

정보공개청구를 통한 학술 정보 이용에 관한 연구*

- Strauss와 Corbin의 근거이론적 접근 -

A Study of Archival Reference Service through Freedom of Information Act: Strauss and Corbin's Grounded Theory

윤 은 하 (Eunha Youn)**

배 삼 열 (Sam-Yeol Bae)***

심 갑 용 (Gab Yong Shim)****

김 용 (Yong Kim)*****

초 록

본 연구는 정보공개법상에서 행해지는 학술 기록정보서비스의 문제점을 살펴보고, 이에 대한 개선사항을 제안하고자 하는 목적으로 수행되었다. 이를 위해 정보공개청구를 통해 공공기록을 이용한 경험이 있는 19명의 연구자와 심층 면접을 수행하였으며, 기록정보서비스가 학술연구 지원을 하는데 어떠한 문제가 있는지를 Strauss와 Corbin의 근거이론으로 분석했다. 1998년 정보공개법이 제정된 이후 일반인의 청구 건수는 지속적으로 증가하고 있는데 반해 학술연구자들의 이용률은 상당히 저조하다. 이러한 저조한 이용률은 정보공개 청구를 통한 학술정보 서비스 절차의 복잡성과 무관하지 않다. 본 연구는 학술이용자들의 기록정보서비스 이용행태를 분석하여 연구자들이 현행 정보공개청구절차에 상당히 불만족하고 있으며, 이는 학술 이용률 저하에 직접적인 원인이 되고 있다는 점을 밝혔다.

ABSTRACT

The study aims to identify the procedural problems of the archival reference service through Freedom of Information Act. Since FOIA enacted in 1998, there has been a rapid increase of use of government information. However, most of academic users tend to be strongly dissatisfied with the user service. The authors argue that archival reference service through FOIA substantially prevents researchers from using archival records for their research and lower researcher's visits to archival institutions. For this, the study conducted 19 in-depth interviews of academic users and analyzed how FOIA influence academic user's information behaviors based on Strauss and Corbin's grounded theory.

키워드: 기록정보서비스, 정보공개청구, 학술 정보서비스, 학술연구자 이용 행태, 근거이론

Researcher's information seeking behavior, FOIA, archival reference service, grounded theory

* 본 연구는 2012년 한국 연구재단 학문후속세대지원(시간강사지원사업)의 연구비 지원에 의해 수행되었음 (NRF-2012S1A5B5A07038129).

** 전북대학교 BK21+ 지역문화콘텐츠 융복합 전문인력양성사업단 연구교수(eunhayoun@gmail.com) (제1저자)

*** 전북대학교 기록관리학과 대학원(b632@naver.com) (공동저자)

**** 전북대학교 상과대학 경영학부 부교수, 산업경제연구소 연구(sgy3032@jbnu.ac.kr) (공동저자)

***** 전북대학교 문헌정보학과 부교수, 문화융복합 아카이빙연구소 연구원(yk9118@jbnu.ac.kr) (교신저자)
논문접수일자: 2014년 2월 15일 논문심사일자: 2014년 2월 24일 게재확정일자: 2014년 3월 14일
한국비블리아학회지, 25(1): 265-294, 2014. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2014.25.1.265]

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

기록정보 서비스 영역은 그 중요성에도 불구하고 기록관리 분야에서 좀처럼 주목받지 못했다. 기록의 선별과 평가나 정리, 보존에 비해, 종종 기록의 활용은 이론적 논의가 적다고 할 수 있다. 국내 역시 기록정보 서비스 환경이나 시스템에 대한 연구는 다수 존재하나 구체적인 이용자의 경험과 정보 요구에 기반한 기록정보서비스 연구는 미비하다(김지현 2012).

이러한 의미에서 최근 이루어진 국가기록원 기록정보서비스에 대한 이용자 인식에 관한 연구는 상당히 흥미롭다. 김지현은 국가기록원의 주이용자의 이용행태와 방문 목적을 조사하여 서울 국가 기록원 이용자들은 1) 재산 관계 증거수집(68.1%), 2) 행정관계 증거수집(12.8%), 3) 직장 업무 프로젝트 관련(12.8%), 4) 논문, 연구관련 자료 수집(8.5%)을 위해 기록원을 방문하고 있다고 분석했다. 이는 국가기록원 이용자의 절반 이상이 개인의 재산권 행사와 관련한 소송 준비 자료로 기록원을 이용하고 있으며, 순수한 학술연구나 논문을 작성하기 위해 기록물의 이용하는 이용자 비율은 현저히 낮다는 것을 의미한다. 이는 기록관의 기록이 역사연구와 같은 학술적이고 사회 가치를 반영하는 공공의 목적을 위해 이용되기 보다는 개인의 사적 권리 보장과 이익 추구를 위해 이용되는 경향이 있음을 시사한다.

이러한 기록관의 저조한 학술 이용률은 학술 이용자들이 겪는 기록이용의 절차상의 어려움과

제도의 불합리성과 무관하지 않다. 한국의 공공기록 정보서비스는 『정보공개에 관한 법률(이하 정보공개법)』과 함께 시행되었으며, 정보공개법의 원활한 시행을 위한 행정적 절차를 지원하는 형태로 운영되고 있다. 그 결과 기록정보 서비스가 정보공개법이 추구하는 열린사회와 투명한 정부를 실천하기 위한 목적 이외의 어떻게 학술연구 서비스를 지원하고 있는지에 대한 논의는 이제껏 이루어지지 않았고, 학술연구를 위해 기록을 이용하는 연구자들에 관한 연구 역시 좀처럼 찾아보기 힘들었다(윤은하 2012). 학술연구는 지식 증진과 고등 교육 기반을 형성하는 등 사회적 기여도가 높은 영역으로, 기록의 학술적 이용은 대단히 중요한 의미를 지닌다. 정부기록을 활용한 학술연구도모는 우리사회의 지적 능력을 높일 뿐 아니라 다양한 분야의 간접적 혁신을 이끌어 낼 수 있다. 이러한 관점에서 학술이용자들은 취미나 일상생활의 정보 요구를 충족시키거나 개인의 권리를 향상시키기 위한 일반 대중보다 훨씬 더 광범위한 사회적 효과를 가지는 이용자 집단이라 할 수 있으며, 이러한 이유로 기록관은 학술 이용자에 좀 더 많은 관심을 기울일 필요가 있다.

1.2 문제 제기

따라서 본 연구는 이러한 국가기록이용 실태의 편중성에 대한 문제의식을 연구의 출발점으로 삼고, 학술연구자의 기록 이용에 영향을 미치는 요인과 개선 방안을 제안하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 본 연구는 Strauss와 Corbin의 근거이론(grounded theory)에 기초하여,

- (1) 학술이용자들의 정보공개를 통한 기록 이용에 대한 인식과 경험은 어떠한가?
- (2) 학술연구자들은 어떠한 방식으로 공공 기록물을 이용하는가?
- (3) 정보 공개법을 통한 학술 기록 서비스의 문제점은 무엇인가?
- (4) 효율적 학술정보서비스를 위한 개선 방향은 어떤 것이 있는가?

의 문제를 분석하고자 한다. 정보공개를 통한 학술정보 이용에 관한 실질적 절차와 문제를 규명하기 위해서는 학술 연구자들이 정보욕구와 이용행태의 특징을 살펴볼 필요가 있다. 이에 본 연구는 연구자들의 정보이용행태에 대한 분석을 근간으로 정보공개청구와 기록정보서비스의 구조적 관련성 하에서 기록정보 서비스를 심층 분석했다. 일대일 심층 면접과 근거이론 분석은 정보공개법의 절차상에서 나타나는 제도적 문제점 뿐 아니라, 학술연구자들의 이에 대한 대응방식과 그들의 인식과 만족도에 영향을 미치는 요인에 대해 구체적으로 분석할 수 있도록 한다. 특히 근거이론을 통한 분석은 질적 데이터 속에서 정보의 범주를 개발하고 상호 관련시켜 상황에 대한 체계적 이해를 가능하게 한다는 잇점이 있다. 이를 통해 정보공개를 통한 학술 서비스에 대한 구체적 정보를 가진 객관적이고 구체적인 근거리 그림을 제시할 수 있다고 판단된다.

2. 이론적 배경

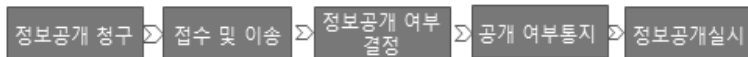
2.1 정보공개 청구 절차

정보공개를 통한 학술이용자들의 공공기록 이용행태를 살펴보기에 앞서 먼저 정보공개가 기록정보서비스의 법적 토대로 작용하는 방식과 행정절차에 대해 먼저 살펴볼 필요가 있다.

〈그림 1〉에서 볼 수 있듯이 정보공개 신청 절차의 단계는 간략히 다음과 같이 설명될 수 있다.

- (1) 청구인이 원하는 정보가 있을 경우 대한민국의정보공개 포털(www.open.go.kr)에서 원문을 조회하거나 이를 보유, 공개하는 기관에 청구서를 제출한다.
- (2) 청구를 받은 기관은 정보공개청구대장에 기록하고 청구인에게 접수증을 교부하며 접수부서는 이를 담당 부서 혹은 소장기관에 이관한다.
- (3) 10일 이내 신청한 기록을 제공받는다.

학술이용 목적을 가진 이용자가 정보공개신청을 하는 경우에 이용자는 정보공개청구서를 작성하여 우편이나 온라인, 오프라인으로 제출해야 한다. 제출시 이용자는 이름, 주민등록 번호 주소 및 연락처, 공개청구정보의 내용 및 공개방법 등을 기재하여야 하며 담당자는 정보공개청구서 대출 대장에 이를 기록하고 교부증을



〈그림 1〉 정보공개신청 절차

교부한다. 이용자가 신청한 청구내용은 처리부서나 소관기관으로 이관되며 청구를 받은 날로부터 10일 이내에 제공된다. 공개가 어려운 경우에는 정보공개심의회를 개최하여 심의를 받는다. 심의과정에 있어서 공개대상정보가 제3자와 관련 있는 경우에는 제3자에게 통지하며 필요시에는 제3자의 의견을 청취한다(법제처 2014).

정부정보공개 포털에서 이루어지는 온라인 신청은 2010년 이후 행정 기관의 민원통합에 따라 국민권익위원회에서 운영하는 국민신문고를 통해 수행되었고 최근 2014년 정부정보 제공기관을 중심으로 서비스가 개편되었다. 청구자는 목록과 기타 정보원을 통해 청구할 기록에 대한 정확한 정보를 파악한 후 시스템에 기입하도록 되어 있다. 1998년 정보공개법이 시행된 이후 언론인, 학술연구자, 법조인, 일반인 등 다양한 이용자가 정부정보공개 포털을 이용하여 정보공개 청구를 하고 있으며, 이는 통합시스템을 통해 일괄적으로 처리되고 있다.

이러한 온라인 포털을 통한 정보공개청구건수는 지난 10년 동안 꾸준히 증가했는데, 이러한 증가가 학술연구를 위한 기록정보서비스의 질적 향상과 연관이 있는지, 정보공개청구 시스템을 통한 기록정보서비스가 학술연구자의 자료 이용 경험과 이용행태에 어떠한 영향을 미치는지에 대해서는 아직 구체적으로 밝혀진 바가 없다.

2.2 선행 연구

현재 기록 정보 서비스에 대한 국내의 선행 연구들은 대개 정보공개법과는 연계선 상에서

서비스를 이해하기 보다는 이 두 영역을 분리하여 연구하는 경향이 있다. 예를 들어, 정보공개에 관한 연구는, 기록정보의 공개률이나 공개 기준에 대한 제도적 개선의 문제에 중점을 둔 연구에 집중되어 있으며(홍일표 2009; 조영삼 2009; 전진한 2008; 이상민 2013), 이용자 서비스에 대한 연구는 서비스에 대한 정보법의 영향력과는 별개로 국가기록원 포털이나 검색 도구에 대한 이용자 만족도나, 관련 콘텐츠 연구, 혹은 서비스 품질에 대한 논의에 중점을 두고 있다(이희원, 김순희 2009; 정경희 2006; 우수영 2006). 정은진(2007)은 기록관이 아직 낮은 대중적 인지도를 가지고 있는 점을 지적하며 잠재적 이용자를 대상으로 기록물과 기록관에 대한 홍보를 강조하고 공공프로그램의 운영의 중요성을 강조했다. 황나리(2006)는 기록관의 내부이용자와 외부이용자를 분리하여 설문 조사를 했으며, 외부 이용자들이 내부이용자에 비해 인터넷 검색도구에 대한 의존도가 높다고 분석했다. 서은경, 정경희, 최상희(2006)는 이용자중심의 적극적 기록정보서비스 필요성을 역설하며, 교육자와 학생, 연구자, 일반 이용자를 위한 고객맞춤 서비스를 제안하였다. 또한 조민정(2000)과 박종철(1997)은 획일적 기록서비스를 지양하고 이용자를 세분화하고, 이용목적, 능력, 특성을 배려하여 정부기록물의 이용과 제도를 개선해야 한다고 주장했다. 이렇듯, 국내 기록정보이용자에 대한 연구는 이용자별 기록 정보 요구와 탐색행위를 세분화하여 서비스해야 한다는 당위성에 대해 인정하고 있으나 아직 구체적인 연구는 행해지고 있지 않고 있다. 또한 학술 이용 빈도가 낮은 요인에 대해 법적, 구조적인 측면에서 접근하기 보다는 교육이나 홍보

의 문제로 접근하고 있다는 것도 관련 연구들이 보이는 특징이라 할 수 있다.

