

국가기록관 웹사이트의 평가에 관한 연구

A Study on Evaluation of National Archives Websites

장 희 정(Hee-Jung Jang)*

목 차

- | | |
|-----------------------------|--------------------------|
| 1. 머리말 | 3.2 국가기록관 웹사이트의 평가지표 |
| 2. 국가기록관 웹사이트의 기능 | 4. 각국의 국가기록관 웹사이트 비교평가 |
| 2.1 국가기록관의 역할 | 4.1 평가대상 및 평가방법 |
| 2.2 국가기록관 웹사이트의 기능과 특징 | 4.2 평가결과 |
| 3. 국가기록관 웹사이트 평가를 위한 기준과 지표 | 4.3 국가기록원 웹사이트의 문제점과 개선안 |
| 3.1 기존 연구의 웹사이트 평가기준과 지표 | 5. 결 론 |

<초 록>

국가기록관은 국가적 보존가치가 높은 중요 기록물을 소장하고 있는 곳이며, 교육과 연구에 도움이 되는 다양한 자료와 정보를 보유하고 있는 곳이다. 따라서 웹사이트를 통해 기록물에 대한 서비스를 효과적으로 제공한다면 현재 이용자의 기록정보서비스 만족도를 높이고, 잠재적 이용자를 개발할 수 있다. 본 연구에서는 국가기록관 웹사이트 평가에 적합한 지표를 개발하고 이 지표를 이용하여 국내의 국가기록관 웹사이트를 평가해 봄으로써 국가기록원 웹사이트의 개선안을 영역별로 제안하였다.

주제어: 국가기록관, 웹사이트, 기록, 기록정보서비스, 국가기록원, 평가

<ABSTRACT>

This study is aimed to evaluate the national archives websites and to propose improvement schemes for National Archives of Korea(NAK)'s website. As the first step to develop the evaluation indicators, this study investigated the roles of national archives and features of national archives websites through literature review. Second, it developed the evaluation indicators for national archives websites to evaluate the websites on the basis of previous studies. The evaluation indicators are composed of 3 evaluation areas, 10 evaluation items, and 42 evaluation questions. Third, evaluation was conducted to examine the present state of national archives websites in United Kingdom, United States, Australia, Canada and Korea.

Keywords: national archives, website, rerecords, service, evaluation

* 부산대학교 석사(shine526@hanmail.net)

■ 접수일: 2012년 7월 20일 ■ 최초심사일: 2012년 7월 25일 ■ 게재확정일: 2012년 8월 24일

1. 머리말

기록관리의 패러다임이 보존 중심에서 서비스 중심으로 변화하는 가운데 기록관의 서비스 창구로서 웹사이트에 대한 관심이 높아지고 있다. 또한 웹 환경이 급격히 변화하고 이용자의 정보요구가 다양해지면서 외국 여러 나라의 국가기록관(national archives) 웹사이트들은 이를 반영한 발 빠른 대응전략을 선보이고 있다. 영국 국가기록관은 2009년 9월 10년 이상 운영해오던 학습 사이트인 '러닝 커브'를 새로운 '교육 사이트'로 론칭하면서 웹사이트의 구조를 개편하였고,¹⁾ '교육 사이트'를 웹사이트 첫 화면에 배치하였다. 미국 국가기록관은 2010년 12월 이용자 친화적 웹사이트를 위하여 첫 화면에 이용자 구분을 하고²⁾ 웹2.0 서비스를 부각시켰으며, 호주 국가기록관도 전반적인 인터페이스의 변화를 시도하였다. 이에 반해, 우리나라 국가기록관은 2007년 웹사이트 개편작업을 하였지만 이후 거의 변화가 없고, 웹 환경 및 이용자의 변화에 적극 대응하는 모습을 보이지 않고 있다.

국가기록관은 국가적 보존가치가 높은 중요 기록물을 소장하고 있는 곳이며, 교육과 연구에 도움이 되는 다양한 자료와 정보를 보유하고 있는 곳이다. 따라서 웹사이트를 통해 기록물에 대한 서비스를 효과적으로 제공한다면, 현재 이용자의 기록정보서비스 만족도를 높일 수 있을 뿐만 아니라 잠재적 이용자를 개발할 수 있는 계기가 될 수 있을 것이다.

지금까지 국내에서 웹사이트 평가에 관한 연

구는 많이 진행되었지만 국가기록관 웹사이트 평가에 관한 연구는 단 한 편에 불과하며(이운주 2007), 그나마 최근 각국의 국가기록관 웹사이트에서 이루어지고 있는 변화를 충분히 고려하지 못했다는 한계를 갖는다. 특히, 개방·공유·참여를 특징으로 하는 웹2.0 기술의 적용이 현재 웹사이트의 중요한 과제로 제시되고 있음에도 불구하고 이에 대한 내용이 평가에 포함되지 않았고, 기록물의 계층성을 반영한 검색도구의 설계 등과 같이 기록관의 특성을 평가지표에 충분히 반영하지 못했다는 것도 한계로 들 수 있다.

따라서 국가기록관 웹사이트 평가에 적합한 지표를 개발하고 이 지표를 이용하여 선진사례로 거론되는 외국 국가기록관 웹사이트 및 국가기록원 웹사이트를 평가해봄으로써 국가기록원 웹사이트의 개선안을 영역별로 제안하는 것이 이 연구의 목적이 있다.

이 연구는 문헌연구, 평가지표 개발, 전문가 평가, 평가점수 산출 및 인터뷰, 개선방안 제안의 절차로 진행하였다. 문헌연구를 통해 국가기록관의 역할과 국가기록관 웹사이트의 기능과 특징에 대하여 알아보았다. 또한 기존의 웹사이트 평가영역과 평가내용을 비교·분석하고 사전조사에서 나온 의견을 수렴하여 국가기록관 웹사이트 평가지표를 개발하였다. 사례연구로 영국, 미국, 호주, 캐나다, 한국 총 5개 국가기록관 웹사이트를 선정하여 전문가 평가를 실시하고 각 점수를 비교하였다. 국내뿐 아니라 외국의 국가기록관들을 비교하면서 평가하기 위해서는 일반 이용자보다는 전문가에 의한

1) <<http://www.nationalarchives.gov.uk/news/stories/359.htm>> [cited 2011.10.12].

2) <<http://www.archives.gov/press/press-releases/2011/nr11-23.html>> [cited 2011.10.12].

평가가 적합하다고 판단하였다. 평가자는 기록 정보서비스와 관련된 전문가이다. 심층면담을 통하여 평가근거를 조사하였으며 이를 통하여 국내외 국가기록관 웹사이트의 평가결과를 분석하고, 국가기록원 웹사이트의 개선안을 제안하였다.

2. 국가기록관 웹사이트의 기능

2.1 국가기록관의 역할

『공공기록물 관리에 관한 법률』 제9조에서는 국가기록관의 업무를 기록관리에 관한 기본 정책의 수립 및 제도의 개선, 기록관리 표준화 정책의 수립 및 기록관리 표준의 개발·운영, 기록관리 통계의 작성·관리, 기록의 전자적 관리체계 구축 및 표준화, 기록관리의 방법 및 보존기술의 연구·보급, 기록관리 종사자에 대한 교육·훈련, 기록관리에 관한 교류·협력 등으로 규정하였다. 우리나라의 국가기록원은 기록물관리에 관한 기본정책의 수립 및 제도 개선, 공공기록물의 효율적인 수집·보존·평

가 및 활용에 관한 사무를 담당한다. 즉, 영구기록관으로서 생산단계에서의 활용가치가 종료된 후에도 역사적 가치가 지속되는 기록을 보존하고 이용 가능하게 하며, 정책기관으로서 국가차원의 기록관리 정책을 수립하여 시행하는 역할을 한다.

영구기록관과 정책기관의 성격을 가지는 국가기록관의 역할을 정리하면 <표 1>과 같다.

