

국가기록원 기록정보서비스에 대한 이용자 인식에 관한 연구

A Study on Users' Perception of Reference Services in National Archives of Korea

김 지 현(Jihyun Kim)*

목 차

- | | |
|--------------------------|---------------------|
| 1. 서론 | 2.3 이용자 유형 연구 |
| 2. 기록정보서비스 이용 연구 | 3. 데이터 수집 및 분석 |
| 2.1 아카이브 매트릭스 프로젝트 관련 연구 | 4. 국가기록원 기록정보서비스 이용 |
| 2.2 이용행태 연구 | 5. 결론 및 제언 |

<초 록>

본 연구는 국가기록원의 분원인 서울기록정보센터의 방문이용자들을 대상으로 기록정보서비스에 대한 그들의 인식과 경험을 조사하는 것을 목적으로 하였다. 이를 위해 복미에서 수행된 아카이브 매트릭스 프로젝트(Archival Metrics Project)의 이용자 설문지를 수정 보완하여 설문 도구로 활용하였으며, 이용자와 직원에 대한 면담도 실시하였다. 47명의 설문 데이터와 이용자 1명 및 직원 2명에 대한 면담데이터 분석 결과, 이용자의 방문목적이 조상의 토지소유 확인을 위한 증거자료 수집에 집중되어 있으며 이용되는 기록의 유형도 토지·임야관련 자료에 편중되어 있음을 알 수 있었다. 직원에 대한 이용자의 인식은 긍정적인 편이었으며 직원이 기꺼이 도움을 제공하고 친절하다는 의견을 나타냈다. 그러나 기록의 소장여부에 있어 직원이 정확한 정보를 제공하지 못한다는 의견이 있었고 직원 역시 기록 부존재에 대한 사실 확인이 어렵다는 것을 문제점으로 인식하고 있었다. 나라기록포털의 유용성과 이용의 용이성에 대한 이용자 평가는 높지 않은 것으로 나타났으며 이용자들은 나라기록포털에서의 검색이 매우 불편하다는 의견을 보였다. 이용자들은 국가기록원 서비스에 대하여 전반적으로 만족한다고 응답하였으나 몇몇 이용자들은 보다 신속한 업무 처리와 비공개자료의 기준을 명확히 할 것을 제안하였다.

주제어: 국가기록원, 서울기록정보센터, 기록정보서비스, 이용자 만족

<ABSTRACT>

This study investigated the perception and experience of users who visited in Seoul office of the National Archives, a branch of the National Archives of Korea(NAK). For collecting data, the study utilized the Researcher Survey Toolkit developed by Archival Metrics Project and revised the questionnaire to reflect services of NAK. Questionnaires completed by 47 users were collected and analyzed, and interviews with one survey respondent and two staff were performed. It was found that the purpose of the visit is mostly to identify records that prove land ownership of users' ancestors. Types of records frequently used were also those concerning lands and forests. User feedback on the staff was generally positive, and users perceived them to be helpful and kind. However, there was an opinion that the staff did not provide accurate information about whether NAK hold records that the user wanted to find. The staff also said that it was challenging to confirm where requested records are located when providing services for users. User evaluation on the usefulness and the ease of use of NAK portal services was not very positive, and it was perceived to be very inconvenient to search in the portal. Overall, users were satisfied with the services of NAK, although some users suggested that services need be provided efficiently, and NAK must clarify the criteria for the non-disclosure of public records.

Keywords: National Archives of Korea, Seoul office of National Archives, archival reference services, user satisfaction

* 이화여자대학교 문헌정보학과 전임강사(kim.jh@ewha.ac.kr)

■ 접수일: 2012년 3월 20일 ■ 최초심사일: 2012년 3월 29일 ■ 게재확정일: 2012년 4월 25일

1. 서론

기록정보서비스는 이용자의 요구에 부합하기 위해 이용자와 기록을 연결시키는 일련의 활동들을 의미한다. 이는 이용자의 연구 활동을 지원하고 직접 연구를 수행하며 이용자를 교육시키는 지적인 측면과 이용자와 아키비스트 간의 의사소통과 관련된 인적 측면, 그리고 기록접근 정책 및 절차를 마련하는 행정적인 측면이 포함된다(Pugh 2005, 24-28). 이렇게 복합적인 활동들을 포함하는 기록정보서비스의 핵심은 이용자를 이해하는 것이며 이용자의 정보요구를 파악하고 그에 맞는 서비스를 제공하는 것이다. Yakel(2000)은 21세기의 기록정보서비스가 이용자의 지식창출과 조직의 학습 및 발전에 기여하는 지식관리의 일부분으로서 인식되어야 하며 이를 위해서는 이용자가 누구인지, 어떠한 정보요구를 가지고 있는지에 대한 이해가 선행되어야 한다고 주장하였다.

본 연구에서는 국가기록원의 분원 중 하나인 서울기록정보센터의 방문이용자를 대상으로 이용목적과 이용되는 기록의 유형을 살펴보고 직원, 시설 및 서비스와 국가기록원 검색도구인 나라기록포털에 대한 이용자들의 인식을 조사하여 국가기록원 기록정보서비스에 대한 이용자의 만족도와 개선사항을 논의하고자 한다. 국내의 선행연구들 중 기록 이용자에 관련된 연구는 다수 존재하나 실제 기록정보서비스를 이용해 본 사람들을 대상으로 한 연구보다는 잠재적 이용자를 대상으로 하여 기록관을 이용해 본 사람들을 파악한다든지, 인터넷 게시판 질의를 바

탕으로 하여 이용자 요구를 식별하는 연구들이 주로 진행되어 왔다. 또한 이용자 유형을 세분화하여 각각의 정보요구를 파악하는 연구들도 대다수 실제적인 데이터를 바탕으로 하기보다는 개념적인 논의에 기반을 둔 경우가 대부분이었다. 본 연구는 실제 이용자의 기록정보서비스 경험과 인식을 조사하기 위해 방문이용자에 대한 설문조사와 함께 이용자와 직원에 대한 면담 조사를 실시하였다.

본 연구의 설문조사에서는 아카이브 매트릭스 프로젝트(Archival Metrics Project)¹⁾에서 제공하는 이용자 설문지(researcher survey)를 사용하였다. 이 프로젝트는 북미에서 이용자 기반 기록정보서비스 평가를 위한 표준화된 도구 개발을 목적으로 수행되었으며, 해당 설문지는 본래 대학기록관 이용자를 위한 설문지로 제작된 것이지만 국가기록원에서 제공하는 서비스에 맞게 수정, 보완하여 사용되었다. 이를 통해 방문이용자 47명에 대한 데이터를 수집하였고 그 중 1명에 대한 전화면담을 실시하였다. 또한 서울기록정보센터 직원 2명에 대한 면담도 함께 실시하여 보충자료로서 활용하였다. 본 연구에서 수집된 데이터로 국가기록원 서비스 이용을 일반화하여 설명하기에는 많은 한계가 있으므로 국가기록원 이용의 단면을 나타내는 사례로서 데이터를 해석하고자 하였다. 본 연구에서 조사하고자 하는 연구문제들은 다음과 같다.

- (1) 이용자들은 어떠한 이용목적을 가지고 국가기록원을 방문하는가?
- (2) 이용자들은 어떠한 유형의 기록을 활용하는가?

1) Archival Metrics, <<http://archivalmetrics.cms.si.umich.edu/>>.

- (3) 이용자들은 직원에 대하여 어떻게 인식하고 있는가?
- (4) 나라기록포털에 대한 이용자들의 인식과 경험은 어떠한가?
- (5) 국가기록원 기록정보서비스에 대한 이용자의 만족도는 어떠한가?

2. 기록정보서비스 이용 연구

본 연구에서는 아카이브 매트릭스 프로젝트에서 개발된 설문지를 데이터 수집 도구로 활용하였으므로 해당 프로젝트와 관련된 연구들을 중점적으로 논의한 후 국내에서 수행된 기록 이용행태에 관한 연구들과 이용자 유형에 관한 연구들을 중심으로 선행연구들을 살펴보았다. 이를 통해 기존 연구들의 방법론적인 요소와 함께 이용자들의 기록관 이용목적, 서비스에 대한 인식 및 만족도와 다양한 이용자 유형에 대하여 논의하고자 한다.

2.1 아카이브 매트릭스 프로젝트 관련 연구

이용자의 경험과 인식을 기반으로 하는 외국의 기록정보서비스 평가에 관한 최근의 연구로서 캐나다 토론토 대학의 웬디 더프(Wendy Duff), 미시건 대학의 엘리자베스 예이켈(Elizabeth Yakel), 노스캐롤라이나 대학의 헬렌 티보(Helen Tibbo) 교수들이 중심이 되어 수행한 아카이브 매트릭스 프로젝트(Archival Metrics Project)가 있다. 이 프로젝트의 목적은 기록관 서비스에 대한 표준화된 평가 도구를 개발하는 것인데, 이를 활용함으로써 다수의 기록관에서 같은 중

류의 이용자 피드백 데이터 수집이 가능하며 기록관 간 서비스를 비교 평가할 수 있다는 장점이 있다.

