

ISO 30301 기록경영시스템 표준 인증제도 도입에 관한 인식조사*

김 효 선* · 김 지 현**

1. 서 론
1) 연구의 목적
2) 연구의 방법과 범위
2. ISO 30301 인증제도와 표준
1) ISO 30301 인증제도에 대한 이해
2) ISO 30301 표준의 구조와 내용
3. ISO 30301 인증제도 도입에 관한 인식 조사
1) 데이터 수집
2) 데이터 분석
4. 연구결과
5. 결론 및 제언

* 본 논문은 이화여자대학교 정책과학대학원 기록관리학전공 석사학위논문(2014년 8월)을 수정·보완한 것임.
** 이화여자대학교 정책과학대학원 기록관리학 석사(russet0@naver.com).
*** 이화여자대학교 사회과학대학 문헌정보학 전공 조교수(kim.jh@ewha.ac.kr).
▪투고일 : 2014년 9월 23일 ▪최초심사일 : 2014년 10월 4일 ▪게재확정일 : 2014년 10월 10일.

[국문초록]

ISO 30301 기록경영시스템 표준은 전략적인 기록관리 방안을 제공하여 조직의 성공적인 경영을 지원한다. 국내에서는 해당 표준을 2013년 5월 국가표준(KS)으로 제정하였으며, ISO 30301 표준의 인증제도를 도입하기 위한 움직임이 대두되고 있다.

그러나 인증제도를 도입하기 위해서는 인증 운영체계의 정비는 물론 기록경영에 대한 사회 전반의 공감대를 형성해야 하므로 제도 도입에 대한 심도 있는 검토가 필요하다. 본 연구는 이러한 연구의 필요성에 따라 아직까지 국내에 ISO 30301 인증제도가 도입되지 않은 상황에서, ISO 30301 인증제도 도입에 대한 다양한 이해관계자들의 인식을 조사하는데 그 목적이 있다. 이를 위해 문헌연구와 심층인터뷰를 수행하였다.

첫째, 문헌연구에서는 ISO 30301 표준의 내용 및 구성과 해당 표준에 수반되는 인증제도에 대한 개념을 살펴봄으로써, ISO 30301 인증제도 도입의 필요성을 논의하였다. 둘째, ISO 30301 인증제도 도입에 대한 인식을 조사하기 위해 기록 및 인증제도 관련 업무담당자 5명과 국가기록원 직접관리기관 기록물관리 전문요원 5명을 대상으로 심층인터뷰를 진행하였다. 연구결과는 근거이론방법(grounded theory methodology)을 활용하여 분석하였다.

본 연구는 ISO 30301 인증제도에 대해 관련 전문가들이 인식하는 문제점과 전략을 살펴봄으로써 향후 해당 제도의 도입방안을 구축하는데 유의미한 시사점을 제공할 수 있을 것이다.

주제어 : 기록경영, 기록경영시스템, ISO 30301 표준, 인증제도

1. 서론

1) 연구의 목적

컴퓨터와 정보통신의 발달로 다양한 전자문서들이 기하급수적으로 늘어나고 업무처리 속도가 빨라지면서 조직의 기록관리는 많은 변화를 요구받고 있다. 특히 디지털 정보관리 토대 위에서 업무 프로세스에 따라 생산된 기록물이 조직의 경영성과를 좌우하는 핵심 요인으로 떠오르면서, 기존의 기록물 관리 원칙과 기술에 대한 변화가 대두되고 있다.

이에 따라 조직의 자산이라 할 수 있는 기록을 효율적으로 관리하기 위한 공식적인 지침에 대한 요구가 발생하였다. 그 결과 이러한 지침으로 활용될 수 있는 검증된 도구로 기록관리 방법론과 절차를 제시하는 다양한 표준들이 등장하였다. 그러나 ISO 15489를 비롯한 기록관리 분야 표준들은 기록관리 실무를 용이하게 하는 모범지침을 제시하는 반면 조직의 경영활동과 통합할 수 있는 틀을 제시하지 않고 있어, 기록의 관리라는 협의의 목적 아래 이용되어 왔다. 따라서 기록관리가 경영의 차원에서 수행되지 못하는 문제점이 제기되어 왔다.

이 같은 상황 속에서 국제표준화기구인 ISO 문헌정보 기술위원회의 기록관리 분과위원회(TC46/SC11)는 2011년 11월 SC11 회원국의 만장일치로 기록경영시스템(MSR, Management for Records) 패밀리 시리즈를 국제표준(IS, International Standard)으로 제정하였다. 또한 국내에서는 2013년 5월 30일 기록경영시스템 표준 패밀리 시리즈 중 ISO 30300 표준과 ISO 30301 표준을 각각 국가표준인 『KS X ISO 30300:2013 문헌정보-기록경영시스템-기본사항 및 용어』와 『KS X ISO 30301:2013 문헌정보-기록경영시스템-요구사항』으로 제정한 바 있다.

ISO 30301 기록경영시스템 표준(이하 ISO 30301 표준)은 기록의 생성과 관리를 업무과정의 하나로 보고 이에 대한 전략적인 관리방안을 제공하여 기록을 지식자산으로 활용하는 것을 기본 목적으로 하고 있다. 또한 이 표준은 ISO 9001 품질경영시스템, ISO 14001 환경경영시스템과 같이 조직의 목표를 체계적으로 달성할 수 있도록 설계된 경영시스템의 모델과 구조를 기록관리 분야에 적용한 것이라고 볼 수 있다.¹⁾

특히 이 표준은 최고경영자가 필수적으로 수행해야 할 기록관리 과제를 의무적인 요구사항으로 서술하면서 인증제를 수반하고 있다. 이러한 인증제도는 기록관리 업무가 조직의 경영차원에서 제대로 이루어지고 있는지를 평가하는 기준을 제시할 수 있다. 이는 기록관리 분야의 대표적인 표준인 ISO 15489가 기록관리 실무자를 대상으로 한 권고사항에 그쳤던 것과는 대조적인 특징이다.

기록을 자산으로 활용하여 조직의 성과를 달성하기 위해서는 경영차원에서 기록관리 업무의 절차와 방법론을 제시한 ISO 30301 표준의 적용과 기록경영의 이행 여부를 판단할 수 있는 인증제도가 도입될 필요가 있다. 그러나 이러한 인증제도는 기록관리 분야에 있어 처음 논의되는 개념이며, 이 제도 도입으로 인해 기존의 기록관리체계에 많은 변화가 예상되므로 도입 시기와 대상, 운영체계 등에 대한 면밀한 분석이 필요하다. 특히 ISO 30301 인증제도의 성공적인 도입방안을 이끌어내기 위해서는 해당 제도에 관한 관련 이해관계자들의 인식과 문제점, 전략 등을 구체적으로 분석해볼 필요가 있다. 하지만 현재까지 ISO 30301 표준 및 인증제도의 중요성과 필요성을 바탕으로 도입방안을 논의한 연구들은 많았으나, 해당 제도에 대한 다양한 이해관계자의 의견과 인식을 분석한 연구는 미흡한 실정이다.

본 연구는 이러한 연구의 필요성에 따라 아직까지 국내에 ISO 30301

1) 덤스·한국인정원 컨소시엄, 『기록관리 표준이행 적합성평가절차 구축방안 연구 최종보고서』, 국가기록원, 2011, 17쪽, 107쪽.

인증제도가 도입되지 않은 상황에서, 인증제도 도입 시 고려해야 할 사항을 관련 전문가들의 의견을 바탕으로 고찰하고자 한다.

2) 연구의 방법과 범위

본 연구의 연구방법 및 범위는 다음과 같다. 첫째, 문헌연구를 통해 ISO 30301 표준의 내용 및 구조에 대해 살펴보았다. 아울러 기존 기록관리 표준과는 달리 ISO 30301 표준에 수반되는 ISO 인증제도와 ISO 30301 인증제도의 목적 및 기대효과를 살펴봄으로써, 해당 표준 인증제도 도입의 필요성을 논의하였다.

둘째, ISO 30301 인증제도의 도입과 관련한 인식을 조사하기 위해 ISO 30301 표준에 대한 이론적·실무적 지식을 갖춘 전문가 및 기록물관리 전문요원 10명을 대상으로 인터뷰를 실시하였다. 인터뷰는 4개의 대범주로 구성된 질문지를 바탕으로 반구조화된(semi-structured) 방식으로 1차와 2차로 나누어 진행하였다. 먼저 인터뷰 대상자를 전화로 사전 섭외한 후 1차로 인터뷰 질문지를 이메일로 전달하여 답변을 받았으며, 회신된 답변을 바탕으로 2차로 전화나 방문 인터뷰를 통해 추가적인 정보를 얻었다.

인터뷰 자료는 질적연구방법의 하나인 근거이론방법(grounded theory methodology)의 연구절차에 따라 개방코딩과 축코딩 작업을 통해 분석되었다. 먼저 개방코딩 절차를 통해 공통요소를 추출하여 개념을 명명하고 범주화하였다. 이를 토대로 축코딩 절차를 통해 범주 간 관련성을 파악한 후 중심현상, 인과적 조건, 맥락적 조건, 중재적 조건, 전략, 결과를 페러다임 모형에 근거하여 구조화하였다. 이러한 인터뷰 분석 결과를 바탕으로 기록경영 및 인증제도에 대한 인식 제고방안 및 인증제도 운영체계를 제안하였다.

2. ISO 30301 인증제도와 표준

1) ISO 인증제도에 대한 이해

ISO 30301은 조직 내 기록경영시스템의 적합성을 확인하기 위해 표준의 요구사항 준수 여부를 평가하여 인증을 수여하는 인증제도를 수반하고 있다. 이는 조직이 기록경영을 효과적으로 수행할 수 있는 체계와 절차를 구축하고 있는지 평가할 수 있는 기반이 된다. 이러한 인증제도는 기존 기록관리 분야 표준에서는 존재하지 않았던 개념으로, 기록경영시스템을 수립하기 위해서는 표준의 요구사항과 함께 인증제도에 대한 정확한 이해가 필요하다.

인증 또는 인증제도는 국제 규격 등에서 적합성평가(conformity assessment)라는 용어로 포괄적으로 사용된다. 적합성평가란 제품, 프로세스, 시스템, 사람 또는 기관 등에 대한 규정된 요구사항의 충족여부를 실증하는 활동을 말하며 시험, 검사, 제품인증, 경영시스템인증, 자격인증 등이 포함된다.²⁾ 적합성평가 체계 내 주요 주체는 인정기관과 적합성평가기관이다. 인증기관이 적격한지를 공식적으로 실증하는 제3자 증명 활동을 ‘인정’이라 하고, 규정된 요구사항에 대한 제품, 프로세스, 시스템, 사람 등의 적합여부를 실증하는 제3자 증명 활동을 포괄적으로 ‘인증’이라 한다. 이러한 적합성평가 가운데 하나인 경영시스템 인증은 조직이 특정 경영시스템을 구축하여 이행하고 있음을 제3자인 경영시스템 인증기관이 평가하여 적합함을 실증하고, 인증의 유효성을 위해 지속적인 사후관리 활동을 수행하는 것을 말한다. 여기서 경영시스템은 생산되어지는 제품과 서비스를 포함하여 조직 업무의 일관성과 효율성을 높이는

2) 덤스·한국인정원 컨소시엄, 『기록관리 표준이행 적합성평가절차 구축방안 연구 최종보고서』, 국가기록원, 2011, 55쪽.

문서화된 시스템을 의미한다.³⁾ 이러한 ISO 경영시스템 인증제도는 법률에 의한 규제가 아닌, 경영시스템을 ISO 표준에 따라 인증해주는 민간 주도의 자율적인 임의 인증제도로 운영되고 있다. 이런 의미에서 경영시스템 인증은 일반적으로 시험이나 검사를 통하여 제품에 대해 표준이나 기술규정에 합치 여부를 평가하는 제품인증과는 구별된다.⁴⁾

한편 국내 ISO 경영시스템 인증제도의 운영체계를 살펴보면 <그림 1>과 같다. 먼저 인증제도 업무를 총괄하는 정부는 산업통상자원부로, 인증제도와 관련한 법률 제·개정하여 제도의 기반을 만들고 있다. 기술표준원은 ISO 표준 작업에 직접적으로 참여하고, 한국산업표준(KS)의 제·개정, 인정기관 지도·감독의 업무를 맡고 있다. 인정기관인 한국인정지원센터는 국내 유일의 민간 인정기관으로, 경영시스템 인증·연수기관에 대한 인정업무, 사후관리 등을 통해 실제적인 인증제도를 운영하고 있다. 또한 각 인증기관은 인증을 신청한 조직의 인증 심사와 사후관리를 맡게 되며 국내에는 30여개의 민간 인증기관이 있다. 인증 신청조직은 인증제도를 통해 조직이 인증규격에 따른 경영시스템을 구축하고 이행하고 있다는 것을 실증하게 된다.⁵⁾ 다음으로 심사원 자격 인증기관인 한국심사원자격인증원은 ISO 경영시스템 심사원 자격인증 업무를 관장하는 국내 유일의 기관으로 인증심사원의 자격평가를 관리하고 있다. 또한 인증심사원의 교육 훈련을 담당하는 연수기관은 심사원 자격인증기관의 연수과정의 승인을 받아야 한다.⁶⁾

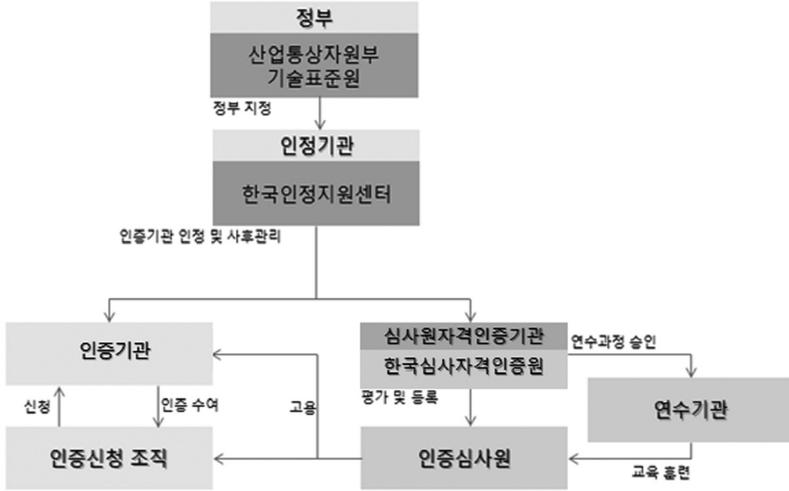
3) 한국인정지원센터. [cited 2014.04.25.] <https://www.kab.or.kr/sys_guide/?CodeFlag=0001>.

4) 홍종인, 『ISO 품질경영시스템 혁신 가이드』, 한국표준협회미디어, 2009, 46쪽.

5) 덤스-한국인정원 컨소시엄, 『기록관리 표준이행 적합성평가절차 구축방안 연구 최종보고서』, 국가기록원, 2011, 79쪽.

6) 한국심사원자격인증원. [cited 2014.05.02.] <http://www.kar.re.kr/certification_01.html?pageID=certification_02>.

〈그림 1〉 국내 ISO 경영시스템 인증제도 운영체계



* 출처 : 딘스-한국인증원 컨소시엄, 『기록관리 표준이행 적합성평가절차 구축방안 연구 최종보고서』, 국가기록원, 2011, 79쪽.

2) ISO 30301 표준의 구조와 내용

(1) ISO 30301 표준의 구조

ISO에서 발행된 경영시스템 표준은 조직의 업무와 특성, 규모 등을 고려하여 조직에 적합한 경영시스템을 구축할 수 있는 최소한의 필수 요건을 제시하고 있다. 이 필수 요건에 따라 경영시스템의 적합성 여부를 판정할 수 있기 때문에 조직의 경영시스템 수립 역량을 보여주거나 외부 기관으로부터의 인증을 취득하는데 활용할 수 있다.⁷⁾ ISO 30301 표준 역시 ISO 9001 표준이나 ISO 14001 표준과 같은 경영시스템

7) 딘스-한국인증원 컨소시엄, 『기록관리 표준이행 적합성평가절차 구축방안 연구 최종보고서』, 국가기록원, 2011, 16쪽.

