

# 국가기록원 인터넷 게시판 이용자의 정보이용행태 분석

## An Analysis on the Information-seeking Behaviour of Users in the Internet Board of National Archives and Record Service

정 경 희(Kyoung-Hee Joung)\*

### < 목 차 >

I. 서론	2. 질문 유형에 대한 분석
II. 연구 방법	3. 질문 목적에 대한 분석
1. 연구 데이터	4. 질문자에 대한 분석
2. 데이터 분석 방법	5. 응답에 대한 분석
III. 분석 결과	IV. 요약 및 고찰
1. 질문 내용에 대한 분석	V. 결론

### 초 록

기록물에 대한 접근서비스는 그 이용자에 대한 이해를 기반으로 한다. 본 연구는 보다 효율적인 인터넷 상에서의 기록정보서비스를 위하여 인터넷에서 기록물을 이용하는 이용자들은 누구이고, 어떻게, 왜 기록물을 이용하는지 파악하고자 하였다. 또한 기록물 이용자들의 정보요구에 대한 서비스가 어떻게 이루어지고 있는지 파악하고자 하였다. 이를 위하여 2000~2005년간 국가기록원 게시판에 게시된 3,760건의 게시글을 분석하였다. 분석 결과 이용자들은 주로 기록관리 업무에 관련한 질문과 특정 기록물 요청을 위한 질문을 하고 있었다. 게시판 이용자들은 공무원, 기록관리업무 담당자, 가족을 대신한 질문자, 학생, 연구자, 미디어 제작자 등이었으며, 주로 단답형 질문을 하고 있었다. 이들 질문에 대한 응답글은 평균 5일 내에 게시되었다.

주제어: 기록관리, 기록물, 기록정보서비스, 이용자연구, 국가기록원, 인터넷 게시판

### ABSTRACT

An understanding the information seeking-behaviour of archival users is a basic for archival reference services. This study tries to understand who are users of internet board of archives, how and why they ask questions. And the study examines how archivists answer the users' questions. The data used in this study are 3,760 answers and questions in the internet board of National Archives and Record Service during 2000~2005. According to this analysis, lots of users of the board make queries for archival management and asking various archives. And they are public officials, archivists, students, researches, and producers of media. The users mainly ask simple questions and it take average 5 days for users to get answers.

Key Words: Archives, Archival Reference Services, User Studies, National Archives and Record Service, Internet Board

\* 충북의대 초빙전임강사(libinfo@cau.ac.kr)

• 접수일: 2006년 2월 28일 • 최초심사일: 2006년 3월 8일 • 최종심사일: 2006년 3월 10일

## I. 서론

### 1. 연구 목적 및 내용

“정보사회에서 기록물에 대한 공공 접근”이라는 주제로 개최된 2001년 EASTICA 정기총회<sup>1)</sup>의 기조발제에서 Wendy Duff는 “만약 우리가 정교하고 능란하게 기록물을 평가, 정리, 기술, 보존한 연후에 아무도 그 기록을 이용하기 위해 찾지 않는다면 우리는 시간을 낭비한 것이다”라는 Tim Ericson의 표현을 인용하면서 인터넷을 통한 기록물 공개 서비스의 중요성을 강조한 바 있다. 아울러 그는 그 중요성에도 불구하고, 기록보존소 웹사이트를 이용하는 이용자들이 어떻게, 왜 사이트를 찾았는지, 찾은 정보로 무엇을 했으며, 원하는 정보를 정확히 찾았는지, 그 정보에 대하여 만족했는지에 대하여 알려진 바가 없다고 하였다.<sup>2)</sup> 이러한 언급으로부터 5년이 지난 현재도 웹상에서의 기록물 이용자의 이용행태에 대해서 알려진 바는 많지 않고, 특히 한국에서는 이에 대한 연구나 보고가 이루어진 바가 거의 없다.

기록관리의 궁극적인 목적은 이용자에 대한 기록정보서비스라고 할 수 있으며, 기록물 정보서비스는 기록물 이용자에 대한 이해로부터 시작한다고 볼 수 있다. 본 연구는 웹상의 기록물 이용자의 정보이용행태에 대한 이해를 돕고, 그러한 이해가 보다 발전된 인터넷 기록물 정보서비스에 활용될 수 있도록 하기 위한 것이다.

