있는 이용자에 대한 데이터가 이용자 프라이버시를 어느 정도 침해할 것이라고 생각하고 있으며, 교육 후에

어느 정도의 인식변화가 이루어졌는지를 분석하였다. 총 25개의 문항으로 측정하였다. 교육후 인식변화의 유의도는 거의 대부분의 항목에서 0.05 이하로 나타나 교육후에 엄청난 인식변화가 있었던 것을 알 수 있다. 평균적으로 보았을 때 교육전에 각각의 도서관 기록이 이용자의 프라이버시를 침해할 것이라는 의견이 3.008로 나타났으나 교육후에는 평균이 3.740으로 증가한 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 사서들이 본 연구에서 제시된 26가지의 이용자 기록이 이용자의 프라이버시를 침해할 수 있다는 생각을 하지 못하다고 교육후에 이러한 기록들이 이용자 프라이버시를 어떻게 얼마나 침해할 수 있는지에 대해 인식하게 되었음을 말해준다. 또한 본 연구결과를 통해, 사서들은 이러한 기록들을 오랫동안 보관하여야 한다는 생각에서 도서관 평가를 위한 경우를 제외하고 즉시 삭제되어야 한다는 의견을 갖게 된 것을 수집된 이용자 데이터의 보관기간에 대한 응답결과를 통해 확인하였다.

셋째, 도서관 이용자 프라이버시 보호를 위해 사서 및 도서관은 어떠한 노력을 하여야 한다고 생각하고 있으며, 교육 후에 어느 정도의 인식변화가 이루어졌는지를 총 16개의 문항으로 측정하였다. 인식변화 유의도는 평균 0.002로 교육 후에 엄청난 인식변화가 있었던 것을 알 수 있으며, 전체 평균은 교육 전 3.346에서 교육 후 4.299로 큰 변화가 있었다. 이를 볼 때 본 교육을 통해서 사서들은 도서관 이용자의 프라이버시를 보호하기 위해 구체적으로 해야 하는 것을 배우게 되었으며 이러한 노력에 상당히 공감하고 있다는 것을 알 수 있었다.

넷째, 사서는 도서관 이용자 프라이버시 교육이 어느 정도 필요하다고 생각하고 있으며, 교육 후에 어느 정도의 인식변화가 이루어졌는지를 총 4개의 문항으로 측정하였다. 설문분석결과 사서들은 도서관 이용자 프라이버시관련 교육프로그램이 업무를 수행하는 데 유익할 것이고 도서관 이용자 프라이버시관련 세미나/강의/워크숍이 제공된다면 참여할 것이라는 비율이 교육 전보다 교육 후에 매우 유의한 차이로 높아졌다. 또한 사서들은 교육 전에도 도서관 이용자 프라이버시 관련 교육이 필요하다고 생각하고 있었고 참여할 의사도 높았지만 교육 후에 더욱 더 높은 필요성을 느끼고 참여할 의사도 더욱 더 높아진 것을 알 수 있다. 또한 90% 이상의 사서들은 도서관 이용자 프라이버시관련 세미나/강의/워크숍 등의 교육프로그램을 동료직원에게 추천하겠다고 하였고 83% 이상이 이와 같은 교육 프로그램이 도서관의 정규 교육프로그램으로 포함되어야 한다고 하고 있다.

국내의 경우 도서관 이용자 프라이버시 관련 교육은 거의 수행된 바가 없는 것으로 조사되었다. 한국의 사서재교육기관을 포함하여 한국도서관협회 교육

프로그램, 그리고 전국 대학도서관 협의회, 공공도서관협의회 등의 교육 프로그램을 전부 조사하였으나 도서관 이용자 프라이버시 관련 세미나조차 수행된 바가 없는 것을 알 수 있었다. 공공도서관 사서들을 대상으로 본 연구에서 시범적으로 수행된 도서관 이용자 프라이버시 관련 교육프로그램의 성과는 교육효과를 볼 때 어느 정도 성과가 있었고, 사서들의 교육요구도 매우 높게 나타났다. 따라서 이와 같은 교육 프로그램이 체계적으로 개발되고 사서들에게 교육되어서 이용자들의 프라이버시를 적극적으로 보호할 수 있도록 해야 할 것이다.

1.8 도서관의 개인정보 가이드라인(안) 제안

본 연구에서는 도서관 개인정보 가이드라인을 안으로서 제안하되, 국립중앙도서관을 대상으로 삼아 제안하고 있다. 이 가이드라인은 관종을 구분하지 않고 어느 도서관에서나 적용가능하도록 하였으며, 개개 도서관은 이 가이드라인을 기초로 하여 자관의 실정에 맞게 수정·보완하여 사용할 수 있도록 개발하였다.

본 연구에서 개발되는 도서관 개인정보 가이드라인의 개발 목적 및 활용방향은 개정된 「개인정보 보호법」 시행에 따른 도서관의 대처방향 마련, 개인정보처리지침의 도서관 최적화, 관련법령에의 반영, 도서관 개인정보 가이드라인 표준화 지향 등이다. 그 구체적인 내용은 5장에 제시되어 있다.

2. 제언

IFLA/FAIFE(2006)에서는 이용자 프라이버시와 관련하여, 첫째, 사서는 도서관내의 인터넷 이용자의 프라이버시 및 그들의 정보탐색행위를 존중하여야 한다. 둘째, 사서는 법이 요구하는 것 이상으로 이용자의 인터넷 기록을 유지해서는 안 되며, 법이 요구하는 기간 이상으로 그러한 기록을 보관해서도 안 되며, 최적의 완전한 기록을 보호하여야 한다고 언급하고 있다. 따라서 도서관은 이러한 정신을 기반으로 지침을 개발하고 준수하여 이용자의 프라이버시를 보호함으로써 이용자가 도서관에서 진정한 지적자유를 누릴 수 있도록 해야 할 것이다. 이를 위한 제안점은 다음과 같다.

1) 관종별 도서관 가이드라인 개발 필요

본 연구는 국내외 사례분석과 선행 연구자들의 연구결과를 기반으로 '도서관의 개인정보보호정책'을 제안한 것이다. 그러나 ALA는 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 「개인정보 보호법」에 한·두줄 정도로 간단하게 도서관 이용자의 개인정보를 보호하여야 한다고 하고 있지만, 구체적인 가이드라인이 없을 경우 다양한 상황에 사서가 개별적으로 대처하는 것이 쉽지는 않을 것이다. 정부나 법집행 기관에 대한 대응책, 모기관의 프라이버시 침해 행위에 대한 대응책, 그리고 정보통신기술의 발전에 따른 다양한 개인정보 침해 가능성에 대한 대응책을 가이드라인 개발을 통해서 제시하여야 한다.

2) 프라이버시 관련 교육의 필요성

본 연구에서는 공공도서관 이용자들을 대상으로 도서관 이용자 프라이버시에 대한 인식을 조사하고 교육을 실시하였으며, 교육후 이용자들의 인식변화를 측정하였으며, 이로부터 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 개발을 하고, 다양한 교육방법도 개발할 필요가 있다고 본다.

3) 개인정보 연계활용에 대한 이용자 인식조사 필요

도서관 이용자는 도서관의 다양한 서비스를 제공받기 위해 개인정보를 어느 정도까지 입력하고 포기할 수 있을 것인가? 대학도서관 이용자의 경우 학생 및 직원정보가 있는 포털과 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.

4) 프라이버시관련 교육프로그램의 개발 필요

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 이용자들을 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 교육자료를 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.

5) 취약계층의 프라이버시의 침해 고려

프라이버시에 대해서 고려할 때 소외계층에 대한 프라이버시도 생각하여야 한다. 대표적인 소외계층으로 외국인과 장애인에 대한 프라이버시를 들 수 있다. 「Patriot Act」에 프라이버시 침해 가능성 논란은 많은데, 그 중에서 외국인에 대한 프라이버시 침해가 논란이 된 것은 유학생 등에 대한 과도한 신상정보의 요구로 인한 사생활 침해였다. 미국 정부는 동법을 시행하면서 FBI

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

또한 장애인에 대한 프라이버시 문제를 생각하지 않을 수 없다. 도서관에서의 장애인의 프라이버시는 이후 지속적으로 깊이 있게 연구되어야 할 문제이다. 이는 일반인에 비해 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 힘들었었다. 이후 정보기술의 발전으로 장애인에 대한 서비스가 엄청나게 향상되었다. 시각장애인에게 휴대전화가 주변 상황을 모두 말해 주고 길을 안내해주며, 목적지를 검색해서 안내해 준다. 그 외에도 텍스트인식 소프트웨어, 음성인식, 점자키보드와 같은 수없이 많은 서비스 향상이 이루어짐으로 인해 장애인도 독자적으로 인터넷에 접근하고 원하는 정보를 획득할 수 있게 되었다. 그럼에도 불구하고 기술의 발전으로 인한 프라이버시 문제는 더 심각해 졌을 것으로 예측되며, 이에 대한 심층연구가 요구된다.