국외 국가기록관의 역할을 살펴보면, 미국 국가기록관은 국민 전체가 고객이며, 주요 역할은 정부기록을 보호·보존, 국민이 기록유산을 이용하고 학습하도록 보장, 시민권 및 정부 활동 관련 기록에 대한 지속적 접근 보장, 국민들의 역사 이해 증진에 기여, 기록관리 기준·절차 수립 및 발표 등이다.³⁾ 영국 국가기록관은 기관의 역할을 각 부처의 기록관리 및 정보 관리에 대한 정책을 수립하고 선도, 후대를 위한 기록의 보존, 영국 국민 및 전 세계인들의 기록 활용을 지원하고 기록을 통한 역사교육 지원 등으로 밝히고 있다. 호주 국가기록관은 현재 및 미래의 기록자산 보존, 기록물 이용의 장려와 촉진, 기록물 관리 및 보존에 관한 연구 수행, 기록관리 가이드 수립 및 발행 등의 역할

<표 1> 국가기록관의 역할

국가기록관의 역할	
영구기록관	기록의 수집, 관리(인수, 등록, 비밀기록 관리, 간행물 관리)
	기록의 평가분류, 기술(기록관리 기준표 관리, 평가분류 및 폐기, 기술)
	기록의 보존관리(보존관리 및 상태평가, 처리·복원·복제, 마이크로필름 수록, 시청각기록 보존관리 등)
	전자기록관리 및 전산화(전자기록관리, 기록 전산화 및 매체수록, 기록의 전산관리 및 시스템 운영)
	기록정보서비스(기록열람실 운영, 인터넷 서비스 제공, 기록전시관 운영)
정책기관	기록관리 교육훈련 및 지도, 감독(기록관리 교육, 기록관리 지도·감독)
	기록관리에 관한 기본정책의 수립 및 제도 개선

3) <<http://www.archives.go.kr/next/manager/foreignOrdinance.do>> [cited 2011.12.22].

을 한다.⁴⁾

국내외 국가기록관의 역할에는 공통적으로 기록관리 정책 수립, 기록의 보존, 기록정보서비스 수행 등이 있으며 특히, 미국과 영국의 국가기록관은 기록을 활용하여 역사교육을 지원하기 위해 노력함을 알 수 있다.

2.2 국가기록관 웹사이트의 기능과 특징

초장기 국가기록관은 소장물을 보존하고 다음 세대로 전달하면서, 제한된 소수의 업무관련자만이 소장 기록물에 접근할 수 있어 기록관에서의 업무 수행은 자료의 수집 및 보존에 치중되었다. 그러나 현재는 기록의 관리와 보존은 '활용'을 전제로 행해질 때 그 의미와 가치가 살아난다는 인식이 보편화되어 있다. 국외에서는 80년대 이후, 기록관의 다양한 역할 중 정보서비스는 선택의 문제라기보다 생존의 문제로 인식하였고, 인터넷을 비롯한 정보기술의 급속한 발달로 기록관에서의 서비스 환경은 급속한 변화를 맞이하였다.

국가기록관 웹사이트는 이용자에게 서비스를 제공하는데 있어서 중추적인 역할을 수행하고 있다. 2001년 “정보사회에서 기록물에 대한 공공 접근”이라는 주제로 개최된 EASTICA 정기총회의 기초발조에서 Duff는 웹이 사회를 혁명적으로 변화시키고 있다고 말하며 인터넷을 통한 기록정보서비스의 중요성을 강조하였다. 특히 국가기록관 웹사이트의 기능에 대해 국내는 물론 외국의 이용자를 위해 자국의 기록물에 대한 정보를 제공하는 창구가 됨을 밝혔고, 정부

의 업무설명 책임성(accountability: 책임소재와 업무과정의 투명성을 문서로 증명)의 수단으로서 기록의 가치를 사회에 제시해준다고 하였다. 또한 소장 기록물에 대한 이용을 증가시키기 위해서 검색도구를 제공할 수 있다고 밝혔다. 웹을 통한 검색도구는 한 번의 검색으로 수많은 소장기록물에 간단하고 효과적으로 접근하여 이용할 수 있게 해준다.

Pugh(2005)가 말한 기록정보서비스 유형에 따라 웹사이트를 통해 이루어지는 국가기록관 기록정보서비스의 변화를 살펴보면 <표 2>와 같으며, 상호작용성을 반영한 교육 콘텐츠의 제공, 디지털 원문에 대한 원격서비스, 하이퍼링크 기능이 포함된 다계층 검색도구의 제공 등은 웹사이트에서 특히 효과적으로 제공될 수 있는 서비스임을 알 수 있다.

국가기록관 웹사이트는 기록관, 기록관리 지침 등의 안내에서부터 소장기록 정보, 역사교육, 전시 등의 다양한 서비스를 하며 기록관의 전반적인 활동을 보다 효과적으로 수행하고, 웹사이트의 장점을 살려 이용자와 적극적인 상호작용을 할 수 있다. 또한 국가기록관 웹사이트는 정부기관 웹사이트라는 특징을 가지고 있다. 정부기관 웹사이트는 투명한 정부를 만들기 위해 정부가 무엇을 어떻게 하고 있는지 시민에게 투명하고 정확하게 전달할 필요가 있으며, 참여지향적 정부를 만들기 위해 양방향 소통으로 적극적인 시민 참여가 가능하도록 해야 한다.

4) <http://www.comlaw.gov.au/Details/C2011C00564/Html/Text#_Toc299351714> [cited 2011.12.21].

〈표 2〉 국가기록관 기록정보서비스의 변화

유형	기존 서비스	웹 서비스
기관에 관한 정보제공	안내책자, 팸플렛, 브로셔	기관안내 콘텐츠를 통해 즉각적으로 정보 제공
소장기록물에 관한 정보제공	소장기록 목록집	다계층 검색도구 제공
소장기록에서 추출한 정보제공	책자발간(전문서, 학술서 등), 교육프로그램(교사 워크숍, 기록문화학교, 세미나), 교과서 등재사업, 오프라인 전시	상호작용이 포함된 온라인 교육 콘텐츠, 온라인 전시, 이용자 계층별로 다양한 맞춤형 콘텐츠
기록물 생산자에 관한 정보제공	책자발간(생산자 안내)	생산자 연혁 DB를 통해 검색도구와의 연결
다른 기관이나 정보원 안내	책자발간(관련 기관 안내)	관련기관 링크를 통해 즉각적으로 정보 연결
저작권, 프라이버시, 보안, 정보공개, 기타 관련법 관련 정보 제공	책자발간(관련 법 정보 제공)	법률 원문 제공, 관련 법률 링크 제공
기록을 활용하는 방법과 연구절차 안내	책자발간(기록 활용 방법, 연구절차)	기록 활용법, 연구정보 콘텐츠를 통해 정보 제공
소장물에 대한 물리적 접근 제공	기관 방문	디지털 원문 제공
소장물의 복제, 대출	기관 방문	정보공개 청구 및 온라인 신청

3. 국가기록관 웹사이트 평가를 위한 기준과 지표

3.1 기존 연구의 웹사이트 평가기준과 지표

3.1.1 정부기관 웹사이트

신나운(2003)은 정부부처 웹사이트 평가를 위해 접근성, 공개성, 지속성, 상호작용성을 평가영역으로 선정하였다. 오강탁(2004)은 개방성(openness), 맞춤형(customization), 사용성(usability), 투명성(transparency)을 평가영역으로 제시하였다. 애리조나 대학교의 Cyberspace Policy Research Group(2005)에서는 정부기관 웹사이트의 평가를 위해 투명성(transparency)과 접근가능성(accessibility)의 두 가지 평가영역을 제시하였다.

각 연구에서 제시된 정부기관 웹사이트의 평가지표를 정리하면 〈표 3〉과 같다.

3.1.2 학술 및 전문정보 웹사이트

유사라(2000)는 환경공학 웹 정보 서비스 품질 평가를 위하여 검색성, 접근용이성, 이용자 지원성을 평가영역으로 제시하였다. 김석영(2002)은 과학기술분야 웹 정보원의 평가를 위해 평가영역을 콘텐츠, 기능성, 디자인으로 나누었으며, 최기석(2001)은 학술정보 웹사이트의 사용자 인터페이스 평가를 위하여 사이트의 구조, 구성요소, 디자인에 따른 평가요소를 도출하였다. 김왕중(2004)은 지식정보검색시스템(IKIS)을 콘텐츠 품질, 서비스 품질로 평가하였다. 유재욱(2006)은 문화전문정보 웹사이트를 콘텐츠, 인터페이스, 디자인, 시스템, 서비스 5가지로 평가하였으며, 상세 평가항목은 〈표 4〉와 같다.

