

# 표준기록관리시스템의 개선전략 연구

## Improvement Strategies for the Standard Records Management System of Korea

이 소 연 (So-Yeon Lee)\*

### 목 차

- |                   |                         |
|-------------------|-------------------------|
| 1. 서 론            | 3.5 기준관리                |
| 2. 표준RMS의 활용현황    | 3.6 접근 및 감사추적           |
| 2.1 기록관리 전문요원의 활용 | 3.7 검색 활용               |
| 2.2 처리과 직원의 활용    | 3.8 공개관리                |
| 2.3 도입하여 얻은 이점    | 4. 개선전략                 |
| 2.4 활용하지 않는 이유    | 4.1 기본 기능 중심으로 단순화      |
| 3. 활용상 쟁점사항       | 4.2 사용자 지원과 소통 강화       |
| 3.1 인수            | 4.3 생산기관과 국가기록원 간 신뢰 구축 |
| 3.2 보존            | 4.4 기록과 메타데이터의 품질 확보    |
| 3.3 평가            | 5. 결 론                  |
| 3.4 이관            |                         |

### <초 록>

이 연구는 표준기록관리시스템의 개선전략을 제안하고자 하는 목적으로 수행되었다. 표준RMS의 활용현황 조사 설문지의 개방형 응답이나 면담 내용을 분석하여, 표준RMS를 도입하여 얻은 이점과 활용하지 않는 이유를 도출하였다. 그리고 인수부터 공개관리까지 표준RMS의 9가지 대기능별로 활용과 관련한 쟁점사항도 정리하였다. 마지막으로 (1) 기본 기능 중심으로 개선, (2) 사용자지원과 소통 강화, (3) 생산기관과 국가기록원 간 신뢰 구축, 그리고 (4) 기록과 메타데이터 품질 확보 등 네 가지 개선전략을 제안하였다.

주제어: 표준기록관리시스템, 표준RMS, 기록관리시스템, RMS, 국가기록원

### <ABSTRACT>

The current study aims to propose strategies for the improvement of the Standard Records Management System of Korea. Here, benefits from the system and reasons of underusage were derived based on the results taken from the analysis of interviews and answers to open-ended questions in the system usage survey. Issues related to the nine main functions of the system were also reviewed in the process. With this, the improvement strategies related to the aforementioned issues are categorized as (1) simplification of functionalities, (2) quality assurance of records and metadata, (3) strengthening user assistance and communication, and (4) trust building between the National Archives of Korea and records centers of public institutions.

Keywords: Standard Records Management System of Korea, Standard Records Management System, Standard RMS, Records Management System, RMS, National Archives of Korea

\* 덕성여자대학교 문헌정보학과 부교수(soyeon@duksung.ac.kr)

■ 접수일: 2015년 1월 24일   ■ 최초심사일: 2015년 1월 28일   ■ 게재확정일: 2015년 2월 23일  
■ 한국기록관리학회지 15(1), 29-52, 2015. <<http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2015.15.1.029>>

## 1. 서론

표준기록관리시스템(표준RMS: Records Management System)은, 기록관리 법령 및 표준에서 정하는 방식과 절차에 따라 각급 기관이 기록물관리 업무를 전자적으로 수행할 수 있도록 표준화된 기록관리시스템이다. 공공기관의 기록관리 실무를 지원하며, 처리과로부터의 기록물 인수, 기록관에서의 보존, 평가, 접근과 검색, 그리고 국가기록원으로서의 이관 등을 지원하는 기능을 갖추고 있다. 2007년 중앙부처를 시작으로, 2014년 6월 말 현재 707개 기관이 이 시스템을 도입하였다(국가기록원, 2014a).

문제는 도입 초기부터 기능성과 이용편이성에 대한 비판이 끊이지 않았음에도 제대로 된 평가 없이 크게 개선되지 않은 시스템을 지속적으로 보급해 온 데 있다. 현장에서 불만이 쏟아져 나왔으나 학계의 연구도 미진하였다. 첫 보급 이후 7년이 지난 2013년에 이르러서야 각각 표준RMS의 대기능 중 하나에 초점을 두어 그 기능성을 평가한 7편의 연구<sup>1)</sup>가 나왔다. 이들 연구들은 표준RMS의 전체 기능의 활용현황을 조사할 필요성을 지적하였다. 표준RMS에 대해서는 ‘아무도 사용하지 않는 시스템’이라는 현장의 불만과 ‘카더라 통신이 무성해서 그렇지 잘 쓴다는 곳도 많다’는 국가기록원의 항변이라는 상반된 입장이 상당 기간 지속되어 왔다. 이 대답에서 벗어나 생산적인 논의를 시작하려면, 어떤 기능이 어느 정도 활용되는지를 확인할 필요가 있었던 것이다. 따라서 가장

단순한 연구 방법을 통해, 240개 각 기능별 활용 정도를 확인하였다. 즉, 4개 기관 유형(중앙, 광역, 교육청과 2곳의 광역단체에 속한 기초단체)을 정해 각각 전수를 대상으로 조사하고, 기록관리 전문요원의 세부기능별 활용현황에 대한 간단한 빈도분석 결과만을 보고하였다. 전수 조사였으므로 표집조사에 수반되는 통계적 신뢰도 검증도 생략하였고, 4개 기관유형별 차이가 크지 않다고 판단하여 교차분석 결과도 보고하지 않았다(이소연, 2015).

그러나 이 조사의 결과를 기능별 활용이라는 맥락에서 더 깊이 있게 검토할 필요가 있다고 판단되어, 조사연구를 설계하는 과정에서 수집한 다양한 데이터를 분석하였다. 이 논문은 활용현황 조사를 수행하는 과정에서 확인할 수 있었던 각 대기능별 쟁점사항을 확인하여 개선전략을 모색하고자 하는 데 목적을 두고 있다. 2장에서는 기록관리 전문요원과 처리과 직원의 활용현황 조사 결과를 간략하게 보고하고, 표준RMS를 도입하여 얻은 이점에 대한 개방형 응답을 분석한 결과와 표준RMS를 활용하지 않는 이유를 다양한 경로로 수집한 데이터를 분석한 결과를 보고하고자 한다. 3장에서는 (1) 연구설계를 위한 면담과정에서 확인한 내용(인용시 ‘면담’으로 표기), (2) 응답자가 현황조사 설문지의 각 기능별 비교란에 기입한 내용, (3) 현황조사 설문지의 기능 및 이용편이성 관련 제안사항에 대한 개방형 응답 내용, (4) 현황조사 응답자 총 62명 중 28명이 설문지를 첨부한 이메일 본문으로 알려진 내용, (5) 2013년에 발표된 7편의

1) 박종연(2013)은 인수기능을, 현문수(2013)는 보존기능을, 이보람(2013)은 평가기능을, 정상희(2013)는 기준관리 기능을, 박민영(2013)은 접근 기능을, 이경남(2013)은 검색 기능을 평가하였다. 생산현황통보를 다룬 황진현(2013)은 연구 진행과정에서 시스템 기능의 평가에서 제도의 실효성을 검토하는 것으로 연구초점을 옮겼다.

연구에서 확인한 내용 등을 기반으로 하여, 표준RMS의 9개 대기능별 활용상 쟁점상황을 다루고자 한다. 4장에서는 3장에서 확인한 내용을 기반으로 하여 개선전략을 제시할 것이다.

## 2. 표준RMS의 활용현황

여기서는 이미 발표된 현황조사 결과(이소연, 2015)를 두 가지 유형의 표준RMS 이용자, 즉 기록관리 전문요원과 처리과 직원의 활용으로 나누어 간략히 살펴보고자 한다. 또 기록관리 전문요원이 생각하는 표준RMS를 도입하여 얻는 이점에 대한 내용과, 표준RMS를 활용률이 낮은 이유에 대해서도 살펴볼 것이다.

### 2.1 기록관리 전문요원의 활용

기록관리 전문요원의 240개 세부기능의 활용 현황을 조사한 결과는 기대에 못 미치는 것이었다. 응답자의 반 이상이 사용한다고 응답한 기능은 26개에 그쳤고, 1/3 이상이 사용하는 기능으로 기준을 낮추어 보아도 30개 정도였다.

상대적으로 활용률이 높게 나타난 '인수', '생산현황통보', '공개재분류'와 '기록관리기준표고시' 등의 기능은 국가기록원의 기록관리평가 지표와 관련 있는 기능으로, 국가기록원이 요구하는 업무를 위한 기능들이었다. 이와 대조적으로 '보존' 기능의 '서고관리' 등 기록관의 일상적 운영을 지원하는 기능의 활용도는 낮았다.

한편 총 240개 기능 중 3곳 미만의 기관만이 사용한다고 응답한 기능이 1/4에 달했다. 사용한다고 응답한 기관이 하나도 없는 기능이 18개,

그리고 단 한 곳만이 사용한다는 기능이 18개였다. 교육청이나 공사, 공단 등 일부 특정 유형의 기록관만을 위한 기능이 포함되어 있는 점을 감안하더라도 만족할 만한 것은 아니다.

### 2.2 처리과 직원의 활용

처리과 직원의 9개 대기능별 처리과 직원의 활용현황 조사 결과는 아래 <표 1>에 보이는 바와 같다.

<표 1> 처리과 직원의 활용 현황\*

기능	비활성	미사용	사용
인수	23	32	4
보존	37	20	2
평가	30	27	2
이관	36	22	1
기준관리	30	27	2
접근 감사추적	37	20	2
검색 활용	7	11	41
시스템관리	40	17	2
공개관리	35	22	2

\* 무응답 3

'검색'을 제외하고는 대부분의 기능을 처리과 직원이 사용할 수 없도록 막아 놓은 곳이 많았다. 가장 많이 사용한다고 응답한 것도 '검색'으로 41개 기관이었다. 그 밖에는 '인수' 기능을 사용한다는 응답이 4곳 있었을 뿐 대부분의 기능은 열려 있지 않거나 2곳 미만의 기관에서만 사용한다고 응답하였다.

### 2.3 도입하여 얻은 이점

설문조사에 응답한 62명 중 49명이 표준RMS

를 도입하여 얻은 이점에 대한 개방형 질문에도 응답해 주었다. 이 중 가장 많은 사람이 도입에 따른 이점으로 본 것은 검색이었다. 총 22명이 디지털화기록 및 구전자문서시스템, 신전자문서시스템, 업무관리시스템 등의 생산시스템에서 생산된 기록에 대한 통합검색을 지원하는 점을 가장 큰 이점으로 꼽았다. 처리과 직원의 부서가 변동되었을 때에도 기록을 검색할 수 있는 것을 이점으로 제시(2명)하기도 하였다.

법령에 따른 안정적 이관과 보존이 가능하게 된 것을 이점으로 제시한 사람은 11명이었으며 이 중 두 명이 특히 업무관리시스템으로부터의 이관을 들었다. 전자기록물 관리를 위한 체계를 마련했다고 응답한 사람은 5명이었고, 전반적인 통제가 가능하게 되었다고 응답한 사람도 1명이 있었다. 법과 제도에 부합하는 기록관리 업무를 수행할 수 있도록 하는 기반을 마련했다는 응답자가 2명, 기록관리 업무를 표준화하였다는 점을 이점으로 제시한 사람도 2명이었다.