6) 관종별사서의 인식조사 필요

공공도서관 사서뿐만이 아니라 대학도서관 및 학교도서관, 그리고 전문도서관 등 여러 관종의 사서들을 대상으로 한 도서관 이용자 프라이버시관련 인식조사를 수행하고 각각의 관종에 대한 대처방안이 논의될 필요가 있다. 이는 관종에 따라 다루고 있는 이용자 정보와 이용자 대상 서비스 내용이 다르기 때문이다. 본 연구에서 개발된 교육프로그램을 기반으로 보다 체계적인 도서관 이용자 프라이버시 관련 교육프로그램을 개발하고 이를 지속적으로 개선시켜 나가는 연구가 수행될 필요가 있다고 본다. 또한 이러한 교육프로그램은 반드시 사서들의 정규 재교육프로그램으로도 포함시킬 필요가 있다.

7) 개인정보 및 프라이버시 관련 FAQ 개발 필요

본 연구에서는 개인정보 및 프라이버시 관련 사례를 기반으로 가이드라인을 개발하고자 하였으며, 이를 위해 국내외 프라이버시 침해사례를 조사하였고 또한 자문과정을 거쳐 가이드라인의 적절성을 검증 받았다. 그 과정에서 어떤 경우에 프라이버시 침해가 되고 어떤 경우에 침해가 안 되는지에 대한 논의가 가장 많이 이루어졌다. 따라서 여러 가지 상황에 대한 프라이버시 침해여부를 알려주는 FAQ의 개발이 이루어져야 하고, 이를 공공도서관에 배포할 필요가 있다고 본다.

참 고 문 헌

「RFID 프라이버시보호 가이드라인」. 정보통신부.[online] [2014. 9. 13.] <http://www.kisa.or.kr/jsp/common/downloadAction.jsp?bno=45&dno=59&fseq=1>

「개인정보 보호법」. 안정행정부. [online] [2014. 9. 16.] <http://www.law.go.kr/lsEfInfoP.do?lsiSeq=142563#0000>

「개인정보노출 방지 가이드라인」. 교육인적자원부. [online] [2014. 9. 16.] <http://www.goepj.kr/modules/board/bd_view.html?no=1&id=046>

「도서관법」. 문화체육관광부. [online] [2014. 9. 19.] <http://www.law.go.kr/lsEfInfoP.do?lsiSeq=123202#0000>

「도서관인 윤리선언」. 한국도서관협회.[online] [2014. 9. 16.] <http://geumcheonlib.seoul.kr/msi/cntntsService.do?menuId=MNU_0000000000000094>

「영상정보처리기기 운영·관리 방침」. 국립중앙도서관.[online] [2014. 9. 16.] <http://www.nl.go.kr/nl/c6/page1_1_pop.jsp>

「표준 개인정보 보호지침」. 안전행정부. [online] [2014. 9. 17.] <http://law.go.kr/admRulLsInfoP.do?admRulSeq=2000000064994>

YTN 뉴스. 2003. 고객 개인정보 빼낸 공익요원 등 3명 영장. [online] [cited 2014. 9. 17.] <http://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=102&oid=034&aid=0000043528>

YTN 뉴스. 2010. 교과부 서버 해킹...학생 636만 명 개인정보 유출. [online] [cited 2014. 9. 16.] <http://www.ytn.co.kr/search/search_view.php?s_mcd=0103&key=201009291916375866>

강순희. 2003. 사서 및 정보서비스직의 윤리의식에 관한 연구. 『시민과도서관』, 4(4): 20-59.

개인정보보호 종합지원포털. [online] [cited 2014. 9. 16.] <http://www.privacy.go.kr>

경찰청 사이버안전국. [online] [cited 2014. 9. 17.] <www.netan.go.kr>

경향신문. 2005. '대학 도서관 CCTV' 범죄방지냐, 인권침해냐. [online] [cited 2014. 9. 16.]

<http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?artid=200504040711211&code=940202>

고대신문. 2005. 도서관 개인정보도용 사고 발생: 과도관 공익근무요원, 학생학번으로 대출. [online] [cited 2014. 8. 27.] <http://www.kukey.com/news/articleView.html?idxno=5857>

고대신문. 2010. 개인정보 적혀 있는 이면지 보셨나요? . [online] [cited 2014. 9. 27.] <http://www.kukey.com/news/articleView.html?idxno=15789>

국가인권위원회. 2005.『공공도서관 개인정보 보호실태 조사결과 보고서』. 서울: 국가인권위원회.

국가인권위원회. 2007.『국가인권위원회 결정례집: 인권정책분야』, 제2집. 서울: 국가인권위원회.

국립국어원 표준국어대사전. 2014. '프라이버시' [online] [cited 2014. 9. 15.] <http://stdweb2.korean.go.kr/search/View.jsp>

국립중앙도서관 개인정보보호정책. <http://book.nl.go.kr/iplls/Privacy.do>.

국립중앙도서관. 2012.『개인정보보호지침』. 서울: 국립중앙도서관.

국립중앙도서관. 2013.『국립중앙도서관 개인정보보호 기본지침』. 서울: 국립중앙도서관.

국립중앙도서관. 개인정보처리방침. [online] [cited 2014. 9. 16] <http://www.nl.go.kr/nl/c6/page1_1.jsp>.

국립중앙도서관. 영상정보처리기기 운영·관리 방침 안내. [online] [cited 2014. 9. 27] <http://www.nl.go.kr/nl/c6/page1_1_pop.jsp>

국민일보. 2008. 대학서 학생 정보가 줄줄… 대부분 대학 유출 위험성조차 파악못해. [online] [cited 2014. 9. 17] <http://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=102&oid=005&aid=0000308594>

국정브리핑. 2005. 국립중앙도서관, 공공도서관의 개인정보보호지침 마련. [online] [cited 2014. 9. 12.] <http://203.241.185.12/asd/read.cgi?board=News2&y_number=6256&nnew=1>

권건보. 2005.『개인정보보호와 자기정보통제권』. 서울: 경인문화사.

김기문. 2003. 미국의 애국법(Patriot Act)과 도서관이용자의 프라이버시.『시민과 도서관』, 4(4): 60-71.

김기성. 2006.『대학도서관의 개인정보보호 정책에 관한 연구』. 석사학위논문, 충남대학교 대학원, 문헌정보학과.

김동민, 천지영, 노건태, 정익래. 2011. "다자간 환경에서 사용자 탈퇴가 가능한 프라이버시 보호 키워드 검색 기법."『정보보호학회논문지』, 21(1): 3-14.

김보선, 홍의경. 2008. 교무업무시스템에서의 개인정보보호를 위한 역할기반 접근제어 확장.『정보과학회논문지』, 14(2): 171-179.

김송수. 2011.『디지털 환경에서 도서관 이용자의 프라이버시 보호에 관한 연구: 도서 대출 기록을 중심으로』. 석사학위논문, 한양대학교 공공정책대학원, 사법행정 전공.

김혜경, 남태우. 2004. 한국의 사서직 윤리규정 방향 제언.『정보관리학회지』, 21(4): 329-352.

김혜선. 1994.『사서직 윤리에 관한 연구』. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 문헌정보학과.

남기효. 2009. 웹 프라이버시 필터링 및 스캐닝 제품 분석.『주간기술동향』, (1284): 13-20.

네이버 개인정보취급방침. <http://www.naver.com/rules/privacy.html>.

노건태, 천지영, 정의래, 이동훈. 2009. 프라이버시를 보호하는 접근제어가 가능한 키워드 검색 기법.『정보보호학회논문지』, 19(5): 35-43.

노영희. 2012a. 디지털도서관서비스기록과 이용자프라이버시에 관한 연구.『정보관리학회지』, 29(3): 187-214.

노영희. 2012b. 도서관의 이용자맞춤형서비스와 프라이버시.『한국도서관·정보학회지』, 43(3): 353-384.

노영희. 2012c. 도서관의 개인정보보호정책 개발 및 제안에 관한 연구.『한국문헌·정보학회지』, 46(4): 207-242.

노영희. 2013. 도서관 이용자 프라이버시에 대한 사서인식 조사연구.『한국문헌·정보학회지』, 47(3): 73-96.

