

이용자 중심의 기록정보 활용 및 서비스 활성화에 관한 연구

Strategies for Improving User-Oriented Information Services at Archives

서 은 경(Eun-Gyoung Seo)*

정 경 희(Kyoung-Hee Joung)**

최 상 희(Sanghee Choi)***

목 차

- | | |
|-----------------------|-------------------------|
| 1. 서 론 | 3.3 특정주제서비스 |
| 2. 선행 연구 | 4. 서비스 활성화를 위한 정책 제안 |
| 3. 외국에서의 기록정보서비스 사례분석 | 4.1 학습지원서비스를 위한 제안 |
| 3.1 학습지원서비스 | 4.2 연구 및 주제특화서비스를 위한 제안 |
| 3.2 연구지원서비스 | 5. 결 론 |

〈초 록〉

기록정보의 관리와 보존은 활용을 전제로 행해질 때 그 의미와 가치가 살아난다. 따라서 기록관들은 기록정보의 활용을 보다 극대화하기 위하여 기록정보의 검색 및 열람이라는 단순 서비스를 탈피하여 이용자 중심의 보다 적극적인 기록정보서비스를 제공하기 위한 많은 노력을 하고 있다. 본 연구는 이러한 노력을 활발히 하고 있는 각국의 국립기록관의 기록정보서비스를 유형별로 즉 1) 교육자와 학생을 위한 학습지원서비스, 2) 연구자를 위한 연구지원서비스, 3) 일반 이용자를 위한 특정주제서비스를 중심으로 하여 각각의 서비스 내용을 심층 비교 분석하였다. 마지막으로 각국의 서비스 현황 분석을 기반으로 우리나라 국가기록원을 비롯한 기록관에서 기록정보 활용을 활성화하기 위하여 제공되어야 할 기록정보서비스 방안을 제시하였다. 이러한 연구는 궁극적으로 기록관별 기록정보 이용 활성화 계획을 수립하는데 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다.

주제어: 기록정보 활용, 기록정보서비스, 이용자 중심의 기록정보서비스, 학습지원서비스, 연구지원서비스, 특정주제서비스

<ABSTRACT>

Providing archival information services is one of the important tasks carried out by archives. The archives, now, make efforts to provide user-oriented information services which can help users to utilize records and archives more easily. This study reviews and compares user-oriented information services, which National Archives in UK, USA, and Australia have provided actively, in terms of learning support services, research support services, and Special services for public. And then, the study suggests the strategies for improving user-oriented archival information services for archives and the institutes of records management.

Keywords: Records Uses, Archival Information Services, User-oriented Archival Information Services, Learning Support Services, Research Support Services, Special Services for Public

* 한성대학교 지식정보학부 교수(egseo@hansung.ac.kr)

** 한성대학교 지식정보학부 시간강사(libinfor@hanmail.com)

*** 한국학술진흥재단 BNC 전문위원(shchoi01@krf.or.kr)

1. 서론

오랫동안 기록관은 소장기록물을 보호하고 그 기록물을 다음 세대로 전달하기 위한 보존기능을 다른 어떤 기능보다 중요시하여 기록물의 이용을 제한시켜왔다. 따라서 소수의 업무관련자, 학자나 연구자, 특정 이용자만이 기록관에 소장되어 있는 기록물에 접근할 수 있었다. 그러나 기록정보의 관리와 보존은 활용을 전제로 행해질 때 그 의미와 가치가 살아난다는 인식이 보편화되자 기록관들은 보다 광범위한 대중들에게 기록정보에의 접근을 허용하기 시작하였다(Pugh 2005). 특히, 정보공개 및 열람, 공공의 알권리, 정보제공과 같은 개념이 사회적으로 일반화되자 대다수의 기록관은 이제껏 중점적으로 수행해왔던 보존패러다임의 관리체계에서 접근패러다임의 관리체계로의 전환을 시도하고 있다. 이제 기록관은 일반 이용자가 기록정보에 보다 쉽게 접근할 수 있도록 기록정보에 대한 메타데이터를 정확히 기술하고, 이를 기반으로 성능 좋은 검색도구를 이용자에게 친숙한 인터페이스를 통하여 제공하려고 노력하고 있다.

많은 사람들이 기록정보를 찾으러 기록관에 온다. 행정담당자, 전문직 이용자, 학자, 학생, 교사와 같이 업무상 정보를 찾는 사람들도 있고, 족보학자, 아마추어 역사가, 취미 연구자들과 같이 개인적인 관심사로 인해 정보를 찾는 사람들도 있다. 어떤 문제를 해결할 사실을 찾는 사람이 있는가 하면, 폭 넓은 대중을 위한 해설서의 틀을 만들려는 사람도 있으며 기록연구에 경험 있는 연구자가 있는가 하면 초보자들도 있다(Pugh 2005). 따라서 기록관은 이러

한 이용자들이 지닌 다양한 정보요구들을 충족시킬 수 있는 기록정보서비스를 제공해야만 한다. 기록정보서비스란 이용자 요구를 충족시킬 수 있도록 기록물과 이용자를 연결시켜주는 아키비스트의 활동을 말한다. 현재 기록관에서 이루어지고 있는 정보서비스의 유형으로 기록관에 관한 정보제공, 소장물에 관한 정보제공, 소장물에서 추출한 정보제공, 기록물 생산자에 관한 정보제공, 다른 기록관이나 정보원으로 안내, 저작권·프라이버시·보안·정보공개·기타 관련법에 관한 정보제공, 기록을 활용하는 방법과 연구절차 안내, 소장물에 대한 물리적 접근제공, 소장물의 복제, 소장물의 대출 등을 들 수 있다(Pugh 1992). 그러나 목록이나 리스트에 대한 탐색도구 제공이나 수동적인 기록정보 열람과 공개와 같은 정보서비스로는 지적·문화적·기술적 경험을 가진 다양한 이용자모두를 만족시킬 수 없다. 예컨대, 교육자, 연구자, 계보학자 및 가계역사에 관심 있는 이용자, 소설가나 영상 및 방송 제작자 등과 같은 이용자들이 여러 가지 목적으로 기록정보를 찾기 위하여 기록관에 쉽게 접근할 수는 있지만, 기록물의 속성으로 인하여 분산되어 소재되어 있는 기록정보원 중에서 원하는 정보만을 찾는 것이 용이하지는 않다.

따라서 최근에 아키비스트는 기록관에서의 정보서비스를 고도의 지적 접근과정으로 보고 기록정보의 검색 및 열람이라는 단순 서비스를 탈피하여 디지털화 된 기록정보를 중심으로 하여 이용자 중심의 보다 적극적 기록정보서비스를 제공하기 위한 많은 노력을 하고 있다. 이러한 노력들은 다양한 이용자 집단의 요구를 반영하여 그들 집단에 적합한 지적 접근을 제공

하려는 시도라고 할 수 있다. 이와 같은 고도의 기록정보서비스는 각국의 국립기록관에서 특별한 정보서비스라는 이름아래 시도되고 있다. 즉 각국의 국립기록관은 다양한 기록정보를 효율적으로 검색할 수 있는 검색 툴을 제공하는 것 이외에 한발 더 나아가 기록정보를 활용하는 목적에 따라 보다 쉽게 접근할 수 있게 하는 방안, 예를 들면 학습지원서비스(예, Lesson Plan)나 연구지원서비스(예, Research Guide) 등을 마련하여 기록정보의 활용도를 높이려는 노력을 하고 있다. 그러나 국내에서는 아직 기록정보의 활용도를 높이기 위한 기록관의 서비스에 대한 구체적인 방안과 방향에 대한 연구나 실재가 이루어지지 않고 있는 실정이다.

본 연구의 목적은 다양한 이용자들의 요구를 충족시키기 위한 기록관의 정보서비스 방향을 제시하기 위한 것이다. 이러한 연구는 궁극적으로 기록관별 기록정보 이용 활성화 계획을 수립하는데 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다. 본 연구에서 다루고자 하는 연구의 내용은 다음과 같다. 첫째, 이용자 중심의 정보서비스를 활발히 하고 있는 각국의 국립기록관의 기록정보서비스를 유형별로 분석한다. 구체적으로, 미국의 국회도서관(LC: Library of Congress)과 국립기록원(NARA: National Archives and Records Administration), 영국의 국립기록관(TNA: The National Archives), 호주의 국립기록관(NAA: National Archives Australia)에서 제공되고 있는 이용자 중심의 기록정보서비스 특히 1) 교육자와 학생을 위한 학습지원서비스, 2) 연구자를 위한 연구지원서비스, 3) 일반 이용자를 위한 특정주제서비스를 중심으로 하여 각각의 서비스 내용을 비교 분석한다.

둘째, 각국의 서비스 현황 분석을 기반으로 우리나라 국가기록원을 비롯한 기록관에서 기록정보 활용을 활성화하기 위하여 제공되어야 할 기록정보서비스 방안을 제시한다. 본 연구는 조사 대상이 되는 각 기관의 웹사이트 서비스 내용 분석과 문헌연구로 이루어졌다.

2. 선행 연구

기록정보의 서비스를 기록관리의 궁극적인 목적이자 결과물로 간주하며 그 중요성을 강조해왔으나, 다른 기록관리 영역인 수집 및 평가, 정리, 보존 등의 분야에 관한 연구보다 훨씬 적게 연구가 수행되어 왔다. 이러한 현상은 다음과 같은 이유로 설명할 수 있겠다.

첫째, 대부분의 아키비스트들은 이용자보다 기록물 자체에 보다 많은 관심을 보인다는 점이다(Cross 1997). 둘째, 기록정보서비스의 업무 비중을 기록물 선별로 시작하여 수집, 정리, 기술, 보존으로 이어지는 선형과정의 끝자락에 위치한 파생적 업무로 인식함에 따라, 기록정보의 이용제공 측면은 다른 기록관리 영역보다 늦게 근대적 접근과 새로운 시도가 이루어졌고 또 이용제공에 대한 정체성 파악 및 관련 연구의 발전도 늦은 편이다(조민정 2000). 셋째, 기록정보의 해석 및 평가에 주안점을 두는 역사학자와 기록관리에 중점을 두는 기록관리 전문가간의 견해 차이로 인하여 서비스에 관한 연구가 잘 이루어지지 않았다 할 수 있겠다(Cross 1997).

기록관에서 제공하는 기록정보서비스를 중심으로 다루는 연구는 적으나 기록관을 이용하는 이용자에 대한 연구는 여러 가지 각도에서

이루어졌다. Joyce(1984)는 기록정보 자원을 자신의 업무에 활용하기 위하여 이용하고 있는 이용자 집단을 조사하였는데 여기에는 변호사, 법률가, 엔지니어, 조경 설계사, 보존 전문가, 도시계획가, 건축가, 영화 및 TV 제작자, 사진 연구가, 언론인, 출판인 등이 포함된다고 하였다. Joyce는 이러한 이용자 집단을 기록정보에 수많은 간접적 이용자를 연결시켜주는 직접적 이용자로 보았고, 역사가는 아니지만 역사적 질문을 던지고 이에 대한 답을 찾기 위해 기록 정보를 활용한다는 특성을 찾아내었다.

1986년 Conway는 대통령도서관의 이용자 집단의 행동패턴을 분석하기 위하여 이용 이전의 사전준비에 대한 유형과 정도, 정보서비스 기본요소(사전접촉, 상세 면담, 직접 정보제공)의 유용성 등을 중점적으로 조사하였다. Conway의 대통령도서관 이용자조사 결과는 다음과 같다. 첫째, 이용자집단 중 학계이외의 전문인들, 개인연구자들, 학부생들의 이용이 상당히 많이 증가되었고 그들의 정보요구와 접근은 다양하였으므로 대통령도서관은 보다 실질적이며 융통성 있는 정보접근 방식을 제공해야 한다. 특히 경험이 없거나 준비가 불충분한 이용자에게 대한 정보제공 방법을 간구해야 한다. 둘째, 서비스에 대한 전반적인 만족에도 불구하고 특정 정보서비스 기본요소들의 유용성이 상당히 차이가 났으므로 이용자 집단간의 특성에 맞는 서비스가 제공되어야 한다. 셋째, 만족할 만한 정보서비스를 제공하기 위해서는 이용자 요구를 먼저 파악해야 한다(Conway 1986).

