

기록관리를 기반으로 한 통합형 지식관리시스템 구축 방향 연구*

Directions for Developing Integrated Knowledge Management Systems
Based on Records Management

김 익 한(Ik-Han Kim)**

초 록

이 연구의 목적은 기록이 지식경영의 주요 자원임을 밝히고 기록관리의 기법이 통합적 KMS 구축에 활용될 수 있음을 구체적으로 제시하며, 또한 이러한 분석을 근거로 기록관리를 반영한 지식관리시스템 구축 방향을 제시하는 것이다. 지식자원으로서 기록의 가치를 파악하기 위해 우선 기록의 개념과 구조를 분석하였다. 특히 본 연구에서는 Upward(1996)의 기록관리 개념을 지식관리 개념으로 치환하여 지식으로서의 기록의 가치를 적극적으로 파악하고자 하였다. 또한 기록의 계층성을 분석하여 기록이 지식으로 전이될 때 고려해야 할 핵심적 측면을 제시하고자 하였다. 이러한 분석을 토대로 기록관리에 기반한 지식관리시스템을 구축할 때 고려해야 할 원칙을 제시하였다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to discuss 'records' as core resources for knowledge management and to suggest the directions for developing integrated knowledge management systems based records management. This present paper begins with analyzing concept and structure of records in light of knowledge management, and identify the importance of records management in developing knowledge management systems by substituting evidence axis in Upward's "Records Continuum Model" for knowledge management. And this study tries to identify critical aspects regarding transfer of records to knowledge system by analyzing the level of records. Based on these analyses, it suggests a directions for developing records based-knowledge management systems.

키워드: 기록, 기록관리, 지식관리시스템, 지식평가, 지식분류
knowledge management system, records management, ERP

* 이 논문은 2002년도 학술진흥재단의 중점지원연구소 지원에 의해 연구되었으며(KRF-2002-b050202), 명지대학교 금융지식연구소 2004년도 학술심포지엄 발표문인 「분절형에서 통합형 지식관리시스템으로」를 대폭 수정 보완한 것임.

** 명지대학교 기록과학대학원 조교수(ikhan@mju.ac.kr)

■ 논문접수일자 : 2004년 5월 21일

■ 게재확정일자 : 2004년 6월 11일

1. 서론

1.1 연구목적

O'Leary(1998)는 지식경영을 “지식과 연계되는 사람과 조직을 원천으로 하여 지식을 사용 가능하도록 변환해내는 과정”이라고 정의하고 구체적으로는 “DB, 기록, 정책 및 절차, 조직·개개인이 보유한 전문지식과 경험을 포함하는 정보자산의 파악, 획득, 검색, 공유 및 평가를 수행하는 종합적인 접근법”이라고 설명하였다. O'Leary의 정의는 정보기술의 활용에 중점을 두고 지식경영을 규정한 대표적인 것이라 할 수 있다. 이러한 관점은 지식경영의 요소가 되는 각각의 지식자원을 관리의 대상으로 명확히 하고 이를 조직화하는 기법을 논함으로써 지식경영이 기업 이익 창출의 직접적인 수단이 되도록 한다는 이점을 지닌다.

그러나 지식관리시스템(Knowledge Management System: 이하 KMS)의 현실에는 이러한 관점이 충분히 소화되고 있다고는 여겨지지 않는다. 예를 들어 2004년 3월 개최된 'KM & EDMS 코리아 컨퍼런스 2004'에서 보여준 KMS의 동향은 전자자원포털(enterprise resource portal: 이하 ERP)을 지향하고 있기는 하지만 대체로 통합 인터페이스 제공 정도의 차원에서 각종 자원관리시스템의 포탈화에 머무르고 있다. 각종 지식자원을 지식경영의 주요 요소로 포착하고, 이를 정보기술을 이용하여 통합적으로 관리하는 진정한 의미에서의 통합형 KMS를 구축해가기 위해서는 단순히 인터페이스를 통합하는 차원에서가 아니라 다양한 기구축(既構築) 시스템을 통합

적으로 재구축하는 차원에서의 ERP 개념이 확립될 필요가 있다. 특히 가장 핵심적인 지식자원의 하나라고 할 수 있는 기록이 지식경영의 통합적 관리대상으로 포착되고 이를 가능하게 하는 KMS를 지향하는 일이 무엇보다도 중요하다고 하겠다.

지식경영의 대상이 되는 자원에는 결재문서를 중심으로 하는 기록 이외에 고객정보를 포함하는 각종 DB, 조직 개개인이 보유한 전문 지식 및 취득 지식 등이 존재한다. 이러한 정보들 역시 지식자원을 구성하는 주요 부분이지만 기록은 업무의 진행과정에서 발생하는 직접적이고도 구체적인 업무지식을 포함하고 있다는 점에서 중요하다. 기록은 일반적으로 “기관이나 개인이 당해 기관의 공적 의무의 수행이나 업무처리행위 속에서 증거와 정보로서 생산하거나 접수하여 관리하는 것”으로 규정된다(ISO 15489-1: 2001). 기록이 이렇게 증거와 정보로서 의미 있는 지식을 포함하고 있음에도 불구하고 대부분의 기관에서는 기록을 업무의 처리과정에서 결재 등의 필요에 의해 만들어지는 것으로만 취급해온 경향이 있다. 기록이 지식으로 포착되지 않음으로 인하여 기록관리의 기법을 통합적 지식관리의 방안으로 고려하려는 노력도 기울여지지 않았다.

이 연구의 목적은 기록이 지식경영의 주요 자원임을 밝히고 기록관리의 기법이 통합적 KMS 구축에 활용될 수 있음을 구체적으로 제시하는 것이다. 또한 이러한 분석을 근거로 기록관리를 반영한 지식관리시스템 구축 방향을 제시하는 것이다. 이러한 접근은 사장되어 있는 기록을 지식자원으로 명확히 위치시키고, 나아가 보다 포괄적이고 실용성 있는 지식경영

방법의 하나를 제시하는 의미를 지닐 수 있을 것이다. 또한 시스템간의 정보 교환 등의 보다 근본적인 차원으로까지 발전하고 있지 못하고 있는 KMS의 현상을 극복하는 데에도 이 연구의 결과가 부분적이거나 도움이 될 수 있을 것이다.

1. 2 연구방법 및 범위

본 연구에서 언급하는 통합적 지식관리시스템의 개념은 기록관리에 기반한 지식관리시스템을 의미하며, 이러한 통합지식관리시스템 구축을 위한 방향을 제시하기 위해 다음과 같은 사항들을 검토하였다.

