

성과평가에 기반 한 기록관의 사회적 영향 분석 연구*

A Study on Social Impacts of Archives through Outcome-based Evaluation

박 성 재 (Sungjae Park)**

목 차

- | | |
|------------------|-----------------------------|
| 1. 서 론 | 3. 논리모형 기반의 사회적 영향 평가 모형 제안 |
| 2. 기록관 평가 선행연구 | 3.1 논리모형 개요 |
| 2.1 기록관 평가 | 3.2 평가 제안 모형 |
| 2.2 서비스 평가 지표 비교 | |
| 2.3 사회적 영향 연구 | 4. 결 론 |

<초 록>

기록관은 사회의 기록을 저장하고 이용토록함으로써 사회를 지탱하는 기반이 되는 장소이다. 이에 본 연구는 기록관이 사회에 미치는 영향을 분석하기 위한 프레임워크를 개발하였다. 제안 모델은 기존의 기록관의 사회적 영향에 관한 선행연구의 결과를 기반으로 하였으며 영향은 성과의 한 영역이자 축적된 성과의 발현이라는 점에서 대표적인 성과평가 모델중의 하나인 논리모형을 적용하여 개발되었다. 실제 측정을 위한 프레임워크 개발을 위해 광범위한 사회적 영향 중에서 지역사회 강화 측면을 측정하기 위한 모형을 제안했다. 초기, 중기, 장기 성과를 포함하는 제안모형은 기록관 이용을 통해 지식, 태도, 기술의 변화가 만들어 내는 사회적 참여활동의 증가를 측정하였다. 또한 시민의 사회참여의 증가로 인한 지역사회 강화를 최종 성과로 제안하고 있다. 제안된 모형을 기반으로 한 양적/질적 연구가 진행된다면 기록관의 사회적 영향이 분석될 것으로 기대된다.

주제어: 사회적 영향, 기록관, 기록정보서비스, 성과평가, 영향연구, 논리모형

<ABSTRACT>

Archives identify and preserve records created by society. By making them available to people, archives can be a means of support to the community. The purpose of this study is to develop a model to measure the social impact of archives. Reviewing findings from previous research on the social impact of archives, this study's model is based on the logic model, an outcome-based evaluation model, given that impact is not only followed by outcomes but can be the outcome itself. The scope of social impact is limited to community empowerment in terms of the applicability of the suggested model. The model, which includes short-, medium-, and long-term outcomes, could be used to measure changes in the knowledge, attitudes, and skills of archive users, and the social engagement of the people who experienced those changes in the community. The proposed model could include final outcomes that indicate the increase of community empowerment according to the civil society engagement. It is expected that the model is validated through applying quantitative and qualitative methodologies to measure the social impact of archives.

Keywords: social impact, archives, reference service, outcome evaluation, impact research, logic model

* 본 연구는 한성대학교 교내학술연구비 지원 과제임.

** 한성대학교 응용인문학부 문헌정보전공 조교수(spark@hansung.ac.kr)

■ 접수일: 2017년 1월 22일 ■ 초심사일: 2017년 2월 3일 ■ 게재확정일: 2017년 2월 24일

■ 한국기록관리학회지 17(1), 73-92, 2017. <<http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2017.17.1.073>>

1. 서론

평가는 목표 달성여부를 확인하고 달성정도를 측정하기 위한 방법이다. 평가를 통해서 기관은 현재의 수준에 대해서 파악하게 되고 앞으로 나아가기 위한 방향성을 찾게 된다는 점에서 의미가 있다(박성재, 이용구, 2015). 또한 기관의 활동을 통해 생성되는 차이 혹은 변화를 밝히는데 활용가능하다는 점에서 기관의 가치를 증명하기 위한 수단으로 사용될 수 있다. 기관의 책무성을 증명하기 위해서는 기관의 활동이 사회적으로 어떠한 변화를 만들어내는지, 사회를 구성하는 개인들의 삶이 어떻게 변하는지를 측정하고 제시할 필요가 있다.

이러한 점에서 평가는 기록관의 사회적 역할과 이를 통해 생성되는 사회적 가치를 확인할 수 있는 방법 중의 하나이다. 그러나 생산된 기록물의 보존과 서비스를 통해서 인류 문화유산을 후대에 계승하며 축적된 기록정보를 바탕으로 이용자의 정보문제를 해결해주는 데 기여하는 기록관은 시민들이나 정책결정자들에게 제대로 인정을 받지 못하고 있는 실정이라는 점에서 평가는 더욱 중요해진다(The National Archive, n.d.). 따라서 기록관의 사회적 기여와 인간 삶의 영향에 대한 연구가 진행될 필요가 있다. 이러한 연구는 예산 지원의 타당성을 제시해줄 뿐만 아니라 기록관리 업무와 관련된 여러 이해당사자들과 협업의 방향을 제시해 줄 수 있다는 점에서 가치가 있을 것이다.

국가기록원(2011, p. 19)이 제시하고 있듯이 기록이 가지고 있는 가치는 “생산한 당사자들에게 중요하거나 유용한 가치인 ‘일차적 가치’와 기록물 생산자 이외의 사람들에게 유용한

‘이차적 가치’로” 나눌 수 있다. 이러한 기록의 가치측면에서의 정의에도 불구하고 기록을 보존하고 관리하는 기록관에 대한 평가는 가치측정보다는 기록관리 업무 수행 정도를 중심으로 한 수행도 측정에 머물고 있다. 기록의 가치 이해자인 이용자를 중심으로 한 평가라기보다는 기록관 중심의 평가가 진행됨으로써 기록의 가치가 제대로 평가되지 못하고 있는 실정이다. 2012년부터 기관의 서비스 측면이 강조되면서 국가기록원은 기록관 이용자를 대상으로 하는 만족도 조사를 실시하고 있지만 만족도 평가는 기록관이 궁극적으로 달성하고자 하는 목적과는 관련성이 낮다는 점에서 기록관의 사회적 영향력을 분석하기 위한 지표로 적합하지 않다. 또한 기록관의 사회적 영향에 대한 연구들이 있지만 실증 데이터를 제시하는 연구들을 찾아보기 쉽지 않고 종합적으로 측정하기 위한 모델이 제시되지 않고 있다는 점에서 사회적 영향 연구에 대한 연구자들의 관심이 요구되는 실정이다(Horton & Spence, 2006).

따라서 본 연구는 사회적 기여에 대한 해외 연구들을 분석하여 기록관의 사회적 영향을 측정하기 위한 개념적 틀을 제안하는 것을 목적으로 한다. 개념적 틀은 논리모형을 기반으로 작성하였고 구체적인 사회적 영향은 선행연구에서 제시된 요인을 종합하여 제시하였다.

2. 기록관 평가 선행연구

2.1 기록관 평가

기록관에서 사용하는 평가의 개념은 기록물에

대한 보존기능 측면에서 기록물에 대한 선별 및 평가, 기록관리시스템 평가 등 다양한 측면에서 적용되고 있다. 본 연구에서는 기록관의 사회적 영향분석이라는 연구목적에 따라 서비스 측면에서 진행된 평가연구를 중심으로 분석을 수행했다. 기록관의 서비스 중심의 평가 연구는 기록관 업무 평가, 기록관 웹 사이트 평가, 기록정보서비스 평가로 구분될 수 있다. <그림 1>에서 알 수 있듯이, 기록관이나 서비스에 대한 평가 연구가 기록관리학 분야에서 활발하게 수행되고 있지는 않다. 그러나 기록정보서비스 분야가 다른 분야보다 활발히 연구가 진행되고 있으며 최근까지도 연구가 수행되고 있음을 알 수 있다.

