

공공기록물 정보서비스 발전방안에 관한 연구

A Study on Development Directions for Public Archival Information Service

이 영 숙(Young-Sook Lee)*

목 차

- | | |
|-------------------|-----------------|
| 1. 서론 | 2.3 공공기록물 정보서비스 |
| 2. 공공기록물 정보서비스 현황 | 2.4 기록정보 서비스표준 |
| 2.1 기록물 이용의 발전 과정 | 3. 향후 발전방안 |
| 2.2 유형별 서비스 | 4. 결론 |

<초 록>

기록관은 이용자의 다양한 요구에 따라 변화하여 왔다. 초창기 기록관에서의 업무 수행은 자료의 수집 및 보존에 치중되었지만, 지금은 자료의 보존 뿐 아니라 활용에 대하여 많은 관심을 갖고 있다. 따라서 기록관들은 이용자 중심의 적극적 서비스를 제공하기 위하여 많은 노력을 기울이고 있다. 본 연구에서는 중앙기록물 관리기관인 국가기록원에서 2005년 서비스혁신팀을 신설하여 지난 2년간 수행한 각종 서비스 프로그램을 소개하고 이와 병행하여 선진기록국인 미국립기록관리청, 영국 기록관리청에서 수행하는 기록정보 서비스 내용을 소개하여 향후 벤치마킹을 할 수 있도록 하였다. 아울러 새로운 이용자를 창출하기 위한 서비스 프로그램 영역의 확대와 기록홍보의 중요성을 제언하면서 선진기록관의 기록정보 서비스 표준지침을 수록하여 국내 기록관련 유관기관의 향후 기록정보 서비스 정책을 수립하는데 기초 자료로 제시하였다.

주제어: 기록정보 서비스, 미국립기록관리청, 영국 기록관리청, 기록홍보, 서비스표준

<ABSTRACT>

Archival organizations have been evolving to varying users' needs. The main functional focus of earlier archival organizations has inclined to collection and preservation of data, but their current interests expand to utilization of the data collected. Therefore, today's archival organizations endeavor to procure user-oriented archival information service. This study highlights the programs initiated in last two years by 'Service Innovation Team', a special task force of National Archives of Korea organized in 2005, and presents comparative analysis of those programs with respect to the existing archival systems of National Archives and Records Administration of USA and The National Archives in UK. Additionally, the study, while emphasizing the importance of enlarging and diversifying service programs as well as promoting public awareness over archive resources, introduces the service standards of advanced nations as benchmarks for future archival service policies of pertinent organizations.

Keywords: archival information service, national archives and records administration, the national archives, records promotion, service standards

* 국가기록원 나라기록관 행정지원팀장(genie03@mogaha.go.kr)
논문접수일자 2007년 11월 23일
게재확정일자 2007년 11월 29일

1. 서론

기록관은 이용자의 요구에 따라 변천하여 왔다. 초창기 기록관은 소장물을 보존하고 다음 세대로 전달하면서, 제한적인 소수의 업무관련자, 연구자와 특정 이용자만이 소장 기록물에 접근할 수 있어 기록관에서의 업무 수행은 자료의 수집 및 보존에 치중되었지만, 지금은 자료의 관리와 보존은 활용을 전제로 행해질 때 그 의미와 가치가 살아난다는 인식이 보편화되어 기록관에서는 자료 활용을 적극적으로 지원하는 서비스에 많은 노력을 기울이고 있다. 기록관에서 제공하는 서비스는 자관(自官)소장 자료 내용별, 소장 매체별, 서고별 위치 등에 따라 차이가 있지만, 현재 기록관의 추세는 이용관점별 서비스이다. 기록관에서 제공하는 서비스는 이용자를 대상으로 제공하는 자료 열람과 기록물 이용 증대를 위한 교육 및 기록관리 대(對)국민 인식을 제고하기 위해 수행하는 제반 업무를 총칭하며, 기록정보 서비스는 기록전문가가 수행하고 있다. 기록전문가는 소장 기록물을 영구 보존하면서 소장물에 대한 검색지원 도구를 작성하고, 기록관 안내 및 기획 전시 등을 운영한다.

기록관의 자료를 이용하는 대상은 자신의 권익 구제를 위해 자료를 이용하는 계층과, 연구 목적과 학습 교재용 및 행정 감시용 자료를 얻기 위해 자료를 이용하거나, 한번도 이용한 경험이 없거나, 있더라도 기록관자체를 알지 못하는 무관심 고객층으로 구분될 수 있을 것이

다. 이용자에게 제공하는 서비스는 주고객층이 형성된 서비스와 잠재 고객을 포함한 불특정 이용자를 대상으로 제공하는 서비스로 구분할 수 있을 것이다. 즉 고객 대상별 서비스는 정형화된 이용자를 대상으로 제공하는 자료열람, 정보공개, 학습지원 온라인 전시, 견학 프로그램 등이 있으며, 후자인 불특정 이용자를 대상으로 하는 전시, 홍보 및 책자발간 프로그램 등이 있다. 전자인 특정 이용자 서비스 중 열람 영역은 문서뿐 아니라 시청각 매체와 전자 자료에 대한 수요가 높아지는 추세에서 자료 내용(contents)기술의 정교성과 다양한 매체별 검색용 장비와 열람 환경 구비가 필수적이다. 또한 교사와 학생층을 위한 학습지원 온라인 전시프로그램의 개발은 과거를 규명하는 보다 많은 기록 자료와, 기록으로부터 가공된 정보를 찾는 기록관의 중요 고객층이 될 것이다. 후자인 불특정 이용자 대상 서비스는 기록관을 이용한 적은 있지만 자주 이용하지 않거나, 이용한 경험이 없는 잠재고객을 대상으로 실시하는 서비스 영역으로 지속적인 콘텐츠 개발과 홍보 프로그램이 필요하다.

공공기록 정보서비스란 공공기록을 매개체로 실시하는 서비스를 총칭하며 공공기록이란 공식적인 업무 수행으로 생산 접수한 문서와 기타 기록물을 지칭한다.¹⁾ 종교 단체의 기록, 기업기록과 대학기록의 이용 목적이 업무와 연구 목적이라면, 공공 기록은 시민의 권리를 보호하고 공무수행의 투명성을 높이는 이용 영역이 추가된다. 즉 공공기록 정보 서비스는 시민

1) 2007년 4월 7일부터 시행된 <공공기록물 관리에 관한 법률>은 이전의 <공공기관의 기록물관리에 관한 법률>을 전부 개정 한 것으로 공공기관 뿐 아니라 민간 기관에서 생산한 것이라도 공적 가치가 높은 것을 공공기록물로 정의하여 기록물의 수집 및 관리 범위를 확대하였다.

의 권리와 재산권을 보호하는 사적 영역과 공무수행을 감시, 조정하기 위하여 자료를 제공하는 공적 영역의 수요에 부응하는 역할을 수행 하는 기능이 추가된다.

기록관의 역할이 이용 중심에 치중함에 따라 각 기록관에서는 이용자 중심의 적극적 서비스를 제공하기 위하여 많은 노력을 기울이고 있지만 국내에서 기록 서비스에 관한 연구는 서은경 등의 “이용자 중심의 기록정보 활용 및 서비스 활성화에 관한 연구” 정경희의 “국가기록원 인터넷 게시판 이용자의 정보이용형태 분석” 정도이다. 이것은 기록서비스라는 대고객 접점 서비스 분야로 현장을 알기 어렵다는 연구의 한계점과 선진 기록관에서도 1990년대 이후 이 분야에 관심을 갖기 시작한 일천한 환경과 궤를 같이하고 있다. 따라서 본고에서는 국가기록원과 미국의 국립기록관리청(National Archives and Records Administration, 이하 ‘NARA’라고 한다), 영국의 국립기록관리청(The National Archives, 이하 ‘TNA’라고 한다)의 기록서비스 현황을 소개하고자 한다. 국가기록원은 우리나라의 중앙기록물 관리기관으로서 기록관련 정책, 제도, 교육을 선도하는 기관인 점에서 선정하였으며, 선진 기록국인 미국, 영국의 대표 국립기록관의 사례를 참조하여 서비스 프로그램을 적용하거나, 향후 벤치마킹을 할 수 있도록 하였다. 아울러 NARA와 TNA에서 수립한 기록정보 서비스지침을 소개하여 선언적 서비스현장 제정 정도에 머물고 있는 국내 기록관련 유관기관의 향후 기록정보 서비스 정책을 수립하는데 기초 자료로 제안하면서, 결을

마 수준의 기록서비스를 연구과제로 제시하여 향후 보다 다양하고 풍부한 서비스 프로그램이 개발되기를 바란다.

연구 방법은 각 기관의 웹 사이트 서비스 내용과 문헌 연구를 병행하여 이루어졌다. 웹 사이트 내용을 상당 부분 참조한 것은 전자 환경 시대에 부응하여 현장 방문을 비롯한 온라인을 이용한 활발한 서비스가 이루어지고 있는 점을 반영한 것이다.

2. 공공기록물 정보서비스 현황

2.1 기록물 이용의 발전 과정

기록정보 서비스를 이해하기 위하여는 기록관의 역사와 기록관에서 보존중인 기록물의 상관관계를 알아야 한다. 초창기 보존기록물은 대부분 국가기록물(governmental archives)로서 국왕과 신하들이 주로 이용하였다. 당시의 대학 및 교회와 같은 민간기록관에서의 보존기록물 이용자도 해당기관의 관리자 위주였다. 이것이 1789년 프랑스 혁명으로 구체제가 무너지고 새로운 제도를 시행하면서 생산한 수많은 자료들을 혁명 정부가 국가기록물은 ‘시민의 재산이며 민주사회에서 통치의 원천자료인 기록물을 모든 국민들이 이용할 수 있다’라고 선언하면서 세계 최초로 프랑스 국립기록관(Archives Nationales of Paris)이 설립되었다.