이후 Conway는 미국의 NARA에서 소장하고 있는 기록정보를 보다 다각적으로 이용자에게 제공하기 위하여 대대적인 NARA 이용자

연구를 1990년에서 1991년 사이에 실시하였다. 즉 9개월 동안 800명의 이용자를 대상으로 인터뷰를 실시하고 662개의 참고문의 전화내용과 367개의 문의편지를 분석하여 이용자의 정보요구 목적, 정보요구와 이용자 집단간의 관계, 정보추구행태, 정보추구 행태별 정보서비스 요구, 정보요구별 정보서비스 요구 등을 조사하였다. 그 결과, NARA 소장 자료를 가지고 연구하고 있는 주요 이용자 집단, 기록정보 자료를 탐색하는 방법과 절차, 이용자가 원하는 자료접근 방법 등을 파악할 수 있었다. 또 이용자들은 정확한 정보요구를 가지고 있으므로 기록관이 보다 다양한 정보서비스 시스템을 제공하면 더욱 만족할 것이며, 특히 연구자들은 연구의 빠른 진척을 위하여 아키비스트에게 직접적으로 그리고 다양한 정보(기록정보를 비롯하여 다른 형태의 정보, 다른 장소에 소장된 정보 등)를 제공받기를 원하고 있음을 알 수 있었다. 따라서 Conway는 보다 적극적으로 기록정보를 제공하기 위해서는 NARA의 아키비스트는 '연구자의 파트너'로의 역할을 수행해야 한다고 주장하였다(Conway 1994).

박종철(1996)은 정부기록물의 정보서비스를 활성화하기 위해서는 이용자, 이용요구, 기록보존소, 정보서비스 활동 이 모든 면에서 발생하는 문제점을 파악하고 그 대책을 마련해야 한다고 하였다. 특히 이용자 측면에서는 확실적인 방법으로 이용자의 이용요구를 수용하는 문제를 해결하기 위해서 이용자의 이용목적, 능력, 환경적 요소 등의 특성을 배려하고, 정부기록물의 이용, 공개, 정보자원화, 제도적인 측면 순으로 개선해야 한다고 하였다. 또한 정부기록의 관리체계가 아직 형성되지 않는 문제점을

해결하기 위해서는 기록보존소는 각각의 기관과 협력하고 상호연결되는 지원체제를 도입해야 한다고 하였다. 마지막으로 정보서비스를 활용시키기 위해서는 기록물 수집, 보존, 공개 결정, 정보서비스 체계 면에서 나타난 제반 문제점을 제도적 측면에서 우선적으로 개선해야 한다고 주장하였다.

조민정(2000)은 국가기록관리기관의 정보조사제공을 활성화하기 위해서 이용자, 직원, 외부전문가간의 유기적 협력이 필요하다고 보고 이용자와 정보조사제공 기록관리전문가 중심인 직원과의 협력, 이러한 직원과 외부전문가의 협력을 이루게 하는 삼자 협력모형을 제안하였다. 이러한 모형을 중심으로 한 정보서비스를 활성화하기 위해서는 첫째, 이용자를 위한 신속하고 정확한 정보조사제공을 위한 정책을 마련해야 하고, 둘째, 기록관리전문가에 대한 정보조사제공 관련 교육을 실시할 수 있게 하는 정책을 수립하고, 셋째, 협력활동의 장을 마련하는 정책이 제시되어야 한다고 하였다.

양은영(2005)은 2002년에 출범하여 민주화운동과 관련된 40여만 건의 기록물을 소장하고 있는 민주화운동사료관이 관련 기록물의 수집에만 집중하는 것이 아니라 이용자의 이용요구를 충족시켜야 한다고 보고, 이를 위하여 이용제공 방안을 제시하였다. 특히 충분한 전문인력이나 전문적 시설을 갖추지 못하고 있는 사료관의 환경을 고려한 이용제공을 위한 정책수립을 제안하였다. 또한 정보서비스 제공을 위한 활동계획을 구체화 하였는데, 먼저, 열람실을 구축하는 것과 같은 물리적 이용제공 방법과 두 번째로 검색도구/이용자 면담/홍보와 전시기능 강화/출판 기능 강화 등과 같은 지적 이

용제공 방법을 제시하였다.

3. 외국에서의 기록정보서비스 사례분석

기록관의 이용자는 행정담당자, 전문직 이용자, 역사가, 족보학자 등 매우 다양하지만, 본 연구에서는 특히 교사와 학생, 연구자, 개인적인 관심사로 기록정보를 찾는 일반이용자를 기록관의 중요한 이용자로 설정하고 이들에 대한 서비스 사례를 TNA, NARA, LC, NAA 웹사이트를 중심으로 조사하였다. 교사와 학생을 위한 서비스의 경우 그들의 수업준비 및 진행, 과제 등 학습과정의 문제해결을 지원하는 내용을 중심으로 조사하였고, 연구자를 위한 서비스의 경우 기록정보를 이용한 일반적 연구를 위한 서비스와 연구주제, 연구자 유형별로 지원하는 현황을 조사하였다. 또한 각국의 역사적 상황에 따라 일반이용자들이 특히 관심을 가지는 사실에 어떠한 특화된 서비스가 제공되고 있는지에 대하여 조사하였다.

3.1 학습지원서비스

3.1.1 TNA의 Learning Curve

1) 개요

TNA는 영국의 역사 국정교과과정에 맞추어 TNA에 소장된 문서, 사진, 동영상 등 다양한 유형의 기록정보를 디지털화 하여, 「Learning Curve」라는 교사, 학생, 부모를 위한 특별 인터페이스를 통하여 제공하고 있다. 「Learning Curve」에는 105개의 교수안이 연대별, 학년별로 정리

되어 있다. 뿐만 아니라 비교적 많은 기록정보를 활용한 '심층 교수안(Exhibitions: in-depth topics)', 소수의 기록정보만 활용한 '간단한 교수안(Snapshots: single lessons)', 기록정보를 활용한 '역사 연구방법을 배울 수 있는 교수안(Focus on: history skill)' 등 제공되는 기록정보의 수준에 따라서도 교수안을 구분해 놓음으로써, 이용자들의 접근성을 높이고 있다. 또한 TNA는 'Teacher's Booklet: A Guide to the Learning Curve'라는 매뉴얼을 제공하여 교사들이 'Learning Curve'에서 제공되는 서비스를 활용하여 수업을 진행할 수 있도록 돕고 있다.

2) 교수안의 내용

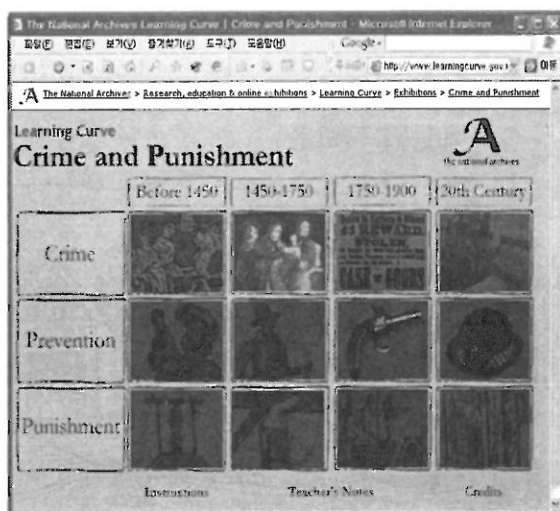
다소간의 차이는 있지만 TNA의 'Learning Curve'에서 제공되고 있는 교수안은 대체로 교사를 위한 정보와 학생을 위한 정보로 구분되어 있으며, 그 구체적 내용은 아래와 같다.

- 교수안에 대한 소개
- 교사를 위한 정보: 교수안 활용방법, 적정

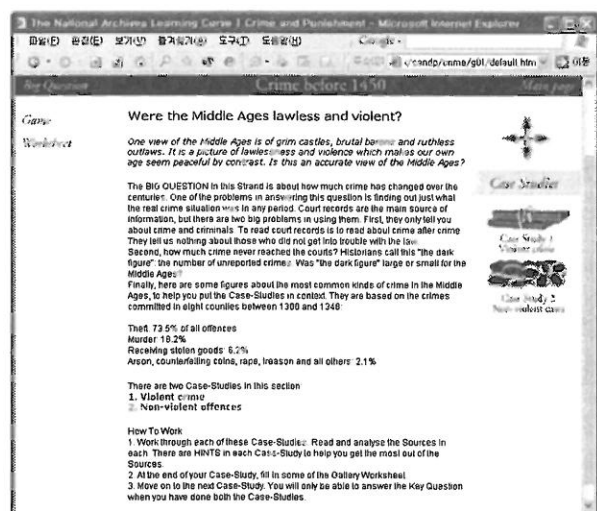
학년, 중요 질문사항, 각 기록정보가 다루고 있는 주제 등

- 학생을 위한 정보: 과제, 기록정보에 대한 설명, 관련 기록정보 링크, 기록정보를 이용한 게임, 용어설명, 기록정보 분석을 위한 워크시트 등

예컨대, 'Crime and Punishment'라는 제목의 교수안은 범죄, 예방, 처벌이라는 세 개의 주제가 년대별로 세분되어 총 12개로 이루어져 있다. 세분된 항목별로 기록정보의 구성 방법, 교사들이 기록정보를 활용하는 방법에 대한 안내와 당시의 상황과 몇 가지 사실 데이터들이 제공되어 있다. 아울러 기록정보 해독에 필요한 용어풀이와 기록정보를 분석할 수 있는 워크시트 및 학생들의 흥미를 유발할 수 있는 기록정보를 활용한 간단한 게임도 제시하고 있다. <그림 1>은 TNA의 교수안 중에서 범죄와 처벌에 관한 교수안이 12개로 세분되어 있는 첫 화면이고, <그림 2>는 이중 1450년 이전의 범죄에 관한 교수안의 첫 페이지이다.



<그림 1> Learning Curve 교수안의 예



<그림 2> Learning Curve 교수안의 내용

3.1.2 NARA의 Educators and Students

1) 개요

NARA는 「Educators and Students」라는 별도의 사이트를 통하여 교육자와 학생들을 위한 서비스를 제공하고 있다. 이 사이트에는 NARA의 기록정보를 이용하여 수업을 진행할 수 있는 63개의 교수안이 시대별로 그리고 역사 국가표준안(National History Standards)과 국민 및 정부의 국가표준안(National Standards for Civics and Government)의 단계에 맞추어 제시되어 있다. 또한 교수안에 링크되어 있는 유물, 만화, 문서, 지도, 사진, 포스터, 동영상, 음성기록정보 등 각 유형별 기록정보를 상세히 분석할 수 있는 8종의 워크시트도 제공되고 있다.

2) 교수안의 내용

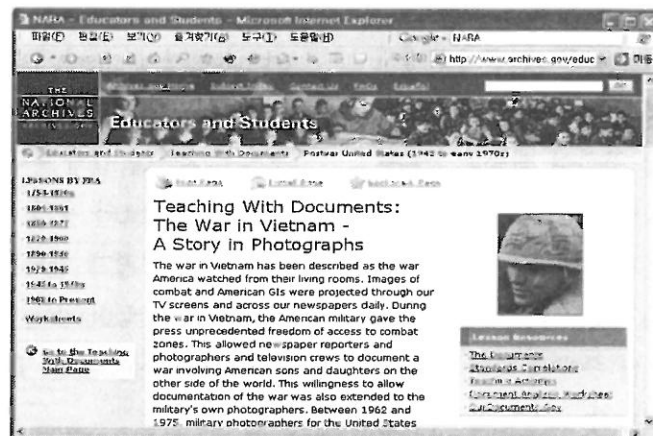
각 교수안은 다음과 같은 내용으로 구성되어 있다.