기록관리 업무 평가	웹사이트 평가	기록정보서비스 평가
<ul style="list-style-type: none"> • 국가기록원 기록관리 평가 • 국가기록원 이용자 대상 만족도 평가 	<ul style="list-style-type: none"> • 이윤주(2007) • 김현지(2008) • 장희정(2012) 	<ul style="list-style-type: none"> • NCA의 PSQG • Archival Metrics Project • Pugh(2005) • 이해영 외(2007) • 김지현(2012) • 한수연, 정동열(2012) • 정우철, 이해영(2016)

<그림 1> 기록관련 평가연구 분야

2.1.1 기록관 업무 평가

국가기록원은 매년 기록관의 기록관리 실태를 점검하기 위한 평가를 진행하고 있다. 2008년부터 시행된 기록관리 평가는 기록관리의 제도이행 여부를 확인하고 기록관리 우수사례를 발굴하여 공유함으로써 기록관의 기록관리 역량을 강화하기 위해서 시행되고 있다. 평가 기준으로는 기록관 운영, 기록관리 업무, 기록서비스/가중치 업무, 정책과제 업무 등 5개의 영역에서

10개의 지표를 이용하여 기록관리 업무를 평가하고 있다. 평가에 사용된 기준은 대부분 기록관에서 수행하는 업무에 대해 수행여부 및 그 정도를 측정하고 있다. 이러한 측정 방식은 기록관 중심의 평가로 서비스적인 측면에서 기록물을 이용하는 이용자들에게 어떠한 영향을 미치고 있는지를 분석하지 못한다는 한계점을 가지고 있다.

기록관의 평가에 있어서 이용자 관점을 반영한 평가로 국가기록원은 열람서비스에 대한 이용자의 만족도를 매년 조사하고 있다. 이용만족도 조사는 공공서비스의 질적인 부분을 측정하고자 수행하는 것으로 만족도뿐만 아니라 이용자의 요구사항을 분석하여 서비스 개선방안을 도출하고자하는 목적을 가지고 있다. 이용자 조사를 통해 도출된 개선안을 반영하여 서비스를 개발, 발전시킴으로써 국가기록원의 신뢰도와 이미지를 개선하고자 했다. 평가를 위한 내용으로 인지도 및 이용행태와 서비스 이용 만족도 및 개선사항에 대한 요구를 조사하고 있다. 서비스 이용 만족도의 경우에는 사용자 편의성, 대응성, 내용 충실성, 온라인 청구서비스, 전반적 체감만족도 및 이유로 항목을 구분하여 측정하고 있다(국가기록원, 2014).

이러한 만족도 조사는 서비스 측면에서 기록관에 대한 평가를 수행하고 서비스 대상인 이용자의 의견을 수집할 수 있다는 장점이 있다. 그러나 이용자의 만족도 수준은 서비스에 대한 개선사항을 도출하고자 하는데 유용한 도구가 될 수 있지만 그 자체로 기록관이 사회에 기여하고자 하는 바, 세부적으로는 이용자들에게 미친 영향을 분석하는데 유용하지는 않다.

2.1.2 기록관 웹 사이트 평가

기록관 평가 영역 중에서 기록관 웹사이트 평가는 정보기술의 발달로 인해 기록정보서비스의 통로가 다변화되면서 등장한 분야이다. 이 분야의 평가는 공공기록을 관리 및 이용토록 하는 업무를 수행하는 국내 행정부처의 웹 정보 서비스에 대한 평가(유사라 외, 2001; 이명희, 2004)로부터 시작되었다. 기록관 웹사이트에 대한 평가 분야에서 이윤주(2007)는 기존의 도서관 웹사이트 평가에 사용되었던 평가기준인 콘텐츠, 인터페이스, 커뮤니케이션, 검색의 4가지 영역에 '구조와 디자인' 영역을 추가한 평가모델을 개발하였다. 이에 반해, 김현지(2008)는 대학기록관 웹사이트를 정보제공, 정보검색, 이용자 지원 측면에서 평가하였다. 이들 연구들을 바탕으로 장희정(2012)은 웹사이트 평가를 위한 종합적인 도구를 개발하여 각국의 국가기록관의 웹사이트를 평가하고 국가기록원의 웹사이트 개선안을 도출하였다. 이들 연구에서 사용된 지표들은 웹사이트에서 제공하는 콘텐츠 영역, 웹사이트의 접근성이나 탐색을 위한 디자인 영역, 정보를 찾기 위한 검색도구 영역으로 구분하여 평가를 진행했다.

그러나 이러한 평가는 웹사이트를 이용하는 이용자 관점에서 측정이 되었다기보다는 연구 참여자들에 의해서 평가되었다는 점에서 실제적인 이용자의 관점을 반영하지 못한다는 한계점을 가지고 있다. 또한 웹사이트에서 제공하는 콘텐츠, 디자인, 검색도구 등은 이용자들의 정보요구나 방문목적 등의 이용자 관점을 반영하지 않고 일반적인 웹사이트가 가져야할 특성을 중심으로 평가되었다. 이러한 점에서 웹사이트 평가에 대한 선행연구는 기록관 서비스가 어떠

한 사회적 영향을 미치는지를 분석하기 위한 지표를 제시해주지 못하고 있다.

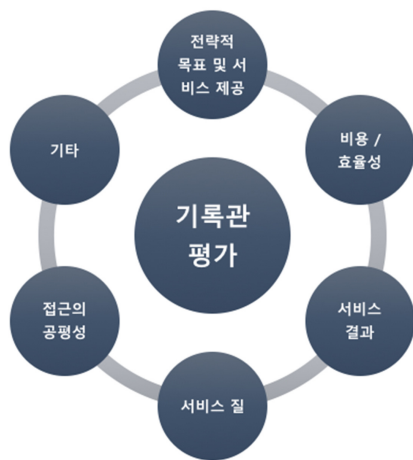
2.1.3 기록정보서비스 평가

기존의 기록관은 자료를 보존하고 후대에 이를 전승하는 것을 목적으로 하였다면 변화된 기록관의 모습은 보존된 자료를 활용하여 이용자들의 정보요구를 해결하는 것으로 정보서비스 측면이 강조되고 있다(국가기록원, n.d., p. 19). Society of American Archivists가 정의하고 있듯이 기록관에서 정보서비스는 '이용자들이 그들의 관심자료를 찾을 수 있도록 도와주는 것'이라는 점에서 기록관의 중요한 기능 중의 하나이고 보존과 함께 강조되어야 할 분야이다.

Conway(1994)는 미국 National Archives and Records Administration 이용자를 대상으로 한 연구에서 효과적인 기록정보서비스를 위해 고려해야 할 3요소로 기록, 직원, 검색도구를 제안했다. 구체적으로 (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 함양 등의 목표가 달성되었을 때 이용자 중심의 기록정보서비스가 제공이 되고 이용자의 만족도를 높일 수 있을 것이라고 제안하였다(Conway, 1994: 김지현, 2012에서 재인용). 비록 3요소에 이용자가 포함되어 있지 않지만 이용자 관점을 반영한 정보서비스 방향을 제시하고 있다는 점에서 의미가 있다.

이용자 관점에서 기록정보서비스를 평가한 대표적인 사례로 영국 National Council of Archives (NCA)의 Public Service Quality Group for

Archives and Local Studies(PSQG) 평가를 들 수 있다. PSQG는 기록정보서비스에 대한 다양한 평가도구를 개발하고 평가를 수행하고 있다. 계속적으로 지표를 수정·보완하고 있는데 6개 분야에서 측정 가능한 지표를 제시하고 있다. 각 분야는 <그림 2>와 같이 전략적 목표와 서비스 제공 관련, 비용 및 효율성 관련(개발중), 이용자의 방문 및 원격 서비스와 홍보 서비스 등이 측정되는 서비스 제공 결과 관련, 서비스 이용자들의 만족도가 측정되는 서비스 품질 관련, 이용자들의 성별, 연령, 지위, 교육수준, 인종, 장애여부 등이 측정되는 접근의 공평성 관련, 정보 및 내용에 대한 접근 관련(개발중)으로 구성되어 있다.



<그림 2> PSQG에서 제안하는 아카이브 서비스 평가영역

이혜영 등(2007)은 NCA의 PSQG의 지표와 Conway(1986), Pugh(2005)의 연구를 바탕으로 하여 국내 기록관에 적용가능한 지표로 구성된 평가모델을 제시하였다. 평가모델은 접근성, 서비스 지원, 이용자 서비스, 시설 및 장비 등의

4개 영역으로 구성되었고 각각 영역에 해당하는 지표를 제시하고 있다.

