

정보전문가의 과오행위에 관한 연구

A Study on the Malpractice of Information Professionals

홍 명 자(Myung Ja Hong)*

〈목 차〉

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 서론 <ol style="list-style-type: none"> 1. 연구목적 2. 연구범위와 연구방법 2. 정보전문가와 이용자 <ol style="list-style-type: none"> 1. 정보전문가의 의의와 역할 2. 정보전문가의 활동영역 3. 정보전문가와 이용자의 법률관계 | <ol style="list-style-type: none"> 3. 정보전문가 과오행위의 의의와 성립 및 대처방안 <ol style="list-style-type: none"> 1. 정보전문가 과오행위의 의의와 책임 2. 정보전문가 과오행위의 성립 3. 정보전문가 과오행위에 대한 대처방안 4. 결론 <p>참고문헌</p> |
|---|---|

초 록

본 논문은 각종 도서관 및 정보센터에서 사서로 활동하거나, 독자적으로 혹은 기관에 소속되어 정보중개인으로 활동하는 정보전문가가 직무범위 내에서 정보봉사를 할 때, 주의의무를 태만히 하여 오류정보와 불충분한 정보 등을 제공함으로써 이용자에게 손해를 입히는 과오행위에 관한 연구이다. 과오행위가 성립되기 위한 필수적 요소와 이를 회피하기 위한 대처방법에 대해 구체적으로 다루었다.

검색어 : 사서, 정보중개인, 정보전문가, 정보책임, 과오행위, 과오행위 책임, 과오행위 소송, 과오행위 책임보험

Abstract

This study outlined the malpractice of information professionals, including librarians and information brokers, providing inaccurate and insufficient information to the users, which was derived from the lack of reasonable care in the performance of professional duties and caused actual damage to the users. The author analysed the essential requirements for the charge of information malpractice and suggested the method of safeguard against it.

Keywords : librarian, information broker, information professional, malpractice, information malpractice, malpractice liability, malpractice suit, malpractice insurance

* 대구가톨릭대학교 도서관학 교수 (mjhong@cataegu.ac.kr)

• 접수일 : 2002. 11. 25 •최초심사일 : 2002. 11. 27 •최종심사일 : 2002. 11. 28

I. 서 론

1. 연구목적

전문화 현상이 심화되어 가고 있는 현대 사회에서는, 전문적 업무가 그 분야의 전문가로 인정되는 사람들에 의하여 수행되며, 그들은 전문지식과 기술을 바탕으로 고유한 사회적 활동을 한다. 그들이 전문분야에 관하여 지닌 지식과 경험은 일반인과는 다르므로 그들의 업무수행능력 및 그 결과에 대해 신뢰하게 되는 것이다.

인류 역사상 오랫동안 고유한 업무를 수행하여 온 변호사는 가장 대표적 전문직으로 인식되고 있으며, 그들은 변호사법 제 2조에 의하여 ‘공공성을 지닌 법률 전문직으로 규정되고 있다. 세계인권선언을 위시하여 각 나라의 헌법상 기본적 인권으로 명시된 ‘알 권리’ 및 ‘정보접근권’ 등을 보장하는 역할을 담당하는 정보전문가 역시 변호사와 마찬가지로 공공성을 지닌 전문직이라고 하겠다. 정보전문가가 되기 위한 특별한 교육제도가 있고 또한 이들에게 전문가로서의 법적 자격이 부여되고 있기는 하나, 현 사회에서 정보분야에서 활동하는데 별 제한이 없으므로 누구든지 그 분야에서 활동할 수가 있다.

전문가에 대한 사회적 신뢰가 크므로, 그들에게 부여된 역할을 수행할 때 이러한 신뢰를 저버리는 행위가 있으면 일반인에게 부과되는 것보다 무거운 책임이 요구된다. 즉 주어진 업무를 과실에 의하여 제대로 수행하지 못할 경우에 이를 과오행위로 인정하고 엄중하게 문책하는 것이다. 그러므로 전문가의 과오행위에 대한 책임은 곧 그들의 전문직 활동에 대한 사회적 기대의 부수적 효과라고 할 수 있겠다.

일반적으로 변호사 및 변호사가 지니고 있는 지식에 대해서는 의뢰인이 이를 산다고 생각하므로 그들의 기대에 어긋나는 행동과 그 결과에 대해서는 책임추궁을 하려는 심리가 있겠지만, 도서관에서 정보제공을 받는 것은 (특히 무료봉사를 받는 경우에) 도움이나 혜택을 받는다고 생각하여 그들이 기대하는 봉사를 받지 못하였을 지라도 책임추궁을 하려는 마음은 별로 없으리라고 예상된다. 많은 이용자들이 전통적 방법에 의해 정보를 보급할 때에는 제공된 정보가 어느 정도 부정확하더라도 그대로 수용했던 것으로 보인다. 그런데 전자형태의 정보 보급이 출현함으로써 컴퓨터의 정확성에 대한 신뢰가 정확한 정보제공을 기대하게 되어 정확도가 낮은 정보는 수용할 수 없다고 믿게 되었다.¹⁾

정보가 가치있는 상품으로 중시되고 또한 정보에 기초를 둔 의사결정이 많아지고 있는

1) B. Tarter, *Information Liability: New Interpretations for the Electronic Age*, Ph.D Dissertation, Golden Gate University, 1991, p. 3

현실에서 각종 정보를 수록한 정보원이 데이터베이스 등 다양한 형태로 무수히 쏟아져 나오고 있다. 따라서 이러한 정보원에 성공적으로 접근하여 활용할 능력을 충분히 지닌 정보전문가의 가치가 증대되며 이들에게 많은 재량권을 부여함과 동시에 책임의 범위도 커지게 되었다. 오류정보 혹은 불충분한 정보를 제공함으로써 경제적 피해 혹은 기회나 이익의 박탈 등을 초래한 경우에 이러한 정보를 받은 사람은 적극적으로 이러한 피해를 구제받기 위한 조치를 강구할 수 있다. 아직까지 정보전문가가 과오행위로 인하여 별로 소추를 받지 않는 않지만, ALA의 고문변호사였던 Earl Luna가 정보전문가의 과오에 대한 소송이 현실적으로 나타날 가능성이 있고 이는 시간문제라고 지적하였듯이²⁾, 정보에 대한 의존도가 점점 높아지고 있는 오늘 날 그 가능성을 전혀 부인할 수는 없을 것이다. 더욱이 다른 전문직의 과오행위에 대한 소송이 증가되고 있는 현상은 정보전문직에게도 더 이상 안일한 입장을 지속할 수 없게 한다.

전문직 종사자에 의하여 이루어진 과오행위에 대해 최초로 법정에서 다루어진 소송 사건은 변호사의 과오행위에 관한 사건으로, 1796년에 일어난 *Stephens v. White* 사건이다³⁾. 그 후 전문가과오에 관한 소송은 여러 전문직으로 확대되었고 그 양도 많아지게 되었다.

정보전문가의 과오행위와 그 책임에 대한 언급은 Angoff⁴⁾에 의한 가상 시나리오에 의하여 처음 이루어졌다. Angoff의 논문이 발표된지 수 십년이 되었지만 현실상황에서의 발생가능성에 대한 정보전문가의 입장은 매우 회의적이다. 변호사와 의사가 과오행위의 가능성을 수용하고 대처방안의 강구에 적극적인 것과는 달리, 정보전문가는 이에 대해 놀라움과 반감을 표시하는 등 상반된 입장을 보이고 있으며⁵⁾, 이용자에 의하여 그들이 책임을 추궁받을 수 있는 위협성에 직면하고 있다는 점에 대해 믿지 않고 있다.⁶⁾

도서관계에서는 일찍이 "55 percent reference rule" 즉 사실형 및 서지형 질문에 대해 사서가 55 percent의 질문에만 정확한 해답을 제공한다는 원리가 주장되었는데,⁷⁾ 이는 오류정보 등이 제공될 가능성이 많음을 의미한다고 하겠다. Katz⁸⁾는 도서관에서 지속적으로 틀린 해답을 제공하거나 무응답으로 처리한다면 그 도서관 자체가 전문가과오행위를

2) Marianne Puckett and James P. Craig, "Information Malpractice", in *Encyclopedia of Library and Information Science* (Edited by Allen Kent, vol. 52, Supplement 15, 1993), p. 142

3) 이 청조, 『변호과오 소송의 법리에 관한 연구』, 동아대학교대학원, 법학박사 학위논문, 1987, p. 38

4) Allan Angoff, "Library Malpractice Suit: Could it Happen to You?", *American Libraries*, vol. 7 (Sep. 1976), p. 489

5) Teresa Pritchard and Michelle Quigley, "The Information specialist: A Malpractice Risk Analysis", *Online*, vol.13, no.3 (May 1989), p. 57

6) Martha Dragich, "Information Malpractice: Some Thoughts on the Potential Liability of Information Professionals", *Information Technology and Libraries*, vol. 8, no. 3 (Sep. 1989), p. 265

7) P. Hernon & C. McClure, "Unobtrusive Reference Testing: The 55 Percent Rule", *Library Journal*, vol. 111 (Apr. 15, 1986), p. 41

8) William Katz, *Introduction to Reference Work : Reference Services and Reference Processes* (vol. II), McGraw-Hill Book Co., 1992, 6th ed., pp. 226-228

저지르는 것이라고 보았다. 따라서 정보전문가들이 과오행위에 의한 사회적 책임을 수용하든 아니든 반감을 가지든, 정보전문가의 활동에 의하여 야기되는 문제에 대해 이용자들이 보다 적극적인 행동으로 반응할 가능성은 충분히 있다. 이용자의 이익을 보호하면서 정보전문가가 위험에 처하는 일을 줄이는 방법에 대해 강구해야 할 것이며, 이러한 대비를 하지 못하면 전문가 자신, 이용자, 고용주, 및 나아가서는 전문직 자체에도 어려움을 초래하게 될 것이다.

특히 전문가과오에 관한 소송이 소비자보호 (consumerism)의 측면에서 나타나고 있으며⁹⁾, 개인의 권리의식에 관한 교육이 활발하게 이루어지고, 직접 혹은 간접으로 비용을 지불한 경우에 봉사에 대한 기대를 만족시키고자 하는 의식도 강해지고 있다. 그리고 능력을 충분히 갖추지 못한 전문가가 존재하고 있다는 사실에 대해서도 잘 알고 있으므로, 사서를 위시한 정보전문가가 과오행위에 방심함으로써 직면하게 될 지도 모르는 잠재적 피해를 줄이기 위하여 이에 관한 연구가 필요하다고 본다.

2. 연구범위와 연구방법

정보전문가의 과오행위는 주의의무를 태만히 함으로써 정보를 요구하는 이용자에게 오류정보 등을 제공하여 손해를 입게 한 경우에 이루어지는 것이므로, 우선 이용자와 정보전문가와의 관계를 파악하는 것이 필요하다. 그래서 제 2장에서 정보전문가의 의의와 역할, 정보전문가의 활동영역, 그리고 이용자와의 법률관계에 대해 설명하였다. 제 3장에서는 정보전문가에 의한 과오행위의 의의와 책임, 과오행위의 성립요건 및 과오행위를 회피하기 위한 방법 등에 대해 기술하였다.

본 연구는 국내외에서 발표된 논문 기타의 자료를 중심으로 하여 연구되었다. 우리나라에서는 전문가의 과오행위가 주로 의사, 변호사에 대해 다루어지고 있지만 외국에서는 정보전문가의 과오행위에 대해서도 많은 논문이 발표되어 이들을 주로 참고하였다. 또한 전문가와 그 의뢰인과의 관계가 민법상의 권리 의무관계에 해당하므로 민법에 관한 문헌, 법률사전, 판례집 등 법학에 관한 자료를 참고하였다.