현재까지 북미 지역에서 기록관에 대한 이용자 기반 평가에 대한 연구는 소수에 불과하며 기존 선행연구들도 검색도구에 대한 이용가능성(usability)에 대한 것이거나 대규모 기관에서 이용자 기반 평가를 실시하였다고 해도 그 결과를 출판하지 않은 경우가 대부분이다. 영국의 경우 기록관 공공서비스 품질 그룹(Public Services Quality Group for Archives and Local Studies)이라는 비공식 네트워크가 존재하며 이들이 2001년부터 18개월을 주기로 기록관 방문이용자의 서비스 만족도와 인구통계정보를 수집하고 있다. 이러한 장기적인 설문조사를 통해 기록관 서비스 만족도의 변화와 인구통계적 측면의 변화 추이를 관찰할 수 있다 (Duff, Dryden 외 2008).

Duff, Dryden 외(2008)는 Archival Metrics Project를 수행하기에 앞서 캐나다 지역의 아키비스트 30명을 대상으로 포커스 그룹 조사를 통해 이용자 기반 기록정보서비스 평가에 대한 아키비스트들의 인식과 의견을 조사하였다. 이들은 이용자 기반 기록서비스 평가의 장점으로 (1) 높은 이용을 나타내는 통계자료를 바탕으로 모 기관에 더 많은 인적/물적 자원을 요청할 수 있다는 점; (2) 이용자 요구를 바탕으로 어떤 자료를 먼저 디지털화할 것인지에 대한 우선순위를 결정할 수 있다는 점; (3) 이용자 기반 평가를 바탕으로 기록관 웹사이트 디자인을 향상시킬 수 있다는 점을 제시하였다. 이들은 서비스에 대한 이용자 피드백을 수집하는 일이 중요하다라는 것을 인식하고 있었으나 이러한 데이터

를 수집하기에는 전문성과 시간이 부족하며 외부 전문가를 영입할 만한 금전적 여유가 없다는 것을 장애요인으로 제시하였다. 또한 이용자들의 서비스에 대한 불만족도가 높다는 결과가 나올 경우 기록관에 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 것을 우려하기도 하였다.

이 연구에서 저자들은 실무자들의 입장에서 이용자 기반 기록정보서비스 평가가 보다 많은 자원의 확보와 같은 실제적 문제에 초점이 맞추어진 반면 이용자를 연구하는 입장에서의 평가는 이용자들이 인식하는 문제점을 발견하고 서비스를 개선하는데 목적을 두고 있다는 점에서 두 집단 간의 인식의 차이가 크다는 것을 언급하였다. 또한 연구에 참여한 아키비스트들은 기록관 웹사이트 이용을 추적할 수 있는 쉽고 비싸지 않은 도구와 기록관 방문이용이 얼마나 성공적이었는지에 대한 이용자 인식, 기록관의 이용 목적과 이용자의 삶에 기록관이 미치는 영향을 이해하는 것이 필요하다는 것을 제안하였다. 이는 하나의 표준화된 이용자 기반 평가 도구로는 조사될 수 없으며 각 기록관 유형별 특성을 반영하는 평가 도구들이 개발될 필요성이 있다는 것을 나타낸다.

이와 같은 요구를 반영하여 아카이브 매트릭스 프로젝트에서 개발된 대학기록관 서비스에 대한 평가도구는 (1) 이용자(researcher) 대상 설문지; (2) 강의/수업 지원 서비스에 대한 설문지; (3) 학생 대상 설문지; (4) 웹사이트 관련 설문지; (5) 온라인 검색도구에 대한 설문지를 포함한다. 개발된 설문지를 검증하기 위해 예비조사를 위한 기록관 8곳이 선정되었고, 이용자 대상 설문지와 학생 대상 설문지는 방문이용자를 상대로 종이 형태로 배포, 회수되었으며

나머지 설문지는 웹 기반 설문지 형태로 제공되었다. 예비조사를 실시한 기록관의 아키비스트들을 대상으로 평가도구에 대한 의견을 조사해본 결과 대다수가 평가도구를 통해 수집한 데이터를 바탕으로 그들이 가정하고 있는 내용들을 확인해 볼 수 있다고 응답하였다. 그러나 새로운 사실에 놀라워하는 경우도 종종 있었는데 예를 들어 한 아키비스트는 온라인 검색도구가 거의 활용되고 있지 않다는 결과를 의외로 받아들이기도 하였다. 평가도구에 대한 아키비스트들의 의견이 대체적으로 긍정적이었으나 이러한 평가 설문을 실시하는데 시간이 많이 소요된다는 단점을 언급하는 경우도 있었다(Duff, Yakel의 2010).

Yakel과 Tibbo(2010)는 아카이브 매트릭스 프로젝트의 평가도구를 검증하는 과정을 설명하면서 방문이용자들의 서비스 만족도를 평가하는 가장 좋은 방법은 열람실에서 종이형태의 설문지를 제공/회수하는 것이라고 제안하였다. 이는 예비조사에 참여한 이용자 면담을 통해 내린 제안인데 이들은 방문 목적을 달성한 후 종이형태의 설문지에 응답하는 것을 선호하는 것으로 나타났다. 또한 이용자 설문지에서 제공하는 5점 척도 문항의 크롬바크 알파 값이 전체적으로 0.84에서 0.96 사이로 나타나 그 신뢰도가 검증되었다. 비록 미국의 대학기록관 환경에서 검증된 설문지이긴 하지만 국내 국가기록원 방문이용자의 인식을 조사하기 위한 설문도구로서 활용 가능할 것이라는 판단 하에 본 연구에서는 이용자(researcher) 대상 설문지를 수정·번역하여 사용하였다. 설문지의 수정 사항은 3장에서 자세히 논의할 것이다.

2.2 이용행태 연구

국내에서 수행된 기록정보서비스의 이용행태 연구들을 살펴보면 (1) 이용자 혹은 직원을 대상으로 설문 또는 면담조사를 통해 기록물 이용행태 및 기록정보서비스에 대한 인식과 이용자 만족도를 조사한 연구와 (2) 이용자들의 전자적인 질의/응답 혹은 이용자들이 생성한 검색어 분석을 바탕으로 서비스 이용을 조사한 연구로 구분할 수 있다.

이용자들의 인식을 조사한 연구로 최선희(2008)는 국가기록포털에 대한 이용만족도와 요구사항을 조사하기 위해 국가기록포털을 이용한 경험이 있는 80명의 설문 응답을 분석하였으며 8명에 대한 심층면담도 실시하였다. 국가기록포털에 대한 가장 큰 불만 요인은 원하는 자료를 찾기 어렵다는 점이었으며 더 많은 원문제공과 다양한 검색 기능에 대한 요구가 높은 것으로 나타났다. 조윤희(2008)는 공공기록물의 학술적 이용에 초점을 맞추어 대학원생 126명의 설문 응답을 분석하였으며 이 중 기록물관리기관 이용경험이 있는 사람들은 55명(43.7%)인 것으로 나타났다. 분석 결과 검색방법의 다양성과 비공개대상의 범위에 대한 이용자 만족도가 가장 낮은 것으로 조사되었다.

이용자 만족도에 대한 또 다른 연구로 최재혁과 김희섭(2009)은 기록관리학 전공자와 기록관리 관련 업무종사자들을 대상으로 대통령기록관 홈페이지를 통해 제공되는 '역대 대통령 웹기록 서비스'에 대한 이용자 만족도를 조사하였다. 이용자 만족지수 중 서비스품질과 시스템 품질에 대한 지수가 낮은 것으로 나타났으며 특히 서비스품질 중 응답성 및 공감성 차원과 시

스템품질 중 상호작용 차원에서의 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 또한 기록관의 잠재적 이용자에 대한 조사 연구로 정경희(2007b)는 국내 초·중·고 교과목 중 역사교과에서 기록물이 가장 많이 활용될 것이라는 가정 하에 고등학교 역사교사들의 기록물 이용을 설문 조사하였다. 응답자들은 검색엔진이나 기록물 소장기관 웹사이트 등 온라인을 통한 기록 탐색 방식을 가장 선호하였다. 기록물 활용의 장애요인은 수업일정, 교사의 시간부족과 기록물에 대한 설명 부족한 것으로 나타났다.

