

## 한국의 국가기록관리기관 정보조사제공 활성화를 위한 정책 연구

A study on policies for activating information services at the Government Archives and Records Service(GARS)

조 민정(Min-Jung Cho)\*

### ◁ 목 차 ▷

- |                                      |              |
|--------------------------------------|--------------|
| 1 서 론                                | 4 조사 결과 및 분석 |
| 2 이론적 배경                             | 5 결론 및 제언    |
| 3 한국의 국가기록관리기관 정보조사제공<br>현황분석 및 모형구축 | <참고문헌>       |

### <국문요약>

본 연구는 한국의 국가기록관리기관 정보조사제공을 활성화시키기 위한 정책을 제시하기 위한 것이다. 이를 위해 정부기록보존소의 직원과 이용자, 그리고 기록보존관리 분야의 외부전문가를 대상으로 실제조사를 실시하였다. 이론과 조사결과를 바탕으로 기록관리기관 정보조사제공을 위한 삼자(三者) 협력모형을 고안하였다. 그리고 이 모형을 중심으로 정보조사제공 활성화를 위한 정책대안을 이용자, 직원, 그리고 직원의 협력관계(직원-이용자, 직원-외부전문가)의 세 가지 측면에서 제시하였다.

### <ABSTRACT>

This research is aimed at proposing the policies for enhancing information services at the GARS. To this end, a survey was carried out over the user group, the staff group, and the external expert group. And then the 3-Partner Approach Model was proposed that accommodates the archivist-centered partnership with users and external experts. Based on this model, the three-aspect policies to upgrade information services were proposed.

핵심요어: 국가기록관리기관(national archives), 정보조사제공(information services), 기록관리사(archivist), 정보조사제공 기록관리사(reference archivist), 외부전문가(external experts), 정부기록보존소(GARS: Government Archives and Records Service), 중개인 접근모형(Gatekeeper Approach Model), 양자(兩者) 협력모형(Partnership Approach Model), 삼자(三者) 협력모형(3-Partner Approach Model), 기록보존관리(Archives and Records Management)

## 1 서론

### 1.1 연구의 목적

최근 들어 기록과 기록물의 중요성에 대한 자각을 촉구하는 경향이 짙어지고 있다. 특히 이렇게 중요한 기록물의 관리는 국가적 차원에서 이루어져야한다는 인식 하에 <공공기관의 기록물관리법(이하 기록물관리법)>이 제정되어 시행되고 있으며, 이에 부응하여 전국의 대학에 기록관리학과와 신설이 이루어지기도 하였다(조민정 2000).

그러나, 일반국민의 입장에서 본 기록물의 중요성은 기록관리기관·학계 그리고 협회에서 주장하는바와는 사뭇 차이가 난다. 즉 일반국민은 자신에게 실질적인 도움이 되는 사항에 민감한 반면, 후자의 기관들은 -시기상의 문제이기도 하겠지만- 실질적인 측면보다는 추상적인 목표에 더 비중을 두고 있다. 실례로 영국의 국가기록관리기관인 PRO(the Public Record Office)는 영화 타이타닉(Titanic)의 흥행 성공으로 인해 일반국민들의 관련 기록물 요청이 쇄도하여 PRO의 재정을 흑자로 만드는데 공헌하였다(PRO 2000). 그러나, 우리나라의 경우, 허준의 드라마가 인기리에 방영되었고, 지금도 왕건과 같은 역사물이 대다수 사람들의 호응을 이끌어내고 있지만 이를 기록관리기관으로 회귀되도록 국민들의 시각을 돌려놓지는 못하고 있는 실정이다.

결론적으로 현재 우리나라의 경우 기록과 기록물의 중요성에 대한 인식은 국민 다수의 피부에 와 닿는 수준으로 다가오지 않고 있는 실정이다. 기록물관리법의 개정과 시행으로 인해 기록물 관리 전반에 대한 정비가 계속적으로 이루어진다 할지라도, 이 외의 실질적인 측면의 인식증대는 다른 방향으로 모색해야 한다. 이 방향은 바로 정보조사제공(information services)의 활성화이다.

외국의 경우 기록관리기관 정보조사제공의 중요성을 인식하여 1980년대를 기준으로 하여 많은 연구가 수행되었다. 특히 『Reference Librarian』의 13호와 56호(Whalen 1986; Cohen 1997b) 및 콕스(Richard J. Cox)의 연구(Cox 1992)는 1970년대부터 1990년대에 이르기까지의 이 분야 연구결과를 분석하고 있다. 이에 의하면 이용자조사를 위한 틀(Conway 1986), 정보조사제공에 있어 면담과정에 대한 소고(Malbin 1997), 정보조사제공에 있어 정보통신기술의 영향 등 많은 결과가 도출되었음을 알 수 있다.

그러나 우리나라의 경우엔 지금까지 역사학적인 측면에서 기록관리학이 조망되어왔으며, 최근 들어서는 전자정부의 구현과 맞물려 기록물의 디지털화에 치중하고 있을 뿐 기록관리기관의 정보조사제공 분야에 관한 연구는 거의 없다.

요컨대, 국가기록관리기관의 위상을 높이고, 직원의 사기를 진작하며, 이용자 만족을 최대화하는 작업은 정보조사제공 활성화를 통해서 현실화될 수 있다. 따라서 이 논문은 기록관리기관 정보조사제공을 활성화하기 위한 구체적인 정책대안을 이론 및 현실 조사결과를 바탕으로 제시하게 될 것이다.

## 1.2 연구의 방법 및 범위

본 연구는 이론적 고찰과 실제조사를 바탕으로 이루어졌다. 자세한 방법과 범위는 다음과 같다.

우선, 이론적 배경에서는 기록관리기관 정보조사제공의 정의·특징·과정, 그리고 관점과 모형을 고찰하고 선행연구를 살펴보았다.

다음으로, 한국의 국가기록관리기관인 정부기록보존소의 방문이용자와 직원, 그리고 기록관리분야의 외부전문가에 대한 실제조사를 실시하였다. 이용자와 직원의 경우는 2000년 3월에서 5월까지 설문조사와 관찰을 실시했고, 외부전문가의 경우는 면담계획서에 따라 면담을 실시했다. 관찰된 결과는 SAS로 통계분석을 하고 주관식 항목과 관찰·면담결과는 기술하였다.

마지막으로, 이론과 실제조사 결과를 토대로 삼자(三者) 협력모형(3-Partner Approach Model)을 제시하였다. 그리고 이 모형을 토대로 기록관리사인 직원의 측면, 이용자 측면, 그리고 직원과 이용자, 직원과 외부전문가 사이의 협력활동 측면을 중심으로 구체적인 정책대안이 마련되었다.

## 2 이론적 배경

### 2.1 기록관리기관 정보조사제공의 특성

기록관리기관 정보조사제공의 특성은 기록물과 기록관리기관의 정의 및 특성, 기록관리기관 정보조사제공 과정, 정보조사제공 기록관리사의 자질 측면에서 살펴볼 수 있다.

우선, 기록물과 기록관리기관 용어의 명칭 및 정의는 다양한데 이에 대해 셸렌버그(T. R. Schellenberg)는 “여러 나라에 모두 적용될 수 있는 보편적인 정의는 있을 수 없다. 모름지기 정의는 국가별로 해당 기관의 현황에 맞게 설정되어야 한다”고 주장하였다. 그리고 “기록관리사가 효과적인 기록물 관리를 위해 용어에 대한 적절한 정의를 제시해야 한다”고 부언하였다(Schellenberg 1956, 15).

