

# 기록관의 정보서비스 현황 조사 및 서비스 개선 방안에 관한 연구

## Research on the Current Status of and the Improvement Plan for Information Services in Records and Archives Centers

이 해 영 (Hae-Young Rieh)\*

### 목 차

- |                   |                 |
|-------------------|-----------------|
| 1. 서 론            | 4. 기록관 서비스 현황   |
| 2. 이론적 배경 및 선행 연구 | 4.1 웹 설문지 응답 결과 |
| 3. 연구 설계 및 방법     | 4.2 면담 결과       |
|                   | 5. 결론 및 시사점     |

### <초 록>

본 연구는 웹을 통한 설문과 면담을 통해 기록관에서 제공되는 기록정보서비스의 현황을 파악해보았다. 기록관에서는 아직 서비스를 다양하게 제공하지 못하나 그래도 내부 이용자들에게 SNS 등을 통한 기록의 제공도 많이 이뤄지고 전시 등도 이뤄지는 등 서비스들이 일부에선 적극적으로 시행되고 있음을 알 수 있었다. 또 요구되는 기록들의 종류는 증빙과 업무 참고자료들이 많았고, 제공되는 검색도구도 검색기능 등에 한계가 많은 것으로 파악되었다. 이용자 서비스를 제대로 시행하는 데에는 기록전문가가 기관에서 혼자 모든 기록관리업무를 시행함에 따라 인력 부족에 의한 서비스를 제공할 여력이 없는 것이 가장 큰 장벽이었으며, 기록의 정리가 잘 안되어 있는 상황, 시스템의 미비에 의한 한계 등이 제시되었다. 서비스 개선을 위해서는 시스템 개선과 인력의 보충이 가장 시급히 해결되어야 할 것으로 판단되었다.

주제어: 기록관, 기록전문가, 기록정보서비스, 현황, 웹 설문, 면담

### <ABSTRACT>

This study investigated the status of information services in records and archives centers using the Web to survey and by interviewing archivists and professionals. Services offered are not various, but some active services including offering records via SNS and providing exhibitions using records are offered. Many of the requested records are for evidence and reference for works, and the finding aids are limited in their functions. Also, the barriers in offering services were mostly due to the fact that the duties of managing records are mostly performed by one profession, and they have not enough time to provide services with the lack of manpower. Also the arrangement and description level is not enough and the records systems have limitations including lack of search functions. For better services, improvement of the systems and the supplement of manpower is considered to be most urgent.

Keywords: records and archives centers, professional archivists, records managers, archival information services, current status, web survey, interviews

\* 명지대학교 기록정보과학전문대학원 교수(hyrieh@mju.ac.kr)

■ 접수일: 2012년 11월 22일 ■ 최초심사일: 2012년 11월 26일 ■ 게재확정일: 2012년 12월 20일

## 1. 서론

기록관리가 이제 보존 중심에서 서비스를 지향하는 방향으로 많이 변화하고 있다. 오랫동안 기록은 주로 장기간 잘 보존되어야 하는 대상이며, 먼 훗날에 현재를 파악할 수 있는 역사적 가치가 중요한 것으로 많이 인식되었다. 그러다가 최근에 와서야 기록이 미래뿐 아니라 현재에도 또 가까운 미래에도 언제든지 이용자들에게 정보도 제공하고 증빙자료로도 잘 제공되도록 해야 하는 대상으로 인식이 변화하고 있으며, 이에 따라 이용자에 대한 서비스의 중요성도 점차 인지되고 있다.

기록정보서비스의 중요성과 필요성은 여러 연구에서 제시된 바 있다(Pugh 2005; 서은경, 정경희, 최상희 2006; 설문원 2008). 외국에서는 활발하게 이용자에 대한 연구들이 발표되고 있으며(Anderson 2004; Duff, Craig, and Cherry 2004; Duff and Fox 2006; Duff et al. 2008; Krause and Yakel 2007; Krause 2010; Allison-Bunnell, Yakel, and Hauck 2011), 우리나라 기록관리학 분야의 연구에서도, 2003년 이전보다 이후에 서비스와 관련된 주제 분야의 논문 수가 많아졌다고 한다(김규환, 장보성, 이현정 2009).

그러나 실제 우리나라의 기록관에서 이러한 패러다임을 반영하여 이용자에 대한 서비스가 어떻게 진행이 되고 있는지에 대해서는 거의 알려진 바가 없다. 공공기록물관리에 관한 법률의 제정과 개정이 이루어지면서, 2005년부터 기록관리 전문요원들이 현장에 배치되어 7년이 지났으며, 제도적으로는 기록관리 업무가 많이 정

착되었다고 볼 수 있을 것이다. 그러나 대부분의 기록관리 전문요원들이 주로 시행해야 하는 업무는 기록의 정리 및 평가와 폐기 중심이며, 서비스에 대해서는 아직 신경 쓸 여력이 없는 상황으로 판단된다. 그러나 실제 기록관에서 기록정보서비스는 어떻게 진행되고 어느 정도 시행되고 있는지, 공공기관의 정보공개 서비스도 어떤 기관에서는 기록관리 전문요원이 담당하고 어떤 기관에서는 담당하지 않고 있는데 이는 어떻게 진행되며 어떤 상황인지 등에 대해 잘 알려져 있지 않다. 또 서비스와 관련하여 또 실무를 맡고 있는 기록전문가<sup>1)</sup>들의 서비스에 대한 인식은 어떠한지, 기록정보서비스를 잘 제공할 수 있는 환경에 있는지, 또 실제 이용자 서비스를 적극적으로 제공하기 위해서는 어떠한 한계와 장벽이 존재하며, 어떤 것들이 시급히 해결되어야 할지 등에 대해서도 별로 알려진 바가 없다.

그러나 실제 현장에 대한 현황을 파악해야 어떤 문제들이 있는지 알 수 있고, 그래야 그 문제를 해결하는 방법도 연구해보고, 제시하고, 실제하는 문제들에 대해 이용자에 대한 서비스를 염두에 두고 해결해나갈 수 있을 것이다. 본 논문에서는 기록전문가들의 서비스에 대한 인식과 기관에서의 서비스 현황, 이용자의 특성과 이용자들이 요구하는 기록의 종류들, 그리고 서비스의 질 향상을 위해 개선되어야 할 한계점이나 장벽 및 해결방안 등을 파악해보고자 한다.

이러한 상황을 파악하는 방법은 여러 가지 방법이 있을 것이나, 그 중에서도 상황을 잘 파악할 수 있는 방법은 기록전문가를 대상으로 설문 조사를 하고, 또 면담을 하는 것으로 판단되었

1) 기록전문가는 공공기록물관리에 관한 법률에서 기록관리전문요원의 자격을 갖춘 사람, 또는 기록관 업무에 책임을 가지고 몇 년 이상 운영을 해온 사람을 지칭하는 것으로 한다.

다. 따라서 본 연구에서는 먼저 웹사이트를 통해 현황에 대한 설문조사를 시행하고, 이들 중 일부에 대해서는 면담을 통해, 실제 기록관의 현황과 문제점들에 대해 더 깊이 알아보고, 이를 바탕으로 연구사 본인들이 생각하는 방향도 타진해 보고, 또 분석결과를 바탕으로 기록정보서비스를 효율적으로 잘 제공할 수 있는 방향을 제시해보고자 한다.

본 연구의 목표는 다음과 같다.

첫째, 기록관에서 제공되는 서비스의 종류와 현황을 파악해보고, 기록전문가들의 기록정보서비스에 대한 인식 수준에 대해 파악해본다.

둘째, 제공되는 이용자 서비스 방법, 이용자들이 많이 요청하는 기록들의 종류, 제공되는 검색 도구의 종류 등 현황을 파악하고자 한다.

셋째, 이용자 서비스를 시행하는 데에 어떤 장벽이 있으며, 문제점은 무엇인지 알아보려고 한다.

넷째, 현장에서 기록정보서비스가 효율적으로 진행될 수 있는 제도적인 개선 방안을 파악해 보고자 한다.

## 2. 이론적 배경 및 선행 연구

기록관에서 이루어져야 하는 정보서비스는 크게 지적, 물리적, 법적 접근 등 세 가지 접근을 보장하도록 이루어져야 한다. 지적 접근을 위해서는 기록관에 관한 정보의 제공, 소장 기록에 관한 정보의 제공, 소장 기록에서 추출한 정보의 제공, 기록 생산자에 관한 정보의 제공, 다른 기록관이나 정보원에 대한 안내의 제공 등을 해야 하고, 법적 접근을 위해서는 저작권·프라이

이버시·보안 및 정보의 자유 등을 고려하여 기록 정보를 제공해야 하며, 물리적 접근을 위해서는 소장 기록에 대한 가독이 가능하도록 열람 설비와 장비가 구비되어야 하고, 복사 및 대출 등이 이루어져야 한다(Pugh 2005).

즉 기록정보서비스는 기록관련 정보를 적극적으로 제공하는 것이 매우 중요하지만, 그 외에 윤리적이고 법적인 접근 제한과 통제도 같이 고려되어야 하며, 또한 물리적으로 기록정보를 활용할 수 있는 열람공간의 제공이나 대출 제한을 고려한 복사시설의 마련, 전자기록이나 시청각기록, 마이크로폼 기록 등의 열람 장비 설치 등 다양한 여건을 고려하는 것이 필요하다. 즉 기록정보서비스는 매우 포괄적인 영역을 아우르게 된다.

그런데 포괄적이고 적극적인 기록정보서비스를 구현하기 위해서는 먼저 서비스관련 정책과 장단기 계획, 그리고 서비스에 대한 구체적인 매뉴얼의 작성이 필요하며, 이를 위해서는 이용자 연구가 선행되어 이용자 주요 집단, 이용패턴, 이용자정보요구, 정보추구방식 등을 파악해야 할 것이다. 또한 기록정보서비스를 위해서는 이용자와 아키비스트와 기록간의 유기적인 관계의 설정, 기록기반의 연구에 대한 안내 정보 제공, 이용자 수준별 서비스 구성의 필요성, 이용자의 관심을 끌만한 주제별 기록재구성 서비스 등도 필요하다(서은경, 정경희, 최상희 2006, 90).

서비스와 관련한 선행 연구들을 살펴보면, 먼저 설문원(2008)은 영국과 미국의 국가보존기록관을 사례로 기록정보서비스를 위한 전략계획의 수립 구조, 주요 내용 및 전략의 원칙 등을 살펴보고 세부전략을 범주화하여 분석하였으

며, 이를 토대로 국가기록원의 기록정보서비스 실행전략을 제안하고, 실행 시 고려해야 할 기본 원칙과 세부전략 수립에서 고려해야 할 원칙들을 제시하였다. 여기서는 실제 국가기록원에서 제공할 수 있는 서비스의 종류 등에 대해 현황과 고려원칙 등을 살펴보았는데, 실제 기록관에서 고려해볼 수 있는 서비스들을 다양하게 제시하였다.