대검찰청 사이버범죄수사단. [online] [cited 2014. 7. 20.] <www.spo.go.kr>

동아일보. 2005. 美 도서관 이용 감시당하고 있다…시민단체 등 반발. [online] [cited. 2014.9.27.]
<http://news.donga.com/3/all/20050623/8202825/1>

문화일보. 2003. 시립도서관 회원 2만명 정보 빼내 사이버머니 만들어 1000만원 챙겨. [online] [sited. 2014.9.27.]
<http://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=102&oid=021&aid=0000042437>

박상근. 2010.『공공도서관 개인정보보호 정책의 강화 방안 연구』. 석사학위논문, 경기대학교 일반대학원, 문헌정보학전공.

박훤일. 2001.『EU 개인정보보호지침 준상호주의 이행방안 연구』. 서울: 한국정보보호진흥원. 연구보고 2001-11.

변재옥. 1983. 한국헌법상의 프라이버시의 권리.『사회과학연구』, 3(2): 5-28.

손연옥. 1996. 도서관 업무와 전문사서간의 윤리적 관계에 대한 이론적 고찰.『도서관학논집』, 24: 485-517.

시사inLive. 2010. 서울대는 CCTV 공화국. [online] [cited 2014.9.12.]
<http://www.sisainlive.com/news/articleView.html?idxno=7308>
아시아경제. 2008. 전남대 도서관 CCTV '빼곡'. [online] [cited 2014. 9. 29.]
<http://www.asiae.co.kr/news/view.htm?idxno=2008111817002581948>
안지민, 김한일. 2008. "개인화 서비스를 제공하는 웹사이트에서 유사 사용자 정보에 대한 접근제어 모듈 설계."『2008년 한국멀티미디어학회 추계학술발표대회논문집』, :535-538.
연합뉴스. 1999. <현장>성추행 막기위해 대학 도서관에 CCTV 설치. [online] [cited 2014. 9. 19.]
<http://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=102&oid=001&aid=0004504235>
연합뉴스. 2005. 부산대학가 도서관 'CCTV' 설치 논란. [online] [cited 2014. 9. 19.]
<http://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=102&oid=001&aid=0000965890>
연합뉴스. 2005. 중앙도서관, '개인정보보호지침' 마련. [online] [cited 2014. 9. 19.]
<http://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=103&oid=001&aid=0001040676>
연합뉴스. 2005. 충남대도서관, 지문정보요구 인권침해 논란. [online] [cited 2014. 9. 19.]
<http://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=102&oid=001&aid=0001094807>
연합뉴스. 2007. 英 학생 지문 채취로 '빅 브라더' 논란 확산. [online] [cited 2014. 9. 19.]
<http://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=104&oid=001&aid=0001600984>
오마이뉴스. 2005. 인권위원회 공공도서관 cctv 인권침해 논란. [online] [cited 2014. 9. 19.]
<http://www.ohmynews.com/NWS_Web/view/at_pg.aspx?cntn_cd=A0000246489>
오마이뉴스. 2005. 지금 보는 모니터 화면, 누군가 보고 있다. [online] [cited 2014. 9. 17.]
<http://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=102&oid=047&aid=0000063365>
이건명. 2005.『공공도서관의 정보보호에 관한 연구』. 석사학위논문, 한남대학교 대학원, 문헌정보학과.
이명희 2004. 도서관에서 지적자유 수호를 위한 노력과 금서에 관한 연구: 한국과 미국의 경우를 중심으로.『한국비블리아학회지』, 15(1), 193-216.
이미화. 2006. 프라이버시 및 도서관 기록에 대한 이용자 인식조사.『사대도협회지』, 7: 225-240.
이연님, 권오병. 2009. 상황인식서비스를 위한 모델 기반이 프라이버스 염려 예측.『지

능정보연구』, 15(2): 97-111.
이재명. 1984. 사생활의 비밀과 자유에 관한 몇 가지 문제. 『법정논총』, 38: 112-132.
이정미. 2012. 상황인식 컴퓨팅의 개념과 도서관 정보서비스에의 적용. 『한국비블리아학회지』, 23(1): 179-194.
이준기, 최희재, 최선아. 2007. "서비스의 유용성과 프라이버시 염려도가 개인화 된 서비스 수용성에 미치는 영향에 관한 연구." 『한국전자거래학회지』, 12(4): 37-51.
임리사 외. 2010. 대학도서관 열람실 시각적 프라이버시와 좌석선호도의 관계 분석. 『대한건축학회 논문집』, 26(5): 139-147.
정강수, 박석. 2011. 많은 사용자가 위치기반 서비스를 사용하는 환경에서 개인화된 프라이버시 보호 기법. 『한국정보과학회 2011가을 학술발표논문집』, 38(2): 1-4.
정종섭. 2008. 헌법학원론. 서울: 박영사.
정현태. 2000. 우리나라 공공도서관의 지적자유에 대한 사례연구. 『한국문헌정보학회지』, 34(1): 243-264.
제성호. 2003. 미국의 반테러법과 우리에 대한 시사점. 『중앙법학』, 5(3): 129-162.
중앙행정심판위원회 [online] [cited 2014. 9. 20.] <www.simpan.go.kr>
프로메테우스. 2005. 지문인식으로 도서관 출입은 인권침해: 국가인권위, 열람실 지문인식시스템 철회 권고. [online] [cited 2014. 8. 29.] <http://www.prometheus.co.kr/articles/102/20050830/20050830133900.html>
한겨래. 2003. 대학 도서관 CCTV 설치 찬반논쟁 ('도난방지' '인권침해' 맞서). [online] [cited 2014. 8. 29] <http://somyung.egloos.com/viewer/3103068>
한겨래. 2003. 시립도서관 좌석발급기 개인정보 유출우려 높아. [online] [cited 2014. 9. 19.] <http://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=110&oid=028&aid=0000031732>
한국도서관협회. 1997a. 도서관인 윤리선언. [online] [cited 2014. 9. 20.] <http://www.kla.kr/jsp/information/library_info.do>.
한국도서관협회. 1997b. '도서관인윤리선언' 제정. 『도서관문화』, 38(6): 37-39.
한국도서관협회. 2006. 『한국도서관연감』. "도서관인윤리선언." 서울: 한국도서관협회, 712-713.
한국인터넷진흥원 개인정보침해신고센터 [online] [cited 2014. 9. 20.] <http://privacy.kisa.or.kr/kor/main.jsp>
한수웅. 2002. 헌법상의 인격권 : 특히 헌법 제10조의 행복추구권, 일반적 인격권 및 헌법 제17조의 사생활의 보호에 관하여. 『헌법논총』, 13: 623-678.
행정안전부 한국정보보호진흥원. 2008. 『민간기업 개인정보보호 매뉴얼』. 서울: 한국정보보호진흥원.

행정안전부. 2003.『공공기관의 개인정보보호제도이해와 해설』. 서울: 행정안전부.
허순철. 2009. 인터넷 검색과 개인정보자기결정권.『공법학연구』, 10(2): 157-186.

AALL (1999). AALL Ethical Principles. [cited 2014. 9. 10]. Available from http://www.aallnet.org/about/policy_ethics.asp

Adams, Helen R. Robert F. Bocher, Carol A. Gordon and Elizabeth Barry-Kessler. 2006. "Privacy in the 21st Century: Issues for Public, School, and Academic Libraries." *InterActions: UCLA Journal of Education and Information Studies*, 2(2): 247.

ALA (1995). Code of Ethics of the American Library Association. [cited 2014. 09. 10]. <http://www.ala.org/advocacy/sites/ala.org.advocacy/files/content/proethics/codeofethics/Code%20of%20Ethics%20of%20the%20American%20Library%20Association.pdf>

ALA. 2002. *Privacy: An Interpretation of the Library Bill of Rights.* [online] [cited 2014. 08. 24.] <http://www.ala.org/Template.cfm?Section=interpretations&Template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=132904>

ALA. 2012. *Privacy Resources for Librarians, Library Users, and Families.* [online] [cited 2014. 9. 10] <http://www.ala.org/advocacy/privacyconfidentiality/privacy/privacyresources>

Allen, Cliff, Deborah Kania, and Beth Yaeckel. 1998. *Internet World Guide to One-to-One Marketing*. New York: Wiley Computer Publishing.

Anonymous (2002). Expended FBI Powers threaten library privacy. American Libraries, 33(7), 19.

Awad, N. F. and M. S. Krishnan. 2006. “The personalization privacy paradox : an empirical Evaluation of information transparency and the Willingness to be profiled online for Personalization.” *MIS Quarterly*, 30(1): 13-28.