Ⅱ. 정보전문가와 이용자

9) William Nasri, "Malpractice Liability: Myth or Reality", *Journal of Library Administration*, vol.1, no.4 (Winter 1980), p. 4

정보사회란 생활 전반에서 대량의 정보가 생산되고 유통되는 사회이므로, 정보를 필요로 하는 사람에게 그가 요구하는 정보를 수집하여 제공하는 정보전문가는 정보사회에서 중추적 역할을 맡고 있다고 하겠다. 정보전문가는 각종 정보자료를 효율적으로 관리하여 이용자의 요구에 따라 적합한 정보를 제공함으로써 그들의 정보요구를 충족시켜주는 전문가이다. 그러므로 정보 자체가 중요한 가치를 지닌 상품으로서 크게 인식되고 있는 오늘날 이용자들은 그의 요구에 가장 적합하며 정확한 정보를 입수하기 위해 정보를 관리하는 각종 기관이나 혹은 개인 전문가를 찾아 문의를 하게 된다. 정보를 관리하는 대표적 기관이 도서관 및 정보센터이므로 이와 같은 기관에서 이용자에게 전문적 정보봉사를 담당하는 사서가 가장 대표적 정보전문가에 해당되며, 또한 개인적으로 또는 기관에 소속되어 정보관리에 관한 전문지식을 판매하는 정보중개인도 이에 해당된다.

1. 정보전문가의 의의와 역할

용어집에서는 정보전문가 (information specialist)를 “특정 분야에 관해 고도의 능력을 지닌 사람 혹은 그 분야의 문헌내용에 관해 잘 알고 있는 사람”¹⁰⁾, 또는 “특수한 분야의 학문에 대한 정보를 처리하는 사람”¹¹⁾으로 정의함으로써 특정 주제분야에서 정보를 다루는 전문가를 지칭하고 있다. 그러나 본고에서는 정보자료의 제작 등 정보산업에 종사하는 출판사나 정보제공자 (information provider) 등은 논외로 하고, 다만 기존의 정보자료를 기초로 하여 정보분야의 업무에 종사하는 전문가 즉 사서 및 정보중개인을 정보전문가로 본다. 우리나라의 통계청에서 작성한 한국표준직업분류에서는 “전문가”에 해당하는 직업의 하나로써 “기록보관원, 사서 및 관련 전문가”를 예시하고 있으며, 통계정보시스템에서는 직업 소분류에서 “기록보관원, 사서 및 관련 정보전문가”를 예시하여 정보전문가를 전문가의 하나로 분명히 규정하고 있다.¹²⁾ 정보전문가로서 활동하기 위하여 그들은 전문가로서 갖추어야 할 기본적 자질 이외에 정보분야의 기본원리에 대한 지식, 부과된 문제를 지혜롭게 평가하여 현명한 결정을 할 수 있는 분별력, 그리고 적절한 연구와 기술에 의하여 전문분야의 원리를 파악할 수 있는 주의력이 등을 갖추어야 한다.¹³⁾

사회가 점점 정보위주의 사회로 변화함에 따라 정보전문가는 전문적이며 독특한 봉사를 하도록 요구되고 있으며 앞으로 더욱 이러한 역할은 강조될 것이다. 특히 기본적 인권이 강조되고 있는 사회에서 정보전문가로서의 사서는 지적 자유와 정보접근권과 같은 국

10) Heartsill Young (ed.), ALA Glossary of Library and Information Science, ALA, 1983, p. 118

11) 사공 철 등 편, 『문헌정보학용어사전』, 서울 : 한국도서관협회, 1996, p. 325

12) 통계청, 『한국표준직업분류』, <http://www.nso.go.kr/stat/jobclass/k-job.htm>

13) William Nasri, "Professional Liability" in *Legal Issues for Library and Information Managers*, (ed. by W. Nasri, The Haworth Press), 1987, p. 143

민의 기본권을 보장해야 할 임무와 모든 도서관 이용자에게 높은 수준의 봉사를 수행해야 할 임무를 지닌¹⁴⁾ 전문가로서 그 역할이 더욱 커질 것이다.

이와 같이 정보의 가치가 증대됨에 따라 정보전문가의 사회적 역할이 중요성을 지니는데도 불구하고 정보전문가로서 활동하는데 필요한 자격이 엄격하게 요구되고 있지 않다. 의사와 변호사의 경우에 무면허 변호행위와 의료행위에 대해 엄격한 법적 제재를 함으로써 전문가로서의 자격이 없이 전문적 활동을 할 때 이를 불법으로 취급하고 있다. 그러나 사서의 경우에 법적 자격조건이 법규상 명시되어 있지만 도서관에서 실무를 수행할 때 이러한 사서자격의 구비를 필수적 조건으로 엄격히 요구하지 않고 있으며, 또한 정보중개인으로 개업을 하는데도 아무런 자격이 요구되지 않아 전문가로서의 자격을 갖추지 않은 누구라도 전문적 정보봉사를 할 수 있도록 되어 있다. 이와 같이 엄격한 자격기준이 미비할 뿐 아니라 정보전문가만이 독점적으로 수행할 수 있는 전문분야에 관하여 법적, 제도적 뒷받침이 되어있지 않고 또한 정보전문가의 전문성 인정에 대한 사회적 공감도 부족한 실정이다.

그러나 이용자는 일반적으로 정보를 얻고 전문적 봉사를 받기 위하여 도서관이나 정보센터와 같은 기관을 찾거나 정보중개인을 찾게 되며, 그곳에서 일하는 정보전문가에 의하여 주어지는 정보에 대해 신뢰를 하게 된다. 이용자가 그들을 찾는 것은 이와 같이 주어진 정보 (결과)에만 가치를 두기 때문이 아니고, 이러한 결과를 초래하는 그들의 능력과 자질, 및 내면적 지식 등에 대해 가치를 두고 신뢰하기 때문이라고 한다.¹⁵⁾ 이와 같이 이용자로부터 신뢰를 받으므로 이용자가 기대하는 최선의 방법으로 요구에 상응한 정보 (결과)를 제공하여야 할 것이다. 전문직으로서 사서는 이용자로부터 정보검색, 이용자봉사, 정보관리 등의 전문가로 인식됨으로써, 사서가 제공하는 정보와 자료는 정확하고 적절한 것으로 받아들여지고, 따라서 다른 정보를 찾으려고 추구하지도 않는 경향이 있다.¹⁶⁾

ASIST (American Society for Information Science and Technology) 는 회원들에게 그들의 행위 혹은 무행위가 미치는 사회적, 경제적, 문화적 정치적 영향에 대해 충분히 인식하도록 요구하면서 다음과 같이 그들의 책임을 규정하고 있다. 즉 전문직으로서 그들은 고의로 잘못된 진술을 하거나, 오류정보 혹은 그르치기 쉬운 정보를 제공해서는 안되며, 또한 정보를 수집, 도표화, 해석하고, 연구결과를 생산 및 배포하는데 있어서 성실하게 수행하여야 한다. 이에 따라 가장 신뢰할 수 있는 정확한 정보를 제공하고, 자료의 신빙성에 대해 확인해야 할 뿐 아니라 편견, 오류, 부정확한 것을 발견했을 때 이것이 존재함을 알리고 이러한 잘못을 수정하기 위해 노력해야 한다고 밝히고 있다.¹⁷⁾ RUSA (Reference

14) ALA, *ALA Code of Ethics*, 1995

15) Anne Mintz, "Information Practice and Malpractice", *Library Journal*, vol.110 (Sep. 15, 1985), p. 39

16) Joseph Mika and Bruce Schuman. "Legal Issues Affecting Libraries and Librarians: Employment Law, Liability & Insurance, Contracts, and Problem Patrons", *American Libraries*, vol. 19 (Feb. 1988), p. 108

and User Services Association) 역시 정보봉사직원은 이용자의 질문에 대답하기 위하여 최선의 노력을 해야 하고, 활용 가능한 자료와 직원을 모두 이용하여도 대답할 수 없는 경우에는 다른 사람에게 의뢰하도록 권장하고 있다.¹⁸⁾ 이 지침은 물론 의학, 법률, 및 기업 분야에 대한 지침이지만, 이러한 지침 내용은 일반적으로 모든 분야에 확대하여 적용할 수 있다고 하겠다.

전문가는 일반적으로 그들이 지니는 자율성의 범위 내에서 그들이 내린 판단 및 수행한 행동에 대해 개인적 책임을 부담한다. 그러므로 전문가로서 이용자에게 제공한 정보가 잘못된 것으로 밝혀지면, 이용자는 주어진 정보를 활용함으로써 그가 받게된 피해에 대해 정보제공자 내지 그가 소속한 기관을 상대로 해서 손해에 대한 구제를 받으려고 할 것이다.

2. 정보전문가의 활동영역

정보전문가가 보유하고 있는 지식, 기술, 능력 등에 대한 의존도가 증가됨에 따라 제공되는 정보의 정확성 및 최신성, 그리고 그 입수방법의 적절성 등에 대한 책임 역시 점점 증대될 것이며, 더욱이 정보기술 특히 온라인 정보검색이 출현함에 따라 정보전문가의 역할에 커다란 변화를 가져오게 되었다. 그들을 다만 정보의 발견자로 보는 것이 아니라 발견한 정보를 평가하고 해석하는 사람으로서 기대를 하게 되는 것이다. 종전에는 의사의 처방전에 따라 조제하는 약사와 비슷한 단순한 역할을 수행하도록 기대되었지만, 오늘날에는 이용자의 정보요구를 평가하여 적합한 정보를 얻을 수 있도록 적절한 데이터베이스를 결정하여 검색을 수행하고, 검색 결과에 대해 평가 내지 적절성 여부의 판단까지 하도록 요구받기도 한다.¹⁹⁾

그렇더라도 정보전문가는 이용자와 정보와를 연결시키는 매개체로서 보다 적합하고 신뢰할 수 있는 정보를 제공하는 사람이자 이용자에게 자문을 하는 사람은 아니다. 즉 이용자가 어떤 결정을 내릴 수 있도록 정보를 제공할 뿐이지 어떤 결정 내지 행동을 대신 하거나 이를 제시하지는 않는다. 정보전문가에 의하여 주어진 정보는 이용자의 의사결정을 하는데 있어서 그리고 정보를 활용하여 얻게 되는 결과에 대해 커다란 영향을 미치게 되므로, 사서들이 이용자에게 전달한 정보에 대해서 그리고 정보검색의 결과 정보를 입수한 방법 등에 대해서 책임을 지는 것이 더욱 중요하게 되었다.

정보요구를 지닌 이용자 내지 고객을 상대로 하여 활동하는 정보전문가는 크게 각종 도서관이나 정보센터에서 사서직원으로 고용되어 업무를 수행하거나 또는 독자적으로 혹은 정보중개기관에 소속되어 정보중개인으로 활동한다. 도서관 또는 정보센터에서 정보전

17) ASIST, *Professional Guidelines*, 1992

18) RUSA, *Guidelines for Medical, Legal, and Business Responses*, June 2001

19) Dragich, 『전게서』, p. 267.

문가로서의 역할을 할 때 그들은 지역사회의 전체 주민, 모체기관의 구성원 또는 특정 주제분야의 종사자들을 대상으로 봉사하는 것이 일반적이며, 이 때 특별한 경우에는 유료로 봉사하는 경우도 있으나 대부분 무료로 이용자들이 필요로 하는 정보를 제공한다. 그러나 정보중개인은 영리의 추구를 그 목적으로 하고 있기 때문에 그들의 전문지식과 기술을 모두 활용하여 이용자가 원하는 정보를 유료로 제공한다.