의 하나로서, 다른 경영시스템들이 포함하고 있는 경영요소를 포함하고 있을 뿐 아니라 패밀리 형태의 구조를 따르고 있다. 한 예로 품질경영시스템 표준의 패밀리 구조를 살펴보면 ISO 9000 표준은 품질경영시스템 기본사항 및 용어정리, ISO 9001은 품질경영시스템 요구사항, ISO 9004는 품질경영시스템 성과개선 지침으로 구성되어 있는 것을 알 수 있다.⁸⁾

이처럼 ISO는 기록, 품질, 환경 등 조직의 다양한 경영기능에 대하여 경영시스템 국제표준(MSS, Management System Standards)을 제정하였다. 이들 표준에는 각각의 경영기능에 대해 성공적으로 조직을 운영, 통제 하는데 필요한 요건과 그 목표를 달성하기 위한 인적, 물적, 기술적 제반사항이 규정되어 있다. 이 같은 내용은 ISO 경영시스템 규격의 정당성 및 개발지침인 'ISO Guide 72'⁹⁾를 통해 파악할 수 있다. 이 지침에서는 PDCA(Plan-Do-Check-Action) 모델과 프로세스(input-output) 접근법에 따른 구조를 제시하였다. 이를 통해 조직의 환경, 리더십, 기획, 지원, 운영, 성과평가, 개선 등 7개 '공통 경영요소'의 내용을 ISO 9001, 14001, 30301 등 모든 경영시스템 표준에 포함할 것을 요구하고 있다. 먼저 PDCA 모델은 계획을 세우고, 세워진 계획을 실행하고, 실천과정을 점검하여 문제가 있으면 개선하는 4단계(Plan-Do-Check-Act)로 구성된 모델이다. <그림 2>에서 제시한 바와 같이 ISO 경영시스템 표준에서는 이러한 PDCA 모델의 모든 단계를 조직 내에 시스템화 하여 실행하도록 함으로써 계획, 실행, 점검, 개선의 과정이 의무적으로 실천될 수 있도록

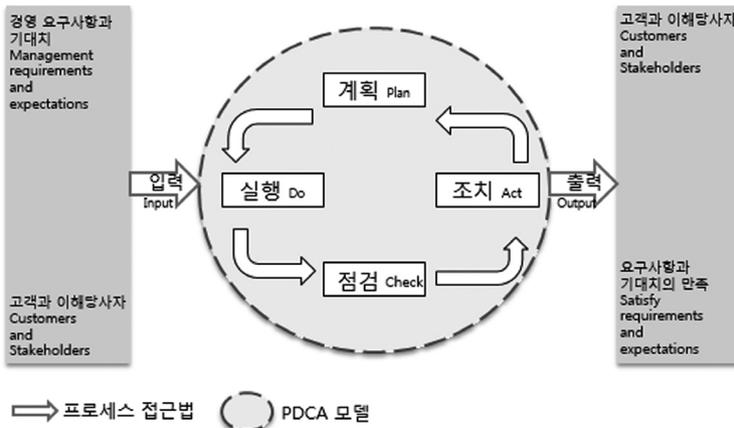
8) 품질경영시스템 표준 시리즈는 초기 개발 당시 ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003, ISO 9004 표준으로 구성되어 있었으나 2000년 개정작업을 거쳐 현재는 ISO 9000과 9001, 9004 표준만을 인정 심사에 사용하고 있다(명지대학교 산학협력단 디지털아카이빙연구소, 『기록경영시스템 인증제 시행 세부기준 개발 사업 최종 보고서』, 국가기록원, 2012, 26쪽).

9) ISO/IEC Guide 72:2001, Guideline for the justification and development of management system standards.

록 하였다.¹⁰⁾

다음으로 프로세스 접근법은 '업무 프로세스 간의 상호작용에 대한 체계적인 파악 및 관리'로 정의되고 있다.¹¹⁾ 여기서 프로세스란 투입을 통해 생산과정을 거쳐 소비자에게 제공되는 산출과정을 갖는 형태를 의미하지만, 단순히 생산물만을 포함하는 것이 아닌 무형적인 서비스 제공의 의미도 포함하고 있다. 이러한 모든 프로세스는 상호 연관성이 있으며, 하나의 프로세스를 통해 얻은 출력(Output)은 다음 프로세스의 입력(Input)이 된다. 이 같은 과정을 통해 입력에 가치를 부가함으로써 목표했던 출력물이 생산되는 것이다.¹²⁾

〈그림 2〉 ISO 경영시스템 모델

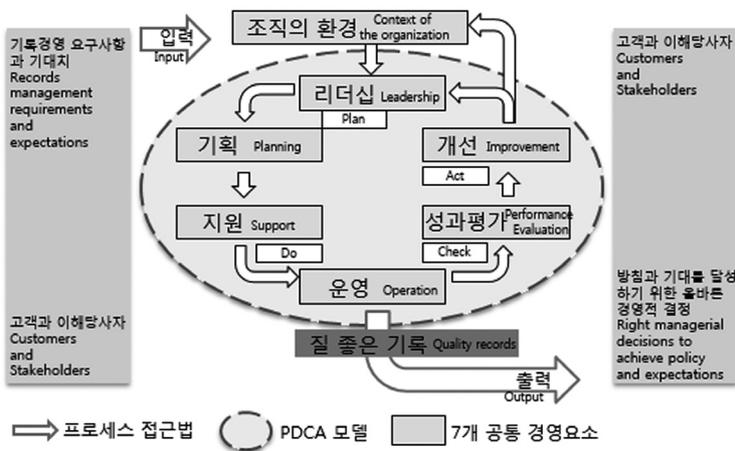


* 출처 : 국가기록원, 『기록관리 국제표준 해설-ISO 30301 문헌정보-기록경영시스템-요구사항』, 국가기록원. 2012, 19쪽 재구성.

- 10) 조송암, 『ISO 30301 기록경영시스템 표준에 대한 지식의 요체』, 딘스 기록경영 연구소, 2013, 10-11쪽.
- 11) KS Q ISO 9001:2009, 품질경영시스템-요구사항.
- 12) 유춘번, 김동진, 「ISO 9000 시스템의 프로세스 접근법이 경영성파에 미치는 영향에 관한 연구」, 『산업경영시스템학회지』 28(4), 산업경영시스템학회, 125쪽.

한편 최근 ISO에서는 그동안 ISO 9001, 14001 등 다양한 경영시스템 표준을 제정하면서 경영시스템 구조와 요구사항 문장 및 용어를 상호 병용 가능하도록 표준화하고 이를 의무적으로 적용하도록 하는 새 모델을 제시하였다(〈그림 3〉 참조). 기록경영시스템은 이러한 새로운 모델을 적극적으로 수용하면서 제정된 최초의 국제표준으로, PDCA 모델과 프로세스 접근법의 융합이라는 기본 구조는 유지하면서도 조직의 환경, 리더십, 기획, 지원, 운영, 성과평가, 개선 등으로 대변되는 7개 공통 경영요소의 준수를 강조하고 있다.¹³⁾ 이 같은 내용은 ISO 경영시스템 표준 제정 작업 지침서인 『ISO/IEC Directives, Part 1, Consolidated ISO Supplement-Procedures specific to ISO』의 ‘Annex SL, Proposals for management system standards’에 규정되어 있다.

〈그림 3〉 기록경영시스템 모델



* 출처 : 딘스-한국인정원, 『기록관리 표준이행 적합성평가절차 구축방안 연구최종보고서』, 국가기록원, 2011, 21쪽 재구성.

13) 조송암, 『ISO 30301 기록경영시스템 표준에 대한 지식의 요체』, 2013, 딘스 기록경영연구소, 13-14쪽.

(2) ISO 30301 표준의 내용

현재 제정된 기록경영표준시스템 표준 시리즈는 2011년에 제정된 ISO 30300 표준과 ISO 30301 표준이다. 『ISO 30302, 문헌정보-기록경영시스템-실행지침』은 2014년 현재 위원회 단계(CD, Committee Draft)에 있으며, 『ISO 30303, 문헌정보-기록경영시스템-감사 및 인증기관 요구사항』, 『ISO 30304, 문헌정보-기록경영시스템-평가지침』은 제29차 국제표준 기록관리 분과회의에서 ISO 30302 표준의 제정 이후로 개발을 연기하기로 결정되었다.¹⁴⁾ 본 연구에서는 제정이 완료된 ISO 30300 표준과 ISO 30301 표준을 토대로 그 내용과 특성을 살펴보고자 한다.

가. ISO 30300

『ISO 30300, 문헌정보-기록경영시스템-기본사항 및 용어』 표준은 『ISO 30301, 문헌정보-기록경영시스템-요구사항』에 적용할 용어와 정의를 기술하고 있다. 또한 기록경영시스템의 사용을 위한 목표를 수립하고, 기록경영시스템의 원칙을 제시하며, 프로세스 접근방법을 기술하면서 최고경영자에 대한 역할 등을 명시하고 있다.

특히 ISO 30300 표준의 2.4 조항에 서술된 기록경영시스템의 기본원칙은 기록관리 업무를 수행함에 있어 중요한 기반으로 활용될 수 있다. 이러한 기록경영시스템의 기본원칙은 구체적으로 (1)고객과 이해관계자에 초점, (2)리더십과 설명책임성, (3)증거에 기반한 의사 결정, (4)전원 참여, (5)프로세스 접근방법, (6)경영에 대한 시스템 접근방법, (7)지속 개선으로 나뉜다. ISO 15489 표준이 제정됐을 때에는 기록관리라는 전문분야를 다룰 때 기초가 되는 원칙이 정의된 바 없었다.¹⁵⁾ 반면 ISO 30300 표준에서는 기록경영시스템 구축을 위한 요구사항 준수에 참고

14) 국가기록원, 『국제표준 기록관리 분과회의 참석 결과보고』, 2013, 국가기록원, 3쪽.

15) 국가기록원, 『기록관리 국제표준 해설 : ISO 30301 문헌정보-기록경영시스템-요구사항』, 2012, 국가기록원, 28쪽.

해야 할 7가지 원칙을 제시하여 기록경영시스템 구축에 이 원칙을 적용할 것을 강조하고 있다. 따라서 기록정책과 목표를 수립하고 이를 달성하도록 조직을 지휘, 통제하기 위해서는 ISO 30300 표준에 제시된 기본 원칙을 상기하여 적용해야 할 것이다.

다음으로 ISO 30300 표준의 핵심은 3.〈용어와 정의〉 조항이라고 할 수 있다. 기록경영시스템 표준의 용어는 대표적인 ISO 경영시스템인 품질경영시스템 표준의 용어 정의와 개념을 그대로 채택하고 있다. 이와 관련해 Cho(2009)는 품질경영시스템과 같은 방식으로 기록경영시스템 표준의 용어를 제정할 것을 권고하였다. 이에 따라 ISO 30300 표준에 제시된 기록(Records), 기록관리(Records Management), 경영시스템(Management Systems), 기록경영시스템(MSR, Management System for Records), 기록시스템(Records System)과 같은 용어는 품질경영시스템 표준의 용어와 같거나 개념적으로 유사한 방식으로 정의되었다.¹⁶⁾ 이처럼 기록경영시스템에서 품질경영시스템이 채택한 용어 정의 방식을 그대로 사용한 것은 기록경영시스템도 ISO 경영시스템의 일부이며, 전문분야만 다를 뿐 조직을 지휘하고 통제하는 절차와 방법론을 제시한다는 점에서 같은 목표를 지향하고 있음을 방증하는 것이다.

나. ISO 30301

ISO 30301 표준은 기록경영시스템의 구축을 위한 요구사항(Requirements)을 다루는 표준이다. ISO 30301 표준의 요구사항은 4.〈조직의 환경〉, 5.〈리더십〉, 6.〈기획〉, 7.〈지원〉, 8.〈운영〉, 9.〈성과평가〉, 10.〈개선〉 조항에 걸쳐 전개되고 있다. 이를 통해 조직 경영차원에서 기록방침을 개발, 지원하여 기록시스템을 설계하고 운영할 것을 요구하며, 기록경영 업무에 대한 성과평가와 지속적인 개선을 강조하고 있다.

16) Song-Ahm Cho, "What is a records management system? : Definitions and Concepts", 『The RMAA Quarterly』, Vol.25-3, 2009, pp.47-48.

한편 기록경영시스템은 ISO/TC46/SC11에 의해 개발된 ISO 15489 표준을 비롯한 관련 기록관리 분야 표준 및 기술보고서들을 참조하여 기록 프로세스와 통제를 설계, 실행, 모니터링, 개선하기 위한 주요한 도구로 활용될 수 있다.¹⁷⁾ ISO 30301 표준의 경영적 요소는 주로 기록관리에 관한 전반적인 사항을 다루고 있는 ISO 15489 표준과 연결할 수 있지만, ISO 23081, 16175 등 세부 기록프로세스와 관련 있는 표준 및 보고서들 과도 간접적으로 연관된다. 이에 따라 ISO 30301 표준의 요구사항과 연결되는 표준 및 보고서들을 기록경영 및 프로세스를 실행하는데 필요한 도구로 활용할 수 있다. 예를 들어 기록의 생산, 획득, 통제의 관점에서 업무과정을 분석하기 위한 지침으로 ISO 26122 표준을 참조할 수 있다. 이처럼 ISO 30301 표준은 ISO 15489를 비롯한 기록관리 분야 표준 및 기술보고서의 내용을 상호 참조하면서 보다 상위 계층에서 포괄적인 내용을 담고 있다.

아울러 ISO 30301의 요구사항들은 기록경영시스템을 수립하기 위한 의무조항으로, 인증제도를 시행할 경우 기록관리 업무의 객관성을 검증 받을 수 있는 기준으로 활용할 수 있다. 특히 조직의 내·외부 환경에 대한 명확한 이해를 바탕으로 기록관리를 수행할 수 있고, 최고경영자에게 경영의 차원에서 기록관리의 목표와 방법론을 적용하도록 설득할 수 있을 것이다. 또한 업무활동 분석을 통해 기록관리 프로세스가 업무 프로세스와 밀접하게 통합될 수 있다. 이밖에도 위기관리, 보안관리 등과 같은 증거 기반 프로세스 영역을 다룸으로써 체계적인 기록관리 업무를 이행할 수 있으며, 평가, 감사, 인증제도에 의해 경영의 차원에서 기록관리가 효율적으로 수행될 수 있을 것이다.¹⁸⁾

17) 『KS X ISO 30301 : 2013, 문헌정보-기록경영시스템-요구사항』.

18) Judith Ellis, "Better Records-Better Business", 국제 기록경영시스템표준 컨퍼런스, 기술표준원, 2009, 59-61쪽.

3. ISO 30301 인증제도 도입에 관한 인식 조사

1) 데이터 수집

(1) 연구대상 및 연구 참여자

본 연구에서는 ISO 30301 인증제도가 아직 도입되지 않은 상황에서 이 제도의 도입과 관련된 문제점 및 효율적인 도입에 필요한 전략에 대한 인식과 의견을 조사하고자 하였다. 이를 위해 ISO 30301 표준에 대한 지식을 갖춘 전문가 그룹과 기록물관리 전문요원 그룹을 대상으로 심층인터뷰를 실시하였다.

첫째, 인터뷰 대상이 된 전문가 그룹으로서 국내 ISO 인증제도 운영체제와 관련해 공식기관이라 할 수 있는 인정기관과 인증기관, 비공식기관인 국가기록원, 컨설팅 업체, 기록경영 관련 민간단체 등 기관별로 업무담당자 1명씩 총 5명이 연구에 참여하였다. 이들은 향후 ISO 30301 인증제도 도입 시 각 기관에서 관련 업무를 수행하게 될 대표적인 실무자이므로, 본 연구의 결과를 도출하는데 적합한 표본이라 할 수 있다.

