

웹 기록정보서비스 평가모형 개발과 서비스 평가*

- 대학기록관을 중심으로 -

Evaluation Model Development for Web Archival Information Services and the Service Evaluation: Focused on University Archives

김 현 지(Hyun-Jee Kim)**

이 해 영(Hae-Young Rieh)***

목 차

- | | |
|----------------------|-----------------------------|
| 1. 서론 | 3.1 평가영역 및 평가항목 선정 |
| 1.1 연구배경과 목적 | 3.2 평가방법 설계 |
| 1.2 연구방법과 범위 | 4. 대학기록관의 웹 기록정보서비스 평가 및 분석 |
| 2. 이론적 배경 | 4.1 평가대상 대학기록관 선정 |
| 2.1 기록정보서비스의 개념과 범주 | 4.2 웹 기록정보서비스 평가 및 결과 |
| 2.2 대학기록관의 기능과 제공서비스 | 5. 결론 및 제언 |
| 2.3 웹 기록정보서비스 평가 | |
| 3. 웹 기록정보서비스 평가모형 개발 | |

<초 록>

이 연구는 대학기록관에서 웹을 통해 제공되는 기록정보서비스의 중요성을 인식하고, 웹을 통해 제공할 수 있는 서비스의 범주와 내용을 파악하여, 평가모형을 개발하여 제시하고자 하였다. 이를 위해 웹사이트가 있는 국내 대학기록관 몇 곳을 선정하여 웹 기록정보서비스를 평가한 후 평가결과를 분석하고 개선방향을 제시하였다. 대학기록관의 웹 기록정보서비스 평가 결과에서 분석된 내용을 바탕으로 제안된 개선방향은 다음과 같다. 첫째, 대학기록관의 미션과 비전을 설정하고 제시해야 한다. 둘째, 소장기록의 목록과 기록컬렉션에 대한 소개를 상세히 제공해야 한다. 셋째, 상세검색, 재검색, 원문검색 기능 및 검색방법에 대한 도움말 정보를 제공해야 한다. 넷째, 온라인 전시를 구축하고 정기적으로 발행하는 뉴스레터를 제공해야 한다.

주제어: 기록정보서비스, 평가모형, 서비스 평가, 대학기록관

<ABSTRACT>

In this study, considering the importance of the providing archival information services over the Web in university archives, the evaluation model of the archival information services was proposed by identifying categories and contents of it. Direction for the improvement was proposed by evaluating and analyzing the Web archival information services of some university archives in Korea. Based on the evaluation, the following directions for improvement were suggested. First, the mission and vision of the archives should be established and published over the Web. Second, the introduction to the records catalogues and records collection should be provided in detail on the Web. Third, advanced search and full-text search functions should be provided, as well as the help information for the search methods. Fourth, university archives' Web sites should provide online exhibitions and newsletters of the archives.

Keywords: archival information services, evaluation model, service evaluation, university archives

* 본 연구는 김현지의 석사학위 논문(2009)인 「웹을 통한 기록정보서비스 평가모형 개발과 서비스 평가-대학 기록관을 중심으로」를 요약·수정한 것임.

** 명지대학교 기록정보과학전문대학원 석사과정 졸업(jee2563@naver.com) (제1저자)

*** 명지대학교 기록정보과학전문대학원 교수(hyrieh@mju.ac.kr) (교신저자)

■ 접수일자 2009년 11월 23일 ■ 수정일자 2009년 12월 16일 ■ 게재확정일자 2009년 12월 16일

1. 서론

1.1 연구배경과 목적

오늘날 빠르게 변화하는 정보기술의 발전은 기록정보서비스에도 많은 변화를 가져오고 있으며, 기록정보서비스에 대한 이용자의 기대 역시 증대되고 있다. 전통적으로 보존 중심의 서비스에 치중해왔던 기록관은 변화된 이용자들의 요구에 부응하기 위해 디지털 환경에서 다양한 기록정보서비스를 제공할 필요성이 제기되었다. 전통적인 방식으로 제공되던 많은 기록정보서비스들이 기록관의 홈페이지를 통해서 제공되고 있으며, 발전하는 기술을 적용한 새로운 서비스가 등장하고 있다. 또한 세계의 주요 국립 기록관과 국립 도서관들은 소장 기록을 디지털화하여 온라인으로 제공하는 서비스를 적극적으로 추진하고 있다.

우리나라의 인터넷 이용자와 웹사이트는 빠르게 증가하고 있다. 2009년 현재 인터넷 이용률은 전체 인구의 77.2%에 이르고 있으며, 연령대별로는 10대(99.9%) 및 20대(99.7%), 30대(98.8%)의 대부분이 인터넷이용자이고, 직업별로는 학생(99.9%) 및 사무직(99.7%), 전문/관리직(99.8%)도 거의 모두가 인터넷을 이용하고 있는 것으로 나타났다(한국인터넷진흥원 2009).

이러한 인터넷의 높은 활용도는 이제 많은 사람들이 필요한 정보를 인터넷을 통해 얻기를 기대한다는 것을 뜻하며, 기록관의 정보서비스가 인터넷 중심으로 가야할 것임을 보여주고 있다고 할 수 있다. 본 연구에서 살펴보고자 하는 대학기록관도 주 이용자인 교수, 학생, 직원

의 인터넷 이용률은 앞에서 제시한 통계수치로 미루어 볼 때 99%가 넘으며, 동창 등 그 이외의 이용자들을 비롯하여 앞으로 기록관 이용자들이 정보 검색을 웹에 의존하는 비중은 점점 높아질 것이다. 따라서 기록관을 직접 방문하여 물리적인 서비스를 받기보다는 웹을 통한 기록정보서비스를 받고자하는 요구도 계속 증가할 것이다. 그러므로 대학기록관도 정보기술의 발전에 따른 기록관의 외부 환경 변화에 적응하고, 이를 잘 활용하여 기록정보서비스를 제공해야 할 것이다. 대학기록관은 대학 안팎의 관련자들이 생산한 중요기록물을 안전하게 보존하기 위해서 공간, 인력, 장비, 프로그램 등을 가지고 이를 필요로 하는 대학행정가, 연구자, 학생, 동창회, 지역역사학연구자 등에게 서비스를 제공하는 기관이다(차창민 2003).

모든 다른 기관 및 타 기록관들과 마찬가지로 대학기록관도 기록관이 지향하는 목표를 설정하고, 이의 달성 여부에 대한 현황을 정확히 파악하기 위해 다양한 평가를 시행해야 하며, 그 일환으로 기록관의 서비스를 평가하는 것은 부족한 것이 무엇인지, 무엇을 개선해야 하는지를 확인할 수 있는 방법이 될 수 있다.

지금까지 서비스 분야에서는 기록물의 이용 활성화 방안과 이용자 연구에 대한 연구가 꾸준히 이루어져왔다. 서비스 평가에 관해서서 최근 외국에서는 기록관의 이용자 만족도를 평가하는 방향으로 연구가 이루어지고 있으며, 국내에서도 기록관의 서비스 평가와 개선방향을 제시하는 논문이 발표되고 있다. 그러나 기록관의 유형에 맞는 서비스의 형태와 범위, 평가요소 및 평가방안에 대한 연구는 아직 부족하며, 특히 대학기록관의 웹 기록정보서비스에

대한 평가는 이루어진 일이 없었다.

이에 이 연구에서는 기록관의 서비스를 평가 하되, 특히 대학기록관을 대상으로 하여, 그 중요성이 높아지고 있는 웹을 통해 제공될 수 있는 기록정보서비스의 유형을 알아보고, 실제 웹을 통해 제공되는 기록정보서비스들을 평가해보고자 하였다.

본 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, 대학기록관의 기능과 대학기록관에서 제공하는 기록정보서비스 유형을 살펴보고, 그 중에서 웹을 통해 제공할 수 있는 기록정보서비스의 유형과 내용을 파악해본다.

둘째, 대학기록관의 웹 기록정보서비스 평가에 적용될 수 있는 평가모형을 개발하여 제시하고자 한다.

셋째, 자체적으로 웹 사이트를 운영하는 국내 대학기록관을 대상으로 웹 기록정보서비스를 직접 평가해봄으로써 실제 현황과 부족한 점을 확인하고 개선방안을 제안하고자 한다.

이 연구는 현재 운영되고 있는 대학기록관과 새로 설립될 대학기록관에서 웹사이트를 통해 제공되는 서비스의 개선과 새로운 서비스 프로그램 도입하는 데 도움이 될 수 있을 것이라 기대한다.

