

N a t i o n a l A r c h i v e s S t a n d a r d

I 공공기록물 서비스 표준(v1.0)

Standard for the Public Records Service

Version 1.0

- 제 정 자 : 행정자치부 국가기록원장
- 제 정 일 : 2015년 12월 30일(국가기록원 고시 제2015-9호)
- 심 의 : 국가기록관리위원회, 표준전문위원회
- 원안작성 :
 - 권명숙(대구광역시청)
 - 김혜진(국민안전처)
 - 박성진(국회기록보존소)
 - 이영도(국가기록원)
 - 조혜경(인천광역시청)
 - 황나리(충북대학교)
 - 김영지(국가기록원)
 - 류민주(부산광역시 서구청)
 - 유영필(국립문화재연구소)
 - 정혜순(부산광역시 북구청)
 - 주순덕(서울 중부교육지원청)
 - 황은석(국회기록보존소)
- 검 토 :
 - 이젠펜(국가기록원)
- 관 리 :
 - 국가기록원 표준협력과
- 자 문 :
 - 설문원(부산대학교 문헌정보학과 교수)
 - 송병호(상명대학교 컴퓨터과학과 교수)
 - 정경희(한성대학교 지식정보학부 교수)

(1) 이 표준의 열람은 홈페이지를 이용하시고, 의견 또는 질문은 아래 전화로 연락 주십시오.

- 표준열람 : 국가기록원(<http://www.archives.go.kr>)→기록관리란?→기록관리표준→표준화현황
- 행정자치부 국가기록원 기록정책부 표준협력과(042-481-6331)

(2) 이 표준은 「저작권법」 제24조의 2(공공저작물의 자유이용)에 따라 저작권자인 국가기록원의 허락 없이 자유롭게 이용할 수 있다. 다만, 저작물을 이용하는 자는 그 출처를 명시하여야 하며, 영리를 목적으로 하는 무단 복제 및 배포는 금지합니다.

Copyright© National Archives of Korea(2015). All Rights Reserved.



목 차

머리말	iv
1 적용범위	1
2 적용근거	1
2.1 법률적 근거	1
2.2 인용표준	1
2.3 다른 표준과의 연계	2
3 용어정의	2
4 공공기록물 서비스 원칙	4
4.1 일반사항	4
4.2 기록물에 대한 이용자 접근권 보장	4
4.3 접근의 공평성과 공정성 유지	5
4.4 보유기록물 목록의 공개	5
4.5 적절한 서비스 환경 제공	6
4.6 보유기록물의 보호와 오용 방지	6
4.7 개인정보 및 저작권자의 권리 보호	6
4.8 기록물 홍보와 다양한 서비스 개발	6
4.9 서비스 상시 점검 및 개선	7
4.10 재난·비상시 기록물 서비스 유지	7
5 공공기록물 서비스 책임과 역할	7
5.1 일반사항	7
5.2 서비스 제공자별 책임과 역할	7
5.3 서비스 이용자의 책임과 의무	10
6 공공기록물 서비스 정책의 수립 및 운영	10
6.1 일반사항	10
6.2 서비스 대상 이용자에 대한 분석 및 요구	11
6.3 서비스 제공을 위한 정책, 규정, 절차의 마련	11

6.4 서비스 정책의 운영	12
7 공공기록물 서비스를 위한 공개관리 및 제반 시설의 제공	12
7.1 기록물에 대한 접근과 공개여부 관리	12
7.2 서비스를 위한 시설과 장비의 제공	15
7.2.1 일반사항	15
7.2.2 서비스를 위한 물리적 공간의 제공	15
7.2.3 서비스를 위한 필요 장비의 제공	16
8 공공기록물 서비스 종류별 실행 지침	16
8.1 사전 정보제공 서비스	16
8.2 열람서비스	17
8.2.1 검색서비스	17
8.2.2 열람 및 사본제공서비스	18
8.3 참고정보서비스	23
8.4 전시	24
8.4.1 전시의 목적과 유형	24
8.4.2 전시관련 고려사항	25
8.5 편찬·기록콘텐츠 개발 및 제공	26
8.6 교육 및 서비스 안내	28
9 공공기록물 서비스 점검과 개선	30
9.1 일반사항	30
9.2 점검 방법	30
9.3 점검 결과의 활용	31
부속서 A (참고) ○○기관 기록물 서비스 정책문(예시)	32
부속서 B (참고) 열람 규정(예시)	33
부속서 C (참고) 기록물 전시 수행 지침(예시)	39
부속서 D (참고) 공공기록물 서비스 자체 점검 리스트(예시)	40

부속서 E (참고) 외부기관에 의한 서비스 점검 방법(예시)	41
참고문헌	43

머리말

이 표준은 「공공기록물 관리에 관한 법률」에 따라 공공기관이 수행해야 하는 기록물 서비스에 관한 원칙과 내용, 서비스 종류별 실행 지침을 제시하기 위해 제정되었다.

이 표준은 최근 기록물의 활용에 대한 필요성이 높아지고, 이를 위한 기록물 서비스의 중요성에 대한 인식이 확대됨에 따라 각급 기관의 기록물 서비스 업무를 지원하기 위해 제정되었다. 이 표준의 제정을 통해 보다 체계적인 기록물 서비스 업무 추진과 향후 기관별 특성에 맞는 서비스 개발에도 도움이 될 것으로 기대한다.

이 표준은 다음과 같이 구성하였다. 제1절부터 제3절에서는 표준의 적용범위와 적용근거, 용어를 정의하였다. 제4절에서는 공공기록물 서비스를 제공하는데 필요한 기본적인 원칙, 제5절에서는 서비스 제공자 및 이용자의 책임, 제6절에서는 서비스 정책의 수립 및 운영, 제7절에서는 서비스를 위한 기록물 공개관리와 제반 시설의 제공, 제8절에서는 서비스 종류별 실행 지침, 제9절에는 서비스 점검과 개선을 기술하였다. 부속서에서는 서비스 정책문, 열람규정, 기록물 전시 수행 지침, 서비스 자체 점검 리스트 및 서비스 점검 방법 등의 예시를 제시하여 향후 서비스의 개발에 참조할 수 있도록 하였다.

이 표준은 기록관리 표준전문위원회와 국가기록관리위원회의 심의를 거쳐 제·개정되며 국가기록원이 유지·관리한다. 이 표준은 관련 법령의 개정, 관계 기관 및 이해당사자의 요청 등 개정사유가 발생하는 경우, 그 필요성 및 타당성을 검토 후 개정안을 마련하고 의견수렴 및 심의 절차를 거쳐 개정한다.

공공기록물 서비스 표준

1 적용범위

이 표준은 「공공기록물 관리에 관한 법률」에서 규정한 공공기관이 이용자를 대상으로 기록물 서비스를 제공하는 경우 적용되며, 일반적인 열람서비스를 비롯한 모든 유형의 기록물 서비스에 공통으로 적용된다.

이 표준은 공공기관이 기록물 서비스를 제공하는 과정에서 고려해야 할 서비스 제공의 원칙, 서비스 정책의 수립 및 책임과 역할의 지정, 서비스 종류별 실행지침 등 기록물 서비스 이행에 필요한 사항을 포함한다.

각급 공공기관에서 직접적으로 기록물 서비스를 제공하거나 서비스 제공과 관련된 업무를 수행하는 담당자, 각급 기관의 서비스 이용자는 이 표준을 준수하여야 한다.

2 적용근거

2.1 법률적 근거

이 표준의 구체적인 법률적 근거는 다음과 같다.

- 「공공기록물 관리에 관한 법률」 제4조(공무원의 의무) 제2항
- 「공공기록물 관리에 관한 법률」 제13조(기록관) 제2항
- 「공공기록물 관리에 관한 법률」 제14조(특수기록관) 제3항
- 「공공기록물 관리에 관한 법률」 제37조(비공개기록물의 열람)
- 「공공기록물 관리에 관한 법률」 제38조의 2(영구기록물관리기관 보존기록물의 활용)
- 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」

2.2 인용표준

다음의 인용표준은 이 표준의 적용을 위해 필수적이다. 발행연도가 표기된 인용표준은 인용된 판만을 적용한다. 발행연도가 표기되지 않은 인용표준은 최신판(모든 개정내용을 포함)을 적용한다.

- 「Principles of Access to Archives」, ICA, 2012
- 「ALA/SAA Joint Statement on Access to Research Materials in Archives and Special Collection Libraries」, SAA, 2009 rev.

2.3 다른 표준과의 연계

이 표준의 적용을 위해 필요하거나 직접적으로 연관이 있는 표준은 다음과 같다. 발행연도가 표기되지 않은 표준은 최신판(모든 개정내용을 포함)을 적용한다.

- NAK/S 10:2012(v1.1) 기록관 표준운영절차: 일반
- NAK/S 9:2015(v2.0) 영구기록물관리기관 표준모델: 기능 및 업무절차
- NAK/A 16:2011(v1.0) 국가기록원 열람서비스 실무매뉴얼

3 용어정의

이 표준의 목적을 위하여 다음의 용어와 정의를 적용한다.

3.1 검색도구(Finding aids)

기록물관리기관이 소장 기록물의 관리와 검색을 위해서 필요한 정보를 기술한 문헌의 총칭. 대표적인 검색도구로는 기술서, 가이드, 목록, 시소러스(검색어사전) 등이 있다.

3.2 공개(Disclosure)

정보나 기록물을 열람하게 하거나 그 사본·복제물을 교부하는 것. 또는 정보통신망을 통하여 정보나 기록을 제공하는 것

[「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제2조 제2호]

3.3 공공기관(Public agency)

국가기관, 지방자치단체, 그 밖에 대통령령이 정하는 기관

[「공공기록물 관리에 관한 법률」 제3조 제1항]

3.4 기록관리자(Records manager)

기록관 또는 특수기록관에서 당해 공공기관의 기록관리 업무를 수행하는 자

비고 일반적으로 기록물관리 전문요원을 말한다. 기록물관리 전문요원이 배치되지 않은 공공기관은 명문화된 내부규정으로 기록관리자를 지정하여야 한다.

3.5 기록물(Public records)

공공기관이 업무와 관련하여 생산 또는 접수한 문서·도서·대장·카드·도면·시청각물·전자문서 등 모든 형태의 기록정보 자료와 행정박물

[「공공기록물 관리에 관한 법률」 제3조 제2호]

비고 공공기록물과 동일한 의미로 사용한다.

3.6 기록물관리기관(Records center and Archives)

기록물관리를 위한 일정한 시설 및 장비를 갖추고 이를 운영하기 위한 전문인력을 배치하여 기록물관리 업무를 수행하는 기관. 중앙기록물관리기관, 영구기록물관리기관, 기록관, 특수기록관으로 구분한다.

[「공공기록물 관리에 관한 법률」 제3조 제4호]

3.7 복사(Photocopy)

복사기를 이용하여 평면 기록(문서, 사진, 그림 등)의 사본을 만드는 행위

3.8 복제(Reproduction)

인쇄·사진촬영·복사·녹음·녹화 그 밖의 방법으로 일시적 또는 영구적으로 유형물에 고정하거나 다시 제작하는 것. 건축물의 경우에는 그 건축을 위한 모형 또는 설계도서에 따라 이를 시공하는 것을 포함한다.