장혜란, 이명희(2008)는 지방기록물관리기관에서 제공해야 할 서비스를 기본서비스, 확장서비스 1, 2, 상호작용서비스 등으로 구분을 하였다. 기본서비스는 모든 기록물관리기관에서 제공해야 할 서비스로 지적 물리적 접근을 위한 서비스 규정, 기록관 안내, 소장 기록물 안내, 검색, 기록물이용 위한 방문 열람과 정보공개, 복사와 대출, 참고서비스 관할 기관기록물관리자 교육 등이 포함된다. 확장서비스 1은 기록관이용교육, 견학, 전시, 출판으로 구성된다. 확장서비스 2는 방문교육, 강좌, 세미나와 특정 계층이용자를 대상으로 하는 학습지원, 교수지원, 연구조사 등으로 구성되는 교육 및 교육지원서비스이다. 상호작용서비스는 Web 2.0 기술을 적용하는 서비스로, 기본과 확장서비스 중에 웹을 통해 제공될 수 있는 서비스를 포함한다. 블로그, Tag, RSS, Wiki, 메신저 서비스 등을 이용하는 기록관 안내, 기록물 이용, 검색, 열람, 참고서비스, 참고정보원안내, 이용교육, 견학, 강좌, 세미나, 전시, 출판, 게시판 서비스 등을 포함한다.

상호작용서비스와 관련된 Web 2.0을 이용하는 서비스에 대해서도 몇몇 연구들이 이루어졌다. 우리나라에서는 남재우, 김성희(2009)의 기록정보서비스를 위한 Web2.0 적용에 관한 연

구가 있었으며, 김유승은 아카이브 2.0 구축을 위한 이론적 고찰(김유승 2010), 거버먼트 2.0 기반의 공공정보서비스에 관한 연구(김유승, 전진한 2011) 등을 발표하였다.

해외에서도 이러한 Web 2.0을 기록정보서비스에 활용하는 방안에 대한 연구들이 다양하게 발표되었는데, Samouelian(2009)과 Theimer(2011)는 Web 2.0과 Archive 2.0에 대한 연구를 발표하였고, Daines III and Nimer(2009)는 다양한 Web 2.0을 이용하는 사례들을 소개하였으며, Yakel and Reynolds(2006)와 Krause and Yakel(2007)은 Web 2.0을 활용한 차세대 검색도구를 개발하여 활용하고, 이용자 조사까지 한 연구결과를 발표하였다. 또한 Caswell(2009)은 이용자들의 핸드폰기록 관리방안에 대해 연구하였고, Crymble(2010)은 기록관리자들의 Twitter와 Facebook 이용을 분석하였으며, Paulus Jr.(2006)는 블로그의 활용에 대한 연구를 진행하였다.

한편 이용자에게 더 적극적으로 다가가는 다양한 확장(outreach) 서비스를 실시한 사례들도 여러 논문에서 제시되었는데, Robyns(2001)는 역사학 수업에서 비판적 사고를 위해 실제 아키비스트가 기록을 이용한 강의를 진행한 경험을 제시하여 서비스로서의 교육기능에 대한 연구결과를 제시한 바 있으며, Duff and Cherry(2008)는 예일대 기록관에서 실시한 학부생들에 대한 오리엔테이션의 효과에 대해 발표하였고, Rockenbach(2011)도 예일대에서의 학부생들에 대한 기록을 이용한 사서와 아키비스트의 협업을 통한 교육의 효과에 대한 연구결과를 제시하였다. Zhou(2008)도 강의자와 아키비스트의 수업에서의 협업에 대해 발표하였다. 또한

Lester(2006)는 가상전시의 실제 전시에 대한 대안으로서의 가능성에 대해 연구한 결과를 발표하였다.

그 외에 전자적 질의/응답 기능을 활용한 이용자 연구 방법(우수영 2006), 국가기록원 인터넷 게시판 이용행태(정경희 2006) 등 전자정보서비스 관련 연구가 진행되었고, 최근에는 국가기록원의 기록정보서비스에 대한 이용자들의 인식을 알아본 연구가 진행되었다(김지현 2012). 다양한 서비스 영역과 관련하여, 기록관의 교육서비스 사례(김희정 2008), 아카이브와 박물관의 전시 비교(김연주 2009), 국가기록원의 어린이 교육 프로그램 활성화 방안(서혜경 2010), 기록물관리기관의 출판서비스 현황(심세현, 이성숙 2010), 교육·전시 활동을 중심으로 인터넷을 통한 기록관의 서비스 활동(이희숙 2005), 그 외에 교수·학습 자료용 기록정보 콘텐츠 서비스 관련 연구들(심성보 2007; 전수진 2008; 이은영 2011, 우지원, 이영학 2011)도 다양하게 발표되어, 기록정보서비스의 다양한 영역들을 확인할 수 있다. 이러한 논문들이 다룬 주제나 방법들은 실제 우리나라 기록관에서 제공하기에 한계는 있는 것도 있었지만 서비스 현황을 알아보고자 하는 의도와 관련하여서는 실제 기록관에서 제공 가능한 서비스의 영역을 확인할 수 있었다.

한편 이해영 외(2007)는 선행연구를 기반으로 하여 기록정보서비스에 대한 평가 항목들을 작성하고, 이를 근거로 세 곳의 다양한 유형의 기록관을 사례로 하여 방문·관찰을 통해 서비스의 현황과 부족한 점 등을 평가하였다. 또 김현지, 이해영(2009)은 대학기록관에서 웹을 통해 제공할 수 있는 서비스의 범주와 내용을 평가하는 모형을 개발하고 웹사이트를 운영하는

국내 대학기록관 몇 곳을 선정하여 서비스를 평가하였다. 이들은 기록관에서 제공할 수 있는 서비스들을 파악하는데 의미 있는 참고 자료가 되었다.

한편 아키비스트를 대상으로 한 연구들도 발표되었는데, Duff and Fox(2006)는 기록정보서비스 분야의 서비스 관련 연구의 부족에 대해 문제점을 지적하고, 2개 국가의 두 곳의 기록관에서 서비스를 제공하고 있는 담당자 13명에 대한 면담을 진행하였다. 이들은 검색도구가 정보서비스에 큰 역할을 한다고 하고, 기록과 이용자 사이의 중재자 및 안내자로서 아키비스트가 할 역할이 크다는 것을 강조하였다. 또한 공식적인 정보서비스 훈련 및 현장 훈련이 중요함도 보여주었다. 이들은 좋은 정보서비스를 제공하기 위해서 아키비스트에게 역사적 지식, 검색도구 이용법, 면담 방법, 출처조사를 포함한 탐색 방법, 개별이용자의 정보요구, 커뮤니케이션 스킬, 그리고 기록 및 기록유형과 생산자에 대한 지식 등이 필요하다고 하였다. 또한 원격서비스 시행에는 시간적 제약이 많은데, 요구는 많으나 답해줄 사람은 적은 것이 문제라고 지적하였다.

Duff 등(2008)은 서비스 관련하여 아키비스트의 관점과 행동을 이해해야 한다는 것을 전제하고, 30명의 아키비스트로 포커스 그룹으로 구성하여 디지털 기록 이용자들에 대해 알고 싶은 내용을 확인해보았다. 이들은 먼저 기록과 서비스의 이용과 관련하여서는 소장목록, 시설과 서비스에 대한 정보, 선별된 자료, 기록의 색인 등의 이용에 대해 궁금해 하였고, 이용자에 관해서는 연구경험, 컴퓨터 사용기술, 교육, 직업 등을 궁금해 했으며, 이용에 관해서는 이용자의 가장 최근 검색의 성공여부, 기록 활용의 연구

에의 영향, 연구목적, 더 제공하면 좋을 서비스, 연구주제 등의 순으로 궁금해 하였다. 대부분의 아키비스트는 이용자로부터 피드백을 얻는 것이 가치 있다고 생각하나, 평가 진행을 위한 전문가 고용 비용, 시간과 지식 및 재원의 부족 등을 장벽으로 들었다. 따라서 표준화된 도구가 있으면 평가 시간을 줄일 수 있고, 전문적 지식 부족을 극복할 수 있다고 하며, 아키비스트를 대상으로 한 조사가 서비스를 개선하는 데에 의미가 있음을 주지하였다.

### 3. 연구 설계 및 방법

이 연구는 기록관의 기록정보서비스 현황 및 기록전문가들의 서비스에 대한 인식 조사를 위한 것이므로, 먼저 전반적인 현황을 알아보기 위해서는 설문조사가 합당하다고 판단되었다. 또한 현재 상황에 대한 문제점이나 서비스 시행에 있어서의 장벽 등을 파악하고 더 나은 서비스가 진행될 수 있는 해결방안을 알아보기 위해서는 면담이 적절하다고 판단되었다.

설문조사를 시행하기 위해서는 실제 기록관에서 제공 가능한 서비스 종류를 파악하여 설문 문항에 반영하는 것이 중요하다고 판단하였다. 이를 위해 선행연구에서 살펴본 내용들을 분석하였으며, 특히 이해영 외(2007), 설문원(2008), 장혜란, 이명희(2008), 김현지, 이해영(2009) 등의 연구는 설문지 작성을 위해 필요한 서비스 항목들을 도출하는데 직접적인 도움이 되었다. 이들을 바탕으로 하여, 실제 응답자들이 우리나라 기록관에서 서비스가 이루어질 수 있을만한거나 혹은 가까운 미래에 이루어져야 한다고

생각할 수 있을만한 항목들을 선정하여 설문지를 작성하였다. 이에 따라 설문지 문항들이 기록정보서비스 전체에 대한 현황을 포괄적으로 파악할 수 있도록 작성된 것은 아니라는 한계가 있다.

이렇게 선정된 설문지의 서비스 항목들은 편의상 크게 세 가지 영역으로 범주화 했는데, 기록관 이용 및 서비스이용 관련 영역, 기록관 온라인 서비스 제공 관련 영역, 전시, 교육, 출판, 상호작용 관련 영역으로 나누었다. 또한 응답자들의 성별, 나이, 근무기관의 종류, 근무기간, 정보공개업무 담당여부, 서비스 분야 업무량, 그리고 계약직 여부 등의 배경정보도 설문 문항으로 작성하였다.

설문지는 먼저 초안을 작성하여, 기록연구사로 5년 이상 근무한 2명을 대상으로 응답을 해 보도록 하였고, 이들과 면담을 통해 같이 설문 문항들을 하나하나 살펴서 수정을 하여 설문지를 확정하였다. 설문지 말미에는 본 연구를 위한 면담 요청을 받아들일 수 있는지에 대해 물어보고, 이에 연락처를 기재한 연구사들을 대상으로 면담을 진행하는 것으로 하였다.

면담조사를 위한 질문지 문항도 담당하고 있는 업무의 종류, 이용자와 이용요구 기록의 종류, 검색도구 및 웹사이트 활용 여부, 서비스 제공 방법, 이용자 서비스 시 어려운 점과 보람된 점, 서비스 업무 수행에 있어서의 문제점과 한계, 가능하다고 생각되는 해결 방안 등을 포함해 작성하고, 이에 대해서도 앞의 기록연구사 2명을 대상으로 시험 면담(pilot interview)을 진행하고, 문항들을 더 이해하기 쉽게 조정하여 수정하였다.

이렇게 작성된 설문 문항들은 Google 문서

(Document)의 양식(form)기능<sup>2)</sup>을 사용하여 설문지로 작성하였으며, 이 설문지는 주어진 웹 주소 링크를 클릭하여 들어오는 사람은 누구나 설문에 답을 할 수 있도록 작성하고(〈그림 1〉 참조), 이 문서의 링크를 포함하는 설문 조사를 시행하였다. 설문 조사 의뢰는 2012년 6월 현재 430명의 회원이 가입해 있는 기록인 메일링리스트와 상당수의 기록전문가들이 가입하여 활동하고 있다고 생각되는 페이스북 기록공동체(2012년 6월 현재 334명의 멤버 활동), 명지대학교 기록정보과학전문대학원 홈페이지, 한국국가기록교육원 홈페이지, 그리고 한국외국어대학교와 중앙대학교 등의 기록관리대학원생과 졸업생이 이용하는 카페 등을 통해 배포하였다.