특정 기능에 주목한 응답자도 있었는데, 생산현황통보가 편리하다는 응답자가 2명, 단위 과제관리가 편리하다거나 기록관리기준표 관리가 용이하다는 응답자도 각각 1명이 있었다. 이 밖에 기관의 기록관리 현황을 한 눈에 파악할 수 있다는 점이나, 감사증적, 또는 보안 강화 등을 이점으로 든 사람도 있었다. 표준RMS를 도입함으로써 각종 평가에 대처할 수 있게 되었다는 매우 진솔한 응답도 있었다.

그러나 도입 이점에 대한 개방형 질문에 응

답한 49명 중 10명은 부정적 입장이었다. 개발과 도입의 의도는 좋지만 아직 사용하기가 불편해 도입해서 얻은 이점이 있다고 보기 어렵다는 사람이 5명<sup>2)</sup>이었다. 이점이 생각나지 않는다고 응답한 사람은 4명이었으며, 이전의 자료관 시스템이 더 단순하고 사용하기 편했다는 응답이나 전자기록관리를 지원하는 것은 장점이지만 업무량과 스트레스가 증가한다는 응답도 있었다.

## 2.4 활용하지 않는 이유

전문요원과 처리과 직원이 표준RMS를 기대만큼 사용하지 않는 이유를 살펴보기 위해, 설문지와 함께 보내온 이메일 본문이나 복수의 개방형 응답 내용을 분석하여 네 가지로 범주화하였다. 그 첫째는 사용해 보려 했으나 잘 안되어서, 즉 기능이 제대로 작동하지 않아서였다. 대부분의 업무처리가 순조롭지가 않아 최소한으로만 사용한다(중양)거나 자동으로 연계 가능할 것 같은 일도 일일이 수동으로 처리한다(중양)는 응답, 그리고 오류가 잦고(중양) 시스템이 불안정하여 해야 할 일이 있어도 망설이게 된다(중양)는 응답이 있었다. 전반적으로 표준RMS가 더 안정화될 필요(광역)가 있다는 지적이었다.

두 번째 이유는 시스템이 너무 복잡해서 잘 모른다는 것이다. '자주 사용하는데도 사용하지 않거나 미처 알지 못하고 있는 기능이 태반'(중

2) '아직까지는 사용하기 불편한 점이 많기 때문에 도입 이후 이점을 말하기가 조금 난해'(중양)하다거나, '전자적 방식의 기록관리 실현을 목표로 도입하였으나, 예상한 만큼의 성과는 이루지 못'(중양)했다거나, '전자문서 관리 차원에서는 있어야 하지만, 더 나은 대책이 현재까진 없어서 불편해도 사용'(중양)하고 있다, 그리고 '도입으로 얻은 이점은 없음'(중양), 또는 '활용으로 봤을 때는 큰 이점은 없다'(광역)는 응답이었다.

양)이라거나, '설문조사하면서 RMS 기능이 이렇게 많은지도 몰랐네요'(중양)라든가, '이런 기능이 있었나 생각했다'(중양), 또 '순기능도 많지만 사용자 입장에서는 어려운 게 사실(중양),' 그리고 '실무에서 사용하고는 있지만 RMS에 대해서 아직까지 모르는 게 무궁무진하여, 설문지에 옳게 적은 것인지 의문'(중양)이라는 응답도 있었다. 표준RMS가 너무 복잡한 시스템이라는 평가는 면담과정에서도 확인할 수 있었다. '메뉴얼을 안 보면 그 기능이 그 기능이라고 생각하기 어렵'(광역)고, '표준RMS를 다 알고 운영하는 데가 거의 없는 '상황'(교육청)으로, 기록원이나 유지보수업체 등을 돌아보아도 '아무도 다 아는 사람이 없는 시스템'(개발자)이라는 것이다. 한 중앙부처 연구사가 이메일로 보내온 설명에서 이런 상황을 확인할 수 있다.

RMS와 유관된 시스템이 너무 많은 반면 연계가 끊기는 등의 오류가 발생해도 현재와 같은 1인 기록관 체제에서 즉각적으로 알 수도 없어서 능동적인 대처가 어려운 것 같습니다. 즉 기록분류 체계시스템, 전자기록생산시스템, 보존포맷변환시스템, 중앙연구기록관리시스템 등 '필수 연계시스템' 및 '기관 연계시스템'·'기관별 별도 운영 정보시스템'과 RMS 간 연계 오류를 뒤늦게 발견해도, 각 시스템 간 본인들의 과실이 아니라 서로에게 미루는 이유 등으로 원인을 찾지 못해 근본적으로 해결을 못하고 있는 경우가 많습니다. 실례로 분류체계시스템의 경우 그동안 RMS와 연결되어 있고 CAMS로는 직접 연결되어 있지 않는 통에 분류체계가 일치되지 않는 등 상이해지는 문제점이 발생했습니다. 궁극적

으로 기능이 단순해지고 시스템 상호 간 연계가 잘 되었으면 좋겠습니다.

세 번째로 이관이나 기준정보 정비 등 초기 작업이 안정화되지 않은 경우를 들 수 있다. 아직 처리과로부터의 기록 인수가 완료되지 않았거나 보존기간 등의 기준정보가 정비되지 않은 상태라 표준RMS를 자주 사용하지 않게 된다는 기관도 드물지 않았다. 비교적 최근에 표준RMS를 도입하여 인수/이관을 못한 교육청이나 광역단체가 이런 상황이라고 응답하였다. 특히 교육청의 경우, 처리과로부터의 이관 오류가 많아 국가기록원과 협의 후 보류 중이며, 표준RMS에 보유 중인 기록이 많지 않아 공개 재분류 등 다른 업무를 추진하지 못하고 있다는 것이다. 또 보존기간 등의 기준정보가 BRM과 표준RMS로 이원화되어 있어, 이 데이터의 신뢰성과 안정성이 확보되지 않은 것도 표준RMS에 의존하기 어렵게 하는 이유가 된다.

기관유형별로 살펴보면, 중앙부처 중에는 처리과 직원에게 시스템을 오픈한 상태가 아니라 전문요원 혼자만 쓰기 때문에 대부분 사용하지 않는다고 응답했다는 경우가 있었다. 세 곳의 중앙부처가 여기 해당했는데, '혼자만 사용하다 보니 예산을 주지도 않고, 그러다보니 장비가 노후해서 속도가 안 나와 갈수록 더 쓰기 어려워지는 악순환으로 이어진다'는 설명이었다. 한편 행정정보화 비율이 높은 중앙부처와 달리, 지방 자치단체는 비전자기록 관리업무를 지원하는 기능이 약해서 사용하지 않게 된다고 하였다. 그래서 정작 일상적 기록관 업무에서 큰 비중을 차지하는 서고관리를 위해서는 별도의 시스템을 구축하거나 엑셀을 사용하고 있는 곳

이 많았다. '정보공개 업무가 주업무이고 기록 관리는 부수적인 업무인 상황이다보니 더 사용해 보지 못한 기능이 많았다'(기초)는 응답도 있었다.

결국 표준RMS를 잘 안 쓰게 되는 것은, (1) 기능이 순조롭게 작동하지 않아서, (2) 시스템을 다 이해하기 어려워서, (3) 이관이나 기준정보 정비 등 초기 작업이 안정화되지 않아서, 그리고 기초단체의 경우는 (4) 비전자기록 관리 지원기능이 불충분해서 등의 이유 때문으로 정리해 볼 수 있다.

### 3. 활용상 쟁점사항

#### 3.1 인수

'인수'는 처리과로부터 기록물을 넘겨받는 기능이다. 영구기록물관리기관으로의 '이관'과 구분하기 위하여 '인수'라는 용어를 사용한 것으로 생각된다. 그러나 설문조사와 면담 과정에서 처리과로부터의 이관인 '인수'와 국가기록원으로의 '이관'을 혼동하는 경우가 자주 발견되어, 용어를 수정할 필요가 있다고 보인다.

'인수'는 '연계인수'와 '등록인수'의 두 가지 중기능으로 구성되어 있다. 우선 '연계인수' 중 기능은 생산시스템으로부터 생산된 기록물을 인수받는 '연계인수'<sup>3)</sup>와 영구기록물관리시스템으로의 '생산현황통보'의 두 가지 중소기능으로 구성되어 있다. '연계인수' 중소기능에 속한다섯 가지 소기능은 이번 활용조사에서 가장

높은 활용률을 보인 기능들이기도 하다.

업무관리시스템에서 생산된 기록은 '연계인수'를 사용하여 표준RMS로 넘겨 받는다. 그러나 표준화되지 않은 상태로 각 기관별로 도입한 신전자문서시스템의 기록은 별도의 이관 용역사업을 통해서나, 데이터매핑 툴을 제작하여 인수 받고 있다(현문수, 2014, p. 43). 두 경우 모두 기록관리 전문요원보다 전산직이나 용역업체가 담당하는 경우가 많고, 기록관리 전문요원이 수행하더라도 데이터 검수가 제대로 이루어지지 않아 데이터의 품질과 신뢰성이 안정적이지 않다는 지적이 있었다(면담, 국가기록원). 사실상 파일과 데이터를 건 단위로 확인할 수 있는 여건이 되는 기관은 거의 없으므로 데이터 품질관리가 거의 이루어지고 있지 않은 상황이라고 하겠다. 데이터에 문제가 너무 많아 이관을 완료하지 못한 기관도 드물지 않다. 한 국가기록원 담당자는 면담에서 이 상황을 다음과 같이 설명하였다.

지난번에 교육청에서 처리과로부터 이관을 받았는데 데이터에 문제가 많아서 1년 치 받은 거 원복시키고, 기능개선을 해야 하는 상황이 되었어요. 그래서 교육청 연구사들하고 전산직을 다 불렀어요. 이관 업무가 누구 소관이나니까 세 개 기관 제외하고는 전산직이 한다는 거예요... (중략) 모 청에서 1,300만 건을 처리과로부터 이관을 받았어요. 1년 반 뒤에 유저들이 항의하니까 기록관리 전문요원이 그때서야 깨달은 거예요. 생산기관명 빠진 거, 기관자명 빠진 거 수 천 건이 거기 들어 있었어요. 이런 일은 기본이

3) '연계인수'는 '인수' 대기능을 구성하는 중기능의 이름이기도 하고, 이 중기능의 일부를 구성하는 중소기능의 이름이기도 하다. 이러한 명칭체계의 혼란도 표준RMS를 더 이해하기 어려운 시스템으로 만들고 있는 것으로 보인다.