본 연구에서 다루는 구체적 연구 내용은 다음과 같다.

첫째, 기록보존소 인터넷 게시판 이용자들이 원하는 정보서비스는 어떠한 것인가?

둘째, 게시판 이용자들은 자신의 정보요구를 어떻게 표현하는가?

셋째, 게시판 이용자들은 어떠한 목적으로 기록물 정보서비스를 요구하는가?

넷째, 게시판 이용자들은 누구인가?

다섯째, 게시판 이용자들에 대한 서비스는 어떻게 이루어지고 있는가?

이를 위하여 인터넷 게시판을 통한 기록물 정보서비스가 활발히 이루어지고 있는 국가기록원의 2000~2005년 게시글과 그에 대한 응답글을 분석하였다. 연구데이터와 방법에 대해서는 제2장에서 상세히 언급한다.

---

1) The Fifth General Conference of EASTICA, Seoul, 2001, 11.17~21. “Public Access to Archival Materials in the Information Society”

2) Wendy Duff, “Providing Access to the Archives Material via the Web: Blessing or Curese?” 이상민 역, 2001. WEB을 통한 기록물 공개 열람 제공: 축복인가 저주인가? 기록학연구, 4: 175-196.

## 2. 선행연구

국내에서 기록이용자연구 혹은 기록정보서비스에 관한 연구는 극히 드물다. 기록물에 대한 정보 서비스를 본격적으로 다룬 연구는 대략 세개 정도로 보인다.<sup>3)</sup> 1996년 박종철의 정부기록물 정보서비스 개선 방안에 관한 학위 논문이다.<sup>4)</sup> 이 연구는 당시의 정부기록보존소의 기록물 서비스 현황을 분석하고, 정부기록물의 관리체계, 전산화, 기록물의 적극적 공개, 이용요구의 적극적 수용 등의 개선방안을 제안하였다. 2000년 조민정의 국가기록기관의 정보서비스를 활성화시키기 위한 정책 연구이다.<sup>5)</sup> 박사학위논문인 이 연구는 당시 정부기록보존소의 직원, 이용자, 기록관리 분야 전문가를 대상으로 설문조사를 실시하고, 그 결과를 기반으로 이용자-직원-외부전문가 등 삼자가 협력하여 실시하는 기록정보서비스 모형을 제안하였다. 마지막으로 2005년 이원영의 국회기록 인터넷 서비스 개선 방안에 대한 연구이다.<sup>6)</sup> 이 연구는 국회의 국회기록 서비스에 대한 현황조사를 기반으로 우리나라 국회 기록물을 인터넷에서 서비스하기 위한 접근정책 수립, 정보서비스 프로그램 개선, 이용자와의 의사소통 활성화 등 세가지 과제를 제시하였다.

국외의 연구로서 Wendy Duff는 2001년과 2002년 인터넷 이용자들의 기록물 이용현황에 대하여 연구한 바 있다. 2001년 연구<sup>7)</sup>는 지방, 연방, 대학, 도시, 특수 기록관에 제출된 375개의 이메일 참고질의를 지시적 질의, 사실 확인, 자료 요청, 특정 기록물 형태, 알고 있는 기록물 요청, 상호대차 등의 서비스 요청, 자문, 이용자교육 등 8개 범주로 구분하여 분석한 결과, 이용자들이 정보를 요청할 때 적절한 이름, 날짜, 장소, 주제, 형태, 사건 등을 사용하고 있었다는 사실을 밝혔다. 2002년 연구<sup>8)</sup>는 기록물 이용자연구의 가치에 대한 논의와 연구방법에 대한 리뷰로서, 기록물 이용자연구를 위한 보다 일반화된 이용자 평가 도구와 기록이용자연구를 위한 연구네트워크를 구축할 필요가 있다는 제안이었다.

3) 세개의 국내 연구가 직접적으로 기록물 이용자에 대한 연구라고 볼 수는 없으나 기록물 이용자 연구가 넓게는 기록정보서비스의 범주에 속할 수 있으므로 선행연구로 언급하였다.

