

기록정보 서비스와 정보공개

- 이용자 중심의 서비스 논쟁을 중심으로 -

Archival Reference Service and Freedom of Information in Korea

윤 은 하(Eunha Youn)*

목 차

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------|
| 1. 서 론 | 3. 기록정보 서비스와 정보공개 청구 |
| 2. 기록정보 서비스 논쟁: 이용자 중심인가 vs. 기록 중심인가 | 3.1 정보공개청구제도 기반의 기록정보 서비스의 문제점 |
| 2.1 이용자 중심의 기록관리론의 등장 | 3.2 기록정보 서비스의 개선 방향 |
| 2.2 기록정보 서비스에 대한 새로운 접근 | 4. 결 론 |

<초 록>

본고는 1980년대와 90년대를 거쳐 미국과 캐나다에서 활발히 이루어졌던 기록정보 서비스에 대한 논쟁을 살펴보고, 이를 통해 기록정보 서비스의 본질과 의미를 고찰하고자 한다. 당시 학자들은 논쟁을 통해 기록관리가 기록 중심에서 이용자 중심으로 바뀌어야 하는가에 대해 다양한 의견을 피력했고, 기록관리의 의미와 원칙에 대해 재확인했다. 이러한 이용자 중심의 기록정보 서비스 논쟁을 바탕으로 본고의 후반부에서는 한국의 정보공개 청구 중심으로 이루어지는 기록정보 서비스를 살펴보고 문제를 제기하였다.

주제어: 기록정보 서비스, 아키비스트, 이용자 중심의 기록관리, 정보공개법, 정보공개청구제도

<ABSTRACT>

The author discusses the nature and scope of archival reference service through the debate to user studies in the 1980s and the 1990s. Until the 1990s, archivists paid little attention to studying their user population. A new approach to archival user service led to the development of various public services of archives and resulted in active interaction with the public. Based on the discussion, the article examines the implication of archival reference service in Korean society.

Keywords: archival information service, archivist, user-centered archival management, freedom of Information Act, public Information disclosure system

* 한국외국어대학교 정보기록관리학과 대학원 강사(eunhayoun@gmail.com)

■ 접수일: 2012년 7월 22일 ■ 최초심사일: 2012년 7월 25일 ■ 게재확정일: 2012년 8월 24일

1. 서론

James O'tool은 1997년 기록정보 서비스에 대한 아키비스트의 저조한 인식을 문제시하며, 간략하게 그들의 태도를 다음과 같이 묘사한다. “우리들은 기록을 정리하고 이용자들은 기록을 보러 온다. 이에 대해 뭐 특별히 할 말이 있는가”(O'tool 1997). Carolyn Heald 역시 공공연히 “사서와 달리 아키비스트는 공공 서비스에 대한 전문가적 마인드가 없다”고 말한다(Heald 1992; Duff 2010, 116 재인용). 이러한 언급은 아키비스트들이 기록 이용자와 정보서비스에 대해 얼마나 무관심한지를 잘 나타낸다. Elizabeth Yakel과 Jeannette Bastian이 실시한 2005년 미국 기록학 교육과정에 대한 설문조사는 기록정보 서비스에 대한 교육이 그 중요성에도 불구하고 독립과목으로 편성되지 않는 경향이 있다는 것을 보여주었다. 전체 기록학 과목 중 개설된 기록정보 서비스 과목은 단 6개로 전체의 1.6 퍼센트를 차지하고 있으며, 대개 서비스과목은 개론과목을 비롯한 34개의 다양한 수업에서 한 학기에 4-6시간 정도의 시간을 할애하는 강좌로 편성되고 있었다(Yakel & Bastian 2005). 이는 문헌정보학과에서 도서관 정보서비스에 관한 과목의 개설이 약 69%에 이른다는 사실과 비교해볼 때 대단히 미비한 실정이다(Hall 2009). 그렇다면 기록관리 서비스가 이미 기록학 내 하나의 학문적 분과로 인식된 지 이미 반세기가 지난 때에 이르렀음에도, 왜 아키비스트의 정보서비스에 대한 인식은 변하지 않는가? 본고는 이러한 문제의식을 바탕으로 논지를 진행해보기로 하겠다. 이를 위해 1980년대와 90년대 이루어졌던 기록정보 서비스에 대한 논쟁에 대해 간

략히 살펴보고, 이러한 기록정보 서비스에 관한 이론을 토대로 한국에서 정보 공개 청구를 중심으로 이루어지는 기록정보 서비스에 대한 문제 제기를 해보기로 하겠다.

2. 기록정보 서비스 논쟁: 이용자 중심인가 vs. 기록 중심인가

기록이 잘 정리되면 활용은 저절로 이루어지는가. 바꿔 말해, 우리가 잘 만들어 놓으면 이용자는 이에 만족하며 기록을 효과적으로 이용하는가. 이러한 질문은 디지털 아카이브나 다른 정보시스템에 대해서도 동일하게 할 수 있는 질문이다. 그리고 자명한 이치처럼 보이는 명제에 들어 있는 논리적 한계를 발견해 내는데 기록학은 상당히 많은 시간이 걸렸다.

왜 아키비스트는 기록정보 서비스에 무관심한가. 그것은 오랫동안 기록학이 아키비스트의 본질적 임무를 기록의 무결성을 보호하는 것으로 인식했기 때문이다. Hilary Jenkinson은 아키비스트의 주된 책임은 기록이 가진 특성들을 완전하게 보전하고 지켜내는 것이라고 규정하며, 이 임무를 완수한 뒤, 이용자들의 기록정보 요구를 충족시키기 위해 노력해야 한다고 말했다(Jenkinson 1922, 107). 미국의 아키비스트 Theodore Schellenburg 역시 기록 관리학의 고전이라 할 수 있는 그의 현대기록학개론에서 기록정보 서비스에 대해 17장에서 언급하고 있는데, 여기서 기록의 대중적이고 폭넓은 활용을 도모한다기보다는 기록 이용에 대한 절차와 제한을 분명히 함으로서 기록이 오용되거나 훼손되는 것을 막는 것을 강조하고 있다(Schellenberg

1956). 즉, 아키비스트의 일차적 임무는 기록의 보존이며, 활용은 이차적 의무로 이해했다.

국내에서 기록관리에 대한 이해 역시 이와 크게 다르지 않다. 한국 기록학회의 기록학 용어 사전에서는 “기록학은 기록된 자료의 선별, 수집, 평가, 진본성의 유지, 보존, 활용하는 것에 관련된 개념과 이론을 연구하는 학문이며, 기록관리란 이를 총괄하는 일체의 활동이다”라고 규정하며(한국기록학회 2008, 63), 현대의 기록관리가 수행하는 11가지 임무를 다음과 같이 설명한다. 현대 기록관리의 임무란,

- (1) 기관이나 조직의 업무나 거래의 완전하고 정확하고 신뢰할 만한 증거를 법규에 따라 혹은 업무의 필요에 따라 효율적으로 생산하는 일
- (2) 그렇게 생산, 접수된 기록정보를 효율적으로 생산하고 유지하는 일
- (3) 생산된 기록의 적절한 보유 기간을 결정하는 일
- (4) 생산된 기록을 필요한 기간 동안 기록을 생산한 조직이나 기관에서 적절히 관리 보존하는 일
- (5) 현행 업무에서 더 이상 사용되지 않는 기록을 폐기나 보존 기록관에 이관하는 일
- (6) 기록의 항구적인 보존 및 검색 이용을 가능케 하는 일
- (7) 효율적인 기록관리를 위해 기록관리 시스템을 설계하고 운영하는 일
- (8) 기록관리 업무 시스템을 자동화하는 일
- (9) 기록을 적절한 보존환경에서 잘 보존하는 일
- (10) 비상시 기관의 업무를 정상적으로 운영할 수 있게 재난대비 프로그램과 필수

기록관리 프로그램을 수집, 유지하는 일
(11) 전자기록 관리 등(한국기록학회 2008, 50-51)

