

교육청 기록정보 웹서비스 개선방안 연구

A Study on the Improvement of Archival Information Web Services of Offices of Education

조윤화(Yunhwa Cho)¹, 이성숙(Sungsook Lee)²

E-mail: lulliby@naver.com, infolee@cnu.ac.kr



1 제1저자 충남대학교 일반대학원 기록학과 전공 석사
2 교신저자 충남대학교 사회과학대학 문헌정보학과 교수

논문접수 2025.04.22
최초심사 2025.04.28
게재확정 2025.05.28

ORCID

Yunhwa Cho
https://orcid.org/0009-0005-9747-7482

Sungsook Lee
https://orcid.org/0000-0003-0897-4697

© 한국기록관리학회

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

- 이 논문은 조윤화의 석사학위논문 「교육청 기록정보 웹서비스 개선방안 연구」(2025)를 요약·수정된 것임.

초 록

본 연구의 목적은 교육청 기록관이 수행하는 웹 기록정보서비스의 현황을 살펴보고 이에 대한 개선방안을 제시하는 것이다. 교육청은 기록정보서비스 기반을 마련해 오고 있으며 웹사이트를 통해 이를 제공해 왔으나, 정작 학생·학부모·교사들은 이를 잘 알지 못하고 있다. 본 연구에서는 교육청의 기록정보 웹서비스를 활성화하기 위해, 교육청 기록관의 체계와 기록정보서비스 범주를 살피고 교육청 기록관에서 제공하는 웹서비스의 전체 영역을 기록정보서비스 유형별로 분석하였다. 이와 더불어, 교육청에서 근무하는 기록연구사 7인을 대상으로 면담을 수행하여 서비스 실태와 각종 현안을 분석하였다. 본 연구에서 제안한 개선방안은 검색도구 및 서비스 보완, 웹사이트 가이드의 제작, 충분한 자원의 공급, 체계적인 수집 활동, 웹사이트 이용자 유형 및 성향 파악, 제공콘텐츠의 다양화 모색으로 나타났다. 이를 통해 기록관 단위에서도 가능한 실무적인 웹서비스를 제공하여 기록정보가 효율적이고 다양한 이용자에게 활용될 수 있도록 함으로써, 지역의 교육과 관련된 맞춤형 기록정보 웹서비스가 개발될 수 있을 것이다.

ABSTRACT

The study aims to examine the web-based archival information service provided by the Offices of Education, focusing on its current state and proposing improvement strategies. While the Offices of Education have built a foundation for archival information services through their website, key user groups, such as students, parents, and teachers, remain largely unaware of these services. An analysis of the Offices of Education's records and archives management system, service types, and web services was conducted alongside interviews with seven professional archivists to assess operational challenges. Based on the study's findings, proposed measures include enhancing search tools and usability, developing a user-friendly guide, securing resources, conducting systematic records collection activities, understanding user behavior, and diversifying content. Through these efforts, it is expected that tailored web services will be created to better support local education and address the practical needs of diverse users.

Keywords: 교육청, 기록관, 기록정보서비스, 웹 기록정보서비스, 웹사이트
Offices of Education, Records repositories, Archival information services,
Web archival information services, Website

https://jksarm.koar.kr

1. 서론

오늘날 웹과 정보통신 기술의 발전은 기록정보서비스에 큰 변화를 가져왔으며, 투명한 행정에 대한 요구와 국민의 알권리 보장에 따라 공공기관의 웹사이트는 서비스와 관련된 중요한 소통창구로서 기록의 생산자와 이용자를 연결하고 있다. 이용자들은 웹사이트를 방문하는 것만으로도 정보공개 청구, 검색, 원문 열람, 전시, 기록콘텐츠, 교육, 홍보 등 다양한 서비스 항목과 정보를 시공간의 제약이 없이 확인할 수 있게 되었다.

기록정보서비스의 제공자로서 기록관은 기록의 가치를 확인하고 수집·보존하며 대내외적으로 기록을 활용할 수 있도록 지원한다. 업무의 증거와 설명책임성을 담보하는 역할에서 더 나아가, 현대사회에서 기록의 궁극적인 목적이 활용이라는 인식이 확산되고 이용 요구가 점차 다양해지면서 기록관은 조직 내부의 행정적 업무지원에서부터 잠재적 이용자층의 확보를 위한 문화기관의 역할까지 수행하고 있다. 특히, 지방교육행정기관인 교육청은 기록관을 통해 교육과 관련된 기록을 수집·보존하고, 이용자들에게 행정적·문화적 활용을 지원하는 역할을 한다.

그러나 교육청의 웹 기록정보서비스는 지방자치단체와 비교할 때 활성화되어있지 않았으며, 서비스가 계획적이고 체계적으로 운영되지 않고 있었다. 또한, 기록관의 역할은 주로 내부적 업무지원에 그치고 있어 정작 교육청의 각종 정보가 필요한 학생과 학부모, 교직원의 관심을 끌지 못하는 실정이다. 그에 따라, 교육청 기록관의 웹 기록정보서비스 현황을 분석하고 기록관이 중심이 되어 웹서비스를 활성화하는 방안을 제시하고자 한다.

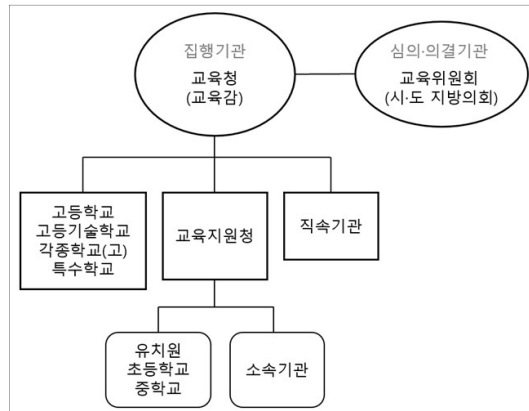
본 연구는 교육청의 웹서비스를 개선하기 위한 연구의 방법으로 문헌조사, 웹사이트 현황조사, 교육청 기록연구사 면담을 진행하였다. 먼저, 지방 교육자치체와 공공기록물법을 바탕으로 교육청 기록관리 체계와 특성을 파악하고 기록정보서비스의 유형별 특징을 분석하였다. 이후 교육청 기록관에서 제공하는 웹서비스 전체 영역을 조사하기 위하여 그 대상을 ① 교육청 대표 웹사이트 내 정보공개, 보도자료, 부서별 업무 게시판 ② 교육청 기록관 웹사이트(웹페이지) ③ 기록관이 주관하는 전시관 또는 아카이브 웹사이트로 나누어 분석하였다. 분석 기간은 2024년 5월 1일부터 2024년 9월 30일까지며, 유형별 서비스의 내용적 측면을 분석하였다. 이에 덧붙여, 실무적으로 제공된 웹서비스의 실태를 파악하기 위해 지방교육행정기관에 근무하는 기록연구사 7인을 대상으로 2024년 10월 10일부터 2024년 10월 17일까지 면담을 진행하였으며, 개인정보 보호에 관한 사항과 간단한 사전 안내를 한 뒤 반구조화된 인터뷰 형식으로 수행하였다. 분석은 면담 자료로부터 엑셀 프로그램을 이용하여 의미 단위를 도출하고 범주화를 진행하는 방식으로 이루어졌다. 이를 위해 개방 코딩과 의미 구조 도출로서의 코딩 방법을 활용하였으며, 동료검토를 통해 분석의 타당성을 확보하고자 하였다. 마지막으로 현황, 면담, 사례를 종합하여 교육청 기록정보 웹서비스의 개선방안을 제안하고자 하였다.

2. 이론적 배경

2.1 교육청 기록관리 체계와 특징

지방자치 사무 중 교육분야는 「헌법」 제31조에 따라 교육자치를 실현하기 위한 별도의 단체자치를 구성하여 운영하고 있다. 아래의 <그림 1>은 지방교육행정기관의 조직도를 나타낸 것이다. 교육청과 교육지원청은 상관계임에도 기록관의 설치를 규정한 「공공기록물 관리에 관한 법률 시행령」(이하 「공공기록물법 시행령」) 제10조에 따라 기록관은 수평적 관계에 놓여 있다. 그러나 대구광역시교육청과 광주광역시교육청 외 기록관 운영 규정이 조화되는 15개의 시도교육청의 규정을 살펴본 결과, 대전광역시교육청과 울산광역시교육청을 제외한 교육청 기록관의 운영 규정에서 '교육청 기록관 운영 규정은 교육지원청 기록관 운영에 필요한 사항을 정하며, 교육지원청

은 이를 준한 세부 지침을 정하도록' 하여, 교육지원청 기록관은 교육청 기록관의 정책 방향을 따르도록 하였다.



<그림 1> 지방교육행정기관 조직도

교육행정기관(교육청, 직속기관, 교육지원청, 소속기관)과 각급학교(유치원, 초·중·고·특수·대안학교 등)는 생산한 기록물을 체계적으로 관리하기 위해 기록관리 기준정보를 제시한 기록관리기준표를 따르고 있다. 현재 교육행정기관과 각급학교의 단위과제 및 보존기간은 국가기록원에서 시행하는 기록관리 준칙 내 공통 보존기간 책정기관의 적용을 받는다. 기록물의 생산·등록은 전자적 생산·관리 원칙을 따르고 있으며, 이에는 K-에듀파인(업무관리)을 통해 생산한 전자문서, NEIS 등의 행정정보시스템, 웹사이트 등의 웹 기록물을 포함하고 있다.

직속기관, 소속기관, 학교는 기관 자체가 하나의 처리과로 취급되어 기록관의 지도·감독 아래 기록물관리를 수행하고 있다. 그런데 근본적으로 많은 학교의 수와 더불어 협소한 교육(지원)청 기록관 서고 넓이와 같은 현실적인 문제로 인하여, 「공공기록물법 시행령」 제10조 제6항에 따라 처리과에서 기록관의 일정 업무를 수행하기도 한다. 이관 시기가 도래하면 교육청에서 발송하는 이관 안내 공문에 따르되, 실무적으로 각 처리과의 기록물관리책임자가 이관 계획을 수립하고 이관 절차를 진행한다. 기록관에서는 점검 및 컨설팅 등을 통하여 이를 관리하고 있다.

처리과 이후 기록관리 체계는 기록관과 영구기록물관리기관의 이원화로 나뉘어 있으며, 법률상 기록관은 기록물을 영구적으로 보존 및 관리할 수 없다. 원칙상 보존기간 30년 이상의 기록은 기산일로부터 10년 경과 시 영구기록물관리기관으로 이관되어야 하며, 영구기록물관리기관의 장은 보존기록물의 활용과 관련된 사업을 추진하여야 한다. 교육청 기록물관리에 관한 조례나 기록관 운영규정을 살펴보면 경기도교육청, 경상남도교육청, 전라남도교육청을 제외한 기관에서는 영구기록물관리에 관한 업무범위가 존재하지 않는다. 그러나 공통적으로 기록물의 수집·관리·활용, 주요기록물의 디지털화, 기록물 검색·열람 제공, 기록물 편찬·전시·홍보에 대한 사항이 규정되어 있으며, 기록관장은 기록물의 신속한 검색·활용을 위하여 보존 및 활용가치가 높은 기록의 전산화를 추진하여야 한다는 의무가 존재하여 기록관에서의 보존기록물 서비스에 대한 사항을 드러내고 있다.

2.2 웹 기록정보서비스

기록정보서비스의 유형은 미국 NARA와 영국 TNA 등 각국 국립기록청의 기록정보서비스를 토대로 분석한 설문원(2008), 이희원과 김순희(2009)의 연구에 따라 검색 및 열람 서비스, 부가가치 서비스, 활용촉진 서비스의 3가지 영역으로 나눌 수 있다. 검색 및 열람 서비스는 이용자가 원하는 기록물을 찾는 과정에서 수반되는 서비스를

의미하며, 지적 통제에 따라 소장기록물을 확인하고 찾도록 도와주는 검색도구의 제공, 검색 서비스의 제공, 실물 또는 원문을 열람할 수 있는 열람 서비스로 나뉘게 된다. 또한, 부가가치 서비스는 보유기록을 분석하고 해석·가공하여 이용자에 제공하는 서비스로 전시, 기록콘텐츠, 이용자 교육, 연구지원으로 분류된다. 마지막으로, 활용촉진 서비스는 기록관의 존재를 알리고 기록물의 중요성을 제고하기 위한 수단으로 홍보, 견학, 행사를 지원하는 것이다. 본 연구는 기록정보서비스를 3가지 영역으로 정리한 선행연구를 바탕으로 하여 기록정보서비스를 아래의 <표 1>과 같이 그 항목과 내용을 분류하였으며, 이를 토대로 교육청의 웹 기록정보서비스 영역을 분석하였다.

<표 1> 기록정보서비스의 영역

서비스 영역	서비스 항목	서비스 내용
검색 및 열람 서비스	검색도구 제공	소장기록물 목록, 전거과일, 시소러스, 색인, 인벤토리, 등록부, 검색가이드
	검색 서비스	이용자 유형별 서비스, 전담 창구(참고면담 및 검색), 통합검색(소장처 안내)
	열람 서비스	방문 열람, 온라인 열람(기록 원문 디지털화), 열람 안내, 서고 반출, 사본 제공
부가가치 서비스	전시	상설 전시, 특별 전시
	기록콘텐츠	이용자 참여형 콘텐츠, 주제별 콘텐츠, 교육용 콘텐츠
	이용자 교육	교육프로그램, 강좌 및 세미나, 학습지원(이러닝), 교수지원(교수안)
	연구지원	연구조사(연구 활동 지원), 전문가 서비스(전문해설서 및 가이드), 법률지원 서비스(기록관리, 개인정보, 저작권 규정 등)
활용촉진 서비스	홍보	출판, 매체홍보, 협력 공동체 운영
	견학	이용자 대상별 견학
	행사	이벤트, 기념품

출처: 국가기록원(2018, NAK 21: 2018, v.1.1), 김순희(2010), 김은진과 구정화(2020), 김지현(2024), 설문원(2008; 2015), 이혜원과 이해영(2015), 이희원과 김순희(2009)

2.3 선행연구 분석

선행연구 분석을 위하여 교육청 기록관리에 관한 연구와 웹을 기반으로 하는 기록정보서비스의 연구를 살펴보았다. 더불어 교육청 기록관 웹서비스와 관련된 문헌을 함께 살펴보고, 선행연구의 한계와 추가 연구가 필요한 부분을 확인하였다.