우선 지식자원으로서 기록의 가치를 파악하기 위해 기록의 개념과 구조를 분석하였다. 특히 본 연구에서는 Upward(1996)의 기록관리 개념을 지식관리 개념으로 치환하여 지식으로서의 기록의 가치를 적극적으로 파악하고자 하였다. 또한 기록의 계층성을 분석하여 기록이 지식으로 전이될 때 고려해야 할 핵심적 측면을 제시하고자 하였다. 이러한 분석을 토대로 3장에서는 기록관리에 기반한 지식관리시스템을 구축할 때 고려해야 할 원칙을 제시하였다. 본 연구에서는 특히 업무과정에 기반한 기록관리가 제대로 이루어질 때 효율적인 지식관리시스템이 구축될 수 있다는 점을 지적하였다.

본 연구는 현재 지식관리시스템 개발에서 간과되고 있는 기록관리 측면을 강조하고 이에 대한 원칙과 방향을 제시하는 것을 주요 목적으로 하며, 따라서 통합적 지식관리시스템 구축을 위한 구체적인 전략이나 방안을 포함하지는 않았음을 밝힌다.

2. 지식자원으로서의 기록의 가치

2. 1 기록의 개념

기록의 과학적 관리방법론을 인식하기 위해서는 기본적으로 기록의 특성을 파악하지 않으면 안된다. 기록의 행위반영성, 구조성 등의 특성으로 인해 기록관리의 방법론과 도서 등의 비기록류의 관리 방법론이 현저한 차이를 나타내기 때문이다. 이러한 이유로 기록학 영역에서는 정의와 특성을 밝히기 위한 천착이 이전부터 진행되어 왔다.

1980년대에 발간된 기록학의 대표적인 사전 『Dictionary of Archival Terminology』는 기록을 “유형(form)이나 매체에 관계없이, 기관(agency), 단체(institution), 조직(organization)이나 개인이, 규정된 책무와 단위업무(transaction)를 추구하면서 생산, 입수, 관리하는 기록된 문서(documents)”라고 정의한 바 있다(Walne 1988). 미국의 최고 권위를 자랑하는 SAA(Society of American Archivist)의 용어집에서도 기록을 “법적 책무나 단위업무를 이행하면서 기관, 조직, 개인이 생산, 접수, 유지하는 문서”라고 정의하였고(SAA 1992), 세계기록관리기관 평의회인 ICA(International Council on Archives)의 용어집에서도 “법적 책무를 이행하거나 업무를 처리할 때, 개인 혹은 기관(공적 혹은 사적)에 의해 생성·접수·유지·이용되는 문서”로서 형태나 매체와는 관계없이 기록에 대한 정의를 내리고 있다(ICA 1999). 이러한 정의들은 기록이 공적 행위의 과정과 결과로서 만들어진 것으로 행위의 반영물임을 명확히 하고 있다는 점에서

공통된다.

최근 만들어진 ISO 15489에서의 정의는 이러한 전통적 정의의 연장선상에 있으면서도 정보(information)의 측면을 강조하고 있다는 점에서 특징적이다. “기관이나 개인이 법적 의무의 수행이나 업무의 처리행위 속에서 증거와 정보로서 생산하고 접수하며 유지하는 정보”로 규정하고 있는 이 정의는 기록의 증거성을 중심으로 하여 기록의 특성을 파악하던 전통적인 관점에 더하여 “증거와 정보”라는 설명법을 취함으로써 기록에 대한 특질의 현대적 전이를 보여주고 있다(ISO 15489-1: 2001).

기록관리학의 전통적 방법론을 대표하는 Schellenberg는 1950 년대에 다음과 같이 기록의 개념을 정의한 바 있다.

“기록이란 그것의 물리적 형태나 특징과는 상관없이, 공적이거나 사적인 기관에 의해 법적 의무의 수행과정에서 또는 그 본래의 업무에 따른 조치와 관련하여 작성되거나 인수되고, 기능, 정책, 결정, 절차, 시행(operations), 또는 다른 활동에 대한 증거로서나 그 안에 포함된 자료의 정보적 가치 때문에, 그 기관이나 그것의 합법적인 후임자에 의해 보존되거나 또는 보존되도록 한 모든 문서들, 서류들, 지도들, 사진들이나 기타 사실을 기록한 자료들(documentary materials)이다.”(Schellenberg 1956)

Schellenberg의 정의를 보면 기록이 공적 행위의 반영물이라는 기본적 특성을 명확히 하고 있으면서도 나아가서는 “활동에 대한 증거”로서의 가치와 “포함된 자료의 정보적 가치”를 모두 정확하게 지적하고 있음을 알 수 있다.

그럼에도 불구하고 이후 발전을 거듭한 기

록학계에서는 대체로 기록의 증거적 가치에 치중하는 인식 경향이 나타났고, 이러한 경향의 반영으로 앞서 소개한 SAA나 ICA의 정의가 일반화되기에 이르렀다. ISO의 규정은 이러한 의미에서 다시 Schellenberg의 고전적 정의로 회귀하였다고도 볼 수 있다. 그러나 ISO의 최근 정의에서 나타난 변화는 그 이상의 의미를 지닌다. 특히 전자기록이 일반화되고 있는 현실 속에서 기록의 정보로서의 가치, 혹은 지식으로서의 가치에 주목한 것은 기록학의 미래 전망을 예견하는 측면까지 내포하고 있다고 여겨지기 때문이다.

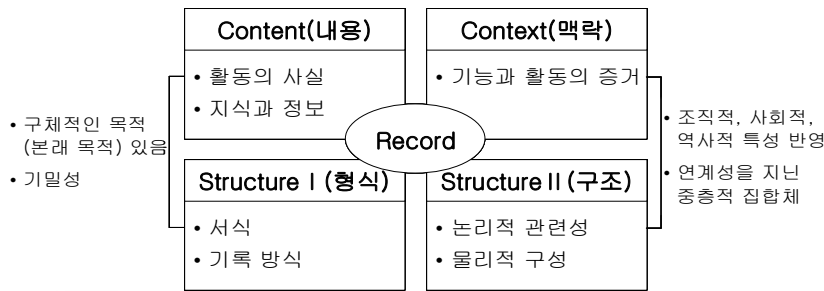
2. 2 기록의 구조

기록의 지식자원으로서의 가치는 그 개념과 정의에서 뿐만 아니라 구조적 성격에서도 확인된다. 기록은 내용(content), 맥락(context), 구조(structure)로 구성되는데, 활동의 사실(content)을 일정한 서식(structure I)에 담아 타 기록과 함께 기능과 활동의 증거 및 맥락(content & context)을 전해주며, 파일링 시스템 등의 물리적 구조(structure II)체로서 존재한다(Shepherd and Yeo 2003). 업무의 진행과정에서 필요에 따라 기안문과 같은 일정한 양식에 성안하여 결재함으로써 최하위 단위의 기록(item)이 성립되고, 동일 사안의 기록이 모여 파일(file), 동일 기능의 기록이 모여 시리즈(series), 동일 조직내의 기록이 모여 그룹(record group)을 형성한다. 기록은 개체 단위로 내용, 맥락, 구조로 구성됨과 동시에 기록의 집합수준에 따라 아이탬, 파일, 시리즈, 그룹으로 구분된다는 것이다. 고전적으로는 이

