

도서관 업무와 전문사서간의 윤리적 관계에 관한 이론적 고찰*

손 연 옥**

〈목 차〉

- | | |
|---------------------------|----------------------|
| I. 서론 | 1. 기술봉사 |
| II. 윤리적 개관 및 준거 | 2. 대인봉사 |
| 1. 용어의 개념 | 3. 컴퓨터봉사 |
| 2. 사서의 윤리적 준거 | IV. 윤리에 관련된 문제의 유형분석 |
| III. 도서관 업무별로 나타나는 윤리적 문제 | V. 결론 |
| | Abstract |

I. 서 론

1. 연구목적

60마일로 달려야 할 고속도로를 80마일로 달렸다면 비도덕적이거나 혹은 비윤리적인가? 아픈 아기를 집에 두고 출근한 사서가 자신이 몸이 불편하다는 핑계로 병가를 받는 것이 비도덕적이고 비윤리적인가? 도서관 이용자의 사상을 조사하기 위해서나 혹은 반사회적, 반국가적 범죄자를 추적하기 위해서 도서관 이용 기록을 요청하는 수사관에게 기록을 노출시키는 것이 윤리적인가? 비윤리적인가?

* 이 논문은 1995년 한국학술진흥재단의 자유공모과제 연구비에 의해서 연구되었음.

** 경북대학교 문헌정보학과 교수

이와 같이 그럴 수도 혹은 그렇지 않을 수도 있는 문제들이 “마치 햄릿 부왕의 망령처럼 여기 저기서 도서관을 출입하는 모든 사람들에게 영향을 미치고 있었지만 최근까지 그 그림자도 미처 확인하지 못하였다.”¹⁾

그러나 우리가 새로운 주목을 끌게 된 것은 최첨단 기술의 응용과 새로운 지식이 여러 분야에서 응용되면서 부터였다. 특히 인간의 장기이식수술과 같은 문제는 정신적으로 심리적으로 윤리문제를 제고하도록 한 주요원인이기도 하다. 정치, 경제, 문화, 응용과학에서부터 광고분야에 이르기까지 윤리문제는 새로운 장으로 부각되었다.

도서관학분야에서도 미국에서는 1970년 이전의 도서관 문헌에는 매너, 에티켓, 예절 등에 관한 논의는 많았으나 구체적인 윤리문제의 논의는 거의 없었으나²⁾ 1970년 중반부터 윤리에 관한 많은 논의와 관심이 높아지기 시작했다.

본 연구는 전문적 사서가 다양한 도서관 업무를 수행하는 과정에서 당면하게 되는 도덕적 윤리문제를 업무별로 조사하고 어떤 구체적인 문제가 있는지를 확인하여 윤리적 지침을 마련할수 있는 한 기초자료로서 도움을 주고자 하는데 있다.

II. 윤리의 개관 및 준거

1. 용어의 개념

윤리는 서로 다른 많은 학문영역의 학자들에 의해 다양하게 인식되고 정의되었기 때문에 모든사람들이 동의할 수 있는 정의를 내리기는 어렵다.

철학에 있어서 「윤리」란 도덕적인 관점에서 인간의 행위를 평가하는 학문

1) Robert Hauptman, *Ethical Challenges in Librarianship*. Phoenix, Oryx Press, 1988. p. iv.

2) 전게서, p. 1.

이며, 일반적인 의미로는 무엇이 옳고 그른가를 판단하는 기술(art)로 정의되기도 한다.

Dwivedi³⁾는 세가지 각기 다른 각도에서, 그러나 상호관련된 방법으로 윤리를 설명하고 있다. 하나는 일반적인 '삶의 한 방법'으로, 두번째는 '행동규칙 또는 도덕강령'으로 그리고 세번째는 '삶의 방식과 행동 규칙'으로 설명하고 있다. 하나의 개념으로서, 윤리의 목적은 여러 가지 행동유형가운데서 한 가지 행동을 선택할 수 있도록 행동원칙을 수립하는것을 도와주는 것이며 이러한 선택을 할 때 윤리적 딜레마를 경험하게 된다. 그 이유는 거기에는 다양하고 비교할 수 없는 선택의 폭이 있고 이와 같은 선택의 결과는 유익하기도 혹은 해가 되기도 하는 것으로 조직, 사회, 개인들에게 영향을 미치는 것이기 때문이다.⁴⁾

윤리용어집⁵⁾의 해설에는 다음과 같이 설명하고 있다. 첫째, 도덕연구를 의미한다. 도덕의 특성과 도덕적 평가-즉 옳고 그름, 선과 악 그리고, 타인에게 덕이 되고 해가 되는 것이 무엇인가-에 관련된 철학의 한 분야의 명칭이다. 둘째, 윤리 혹은 도덕이라는 용어는 "불교윤리", "간호사 윤리" 등 특정집단의 윤리적 혹은 도덕적 행위의 기준을 의미하는데 사용한다. 윤리강령과 기준같은 것으로 상술하는 것이다. 세번째는 좀 더 느슨한 뜻으로 사용하는 것으로 도덕적 정당성이 없는 행동기준을 의미할때에도 사용하는 경우이다. 예를 들면 "옳다는 것은 당신 상관이 당신으로부터 바라는 바가 옳은 것이다"라는 뜻으로 사용되는 것이다. 이와 같은 판단은 조직내에서 살아남을 수 있는 한 방법이긴 하지만, 그러나 도덕적으로도 윤리적으로도 정당화된 의미는 아니다.

3) O. P. Dwivedi, "Ethics, the Public Service and Public Policy : Some Comparative Reflections," *International Journal of Public Administration*, 10(1), 1987, p. 22. *Library Trends*(Fall 1991), p. 201

4) T. R. Hosmer, "Adding Ethics to the Business Curriculum," *Business Horizons*, 31(Jun-August, 1988), p. 10. *Library Trends*(Fall 1991), p. 201.

5) Glossary of Ethical Terms. www@mit. edu. 참조.

Fowler⁶⁾는 영어사전의 용법을 인용하여 ‘윤리’와 ‘도덕’간에 기본적인 차이점을 지적하고 있다. ‘윤리’는 도덕학(the science of morals)이고 도덕은 윤리의 실천(the practice of ethics)이라고 하였다.

Balnavas⁷⁾는 Fowler의 구분을 보다 정교하게 하여 도덕철학(moral philosophy), 도덕 담론(moral discourse) 그리고 덕행(morality)이라는 세가지 차원에서 다음과 같이 각기 기술하였다.

도덕철학 : 인간행위와 관련해서 선과 악, 옳은 것과 그른 것이라고 말했을 때 어떤 의미인가를 연구하는 것이다. 도덕철학은 선과 악이 무엇이며 우리가 반드시 해야 할 것을 말하는 것이 아니라 예를 들면 ‘정의’ 혹은 ‘덕’이라고 할 때 어떤 의미인가를 논하는 것이다.

도덕 담론 : 인간이 당연히 해야 할 일이나 무엇이 훌륭한 사람을 만드는가에 관한 이야기나 혹은 저작(writing)이다. 이것은 특별한 활동이나 행위에 관해서 선량함이나 정당함에 관한 권고, 혹은 도덕강령(moral codes) 혹은 토론과 같은 형태를 취한다. 도덕담론은 선과 악, 그리고 옳고 그름이 무엇이며, 그리고 무엇을 반드시 해야하는가 등을 찾아내는 데 관련된다.

덕행 : 선과 악, 정의와 부정에 관련된 인간의 행위에 관한 것이다. 이것은 윤리연구나 담론과는 달리 행동그자체이다.

이상에서 살펴 본 윤리의 개념에서 도서관 전문직에 관련되는 윤리개념은 Dwivedi의 두 번째 개념인 행위의 규칙(rules) 혹은 도덕강령, 그리고 윤리용어해설에 나타난 특정집단의 윤리적 혹은 도덕적 행위의 기준(standard) 마지막으로 Balnavas가 밝힌 도덕적 담론으로, 특별한 행동에 대한 정당성과 정의에 대한 도덕강령(moral code)을 의미한다 하겠다.

따라서 전문직사서의 윤리는 정보를 수집,정리하여 배포하는 의무를 지닌

6) A. J. Fowler, A Dictionary of Modern English Usage. Oxford, Clarendon Press, 1926. in *Education and Training of Information Perspectives*, Ed. by G. E. Gorman, Scarecrow Press, N. J., 1990, p. 228.