우리나라의 경우 기록물관리법에 제시된 용어의 정의에 따르면 다음과 같다. 우리의 기록관리 현실에 있어 기록관리기관에서 취급하는 ‘기록물’이란 공공업무를 담당하는 공공기관이 생산한 모든 유형의 기록정보자료를 뜻하며, ‘기록관리기관’이란 이러한 기록물을 생산하고 보존 및 활용을 담당하는 기관이다. 단, 여기서 ‘기록관리업무’란 기록관리기관이 생산한 기록물을 생산·정리·이용·보존 및 폐기하는 전 과정을 의미한다.

이러한 정의 하에서 기록관리기관 정보조사제공이 가지는 특성은 기록물과 기록관리기관의 특징과 기록관리기관 정보조사제공의 특성, 그리고 정보조사제공 기록관리사의 자질을 통해 살펴볼 수 있다.

첫째, 기록물은 일반자료와 달리 유일본일 경우가 많으며, 기록물의 정리에 있어서도 출처(provenance)와 원본순서(original order)의 원칙에 따르게 된다.

기록관리기관 또한 소장된 기록물의 특성에 따라 일반기관과는 다른 특징을 지니게 된다. 즉 폐가제 방식이 주(主)가 되며, 기록물의 다양성에 따라 다양한 매체에 대한 지식이 필요하고, 정보공개라는 특수한 환경에 직면하기도 한다.

둘째, 이러한 기록물과 기록관리기관의 특성으로 인해 정보조사제공 과정에 있어서도 일반자료를 소장한 도서관이나 일반기관의 경우와는 다른 특징을 지니게 된다. 퓨(Mary Jo Pugh)에 의하면, 기록관리기관의 정보조사제공 과정은 등록, 확인, 오리엔테이션, 초기면담, 상호작용, 마무리면담의 단계로 이루어지며, 각 단계는 종종 결합되거나 생략되기도 한다고 하였다(Pugh 1992, 41-53, 65-77). 특히 등록과 확인단계는 기록관리기관만이 지니는 특수단계이기도 하다.

셋째, 정보조사제공 기록관리사의 자질은 기록관리사의 전문성과 업무 특성에서 야기된

다. 이에 대해 SAA(the Society of American Archivists)는 영속적인 가치를 가진 기록물을 식별·관리하고, 기록물의 보존과 이용을 위한 프로그램을 운영하는 것이 기록관리사의 기능과 책무라고 했다(SAA 1986, 8-30).

또한 이러한 기록관리사의 업무는 크게 기록물관리와 보존기록물관리로 구분되는데(ERM 1999; 이상민 1998, 110-113), 전자가 현재 사용되고 있는 기록물에 대한 관리라면 후자는 현재 사용되지 않고 보존단계에 있는 기록물에 대한 관리업무이다. 그러나 인터넷 시대인 요즘에는 두 업무가 상호침투되고 통합되는 경향을 띄고 있다.

따라서 기록관리사는 자신이 맡은 업무분야에 대한 전문성을 지니고 이용자의 이용에 도움을 줄 수 있는 정보조사제공 기록관리사의 자질을 함양해야 한다. 이를 위해서는 이용자를 위한 유용한 탐색도구(finding aids)의 마련, 전문성을 계속적으로 갱신시킬 수 있는 교육프로그램의 실시, 정보공개나 시스템 사항 등 법적·제도적 측면 및 제반 환경에 대한 포괄적인 지식과 정보조사제공 마인드의 함양이 필요하다.

## 2.2 기록관리기관 정보조사제공의 관점과 모형

기록관리기관 정보조사제공을 위한 관점은 중점을 두는 요소에 따라 이용자 중심, 자료 중심, 면담 중심으로 구분된다. 이는 롱(Linda J. Long)과 말빈(Susan L. Malbin)이 제기한 이래 계속되고 있다(Long 1989; Malbin 1997).

우선, 기록관리기관 정보조사제공에 있어 이용자 중심(user-centered)의 관점은 북미지역에서 시작된 이래로 디지털 시대인 현재에 이르기까지 보편적으로 받아들여지고 있는 시각이다. 즉, 이용, 이용자, 주제접근이 주요개념이며 궁극적으로는 이용자에게 필요한 정보를 제공하려는 것이다.

다음으로, 캐나다 지역의 자료 중심(material-centered)의 관점은 이용자보다도 기록물 자체를 중시하며, 정보조사제공이란 이용자에게 기록물 및 기록물의 배경, 특히 출처원칙의 장점에 대해 교육시키는 과정이라고 간주하는 시각이다.

반면, 이 두 관점에 반발하며 면담 과정을 중요시하는 관점이 제기되었다. 면담 중심(interview-centered)의 관점은 위의 두 관점이 간과했던, 이용자가 기록물에 다가가게 하는 방법에 중점을 두는 것이다. 따라서 이 관점은 문헌정보학에서의 정보조사제공개념인

커뮤니케이션과 면담 기법의 도입과, 더 나아가서 기록관리사에게 문헌정보학 개념의 정보조사제공 교육을 실시해야 됨을 주장한다.

요컨대 현대의 기록관리기관 정보조사제공에 있어서는 이용자 중심, 자료 중심, 면담 중심의 장·단점을 고려하여 각 관점의 장점을 취사선택하고, 이를 우리나라 실정에 맞게 재설정하는 작업이 필요하다.

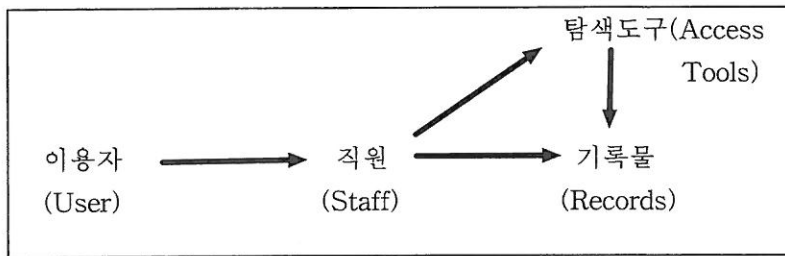
한편, 기록관리기관 정보조사제공을 위한 모형으로는 기록관리기관의 전통적인 접근모형인 중개인 접근모형(Gatekeeper Approach Model)과 이를 보완한 양자(兩者) 협력모형(Partnership Approach Model)이 있다.

우선, 중개인 접근모형(Gatekeeper Approach Model)은 국가기록관리기관을 포함한 대부분의 기록관리기관의 정보조사제공 및 접근 서비스에서 전통적으로 지향하던 접근방법으로 사파디(William Saffady), 홀버트(Sue Holbert), 브룩스(Philip C. Brooks)의 연구에서 언급되고 있다(Saffady 1974; Holbert 1977; Brooks 1969).

<그림 1>은 중개인 접근모형의 기본 요소들 간의 관계를 나타낸다. 이용자와 주요 접근 도구 및 기록물 사이에 전문가 혹은 중개인이 있는 이 모형은 중개인의 능력에 의해 효율성이 결정되며, 이용자는 항상 중개인을 통하여 기록물을 찾을 수 있게 되어있다. 그러나 이 모형은 이용자와 이용자의 이용과정에 대한 체계적인 이해 없이 단순한 가정 하에 전개된, 기록관리사 중심의 이론적 모형이다.

