

지방기록물관리기관을 위한 이용자서비스 모형 개발에 관한 연구

Developing a Public Services Framework for the Regional Archives in Korea

장혜란(Hye-Rhan Chang)*

이명희(Myoung-Hee Lee)**

초 록

지방기록물관리기관의 이용자 서비스 모형을 개발하기 위하여 국내외 관련 선행연구를 고찰하고, 외국 지방기록관 웹 사이트를 통하여 이용자 서비스 사례를 조사·분석하였으며, 개방과 공유 그리고 참여의 개념을 가진 웹 2.0 기술과 기록관 응용사례를 탐구하였다. 분석결과를 기초로 하여 기본서비스, 확장서비스 I, 확장서비스 II, 상호작용서비스 등 4단계로 구성된 지방기록물관리기관의 이용자 서비스 모형을 제안하였다. 단계별 모형은 고정된 것이 아니며 각 지방기록물관리기관에 따라 필요한 서비스를 선별하여 적용할 수 있다. 지방기록물관리기관의 이용자 서비스 활성화를 위하여 지역사회 조사와 연구, 서비스 만족도에 대한 평가, 구체적인 서비스 지침의 제정 등을 제안하였다.

ABSTRACT

To develop a public services framework for the promotion of the public records use of the regional archives in Korea, we analyzed the previous related studies and observed the public services of the renowned overseas regional archives through the we sites. Then, the web 2.0 technology and its application to archives services have been studied. Based on the analysis, a public services framework consisting of 4 phases such as basic services, extended services I, extended services II, interactive services was developed. This framework of 4 phases is not a fixed universal system. Each of the regional archives would select the services they offer according to the budget, personnel, as well as the user community. Finally, community survey, user satisfaction evaluation, and the establishment of specific service guidelines are suggested for the advancement of the public services.

키워드: 지방기록물관리기관, 기록물, 이용자 서비스, 모형 개발

regional archives, archival records, public services, model, development

* 상명대학교 사회과학부 문헌정보학과 교수(chrhan@smu.ac.kr) (제1저자)

** 원주시립도서관(chiack@paran.com) (공동저자)

■ 논문접수일자: 2008년 8월 21일 ■ 최초심사일자: 2008년 8월 26일 ■ 게재확정일자: 2008년 9월 12일
■ 情報管理學會誌, 25(3): 321-338, 2008. [DOI:10.3743/KOSIM.2008.25.3.321]

1. 서론

자료의 수집, 조직, 보존, 이용은 모든 정보서비스 기관 공통의 기본적인 기능이며, 수집과 조직 및 보존은 궁극적으로 기록물 이용을 위한 준비 단계라고 할 수 있다. 기록물은 한 사회의 중요한 문화유산이며, 현대사회에서 기록물의 대한 접근은 사회 인프라의 중요한 부분을 구성하고 있다.

과거의 기록물 관리는 이용보다는 문서관리의 능률화와 간소화에 초점이 맞추어져 있었다. 그러나 국민의 권익 보호와 행정 환경의 변화, 투명성 및 공정성의 증거자료로서 기록의 유용성에 대한 인식 변화는 공공 기록물에 대한 체계적 관리를 요구하게 되었고, 우리나라에서도 1999년 『공공기관의 기록물 관리에 관한 법률』이 제정되었다. 1999년 제정 법률에서는, 지방기록물관리기관의 설치가 임의사항으로 규정되어 있어 광역자치단체에서 시군구 기록물 관리에 관여할 수 없으므로, 지방기록물의 유실과 방치를 초래하였다. 그러나 개정된 법률(2006, 2008)에서는 지방기록물 관리에 관한 내용을 대폭 수용함으로써 법적 근거를 마련하였다.

지방기록물관리기관에 대한 주요 개정사항은 다음과 같다. 첫째, 지방기록물관리기관의 설치범위와 설치사항을 명백히 규정하여 특별시장·광역시장·도지사 또는 특별자치도지사는 지방기록물관리기관을 의무적으로 설치하여야 한다. 둘째, 지방기록물관리기관의 수행 업무는 영구기록물관리기관으로서의 업무와 기록관으로서의 업무를 포괄하고 있다. 셋째, 수집 기록물의 범위를 확대하여 관할 공공기관 및 자치단체에서 생산되는 공공기록물과 향도

자료를 수집할 수 있다. 넷째, 전문 인력·시설·장비·예산 등 지방기록물관리기관 설치를 위한 지원을 제도적으로 확립하였다. 지방기록물관리기관 의무설치 대상기관은 16개 광역자치단체로서, 2007년까지 설치가 어려울 경우 행정자치부장관 및 기획예산처장관 등 관계기관과 협의하여 설치 및 운영 등에 관한 계획을 수립하여야 하며(법률 부칙 제3조), 2010년까지는 시설과 전문 인력을 갖춘 지방기록물관리기관을 설립해야 한다.

따라서, 2007년 12월, 16개 광역시·도에서는 <지방기록물관리기관 설치 계획서>를 국가기록원에 제출한 바 있다. 그러나 2008년 4월 현재, 법령에서 정의한 영구기록물관리기관으로서 지방기록물을 관리하는 지방기록물관리기관은 한 곳도 없는 실정이다. 기록에 대한 인식 변화와 행정환경의 변화, 광역자치단체의 추진 의지에 따라 지방기록물관리기관 설립은 빠른 시일 내에 이루어질 것으로 전망된다.

지방기록물관리기관은 기록물을 체계적으로 수집하고, 가치를 평가하여 보존·관리하며, 이용자 요구에 적절히 대응하여 서비스를 제공해야 한다. 그러나 『공공기록물 관리에 관한 법률』 제11조에서 규정한 지방기록물관리기관의 수행 업무는 매우 포괄적이어서 구체적 내용을 파악하기에 부족하다. 또한 동법 제8장 '기록물 공개 및 열람(제35조~제38조)'에서도 기록물의 공개분류와 비공개기록물 열람을 위한 예외 규정만 서술하고 있을 뿐 이용자 서비스에 대한 내용은 찾아볼 수 없다.

본 연구는 법적 제도적 기반 위에 설립될 지방기록물관리기관의 기록물이 효율적으로 이용될 수 있는 서비스 모형을 개발하는 데 목적이

있다. 모형을 개발하기 위하여, 관련 법령 및 문헌 연구를 통하여 지방기록물관리기관의 설립, 기록물의 범위, 기능에 대한 이론적 배경을 고찰하고, 외국 지방기록관 웹 사이트를 통하여 이용자 서비스 사례를 조사·분석하였으며, 새로운 정보기술의 응용 가능성을 탐구하기 위하여 웹 2.0의 주요 기술과 적용사례를 조사하였다. 지방기록물관리기관의 운영에 있어 인력, 예산, 시설과 장비 등에 관한 주제는 논외로 하며, 이용대상 기록물은 공개 기록물로 제한하였다.

이와 같은 연구는 다양한 이용자 커뮤니티를 대상으로 서비스를 제공하는 지방기록물관리기관의 정책수립을 위한 기초자료로서 가치가 있으며, 서비스기획을 위한 지침을 제공함으로써, 각 기관의 시행착오를 최소화할 수 있고, 궁극적으로 사회 안의 정보유통 활성화에 기여할 것으로 보인다.