먼저, 교육청 기록관리에 관한 연구는 다수 진행되었는데 기록관리 프로세스별 연구, 통합형 기록물관리기관과 지방기록물관리기관에 대한 논의 등 다양한 범주에서 수행되었다. 정국환(2004)은 자료관 미설치, 기록관리 환경, 담당 인력의 전문성 부족 문제를 개선하고자 기록물관리책임자를 대상으로 하는 설문을 바탕으로 경남의 교육행정기록물 관리기관 모델을 제안하였으며, 박현정(2009)은 면담과 정보공개청구를 활용하여 교육청 기록물관리체계, 조직 및 인원, 보존 및 관리, 신뢰도 및 인프라, 홍보 및 교육에 대한 개선방안을 연구하였다. 이성희(2009)는 교육청 기록관 수집정책을 개선하고자 처리과 담당자 및 외부 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하여 지방기록물관리기관의 설립을 위한 지원, 수집정책 성문화, 지역 특성을 반영한 정책자료와 컬렉션의 구축을 대안으로 제시하였다. 임희연(2018)은 명확하지 않은 기록관의 실체와 관련된 법적 근거를 명확히 하고 기관의 조직구조를 개선할 수 있도록 기록물관리 전문요원 배치기준의 변경, 통합기록관 설립, 교육기관 기록관리 특례법의 제정을 제안하였다. 우지원과 설문원(2015)은 지방자치단체와 별도로 설립하는 교육청 지방기록물관리기관이 보다 현실적인 것으로 보아, 경상남도교육청을 사례로 교육 라키비움 모형을 도출하고 교육박물관과 연계하여 비전과 역할, 조직과 인원 구성을 논의하였다. 정상명(2022)은 교육청의 지방기록물관리기관 설치 의무 없이 기록물을 시도 지방기록물관리기관으로 이관해야 한다는 의무의 문제점을 지적하여 법적·제도적·역사적 비교를 통해 법 개정의

필요성과 교육청 지방기록물관리기관 설치에 따른 기대효과를 제시하였다.

교육청 기록관리에 대한 선행 연구를 살펴본 결과 당면한 여러 문제점의 해결을 위해서는 결국 교육청 지방기록물관리기관의 설치가 필요하다는 주장이 있었다. 이는 2000년대 초반부터 최근까지 주장된 논의로 당위성뿐 아니라 재정과 조직 부분에 대한 실현 가능성을 고려하였다는 점에 의의가 있다. 그러나 이성희(2009)의 연구를 제외하면 기관에서 수행하는 서비스 방안까지는 구체적으로 제시하지 못했다는 한계가 존재한다.

웹을 기반으로 하는 기록정보서비스의 연구는 주로 사용성 평가를 중심으로 이루어졌다. 이윤주(2007)는 기록관 웹사이트의 평가기준을 구조와 디자인, 콘텐츠, 인터페이스, 커뮤니케이션, 검색 분야별로 연구하여 기록관 웹사이트 설계와 구축을 위한 개선방안을 제시하였다. 김현지(2009)는 정보제공영역, 정보검색영역, 이용자 지원 영역별로 대학기록관에 맞는 평가모형을 설계하였으며, 장희정(2012)은 국가기록원 웹사이트를 개선하기 위해 미국, 호주, 캐나다 국립기록청의 벤치마크 영역에 대입하여 국가기록원 웹사이트 평가지표를 개발하였다. 방기영 외(2015)는 이용자 설문조사를 실시하여 대통령기록관의 웹서비스를 DigiQUAL을 통해 평가하였다. 염지수(2018)는 한국역사정보통합시스템 구축사업에 참여한 기관의 웹서비스 평가를 위해 면담과 설문조사를 활용하여 평가지표를 개발하였다. 이효진과 김지현(2021)은 국가기록원 웹사이트 검색 기능 개선을 위해 사용자 경험과 관련된 전문가 평가 및 이용자 평가를 수행하여 인터페이스 기능 수정 등을 제안하였다.

이를 통해 검색, 기록콘텐츠, 기록물 활용을 위한 지원이 웹사이트에 있어 중요 영역임을 알 수 있었으나, 평가 대상 기관이 국가기록원과 같은 영구기록물관리기관이나 아카이브 기관에 한정되어있고, 비교적 역사기록물을 중심으로 다루는 전문가의 시선에 한정되어 있었다. 날로 증대되는 각종 기록정보의 요구를 살펴보았을 때 영구기록물관리기관이 설치되지 않은 기록관 단위의 웹서비스 연구 역시 정보서비스 차원에서 다루어져야 할 것이다.

교육청 기록관의 웹 기록정보서비스와 관련된 연구로 최규명(2007)은 경상남도교육청 기록관의 온라인 전시를 개선하기 위해 전시 계획과 전시 활동에 대한 방법론을 개발한 뒤 서비스 모형을 도출하였다. 강지연(2012)은 부산, 대구, 경남, 서울지역의 교육청 기록관 웹사이트를 분석한 뒤 구성, 정보제공, 정보검색, 이용자검색으로 평가하여 개선방안을 제시하였다. 박아영(2014)은 SNS 활용사례를 분석하여 기록관 운영 규정을 정비하고 SNS 전략을 수립하여 웹 기록정보서비스의 활성화를 도모하고자 하였다. 이상희(2014)는 웹사이트 현황조사와 기록 연구사 면담을 수행하여 부산, 울산, 경남지역 지방교육기록포털의 구축을 제시하였다.

교육청 웹 기록정보서비스 연구는 기록관 단위에서 웹서비스 개선을 위한 연구를 수행하였다는 점에 의의가 있다. 그러나 연구 대상의 범위를 몇몇 지역의 교육청으로만 한정하고 있었으며, 단독으로 개설된 기록관 웹사이트만을 분석하였다. 그에 따라 기록관에서 제공하고 있는 교육청의 웹 기록정보서비스 현황을 전반적으로 파악하고 있지 못하였다는 한계가 존재하였다.

전체 선행연구를 살펴본 결과, 안정적인 웹서비스 제공을 위해서는 기록관 단위의 조직구조를 비롯하여 법과 제도를 개선할 필요가 있음을 확인하였다. 또한 검색, 기록콘텐츠, 이용자 지원 등과 같이 웹사이트에서 제공되는 주요 서비스 영역을 파악하였다는 점에 의미를 지닌다. 그러나 주요 분석 대상 기관이 소수의 영구기록물관리기관에 그치거나 역사기록관 같은 아카이브 기관에 머무르고 있었으며, 기록관 단위가 대부분인 교육청의 상황에서 현재 적용이 가능한 웹서비스 방안이 모색되어야 할 필요성이 존재하였다. 또한, 기록관이 제공하는 웹서비스는 기관 웹사이트 전체에 고루 분포되어 있음에도 국가기록원을 대상으로 하는 연구를 제외하면 기록관 웹사이트로만 그 범위를 한정하여 서비스를 전반적으로 파악하지 못하고 단편적으로만 확인하였다는 한계를 지니고 있었다.

이에 본 연구는 선행연구의 의의와 한계를 바탕으로 현재 이루어지고 있는 기록관 단위의 웹서비스를 파악하고 범위를 기록관 웹사이트에서 교육청 대표 웹사이트까지 확장하여 분석하고자 한다. 이후 기록연구사와의 면담을 통해 확인한 문제점과 비교하여 시사점을 도출한 뒤 교육청 웹사이트의 개선방안을 제시하고자 한다.

3. 교육청 웹 기록정보서비스 현황 분석

3.1 현황 조사 방법

실질적으로 웹에서 제공되는 서비스는 단독으로 개설된 교육청 기록관 웹사이트로만 파악할 수 없었으며, 교육청 대표 웹사이트 내 정보공개, 보도자료, 부서별 업무 게시판, 아카이브 사이트 등을 전부 포함하여야 가능하였다. 따라서, 기록관 웹사이트뿐 아니라 교육청 웹사이트 전반을 실질적으로 확인하는 작업을 2024년 5월 1일부터 2024년 9월 30일까지 수행하였다. 또한, 영구기록물관리기관의 영역에 해당한다고 여겨지는 서비스 업무를 기록관이 수행하는 것에 대한 현황 역시 포함하여 확인하였다. 아래의 <표 2>는 조사를 위해 방문했던 웹사이트를 정리하여 나타낸 것이다.

<표 2> 조사 대상 웹사이트

	웹사이트 명	웹사이트 주소	기록관 웹페이지 여부
1	· 서울특별시교육청 · 서울교육디지털아카이브	· www.sen.go.kr · www.smoearchive.kr	0 (2025.1. 이후 웹페이지 삭제)
2	· 부산광역시교육청 · 부산교육역사관	· www.pen.go.kr · www.behm.pen.go.kr	0 (단순 기능 소개)
3	대구광역시교육청	www.dge.go.kr	0
4	인천광역시교육청	www.ice.go.kr	0
5	광주광역시교육청	www.gen.go.kr	0
6	대전광역시교육청	www.dje.go.kr	0
7	울산광역시교육청	www.use.go.kr	X
8	세종특별자치시교육청	www.sje.go.kr	0
9	· 경기도교육청 · 경기도교육정보기록원	· www.goe.go.kr · www.goeia.go.kr	0 (경기도교육정보기록원 소속)
10	강원특별자치도교육청	www.gwe.go.kr	0
11	· 충청북도교육청 · 충청북도교육청 폐교 역사자료	· www.cbe.go.kr · oldschoool.cbe.go.kr	0
12	충청남도교육청	www.cne.go.kr	0 (단순 기능 소개)
13	전북특별자치도교육청	www.jbe.go.kr	0
14	전라남도교육청	www.jne.go.kr	X
15	· 경상북도교육청 · 경북교육사이버박물관	· www.gbe.kr · cem.gbe.kr/museum/main.do	X
16	경상남도교육청	www.gne.go.kr	X (2025.1. 이후 웹페이지 생성)
17	제주특별자치도교육청	www.jje.go.kr	0

3.2 검색 및 열람 서비스 현황

검색 및 열람 서비스와 관련하여 방기영 외(2015), 이상희(2014)의 연구를 참고하여 교육청 웹사이트에서 제공하고 있는 서비스 항목과 내용을 파악하였다. 먼저, 검색도구 제공 항목에서 소장기록물 목록인 서고목록은 기록관리의 기본단위인 기록물철로 제공되고 있었다. 또한, 대전광역시교육청과 경상남도교육청에서는 국가기록원 이관 기록물 목록 및 검색 게시판을 별도로 마련하여 이용자들이 이관 목록을 손쉽게 파악할 수 있었다.

한편, 열람 서비스 항목에서 열람 서비스 안내를 웹사이트에 제시한 곳 중 인천광역시교육청, 경기도교육청,

경상남도교육청은 대국민 원문정보에 대한 열람뿐 아니라 내부 교직원을 대상으로 기록관리시스템을 통한 열람 안내를 웹사이트에 소개하고 있었다. 열람은 크게 오프라인 열람인 방문열람과 온라인 열람으로 나뉘는데, 열람안내가 별도로 기재되지 않은 기관에서는 방문열람이 가능하다는 정보를 찾을 수 없었다. 그러나 대부분 기관에서는 온라인 열람과 관련하여 교육청 웹사이트 내 정보공개 메뉴에 그 절차가 자세히 기재되어 있었다. 전자기록물은 정보공개 포털과 연계된 상태였는데, 공개여부가 부분공개나 비공개인 경우 기관의 정보 제공 결정이 이루어지면 기록관의 처리를 통해 열람할 수 있었다. 2013년(혹은 2014년) 이전 생산된 전자기록물 및 서고목록에 기재된 기록물의 열람은 기록관에서 제공하는 목록 파일을 참고하여 기록관에 신청하거나 정보공개의 청구를 통해 확인이 가능하였다.

서고 외 반출(대출) 서비스와 관련된 사항을 안내한 기관 중 충청남도교육청은 이용방법과 대출 방법을 웹사이트에 유형별로 소개하여 기록관리에 대한 상세한 지식이 없더라도 절차를 잘 이해할 수 있도록 자세히 안내하였다. 사본의 제공 여부와 관련하여 온라인과 오프라인 방법에 대한 정보를 조사한 결과, 해당 기록물의 자료제공이 이루어지면 사본 역시 출력이 가능하였는데 강원특별자치도교육청을 제외한 모든 교육청에서 가능한 것으로 파악되었다.

위와 같이 기관 웹사이트에서 나타난 검색 및 열람 서비스 항목을 지역별 표로 정리하면 아래의 <표 3>과 같다. 내부적으로 서비스를 제공함에도 외부에서 접근이 불가능하거나 알 수 없는 사항은 표기하지 않았다.

<표 3> 교육청에서 제공하는 검색 및 열람 서비스 항목

항목	세부항목	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
검색도구 제공	소장기록물 목록				○	○		○			○	○	○			○	○	○
열람 서비스	방문 열람		○	○						○	○		○				○	○
	온라인 열람	○	○	○	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○
	열람 안내		○	○	○					○	○		○	○			○	○
	서고 반출		○	○							○		○	○			○	○
	사본 제공	○	○	○	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○

3.3 부가가치 서비스 현황

본 절에서는 부가가치 서비스 중 교육청 웹사이트에서 제공되고 있는 전시와 그와 연계된 기록콘텐츠 항목을 분석하였다. 기록콘텐츠는 웹사이트에 단독으로 제공되기도 하였지만 주로 온라인 전시와 결합하여 제공되는 형식으로 존재하였다. 그에 따라, 교육청 웹사이트에서 기록관의 전시에 대한 정보를 제공하는지, 어떠한 기록콘텐츠를 서비스하는지를 중점적으로 분석하였다.

전시 항목에서 웹사이트에 안내된 오프라인 전시관 중 상설 전시를 안내한 곳은 경상남도교육청과 부산특별시 교육청(경남교육역사기록관과 부산교육역사관)으로 조사되었다. 경남교육역사기록관의 경우 오프라인 전시관에 관련된 사항은 '기록관 안내' 메뉴에서 시설현황과 역사기록물 소장 현황으로 확인할 수 있었다. 기록콘텐츠 항목과 관련하여 그 외 주제별 기록물에 대한 정보나 교육사의 e-book 콘텐츠를 주로 제공하였다. 부산교육역사관은 별도의 역사관 웹사이트에 오프라인 전시내용을 구성하였다. 부산교육을 주제로 전시관별 디오라마와 IoT 기반의 디지털미디어 등을 소개하였으며, 이용안내, 프로그램 예약, 소장품, 소식, 역사관 정보를 자세히 기재하였다. 그밖

에, 경기도교육청의 경우 과거 상설전시를 운영하였으나 ‘(구)전시실 둘러보기’ 메뉴를 통해 당시의 현황을 담은 사진과 간략한 설명을 제공하기도 하였다. 한편, 오프라인 특별전시를 안내한 곳은 전라남도교육청과 경상남도교육청으로 나타났는데, 전라남도교육청의 경우 ‘전남교육 기네스’ 출판을 기념하여 특별전시회를 개최하였으며 전시 내외부를 사진으로 남겼다.

다음으로 기록관의 온라인 전시와 관련하여 아래의 <표 4>와 같이 ‘역사관’, ‘사이버박물관’, ‘아카이브’ 등의 명칭으로 여러 유형의 기록물을 활용한 전시를 진행하고 있었다. 지역교육의 발자취가 묻어나는 기록물을 발굴, 수집, 보존, 디지털화한 뒤, 접근성이 좋은 웹으로 서비스하여 지방 교육의 역사 및 문화와 관련된 이해의 폭을 넓히고 지역사회의 관심을 유도하고자 하였다. 그중에서 서울특별시교육청의 경우 시범운영으로 제공되는 ‘서울 교육 디지털 아카이브’를 통해 기관·학교의 정보 및 정책과 관련된 시각화를 구축하였으며 관련 영상 콘텐츠를 게시하였다. 특히, 연혁조사를 통해 도출된 키워드를 바탕으로 기관 및 학교 정보, 명칭 변경 이력, 소재지 변경 이력, 연혁정보를 함께 기술하였으며 교육정책별 비대표명, 설명, 관련 학교 데이터를 모아놓는 등 전거레코드를 구축하였다.