이와 같이 기록관리는 기록이 가진 고유의 가치를 증진시키고 효율적으로 사용할 수 있도록 하는 데 필요로 되는 일련의 행위들로 규정된다. 그러나 기록관리의 11가지 임무 중 기록의 활용에 관한 임무는 단 하나에 불과하며 이를 ‘검색 이용을 가능케 하는 일’로만 간략하게 규정하고 있다. 이렇듯, 기록관리에서 활용은 모든 활동의 가장 후반부에 위치하며, 기록 보존에 관한 모든 중요한 결정이 끝난 이후 본격적으로 논의가 시작되는 작업으로 인식되었다. 그리하여 오랫동안 “신뢰할 만한 증거”를 “활용” 하는 일은 이미 획득된 신뢰를 침범하지 않는 한에서 조심스럽게 이루어져야 할 이차적인 일이라고 생각했다. 또한 기록의 원활한 이용과 활용은 그 필요성에 대해 선언적으로 명시될 뿐 이용자의 정보 요구나 탐색 패턴 등 구체적인 현안과 대책에 대해서는 거의 논의되지 않았다. 기록관리 시스템에 어떻게 이용자의 정보 요구와 탐색 패턴을 반영할 것인가에 대해 기록학은 오랫동안 생각해 본 적이 없는데, 이는 아키비스트가 ‘원활한 이용’과 ‘영구적 보존’이라는 두 임무가 각각 상반된 가치를 지향하고 있다는 것을 깨닫지 못했다는 것을 의미한다.

2.1 이용자 중심의 기록관리론의 등장

이러한 기록정보 서비스에 관해 1980년대 일련의 학자들이 새로운 문제를 제기하였다. 1983년 미국 NARA의 Elsie Freeman을 비롯한 학

자들은 기록관리의 궁극적인 목적은 이용으로, 이에 따라 이용자 중심의 기록관리를 해야 한다고 주장했다(Ericson 1990; Freeman 1984; Mahr 1986; Pugh 1982). Freeman은 1984년 *American Archivist*에 출판한 논문에서, 아카이브는 이용자의 정보 요구를 충분히 고려하지 않은 채 비효율적으로 운영되고 있다고 지적했다(Freeman 1984, 112). 아키비스트들은 그들의 이용자가 누구인지, 어떤 정보를 원하는지, 어떤 환경에서 어떤 주제로 연구를 진행하고 있는지, 그리고 그들이 기록에 대해 얼마나 이해하고 있는지에 대한 구체적 정보를 통해 이해하고 있는 것이 아니라 단지 검증되지 않은 막연한 추측에 근거해 이용자 서비스를 제공하고 있다. 이러한 주장을 하며, Freeman의 아키비스트들이 이용자에 대해 가지는 착각을 다음과 같이 언급한다. “첫째, 아키비스트들은 자신들의 이용자가 대부분 학술 연구자들이거나, 혹은 적어도 관료조직에 있는 전문 엘리트라고 여긴다. 둘째, 이용자들은 기록에 대한 조예가 깊고, 아키비스트가 하는 일이 무엇인지를 잘 알고 있다고 생각하며, 셋째, 이용자들이 아카이브가 어떻게 운영되는지 잘 이해하고 있다고 여긴다. 마지막으로 기록을 이용하기 위해 이용자들이 기꺼이 어떠한 수고도 할 것이라고 생각하고 있다. 그러나 이러한 것은 아키비스트의 추측에 불과할 뿐 실제 정확한 이용자들의 정보와는 거리가 멀다. 대개 이용자들은 자신의 개인적 취미나 필요, 재미와 호기심을 충족시키기 위한

목적으로 아카이브를 방문하며, 이들은 기록에 대해 조예가 깊지도, 아카이브에 대한 이해가 충분하지도 않다(Freeman 1983, 113-114).” 그리고 이들은 종종 아카이브를 이용해 본 적이 없거나 설혹 경험이 있더라도, 구체적으로 어떻게 검색도구를 이용하는지 알지 못하는 사람이 대다수이다

아키비스트들은 막연하게 자신들의 기록을 찾는 사람들이 역사학자나 혹은 그와 유사한 학술 이용자라고 추정하고 있었으며, 일반 대중 이용자와 그들의 정보 요구에 대해서 그리 관심을 기울이지 않았다. 일반 대중들의 아카이브 이용은 일상적으로 이루어지는 일이었다고, 높은 이용 빈도수를 보였음에도 불구하고 그들의 이용에 아키비스트들은 특별한 의미를 부여하지 않았다. Gabrielle Blais와 David Enns는 이러한 아키비스트의 태도를 꼬집어 아키비스트의 엘리트 의식이라고 말한다. 예를 들면 아키비스트들이 캐나다 원주민에 대한 학술연구를 하는 연구자에게는 호의적이지만, 실제 원주민 이용자에게는 관심이 없다(Gabrielle Blais & Enns 1990). 그러나 오랫동안 아키비스트가 학술 이용자들을¹⁾ 선호하며, 이들을 염두에 둔 기록정보 서비스를 제공했음에도 불구하고 아카이브의 학술 이용자의 이용률은 일반 이용자에 비해 저조했다.²⁾ Paul Conway는 1991년 미국 NARA 설문조사에 응한 전체 응답자 587명 중 285명(48.5%)의 응답자가 가계(家系)에 대한 개인적 호기심과 관심으로 아카이브를 이용하는 족보학

1) 전통적으로 기록학 분야에서 언급하는 학술연구자란 역사학자를 염두에 둔 경우가 대부분이다. Shellenberg 비롯하여 Helen Tibbo와 Wendy Duff와 같은 User Studies 연구자들 역시 많은 경우 역사학자들을 Researcher로 지칭하며 족보학자와 대비되는 이용자 그룹으로 상정하고 있다.

2) Roy Turnbaugh는 1986년 조사를 통해 일리노이 주립 아카이브(Illinois State Archives) 이용이 대부분 정부 관료나 일반 행정 공무원으로 지극히 정부 중심적으로 이용되고 있다는 사실을 밝혔다. 이후 일반 대중들의 기록을

자(genealogists)나 가족사가(family historians)들이라고 밝히며, 이들이 NARA 이용자들 중 가장 많은 부분을 차지하고 있다고 분석했다(Conway 1991, 66).³⁾ 그러나 기록관리의 정교한 원칙과 절차에 따라 업무를 수행하고 있는 아키비스트들은 이러한 사실을 좀처럼 이를 인정하려 들지 않았다. 왜냐하면, 아키비스트는 스스로를 불편부당하고 객관적인 증거의 수호자로 여겼고, 정치적이나 이념적 편견에 치우치지 않고 기록을 보존하기 위해 최선을 다했다. 그리하여 자신들이 보존한 기록을 활용하는 이용자들은 아키비스트의 이러한 노력을 객관적으로 평가할 수 있고, 인정할 수 있는 사람들이기를 바랐다. 이러한 관점에서, 일반 대중의 취미 활동을 위한 기록정보의 활용은 정확히 말해 그들이 의도하거나 기대했던 것이 아니었다.

그러나 이용자 중심의 기록관리를 주장하는 학자들은 이러한 아키비스트의 인식을 강하게 비난했다(Craig 1990; Freeman 1984; Gabrielle Blais & Enns 1990; Turnbaugh 1986). 즉, 아키비스트는 아카이브의 주된 이용자가 일반 대중이라는 사실을 인정하고, 이들의 편의를 위해서 아카이브를 개방해야 한다. 나아가 더 많은 이용자들이 기록을 이용할 수 있도록 일반 이용자 중심으로 시스템을 바꾸어야 한다고 주장했다. 아카이브에 있는 저 많은 기록들이 이용되

지 않은 채 쌓여있지만 하다면, 무슨 소용인가. 이용되지 않는 기록이 어떠한 가치를 가지는가. 학자들은 기록의 가치를 이용의 측면에서 논의하기 시작했고, 이용자들이 자주 찾고 이용하는 기록에 기록관리가 더 많은 관심을 기울여야 한다고 주장했다. 그리하여 무엇이 가치 있는 기록인가는 아키비스트의 주관적 결정에 의해서가 아니라 이용자들의 활용 정도에 근거해야 한다고 주장하기에 이르렀다.