따라서, 기록관리기관 이용자에 대한 실제조사를 통한 보다 현실적인 측면의 모형 구축이 요구되었으며, 대안으로 양자(兩者) 협력모형이 제시되었다.

<그림 1> 중개인 접근모형 (Gatekeeper Approach Model)



다음으로, 컨웨이(Paul Conway)가 미국의 국가기록관리기관인 NARA(the National

Archives and Records Administration)의 이용자에 대한 실제조사를 실시한 결과, 이용자의 기록관리사에 대한 의존도가 높다는 중개인 접근모형의 전제가 잘못되었음을 발견하고 제시한 양자(兩者) 협력모형(Partnership Approach Model)은 이용자 중심의 접근법이다(Conway 1994). 이 모형에서 기록관리사의 역할은 단순한 중개인에서 벗어나 이용자와의 협력 및 제휴를 추진하는 파트너 관계로 전환된다.

<그림 2>에 의하면, 이용자는 모형의 중간에 위치하여 자신의 요구에 따라 이 모형의 다른 요소들인 직원, 탐색도구, 기록물에 자유로이 다가갈 수 있게 되어있다. 이용자가 자유로이 접근할 수 있는 모형의 세 가지 요소들인 직원, 탐색도구, 기록물은 정보조사제공 전체 과정의 하위시스템들인 오리엔테이션, 지원(support), 자기만족(self-sufficiency)과 결합하게 된다.

모름지기 양자 협력모형에서는 중개인 접근모형과는 달리 기록관리사가 이용자 스스로 만족할 수 있도록 지원해준다. 또한 기록관리기관 정보조사제공에 있어 기록관리사의 역할이 중개인에서 파트너로 전환된다는 것은, 정보조사제공이 곧 기록물을 의미하던 역사적 전통의 관행을 극복해야 한다는 것을 의미한다.

더 나아가 기록관리사는 중개인 역할에서 해방되어 자신의 전문지식으로 기록물접근 문제를 중간에서 자유롭게 해결해 줄 수 있게 되었다. 그리고, 이용자가 기록물의 소재를 찾고 검색하고 이용하는 과정에 대해 실제로 파악할 수 있게 함으로써 기록관리사는 이용자 요구에 보다 융통성 있게 대응할 수 있게 된 것이다(Conway 1994).

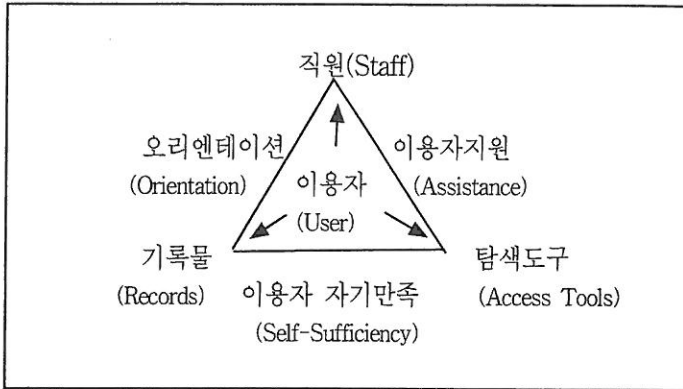
그러나 이 모형의 한계는 정보조사제공의 구조와 레코드 자체 구조를 연결하기가 어렵고, 이용자 중심을 강조한 나머지 직원(기록관리사)은 시설이나 직원, 컴퓨터 지원 접근도구의 통합시스템의 일부 요소로만 간주된다는 점에 있다.

요컨대, 중개인 접근모형, 양자 협력모형 등의 이론과 관점을 살펴본 결과, 개개 모형은 나름대로의 장점과 약점을 지니고 있음을 발견했다.

또한, 디지털 시대에는 보존이 곧 접근을 의미하는 것으로서, 아날로그 시대에 있어서의 보존과 접근의 경계가 사라졌다(Battin 1993, 367)고 할 수 있다.

그러므로 기록물과 기록관리기관의 특성을 살리면서 동시에 보다 인간적이고도 통합적 측면의 정보조사제공 모형 구축이 필요함을 알 수 있었다.

<그림 2> 양자(兩者) 협력모형 (Partnership Approach Model)



### 2.3 선행연구

1970년대 중반에서부터 1990년대 후반에 이르기까지 기록관리기관 정보조사제공 연구는 기록관리기관 정보조사제공의 이용자 관련연구, 정보조사제공 기록관리사의 자질 관련연구, 기록관리기관 정보조사제공의 자동화 관련연구가 이루어져 왔다.

우선, 기록관리기관의 정보조사제공에 있어 이용자연구는 1980년대 중반에서부터 1990년대 후반에 이르기까지 가장 많은 연구가 이루어진 분야이다. 그러나 기록물의 다른 분야인 평가, 배열, 기술적 분야의 연구보다는 훨씬 적게 이루어졌다. 연구로는 체계적인 이용자연구의 필요성을 명확히 한 프리먼(Elsie T. Freeman), 그리고 퓨, 오어(R. H. Orr)와 미크(Colin K. Mick), 컨웨이, 다운러(Lawrence Dowler) 등의 연구(Freeman 1984; Pugh 1992; Orr 1973; Mick 1980; Conway 1986a, 1986b, 1994; Dowler 1988)가 있다. 이러한 이용자연구의 분야는 이용자가 누구인지 밝혀내려는 연구와 이용자연구를 위한 이론적 연구의 두 갈래로 진행되었다. 기록관리기관 정보조사제공 분야 이용자연구의 특성은 다음과 같다.

첫째, 특정집단의 이용자, 특히 역사학자들을 대상으로 한 연구가 지나치게 많은 반면 기록관리기관의 행정적 측면에서의 이용에 대해서는 거의 전무했으며, 이용에 대한 시계열적인 분석이 없다.

둘째, 이용자와 이용에 대한 국가적 차원의 연구는 좀처럼 이루어지지 않았는데, 컨웨이

의 연구 이전까지의 많은 연구들은 특정 기록관리기관에만 국한되어 이루어졌다(Conway 1994).

셋째, 정보조사제공 기록관리사와 이용자와의 상호작용에 대한 연구가 행해지고 있으며, 이는 곧 정보조사제공 면담 과정에서의 커뮤니케이션 효율을 높이는 문제와 맞닿아있다(Cox 1992, 387-397). 디지털시대로 가는 즈음, 커뮤니케이션은 중요한 문제이다.

따라서 기록관리기관을 이용하는 다양한 이용자 집단에 대한 연구가 이루어져야 한다. 특히 우리나라의 경우에는 이용자연구가 전무하기에 현재의 법적·제도적 정비를 끝낸 직후에는 국가적 차원에서의 이용자연구가 지원되어야한다. 또한 디지털 정보조사제공의 시점에서의 이용자연구 측면을 강화하여 문헌정보학의 이용자연구의 개념과 방법을 기록관리기관에도 적용함직 하다.

다음으로, 기록관리사 및 정보조사제공 기록관리사의 자질과 관련된 연구는 외국의 경우에는 많이 이루어져왔으나 국내의 경우는 많지 않다.