부산광역시교육청의 부산교육역사관은 오프라인 전시내용을 일부 디지털화하여 온라인으로 볼 수 있도록 서비스하고 있었다. ‘전시’메뉴의 상설전시, 기획전시, 야외체험마당, 독도체험관을 통해 전시 설명과 사진을 제공하였으며, ‘온라인 역사관’의 VR 섹션을 통해 전시공간 전체를 3D로 감상할 수 있게 조성하였다. 기록의 중요성을 강조하는 콘텐츠를 제작하기도 하였는데, 지역 교육문화의 뿌리가 교육행정 기록에 있다는 사실을 영상으로 편집하였다.

<표 4> 교육청별 기록관 주관 온라인 전시 및 메뉴 현황

교육청	온라인 전시	메뉴
서울	사진으로 보는, 서울교육디지털아카이브	·서울교육사, 행정박물관 ·기관/학교정보 검색, 시각화 서비스, 영상 콘텐츠
부산	부산교육역사관	·이용안내, 전시, 예약, 소장품, 소식 및 참여, 역사관
인천	인천교육사	·인천교육 발자취, 눈으로 보는 인천교육역사
경기	e-경기교육역사관	·발간자료, 행정박물, 추억의 박물, 사라진 교정
충북	충북교육아카이브	·충북교육 변천, 충북교육아카이브, 충청북도교육청 폐교아카이브(링크)
전남	역사관	·전남교육청, 교육지원청, 전남교육기네스
경북	경북교육사이버박물관	·그리운교정, 추억으로남은학교, 학교찾기, VR영상관, E-BOOK, 교육사료, 경북교육사, 커뮤니티, 체험존
경남	경남교육역사기록관	·주제별 기록물, e-경남교육사, 학교역사관 현황

경상북도교육청은 경북교육사이버박물관을 개관하여 여러 기록콘텐츠를 개발하였다. 그 중, 학교의 여러 모습을 담은 ‘그리운 교정’ 및 행정박물 사진을 제공하는 ‘교육사료’는 주제별 콘텐츠로서 다양한 시대적 변천사를 담아내었다. ‘추억으로 남은 학교’는 폐교별 기본현황을 담은 미니홈피를 개설하였는데, 그 안에서 동문들이 가진 기록을 공유하는 추억나누기 코너 및 지역민이 학창시절 이야기를 의미화하고 안부를 나눌 수 있는 방명록 등을 제공하여 관람객 스스로가 온라인 전시의 일부로 구성될 수 있도록 참여를 유도하였다. 그밖에 관내 학교의 일부 모습을 담은 ‘VR영상관’과 각종 교과서를 디지털화한 ‘E-BOOK’을 제작하여 이용자의 호기심과 흥미를 자극하였다.

기관 웹사이트에서 나타나는 부가가치 서비스 항목을 지역별 표로 정리하면 아래의 <표 5>와 같이 나타날

수 있다.

<표 5> 교육청에서 제공하는 부가가치 서비스 항목

항목	세부항목	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
전시	상설 전시	○	○		○					○		○			○	○	○	
	특별 전시		○												○		○	
기록 콘텐츠 개발	주제별 콘텐츠	○	○		○					○		○			○	○	○	
	교육용 콘텐츠		○															

3.4 활용촉진 서비스 현황

교육청 웹사이트에서는 주로 홍보를 통한 활용촉진 서비스가 주로 이루어졌다. 김은진과 구정화(2020)의 연구를 인용하여 웹사이트에서 출판물의 리스트를 제공하는지, 온라인 전문과 오프라인 출판물 제공을 안내하는지, 보도자료와 그 목록을 제공하는지, 어떤 매체를 활용하여 기록관을 홍보하는지 살펴보았다. 또한, 주관하는 이벤트가 있다면 어떤 방식을 취했는지 역시 확인하였다.

홍보 항목과 관련하여 출판물의 목록은 주로 기록관 웹사이트 메뉴 중 간행물 발간 신청에서 그 목록을 확인할 수 있었다. 출판물의 온라인 전문을 제공하는 기관 중 서울특별시교육청과 인천광역시교육청은 간행물 목록에서 공개여부에 따라 전문을 다운로드할 수 있도록 하였으며, 그 외 기관들은 다운로드 소재지 안내가 되어있지 않았으나 부서별 업무 게시판에서 받을 수 있었다. 오프라인 출판물의 제공과 관련하여서는 모든 기관이 안내하지 않았지만, 서울특별시교육청, 경기도교육청, 충청남도교육청, 경상남도교육청, 제주특별자치도교육청에서는 이용과 관련된 안내를 하였다. 출판물의 공통 주제는 기록물관리책임자 등 교직원을 대상으로 한 기록관리 교육용 교재였다. 다른 기관과 차별화된 주제로 발간된 출판물로는 대전광역시교육청의 ‘대전광역시교육청 기록관리 개선 연구용역 보고’(2006), 경기도교육청의 ‘경기교육역사기록물 전시실 개관 기념전 : 추억 그리고 흔적으로’(2010), 경상남도교육청의 ‘마산지역 고등공민학교의 역사적 전개과정과 그 의의(9049-1985)’(2021) 및 ‘역사기록물 업무편람’(2021), 전라남도교육청의 ‘전남교육 기네스’(2022)가 있었다.

기록관은 매체홍보의 방법으로 보도자료를 주로 활용하였는데, 포토뉴스, 영상뉴스, 카드뉴스를 제작하는 등 최근에는 홍보 방식이 다양화되었다. 공통적으로 기사화된 주제는 기록관리 기관평가 실적과 기록물관리책임자 실무교육에 관한 내용이었다. 최근 5년 사이 보도자료를 이용한 홍보가 가장 활발한 곳은 경상북도교육청과 경상남도교육청이었다. 경상북도교육청은 기록관리 업무를 진행함과 동시에 적극적으로 이를 대중에 알리고자 하였으며 경상남도교육청은 역사기록물 수집, 전시, 보존에 역량을 둔 사업을 주로 홍보하였다.

행사 항목 중 이벤트를 통한 기록관의 홍보는 주로 역사기록물의 수집과 관련하여 이루어졌으며 보도자료 게시판과 기록관리 담당 부서의 업무게시판을 통해 확인되었다. 부산광역시교육청, 전북특별자치도교육청, 경상남도교육청은 교육사료 수집 사업을 전개하여 지역의 교육 변천사를 정리하고자 하였으며, 경상남도교육청과 울산광역시교육청은 독립운동가 학적기록 찾기 사업을 통해 지역의 독립운동가를 재조명하고 지역민의 자긍심을 고취하고자 하였다. 전라남도교육청은 전남교육 기네스북을 제작하기 위해 주제 공모와 삽화 공모를 펼쳤으며, 기네스북에 등재된 학교, 기관, 개인에 인증패 수여식을 함께 진행하였다. 그밖에 부산교육역사관 웹페이지에서는 팝업창으로 이벤트를 제공하고 있었다.

기관 웹사이트에 나타난 활용촉진 서비스 항목을 지역별로 정리하면 아래의 <표 6>과 같다. 마찬가지로 웹사이트

트를 통해 알 수 없는 사항은 표기하지 않았다.

<표 6> 교육청에서 제공하는 활용촉진 서비스 항목

항목	세부항목	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
홍보	출판	○			○		○			○	○	○	○		○		○	○
	매체홍보 및 마케팅	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○
행사	이벤트		○					○						○	○		○	

이상 서비스 유형별로 교육청 웹 기록정보서비스 사례를 조사한 결과는 다음과 같이 정리할 수 있다. 첫째, 검색도구와 관련된 서비스는 소장기록물의 목록인 서고목록만을 확인할 수 있었으며 그 외 검색도구는 발견할 수 없었다. 1개의 기관만이 전거데이터를 활용한 사이트를 운영하였지만, 아직 베타테스트 단계여서 기록물과의 연계는 이루어지지 않았다.

둘째, 기록정보에 대한 안내가 전반적으로 부족하였다. 웹사이트상 기록정보의 위치 파악이 어려웠으며 참고면담 안내, 열람에 대한 사항, 서고 외 반출 사항 등이 제대로 안내되지 않았다. 또한, 동일 기록정보임에도 게시 위치가 담당자에 따라 매년 달라지거나 게시되지 않았다.

셋째, 웹사이트 환경 지원에 대한 기술적 개선이 필요하였다. 웹사이트 내 비공개 정보를 자동으로 필터링하는 기능이 없어 서고목록과 같이 방대한 기록정보에 대한 개인정보 유출이 염려되었다. 또한, 보안패치가 종료되어 콘텐츠 구현이 되지 않음에도 그대로 방치된 기관 또한 존재하였다.

넷째, 기록물을 활용한 콘텐츠 개발이 충분하지 못하여 그로 인해 파생되는 전시, 이용자 교육은 이루어지지 못하고 있었다. 연구지원에 대한 사항 역시 안내되지 않고 있었다.

다섯째, 매체 홍보에 대한 사항은 비교적 잘 이루어지고 있었으나, 견학에 대한 사항은 찾기 어려웠으며 행사 역시 소수에 그치고 있었다.

4. 교육청 기록연구사의 웹 기록정보서비스 인식

4.1 면담 조사 방법

교육청 기록정보서비스가 충분하지 않은 환경에서 실제 현장에 대한 선행연구가 부족하였고, 웹사이트에도 기록정보가 적극적으로 제공되고 있지 않았다. 따라서, 본 연구에서는 현장 전문가를 대상으로 하는 면담의 방법이 적절하다고 판단하였다. 면담 대상자는 지방 교육행정기관에서 근무 중인 지방기록연구사에게 직접 연락하거나 면담에 참여한 대상자가 다른 피면담자를 소개하는 방법으로 모집하였다. 대상자 수는 기록관이나 유관기관의 기록정보서비스와 관련하여 면담을 수행한 선행연구인 김지현(2013), 이상희(2014), 이세정과 김유승(2021), 이혜경(2013)으로부터 최소 5명에서 최대 12명의 연구대상자 선정 사례를 참고하여 그 범위 내인 7명으로 정하였다. 면담에 참여한 기록연구사의 근무경력은 11년부터 16년까지로 평균 13.3년이었으며, 그 밖의 면담 현황은 아래 <표 7>과 같다.

<표 7> 면담 대상자 및 면담 현황

면담자	성별	근무경력	면담 방법	면담일	면담 시간
A	여	16년	대면	2024-10-10(목)	120분
B	남	16년	대면	2024-10-11(금)	90분
C	여	13년	대면	2024-10-12(토)	100분
D	여	11년	대면	2024-10-13(일)	140분
E	여	13년	대면	2024-10-15(화)	80분
F	남	13년	대면	2024-10-16(수)	100분
G	여	11년	대면	2024-10-17(목)	70분

면담을 위한 질문지는 대학기록관 실무자 면담을 진행한 이해경(2013)과 교육청 기록정보서비스 협력방안을 연구한 이상희(2014)를 참고하여 ‘검색 및 열람 서비스’, ‘부가가치 서비스’, ‘활용촉진 서비스’, ‘웹사이트 구성’, ‘서비스 종합’으로 구분하였다. 그 내용으로 서비스 제공 경험, 운영현황, 제공이 어려운 이유, 향후 계획, 기타 의견 등으로 구성하였으며, Glesne(2016/2017)의 연구를 참고하여 반구조화된 개방형 형태로 작성하였다. 반구조화 인터뷰는 연구자가 인터뷰 대상자와 대화를 나누고 상호작용하여 그 자리에서 질문을 만들 수 있는데, 이를 통해 피면담자에게서 나타난 개별적이고 독특한 경험의 진술을 확보할 수 있다. 면담지는 실시 3~5일 전 E-Mail을 통해 배포하였고, 면담 시작 전 오리엔테이션을 통해 연구목적, 배경정보, 녹취 알림, 개인정보보호를 다시 한번 안내하였다.

면담 이후 마이크로소프트사의 워드프로그램을 이용하여 면담의 내용을 글로 옮겼으며 원자료의 전사 분량은 A4 용지 기준으로 총 380페이지에 달하였다. 면담 내용 분석은 2차레로 나누어 이루어졌으며 엑셀 프로그램을 활용하였다. 범주화 작업에서는 한유리(2018)의 연구를 참고하여 개방 코딩과 의미 구조 도출로서의 코딩 방법을 사용하였다. 1차 작업의 개방 코딩 시 피면담자의 말을 정리하는 기술 코딩(descriptive coding)과 그들의 말 중에서 연구 주제를 잘 포착한 문구를 그대로 범주로 사용하는 인 비보 코딩(in vivo coding) 등을 혼합하여 사용하였다. 2차 작업에서는 김영천과 정상원(2017)의 연구를 참고하여 의미 구조 도출로서의 코딩을 진행하였으며 개념들과 범주들의 관계를 포착하여 전체적인 의미 구조를 도출하고자 하였다. 이후 연구의 신뢰도 확보를 위해 교육청 기록연구사 1인과 박사과정생 1인에게 동료검토를 요청하여 자료 분석의 타당성을 확보하고자 하였으며, 도출 과정과 범주표에 대한 사항을 검토받았다.

4.2 교육청 기록정보 웹서비스 현황

4.2.1 교육청 기록관리

면담 참여자들은 행정기록 관리 중심으로 업무가 이루어지다 보니 일반 이용자가 공감할 수 있는 웹서비스가 이루어지지 않았음을 이야기하며, 인식의 전환을 위해서는 누구에게나 친근한 학생기록의 중요성을 강조하였다. 또한, 웹사이트는 기록정보를 제공하는 주요 경로임에도 여러 가지 이유로 인하여 기록화가 이루어지지 못하는 현실에 대하여 아쉬움을 드러냈다.

“우리가 업무를 위한 기록물보다는 **교육 주체 중 학생**에 대한 교육활동 기록이 되게 중요하다고 생각해요. 그렇게 된다면 ‘내가 학창시절에 이렇게 했던 것들이 이게 별거 아니었다 생각했지만 되게 중요한 기록물로 취급이 되네?’라고 인식의 확산이나 전환을 좀 갖고 오게 되지 않을까 싶네요.” (기록연구사 A)

“예전에 교육감님 공약사업 중에 OOOOOO라고 있거든요. 관련 기록자료를 한번 모아보자는 의견에 따라 일정 **웹사이트를 만들고 거기에 다들 입력했었어요**. 사업자인 민간으로부터도 기록물을 다 수집해서 하나로 모았었어요. 기록화 사업을 하려 했는데 결국 이런저런 이유로 **기록화는 진행되지 못했어요**. 지금은 그 사이트도 폐쇄되고 자료가 어디에 있는지도 모르겠어요.” (기록연구사 E)

현재 교육청 기록연구사는 내부 직원의 지원 위주의 업무를 수행하기 때문에 현용·준현용 기록물을 관리하는 레코드 매니저로서 존재한다고 언급하였다. 또한, 지방자치단체와 달리 순환근무제의 적용을 받고 있어 지역의 고유한 특성을 연구하여 전문성을 발휘하기 어려웠다고 하였다. 이와 같은 현실에 대한 회의감과 고충을 느낀다는 언급도 있었다.