- 해당 주제에 대한 배경지식
- 관련된 기록정보 링크
- 주제에 대한 깊이 있는 내용을 제공해주는 참고자료

- 교수활동: 국가표준안과의 관계, 헌법과의 관계, 다른 교과과정과의 관계, 학생들에게 기록정보를 분석시키는 방법, 기록정보를 활용하여 학생들이 연구하고 발표할 내용 및 방법, 기록정보의 주인공이 되어보도록 하는 역할극 진행 방법 등

- 워크시트

예를 들어, 'The War in Vietnam: A Story in Photographs'라는 제목의 교수안에는 베트남 전쟁에서 사진작가들의 활동 내용과 관련 참고자료 및 기록정보에 대한 링크, 역사 국가표준안과의 관련성 등이 제공되고 있다. 또한 교사들이 수업을 진행하면서 학생들에게 보여줄 사진과 질문할 내용이 제시되어 있다. 이 교수안은 수업을 팀으로 나누어 진행하도록 제안하고 있으며, 팀 구분 방법, 팀별 과제, 팀별 발표 방법 등 수업진행 방법도 구체적으로 지시하고 있다. <그림 3>은 NARA에서 제공하는 교수안의 한 예로서, 베트남 전쟁과 관련한 교수안을 제공하는 첫 페이지이다. 화면 오른 쪽 아랫부분에 교수안에 포함된 내용들이 링크되어 있는 것을 볼 수 있다.



<그림 3> NARA 교수안의 예

3.1.3 LC의 Lesson Plan

1) 개요

LC는 자관 및 기타 기관에 소장된 미국인의 역사·문화와 관련한 원고, 인쇄물, 사진, 포스터, 팸플렛, 악보, 음반, 동영상 자료, 지도 등 각종 자료를 디지털화하여 교육 목적으로 활용할 수 있도록 American Memory(AM)를 개발하였는데, 이것은 미국의 국립디지털도서관 프로그램(National Digital Library Program)의 가장 중요한 부분이라고 할 수 있다. AM은 1990~1994년 사이에 파일럿 프로그램을 운영하는 것으로 시작되었으며, 현재 AM 웹 사이트에는 약 9백만 건의 자료가 100여개의 주제로 구분되어 제공되고 있다.

LC는 AM 파일럿 프로그램을 운영하는 과정에서 디지털화된 역사 기록정보의 핵심 이용자 집단이 초중고등학교의 교사와 학생이며, 이들이 디지털화된 기록정보를 이용하는데 어려움을 가지고 있다는 것을 파악하였다(The American Memory User Evaluation Team, 1993). 따라서 이들이 쉽게 디지털 기록정보를 이용할 수 있도록 「Lesson Plan」을 개발하고, 교사와 학생들만을 위한 별도의 인터페이스인 「The Learning Page」를 통하여 이 교수안을 공개하였다. AM의 「Lesson Plan」은 LC에서 1997~2001년 사이 운영한 「American Memory Fellowship Program」을 통하여 배출된 250명의 미국 전역 교사들로 구성된 회원들이 개발하였으며(정경희 2003), 2006년 7월 현재 75개가 제공되고 있다. 「The Learning Page」상의 「Lesson Plan」은 시대 및 주제에 따라 11개의 범주로 나누어져 있으며, 각 교수안의 제목순으로도 정리되어 있다. 또한 제목과 함께 교수

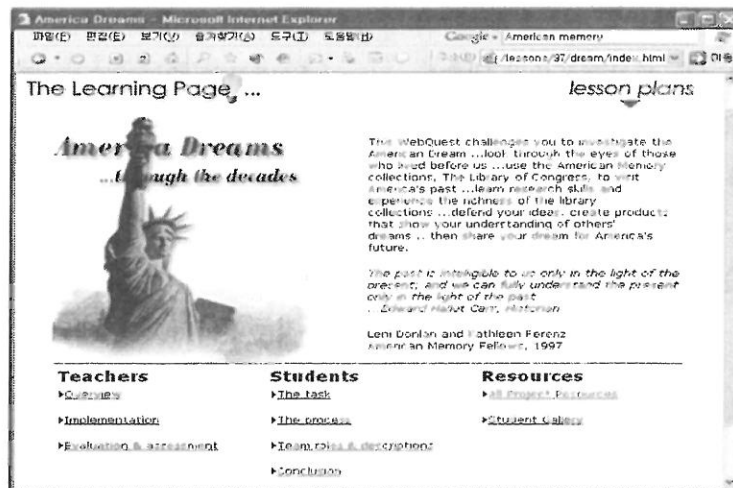
안이 사용될 적정 학년이 제시되어 있어 교사들이 쉽게 선택할 수 있도록 되어 있다.

2) 교수안의 내용

각 교수안은 주제에 따라 서로 다르게 구성되어 있으나, 대체로 다음과 같은 항목으로 이루어져 있다.

- 교사를 위한 정보: 내용개괄, 실행방법, 평가방법
- 학생을 위한 정보: 과제내용, 과제수행절차, 팀 역할 및 내용기술, 마무리
- 자원: 검색방법, 연습문제와 임무, 각종 워크시트와 유인물, 각 팀을 위한 기록정보 링크

예를 들어 「America Dreams」라는 제목의 교수안은 교사와 학생을 위한 부분으로 구분되어 있으며, 교사를 위해서는 수업의 개요, 수업진행 방법 및 내용, 수업결과에 대한 평가방법이 제시되어 있다(그림 4 참조). 또한 학생들을 위해서는 이 수업에서 수행해야 할 과제가 제시되어 있으며, 「America Dreams」와 관련된 주제를 사진사, 시인, 법률가, 정치인, 프로듀서 팀으로 구분하고, 팀별 구성원의 역할과 팀에 필요한 AM 기록정보를 링크해놓고 있다. 「team management check list」에는 팀별로 찾아볼 기록정보, 기록정보 판독기준이 제시되어 있어 학생들이 과제를 쉽게 수행할 수 있도록 도와준다. 또한 기록정보의 유형, 물리적 상태, 소유권자, 서지데이터, 평가 항목으로 구성된 「Document analysis worksheet」는 학생들이 기록물을 정확히 분석하는 것을 도와준다.



〈그림 4〉 American Memory 교수안의 예

3.1.4 사례별 교수안서비스 비교

각국 국립기록관에서 교사와 학생들을 위해 교수안을 개발하고 이들 교수안을 특정 웹사이트를 통하여 제공하고 있다는 것을 살펴보았다. 앞서 설명한 세 개 기록관의 교수안서비스를 〈표 1〉과 같이 정리해 볼 수 있다. 세 개의 기록관 모두 기록관 전체 웹사이트 내에 교사와 학생을 위한 별도의 사이트를 구성하고, 그곳을 통하여 교수안을 제공하고 있었다. 이들 사이트에는 교수안 뿐 만 아니라 기록정보 활용법 훈련을 위한 온라인/오프라인 워크샵 관련 정보, 학생들을 위한 기록정보를 활용한 게임 등의 서비스가 함께 제공되고 있었다. 이것은 곧 각 국립기록관이 교사와 학생들을 기록관의 중요한 이용자 집단으로 파악하고 있다는 것을 말한다.

제공되는 교수안의 수는 TNA가 가장 많았으나, 교수안 접근 방식 및 내용구성은 기록관마다 대체로 유사하였다. 세 개 기관의 교수안은 모두 시대별 혹은 주제별로 정리되어 있었으며, 특히 TNA는 교수안을 활용할 학년별로도 정리해 놓아 교사들이 자신이 담당하는 학

년에 맞추어 쉽게 찾아볼 수 있도록 해 놓아 다른 두 기관보다 접근성 면에서 나왔다. AM의 경우 LC이외의 다른 기관에 소장된 기록정보도 교수안에 함께 링크해 놓아 외부 기관 기록정보를 동시에 접근할 수 있도록 서비스하고 있다는 점이 다른 두 기관과 구분되는 점이다.

교수안의 내용은 대략 교사를 위한 정보와 학생을 위한 정보로 구분해볼 수 있다. 교사를 위한 정보로서는 교수안 주제에 대한 개략적인 설명과 더불어 교수안 구성에 대한 설명, 기록정보를 활용하여 학생들을 지도하는 방법, 수업에 활용할 기록정보에 대한 링크정보, 학생들의 수업성과 평가방법 등이 제공되고 있었다. 학생들을 위해서는 각 기록정보를 분석해볼 수 있는 워크시트, 팀 혹은 개인이 수행해야 할 과제, 관련 기록정보에 대한 설명 및 링크정보 등이 제공되고 있었다. 특히 TNA의 경우 다른 두 기관과 구별되는 서비스를 제공하고 있었다. 즉 기록정보의 내용을 반영한 간단한 게임을 교수안에 추가해 놓아, 학생들이 이 게임을 하면서 쉽게 기록정보에 접할 수 있도록 하고 있

다. 아울러 오래된 기록정보에서 사용되는 어려운 용어에 대한 풀이를 제공함으로써 내용을 구체적으로 파악하고 이해할 수 있도록 도와주고 있다는 점에서 다른 두 기관보다 좀 더 다양하게 학생 이용자들을 기록관으로 끌어들이려는 노력을 하고 있는 것으로 판단되었다.

3.2 연구지원서비스

3.2.1 TNA

1) 개요

TNA의 연구지원서비스는 「Research, edu-

cation & online exhibitions」에서 ‘학술연구(Academic Research)’, ‘연구안내자료(Research Guides)’, ‘전문 기록연구자 고용(Paid Research)’ 등 일반적인 연구 안내 메뉴와 주제별 연구 안내 메뉴로 구성되어 있다. 주제별 연구를 안내하는 경우 주제를 특화시켜 서비스하고 있는 특정주제서비스에 연구를 안내하는 정보가 포함되어 있는 방식과 세분화된 주제별로 기록물을 활용할 수 있도록 ‘연구안내자료’를 제공하고 있는 방식으로 나누어져 있다.¹⁾ 세분화된 주제별 기록물에 대한 ‘연구안내자료’는 총 282개로 알파벳순으로 정리되어 접근이 가능하다.

〈표 2〉 국립 기록관 웹사이트의 교수안 서비스 비교

항목	기록관	TNA	NARA	AM
서비스 위치		Learning Curve http://www.learningcurve.gov.uk/	Educators and Students http://www.archives.gov/education/	The Learning Page http://memory.loc.gov/learn/index.html
교수안의 수		105개	63개	75개
교수안 제공방법		시대별, 사용 학년별, 교수안의 상세도별 정리	시대별로 정리	시대별, 주제별, 제목순으로 정리
교수안에 링크된 기록		TNA 소장 기록	NARA 소장 기록	LC 소장 기록 및 관련 기관 기록
구성내용		- 교수안에 대한 소개 - 교사를 위한 정보: 교수안 활용 방법, 적정 학년, 중요 질문사항, 각 기록이 다루고 있는 주제 등 - 학생을 위한 정보: 과제내용, 기록정보에 대한 설명, 관련기록 정보 링크, 기록정보를 이용한 게임, 용어설명, 기록정보 분석을 위한 워크시트 등	- 해당 주제에 대한 배경지식 - 관련된 기록물 링크 - 주제에 대한 심층 참고자료 - 교수법 : 국가표준안과의 관계, 헌법과의 관계, 다른 교과과정과의 관계, 기록정보 분석법, 기록정보를 활용한 연구 및 발표법, 기록정보를 활용한 역할극 진행법 등 - 워크시트	- 교사를 위한 정보: 내용개괄, 실행방법, 평가방법 - 학생을 위한 정보: 과제내용, 과제수행절차, 팀 역할 및 내용기술, 마무리 - 자원: 검색방법, 연습문제와 임무, 각종 워크시트와 유인물, 각 팀을 위한 기록정보 링크
교수안과 함께 제공되는 서비스		- 수업에 활용할 수 있는 동영상 자료 - 기록정보를 활용하여 재구성한 게임 - 학생들을 위한 역사정보 제공 사이트 - 교육자 지원프로그램(온라인, 오프라인 워크샵)	- 교육자 지원 프로그램(워크샵, 온라인 워크샵, 여름학교 등)	- 교육자 지원프로그램(온라인, 오프라인 워크샵) - 소식지 발간 - 일차자료를 이용한 심층학습지원

1) 특정주제서비스에 포함되어 있는 주제별 연구 안내 정보의 세부적 내용은 3.3.1절에서 설명하도록 한다.