또한, 정보공개법과 공공기록물 관리에 대한 연구는 상당히 존재하지만, 언급했다시피 정보공개법의 관점에서 기록정보서비스를 분석한 연구는 대단히 미비하다. 이러한 관점에서 윤여진과 김순희의 연구는 정보법과 기록정보서비스가 가진 구조적 모순에 대해 상당히 의미 있는 문제제기를 했다. 윤여진과 김순희(2009)는 “영구기록물관리기관의 공개제도 운영방안 연구”에서 현재 운용되고 있는 정보 공개제도의 문제점을 살피고 영구기록물 관리기관에서의 역사기록물 공개제도는 기존 정보공개제도와 구분되어 운영할 필요가 있다는 점을 지적했다. 영구기록물 관리 기관이 보유하고 있는 기록물들이 대개 30년이 경과한 기록물이라는 사실을 고려할 때 정보공개 청구가 아니라 전문적인 학술 열람을 위한 서비스 모델이 개발되어야 한다는 점을 분명히 지적했다. 이 밖에도, 이춘형은 “지방자치제도의 정보공개제도 활성화 방안 연구”에서 지방자치제도의 기록관리 인프라 현황과 정보 공개제도의 운영실태를 분석하여 개선방안을 찾고자 하였다. 정보공개 제도의 관점에서 기록물 관리요원이 정보공개 업무에 과도하게 개입되어 있는 현황과 문제점을 지적하고 정보공개를 위한 독립된 전문인력 충원이 시급함을 지적하기도 하였다(이춘형 2010). 국가기록원의 학술 기록정보서비스에 대한 연구로는 조윤희(2007)의 연구를 들 수 있다. 조윤희는 잠재이용자로서 학술이용자를 선정하고 학술적 이용이 기대되는 연구자 집단을 대상으로 설문조사를 하였다. 126개 설문지를 바탕으로 기록물 이용실태, 서비스 프

로그램에 대한 선호도를 조사하였는데, 이는 정보법의 법률상의 한계이외에도 기록물 관리기관에 대한 홍보부재가 학술 이용을 저해하는 요소라는 사실을 밝혔다. 그리하여 적극적 홍보를 중심으로 기록정보 서비스를 개선해야 한다고 주장하였다.

국외 연구 중 이용자별 행태 연구는 학술연구자의 기록이용방식의 특징을 이해하는데 도움이 된다. 캐나다의 Duff와 Craig, Cherry(2004) 등은 학술이용자들, 특히 기록관의 역사학자들의 이용형태를 조사하여, 연구자들이 일반 대중이나 기관 내 행정직원과는 다른 기록물 이용 패턴을 가지고 있다는 것을 밝혔다. 이들 연구자집단은 대개 연구 자료와 이에 나타난 참고문헌 등을 통해 사전에 기록에 대한 선행 지식을 가지고 기록관의 기록을 이용하거나 이외 기록의 목록과 맥락을 살펴보고 이에 대해 상세한 정보를 얻는다. 많은 경우, 역사학자들은 이미 많이 알려진 기록을 더 자주 이용하는 경향이 있으며 콘텍스트 정보를 통해 유사한 기록에 대한 정보를 얻는다는 사실을 밝혔다. 또한 비단 역사학자 뿐 아니라 정치학과 사회학 등 일반 사회과학자들의 연구 패턴에 대해 분석한 Tibbo와 Meho(2003)의 연구 역시 기록정보 서비스가 어떻게 연구자들의 연구를 지원할 수 있는지에 대해 이해하는데 도움이 된다. Tibbo와 Meho는 연구자들의 연구 행동과정을 6가지 단계로 분석한 David Ellis's의 분석 모델을 근거로 국제문제를 연구하는 60명의 연구진들의 정보탐색행위를 조사했다. 그리하여 정보탐색행위 단계와 접근의 단계에서 기록정보서비스의 역할에 대해 분석하고, 기록서비스의 연구지원 전략에 대해 논의했다. 국외 연

구들은 학술연구자들을 기록에 대한 이해도가 높고 많은 지식을 가진 이용자로 일반대중에 비해 훨씬 더 광범위하고 다양한 기록을 찾는 경향이 있다고 밝혔다. 연구자들의 이용 빈도수 역시 높으며 기록정보 아키비스트와의 유대감 역시 일반 이용자보다 낫다고 분석했다.

2.3 근거이론적 접근(Grounded Theory)

본 연구는 Strauss와 Corbin에 의해 주장된 근거이론(Grounded Theory)을 연구 방법론으로 채택하였다. 질적 연구 분석방법을 체계적으로 제시하고 좀 더 객관적인 연구결과를 획득하기 위해 제시된 근거이론은 알려진 대로 Glasser과 Strauss 의해 최초로 창안되었다. 대부분의 질적 연구가 개인들의 경험적 의미를 강조하는 데 반해, 근거 이론은 행위와 사건의 기술(description) 수준을 넘어서 과정에 대한 구조적 분석을 시도하고자 하는데 그 특징이 있다(Cresswell 2007). 이를 위해 질적 연구를 통해 수집된 자료의 치밀한 분석과 세부적 코딩과정을 통해 상호 관련된 정보 범주를 밝히고 이를 바탕으로 행동, 상호작용, 과정을 강조한다. 이러한 이유로 근거이론은 연구하고자 하는 현상과 사건을 단일하고 일회적 현상으로 보기보다는 이를 지배하는 현상의 맥락과 인과관계를 시각적으로 보여주는 데 유리하다. 특히, Strauss와 Corbin(1990)에 의해 발전된 근거이론은 현상의 구조적이고 체계적 절차와 데이터의 시각적 도식화를 강조함으로써 인간의 행위와 사건에 대해 단순화되고 실용적인 이해를 제공해줄 수 있다(Strauss and Corbin 1990). Strauss와 Corbin의 이론은 여러 유형의 근거

이론 중 가장 보편적으로 사용되고 있는 방법으로 교육학, 간호학, 경영학, 가족학, 노인학, 사회사업, 여성학, 문화연구 등의 사회과학 분야에서 많은 주목을 끌고 있다.

3. 연구 방법

3.1 연구 대상

정보공개 청구를 통한 기록정보 서비스는 1998년 정보공개법과 1999년 제정한 '공공기관의 기록물관리에 관한 법률' 제정 이후 대부분의 중앙정부와 지자체에서 이루어지고 있다. 따라서 연구 대상은 중앙정부와 지자체의 정부 기록물을 학술 목적으로 이용하기 위해 정보공개 청구를 신청하고 이를 통해 기록정보서비스를 제공받은 연구자들을 대상으로 했다. 본 연구에 참가한 면담자는 총 19명으로, 서울 소재 7개 대학에서 역사학과 정치학, 기록관리학, 문헌정보학을 전공하고 있는 연구자들로 이루어져 있으며 이중 5명의 연구자는 기록관리학 연구자인 동시에 정보공개청구를 담당하고 있는 현직 기록연구사이다. 인터뷰 대상자의 구체적인 특징은 <표 1>과 같다.

근거이론을 활용한 연구의 대부분이 참여관찰보다는 심층 인터뷰가 주를 이루어지며, 본 연구에서도 일대일 대상자 인터뷰 방식을 주로 채택하였다. 인터뷰 대상자는 전문가 추천사례 선택방식(reputational-cases selection)과 점진적 확대표집방식(snowball sampling)을 통해 확보하였다. 그 결과 11명 역사학 연구자와 6명의 기록관리 전공자, 1명의 정치학 연구자와

〈표 1〉 면접 대상자의 일반적 특성

번호	성명	성별	연령	직위	연구 영역 및 전공	면접방식
1	임○○	여	30대	A 대학교 박사과정	한국 근현대사	개별면접(1차)
2	이○○	남	40대	B 기관 전임연구원	한국 근현대사	개별면접(1차)
3	이○○	남	30대	C 대학교 박사과정/기록연구사	한국 근현대사	개별면접(1차)
4	이○○	남	30대	C 대학교 박사과정	한국 근현대사	집단면접(2차)
5	이○○	남	50대	C 대학교 교수	한국 근현대사	집단면접(2차)
6	홍○○	여	50대	D 대학교 교수	한국 근현대사	집단면접(2차)
7	송○○	여	40대	D 대학교 교수	한국 근현대사	집단면접(2차)
8	최○○	남	40대	D 대학교 교수(외국인)	한국 근현대사	집단면접(2차)
9	김○○	남	30대	D 대학교 박사과정	한국 근현대사	개별면접(1차)
10	이○○	남	30대	D 대학교 박사과정	한국 근현대사	개별면접(1차)
11	박○○	여	30대	F 대학교 박사과정	한국 근현대사	개별면접(3차)
12	백○○	남	40대	E 대학교 박사과정(미국소재)	정치학	개별면접(3차)
13	송○○	여	20대	C 대학교 석사과정	기록관리	개별면접(3차)
14	오○○	여	40대	C 대학교 기록관리 강사	기록관리	개별면접(3차)
15	김○○	여	40대	C 대학교 기록관리강사/기록연구사	기록관리/정보공개청구 담당	개별면접(1차)
16	정○○	남	40대	D 대학교 박사과정/기록연구사	기록관리/정보공개청구 담당	개별면접(1차)
17	이○○	남	40대	C 대학교 석사과정/기록연구사	기록관리/정보공개청구 담당	개별면접(3차)
18	김○○	남	40대	G 대학교 박사/기록연구사	문헌정보/정보공개청구 담당	개별면접(3차)
19	김○○	남	40대	기록연구사	기록관리/정보공개청구 담당	개별면접(3차)

문헌정보학 연구자들로부터 의견을 들었다. 본 연구에 참여한 학술연구자들의 특성을 요약하면, 〈표 1〉에서 보이는 바와 같이, 남자가 12명(63%), 여자가 7명(37%)이며, 연령별로는 20대 1명(5%), 30대 6명(32%), 40대 10명(53%), 50대 2명(10%)으로 이루어져있다. 직급별 분포는 교수 4명(21%), 강사 3명(15%), 기록연구사 겸임 박사 학위 과정 연구자 4명(21%), 정부출연 연구 기관의 전임 연구원 1명(5%), 전임 기록연구사 1명(5%), 나머지는 전일제 석박사 과정의 연구자들(33%)로 구성되어 있다. 참여자 대부분은 현재 학술연구를 진행하고 있으며 최소 2년에서 10년 이상에 이르는 연구 경력을 보유하고 있다. 심층 면접 자료 수집은 2013년 2월 1일부터 7월 31일까지 약 6개월 간 이루어졌다.

3.2 인터뷰 설계와 방식

면접은 총 3차에 걸쳐 이루어졌으며 심층 인터뷰와 포커스그룹 인터뷰가 병행되었다. 1차 인터뷰는 국가기록원 학술정보서비스에 관련된 질문으로 시작했다. 다수의 역사학 전공자들이 면접대상자에 포함됨에 따라 면접은 현용 기록이 아닌 비현용 기록의 학술정보에 초점을 맞추어 진행하였다. 단, 정치학 전공자와 1명의 기록관리 전공자와는 현용 기록의 이용 경험에 대해 인터뷰했다. 정보공개에 기본적인 절차와 주요 이슈를 파악하기 위해 인터뷰는 개방형 질문으로 이루어졌다. 1차 인터뷰 결과 대부분의 학술이용자들이 기록정보서비스에 대단히 불만족하고 있었고 이는 국가기록원 뿐 아니라 정보공개청구의 제도적 영향력 하에 있는 기록관리 기관의 학

술 기록정보 이용 경험에서 드러나는 공통적 현상으로 파악되었다. 1차 인터뷰를 통해, 학술 이용과 일반 이용과의 서비스 차이에 대해 밝혀졌고, 정보공개청구의 법적, 제도적 절차가 가지는 모순이 드러났다. 또한 검색시스템이 가지는 문제점에 대해서도 대부분 인터뷰 대상자들이 공감하고 있는 것으로 파악되었다. 2차 인터뷰에서는 1차 수집에서 얻은 결론을 보다 심층적으로 파악하는데 집중했다. 2차 인터뷰는 집단 면접의 형태로 구성, 학술정보 이용에 영향을 끼치는 법적, 기술적 요소를 질문했다. 1차와 마찬가지로 개방형 질문으로 구성하였다. 2차 인터뷰는 정보공개 청구를 통한 기록정보 서비스가 정확한 정보공개 청구 신청 절차를 안내하는 행정 과정에 집중했으며, 실질적으로 이용자의 기록정보를 정확히 파악하고 이를 정확히 찾아줄 수 있는 합리적 절차가 부재하다는 사실에 집중했다. 학술이용자들의 기록정보서비스에 대한 인식과 개별적 실천 방식에 집중한 1차와 달리, 2차 인터뷰에서는 1차 인터뷰에서 문제로 언급되었던 이용자와 기록연구사와의 원활한 의사소통 통로의 부재와 공개 신청 절차상의 어려움에 대해 구체적으로 질문했다. 이를 통해 정보공개청구 과정은 이용자가 정보 요구에 관련된 질문을 기록연구사에게 문의하거나 도움을 받을 수 있는 통로가 전반적으로 차단되어 있다는 사실을 발견했다. 이용자들은 대개 정보공개를 청구하기 전, 검색 단계나 주제 설정 단계에서 어려움을 느끼지만 이를 해결하기 위해 전문적인 도움을 받았던 경험은 거의 없었다. 대개의 경우 이용자들은 '스스로 알아서' 기록정보 요구를 해결했는데 이 과정에서 많은 불편과 불만이 발생했으며, 이는 기록연구사 역량에 대한 불신과 기록관의 역할에 대한 의

문으로 이어지고 있었다. 따라서 3차 인터뷰에서는 이러한 이용자와 기록 연구사간의 의사소통 체계의 부재에 관한 문제와 해결방안에 집중하여 인터뷰를 진행했다. 3차 인터뷰 대상자는 정보공개청구 담당자를 비롯해, 국내외 다양한 기관에서 학술 정보서비스 경험이 있고, 비교를 통해 개선 방향에 의견을 줄 수 있는 이용자들이 선정되었다. 이와 덧붙여, 기록정보서비스를 담당하고 있는 담당자와의 인터뷰를 추가로 수행함으로써 실제 서비스를 제공하는 연구사들은 정보공개 문제와 개선점에 대해 어떠한 의견을 가지고 있는지 의견을 들었다.