Balas, Janet. 2001. "How Should Privacy Be Protected in the Electronic Library." *Computers in Libraries,* 21(6): 53-55.

Bender, Kristin. 2006. Library gala faces privacy protest. Oakland Tribune [Oakland, Calif] 11 Feb 2006. [online] [cited 2014. 8. 29] <http://www.highbeam.com/doc/1P2-7034665.html>

Blitz, Marc Jonathan. 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*

Boone, Tom and Bobbie Studwell. 2006. "Smart Barcodes: Planning for RFID and Related Privacy Issues.", *11 AALL Spectrum 18.*

Bowers, Stacey L. 2006. "Privacy and Library Records." *Journal of Academic Librarianship,* 32(4): 377-383.

Bowers, Stacey L. 2008. "Self-Service Holds: a Violation of Library Patron's Privacy.", *Public Libraries,* 47(4), 54-57.

Breeding, Marshall. 2006. Technology for the Next Generation. *Computers in Libraries,* 26(10): 28-30.

Brown-Syed, Christopher. 2003. The Changing Faces of Library Privacy. *Library & Archival Security*, 18(1): 3-8.

Brunk, B. 2001. "Exoinformation & Interface Design." *Bulletin of the American S ociety for Information Science and Technology*. 27(1). [online] [cited 20 14. 9. 12] <http://www.asis.org/Bulletin/Aug-01/brunk.html>.

Butters, Alan. 2007. "RFID systems, standards and privacy within libraries." The Electronic Library, 25(4): 430-439.

Caldwell-Stone, Deborah. 2008. "Privacy, Libraries, and ALA." *American Librarie s*, 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.

Coombs, Karen A. 2005. "Protecting User Privacy in the Age of Digital Librarie s." *Computers in Libraries,* 25(6): 16-20.

DeMarco, David 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, Christine. 2007. Protecting User Privacy in the Library. *Community & Junior College Libraries,* 13(4): 7-8.

Dinev, T. and P. Hart. 2006. "An Extended Privacy Calculus Model for E-Commerce Transactions." *Information Systems Research*, 17(1): 61-80.

DuckDuckGo. 2011. [online] [cited 2014.09.27.] <https://duckduckgo.com/privacy.html>

Electronic Privacy Information Center. “Investigations of Google Street View.” <http://epic.org/privacy/streetview>.

Encyclopedia of Library and Information Sciences, 2009. 3rd ed. CRC Press, "privacy"

Enright, K.P. 2001. *Privacy audit checklist.* [online] [cited 2014. 08. 27.] <http://cyber.law.harvard.edu/ecommerce/privacyaudit.html>

Falk, Howard. 2004. "Privacy in libraries." *The Electronic Library*, 22(3): 281-284.

Farkas, Meredith. 2006. Libraries in Social Networking Software, Information Wants to Be Free: A Librarian, Writer And Tech Geek Reflecting On The Profession And The Tools We Use To Serve Our Patrons. [online] [cited 2014. 8. 29.] <http://meredith.wolfwater.com/wordpress/index.php/2006/05/10/libraries-in-social-networking-software/>

Fifarek, Aimee. 2002. "Technology and Privacy in the Academic Library." *Online Information Review*. 26(6): 366-374.

Gardner, Carrie. 2002. “*FACT or FICTION: PRIVACY IN AMERICAN LIBRARIE S.*” presented at CFP 2002, the 12th Conference on Computers Freedom & Privacy. [online] [cited 2014. 9. 23.] <http://www.cfp2002.org/proceedings/proceedings/gardner.pdf>

Garoogian, Rhoda. 1991. "LibrarianlPatron Confidentiality: An Ethical Challenge." *Library Trends 40 (Fall 1991)*: 216-33.

Gavison, R. 1980. "Privacy and the limits of law." *Yale Law Journal*, 89: 421-471.

Google Corporate Information, Technology Overview. [online] [cited 2014. 8. 27] <http://www.google.com/corporate>.

Green, Holly. 2011. *Breaking Out of Your Internet Filter Bubble.* [online] [cited 2014. 9. 23] <http://www.forbes.com/sites/work-in-progress/2011/08/29/breaking-out-of-your-internet-filter-bubble/>

IFLA/FAIFE. 2006. *IFLA/UNESCO Internet Manifesto Guidelines (The Hague, Netherlands: IFLA, Sept. 2006).* [online] [cited 2014. 9. 23] <www.ifla.org/files/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-guidelines-en.pdf>.

Intellectual Freedom Committee, American Library Association (2002). Questions and Answers on Privacy and Confidentiality, Adopted by the ALA Council

on June 19, 2002. [cited 2014. 9. 9] <http://www.ala.org/Template.cfm?Section=interpretations&Template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=15347>

Johnston, Scott D. 2000. "Rethinking Privacy in the Public Library." *The International Information & Library Review,* 32(3-4): 509-517.

Jones, Barbara M. 2010. "Libraries, Technology, and the Culture of Privacy: Global Perspective." *Library Technology Report*, Noverber(01): 8-12.

Kennedy, Shirley Duglin. 2006. "I've Been Violated." *Information Today*, (17): 20.

Kim, Dong-Seok and Noh, Younghee. 2014. "A Study of Public Library Patrons' Understanding of Library Records and Data Privacy." *International Journal of Knowledge Content Development & Technology*, 4(1):53-78

Kinzie, Susan and Yuki Noguchi. 2006. In Online Social Club, Sharing Is the Point Until It Goes Too Far. The Washington Post, A01 [online] [cited 2014. 9. 27.] <http://www.washingtonpost.com/wp-dyn/content/article/2006/09/06/AR2006090601805_Technorati.html>

Klinefelter, Anne. 2007. "Privacy and Library Public Services: Or, I Know What You Read Last Summer." *Legal Reference Services Quarterly,* 26(1-2): 253-279.

Lamb, Annette and Larry Johnson. 2006. Want To Be My "Friend"? What You Need to Know About Social Technologies. *Teacher Librarian,* 34(1): 55.

Leiserson, Anna Belle 2002. "A User's Perspective on Privacy and the Web.", *Law Library Journal,* 94(3): 539-546.

Levine, Cory. 2006. "IM: Real-Time Problems; Traders Increasingly are Adopting Public Instant Messaging Services, But Most of These Applications Open Severe Security Holes.", *Wall Street & Technology,* [online] [cited 2014. 9. 23.] <http://www.wallstreetandtech.com/im-real-time-problems/d/d-id/1257595?>

Madison Public Library. 2012. USA Patriot Act and Madison Public Library Records. [online] [cited 2014. 9. 29] <http://www.madisonpubliclibrary.org/policies/usa-patriot-act-and-madison-public-library-records>

McMenemy, D., Poulter, A. and 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.

[online] [cited 2014. 9. 10].
<http://www.mlanet.org/about/ethics.html>

Minnesota Government Data Practices 13.40, Library and historical data. 2011. <https://www.revisor.mn.gov/statutes/?id=13.40>.

MLA. Intellectual Freedom Committee. <http://mnlibraryassociation.org/committees-subunits/intellectual-freedom-committee/>.

Molz, R.K. 1990. Censorship : current issues in academic libraries. *Librart Trends*, 39: 18-35.

Noh, Younghee. 2014. "Digital Library User Privacy: Changing Librarian Viewpoints through Education." *Library Hi Tech,* 32(2): 300-317.

OECD. 2002. 『*Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Information*』. Paris: OECD Publishing.

OECD. 2013. 『*Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Information*』. Paris: OECD Publishing.

Pariser, Eli. *10 Ways to Pop Your Filter Bubble,* 2011. [Cited 2014. 9. 16]. <http://www.thefilterbubble.com/10-things-you-can-do>.

Pariser, Eli. 2011 *The Filter Bubble: What the Internet Is Hiding from You*. New York: The Penguin Press.

Pariser, Eli. 2011. *Beware online "filter bubbles".* [online] [cited 2014. 9. 17] <http://www.ted.com/talks/eli_pariser_beware_online_filter_bubbles.html>

Peralta, Eyder 2012. *Google Admits It Did Not Delete Data Taken From Wi-Fi De-vices.* [online] [cited 2014. 9. 23.] <http://www.npr.org/blogs/thetwo-way/2012/07/27/157494565/google-admits-it-did-not-delete-data-taken-from-wi-fi-devices>

Phelps, J., D. Souza, and G. Nowak. 2001. "Antecedents and consequences of consumer privacy concerns : An empirical investigation." *Journal of Interactive Marketing*, 15(4): 2-17.