“우리는 아키비스트가 아니라 지금 그냥 **레코드 매니저** 같은 그런 역할을 하고 있는 상태죠. 현 상황에서 사실은 우리가 정말 기록관에서 일당백을 하고 있잖아요. 내부 직원을 주로 지원하고...” (기록연구사 C)

“우리는 지자체처럼 불박이가 아니라 **순환근무**를 하고 있어 좀 어려워요. 지역의 기록물을 확인하고 시간을 들여 체계적으로 정비해야 컬렉션을 구성하고 뭔가를 만들어갈 수 있죠. 저도 다양한 걸 많이 시도하고 싶어요.” (기록연구사 A)

“사무실에서 **행정업무를 먼저 처리하기도 바쁘고...** 행정업무 이외에 기록관리 분야나 어떤 콘텐츠를 위한 작업을 위해 고민하거나 뭔가 시도하는 게 쉽지는 않은 것 같아요.” (기록연구사 E)

4.2.2 웹서비스 운영

검색 및 열람 서비스와 관련하여 교육청 기록관에서는 철 목록으로 구성된 서고목록 외 웹사이트 검색을 지원하기 위한 다양한 검색도구가 없으며, 마찬가지로 이용자 유형별 서비스와 전담창구 없이 기록관의 조직도 등만 안내할 뿐이라고 응답하였다. 부가가치 서비스 제공과 관련하여서는 사진을 스캔하여 단순히 나열한 것에 불과한 온라인 전시가 대부분이어서 이용자의 의견을 충분히 조사하고 기록의 맥락을 전달하는 온라인 전시가 필요하다고 언급하였다. 또한, 지역의 고유 기록콘텐츠를 별도로 개발하기보다 과거 출판한 교육사 위주로 업로드하여 교육청 보유 기록물의 활용과 이용 방법에 관한 이용자 교육을 제공하지 못하였으며, 연구지원은 주로 정보공개 청구를 통해 들어온 것에 한정하여 제공할 뿐 웹사이트상 별도의 안내가 없다고 답하였다. 활용촉진 서비스와 관련하여서는 간행물 게시판이 단순히 목록 채집만을 위한 모호한 성격을 지니고 있었으며, 보도자료 작성이나 기록관리 업무매뉴얼 출판 외 홍보 활동은 많이 없었다는 응답이 다수였다. 견학 서비스 역시 웹사이트에서 안내하고 있지 않았다고 언급하였다.

“교육청 웹사이트에서 기록물 검색에 필요한 검색도구는 **보유 기록물 목록만을 제공**하고 있어요. 그 외 다양한 검색도구는 **별도로 제공하고 있지 않습니다**.” (기록연구사 G)

“제가 근무한 교육청은 **이용자 유형별 서비스가 없어요**.” (기록연구사 B)

“도서관처럼 전담 창구에 관한 메뉴는 **따로 없고** 기록관 웹사이트 내 **조직도나 주요업무 메뉴**에만 명시하고 있어요.” (기록연구사 D)

“전시는 그냥 우리가 갖고 있는 사진들 스캔해서 그거를 보여줬던 게 있었는데 **체계적으로 하지는 않았어요**. 학교에 공문을 통해 수집했었는데도 의미 있는 기록들이 많지 않았어요.” (기록연구사 B)

“2000년대 초반 당시 교육감님이 폐교 자료를 집대성하라고 하셔서 관련 자료를 출판했는데 시간이 흘러 점차 **아카이브를 구축**하게 됐습니다. 여기에 교육활동 사진이나 영상을 올리구요. 건물이나 주변 수목 변화를 보여주기 위해 드론으로 찍고 업로드합니다. ... **기록콘텐츠 자체를 따로 만들지 않아요**. 있더라도 예전에 발간했던 **교육사 원문 파일** 업로드 정도에 그치네요.” (기록연구사 D)

“웹사이트에 기록물 현황이나 장비 현황 부분도 있지만, **기록정보를 활용했던 경험이나 이용 방법에 대한 부분은 아예 없고**, 있어봤자 그냥 기록관리 담당자 업무 이런 안내 정도만 있어요.” (기록연구사 F)

“연구지원이 사실 전무하죠. **웹사이트에 지원 안내도 없고 오로지 정보공개 신청을 통해서 들어오는 것만** 해당되는 거 같아요.” (기록연구사 D)

“간행물 게시판의 정체성이 모호해요. 몇몇 군데 말고는 그 간행물 원문을 볼 수 있는 데가 없어요. **허브 역할**을 하는 건지, **단순히 간행물 번호를 따기 위한 수단** 밖에 안되는 또 하나의 온라인 목록인지 애매해요.” (기록연구사 D)

“홍보 활동은 거의 없고 **주로 보도자료나 간행물을 냈죠**. 제 경험으로는 기록물들을 수집한다 했을 때 **웹사이트에 팝업**을 띄운다거나 **신문사에다가 정보를 제공**했던 적은 있는데 그것도 효과가 그렇게 높지는 않았던 것 같고...” (기록연구사 B)

“자체 견학 서비스는 없다 보니 그거에 대한 **안내도 웹사이트에 안되어있고...**” (기록연구사 A)

웹서비스 구현 방식의 변화와 관련하여 피면담자들은 시간이 지날수록 정보서비스 방식이 변화하고 있으며 모바일 웹 기능 호환성이 과거와 비교하여 수월하게 이루어짐을 이야기하였다. 그러나 기록정보의 제공 위치는 일관적이지 못하다고 답하였는데, 기록관 웹사이트가 있음에도 이를 활용하지 않고 부서 업무 게시판을 활용한다던가 또는 발령받은 기록연구사의 성향에 따라 같은 기록정보여도 다른 위치에 서비스를 제공하거나 검색의 용이성을 위해 의도적으로 일정 위치에만 업로드한 사례를 언급하였다. 일부 피면담자들은 기록관 웹사이트의 접근성과 직관성이 떨어진다고 하여 이용자 유입 문제와 이용 환경을 염려하기도 하였다.

“옛날엔 갱지예다가 인쇄해가지고 맨날 보내다가 웹사이트로 변하고... 이제는 **모바일로 바뀌는 식으로** 현장이 자꾸 변해가고 있어요. 웹사이트를 모바일에서 볼 수도 있고...” (기록연구사 A)

“부끄럽지만 본청 근무할 때 신경을 안쓰고 있었어요. **부서 업무 게시판을 많이 이용**했죠. **기록관 웹사이트에 접속**하게끔 계기가 만들어야지 접근으로 이어지고, 연구사 스스로 정비 및 현행화의 필요성을 느낄 것 같아요.” (기록연구사 A)

“기록정보는 여기저기 **흩어져있죠**. 그런데 **담당자에 따라 동일한 성격의 자료**여도 게시하는 위치가 달라요. **기준 없이**

“**흩어져있으면** 제공자인 저부터도 당장 헛갈려요.” (기록연구사 E)

“**담당자 판단**에 의해 그냥 부서 업무 게시판에 올리는 경우가 있어요. 오히려 한꺼번에 거기에 넣고 활용하게 하는 거죠.” (기록연구사 F)

“우선 기록관 웹사이트 자체도 교육청 웹사이트에서 노출되어 있지 못해요. 웹사이트 개편 시기마다 **기록관 웹사이트를 점점 찾기 힘들어요.**” (기록연구사 C)

“웹사이트가 **직관성**이 떨어져서 이용자가 어디에서 어떤 기록을 찾아야 할지 명확하지 않으면 이용자가 굉장히 힘들어지게 든요.” (기록연구사 G)

4.2.3 기록관리 인식 및 지원의 한계

내부 구성원들은 기록관의 역할을 제대로 알지 못하였으며, 기록연구사 자체의 인식 부족으로 인해 웹서비스 업무의 필요성을 느끼지 못하고 있었다. 그뿐 아니라, 기록연구사 스스로도 정보서비스를 바라보는 관점이 아직은 내부의 지원을 위함임을 토로하였다. 더군다나 꼬리에 꼬리를 무는 정보공개 청구를 통해 민원이 들어오는 경우, 교육청 기록연구사는 답변서를 작성하는 업무담당자의 지원에 자유로울 수 없다고 느끼기도 하였다. 또한, 법률지원 수행 시 서비스 업무 수행이 조심스럽다는 의견이 존재하였다.

“현재 기록정보서비스 제공이 잘 안되는 한계 중 하나가 **기관 내에서의 인식**이 약간 협소한 것도 있어요. 왜냐하면 기록관의 역할을 되게 소극적이고 되게 미시적으로만 보기 때문에 인식이 부족해요.” (기록연구사 D)

“보통 교육청의 문서고는 외부인들의 열람 서비스에 대해서 더 엄격하달까... 전담 창구 안내에 **보수적으로 접근**했던 것 같아요. 적극적으로 제공할 준비가 안 됐어요.” (기록연구사 G)

“우리가 먼저 접근하기보다는 바깥에서 교육청이나 기록관으로 먼저 요구하면 저희가 그 요구에 맞춰서는 할 수 있을 것 같은데, 그거를 기록관 입장에서 연구자들을 먼저 배려해서 만들기는 쉽지 않을 것 같고.” (기록연구사 E)

“기록정보서비스가 왜 이루어지지 않았을까요 라는 말은 외부에서의 이용자 서비스 부분을 바라보시는 거고, 실무적으로 저희가 바라보는 관점은 기록을 보존하고 활용하는 데 있어서 아직 **내부 직원들 위주로** 가기 때문에...” (기록연구사 F)

“사실 웹사이트에 서고목록을 제공해 주면 이 기록철에는 뭐가 있고 원문으로 보여달라 이런 내용들이 되게 많은 말이에요. 소위 말하는 **업무를 방해**한다고 느껴지면 방어적일 수밖에 없는 거죠.” (기록연구사 C)

“현재 중요기록물은 일부 디지털화가 되어있으나 이는 내부 직원들을 위한 행정적 활용을 목적으로 하고 있어요. 왜냐하면 **다수의 기록물은 제목에도 개인정보와 민감정보를 포함**하고 있어서 외부 이용자들에게 제공하기는 적절하지 않거든요.” (기록연구사 G)

“연구지원과 관련해서 저희가 기록물과 관련된 법률은 어느 정도 알고 있지만, 공부할 수 있을지언정 외부인에게 따로

확인하기 어려워요. **법률지원** 같은 경우는 기록연구사 전문 분야가 아니기 때문에...” (기록연구사 F)

내부 지원과 관련하여 협조 부서 회피 및 내부 직원 업무 가중 우려가 사업 추진 실패와 연결되었던 경험을 확인할 수 있었다. 또한 기록연구사가 원하는 방향으로의 협조에 한계가 있어 전시, 콘텐츠 제작 및 업로드, 유형별 서비스 등을 시도하지 못했음을 이야기하였다.

“폐교의 기록물을 수집할 때 자료가 가장 많은 곳은 웹사이트예요. 기록화해야겠다고 생각해서 타 부서에다 크롤링을 요청했어요. CD에다 구워다 쫓길래 열어봤더니 그냥 **명령어들만 있는 거예요**. 재현이 중요하잖아요. 구성도 그렇고... 그래서 전화했더니 바쁘는데 이런 걸 요구했다고...” (기록연구사 C)

“웹사이트 때문에 연락하면 전산부서는 일단 ‘유지보수에 물어보세요’라고 하고, 유지보수에서는 ‘전산부서에서 결정해야 하니 모른다.’ 하고 **회피하는** 상황입니다.” (기록연구사 D)

“웹사이트는 **기존에 이미 구조적으로 기본 틀이 다 만들어져** 있다 보니까 그것을 제가 **원하는 방향으로 변경한다거나 새롭게 뭔가를 하기가 간단하지 않아서** 변화를 시도하는 게 조금 부담스럽기도 해요. 그래서 결국 단순하게 자료를 업로드하는 방향으로 가게 되죠.” (기록연구사 E)

4.3 기록관리 업무상 문제점 및 대안

4.3.1 검색도구 및 서비스 측면

기록연구사들은 대부분의 교육청 웹사이트에서 전거파일과 시소러스를 제공하지 않으며, 이를 검색도구로 적용하고 있지 못하는 상황을 지적하였다. 한편, 기록물 건이 별도의 데이터베이스로 구축되지 않아 웹으로 서비스되지 못하다 보니 이용자가 기록에 효과적으로 접근할 수 없는 점을 언급하기도 하였다. 더욱이, 웹사이트에서 제공되는 기록정보에 개인정보를 포함하는 경우가 다수 존재하여, 필터링이 제대로 이루어지지 않는 환경에서 비공개정보의 삭제에 상당한 노력이 소모된다고 하였다. 이와 더불어, 현재 교육청 웹사이트 내 통합검색 기능은 링크 연계가 깨지는 현상이 발생하는 등 제대로 구현되고 있지 못하여 검색 및 활용에 상당한 시간이 소요됨을 언급하였다.

“찾기 편해야 하는 게 검색도구의 역할인 거잖아요. 현재의 구조처럼 **전거파일과 시소러스가 구축되지 않으면 우리가 원하는 정보가 나오기 힘들어요**. 기록물이 있지만 정확한 검색어를 알지 못해 검색이 안 되는 어려움이 따를 수 있어요.” (기록연구사 A)

“서고목록에서 기록물 건 제목까지 웹사이트에 제공하는 기관이 거의 없을 거예요. **서고 기록물 색인목록과 원문 파일은 일단 완벽하게 전자화가 되어있지 않아요**. 전자화에는 단순 스캔도 있겠지만 OCR이나 번역 같은 부분도 있을 거예요. 그래서 소장기록물에 대한 파악이 어려워요.” (기록연구사 D)

“웹사이트에다 **검색도구**를 적용하려면 기록물에 대한 디스크립션이라든지 메타데이터라든지 여러 제반 사항들이 있어야 이것들을 서비스했을 때 문제가 안 될 텐데, 현재는 기초 데이터 부족으로 **기록물에 대한 정보를 파악할 수 없죠**. ... 기록연구사는 철로 구성된 서고목록 내 모든 기록물의 내용을 전부 인지하지 못하며, **공개 여부 판단을 정확하게 담보할**

수 없습니다.” (기록연구사 C)

“저희 교육청은 **통합검색을 지원**하고 있어요. 그런데 교육청 웹사이트가 개편될 때마다 **검색이 안 되거나 링크가 깨지는 경우가 발생하곤 하는데** 그럴 때마다 곤란해요.” (기록연구사 G)

전거데이터와 시소러스 미구축으로 발생한 문제에 대하여 기록연구사들은 해당 데이터베이스 구축과 더불어 교육청 웹사이트에 데이터베이스 시스템이 탑재되는 과정이 필요하다 하였고, 이는 기록물과 유기적으로 연계될 수 있다고 제안하였다. 또한, 서고목록 철 내 색인목록 작성과 데이터베이스화 그리고 이에 대한 웹사이트 연계 가능성을 제시하기도 하였다. 통합검색 기능이 제대로 구현되지 못한 점을 보완하고 고도화하여야 한다는 의견 역시 제시하였는데, 그 과정에서 웹사이트 검색 시 활용되는 다양한 기록관리 용어를 쉽게 해설하여 이용자의 혼란을 줄이고 검색을 도와주는 길잡이가 필요하다고 보았다.