미국에서는 위와 같은 프랑스 기록관 제도를 수용하여 ‘public archives tradition’²⁾으로 알

2) Pugh, M. J. 1992. *Providing Reference Services for Archives and Manuscripts*. Chicago: SAA, p.5.
프랑스 혁명 시 기록의 개념은 “공공기록물은 시민이 이용한다.”였음.

려진 후 실질적인 관심을 갖게 된 것은 역사관련 직업(historical profession)과 국가업무를 보다 잘 관리하는 것에 대한 개혁가의 관심이 동력이 된 19C말로 1901년 최초의 주립기록보존소가 엘라배마에 설립되었고, 1934년 국립기록보존소(National Archives)가 설립되었다. 당시의 개인기록관과 연구도서관의 주이용자는 여전히 해당 기관의 관리이거나 소수의 학자 계층에만 제한되었다. 이것이 1960년대 이후 정보공개법의 제정, 전자인법³⁾의 통과로 이용 계층이 일반인에게 확대되었다.

기록물의 이용 대상이 소수의 특정계층에서 일반인으로 확대되면서 기록전문가의 역할도 기록물의 보관(custodial role)에서 이용을 확대시키는 쪽으로 변화되면서 전문직군의 역할에 대한 갈등은 있었지만 오늘날 대다수 기록관은 국민에게 봉사하고 새로운 고객층을 발굴하기 위한 서비스 프로그램을 개발하는데 주력한다. 기록전문가의 영역은 소장 자료에 대한 단순한 증빙용 정보뿐 아니라, 소장 자료로부터 추출한 광범위하고도, 가공된 정보를 제공하여 이용자의 외연을 확대하고 고객의 요구에 부응하여야 한다.

〈기록물 이용의 발전과정은 Mary Jo Pugh의 「Providing Reference Services for Archives and Manuscripts」(Chicago : SAA, 1992)를 주 정보원으로 하였다.〉

2.2 유형별 서비스

기록관이 공식적 업무 수행 상 생산·접수한 공공 기록에 대한 서비스를 공공기록 정보서비스라고 하였다. 공공기록 정보서비스는 기록물 열람, 정보공개, 자료검색 지원, 자료전시, 책자발간, 견학안내 및 사진전시회 등이 있다. 이와 같은 서비스는 이용 대상층에 따라 구분된다.

이용자층을 Mary Jo Pugh는 직업관련 이용자군(vocational users)⁴⁾으로 첫째, 해당기관의 직원(staff of the parent institution), 둘째, 전문직 종사자(professional users)인 변호사, 입법자, 엔지니어, 조경건축자, 환경보존자, 도시계획자, 필름 및 사진 연구자, 언론인, 출판업자, 셋째, 교수군(scholars)으로 연구를 주목적으로 하는 이용 계층이다. 교수군은 지리학, 정치학, 인구학, 사회학, 문학, 약학, 역학(疫學) 전공 등 다양하다. 넷째, 학생으로 역사적 자료를 이해하고 기록관을 이해하기 위한 이용 계층이며 다섯째, 교사군으로 중요한 사회적 사건에 대한 연구를 하여 학생들에게 교육하는 목적으로 이용하며 교사와 기록전문가의 협조가 필요하다. Mary Jo Pugh는 직업과는 무관한 관심 이용자군(advocational users)⁵⁾으로 족보학자, 아마추어 사학자와 취미연구자군으로 나누었다. 기록을 자신의 직업과 관련하여 이용하는 계층은 해당기관의 직원, 기록

3) 1976년 미국에서 제정한 정보자유법의 정식 명칭은 '햇빛속의 정부법'(Government in the Sunshine Act)이다. 이는 국민들의 알권리를 위한 정보공개제도의 일환으로서 행정기관의 정책결정 과정이나 심의과정을 국민들에게 공개하도록 규정한 법이다. 이 법은 국민의 알권리의 보장을 위해 정부 정보에 대한 접근권을 신장시켜 정부의 부정·부패를 감시하는데 중요한 전기를 마련해 준 법으로 평가받고 있다.

4) Pugh, M.J., *op. cit.*, pp.14-23.

5) *Ibid.*

전문가, 전문직 종사자, 학자, 학생, 교사 등이며, 순전히 개인적 관심사로 이용하는 족보학자, 역사가와 취미 연구자가 있다. 직업과 관련하여 기록물을 이용하는 대상을 정형화된 특정 이용자군으로 분류하며, 직업과 무관한 대상을 불특정 이용자군으로 구분하였다. 물론 기록물을 열람하고, 정보공개를 청구하며, 학습 목적의 대상층을 특정 이용자군으로 분류하였지만 이 그룹 중에서도 일정기간 경과 후 무관심 고객군으로 편입되거나, 잠재 고객이 일시적인 이용으로 특정 이용자군으로 편입되는 가변성이 높다.

본고에서는 국가기록원이 2005년 6월부터 2년 동안 실제 수행중인 기록정보 서비스 일곱개 아이템과 아울러 외국 선진기록관의 유사 사례를 소개한다. 전체적인 것은 아니지만 기록관리에 있어 일천한 우리의 현실에서 새로운 업무 기획시 외국 선진기록관의 사례를 참조한 이유로 외국사례를 제시하였다. 덧붙여 국가기록원에서 제공하는 서비스에 대한 만족도 조사 등의 환류반응을 실시하고 있지만 업무집행 시 참조 수준의 미흡함으로 보다 심층적인 이용자 분석, 이용형태 등과 관련된 질문지 개발, 만족도 조사 등은 차후의 연구과제로 남기고자 한다. 이용자 유형을 제시한 것은 모든 유·무형의 서비스는 수혜자를 염두에 둔 내용과 방법의 지속적 개발이 중요한 점을 알리고자 함이다. 그리하여 우리에게 다소 생소한 기록정보 서비스를 실시하면서 고객에게 제공하는 서비스의 외연을 넓히고 궁극적으로 제공하는 서비스의 질을 향상시켜야 한다.

2.3 공공기록물 정보서비스

2.3.1 자료 검색지원(finding aids)

기록관에서 제공하는 서비스 부문에서 가장 중요하고, 업무의 많은 부분을 차지하는 것이 기록물 열람을 직·간접적으로 도와주는 검색지원 도구의 작성일 것이다. 검색지원 도구는⁶⁾ 기록관에 대한 정보(information about the repository), 소장물 정보(information about holdings), 소장물로부터 추출한 정보(information from the holdings), 기록물 생산자에 대한 정보(information about records creators), 기록관 외부 소장처에 대한 안내(referrals to source outside the repository) 정보를 제공한다.

검색지원 도구에 수록되는 기관명, 자료명, 시리즈명, 생산년대, 자료 수량 등 자료관련 정보가 자료의 평가, 입수, 정리 및 기술(description)시 각각 반복적으로 등재되었던 것이 현재의 컴퓨터 환경에서는 한번만 입력한 후 관련 항목을 조건에 따라 검색이 가능하게 되었다.⁷⁾ 검색 방법은 책자 및 온라인 데이터베이스 이용에서 가장 활발한 것이 온라인 검색시스템(online public access system, OPAC)이다. 또한 내부 업무용으로 발간된 등록부, 목록, 색인 자료 등 책자류도 해당 기관 웹 사이트에서 온라인으로 제공되는 경우가 빈번하여 공간적 제약은 없어지는 추세로 가장 활발한 온라인 검색시스템을 기관별로 살펴보자.

국가기록원에서 제공하는 검색은 국가기록포탈(www.contents.go.kr)에서 한다. 국가기록포탈은 국가기록원 웹 사이트와 별도인 자

6) Ibid., p.25.

7) Ellis, J. 1993 *Keeping Archives*, 2nd ed, Melbourne: The Australian Society of Archivists Inc, p.248.

료 검색 전용 사이트로 2007년 4월에 개설하였으며, 이용 자격은 일반인 또는 등록회원 모두 가능하다. 단 온라인 사본 신청을 이용할 경우는 회원 가입 후 가능하도록 시스템이 되어있다. 온라인 신청과 병행하여 거주지와 가까운 국가기록원으로의 직접 방문, 전화, 우편, 모사 전송 및 공문 등을 이용하여 자료를 열람한 후 사본을 발급 받을 수 있다. 방문열람 예약 신청은 원하는 날짜의 3일전까지 예약이 가능하다. 비공개 기록물은 정보공개심의위원회의 심의를 거친 후 열람이 결정되며 공개기록물 중 디지털화 되어있지 않은 기록물에 대해서 이용자가 스캐닝을 신청하면 순서에 따라 디지털화를 한다.