1.2 연구방법과 범위

본 연구의 전개를 위해서는 먼저 국내·외 문헌 연구를 통해 기록정보서비스의 개념과 범주, 대학기록관의 기능과 제공하는 기록정보서비스를 살펴보고, 웹 기록정보서비스의 개념 및 웹 기록정보서비스의 평가방법과 기준에 대해 고찰해 보았다. 이론적 연구를 분석한 결과

및 실제 국내·외 기록관들의 웹사이트 방문을 통한 분석 결과를 바탕으로 웹을 통해 제공할 수 있는 기록정보서비스의 유형과 내용을 파악하고, 웹을 통한 기록정보서비스를 평가하기 위한 평가모형을 개발하였다. 평가모형에서는 일정한 기준에 따라 상위 영역을 범주화하고, 하위 평가영역 별로 평가항목과 측정방법을 설계하였다. 이렇게 개발한 평가모형을 적용하여 웹사이트가 존재하는 국내 4년제 대학의 기록관을 대상으로 실제 웹을 통한 기록정보서비스를 평가해본 후 평가 결과를 분석하고, 앞으로 이루어져야 할 개선방향을 제안하고자 하였다.

기록관에서 이용자들에게 제공하는 서비스에는 기록관에서 직접 제공하는 물리적 서비스와 웹상에서 제공하는 온라인 서비스가 있는데, 본 연구에서는 대학기록관에서 물리적으로 제공하는 서비스를 제외하고 웹을 통해 온라인으로 제공할 수 있는 서비스에 한정하여 살펴보았다. 또한 웹 서비스 평가는 웹을 통해 제공되는 기록정보서비스를 평가하는 것과 웹사이트 자체를 평가하는 것으로 나눌 수 있다. 웹 서비스 평가에 두 가지 모두 포함할 수 있겠지만, 본 논문에서는 웹사이트 자체를 평가하기 위한 평가기준은 포함하지 않았다.

2. 이론적 배경

2.1 기록정보서비스의 개념과 범주

기록관은 지속적 가치를 지닌 기록을 확인하고 보존하며, 특히 이를 이용할 수 있도록 해준다. 기록관에서의 기록정보서비스는 현재 이

용자 및 잠재적 이용자가 소장기록을 활용하여 원하는 정보를 찾도록 돕는 것이며, 이용자 요구를 충족시킬 수 있도록 기록과 이용자를 연결시켜주는 기록관리자의 활동이다. 정보서비스는 열람실에서, 전화나 우편으로, 팩스나 전자우편 시스템으로도 이루어지며, 이용자프로그램을 통해 제공되기도 한다. 정보서비스는 인터넷에서 기록물을 찾는 이용자들을 지원하기도 한다(Pugh 2005).

서비스 제공의 개념이 보관 지향적인 개념에서 이용자 지향적인 개념으로 변화됨에 따라, 이용자의 기록 이용은 중요한 원리로 간주되고 있으며, 이용자의 필요를 분석하고 이에 부응하는 검색도구와 서비스를 마련하여 이용을 촉진하는 것이 최우선 프로그램으로 간주되고 있다(한국기록관리학회 2008).

최근 들어와 기록정보서비스는 기록관리의 궁극적인 목적이자 결과로 그 중요성이 강조되고 있으나, 다른 기록관리 영역인 수집 및 평가, 정리, 기술, 보존 등의 분야보다 훨씬 늦게 주목을 받게 된 결과, 수행된 연구의 양도 적다. 국외에서는 1980년대부터 이용자 요구를 중심으로 한 기록정보서비스 분야의 연구가 본격적으로 발표되었다.

Finch(1984)는 아카비스트와 기록관이 이용자의 요구와 이용자가 원하는 바에 대해 보다 많은 관심을 기울여야함을 주장하였고, Dowler(1988)는 기록물의 이용이 이용자 중심으로 이루어져야한다고 강조하였다. Yakel(1994)은 기록관에서 제공하는 이용자 서비스를 여러 가지로 구분하였는데, 기록물 이용을 위한 검색, 열

람, 복사, 대출, 참고서비스와 기록관 업무 및 정책을 소개하는 보고서, 기록관 또는 서고 안내서 출판, 원격이용자를 위한 소장기록 목록의 온라인 제공, 소장기록에 초점을 맞춘 전시와 심포지엄, 소장기록을 이용한 연구 등이 포함된다.

전통적인 서비스에서 진일보하여 잠재적 이용자 개발을 위한 아웃리치 프로그램의 중요성을 강조한 Dearstyne(1997)은, 기록관이 이용자와의 원활한 상호작용을 위한 방법으로 미디어 이용, 출판물 발행, 전문 검색도구 개발, 전시회 개최, 여러 연구자 협회와의 협력 작업, 워크샵 개최 등을 제공해야한다고 주장하였다.

더 나아가 이용자중심의 서비스와 이용자세분화를 강조한 연구에서 Smith(2003)는 고객중심의 마케팅 이론을 기록관의 서비스 개발에 적용하여, 이용자를 고객으로 인식하고, PRO¹⁾가 과거 10년간 이용자서비스 향상 프로그램을 어떻게 점진적으로 적용해왔는지를 보여주는 사례연구를 통해 이용자중심 서비스의 중요성을 강조하였다. Yeo(2005)는 시장세분화라는 상업 마케팅에서 확립된 기법으로 아키비스트가 그들의 이용자에 대해 폭넓게 이해할 수 있도록 할 수 있음을 주장하였으며, 인구통계학적 변수와 이용변수를 근거로 이용자 세분화를 제안하였다.

국내에서도 기록관의 이용 활성화의 중요성을 제시하는 연구가 진행되었는데 이숙희(2003)는 이용자들의 기록물 열람을 활성화하기 위한 제반 환경들을 분석하고, 이를 토대로 기록물 열람을 효과적으로 제공할 수 있는 방안을 제안하였으며, 양은영(2004)은 민주화운동기념사업회

1) PRO는 영국의 공공 기록을 관리하는 국립 보존 기록관으로 2003년에 TNA로 변경되었다.

사료관을 대상으로 서비스제공 전략계획을 제안하였다.

이 이외에도 중앙행정기관에서의 기록물 이용 현황을 통해 이용을 증진시킬 수 있는 방안이 제시되기도 하였으며(황나리 2006), 국가기록원의 전자적 질의/응답 기능 분석을 통해 이용자 요구에 적합한 기록정보서비스를 제공하는 방안도 제안되었다(우수영 2006). 이용자중심의 서비스를 강조한 연구로 서은경, 정경희, 최상희(2006)는 각국의 국립기록관에서 제공되고 있는 이용자 중심의 기록정보서비스를 유형별로 분석한 것을 기반으로 국가기록원을 비롯한 기록관에서 제공되어야 할 기록정보서비스 방안으로 학습지원서비스, 연구지원서비스, 특정주제서비스를 제안하였다.

한편 효율적인 기록정보서비스를 위해 이용자 세분화를 강조한 연구로 심성보(2007)는 학생과 교사를 대상으로 하는 기록정보서비스의 구성과 개발 절차를 제안하였으며, 이희숙(2005)은 각 기록관이 인터넷을 통해서 제공하는 서비스를 교육 활동과 전시 서비스를 중심으로 살펴보고, 인터넷을 통한 서비스 제공의 중요성을 강조하였다. 이명희(2008)는 지방기록물관리기관의 기록이용 활성화를 위해 지방기록물관리기관에서 제공할 수 있는 이용자 서비스 모형을 제시하였다.

이용자의 요구를 충족시키고 기록물을 보호하며 직원을 효과적으로 활용하기 위해서 기록관은 정보서비스를 조직하고 관리하며 평가해야 한다. 정보서비스를 효과적으로 조직하고

관리하려면, 일상적인 데이터 수집과 이용자 연구를 통해 기록관 이용을 측정하고 평가할 필요가 있다(Pugh 2005).

기록관의 서비스 평가와 관련된 연구들을 살펴보면, Conway(1986)는 이용자들을 더 잘 이해하기 위하여 기록물담당자가 이용자들로부터 다양하고 신뢰할 만한 정보를 수집, 기록하는 실질적인 방법을 개발해야 한다고 하며 서비스 평가를 위한 프레임워크를 제시하였다. 영국의 NCA(National Council on Archives)의 PSQG(Public Services Quality Group)²⁾는 이용자들의 기록관 이용 결과를 객관적으로 측정할 수 있는 6개 분야의 서비스 성과측정 도구를 개발한 바 있다. Duff 외 몇몇 학자들(2008)은 이용자 기반의 평가를 위한 표준화된 질문서를 개발하는 연구를 진행하였다.

기록관의 서비스 평가에 대한 국내 연구로는 기록정보서비스의 평가 항목들을 설정하고, 이를 근거로 세 곳의 다양한 기록관을 선정하여 사례연구를 통해 정보서비스의 현황을 평가하고, 발견된 문제점들에 대한 대안을 제시한 연구가 진행된 바 있다(이해영 외 2007).

한편 기록정보서비스를 범주화한 연구를 살펴보면, Pugh(2005)는 기본적인 이용자 서비스로 기록검색, 열람, 복사, 대출, 참고서비스를 제시하고, 이용활성화를 위한 이용자 프로그램에는 이용자 교육, 연구방법 교육, 컨퍼런스, 워크숍, 전시, 출판 등의 서비스가 포함된다고 강조하였다. 이숙희(2003)는 기록관에서 제공하는 서비스에 관해서 법적 환경으로 열람정책과

2) PSQG: 아카이브의 공공 서비스의 모범 실무와 질적 이슈에 관심 있는 아키비스트를 위해 1996년에 설립된 정보네트워크이며 멤버십은 모두에게 오픈되어 있다. 또한 독립적으로 존재하면서 전문적인 조직의 업무와 활동을 지원하고 있다.