조, 샘플링을 해서라도 필수 메타데이터가 넘어 오는지 아닌지를, 전산적이 하더라도 기록연구직이 관리감독을 해야 하는데 안했다는 거잖아요. 그런 기관이 대부분이에요. 한 건 한 건을 인수를 받으라는 게 아니라... (중략) 만약 10개 기관이 이관을 했다고 하면 중간에 첩부와 공문이 바뀌었다든가 이런 문제 때문에 6~7개 기관은 다시 백(back)해 가지고 다시 작업해서 넘기고 한다는 거죠. 그런 부분을 시간이 걸려도 검수 과정에서 잡고 관리해야 되는데, 인수확정을 해 놓고 나서 6개월이나 1년 동안 쓰다가 데이터를 다 지워버리고 다시 한다는 게 문제가 될 수 있거든요. 분명히 기관에서는 업무에 어려움도 있고, 시간이 많이 필요해서 그런 부분이 있기는 한데 이걸 어떻게 효과적으로 좀 지원해야 될지 이게 고민거리입니다.

이는 표준RMS의 '연계인수' 기능을 검토한 박종연(2013)의 연구결과와도 일치하는 것이다. 우선 '연계인수' 기능을 사용하는 기관이 제한적이었다. 업무관리시스템으로부터의 이관은 표준RMS의 기능을 사용하지만, 신/구전자문서시스템의 경우 전문업체의 기술지원에 의존하여 이관을 실행하고 있었다. 둘째, 업무관리시스템을 사용하는 기관에서도 기록관리 전문요원보다는 전산직이 담당하는 경우가 많았다. 마지막으로, 같은 내용을 두 번 질문했을 때

답이 다른 경우가 발생하였는데(3명 중 2명), 이는 표준RMS에 대한 전문요원의 이해도 부족이 원인인 것으로 짐작되었다. 이 연구는 또 '연계인수' 기능을 사용한 인수 작업에서 발생하는 오류는 표준RMS만의 문제는 아니며, 생산시스템에서 발생한 오류와 인수 과정에서 발생한 오류도 섞여 있는 것으로 파악되었다.

'연계인수' 중기능을 구성하는 두 번째 중소기능은 '생산현황접수'로 전자문서시스템으로부터 온라인/오프라인으로 생산현황을 접수받고 조회하는 기능으로 구성되어 있다. 세 번째 중소기능인 '생산현황통보'로 처리과로부터 접수 받은 생산현황을 영구기록물관리기관 시스템(CAMS)로 통보하는 데 관련된 기능이다. 이 기능들은 상대적으로 사용한다는 응답의 비율도 높았지만 '사용해 보긴 했으나 잘 안되어 쓰지 않는다'<sup>4)</sup>는 응답도 9곳에서 11곳에 달했다. 이와 관련한 국가기록원 담당자의 설명은 아래와 같다.

RMS를 아직 도입하지 않은 기관도 어딘가에 생산현황목록을 올리기는 올려야 하기 때문에 그런 사각지대에 있는 기관들을 위해서 소라<sup>5)</sup>라는 시스템에 올리게 되어 있는데요. 현재는 RMS를 도입을 했는데 생산현황통보를 하면서 오류가 생겨가지고 목록통보가 원활하지 않은 기관 같은 경우에도 소라로 보낸다고 들었습니다. RMS에

- 
- 4) 사실 조사 전에는 대부분의 기능에 대해 '사용해 보긴 했으나 잘 안되어 쓰지 않는다', 즉 '실패'라는 응답의 비율이 매우 높을 것으로 예측하였다. 그러나 결과는 생산현황통보 관련 기능을 제외하고는 실패 응답수가 10을 넘는 기능이 없어 예측과 달랐다. 이 연구의 목적 중 하나가 사용의지가 있으나 실패하게 되는 기능을 찾고자 하는 것이었으므로 실망스러운 결과라고 하겠다. 그러나 한편으로는 대부분의 설문조사에서 보이는 중간값 선택 경향과는 배치되는 것이라 흥미롭기도 하다. 응답자들이 5단계나 3단계 리커트 척도 중 긍정이나 부정의 극단적 선택보다 모호한 중간 값을 선택하는 편향성은 연구방법론으로서의 설문조사 방법이 갖는 한계점 중의 하나이다.
- 5) SORA(Statistics of Records And Archives)는 생산현황을 온라인으로 통보하는 데 사용하는 시스템으로 기록원 홈페이지에서 바로 접속 가능하다.

서 통보하는 쪽에도 어떤 이유에서인지 오류가 발생하는 것 같고, 기록원에서도 CAMS에서도 통보된 결과를 제대로 받지 못하면 왜 받지 못하는지에 대해서 원인분석을 해서 이후 오류가 제거가 되어야 되는데 제거가 잘 되고 있지 않은 것 같습니다. 왜 그럴까를 생각을 좀 해보면 기록관이나 국가기록원이나 생산현황통보 제도 자체에 대해서 회의적으로 생각을 하기 때문에 의무적으로 하기는 하되 이 목록에 대해서 제대로 올라가는지 점검을 하지 않기 때문에 그런 문제가 발생을 한다고 생각이 들거든요.

‘등록인수’는 ‘연계인수’ 이외의 방식으로 기록물을 등록하여 관리할 수 있게 하는 기능들로 구성되어 있다. 기록관이 보유하고 있는 기록물을 철과 건 단위로 직접 등록하거나, 구전자기록물이나 행정정보DB 구축 기록물을 일괄 등록할 수 있게 하는 기능이 포함되어 있다. 일괄등록기능의 경우, 전문요원이 일상적으로 사용하기보다는 DB구축 용역사업을 맡은 업체가 사용하는 기능이다. ‘정부간행물관리’를 사용한다고 응답한 곳은 한 곳 뿐이었다. 이 기능과 관련하여 설문지 비고란에 적어 준 내용으로는, 최근에 생긴 기능인데 ‘저장 버튼을 누를 때마다 시스템이 멈추어서 사용할 수가 없었다(교육청)’거나, ‘잘 안되어 엑셀로 관리한다(광역, 기초)’는 곳이 있었고, ‘생산부터 납본까지 처리과가 다 하는 상황이라 기록관에서 납본 여부를 입력하는 것은 무리이므로 업무관리시스템에 관리항목을 추가하여 입력한 다음 기록관리시스템으로 데이터를 넘겨받는 것이 효율적일 것’이라는 의견도 있었다(광역). ‘행정박물관리’ 기능의 경우, ‘행정박물등록관리’ 기능은

사용한다는 응답자가 없었고, ‘이관대상관리’는 한 곳만이 사용한다고 응답하였다. 설문지 비고란에 적어 준 내용으로는 ‘표준RMS를 도입하기 전부터 사료관리시스템과 엑셀로 등록관리를 해오고 있어서 필요성을 못 느끼며, 필요하다 해도 일괄등록도 아니고 건건이 등록하는 방식은 도움이 안 된다’는 의견이 있었다(광역). ‘등록인수’를 구성하는 마지막 중소기능은 ‘비전자기록물인수’인데 9곳이 사용 중이었다. ‘아직 비전자기록 비중이 높은 자치단체에서는 꼭 필요한 기능인데, 쓰고 싶어도 쓰기가 힘들다’는 지적이 있었다(광역). ‘매년 3만 건 이상의 비전자문서가 생산되는데, 철단위로 이관 받은 기록에 대한 색인목록이 거의 부재하고 입력된 철제목과 실제 철제목이 동일하지 않은 것이 많은 상황에서 이를 다 확인하여 건단위로 인수 등록을 하는 것은 무리’라는 것이다.

### 3.2 보존

‘보존’은 기록관이 보유 중인 기록을 안전하게 유지하는 데 관련된 다양한 기능으로 구성되어 있다. 이 중 ‘포맷관리’는 ‘포맷변환’과 ‘모니터링’ 기능을 포함한다. 보존기간이 10년 이상인 전자기록은 문서보존포맷 및 장기보존포맷으로 변환하여 관리하여야 한다. 그러나 활용현황조사결과, ‘문서보존포맷변환’(23곳) 기능이나 ‘장기보존포맷변환’(9곳) 기능 모두 기대보다 활용률이 높지 않았다. 1년 전에 수행된 국가기록원 조사(2013, p. 12)에서도 문서보존포맷변환 완료 실적이 전체 변환대상 기록의 6%에 불과했다. 설문지의 비고란에 적어 준 내용으로부터, ‘문서보존포맷변환’ 기능은 최근 기능

개선을 통해 불편한 점이 많이 개선되었으나(광역), '장기보존포맷변환' 기능의 경우 조사 시점 현재, 시범기관을 제외하고는 사용보류 중(중앙)이며, 국가기록원이 테스트하는 중(중앙)이라는 응답을 확인할 수 있었다.

현문수(2013)의 표준RMS의 문서보존포맷변환 기능 평가 연구도 '문서보존포맷변환' 기능은 수차례에 걸친 기능개선 후 사용할 수 있게 되기는 했지만 여전히 오류발생이 잦아 전문요원의 업무를 지원할 수 있는 방식으로 더 개선할 필요가 있다고 보고했다. 그러나 '장기보존포맷변환' 기능은 여전히 사용하기 어려운 상태였다. 특히 개선이 필요한 부분은 변환 후 확인 기능, 그리고 건이나 특정 단위의 일괄 취소 기능, 실패 경우 실패 이유와 변환 작업이 진행되지 못한 지점 등에 대한 상세정보를 제공하지 못하는 점이였다. 현문수는 또 2015년 영구기록물관리기관으로의 대규모 전자기관에 대비한 준비상황을 점검하는 연구(2014, p. 43)에서 이관 준비 과정의 일환으로 포맷변환 기능도 살펴본 바 있다. 법과 규격이 정하는 포맷으로 이관하기 힘든 기록의 양과 유형에 대한 사전 정보 없이 이관 대비 포맷변환 작업을 진행하면서 오류가 나타나는 대로 대응하는 실정이라고 한다.

국가기록원 담당자는 2014년 7월의 면담에서, '문서보존포맷변환은 안정화되었고 장기보존포맷변환은 현재도 문제가 있는 상태'로 '절반의 성공'이라고 설명했다. 당시는 정의하지 않았던 필수메타데이터 중 누락된 상태로 전자

문서시스템에서 넘어온 것들로 인해 발생한 오류를 해결하는 데 수개월이 걸렸고, 2004년 생산당시의 문서 포맷 유형이나 버전에 대한 정보 없이 넘겨받아서 오류가 날 수 밖에 없었던 것들을 하나씩 잡아서 안정화시키고 있다는 것이다.

'기록정리' 기능은 세 가지 세부기능으로 구성되어 있으나 모두 거의 활용되고 있지 않았다. 스캔기록물에 대한 색인목록과 첩표지 출력력을 할 수 있어서 '비전자편철' 기능을 사용한다는 기관(면담/교육청)이 있었던 반면, 처리과에서 잘못 되어 넘어온 편철 내용을 재편철할 수 있는 기능을 추가했다면 좋겠다고 제안한 응답자(개방형응답/중앙)도 있었다.