2012년 7월에 1차 설문조사를 시행하였으나

8월 중순까지의 설문응답률이 저조하여(35명 응답), 같은 방법으로 재 공지를 하여 2012년 10월 중순까지 모두 46명의 응답을 받아 결과를 분석하였다. 흥미로운 점은 35명의 응답을 1차로 분석한 결과와 46명의 응답을 분석한 결과, 서비스의 시행 여부에 대한 응답률이 거의 같음을 발견할 수 있었다. 이를 통해 46명이라는 응답자 수가 적기는 하지만 설문의 응답이 어느 정도는 현황을 반영하는 내용으로 이루어졌다고 짐작할 수 있었다. 그러나 이와 같은 저조한 응답률은 설문 결과를 일반화하기에는 한계가 있으며, 이는 본 연구의 제한점이라고 할 수 있다. 그러나 전반적으로 서비스 현황에 대해 어느 정도는 파악이 된 것이라고 생각되었다.

설문 말미에 넣은 면담 가능 여부에 대한 질

The image shows a screenshot of a web-based survey form. At the top, there is a header with '항목 추가' (Add Item), '테마: Floral', and navigation buttons like '공유', '이메일로 양식 보내기', '응답 보기', and '추가 작업'. The main content area is divided into several sections:

- 질문 (Question):** A text-based question asking for opinions on record management services. Below the question is a Likert scale with five options: '현재 제공하고 있다', '준비하고 있다', '해하려지만 못하 고 있다', '제공 답변유무(모르겠 다)', and '불가능하다'.
- 확인란 (Checkboxes):** A section with a title '응 안내 브로서/책자/ 목록에서 선택' and a grid of radio buttons for selection.
- 점수 범위 선택 (Rating Scale):** A section with a title '에서 이용자 면담 서비 스 제공' and a grid of radio buttons.
- 기타 (Other):** A section with a title '안 내외부 이용자 정보 등록 활용' and a grid of radio buttons.
- 페이지 나누기 (Page Navigation):** A section with a title '개 기록물 복사서비스 제공' and a grid of radio buttons.

Below the grid, there are four numbered questions with dropdown menus:

2. 귀하의 성별을 선택해 주십시오. \* (여성)
3. 귀하의 소속 근무처의 종류를 선택해 주십시오. \* (중앙행정기관)
4. 귀하의 고용 형태를 선택해 주십시오. \* (정규직)

At the bottom, there is a note: '근무처가 기타인 경우 유형을 적어주시기 바랍니다.' (If your workplace is 'Other', please specify the type.)

〈그림 1〉 설문문항의 작성 방법과 작성된 설문 일부

2) 2012년 9월 이후 Google 문서는 Google 드라이브(Drive)로 바뀌었다. Google의 양식(form)기능은 설문지를 작성할 수 있는 기능들을 포함하고 있어, 텍스트 및 단락 텍스트, 선택형 질문, 확인란, 목록에서 선택 등의 옵션을 주어 설문을 다양하게 작성하도록 하고 있다. 이는 〈그림 1〉의 왼쪽 위에 항목추가 옵션에서 확인할 수 있다.

문에는 응답자 중 16명이 응하겠다고 답하였으며, 이들 중 석 달 미만 근무한 자원자 한명을 제외하고 15명에 대해 면담을 진행하였다. 두 명은 서면으로 면담을 진행하고, 1명은 대면 면담을 진행하고 나머지는 전화 면담을 진행하였다. 면담이 진행된 경우는 대체로 짧은 경우는 30분, 길게는 1시간가량 소요되었으며, 면담의 전 과정은 응답자들의 동의를 얻어 모두 녹음을 하였다. 녹음된 내용은 연구보조원 2명에 의해 다 워드파일로 녹취되었으며, 이는 다시 원래 질문지에 있던 항목별로 엑셀 파일에 정리되고 분석되었다. 본 논문에서 분석하고 인용한 글 다음의 괄호 안에 제시한 응답자 번호는, 면담 순서대로 각 응답자에 일련번호를 부여한 것으로, 인용의 신뢰도를 높이기 위하여 제시하였다.

#### 4. 기록관 서비스 현황

##### 4.1 웹 설문지 응답 결과

먼저 웹 설문지에는 46명이 응답을 하여 응답률은 매우 저조한 편이었는데, 설문지의 기타 문항에 남겨진 글들로 미루어볼 때, 기록관에서 실제 서비스를 잘 시행하지 못하고 있어서 설문조사에 참여하지 않은 것이 그 이유로 판단되었다. 전체 46명의 응답자를 근무기관별로 살펴보면 중앙행정기관이 7명(15%), 지방자치단체가 17명(37%), 교육청이 6명(13%), 헌법기관이 2명(4%), 공기업 4명(9%), 대학이 7명(15%), 민간영역(교회 등)이 3명으로 나타났다. 이중 정규직은 28명(61%), 나머지 18명(39%)은 비정

규직이었다. 기록전문가로 경력은 5년 이상이 10명(22%), 3년 이상 5년 미만이 5명(11%), 1년 이상 3년 미만이 18(39%), 1년 미만이 13명(28%)이었다. 성별은 여성이 22명(48%), 남성은 24명(52%)이었다(<표 1> 참조).

<표 1> 응답자 배경

| 배경             | 종류            | 응답자수 | 백분율 |
|----------------|---------------|------|-----|
| 근무<br>기관<br>유형 | 중앙행정기관        | 7    | 15% |
|                | 지방자치단체        | 17   | 37% |
|                | 교육청           | 6    | 13% |
|                | 헌법기관          | 2    | 4%  |
|                | 공기업           | 4    | 9%  |
|                | 대학            | 7    | 15% |
| 정규직<br>여부      | 민간영역(교회 등)    | 3    | 7%  |
|                | 정규직           | 28   | 61% |
| 연령대            | 비정규직          | 18   | 39% |
|                | 20대           | 7    | 15% |
|                | 30대           | 30   | 65% |
| 경력             | 40대           | 9    | 20% |
|                | 5년 이상         | 10   | 22% |
|                | 3년 이상 - 5년 미만 | 5    | 11% |
|                | 1년 이상 - 3년 미만 | 18   | 39% |
| 성별             | 1년 미만         | 13   | 28% |
|                | 여성            | 22   | 48% |
|                | 남성            | 24   | 52% |

이들 중 정보공개업무를 담당하는 응답자와 담당하지 않는 응답자 수는 동일하여, 각각 23명씩(50%)으로 나타났다. 또 업무 중 서비스 담당 비중에 대해서는, 일주일이나 한 달 업무량을 기준으로 하여 본인이 담당하는 업무를 100%로 볼 때 정보공개나 서비스 관련 업무가 차지하는 비중이, 어렵짐작하여 50%정도(60% 1명 포함)라는 응답이 7명(15%), 20-30%정도가 11명(24%), 10%정도가 14명(30%), 그 미만이 14명(30%)으로 나타났다. 이후 15명에 대한 심

층 면담 결과를 보면 많은 시간을 기획, 정리, 평가/폐기 업무에 쏟는다고 한 것으로 미루어, 업무 전체 비중에서 서비스나 정보공개 관련 업무 비중이 대부분 낮고 기록전문가들이 서비스에 시간과 노력을 많이 할애하지 못하고 있음을 알 수 있었다.

실제적으로 서비스 시행 여부와 인식에 관한

문항에 대한 응답 중에서는, 먼저 전체적으로 응답자 중 40% 이상이 현재 제공하고 있다고 응답한 서비스는 다섯 가지였는데, 이를 영역별로 알아보면 다음과 같다(〈표 2〉에서 회색 셀 참조). 먼저 기록관 이용 및 서비스 운용관련 영역에서는 이용자들에 기록물 복사서비스 제공 (31명, 67%), 소속 기관 및 관련기관 기록물관

〈표 2〉 서비스 시행 여부 및 인식

| 구분                        | 서비스 종류                             | 현재 제공 |     | 준비(계획 중) |     | 해야 하지만 못하고 있음 |     | 기록관에서 제공 불가능 |     |
|---------------------------|------------------------------------|-------|-----|----------|-----|---------------|-----|--------------|-----|
|                           |                                    | 응답자 수 | 백분율 | 응답자 수    | 백분율 | 응답자 수         | 백분율 | 응답자 수        | 백분율 |
| 기록관 이용 및 서비스 운용 관련        | 이용자들에 기록물 복사서비스 제공                 | 31    | 67% | 1        | 2%  | 8             | 17% | 6            | 13% |
|                           | 소속 기관 및 관련기관 기록물관리자 교육             | 29    | 63% | 8        | 17% | 6             | 13% | 3            | 7%  |
|                           | 열람실 공간 확보 및 열람서비스 제공               | 24    | 52% | 5        | 11% | 14            | 30% | 3            | 7%  |
|                           | 기록관에서 이용자 면담 서비스 제공                | 13    | 28% | 1        | 2%  | 19            | 41% | 12           | 26% |
|                           | 외부이용자 이용제한 혹은 등록 후 이용 가능           | 12    | 26% | 5        | 11% | 10            | 22% | 16           | 35% |
|                           | 서비스 규정이나 지침, 매뉴얼 작성 및 활용           | 10    | 22% | 10       | 22% | 22            | 48% | 3            | 7%  |
|                           | 소속기관 내·외부 이용자 정보 등록 활용             | 9     | 20% | 4        | 9%  | 17            | 37% | 13           | 28% |
|                           | 기록관 이용안내 브로슈어/책자/복사물 구비            | 7     | 15% | 3        | 7%  | 24            | 52% | 12           | 26% |
| 기록관 온라인 서비스 제공 관련         | 이용자 분석, 통계 작성 및 결과 활용              | 7     | 15% | 4        | 9%  | 26            | 57% | 7            | 15% |
|                           | 웹사이트에서 정보공개 접수                     | 24    | 52% | 3        | 7%  | 6             | 13% | 8            | 17% |
|                           | 이메일, 인터넷 게시판을 이용한 정보제공 요청 접수운영     | 15    | 33% | 1        | 2%  | 12            | 26% | 13           | 28% |
|                           | 웹사이트에 기록관의 위치, 조직, 이용안내 및 FAQ 등 제공 | 14    | 30% | 3        | 7%  | 18            | 39% | 10           | 22% |
|                           | 웹사이트에서 보유(소장) 기록물 검색 서비스 제공        | 13    | 28% | 6        | 13% | 18            | 39% | 8            | 17% |
|                           | 기록물 검색 시 키워드 검색/상세 검색 가능           | 12    | 26% | 6        | 13% | 13            | 28% | 14           | 30% |
|                           | 웹사이트에서 보유(소장) 기록물 원문(일부 포함) 제공     | 9     | 20% | 4        | 9%  | 16            | 35% | 16           | 35% |
| 기록물 검색 시 계층별, 카테고리별 검색 가능 | 8                                  | 17%   | 6   | 13%      | 19  | 41%           | 12  | 26%          |     |
| 전시, 교육, 출판, 상호 작용 관련      | 내부이용자들과 메시지를 이용한 질의응답 및 정보제공 요청 접수 | 21    | 46% | 1        | 2%  | 11            | 24% | 13           | 28% |
|                           | 기록물 활용 전시회 개최                      | 10    | 22% | 3        | 7%  | 20            | 43% | 12           | 26% |
|                           | 기록정보를 활용한 연구 또는 업무지원서비스 제공         | 9     | 20% | 4        | 9%  | 21            | 46% | 10           | 22% |
|                           | 방문 이용자에 대한 안내 가이드, 오리엔테이션, 교육 시행   | 7     | 15% | 2        | 4%  | 22            | 48% | 13           | 28% |
|                           | 온라인 기록물 전시 또는 콘텐츠 서비스 제공           | 6     | 13% | 4        | 9%  | 22            | 48% | 12           | 26% |

\* 회색셀은 서비스를 현재 제공한다는 응답이 전체 응답의 40% 이상인 경우임.