연구에 의하면 정보조사제공 기록관리사의 자질은 기록관리사 본연의 자질에서 우리나라 오고 있으며, 이는 근본적으로는 기록물과 기록관리사의 특성에서 야기된다고 볼 수 있다. 따라서 정보조사제공이라는 이용자 지원 업무를 훌륭히 달성하기 위해, 기록관리사는 자신의 전문성을 갖추고 공공서비스로서의 정보조사제공을 인식하여 이에 합당한 교육을 받고 현장에 투입되어야 한다. 그리고 현장에서 당면하게 되는 윤리적·법적인 여러 제재들은 윤리 규약 등의 공식적인 규약의 실행을 통해 보완될 수 있다. 또한 세계적 경향인 디지털 환경에 즈음해서 기록관리사는 이에 합당한 대안을 이용자 및 전문가들과의 협력에서 찾아야 한다.

마지막으로, 기록관리기관 정보조사제공의 자동화 관련연구는 1990년 이래로 기록관리계가 당면한 변화인 세계화와 기술의 발전 및 이로 인한 기록물의 특성과 유형의 진화에서 유래된다고 할 수 있다. 이러한 기록관리기관 정보조사제공의 디지털화·자동화는 정보조사제공 업무뿐 아니라 기록관리기관 운영 전반의 문제로 연결되는 대 과제라 할 수 있다. 즉, 디지털화 및 디지털화 유형과 관련된 제반 법률 및 정책의 제시와 기록관리사의 교육 및 훈련 등이 시급한 실정이라 할 수 있다.

### 3 한국의 국가기록관리기관 정보조사제공 현황분석 및 모형구축

#### 3.1 조사방법

본 논문의 실제조사방법은 다음과 같다.

조사대상기관인 한국의 국가기록관리기관은 기록물관리법에 따라 정부기록보존소로 설정하였다. 따라서 이용자와 직원은 이 기관의 방문이용자와 전체직원을 대상으로 하였으며, 외부전문가의 경우는 기록보존관리 전반의 학계·업계·협회 관계자들을 대상으로 설정하였다.

다음으로, 조사대상자별 조사방법은 아래와 같다.

첫째, 이용자는 정부기록보존소 방문이용자를 대상으로 2000년 3월에서 5월까지 석 달 간 방문이용자 148명에 대한 설문조사, 관찰, 면담을 실시했다. 설문지의 내용은 컨웨이가 대통령도서관이용자 연구에서 사용했던 설문내용(Conway 1986b)을 기본으로 하여 한국적인 상황에 맞게 변형하여 활용하였다. 컨웨이의 설문지는 그가 기록관리기관 이용자연구를 위해 고안한 틀을 실제로 적용한 예로서, 이 틀은 1986년에는 대통령도서관이용자에게 적용되었고(Conway 1986b), 1990년에서 1991년까지 1년 간 실시된 NARA 이용자조사에서도 변형되어 사용된 것이다(Conway 1994).

이용자에 대한 설문조사는 객관식 문항(29개)과 주관식 문항(1개)으로 이루어졌다. 그 내용은 어떤 사람들이 이용하고 있으며 그들의 정보이용형태는 어떠한가를 반영하고 있다. 이를 위해 본 설문지는 정부기록보존소 방문 이유, 방문 이전의 준비상황, 정보이용 당시 선호하는 방식, 실제 이용현황, 이용에 대한 만족도 및 유용성, 인적사항 등 총 여섯 가지의 사항을 그 항목으로 구성하였다. 객관식 문항은 SAS로 분석하여 단순 혹은 복합통계를 적용하였으며, 주관식 문항에 대해서는 이용자의 견해를 기술하도록 작성하였다. 또한 이용자 관찰 및 그들과의 면담을 실시하였으며, 설문조사와 함께 이용자조사에 대한 종합결과를 도출하였다.

둘째, 직원에 관한 사항은 2000년 3월에서 5월까지 정부기록보존소의 대전본원·서울사무소·부산지소의 근무직원을 대상으로 설문조사와 관찰조사를 실시하였다. 5월 당시의 정부기록보존소 전체 직원은 132명이었으며, 이 중 설문조사에 응한 직원은 수위·주방 및

응답 거부자를 제외한, 총107명이었다. 직원에 대한 설문조사는 직원이 생각하고 있는 정부기록보존소와 기록관리사에 대한 의견, 이용자 및 이용에 대한 파악 정도, 현재 담당업무, 직업관 및 직원개발 현황, 인적사항에 대한 항목으로 구성되어있다. 항목은 객관식과 주관식이 병행되었으며 직원들은 특히 주관식 항목에서 많은 의견을 피력하였다. 조사결과과는 객관식에 대해서는 통계분석을 실시하고 주관식은 의견별로 분석해서 관찰결과와 종합하여 기술하였다.

셋째, 외부전문가는 기록보존관리에 관련되는 분야로 법률학·행정학·경영학·사학·문헌정보학·전산 및 전자공학·화학 등의 주제분야를 선정하고, 이 분야의 학계·업계·관련 위원회 및 대학의 기록보존소 인사들을 섭외하였다. 면담을 허락한 전문가에 한해 면담계획서를 작성하여 면담을 실시했으며 그 결과 놀라운 사실들이 많이 발견되었다. 면담 계획서의 항목은 크게 공통적인 항목과 전문적인 항목으로 구분하였다. 공통 항목에서는 정부기록보존소의 경영 및 국내외의 기록관리 관련기관 사이의 상호협력에 관한 문제를 논의했으며, 전문성 항목에서는 각 분야의 전문가가 자신의 전문 분야에 대한 의견을 피력하였다. 선정된 내용은 시스템구축 및 디지털화, 자료의 보존처리, 법률, 정보조사제공에 관한 주제였다. 면담은 2000년 9월 한 달 동안 실시되었으며, 총 32명의 견해가 수렴되었다.

## 3.2 조사결과 및 분석

### 3.2.1 이용자조사 결과분석

이용자에 대한 조사결과는 다음과 같다.

첫째, 이용자의 직업은 자영업자와 공무원이 대부분을 차지했다. 연령은 20대에서 고령에 이르기까지 특정 연령대의 편중은 없었으나, 50세 이상의 고령이용자도 30.1%나 되었다. 따라서 직업별·연령별 특성에 따른 정보조사제공 수행의 차별화가 요구된다. 예를 들어 자영업자와 회사원이 자료를 찾기 위해 참고자료를 더 많이 찾아보는 경향이 있다. 이러한 다양한 이용자에 대한 차별화된 정보조사제공은 직원이 해당 이용자 집단에 대한 구체적인 분석을 통해 가능하며, 이를 위해 직원은 이용자와 협력적인 관계를 유지해야 한다.

둘째, 이용자는 전반적으로 정부기록보존소의 홍보가 부족함을 지적했다. 그리고 신속하

고도 정확한 정보조사제공을 원하였다. 이를 위해 정부기록보존소에서는 인터넷을 통한 홍보를 실시하고 있지만, 인터넷을 이용할 수 없는 이용자에 대한 홍보도 실시해야 한다. 이러한 다양한 대상자를 위한 여러 가지 방식의 홍보에 대해서는 외부전문가, 특히 홍보관련 전문가의 도움이 필요하다. 직원은 외부전문가의 도움과 협력을 통해서 정보조사제공의 제반 사항들을 개선할 수 있다.