둘째, 정부산하 공공기관 중 국가기록원이 지정한 직접관리기관에서 근무하는 기록물관리 전문요원을 인터뷰 대상으로 삼았다. 우리나라 공공 기록물관리는 중앙행정기관과 지방자치단체를 중심으로 이루어지고 있지만, ISO 30301 인증제도와 같은 기록경영체제는 행정과 관리기능보다 경영 자주성, 기업적 특성, 업무전문성을 반영한 자율적이고 책임 있는 경영¹⁹⁾이 중심이 되고 있는 정부산하기관에서 적극적으로 논의될 가능성이 크다. 정부산하 공공기관은 국가기관, 지방자치단체 외에 「공공기록물관리법」 시행령 제3조에서 규정하는 대통령령이 정하는

19) 임근혜, 「국가기록원, 공공기관 기록관리 발전을 위한 지원과 협력」, 『기록인』, 16, 2011, 15쪽.

기관이다.²⁰⁾ 정부산하 공공기관은 국민의 일상생활에 필요한 기본적인 재화 및 서비스를 제공하는 사회적 기능을 하고 있는 곳으로, 업무활동의 효율성과 투명성을 보장할 수 있는 체계적인 기록관리체계가 필수적이다. 또한 기관별로 각기 사명과 비전이 다르고 업무 프로세스와 문서 관리체계가 상이하기 때문에 조직 경영의 차원에서 전략적인 기록관리를 수행할 필요가 있다.²¹⁾ 이에 본 연구에서는 정부산하 공공기관 가운데 공기업, 준정부기관, 기타공공기관, 지방공사·공단, 특수법인의 5개 유형을 모두 포함하고 있는 국가기록원 직접관리기관 40곳의 기록물관리 전문요원을 잠정적인 인터뷰 대상으로 삼았다.

이들 40개 직접관리기관을 대상으로 기록물관리 전문요원의 채용 여부를 문의한 결과 32개 기관(2014년 4월 기준)에 기록물관리 전문요원이 배치된 것을 확인하였다. 이어 32개 기관의 전문요원을 대상으로 ISO 30301 표준에 대한 인식 정도와 인터뷰 참여의사를 조사한 결과, 6명의 기록물관리 전문요원이 해당 표준을 잘 알고 있으며 인터뷰에 응할 의사가 있다고 응답하였다. 이들은 강의나 학술논문, 포럼, 공청회 참여 등을 통해 ISO 30301 표준을 처음 알게 되었다고 했으며, 실무적인 관점에서 ISO 30301 인증제도 도입방안에 대한 시사점을 제시할 수 있다는 점에서 적절한 표본이라고 할 수 있다. 이렇게 선정된 6명의 기록물관리 전문요원 가운데 최종적으로 5명에 대한 심층인터뷰가 성사되었다. 연구에 참여한 인증제도 관련 업무담당자와 공공기관 기록물관리 전문요원들을 각각 A와 B로 구분하여 정리하면 <표 1>과 같다.

20) 국가기록원, 『2014년도 정부산하 공공기관 기록물관리 지침』. 국가기록원, 2013, 9쪽.

21) 정기애, 「공공기관 기록관리에 대한 제언」. 『기록인』. 16, 2011, 30쪽.

〈표1〉 심층인터뷰 참여자의 인적 특성²²⁾

구분	소속기관		직위	주요 업무	해당업무 근무경력	최종학력
A1	공 식 기 관	인정기관 (한국인정지원센터)	주임 연구원	인정업무 기획, 연구개발, 심사	9년	법학 석사
A2		인증기관	팀장	신규 표준개발 및 인증사업	20년	화학 학사
A3	비 공 식 기 관	국가기록원	사무관	기록관리 표준업무 기획 및 제도 운영	17년	도서관학 석사
A4		컨설팅 업체	대표	기록경영 컨설팅	12년	기계공학 학사
A5		민간단체	의장	정기적 기록경영 컨퍼런스 개최	1년	기록관리학 박사
B1	국가기록원 직접관리기관 1		기록물 관리 전문요원	기관 내 기록관리 제반업무	5년	기록관리학 석사
B2	국가기록원 직접관리기관 2				3개월	
B3	국가기록원 직접관리기관 3				1년 6개월	
B4	국가기록원 직접관리기관 4				2년 5개월	
B5	국가기록원 직접관리기관 5				3년	

(2) 데이터 수집방법

심층인터뷰는 2014년 4월 23일부터 5월 13일 사이에 인터뷰 참여자별로 1차와 2차로 나누어 이루어졌다. 먼저 1차로 인터뷰 질문지를 이메일로 배포하여 회신을 받은 후 2차로 전화나 방문 인터뷰를 실시하여 상세한 답변을 들었다. 이 때 인터뷰 방식은 준비한 질문 이외의 추가적인 질문을 통해 보다 풍부한 정보를 얻을 수 있는 반구조화된 방식으로 진행하였다.

본 연구에서는 앞서 분석한 기록경영시스템 표준과 인증제도에 대한 이론적인 배경을 기초로 인터뷰 가이드라인을 구성하였으며, 유의미한

22) A1과 A3 기관은 각각 인정업무와 기록관리 관련 정책 전반을 다루는 국내 유일의 기관이므로 실명으로 표기하였다. 그러나 A2, A4, A5의 기관과 같이 연구자가 유사 성격의 기관들 가운데 한 곳을 선택한 곳은 기관명을 익명으로 처리하였으며, 국가기록원 직접관리기관인 B1~B5의 기관명 역시 익명으로 처리하였다.

데이터 수집을 위하여 적극적인 인터뷰 의사를 밝힌 A4, A5 참여자와 각각 사전 토의를 거쳐 질문지를 보완하였다. 그 결과 기록 및 인증제도 관련 전문가(A)와 공공기관 기록물관리 전문요원(B)으로 각각 나누어 <표 2>, <표 3>와 같이 질문지를 구성하였다.

<표 2> 심층인터뷰 질문지의 구성(A)

지표		변수	문항수
공통 질문 문	I. ISO 30301 인증제도 도입의 가치	ISO 30301 인증제도 도입의 필요성, 인증제도 도입에 따른 기대효과 및 문제점, ISO 30301 표준의 차별성	3
	II. ISO 30301 인증제도 도입의 가능성과 시기	국내 ISO 30301 인증제도 도입에 대한 가능성, 인증제 도입의 적절한 시기	2
개별 질문 문	III. ISO 30301 인증제도의 성공적인 운영방안	ISO 30301 인증체계 운영 방향, ISO 30301 표준 및 기록경영에 대한 인식 제고방안, 자율적 인증 취득 활성화 방안, 인증제 도입 전 해결해야 할 선행과제	4
	IV. ISO 30301 인증제도 도입과 관련한 기관의 역할	ISO 30301 표준 및 인증제도와 관련해 진행해 온 업무와 향후 계획	1

<표 3> 심층인터뷰 질문지의 구성(B)

지표		변수	문항수
공통 질문 문	I. ISO 30301 인증제도 도입의 가치	ISO 30301 인증제도 도입의 필요성, 인증제도 도입에 따른 기대효과 및 문제점, ISO 30301 표준의 차별성	3
	II. ISO 30301 인증제도 도입의 가능성과 시기	국내 ISO 30301 인증제도 도입에 대한 가능성, 인증제 도입의 적절한 시기	2
개별 질문 문	III. ISO 30301 인증제도의 성공적인 운영방안	인증제 도입 전 해결해야 할 선행과제, ISO 30301 표준 및 기록경영에 대한 인식 제고방안, 인증제도 관련 인센티브 방안	3
	IV. ISO 30301인증제도 도입의사	ISO 30301 인증제도 도입 시 기록관리 업무에 적용할 의사	1

면담 내용은 연구 참여자의 동의하에 녹음하였으며, 추후 연구 참여

자가 표현한 방식과 내용을 최대한 살려 진사하여 이를 연구 분석의 원 자료(raw data)로 활용하였다. 이를 바탕으로 본 연구에서는 Strauss와 Corbin이 제시한 근거이론방법(grounded theory methodology)의 연구절차에 따라 분석하였다. 근거이론방법은 질적연구방법의 하나로서 체계적으로 수집되고 분석된 자료에서 개념을 도출하여 이론을 유추해내는 과정이다.²³⁾ 근거이론은 특수한 사례나 현상에 대한 이해에 초점을 두는 다른 질적연구방법 이론과는 달리, 연구 참여자들의 관점에 의해 형성된 과정, 행동, 상호작용 등을 수집된 자료에 근거하여 귀납적인 결과를 도출할 수 있다는 점에서 현실성이 높다.²⁴⁾ 연구자가 ISO 30301 인증제도의 도입에 관한 인식을 살펴보고 개념화하기 위해서 근거이론을 택한 이유는 다음과 같다.

첫째, 새로운 기록관리체계라고 할 수 있는 ISO 30301 인증제도에 대한 인식을 조사하기 위해서는 관련 전문가들과의 심층면접을 통한 면밀한 상호작용의 파악이 중요하다. 이에 따라 이론적 근거를 세우고 설문조사를 통해 통계를 내는 연구방법이 아닌, 현장에서의 면접을 통한 연구를 통해 그 실체를 이론적으로 공식화하여 제시하는 근거이론 접근방법이 적절하다.

둘째, 근거이론은 과정이나 단계에 관한 연구에 가장 적합한 방법론이 근거이론이다. 근거이론은 시간에 따른 변화를 허용하고, 인간의 상호작용 내에 존재하는 사회심리적 과정을 탐색하기 위한 연구 방법이라고 할 수 있다.²⁵⁾ 특히 ISO 30301 인증제도를 도입하는 과정에는 기

23) Strauss, A. & Corbin, J, 『Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures for Developing Grounded Theory』, California: SAGE Publications, 1998, 신경림 역, 『근거이론의 단계』, 현문사, 2001, 11-12쪽.

24) Creswell J. W, 『Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches』, California: SAGE Publications, 2007, 조홍식·정선옥·김진숙·권지성 공역, 『질적 연구방법론: 다섯 가지 접근』, 학지사, 2010, 98쪽.

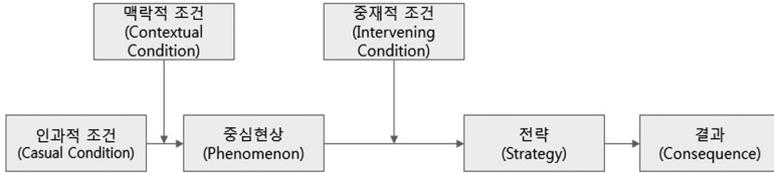
25) 신경림, 조명옥, 양진향 외, 『질적 연구 방법론』. 이화여자대학교출판부, 2004.

존 기록관리체계에 많은 변화를 가져올 것으로 예상되는데, 이와 관련해 다양한 변수를 분석하고 여러 이해관계자들의 인식을 살펴보는 작업이 필요하다. 근거이론방법은 이러한 복잡한 현상과 이에 대한 인과적, 맥락적 조건, 중재적 조건, 전략 등을 공식화하며 다양한 상호작용을 연구하는 정교한 분석틀로서 사용하기 적합하다고 할 수 있다.

Strauss와 Corbin에 따르면 근거이론방법에 기반을 둔 데이터 분석과정은 다음의 세 단계를 거친다. 첫째, 개방코딩(Open Coding)을 통해 수집된 자료에서 개념을 추출하고 추출된 개념들을 범주화한 후 개념화된 자료에서 연구주제와 관련된 ‘중심현상’을 발견하게 된다. 둘째, 축코딩(Axial Coding) 단계를 통해 이전까지 분해되어 있던 자료를 한 범주의 축을 중심으로 재조합하여 각 범주 간 관련성을 파악하게 된다. 범주의 축이란 ‘인과적 조건’, ‘맥락적 조건’, ‘중심현상’, ‘중재적 조건’, ‘전략’, ‘결과’의 6개 패러다임 모형을 의미한다. 여기서 인과적 조건이란 중심현상이 발생하는 데 영향을 미치는 사건이나 계기를 의미한다. 맥락적 조건은 인과적 조건에 의해 중심현상이 일어나는 데 영향을 주는 환경요인을 말한다. 중심현상은 연구와 관련된 집단과 관계되는 중심생각이나 일련의 사건들로 수집된 자료 안에서 발견되는 핵심적인 현상을 의미한다. 중재적 조건은 인과적 조건이 중심현상에 미치는 영향을 완화하거나 변화시키는 요인으로, 전략에 필요한 구조상의 요인이나 전략을 촉진하거나 방해하는 역할을 한다. 이 같은 조건들 가운데 사람들이 겪게 되는 상황, 문제, 쟁점 등을 다루고 조절하고 대처하는 것이 전략이며, 이 전략에 의해 나타난 산물이 결과이다²⁶⁾.

26) Strauss, A. & Corbin, J, 『Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures for Developing Grounded Theory』, California: SAGE Publications, 1998, 신경림 역, 『근거이론의 단계』, 현문사, 2001, 117-122쪽.

〈그림 4〉 근거이론적 패러다임 모형



* 출처 : 최지영, 『근거이론의 개념과 연구방법』, 고려대학교 교육학과 BK21 교육학국 제화사업단, 2011, 3쪽

세 번째, 선택코딩(Selective Coding)을 통해 연구자는 축 코딩 단계에서 발견된 범주들 사이의 상호관련성에 따라 이야기(story line)을 만들고 그에 따른 유형을 분석하면서 중심현상에 대하여 새로운 이론을 제시할 수 있다. 본 연구에서는 이러한 분석의 세 단계 중 첫 번째와 두 번째에 해당하는 개방코딩과 축코딩을 통해 인터뷰 내용을 분석하였다. 세 번째 단계인 선택코딩을 통한 새로운 이론 제시는 ISO 30301 인증제도에 대한 도입방안을 제안한다는 본 연구의 범위를 넘어서는 것이므로 후속 연구과제로 남기고자 한다.