7) John Balnavas, Ethics and Librarianship, in Gorman, 전게서. p. 228.

사서들의 행동에 대한 규칙, 도덕기준 혹은 도덕관념 이라할 수 있겠다.⁸⁾

2. 사서의 윤리 준거

급변하는 사회적 기대와 상반되는 가치 시대에서 한 개인의 행동은 그 개인의 윤리관이나 그 상황의 실용성에 의해서 영향을 받는다. 만약 한 개인이 윤리적 도전에 직면했다면 그가 이 도전을 분석하기 위해서 어디서 도움을 찾아야 할 것인가? Bjoner⁹⁾는 공정한 윤리적인 판단을 할 수 있도록 개인적인 사고의 틀에 방향지시를 해주는 세가지영역을 제시하고 있다. 첫째 : 전문직 윤리강령, 둘째 : 조직환경, 셋째 : 기관의 규칙과 가이드가인을 들고 있다. 이것은 전문직윤리의 기본 목적을 실현하기위한 기준을 설정하는데 도움을 주는 것이다. 이러한 실천기준은, 학회, 연구기관에서 각기 고유의 업무성격에따라서 전문직윤리강령으로 성문화하여 종사자들에게 안내역할을 하도록 한다.

전문직 사서직 윤리의 준거로 대표적인 것은 미국도서관협회의 사서의 윤리강령(Librarians Code of Ethics), 미국정보학회(American Society for Information Science-ASIS)의 정보전문가를 위한 윤리강령(ASIS Code of Ethics for Information Professionals), 영국도서관협회(Library Association)의 전문가행동강령(Code of Professional Conduct) 등을 비롯해서 각 국가마다 마련해 놓고 있다.

이러한 전문단체들 강령에 대한 그 타당성과 실용성에 관한 많은 논의가 있으나 그러나 사서들이 도전받고 있는 업무의 윤리적 딜레마를 소화할 수 있는 최소한의 준거임에는 틀림없다고 보겠다.

8) Rosemary R. DuMont, "Ethics in Management Model," *Library Trends*, vol. 40, no. 1(Summer 1991), p. 201.

9) Susan N. Bjoner, "Which Hat Are You Wearing Today? Ethical Challenges in Dual Employment," *Library Trends*(Summer 1991), pp. 325-326

이외에도 미국의 도서관협회에서는 도서관권리헌장(The Library Bill of Right)을 비롯해서 도서관 기록의 비밀보장정책(Policy on Confidentiality of Library Records), 프라이버시 개정법령(Privacy Act of 1974, amended)등 독서의 자유와 지적자유에 대비한 많은 윤리적 문제를 대비할 수 있는 봉사의 틀이 조형되어 있다.

Ⅲ. 도서관 업무별로 나타나는 윤리적 문제

전통적으로 도서관업무조직은 고객과 대중과의 접촉이 일상업무가 되고 있는 대중봉사부와 거의 일반고객과는 접촉이 없는 기술봉사부로 구분할 수 있다. 기술봉사부는 수서, 목록, 제본 및 수리, 그리고 축차간행물 통정을, 그리고 대출봉사부는 대출업무와 참고봉사로 구분된다. 본장에서 이와 같은 맥락에서 업무별로 기술봉사에서는 장서개발업무를 중심으로 ① 자료선택 ② 수서와 거래처와의 관계, ③ 폐기 ④ 목록과 분류 등의 업무에 나타나는 윤리문제를 밝히고 대민봉사에서는 ① 대출 ② 상호대차 ③ 참고봉사 그리고 ④컴퓨터봉사의 윤리문제를 다루고자 한다.

1. 기술봉사

도서관 고객들에게 필요한 자료를 선택하는 일은 사자에게 가장 지적인 활동을 요구하는 분야이다. 선택업무를 필두로 장서개발에 관련된 생산자와 배포의 관계, 커뮤니티조사, 구입, 폐기, 그리고 장서평가 등이 여기에 속하는 업무들이다.

본장에서는 장서개발에 관련된 선택, 수서, 폐기 그리고 분류목록과 관계 있는 윤리적 의무와 문제를 다루고자 한다.

1) 자료선택에 관련된 윤리문제

도서관 자료는 도서, 정기간행물, 미디어자료 등 모든 다양한 형태를 포함하고 있어 선택사서에게는 언제나 많은 부담을 주고 있다. 자료선택과정은 도서관 규모와 관중에 따라서 다르고 또한 선택하는 사서의 관리능력이나 운영철학에도 관계가 있다. 따라서 사서가 지니고 있는 윤리관이나 도덕기준으로부터 객관성을 유지할 수 있도록 상황에 알맞는 선택기준을 마련해 놓고 있다.

그러나 이러한 기준이 있음에도 불구하고 선택과정에서 빈번하게 사서가 경험하는 윤리적 딜레마가 검열문제인 것으로 나타나고 있다. 검열이란 “도서, 잡지, 신문, 강연, 예술작품, 토론, 라디오와 TV프로그램, 영화 등에 대해서 적극적으로금지(억제)하는 것¹⁰⁾으로 “도서 및 기타자료가 도서관권위로부터 배제당하는 것¹¹⁾”으로서 “출판된 자료의 일부를 삭제하거나 변조하는 것 이외에도 라벨을 부착하거나, 금지, 추방, 제거하는¹²⁾ 등의 행위가 있다.

이러한 검열행위는 주로 사서, 학교 행정가, 학부모, 조직단체, 종교단체 등에 의해서 나타난다.

다음은 도서관 외부에서 시도한 검열과 사서에 의한 검열시도의 조사내용이다.

(1) 외부에서의 시도

Wood¹³⁾가 미국에서 1966년에서 1975년사이 도서관 장서에 시도된 검열 총횟수에 대한 조사결과에서 고등학교에서는 386건, 대학 및 대학교에서는 221건, 공공도서관에서는 110건, 초중등학교에서는 각각 40건과 70건으로 나

10) R. Hauptman, 전거서. p. 66.

11) Charles Busha, "Intellectual Freedom and Censorship," *Library Quarterly*, 42 (July 1972), p. 283.

12) *Intellectual Freedom Manual*. 5th Ed. Chicago, ALA, 1996, pp. xix-xxv.

13) L. B. Wood, "The Most Censored Materials in the U. S.," *Library Journal*, (Nov. 1, 1978), p. 2171.

타났으며 1975년에는 검열의 횟수가 563건으로 전년도 보다 47.8%가 증가한 것으로 드러나고 있다.

한국에서는 김혜선¹⁴⁾이 도서관장서에 대한 검열실태를 조사하기 위하여 이용자나 기타 집단이 도서관 장서의 내용이나 질을 문제삼아 자료를 제거하도록 항의하거나 압력을 받은 경우가 있는지를 조사하였다. 조사 결과 공공도서관 12개관 중 5개관(41.7%), 대학도서관 27개관 중 13개관(48.15%), 특수도서관 33개관 중 6개관(18.18%)이 이용자로부터 항의를 받은 적이 있는 것으로 나타났다.

자료내용별로는 특수도서관에서 관리자가 정치이데올로기를 문제삼았고, 대학도서관에서는 극우입장의 5공화국 찬양도서에 대한 학생의 항의에 사서의 선정시 실수가 인정되어 폐기한 경우와, 공공도서관에서는 전교조 자료에 대한 항의를 받은 사례가 있었고 교육부에서 하달된 금서목록에 도서관이 선정한 자료가 수록되어 있어서 일정기간 보관하다가 열람시킨 경우 등이 있었다. 종교재단소속 특수도서관에서는 성직자가 종교서적에 대해 항의한 경우와 기독교재단의 대학도서관에서는 이단교단(예 : 통일교)자료에 대학생들의 항의와 공공도서관에서는 지나친 성표현으로 소설책에 대한 학부모의 항의가 있었으며 이외에 낡은 자료, 최신자료의 부족 그리고 주제의 다양성이 부족한데 대한 항의도 있었던 것으로 나타났다.

이상에서 밝힌 내용은 도서관 외부의 압력에 의해서 나타난 검열 행위이다.