TNA가 제공하는 '연구안내자료'에서 다루는 주제범주는 이민과 같은 대주제에서부터 타이타닉호와 같은 소주제까지 다양하게 구성되어 있다. 이밖에도 심층적인 연구를 지원하기 위해 '심층연구지원' 메뉴를 제공하고 있는데 해당 분야는 '가계', '지역사', '기초라틴어학습', '고문서학'이다. 이중 '기초라틴어 학습'과 '고문서학(Palaeography)'의 경우 온라인 튜토리얼 서비스를 제공하여 간단한 학습을 할 수 있도록 지원하고 있다.

TNA는 이와 같이 주제적인 측면에서 기록에 대한 연구지원서비스를 다양한 이용자 수준에 맞추어 풍부하게 제공하고 있으며 온라인 튜토리얼을 통해 연구자가 기록을 연구하는데 필요한 기초학습과 연구를 병행하여 수행할 수 있도록 지원하고 있는 것이 특징이다. TNA에서는 기록조사연구자를 고용할 수 있도록 연구자와 기록조사연구자를 연결해주는 서비스를 제공하고 있는데 기록조사연구자는 연구 주제별로 검색이 가능하다. 또한 자체적으로 연구자를 위한 기록검색대행 유료 서비스를 제공하고 있는데 기본비용은 15분당 15파운드이다.

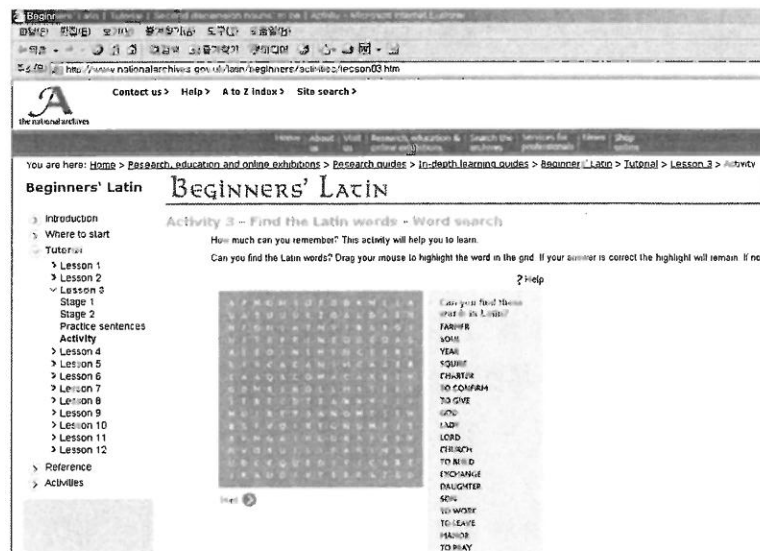
2) 주요 서비스 내용

연구지원서비스를 제공하는 공통적인 체계는 기록을 접근하는 환경별로 크게 세 가지로 구분되어 있다. 즉 기록에 접근하는 환경이 온라인일 때와 국립기록관에 방문해서 접근할 때, 지역기록보존소에서 접근하여 연구할 때로 구분하여 연구에 필요한 기초정보를 제공하는 방식이다. 온라인상에서 연구를 시작하는 연구자를 위해서는 온라인상으로 접근 가능한 기록에 대한 소개를 위주로 하고 있고, TNA를 방문하

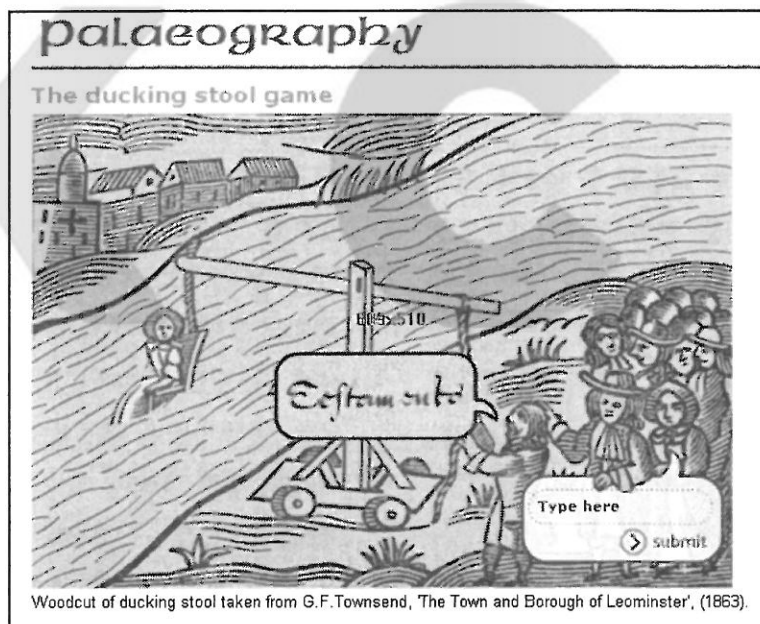
는 연구자를 위해서는 방문 전 알아두어야 할 기본적인 사항들을 안내하고 있다. 지역기록보존소에서 연구하는 연구자를 위해서는 지역기록보존소에서 찾을 수 있는 기록에 대한 주제별 색인을 제공하고 있다. 학술연구 안내 메뉴는 일반적인 연구에 대한 안내를 중심으로 구성되어 있고 기록을 활용하여 연구해야 할 때 숙지해야 할 법적 사항들을 안내하고 있다. 또한 TNA 연구자들이 TNA 소장한 기록을 기반으로 연구한 결과를 'Featured Documents' 메뉴에서 제공하고 있어 기록연구기관으로서 산출되는 주요 연구 자료들을 연구지원서비스를 통해 제공하고 있는 것으로 나타났다.

TNA의 연구지원서비스 중 가장 주목할 만한 사항은 심층적 연구 안내 'In depth Learning Guide' 메뉴 중 2개 분야에서 상호작용이 가능한 온라인 튜토리얼을 다양하게 제공하고 있는 것이다. '기초라틴어학습(Beginners' Latin)'에서는 총 12개의 온라인 튜토리얼을 통해 1086년부터 1733에 쓰여진 라틴어를 기초적으로 학습할 수 있도록 지원하고 라틴어 기초 문법정보와 용어사전을 제공하고 있다. 온라인 튜토리얼을 통해 학습한 내용은 다시 12단계의 문제로 복습할 수 있는데, 각 단계마다 이용자가 다른 방식으로 다양하게 문제를 풀 수 있도록 구성되어 있어 초보연구자의 관심을 유도하면서 효율적으로 학습을 할 수 있도록 지원하고 있다. <그림 5>를 보면 일반적인 단어찾기 퀴즈게임을 하는 방식으로 주요 라틴어를 복습할 수 있게 하였다.

'고문서학' 메뉴에서도 1500 1800 필사본을 읽을 수 있는 기초적인 학습을 지원하는 10개 온라인 튜토리얼을 제공하고 있고 시대별로 연



〈그림 5〉 TNA 기초라틴어 학습 온라인 튜토리얼



〈그림 6〉 TNA 고문서 필사본 독해 학습 게임

습을 할 수 있도록 학습용 고문서를 제공하고 있다. 또한 〈그림 6〉에서와 같이 학습한 내용을 테스트해 볼 수 있는 게임을 제공하고 있어 다양한 방식으로 고문서를 연구하는데 필요한 기초 정보를 습득할 수 있도록 지원하고 있다.

3.2.2 NARA

1) 개요

NARA는 「Research & Order」에서 연구에 관련된 일반적인 사항과 주요 이용자 집단별로 연구할 때 필요한 정보를 제공하고 있다.

NARA에서 주이용자로 선정해놓은 이용자 집단은 일반이용자, 계보학자/가계기록이용자, 퇴역군인과 가족, 교사 및 학생, 연구자, 기록관리자, 기록보존가, 정보보안전문가, 주정부공무원, 국회의원, 기자/언론인인데 이중 네 이용자 집단, '일반이용자(General Public)', '계보학자/가계기록이용자(Genealogists/Family Historian)', '연구자(Researchers)', '기록보존가(Preservation and Archives Professionals)'에게 연구에 대한 안내정보를 제공하고 있다.

이용자 집단별로 제공되고 있는 연구 안내 정보는 「Research & Order」 메뉴에서 제공하는 연구 안내 정보가 이용자 집단의 성격에 맞게 정리된 것으로, 이용자가 여러 메뉴를 통해 다각적으로 연구 안내 정보를 찾아볼 수 있도록 되어 있다. 즉, 기록 이용자가 스스로 전문적인 연구자가 아니라고 생각하여 「Research & Order」라는 메뉴를 선택하지 않더라도 이용자별 메뉴에서 연구 안내 정보에 접근할 수 있다. 또한 계보학자/가계기록이용자와 기록보존가처럼 특수한 연구자 집단에게는 일반적인 연구 안내 정보 외에도 계보연구와 기록과 관련된 깊이 있는 정보를 제공하고 있어 이용자 집단별로 연구지원서비스를 차별화하고 있다. 전문연구자를 위한 정보제공은 외부 기록연구기관 정보제공 서비스와 연계되어 서비스되고 있는데 필사본과 아카이브 이용 튜토리얼은 예일 대학교에서 제공하는 서비스로 연결되어 있고 참고문헌 작성양식은 듀크 대학교의 웹사이트로 연결된다.

2) 주요 서비스 내용

NARA에서 제공하는 기록연구에 대한 기초

적인 안내정보는 「Research & Order」의 「Start Research」메뉴와 「General Public」메뉴에서 제공하고 있다. 「Start Research」메뉴에서 제공하는 연구지원서비스는 다음과 같이 크게 세 가지로 나누어 볼 수 있다.

- 「연구에 대한 전반적 지원서비스(Research at the National Archives)」: 기록연구 안내 및 정보 제공, 기록 컬렉션 소개, 기록요청안내, 기록조사연구자 고용안내
- 「연구자들이 자주 찾는 주요 기록 안내(Often-requested Records)」
- 「유형별 기록 안내(Research by Format)」

전반적인 연구지원서비스인 「Start Research」는 연구 안내 정보 및 연구 도구 소개 및 기록을 요청하는 과정 등 연구자들이 연구를 시작할 때 필요한 정보 중심으로 구성되어 있는데 특히 주목할 만한 것은 전국에 걸쳐있는 주요 공공 및 주립 기록보존소에 대한 안내를 하면서 연구자들이 기록보존소로 방문을 하도록 유도하고 있는 것이다. 미국 전역에 위치한 기록보존소의 안내 외에도 필요한 준비사항, 연락처, 기록보존소 도착 후 과정 및 연구자 오리엔테이션 등 연구자가 연구를 위해 기록보존소에 방문을 하였을 때 시간낭비가 없이 기록을 최대한 효율적으로 활용할 수 있도록 안내하고 있다. 인쇄물 기록을 일부만 디지털화하여 온라인상에서 접근가능하다는 것도 연구자들이 인지하도록 안내하고 있다. 또한 기록을 전문적으로 활용하는 능력이 없는 연구자들을 위해 전문 기록조사 연구자를 찾아 고용할 수 있는 서비스를 제공하고 있는데 고용할 기록조사연구자를 주제별, 기록매체별, 지역별로 다양하게 브라우징하여 찾을 수 있도록 지원하고 있다.