셋째, 통계분석 결과, 이용자는 직원상담의 경우 서비스에 대한 만족도가 커졌다. 그리고 직업에 따라 자료에 대한 만족도가 달라졌으며, 특히 회사원의 자료에 대한 만족도가 낮았다. 또한 이용자의 방문횟수가 많아질수록 정부기록보존소의 제반환경에 대한 만족도가 높아졌다.

따라서 직원은 이용자의 서비스 만족도를 높이기 위해 상담의 질(質)을 높일 필요가 있다. 이를 위해 열람담당직원, 특히 상담직원의 증원이 요구된다. <정부기록보존소 행정서비스 현장>에서도 명시되었듯이 열람직원의 증원 및 이용자에 대한 친절중심 사항이 현실화된다면, 어느 정도 개선을 바랄 수 있는 사항이다. 그리고 무엇보다도 상담에 있어 기법은 도서관의 정보사서가 사용하고 있는 정보면담 기법을 도입함직하다. 이를 위해서는 이용자에 대한 전반적인 분석과 협력과 더불어 문헌정보학 분야의 외부전문가와와의 협력강화가 요청된다.

이용자의 자료에 대한 만족도를 개선하기 위해서는 이용자의 정보이용행태에 따른 접근이 필요하다. 방문이용이 익숙한 이용자를 위해서는 방문하는 이용자를 위한 이용자교육을 실시해야 할 것이며, 인터넷이 익숙한 이용자를 위해서는 정부기록보존소 홈페이지 상에서 24시간 내내 정보조사제공을 실시함직하다. 그리고 방문이나 인터넷이 용이하지 않은 이용자를 위해서는 전화문의를 위한 콜센터의 운영이 필요하다. 영국 PRO의 경우에도, 인터넷의 활용 증가와 방문이용자를 위한 중점적인 정보조사제공 정책에도 불구하고 전화문의가 여전히 많자 콜센터를 운영하며 이용자의 전화상담에도 소홀히 하지 않고 있다.

정부기록보존소 제반 환경에 대한 만족을 증가할 수 있는 방문횟수를 늘리기 위해서 정부기록보존소는 이용자를 위한 여러 행사를 실시함직 하다. 기록물관리기관으로서만이 아니라, 우리나라의 문화 및 교육기관으로서의 역할 확대 등을 통해서 이용자가 정부기록보존소에 대해 긍정적인 인식을 가지게 해야 한다. 이를 위해 우선, 기관의 역할 증대를 위한 방향설정이 필요하고, 다음으로는 직원을 중심으로 하여 이용자와의 끊임없는 교류와 활

동지원 정책 제시가 필요하다.

요컨대, 이용자에 대한 조사결과에서도 알 수 있듯이 정보조사제공을 활성화시키기 위해서는 직원을 중심으로 이용자와의 지속적인 협력관계를 유지하는 일이 필요하다.

### 3.2.2 직원조사 결과분석

직원에 대한 조사결과는 다음과 같다.

첫째, 정부기록보존소·기록관리사·이용자·이용에 관련된 사항에 대한 관심도는 직급과 전공분야, 학위에 따라 편중되어있었다. 즉 전체직원이 관심을 갖고 있지는 않았다. 정보조사제공이 활성화되기 위해서는 기관의 목표, 업무 등에 대한 지대한 관심이 있어야 하기 때문에 이를 위한 해결책이 필요하다. 따라서, 모든 직원을 대상으로 관심을 높이기 위한 정책이 요구된다. 이를 위해 일반 기업에서 적용하고 있는 포상이나 부서간 경쟁시스템 등의 도입이 필요하다. 이러한 정책은 외부전문가와 협력하여 기관에 적합하게 수정하여 제시할 수 있다. 또한 직원의 관심을 증대하기 위해 이용자와의 다양한 협력관계를 통해 인간적으로 친근할 기회를 모색함직하다.

둘째, 전체 직원 107명 중 75명이 담당업무와 무관하게 정보조사제공과 관련된 문의를 월 5회 이상 '직접' 받고 있었다. 문의유형은 전화, 방문, 편지나 팩스, 전자우편 등으로 다양했으며, 문의내용 또한 단순질문보다 복합질문을 더 많이 받고 있었다.

그러나 직원에 대한 주관적 답변의 결과에 따르면 직원 모두가 이용자의 문의에 대해 정확하고 친절하게 답할 수는 없는 것으로 나타났다. 따라서 직원 모두를 대상으로 한 정보조사제공 교육을 실시해야 한다. 이를 통해 정부기록보존소의 이미지를 향상하고 직원에 대한 긍정적인 인식을 심어줄 수 있어야겠다. 직원에 대한 국민의 긍정적인 인식은 직원의 사명감과 자부심을 북돋아줄 수 있다. 그리고, 직원의 정보조사제공마인드 함양을 위한 교육에는 해당 주제분야의 외부전문가와 이용자와의 협력이 전제되어야 한다.

셋째, 직원은 기록관리사의 자질로 전문성을 들었으며, 전문적인 자질함양을 위한 공식·비공식적인 교육을 원하고 있었다. 그러나, 현실적으로 전체직원을 대상으로 한 전문적인 교육이 실시되기는 힘든 상황인 것으로 밝혀졌다. 특히, 다른 기관에 비해 기관의 전체인원에 비해 다양한 관심을 지니고 있는 여러 분야의 직원이 모여있는 정부기록보존소의 경우, 전체를 대상으로 한 다양한 분야에 대한 전문교육의 실시는 어려운 현황이다. 그

러나, 정보조사제공의 활성화를 위해서는 분야별 전문성을 지닌 기록관리사가 필요하기 때문에 이를 위한 해결책이 필요하다. 따라서 외부전문가와의 협력을 통한 새로운 방식의 교육과정 개설이 필요하다. 예를 들어 원격교육을 통해 외부전문가로부터 교육을 받을 수도 있으며, 이 경우 이를 실시하기 위해 각 분야별 외부전문가와의 협력은 필수이다.

넷째, 담당부서별로 현재업무 담당기간이 달랐다. 행정과와 보존과가 1-5년인 반면, 수집과는 1년 미만인 경우가 많았다. 직원의 전문성 함양을 위해서는 전문적인 직원을 채용하는 것에서부터 시작하여 전문성을 최신의 지식으로 재무장하기 위한 재교육, 그리고 그 업무에의 장기간 근무가 필요하다. 그러나, 업무교환을 해야하는 공무원의 특성상 해당 분야의 전문가가 되기는 힘든 현황이다. 실질적으로 해당 분야의 전문가가 되기 위한 명목으로 특정업무에만 장기간 근무하는 방식은 능률을 저하시키기도 한다.

따라서 효율적인 전문성 함양을 위해서는 지식관리(KM: Knowledge Management)나 전문가시스템(expert system)의 개념을 도입할 필요가 있다. 해당 공무원이 담당하던 업무에 대한 지식을 다음 인수자에게 알려줌으로써 지식의 폐쇄화를 막을 수 있고, 업무의 효율화를 도모할 수 있는 것이다. 그러나, 이 역시 활성화까지는 어려움이 있을 것이다. 해당 분야 외부전문가와 직원의 협력을 통한 지식베이스의 구축도 기본작업이다.