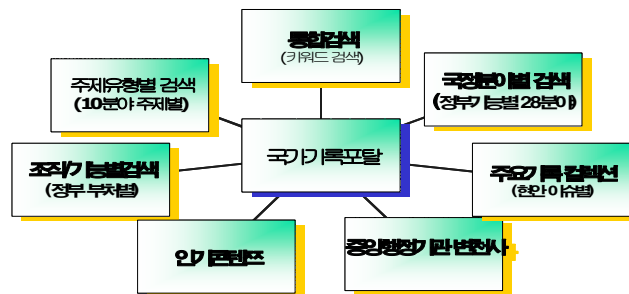
〈그림 1〉의 국가기록 포탈 자료 검색은 첫째, 기록물 통합검색으로 기록물의 키워드를 입력하여 자료를 검색하는 방법, 둘째, 국정 분야별 검색으로 정부기능 연계모델(BRM)에 따른 28개 분류체계별 디렉토리를 따라가며 검색, 셋째, 주제 유형별 검색으로 10개 분야의 주제로 구분하여 해당 주제에 대한 내용 설명과 관련 기록물을 검색하는 항목, 넷째, 조직/기능별 검색으로 정부 부처별로 생산된 기록물을 검색할 수 있으며, 다섯째, 주요기록 컬렉션으로 조선

총독부 기록물, 독립운동관련 판결문, 국무회의 관련, 地籍관련, 대통령관련, 일제강제연행자 명부, 관보, 정책정보 등 현안 이슈별 검색 등 5개 분야로 구분되며 기타 중앙행정기관 변천사 등이 서비스된다.

자료 검색은 단어를 입력한 후 생산 기관과 조합하여 검색할 수 있으며 검색결과 화면은 관련 자료의 생산배경, 경과, 내용, 참고자료, 집필자, 관련 주제 등을 소개하는 주제설명 부분과 기록물로 구분된다. 기록물 분야는 다시 일반기록물, 시청각기록물, 정부간행물, 대통령 기록물, 해외 수집기록물 및 타(他)기관 소장 기록물의 6개 분야로 구분되어 해당 카테고리에서 자료를 검색하도록 되어있다.

미국, 영국 등 선진기록관의 검색은 단어 입력 후 결과 값에서 해당 자료의 매체유형, 생산년대 등을 보여주는 순차적 검색방법을 택하고 있다면, 국가기록원의 검색은 주제 설명과 카테고리를 유형화시켰지만, 가장 기본적이고 보편적인 단어 검색에서의 정교성이 낮으며, 범주 기준이 애매하여 이용자 관점에서는 평면적이고 복잡한 구조로 설계되어 전체적 개선이 필요하다.

〈그림 2〉는 미(美) NARA의 워싱턴지역, 지역기록보존소, 권역별 연방기록보존소 및 대



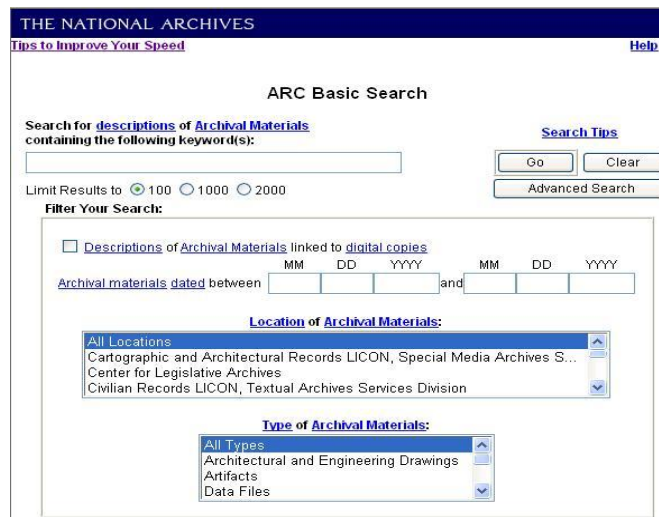
〈그림 1〉 국가기록 포탈 서비스



〈그림 2〉 NARA의 온라인 검색 지원도구

통령기념 도서관에서 소장하고 있는 비(非) 전자기록물의 온라인 목록인 'ARC' (Archival Research Catalog),⁸⁾ 전자기록물 데이터베이스 시스템인 'AAD' (Access to Archival Databases)와 마이크로필름 룰별 목록인 Microfilm Catalog, 퇴역군인 관련 자료 eVetRecs, 도서관 소장자료 안내인 'ALIC' 등 데이터베이스

화면이다. ARC 검색은 〈그림 3〉과 같이 Basic Search는 키워드(keyword), 디지털이미지(digitized images), 생산날짜(dates), 소장처(physical location), 타입(type)으로 검색한다. Basic Search 화면에서 Advanced Search를 클릭하면 8가지 제한 조건으로⁹⁾ 이용자가 원하는 자료의 범위를 좁히는 방식으로 검색을 할 수 있다.



〈그림 3〉 ARC 검색초기화면

8) 기술(記術)은 시리즈 레벨로 하며 자료 업데이트는 격주(隔週)로 한다.

9) levels of description, media types, record group numbers, collection identifiers, descriptioin identifiers, organization names, person names, topics 등

〈표 1〉 TNA 열람절차

구분	최초 방문자	근무시간	열람도구	자료신청		
				미리 신청	현지 소장	off-site
열람	- 이용자 티켓발급 · 온라인으로 이용자 등록 사전 기재 * 안내대에서 신분 확인(20분간 투어)	월, 수, 금 09:00-17:00 화, 목 19:00 토요일 9:30-17:00까지 * 주중 1-2 일은 연장 근무	컴퓨터, 마이크로필름 / 피시관독기, 자외선 램프	- 전화 이름, 이용자티켓 번호, 방문일시, 참조문서, 송화자 전화번호 등 - 이메일신청 · 일반양식(order form): 3권 · 대량주문(bulk order form): 12권	16:15분 (화, 목요일은 16시45분까지) 토요일은 12:00-13:30 & 15:15분 ⇒ 40분 이내 제공	오전 11시 이전 신청시 3일 이내 제공(3권)
제반 시설	식당(건물내), 장애인 접근시설, 엘리베이터, 휠체어(2대 비치) Special Needs Group에서 장애인 이동을 도움					

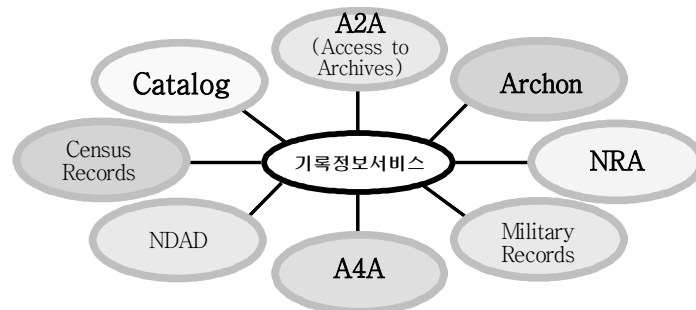
〈표 1〉은 TNA 방문 이용자에게 제공하는 열람관련 절차이다.

영국 TNA 온라인 검색도구는 다양성과 내용의 풍부함으로 성능이 탁월하다. 〈그림 4〉는 TNA에서 실시중인 시스템으로 'Catalogue'는 알파벳순 검색 데이터베이스이며, 'A2A'(Access to Archives)는 8세기부터 현재까지 잉글랜드와 웨일즈 지방에서 소장하고 있는 기록물 목록, 'ARCHON'은 영국과 NRA에 색인된 기록보존서고에 대한 상세정보를 수록한 주소 서비스로 각 보존서고별 이메일, 현(現)위치, 수집담당자명, 열람정보(예약, 공개, 장애인 시설) 및 관련 웹 사이트로 링크 시켜주며, 'NRA'(National

Register of Archives)는 영국역사 관련 필사본 및 역사기록물의 특징과 소재지를 소개한 목록으로 검색은 단체명, 인명(人名), 가계명(家系名) 및 소장처별 검색이 가능하며, 'A4A'는 영국 전역의 기록관련 프로그램 등을 소개하는 포털 웹 사이트이다.

2.3.2 정보공개

공공기관은 보유·관리하는 정보를 국민이 청구 시 공개할 의무가 있으며, 정보공개 목적은 국민의 알권리 보장과 국정에 대한 국민 참여 및 국정운영의 투명성 제고에 있다. 근거 법률은 〈공공기관의 정보공개에 관한 법률〉로 정



〈그림 4〉 TNA의 온라인 검색지원도구

보청구권자는 모든 국민, 법인 및 단체, 국내에 거주하는 외국인 등이며, 정보공개 대상은 국가기관, 지방자치단체, 정부투자기관과 대통령령이 정하는 공공기관으로, 정보의 범위는 공공기관이 업무와 관련하여 생산 또는 접수한 문서, 도서, 대장, 카드, 도면, 시청각 자료 및 전자문서 등 모든 형태의 기록정보 자료이다.

정보공개 방식은 능동적, 사전적 정보공개인 사전정보 공표제도와 청구권자의 신청에 의해 사후에 제공하는 정보공개 청구가 있다.¹⁰⁾ 사전정보 공표제도의 대상정보는 중요정책 정보, 대규모 국책사업, 주요정책의 연구보고서, 업무추진비 집행내역, 행정 감시용 각종 평가결과, 통계 자료와 공공기관의 장이 사전 공표를 결

정한 정보이다. 공표 방법은 기관의 인터넷 홈페이지에 전자파일로 공개하며, 전자파일 공개가 곤란한 경우는 출력물을 민원실 등과 같은 정보공개창구에 비치한다. 정보공개 자료 청구는 방문, 우편, 인터넷, 모사전송으로 가능하며, 청구된 정보의 공개 여부를 결정하기 어려운 사항과 이의신청 등에 대하여 정보공개심의회를 개최하여 공개 여부를 결정한다. 비공개 결정에 대한 통보는 신청 접수 후 10일 이내하며, 비공개 결정에 대한 불복 구제절차는 이의신청, 행정심판과 행정소송이 있다. 자료는 정보공개 청구 수수료에 따라 해당 금액을 징수 후 제공하되, <표 2>와 같이 학술목적 및 공익목적에 따라 일정 비율을 감면하여 제공한다.