문제는 다양한 이용자들이 상이한 기록정보 요구를 가지고 있다는 사실이다. 일반 대중과 학술 연구자들은 서로 정확히 상반된 정보 요구와 탐색 패턴을 가지고 있기 때문에, 종종 아키비스트가 어느 한쪽의 정보 요구에 더 많은 가치를 둘수록 다른 한쪽은 자연스럽게 소외된다는 데에 있었다. 예를 들어, 역사학자를 비롯한 학술연구자들은 기록의 맥락정보를 중시하며, 집합적으로 정리 되어있는 광범위한 기록들을 이용하는 경향이 있다. 이에 반해, 일반 이용자들은 개별 인물과 사건을 중심으로 단편적인 기록들을 이용한다. 학술 이용자들은 연구 주제와 관련된 모든 기록을 살펴보고 이에 대한 역사적 증거들을 모았지만, 일반 이용자들에게는 가족이 등장하는 한 장의 사진, 송사에 관련된 한 장의 문건이 중요했다. 따라서 학술 연구자들은 기록정보 서비스 아키비스트에게 풍이나 시리

여러 방법으로 장려하기 시작하였고 그 결과 관내 이용에 대해 외부 이용이 지속적으로 증가하였다. 그러나 대개 학술 이용 보다는 족보학자의 이용이 증가했는데, 문제는 족보학자들은 지극히 편중되고 미비한 양만의 기록을 이용하였기 때문에, 75000 c.f.에 해당하는 양의 대개의 주정부 기록들은 그 누구도 손대지 않은 채 그냥 서고에 보존되어 있다. 가장 빈번히 이용되었던 자료는, U.S. 인구조사와 방대한 양의 인명 카드였는데, 이는 일리노이 정부에서 생산한 기록도, 일리노이에 대한 기록도 아니었다(Turnbaugh 1986).

3) 2003년 PEW Internet and American Life Project에 따르면 인터넷 리서치의 24%가 이러한 가족사나 족보학과 대한 연구와 관련이 있었고, 이들의 아카이브 이용은 점점 더 증가하고 있다. PEW Internet and American Life Project는 인터넷을 통해 취미생활을 즐기는 미국인의 비율이 점차 증가하고 있는데 이중, 설문 응답자의 24%가 온라인을 통해 자신의 가족사나 족보학을 연구하고 있다고 밝혔다(Madden 2003; Yakei 2004에서 재인용).

즈, 박스 단위의 기록을 요구하지만, 일반 대중들은 세세하고 정확한 기록 정보를 확인하기 위해 건(item) 단위의 기록을 요구한다(Duff 2010; Duff, Barbara, & Cherry 2004; Duff & Johnson 2003; Duff & Toms 2002; Duff and Cherry 2004; Tibbo 2003; Tibbo & Meho 2003; Yakel 1994/2004; Yakel & Torres 2007). 대개 족보학자들은 특정 인물에 대한 정보를 얻기 위해 다양한 인명록을 뒤지는 일로부터 시작했다(Duff & Johnson 2003). 예를 들어, 그들은 18세기 유럽에서 미국으로 건너온 선박의 승객 목록, 남북전쟁 참전군인 목록, 북클럽 멤버십 목록, 재산목록이나 토지 등록부에서 나타난 가족의 이름과 거주지에 대한 정보를 얻길 원했다. 따라서 출처중심의 광범위한 컨텍스트를 제공하는 아카이브 검색도구는 그들의 정보 요구와 검색 방식에 크게 도움이 되지 않는다. Wendy Duff는 이에 대해 “노련한 족보 연구가는 자신만의 방법으로 기록과 아카이브를 이용한다. 이들은 정보를 재빠르고 효율적으로 찾는데, 사실상 그들은 시스템을 이용하여 자신들의 정보를 찾기보다, 시스템이 제대로 그들의 정보 요구를 반영하고 있지 않음에도 불구하고 그들은 원하는 정보를 찾아내었다(Duff 2003, 91).”고 말한다. 왜냐하면 출처 중심의 기록관리 시스템은 건 단위의 기록을 요구하는 일반 대중이 이용하기에는 대단히 어렵고 불편했다. 따라서 이들은 기록을 찾기 위해 기록정보 서비스 아키비스트에 의존할 수밖에 없었고, 아키비스트는 일반 이용자의 정보 요구에 많은 시간을 소비해야 했다. 이와 같이, 기록정보 서비스의 개선에 대한 논란은 1980년대 큰 파장을 일으키며, 많은 새로운 논의를 이끌어 냈다. 혹자는 기록관리는

대중에게 익숙한 도서관식의 인덱싱(Content-Indexing) 검색방식을 받아들여야 한다고 주장했다(Pugh 1982), 또 다른 이는 아카이브가 대중이 요구하는 기록을 우선적으로 수집해야 한다고 말했다(Freeman 1984). 도서관이 이용자가 많이 찾는 도서를 우선적으로 수집하는 것과 마찬가지로, 아카이브 역시 이용자의 요구에 더 귀 기울여야 한다는 것이다. 시장의 요구에 민감하게 반응함으로써 도서관의 도서와 같이 이용자들이 더 쉽게 이용할 수 있어야 한다는 의견이 대두되었다.

이러한 일련의 문제 제기들에 대해 아키비스트들은 일면 수긍하는 듯 보였다. 그러나 “정말 기록의 전반적인 시스템을 이용자를 위해서 바꾸어야 하는가”에 대해서는 여전히 회의적인 태도를 보였다. “바꾸어야 한다면 어떤 방식으로 바꾸어야 하는가”, “도서관의 정보 서비스가 아카이브의 모델이 될 수 있는가”와 같은 일련의 질문에 대해 여전히 확고한 답을 내리지 못했다. 왜냐하면, 이러한 논의들은 기록정보 서비스 개선을 위해 단순히 예산을 증가하거나 시설정비, 혹은 인력을 증강하는 등의 보완책을 주장한 것이 아니라, 선별부터 정리와 보존, 이용에 이르는 전 단계에서 이용자의 정보 요구가 반영되는 이용자 중심의 새로운 기록관리를 주장했기 때문이다. 즉 이용자 중심의 기록관리란, 이용자가 원하는 기록을 수집하고, 그들이 익숙하고 잘 다룰 수 있는 검색시스템을 만들며, 이용자의 편익이 고려되는 위치에 기록을 보존하는 것을 의미한다. 이러한 체계에서 “활용”은 기록에 관련된 모든 조치가 행해진 이후에 고려되어야 할 추가적 사항이 아니라, 기록관리에서 가장 우선순위를 가지는 가치로 받아들여져야 했다.

예를 들어, 아카이브의 이용자가 원하는 기록을 아카이브가 소장하고 있지 않다는 비판은, 수집 정책에서 이용자의 정보요구를 반영하여 극복할 수 있을 것으로 보였다. 그러나 기록학은 기록 관리의 도큐멘테이션 전략에서 거시평가에 이르기까지 사회적 가치와 기능을 다루는 기록을 선별하기 위해 오랫동안 많은 노력을 기울였다. 그리고 기록의 평가 과정을 기록이 가진 영구적 가치를 결정하는 과정인 동시에, “기록이 만들어진 직접적인 목적을 넘어서는 계속적인 가치의 확인 작업”으로 정의하였다. 이에 따라 이용자가 많이 찾는 기록을 수집하기 위해서, 이용자가 찾는 기록이 어떠한 가치를 지니는가에 대한 분석이 선행되어야만 했다. 그러나 문제는 어떤 이용자의 정보 요구를 바탕으로 논의해야 하는가에 대한 뚜렷한 답을 찾을 수 없었다는 점이다. 아카이브의 기록은 영구적 가치를 추구하지만, 이용자는 지속적으로 변했고, 이에 따라 이용자의 정보 요구도 변했다. 무엇보다 아카이브가 현재뿐 아니라 미래에도 지속적으로 기록을 이용할 수 있도록 해야 한다는 사명감을 가지고 있다. Babara Craig은 이용자 요구를 시스템에 반영하기 위해서는 이용자에 대한 정확한 수치와 통계가 필요하다고 언급하며, “현재와 과거의 이용자에 대한 데이터도 없는데, 미래 이용자의 정보 요구를 어떻게 측정할 수 있는가(Craig 1990)”라고 반문했다. 선별에서 이러한 의견은 이는 기록이 상품과 달리, 시장의 수요와 공급의 법칙이 지배할 수 없는 사회적 가치를 가지고 있다는 사실 때문에 쉽게 수용될 수 없었다.