3.3 인터뷰 자료 분석

본 연구에서 자료의 분석은 국가기록원을 포함, 정보공개청구의 법적 영향력이 미치는 정부 기관에서 수행되는 모든 기록정보서비스를 대상으로 하였다. 근거 이론 분석 방법에 의거하여 기록정보서비스의 제도적, 기술적 문제점과 이에 대한 향후 개선 방안 모색으로 확장되었으며, 구체적으로 '학술이용자들의 정보공개를 통한 기록정보 서비스에 대한 인식과 경험은 어떠한가?', '정보 공개법을 통한 학술 정보서비스의 문제점은 무엇인가?'와 '학술정보서비스를 위한 기록정보서비스 개선 방안을 무엇인가?' 등이 분석 과제로 채택되었다. 그 결과 6개의 상위 범주와 12개의 하위 범주, 39개의 개념들이 파악되었고, 이는 정보공개를 통한 기록정보 서비스의 정보공개의 절차와 학술 이용의 특징, 이용자 만족도, 실제 이용방법, 개선 사항 등 다섯 가지 중심축으로 구조화되었다. 연구 주제에 대한 분석 방법은 Strauss와 Corbin의 이론에 따라(1998),

개방코딩과 축코딩, 그리고 선택 코딩으로 나누었다. 분석의 첫 번째 단계에서는 개방 코딩의 방법으로 인터뷰의 내용을 한 줄씩 분석하는 줄단위의 치밀한 분석을 수행하며 인터뷰를 통해 얻어진 자료들에서 발견되는 유사성과 차이점을 부각시켰다. 이후 이들을 상호 비교하는 과정에서, 동질화가 가능한 기본 개념들을 범주화시키 나갔다. 두 번째 단계에서는 이를 바탕으로 학술 정보 이용자의 경험과 인식에서 나타나는 공

통된 속성들을 나열하고, 범주화시켜 하나의 전체적인 맥락 속에 위치시켰다. 분석을 통해 밝혀진 기본적인 범주와 개념은 <표 2>와 같다.

다음에서 얻어진 범주들과 세부 개념들이 학술이용자들의 기록정보이용의 특징과 정보공개청구의 법적절차가 가지는 한계를 분석하는 기본 틀로 설정되었다. 이후 단계에서 각각을 맥락적 요인, 인과적 조건, 중심현상, '작용/상호작용', '결과' 등의 축으로 나누는 축 코딩 방

<표 2> 학술이용과 관련한 개념 및 범주

상위 범주	하위 범주	개념
학술정보 서비스로서 정보공개청구	정보공개청구 목적	<ul style="list-style-type: none"> 기록정보서비스의 내용보다 절차를 규정한 법; 학술 이용보다 일반 이용을 고려하여 제정됨; 다양한 이용자들의 기록정보 행태와 목적을 반영하지 못함
	절차의 복잡성/ 불합리성	<ul style="list-style-type: none"> 청구하는 기록의 정확한 청구번호와 문건의 이름을 기입하지 않으면 청구가 안 됨. 이용자는 목록 부실과 기록 비공개 등으로 정확한 기록명을 알기 어려움. 처음 이용해 보거나 법적 절차나 시스템에 익숙지 않은 이용자들은 이용하기 어려움. 학술 목적의 다량 기록 정보서비스 제공 할 수 없음
	도움을 요청할 수 있는 심층 면접 통로의 부재	<ul style="list-style-type: none"> 대부분의 이용자들이 온라인으로 정보공개청구 신청; 간단한 전화 문의와 서면 청구로는 불충분함 대표전화로 연결, 이용자는 누구와 통화하는지 모름 직접 방문으로 정보공개 신청; 기록정보연구자들의 바쁜 업무 스케줄과 불친절함으로 심층 면접 기회를 얻기 어려움 종종 과다청구로 신청 취소되거나 신청수정 요청 일단 청구된 건에 대해 추가정보를 얻기 어려움 정확히 청구된 기록만 제공받을 수 있음
목록과 검색 시스템	부실한 목록	<ul style="list-style-type: none"> 대개의 목록이 부실, 검색의 어려움 목차가 없거나 목록상에 나와 있지 않은 기록이 많음
학술연구자 이용행태의 특징	연구의 성격	<ul style="list-style-type: none"> 대개 학술연구의 주제는 포괄적이고 전문적임 생산부서와 기록연구자들이 종종 연구자의 기록정보 요청에 대해 이해하지 못함 학술연구자들은 단편적인 사실 확인보다 역사적 사건의 의미와 깊이 있는 분석을 할 수 있는 자료를 구함
학술이용자의 서비스 만족도	불만족	<ul style="list-style-type: none"> 이용자가 모든 걸 다 알아서 정확히 청구해야 함. 도움을 받을 수가 없음 어디서부터 시작해야 할지 모르겠음 서비스 체계와 이용 방법을 알기가 어려워 이용할 수가 없음 시간이 너무 오래 걸림(최소/최대 10일); 연구 스케줄과 안 맞을 때가 많음 어렵게 문의를 해도 기록연구자들이 청구 기록에 대해 잘 모름 연구 자체에서 받는 스트레스가 많은데, 행정적 절차에 시달림 불편함, 다시는 이용하고 싶지 않음 서비스의 질이 낮음 어렵게 청구해서 비싼 돈을 주고 원문복사서비스를 받았는데 막상 이용하려고 보니 원하는 정보가 아닌 경우가 많음

상위 범주	하위 범주	개념
학술이용자의 기록 이용 방법	개인적 네트워크를 활용	<ul style="list-style-type: none"> • 기록을 검색하고 찾기 위해 지인에게 부탁함 • 정보공개 청구법을 경험 있는 지인(교수나 선배)에게 배움
	공공 네트워크를 활용	<ul style="list-style-type: none"> • 참여연대 등 시민단체에서 정보공개청구를 통해 기록을 이용하는 법을 배움
	민원 등을 청구함	<ul style="list-style-type: none"> • 타 기관에 민원을 청구, 정부기록 이용의 불편함을 호소, 문제를 해결함
	온라인 기록 콘텐츠만 이용함	<ul style="list-style-type: none"> • 정보공개청구가 필요 없는 온라인 콘텐츠만을 이용
	유관 기관의 서비스를 이용	<ul style="list-style-type: none"> • 정보공개청구가 필요 없으며 비슷한 서비스를 받을 수 있는 유관기관(국립중앙도서관, 박물관, 국사편찬위원회, 기념관)의 기록을 이용함
개선 사항	이용자가 요구하는 개선 사항	<ul style="list-style-type: none"> • 상세하고 체계적인 목록 제공 • 손쉽게 검색할 수 있는 검색 도구 제공 • 기록을 보고 이것저것 선택해서 복사할 수 있길 바람 • 검색 방법과 이용방법을 상세히 배우고 그 뒤에 이용할 수 있도록 했으면 좋겠음 • 기록연구사가 찾아 기록을 꺼내주는 게 아니라 이용자가 직접 찾을 수 있는 시스템이었으면 좋겠음

식을 적용하였다. 축코딩은 기본 개념들과 범주들을 연결시켜, 점차적인 연구의 윤곽을 그려나가는 과정을 의미하는 것으로, 개념들과 하위 범주에서 분해되었던 인터뷰 내용들을 재조합해 나가는 작업을 포함한다. 즉, 학술이용자들의 경험과 만족, 인식과 기대사항들을 연결시켜 하나의 연결망 속에 위치시키고 개별 범주들이 갖는 관계성을 파악하는데 주력하였다. 이를 중심사건, 이를 발생시킨 상황적 맥락, 사건의 원인과 결과, 그 영향력과 결론 등으로 나누고, 중심사건과 이를 둘러싼 범주들을 정리해 나갔다. 본 연구에서의 중심사건은 ‘정보공개를 통한 기록정보서비스에 대한 학술이용자들의 만족도가 대단히 낮다’는 사실이며, 이를 둘러싼 인과적이면서 맥락적 요인은 ‘학술 정보 이용자들이 다른 기록정보서비스보다 더 전문적이고 폭넓은 지원을 필요로 함에도 불구하고 이를 뒷받침할 수 있는 전문 인적 서비스, 신청절차, 검색시스템의 부재하다’는 사실을 주요 요인으로 보았다. 이러한 축코딩 기법으로 파악된 범주들은 다시 선택 코딩의 단계를 거쳐 정교화되었고 정보공개 청구를 통한 학술이

용자들의 이용경험과 만족도, 법적, 제도적 문제점을 분석하는데 사용되었다.

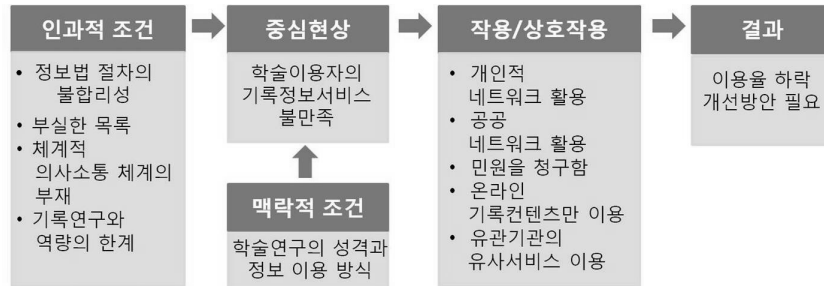
4. 연구결과

4.1 패러다임에 의한 범주 분석: 정보공개청구와 학술정보이용의 구조적 관계

심층 면접과 근거이론의 개방코딩, 축코딩, 선택 코딩의 분석을 통해 도출된 학술 정보이용의 패러다임을 좀 더 구체적으로 도식화하면 <그림 2>와 같다.

4.1.1 중심 현상: ‘학술이용자의 기록정보서비스 불만족’

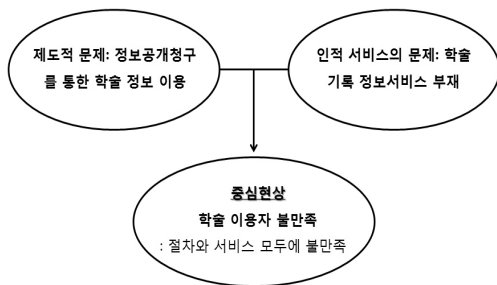
근거이론에서 중심현상이란 ‘무슨 일이 일어나고 경험되는가?’라는 질문에 대한 응답이다. Strauss와 Corbin(1990)은 이를 참여자가 일련의 작용 및 상호 작용에 의해 조절하고 (혹은 조절되는) 행동 양태 및 사건이라고 설명한다(1990). 본 연구에서 중심현상은 “이용자의 불



〈그림 2〉 패러다임에 의한 범주 분석, 정보공개청구와 학술정보 이용의 구조적 관계

만족”이라 파악되며, 이는 정보공개 청구를 둘러싼 현재 학술 기록 정보 환경이 불만족을 야기하는 원인이 된다고 보았다.

크게 관심을 두지 않는 것으로 나타났다. 다음은 학술연구자들의 정보공개청구를 통한 기록관 이용 경험에 대한 답변이다.