그런데, 대학의 구성원을 대상으로 무료봉사를 실시하여 온 대학도서관이 유료로 정보와 자료를 제공하는 경향이 나타나고 있다. 즉 대학도서관의 일차적 이용대상자에 대한 봉사의무를 저버리지 않으면서 동창, 시민, 기업인 등에 대해 봉사할 수 있는 효과적인 방안으로서 유료정보봉사를 수행하고 있다. 유료봉사는 자체 도서관을 갖기에는 너무 규모가 적은 회사들의 요구에 따라 나타난 것으로, 직접 정보를 추적하는데 시간을 소비하기 보다는 비용을 지불하더라도 외부 기관으로부터 필요한 정보를 입수하여 활용하는 것이 효과적이라고 판단하는 개인이나 기관에 의해 선호되고 있다. The Purdue University Libraries의 TIS (Technical Information Service)는 비교적 난해한 문헌 요구를 비교적 단 시간 내에 확인, 조사하여 제공하는 성공적 벤처로 발전했다. 그 성공의 비결은 전통적인 정보원에서 찾을 수 없는 매우 다양한 정보를 직원의 전문적 지식에 의하여 신속히 입수할 수 있었다는 점과,²⁰⁾ 경우에 따라서는 이용자의 승낙을 받아 주제분야에 대한 탁월한 전문지식을 지닌 Purdue 대학교의 교수진을 활용할 수 있었다는 점이라고 한다.²¹⁾

이용자가 정보전문가의 봉사에 대해 대가를 지불하였다면 무료로 봉사를 받는 경우와 비교해 볼 때 제공된 정보의 질에 대해 높은 기대를 하는 것이 당연할 것이며, 따라서 그들로부터 오류정보 등을 제공받아 이를 활용함으로써 손해를 입었다면 이에 대한 책임을 묻게 될 가능성이 더욱 크다고 하겠다. 일반적으로 도서관에서 정보전문가로 봉사하는 사서는 이용자 개인에게 해답을 제공해준 데 대해 직접적 보상을 받지 않으며, 또한 도서관이 유료봉사를 하는 경우라도 이것이 도서관 수익이 될 수 있을 뿐 정보를 제공한 직원의 수익이 되지는 않으므로, 사서들은 그들이 제공한 정보와 관련하여 책임 추궁을 받는 경우가 별로 없을 것이라고 예측하고 있다.²²⁾

3. 정보전문가와 이용자의 법률관계

현대 정보사회에서 정보전문가는 전문적 지식과 기술에 바탕을 두어 이용자 요구에 적합한 정보봉사를 하므로 신뢰를 받게 된다. 그러므로 전문가는 그들의 업무를 수행할 때

20) Suzanne Ward, "Document Delivery in Academic Fee-based Information Services", *The Reference Librarian*, vol.63 (1999), p. 73-76

21) <http://www.ecn.purdue.edu/TIS/home.htm>

22) Pritchard and Quigley, 『전계서』, p. 58-59

가장 적합하다고 판단되는 방법으로 주어진 업무를 수행하여 그들에게 기대되는 최선의 결과를 발생시켜야 할 것이다. 그런데 제공된 정보에 오류가 있다면 이러한 정보를 근거로 한 이용자의 의사결정 내지 그 결과에 지대한 영향력을 미치게 되고, 따라서 전문가는 부주의로 인한 과오행위에 대해 전문가로서의 엄중한 책임을 부담해야 할 것이다.

정보전문가와 이용자와의 법률관계는 크게 두 가지 방법으로 이루어진다. 하나는 정보전문가와 이용자가 위임계약 상의 두 당사자로서 만나는 것이다. 민법 제 680조에 의하면, 위임이란 “당사자 일방이 상대방에 대하여 사무의 처리를 위탁하고 상대방이 이를 승낙함으로써 그 효력이 생기는 것으로, 따라서 위임계약은 위임인의 위탁에 의해 수임인이 위임사무를 처리해 주는 것을 내용으로 하는 계약이다. 이 때 이용자(고객)는 위탁인이 되고 정보전문가는 수탁인이 되어 정보제공계약을 맺게 된다. 정보제공계약이란 계약당사자 일방이 타방에게 일정한 범위의 정보를 제공하기로 하는 계약으로서, 전문가의 정보계약의 성질은 위임계약에 해당한다고 하겠다.²³⁾ 이 계약에 따라서 수임인인 정보전문가는 그가 지닌 지식과 전문기술을 바탕으로 이용자의 요구에 적합한 정보를 제공할 의무를 지니게 되며, 위임사무를 처리하는데 있어서 위임의 뜻에 따라 선량한 관리자의 주의를 해야 한다. 반면에 위임인으로서의 이용자(고객)는 정보전문가로부터 높은 수준의 전문적 봉사를 받을 권리를 가지는 대신에 봉사에 대한 대가를 지불해야 할 의무를 지닌다. 이와 같이 전문가와 고객 사이에 위임계약이 이루어져 명확한 권리, 의무의 관계가 성립되는 것은 유료봉사를 하는 정보중개인과의 관계에서 나타난다. 즉 독립적으로 개업하여 활동하는 정보중개인으로서 혹은 정보중개업을 목적으로 설립된 기관에 소속되어서 고객을 상대로 폭넓은 전문적 봉사를 하며, 봉사에 대한 대가로서 비용을 지불받는다. 물론 위임계약에 의하여 정보봉사를 받을 경우에 무상으로 수임하는 경우도 있을 수 있지만 그 경우에도 수임인은 선관의무보다는 약할 지라도 주의의무를 부담한다.²⁴⁾ 이와 같은 법률관계가 성립되면 정보중개인은 선량한 관리자로서의 주의를 하면서 위임계약에 의하여 위탁된 위임업무를 수행해야 하고, 이를 수행하지 않아 손해를 입히면 채무불이행의 책임을 져야 할 것이다.

다른 하나는 정보전문가가 정보봉사를 주목적으로 하여 설립된 도서관 등에 고용되어 그 업무수행의 일환으로 이용자에게 봉사하는 경우로서, 그 법률관계에 대한 해석이 쉽지 않다. 전통적 도서관봉사는 정보전문가와 이용자와의 관계가 확실하게 정립되어 있지 않아 책임과 의무를 논의하는 것이 어렵다고 주장되고 있다.²⁵⁾ 그러나 공공도서관은 지역사회 모든 주민에게 봉사하기 위한 목적으로 설립되었으므로 도서관에 고용된 사서 등은 모든 이용자에게 봉사해야 할 의무가 있으며, 모든 주민은 그들로부터 도서관봉사를 받을 권리가 있다. 또한 대학도서관, 학교도서관, 전문도서관 등은 그 모체기관의 설립목적

23) 이은영, 『채권 각론』, 서울 : 박영사, 1999, p. 548

24) 『상계서』, p. 567

25) Dragich, 『전계서』, p. 269

달성하기 위한 지원시설로서 설립되었으므로, 도서관에 고용된 사서 등은 모체기관의 구성원이 도서관시설을 충분히 이용하고 또한 도서관봉사를 받도록 보장해야 할 의무가 있다. 반대로 구성원은 모체기관 구성원으로서의 지위를 획득함에 따라 도서관시설을 이용하고 도서관봉사를 받을 권리를 갖게 된다. 다시 말하면 정보전문가와 이용자가 직접 계약관계를 맺지 않았더라도, 정보전문가는 고용계약의 이행으로서 이용자에게 충분한 정보봉사를 수행해야 하며, 만약 이러한 의무를 위반하거나 소홀히 하여 이용자에게 손해를 입혔다면 불법행위로 인한 책임을 져야 할 것이다.

Ⅲ. 정보전문가 과오행위의 의의와 성립 및 대처방안

인쇄자료 이외에 다양한 형태의 매체자료가 쏟아져 나오고 인터넷을 통해서도 수많은 정보가 나타나고 있는 현실에서, 여러 종류의 정보원 속에 매몰되어 있는 정보들 가운데서 원하는 정보 그리고 필요한 정보를 찾는다는 것이 쉽지 않다. 그래서 보다 효율적으로 정보를 입수하기 위하여 정보전문가에게 의뢰하게 된다. 정보분야의 전문가에게 의뢰하여 풍부한 정보원을 검색하게 됨으로써 이용자의 요구에 적합한 정보를 입수할 가능성이 커졌다고는 하겠지만, 반면에 정보원 중에는 부정확한 정보를 수록하는 경우도 있으므로 따라서 오류정보를 제공할 가능성도 나타나게 되었다. 만약 요구에 맞는 정확한 정보를 충분히 제공받았다면 이용자는 제공된 정보 뿐 아니라 정보전문가의 전문적 봉사에 대해서도 만족할 것이다. 반면에 부정확한 오류정보나 중요부분이 누락된 불충분한 정보를 부여받아 이를 기초로 하여 의사결정을 하거나 행위를 하여 예기치 않은 손해를 입게 되었다면 이용자는 그 손해에 대한 구제를 원할 것이다. 즉 주어진 정보가 경제적 손실, 기회의 상실, 혜택의 상실 등을 초래할 경우에 분노한 이용자들이 정보제공자인 전문가에게 적극적으로 대응하려고 할 수 있다.

오늘 날 일반사람들의 권리의식이 점차 증진되어 그들에게 주어진 봉사가 기준 미달일 경우에 이에 대한 책임을 요청하는 경우가 많으며, 특히 전문가에게 대한 기대가 큰 만큼 이러한 기대에 미치지 못하는 봉사가 주어졌을 때 더욱 강도 높은 책임을 추궁하게 된다. 이에 따라 변호사와 의사 등의 과오행위를 이유로 한 변호과오, 의료과오 소송건수가 증가하고 있다. 변호과오 소송의 경우, 1970년대에 미국에서 처음 나타난 이후, 서구 국가에 비해 그 소송건수가 현격히 저조한 일본에서조차도 50-60 건의 판례가 있으며,²⁶⁾ 우리나라의 경우에는 신문²⁷⁾에서 변호과오소송이 많아지고 있다고 언급되었을 뿐 구체적인

26) 엄동섭, “일본의 변호사책임론”, 『변호사책임론』 (엄동섭 등, 소화, 1998), p. 297

27) 『동아일보』, 2001년 6월 29일자

통계가 없다. 그러나 의료과오에 관한 소송에 대해서는 우리나라에도 그 통계가 있는데, 1997년 349건이던 것이 2001년에는 738건으로서, 지난 5년 동안에 무려 2배나 증가한 것으로 나타났다.²⁸⁾

다른 직종에서 전문가과오에 대한 소송이 증가하면 정보전문가의 과오행위에 대해서도 영향을 미칠지 모른다. 특히 정보가 엄청난 경제적 가치를 지니고 의사결정을 할 때 정보에 대한 의존도가 점점 커지며, 데이터베이스 생산량이 폭증하고, 또한 정보배포자 및 정보생산자에 대한 소송이 증가하는 현상이 나타남에 따라 오류정보를 제공한 정보전문가에게도 책임 추궁의 위험이 나타날 가능성을 배제할 수 없을 것이다.