(2) 사서에 의한 시도

미국의 Fiske¹⁵⁾가 1956년에서 1958년 2년동안의 조사에 의하면 가장 적극

14) 김혜선, 사서적 윤리에 관한 연구, 서울, 이화여자대학교 대학원. 미간본, 1994. pp. 45-47.

15) MaJorie Fiske : Book Selection and Censorship. Berkeley, Univ. of California Press, 1959. : in W. Katz, *Collection Development*. Holt Rinehart, N. Y., 1980. p. 330.

적인 검열가가 사서였음이 드러났다. 사서들은 어려움이나 논쟁적인 소지가 있는 도서들은 선택을 하지 않으므로 가능한 어려운 일은 피하였다. 전체질 의자 3분의 2가 이와 같은 선택견해를 지지하였다. 또한 학교도서관은 58%, 카운티 도서관은 50%, 시골도서관은 66%가 논쟁적인 요소가 있거나 가능성이 있는 자료는 피하는 것으로 나타났다.

Fiske의 뒤를 이어 Busha¹⁶⁾는 1969년에서 1970년까지 중서부 공공도서관을 대상으로 한 연구결과를 발표하였다. Busha는 검열에 강력하게 반대하는 사서는 22%에 불과하고 14%는 검열에 공감하고 64%는 중립적인 입장을 취하는 것으로 나타났다.

한국에서 김혜선¹⁷⁾이 조사한 것에 의하면 선정과정에서 사서의 개인적인 관점에 의해서 선정을 거부해 본 경험을 조사하였다. 검열을 해 본 적이 없다고 응답한 사서는 33명(30.56%)이고 검열경험이 있다고 응답한 사서는 19명(17.59%)이며, 대다수 56명 사서들(51.85%)은 주관적 기준으로 선정한다는 있으나 검열이 아니라고 대답한 것으로 나타났다.

두 나라의 조사는 서로 상반되는 결과를 나타내고 있다. 미국의 조사에 의하면 검열에 경험이 있다는 사서는 평균 50%에서 66%인 반면 한국의 조사에서는 17%만이 검열을 한 것으로 나타내고 있다. 그러나 이것은 양국 사서들이 가지고 있는 검열의 개념에 대한 인식의 차이에서 오는 것으로 생각된다. 그것은 한국 사서 개인의 주관적 기준으로 선정할 것을 검열이 아니라고 응답한 51.85%의 결과에서 알 수 있다. 이 주관적 기준도 검열행위로 간주한다면 경험이 있다는 17.59%와 51.85%의 합 69.44%는 검열행위로 보아야 할 것이다.

이러한 검열행위는 사람이 갖고 있는 다른 많은 습성과 마찬가지로 쉽게 습관적으로 변하여 그것이 검열이라는 인식마저 없어진다. 검열을 하게 되는

16) Charles Busha, *Freedom Versus Supression and Censorship*. Littleton, Colorado Libraries Unlimited, 1972. ; Katz, 전게서. p. 330.

17) 김혜선, 전게서. p. 46.

기타의 이유는 ‘예산 부족’, ‘요구가 없어서’, ‘질이 나빠서’ 등의 이유는 진실일 수도 있고 또는 선택하지 않는 것에 대한 정당화일 수도 있다. 그러나 이외의 이유들은 위험한 징조들이다. 개인의 선호도에 따른 결과도 검열로 보아야 할 것이다.¹⁸⁾

이상과 같이 선택과정에서 두드러지게 나타나도 문제는 외부의 압력에 의한 검열도 있지만 사서 스스로가 행사하는 검열로서 이것이 자료선택과정에 나타나는 가장 큰 윤리적 문제라 할 수 있다.

Katz¹⁹⁾는 사서자신이 검열가가 되지 않도록 자기테스트를 통해서 노력할 것을 촉구하고 있다.

2) 수서

규모가 작은 도서관에서는 선택과 수서를 같은 부서에서 수행하지만 그러나 규모가 큰 도서관에서는 선택과 수서를 위한 별개의 부서를 둔다. 그러나 두 부서는 상호밀접한 관계를 가진다.

수서과의 내부목표는 ① 가능한 한 빠르게 자료를 구하는 일 ; ② 모든 업무처리에서 최고의 정확도를 유지하는 일 ; ③ 업무절차를 간소화 함으로써 최소의 단가를 달성하는 일 ; 그리고 ④ 도서관 각 부서와 거래처간에 밀접하고도 우호적인 업무관계를 개발하는 일 등 네가지 목표들이다.²⁰⁾

수서과에서는 가능한 한 빠르고 정확하게 그리고 염가로 공급을 받을 수 있도록 청구처리과정을 마련해야 한다. 부정확한 정보, 복본 구입, 구할 수 없는 자료의 요청 등은 도서관과 공급처 양자간에 불이익을 가져다준다. 따라서 사서는 도서관 운영과 도서 및 미디어 판매에 관한 깊은 지식과 절판 자료 및 희귀자료들을 확인할 수 있는 지식이 필요하다.

18) G. E. Evans, *Developing Library and Information Center Collections*. 2nd ed. Colorado, Libraries Unlimited, 1987. p. 406.

19) W. Katz, *Collection Development*, Holt, Rinehart, N. Y., 1980, p. 331

20) Evans, 전게서. p. 214.

신속함, 정확성 그리고 검약성이 중요한 수서담당사서의 요건이라 하겠다.

자료구입에 관해서 구매자로서의 사서와 판매자로서의 거래자(Vendor)와의 업무과정에서 있을 수 있는 여러 가지 민감한 사안들이 빈번한 갈등을 유발하는 것으로 지적되고 있으며 이러한 충돌을 줄이는 방안 등이 긍정적으로 논의되고 있다.

Coffey²¹⁾에 의하면 사서와 벤더와의 관계에서 상호오해의 소지를 분명히 하고, 양측간에서 수용할 수 있는 책임을 식별하고 갈등을 피할 수 있는 방법을 찾아내려는 욕구가 일어나는 것이 윤리적 기준에 준하는 양심적인 사서라고 말하고 있다. Coffey는 수서업무를 전담하는 사서는 경영적인 업무와 출판과 도서관판매에 관한 기술, 상법 등에 관한 지식과 능력이 있어야 함을 강조하고 있다. 또한 지식 이외도 사업적인 조건에 관한 완벽한 지식과 출판사와 도서관공급자 및 도서관의 조직내의 업무의 흐름과 기본적인 원칙 그리고 출판사와 벤더간의 내외적인 관계에 관한 판단도 필요하다.

사서의 깊은 능력은 출판사, 거래처, 그리고 사서와의 삼각관계에서 동등한 위치에 서게 하며, 보다 좋은 거래를 가능케 한다. 거래를 위한 파트너가 되기 위해서는 신뢰에만 의존할 수 없다는 것을 주시시키고 있다.²²⁾

Goehner²³⁾는 수서전담사서와 벤더와의 업무관계에서 나타나는 윤리적 견해가 개인적으로 어떠한 특징으로 나타내는가를 확인하기 위하여 1987년 수서전담사서와 벤더대표 각각 6명을 대상으로, 그리고 2년후인 1989년에는 6개주의 도서관관리자에게도 똑같은 내용의 면담조사를 실시하였다. 면담방법은 윤리와 관계되는 질문문항을 작성하여 우편으로 먼저 배포한 다음 개인별 면담을 실시하였다. 그 이유는 응답자 개인적인 견해나 가치판단이나 위양스

21) Jones R. Coffey, *Contracts and Ethics in Library Acquisitions: The Expressed and the Implied*. in *Acquisition Librarian*. no. 3, 1990. p. 103.

22) 전게서, p. 104.

23) Donna Goehner, *Ethical Aspects of the Librarian/Vendor Relationship in F. W. Lancaster Ed. Ethics and the Librarians*. University of Illinois., 1989. pp. 74-82.

를 더 잘 파악할 수 있을 것이라는 생각에서이다.

일곱가지 질문 내용은 다음과 같다.

(1) 사교적인 행사(social event)가 도서관 혹은 수서사서에게 부담될 지우는가?

이 질문내용은 벤더가 베푸는 점심초대나 혹은 전국규모협의회때 벤더의 환대에 참석한 결과 어떤 의무를 갖는지에 대한 질문이었다. 면담결과 사서는 그 어떤 의무감은 없다고 답하였으나 그러나 잦은 초대와 고급저녁초대등에는 부채를 진 느낌을 조장한다고 대답하였다. 한 도서관 관리자는 사적인 식사초대가 전국대회때의 환대보다 더 조심스럽다고 생각하였다. 그럼에도 면접자들은 이들사이에 일반적으로 행하여지고 있고 그러한 행태가 변하리라고는 아무도 기대하지 않는다고 믿고 있었다.