〈그림 3〉 중심현상: 학술이용자 불만족

대개의 정보공개를 통해 학술 정보를 이용한 면담자들은 이용 절차의 어려움과 불편함을 언급했다. 대부분 정보공개청구를 통한 기록정보서비스가 학술기록이용에 적합하지 않다는 데 동의했으며, 일부 면담자의 경우 정보공개청구절차가 학술연구를 도리어 방해한다고 언급하기도 하였다. 예외적으로 기록정보서비스에 대해 만족한다고 대답한 면담자는 영구기록보존기관이 설립되어 있다는 사실과 이용자들이 기관에 기록청구를 할 수 있다는 현 상황에 만족한다고 답해 기록정보서비스의 질에는

처음 이용했을 때 인상이 별로 안 좋았어요. 왜 그렇게 어렵고, 또 불친절한지. 모르니까 물어보는 건데 말이죠. 작년 여름에 갔었는데, 갔다와서 사람들한테 계속 불평했어요. 폐북에 막 썼던 기억이나요. 다들 경험이 비슷해요. 좋은 기억들 없죠. 불만 많고.. 저도 그때 이후로 다시 안가고 싶어요. 그런데 전 곧 다시 한번 더 가야 할 것 같아요. 이번에는 상속과 관련 되서 찾아야 되는데 가기 싫어서... (역사연구자, 박사과정)

(기록물 관리기관이나 기록물 관리 기관들은) 행정기관으로 알고 있어요. 공무원 행정기관에서 그냥 걸다리로 학술정보도 서비스 하는 것 같아요. 안해도 될 것을 해주는 느낌이었을까. 차라리 이걸 다른데 넘겨주었으면 좋겠어요... (역사연구자, 박사과정)

제가 도서관이나 이런 기타 기관을 익숙해서 그런 것도 있지만 학술 서비스 질이 낮죠. 제가 생각했을 때 연구자용 서비스는 여기에는 없는

것 같았어요. 사실 제가 원하는 것은 ○○관련 기록물을 다 보고 싶다 그거였는데... 아는 내부 지인으로 부터 도움을 받았기에 이만큼 왔지. 외부인으로서 이런 식으로 정보공개청구를 했다면 이러한 결과물이 나왔을까 하는 생각이 들어요. (기록관리 연구자, 강사)

인터뷰에 참여한 대부분의 학술이용자들이 국가기록원이나 헌법재판소, 국회 등 기록물 전문 국가기관을 이용하는 과정에서 어려움을 겪었고, 정보공개를 거쳐 학술정보를 받는 절차에 대해 제대로 안내받지 못했다고 대답했다. 또한, 인터뷰에 응한 면담자들은 정보공개의 민원처리 방식을 이전에 경험한 적이 없다고 답한 경우가 많았고, 그럼에도 실제 정보공개 청구나 기록관에서 기록물 이용방법에 대한 안내, 홍보 등을 접한 적이 있다고 대답한 응답자는 거의 없었다. 연구자에게 정보공개절차를 통한 학술정보 서비스는 그 자체로 낮설고 이질적인 정보환경이라 할 수 있지만, 이용교육은 물론 정보검색과 원활한 활용을 위한 기록 전문가의 도움은 거의 제공되고 있지 않은 것으로 나타났다. 이러한 점을 고려할 때, 많은 연구자들이 학술 기록정보 이용 과정에서 불편함과 불만족을 느낀 것은 자연스러운 결과라 할 수 있다.

그때는 그냥 쓰라는 대로 쓰고, 그랬는데... 이외 도움을 전혀 못 받아서 정말 맨땅에 헤딩하는 느낌이었어요. 담당자들도 전혀 신경 쓰지 않는 것 같고, 뭐가 있는지도 모르는 것 같았어요... 다시 굳이 가고 싶다는 생각이 들지 않죠. 시간을 너무 많이 잡아먹어요. (기록관리 연구자, 석사과정)

이는 11명의 역사학자 뿐 아니라 6명의 기록관리학, 1명의 정치학 연구자등 전공의 차이를 불문하고 공통적으로 나타나는 현상으로 파악되었다. 주목할 점은 비전일제 박사과정을 수행중인 기록연구사들 역시 정보공개를 통한 학술정보서비스가 불합리하다고 지적했는데, 이는 기록관리기관에 대한 이용경험과 기록관리에 대한 선행 지식이 있는지 여부와 관계없이 학술연구를 목적으로 이용할 때 기록정보서비스의 구조적인 불편함이 있다는 것을 의미했다. 그리하여 면담자들은 유사한 기록을 제공받을 수 있다면 국가기록원과 같은 기록물 전문 관리기관보다 국립중앙도서관이나 국사편찬위원회, 전쟁기념관, 독립기념관 등의 학술기관을 이용하는 것을 선호한다고 대답했다. 이들 기관에서는 정보공개청구 절차를 거치지 않고 일반적인 학술 열람서비스를 통해 기록을 이용할 수 있기 때문이다.

이렇듯, 전체적으로 연구자들은 정보공개청구를 통한 연구 자료 수집 과정에서 상당한 불만을 느끼고 있는 것으로 파악되며, 이는 학술이용자 기록관 이용률 저하에 적지 않은 영향을 미치는 것으로 보여 진다.

4.1.2 인과적 조건: '정보 공개 청구의 절차의 불합리성'

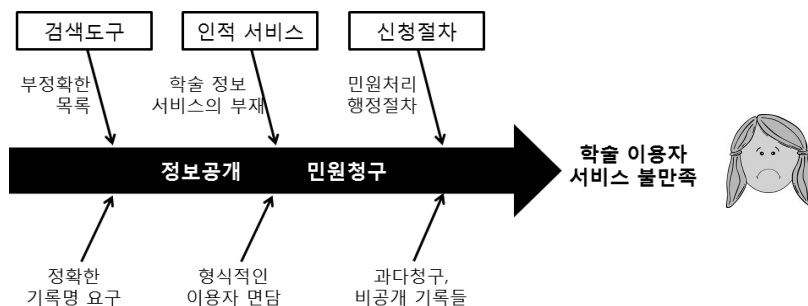
Strauss와 Corbin(1990)은 인과적 조건은 어떤 현상이 발생하거나 발생, 혹은 발전하도록 하는 사건이나 그 조건으로 설명했다(1990). 본 연구에서는 중심 현상을 '학술 정보 이용자의 불만족'으로 보고, 불만족의 원인이 되는 '정보공개 청구 절차의 불합리성'을 인과적 조건을 보았다. 이에 따라 구체적으로 학술이용자의 불만족

을 야기하는 3가지 인과적 요인은 정보 공개를 목적으로 만들어진 '검색 도구', '인적 서비스', '신청 절차로 대별하고 이에 대한 구체적 문제를 '부정확한 목록/정확한 기록명의 요구', '학술 정보서비스의 부재/형식적인 이용자 면담', '민원 처리/학술이용에 대한 과다청구 적용' 등으로 세분화하였다. 인과적 관계는 <그림 4>와 같이 표현될 수 있다.

실질적으로 정보공개청구법은 기록정보서비스의 내용보다는 정부기록을 열람할 수 있는 절차를 규정한 법이라 할 수 있다. 공공기관의 정보공개에 관한 법률 제 1조 목적은 “공공기관이 보유·관리하는 정보에 대한 국민의 공개 청구 및 공공기관의 공개의무에 관하여 필요한 사항을 정함으로써 국민의 알권리를 보장하고 국정에 대한 국민의 참여와 국정운영의 투명성을 확보함을 목적으로 한다.”고 밝히고 있으며 공공기관은 해당 법률이 정하는 바에 따라 정보를 공개할 것을 그 내용으로 하고 있다. 즉, 정보공개법은 정보공개의 대상과 절차, 시기와 방법에 대해 자세히 규정하고 있는데 이는 시민의 투명한 정부운영을 보장하기 위한 정보공개 목적에 부합하도록 규정되어 있다. 문제점은 청구목적의 학술목적인지 일반 목적인지

에 대해서는 그 절차상의 차이를 별도로 규정하고 있지 않다는 점으로, 이는 곧 정보공개 청구는 학술 이용과 일반 이용 사이의 기록 공개 방식과 이용, 서비스의 차이를 인정하지 않음을 의미한다. 따라서 단일한 방식으로 규정된 행정적 절차가 일반적 기록 이용과 상반된 특징을 보이는 학술이용자의 이용행태와 정보요구에 적절히 대응하지 못하는 것은 당연한 결과라 할 수 있다.

일반 민원이용자들과 달리 학술이용자들은 대개 포괄적인 정보를 요구하는 경향이 있다. 학술연구의 본질상 연구자들은 개별 사실 자체에 집중하기 보다는 사건의 다양한 의미와 해석, 문제점과 개선 방안에 집중하는 경향이 있는데 이를 위해 가급적 많은 기록과 이를 둘러싼 풍부한 맥락 정보를 함께 필요로 한다. 연구자들은 자신의 학문적 가설을 검증하기 위해서는 주제와 관련된 다량의 기록을 분석하고 검토함으로써 연구를 수행하는데, 예를 들어, 2004년 대통령 탄핵 사건을 연구하는 연구자는 대통령 탄핵 사건과 관련되어 행정부, 헌법재판소, 사법부와 국회에서 생산된 기록 전체를 볼 필요를 느꼈다고 말했다. 탄핵 소추안을 통과시킨 2004년 3월 12일을 중심으로 5월 14일 헌법 재판소가 탄핵소추



<그림 4> 정보공개 청구 절차의 불합리성과 연구자 불만족

안을 기각 시킨 시점까지 사건의 전말을 알 수 있는 기록을 전반적으로 검토함으로써 당시 이루어졌던 정치, 행정적 쟁점의 의미와 문제를 밝히는 것이 연구의 의미이자 목적이 되기 때문이다. 따라서 이와 같은 다량의 정보공개 청구는 일반적인 탄핵에 관한 기록을 요구할 때 청구하는 기록과는 차이가 날 수 있다. 다음은 일반인과 연구자간의 정보공개 청구상의 차이를 보여준다.

탄핵기록을 보고 싶다고 하니 탄핵안과 결정문만 주면 되는지 물어보는 전화가 (기관에서) 왔어요. 제가 필요한 건 탄핵 결정문만이 아니에요. 당시 처리과에서 생산된 문서 전체지요. 그 과정에서 어떠한 방식으로 일을 처리했는지 알아야 하니까요. 그런데 보통 일반인이 '탄핵에 대한 기록을 주세요.'라고 이야기 하면 저와 같이 많은 기록이 필요하지 않아요. 그러니까 탄핵 기록은 탄핵 초안(탄핵 소추안이나 결자문) 혹은 탄핵 결정문 정도를 분명하게 집어서 청구할 수 있지요. 기관에서도 그렇게 받아들이지요. 저처럼 업무 기간 중 생산된 모든 기록을 다 보아야 할 필요가 있다고 생각을 않아요... 그런데, 저는 다 보고 싶었어요. 그래서 기관에서 생산된 몇 날부터 몇 날까지 생산된 기록을 다 달라고 해서... 그러니까 (헛웃음) 이게 굉장히 큰일이었어요. (기록관리 연구자, 강사)

정보공개 청구과정에서 이러한 학술연구자의 광범위하고 포괄적인 정보요구는 종종 명확한 목적이 없는 다량의 청구로 받아들여지고, 때때로 과다 청구로 처리되거나 혹은 해결이 어려운 민원처럼 취급 받는다. 이는 학술연구자의

정보요구는 종종 연구진행상황에 따라 달라지곤 하기 때문이다. 연구 주제의 맥락정보를 줄 수 있는 자료부터 연구 가설의 역사적 증거자료까지 다양하게 필요로 하는데 실제로 연구에 몰입하기 이전이나 연구논문을 작성하기 이전에 수집하는 자료들은 연구의 컨텍스트적 정보를 제공하는 잠재적 성격을 보유한다. 따라서 학술연구자들은 종종 연구와 관련된 자료를 가능한 많이 수집하려는 경향이 있다.

그러나 이러한 연구자들이 일시에 청구한 다량의 정보공개 청구는 담당자의 업무량을 급격히 증가시키는 것으로 나타났다. 이는 일반 도서관 학술 정보서비스에서 사서가 이용자가 원하는 자료를 제공하기 위해 단순한 절차를 거치는 것과 달리 정보공개청구신청을 통한 서비스는 기록연구사가 수행해야 할 행정 절차가 복잡하기 때문이다. 예를 들어, 기록연구사는 기록물에 명기된 개인정보보호를 위해 기록물에 나타난 모든 개인정보를 삭제하기도 하며, 정보 공개 여부를 결정하기 위해 때로 정보공개심의회를 개최하기도 해야 한다. 종종 비공개로 처리된 경우 신청자는 이의신청의 절차를 거치기도 하는데 이 모든 과정이 법적기한 내에 처리되어야 한다. 이렇듯, 이용자의 기록물 신청의 양과 범위는 기록연구사의 업무량과 직결되어 있기 때문에 담당자는 종종 학술연구자의 과다한 정보공개 신청을 달가워하지 않는다. 그리하여 학술이용자들은 복잡한 신청 절차와 함께 이러한 담당자의 태도에 종종 부담을 느끼고 있었다. 면담자 중 한명은 자신의 연구를 위해 행정 기록을 검토하며 받았던 불편함에 대해 다음과 같이 설명한다.

거기서 막 눈치보고 있으니깐 제가 어리버리 해서 잘못하는 거 같았어요. 그래서 미안하니까 그냥 여기서부터 저기까지 다 해달라고 했어요. 그러면서도 저 사람들 일을 내가 방해하고 있구나 하는 느낌이 들었어요. 뭔가 마음이 안 편했어요. 그런데 사실 저 사람들 일인데... 제가 꼭 그렇게 생각할 필요는 없잖아요? 그런데 '당신이 이걸 신청하면 내가 이걸 다 처리해야 한다.' 마치 그런 눈초리로 보는 것 같았어요. (역사 연구자, 박사과정)

이러한 절차상의 관점에서 볼 때, 정보공개 청구절차는 학술연구자의 정보요구에 대해 포괄적으로 접근하여 정보를 찾아주는 일반 열람 서비스와는 분명한 차이가 있다. 정보공개는 행정적 절차를 거치는 민원처리과정으로 정해진 절차에 따라 정확한 문건 명을 신청 받고, 공개 비공개를 판단하고 정해진 시간 내에 제공하는 서비스에 집중한다. 학술 연구자 역시 주민등록 등본이나 가족관계증명서를 신청 할 때와 마찬가지로 본인이 필요한 자료가 무엇인지 미리 알고 기록관을 이용해야 하며 또한 이를 신청서에 정확히 기입해야 한다. 이는 곧 정보공개 신청 절차 하에서는 원하는 정보를 찾아 신청서에 정확한 정보를 기입하는 일은 청구자(이용자)의 책임으로 간주되고 있음을 의미한다.