미국 법원은 과오소송의 대상이 되는 전문직의 범위를 확대함으로써 전문직에 대한 소송을 자극하고, 어떤 전문직이든 과오행위에 대한 책임을 지도록 주장하고 있으며²⁹⁾, 이러한 법원의 입장에 영향을 받아 정보제공자와 소비자 뿐 아니라 보험업자 역시 정보책임에 대해 점차 많은 관심을 보이고 있다.³⁰⁾

학계에서는 정보전문가의 과오행위와 그 책임에 대해 긍정하는 입장과 부정하는 입장으로 나뉘어 주장되고 있다. 먼저, 긍정설을 주장하는 학자로는 Nasri가 있는데, 그는 정보전문가에 의해 주어진 조언이나 정보를 활용함으로써 손해를 받게 되고, 그 손해가 조언이나 정보의 부정확성 내지 오류 등에 의해 야기된 것으로 밝혀지면 이러한 조언이나 정보를 제공한 사람이 손해에 대해 책임을 져야 할 것이라고 주장하였다. 그는 정보전문가의 책임에 관한 주장이 단순히 과장된 가정에 불과한 것이 아니라 실제 가능성이 있는 것으로 보고 있다.³¹⁾ 반면에 부정설을 주장하는 학자로는 Minz가 있다. 그는 정보전문가로서 활동하는데 있어서는 일정한 자격을 구비하거나 허가를 얻도록 엄격히 요구되지 않아 누구든지 실무가로서 업무를 수행할 수 있고, 또한 의료행위나 변호행위처럼 무자격자의 불법적 활동을 규제하는 법도 없으므로 과오행위에 대한 책임을 부과할 수 없다고 주장하였다.³²⁾

긍정적 입장을 취하든 부정적 입장을 취하든, 사서 등의 정보전문가가 과오행위로 인하여 소추되는 일은 별로 없었다. 그 이유는 이용자들이 본래 도서관에 대해 지니고 있는 긍정적 신념, 즉 도서관은 정확한 정보를 제공하거나 또는 가능한 한 정확한 정보를 제공하려 노력하는 기관이지 어떤 이용자에 대해서든 고의로 오류정보를 제공하여 잘못된 방향으로 유도하지 않으며, 이러한 봉사를 하는 과정에서 부득이 부정확한 정보를 제공하는 경우도 간혹 있을 수 있다고 생각하기 때문인 것으로 분석되고 있다.³³⁾ 뿐만 아니라 사서

28) 법원행정처, 『사법연감』, 1997-2001

29) Nasri, 1980, 『전계서』, p. 5

30) Tarter, 『전계서』, p. 4

31) Nasri, 1987, 『전계서』, p. 141

32) Minz, 『전계서』, p. 38

33) Mika and Schuman, 『전계서』, p. 111

의 역할에 대한 전통적인 이미지 즉 그들은 정보와 이용자를 매개하는 수동적인 중개자에 불과하므로 실제로 과오행위를 이유로 하여 소추되어서는 안된다고 하는 생각 때문인 것으로 파악되기도 한다.³⁴⁾ 그러나 이용자가 과오행위를 이유로 소송을 제기하더라도 전문가의 과실 등에 대한 입증은 해야 하므로 실제로 승소하기는 쉽지 않으며³⁵⁾, 설사 승소하더라도 정보를 직접 제공한 정보전문가들이 충분한 재산을 소유하고 있지 못하므로 소송의 실익이 별로 없을 것이라는 점을 이유로 소추하지 않는다는 견해들이 있다.³⁶⁾

정보전문가의 과오행위로 인한 소송에 대하여 사서의 태도는 매우 낙관적이다. Wan의 조사에 의하면, 사서들은 그들이 제공한 부정확한 정보에 의해 피해가 나타나더라도 사서에게 책임이 없고, 소송이 일어날 가능성도 없다는 응답을 보였다고 한다.³⁷⁾ 그러나 RUSA는 2000년 과오행위에 의해 책임을 추궁받지 않도록 지침문서를 발표하여³⁸⁾ 이에 대한 관심을 환기시켰다.

아직까지는 손해배상을 징수하기 곤란하다는 점 등이 원인이 되어 별로 소추되지 않았지만, 정보에 대한 의존도가 점차 커지고 있으며 정보를 취급하고 제공하는 기관이 많이 설립될 가능성이 나타나고 있으므로, 지금까지 소송을 제기받지 않았다고 하여 책임을 부인하거나 또는 이에 대해 망심하여서는 안될 것이다.

1. 정보전문가 과오행위의 의의와 책임

전문가 과오행위란 전문직 종사자의 과오행위 또는 터무니없는 기술부족을 말하고, 전문직 봉사를 제공해야 할 사람이 보통의 분별력을 지닌 그 전문직 분야의 종사자에게 요구되는 지식과 기술을 행사하는데 실패하여 봉사를 받은 사람 또는 그 의뢰인에게 손해와 피해를 입히는 것을 말한다.³⁹⁾ 일본의 英美法辭典에서는 ‘malpractice’를 ‘專門家の業務過誤’⁴⁰⁾로 번역하고, “의사, 변호사, 공인회계사 등의 전문가가 그 업무를 바르게 수행하지 않아 환자나 의뢰인에게 손해를 입히는 것을 말하며, 그 책임은 대부분의 경우 과실 이론에 의하여 다루어진다.”고 정의하고 있다. 그런데 우리나라에서 출판된 법률사전에서는 전문가의 과오행위인 ‘malpractice’에 대해 언급하지를 않고 있고, 다만 영미법사전⁴¹⁾에서만 이에 대해 수록하고 있으나 이를 ‘부당치료’로 번역하여 의사의 경우에만 적

34) Ronglin Wan, "Reflections on Malpractice of Reference Librarians", *Public Libraries*, vol. 33, no. 6 (Nov/Dec, 1994), p. 305

35) 『상계서』, 동면

36) Katz, 『전계서』, pp.226-228와 Nasri, 1987, 『전계서』, p. 142.

37) Wan, 『전계서』, p. 306

38) RUSA, *Guidelines for Medical, Legal, and Business Responses at General Reference Desks*, 2000

39) Henry Campbell (ed.), *Black's Law Dictionary with Pronunciation*, West Publishing Co., 6th ed., 1990, p. 959

40) 田中英夫 編, 『英美法辭典』, 東京大學出版會, 1991, p. 537

용되는 용어로 보고 있고 가끔 변호사의 경우에도 적용될 수 있다고 부연설명을 하는 등 이에 대한 충분한 정의를 하지 않고 있다.

원래 전문가의 과오행위는 공인된 전문직에게 적용될 수 있는 것이다. 어떤 전문분야에 전문가 과오행위를 적용하려면 우선 그 분야가 전문직으로서 널리 인정되어야 할 것이다. 전문직으로서 특별한 권한과 사회적 혜택을 받는 대가로 그들은 의무와 책임을 부담해야 할 것이며, 따라서 전문적 활동을 할 수 있는 권한의 반대급부로서 전문적 업무를 수행하는 과정에서 나타나는 과오행위에 대해서는 책임을 지도록 요구하는 것이다. 미국의 법원은 과오행위에 의한 책임을 부담해야 하는 전문가의 범위를 확대하여, 일반적으로 널리 인정되고 있는 분야 (의학, 법학 외에 치의학, 회계학, 기술공학, 건축 등이 이에 해당하는 분야로서 인정) 외에도 많은 전문가들에게 이를 적용해야 할 것이라는 태도를 지니고 있어서 과오행위에 의한 소송이 유발될 수 있도록 적극적 입장을 보이고 있다.⁴²⁾

전문직에 종사하는 사람은 전문가로서의 그의 행위에 대해서 책임을 질 뿐 아니라 그가 전문가로서 보유한 지식과 기술에 대해서도 책임을 진다.⁴³⁾ 이와 같이 전문직 종사자는 그들의 업무수행과 관련하여 전문적 지식과 기술 및 행위에 대해 책임을 지게 되므로 과오행위란 전문직 활동에 요구되는 주의의무를 지키지 않았을 때 휘말리기 쉬운 일종의 직업병 (professional disease)이며⁴⁴⁾, 따라서 일반적인 의미의 '업무상 과실'과는 다르게 엄중한 책임이 요구된다고 인식되고 있다.

그러나 과오행위의 책임은 '결과책임'이 아니라 '수단채무'로 취급되고 있다. 우리나라의 대법원 판례⁴⁵⁾는 의사의 의료행위와 관련하여, 의사는 선량한 관리자의 주의의무를 가지고 현재의 의학수준에 비추어 환자의 치유를 위하여 필요하고 적절한 진료조치를 해야 할 채무 이른바 '수단채무'를 지는데 불과하므로, 진료의 결과를 가지고 진료채무 불이행 사실을 추정할 수는 없다고 판시하였다. 이러한 해석을 정보전문가에게 적용한다면 전문가에 의하여 제공된 정보가 이용자를 완전히 만족시켜야만 되는 것은 아니고 현재 활용할 수 있는 모든 정보원과 기술을 충분히 동원하여 정보를 제공하였을 경우에 과오없는 정당한 행위로 취급될 수 있다고 하겠다.

일찍부터 도서관학 및 정보학 분야는 전문분야에 속하였고 도서관 등에서 정보봉사를 하는 사서직은 전문직으로 인정되어 왔으며, 따라서 전문가의 과오행위인 'malpractice'라는 용어도 이미 오래전에, 즉 1976년 Allan Angoff가 그의 논문에서 "information malpractice"라는 용어를 사용하였다.⁴⁶⁾ 그는 논문에서 공공도서관의 이용자가 그 도서관

41) 이 상도 편, 『영미법사전』, 청림출판, 1988, p. 355

42) Nasri, 1987, 『전게서』, p. 143

43) 『상게서』, p. 142

44) Nasri, 1980, 『전게서』, p. 3

45) 대법원판례, 1988, 12, 13, 83다카 1491

46) Angoff, 『전게서』, p. 489

을 상대로 하여 과오행위를 이유로 소송을 제기하는 사건을 가상하여 설명하였다. 즉 공공도서관의 참고사서가 추천한 책에 부정확한 정보가 수록되어 있으며, 사서가 제공한 부정확한 정보를 이용하여 이용자와 그 가족이 손해를 입은데 대해 25만 불을 청구한 사례이다. 도서관과 참고사서는 오래 전에 출판된 책을 추천하여 이용자에게 잘못된 정보를 제공, 이용하게 한 점에서 중과실의 책임이 있고, 또한 도서관 이용자의 삶과 그의 가정을 위협에 빠뜨리게 한 점에서 또한 중과실이 있다고 본 것이다. 이러한 주장에 대하여, 도서관위원회의 위원장은 방대한 도서관 장서내의 개개 자료에 수록된 내용의 정확성을 보장하도록 사서에게 요구하는 것은 아무리 숙련된 사서에게라도 무리이므로 사서에게 책임을 추궁할 수 없다고 반격하였다. 이 사건은 다만 사서의 과오행위에 대한 경고를 하기 위하여 가상적 사건을 예시한데 불과하지만, 1990년에는 사서를 포함한 정보전문가의 과오행위에 관한 실제사건이 있었다. 이 사건에서 사서는 기술자들이 엔진수리를 할 때 주로 참고하는 관리지침서의 추록을 제대로 하지 않아 결국 제트기 추락을 야기한 사건에 대해 사서의 과실책임이 인정되어 해임되었다.⁴⁷⁾

과오행위의 책임을 누가 담당해야 할 것인가에 대해 학자들 간에 의견이 분분하다. Nasri⁴⁸⁾는 부정확한 정보를 제공한 사서 개인과 도서관장과 도서관평의회가 공동으로 침해에 대한 책임을 져야 한다고 주장하였으며, Mika와 Shuman⁴⁹⁾은 사서에게 보다는 도서관평의회 및 도서관장에게 소송을 제기하는 것이 더욱 실효가 있다고 하였다. 반면에 Gray⁵⁰⁾는 도서관장이나 도서관평의회 보다는 사서를 고용한 도서관과 과실행위를 한 사서가 공동으로 책임을 부담해야 한다는 입장을 보이고 있다. 그러나 이는 누구를 대상으로 소송을 제기할 것인가의 문제이며, 만약 확정판결에 의하여 이용자측이 승소를 한다면 소송의 실익을 위하여 변제능력이 없는 전문가 개인보다는 그를 고용하고 있는 도서관 및 도서관평의회가 책임을 부담하고, 다만 과오행위의 당사자인 전문가는 도서관 내지 도서관평의회에 구상권 행사에 대응하여 책임을 부담하도록 일반적으로 해석되고 있다.

정보전문가는 그가 활동하는 기관의 성격 및 그의 신분 등에 따라 과오행위에 대해 각기 다른 책임을 부담해야 할 것이다.