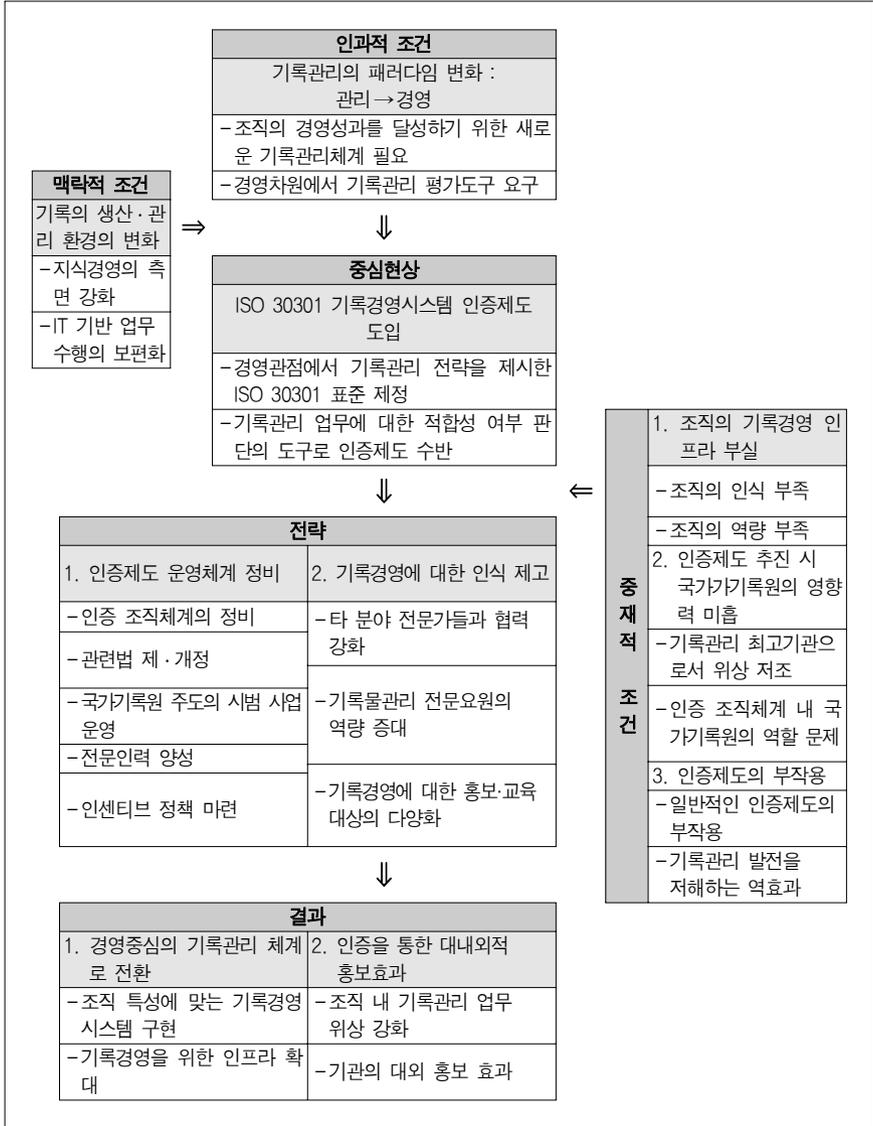
2) 데이터 분석

본 절에서는 ISO 30301 인증제도에 대한 관련 업무담당자 및 공공기관 기록물관리 전문요원들의 인식을 분석하였다. 먼저 심층인터뷰를 통해 수집된 자료를 기반으로 지속적인 비교 작업을 통해 공통요소를 추출하여 개념을 명명하고, 그 개념들을 다시 공통적인 요소로 묶어 하위범주와 상위범주의 순으로 단계적으로 범주화하였다. 이 과정은 핵심범주가 확인될 때까지 계속되며, 이것은 축코딩 단계에서도 반복되었다. 개방코딩 과정 중 자료는 개별 부분으로 분해되어 꼼꼼히 검사된 후 유사성과 차이점을 찾아 비교되었다²⁷⁾. 구체적으로 연구자는

마이크로소프트 엑셀프로그램을 사용하여 다음과 같은 기법과 사고의 과정을 거쳐 코딩을 실시하였다. 첫째, 수집된 전체 전사자료를 의미 있는 구절 단위로 텍스트를 나누었다. 둘째, 인터뷰 원문, 요약, 개념, 하위범주, 상위범주, 패러다임 요소를 기준으로 입력포맷을 만든 후, 먼저 ‘인증제도에 대한 관련 업무담당자’ 5명의 전사자료를 수차례 읽어내려 가며 개방코드를 입력하였다. 셋째, 개념 및 범주화에 유의하면서, 인터뷰 대상자별로 유사한 내용의 개념을 묶고 새로운 내용의 개념을 추가하면서 반복적으로 인터뷰 내용을 정리했다. 넷째, ‘인증제도에 대한 관련 업무담당자’ A그룹의 자료를 코딩하면서 대략적인 축 코드를 도출할 수 있었고, 이 때 새로운 시트를 만들어 축 코딩 과정을 함께 실시하였다. 다섯째, ‘기록물관리 전문요원’ B그룹의 자료를 위와 같은 동일한 과정을 통해 개방코딩과 축코딩을 실시하였으며, 두 그룹의 개방코딩을 통해 나타난 개념 및 범주의 개수와 내용의 일치율을 종합적으로 검토하였다. 이러한 개방코딩을 통한 자료 분석 결과, 최종적으로 52개의 개념과 24개의 하위범주, 10개의 상위범주가 도출되었다. 한편, 근거이론의 축 코딩 단계에서는 개방코딩에서 도출된 범주들을 토대로 패러다임 요소, 즉 중심현상, 인과적 조건, 맥락적 조건, 중재적 조건, 전략, 결과에 따라 연결한다. 각 범주 간의 관련성을 축코딩의 분석적 틀인 패러다임 모형에 근거하여 패러다임 요소별로 구조화하면 <그림 5>와 같다.

27) Strauss, A. & Corbin, J, 『Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures for Developing Grounded Theory』, California: SAGE Publications, 1998, 신경림 역, 『근거이론의 단계』, 현문사, 2001, 92쪽.

(그림 5) ISO 30301 기록경영시스템 인증제도 도입방안의 패러다임 모형



4. 연구결과

근거이론의 분석을 통해 도출된 ISO 30301 인증제도 도입의 패러다임 요소별로 주요 인터뷰 내용을 정리하면 다음과 같다.

1) 중심현상 : ISO 30301 기록경영시스템 인증제도의 도입

근거이론에서 가장 중요한 일은 발견된 범주들 가운데 연구현상을 설명할 수 있는 하나의 중심현상을 발견하는 것이다²⁸⁾. 중심현상이란 분석영역에서 나타난 일련의 작용·상호작용 전략 또는 일련의 관계 작용들에 대한 중심생각이나 사건들로 수집된 자료에서 찾아볼 수 있는 핵심적인 현상을 말한다²⁹⁾. 본 연구에서 중심현상은 ‘ISO 30301 기록경영시스템 표준에 의한 인증제도 도입’으로 나타났다. ‘경영 관점에서 기록관리 전략을 제시한 ISO 30301 기록경영시스템 표준이 제정’되었고, 이와 함께 ‘기록관리 업무에 대한 적합성 여부를 판단할 수 있는 도구로 인증제도가 수반’된 것이다.

28) Creswell J. W, 『Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches』, California: SAGE Publications, 2007, 조홍식·정선옥·김진숙·권지성 공역, 『질적 연구방법론: 다섯 가지 접근』, 학지사, 2010, 37쪽.

29) Strauss, A. & Corbin, J, 『Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures for Developing Grounded Theory』, California: SAGE Publications, 1998, 신경림 역, 『근거이론의 단계』, 현문사, 2001, 116-117쪽.

〈표 4〉 중심현상

패러다임 요소	범주		개념
	상위범주	하위범주	
중심현상 (Phenomenon)	ISO 30301 기록경영시스템 인증제도의 도입	경영관점에서 기록관리 전략을 제시한 ISO 30301 표준 제정	조직전체의 경영과 정책 수립의 관점에서 기술 ISO 경영시스템 구조를 따름 기존 기록관리 분야 표준들과 상호 연계성 강화
		기록관리 업무에 대한 적합성 여부 판단의 도구로 인증제도 수반	의무준수의 표준으로 적합성평가 가능 제3자에 의한 기록관리 업무의 객관성 입증

(1) 경영 관점에서 기록관리 전략을 제시한 ISO 30301 표준 제정

ISO 30301 인증은 해당 표준의 요구사항을 적합하게 이행하였는지에 대한 객관적인 검증이 될 수 있다. 이러한 ISO 30301 표준에 대하여 인터뷰 결과 참여자들은 ‘조직 전체의 경영과 정책 수립의 관점에서 기술’ 되어 기록관리를 경영의 차원으로 이끌 수 있는 표준으로 인식하고 있었다. 이를 구체적으로 살펴보면, 인터뷰 참여자들은 ISO 30301 표준을 기록관리 업무에 적용하면 ‘기록관리에 대한 궁극적인 책임이 조직 전체’로 확대되면서, ‘기록관리의 중요성과 전문성이 강조’될 수 있다고 보았다. 이밖에도 ISO 30301 표준은 ‘기록관리 밖의 다른 실무와의 조화’를 이루며 ‘업무활동에 기록관리가 적용된다’는 점에서 조직 전체의 경영적 관점에서 기술된 표준으로 인식하고 있었다.

A3 : ISO 30301 표준은 기록관리에 대한 궁극적인 책임을 조직 전체에 전가함으로써 조직의 성과를 좌우할 수 있도록 하는 도구예요. 그렇게 하면서 기록관리의 중요성과 전문성을 강조할 수 있기 때문에….

B2 : 기존의 표준들이 기록관리의 내부적인 안정성을 위한 성격이라면 30301은 [...] 기록관리 밖의 실무와의 조화를 이루려고 한다는 점에서 다르다고 생각해요. 기존의 표준들이 기록관리에 업무를 맞추려 했다면 30301은 업무에 기록관리를 맞추려는 것으로 보인다고 할까요?

또한 인터뷰 참여자들은 ISO 30301 표준 구조 자체가 ISO 경영시스템 구조를 따르고 있어 'ISO 9001, 14001과 같은 다른 경영시스템과도 쉽게 연계가 가능'하다고 꼽았다. 실제로 기록경영시스템은 PDCA 모델과 프로세스 접근법을 통합한 ISO 경영시스템 모델의 기본 구조를 유지하고 있으며 경영요소에 대한 더욱 구체적인 서술을 제시하고 있다.

아울러 인터뷰 참여자들은 ISO 30301 표준이 '기존의 기록관리 분야 표준들과 상호 연계성이 강화'되어 기록관리 실무를 훨씬 체계적으로 접근할 수 있다고 인식하였다. 이를 자세히 살펴보면, ISO 30301 표준은 기존의 기록관리 분야 표준 및 기술보고서와 상반되는 것이 아닌, '상호 보완적'인 표준으로 인식하였다. 또 각 표준 및 기술보고서들 간에 '상호 참조·인용'되면서 '긴밀한 연결'을 보이고 있으며, 관련 기준의 내용을 '포괄적'으로 담고 있는 표준으로 생각하였다.

(2) 기록관리 업무에 대한 적합성여부 판단의 도구로 인증제도 수반

ISO 30301 표준에 제시된 요구사항은 권고지침이 아닌 의무조항으로 이루어져 있으며, 이러한 요구사항의 이행을 통해 적합한 인증을 받을 수 있다. 인터뷰 참여자들은 인증제도에 대하여 '의무 준수의 표준으로 적합성 평가가 가능'하다고 생각하였다. ISO 30301 표준은 자체적으로 기록관리에 대한 평가를 위해 적용해 볼 수도 있지만, 권고지침이 아닌 요구사항으로 서술되면서 '의무 준수'의 성격을 띠기 때문에 '기록관리 이행 여부의 적합성을 평가'하는 인증제도를 수반할 수 있다는 것이다.

B5 : 30301 표준에 있는 요구사항들은 모두 의무사항이잖아요. 그래서 이런 것들이 잘 되고 있는지에 대한 평가할 수 있는 측면에서 인증제도가 수반되는 개념이 아닌가 싶어요.

또한 인증은 ‘제3자에 의한 기록관리 업무의 객관성을 검증’할 수 있다는 측면에서 기록관리의 전문성을 강화시킬 수 있는 적절한 도구라고 생각하고 있었다. 심사 또는 평가에는 스스로 자신을 평가하는 제1자 평가와 계약에 의거, 발주자가 계약자를 평가하거나 상급기관이 하급기관을 평가하는 제2자 평가 및 양 당사자가 아닌 제3의 객관적인 외부 기관이 평가하는 제3자 평가의 세 가지 형식이 있다³⁰⁾. 현재 국가기록원의 기록관리 평가제도가 제1자 평가와 제2자 평가가 혼합된 형태이며, 외부 인증기관에 의해 평가하는 ISO 경영시스템 인증의 경우 제3자에 의한 평가에 해당된다.

A2 : 단기적으로 봤을 때 비용을 초래한다고 생각돼서 [인증을] 꺼려할 수도 있어요. 보통 조직은 조직의 생산성, 방향성, 효율성 측면에서 스스로 잘하고 있다고 믿을 수도 있는데 정말 그러한지 제3자의 관점에서 검증 받는 것은 정말 중요하죠.

2) 인과적 조건 : 기록관리의 패러다임 변화

인과적 조건은 ‘중심현상을 일으키거나 발전시키는 사건’으로, 중심현상에 영향을 끼치는 주요 원인이라고 볼 수 있다. 본 연구에서 나타난 인과적 조건은 관리에서 경영으로 기록관리의 패러다임이 변화했기 때문인 것으로 나타났다. 즉, ‘조직의 경영성공을 달성하기 위한 새로운

30) 덤스-한국인정원 컨소시엄, 『기록관리 표준이행 적합성평가절차 구축방안 연구 최종보고서』, 국가기록원, 2011, 186쪽.

기록관리체계가 필요'했으며 '경영차원에서의 기록관리 도구에 대한 요구'가 밀바탕 되고 있는 것이다.

〈표 5〉 인과적 조건

패러다임 요소	범주		개념
	상위범주	하위범주	
인과적 조건 (Casual Condition)	기록관리에 대한 패러다임 변화 : 관리 → 경영	조직의 경영성과를 달성하기 위한 새로운 기록관리체계 필요	조직의 성공을 지원하는 기록관리 기준 필요 거시적 관점에서 기록관리를 다루는 표준 필요
		경영차원에서의 기록관리 도구 필요	기록을 체계적으로 경영하기 위한 시스템 요구 기록관리 업무에 대한 적절한 평가도구 필요

(1) 조직의 경영성과를 달성하기 위한 새로운 기록관리체계 필요

인터뷰 결과 참여자들은 ISO 30301 표준의 제정과 인증제도의 도입에 관한 논의가 이루어진 원인으로, 조직의 경영성과를 달성하기 위한 새로운 기록관리체계가 필요했기 때문이라고 생각하였다. 구체적으로는 먼저, '조직의 성공을 지원하는 기록관리 기준이 필요'했다고 하였다. 기존의 기록관리 분야 표준들은 조직의 경영활동과 밀접하게 연계할 수 있는 틀을 제공하지 못하여 기록을 단순히 '관리'의 대상으로 밖에 생각할 수 없었기 때문에 '조직의 미션, 비전, 목표를 달성'할 수 있는 기록관리 기준이 필요하게 되었다는 것이다.

A4 : ISO 30301은 조직의 성공을 지원하기 위해 만들어진 기록 경영시스템 표준이에요. 기존에 ISO 15489는 전문가를 상대로 기록관리 실무지침만을 다룬 거였는데 이래가지고는 기록관리, 관리만 할 수 있는 거니까... 경영차원에서 기록관리를 하려면 조직의 미션, 비전, 목표를 달성할 수 있도록 이것을 지원하는 기록

관리 기준이 필요한데….

또한 ‘거시적인 관점에서 기록관리를 다루는 표준’이 필요했다는 의견도 있었다. 조직의 입장에서는 기록관리 실무가 조직의 핵심업무에 비해 ‘지엽적’으로 느껴질 수밖에 없으며, 이에 따라 ‘조직 전체에서 거시적인 관점’으로 접근할 수 있는 새로운 표준이 필요하게 되었다는 것이다.

(2) 경영차원에서의 기록관리 도구 필요

아울러 인터뷰 참여자들은 ‘조직 경영의 차원에서 기록관리 평가도구에 대한 필요성’ 역시 ISO 30301 표준의 제정과 인증제도의 도입에 관한 논의가 이루어진 원인이라고 보았다. 먼저 ‘기록을 체계적으로 경영하기 위한 시스템적 접근’이 필요했다는 의견이 있었다. 기록을 ‘정보’로서 경영하기 위해서는 그 절차와 체계를 ‘시스템적으로 접근’해야 하며, ‘인증’은 경영차원에서 기록관리를 평가할 수 있는 도구가 될 수 있다는 것이다.

A2 : 조직은 [기록을] 단순 기록이 아닌 정보로서 체계적으로 경영하기 위한 시스템적 접근이 필요한데… 이것을 인증을 통해 달성할 수 있는 거죠.

또한 ‘기록관리 업무에 대한 적절한 평가 도구가 필요’했다는 의견도 있었다. 이는 ISO 15489 표준을 비롯한 기존의 기록관리 분야들의 표준이 업무 수행의 객관성을 판단할 수 있는 인증이 불가하여 자체적인 실무 적용에 그쳤던 한계와도 연관이 있다. 따라서 기록관리 업무에 대한 ‘적절한 평가를 할 수 있는 평가도구에 대한 요구가 인증제도의 수립으로 이어진 것으로 나타났다.