'바이러스검사' 기능의 경우, 인수받을 때 자동적으로 시행하는 바이러스 검사 말고는 써본 일이 없거나(광역), 도입할 때 백신라이선스를 구매하지 않은 것(중앙) 등이 활용률이 낮은 이유일 것으로 비고란의 응답으로부터 유추할 수 있었다. '기록물건정리(비전자)' 기능은 비고란에 '해당기능이 없다'고 적어 준 기관(중앙 3, 기초 2)이 많아 최근에 추가된 기능인데 기능개선 내용을 포함하는 패치를 적용하지 않은 곳이 많은 게 아닌가 짐작된다. 또 기능명칭에서 실제 기능의 내용을 짐작하기 어려워<sup>6)</sup> 활용하기 쉽지 않을 것으로 짐작된다. '서고관리'는 '서가배치', '정수점검', '반출/반입' 등 3가지 중소기능으로 구성되어 있다. '서가배치'는 활용률이 가장 높았던 '서고/서가등록'(15곳) 기능부터 가장 낮았던 '라벨인쇄'(7곳)까지 9개

6) 이 기능은 비전자기록물 중 인명 관련 문서의 유형(졸업대상, 생활기록부, 인사기록카드 등)을 등록하고, 문서유형(일반문서나 카드류 등)이나 세부유형(졸업대장이나 생활기록부, 인사카드 등)별로 등록현황을 조회하며, 민원인이 개명했을 때 생활기록부, 인사카드, 졸업대장 등의 건제목을 변경할 수 있도록 하는 기능이다.

세부기능이 포함되어 있다. 간단한 기능인데도 활용률이 낮은 이유를 면담과정에서 확인할 수 있었다. 표준RMS에서는 철 제목 뿐 아니라 건 제목까지 다 입력하지 않으면 검수완료가 되지 않기 때문에 서가배치가 불가능하여, 보유목록 관리시스템 등 별도의 시스템을 구입해서 사용하고 있다고 한다(교육청, 기초). 개선 요청을 했지만 '기록관리 원칙' 때문에 안 된다는 답을 들었다고 하는데, 검토가 필요할 것으로 생각된다. 또 표준RMS에서 출력한 라벨 크기가 보존상자에 맞지 않아 라벨인쇄 프로그램을 따로 만들어 사용한다는 곳도 있어 이에 대해서도 개선이 필요한 것으로 생각된다.

### 3.3 평가

'평가'는 '공개재분류', '접근범위재분류'와 '평가폐기' 기능으로 구성되어 있다. '공개재분류'는 5년 주기, 또는 정보공개청구요청이나 오분류, 또는 영구기록관리기관 이관 등의 사유로 공개재분류 평가대상이 된 기록의 공개여부를 재분류하기 위한 기능이다. 10개 세부기능을 사용한다고 응답한 기관은 기능별로 19곳에서 12곳 정도로, 상대적으로 활용률이 높은 편이었다. 기록관리평가 지표에 포함된 업무라 그럴 것으로 짐작되었으며, 2015년부터 자치단체 합동평가 지표에 포함되었기 때문에 활용률이 더 높아질 것으로 예상된다. '공개재분류' 중 기능에 대해서는 '서버관리자의 도움이 필수(중양)', '표준RMS로는 안하고 일괄목록 다운로드 후, 일괄등록 방식 사용(중양)', '5년 주기보다는 공개청구 및 오분류와 관련하여 주로 사용(기초)' 등 비교란에 의견을 적어 준 응답자도

많았다. 서버관리자의 도움이 필수라는 응답은 면담과정에서도 확인이 되었는데, 광역단체와 교육청 등에서도 전문요원이 표준RMS의 기능을 활용해서 수행하기보다는 용역사업을 통해 일괄 업로드한다고 한다. 세부기능 중 '대상현황'에 대해서는 '오류가 있어 2014 상반기 기능 개선을 요청한 상태(중양)', '대상선정'과 관련해서는 '대상선정량이 많은 경우 시스템 작동이 매우 느리고 검색조건이 기록관리 담당자 요구 사항과 맞지 않아 불편(기초)'하다는 응답이 있었고, '의견등록'과 관련해서는 '기능적 문제로 사용하지 않는다(중양)'라는 응답이 있었다.

'접근범위재분류'는 기관 내 열람을 위한 접근권한을 전체열람, 목록열람, 열람불가로 재분류하는 기능이다. 비교란을 통해 '온나라시스템'에는 열람범위가 기관, 실국, 부서, 열람불가로 설정되어 있고, 열람제한 범위는 업무완결 전, 날짜지정으로 되어 있는데, 이관되면 전체열람, 목록열람, 열람불가로 구분되는 뚜렷한 기준은 없는 듯합니다. 또한 전자문서시스템에서 이관되는 기록물의 경우 공개여부만이 존재하고 열람범위 구분이 없어 기관마다 차이는 있지만 이관 시 비공개가 접근범위의 설정 기준이 되는 경우도 있습니다. 그래서 무엇보다도 필요한 기능인데 아직 사용하지 못하고 있습니다(광역)'라는 응답을 확인할 수 있었다. 면담과정에서는 '생산시점에서 처리과 직원이 열람범위라는 개념을 완전히 이해하고 설정하기가 어렵다(교육청)'는 설명을 들을 수 있었다. 열람 정책을 수립하고 가이드라인으로 명문화하여 기관 차원에서 공유하는 과정이 필요할 것으로 판단된다.

'평가폐기' 중 기능에 포함된 기능들의 활용

률은 매우 낮았다. 전자기록에 대한 평가폐기는 실행한 곳이 거의 없고, 비전자기록의 경우 견제목까지 입력하지 않으면 표준RMS를 사용하여 업무를 진행할 수 없어 대체로 엑셀을 사용하기 때문인 것으로 파악되었다. 면담을 통해, '1년, 3년, 5년 짜리 한시기록들을 견제목까지 입력을 해서(교육청)' 처리하기는 어렵다는 설명을 들을 수 있었다. 문제는 매년의 평가심의 결과가 이력으로 시스템에 축적되지 않는 데 있다. 평가결과 보류 판정이 난 기록에 대해, '2년 뒤 보류면 포스트잇을 두 개 붙여두었고, 이직을 하면서 후임자한테 구두로 전해 주고 오긴 했는데 어떻게 될지 모르겠다'는 상황이다. 어떤 방식으로든 폐기심의 과정의 논의내용과 결과를 표준RMS에 이력정보로 남겨 관리할 수 있는 방식을 모색할 필요가 있을 것으로 판단된다. 한편, '전자파일삭제' 세부기능의 비교란에는 '전자문서 폐기 유보 중(중양)'이라는 응답이 있었다. 면담과정에서 전문요원들은 아직 전자파일의 평가폐기와 삭제를 신중히 하고자 하는 데 비해, 전산부서로부터 저장 공간 확보를 위해 이관 후 파일을 삭제하라고 압박하는 기관이 늘어나고 있다는 이야기를 들을 수 있었다(광역).

### 3.4 이관

'이관'은 영구기록관리기관으로의 '이관', 기관 간 업무 연계인수시 사용하는 '기관 간 연계'와 '기관 간 인수', 그리고 교육청 등 공동형 표준RMS를 도입한 기관을 위한 '공동형 연계인수' 등 4개 증기능으로 구성되어 있다. 자치단체나 교육청은 국가기록원 이관대상이 아니므로

제외해야겠으나, 2015년 이관을 얼마 안 남긴 시점에서 조사가 이루어졌음에 비추어 볼 때 활용률이 너무 낮았다. 비교란 응답에는 '2015년 시행예정, 현재는 기능구현이 부족하여 사용해도 문제 많음(중양)', '자치단체는 해당 없음(광역)' 등이 있었다. '인수' 기능과 혼동하여 비교란에 전자문서시스템(기초)이나 업무관리시스템(교육청)으로부터의 이관에 대한 응답을 부기한 경우도 있었다.

'이관' 기능과 관련해서는 올해 시작될 대규모 전자이관 준비상황을 살펴볼 필요가 있다. 현문수의 연구(2014)에 따르면, 국가기록원은 2013년에 모의 이관테스트를 진행하였다. 그런데 이 테스트는 2개 기관으로부터 넘겨받은 테스트용 전자기록을 국가기록원의 테스트RMS로부터 CAMS로 이관하는 방식으로 수행되었다. 7GB 분량을 총 20시간이 걸려 이관한 정도의 테스트였음에도 불구하고, 16%의 전자기록, 21%의 비전자기록 메타데이터, 그리고 87%의 도면기록이 문제가 있어 반려되었다. 어쨌든 이 테스트 이후 포맷변환 과정에서 오류가 있어도 다음 단계를 진행할 수 있도록 표준RMS의 기능개선이 이루어졌고, 정해진 내용대로 시행만 하면 된다는 지침을 기반으로 하는 교육도 강화되었다. 그러나 다시 2014년 7월부터 중앙 4개 부처를 시범기관으로 하는 이관테스트가 진행되었고, 2015년 1월 현재 국가기록원은 전자이관 대비체제를 재구축하고 있다고 한다. 일단 직제개편을 통해 전자기록이관TFT를 구성하고, 2차 테스트 결과를 분석하는 과정을 진행 중이다.

현문수(2014, pp. 47-48)는 생산시스템으로부터 표준RMS로, 다시 표준RMS에서 CAMS로

이관하는 과정에서 발생할 가능성이 있는 오류의 유형과, 각각의 오류유형에 대한 처리 절차에 대한 합의가 마련되지 않았다는 점을 지적하였다. 그리고 이후에 나온 국가기록원의 '2015 기록물 관리지침'에는 전자기록 생산시스템에서 RMS로 이관시 오류를 포함한 전자기록 오류 유형과 대처방안이 포함되었다(2014c, pp. 143-146). 이를 시작으로 전자기록 생산부터 국가기록원 이관까지의 전 과정에서 발생 가능성이 있는 오류 유형과 대처방안에 대한 정보가 축적되고 공유되어야 할 것이다.

### 3.5 기준관리

'기준관리'는 기록의 생산부터 보존, 활용 등 기록관리의 전 과정에 적용되며, 분류, 보존기간 책정 등의 과정을 지원하는 기록관리 업무의 핵심기능이라고 할 수 있다. '관리기준표', '기록물분류기준표'와 '기준정보'의 세 가지 중기능으로 구성되어 있다.

중앙부처와 광역단체, 그리고 교육청 등 업무관리시스템을 기록생산시스템으로 사용하는 기관은 단위과제 기반의 정부/지방/지방교육기능분류체계(BRM: Business Reference System)와 연동되는 '관리기준표' 기능을 사용한다. 국가기록원 담당자는 면담에서 현재 '기관별로 단위과제 보존기간이 안 맞는 것들을 어떻게 현행화시킬지가 최대 관심사'라며, '중계시스템 문제 때문에 데이터가 현행화가 안된다든지, RMS가 없는 상태에서 업무관리시스템을 쓰던 시절에 오프라인으로 공문으로 문서를 주고받아 확정된 단위과제 값들이 RMS 도입 이후에도 현행화 안된 것을 처리하는 작업을 간소화하기 위한 고민'

을 하고 있다고 설명했다. 문제는 기록분류체계 관리권한이 BRM으로 넘어간 데 있으며 이를 다시 찾아오려 해도 쉽지 않다는 것이다. 지방기능분류체계와 표준RMS 연계에 관련하여 수년에 걸쳐 원인조차 밝히지 못했던 문제에 대한 국가기록원 담당자의 설명은 아래와 같다.