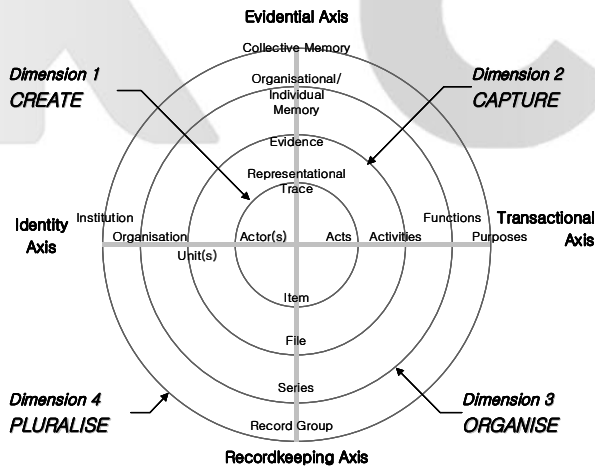
러한 기록의 계층적 구분의 표준으로 레코드 그룹 - 레코드 서브그룹 - 시리즈 - 파일 - 아이템의 5단계 구분을 제시하고 있다(Holmes 1964). 물론 이는 개념적 표준일 뿐 조직의 중층규모, 기능 종류의 수, 기록의 양 등에 따라 다양하게 변형될 수 있다.<그림1>

이렇게 기록이 계층적으로 존재하는 것은 기록의 원천이 되는 업무활동의 계층성에 유래한

다. Upward는 업무활동과 기록간의 관계를 <그림2>로 표현하였다(Upward 1996). 주체 축선은 기록 생산주체 및 생산주체 집단을 나타내며, 업무활동축선은 업무활동 및 업무활동의 집합에 의해 구성되는 기능 등을 나타낸다. 레코드키퍼 축선은 기록 및 기록 집합의 단위를 나타내며, 증거 축선은 단위별 기록의 역할을 나타낸다. 예를 들어 제1차원인 기록생산차원의



<그림 1> 기록의 구성요소와 특징



Records Continuum Diagram

Frank Upward, "Structuring the Records Continuum – Part One: Postcustodial principles and properties." Archives and Manuscripts 24(2) 1996.

[<http://rcrg.dstc.edu.au/publications/recordscontinuum/fupp1.html>]

<그림 2> 활동 · 주체 · 기록 · 역할의 상관관계

의미는 기록 생산자 개인이 업무활동으로 단위 기록(document, item)을 생산하며, 이 아이템은 활동내용을 재현하는 흔적(representation trace)으로서의 역할을 수행한다는 것이다.

Upward의 정리에서 볼 수 있듯이 업무활동은 단위활동(acts), 단위업무(activities), 기능(functions), 목적수행(purposes)이라는 다계층의 형태로 존재하며, 이에 의해 생산되는 기록 역시 다계층적으로 존재한다. 여기에서 주목되는 것은 이렇게 형성된 각 계층단위의 기록이 모두 기록관리의 의미 있는 단위라는 점이다. 기록학에서는 기록을 정리(arrangement)할 때 먼저 기록을 분류하여 계층단위를 형성하고(level of control), 형성된 각각의 계층단위를 대상으로 기술(description)하는 것을 원칙으로 한다. 이는 활동의 각 단위야말로 하위 단위 활동의 단순한 집합 그 이상의 의미를 지니며 따라서 각 단위의 기록 역시 하위 단위기록의 단순한 집합 그 이상의 의미를 지닌다고 인식하기 때문이다. 예를 들자면 단위업무는 단순히 단위활동의 집합이 아니라 단위활동이 수행되는 절차 및 절차과정을 통해 습득되는 노하우 등을 포괄하는 개념이고 따라서 기록 파일은 단순히 기록 아이템의 산술적 합이 아니라 그 이상의 의미를 지니는 것으로 인식한다는 것이다. 이러한 이유로 기록학에서는 아이템은 아이템대로, 파일은 파일대로, 시리즈는 시리즈대로 별도의 기술을 하도록 하고 있다.

이는 기록학 영역에서 이미 기록의 각 계층

이 각각 일정한 의미를 지니고 있음을 명확히 하고 있다는 것을 뜻한다. Upward는 이를 단위활동을 재현하는 흔적(representational trace), 단위업무의 증거(evidence), 조직의 기억(organizational memory), 기관의 집합적 기억(collective memory)으로 표현한다. Upward의 이러한 표현은 그 동안 기록학 영역에서 기록의 가치를 업무활동의 증거에 중점을 두고 인식하여 왔던 것과 무관하지 않다.¹⁾

그러나 기록은 증거로서 뿐만 아니라 정보와 지식을 담고 있는 자원으로서의 의미 또한 강하게 지니고 있다. 이 연구의 관심 대상인 지식자원으로서의 기록이라는 개념에서 보자면, 기록이 담고 있는 증거성은 물론 개별 정보 혹은 기록의 맥락에서 파악되는 내용 모두가 넓은 의미의 지식에 해당하며, 따라서 Upward가 말하는 증거 축선은 기록에 대한 일면적 인식의 결과에 불과하다. 증거 축선은 새롭게 해석한다면 지식 축선(knowledge axis)에 해당하며, 이는 각 계층별로 개별지식, 업무지식, 집합적 업무지식, 기관의 업무지식 총체로 설명될 수 있다. 따라서 본 연구에서는 Upward의 증거축선을 <그림 3>과 같이 지식축선으로 치환해 보았다.