이용자와 직원을 대상으로 설문조사를 함께 실시한 기록물 이용행태 연구로는 조민정(2001)과 황나리(2005)의 연구가 있다. 조민정(2001)은 정부기록보존소 방문이용자와 직원 및 외부전문가를 대상으로 설문조사와 관찰, 면담을 실시하였는데 정부기록보존소의 홍보와 신속한 정보조사제공에 대한 이용자들의 요구가 큰 것으로 나타났다. 직원들은 이용자 및 외부전문가와의 협력을 통해 효율적인 정보조사제공 서비스를 제공해야 하며 이를 바탕으로 직원들의 자긍심이 고취되고 이용자들의 신뢰와 존경을 이끌어낼 수 있을 것이라 제안되었다. 황나리(2005)는 중앙행정기관 35개 자료관의 담당직원 및 문화관광부 자료관의 내·외부이용자들의 설문 응답을 분석하여 중앙행정기관 기록물 이용의 문제점과 개선방안을 제시하였다. 외부이용자들은 정보공개제도를 통해 공개된 기록물의 내용 열람에 제한이 있다는 것에 불만이 많았으며 비공개 대상기록물에 대한 명확한 지침수립에 대한 요구가 높았다. 전반적으로 이용자들은 기록물의 이용절차와 검색방법에 대한 문의를 가장 많이 하는 것으로 나타났으며

기록관리자들이 정보 중개자로서 이용자 교육과 홍보에 보다 적극적인 역할을 수행할 필요성이 언급되었다.

설문이나 면담조사 이외의 방법으로 이용행태를 조사하는 연구로 전자적으로 생성된 이용자들의 질의 분석을 바탕으로 한 연구들과 대통령기록관 웹사이트의 이용자 검색어를 분석한 연구가 있다. 정경희(2006)는 2000년에서 2005년 사이 국가기록원 인터넷 게시판의 이용자 질의 3,760건을 질문내용, 질문유형, 질문목적, 질문자, 응답의 다섯 가지 측면에서 분석하였다. 질문내용은 개인징용 관련 사료 확인과 토지에 관한 자료 문의 및 기록관리 전산처리와 관련된 문의가 대부분을 차지하였다. 질문자 중 가장 많은 비율을 차지하는 사람은 가족을 대신하여 질문하는 이용자였으며 기록관리자와 공무원이 그 다음으로 많은 비율을 차지하였다.

우수영(2006)은 2005년 11월부터 2006년 1월까지 국가기록원 홈페이지 질의/응답 게시판에 올려진 질문 329건을 대상으로 질문형태, 이용목적과 분야를 조사하였다. 질문 분야를 살펴보면 조상 땅 찾기 등 토지관련 질문이 45.5%에 해당하며 그 다음이 연구 혹은 업무 목적의 기록관리 관련 질문으로 35%에 해당하였다. 그의 질문 분야는 재판/행정, 기관기록, 징병/명부 등의 순으로 나타났다. 이러한 전자적 질의/응답 서비스를 체계화하는 방안으로 FAQ를 제공하고 효과적인 웹 질의서식을 개발하는 등의 구조적 측면에서의 제안과 함께 관리적 측면에서 게시판 및 이메일 질의 기록관리, 협력질의/응답 기능의 개발과 아키비스트의 역할 강화가 제시되었다. 또한 서비스 평가적 측면에서 이러한 전자적 질의가 서비스 품질을 평가하고 이용

자 만족도를 측정하는 도구로서 활용될 수 있음이 제시되었다.

이해영(2011)은 대통령기록관 웹사이트에서 2010년 1월부터 11월 사이에 입력된 검색어 데이터를 분석하여 이용자들의 관심영역을 이해하고자 하였다. 검색어의 주제영역으로 정책, 업적 및 업무수행 관련 검색어와 대통령 및 주변인 이름과 개인사에 관련된 검색어가 가장 빈번히 입력되는 것으로 나타났다. 이러한 검색어 분석을 통해 이용자의 정보요구와 관심사를 파악할 수 있으며 이에 부합하는 기록 콘텐츠의 개발에 기여할 수 있는 방법론으로서의 검색어 분석이 기록정보서비스 연구에 보다 활용될 수 있을 것이라 전망되었다.

국외의 대표적인 국가기록관 이용자 연구로 Conway(1994)는 미국 워싱턴 D.C.에 위치한 국가기록청(National Archives and Records Administration)의 방문이용자 800명에 대한 면담 데이터 및 전화질의 로그와 우편질의를 분석하였다. 그는 이용자를 중심으로 기록, 직원, 검색도구의 3요소로 구성된 기록정보서비스 파트너십 모형을 제안하였는데 이 모형에서 기록정보서비스의 세 가지 하위 구성요소인 적응(orientation), 지원(assistance), 자립(self-sufficiency)의 기능이 수행된다고 하였다. 이러한 모형을 바탕으로 Conway는 (1) 국가기록청의 기록 접근성을 향상; (2) 부서 별로 제공되는 기록정보서비스의 통합; (3) 기록 보존과 접근요구의 균형유지; (4) 직원들이 가지고 있는 기록에 대한 지식과 전문성 보호; (5) 이용자들의 자립적인 기록탐색능력 함양의 다섯 가지 목표를 기반으로 하는 이용자 중심의 기록정보서비스와 시스템 개발을 제안하였다.

2.3 이용자 유형 연구

이용자의 정보요구를 이해하고 이에 부합하는 기록정보서비스를 제공하기 위한 방안으로 이용자 유형에 관한 연구들이 다수 진행되어 왔다. Pugh(2005)는 기록관 이용자를 이익(profit)을 위해 기록을 이용하는 직업적인(vocational) 이용자와 개인적인 관심과 흥미로 인해 기록을 이용하는 비직업적인(avocational) 이용자로 구분하였다. 직업적인 이용자에는 모기관의 직원, 전문직 이용자, 학자, 학생, 교사가 포함되며 비직업적인 이용자로는 족보학자(genealogists)와 비직업적인 역사학자인 향토사학자 및 역사 기록을 수집하는 취미연구자들이 있다. Pugh는 아키비스트가 각 이용자 유형이 갖는 정보요구의 다양성을 파악하고 이에 부합하는 서비스를 제공해야 한다고 주장하였다.

Yeo(2005)는 다양한 이용자 유형과 정보요구를 이해하기 위한 개념적 틀로서 시장 세분화(market segmentation) 기법을 활용하였다. 이 기법은 시장연구나 상업 마케팅 분야에서 널리 활용되고 있으며 고객을 비슷한 요구를 가진 비슷한 특성의 그룹으로 구분하기 위한 방법론을 제시하고 있다. 정경희(2007a)는 기록관과 같은 비영리조직에서도 고객의 요구를 파악하고 이를 충족시키면서 새로운 요구를 개발하는 마케팅 이념이 적용될 필요가 있으며 조직 전체의 경영원리로서 제시되어야 한다고 주장하였다. 시장세분화 기법은 마케팅 전략 중 하나로써 다양한 변수를 기반으로 이루어지는데, Yeo는 기록관 이용자들을 대상으로 인구통계적 변수, 기록에 대한 이용자의 역할 관계, 이용자의 지식수준을 바탕으로 이용자를 세분화하였다.

정경희는 인구통계적 변수, 지리적 변수, 심리적 변수, 이용 변수의 네 가지에 초점을 맞추어 기록관 이용자 세분화의 가능성을 제시하였다.

국가기록원의 이용자 세분화를 제안한 연구로서 유지선(2007)은 국가기록원 이용자를 공무원, 학술연구자, 교수·학생, 토지/가족사 연구자, 언론인, 기록관리자, 일반이용자로 구분하였다. 공무원은 행정기록이나 업무관계로 기록을 이용하고 빠르고 편리한 서비스에 대한 요구가 높다고 할 수 있다. 학술연구자들의 정보요구 만족을 위해 주제별, 유형별 정보검색 및 간행물, 학술/전시 프로그램을 제공할 것을 제안하였으며 교수나 학생들을 위한 교육 프로그램의 연계를 제안하였다. 토지나 가족사 연구자들은 토지소유관계나 신분관계 확인을 목적으로 기록을 조사하는 개인이나 가족을 의미하며 언론인들의 경우 시청각 자료에 대한 요구가 높은 편이다.

김은실(2008)은 민주화운동기념사업회 사료관의 이용 데이터를 바탕으로 이용자들을 구분하였는데 이용목적에 따라 업무목적, 학문적 목적, 개인적 목적을 가진 이용자 유형을 제시하였다. 업무목적을 가진 사료관 이용자에는 방송 프로그램 및 영화제작을 목적으로 하는 프로듀서나 영화제작자 등이 포함되며 출판, 기사작성, 전시, 민주화운동 관련 진상조사, 내/외부 직원들의 업무참고를 목적으로 하는 이용자들이 존재한다. 학문적 목적으로는 학위논문 작성, 프로젝트 연구, 저술, 견학 및 전시가 있으며 대학원생, 현대사 연구자, 학술단체 연구원 등 다양한 유형의 연구자들이 포함된다. 개인적 목적의 이용으로 사료관 기록 기증자 및 기증자 가족들의 증빙과 개인적인 관심에 따른 기록 이용이

있다. 이 중에서도 이용 데이터를 바탕으로 한 사료관의 핵심 이용자층은 언론 및 방송기관의 이용자와 연구자들인 것으로 나타났다.