첫째, 공공도서관에서 정보전문가는 다양한 요구를 지닌 이용자들을 상대로 하여 봉사하므로, 따라서 여러 가지 유형의 과오행위가 발생할 수 있다. Wan⁵¹⁾은 그 예로서, 오래

47) Wan, 『전계서』, p. 305

48) Nasri, 1980, 『전계서』, p. 5

49) Mika and Schuman, 『전계서』, p. 110

50) John Gray, "Personal Malpractice Liability of Reference Librarians and Information Brokers", *Journal of Library Administration*, vol. 9, no. 2 (1988), p. 81

51) Wan, 『전계서』, p. 307

된 정보 및 부정확한 정보를 제공하는 경우, 이용자에게 손해를 야기할 수 있는 자료를 부주의로 선택하여 제공하는 경우, 자원봉사자나 학생보조원을 직원으로 활용하는 경우, 부적격자를 사서로 고용하거나 혹은 그들에 대한 감독상의 과실로 인한 경우 등을 예시하고 있다.

그런데, 공공도서관을 위시하여 공공기관에서 활동하는 정보전문가의 과오행위에 대해서 미국정부가 직접 해결하는 확실한 태도를 보이고 있다. 1986년 Illinois주는 과오행위로 인한 책임에서 사서를 면제시켜주는 법을 통과시켰다. 이 법에 의하여 정부기관에 고용된 직원은 그 고용범위 내에서 활동할 경우에 과실로 잘못 진술하거나 도서관자료에서 정보를 잘못 제공함으로써 초래된 피해에 대해 책임이 없으며, 따라서 이러한 과오행위를 이유로 하여 소추받지 않도록 명문화하였다.⁵²⁾

둘째, 모체기관의 활동을 지원하기 위하여 설립된 도서관에서 그 구성원을 상대로 정보전문가가봉사를 하는 경우에, 그들은 이용자와의 지속적인 관계를 유지하면서 봉사를 하게 된다. 그들은 모체기관을 위하여 활동하므로 개인의 과오행위에 대한 책임이 고용기관에 의하여 보호되리라는 생각을 갖고 일하므로 전문가가 과오행위에 대해 별로 관심을 갖지 않는다고 한다.⁵³⁾

미국 법원은 사용자 책임론 (respondeat superior) 즉 피용자가 직무범위 내에서 활동하는 가운데 과실로 저지른 잘못된 행위로 인하여 인명이나 재산에 피해를 초래한 경우에 고용주가 이에 대해 보상해야 한다는 보편적 법칙을 준수하고 있다. 그러므로 사서의 과오행위로 인하여 손해를 받은 사람이 법원에 소송을 제기할 때 그 대상은 그를 고용한 도서관이지 실제로 그 행위를 한 사서가 아니다. 물론 이것이 곧 사서의 책임 면제를 의미하는 것은 아니지만 이는 도서관과 사서와의 법률관계인 것이고, 도서관 자신이 소송에 대해 직접 대처해야 한다.⁵⁴⁾

우리나라의 민법도 제 756조에서 사용자의 배상책임을 인정하여, 타인을 사용하여 어느 사무에 종사하게 한 자는 피용자가 그 사무집행에 관하여 제 3자에게 가한 손해를 배상할 책임이 있으며, 사용자에게 가름하여 그 사무를 감독하는 자도 책임이 있다고 규정하고 있다. 그러나 이 경우에 사용자 또는 감독자는 피용자에 대하여 구상권을 행사할 수 있도록 규정하고 있다.

셋째, 정보중개인의 경우는 위의 예와 전혀 다르다. 정보중개인은 그들이 활동하는 분야에서 전문적 봉사를 할 수 있는 전문가로 그들 자신을 널리 홍보하고 또한 적극적으로

52) Local Governmental and Governmental Employees Tort Immunity Act, Illinois, Part 2. Immunity of Public Employees, 745 ILCS 10/2-210, Sec. 2-210

53) Tarter, 『전제서』, p. 19

54) Karl Cremieux, "Malpractice : Is the sky falling?", *Special Libraries*, vol.87, no.3 (Summer 1996), p. 151

그들에게 봉사를 의뢰하도록 권유함으로써, 의뢰인들은 일반적으로 그들이 제공한 봉사의 결과에 대해 커다란 기대를 하게 된다. 정보중개인은 의뢰인과 직접적인 계약관계를 맺게 되며, 계약에 따라 정보중개인은 의뢰자가 기대하는 전문적인 봉사를 제공하여야 할 의무와 이러한 전문적 봉사에 대해 대가를 받을 권리가 발생하고, 의뢰자는 전문적 봉사에 대해 비용을 지불할 의무와 그들이 기대하는 전문적 봉사를 받을 권리가 발생한다. 따라서 정보중개인이 제공하는 봉사에 과오행위가 있다면 그들은 이에 대해 책임을 져야 할 것이다.

정보봉사와 관련된 과오행위에 대해 주로 관심이 집중되는 것은 도서관 등의 기관에 소속되어 통상적 업무의 일환으로 활동하는 경우보다는 주로 독자적으로 의뢰자를 상대로 하여 활동하는 정보중개인일 것이다. Mintz는 정보중개인이 지지를 수 있는 과오행위의 예로서, 정보를 입수할 때 기관대표의 사칭, 산업 스파이, 업무수행 범위의 과대표시, 미완성 결과물의 제시, 고객이나 자료에 대한 비밀 누설, 불법행위의 자행, 고의로 허위정보를 제공, 불완전하고 불성실한 연구 등을 나열하였다.⁵⁵⁾

2. 정보전문가 과오행위의 성립

전문가의 과오행위는 전문적 분야에 종사하는 전문가에 의해 발생하는 과오행위이다. 그러므로 전문가의 과오행위로 인정되려면, 우선 전문가에게 전문적 봉사를 해야 할 의무가 있어야 하고, 이용자에게는 전문적 봉사를 받을 수 있는 권리가 있어야 하며 또한 전문가가 전문적 봉사를 해야 할 의무를 위반함으로써 이용자에게 손해가 발생되어야 한다. 그런데 전문가가 다루는 업무는 고도의 위험성을 갖거나 다른 업무에 지대한 영향력을 미치는 경우가 많으므로 전문가가 부주의하여 과오행위를 했다면 매우 중대한 손해를 일으킬 수 있다. 그러므로 일반적 과실보다 전문가의 과실에 대해서 보다 엄중한 책임이 주어져야 할 것이다. 따라서 전문가는 주어진 업무를 가장 적합하다고 판단되는 방법으로 수행함으로써 그들에게 기대되는 최선의 결과를 초래하도록 해야 할 것이다.

우리나라 민법 750조는 “고의 또는 과실로 인한 위법행위로 타인에게 손해를 가한 자는 그 손해를 배상할 책임이 있다”고 규정하여 일반적인 불법행위에 관하여만 언급하고 전문가의 과오로 인한 불법행위에 대해서는 명문규정이 없다. 전술한 바와 같이 정보전문가와 이용자의 법률관계는 위임계약관계이다. 민법 제 681 조는 “수임인은 위임의 본지에 따라 선량한 관리자의 주의로써 위임사무를 처리하여야 한다”고 위임인의 선관주의에 대해서 규정하고 있다. 따라서 전문가의 과오행위의 성립에 관하여는 위의 규정들을 준거로 삼아 법적 해석을 하되 전문가의 특성을 고려하여야 할 것이다. 그러나 전문가의 부정

55) Mintz, 『전개서』, p. 38

행위나 사기행위 그리고 범죄행위와 인신 상해행위 등은 과오행위에 해당하지 않는 것으로 보아야 할 것이다.⁵⁶⁾

전문가의 과오행위에 관한 이론을 도서관 환경에 적용한다면, 정보전문가가 그의 과실, 부주의, 무지 등으로 인하여 오류정보, 불완전한 정보, 오래된 정보를 제공하거나 조언을 한 경우에 제공된 정보가 이용자에게 물리적, 경제적 혹은 기타의 침해를 야기하였다면 그는 책임을 부담해야 할 것이다.

정보전문가의 과오행위가 성립하려면 다음의 요건을 충족시켜야 한다.

첫째, 정보전문가가 그의 직무범위 내에서 업무를 수행하여야 한다.

정보전문가는 정보분야에 관한 전문지식과 기술을 바탕으로 이용자에게 각종 정보봉사를 수행하는 전문가이다. 즉 그들은 다양한 정보자료를 활용하여 이용자가 요구하는 정확한 정보를 제공하는 것이 그의 직무이며, 따라서 이용자는 직무범위 내에서 수행하는 업무에 대해서는 그의 전문지식과 기술을 신뢰할 뿐 아니라 그가 제공한 정보에 대해서도 신뢰하게 된다. 이와 같이 그들은 사회적 신뢰를 받는 분야에 종사하므로 전문직윤리에 입각하여 직무를 수행해야 하며, 또한 업무수행의 근거가 위임계약에 의한 것이든 또는 고용계약상의 의무를 이행하기 위한 것이든 그들에게 주어진 직무범위 내에서의 업무수행이 있어야 과오행위가 된다. 다시 말하면 그에게 주어진 직무의 범위를 일탈한 업무를 수행하는 과정에서 과실로 발생한 행위에 대해서는 과오행위가 성립될 수 없다.

둘째, 정보전문가가 부정확한 정보나 불충분한 정보 등을 제공하여야 한다.

정보전문가는 정보분야에 관한 전문적인 교육과 훈련을 받아 각종 정보자료에 대한 전문지식이 있을 뿐 아니라, 이용자의 요구를 분석하여 그에게 가장 적합한 그리고 정확한 정보를 충분히 제공할 수 있는 전문가이므로 이용자의 기대에 맞는 전문적 봉사와 정보를 제공해야 한다. 이용자의 요구에 상응한 정확하고 적절한 정보를 제공하기 위하여는 정확한 정보를 수록한 정보자료를 충분히 보유하고 있어야 할 것이며, 이를 위하여 그들은 소속도서관 등의 장서의 수준과 질을 높이기 위한 노력을 지속해야 할 것이다. 즉 그들은 정보원에 대한 전문가로서 정보자료의 존재에 대해서도 이용자에게 알리고, 정보자료의 질과 명성에 대해 평가해야 할 것이다.⁵⁷⁾

그런데 흠결있는 자료나 데이터베이스를 활용하여 오류정보를 그대로 제공하였을 경우에, 오류정보로 인하여 야기된 피해에 대해 정보를 제공한 전문가가 책임을 질 것인가가 문제된다. 데이터베이스에 나타날 수 있는 오류는 원자료의 오류, 편집상의 오류, 데이터

56) Pritchard and Quigley, 『전계서』, p. 62

57) Dragich, 『전계서』, p. 270

베이스 제작상의 지연, 활자상의 오류, 편집방침의 변화에 의한 오류 등 다양한 유형의 오류가 발생할 수 있다.⁵⁸⁾ 그런데 인쇄자료, 전자정보자료, 그밖에 인터넷 상에 나타난 부정확한 정보와 불충분한 정보를 그대로 이용자에게 제공했을 경우에 이러한 정보제공의 책임을 지도록 할 것인가는 매우 민감한 문제라고 하겠다.

사서들은 일반적으로 그들이 관리하는 장서에 포함되어 있는 부정확한 정보에 대해 법적으로 책임이 없다고 믿고 있다고 한다.⁵⁹⁾ 그런데, 정보원을 간행한 출판사의 책임과 관련하여 미국 법원은 의미있는 판결을 내렸다. Alm v. Van Nostrand 사건에서, 저작자가 아닌 출판사는 그가 출판한 수많은 출판물의 내용의 정확성을 유지할 수가 없을 뿐 아니라 정보의 정확성 여부에 대하여도 조사할 의무가 없다고 판시하고, 정보를 보급하는 사서 역시 출판사와 유사한 역할을 수행하므로 이러한 책임이 없다고 하였다. 또한 비디오 대여점에 대한 판결인 EWAP vs. Osmond에서도, 도서관과 마찬가지로 단순히 출판된 정보를 보급하는데 불과한 2차적 역할을 수행하는 사람은 그 자료가 명예훼손에 관한 정보를 내포하고 있는가에 관하여 조사할 의무가 없다고 판시하였다.⁶⁰⁾

그러나 법원은 Brocklesby v. Jeppesen에서는 위의 사건에서와는 다른 입장을 보이고 있다. Jeppesen은 FAA (Federal Aviation Administration)에 의해 제공된 데이터를 기초로 하여 항공지도를 만드는 회사인데, Brocklesby의 조종사가 이 항공지도에 의해 비행한 결과 추락사고를 낸 사건에 대해 법원은 Jeppesen이 지도를 대량 제작하는 회사이므로 그 제작물에 대해 테스트하여야 할 뿐 아니라 위험이 있다면 경고해야 할 의무가 있다고 판결하였다.