여기에서 주목할 점은 기록의 각 계층에 담겨있는 증거와 지식의 내용이야말로 하위 계층 기록의 증거와 지식을 산술적으로 합한 것을 넘어선다는 것이다. 기록이 생산되는 맥락(context)이라는 개념이 이러한 측면을 적절

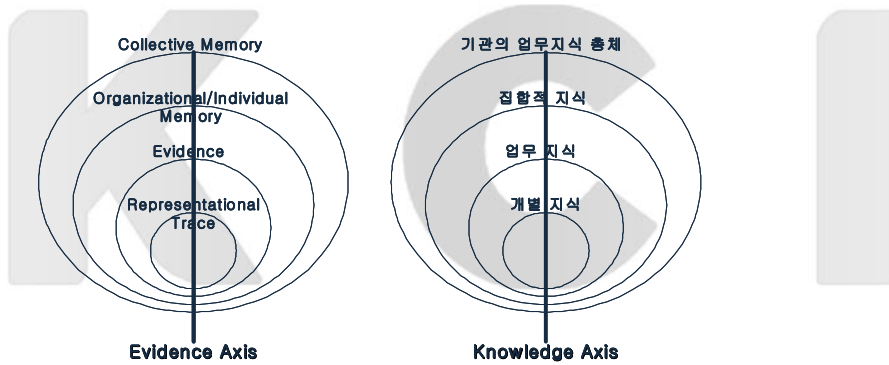
1) 가치평가를 최초로 체계화한 Schellenberg는 기록의 가치를 증거적 가치와 정보적 가치로 구분하였지만, 실제로 증거적 가치에 무게중심을 두었다고 평가된다. Schellenberg T, R. 1956. Appraisal of Modern Public Records. NA Bulletin 8. 참조. 최근 주류를 이루고 있는 다큐멘테이션 전략(documentation strategy)론 역시 개념적으로 보자면 증거적 가치를 보다 객관적으로 균형있게 평가하려는 경향의 한 유형이라고 할 수 있다. Boles, F. 1991. Archival Appraisal 참조.

하게 설명해준다. 즉 기록은 행위의 과정과 결과에 의해 만들어지는 것이지만 행위 그 자체를 모두 기록 속에 담지는 않는다는 것이다. 예를 들어 입안에서 집행, 평가에 이르는 일련적인 행위가 진행되었을 때, 그 행위의 집합(transaction) 속에는 일종의 절차가 전제되기 마련이고, 이러한 절차 속에는 경우에 따라 대단히 유용한 절차지식이 포함되기도 한다. 그러나 기록 속에는 이러한 절차내용이 담기지 않는 경우가 대부분이며 따라서 절차지식은 특별한 관리방식이나 해석을 통해서만 이용자에게 전달될 수 있다는 특성을 지니게 된다. 기존의 기록학에서는 이러한 절차내용을 전달하기 위해 원질서(original order) 존중의 원칙에 입각하여 기록을 정리하게 하였고 이용자는 이

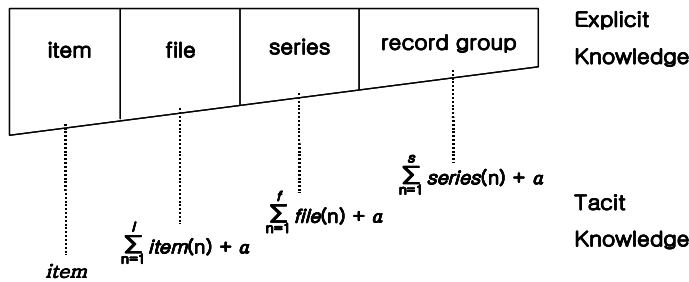
러한 정리 상태를 통해 맥락을 인식하여왔다.

또한 기록이 계층별로 제대로 관리될 때 기록에 담긴 지식은 점점 더 명시지(explicit knowledge)화 될 수 있다. 본 연구에서는 이러한 속성을 <그림 4>와 같이 표현해보았다. <그림 4>에서 말하는 +a는 기록 속에 명시적으로 담기지 않는 증거와 지식을 의미한다. 지식의 개념으로 보자면 각 계층 기록에 포함되어 있는 내용이 명시지에 해당한다면 +a 즉 맥락은 암묵지(tacit knowledge)에 해당한다고 할 수 있다. 기록은 이와 같이 행위의 계층성을 반영하여 스스로 계층적으로 존재하면서 그 내부에 명시지와 암묵지를 포함하는 특성을 지니고 있다고 정리할 수 있다.

기록의 구성요소로 보자면 기록의 내용과

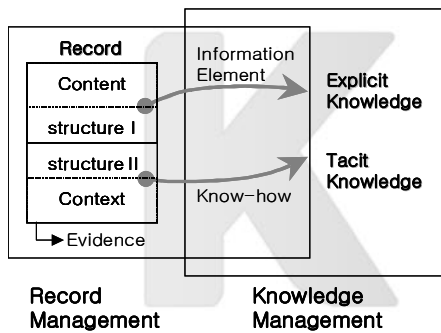


<그림 3> 기록의 증거축선과 지식축선



<그림 4> 기록의 계층성과 지식

구조 I은 형식지에 해당하며 맥락과 구조 II는 암묵지에 해당한다. 최하위 단위의 기록에 담겨있는 내용과 서식 등은 기록 자체로서 지식을 전달한다는 의미에서 형식지의 전형적인 요소에 해당하며, 업무활동의 진행과정과 집합적 업무활동의 관계에서 파악될 수 있는 맥락, 그리고 이들의 질서를 반영하는 구조 II는 기록과 기록간의 행간을 통해서만 읽어낼 수 있다는 의미에서 암묵지에 해당한다. 기록이 단지 증거로서 인식되어 왔음에도 불구하고 실제로는 그 기록, 혹은 기록 집합 안에 형식지와 암묵지가 포함되어 있다는 점을 개념적으로 정리할 필요가 있다. 이러한 내용은 <그림5>와 같이 정리해 볼 수 있다.



<그림 5> 기록과 지식의 상관성

기록학에서 각 계층의 기록을 하위 계층의 단순한 합이 아니라고 인식해왔던 것은 기록의 지식 축선을 설명하는 데에 매우 유용하다. 단위 기록으로서 최초로 생성되는 기록 아이템은 아이템의 내용과 서식 구조 속에 다양한 형식지를 포함하고 있다. 지식의 이용자 입장에서 보자면 이 기록 아이템 속에 포함되어 있는 형식지는 기록의 독해를 통해 이해, 활용 가능하다는 점에서 가장 간단하게 지식자원으로서 관

리될 수 있다. 기록 속에 포함되어 있는 지식의 활용성을 평가하여 적절히 활용하는 것으로 관리가 가능하기 때문이다.