[「저작권법」 제2조 제22호]

3.9 부분공개(Partial disclosure)

공개 대상 정보와 비공개 대상 정보가 혼합되어 있는 경우, 정보공개 청구의 취지에 어긋나지 않는 범위 안에서 비공개 대상정보를 제외하고 공개하는

것

[「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제14조 참조하여 개작]

3.10 비공개(Non-Disclosure)

「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조 제1항에 해당하는 비공개대상 정보를 가지고 있어 이를 공개하지 않는 것

[「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조 제1항 참조하여 개작]

3.11 열람실(Reading room)

다양한 매체의 기록물을 공중이 열람할 수 있도록 서비스하는 장소

3.12 접근(Access)

정보를 탐색하고, 활용하거나 검색하는 권리와 기회 및 수단. 기록물을 물리적으로 찾아서 이용하거나, 법적인 승인조건에 따라 이용하는 행위를 포함한다.

[KS X ISO 15489-1, Principles of Access to Archives(ICA) 참고하여 개작]

4 공공기록물 서비스 원칙

4.1 일반사항

공공기관에서 생산·보유하고 있는 기록물은 공공성을 가지고 있으며, 이들 기록물에 대한 접근은 국민들의 권리이다. 이에 기록물에 대한 국민들의 접근 보장과 알권리 보장을 위해 공개를 원칙으로 하여 서비스 정책을 수립하여야 한다.

공공기관이 기록물 서비스와 관련된 정책을 수립하고 서비스를 제공하는 경우 공통적으로 적용되어야 하는 서비스 제공의 원칙은 아래와 같다.

공공기관의 종류나 특성에 따라 서비스 이용자는 달라질 수 있으나 모든 경우 이 원칙은 공통적으로 적용된다. 다만, 원칙을 이행하는 과정이나 방법에 있어서는 기관의 특성에 따른 서비스를 개발, 제공할 수 있다.

4.2 기록물에 대한 이용자 접근권 보장

공공기관은 보유 기록물을 누구나 열람할 수 있도록 적극 지원하여야 한다.

공공기관은 보유 기록물을 최대한 공개할 수 있도록 제반의 조치를 취함으로써 이용자의 기록물에 대한 접근권리를 보장하여야 한다.

기록물에 대한 접근 제한은 적절한 법률에 근거하여야 하며, 필요한 경우 접근이 제공될 수 있는 조건과 절차를 명시하고, 이를 이용자에게 공지하여야 한다.

비고 「공공기록물 관리에 관한 법률」 제37조(비공개 기록물의 열람) 및 동법 시행령 제73조(비공개기록물의 제한적 열람절차)에서는 접근이 제한된 비공개 기록물의 열람 조건과 절차를 규정하고 있다.

4.3 접근의 공정성과 공정성 유지

공공기관은 내부 이용자 및 국민 등 모든 이용자에게 공평하고, 공정하게 기록물 서비스를 제공하여야 한다.

법령이나 기타 규제에 따른 예외를 제외하고 일반적으로 모든 이용자들이 기록물에 접근할 수 있도록 허용하며, 서비스에 대한 정책은 이용자에게 차별 없이 평등하게 적용되어야 한다.

정당한 사유 없이 특정 이용자의 접근을 제한 또는 거부하거나, 특정 이용자에게 우선권을 부여하는 등의 행위를 해서는 아니 된다.

또한, 어떤 기록물에 대한 접근이 특정 이용자에게 허용된다면 법적, 경제적, 기타 분쟁 중에 있거나 처지나 조건이 같은 다른 이용자도 그 기록물을 이용할 수 있어야 한다.

4.4 보유기록물 목록의 공개

공공기관은 보유 기록물의 존재 여부와 목록을 공개하고, 접근제한 및 공개

여부 등을 체계적으로 상시 관리하여야 한다.

비고 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제8조(정보목록의 작성·비치 등)에서 공공기관은 그 기관이 보유·관리하고 있는 정보에 대하여 국민이 쉽게 알 수 있도록 정보목록을 작성하여 갖추어 두고, 그 목록을 공개하도록 규정하고 있다.

4.5 적절한 서비스 환경 제공

공공기관은 이용자 요구를 충족시키고, 편리하고 안전한 기록물 서비스를 제공하기 위한 적절한 인력과 물리적 시설, 기술적 장비를 구비하여야 한다.

비고 기록물의 유형과 관계없이 접근이 보장되도록 기술적 환경을 구축하여야 한다.

4.6 보유기록물의 보호와 오용 방지

공공기관은 기록물에 대한 인가받지 않은 접근, 파괴, 변경으로부터 기록물을 보호하기 위한 절차와 정책, 필요한 시설과 장비 등을 마련하여야 한다.

4.7 개인정보 및 저작권자의 권리 보호

기록물 이용과 관련된 법률적 조건, 기록물 소유자 및 저작권자의 권리, 기록물 제공에 필요한 조건 등을 고려하여 기록물 서비스를 제공하여야 한다.

비고 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」, 「개인정보 보호법」, 「저작권법」 등을 고려하여 서비스를 제공하여야 한다.

4.8 기록물 홍보와 다양한 서비스 개발

공공기관은 기록물 이용을 위한 다양한 서비스 방법을 마련하고 기록물 이용을 증진할 수 있는 활동을 적극적으로 수행하여야 한다.

비고 기본적인 열람서비스 외에도 참고정보서비스, 전시, 편찬, 기록물 홍보, 견학 등 다양한 확장서비스를 제공할 수 있다.

4.9 서비스 상시 점검 및 개선

공공기관은 좋은 품질의 서비스가 제공될 수 있도록 서비스 과정과 결과를 상시 모니터링하여 부적합한 사항을 개선하며, 담당자에 대한 지속적인 교육, 훈련을 실시하여야 한다.

4.10 재난·비상시 기록물 서비스 유지

재난이나 응급 상황시에도 국민의 신분이나 재산 등 기본적인 권리 보장을 위한 최소한의 서비스를 유지하도록 하여야 한다.

5 공공기록물 서비스 책임과 역할

5.1 일반사항

공공기관은 기록물 서비스를 제공하는 과정에서 여러 분야의 업무담당자가 관련될 수 있다는 사실을 인지하여야 한다. 또한, 각 담당자들이 각자의 역할을 충실히 수행하고 협력하여 최선의 서비스를 제공하고 필요시 책임소재를 분명히 할 수 있도록 담당자의 업무 분장 등을 명확히 하여야 한다.

또한, 기록물 서비스 이용자가 준수할 책임과 의무를 명확히 하여 이를 준수하도록 하여야 한다.

5.2 서비스 제공자별 책임과 역할

기록물 서비스를 제공하는 공공기관의 장은 서비스 제공에 대한 전체적인 정책을 수립하고 유지할 책임이 있다. 공공기관의 기록물 서비스 프로그램을 지원하기 위한 적절한 예산을 확보하고, 직원들이 서비스를 수행하는데 필요한 전문적 교육과 훈련을 지원하여야 한다.

기록물 관리를 책임지고 있는 기관(부서)의 장은 조직에서 수립된 정책을 시행하기 위한 세부계획과 구체적인 지침을 수립하여야 한다. 또한, 기록물 서비스가 구체적으로 이루어질 수 있도록 담당자를 지정하여야 하며, 주기적인 교육과 서비스의 전반적인 과정을 감독하여야 한다.

기록관리자는 원활한 기록물 서비스를 위하여 기록물을 철저하게 등록, 관리하여야 한다. 기록물을 인수하여 정리·보관하며 원질서와 출처 등의 관리를 통해 서비스에 필요한 기록물의 맥락정보를 제공할 수 있도록 하여야 한다.

이를 위해 기록관리자는 해당 조직의 특성에 맞는 기록물 분류체계를 설계, 유지하여야 한다. 기록관리자는 이러한 기록관리 도구를 통해 기록물 서비스 프로그램을 설계하고, 설명책임성을 보장하는 서비스의 기반을 마련할 수 있다.

또한, 필요한 경우 관련 부서 담당자들과의 소통 및 협력을 통해 최대한의 기록물 서비스가 제공될 수 있도록 하며, 서비스의 질적 향상을 도모하기 위해 해당 조직의 기록물 서비스 정책을 결정하는 데에도 적극적으로 참여하여야 한다.

정보공개담당자는 기록물의 공개에 대한 구체적 범위, 공개주기 및 시기, 방법, 비공개 세부정보 등을 미리 정하여 정보공개 서비스가 원활하게 수행되도록 하여야 한다.

홈페이지 등을 통해 사전정보 공표의 활성화를 도모하고, 지속적으로 모니터링하여 서비스의 질을 제고하여야 하며, 이용자가 원하는 정보를 쉽고 빠르게 제공할 수 있도록 효율적인 정보공개 서비스 방안을 강구하여야 한다.

시스템담당자는 기록물과 관련 메타데이터가 효율적으로 활용되고 그 결과를 신뢰할 수 있도록 데이터의 품질 관리를 철저히 수행하여야 한다.

기록물의 검색·열람·위치확인 등 서비스와 관련된 기능이 원활하게 제공되도록 관리하고 비인가된 접근으로부터 기록물을 보호하며, 접근이 제한된 기록물에 관한 물리적인 보안도 지원하여야 한다. 또한 환경변화에 대한 적

절한 대응 준비와 시스템 개선을 위한 모니터링도 지속적으로 수행하여야 한다.

시설담당자는 서고·열람실·기타 기록물 접근과 관련된 시설에 대한 설치 및 주기적인 점검, 안전관리를 수행하여야 한다. 또한 접근이 제한되는 기록물의 소장위치에 대한 물리적인 보안과 모니터링도 수행하여야 한다.

전 직원은 기록물에 대한 관심과 책임의식을 가지고 기록물 관리에 동참하여야 한다. 기록물이 생산된 배경과 맥락에 관한 정보를 제공하고, 기록물의 내용과 특성을 고려하여 적절한 공개여부를 선택하여야 한다.

기록물을 비공개로 생산할 경우 그 사유를 적법하게 명시하여야 하며, 기록물의 접근에 대한 제한에도 합당한 근거를 제시하여야 한다. 또한 기록물 서비스 제공과 관련한 협조요청을 받으면 이에 성실하게 협조하여야 한다.