직접 기록관에 가서 제가 필요한 자료를 설명했더니 저쪽 안쪽 직원들이 일하는 곳의 컴퓨터에서 찾으라고 했어요. 그런데 거기서 보는 게 다른 사람들이 일하고 있으니깐 편하지는 않죠.. 그리고는 이거 신청해라. 필요한 부분이 어디어디냐

물어보더니 앞으로는 그런 걸 미리 다 알아서 오라고 했어요. (역사 연구자, 박사과정)

이 결과 연구자들은 연구수행과정 중 연구주제와 관련한 기록 정보수집 과정을 가장 어렵고 스트레스를 받는 과정으로 묘사했다. 기록관 이용경험이 없는 이용자들은 어디서부터 시작해야 할지 갈피를 잡지 못하는 경우가 잦았고, 이용경험이 있는 연구자라 할지라도 원하는 정보를 빠르고 쉽게 얻을 수 있다고 대답한 연구자는 거의 없었다. 따라서 기록정보를 이용한 연구자들은 기록관을 이용한 기록정보 수집과 이용 과정에서 많은 어려움과 불만을 가지고 있었다.

연구를 하려면, 연구는 폭넓게 보고 그 안에서 의미도 찾아내고 그 과정에서 연구 질문도 다시 생각해 보고... 그런데 이런 행정적인 절차 속에서 이러한 과정이 봉쇄되는 측면이 있다라고 하는 거는 사실인거죠. 그래서 참 힘들었어요... (기록관리 연구자, 박사과정)

일반적으로 연구자들은 기관에서 소장하고 있는 기록의 목록을 토대로 자신이 원하는 기록을 청구하게 되어 있다. 이용자는 목록을 통해 이전에 알지 못했던 중요한 기록을 발견해 내고 이를 꼼꼼히 기입함으로써 정보공개 절차를 이용하는 것이 원칙이지만 사실상 제공되는 목록의 상태는 주제나 전공, 시기와 지역별로 많은 차이가 나는 것으로 파악되었다. 일부 면담자들은 상세한 목록을 제공받았다고 대답했지만, 일부는 목록을 제공받지 못했다고 응답했다. 대부분의 경우, 면담자들은 설혹 목록을 제공받았다

할지라도 기록의 내용을 파악할 수 있는 정확하고 면밀한 정보는 목록에 포함되어 있지 않다고 대답했다. 이는 근본적으로 정보공개 청구의 목적과 절차가 복잡하고 어렵다는 점과 본질적으로 정보공개 목록이 학술연구 목적으로 만들어지지 않았다는 사실에 문제가 있다.

그러나 이와 더불어 문제를 더욱 가중시키는 것은 연구자들의 정보공개 청구 과정 전반을 통해 기록 전문가의 도움을 충분히 받지 못하고 있다는 데 있다. 학술연구자들은 일반적으로 자신의 연구 주제를 확장시키고 이에 따른 정보를 수집하기 위해 공식, 혹은 비공식 커뮤니케이션 통로를 이용한다. 좋은 정보원으로 학술논문, 동료와의 공식 혹은 비공식대화, 도서관과 기록관의 전문 사서나 연구사의 도움이 이에 해당할 수 있다. 특히 성공적인 정보 수집을 위해 연구자들은 다양한 학술 기관에서 제공하는 열람서비스를 적극 활용하게 된다. 새로운 자료를 얻는 과정에서 제공 기관의 자료 담당자는 매우 중요하며 핵심적인 정보원으로 평가받는다. 이를 위해 기록관과 달리 대개의 대학도서관과 학술 기관들은 학술연구자에 적합한 서비스를 제공하기 위해 연구에 적합한 검색시스템을 구축할 뿐 아니라 주제전문가를 통한 정보서비스를 제공하고 있다. 연구자의 당면 요구와 잠재적 필요에 대해 지속적으로 모니터링을 하며 새로운 정보기술을 제공하고 연구의 질과 연구자의 수고를 덜고자 한다.

그러나 정보공개를 통한 기록정보의 이용 과정에서는 연구자가 이러한 정보원을 활용할 수 있는 기회가 적다. 특히, 전문적인 기록정보서비스를 통해 새롭게 자료를 발견하고 획득하는 경우는 드물었는데, 이는 학술이용자가 열람서

비스를 받거나 면담을 통해 정보 요구를 정확히 설명하고 도움을 받을 수 있는 통로가 부재하게 때문이다. 이용자들은 그들이 필요로 하는 정보를 얻기 위해 전화나 이메일, 일대일 면담을 시도하지만, 많은 연구자들이 담당자와의 면담을 통해 실질적인 도움을 받지 못했다고 대답했다. 직접 기록관을 방문하여 기록을 신청한 면담자들은 담당자가 바쁘거나 이용자의 정보 욕구에 관심이 없다고 답했고, 전화로 면담을 했던 이용자 역시 이러한 방법이 원하는 기록정보를 구하는데 크게 유용하다고 생각하지 않았다. 왜냐하면 전화로 이루어지는 면담을 통해 연구자는 자신의 정보 요구를 정확히 설명하는 것이, 또 담당자는 이를 바탕으로 적합한 자료를 제공하기 위해 여러 면담 전략을 구사하는 것은 쉽지 않은 일이기 때문이다. 보통 연구주제에 대한 전문열람사서와의 면담은 해답을 제시하기 위해 이용자질문을 좁혀나가는 정련 과정을 포함한다. 기록연구사 역시 질문 협상과정을 통해 이용자가 필요로 하는 기록의 내용과 양을 정확히 파악하고 이를 기록학적 개념으로 전환시키는 작업을 수행해야 하지만 현재 이루어지는 면담 방식은 이용자와 의견을 주고받는 긴밀한 상호작용의 기회를 제한한다.

제가 ○○회의록을 청구를 했는데 전화가 왔어요, ○○회의록 안에 그런 주제가 없다고 하셨어요. 그런데 사실 제가 보지 못했으니까. 그렇게 말하면 뭐라고 할 말이 없어요. 그리고 연구자 입장에서 그렇게 까지 말하는데 다시 청구하기가 부담스럽죠... 내용이 없다고 하는데... (기록관리 연구자, 정보공개청구 담당)

‘그쪽에서 찾아봤는데 없는데요’라고 말하면 이용자는 ‘어디를 한 번 더 찾아주세요’라거나 ‘그 철 말고 다른 철을 보내주세요’라고 말해야 하는데, 전화 면담을 통해 이러한 요구를 하기 어렵다. 그 결과 실제로 많은 학술이용자들이 기록을 실제로 보기 전까지 어떤 기록이 올지 정확히 알 수 없다고 생각하며, 가능성을 높이기 위해 가능한 한 많은 기록을 신청해 놓는다고 답했다. 왜냐하면 연구자들은 자신들이 청구한 기록에 정작 필요로 하는 정보는 빠져 있던 경험을 종종 했기 때문이다.

온라인으로 정보공개 신청을 하면, 전화로 인터뷰해야 해요. 인터뷰 중 관련 기록을 찾아보고 다시 이용자와 이야기해야 하는 과정이 있어야 하는데 그렇게 안되니까... 그래서 담당자가 상황을 잘 모르니까 일단 내가 원하는 것이라고 생각이 들면 한 번에 기록물을 많이 신청하게 되지요. 그래서 비용만 해도 50-60만원 들었습니다. 일단 정보공개 청구를 하면 전화가 옵니다. 왜냐하면 제가 했던 것은 페이지가 거의 400페이지 정도 되었기 때문에, ‘이정도 되는데 정말 하겠냐’ 하면서 물어봅니다. 그런데 제 입장에서는 혹시 누락된 부분이 있을 수도 있고, 또 그 속에 뭐가 있는지 모르니까 일단 다 달라고 했습니다. 근데 그렇게 해서 받아보면 막상 필요한 것이 2-3장에 불과한 경우도 있었죠 (기록관리 연구자, 박사과정)

연구자들의 특정 기록정보의 잠재적 이용 여부에 대한 불안감과 우려는 필요로 되는 기록 정보 이상을 청구하도록 하며, 이는 다시 정보 공개 처리를 하는 담당자의 업무를 더욱 과중하게 만든다. 부정확한 목록과 검색 시스템, 전

문적인 기록정보서비스의 부재와 까다로운 정보공개 청구의 행정적 절차는 악순환의 연결고리로 이어지며 담당자의 업무를 가중시키고 연구자의 연구진행을 방해한다. 그리고 결국엔 기록관에서의 정보이용욕구를 급격히 떨어뜨리는 결과를 가져온다.

사실상 정보공개를 통한 의사소통의 어려움은 연구자 뿐 아니라 기록연구사 모두에게 동일한 한계점으로 언급되었다. 현재 박사과정에서 기록관리 연구를 진행하는 동시에 현직에서 정보공개청구를 담당하고 있는 연구자는 정보공개청구는 이용자가 정확히 기록물명을 기입하지 않으면 기관의 정보서비스 담당자가 이용자 정보 요구에 대해 알아도 기록을 제공할 수 없다고 언급한다.

기록연구사가 전화인터뷰를 통해 해당과로 안내하고 해당목록을 찾을 수 있도록 알려준 경우에도 못 찾는 경우가 있어요. 정확히 그 기록명을 청구하지 않으면, 실수로 제목이 틀린대거나. 그러면 담당자가 그 문건이 무엇인줄 알아도 줄 수가 없어요. 예를 들어, 정확한 문건명이 “화재 조사 연구 보고서”인데 ‘화재조사서’라고 쓰면 못 받아요. 그런데 ‘화재 조사 연구 보고서’가 있다고 그렇게 담당자가 정확히 이야기 해 줬는데 어떤 분들은 엉뚱한 것을 신청해 봐요. 그새 까먹고... 그렇게 하면 다 알아도 담당자는 줄 수가 없죠. 시스템이 호환이 잘 돼서 서로 볼 수 있으면 좋는데... 정보 공개 시스템은 그걸 못하지요. 다시 취소하고 다시 신청하고, 이용자가 다시 취하하고 다시 하려면 기간이 10일 이내에는 다시 못하니까 시간이 많이 걸리죠. 그러면 담당자나 이용자 모두 난감해지는 거죠. (기록관리 연구자, 박사과정)

따라서 정보공개청구는 기록정보서비스의 역할과 의미를 지극히 제한시킨다고 할 수 있다. 면담 절차 개선의 필요성은 학술이용자나 기록정보서비스 담당자 모두에게서 발견되며, 이는 정보공개청구절차가 주제 전문지식과 심층 면담을 토대로 하는 학술기록정보서비스를 대체할 수 없다는 점을 잘 나타낸다.

무엇보다 문제가 되는 것은 정보공개청구를 통한 기록정보서비스는 이용자 만족도를 떨어뜨릴 뿐 아니라 이를 통해 서비스를 제공하는 담당자의 역량 저하를 가져올 수 있다는 점이다. Duff(2010)는 기록정보서비스 담당자가 전문성을 가장 잘 발휘하고 역량을 키우는 계기는 '이용자들의 정보요구를 해결하면서부터'라고 말한다. 즉, 이용자의 정보요구를 해결하기 위해 더욱 빈번히 기록을 검색하고, 접하면서 기록연구사는 목록과 기록에 대한 이해를 높이게 되며 목록에 기재되어 있지 않은 상세한 내용까지 알아가게 된다. 종종 기록연구사는 이용자 정보 요구를 해결하기 위해 별도의 문헌 조사를 수행하기도 하는데 이러한 적극적 문제 해결 과정에서 기록에 대한 전반적인 지식을 쌓아갈 수 있게 된다. 이러한 과정을 거쳐 축적된 기록정보서비스 담당자의 전문성은 곧 이용자 만족도와 기록정보서비스의 품질에 직접적인 영향을 미치게 된다. 특히, 학술연구자의 경우, 연구자의 연구가 진행됨에 따라 요구되는 기록의 양과 종류에 변화가 생기거나 관련 주제로 관심이 확장될 때 마다 연구자들과 담당자들은 계속적인 논의와 면담을 통해 문제를 해결하기 위해 노력을 기울인다. 그 결과, 기록정보서비스 담당자들은 특정 연구자들과 긴밀한 관계를 맺거나 그들의 연구 영역에 많은 기여를 하기도 하는데,

이러한 이용자 서비스는 단순히 효율적 검색 시스템과 정확한 목록, 기록에 대한 지식을 넘어서는 중요한 자원이라 할 수 있다.