4) 박종철, 정부기록물 정보서비스의 개선방안에 관한 연구(석사학위논문, 부산대학교 행정대학원, 1996).

5) 조민정, 한국의 국가기록관리기관 정보조사제공 활성화를 위한 정책 연구(박사학위논문, 연세대학교 대학원 문헌정보학과, 2000).

6) 이원영, "국회기록 인터넷 정보서비스 개선 방안," 정보관리학회지, 제22권, 제1호(2005, 3), pp.5-20.

7) Wendy M. Duff and Catherine A. Johnson, "A Virtual Expression of Need: An Analysis of E-mail Reference Questions," The American Archivist, Vol.64, No.1(2001), pp.43-60.

8) Wendy M. Duff, "Understanding the Information-seeking Behaviour of Archival Researchers in a Digital Age," In Proceedings of the KLM-Forum 2002, Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, pp.331-335.

## II. 연구 방법

### 1. 연구 데이터

인터넷상의 기록물 이용자들의 정보이용행태를 파악하기 위하여 본 연구는 국가기록원 홈페이지 질의/응답 게시판<sup>9)</sup>에 게시된 글 중 2000년~2005년간 게시된 3,760건을 분석하였다. 이 기간에 게시된 글은 3,761건이었으나, 동일한 내용의 질문과 답변이 2번 게시된 경우가 있어 이를 삭제하여 총 3,760건이 되었다. 분석 대상 데이터의 연도별 게시글 수는 <표 1>과 같다.

<표 1> 분석대상 데이터

게시 연도	게시글 수	게시 연도	게시글 수
2000년	141	2003년	362
2001년	467	2004년	624
2002년	575	2005년	1,591
합계		3,760	

국가기록원 질의/응답 게시판에 게시된 글은 이용자들의 질문과 그에 대한 답변이 하나의 건으로 처리되어 있다. 질문 글은 게시자 이름과 이메일, 질문이 게시된 날짜, 조회수, 질문제목, 질문내용으로 구성되어 있으며, 답변 글은 답변일자와 답변내용으로 구성되어 있다.

### 2. 데이터 분석 방법

분석 대상 데이터 3,760건은 질문주제, 질문목적, 질문유형, 질문자, 응답유형 등 5개 항목으로 구분하여 정리하였다. 항목 구분은 도서관에서의 참고질의를 위하여 제안된 Denis Grogan의 스키마<sup>10)</sup>와 Wendy Duff 등의 논문에서 사용한 구분기준을 기반으로 하였다. Denis Grogan은 단답형 질문(limited help questions)과 해석형 질문(open-ended questions)이라는 큰 범주를 설정하고, 이를 관리적/지시적 질문, 저자/제목에 대한 질문, 모호한 질문, 연구질문, 설명할 수 없는 질문, 대답할 수 없는 질문 등 8개 범주로 참고질의를 구분하였다. 또한 Wendy Duff 등은 선행연구에서 언급한 8개 기준으로 참고질의를 분류한 바 있다.<sup>11)</sup> 그러나 본 연구의 데이터를 이들 기준의 참고질의 분류를 위한 스키마를 적용하여 정리하는 것은 한계가 있었다. 예컨대, 게시글 중 다수를 차지

9) <<http://www.archives.go.kr/>>

10) Denis Grogan, Practical Reference Work, 2nd ed., (London : Library Association Publishing, 1992)

11) *ibid.*, p.49.

하고 있는 기록관리 업무에 관한 질문이나 공공근로에 관한 문의 등이 그러했다. 따라서 본 연구는 앞서 두개의 스키마를 기반으로 하되, 질문의 내용을 기준으로 5개의 범주를 설정하고, 각 범주 내에서 질문 주제를 세분화하였다.

제1범주는 기록관리 업무 및 기록관리학, 제2범주는 기록관리 직업, 제3범주는 국가기록원, 제4범주는 자료요청, 제5범주는 기타에 관한 질문을 분류하기 위한 것이다. <표 2>에서 소분류 항목에 어떠한 질문이 포함되는지 상세히 설명하였다.