기록정보서비스 평가를 위해서 국내 연구에서 활용된 다른 평가모델 중의 하나는 Duff et al.(2010)이 개발한 Archival Metrics Toolkits이다. Duff et al.(2008)은 기록정보서비스에 대한 평가에서 이용자 기반 평가의 중요성을 언급하였다. 이용자 기반의 평가는 (1) 높은 이용을 나타내는 통계자료를 바탕으로 모기관에 더 많은 인적/물적 자원을 요청할 수 있다는 점; (2) 이용자 요구를 바탕으로 어떤 자료를 먼저 디지털화 할 것인지에 대한 우선순위를 결정할 수 있다는 점; (3) 이용자 기반 평가를 바탕으로 기록관 웹 사이트 디자인을 향상시킬 수 있다는 점에서 가치가 있다. 그리고 2010년에 동료 연구자들과 이용자, 온라인 검색도구, 웹사이트, 학생, 교육지원 등의 5개 영역으로 구성된 Archival Metrics Toolkits(AMT)를 개발하여 기록관 서비스에 대한 평가를 실시하였다. 김지현(2012)은 Archival Metrics를 한국 상황에 맞게 수정 및 보완하여 기록관 서비스에 대한 평가를 수행했다. 직원, 시설, 서비스에 대한 이용자들의 인식을 조사하였고 웹 서비스로써의 나라기록포털에 대한 평가를 진행하였다. 김두리와 김수정(2014) 또한 AMT를 수정 및 보완하여 J교육대학교 기록관의 정보서비스에 대한 인식과 경험을 조사하였다.

이 도구는 한 기록관의 서비스를 평가하기 위한 도구로서 뿐만 아니라 여러 도서관을 비교평가하기 위한 표준화된 평가도구로 활용될 수 있다는 강점을 가지고 있다. 표준화된 도구의 사용은 다른 여러 기록관에 적용됨으로써 상호 비교를 통해 평가결과의 의미를 더해 줄 수 있고

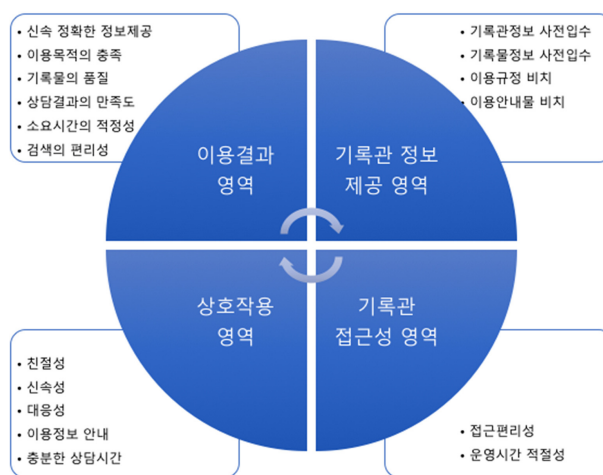
기록의 방향성을 제시해 줄 수 있다는 점에서 의미가 있다. 그러나 다른 기록관과의 비교가 평가 대상 기록관의 목적을 달성하고 있는지 혹은 사회적으로 어떠한 기여를 하고 있는지에 대한 결과를 보여주지는 않는다는 점에서 표준화를 통한 일반화보다는 대상 기록관의 특성을 반영한 평가가 더 큰 의미를 줄 수 있다.

그러나 이러한 평가연구들은 해외 연구자들에 의해 개발된 평가모델을 적합성 평가 없이 수행했다는 점이 문제점으로 지적된다(한수연, 정동열, 2012). 적합성 평가를 위해 요구되는 타당성과 신뢰성에 대한 검증을 적용한 한수연과 정동열(2012)의 모델은 Calvert와 Herson(1997)의 연구에서 제시하고 있는 정보서비스 품질을 측정하기 위한 101개의 지표들을 바탕으로 개발되었다. 요인분석을 통해 제안 모델의 타당성을 검증하였고 문항별 신뢰도 분석을 통해 기록관의 서비스 품질을 측정하기 위한 모델을 제시하였다. 기록관의 서비스 품질을 측정하기 위해 최종적으로 69개의 지표로 구성된 평가모델을

제안했다.

기록정보서비스에 대한 평가연구에 대한 문헌연구를 통해 정우철과 이해영(2016)은 대학 기록관 기록정보서비스를 평가하기 위한 평가지를 개발하였다. 선행연구에서 제시된 평가지표를 종합하여 4개 영역의 27개 지표로 구성된 모델을 개발하여 그 관계를 밝히고 있다. <그림 3>은 연구에 사용된 평가지표로 기존 연구들에서 사용된 지표들 중에서 전문가들의 의견을 반영하여 지표를 추출하였고 이를 이용결과 영역, 기록관 정보제공 영역, 기록관 접근성 영역, 상호작용 영역으로 지표를 분류하였다. 활용된 지표는 대부분 수행된 서비스 과정을 평가하기 위한 것으로 구성되어 있다. 서비스의 결과에 대한 평가는 '이용 목적의 충족'이라는 항목을 통해 이루어지는 것으로 나타났다. 그러나 기록관의 이용자는 다양한 목적을 가지고 방문한다는 점에서 보다 구체적인 서비스 결과에 대한 분석이 요구된다.

지금까지 수행된 기록정보서비스에 대한 평



<그림 3> 장우철, 이해영(2016)의 평가모형

가는 기록정보서비스가 수행되는 행태에 대한 평가와 함께 이용자들의 만족도에 초점이 맞춰져 있다. 만족도는 인간 행동을 이끄는 동기요인이 된다는 점에서 만족도를 통해 기록정보서비스를 평가하는 많은 연구들이 수행되었다. 그러나 프로그램 참여자의 변화를 성과로 본다면 만족도는 달성하기 쉽고 실제적으로 달성하고자 하는 변화와는 관련성이 낮은 성과중의 하나이다(Association of College and Research Libraries, 1998). 따라서 일부 연구자들은 만족도를 프로그램의 산출물로 규정하고 성과와 구별하는 경우도 있다. 이는 성과를 측정할 때, 프로그램이 궁극적으로 달성하고자 하는 바를 식별하고 그 달성 여부를 측정하는 것이 중요하기 때문이다. 따라서 본 연구에서는 기록관 서비스에 대한 만족도 평가에 머무르지 않고 기록관의 목적과 관련된 성과를 발견하고 측정을 하기 위한 프레임워크를 제안하고자 한다.

2.2 서비스 평가 지표 비교

이상에서 논의한 기록관의 서비스 평가를 위해 사용된 지표는 대부분 PSQG(2011)에서 개발한 기록관 방문자 설문지와 Duff et al.(2010)이 개발한 Archival Metrics Toolkits를 기반으로 하고 있다. 국내 연구자들은 국내 기록관의 상황을 고려하여 일부 문항을 수정, 삭제, 추가하여 평가도구를 재구성하였다. 정우철과 이해영(2016)의 연구에서는 이 두 평가도구와 기존의 선행연구를 종합하여 새롭게 재구성된 평가도구를 제안하였다. 후속 연구들에서 일부 수정이 되었지만 그 기반은 상기 두 평가도구라는 점에서 본 연구에서는 두 평가도구에서

사용된 지표들을 비교하였고 그 결과는 <표 1>과 같다.

두 평가도구는 서비스 평가를 위한 영역은 크게 다르지 않고 기록관 이용경험과 이용자에 대한 배경정보를 중심으로 설문이 진행된다. 각 영역별로 세부항목에서 차이가 있지만 설문내용의 성격은 유사한 것으로 나타났다. 세부항목에 있어서 특징적인 점은 AMT의 경우에는 기록관 방문경험에 대해 만족하거나 불만족하는 사항에 대한 기술을 요청한다는 점이다. 일부 문항에 대해서는 응답자에게 추가의견을 자유롭게 기술하게 하고 있다는 점이 특징적이다. 이에 반해 PSQG의 경우에는 기록관 서비스의 가치를 측정하는 설문문항을 포함하고 있다. 특히 PSQG 설문지는 매 18개월 마다 영국 기록관을 대상으로 설문이 진행된다는 점에서 기록관의 인식의 변화를 측정가능하다는 점이 강점이다.