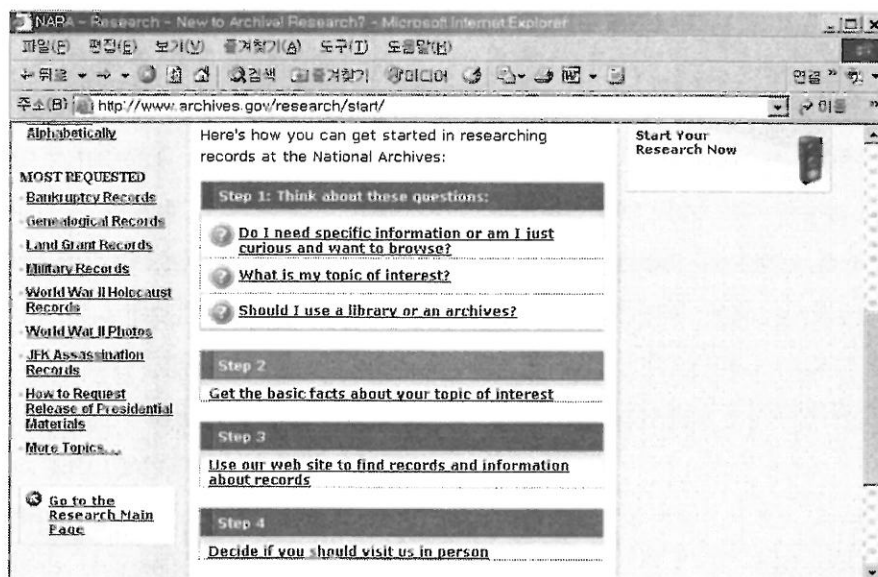
또한 연구자들이 자주 찾는 주요 기록을 미리 선별하여 연구자들의 기록접근을 용이하게 하고 있으며 유형별 기록안내에서는 전자기록, 지도, 마이크로필름, 동영상, 사진 등 주요 기록들을 기록매체별로 접근하는데 숙지해야 할 사항과 소재정보 등을 제공하고 있다.

일반 이용자들을 대상으로 제공하는 연구지원서비스인 「General Public」은 연구할 때 고려해야 할 요령, 연구도구, 연구방법, 가나다순으로 정리된 연구주제 등 상대적으로 기록을 활용하는 초보연구자들에게 적합한 내용으로 구성되어 있다. 특히 <그림 7>에서와 같이 연구에 필요한 정보를 연구 단계별로 설명하고 단계별로 필요한 연구 안내 정보에 접근 가능하게 한 것은 기록연구에 익숙하지 않은 일반 이용자를 고려한 서비스이다. 또한 도서관과 기록보존소를 이용하는 연구를 비교하여 차이점을 설명하면서 안내하는 것은 일반 이용자를 적절한 정보원으로 연결시키고 기록을 기반으로 하는 연구

의 특성을 인지시키는 중요한 서비스이다.

3) 특징

NARA는 다각적으로 연구지원서비스에 접근할 수 있어 이용자의 지원을 극대화하고 있지만 반면 동일 서비스가 여러 메뉴에서 접근할 수 있도록 되어있고 제공되는 정보도 차이가 있어 이용자가 전체 서비스 내용을 파악하는데 문제점이 있다. 예를 들어 「Research & Order」메뉴에서 제공하는 「Research by Format」 항목으로 접근 가능한 서비스 내용과 일반이용자(General Public) 메뉴에서 제공하는 하위메뉴인 「Starting a Research Project」에서 연결되는 「Research by Format」으로 접근 가능한 서비스 내용은 같은 정보를 제공하고 있지만 접근과정이 다르고 정보배열이 다르게 되어 있기 때문에 이용자는 두 메뉴가 기본적으로 같은 정보를 제공하고 있다는 것을 파악하기 어렵다. 또한 계보학자/가계기록이용자, 기록보존가에게 제공되



<그림 7> NARA의 일반 연구자를 위한 연구단계별 연구 지원서비스

는 필사본과 아카이브 이용 튜토리얼과 기록을 참고문헌으로 작성하는 스타일 안내 등 일부 연구지원서비스는 종합적인 연구 정보 지원서비스인 「Research & Order」 메뉴에서 누락되어 있어 연구지원서비스가 체계적이지 못한 문제점을 갖고 있다.

3.2.3 NAA

1) 개요

NAA의 연구지원서비스는 「Getting Started」에서 찾아볼 수 있다. NAA는 일반적인 기록연구에 대한 안내를 제공하기보다는 소장하고 있는 기록을 활용할 수 있도록 NAA 시설 안내와 컬렉션 안내 및 이용 안내에 치중하고 있다. 즉, 실제로 방문했을 경우 지원받을 수 있는 서비스에 대해 안내문을 제공하고 있는 형태로서 연구자를 위한 오리엔테이션 안내, 사용할 수 있는 설비, 복사 서비스에 대해 설명하고 있다. 컬렉션을 이용하기 위해 인지해야 하는 정보들은 Fact Sheet과 온라인 튜토리얼을 통해 제공되고 있다. 홈페이지에서 제공하고 있는 연구안내 메뉴는 국립기록관의 온라인 상점으로 연결되어 기록연구에 대한 도서의 서지사항과 가격을 제공하는 것에 그치고 있다. 전반적으로 NAA의 연구지원서비스는 일반 수준의 이용자들을 대상으로 한 것으로 연구자의 수준을 다양하게 고려한 접근 방식은 아니다.

2) 내용

연구지원서비스의 주요 부분에 해당하는 NAA 소장기록 이용 안내는 소장하고 있는 컬렉션을 소개하는 Fact Sheet 부분과 컬렉션 검색 안내를 위한 온라인 튜토리얼로 나뉘어져 있다. Fact

Sheet은 총 19개의 대주제로 분류되어 있어 주제별 브라우징도 가능하며 알파벳순으로도 접근 가능하다. 각 Fact Sheet에서는 먼저 해당되는 주제의 기록에 대한 간단한 설명을 제공하고 소장하고 있는 기록의 리스트와 레코드 시리즈 번호를 나열하여 원하는 기록에 쉽게 접근할 수 있도록 지원하고 있다. Fact Sheet에서 다루고 있는 내용 및 주제는 다른 국가기록관의 주소 같은 정보 안내에서부터 1975년 사이공 함락과 같은 특정 세부적인 역사적 사건까지 다양하다. 따라서 대주제 범주로 접근하는 방식 외에도 Fact Sheet 내용을 기반으로 하여 접근할 수 있도록 키워드 검색도 제공하고 있다.

온라인 튜토리얼의 내용은 크게 기록 검색, 검색결과 이해, 필요한 기록 요청, 시소러스 이용 등으로 구성되어 있다. 온라인 튜토리얼의 기본적인 성격은 초보 연구자가 호주 국립기록관의 홈페이지를 통하여 기록을 검색한 후 원하는 기록을 습득하는 데까지 필요한 과정을 설명하는 것이다. 그러므로 TNA의 온라인 튜토리얼처럼 초보연구자가 필요한 지식을 상호작용을 통해 학습을 하는 형태가 아니다. 대부분 검색화면 설명과 같이 해당 서비스를 이용하는 시나리오를 기반으로 되어 있고 일반적인 도서관 이용안내 온라인 튜토리얼과 유사하게 지원을 하고 있다.

3.2.4 사례별 연구지원서비스 비교

각 국립기록관은 보존되어 있는 기록을 최대한 이용할 수 있도록 지원하기 위하여 모두 기록 연구 안내에 대한 정보를 제공하고 있었다. 각 국립기록관의 연구지원서비스를 비교하면 <표 2>와 같다. 연구지원서비스의 경우 TNA

〈표 2〉 사례별 연구지원서비스 비교

기록관 항목	TNA	NARA	NAA
서비스 제공 위치	Research, education & online exhibitions< http://www.nationalarchives.gov.uk/gettingstarted/ > 일반 연구 안내 및 주제별, 연구 수준별 정보 안내를 한 메뉴안에서 제공	일반 연구 안내 - Research & Order < http://www.archives.gov/research/ > 이용자별 연구 안내 - General Public Starting a Research Project < http://www.archives.gov/public > - Genealogists/Family Historians Start Your Genealogy Research Research Topics for Genealogists http://www.archives.gov/genealogy/ - Researcher Research & Order에 링크 - Preservation and Archives Professionals Researching in an Archive http://www.archives.gov/preservation/professionals/archival-research.html	Getting Started < http://www.naa.gov.au/the_collection/Getting_Started/getting_started.html >
제공방식	- 일반 연구 지원 - 주제별 기록 연구 지원 - 연구 수준별 연구 지원	- 일반 연구 지원 - 이용자별 연구 지원	- 일반 연구 지원
연구지원 서비스에 연계된 기록	- TNA 기록 - 지방 기록보존소 안내	- NARA 기록 - 지방 기록보존소 안내	- NAA 기록 - 지방 기록보존소 안내
기록 연구 일반 정보 제공 구성 내용	- 연구 안내 - 컬렉션 소개	- 연구 안내 - 컬렉션 소개 - 연구주제 안내 - 연구 Tip 제공	- 컬렉션 소개
주제별 연구안내 구성내용	- 가계 연구 - 지역사 - 건물사 - 군역사 - 282개 세분화된 주제 기록 연구에 대한 안내 제공 - 심화연구 안내 제공	- 가계 연구	- 가계 연구
연구안내와 함께 제공되는 서비스	- 기록연구를 위한 기초학습을 위한 온라인 튜토리얼 제공 - 전문 기록 연구 조사자 고용 안내 - 기록 검색 대행	- 전문 기록 연구 조사자 고용 안내	- 컬렉션 이용을 위한 온라인 튜토리얼 제공

는 연구 주제별 접근 방식에 초점을 맞추었고 NARA의 경우 이용자의 유형별 접근 방식을 채택한 것으로 나타났다. TNA는 이밖에도 이용

자 수준에 따라 일반적인 연구 안내와 심층적인 연구 안내로 연구 수준별 안내정보를 제공하고 있었다. 반면 NAA는 일반적 연구 안내만 하고

있어 이용자 수준별 서비스를 하고 있지 못한 문제점이 나타나고 있었다. 제공되는 정보의 수준과 양에서는 TNA가 가장 많았고 부가적으로 제공되는 연구지원서비스도 온라인 튜토리얼 제공 및 기록 검색 대행, 전문 기록 조사 연구자 고용안내 등 TNA가 가장 다양했다.

기록관의 경우 전문 연구자에게 연구를 위한 기록을 제공하는 기능도 중요하지만 일반 이용자도 기록을 다양하게 이용한다는 점을 고려해서 서비스해야 한다는 사례가 될 수 있다. 즉, 연구지원을 할 때 전문연구를 위한 지원도 중요하지만 개인적 목적의 기록조사 연구도 중요한 서비스 부분이다. 특히 일반 이용자의 경우 기록을 이용한 연구 경험이 부족하기 때문에 전문 이용자보다 더 많은 연구지원을 필요로 한다는 것을 인지해야 한다. 따라서 TNA와 NARA 같이 일반 이용자에게 기록조사를 위한 기초 정보 안내를 단계별, 주제별로 다양하게 제공하는 것은 주목할 만하다.

3.3 특정주제서비스

3.3.1 TNA

1) 가계 기록서비스(Family History)

TNA의 가계 기록서비스에서는 가계 연구자가 아니더라도 가계 기록을 이용할 수 있도록 가계 연구를 위한 기초 내용을 Nick Barratt라는 가계 전문연구자가 상세하게 설명하고 있다. 먼저 가계 연구라는 것은 어떤 의미가 있는지 이용자가 쉽게 이해하도록 설명하고 있으며 다음과 같은 메뉴에서 먼저 가족과 가정에서 가계 연구를 시작하는 방법을 소개하고 있다.