하지만 파일 이상의 기록단위의 경우는 그리 간단하지 않다. 파일은 일련성 있는 업무활동을 모은 기록이기 때문에 기록 그 자체에는 구체적으로 표현되어 있지 않는 업무 과정상의 지식, 무형의 절차 지식을 포함하고 있다. 기록학에서 파일 단위의 기록을 아이템 단위 기록의 단순한 합으로 인식하지 않았던 것은, 각각의 기록 그 자체가 말하지는 않지만 기록의 내용적 흐름과 기록이 모여있는 질서를 통해 본래 활동의 일련성(original order)을 인식하고 그 일련성 안에 존재하는 무형의 절차 지식의 존재를 인정하고 있었음을 뜻한다. 마찬가지로 파일 상위의 시리즈나 레코드 그룹에도 무형의 지식이 존재하므로 이들 역시 단순히 하위 계층의 합이 아니라고 인식했던 것이다. 따라서 기록학이 증거적 가치에 우위를 두는 경향으로 인해 지식관리의 차원에서 기록 속에 담긴 지식을 관리해오지 않은 것은 사실이지만, 지식의 존재 자체를 인식할 수 있는 기반은 지니고 있었다고 할 수 있다.

3. 통합형 지식관리시스템의 구축 방향

3.1 통합형 지식관리시스템의 원칙

지식관리시스템이 분절적 형태로 도입되었던 것은 지식과 지식생산 행위, 즉 업무와의 관계성에 대한 인식이 부족한 상태에서 지식관

리시스템이 개발·도입되었기 때문이다. 기록관리시스템이 기록학에서, 지식관리시스템이 지식경영학에서 각각 발생하였다는 발생학적 한계 역시 이러한 현상의 원인으로 작용하였다. 분류를 예를 든다면, 지식은 인식론적 분류체계가 기본인데 반해 기록은 행위에 근거한 분류체계가 기본인 것에 의해 양자의 분절성이 야기되지 않을 수 없었다는 것이다.

통합형 지식관리시스템에 대한 접근은, 최근 논의되고 있는 서비스 지향형 관리를 기축으로 하는 개념적 전환과 밀접하게 연관되어 있다. 그동안은 기록과 지식이 그 본질적 성격을 달리하는 것으로 인식되었기 때문에 이를 연구하는 학문분야도 분절적인 형태로 전개되었고 당연히 이를 실용화하는 시스템 역시 분절적일 수밖에 없었다. 그러나 전자기록 시대의 도래로 인해 기록관리의 기본 개념이 라이프사이클(life-cycle)에서 컨티뉴엄(continuum)으로, 물리적 보존(physical management) 중심에서 지적 관리(intellectual management) 중심으로, 보관주의(custodialism)에서 탈보관주의(post-custodialism)로, 조직적 출처(organizational provenance)에서 기능적 출처(functional provenance)로 각각 진화함으로써, 인식 혹은 지식의 영역과의 친연성이 점차 강화되는 경향을 띄게 되었다. 여기에 기록을 관리하는 측의 관점보다 기록을 이용하는 다중(多衆)의 관점에서 기록관리를 이해하는 경향까지 강해지면서 통합형이라는 새로운 개념이 보다 설득력을 지니게 되었다. 기록과 지식의 관리적 특성이 점차 접근하고 있을 뿐만 아니라 이용자적 관점에서 두 대상이 모두 이용의 대상으로서 통일적으로 인식되지 않을 수 없다

는 것이다. 캐나다의 National Archives와 National Library가 기구적으로 통합되어 National Archives and Library가 된 것은 이러한 최근의 동향을 적극적으로 수용한 대표적인 결과라고 할 수 있겠다(<http://www.nac.gov.ca>).

통합형 시스템의 방향은 다음의 세 가지 가정을 토대로 설정되어야 한다.

- ① 기록은 행위의 산물로서 업무행위가 진행된 구조에 맞게 관리되어 왔다.
- ② 기록 속에 담긴 지식은 여타의 지식과 함께 관리되어야 한다.
- ③ 지식은 행위에 활용되는 것이므로 행위의 관리체계와 통합함으로써 효율적으로 이용될 수 있다.

이러한 가정과 관련하여 최근 부각되고 있는 업무과정에 기반한 정보(process bound information)라는 개념은 여러 의미에서 유용하다. Thomassen은 조금 난해한 표현이기는 하지만 이를 “업무과정에서 발생한 정보로서, 그 과정의 맥락을 기준(starting point)으로 하여 이용함으로써, 맥락적 검색이 가능한, 업무과정에 따라 구성되는 정보”라고 정의하고 있다(Thomassen 1999). 최근의 기록학 연구 경향에서 나타나고 있듯이 기록, 지식, 자원, 기타 등등의 모든 정보는 업무과정을 기축으로 하여 조직화될 수 있으며, 이렇게 조직화됨으로써 이용의 극대화를 꾀할 수 있다. 지금까지 여러 이유에서 지식관리시스템, 기록관리시스템, 자원관리시스템, 인사/회계관리시스템 등이 따로따로 개발되어 서로 다른 원리와 방법론에 기초하여 운영되고 있었다면, 앞으로는

업무과정을 기축으로 하여 통합형 시스템을 지향하는 것이 기본 방향이라는 것이다.

이러한 관점에서 통합형 지식관리시스템을 고려한다면 적어도 다음과 같은 원칙이 유지되어야 한다.

1) 업무 과정의 순차 속에서 기록, 지식 등이 통합적으로 생성, 포착, 유통되어야 한다. 이를 위해서는 업무과정 혁신(business process reengineering)을 전제로 하여 각 업무과정 단계별로 기록과 지식의 생산, 포착, 유통이 동시에 자유롭게 이뤄져야 한다.

2) 업무과정을 중심으로 하는 분류체계가 확립되어야 한다. ISO 15489 등에서 채택하고 있는 기능-업무과정으로 이어지는 기능분류체계가 통합형 관리체계의 기본이 될 수 있다. 물론 이는 기본 분류자로서 역할하는 것이며 이외에도 다양한 분류가 동시에 적용될 수 있도록 하는 것이 요망된다.

3) 기록 및 지식의 생산자 및 생산배경에 대한 관리가 별도로 이뤄져야 한다. 지식내용의 제어(content control)가 위의 기본 분류틀 등에 의해 유지된다면, 맥락정보 제어(context control)는 생산자 DB 혹은 전거제어와 같은 방법론을 도입하여 유지될 필요가 있다.