리자 교육(29명, 63%; 8명은 준비 혹은 계획 중), 열람실 공간 확보 및 열람서비스 제공(24명, 52%), 온라인 서비스 제공 관련 영역에서는 웹사이트에서 정보공개 접수(24명, 52%) 등에 대해 50% 이상의 응답자가 시행한다고 하였다. 그리고 전시, 교육, 출판, 상호작용 영역에서는 21명(46%)의 응답자가 내부이용자들과 메신저를 이용한 질의응답 및 정보제공 요청 접수를 한다고 하여, 기관내부에 한정되기는 하지만 실제 SNS의 활용이 예상보다 활발한 것을 알 수 있었다. 이들을 소속기관 종류로 보면 중앙행정기관 4명(7명 중), 지방자치단체 7명(17명 중), 교육청 4명(6명 중), 대학 4명(7명 중), 민간 2명(3명 중) 등이었고, 6명의 헌법기관이나 공기업은 포함되지 않았다. 그러나 이 SNS 이용 서비스에 대해 거의 반수의 응답자가 현재 제공하고 있다고 답한 데에 비해, 이 서비스가 기록관에서 제공 불가능하다고 한 응답자도 13명(28%)에 이르러 이러한 서비스에 대한 수용성과 실제 서비스에 대해 인식 차이 혹은 업무 환경의 차이가 상당히 있음을 알 수 있었다. 한편 이 서비스에 대해 11명(24%)은 해야 하나 못하고 있다고 응답하였다.

각 영역에서 10% 이상의 응답자가 시행하고 있다고 한 서비스를 알아보면, 먼저 기록관 이용 및 서비스 운용관련 영역에서는 기록관에서 이용자 면담 서비스를 13명(28%)이 제공하고 있다고 하였다. 그러나 이 서비스는 매우 기본적인 서비스임에도 불구하고 12명(26%)은 제공 불가능하다고 응답하고, 19명(41%)은 해야 하지만 못하고 있다고 응답하여 기록관의 상황이 매우 열악하다는 것을 확인할 수 있었다. 외부 이용자의 이용을 제한하거나 혹은 등록 후

이용 가능이라는 항목은 12명(26%)이 현재 시행하고 있다고 했고, 5명(11%)은 준비 혹은 계획 중이라고 하였다. 외부 이용자의 이용 제한이나 등록 후 이용은 기록정보서비스가 기록의 보존을 염두에 두고 훼손 등에 대비를 하면서 서비스가 제공되어야 한다는 점에서 서비스 시행에서 중요한 내용으로, 이의 시행 또는 계획을 하는 곳이 40% 가깝다는 것은 매우 고무적인 일이다.

그 외에 서비스 규정이나 지침, 매뉴얼 작성 및 활용도 10명(22%)이 시행하고 있고, 10명(22%)은 준비 중이거나 계획 중이라고 하여 서비스 시행이 앞으로 더 체계적으로 진행될 것으로 보인다. 한편 9명(20%)의 응답자는 소속기관 내·외부 이용자 정보를 등록하고 활용하고 있었으며, 4명(9%)은 준비 중에 있었고, 17명(37%)은 해야 하나 못하고 있다고 한 반면, 13명(28%)은 기록관에서 제공이 불가능하다고 하였다. 이용자 정보 등록을 통해 기록관을 활용하는 이용자의 배경과 기록 이용 목적 등을 이해하면 질적으로 더 우수한 서비스가 가능하다는 점에서 이의 시행이 일부 기관에서 이루어지고 있는 것은 의미 있는 일이다. 그러나 특히 불가능하다는 응답이 많아, 이러한 서비스 시행의 필요성을 더 폭넓게 인식하는 것이 필요하다는 것을 확인할 수 있었다.

또 기록관 이용 안내 브로슈어/ 책자/ 복사물을 구비하고, 이용자 분석, 통계 작성 및 결과를 활용한다는 응답은 각각 7명(15%)씩이었다. 이에 대해서는 50% 넘는 응답자들이 해야 하지만 못하고 있다고 응답해, 현실적으로 서비스 업무 시행이 어려운 현장 상황을 다시 확인할 수 있었다.

기록관 온라인 서비스 제공 관련 영역에서는 33%(15명)의 응답자가 이메일이나 인터넷 게시판 등을 이용한 정보제공 요청 접수 운영을 하고 있고(13명(28%)은 제공 불가능으로 응답), 웹사이트에 기록관의 위치, 조직, 이용 안내 및 FAQ 등 제공도 14명(30%)이 시행하고 있었다(10명(22%)은 제공불가능으로 응답). 인터넷 이용자가 전 국민의 78%인<sup>3)</sup> 우리나라에서, 웹사이트에서 서비스관련 요청을 받고 기록관 정보를 제공하는 가장 기본적인 서비스조차 30% 정도만 시행하고 있으며, 28%와 22%는 불가능하다고 하는 것은 아직 서비스 제공 수준과 환경이 매우 열악하다는 것을 반증하는 것이다.

또 웹사이트에서 보유(소장) 기록물 검색 서비스는 13명(28%)이 제공하고 있고, 기록물 검색 시 키워드 검색/ 상세 검색이 가능하다고 한 응답은 12명(26%)이었으며, 웹사이트에서 보유(소장) 기록물 원문(일부 포함)은 9명(20%)이 제공하고 있고, 기록물 검색 시 계층별, 카테고리별 검색은 8명(17%)이 가능하다고 하였다. 이렇게 대부분의 기관에서 웹사이트에서의 검색서비스나 기록물 제공, 다양한 검색 기능의 제공 등을 많이 제공하지 못하고 있는 현실도 아직 서비스 제공이 갈 길이 멀다는 것을 보여 주고 있다.

한편 전시, 교육, 출판, 상호작용 관련 영역에서는 먼저 기록물 활용 전시회 개최를 10명(22%)이 시행하고 있다고 하였고, 3명(7%)은 준비중이거나 계획 중이라고 했다. 특히 전시회 개최에 대해서는 12명(26%)은 기록관에서 제공이 불가능하다고 답하여 부정적인 응답도 꽤 되는

편이었으나, 20명(43%)은 해야 하지만 못하고 있다고 응답하여, 전시와 관련된 면에 있어서의 기록전문가들의 인식은 상당히 앞서있다고 판단되었다.

또 9명(20%)은 기록정보를 활용한 연구 또는 업무지원서비스를 제공하고 있으며, 4명(9%)은 준비 중에 있었고 21명(46%)은 해야 하나 못하고 있다고 하였다. 기록관들의 서비스 수준은 전반적으로 미흡하나, 40% 이상이 이러한 서비스를 시행해야 함을 인식하고 있다고 한 것으로 미루어, 이러한 적극적인 서비스를 제공할 수 있도록 여러 여건이 개선되어야 한다는 것도 확인할 수 있었다.

한편, 방문 이용자에 대한 안내 가이드, 오리엔테이션, 교육은 7명(15%)이 시행한다고 하였으며, 온라인 기록물 전시 또는 콘텐츠 서비스 제공 등을 시행한다는 응답도 6명(13%)이었다. 이러한 적극적인 확장(outreach) 서비스를 시행하는 곳은 아직 매우 적지만, 그래도 일부에서라도 시행하는 것은 긍정적인 상황으로 보였다.

전반적으로 여러 가지 서비스를 시행한다는 응답은 공공행정기관보다 주로 대학과 민간영역에서 많았다. 예를 들면 기록관에서 이용자 면담서비스를 시행하고 있다고 응답한 전체 13명 중 대학 소속이 4명, 민간영역 소속이 3명으로 나타났고, 외부 이용자의 이용을 제한하거나 등록 후 이용이 가능하다고 응답한 12명 중 대학 소속이 5명, 민간영역이 2명이었다. 물론 대학과 민간영역이 특히 외부 이용자의 이용을 제한하거나 등록 후 기록관을 이용하도록 한다는 것은 당연하다고도 볼 수 있지만, 기록의 보존

3) 한국인터넷진흥원, ISIS 인터넷 통계정보검색시스템, 인터넷 이용자수 및 이용률 2011년 7월 현재(만 3세 이상). <<http://isis.kisa.or.kr/>>.

가치를 존중하며 동시에 등록을 통해 이용자의 배경 정보를 파악하여 더 의미 있는 서비스를 제공할 수 있다는 점에서 공공행정기관도 보다 더 많은 기관에서 이용자들이 등록을 한 후 기록을 활용하도록 하는 것이 바람직할 것이다.

또 한편 기록관 이용 안내 브로슈어나 책자 및 복사물을 구비해 제공하고 있다고 응답한 7명 중 5명이 대학 소속이고 민간영역이 1명이며, 중앙행정기관 소속이 1명이었다. 그리고 웹사이트에 기록관의 위치, 조직, 이용안내 및 FAQ 등을 제공한다고 응답한 14명 중 대학 소속이 6명, 민간영역이 2명이고, 교육청 소속이 5명이었으며, 웹사이트에서 보유(소장) 기록물 검색 서비스를 제공한다고 한 응답자도 13명 중 대학이 5명 민간영역이 2명이었다. 또한 웹사이트에서 보유(소장) 기록 원문을 제공한다고 응답한 9명 중 2명이 대학 소속이고, 민간영역이 3명이었다.

기록물을 활용한 전시회를 개최한다고 한 응답자도 10명 중 5명이 대학 소속, 민간영역이 3명이었으며, 기록정보를 활용한 연구 또는 업무 지원서비스를 제공한다는 응답자도 9명 중 3명이 대학소속, 3명이 민간영역이었다. 온라인 기록물 전시 또는 콘텐츠 서비스 제공을 하고 있다는 응답자도 6명 중 대학 소속이 2명, 민간영역이 2명이며, 대학과 민간영역의 서비스가 중앙행정기관이나 지방자치단체, 혹은 교육청 등의 서비스보다 훨씬 활발한 것으로 나타났다. 이는 보유하고 있는 기록의 종류와 집중적으로 시행해야 하는 업무의 차이 등 다양한 원인에 의한 것으로 판단되었으며, 앞으로 이러한 원인을 이해하여 다른 기록관들의 서비스 개선방향을 검토하는 것도 필요할 것으로 생각되었다.

## 4.2 면담 결과

면담을 진행하고 결과를 분석한 15명 응답자들의 배경을 살펴보면, 연령대는 20대가 1명, 30대 9명, 40대가 5명이고, 여성이 8명, 남성은 7명이며, 정규직이 10명, 계약직이 5명이었다. 또 근무처는 지방자치단체가 6명, 중앙행정기관이 4명, 교육청과 교육지원청이 3명, 헌법기관이 1명, 대학이 1명이었다. 기록전문가로 경력은 5년 이상이 5명, 3년 이상이며 5년 미만이 2명, 1년 이상이며 3년 미만이 7명, 1년 미만이 1명이었다. 2명의 응답자를 제외한 13명의 응답자가 기관에서 혼자 전문가로 기록관리 업무를 전담하고 있었고, 15명 중 7명이 정보공개업무를 담당하고 있었다.