3.1.3 도서관 웹사이트

최상기(2000)는 대학도서관 웹사이트를 권위, 정보내용, 기능성, 디자인 영역으로 평가하였고, 정진한(2002)은 대학도서관 웹사이트 평가를 위하여 평가영역을 내용, 검색, 구성, 접근

〈표 3〉 정부기관 웹사이트 평가지표

연구자	평가영역	평가내용
신나윤 (2003)	접근성	사이트맵, 단어/주제별 검색기능, 하이퍼링크, e-mail 연결, 소수집단 접근기능
	공개성	부처현안제시, 정보공개 요구, 특정 자료실, 공개 자료실, 보도자료 제공
	지속성	질의응답 기일 제시, 민원서비스 처리, 업데이트 기일 공지, 자료의 다운로드, e-mail 클럽
	상호작용성	온라인 게시판, 아이디어 모집 기능, 홈페이지 개선 의견 접수, 온라인 여론조사, 옴부즈맨 기능
오강탁 (2004)	개방성	서비스 활용성 정도: 서비스 유형, 이용 가능한 서비스 수, 서비스 이용에 요구되는 단계, 타 웹사이트로의 자유로운 접근
		개방성 정도: 서비스 이용과정에서 요구되는 개인정보 및 회수, 상호작용하는 쌍방향 의견수렴 및 의사소통
	맞춤성	사용자의 특성에 따른 콘텐츠, 레이아웃, 디스플레이의 맞춤화 정도, 사용자 또는 사용자 집단 특성 분석 및 인지 여부
	사용성	시각적 디자인, 네비게이션, 구조, 인터페이스, 보편적 접근을 가능하게 하는 방법, 신규정보 안내 및 표시여부, 검색엔진의 파워 및 스피드, 도움말·FAQ 이용 수준
투명성	웹 콘텐츠의 정당성 확인: 담당자 및 담당기관에 대한 정보 제공, 피드백 기제, 절차, 속도, 최신 정보갱신 정보제공	
	포탈에 대한 신뢰성 확보: 보안 및 개인 정보보호에 대한 안내 정보 제공 및 정책	
Cyberspace Policy Research Group(2005)	투명성	웹사이트의 행정조직 업무 관련 상세 정보 제공여부
	접근 가능성	웹사이트의 정보접근 용이성과 필요정보 요구 수준

〈표 4〉 문화전문정보 웹사이트 평가지표

연구자	사이트	평가영역	평가항목
유재욱 (2006)	문화 전문 정보	콘텐츠	정보의 목적성: 웹사이트 목적에 적합한 정보 제공, 정보의 방향성: 사용 대상자에 적합한 정보 제공, 정보의 적절성: 관련 정보 제공, 정보의 신뢰성: 믿을만한 정보 제공, 정보의 다양성: 다양한 정보 제공, 정보의 전문성: 완전한 정보 제공, 정보의 정확성: 정확한 정보 제공, 정보의 최신성: 새로운 정보 제공
		인터페이스	사용편이성: 페이지사이 링크연결 여부, 항해용이성: 페이지 간 이동의 편리성, 접근신속성: 세 번 이하 클릭으로 접근가능 여부, 이해용이성: 메뉴명칭 및 구조의 이해용이성, 검색편이성: 통합검색기능 제공여부
		디자인	몰입성: 독창적이고 매력적인 초기화면, 일관성: 이미지·콘텐츠·그래픽 등 전체사이트의 통일성, 은유성: 그림·이미지·메뉴아이콘의 문화컨셉 은유성, 명쾌성: 색상이나 여백사용의 명쾌성, 심미성: 색감·이미지·그림의 심미적 표현
		시스템	안정성: 공사중·시스템 다운정도·사이트접속 안정성, 최적화: 로딩속도·접속속도, 자동화: 자동메일발송·자동업데이트기능, 검색효율성: 통합검색엔진·키워드검색·블리언검색 지원여부
		서비스	신뢰성: 이메일·전화·팩스·약도안내, 지원성: 사이트맵·도움말·FAQ, 쌍방향성: 게시판·커뮤니티, 개방성: 이용료부과여부·회원가입강제성

환경으로 나누었다. 이명희, 이상렬(2000)은 의회도서관 웹사이트를 콘텐츠, 인터페이스, 커뮤니케이션, 검색성 영역으로 평가하였고, 박정숙(2004)은 공공도서관을 콘텐츠, 인터페이스, 커뮤니케이션, 검색 영역별로 평가하였다. 이응봉

(2004)은 전자도서관 웹사이트 평가영역을 콘텐츠, 디자인, 네비게이션, 상호작용 및 피드백, 검색성, 개인화로 나누었다.

이러한 웹사이트들의 평가지표를 정리하면 〈표 5〉와 같다.

〈표 5〉 도서관 웹사이트 평가지표

연구자	사이트	평가영역	평가항목
최상기 (2000)	대학 도서관	권위	책임자 명시여부, 저자와 자질 명시 여부, 저작권자의 게재, 사이트의 개요
		정보내용	다양성, 정확성, 최신성, 외국어버전, 멀티미디어, 도움 서비스 제공여부
		기능성	브라우저 사용종류, 로딩속도, 이용가능성
		디자인	메뉴 구조체계의 적정성, 레이아웃의 일관성, 항해의 용이성, 사이트맵 유무, 색상 및 글자의 가독성, 사이트 검색 엔진의 사용 여부, 커뮤니케이션 기능의 편의성 정도, 스크롤바 사용의 적정성
정진한 (2002)	대학 도서관	내용	권위, 최신성, 정확성, 개발성
		검색	검색범위, 검색기법
		구성	디자인, 항해거리, 멀티미디어
		접근환경	컴퓨터 환경, 접근성, 관리운영
이명희 외 (2002)	의회 도서관	콘텐츠	다양성, 신속성, 정기성, 양질성, 이해성
		인터페이스	네비게이션, 사용성, 쌍방향성, 디자인
		커뮤니케이션	이용자 지원성, 이용자 보호, 질의의 자동화, 마케팅
		검색성	검색모드의 다양성, 검색명령어의 표준, 연산자 필드제한 검색, 통제어·시소러스 등의 사용, 검색결과의 활용
박정숙 (2004)	공공 도서관	콘텐츠	범위, 신뢰성, 최신성, 정확성
		인터페이스	구조 및 네비게이션, 접근성, 상호작용성
		커뮤니케이션	이용자서비스, 커뮤니티, 신속성, 보안성
		검색	검색기법, 검색결과의 활용
이응봉 (2004)	전자 도서관	콘텐츠	현재성, 저작권, 이해가능성, 정보의 다양성 및 일관성
		디자인	정보의 구조, 시각적 요소, 디자인 사용성
		네비게이션	네비게이션 구조, 사이트 맵, 킷 링크
		상호작용 및 피드백	상호작용, 피드백, 테크놀로지
		검색성	빠른 검색, 일반 검색, 상세 검색
		개인화	정보요구, 마이 페이지, 맞춤 정보

3.1.4 기록관 웹사이트

이윤주(2007)는 기록관 웹사이트 평가를 위하여 평가영역을 구조와 디자인, 콘텐츠, 인터페이스, 커뮤니케이션, 검색 영역으로 나누었다. 김현지(2008)는 웹 기록정보서비스의 평가지표를 개발하여 대학기록관 웹사이트를 평가하였다.

기록관 웹사이트의 평가지표를 정리하면 〈표 6〉과 같다.

선행연구들은 각 평가대상에 따라 다른 평가항목들을 사용하고 있지만 정부기관 웹사이트 평가에는 기관 업무와 관련된 정보 안내 내용이 포함된 것을 알 수 있다. 또한 의회도서관과 공공도서관의 웹사이트를 평가한 이명희 외(2002)와 박정숙(2004)의 평가영역은 콘텐츠, 인터페이스, 커뮤니케이션, 검색 4가지로 공통적이다. 기록관 웹사이트를 평가한 이윤주(2007)도 이 4가지 평가영역에 구조와 디자인 영역을 추가하

〈표 6〉 기록관 웹사이트 평가지표

연구자	평가영역	평가항목
이윤주 (2007)	구조와 디자인	디자인: 조화성, 통일성
		메뉴구성: 검색까지의 단계, 각 페이지 화면구성의 일관성, 다양성
		이동편리성: 페이지 간 이동편리성, 현재위치 표시, 사이트맵 제공여부와 기능, 사이트의 주요기능이 메인페이지에서 직접 접근 가능
	콘텐츠	범위: 기관 이용안내명시, 외부사이트 링크
		신뢰성: 담당자정보 및 출처
		최신성: 최신정보 제공
		서비스: 기록 관리자를 위한 서비스, 학습지원 서비스, 연구지원 서비스, 특정주제 서비스
	인터페이스	네비게이션: 가독성, 다양한 이용자 대상가능성, 편리성
		접근성: 접근편리성, 접근안정성, 접근제공성
		이용자친화성: 탐색홍미유도
	커뮤니케이션	이용자서비스: 정보제공서비스
		신속성: 고객질의답변제공 정도
커뮤니티, 보안성		
검색	검색성: 다양성, 정확성, 용이성	
	검색결과의 활용: 검색결과 후 활용성, 레이아웃의 다양성	
김현지 (2008)	정보제공	기관 안내, 기록물 이용
	정보검색	검색기법, 검색결과의 활용
	이용자 지원	전시, 교육, 출판, 상호작용

여 평가한 것을 알 수 있다.