“**주제, 공간, 지역, 인물, 업무기능, 적절한 탐색어** 등을 제공해야 하지 않을까요. **조직에 대한 이력이나 업무기능에 대한 이력들**을 데이터베이스화하고 유기적으로 연계해야 한다고 생각합니다.” (기록연구사 B)

“서고목록도 도서관 장서 검색처럼 **목록정보 검색하는** 웹페이지를 구현하는 게 맞다고 봐요. **보존기간 30년 이상 기록물은 색인목록을 작성하여** 제공되어야 하지 않을까요? 데이터베이스 체계를 구축하고 정보를 끌어와서 서비스하는 검색도구를 만들면 될 것 같아요.” (기록연구사 D)

“**RMS로 넘어오거나 등록된 것을 교육청 웹사이트에 연계** 제공이 가능합니다. OPEN API 방식으로 제공할 수 있어요.” (기록연구사 C)

“웹사이트 검색 서비스의 기능적인 부분을 높여야 할 것 같은데요? **검색 결과에 대한 성능과 정확도를 확보해야** 안정적인 서비스가 이루어질 거예요.” (기록연구사 F)

“웹사이트 여기저기 흩어져있는 기록정보들은 메뉴를 다 하나씩 일일이 들어가서 봐야 찾을 수 있으니까 개선방안으로 나온 게 **통합검색인데** 잘 되질 않죠. **웹 접근성을 고도화**해야 합니다.” (기록연구사 D)

“이용자들 같은 경우에는 기록물철, 건 이런 거 몰라요. 조금 더 편하게 **풀어쓴 내용을 기록관 웹사이트에 목록화**할 수 있어요.” (기록연구사 C)

4.3.2 웹사이트 가이드 측면

교육청 기록물의 특징과 의미를 이해할 수 있도록 안내하는 온라인 검색 가이드의 부재로 인해 이용자 친화적인 웹으로 도달하지 못한다고 언급하였다.

“웹사이트에 **검색가이드가 없는 상태**에서 이용자 입장에선 어디를 봐야될지 잘 모를거예요.” (기록연구사 B)

기록연구사들은 접근하기 어려운 기록정보에 대한 개선방안으로 검색가이드를 권유하였으며, 기록관 웹사이트를 이용하는 데 불편함이 없도록 웹사이트 메뉴에 대하여 안내하는 페이지를 제작하는 방법을 제안하였다. 메뉴 설명과 민원 안내, 기록정보 자료 다운로드 방법도 제시하여 직관성 확보에 도움이 되고자 하였다. 또한, 대대적인 웹사이트 개편이 어려운 상황에서 기록연구사가 원하는 방식으로 기록정보를 제공하기 쉽지 않았었다. 이를 위한 방안 중 하나로 제작한 기록콘텐츠를 유튜브나 클라우드 사이트에 업로드하여 연계 링크를 기록관 웹사이트에 연계하는 방안과 기록물 소재지를 링크하는 방안을 언급하였다. 또 다른 방법으로는 웹사이트 메인에 이용자 유형별 바로가기 링크를 제시하는 방법과 기록정보 메뉴를 구성하여 일종의 사이트맵을 구현하는 방법을 제시하였다. 전담 창구 및 서비스 안내와 관련하여서는 대응 메뉴를 FAQ 구조로 설계하여 안내하는 방안을 언급하였다.

“기록정보 위치 파악이나 서비스 안내를 위해선 웹사이트 내에서 **검색가이드를 제공해 주는 게 맞다고 봅니다.**” (기록연구사 E)

“기록관 웹사이트에 접근해서 **직관적으로 메뉴를 선택하거나 정보를 얻을 수 있도록** 가이드를 최대한 친절하게 **안내**하거나...” (기록연구사 G)

“**기록콘텐츠를 만들어서 유튜브나 클라우드에 업로드하고 기록관 웹사이트에 링크를** 거는 방법이 제일 현실성 있어요. 웹사이트를 제가 하고 싶은 방법으로 구현하려 하면 예산 계획서와 요청서가 필요해서 시간이 걸립니다.” (기록연구사 D)

“해제집이라든가 소위 말하는 연구지원이 꼭 내가 그 사람이 원하는 거를 다 갖다주는 게 아니란 말이에요. **관련 사이트를 링크**한다던가 **유익한 사이트를 제공**하는 것도 할 수 있어요.” (기록연구사 C)

“교육청 **웹사이트 메인화면**에 자주 찾는 정보를 **이용자 유형별로 나뉘서 바로 가기 링크**를 제시해 주는 게 대안이 될 것 같아요. 메인화면에서 바로 아래만 내리면 갈 수 있는 방식이 시각적 효과도 있고 빨리 정보에 접근하기가 좋겠죠. 하나 또는 두 스텝에서 끝나니까...” (기록연구사 E)

“사전정보공포 같은 형태로 정보를 뭔가 **링크화** 시켜서 바로 가게 만드는 게 필요하겠죠.” (기록연구사 F)

“**전담 창구**를 FAQ 구조로 **설계**해주면 좋을 것 같아요. ‘어떤 기록을 찾고 싶어요.’라고 하면 ‘우리 기관에 없으니 다른 어느 기관을 보세요.’라고 해주면 우리 입장에서는 친절하고 이용자 입장에서는 더 신선하다고 느낄 것 같은데요?” (기록연구사 B)

4.3.3 충분한 자원 측면

유형별 웹서비스 업무와 관련한 문제는 교육청 예산의 부족, 한정된 시간 내 기록연구사의 업무적 부담, 개인의 역량에 의존하는 시스템, 각종 오프라인 시설 부족 등의 자원문제를 원인으로 제시하는 응답도 존재하였다. 한정된 인력으로 기관평가 위주의 기록관리 업무를 수행하는 환경에서 일부 연구사는 굳이 웹서비스라는 모험을 하지 않았음을 밝히기도 하였다.

“교육청은 지자체에 비해 예산 규모가 작잖아요. 예산 문제 때문에 웹페이지를 구현하는 데는 한계가 있어요. 보통 업체에서 해주는 건 특정 메뉴와 그에 대한 게시관 정도고 세분화 메뉴를 만든다든지 영상화면 제공 방식 등은 추가 예산 문제가 있어요.” (기록연구사 D)

“전시와 콘텐츠는 시간적인 부분이 문제가 되죠. 다양한 기록관리 업무를 수행해야 하는데 기관평가 항목에 맞춰서 계속 진행하다 보니 시간적인 부분에서 마음먹기 굉장히 쉽지 않아요.” (기록연구사 A)

“연구지원 관련해서 다른 대책 없이 기록연구사의 역량에 기대고 있어요. 홍보도 마찬가지예요. 유튜브도 하고 SNS에도 해시태그 달고 이러면 좋지만 그러기에는 365일 야근해야 하는 상황이죠. 인력 문제가 커요.” (기록연구사 A)

“요즘은 보는 견학이 아니고 체험하는 견학이잖아요. 서고도 협소한데 기록물관리를 체험하거나 하는 시설조차도 부족해서 견학은 어렵습니다.” (기록연구사 G)

“연구사 1-2인이 모든 기록관리 업무를 다 하는 상황에서 기관평가 위주의 기록관리가 이루어지고 있어요. 현재 선택지표에 있는 웹 기록정보서비스를 굳이 하진 않죠.” (기록연구사 A)

안정적인 웹서비스를 위한 제도적 개선으로 조례 개정을 통한 기록관의 업무 확장, 교육청 영구기록물관리기관의 설치, 기록연구사 순환근무 유예 연장이 필요함을 언급하였다. 특히, 지방기록물관리기관 설치를 통해 웹서비스를 위한 별도의 상주인력이 필요함을 확인하였다. 마찬가지로, 견학과 관련된 시설의 공간 부족 문제 역시 영구기록물관리기관 건립이 수반되어야 시설과 공간의 투자가 이루어지고 웹서비스로 이어질 것이라는 인식이 존재하였다. 한편, 웹사이트 환경적 개선을 언급하기도 하였는데, 웹사이트 오류로 콘텐츠 제공이 중단될 수 있는 상황은 기술적 지원으로 문제를 해결할 수 있다고 이야기하였다. 또한, 웹 게시판과 첨부파일에 의해 개인정보가 유출될 가능성이 있다. 따라서 실시간 감지와 고도화된 필터링 기능이 필요하다고도 언급하였다.

“지방기록물관리기관이 생겨서 서비스하지 않는 한 구체적으로 개선되기 쉽지 않아요.” (기록연구사 C)

“제도 개선으로 관내 어느 지역에서 10년 정도를 유예를 내고 근무하는 것도 좋을 것 같아요.” (기록연구사 A)

“가능하면 기록관에 상주할 수 있는 인력이 필요한 거죠. 그래야 보유하고 있는 기록물의 여러 정보를 충실히 웹으로 제공할 수 있겠죠?” (기록연구사 C)

“견학 서비스는 전시 공간하고 서고의 시설 장비 부분이 크게 작용하잖아요. 영구기록물관리기관 설립이 아닌 이상 힘들어요.” (기록연구사 F)

“기록관 웹사이트에 콘텐츠를 제공할 때 기술적인 것을 지원해줘야 하는데 그게 잘 안되는 부분들이 있어요. 프로그램 보안 패치 문제나 파일 포맷 지원이 잘못되어 있을 수도 있고... 웹사이트에서 이런 것들을 지원해서 해결해 주어야 해요.” (기록연구사 D)

“개인정보에 뭔가 문제점이 있으면 디테일하게 수정해야 하는 부분까지 지적해 줄 수 있는 그런 게 있었으면 좋겠어요. 우리 교육청 웹사이트에는 어느 부분이 문제라는 지적이 없어요. **필터링 프로그램을 좀 더 업그레이드해서 제공을 해줬으면 좋겠어요.** 서고목록은 10만 건인데 예러가 있다고만 하면 저는 그걸 다 봐야 해요.” (기록연구사 D)

4.3.4 체계적 수집 활동 측면

기록연구사들은 기록의 가치와 맥락을 전달할 수 있도록 체계적 수집 기획에 대한 당부를 언급하였다. 이와 관련하여 교육 기록의 수집에 관한 사항이 웹사이트에 안내되지 않아 이용자들이 기록관의 수집기능에 대해 알지 못하는 점을 언급하기도 하였다.

“**철저한 기획 아래에서 수집이 진행해야** 우리 교육청만의 특화 서비스가 되는 거예요.” (기록연구사 G)

“수집된 기록물들은 교육행정에 관한 기록이 대부분입니다. 기록관 웹사이트에는 **기증, 수집에 관한 별도 메뉴도 없어요.** 수집에 대한 좀 더 심도 깊은 고찰이 필요하다고 생각합니다.” (기록연구사 G)

기록연구사들은 특화 콘텐츠 개발을 위해 우선 기록물의 적극적인 수집이 이루어져야 한다고 하였다. 기록관 웹사이트에 이를 알리는 것도 좋지만, 교육청은 지역에 기반을 둔 단체의 특성을 가지며 내부 직원들이 연고지나 그에 가까운 곳에 근무하기 때문에 기록물을 연구동아리 방식으로도 수집 가능하다고 보았다. 이에 덧붙여, 웹서비스 제공 시 물리적 기록물을 반드시 갖고 있을 필요는 없으며 서비스를 공유하는 허브 역할로도 충분히 그 기능을 할 수 있다는 시각을 언급하였다.

“교육청 기록 중에 공공과 민간의 영역이 섞여져 있는 기록이 있어요. **적극적으로 수집해야** 우리 지역만의, 우리 기관만의 특화된 콘텐츠로 개발할 수 있어요.” (기록연구사 A)

“몇 년 동안 **기록관리 연구동아리**를 통해 수집했더니 사진이 너무 잘 모이는 거예요. 이분들이 **이 지역 동네 사람들**이기도 하니까 본인들 학교 다녔을 때 어떤 것들이 있었는지 이야기도 나누고 그래서 맥락도 확보되었기 때문에 되게 좋았어요.” (기록연구사 C)

“공공기관에 없는 관련 기록이 민간에 있을 수 있어요. 이런 거를 우리 쪽으로 넘겨주는 거는 좀 어려울 수도 있어요. **활용 동의를 얻고** 기록을 스캔해서 우리가 **서비스를 같이 공유**하는 거는 개선방안이 될 것 같아요.” (기록연구사 B)

4.3.5 이용자 요구 파악 측면

기록관 웹사이트는 구조상 로그인 없이도 정보 조회가 가능하여 방문자 유형을 카운팅할 수 있는 별도 장치가 마련되지 않는 한 이용자 구분이 쉽지 않을 것이라는 의견이 제시되었다. 한편, 기록관 웹사이트 방문이 어느 정도 있어야 서비스를 위한 다양한 노력을 시도할 수 있는데, 기록정보에 대한 수요가 충분히 형성되지 않아 이용자 파악이 이루어지지 못하고 있다고도 언급하였다.

“저희 웹사이트 같은 경우는 **이용자들이 로그인 없이 정보 조회가 가능해서** 이용자 구분이 쉽지 않아요. ... 이용자들의 방문과 관심이 꾸준히 유지되어야 **기록콘텐츠** 제작할 수 있는 환경이 조성되거든요. 그런데 **이용자 수요를 파악할 수 없어요.**” (기록연구사 G)

콘텐츠 제작 및 서비스를 위한 사전작업으로 이용자 유형별 서비스에 대한 조사가 필요하다고 언급하였다. 이와 관련하여 이용자 유형별 서비스를 분석하기 위해 교육청에 접수된 정보공개 청구를 활용할 수 있다는 언급이 있었다. 또한, 웹사이트 설문조사를 실시하여 이용자 유형과 접근목적에 파악할 수 있지만 활용이 쉽지는 않을 것이라는 인식을 확인하였다. 마찬가지로, 기록정보를 게시한 게시물의 조회 수와 첨부파일 다운로드 수를 분석하여 이용자 유형을 추정하는 방안도 제시되었다.