3) 맥락적 조건 : 기록의 생산·관리 환경의 변화

맥락적 조건이란 중심현상에 영향을 미치는 상황이나 문제들을 생성하는 특수한 조건을 말한다. 즉 전략을 취하게 할 수밖에 없는 일련의 조건들로 중심현상과 관련된 속성이 처해있는 위치라고 할 수 있다³¹⁾. 본 연구에서 나타난 ISO 30301 인증제도 도입과 관련한 맥락적 조건은 기록의 생산·관리 환경의 변화로 크게 조직의 ‘지식경영의 측면 강화’, ‘IT 기반 업무수행의 보편화’를 들 수 있다.

〈표 6〉 맥락적 조건

패러다임 요소	범주		개념
	상위범주	하위범주	
맥락적 조건 (Contextual Condition)	기록의 생산·관리 환경의 변화	지식경영의 측면 강화	기록을 조직의 자산으로 인식 기록·정보 관리가 조직의 성 패를 좌우
		IT기반 업무수행의 보편화	기록관리 절차와 업무 프로세 스의 통합개념 대두 기록의 생산, 유통단계의 제 어 중요

(1) 지식경영의 측면 강화

경영학 분야에서는 기록을 조직의 지식경영(KM) 차원에서 정책과 시스템 구축 전략의 대상으로 인지하고 있으며 지식을 조직의 가치 창출을 위한 중요한 무형자산으로 보고 그에 대한 관리방법론이 다각적으로 검토되고 있다³²⁾. 인터뷰 결과, 참여자들 역시 ‘기록이 조직의 자산으로 인식’되고 있는 측면을 언급하였다. 구체적으로는, 기록은 ‘정보적

31) 박성우, 『사회적기업의 지속발전 모형 탐색 : 근거이론을 적용하여』, 석사학위 논문, 건국대학교 행정대학원, 2011, 81쪽.

32) 정기애, 「기록경영시스템(MSR) 표준 제정에 대비한 기록관리의 발전과제에 관한 연구」, 『한국기록관리학회지』, 10권 2호, 2010, 174쪽.

가치를 지닌 자산'이며 '경영활동에 활용'되면서 '업무의 효율성'을 높이는 역할을 할 뿐만 아니라, 기록 자체가 자산으로서 '조직을 대변하는' 역할도 가능하다고 인식하고 있었다.

A4 : 기록이 정보적 가치를 지닌 자산임을 이해한다면 더 이상 창고에 담아 보존하는 것이 아니라 경영을 위해 적극적으로 활용 되도록 촉진된다는 거죠. 자산이라는 말은 경영을 위한 가치 있는 정보 같은 거니까... [···] 이런 기록들을 활용하면 업무 효율성도 높여주지만, 이게 곧 그 조직을 대변하는 거기도 하니까...

아울러 '기록·정보의 관리가 조직의 성과를 좌우'하는 중요한 역할을 하고 있다는 의견도 나왔다. 특히 최근 빅데이터에 대한 개념의 등장으로 '지식, 정보에 대한 관리방법'이 부각되고 있으며, 이로 인해 '기록관리의 중요성' 역시 커지고 있다는 것이다.

A2 : 전산화된 시스템으로 모든 기록을 생성하고 분석하며 새로운 정보를 획득하는 현재의 빅데이터의 시대까지 오면서 기록과 정보의 관리는 비즈니스 방향성과 조직의 성과를 좌우할 정도로... 중요한 요소가 됐어요.

(2) IT 기반 업무수행의 보편화

IT 기술 변화에 따른 업무 패턴 및 사회 환경의 변화는 모든 조직의 업무방식과 조직형태를 변화시키고 있고, 그에 따른 시스템 재구축 등 업무환경의 변화가 수시로 이루어지고 있다. 이러한 IT 기반에서의 업무활동은 곧 기록의 생산으로 이어질 수 있다³³⁾. 인터뷰 결과 이 같은 IT 기반 업무활동이 보편화된 기록 생산·관리 환경에서는 '기록관리

33) 같은 책, 176쪽.

과정과 업무 프로세스 관리의 통합 개념'과 '기록의 생산과 유통단계의 제어가 중요한 요소'로 인식되고 있었다. 즉, IT 기반의 업무 프로세스 구조에서 실효성 있는 기록관리를 하기 위해서는 '기록의 생산·유통'단계에 대한 '모니터링'에 많은 투자를 해야 하며, 기록관리 절차와 방법론이 '조직 전체의 정책'과 '시스템', '제도', '절차' 등에 반영되어 '업무 프로세스의 통합'이 이루어져야 한다는 것이다.

A5 : 오늘날과 같은 IT 기반의 업무 관행에서 실효적인 기록관리를 하려면 기록의 생산, 유통 단계를 제어할 수 있어야 해요. 그렇지 못할 경우 기록의 4대 품질요소의 확보가 매우 어려워지는데[...] 기록관리의 상당부분을 생산단계와 유통단계에 대한 모니터링에 할애하고 조직 전체의 정책과 시스템에 이 내용이 반영돼야 하죠. 또 조직의 제도나 절차에 반영해야 하고요.

4) 중재적 조건-1 : 조직의 기록경영 인프라 부실

중재적 조건은 전략에 필요한 구조상의 요인이나 전략을 촉진하거나 방해하는 역할을 한다³⁴⁾. 본 연구에서 나타난 중재적 조건은 ISO 30301 인증제도 도입을 위한 전략에 영향을 미칠 수 있는 요인들로 크게 인증 취득을 위한 '조직의 기록관리 인프라 부실', '인증제도 추진 시 국가기록원의 영향력 미흡', '인증제도에 대한 부작용'으로 나타났다.

34) Strauss, A. & Corbin, J, 『Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures for Developing Grounded Theory』, California: SAGE Publications, 1998, 신경림 역, 『근거이론의 단계』, 현문사, 2001, 119쪽.

〈표 7〉 중재적 조건

패러다임 요소	범주		개념
	상위범주	하위범주	
중재적 조건 (Intervening Condition)	조직의 기록경영 인프라 부실	기록경영에 대한 조직의 인식 부족	신규업무에 대한 반발 및 업무적 부담감 인증 취득을 위한 조직 구성원들과의 협력의 어 려움 최고경영자를 설득하는 어려움
		기록경영시스템 운영을 위한 조직의 역량 부족	인력의 부족 기록경영을 위한 내부 절차, 규정 등의 부재
	인증제도 추진 시 국가기록원의 영향력 미흡	기록관리 최고 기관으로서 위상 저조	모든 기관을 통제할 수 있는 권한 없음 법률상 공공영역 이외 에 민간영역 관할 못함
		인증 조직체계 내 국가기록원의 역할문제	인정기관 지정의 문제 인증기관 지정의 문제
	인증제도 도입의 부작용	일반적인 인증제도의 부작용	부실 인증의 우려 인증의 남발 인증 취득 실패로 인한 민원 제기
		기록관리의 발전을 저해하는 역효과	인증지표의 구성에 따라 평가 내용 달라짐 인증제도에 부합하는 기 준 달성 후 그 이상의 발전 노력 없음

(1) 기록경영에 대한 조직의 인식 부족

인터뷰 결과 ISO 30301 인증제도의 도입에 방해가 되는 요소 중에 하나는 인증 취득을 위한 조직 내 기록경영을 수행하기 위한 인프라가 부실하기 때문인 것으로 나타났다. 이와 관련해 ‘기록경영에 대한 조직의 인식이 부족’하다는 점이 문제점으로 꼽혔다. 먼저 기록관리 실무자 차

원의 '신규 업무에 대한 반발 및 업무적 부담감'이 있다는 의견이 제시되었다. 즉, 새로운 인증제도 업무를 조직에서 수행할 경우 '적합하게 구현'될 수 있는지에 대해 실무자의 '업무적 부담'이 있다는 것이다. 또한 '기관장 임기 만료'나 '구조조정'이 일어나는 등 '조직 구조의 변동'이 있을 경우 실무자의 의지와 관계없이 더욱 '신규 업무에 대한 반발'이 일어날 것으로 예상되었다.

B2 : 이게 시기도 잘 타야 해요. 만약에 기관장의 임기가 다 됐을 때나 사정이 좋지 않을 때 이런 새로운 일을 벌일 수 없죠. 실무자의 의지만으로 할 수 있는 건 아니니까요.

B4 : 근데 겁은 나더라고요. [...] 우리 기관에 적합하게 될까 하는 생각도 들고, 그리고 기관마다 새로운 걸 도입하라고 할 때 기존에 있는 것도 잘 못하는 데가 많거든요. [...] 경영에 있어서는 굉장히 좋은 모범이 될 수 있는데 실제로 하기가... [...] 그리고 저희 기관은 또 구조조정이 있거든요. 뭐 새로운 걸 하기가... 이뤄질 수 없죠.

이어 '인증 취득을 위한 조직 구성원들과의 협력에 어려움'이 있을 것이라는 의견이 제기되었다. 현재 조직 구성원들의 '기록관리에 대한 인식이 저조'하며, '업무 부담감'을 안길 수 있어 협조가 어려울 수 있다는 것이다.

B1 : 직원들이 얼마나 협조적일지 그게 좀 변수가 될 수 있을 것 같아요. [...] 대부분의 직원들은 기록관리를 문서수발신에 국한되는 것으로 생각하고, 본인 업무 외에 가중되는 귀찮은 업무라는 인식이 팽배해서...

또한 ISO 30301 인증이 최고경영자의 의지가 가장 큰 요인인 만큼 '최고경영자를 설득하는 어려움'도 중요 요인으로 나타났다. 최고경영자에게 '기록관리의 책임'을 전가하는 것이 현실적으로 어려우며, 성과 창출이 우선시 되는 조직에서는 최고경영자에게 '정성·정량적 수치'를 계산할 수 없는 '기록경영의 가치'를 설명하기 힘들다는 의견이 제기되었다.

A3 : 층층이 쌓여있는 관리자 레벨로까지 기록관리의 책임을 전가한다는 것이 현실적으로 매우 어렵죠. 예를 들어 안행부 같은 중앙부처는 장관이 기록관리에 대한 전체 방침을 정하고 안행부를 MSR 방식대로 운영해야 하는데 현실적으로 적용이 힘들 겁니다.

A4 : 결국 인증제도 운영 여부는 기관장의 의사결정이 크게 작용하는데... [···] 품질경영시스템의 경우 인증 받은 효과를 계량화, 수치화할 수 있지만 기록경영시스템은 정량, 정성적 수치를 나타낼 수 없고, 인증을 받았다고 해도 이걸 조직 전체의 성과로 인정받기가 어렵기 때문에 이걸 얘기하기가 힘들죠.

(2) 기록경영시스템 운영을 위한 조직의 역량 부족

아울러 기록경영시스템을 구축·운영하는 조직은 인력, 시설 등 외적 인프라와 함께 내부 절차, 정책 수립 등의 내적 인프라가 함께 갖춰져야 할 것이다. 인터뷰 결과 먼저 '인력 부족'의 문제가 ISO 30301 인증제도 도입을 방해하는 요소로 나타났다. 인증 취득의 여부는 조직 내부에서 업무를 수행하는 실무자의 역량에 크게 좌우되는 것으로, ISO 30301 인증을 시행하기 위해서는 먼저 기록물관리 전문요원의 '안정적인 고용 상태'가 보장되어야 하며 기록물법에 명시된 모든 기관에 '인력 배치가 완료'되어야 한다는 의견이 제시되었다.

B2 : [ISO 30301 인증제도 도입은] 일단은 기록물관리 전문요원 채용의 안정성이 보장된 이후부터 가능하다고 봐요. [...] 30301은 전문요원이 조직의 업무를 잘 알고 있어야 인증을 받을 수 있겠죠. 이런 문제는 전문요원이 그 조직이 안정적인 고용상태로 있어야 효과적으로 할 수 있는 거니까...

B3 : 현실적으로 인증제도를 도입하는 가장 빠른 시기는 적어도 기록연구사가 [...] 법령에 명시된 기관들에 모두 배치된 후에 가능하지 않을까 싶어요. 인증제를 도입하기 위해서는 기관의 기록관리 업무를 전담하고 인증에 대비한 정보를 제공해 줄 수 있는 사람이 기관에 있어야 하기 때문에...

이밖에도 ‘기록경영을 위한 내부 절차, 규정 등의 부재’ 역시 문제점으로 나타났다. 아직까지 기록관리 업무를 ‘조직의 정책, 규정, 절차 등에 반영’하여 ‘시스템적’으로 운영하고 있는 조직이 많지 않기 때문에 조직 차원에서 이러한 역량을 쌓고 ISO 30301 인증을 취득하는데까지는 오랜 시간과 어려움이 있을 것으로 예상하였다.

A5 : 대부분의 기관에는 기록경영을 하기 위한 절차나 규정 같은 룰도 없어요. 룰이 있어야 기록관리가 시스템적으로 돌아가는 건데... [...] MSR에서 강조하는 게 모든 단계별로 문서화된 절차니까 그걸 바탕으로 이루어지는 거고...

5) 중재적 조건-2 : 인증제도 추진 시 국가기록원의 영향력 미흡

ISO 30301 인증제도 도입과 관련하여 두 번째 중재적 조건으로 ‘인증제도 추진 시 국가기록원의 영향력이 미흡’하다는 의견이 나왔다. 구체

적으로는 ‘기록관리 최고 기관의 낮은 위상’과 ‘인증 조직체계 내 국가 기록원의 역할 문제’가 남아 있는 것으로 나타났다.

(1) 기록관리 최고 기관의 낮은 위상

인터뷰 참여자들은 ISO 30301 인증제도를 도입하여 활성화시키기 위해서는 기록관리와 관련하여 최고 기관으로 꼽히는 국가기록원의 역할이 중요하다고 생각하였다. 기록경영이라는 고유영역에 관한 정책 수립 시 국가기록원의 위상과 추진력이 제도 도입에 많은 영향을 끼칠 수 있다는 것이다. 특히 기록물관리 전문요원 중에는 현재 인증제도 도입의 현실적인 어려움으로 안전행정부 소속인 국가기록원의 위상에 대한 의견을 표출하는 참여자들이 많았다. 구체적으로는 ‘각 기관을 통제할 수 있는 권한이 없다’는 의견이 있었다. 국가기록원이 ‘다른 기관들을 통제하거나 지원’할 수 있을 정도로 ‘위상이 격상’되어야 ISO 30301 인증제도를 추진하는 것이 수월하다는 것이다.

B2 : 이런 제도를 하려면 일단 국가기록원의 위상이 격상되어야 한다고 생각해요. 30301은 성격상 필연적으로 기관장의 의지에 기댈 수밖에 없는데 기관장의 인식을 바꾸고 교육을 하려면 국가기록원의 위치와 역할이 무엇보다도 중요하죠. 근데 국가기록원이 현재 안행부 산하기관인데 기록원장이 아무리 기관의 경영자를 상대로 교육 요청을 한다고 다른 부처 장관이나 기관장들이 이를 따를지는 좀 의문이에요. 바람이지만 국가기록원이 대통령직속기관 급으로는 격상될 필요가 있다고 생각해요.

또한 ‘법률상 공공영역 이외 민간영역을 관할할 수 없다’는 점은 인증제도 도입을 추진할 경우 법률이 바뀌지 않는 한 한시적으로라도 ‘민간영역’은 소외될 수밖에 없는 요소로 나타났다.

A3 : ISO 30301 인증제도는 공공기관 민간기관 모두 각각 다른 방식으로 적용되어야 하는데, 공공기록물법에 정해진 기관들은 국가기록원의 정책 결정에 맞춰 적용시기가 결정되었지만, 민간의 경우 시장성, 수요 등을 예측해서 각자 도입할 것이라 국가기록원 측에서 이를 관할할 수가 없어요.