이용자 중심의 검색 역시 쉽게 받아들여지지 않았다. 무엇보다 대부분의 이용자들이 건 단위

의 개별 문건이나 몇 장의 사진들에 관심을 가지고 있으며 이를 검색할 수 있는 검색 도구를 원했다. 그러나 이러한 그들의 요구는 기록학 전통적 원리, 집합적 관리와 출처중심적 사고에 위배되었다. Mary Jo Pugh는 출처중심의 검색 대신 내용 색인(Content-Indexing, 이하 CI 방법론)을 기록 검색에 도입시키려는 시도를 했다(Pugh 1982). 왜냐하면 출처 중심(P 방법론)의 검색은 아카이브를 처음 이용해보는 사람이나 기록의 속성에 대해 알지 못하는 일반 대중이 사용하기 턱 없이 어려웠으며, 심지어는 축적된 경험이 없다면 기록정보 서비스 아키비스트조차 찾기 쉽지 않았기 때문이다. 대개 이용자들은 단편적인 사실이나 주제에 대한 질문을 가지고 아카이브를 방문한다. 이들의 질문들은 대개 아키비스트 개인 추론적 사고를 통해 출처중심의 질문으로 번역된 후 시스템에서 검색된다. 예를 들어, 이용자가 “19세기 참정권”에 관한 주제어를 가지고 있다면 아키비스트들은 먼저 이러한 참정권과 연계된 가능한 한 많은 정부 부처나 시민 단체, 개인들을 떠올려야 한다. 그리고 이를 바탕으로 도출된 검색 결과에서 다시 적합한 파일목록을 찾는다. 따라서 이러한 정보서비스 제공 과정은 상당한 전문성과 기술이 필요로 된다고 볼 수 있다. 이렇게 볼 때 기록의 주제 분류는 아키비스트의 머릿속에서 행해지는 작업으로, 출처중심의 기록정보 서비스에서는 그 어떤 시스템도 아키비스트를 대체할 수는 없다. 그 결과 기록정보 아키비스트는 상당한 시간을 이용자 면담에 할애하고, 도서관의 정보서비스 사서보다 훨씬 더 이용자와 긴밀하고 장기적인 관계를 유지하곤 했다. 후자는 기록정보 아키비스트를 기록과 이용자 사

이의 게이트키퍼(Gatekeeper)로 비유하기도 하는데(Conway 1994), 이는 이용자가 아키비스트를 통하지 않고는 기록에 접근할 수 없고, 아키비스트가 기록의 접근과 이용을 통제할 수 있는 권한을 가진다는 것을 의미한다. 그럼에도 선뜻 CI(content-indexing) 방법론과 건(item) 별 목록으로 바꾸지 않는 이유는 무엇인가. 이에 대해 출처중심주의를 옹호하는 학자들은 기록은 행위의 결과물로 다양한 주제와 사건을 포함하기 때문에 도서와 같이 하나의 단일한 주제 안에 귀속될 수 없다는 원칙을 재확인했다(Cook 1990; Eastwood 1997). 또한 이 방법을 통해 이용자가 독립적으로 이를 통해 기록을 찾을 수 있다는 보장을 할 수 없으며, 사실상 경험이 많은 기록정보 아키비스트는 이러한 주제어 검색을 통해 기록을 찾지 않는다는 점을 그 이유로 들었다(Malbin 1997; Duff 2010에서 재인용). 집합기술 역시 개별적 문건을 찾는 일반 이용자들에게는 전혀 적합하지 않았지만 그럼에도, 학자들은 건 단위로 관리되는 기록은 맥락 정보를 잃어버리기 쉽기 때문에 파편화될 위험이 있다는 점을 강조하며 집합 기술 원칙을 포기하지 않았다. 이는 Schellenberg가 아키비스트는 개별적인 단위기록이 가지는 가치를 중시하지 않는다고 주장한 것과 동일하다(Schellenberg 1956). 그리하여 기록관리는 단일의 단위 기록으로서가 아닌 전체로서 관리하고, 주제보다 기능 및 조직과 관련하여 그것을 선별한다는 원론으로 되돌아갔다. 따라서 아키비스트들은 각 개별적 기록이 가진 고유한 특징을 완전히 보존하기 위해 기록학 원리를 포기하지 않았고, 이는 여전히 기록관리는 기록 중심적 사고를 하는 학문임을 암시했다.

2.2 기록정보 서비스에 대한 새로운 접근

1980년대 이용자 중심의 기록정보 서비스 논쟁이 활발히 이루어졌음에도 기록관리에서 중대한 변화는 직접적으로 일어나지 않았다. 여전히 아키비스트들은 기록 중심 체계를 옹호했고, 기존의 기본적인 프레임을 변화시키지 않은 한에서의 변화를 시도하길 원했다. 즉, 기록관리는 이용자의 요구에 따라 기록관리의 근본적인 원칙을 변화시키려는 노력 대신 아웃리치(Outreach) 프로그램과 공공 홍보(Public programming) 프로그램을 더욱 활성화시켜 기록에 대한 이용자 교육을 강화하는 방향으로 나갔다. 즉, 기록정보 아키비스트는 이용자들에게 기록과 기록관리의 특징, 아카이브의 운영과 이용에 대해 적극적으로 교육시킴으로써 이용자 스스로가 아카이브에 대한 지식을 가지고, 독립적으로 이용할 수 있도록 했다. 그리하여 잠재적 기록 이용자에게 대중 교육을 통해 미리 아카이브의 가치를 알리고, 현재의 이용자들에게는 적극적으로 다가가기의 접근성을 향상시키며, 후속 조치를 통해 지속적으로 아카이브를 찾을 수 있도록 함으로서 아카이브의 가치를 알렸다. 특히 미리 이용자에게 기록의 가치를 알리고, 아카이브의 존재를 알리는 작업이 중요한데, Bruce Dearstyne (1997)은 사람들이 아카이브를 이용하지 않는 이유는 일반 대중이 아카이브의 존재와 역할에 대해 잘 모르기 때문이며 따라서 이러한 사전 예비 조치를 통해 홍보할 기회를 충분히 갖는 것이 중요하다고 언급했다(Dearstyne 1997; Duff 2010에서 재인용). 이에 대해 Duff는 2010년 출판된 "Archival Mediation" 논문에서, "아키비스트는 기록정보에 대해 예비적 사전조치(proactive)

를 취하거나 아니면 대응적 조치(responsive)를 취함으로써 기록 사용을 증진시킨다. 기록정보 서비스에서 하는 예비적 사전 조치는 대중 교육, 지역 주민을 위한 아웃리치 활동, 혹은 이용자 서비스 등이다.”라고 언급했다. 즉 원활한 기록정보 서비스는 이용자 면담만으로 부족하며, 아웃리치와 같은 사전조치를 취하고 이용자 정보요구에 민감하게 대응함으로써 이루어져야 한다. 또한 이러한 일련의 조치들이 기록관리 업무의 일부로 포함되어 일상적이고 지속적으로 행해져야 하고, 또 아카이브의 다른 기능들, 선별, 평가, 보존 등과 함께 균형적으로 수행되어야 한다. 이를 통해 대중은 기록관리의 개념과 원리, 구조와 절차 등 아카이브에 대한 지식을 얻고, 아카이브는 대중에게 더 가까이 다가갈 수 있다. 그리고 궁극적으로는 아카이브를 더 자주 이용하고, 후원하는 충실한 이용자를 확보할 수 있다. Paul Conway는 1991년 NARA 이용자 분석 보고서에서 Partnership 모델을 제안하였다. 파트너 모델은 아키비스트와 이용자 사이의 일방적인 관계에서 탈피하여 기록 이용에 있어 동반자적인 관계를 강조하는데, 여기서 아키비스트의 임무는 이용자에게 어떻게 기록관리 체계가 운용되는지, 어떻게 기록정보를 이용하는지, 또 주제와 관련된 다른 기록물에는 어떻게 접근하는지 가르쳐주고, 이를 통해 이용자가 아카이브를 스스로 원활히 이용할 수 있도록 하는 것이다(Conway 1994). 따라서 기록정보 아키비스트는 서비스 제공자인 동시에 교육자의 역할을 해야 한다.