### 4.2.1 이용자 서비스 방법

먼저 응답자들에게 정보공개업무 담당 여부와 관계없이 이용자를 대상으로 서비스를 수행하는지 물었다. 이들은 대부분 이용자 서비스를 내부 이용자에 대해서만 주로 하고 있고, 정보공개 청구를 담당하더라도 외부 이용자들은 주로 최근 생산된 기록에 대한 요청을 하므로, 공개 요청을 받아 주로 처리과로 할당하게 되어 외부인에게 직접 서비스하는 일들은 거의 없다고 하였다. 따라서 외부이용자들에게는 대부분의 기관에서 정보공개 요청에 따라 전자기록은 이메일 등으로 비용 부과 없이 제공하고, 종이 기록은 복사비를 정보공개 수수료에 준하여서 받고 제공하고 있다.

기록관의 이용자들은 별로 많지는 않아도 주로 기관 내에 근무하는 직원들인데, 많은 경우 이용자가 기록관(서고)을 방문해서 기록을 요

청하면 상담을 하고, 목록을 제공하거나, 찾아 주거나 찾도록 도와준다고 하였다(응답자2 등 8명). 또 이용자가 스스로 자료관시스템으로 검색을 해서 원하는 기록을 찾는 방법으로 기록을 활용하도록 하기도 하고(응답자2 등 3명), 혹은 이용자가 직접 기록을 찾아 열람하기도 한다(응답자11, 13). RFID 등을 이용하여 반출을 하여 이용하도록 하기도 하고(응답자10, 14), 또 주제에 맞는 기록을 검색해주는 것을 요청받아 제공하기도 한다(응답자9, 12). 또는 응답자가 따로 관리하는 목록을 이용해서 직원이 원하는 기록과 제일 근접한 기록 몇 개를 추려서 서고에 가서 직접 내용을 확인하고 제공하는 경우도 가끔 있기도 하며(응답자9), 요청을 받으면 다운받아 메신저로 보내주기도 한다(응답자2). 또한 기관은 시스템을 따로 구축하여 내부에 허가를 받은 이용자들은 원문을 바로 사무실에서 검색하여 확인하고 열람할 수 있도록 하고 있다(응답자10).

기록을 가공하여 제공하기도 하는가 하는 질문도 하였는데, 이에 대해서는, 대부분 원문을 바로 제공한다고 하고, 가공하여 제공하기도 한다고 했다. 즉 가끔 요청이 있으면 흠어져 있는 기록을 모아서 제공하기도 하고(응답자12), 또는 엑셀로 정리하거나 가공을 하여 제공하기도 하며(응답자8), 특히 뒷사람에게 가공요청이 들어오면 정리해서 제공하는 일이 있기도 하다(응답자2). 외부인에게도 가끔 여러 부서의 기록을 모아서 제공해야 하는 경우가 있는 경우에는 가공하여 제공하기도 한다는 응답도 있었다(응답자9).

이용자 서비스 제공 정도와 관련된 응답자들의 일부 설명을 인용하면 다음과 같다.

- “내부열람자들은 [목록을 보고 요청하지 않고] 그냥 직접 찾아와요, 이러한 업무에 대해서 기록물이 있는지 무작정 찾아와서 [기록을 찾지], 검색하거나 그러진 않아요.” (응답자13)

〈표 3〉 이용자 서비스 방법

| 구분           | 방법  | 응답자       |
|--------------|---|-----------|
| 내부이용자 서비스 방법 | 이용자가 기록관(서고)을 방문해서 기록을 요청하면 상담하고, 목록 제공하고 찾아주거나 찾도록 도와줌                       | 응답자2 등 8명 |
|              | 이용자 스스로 자료관시스템으로 검색을 해서 원하는 기록을 찾음  | 응답자2 등 3명 |
|              | 이용자가 직접 기록을 찾아 열람   | 응답자11, 13 |
|              | 이용자가 직접 기록을 반출을 하여 이용   | 응답자10, 14 |
|              | 주제에 맞는 기록을 검색해주는 것을 요청받아 제공   | 응답자9, 12  |
|              | 응답자가 따로 관리하는 목록을 이용해서 내부이용자가 원하는 기록과 제일 근접한 기록 몇 개를 추려서 서고에 가서 직접 내용을 확인하고 제공 | 응답자9      |
|              | 다운받아 메신저로 보내주기도 함   | 응답자2      |
| 가공 여부 및 방법   | 시스템을 따로 구축하여 허가받은 이용자들은 원문을 바로 자리에서 검색하여 확인하고 열람                              | 응답자10     |
|              | 흠어져 있는 기록을 모아서 제공   | 응답자12     |
|              | 엑셀로 정리하거나 가공을 하여 제공   | 응답자8      |
|              | 뒷사람에게 가공요청이 들어오면 정리해서 제공  | 응답자2      |

- “대부분 [내부]이용자들은 무조건 직접 와서 [열람]합니다. 외부에서는 ... (중략) [정보공개사이트]에서 각 지자체 문서들 검색이 가능하니까, 그쪽에서 [찾아] 보든지 아니면 그냥 자기 목적에 의해서 이 문서가 있는지 없는지 확인 안하고 목적에 맞는 자료를 요청하는 것 같아요. 그래서 정확하게 원하는 기록을 모르고 있는 경우에는 정보공개 청구가 들어오면 그걸 담당하는 부서가 어딘지 판단[해서] 그 부서에 정보공개 청구가 왔으니까 답변을 해달라고 [요청을 합니다.]” (응답자11)
- “정보공개를 하다보면 자주 [기록을 가공해서 제공]하게 되더라고요. 저희 기관의 어디 한 부서가 아니라 여러 부서 것을 모아야 되는 경우가 많이 있거든요. 해당부서에서 공개해야 되는 정보를 저한테 제공만 해주면 그걸 이제 다 모아서 [가공해서 제공하죠.]” (응답자9)

4.2.2 많이 요청되는 기록의 종류와 요청 부서  
이번에는 많이 요청되는 기록들이 어떤 종류이며 어떤 부서에서 많이 요청하는지 알아보았으며, 이를 기록관 유형별로 정리해보았다. 먼저 내부 이용자들이 많이 요구하는 기록의 종류에 대해 알아보았다.

지방자치단체 소속의 응답자 6명은 많이 요청받는 기록이 주로 업무 증빙 자료라고 하였다. 전에 진행했던 사업 관련 자료(사업부서의 민원 관련 자료 혹은 유사사업에 업무참조용으로 사용할 기록물)(3명), 건축, 건설 공사, 도시계획 관련 자료 및 허가 문서들(3명), 보상 관련 자료, 감사 관련 자료, 예전에 사용했던 지출 결의서, 혹은 조직의 구조변경 전의 조직관련 문서, 그리고 (농림)정책 관련 자료들도 많이 요

청된다고 하였다.

중앙행정기관 소속의 응답자 4명 또한 업무 증빙자료나 업무 참고자료를 많이 들었다. 국회 보고나 국회 요청이 있는 경우 제출 자료(2명), 정책 입안의 근거 자료, 즉 어떤 의견이 나왔는지에 대해 고시되었던 증빙자료, 감사 관련 자료, 지출 증거 자료, 사업자 인허가 자료, 재판 관련 자료, 그리고 인사 관련 자료 등이 많이 이용되는 자료 유형들이었다.

또 교육청과 교육지원청 소속의 응답자 3명도 모두 재정 및 재산관리, 회계자료, 예산관련 기록 등 업무 및 감사 증빙 자료가 많이 요청되는 자료들이라고 하였다. 그리고 개인의 인사카드나 본인 호봉과 관련된 자료 등 인사 관련 기록(2명), 학적부, 생활기록부 관련 기록(2명), 학교 시설 사업 관련 자료 및 학교 시설물 관련 도면(2명)도 많이 요청되며, 학교 설립 및 택지 정리사업 관련 기록물, 학교폭력 관련 기록물이나 관련 정책 자료, 혹은 다문화에 관련된 자료, 학원 관련 증빙 서류, 전임자가 남긴 공문서나 통계간행물 등도 많이 요구되는 기록이라고 하였다. 헌법기관과 대학 소속 응답자는 각각 업무 증빙 자료 및 업무 참고 자료가 많고, '00년사' 등 행사에 필요한 자료가 많이 요구된다고 하였다.

내부에서 기록을 특히 많이 요구하는 부서가 있는가 하는 질문에 대해서, 대부분은 특정 부서에 한정되지 않고 매우 다양하다고 하였다. 그 중에서도 지방자치단체 소속 응답자들은 주로 공사가 많은 부서에서 공사나 건축담당, 건설이나 건설 허가, 도시계획 관련 직원들, 민원담당 직원들이 많다고 하였다(4명). 교육청 소속 한 응답자는 특히 총무과 민원실과 시설과,

〈표 4〉 많이 요청되는 기록의 종류

| 종류            | 소속기관 유형             | 요청 자료 종류                               | 응답자수* |
|---------------|---------------------|--|-------|
| 내부 요청 기록 종류   | 지방자치단체              | 이전에 시행된 사업                             | 3명    |
|               |                     | 건축, 건설 공사, 도시계획 관련 자료 및 허가 문서들         | 3명    |
|               |                     | 보상 관련 자료                               | 1명    |
|               |                     | 감사 관련 자료                               | 1명    |
|               |                     | 지출 결의서                                 | 1명    |
|               |                     | 조직 구조 변경 전의 조직 관련 문서                   | 1명    |
|               |                     | (농림)정책 관련 자료                           | 1명    |
|               | 중앙행정기관              | 국회보고나 국회 요청 관련 제출 자료                   | 2명    |
|               |                     | 재판, 소송 관련 자료                           | 2명    |
|               |                     | 정책 입안의 근거 자료                           | 1명    |
|               |                     | 감사 관련 자료                               | 1명    |
|               |                     | 사업자 인허가 자료                             | 1명    |
|               |                     | 지출 증거 자료                               | 1명    |
|               |                     | 인사 관련 자료                               | 1명    |
|               | 교육청과 교육지원청          | 재정 및 재산관리, 회계, 예산관련 기록 등 업무 및 감사 증빙 자료 | 3명    |
|               |                     | 학교 설립 및 택지 정리사업 관련, 시설물 관련 도면 및 기록     | 2명    |
|               |                     | 인사 관련 기록                               | 1명    |
|               |                     | 학원 관련 증빙 서류                            | 1명    |
|               |                     | 전임자가 남긴 공문서                            | 1명    |
|               |                     | 통계간행물                                  | 1명    |
| 기타 (헌법기관과 대학) | 업무 증빙자료             | 1명                                     |       |
|               | '00년사' 등 행사에 필요한 자료 | 1명                                     |       |
| 외부 요청 기록 종류   | 지방자치단체              | 재산 분쟁 관련 기록                            | 2명    |
|               |                     | 보상과 관련된 기록                             | 1명    |
|               |                     | 저작권 관련 기록                              | 1명    |
|               |                     | 소송 관련 기록                               | 1명    |
|               | 중앙행정기관              | 시민단체 등에서 요구하는 정책 자료                    | 2명    |
|               |                     | 민원이나 허가 신청 등의 관련 자료                    | 2명    |
|               |                     | 업무추진비나 예산 사용처                          | 1명    |
|               |                     | 통계자료                                   | 1명    |
|               | 교육청과 교육지원청          | 학교폭력 관련 기록물, 관련 정책 자료                  | 1명    |
|               |                     | 다문화에 관련된 자료                            | 1명    |
|               |                     | 예전 구입한 물품이나 현재의 물품 관련 자료               | 1명    |
|               |                     | 근무평정 자료                                | 1명    |
|               |                     | 학원 관련 기록                               | 1명    |
|               |                     | 시설 관련 기록                               | 1명    |
|               |                     | 논문 참고용 자료                              | 1명    |
|               | 기타 (헌법기관과 대학)       | 개인적 증빙을 위한 자료                          | 1명    |
|               |                     | 역사자료                                   | 1명    |
|               |                     | 통계자료                                   | 1명    |

\* 응답자의 소속기관 유형별로 정리를 하여, 응답자 신원을 짐작할 수도 있다는 판단 하에 응답자 번호를 밝히지 않는 것이 적절하다고 판단되어 응답자 수만 표시하였음.