3.2 국가기록관 웹사이트의 평가지표

국가기록관 웹사이트의 평가지표 개발을 위하여 기존 연구에서 제시된 평가기준과 지표를 활용하였으며, 보편적으로 사용되고 있는 평가영역 중 이명희 외(2002), 박정숙(2004), 이윤주(2007)의 연구에서 공통적으로 제시한 콘텐츠, 인터페이스, 검색, 커뮤니케이션을 평가영역으로 선정하였다. 그리고 선정한 평가영역에 따라 선행연구 분석을 통해 세부적인 평가항목을 도출하였다.

콘텐츠 영역에서는 안내, 방향성, 다양성 항

목을 도출하였다. ‘안내’ 항목은 이윤주(2007)의 콘텐츠 영역 중 범위 항목에서 기관 이용안내명시와 김현지(2008)의 정보제공 영역에서 기관 안내와 기록물 이용 항목을 참고하였다. ‘방향성’ 항목은 유재욱(2006)의 콘텐츠 영역-정보의 방향성 항목을 참고하였으며, ‘다양성’ 항목은 유재욱(2006)의 콘텐츠 영역-정보의 다양성 항목과 이명희 외(2002)의 콘텐츠 영역-다양성 항목을 참고하였다.

인터페이스 영역에서는 네비게이션, 디자인, 접근편이성, 상호작용성 항목을 도출하였다. ‘네비게이션’은 이명희 외(2002)의 인터페이스 영역-네비게이션 항목과 박정숙(2004)의 인터페이스 영역-구조 및 네비게이션 항목, 이윤주

(2007)의 인터페이스 영역-네비게이션 항목을 참고하였다. '디자인'은 이명희 외(2002)의 인터페이스 영역-디자인 항목을, '접근편이성'은 이윤주(2007)의 인터페이스 영역-접근편리성 항목을, '상호작용성'은 박정숙(2004)의 인터페이스 영역-상호작용성을 참고하였다.

검색 영역에서는 검색용이성과 검색결과의 활용성 항목을 도출하였다. '검색용이성'은 이윤주(2007)의 검색 영역-용이성 항목을 참고하였고, '검색결과의 활용성'은 이명희 외(2002)의 검색성 영역-검색결과의 활용과 박정숙(2004)의 검색 영역-검색결과의 활용 항목, 이윤주(2007)의 검색 영역-검색결과 후 활용성, 김현지(2008)의 정보검색 영역-검색결과의 활용 항목을 참고하였다. 커뮤니케이션 영역에서 '커뮤니티' 항목은 박정숙(2004)의 커뮤니케이션 영역-커뮤니티 항목과 이윤주(2007)의 커뮤니케이션 영역-커뮤니티 항목을 참고하여 평가항목을 도출

하였다.

도출된 평가항목을 바탕으로 좀 더 구체적이고 평가내용을 잘 대표할 수 있는 항목으로 나타내기 위하여 '안내' 항목은 '기관 및 이용 안내'로, '방향성' 항목은 '적합성'으로, '디자인' 항목은 '화면 디자인'으로 변경하였다. 그리고 선행 연구에서는 제시된 바 없지만 이 연구에서 새롭게 추가된 부분은 검색 영역에서 '계층성' 항목이다. 기록물의 특징인 계층성은 이용자가 기록을 이용할 때 기록의 맥락과 배경정보를 알게 해 주는 중요한 특징이다. 따라서 국가기록관 웹사이트에서는 기록의 계층적 질서를 반영한 검색도구를 제공할 필요가 있으므로 '계층성'을 검색 영역에 추가하였다. 도출된 평가영역과 평가항목, 그리고 계층성을 추가하여 웹사이트의 평가항목별 평가내용 초안을 <표 7>과 같이 정리하였다.

이러한 내용을 바탕으로 세부 평가문항(안)

<표 7> 국가기록관 웹사이트 평가항목별 평가내용(초안)

평가영역	평가항목	평가내용
콘텐츠	기관 및 이용 안내	기관 및 기록물, 기록관리 정책, 기관 및 소장기록물 이용, 관련법, 담당자 안내 등의 정보를 잘 제공하는지를 평가
	적합성	이용자에게 맞는 적합한 내용을 제공하는지를 평가
	다양성	다양한 콘텐츠를 제공하는지를 평가
인터페이스	네비게이션	사이트 내 위치 파악, 페이지 간 이동, 사이트 사용에 편리한 기능을 잘 제공하는지를 평가
	화면 디자인	색상·폰트·레이아웃의 일관성, 색상대비 및 여백의 심미적 표현, 메뉴구분 및 페이지 구조, 이미지와 텍스트의 양, 페이지 구성·색상·텍스트와 이미지 비례 등이 조화로운지를 평가
	접근편이성	다른 정보원으로서의 자유로운 접근 및 기관 최신정보로의 접근이 잘 되도록 하고 있는지를 평가
	상호작용성	이용자 참여, 이용자와 의견교환이 쉽고 의견교환 내용이 충실한지를 평가
검색	계층성	기록의 상하위 계층이 잘 나타나는지에 대한 평가
	검색용이성	기록검색 기능을 편리하게 제공하는지를 평가
	검색결과의 활용성	기록검색 결과에서 유용한 정보를 제공하는지를 평가
커뮤니케이션	커뮤니티	커뮤니티 회원으로 가입하여 서비스를 이용할 수 있는지를 평가

을 도출하였으며 이를 토대로 이 연구에서 평가자로 위촉한 3명과 직접면담 및 사전평가를 실시하였다. 그 결과, 인터페이스 영역의 화면 디자인 항목 중 3개 문항과 커뮤니케이션 영역의 커뮤니티 항목에 있는 1개 문항은 평가를 하기 힘들며, 다양성 세부문항은 조정이 필요한 것으로 의견 수렴이 되었다.

이를 구체적으로 살펴보면, '화면 디자인' 항목 중 "페이지 구성이 조화로운가"(1), "페이지 색상이 조화로운가"(2), "페이지 텍스트와 이미지의 비례 등이 조화로운가"(3)는 조화롭다는 것을 평가하기에 너무 주관성이 많이 개입되어 평가결과를 신뢰하기 어렵다는 의견이었다. 또한 '커뮤니티' 항목에서 "특정한 이용자 커뮤니티 회원으로 가입하여 자신에게 맞는 서비스를 이용할 수 있도록 하고 있는가"(4)는 커뮤니티 서비스를 제공하고 있는 국가기록관 웹사이트 가 없기 때문에 평가자체가 불가능하다는 의견이 제기되었다.

세부문항의 조정이 필요하다는 의견이 제기

된 '다양성' 항목의 경우 "기록정보를 활용한 교수법을 다양하게 제공하고 있는가"(5), "수업에 활용할 수 있는 수업자료 안을 다양하게 제공하고 있는가"(6)는 평가문항이 너무 세부적으로 나누어져 있다는 의견을 수렴하여 "기록을 활용하여 교육 서비스를 다양하게 제공하고 있는가" 문항으로 조정하였다.

이런 의견조율 과정을 통해 (1), (2), (3), (4) 문항은 제외되었으며, 이 연구에서 평가할 최종 국가기록관 웹사이트의 평가영역은 커뮤니케이션 영역을 제외하여 콘텐츠, 인터페이스, 검색으로 선정되었다. 평가항목은 콘텐츠 영역에서 기관 및 이용 안내, 적합성, 다양성, 인터페이스 영역에서 네비게이션, 화면 디자인, 접근편이성, 상호작용성, 검색 영역에서 계층성, 검색용이성, 검색결과의 활용성이다.

이 연구에서 사용할 국가기록관 웹사이트의 평가지표는 평가영역 3개, 평가항목 10개, 세부 평가문항 42개이며 이를 종합적으로 나타내면 <표 8>과 같다.