열람규정의 수립, 물리적 환경으로 공간의 확보와 장비의 설치, 지적 환경으로 검색도구 제공, 이용자 면담, 정보문의 서비스, 복사/대출 서비스로 구분하였다.

또한 국가보존기록관이 수행해야할 기록정보서비스를 세 가지로 유형화한 연구(설문원 2008)에서는, 기록정보서비스를 기록 자체를 이용하도록 지원하는 검색 및 열람서비스, 기록 콘텐츠, 편찬물, 전시물 개발 등을 통한 부가가치 서비스, 기록서비스 활용을 촉진하기 위한 마케팅 활동 등이 포함된 활용촉진 서비스로 구분하였다. 이명희(2008)는 서비스 유형을 크게 기본서비스와 확장서비스로 나누고, 서비스 내용도 물리적 서비스와 가상 서비스로 나누어 하위에 구체적인 내용을 제시하였다.

이렇게 앞에서 이루어졌던 연구의 내용은 기록정보서비스 평가모형 개발에서 평가항목을 설정하는 데 참조가 되었다.

2.2 대학기록관의 기능과 제공서비스

대학기록관은 대학의 공식적인 기억저장소의 역할을 하고, 다양한 매체나 형태로 구성된 대학의 정보 자원을 관리하는 역할을 한다. 또한 대학의 존재와 발전을 증명할 수 있는 기록물을 수집하고 관리하며 활용하도록 하는 역할을 하는 기관으로, 모든 정보자원 관리에서 필수적인 역할을 수행한다(SAA 1999).

Samuels(1998)에 의하면, 대학은 전통적으로 교육, 연구, 사회봉사라는 세 가지 사명을 수행해왔으나, 대학이 성장하고 분화됨에 따라 최근의 대학의 기능은 훨씬 더 확대되어서, 학위 수여, 지식 전수, 사회화 촉진, 연구 수행, 기

관 존속, 사회봉사, 문화 진흥 등 일곱 가지 기능을 수행하고 있다고 한다. Samuels는 대학 조직의 기능 분석을 통해 대학기록의 문서화(Documentation)가 더 향상될 수 있다고 하였으며, 이를 위해 대학기록관은 수집정책을 보다 공식화해야 하고, 대학의 기록관리 프로그램은 보다 효율적으로 운영되어야 함을 역설하였다.

대학기록관은 대학의 이러한 일곱 가지 기능 수행 과정에서 생산되는 모든 기록물들을 수집하여 관리하는 역할을 해야 한다. 각 대학기록관의 수집정책에 따라 수집되는 기록물들이 달라지지만 가능하면 이러한 기능들을 모두 포괄하여 생산된 기록물을 수집하는 방향으로 나아가야 한다.

한편, 국내에서 이루어진 대학기록관에 관한 연구보고서(한국국가기록연구원 2005)에 따르면, 대학기록관의 기능은 크게 기본기능과 확장기능으로 나누어 제시될 수 있다. 기본기능에는 기록관리 기능, 기록을 활용한 서비스 기능, 기록관리를 위한 연구 기능이 있는데, 기록관리 기능에는 기록물의 수집, 평가, 분류, 기술, 보존 등이 포함되며, 기록을 활용한 서비스 기능에는 열람, 전시, 복사, 활용 프로그램 등이 포함되고, 기록관리를 위한 연구기능에는 대학 기록관리에 관한 연구, 대학사 연구 등이 포함된다. 또한 확장기능에는 지역사회와 대학 간의 매개 기능, 학내 구성원 교육, 디지털 아카이브즈 기능이 있다.

대학기록관에서 기록을 관리하는 것은 활용하기 위해서이다. 행정부서의 편의를 도모하여 대학운영의 원활함에 기여하고, 교수·학생들의 연구에 도움을 주며, 동문들에게 학교의 전통과 자긍심을 고취하고, 지역사회에 기여하는

차원의 기록물 활용 서비스는 필수적인 기능이다(손동유 2004). 최근에는 정보기술의 발달로 인해 대학기록관에서는 온라인 서비스와 오프라인 서비스를 병행한 서비스를 제공하고 있다.

또한 대학기록관은 이용자 중심의 서비스 제공을 통해 소장 기록의 이용을 확대하기 위해 각종 이용 요청에 적극 부응할 뿐만 아니라, 잠재적인 이용 요구를 확인하여 주요 기록정보의 개발과 소개, 간행사업과 전시 등의 확장된 서비스 제공 업무를 수행해야 한다(한국대학기록관협의회 2006). 대학기록관을 체계적으로 운영하기 위한 적절한 운영 모형 설정에 관한 연구(임승희 2008)에서는 상설 전시 및 기획 전시, 사이버 아카이브즈 구축, 기록관 뉴스레터 발간, 기록관 행사 개최, 대학 간 홈페이지 연계, 서비스 정책 및 규정 마련을 제안하였다.

이러한 대학기록관 서비스의 중요성을 감안하여 기록정보서비스를 강화하기 위해서는, 더 많은 대학기록관에서 소장기록을 웹에서 이용 가능하게 함으로써 물리적으로 기록관을 방문하거나 기록물담당자를 만나지 않고도 기록관을 이용할 수 있도록 해야 한다. 또한 이용자들의 요구를 바탕으로 기록관의 웹사이트를 통한 서비스를 제공하는데 지속적인 관심을 가져야 할 것이다.

기록물의 이용활성화를 위하여 대학원생을 대상으로 설문 조사를 실시한 연구(조윤희 2008)에서는 기록물관리기관에서 다양한 서비스를 개발할 경우 이용 의향을 조사한 결과, 선호하는 서비스 프로그램은 '온라인 전시(78.6%)', '기록물 사본 서비스(76.2%)', '기록물 시사회, 워크샵, 세미나(69.0%)', '온라인 견학(66.7%)' 등의 순위로 나타났다. 학술적 이용이 기대되

는 대학원생은 대학기록관의 중요한 서비스 대상자 중 하나이므로 이러한 연구 결과를 바탕으로 온라인 전시, 온라인 복사 서비스, 온라인 세미나 등의 서비스 프로그램을 개발해야 할 것이다.

대학기록관에서 제공될 수 있는 기록정보서비스 유형에는 기록관 정보 안내, 기록관의 정책 및 규정 소개, 소장기록 목록 및 내용 제공, 검색도구 개발 및 제공, 열람 및 이용 제공, 참고질의서비스, 복사, 대출이 있으며, 소장기록에 초점을 맞춘 전시, 뉴스레터 발간, 대학사 연구 및 출판, 이용자 교육, 세미나, 학습지원서비스, 연구지원서비스, 유사기록관 연계 서비스도 포함된다. 대학기록관의 웹 기록정보서비스란 이렇게 다양한 기록정보서비스를 기록관의 웹사이트를 통해 제공하는 것을 말한다.

앞에서 분석된 기록정보서비스 유형을 바탕으로, 대학기록관에서 웹을 통해 제공될 수 있는 기록정보서비스를 이후 평가모형을 통해 추가적으로 상세하게 제시할 것이다.

2.3 웹 기록정보서비스 평가

대부분의 정보서비스 기관이 웹사이트를 가지고 있으며, 이용자들은 물리적으로 정보서비스 기관에 방문하지 않고 원격으로 접근하는 온라인 접근을 통한 서비스에 익숙해져 있다. 기록관의 웹사이트들도 이용자들이 언제 어디서나 기록관을 방문하여 원하는 기록을 검색하고 서비스를 제공받도록 함으로써, 이전보다 더 많은 사람들이 쉽게 기록물을 이용할 수 있게 하고 있지만, 아직도 웹사이트가 갖춰지지 않은 기록관도 많고, 제한적인 서비스들만 시

행되고 있다. 웹을 통한 서비스는 정보기술의 발전에 따라 다양하게 진화하고 있다. 기록관도 이러한 방향에 주목하면서 이용자들의 요구에 부응해야 할 것이다.

이런 점에서 개방과 공유, 참여의 개념을 가지고 현재 이용자들에게 새롭게 등장하여 웹사이트를 통한 진일보한 서비스를 제공하는 웹 2.0도 기록관에서 주목할 만한 것이다. 웹 2.0은 '플랫폼으로서의 웹 환경'으로, 모든 사람이 데이터를 활용하여 손쉽게 데이터를 생산하고 인터넷에서 공유할 수 있도록 한 사용자 참여 중심의 인터넷 환경(박미성 2008)을 뜻한다.