사회적 영향과 관련하여, AMT의 경우에는 종합적인 피드백 부분에서 새로운 분야의 지식 습득 여부에 대한 문항을 통해 측정이 가능하지만 대부분이 기록관의 활동에 대한 만족도 측정에 대한 문항이다. PSQG의 경우에는 기록관의 사회적 영향을 측정하기 위해 학습기회 제공, 문화유산 보존, 지역사회 정체성 강화, 행정 및 경제활동 지원, 시민권익 지원 등 5가지 설문을 포함하고 있다. 응답자들은 각 문항에 대해 동의하는 정도를 응답하게 된다는 점에서 설문의 결과가 실제적인 영향의 측정이라기 보다는 영향에 대한 인식의 정도를 측정하고 있다. 따라서 기록관의 사회적 영향에 대해 실질적인 측정을 위해서는 새로운 평가도구의 개발이 요구된다.

〈표 1〉 AMT와 PSQG 평가도구 비교

설문 영역		AMT	PSQG
기록관 이용경험 만족도	서비스와 시설	<ul style="list-style-type: none"> • 웹사이트 검색도구 사용 여부 • 웹사이트 검색도구 이용 평가 • 웹사이트 검색도구 만족/불만족 사항 • 대학기록관 검색도구 이용 여부 • 대학기록관 검색도구 이용 평가 • 온라인 검색도구 이용 여부 • 온라인 검색도구 이용 평가 • 온라인 검색도구 만족/불만족 사항 • 이용시간, 내부온도, 조명, 소음, 열람실, 가구, 안내표시판, 기록관 위치, 컴퓨터, 인터넷, 복사기, 스캐너, 전시, 열람실, 마이크로 필름 만족도 • 서비스 및 추가 의견사항 	<ul style="list-style-type: none"> • 개관시간 • 방문전 정보(전화) • 방문전 정보(인쇄자료) • 물리적인 접근 및 이용 • visitor facilities • 카달로그, 이용가이드 등 • 원문제공 • 마이크로필름 가독시설 • 복사 서비스
	직원	<ul style="list-style-type: none"> • 직원 만족도 • 직원에게 받은 도움 	<ul style="list-style-type: none"> • 직원으로부터 받은 도움의 적합성 • 직원의 친절도
기록관 이용(당일) 방문에 대한 피드백		<ul style="list-style-type: none"> • 기록관 이용 목적 • 기록관 이용 동기 • 본 기록관 방문 후 만족도 • 방문 소감 • 방문 후 불만족스러운 점 	<ul style="list-style-type: none"> • 기록관 이용시간 • 기록관이 위치한 지역방문 목적 • 이용 교통수단 • 지역사회 경제적 기여 • 기록관 이용 목적 • 기록관 웹사이트 이용 경험 • 가족 역사에 대한 연구
기록관 서비스의 가치			<ul style="list-style-type: none"> • 학습기회 제공 • 문화유산 보존 • 지역사회 정체성 강화 • 행정 및 경제활동 지원 • 시민권익 지원
이용자에 대한 배경		<ul style="list-style-type: none"> • 기록관 이용 기간 • 기록관 이용 빈도 • 이용자 교육 프로그램 참여여부 • 기록관 교직원 여부 • 나이 • 직업 	<ul style="list-style-type: none"> • 기록관 이용 기간 • 나이 • 거주지(우편번호) • 성별 • 장애여부
종합적인 피드백		<ul style="list-style-type: none"> • 종합적인 만족도 • 새로운 분야의 지식 습득 여부 • 추후 이용자 서비스 참석 여부 • 추가 의견 사항 	

2.3 사회적 영향 연구

기관의 사회적 영향에 관한 연구는 다양한 학문 분야에서 수행되고 있다. 각 영역별로 사회

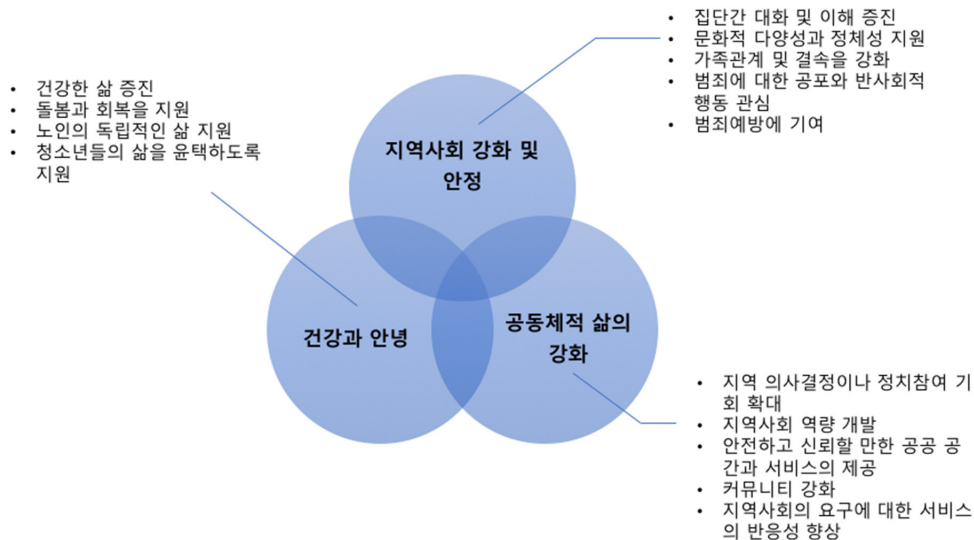
적 영향을 정의하고 있다는 점에서 용어에 대한 통일된 정의를 내리기가 쉽지 않다. 또한 대상을 어떻게 선정할 것인지, 영향을 측정하기 위한 방법은 물론 영향요인이 무엇인지에 대한

서로 다른 견해가 존재한다(AEA Consulting, 2005).

기록관리학 측면에서 Wavell(2002, p. 6)은 사회적 영향을 “가난, 교육수준, 인종, 장애여부와 관련하여 개인이나 집단의 편입 혹은 배제의 극복을 포함하고 건강, 지역사회 안정성, 취업이나 교육과 관련된 이슈를 포함하는 것”으로 정의했다. 기록관에 대한 사회적 영향 연구가 활발하게 수행되고 있는 영국의 경우 사회적 편입과 배제의 문제가 사회적 문제로 대두되면서 이러한 문제를 해결하기 위한 기록관의 역할에 대한 고민을 반영한 것이라 할 수 있다. 또한 Wavell의 정의에 나타난 사회적 영향의 범주는 개인의 건강, 지역사회, 직업 부분 등의 사회 전반을 포함하는 포괄적 개념이다. 기록관의 영향에 관한 연구를 수행한 Horton과 Spence(2016)의 경우에도 영향을 사회적, 문화적, 교육적, 경제적, 건강 측면으로 구분하여

제시하고 있지만 이러한 구분이 상호배타적이거나 보다는 상호 영향을 미치는 관계라는 점에서 사회적 영향은 복합적인 관계에서 파악될 필요가 있다고 제안하고 있다.

박물관, 도서관, 기록관의 사회적 영향에 대해 연구한 Burns Owens Partnership(2006)은 ‘지역사회 강화 및 안정’, ‘건강과 안녕’, ‘공동체적 삶의 강화’라는 사회적 성과를 찾고 각각의 성과들을 달성하기 위해서 수행해야 할 활동을 <그림 4>와 같이 제시하고 있다. 선행연구들에 대한 분석을 바탕으로 수행활동을 제시하고 있다는 점에서 사회적 성과 프레임워크는 탄탄한 이론적 기반을 가지고 있다. 그러나 이 프레임워크는 본고에서 연구대상으로 하는 기록관에 대한 연구를 근거로 하기 보다는 박물관과 도서관 연구가 대부분을 차지한다는 점에서 포함된 각각의 요소를 기록관에 적용할 수 있을 것인지에 대한 추가적인 논의가 필요하다.