<표 2> 정보공개청구 수수료 감면비율

관련 규정	감면대상	공개 형태	요청주체	주요 요청자료	소명자료(예시)		감면 비율
					청구자격에 대한 소명	청구목적에 대한 소명	
령 17조 ②항	제한 없음	전자적 열람	제한 없음	<ul style="list-style-type: none"> 소장자료목록 공개자료 원문 	<ul style="list-style-type: none"> 기록관리시스템, 홈페이지 등 정보통신망을 통한 열람 		100%
령 17조 ③항 1호	비영리의 학술·공익단체 또는 법인이 학술이나 연구목적 또는 행정감시를 위하여 필요한 정보를 청구한 경우	사본 발급	비영리 학술단체	<ul style="list-style-type: none"> 소장자료목록 정책관련자료 과거사 관련자료 	<ul style="list-style-type: none"> 비영리 민간단체 등록증(사본) 사업자등록증사본 법인등록증 및 법인정관 사본 	<ul style="list-style-type: none"> 단체장 명의 공문 관련 사업계획서 또는 연구계획서 	30%
			비영리 공익단체	<ul style="list-style-type: none"> 소장자료목록 정책관련자료 행정감시용 자료 과거사 관련자료 	<ul style="list-style-type: none"> 비영리 민간단체 등록증(사본) 사업자등록증사본 법인등록증 및 법인정관 사본 	<ul style="list-style-type: none"> 단체장 명의 공문 관련 사업계획서 또는 연구계획서 	50%
			비영리 법인	<ul style="list-style-type: none"> 소장자료목록 정책관련자료 행정감시용 자료 	<ul style="list-style-type: none"> 법인등록증 및 법인정관 사본 	<ul style="list-style-type: none"> 기관장 명의 공문 관련 사업계획서 또는 연구계획서 	30%
령 17조 ③항 2호	교수·교사 또는 학생이 교육 자료나 연구목적으로 필요한 정보를 소	사본 발급	대학, 대학원 교수 *겸임교수 포함	<ul style="list-style-type: none"> 정책연구자료 학술연구자료 	<ul style="list-style-type: none"> 공무원증 또는 사원증 재직증명 	<ul style="list-style-type: none"> 총장 명의 공문 관련 연구계획서 	20%
			초·중·고교 교사	<ul style="list-style-type: none"> 정책연구자료 학술연구자료 	<ul style="list-style-type: none"> 공무원증 또는 사원증 재직증명 	<ul style="list-style-type: none"> 학교장 명의 공문 	20%

10) 행정자치부, 2007. 정보 공개 세부기준 매뉴얼. 서울: 행정자치부. pp.10-12.

관련 규정	감면대상	공개 형태	요청주체	주요 요청자료	소명자료(예시)		감면 비율
					청구자격에 대한 소명	청구목적에 대한 소명	
	속기관의 장의 확인을 받아 청구한 경우		학생	<ul style="list-style-type: none"> 정책연구자료 학술연구자료 기록학자료 	· 학생증	· 관련 연구계획서	30% (10%)
령 17조 ③항 3호	그 밖에 공공기관의 장이 공공복리의 유지·증진을 위하여 감면이 필요하다고 인정한 경우	사본 발급	언론사	<ul style="list-style-type: none"> · 보도, 취재관련 기록물 	· 사원증	· 언론사장 또는 당해프로그램 제작 책임자 명의 공문	50%
			개별법에 의해 설립된 공익법인	<ul style="list-style-type: none"> · 법정 고유 업무 수행에 필요 자료 	· 사원증	· 기관장 명의 공문	30%

* ()는 소명자료가 부적절한 경우.

미국의 정보공개는 정보자유법(FOIA, Freedom of Information Act)에 따라 처리한다. 자료의 신청은 편지, 모사전송, 이메일로 가능하며 전화는 불허(不許)한다. 신청시 신청자의 주소, 전화번호, 이메일 등을 기재한 후 편지 봉투 및 이메일에 “정보공개청구”라고 명시한다.

정보 청구의 대상은 모든 행정기관의 법적관리에 있는 기록물, 현용(現用)자료(operational records)와 임기종료 5년이 경과한 대통령기록물은 정보자유법의 지배를 받으며, 민감한 대통령기록물은 12년까지 제한이 가능하다. 자료 공개는 일반 기록물은 생산 후 30년이며, 개인신상과 관련된 병력(病歷), 이혼, 입양(入養) 등 프라이버시 자료는 70년 후 공개가 가능하다. 청구된 자료의 답변은 신청 후 20일 이내로 하되, 20일 이상 경과하는 사유를 적시(揭示)하여 문서로 답변한다.¹¹⁾

〈표 3〉은 기록물의 공공이용 및 활용(Public Availability and Use)으로 미국 36 연방법(CFR) 제7장에 NARA 관련규정('95.7.1 개정, NARA Regulations in the Code of Federal Regula-

tions) 'C'절에서 NARA 정보자유법 규정과 기록관 소장 기록물 및 기증 역사자료의 활용에 대한 제반사항을 분야별로 규정한 것으로 해당 조항은 제1250조에서 제1258조까지이며, 1251조와 1255조는 해당되지 않는다.

영국의 정보공개청구는 편지, 모사전송 및 이메일로 가능하며, 근거인 정보자유법(FOI, Freedom of Information)으로 2005년부터 시행되었다. 정보조정기구는 〈표 5〉와 같이 정보공개 관련 불만사항을 취급하며, 독립된 정부기관으로 본부는 맨체스터에 위치한다.

2.3.3 교사와 학생을 위한 학습지원 온라인전시 국가기록원의 온라인 전시는 〈헌법 이야기〉 〈나는 대통령〉으로 중등생과 초등학교 6년생을 대상으로 기획한 학습지원 서비스이다. 2007년 상반기 〈헌법이야기〉 코너에서는 제헌헌법부터 현행 헌법까지 9차례의 헌법개정 내용을 소개하였다. 세부 구성은 헌법의 주요내용, 주요 개정내용, 별칭 소개, 헌법 발의에서 개정 과정을 그림으로 표현하여 딱딱한 헌법의 이미지를 벗어

11) 다량의 자료신청, 다른 기관에서 자료를 보존하여 타(他) 기관과 협의가 필요한 경우는 기간이 늘어날 수 있다.

〈표 3〉 기록물의 공공이용 및 활용 구성

<ul style="list-style-type: none"> • Part 1250(1250.1.~1250.84) * '02. 6. 27 개정(C, E 제외) 연방기록물의 공공 이용 및 활용(Public Availability and Use of Federal Records) <ul style="list-style-type: none"> A. 정보자유법에 관한 일반사항 B. 정보자유법에 따른 기록열람 방법 C. 비용부담: 현용자료(operational records) D. 이의신청 E. 특수상황 * 현용자료 수수료(근거: 36 CFR, FOIA Regulations, part 1250, subpart C). 〈표 4〉¹²⁾ • Part 1252(1252.1.~1251.2.) * '94. 6. 6 개정 기록물·기증 역사자료·시설의 활용-일반사항(Public Use of Records, Donated Historical Materials, and Facilities: General) • Part 1253(1253.1.~1253.8.) 기록물 소장처 및 이용시간(Location of Records and Hours of Use) • Part 1254(1254.1.~1254.110) * '04. 6. 30 개정 기록물 및 기증 역사자료 활용(Using Records and Donated Historical Materials) <ul style="list-style-type: none"> A. 일반사항 B. 참고열람실 이용규정 C. 기록물 자료 복사 D. 마이크로필름 자료 • Part 1256(1256.1.~1256.102) * '04. 6. 30 개정 기록물 및 기증 역사자료 열람(Access to Records and Donated Historical Materials) <ul style="list-style-type: none"> A. 일반사항 B. 연방기록물 열람 C. 기증 역사자료 열람 D. 일반적인 제한사항 E. 비밀기록물 열람 F. 미국 정보기관(USAI) 이관 시청각자료 지역분산 보존 • Part 1258(1258.1.~1258.16) * '00. 10. 13 개정 비용부담(Fees): 보존자료(archival records)
--

〈표 4〉 미국립기록관리청의 정보공개수수료

이 용 목 적	조사(search) 수수료			검색(review) 수수료	복사(reproduction) 수수료		전자기록물 복제시		타매체 복제시	정보공개수수료 (합계기준)	
	직원 수행	숙련 직원	컴퓨터 검색		셀프인 경우	NARA 대행시	간단 자료	복잡 자료	특수 매체	10불 이하	50불 초과 또는 신청자 제시금액 초과
상업적 목적	시간당 16불	시간당 33불	시간당 16불	시간당 33불 *비공개 및 법적, 정치적 해결관련 검색시간은 제외	매당 15센트	매당 20센트	시간당 16불	시간당 33불	요청에 따라 수수료 부과	면제	신청자에게 문의 후 제반절차 진행
기타 신청자	무료			시간당 33불 *최초 2시간은 면제	매당 15센트 ***	매당 20센트 ***	"	"	"		
교육적 목적 비영리단체 및 언론매체 직원	무료			무료	100쪽 이상인 경우 복사비 징구 ***		"	"	"		

*** 100쪽 미만의 복사 수수료는 무료인, 단 상업적 목적의 이용인 경우는 제외됨¹³⁾
- 공익적 목적 및 상업적 목적 이용이 아닌 경우 수수료 면제 또는 감면 규정적용

12) 미국연방법 중 NARA 관련규정(NARA Regulations in the Code of Federal Regulations) 'C' 절 제 1250조 수수료(fees) 부분 50항에서 60항(1250.50-1250.60)을 번역한 것이다.