그러나 정보공개 청구를 통한 기록정보서비스는 기록연구사의 관심과 능력을 기록물 전체의 구조와 특징이 아닌 단편적으로 개별 기록물 건과 철명에 집중하도록 함으로써 기록정보서비스를 민원 처리 과정으로, 그리고 기록연구사를 주제 전문직이 아닌 민원처리 공무원의 역할로 폄하시킨다. 기록연구사의 업무가 이용자의 정보요구를 포괄적으로 접근하여 지속적으로 해결해주기 보다는 관련 목록의 안내에 그치거나 혹은 이용자에 의해 청구된 기록물을 기일 내에 제공하는데 집중되어 있기 때문에 기록연구사가 기관의 기록물에 대한 깊이 있는 지식을 쌓기 어렵다. 즉, 정보공개 청구를 통한 기록정보서비스는 기록정보의 검색과 기록신청을 이용자에게 전담하여 기록연구사가 주제 전문가로서 노하우를 습득할 수 있는 기회를 줄이고, 동시에 이용자 이용정보를 차단함으로써 이용자 맞춤형 서비스를 내보낼 수 있는 서비스 환경 마련을 방해한다.

기록정보서비스를 담당하는 공무원은 주제 전문사서의 역할을 해야 하지만, 정보공개청구가 이를 제도적으로 막고 있습니다. 만약 열람실에서 1-2년 근무하며 주제 전문 사서처럼 훈련했으면 그렇게 할 수 있었을 텐데... 정보 공개청구 같은 경우, 단편적으로 이용자가 요구하는 것만을 주고 끝내기 때문에 주제에 대한 깊이 있는 지식을 쌓을 수 있는 기회를 가질 수 없지요. 기록 연구사는 10일이라는 처리기간이 있기 때문에 어쨌거나 그 시간 내에 끝내야 하는 것이

중요합니다. 그러니까 비공개로 처리하든지, 부존재로 처리하든지 하게 되는 거죠.. 비공개 기록물의 경우, 학술 열람자들은 제한적 열람을 할 수 있는데, 정보공개 신청 시 목적을 안 쓰게 되어 있으니까 서비스 하는 입장에서는(제한적 열람이라도 이용할 수 있도록 할 수 없게 돼 버립니다) 이용목적을 밝히는 것이 연구자에게 유리하지만 제도적으로 막고 있어 제대로 된 서비스 하기는 어렵게 되어있죠. (기록관리 연구자/정보공개 청구 담당자, 박사과정)

결론적으로, 정보공개 청구를 통한 기록정보서비스가 학술이용자 정보서비스에 적합하지 않은 이유는 정보공개 청구의 본질적인 목적이 학술정보를 지원하는데 있지 않다는 점과 이 때문에 발생하는 문제점을 보완해줄 수 있는 인적, 제도적 장치가 마련되어 있지 않다는 점으로 간추릴 수 있다. 즉, 정보공개청구는 학술 정보서비스에서 중요시 되는 학술검색 시스템을 제공하고 있지 못할 뿐 아니라 주제전문서비스와 이용자 면담을 효과적으로 지원하고 있지 못하다. 또한 기록정보서비스가 민원처리와 같은 행정 절차화 됨에 따라 기록정보서비스 담당 기록연구사는 전문적 지식과 이용자 중심 서비스 마인드를 함양한 기록전문가가 아니라 민원 처리 공무원의 역할을 수행하고 있다. 이 결과, 정보공개절차는 서비스 품질을 직접적으로 떨어뜨리는 원인으로 작용하고 있다. 따라서 정보공개절차에서 연구 지원을 위한 기록정보서비스를 분리하고 연구자를 위한 학술지원서비스를 제공할 수 있도록 해야 한다.

4.1.3 작용/반작용: '이용자 대응 전략'

Strauss와 Corbin(1990)은 작용/반작용은 사람들이 마주치게 되는 상황, 문제, 쟁점에 대해 대응하는 방식을 설명하는 방식으로, 주어진 상황에 사람들은 어떻게 대처하고 있는가, 문제 해결을 위해 어떠한 행동을 취하는가로 이해될 수 있다(1990). 즉, 본 연구에서는 정보공개 청구를 통해 원하는 정보를 얻기 어렵다고 판단되면 이용자들은 어떠한 행동을 취하는가, 새로운 정보환경에 적극적으로 적응하는가, 아니면 다른 대안을 찾는가의 질문에 대한 대응으로 적용될 수 있다. 면담을 통해, 학술이용자들은 정보공개법을 통한 기록이용의 어려움에 사실상 (1) 연구자 개인의 개인 네트워크 활용한 정보 탐색과 수집, (2) 온라인 콘텐츠와 원본 보기만을 이용, (3) 시민 단체의 공공프로그램을 이용, 기록관 이용 방법의 개별적 습득, 그리고 (4) 다른 유관 기관의 서비스 이용 등으로 대처하고 있음을 알 수 있었다.

첫째, 연구자들은 기록관으로부터 원하는 자료를 획득하기 위해 공적인 서비스를 이용하기보다 개인적 네트워크를 활용하는 경향이 있었다. 정보공개 청구를 통해 원하는 기록정보를 수집하는데 어려움을 겪었던 연구자들이 가장 손쉽게 활용했던 자원은 개인의 사적인 네트워크를 활용하는 방법이다. 국외의 경우, 역사학자들이 기록정보를 얻는 방법 중 가장 많이 이용하는 검색도구로 첫째, 검색 도구나 목록, 둘째, 참고 문헌 등 기존의 연구 성과에 등장한 문헌정보, 마지막으로 아키비스트와의 면담을 통한 정보 획득 순으로 알려져 있다(Tibbo 2003). 그러나 국내의 경우, 정보공개청구의 제도적 한계에 의해 연구자들이 위에서 열거한 기록정보 획득방

법에 어려움을 겪음에 따라 정보검색과 획득에 공식적인 절차가 아닌 경우 동료나 지인 등 비공식적인 네트워크에 의존하는 경향을 보였다. 특히 원하는 기록이 어디에 있는지, 무엇을 어떻게 청구할 수 있는지를 알아보는데 개인적 네트워크를 활용한다는 대답을 한 연구자들은 압도적으로 많았다.

외부에 공개된 절차를 통해서 알았던 것은 아닙니다. 개인적인 네트워크를 통해서 이용해서 접근했지요. 그렇지 않으면 어떻게 알겠어요. 주변에 기록연구사로 계시는 분이 있어서 도움을 받았지요. 그래도 실제로 이용할 때는 정보공개청구를 먼저 했습니다. 정부 사이트(www.open.go.kr)에서 민원 신청을 했지요. (기록관리 연구자, 박사과정)

처음에는 학회 선배가 국가기록원에 일제 강점기 재판 자료가 많다고 알려줘서 알았죠. 그리고 나서 구체적인 기록을 찾고 신청하고 하는데 제가 아는 지인들을 총동원했습니다. 심지어 지도교수의 선후배, 아는 사람의 아는 사람까지 국가기록원에 아는 사람 있는지 물어봤어요. (역사 연구자, 박사과정)

그러니까 전적으로 기록연구사에게 의존을 하지 않고서는 이게 자체가 아예 안 되는 거죠. 저 같은 경우는 목록보고 청구해서 결과를 받았을 때 어느 정도 잘 맞았던 것은 그래도 아는 기관 기록전문가가 요기요기를 보면 될꺼다라고 조언을 주고 그 사람이 아는 범위 내에서 찍어 줬기 때문이죠. 그걸 믿고 청구했기 때문에 이 정도까지 왔다고 생각해요. (기록관리 연구자, 강사)

○○○ 선생님께 그 자료가 ○○ 사료관에 있다고 직접 말해줬어요. 55년 자료를 보관하고 있다고. 그래서 알았죠. 목록을 통해서 알았다기보다는... 그래서 한번 있는지 찾아봤는데 그런데 ○○ 자료는 누구는 찾았다는데 저는 못 찾았어요. (역사 연구자, 박사과정)

연구자들에게 학회나 학교 동료, 선후배는 매우 중요한 정보원이었다. 연구자들은 직접적으로 자신의 제자와 후배, 혹은 선배와 동료를 통해, 또는 소위 지인의 지인, 지인의 선후배와 동료 중 기관의 기록연구사로 일하고 있는 담당자를 소개받는 경우가 많았는데, 친분 있는 기록연구사의 경우 자료를 찾는데 훨씬 더 개인적이고 적극적인 태도를 취했기 때문이다. 연구자들은 비공식적이고 개인적인 관계망을 통해 연구주제와 자료에 대한 아이디어를 얻는 경우가 빈번했고, 개인적 네트워크와 이로부터 수집된 정보에 대한 신뢰와 만족도 역시 공식적 면담과 검색 시스템으로부터 얻은 것보다 훨씬 더 높았다. 검색도구와 방법이 복잡하고 까다롭다는 인식으로 가지고 있는 연구자들과 기관의 검색도구를 통해 자료를 획득한 경험이 없는 이용자들이나 50대 이상 중견 연구자들, 외국인 연구자들은 지인을 통한 정확한 정보에 근거하지 않고는 기록관 기록을 이용할 수 없다고 판단할 만큼 개인적 관계에 대한 의존도가 더 높았다. 대부분 연구자들은 구체적 문제 해결을 위한 정보 탐색 단계에서 이러한 도움을 받았지만, 경험이 많고 광범위한 네트워크를 가진 교수나 연구 책임자의 경우 연구진행 전체 과정에 거쳐 도움을 받았다. 정보 검색과 정보공개청구, 신청과 복사 등 기록정보 획득

의 전 과정에 걸쳐 개별적 네트워크를 이용했다고 답한 경우도 있었다. 약간의 차이에도 불구하고 대부분 면담자들은 개인적 친분을 통해 받은 서비스에 만족하고 있었으며 정확하고 신속한 정보 탐색과 획득을 위해 이러한 친분이 대단히 효과적이라고 생각했다.

둘째는, 오프라인 서비스 대신 온라인 콘텐츠 중심으로 기록을 이용하는 경향이 있다. 연구자들은 가장 쉽고 빠르게 기록을 획득할 수 있는 방법으로 정보공개 절차를 거칠 필요가 없는 온라인 원문제공과 콘텐츠 이용을 들었다. 오프라인 서비스와 달리 온라인 콘텐츠에 대한 만족도는 대체로 높은 편이었는데, 지속적으로 웹사이트에 들어가 새로운 콘텐츠가 업데이트 되는 것을 관찰한다고 대답한 면담자도 있었다. 연구자들은 연구과정 중에서도 계속해서 새로운 자료를 찾으며 가설을 보완했으며, 후 당면한 연구 주제에 사용할 수 없더라도 차기 연구 주제나 잠재적 관심사를 해결하기 위해서 기관에서 기록정보 목록과 새로운 자료들을 유심히 살펴보았다. 온라인 원문제공 서비스의 경우, 시간과 장소에 구애받지 않으며 필요로 되는 자료를 꼼꼼히 살펴볼 수 있으며, 복잡한 청구 절차를 거칠 필요 없이 손쉽게 기록을 획득할 수 있다는 점에서 연구자들에게 긍정적 평가를 받고 있었다. 특히 다량의 문헌과 기록 자료를 복사하는 연구자들은 비싼 복사비를 지불하는 경우가 많았는데 원문제공 서비스의 경우, 연구 경비를 절감한다는 측면에서도 큰 장점이 있다고 답했다. 사실상, 연구자들이 웹사이트에서 원문을 직접 다운받을 때 연구에 직접적으로 필요한 자료를 무제한 다운받아 이용하는 것으로 보였다.

온라인으로 이용할 수 있을 때는 불편한 거 잘 모르겠어요. 직접 제가 다운 받은 자료들도 많아요. 그건 그냥 다운 받아요. 그러니까 제가 받고 싶은 걸 다 받죠. 그래서 프린트 할 때 오래해요. 저희는 몇 천장씩 하거든요. 그래서 보통 걸어놓고 딴 것해요. 주변에서 보면 그렇게들 많이 하세요. 가끔씩 인쇄가 끊길 때 그때 좀 불편하죠. 그 것 말고는 별로 없어요... (역사연구자, 박사과정)

면담자들은 주변에 정보공개청구를 통하지 않고 온라인 원문 서비스만을 이용하는 연구자들을 쉽게 찾을 수 있다고 말했다. 특히 국가기록원에서 제공하는 개별 기록 컬렉션 등이 연구에 유용하게 사용되었다고 답했는데, 이러한 서비스가 여러 주제와 시대로 확대되었으면 좋겠다고 답하는 면담자가 많았다.

셋째는, 연구자들은 필요로 되는 자료를 획득하기 위해 기록관보다는 되도록 유관기관이나 학술 전문 기관을 이용한다고 대답했다. 종종, 재판 기록이라든지 조선총독부 기록을 이용하기 위해 이용자들은 국가기록원 대신 법원 도서관이나 국립 중앙 도서관, 독립기념관, 국립 중앙박물관, 규장각 등의 학술 전문 연구 기관을 이용한다고 대답했다. 타기관을 선호하는 이유를 묻는 질문에 면담자들은 여러 가지로 대답했다. 다수의 응답자가 정보공개 절차의 복잡성, 불친절, 검색의 어려움 등 토로했고, 이외에도 제공받는 기록정보의 품질 차이와 정보 환경의 차이에 대해 응답하는 경우도 있었다.