2. 우리나라 지방기록물 관리기관 현황

2.1 지방기록물관리기관의 설립

『공공기록물 관리에 관한 법률』 제3조에 의하면 기록물관리기관이라 함은 일정한 시설 및 장비와 이를 운영하기 위한 전문 인력을 갖추고 기록물 관리업무를 수행하는 기관을 말하며, 영구기록물관리기관 기록관 및 특수기록관으로 구분한다. 영구기록물관리기관은 기록물을 영구적으로 관리하는 기관으로 중앙기록물관리기관, 헌법기관기록물관리기관, 지방기록물관리기관 및 대통령기록관으로 구성되어 있다

(행정안전부 2008).

지방기록물관리기관은 이러한 영구기록물관리기관 가운데 하나로 『공공기록물 관리에 관한 법률』에서 설치 및 운영에 대하여 규정하고 있다.

지방기록물관리기관의 설치를 위한 노력은 민간 차원에서 추진되어 왔다. '대전·충남 기록문화포럼'은 지역 기록문화 발전과 지방기록물관리기관 설립 운동을 추진하기 위한 목적으로 2002년에 창립되었다(안병우 2004). 학술활동을 꾸준히 전개하였으며, 이러한 관심과 요구에 힘입어 대전광역시 '대전지방기록보존소' 설립을 위한 구체적 시도로서 <지방기록보존소 설치 기본계획(안)>을 작성하였다. 계획(안)에 의하면, 대전지방기록보존소는 법령에서 규정한 기능과 역할을 수행하고, 시장 직속 기관 또는 보조기관으로 설치되며, 총 정원 범위 내에서 국 또는 과의 조직형태로 운영하도록 되어 있다.

또한 경기도에서는 '경기기록문화포럼'이 창립되었고, 2003년 2월에 <경기도 기록물관리 마스터플랜>을 수립하였다. 마스터플랜에서는 지방기록물관리기관 설립을 전제로 조직, 인력, 기능, 입지, 공간, 재정에 이르기 까지 제반 사항을 검토하였다. 이를 토대로 내부정책 결정과정을 거쳐 2010년 경으로 예상되는 경기도청사 이전 전까지 적정 공간을 마련하여 지방기록물관리기관을 설립하는 것으로 되어 있다(박춘배 2005).

이처럼 법률 제정 후 지방기록물관리기관의 설치에 대한 움직임이 있었지만, 2008년 4월 현재, 서울특별시, 부산광역시, 대구광역시, 인천광역시, 광주광역시, 대전광역시, 울산광역시,

경기도, 강원도, 충청북도, 충청남도, 전라북도, 전라남도, 경상북도, 경상남도, 제주특별자치도 등 16개 지방자치단체에 지방기록물관리기관이 설치되어 그 위상에 맞는 역할을 수행하는 곳은 한 곳도 없는 실정이다.

2.2 수집 대상 기록물의 범위

지방기록물관리기관의 수집 대상 기록물의 범위는 보존 기간 30년 이상으로 분류된 공공기록물과 지방의 향토자료 그리고 보존 가치가 있다고 판단되는 사기록물을 포함한다. 따라서 관할 공공기관인 교육청 소속 각급학교의 행정기록과 교육기록, 지방정부에서 투자한 기업체기록, 의료기록, 지방 공사와 공단의 행정기록 등을 포함하도록 확대되었다. 또한 기록물이 유출되어 민간인이 이를 소유 또는 관리하는 경우에는 당해 기록물을 회수하거나 위탁보존 또는 복제본 수집 등의 필요한 조치를 취하여야 한다. 지방기록물관리기관이 공공기관에서 수집·이

관 받아 보존하게 되는 기록물은 <표 1>과 같다.

2.3. 지방기록물관리기관의 기능

『공공기록물 관리에 관한 법률』에서 정한 지방기록물관리기관의 기능은 다음과 같다. 첫째, 관할 공공기관의 기록물 관리에 관한 기본계획을 수립하고 시행한다. 둘째, 관할 공공기관 기록물 관리 및 관련 통계를 작성·관리한다. 셋째, 관할 공공기관의 기록물 관리에 관하여 지도·감독하며 지원한다. 넷째, 중앙기록물관리기관과의 협조에 의한 기록물의 상호활용 및 보존 업무를 분담 수행한다. 다섯째, 관할 공공기관의 기록물관리 종사자에 대한 교육과 훈련을 실시한다. 여섯째, 관할 공공기관 관련 향토자료 등을 수집한다. 일곱째, 그 밖의 기록물 관리에 관한 업무를 수행한다. 또한 동조 제7항에서는 지방기록물관리기관의 장은 중앙기록물관리기관의 장이 기록물관리에 대한 표준의 이행, 국가위임 사무에 관한 기록물의 원본 또는

<표 1> 지방기록물관리기관의 수집 대상 기록물*

관련 조항	형 태	세부 내용
제19조제1항	기록물	보존기간 30년 이상으로 분류된 기록물 • 주요정책 또는 사업의 조사·연구서 또는 검토서 • 주요 회의의 회의록·속기록 또는 녹음기록 등
제26조		폐지기관의 기록물
제22조	간행물	발간등록번호 부여 후 송부 받아 보관
제23조	시청각기록물	업무수행과 관련하여 생산된 사진·필름·테이프·비디오·음반·디스크 등 영상 또는 음성형태의 기록물
제24조	행정박물	공공기관의 업무수행과 관련하여 생산·활용한 형상기록물로서 행정적·역사적·문화적·예술적 가치가 높은 기록물
제11조제5항	향토자료	관할 공공기관 관련 향토자료
시행령 제3조	기록물	시행령 제3조에 해당되는 관할 공공기관의 기록물로 기업체, 지방공사 및 공단, 교육청소속 각급 학교기록

* 『공공기록물 관리에 관한 법률』 및 시행령(2008)에 근거하여 구성함.

사본의 이관, 그 밖의 기록물관리 관련 통계현황 제출 등 기록물의 효율적 관리를 위한 협조를 요청하는 때에는 이에 응해야 한다고 규정하고 있다.

이상과 같이 법에서 정한 지방기록물관리기관의 업무를 분석해 보면 관할 공공기관의 기록물 관리에 관한 계획수립, 통계작성, 기록물관리에 관한 지도·감독 및 지원, 기록물관리자의 교육과 훈련, 기록물 활용 및 보존 분담에 대한 유기적 협조, 기록물 관리에 대한 표준의 이행 등이다. 법에서 정한 업무내용에는 이용자 서비스와 관련한 규정은 찾아볼 수 없다.

한편, 국가기록원은 국민에게 일정 수준 이상의 기록정보 서비스를 보장하고 업무의 효율성을 제고하기 위하여 영구기록물관리기관을 위한 『보존기록 공공서비스 표준』을 제정하였다(행정자치부 2007). 이것은 2005년부터 2007년까지 진행된 정부혁신지방분권위원회의 기록관리 혁신과제 가운데 하나로 국가기록원과 협의과정을 거쳐 완성되었다.

『보존기록 공공서비스 표준』에서는 제공 서비스의 내용 및 일반원칙, 이용자의 권리와 책임, 공급자의 책무 등을 설명하고 있으며, 표준의 목적과 적용범위, 근거 등을 명시한 일반사항과 서비스 표준의 개요, 공공서비스 표준의 기본원칙과 핵심원칙으로 구성되어 있다. 기본원칙은 모두 10개 항목으로 구성되어 있는데, 주요 내용은 서비스의 친절 신속 공정한 처리, 민원에 대한 비밀 보장, 열람 장비, 시설, 이용시간, 담당 직원, 소장 기록물의 목록 공개, 기록물 활용 서비스의 개발, 이용자 불편사항의 시정, 이용자 의견 수렴, 계획 성과 피드백 등에 대한 이용자와의 소통, 증빙기록 유지 등을 제안하고 있다.