기록관에서 이용자와 상호작용을 위한 새로운 서비스를 제공하기 위하여 적용 가능한 웹 2.0 주요 기술에는 RSS³⁾, 태깅⁴⁾, 폭소노미⁵⁾, 블로그⁶⁾, 매쉬업⁷⁾ 등이 있다. 현재 이러한 웹 2.0 기술을 이용한 이용자 서비스가 기록관 웹사이트에 도입되어 있는 예는 아직 실험적으로 적용되는 등(Yakel & Reynolds 2006; Yakel, Shaw & Reynolds 2007; Krause & Yakel 2007), 제한적이지만, 이용자와 상호작용을 위한 새로운 서비스를 시도하기 위하여 미래지향적인 서비스로 향후 기록관에 적용해볼만 하다.

한편 정보서비스의 평가를 시행하려면 정보서비스를 구성하고 있는 여러 요소 중에서 어떠한 것을 대상으로 평가할 것인가를 결정해야 한다. 평가의 목적이 무엇인지, 정보서비스의 어떤 내용을 평가할 것인가를 고려하여 평가요소를 선정하고 평가 요소에 따라 평가 내용을 열거(박준식 2007)하는 방식에 따라 평가를 시행한다.

본 연구에서 지칭하는 '웹 기록정보서비스'란 기록관의 웹사이트를 통해 제공되는 기록정보서비스를 의미한다. 웹 기록정보서비스 평가는 웹사이트를 통해 제공되는 기록정보서비스를 평가하는 것과 기록관의 웹사이트 자체를 평가하는 것으로 나눌 수 있다. 두 가지 방향의 웹 기록정보서비스 평가 관련 연구를 통해 평가 방법과 기준에 대해 살펴보려고 한다.

먼저 웹사이트를 통한 정보서비스를 평가한 연구를 살펴보면, 국내 40개 행정부처의 웹 정보서비스 품질을 평가한 연구(유사라 외 2001)가 있었다. 여기서의 웹 정보서비스의 측정기준을 검색성, 사용용이성, 이용자지원성의 세 가지 측면으로 나누고 세부 항목에 따라 평가하여 정부기관의 정보서비스 개선을 위한 방향을 제시하였다. 또한 19개 중앙부처 웹사이트

-
- 3) 뉴스나 공지사항 등 웹사이트에 접속하거나 로그인하지 않아도 RSS 리더프로그램을 통하여 업데이트된 정보를 실시간으로 받아볼 수 있는 맞춤형 정보배달 서비스이다.
 - 4) 태그(tag)란 콘텐츠의 내용을 대표할 수 있는 키워드이며, 태깅은 관리자가 사이트 이미지나 텍스트와 관련된 주제를 카테고리의 형태로 키워드 처리해주는 기술이다. 도서관이나 기록관에서 전통적으로 부여하는 통제어휘, 기술리스트가 아닌, 이용자가 자유롭게 부여하는 키워드를 통해 정보가 분류됨을 의미한다.
 - 5) 사람들에 의한 분류법(Folk+order+nomos)이란 신조어로 여러 이용자가 자유롭게 태그를 붙여서 데이터를 분류하는 방식으로 전통적인 분류기준인 정형화된 분류방법을 벗어나 이용자가 직접 참여하여 정보를 조직하는 방법을 말한다.
 - 6) 컴퓨터의 웹과 로그의 합성어인 블로그는 네티즌이 직접 콘텐츠를 생산·관리·유통 및 공유할 수 있는 통합 게시판 형태로 개인의 생각과 경험, 알리고 싶은 견해나 주장, 나아가 전문지식 등을 웹에나 일기(로그)처럼 기록해 다른 사람들이 댓글을 달 수 있게 열어놓은 글모음을 말한다.
 - 7) 매쉬업은 인터넷상에서 제공되고 있는 다양한 서로 다른 서비스와 기능을 합치고 응용하여 새로운 서비스를 만들어 내는 것을 의미한다. 즉 서로 다른 웹사이트의 콘텐츠를 조합하여 새로운 차원의 콘텐츠나 서비스를 창출하는 것을 의미한다.

의 정보서비스를 분석·평가한 이명희(2004)는 5대 평가기준을 정보내용, 전자적 민원처리, 전자적 의견수렴, 접근 및 이용편의성, 디자인 항목으로 설정하고 세부항목 26개를 포함하였다.

기록관의 웹사이트 평가와 관련된 연구로, 이윤주(2007)는 기록관 웹사이트 평가기준을 구조와 디자인, 콘텐츠, 인터페이스, 커뮤니케이션, 검색의 5개 상위 평가영역과 그 하위영역으로 설정하고, 하위영역에서 다시 구체적인 평가문항을 설정하였다. 안순(2007)은 국가기록관리기관 홈페이지가 갖춰야하는 웹사이트 품질을 기관 고유기능에 의한 평가기준과 정보의 내용 및 사용편의성 측면에서의 평가기준을 수립하고 국내·외 국가기록관리기관 웹사이트를 대상으로 실제 평가를 실시하여 평가지수를 산출하고 평가 분석 결과를 제시하였다.

평가방법을 종합적으로 정리해보면, 평가기준을 몇 가지 범주로 구분하고, 하위에 평가항목과 평가문항을 설정하여 실제 평가를 시행하였다. 본 연구에서는 앞에서 제시된 여러 가지 연구에서 수행된 평가방법을 토대로 웹 기록정보서비스 평가모형을 개발하였다.

3. 웹 기록정보서비스 평가모형 개발

3.1 평가영역 및 평가항목 선정

기록관의 웹사이트는 정보 전달, 교육 및 자료 제공, 전시 등 기록관의 전반적인 활동들을 반영한 내용을 제시해야 하며, 개방성·상호작

용성이라는 사이버스페이스의 특징도 최대한 이용해야 하는 전문적인 기능도 수행해야 할 것이다. 따라서 평가영역 및 평가항목을 선정할 때에는 기록관 웹사이트의 전문적인 기능을 충분히 반영할 수 있도록 해야 한다.

본 연구에서 지칭하는 '웹 기록정보서비스'란 기록관의 웹사이트를 통해 제공되는 기록정보서비스를 의미하는 것으로 웹사이트 자체를 평가하는 것은 제외하였다. 평가모형을 개발하는데 필요한 평가문항들을 도출하기 위해서, 앞에서 살펴본 선행 연구(Yakel 1994; Dearstynne 1997; Pugh 2005; 이숙희 2003; 이희숙 2005; 이윤주 2007; 설문원 2008; 이명희 2008 등)를 통해 기록정보서비스의 내용을 분석하여 보편적이고 객관적으로 적용될 수 있도록 범주화하고 이를 다시 항목화하여 평가기준을 작성하였다. 본 연구에서는 웹에서 제공되는 기록정보서비스를 평가할 수 있는 영역을 3개의 상위 평가영역인 정보 제공 영역, 정보 검색 영역, 이용자 지원 영역으로 범주화하였다. 그 아래에 각각의 하위 평가항목들을 전개하고, 하위 평가항목에서 다시 구체적인 평가문항을 설정하였다.

3.1.1 정보 제공 영역

웹사이트에서 기록관과 기록관의 소장물에 대한 정보를 제공하는 것은 기본적인 정보서비스이다. 이용자에게 일차적으로 제공되어야 하는 정보는 기록관에 대한 정보와 기록물을 이용하는 데 필요한 정보로 열람서비스와 관련된 내용들이다. 정보 제공 영역에서는 하위 평가항목으로 기록관 안내와 기록물 이용을 설정하였다. 기록관 안내 항목은 기록관에 대한 안내 및 규정, 정책 등을 얼마나 포괄적으로 제공하

고 있는지를 평가하는 것이며, 기록물 이용 항목은 웹사이트에서 이용자가 기록물을 이용하는 데 있어서 기본적으로 제공해야할 서비스를 평가하는 문항들로 구성되어 있다(표 1 참조).

3.1.2 정보 검색 영역

웹사이트에서는 기록관이 소장하고 있는 기록물에 대한 이용자들의 접근을 제공하기 때문에 이용자가 원하는 기록을 찾아내고 기록을 잘 이해할 수 있도록 도와주는 검색도구를 제

공해야 한다. 따라서 정보 검색 영역에서는 검색서비스와 관련된 내용들을 평가하며, 하위 평가항목을 검색 기법과 검색결과와의 활용으로 설정하고, 이와 관련된 평가문항으로 구성하였다(표 2 참조).

3.1.3 이용자 지원 영역

기록관은 기록을 열람하거나 검색하지 않는 잠재적 이용자들도 쉽게 웹사이트를 이용할 수 있도록 하기 위해서 웹을 통해 전시, 교육, 출판

<표 1> 정보제공 영역 평가기준

평가영역	평가항목	평가문항
정보 제공	기록관 안내	① 기록관의 미션과 비전을 소개하여 기록관의 운영방안을 제시하고 있는가? ② 기록관의 연혁, 조직도 및 업무에 대한 정보를 제공하고 있는가? ③ 기록관 관련 규정, 정책 및 지침을 제공하고 있는가?(수집, 보존, 열람 등) ④ 기록관의 주소, 연락처 및 찾아오는 방법을 제공하고 있는가?(전화번호, 이메일주소, 약도, 교통편 등) ⑤ 기록관 이용안내가 제공되고 있는가? ⑥ 새소식 및 공지사항을 제공하고 있는가?
	기록물 이용	① 소장기록물 목록과 주요 기록 컬렉션을 제공하고 있는가? ② 자료 기증에 대한 안내가 제공되는가? ③ 이메일 또는 인터넷게시판을 이용한 참고질의서비스를 운영하고 있는가? ④ 자주 묻는 질문에 답할 수 있는 FAQ를 제공하고 있는가?(주요 이용 기록물 등) ⑤ 방문열람예약과 복사 신청을 온라인으로 제공하는가? ⑥ 대학기록관 특성에 따른 이용자 유형별 접근방식을 제공하고 있는가? ⑦ 타 대학의 관련 웹사이트에 대한 링크를 제공하고 있는가?