사실상, 다른 학술연구 기관에 비해 국가기록원 등 기록관리 전문기관이 설립되고 이용자

서비스를 제공한 것은 비교적 최근의 일이라 할 수 있다. 따라서 연구 경력이 오래된 연구자일수록 타 연구 시설에 대한 이해도와 경험이 많았다. 이러한 연구 기관들은 연구자들이 학생 시절부터 오랜 기간 익숙하게 사용한 기관으로, 연구자들은 이용 절차와 위치, 소장 자료들에 대해 비교적 자세히 알고 있는 경우가 많았다. 연구자들은 이들 학술 기관의 검색 도구나 서비스 제공 방식에도 불만족스러운 점이나 불편한 점이 없진 않다고 대답했지만 그럼에도 기록관보다 선호하는 이유는 굳이 이용방법이나 검색 방법을 따로 배우지 않아도 이들 기관에서 원하는 자료를 획득하는데 크게 어려움이 없기 때문이라고 대답했다.

아직도 역사학계에서는 국가기록원보다 국사편찬위원회를 많이 이용하는데 여러 이유가 있겠지요... 거기에 사서분들이 있으니깐 다르긴 다르더라고요. 친절하게 찾아주지는 않더라도 말이죠. 또 검색 자체가 좀 감을 잡을 수 있게 해주지요. 어떤 차이가 있는지는 잘 모르겠는데, 사실 큰 차이가 없을 텐데도 이상하게 다른 기관에서는 하다보면 감이 와요. 이게 있다 없다. 감을 잡을 수 있도록 분류가 되어 있어요. 그런데 ○○○○은 전혀 그런 감을 잡을 수 있도록 안 되어 있어요. 또 정 안될 때 전화나 묻고 답하기를 해보면 누가 답하시는지는 잘 모르겠고. (역사 연구자, 박사과정)

국립 중앙 도서관이나 국립 중앙 박물관, 규장각 등의 학술연구기관의 열람서비스와 검색 도구는 대개 연구자들의 소속 대학이나 연구소 등에서 제공하는 서비스와 크게 차이가 없는

것으로 연구자들이 검색과 이용에 적응하기가 비교적 쉽다고 할 수 있다. 종종 연구자들은 이러한 학술 기관의 서비스에 대한 차선책으로 국가기록원을 이용하거나, 이들 기관에서 소장하지 않은 자료를 수집해야 할 경우에 한해서만 기록관을 이용하는 경향이 있었는데 이는 연구자들이 정보공개청구의 제도적 불편함과 더불어 낮은 기록 정보환경에서 오는 스트레스도 함께 겪고 있기 때문이다.

이외에도 학술이용자들이 기록물 관리 기관의 기록정보 서비스대신 타 기관을 이용하는 또 하나의 중요한 이유는 제공되는 연구 자료의 질적인 측면이 관련이 있다. 역사연구자들의 경우 정보공개청구를 통해 제공되는 역사 기록물들에는 개인정보 보호로 인해 연구에 필요로 되는 인적 정보들이 삭제되어 있다는 점을 큰 불만으로 여겼다. 기록관과 달리 타 연구기관에서 제공되는 자료는 실제 원본의 정보들을 모두 포함하고 있는데, 이러한 이유로 일제 강점기 민형사상의 재판기록을 이용하는 연구자들은 정보공개의 복잡한 처리절차를 거쳐 어렵게 획득한 자료들이 쓸모없는 경우가 많다고 언급했다. 즉, 역사 연구의 특성상 정확한 인명과 지명, 사건의 전말을 아는 것이 연구자에게 대단히 중요하지만 기록관의 자료들은 개인정보에 관련한 사항을 모두 삭제하고 제공하기 때문에 그러한 인적 정보가 없는 경우가 많았다. 이러한 구체적 정보 없이 연구자들은 사건의 문맥을 파악하기란 쉽지 않다고 말했다.

역사연구에서 사람 이름 빼면 뭐가 남습니까.
특히 재판 자료의 경우 누가, 언제, 무슨 일로

소송을 했는지, 얼마의 형량을 받았는지가 대단히 중요하죠. 왜냐하면 누가 누구랑 소송했는지, 같은 사람이 계속 소송을 걸 수도 있고, 다른 사람이 항소를 할 수도 있는데, 이름을 다 지우고 온 자료는 그러한 중요한 맥락을 파악할 수 없도록 하는 거죠. (역사 연구자, 교수)

이외에도 정보공개절차를 통한 서비스에 대처하기 위해 시민단체 정보공개청구센터에서 제공하는 정보공개 프로그램을 이용한 이용자도 있었으며, 절차상의 불합리성과 인적 서비스의 불만족 등에 대해 행안부에 민원을 제기한 후 이를 통해 원하는 자료를 수집한 연구자도 있었다. 일부 면담자는 자신이 기록관을 이용하고 정보공개청구 신청을 하기 위해 시민 단체에서 정보탐색법과 정보공개 신청 절차에 대해 학습했다고 대답했다. 정보공개센터는 정보공개 신청과 절차, 청구 대상 기록과 기관, 이의 신청방법 등 정보공개 청구에 관련한 일체의 정보를 공개하고 있는데, 연구자들 중 몇몇은 기록관 기록을 이용하기 위해 정보공개센터가 제공하는 정보와 교육에 참여, 개별적으로 어떻게 정보공개 청구를 통해 정보를 탐색할 수 있는지 배웠다고 대답했다.

4.1.4 결과: '이용률 저하와 연구자 서비스 개선 요구'

'결과'는 작용/상호작용을 통해 중심 현상이 조절되면서 나타나게 되는 종합적 현상이다. 본 연구에서는 학술이용을 위한 정보공개 절차의 불합리성 때문에 학술이용자의 기록 이용률이 하락한다는 점을 결과로 보았으며 신청 절차상의 불편을 많이 겪었거나 혹은 어렵게 획득한 기

록을 실제로 연구에 사용할 수 없었던 연구자들 일수록 향후 가능하면 이용하고 싶지 않다고 대답하는 경향을 보였다. 대개 서비스 이용자들은 자신의 정보 욕구가 무엇인지를 알고 있으며 서비스를 통해 이러한 욕구가 충족된다는 보장이 있을 때 그 기관을 지속적으로 이용한다. 기록정보서비스 이용자 역시 마찬가지로 기록관의 기록 이용을 통해 좋은 연구 성과를 수행할 수 있다고 예상하는 정도와 불만족 되는 정도에 따라 기록정보 서비스를 지속적으로 이용할지 아닐지를 결정했다. 이러한 관점에서 볼 때 학술연구자들의 경험은 대체로 부정적이었으며 서비스 만족도 역시 대단히 낮았다. 한 연구자는 자신의 경험을 다음과 같이 묘사했다. "기록물 연구 기관을 이용하는 것은 투자한 차비와 시간, 노력에 비해 거두는 성과가 너무 적다. 이것은 불만을 넘어 '분노와 화병'을 가져올 지경이다(역사 연구자, 박사과정)"이라고 말했다. 이러한 연구자들의 서비스에 대한 인식은 재방문율을 떨어뜨리고 기록관의 정보서비스 경쟁력을 저하시킨다. 따라서 학술연구자들의 정보 욕구 및 환경을 종합적으로 이해하고 이를 체계적으로 지원할 수 있는 서비스 체계의 수립이 요구된다.

종합적으로 볼 때, 본 연구에서 연구자 면담을 통해 나타난 기록정보서비스 개선 요구 사항은 여러 가지 였으나 크게 다음과 같이 말할 수 있다. 첫째, 다수의 연구자들이 기록관의 검색 시스템과 목록이 가지는 문제점에 대해 지적했고 학술연구에 적합한 목록의 필요성에 대해 언급했다. 학술연구자들이 현재 제공되는 목록과 관련해 부딪히는 어려움은 대략 세 가지 정도로 요약되는데, 첫째, 부실한 건과 철명으로 인해 내용을 파악할 수 없거나 둘째, 잘못

된 정보를 포함하고 있거나 셋째, 목록에는 있더라도 공개 비공개, 정보부존재 등의 이유로 기록 청구를 할 수 없을 경우이다. 부정확한 목록이 야기하는 어려움은 정확한 기록명을 기입하여 자료를 신청해야 하는 정보공개청구의 어려움을 더욱 증가시키는 말할 나위 없지만 사실상 보다 중요한 것은, 연구자들이 요구하는 목록이 개별 기록명이 건 단위로 나열되어 있는 물품 목록 형태를 띤 목록이 아니라는 점이다. 대부분의 연구자들은 기록명만을 보고 기록의 내용을 추측해 내는 것이 어렵다는 점을 지적하며, 개별 기록이 상위 기록들과 어떠한 상관관계를 가지는지, 전체 기록은 어떠한 상황 속에서 생산된 것인지에 대한 체계적이고 전체적인 정보를 주는 목록을 원한다고 대답했다. 이러한 목록에 대해 기록연구자들은 '기록의 맥락정보를 담고 있는 목록'이라고 언급했고, 역사학자들은 '해제'라고 표현했다.

역사연구자들을 위해서는 해제가 잘 되어 있는 목록집을 제공했으면 좋겠어요. 문서 성격이 잘 나타나 있는 목록이 유용하지요. 누가 언제 어떻게 이러한 기록들을 만들게 되었는지 '자료에 대한 자료'가 많이 제공되어 있는 목록이 있으면 좋겠습니다. (역사 연구자, 박사과정)

일단 목록을 보고 청구를 한다는 게 어려운 게 왜냐하면 제목만을 보고 열람대상을 판단하기 어려워요. 시스템을 보면 기본적인 트리라는 게 있잖아요. 그래서 그 트리를 통해서라도 맥락정보를 알아야 하는데... 목록 자체도 부실한데 맥락정보도 전혀 없이... 목록자체도 부실했지요... 기록물을 받았음에도 불구하고 이해하기가 쉽지 않았고

요. 그래서 제대로 된 맥락정보가 있는 목록을 제공했으면 좋겠어요. (기록관리 연구자, 강사)

연구자들에게 중요한 기록정보는, 연구자 전공의 차이에도 불문하고, 기록물 전체에 대한 정보로 저자와 저자의 이력, 기록물의 이력과 내용, 기록물과 다른 기록물과의 관계 등을 총괄적으로 보여주는 목록이다. 이는 연구자가 전체적인 맥락 안에서 개별 기록물의 내용을 추정하며 적합한 기록물을 선택할 수 있는 목록이라 할 수 있다. 이에 반해, 현재 제공되고 있는 목록은 이용자로 하여금 기록물의 전체적인 특징을 파악하며 이용자가 원하는 기록을 이해하도록 하는 것이 아니라 개별 기록물의 건 단위에 이르기까지 세세한 제목과 청구 번호를 부여하여 정보공개 청구시 이용자가 정확한 기록물을 선택할 수 있도록 하는데 주력하고 있다. 즉, 목록 작성과 제공방식이 정보공개 청구 과정을 지원할 수 있도록 고안되었으며, 학술연구 목적의 기록정보 서비스를 제공할 수 있는 내적 구조로 구성되어 있지 않다. 사실상, 이는 기록관리가 기록의 생산 이력과 맥락정보의 중요성을 강조함에도 불구하고 현장에서 제공되는 목록과 서비스에는 실제로 이러한 원칙들이 반영되어 있지 않다는 점을 의미한다.

둘째, 인적 서비스에 대해 연구자들은 기록정보서비스 담당자는 기록물에 대한 전문적 지식을 가지고 있을 뿐 아니라 이용자 정보서비스에 대해서도 전문직업의식이 있어야 한다고 지적했다. 몇몇의 연구자들은 정보공개 청구를 담당하고 있는 담당자가 이용자의 정보요구에 관심이 없었다고 언급했고, 일부의 연구자들은 담당자가 기록에 대해 잘 모르고 있다고 불만

을 표시했다.

기록정보서비스만 전담하는 인력이 있어서, 정보공개 청구가 아니고 연구자 지원차원에서 지원을 해 주면 좋겠죠. ○○기록에 대해 알고 싶다고 이야기를 하면 이용자 상담을 하고, 문헌정보학에서 배우듯이, 상담의 방법론 있잖아요. 연구 내용을 정련을 시켜서 '이런 거 이런 거를 보면 도움이 될 겁니다' 라고 말하면 얼마나 좋겠어요. 연구자도 한번만 가서 상담하고 찾으라 하면 기뻐서 갈 텐데요... 이걸 그런게 아니고 공무원적인 마인드에서 공무원의 고압적인 태도로 계속 정보공개청구 하라는 거잖아요... (기록관리 연구자, 박사과정)

기록물을 실제로 정리했던 공무원이 이리이러한 자료도 있으니 이리이러한 것도 한번 보라고 권유를 한다든지 그렇게 서비스해야 하지 않을까요? 왜 기록관은 기록을 가지고만 있고, 보여주지는 않는지 모르겠어요. (역사 연구자, 박사과정)

연구자들은 학술 도서관에서 주제전문사서와의 상담을 통해 이용자가 정보 욕구를 해결하듯이 기록관 역시 정보서비스에 대한 기술과 지식이 있는 전담 인력이 연구 서비스를 제공하면 좋겠다고 말했다. 이에 더해 기록정보 담당자가 기록 신청 절차와 목록 검색에서 오는 연구자의 어려움 이해하고 이를 보완할 수 있는 서비스를 제공해야 한다고 지적했다.