지방BRM하고 RMS 연계할 때 문제가 생겼는데, 중앙은 인증서체계가 정상이면 RMS에서 중앙 BRM하고는 정상적으로 주고받았으니까. 그래서 생산기관에서 문의해 왔을 때 그렇게 답변했어요. 지방 BRM 담당자와 통화했을 때도 아무 문제가 없다고 들었는데, 나중에 보니까 데이터를 갖다 놓기만 하지 업로드 기능이 없는 거예요. 문제를 분석했고, 시간 필요한 부분 말씀드렸고, 계속 안 되서 찾았고... 우리가 BRM을 뒤집어엮을 수는 없잖아요. BRM 담당자는 문제 없습니다. 정상입니다라는 말만 반복하고... 담당 엔지니어 확인했더니 업로드 기능이 없다는 게 나중에 밝혀진 거죠. 우리는 한계가 있잖아요. RMS는 7종의 시스템하고 연결되어 사용되고 있어요. 많은 생산시스템과 연계해야 하고, 많은 담당자와는 연락도 안 되는데 투쟁을 하고 있는 상황이에요. 800여 기관을 대상으로 해서요.

동일한 사건에 대한 광역단체 기록관 측의 설명은 아래와 같다(정상희, 2013, p. 220).

지방BRM에 국가기록원과 협의한 단위과제 데이터가 반영되지 않는다는... 문제에 관하여 광역지자체 기록물관리 전문요원들은 이 문제를 인지하고 중앙기록물관리기관에 문의를 하거나, 소속 기관 유지보수업체에 해결요청을 하였다. 그 때마

다 돌아오는 대답은 RMS의 행정전자서명인증서 만료나 방화벽의 문제가 아니라면 연계에는 아무런 문제가 없다는 답변뿐이었다. 그러나 2013년 4월, 한 공공기관의 유지보수업체인 N으로부터 '국가기록원과 협의가 완료되어 확정된 보존기간 데이터가 지방BRM으로 전송은 되나, 지방BRM에서 처리가 되지 않음'이 확인되었다는 소식을 들었다. 그동안 문제가 없다고 말하던 중앙기록물 관리기관의 RMS 관계자인 M도 5월 면담 시 '한 달 전에 그 문제를 파악하고, 그 문제를 지방BRM에 요청하여 그 기능을 개발 중에 있다'고 하면서, 원인은 '지방BRM 사업자들이 개발 당시 RMS에서 데이터 받는 부분을 누락시켰던 것'에 있다고 덧붙였다.

광역단체가 표준RMS를 도입한 게 2009년부터였으니, 이 문제의 원인을 밝히는 데 5년이 걸렸다는 뜻이다. 가까스로 밝혀진 원인이 비공식적인 방식으로 소통되었다는 것도 문제다. 가장 근본적인 원인은 국가기록원이 BRM에 대한 통제권을 갖고 있지 않다는 데 있을 것이다. 그러나 문제제기에 대한 초기 대응 방식이나 원인을 밝혀내고 난 후 밝혀진 사실을 공유하는 방식은 근본적으로 개선해야 할 필요가 있다.

'기록물분류기준표' 중기능은 신전자문서시스템을 생산시스템으로 사용하는 기관이 신설, 변경되는 단위업무의 보존기간 정보를 관리할 수 있게 지원하는 기능이다. 아직 업무관리시스템을 도입하지 않아 신전자문서시스템을 사용하

는 기관 중, (1) 표준RMS를 도입한 기관은 '기록물분류기준표' 기능을 사용하고, (2) 도입하지 않은 기관은 CORA(Classification of Records Archives)를 사용하는 것으로 알려져 있다. 그러나 이 연구를 진행하는 과정에서 CAMS에는 표준RMS가 보내는 단위업무 정보를 넘겨 받는 기능이 없다는 것을 확인하였다. CAMS는 조만간 모든 기관이 BRM 기반의 업무관리시스템 환경으로 넘어갈 것을 전제로 설계된 시스템이기 때문에 기록물분류기준표를 관리하는 기능 자체가 없다는 것이다. 그래서 아직 신전자문서시스템을 사용하는 기관의 경우, 표준RMS로 전자문서시스템의 분류기준표 데이터를 받을 수는 있지만 CAMS로 보낼 수는 없어 CORA를 사용해야만 한다. 문제는 대부분의 생산기관 전문요원이 이 내용을 모르고 있다는 데 있다. 이 연구의 설문조사에 참여한 이후로 표준RMS를 더 적극적으로 사용해 보려던 한 기초단체 전문요원은 면담을 통해, 기능이 잘 되지 않아 국가기록원의 관련 부서들에 문의를 했으나 모두 담당업무가 아니라 잘 모른다는 말만 반복할 뿐이었다며 좌절감을 전하기도 했다.

### 3.6 접근 및 감사추적<sup>7)</sup>

'접근'은 기록에 대한 접근권한을 관리하는 기능이며, '감사추적'은 '기록에 대한 접근현황을 파악함으로써 전자기록의 위변조를 예방하고, 진본성을 보장하기 위한 기능(국가기록원,

7) 감사추적은 기록관리 국가표준이자 국제표준인 KS X ISO 15489가 국내에 번역 소개되던 초창기에 일시적으로 사용되던 용어로, 추적으로 대체되어야 한다. 추적(tracking)과 감사추적(audit trails)이라는 두 용어의 개념이 정립되면서 우리말로 번역되어 부합화된 표준에서는 용어가 수정되었으나 표준RMS 등 국가기록원이 표준 문건 등에서만 그대로 남아 있는 상태이다.

2014b, pp. 6-11)'이다. 면담 과정에서 사용자별 접근권한 관리나 관인 관리 기능이 취약하다는 문제가 지적되었다. 관인이 그림 파일로 저장되어 관리되는 상태라 누구나 마음만 먹으면 관인을 붙여 공문서 위조를 할 수 있는 위험을 안고 있어, 표준RMS와 별도로 문서보안솔루션을 도입한 기관들이 있다는 것이다(교육청). 표준RMS의 접근기능을 평가한 박민영(2013)도 정보공개청구 결과 표준RMS를 도입한 기관 117곳 중 문서보안솔루션이나 열람통제프로그램을 구매한 기관이 60곳이 있었다고 보고했다. 이들 프로그램을 사용하면 업무담당자(처리과 기록물관리책임자), 기록관담당자(기록관리 전문요원), 시스템관리자(전산직), 일반사용자(처리과 직원)별로 권한을 부여할 수 있고, 권한은 열람, 편집, 인쇄, 암호화해제 등 네 가지<sup>8)</sup>로 설정할 수 있다. 이러한 기능들이 표준RMS에 구현되어야 할 것이며, 만약 그것이 어렵다면 별도의 솔루션 구매에 대한 안내가 있어야 할 것으로 판단된다. 그러나 대부분의 기관은 그런 것이 있는 줄도 몰랐거나, 도입 시 국가기록원이 권고하는 보급구성에 포함되어 있지 않아 구입하지 않았다고 한다. 박민영은 또 기록관에 전산직에 배치되지 않은 경우, 전문요원이 아닌 유지보수 계약자가 관리자로서 조치한 내용에 대한 이력이 전혀 관리되지 않고 있는 문제도 지적하였다.

### 3.7 검색 활용

'검색 활용'은 '검색', '열람'과 '통계' 등 3가지

중기능으로 구성되어 있다. '기록물철'(58곳)과 '기록물건'(59곳) 검색 기능은 이번 현황조사에서 가장 높은 활용률을 보인 세부기능인 것처럼, 가장 활용률이 높은 대기능이다. 그러나 이경남은 '검색' 기능평가조사 참여자 대부분이 검색 기능에 불만족하다고 응답했다고 보고했다. 특히 검색속도, 부서명 검색 시 과거 연혁을 정확히 알지 못하면 검색이 어려운 점, 결과 내 재검색이 안 되는 점, 전문검색 결과와 일반검색 결과가 불일치하는 점 등이 지적되었다(2013, p. 285). 이번 연구의 개방형 응답에서도 '인터넷 포털 등에서의 검색 경험을 갖고 있는 사용자의 요구수준을 만족시키기에는 매우 부족(광역)'하다거나, '조직 개편 시 변경된 처리과코드를 찾아서 검색하는 어려움(광역)', '과거 편철 방식 모르면 어려움(중앙)', '검색한 결과 내에서 한번 더 검색할 수 있는 기능' 필요(기초), '전문검색과 일반검색(기록물철, 기록물건) 시 보이는 검색 값의 불일치(기초)', '검색 많이 쓰기는 하지만 불편하며, 전문검색은 기능이 되지 않아 한 번도 해 본 적 없다'(교육청)는 등의 지적이 있었다.

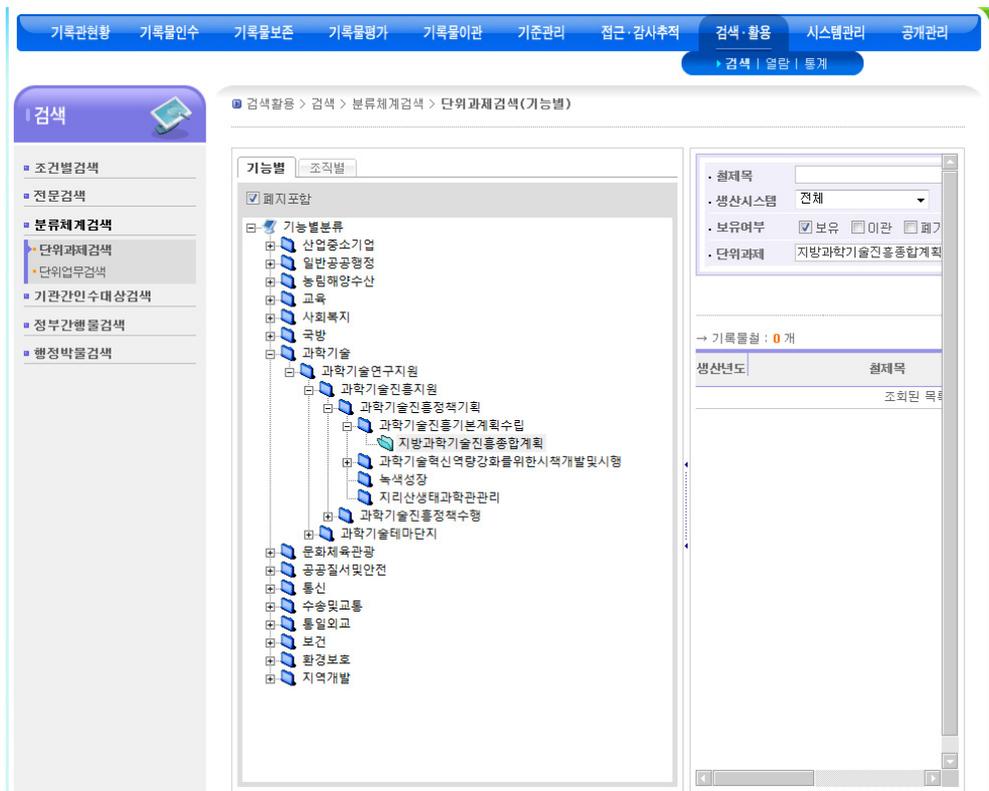
특히 '전문검색'의 경우, 다른 기능에 비해 무응답 수(8곳)와 사용하려 시도했으나 실패했다는 응답자 수(9곳)가 많았다. 이에 대하여 한 면담자는 '검색엔진을 설치하지 않은 경우 이 기능을 가려놓아서 무응답 했을 것(광역)'이라고 추측했다. 사실 표준RMS와 함께 도입한 검색엔진에는 색인기가 들어 있는데, 이 색인기를 사용해서 색인파일을 작성해야만 전문검색이 가능하다. 색인파일 작성은 기록보유량에 따라 차

8) 국가기록원이 인증한 문서보안솔루션과 열람통제프로그램은 6가지가 있다. 박민영은 이 중 자료를 확보할 수 있었던 4개 업체의 기능을 표로 비교(32)하고, 이들 제품의 기능과 성능에 대한 후속연구를 제안하였다.