<표 8> 국가기록관 웹사이트의 평가지표

평가영역	평가항목	세부 평가문항
콘텐츠	기관 및 이용 안내	1. 기관의 미션과 비전을 잘 소개하고 있는가 2. 기관의 연혁, 조직도 및 업무에 대한 정보를 잘 제공하고 있는가 3. 기록관리에 관한 정책이나 지침을 잘 제공하고 있는가 4. 소장기록물 안내를 잘하고 있는가 5. 기관 이용안내를 잘하고 있는가 6. 소장기록물 이용안내를 잘하고 있는가 7. 저작권, 프라이버시, 보안, 정보공개, 기타관련법에 관한 정보제공을 잘하고 있는가 8. 담당자 주소, 이름, 이메일 등의 정보를 잘 제공하고 있는가
	적합성	9. 기록관리자를 위한 정보 및 콘텐츠를 적극적으로 제공하고 있는가 10. 학생을 위한 정보 및 콘텐츠를 적극적으로 제공하고 있는가 11. 교사를 위한 정보 및 콘텐츠를 적극적으로 제공하고 있는가 12. 연구자를 위한 학술연구 콘텐츠를 적극적으로 제공하고 있는가 13. 콘텐츠 사용 대상자를 구분하여 명시하고 대상이용자에 적합한 정보를 제공하고 있는가

평가영역	평가항목	세부 평가문항
콘텐츠	다양성	14. 기록을 활용하여 교육서비스를 다양하게 제공하고 있는가 15. 온라인 전시내용을 다양하게 제공하고 있는가 16. 기록의 디지털화로 기록물 원문제공서비스가 다양하게 이루어지고 있는가 17. 주요기록 컬렉션을 다양하게 제공하고 있는가 18. 편찬물 목록과 전문을 다양하게 제공하고 있는가
인터페이스	네비게이션	19. 현재의 위치를 쉽게 알 수 있는가 20. 페이지 간 이동이 편리한가 21. 전체 사이트 구조를 파악할 수 있는 사이트맵이 잘 되어 있어 사이트를 사용하기에 편리한가 22. 사이트 내 정보의 검색기능을 잘 활용할 수 있게 되어있어 사이트를 사용하기에 편리한가
	화면 디자인	23. 사이트 전체에 사용된 색상이 일관성이 있는가 24. 사이트 전체에 사용된 폰트가 일관성이 있는가 25. 사이트 전체적인 레이아웃의 일관성이 있는가 26. 적절한 색상대비와 여백을 넉넉히 사용하여 사이트가 보기 좋은가 27. 메뉴구분이 잘되고 메뉴글자나 카테고리 제목 등의 텍스트 이미지들은 알아보기 쉬운가 28. 페이지들이 구조적으로 간결하고 보기 쉽게 정리되어 있는가 29. 이미지와 텍스트의 양이 적당하여 이해하기 쉬운가
	접근편이성	30. 다른 기관이나 정보원과 쉽게 접근이 가능한가 31. RSS 서비스 등을 이용하여 이용자가 기관 최신정보에 잘 접근할 수 있도록 해주고 있는가
	상호작용성	32. 웹2.0 등의 기술을 활용하여 이용자가 참여할 수 있는 서비스(태깅, 폭소노미, 플리커, 블로그, 위키 등)가 잘 운영되고 있는가 33. 이용자 의견을 쓸 수 있는 곳이 찾기 쉽고 활성화 되어 있어 이용자 의견을 편리하게 해당사이트에 제시할 수 있는가 34. Q&A, FAQ 등의 내용이 충실한가 35. 이용자들과 정보공유, 상호교류(SNS-페이스북 등)가 이루어지도록 서비스를 잘 제공하고 있는가
검색	계층성	36. 기록의 상위계층과 하위계층을 잘 명시하고 있는가 37. 기록의 상하위 계층으로의 이동이 가능한 링크를 잘 제공하고 있는가
	검색용이성	38. 검색도구가 편리하게 사용할 수 있도록 되어 있는가 39. 검색도움말이 제공되며 이해하기 쉽게 설명되어 검색 시 편리함을 주고 있는가
	검색결과의 활용성	40. 검색된 기록의 생산기관의 연혁이나 개인이력에 대한 배경적인 정보를 상세히 제공하고 있는가 41. 검색결과 정확한 물리적 유형, 소장처를 기재하고 있는가 42. 검색된 정보에서 원문정보로의 연동이 용이한가

4. 각국의 국가기록관 웹사이트 비교평가

4.1 평가대상 및 평가방법

이 연구의 평가대상은 총 5곳으로 영국(이하 영국TNA), 미국(이하 미국NARA), 호주(이하 호주NAA), 캐나다(이하 캐나다LAC), 한국(이하 한국NAK)의 국가기록관 웹사이트이다. 평가대상의 명칭과 웹사이트 주소는 <표 9>와 같다.

평가자는 기록정보서비스 연구자로 총 6명이며, 여러 선행연구에서 평가자 4~6명에 의한 평가가 타당함을 밝히고 있어(이운주 2007; 박정숙 2004; 최영아 2003; 김민애 2001) 이 연구에서도 평가자를 6명으로 선정하였다. 해당 질문에 대한 답변은 1~5점의 답변이 가능하며, 1은 '매우 그렇지 않다', 2는 '약간 그렇지 않다', 3은 '보통이다', 4는 '약간 그렇다', 5는 '매우 그렇다'이다. 평가영역별 평가항목 수와 평가문항 수에 편차는 있지만 사전조사를 통하여서도 동일한 문항 수와 항목 수로 평가지표를 개발할

수가 없었기 때문에 이 연구에서는 그대로 진행하였다.

평가자들은 평가대상 웹사이트를 직접 사용해보면서 각 평가문항 점수에 체크하였다. 그 후 평가자 6명 중 5명은 직접면담을 실시하였고, 1명은 전화면담을 실시하여 평가이유를 들어보았다. 평가기간은 2011년 10월 5일~11월 7일이며 체크된 각 세부문항별 점수로 평가항목, 평가영역별로 평균점수⁵⁾를 계산하였다. 이렇게 산출된 각 기관의 웹사이트 평가점수를 바탕으로 국내의 국가기록관 웹사이트 서비스 현황을 비교·판단해 보았다.

4.2 평가결과

4.2.1 콘텐츠

콘텐츠 영역에서 각 나라별 점수는 영국TNA 4.4점, 미국NARA 4.2점, 호주NAA 3.9점, 캐나다LAC 3.8점, 한국NAK 3.0점으로 영국TNA, 미국NARA는 4점 이상의 점수를 받았다.

콘텐츠 영역의 세부 평가점수는 <표 10>과 같다.

<표 9> 평가대상 명칭 및 웹사이트 주소

나라	국가기록관 명칭	웹사이트 주소
영국	The National Archives(TNA)	http://www.nationalarchives.gov.uk
미국	National Archives and Records Administration(NARA)	http://www.archives.gov
호주	National Archives Of Australia(NAA)	http://www.naa.gov.au
캐나다	Library and Archives Canada(LAC)	http://www.collectionscanada.gc.ca
한국	National Archives of Korea(NAK) (국가기록원)	http://www.archives.go.kr http://contents.archives.go.kr/next/content/viewMain.do (나라기록포털)

5) 6명의 점수를 합산하여 평균을 내었으며 평균점은 소수 둘째자리에서 반올림하였다.

〈표 10〉 콘텐츠 영역 세부 평가점수

평가영역	평가항목	평가문항	TNA	NARA	NAA	LAC	NAK	
콘텐츠	기관 및 이용 안내	기관의 미션과 비전을 잘 소개하고 있는가?	4.6	4.0	3.6	3.7	3.1	
		기관의 연혁, 조직도 및 업무에 대한 정보를 잘 제공하고 있는가?	4.3	4.0	4.1	4.1	3.9	
		기록관리에 관한 정책이나 지침을 잘 제공하고 있는가?	4.2	4.1	4.1	4.1	4.0	
		소장기록물 안내를 잘하고 있는가?	4.4	4.4	3.7	3.7	3.3	
		기관 이용안내를 잘하고 있는가?	4.4	4.4	4.0	4.0	4.0	
		소장기록물 이용안내를 잘하고 있는가?	4.4	4.4	4.0	3.7	3.6	
		저작권, 프라이버시, 보안, 정보공개, 기타관련 법에 관한 정보제공을 잘하고 있는가?	4.4	4.4	4.0	3.9	3.8	
		담당자 주소, 이름, 이메일 등의 정보를 잘 제공하고 있는가?	4.1	4.0	3.7	4.3	3.7	
	기관 및 이용 안내 전체 평균			4.4	4.2	3.9	3.9	3.7
	적합성	기록 관리를 위한 정보 및 콘텐츠를 적극적으로 제공하고 있는가?		4.4	4.1	4.4	3.7	3.6
		학생을 위한 정보 및 콘텐츠를 적극적으로 제공하고 있는가?		4.9	3.9	4.0	3.7	2.6
		교사를 위한 정보 및 콘텐츠를 적극적으로 제공하고 있는가?		4.7	4.4	4.0	4.0	2.1
		연구자를 위한 학술연구 콘텐츠를 적극적으로 제공하고 있는가?		4.1	4.3	3.6	4.3	2.3
		콘텐츠 사용 대상자를 구분하여 명시하고 대상 이용자에 적합한 정보를 제공하고 있는가?		4.4	4.3	3.6	3.7	1.9
		적합성 전체 평균			4.5	4.2	3.9	3.9
	다양성	기록을 활용하여 교육서비스를 다양하게 제공하고 있는가?		4.6	4.3	4.1	3.7	2.7
		온라인 전시내용을 다양하게 제공하고 있는가?		4.6	4.4	4.1	3.4	2.9
		기록의 디지털화로 기록물 원문제공 서비스가 다양하게 이루어지고 있는가?		4.1	4.6	3.9	3.9	2.0
		주요 기록 컬렉션을 다양하게 제공하고 있는가?		4.4	4.3	4.1	4.1	3.1
		편찬물 목록과 전문(full-text)을 다양하게 제공하고 있는가?		4.1	4.1	3.9	3.6	3.7
		다양성 전체 평균			4.4	4.3	4.0	3.7
콘텐츠 전체 평균			4.4	4.2	3.9	3.8	3.0	