〈표 5〉 영국 정부조정기구(ICO)의 개요¹⁴⁾

정보조정기구(Information Commissioner Office)	
○ 소개지:	맨체스터
○ 조직 및 성격:	공공기관에서 보유하고 있는 정보에 대한 접근 권리에 대한 불복 시 구제기관임, 영국정부 소속의 국가기관이 아닌 각 법인체로부터 매년 35파운드씩 거둬 운영하는 독립채산제의 准 공영기관임.
	- EU 규정으로 정보공개관은 국립기록청 소속이 아닌 독립적 기구로 편제
	- 불복구제 접수시 28일 이내 답변
○ 정보공개 청구 시 비공개 결정 등과 같은 조치에 대해 정보조정관(Information Commissioner)이 조정 역할을 하며 불복 시 구제 절차는 행정소송(Tribunal)을 제기함.	
○ 근거법률	
	- Freedom of Information Act: 정보자유법(2005년)
	· 공공기관의 공식정보
	- Data Protection Act: 개인정보보호법(1998년)
	· 공공기관 및 개인에 공통 적용하는 개인정보관련
	- Environmental Information Regulations: 환경정보규정
	· 공공기관 및 공적업무를 수행하는 기관이 소장중인 환경정보에 대한 정보공개를 관리
	- Privacy and Electronic Communications Regulations.
	· 원하지 않은 판매요청 전화 및 불법 이메일 관련 내용을 취급하고 있음.

내고 재미있게 표현하고자 하였다.

2006년 하반기에 전시된 〈나는 대통령〉이란 온라인 코너는 조선시대 왕의 수결(手決)시 사용한 일심(一心, 항상 곧은 마음으로 공무처리)과 역대 대통령들의 서명을 주제로 착안한 후 직접 공문서를 작성한 후 원하는 왕이나 대통령의 사인으로 결재하는 체험코너이다. 주제의 참신성과 통치권자에 대한 높은 호기심으로 전시 초기에 많은 네티즌이 접속하여 기관 웹사이트가 다운되었을 정도이다. 학습지원 서비스는 일반사회, 국사, 국어 등 교과과정과 연계하여 지속적인 서비스 개발이 필요한 분야이다.

NARA에서 교사와 학생을 위한 온라인 전시는 규모면에서 다양하다. 〈19세기 중반부터 20세기 후반의 작업방법〉 〈19세기에서 20세기 후

반의 미국역사〉 〈미국의 뿌리를 찾아서〉 〈1906년 샌프란시스코 지진과 화재〉 〈치명적인 바이러스〉 등 미국 성립과 관련된 역사적 사건 관련 자료 및 중요한 사건에서 역사적 교훈을 얻도록 한다.

영국의 교사와 학생, 학부모를 위한 교육지원(Learning Curve) 프로그램은 온라인 교수 및 국가 교과과정 2에서 5단계(History National Curriculum stage 2-5) 수준과 연계하여 개발한 것으로 TNA의 다양한 유형별(문서, 사진, 필름 및 소리자료) 자료를 이용하여 역사적 의미와 교육적 메시지를 제공한다. 〈표 6〉은 미국과 영국의 학습지원 서비스를 비교하였으며 국가기록원의 온라인 학습지원은 뒤에 나오는 〈표 9〉의 항목으로 대체하고자 한다.

13) 현용자료의 정보공개 수수료는 상업적 목적의 신청자에게 자료조사, 검색 및 복사비를 징구하며, 교육적 목적 또는 비영리과학 단체와 언론 매체에게는 100쪽 이상의 복사비만 징구하며, 기타 신청자에게는 검색 및 복사비용을 징구하되, 최초 2시간 검색비용 및 100쪽 이하 복사 수수료는 면제한다.

14) ICO Homepage. "Freedom of Information," [cited 2007. 9.15].
 〈http://www.nationalarchives.gov.uk/archives/foiguide.htm〉.

〈표 6〉 미국 NARA와 영국 TNA의 비교

구 분	N A R A	T N A
학습지원 전시량	105개	63개
제공방법	시대별, 학년별, 주제별 등 정리	시대별로 정리
링크된 기록	NARA 소장기록물	TNA 소장기록물
구성내용	<ul style="list-style-type: none"> • 해당주제에 대한 배경설명 • 관련기록물 링크 • 주제 관련 심화 참고자료 • 교수법: 국가표준안과의 관계, 헌법과의 관계, 다른 교과과정과 연관, 기록정보 분석법, 기록정보를 활용한 연구 및 발표법, 기록정보를 활용한 역할극 진행법 워크시트 	<ul style="list-style-type: none"> • 교수안에 대한소개, • 교사를 위한 정보: 교수안 활용방법, 적정학년, 중요 질문사항, 각 기록이 다루고 있는 주제 • 학생을 위한 정보: 과제내용, 기록정보에 대한설명, 관련기록 정보링크, 기록정보를 이용한 게임, 용어설명, 기록정보 분석을 위한 워크시트 등
학습안과 함께 제공되는 서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 교사지원프로그램: 워크샵, 온라인 워크샵, 여름학교 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 수업에 활용할 수 있는 동영상 자료 • 기록정보를 활용하여 재구성한 게임 • 학생들을 위한 역사정보 제공사이트 • 교사지원 프로그램(온·오프라인 워크샵)

* NARA 홈페이지 <<http://www.archives.gov/education/lessons/index.html>>.

* TNA 홈페이지 <<http://www.learningcurve.gov.uk/index/snapshots.htm>>.

2.3.4 견 학

국가기록원 견학 신청은 우편, 전화, 인터넷 신청 및 공문(모사전송 포함)으로 하며 2005년 8월부터 인터넷 신청을 실시하여 2006년 한해 동안 인터넷 접수건수가 47.7%에 도달하여 일반인의 호응이 높은 제도이다. 견학은 〈표 7〉과 같이 기본 코스, 실무자 코스, 전문가 코스로 구성된다. 견학을 실시하기 전에 국가기록정보센터 회의실에서 국가기록원 소개 및 홍보동영상을 상영하여 사전에 오리엔테이션을 실시한다.

미국 NARA(1)는 워싱턴 D.C에 위치하며 견학은 오전 9시 45분부터 90분가량 소요되며 6주전 사전 예약이 필요하다. 견학은 월요일에서 금요일이며 공휴일은 제외된다. 견학 코스는 로비의 원형홀, 일반인 출입 전시구역 등이며, 안내는 숙련된 자원봉사자가 한다. 메릴랜드 컬리지 파크에 위치한 미국 NARA(II)의 견학은 오전·오후로 하루 2회 실시하며, 견학일은 화요일과 목요일이다. 견학에 소요되는 시간은 90분 정도이며, 견학 관점은 세계 최대

〈표 7〉 국가기록원 견학유형별 코스

(2006.12.31 현재)

구 분	대 상	견 학 코스	소요 시간	견 학 인 원 수	
				기관(건)	인원(명)
기본코스	일반인	복원실, 국가기록정보센터, 전시관	60분	129건	3,670명
실무자 코스	기록관 담당자	복원실, 소독실, 서고, 국가기록정보센터, 전시관	90분		
전문가 코스	기록학 연구자	복원실, 소독실, 서고, 국가기록정보센터, 전시관(질의, 응답)	120분		

규모 및 최신기록 보존 시설을 눈여겨본다.

영국은 기록물 열람 프로세스별로 온라인 (Virtual Tour)으로 방문, 검색, 기록물 인수 및 열람, 복사와 기록물 반환의 순서를 층별로 마우스를 이동하여 볼 수 있다. 현장 기록관 방문객에게 제공하는 견학은 <표 8>과 같이 방문객 유형에 따라 세분화 시켜 제공한다.

2.3.5 기록물 전시

국가기록원에는 현재 총 5건의 온라인 전시가 있다. 2007년 <헌법이야기>, 2006년의 <나는 대통령> <훈장> 코너가 있으며, 2005년 이전에는 <독도이야기>를 제작하여 독도가 우리 영토임을 입증하는 고문헌과 고지도를 전시중이며, <해방과 정부수립 이후>에서는 일제의 패망과 대한민국의 정부 수립 역사를 전시중이며 계속 개발 중이다.

NARA 온라인 전시는 자유의 헌장(The Characters of Freedom) 및 독립선언서 등을 thumb-

bnail image로 전시해 놓고 원하는 경우 해당 이미지의 확대가 가능하다.¹⁵⁾ 전시기법은 원문을 전사(傳寫)한 디지털이징본과 해당자료 내용 등을 설명한다. 온라인 프로그램 중 일부는 지역별로 순회전시를 개최한다. 상설전시로는 워싱턴 관청가 로비 1층 원형홀에 전시된 독립선언서, 미국헌법, 권리장전이 있다. 또한 O'Brien Lawrence F 화랑에서는 역대 대통령의 학창시절을 주제로 한 상설 기획전시가 개최되고 있다.¹⁶⁾

영국 TNA에서는 2007년 10월 현재 총 43건의 주제로 온라인 전시를 운영하고 있으며, 전시는 주제별, 역사적 사건별로 구분된다.¹⁷⁾ 영국은 온라인 학습지원 서비스를 양적으로나 질적으로나 가장 활발히 제공하고 있다. <표 9>는 국가기록원, 미국, 영국기록관리청의 온라인 전시프로그램을 간략히 소개한 것이다.