이와 같이 법원은 Osmond의 경우와 Brocklesby의 경우에 각기 상반된 판결을 내렸다. 즉 Osmond에 대해서는 타인에 의해 제작된 정보를 보급한데 불과하므로 책임이 없다고 판결한 반면, Jeppesen의 경우에는 개념적으로 구분되는 정보패키지를 제작한 행위가 있으므로 책임을 부과하였다.

부정확한 정보 등을 제공한 이들에게 책임을 부여하는 것은 책 속에 내포된 잘못된 정보를 제공하였기 때문이므로 책임을 면하기 위해서 그들은 이용자가 요구한 정보를 제공하기 전에 그 내용이 정확한가에 대해 확인해야 할 것이지만 모든 정보원의 정확성 여부에 대해 실제로 조사한다는 것은 거의 불가능하다고 하겠다.

셋째, 사서가 정확한 정보, 충분한 정보를 제공하기 위하여 요구되는 정당한 주의(reasonable care)를 과실에 의하여 하지 않아야 한다.

정보전문가는 전문적 봉사를 할 때 그들이 지니고 있는 전문적 지식과 기술을 충분히 발휘하여야 하며 이때 전문가에게 요구되는 정당한 주의를 기울여 주어진 업무를 수행

58) Anne Mintz, "Quality Control and the Zen of Database Production", *Online*, vol.14, no.6 (Nov. 1990), pp. 15-23

59) Wan, 『전게서』, p. 306

60) Cremieux, 『전게서』, p. 149

해야 한다. 어떤 전문가가 정당한 주의를 기울이지 않고 업무를 수행하여 그에게 기대되는 전문적 봉사를 충분히 수행하지 못함으로써 이용자 또는 의뢰자가 손해를 받았다면 전문가는 그의 과오행위에 책임을 져야 할 것이다. 이 때 정당한 주의란 전문적 업무를 수행할 때 합리적인 전문가라면 당연히 해야 할 주의를 정도를 말하는 것으로, 법원은 두가지 기준을 제시하고 있다. 즉 하나는 그 전문직에 종사하는 분별력있는 구성원이 통상적으로 기울이는 주위의 정도가 그 기준이 되고, 다른 하나는 분별력있는 전문가가 비슷한 여건에서 일반적으로 초래할 수 있는 결과가 그 기준으로 될 수 있다고 하였다.⁶¹⁾ 전문가에게 일정한 주의의무에 관한 기준이 주어진다면 이 기준은 모든 이용자를 위하여 모든 환경하의 모든 전문가에게 적용되어야 할 것이다.

우리나라에도 전문가의 과오행위를 판단하는데 기준이 될 수 있는 판례가 있다. 즉 의료과오행위와 관련된 판례⁶²⁾로서, 의사의 주의의무는 의료행위 당시의 의학이 그 기준으로 되고, 의사가 행한 의료행위가 그 당시의 의료수준에 비추어 최선을 다한 것으로 인정되는 경우에는 의사에게 환자를 진료함에 있어서 요구되는 주의의무를 위반한 과실이 없다고 하겠으며, 또한 주의의무의 기준을 설정함에 있어서는 그 의사가 당해 의료행위 당시에 놓여있던 환경이나 조건이 고려되어야 한다고 판시하였다.

정보분야의 전문가가 일반적으로 업무를 수행할 때 기울여야 할 주의를 다하였는가에 대한 판단도 역시 쉽지 않다. 정보전문가가 그의 직무범위 내에서 수행한 업무가 과오행위로 판단될 위험성이 있을 때, 이와 같은 판례의 정신에 따라 그는 일반적으로 정보전문가에게 요구되는 주의를 충분히 하였고 또한 다른 전문가가 이와 비슷한 여건에서 업무를 수행하더라도 비슷한 결과를 초래할 수 밖에 없었다면 그는 정당한 주의를 하면서 업무를 수행한 것이고 따라서 과오행위의 책임을 지지 않아도 된다.

정보전문가에게 요구되는 주위의 정도는 이용자와의 법률관계에 따라 다를 수 있다. 즉 영리를 목적으로 하는 정보중개인에게는 그에게 정보제공을 의뢰한 사람을 위하여 강도 높은 주의의무가 요구될 것이고, 반면에 이용자와의 직접적인 법률관계 없이 다만 도서관에 고용되어 이용자봉사를 하는 사서에게는 이보다 낮은 수준의 주의의무가 요구될 것이다.⁶³⁾ 사서가 정보를 제공한데 대해 어떠한 혜택도 받지 못하고 무상으로 정보를 제공하였더라도 그에게 주의의무가 요구된다.

정보전문가에게 있어서의 과오행위를 유발하는 과실은 크게 두가지로 나누어지고 있다.⁶⁴⁾ 하나는 변수에 관한 과실 (parameter negligence) 즉 정확한 정보원의 조사를 소홀히 한 경우로서, 이 경우의 과실은 이용자의 요구에 적합한 정보를 제공하기 위하여 그 변수로서 작용할 수 있는 시간, 주제, 자원, 최신성 등의 면에서 철저히 분석한 후 요구내

61) 『상게서』, p. 149

62) 대법원판례, (1999. 3. 26. 98다45379 및 1998. 7. 24. 98다 12270))

63) Cremieux, 『전게서』, p. 150

64) Pritchard and Quigley, 『전게서』, p. 60

용에 관련된 정보자료를 빠짐없이 조사해야 하는데도 불구하고 그 일부를 누락한 과실을 말한다. 다른 하나는 부작위 과실 (Omission negligence) 즉 정확한 자료를 조사하였으나 정확한 해답을 얻는데 실패한 경우로서, 전자정보원을 통한 검색이 일반화된 오늘날에는 특히 데이터베이스에 예기치 못한 오류가 존재할 수 있다는 점을 인식하고서 조사를 신중하게 할 뿐 아니라 다른 자료를 조사하여 이러한 오류를 입증하는 등의 주의를 해야 하는데도 불구하고 이러한 주의를 충분히 하지 않은 과실을 말한다.

정보전문가의 과실을 판단하는데 기준이 될 수 있는 판결이 미국 캘리포니아 법원에 의해 나왔다. 이 사건 (Smith v. Lewis)은 변호사의 과오행위에 관한 사건으로, 소송의 회자를 위하여 변호행위를 할 때 변호사는 사건에 관한 법률연구를 충분히 해야 하고 이를 위해 충분한 자료조사를 해야 하는데, 단지 최소한의 연구를 한데 불과하다면 중과실의 책임을 물을 수 있고, 따라서 사건에 관련된 권원을 빠짐없이 조사하기 위해 컴퓨터 검색이 필요하다고 하였다.⁶⁵⁾ 이 판결은 정보전문가의 과오행위를 결정하는데 중요한 참고가 될 수 있다.

넷째, 정보전문가에 의해 제공된 오류정보 등을 활용하여 이용자가 의사결정을 하거나 어떤 행위를 함으로써 그에게 손해가 발생되어야 한다.

정보전문가가 주의의무를 태만히 하여 부정확하거나 불충분한 정보를 제공한 사실과 이러한 정보를 받아 활용함으로써 입게 된 손해와의 사이에 인과관계가 있어야만 과오행위가 성립될 수 있다. 다시 말하면 정보전문가의 과실에 의한 행위가 어떤 형태의 것이든 명백한 손실과 피해를 초래했어야 하는 것이며, 다만 정보전문가가 제공한 정보에 대해 불만족스럽다거나 불편하다는 것만으로는 과오행위가 성립될 수 없다. 즉 제공된 봉사에 대해 이용자가 만족하도록 하는 것이 필요한 것이 아니라, 전문가가 전문적 방법으로 임무를 수행하였다면 과오행위가 성립되지 않고 또한 책임도 지지 않는다. 정보전문가의 책임과 관련하여 Gray⁶⁶⁾는 참고사서가 정보중개자로서 이용자를 위하여 활동을 할 때 과실로 오류정보를 제공함으로써 이용자에게 신체적 손해를 초래한 경우에만 책임을 질 수 있다고 주장하였다.

그런데 전문가의 고의 내지 과실과 발생한 손해와의 인과관계를 이용자가 증명하는 것이 실제로 매우 곤란할 것이다. 일반적으로 전문가의 업무는 고도로 전문성을 지니고 있고, 업무의 진행과정에 관한 정보를 그들이 독점하고 있으며 사무처리과정이 매우 경직성을 지니고 있다. 따라서 전문가가 그에게 기대되는 주의의무를 준수하여 업무를 수행하였는가의 여부에 대한 판단을 일반인으로서의 쉽게 할 수 없으므로, 그 분야의 다른 전문가에게 문의하게 된다. 그런데 일반적으로 전문가는 전문분야의 업무에 관하여 정보를 독점

65) Laura A. O'Connell, "Legal Malpractice: Does the Lawyer have a Duty to Use Computerized Research?", *Federation of Insurance Counsel quarterly*, vol. 35 (Fall 1984), p. 89

66) Gray, 『전게서』, p. 77

하고자 하며, 그의 지위의 안전성을 위하여 전문가들끼리 서로 감싸주는 속성을 갖고 있으므로⁶⁷⁾ 이에 대한 입증은 쉽지 않다고 한다.

전문가의 과오책임과 관련하여 고려해야 할 사항은 의뢰인에게도 과실이 있는 경우이다. 우리나라의 민법 제 396조는 “채무불이행에 관하여 채권자에게 과실이 있는 때에는 법원은 손해배상의 책임 및 그 금액을 정함에 있어서 이를 참작해야 한다”고 과실상계에 관한 규정을 두고 있다.

의뢰인이 전문가에게 정보를 의뢰할 때 그의 요구에 관련된 내용을 충분히 밝히지 않거나 중요한 정보의 일부를 은폐한 경우 등이 이에 해당될 수 있다.⁶⁸⁾ 즉 의뢰인의 손해가 전문가의 임무에만만이 아니라 의뢰인의 과실에서도 비롯되는 경우에 전문가의 책임을 축소, 면제해 줄 필요가 있다는 것이다. 예를 들어 의료과오행위의 경우에 환자가 그의 병력이나 치료력 등의 고지를 틀리게 한 경우, 검사에 대한 응답을 잘못된 경우, 병상 변화 등의 보고를 잘못된 경우, 진료행위 실시에 협력하지 않거나 거부한 경우 등이 이에 해당되는 것으로 해석되고 있다.⁶⁹⁾

그런데 이용자가 정보전문가에게 정보의뢰를 할 때 그들이 왜 정보를 필요로 하는가에 관하여 알리지 않는 경우도 있고, 심지어는 이용자 자신이 무엇을 원하는지 그리고 정보를 입수하여 무엇을 할 것인지에 대해 정확히 알지 못하는 경우도 있다.⁷⁰⁾ 그리고 그가 요구하는 내용을 정확히 밝히지 않고 모호한 내용으로 요구를 하는 경우도 있다. 뿐만 아니라 실제 요구와는 전혀 다른 내용으로 질문을 하거나 혹은 요구 내용을 잘못된 방법으로 표현하여 질문하는 경우도 있다.⁷¹⁾ 이와같은 경우에 물론 정보전문가는 이용자의 요구를 정확히 파악하기 위하여 신중하게 참고면담을 실시하여야 할 책임이 있지만, 그러나 이용자가 기대하는 해답을 얻을 수 없게 된 실패의 원인이 정보요구자에게도 있다고 하겠으므로 전문가의 과실책임이 상당부분 면제된다고 하겠다.