콘텐츠 영역의 평가결과에 대한 전문가 의견을 종합해 보면 다음과 같다. 기관의 미션과 비전 안내는 영국TNA가 높은 점수를 받았다. 영국TNA는 미션과 장기적인 계획, 구체적인 전략을 제공하고 있는데 2011-15년까지의 계획

과 연도별 계획 업무를 구체적인 전략과 함께 보여주고 있었다. 반면, 한국NAK는 비전과 임무를 그림 한 장으로 보여주고는 있으나 단편적인 정보만 제공되고 있어 보다 상세한 기술이 필요하며 구체적으로 한국NAK의 미래 지향적

인 모습을 알 수 없다고 하였다.

소장기록물 이용 안내에서 영국TNA는 소장 기록물뿐만 아니라 다른 기관의 소장기록을 알아보고 어떻게 이용할 수 있는지 함께 정보를 제공하고 있었다. 그래서 여러 사이트를 번거롭게 오가지 않아도 되어 편리하며, 주제를 구성하여 기록을 관련 주제에서 바로 이용하는 방식에 대해 안내하고 있어 적극적인 서비스를 하고 있다는 의견이 있었다. 한국NAK는 온라인 신청, 정보공개서비스, 민원 등의 이용방안에 관해 설명하고 있어 안내 방법은 나름대로 충실한 듯하나 이용을 유도하는 적극적인 서비스를 제공한다는 생각이 들지는 않으며 기록물 온라인 신청이 새 창으로 열리게 되어 불편함이 있다는 의견이 있었다.

기록관리자, 학생, 교사, 연구자를 위한 정보 및 콘텐츠를 적극적으로 제공하고 있는지를 평가해보니 한국NAK는 전체적으로 모두 낮은 점수를 받았다. 학생과 교사를 위한 콘텐츠 제공에서 영국TNA는 학생과 교사에게 유용한 교육콘텐츠를 각각 대상자를 나누어 명시하고 있고, 학생 내부에서도 이용자 나이를 구분하여 정보를 제공하고 있었다. 특히 영국 역사교육과정에 따라 시기 구분을 하여 콘텐츠가 개발되어 있고 게임형이나 애니메이션 형, 자기주도 학습용 등 다양한 형태로 개발하여 연령별 수준이 맞는 학습이 가능하도록 되어있었다.

연구자를 위한 콘텐츠 제공에서는 캐나다 LAC는 한 주제의 데이터베이스화 되어 있는 부분에서 교육적인 내용, 연구자에게 도움이 되는 자료 등을 나누어 서비스 하고 있었고 관련 주제로 연구를 원할 때는 어떤 자료를 참고해라고 하는 내용들을 제시해주고 있어 좋다는 의견

이 있었다.

한국NAK를 제외한 모든 나라들이 학생, 교사를 구분하여 교육에 도움이 되는 서비스를 하고 있었으며, 미국NARA는 웹사이트 첫 화면에서 이용자를 구분하여 보여주고 있었다. 한국NAK는 콘텐츠 사용 대상자에 대한 구분이 전혀 없으며 대상이용자에 적합한 정보를 제공하지 못하다는 의견이 많았다. 한국NAK는 다른 4곳에 비해 콘텐츠의 양적인 부분에서도 부족하다고 하였다.

4.2.2 인터페이스

인터페이스 영역에서 각 나라별 점수를 비교하면 영국TNA 4.4점, 미국NARA 4.1점, 호주NAA 4.1점, 캐나다LAC 3.5점, 한국NAK 2.8점이었으며, 인터페이스 영역의 세부 평가점수는 <표 11>과 같다.

사이트맵을 살펴보니 나라기록포털에서 사이트맵을 보면 컬렉션/토픽에 대한 사이트맵 정보가 전체정보를 담고 있지 못하다는 의견이 있었다. 사이트 전체에 사용된 색상, 폰트, 레이아웃의 일관성을 평가해 보니 한국NAK는 다른 웹사이트에 비해 낮은 점수를 받았다. 한국NAK는 전체적으로 팝업창이 많아서 너무 많은 색상과 폰트가 혼재되어 있고 레이아웃이 복잡하며 다른 웹사이트에 비해 텍스트가 많아 간결한 느낌이 부족하고 나라기록포털 첫 화면에서 하단 화면에 관련 기관을 나열식으로 링크를 다 보여 주어 복잡하다는 의견이 있었다. 웹2.0 등의 기술을 활용한 이용자 참여 서비스는 미국NARA가 5곳 중 가장 다양한 웹2.0 서비스를 활용하여 다양한 네트워크를 통해 이용자 참여가 가능하도록 하고 있었다.

〈표 11〉 인터페이스 영역 세부 평가점수

평가영역	평가항목	평가문항	TNA	NARA	NAA	LAC	NAK	
인터페이스	네비게이션	현재의 위치를 쉽게 알 수 있는가?	4.7	4.3	4.7	4.3	4.6	
		페이지간 이동이 편리한가?	4.4	4.0	4.4	4.0	4.3	
		전체 사이트 구조를 파악할 수 있는 사이트맵이 잘 되어 있어 사이트를 사용하기에 편리한가?	4.2	1.7	4.3	1.7	3.4	
		사이트 내 정보의 검색기능을 잘 활용할 수 있게 되어있어 사이트를 사용하기에 편리한가?	4.3	4.0	4.1	3.1	1.7	
	네비게이션 전체 평균			4.4	3.5	4.4	3.3	3.5
	화면 디자인	사이트 전체에 사용된 색상이 일관성이 있는가?	4.5	4.0	4.0	4.0	3.0	
		사이트 전체에 사용된 폰트가 일관성이 있는가?	4.4	4.1	4.0	3.6	3.0	
		사이트 전체적인 레이아웃의 일관성이 있는가?	4.6	4.1	4.1	4.0	3.1	
		적절한 색상대비와 여백을 넉넉히 사용하여 사이트가 보기 좋은가?	4.3	3.7	4.0	3.0	2.9	
		메뉴구분이 잘되고 메뉴글자나 카테고리 제목 등의 텍스트 이미지들은 알아보기 쉬운가?	4.4	3.7	3.7	3.3	3.1	
		페이지들이 구조적으로 간결하고 보기 쉽게 정리되어 있는가?	4.1	3.4	4.0	2.9	2.7	
		이미지와 텍스트의 양이 적당하여 이해하기 쉬운가?	4.3	3.3	4.0	3.1	2.6	
	화면 디자인 전체 평균			4.5	3.8	4.0	3.4	2.9
	접근편이성	다른 기관이나 정보원과 쉽게 접근이 가능한가?	4.3	4.3	4.0	4.0	4.0	
		RSS 서비스 등을 이용하여 이용자가 기관 최신정보에 잘 접근할 수 있도록 해주고 있는가?	4.3	4.4	4.0	4.0	1.3	
	접근편이성 전체 평균			4.3	4.4	4.0	4.0	2.7
	상호작용성	웹2.0 등의 기술을 활용하여 이용자가 참여할 수 있는 서비스(태깅, 폭소노미, 플리커, 블로그, 위키 등)가 잘 운영되고 있는가?	4.0	4.9	4.0	3.0	2.0	
		이용자 의견을 쓸 수 있는 곳이 찾고 활성화 되어 있어 이용자 의견을 편리하게 해당사이트에 제시할 수 있는가?	4.1	4.3	3.9	3.6	2.3	
		Q&A, FAQ 등의 내용이 충실한가?	4.4	4.4	3.7	3.7	2.6	
		이용자들과 정보공유, 상호교류(SNS-페이스북 등)가 이루어지도록 서비스를 잘 제공하고 있는가?	4.4	4.7	4.4	2.4	1.3	
		상호작용성 전체 평균			4.2	4.6	4.0	3.2
	인터페이스 전체 평균			4.4	4.1	4.1	3.5	2.8

4.2.3 검색

검색 영역에서 각 나라별 점수는 영국TNA 4.2점, 미국NARA 4.5점, 호주NAA 3.8점, 캐나다LAC 3.7점, 한국NAK 3.4점이었다. 검색 영역 세부 평가점수는 〈표 12〉와 같다.