### 3.2.3 외부전문가면담 결과분석

면담계획서에 따라 실시된 면담결과는 경영, 시스템 구축 및 디지털화, 자료의 보존처리, 법률, 정보조사제공의 측면으로 나누어 정리했으며 자세한 사항은 아래와 같다.

첫째, 정부기록보존소의 경영에 관해서 우선 전문가들은 정부기록보존소의 홍보 강화와 전문인력 보강문제를 들었다. 다음으로 기관의 위상 정립을 통한 경영혁신을 제안하였다. 따라서 정부기록보존소가 기록물관리법에 따라 국가의 기록물관리의 제1기관이 되기 위해 분야별 외부전문가의 조언은 필수적이다. 직원은 이들과의 협력을 통해 제1기관종사자로서의 위상을 찾을 수 있을 것이다. 특히, 경영의 선제조건인 재정문제의 해결에 있어서도 외부전문가의 충고는 유효하다.

둘째, 직원의 사기진작과 관련하여 전문가들의 견해는 직원과 동일하였다. 즉 자긍심 향상이 사기진작의 지름길인 것이다. 따라서, 이를 위해 직원은 이용자 및 외부전문가와의 협력을 통해 보다 효율적이고 친절한 정보조사제공을 수행함으로써 이용자의 존경을 이끌

어낼 수 있을 것이다.

셋째, 정보조사제공의 활성화를 위해 외부전문가들은 또한 국내의 협력문제를 제시하였다. 협력의 경향은 세계적인 추세이며, NARA의 경우 시스템 구축을 위한 협력체, 대학 및 여러 기관과의 협력을 통해 NARA의 한계를 극복하려고 노력하고 있다. PRO의 경우도 영국정부의 전자정부구현 정책에 맞출 뿐 아니라 전자상거래를 위해 기업들과의 협력을 모색하고 있다. 정부기록보존소의 경우도 정보조사제공의 활성화를 위해서는 국내외에서 여러 협력관계를 구축해야 한다. 최근의 러시아와의 한·러 조약체결이 대표적인 예이다. 이러한 협력관계 설정 및 유지에 있어 직원과 외부전문가와의 협력 또한 필수이다.

넷째, 시스템 구축 및 디지털화에 있어서도 외부전문가와의 협력이 필요하다. 일반적으로 기록관리기관과 시스템 구축업체는 접근방식이 다르다. 같은 용어라 할지라도 이해가 달리 된다. NARA의 경우도 이러한 우를 범하지 않기 위해 시스템구축 및 디지털화에 있어 정보통신관계자와 기록관리사 양측을 위해 지침서와 동일용어가 양측에게 달리 이해되는 상황을 극복하기 위해 동일용어의 다른 의미를 비교하여 홈페이지에 게재해두었다(NARA 1999). 따라서 직원의 경우도 시스템 구축과 디지털화에 있어 외부전문가와의 협력을 통해서 시스템의 도입에서부터 운영에 이르기까지 협력해야한다. 예를 들어, 기록물의 종류별로 다른 디지털화 방식 및 표준화에 대한 지식, 저장매체의 가격과 수명 등에 대한 지식을 외부전문가의 협력을 통해 파악해야 한다. 더 나아가 이용자의 사용편의를 위한 인터페이스를 구축하기 위해 이용자와의 협력도 필수적이다.

다섯째, 정보조사제공의 활성화를 위해 직원이 함양해야 할 전문적인 지식 중 법률에 대한 지식이 있다. 주(州)마다 법이 다른 미국의 경우엔 필수적이지만, 우리의 경우도 정보공개 개념과 더불어 관련법률들에 대한 숙독이 필요하다. 이러한 법률은 여러 기록관리기관들의 자체기관법률들과 맞물려있기 때문에 더욱 더 그러하다. 특히 기록물의 경우에는 일반 자료와 달리 공개여부와 공개문제가 있다. 또한 공개되기까지 비공개로 처리되는 기록물은 공개연한과 담당기관의 소재 등에 대한 지식과 관련기관과의 협력은 필수적이다. 예를 들어, 행정자치부의 <전자정부구현에관한법률>에 제시된 인터넷 민원처리 문제 등 제반 사항들에 대한 지식과 법률의 시행현실에 있어 관련부처와의 협력은 필수적이다. 따라서 직원은 효율적인 정보조사제공을 위해 전문성을 지녀야 하며, 기관의 범위를 벗어나는 수준의 문제 해결을 위해서는 외부전문가와 협력해야 한다.

여섯째, 인터넷을 통한 디지털 정보조사제공에 있어 직원은 기술적 문제, 인력 및 경비 문제에 직면하게 된다. 그러므로 아웃소싱(outsourcing) 등과 같은 외부기관과의 협력뿐 아니라 이용자와의 협력은 기본이다.

### 3.3 기록관리기관 정보조사제공 모형 구축

지금까지 기록관리기관 정보조사제공을 위해 제시되었던 중개인 접근모형과 양자(兩者) 협력모형을 살펴보고 실제조사를 통해서 현실상황을 파악하였다.

기록관리기관 정보조사제공을 위한 전통적인 접근법으로 인식되어왔던 기록관리사 중심의 중개인 접근모형에서는 직원이 중개인 자격으로 이용자를 기록물 및 탐색도구와 연결해 준다. 그러나 컨웨이의 NARA 이용자조사 결과 이용자 및 이용과정에 대한 인식이 결핍되고, 특히 이용자에 대한 전체에 오류가 있음이 확인되었다(Conway 1994).

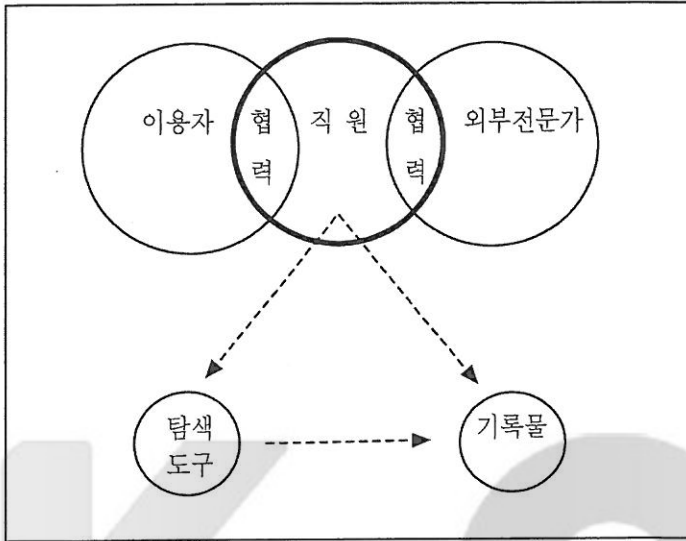
반면, 컨웨이의 양자(兩者) 협력모형은 NARA 이용자조사 결과 제시된 모형이다. 여기서는 이용자의 기록관리기관 방문목적이 뚜렷하다는 사실을 전제로 기록관리사는 단지 기록물에 대한 정보조사제공의 전 과정을 이용자 스스로 만족할 수 있도록 보조역할을 담당한다는 개념이다. 이 모형의 한계는 이용자가 중심이 되면서 직원은 단지 이용자가 스스로 탐색하도록 보조해주는 소극적 역할, 즉 전체 시스템의 일부가 되어버린다는 데에 있다. 따라서 기록관리기관의 직원은 이용자에 대해 정확하게 이해하면서, 동시에 기록관리사라는 전문성을 유지할 필요가 있다. 즉 기록관리기관의 정보조사제공을 활성화하기 위해서는 이용자의 정보요구를 완벽하게 소화해야 한다. 이를 위해서 전문성을 지닌 기록관리사는 이용자와 협력관계를 모색하며 정보조사제공을 수행하고, 또한 이에 대한 평가를 계속적으로 받아야 한다.