3. 데이터 수집 및 분석

본 연구의 데이터 수집은 국가기록원의 분관 중 하나인 서울기록정보센터에서 이루어졌으며, 센터장의 동의를 얻어 2011년 10월 24일부터 11월 23일에 이루어졌다. 설문지 배포는 연구자가 직접 방문하여 수령하는 방법과 기록정보센터의 직원이 업무 중에 이용자에게 배포하는 방식을 함께 이용하였다. 그 결과 직접 방문하여 수령한 설문지는 8부였으며 직원의 도움으로 배포, 수령한 설문지는 40부로 총 48부가 수집되었고, 그 중 불완전하게 작성된 1부를 제외한 47부를 데이터 분석에 활용하였다.

설문지는 선행연구에서 기술한 바와 같이 아카이브 매트릭스 프로젝트의 이용자 설문지를 번역하여 국가기록원 서비스에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 설문지는 프로젝트 웹사이트에서 회원가입을 한 뒤 무료로 다운로드 받을 수 있다. 해당 웹사이트의 'Researcher Toolkit' 링크를 클릭하면 7개의 파일로 구성된 압축폴더를 다운로드 받을 수 있고, 그 안에는 설문지 파일과 함께 설문 수행 및 데이터 분석을 위한 설명, 설문 문항에 대한 코드, 데이터를 입력할 수 있게 코드별로 구성된 엑셀 파일과 SPSS 파일, 그리고 샘플 보고서가 포함되어 있다. 본

연구에서는 설문지만을 활용하였는데 설문지는 (1) 기록관 이용 목적; (2) 직원; (3) 서비스와 시설; (4) 방문에 대한 피드백; (5) 이용자에 대한 배경 정보; (6) 종합적인 피드백의 6부분으로 구성되어 있다.

〈표 1〉에서 제시된 바와 같이 설문지의 세 부분에서 수정과 보완이 이루어졌다. '기록관의 이용목적' 부분에서 기존 설문지는 대학기록관 방문이용자를 대상으로 한 것이므로 수업과제, 논문, 출판, 교육 등의 목적으로 문항이 구성되어 있다. 국내의 국가기록원 열람 현황을 보여주는 e-나라지표 데이터²⁾에 따르면 2011년 현재 국가기록원 소장기록은 재산관계, 행정관계, 신분관계 기록 순으로 높은 열람빈도를 보이고 있다. 따라서 이들 이용목적을 기존 문항에 추가하여 국내 실정에 맞게 설문지를 수정하였다. 또한 '서비스와 시설' 부분에서 기존 설문지는 웹으로 제공되는 목록(Web catalogue)와 온라인 검색도구(finding aids)에 대한 문항으로 구성되어 있다. 국가기록원에서는 나라기록포털이 대표적인 기록검색시스템이므로, 기존 설문지의 검색도구 이용여부에 대한 문항과 검색도구 평가에 대한 문항을 나라기록포털에 대한 것으로 수정하였다. 뿐만 아니라 기존 설문지에 없는 문항으로 나라기록포털 이용 빈도에 대한 문항을 추가하였는데, 나라기록포털 고객만족도조사³⁾에서 제시하고 있는 이용 빈도에 관한 문항을 참고하여 작성하였다. '이용자에 대한 배경 정보' 부분에서 기록관에서 제공하는 이용 교육에 참여하였는지에 대한 문항과 응답자가

2) 국가기록물 열람현황.

〈http://www.index.go.kr/egams/stts/jsp/potal/stts/PO_STTS_IdxMain.jsp?idx_cd=1761&bbs=INDX_001〉.

3) 나라기록포털 고객만족도조사. 〈<http://contents.archives.go.kr/next/survey/formCustomerSurvey.do>〉.

〈표 1〉 설문지 수정사항

	기존 설문지	수정된 설문지
기록관의 이용목적	수업과제, 논문, 출판, 강의, 동영상 제작, 직장 업무 프로젝트	재산관계, 행정관계, 신분관계 방문 목적 추가
서비스와 시설	<ul style="list-style-type: none"> • 웹으로 제공되는 목록(Web catalogue)의 사용여부, 목록에 대한 평가 • 검색도구(finding aids)의 사용여부, 검색도구에 대한 평가 	<ul style="list-style-type: none"> • 나라기록포털의 사용여부와 포털에 대한 평가로 수정 • 나라기록포털의 이용빈도에 관한 문항 추가
이용자에 대한 배경정보	<ul style="list-style-type: none"> • 보존기록을 이용해 본 기간 • 해당 기록관을 이용해 본 빈도 • 기록관에서 제공하는 이용교육에 참여하였는지 여부 • 모기관인 대학에 소속되어 있는지 여부 • 직업 • 나이 	<ul style="list-style-type: none"> • 이용교육 참여여부와 모기관에 소속되어 있는지 여부에 관한 문항 삭제 • 이용자 직업 문항 수정 • 성별 문항 추가

모기관인 대학에 소속되어 있는지에 대한 문항은 본 연구에 적합하지 않다고 판단하여 삭제하였다. 또한 이용자의 직업에 대한 기존 문항은 대학관련 직위(학부생, 대학원생, 교수)로 주로 구성되어 있었으므로 나라기록포털 고객만족도조사에서 제시하는 이용자 직업에 대한 문항을 참고하여 직업에 대한 문항을 수정, 보완하였고, 기존 설문지에는 없는 성별 문항도 추가하였다.

설문조사와 함께 서울기록정보센터의 직원 2명에 대한 방문면담과 설문에 응한 이용자 1명에 대한 전화면담을 실시하였다. 직원들을 대상으로 한 면담은 2012년 2월 10일에 수행되었으며 각각 30분과 1시간가량 소요되었다. 면담 내용은 이용자로부터 받는 질의의 종류와 요청되는 기록의 유형, 직원들이 기록을 검색하는 방법에 대한 것을 포함한다. 이용자에 대한 면담은 2012년 2월 27일에 전화로 수행되었으며 20분 정도 소요되었다. 면담에 응한 이용자는 설문에 응답할 당시 후속면담에 대한 참

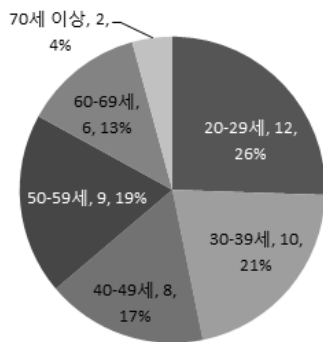
여의사를 구두로 밝히고 연락처를 남긴 응답자였다. 면담 내용은 이용자의 업무에서 국가기록원 기록을 어떻게 활용하는지와 국가기록원 서비스와 직원에 대한 피면담자의 인식 및 정보공개제도에 대한 의견이 포함되었다. 본 연구에서 실시된 면담은 모두 필기로 기록되었으며 설문데이터 분석에 대한 보충 데이터로서 활용되었다.

본 연구는 서울기록정보센터를 방문한 47명의 이용자에 대한 설문데이터를 바탕으로 하고 이용자에 대한 면담 역시 설문 응답자 중 1인을 대상으로 한 것이므로 그 결과를 일반화하기에는 많은 한계가 있다. 따라서 다음 장에서 제시하는 본 연구의 결과가 국가기록원 이용의 한 단면을 반영하는 사례로서 해석되는 것이 적절하다고 본다.

4. 국가기록원 기록정보서비스 이용

4.1 설문응답자 특성

설문을 통해 응답자의 성별, 연령과 직업에 대한 데이터를 수집하였는데, 응답자 47명 중 성별에 대한 무응답 1명을 제외하고 38명(80.9%)이 남성, 8명(17.0%)이 여성인 것으로 나타나 응답자의 대다수가 남성임을 알 수 있다. 응답자의 연령 분포는 아래 <그림 1>과 같이 20대 이용자가 12명(26%)으로 가장 많았으며 30대는 10명(21%), 50대가 9명(19%)의 순으로 나타났다. 60세 이상 이용자도 8명(17%)인 것으로 나타나 응답자들이 연령대별로 비교적 고르게 분포되어 있음을 알 수 있다.



<그림 1> 응답자의 연령 분포

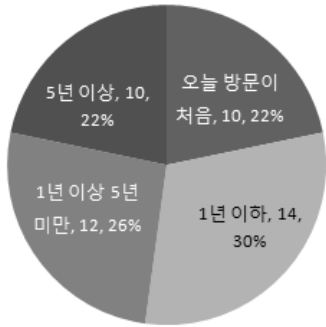
응답자의 직업은 <표 2>에서와 같이 서비스업에 종사한다고 응답한 비율이 전체의 40.4%를 차지하였으며 학부생이 6명(12.8%)으로 그 다음을 차지하였다. 석사과정 학생이라고 응답한 1명의 경우 서비스업에 종사하면서 석사과정에 재학 중인 것으로 복수 응답하였고, 직업 문항에 대한 무응답이 1명이었으므로 총합이

47명으로 나타났다. 기타에 속하는 응답으로 전문직이라고 응답한 1명 외에 나머지 6명은 직업에 대해 구체적으로 명시하지 않았다. 그 밖에 직업이 없다고 응답한 이용자가 4명인 것으로 나타났다. 이 중 전화면담에 참여한 응답자는 변호사사무실 사무장으로 근무하는 30대 남성이었다.