그러나 『보존기록 공공서비스 표준』은 헌장과 매뉴얼의 중간 단계인 '서비스 이행표준'으로서 포괄적이고 선언적인 내용에 그치고 있으며, 기록관의 대공중 서비스인 이용자 서비스와 관련된 구체적 사항은 포함되어 있지 않다. 지방기록물관리기관이 다양한 이용자를 대상으로 서비스를 제공하기 위한 구체적인 서비스 모형이 필요하다.

3. 서비스 모형 개발을 위한 분석

3.1 이론적 고찰

외국에서는 기록관의 이용자 서비스에 관한 연구가 대략 1980년대 이후 현재까지 꾸준히 이루어지고 있다.

Pederson과 Farr(1982)는 이용자 서비스의 대상을 개인, 단체, 커뮤니티로 구분하였다. Roe(1988)는 기록관 이용자 서비스를 제공 범위에 따라 안내자료 배포, 슬라이드쇼, 투어, 강연 서비스와 보다 광범위한 교육, 출판 서비스로 구분하였다. Ruth(1988)는 이용 활성화를 위하여 교육과 참고봉사를 통한 커뮤니케이션을 강조하였다.

Pugh(1992)는 기록관에서 기록물에 대한 올바른 인식과 이용을 촉진하기 위하여 지적, 법적, 물리적 접근을 고려한 이용 정책의 수립을 제안하였다. 그는 검색, 열람, 복사, 대출, 참고봉사 등 기본적 서비스와 이용활성화를 위한 이용자 교육, 연구방법 교육, 컨퍼런스, 워크숍, 전시, 출판 등의 서비스 제공을 제안하였다. Cox(1992)는 기록관 이용자서비스를 전통적

서비스와 확장 서비스로 구분하였는데, 전통적 서비스에는 열람, 참고봉사, 복사 등이 포함되고, 확장 서비스에는 출판, 워크샵, 각종 특별 이벤트가 포함되어 있다. Yakel(1994)은 검색, 대출, 복사, 열람, 참고봉사 등 기록관의 기본적인 서비스 외에 안내서와 업무 및 정책 보고서의 출판, 온라인목록의 제공, 소장기록물을 이용한 연구 등을 서비스에 추가하였다.

Ruller(1997)는, The New York State Archives and Record Administration 사례를 바탕으로, 인터넷을 통한 서비스가 매우 효과적임을 지적하였다. Schellenderg(1988)는 공무원과 일반 이용자 모두를 만족시키는 서비스를 강조하였으며, 기록물이 학술활동을 자극하고 비판적 역사 서술을 가능케 함을 주장하였다. Cook(1999)은 기록관의 서비스 개발에 관하여, 구체적으로 검색, 예약, 서면질의 처리와 같은 참고서비스와 출판, 전시, 교육, 견학, 세미나와 같은 확장서비스를 제시하였다. 최근에 Salzmann(2004)은 100여 개 대학기록관을 대상으로 원격 이용자서비스를 조사하였는데, 대부분의 기록관에서 기록관 정보, 기록물목록, 그리고 직원 정보를 웹상에서 제공하는 것으로 나타났다.

우리나라의 기록관리학 선행연구를 살펴보면, 초기에는 정책과 제도, 기록물 조직, 기록관리 교육 등이 주로 연구되었으나, 기록물과 그 이용에 대한 중요성이 확대됨에 따라 2000년 이후 이용자 서비스에 대한 연구가 시작되었다.

이원규(2002)는 검색, 열람, 정보공개, 복사, 대출, 참고봉사, 출판, 전시, 학술발표, 문화행사 등을 이용자 서비스로 제안하였다. 서은경 등(2006)은, 국가기록원의 이용자 서비스에 관한 연구에서, 검색과 열람이라는 단순 서비스

를 탈피하여 이용자 중심의 적극적 서비스를 제공할 것과, 이용자를 학생과 교육자, 연구자, 일반이용자로 구분하여 각각 학습지원서비스, 연구지원서비스, 특정주제서비스를 제공할 것을 제안하였다. 우수영(2006)과 이영숙(2006)은 국가기록원을 대상으로, 황나리(2006)는 중앙행정기관을 대상으로 서비스 활성화 방안을 논의하였다. 이해영 등(2007)은 국내 3개 기록관을 대상으로 서비스 현황을 조사하고 문제점을 평가하였다.

이용자 서비스와 관련하여 기록물과 서비스를 이용자에게 알리기 위한 홍보프로그램에 대한 연구가 있다. 이희숙(2004)은 이용자의 흥미와 요구를 반영하는 교육과 전시활동의 개발을 제안하였고, 이해원(2007)은 전시프로그램 운영을 기획, 진행, 평가 단계로 구분하여 방안을 제시하였다. 최규명(2007)은 역사기록과 행정박물류를 대상으로 한 전시서비스를 강조하였다. 정은진(2007)은 영구기록물관리기관이 행정기관의 역할을 넘어 문화교육기관으로서 프로그램을 운영할 것을 제안하였다.

지방기록물관리기관의 기능에 대하여, 해당 지역의 광범위한 역사적 문화적 욕구를 해결하는 열린 공간으로서의 기능을 제안한 전현수(2000)의 연구가 있고, 역사문화센터 뿐만 아니라 연구문화센터로서의 기능을 강조한 지수걸(2001)의 연구가 있다. 윤혜경(2004)은 지방기록물관리기관의 설치 및 조직과 관련한 연구를 하였고 박춘배(2005)는 보다 개별적으로 경기도기록원의 기능과 위상, 조직, 공간 등을 제안하였다. 보다 최근에 안자영(2008)은 지역 특색과 공통 생활문화권을 식별하고, 지방기록물관리기관의 공동 설치에 대한 방안을 제안하였다.

이상과 같이 기록물관리기관의 이용자 서비스에 대한 국내외 선행연구를 살펴보았다. 선행연구에서 제시된 이용자 서비스는 기록관 안내, 검색 열람 복사 대출 참고봉사 등 기본적인 서비스, 이용교육과 교육지원, 그리고 전시 출판 등의 홍보서비스로 구분할 수 있으며, 서비스 활성화 방안으로 제시된 세부 내용은 매우 다양하다. 기록관의 이용자 서비스에 대한 국내 연구는 비교적 최근에 수행되고 있지만, 지방기록물 이용을 권장하게 될 지방기록물관리기관의 이용자 서비스에 대하여는 구체적인 내용을 찾아보기 어렵다.

3.2 외국 지방기록관의 이용자 서비스 분석

웹 사이트를 통하여 외국 지방기록관의 이용자 서비스를 조사하였다. 조사대상 기록관은 국가기록원에서 수행된 정책 자료(정부기록보

존소 1998; 국가기록원 2005)와 관련 선행연구(강대신 박지영 2004; 김종철 2005) 등에서 소개된 외국 지방기록관을 중심으로 선정하였다. 조사대상 외국 지방기록관은 미국 캘리포니아 주립기록관, 캐나다 온타리오기록관, 영국 햄프셔기록관, 호주 뉴사우스웨일즈주립기록관, 일본 가나가와현립공문서관, 중국 상하이시당안관 등이다. 조사 분석한 외국 지방기록관의 이용자 서비스 현황은, 2008년 4월 현재, 해당 기관의 웹 사이트를 통하여 확인할 수 있는 서비스에 제한되어 있다. 따라서 외국 지방기록관의 이용자 서비스 전체를 포함하지 못한다.