<표 2> 질문의 범주와 소분류 구분

범주	소분류	질문 내용
제1 범주	전체	기록관리방법, 기록관 설치, 운영 전반에 관한 문의
	보존	보존년한, 폐기, 보호기간에 관한 문의, MF 복제 등 보존방법에 관한 문의
	정리	편철, 표지, 생산년도 처리, 등록번호 부여, 분류, 관리번호부여 등 정리 관련, 간행물번호 신청, 기록물분류기준표 변경, 기록물 등록방법에 관한 문의
	이관	기록물 수집, 이관 방법, 이관기록, 인수인계, 생산현황보고에 관한 문의
	현황	국내외 기록관리기관, 제도 및 기록관리 현황, 기록문서 현황, 기록제도 역사에 관한 문의
	전산화	기록물 목록관리SW, 기관코드 추가 및 변경, 시스템, 전산화, 스캐닝, 자료관 시스템 문의
	전자문서	전자문서의 보존, 폐기, 평가, 정리, 이관 등에 관한 문의
	조사서	기록물분류조사서, 기록물보유현황 전수조사 등 국가기록원에서 실시한 각종 조사에 관한 문의
	법률	기록관리의 관련된 법에 관한 문의 및 법에 등장하는 용어문의, 또는 기록관리 업무와 관련된 용어 문의, 법조항 해석, 법개정 문의
	분류표	기록물분류기준표의 개정, 자료요청, 기록물분류기준표 내용에 관한 문의
	비밀기록물	비밀기록물의 정리 전반에 관한 문의
	자료문의	자료관설치운영지침, 기록물정리지침, 자료관시스템 규격(안), MF 표준화지침, 전산화관련자료, 재난대비관련 자료 등 기록물분류기준표 이외의 자료에 관련된 문의 및 자료요청, 윤리강령, 기록관리 업무 및 연구관련 자료문의
	기타	이외에 기록관리 업무와 관련한 문의, 기록관리학의 연구 내용
제2 범주	근로	공공근로에 관한 모든 질의, 공공근로한 자격증 발급 여부 등
	자격	기록관리전문요원 자격, 자격시험, 특정 전공채용(예, MF처리), 채용일정, 응시원서에 관한 문의
	교육과정	기록관리요원을 위한 교육과정, 이와 관련한 교재 문의
	기타	이외에 해당하는 기타 기록관리 직업과 관련한 문의
제3 범주	조직	국가기록원의 직제, 직원 수, 조직운영, 역사 등에 관한 문의
	열람	기록물 열람시간, 방법, 위치, 방문, 이용방법에 관한 문의, 수입인지 전달, 출판용 사진이용가능
	출판물	국가기록원 발간 자료에 대한 문의, 기록보존 및 해제집 구입 혹은 기증 등에 관한 문의
제4 범주	웹	웹사이트 이용/검색/로그인법 등 국가기록원 웹사이트에 관한 문의, 웹상에 공개된 특정 정보에 대한 문의, 웹상에 공개된 정보에 대한 수정요구
	개인징용	일제시대 강제연행자 확인에 관한 문의
제4 범주	토지	개인의 토지, 임야 확인 문의, 특정인의 토지소유 확인 이외의 토지, 임야와 관련된 기록 문의
	개인상훈	기관 혹은 국가 등으로부터 상, 훈장 받은 것에 관한 개인 기록 문의
	개인근무	인사기록카드, 벼슬 등 특정인의 근무사실을 확인하기 위한 기록 문의
	개인행형	재판, 형무소 수감기록, 사형 등과 관련된 기록 문의
	개인학적	특정인의 학적부, 성적부 관련 기록 문의
	개인독립운동	특정인의 독립운동 사실 확인 관련 기록 문의
	개인호적	특정인의 호적을 확인하기 위한 기록 문의
	기타개인자료	이외에 개인의 특정 정보 확인과 관련된 질문
	학교	초중고, 대학의 설립 등 학교에서 생산된 기록물 혹은 학교에 관한 기록 문의

6 한국도서관·정보학회지(제37권 제1호)