표 1 - 기록물 서비스 관련 담당자의 책임과 역할 (예시)

구 분	책임과 역할
공공기관의 장	- 시기적절한 정보 공개와 보호를 결정하기 위한 권한 수행 - 리더십과 설명책임성을 가지고 해당 기관의 기록물 서비스 정책을 개발, 관리 및 예산확보 - 서비스 수행에 필요한 전문적 교육과 훈련 지원
기록물관리기관의 장	- 기록물관리기관의 서비스에 대한 세부계획 및 지침 수립 - 기록물관리기관의 서비스 담당자 지정 - 서비스 담당자에 대한 주기적인 교육 실시 - 기록물관리기관의 서비스 과정에 대한 감독
기록관리자	- 기록물관리기관의 서비스 프로그램의 설계, 실행 및 유지 - 서비스 제공과 관련된 담당자들과의 소통, 협력 - 서비스 정책 결정에 적극 참여
정보공개담당자	- 기록물 공개에 대한 구체적 범위, 공개주기 및 시기 등을 미리 지정

	- 사전정보 공표의 활성화 및 지속적인 모니터링 수행 - 정보공개
시스템담당자	- 신뢰성 있는 기록물과 메타데이터 제공을 위한 시스템의 체계적 유지관리 - 원활한 기록물 검색 및 서비스 기능 제공을 위한 시스템 관리 - 기록물 보호 및 물리적 보안관리, 시스템 모니터링
시설담당자	- 서고·열람실·기타 기록물 접근과 관련된 시설에 대한 설치, 주기적인 점검 및 안전 관리 - 접근이 제한되는 기록물의 소장위치에 대한 물리적인 보안과 모니터링 수행
전 직원	- 기록물 생산과 관련된 배경 및 맥락에 대한 지식을 보유하고 공개여부를 시기적절하게 검토 - 기록물 접근제한 또는 비공개 사유를 합당하게 명시 - 서비스 제공과 관련한 협조요청에 성실하게 협조

5.3 서비스 이용자의 책임과 의무

기록물 서비스 이용자는 기록물 서비스 정책의 일반사항들을 준수할 책임과 의무가 있음을 인지하여야 한다. 즉, 원래의 목적대로 기록물을 이용하고, 서비스 제공기관의 관련 규정을 숙지하고 이를 준수하여야 한다. 특히, 저작권이 있는 기록물을 무단도용하거나 접근이 제한되는 기록물에 임의로 접근하지 않도록 하여야 한다.

6 공공기록물 서비스 정책의 수립 및 운영

6.1 일반사항

공공기관은 4절에서 제시한 서비스 제공 원칙을 준수할 수 있도록 각 기관의 특성과 서비스 대상 이용자의 요구에 알맞은 기록물 서비스 정책을 수립하고 이에 따라 다양한 서비스 프로그램을 개발하여야 한다.

6.2 서비스 대상 이용자에 대한 분석 및 연구

공공기관은 해당 기관의 존립 목적과 사명에 부합하고 효율적인 기록물 서비스를 제공할 수 있도록 기록물 서비스의 대상이 되는 이용자(군)을 설정하여야 한다.

공공기관은 서비스 대상 이용자 개인과 이용자 군 등에 대한 특성, 정보요구 등을 상세히 분석하여 이용자 수요에 알맞은 서비스 프로그램을 개발하여야 한다.

또한, 서비스와 관련된 이용자의 요구사항을 주기적으로 청취하여 해당 기관의 서비스 정책과 서비스 프로그램에 지속적으로 반영하여야 한다.

6.3 서비스 제공을 위한 정책, 규정, 절차의 마련

공공기관은 보유 기록물에 대한 지속적인 서비스를 제공하기 위해, 공식적인 서비스 정책을 마련하여 해당 정책에 따라 기록물이 이용될 수 있도록 하여야 한다. 이를 위해 접근과 이용을 통제하는 서비스 정책을 이용자들에게 알리고 정책문을 마련하여 배포하여야 한다. 그러한 정책은 공평하게 적용되고, 시행되어야 한다.

서비스 정책문에는 서비스의 목적, 서비스의 원칙, 서비스의 범위(이용자, 대상 기록물), 서비스의 평가방법(주기) 등이 포함되어야 한다.

정책문은 서비스 절차서, 서비스 운영 규정, 이용자 수칙 등의 형태로 구체화시켜 지속적으로 유지 관리하고, 이용자에게 효율적으로 전달될 수 있도록 홍보, 교육하여야 한다.

기록관리자는 서비스와 관련된 다양한 의사결정과정에 참여하여야 한다. 기록관리자는 접근정책과 절차를 수립하고 서비스 관련 정책 결정에 참여하여야 한다. 기록물의 내용, 접근제한 조건, 이해당사자의 요구사항과 조건, 기록물과 관련된 주제 등에 대한 정보를 파악하고 관련된 의사결정 과정에 참여할 수 있도록 하여야 한다.

수립된 서비스 정책 및 각종 규정, 절차는 주기적인 교육을 통해서 이용자에게 알리고 이를 준수하도록 하여야 한다.

6.4 서비스 정책의 운영

서비스 정책이 수립된 이후에는 사회적·법적·행정적 변화, 이용자 요구사항의 변화 등이 정책에 다시 반영될 수 있도록 정책을 주기적으로 수정, 보완할 수 있는 체계를 갖추어야 한다.

또한, 이용자에게 영향을 주는 정책이 변경된 경우 그 결과가 다시 서비스 정책에 반영될 수 있도록 하여야 한다.

공공기관의 장과 기록물관리기관의 장은 수립된 정책의 운영 과정을 감독하여야 하며, 미비사항 발견시 재교육 등을 실시하여야 한다.

비고 서비스 정책문에 대한 예시는 “부속서A”를 참조한다.

7 공공기록물 서비스를 위한 공개관리 및 제반 시설의 제공

7.1 기록물에 대한 접근과 공개여부 관리

공공기관은 보유 기록물의 존재 여부를 공개하고, 접근제한 및 공개여부 등을 체계적으로 상시 관리하여야 한다.

기록물이 현재 정리 중이거나, 접근제한 조건에 의해 접근이 불가능하더라도 기록물의 존재여부는 제공되어야 한다.

기록물에 대한 접근 제한은 적절한 법률에 근거하여야 하며, 필요한 경우 접근이 제공될 수 있는 조건과 사유를 명시하고, 이를 이용자에게 공지하여야 한다. 특히, 공공기관은 내부 이용자를 위한 접근 기준을 마련하여야 한다.

공공기관은 기록물의 기밀성 유지 및 물리적 보호를 위한 법적 의무사항을 준수하거나, 개인정보와 비밀 보호를 위해 일정기간 동안 기록물의 접근을 제한할 수 있다.

이 경우 기록물에 적용되는 접근제한 사유와 접근제한 기간이 이용자에게 알려지도록 하고, 접근제한의 기간은 한정될 수 있도록 하여야 한다. 또한, 접근이 제한되는 기록물을 주기적으로 검토하고 재평가하며, 법적 요건 충족이 필요치 않게 될 경우 해당 제한조건을 해제하여야 한다.

접근제한 조건에는 접근제한의 사유, 제한만료 시기 및 재검토 시기, 접근요구시 기관의 책임 및 기타 이용조건이 분명히 명시되어야 한다.

특정의 기술 또는 장비에 따른 접근 제한의 경우 해당 기술 및 장비 보완 등 필요한 조치를 마련하여야 한다.

기록물의 훼손 등 물리적 제한에 따른 접근 제한의 경우 마이크로필름 촬영이나 디지털화 등을 통해 생산된 대체 기록물을 제공하여 접근이 가능하도록 하여야 한다.

공공기관은 보유 기록물에 대한 공개여부를 구분하여 관리하여야 하며 공개여부는 편리하고 직관적으로 확인할 수 있어야 한다.

기록물의 공개여부를 구분하기 위해서 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」을 근거로 공개, 부분공개, 비공개 여부를 확실히 구분하고, 비공개와 부분공개인 경우 해당 근거 조항과 사유를 명시하여야 한다. 또한, 해당 기관의 비공개 세부대상 정보를 구체적으로 조사하여 유지, 관리하여야 한다.

또한, 비공개 기록물이라도 해당 기록물을 안내하는 검색도구는 이용 가능해야 하며, 이 경우 비공개 정보 또는 민감 정보를 제외한 기록물의 정보는 제공되어야 한다.

특정 이용자에 대하여는 비공개 기록물이라도 접근이 허용될 수 있도록 하여야 한다. 이 경우 접근이 허용되는데 필요한 요구사항과 절차 및 명백한 책임성이 명시되어야 한다. 접근과 관련된 모든 요구사항은 적절한 법령과

접근조건에 따라 처리되어야 한다.

비고 1 영구기록물관리기관에서 비공개 기록물의 열람청구가 있는 경우 다음 어느 하나에 해당하는 경우 제한적으로 열람이 가능하다

1. 개인에 관한 정보로서 본인(상속인을 포함한다) 또는 본인의 위임을 받은 대리인이 열람을 청구한 경우
2. 개인 또는 단체가 권리구제 등을 위하여 열람을 청구한 경우로서 당해 기록물 외에는 관련 정보의 확인이 불가능하다고 인정되는 경우
3. 공공기관에서 직무수행상 필요에 따라 열람을 청구한 경우로서 당해 기록물 외에는 관련 정보의 확인이 불가능하다고 인정되는 경우
4. 개인 또는 단체가 학술연구 등 비영리 목적으로 열람을 청구한 경우로서 당해 기록물 외에는 관련 정보의 확인이 불가능하다고 인정되는 경우

[「공공기록물 관리에 관한 법률」 제37조(비공개 기록물의 열람) 참조]

비공개 기록물에 대한 접근 제한의 경우 이의신청이나 행정심판, 행정소송 등을 청구·제기할 수 있음을 안내하여야 한다.

비고 2 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제18조(이의신청), 제19조(행정심판), 제20조(행정소송)을 참조한다.

시간의 경과와 환경의 변화에 따라 공개여부가 재분류되는 경우 재분류된 공개여부 값이 즉시 반영되어야 한다.

비고 3 공개여부가 재분류되는 경우 이전의 공개여부 값과 공개여부 재분류 행위에 대한 이력정보가 관리되어야 한다. 기록물의 공개재분류와 관련된 상세한 사항은 “NAK/S 19-1:2012(v1.1) 기록물 공개관리 업무 제1부: 기록물 생산부서 및 기록관”과 “NAK/S 19-2:2013(v1.0) 기록물 공개관리 업무 제2부: 영구기록물관리기관”을 참조한다.

기록물의 공개관리 부서와 서비스 담당부서가 다를 경우 기록물 서비스 제공에 차질이 없도록 해당 부서와 관계 부서가 유기적으로 협조할 수 있는 체계를 구축하여야 한다.

7.2 서비스를 위한 시설과 장비의 제공

7.2.1 일반사항

공공기관은 이용자 요구를 충족시키고, 안전하고 편리한 기록물 서비스를 제공하기 위한 물리적 공간과 기술적 시설·장비를 구비하여야 한다.

공공기관은 기관을 찾는 일반 관람객의 공간과 기록물 접근을 목적으로 방문한 이용자들의 공간으로 나누고 방문 목적에 따라 보안 및 통제 수준을 달리하여야 한다.

공공기관이 서비스 제공시 일반적으로 고려해야 하는 요소는 다음과 같다.

- 열람 시설(열람실 위치, 열람실 내부 구성, 열람장비, 내외부 환경 등)
- 장애인 편의시설(경사로, 전용기기, 주차장, 리프트, 저시력자용 조명 등)
- 재난계획 및 시설 확보(피난안내도, 재난용품, 피난처 등)
- 이용자 위생 시설 고려(의무실, 화장실, 휴게실 등)
- 교육장 및 실습장 고려

7.2.2 서비스를 위한 물리적 공간의 제공

공공기관의 기록물 서비스를 위한 물리적, 기술적 공간 구성과 고려사항은 다음과 같다.