<표 2> 응답자의 직업별 분포도

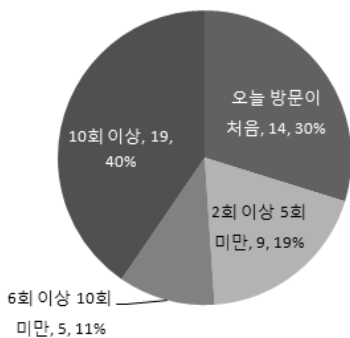
직업	응답 수	퍼센트
서비스업	20	42.6
학부생	6	12.8
공무원	2	4.3
건설업	2	4.3
연구원	2	4.3
사무직	2	4.3
농업	1	2.1
석사과정생	1	2.1
기타	7	14.9
직업 없음	4	8.5
합계	47	100.0

공공기록을 이용해 본 기간에 대한 질문(<그림 2> 참조)에서 응답자 중 10명(22%)이 설문에 응답한 날 처음 공공기록을 이용해 보았다고 대답하였다. 공공기록 이용의 경험이 있는 응답자 중에서는 1년 이하로 이용해 보았다고 응답한 비율이 30%로 가장 높았다. 그러나 1년 이상 5년 미만으로 이용해 보았다는 응답자와 5년 이상 이용하여 공공기록 이용 경험이 높은 응답자도 각각 26%와 22%로 나타나 설문지상의 이용기간 구분에 있어 전반적으로 고른 분포를 보이고 있었다.



〈그림 2〉 공공기록 이용 기간

서울기록정보센터 이용 횟수(〈그림 3〉 참조)에 있어서는 10회 이상 방문하였다는 응답자가 19명(40%)인 것으로 나타나 가장 높은 비율을 보였으며 이들은 기록정보센터 서비스에 익숙한 이용자들이라고 할 수 있다. 그에 비해 설문에 응한 날 처음 방문했다는 응답자도 14명(30%)에 달해 새로운 이용자들의 방문도 적지 않은 것으로 나타났다. 면담에 참여한 응답자의 경우 기록정보센터를 10회 이상 이용하고 공공기록 이용 기간도 5년 이상이라고 응답해 공공기록 활용 경험이 높은 이용자임을 알 수 있다.



〈그림 3〉 서울기록정보센터 이용 횟수

4.2 이용 목적

국가기록원 방문 목적에 대한 설문응답 분석 결과 재산관계 확인을 위한 증거자료 수집 목적으로 방문한 응답자가 가장 많았으며 이들은 전체 응답자의 68.1%인 32명인 것으로 나타났다(〈표 3〉 참조). 방문 목적에 대하여 복수로 응답한 이용자들도 있었는데 행정관계 확인을 위해 방문했다는 이용자 6명 중 1명은 재산관계 확인 목적에도 함께 응답하였다. 직장업무 프로젝트 관련하여 자료를 수집하러 방문했다는 6명 중에서도 3명이 재산관계 확인을 위해 방문했다고 복수 응답하였다. 이들 3명은 모두 서비스업에 종사하고 있다고 하였고 그 중 1명은 직업이 변호사사무실 사무장이라는 것을 설문지에 기술하였다. 따라서 이들은 소송과 관련된 증거확인 업무를 직업적으로 수행한다는 것을 알 수 있다. 면담에 참여한 응답자의 경우 직업은 변호사사무실 사무장이지만 재산관계 확인 목적에만 응답하였다.

재산관계 확인을 위해 방문했다고 응답한 이용자 32명 중 18명은 서울기록정보센터를 10회 이상 이용하였다고 응답한 이용자인 것으로 나타났다. 〈그림 3〉에서 제시된 바와 같이 10회 이상 방문한 이용자가 19명이므로 결국 이들의 거의 전부가 재산관계 확인을 위한 목적으로 방문하였다는 것을 알 수 있다. 재산관계 확인을 위한 증거자료 수집이 기록관을 한 번 방문하는 것으로 끝나지 않는 경우가 대부분이므로 이러한 특성이 기록관의 이용횟수에 영향을 미친다는 것을 보여준다.

논문/연구관련 자료 수집을 목적으로 방문한 사람들은 4명이었고 그 중 직업이 연구원이

〈표 3〉 국가기록원 방문 목적

방문 목적	응답 수	퍼센트*
재산관계 확인 위한 증거자료 수집(토지조사부, 지적원도 등)	32	68.1
행형관계 확인 위한 증거자료 수집(판결문, 형사사건부 등)	6	12.8
직장업무 프로젝트와 관련된 자료수집	6	12.8
논문/연구관련 자료수집	4	8.5
수업과제 작성을 위한 자료수집	3	6.4
신분관계 확인 위한 증거자료 수집(강제연행기록물, 인사기록카드 등)	3	6.4
출판관련 자료수집(예: 잡지/신문기사나 책 출판)	1	2.1

* 복수응답이 존재하므로 합계가 100%를 초과

라고 응답한 이용자는 직장업무 프로젝트 관련 자료수집 목적에도 함께 응답하였다. 나머지 3명 중 2명은 학부생, 1명은 공무원인 것으로 나타났다. 수업과제 작성을 목적으로 방문한 이용자 3명은 모두 학부생인 것으로 나타났다. 신분관계 확인을 목적으로 방문한 3명의 이용자들도 2명은 재산관계 확인 목적에 함께 응답하였고 모두 서비스업 종사자인 것으로 나타났다. 출판관련 자료수집 목적으로 방문한 이용자 1명은 재산관계 확인 목적에도 함께 응답하였다.

직업과 방문목적이 항상 관련된다고 볼 수 없는 경우도 있었는데 예를 들어 공무원이라고 응답한 이용자 2명의 경우 각각 재산관계 확인과 논문/연구목적이라고 응답하였고 학부생 6명 중 1명은 재산관계 확인을 위해 방문하였다고 응답하였다. 건설업에 종사하는 2명도 행형관계 확인과 재산관계 확인 목적으로 방문했다고 하였고, 연구원이라고 응답한 2명 중에서도 1명은 논문/연구관련 자료 수집 차 방문하였으나 다른 1명은 행형관계 확인 목적으로 방문했다고 응답하였다. 이용자 유형을 구분하고 그들의 정보 요구를 반영하는 기준으로 직업이 많이 활용되고 있으나 직업과 관계없이 개인적인 목

적으로 기록이 이용될 수 있는 가능성도 고려해 볼 필요가 있다.

〈표 4〉는 어떤 질문이나 관심을 가지고 국가기록원을 방문하게 되었는지 이용자가 직접 기술한 응답 내용들의 일부를 정리한 것이다. 재산관계 확인을 위한 목적으로 조상 땅을 찾기 위해서라는 응답이 다수 있었으며 소송을 준비하기 위한 자료 수집이라는 응답도 몇몇 존재하였다. 주로 찾고자 하는 기록의 유형을 제시하는 경우가 많았는데 토지조사부, 임야조사부, 지적원도, 임야원도가 자주 언급되었다. 행형관계 확인 목적으로는 판결문과 약식명령이 언급되었고, 그 외의 목적으로 방문하는 이용자들도 지적원도와 토지조사부 등 토지관련 기록들을 이용하기 위해 방문한 것으로 나타났다. 신분확인과 관련해서는 가족관계 확인을 위한 자료 수집이라고 응답한 이용자가 있었다.

면담에 참여한 이용자로부터 좀 더 자세한 이용 목적에 대한 이야기를 들을 수 있었는데 그는 국가기록원 기록을 이용하는 주된 목적을 토지소유권에 대한 권리분석이라고 하였다. 조상 땅 찾기의 일환으로 소송을 제기하는 의뢰인들이 본인들의 기억이나 경험이 없는 상태에서 50

〈표 4〉 응답자가 기술한 방문 목적

재산관계 증거 수집	“조상 땅 찾기”, “개인재산을 찾고자 했으며 조상발자취 추적하게 됨” “기초자료(토지조사부, 임야조사부, 지적원도, 임야원도), 소송준비자료” “일제시대부터 농지개혁 및 지적법이 발효된 1975.12.31. 이전의 자료들을 확인하기 위하여” “기록정보센터에 6-7년 전부터 토지조사부, 임야조사부, 지적원도, 임야원도, 분배농지부 상환대장을 수시로 발급받고자 왔습니다.” “토지/임야 관련 자료수집” “자료열람”
행형관계 증거 수집	“장인의 형사사건기록에 관하여(형사사건부 판결문)” “지난 판결문 열람 위해 방문” “약식명령 재교부”
직장업무 프로젝트 관련	“사무실 업무 차” “경성부 토지조사부”
논문/연구관련 자료수집	“지적원도를 이용한 과제를 해결하기 위해” “지적원도”
수업과제 작성을 위한 자료수집	“과제에 지적원도 사본이 필요해서” “지도에 관심이 많아서”, “지도”
신분관계 증거 수집	“2차 세계대전 중 가족관계에 관심을 가지고 방문하게 되었습니다.”