- '가족의 이야기에서부터 시작하기(Talking to the family: oral history)' : 공식기록을

찾기 전에 가장 접근하기 쉬운 살아있는 가족으로부터 이야기를 듣고 가계에 대한 기록을 정리하는 것과 가계 연구를 연계하여 안내

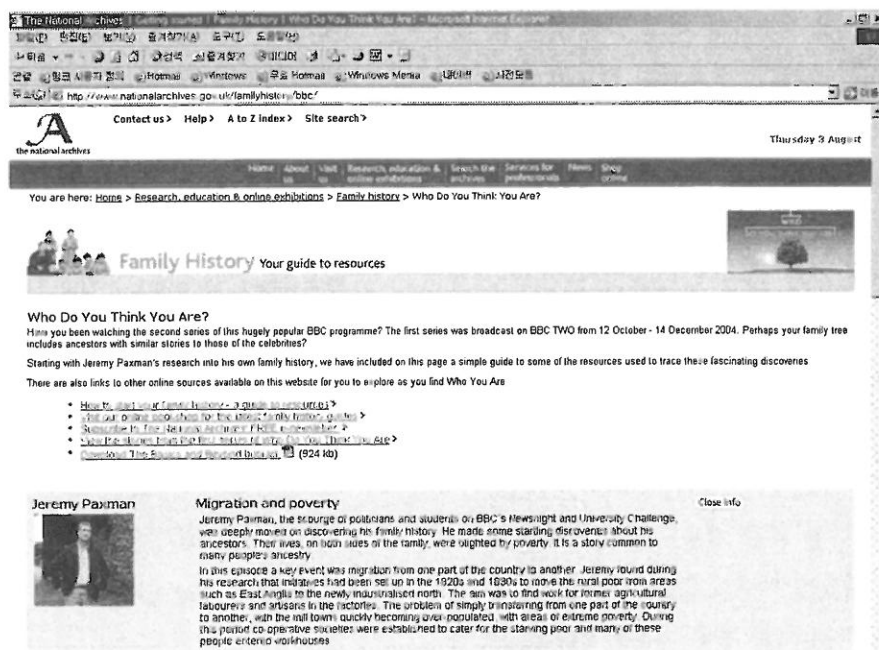
- '집안에 있는 기록을 찾아보기(Looking at the clues at home - the family's personal archive)' : 가족이 소장하고 있을 수 있는 가계 연구에 필요한 개인 기록에 대해 안내하고 찾은 정보를 공식기록보존소의 기록과 연결하는 방법 안내

- '가계도 작성하기(Getting better organized: building a family tree)'

가계 기록서비스에서는 위와 같이 이용자 주변에서부터 가계에 관련된 비공식적인 기록을 수집하여 연구 자료로 이용하는 방법을 소개한 후 가계 연구에 기반이 되는 출생기록, 결혼기록, 사망기록, 인구통계 등 주요 자료를 기록조사 연구에 적용하는 방법을 설명하고 있어, 가계연구 초보자라도 체계적으로 가계조사연구를 발전시킬 수 있도록 기초적인 가계연구방법을 안내하고 있다. 또한 <그림 8>과 같이 「Who Do You Think You」라는 메뉴를 통해 영국, 이탈리아, 케냐 등 다양한 인종적 배경을 가지고 있는 영국의 영화배우, 감독, 언론인 등의 가계 기록을 가계 기록 연구 사례로 제공하고 있어, 일반 이용자들의 흥미를 유발시키면서 기록 연구로 유도하고 있다.

2) 지역사 기록서비스(Local History)/ 건물연혁사 기록서비스(House History)

TNA의 지역사 기록서비스와 건물연혁사 기록서비스는 가계 기록서비스가 특화된 수준



〈그림 8〉 TNA의 'Who Do You Think You Are' 서비스

보다는 양적이나 질적인 측면에서는 초기 단계 수준으로 해당 지역의 기록보존소와 도서관에 소장된 기록을 기반으로 정보를 찾아볼 수 있도록 되어 있다. 또한 기록을 활용하는 안내 정보도 가계 기록서비스보다는 빈약하다. 건물연혁사 기록서비스의 경우 가족 이름으로 건물, 영지 등을 검색해 볼 수 있는 서비스를 제공하고 있다. 그러나 기록을 이용하는 역사 연구의 주제를 세분화하여 기록 이용 방법을 쉽게 설명하고 있는 것은 일반 이용자에게 기록을 이용한 연구의 다양성을 제시한 것으로 주목할 만하다.

3) 군사역사 기록서비스(Military History)/ 보안 첩보사 기록서비스(Security and Intelligence History)

군사역사 기록서비스에서는 육군, 공군, 해군 등 군대 유형별로 기록을 접근할 수 있도록 지원하고 있고 군인의 생년, 결혼 등 개인적 기

록과 1차대전 때 훈장에 대한 기록도 검색할 수 있도록 하고 있다. 또한 TNA 홈페이지에서는 군사역사에 대해 아래와 같은 분야로 온라인 전시를 하고 있어 군사 주요 역사 기록이 주제 분야 별로 분류되어 제공되고 있다.

- '전쟁의 모든 것(The Art of War)'
- '일차세계대전(First World War)'
- '영국 전쟁(British Battles)'
- '댐 파괴(Dambusters)'

보안첩보사 기록서비스에서는 영국의 정보기관인 'The Secret Intelligence Service (SIS)', 'Government Communications Headquarters (GCHQ)', 'The Security Service' 세 기관에 관련된 공개기록을 중심으로 서비스를 제공하고 있다. 특히 이 주제는 일반인들의 흥미를 유발할 수 있는 분야인데 군사역사 기록과 같이 인기 있는 주제는 온라인 전시를 통해 일반인

이 쉽게 관련 기록에 접근할 수 있도록 지원하고 있다. 이 주제 분야로 제공되고 있는 전시 「Secrets & Spies」에서는 암호에 관련된 기록과 영국역사상 유명한 스파이 세 명에 대한 정보를 국립기록관의 소장기록을 바탕으로 제공하고 있어 행정 기록이 기능적, 연구적 가치를 이용하는 목적 외에도 오락적 목적으로도 활용될 수 있는 사례를 제시하고 있다.

3.3.2 NARA

1) 퇴역군인 기록서비스

NARA는 'National Personnel Records Center (NPRC)'와 더불어 미국 육해공군, 해병대 및 방위군의 공식적인 군인기록을 보존하고 있다. NARA에서 군인기록과 관련하여 특화시켜 제공하고 있는 서비스인 「eVetRecs」는 군인에 대한 기록을 공식적으로 요청할 수 있도록 지원하는 것이 목적이다. 퇴역군인과 가족은 군인기록을 공식적으로 요청하려면 복잡하고 많은 정보가 필요하게 되는데 「eVetRecs」 서비

스는 <그림 9>와 같이 기록을 요청하는데 필요한 정보를 단계별로 입력할 수 있도록 지원하고 있다. 특히 NARA에서는 퇴역군인과 그 가족으로 주요 이용자 집단을 특화시켜 제공하는 서비스를 상세히 안내하고 있다. 예를 들어 퇴역군인의 경우 기록을 기반으로 연금이나 복지에 대하여 요청하는 과정에 대해 안내하고 있고 훈장이나 포상을 신청하는 과정에 필요한 정보도 제공하고 있다. 일반 이용자의 경우는 개인정보접근법에서 허용하는 한도 내에서 군인기록을 요청할 수 있다. 기본적으로 NARA의 퇴역군인 기록서비스는 군인 기록을 역사적 연구에 이용하고자 하는 목적이 아니라 퇴역군인들이 기록을 확인하고 기록을 이용하여 기록정정, 연금, 포상 등 군인 관련 행정 서비스를 요청할 수 있도록 지원하는 것이다. 따라서 TNA의 군사역사 서비스나 NAA의 가게 서비스에서 제공하는 군사역사 정보 제공과는 목적이 다른 것으로 퇴역군인과 가족이 개인 기록을 이용하는 서비스라고 할 수 있다.

The screenshot displays the NARA eVetRecs web application. On the left, a vertical navigation bar shows four steps, with '1' being the current step. The main content area contains four questions with dropdown menus for selection. The questions are: 'What was the veteran's branch of service?', 'What was the veteran's service component?', 'Was the veteran an Officer or Enlisted?', and 'Please select the most appropriate category for your request...'. A sidebar on the right contains the text 'Please answer all the questions to proceed to the next step.' The footer of the page provides the address 'U.S. National Archives & Records Administration, 8601 Adelphi Road, College Park, MD 20740-6001' and contact numbers '1-86-NARA-NARA' and '1-866-272-6272'. A date stamp 'July 21, 2006' is visible in the top right corner of the page content.

<그림 9> NARA의 「eVetRecs」서비스

2) 가계 기록서비스(Family History)

NARA에서는 계보학자/가계역사연구학자들을 대상으로 계보학/가계역사 연구 중심의 정보를 특화시켜 제공하고 있다. 연구자들을 위해서는 연구도구와 출판물, 워크샵, 관련 링크 등을 제공하고 있다. 그리고 '개인가족 기록관리 지침(Caring for Your Family Archives) 서비스' 경우 개인 사진을 보관하는 방법, 동영상 포맷을 변경하는 방식 등 연구자가 아닌 일반 이용자가 사적인 기록을 관리하는데 도움이 되는 정보를 FAQ 방식으로 제공하고 있어 이용자 수준별 정보지원을 하고 있는 것으로 나타났다. 또한 이민자가 많은 미국의 국가적 특성을 고려하여 민족적 계보를 찾아갈 수 있는 다른 웹 정보원과 출판 자료의 서지사항을 민족별로 분류하여 제공하고 있어 NARA의 기록과 다른 정보원을 결합하여 활용할 수 있도록 지원하고 있다.

3.3.3 NAA

1) 가계 기록서비스(Family History)

NAA의 가계 기록서비스는 '이민자(Immigrants)', '군기록(Defence service)', '원주민 기록 (Indigenous records)', 세 가지 분야로 나누어 가계 기록을 연구할 수 있도록 하고 있다. 이민자 메뉴에서 제공하고 있는 서비스는 호주 정착민의 후손들에게 호주에 처음 정착한 선조에 대한 기록을 인쇄문서로 제공하는 것으로 연구목적이기 보다는 기념이 될 만한 개인적 가계 문서를 만드는 목적에 가깝고 유료이다. 군기록은 식민지 시대 기록부터 시작하여 보어전쟁, 1, 2차 세계 대전등 주요 전쟁별로 기록을 분류하여 제공하고 있다. 원주민 기록 메뉴에서는 호

주 토착민인 애보리진(Aborigin)에 대한 기록을 제공하고 있는 것으로 특히 원주민 분리정책으로 인해 부모와 격리되었던 원주민 어린이들을 다시 부모와 연결시켜주는 'Bringing Them Home' 프로젝트 일환으로 원주민 인명 색인 기록에 대한 이용안내를 하고 있다.

NARA는 TNA에 비해 상대적으로 풍부한 정보를 제공하고 있지 않지만 NAA의 가계 기록서비스는 초보 연구자가 어떻게 연구를 시작해야 되는지 설명하고 있고 가계 연구에 대하여 온라인상에서 참고질의를 받는 서비스도 제공하고 있다. 또한 가계 기록 연구자가 관심을 가질만한 이벤트에 대한 정보도 제공하고 있다.

2) 국가설립 기록서비스(Documenting a Democracy)

NAA에서는 호주의 국가 설립에 기반이 되는 110개의 주요 문서들을 'Documenting a Democracy'라는 특화된 메뉴에서 따로 구분하여 제공하고 있다. 이 서비스는 호주의 9개 국립 기록보존소와 협력 작업으로 구축된 것으로 제공하고 있는 주요 문서는 국가 주요 기록이지만 이밖에도 국가적 사건을 묘사한 그림 내지는 사진의 경우 'Picture Album' 메뉴에서 일반 미술관에 소장된 자료도 포괄하여 안내하고 있다. 국가설립 기록서비스에서 제공하는 110개의 주요 문서들은 지역별, 주제별, 시간별 세 가지 방식으로 접근이 가능하다. 지역별로 기록에 이용할 때는 알파벳순으로 나열된 지방 이름으로 접근하거나 지도에서 특정 지역을 직접 선택하여 기록을 찾아갈 수 있다. 주제별로 접근할 때는 특정 주제별로 흐름을 찾아가면서 기록을 이용할 수 있도록 '국가설립(Foundation)', '건

물(Building)', '자유(Freedoms)', '국토(Land)' 등 4개 주제별로 주제 경로메뉴를 제공하고 있고, 각 대주제 주제경로 메뉴 아래에서는 다시 세부주제로 세부주제경로(trail)을 제공하고 있다. 이러한 주제경로를 이용하게 될 경우 이용자는 특정 주제에서 방향을 가지고 중요한 국가기록을 체계적으로 이용할 수 있다. 예를 들어 대주제 경로 '자유'에서는 세부주제경로로 '자유제한(Limiting freedoms)'과 '자유인식(Recognising freedoms)'을 제공하고 있는데 두 세부주제경로는 국민의 자유에 대해 상반되게 나타난 주요 사건 및 법령 등에 대하여 차례 차례 연계하여 기록을 찾아볼 수 있도록 안내하고 있다. 또한 주요 사건에 관련된 기록들은 <그림 10>에서 나타나는 것처럼 주요 역사 연도별로 브라우징할 수 있도록 정리되어 있어 시간별로도 주요 기록에 접근할 수 있도록 지원하고 있다.