벤더들은 이러한 사교적 행사가 상호이해와 보다 업무관계를 개선시키는 긍정적인 면도 지적하고 있다. 이러한 사교적인 행사를 위해 개방적인 가이드라인의 필요성을 제안하는 일도 있었다.

(2) 벤더와의 계약을 다른 도서관들의 계약과 비교하는 것이 공정한가?

한 사서의 견해는 도서관 전문직의 정직성을 유지할 수 있는 한가지 공헌은 (구체적인 이름은 밝히지 않더라도) 정보를 공유하는 것이라고 말하고 있어 도서관과 벤더간의 계약을 윤리의 일부분으로 생각지 않고 있었다. 그러나 벤더는 도서관과의 계약문서는 그 회사의 사적인 문서로서 비밀유지는 양측에서 보장되어야 함은 주장하고 있다.

이들은 계약은 일련의 도서관특정요구에 대한 벤더의 반응이기 때문에 비밀을 지켜야 하는것을 이유를 들고 있다. 그러나 또 한 벤더는 정직성을 바탕으로 한 도서관간의 공정한 비교는 별문제가 없다고 진술하고 있다.

(3) 벤더들은 그들끼리 도서관과 사서들에 대한 어떤 정보를 드러낼것인가?

(4) 벤더들은 사서에게 다른 벤더에 대한 어떤 정보를 드러낼것인가?
에 관한 질문이었다.

위의 두 문항은 상호관련적이어서 응답하기 어렵다고 하였으나 모든 응답자는 구체적인 성격을 지닌 정보는 노출시키지 말 것에 동의하였다. 대부분의 면담자들은 만약 정보가 공개된다면 그것은 비독점적인 정보나 혹은 공공의 정보일 것으로 믿었다.

(5) 양측의 적절한 약속이 무엇인가? 이 문항은 약속이란 단어 때문에 어려움이 많았다. 벤더가 사서에게 기대하는 것과 사서가 벤더에게 기대하는 것에 차이가 있었고 그리고 쌍방이 선호하는 사무적인 실제적 문제가 뒤따랐다.

면담에서 강조된 사항은 서로가 약속한것을 지키는 것이었다. 가장 원만한 관계유지는 서로가 말한 것에 대한 기대가 다를 수 있으므로 각기 기대하는 것에 대한 동의서를 작성하고 서명할 것을 대부분의 행정가들은 촉구하였다. Evans²⁴⁾는 상호기대하는 내용을 다음과 같이 기술하고 있다.

◎ 사서가 거래처에 기대하는 내용 :

- 많은 양의 장서소지
- 즉각적이고 정확한 주문충족
- 재고에 없는 자료에 대한 즉시적이고 정확한 보고
- 사적인 봉사에 대한 적당한 가격선

◎ 거래처가 도서관에게 기대하는 내용 :

- 도서관이 원하는 것을 알 수 있는 시간적 여유
- 주문시 상호협동
- 간소한 서류유지
- 봉사에 대한 즉각적인 대금 지불

이외에 윤리적인 문제는 상호 계약서를 작성하지 않고 구두에 의존하는 것, 도서관 정책을 남용하는 것, 그리고 도서관과 관계없는 활동에 벤더로부터 재정적 지원을 기대하는 것들이다.

24) Evans, 전게서. p. 232.

(6) 조직에 있어서 윤리적 행동의 동기는 무엇이라고 믿는가? 이 질문에 대한 일반적인 일치점은 조직의 윤리적인 색깔은 확립되어 있고 또 위로부터 조장되고 있다. 하지만, 개인적인 자부심과 고결성(Pride and integrity)이 조직이 윤리적으로 운영되는데 더 영향을 미친다고 지적하고 있다.

(7) 윤리적 과오의 주원인은 무엇인가?

한 조직내에서 기대하는 윤리행동에 대한 분명한 정의가 없는 것과 의사소통의 빈약, 지도자의 지도력에 있어서 윤리에 대한 무관심 그리고 욕심이 윤리적 과오의 주요원인으로 들고 있다. 그외에도 짧은 생각, 무사안일, 이기주의, 올바른 판단력 부족, 기관에 대한 불만족 등을 들고 있다.

3) 자료폐기

Bazirjian²⁵⁾은 도서관 자료 제적에 관련된 윤리적 문제를 도덕적 의무라는 관점에서 정직성, 객관성, 능력, 그리고 성실성 네가지를 분리하여 설명하고 있다.

첫째, 정직성은 고객의 진지한 요구도와, 폐기의 당위성에 대한 정직한 판단을 의미하고 있다.

두번째, 객관성은 폐기할 자료를 선정할 때 개인적인 기호와 주관적인 편견으로부터 자유로워야 함을 의미한다. 폐기는 사서의 편견에 의한 것이 아니라 타당한 기준에 준해야 하고, 고객을 위한 최선의 것에 근거하지 않은 결정은 비윤리적인 것으로 보고 있다. 사서는 스스로의 통제하에 객관성과 전문직적 판단하에 제적을 결정해야 한다.

셋째, 능력은 사서가 고용될 때 도서관의 이익을 위하여 최선을 다하여 직무를 수임할 것이라는 신뢰에서 시작된다. 신뢰는 능력있는 사서, 그의 행동의 취지를 정직하게 설명할 수 있는 사람, 그리고 그의 신념에 진실한 사람

25) Rosann Bazirjian, The Ethics of Library Discard Practices, *Acquisition Librarian*. no. 3, 1990. p. 135.

들이 얻을 수 있는 것으로 보고 있다.

네째, 성실성이다. 폐기에 있어서 성실성은 도서관의 목적과 관리자의 신념 그리고 고객의 요구를 반영한 결과이어야 하며 장서에 대한 성실한 평가가 올바른 폐기를 유도해 낼 수 있다고 본다. 즉 고객의 요구도, 고객의 신뢰, 고객과 도서관을 위한 최선의 봉사와 개인적인 편견이 배제된 폐기업무가 윤리적인 것으로 설명되고 있다.

4) 목록과 분류

목록과 분류업무에는 타분야에 비해 비교적 비윤리적행위의 여백은 없는 편이다. 그러나 분류표와 주제표목적성에 책임을 진 사서들이 일반인들과 똑같은 편향적인 구조로서 DDC나 LC 기타 공공주제표목리스트를 구축하는 일에 윤리적인 문제가 있다고 보고 있다.²⁶⁾ DDC 19판에 대해서 Hennepin County도서관 목록부서장 Samford Berman은 철회(recall)을 제안할 정도로 부족한 것이 많았다고 진술하였다.²⁷⁾

그 예로 gay/lesbian항목과 대중음악을 예시하고 있다. 1983년 Celeste West는 샌프란시스코 공공도서관에서 “문학, 부도덕”(Literature, Immoral)이라는 표제사용의 부당성을 극렬하게 비판하였다.

주제명표목의 잘못표기이외에도 윤리적 문제는 OCLC와 같은 협동목록에 나타나는 오류이다. 실수없는 목록을 생산하는 것이 목록작성자의 의무이며 또한 이 잘못을 발견한 사람은 즉각 보고하는 것이 윤리적 의무로 보고 있다. LC목록에 지나친 집착과 최초의 목록작성자들이 심리적으로 변경이나 수정을 어렵게 하는 것도 부당한 태도로써 잘못된 정보만 증식시키는 결과만 초래하는 것으로 지적되고 있다. 이외에도 부당한 윤리적 태도는 OCLC와 같은 데이터베이스공용목록을 회원으로서의 아무런 공헌도 없이 지속적으로

26) Hauptman, 전게서, p. 26.

27) 삼게서.

목록을 복사사용하는 것은 비윤리적 처사로 지적하고 있다.²⁸⁾

한국에서도 KDC, DDC, NDC를 중심으로 분류표전개, 형식구분의 개정 등에 관한 많은 연구논문이 발표되고 있다.