Piterson, W., Wolfgang Ebbers and Jan van Dijk, "Personalization in the public sector An inventory of organizational and user obstacles towards personalization of electronic services in the public sector." *Government Information Quarterly*, 24(2007): 148-164.

Privacy International. <http://www.privacy.org/pi>.

<https://www.privacyinternational.org/>

Seattle Public Library. *The Seattle Public Library Website: Privacy Notice.* [online]. <http://www.spl.org/privacy/the-seattle-public-library-website-privacy-notice>.

Shils, E. 1966. "Privacy: its constitution and vicissitudes.", *Law and Contemporary Problems,* 31(2): 281-306.

Shuler, John. 2004. "Privacy and Academic Libraries: Widening the Frame of Discussion." *Journal of Academic Librarianship*, 30(2): 157-159.

Silas, Faye A. 1986. "An open book? Library privacy guarded." *ABA Journal,* 72(3): 21.

Slyke, V., J. T. Shim, R. Johnson, and J. Jiang. 2006. "Concern for Information Privacy and Online Consumer Purchasing.", *Journal of the Association for Information Systems*, 7(6): 415-444.

Spitz, Malte. 2012. Your phone company is watching. [online] [cited 2014. 08. 23] <http://www.ted.com/talks/malte_spitz_your_phone_company_is_watching.html>

Stewart, K. A. and A. H. Segars. 2002. "An Empirical Examination of the Concern for Information Privacy Instrument." *Information Systems Research,* 13(1): 36-49.

Sturges, P. 2002. "Remember the human: the first rule of netiquette, librarians and the internet.", *Online Information Review*, 26(3), 209-216.

Sturges, Paul, Eric Davies, James Dearnley, Ursula Iliffe, Ursula Iliffe, Charles Oppenheim and Rachel Hardy. 2003. "User privacy in the digital library environment: an investigation of policies and preparedness." *Library Management,* 24(1-2): 44-50.

Sturges, Paul, Vincent Teng, and Ursula Iliffe. 2001. "User privacy in the digital library environment: a matter of concern for information professionals." *Library Management,* 22(8-9): 364-370.

Swan, John C. 1983. "Public Records and Library Privacy." *Library Journal,* 108(15): 1645-1650.

Syracuse University Library. 2012. *Syracuse University Library Privacy Policy.* [online]. [cited 2014. 9. 18]. <http://library.syr.edu/PDF/privacypolicy.pdf>.

The Electronic Frontier Foundation. <http://www.eff.org>.

The Electronic Privacy Information Center. <http://www.epic.org>.

Tripathi, Sneha, and Aditya Tripathi. 2010. "Privacy in libraries: the perspective from India." *Library Review,* 59(8): 615-623.

Ventura County Library. 2012. [online] [cited 2014. 9. 28.]

<http://www.vencolibrary.org/>.

Wallace, Marie. 1988. *Ethics: Is It Time for A Code? In Managing the private Law Library.* New York: Practising Law Institute.

Warren, Samuel D. and Louis D. Brandeis. 1890. "The Right to Privacy." *Harvard Law Review,* 4: 193.

Weiner, R.G. 1997. "Privacy and Librarians: An Overview." *Texas Library Journal*, 73: 1.

Xiaozhao, Deng and Ruan Jianhai. 2009. "Users' privacy in the Second Life Library." *IT in Medicine & Education*, 2009. ITIME '09. IEEE International Symposium on (1): 337-340.

Zimerman, Martin. 2009. "Technology and privacy erosion in united states libraries: A personal viewpoint." *New Library World,* 111(1/2): 7-15.

山本健治,「プライバシー侵害—保護法で私たちは守られるか」, 柘植書房新社, 1988.

부 록

〈부록 1〉 개인정보 처리단계별 준수사항 위반 시 벌칙사항
〈부록 2〉 작은도서관 자료관리시스템 개인정보 수집·이용 동의서
〈부록 3〉 이용자 교육전후 설문지

[부록 1] 개인정보 처리단계별 준수사항 위반 시 벌칙사항

구분	주요내용	처벌 및 벌칙
수집·이용	민감정보(사상·신념·정당가입·건강 등) 처리기준 위반(제23조)	5년 이하 징역 또는 5천만원 이하 벌금
	고유식별정보(주민등록·여권·운전면허 번호 등) 처리기준 위반(제24조)	
	부당한 수단이나 방법에 의해 개인정보를 취득하거나 개인정보처리에 관한 동의를 얻는 행위를 한 자(제59조)	3년 이하 징역 또는 3천만원 이하 벌금
	개인정보의 수집기준 위반(제15조)	5천만원 이하 과태료
	만14세 미만 아동의 개인정보 수집시 법정대리인 동의획득여부 위반(제22조)	
	탈의실·목욕실 등 영상정보처리기기 설치 금지 위반(제25조)	
	최소한의 개인정보 외 정보의 미동의를 이유로 재화 또는 서비스 제공을 거부한 자(제16조, 제22조)	3천만원 이하 과태료
	주민등록번호를 제공하지 아니할 수 있는 방법 미제공(제21조)	
	동의획득방법 위반하여 동의받은 자(제22조)	1천만원 이하 과태료
제공·위탁	정보주체의 동의 없는 개인정보 제3자 제공(17조)	5천년 이하 징역 또는 5천만원 이하 벌금
	개인정보의 목적 외 이용·제공(제18조, 제19조, 제26조)	
	개인정보 주체에게 알려야 할 사항을 알리지 아니한 자 (제15조, 제17조, 제18조, 제26조)	3천만원 이하 과태료
	업무위탁 시 공개의무 위반(제26조)	1천만원 이하 과태료
개인정보 및 안전관리	개인정보 누설 또는 타인 이용에 제공(제59조)	5년 이하 징역 또는 5천만원 이하 벌금
	개인정보의 훼손, 열실, 변경, 위조, 유출(제59조)	
	영상정보처리기기 설치목적과 다른 목적으로 양의 조작하거나 다른곳을 비추는 자 또는 녹음기능을 사용한 자(제25조)	3년 이하 징역 또는 3천만원 이하 벌금
	직무상 알게 된 비밀을 누설하거나 직무상 목적 외 사용한 자(제60조)	
	안전상 확보에 필요한 보호조치를 취하지 않아 개인정보를 도난·유출·변조 또는 훼손당하거나 분실한 자 (제24조, 제25조, 제29조)	2년 이하 징역 또는 1천만원 이하 벌금
	안전상 확보에 필요한 조치의무 불이행(제24조, 제25조, 제29조)	3천만원 이하 과태료
	영상정보처리기기 설치·운영기준 위반(제25조)	
	개인정보를 분리해서 저장·관리하지 아니한 자(제21조)	1천만원 이하 과태료
	개인정보처리방침 미공개(제30조)	
	개인정보관리책임자 미지정(제31조)	
	영상정보처리기기 안내판 설치 등 필요조치 불이행(제25조)	
정보주체 및 권익보호	개인정보의 정정·삭제요청에 대한 필요한 조치를 취하지 않고, 개인정보를 계속 이용하거나 제3자에게 제공한 자(제36조)	2년 이하 징역 또는 1천만원 이하 벌금
	개인정보의 처리정지 요구에 따라 처리를 중단하지 않고 계속 이용하거나 제3자에게 제공한 자(제37조)	
	개인정보 유출사실 미통지(제34조)	3천만원 이하 과태료
	정보주체의 열람 요구의 부당한 제한·거절(제35조)	1천만원 이하 과태료
	정보주체의 정정·삭제요구에 따라 필요 조치를 취하지 아니한 자(제36조)	
	처리정지된 개인정보에 대한 파기 등의 조치를 하지 않은 자(제37조)	
	시정명령 불이행(제64조)	
	정보주체의 열람, 정정·삭제, 처리정보 요구 거부 시 통지의무 불이행(제35조, 제36조, 제37조)	
	관계물품·서류 등의 미제출 또는 허위제출(제63조)	
	출입·검사를 거부·방해 또는 기피한 자(제63조)	
파기	개인정보 미파기(제21조)	3천만원 이하 과태료

*출처: 개인정보보호법 관련 작은도서관 이행사항 안내, 국립중앙도서관. 2014.

[부록 2] 작은도서관 자료관리시스템(KUASYS-NET) 개인정보 수집·이용 동의서

별지 1	작은도서관 자료관리시스템(KUASYS-NET) 개인정보수집・이용 동의서

□ 개인정보의 수집 및 이용

1. 개인정보의 수집・이용 목적

작은도서관 자료관리시스템(KOLSYS-NET)은 작은도서관의 도서자료 관리를 위해 국립중앙도서관에서 보급・운영하는 시스템으로, 작은도서관 이용자의 도서대출 서비스, 개인식별, 고지사항 전달을 목적으로 개인정보를 수집・처리합니다.