그러나 ISO 19001, 14001 등 경영시스템 인증제도가 국제기준에 맞춰 민간 주도로 운영되고 있는 것처럼 ISO 30301 역시 이러한 국제기준을 따르게 된다면, 인증제도 도입과 관련하여 정부인 국가기록원의 위상과 영향력에 대한 문제는 논의의 문제가 될 수 있을 것이다.

(2) 인증 조직체계 내 국가기록원의 위치 정립의 문제

아직까지 ISO 30301 인증제도 도입을 위한 국내 인증조직 체계가 정립되지 않았지만, 일반적으로 우리나라의 경영시스템 인증운영 체계에서는 인정기관, 인증기관, 조직을 공식적인 기관으로 보고 있다. ISO 9001 품질경영시스템이나 ISO 14001 환경경영시스템 인증제도 역시 이 같은 조직체계에 따라 인증업무가 이루어지고 있다. 그러나 인터뷰 참여자들은 인증 운영과 관련해 기록관리에 관한 국내 최고기관인 국가기록원의 역할 지정의 문제가 남아있다고 생각하고 있었다. 세부적으로는 기록경영시스템 인증제도 도입 시 국가기록원을 공식적인 인정기관으로 편성할지 또는 다른 경영시스템 인증제도처럼 기존의 공식적인 인정기관(한국인정지원센터)을 따라야 할지를 결정하는 ‘인정기관 지정의 문제’가 남아 있는 것으로 나타났다. 이와 관련하여 의견을 준 참여자들은 모두 국가기록원이 인정기관의 역할을 하는 것은 바람직하지 않고, ‘기존의 인정기관(한국인정지원센터)’이 인정업무를 해야 한다고 보았다.

A1 : ISO 30301 자체가 정부에서 인정기관을 지정해줘야 해요. 지정받은 인정기관이 운영을 하는 거죠. 국가기록원은 현재 인증 운영에서 공식적인 기관은 아닌데 인정기관을 하는 것은..., 그것은 바람직하지 않고 기존의 인정기관에서 해야 할 거예요.

A3 : ISO/CASCO(적합성평가위원회)에서는 한 나라에 한 인정 기관이어야 한다고 말해요. 근데 이미 인정기관은 한국인증지원 센터라고 있어요. [...] 국가기록원이 이제 경영시스템을 하나 하면서 기록관의 최고 중심기관임에도 불구하고 인정기관 역할을 못하는데... 그리고 국가기록원이 컨설팅 기능이 있기 때문에 인정기관의 역할을 못한다고도 하더라고요. [...] 인정기관은 기존 경영시스템 대로 하는 게...

또한 인증기관을 지정할 경우 ‘국가기록원 산하기관을 설립’하여 맡길 것인지 혹은 ‘민간 인증기관’에게 맡길 것인지를 결정하는 ‘인증기관의 지정에 대한 문제’도 남아 있어 향후 실제 인증 조직체계 구성 시 의견이 대립될 수 있을 것으로 예상되었다.

A3 : 국가기록원은 [인증 조직체계의] 공식 라인에서 빠지고, [...] 산하기관으로 인증업무를 하는 인증기관을 만들어서 그냥 공공기관을 인증하게끔 하는 것이 좋지 않나...

A5 : 국가기록원이 인증기관이 될 수는 없고 별도의 기관이 아님 설립되어야 할 거예요. 그게 국가기록원 산하기관이 될 수도 있고 민간업체로도 할 수 있고, 다른 ISO 경영시스템들 인증을 보면 인증기관이 민간업체죠. 제가 보기에는 공공쪽 보다는 민간업체가 훨씬 더 실력이 좋은데... 다른 경영시스템의 조직체계를 따라가는 게 현실적으로 켈 좋지 않을까?

특히 ISO 30301 인증제도가 다른 경영시스템처럼 국제기준을 따라 민간 주도로 운영된다면, 국가기록원은 현재의 민간 주도의 인증 조직체계 내에서 인정기관 및 인증기관의 공식적기관의 역할을 할 수 없을 것이다. 따라서 향후 인증 조직체계의 구성에 맞춰 국가기록원의 역할을 다시금 고민해야 할 것이다.

6) 중재적 조건-3 : 인증제도 도입의 부작용

ISO 30301 인증제도를 운영하기 위한 체계를 정립하고 조직이 이를 도입한다고 해서 반드시 바람직한 결과만 발생하지는 않을 것이다. 모든 제도에는 기대효과가 있는 반면 부작용이 발생할 수 있듯이 ISO 30301 인증제도 역시 이 같은 부작용에 대하여 간과할 수 없다. 인터뷰 결과, 참여자들은 ISO 30301 인증제도의 부작용으로 크게 ‘일반적인 인증제도의 부작용’과 ‘기록관의 발전을 저해하는 역효과’가 발생할 수 있다고 말하였다.

(1) 일반적인 인증제도의 부작용

ISO 9001, 14001과 같은 경영시스템 인증의 경우 1)인증획득 지원제도를 악용한 컨설턴트 난립, 2)지자체 인증획득 보조금의 부적정 집행관리, 3)부실인증의 유효성 판단규정 미비, 4)외국계 인증기관 관리의 총체적 부재, 5)부정행위에 대한 처벌의 실효성 미흡 등과 같은 부작용이 제기되고 있다³⁵⁾. 이 같은 문제점은 유사한 경영시스템 구조를 갖고 있는 ISO 30301 인증제도에서도 충분히 나타날 수 있는 부작용이다. 먼저 ‘부실 인증의 문제’를 우려하는 의견이 있었다. 경영시스템의 요구사항을 ‘제대로 이행하지 않은’ 채 인증을 취득하는 부작용이 발생할 수 있다는 것이다.

35) 국민권익위원회, 『ISO 인증제도 투명성·공정성 제고』, 국민권익위원회, 2010, 5-11쪽.

A5 : 일반적인 인증제도의 부작용이 나타나겠죠. 예를 들어 품질경영의 경우 품질경영을 제대로 이행해서 인증을 취득한 게 아니라 대충 인증을 따서 값어치를 떨어뜨린다고 해야 하나? [...] 이런 제도 자체의 문제라기 보단 운영하는 기관들의 문제도 있죠.

다음으로 참여자들은 ‘인증의 남발’이 발생할 경우 인증 취득 유무에 대한 ‘변별성’의 문제를 지적하였다. 또한 ‘인증 취득 실패로 인한 민원 발생’의 우려를 나타내는 참여자도 있었다. 현재 기록관리 평가가 ‘상대등급’으로 점수가 매겨지는 것에 비해, 인증은 취득의 유무로 평가되기 때문에 조직이 인증 취득을 실패할 경우 민원이 증가할 수 있다는 것이다.

A3 : 인증에 대해서 민원이 엄청 들어올 수 있겠죠. 왜 우리 기관이 인증을 못 받냐, 다른 기관에 비해서 잘못된 게 뭐냐... 지금 기록관리 평가를 해도 왜 점수 낮게 주는지 민원이 있는데, 인증은 받느냐 못 받느냐 둘 중의 하나잖아요. 지금 기록관리 평가는 상대등급으로 나누는 것에 비해서...

(2) 기록관리의 발전을 저해하는 역효과

인터뷰 결과 참여자들은 위의 일반적인 인증제도의 부작용 외에도 ISO 30301 인증제도를 시행할 경우, 기록관리의 발전을 저해하는 역효과를 불러일으킬 수 있다는 점을 지적하였다. 구체적으로는 먼저 해당 표준의 요구사항에 맞춰 세부적으로 구성될 ‘인증지표의 구성에 따라 평가가 달라질 수 있다’는 의견이 제시되었다. 인증지표의 구성이 ‘구체적’이거나 ‘포괄적’일 경우 ‘평가의 내용’이 달라질 수 있으며, 이는 현재 공공기관을 대상으로 실시하고 있는 ‘기록관리 평가지표’와 같은 형태가 될 수도 있다는 것이다.

B1 : 인증제도 역시 [인증지표들이] 너무 구체적이고 디테일해서 당초에 의도했던... [···] 지금 기록관리 평가와 똑같은 지표가 되어버릴 수도 있죠. [···] 각 프로세스별로 지표가 너무 구체적이어서도 안 되고 포괄적이어서도 안 되고, 라인을 분명하게 잡아야 할 것 같아요. 그 지표에 따라 평가 내용이 달라질 테니까...

또한 ‘인증에 부합하는 기준 달성 후 그 이상의 발전의 노력이 없을 것’이라는 의견도 제시되었다. 조직의 입장에서는 ‘인증제도에서 제시하는 기준’을 ‘최대치’로 받아들일 수 있으며, 인증 취득 후 조직 스스로가 그 이상의 노력을 하지 않게 되어 결국에는 ‘기록관리 발전을 저해’하는 부작용을 초래할 수 있다고 보았다.

B3 : 인증제도라는 게 이 수준을 넘어서 발전할 수 있는 토대를 마련해주는 최소한인데, 기관에서 받아들이기에는 딱 이 수준만, 여기까지만 하면 더 이상 안 해도 되는 걸로 받아들여요. [···] 인증제 이상으로 발전하려고 해도 제도 자체가 기록관리 발전을 저해하는 족쇄가 되지 않을까 하는 거죠.

7) 전략-1 : 인증제도 운영체계 정비

근거이론에서 말하는 전략은 특정상황을 해결하기 위해 의도적으로 고안된 것을 의미한다³⁶⁾. 인터뷰 결과, 인증제도를 성공적으로 도입하기 위해 해결되어야 할 사항으로 먼저 ‘인증제도 운영체계 정비’가 전략으로 제시되었다. 세부적으로는 ‘인증 조직체계의 정비’, ‘관련법 제·개정’, ‘국가기록원 주도의 시범사업 운영’, ‘전문인력 양성’, ‘인센티브 정책

36) Strauss, A. & Corbin, J, 『Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures for Developing Grounded Theory』, California: SAGE Publications, 1998, 신경림 역, 『근거이론의 단계』, 현문사, 2001, 120쪽.

마련'에 대한 의견이 나왔다.

〈표 8〉 전략

패러다임 요소	범주		개념
	상위범주	하위범주	
전략 (Strategy)	인증제도 운영체계 정비	인증 조직체계의 정비	인정기관, 인증기관 등 공식적인 인증조직 정립 컨설팅 업체, 민간단체 등의 적극적 인 개입
		관련법 제·개정	기록물법, 유관 법령의 개정 기록물법, 유관 법령의 개정 및 신규 기록경영인증 법 제정
		국가기록원 주도의 시범사업 운영	세부적인 인증지표 마련 공공기관 유형별로 시범사업 운영 시범사업 후 국내 실정에 맞도록 제도 수정·보완
		전문인력 양성	인증 심사를 위한 심사원 양성 인증 취득을 위한 기록물관리 전문 요원 교육
		인센티브 정책 마련	ISO 30301 인증 취득 시 공공기관 경영평가에 가산점 부여
			ISO 30301 인증 취득 시 기록관리 평가 대체 각 산업별 특례법에 인증 취득 시 혜택 제시
	기록경영에 대한 인식 제고	타 분야 전문가들과의 협력 강화	역사학, 문헌정보학 학사 이상의 전공자 이외의 타 전공자 수용 필요 기록관리학 전공 커리큘럼에 경영, 정 보, 행정 등 다양한 학문 통합 필요
		기록물관리전문요원의 역량 증대	기록관리에 대한 조직 내부의 인식 전환 유도 조직의 내·외부 환경을 이해하기
		기록경영에 대한 홍보, 교육의 다양화	최고경영자를 비롯한 조직 구성원에게 기록경영의 중요성 홍보, 교육 필요 사회 전반에 기록의 중요성 홍보 전개

(1) 인증 조직체계의 정비

앞서 살펴본 것처럼 인증 조직체계의 정비는 국가적인 차원에서 ISO 30301 인증제도를 도입하는 데 있어 선행되어야 할 과제 중 하나이다. 특히 인터뷰에서는 현재 ISO 경영시스템 인증운영 조직체계 상 공식기관인 ‘인정기관과 인증기관을 지정하는 것’이 제도 도입에 있어 가장 시급한 것으로 나타났다. 이러한 인증 조직체계 정비와 관련해서는 기록 및 인증제도 관련 업무담당자들(A그룹)이 의견을 주었으며, 이들 모두 ‘ISO 경영시스템의 국제기준’에 따라 조직체계를 정비해야 한다는데 동의하였다. 다만 인증기관 지정의 경우 국가기록원 산하기관을 설립하여 인증업무를 맡길 것인지 아니면 민간 인증기관에 맡길 것인지를 정하는 인증기관 지정에 대한 문제가 남아 있는 것으로 나타났다.

A2 : 한국인정지원센터의 인정업무에 대한 정책 수립과 인증기관의 승인이 선결되어야 활발한 움직임을 보일 수 있을 듯해요. 이것은 관련 scheme maker들의 의지에 달려 있다고 봅니다. [...] 별도의 관리감독 기구를 두는 것보다 기존의 ISO 인증 조직체계와 같이 현재의 인정기관에 의한 조직을 꾸리는 게 바람직하다고 봅니다.

A5 : 조직체계는 기본적으로 국제적 관행에 따라 기존의 품질, 환경경영시스템 인증제도의 조직체계를 따르는 것이 좋아요. [...] 국제규범 외에 국가가 중간에 개입해서 비슷한 인증을 만들거나 하면 이중규제를 하게 돼서 조직의 반발이 일어나요. [...] 인정기관, 인증기관 모두 기존의 규범을 100% 따라 가야 해요.

이와 함께 참여자들은 ISO 30301 인증제도의 활성화를 위해 필요한 ‘컨설팅 업체나 민간단체의 적극적인 개입’ 역시 기록경영 인증 조직체

계를 정비하는 문제를 공론화 하는 데 큰 역할을 할 것이라고 판단하였다. 이들 기관은 인증 조직체계에 있어 비공식기관이지만 ‘인증시장’ 환경을 조성하고, 기록경영 관련 ‘이슈를 제기’하는 역할을 할 것이다.

(2) 관련법 제·개정

ISO 30301 국제표준에 근거하여 인증제도의 조기 확산 및 정착을 위해서는 무엇보다 법령의 정비가 필수적이다. 기존의 ISO 9001 및 ISO 14001 인증 역시 도입 초기 법적 기반을 마련하여 국제기준에 부합한 적합성평가체제를 조기에 구축할 수 있었다³⁷⁾. 인터뷰 결과에서도 참여자들은 ISO 30301 인증제도의 빠른 정착을 위해서는 인증제도를 도입 및 실행하기 위한 ‘플랫폼’이자 ‘생태계 역할’을 하는 관련법의 제·개정이 무엇보다 필수적이라고 인식하였다. 특히 이러한 법의 제·개정에 대하여 구체적인 의견을 준 참여자들의 인터뷰 결과를 살펴보면 ‘기존의 공공기록물법 및 유관 법령을 개정하는 방식’과 ‘공공기록물법 및 유관 법령 개정과 함께 별도의 기록경영 인증 관련법을 제정하는 방식’, 두 가지 방향으로 나뉘었다.

먼저 ‘기존의 공공기록물법 및 유관 법령을 개정’할 경우 인터뷰 참여자들은 기록물법 안에 ‘인증 운영과 관련한 세부내용’이 포함되어야 하며, 유관 법령으로 표준에 대한 적합성평가체제의 근거를 두고 있는 상위법인 ‘국가표준기본법’에도 기록경영인증의 관련 내용을 포함하도록 개정해야 한다고 답하였다.

A4 : 공공기관을 대상으로 기록경영시스템 인증제도를 도입할 경우 법적 근거는 기존의 공공기록물법에 포함시켜야 해요. [...] 이 법을 개정해서 인정기관, 인증기관 지정이라던가 인증절차,

37) 덤스·한국인정원 컨소시엄, 『기록관리 표준이행 적합성평가절차 구축방안 연구 최종보고서』, 국가기록원, 2011, 218쪽.