인사팀 및 교육협력과 등의 이용자들이 많다고 하였다.

외부 이용자들이 많이 요청하는 기록은 정보 공개를 담당하지 않으면 잘 알기 어려운 측면이 있어 일부만 응답을 하였다. 응답 내용을 소속 기관별로 보면, 군청 시청 등의 지방자치단체에서는 3명이 응답을 하였는데, 특히 재산 분쟁 관련 기록 요청이 많고(2명), 보상과 관련된 기록에 대한 요청도 많다고 했다. 예를 들면 공사 관련하여 땅이 침범되었는데 예전에 허가가 나게 된 경위 관련 기록 요청이 많다고, 또 저작권 관련이나, 음식점이나 본인의 소송관련(소송하는 부분이 합법인지 불법인지 여부) 정보를 얻어 가려고 하는 경우도 많다고 하였다.

한편 중앙행정기관의 기록관 소속인 4명의 응답자들은, 시민단체 등에서 정책 자료를 많이 요청하며(2명), 본인이 관련된 민원이나 허가 신청 등의 관련 자료 요청도 많고(2명), 정책 감시 목적으로 업무추진비나 예산 사용처 관련 자료 등에 대한 공개 요청도 많이 받으며, 통계자료도 많이 요청된다고 하였다.

교육청과 교육지원청 소속의 응답자들은, 예전 구입한 물품이나 현재의 물품 관련 자료를 외부 업체에서 많이 청구하고 있고, 근무평정이나 허가 문서, 시설관련 기록 등에 대한 요구도 많이 있다고 하였다. 또 논문 참고용으로 사용하려고 자료를 청구하기도 한다고 했다. 헌법기관과 대학 소속 응답자는 개인적 증빙을 위한 자료나, 역사자료와 통계자료를 많이 요청받았다고 하였다.

응답의 예를 자세히 옮겨 보면 다음과 같다.

- “[외부 이용자들이 많이 요구하는 건] 보상하

고 관련된 것들 하구요. 민원의 소지가 있는, 재산하고 관련된 것들이 있고요. 그리고 공사 관련해서, 예를 들어서 도로가 났는데 자기들 땅을 더 침범했다.(중략) 그 당시에 어떻게 허가가 났는지, 이런 걸 물어보는 사람들도 많더라고요.” (응답자8)

- “[외부 이용자들은] 현황 같은 걸 많이 물어보 시더라고요, 음식점이라든지 ... 소송 걸려있는 것 ... (중략) 정보를 많이 얻어가려고 하시죠, 소송을 하는 부분이 불법인지, 합법인지 ... ” (응답자12)

한편 기록관의 이용자 서비스와 관련하여 통계를 작성하고 활용하는지 여부에 대해서도 물어보았는데, 자료관 시스템을 통해서나 정보공개시스템 등을 통해 통계 산출이 가능하다고 4명이 응답하였다(응답자2 등). 일부는 관리대장을 활용하여 통계를 활용하기도 하나(응답자5 등 3명), 일부 응답자들은 통계수요가 발생하여 데이터를 상사들한테 보고하기 위해서나 혹은 사업 필요성에 대한 설득을 위해서 사용을 하기도 한다(응답자2, 10). 통계 산출이 가능한 하나 산출을 하지 않고 있다는 응답도 2명이 하였다(응답자4, 7).

#### 4.2.3 검색 도구 및 웹사이트 활용

다음은 기록을 검색하는 데에 검색도구는 어떤 것을 활용하도록 하는지, 또 웹사이트를 활용하여 검색을 하도록 하고 있는지 등에 대한 질문을 하였다. 내부의 경우 준영구 이상의 기록들은 원문이 자료관시스템에서 검색이 가능하며, 실제 내부 이용자들은 검색에 자료관시스템을 활용하는 경우가 많다고 하였다(응답자2

등 7명). 또는 기록관리시스템에서 이용자 본인이 검색을 하도록 하거나, 검색을 도와서 찾도록 하는 경우도 많았다(응답자1 등 4명). 그러나 기록관리시스템은 느리고 검색 기능이 미비하여, 자료관시스템으로 이용자 본인이 검색을 하거나 혹은 검색을 도와주어 찾도록 한다고 하여(응답자2, 9), 시스템의 한계가 검색 서비스 등 업무 수행에 장애가 되는 것으로 나타났다.

몇 곳의 기록관은 원문 공개가 가능한 기록은 소속 기관의 웹사이트에 문서 목록을 올리고 검색될 수 있도록 하고 있으며(응답자3 등 5명), 웹사이트가 있어도 기록 공개를 웹사이트에서는 하지 않고, 마이크로소프트사의 액세스(Access)를 이용하여 관내에서 검색을 하도록 하는 경우도 있었다(응답자7). 응답자 중에 기록 원문 자체를 웹사이트에 공개한다고 한 경우는 없었다.

비전자 기록은 보존기록물관리대장에서 기록물철명을 엑셀로 관리하면서 검색하도록 하거나(응답자5, 7), 보존기간이 짧은 문서는 엑셀파일로 정리를 해서 검색을 하도록 하기도 하며(응

답자4), 내부 직원들에게 기록 목록을 PDF로 작성하여 나눠주어 이를 통해 기록을 요청하기도 한다(응답자14).

외부 이용자에 대한 서비스는 일반적으로 정보공개 사이트에 목록을 올리고, 공개 요청이 들어오면 해당 처리과에 요청 내용을 배부하여 결과를 제공하도록 하고 있다(응답자2 등 3명). 또 이용자들이 직접 기록관을 방문하여 검색을 하고 열람을 하도록 하기도 하며(응답자7, 10), 일부는 외부 이용자의 요청이 있으면 기록관리시스템을 이용해 검색을 해서 자료 제공을 하기도 한다(응답자1). 또 한 곳은 현재 인사카드 등의 일부 선정된 기록의 종류들에 대해서 DB를 구축하고 있으며, 사진 일부도 DB로 제공하고 있다고 하였다(응답자5).

이와 관련하여 응답자들의 설명을 인용하면 다음과 같다.

- “검색을 할 때, 준영구 이상 되는 문서들 같은 경우는 원문 구축을 해서 자료관시스템에 들

〈표 5〉 검색도구 및 웹사이트 활용

| 종류            | 검색도구 및 검색방법  | 응답자       |
|---------------|--|-----------|
| 내부 검색 및 자료 제공 | 자료관시스템에서 검색 및 원문 열람  | 응답자2 등 7명 |
|               | 기록관리시스템으로 이용자 본인이 검색하거나 검색을 도와주어 찾도록 함                     | 응답자1 등 4명 |
|               | 소속 기관의 웹사이트에 문서 목록을 올림                                     | 응답자3 등 5명 |
|               | 엑셀로 목록 작성 관리해 검색에 활용                                       | 응답자4 등 3명 |
|               | 주제에 맞는 기록 검색 요청  | 응답자9, 12  |
|               | 웹사이트 있으나 웹에 기록물 공개 하지 않음, 기록관 내부에서 MS 액세스(Access)를 이용하여 검색 | 응답자7      |
| 외부 검색 및 자료 제공 | 기록 목록을 PDF로 작성하여 배포  | 응답자14     |
|               | 정보공개 사이트에 목록을 올리고, 공개 요청은 해당 처리과에 배부하여 결과 제공               | 응답자2 등 3명 |
|               | 이용자들이 직접 기록관을 방문하여 검색하고 열람도 함                              | 응답자7, 10  |
|               | 기록관리시스템을 이용해 검색을 해서 자료 제공                                  | 응답자1      |

어가 있는데, 보존기간 짧[은] 문서는 다 엑셀로 정리가 되어있어요, 엑셀[파일]에서 검색을 해서 주고, DB 구축되어 있는 경우는 자료관시스템에 주제어나 검색어 넣고, 아님 부서[명] 넣고 그렇게 해서 검색을 해요.” (응답자4)

- “검색은 거의 없이 그냥 원하는 것을 저한테 얘기를 [하세요]. 기록관리시스템이나 정보 공개시스템을 이용하면 검색을 할 수 있긴 한데요, 전혀 이용하는 사람들이 없어요. (중략) 기록관리시스템이 검색이, 좀 그렇게 좋지 않아요, 제가 따로 관리하는 목록이 있거든요, 목록을 통해서 제가 제일 근접한 것 몇 개를 추려내서 실제로 가서 열어보고 나서, 내용을 확인해서 찾기도 [해요].” (응답자9)

#### 4.2.4 이용자 서비스 관련 어려운 점과 보람된 점

이용자 서비스에 있어 어려운 점과 보람된 점에 대한 질문에서, 우선 어려운 점으로는 이용자들이 막연하고 추상적으로 기록을 요청해서

서비스하기 어렵다는 응답이 여럿 있었다(응답자2 등 5명). 예를 들면 내부에서 메신저, 전화, 메일로 요청을 받는데, 세부적인 팩트를 요구하지만 막연하게 접근하는 경우가 많아 대응이 어렵고(응답자2), 요청할 때 취지를 처음부터 설명하면 검색이 쉽지만, 기록에 대해 상당히 추상적으로 설명하거나 막연하게 결과만 이야기하고 요청할 때에는 기록을 찾아 주기 어렵다고 하였다(응답자7, 9). 또 검색기능의 부족도 지적이 되었는데, 즉 이용자들은 대부분 기록의 정확한 명칭을 잘 모르는데, 찾는 기록이 부정확한 경우 시스템이 내부 직원을 위한 것이다 보니 상세 검색 기능이 부족해 못 찾는 경우도 있어 서비스를 제공하는데 많은 어려움이 있다고 하였다(응답자4, 10).