	대통령	대통령과 관련된 기록문의, 대통령 비서진, 대통령 사진 등
	관보	관보에 수록된 내용확인 혹은 관보 자료 요청
	일반행정	특정인의 재관, 형무소 수감기록, 사형 기록 이외의 일반적인 행정 기록 문의
	법률	법률 관련 자료 문의
	기타	기타 그 외에 관련된 자료문의
제5 범주	항의	제공받은 자료, 서비스에 대한 항의, 시험취소등에 대한 항의, 영구보존 문서 손실에 대한 항의
	무관	기록관리와 무관한 질문, 타 기관에 질문했어야 하는 내용
	용어	기록에 등장하는 용어에 관한 문의, 예, 유수명부 뜻
	기타	기타 그 외에 관련된 질문, 세미나, 기념식 개최 안내, 감사

게시판 이용자들의 질의 목적을 파악하기 위하여 12개 항목을 설정하였다. 게시글 중 일부는 질문자가 명확하게 질의 목적을 밝히고 있었으며, 대다수는 질의 목적을 밝히지 않았다. 질문자가 명확하게 질문 목적을 밝히지 않은 경우라도, 질문의 내용을 통해 질문 목적을 추정할 수 있는 경우가 있었는데, 이 경우는 연구자가 임의로 구분하였다. 이렇게 목적을 추정할 수 있는 질문은 대체로 기록관리자(공무원 포함)가 기록관리 업무와 관련한 질문을 한 경우였다. 예컨대, "... 일선에서 행정업무를 하는 기관으로서... 보존용 표지와 보존상자는 어떻게 언제 구입해야하는지..." 등의 질문은 업무 목적의 질문으로 처리하였다. <표 3>은 12개의 목적 항목에 대한 설명과 질문의 예시를 정리한 것이다.

<표 3> 질문의 목적 구분

목적	설명
업무	제1범주에 속하는 질문 중 업무와 관련한 질문이 명확한 경우, 그 외 업무에 필요하다고 명시한 경우
취업	공공근로, 자격 등에 관한 질문. 예) "정부기록보존소에서 연구사를 모집한다고 적혀있는데... 기록보존소에서 근무를 하고 싶은데 어떻게 하면 될까요"
연구	논문자료 문의. 예) "000 연구를 하고 있는데, 000 자료를 구할 수 있을까요"
수업	수업 및 과제해결에 필요하다고 밝힌 경우. 예) "000 재학중인 학생인데, 학업을 수행하는데..000 자료가 필요합니다"
역사편찬	역사편찬 목적. 예) "저희 기관이 올해 00주년 기념으로 00년사를 편찬하고자 하는데..."
미디어제작	영화제작, 방송프로그램 제작, 출판, 소설 집필에 필요하다고 한 경우. 예) "역사자료들을 제 영화작업에 자료화면으로 사용하려고 하는데..."
관심	단순한 호기심 혹은 그저 관심이 있는 경우. 예) "00 만들기에 관심과 취미를 두고 있는데, 00자료를 구할 수 있을까요"
땅찾기	땅 찾기 등 소유를 확인하기 위해 자료를 문의하는 경우. 예) "00년 농지상환으로 경작한 땅을 찾으려고 하는데..."
소송	재판 등 소송에 활용하기 위해 자료를 문의하는 경우. 예) "당청의 지휘를 받아 진행중인 국가소송과 관련한 자료를 구하는데요..."
증빙	독립유공자 신청 및 명예회복 신청을 위한 증빙자료로 사용하기 위한 경우. 질문자가 명확히 밝힌 경우만 증빙 목적에 분류. 예) "독립유공자 신청과 관련하여 00자료를 찾습니다."
기타	위의 사항 이외에 목적이 드러난 경우, 오류수정, 항의, 감사 등
미파악	목적을 파악할 수 없는 경우

게시판 이용자들 중 일부는 자신이 누구인가를 밝히고 있었으나, 대다수는 밝히지 않고 있었다. 그러나 기록관리 업무와 관련된 질문의 경우, 그 내용을 통하여 질문자가 기록관리 업무 담당자 혹은 관련자임을 알 수 있었다. 이 경우 질문자의 유형 중 기록관리자로 구분하였다. 기록관리 업무와 관련된 제1범주의 질문일 경우 공무원이라고 명확히 밝힌 경우를 제외하고는 기록관리자로 구분하였다. <표 4>는 질문자의 유형 7가지를 설명한 것이다.