- 단순 방문객, 관광객들을 위한 별도의 순환 및 접근 경로를 고려하여 연구자, 이용자들의 정숙성과 집중도 보장
- 로비 : 일반정보, 층별 안내도, 주요 일정, 이용수칙 등 안내 게시판, 서비스데스크 설치, 대기실의 역할을 수행할 수 있는 휴게시설로 구성
- 사물함과 보안검색대 : 가방, 외투 및 출입통제 물품 보관 사물함 제공, 보안검색대 설치 공간 고려
- 열람실 : 다수가 이용가능한 공간 확보 및 검색, 사본제작이 가능한 장비 구축 고려
- 참고정보서비스 공간 : 전문 연구자들을 위한 공간으로, 담당 전문인력의 업무공간과의 연결성 고려

- 전시관 : 공공기록물 전시 공간 및 전시방법 고려
- 기타 : 이용자의 흥미 자극 및 주의를 끌 수 있는 재미요소 고려

7.2.3 서비스를 위한 필요 장비의 제공

공공기관은 이용자에게 검색과 열람에 필요한 장비를 제공하여야 하며, 필요 시 사본제작을 위한 장비도 제공할 수 있다.

검색용 장비는 해당 기관의 검색도구와 연계하여 해당 기록물의 기술정보, 목록정보, 메타데이터 등을 통해 원하는 기록물의 정보를 검색할 수 있도록 제공되어야 한다.

열람용 장비는 기관이 보유하고 있는 기록물의 형태나 포맷에 적합한 방법으로 육안 식별이 가능할 수 있도록 제공되어야 한다. 또한, 기록물을 열람하는 과정에서 원하는 페이지를 출력하거나 사본을 제작할 수 있도록 필요한 장비를 제공할 수 있다

8 공공기록물 서비스 종류별 실행 지침

8.1 사전 정보제공 서비스

공공기관은 적극적이고 능동적인 기록물 서비스를 위하여 국민이 서비스를 요청하기 이전에 두 가지 종류의 서비스를 사전에 제공할 수 있다.

- 사전 원문공개 서비스

이는 공개가 가능한 기록물만을 대상으로 하며, 공공기관이 전자적인 형태로 보유·관리하는 정보는 국민의 정보공개 청구가 없더라도 사전에 공개하도록 함으로써 행정의 투명성을 높이고 행정 참여를 확대시킬 수 있는 서비스이다.

비고 1 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제8조의 2(공개대상 정보의 원문공개) 공공기관 중 중앙행정기관 및 대통령령으로 정하는 기관은 전자적 형태로 보유·관리하는 정보 중 공개대상으로 분류된

정보를 국민의 정보공개 청구가 없더라도 정보통신망을 활용한 정보공개시스템 등을 통하여 공개하여야 한다.

· 행정정보 사전 공표 서비스

이는 국민생활에 영향을 미치는 정책정보나 일상생활과 밀접한 현장 정보 등 국민이 필요로 하는 정보를 사전에 공표하는 서비스이다.

비고 2 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제7조(행정정보의 공표 등)

- ① 공공기관은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보에 대해서는 공개의 구체적 범위와 공개의 주기·시기 및 방법 등을 미리 정하여 공표하고, 이에 따라 정기적으로 공개하여야 한다. 다만, 제9조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보에 대해서는 그러하지 아니하다.
 1. 국민생활에 매우 큰 영향을 미치는 정책에 관한 정보
 2. 국가의 시책으로 시행하는 공사(工事) 등 대규모 예산이 투입되는 사업에 관한 정보
 3. 예산집행의 내용과 사업평가 결과 등 행정감시를 위하여 필요한 정보
 4. 그 밖에 공공기관의 장이 정하는 정보
- ② 공공기관은 제1항에 규정된 사항 외에도 국민이 알아야 할 필요가 있는 정보를 국민에게 공개하도록 적극적으로 노력하여야 한다.

8.2 열람서비스

8.2.1 검색서비스

기록물 검색서비스는 이용자들이 검색도구를 이용하여 기록물을 검색하는 과정과 관련된 일체의 서비스 활동을 말한다. 공공기관은 이용자가 원하는 기록물을 쉽게 찾을 수 있도록 적절한 검색서비스를 제공할 수 있어야 한다.

이용자가 기관을 방문하면 열람실에서 담당직원과의 면담이나 검색도구를 통하여 이용자가 원하는 기록물을 검색할 수 있도록 하여야 한다. 또한 웹사이트를 통한 온라인 검색도구도 마련하여 보유 기록물에 대한 정보를 제공

할 수 있어야 한다.

검색도구는 전통적인 기록관리 원칙을 적용한 집합적, 계층적 기술(記述) 작업의 결과물 외에도 이용자의 다양한 요구사항을 분석하여 개발될 필요가 있다.

기록물 생산자에 대한 정보를 제공함으로써 생산자명(생산기관)의 변경에 관계없이 동일 생산기능에서 생산된 기록물에 대한 검색을 지원할 수 있다. 생산기관 변천연혁과 같은 정보를 기관 자체적으로 구축하여 제공함으로써 기록물 생산맥락에 대한 검색기능을 제공할 수 있다.

또한, 기록물 검색시 검색어 사전(시소러스) 등을 제공함으로써 이용자가 적절한 검색어를 선택하게 하여 검색어를 통제함으로써 검색의 효율을 높이는 방법을 제공할 수 있다.

각 기록물관리기관이 사용하는 기록관리시스템은 다양한 접근점과 편리한 인터페이스를 제공할 수 있도록 검색기능이 개발, 유지되어야 한다.

검색시스템은 단순검색에서부터 복잡한 검색에 이르기까지 이용자의 다양한 요구를 수용할 수 있도록 유지되어야 하며, 검색결과에 대하여 검색범위를 좁히거나 제한함으로써 원하는 검색을 수행할 수 있도록 지원하여야 한다.

검색도구는 가능한 널리 이용될 수 있도록 종이뿐만 아니라 인터넷에서 이용 가능한 전자적인 형태로도 출판될 수 있도록 하는 것이 권장된다.

또한, 누구나 쉽게 접근하여 이용할 수 있도록 검색도구와 목록의 위치를 안내하여야 하며 공개 기록물과 최신 수집 목록을 제공하여야 한다.

8.2.2 열람 및 사본제공서비스

8.2.2.1 일반사항

기록물 열람은 이용자들이 기록물을 직접 확인할 수 있는 가장 기본적인 서비스로 기관의 측면에서 제공되어야 할 서비스, 이용자의 입장에서 제공받아

야 할 서비스에 대해 해당 기관의 특성과 상황을 고려하여 최대한의 열람서비스가 제공되도록 우선적으로 기관의 열람정책이 수립되어야 한다.

열람정책에는 해당 기관의 열람 대상 이용자, 열람 대상 기록물, 열람실 운영시간, 열람 운영방식, 열람 처리 절차, 열람 통계 작성 등이 포함되어야 한다.

또한, 사본제공서비스 등을 통해 제공받은 기록물을 활용한 성과물의 홍보를 위하여 관련 정보 취득 및 성과물 수집을 위한 규정을 포함할 수 있다.

기관은 이러한 열람정책에 따라 이용자가 기록물을 열람할 수 있도록 열람 신청 절차, 기록물 이용방법, 원본 기록물 취급 방법 등을 사전에 게시하고 다양한 방법으로 안내하여야 한다.

또한, 기관은 비상사태 또는 재난발생 시에도 기관의 기본적인 운영과 개인의 권리 구제 등을 위하여 최소한의 열람서비스를 제공할 수 있도록 사전 조치하여야 한다.

비고 열람 규정에 대한 예시는 “부속서B”를 참조한다.

8.2.2.2 온라인 열람

정보통신 기술의 발달과 인터넷 이용의 확대에 따라 기관을 직접 방문하지 않는 이용자에 대하여도 온라인으로 편리하게 기록물 서비스를 제공할 수 있어야 한다.

온라인 서비스를 제공하기 위해서는 인터넷 상에서 기록물 정보가 제공되는 점을 고려하여 우선적으로 공개여부 등 기록물 목록에 대한 정비가 선행되어야 하며, 이용 빈도가 높은 기록물은 원문을 온라인으로 제공할 수 있도록 해당 기록물 군에 대해 지속적으로 디지털화하는 작업이 필요하다.

이용자가 온라인 상에서 기록물에 보다 쉽게 접근하고, 편리하게 기록물을 활용할 수 있도록 기관은 다양한 검색도구를 지속적으로 개발하고, 이용자의 요구를 면밀히 파악하여 이용자 중심의 서비스가 될 수 있도록 적극적인 서

비스를 개발하여야 한다.

8.2.2.3 방문 열람

이용자가 직접 기관을 방문하여 기록물 원본을 열람하는 방문 열람 서비스에 대응하기 위해서는, 원본에 대한 훼손과 분실을 방지할 수 있도록 열람정책을 사전에 마련하여 공지하고 이용자에게 이를 숙지시켜야 한다.

기록물을 물리적으로 보호하기 위해 기록물은 제한된 열람실 내에서, 또는 열람실 내의 제한된 공간 내에서만 이용되어야 하며, 이용 빈도가 높은 기록물은 사본을 제작하여 열람에 제공하는 것이 기록물의 물리적 훼손을 줄일 수 있는 방법이다.

기록물 유형별로 열람에 필요한 장비가 구비되어야 하며, 열람 장비는 열람실 담당 직원의 통제 하에 운영되고, 장비 사용법을 이용자에게 숙지시켜야 한다.

열람실내에서 기록물의 무단 훼손, 분실, 절도 등을 방지할 수 있도록 기록물 이용시 주의사항과 규정 위반시 조치 사항에 대하여도 충분히 숙지시켜야 한다. 열람실 반입 금지 물품 또한 사전 공지되어야 하며, 이를 위해 이용자 소지품 보관용 사물함이나 별도의 보관공간을 마련하여야 한다.

기록물 열람은 원칙적으로 공개된 기록물을 우선으로 한다. 비밀기록물, 다른 법령에 의해 특별히 열람이 제한되는 경우, 또 해당 기록의 열람으로 인해 타인에게 손해를 끼칠 수 있는 경우 등 열람이 제한될 수 있는 조건은 적절한 법률에 근거하여야 하며, 그러한 조건과 사유가 이용자에게 명백히 공지되어야 한다.

비고 기록물 열람 제한에 대하여는 “7.1 기록물에 대한 접근과 공개여부 관리”를 참조한다.

8.2.2.4 대출

기관에서 기록물은 서고 외의 지역으로의 반출을 금함을 원칙으로 한다. 다

만, 예외적으로 기관 내·외의 기록물 대출을 제한적으로 허용할 수 있다. 이를 위하여 기관은 기록물 대출과 관련된 규정을 사전에 마련하여 운영하여야 한다.

외부 기관 또는 외부 관계자가 행정적 이용, 연구목적, 전시 등의 목적으로 대출을 요청할 경우 대출요청 조건을 엄격히 규정하여 대출을 허용할 수 있다. 이 경우, 해당 기관과 대출 요청기관 사이에 대출합의서가 작성되어야 하며 여기에는 기록물 이용 조건과 반납일자, 운반방법, 파손시 책임성 및 대출 요청기관 정보 등에 대한 내용이 포함되어야 한다. 특히, 중요 기록물의 외부 기관 대출시, 기록물의 안전을 위한 적절한 보험 가입을 권장한다.

또한, 기관에서 정하는 방침에 따라 내부 직원에게도 대출을 허용할 수 있다. 이 경우 반드시 대출 신청서를 작성하도록 하며, 여기에는 기록물 제목, 대출목적, 대출자 성명, 대출기간 등이 포함되어야 한다.