<표 2> 정보검색 영역 평가기준

평가영역	평가항목	평가문항
정보 검색	검색 기법	① 통합 키워드 검색이 가능한가? ② 정밀한 상세 검색 또는 카테고리별 검색이 가능한가?(주제별, 매체별, 출처별, 색인별) ③ 소장기록의 목차나 전거 등의 정보가 존재하며 링크되어있는가? ④ 주제어리스트 또는 시소러스 등의 검색도구를 제공하는가? ⑤ 검색기능에 대한 도움말(help) 안내를 제공하고 있는가?(설명문 등)
	검색결과와의 활용	① 검색결과에 대한 재검색 기능이 있는가? ② 검색결과에서 원문이 제공되는가?(원문 검색) ③ 검색결과를 출력하는 방법이 있는가?(다운로드, 프린트 등)

등의 형태로 이용자를 지원하는 부가서비스를 제공할 수 있다. 또한 이용자와 웹사이트, 이용자와 이용자 상호간의 커뮤니케이션을 활성화시키는 기능의 도입을 통해 기록정보의 활용을 촉진시킬 수 있다. 이를 반영하여 이 영역에서는 개방과 공유, 참여를 촉진하는 웹 2.0 기술이 기록관 웹서비스에 적용되고 있는지의 여부도 함께 평가해보기로 하였다. 이용자 지원 영역에서는 하위 평가항목을 전시, 교육, 출판 및 상호작용으로 설정하였다(표 3 참조).

3.2 평가방법 설계

평가의 유형에는 정량적으로 측정할 수 있는지의 여부에 따라 크게 정량평가와 정성평가로 구분된다.

평가의 측정방법으로 정량평가에서는 'O/X, 기간/횟수/시간, 비율' 등을 적용하며, 정성평가는 리커트 척도(Likert scale)나 설문조사 등을 통하여 평가한다. 'O/X'는 목표치 달성 여부, 확보 여부, 계획 수립 여부의 측정을 위해 하거나 안하거나('all or nothing')의 상황일 경

우 제시한다. '기간/횟수/시간'은 구간 척도를 구성한 후 점수를 부여한다. '비율(%)'은 이전 연도와의 비교, 전체 사례 대비 해당 결과 사례, 투입 대비 산출 등 기준이 되는 변수에 대한 상대적인 결과를 확인할 수 있을 경우 제시한다. 리커트 척도에는 9등급, 7등급, 5등급, 3등급 평가가 있다(국가기록원 2007).

본 연구에서는 대학기록관의 웹사이트를 통한 기록정보서비스를 평가하는 방법으로 '리커트 척도'에 의한 측정방법을 채택하였다. 척도는 5등급으로 구분하여 정성평가 척도를 적용하였다.

평가기준별 평점 부여 방식은 '우수'에 해당하는 것은 5점, '충분'은 4점, '보통'은 3점, '미흡'은 2점, '없음'은 1점을 부여하는 방식을 채택하였다. 단순히 '있음' 또는 '없음'로만 평가할 수 있는 경우에는 '있음'은 5점, '없음'은 1점으로 평가하였다. 총합계 점수는 앞서 제시한 평가기준의 평가항목별 세부평가기준 30개에 5점씩을 배정하여 총 150점이 나오게 되며, 웹 기록정보서비스의 종합적인 평가구조와 배점은 다음의 <표 4>와 같다.

<표 3> 이용자지원 영역 평가기준

평가영역	평가항목	평가문항
이용자 지원	전시	① 대학기록물을 활용하는 온라인 전시를 제공하고 있는가?
	교육	① 온라인 세미나 또는 이용자교육 프로그램을 제공하고 있는가? ② 기록정보를 활용한 학습 및 교수지원서비스를 제공하고 있는가? ③ 학술연구를 위한 연구지원서비스를 제공하고 있는가?
	출판	① 소식지(e-news letter), 대학사 연구 및 기타 출판물의 목록이나 전문을 제공하고 있는가?
	상호작용	① 이용자 의견 수렴을 위한 다양한 접근점이 존재하는가?(자유게시판, 온라인 설문조사) ② 이용자를 위한 자동 정보 전송 서비스를 운영하고 있는가?(메일링리스트, SMS, RSS 등) ③ 웹 채팅을 이용한 참고질의서비스를 운영하고 있는가? ④ tag를 이용한 검색키워드와 폭소노미를 이용한 분류체계를 제공하고 있는가?

〈표 4〉 웹 기록정보서비스의 종합적인 평가구조와 배점

평가영역	평가항목	평가문항 수	배점	항목별 총점
정보 제공	기록관 안내	6	5	30
	기록물 이용	7	5	35
정보 검색	검색 기법	5	5	25
	검색결과활용	3	5	15
이용자 지원	전시	1	5	5
	교육	3	5	15
	출판	1	5	5
	상호작용	4	5	20
총 계		30	5	150

4. 대학기록관의 웹 기록정보서비스 평가 및 분석

4.1 평가대상 대학기록관 선정

평가대상이 되는 대학기록관으로는 4년제 대학이며, 웹사이트가 있는 대학기록관을 대상으로 하였다. 그 중에서도 대학의 기록관리를 체계적이고 효율적으로 하고 있는 대학기록관이라면 한국대학기록관협의회에 가입되어 있을 것으로 판단하였다. 따라서 먼저 한국대학기록관협의회 회원기관 목록 확인을 통해, 대학기록관, 대학사료실, 기록보존소, 교사자료실 등의 명칭으로 대학기록관이 설치되어 있는 대학교를 대상으로, 해당 대학교의 홈페이지에서 부속기관을 확인하는 절차를 거쳐서 대학기록관의 웹사이트 존재 유무를 조사하였다. 이러한 과정을 거쳐 확인해 본 결과, 자체 웹사이트를 운영하는 대학은 K대학교, M대학교, P대학교, S대학교, SK대학교, Y대학교, E대학교, HH대학교, H대학교로 확인되었다. H대학교는 기록보존소의 웹사이트 주소는 있으나 2008년 11월 현재에는 운영이 중단되어 있어 본 연구

의 평가 대상에서 제외하였다. 또한 SK대학교와 E대학교의 기록관은 웹사이트를 통한 서비스를 시행하는 초기단계이고, HH대학교 기록관은 행정정보목록의 공개에 서비스가 치중되어 있어 평가 대상에서 제외하였다. 최종적인 평가 대상으로 선정된 대학기록관이 존재하는 대학은 K대학교, M대학교, P대학교, S대학교, Y대학교였다.

4.2 웹 기록정보서비스 평가 및 결과

평가를 시행하는 대학기록관 웹사이트는 앞서 검토한 K대학교, M대학교, P대학교, S대학교, Y대학교 등의 5곳 대학교 기록관을 대상으로 하였다. 평가는 1차 평가를 2008년 10월 20일~10월 31일에 시행하였고, 2차 평가를 2008년 11월 19일~11월 22일에 시행하였다. 평가 내용은 정보 제공 영역에 따른 평가(13항목), 정보 검색 영역에 따른 평가(8항목), 이용자 지원 영역에 따른 평가(9항목)로 구분하여 총 30항목에 해당하는 세부 평가 문항을 적용하여 평가하였다. 평가문항별로 평점 부여방식은 '우수'에 해당하는 것은 5점, '충분'은 4점, '보통'은

3점, '미흡'은 2점, '없음'은 1점을 부여하는 방식을 채택하였다.

앞에서 제시한 평가 산출 방식에 따라 평가 영역, 평가항목에 따라 세부평가문항별로 평가

한 결과는 다음의 <표 5>와 같다. 평가 결과에서 가장 높은 점수를 얻은 곳은 S대학교 기록관 웹사이트이고, 그 다음으로 M대학교 기록관 웹사이트의 점수가 높게 나왔다.