년 혹은 100년 이전의 내용에 대해 의뢰하는 것이므로 우선 정말로 의뢰인들이 해당 토지에 대한 소유권을 가지고 있는지를 확인하는 것이 중요하다고 하였다. 또한 의뢰인 입장에서도 불필요한 소송에 비용을 들이는 것을 막을 수 있으므로 소유권 확인은 반드시 필요한 부분이라고 설명하였다. 권리분석을 위해 피면담자가 주로 이용하는 기록은 토지조사부, 분배농지부, 상환대장, 지가증권, 농지소표, 지적복구공시조서인 것으로 나타났다.

이용자 면담과 함께 국가기록원 직원 2명을 대상으로 한 면담을 통해 이용자 질의의 종류와 이용되는 기록의 유형에 대하여 조사하였다. 직원들에 따르면 이용자 설문결과와 마찬가지로 주로 조상 땅 찾기와 관련한 질의가 많으며 현재 많이 이용되는 기록들은 상환대장, 분배농지부, 토지지번별조서, 토지분할신고서, 지가증권

이라고 설명하였다. 이들 기록은 농지개혁과 관련된 것으로 토지소유권 추적에 매우 중요한 자료이다. 2007년 무렵에는 토지조사부, 지적원도, 임야원도에 대한 요청이 80% 이상이었지만 점차 이러한 종류의 기록에 대한 요구는 감소하는 경향이 있고, 대신 상환대장, 분배농지부 등과 같이 토지소유 관계를 보다 확실히 파악할 수 있는 기록에 대한 요구가 증가하고 있다고 설명하였다.

행형관계 확인과 관련해서 주로 이용되는 자료는 형사판결문과 약식인데 형사판결문은 구속 사건에 대해, 약식은 벌금형 사건에 대한 기록이다. 형사판결문은 비공개기록이므로 본인 이외의 사람 것을 열람하기 위해서는 반드시 위임장과 신분증 사본이 필요하다고 하였다. 행형관계 확인을 위한 이용으로 직원이 예를 들어 설명한 것으로 선거 예비후보자에 대한 판결 기

록 요청이나 운수회사에서 도로법 위반 취하 소송 시 준비 자료로서 관련 약식을 요청하는 경우가 있다. 특히 약식이나 도로법 위반 서류는 원본으로 되어 있으므로 성남 나라기록관의 직원이 서고에서 원본기록을 찾아 스캔하여 보내므로 이용자에게 전달되기까지 시간이 많이 소요된다고 하였다.

신분관계 확인과 관련해서는 공공기관에서 작성된 인사가록카드에 대한 요청이 대부분이라고 하였으며 이것 역시 비공개기록이라 본인 이외의 사람이 열람을 원할 경우 위임장과 신분증 사본이 필요하다. 직장업무관계로 요청되는 내용은 지방자치단체나 검찰청, 호국원 등에서 신청하는 기관민원이 많은데 주로 공문으로 처리된다고 하였다. 직원들의 경험에 따르면 연구와 관련된 기록 요청은 간혹 있는데 관보를 학술연구용으로 활용하는 경우를 본 적이 있고, 수업과제와 관련된 요청은 거의 없다고 응답하였다. 이 외에도 한 직원은 시청각자료인 사진이나 필름에 대한 이용자 요구에 대하여 언급하였는데, 역대 대통령이나 영부인 등 대통령 관련 인물 혹은 사건을 담은 사진에 대한 요청이 많으며, 청계천 복원 전 사진, 대한뉴스 등을 예로 들어 설명하였다.

4.3 직원, 시설 및 서비스에 대한 인식

서울기록정보센터의 직원에 대한 이용자들의 평가는 <표 5>에 제시된 바와 같이 (1) 직원의 지식수준; (2) 필요시 직원도움 요청 가능성; (3) 직원의 효율적 정보검색능력; (4) 직원의 유익성(helpfulness); (5) 직원에 대한 접근용이성의 다섯 가지 측면에서 5점 척도를 기반으로 이루어졌다. 설문지 문항에서 4점과 5점은 '그렇다'와 '매우 그렇다'로 표기하였고 3점은 '보통', 1점과 2점은 '매우 그렇지 않다'와 '그렇지 않다'로 표시하였다.

직원에 대한 평가 값의 전체 평균은 3.98로 전반적으로 이용자들은 직원들에 대해 긍정적인 평가를 내리고 있었다. 특히 직원에게 언제든지 도움을 요청할 수 있는 점과 접근 용이성, 직원의 유익성에 대하여 긍정적으로 평가하였다. 도움을 받았으면 어떤 도움을 받았는지를 서술하는 문항에 대한 응답으로 "궁금증을 모두 문의하였고 친절한 답변을 받았습니다.", "토지조사부 발급받는 것에 대해 친절하게 안내받았습니다." 등의 답변을 통해 직원들이 친절한 서비스를 제공하고 있다는 것을 확인할 수 있었다.

면담에 응한 이용자 역시 직원들의 친절하게

<표 5> 직원에 대한 이용자 평가

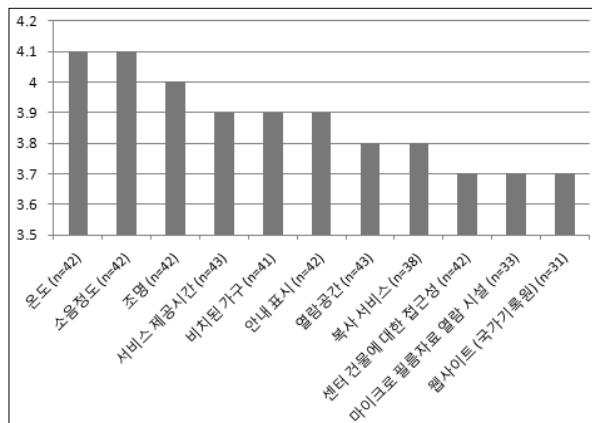
직원에 대한 평가 기준	평균
필요 시 언제든지 직원 도움을 요청할 수 있었다(n=44)	4.1
직원에게 접근하기 용이하였다(n=43)	4.1
직원이 가까이 도움을 제공하였다(n=44)	4.0
직원이 효율적으로 정보를 검색하였다(n=43)	3.9
관심주제분야에 대한 직원의 지식수준이 높았다(n=42)	3.8

이용자들의 질의에 응대한다는 점에 동의하였으나 원하는 기록이 해당 정부기관 및 지방자치단체에 보관되어 있는지, 혹은 국가기록원으로 이관되었는지를 확인할 때 직원들이 정확한 정보를 제공하지 못한다는 것을 한계로 지적하였다. 또한 그는 경험 상 해당 지방자치단체에 직접 가서 원하는 기록을 찾은 경우가 50-60% 정도 된다는 사실을 이야기하면서 정말로 국가기록원으로 지방자치단체의 기록이 이관되는지 의심스럽다는 의견을 보이기도 했다.

면담에 참여한 직원들 역시 기록 부존재에 대한 사실 확인이 어렵다는 점을 이용자 서비스 제공에 있어 가장 큰 문제점으로 지적하였다. 그들의 설명에 따르면 기록 생산기관에서 이용자가 요청한 기록이 없으면 정확한 확인 없이 국가기록원으로 이관했다고 하고, 국가기록원에서도 그 기록을 찾을 수 없는 경우가 있어 이용자들의 혼란과 불만이 가중된다는 것이다. 그러므로 기록의 존재 여부에 대한 이용자 요청에 응답할 때 항상 신중을 기하게 된다고 설명하였다. 즉 이용자의 요청이 들어오면 그 자리에서 검색하

여 알려주는 것이 아니라, 이용자 연락처를 메모한 후 국가기록원 검색시스템인 CAMS(Central Archives Management System)를 통해 여러 번 검색을 실시하여 기록 존재여부를 가능한 한 정확히 조사한 후 메모해 놓은 연락처를 통해 이용자에게 정보를 제공한다고 하였다. 이를 통해 존재하는 기록을 부존재 기록이라고 알려주는 실수를 최소화할 수 있다고 설명하였다.

시설 및 서비스에 대한 만족도는 <그림 4>에 제시되어 있는 문항에 대하여 5점 척도로 조사하였다. 서울기록정보센터의 공간 배치는 일반 동사무소와 유사한 구조로 되어 있어 기록을 열람하는 장소라기보다는 민원을 처리하는 장소의 이미지가 더 강하다. 열람 공간에 대한 만족도는 3.8로 시설 및 서비스에 대한 전체 만족도 3.87과 유사한 수준이었다. 또한 센터 건물에 대한 접근성에 대한 만족도는 3.7로 나타나 만족하는 수준이 아닌 것으로 나타났다. 마이크로 필름자료 열람시설은 응답하지 않은 이용자와 해당사항 없음으로 표시한 이용자들이 총 14명으로 응답 수가 적었으며 국가기록원 웹사이트에



<그림 4> 시설 및 서비스에 대한 이용자 만족도

대한 응답도 8명이 응답하지 않고 8명은 해당 없음으로 표시하여 가장 적은 응답 수를 보였다. 이들 항목에 대한 만족도는 3.7로 높지 않은 것으로 나타났다. 복사 서비스는 무응답 5명과 해당 없음에 응답한 4명을 제외한 응답 수를 바탕으로 한 것이며 만족도는 3.8로 나타났다.