따라서, 이러한 이론적 연구와 실제조사의 결과 이 논문에서는 삼자(三者)협력모형(3-Partner Approach Model)을 제안하였다.(<그림 3> 참조)

이 모형은 기록관리사의 전문성을 지닌 직원이 중심에 위치한다. 동시에 직원은 이용자·외부전문가와 파트너 관계를 유지한다. 모형의 전제는 직원이 기록관리기관의 중심 역할을 하되 주관적 입장과 객관적 입장을 동시에 이해함으로써 기록관리 전반에 대한 통합적 시각을 갖도록 하는 것이다. 이를 위해서 주관적 객관적 입장을 이해하기 위한 조사

가 필요하다.

<그림 3> 삼자(三者)협력모형(3-Partner Approach Model)



여기서 주관적 입장의 이해란 기록관리사 스스로에 대한 올바른 인식과 자각을 지냄으로써 기록의 관리에 대한 사명감과 책임감을 창출해 낼 수 있게 하는 것이며, 객관적 입장의 이해란 정보조사제공의 핵심이자 직원의 업무 및 기록관리기관 존재의 주된 이유인 이용자에 대한 이해와 정보조사제공을 가능하게 해 주는 기록보존관리 전반에 대한 이해를 위해 전문가와의 협력관계를 맺는 것을 의미한다.

<그림 3>에서는 직원을 중심으로 좌측에는 이용자, 우측에는 외부전문가가 존재한다. 우선, 실제조사를 통해서 파악된 현황을 중심으로, 직원과 이용자간의 협력활동과 직원과 전문가와의 협력활동이 제시된다.

직원은 기록관리사의 전문성을 유지하여 이용자에게 신속하고 효율적인 정보조사제공을 수행하기 위해서 기록물과 탐색도구를 주관하게 된다. 그리고, 이렇게 주관하는 행위는 이용자와 외부전문가와의 협력을 통해서 완전해진다.

직원과 이용자와의 협력을 통한 정보조사제공에는 이용자 인터페이스 증진, 탐색도구의 공동 개발, 정보조사제공에의 피드백을 통한 상호작용, 이용자 수준별 교육 실시 등이 포

함된다.

직원과 외부전문가 사이의 협력활동으로는 법률·행정·역사·문헌정보·화학 및 화공·전산 및 전자공학 등의 분야에 있어서의 협력 등을 들 수 있다. 즉 정보조사제공을 위한 정책 개발 및 전략적 계획 설정, 메타데이터 편목시스템 개발, 온라인 목록의 작성, 저장매체별 장단점 연구, 국내외 기록보존관리 분야의 협력활동 등이 포함된다. 그림 3은 삼자 협력모형이다.

그리고 이러한 삼자 협력모형을 중심으로 이용자, 직원 및 외부전문가에 대한 현황조사 결과를 반영하였다. 그 결과 국가기록관리기관 정보조사제공을 활성화하기 위한 정책대안이 제시되었다.

## 4 결론 및 제언

### 4.1 결론

본 연구는 한국의 국가기록관리기관 정보조사제공을 활성화시키기 위한 정책을 제시하기 위한 것이다. 이를 위해 정부기록보존소의 직원과 이용자, 그리고 기록보존관리 분야의 외부전문가를 대상으로 실제조사를 실시하였다.

조사결과 이용자들은 정부기록보존소가 홍보를 강화하고 더 나아가 친절하고 신속한 정보조사제공을 실시해 줄 것을 원하고 있었다. 직원들은 기록관리사의 자질로 전문성·사명감·여러 분야에 대한 해박한 지식을 지적하고, 기록관리사의 전문성을 위한 교육을 요청하였다. 또한 직원들 대부분은 이용자로부터 다양한 방법으로 여러 가지 내용의 질문을 받고 있었음이 밝혀졌다. 기록보존관리 전(全) 분야의 외부전문가면담 결과, 전문가 집단은 정부기록보존소가 당면한 현재의 문제점으로 홍보부족, 법률적인 미비, 전문인력의 부족을 들었다. 그리고 정부기록보존소의 위상은 정부 부처내의 위계(位階)에서 한 단계 더 나아가 한국의 사회와 문화 내에서 정립되어야 한다고 보았다.

다음으로, 이론과 조사결과를 바탕으로 기록관리기관 정보조사제공을 위한 삼자(三者) 협력모형을 고안하였다. 이 모형은 기존의 중개인 접근모형과 양자(兩者) 협력모형을 토대

로 실제조사 결과를 반영하여 제안된 것으로, 정보조사제공 기록관리사인 직원이 중심이 되어 이용자·외부전문가와 협력관계를 유지하는 것이다.

마지막으로, 이 모형을 중심으로 정보조사제공 활성화를 위한 정책대안을 이용자, 직원, 그리고 직원의 협력관계(직원-이용자, 직원-외부전문가)의 세 가지 측면에서 다음과 같이 제시하였다.

첫째, 이용자를 위해서는 신속하고 정확한 정보조사제공을 위한 정책이 마련되어야 한다.

둘째, 직원을 위해서는 기록관리사의 전문성과 정보조사제공마인드를 심어줄 수 있는 교육정책이 펼쳐져야 한다.

셋째, 직원과 이용자, 그리고 직원과 외부전문가의 협력활동을 강화하기 위한 정책이 제시되어야 한다.

결론적으로 기록관리기관 정보조사제공 활성화를 위한 정책은 정보조사제공 기록관리사의 전문성과 사명감을 지닌 직원이 중심이 되어, 이용자 및 외부전문가와의 긴밀하고 지속적인 협력관계를 바탕으로 수립되어야 한다.

## 4.2 제언

이러한 연구결과를 바탕으로 하여 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 이 연구는 정보조사제공의 활성화를 위한 정책제시를 위해 현재의 정부기록보존소 내외의 환경 및 기록관리의 제반 경향을 분석하였다. 따라서 앞으로는 정보조사제공의 효율을 위한 실질적인 비전이 제시되어야 하며, 동시에 비전을 현실화시킬 수 있는 장·단기 정책과 전략적 계획설정이 수립되어야 한다. 또한 수행현황에 대한 모니터링과 수행결과를 평가하는 측면에 대한 연구도 필요하다.