심사기준 같은 세부내용을 반영하는 게 맞죠. [...] 국가표준기본 법에도 기록경영 인증과 관련된 사항이 포함되도록 해야 하고….

이어 참여자들은 ‘공공기록물법 및 유관 법령 개정과 함께 별도의 기록경영 인증 관련법이 제정’되어야 한다고 보았다. 이 같은 신규 법 제정은 국내 품질경영시스템과 환경경영시스템과 관련 있는 「품질경영 및 공산품안전관리법」, 「환경친화적 산업구조로의 전환촉진에 관한 법률」을 준용할 수 있을 것이다.

A1 : 기존의 ISO 경영시스템 인증체계를 따라가기 위해서는 법 제정도 그대로 따라 가야… 꼭 품질경영이나 환경경영 관련법이 잘 만들어졌다는 건 아니지만, 그래도 그대로 따르는 방향으로… 기록경영 관련법을 제정해야 하는 게 맞지 않나 싶어요.

이러한 관련법 제·개정 문제는 ISO 30301 인증제도를 운영하기 위한 토대가 되는 것으로, 인터뷰에서도 볼 수 있듯이 참여자들 사이에서도 의견이 분분한 것으로 나타났다. 법적 근거를 마련하는 일은 사회적 합의를 바탕으로 정부 부처 간 협의를 거쳐야 하므로 이에 대한 다각적인 고찰이 필요할 것이다.

(3) 국가기록원 주도의 시범사업 운영

인터뷰 참여자들 가운데 일부는 ISO 30301 인증제도 체계를 확립하기 위한 방법 중 하나로 국가기록원 주도의 시범사업을 운영하는 것이 효과적이라고 인식하고 있었다. 이러한 시범사업을 운영하기 위해 먼저 기관 유형별로 ‘세부적인 인증지표를 마련’하여 각 기관에 보급해야 한다는 의견이 있었다. 인증제도를 ‘기관별 특성에 맞게’ 운영하기 위해서는 먼저 기관별로 ‘세부 인증지표’가 마련되어야 한다는 것이다.

A3 : 인증제도는 공공기관, 정부산하 공공기관, 민간기관 모두 각각 다르게 다른 방식으로 적용되어야 하는데, 그러려면 그에 맞춰 각각의 인증지표 개발이 필요해요. [...] 지금 지표가 안 나와서 인증제도가 더 추상적으로 들리는데, ISO 30302라고 CD 단계(Committee Draft, 위원회 단계) 통과한 실행지침이 있어요. 그걸 바탕으로 우리 실정에 맞춰 만든다는 거죠.

또한 시범사업의 적용 대상에 있어서 ‘공공기관 유형별로 샘플 기관을 선정’하여 다양한 기관에 적용하고, 이에 따른 ‘문제점을 파악’하여 ‘시행착오를 줄여야’ 한다고 말하였다. 이와 함께 시범사업 후 국내 실정에 맞도록 ‘제도의 수정·보완’이 철저히 이루어져야 한다는 의견이 제시되었다. 특히 시범사업에 대한 ‘평가와 반응이 긍정적’으로 나올 수 있도록 하기 위해서는 시범인증을 운영하면서 제도에 대한 ‘활발한 피드백’이 이루어져야 한다는 것이다.

B3 : 이 시범사업이 좋은 평가를 받아야 해요. 해봤는데 별로다, 이런 반응이 나오면 안 돼요. [...] 시범사업을 해서 각 기관과 국가기록원이 피드백을 잘해서 좋은 평가가 나올 수 있게 하는 것도 방법이라고 생각해요.

그러나 앞서 살펴본 것처럼 ISO 30301 인증제도를 국제기준에 맞춰 민간 주도로 운영한다면 시범사업을 운영하는 주체 역시 국가기록원(정부)이 될 수 없을 것이다. 때문에 시범사업의 운영에 있어서도 향후 인증 조직체계의 구성에 따라 사업의 주체와 운영 방법을 다시 고민해야 할 것이다.

(4) 전문인력 양성

ISO 30301 인증제도를 운영하기 위해서는 인증제도 관련 행정가들의 노력도 중요하겠지만, 인증제도를 이해하고 조직의 적합성여부를 심사하기 위한 심사원 인력과 조직 내에서 기록경영을 주도하고 인증을 취득하기 위한 기록물관리 전문요원 등 전문인력의 역할도 간과할 수 없다. 인터뷰 결과, 참여자들 역시 전문인력의 양성을 ISO 30301 인증제도를 도입 전 해결해야 할 선행과제로 생각하고 있었다. 구체적으로는 먼저 ‘인증 심사를 위한 심사원 양성’ 방안이 제시되었다. 인터뷰 결과 심사원 양성을 위해서는 연수기관을 지정해야 하는 문제가 있음을 확인할 수 있었다. 이와 관련해 ISO 9001, 14001 등 다른 경영시스템 인증의 경우 연수기관은 한국심사자격인증원의 승인에 의해 결정되고 있으며 심사원의 자격인증 역시 한국심사자격인증원에서 관리하고 있다.

A3 : 한국심사자격인증원, KAR(Korea Auditor Registration)이라고 있어요. 그 밑에 심사원 연수기관이 있어요. 그 연수기관에서는 인증업체들이 심사원 연수를 하고 있는데, 국가기록원이 산하기관을 설립할 경우 심사원 연수를 할 수 있겠죠. 산하기관이 세워지기 전에는 국가기록원이 할 수도 있는 거고. 단지 자격관리는 한국심사자격인증원에서 해야겠죠.

아울러 ‘ISO 30301 인증 취득을 위한 기록물관리 전문요원의 교육’ 방안이 제시되었다. ISO 30301 인증제도가 도입될 경우 각 기관의 기록물관리 전문요원은 실무자로서 인증을 신청하고 운영하게 될 것이다. 이에 따라 전문요원에게 새로운 기록관리체계라 할 수 있는 기록경영에 대한 교육이 필수적이다. 이러한 교육방안으로 ‘기록경영 세미나’나 ‘인증기관에서 제공하는 교육프로그램’에 적극 참여하여 ‘해당 표준 및 인증제도의 개념’을 익히는 방안이 제시되었다.

A2 : 기록관리 실무자들은 관련 단체에서 여는 세미나에 적극적으로 참여할 필요가 있어요. [...] 또 인증기관에서 제공하는 교육훈련 프로그램에 참여하는 것도 중요해요. 기록관리 실무자는 해당 기관에서 인증 취득 시 내부심사원으로 활동하게 될 것이기 때문에 이런 인증 준비를 위해서도 교육을 듣고 이해를 높이는 것이 필요한 거죠. 시범사업, 컨설팅 등의 기회가 있다면 참여하는 것을 권장합니다.

(5) 인센티브 정책

ISO 인증제도는 경영시스템을 ISO 표준에 따라 인증해주는 자율적인 임의 인증제도로 운영되고 있다³⁸⁾. ISO 30301 인증제도의 촉진을 위해 공공기록물법 상에 기록경영 인증을 의무사항으로 제시해 시행할 수 있지만, ISO 인증제도의 목적에 부합하게 운영하기 위해서는 조직이 자율적으로 인증을 신청하여 운영할 수 있는 다양한 인센티브 정책을 마련하는 것이 필요할 것이다. 인터뷰 결과 ‘ISO 30301 인증제도 취득 시 공공기관 경영평가에 가산점을 부여’하는 방안이 제시되었다.

B4 : 공사공단의 경우 경영평가가 매우 중요해요. 경영평가 점수에 상당한 가점 형태로 반영된다면 기관에서 마다할 이유가 없을 거예요. 이게 실질적으로 기관에서 추진할 수 있는 계기가 될 수 있을 것이라 생각해요.

다음으로 ‘ISO 30301 인증 취득 시 기록관리 평가제도를 면제’하는 방안이 제시되었다. 구체적으로는 ISO 30301 표준의 요구사항은 ‘기록관리 평가제도의 지표를 포괄’할 수 있으며, ISO 30301 인증을 통해 기록경영부문과 기록프로세스부문이 조화롭게 평가될 수 있을 것으로 보았

38) 국민권익위원회, 『ISO 인증제도 투명성·공정성 제고』, 국민권익위원회, 2010, 2쪽.

다. 또한 ‘인증 취득 시 기록관리 평가를 면제’하는 한편, 향후 점차 확대하여 ‘기록관리 평가에서 인증제도로 대체’하는 방안도 제시되었다.

B5 : 현재 시행하고 있는 기록관리 평가제도가 좀 현장에서 불만이 많아요. 매번 지표도 바뀌고 해서... 그런데 이 평가제도가 정부산하 공공기관에는 좀 안 맞는 부분도 많거든요. 30301 요구사항이 기록관리 평가제도 지표보다 포괄적이라고 생각하는데, 인증 취득 시 기록관리 평가를 면제해주는 것도 좋을 것 같아요.

이밖에 정부산하 공공기관이나 민간영역에 제도 도입을 촉진하기 위해 ‘각 산업별 특례법에 인증 취득 시 혜택을 제시’하는 방안도 제시되었다. 실제로 ISO 9001, 14001 등 다른 경영시스템의 경우 각 산업분야별 특례법에 인증 취득에 대한 지원사항이 제시되어 있으며, ISO 30301 인증제도도 이러한 혜택을 마련할 경우 민간영역의 적극적인 참여를 기대할 수 있는 방안이 될 수 있을 것이다.

A5 : 이번에 세월호가 가장 좋은 케이스인데, 해운산업 같은 경우 예를 들어 MSR 인증을 받은 기관에 대해서만 배 운영을 할 수 있게 한다거나, 이렇게 되면 승객기록이나 이런 거 함부로 할 수 없거든요. [...] 이런 식으로 각 산업분야 별로 특례법을 만들어서 가점을 제시하면 좋겠죠.

8) 전략-2 : 기록경영에 대한 인식 제고

인터뷰 결과, ISO 30301 인증제도를 성공적으로 도입하기 위한 두 번째 전략으로 ‘기록경영에 대한 인식[을] 제고’해야 한다는 방안이 제시되었다. ISO 30301 인증제도와 같이 새로운 제도를 도입하기 위해서는 인

증체계를 확립하는 것과 함께 기록경영에 대한 전반적인 인식을 제고시키는 것 역시 선행되어야 하는 것이다. 이를 구체적으로 살펴보면, ‘타 분야 전문가들과의 협력 강화’, ‘기록물관리 전문요원의 역량 증대’, ‘기록경영에 대한 홍보·교육 대상의 다양화’ 등의 방안이 제시되었다.

(1) 타 분야 전문가들과의 협력 강화

ISO 30301 표준의 요구사항을 이행하여 인증을 취득하기 위해서는 기록관리에 대한 실무뿐만 아니라, 기록관리 과정과 업무프로세스를 통합하여 조직을 운영해야 하기 때문에 경영, 행정, 정보·보안 등 다른 분야의 전문지식이 요구된다. 이에 따라 조직 내 기록경영시스템을 구축하고 업무를 수행하기 위해서는 단계적으로 이러한 다른 분야의 전문가들과 협력하여 기록경영에 대한 저변을 확대할 필요가 있다. 이와 관련해 인터뷰에서는 ‘기록관리교육원 입시, 전문요원 자격시험 등에 역사학, 문헌정보학 전공 이외의 타 전공자의 수용이 필요’하다는 의견이 제시되었다. 또 ‘대학(원)이나 교육원의 기록관리학 커리큘럼에도 경영, 정보, 행정 등 다양한 학문이 통합’될 필요가 있다고 강조하였다.

A5 : 다른분야 사람들이 기록관리교육원을 다녀서 자격시험을 보려고 해도 자격이 안 주어져요. 역사학이나 문헌정보학과 베이스가 없으면... 지금 현재 기록관리 전문가가 아닌데도 자기 회사에서 기록 관련 일을 하는 사람이 꽤 많아요. 이런 사람들에게 시험 자격을 주면 좋은데... [...] 대학의 커리큘럼에도 이런 교과목들이 개설돼야 학생들도 여러모로 배우고...

(2) 기록물관리 전문요원의 역량 증대

ISO 30301 인증을 조직 차원에서 신청하고, 운영하기 위해서는 기록물관리 전문요원의 역량이 매우 중요한 요인으로 작용한다. 기록관리

에 대한 실무에도 정통해야 할 뿐 아니라, 조직의 업무 프로세스를 심도 있게 파악하여, 조직 구성원의 협력을 도모해야 하는 위치에 있는 실무자이기 때문이다. 이와 관련해 인터뷰 참여자들은 기록물관리 전문요원들이 ‘기록관리에 대한 조직 내부의 인식 전환을 유도’하는 등 적극적인 자세가 필요하다고 하였다. 특히 기록관리에 대한 조직 구성원들의 관심을 유도하고 적극적인 참여를 위해서는 끊임없이 ‘기록관리에 대한 이슈를 제기’하면서 조직의 ‘인식을 전환’시켜야 한다는 의견이 제시되었다.

B3 : 내부에서 기록연구사가 보여주는 부분이 중요해요. [...] 개인적으로 야근도 많이 하려고 하고, [...] 국가기록원에 컨설팅, 전직원 교육도 신청하고 그래요. [...] 이런 식으로 기록관리에 대한 이슈를 제기하면서 조직 내부의 인식을 전환시키는 것이 참 중요하다고 생각해요.

기록물관리 전문요원이 ‘조직의 내·외부 환경을 이해’하려는 노력을 펼쳐야 한다는 의견도 나왔다. 기록경영시스템을 구축하기 위해서는 먼저 ‘조직의 내·외부 환경을 이해’하는 작업이 선행되어야 하며 이는 ISO 30301 표준의 요구사항으로도 제시되어 있다.

A5 : 기록물관리 전문요원이 여러 분야의 구성원들과 소통하면서 조직의 이모저모를 알아가는 것이 중요해요. MSR은 조직의 환경을 이해하지 못하고서는 할 수 없는 거니까...

아울러 인터뷰 참여자들은 ISO 15489 표준을 비롯해 다양한 기록관리 분야의 표준과 상호 연계되어 있는 ISO 30301 표준의 실무 적용을 통해, ‘실무에 다양한 표준을 적극 사용하는 방안’을 권장하였다. 이는 ISO

30301 표준과 기록경영을 더욱 체계적으로 이해할 수 있는 것으로, 곧 '전문요원의 역량을 증대'시킬 수 있는 전략이라고 생각하였다.

(3) 기록경영에 대한 홍보·교육 대상의 다양화

인터뷰 결과, ISO 30301 인증제도가 도입되기 위해서는 기록경영에 대한 홍보·교육의 대상이 다양화될 필요가 있는 것으로 나타났다. 실제로 ISO 30301 표준은 표준의 사용자를 기록관리 전문가 뿐 아니라, 조직의 경영시스템 구축 및 실행에 대한 결정을 내리는 최고경영자와 위험 관리, 감사, 기록, 정보기술과 정보보안 영역의 전문가 등 기록경영 시스템 실행에 책임이 있는 자로 제시하고 있다. 이와 관련해 참여자들은 먼저 기록경영에 대한 홍보·교육의 대상을 '최고경영자 및 다양한 분야 구성원'으로 확대해야 한다고 말하였다.

다음으로 '사회 전반에 기록의 중요성을 알리기 위한 홍보' 등이 전개되어야 한다는 의견도 제시되었다. 이를 구체적으로 살펴보면 기록과 기록관리에 대한 중요성을 '개인'과 '조직'의 차원을 넘어 '사회 전반'으로 확대하여 홍보할 필요가 있다고 하였다.