검색도구는 미국NARA가 기본검색에 키워

드, 디지털기록, 사람, 조직으로 나누어 검색할 수 있도록 되어 있었고, 영국TNA는 기본검색에 키워드와 장소, 사람, 주제로 검색할 수 있도록 하고 더 자세한 내용은 상세검색을 통해 할 수 있게 하고 있었다. 한국NAK는 기본검색, 상세검색, 연관검색, 생산기관별 검색, 기술계층별

〈표 12〉 검색 영역 세부 평가점수

평가영역	평가항목	평가문항	TNA	NARA	NAA	LAC	NAK	
검색	계층성	기록의 상위계층과 하위계층을 명시하고 있는가?	4.5	4.6	4.1	4.6	4.1	
		기록의 상위 계층으로의 이동이 가능한 링크를 잘 제공하고 있는가?	4.6	4.6	4.3	4.4	4.1	
		계층성 전체 평균	4.6	4.6	4.2	4.5	4.1	
	검색 용이성	검색도구가 편리하게 사용할 수 있도록 되어 있는가?	4.1	4.3	3.7	3.3	3.0	
		검색도움말이 제공되며 이해하기 쉽게 설명되어 검색 시 편리함을 주고 있는가?	4.1	4.7	3.4	3.1	3.1	
		검색용이성 전체 평균	4.1	4.5	3.6	3.2	3.1	
	검색결과활용성	검색된 기록의 생산기관의 연혁이나 개인이력에 대한 배경적인 정보를 상세히 제공하고 있는가?	4.1	4.0	3.8	3.9	3.1	
		검색결과 정확한 물리적 유형, 소장처를 잘 기재하고 있는가?	4.0	4.6	4.3	4.0	3.7	
		검색된 정보에서 원문정보의 연동이 용이한가?	4.0	4.3	3.5	3.0	2.1	
		검색결과활용성 전체 평균	4.0	4.3	3.8	3.6	3.0	
			검색 전체 평균	4.2	4.5	3.8	3.7	3.4

검색 등 다양한 검색서비스를 제공하고 있었다. 하지만 ‘기록물 검색’, ‘기술계층별 검색’을 따로 나누어서 검색하도록 되어 있어 혼동감을 주고 정리된 느낌이 들지 않으며, 상세검색에서는 ‘키워드검색’, ‘전후방일치검색’ 등 어려운 용어를 사용하고 있다는 의견이 있었다.

검색된 기록의 생산기관 연혁이나 개인이력의 배경적인 정보 제공에서 영국TNA는 기록물과 연결하여 Admin History에서 자세한 정보를 제공해주고 있으며 미국NARA, 캐나다LAC도 기록물 검색결과 생산기관을 연결하여 연혁 등의 정보를 자세하게 설명해주고 있었다. 한국 NAK는 “기록물검색”에서 나온 결과에서 생산기관을 클릭해보면 생산기관에 대한 정보가 바로 제시되지 않고, 다시 기록물 생산기관 연혁 정보 웹사이트로 이동하여 그 기관을 다시 검색하도록 되어 있었다. 또한 생산기관은 명시되어 있지만 아예 연결이 안 되는 것도 있으며 생산기관 미등록 사례도 있었다.

4.3 국가기록원 웹사이트의 문제점과 개선안

5개 국가기록관 웹사이트의 점수를 비교해보면 콘텐츠 영역에서 영국TNA 4.4점, 인터페이스 영역에서도 영국TNA가 4.4점으로 높았으며, 검색 영역에서는 미국NARA가 4.5점으로 높은 점수를 받았다. 국가기록원은 각 평가영역 별로 콘텐츠 3.0점, 인터페이스 2.8점, 검색 3.4점을 받았다. 특히 인터페이스 영역은 3개 영역 중 가장 낮은 점수로 보통 이하의 점수가 나왔으며, 복잡하고 일관성이 떨어지는 화면 디자인과 이용자 참여나 상호작용 할 수 있는 서비스가 부족하다는 점이 큰 문제점으로 드러났다. 국가기록원 웹사이트의 문제점과 개선안, 벤치마킹 대상을 살펴보면 〈표 13〉과 같으며, 개선안을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 콘텐츠 영역에서 국가기록원은 미션과 비전을 구체적으로 설명해주고 미션과 비전에 맞게 어떤 업무들을 수행했고, 수행할 것임을

〈표 13〉 국가기록원 웹사이트의 문제점과 개선안

영역	문제점	개선안(벤치마킹 대상)
콘텐츠	미션과 비전이 자세히 설명되어 있지 않음	미션과 비전을 구체적으로 설명해주고, 미션과 비전에 따른 기록관리 업무와 계획을 보여줌(영국TNA의 안내 서비스)
	담당자 정보가 이용자가 활용하기 편리하지 않음	이메일이나 사진 정보 등을 제공하여 담당자에 대해 잘 알 수 있도록 해 줌(캐나다LAC의 담당자 안내 서비스)
	이용자 맞춤형 콘텐츠 서비스가 부족함	이용자 계층을 고려한 맞춤형 콘텐츠를 제공함(영국TNA의 콘텐츠 서비스)
	콘텐츠의 양이 적음	다양한 콘텐츠를 제공함(영국TNA의 콘텐츠 서비스)
인터페이스	나라기록포털 사이트맵이 포괄적인 정보를 담고 있지 못함	사이트맵을 재정비 함(호주NAA)
	정보 검색기능 창이 없음	정보 검색기능 창을 제공함(영국TNA)
	많은 플래시 사용으로 과도한 깜빡임과 움직임이 있음	전반적인 디자인을 새롭게 고려할 필요가 있음(영국TNA)
	여백 없이 텍스트가 너무 많음	
	이용자가 최신정보에 쉽게 접근할 수 있도록 하지 않음	RSS 서비스를 활용함(미국NARA)
	이용자와 상호작용 하는 서비스가 부족함	웹2.0을 도입하여 이용자와 상호교류 할 수 있도록 함(미국NARA)
검색	계층표현이 눈이 잘 띄지 않음	계층표현을 눈에 잘 띄게 해 줌(미국NARA의 검색서비스)
	검색도움말 배치가 부적절하며 어려운 용어를 많이 사용함	검색도움말을 검색 시 바로 활용할 수 있도록 해 주고, 용어를 쉽게 정리함(미국NARA의 검색서비스)
	생산자 정보를 따로 검색해야 함	생산자 정보를 검색결과에서 같이 보여줌(영국TNA의 검색서비스)

보여줄 필요가 있다. 또한 담당자 정보를 잘 안내해주어 이용자가 쉽게 담당자를 알고 질문이 가능하도록 할 필요가 있다. 그리고 이용자 계층을 고려한 맞춤형 콘텐츠 서비스가 제공되어야 하며, 콘텐츠의 다양성을 고려해야 할 필요가 있다. 국가기록원은 현재 기록을 활용한 콘텐츠 양이 적으며 이용자 대상을 밝히지 않고 있다. 누구를 대상으로 하는 콘텐츠인지를 고려하여 이용자가 편리하게 이용할 수 있도록 해야 하며 특히, 교육 콘텐츠의 경우 학생과 교사 등 이용자 대상을 명확히 고려하고 역사교육 과정과 연계한 콘텐츠 등을 제작하고 서비스 할 필요가 있다.

둘째, 인터페이스 영역에서는 나라기록포털의 사이트맵을 재정리하고, 웹사이트를 사용하

기에 편리하도록 사이트 내 정보 검색기능을 할 수 있는 검색창을 만들 필요가 있다. 국가기록원 웹사이트는 사이트 내 정보 검색기능 검색창이 없어 정보를 쉽게 찾지 못하며, 나라기록포털 사이트맵은 포괄적인 정보를 담고 있지 못해 이용자에게 불편함을 줄 수 있다. 다음으로 사이트의 전반적인 디자인 측면을 새롭게 고려할 필요가 있다. 국가기록원은 나라기록포털 첫 화면에서부터 너무 많은 플래시와 색상을 사용하여 이용자가 시각피로를 느낄 수 있다. 또한 국가기록원 첫 화면에서는 텍스트가 여백 없이 나열되어 있어 이용자의 주의력을 흐리고 혼란함을 줄 수 있다.

또한 이용자 참여를 유도할 수 있는 웹2.0기술을 활용한 서비스를 고려하여 이용자 의견을

쓸 수 있는 곳을 활성화하고 이용자와 적극적으로 상호교류 할 필요가 있다. 이용자들이 다양하게 국가기록원의 활동에 의견을 내고 그 의견이 반영될 수 있도록 하며 상호작용이 가능한 웹사이트를 만들어야 한다.