3.2.1 조사 대상 국가의 지방기록물 관리

조사 대상 외국 지방기록물 관리기관의 기록관 리 형태는 지방자치형과 혼합형(중앙집중 + 지방자치)으로 구분할 수 있다. 외국의 지방기록물 관리 유형과 현황을 요약하면 <표 2>와 같다.

<표 2> 조사대상 외국의 지방기록물 관리 현황

국명	유형	지방기록물 관리 현황
미국	지방자치형	<ul style="list-style-type: none"> • 주립기록물관리기관 별도로 설치·운영 • 각 주마다 설립배경 및 소속이 매우 다양함 • 주립기록보존소 50개
캐나다	지방자치형	<ul style="list-style-type: none"> • 연방정부와 주정부 기록물관리는 독자적 기록물관리법 제정, 운영으로 독립적 체제 구축 • 10개 주와 3개 준주로 구성
영국	지방자치형	<ul style="list-style-type: none"> • 공공기록물법 적용받지 않고, 지방기록물관리기관은 자체 규정으로 운영됨 • 잉글랜드지역 약 100여개, 스코틀랜드지역 26개
호주	지방자치형	<ul style="list-style-type: none"> • 국가기록원과 주기록물관리기관을 별도 설치·운영 • 국가기록원에서 주기록물관리기구와 긴밀한 협력유지 • 6개 주정부와 2개 연방직할지에 별도의 지방기록물관리 기관이 있음
일본	지방자치형	<ul style="list-style-type: none"> • 자생적 지방기록물관리가 먼저 이루어지고, 법률 제정으로 국가기록물관리 체계 갖추 • 지방기록물관리기관은 47개설치대상중 28개설치
중국	중앙집중 + 지방자치형	<ul style="list-style-type: none"> • 국가기록물관리를 하는 국가당안국·중앙당안관과 지방행정구역 단위별 기록물관리를 하는 (성, 현)당안국·당안관으로 구분됨 • 정책제도와 표준은 국가에서 통일적으로 지휘·관리 • 기록물수집·보존·활용은 지방별로 자체 수행하는 분산 관리체제 • (성, 현)당안관 3,270개

3.2.2 조사 대상 기록관의 특성

미국, 캘리포니아주립기록관(The California State Archives)은 The Secretary of State 소속으로 영구보존기록물만을 관리한다. 주립기록관의 기록물 관리는 영구기록물 평가프로그램, 보존프로그램, 그리고 주정부를 제외한 지방기록물프로그램으로 구성되어 있다. 캘리포니아주립기록관은 백만 건 이상의 문서, 20,000여 건의 지도와 건축설계도면, 250,000여장의 사진자료, 7,500여건의 시청각자료, 100건 이상의 조형물 등을 소장하고 있다.

캐나다, 온타리오주립기록관(Archives of Ontario)은 정부기록과 사기록물, 가계사기록, 주요 통계자료, 원주민 기록, 사진·지도·건축도면·예술자료와 같은 특별컬렉션, 동영상 자료 등을 소장하고 있다. 동영상 자료는 공공프로그램과 교육정책, 특별기념 행사자료, 관광 및 경제개발계획 등과 같은 정부기록과 군부대기록 등이다. 또한 온타리오기록관 설립과 관련한 음성기록을 보유하고 있다. 도서관과 연계하여 도서관 소장목록을 안내하고 있다.

영국, 햄프셔지방기록관(Hampshire Record Office)은 1947년 Hampshire County Council에 의해 설립되었으며, 기록관리부, Wessex Film and Sound부, 기록보존부, 이용자서비스부로 구분되어 있다. 지방정부의 공공기록물과 병원이나 법원과 같은 공공기록물 관리대상 기관에서 생산한 기록물을 선별하여 수집하였으며, 1962년 이후에는『지방정부법』에 따라 민간 기록물도 수집할 수 있다. 또한 지방정부가 필요한 기록물의 구입이나 사기록물의 위탁 보존에 예산을 지출할 수 있다.

호주, 뉴사우스웨일즈주립기록관(The State

Records of New South Wales)는『State Records Act』(1998)에 근거하여 the Department of Commerce 내의 한 부서로 설립되었다. 기록물을 통하여 지방사를 조명하고, 행정에 대한 책임을 구현하며, 시민에게 서비스를 제공하는 기관으로 규정되어 있다. 뉴사우스웨일즈주립기록관은 Sydney Record Center와 Western Sydney Record Center로 구성되어 있으며, 전자는 교육, 열람, 행사업무 등을 담당하고 후자는 기록물 보존업무를 주로 담당한다.

일본, 가나가와현립공문서관(神奈川県立公文書館)은 1993년 7월에 개관하였는데, 현의 역사적 가치를 지니는 공문서와 현행공공기록물을 관리하며, 고문서를 수집 보관하여 후세에 전승하는 기능을 수행한다. 소장 자료의 신속한 공개와 제공을 위하여 적극적으로 노력하고 있다.

중국, 상하이시당안관(上海市檔案館)은 종합당안관이며 가장 모범적인 성급 당안관 중 하나이다. 중국의 기록관리기관인 당안관은 그 성격에 따라 종합당안관, 전문당안관, 부문당안관, 기업사업단당안관으로 구분하며, 관리대상에 따라 국가기록물관리기관인 중앙당안관과 지방기록물관리기관인 성, 현 당안관으로 구분한다. 성, 현 당안관은 국가표준에 따라 기록물관리를 자체적으로 수행한다(강대신 박지영 2004). 상하이시당안관은 1949년부터 2000년까지의 상하이시급(級) 기관 당안 973,196권을 비롯하여 2,130,817권의 당안을 소장하고 있다.

3.2.3 조사 기관의 이용자 서비스 분석

조사 대상 외국 지방기록관의 웹 사이트를 통해서 확인된 이용자 서비스 현황을 비교·분

석한 결과는 <표 3>과 같다.

외국 지방기록관의 기관별 고유 서비스를 살펴보면 다음과 같다.