셋째, 연구자들은 정보공개 청구와는 다른 형태로 학술 정보서비스가 연구자들에게 제공되어야 한다고 생각했다. 연구자들이 가장 빈번히 지적한 문제는, 기록관의 기록은 이용자가 '관

련된 기록을 모두 살펴보고 원하는 기록만 복사할 수 없도록 되어있다는 점이다. 이러한 점이 기록정보서비스의 가장 큰 단점이며 기타 학술전문기관의 학술정보서비스와의 차이라고 언급했다. 규장각이나 국립중앙도서관 등의 기관에서는 연구자들이 원하는 자료를 검색해서 담당자에게 신청하고, 담당자는 이를 찾아 이용자에게 건네준다. 담당자로부터 건네받은 자료를 이용자들이 열람 후 다시 반납하는 데 이 과정에서 추가로 발생하는 비용이나 행정절차는 존재하지 않는다고 말했다.

국가기록원은 열람만 하는 데도 돈을 내야 되요. 그런데 사실, 다른 기관들은 기록을 열람하는 것은 그냥 할 수 있도록 할 수 있도록 해주거든요. 또 원본기록의 마이크로필름이나 복사본을 만들어서 복사본은 볼 수 있도록 해주는 기관도 있고.. 국가기록원은 열람을 한 후에 원하는 것만 복사를 하는 것이 아니라 일단 청구 했으면 돈을 내야 되요. 문제는 가서 열람하기도 쉽지 않다는 거죠. 열람하면서 자기가 필요한 자료만 복사할 수 있으면 좋겠어요. 그게 정 안되면 해제만이라도 제공 했으면 좋겠어요. (역사연구자, 박사과정)

몇몇 면담자는 미국과 캐나다, 영국 등의 국립 아카이브에서는 국내 기록정보서비스보다 기록을 열람하기가 쉬웠다고 비교하며, 선진국의 기록정보서비스 시스템을 도입하여 좀 더 편리한 학술정보환경을 제공했으면 좋겠다고 언급했다. 연구자들은 정보공개청구 절차에 대한 법적 제도적 개선을 통해 이용자들의 열람권을 좀 더 보장할 수 있도록 개선할 필요가 있다는 데에 공통적인 의견을 나타냈다.

5. 시사점 및 결론

본 연구는 기록정보서비스 관련한 기존 연구에서 크게 주목받지 않았던 학술연구자들의 기록 이용행태에 대해 살펴보고, 정보공개청구의 법적 구조 안에서 발생하는 문제점과 한계를 밝혔다. 국가의 중요 기록을 관리하고 보존하는 기록물 관리기관들은 연구자의 연구 활동과 연구 환경에 대해 충분히 이해하고 있어야 하고 이를 지원할 수 있는 연구 지원 체계를 수립해야 한다. 이러한 관점에서 현재 시행되고 있는 정보서비스 체계는 미비한 점이 많았다고 할 수 있다. 현재 정보공개청구를 통한 서비스는 학술연구자의 실제 연구 및 정보활동에 대해 총체적인 체계적 이해 없이 구축된 검색 도구와 정보 서비스는 도리어 연구자의 연구 활동을 방해하고 기관의 정보서비스 경쟁력을 저하하는 등 이용률에 심각한 영향을 미치고 있었다. 현재 국내외적으로 연구자들을 위해 학계와 정부가 다양한 연구 지원 정보 시스템을 개발하고 있다는 점을 고려하면 이러한 연구에 대한 필요성과 이에 근거한 기록관리 전문기관의 연구자형 정보서비스 전환은 불가피한 선택으로 보여진다.

본 연구의 결론은 다음과 같이 간추릴 수 있다. 정보공개청구를 통한 학술정보서비스는 전공을 불문하고 대개의 연구자들의 연구 활동을 지원하기에 부적합한 것으로 드러났다. 대부분의 학술이용자들이 기록정보서비스에 불만족하고 있으며 일부는 향후 다시 방문하고 싶지

않다고 언급해 학술 이용자 만족도 측면에서 상당히 심각한 상황으로 파악되었다. 이러한 현상은 나이와 성별, 전공과 직급별 큰 차이를 보이지 않았는데, 전반적으로 정보공개 청구방식의 기록 서비스가 광범위하고 깊이 있는 정보 욕구를 가지고 있는 학술연구자의 연구 환경과 필요를 충분히 이해하고 있지 못하다는 측면에서 기인한 것으로 보인다. 이러한 제도적 한계에 대처하는 학술연구자들은 공식적인 네트워크에 비하여 상대적으로 비공식적인 개인적 관계망을 통해 기록을 신청, 수집하는 경향이 있었으며 이외에도 정보공개 절차를 통할 필요가 없는 온라인 콘텐츠나 원문제공 서비스를 주로 이용하거나, 타기관의 소장 자료를 이용하는 것으로 파악되었다. 이러한 이용자들의 이용행태는 기록관리 기관의 학술이용률의 저하를 가져온다는 점에서 제도적, 법적 개선 방안의 모색이 시급하다. 이 연구는 학술이용자들과 그들의 연구 활동에 대한 단초적 연구로 이를 통해 향후 기록 정보 서비스 학술이용자 이용행태에 대한 본격적 연구가 필요함을 시사한다. 이러한 학술 연구자들의 불만족을 해결하고 새로운 정보환경을 창출해내기 위해서는 개별 이용자들의 정보환경과 이용행태를 정확히 이해하고 이를 지원할 수 있는 구체적인 노력이 필요하다. 이를 위해 학술이용자 요구 및 정보행동에 대한 체계적 분석이 수행되어야 하고 학술 이용자 만족도를 반영하는 정보 제공 모형을 고안하는 기초 연구가 차후 이루어져야 한다.

참 고 문 헌

- 김지현. 2012. 국가기록원 기록정보서비스에 대한 이용자 인식에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 12(1): 166-187.
- 박종철. 1997. 『정부기록물 정보서비스의 개선방안에 관한 연구』. 석사학위논문. 부산대학교 행정대학원, 행정학과.
- 법제처. 『정보공개청구 및 절차』 [online]. [cited 2014.2.14].
<<http://www.moleg.go.kr/openarea/publicInformation/applicationProcess>>.
- 서은경, 정경희, 최상희. 2006. 이용자 중심의 기록정보 활용 및 서비스 활성화에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 6(1): 65-92.
- 우수영. 2006. 기록정보서비스 활성화를 위한 전자적 질의/응답 기능 개선방향: 국가기록원을 중심으로. 『한국기록관리학회지』, 6(1): 113-136.
- 윤여진, 김순희. 2009. 영구기록물 관리기관의 공개제도 운영방안연구. 『한국기록관리학회지』, 9(1): 51-75.
- 윤은하. 2012. 기록정보서비스와 정보공개: 이용자 중심의 서비스 논쟁을 중심으로. 『한국기록관리학회지』, 12(2): 163-179.
- 이상민. 2013. 미국 정보자유제도와 정부기록관리 혁신: 오바마 행정부의 정부개방정책을 중심으로. 『기록학연구』, 35: 3-40.
- 이원규. 2005. 행정정보 및 보존기록물 공개의 운영과제. 『기록학연구』, 12: 81-135.
- 이춘형. 2010. 『지방자치단체의 정보공개제도 활성화 방안연구 - 서울특별시 및 산하자치구를 중심으로』. 석사학위논문. 중앙대학교 대학원.
- 이희원, 김순희. 2009. 보존기록관의 기록정보서비스 표준개발에 관한 연구. 『한국기록관리학회 학술 발표논문집』, 4: 35-60.
- 전진한. 2008. 『참여정부 정보공개정책에 관한 연구: 기록관리 측면에서』. 석사학위논문. 명지대학교 기록정보 대학원.
- 정경희. 2006. 국가기록원 인터넷 게시관 이용자의 정보이용형태 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 37(1): 283-303.
- 정은진. 2007. 『영구기록물관리기관 공공 프로그램의 역할과 운영방안 연구』. 석사학위논문. 목포대학교 대학원.
- 조민정. 2000. 『한국의 국가기록관리기관 정보조사제공 활성화를 위한 정책연구』. 박사학위논문. 연세대학교 대학원.
- 조영삼. 2009. 기록정보공개 제도 개선 추진 현황과 방안. 『기록학연구』, 22: 77-114.
- 조윤선. 2005. 『거버넌스 기록관리 연구』. 석사학위논문. 명지대학교 기록과학대학원.

- 조윤희. 2007. 『기록물관리기관의 이용활성화 방안에 관한 연구』. 석사학위논문. 중앙대학교 대학원.
- 최정은. 2010. 『정보공개와 기록물이용권 확보방안 연구: 비공개대상정보를 중심으로』. 석사학위논문. 한국외국어대학교 대학원.
- 홍일표. 2009. 정보공개운동의 '이중적 전환'과 시민참여: <참여연대 정보공개사업단>과 <투명사회를 위한 정보공개센터> 비교를 중심으로. 『기록학연구』, 22: 37-76.
- 황나리. 2006. 『중앙행정기관 기록물의 이용에 관한 연구』. 석사학위논문. 이화여자대학교 정책과학대학원.
- Creswell, John. 2007. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approach*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Duff, Wendy and Catherine Johnson. 2003. "Where Is the List with All the Names? Information-Seeking Behavior of Genealogists." *American Archivist*, 66(1): 79-95.
- Duff, Wendy, Barbara Craig, and Joan Cherry. 2004a. "Historian's Use of Archival Sources: Promises and Pitfalls in the Digital Age." *Public Historians*, 26(2): 9-22.
- Duff, Wendy, Barbara Craig, and Joan Cherry. 2004b. "Finding and Using Archival Resources: A Cross-Canada Survey of Historians Studying Canadian History." *Archivaria*, 58: 51-80.
- Duff, Wendy. 2010. "Archival Mediation." In *Currents of Archival Thinking*, edited by Terry Eastwood and Heather MacNeil. Santa Barbara, CA: ABC-CLIO.
- Strauss, A. and J. Corbin. 1990. *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. Newbury park: Sage Publications.
- Tibbo, Helen and Lokman Meho. 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.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- Cho, Yoon Hee. 2007. *A Study on the Enhanced-use of Archives*. Master's degree. Graduate school of Chungang University.
- Choi, Jung Eun. 2010. *A Study on Freedom of Information and the Scheme for Securing the Access Right to Records: Concentrated on Closed Information*. Master's degree. Graduate school of Hankuk University of Foreign Studies.
- Hong, Il Pyo. 2009. "'Dual Transformation' of Freedom of Information Movements and Civic

- Participation.” *The Korean Journal of Archival Studies*, 22: 37-76.
- Hwang, Na Ri, 2006. *A Study On the Use of Archives of Central Government Offices*, Master’s degree. Graduate of Ewha Womans University.
- Jo, Min Jung, 2000. *A Study on Policies for Activating Information Services at the Government Archives and Record Service*. Ph.D. dis. Graduate school of Yonsei University.
- Jo, Yoon Sun, 2005. *A Study on Government of Archives and Records Management*, Master’s degree. Graduate school of Myoungji University.
- Joung, Kyoung Hee, 2006. “An Analysis on the Information-seeking Behaviour of Users in the Internet Board of National Archives and Record Service.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 37(1): 283-303.
- Jun, Jin Han, 2008. *Study for the Information Disclosure Policy of the Participatory Government*, Master’s degree. Graduate school of Myongji University.
- Jung, Eun Jin, 2007. *A Study on the Roles and Operations of Public Programs in Archives*, Master’s degree. Graduate school of Mokpo National University.
- Kim, Ji Hyun, 2012. “A Study on Users’ Perception of Reference Service in National Archives of Korea.” *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 12(1): 166-187.
- Lee, Chun Hyung, 2010. *A Study on the Methods of Activating the Information Disclosure System of Local Governments - Focused on Seoul Metropolitan City and Its Autonomous Districts*, Master’s degree. Graduate of Chungang University.
- Lee, Hui Won and Sun Hui Kim, 2009. *A Study of Record Information Services Standards Development for Archives*, Records Management and Archives Society of Korea Workshop Presentation File 4: 35-60.
- Lee, Sang Min, 2013. “FOI and Government Records Management Reforms under Obama Administration.” *The Korean Journal of Archival Studies*, 35: 3-40.
- Lee, Won Kyu, 2005. “Operative Challenges in Releasing Administrative Information and Records.” *The Korean Journal of Archival Studies*, 12: 81-135.
- Ministry of Government Legislation, Community Service and Procedures. [online]. [cited 2014.2.14]. <<http://www.moleg.go.kr/openarea/publicInformation/applicationProcess>>.
- Park, Jong Cheol, 1997. *A Study of Improvement for Government Records Information Service*, Master’s degree. Graduate of Busan University.
- Seo, Eun Gyoung, Kyoung Hee Joung, and Sang Hee Choi, 2006. “Strategies for Improving User-Oriented Information Service at Archives.” *Journal of Korean Society of Archives*

and Records Management, 6(1): 65-92.

- Woo, Su Young. 2006. "Strategies for Improving Electronic Question/Answering Function for the Activation of Archival Information Service of National Archives & Records Service." *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 6(1): 113-136.
- Yoon, Yeo Jin and Soon Hui Kim. 2009. "A Study on Operating Method of Public Information System of Archival Institutions." *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 9(1): 51-75.
- Youn, Eun Ha. 2012. "Archival Reference Service and Freedom of Information in Korea." *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 12(2): 163-179.
- Zoh, Young Sam. 2009. "The Promotion State and Measures to Improve the RecordInformation Disclosure System." *The Korean Journal of Archival Studies*, 22: 77-114.