<표 4> 질문자의 유형 구분

직업	설명
공무원	특정 공공기관 기관에 근무하고 있다고 밝힌 경우
학생	대학생, 대학원생이라고 밝힌 경우
가족	가족을 대신하여 문의하는 경우
연구자	연구자, 대학교수 등
미디어 제작자	영화, 방송 프로그램 제작자, 소설가, 기자, 출판기획자 등
기록관리자	공무원 이외에 각 기관의 기록관리 업무를 담당하는 자로 추정된 경우
기타	그 외에 직업이 확인된 사람
무응답자	직업을 파악할 수 없는 경우

질문의 유형은 얻고자 하는 정보가 무엇인지 명확하게 드러났는지의 여부에 따라 단답형 질문과 해석형 질문으로 구분하고, 질문이 아닌 항의, 칭찬, 건의 광고성 게시글일 경우 기타로 구분하였다. 해석형 질문은 “00 사건에 대해서 영상자료, 기록자료 모두 필요한데 어떤 자료가 적절할까요” 등의 포괄적인 질문이 해당된다.

<표 5> 질문의 유형 구분

유형	설명
단답	필요한 기록물을 명확히 찾고 있을 경우, 특정사실에 관한 확인, 자료이용방법 문의 등
해석	특정 기록물을 찾지 않고, 특정 주제에 관한 기록물에 관하여 포괄적으로 문의한 경우
기타	질문이 아닌 경우, 항의, 칭찬, 건의 등

질문에 대한 응답글은 다섯 개의 유형으로 구분하였다. 질문자가 원하는 답변을 얻게 된 경우와 그렇지 못한 경우로 구분하고, 원하는 답변을 얻지 못하였지만 타 기관을 소개받은 경우 소개로 구분하였다. 또한 질문의 내용이 모호하므로 다시 질문해달라는 응답글에 대해서는 재문의로 구분하였다. 그 외 전화로 답변하였다거나 전화로 문의하라는 응답 혹은 답변이 없는 경우를 기타로 구분하였다.

〈표 6〉 응답글의 유형 구분

유형	설명
해답제시	원하는 기록 혹은 답변을 얻었을 경우
해답실패	원하는 기록이 없다는 답변을 얻었을 경우
재문의	질문내용이 모호하므로 다시 질문하라고 한 경우
소개	원하는 기록이 없다는 답변을 한 뒤, 관련된 다른 기관을 소개한 경우
기타	이외에 해당하는 경우, 전화문의 및 답변, 질문이 아닌 경우에 대한 답변, 답변이 없는 경우

위의 다섯 개의 구분표와 별도로 하나의 질문에 여러 개의 범주 및 소분류에 해당되는 질문이 제시되고 그에 대한 답변도 여러 개의 유형으로 나타났을 경우 첫 번째 질문으로 분류하고 답변 역시 첫 번째 질문에 대한 답변으로 유형을 구분하였다. 또한 하나의 질문인데, 질문의 내용이 길어 여러 게시글로 나뉘어진 경우에는 별도의 게시글로 처리하였다.

위의 같은 기준을 적용하여 게시글을 엑셀파일에 정리하였다. 그리고 각 항목을 숫자로 코딩 한 뒤 엑셀 프로그램의 피벗테이블 작성 기능을 사용하여 빈도와 비율을 산출하고 필요한 경우 교차 분석을 실시하였다.

### Ⅲ. 분석 결과

#### 1. 질문 내용에 대한 분석

국가기록원 게시판 이용자들의 정보요구를 파악하기 위하여 게시글의 내용을 5개의 범주로 구분하여 빈도와 비율을 산출하였다. 게시글 중 가장 많은 부분을 차지한 것은 기록물을 찾는 제4범주에 속하는 질의였다. 그 다음으로 많은 질문은 기록관리 업무에 관한 것이었으며, 이 두가지 범주에 속하는 질의가 전체 질문의 87%에 이르렀다(표 7).