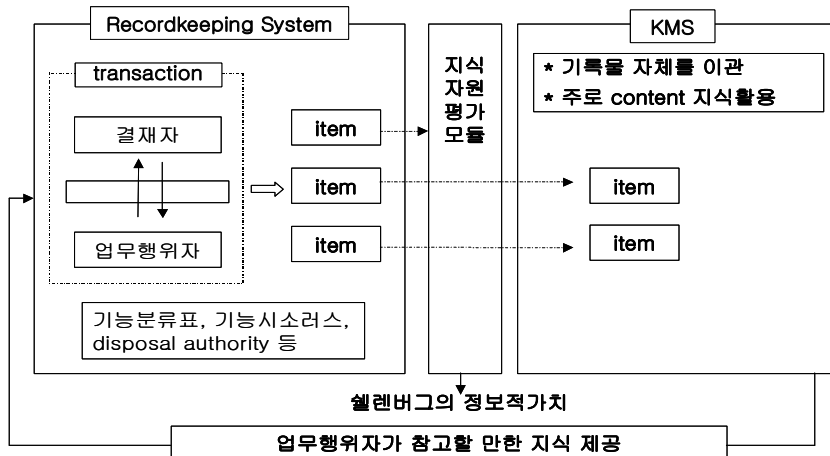
4) 지식, 기록 등에 공통적으로 적용될 수 있는 메타데이터의 개발이 요구된다. 그동안 각각의 영역에서 개발되었던 메타데이터 표준들은 개체의 특성을 개별적으로 고려한 것들이었다면, 통합관리를 위해서는 개체의 공통적 성격을 고려한 새로운 메타데이터가 구상될 필요가 있다는 것이다.

5) 이용자의 다양한 접근을 최대한 보장해

야 한다. 통합형 관리체계는 업무과정에서 각종 정보를 함께 생산하고 이용하는 편리성을 지니고 있지만, 동시에 기록과 지식의 공통적 부문을 중심으로 이용하게 되어 이용자의 접근 경로가 단순화될 가능성 또한 가진다. 통합을 위해서는 독자적으로 운영하고 있는 문서, 기록, 지식 및 관련 시스템의 공통 요소의 도출을 우선시해야 하므로, 기존의 다양한 검색 경로에 대한 통합도 이뤄질 수밖에 없다. 따라서 통합된 검색 경로 이외의 접근점을 이용자에게 제공하기 위해서는, 통합 시스템 설계 시 편리한 이용자 인터페이스 및 다양한 검색 방법에 대한 고려가 필요하다.

3. 2 기록에 담긴 지식의 포착과 등재

기록이 지식자원으로서의 높은 가치를 지니고 있다면, 기록 속에 담긴 지식을 포착하는 것이야말로 기록관리에 기반한 통합형 지식관리시스템을 구축하는 데에 있어 핵심적 과제라 할 수 있다. 전자기록의 생산 및 관리시스템을 전제로 하여 실제의 과정을 살펴보면, 먼저 업무 담당자는 업무의 과정에서 전자결재문서를 작성하고 결재하는 단계에서 기록 아이템을 생산하게 된다. 이 단계에서는 현재의 업무활동이 분류체계상 어디에 위치하는지를 확인하여 선택하고, 메타데이터 표준에 의해 설계된 입력사항을 입력하는 것으로 기록의 생산은 끝나게 된다. 다만 지식관리와 관련하여 작성 아이템 속에 업무적으로 참고할 만한 지식 내용이 포함되어 있다면, 생산자는 해당 기록을 지식으로 등재하여 기록 아이템이 KMS으로 이전하도록 한다. 이렇게 함으로써 기록 아이템은



〈그림 6〉 기록 아이템의 지식 등재 모형

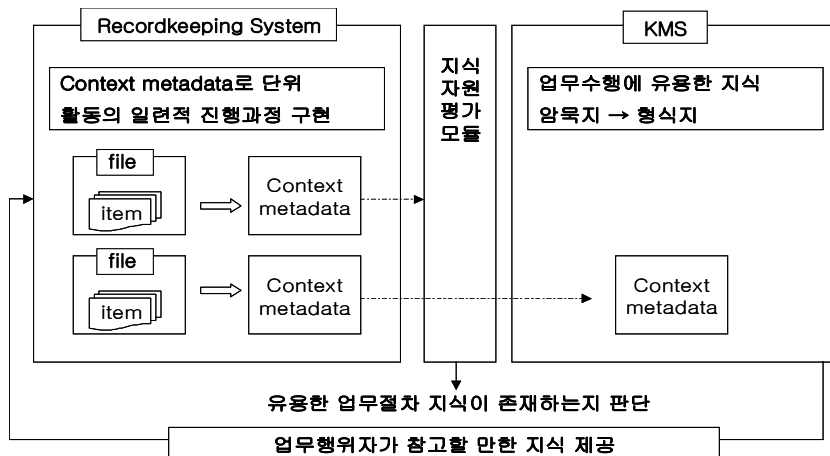
형식으로 전환되어 KMS에 의해 관리 활용될 수 있다. 이 때 기록 아이템에 담긴 지식이 지식자원으로서 어느 정도 가치 있는 것인지를 판정하는 지식 평가과정(knowledge appraisal)이 전제되어야 함은 물론이다.<그림 6>

이러한 아이템이 모여 하나의 파일로 구성되는 시점에서 기록 생산자는 기록의 계층적 관리 원칙에 입각하여 업무분류표 등을 참조하면서 파일 단위의 메타데이터를 부가적으로 작성해야 한다. 이 때 기록관리와 지식관리가 연동하는 중요한 행위가 부가되어야 하는데, 기록 아이템의 집합, 즉 단위활동의 일련적 진행 과정 속에 포함되어 있는 절차적 지식, 혹은 노하우를 형식지화하는 행위가 이뤄져야 한다는 것이다.

아이템 중 지식으로서의 가치가 있는 것을 KMS에 바로 등재하는 것이 아이템 단위 기록을 지식으로 포착하는 행위라고 한다면 파일 단위에서는 이와는 다른 차원에서 지식으로 포착하는 행위가 이뤄져야 한다. 기존의 기록학에서는 사용자가 기록 아이템간의 관계를 파악

하고 이러한 절차적 지식을 스스로 알아내도록 하는 방법을 취하고 있었다. 즉 기록관리자나 문서관리자는 원질서(original order)에 입각하여 아이템 단위 기록을 파일링해주는 것에 그치고, 이용자가 알아서 개별기록의 상호관계를 파악하도록 했다고 볼 수 있다. 이는 이용자 스스로가 행간을 통해 파악하도록 했다는 점에서 이러한 절차지식은 암묵지에 남아있을 수밖에 없었고, 정보기술을 통한 관리대상이 될 수 없다는 한계를 지닌다.