2. 수집하려는 개인정보의 항목

가. 필수항목: 이름, 생년월일, 연락처(직장전화번호, 휴대폰번호), 자택주소, 이메일 주소

나. 선택항목: 사전, 근무처

다. 사용 중 생성항목: 이용자ID, 소속구분, 신분구분, 이용등급, 등록일자, 제적일자, 대출정지일자 및 신조, 범죄 및 의료기록 등)는 수집하지 않습니다.

※ 선택항목을 입력하지 않은 경우에는 서비스 이용 제한은 없으며, 민감한 개인정보(인종, 사상 및 신조, 범죄 및 의료기록 등)는 수립하지 않습니다.

3. 개인정보의 보유 및 이용 기간

가. 보존근거: 정보주체(이용자)의 동의

나. 보존기간: 정보주체가 개인정보 수집 및 이용에 대하여 동일한 이후 3년간 보유 및 이용되며, 원칙적으로 개인정보의 수집 및 이용목적 달성 후 해당정보는 즉시 파기합니다. 따라서, 정보주체의 탈퇴 요청 시, 해당 개인정보를 지체 없이 파기합니다.

4. 동의 거부 관리 및 불이익

개인정보 수집 및 이용에 거부할 권리가 있으며, 거부 시 KOLASYS-NET의 이용자 등록 및 관련 서비스(도서대출 등) 이용이 제한됩니다.

□ 개인정보처리 위탁에 관한 안내

1. 개인정보처리 위탁의 목적

국립중앙도서관은 작은도서관 이용자에게 양질의 서비스를 제공하기 위하여 개인정보처리를 위탁하고 있으며, 관계법령에 따라 위탁계약시 개인정보가 안전하게 관리될 수 있도록 필요한 사항을 규정하고 있습니다.

2. 위탁업무의 내용 및 수탁자

가. 위탁업무의 내용. KOLASYS-NET 운영업무

나. 수탁자:(주)채움

3. 동의 거부 관리 및 불이익

개인정보처리 위탁에 거부할 권리가 있으며, 거부 시 KOLASYS-NET의 서비스 이용이 제한됩니다.

□ 만 14세 미만의 아동의 가입

만 14세 미만 아동의 개인정보를 처리하기 위하여 그 법정대리인의 동의를 받아야 합니다. 법정대리인의 최소한의 정보는 법정대리인의 동의 없이 해당 아동으로부터 직접 수립할 수 있습니다.

위와 같이 작은도서관 자료관리시스템(KOLASYS-NET) 운영을 위한 개인정보 수집・이용에 이의 없음을 동의합니다.

담당자확인	년 월 일 신청인: (서명) 만14세 미만 법정대리인성명: (서명)

*출처: 개인정보보호법 관련 작은도서관 이행사항 안내, 국립중앙도서관. 2014.

[부록 3] 이용자 교육전후 설문지

도서관 이용자 프라이버시에 대한 이용자 인식 조사연구

안녕하십니까?

개인정보는 우리 사회 전반에서 다양한 서비스 제공을 위해 폭넓게 활용되고 있습니다. 하지만 최근 과도한 개인정보의 수집과 불법 개인정보 유출로 인해 개인정보 침해사례가 빈번해지고 있습니다.

도서관 역시 다양한 이용자 맞춤형 서비스를 제공하면서 개인정보 보호의 필요성에 대한 논의가 활발하게 이루어지고 있습니다. 이에 본 연구에서는 도서관 이용자 프라이버시에 대한 이용자 인식을 조사하고자 합니다.

귀하가 응해주신 설문은 보다 나은 도서관 서비스 정책을 개발하기 위한 자료로 활용 될 것입니다. 설문지 내용은 모두 익명으로 처리되며, 학술적인 목적으로만 사용할 것을 약속드립니다. 귀중한 시간을 내어 도움을 주신 것에 대해 진심으로 감사드립니다.

건국대학교 문헌정보학과
연구책임자 : 노 영 희
연 구 원 : 김 동 석

※ 용어 및 개념 설명

▶ 프라이버시 : 외부로부터 보호되어야 하는 개인의 모든 사생활 및 개인정보 일체
▶ 도서관 이용자 프라이버시 : 도서관 이용자가 자신의 관심주제에 대해 다른 사람이나 기관에 의해 조사 및 감시당하지 않을 권리
▶ 도서관 이용 기록 : 도서관 이용자가 도서관을 이용하면서 발생・저장되는 온・오프라인의 모든 기록
(예: 대출/반납 기록, 연체기록, 자료검색 기록, CCTV 녹화자료 등)

교육 전 설문지

※ 다음은 도서관 이용자 프라이버시에 대한 귀하의 의견을 조사하기 위한 문항입니다.

1. 귀하는 본인의 프라이버시에 대해 관심이 많으십니까?
☐ 매우 적다 ☐적다 ☐보통이다 ☐ 많다 ☐ 매우 많다

2. 귀하는 도서관에서의 이용자 프라이버시 침해사례에 대해 들어보셨습니까?
☐ 전혀 들어보지 못 했다 ☐ 들어보지 못 했다 ☐ 보통이다
☐ 들어보았다 ☐ 많이 들어보았다

3. 귀하는 최근 개정되어 시행 중인 「개인정보 보호법」에 대해 얼마나 관심이 많으십니까?
☐ 관심이 매우 적다 ☐ 관심이 적다 ☐ 보통이다
☐ 관심이 많다 ☐ 관심이 매우 많다

4. 귀하는 「개인정보 보호법」의 시행으로 인해 변경 된 도서관에서의 개인정보 보호정책에 대해 얼마나 알고 계십니까?
☐ 전혀 모른다 ☐ 잘 모른다 ☐ 보통이다
☐ 잘 알고 있다 ☐ 매우 잘 알고 있다

5. 귀하는 도서관 이용자의 프라이버시 보호에 대해 어느 정도 관심을 갖고 있습니까?
☐ 관심이 매우 적다 ☐ 관심이 적다 ☐ 보통이다
☐ 관심이 많다 ☐ 관심이 매우 많다

6. 귀하는 도서관 이용자 프라이버시 문제가 어느 정도 심각하다고 생각하십니까?
☐ 전혀 심각하지 않다 ☐ 심각하지 않다 ☐ 보통이다
☐ 심각하다 ☐ 매우 심각하다

7. 귀하는 도서관에서 이용자 프라이버시를 침해할 수 있는 요소가 어느 정도 있다고 생각하십니까?
☐ 매우 적다 ☐ 적다 ☐ 보통이다 ☐ 많다 ☐ 매우 많다

8. 귀하는 도서관을 이용하면서 발생하는 여러 가지 도서관 이용 기록이 개인의 프라이버시를 침해할 수 있다고 생각하십니까?
☐ 전혀 그렇지 않다 ☐ 그렇지 않다 ☐ 보통이다
☐ 그렇다 ☐ 매우 그렇다

9. 이용자를 위한 도서관 서비스 향상을 위해 이용자 데이터는 어느 정도 수집되어야 한다고 생

각하십니까?

☐ 최대한 적게 ☐ 적게 ☐ 보통 ☐ 많이 ☐ 최대한 많이

10. 도서관을 이용하면서 발생할 수 있는 다음의 도서관 이용 기록들이 개인의 프라이버시를 어느 정도 침해할 것이라고 생각하십니까?

	항 목	매우 적게		<—>		매우 많이
1	대출기록	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
2	연체기록	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
3	상호대차기록	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
4	데이터베이스 탐색기록	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
5	원문복사요청기록	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
6	온라인탐색서비스기록	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
7	폐가도서자료신청기록	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
8	SDI서비스를 위한 이용자 프로파일 (이용자가 관심있는 분야에 대한 최신정보를 제공하는 서비스)	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
9	도서관 컴퓨터에서 방문한 웹사이트 방문기록	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
10	이메일이나 채팅을 통해서 이루어진 참고서비스기록	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
11	도서관 컴퓨터사용을 요청한 기록	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
12	도서관에 각종 자원을 요청한 기록	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
13	블로그, SNS 등을 통해 제공되는 웹 2.0 서비스	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
14	필터버블서비스 (이용자의 과거검색기록, 개인정보를 기반으로 검색결과를 제공하는 서비스)	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
15	클라우드서비스 ('네이버 N드라이브'와 같이 공공의 서버에 자료를 업로드하여 공유하는 서비스)	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
16	위치기반서비스 (이용자의 위치정보를 이용하여 길찾기, 친구 찾기의 서비스를 제공)	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
17	상황인식서비스 (이용자의 행동, 목소리, 처해진 환경을 인지하여 사용자의 상황에 맞게적절한 서비스를 제공)	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
18	RFID 서비스 (무선주파수를 활용하여 내장된 정보를 비접촉으로 읽어내는 시스템)	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
19	책추천 서비스	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
20	CCTV 설치	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
21	도서관 데이터 백업자료	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
22	도서관 컴퓨터 이용기록	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
23	도서관 컴퓨터 모니터링과 통제소프트웨어	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
24	컴퓨터 모니터가 보여지는 개방된 공간	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
25	도서관 외주업체 개인정보공유 (자동화업체, 홈페이지 관리업체 등)	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
26	기타(　　)	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5

11. 위 문항의 도서관 이용 기록들은 얼마나 도서관에 보관되어야 한다고 생각하십니까?