후기보관자 시대, 기록정보 아키비스트는 아카이브의 열람 서비스실에서 찾아오는 이용자들을 맞이하는 수동적인 자세를 보이지 않는다.

적극적으로 대중에게 다가가고, 그들의 정보요구와 정보 탐색 패턴을 찾으며, 이용자가 스스로 필요로 되는 정보를 찾을 수 있도록 동기를 부여하고 기술을 가르친다. Cook(1990)은 아키비스트의 역할은 이용자에게 나무를 찾아주는 사람이 아니라 숲으로 데려다 주는 것이라고 말한다. 이는 기존의 기록관리 체계를 포기하고 이용자에게 맞춤으로 얻어지는 것이 아니라, 정교하게 구상된 이용자 교육 프로그램을 통해서 이용자가 기록과 아카이브에 대한 폭넓은 지식과 이해를 가질 때 얻어질 수 있는 것이다.

“아키비스트가 우왕좌왕 앞뒤로 흔들릴 것이 아니라 우리는 명확한 비전을 가지고 앞을 향해 똑바로 걸어가야 한다. 시장논리와 이용자 통계가 아카이브의 사명을 흐리게 만들어서는 안 된다. 간단히 말해, 아카이브는 정보화 시대의 맥도날드와 같은 역할을 해서는 안 된다는 것이다. 즉, 매장의 모든 것을 소비자의 요구와 시장의 인구성향에 맞게 세심하게 고려하여 맞추는 방식으로 나아가 결국, 빅맥 햄버거 소스병 뒤 선반에 남겨진 것은, 고품질과 최고리는 가치뿐이다.”(Cook 1990, 127)

Cook이 이용자 요구를 폄하하거나 그들이 중요하지 않다고 말한 것은 아니다. 그가 강조하는 것은 기록관리가 추구해야 하는 중심 가치는 ‘기록’이며, 이를 훼손하거나 포기하면서 시장논리에 발 빠르게 반응하는 것은 옳지 않다는 것이다. 정보화시대 원스톱 서비스로 기록을 제공하는 것은 아키비스트가 제공해야 할 바람직한 서비스에 해당하지 않는다. 왜냐하면, 이

용자가 단순히 기록에서 이름, 날짜, 주제 등의 정보를 획득하는 행위와 기록을 이용하는 행위는 다르기 때문이다. 이용자가 기록을 이용한다는 것은 기록의 맥락과 풍, 다른 기록과의 관계 등 그 기록에 대한 지식을 함께 얻는 것이다. 단순히 토지 권리증을 찾는 이용자라도 그 문서를 제대로 이용하기 위해서는 이 문서를 발급한 정부의 의도와 시대적 배경, 발급 절차와 조건 등 기록이 둘러싼 맥락 정보를 알아야 하기 때문이다(Cook 1990, 131). 따라서 아카이브의 기록 정보 서비스는 이용자에게 쉽고 신속하게 일회성 정보를 제공하는 일반 행정공무원의 대국민 서비스와는 근본적으로 다른 것임은 분명하다.

기록관리 시스템을 바꾸지 않고, 원활한 기록 정보를 제공한다는 것은 쉬운 일은 아니다. 검색 도구와 인덱스의 부족, 출처중심의 정렬, 일관성의 부재, 폐쇄서가 등의 요인은 사실상 기록 정보 서비스를 상당히 까다롭고 어려운 일로 만든다(Duff 2010). 사람들은 종종 도서관 정보서비스를 기록 정보 서비스의 모델로 삼지만, 사실상, 도서관 정보서비스보다 기록 정보 서비스는 훨씬 더 복잡하다. 기록의 구조와 특성이 도서관보다 훨씬 더 다양하고 복잡하다는 차이 이외에, 아카이브 이용자는 도서관 이용자와 달리 아카이브 이용경험이 적기 때문이다. 도서관 이용자들은 아동기 때부터 일상적으로 도서관을 이용했지만, 아카이브 이용자는 성인이 된 후에 기록에 대한 특별한 정보요구가 있을 때야 비로소 아카이브를 이용하게 되는 일이 흔하다. 따라서 사람들은 아카이브를 이용할 때 지적으로 뿐만 아니라 심리적으로 부담을 느끼는데 기록 정보 서비스는 이 모든 어려움 속에서 직접적으로 이용자를 상대해야 하는 위치에 놓여 있다. 따

라서 이러한 장애를 극복하고 이용자의 만족도를 높이기 위해서는 세심한 배려와 노력이 필요하다. 이를 위해, 기록 정보 서비스는 이용자 면담과 함께 아웃리치, 대중 홍보, 교육과 사후 만족도 조사 등 여러 프로그램들을 함께 운영해야 하고, 좀 더 정교하게 개발된 검색 도구와 전자 메일의 이용, 웹 2.0에 기반을 둔 새로운 의사소통 방안을 강구하는 등 적극적 자세로 임하여 기록 정보 서비스 한계를 보완해야 한다.

아카이브는 대중에게 친숙한 장소가 아니며, 이제껏 사회적으로도 문화기관으로 두각을 드러내지 못했다. 이에 대해 Craig(1990)는 미국에서 아카이브가 관료주의와 함께 성장하고 레코드 매니지먼트(Records Management)와 함께 언급되면서, 대중과 유리되었다고 언급한다. 오랫동안 아카이브는 행정의 일부분으로 경제성과 효율성을 강조하는 레이건 시대의 가치를(Reaganite America) 그대로 표방하고 있었다. 그리하여 아카이브의 주요 고객은 정부 관료나 기관 내 행정 이용자였다. 1980년대 문화기관으로서 아카이브의 새로운 역할 론이 대두되고, 공공기관으로서 대중과의 원활한 관계를 유지하기 원했던 기록학은 일반 대중에 주목하기 시작했다. 캐나다 경우, 정부의 아카이브에 대한 예산의 급감과 함께 새로운 후원자를 찾아야 할 필요가 있었기 때문에 대중의 기록이용에 더욱 관심을 기울였다(Gabrielle Blais & Enns 1990; Wilson 1990). 이러한 관점에서 아웃리치와 이용자 교육은, 직접적으로 대중과 소통하는 방법이었고, 문화 기관으로서 임무와 사명에 대해 새롭게 인식하는 계기가 되었다.

아키비스트들은 기록을 정리하고 이용자들은 기록을 보러 온다. 이에 대해 뭐 특별히 할 말이

있는가에 대해, 본고는 원활한 기록정보 서비스는 저절로 일어나는 일이 아니라는 사실을 말하고자 하였다. 원활한 기록정보 서비스가 일어나도록 하기 위해서는 이용자에 대한 정확한 분석이 있어야 하며, 정보탐색행위에 대한 구체적 이해를 바탕으로 개별적 이용자에 맞는 정보서비스를 제공해야 한다. 기록관리 원칙에 따른 엄격한 기록관리를 했다고 해서, 이용자들이 효율적으로 기록을 이용할 수 있다고 생각해서는 안 된다. 이미 지적했듯이, 기록을 이용하는 이용자들은 다양한 형태의 정보 요구를 가지고 이를 해결하기 위한 각각의 방식을 개발한다. 따라서 효과적 활용을 위해서 아카이비스트들은 기록과 함께 이용자에 대한 깊이 있는 이해를 하고 있어야 한다.