이가 있기는 하지만 대체로 2~3개월 정도가 걸린다(면담: 개발자)고 한다. 다른 면담자는 유지보수업체와 전산직으로부터 '소장 기록량이 많아서 색인작업이 완료되지 않아 사용할 수 없다'는 답을 들었으며, 그래서 한 번도 사용해 보지 못했다고 말했다. 이경남(2013, p. 284)에 따르면, 조사에 참여한 모든 기관이 검색엔진을 도입하기는 했지만 색인기를 사용하지는 않은 것으로 확인되었다고 한다. 색인 작업에 대한 안내와 교육이 부족하여 실제 검색엔진과 색인기를 사용하지 못한 사례도 있었고, 서버 처리 속도가 지연되는 것을 우려하여 사용하지 않거나, 색인을 작성해야 한다는 것을 인지하지 못

한 경우도 있었다.

'분류체계검색'에 대해서도 '로딩속도가 너무 느리다(광역),' 그리고 '화면 크기가 작아서 보기 어렵다(기초)'는 지적이 있었다. 면담에서도 '한 번 눌렀다가 짜증나니까 하다가 포기, 맨날 검색하다 포기, 닫을 때마다 아우 이거 안 봐 하면서 포기하게 된다(광역)'는 응답을 받았다. 화면이 뜨는데 시간이 너무 걸리고, 중간에 멈추게 하려 해도 취소 버튼이 없으며, 아래의 그림에서 보이는 바와 같이 오랜 시간이 걸려 화면에 뜨는 내용조차도 별도의 창이 아니라 일부 화면에 제시되기 때문에 전체를 한 눈에 파악하거나 세부를 확인하기가 불편하다는 것이다.



〈그림 1〉 분류체계 검색 화면

‘열람’은 처리과 직원이 접근권한이 주어지지 않은 기록에 대한 열람을 신청하고 이를 검토하여 승인하는 기능이다. 면담에서 ‘검색 화면에서 열람신청하면 되는 건데 헛갈린다고 말하는 직원이 많았다(광역)’는 응답이 있었다. 예를 들어, 검색을 하다가 열람이 제한된 기록을 확인하면 거기서 바로 열람신청을 할 수 있어야 하는데, 검색 기능에서 빠져나와 열람신청 기능을 열어야 한다는 것이다. 승인을 할 때도 처리과 승인메뉴에서 바로 기록의 내용을 볼 수 없어, 열람신청을 확인하고, 검색으로 가서 확인하고, 다시 나와서 승인하는 복잡한 과정을 거쳐야 한다(교육청)는 것이다. 또 열람을 승인할 때 ‘기록관에서 해당 과로 지정을 해 주고 과에 연락을 해서 열람승인을 구두로 부탁하느니 그냥 기록관에서 버튼을 누르면 열람승인이 되니까 이것은 필요 없는 기능’이라는 의견도 있었다. 아마도 ‘정보공개청구처럼 열람에 대한 판단이 안 섰을 때 처리과에 맡긴다는 개념인 것 같은데, 기록관에 이관이 되었을 때는 모든 관리와 권한 책임도 이관이 된 것인데 이걸 굳이 처리과에 물어야 할 필요가 있는지 의문이며, 물어봐도 담당자가 이미 바뀌어서 해당 기록 생산자도 모를 가능성이 높다’는 것이다(교육청).

‘통계’는 생산, 보유, 폐기, 이관, 공개구분, 이용현황 등 기록관리 업무 관련 각종 통계를 확인하는 13개 세부기능으로 구성되어 있는데, 여기 포함된 항목들은 기능이라 보기 어렵다. 대기능별로 흩어져 있는 현황 및 통계 확인 기능, 예를 들어 ‘인수’ 기능의 ‘인수/미인수현황’이나 ‘등록현황’, ‘보존’ 기능의 ‘포맷변환현황’이나 ‘반입/반출현황’, ‘평가’ 기능의 ‘공개재분

류현황’ 등과 마찬가지로이다. 각종 현황정보 확인조건을 정련하여 기능을 단순화할 필요성이 있다고 생각된다.

### 3.8 공개관리

‘공개관리’는 통합정보공개시스템이나 나라 기록통합정보검색시스템 등의 정보공개시스템과의 연계를 위한 기능이다. 면담을 통해 ‘정부 3.0 때문에 새로 생긴 기능인데 아직 연계도 안 되고 있는데 만들어 놓기만 한’ 상태(광역)라는 것을 확인할 수 있었다.

## 4. 개선전략

앞의 2장 말미에서 살펴본 바와 같이, 표준 RMS를 잘 사용하지 않는 이유는 (1) 기능이 순조롭게 작동하지 않아서, (2) 너무 복잡한 시스템이라 잘 몰라서, (3) 이관이나 기준정보 정비 등 초기 작업이 안정화되지 않아서, 그리고 기초단체의 경우는 (4) 비전자기록 관리 지원 기능이 불충분해서였다. 3장에서 대기능별 검토를 통해 각각에 대한 맥락을 확인할 수 있었다. 여기서는 표준RMS가 기록관리실무를 실효성 있게 지원하는 시스템으로 되려면 선결되어야 할 과제를 중심으로 개선전략을 정리해보고자 한다.

### 4.1 기본 기능 중심으로 단순화

표준RMS의 가장 우선적인 사용자는 기록 관리 전문요원이며, 처리과별 기록관리 담당자

와 모든 직원이 그 다음으로 중요한 사용자가 될 것이다. 그러나 현재 '인수', '포맷변환', '공개재분류' 등 주요 업무와 관련된 표준RMS의 기본기능들은 전산직이나 유지보수 업체의 도움이 없이 이들 주 사용자가 일상적으로 사용할 수 있는 상태라고 보기 어렵다. 한편 '서가배치', '라벨출력', '평가폐기심', '접근관리' 등은 표준RMS를 사용하기보다 엑셀이나 별도 시스템을 사용하고 있는 상황이다.

가장 우선적으로 해야 할 일은, 필수적이고 우선적인 기본 기능을 중심으로 하나씩 차근차근 그 기능성과 이용편이성을 향상시키는 것이다. '인수'와 '기준관리' 등 기록관리 업무의 시작점이 되는 기능부터 업무와 연계시스템을 분석하여 기능구현의 로직을 점검하고, 이용편이성 분석(usability analysis)을 수행할 필요가 있다. 이용편이성 분석을 통해 '자동으로 할 수 있는 부분도 일일이 수동으로 처리하는 등 불편하다'(기초)거나, '클릭을 너무 많이 하도록 유도한다'(중양)는 지적에 대한 대안을 찾을 수 있을 것이다. 업무별, 사용자별 업무흐름에 대한 섬세한 분석이 선행된다면 앞에서 열람신청과 승인절차와 관련하여 지적된 바와 같은 문제는 개선할 수 있을 것이다. 또 너무 작은 화면에 답답하게 제시되는 분류체계검색 디스플레이와 같은 문제도 해결할 수 있을 것이다. '업무처리의 진행상황을 알려주거나 실행 중 취소할 수 있는 기능'(기초), '진행상황이나 종료되었음을 통보하는 기능'(중양)이나 '열람신청이 접수되었을 때 등 알림 기능'(기초), 그리고 '기능 명칭에 커서를 대면 팝업 안에 설명을 보여주는 등 화면상 안내' 등 표준RMS 사용자가 원하는 이용편이성 향상 기능을 어느 지점에

어떤 방식으로 제공할 것인지에 대한 단초도 확보할 수 있을 것이다. 그리고 무엇보다 '표준RMS에서 출력한 라벨이 크기가 보존상자에 맞지 않아 라벨인쇄 프로그램을 따로 만들어 사용'(교육청)한다는 상황은 반드시 확인하고 즉각적으로 수정할 필요가 있다. 또 '철 제목 뿐 아니라 건 제목까지 다 입력하지 않으면 검수 완료가 되지 않기 때문에 서가배치가 불가능'하다는 지적의 경우, 이와 관련된 '기록관리 원칙'을 다시 검토하거나 원칙을 지키면서도 업무를 지원할 수 있는 방안을 반드시 찾아내야 할 것으로 생각된다.

또 모든 사용자에게 모든 기능을 다 늘어놓을 것이 아니라 기록관의 일상적 운영에 관련된 기본 기능을 중심으로 기록관리 전문요원이나 처리과 직원 등 사용자별로 시스템을 단순화할 필요도 있다. 예를 들어, 검색 기능을 단순화하고 가장 전면에 배치할 필요가 있다. 국가 기록원에서 표준RMS의 소스코드를 받아 커스토타이징한 서울시처럼, '검색'에 속한 13개 기능을 기능이 아니라 검색조건으로 설정할 수 있도록 단순화해야 한다. 사실 '기록물철', '건', '기간', '행위자', '철분류번호', '건등록번호', '분류체계' 등을 기능이라고 보기는 어렵다. 현재 각 중기능별로 나열되어 있는 조회, 현황, 통계 등을 '검색' 기능으로 해결하도록 단순화하는 방안도 고려할 필요가 있다. 표준RMS의 메인 화면에서 '검색' 기능을 제공하고(기초), 여기서 그대로 '포맷변환', '공개재분류', '평가폐기', '이관' 등 대상기록을 조회, 선정하여 후속 작업으로 이어지도록 단순화할 수도 있을 것이다.

일관성 없이 분산되어 있는 관련 기능들도 논리적으로 체계화할 필요가 있다. 예를 들어,

비전자기록 관리를 지원하는 기능은 여러 대기능에 흩어져 있다. ‘인수’ > ‘비전자기록인수’, ‘기록정리’ > ‘비전자편철’, 그리고 ‘기록물건정리(비전자)’ > ‘세부유형등록’ 등을 한 곳으로 모아 줄 필요가 있다. 또 현재 ‘기관 간 인수’와 ‘기관 간 인계’가 모두 ‘이관’ 기능에 속해 있는데, 해당 기록관으로 기록을 들여오는 ‘기관 간 인수’는 ‘인수’ 기능으로 옮기는 것도 가능할 것이다.