둘째, 이용자의 경우 방문이용자를 중심으로 조사하고, 기관이용자와 잠재이용자(potential user)는 조사대상에서 제외하였다. 특히 기관이용자에 대한 현황 파악은 정부기록보존소 내부의 문서를 활용해야 하기 때문이다. 따라서 이에 대한 연구는 정부기록보존소 내부에서 실시해서 업무 지침을 작성하여 운영하면 효율적일 것이다. 또한 잠재이용자는 정부기록보존소의 홍보 및 앞으로의 활동 방향과도 연관된다. 즉, 정부기록보존소의 이

용 활성화를 위해서는 방문이용자에 못지 않게 기관이용자에 대한 요구수용 뿐 아니라 잠재이용자의 수요를 예측하기 위한 시도가 필요하다. 그러므로 이 연구에서는 제외되었지만 앞으로 이러한 잠재적 이용자 정책 마련이 필수적이라고 판단된다. 따라서 이들에 대한 정부기록보존소의 적극적인 대책이 요청된다. 그리고 이는 인터넷 뿐 아니라 방문·전화문의 등의 온라인과 오프라인 상황 모두를 고려하여 수행되어야 한다.

셋째, 이 연구는 정부기록보존소를 대상으로 조사를 실시하였다. 그러나 정부기록보존소가 국가기록관리기관으로 거듭나기 위해서는 다양한 수준의 기록관리 기관들 전반에 대한 현황조사가 실시되어야 한다.

넷째, 실제조사 결과 기록관리기관의 정보조사제공이 실시되고 있는 현장과 학계와 업계간의 조화로운 협력을 도모할 주체가 필요함을 절감하였다. 현장은 인력과 시간에 비해 처리업무가 많아 당면한 업무처리에 급급하였다. 업계는 담당 분야의 제품 판매에만 신경을 쓰고 있었다. 기록관리학의 태동기에 들어선 국내 학계의 경우는 기록관리의 현실과 이론의 괴리를 극복하기 위한 활동이 아직 활발하게 진행되지 못하고 있었다.

따라서, 정보조사제공을 위한 기록관리사의 전문성이 실제 현장에서 진실로 구현되기 위해서는 학계의 전문적 이론과 업계의 현실적 제품 공급이 정부기록보존소 현장 근무 직원들의 실제 업무에 있어 궁극적으로는 정보조사제공의 효율성 증진이라는 가시적 결과로 나타날 수 있어야 한다. 그리고 이러한 삼자간을 객관적 입장에서 연결하고 조정하는 것은 바로 기록관리와 관련된 학·협회의 역할이다. 따라서 앞으로 기록관리 학·협회는 표준 마련, 협력 조정, 한국적 토양에서의 기록관리 분야 전망 제시 및 분야별 협력 연구 등을 학계·업계·현장을 중심으로 적극적으로 수행해야 한다.

### <참고문헌>

- 이상민. 1999. "ICA 아키비스트 윤리규약". 기록보존, 제12호: 263-276.  
"정부기록보존소 : 대통령령 제16,609호 공공기관의 기록물관리에 관한 법률시행령".  
2000. [인용일자: 2000.11.19]. <<http://www.archives.go.kr/biz/biz6-c1.html>>.  
"정부기록보존소 : 공지사항 : 한러기록보존 교류협정 약정문(2000.11.14)". 2000. [인용

- 일자: 2000.12.16]. <<http://www.archives.go.kr/>>.
- 조민정. 2000a. “한국 기록관리학의 연구현황과 발전전망”. 한성대학교 문헌정보학과 창립 20주년 기념논문집: 205-235.
- 조민정. 2000b. 한국의 국가기록관리기관 정보조사제공 활성화를 위한 정책 연구. 연세대학교 대학원 문헌정보학과. 박사학위 논문.
- Battin, Patricia. 1993. “From preservation to access : paradigm for the twenties”. *IFLA Journal*, 19(4): 367.
- Brooks, Philip C. 1969. *Research in archives : the use of unpublished primary sources*. Chicago : University of Chicago Press.
- Cohen, Laura B. ed. 1997b. “Reference services for archives and manuscripts”. *Reference Librarian*, 56.
- Conway, Paul. 1986a. “Facts and frameworks: an approach to studying the users of archives,” *American Archivist*, 49(4): 393-407.
- Conway, Paul. 1986b. “Research in presidential libraries : a user survey”. *Midwestern Archivist*, 11(1): 35-56.
- Conway, Paul. 1994. *Partners in research : improving access to the nation’s archive*. Pittsburgh : Archives and Museum Informatics.
- Cox, Richard J. 1992. “Researching archival reference as an information function : observations on needs and opportunities”. *RQ(Reference Quarterly)(Spring)*: 387-397.
- Dowler, Lawrence. 1988. “The role of use in defining archival practice and principles : a research agenda for the availability and use of records”. *American Archivist*, 51(Winter/Spring): 74-86. Quoted in Paul Conway, *Partners in research : improving access to the nation’s archive* (Pittsburgh : Archives and Museum Informatics, 1994), 17 ; James E. Cross, “Archival reference : state of the art.” *Reference Librarian*, 56: 5-25), 13.
- “ERM : Context for electronic records management : EDMS (NARA)”. 1999. [cited 2000.12.14]. <<http://www.nara.gov/records/fasttrak/prod1afn.html>>.

- Freeman, Elsie T. 1984. "In the eye of the beholder : archives administration from the user's point of view". *American Archivist*, 47(Spring): 111-123.
- Holbert, Sue. 1977. *Archives and manuscripts : reference*. Chicago : SAA. Quoted in Paul Conway, *Partners in research : improving access to the nation's archive* (Pittsburgh : Archives and Museum Informatics, 1994), 53.
- Long, Linda J. 1989. "Question negotiation in the archival setting : the use of interpersonal communication techniques in the reference interview". *American Archivist*, 52(Winter): 40-50.
- Malbin, Susan L. 1997. "The reference interview in archival literature". *College and Research Libraries(C&RL)*, 58(1): 69-80.
- Mick, Colin K, Lindsey, Georg N, and Callahan, Daniel. 1980. "Toward usable user studies". *Journal of the American Society for Information Science*, 31(September): 347-356.
- "NARA : Preliminary planning for electronic recordkeeping : checklist for RM Staff". 1999. [cited 2000.12.14]. <http://www.nara.gov/records/fasttrak/prod4rev.html#edms>.
- "NARA : Ready access to essential evidence : the strategic plan of the National Archives and Records Administration, 1997-2007 revised 2000". 2000. [cited 2000.10.20]. <<http://www.nara.gov/nara/vision/nara2000.html>>.
- Orr, R. H. 1973. "Measuring the goodness of library services : a general framework for considering quantitative measures," *Journal of Documentation*, 29 : 315-332. Quoted in Paul Conway, *Partners in research : improving access to the nation's archive* (Pittsburgh : Archives and Museum Informatics, 1994), 19.
- "Public Record Office : the national archives". 2000. [cited 2000.10.20]. <<http://www.pro.gov.uk/>>.
- Pugh, Mary Jo. 1992. "The reference process(Chapter 4), 41-53"; "Providing physical access(Chapter 6), 65-77." in *Providing reference services for archives and manuscripts*. Quoted in James E Cross, "Archival reference : state of the art". (*Reference Librarian*, 56: 5-25), 7-8.
- Saffady, William. 1974. "Reference service to researchers in archives". *RQ*, 14(Winter) : 139-144.

Society of American Archivists(SAA). 1986. Planning for the archival profession.  
Chicago : SAA.

Schellenberg, T. R. 1956. Modern archives : principles and techniques. Chicago :  
University of Chicago Press, 3-16.

Whalen, Lucille ed. 1986. "Reference services in archives". Reference Librarian, 13.  
(원고접수일 : 2001. 2. 1)

K C I

КСІ