따라서 기록 생산자는 기록을 파일링하여 이에 대한 메타데이터를 기술할 때, 스스로가 수행한 업무의 과정을 분석하여 다수에게 유용한 절차지식이 존재하는지를 판단하고 이를 맥락정보 영역에 기술하는 일이 필요하다는 것이다. 이렇게 하여 암묵지로 존재하는 지식이 형식지화되고, 형식지화된 지식이 KMS에 의해 유통, 습득, 재생산될 수 있게 된다. 파일 상위 단위의 기록의 경우에도 맥락 정보를 메타데이터에 기술함으로써 형식지화하고, 이를 KMS에 등재함으로써 기록과 지식의 통합적 관리를



〈그림 7〉 기록 파일의 지식 등재 모형

가능하게 한다는 점에서 파일 단위 지식의 관리와 동일하다. 이러한 원칙에 입각한 기록 파일의 지식등재 과정은 <그림 7>과 같이 표현할 수 있을 것이다.

통합형 지식관리시스템은 이와 같이 기록 속에 담긴 지식을 통합적으로 관리할 수 있는 기본 전제로서 기록 관리의 과정에서 지식을 포착하고 이를 KMS에 등재할 수 있도록 해야 한다.

3. 3 분류, 기술 등록의 통합

기록과 지식을 발생시키는 업무는 행위(act)-업무과정(transaction/process)-기능(function)-목적(purpose)으로 구성된다. 행위는 각각의 업무 행위이며, 이에 대한 결과물로서는 아이템과 일부 아이터 내에 포함된 지식이 발생된다. 업무과정은 업무의 시작과 종결을 갖춘 일련의 행위이며, 그 결과물로는 파일과 파일 내에 담겨 있는 업무 과정상의 지식이 발생된다. 기능 단계에서는 파일의 집합체인 시

리즈(series)와 시리즈를 형성하는 무형의 암묵지인 집합적 업무 지식이 발생되며, 목적에서는 시리즈의 집합인 그룹(record group)과 그룹에 기초한 기관의 업무지식 총체가 발생된다. 이처럼 지식과 기록은 업무 단계에 따라서 함께 생산되며, 이 과정에서 생산된 지식은 모두 기록에 기반하고 있다. 따라서 통합형 지식관리시스템에서 기록과 지식은 동일 분류 체계에 적용되어야 한다.

기록관리에 대한 세계 표준인 ISO 15489:2001에서는 조직의 업무에 따라서 기록을 분류하며, 업무 분류 방법으로 BCS(Business Classification Scheme)를 제시하고 있다. BCS는 조직의 기능, 단위업무(activity/transaction) 사이의 관계에 대한 계층적인 모델이다. 이는 기능 분류 체계에 따른 기록관리 시스템의 가장 중요한 구성 부분이며, 레코드키퍼(recordkeeping) 시스템 설계시 우선적으로 BCS 개발이 이뤄진다. 통합형 지식관리 시스템에 있어서도 업무에 기초한 분류 체계가 적용되어야 하므로, BCS의 체계에 따라서 기

록과 지식이 분류되어야 한다.

정보기술, 통신기술의 발달로 지식정보자원 관리 영역에서는 데이터의 호환성을 유지하고 네트워크 자원의 기술에 필요한 일련의 데이터 요소를 규정하여 이용자가 정보자원을 신속하게 검색할 수 있도록 메타데이터에 대한 연구와 표준화 작업이 이루어져 왔다. 더블린 코어는 그 대표적인 메타데이터 표준으로 고유성, 확장성, 구문의 독립성, 선택성, 반복성, 수정가능성의 특징으로 인해 정보관리와 관련된 다양한 영역에서 적용될 수 있다.

기록관리 영역에서는 전통적으로 기록 자체와 기록의 배경에 대해 설명하는 '기술(記述)'이라는 영역이 존재하여 왔고, 다양한 표준화 노력이 이어졌다. 그 중 최근 작성된 호주의 기록관리 메타데이터 표준(Recordkeeping Metadata Standard for Commonwealth Agencies, Version 1.0)은 전자기록과 기록 연속체 개념에 기반하고 있으며, 더블린 코어에 기반한 AGLS(Australian Government Locator Service) 메타데이터 표준을 참조하여 기록관리에 적합한 형태로 작성되었다. 즉, 더블린 코어를 기록관리라는 특성에 맞게 적용한 것이다. 이는 지식과 기록의 통합형 메타데이터 구축에도 호주의 레코드킵핑 메타데이터 작성과 유사한 방식을 사용할 수 있음을 보여준다. 지식과 기록은 모두 업무 과정 속에서 생산되며, 그것은 각자에 적합한 평가 등의 관리 행위를 거쳐 이용된다는 공통성을 가진다.

또한 지식관리시스템에는 반드시 적절한 평가에 입각한 기록물 등록절차가 마련되어야 한다. 기록과 연계될 때 지식관리시스템은 보다 풍요로운 지식을 획득할 수 있다. 기록과 지식

의 등록 시점이 기존에는 각각의 시스템에서 기록·지식의 연계성에 대한 고려 없이 이뤄졌다. 그로 인해 지식으로 변환·이용될 수 있는 일련의 기록들이 기록관리 시스템 속에서 보존기간이 지나면 지식자원화의 고려 없이 삭제되는 경우도 발생하였고, 업무 수행에 당장 필요한 지식을 담고 있는 기록들이 지식관리 시스템에 즉시 등록되지 못한 경우도 발생하였다. 따라서 통합형 지식관리 시스템에서는 업무 활동의 결과물인 기록을 등록할 경우에, 그 기록이 지식으로 변환될 수 있는지를 평가하여 기록과 지식의 등록이 동시에 이뤄질 수 있도록 해야 한다.

위에서 언급한 것처럼 기록과 지식은 업무과정 중에서 함께 생산되며 서로 상호보완적인 작용을 통해 업무 효율성에 기여한다. 통합형 지식관리 시스템에서는 이런 기록과 지식간의 연계성을 최대한 활용한 이용자 검색인터페이스를 제공할 수 있어야 할 것이다. 통합형 지식관리 시스템에서는 BCS에 의해 동일하게 분류되어 있는 기록과 지식을 동시에 이용 가능하도록 인터페이스를 설계해야 한다. 아울러 이용자에게 다양한 검색 방식을 선택할 수 있도록 보장하는 것도 중요하다. 기본적으로는 BCS를 기반으로 하여 업무, 지식, 기록에 대한 검색 경로를 제공하되, 그 외의 기능어, 주제어 검색 등이 가능하도록 개발되어야 할 것이다.