국가기록원의 상설전시는 본원이 위치한 대전 정부청사 2동 1층의 국가기록전시관을 2006년 12월 리모델링하여 전통관, 근대관, 현대관

<표 8> 영국 TNA(Kew)본원 방문객 유형별 견학코스

견학	최 초 이용자	연구자 그룹	학생군 (8-18세)	문헌정보 전공자	기록물실무자	해외 vip (장관급이상)	일반인 (30명까지)
	20분 (사전예약) 하루 1번 실시	1시간15분 (학기중, 세부사항 협의)	1시간 (세부사항협의)	2시간 (사전예약) 월~금요일	2시간 (사전협의 요망)	개인별 또는 그룹 가능	1시간 그룹당(15명) 1명의 안내자
제반시설	식당(건물내), 장애인 접근시설, 엘리베이터, 휠체어(2대 비치) Special Needs Group에서 장애인 이동을 도움						

출처: www.nationalarchives.gov.uk/visit/groups.htm?source=ddmenu_visit8

- 15) NARA Homepage. "Online Exhibits." [cited 2007.9.15]. <<http://www.archives.gov/exhibits/>>.
- 16) NARA Homepage. "Lawrence F: O'Brien Gallery, School House to White House: The Education of the Presidents." [cited 2007.9.15]. <http://www.archives.gov/national-archives-experience/visit/special_exhibitions.html>. 케네디, 닉슨 등 역대 대통령의 학창시절 자료를 전시 중
- 17) TNA homepage. "Exhibitions." [cited 2007. 9.15]. <http://www.nationalarchives.gov.uk/exhibitions/?source=ddmenu_research4>.

〈표 9〉 국가기록원 및 미국, 영국 기록관리청의 온라인 전시프로그램

국가기록원(5개 아이템)		미국기록관리청(35개 아이템)		영국기록관리청(43개 아이템)	
프로그램명	내용 설명	프로그램명	내용 설명	프로그램명	내용 설명
헌법이야기	초대헌법부터 현행헌법까지 9차례의 헌법개정 내용 소개, 헌법의 역사, 각 헌법의 특징 및 별칭소개	Charters of Freedom	독립선언서, 헌법, 권리장전	Nelson, Trafalgar	트라팔가 전쟁 50주년을 기념하기 위해 펴낸 장군 관련 자료
나는 대통령	조선시대 왕의 수결과 역대 대통령의 서명을 접목한 공문서 작성 및 '내가 대통령이 라면'	President's Daily Diary (1963.11.22-1969.1.20)	린든 존슨대통령 재직시 백악관 방문 중요 미팅 인물, 사진 등 일지	Britain 1906-1918	1906년에서 1918년의 영국민의 다양한 생활상
훈장	우리나라 훈장의 의미와 등급 및 외국의 훈장 소개	The Watergate Files	닉슨기념관 소장	British Empire	대영제국의 생성, 건재 몰락을 3개의 색션 전시
독도 이야기	독도가 우리 영토임을 입증하는 고문헌, 고지도 전시	The Emancipation Proclamation	1863년 5쪽으로 된 링컨의 노예해방 문서 등	Civil War	17C 찰스 1세에 맞선 크롬웰장군의 종교 분쟁
해방과 정부 수립	일제의 패망과 전쟁, 미군정 실시, 5.10 선거와 정부수립, 한국전쟁	The Special Relationship	1939-1945년 사이 처칠과 루즈벨트의 협조관련 문서, 사진	Heroes & Villains	20C 영웅과 독재자를 소개한 전시로 케네디, 스탈린 등

및 대통령 코너를 새롭게 단장하여 지역 언론의 우수전시관 사례 보도 등 관람객들의 사랑을 받고 있다. 국가기록원 부산지원의 상설 전시장인 기록문화전시관에서는 조선시대, 대한제국기, 일제강점기, 정부수립기, 대한민국, 대통령코너로 구성되어 있으며 옥새, 일기도, 유관순 판결문, 대한민국헌법, 대통령 친필서명 등 112점이 전시되어 있다.

영국의 상설전시는 Kew본원 전시관에 마그나카르타, 세익스피어의 유언장 등을 높은 해상도로 전시하면서 원문전사(原文傳寫)와 해당 자료의 시대적 배경을 설명하는 주석(註釋)을 달아놓는다. 또한 Kew 본원 1층 벽면을 이용하여 초등생의 그림 전시회 개최 등을 운영하고 있다.

2.3.6 홍보 프로그램

2005년과 2006년의 2차례 국가기록원 조직 개편 시 서비스혁신팀의 신설과, 홍보서비스팀으로 팀명칭이 바뀌면서 기록관련 홍보를 활발히 실시하고 있다. 〈표 10〉은 국가기록원에서 수행하는 홍보프로그램으로, 업무를 소개하는 '홍보동영상' 일반부, 중·고등학부·초등부 및 유치부 학생을 대상으로 생활 속 기록관련 경험담을 포스터, 시(詩) 또는 산문 등으로 표현한 '기록사랑 백일장' 실시, 소장 시청각 자료에서 선별·편집한 영상을 상영하는 '목요일영상카페' 운영, 해외로부터 수집한 희귀 '사진전시회' 개최, 포탈사이트를 이용한 블로그(blog.naver.com/kirog)개설, 행사별 보도자료 배포 및 방송 매체와의 인터뷰 추진과 고객 유형별 기념품 제공 등으로 고객 지향형 서비스를 수행하면서 국가기록원 기관의 인지도와 수행 업무에 대한 지속적인 홍보¹⁸⁾를 추진하여 도서관과 박물관 수준까지의

18) 국가기록원 부산지원에서 지난 3월 5일부터 4월 2일까지 4주에 걸쳐 실시한 설문조사에서 국가기록원에 대한 기관 인지도가 35% 수준으로 전반적으로 낮았음. 설문 총 응답자수가 103명으로 열람(67명), 견학(30명), 실습(6명)으로 전체인구수(2006년 통계청 발표 부산광역시 인구는 351만 9천명임)에 비교하면 턱없이 적고 응답자

〈표 10〉 국가기록원 실시 홍보 프로그램명

프로그램명	장 소	일 정	대 상 고 객	간 략 설 명
목요영상카페	정부대전청사	매월 2,4 째 목요일	일반인	소장 시청각 자료
홍보동영상	국가기록원	수 시	전화방문객	국가기록원 소개
사진전시회	순회전시	2006 - 2007년	일반인	해외로부터 수집한 회귀사진 자료
기록사랑백일장	정부대전청사	2007. 5.12	일반인	기록의 중요성 인식 및 체험 기회
기록관리연구회	국가기록원	썩수월 4째 금요일	기록학 연구자	세미나 형식
블로그 개설	네이버 포탈	수 시	일반인	기록관련 행사 등 소개
전광판 홍보	광화문 외교부청사	2007.2-6월	일반인	추억은기억보다 강하다 (6.25 동란직후 사진)
UCC 공모전	국가기록원 웹 사이트 공고	2007. 8월	일반인	기록관련 동영상 등
기록엑스포 2007	서울무역전시센터	2007.11.1-11.3	일반인	기록문화를 관람 및 직접 체험

인지도를 높이고자 노력하고 있다.

2.3.7 책자발간

국가기록원에서 발간하는 책자는 연보류인 〈기록보존〉 〈국가기록연보〉이며 부정기적으로 발간되는 소장자료 해제집, 업무관련 기록학 매뉴얼류, 기록관리연구회 자료집, 국·영문 국가기록원 홍보 책자, 소책자류인 목요영상카페 포스터, 국가기록전시관 리플렛 등이 있다. 발간 책자는 간행물로 배포하며, 국가기록원 웹 사이트 메인화면 우측 상단의 발간책자 코너를 찾아가면 웹 사이트 상에서 볼 수 있다.

NARA에서 발간하는 책자는 매우 다양하며 주제토픽(topic), 전문직군(profession), 형태별(type), 기록물군(group), 포스터와 복사물(poster and facsimiles), 온라인 출판물(online publications)¹⁹⁾로 구분되며 유·무상 자료가 있다.

TNA에서 발간하는 계간지인 레코드키퍼(Recordkeeping)은 기록보존소 뉴스, 인터뷰, 지역기록 보존소 동향과 이벤트 소개 등 다양한 내용으로 구성되며 웹상으로도 열람이 가능하다. 년보(年報)는 기록관리청장이 대법관(Lord Chancellor)에게 보존소 업무 및 직원 인사 등 전반적 업무를 보고하는 형식으로 구성하며 각종예산 지출 통계 등을 부록에 수록한다. 또한 년보에 기록보존자문위원회의(National Advisory Council)의장이 대법관에게 보고하는 업무도 수록한다.

2.4 기록정보 서비스표준

NARA가 1997년부터 2008년까지 12년 계획으로 추진중인 전략계획(Strategic Plan)으로 필수적인 증거가 될 기록정보에의 접근(Ready

도 기록관련 서비스를 받은 적이 있는 사람을 대상으로 한 참고 자료 수준으로, 보다 큰 모집단을 대상으로 무작위로 실시할 경우 인지도는 낮아질 수도 있음.