미국 캘리포니아주립기록관은 학생과 교사, 연구자를 위한 별도의 사이트를 운영하며 풍부한 참고정보원 안내서비스를 제공하고 있다. 캐나다 온타리오, 영국 햄프셔, 호주 뉴사우스웨일즈기록관은 모두 이용교육, 견학, 전시, 출판 등 특정 이용자층을 위한 전문적 서비스를 제공하고 있다. 온타리오주립기록관은 열람실을

오후 10시 30분까지 개방하며, 상호대차 협정기관을 통하여 마이크로필름 자료를 대출한다. 영국 햄프셔지방기록관은 학교를 방문하여 학생과 교사를 대상으로 기록물 이용교육을 제공하고, 특정 이용자층을 위한 전문화된 교수학습 지원 및 조사서비스를 제공한다. 호주 뉴사우스웨일즈기록관은 사전 열람주문서비스를 제공하고 기록물 접근을 장려하기 위하여 온라인검색 교육을 한다. 일본 가나가와현공문서관은 기본 서비스외에 역사적 공문서의 사진촬영을 허락

<표 3> 외국 지방기록관의 이용자 서비스 분석

기 관		California State Archives	Archives of Ontario	Hampshire Record Office	State Records of New South Wales	가나가와현공문서관	상하이시당안관
기록관 안내	서비스규정	×	○	○	○	×	○
	기록관안내	○	○	○	○	○	○
기록물 이용	소장기록물 안내	○	○	○	○	○	○
	검색	○	○	○	○	○	○
	방문열람(예약)	○	○	○	○(○)	○	○(○)
	온라인전문열람	×	×	○	×	×	○
	복사(촬영)	○	○	○	○	○(○)	○
	대출(상호대차)	×	(○)	×	×	×	○
	참고서비스	○	○	○	×	×	×
	참고정보원연결	○	×	○	○	×	×
교육	이용교육	×	○	○	○	×	×
	방문교육	×	×	○	×	×	×
	강좌	×	×	○	×	○	×
	세미나	×	×	○	○	○	×
	견학	×	○	○	○	○	×
교육지원	학습지원서비스	○	○	○	×	×	×
	학습매체제작	×	×	○	×	×	×
	교수지원서비스	○	×	○	×	×	×
	연구조사서비스	×	×	○	×	×	×
홍보	전시	○	○	○	○	○	○
	출판	×	○	○	○	○	×
기타	최신정보제공	×	×	×	×	×	○
	지역정보	×	×	×	×	×	○
	특산품판매				○		

(○: 실시, ×: 미실시)

하고 있다. 기록물의 사진 촬영은 조사대상 기록관 중 유일하게 이 기관에서만 제공되고 있다. 중국 상하이시당안관은 기본 서비스외에 전시서비스만을 제공하고 있다. 그러나 당안을 분석하고, 언론기사 등을 클리핑하여 지역 정보를 제공하는 점은 주목할 만하다.

3.3 새로운 정보기술의 적용

우리나라는 세계적 수준의 네트워크 인프라와 인터넷 보급률을 자랑하고 있다. 정보통신부와 한국인터넷진흥원(NIDA)이 실시한 <2007년 하반기 정보화 실태조사>에 의하면 10대(99.8%) 및 20~30대(각각 99.3%, 96.5%)의 경우 대부분이 인터넷 이용자이며, 40대와 50대의 인터넷 이용률도 각각 79.2%, 46.5%에 달한다. 지역별 분석을 보면, 울산(82.9%) 및 경기(80.5%)지역 인구의 80% 이상이 인터넷을 이용하고, 그 밖의 이용률은 서울79.5%, 인천 79.0%, 광주 78.7%, 대전 76.1% 등으로 나타났다. 강원, 충남, 전북, 전남, 경북을 제외하면 11개 지역에서 70%이상의 주민이 인터넷을 이용하고 있다(한국인터넷진흥원 2008, 4-29).

인터넷은 기록관을 둘러싼 정보통신 환경과 기록물 생산 및 유통 방법을 변화시켰다. 기록물의 생산에 있어 행정기관 문서의 평균 전자결재율은 2002년 89.5%에서 2006년에는 98.4%로 증가했으며, 전자문서 유통율도 같은 기간에 78.1%에서 97.8%에 이르고 있다(정부혁신지방분권위원회 2008, 78). 전자정부 환경에서는 공공기록의 열람 및 이용 서비스 또한 웹을 통하여 이루어질 수 있으므로 서비스 정책 수립의 변화가 필요하다. 이러한 점에서 개방과 공유, 참여의 개념을 가지고 새롭게 등장한 웹 2.0 기술에 대한 고찰은 필수적이다.

이용자 서비스에 적용 가능한 웹 2.0 기술에는 RSS(Really Simple Syndication 또는 Rich Site Summary), 태깅(tagging, tag cloud), 폭소노미(folksnomy), 블로그(blog), 사진 및 이미지 공유, wiki, Ajax(Asynchronous JavaScript and XML), 인스턴트 메세징, 매쉬업(Mash-up), Social Bookmark, Social Network Service 등이 있으며(박미성 2008), 그중 도서관 등 정보서비스 기관에서 많이 사용되고 있는 기술은 RSS, 플리커, Ajax, 인스턴트메세징 등이다. <표 4>는 웹 2.0 기술을 적용한 외

<표 4> 기록관을 위한 web 2.0 응용서비스

web 2.0 기술	서비스 내용	적용 기관
Rss	최신정보 제공, 북마크리스트갱신	캐나다, 온타리오주립기록관
플리커, 태깅	기록관 이미지자료, 메타데이터제공 검색순위지원, 추천된 자료로 링크	호주, Picture Australia 미국, Everglades Digital Library
Ajax, 추천시스템	자동추천시스템	미국, The Polar Bear Expedition Digital Collection
	검색된 자료와 유사한 아이템제공, 유사아이템 선정하면 이전에 선택되었던 기술리스트제공	영국, The Archives Hub
인스턴트메세징	참고서비스	미국, Temple University's Urban Archives
매쉬업	기록관 위치확인	영국, 햄프셔지방기록관

〈표 5〉 Web 2.0 기술 적용 외국기록관 서비스 사례

서비스 구분	서비스 유형	web 2.0기술	내 용
기록관 안 내	기록관안내	RSS 블로그	최신정보, 새소식 알림 기록관블로그 운영: 기록관운영, 건의사항, 서비스만족도
기록물 이 용	소장기록물 안 내	RSS, 블로그	최신정보, 새소식 알림 이용자블로그: 활용기록에 대한 소개, 기록정보제공 내용수족
	검색	tag, 폭소노미	새로운 분류체계와 검색키워드제공
	온라인 전문열람	tag	열람기록 분류를 위한 태그
	열람 및 복사예약	RSS	예약결과알림
	참고서비스	인스턴트메세징	참고질문, 건의사항
교 육	강좌	RSS	강좌소식 알림
홍 보	전시	플리커, tag	이미지 코멘트, 태그
	출판	RSS	기록관 e-newsletter발행
기 타	지역정보 게시판	wiki	지역정보공유, 주민 간 상호교류

국의 기록관 서비스 사례를 조사한 것이다.

캐나다 온타리오주립기록관에서는 최신정보 제공과 북마크리스트 갱신에 RSS를 적용하고 있다. 호주의 Picture Australia에서는 전국의 도서관과 기록관 소장 이미지 자료와 메타데이터를 제공하는데, 이용자들은 이미지를 업로드 하여 태그할 수 있고, 플리커를 통해 다른 이용자가 업로드한 이미지에 대해서도 태그할 수 있다. Everglades Digital Library에서는 검색 순위를 지원하고 추천자료로 링크한다. 영국의 The Archives Hub은 검색된 자료와 유사한 아이템을 제공한다(Yakel 2006). 영국 웹프저지방기록관은 구글맵과 연동하여 지도정보를 제공함으로써 기록관 위치를 확인할 수 있도록 한다.