9) 결과-1 : 경영 중심의 기록관리체계로 전환

근거이론에서 결과란 중심현상에 대처하거나 그 현상을 조절하기 위해 취해진 전략의 직접적 산물이다. 결과의 성과는 항상 의도되어진 대로 이루어지는 것은 아니며, 실제적일 수도 있고 잠재적일 수도 있다³⁹⁾. 본 연구에서 나타난 전략을 실천하였을 경우 기대할 수 있는 결과로 '경영 중심의 기록관리체계로 전환'이 나타났다.

39) 박성우, 『사회적기업의 지속발전 모형 탐색 : 근거이론을 적용하여』, 석사학위논문, 건국대학교 행정대학원, 2011, 석사학위논문, 107쪽.

〈표 9〉 결과

패러다임 요소	범주		개념
	상위범주	하위범주	
결과 (Consequence)	경영 중심의 기록관리체계로 전환	조직 특성에 맞는 기록경영시스템 구현	정부산하공공기관, 민간영역 등에도 적용 가능 기록프로세스와 업무프로세스의 통합 가능
		기록경영을 위한 인프라 확대	전담조직, 예산, 시설 등 외형적 인프라 구축 기록관리의 지속적 개선 위한 내부 절차, 규정 수립
	인증을 통한 대내외적 기관 홍보 효과	조직 내 기록관리 업무 위상 강화	기록관리에 대한 최고경영자 및 구성원의 인식 강화 인증 취득을 위한 조직 구성원간 협력·소통 증대
		기관의 대외홍보에 효과	체계적인 기록관리가 정착된 기관으로 이미지 개선 신뢰성 높은 기록물 제공 서비스 기반 마련

(1) 조직 특성에 맞는 기록경영시스템 구현

ISO 30301 표준은 조직의 규모나 특성에 상관없이 모든 조직에 적용될 수 있다는 장점이 있다. 따라서 ISO 30301 표준은 경영의 관점에서 기록관리를 수행해야 할 필요성이 있는 정부산하 공공기관이나 민간영역의 기록관리를 규제하는 도구로 활용할 수 있을 것이다. 이와 관련해 인터뷰 참여자들 대다수가 ISO 30301 인증제도를 도입하면 ‘국내 정부산하 공공기관이나 민간영역의 기록관리 규제가 가능’할 수 있을 것이라고 하였다. 특히 ‘일괄적인 법률로 지배할 수 없는’ 정부산하 공공기관의 경우 ‘ISO 30301 인증이 유효’하며, ‘기록관리의 자율성을 보장’할 수 있다는 의견이 나왔다.

A5 : 우리나라 공공기관의 70-80%가 중앙행정부처가 아니에요.

이런 70-80% 기관들의 기록관리를 통제하는 방법이 필요하다는 거잖아요. 그런데 또 이런 정부산하 공공기관은 각 기관마다 조직의 사명과 미션이 달라서 일괄적인 법률로는 지배할 수 없어요. [...] 30301은 다른 경영시스템과 같이 조직 전체를 움직일 수 있도록 하는데 매우 유효할 것이란 거죠.

B1 : 30301 인증제도는 참 합리적인 것 같아요. 이게 모든 조직에 적용할 수 있으니까 기관 특성을 반영할 수 있잖아요. 인증제도가 기존의 기록관리 평가의 기능을 갖추면서도 어느 정도 기관의 특성이나 기록물관리의 자율성을 보장한다는 측면에서는 좋은 것 같아요.

이와 함께 ISO 30301 인증제도의 도입으로 '기록관리 프로세스와 업무 프로세스의 통합'이 이루어질 수 있다는 의견도 나왔다. 조직의 '핵심업무와 기록관리 업무가 함께 진행'되면서 '기록관리 원칙이 업무 프로세스에 반영'되어 기록의 생산에서 이용에 이르는 모든 과정이 동시에 지속적으로 관리되는 '기록연속체론'이 현실로 이루어질 수 있다는 것이다. 이에 따라 '업무 효율성'과 '기록관리의 중요성'도 향상될 것이라는 의견도 나타났다.

A4 : ISO 30301 표준에 의해 기록관리 업무를 하게 되면 회사의 핵심업무와 기록관리 업무가 함께 진행될 수 있는데, [...] 기록관리 원칙이 비즈니스 프로세스에... [반영되면서] 기록연속체론이라는 말이 그대로 현실로 이루어지는 거지...

(2) 기록경영을 위한 인프라 확대

ISO 30301 표준의 7.〈지원〉 조항에 따르면, 기록경영시스템을 구축하

기 위해 최고경영자에게 기록경영을 위한 적극적인 인력과 자원 및 기술 인프라, 문서화된 절차 및 규정을 마련할 것을 요구하고 있다. 따라서 이러한 요구사항이 적합하게 이행되면 조직은 기록관리를 위한 인프라를 구축할 수 있을 것이다. 이와 관련해 인터뷰 참여자들은 ISO 30301 인증제도를 도입하게 되면 이 같은 성과가 달성될 것이라고 언급하였다. 구체적으로는 먼저 '전담조직, 예산, 시설 등의 외형적인 인프라가 구축될 것'이라는 의견이 나왔다.

B3 : 인증제도가 도입되면 아무래도 기록관리에 대한 외형이라도 갖추려고 하겠죠. 시설이나 인력 같은 거요. [...] 인증제도가 도입돼서 인증을 받아야 한다고 한다면 못해도 기록관을 짓겠고..., 기본적인 시설, 인력 같은 인프라들이 완벽하지는 않아도 인증에 맞출 만큼은 변화가 올 거예요.

'기록관리의 지속적 개선을 위한 내부 절차, 규정 등이 수립'될 것이라는 의견도 제시되었다. ISO 30301 표준에서는 각 요구사항별로 해당 요건을 문서화하여 조직 구성원 간 소통, 공유될 수 있도록 의무화하고 있다. 이러한 내부 절차와 규정은 기록경영시스템의 구축을 위한 기본 요건이라 할 수 있으며 이를 토대로 기록관리에 대한 지속적인 개선이 이루어질 수 있다.

10) 결과-2 : 인증을 통한 대내외적 홍보효과

효율적인 기록관리는 대내적으로는 기록을 생산하는 부서와 그 기록을 활용하는 다른 기관이나 부서, 대외적으로는 기록이 가지고 있는 정보를 얻고자 하는 국민에게 효과적으로 서비스를 제공할 수 있다. 이는 곧 공공 및 민간기관에 대한 신뢰도 향상으로 이어지게 되며, 이와 함

게 기록관리에 대한 대내외적으로 인식을 확산시키는 계기가 될 수 있다⁴⁰⁾. 이와 관련해 인터뷰에서는 조직이 ISO 30301 인증을 취득하였을 경우 ‘인증을 통한 대내외적 홍보에 효과’가 있을 것이라는 의견이 제시되었다. 이는 다시 ‘조직 내 기록관리 업무에 대한 위상이 강화’될 수 있으며, ‘기관의 대외 홍보 효과’를 얻을 수 있을 것이라는 의견으로 나뉘었다.

(1) 조직 내 기록관리 업무 위상 강화

인터뷰 결과 참여자들은 ISO 30301 인증제도가 도입되어 제대로 정착되면 기록경영 중심으로 조직이 운영되면서, ‘기록관리에 대한 최고경영자 및 구성원의 인식이 강화’될 것이라고 인식하였다. 구체적으로는 기존에 ‘기록관리가 조직경영과 유리되어 있다’는 인식에서 ‘조직의 경영성과와 밀접한 활동’으로 전환될 수 있을 것이라는 의견이 많았다.

B1 : 인증제도가 도입되면 기록이 단순히 업무 진행과정에서 생산된 부산물이라는 인식으로부터... 조직 운영에 실질적으로 영향을 미칠만한 경영과 접목된다는 점에서, 전문요원이나 다른 직원들에게 인식 제고의 기점이 될 수는 있을 것 같아요.

또한 ‘인증 취득을 위한 조직 구성원 간 협력·소통이 증대’될 수 있을 것이라는 의견이 있었다. 기존에 통상 기록물관리 전문요원 1인이 하던 기록관리 업무를 ‘전담조직을 형성’하여 할 수 있고, ‘다른 부서와도 협력을 강화’하면서 조직 내 기록관리 업무의 위상이 높아질 수 있다는 의견도 있었다.

40) 덤스·한국인정원 컨소시엄, 『기록관리 표준이행 적합성평가절차 구축방안 연구 최종보고서』, 국가기록원, 2011, 274쪽.

(2) 기관의 대외홍보 효과

인터뷰 참여자들은 조직이 ISO 30301 인증제도를 도입할 경우 ‘체계적인 기록관리가 정착된 기관으로 이미지가 개선’될 것이라고 인식하였다. 특히 이 같은 의견을 준 참여자들은 주로 최근 대통령기록관 NLL 회의록 폐기, 원전 서류 위조 등 잘못된 기록관리로 인해 발생한 사건들을 언급하며, 기록경영시스템이 조직에 제대로 정착되면 ‘체계적인 기록관리가 잡힌 기관’의 이미지로 ‘대외적인 홍보’가 가능할 것이라고 언급하였다.

B2 : 최근에 대통령기록관이나 원전비리 사건처럼 기록관리가 잘 안 되서 이슈된 사례가 많은데 [...] 그런데 인증 같은 평가체계를 제대로 만들어서 국민들에게 신뢰도를 증대시킨다던가 실제로도 기록관리 질적 향상을 도모한다던가 하면 기대효과는 충분히 있을 수 있다고 보거든요.

다음으로 참여자들은 ISO 30301 인증을 통해 ‘신뢰성 높은 기록물 제공 서비스 기반이 마련’되면서 기관의 대외홍보 효과를 얻을 수 있을 것으로 판단하였다. 이는 최근 사전 정보공개청구·공공데이터 개방 등 국민들을 대상으로 하는 기록정보서비스가 활성화됨에 따라 더욱 중요해지는 가치로 부각되고 있다.

5. 결론 및 제언

ISO 30301 표준의 제정은 기록의 생산·관리 환경의 변화와 맥락을 같이 한다. IT 기술 변화에 따른 업무 패턴 및 사회 환경의 변화는 분야

의 구분 없이 모든 조직의 업무방식과 조직형태를 변화시키고 있다. 그 결과 기록의 일관된 생산과 유통, 보존 절차가 기록관리에 있어 쟁점사항으로 부각되었으며, 기록관리 절차와 조직의 업무프로세스의 통합화 개념이 대두되었다.⁴¹⁾ 따라서 조직의 규모와 특성에 관계없이 모든 조직에 적용할 수 있는 새로운 기록관리체계의 도입이 요구되고 있다. 이러한 측면에서 ISO 30301 인증제도는 경영의 차원에서 기록관리 실패를 종합적으로 판단할 수 있는 적절한 기록관리 대안이 될 수 있을 것이다. 그러나 인증제도를 도입하기 위해서는 운영체계를 마련하고, 기록경영에 대한 사회 전반의 공감대가 형성되어야 하는 등 복잡한 절차가 남아있으므로 관련 이해관계자들의 다양한 인식과 의견을 분석할 필요가 있다.

근거이론방법을 통해 분석한 인터뷰 결과를 요약하면 다음과 같다. 경영 관점에서 기록관리 전략을 제시한 ISO 30301 기록경영시스템 표준이 제정되면서 기록관리 업무에 대한 적합성 여부를 판단할 수 있는 인증제도가 이 표준에 수반되었다. 이는 관리에서 경영으로 기록관리의 패러다임이 변화되었고, 조직의 경영성과를 달성하기 위한 새로운 기록관리체계와 기록관리업무를 적절하게 평가할 수 있는 도구에 대한 필요성에 기반을 두고 있다. 이러한 배경에는 조직 내에서 지식경영의 측면이 강화되고, IT 기반의 업무수행이 보편화되는 등 기록의 생산·관리 환경의 변화가 바탕이 되었음을 확인하였다.

하지만 ISO 30301 인증제도는 아직까지 관련 전문가 및 이해관계자들과 협의해야 할 과제가 산적해 있어 국가 차원에서 도입되지 않고 있다. 인터뷰 결과 조직의 기록경영 인프라 부실과 인증제도 추진 시 국가기록원의 영향력 미흡, 인증제도의 부작용 등이 ISO 30301 인증제도 도입의 방해요소로 작용하고 있었다. 이에 ISO 30301 인증제도의 성공

41) 정기에, 「기록경영시스템(MSR) 표준 제정에 대비한 기록관리의 발전과제에 관한 연구」, 『한국기록관리학회지』, 10(2), 2010, 173쪽.

적인 도입을 위해 활용되어야 할 전략으로는 크게 인증제도 운영체계의 정비와 기록경영에 대한 인식 제고로 나타났다. 이 가운데 인증제도 운영체계는 ‘인증 조직체계의 정비’, ‘관련법 제·개정’, ‘국가기록원 주도의 시범사업 운영’, ‘전문인력 양성’, ‘인센티브 정책 마련’이 확립되어야 함을 알 수 있었다. 특히 인터뷰 참여자들은 인증제도 도입과 관련하여 가장 중요한 사항인 인증 조직체계에 대해 기존의 민간 주도의 국제규범을 따르는데 동의하면서도, 국내 기록관리의 최고 책임기관인 국가기록원의 역할을 정립하여 인증 조직체계를 구성할 필요가 있음을 시사하였다. 그러나 ISO 30301 인증제도 운영에 국가기록원이 개입하는 것은 ISO 9001, 14001 등 기존 경영시스템 인증제도의 민간 운영체계에 반하는 것으로, 인증제도 운영에 있어 국가기록원의 역할에 대해서는 향후 많은 논의가 필요할 것으로 보인다.

ISO 30301 인증제도의 운영은 공식 인정기관과 인증기관의 지정, 컨설팅 업체 등 민간단체의 개입, 전문인력인 심사원 양성기관의 지정 등 조직체계가 정비된 이후에 법적 기반 구축, 시범사업 수행, 전문인력 양성, 인센티브 정책 등 제반사항이 관련 조직체계를 중심으로 순차적으로 이루어지는 것이 바람직하다. 이와 함께 조직 내 인력, 시설 등 기록경영 인프라를 확대하고 예상되는 인증제도의 부작용을 고려하면서 국내 기록관리 환경에 적합한 ISO 30301 인증제도 도입이 이루어져야 할 것이다.

본 연구의 결과는 해당 표준을 이해하고, 인증제도의 성공적인 정착을 위한 참고자료로 활용될 수 있을 것이다. 더 나아가 기록경영의 개념과 중요성을 사회 전반으로 확산시키고, 조직 내 기록경영시스템을 구축하는 데 있어서도 의미 있는 시사점을 제공할 것이다.

ABSTRACT

A Study on Perception of Adoption of ISO 30301 Management System for Records Standard Certification

Kim Hyo Sun · Kim Ji Hyun

The ISO 30301 MSR Standards support successful management of organization while providing strategic plans to the issue of records management. In Korea, these standards are established as the national standard (KS) in May 2013, and also, there are actions being taken to adopt the certification of the ISO 30301 Standards.

However, to adopt such certification, it is required that the certification operation system needs to be organized, as well as that the society in general should understand about records management. Accordingly, it is even more required an review on the adoption of the system. This study has the purpose in surveying a variety of stakeholders' perception for the adoption of ISO 30301 certification given the circumstance that the ISO 30301 certification is not yet adopted in Korea. For this purpose, the research is implemented through literature review and in-depth interviews.

Firstly, the literature review looks at ISO 30301 standards and the concept of certification that is being carried out with the ISO 30301 Standards, and it discusses the necessity of the adoption of the relevant standards' certification.

Secondly, there are in-depth interviews carried out to study for the adoption plan for the ISO 30301 certification. The participants to the

interviews include five records and certification related experts and five records managers at public institutions whose records management is supervised by National Archives of Korea. Interview data was analyzed based on grounded theory methodology.

This study will be able to provide significant implication to build a successful plan for the adoption of ISO 30301 certification by reviewing perception of professional and problem, strategy of this certification.

Key words : Records, MSR(Management System for Records), ISO 30301 Standard, Certification