<표 5> 대학기록관 웹 기록정보서비스 평가 종합 결과

평가항목	평가문항	K대	M대	P대	S대	Y대
기록관 안내	① 기록관의 미션과 비전을 소개하여 운영방안 제시	2	5	3	2	2
	② 기록관의 연혁, 조직도, 업무에 대한 정보 제공	3	5	4	4	3
	③ 기록관 관련 규정, 정책 및 지침 제공	4	3	4	4	5
	④ 기록관의 주소, 연락처, 찾아오는 방법 제공	4	4	4	4	4
	⑤ 기록관 이용안내 제공	1	3	4	5	3
	⑥ 새소식, 공지사항 제공	2	3	4	4	5
기록물 이용	① 소장기록물 목록과 주요 기록 컬렉션 제공	1	3	3	5	3
	② 자료 기증에 대한 안내 제공	1	4	5	4	1
	③ 이메일, 인터넷게시판을 이용한 참고질의서비스 운영	2	3	5	4	5
	④ 자주 묻는 질문에 답할 수 있는 FAQ 제공	1	1	1	1	1
	⑤ 방문예약예약과 복사 신청을 온라인으로 제공	1	3	1	1	1
	⑥ 대학기록관 특성에 따른 이용자 유형별 접근방식제공	1	1	1	1	1
	⑦ 타대학의 관련 웹사이트에 대한 링크 제공	3	4	4	3	2
정보 제공 영역 소계(65)		26	42	43	42	36
검색기법	① 통합 키워드 검색	5	5	5	5	5
	② 정밀한 상세 검색 또는 카테고리별 검색	1	4	2	5	1
	③ 소장기록의 목차나 전거 등의 정보가 존재하며 링크	1	1	1	1	1
	④ 주제어리스트 또는 시소러스 등의 검색도구 제공	1	1	1	1	1
	⑤ 검색기능에 대한 도움말(help) 안내 제공	1	4	3	4	1
검색결과의 활용	① 검색결과에 대한 재검색 기능	1	1	1	5	1
	② 검색결과에서 원문 제공	1	4	1	5	1
	③ 검색결과를 출력하는 방법 제공	1	5	1	5	4
정보 검색 영역 소계(40)		12	25	15	31	15
전시	① 대학기록물을 활용하는 온라인 전시 제공	1	5	4	5	1
교육	① 온라인 세미나 또는 이용자교육 프로그램 제공	1	1	1	3	3
	② 기록정보를 활용한 학습 및 교수지원서비스 제공	1	1	1	1	1
	③ 학술연구를 위한 연구지원서비스 제공	1	1	1	1	1
출판	① 소식지, 대학사 연구 및 기타 출판물의 목록이나 전문 제공	1	4	1	3	2
상호작용	① 이용자 의견 수렴을 위한 다양한 접근점 존재	3	1	4	3	3
	② 이용자를 위한 자동 정보 전송 서비스 운영	1	1	1	1	1
	③ 웹 채팅을 이용한 참고질의서비스를 운영	1	1	1	1	1
	④ tag를 이용한 검색키워드와 폭소노미를 이용한 분류 체계를 제공	1	1	1	1	1
이용자 지원 영역 소계(45)		11	16	15	19	14
총합계(150)		49	83	73	92	65

4.2.1 정보 제공 영역

기록관의 미션, 연혁, 조직도, 업무 정보 제공 여부 등을 알아본 기록관 안내 부분에서는 대학기록관들 마다 다소 편차는 있으나 전체적으로 비교적 고른 점수를 얻었다. 기록관의 연혁·조직 및 업무에 대한 소개, 기록관 관련 규정, 기록관을 찾아오는 방법, 공지사항에 대한 정보는 평가대상 모든 대학기록관에서 잘 제공되고 있었다. 그러나 한 곳의 대학기록관은 미션과 기록관의 대표 연락처 소개가 미흡하고, 공지사항에서 제공되는 내용들의 업데이트가 잘 안 되고 있었다. 향후 업데이트를 통해 신속하고 정확한 정보의 전달이 요구된다.

기록관리 정책 및 지침, 기록관 이용안내에 대한 정보는 네 곳의 대학기록관에서 제공되고 있었다. 그렇지만 간단한 이용 안내가 있을 뿐 서비스 규정이 없는 곳이 많았다. 반면 S대학교 기록관의 경우, 기록관리 업무와 각종 기록관리 지침을 종합하여 S대학교 기록물 관리 편람을 제공하고 있었으며, 열람 지침을 통해 상세한 열람서비스를 안내하고 있었고, Y대학교 기록관의 경우 수집정책을 명문화하여 제시하고 있었다. 앞으로 대학기록관에서는 기록관리 정책이나 지침을 마련하여 이용자들이 기록관을 이용하는데 필요한 보다 체계적이고 명확한 정보를 제공해야 할 것이다. 평가대상 중 세 곳의 대학기록관에는 비전이 제시되어 있지 않았는데 향후에 비전을 설정하여 서비스전략을 수립하는 방향으로 가야 할 것이다.

소장기록 목록 제공, 참고질의서비스 등을 알아본 기록물 이용 부분에서는 두 곳의 대학기록관이 평균 이하의 점수를 얻었다. 소장기록물 목록 제공, 이메일·인터넷게시판을 이용

한 참고질의서비스, 연관된 웹사이트에 대한 링크 제공은 네 곳의 대학기록관에서 잘 되어 있었다.

자료 기증에 대한 안내는 세 곳의 대학기록관에서만 제공되고 있는데, 대학기록관에서 자료 기증을 통한 수집은 중요한 업무 중의 하나이므로 자료 기증에 대한 적극적인 안내를 제공해야 할 것이다. 기록 컬렉션 소개는 두 곳의 대학기록관에만 되어 있었다. 앞으로 대학기록관들은 소장한 주요 기록물 중에서 컬렉션으로 구성되어있거나 정리되어 있는 컬렉션을 간략한 소개와 함께 온라인으로 제공하여 이용자들에게 유용한 기록정보를 제공해야 할 것이다.

반면에 FAQ 제공, 온라인 복사 신청, 이용자 유형별 접근방식은 모든 평가대상 대학기록관에서 제공이 되지 않고 있었다. 모든 평가대상 대학기록관에서 이런 서비스들을 제공하지 않는 이유는 이용자 수가 적기 때문인 것으로 추정되므로, 이런 서비스들은 향후 이용자 수가 늘어나게 되면 제공되어야 할 것이다. 또한 교수, 학생, 직원, 동문, 일반연구자 등 각각의 이용자그룹은 기록관 및 기록물을 이용하는 방법이나 요구에 있어서 다른 특징을 갖고 있으므로, 앞으로 이용자 유형에 따른 서비스 개발로 현재의 이용자는 물론 잠재적 이용자의 서비스 이용을 촉진시켜야 할 것이다.

4.2.2 정보 검색 영역

소장기록의 통합검색, 상세검색, 카테고리별 검색 서비스 등을 알아본 정보 검색 영역에서는 대학기록관에 따라 큰 편차를 보이고 있었다. 온라인 검색시스템이 잘 갖춰진 M대학교 기록관과 S대학교 기록관은 높은 점수를 받았다.

검색 기법에서 통합 키워드 검색은 평가 대상 대학기록관 모두가 잘 제공하고 있었으나, 정밀한 상세 검색과 원문 검색은 두 곳, 카테고리별 검색 기능은 세 곳, 재검색 기능은 한 곳의 대학기록관에서만 제공하고 있었다. 특히 M대학교 기록관은 웹페이지에서 재검색 기능을 제외한 다양한 검색 기능들을 제공하고 있었으며, S대학교 기록관의 경우 도서관과 연계하여 다양한 학내의 자원을 포괄하는 '전자도서관'의 통합 검색을 통해 기록물 검색이 가능하도록 하여, 전체적으로 다양하고 우수한 검색 기능들을 제공하고 있었다. 나머지 대학기록관에서는 통합 키워드 검색 기능 또는 카테고리별 검색 기능만 제공하고 있어, 앞으로 보다 정교한 검색 기능들을 추가해야 할 것이다.

한편 전거제어나 시소러스 등의 검색도구는 어느 대학기록관에서도 제공되지 않고 있었다. 시소러스나 전거제어는 각각 다양한 주제어와 다양하게 표현될 수 있는 특정 사건이나 조직 명칭 및 인명 등 고유명사들의 접근점을 통제함으로써 검색의 효율을 높이는데 기여한다. 특히 기록물에 대한 전거레코드는 기록물의 생산자나 조직, 출처 등에 대한 배경정보를 제공하기 때문에 기록물에 대한 정보검색을 지원하는 데에 매우 유용하다(이해영 외 2008). 따라서 대학기록관에서는 앞으로 전거레코드와 시소러스의 구축을 통해서 검색도구의 품질을 높여야 할 것이다.

검색기능에 대한 도움말 안내는 세 곳의 대학기록관에서 제공되고 있었다. 검색기능에 대한 도움말 안내 정보는 기록물을 검색하는데 익숙하지 않는 이용자들에게 보다 편리하게 이용할 수 있도록 지원해 줄 수 있으므로 앞으로

대학기록관의 웹사이트를 구축할 때 반드시 제공되어야 할 서비스이다.

기록관의 웹사이트 상에 효율적인 검색도구를 구현해놓는다면 이용자들은 기록관을 직접 방문하지 않고도 기록관의 소장여부를 쉽게 확인할 수 있다. 또한 웹사이트 상에 디지털화된 기록 원문을 제공한다면 더욱 편리하고 신속하게 기록을 활용 할 수 있을 것이다. 기록관은 다양한 검색도구를 구축하여 이용자의 검색능력에 따라서 적절한 기법을 선택하여 사용할 수 있도록 해야 할 것이다.