심우순²⁹⁾은 전자공학분야의 분류체계를 DDC 19판과 KDC 3판을 중심으로 비교하고 항목전개의 빈약성에 관한 문제를 지적하고 특히 컴퓨터분야의 분류표의 수정, 보완을 제안하고 있다.

이외에도 “분류의 오류, 개념의 오용, 전문성 결여³⁰⁾” 등이 지적되고 있다.

이러한 오류와 개념의 오용, 전문성 결여 등은 분류작성자들이 주제분야에 대한 깊은 지식과 통찰력, 그리고 능력 등이 필수조건이라 하겠다.

2. 대민봉사

도서관의 모든 업무의 결과는 대민봉사를 통해서 확인된다.

도서관의 이미지와 사서의 능력이 시험되는 곳도 바로 이 대민봉사의 거점을 통해서이다. 이용자들과의 접촉이 주 업무가 되는 곳으로 사서와 이용자간의 예민한 딜레마가 많이 일어나는 곳으로 지적되고 있다.

1) 대출

대출업무에 관련된 일반적인 윤리문제는 연체료징수에 관한 것과 차별없는 이용자대우에 관한 것이다. 물론 관종마다 허용하는 대출규정에 따라서 대출기한과 대출한도가 명시되어 있지만 영향력있는 사람에 대한 특별대우나 혹은 어린이에 대한 대출제한은 윤리문제로 지목되고 있다.³¹⁾ 그러나 대출업

28) 상계서, p. 27.

29) 심우순, KDC와 DDC의 전자공학분야 비교연구. 도서관학논집, 제15집(1988. 12), p. 23.

30) 변우열, LCC에 있어서 종교적분류전개상의 제문제. 도서관, 국립중앙도서관(1992. 9 10), pp. 20-22.

31) Lawrence C., *Encyclopedia of Ethics*. N. Y., Becker Grand Publishing, Inc, 1992. p. 712.

무에서 가장 중요한 윤리문제는 개인의 대출기록에 대한 비밀보장문제다. 미국도서관협회에서는 1971년 도서관기록의 비밀보장정책(Confidentiality of Library Work)을 채택하고 엄격하게 준수하고 있다. 이러한 정책이 마련된 이유는 도서이용행태를 조사하고 감시할 목적으로 사서에게 이용자기록을 공개할 것을 요청하고 협박하는 사례가 많았기 때문이다. 실제로 FBI에서는 미연방수사국(FBI) 도서관 인지 프로그램(FBI Library Awareness Program)을 두고 이용자들의 자료접근기록을 제출하도록 요청하는 사례가 많았다. ALA의 보고에 의하면 1988년 5월 10일자 현재로 FBI가 이러한 목적으로 도서관과 접촉한 리스트에는 컬럼비아 대학도서관을 비롯해서 UCLA 등 13개의 대학교와 공공도서관 3개관 그리고 정보산업협회 1개관 총 17개관이 된다.³²⁾

전통적으로 의사, 변호사, 목사는 비밀보장을 지켜왔으며 최근에는 기자도 정보원을 노출하기보다는 형무소에 가기를 자처하는 경우가 있다. 이 말은 “공공법을 어기라는 의미가 아니라 개인적인 문제라는 맥락에서 서약한 바를 고려하라는 것이고 그리고 윤리적으로 처신하라”는 것이다.³³⁾ 그러나 Evans³⁴⁾는 “엄격한 법률적인 관점에서 보면 정부관리는 도서관 기록을 볼 수 있는 합법적인 근거를 가지고 있다. 그것은 공공의 안전이 도서관기록 노출보다는 더 강한 정당성이 있을 때이다”라고 지적하고 있다. 그러나 “대개의 대출기록요청이 도서관이용자의 프라이버시침해이며 프라이버시보호는 다른 사람들의 권리를 안전하게 보호할 수 있는 본질적이고 예방적인(prophylactic)권리라고 생각할 수 있는”³⁵⁾것으로 기록의 노출을 프라이버시 침해로 간주하고 있다.

32) Gerald R. Shields, *The FBI Creates An Awareness of Librarian Ethics : An Opinionated Historical Review.* in Lancaster, 전게서. p. 24.

33) R. Hauptman, 전게서. p. 33.

34) G. E. Evance, *Introduction to Library Public Services.* 5th ed. Colorado, Library Unlimited, 1992. p. 215.

35) 상게서.

2) 상호대차

상호대차는 이미 많은 도서관에서 실시하고 있는 중요한 대민봉사중의 하나이다. 이 봉사에서 가장 문제가 되는 것은 저작권법의 저촉으로서 대부분의 봉사가 원문복제물에 의거하기 때문이다.

도서관사서는 저작권법이 보장되어 있는 저작자의 권리도 보호해야하고 이용자요구도 최대한으로 충족시켜야 하므로 이 두가지 목적을 달성시키는데 어려움이 있다.

한국의 1984년 7월 5일 저작권법 개정안 제2장 제6절 「저작재산권의 제한」과 1976년 미국의 저작권 개정법안(The Copyright Revision Act of 1976)의 107조 공정한 이용(Fair use)와 108조 도서관복제(Library Reproduction)는 각각 저작자의 배타적 권리를 제한함으로써 도서관 복제물의 제공을 허용하고 있다. 그러나 그 규정의 적용문제는 도서관 업무에 또 다른 문제를 가져다 준다.³⁶⁾

한국과 미국의 개정된 저작재산권의 제한 규정이 상당히 비슷한 것으로 특히 공정한 이용(fair use)나 연구 및 교수이용자료(Classroom teaching activities), 도서관·복제물 (Library reproduction)제공등은 거의 같은 내용의 규정이다.³⁷⁾ 이 중에서도 공정한 이용은 도서관상호대차에 필요한 복제물제공봉사에 가장 핵심적인 규정으로 이 규정의 적용여부 및 범위에 대한 안내와 해석이 CONTU(National Commission on New Techological Use of Copyrighted Works)에서 제공되고 있다.³⁸⁾

상호대차봉사를 전담하는 사서는 저작권법에 저촉되지 않도록 ① 복제가

36) 김향진, “저작권법에 준한 도서관봉사에 관한 연구,” 도서관학논집, 제11집, 1984. p. 71.

37) 전제서, p. 79.

38) G. E. Evans, *Introduction to Library Public Services*, 5th Ed. Englewood, Libraries Unlimited, 1992. p. 186.

상업적인 영리목적인가 ② 복제물의 특성 ③ 저작물의 전체량에 비해서 복제량과 복제된 분량의 실제적 사용성 그리고 ④ 복제행위가 저작물의 시장성에 끼친 영향 등 복제행위에 영향을 미치는 네가지 기본 요소의 인식이 필요하다.³⁹⁾

상호대차에서 복제물제공의 적법여부는 항상 사서를 궁지에 몰아넣을 수 있으므로 저작권법의 이해가 도서관학영역 중 가장 어려운 것으로 알려지고 있다.

3) 참고봉사

참고사서의 윤리적인 딜레마는 사서가 고객에게 개별적인 직접봉사를 제공하는 역할에서부터 시작된다. 시간에 쫓기는 반복적인 질문과 새로운 기술은 보다 신속하고 복잡한 서비스를 요구하는 것이 사서의 짐이 되지만, 그러나 새로운 사람들과의 만남, 만족한 고객으로부터의 긍정적인 피드백, 다양한 주제의 질문, 어느 정도의 자율성 등은 도서관 업무중에서 가장 보람있고 필요한 영역이다.⁴⁰⁾

그러나 이와 같은 직접적인 접촉은 보다 많은 갈등이 작용할 것이며 이러한 갈등을 줄일 수 있는 방법들이 강구되어야 할 것이다.

Bunge⁴¹⁾는 참고봉사에서 나타나는 윤리적 문제를 고객과 사서들의 관계를 이해하므로써 그 해결책을 모색하려 하였다. 그는 일반전문직과 고객간의 관계를 답사하고 이 관계에서 나타나는 몇가지 구체적인 의무를 통해서 사서들의 윤리적인 의무를 명시하려 하였다. Bayles⁴²⁾는 “전문직과 고객의 관계에

39) 전게서, p. 184.

40) William Katz, *Introduction to Reference Work*. Vol. 1, 6th Ed. N. Y., McGraw-Hill, 1992. p. 6.

41) Charles A. Bunge, *Ethics and the Reference Librarians*. in Lancaster, 전게서, pp. 46-60.