3. 정보전문가 과오행위에 대한 대처방안

변화의 속도가 빠른 현대사회에서 정보전문가는 이용자의 요구에 적합한 최신의 정확한 정보를 제공해야 할 임무를 지니고 있다. 그들은 전문가로서의 지위를 유지하면서 전문적 지식을 근거로 한 정보봉사를 하는데 대해 사회적 대우를 받으므로, 동시에 전문가로서의 책임을 질 잠재적 가능성도 지니게 된다. 그러므로 정보전문가의 과오행위에 대해 관심을

67) 이은영, 『전게서』, p. 924

68) 『상게서』, p. 570

69) 『상게서』, p. 931

70) G. Leone, "Malpractice Liability of a Law Librarian", *Law Library Journal*, vol.73, no.1 (Winter 1980), p. 57

71) Tarter, 『전게서』, p. 92

갖는 것이 타당한가의 여부에 대해 논의를 하기보다는, 그 위험성에 대해 인식하고 이러한 위험에 직면하게 되지 않거나 또는 최소화하도록 하는 노력이 필요하다고 본다.

점차 사서들이 과오행위로 인한 책임에 대해 위협을 느끼게 되고, 전술한 바와 같이 전문직단체들도 이에 대비하도록 권장하고 있다. 실제로 1992년에 실시된 법률전문사서와 의학전문사서에 대한 조사에서 과반수의 응답자가 malpractice 로 소추될지 모른다는 두려움을 느낀다고 밝히고 있는데,⁷²⁾ 이러한 위험은 특정 분야의 주제전문사서에만 국한된 것이 아니고 정보전문가 전반에게 과급될 가능성을 배제할 수 없다. 따라서 이러한 위험으로부터 보호받기 위한 대처방안에 대해 모색하는 것이 매우 중요하다.

과오행위에 의한 책임으로부터 보호받기 위한 대처방안으로 다음과 같은 것이 있다.

첫째, 정보전문가의 면책규정 내지 사용자책임에 제도화하는 것이다.

도서관이나 정보센터에서 사서직원으로 고용되어 업무를 수행하든, 또는 독자적으로 혹은 정보중개기관에 소속되어 정보중개인으로 활동하든, 정보전문가가 그의 업무를 수행하는 과정에서 과오행위를 할 가능성과 이를 이유로 책임을 추궁받을 가능성이 있다고 하겠다. 정보전문가, 특히 공공도서관과 같은 정부기관에 고용되어 활동하는 사서가 고용범위 내의 업무를 수행하는 가운데 과오행위를 유발하였을 때에, 전술한 미국의 입법례와 같은 책임면제의 규정을 둔다면 사서가 안정적으로 적극적 봉사를 수행할 수 있을 것이다.

그리고, 미국 법원에서 채택한 사용자책임론 및 우리나라 민법상의 사용자 배상책임에 관한 규정이 정보전문가의 활동에도 적극적으로 수용되어 과오행위의 책임에 대한 불안으로 정보봉사 자체가 위축되지 않도록 제도적으로 보장하는 것이 필요하다.

둘째, 전문가 책임보험에 가입하는 것이다.

현대인은 복잡한 사회생활에서 직면하게 될 예기치 못할 위험으로부터 보호하기 위하여 일반적으로 보험에 가입한다. 보험이란 특정한 행위 혹은 무행위로 인하여 야기될 수 있는 손해의 위험을 인식하는데서 나타나게 되는 것이다. 오늘 날 전문가의 활동범위가 확대되고 그들에 대한 사회적 기대도 커짐에 따라, 보다 안정적으로 주어진 업무에 전념하도록 그들의 과오행위로 인한 손해배상보험이 생기게 되었다. 1975년 의사와 변호사를 위한 보험제도로 출발한 이 제도가 점차 여러 분야에 그 범위를 확대하고 있다.

도서관이 그 주된 이용자를 대상으로 한 봉사만을 실시할 때는 사서와 도서관이 과오행위와 그 책임에 대해 별로 관심을 가질 필요를 느끼지 않았으나, 외부이용자에게 그 봉사범위를 확대함에 따라 이에 대한 관심을 가지게 되었다. 왜냐하면 외부 이용자 중에는 기업 및 산업분야에 종사하는 사람들도 있는데, 그들은 기업의 권익을 보호하기 위하여

72) Cremieux, 『전계서』, p. 147

우수한 법률전문가의 조언을 받고 있으므로 과오행위가 발생할 경우 법적 대응을 할 위험성이 커지게 되기 때문이다.⁷³⁾

이와 같은 위험에서 보호받기 위한 대비방안으로서 보험에 가입하여 보험회사에 보험료를 지불함으로써, 그들이 전문적 봉사를 수행하는 과정에서 오류정보 혹은 불충분한 정보를 제공함으로써 초래되는 손해에 대해 대신 배상하도록 할 수 있게 된다.

Wan의 조사⁷⁴⁾에 의하면, 정보전문가를 위한 책임보험도 개발되었지만 대부분의 응답자들이 과오행위에 관한 책임보험에 가입할 필요를 느끼지 않는다고 응답하였다고 한다. 그러나 ALA는 회원 도서관들을 위한 LPLI (Library Professional Liability Insurance) 계획을 승인하였다.⁷⁵⁾ LPLI는 ALA 및 회원 도서관을 위하여 Albert H. Wohlers & Company에 의해 개발되었으며, 이 정책에 의하여 도서관, 도서관평의회 회원, 사서 등이 위험으로부터 보호받을 수 있도록 하였다. 또한 Texas Library Association은 1993년에 PLIP (Professional Liability Insurance Program)제도를 설립하여 1994년에 이미 515명의 개인이 보험에 가입하였으며,⁷⁶⁾ 현재는 Professional Liability Insurance for Librarians⁷⁷⁾라는 이름으로 운영하고 있다. 이 제도에 의하여 참고사서가 부정확한 정보를 제공함으로써 이용자로부터 소송을 당한 경우에 보험에 의해 보호되도록 하였다.

우리나라에서도 책임보험의 하나로 다양한 직종의 전문가를 위한 ‘전문직 종사자보험’이 여러 보험회사에 의해 개발되어 판매되고 있다. 그런데 이와 같은 책임보험에 가입하더라도 전문가로서의 활동이 아닌 행위에 의하여 발생된 손해에 대해서는 보험금을 지급하지 않는다. 그러므로 정보전문가가 이러한 보험에 가입할 경우에 적용범위 및 제외대상 등에 대해 숙지하여 어떤 책임이 포함되고 어떤 경우가 제외되는지 그 정책에 대해 잘 알아야 한다.

셋째, 정보전문가와 이용자 사이에 계약서를 작성하는 것이다.

정보전문가가 이용자에 대한 의무와 책임 등에 관하여 미리 서면으로 약정을 하면 신중한 정보전문가는 계약문서에 따라 고객에게 정보를 제공할 것이며, 봉사의 범위와 한계 등에 관한 불필요한 분쟁을 방지할 수 있다. 이 문서에는 활용자료의 제한, 온라인 검색의 한계성, 출판물이나 데이터베이스 등의 정보자료에 나타난 오류에 대한 면책 등에 대한 사항도 포함할 수 있다.⁷⁸⁾ 특히 공공도서관과 같이 재정상의 문제로 장서의 최신성을 확보하기 곤란하고 또한 외부의 적절한 자료에 접근하기 곤란한 경우에, 사서가 제공하는

73) Mintz, 1985, 『전계서』, p. 41

74) Wan, 『전계서』, p. 307

75) Mika and Schuman, 『전계서』, p. 111

76) Wan, 『전계서』, p. 307

77) <http://www.txla.org/html/insurance.html>

78) Mintz, 1985, 『전계서』, p. 39

정보가 정확하지 않을 가능성도 있다는 점 즉 제공되는 정보의 한계성에 대해 문서상 명시하게 되면 이용자도 이 문서에 날인함으로써 사서의 책임한계에 대해 잘 인식할 수 있을 것이다.

이용자는 손쉽게 정보를 얻을 수 있는 방법으로서 전화로 참고봉사를 요청하는 경우가 많이 나타나게 된다. 이 경우에 이용자가 전화에 의한 면담과정을 녹음하여 과오행위를 주장하기 위한 증거를 포착한 후 이를 근거로 책임추궁을 할 수도 있으므로 일정한 경우 면책조항을 두어 사서가 위험에 처하지 않도록 보호조치를 취하는 것이 바람직하다.⁷⁹⁾ 이와 같이 정보전문가의 봉사와 관련하여 문서에 면책조항을 둔다면 전문가를 보호할 수 있으므로, 책임배제에 관한 사항을 확실하게 밝힌 서면으로 계약을 하는 것이 안전할 수 있다.

RUSA는 성문화된 면책조항을 개발하여 사서의 직무 범위를 넘어서는 봉사에 대해서는 이를 수행할 수 없음을 명백히 하도록 권고하고 있다.⁸⁰⁾ 실제로 Queens Borough Public Library는 어떤 웹사이트에서 입수한 정보 및 웹사이트 자체의 정확성, 적절성, 완전성 등에 대해 보장하지 않는다는 면책조항을 두고 있다.⁸¹⁾

넷째, 정보전문가는 요구에 관련된 정보만을 제공하고 자문은 하지 않도록 한다.

이는 특히 법률 및 의학분야의 사서에게 매우 중요한데, 심지어 참고사서가 변호사 자격을 보유하고 있더라도 이용자의 질문에 대해 정보를 제공하는데 그쳐야지 법을 해석하여 법률자문을 해서는 안된다. 정보봉사를 할 때 정보전문가는 그들의 업무한계 즉 사서는 정보를 제공할 수 있을 뿐 그 정보에 대한 해석과 평가를 할 수가 없으며, 만약 이용자가 제공된 정보를 충분히 이해하지 못한다면 다른 정보를 제공해야 하고 또한 이용자가 원하는 적합한 정보를 제공할 수 없을 때에는 다른 전문가에게 알선해야 한다는 사실을 밝혀야 한다. 뿐만 아니라 그들이 충분한 자격을 갖추지 않은 분야에 관한 질문에 대해서는 이를 접수하지 않고 이러한 문제를 잘 취급할 준비가 되어 있는 다른 도서관이나 정보원에게 의뢰해야 할 것이다.

다시 말하면, 이용자가 직면한 문제를 보다 효과적으로 해결할 수 있도록 관련된 정보를 제공하여 협력할 수는 있으나, 제공된 정보를 조합하는 것은 이용자의 책임이지 사서의 책임이 아니다. 즉 이용자가 합리적인 의사결정을 하거나 어떤 행위를 하는데 필요한 정보를 제공할 뿐, 이용자에게 결론을 제시하게 되면 과오행위로 문책을 받을 우려가 커지게 된다. 그리고 업무상 편의를 위하여 사서들은 빈번히 나타나는 질문에 관한 인용과 일을 작성하여 유지하는 경우가 있는데, 이들 중에는 계속 바뀌는 정보도 있으므로 갱신

79) 『상계서』, p. 40

80) RUSA, *Guidelines for Medical, Legal, and Business Responses*, June 2001 및 *Guidelines for Medical, Legal, and Business Responses at General Reference Desks*, 2000

81) <http://queenslibrary.org/about/policy/copyright.asp>

하지 않고 그대로 제공한다면 위험을 초래할 수 있다. 이상과 같은 내용을 수록한 업무지침을 마련하여 업무의 준거로 삼는다면 과오행위로 인한 문제를 회피할 수 있을 것이다.