4.2.3 이용자 지원 영역

웹사이트를 통한 전시, 교육, 출판 및 상호작용 서비스에 대해 알아본 이용자 지원 영역은 모든 평가대상 대학기록관에서 절반에도 못 미치는 점수를 얻었다.

전시 부분을 살펴보면 온라인 전시가 세 곳의 대학기록관에서만 제공되고 있었다. 온라인 전시는 학교 역사에 대한 이해를 바탕으로 정체성을 형성할 수 있고, 대학의 특성을 살린 흥미로운 주제로 기획전시를 구성한다면 많은 이용자들에게 교육적 경험과 문화적 경험을 동시에 제공(김옥선 2007) 할 수 있다. 그러므로 온라인 전시는 웹사이트를 개발할 때 반드시 구축해야할 서비스 중의 하나이다.

교육 부분에서는 온라인 세미나가 두 곳의 대학기록관에서 제공되고 있었다. 그러나 온라인 이용자교육 프로그램, 학습 및 교수지원서비스, 연구지원서비스는 제공되지 않고 있었다. 체계적인 이용자교육을 통해서는 이용자들이 대학기록관의 필요성을 인식하고 친근하게 이용하는 계기를 제공할 수 있을 것이다. 또한 기

록관 이용자 집단의 정보요구를 미리 파악하여 제공해주는 적극적인 서비스 프로그램을 개발한다면 기록정보의 이용이 보다 활성화될 수 있을 것이다.

출판 부분에서는 뉴스레터 발행이나 기타 업무회의록, 연구보고서 등이 세 곳의 대학기록관에서 제공되고 있었다. 특히 유일하게 정기적으로 뉴스레터를 제공하고 있는 M대학교 기록관은 이를 통해서 대학기록관을 적극적으로 홍보하고 있었다. 웹사이트를 통해 온라인으로 제공되고 있는 연도별 사업계획과 업무회의록 내용은 이용자들이 대학기록관에서 이루어지고 있는 업무에 대해 더욱 상세히 알고 이해하도록 해주고 있었다. 앞으로 기록관 웹사이트들은 소식지 형태의 뉴스레터를 정기적으로 제공하여 대학기록관에 대한 홍보를 강화시키는 것이 바람직할 것이다.

상호작용 부분에서는 자유게시판이 네 곳의 대학기록관에서만 제공되고 있었다. 자유게시판은 소감 및 건의 등을 자유롭게 게시하는 곳으로 이용자의 의견을 수렴하여 업무 발전과 서비스 개선을 이루는 데 도움이 될 수 있기 때문에 적극 활용되어야 할 것이며, 향후 설문조사를 통해 이용자 만족도를 파악해 지속적으로 개선을 해나가야 할 것이다.

웹 2.0 기술을 이용한 메일링리스트 서비스, 웹 채팅을 이용한 참고질의서비스, tag를 이용한 검색키워드, 폭소노미를 이용한 분류체계 서비스 등은 모든 평가대상 대학기록관에서 제공되지 않고 있었다. 앞으로 계속 변화하는 정보환경의 발전과 이용자의 정보접근 방법의 변화를 수용하자면 웹 2.0 기술을 적용한 미래지향적인 서비스를 도입하는 방향으로 나아가야

할 것이다.

4.2.4 종합 평가

대학기록관이 웹을 통해 제공하고 있는 기록정보서비스를 평가한 내용을 종합적으로 분석해보면 다음과 같다.

첫째, 정보제공 영역 중에서 기록관의 미션, 연혁, 조직도, 업무 정보 제공 등에 대해 평가한 기록관 안내 부분에서는 대학기록관마다 다소 편차는 있으나 대체로 서비스가 잘 이루어지고 있는 편이었다.

둘째, 정보제공 영역 중에서 소장기록 목록 제공, 기록 컬렉션 소개, 참고질의서비스 등에 대해 평가한 기록물 이용 부분에서는 평가대상이 된 대부분의 대학기록관에서 서비스가 부족했다. 특히 FAQ, 방문열람예약, 온라인 복사 신청, 이용자 유형별 접근방식은 거의 제공되지 않고 있었다.

셋째, 소장기록의 통합검색, 상세검색, 원문 검색 서비스 등에 대해 평가한 정보 검색 영역에서는 대학기록관에 따라 큰 편차를 보이고 있었다. 웹사이트 내에 검색시스템을 구축해놓은 대학기록관에서는 다양한 검색기능을 제공하고 있는 반면에 기본적인 키워드 검색 기능만 제공하는 대학기록관도 있었다.

넷째, 전시, 교육, 출판, 상호작용 서비스 등에 대해 평가한 이용자 지원 영역은 서비스가 매우 부족했다. 온라인 전시, 온라인 세미나, 뉴스레터 등은 몇 곳의 대학기록관에서만 제공되고 있었고, 교육 서비스 프로그램이나 웹 2.0 기술을 이용한 서비스는 아직 제공되지 않고 있었다.

5. 결론 및 제언

이 연구에서는 대학기록관에서 웹을 통해 제공되는 기록정보서비스의 중요성을 인식하고, 웹을 통해 제공할 수 있는 서비스의 범주와 내용을 파악하여 평가에 적용할 수 있는 평가모형을 개발하여 제시하였다. 개발된 평가모형에서는 정보 제공 영역, 정보 검색 영역, 이용자 지원 영역으로 범주화하여 평가항목별로 평가 문항을 작성하였다.

다음으로 웹사이트를 운영하는 국내 대학기록관들을 조사하여 평가대상을 선정하고, 다섯 곳의 대학기록관에 개발된 평가모형을 적용하여 서비스를 평가해본 후 평가 결과를 분석하고, 평가 결과에서 분석된 내용을 종합하였다.

이러한 종합 평가 내용을 바탕으로 개선방향을 제시해보면 다음과 같다.

첫째, 정보제공 영역 중에서 기록관의 미션, 연혁, 조직도, 업무 정보 제공 등에 대해 평가한 기록관 안내 부분에서는 대학기록관들마다 다소 편차는 있으나 대체로 서비스가 잘 이루어지고 있는 편이었다. 그러나 대부분의 대학기록관 웹사이트에 비전이 제시되고 있지 않았는데, 아마 비전을 설정하고 있지 않아서 그런 것으로 판단되었다. 비전은 기록관 운영의 방향을 제공하며 기관구성원의 업무 수행의 동기부여와 조직 활성화에 기여하므로 매우 중요하다. 향후 대학기록관에서는 비전을 설정하고 제시하여 운영 및 서비스가 전략을 가지고 진행되도록 해야 할 것이다.

둘째, 정보제공 영역 중에서 소장기록 목록 제공, 참고질의서비스 등에 대해 평가한 기록물 이용 부분에서는 대부분의 대학기록관에서

서비스가 부족했다. 특히 소장기록 목록을 제공하고 있으나, 소장기록이나 기록 컬렉션들에 대한 소개가 부족한 곳이 많았다. 앞으로 이용자들이 쉽게 소장 기록물에 대해 파악을 하고 필요한 정보를 활용할 수 있도록 대학기록관에서는 소장기록 및 기록 컬렉션에 대한 소개를 상세히 제공해야 할 것이다.

셋째, 소장기록의 통합검색, 상세검색, 원문검색 서비스 등에 대해 평가한 정보 검색 영역에서는 대학기록관에 따라 큰 편차를 보이고 있었다. 통합 키워드 검색은 기본적으로 갖추어 놓았으나 검색 기능은 별로 다양하지 않았다. 따라서 상세검색, 재검색, 원문검색 기능을 갖추어 이용자들이 원하는 정보를 효율적으로 찾을 수 있도록 해야 할 것이다. 또한 검색 방법에 대한 도움말 정보도 제공하여 검색에 익숙하지 않는 이용자들이 편리하게 이용할 수 있도록 해야 한다. 전거제어나 시소러스로는 각각 다양한 주제어와 다양하게 표현되는 특정 사건이나 조직 명칭 등을 통제함으로써 검색의 효율을 높일 수 있다. 그러나 전거레코드나 시소러스를 개발하는 데에는 시간과 인력이 많이 소요되므로, 대학기록관들 간의 협력을 통한 공동 개발을 추진하여 수정 활용하거나 예산이 지원되는 한도 내에서 개발되고 서비스되도록 해야 할 것이다.