4.4 나라기록포털에 대한 인식

나라기록포털에 대한 이용자 만족도를 조사하기에 앞서 응답자들이 나라기록포털을 이용해 보았는지의 여부를 조사하였다. 그 결과 나라기록포털을 이용해 본 경험이 있는 이용자는 27명(57.4%)이었고 이용해보지 않았다는 응답자는 18명(38.3%), 무응답이 2명인 것으로 나타났다. 이용해 본 경험이 있는 이용자 27명을 대상으로 나라기록포털의 검색빈도를 조사한 내용은 <표 6>에 제시되어 있다. 흥미롭게도 설문에 응한 날 처음 검색했다는 응답자의 비율이 40.7%로 가장 높았으며, 이는 응답자 중 나라기록포털을 정기적으로 이용자가 16명에 불과하다는 것을 보여준다. 이들 중에서 주 1회 이상 이용자가 6명, 월 1회 이상 이용자가 5명으로 이들이 정기적으로 나라기록포털을 이용하는 응답자의 69%인 것으로 나타났다.

<표 6> 나라기록포털 검색 빈도

검색 빈도	응답 수	퍼센트
오늘 방문에서 처음 검색	11	40.7
하루에 1회 이상	2	7.4
주 1회 이상	6	22.2
월 1회 이상	5	18.5
연 1회 이상	3	11.1
합계	27	100.0

나라기록포털에 대한 평가를 위해 (1) 기록에 대한 내용 설명; (2) 이용의 용이성; (3) 사용하는 용어의 명확성; (4) 전반적인 유용성의 4가지 측면에서 '매우 우수함'을 5점, '매우 부족함'을 1점으로 하는 5점 척도를 제시하였다. <표 7>에서 제시된 바와 같이 사용하는 용어의 명확성이 3.8로 가장 높았으며 이용의 용이성은 3.5인 것으로 나타나 나라기록포털의 우수성에 대한 인식이 전반적으로 높지 않은 것으로 나타났다. 전체적인 평균은 3.63인 것으로 나타나 직원에 대한 평가나 시설 및 서비스에 대한 만족도에 비해 낮은 것으로 드러났다.

<표 7> 나라기록포털에 대한 이용자 평가

나라기록포털 평가기준	평균
사용하는 용어의 명확성(n=21)	3.8
기록에 대한 내용설명(n=22)	3.6
전반적인 유용성(n=22)	3.6
이용의 용이성(n=22)	3.5

면담에 참여한 이용자는 나라기록포털의 검색이 너무 어렵다는 점을 국가기록원을 이용하면서 가장 불편한 점이라고 언급하였다. 그는 '네이버'와 '다음'을 예로 들면서 그러한 검색엔진들은 연관검색어, 축소검색어 등이 나오면서 검색이 매우 편리한 반면 나라기록포털에서는 검색은 너무 어렵고 디렉터리를 통해 기록을 찾는 것은 거의 불가능하다고 설명하였다. 검색이 너무 어렵다는 의견은 설문지 자유응답문항에서도 나타나는데 이 이용자는 "국가기록원 홈페이지에서 자료 검색하기가 불편합니다. 검색법을 잘 몰라서인지... 아니면 시스템 구축이 아직 덜 된 것인지 모르겠으나 매우 불편했습니다"

다.” 라고 하였다. 이는 이용자들이 인식하는 나라기록포털의 전반적인 유용성이 낮다는 것을 보여주는 예라고 할 수 있다. 면담에 참여한 이용자는 나라기록포털로 기록소장여부를 파악하는 것이 어렵기 때문에 다른 변호사사무실 사무장들과의 인적 네트워크를 통해 경험이 많은 사무장들에게 국가기록원에서의 기록 소장 여부를 확인한 후 국가기록원에 열람 요청을 하는 경우가 많다고 응답하였다. 나라기록포털이 국가기록원 검색을 위한 주된 도구가 되지 못하고 이용자들은 이를 비효율적인 시스템으로 인식하고 있으므로 이에 대한 개선이 시급할 것으로 보인다.

직원들은 주로 CAMS를 이용하여 기록을 검색하는데 정부조직 개편에 따른 변화를 검색시스템이 따라가지 못하는 경우가 많고, 검색시스템에서 발생하는 여러 가지 오류에 대한 수정이 신속히 이루어지지 못하는 것이 문제점이라고 지적하였다. 면담에 참여한 직원들 중 검색을 주로 담당하는 직원에 따르면 검색 담당 기록실 무원들끼리 공유하는 엑셀파일이 있는데 그 안에 유용한 검색방법이나 오류 및 자료소장유무에 대한 정보를 기록하여 필요할 때 참고한다고 하였다. 이는 검색시스템이 신속히 개선되지 않는 환경에서 직원들이 업무의 편의를 위해 만든 자구책이라고 할 수 있으며 직원들의 입장에서도 국가기록원 검색시스템의 개선은 반드시 필요한 부분임을 알 수 있다.

4.5 이용자 만족도

국가기록원 방문이용에 대한 만족도를 조사하기 위해 우선 이용자들이 방문을 얼마나 성공

적으로 여기는지를 5점 척도로 질문하였다. 즉 ‘매우 성공적’을 5점, ‘매우 비성공적’을 1점으로 제시하였을 때 성공도의 평균은 4.2인 것으로 나타나 전반적으로 국가기록원 방문 이용을 성공적이라고 인식하고 있었다. 응답의 분포를 살펴보면 무응답 1명을 제외한 응답자 46명 중 18명(39.1%)이 방문을 ‘성공적’이라고 평가하였고 19명(41.3%)이 ‘매우 성공적’이라고 평가하였으며, ‘보통’이라고 평가한 이용자는 8명(17.4%), ‘매우 비성공적’이라고 평가한 이용자도 1명(2.2%)인 것으로 나타났다.

〈표 8〉은 국가기록원 방문을 가장 잘 설명해주는 문장(들)을 선택하게 한 결과를 제시한 것이다. 복수응답을 허용하였으며 무응답 2명을 제외한 45명 중 80%에 해당하는 36명이 본인이 생각한 방문 목적을 이루었다고 응답하였다. 그 외에 국가기록원에 대하여 새롭게 알게 되었다는 응답자와 관심주제나 영역에 대하여 새로운 지식을 얻었거나 접근방식에 변화가 생겼다는 응답자 및 관심분야의 새로운 정보원에 대해 알게 되었다는 응답자들이 소수 존재하였다. 그 외에 역시 소수이긴 하지만 시간을 허비한 것 같다고 응답한 이용자도 있었다. 국가기록원 기록정보서비스가 이용자의 방문목적 달성이라는 기본적인 목적 이외에도 기록원 자체에 대한 정보 및 주제 분야 지식, 정보원, 방법론 등 다양한 측면에서 지적 접근(intellectual access)을 제공하는 통로로서 그 역할을 수행하는 것이 바람직하다고 본다.

국가기록원 방문이용자의 종합적인 만족도에 대한 응답은 〈표 9〉에 제시되어 있는데 성공도와 그 분포가 크게 다르지 않은 것으로 나타났다. 만족도의 평균은 4.1인 것으로 나타났으

〈표 8〉 응답자의 국가기록원 방문이유를 가장 잘 설명하는 문장

	응답 수	퍼센트*
내가 생각한 방문 목적을 이루었다	36	80.0
국가기록원에 대하여 새롭게 알게 되었다	6	13.3
내 관심주제나 영역에 대하여 새롭게 알게 되었다	5	11.1
관심주제나 영역에 대한 내 접근방식에 변화가 생겼다	4	8.9
시간을 허비한 것 같다	3	6.7
내 관심분야의 새로운 정보원에 대해 알게 되었다	3	6.7

* 복수응답을 허용하였으므로 합계가 100%를 초과

〈표 9〉 응답자의 종합적인 만족도

	응답 수	퍼센트
매우 불만족	1	2.1
불만족	0	0.0
보통	9	19.1
만족	19	40.4
매우 만족	18	38.3

며 성공도 분포와 비슷하게 '만족'과 '매우 만족'에 대다수의 응답자가 표시했으며 '보통'과 '매우 불만족'에 각각 9명(19.1%)과 1명(2.1%)이 응답하였다. 만족한다고 응답한 이용자들 중 장인의 형사사건기록을 찾기 위해 방문한 이용자는 “오래된 사건이 지금까지 남아있는 것에 의외로 생각”하고 깊이 감사드린다는 의견을 남기기도 하였다.