그리고 이용자가 기록을 찾는데, 정리 등 관리가 잘 안되어서 찾을 수가 없는 상황이 되면 안타깝다는 응답도 있었다(응답자4 등 4명). 또 목록이 있더라도, 내부 이용자들은 주로 건 단위로 기록을 찾고 있으나, 비전자기록은 기록물

〈표 6〉 어려운 점과 보람된 점

| 종류                | 응답  | 응답자       |
|-------------------|---|-----------|
| 어려운 점, 어려운 경우     | 정확한 명칭을 모르고, 막연하고 추상적으로 요청하고, 검색기능도 좋지 않아 찾아주기 어려움      | 응답자2 등 5명 |
|                   | 기록 정리 등 기록관리가 잘 안되어 기록을 찾을 수 없는 상황 발생                   | 응답자4 등 4명 |
|                   | 철명관리라 건 단위 검색 어려움                                       | 응답자5, 13  |
|                   | 업무량이 많아 서비스에 신경 쓸 여유가 없음                                | 응답자5      |
|                   | 본인이 본인의 기록에 대해 가장 잘 안다고 판단하여 대응 어려움                     | 응답자14     |
| 보람된 점, 보람을 느끼는 경우 | 찾기 어려운 기록이나 보존여부가 확실하지 않은 기록, 또는 폐기된 것으로 생각된 기록을 찾아주는 것 | 응답자8 등 4명 |
|                   | 정리와 목록이 잘 되어서 기록을 잘 찾게 되었다는 얘기를 듣는 것                    | 응답자5, 10  |
|                   | 새롭게 시작하는 일에 관련 기록을 찾아줄 수 있는 경우                          | 응답자14     |
|                   | 자료 요청 시 공개되어 있다는 안내를 해 줄 수 있는 경우                        | 응답자2      |
|                   | 본인 업무를 이해하고 힘을 보태주고 기록관리 관련 자문을 구하는 사람들이 늘어나고 있음을 느낄 때  | 응답자6      |

철명으로 관리하고 철제목도 애매한 경우가 많으며, 목록도 정확하게 작성되어 있지 않아서 문서를 건별로 검색할 수 없어 찾아보기가 어렵다고도 하였다(응답자5, 13). 이렇게 관리가 체계화되어있지 않은 상황에서 한 기록관은, 기록의 대출이나 반납이 빈번하다 보니 기록 유실의 위험성도 높아, RFID 사업을 시행하여 기록 하나 하나에 태그를 붙여 대출, 반납될 때 자동으로 체크되도록 하기도 하였다(응답자10). 또 업무량이 많아 이용자 면담에 시간을 할애하여 같이 검색하고 기록을 차분히 찾아볼 수 있는 시간적인 여유가 없다는 점이 안타깝다고 하기도 하고(응답자5), 내부이용자들의 경우 스스로가 자신들의 기록에 대해 가장 잘 안다고 생각을 하고 있다 보니 대응이 어렵다는 응답도 있었다(응답자14).

한편 서비스를 제공하는 데에 있어서 보람된 점이나 보람이 있다고 느낀 경우에 대한 질문에 대해서는, 기록전문가들은 찾기 어려운 기록이나 혹은 폐기된 것으로 생각된 기록을 정리를 통해 찾아주거나(응답자8 등 4명), 정리와 목록이 잘 되어서 기록을 잘 찾게 되었다는 얘기를 들을 때 보람을 느낀다고 하였다(응답자5, 10). 또 요청된 기록이 공개되어 있다고 안내할 수 있는 경우에 보람을 느끼기도 하고(응답자2), 또 본인 업무를 이해하고 힘을 보태주고 기록관리 관련 자문을 구하는 사람들이 점점 늘어나고 있는 것을 느낄 때 보람이 있었다고도 하였다(응답자6).

일부 응답들을 살펴보면 다음과 같다.

- “일단 저는 숙제를 내주는 사람이고, 나머지 직원들은 숙제를 해야 되니까 일단 그걸 너무

귀찮게 생각하기 때문에 호응이 많이 떨어져요. 그래서 이관이나 이런 걸 할 때도, 이관하는 건 60~70% 밖에 안 되고 ... (중략) 바쁘다고 무시해버리는 그런 사람들도 [있어요].” (응답자8)

- “사실, 오시면 많이 찾아 드리고 싶어요, 왜냐면 제 존재 이유가 되는 거잖아요. (중략) 목록도 지금 제대로 안 갖춰져 있는 상태고, 한번씩 [서고에] 오셔서 ... (중략) 오랫동안 찾아요. 그럼 저도 옆에서 같이 찾아드리는데 찾아드리면 되게 좋아하죠.” (응답자12)
- “해방 후부터 지금까지 있던 기록이 창고에 한쪽 구석에 처박혀 거의 바스라진 [상태로] ... 한번 홍수가 나서 떡처럼 변했더라고요. 붙어서 한 장 한 장 떼서 [복원하는] 사업을 [했어요]. (중략) 통합으로 시스템을 고치고, 원문을 검색할 수 있도록 하고, 그걸 바로 자기 자리에서 볼 수 있도록 ... (중략) 정말 편리해졌다고, 그런 애길 들을 때는 보람을 느끼죠.” (응답자10)

#### 4.2.5 기록정보서비스 시행에 있어서의 문제점

기록전문가들에게 기록정보서비스가 잘 시행되지 않는 것은 무엇 때문인지, 서비스를 제대로 시행하려면 어떤 장벽이 있는지에 대한 질문을 하고, 전반적인 제도적 한계나 문제점, 해결해야 할 방안에 대해서도 질문을 하였다. 먼저 서비스 시행과 관련하여서는, 내부의 기록관리에 대한 인식이 부족한 것이 큰 문제라는 응답이 많았다(응답자2 등 8명). 즉 중요하나 급한 것은 아니라고 인식되어(응답자8), 서비스를 잘 제공하기 위한 여건을 마련하기 힘들고, 외사람 등 관련자들에 대한 설득이 매우 어렵다는 것이

〈표 7〉 서비스 제공에 있어서의 문제점

| 문제점  | 응답자       |
|--|-----------|
| 내부의 기록관리에 대한 인식이 부족                                    | 응답자2 등 8명 |
| 혼자서 기록관리 업무를 수행하기 때문에 업무가 과중하고 인력이 부족하여 서비스까지 할 여력이 없다 | 응답자2 등 5명 |
| 기록의 목록작업 등 기록관리가 잘 안되어 있다                              | 응답자4 등 3명 |
| 서비스를 가능하게 하는 시스템과 제도가 부재                               | 응답자1 등 3명 |
| 서비스를 해야 하는지 등 관련된 정보나 이론적 배경 및 지침이 부족                  | 응답자2, 5   |
| 공개 및 비공개 설정을 명확하게 하지 않아 기록의 공개가 어렵다                    | 응답자5, 10  |
| 예산과 여건이 부족하여 서비스를 잘 시행하기 어렵다                           | 응답자7      |
| 공간 확보 및 시설 정비가 선행되어야 할 것                               | 응답자12     |

다(응답자13). 또한 대부분 혼자서 기록관리 업무를 수행하기 때문에 업무가 과중하고 인력이 부족하여 서비스까지 할 여력이 없다는 응답도 많았다(응답자2 등 5명). 즉 업무 흐름에서 마지막에 있기 때문에 업무 추진에서도 후순위로 밀리게 되어버린다는 것이다(응답자15).

또한 서비스를 잘 하기 위해서는 전제조건이 기록관리가 잘되어 있어야 하는 것인데(응답자4), 기록의 목록작업 등 관리가 잘 안되어 어렵다는 응답도 있었으며(응답자4 등 3명), 어떻게 서비스를 시행해야 하는지 등 관련된 정보나 이론적 배경 및 지침이 부족하여 서비스를 잘하기 어렵다는 응답도 있었다(응답자2, 5). 또 서비스를 가능하게 하는 시스템과 제도가 부재하다는 응답도 있었고(응답자1, 3), 비공개되어야 할 기록을 많이 가지고 있는데, 공개 및 비공개 설정을 명확하게 하지 않아 서비스가 어렵다는 응답도 있었다(응답자5, 10). 예산과 여건이 부족하여 서비스를 잘 시행하기 어렵다는 응답과(응답자7) 공간 확보 및 시설정비가 선행되어야 할 것이라는 의견도 있었다(응답자12).

일부 응답들을 살펴보면 다음과 같다.

- “일단은 외부이용자들이 기록물을 이용할 수 있게끔 하는 열람서비스 등에 대해 정책이 있어야 되는데, 저희는 외부이용자들이 기록물을 접할 수 있는 창구가 전혀 없었고요. 그런 제도적 기반이 없는 거죠 ... (중략) 선행과제 [로] 당연히 법제도적 기반이 갖춰져야 될 테고 ...” (응답자1)
- “기록물에 대해서 정리[가] 정확하게 되어있지 않으니깐 서비스를 해주고 싶어도 못하는 그런 한계가 있는 게 첫 번째 문제구요. 그리고 그렇게 했을 때 업무량이 감당할 수 없을 거라는 부담이 ... (중략) 정보를 공개한다는 것 자체에 대해서 모든 기관은 다 어느 정도의 거부감이 있잖아요. ... 적극적으로 드러내놓지 않으니깐요.” (응답자9)

## 5. 결론 및 시사점

본 연구는 기록관에 근무하는 기록전문가들을 대상으로 웹을 활용한 설문과 면담을 통하여 기록관에서 제공되는 서비스의 종류와 현황을

과약해보고, 이용자들이 요구하는 기록의 유형과 제공되는 검색도구 종류 및 이용자 서비스를 제공하는 데 있어서의 문제점과 한계 등에 대해 알아보았다. 46명의 응답을 받아 분석한 설문조사 결과, 예상했던 대로 이들은 서비스 관련 업무에는 많은 시간과 노력을 경주하지 못하고 있었다. 여러 가지 종류의 서비스 중에서 기록 복사서비스나 열람실에서의 서비스 등 기본적인 서비스조차 제공하지 못하는 경우가 40% 내외인 것으로 볼 때, 전반적으로 서비스가 매우 열악하며 적극적인 서비스는 아직 요원하다는 것을 알 수 있었다.

그러나 기관 내부에 한정되기는 하지만 46%의 응답자가 내부이용자들과 메신저를 이용한 질의응답 및 정보 제공 요청을 접수한다고 하여, SNS의 활용이 상당히 높게 나타난 것은 고무적인 일이다. 이는 기록정보서비스에 정보기술이 활용될 여지가 많다는 것을 보여준 것이며, 따라서 다양한 새로운 정보기술을 기록관리에도 적용해야 한다는 것을 기록전문가들이 더 많이 인지하고 적극적으로 활용하도록 안내와 교육이 이루어져야 한다는 것도 보여준다.

전반적으로 볼 때 응답자들은 여러 가지 다양한 서비스들이 기록관에서 제공되어야 한다는 인식은 많이 가지고 있다고 볼 수 있었다. 또한 많지는 않아도 20% 이상의 기록전문가들이 전 사회 개최도 하고, 웹사이트에서 원문 제공을 하고 있는 등 적극적인 서비스를 시행하는 것은 고무적인 결과라고 할 수 있겠다.

또 한 가지 주목할 만한 결과는 전반적으로 여러 가지 서비스를 시행한다는 응답이 공공행정기관보다 대학과 민간영역에서 많았다는 것이다. 이는 대학과 민간영역에 독특한 수집 기

록이 많고 기록의 종류가 다양하다는 특징과, 이관, 평가, 폐기 등의 업무가 공공행정기관 기록연구사들의 주 업무가 됨에 따라 서비스에 할애할 시간이 그만큼 적다는 것에서 기인한 것으로 판단되었다. 그러나 공공행정기관에서도 서비스를 적극적으로 시행할 수 있도록 여건이 개선되어야 한다는 것을 확인할 수 있었다.

15명의 기록전문가와의 면담 결과에 의하면, 기록관의 이용자 서비스는 기관 내부 이용자에게 대해서만 주로 제공하고, 외부인에게 직접 서비스하는 경우는 거의 없다고 하였다. 그런데 대부분의 기관에서 이용자가 기록관이나 서고를 직접 방문해서 기록을 찾는 상황이었는데, 편리하게 기록을 검색하고 원문을 바로 볼 수 있는 시스템이 되어 있으면 이런 상황은 줄어들 것이라고 판단되었다. 특히 종이 기록은 목록조차 쉽게 검색할 수 없는 경우가 많아 검색 기능의 고도화가 절실한 상황이었다.

또 응답에 의하면, 외부는 물론 내부 이용자들에게도 기록을 모아 가공하여 제공하는 경우는 거의 없는 것으로 나타났다. 이용자들이 일일이 원문을 확인해야만 하는 경우도 많겠지만, 이용자들에게 핵심적이고 꼭 필요한 기록만 정리하여 제공하는 적극적인 서비스가 더욱 확산되어야 할 것이다.