3.3.4 사례별 특정주제서비스 비교

보존되는 기록의 주제가 다양해지고 기록양이 늘어나면서 각 국립기록관에서는 기록을 주제별로 특화시켜 서비스하는 사례가 나타나고 있다. 가장 활발하게 특정주제서비스를 하고 있는 TNA의 경우 보존하고 있는 기록을 일반 이용자들도 쉽게 접근할 수 있도록 주요 역사 연구 분야로 세분화하여 서비스하고 있고 가계 기록의 경우 기록을 이용하여 연구한 결과를 예측할 수 있도록 가계 연구 사례들을 제공함으로써 연구경험이 부족한 이용자에게 연구에 흥미를 지속시키면서 연구 안내가 되는 정보를 제공하고 있다. NARA는 기록을 주제별로 이용할 수 있는 서비스 역시 이용자 집단별로 구분하여 제공하고 있는데 퇴역군인을 위한 서비스와 가계연구자들을 위한 서비스로 구성되어 있다. 그러나 NARA의 퇴역군인 서비스는 다른 국립 기록관의 군사 기록과는 달리 역사 연



<그림 10> NAA의 Documenting a Democracy Time Line 서비스

구를 목적으로 하는 서비스가 아니라 행정 서비스를 지원하는 기능이 주목적이다. 그러나 이러한 목적 외에도 일반 이용자들이 군인 기록을 역사연구에 이용할 수 있도록 신청할 수 있는 방법도 제시하고 있어 퇴역군인과 가족 같은 특정 이용자 집단의 개인기록 이용을 위한 주제특화서비스이자 주제별 기록 연구도 지원하고 있는 것으로 나타났다. NAA의 경우 특정주제서비스에서 강조하고 있는 것은 가계 기록 이용자를 지원하고 있는 것인데 특히, 원주민 자녀의 가계 기록 찾기와 같은 호주의 사회적 이슈와 연계하여 기록을 제공하는 것이 특징이다. NARA도 다양한 민족적 배경을 가진 일반 이용자들이 개인 가계를 조사할 수 있도록 민족별로 특화시켜 기록 조사를 지원하고 있으며 TNA도 영국인의 다양한 선조를 조사할 수 있도록 지원하고 있어 다민족 국가의 기

록관으로서 기록활용을 지원하고 있다.

4. 서비스 활성화를 위한 정책 제안

4.1 학습지원서비스를 위한 제안

TNA, NARA, LC 등 국외의 대표적 국립기록관 서비스 현황 분석 결과는 초중고등학교의 교사와 학생들이 중요한 기록 이용자 집단의 하나로 등장하고 있다는 것을 보여준다. 이것은 디지털 일차자료를 활용한 미국의 K-12 교과과정의 혁신적 변화와 교사와 학생들의 일차자료 이용에 대한 정보요구조사를 실시한 Gilliland-Swetland(1998)의 연구를 통해서도 확인할 수 있다. 교사와 학생이 기록관의 중요한 이용자 집단이라는 것은 국내의 기록관에도 적용되는

〈표 3〉 사례별 특정주제서비스 비교

기록관 항목	TNA	NARA	NAA
서비스 제공 위치	Research, education & online exhibitions(http://www.nationalarchives.gov.uk/gettingstarted/) 종합 연구 안내에서 주제별 서비스 제공 - 가계, 지역, 건물연혁, 군사역사	퇴역군인 Veterans and their Families < http://www.archives.gov/veterans/ > 가계 Genealogists/Family Historians Start Your Genealogy Research Research Topics for Genealogists http://www.archives.gov/genealogy/	가계 Family History < http://www.naa.gov.au/the__collection/family__history.html > 국가 설립 기록 Documenting a Democracy Time(http://www.foundingdocs.gov.au/)
제공방식	- 기록 이용 환경별 정보제공: 온라인, TNA 방문, 지역 기록 보존소 방문	- 이용자 집단별 정보제공 - 퇴역군인 서비스 경우 공식적 기록 신청하는 온라인 양식 제공	- 보존된 컬렉션 위주의 정보 제공
내용	- 주제별 역사 연구 안내 - 연계 기록 안내 - 연구 사례 제공	- 군인 기록 요청 지원 - 군인 기록을 이용한 연관 서비스 안내: 연금, 포상, 기록 정정 등 - 연구 안내 - 연계 기록 안내	- 연계 기록 안내 - 주요 기록의 가치 및 의의 안내

것이라 하겠다. 앞 장에서의 국외 사례분석 결과를 기반으로 초중고등학교의 학습지원 서비스를 위한 국내 국가기록원을 비롯한 기록관의 역할 및 서비스 방향에 대하여 다음과 같은 몇 가지 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 기록정보서비스는 기록 이용자에 대한 정확한 이해로부터 시작된다고 할 수 있다. 따라서 기록관은 우리나라 초중고등학교의 교과과정 중 기록을 이용한 수업이 가능한 과목, 예컨대 역사와 사회 등의 교과과정을 면밀히 검토할 필요가 있다. 이들 교과과정 중 기록을 활용할 수 있는 주제가 어느 학년에 얼마나 있는지를 파악해야 할 것이다. 아울러 초중고등학교의 교사와 이용자들의 기록 이용 현황 및 기록정보 요구 조사를 통하여 학습지원서비스 계획을 위한 기초 데이터로 활용해야 할 것이다. 이러한 사전조사 및 연구의 중요성은 LC의 예를 통해서도 확인할 수 있다. LC의 경우 1990~1994년 동안 파일럿 프로그램을 운영하여 AM의 주 이용자층이 초중고등학교 교사와 학생들이라는 것을 밝혀내고, 이들의 기록이용현황 조사를 기반으로 교수안 개발 등 서비스 방향을 설정하였는데, 이러한 사전 준비 과정이 AM의 성공적 운영에 중요한 요인으로 작용했다고 보여 진다.

둘째, 초중고등학교의 교사와 학생들에게는 목록검색보다는 특정 주제의 수업에 활용될 수 있는 기록정보와 이를 활용한 수업진행방법을 제시하는 등의 지적인 내용이 포함된 접근점 예컨대, 교수안 등이 제공될 때, 기록의 활용성이 높아질 수 있을 것이다. 앞서 조사한 TNA, NARA, LC 세 개 국립기록관에서 교육자와 학생들을 위한 서비스 중 핵심은 교수안 제공이었다. 교수안에는 기록관에 소장된 기록 뿐

아니라 인터넷으로 검색이 가능한 타 기관의 수업 내용 관련 기록정보에 대한 링크정보를 제공하는 것이 바람직하다. 또한 기록정보를 통하여 수업의 주제를 이해할 수 있도록 유도하는 질문이나 기록을 이용한 수업의 결과를 평가하는 방법, 기록을 분석할 수 있는 워크시트, 기록을 활용하여 진행할 수 있는 과제 등이 구체적으로 제공될 필요가 있을 것이다. 기록에 포함된 어려운 용어에 대한 해설, 기록에 등장하는 인물 등에 가상의 시나리오를 붙여 학생들이 역할극을 해볼 수 있도록 하는 것도 기록에 대한 흥미를 높일 수 있는 방법이 될 수 있을 것이다. 이러한 교수안이 어느 학년의 수업을 위한 것인지에 대한 정보와 더 나아가 국정교과서의 어느 부분과 연계하여 사용할 수 있는지에 대한 정보가 제공된다면, 교사들이 수업에 기록정보를 보다 쉽게 이용할 수 있을 것이다.

셋째, 교수안은 기록관의 아키비스트와 교육전문가가 공동작업으로 개발하거나, 기록관에서 몇 주간의 워크숍을 운영하여 아키비스트가 교사들에게 기록정보 활용 방법에 대하여 교육하고, 이들 교사들이 특정 주제를 선정하여 직접 교수안을 개발하도록 하는 방법이 있을 것이다. 기록관에 교육 전문가가 없을 경우 후자의 방법이 더 가능성 있을 것이다. 전문 기록물관리기관이 아닌 LC는 전국의 교사들을 응모 방식으로 선발하여 LC의 아키비스트들과 공동 작업으로 교수안을 개발한 바 있다. 워크숍 운영을 효율적으로 하기 위하여 전국의 교사들에게 워크숍에 참여하는 것에 대한 인센티브를 주는 방안도 고려해볼 필요가 있을 것이다. 또한 교사들에게 미리 특정 주제에 대한 교수안 개발계획과 개발팀(예컨대, 역사분야 교사, 전산전문

가, 학교도서관 사서 등으로 구성된) 등을 주 내용으로 하는 제안서를 제출하도록 하고, 기록관의 전문가들이 이들 제안서 중 일부를 선정하여 참가자를 선정한다면, 워크숍의 결과물인 교수안의 질이 높아 질 수 있을 것이다.

넷째, 학습지원서비스는 교수안을 개발하여 웹에서 제공하는 것만으로 충분하지는 않다. 기록관의 서비스가 활발해지기 위해서는 이용자-아키비스트-기록물 간의 유기적 관계가 설정되고 이러한 관계가 지속되어야 한다. TNA와 NARA, LC 모두 교사들이 참여할 수 있는 온라인 오프라인 워크숍을 운영하고 있었다. 이러한 워크숍은 단순히 교사들에게 기록정보 이용방법을 훈련시킨다는 일차적 목적보다는 이미 개발된 교수안을 홍보하고 이를 활용하도록 하는 유인할 수 있는 기회라는 점에서 의미 있을 것이다. 따라서 국내 기록관은 교수안 개발에서 그치지 말고, 방학을 이용한 기록관 내에서의 세미나 혹은 워크숍 프로그램의 지속적 운영, 학기 중에 수시로 접근할 수 있는 온라인 회의 서비스, 기록정보 활용에 대한 자문을 구할 수 있는 참고정보서비스 제공, 초중고등학교 수업에서 자주 활용되는 인상적인 기록물에 대한 온/오프라인 전시공간 마련, 학생들을 위한 기록관 방문프로그램 운영 등을 실시할 필요가 있다. 교수안 이외의 이러한 서비스들이 제공될 때 교수안 이용도 활발해 질 수 있을 것이다.

4.2 연구 및 주제특화서비스를 위한 제안

주요 기록관의 연구지원서비스를 비교한 결과를 살펴보면 국내 기록관에서도 컬렉션 이용안내에서 확장시켜 기록연구기관으로서 연구

를 지원해야 할 필요성을 인지할 수 있다. 기록은 발생 당시 실무에 활용되는 기능적인 가치도 중요하지만 실제 실무에 이용되는 기간보다 그 이후 보존기간이 더 긴 경우가 일반적이므로 원래 용도로 활용이 끝난 상태에서 새로운 연구의 기초자료로 활용되는 정도에 따라 기록의 보존가치가 결정된다고 할 수 있다. 보존되는 기록의 가치를 극대화시키려면 연구의 자료로 최대한 활용할 수 있도록 지원해야 하고 기록을 통한 연구에 대한 다양한 안내와 정보를 제공하는 것이 기록관의 주요 기능이 되어야 한다. 따라서 기록관은 다음과 같이 연구지원 서비스를 제공하여야 한다.