“만약에 **이용자 유형을 분석해야 한다면 정보공개를 활용**할 수 있어요. 정보공개를 청구한 사람이 몇 건 정도 되는데, 이런 사람들이 어떤 유형 때문에 한다는 걸 분석하는 거죠.” (기록연구사 C)

“이용자 유형별 서비스가 이루어지려면 정말 독립적인 기록관 웹사이트를 만들어야 하고, 로그인하게 하거나 팝업창을 띄워서 내가 어떤 이용자인지에 관한 내용을 조사하지 않는 한 사실 쉽지 않아요.” (기록연구사 C)

“**게시물의 조회 수, 콘텐츠의 다운로드 수를 분석**하여 이용자들의 유형에 맞게 다양한 콘텐츠를 제공하는 방식으로 이용자들의 선택권을 확대할 수 있도록 개선하고자 합니다.” (기록연구사 G)

4.3.6 콘텐츠 다양화 측면

기록연구사들은 웹서비스 소재에 대한 한계를 느끼고 있었는데, 일부 교육청의 경우 콘텐츠 구축에 필요한 소재가 없어 독립적인 기록관 사이트 자체를 만들지 못한다고 밝혔다. 그 배경으로 교육청이 보유하는 기록물에 대한 연구와 이해가 충분히 이루어지지 않은 상태에서 현재 진행 중인 업무와 동떨어진 서비스 업무를 하려고 보니 서비스 개발이 어려웠음을 언급하였다.

“저희가 독립적인 기록관 사이트 자체를 만들기도 좀 뭐한 게 콘텐츠 구축을 할 수 있는 **소재들이 너무나 제한적**이에요. 전시 같은 경우도 **소재가 없어서** 학교의 도움을 받아 교육활동 사진을 스캔해서 온라인으로 진행했죠.” (기록연구사 F)

“지역기록물에 대해 체계적으로 정리가 되고 이걸 특화하여 제공할 필요가 있음에도 **순환근무 때문에 연구에 필요한 시간이 모자라고 서비스 업무를 하려니 개발이 어려웠어요.** 이게 사실 근본적인 원인입니다.” (기록연구사 A)

이와 관련하여 특화된 콘텐츠 발굴 및 제공을 통해 기록관을 홍보할 수 있을 뿐만 아니라 지방 교육기관으로서 명확한 정체성을 확보할 수 있다고 언급하였다. 특화 주제로는 ‘학교 100년사 e-book 서비스’, ‘교육과정과 연계한 교육정책 변화 기록화’, ‘교육감 공약사업과 행적의 집대성’, ‘지역 위인의 학창시절 찾기’ 등을 제안하였다. 이용자 교육 개선 방법으로는 기록관 웹사이트 내 기록정보에 접근하고 이를 탐색하여 활용하는 방법에 대한 교육프로

그램의 제작 및 안내를 제안하였다. 한편, 기록관 단위에 별도 시설 부재로 오프라인 견학이 어려울지라도 기록관의 역할이나 기록관리 과정에 대한 콘텐츠를 제작하여 웹사이트에 탑재한다면 견학이 이루어질 수 있다고도 언급하였다. 마지막으로 정보공개 청구 내용을 분석하여 연구지원의 주요분야를 파악하고 웹사이트를 통해 사전적으로 제공하는 방법을 언급하였는데, 이를 위해서는 마찬가지로 목록의 색인작업과 계층 간 기술이 선행되어야 한다고 하였다.

“**이용자들이 관심 있어 하는 콘텐츠를 발굴하고 제작하는 작업이 필요하다고 생각합니다. 특히 콘텐츠를 주제별로 제작해서 제공한다면** 이용자들에게는 좀 더 기록관을 **홍보**할 수 있고 명확한 **정체성**을 지킬 수 있는 기회가 될 것 같아요.” (기록연구사 G)

“본청 같은 경우에는 솔직히 100년 넘는 학교들만 해서 콘텐츠 충분히 만들 수 있어요. **학교별로 100년사 e-book 서비스를 구축**했으면 좋겠어요.” (기록연구사 E)

“학교랑 학생들에 대한 기록이 우선 있어야 해요. **교육과정별 교육정책의 변화**에 따라 교육청에서는 무슨 역할을 했는지도 좋을 것 같아요. 그리고 **교육감 선거 때마다** 초대에는 어떤 공약이 있었는데 AI시대인 요즘은 어떤 공약이 있는지와 교육감 행적에 대해서는 원자료는 있으니까 같이 만들어서 **기록화**하면 좋겠어요.” (기록연구사 D)

“**교육감들의 선거자료, 공약 계획, 사업 추진 자료**를 기반으로 만들어주면 좋을 것 같아요. 민선 장들에 대한 행적들을 **도큐멘테이션 전략**으로 콘텐츠를 만들어서 웹서비스 했으면 해요.” (기록연구사 B)

“**지역 위인**과 관련하여 기록을 찾고 웹으로 서비스하면 좋을 것 같아요.” (기록연구사 F)

“우선 교육청 **기록물**에 대한 **안내**가 있어야겠죠. 연구자나 학생들이나 선생님들의 눈높이에서 설명할 수 있어야 해요. 그리고 웹사이트에서 어떻게 기록정보에 **접근**하고 **탐색**할 수 있는지에 대한 내용과 우리 교육청이 소장하고 있는 기록물을 어떻게 **활용**할 수 있는지에 대한 교육프로그램이 제작되고 안내되어야 해요.” (기록연구사 C)

“현재 교육청 단위에서 공간이나 시설이 충분히 있지 않기 때문에 **영상이나 사진**을 활용한 견학프로그램을 만들 수 있습니다. 굳이 꼭 대면이나 방문만이 아니라 의미를 확대해서 바라본다면, 웹사이트에서 영상을 탑재하던 유튜브 링크를 활용해도 된다고 생각합니다. 내용적인 면에서는 **기록관의 역할**이나 일련의 **관리 과정**으로도 충분합니다.” (기록연구사 D)

“기록관에 들어오는 연구자들이 주요 **정보공개 청구**하시는 내용이 있어요. 통계적으로 **정리**해서 **사전적으로 제공**한다면 정말 좋은 정보가 될 것 같아요.” (기록연구사 G)

“**건 목록**을 빨리 **데이터베이스화**해서 어떤 주제에 대한 **계층 간 기술**이 이루어져서 **웹사이트에 제공**된다면 연구자들에게는 정말 도움이 될 것 같아요.” (기록연구사 B)

4.4 면담 결과

아래의 <표 8>은 지방교육행정기관에서 근무한 기록연구사들의 면담 내용을 상위주제와 하위주제로 범주화한 것이다. 면담 내용을 종합적으로 분석한 결과 검색도구 및 서비스의 부족에 대한 사항, 기록정보에 대한 안내 문제, 웹사이트에 대한 기술적 환경 미비, 전반적인 콘텐츠 부족에 대한 사항은 웹사이트 조사 사례와 일치하고 있었다. 한편, 기록연구사들은 실무적인 입장에서 교육청 기록관리의 현황과 웹서비스 운영의 한계를 언급하였으며 내외부 인식의 한계와 제도적 지원 측면에서도 큰 어려움을 겪고 있었다. 이에 개선 방안에는 타 기관의 사례를 포함하여 웹 기록정보서비스를 운영하는 기록연구사의 지원에 대한 사항을 종합적으로 제시하고자 하였다.

<표 8> 기록연구사 면담 분석 결과

상위 주제	하위 주제	의미 단위
교육청 기록정보 웹서비스 현황	교육청 기록관리	학생 기록 중요성
		웹사이트 기록화 추진의 어려움
		현용·준현용 기록관리 편향
		순환근무제
	웹서비스 운영	행정업무 우선주의
		목록 외 검색도구 부재
		이용자 유형별 서비스 부재
		명확하지 않은 전담 창구
		사진 나열식 전시
		현행화되지 않은 기록콘텐츠
		교육프로그램, 교수·학습지원 전무
		정보공개형 연구지원
		모호한 성격의 간행물 게시판
		미미한 홍보활동
		자체 견학 불가
		모바일 웹 구현
		기록관 웹사이트 미활용
	제공자별 다른 게시 위치	
	접근성과 직관성 미비	
	기록관리 인식 및 지원의 한계	내외부 인식의 한계
		업무 방해
개인정보 유출 우려		
법률 지원 부담		
업무 가중 눈치 및 회피		
업무상 문제점 및 대안	검색도구 및 서비스 측면	웹서비스 기술지원 한계
		전거파일 및 시소러스 이슈
		서고목록 건 확인 불가
		전거데이터 및 시소러스 구축
		색인목록 작성
		기록관리시스템 연계
	웹사이트 가이드 측면	통합검색 고도화
		쉽게 풀어 쓴 기록학 용어 게시
		검색가이드 부재
	충분한 자원 측면	웹사이트 메뉴 안내
		소재지 링크 안내 및 사이트맵 제작
		FAQ 게시판 마련
		예산 및 인력, 시설 등 자원 부족
		제도적 장치를 통한 서비스 확보
		웹사이트 환경 지원(기술, 개인정보)

체계적 수집 활동 측면	수집 기획 필요
	수집 안내 부족
	수집 소재의 한계
	적극적인 수집 활동
	연구동아리 구성 및 활용
이용자 요구 파악 측면	활용동의 이용
	이용자 파악 어려운 웹사이트 구조
	수요 불충분 판단
	정보공개 청구 유형 분석
	웹사이트 설문조사 실시
콘텐츠 다양화 측면	조회수 및 다운로드 수 포착
	콘텐츠 소재의 부족
	개발의 어려움
	지역·교육 특화 기록물 발굴
	교육프로그램 제작
	영상, 구술, 사진 활용 견학서비스 개발
	선제적 연구지원

5. 교육청 웹 기록정보서비스 개선방안

첫째, 검색도구 및 서비스 개선방안 측면으로 전거레코드와 시소러스 등의 검색도구를 웹사이트에 구축하여 제공하고 이용자 친화적인 용어사전을 함께 탑재하는 방식을 고려할 수 있다. 웹사이트 현황조사 결과 전거레코드와 웹사이트 내 기록정보를 연계한 사례와 용어사전을 구축한 사례가 없었으며, 기록연구사들 역시 이에 대한 필요성을 제기하였다. 기록정보의 생산자가 접근점으로 쓰는 용어는 이용자가 생각한 용어와 차이가 있을 수 있으며, 이용자들이 정확한 검색어를 알지 못하는 경우도 존재하기 때문이다. 우선, 전거레코드와 시소러스를 활용한 검색도구 구축은 교육청 웹사이트와 연계된 서고목록 데이터베이스나 웹 기록물에 적용이 가능할 것이다. 이는 서울기록원(2017)에서 발간한 보고서를 참고하여 ‘국제 표준을 참고한 작성 모델의 선정 → 관련 용어(접근점) 수집 → 용어관계 수정 → 전문가 평가 및 수정 → 전거레코드/시소러스 구축 및 웹사이트 적용’의 절차로 진행될 수 있다. 이와 관련하여 서울기록원에서는 조직/단체, 업무기능, 공간/지역, 인물, 주제로 유형을 분류하여 웹사이트의 상세검색화면에 전거검색을 별도로 구분하였다. 서울특별시교육청의 경우 교육청 직제 정리를 본격화하여 서울교육디지털아카이브를 구축하였다. 이처럼 역대 직제 및 업무분장 RAW 데이터의 구축, 라벨링, 그룹핑 등을 통해 업무기능 요소의 상하위, 선후관계 등을 파악하여 시소러스를 작성할 수 있으며, 추후 기록 연계형 검색도구를 웹사이트에 서비스할 수 있다. 이를 위해서는 기록관이 소장하고 있는 보존기록물에 대한 파악과 목록에 대한 색인작업이 사전에 필요하다.

한편, 각종 공공기관에서는 기관의 특성에 따라 분야별 알기 쉬운 용어사전을 웹사이트에 게시하고 있었다. 개선에 대한 예시로 지방의 기록물관리기관 중 인천시 기록관 웹사이트에서는 ‘기록관리용어’ 메뉴를 구성하여 이용자들에게 다소 생소하게 여겨질 수 있는 기록관리에 대한 용어를 알기 쉽도록 안내하였다. 마찬가지로 교육청 웹사이트도 현행 법령, 교육청의 각종 정책 및 기록관리 계획, 보도자료, 웹사이트에서 제공된 기록정보 내 용어를 전수조사하고 이용 빈도가 높은 용어를 선정하여 용어사전을 제작할 수 있으며, 추상적이고 복잡하게 표현되었던 기존의 용어를 최대한 알기 쉽게 구성하여 웹페이지에 탑재하는 방식으로 서비스가 가능할 것이다.

둘째, 웹사이트 내 서비스 이용 안내를 충실히 기재하고 웹사이트 가이드를 추가로 제작하여 기록정보의 위치를 손쉽게 찾을 수 있도록 할 수 있다. 현황조사 결과 대부분의 기관 웹사이트에서는 기록정보 이용에 대한 소개가

충실하지 못하였으며, 기록정보 게시 기준 없이 정보가 산재하고 있었다. 면담 결과에서도 서비스 제공에 대한 안내가 부실하고 기록정보의 위치가 불분명하다는 언급이 존재하였다. 이와 관련하여 중앙행정기관 중 조달청 웹사이트의 ‘웹사이트 이용 안내’를 참고할 수 있다. ‘이용 안내’ 페이지에는 정보를 찾는 방법, 메뉴명에 대한 설명, 첨부파일 내려받는 방법 등을 게시하여 웹사이트 이용 시 불편함이 없도록 안내하였다. 이처럼 기록관 웹사이트 메뉴에 ‘웹사이트 이용 안내’ 코너를 별도로 만들어 각종 기록정보를 찾는 방법과 각 메뉴에 대한 설명을 친절히 풀어쓸 수 있다. 이를 통해 정보제공자 역시 정보를 게시할 때 메뉴를 구분하여 알맞은 위치에 제공할 것이다.

또한, 전담창구 및 이용자 교육의 학습지원 기능을 합한 FAQ 형식으로 자주 물어보는 질문을 선제적으로 게시할 수 있다. 이는 열람 등 기록관의 이용, 폐교 기록 소재지, 졸업앨범 사진 제공에 대한 법적 문의, 연구자료 문의·요청법, 기록정보 접근 및 활용법 등 교육행정기관에 문의가 자주 왔던 내용으로 구성할 수 있다. 더불어, 웹사이트 가이드 내 사이트맵과 기록정보 소재지 안내를 구축하여 유관기관 또는 청 내 타 부서(기관)의 기록정보를 연결할 수 있을 것이다. 이는 일종의 배너 모음이나 텍스트로 직접 링크를 구현할 수 있다. 제작한 기록콘텐츠를 웹사이트 외 유튜브와 같은 곳에 게시하였을 경우 영상 소스코드를 기록관 웹사이트에 삽입하는 방식으로도 가능할 것이다. 이러한 방식으로 유관기관이나 청 내 타 기관의 기록정보를 파악하여 이용자가 원하는 정보가 있을 것이라 예상되는 기록정보 콘텐츠도 링크 방식으로 연결할 수 있을 것이다.