☐ 서비스 종료 후 즉시 폐기
☐ 약 6개월 정도 보관
☐ 약 12개월 정도 보관
☐ 영구보관
☐ 기타( )

12. 도서관 이용자 프라이버시 보호를 위해서 도서관과 사서는 어떤 노력을 해야한다고 생각하십니까? (예시된 항목에 대한 중요도를 고려하여 √ 표시를 해주시기 바랍니다.)

	이용자 프라이버시 보호를 위한 도서관과 사서의 노력	전혀	<— 중요성 —>			매우
1	도서관 운영에 필요한 최소한의 이용자 정보만 수집한다.	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
2	이용자에 대한 모든 기록은 이용목적이 달성되면 즉시 삭제한다.	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
3	온라인탐색서비스를 위해 컴퓨터에 설치된 쿠키의 경우 즉시 삭제한다.	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
4	도서관에서 유지되는 이용자 관련 모든 정보의 사용목적은 즉시 공지한다.	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
5	도서관 이용자가 컴퓨터 사용을 마친 후 사용기록 및 로그를 즉시 삭제한다.	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
6	도서관 이용자의 컴퓨터를 절대로 모니터링하지 않는다.	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
7	이용자의 화면이 노출되지 않도록 모니터에 대한 공간적 배치를 고려한다.	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
8	CCTV 설치를 최소화하고 설치할 경우 안내판을 설치한다.	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
9	도서관내 외주업체 중 이용자 정보를 다루는 업체가 있다면 개인정보 보호에 대해 주의를 준다.	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
10	이용자의 프라이버시에 대해 사서들을 교육한다.	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
11	도서관의 모든 백업데이터는 다음 백업이 일어날 때까지만 보관한 후 삭제한다.	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
12	개인정보에 접근할 수 있는 직원의 수를 최소화 한다.	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
13	상호대차 시 이용자를 식별할 수 있는 정보는 제공하지 않는다.	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
14	각 도서관의 프라이버시 가이드라인 및 정책을 도서관 홈페이지에 게시한다.	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5
15	도서관에서 이용자의 개인정보를 다루는 직원들에 대해서는 보안각서와 기밀유지 서약서를 받는다.	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5

13. 본인의 도서관 이용 기록에 대해 운영자가 도서관 운영을 위해 열람이 필요한 경우 이용자 본인의 동의가 필요하다고 생각하십니까?

☐ 전혀 필요없다 ☐ 필요없다 ☐ 보통이다 ☐ 필요하다 ☐ 매우 필요하다

14. 본인의 도서관 이용 기록에 대해 정부기관 및 수사기관에서 정보제공 및 열람을 요청할 경우 법적절차가 필요하다고 생각하십니까?(예:법적영장요청)

☐ 전혀 필요없다 ☐ 필요없다 ☐ 보통이다 ☐ 필요하다 ☐ 매우 필요하다

15. 본인의 도서관 이용 기록이 외부로 유출된다고 할 때 귀하가 느끼는 심각성은 어느 정도입니까?

☐ 전혀 심각하지 않다 ☐ 심각하지 않다 ☐ 보통이다 ☐ 심각하다 ☐ 매우 심각하다

※ 다음은 조사 결과를 해석하는 데 도움이 될 개인적인 사항에 관한 문항입니다.

16. 귀하의 성별은?

☐ 남 ☐ 여

17. 귀하의 연령은?

☐ 20대 ☐ 30대 ☐ 40대 ☐ 50대 ☐ 60대 이상

18. 귀하의 도서관 이용 빈도는?

☐ 월 2회 미만
☐ 월 2회 이상~5회 미만
☐ 월 5회 이상~10회 미만
☐ 월 10회 이상~15회 미만
☐ 월 15회 이상

~감사합니다~

도서관 이용자 프라이버시에 대한 이용자 인식 조사연구

안녕하십니까?

개인정보는 우리 사회 전반에서 다양한 서비스 제공을 위해 폭넓게 활용되고 있습니다. 하지만 최근 과도한 개인정보의 수집과 불법 개인정보 유출로 인해 개인정보 침해사례가 빈번해지고 있습니다.

도서관 역시 다양한 이용자 맞춤형 서비스를 제공하면서 개인정보 보호의 필요성에 대한 논의가 활발하게 이루어지고 있습니다. 이에 본 연구에서는 도서관 이용자 프라이버시에 대한 이용자 인식을 조사하고자 합니다.

귀하가 응해주신 설문은 보다 나은 도서관 서비스 정책을 개발하기 위한 자료로 활용 될 것입니다. 설문지 내용은 모두 익명으로 처리되며, 학술적인 목적으로만 사용할 것을 약속드립니다. 귀중한 시간을 내어 도움을 주신 것에 대해 진심으로 감사드립니다.

건국대학교 문헌정보학과
연구책임자 : 노 영 희
연 구 원 : 김 동 석

※ 용어 및 개념 설명

▶ 프라이버시 : 외부로부터 보호되어야 하는 개인의 모든 사생활 및 개인정보 일체
▶ 도서관 이용자 프라이버시 : 도서관 이용자가 자신의 관심주제에 대해 다른 사람이나 기관에 의해 조사 및 감시당하지 않을 권리
▶ 도서관 이용 기록 : 도서관 이용자가 도서관을 이용하면서 발생·저장되는 온·오프라인의 모든 기록
(예: 대출/반납 기록, 연체기록, 자료검색 기록, CCTV 녹화자료 등)

교육 후 설문지

※ 다음은 교육 후 도서관 이용자 프라이버시에 대한 귀하의 인식변화를 조사하기 위한 문항입니다.

1. 귀하는 본인의 프라이버시에 대해 어느 정도 관심을 갖게 되었습니까?
☐ 매우 적게 ☐ 적게 ☐ 보통 ☐ 많이 ☐ 매우 많이

2. 귀하는 도서관에서의 이용자 프라이버시 문제가 어느 정도 심각하다고 생각하게 되었습니까?
☐ 전혀 심각하지 않다 ☐ 심각하지 않다 ☐ 보통이다 ☐ 심각하다 ☐ 매우 심각하다

3. 귀하는 도서관에서 이용자 프라이버시를 침해할 수 있는 요소가 어느 정도 있다고 생각하십니까?
☐ 매우 적다 ☐ 적다 ☐ 보통이다 ☐ 많다 ☐ 매우 많다

4. 귀하는 도서관 이용 기록이 개인의 프라이버시를 침해할 수 있다고 생각하십니까?
☐ 전혀 그렇지 않다 ☐ 그렇지 않다 ☐ 보통이다 ☐ 그렇다 ☐ 매우 그렇다

5. 도서관 이용자에게 제공되는 도서관 서비스 향상을 위해 이용자 데이터는 어느 정도 수집되어야 한다고 생각하게 되었습니까?
☐ 최대한 적게 ☐ 적게 ☐ 보통 ☐ 많이 ☐ 최대한 많이

6. 도서관을 이용하면서 발생할 수 있는 다음의 도서관 이용 기록들이 개인의 프라이버시를 어느 정도 침해할 것이라고 생각하십니까?