19) TNA Homepage "Publications." [cited 2007.9.15]. <<http://www.archives.gov/publications/index.html>>.

Access to Essential Evidence)으로 <표 11>과 같이 중점적으로 추진해야 할 목표와 그에 대한 추진방법과 목표달성 측정방법을 설정한 전략보고서로 2000년 최초 작성하여 대통령과 의회에 제출하였다. 2006년에 5.0 ver.이 나왔으며 목표는 5개 부분으로 각 목표별 선언적 내용 및 목표달성을 위한 구체적 기준, 평가 등을 제시하였다.²⁰⁾ 부록에는 5개 목표를 수행하는 하위 프로그램별 그동안의 진척상황과 부문별 간략설명을 수록하였다.

영국 TNA에서는 최상의 기록정보 서비스 실행방법 공유 및 새로운 서비스 전달체계 모색을 위해 구성한 국가기록위원회(NCA, National Council on Archives)소속의 PSQG(Public Service Quality Group)²¹⁾에서 기록관의 공공서비스 품질 향상을 위해 기록정보 서비스표준(Standard for Access to Archives, 2.0 ver.)을 2003년 제정하였다. 기록관리청을 위한 포괄적이고 보편적인 수행지표를 설정하여 <기록 열람과 활용을 위한 수행지표>를 크게 5개 분

<표 11> 미국 『Ready Access to Essential Evidence』 구성 중

-
- 비전(Vision)
 - NARA는 민주주의에 근간을 둔 필수증거(Essential Evidence)가 될 기록을 생산하고 관리하며, 이용자가 최대한 이러한 기록에 접근하기 쉽도록 보장함
 - 미국민의 권리관련 자료
 - 연방공무원의 업무관련자료
 - 국가경험자료
 - 사명(Mission)
 - 시민과 공무원, 대통령과 의회 및 법원을 위해 필수증거에 접근할 태세를 갖추고 있어야 함
 - 전략목표(Goals)
 - ① 필수적인 증거는 생산되고, 정의되며, 적절한 스케줄 하에 필요한 기간 동안 관리되어야 한다.(essential evidence)
 - ② 전자기록물은 통제되고, 보존되며, 필요한 기간동안 접근할 수 있어야 한다. (electronic records)
 - ③ 필수적 증거는 기록의 소장처, 이용자의 위치 등에 상관없이 필요한 기간 동안 쉽게 접근할 수 있어야 한다.(ready access)
 - ④ 모든 기록물은 필요한 기간동안 활용하기 위해 적절한 환경에서 보존되어야 한다.(space and preservation)
 - ⑤ NARA는 임무를 수행에 필요한 인력, 기술, 프로세스 등을 전략적으로 관리하고 조직화해야 한다.(infrastructure)
 - 가치(Values)
 - 위험감수(Risk-taking):
 - 의사소통(Communication): 아이디어 제안
 - 실행성(Commitment): 책임감, 신뢰감, 학습의지
 - 충성심(Royalty): 사명 완수를 위해 조직내 화합
-

20) NARA Homepage. "Ready Access to Essential Evidence." [cited 2007.9.15].
 <<http://www.archives.gov/about/plans-reports/info-resources/nara-irm-strategic-plan-090106.doc>>. 전략보고서에는 5대 전략목표 달성을 위한 수행지표와 계량화된 시한별 목표치, 지표의 성과 측정방법, 기대되는 결과 등을 보다 상세하게 기술하고 있음. 미국의 정보자원 관리분야(IRM, Information Resources Management)라고 명명한 프로젝트에는 전자기록(Electronic Records Archives), 이용자 서비스(Customer Service), 유상기록 관리센터 운영(Record Center Reimbursable) 기록관리의 일생(Records Management Lifecycle)지원 및 시설관리(Support and Infrastructure)의 5개 하위 지침별 수행지표, 수행 항목 등을 열거 하였다.

21) 1996년 설립된 기록전문가별 비공식 모임으로 기록관리기관의 서비스에 관심을 갖는 사람은 누구나 회원이 될 수 있음.

야로 분류하고 그에 따라 파생되는 서비스 전 단계의 측정지표를 일정기준에 따라 상세히 구조화하였다(표 12 참조). 이 표준은 영국민에게 공표되고, TNA를 포함한 영국 내 기록관련 유관기관에서 사용하도록 권장된다.

미국과 영국의 서비스 표준을 준거로 하여 가칭 ‘기록정보서비스 표준헌장’을 수립하였다. 서비스 적용 대상은 국가기록원과 향후 국내 유관 기록관 단위에서 준용이 가능하다. 표준화 범위는 첫째, 기록정보 서비스에 대한 “헌장” 형태의 원칙을 규정하고, 둘째, 헌장과 실무매뉴얼 중간단계의 ‘서비스이행 표준’을 적시한 후, 셋째, 서비스 분야별 ‘실무 매뉴얼’을 작성한다.

기록정보 서비스 표준헌장에는 국가기록원이 제공하는 기록정보 서비스 전반에 포괄적으로 적용될 선언적 형태의 규정으로 국가기록원이 추구하는 궁극적 서비스 목표 및 비전, 기본적인 서비스 자세, 이상적인 서비스 수준 등에 대해 내부 합의를 거쳐 이를 “헌장”으로 명문화 한다. 기록정보 서비스 이행 표준은 헌장과 실무매뉴얼 중간단계의 이용자 정책으로서 제공되는 서비스의 일반원칙 및 내용, 공급자의

책무, 이용자의 권리와 책임 등을 상세하게 규정하면서 필요하다면 TNA의 기록정보 서비스 이행지표를 참조한다. 기록정보 서비스 분야별 매뉴얼에서는 기록정보 서비스의 목적과 유형에 따라 공급자 관점 및 이용자 선에서 준수해야 할 세부 실행지침을 명문화한다. <표 13>은 기록정보 서비스를 분야별 유형에 따라 구분한 후 표준화 세부 구성은 국가기록원에서 제공 서비스 중 열람, 정보공개, 학습지원 온라인 전시, 견학, 홍보 및 책자발간 서비스 중에서 명문화가 필요한 부분을 적시하였다. 실무자 선에서 준수해야 할 무형의 서비스 업무수행 기준을 제시하여, 업무의 혼선을 방지하고 업무 수행 시 필요하다면 분야별로 파생되는 하위 표준, 매뉴얼, 지침 등은 단계적으로 제정하여야 한다.

3. 향후 발전방안

첫째, “구슬이 서말이라도 꿰어야 보배”라는 속담이 있듯이 수많은 자료를 편리하게 이용할 수 있도록 다양한 검색지원 도구를 준비하는

<표 12> 기록정보 서비스표준의 구성

<ul style="list-style-type: none"> ▪ 표준구성: 총 19개 분야 조항 - 1항~4항: 표준의 범위, 용어정의 등 일반사항 규정 - 5항: 각 분야별 구조를 설명 <ul style="list-style-type: none"> ① 이용자 입장에서 바라는 바람직한 성과(Outcome) ② 필요조건(Requirements) ③ 주석(Notes) ④ 수범사례(Guidance) ⑤ 평가시 요구사항(Audit method) - 6항~19항: 분야별 표준, 각 조항은 위의 5가지 분야로 구성됨 ▪ 6항: 기록물 접근 목적과 대상(access aims and objectives) <ul style="list-style-type: none"> 6.1 기록물 서비스 대상층을 명확히 기술 <ul style="list-style-type: none"> 6.1.1 필수조건: 기록 서비스 정의를 문서화 6.1.2 기록서비스가 자료의 접근을 제공하기 위해 의도한 것을 명확히 기술

〈표 13〉 기록정보 서비스 표준현장 분야별 세부내용(안)

구 분		규정 내용(표준화 내용)		
공통사항 *전 분야에 포함		<ul style="list-style-type: none"> - 용어의 정의 - 근거 법령 및 규정 - 서비스 제공주체(≒표준 적용기관(eg. 본원, 지역센터)) - 서비스 대상(≒서비스 수혜자)(eg. 연령제한, 센터별 자료제공) - 서비스 내용 - 서비스의 목적 또는 이상적인 목표 수준 - 서비스 범위(Scope) - 서비스 이용을 위한 접근방법(eg. 온·오프라인) - 서비스 공표방법(eg. 웹 사이트 공고 등) - 서비스 이용절차(eg. 신청방법, 이용가능 시간, 전제조건, 유의사항 등) - *분야에 따라 개별적으로 적용되는 세부사항은 제외 - 비용부담(eg. 수수료, 우송료, 지불방법 등) - 불만처리절차(eg. 처리절차, 담당자 및 상급 책임자) - 환류(feed-back) 및 만족도 평가의 절차·방법 - 이용자의 책무(≒이용자 유의사항) - 담당인력규모 및 요건(eg.인원수, 자격·경력, 태도·자세 등) 		
		분야별	규정 내용(표준화 내용)	파생되는 하위표준(매뉴얼 등)
			공급자 관점	이용자 관점
기록 정보 이용 분야	기록물 열람	<ul style="list-style-type: none"> - 열람용 장비표준 - 서비스 공간 표준 - 제공시간(≒처리시간) - 제공방법 - 대량·반복열람 처리기준 - 수수료정수 및 회계처리절차 - 열람제한 기준 - 소장자료 저작권 - 방문예약제 운영 - 열람실내 인터넷 사용 	<ul style="list-style-type: none"> - 소장기록 검색매뉴얼(기록물 군별로 검색 및 접근 방법 설명) 	<ul style="list-style-type: none"> - 기록물 검색가이드 - 열람장비 안내설명서
	참고열람실 이용	<ul style="list-style-type: none"> - 이용자 등록(≒이용자 티켓) - 초기방문자 교육 - 자료실용 장비표준 - 서비스 공간 표준 - 비치자료의 범위 및 종류 - 자료이용 제한기준 - 자료의 대출·대여 - 자료실내 인터넷 사용 - 소장자료 저작권 - 유관기관 DB 공동활용 및 관련 시스템 구축 		<ul style="list-style-type: none"> - 자료실 이용규정
	온라인 기록이용	<ul style="list-style-type: none"> - 제공정보의 종류 및 범위 - 기록물 탭플릿 - 업무분담 - 게시물에 대한 저작권 		<ul style="list-style-type: none"> - 온라인 자료검색 매뉴얼