보존기간이 30년 이상인 기록물을 서고 외의 지역으로 대출할 경우 해당 기록물관리기관의 장의 승인을 받아야 하며 기록물 반출·반입서를 서고관리 책임자에게 제출하여야 한다.

비고 「공공기록물 관리에 관한 법률」 시행규칙 제32조(보존기록물의 반출제한) ①보존기간이 30년 이상인 기록물은 서고 외의 지역으로의 반출을 금함을 원칙으로 한다.

②보존기간이 30년 이상인 기록물을 부득이한 사유로 서고 외의 지역으로 반출하고자 하는 때에는 그 서고를 관리하는 기록물관리기관의 장의 승인을 받은 별지 제8호서식의 기록물반출·반입서를 그 서고관리책임자에게 제출하여야 한다.

8.2.2.5 사본제공서비스

기록물의 사본을 제공하는 방법에는 복제, 복사, 전송 등이 있다.

기관은 기록물 복제와 관련된 법적 조건, 기록물 소유자 및 저작권자의 권리, 기록물 보호에 필요한 조건 등을 명확히 하여 서비스를 제공하여야 한다. 저작권, 기록물의 오용 방지 및 보호, 허용 가능한 복제방법 등이 포함된

복제서비스를 위한 규칙과 절차를 마련하여야 한다.

원본을 복제하여 제공하는 경우 복제물 확인표시를 해야 한다. 복제물이 비 전자형태일 경우는 복제물 확인 표시를, 전자형태일 경우는 워터마킹을 통해 이를 표시할 수 있다.

연구 활용 목적 이외에 법적 증빙자료로서의 복제를 요청하는 경우, 법정에서 증거로서 수용될 수 있도록 기록물의 사본이 해당 기관에서 적법한 절차에 의해 복제된 것임을 증명해야 한다.

또한, 요청된 사본에 개인정보가 포함되어 있을 경우 정보공개법에 따라 해당 정보를 제외하고 제공하여야 한다.

기관은 다음과 같은 사항을 고려하여 복제정책을 마련하여야 한다.

- 복제행위는 기록물에 손상을 줄 수 있으므로 기록물 원본의 물리적 상태의 심한 훼손이 우려되는 경우 복제를 제한하여야 한다.
- 복제 업무 처리(복제 신청 접수→자료준비→복제)에 걸리는 시간을 감안하여 1회 복제가능한 양은 융통성 있게 책정하여 다른 서비스에 영향을 주지 않도록 하고 복제시간의 부담을 최소화하여야 한다. 복제수수료는 해당 법률을 근거로 책정하여야 한다.
- 저작권을 보호하기 위해 복제대상을 통제할 수 있는 접근조건을 마련하고, 복제본에 대하여는 사본이라는 것과 복제한 기관명을 표기하여야 한다.

복사기를 이용한 기록물 복사 시 간단한 복사절차도 기록물에 위협을 줄 수 있기 때문에 기록물의 물리적 상태에 따라 직접 이용자들이 복사하거나 직원들이 복사를 대행할 수 있도록 하여야 한다. 상태가 좋지 않은 원본의 경우에는 가급적 마이크로필름과 같은 대체 기록물을 열람하도록 안내하여야 한다.

기록물 사본 제공시 저작권 침해 방지를 위한 조치로서 상업적 이용 등 부당사용 방지 경고문을 첨부할 수 있다. 기록물의 저작권을 보호하고 이용자들이 저작권을 위반하지 않고 기록물을 활용할 수 있도록 관련 규정이 마련되어야 한다.

보기 기록물 사본은 이용자 개인의 증빙이나 연구 및 학술활동 등 그 목적에 부합하도록 사용하여야 한다. 출판, 전시, 공중송신, 상업적 목적 등으로 활용하기 위해서는 이용허락을 반드시 받아야 하며, 저작권자가 따로 있을 경우 별도로 저작권자로부터 이용허락을 받도록 규정하여야 한다.

카메라를 이용한 원본의 사진 촬영을 허용할 경우, 반드시 사전 승인을 받고, 조명(플래시) 없이 촬영하도록 하여야 한다. 이 경우 사진 촬영 장소를 별도로 지정할 수도 있다. 그 밖에 이용자가 휴대할 수 있는 기기(예를 들어, 휴대용 스캐너 등)를 이용한 사본 제작 허용여부에 대하여도 기관의 환경에 따라 정책을 결정하여야 한다.

복제된 사본 활용 시에는 반드시 복제본임을 밝히고, 원본의 소장기관(출처)을 밝히도록 안내하여야 한다.

기록물 전송은 이용자가 개별적으로 선택한 시간과 장소에서 기록물에 접근할 수 있도록 전류나 전파를 이용하여 기록물을 온라인상에 게시하거나 보내는 것을 의미한다.

컴퓨터 네트워크나 팩스를 통해 기록물 복제본을 전송할 경우 보내고자 하는 기록물 사본이 임의로 변경, 훼손되지 않도록 필요한 보호조치를 취해야 한다.

8.3 참고정보서비스

참고정보서비스는 이용자의 요청으로부터 시작되는 서비스로, 이용자의 요청이 발생한 경우 개별 면담을 통해 원하는 정보를 제공해 주는 이용자 맞춤형 자문 정보서비스이다.

참고정보서비스는 특정 이용자의 요구에 맞추어 기록물을 제공하는 개별화된 서비스로, 이용자의 요구가 많은 특정 분야에 대한 참고정보서비스를 제공하기 위해 전담인력을 배치하여야 한다.

보기 기록물관리기관에서 온라인 게시판 등에 게시된 이용자 요구사항에 적극 대응하고, 빈번한 질문에 대한 질의응답(FAQ) 등을 만들어 제공하는 것 등도 참고정보서비스가 될 수 있다.

기관은 전문적인 참고정보서비스 제공을 위해 기록물 관리 업무와 관련된 경험과 다양한 서비스 경험, 검색도구 개발 경험 등을 겸비한 전문인력을 배치하고 전문성 향상을 위한 교육과 훈련을 지속적으로 실시하여야 한다.

8.4 전시

8.4.1 전시의 목적과 유형

기관은 그동안 활용되지 않았던 기록물을 발굴하여 알리고, 수집된 특정기록물을 널리 홍보하거나, 사회적 이슈나 관심의 대상이 되는 기록물을 효율적으로 홍보하기 위해 기록물 전시를 실시할 수 있다.

전시는 단순히 기록물을 진열하는 것만이 아니라 관람객(이용자)에게 전달하고자 하는 메시지를 효과적으로 전달하고, 누구나 편리하게 접근하여 유용한 정보를 획득할 수 있도록 기획되어야 한다.

공공기관의 전시서비스를 위해서는 기록물관리기관 이용의 편리성 제고, 전시실 내부 시설의 개선, 현대적 감각을 살린 간단명료한 설명문, 최신 전시기법의 도입, 편안한 휴식공간 조성 등을 통한 복합문화공간을 조성하여야 한다.

공공기관은 전시를 통해 기록물을 활용한 다양한 교육 프로그램을 마련하여야 한다. 이때 교육 프로그램은 각 공공기관의 실정에 맞게 계획을 수립하여 충분히 검토·분석한 후 시행하여야 한다. 유치원, 초, 중·고등학교의 교육현장과 연계된 교육 프로그램의 개발 및 운영을 통하여 다양한 현장학습의 기회를 제공하여야 한다.

공공기관의 효율적인 전시를 위해서는 다양한 연구와 교육활동에 필요한 기록물의 수집·정리·보존 등 기록물의 안전하고 체계적인 관리가 선행되어야 한다.

기록물 전시는 해당 기관의 특성과 방침에 따라 온라인 또는 오프라인 형태로 실시될 수 있으며, 기본적으로 전시의 성격에 따라 두 가지 종류로 나누어 실시될 수 있다.

- 상설전

상설전은 기관의 기본적인 정책에 따라 수집, 보유한 기록물을 언제든지 볼 수 있도록 하기 위한 전시이다.

상설전은 전시된 기록물에 대한 흥미가 상실되지 않도록, 주기적으로 기록물을 교체하고, 다양한 유형의 콘텐츠와 주제로 전시하는 것이 필요하다. 또한, 장기간의 전시를 통해 기록물에 보존상의 문제가 발생하지 않도록 수시로 점검하여야 한다.

- 기획전

기획전은 특정의 기간 동안 주제에 알맞은 기록물을 선정하여 수차례 실시할 수 있다. 또한, 주제에 따라 유관기관이나 개인 소장자로부터 기록물을 협조 받아 전시할 수 있다.

8.4.2 전시관련 고려사항

기관은 예산의 규모, 전시의 목적, 기타 기관의 정책에 따라 다양한 연출방법과 첨단기술을 적극적으로 활용하여 기록물 전시를 기획할 수 있으며, 기획과정에서 다음의 사항을 고려하여야 한다.

- 전시의 주제가 공익 또는 기관의 정체성에 부합하는지
- 전시주제 및 콘텐츠가 전시 형태의 서비스에 적합한지
- 전시효과를 극대화하기 위한 전시공간 구획이 적절한지
- 패널이나 설명판은 쉽게 이해할 수 있도록 간단명료하게 작성되었는지
- 전시 동선은 효율적으로 설계되었는지
- 전시 공간 외의 시설에 대한 안내표시(화장실, 장애인시설, 방향표시 등)가 적절하게 마련되었는지 등

또한, 기관은 이용자 서비스를 위하여 다음의 사항을 고려하여야 한다.

- 휠체어를 이용해야 할 경우에 대비한 적절한 공간 확보
- 청각 및 시각장애 이용자들을 위한 다양한 정보채널, 장비나 도구
- 이용자들이 편하게 휴식을 취할 수 있는 공간
- 이용자 안전을 위한 시설·장비 마련 및 적절한 안전수칙 안내 등

기관은 기록물 전시를 진행하는 과정에서 기록물의 안전과 보호를 위한 적절한 조치를 취하여야 한다. 조치에는 다음의 사항이 포함되어야 한다.

- 전시된 기록물은 전시기간 및 전시시간 외에도 안전하게 관리되어야 한다.
- 인가받지 않은 전시기록물의 폐기나 중요한 원본 기록물에 대한 접촉은 금지되어야 한다.
- 기록물 안전에 대한 책임 담당자가 지정되어야 한다.
- 전시공간은 자동적으로 방화와 침수로부터 전시기록물을 안전하게 보존할 수 있도록 설계되어야 한다.
- 스프링클러뿐만 아니라 정기적으로 점검된 이동식 소화기가 배치되어야 한다.
- 기록물의 안전을 위해 보안시스템을 설치할 수 있으며, 주기적으로 점검하여 운영하여야 한다.
- 전시기록물과 이용자 감독을 위해 CCTV를 설치·운영할 수 있다.

비고 ICA에서 작성한 기록물 전시 업무 수행시 적용되어야 하는 지침은 “부속서C 기록물 전시 수행지침”을 참조한다.

8.5 편찬·기록콘텐츠 개발 및 제공

편찬은 당해 기관이 보유하고 있는 기록물을 이용자에게 알리고 적극 활용될 수 있도록 특정 주제나 사건에 대한 기록물을 선별·해설하여 발간하는 행위를 말한다.

기록콘텐츠는 당해 기관이 보존하고 있는 기록물을 이용자에게 알리고 적극 활용할 수 있도록 특정 주제나 사건에 대한 기록물을 선별·해설하여 홈페이지 등을 통해 제공하는 것을 말한다.