넷째, 전시, 교육, 출판, 상호작용 서비스 등에 대해 평가한 이용자 지원 영역은 서비스가 매우 부족했다. 특히 온라인 전시는 소장기록을 콘텐츠로 개발하여 제공함으로써 잠재적 이용자의 관심을 유도할 수 있으므로 웹사이트에서 반드시 구축해서 제공해야 할 것이다. 또한 뉴스레터와 같은 소식지는 대학기록관의 업무와 행사에 대한 상세한 소식을 전해주는 중요

한 홍보 역할을 하므로 꼭 제공되면 좋은 서비스이다. 한편, 개방과 공유, 상호작용을 통해 이용자의 활발한 참여를 유도할 수 있는 웹 2.0 기술을 응용한 서비스도 제공하면 좋으나, 아직 대체적으로 대학당국의 지원이 적은 기록관들의 여건상 당장 도입되기는 어려울 것이다. 향후 대학기록관의 중요성이 더 폭넓게 인지되고, 이러한 기술도입이 좀 더 보편화되면 이용자와의 상호작용이 가능하며 업그레이드 된 서비스를 제공할 수 있는 웹 2.0 도입을 추진할 수 있을 것이다.

대학기록관은 대학 행정업무 및 역사와 관련된 기록의 수집과 활용을 통해 대학의 투명성 및 정체성을 확립하고 구성원들에게 자긍심을 고취하는 역할을 하는 기관이다(손동유 2004). 효율적이고 활발한 기록정보서비스를 통해서 대학구성원들에게 기록의 중요성과 대학기록

관의 존재이유를 증명할 수 있으며, 대학경영진에게 존재감을 인식시키고 재정적인 지원을 이끌어낼 수 있다.

본 연구는 대학기록관의 웹을 통해 제공되는 기록정보서비스만 한정하여 평가했기 때문에 웹사이트 자체의 기능이나 성능은 평가하지 못했다는 한계가 있다. 그러나 현재 운영되고 있는 대학기록관 웹사이트의 실제 기록정보서비스를 평가하여 개선방향을 알아본 것은, 새로 설립될 대학기록관이나 새로 구축되는 대학기록관 웹사이트에서 제공해야할 서비스 프로그램을 계획하는 데 도움이 될 수 있을 것이라는 점에서 연구의 의의가 있다고 할 것이다.

추후 연구를 통해 대학기록관을 위한 더욱 정교한 평가모형의 개발과 다른 유형의 기록관 특성에 맞는 평가모형을 제시하는 연구가 활발히 진행되기를 기대해본다.

참 고 문 헌

- 국가기록원. 2007. 『기록관리표준 이행확산도구 개발』 최종보고서.
- 김옥선. 2007. 대학기록관 홍보 활성화 방안에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교 정책과학대학원 기록관리학전공.
- 박미성. 2008. Web 2.0 기술 적용 사이트 분석을 통한 도서관 정보시스템의 활용방안에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 39(1): 139-168.
- 박준식. 2007. 『정보서비스론』. 계명대학교출판부.
- 서은경, 정경희, 최상희. 2006. 이용자 중심의 기록정보 활용 및 서비스 활성화에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 6(1): 65-92.
- 설문원. 2008. 기록정보서비스의 방향과 과제. 『기록인(IN)』, 3: 11-19.
- 손동유. 2004. 사립대 아카이브즈의 위상과 기능에 관한 연구. 『기록학연구』, 9: 143-163.
- 심성보. 2007. 교수·학습자료용 기록정보 콘텐츠 서비스의 구성 및 개발. 『기록학연구』, 16: 201-256.
- 안순. 2007. 『국가기록관리기관 웹사이트 평가 연구』. 한국기록관리학교육원 기록관리

- 학논문.
- 양은영. 2004. 민주화운동기념사업회 사료관의 이용제공 전략 연구. 석사학위논문, 명지대학교 기록과학대학원 기록관리학과.
- 우수영. 2006. 기록정보서비스 활성화를 위한 전자적 질의/응답 기능 개선방안-국가 기록원을 중심으로. 『한국기록관리학회지』, 6(1): 113-136.
- 유사라, 한선영, 오혜경, 강소연. 2001. 정보서비스 평가연구: 국내 행정부처 Web 정보 사례. 『한국문헌정보학회지』, 35(3): 93-115.
- 이명희. 2004. 중앙 행정부처 웹사이트의 정보 서비스 평가: 정보공개와 이용자 참여를 중심으로. 『한국비블리아학회』, 15(2): 195-218.
- 이명희. 2008. 지방기록물관리기관을 위한 이용자 서비스 모형 개발, 석사학위 논문, 상명대학교 대학원 문헌정보학과.
- 이숙희. 2003. 기록보존소의 열람환경 구축에 관한 연구, 석사학위논문, 명지대학교 기록과학대학원 기록관리학과.
- 이윤주. 2007. 기록관의 온라인 서비스 향상을 위한 웹사이트 평가기준설계에 관한 연구. 『기록학연구』, 16: 147-200.
- 이혜영 외. 2007. 기록정보서비스의 평가 및 개선 방향. 『한국기록관리학회지』, 7(2): 25-40.
- 이혜영 외. 2008. 대학기록관 시소러스 구축 지침의 개발 연구. 『한국기록관리학회지』, 8(1): 189-210.
- 이희숙. 2005. 인터넷을 통한 기록관의 서비스 활동에 관한 연구 - 교육·전시 활동을 중심으로, 석사학위논문, 명지대학교 기록과학대학원 기록관리학과.
- 임승희. 2008. 대학 기록관의 운영 모형 설정에 관한 연구, 석사학위논문, 중앙대학교 대학원 기록관리학과.
- 조윤희. 2008. 기록물관리기관의 이용활성화 방안에 관한 연구, 석사학위논문, 중앙대학교 대학원 기록관리학과.
- 차창민. 2003. 대학역사기록관의 설립과 운영방안, 석사학위논문, 한남대학교 대학원 기록관리학과.
- 한국국가기록연구원. 2005. 『대학 기록관의 설립 및 운영에 관한 기초연구』.
- 한국기록관리학회. 2008. 『기록관리론: 증거와 기억의 과학』. 아세아문화사.
- 한국대학기록관협의회. 2006. 『한국 대학기록관 설립 및 운영 지침(제1판)』.
- 한국인터넷진흥원. 2009. 2009년 인터넷 이용실태조사 요약보고서. 2009. 9. 방송통신위원회, 한국인터넷진흥원. [cited 2009. 11.10].
 <<http://isis.nida.or.kr/board/fileDownload.jsp?pageId=040100&bbsId=7&itemId=728&athSeq=2>>.
- 황나리. 2006. 중앙행정기관 기록물의 이용에 관한 연구, 석사학위논문, 이화여자대학교 정책과학대학원 기록관리학전공.
- Conway, P. 1986. Facts and Frameworks: An Approach to Studying the Users of Archives. *The American Archivist*, 49(4): 393-407.
- Dearstyne, B. W. 1997. Archival Reference and outreach: Toward a New Para-

- digm. *Reference Services for Archives and Manuscripts*, New York · London: The Haworth Press Inc..
- Dowler, L. 1988. The Role of Use in Defining Archival Practice and Principles: A Research Agenda for the Availability and Use of Records. *The American Archivist*, 51(1-2): 74-86.
- Duff, W. M. et al. 2008. Archivists' View of User-based Evaluation: Benefits, Barriers, and Requirements. *The American Archivist*, 71(1): 144-166.
- Finch, E. F. 1984. In the Eye of the Beholder: Archives Administration from the User's Point of View. *The American Archivist*, 47(2): 113-123.
- Krause, M and E. Yakel. 2007. Interaction in Virtual Archives: The Polar Bear Expedition Digital Collections Next Generation Finding Aid *American Archivist*, 70(2): 282-314.
- The National Council on Archives(NCA), The Public Services Quality Group for Archives and Local Studies(PSQG), PSQG Performance Indicators Working Party. 2003. "Towards Generic and Universal PIs for Archives."
- Pugh, M. J. 2005. *Providing Reference Services for Archives and Manuscripts*, Chicago: SAA.
- SAA. 1999. *Guideline for College and University Archives*.
- Samuels, H. W. 1998. *Varsity Letters*, 이은경 역. 2007. 『대학 기록』. 한울아카데미.
- Smith, E. H. 2003. Customer Focus and Marketing in Archive Service Delivery: Theory and Practice. *Journal of the Society of Archivists*, 24(1): 35-53.
- Yakel, E. 1994. *Starting an Archives*, 강명숙 역. 2003. 『아카이브 만들기』. 진리탐구.
- Yakel, E, S. Shaw, & P. Reynolds. 2007. Creating the Next Generation of Archival Finding Aids. *D-Lib Magazine*, 13(5/6). [cited 2009.10.25]. <<http://www.dlib.org/dlib/may07/yakel/05yakel.html>>.
- Yakel, E. & P. Reynolds. 2006. The Next Generation Finding Aid: The Polar Bear Expedition Digital Collections -A Case Study in Reference and Access to Digital Materials, New Skills for a Digital Era: A Colloquium Exploring the Skills Librarians, Archivists, and Records Managers Need to Flourish in the Digital Era. 31 May -2 June 2006, The National Archives, Washington, DC. [cited 2009.10.25]. <http://rpm.lib.az.us/NewSkills/Casestudies/8_Yakel_Reynolds.pdf>.
- Yeo, G. 2005. Understanding Users and Use: A Market Segmentation Approach. *Journal of the Society of Archivists*, 26(1): 25-53.