이용자와 상호작용을 시도하기 위하여 지방 기록물관리기관은 양방향 서비스에 대한 이용자 커뮤니티의 요구와 이용자의 정보 활용 능력에 주의 깊게 관찰해야 한다. web 2.0 기술과 외국 지방기록관 서비스 사례에 근거하여 기록관에

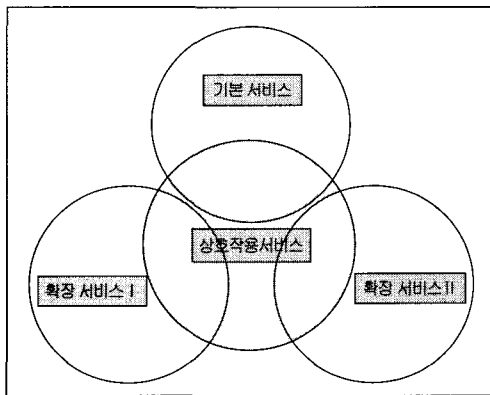
적용가능한 web 2.0 응용서비스를 구성해 보면 〈표 5〉와 같다.

4. 지방기록물관리기관의 이용자 서비스 모형

기록물관리기관의 이용자 서비스는 기록관의 규모와 예산, 소장 기록물과 관할 공공기관의 범위, 이용자 커뮤니티의 요구와 특성에 크게 영향을 받는다. 따라서 우리나라 지방기록물관리기관에서 제공하는 이용자 서비스는 개별 기록관의 특성과 수준에 맞게 제공되어야 할 것이다.

본 연구에서 제안하는 이용자 서비스 모형은 관련 법규와 기록관의 이용자 서비스 관련 선행 연구를 검토하여 정의된 서비스 유형과, 외국 지방기록관의 이용자 서비스 사례, 그리고 새로운 기술의 적용 사례 결과를 토대로 개발하였다. 서비스 모형은 기본 서비스, 확장 서비스 I, 확

장 서비스 II, 상호작용 서비스 등 4단계로 구성하였으며, 기본 서비스와 확장 서비스 I, 확장 서비스 II 단계는 물리적 서비스와 인터넷을 통한 가상 서비스로 구분하였고, 상호작용 서비스는 모두 웹을 통한 이용자 서비스이다. 서비스 모형을 도식화하면 다음 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 지방기록물관리기관의 이용자 서비스 모형 구성

4.1 기본 서비스

기본 서비스는 『공공기록물 관리에 관한 법률』과 『공공기관의 정보공개에 관한 법률』에서 규정한 서비스와 관련연구, 사례분석 등을 통하여 분석한 기본적 이용자 서비스로서, 모든 지방기록물관리기관에서 의무적으로 제공해야 할 이용자 서비스이다. 서비스 유형은 지방기록물관리기관의 지적·물리적 접근을 위한 서비스 규정, 기록관안내, 소장기록물 안내, 검색, 기록물 이용을 위한 방문열람과 정보공개, 복사와 대출, 참고서비스, 관할 공공기관 기록물관리자 교육 등으로 구성되어 있다. 기본 서비스 단계의 서비스 유형별 세부 내용은 다음 <표 6>과 같다.

<표 6> 기본 서비스 단계의 유형과 내용

서비스 유형		서비스 내용		비고
		물리적 서비스	가상 서비스	
기록관 안 내	서비스규정	팸플렛, 브로셔	관련법령, 서비스현장	-
	기록관안내	기록관정보안내	최신정보 제공 기록관 정보 제공	
기록물 이 용	소장기록물 안내	팸플렛, 브로셔	주요 이용기록 FAQ	차주 이용되는 기록물
	검색	생산문서목록, 소장기록목록 제공	온라인 검색시스템 제공	-
	열람	방문열람	온라인전문열람, 열람예약서비스	일부기록 원문제공
	정보공개	정보공개 운영	정보공개 접수	-
	복사	복사	온라인복사신청, 관련정보 FAQ	-
	대출	대출/상호대차 신청	상호대차 신청	공공기관 제한대출
	참고서비스	대면 서비스	가상참고서비스	-
교육	기록물 관리자 교육	기록물관리자교육	교육신청 접수	-

4.2 확장 서비스 I

지방기록물관리기관은 공공 기록물과 지방의 역사기록 등을 수집·보존하여 지역주민들이 활용할 수 있는 이용자 서비스를 제공함으로써 지방의 역사문화센터의 역할을 수행하여야 한다. 확장서비스는 지방기록물관리기관에서 다양한 이용자를 대상으로 서비스를 제공하는 단계로서, I 단계에서는 선행연구와 사례연구의 분석에서, 공통적으로 과반수이상 도출된 서비스를 포함한다. 지방기록물관리기관에서 확대된 이용자 서비스를 제공하고자 할 때 우선적으로 제공해야 할 서비스 유형이다. 단, 견학서비스는 선행연구 분석결과 과반수이상 도출되지는 않았지만, 이용교육과 동시에 이루어지는 점을 감안하여 I 단계에 포함하였다. 확장 서비스 I 단계의 이용자 서비스는 기록관 이용교육, 견학, 전시, 출판으로 구성되며, 세부 내용은 <표 7>과 같다.

4.3 확장 서비스 II

확장서비스 II는 지방기록물관리기관에서 일반 이용자와 특정 이용자를 대상으로 기록물

의 교육적 가치를 알리는 데 매우 유용한 서비스이며, 전문화된 서비스 개발을 위하여 관련 기관과의 협력이 요구된다. 서비스는 방문교육, 강좌, 세미나와 특정 계층 이용자를 대상으로 하는 학습지원, 교수지원, 연구조사 등으로 구성된다. 지방기록물관리기관은 교육 및 교육지원 서비스를 제공함으로써 이용자의 문화적, 교육적 요구에 부응하고, 지역의 공공기관으로서 자리매김할 수 있을 것이다. 확장서비스 II 단계의 세부 내용은 <표 8>과 같다.

4.4 상호작용 서비스

상호작용 서비스는 정보환경의 발전과 이용자의 정보접근 방법의 변화를 수용하여 웹 2.0 기술을 적용하는 서비스로 기본서비스와 확장서비스에서 제시된 서비스 가운데 웹을 통하여 제공될 수 있는 서비스를 포함하고 있다. 지방기록물관리기관은, 서비스를 확장하고자 할 때, 이용자 커뮤니티의 요구와 정보활용능력 등을 고려하여 상호작용 서비스를 도입할 수 있다. 상호작용 서비스의 세부 내용은 <표 9>와 같다.

이상과 같은 각 단계별 서비스의 세부 유형을 종합하여 도식화하면, 다음 <그림 2>와 같다.