42) M. D. Bayles, *Professional Ethics*. Belmont, LA, Wadsworth, 1981. in Lancaster, 전게서, p. 61.

서 가장 중요한 문제는 의사결정을 위한 책임과 권한의 배분—즉 누가 결정권을 갖느냐”에 달렸다고 지적하고 고객과 전문직인과의 책임과 권한의 분배방법 세가지 모델을 제시하였다.

첫째 모델은 온정주의적(paternalism)모델로서 이는 전문직자가 부모와 같은 입장에서 고객을 대신해서 의사결정을 하는 경우이다. 참고면담이 이 모델에 근거한 것으로 사서가 우세한 위치에서 고객의 복지와 이익을 위해서 대신 모든 결정을 하는 경우이다. Broderich⁴³⁾은 이러한 사서의 온정주의적 가치판단은 점열가와 똑같은 범주라고 지적하였다.

두 번째 모델은 권리와 책임을 똑같이 갖는 것이다. Bayles는 이러한 동등한 전문직 대 고객관계를 계약(Contract)모델이라 하고 자유주의적 가치와 기회균등이 잘 조화된 모델이라 하였다. 그러나 많은 참고업무처리에서 이와 같이 완전한 평등이 이루어지지 않는다. 그 이유는 일반적으로 정보를 찾는 데 있어서 사서의 지식과 전문성은 고객의 그것보다 훨씬 앞서있을뿐만 아니라 또한 정보의 필요성이 사서보다는 고객쪽이 훨씬 긴급하기 때문이다.

Bayles가 사용한 세 번째는 신뢰관계(fiduciary relationship)모델이다. 이것은 사서가 갖고 있는 지식과 경험은 인정하고 또한 이용자의 권한과 책임의 중요성도 인정하는 평등관계개념이다. 이것은 결정과정에서 고객의 능력과 함께 그의 권한과 책임도 허용할 수 있는 모델로 보고 있다. 여기에는 정보소스와 그것에 대한 판단은 사서가 하고, 정보의 이용방법이나 목표같은 것은 고객이 판단하도록 자유를 허용하는 상호존중의 관계이다.

이러한 참고사서와 고객관계의 신뢰적인 윤리모델은 고객의 신뢰를 받을만한 사서의 의무를 강조한다. 따라서 사서의 윤리적인 규범을 찾아내는 방법은 이용자로부터 신뢰를 얻을 수 있는 사서의 의무가 무엇인지를 알아야 할 것이다.

Bunge는 신뢰를 얻기 위한 참고사서의 의무를 ① 능력, ② 근면성, ③ 비

43) Dorothy Broderich, "Value Landen Barriers to Information Dissemination," *Reference Librarian*, No. 4(Summer, 1982), p. 22.

밀보장, ④ 자주적인 판단력, ⑤ 정직성과 솔직함을 들고 있다.

① 능력 : 두가지 중요한 측면은 첫째, 제공할 능력이 없는 정보는 절대로 제공하지 말 것과 두 번째, 고용된 기관에서 제공할 수 있다고 생각되는 정보는 가능한 한 제공할 수 있는 능력은 있어야 한다.

그러나 의학, 법률, 그리고 세금에 관계되는 질문은 정보를 안내하는 일은 도움을 주되 그 해석이나 충고는 절대로 금하고 있다.⁴⁴⁾

능력의 또 한 측면은 특별히 어렵고 복잡한 분야의 정보를 구하고 이용하는 능력이 다. 이것은 계속 교육을 통해서 지식, 기술을 개발해야 한다.

② 근면성 : 질문해답시 충분한 관심과 노력이 필요하다. 참고봉사평가연구 결과에서 나타나는 참고봉사의 실패의 원인은 “참고사서가 정보봉사제공시 근면성이 부족한 점”⁴⁵⁾ 지적하고 있다. 이러한 비윤리적 경향이 나타나는 이유를 참고질문이 “비정상적인 어려운 환경”에서 해답을 제공하는 행동습성에서 오는 것이라고 Rothstein은 말하고 있다.

이러한 비정상적인 환경이란, 사서는 알지 못하는 익명의 고객을 봉사하고, 거의 모든 주제를 망라하는 질문에 즉각적인 해답을 준비하고, 또한 신속한 해당요구속에서 대중앞에서 업무를 해야 하는 환경을 의미하고 있다.

환경을 극복할 수 있는 방법은 효율적인 참고봉사의 특성과 행동을 조사하고 또한자기평가와 동료로부터의 평가와지원을 얻어서 개발하는 것이다.

③ 비밀보장(Confidentiality)

이것은 일반대출에서와 마찬가지로 프라이버시 침해에 관한 윤리문제이다. 이용자가 찾거나 이용한 정보에 관하여 비밀은 지키는 일이다. 프라이버시를 침해할 수 있는 가능성은 도서관 상호대차나 온라인 탐색봉사를 포함한 도서관기록을 유지하는 시스템에서 주로 발생하는 문제이다.

④ 자주적인 판단력 : 사서의 개인적인 철학과 인식이 봉사의 양과 질에 영

44) Evans. Introduction to Library Public Service, 전게서. p. 101.

45) Samuel Rothstein, “Where Does it Hurt? Identifying the Real Concerns in the Ethics of Reference Service,” *Reference Librarian*, 4(Summer), pp. 4-5.

향을 미칠때는 고객의 신뢰를 받을 수 없다. 이것은 참고사서의 개인적인 신념이나 철학이 없어야 된다는 것이 아니라 더욱 완전한 자신의 신념과 태도를 인지하라는 의미이다. 이것은 개인적인 편견이나 관념에 의해서 나타나는 색채나 어둠으로부터 자신의 판단을 계속 인지하고 반성할 수 있도록 하는 것이다.

⑤ 정직성과 솔직함 : 정직하지 못한 전문인은 고객의 신뢰를 받을 자격이 없다. 윤리적인 의무는 고객에게 거짓말을 하지 않는 것이다. 솔직함은 고객과의 신뢰관계에 있어서 중요한 부분이지만 간단한 것만은 아니다. 사서의 공평무사함이란 정보를 추적하고 이용하는데 있어서 고객에게 최선의 이익이 될 수 있는 방법을 자문하는 것이 최고의 윤리적 가이드라인임을 Bunge는 지적하고 있다.

Hauptman⁴⁶⁾은 인간의 사회적 상호작용을 원칙이나, 강령, 규칙, 규범, 때로는 법률적으로도 통제할 수 없는 예외는 있으며 이때 윤리적인 딜레마가 발생한다는 점을 들고 있다.

때문에 Hauptman은 개인적인 신념과 규범은 종교적인 교훈이나 혹은 법률과 같이 명백한 것도 있고 별로 생각지도 않은 함축적인 것도 있기 때문에 정보제공자는 개인적인 기준이나 신념이 영향을 미치지 않도록 매 질문마다 신중하게 그리고 검열가와 같은 정밀한 조사의 필요성을 시사하고 있다.

또한, 이용자의 정보사용목적에 의혹이 있음에도 불구하고 맹목적인 제공은 마치 변호사가 죄를 범한 범죄자를 기술적으로 빠져나오게 하는 것과 같다. 범죄자의 권리는 보호되어야 하지만 희생자와 전체사회에의 희생의 대가를 치루어서는 안된다. 전문직자의 주요 의무는 다양한 가능성을 숙고하고 그리고 고객의 필요성과 전체사회의 필요성의 균형을 생각하라는 것이다. 고객 개인의 요구와 전체 사회를 배려한 균형있는 정보전달, 그리고 해답의 질과 정확성, 친절, 이용자의 특성에 따른 봉사의 차별 등을 사서의 윤리문제

46) Hauptman, 전게서. p. 55-62.

로 들고 있다.

의학과 법률정보봉사에서 조언(advice)과 안내(guidance)봉사를 구별할 수 있어야 한다. 의사나 변호사 자격이 없는 사람이 조언이나 해석적인 차원의 정보제공은 비윤리적일 뿐만 아니라 때로는 불법으로 간주된다.