편찬은 발간 목적, 편찬 결과물의 이용자 등에 따라 다양한 유형으로 수행되는데, 주로 주제별로 기록물을 모아서 해설집을 발간하는 경우, 특정기록물을 영인본 형태로 발간하는 경우, 주제별로 기록물과 기록물에 대한 설명을 수록하는 경우, 소장 기록물을 분류·기술하여 소장기록물 가이드를 편찬하는 경우 등으로 구분될 수 있다.

편찬의 결과는 책자형태뿐만 아니라 온라인 콘텐츠 형태로도 제공될 수 있으며, 온라인 형태일 경우 이용자가 쉽게 접근할 수 있는 서비스가 기획되어야 한다.

기록콘텐츠는 개발 목적, 서비스 주기 등에 따라 하나의 기록콘텐츠 이름 아래 여러 개의 소주제로 구성되는 복합형과 단일 주제로 구성된 단일형으로 구분될 수 있다.

보기 복합형 기록콘텐츠에는 국가기록원의 ‘이달의 기록’, ‘기록으로 만나는 대한민국’ 등과 같은 시리즈 형태의 콘텐츠가 있으며, 단일형 기록콘텐츠에는 국가기록원의 ‘6.25전쟁’, ‘한국과 UN’ 등 특정 주제만을 다루는 콘텐츠가 있다.

기록콘텐츠의 결과물은 온라인 형태로 구축하는 경우가 대부분이며, 이를 편집하여 편찬하는 경우도 있다.

기록물을 편찬하고 기록콘텐츠를 개발하여 제공하는 절차는 아래와 같이 구성될 수 있다.

· 기획

기획은 편찬·기록콘텐츠의 목적을 설정하고 이를 달성하기 위한 일체의 과정을 체계적으로 계획하는 단계로서, 편찬·기록콘텐츠의 개발 목적 및 방향, 주제 및 이용자, 내용집필 방식, 배포처 및 서비스 방식 등이 결정되어야 한다.

· 주제 분석 및 기록 조사

선정된 주제를 분석하고, 주제 관련 기록물을 조사·선별하여 목록화하여야 한다. 필요에 따라 타 기관 보유 기록물을 포함시킬 수 있다.

- 내용개발

선정된 주제에 대한 개요, 목차별 설명내용, 관련 기록물 목록 등을 포함하여 주제에 대한 내용을 집필하는 단계로, 자체 집필하거나 외부 전문가에게 집필을 의뢰할 수 있다.

- 발간 및 온라인 서비스 구축

내용개발이 완료된 편찬 결과물은 인쇄에 의한 출판과 컴퓨터에 의한 전자출판으로 구분하여 발간할 수 있고, 병행하여 발간할 수도 있으며, 해당 기관의 발간 규격 및 유의사항을 준수하여 발간하여야 한다. 발간된 출판물은 계획에 따른 배포처에 발송하고, 필요에 따라 해당 기관의 홈페이지를 통해 온라인으로 제공할 수 있다.

비고 발간된 책자는 간행물 발간등록번호를 부여받아 표기하여야 하며, 관할 기록관과 소관 영구기록물관리기관 및 중앙기록물관리기관에 각각 3부를 송부하여야 한다. 간행물 발간등록 및 송부는 “NAK/G 1-1:2011(v2.1) 특수유형 기록물 관리-제1부: 간행물”을 참조한다.

내용개발이 완료된 기록콘텐츠는 온라인으로 서비스 가능한 포맷으로 구현되어야 하며, 이용자 중심의 서비스 기능을 포함하여 웹 페이지 형식으로 구축되어야 한다. 이 경우 해당 기관의 웹서비스 구축 지침이나 표준을 준수하여야 한다. 필요에 따라 책자형태로 발간·배포할 수 있다.

- 홍보 및 평가

편찬·기록콘텐츠 결과물은 모바일을 포함하여 홈페이지, 소셜 네트워크 서비스(SNS, Social Network Service), 언론매체, 뉴스레터, 서포터즈(Supporters) 활동 등 다양한 방식으로 홍보할 수 있다.

또한 편찬·기록콘텐츠 결과물에 대해 이용자 의견, 이용자 만족도 조사 등의 방식으로 지속적인 평가를 수행하여야 하며, 그 평가 결과를 반영하여 적절한 조치를 취하여야 한다.

8.6 교육 및 서비스 안내

공공기관은 이용자의 요구가 있거나, 기관의 정책에 따라 특정 이용자 집단을 대상으로 기록물에 대한 교육을 실시할 수 있다. 이 경우 보유 기록물에 대한 개요서, 기록물의 검색도구 등을 교육에 활용할 수 있으며, 해당 기관에 대한 자세한 홍보나 안내를 위하여 견학을 병행하여 추진할 수 있다.

기관에서 이용자교육을 진행하는 경우 이용자 유형을 세분화하여 교육 프로그램을 기획할 수 있으며, 원활한 홍보를 위한 홍보물을 제작하여 배포하거나 비치할 수 있다.

기관이 제공하는 다양한 기록물 서비스를 효율적으로 홍보하기 위해 서비스 안내서를 발행하거나, 기타 다양한 방법으로 서비스에 대한 안내를 실시하여야 한다.

기록물 서비스 안내서에는 해당 기관의 위치, 열람실 개관시간, 기관의 개인정보보호 정책, 저작권 관련정책, 보유 기록물 개요, 검색도구의 이용법 등이 포함되어야 한다.

표 2 - 공공기록물 서비스 안내서 내용 (예시)

구분	영역	내용
기관 안내	기관 소개	· 기관 연혁 · 기관 조직 · 기관 특성
	기록물관리기관 역할	· 기록물관리기관 역할 · 기록물관리기관 연혁
	기록물관리기관 시설	· 층별 시설 안내 · 시설물 이용 방법 안내 · 조직 구성 및 담당자 업무
	이용서비스 규정	· 기록물 관련 법령 · 이용규정 및 이용방법 안내
기록물 안내	보유 기록물 안내	· 기록물의 유형별 보유현황 · 웹 사이트 콘텐츠 소개
검색도구	검색시스템 안내	· 보유기록물 목록

및 시스템 안내		· 기록물 유형별 접근방법 · 브로슈어를 통한 기록물 검색방법
	웹사이트	· 단순검색 이용방법 · 상세검색 이용방법

9 공공기록물 서비스 점검과 개선

9.1 일반사항

기록물 서비스의 품질 향상을 위해 서비스의 과정과 결과를 주기적으로 점검하여 부적합한 사항을 개선하며, 담당자에 대한 지속적인 교육과 훈련을 실시하여야 한다. 또한 정기적인 모니터 활동을 통해 목적과 취지에 맞는 우수사례를 발굴하고 이용자의 만족도를 제고시킬 수 있다.

기록물 서비스 제공과정에서 발생하는 경험이나 의견, 통계를 기록물관리 업무 개선에 반영하여 향후 서비스 품질을 더욱 향상시킬 수 있다.

9.2 점검 방법

공공기관은 서비스 원칙의 준수, 서비스 정책의 수립 및 운영, 이에 따른 서비스 수행 결과를 지속적으로 모니터링하고 자체 점검하여 서비스 개선 정책에 반영하여야 한다.

비고 1 공공기록물 서비스 자체 점검 리스트는 “부속서 D”를 참조한다.

또한, 외부 기관을 이용하여 이용자의 불편사항과 서비스 제공자의 문제점을 파악하고 서비스를 지속적으로 개선할 수 있다. 이를 위해 서비스를 경험한 이용자를 대상으로 고객만족도 조사를 실시하거나 전문 모니터링 기관에 의뢰하여 서비스 제공자의 태도나 서비스 환경 등을 직접적으로 점검할 수 있다.

비고 2 외부기관에 의한 서비스 점검 방법은 “부속서 E”를 참조한다.

기록물 서비스 결과를 기록물 관리 업무에 활용하기 위하여 기록물 이용자 정보, 이용 신청 기록물 현황, 제공여부 및 제공방식 등 서비스 관련 다양한 통계를 작성할 수 있다.

9.3 점검 결과의 활용

서비스 점검 결과는 기관의 상위 관리자에게 보고되고 공식 기록물로 등록, 관리되어야 한다. 서비스 점검 결과는 서비스의 방법이나 내용의 개선에 활용되고, 향후 서비스 정책에 환류되어야 한다. 또한, 이를 활용한 지속적인 교육을 통해 지속적으로 서비스 품질을 향상시키도록 하여야 한다.

기록물 서비스와 관련된 다양한 통계들은 기록물의 공개 여부 분류 및 평가·폐기 기준 등 기록물관리 업무 개선에 활용될 수 있도록 하여야 한다.

부속서 A (참고)

○○기관 기록물 서비스 정책문(예시)

1. 목적

- 이 정책문의 목적, 이 정책문의 근거 규정, 이 정책문의 기대효과 등

2. 적용범위

- 이 정책문이 적용되는 범위(기관, 기록물, 이용자 등)

3. 용어정의

- 이 정책문에 쓰이는 용어에 대한 정의 (예, 기록물, 이용자 등)

4. 정책사항 (기록물 열람관련 일반정책 등 해당기관의 상황에 따라 작성)

- 해당 기록물은 누가 이용할 수 있는가?
- 해당 기록물은 어떤 형태로 제공될 수 있는가?
- 해당 기록물은 어디에서 이용할 수 있는가?
- 해당 기록물을 이용할 수 있는 시간 (요일, 시간)
- 기록물 열람 요청시 담당자의 지정
- 기록물 사본 요청시 요금의 부과

5. 기록물 열람 신청시 업무 처리 절차

- 열람 청구 서식의 작성방법, 열람 신청 처리 절차, 열람용 사본 제공 방법 등
- 열람이 제공될 수 없는 경우 또는 비공개 정보에 대한 구체적인 예시
- 열람신청 관련 기록의 유지 및 관리
- 열람청구 처리 결과에 대한 이의신청 절차

7. 수수료 정책

- 사본 유형별 수수료, 수수료 근거 규정 등

8. 기록물 서비스 관련 평가

- 통계 작성의 범위 및 방법
- 기록물을 활용한 주요 성과물의 정보 취득과 성과물 수집
- 서비스 품질 향상을 위한 평가 방법 및 주기 등

9. 정책문의 제개정 및 승인 주체, 효력 개시 일시

- 정책문의 제개정 주체
- 정책문의 공식 승인 주체
- 효력 발생 일시

제·개정일자_____, 기관장 서명 _____

부속서 B (참고)

열람 규정(예시)

1. 열람실 이용 수칙

- 1) 대한민국 국민은 누구나 열람실에 출입하여 기록물을 열람할 수 있다. 단, 19세 미만 미성년자는 보호자가 동반하는 경우 열람실 이용이 가능하다.
- 2) 외국인은 여권 등 적법한 신분증 소지자에 한해 열람실 이용이 가능하다.
- 3) 이용자는 열람실 개·폐관시간을 지켜야 하며 기록물은 폐관시간 30분전까지 반납하여야 한다.
 - 개관 시간 : 오전 09:00, 폐관시간 : 오후 18:00, 주말/공휴일 휴관
- 4) 이용자는 열람실 반입금지, 반입허용 물품을 숙지하고 반입금지 물품은 사물함에 보관한 후 입장하여야 한다.
- 5) 이용자는 정해진 규정에 따라 1일 1인당 이용할 수 있는 기록물 양에 한하여 열람 신청할 수 있다.
- 6) 이용자는 제공된 기록물을 최대한 보호하기 위해 제시된 규정에 따라 기록물을 취급하여야 한다.
- 7) 열람실내에서의 흡연, 성냥불 사용,ライター 사용은 금지된다.
- 8) 열람실내에서 음료를 마시거나 음식물을 섭취해서는 안 된다.
- 9) 열람실에서 제공되는 컴퓨터나 무선인터넷을 통해 음란물이나 타 이용자들에게 방해가 되는 자료에 접근하거나 다운로드 해서는 안 된다. 이용자의 모든 인터넷 사용은 모니터링 된다.
- 10) 열람실내에서 고의로 안내문, 광고지, 공지사항, 기타 문건 등을 보여주거나 배포하거나 남겨서는 안 된다.
- 11) 열람실내에서는 어떤 물건도 판매해서는 안 된다.
- 12) 열람실내에 개인 소지품을 남겨두어서는 안 된다.
- 13) 열람규정을 위반하거나, 폭력적 발언·공격적 행동을 하는 자, 소음이나 소란을 피워 타 이용자의 열람을 방해하는 자, 열람실 기물을 고의로 파손하는 자 등에 대해서는 최소 1개월에서 최대 1년까지 열람실 이용을 금할 수 있다.
- 14) 이용자는 직원 전용구역에 들어가서는 안 된다.
- 15) 비상시에 대비하여 비상출구 위치를 확인하여야 한다.