첫째, 기록을 기반으로 하는 일반적 연구에 대한 안내정보를 제공해야 한다. 기록은 일반 도서관이나 학술지와는 다른 복잡한 구성체계를 가지고 있다. 따라서 기록을 이용하는 연구자들에게 기록을 이용하는 기본적인 사항을 소장하고 있는 컬렉션 안내와 같이 제공하여야만 연구자들이 기록을 효율적으로 연구에 적용할 수 있다. 따라서 일반적 연구 안내 정보를 제공할 때는 연구의 구체적인 과정에 따라 소장하고 있는 기록이 어떻게 연계되는지 제시하는 것이 핵심이다. 둘째, 연구에 대한 안내정보를 제공할 때는 이용자를 고려하여 이용자 수준별로 구성하여야 한다. NARA 홈페이지에서도 기록서비스를 이용자 집단별 세분화하여 제공하고 있고 연구 안내 정보도 이용자 집단별로 재구성하여 제공하고 있다. 기록 연구자로서 일반 이용자를 규정하여 기록을 이용한 연구에 대한 기초적 설명과 실질적인 기록 이용안내를 제공하는 것이 바람직하다. 특히, TNA의 경우 일반 이용자도 쉽게 주변 정보를 정리하면서

가계 연구를 시작할 수 있도록 체계적으로 지원하고 있고 흥미를 끌 만한 가계 연구사례를 제공하고 있는데 이런 서비스는 가계 기록연구를 활성화하는 주요 방안이 될 수 있다. 또한 일반 이용자가 아닌 전문 연구자인 경우는 일반적인 연구에 대한 안내와 차별된 기록연구에 대한 정보를 제공해야 한다. TNA는 '심층연구 안내'라는 메뉴로 이와 같은 전문 기록 연구를 지원하는 정보를 제공하고 있는데 이러한 사례는 기록관이 기록을 다양한 수준에서 최대한 활용될 수 있도록 시도해야 하는 효율적인 접근 방식이다. 셋째, 소장한 기록을 특화시켜 연구자료로 활용될 수 있도록 주제별 기록연구 지원을 해야 한다. 단순한 컬렉션 내용 나열과 같은 일반 소장자료 안내에서 확장시켜 특정 주제별로 기록 컬렉션을 체계적으로 연계하여 구성함으로써 이용자가 특정 주제에 대하여 포괄적으로 접근할 수 있도록 지원하는 것이다. TNA의 경우 소장한 기록을 중심으로 주제별 기록안내를 제공하고 있고 기록이 정리되고 축적될수록 점차 안내가 추가되어 소장기록이 최대 연구에 활용될 수 있도록 지원하고 있다.

특화된 주제별 서비스 측면에서 보면 NARA와 TNA, NAA의 경우 모두 가계 연구가 기록을 기반으로 하는 주요 연구로 나타나 있어 가계 기록서비스가 가장 일반적인 주제특화 서비스로 분석되었고 지역사, 군역사와 같은 주제로도 기록이 특화되어 제공되고 있는 것으로 밝혀졌다. 또한 상대적으로 역사가 긴 영국의 국가기록관 서비스가 호주나 미국보다 다양한 것을 알 수 있다. 이러한 사례를 참조하여 국내 기록관에서도 다음과 같은 주제 특화 서비스를 고려해야 할 것이다. 첫째, 가계 기록서비스를

제공하는 것이 필수적이며 개별적으로 관리되어오는 족보 기록들을 수용하여 서비스로 제공하는 방안도 고려해야 할 것이다. 해외 사례와 같이 다민족적 특성이 없으나 혈연과 지역과 같은 요소를 특화시켜 가계 기록을 구성하여 제공하는 것도 바람직 할 것이다. 둘째, 6.25 전쟁, 월남전 등 현대 주요 전쟁 참전국인 특성을 살려 군역사를 중심으로 기록을 특정 주제별로 제공하는 것도 중요한 요소이며 퇴역군인을 기록의 주요 이용자로 인식하는 것도 필요한 과정이다. 마지막으로 주제별 서비스를 제공하고 있는 사례를 보면 일반 국민의 흥미를 유발시키는 측면에서 제공되고 있는 경우가 많은 것을 알 수 있다. 영국에서 스파이나 암호와 같은 주제로 기록을 연계시켜 온라인상에서 전시를 하는 서비스는 연구나 행정적 목적이 아니더라도 기록을 다양하게 활용할 수 있는 방안이라고 할 수 있다. 따라서 국내 기록관에서도 온라인 전시형태로 일반 국민의 관심을 끌만한 주제를 기획하여 기록을 재구성하여 활용하는 방안을 도모해야 할 것이다.

5. 결 론

다양한 기록에서 발견되는 정보는 다양한 면에서 유용하기 때문에 많은 수의 이용자들이 기록정보를 활용하고 있다. 따라서 아키비스트들은 이러한 이용자들을 위하여 소장기록물에 관한 정보를 제공하는 목록 및 리스트를 작성하고 이를 바탕으로 면대면 접촉을 통하거나 아니면 우편, 팩스, 전화, 전자우편을 통하여 이용자가 기록정보에 접근할 수 있도록 도와주어

왔다. 그러나 이용자는 자신이 원하는 정보를 담고 있을 것 같은 기록을 확인한 후에도 이를 이용하기 위해 도움을 요청하곤 한다. 기록은 어떠한 사실을 설명하기 위해 작성된 것이 아니라 어떤 행동 또는 의사결정에 의하여 생산된 부산물이기 때문에, 기록을 이해하고 활용하기 위해서는 기록을 생산한 조직과 개인에 관한 지식이 필요하고, 기록관 밖의 다른 정보원을 참조해야 하는데 이러한 배경지식이 부족한 이용자는 아키비스트의 도움이 필요로 할 수 밖에 없다. 더구나 하나의 기록물에는 단편적인 역사 사실만을 제시해주므로 일련의 사실을 파악하기 위해서는 이용자들은 산재되어 있는 여러 기록물을 참조해야 한다. 이때 이용자는 많은 노력과 시간을 투자해야 함으로 사실상 이러한 작업을 포기하고 있다. 그 결과, 기록관 이용자의 대다수의 기록정보 활용은 단편적 사실을 확인하는 천편일률적이며 단순한 작업에 그치고 있고, 그 이용횟수도 기록관이 지닌 기록정보의 양에 비해 상당히 적은 편이다.

따라서 기록관이 보다 이용자에게 다가가서 다양하게 기록물을 활용하도록 장려하기 위해서는 이용자의 수고를 덜어주는 이용자 중심의 기록정보서비스를 제공해야 할 것이다. 즉 개인 이용자가 기록관에 요구하는 사항을 충족시키는 것도 중요하지만, 기록관 주요 이용자 집단의 정보요구를 미리 파악하여 제공해주는 적극적 정보서비스를 기획하여 수행할 때 기록정보의 이용이 보다 활성화될 수 있을 것이다. 아직까지는 우리나라를 비롯하여 외국에서도 이용자 중심의 기록정보서비스가 모든 기록관에 보편화되지 않고 있으나 기록관리의 선진국인 미국, 영국, 호주의 국립기록관에서는 이용자별

또는 주제별로 특성화된 기록정보서비스를 구현하고 있다. 따라서 우리나라에서도 기록정보의 이용의 활성화를 위해서는 국가기록원은 물론이고 특정 이용자 또는 주제를 다루는 기록관들은 이용자들의 정보요구를 파악하여 그 것에 적합한 기록정보를 편집하고 새롭게 구성하여 이용자가 보다 쉽게 그리고 재미있게 이용할 수 있는 기록정보서비스를 개발해야 할 것이다.

이용자 중심의 적극적 기록정보서비스를 구현하기 위해서는 먼저 정보서비스관련 정책이 수립되어야 한다. 수립된 정책을 통하여 장단기 계획이 마련되고, 정보서비스시 발생하는 여러 문제점(즉 이용제한, 프라이버시 보호, 정보서비스 수준, 보안, 요금, 등)에 대한 해결책을 수립하고, 정보서비스 절차/시간관리/이용자와의 커뮤니케이션 등에 대한 구체적 매뉴얼이 작성된다면 보다 체계적이며 일관성 있는 서비스를 제공할 수 있을 것이다. 또한 이용자 중심의 서비스를 수행하기 위해서는 당연히 이용자 연구가 선행되어야 할 것이다. 즉 그 기록관만의 특성 있는 기록정보서비스가 개발되기 위해서는 전문가에 의하여 폭넓고 수준 있는 이용자 연구를 수행하여 먼저 이용자 주요 집단, 이용패턴, 이용자정보요구, 정보추구방식 등을 파악해야 할 것이다. 마지막으로 이용자가 원하는 주제에 관련된 기록이 공개되지 못하면 이러한 서비스는 무용지물이 될 것이다. 프라이버시 보호 및 국가 또는 기관의 기밀을 보호하는 것은 중요하나 일률적인 통제로 인한 정보공개가 비효율적으로 이루어져 관련 기록정보를 제한적으로 접하거나 접근이 실패한다면, 기록정보 이용의 활성화가 어려울 것으로 보인다. 따라서 기록물

공개 및 열람을 현재보다 체계화시키고 보편화시켜야 할 것 이다. 이러한 사항들이 전제로 하여 이용자 중심의 기록정보서비스가 제공된다

면 이용자들은 다양한 플랫폼에서 과거와 미래를 연결할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 박종철. 1996. 『정부기록물 정보서비스의 개선 방안에 관한 연구』. 석사학위논문. 부산대학교 행정대학원 . 83.
- 양은영. 2005. 『민주화운동기념사업회 사료관의 이용제공 전략 연구』. 석사학위논문. 명지대학교 기록과학대학원 기록관리학과. 84.
- 조민정. 2000. 『한국의 국가기록관리기관 정보조사제공 활성화를 위한 정책 연구』. 박사학위논문. 연세대학교 대학원 문헌정보학과. 181.
- 정경희. 2003. “상호기술작용망(STIN)으로서의 디지털 도서관: American Memory Project를 중심으로.” 『정보관리학회지』, 20(4): 91-111.
- Conway, Paul. 1986. “Research in Presidential Libraries: a User Survey.” *Midwestern Archivist*, 11(1): 35-56.
- Conway, Paul. 1994. *Partners in Research: Improving Access to the Nation's Archive*. Pittsburgh: Archives & Museum Informatics. [Cited on 7. 20, 2006] <<http://www.archimuse.com/publishing/partenrs.html>>
- Cross, James Edward. 1997. “Archival Reference: State of Art.” *Reference Librarian*, 56: 5-25.
- Gilliland-Swetland, Anne. 1998. “An Exploration of K-12 User Needs for Digital Primary Source Materials.” *The American Archivist*, 61: 136-157.
- Joyce, William L. 1984. “ Archivists and Research Use.” *The American Archivist*, 47: 124-133.
- Pugh, Mary Jo. 1992. *Providing Reference services for Archives and Manuscripts*. SAA. (설문원 역. 2004. 『기록정보서비스』서울: 진리탐구).
- Pugh, Mary Jo. 2005. *Providing Reference services for Archives and Manuscripts*. 2nd ed., SAA. Archival Fundamental Series II.
- The American Memory User Evaluation Team. 1993. *American Memory User Evaluation 1991-1993*. Washington: LC.
- Walsh, Ben. *Teacher's Booklet: A Guide to the Learning Curve*. [Cited on 6. 15, 2006] <<http://www.learningcurve.gov.uk/teachers.doc>>

〈사례조사 대상 웹사이트〉

Learning Curve.

〈<http://www.learningcurve.gov.uk/>〉

Educators and Students

〈<http://www.archives.gov/education/>〉

The Learning Page

〈<http://memory.loc.gov/learn/index.html>〉

Research, education & online exhibitions

〈<http://www.nationalarchives.gov.uk/gettingstarted/>〉

Research & Order

〈<http://www.archives.gov/research/>〉

Starting a Research Project

〈<http://www.archives.gov/public>〉

Research Topics for Genealogists

〈<http://www.archives.gov/genealogy/>〉

Getting Started

〈http://www.naa.gov.au/the_collection/Getting_Started/getting_started.html〉

Research, education & online exhibitions

〈<http://www.nationalarchives.gov.uk/gettingstarted/>〉

Veterans and their Families

〈<http://www.archives.gov/veterans/>〉

Family History

〈http://www.naa.gov.au/the_collection/family_history.html〉

Documenting a Democracy Time

〈<http://www.foundingdocs.gov.au/>〉