4) 컴퓨터 윤리

컴퓨터화한 정보기술이 도서관에 도입됨으로서 전통적인 도서관환경에서 경험하지 못한 새로운 문제를 발생시킨다. 다음은 Hauptman이 지적한 도서관과 컴퓨터와 관계되는 윤리적 문제를 요약한 것이다.⁴⁷⁾

- ① 하드웨어와 소프트웨어의 도난문제
- ② 마이크로 컴퓨터의 공공이용은 워드프로세싱, 게임, 컴퓨터이션 등에 사용되어 옛 타자기를 준비하는 것과 같은 비유가 되고 있다. 적절한 보호조치가 없는한 윤리적 문제는 발생한다.
- ③ 카드목록이용이 점차 사라지고 온라인 목록이용으로 대체되면 새로운 시스템의 효율적인 이용방법 학습이 필요하게 되고 그렇지 못하면 정보접근 능력은 저하될 것이다.
- ④ User-friendly system과 같은 것을 활용하지 못하는 이용자들을 위해서 사서는 도와주는 역할과 가르치는 역할이 필요하게 될 것이고 대단히 부지런해야 할 것이다.
- ⑤ 자가생산한 색인이나 실질적인 정보가 축적된 컴퓨터에 중개자나 혹은 직접 접근을 통하여 프로그램이나 정보를 변조하거나 시스템을 오용할 것이다.
- ⑥ 자동화시설설치과정의 복잡성 때문에 상담가를 고용할 경우 특정 거래처의 시스템을 추천하거나 혹은 쓸모없는 하드웨어를 추천하는 등 부당한 일이 일어난다. 데이터베이스를 추천하는 일, 정찰가를 결정하는일 등은 피해야

47) Hauptman, 전게서. pp. 55-62.

한다.

⑦ 자동화시설 설치 이후, 고객의 이용기록이 대출시스템을 통해서 노출되지 않도록 비밀보장이 필요하며 특히 해커(hacker)들의 침투를 막아야 한다.

⑧ 소프트웨어의 가격이 대단히 고가이므로, 그리고 필름과 달리 부피가 작으므로, 쉽게 도난당하고 잘못 베열될 수 있다. 또한 소프트웨어의 복사는 금지되어 있으므로 백업(backup)copy를 만들지 말아야 한다.

이상은 도서관내 설치된 컴퓨터에 관련된 윤리적인 문제를 언급한 것이다.

다음은 데이터베이스 검색시 나타날 수 있는 문제로서

① 봉사요금 청구에 관한 문제로서 경제적인 이유가 결국 정보의 격차를 몰고 올 수 있으므로 지불방법이 개발되어야 한다.

② 탐색중개자의 능력은 교육을 통해서 가능하지만 초심자들에 의해서 제공되는 부정확한 정보는 검열과 같은 처사다.

③ 능력이 개인의 편견에 의해서 방해를 받지 말아야 한다.

④ 개인의 비밀보장이 데이터베이스 탐색 청구 양식 작성시 이름과 원하는 정보가 기록되고, 탐색전략 논의때도 나타나게 된다. 또한 온라인에서 사용한 이름들이 온라인 벤더들에 의해서 접속가능하므로 비밀보장문제는 이론과 실제에서 불균형을 이룬다.

⑤ 일반도서관업무와 마찬가지로 온라인 탐색시에도 만약 정보가 잘못 사용될 것 같은 의심이 들면 검열이라는 두려움을 감수하고라도 신중한 처리를 할 것을 들고 있다.⁴⁸⁾

IV. 윤리에 관련된 문제의 유형분석

지금까지 기술봉사에 관련된 선택, 수서, 폐기, 목록과 분류 그리고 대인봉

48) 전게서.

사에서의 대출, 상호대차, 참고봉사 그리고 컴퓨터봉사별로 윤리와 관련된 문제를 조사하였다. 각 부서별로 나타나는 윤리적 문제를 정리하면 다음표와 같다.

〈표 1〉 기술봉사영역의 윤리적 문제

선 택	수 서	폐 기	목록과 분류
<ul style="list-style-type: none"> • 검열 • 외부로부터의 검열 • 내부의 검열 • 선택정책 성 문화 • 선택사서에 가해지는 압력 • 공정성과 객관성 	<ul style="list-style-type: none"> • 지식과 능력 • 출판사, 도서관매 기타 상업적 경영방식의 지식 • 각조직의 흐름과 기본 원칙 • 사서와 거래처와의 관계 • 사교적행사(업무의 영향) • 부정적견해와(부담감) • 긍정적견해(업무관계개선) • 계약공개 • 정보노출 • 적법한 약속이행 • 계약서없이 구두로 시행 • 도서관정책 남용 • 거래로부터의 재정적 지원기대 • 윤리적 행동 동기 • 정직성 • 결탁 • 지도자 • 커뮤니케이션 부족 • 윤리의 무관심과 • 윤리행동에 관한 정의가 없는 점 	<ul style="list-style-type: none"> • 정직성 • 고객요구도와 폐기의 당위성 • 객관성 • 편견, 개인적 기호 배제 • 능력 • 신뢰(고객의 관심) • 성실성 • 도서관목적 • 관리자의 신념 • 고객요구반영 	<ul style="list-style-type: none"> • 오류 • 협동목록의 실수 • 목록자의 실수 • 불인정 • 공유용 목록 • 전문성 결여

〈표 2〉 대민봉사영역의 윤리문제

대 출	상호대차	참고봉사	컴퓨터 봉사
·연체료, 별칙금 ·차별대 우 ·비밀보 장 (프라이 버시 침 해) ·공정성	·저작권 법 ·법적용 문제	·신뢰:능력 -할수있는데답 못하는 대답 할수없는대답 } 식별 능력 근면-관심과능력 (자기개발) 비밀보장-이용기록 노출 (프라이버시 침해) 자주적판단-개인적 편견 과 공익의 구별 (객관성) 정직·솔직-고객을 도울 수 있는 방법 자문 ·해답의 질과 정확성(시간, 노력, 비용) ·차별대우 ·정보사용에 대한 관심 ·병원, 법률도서관은 정보 의 안내와 조언 및 해석의 차이 숙지 ·자유로운 유통보장	·하드웨어, 소프트웨어 도난 예방 ·공공마이크로컴퓨터의 워드 프로세싱과 게임 및 컴퓨테 이션 방지 ·새로운시스템이용방법 및 정보접근능력개발 ·시스템 교육 제공 ·컴퓨터 프로그램이나 정보 를 변조하고 시스템오용 ·자동화설치과정의 부당한 거래 ·이용자비밀보장(프라이버시 침해) ·해커(hacker)침투 <u>데이터베이스 검색</u> ·봉স্য요금-정보격차유발- 차별대우 ·탐색중개자능력 ·편견배제 ·개인신상비밀유지(프라이버 시 침해) (탐색양식 기록, 온라인벤 더 이용가능) ·정보전달시 사용에 대한 관 심

이상 각 부서별로 나타난 문제들을 각기 특징적인 내용과, 종합적인 내용으로 분류하면 〈표 3〉과 같다.

〈표 3〉 부서별 특징적인 내용과 종합적인 내용

업무 내용	선택	수서	폐기	목록	대출	상호대차	참고봉사	컴퓨터 봉사
특정적 내용	검열	벤더와 의 관계		협동목록 오류 목록부사	연체료	저작권법	정보안내와 해석식별	시스템 설치시 부당거래 정보변조 프로그램 오용 해커
종합적 내용	공정성 객관성	지식 능력	고객위주 정직 객관성 능력 성실	오류 목록차 실수	차별대우 비밀보장 공정성	비밀보장	능력 비밀보장 객관성 정직성 솔직 정확성 차별대우 정보이용관심	봉사요금 증가가능력 편견배제 정보이용관심

위의 표와같이 부서별 특징은 검열, 거래처와의 관계, 연체료, 저작권, 시스템의 부당한 거래, 정보의 변조와 오용, 컴퓨터의 해커등으로 다른 부처에서는 나타나지 않은 문제라 할 수 있다.

그러나 차별대우와 비밀보장과 정보이용의 관심은 대민봉사에서 공동으로 나타나는 현상이고 그이외의 모든 문제는 사서의 인간적인 특징 즉 능력, 정직성, 공정성, 객관성등으로 이것은 전체 업무에서 다같이 요구되는 자질이라 하겠다.

다음은 각 영역별로 나타나는 문제를 몇가지 요인별로 분류하면 :

- ◎ 법적인 규제장치에 의한 문제
- ◎ 자율적인 규제장치에 의한 문제
- ◎ 사서개인적인 능력과 지식에 관계되는 문제

로 설명할 수 있다.