3. 기록정보 서비스와 정보공개 청구

1999년 정부 정보 공개 운동의 일환으로 탄생한 한국의 기록관리는 열린사회를 위한 제도적 도구라는 사회적 역할이 강조되어 왔다. 국민의 알권리를 보장하고 국정의 투명성을 확보하기 위해 제정된 정보공개제도는 정부기록에 대한 자유로운 접근과 활용을 통해 이루어질 수 있었고, 따라서 공공 기록 관리는 국민의 알권리를 보장하기 위한 국가의 기본적인 의무로 이해되었다. 알권리는 흔히 정보의 자유와 동일한 의미로 이해되고 있는데, 좀 더 구체적으로는 1) 일반적으로 접근할 수 있는 정보원으로부터 자유롭게 정보를 수집할 권리, 2) 공적인 사항에 대한 정보를 입수하고 정치적 의사를 형성하

여 민주적 정치과정에 적극적으로 참여할 수 있는 권리, 그리고 3) 공공기관이 보유하고 있는 정보에 대해 공개를 청구할 수 있는 청구권적 권리로 이해된다(박진우 2009). 여기서 “정보”는 곧 공공기관이 직무상 작성 또는 취득하여 관리하고 있는 모든 종류의 기록을 의미하는 것으로, 국민의 알권리란 공공 기관의 기록관리를 통해서 보장될 수 있는 권리로 해석될 수 있다. 이러한 이유로 국내에서 기록과 기록관리는 정부의 정보와 구별되는 그 독립된 가치와 목적을 가진 객체로 여겨지기보다는 투명사회와 사회 거버넌스 담론 속에서 대개 정부 정보 공개제도 청구 대상이나 혹은 그 절차와 동일시되어 이해되었다. 정보공개청구 하에서 중요시되는 것은 주권자인 국민이 자신들이 권력을 이양한 통치 기관이 얼마나 적법하게 그 권한을 수행하고 있는지를 감시하는 일이다. 따라서 국민은 국가가 보유하고 있는 기록을 청구할 권리를 얼마만큼 행사하고 있는가, 곧 얼마만큼의 정부 정보가 공개되고 있는가가 가장 중요한 판단지표가 된다. 그 결과 이용자는 정보공개 청구의 주체인 국민으로 흔히 묘사되었고, 아카이브는 정보 공개 대상 기관으로 정보공개 의무를 수행하는 주요한 공공기관으로 분류되었다. 이 때문에 기록정보 서비스의 실천은 대개 국민의 알 권리는 주장하는 사회운동이나 시민운동 담론에서 정부 정보의 공개와 비공개라는 이원적 기준으로 논의되곤 하였다.⁴⁾ 따라서 앞서 논의된 북미적 관점과는 국내 기록정보 서비스에 대한 논의는 상당한 차이를 보인다고 할 수 있다. 본 장에서는 이러한 이용자 중심의 기록정보 서비스 논쟁의 관점을 바탕으로 국내 정보공개정규제도의 문제점과 한계를 논의하고 그 개선 방안

간략히 언급하고자 한다.

3.1 정보공개청구제도 기반의 기록정보 서비스의 문제점

언급한 바와 같이 한국 사회에서 기록관리는 시민 참여의 민주주의적 가치의 주요한 실천 방안이었고, 정부와 시민 간의 권리와 책임의 관계 속에서 그 의미를 부여 받았다. 이러한 태생적 관계로 말미암아 정보 공개와 기록관리는 그 목적에 있어 상이한 가치를 추구함에도, 종종 그 절차와 과정에서 차이에 대해 좀처럼 논의되지 않았다. 즉, 정보 공개법은 “국민의 알권리, 국정에 대한 국민의 참여와 국정 운영의 투명성을 확보함”을 목적으로 하고 있으며, 이러한 목적 달성을 위해 “국민의 공개청구 및 공공기관의 공개 의미에 관한 필요한 사항”을 규정한 법이다. 이에 반해, 기록 관리법은 “공공기관의 투명성과 공공기록물의 안전한 보존 및 효율적 활용”을 목적으로 기록 관리에 관련해 필요한 사항을 규정한 법이다. 즉 정보 공개법과 기록물 관리법은 행정의 투명성이라는 공통의 가치를 추구하지만 그 구체적 목적과 방법에 있어 상이하다. 이러한 본질적 차이를 무시하는 것은 기록정보 서비스의 관점에서 볼 때 상당한 문제가 된다. 왜냐하면 기록정보 서비스의 목적은 정보

공개청구와 분명히 다르며, 이를 무시하고 정부 행정 처리 절차로 환원시킬 때 그 본질과 의도가 왜곡되기 때문이다. 예를 들어, 이러한 정보 공개법의 관점에서 이루어지는 기록정보 서비스는 지속적으로 민원처리와 함께 언급됨으로서 기록관리의 본질을 정부 행정의 일부로 제한하고, 아키비스트의 역량을 정부 관료 체계를 지원하는 보조적 역할로 축소한다는 데 문제가 있다. 민원의 사전적 의미가 “국민이 행정 기관에 대하여 원하는 바를 요구하는 일”이며 이에 는 허가·인가·면허·등록의 신청, 이의 신청, 진정, 건의, 질의 따위에 관한 사무가 포함된다. 따라서 정보공개청구를 통한 기록정보 서비스의 제공은, 이용자의 기록 정보 요구를 존중하고 이를 해결하기 위해 이용자를 안내하는 과정이 아니라, 국민의 정부에 대한 알권리를 행사하기 위해, 정보를 청구하고, 정해진 시일 안에 해당 정보를 제공받는 과정을 의미한다. 이러한 행정적 절차 속에서 아키비스트의 역할은 이용자의 정보요구를 파악하고 충족시키며 기록과 이용자를 연결시키는 중립적인 중재자가 아니라 정부와 민원인 간의 의사소통에 필요로 되는 절차를 효과적으로 수행할 수 있도록 도와주는 민원처리 공무원의 역할에 불과하다.⁵⁾

뿐만 아니라 정보공개청구가 공공기록물에 접근하는 유일한 통로라는 사실은 정보 공개청

4) 예를 들어, 현재 기록정보 서비스에 대한 국내의 선행 연구들은 대개 정보공개법과는 연계선 상에서 서비스를 이해하기보다는 이 두 영역을 분리하여 연구하는 경향이 있다. 정보공개에 관한 연구는, 기록정보의 공개 및 공유 실태나, 비공개기록의 공개 기준에 대한 제도적, 법적 개선의 문제에 중점을 둔 연구가 주류가 이룸(최정은 2010; 조영삼 2009; 전진한 2008; 조운선 2005), 이용자 서비스에 대한 연구 역시, 서비스에 대한 정보법의 영향력과는 별개로 국가기록원 포털이나 검색도구에 대한 이용자 만족도나, 관련 콘텐츠 연구, 혹은 서비스 품질에 대한 논의에 중점을 두고 있다(이순희 2011; 정경희 2006; 우수영 2006). 다만 몇몇 연구들이 역사연구기록의 이용이 정보공개 청구 절차에 따라 불편하게 이루어지고 있음을 암시적으로 언급하고 있을 뿐이다(윤여진, 김순희 2009).

5) 서울시를 비롯한 지방자치단체의 대부분이 정보 공개를 민원처리의 일부분으로 간주하고, 정보공개 업무를 민원처리과 또는 민원봉사과 소속하에 두어 정보 공개 업무를 수행하도록 하고 있다(이춘형 2010).