교육 및 문화 서비스 분야	견학	<ul style="list-style-type: none"> - 이용자 유형별 견학코스 운영 - 투어(Tour) 운영 - 견학도우미 활용 - 방문자에게 제공되는 자료 - 기타 교육기관과의 연계 	<ul style="list-style-type: none"> - 견학코스 안내매뉴얼 - 학생교육용 표준 커리큘럼 	인터넷 예약
	전시	<ul style="list-style-type: none"> - 전시대상물 선정기준 - 기획, 수집, 관리 등 업무분담 - 전시주기(=전시물 교체주기) - 기획전시 내용, 절차, 방법 등 - 온라인 전시관 구현 - 전시물의 보안관리 - 자원봉사자 활용 		- 전시기록 소개자료
	기록연구회 운영	<ul style="list-style-type: none"> - 연구회 운영일자, 발표자 선정 - 발표논문접수, 책자발간 - 참석자, 개최장소, 설문조사 실시 및 반영방안 		
	이벤트 등	<ul style="list-style-type: none"> - 이벤트 유형 - 이벤트 운영방법 - 지역사회에 대한 책임, 공헌 		
	공공기록 편찬	<ul style="list-style-type: none"> - 자료편찬 범위 - 자료유형별 편찬주관부서 - 편찬절차 - 발간 및 배포처, 인터넷 게재 		

것이다. 한편의 책자는 서문, 용어의 개념, 내용 설명 등 전체 내용을 알려주지만, 기록 자료는 하나의 정책이 시행되기까지 관련 파일이 작게는 한편의 서류부터 많게는 수백 건의 서류가 독립적으로 생산된다. 따라서 해당 자료를 업무적으로 참고하든지, 관련 정책을 연구하는 학자에게 정책입안부터 진행과정, 정책 수행 시 애로사항 등 당시 관련문서와 시청각 자료 등 총체적 파일을 제공한다면, 업무수행 공무원에게는 새로운 정책 수립의 참조자료로, 관련 학자에게는 유용한 1차 자료가 될 것이다. 예를 들어 충남 연기군 일대에서 건설 중인 세종시는 과거 박정희 대통령 시절 백지계획이라는 이름으로 시도된 수도권 과밀화 해소 사업의 일환으로 추진되었던 것으로, 소장 자료를 제공할 때 과거와 현재의 자료를 함께 제공한다면 도시계

획 연구자에게 생생한 자료가 될 것이며, 과거 인구통계를 비롯한 각종 통계수치 등은 사회 변천사 등을 연구하는 사회학자에게 유용할 것이다. 또한 갈수록 진화하는 IT 기술의 발달로 온라인 열람은 전문검색(full-text)과 이용 빈도가 높은 시청각 자료를 통합하는 검색시스템으로 현재 기록관의 주 고객층 뿐 아니라 잠재 고객층을 발굴할 수 있는 정보서비스를 제공하여야 한다.

둘째, 선진 기록관에서 중점적으로 운영하는 온라인 학습지원 사례에서 볼 수 있듯이 교사와 학생층은 중요한 고객층이다. 초·중·고교 교과목 중 사회, 국사, 일반사회 및 국어 등 교과과목과 연계한 학습용 자료와 교안용 자료(teaching tools)를 교사와 국가기록원이 협동하여 다양하게 제공한다면 학생, 교사 및 학부

모의 전폭적인 지원을 받으면서 기록관의 향후 중요 고객층을 확보할 수 있다.

셋째, 기록물 열람 및 제공 서비스에 대한 표준현장 제정을 권고한다. 앞장에서 제안한 ‘기록정보서비스 표준현장’을 토대로 해당 기관의 설립목적과 이용대상에 부합되는 현장을 제정하여 무형의 서비스를 계량화·문서화시켜 실무 담당자의 업무 수행의 지향점을 제시하여야 한다. 그리하여 기록관련 서비스에 대하여 외부기관을 이용한 정책 평가를 실시하고, 그 대상층과 행사내용의 기대효과를 부각하여 기록관리에 대한 대국민 인지도 개선을 병행한다. 미국, 영국기록관에서는 대국민 서비스 표준현장에서 부문별 수행지표를 계량화하여 수행하고 있는 단계이다. 기록관에서의 소중한 정보도 적극적인 이용과 고객의 눈높이에 맞추는 서비스를 지속적으로 개발·제공하여야 존재 가치가 높기 때문이다.

4. 결 론

수많은 기록에서 발견되는 정보는 유용하므로, 많은 수의 이용자들이 기록정보를 활용하고 있다. 이에 기록전문가는 이용자 중심의 적극적인 서비스를 구현하면서, 그 대상층과 잠재고객을 대상으로 한 환류 반응을 체크하여 이용자의 요구 사항과 이용 형태를 조사, 분석하여 서비스의 질을 높이고 외연을 확대하여야 한다. 우리는 일선 열람 현장에서의 단순한 친절을 서비스의 본질로 간주해서는 안된다. 자료의 수집, 정리, 열람 및 가공 정보를 서비스하

기 위해서 조직 내부의 아이디어 도출, 충분한 논의와 협의를 거친 전사(全社)적인 지원과 정책 결정권자의 기록 서비스에 대한 이해가 필요하다.

나아가서는 국가정책을 수립하고 집행하기 위해 현재와 같이 다양한 이해집단이 공존하는 사회에서는 기록정책에 대한 홍보를 전방위로 하여 우군을 확보하여야 한다. 지난 5월 국가기록원에서 주관한 “기록사랑 백일장” 행사는 생활 속에 스며있는 기록의 중요성을 일깨우면서, 대국민 기록관리 인식제고를 목적으로 기획한 행사로 정부대전청사 개청 이래 최대 인원인 3,000여명의 학부모, 학생 및 미취학 아동까지 참가한 행사로 마무리되었다. 물론 행사 관련 시나리오 등 사전 준비와 중·고등학교 교사와 언론 매체를 대상으로 한 홍보가 적중하여 이룬 결과이다. 그러나 홍보에서 콘텐츠가 없이 단순한 공보 수준을 반복한다면 오히려 이용자의 역풍을 초래할 것이다.

이용자는 기록관의 자산이다. 기록물의 이용 촉진은 기록정보 서비스의 미래와 밀접하다. 앞에서도 언급한 바 있지만 기록관의 정보서비스는 기록전문가의 중요업무 영역으로, 기록전문가는 이용자 집단을 창출하기 위한 새로운 서비스를 찾아내고, 이를 공격적으로 홍보하여 영향력 있는 이용자층을 발굴하지 않는다면 기록관의 필요한 미래 자원 확보는 어렵다. 기록관은 문화기관이면서 서비스를 제공하는 서비스 문화기관의 역할을 하는 것이 향후 기록관이 가야할 방향임을 제안하면서 이 분야 연구자들의 보다 많은 관심과 심층적인 기록정보 유형별 이용자 분석을 기대해본다.

참 고 문 헌

- 정경희. 2006. “국가기록원 인터넷 게시판 이용자의 정보이용 형태분석.” 『한국도서관·정보학회지』, 37(1): 283-303.
- 최정태. 2006. 『기록학개론』. 서울: 아세아문화사.
- 행정자치부. 2007. 정보공개 세부기준 매뉴얼. 서울: 행정자치부.
- 행정자치부. 2005. 정보공개제도 운영지침. 서울: 행정자치부.
- Ellis, J. 1993. *Keeping Archives*. 2nd ed. Melbourne: The Australian Society of Archivists Inc.
- ICO Homepage. “Freedom of Information.” [cited 2007. 9.15]. <<http://www.nationalarchives.gov.uk/archives/foiguidance.htm>>.
- NARA Homepage. “Lawrence F: O’Brien Gallery, School House to White House: The Education of the Presidents.” [cited 2007.9.15]. <http://www.archives.gov/national-archives-experience/visit/special_exhibitions.html>
- NARA Homepage. “Online Exhibits.” [cited 2007.9.15]. <<http://www.archives.gov/exhibits/>>.
- NARA Homepage. “Ready Access to Essential Evidence.” [cited 2007.9.15]. <<http://www.archives.gov/about/plans-reports/info-resources/nara-irm-strategic-plan-090106.doc>>.
- Pugh, M. J. 1992. *Providing Reference Services for Archives and Manuscripts*. Chicago: SAA.
- TNA homepage. “Exhibitions.” [cited 2007. 9.15]. <http://www.nationalarchives.gov.uk/exhibitions/?source=ddmenu_research4>.
- TNA Homepage “Publications.” [cited 2007. 9.15]. <<http://www.archives.gov/publications/index.html>>.