4. 결 론

지식정보 사회로의 급진전으로 인해 여러

영역에서 새로운 시도들이 진행되고 있다. 정보화 인프라의 측면에서 보자면 우리 사회의 발전 수준은 과히 세계적이라고 할만하다. 그러나 이러한 발전이나 새로운 시도들이 충분한 학문적 천착을 전제로 하지 않는다면, 그 시행착오 역시 크지 않을 수 없다. KMS를 둘러싼 현실의 문제는 큰 틀에서 보자면 학문적·이론적 천착의 부족에서 야기되는 바가 크다고 생각된다.

이 연구는 기본적 수준에서의 이론적 전이가 어떻게 일어나야 할 것인가에 주목하였다. 지식관리를 논하고 있지만 정작 지식의 원천이 되는 기록에 대해 충분히 고려하지 않는 상황이 왜 발생하는지를 이론적으로 규명해보고자 하였다. 또 KMS가 기업 공공기관에 빠른 속도로 보급되고 있으면서도 정작 지식의 생산과 공유, 재생산이 효과적으로 진행되지 못하는 이유가 무엇인지도 이론적으로 살펴보고자 하였다. 이러한 문제의식을 해결하는 열쇠로 통합성의 개념을 도출할 수 있었고 기록과 지식관리의 통합성을 이뤄내기 위한 이론적 전이를 몇 가지 차원에서 발견해낼 수 있었다.

이 연구의 의의는 이런 의미에서 기록학 이론의 전이를 발견해냈다는 것과 이를 통해 통합적 지식관리를 위한 원리와 방향성을 찾아냈다는 데 있다.

고전적 기록학에서는 다루지 않았던 기록 구성요소와 지식과의 관계에 대해, 내용·구조 I 을 형식지로, 맥락·구조 II를 암묵지로 연결지우고, 기록관리의 과정 속에서 이러한 지식들이 어떻게 포착될 수 있는가에 대해 이론적 정리를 할 수 있었다. 또한 Upward의 기록 연속체 개념도에서 착안하여 기록의 증가

축선을 지식 축선으로 치환할 수 있는 논리적 근거도 제시할 수 있었다. 이러한 이론적 전이의 결과로서 ①아이템 계층에서는 기록 내용 자체가 지식으로서 존재하며, ②파일 이상의 계층에서는 맥락의 차원에서 암묵적 지식이 존재한다는 논리틀을 제시하였다. Upward의 것을 제외한 각 개념도들은 이 연구를 통해 새롭게 이론화할 수 있었던 부분들을 정리한 하나의 성과라고 할 수 있을 것이다.

통합적 지식관리의 원리와 방향성은 기본적으로 Thomassen의 업무과정을 기반으로 하는 정보라는 새로운 개념에 의해 도출되었다. Thomassen의 이 개념은 전자기록이 일반화되면서 일어난 기록학 이론 발전의 성과 위에 존재하는 것이었다. 앞서 정리한 지식자원으로서의 기록에 대한 이론적 전이는 Thomassen의 개념과 일치하였고, 지식 역시 기록과 함께 업무과정을 기층에 두고 관리함으로써 통합적 KMS의 방향성을 찾을 수 있다고 보였다. 아이템 계층에 담겨 있는 가치 있는 지식을 KMS에 바로 등재하도록 하고, 파일 이상의 기록 계층에 담겨 있는 맥락 지식을 메타데이터의 맥락정보 영역에 기술한 후 KMS에 등재하도록 함으로써, 기록 속에 담겨 있는 지식을 포착하는 방안을 제시하였다. 또한 이러한 지식의 포착과 유통, 재생산이 기록관리와 동시에 이뤄지도록 하기 위해, 업무과정을 기반으로 하는 공통된 분류틀을 사용할 것, 지식과 기록에 모두 적용 가능한 메타데이터를 설계하여 사용할 것, 기록과 지식을 동시에 등록·이용 가능한 다양한 화면 설계의 개발을 이뤄낼 것 등을 제안하였다.

그러나 이 연구의 이러한 이론적 의의에도

불구하고 실제 통합적 KMS를 개발하고 유통시키기 위해서는 시스템 설계적 차원에서의 연구가 보완적으로 진행될 필요가 있다. 이미 KMS가 다양한 업체에 의해 보급되고 있는 상황이기 때문에 학계에서 통합 시스템에 걸맞는 설계 제안을 제시하는 일은 시급한 과제인 하나라고 하지 않을 수 없다. 다만 이론적 천착이 수반되지 않은 설계 제안은 무의미할 뿐

만 아니라 시행착오를 가중시킬 염려조차 있다는 점에서 앞으로도 이론과 실천을 아우를 수 있는 연구가 계속 요구된다고 하겠다. 특히 BCS나 기능 시소러스의 개발 등과 관련된 연구는 이론, 실천 양 영역에서 모두 시급한 실정에 있다. 이 연구의 후속작업으로 그러한 연구가 하나씩 이뤄지도록 노력을 기울여 보려고 한다.

참 고 문 헌

- Holmes, O, W. January 1964. "Archival Arrangement-Five Different Levels." *American Archivist*, 27.
- ICA. 1999. *Introduction to the Management of Public Sector Records Study Programme, In Managing Public Sector Records: A Study Programme*, 『GLOSSARY』
- ISO 15489-1: 2001. *Information and Documentation: Record Management*. 3.15.
- National Archives of Australia. 1999. *Recordkeeping Metadata Standard for Commonwealth Agencies*. version 1.0
(http://www.naa.gov.au/recordkeeping/control/rkms/rkms_pt1_2.pdf)
- O'Leary, D, E. March 1998. *Enterprise Knowledge Management IEEE Computer*.
- SAA. 1992. *A Glossary for Archivists, Manuscript Curators, and Records Managers*.
- Schellenberg, Theodore R. 2001. 『현대 기록학개론』.이원영 옮김 서울 진리 탐구.
- Shepherd, Elizabeth and Geoffrey Yeo. 2003. *Managing records : A Handbook of Principle and Practice*. London; Facet Publishing.
- Themassen, T. 1999. "The Development of an Archival Science and its European Dimension." *The Archivist and the Archival Science*. Seminar for Anna Christina Ulf-sparre. Lund: Landarkivet.
- Upward F. 1996. "Structuring the Records Continuum-Part One: Postcustodial Principle and Properties." *Archives and Manuscripts*, 24(2)
- Walne, Peter. 1988. *Dictionary of Archival Terminology*.

к с і