구의 목적과 다른 정보 요구를 가진 이용자들의 기록물 이용을 방해한다. 예를 들어, 역사기록물과 같은 학술 목적의 이용을 위해서도 이용자들은 정보공개청구서를 제출하고 공개여부를 기다려야 하는데, 이와 같이 이용자의 이용목적과 정보 요구에 관련 없이 일방적인 행정절차를 강조하는 것은 공공기록의 원활한 이용을 저해할 뿐 아니라, 기록정보 서비스의 본질적 의미와 역할을 왜곡시킨다. 국가기록원 나라기록관 기록정보 서비스를 담당하고 있는 강현민은 정보공개청구를 통한 기록정보 서비스에 대해 다음과 같이 말한다. “정보법을 통한 기록정보 서비스는 영구기록물 관리 기관에서 역사 기록을 이용하는 일반 이용자나 연구자들 대해 일괄적으로 정보 공개청구 절차를 적용시킴으로써 연구자들이나 일반 대중이 기록에 대해 민원과 구별되는 상이한 목적과 이용 방식을 가지고 있다는 사실에 주의를 기울이지 않는다. ... 이는 기록정보 서비스를 특정인의 권익 구제와 보호를 위해 단순히 기록을 단순 발부하는 기계적 행정 행위에 머물도록 한다(강현민 2012).” 윤여진과 김순희(2009) 역시 “영구기록물관리기관의 공개제도 운영방안 연구”에서 현재 운용되고 있는 정보 공개제도의 문제점을 살피고 영구기록물관리 기관에서의 역사기록물 공개제도는 기존 정보공개제도와 구분되어 운영할 필요가 있다는 점을 지적한다. 즉, 영구기록물 관리 기관이 보유하고 있는 기록물들이 대개 30년이 경과한 기록물이라는 사실을 고려할 때 정보공개 청구가 아니라 전문적인 학술 열람을 위한 서비스 모델이 개발되어야 한다는 점이다. 학술연구를 위한 기록 이용이 정보공개청구의 절차라는 민원 서비스를 통해 이루어지고 있다는 사실은 자유로운 학술

연구나 일반 대중의 일상의 기록정보 요구를 충족시키는데 커다란 걸림돌이 된다.

3.2 기록정보 서비스의 개선 방향

이러한 국내의 상황에서 북미의 기록정보 서비스의 논의를 되짚어 보는 일은 대단히 중요해 보인다. 국내에서 정부 정보 공개의 시각으로 논의되었기 때문에 기록정보 서비스는 그 연구 영역의 독립성에도 불구하고, 그 역할과 가치에 있어 중요성을 제대로 인정받지 못했다. 따라서 기록정보 서비스가 원스톱 대국민 민원 서비스로 폄하되는 것을 막고, 기록과 아카이브를 올바르게 알리는 대중과의 의사소통 창구로서 자리매김할 수 있도록 하기 위해 국내에서 기록정보 서비스의 본질과 역할에 대한 진지한 논의와 전문적인 교육이 시급하다.

이를 위해 기록정보 서비스를 제공하는 아카이브는 크게 세 가지 요인을 고려해야 한다. 정보공개 청구제도를 통해 일괄적으로 기록정보 서비스가 이루어지는 현 상황에 대한 개선이 이루어져야 한다. 사실상 기록학에서 정보공개청구제도의 문제점 분석한 연구는 지속적으로 있어왔다. 따라서 몇몇의 선행연구가 지적한 바와 같이(김순희, 윤여진 2009; 이진영 2003; 이원규 2005; 김이숙 2008), 정보공개와 기록관리를 차별화시켜, 영구기록물에 대한 기록정보 서비스의 본질과 의미를 찾을 수 있도록 해야 한다.

둘째, 이를 위해 기록 이용자들의 다양한 기록정보 요구에 대한 정확한 파악이 우선적으로 이루어져야 한다. 영구기록물 관리 기관을 비롯하여, 각 행정기관과 문화기관의 아카이브는 각 기관의 기록을 이용하는 이용자들이 누구이며,

어떠한 목적과 의도로 기록 정보를 이용하고 있는지에 대해 파악하고 있어야 하며 나아가 각기 다른 이용자군에 속한 기록정보 요구자들이 어떠한 정보탐색 패턴 행위를 가지고 있으며, 각각의 특성과 성격은 무엇인지에 대해 알고 있어야 한다. 막연한 추측과 가정에 근거한 기록정보 서비스는 이용자들의 정보요구를 만족시킬 수 없다. 이용자 정보탐색 행위에 대한 연구는 이미 도서관을 비롯한 정보학 분야의 중요한 연구 영역으로 자리 잡았다. 서구의 기록학 역사이론에 대해 발 빠르게 대응했고 1990년대 이후 기록정보 이용자의 기록정보탐색 행위에 대한 연구가 지속적으로 이루어졌다. 그러나 국내에서 이러한 이용자에 대한 연구가 행해지고 있음에도 불구하고, 기록이용자 별 구체적인 탐색행위에 대한 연구는 아직 미흡하다고 할 수 있다.⁶⁾ 따라서 학술연구자나 족보학자, 언론인, 대학생과 초중고등학생, 내부 이용자와 외부 이용자 등으로 이용자 집단을 구체적으로 세분화하고, 각각의 정보요구와 탐색 패턴의 차이에 대한 깊이 있는 연구가 반드시 수행되어야 한다. 그리고 이러한 양적 혹은 질적 연구를 통한 체계적 이용자 연구를 바탕으로, 검색시스템의 개발과 기록정보 서비스의 설계가 이루어져야 한다.

이와 함께, 셋째, 기록정보 서비스에 대한 인식의 개선이다. 기록정보 서비스에 대한 저조한 인식은 비단 서구의 문제만이 아니라 한국의 기록학 교육에서도 동일하게 보여 진다. 기록의 분류나 평가에 관한 과목과 달리 기록정보 서비스 과목은 2009년까지도 학교에 따라 한 번도 이루어지지 않거나 일시적 개설로 그친 경우도 많다. 김순희는 기록학 대학원 실무실습현황을 분석하기 위해 19개 대학 기록관리 교육과정을 2006년부터 2009년에 이르기까지 살펴본바 있는데, 19개 대학 중 기록정보 서비스 관련 과목을 개설하지 않은 학교는 8개교에 이른다.⁷⁾ 따라서 기록정보의 증재자로서 전문성을 갖춘 기록정보 서비스 아키비스트의 양성이 시급하며, 이들이 다양한 아웃리치 활동과 대중 홍보를 통해 아카이브를 알리고, 또한 아카이브 지식을 확장 시킴으로 기록과 기록이용을 적극적으로 장려할 수 있도록 해야 한다.

4. 결 론

기록정보 서비스는 도서관에서 제공하고 있는 정보서비스와 상당히 유사하다고 여겨진다.

6) 김지현은 한국에서의 연구 역시 실제 기록정보 서비스가 행해지는 환경이나 시스템에 대한 연구는 다수 존재하나 구체적인 이용자의 경험과 정보 요구에 대한 연구는 미비하다고 지적한다(김지현 2012). 예를 들어, 정은진(2007)은 기록관이 아직 낮은 대중적 인지도를 가지고 있는 점을 지적하며 잠재적 이용자를 대상으로 기록물과 기록관에 대한 홍보를 강조하며 공공프로그램의 운영의 중요성을 강조했다. 서은영, 정경희, 최상희(2006)는 이용자 중심의 적극적 기록정보 서비스 필요성을 역설하며, 교육자와 학생, 연구자, 일반 이용자를 위한 고객맞춤 서비스를 제안하였다. 또한 조민정(2000)과 박종철(1996)은 획일적 기록서비스를 지양하고 이용자를 세분화, 이용목적, 능력, 특성을 배려하여 정부 기록물의 이용과 제도를 개선해야 한다고 주장했다. 그럼에도 이러한 국내 기록정보이용자에 대한 연구는 이용자별 기록 정보 요구와 탐색행위를 세분화하여 서비스해야 한다는 당위성에 대해 인정하고 있으나 아직 구체적인 연구는 행해지고 있지 않다는 것을 보여준다. 또한 학술 이용 빈도가 낮은 요인에 대해 법적, 구조적인 측면에서 접근하기보다는 교육이나 홍보의 문제로 접근하고 있는 사실도 인정된다.

7) 김순희(2009, 284-288)는 기록학 석사 과정을 운영하고 있는 19개 대학원 석사과정의 교육 과정을 조사하며, 2006년부터 2009년 1학기에 이르는 7학기 동안 실제 개설하였던 교과과목의 현황을 논문에 제시하였다.