2. 열람실 반입금지 물품 (열람실 출입 전 반드시 사물함에 보관)

- 1) 음식물(음료, 물, 사탕, 껌, 과자류)
- 2) 핸드백, 서류가방, 여행가방, 백팩, 박스, 봉투, 바인더, 폴더
- 3) 사이즈가 큰 야외활동 의류(오버코트, 판초, 점퍼 등)
- 4) 담배, 성냥, 라이터, 스테이플러, 칼, 천공기, 기타 날카로운 도구
- 5) 펜, 색연필, 샤프, 마커, 지우개, 잉크, 수정액, 접착제, 포스트 일, 접착테이프
- 6) 애완동물(단, 맹인견 등 장애인 보조견은 출입 가능)
- 7) 기타 기록물을 손상시키거나 보안을 위협할 수 있는 물체 또는 액체

3. 열람실 반입허용 물품

- 1) 연필(끝이 뾰족하지 않고 지우개가 없는 것) * 열람실에서 제공할 수 있음
- 2) 연구관련 서적 1권
- 3) 연구노트 1권(담당자 승인 날인 된 것)
- 4) 야외용 외투로 판단되지 않는 겉옷
- 5) 휠체어, 유모차
- 6) 사방 10인치(25.4cm) 이하의 투명한 비닐 백
- 7) 노트북 컴퓨터, 테블릿 컴퓨터
- 8) 휴대폰(스마트폰 포함)
- 9) 카메라, 캠코더, MP3 플레이어, 녹음기(구술채록용으로만 사용)
- 10) 휴대용 스캐너(자동급지 기능이 없는 것)

4. 기록물 신청 및 이용 규정

- 1) 기록물 방문 예약을 신청할 경우 기록물 0권까지 신청 가능하다. 예약 신청시 예약 신청서를 작성하여 제출하여야 한다.
- 2) 이용자 1인당 1일 최대 00권의 기록물까지 신청할 수 있다. 기록물이 반납되는 대로 신청수량의 범위에서 차례대로 다른 기록물들이 제공된다.
- 3) 열람테이블에서 한 번에 열람할 수 있는 기록물은 1개의 박스, 3권의 기록물로 제한된다.
- 4) 기관열람 등 사전 협의된 대량의 열람 요청에 대해서는 1일 열람 수량에 예외가 적용될 수 있다.

5. 기록물 취급시 주의사항

- 1) 이용자는 제공된 기록물을 최대한 보호해야 할 의무를 가진다.
- 2) 필기구를 이용하여 기록물에 기재하거나 표시해서는 안 된다.
- 3) 기록물을 접거나 구겨서는 안 된다.
- 4) 기록물에 대한 불필요한 취급이나 접촉은 삼가하여야 한다.
- 5) 기록물 묶음으로부터 어떤 문건이나 자료도 빼내거나 제거해서는 안 된다.
- 6) 사진이나 필름, 자기매체에 수록된 기록물을 열람할 경우는 반드시 열람실에서 제공하는 흰 면장갑을 착용하여야 한다.
- 7) 손가락에 침을 묻혀 기록물을 넘겨서는 안 된다. 손가락 스톨(싸개)을 이용할 수 있으나 얇고 바스라지기 쉬운 재질은 보다 세심한 주의를 요한다.
- 8) 기록물을 열람실 바닥에 직접 놓아서는 안 된다. 단, 보존용 박스 기타 포장용기 등은 바닥에 둘 수 있다.
- 9) 기록물 페이지를 바닥에 문지르거나 부채질을 해서는 안 된다.
- 10) 열람실 구역을 벗어나 기록물을 옮겨서는 안 된다.
- 11) 정해진 열람실 경계를 벗어나 기록물을 이동시키거나 이동시키려고 시도해서는 안 된다. 담당자의 허용 하에 기록물이 아닌 참고자료는 다른 열람실로 이동할 수 있다. 이러한 규정 위반시 열람카드를 압수된다.
- 12) 기록물은 반드시 평평한 테이블 위에 놓아야 한다.
- 13) 열람실에서 제공한 문진 이외에 다른 물건을 기록물에 올려 두거나 눌러놓아서는 안 된다.
- 14) 기록물은 제공된 동일한 상태로 유지되어야 한다. 기록물의 순서를 재배치하거나 편철용품을 임의로 제거해서는 안 된다. 기록물의 질서나 편철에 문제가 있다면 임의로 재배열하지 말고 열람실 담당자에게 알려야 한다.
- 15) 마이크로필름을 해당 박스에 넣지 않은 상태로 옮겨서는 안 된다.
- 16) 기록물을 다루기 전에는 손을 깨끗이 씻고 핸드로션이나 물기를 없애야 한다. 로션은 종이에 얼룩을 남기고 열화를 가속시킬 수 있다.
- 17) 모든 기록물은 조심스럽게 다루어야 한다. 기록물철을 강제로 벌리지 않는다. 제본된 부분의 정보를 볼 수 없다면 직원에게 알리도록 한다.
- 18) 기록물을 서로 기대어 놓거나 쓰기 받침으로 사용해서는 안 된다.
- 19) 기록물철을 벌려둔 채 쌓아 놓거나 기록물철 위에 다른 철을 올려놓아서는 안 된다. 이는 기록물에 불필요한 압력을 가함으로써 기록물철 중 하나가 손실되거나 훼손되는 결과를 가져올 수 있다.

- 20) 페이지에 표시를 해야 할 때에는 깨끗한 종이를 사용한다.(열람실에 마련된 색지 슬립 사용) 포스트 일이나 페이지 구분을 위해 연필이나 안경과 같은 부피가 큰 물건을 사용해서는 안 된다.
- 21) 곰팡이나 해충 등 상태가 좋지 않은 기록물을 보게 되면 열람실 직원에게 알려 보존조치를 취하도록 해야 한다.
- 22) 원본이 바스라지기 쉽거나 불안정한 상태에 있는 경우 사본이 제공될 수 있다. 이에 대해 이용자는 담당직원 감독 하에 원본을 볼 수 있도록 요청할 수도 있다. 기록물이 심각하게 훼손된 경우 완전히 접근을 금할 수 있으며 이에 대해서는 상세한 사유서가 제공되어야 한다.

6. 열람카드 발급 규정

- 1) 열람실 출입 및 기록물 이용, 보안검색 등 필요시 열람카드를 제시하여야 한다.
- 2) 열람카드를 발급받기 위해 대한민국 국민은 공식적 신분증(주민등록증, 운전면허증, 여권, 학생증 등), 외국인은 여권 등을 제출하여야 한다.
- 3) 이용자는 열람실 이용수칙, 기록물 취급 주의 사항 등 열람규정에 대한 교육을 이수하고 열람규정 준수 여부에 동의하는 서명을 하여야 한다.
- 4) 이용자는 성명, 주소, 연락처, 연구주제, 기록물 열람 교육 이수 여부, 열람규정 준수 서명이 포함된 열람카드 발급신청서를 제출하여야 한다.
- 5) 열람카드는 1인당 1개의 카드만이 발급되며, 타인에게 양도할 수 없다.
- 6) 열람카드의 유효기간은 발급일로부터 1년으로 한다. 열람카드는 만료일 30일전부터 갱신할 수 있다.
- 7) 이용자 부주의로 인한 열람카드 분실 및 훼손시 열람카드를 재발급 받아야 하며 재발급 비용은 이용자가 부담한다.

7. 온라인 열람 및 열람실 단말기 사용 규정

- 1) 열람실에서 인터넷 접근은 오직 기록물 검색을 위한 목적으로만 제공된다.
- 2) 열람 목적 외 온라인 쇼핑, 금융거래 등 사적인 인터넷 이용은 금지된다.
- 3) 공격성 있는 자료나 불법 자료, 기록물과 직접 연관성이 없는 사이트를 차단하기 위해 필터링 소프트웨어를 설치·가동하며, 이용자의 인터넷 사용 이력이 관리된다.
- 4) 이메일, 채팅, 메시지 전송 사이트는 열람실 단말기로 접근할 수 없다.
- 5) 인터넷 사이트를 통해 특정 소프트웨어를 다운로드 할 수 없다.

6) 열람실 단말기에 이용자가 소지한 기기를 연결 또는 제거 할 수 없다.

8. 카메라 촬영 주의사항

이용자는 열람실에서 사진 촬영의 방법으로 기록물을 복제할 수 있다. 이용자는 촬영 전에 담당 직원에게 이를 알려야 하며, 관련 규정을 준수해야 한다.

사진 촬영과정에서 기록물 손상이 우려되거나 지켜야 할 조건을 준수하지 않다고 판단되면 승인된 촬영 허용을 취소할 수 있다.

- 1) 카메라 촬영은 열람실 내에 지정된 구역에서만 가능하다.
- 2) 기록물이 단단히 제본되어 있어 페이지 끝을 볼 수 없거나 파일 조이개가 문서를 덮고 있는 등 촬영이 곤란한 경우 기록물을 강제로 평평하게 하거나 해체해서는 안 된다. 이런 경우 기관이 제공하는 다른 사본서비스를 상담 받을 수 있다.
- 3) 기록물철을 붙잡고 있거나 기록물철을 열어달라는 등 직원에게 사진촬영에 대한 도움을 요청해서는 안 된다.
- 4) 플래시를 사용할 수 없다.
- 5) 다른 연구자들을 방해해서는 안 된다.
- 6) 손상을 줄 수 있는 방법으로 기록물을 다루어서는 안 된다.
- 7) 사진촬영 구역 이외에서는 카메라를 이용해서는 안 된다.
- 8) 저작권자의 허용을 받지 않았다면 저작권이 있는 기록물을 계속 재생산하거나 출판해서는 안 된다.