기록관 이용자들이 많이 요청하는 기록 유형에 대해서도 알아보았는데, 대부분 업무 증빙자료나 업무 참고자료를 많이 요청한다고 하였으나, 이용 통계를 작성하고 활용하는 경우는 드물었다. 기록관마다 많이 요구되는 유형의 기록이 다르므로, 통계를 활용하여 기관에서 특히 많이 요구되는 종류의 기록에 대해서는 더 쉽게 검색되고 이용하기 쉽도록 정리를 해야 할 것이며,

보존기간을 확인하여 쉽게 폐기되지 않도록 해야 할 것이다. 또 많이 요구되는 기록은 적극적으로 가공하여 핵심적인 내용들을 쉽게 파악할 수 있도록 콘텐츠화나 특별 목록의 제작 및 배포를 기획하고 제공하는 등, 이용자의 활용에 주목하는 적극적인 서비스를 시행해야 할 것이다.

한편 기록관에서 사용되는 검색도구에 대해서도 알아보았는데, 기록관리시스템의 검색 기능이 미비함에 따라, 기록관들은 현용기록이 검색되지 않는 자료관 시스템을 이용하거나, 또는 종이기록에 대해서는 보존기록물관리대장이나 배포된 목록을 활용함으로써 기록물 검색을 매우 비효율적으로 하고 있었다. 또 외부이용자들은 대부분 정보공개 사이트에 있는 극히 일부분의 목록을 검색하거나, 혹은 기관 웹페이지에 올려져 있는 목록에서 기록을 찾아봐야 하는 등 더 열악한 여건 하에서 기록을 이용하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 서비스 시행에 있어 어려운 점으로 검색기능이 미비해 기록을 찾아주기 어렵다는 점이 많이 지적되었는데, 이를 해결하기 위해서는 기록관리시스템의 검색 기능을 고도화하고 관리 위주의 기능에서 활용성이 제고된 기능으로 업그레이드 하는 일이 매우 시급하다고 판단되었다.

또한 기록의 정리가 잘 안되어 있어 기록을 찾을 수 없는 상황이 발생한다는 응답도 여럿

있었는데, 이는 대부분의 기관에서 기록전문가 한사람이 기록관리의 기획부터 수집, 정리, 평가, 서비스 등 모든 기록관리 업무를 담당하다 보니, 정리를 잘하여 검색이 잘 되도록 할 수 있는 여건이 안 되는 것으로 보였다. 그럼에도 불구하고 이들 기록전문가들은 찾기 어려운 기록을 찾아서 제공하는 일에 큰 보람을 느끼고 있어, 서비스가 잘 시행될 수 있는 환경이 되면 기관에 더 큰 기여를 할 수 있을 것으로 보였다.

응답자들이 볼 때 기록관에서 서비스가 잘 이루어지지 않는 가장 큰 문제는 기관 내부의 기록관리에 대한 인식이 부족한 것, 업무가 과중하고 인력이 부족하다는 것, 그리고 서비스를 가능하게 하는 시스템과 제도가 부재하다는 것이었다. 결론적으로 기록관리 조직이 확충되고 기록전문가의 업무 부담이 줄어야 제대로 서비스가 이루어질 것이며, 시스템의 고도화가 이루어져야 서비스도 더 잘 이루어질 수 있다는 것을 다시 확인할 수 있었다.

기록정보서비스는 우리나라에서 아직 초기 단계에 있다. 이용자들이 기록을 필요할 때 잘 활용하는 것이 기록을 관리하고 보존하는 궁극적인 목적임을 인식하고, 기록전문가도 또 기록전문가들을 키워내는 교육자들도 기록정보서비스가 더 잘 시행될 수 있도록 다각도로 노력해야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

김규환, 장보성, 이현정. 2009. 우리나라 기록관리학 분야의 연구영역 분석. 『한국문헌정

보학회지』, 43(3): 417-439.

김연주. 2009. 아카이브와 박물관의 전시 비교와

- 개선방안. 『한국기록관리학회지』, 9(2): 103-131.
- 김유승. 2010. 아카이브 2.0 구축을 위한 이론적 고찰. 『한국기록관리학회지』, 10(2): 31-52.
- 김유승, 전진한. 2011. 거버먼트 2.0 기반의 공공정보서비스에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 11(1): 47-66.
- 김지현. 2012. 국가기록원 기록정보서비스에 대한 이용자 인식에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 12(1): 167-187.
- 김현지, 이해영. 2009. 웹 기록정보서비스 평가모형 개발과 서비스 평가. 『한국기록관리학회지』, 9(2): 59-78.
- 김희정. 2008. 기록관의 교육서비스 사례유형 연구. 『한국기록관리학회지』, 8(1): 27-43.
- 남재우, 김성희. 2009. 기록정보서비스를 위한 Web2.0 적용에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 43(2): 123-146.
- 서은경, 정경희, 최상희. 2006. 이용자 중심의 기록정보 활용 및 서비스 활성화에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 6(1): 65-92.
- 서혜경. 2010. 국가기록원의 어린이 교육 프로그램 활성화 방안. 『한국기록관리학회지』, 10(1): 141-167.
- 설문원. 2008. 기록정보서비스 전략계획 수립을 위한 기초 연구. 『정보관리학회지』, 25(3): 249-271.
- 심성보. 2007. 교수·학습 자료용 기록정보 콘텐츠 서비스의 구성 및 개발. 『기록학연구』, 16: 201-256.
- 심세현, 이성숙. 2010. 기록물관리기관의 출판서비스 현황과 개선방안. 『한국정보관리학회지』, 163-170.
- 우수영. 2006. 기록정보서비스 활성화를 위한 전자적 질의/응답 기능 개선 방안. 『한국기록관리학회지』, 6(1): 113-136.
- 우지원, 이영학. 2011. 과거사 관련 위원회 기록정보콘텐츠 구축방안 연구. 『한국기록관리학회지』, 11(1): 67-92.
- 이은영. 2011. 교육과정 분석에 따른 교육용 기록정보콘텐츠의 예시 설계. 『한국기록관리학회지』, 11(2): 165-188.
- 이해영 외. 2007. 기록정보서비스의 평가 및 개선 방향. 『한국기록관리학회지』, 7(2): 25-42.
- 이희숙. 2005. 인터넷을 통한 기록관의 서비스 활동에 관한 연구 - 교육·전시 활동을 중심으로. 명지대학교 석사학위논문.
- 전수진. 2008. 보존기록관리기관의 온라인 콘텐츠 유형과 특징. 『한국기록관리학회지』, 8(2): 127-152.
- 장혜란, 이명희. 2008. 지방기록물관리기관을 위한 이용자서비스 모형 개발에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 25(3): 321-338.
- 정경희. 2007. 시장세분화 기반의 기록정보서비스에 관한 고찰. 『한국도서관·정보학회지』, 38(3): 277-296.
- 정경희. 2006. 국가기록원 인터넷 게시판 이용자의 정보이용행태 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 37(1): 283-303.
- 최재혁, 김희섭. 2009. '역대 대통령 웹 기록 서비스'의 이용자 만족도 분석. 『한국기록관리학회지』, 9(1): 77-98.
- 한국인터넷진흥원 ISIS 인터넷 통계정보검색시스템. <<http://isis.kisa.or.kr/>>.
- Allison-Bunnell, Jodi, Elizabeth Yakel, and Janet Hauck. 2011. Researchers at Work:

- Assessing Needs for Content and Presentation of Archival Materials. *Journal of Archival Organization*, 9(2): 67-104.
- Anderson, Ian G. 2004. Are You Being Served? Historians and the Search for Primary Sources. *Archivaria*, 58(Fall): 81-130.
- Caswell, M. 2009. Instant Documentation: Cell Phone Generated Records in Archives. *American Archivist*, 72:1 (Spring/Summer): 133-145.
- Crymble, Adam. 2010. An Analysis of Twitter and Facebook Use by the Archival Community. *Archivaria*, 70(Fall): 125-151.
- Daines III, J. Gordon and Cory L. Nimer. 2009. The Interactive Archivist: Case Studies in Utilizing Web 2.0 to Improve the Archival Experience. [cited 2012. 7.9].  
<<http://interactivearchivist.archivists.org/>>.
- Duff, Wendy M. and Joan M. Cherry. 2008. Archival Orientation for Undergraduate Students: An Exploratory Study of Impact. *American Archivist*, 71 (Fall/Winter): 499-529.
- Duff, Wendy, Barbara Craig, and Joan Cherry. 2004. Finding and Using Archival Resources: A Cross-Canada Survey of Historians Studying Canadian History. *Archivaria*, 58(Fall): 51-80.
- Duff, Wendy, Jean Dryden, Carrie Limkilde, Joan Cherry, and Ellie Bogomazova. 2008. Archivists' Views of User-based Evaluation: Benefits, Barriers, and Requirements. *American Archivist*, 71(1): 144-166.
- Duff, Wendy and Allyson Fox. 2006. You're a Guide rather than an Expert: Archival Reference from an Archivist's Point of View. *Journal of the Society of Archivists*, 27(2): 129-153.
- Krause, Magia Ghetu and Elizabeth Yakel. 2007. Interaction in Virtual Archives: The Polar Bear Expedition Digital Collections Next Generation Finding Aid. *American Archivist*, 70(2): 282-314.
- Krause, Magia. 2010. Undergraduates in the Archives: Using an Assessment Rubric to Measure Learning. *American Archivist*, 73(2): 507-534.
- KS X ISO 15489-1:2007. 문헌정보 - 기록관리 - 제1부: 일반사항.
- Lester, Peter. 2006. Is the Virtual Exhibition the Natural Successor to the Physical? *Journal of the Society of Archivists*, 27(1): 85-101.
- Paulus Jr., Michael J. 2006. Blogging for the Record: A Study of Blogging from an Archival Point of View. *Journal of Archival Organization*, 4(3/4): 31-41.
- Pugh, Mary Jo. 2005. *Providing Reference Services for Archives & Manuscripts*, 2nd ed. Chicago, IL: Society of American Archivists.
- Robyns, M. C. 2001. The Archivist as Educator:

- Integrating Critical Thinking Skills into Historical Research Methods Instruction. *American Archivist*, 64(2): 363-384.
- Rockenbach, Barbara A. 2011. Archives, Undergraduates, and Inquiry-Based Learning: Case Studies from Yale University Library. *American Archivist*, 74(Spring/Summer): 297-311.
- Samouelian, Mary. 2009. Embracing Web 2.0: Archives and the Newest Generation of Web Applications. *The American Archivist*, 72(Spring/Summer): 42-71.
- Theimer, K. 2011. What is the Meaning of Archives 2.0? *The American Archivist*, 74(Spring/Summer): 58-68.
- Yakel, Elizabeth. 2002. Listening to Users. *Archival Issues*, 26(2): 111-127.
- Yakel, Elizabeth and Polly Reynolds. 2006. The Next Generation Finding Aid: The Polar Bear Expedition Digital Collections, Paper Presented at the New Skills for a Digital Era, National Archives, Washington D.C. (31 May-2 June), [cited 2012.6.7].  
<[http://www.azlibrary.gov/diggovt/documents/pdf/8\\_Yakel\\_Reynolds.pdf](http://www.azlibrary.gov/diggovt/documents/pdf/8_Yakel_Reynolds.pdf)>.
- Zhou, Xiaomu. 2008. Student Archival Research Activity: An Exploratory Study. *American Archivist*, 71(2): 476-498.