다음으로 혼란스러운 기능명칭을 전면적으로 검토하여 수정할 필요가 있다. 정상희(2013, pp. 221-222)도 ‘사용설명서를 봐야 어떤 기능인지 알 수 있을 정도로 기능 명칭이 혼란스럽다’는 의견을 보고한 바 있다. 예를 들어, 생산시스템으로부터 표준RMS로의 이관을 의미하는 ‘인수’ 기능과 기록관에서 국가기록원에서의 이관을 의미하는 ‘이관’ 기능 사이의 혼란을 해결하기 위해, 처리과로부터의 ‘인수’를 인수/이관으로, 영구기록물관리기관에서의 ‘이관’을 인계/이관으로 구분할 수 있을 것이다. 이는 ‘이관’ 기능에 포함된 ‘기관 간 인계’나 ‘기관 간 인수’ 증기능과의 논리적 연계를 위해서도 도움이 될 것이다.

앞서 지적한 바와 같이, 중앙부처만큼 행정정보화가 되지 않은 자치단체의 경우 아직 대부분의 기록이 비전자 형태이다. 면담에서, ‘자치단체 입장에서 표준RMS는 법은 반영하지만 실무는 지원하지 않는 시스템으로 제대로 사용해 본 곳이 거의 없을 것’(기초)이라는 지적이 있었다. 그러므로 비전자기록 관리에 관련된 기능을 강화(광역, 기초)한다면 어렵게 큰 예산을 확보하여 표준RMS를 도입한 기록관의 업무를 실효성 있게 지원할 수 있는 시스템으로 개선할 수 있을 것이다.

## 4.2 사용자 지원과 소통 강화

이 연구를 진행하는 과정에서 가장 안타까웠던 것은 표준RMS를 7년이나 현장에서 사용해 왔는데도 기록관리 전문요원이 시스템에 대해서 알게 된 내용도, 국가기록원이나 시스템 개발자가 생산기관의 기록관리 상황에 대해서 알게 된 내용도 매우 빈약하다는 점이었다. 모든 시스템의 첫 버전은 업무를 모르는 개발자와 시스템을 모르는 실무자 사이의 문화충돌과 이해 부족으로 인해 매우 불완전한 상태로 시작된다. 이후 활용하고 유지하는 과정에서 시스템을 이해하는 실무자와 업무를 이해하는 개발자가 양성될 때 업무도 시스템도 완성되는 것이다. 표준RMS의 경우, 초기 개발담당자가 바뀌고, 문제가 생길 때마다 다른 사람이 임시방편으로 새로운 기능을 수정해 붙이는 방식으로 너무 오랜 시간이 흐른 것이 오늘에 이르러 ‘다 아는 사람은 없다’는 말이 나올 지경으로 복잡한 시스템이 되었다.

지난 세월 동안 국가기록원과 개발자, 유지보수 담당자와 각 기록관의 전산직과 기록관리 전문요원이 열린 소통을 통해 협력하여 시스템을 개선할 수만 있었다면 매우 다른 결과가 나왔을 것이다. 놀랍게도 표준RMS에 대해서만큼은 IT 강국 대한민국 도처에 활성화되어 있는 사용자 커뮤니티가 존재하지 않는다. 표준RMS에 대한 모든 기본적인 내용이나 변경사항은 국가기록원이 제공하는 교육을 통해서 소통된다. 그러나 이 교육에 모두가 참여하는 것도 아니고, 240개나 되는 기능에 대해서 한번에 100개의 패치<sup>9)</sup>가 발표될 정도로 변화가 많은 상황에서 한 번의 교육으로 필요한 내용을 다

전달할 수도 없을 테니 사실상 현재 이 시스템이 어떤 상황인지 다 숙지하고 있는 사람이 드물 수밖에 없다. 그래서 표준RMS에 대한 내용을 '다 알고 운영하는 데가 거의 없는'(교육청) 상황이 된 것이다. 언제 누가 어떤 내용을 어디에 문의하느냐에 따라 다른 내용을 듣게 된다. 그리고 열린 공론의 장이 없으니 알음알음 부분적으로 알게 된 내용은 비공식 소통경로를 따라 돌아다닌다. 이 연구를 진행하는 과정에서 가장 어려웠던 것은 의문점이 생길 때 문의하는 곳마다 서로 다른 말이 나오는 점이었다. 그 과정에서 시간이 소모되는 것도, 연구진행을 멈추어야 하는 것도 곤란했지만, 매번 다른 설명을 듣게 되는 혼란도 난감한 일이었다.

이러한 혼란의 실상을 그대로 보여 주는 사례들을 앞에서 이미 살펴보았다. 지방BRM과 연계 문제의 원인을 밝히는 데 5년이 걸렸고 가까스로 밝혀진 원인조차 비공식적인 방식으로 소통되었다는 것이 대표적이다. 그 밖에도 표준RMS에서 CAMS로 생산현황이나 기록물분류기준표 데이터가 연동이 안 된다거나, 표준RMS를 도입할 때 검색엔진도 도입하여 별도의 색인작성 작업을 하지 않으면 전문검색이 불가능하다는 내용 등을 많은 기록관리 전문요원이 아직 인지하지 못하고 있는 상태이다.

표준RMS 사용자 커뮤니티를 개설하고, 질의하고 응답한 내용을 공론화할 수 있는 통로를 만들어야 이 문제를 해결할 수 있을 것이다. 정상희(2013, p. 229)도 사용자와 개발보급자의 1:1 관계만 존재하는 헬프데스크가 아니라 서로 의견을 나눌 수 있는 사이버 공간을 만들어

야 하고, 이렇게 축적된 자료를 소책자나 소식지 등 간행물로 소통할 필요가 있음을 지적하였다. 표준RMS 사용자 커뮤니티를 통해 도입기관과 사용자를 지원하고, 이 과정에서 소통한 내용을 바탕으로 지속적으로 시스템을 정련하며, 각 개선과정의 논의 내용과 이력을 공유하여 도입기관이 필요할 때마다 참조할 수 있게 하여야 한다.

교육이나 연구를 위해 표준RMS 특별 버전을 만들어 공유하는 것도 권고한다. 앞서 학계도 이 오랜 문제를 방치한 책임을 지적했지만, 이 시스템에 대해서는 알려진 바가 너무 없어 외부에서 연구하기가 어려운 것도 사실이다. 존재가 확인된 정보조차 정보공개청구를 해야 할 정도로 관련 정보에 대한 접근성이 낮았다. 기록공동체 전체가 관심을 갖고 함께 노력하지 않으면 해결하지 어려운 문제들이 산적해 있으니 소통이야말로 가장 중요한 개선전략일 것이다.

소통과 관련된 개선전략의 또 다른 한 가지는 국가기록원 내에 표준RMS를 포함하여 생산기관과의 모든 소통을 전담하는 부서를 만드는 것이다. 단일화된 소통창구가 생긴다면, 문제가 생겼을 때 여기저기서 다른 대답을 듣게 되는 혼란이나, 국가기록원 내부에서 조율이 되지 않은 모순된 공문들이 배포되는 혼란을 막을 수 있을 것이다.

#### 4.3 생산기관과 국가기록원 간 신뢰 구축

이 연구를 진행하는 과정에서 표준RMS 뿐

9) 2014년 4분기 패치에는 100개가 넘는 내용이 포함되었다.

아니라 기록관리 업무의 모든 국면에서 생산기관과 국가기록원 간 불신과 갈등이 위험수준에 달한 것이 아닌가 하는 우려도 깊어졌다. 생산기관 전문요원들은, 기록관이 아니라 국가기록원을 위한 시스템을 만들어 안 그래도 과중한 업무의 부담을 더 늘려 놓았다는 입장이다. 현장의 필요와 동떨어진 기능이 많아 사용하기도 어려운데, 국가기록원에 문의를 하면 ‘모른다,’ ‘그럴 리 없다’는 반응만 돌아오다가, 한참 후에 문제의 본질을 파악한 후에도 제대로 알려주지 않아 비공식 경로를 통해 알게 된다는 것이다. 국가기록원이 기록관리 정책 실무의 모든 칼자루를 쥐고도 기록관리 실무를 지원하기 보다는 이른바 ‘갑질’을 한다는 비판이었다.

그러나 국가기록원 담당자들과의 면담에서는 아주 다른 입장을 확인할 수 있었다. 실제로 표준RMS를 사용해보고 비판하는 사람보다는 사용해 보지도 않은 채 전해들은 이야기만 갖고 판단하는 사람들이 대부분이라는 것이다. 국가기록원이 문제가 발생했을 때 그 본질을 신속하게 파악하여 처리하지 못하는 것은 사실이지만, 7종의 시스템과 연계하여 운영되며, 800곳이 넘는 생산기관의 다양한 생산시스템으로부터 데이터를 인수하는 상황에서, 표준RMS가 아닌 다른 시스템의 개발업체나 담당자와는 연락도 안되는 등 어려움이 있다는 것이다. 무엇보다 BRM 데이터의 관할권으로 상징되듯이, 국가기록원이 기록관리 업무의 성과를 결정하는 생산환경을 원하는 만큼 통제할 수 없는 상황이라는 게 문제다. 국가기록원의 한 담당자가 ‘국가기록원이 칼을 갖고 있다 해도 그 칼이 녹슨 칼이라는 게 문제’라는 말이 이 상황을 대변한다.

어떤 문제제기에도 ‘다 된다’는 입장을 고수

해 온 걸 생각해보면 국가기록원에 대한 오늘의 불신은 당연한 결과라고 할 수도 있겠다. 필자도 지난 십여년 간 수차례 걸쳐 벽에다 대고 외치고 있는 듯한 답답함을 국가기록원과의 소통에서 겪은 바 있다. 다양한 파일포맷을 관리할 전략이 필요하다고 제안했던 2003년에는 ‘공공기관에서 관리하는 포맷의 수는 제한되어 있으니 문제 없다’는 답을 들었다. 그러나 이 연구를 위한 면담과정에서 ‘전혀 인지하지 못했던 파일 포맷들이 발견되어 대응하느라 고심 중이며, 포맷레지스트리를 구축하기는 했지만 그간 노화된 파일포맷 관련 정보를 관리해오지 않아 도움이 안 되는 상황임을 확인하였다. 2007년에 국가기록원 용역연구(이소연 등, 2007)를 통해 포맷레지스트리의 구축과 관리를 제안했을 때는 ‘영국 TNA가 구축한 PRONOM에 다 있으니 별도로 구축할 필요가 없다’는 반응이었던 터라, 만감이 교차하였다. 또 표준RMS에서 검색이 잘 안 된다는 문제제기를 접한 2008년에는, 색인작성을 제안했다가 ‘검색엔진만 있으면 다 된다’는 요지부동의 대답에 물러날 수 밖에 없었다. 아마도 표준RMS를 잘 써보려고 애를 쓴 기록관리 전문요원일수록 더 큰 좌절감을 겪었을 것임을 어렵지 않게 짐작할 수 있다.