그리하여 이용자 면담을 비롯한 상당한 기술을 도서관 영역에서 도입한 경우가 많고 이용자와 의사소통하는 방법과 태도, 절차와 특징에서 상당한 공통점이 있다. 그러나 기록의 고유한 특성과 기록관리의 목적이 도서관과는 상이하기 때문에 실질적인 개념과 방법론을 적용하는데 있어서 큰 차이가 있다. 이러한 차이를 간과한 채, 일방적으로 기록정보 서비스의 문제나 한계를 거론하거나, 혹은 기록정보 서비스의 중요성을 폄하하는 것은 옳지 못하다. 오히려, 기록 관리적 관점에서 정보 서비스의 역할과 의미에 대한 진지한 논의를 하고, 이를 바탕으로 그 구체적 방법

론을 강구해야 한다. 아키비스트의 기록정보 서비스에 대한 무관심은 기록정보의 원활한 이용을 방해함으로 기록에 대한 대중의 관심을 축소시키고, 기록관리의 사회적 의미를 약화시킬 수 있다. 특히, 국내에서 이루어지고 있는 정보공개 청구에 따른 기록정보 서비스의 제공은 민원처리와 동일시되어 정보서비스의 본질적인 기능을 할 수 없게 한다는 문제점을 가지고 있다. 이러한 관점에서 볼 때, 기록정보 서비스에 대한 국내 인식변화가 시급하다고 할 수 있으며, 평가와 수집, 정리와 보존 등과 함께 그 지속적으로 그 방법과 의미에 대해 논의되고, 개선되어야 한다.

참 고 문 헌

- 강현민. 2012. 중앙영구기록물관리기관의 기록 정보서비스 활성화를 위한 법적 개선방안에 관한 연구. 『문헌정보학회발표논문집』, 29: 75-88.
- 김지현. 2012. 국가기록원 기록정보서비스에 대한 이용자인식에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 12: 167-188.
- 김이숙. 2008. 공공기록물 공개제도 개선방안. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 김순희. 2009. 기록관리 전문가의 실무능력 제고를 위한 교육 프로그램 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 40: 271-293.
- 박진우. 2009. 정보공개법상 법령에 의한 비공개 정보에 대한 고찰. 『동아법학』, 43: 29-56.
- 정은진. 2007. 영구기록물관리기관 공공 프로그램의 역할과 운영방안 연구. 목포대학교 대학원 석사학위논문.
- 조영삼. 2009. 기록정보공개 제도 개선 추진 현황과 방안. 『기록학연구』, 22: 77-114.
- 이춘형. 2010. 지방자체제도의 정보공개제도 활성화 방안연구: 서울특별시 및 산하자치구를 중심으로. 중앙대학교 기록관리학과 석사학위논문.
- 이원규. 2005. 행정정보 및 보존기록물 공개의 운영과제. 『기록학연구』, 12: 81-135.
- 이진영. 2003. 정부기록보존소의 역사기록물 공개와 개선방안 방향. 『기록보존』, 16: 299-307.
- 우수영. 2006. 기록정보서비스 활성화를 위한 전자적 질의/응답 기능 개선방향: 국가기록원을 중심으로. 『한국기록관리학회지』, 6: 113-136.

- 윤여진, 김순희. 2009. 영구기록물 관리기관의 공개제도 운영방안 연구. 『한국기록관리학회지』, 9: 5-32.
- 서은경, 정경희, 최상희. 2006. 이용자 중심의 기록정보 활용 및 서비스 활성화에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 6: 65-92.
- 전진한. 2008. 참여정부 정보공개정책에 관한 연구: 기록관리 측면에서. 명지대학교 대학원 석사학위논문.
- 조민정. 2000. 한국의 국가기록관리기관 정보조사제공 활성화를 위한 정책연구. 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 최정은. 2010. 정보공개와 기록물이용권 확보방안 연구 - 비공개대상정보를 중심으로. 한국 외국어대학교 정보기록학과 대학원 석사학위논문.
- Conway, P. 1994. Partners in Research: Improving Access to the Nation's Archive. Archives & Museum Informatics (Pittsburgh), <<http://www.archimuse.com/publishing/partners.html>>.
- Cook, T. 1990. Viewing the World Upside Down: Reflections on the Theoretical Underpinnings of Archival Public Programming. *Archivaria*, 31: 123-135.
- Craig, B. 1990. What are the Clients? Who are the Products? The Future of Archival Public Service in Perspective. *Archivaria*, 31: 135-141.
- Dearstyne, B. 1997. Archival Reference and Outreach. *The Reference Librarian*, 26(56): 185-202.
- Duff, W. 2010. Archival Mediation. In T. Eastwood & H. MacNeil(Eds.), *Currents of Archival Thinking*(pp.115-136). Santa Barbara, CA: ABC-CLIO.
- Duff, W. Craig, Barbara, & Cherry, J. 2004. Historian's Use of Archival Sources: Promises and Pitfalls in the Digital Age. *Public Historians*, 26(2): 9-22.
- Duff, W. & Johnson, C. 2003. Where Is the List with All the Names? Information-Seeking Behavior of Genealogists. *American Archivist*, 66: 79-95.
- Duff, W. & Toms, E. G. 2002. I Spent 1 1/2 Hours Sifting Through One Large Box. Diaries as Information Behavior of the Archives User: Lessons Learned. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 53: 1232-1238.
- Duff, W. and Cherry, J. 2004. Finding and Using Archival Resources: A Cross-Canada Survey of Historians Studying Canadian History. *Archivaria*, 28: 51-80.
- Eastwood, T. 1997. Public Services Education for Archivists. *The Reference Librarian*, 26: 27-38.
- Ericson, T. 1990. Preoccupied with our own garden: Outreach and Archivists. *Archivaria*, 31: 114-122.
- Freeman, E. 1984. In the Eye of the Beholder: Archives administration from the Users Point of View. *American Archivist*, 47: 111-123.

- Gabrielle Blais, & Enns, D. 1990. From Paper Archives to People Archives: Public Programming in the Management of Archives. *Archivaria*, 31: 101-113.
- Hall, R. 2009. Exploring the core: An examination of required courses in ALAaccredited. *Education for Information*, 27(1): 57-67.
- Heald, C. 1992. Reference Service in Archives: Wither a Professional Ethos. *Canadian Library Journal*, 49: 353-359.
- Jenkinson, H. 1922. A Manual of Archival Administration: Oxford Press.
- Mahr, W. 1986. The Use of User Studies. *The Midwestern Archivist*, 11(1): 15-26.
- O'tool, J. 1997. Archival Curriculum: Where are we now? *Archival Issues*, 22: 103-116.
- Pugh, M. 1982. The Illusion of Omniscience: Subject Access and the Reference Archivist. *American Archivist*, 45: 33-44.
- Schellenberg, T. 1956. *Modern Archives: Principles and Techniques*. Chicago: SAA.
- Tibbo, H. 2003. Primary History in America: How U.S. Historians Search for Primary Materials. *American Archivist*, 66: 9-50.
- Tibbo, H. & Meho, L. 2003. Modeling the Information seeking Behavior of Social Scientists: Ellis's study revisited. *Journal of American Society for Information Science and Technology*, 54: 570-587.
- Turnbaugh, R. 1986. Archival Mission and User Studies. *Midwestern Archivist*, 11: 28-33.
- Wilson, E. 1990. Towards a Vision of Archival Science. *Archivaria*, 31: 91-100.
- Yakel, E. 1994. Understanding Administrative Use and Users in University Archives. *The American Archivist*, 57(4): 596-615.
- Yakel, E. 2004. Seeking information, seeking connections, seeking meaning: genealogists and family historians. *Information Research*. 10. Available at <<http://InformationR.net/ir/10-11/paper205.htm>>.
- Yakel, E. & Torres, D. 2007. Genealogists as a "Community of Records". *American Archivist*, 70: 93-113.