셋째, 웹서비스를 위한 환경 지원으로 제도적 개선과 기술적 개선을 도모할 수 있다. 현재 교육청 특성상 기록연구사의 순환근무, 보존기록물에 대한 명확한 조례 개정 문제, 예산 및 시설 부족 문제 등 제도적 문제가 존재하였다. 또한, 기술적 문제로서 현재 각 기관의 웹사이트에 고도화된 필터링 기능이 탑재되지 못하여 개인정보와 같은 비공개정보의 노출이 우려되고 있었으며, 실행 불가능 콘텐츠와 통합검색 연결 문제가 수정되지 않은 채 계속 서비스되고 있었다. 먼저, 제도적 장치 개선을 통한 서비스 운영 기반 확보 방법으로 기록연구사 순환근무 유예제도를 도입하여 해당 기관과 지역의 교육 기록에 집중할 수 있도록 업무 여건의 조성이 가능하다. 또한, 경기도교육청의 사례처럼 조례 개정을 통해 기록관에서 다룰 수 있는 보존기록물 관리에 관한 사항을 명확하게 규정해 줄 수 있다. 충청남도교육청, 경상남도교육청, 전라남도교육청은 이에 더 나아가 영구기록물관리기관인 지방기록물관리기관 설치를 추진하고 있었다. 지방기록물관리기관의 설치를 통해 인력, 예산, 시설을 규모 있게 개선하여 웹 영역에서도 종합적인 서비스를 제공할 수 있을 것이다.

웹서비스를 위한 기술적 개선방안과 관련하여서는 필터링 프로그램으로 웹 게시판과 첨부파일 내 비공개 사항이 유출되지 않도록 할 수 있다. 사고를 막기 위해 비공개 부분을 수동으로 *나 O 표시로 직접 입력하여 처리하는 경우 내부적으로도 해당 기록물에 대한 검색이 어렵게 되므로, 서울특별시의 정보소통광장과 같이 필터링 프로그램을 웹사이트 자체에 적용할 수 있다. 또한, 프로그램 보안패치나 파일 포맷 미지원으로 웹사이트 구현에 문제가 일어나지 않도록 하여야 하며 통합검색 고도화 작업을 통해 웹 접근성의 향상, 검색 결과 성능과 안정성 확보, 검색영역 확대 서비스를 제공할 필요가 있다. 관리적 측면으로는 웹사이트에 게시한 기록정보가 제대로 서비스되고 있는지, 검색솔루션이 노후화되었는지 주기적으로 확인하여 기술지원 부서에 의견을 제시할 수 있다.

넷째, 적극적인 수집 활동 측면에서 웹사이트에 기록물 수집 및 기증사항을 안내할 수 있다. 현황조사 결과, 충청남도교육청을 제외한 기관에서는 수집에 대한 사항을 웹사이트에 자세히 기재하지 않았으며, 기록연구사 면담에서도 이용자들이 기록관에 기록물 기증이 가능하다는 사실을 몰라 교육 관련 자료가 여타 박물관에 기증되고 있다는 응답이 있었다. 또한, 기록연구사들은 견학, 기록콘텐츠, 전시 소재에 한계를 느끼고 있었으며, 그로 인해 기록관에 대한 홍보가 충분히 이루어지지 못하였다고 답변하였다. 충청남도교육청의 사례와 같이 기록관 웹사이트에 수집 및 기증에 대한 안내를 사이트 메인에 명시하여 수집 활동을 전개할 수 있다. 또한, 이를 위한 기반

작업으로 타 기관의 기록물(소장품) 수집계획 등을 분석하여 전략적 수집계획을 세우거나 교육청 내 자체 연구동아리를 통해 기록물을 수집하여 선별작업을 함께 할 수도 있다. 이와 더불어, 지방자치단체에서 추진하고 있는 마을기록활동가 사업과 같이 교육청 단위에도 지역 기록활동가를 두어 교육 분야 아카이빙을 시도하고 웹사이트에 결과물을 제공할 수도 있다. 증평군청의 경우 기록관과 마을이 협력하여 증평기록가 양성 및 지역 정체성 확립을 위한 다양한 아카이빙 프로젝트를 추진하여 기록관 웹사이트에 수집전을 개최하고 각종 기록정보를 서비스하고 있었다. 이처럼 수집과 관련된 다양한 노력을 모색하여 지역의 교육문화를 대표하는 웹서비스로 이어질 수 있도록 하여야 할 것이다.

다섯째, 이용자 요구 파악 측면을 위한 방안으로 정보공개 청구를 활용하여 주요 기록정보 주제를 분석하고 그 결과를 토대로 이용자의 유형과 이용정보를 포착할 수 있다. 현황조사 결과 서울특별시교육청, 인천광역시교육청, 광주광역시교육청 웹사이트에는 정보공개 수요분석 결과가 별도로 게시되어 있었으나 주기적으로 현행화되어 있지는 않았다. 또한, 기록연구사들은 웹사이트 이용자에 대한 파악이 쉽지 않아 이용자 구분이 이루어지지 않는다고 응답하였다. 개선을 위한 또 다른 방안으로 기록정보를 게시한 게시물을 모아 조회 수 및 첨부파일 다운로드 수를 확인하여 이용자를 추정할 수 있으며, 설문조사 이벤트를 열어 웹사이트 설문조사를 실시하는 방법도 있을 수 있다. 수요분석을 바탕으로 이용자의 성향을 파악하여 관심을 가질 만한 기록정보를 선제적으로 게시하고 사이트 내 링크를 걸어주어 접근성을 향상하거나, 맞춤형 콘텐츠를 주제별로 만들어 제공하여 기존에 외면받던 이용자 층에 기록관을 널리 알릴 수 있고 기관에 대한 정체성을 보여줄 수 있을 것이다.

여섯째, 지역·교육 특화 기록콘텐츠의 개발 및 다양화를 통해 기록관 홍보와 더불어 교육청의 명확한 정체성을 확보할 수 있다. 현황조사 결과 부산광역시교육청, 전라남도교육청, 경상남도교육청을 제외하면 웹사이트에서 차별화된 특화 콘텐츠를 찾기 어려웠다. 이와 관련하여 기록연구사들은 교육감의 주요정책, 교육청의 업무기능, 기관과 학교 기록물 현황을 파악하여 제공콘텐츠의 다양화를 모색하는 방법을 제시하기도 하였다. 서울중부교육지원청의 디지털 박물관 웹사이트는 1901년부터 현재까지의 문서, 사진, 간행물, 박물관 등 역사기록을 모아 디지털화하고 색인·분류하여 온라인 아카이브를 구축하였으며, 최근에는 타임라인별 아카이브를 제작하여 개선에 대한 좋은 예시로 들 수 있다.

또한, 정보에 접근하고 탐색하여 활용하는 방법에 대한 이용자 교육프로그램의 제작을 고려할 수 있다. 뉴욕주립기록관 웹사이트의 'USING PRIMARY SOURCES' 메뉴에는 학생과 선생님을 위해 기록관의 기록물을 활용하는 방법을 제시하고 있었다. 그밖에, 기록관의 업무와 기능을 설명한 영상을 견학프로그램으로 제작하여 웹사이트에 구축하는 서비스도 생각해 볼 수 있다. 추가로, 선제적 연구지원의 차원과 컬렉션 제공도 가능하다. 수요가 많은 연구 부분과 관련된 기록물의 목록을 색인화하고 계층 간 기술 작업을 통해 컬렉션을 제작하여 웹사이트로 연구자들에게 제공하는 등 다양한 분야의 기록정보를, 웹사이트를 통해 서비스할 수 있을 것이다.

6. 결론

교육청은 교육·학예업무를 수행함과 동시에 지역의 교육문화를 담보하는 기관으로써 교육과 관계된 기록정보의 이용을 위하여 적절한 환경을 조성해야 할 의무를 지니고 있다. 이에 본 연구는 교육청 기록관의 웹 기록정보서비스 개선방안을 모색하고자 하였다.

이를 위해 다음의 방법으로 연구를 수행하였다. 첫째, 교육청 기록관리 체계와 기록정보서비스의 유형을 살펴

문헌조사를 실시하였다. 둘째, 17개 시도교육청에서 운영 중인 웹사이트를 분석하여 현황 자료를 수집하였다. 셋째, 지방교육행정기관에서 근무 중인 기록연구사 7인을 대상으로 면담을 수행하여 운영현황을 파악하고 면담 내용을 분석하였다. 넷째, 위의 분석 결과를 종합하여 최종적으로 교육청 기록정보 웹사이트 개선방안을 제시하였다.

위 과정을 거쳐 도출된 교육청 기록정보 웹사이트에 대한 개선방안 중 기록정보 웹사이트 지원 측면에서 개선방안은 다음과 같다. 첫째, 검색도구 및 서비스 보완 영역에 있어서 소장기록물에 대한 다양한 정보를 줄 수 있도록 검색도구인 전거레코드와 시소러스 검색 구축을 제시하였으며, 그 전제가 되는 작업으로는 보존기록물에 대한 색인작업과 데이터베이스화를 제안하였다. 또한, 이용자 친화적인 알기 쉬운 용어사전을 탑재하여 접근성을 보완하고자 하였다. 둘째, 웹사이트 가이드 제작에 있어서 웹사이트 이용 안내와 사이트맵 추가를 제시하여 웹사이트에 대한 이해를 돕고 기록정보의 위치를 연결하도록 하였다. 또한, 참고 면담과 이용 안내 기능을 결합한 FAQ 게시판 구축을 제안하였다. 이를 통해 기록정보 게시에 대한 이해를 돕고 목적에 맞는 기록정보를 이용자에게 제공하고자 하였다. 셋째, 서비스 환경 지원에 있어서 제도적 환경 개선 방안으로 교육청 기록연구사 순환근무 유예제도 연장, 조례의 개정, 지방기록물관리기관 설치를 제안하여 인력, 예산, 시설에 대한 문제를 해결하고자 하였다. 한편으로, 웹사이트 환경 개선을 위하여 필터링 프로그램 개선, 기술적 지원, 통합검색 고도화, 간행물 게시판의 개편을 제시하였는데, 이는 타 부서의 협조가 필수적인 영역이었다. 넷째, 적극적인 수집 활동을 위해 수집계획의 수립, 웹사이트 내 기증 안내 강조, 연구동아리 조직 및 기록활동가 양성을 제시하였다. 지역민의 기록을 자체적으로 생산·수집하여 구축된 디지털 아카이브가 웹사이트에 서비스될 수 있게끔 적절한 수집이 이루어져야 할 것이다. 다섯째, 수요분석과 콘텐츠 확보 측면에서 이용자 유형 및 성향 파악을 위해 정보공개 수요분석, 설문조사 이벤트, 게시판 조회 수 및 첨부파일 다운로드 수 분석을 제안하였다. 이를 통해 이용자가 관심 있을 만한 콘텐츠를 제작하여 기록정보에 대한 접근성 향상과 기관의 인식 개선에 도움이 될 수 있을 것이다. 여섯째, 제공 콘텐츠 다양화 모색을 위해 주요 정책 및 업무기능과 기록물 파악을 통한 기관 특화 콘텐츠 제작을 제안하였다. 또한, 교육프로그램, 견학프로그램, 연구지원을 통해 기존에 기록관 웹사이트를 이용하지 않던 교사와 학생층의 관심을 유도하고자 하였다.

본 연구는 기록관 단위로 운영되는 전체 시도교육청에서 제공하는 웹 기록정보서비스를 분석하고 이에 대한 개선방안을 제시하는 데 의의가 있다. 연구의 한계로는 웹 기록정보서비스에 대한 이용자 반응은 조사하지 못했다는 점과 교육지원청 및 학교와 같은 교육기관을 포함하여 조사하지 못한 것으로, 추후 관련 연구가 필요할 것이다.

참고문헌

- 강원특별자치도교육청 (발행년불명). 강원특별자치도교육청 홈페이지. 출처: www.gwe.go.kr
- 강지연 (2012). 교육청 기록관의 웹 기록정보서비스 평가에 관한 연구 : 부산, 서울, 대구, 경남교육청을 중심으로. 석사학위논문, 신라대학교.
- 경기도교육청 (발행년불명). 경기도교육정보기록원 홈페이지. 출처: www.goeia.go.kr
- 경기도교육청 (발행년불명). 경기도교육청 홈페이지. 출처: www.goe.go.kr
- 경상남도교육청 (발행년불명). 경상남도교육청 홈페이지. 출처: www.gne.go.kr
- 경상북도교육청 (발행년불명). 경북교육사이버박물관. 출처: <https://cem.gbe.kr/museum/main.do>

- 경상북도교육청 (발행년불명). 경상북도교육청 홈페이지. 출처: www.gbe.kr
- 공공기록물 관리에 관한 법률 시행령. 대통령령 제34487호.
- 광주광역시교육청 (발행년불명). 광주광역시교육청 홈페이지. 출처: www.gen.go.kr
- 국가기록원 (2018). 공공기록물 서비스 표준 (NAK 21:2018, v1.1).
- 김순희 (2010). 기록정보서비스 : 기록정보의 활용과 서비스를 어떻게 확대할 것인가?. 한국기록관리학회 (편). 기록관리론: 증거와 기억의 과학 (2판). 서울: 아세아문화사.
- 김영천, 정상원 (2017). 질적연구방법론 5: Data Analysis. 서울: 아카데미프레스.
- 김은진, 구정화 (2020). 국내 대학기록관의 온라인 홍보 활동 분석 및 평가 - 웹사이트를 중심으로 -. 한국문헌정보학회지, 54(4), 283-315. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.4.283>
- 김지현 (2013). 대통령기록관의 검색, 열람 및 연구지원 서비스에 관한 연구. 한국기록관리학회지, 13(2), 201-225. <https://doi.org/10.14404/JKSARM.2013.13.2.201>
- 김지현 (2024). 기록정보서비스 : 기록정보의 활용과 서비스를 어떻게 확대할 것인가?. 한국기록관리학회 (편). 기록관리의 세계 : 이론에서 실천까지. 서울: 한울아카데미.
- 김현지 (2009). 웹을 통한 기록정보서비스 평가모형 개발과 서비스 평가 - 대학기록관을 중심으로 -. 석사학위논문, 명지대학교.
- 대구광역시교육청 (발행년불명). 대구광역시교육청 홈페이지. 출처: www.dge.go.kr
- 대전광역시교육청 (발행년불명). 대전광역시교육청 홈페이지. 출처: www.dje.go.kr
- 대한민국헌법. 헌법 제10호.
- 면담자 A (2024. 10. 10.). '교육청 기록정보 웹서비스 개선방안 연구' 면담 [인터뷰].
- 면담자 B (2024. 10. 11.). '교육청 기록정보 웹서비스 개선방안 연구' 면담 [인터뷰].
- 면담자 C (2024. 10. 12.). '교육청 기록정보 웹서비스 개선방안 연구' 면담 [인터뷰].
- 면담자 D (2024. 10. 13.). '교육청 기록정보 웹서비스 개선방안 연구' 면담 [인터뷰].
- 면담자 E (2024. 10. 15.). '교육청 기록정보 웹서비스 개선방안 연구' 면담 [인터뷰].
- 면담자 F (2024. 10. 16.). '교육청 기록정보 웹서비스 개선방안 연구' 면담 [인터뷰].
- 면담자 G (2024. 10. 17.). '교육청 기록정보 웹서비스 개선방안 연구' 면담 [인터뷰].
- 박아영 (2014). 교육청 기록관의 웹 기록정보 서비스 활성화를 위한 SNS 활용 방안 연구. 석사학위논문, 경남대학교.
- 박현정 (2009). 광주광역시교육청 기록물의 관리 실태와 개선 방안. 석사학위논문, 전남대학교.
- 방기영, 이능금, 이유진, 한아랑, 김용 (2015). 대통령기록관의 웹 기반 기록정보서비스 평가모형 개발 및 개선 방안에 관한 연구. 한국기록관리학회지, 15(4), 25-48. <https://doi.org/10.14404/JKSARM.2015.15.4.025>
- 부산광역시교육청 (발행년불명). 부산광역시교육청 홈페이지. 출처: www.pen.go.kr
- 부산광역시교육청 (발행년불명). 부산교육역사관. 출처: www.behm.pen.go.kr
- 서울기록원 (2017). 2017년 서울기록원 디지털 아카이브 구축 컨설팅 보고서 (51-6113815-000001-01).
- 서울특별시교육청 (발행년불명). 서울교육디지털아카이브. 출처: www.smoearchive.kr
- 서울특별시교육청 (발행년불명). 서울특별시교육청 홈페이지. 출처: www.sen.go.kr
- 설문원 (2008). 기록정보서비스의 방향과 과제. 기록인, 3, 10-19.
- 설문원 (2015). 기록의 발견과 이해를 위한 온라인 검색가이드 연구 - 국립보존기록관을 중심으로 -. 한국기록관리학회지, 15(1), 53-87. <https://doi.org/10.14404/JKSARM.2015.15.1.053>
- 세종특별자치시교육청 (발행년불명). 세종특별자치시교육청 홈페이지. 출처: www.sje.go.kr
- 염지수 (2018). 고문서 관리기관의 웹 기록정보서비스 평가 및 개선방안에 관한 연구. 석사학위논문, 한국의외국어대학교.
- 우지원, 설문원 (2015). 통합형 지방교육기록물관리기관 설립방안 : 경상남도를 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 46(2),