열린 소통만이 불신과 좌절의 기억을 불식시킬 수 있다. 물론 2010년의 기록관리법 시행령 개정시도 등 기록관리의 정치적 환경과 관련하여 벌어진 지난 수년간의 일들로 인해 이전에 기대하던 것과 같은 소통이 불가능해진 것도 사실이다. 그러나 공동체 안의 신뢰와 소통이 없이 기록관리의 사명을 다하기 어렵다는 데에는 모두가 동의할 것이다. 신뢰의 재건은 이해와 소통에서만 시작될 수 있다. 적어도 시스템에

관한 한 첫 버전부터 완벽할 수는 없다는 것, 그리고 기록관리업무를 지원하는 시스템의 수준을 높이는 일이야말로 기록관과 국가기록원, 현장과 학계의 책임이라는 점을 인정하는 데서부터 소통을 시작해야 한다.

#### 4.4 기록과 메타데이터의 품질 확보

이 연구를 위해 면담과 조사를 진행하고, 표준RMS를 기능별로 평가한 7편의 선행연구논문들을 검토하면서, 이 시스템이 보유하고 있는 기록과 기준정보 등 메타데이터의 신뢰성도 표준RMS를 업무에서 제대로 활용하기 어렵게 하리라는 우려가 깊어졌다. 사실 다른 유형의 정보시스템에 비해 기록관리시스템이 처리해야 하는 정보량이 워낙 크기 때문에 전수검사는 물론이고 표집검사조차 업무를 못 내 온 것이 사실이다. 그러나 '쓰레기를 넣으면 쓰레기가 나온다(Gabage in, gabbage out)'는, 모든 정보시스템에 적용되는 원칙이 기록관리시스템에 대해서만 예외일 수는 없다. 이후의 모든 기록관리 업무의 기반이 될 데이터를 검수하는 일이, 하면 좋지만 못하는 게 당연한 일일 수는 없다. 표준RMS에 담겨 있는 기록 자체와 메타데이터의 품질을 신뢰할 수 없다면, 기록관리라는 업무의 신뢰성도 보장할 수 없을 것이기 때문이다.

가능하면 생산 단계에서부터 데이터 품질을 보장할 수 있는 정책과 실무, 그리고 연구를 다각도에서 실행하여야 한다. 각 기관별로 과거와 현재의 생산시스템에 대한 더 많은 정보를 수집함과 동시에, 앞으로 만들어질 생산시스템에서 기록관리 업무에서 필요한 메타데이터를

획득하고 저장하여 기록과 함께 기록관리시스템으로 넘겨주도록 하는 모든 정책적, 절차적 수단을 모색해야 한다.

인수 시점에서부터 전수가 아니라면 표집을 해서라도 넘겨받은 데이터의 상태를 확인하고, 문제 유형을 파악하여 대응할 수 있도록 하는 실무 절차를 의무화해야 한다. 국가기록원은 시범사업의 형식으로 전수 육안검사를 지원하여 발생가능한 문제 유형을 파악하고 가이드라인을 작성해야 한다. 그리고 사전에 파악된 문제를 안고 있는 기록을 자동 식별하여 대응할 수 있는 도구를 개발하여 표준RMS에 기능으로 추가해야 한다. 생산기관의 전문요원은 기록과 메타데이터의 품질을 확인하는 일이야말로 전문요원이 수행해야 할 가장 우선적인 업무라는 것을 받아들일 필요가 있다.

## 5. 결 론

한국기록전문가협회 기관지 KARMA의 2015년 1월호에 게재된 부산 15개 구·군 표준기록관리시스템 통합구축 사례는 구축 결정에서 이관, 오류확인, 육안검수, 그리고 완료까지의 지난한 과정을 생생하게 전달하고 있다. 이 글의 아래와 같이 마무리된다(어은영, 2015, p. 103).

지난 몇 개월 사용하다 보니 하소연을 하자면 2007년부터 써오던 시스템인지 의문이 들 정도였다. 편리하게 써보려고 도입한 시스템이 오히려 업무추진하기 위해서는 불필요한 선행 작업을 요한다. 또한 기능개선을 요구하면 감감무소식이고 열람 시 본문이 보이게 되는 시간도 오래

걸리고 아직 갈 길이 먼 시스템이다.

말 그대로 '아직 갈 길이 먼 시스템'이다. 하지만 이제라도 가야할 길을 가지 않으면 안 될 길이기도 하다. 이경남(2013, p. 278)은 검색기능과 관련하여, 검색 기능의 효율성에는 시스템의 기능성 뿐 아니라 제공되는 기술정보의 양과 질, 시스템이나 기록, 기록의 기반이 되는 업무, 그리고 검색에 대한 이용자의 지식과 역량 등 다양한 요인이 영향을 미친다고 설명하였다. 표준RMS의 효율성도 마찬가지다. 시스템의 기능성 뿐 아니라 입수한 데이터의 품질, 연계시스템과의 상호운용, 시스템 사용자의 역량과 기반 하드웨어의 성능, 그리고 오류사항의 발견과 처리체제 등 다양한 요인의 영향을 받을 것이다. 앞에서 살펴본 쟁점사항에는 생산시스템이나 연계시스템, 또는 실무절차와 환경들과 더 밀접한 관련을 갖는 내용이 상당 부분 포함되어 있어, 표준RMS의 활용에 수반되는 문제들이 모두 기능성의 문제라고만 보기는 어렵다. 기록관리 체계 전반을 고려하지 않고 표준RMS만을 따로 떼어 그 개선을 논의할 수는 없다는 뜻이다.

대규모 전자이관이 시작되는 2015년이 마침내 와버린 상황이라는 점에서도 표준RMS만을

분리하여 보는 것은 적절하지 않다. 아직도 올해 이관해야 할 기록의 현황, 즉 양과 유형조차 정확히 파악하지 못한 상황이기 때문에, 어떤 의미에서는 이런 상황에서 표준RMS의 개선을 논하는 것이 한가하게 보일지도 모르겠다. 그러나 이관이 올해로 끝나는 것도 아니고, 앞으로 매년 올해와 같거나 더 큰 규모로 전자이관을 실행해야 하는 입장이고 보면 생산단계에서든, 기록관 단계에서든, 국가기록원 단계에서든 기록관리 실무를 지원하는 시스템의 개선에 관련된 논의는 항상 유효하고 시급한 일일 것이다.

이번 연구의 설문조사와 면담 참여자들은 후속 연구를 제안하는 데에도 인색하지 않았다. 표준RMS에 관련하여서는 이용편이성 연구(교육청)나, 커스터마이징 연구(개발자)를, 기록 생산환경에 관련하여서는 업무관리시스템 등 생산시스템의 기록관리 기능 연구(중앙), 연계시스템과 관련하여 BRM과 기록관리기준표 연구(기초) 등이 제안되었다. 국가기록원과 생산기관 간 소통에 관한 연구나, 인수나 평가폐기 등 중요 기능을 정련할 수 있도록 관련 업무절차를 분석하는 연구도 필요할 것이다. 갈 길이 멀다. 하지만 더 갈 길이 없어도 큰 일일 테니 의연하게, 부단히, 부지런히 가야 하겠다.

## 참 고 문 헌

- 국가기록원 (2013). 표준RMS 도입운영 현황조사 및 분석결과 보고. (미간행)
- 국가기록원 (2014a). 표준기록관리시스템(RMS) 꼭 알아야 할 100문 100답. 대전: 국가기록원.
- 국가기록원 (2014b). 표준RMS 매뉴얼. (미간행)
- 국가기록원 (2014c). 2015년도 기록물 관리지침. (미간행)

- 박민영 (2013). 표준기록관리시스템 기능 평가: 접근관리 기능을 중심으로. 기록학연구, 38, 3-35.
- 박종연 (2013). 표준 기록관리시스템의 인수 기능 평가: 연계인수를 중심으로. 기록학연구, 37, 239-271.
- 어은영 (2015). 부산 15개 구·군 표준기록관리시스템 통합구축. KARMA, 2, 99-103.
- 이경남 (2013). 표준 기록관리시스템 검색 기능 평가. 기록학연구, 37, 273-305.
- 이보람 (2013). 표준기록관리시스템 평가·폐기 기능 평가. 기록학연구, 38, 37-73.
- 이소연 (2015). 표준기록관리시스템의 활용현황 연구. 기록학연구, 43, 71-102.
- 이소연 등 (2007). 전자기록의 관리와 보존을 위한 국제협력 아젠다 개발. 대전: 국가기록원.
- 정상희 (2013). 표준 기록관리시스템의 '기준관리' 기능 및 이용 평가. 기록학연구, 37, 189-237.
- 현문수 (2013). 표준 기록관리시스템의 전자기록 보존 기능 평가 연구: 문서보존포맷변환 기능을 중심으로. 한국기록관리학회지, 13(2), 115-147.
- 현문수 (2014). 공공 전자기록의 이관 현황에 관한 기초 연구. 한국기록관리학회지, 14(3), 33-54.
- 황진현 (2013). 공공기관의 생산현황통보에 관한 연구. 기록학연구, 37, 145-188.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Chung, Sang-hee (2013). Function and use evaluation of 'Classification & Disposal Schedule Management' in the Standard Records Management System. The Korean Journal of Archival Studies, 37, 189-237.
- Eo, Eun-young (2015). Integrated implementation of the Standard Records Management System by 15 district offices of Busan City. KARMA, 2, 99-103.
- Hwang, Jin-Hyun (2013). A Study on the records production report of public institutions. The Korean Journal of Archival Studies, 37, 145-188.
- Hyun, Moonsoo (2013). Evaluation of the preservatin functions in Standard Records Management System. Journal of Korean Society of Archives & Records Management, 13(2), 115-147.
- Hyun, Moonsoo (2014). A Preliminary study on the current condition of the transfer of public digital records. Journal of Korean Society of Archives & Records Management, 14(3), 33-54.
- Lee, Bo-Ram (2013). Evaluatin of appraisal and disposal function of the Standard Records Management System. The Korean Journal of Archival Studies, 38, 37-73.
- Lee, Kyung Nam (2013). Evaluation of search function of the Standard Records Management System The Korean Journal of Archival Studies, 37, 273-305.
- Lee, So-Yeon (2015). A Survey on usage of Korean Standard Records Management System.

- The Korean Journal of Archival Studies, 43, 71-102.
- Lee, So-Yeon et al. (2007). Developing an Global Cooperation Agenda for Electronic Records Management and Preservation. Daejeon: National Archives of Korea.
- National Archives of Korea (2013). Survey Report of Implementation and Operation of Standard Records Management System. (Unpublished)
- National Archives of Korea (2014a). Standard Records Management System: 100 Questions and 100 Answers. Daejeon: National Archives of Korea.
- National Archives of Korea (2014b). Standard Records Management System Manual. (Unpublished)
- National Archives of Korea (2014c). Guidelines of Records Management 2015. (Unpublished)
- Park, Jong-yeon (2013). Evaluation of accession function of the Standard Records Management System. The Korean Journal of Archival Studies, 37, 239-271.
- Park, Min-Young (2013). Evaluation of access control function of the Standard Records Management System. The Korean Journal of Archival Studies, 38, 3-35.