<표 7> 확장 서비스 I 단계의 유형과 내용

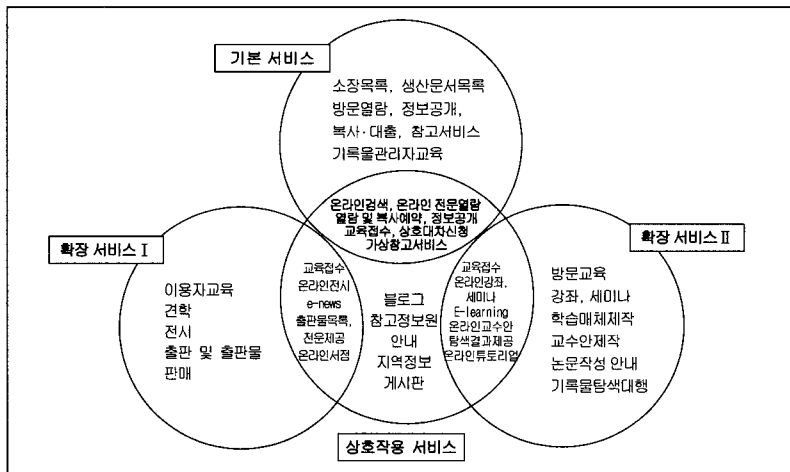
서비스 유형	서비스 내용		비고	
	물리적 서비스	가상 서비스		
교육	이용교육	이용자 교육	개인/단체/연구자/학생/교사	
	견학	이용자 견학	온라인견학	개인/학교/단체
	전시	전시	온라인전시	상설·기념전시회
홍보	출판	기록관 소식지, 기록관홍보자료 출판, 주요기록, 학술서·전문서 출판, 출판물 판매	e-letter 발행, 출판물 목록/전문 제공, 온라인서점 운영	-

〈표 8〉 확장서비스 II 단계의 유형과 내용

서비스 유형		서비스 내용		비 고
		물리적 서비스	가상 서비스	
교 육	방문교육	교과과정별 이용 교육	방문교육 신청 접수	학생/단체대상
	강좌	강좌	온라인강좌	일반인대상
	세미나	세미나	온라인세미나	일반인대상
교 육 지 원	학습지원	학습매체 제작 제공	e-learning 제공	아동/학생대상
	교수지원	교수안 제작	온라인 교수안 제공	교사대상
	연구조사	논문작성 안내 기록물탐색서비스	탐색결과 제공 온라인튜토리얼 제공	연구자대상

〈표 9〉 상호작용 서비스 단계의 유형과 내용

서비스 유형		상호작용 서비스 내용	
		내 용	활용 가능한 web 2.0 기술
기록관 안 내	서비스 규정, 기록관 안내	기록관 블로그: 기록관운영, 건의사항, 기록관최신소식	블로그, tag, RSS
기록물 이 용	소장기록물 안내	이용자 블로그: 활용기록에 대한 소개, 기록정보제공 내용수록	블로그, tag
	검 색	새로운 분류체계와 검색키워드 제공	tag, 폭소노미
	열 략	온라인전문열람 열람 및 복사예약 결과알림	tag RSS
	참고서비스	가상참고서비스	인스턴트메세징
	참고정보원 안내	온라인백과사전, 학술단체 링크	wiki
교 육	이용교육, 견학	교육접수 결과 알림	RSS
	강좌, 세미나	서비스 최신소식, 접수결과 알림	RSS
홍 보	전 시	온라인전시	RSS, tag
	출 판	기록관 e-news 발행, 기타	RSS
기 타	지역정보게시판	지역정보공유, 주민간 상호교류	wiki



〈그림 2〉 지방기록물관리기관의 이용자 서비스 모형 세부 내용

5. 결론 및 제언

지방기록물의 중요성은 지방분권 정책 지향 및 『공공기록물 관리에 관한 법률』의 개정으로 새로운 국면을 맞고 있다. 본 연구는 2010년까지 시설과 전문 인력을 갖추어 설립될 지방기록물관리기관의 이용자 서비스 모형을 개발하기 위한 것이다. 관련 법령 및 문헌연구를 통하여 지방기록물관리기관의 설립과 수집대상 기록물의 범위, 기능에 대하여 살펴보고, 기록관의 이용자 서비스 관련 국내의 선행연구를 고찰하였으며, 외국 지방기록관의 웹 사이트를 통하여 이용자 서비스 사례를 조사·분석하고, 새롭게 등장한 웹 2.0 기술내용과 적용사례를 조사하였다.

기록관의 이용자 서비스 관련 국내의 선행연구를 분석한 결과, 기록의 검색, 열람, 복사, 대출, 참고서비스는 기록관의 기본적 이용자 서비스이며, 기록물 이용의 활성화를 위하여 전시, 교육, 출판서비스 제공이 필요하고, 이용자의 교육적 욕구를 충족시키기 위하여 기록물을 활용한 교수 학습 지원서비스와 강좌프로그램 등의 제공이 바람직한 것으로 나타났다.

외국의 지방기록관에서 공통적으로 제공하는 기본 서비스는 기록관과 소장자료 안내, 목록, 열람, 복사, 전시 서비스 등으로 나타났다. 다수의 기관에서 서비스규정을 안내하거나 출판서비스를 제공하며, 그밖에 참고봉사와 참고정보원 연결, 이용교육, 견학, 강좌, 세미나, 학습지원 등의 서비스도 제공하고 있다. 드물게 온라인전문열람, 열람예약, 대출, 교수지원 서비스, 연구조사서비스도 수행되고 있다. 이용자 서비스에서 초보적 수준인 중국을 제외한 외국

의 지방기록관은 기록물을 활용하여 다양한 이용자층을 대상으로 전문적인 서비스를 제공함으로써 지역주민의 참여를 유도하고 있다.

인터넷의 보급에 따라 이용자들은 물리적으로 기록관을 방문하지 않고 원격 접근하는 가상서비스에 익숙해져 있다. 이러한 변화와 요구에 맞는 서비스를 구축하기 위하여 웹 2.0의 기술과 기록관의 적용 사례를 살펴보았다. 기록관에서 적용가능한 주요 기술은 RSS, 블로그, 태깅, 인스턴트 메세징 등으로 나타났다.

본 연구에서 제안하는 이용자 서비스 모형은 위와 같은 분석결과를 토대로 하여 지방기록물관리기관의 환경에 맞도록 4단계 모형으로 구성하였으며, 각 단계별 특징은 다음과 같다.

기본 서비스는 『공공기록물 관리에 관한 법률』과 『공공기관의 정보공개에 관한 법률』에서 규정한 서비스와 관련연구와 사례분석에서 공통적으로 나타난 서비스 그리고 기록물관리 종사자에 대한 교육 훈련 서비스로 구성되었다. 확장서비스 I 단계에서는 이용교육과 견학, 전시, 출판 서비스가 추가되며, 확장 서비스 II 단계에서는 학생과 단체를 대상으로 하는 방문교육과 일반인을 대상으로 하는 강좌, 세미나, 특정 이용자층인 학생과 교사, 연구자그룹을 위한 교수 학습지원과 연구조사 서비스가 추가되었다. 상호작용 서비스는 정보환경의 발전과 변화를 수용하는 웹 2.0기술을 적용하여 이용자가 기록관의 서비스에 참여하는 개방적인 양방향 서비스로 구성되었다.

이와 같은 모형은 고정된 것이 아니며, 각 지방기록물관리기관은 환경에 따라 기본서비스 이외에 확장 및 상호작용 서비스 가운데 필요한 부분을 선별하여 제공할 수 있다.