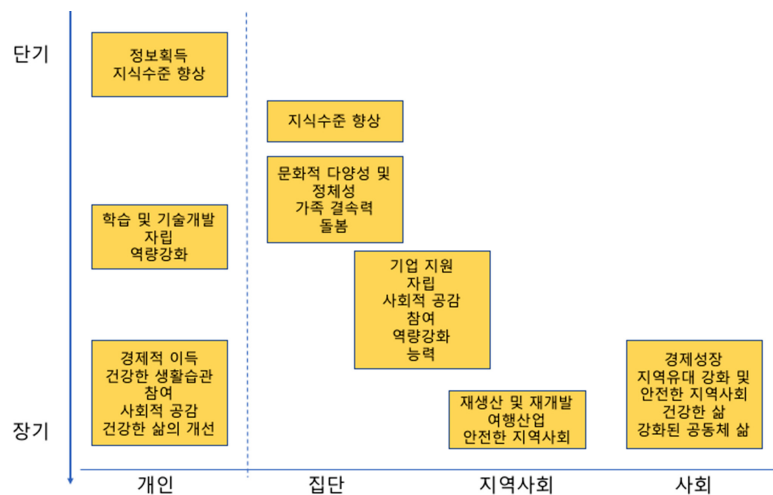
<그림 4> 사회적 성과 프레임워크

앞서 언급되었던 선행연구 대부분은 기록관의 사회적 영향만을 연구한 결과라기보다는 박물관, 도서관, 기록관 등의 지역사회 문화기관의 영향요인을 제시하고 있다. 기록관을 중심으로 사회적 영향에 대한 연구를 진행한 Horton과 Spence(2006)는 기록관의 영향을 사회적 영향과 경제적 효과 측면에서 분석한 모델을 제시하였다. 도시와 농촌의 재생산, 재개발, 지속가능성 측면에서의 경제적 효과를 측정함과 동시에 건강한 삶과 지역사회 강화의 측면에서 사회적 영향 요인을 도출하고 있다.

이 모델이 가진 특징은 시간과 영향의 범위를 두 개의 특성에 따라 영향 평가 지표를 배치하고 있다는 점이다. 영향관계에서 사용되는 지표는 무작위로 발생하기 보다는 인과관계를 바탕으로 한다는 점에서 시간적 순서를 포함하고 있다. 개인에게 미치는 영향에 대한 평가의 경우, 단기 성과로 정보획득과 지식수준의 향

상이라는 학습의 측면이 강조되고 장기적으로는 참여나 삶의 개선과 같은 행위가 뒤따른다는 점에서 시간의 인과성을 반영하고 있다. 또한 영향의 범위에 따라 개인에서 집단, 지역사회, 전체 사회로의 영향력이 확대됨에 따른 사회적 변화의 모습을 나타내고 있다. 개인의 변화가 결국에는 사회의 변화를 초래한다는 점에서 기록관이 지역사회 유대 강화와 공동체적 삶이 강화되는데 기여함을 모델을 통해 제시하고 있다.

Horton과 Spence의 모델은 다른 연구들에서 연구대상으로 함께 포함된 박물관과 도서관을 포함하지 않고 기록관의 사회적 영향을 분석하기 위한 모델을 제시하고 있다는 점에서 의미가 있다. 그러나 사회적 영향의 개념적 모델을 제시하고 있을 뿐 실제적인 측정을 위해서 사용될 지표를 제시하지 않는다는 점에서 측정지표 개발을 위한 추가적인 연구가 필요하다. 따라서

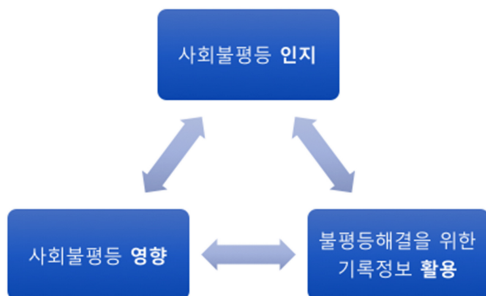


〈그림 5〉 영향의 분류

출처(Horton & Spence, 2006, Scoping the economic and social impact of archives, Taxonomy of Impact, p. 55)

본 연구는 기록관의 사회적 영향을 측정하기 위한 지표로 구성된 모델을 제안하고자 한다.

기록관의 사회적 영향에 대한 연구의 한 축으로 Duff, Flinn, Wallace(2013)는 사회정의 실현을 위한 기관으로써의 기록관에 대한 연구를 진행했다. 사회정의 실현은 민주사회의 기본이 되며 사회를 지탱하는 버팀목이 된다는 점에서 사회적 영향의 중요한 한 측면이 된다. 사회정의와 관련된 다양한 지표들이 있겠지만 <그림 6>이 제시하고 있는 불평등의 사례를 보면 기록관이 지역사회 내에서 어떠한 역할을 하는지가 분석될 수 있다. 사회 구성원들이 사회적 불평등을 인지하고 이를 해결하기 위한 과정에서 필요한 지적, 물리적인 자원들을 기록관은 구축을 하고 이를 활용할 수 있는 시스템을 만들어 내는 것이 기록관의 역할이라 할 수 있다. 이러한 기록관의 역할은 사회불평등 문제를 해결하는데 기여할 수 있을 것이다. 이러한 과정은 순차적으로 일어나기보다는 요소들 간의 복합적인 상호작용을 통해서 이루어진다는 점에서 기록관은 기록물의 수집 및 보존은 물론, 이를 활용한 서비스의 기획과 실행 등의 활동을 지속적으로 수행할 필요가 있다.



<그림 6> 사회정의실현 과정에서의 아카이브 역할

3. 논리모형 기반의 사회적 영향 평가 모형 제안

선행연구 분석에서 언급했듯이 지금까지의 기록관 혹은 기록정보서비스에 대한 평가는 기록관 중심, 공급자 중심의 평가였다. 이용자 연구를 통해서 서비스에 대한 만족도나 재이용 혹은 추천의사에 대한 연구 등이 진행되었지만 대부분이 서비스 이용의 궁극적인 목적을 달성했는지에 대한 여부를 묻기보다는 제공된 서비스의 형태에 대한 평가만이 이루어졌다는 점에서 기록관의 사회적 기여를 제대로 보여주지 못하고 있다. 또한 이용자들의 만족도 즉, 인식의 변화를 중심으로 평가가 이루어졌는데 기록관의 사회적 영향을 분석하기 위해 보다 더 중요하게 고려해야할 부분은 행동 및 기술의 변화를 측정하는 것이다(Brophy, 2005, p. 5). 따라서 본 연구에서는 기록관과 기록관리 및 기록정보서비스의 가치를 종합적으로 측정하기 위한 방법으로 논리모형에 기반한 성과측정 모델을 제시하고자 한다.

3.1 논리모형 개요

기록관 기록정보서비스의 성과를 평가하기 위한 모형을 개발하기 위하여 본 연구는 논리모형(Logic Model)을 적용하였다. 논리모형은 프로그램의 효과를 측정하기 위해서 사용되는 도구로 프로그램에 사용되는 자원과 활동, 산출과 성과 간의 관계를 논리적으로 표현한 것이다. 주어진 문제상황을 해결하기 위한 프로그램이나 서비스를 단순화한 도형으로 투입, 활동, 이를 통한 편익이나 변화간의 관계를 논

리적으로 연결한 평가모형이다(University of Wisconsin-Extension, 2003).