9. 저작권 관련 주의사항

저작권법 제24조의 2(공공저작물의 자유이용)에 따라 국가 또는 지방자치단체가 업무상 작성하여 공표한 저작물이나 계약에 따라 저작재산권의 전부를 보유한 저작물은 허락 없이 이용할 수 있다.

그러나, 공공기관은 보유하고 있는 기록물에 대한 저작권을 모두 갖고 있는 않으므로 이러한 기록물을 복제하는 경우에는 저작권자의 이용 허락을 득한 후 해당 기록물을 복제할 수 있다.

비고 사진촬영이나 디지털 이미지의 생산은 저작권법에 의한 복제행위에 포

함된다.

- 1) 기록물관리기관은 저작권이 소멸되었거나 저작권법에 따라 중앙정부나 지방자치단체 등이 저작권을 갖는 기록에 대해서 복제를 허용한다.
그 외의 기록물에 대한 복제, 배포, 출판, 전송 등을 위하여 저작권자의 허락을 받는 것은 이용자의 책임이다.
- 2) 저작권자의 승인 없이 이러한 기록물을 복제, 배포, 출판, 전송해서는 안 된다. 촬영한 기록물을 출판하고자 할 경우는 기록물관리기관의 담당부서에 해당 기록물에 대해 알리고 협의를 요청해야 한다.
- 3) 복제한 기록물을 이용할 경우는 해당 기록물에 대한 출처를 표시하여야 한다. 기록물의 출처는 소장기관, 기록물제목, 기록물 식별번호 등을 포함하여 기술한다.

예) 국가기록원. 철도청○○○회의. CET0012345

부속서 C (참고)

기록물 전시 수행 지침(예시)

공공기관에서 전시업무수행을 위한 일반적 혹은 구체적인 지침은 이동과 보존, 전시물의 해체와 관련한 주요한 문제들을 포함한다.

1. 전시나 보존을 위한 환경은 종이 재질과 다른 민감한 재질에 대해서는 구별하여 구체적인 조건에 따라 전시하고 운반하여야 한다.
2. 서비스를 위하여 다른 곳으로 전시기록물을 이동할 경우 매체를 안전하게 보존하여 손상되지 않도록 해야 한다.
3. 전시룸에서 다른 전시룸으로 담당직원 및 원본 전시기록물의 이동 시, 이동내용은 등록증에 기입되어야 한다.
4. 원본이 유일본으로 부서지기 쉽거나 손상을 입기 쉬운 경우 사본을 활용하여야 한다.
5. 오래된 대부분의 종이기록물은 산화되기 쉬우며, 포장에 앞서 적합한 방법으로 세척하거나 탈산작업을 전문적으로 수행하여야 한다.
6. 전시기록물의 빛에 대한 노출은 기록물의 수명에 영향을 주므로 적절한 빛의 수준으로 노출을 자제하면서 효과적으로 빛을 활용한 전시가 이루어지도록 하여야 한다.
7. 전시와 관련이 있는 직원이나 보안담당자는 직·간접적으로 공기의 조절 및 필요한 빛의 양, 청소 등의 책임을 져야 한다.
8. 공공기관은 전시룸과 전시된 원본에 대한 재난대비계획을 수립하여야 한다.
9. 전시용 쇼케이스는 불연성의 재질로 제작하여야 하며, 진열대도 스프링클러로 인한 수해를 최소화할 수 있거나 방지할 수 있도록 고안되어야 한다.
10. 전시기록물은 그동안의 전시회에 참여한 이력이 남아야 하며, 각각의 전시는 세부 전시기록물에 대한 정보를 포함해야 한다.
11. 대중에게 전시를 마친 후, 전시기록물의 이동과 교체 등에 대한 상세한 내용은 기술하여 관리하여야 한다.

<출처> GUIDELINES ON EXHIBITING ARCHIVAL MATERIALS: CPTE
2002 - 2006

부속서 D (참고)

공공기록물 서비스 자체 점검 리스트(예시)

점검분야	점검내용
서비스 원칙 준수	기록물에 대한 이용자의 접근권을 보장하고 있는가?
	기록물에 대한 접근의 공평성과 공정성을 유지하고 있는가?
	보유기록물의 목록을 공개하고 있는가?
	기록물 서비스를 위한 인력과 물리적 시설, 기술적 장비를 구비하고 있는가?
	보유기록물의 보호와 오용을 방지하기 위한 대책은 마련되어 있는가?
	개인정보 및 저작권자의 권리를 보호하고 있는가?
	기록물 이용을 위한 다양한 서비스 방법은 마련되어 있는가?
	서비스에 대한 상시 점검과 개선을 하고 있는가?
	재난이나 비상시 최소한의 기록물 서비스를 유지하기 위한 대책은 마련되어 있는가?
서비스 책임과 역할	서비스 제공 관련 담당자가 지정되고 담당자별 책임과 역할이 명시되었는가?
	이용자의 책임과 의무를 충분히 고지하였는가?
서비스 정책 수립 및 운영	서비스 정책 수립을 위한 이용자 분석은 진행하였는가?
	서비스 제공을 위한 정책, 규정, 절차가 마련되어 있는가?
	서비스 정책은 주기적으로 수정, 보완하고 있는가?
접근 및 공개관리	기록물에 대한 접근제한은 적절한 법률에 근거하고 있는가?
	기록물에 대한 공개여부는 체계적으로 상시 관리하고 있는가?
시설과 장비	안전하고 편리한 기록물 서비스를 위한 물리적 공간은 갖추고 있는가?
	기록물의 검색, 열람, 사본 제작 등을 위한 장비는 갖추고 있는가?
서비스 제공	사전 원문공개 및 행정정보 사전 공표 서비스는 제공하고 있는가?
	이용자에게 적절한 검색서비스는 제공하고 있는가?
	기록물 열람 및 사본제공서비스는 정해진 규정과 절차에 따라 수행하고 있는가?
	기록물 참고정보서비스를 위한 인력과 검색도구는 준비되어 있는가?
	전시, 편찬, 기록콘텐츠 등 다양한 서비스 방법을 개발하여 수행하고 있는가?
	이용자 유형에 맞는 교육과 서비스 홍보는 수행하고 있는가?
서비스 점검과 개선	기록물 서비스는 주기적으로 점검하고 있는가?
	점검 결과는 서비스 개선 및 정책, 기록물 관리업무에 반영되고 있는가?

부속서 E (참고)

외부기관에 의한 서비스 점검 방법(예시)

1. 이용자(고객) 만족도 조사

서비스를 경험한 이용자를 대상으로 만족도를 객관적으로 평가함으로써 전략 수립 및 서비스 개선에 유용한 데이터로 활용할 수 있다.

① 전화조사

- 조사지역에 제약이 없고 광범위함
- 신속한 조사 가능
- 조사 대상자 선정이 용이함

② 1:1 개별 면접법

- 응답의 정확성이 높음(조사의 신뢰성이 높음)
- 구체적이고, 심층적인 질문이 가능
- 적은 표본으로 큰 효과를 낼 수 있음

③ 우편/이메일 조사

- 조사지역에 제약이 없고 광범위함
- 전화조사에 비해 구조화되고 많은 질문항목 파악 가능
- 회수율이 적다는 단점이 있음

2. 서비스 품질점검

내부 또는 외부에서 실시 가능한 평가 방법으로 서비스 품질에 대한 통제가 가능하며, 공공기록물 서비스의 품질 뿐 아니라 업무담당자의 태도나 기관 환경 등에 대한 종합적인 판단을 할 수 있다. 이용자의 입장에서 주기적, 지속적으로 서비스 품질을 점검해야 한다.

① 직접평가

- 모니터요원이 고객으로 가장하여 직접 방문 또는 전화하여 서비스 품질을 평가
- 이용자의 입장에서 서비스 담당자의 비언어적 태도까지 평가 가능

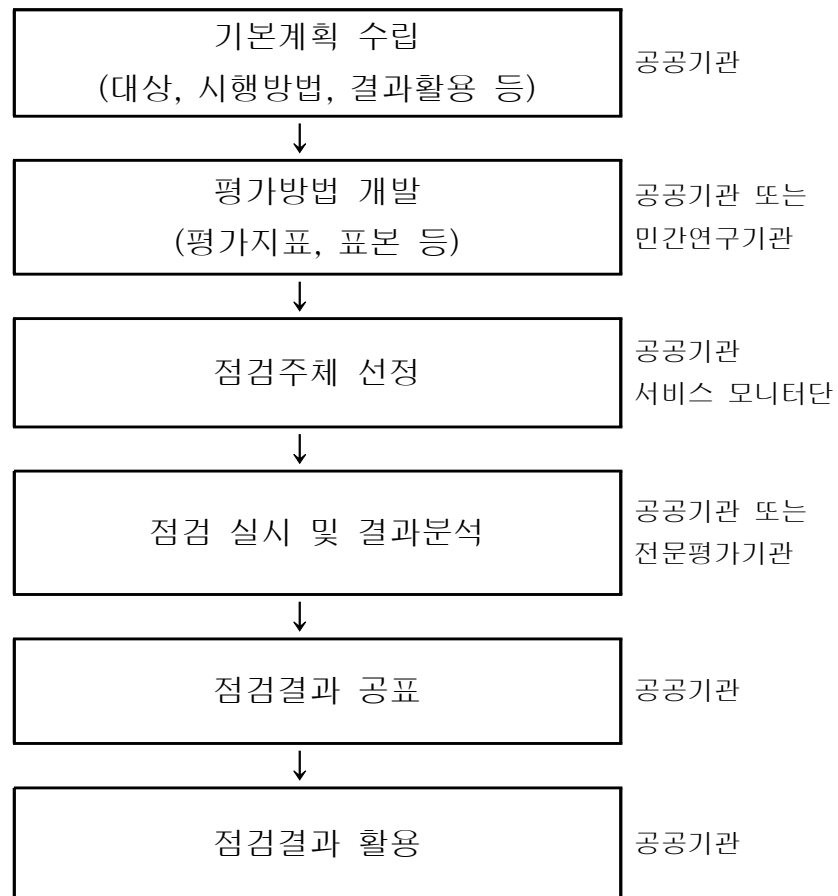
② 행동관찰평가

- 직접평가가 불가능한 경우 서비스전문가가 참여관찰형식으로 서비스 품질

평가

- 전문가가 제안하는 개선사항 즉각 활용 가능

3. 서비스 점검 절차



참고문헌

- [1] Archives New Zealand. 2006년. 「Access Standard」.
- [2] SAA. 2010년. 「Best Practice for Working with Archives Researchers with Physical Disabilities」.
- [3] Mary Jo Pugh저, 설문원 역. 2004년. SAA 기록학 기초시리즈 4 「기록정보서비스」. 진리탐구.
- [4] 이은영. 2011년. 「교육용 기록정보콘텐츠 개발에 관한 연구」. 명지대학교 기록정보과학대학원 기록관리 전공 박사학위논문.
- [5] 법제처. *공공저작물 저작권 관리 지침*. [열람일: 2015년 11월]
- [6] https://www.wbdg.org/design/archives_records.php [열람일: 2015년 11월]
- [7] The ICA Committee on Preservation of Archives in Temperate Climates : CPTC. 2002 -2006. 「GUIDELINES ON EXHIBITING ARCHIVAL MATERIALS」.