- 153-180. <https://doi.org/10.16981/kliss.46.2.201506.153>
- 울산광역시교육청 (발행년불명). 울산광역시교육청 홈페이지. 출처: www.use.go.kr/
- 이상희 (2014). 기록정보서비스 활성화를 위한 교육청 기록관의 협력 방안 연구. 석사학위논문, 부산대학교.
- 이성희 (2009). 교육청 기록관의 수집정책에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교.
- 이세정, 김유승 (2021). 우리나라 개별대통령기록관 서비스 방안 연구. 한국기록관리학회지, 21(4), 223-242.
<https://doi.org/10.14404/JKSARM.2021.21.4.223>
- 이윤주 (2007). 기록관의 온라인 서비스 향상을 위한 웹사이트 평가기준설계에 관한 연구. 기록학연구, 16, 147-200.
<https://doi.org/10.20923/kjas.2007.16.147>
- 이혜경 (2013). 대학기록관 실무자 면담을 통한 기록정보서비스에 대한 연구. 석사학위논문, 명지대학교.
- 이혜원, 이해영 (2015). 기록관의 견학 프로그램: 대통령기록관을 사례로. 한국기록관리학회지, 15(3), 219-245.
<https://doi.org/10.14404/JKSARM.2015.15.3.219>
- 이효진, 김지현 (2021). 국가기록원 웹사이트 검색서비스의 사용성 평가를 통한 개선방안 연구. 한국기록관리학회지, 21(3), 187-215. <https://doi.org/10.14404/JKSARM.2021.21.3.187>
- 이희원, 김순희 (2009). 보존기록관(Archives)의 기록정보서비스 표준 개발에 관한 연구. 한국기록관리학회 춘계학술발표 논문집, 35-60.
- 인천광역시교육청 (발행년불명). 인천광역시교육청 홈페이지. 출처: www.ice.go.kr
- 임희연 (2018). 기록관의 새로운 모델, 통합기록관 : 교육청 기록관 체계의 재편성. 기록학연구, 58, 31-63.
<https://doi.org/10.20923/kjas.2018.58.031>
- 장희정 (2012). 국가기록관 웹사이트의 평가에 관한 연구. 한국기록관리학회지, 12(2), 51-70.
<https://doi.org/10.14404/JKSARM.2012.12.2.051>
- 전라남도교육청 (발행년불명). 전라남도교육청 홈페이지. 출처: www.jne.go.kr
- 전북특별자치도교육청 (발행년불명). 전북특별자치도교육청 홈페이지. 출처: www.jbe.go.kr
- 정국환 (2004). 지방교육행정기록물 관리에 관한 연구 : 경상남도 교육행정기관 및 학교 기록물관리담당자 인식을 중심으로. 석사학위논문, 경남대학교.
- 정상명 (2022). 교육자치의 이념에 토대한 지방아카이브 논의 : 공공기록물법 제11조의 개정 필요성을 중심으로. 기록학연구, 72, 33-89. <https://doi.org/10.20923/kjas.2022.72.033>
- 제주특별자치도교육청 (발행년불명). 제주특별자치도교육청 홈페이지. 출처: www.jje.go.kr
- 최규명 (2007). 온라인 전시서비스 개선방안에 관한 연구 : 경남교육청 기록관을 중심으로. 석사학위논문, 경남대학교.
- 충청남도교육청 (발행년불명). 충청남도교육청 홈페이지. 출처: www.cne.go.kr
- 충청북도교육청 (발행년불명). 충청북도교육청 폐교 역사자료. 출처: oldschool.cbe.go.kr
- 충청북도교육청 (발행년불명). 충청북도교육청 홈페이지. 출처: www.cbe.go.kr
- 한유리 (2018). 초보연구자를 위한 질적 자료 분석 가이드. 서울: 박영스토리.
- Glesne, C. (2016). *Becoming Qualitative Researchers* (5th ed). 안혜준 옮김 (2017). *질적 연구자 되기*. 서울: 아카데미프레스.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

Bang, Ki yeong, Lee, Neung geum, Lee, Yu jin, Han, Ah rang, & Kim, Young (2015). A Study on Evaluation Model Development and Improvement of Web-Archival Information Service. *Journal of Korean Society of Archives*

- and Records Management, 15(4), 25–48. <https://doi.org/10.14404/JKSARM.2015.15.4.025>
- Busan Metropolitan City Office of Education (n.d.). Busan Education History Museum. Available: www.behm.pen.go.kr
- Busan Metropolitan City Office of Education (n.d.). Busan Metropolitan City Office of Education. Available: www.pen.go.kr
- Choi, Kyu–myoung (2007). The Study Regarding the Improvement Alternatives of the On–line Display Service : Focused on the Archives in Gyungnam Provincial Office of Education. Master's thesis, Kungnam University, Korea.
- Chungcheongbukdo Office of Education (n.d.). Chungcheongbukdo Office of Education. Available: www.cbe.go.kr
- Chungcheongbukdo Office of Education (n.d.). Chungcheongbukdo Oldschool Digital Archive. Available: oldschool.cbe.go.kr
- Chungcheongnamdo Office of Education (n.d.). Chungcheongnamdo Office of Education. Available: www.cne.go.kr
- Constitution of the Republic of Korea. Constitution No. 10.
- Daegu Metropolitan Office of Education (n.d.). Daegu Metropolitan Office of Education. Available: www.dge.go.kr
- Daejeon Metropolitan Office of Education (n.d.). Daejeon Metropolitan Office of Education. Available: www.dje.go.kr
- Enforcement Decree of the Public Records Management Act. Presidential Decree No. 34487.
- Gangwon State Office of Education (n.d.). Gangwon State Office of Education. Available: www.gwe.go.kr
- Gwangju Metropolitan City Office of Education (n.d.). Gwangju Metropolitan City Office of Education. Available: www.gen.go.kr
- Gyeonggido Office of Education (n.d.). Gyeonggido Education Information Archive. Available: www.goeia.go.kr
- Gyeonggido Office of Education (n.d.). Gyeonggido Office of Education. Available: www.goe.go.kr
- Gyeongsangbukdo Office of Education (n.d.). Gyeongbuk Education Cyber Museum. Available: <https://cem.gbe.kr/museum/main.do>
- Gyeongsangbukdo Office of Education (n.d.). Gyeongsangbukdo Office of Education. Available: www.gbe.kr
- Gyeongsangnamdo Office of Education (n.d.). Gyeongsangnamdo Office of Education. Available: www.gne.go.kr
- Han, Yu–ri (2018). Qualitative Data Analysis: A Guide for Novice Researchers. Seoul: Parkyoungstory.
- Incheon Metropolitan City Office of Education (n.d.). Incheon Metropolitan City Office of Education. Available: www.ice.go.kr
- Interviewee A (2024, December 10). Interview with 'A Study on the Improvement of Educational Office's Archival Information Web Service' [Interview].
- Interviewee B (2024, December 11). Interview with 'A Study on the Improvement of Educational Office's Archival Information Web Service' [Interview].
- Interviewee C (2024, December 12). Interview with 'A Study on the Improvement of Educational Office's Archival Information Web Service' [Interview].
- Interviewee D (2024, December 13). Interview with 'A Study on the Improvement of Educational Office's Archival Information Web Service' [Interview].
- Interviewee E (2024, December 15). Interview with 'A Study on the Improvement of Educational Office's Archival Information Web Service' [Interview].
- Interviewee F (2024, December 16). Interview with 'A Study on the Improvement of Educational Office's Archival Information Web Service' [Interview].
- Interviewee G (2024, December 17). Interview with 'A Study on the Improvement of Educational Office's Archival

- Information Web Service' [Interview].
- 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. <https://doi.org/10.14404/JKSARM.2012.12.2.051>
- Jeju Special Self-Governing Provincial Office of Education (n.d.). Jeju Special Self-Governing Provincial Office of Education. Available: www.jje.go.kr
- Jeollanamdo Office of Education (n.d.). Jeollanamdo Office of Education. Available: www.jne.go.kr
- Jeonbuk State Office of Education (n.d.). Jeonbuk State Office of Education. Available: www.jbe.go.kr
- Jeong, Sangmyung (2022). Discussion on Local Archives Based on the Ideology of Educational Autonomy : Focused on the Need to Amend Article 11 of the Public Records Act. *The Korean Journal of Archival Studies*, 72, 33-89. <https://doi.org/10.20923/kjas.2022.72.033>
- Jung, Kuk-hwan (2004). A Study on the records management of the local educational administration : centering on the cognition of the record managers of the educational agencies and schools in Gyeongnam province. Master's thesis, Kungnam University, Korea.
- Kang, Jiyeon (2012). A study on web archival reference service evaluation of the office of education records center. Master's thesis, Silla University, Korea.
- Kim, Eun jin & Koo, Joung hwa (2020). Evaluation and Analysis of Online Public Relation Activities in University Archives: Focusing on the Websites. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 54(4), 283-315. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.4.283>
- Kim, Hyun-je (2009). Evaluation Model Development for Archival Information Services over the Web and the Service Evaluation - Focused on University Archives-. Master's thesis, Myongji University, Korea.
- Kim, Jihyun (2013). A Study on Research Services of Presidential Archives in Korea. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 13(2), 201-225. <https://doi.org/10.14404/JKSARM.2013.13.2.201>
- Kim, Jihyun (2024). Archival Reference Service. In *Korean Society of Archival Studies (ed.). Archives and Records Management: Theories and Practices*. Seoul: Hanul Academy.
- Kim, Soon-hee (2010). Archival Reference Service. In *Korean Society of Archival Studies (ed.). Records and Archives management (2nd ed.)*. Seoul: Asian Cultural History.
- Kim, Young-cheon & Jung, Sang-won (2017). *Qualitative Research Methodology 5: Data Analysis*. Seoul: Academy Press.
- Lee, Hee-won & Kim, Soonhee (2009). A Study on the Development of Archival Reference Service Standard for Archives. A Collection of Papers Presented by *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 35-60.
- Lee, Hye kyoung (2013). A Study on the Archival Information Service through the In-depth Interview with the Hands-on Staffs of University Archives. Master's thesis, Myongji University, Korea.
- Lee, Hyewon & Rieh, Hae-young (2015). Tour Program in Archives: Case Study for the Presidential Archives. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 15(3), 219-245. <https://doi.org/10.14404/JKSARM.2015.15.3.219>
- Lee, Hyojin & Kim, Jihyun (2021). A Study on Improvement Plans for National Archives of Korea Website's Search Service through Its Usability Evaluation. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 21(3), 187-215. <https://doi.org/10.14404/JKSARM.2021.21.3.187>
- Lee, Sang-hee (2014). A Study on the Cooperation of Records Centers for Promoting the Records and Information

- Services in the Offices of Education. Master's thesis, Pusan National University, Korea.
- Lee, Sejeong & Kim, Youseung (2021). A Study on Service Strategies of Individual Presidential Archives. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 21(4), 223–242.
<https://doi.org/10.14404/JKSARM.2021.21.4.223>
- Lee, Sung-hee (2009). A study on Collection Policy of the Office of Education Records Center. Master's thesis, Ewha Womans University, Korea.
- Lee, Yoon-ju (2007). A Study on Evaluating Standards On-Line Service for Archives. *The Korean Journal of Archival Studies*, 16, 147–200. <https://doi.org/10.20923/kjas.2007.16.147>
- Lim, Hee-yeon (2018). A New Model of Records Centers, Integration Archives : Reorganization of the Education office Records Centers. *The Korean Journal of Archival Studies*, 58, 31–63. <https://doi.org/10.20923/kjas.2018.58.031>
- National Archives of Korea (2018). Standard for the Public Records Service (NAK 21:2018, v1.1).
- Park, Ah-young (2014). A Study on a Method to Use SNS for the Sake of the Activation of Web Records Information Services by Records Centers in Offices of Education. Master's thesis, Kyungnam University, Korea.
- Park, Hyun-jeong (2009). With the Management Actual Condition of Gwangju Metropolitan City Office of Education Documentary Improvement Program. Master's thesis, Chonnam National University, Korea.
- Sejong City Office of Education (n.d.). Sejong City Office of Education. Available: www.sje.go.kr
- Seol, Moon-won (2008). Directions and Issues of Archival Information Services. *Archivist*, 3, 10–19.
- Seol, Moon-won (2015). A Study of Online Research Guides for User Support to Find and Understand Archival Records in National Archives. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 15(1), 53–87. <https://doi.org/10.14404/JKSARM.2015.15.1.053>
- Seoul Metropolitan Archives (2017). 2017 Consulting Report on the Construction of Digital Archive at Seoul Archives (51-6113815-000001-01).
- Seoul Metropolitan Office of Education (n.d.). Seoul Education Digital Archive. Available: www.smoearchive.kr
- Seoul Metropolitan Office of Education (n.d.). Seoul Metropolitan Office of Education. Available: www.sen.go.kr
- Ulsan Metropolitan Office of Education (n.d.). Ulsan Metropolitan Office of Education. Available: www.use.go.kr
- Woo, Jee-won & Seol, Moon-won (2015). Establishing the Educational Archives through Integrating Museum, Archives and Library Functions in Gyeongsangnam-do. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 46(2), 153–180. <https://doi.org/10.16981/kliss.46.2.201506.153>
- Yeom, Ji-su (2018). Research on the evaluation and improvement plan for web archival information services in old document archives. Master's thesis, Hankuk University, Korea.