〈표 7〉 질문의 범주에 따른 게시글 분포

범주	범주의 내용	빈도	%
제1범주	기록관리 업무에 관한 질문	1,474	39
제2범주	기록관리 직업 혹은 기록관리 교육에 관한 질문	159	4
제3범주	국가기록원에 관한 질문	168	4
제4범주	기록물에 관한 질문	1,818	48
제5범주	기타 질문	141	4
합계		3,760	100



5개의 범주는 40개의 소분류로 세분되었는데, 그 중 제4범주에 속하는 개인의 징용과 관련한 자료 확인을 부탁하는 질의가 전체 질의 중 21%로 가장 많았으며, 그 다음으로는 토지에 관한 자료 문의(14%)와 기록관리 프로그램 조작 등 기록관리 전산처리와 관련한 문의(14%)가 많았다. 특히 제4범주에서 개인의 징용 및 토지에 관한 자료 문의 다음으로 기타 자료에 대한 문의가 많은 것으로 나타났는데, 이들 질의는 남북회담, 여순반란사건, 공비토벌, 일제시대 관리임명장, 00지역 화장터 사진, 특정 건물 준공관련 자료, 일제시대 농악대회, 인구통계, 독립운동 후원금 대장, 도로 확장장 공사자료, 의병명단 등 그 주제가 매우 다양하였다(표 8).

〈표 8〉 소분류별 게시글 분포

범주	소분류	빈도	범주내 %	전체 %	범주	소분류	빈도	범주내 %	전체 %
제1 범주	전체	29	2	1	제4 범주	개인징용	771	42	21
	보존	273	19	7		토지	512	28	14
	정리	219	15	6		개인상훈	9	0	0
	이관	125	8	3		개인근무	29	2	1
	현황	29	2	1		개인행형	134	7	4
	전산화	541	37	14		개인학적	6	0	0
	전자문서	62	4	2		개인독립운동	10	1	0
	조사서	33	2	1		개인호적	10	1	0
	법률	48	3	1		기타개인자료	31	2	1
	기준표	36	2	1		학교	22	1	1
	비밀기록	18	1	0		대통령	20	1	1
	자료문의	31	2	1		관보	24	1	1
	기타	30	2	1		일반행형	27	1	1
제2 범주	근로	66	42	2	법률	9	0	0	
	자격	70	44	2	기타	204	11	5	
	교육	23	14	1	항의	59	42	2	
제3 범주	조직	7	4	0	무관	47	33	1	
	열람	77	46	2	용어문의	8	6	0	
	출판물	14	8	0	기타	27	19	1	
	웹	57	34	2					
	기타	13	8	0					
합계							3,760		100

소분류별 게시글 수의 년도별 증감 현황을 살펴본 결과 제4범주의 일제시대 강제연행에 관한 기록 확인 문의가 2005년에 급증한 것으로 나타났다. 이것은 2004년 11월 10일 국무총리실 산하에 일제강점하 강제동원피해 진상규명위원회가 공식 정부 기구로 출범하면서, 당시의 피해자 혹은 그 가족들이 강제 연행된 사실을 확인하는 자료를 요청하기 위하여 국가기록원 게시판을 이용하게 된 것에 기인한 것으로 파악된다. 또 하나의 주목할 만한 사항은 전체 게시글의 수가 2005년에 급증하였는데, 다른 범주와 달리 제1범주에 속하는 질의들은 대체로 감소하였다는 것이다. 제4범주의 경

우 강제연행 자료문의 이외에 각 소분류에 해당하는 자료문의도 이전년도에 비해 증가하였고, 제3범주 및 제5범주의 질의도 증가하였다. 그러나 제1범주에 속하는 질의는 2005년도에 오히려 감소하였는바, 이는 2000년 이후 각급 공공기관의 기록관리 업무가 조금씩 정비되어가고 있음을 나타내는 것이라고 볼 수 있겠다. 특히 제1범주에서 가장 큰 비중을 차지하고 있는 전산화에 관련된 질의는 거의 기록관리프로그램에 관한 것인데, 2002~2004년간 제1범주 내에서 뿐 아니라 전체 40개 소분류 중 가장 질의가 많았던 분야였지만, 2005년에는 그에 대한 질의가 급감하였다. 이에 비해 보존 및 정리에 관한 문의는 년도별로 유사한 빈도수로 이루어지고 있었다.