다섯째, 정보전문가가 이용자에게 적합한 정보를 제공하기 위하여 수행한 과정에 대해 기록을 작성하여 유지하도록 한다.

이용자로부터 과오행위에 대한 문제를 면하기 위하여 정보전문가는 요구에 관련된 정보를 수록한 정보원에 대한 리스트를 작성한 후, 정보를 찾기 위해 이들을 모두 조사하였던 과정에 대해 기록하는 것이 안전하다. 즉 이용자와의 참고과정, 탐색전략, 조사결과 등에 대해 자세히 기록한다면 이용자가 그에게 과오행위의 책임을 주장할 때 그가 전문가로서 수행한 업무가 정당하였다는 입증자료가 될 수 있다.

여섯째, 정보전문가로서 활동하는데 필요한 지식과 기술을 갖추도록 노력하고, 이용자에 대한 봉사에 적극적으로 참여하는 것이다.

정보전문가는 정보분야의 전문가로서 이용자의 요구에 꼭 맞는 정보를 제공하기 위하여 필요한 지식과 기술을 함양하기 위한 노력을 할 뿐 아니라 이용자와 좋은 관계를 유지하기 위한 노력도 하여야 한다. 정보를 조사하기 전에 참고면담을 통하여 요구내용을 정확히 파악하고 조사과정에서도 검색자료에 대해 이용자와 의논을 한다면 (특히 유료 정보원을 사용하는 경우 등) 요구내용과는 다른 정보를 제공하거나 지나치게 과다한 비용을 요구함으로써 나타나는 갈등을 미리 방지할 수 있을 것이다. 그리고 그들이 조사한 정보를 이용자에게 전달하기 전에 충분한 시간을 갖고 이를 검증하는 것 즉 제공하는 정보가 이용자의 요구에 적합한 충분한 정보이며, 최신의 정확한 정보인가를 확인하기 위해 재차 검토하는 것이 중요하다.

그러므로 정보전문가가 실무를 함에 있어서 과오행위의 위험을 유발할 가능성이 있는 사항들에 대해 그리고 이용자와의 관계에서 윤리적 갈등상황을 일으킬 수 있는 사항에 대해 교육을 한다면 예기치 않은 위험을 미연에 방지할 수 있을 것이다.

정보전문가는 업무수행을 할 때 그 자신이 이와 같은 주의를 할 뿐 아니라 그의 부하의 업무수행에 대해서도 감독책임이 있으므로 방심해서는 안된다.⁸²⁾ 그리고 도서관에서 사용하는 인쇄자료와 전자정보원의 변화된 내용, 문제점, 취약점 등에 대해서 잘 알도록 해야 한다. 문제의 여지가 있는 자료에 관해서는 동료들과 폭넓게 의견교환을 하여 이러한 자료의 구입을 억제하고 또한 출판사로 하여금 잘못된 정보를 일소하도록 적극적으로 요구하는 것도 필요하다.⁸³⁾

82) Nasri, 1980. 『전계서』, p. 5

83) Mintz, 1985, 『전계서』, p. 43

IV. 결 언

오늘 날 정보기술이 급격히 발달하여 새로운 기술을 정보봉사에 활용함으로써 이용자들은 정확한 정보를 보다 효율적으로 제공받을 수 있게 되었다고 기대하게 되고, 또한 평등주의 이념의 만연으로 누구든지 원하는 적절한 정보를 충분히 받을 수 있다고 기대하게 되었다. 이러한 기대의 결과 전문가가 실제로 제공할 수 있는 것과 전문가에게서 제공받을 수 있으리라고 예상하는 것과의 사이에는 격차가 발생하게 되고, 이러한 격차는 전문가로 하여금 과오소송의 위험이 도래할 수 있다는 징후가 되고 있다.⁸⁴⁾

이러한 위험으로부터 보호받기 위한 구체적인 대처방안을 전술하였지만, 가장 중요한 것은 정보전문가로서 요구되는 지식, 기술, 능력을 충분히 갖추어 훌륭하게 업무를 수행하는 것이라고 하겠다. 다시말하면 계속교육 등을 통해 정보봉사에 필요한 원리와 지식을 습득하고, 또한 정보자료의 변화에 대한 지속적 추적을 통하여 이용자의 정보요구에 적극적으로 대처하는 것이 과오행위로부터 보호받을 수 있는 중요한 방법이다.

과오행위는 정보전문가의 과실에 의해서만 유발되는 것이 아니고, 이용자의 과실에 의해 발생하는 경우도 있다. 최선의 정보를 제공하려면 이용자의 정보요구를 정확히 파악해야 하는데도 불구하고, 이용자가 정보요구의 목적과 용도 및 요구의 내용 등을 정확히 밝히지 않고 중요한 사항을 누락하거나 또는 모호하게 표현함으로써 과오행위를 초래하는 경우도 있다. 물론 이용자의 요구를 정확히 파악하고자 참고면담을 철저히 하는 것도 정보전문가의 임무에 해당하지만, 이용자의 협조없이 제대로 이루어질 수 없다 따라서 이용자교육 등을 통하여 정보봉사를 요구할 때에 그들이 취하여야 할 자세 등에 대해 교육시키는 것이 필요하다.

나아가서, 변화하는 사회에서 다양한 모습으로 나타나는 이용자들의 정보요구에 대해 효과적으로 대처하려면, 정보전문가의 직무범위와 그 한계에 대해 명백히 기술한 실무지침을 마련하여 과오행위로 인한 책임을 추궁당하지 않도록 하는 것이 또한 중요한 방안이라고 하겠다.

과오행위에 해당되는 행위를 하여 문책당할 것을 두려워하는 나머지 단순히 소극적 봉사를 하는데 그칠 것이 아니라, 상술한 대처방안 등을 마련하면서 적극적인 봉사를 해야만 정보전문가로서의 사회적 위치가 더욱 공고해질 수 있다고 하겠다.

84) "The Troubled Professions", *Business Week*, no. 2445, at 126, Aug. 16, 1976,

G. Leone, "Malpractice Liability of a Law Librarian?", *Law Library Journal*, vol. 73, no. 1 (Winter 1980), P. 44에서 재인용

참고문헌

- 박 영규, “독일의 변호사 책임론”, 『변호사 책임론』, 엄 동섭 등, 소화, 1998
- 엄 동섭, “일본의 변호사 책임론”, 『변호사 책임론』, 엄 동섭 등, 소화, 1998
- 이 은영, 『채권 각론』, 박영사 1999
- 이 상도 편, 『영미법사전』, 청림 출판 1988
- 이 청조, 『변호과오 소송의 법리에 관한 연구』, 동아대학교대학원, 법학박사 학위논문, 1987
- 통계청, 『통계정보시스템』, <http://kosis.nso.go.kr>
- 통계청, 『한국표준직업분류』, <http://www.nso.go.kr/stat/jobclass/k-job.htm>
- 田中英夫 編, 『英美法辭典』, 東京大學出版會, 1991
- American Society for Information Science and Technology. *ASIST Professional Guidelines*, 1992, 5. 30
- Angoff, Allan, "Library Malpractice Suit: Could It Happen to You?", *American Libraries*, vol. 7 (Sep. 1976), p. 489
- Arlington, H., "Towards the Formulation of Standards: Law Librarian Liability", *The Law Librarian*, vol.28, no.1 (March 1997), pp. 22-24
- Campbell, Henry, *Black's Law Dictionary with Pronunciations*, West Publishinng Co., 6th ed. 1990
- Cremieux, Karl A., "Malpractice: Is the sky falling ?", *Special Libraries*, vol.87, no.3, (Summer 1996), pp. 147-155
- Dragich, Martha J., "Information Malpractice: Some Thoughts on the Potential Liability of Information Professionals", *Information Technology and Libraries*, vol.8. no.3 (September 1989), pp. 265-272
- Everett, John H., "Independent Information Professionals and the Question of Malpractice Liability", *Online*, vol.13, no.3 (May 1989), pp. 65-70
- Ferguson, S. and Weckert, J., "The Librarian's Duty of Care: Emerging Professionalism or Can of Worms?", *The Library Quarterly*, vol.68, no.4 (October 1998), pp. 365-389
- Gray, John A., "Personal Malpractice Liability of Reference Librarians and Information Brokers", *Journal of Library Administration*, vol.9, no.2 (1988), pp. 71-83
- Healey, Paul D., "Chicken Little at the Reference Desk: The Myth of Librarian Liability", *Law Library Journal*, vol.87, no.3 (Summer 1995), pp. 515-533

- Hernon, P. & McClure, C. "Unobtrusive Reference Testing: The 55 Percent Rule", *Library Journal*, vol. 111 (Apr. 15, 1986), pp. 37-41
- Katz, William A., *Introduction to Reference Work : Reference Services and Reference Processes* (vol. 2), McGraw-Hill book Co., 6th ed., 1992
- Leone, G., "Malpractice Liability of a Law Librarian?", *Law Library Journal*, vol.73, no.1 (Winter 1980), pp. 44-65
- McLeod I. and Cooling P., "The library's liability to the user", *Law for Librarians* London; Library Association, 1990, pp. 119-132
- Mills, Robin K., "Reference Service vs. Legal Advice: Is it possible to draw the line?", *Law Library Journal*, vol.72, no.2 (Spring 1979), pp. 179-193
- Mika, Joseph J. and Shuman, Bruce A., "Legal Issues Affecting Libraries and Librarians: Employment law, liability & insurance, contracts, and problem patrons", *American Libraries*, vol. 19 (February 1988), pp. 108-11
- Mintz, Anne P., "Information Practice and Malpractice", *Library Journal*, vol. 110 (September 15, 1985), pp. 38-43
- Mintz, Anne P., "Quality Control and the Zen of Database Production", *Online*, vol.14, no.6 (Nov. 1990), pp. 15-23
- Nasri, William Z., "Malpractice Liability: Myth or Reality", *Journal of Library Administration*, vol. 1, no. 4 (Winter 1980), pp. 3-6
- Nasri, William Z., "Professional Liability", in *Legal Issues for Library and Information Managers* (edited by William Z. Nasri, The Haworth Press, 1987), pp. 141-145
- O'Connell, Laura A., "Legal Malpractice: Does the Lawyer Have a Duty to Use Computerized Research?", *Federation of Insurance Counsel Quarterly*, vol. 35 (Fall 1984), pp. 77-103
- Pritchard, Teresa and Quigley, Michelle, "The Information Specialist: A Malpractice Risk Analysis", *Online*, vol.13, no.3 (May 1989), pp. 57-62
- Puckett Marianne and Craig James P., "Information Malpractice", in *Encyclopedia of Library and Information Science* (Edited by Allen Kent, vol. 52, Supplement 15, 1993), pp. 141-167
- RUSA, *Guidelines for Medical, Legal, and Business Responses*, June 2001
- RUSA, *Guidelines for Medical, Legal, and Business Responses at General Reference Desks*, 2000
- RASD, ALA, *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals*, January 1996 (http://www.ala.org/rusa/stdn_behavior).

- html)
- Tarter, B., *Information Liability: New Interpretations for the Electronic Age*, Ph.D Dissertation, Golden Gate University, 1991, 154p
- Wan, Ronglin , "Reflections on Malpractice of Reference Librarians", *Public Libraries*, vol.33, no.6 (Nov/Dec, 1994) pp. 305-309
- Ward, Suzanne M., "Document Delivery in Academic Fee-based Information Services", *The Reference Librarian*, vol.63 (1999), pp. 73-82
- Webb, Sylvia P., "The Management Portfolio: Essential Skills for the LIS Practitioner", *The Law Librarian*, 26.3 (September 1995), pp. 428-430
- Zuckerman, S., Koller, C., and Bovbjerg, R., "Information on Malpractice: A Review of Empirical Research on Major Policy Issues", *Law and Contemporary Problems*, 49.2 (Spring 1986), pp. 85-111