마지막으로 지방기록물관리기관의 이용자 서비스 활성화를 위하여 다음과 같이 제안하고자 한다. 첫째, 지방기록물관리기관은 이용자 요구에 맞는 서비스를 제공하기 위하여 지역사회와 이용자 커뮤니티에 대한 조사연구를 수행해야 한다. 둘째, 제공하고 있는 이용자 서비스

를 개선하기 위하여 만족도와 유용성에 대한 평가를 지속적으로 수행해야 한다. 셋째, 지방기록물관리기관의 이용자 서비스에 대한 구체적인 지침이나 매뉴얼을 마련하여 업무의 일관성과 품질을 유지할 수 있는 기반을 조성해야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 강대신, 박지영. 2004. 중국·일본의 기록관리 제도에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 4(2): 92-117.
- 곽건홍. 2006. 『한국 국가기록관리의 이론과 실제』. 서울: 역사비평사.
- 김종철. 2005. 일본의 지방공문서관과 지방기록관리. 『기록학연구』, 11: 214-253.
- 박미성. 2008. Web 2.0 기술적용 사이트분석을 통한 도서관 정보시스템의 활용방안관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 39(1): 139-168.
- 박찬승. 2000. 외국의 지방기록관과 한국의 지방 기록 자료관 설립방향. 『기록학연구』, 1: 107-135.
- 박춘배. 2005. 『경기도기록원 설립에 관한 연구』 석사학위논문, 명지대학교 기록과학대학원, 기록관리학과.
- 서은경 등. 2006. 이용자 중심의 기록정보 활용 및 서비스 활성화에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 6(1): 65-92.
- 안병우. 2004. 지방기록관 설립과 경기기록문화 포럼의 활동. 『영남학』, 6: 159-190.
- 안자영. 2008. 『지방기록물관리기관 공동 설치 모형 연구』. 석사학위논문, 한남대학교 일반대학원, 기록관리학과.
- 우수영. 2006. 『기록정보서비스 활성화를 위한 전자적 질의/응답 서비스 개선방안: 국가 기록원을 중심으로』. 석사학위논문, 명지대학교 기록과학대학원, 기록관리학과.
- 윤혜경. 2004. 『지방기록물관리기관 조직구조 연구』. 석사학위논문, 한남대학교 대학원, 기록관리학과.
- 이영숙. 2007. 공공기록물 정보서비스 발전 방안에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 7(2): 73-94.
- 이원규. 2002. 『한국 기록물관리제도의 이해』. 서울: 진리탐구.
- 이혜영 등. 2007. 기록정보서비스의 평가 및 개선 방향: 기록관 평가사례 를 중심으로. 『한국기록관리학회지』, 7(2): 25-42.
- 이혜원. 2007. 『기록관 전시프로그램 활성화 방안에 관한 연구』. 석사학위논문, 이화여자대학교 정책과학대학원.
- 이희숙. 2004. 『인터넷을 통한 기록관의 서비스 활동에 관한 연구: 교육·전시 활동을 중심으로』. 석사학위논문, 명지대학교 기록

- 과학대학원, 기록관리학과.
- 일본 가나가와현립공문서관(神奈川県立公文書館). [cited 2008.4.7].
 <<http://www.pref.kanagawa.jp/osiras/e/02/0219>>.
- 전현수. 2000. 지방기록보존소 설치운동과 대학의 역할. 『영남학』, 6: 219-244.
- 정은진. 2007. 영구기록물관리기관 공공프로그램의 역할과 운영방안 연구. 『기록학연구』, 16: 257-302.
- 중국 상하이시당안관(上海市檔案館). [cited 2008.4.17]. <<http://www.archives.sh.cn>>.
- 지수걸. 2001. 지방기록물관리기관의 기능과 역할. 『기록학연구』, 3: 3-32.
- 총무처 정부기록보존소. 1998. 『외국의 기록보존제도』. 서울: 총무처 정부기록보존소.
- 최규명. 2007. 『온라인 전시서비스 개선 방안에 관한 연구: 경남교육청 기록관을 중심으로』. 석사학위논문, 경남대학교 대학원, 기록관리학과.
- 한국. 정부혁신지방분권위원회. 2008. 『참여정부의 기록관리혁신』. 서울: 정부혁신지방분권위원회.
- _____. 2008. 『참여정부의 전자정부』. 서울: 정부혁신지방분권위원회.
- 한국. 행정안전부. 2008. 『공공기록물 관리에 관한 법률』. [일부개정 2008.2.29. 법률 제 8852호].
- _____. 2008. 『공공기록물 관리에 관한 법률 시행령』. [일부개정 2008.5.21. 대통령령 제20789호].
- _____. 2008. 『공공기관의 정보공개에 관한 법률』. [일부개정 2008.2.29. 법률 제 8871호].
- 한국. 행정자치부. 2005. 『주요 외국의 기록관리 현황』. 서울: 국가기록원.
- _____. 2007. 『보존기록 공공서비스 표준』. 서울: 국가기록원.
- _____. 2007. 『2006년 정보공개연차보고서』. 서울: 행정자치부.
- 한국기록관리학회. 2008. 『기록관리론』. 서울: 아세아문화사.
- _____. 2008. 『기록학 용어 사전』. 서울: 역사비평사.
- 한국인터넷진흥원. 2008. 『2007년 하반기 정보화 실태조사 요약 보고서』. 서울: 한국인터넷진흥원.
- 황나리. 2006. 『중앙행정기관 기록물의 이용에 관한 연구』. 석사학위논문, 이화여자대학교 정책과학대학원, 기록관리학과.
- The Archives Hub. [cited 2008.4.8]. <<http://www.archiveshub.ac.uk/index.html>>.
- The California State Archives. [cited 2008.4.15]. <<http://www.sos.ca.gov/archives/archives.htm>>.
- Cook, Michael. 2002. 『기록보존소의 기록관리』. 오항녕 역. 서울: 진리 탐구.
- Cox, Richard J. 1992. Managing Institutional Archives: Foundational Principle and Practices, New York: Greenwood Press.
- The Archives of Ontario. [cited 2008.4.9]. <<http://www.archives.gov.on.ca>>.
- Everglades Digital Library. [cited 2008.4.7]. <<http://cwis.fcla.edu/edl>>.
- Hampshire Record Office. [cited 2008.4.10].

- <<http://www3.hants.gov.uk/archives.htm>>.
- Pederson, Ann E. and Farr, Gail E. 1982. *Archives and Manuscripts: Public Programs*, Chicago: SAA.
- The Polar Bear Expedition Digital Collections. [cited 2008.4.7]. <<http://polarbears.si.umich.edu>>.
- Picture Australia Potal. [cited 2008.4.18]. <<http://www.pictureaustralia.org>>.
- Pugh, Mary Jo. 1992. 기록정보서비스, 설문원 역. 서울: 진리탐구, 2004.
- Pugh, Mary Jo. 2005. *Providing Reference Services for Archives and Manuscripts*, Chicago: SAA.
- Roe, Karthleen D. 1988. *Public Programs Managing Archives and Archival Institutions*, Chicago: The University of Chicago Press.
- Ruller, Thomas J. 1997. "Open all Night: Using the Internet to Improve Access to Archives: a Case Study of the New York State Archives and Records Administration." *The Reference Librarian* 56: 161-170.
- Ruth, Janice E. 1988. "Educating the Reference Archivist." *American Archivist* 51: 266-310.
- Salzmann, Katharien A. 2004. "Contact Us: Archivists and Remote Users in the Digital Age." *The Reference Librarian* 85: 43-50.
- Schellenderg, Theodore R. 2002. 『현대 기록학 개론』. 이원영 역. 서울: 진리탐구.
- The State Records of New South Wales. [cited 2008.4.12]. <<http://www.records.nsw.gov.au/staterecords>>.
- Temple University's Urban Archives. [cited 2008.4.7]. <<http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.home.TFSRedirect?virtcategory=12274>>.
- Yakel, Elizabeth. 2003. 『아카이브 만들기』. 강명숙 역. 서울: 진리탐구.
- _____. 2006. "Inviting the User into the Virtual Archives." *Archives and Manuscripts* 33(3): 159-163.