설문지에 자유기술형식으로 제시된 추가적인 이용자 의견은 크게 두 가지로 볼 수 있는데 첫째는 신속한 업무처리에 대한 제안이다. 한 이용자는 “서류신청절차는 반드시 방문하여야 하고 서류 발급까지 시간이 많이 소요”된다는 문제점을 지적하면서 “인터넷을 통한 발급신청과 수령은 본인이 직접 내방하여 수령할 수 있는 제도”를 만들어줄 것을 요청하였다. 접수창구를 확대하는 것을 제안하거나 팩스를 통한

민원신청을 요청하는 이용자도 있었다. 은행처럼 선착순으로 업무를 처리할 것을 제안하는 이용자도 있었으나 직원들의 입장에서는 이용자가 요청하는 기록을 검색하여 전달하는 시간을 예측하기 어려운 상황이므로 현실적으로 받아들여지기 어려운 제안임을 알 수 있다.

두 번째 의견은 정보공개제도와 관련하여 비공개기록에 대한 기준이 모호하다는 점과 이에 대한 개선 요청이다. 면담에 참여한 이용자에 따르면 예를 들어 상환대상에는 경작자의 이름이 나와 있으나 공개 자료이고, 지가증권에는 지주의 이름과 주소, 토지면적, 지번이 기재되어 있고 비공개자료로 지정되어 있는데 무엇이 공개/비공개의 기준인지 명확히 이해하기 어렵다고 하였다. 그는 소송을 준비하는 입장에서 문제점을 설명하면서 공개되는 자료만을 바탕으로 토지에 대한 권리를 추론하여 소송을

진행하다 패소하는 경우가 많다는 점을 언급하였다. 공개 자료와 비슷한 내용을 담고 있는 비공개자료들을 공개한다면 법원 입장에서도 불필요한 소송량이 줄어들 것이고 소송당사자 입장에서도 불필요한 비용을 지출할 확률이 낮아질 것이라는 의견을 제시하였다. 또한 국가기록원 서비스에 매우 불만족이라고 응답한 이용자는 국가기록원의 정보공개 방식에 큰 불만을 표시하면서 “좀 더 체계화된 정보공개 매뉴얼 개발”이 필요하다는 것을 제안하였다.

5. 결론 및 제언

Conway(1994)는 기록정보서비스에서 기록, 직원, 검색도구의 세 요소가 이용자와 긴밀하게 상호작용하면서 그 기능이 수행된다고 하였고, 국가기록원의 기록정보서비스 역시 이러한 상호작용을 기반으로 그 발전방향이 모색되어야 할 것이다. 본 연구의 결과를 바탕으로 기록의 측면에서 국가기록원의 방문 이용을 살펴볼 때 대부분의 이용이 법적인 증거자료를 찾는 목적에 집중되어 있고 토지관련 자료들에 그 이용이 편중되어 있음을 알 수 있다. 이용자 본인 또는 의뢰인의 조상 소유로 된 땅을 찾기 위해 권리 관계를 증명하는 자료로서 토지조사부, 분배농지부, 상환대장 등이 많이 활용되고 있었으며 토지관계 증명 이외에 행정관계 증명을 위한 판결문과 약식이 활용되고 있었다. 증거로서의 기록의 가치와 활용이 중요하다는 것은 사실이나, 연구나 교육 등 부가가치를 창출할 수 있는 측면에서의 기록 이용이 보다 활성화될 필요가 있다. 이는 기존 선행연구에서도 지속적으로 제

기되는 내용이며 이에 대한 논의와 정보로서의 기록 가치를 높일 수 있는 활용방안이 강구되어야 할 것이다.

국가기록원 직원에 대한 이용자의 인식은 전반적으로 긍정적이었으며 특히 직원에게 언제든지 도움을 요청할 수 있고 접근하기 용이하며 직원들이 기꺼이 도움을 제공한다고 인식하고 있었다. 직원의 유익성과 친절성에는 동의하지만 원하는 기록의 소재 파악에 있어 직원들이 적절한 정보를 제공하지 못하고 있다는 인식이 있었으며 직원의 입장에서 기록 존재여부에 대한 이용자 요구를 처리하는데 어려움이 많은 것으로 나타났다. 기록 소장여부에 대한 정확한 정보를 제공하지 못할 때 이용자의 불편과 불만이 가중될 것이고 이는 직원과 국가기록원에 대한 신뢰를 저하시키는 요인으로 작용하게 된다. 실제 면담에 참여한 이용자는 국가기록원에 실제로 공공기록이 이관되는지 의심스럽다고 하였고, 이는 국가기록원 서비스에 대한 부정적 인식으로 이어질 수 있다.

국가기록원의 검색도구인 나라기록포털의 우수성에 대한 이용자 평가는 직원이나 시설 및 서비스에 대한 평가에 비해 낮은 것으로 나타났다. 응답자 중에 나라기록포털을 이용해 본 적이 없는 이용자가 38%에 달했으며 이용해 본 응답자 중에서도 방문한 날 처음 이용해 보았다는 이용자가 40%인 것으로 나타나 나라기록포털에 대한 인지도와 활용도가 높지 않다는 것을 알 수 있다. 면담에 참여한 이용자는 국가기록원 이용의 가장 큰 문제점으로 나라기록포털이 상업적인 검색엔진에 비해 원하는 자료를 검색하기에 매우 불편하다는 점을 지적하였다. 그는 나라기록포털 대신 같은 업무에 종사하는 사람들과의

인적 네트워크를 통해 기록의 소장 여부를 파악한다는 하였으며 이는 나라기록포털이 기록 검색도구로서의 기능을 제대로 수행하고 있지 못함을 보여주는 예라고 할 수 있다. 효율적인 기

록정보서비스를 위해 국가기록원 소장기록의 정리와 표준화된 기술 및 이를 효율적으로 검색할 수 있는 시스템의 개발과 개선을 위한 연구와 노력이 지속되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 김은실. 2008. 이용자 유형별 기록정보서비스 제공에 관한 연구: 민주화운동기념사업회 사료관을 중심으로. 한국외국어대학교 대학원 석사학위논문.
- 우수영. 2006. 기록정보서비스 활성화를 위한 전자적 질의/응답 기능 개선방안: 국가기록원을 중심으로. 『한국기록관리학회지』, 6(1): 113-136.
- 유지선. 2007. 이용자 세분화의 기록서비스 전략. 명지대학교 기록과학대학원 석사학위논문.
- 이해영. 2011. 기록관 웹사이트 검색어의 분석과 활용. 『한국기록관리학회지』, 11(1): 93-112.
- 정경희. 2006. 국가기록원 인터넷 게시판 이용자의 정보이용행태 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 37(1): 283-303.
- 정경희. 2007a. 시장세분화 기반의 기록정보서비스에 관한 고찰. 『한국도서관·정보학회지』, 38(3): 277-296.
- 정경희. 2007b. 고등학교 역사교사의 기록물 이용행태 사례연구. 『한국도서관·정보학회지』, 38(4): 377-396.
- 조민정. 2001. 한국의 국가기록관리기관 정보조사제공 활성화를 위한 정책연구. 『한국기록관리학회지』, 1(1): 153-175.
- 조윤희. 2008. 기록물관리기관의 이용활성화 방안에 관한 연구. 중앙대학교 대학원 기록관리학과 기록물관리학 전공 석사학위논문.
- 최선희. 2008. 국가기록포털 이용분석을 통한 기록정보서비스 개선방안 연구. 연세대학교 대학원 문헌정보학과 석사학위논문.
- 최재혁, 김희섭. 2009. '역대 대통령 웹기록 서비스'의 이용자 만족도 분석. 『한국기록관리학회지』, 9(1): 77-98.
- 황나리. 2005. 중앙행정기관 기록물의 이용에 관한 연구. 이화여자대학교 정책과학대학원 석사학위논문.
- Conway, P. 1994. *Partners in research: Improving access to the nation's archives*. Pittsburgh: Archives and Museum Informatics.
- Duff, W. M., J. Dryden, C. Limkilde, J. Cherry, & E. Bogomazova. 2008. Archivists' views of user-based evaluation: Benefits, barriers and requirements. *American Archivist*, 71(1): 144-166.
- Duff, W., E. Yakel, H. Tibbo, J. Cherry, A. McKay, M. Krause, & R. Sheffield.

2010. The development, testing, and evaluation of the Archival Metrics Toolkits. *American Archivist*, 73(2): 569-599.
- Pugh, M. J. 2005. Identifying uses and users of archives. In: *Providing reference services for archives and manuscripts*. p.34-73.
- Yakel, E. 2000. Thinking inside and outside the Boxes: Archival Reference Services at the Turn of the Century. *Archivaria*, 49: 140-160.
- Yakel, E. and H. Tibbo. 2010. Standardized survey tools for assessment in archives and special collections. *Performance Measurement and Metrics*, 11(2): 211-222.
- Yeo, G. 2005. Understanding user and use: A market segmentation approach. *Journal of the Society of Archivists*, 26(1): 25-53.