논리모형의 기본적인 요소는 <그림 7>과 같다. 투입은 프로그램에 들어가는 자원으로 물질, 지적, 인적 재화를 포함한다. 활동은 바람직한 목적을 가져오기 위해서 프로그램에서 선택한 내용으로 투입요소로서의 인력과 프로그램의 참여자들의 상호작용에 의해 발생한다. 프로그램 참여자들은 문제상황에 놓인 사람들로써 프로그램을 통해 문제를 해결하고자 하는 대상이 된다. 산출은 활동의 생산물로 활동의 상태를 나타내는 지표로 주로 양적인 데이터를 통해 표현된다. 성과는 활동의 실제적인 결과로써 프로그램이 달성하고자 하는 목표와 그 방향을 의미한다. 따라서 성과는 긍정적으로 나타날 수 있지만 부정적으로 제시될 수 있다.

성과는 초기, 중기, 장기로 세분화되는데 그 기준은 KAB(Knowledge-Attitude-Behavior) 모델을 이론적 바탕으로 한다. KAB 모델은 고전적 행위이론 중의 하나로 행위의 근원을 지식의 축적으로 보는 고대 교육철학을 근간으로 한다. 지식의 축적은 인간의 태도의 변화를 가져오고 태도의 변화는 행동의 변화를 이끈다는 것이 이 이론의 핵심이다. Miller(1998)는 축적된 지식은 인간에게 기술이나 자기 효능감(self-efficacy)을 줌으로써 행동의 변화를 이끈다는 점을 발견하고 기존의 지식-태도 관계에 지식-기술의 관계 가정을 추가하였다. KAB

모델에서 제안하고 있는 인간행동의 인과관계를 적용하여 논리모형에서는 초기성으로 지식, 태도, 기술의 변화를 제시하고 있다. 초기성으로 나타난 결과는 중기성으로인 행동의 변화를 가져오고 이는 장기성으로인 사회적 조건의 변화를 만들어 내는 것이다.

장기성으로인 프로그램이 달성하고자 하는 궁극적인 목표로 이는 문제상황과 연결된다. 문제상황은 프로그램을 기획하게 되는 목적이자 프로그램을 통해 해결하고자 하는 상황이다. 따라서 문제가 발생하게 되는 사회경제적 상황에 대한 분석을 통해서 프로그램을 기획하게 되고 프로그램을 통해서 문제상황의 해결, 즉 사회적 환경의 변화를 가져오게 되는 것이다. 따라서 장기성으로인 사회적 환경변화를 의미한다고 할 수 있다.

PSQG 또한 성과 기반의 평가를 위한 기준을 제시하고 있지만 성과에 대한 정의에서 그 차이를 보이고 있다. PSQG에서의 성과를 서비스를 통해 발생하는 결과로 정의하고 있는데 이는 논리모형에서 제안하고 있는 성과와는 다른 개념이다. 논리모형에서의 성과는 서비스의 생산물인 산출(output)을 통해 발생하는 결과로 정의하지만 구체적으로 서비스 수혜자에게 발생하는 변화를 의미한다. 이러한 변화는 여러 측면에서 분석이 되는데 기본적으로 태도, 지식, 기술, 행동, 사회적 조건의 변화 등 5가지 측면에서의 변화를 성과로 언급하고 있다. 즉 논리모



<그림 7> 단순 논리모형

형에서는 '변화'가 중요한 성과를 나타내는 기준인 반면에 PSQG에서 제안하는 모델에서는 서비스나 프로그램의 결과를 모두 성과로 포함하는 포괄적 정의를 성과로 보고 있다.

논리 모형이 가지고 있는 강점 중의 하나는 성과를 세분화하여 이용자의 변화를 측정한다는 점이다. 앞서 언급했듯이, 성과는 프로그램 참가자들의 태도, 지식, 기술, 행동의 변화를 통해서 발생하는 사회적 변화를 단기, 중기, 장기 성과로 나누어 측정하고 있다. 따라서 성과는 인과관계를 바탕으로 한 논리구조를 지니고 있다는 점에서 프로그램의 사회적 영향을 순차적으로 보여준다. 이러한 프로그램의 전체 프로세스를 서비스 기획단계에서부터 최종 성과에 이르기까지 보여준다는 점에서 프로그램에 대한 깊이 있는 이해를 가능하게 한다. 무엇보다도 논리모형이 가지고 있는 장점은 서비스를 제공하는 입장의 평가라기보다는 수혜자의 입장에서의 평가가 진행된다는 점에서 평가결과는 지역을 기반으로 하는 서비스의 적합성 여부를 판단할 수 있는 근거로 활용될 수 있다. 또한 예산집행의 타당성과 의사결정에서 우선순위를 정하는 과정에도 활용될 수 있다는 점에서 기관의 평가에서 중요하게 고려되어야 할 사항 중의 하나이다.

논리모형은 평가를 위한 지표로 구성되어 있다는 점에서 평가를 위한 프레임워크로 활용이 가능하다. 또한 문제상황에 대한 분석과 함께 해결을 위한 방안으로써 프로그램이 진행된다는 점에서 초기의 투입에서부터 실행의 최종 결과물로 나타나는 성과에 이르기까지의 프로그램의 진행상황을 확인할 수 있다는 장점이 있다. 그리고 진행상황 각 단계에서 측정해야 할 요소를 제시하고 있다는 점에서 실행을 위해서 고려

해야 할 사항을 제시할 뿐만 아니라 모니터링을 위한 프레임워크로 활용될 수 있다. 따라서 본 연구는 논리모형을 적용하여 기록관에서 제공하고 있는 서비스가 그 서비스를 이용하는 대상자들에게 직접적으로 어떠한 영향을 미치고 있는지를 분석하고자 한다.

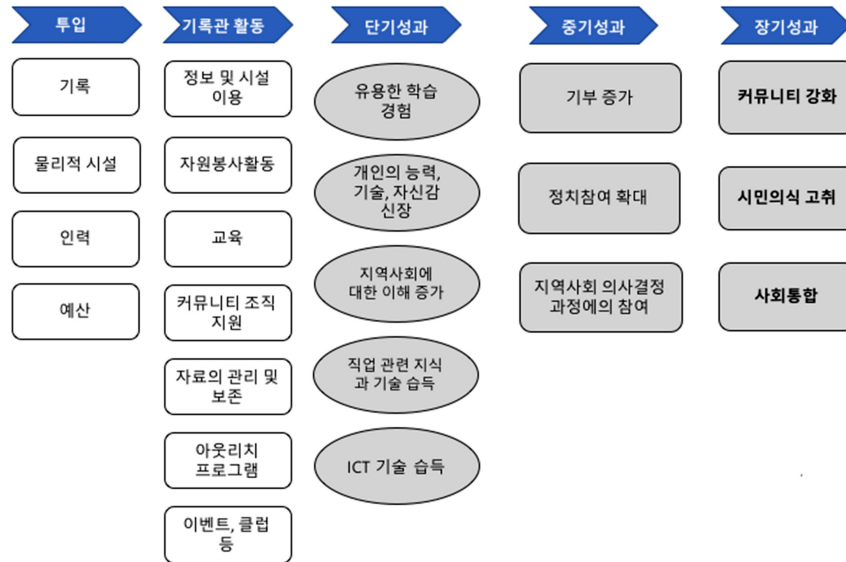
3.2 평가 제안 모형

사회적 영향은 사회의 변화를 의미한다. 기록관을 통한 사회의 변화는 다양한 형태로 나타나는데 본 연구에서는 '지역사회 강화'라는 측면에서의 변화를 중심으로 모형을 구축하였다. 논리모형의 근간이 되는 논리의 측면에서 사회의 변화는 개인의 변화를 바탕으로 하고 이러한 변화의 과정을 도식화하면 <그림 8>과 같다.

1) 투입 및 기록관 활동

기록관의 사회적 영향에 대한 평가를 위한 논리모형에서의 투입과 기록관 활동은 사회적 영향이라는 실제적인 성과를 달성하기 위해서 요구되는 사항이다. 기본적으로 기록관 운영 및 서비스를 위해서 필요한 투입요소로는 Conway (1994)가 언급하고 있는 기록정보서비스를 위한 기본 요소인 기록, 직원, 검색도구를 포함한다. 검색도구의 경우 기록관 서비스를 위해 필요한 물리적인 속성을 지닌다는 점에서 '물리적 시설'로 포함하였다. 위의 3가지 요소에 추가적으로 기록관 운영을 위해 기본적으로 필요한 재정적인 요소로 '예산'을 추가하였다.