이들 요인을 좀더 상술하면 다음과 같다.

1) 법적인 규제장치에 의한 윤리문제

저작권법과 프라이버시 법을 들 수 있다. 이 법들은 국가가 제정한 법으로 특히 프라이버시법은 미국의 경우 1974년에 제정된 연방 “프라이버시 법”(The Privacy Act)이다. 이밖에 프라이버시 보호를 위한 관련된 몇가지 연방 법이 있다. 한 예로 1966년 제정된 ‘정보의 자유에 관한 법률’(The Freedom of Information Act)이다.

저작권법에는 1976년 개정된 미국 저작권법과 1986년 한국의 개정된 법에는 도서관의 복제봉사에 관련된 규정이 명시되어 있다. 특히 미국의 저작권법 107조 “공정한 이용”과 108조의 도서관 복제물 허용 규정에 관한 내용은 그 적용에 있어 어려움이 많은 것으로 지적되고 있다. <표 2>에 나타난 상호 대차의 저작권법과 대출, 참고봉사 및 컴퓨터 봉사에서 지적된 프라이버시는 법적인 규제장치와 관계되는 윤리문제라 하겠다.

2) 자율적 규제장치에 의한 문제

이용자의 프라이버시 침해를 보호하기 위한 자율적인 규제장치로서 ALA가 1971년에 제정한 ‘도서관 기록 비밀 정책’(Policy on the Confidentiality of Library Records)을 들 수 있다. 이 정책은 도서관 기록 접근을 저지하려는 정책으로서 1981년 ALA가 제정한 윤리강령(Code of Ethics)내용에도 이용자의 프라이버시권리 보호를 위한 사서의 업무를 재천명하고 있다.⁴⁹⁾ 몇차례 개정을 거친 1980년도 ‘도서관 권리 헌장’(The Library Bill of Rights)에는 지적자유에 관한 전문적적 안내를 주도하고, 부당한 검열에 항거할 것을 내용으로 하고 있다. 또 한가지 지적자유에 관하여 ‘독서의 자유’(Freedom to Read)가 미사여구로 성문화되어 있으나 검열에

49) Evans, Introduction to Library Public Services. 전게서. p. 215.

대비할 수 있는 실제적인 효용성에 대해서는 인정받지 못하고 있다.

<표 1>의 선택업무에서 나타나는 검열은 이와 같은 자율적규제장치에 의해서 어느정도 도움은 되겠으나 그러나 내부에서 일어나는 사서에 의한 검열은 사서의 객관성과 공정성이라는 인간적인 요인에 의존할 수밖에 없다.

3) 사서의 능력에 관계되는 문제

<표 1, 2>에서 프라이버시, 저작권법 그리고 비밀보장권과 검열문제를 제외한 나머지 요소들은 모두가 인간적인 측면에서 고려될 수 있다. 거의 대부분 내용이 사서의 능력과 지식, 그리고 인식에 관계되는 것이므로 기술적인 측면에서의 능력과 인간적인 측면의 능력으로 구분하였다.

(1) 기술적인 측면

- ① 경영과 운영의 능력 : 출판, 도서관매조직의 흐름, 상법, 기업 및 운영기법
- ② 커뮤니케이션 기술
- ③ 리더쉽 : 윤리관 고취
- ④ 지식구조
- ⑤ 전문성 개발 (자기개발)

(2) 인간적인 측면

- ① 신뢰구축(근면, 판단력, 정직, 능력, 신념, 합리성, 성실, 친절)
- ② 객관성(편견배제)
- ③ 고객지향적 사고(고객의 요구, 관심, 평등한 대우, 정보의 격차)
- ④ 정보이용에 대한 판단(고객개인의 요구와 전체사회의 요구에 대한 균형유지)⁵⁰⁾

50) R. Hauptman, "Overdue", *Wilson Bulletin*. (Apr. 1976), p. 626

※ Hauptman은 자살에 관한 자료요청을 받은 참고사서가 자살동기가 있어보이는 이용자에게 자료론 제공하는 사례와 실지로 한마음을 폭파시킬 정도의 폭탄제조방법을 사서에게 문의한 결과 한사람도 정보제공을 거절한 사서가 없었던 경우에 대해서 윤리적 차원에서 질문 의 동기에 관심을 촉구한 바 있다.

⑤ 자부심

⑥ 조언과 안내의 식별

이상과 같이 각 업무별로 나타난 윤리적 문제는 법적인 규제장치와 자율적인 규제장치 그리고 업무를 전담하는 사서의 개인적인 기술과 능력이 윤리적인 문제의 근간이 됨을 알 수 있다.

IV. 결 론

도서관 각 부서에서 나타나는 특징적인 윤리문제가 있을 것이라는 가정하에서 이 조사를 실시하였다. 몇가지 특징적인 것은 표3과 같이 검열, 사서와 거래자와의 관계, 저작권법, 시스템의 부당한 거래, 연체료 징수, 정보의 변조 및 프로그램도용 그리고 해커문제들이다. 대민봉사부서에서는 차별대우와 비밀보장, 그리고 문제성이 내존된 정보이용에 대한 관심이 공통으로 나타났으며, 그이외의 모든 문제는 각부서에서 다같이 나타나는 내용임이 밝혀졌다.

그리고 각영역별로 나타나는 윤리적문제들 요인별로 분류하면 첫째, 저작권법과 프라이버시와 같은 법적인 규제장치에 의한것과 둘째, 미국도서관협회가 제정한 도서관기록 비밀정책과 같은 자율적인 규제장치와 셋째, 사서 개인적인 능력과 지식에 관계되는 문제들이었다.

사서에게 필요한 능력과 지식 그리고 인식에 관계되는 내용을 기술적인 측면에서 필요한 능력과 인간적인 측면에서 필요한 인성으로 분석한 결과는 다음과 같았다.

(1) 기술적인 능력에는-경영과 운영의 능력; 커뮤니케이션 기술; 리더쉽; 지식구조; 전문성 개발

(2) 인간적인 측면에는-신뢰구축; 객관성; 고객지향적인 사고; 정보이용에 대한 판단; 자부심; 조언과 안내의 식별

도서관 전문직 윤리는 정보를 배포하고 전달하는 사람들의 행동에 관한

도덕적 기준의 한 응용분야라 정의한다.

이러한 도덕기준의 한 골격은 인간외부에 존재하는 장치보다는 지극히 고결한 인간내부의 정신이 더욱 중요한 기준이라 하겠다. 전문직인은 인간을 수단으로서가 아니라 목적으로 대해야 하기 때문이다.

<참고문헌은 각주로 대신함>

A Study on the Professional Ethical Relationship Between Librarian and Library Work

Sohn, Yeon Ok*

〈Abstract〉

The purpose of this study is to investigate typical ethical problems found in the technical and public services areas.

The followings are the summary of the study.

There are three distinct elements that govern ethical problems.

One element is legal laws. The copyright law and the privacy act are exact examples. The copyright law has strong influence on the inter library loan service where the majority requests from the users are reproduction of copies. The privacy act also creates difficulties for librarians. Most requests for circulation records infringe on the privacy of library user. And advanced online access systems also violates the privacy of library users.

The second element is the code or rules that private organization has created. Americal Library Association created many statements that regulate the conduct of librarians. The bill of right, the professional code of ethics and policy on the confidentiality of library records have strong implications in the obligation of librarian. In

* Professor, Dept. of Library and Information Science, Kyung pook National Univ.

the case of censorship at the selection of library materials, the code is a defensive tool against intellectual freedom. Yet self-censoring are prevailing practice among librarians.

The thirds element is the competence of librarians. The analyzed table 3 showed that beside two elements, the rest of matters are competence required by librarians. The one aspect of it is humaneness and the other one is technical aspects.

Technical aspect of competence are:(1) managerial and operational ability (2) communication skill (3) leadership (4) structure of knowledge and (5) self developing professionalism

Humanity aspect of competence are:(1) trust(fiduciary relationship) gained by diligence, objective judgement, ability, belief, rationality, integrity, kindness) (2) objectiveness (free from bias) (3) user-oriented consideration (need, interest, equal treatment, information gap) (4) caution in providing information (5) pride and (6) ability to distinguish advice and guidance specially in medical and law library.