셋째, 검색 영역에서는 기록의 계층표현이 눈에 잘 띄게 해 주고, 검색도움말 정비 및 생산자와 기록의 맥락을 편리하게 이용자가 알 수 있도록 해 줄 필요가 있다. 국가기록원의 검색도움말은 배치가 부적절하며 이용자가 이해하기 어려운 용어를 사용하고 있으며 기록과 생산자 정보를 따로 서비스 하고 있어 기록의 맥락을 이해하는데 불편함을 줄 수 있다.

5. 결 론

기록물을 보존하는 궁극적인 목적은 기록물의 이용에 있으며 한 나라의 살아있는 역사의 증거인 기록물은 서고에서 벗어나 널리 유용하게 사용될 때 더욱 가치를 가진다. 국내외 국가기록관 웹사이트에서는 적극적인 기록정보서비스를 하기 위해 대대적인 개편과 함께 콘텐츠의 질과 양을 한 단계 높이고 있으며, 이용자의 의견을 반영하고 이용자가 참여할 수 있는 웹사

트를 만들기 위해 노력하고 있다.

한국뿐만 아니라 인터넷과 정보기술의 발달로 기관을 방문하지 않고도 서비스를 요청하고, 이용하고, 의견을 제시할 수 있는 웹사이트를 통한 기록정보서비스 이용률은 전 세계적으로 계속 늘어나고 있다. 이런 배경에서 이 연구는 국가기록원과 국외 선진사례로 대표되는 영국, 미국, 호주, 캐나다 국가기록관 웹사이트 평가를 통하여 국가기록원의 부족한 부분을 진단하고 국외 벤치마킹할 영역을 찾아내어 개선안을 제안하고자 하였다.

이 연구에서는 선행연구를 통하여 평가영역을 분석하였으나 여기에 포함되지 않은 평가영역이 있다는 한계점이 있으며 더욱 다양한 평가영역 분석과 평가항목별 중요도의 차이를 반영한 후속 연구가 필요할 것이다. 또한 실질적인 평가를 통하여 국가기록원의 개선안을 제안하였지만 평가자를 기록정보서비스 전문가로 제한하였다는 점과 정책적 측면이나 기술적 측면 등 구체적으로 개선점을 제시하지 못했다는 한계점이 있다. 그러므로 웹사이트 관련 전문가나 이용자 집단 등 다양한 집단의 평가 연구를 통하여 세부적인 개선안을 제안하는 후속 연구가 필요할 것으로 생각된다.

참 고 문 헌

국가기록원. 2009. 『영구기록물관리기관 표준운영절차』.
국가기록원. 2009. 『국가기록원 40년사』.

국가기록원. 2011. 『국가기록관리 선진화 전략 종합실천계획』.
김민애. 2001. 지방자치단체 웹사이트 평가지표

- 개발 및 적용. 아주대학교 대학원 석사학위논문.
- 김석영. 2002. 과학기술분야 웹 정보원 평가 및 비교 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 33(3): 133-152.
- 김연희. 2010. 대통령기록관 웹사이트 사용성 평가 연구. 한남대학교 대학원 석사학위논문.
- 김왕중. 2004. 통합정보시스템의 품질평가: 지식정보검색시스템(IKIS)을 사례로 하여. 부산대학교 대학원 석사학위논문.
- 김지선. 2008. 웹사이트 평가를 통한 국회의원 웹사이트 개선방안에 관한 연구. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 김현지. 2008. 웹을 통한 기록정보서비스 평가모형 개발과 서비스 평가: 대학기록관을 중심으로. 명지대학교 대학원 석사학위논문.
- 미국 국가기록관 Press Release. [cited 2011. 10.12].
 <<http://www.archives.gov/press/press-release/2011/nr11-23.html>>.
- 박정숙. 2004. 한국 공공도서관 웹사이트 평가에 관한 연구: 지역대표도서관을 중심으로. 계명대학교 대학원 석사학위논문.
- 서은경, 정경희, 최상희. 2006. 이용자 중심의 기록정보활용 및 서비스 활성화에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 6(1): 62-92.
- 설문원. 2008. 기록정보서비스 전략계획 수립을 위한 기초연구: 국가기록원을 중심으로. 『정보관리학회지』, 25(3): 249-271.
- 설문원. 2010. 기록 검색도구의 발전과 전망. 『기록학연구』, 23: 3-43.
- 신나운. 2003. 정부부처 홈페이지 운영에 관한 평가와 개선방향. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 심성보. 2006. 교수·학습자료용 기록정보 콘텐츠 서비스의 구성 및 개발절차. 명지대학교 대학원 석사학위논문.
- 영국 국가기록관 Archived news. [cited 2011. 10.12].
 <<http://www.nationalarchives.gov.uk/news/stores/359.hrm>>.
- 오강탁. 2004. 정부 포털의 개념적 모델과 G4C 평가. 『한국행정학회 학술대회 발표논문집』, 617-634.
- 우수영. 2006. 기록정보서비스 활성화를 위한 전자적 질의/응답 기능 개선방안. 『한국기록관리학회지』, 6(1): 113-136.
- 유사라. 2000. Web 정보서비스 평가를 위한 기존 측정지표 분석 I. 『한국문헌정보학회지』, 34(3): 133-156.
- 유재욱. 2006. 국내 문화콘텐츠 제공 웹사이트에 관한 평가. 『한국비블리아학회』, 17(2): 43-64.
- 유지선. 2007. 이용자 세분화의 기록서비스 전략. 명지대학교 대학원 석사학위논문.
- 이명희, 이상렬. 2002. 국가대표전자도서관 웹사이트의 평가에 관한 연구: 한국·일본·미국 의회도서관을 중심으로. 『국회도서관보』, 39(3): 3-21.
- 이영숙. 2007. 공공기록물 정보서비스 발전방안에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 10(2): 73-94.
- 이윤주. 2007. 기록관의 온라인 서비스 향상을 위한 웹사이트 평가 기준에 관한 연구. 한국외국어대학교 대학원 석사학위논문.

- 이응봉, 채근식. 2004. 전자도서관 웹사이트 평가 모델 개발을 위한 AHP(Analytic Hierarchy Process) 기법 활용에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 38(3): 103-118.
- 이은영. 2011. 교육용 기록정보콘텐츠 개발에 관한 연구. 명지대학교 대학원 석사학위논문.
- 이희숙. 2005. 인터넷을 통한 기록관의 서비스 활동에 관한 연구: 교육, 전시 활동을 중심으로. 명지대학교 대학원 석사학위논문.
- 임성호. 2009. 대한민국 전자정부 민원 포털사이트의 사용성 평가. 경성대학교 대학원 석사학위논문.
- 정진한. 2002. 대학도서관 웹 페이지 평가와 개선방안에 관한 연구. 계명대학교 대학원 석사학위논문.
- 조윤희. 2008. 기록물관리기관의 이용활성화 방안에 관한 연구. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 최기석. 2001. 학술정보 웹사이트의 사용자 인터페이스에 관한 연구: 한국과학재단의 연구정보센터를 사례로. 부산대학교 대학원 석사학위논문.
- 최상기. 2000. 대학도서관 웹사이트 설계에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 17(4): 137-155.
- 최선희. 2008. 국가기록포털 이용 분석을 통한 기록정보서비스 개선 방안 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 한기훈, 홍일유. 2006. 전자정부 포털사이트 평가요인에 관한 연구. 『경영정보학연구』, 16(1): 23-43.
- 한봉희. 2006. 한·미·일 3국 대학 웹사이트의 인간공학적인 측면에 관한 특성 비교연구. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- Mary Jo Pugh. 1992. Providing Reference Services for Archives and Manuscripts. SAA. 설문원 역. 2004. 『기록정보서비스』. 진리탐구.
- Wendy Duff. 이상민 역. 2001. WEB을 통한 기록물 공개 열람 제공: 축복인가 저주인가? (Providing Access to the Archives Material via the Web: Blessing or Curse?). 『기록학연구』, 4: 175-196.

[관련 사이트]

- 국가기록원.
〈<http://www.archives.go.kr/next/main.do>〉.
- 나라기록포털. 〈<http://contents.archives.go.kr/next/content/viewMain.do>〉.
- LAC. 〈<http://www.collectionscanada.go.ca/ingex-e.html>〉.
- NAA. 〈<http://www.naa.gov.au>〉.
- NARA. 〈<http://www.archives.gov>〉.
- TNA. 〈<http://www.nationalarchives.gov.uk>〉.