기록관은 다양한 업무와 활동을 수행하고 있다. 본 연구의 범위가 사회적 영향에 대한 평가 중에서 지역사회의 강화라는 측면으로 제한된



〈그림 8〉 기록관의 사회적 영향 평가 모델(안)

다는 점에서 이와 관련한 기록관 활동으로 제한하였다. 지역사회 강화를 위한 활동으로 The National Archive(n.d.)는 총 7개의 활동(정보 및 시설이용, 자원봉사 활동, 교육, 커뮤니티 조직 지원, 자료의 관리 및 보존, 아웃리치 프로그램, 이벤트, 클럽 등)을 제안하고 있고 이를 논리모형에 포함했다.

투입 및 기록관 활동 요소는 기록관에 대한 종합적 평가를 위해서 반드시 필요하다. 그러나 본 연구의 목적이 기록관의 사회적 영향, 즉 성과에 초점이 맞춰져 있다는 점에서 〈그림 8〉에서 제시하고 있는 단기, 중기, 장기 성과에 대한 논의를 중심으로 평가모델을 구체적으로 설명하면 다음과 같다.

2) 단기성과

앞서 언급하였듯이 단기 성과는 프로그램 참여자, 기록관 이용자의 지식, 태도, 기술에 있어

서의 변화를 의미한다. 기록관 이용을 통해 이용자 개인이 받은 직접적인 영향으로 Horton과 Spence의 모델에서 제시하고 있는 개인적 수준에서의 단기성과가 이에 해당한다. 또한 2001년과 2002년에 PSQG에서 측정하였던 요소들이 단기성과와 연관이 있다. 5가지 지표가 단기성과를 위해 사용되었는데 유용한 학습경험, 개인의 능력, 기술, 자신감 신장, 지역사회에 대한 이해 증가, 직업관련 지식과 기술 습득, ICT 기술 습득 등이 이에 해당한다.

〈표 2〉에서 알 수 있듯이, 2001년과 2002년의 조사결과 이들 요소 중에서 직업이나 ICT 기술 관련 지표는 긍정적인 영향을 미치는 비율이 낮게 나타났다(Horton & Spence, 2006). 따라서 검증 요인으로 적합성이 낮은 것으로 보이나 개인에게 있어서는 중요한 요소 중의 하나라는 점에서 제안 모델에 포함하였다. 또한 동일한 지표를 사용하여 서로 다른 환경에 놓인

기록관들의 결과를 비교함으로써 환경적 요인에 대한 함의를 이끌어 낼 수 있다는 점에서 의미가 있을 것이다.

〈표 2〉 기록관 이용경험

기록관 이용경험	2001	2002
유용한 학습경험	79.0%	86.0%
개인의 능력, 기술, 자신감 신장	29.5%	30.2%
지역사회에 대한 이해 증가	61.4%	58.6%
직업관련 지식과 기술 습득	5.2%	5.9%
ICT 기술 습득	18%	9.3%

3) 중기성과 및 장기성과

중기성과는 단기 성과에서 나타난 변화가 발생하게 되는 행동을 중심으로 구성된다. 단기 성과를 통해서 지역사회에 대한 이해와 다양성에 대한 수용은 지역사회의 다양한 활동에 적극적인 참여를 유도한다. 참여행동으로 The National Archive(n.d.)는 기부금의 증가, 정치참여의 확대, 지역사회 의사결정 과정에의 참여를 제시하고 있다. 따라서 중기성과를 측정하기 위해서는 다음과 같은 지표를 사용할 수 있다.

- 기록관의 활동에 참여한 후에 기부를 한 응답자의 비율
- 지역사회의 사회적 활동에 참여한다고 응답한 사람의 비율
- 지역사회에서의 의사결정과정에 참여했다고 응답한 사람의 비율

장기성과는 기록관의 사회적 영향 중의 하나인 지역사회 강화와 연관되는 성과로 사회적 환경의 변화를 의미한다. 공동체성의 강화와 시민의식의 고취는 물론 사회의 통합을 장기성과로

기대할 수 있다(The National Archive, n.d.). 관련지표로는 (1) 서로 다른 배경을 가진 사람들과 지역사회에서 거주할 수 있다고 믿는 응답자의 비율; (2) 지역사회 주민으로서의 자긍심을 가지고 있다고 응답한 사람의 비율; (3) 지역사회 주민에 대한 존경과 신뢰를 갖게 된 사람의 비율 등을 포함한다.

4. 결 론

기록관의 사회적 영향에 대한 연구모형을 설계하기 위해 수행된 본 연구는 기록관 평가에 대한 선행연구를 분석하여 사회적 영향요인을 도출하였다. 사회적 영향의 개념의 범위가 광범위하다는 점에서 본 연구에서는 ‘지역사회 강화’라는 한 측면에서 기록관의 영향을 분석하기 위한 모델을 제시하였다. 분석모델은 성과측정을 위해 사용되는 모델 중의 하나인 논리모델을 바탕으로 하였으며 성과를 단기, 중기, 장기성과로 구분하여 제시하였다. 제안된 모델은 단기성과로 5개의 지표, 중기성과로 3개의 지표, 장기성과로 3개의 지표를 포함하고 있다.

제안 모델은 타당성을 검증하기 위한 절차를 수행하지 않았다는 한계점이 있다. 모델의 타당성 및 신뢰성을 검증하기 위해서는 여러 가지 기법들이 적용될 수 있다. 델파이 기법을 통해 전문가의 의견을 수렴하여 모델의 적합성을 평가할 수 있다. 또한 제안모델에 기반 한 설문지를 작성하여 실제 기록관 이용자를 대상으로 설문조사를 실시한 후 타당도와 신뢰도를 통계적으로 검증하는 방법을 적용할 수 있다. 따라서 후속 연구로 모델 검증이 필요하고 검증 과정에

서 기록관의 실제적인 사회적 영향에 대한 조사를 위해서는 설문지법을 적용할 필요가 있을 것이다.

제안된 평가모델이 기록관의 사회적 영향을 제대로 보여주기 위해서는 양적인 데이터 수집은 물론 질적인 데이터의 수집이 필요하다. 성과는 프로그램 대상자 혹은 참여자의 변화를 중심으로 평가된다는 점에서 기록관을 통해 변화

를 경험한 지역을 모범사례로 소개한다면 성과를 널리 확산할 수 있는 계기가 될 것이다. 본고에서 제시한 지표들 이외에도 성과를 측정하기 위해 사용될 지표에 대한 개발 연구가 진행된다면 사회적 영향의 하나로 지역사회 강화에 기록관이 어떻게 기여를 하는지를 규명할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 국가기록원 (2011). 기록학 개론. 성남: 국가기록원.
- 국가기록원 (2014). '14년 국가기록원 기록물 열람서비스 고객만족도 조사 결과보고. 검색일자: 2017. 1. 31.
http://www.archives.go.kr/next/common/downloadFile.do?up_filepath=2F757046696c652F6265666f7265496e666f2F313433343333353732383731372e706466
- 김두리, 김수정 (2014). 대학기록관 이용자의 기록정보서비스 인식에 관한 연구: J교육대학교를 중심으로. 정보관리학회지, 31(4), 29-47.
- 김지현 (2012). 국가기록원 기록정보서비스에 대한 이용자 인식에 관한 연구. 한국기록관리학회지, 12(1), 167-187.
- 김현지 (2008). 웹을 통한 기록정보서비스 평가모형 개발과 서비스 평가: 대학기록관을 중심으로. 석사학위논문. 명지대학교 기록정보과학전문대학원, 기록관리전공.
- 김현지, 이해영 (2009). 웹 기록정보서비스 평가모형 개발과 서비스 평가. 한국기록관리학회지, 9(2), 59-78.
- 박성재, 이용구 (2015). 논리모델을 이용한 도서관 성과측정에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 26(2), 269-287.
- 유사라, 한선영, 오혜경, 강소연 (2001). 정보서비스 평가 연구: 국내 행정부처 Web 정보사례. 한국문헌정보학회지, 35(3), 93-115.
- 이명희 (2004). 중앙 행정부처 웹사이트의 정보서비스 평가: 정보공개와 이용자 참여를 중심으로. 한국비블리아학회지, 15(2), 195-218.
- 이윤주 (2007). 기록관의 온라인 서비스 향상을 위한 웹사이트 평가기준설계에 관한 연구. 기록학연구,