	항 목	매우 적게 <—> 매우 많이
1	대출기록	☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
2	연체기록	☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
3	상호대차기록	☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
4	데이터베이스 탐색기록	☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
5	원문복사요청기록	☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
6	온라인탐색서비스기록	☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
7	폐가도서자료신청기록	☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
8	SDI서비스를 위한 이용자 프로파일 (이용자가 관심있는 분야에 대한 최신정보를 제공하는 서비스)	☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
9	도서관 컴퓨터에서 방문한 웹사이트 방문기록	☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
10	이메일이나 채팅을 통해서 이루어진 참고서비스기록	☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
11	도서관 컴퓨터사용을 요청한 기록	☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
12	도서관에 각종 자원을 요청한 기록	☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

13	블로그, SNS 등을 통해 제공되는 웹 2.0 서비스	□1	□2	□3	□4	□5
14	필터버블서비스 (이용자의 과거검색기록, 개인정보를 기반으로 검색 결과를 제공하는 서비스)	□1	□2	□3	□4	□5
15	클라우드서비스 ('네이버 N드라이브'와 같이 공공의 서버에 자료를 업로드하여 공유하는 서비스)	□1	□2	□3	□4	□5
16	위치기반서비스 (이용자의 위치정보를 이용하여 길찾기, 친구 찾기의 서비스를 제공)	□1	□2	□3	□4	□5
17	상황인식서비스 (이용자의 행동, 목소리, 처해진 환경을 인지하여 사용자의 상황에 맞게 적절한 서비스를 제공)	□1	□2	□3	□4	□5
18	RFID 서비스 (무선주파수를 활용하여 내장된 정보를 비접촉으로 읽어내는 시스템)	□1	□2	□3	□4	□5
19	책추천 서비스	□1	□2	□3	□4	□5
20	CCTV 설치	□1	□2	□3	□4	□5
21	도서관 데이터 백업자료	□1	□2	□3	□4	□5
22	도서관 컴퓨터 이용기록	□1	□2	□3	□4	□5
23	도서관 컴퓨터 모니터링과 통제소프트웨어	□1	□2	□3	□4	□5
24	컴퓨터 모니터가 보여지는 개방된 공간	□1	□2	□3	□4	□5
25	도서관 외주업체 개인정보공유 (자동화업체, 홈페이지 관리업체 등)	□1	□2	□3	□4	□5
26	기타(　　)	□1	□2	□3	□4	□5

7. 위 문항의 도서관 이용 기록들은 얼마나 도서관에 보관되어야 한다고 생각하십니까?
   □ 서비스 종료 후 즉시 폐기
   □ 약 6개월 정도 보관
   □ 약 12개월 정도 보관
   □ 영구보관
   □ 기타(　　)

8. 도서관 이용자 프라이버시 보호를 위해서 도서관과 사서는 어떤 노력을 해야한다고 생각하십니까?
   (예시된 항목에 대한 중요도를 고려하여 √ 표시를 해주시기 바랍니다.)

	이용자 프라이버시 보호를 위한 도서관과 사서의 노력	전혀	<—	중요성	—>	매우
1	도서관 운영에 필요한 최소한의 이용자 정보만 수집한다.	□1	□2	□3	□4	□5
2	이용자에 대한 모든 기록은 이용목적이 달성되면 즉시 삭제한다.	□1	□2	□3	□4	□5
3	온라인탐색서비스를 위해 컴퓨터에 설치된 쿠키의 경우 즉시 삭제한다.	□1	□2	□3	□4	□5
4	도서관에서 유지되는 이용자 관련 모든 정보의 사용목적은 즉시	□1	□2	□3	□4	□5

	공지한다.	
5	도서관 이용자가 컴퓨터 사용을 마친 후 사용기록 및 로그를 즉시 삭제한다.	□1 □2 □3 □4 □5
6	도서관 이용자의 컴퓨터를 절대로 모니터링하지 않는다.	□1 □2 □3 □4 □5
7	이용자의 화면이 노출되지 않도록 모니터에 대한 공간적 배치를 고려한다.	□1 □2 □3 □4 □5
8	CCTV 설치를 최소화하고 설치할 경우 안내판을 설치한다.	□1 □2 □3 □4 □5
9	도서관내 외주업체 중 이용자 정보를 다루는 업체가 있다면 개인정보 보호에 대해 주의를 준다.	□1 □2 □3 □4 □5
10	이용자의 프라이버시에 대해 사서들을 교육한다.	□1 □2 □3 □4 □5
11	도서관의 모든 백업데이터는 다음 백업이 일어날 때까지만 보관한 후 삭제한다.	□1 □2 □3 □4 □5
12	개인정보에 접근할 수 있는 직원의 수를 최소화 한다.	□1 □2 □3 □4 □5
13	상호대차 시 이용자를 식별할 수 있는 정보는 제공하지 않는다.	□1 □2 □3 □4 □5
14	각 도서관의 프라이버시 가이드라인 및 정책을 도서관홈페이지에 게시한다.	□1 □2 □3 □4 □5
15	도서관에서 이용자의 개인정보를 다루는 직원들에 대해서는 보안각서와 기밀유지 서약서를 받는다.	□1 □2 □3 □4 □5

9. 본인의 도서관 이용 기록에 대해 운영자가 도서관 운영을 위해 열람이 필요한 경우 이용자 본인의 동의가 필요하다고 생각하십니까?

□ 전혀 필요없다 □ 필요없다 □ 보통이다
□ 필요하다 □ 매우 필요하다

10. 본인의 도서관 이용 기록에 대해 정부기관 및 수사기관에서 정보제공 및 열람을 요청할 경우 법적절차가 필요하다고 생각하십니까?(예:법적영장요청)

□전혀 필요없다 □ 필요없다 □ 보통이다
□필요하다 □매우 필요하다

11. 본인의 도서관 이용 기록이 외부로 유출된다고 할 때 귀하가 느끼는 심각성은 어느 정도입니까?

□전혀 심각하지 않다 □심각하지 않다 □보통이다
□심각하다 □ 매우 심각하다

~감사합니다~

Study on Protective Policies and Guidelines for Personal Information in Libraries

This study suggests ways for libraries and librarians respond to the recent reinforcement of 「Personal Information Protection Act」. In this study, (1) libraries and previous researches related to privacy/personal information were analyzed, (2) related cases were examined in depth, and (3) the effects of education was measured by providing education on library users. Based on the foundings, the study suggests future policy directions for protecting personal information, and a Library Personal Information Protection Guideline (draft), that can be directly applied to libraries, was created and proposed.

<Table> Elements of Library Personal Information Protection Guideline

Category	Content
Purpose	Privacy rights
	Ethics and responsibilities of librarian
	Guideline development purpose and application effects
	Human dignity and value
Definitions	Personal information
	Processing
	Information agent
	Personal information file
	Personal information processor
	Person in charge of personal information protection
	Image information processing equipment
	Personal information exposure through websites
Scope of personal information	Scope of personal information
	Degree of personal identification
	Degree of sensitivity (Class of personal information)
Related laws and policies	「Personal Information Protection Act」
	「Library Act」
	「Librarians' Declaration of Ethics」
	「Operation · Management Policies for Image Information Processing Equipment」
	「Standard Guideline for Personal Information Protection」
	「Guideline for Preventing Exposure of Personal Information on Public Institution Website」
General content	Collection, use and holding of personal information
	Supply of personal information
	Abrogation of personal information
	Information agent's claim of right
	Safe management of personal information
	Active protection measures for user information

Processing of personal information in conducting library tasks	Loan records
	Online search service
	Mutual loan service and original text service
	Reference service records
	Social service records
	Library computers and data management
	RFID and privacy
	Library automation equipment
	CCTV installation and operation
	Image information processing equipment installation and operation
Library subcontractors	Operation policy for consignment of personal information
	Management of library service outsourcing agents

연구진

■ 연구책임자 : 노 영 희 (건국대학교 문헌정보학과)
■ 연구보조원 : 김 동 석 (건국대학교 문헌정보학과 박사과정)
심 재 윤 (건국대학교 문헌정보학과 석사과정)
윤 다 영 (건국대학교 문헌정보학과 석사과정)
김 혜 인 (지식콘텐츠연구소)
이 은 미 (이씨오)

자문위원

■ 자문위원 : 강 달 천 (한국인터넷진흥원 팀장, 법학박사)
강 정 아 (건국대학교 문헌정보학과 겸임교수, 제천기적의도서관 관장)
김 기 태 (세명대학교 미디어창작학과 교수)
나 병 준 (동대문구정보화도서관 관장, 법학 박사)
오 재 섭 (대전광역시 한밭도서관 관장)
오 지 은 (광진정보도서관 관장)

2014년 연구보고

도서관 개인정보 보호정책 및 가이드라인 연구

인 쇄 : 2014년 11월 27일
발 행 : 2014년 11월 30일

발행처 : 국립중앙도서관
서울특별시 서초구 반포대로 201(반포동)
Tel. 02-590-0653 Fax. 02-590-0502
http://www.nl.go.kr

연구기관 : 건국대학교 산학협력단

ISBN 979-11-5687-072-2 (93020) : 비매품

인쇄 : 조은글터(02-2269-1481)