- 16, 147-200.
- 이해영 (2012). 기록관의 정보서비스 현황 조사 및 서비스 개선 방안에 관한 연구. 한국기록관리학회지, 12(3), 177-201.
- 이해영, 김영은, 김은영, 김현지, 남경희, 이미라, ... 최정윤 (2007). 기록정보서비스의 평가 및 개선 방향. 한국기록관리학회지, 7(2), 25-42.
- 장희정 (2012). 국가기록관 웹사이트의 평가에 관한 연구. 한국기록관리학회지, 12(2), 51-70.
- 정우철, 이해영 (2016). 대학기록관 이용자의 기록정보서비스 평가. 한국기록관리학회지, 16(1), 195-221.
- 한수연, 정동열 (2012). 기록물관리기관 서비스 품질 척도 개발에 관한 연구. 한국기록관리학회지, 12(1), 59-78.
- AEA Consulting (2005). Tyne & Wear Museums Bristol's museums, galleries & archives: Social impact programme assessment. London and New York: AEA Consulting.
- Association of College and Research Libraries (2012). 2012 Top ten trends in academic libraries. College & Research Libraries News, 73(6), 311-320.
- Brophy, P. (2005). The development of a model for assessing the level of impact of information and library services. Library and Information Research, 29(3), 43-49.
- Burns Owen Partnership. 2006. New directions in social policy: Developing the evidence base for museums, libraries and archives in England. Museums, Libraries and Archives Council, London. Retrieved January 41, 2017, from http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20111013135435/research.mla.gov.uk/evidence/documents/ndsp_developing_evidence_doc_6649.pdf
- Calvert, Philip J. & Herson, Peter (1997). Surveying Service Quality within University Libraries. The Journal of Academic Librarianship, 23(5), 408-415.
- Conway, P. (1986). Facts and frameworks: An approach to studying the user of archives. American Archivists, 49, 393-407.
- Conway, P. (1994). Partners in research: Improving access to the nation's archive. Pittsburgh, PA: Archives and Museum Informatics.
- Duff, W. M., Dryden, J., Limkilde, C., Cherry, J., & Bogomazova, E. (2008). Archivists' views of user-based evaluation: Benefits, barriers and requirements. American Archivist, 71(1), 144-166.
- Duff, W. M., Flinn, A., Suurtamm, K. E., & Wallace, D. A. (2013). Social justice impact of archives: A preliminary investigation. Archival Science, 13(4), 317-348.
- Duff, W., Yakel, E., Tibbo, H., Cherry, J., McKay, A., Krause, M., & Sheffield, R. (2010). The development, testing, and evaluation of the Archival Metrics Toolkits. American Archivist,

73(2), 569-599.

- Durrance, J., Fisher, K., & Hinton, M. (2005). *How libraries and librarians help: A guide to identifying user-centered outcomes*. Chicago, IL.: ALA.
- Horton, S. J. & Spence, J. (2006). *Scoping the economic and social impact of archives*. Retrieved January 31, 2017, from http://www.socialvalueuk.org/app/uploads/2016/07/scoping_the_economic_and_social_impact_of_archives_report_9739.pdf
- The National Archives (n.d.). *A guide to developing an outcomes framework for archives*. Retrieved January 31, 2017, from http://www.nationalarchives.gov.uk/documents/archives/22.01.16_Measuring_outcomes_for_archives.pdf
- The National Council on Archives (NCA), The Public Service Quality Group for Archives and Local Studies (PSQG), PSQG Performance Indicators Working Party (2003). *Towards Generic and Universal PIs for Archives*. Retrieved January 31, 2017, from http://www.archives.go.kr/next/common/downloadFile.do?up_filename=performance_measures.pdf&up_filepath=2F757046696c652F6d626f6172642F32303038303932383137313634323038302e706466
- PSQG (2011). *Survey of visitors to U.K. archives 2011*. Retrieved January 31, 2017, from <http://www.nationalarchives.gov.uk/documents/archives/national-report-2011.pdf>
- Pugh, Mary J. (2005). *Providing reference services for archives and manuscripts*. Chicago: Society of American Archivists.
- University of Wisconsin Extension. *Welcome to Enhancing Program Performance with Logic Models*. Retrieved January 31, 2017, from <https://fyi.uwex.edu/programdevelopment/files/2016/03/lmcourseall.pdf>
- Wavell, C., Baxter, G., Johnson, I., & Williams, D. (2002). *Impact evaluation of Museums, Archives and Libraries: Available Evidence Project*. The Council for Museums, Archives and Libraries.
- W. K. Kellogg Foundation (2001). *W. K. Kellogg Foundation Logic Model Development Guide*. Retrieved January 31, 2017, from <https://www.wkkf.org/~media/pdfs/logicmodel.pdf>
- Yakel, E. & Tibbo, H. (2010). Standardized survey tools for assessment in archives and special collections. *Performance Measurement and Metrics*, 11(2), 211-222.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- Han, Soo-Yeon & Jeong, Dong-Youl (2012). A study on the development of archive service quality scale: Focused on public institutions. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 12(1), 59-78.
- Jang, Hee-Jung (2012). A Study on Evaluation of National Archives Websites. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 12(2), 51-70.
- Jeong, Woo-Chul & Rieh, Hae-young (2016). Users' evaluation of information services in university archive. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 16(1), 195-221.
- Kim, Du-ri & Kim, Soojung (2014). A study on users' perceptions of archival reference services in a University Archive. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 31(4), 29-47.
- Kim, Hyun-Jee & Rieh, Hae-Young (2009). Evaluation model development for web archival information services and the service evaluation: Focused on University Archives. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 9(2), 59-78.
- Kim, Hyun-je (2008). Evaluation model development for archival information service over the web and the service evaluation: Focused on University Archives. Master thesis, Graduate School of Records, Archives, & Information Science, Myungji University.
- Kim, Ji-hyun (2012). A study on users' perception of reference services in National Archives of Korea. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 12(1), 167-187.
- Lee, Myeong-Hee (2004). Assessment of information services available from Korean government websites. *Journal of Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 15(2), 195-218.
- Lee, Yoon-Ju (2007). A study on the evaluating standards on-line service for archives. *The Korean Journal of Archival Studies*, 16, 147-200.
- National Archives of Korea (2011). *Introduction to Archives*. Seongnam: National Archives of Korea.
- National Archives of Korea (2014). '14 Report on the survey results of reading service of archives in National Archives of Korea. Retrieved January, 9, 2015, from http://www.archives.go.kr/next/common/downloadFile.do?up_filepath=2F757046696c652F6265666f7265496e666f2F313433343333353732383731372e706466
- Park, Sung-Jae & Lee, Yonggu (2015). Measuring library outcomes using a logic model. *Journal*

- of Korean Biblia Society for Library and Information Science, 26(2), 269-287.
- Rieh, Hae-young (2012). Research on the current status of and the improvement plan for information services in records and archives centers. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 12(3), 177-201.
- Rieh, Hae-young, Kim, Y., Kim, E., Kim, H., Nam, K., Lee, M., ... Choi, J. (2007). Evaluation and improvement direction of information services in Records Centers and Archives: A case study. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 7(2), 25-42.
- Yoo, Sa-Rah, Han, S., Oh, H., & Kang, S. (2001) Quality control of web information service: The case of government web site. *Journal of Korean Society for Library and Information Science*, 35(3), 93-115.