〈표 9〉 범주 내 소구분별 게시글 수의 년도별 현황

범주	소구분	년도						합계
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	
제1범주	전체	6	8	7	3	3	2	29
	보존	8	53	67	25	72	48	273
	정리	13	19	23	24	64	76	219
	이관	4	33	35	11	21	21	125
	현황	3	8	3	3	5	7	29
	전산화	8	34	128	158	170	43	541
	전자문서	2	10	7	9	20	14	62
	조사서	6		6		17	4	33
	법률	3	11	13	6	10	5	48
	기준표	5	10	4	10	7		36
	비밀기록	2	5	4	1		6	18
자료문의	7	11	6	4	2	1	31	
기타	1	8	6	3	5	7	30	
제1범주 합계		68	210	309	257	396	234	1,474
제2범주	근로	7	28	23	6	2		66
	자격	9	16	3	5	15	22	70
	교육		6	10	2	2	3	23
제2범주 합계		16	50	36	13	19	25	159
제3범주	조직	3	2		1	1		7
	열람	2	6	10	11	15	33	77
	출판물	3	4	3	2	1	1	14
	웹	2	6	14	8	10	17	57
	기타	1	3	1	1	4	3	13
제3범주 합계		11	21	28	23	31	54	168
제4범주	개인징용	1	18	36	2	6	708	771
	토지	7	50	52	28	63	312	512
	개인상훈		2	3		4		9
	개인근무	1		9		2	17	29
	개인행형	3	12	19	10	27	63	134
	개인학적	1	2		2	1		6
	개인독립운동		2	2			6	10
	개인호적	1	1	1	1		6	10
기타개인자료	2	5	4	3	4	13	31	

	학교		7	6	1	5	3	22
	대통령	3	4	4	3	2	4	20
	관보	2	4	1	2	1	14	24
	일반행형	6	7	7	3	2	2	27
	법률	2	5	2				9
	기타	8	48	38	9	39	62	204
	제4범주 합계	37	167	184	64	156	1,210	1,818
제5 범주	항의	6	5	1	1	9	37	59
	무관	2	10	11	2	7	15	47
	용어문의					2	6	8
	기타	1	4	6	2	4	10	27
	제5범주 합계	9	19	18	5	22	68	141
	합계	141	467	575	362	624	1,591	3,760

## 2. 질문 유형에 대한 분석

Mary Jo Pugh는 기록관을 방문한 이용자들의 질문을 단답형 질문과 해석형 질문으로 구분하였다. 단답형 질문은 특정 문서를 찾거나 특정 사람, 장소, 사물, 사건에 관한 정보를 찾는 폐쇄형 질문을 말하는데, 이러한 질문은 “누가, 무엇을 어디에서, 언제, 얼마만큼” 식으로 정확하다. 그러나 해석형 질문은 연구자들이 가설을 검증하기 위해 일군의 자료를 종합적으로 묻는 것이다. 이러한 질문은 개방형으로서 동기, 인과관계, 변화에 관한 광범위한 의문에 대한 답을 찾는 것이다.<sup>12)</sup>

본 연구에서도 게시글의 질문을 위와 같은 두 개의 유형으로 구분하고, 항의, 칭찬, 홍보 등 질문이 아닌 게시글은 기타로 분류하였다. 전체 질문 중 90% 이상이 단답형 질문이었고, 4%만이 해석형 질문인 것으로 나타났다(표 10).

〈표 10〉 질문 유형 현황

질문 유형	빈도	%
단답	3,522	94
해석	149	4
기타	89	2
합계	3,760	100

질문의 유형이 질문 범주에 따라 어떻게 분포되어 있는가를 보기 위하여 질문 유형과 질문 범주를 교차분석 하였다. 제5범주를 제외한 모든 범주는 해석형 질문보다 단답형 질문이 훨씬 많은 것으로 나타났다(표 11). 그러나 소분류별로 질문의 유형 분포를 살펴보면 제1범주의 전체, 현황, 법률, 기타와 제3범주의 조직 및 기타, 제4범주의 개인독립운동, 학교, 대통령에 관한 질의의 경우

12) Mary Joe Pugh, 기록정보서비스, 설문원 역(서울 : 진리탐구, 2004), pp.35-36.

해석형 질문이 대략 15~29%에 이르러 다른 소분류보다 해석형 질문이 많은 것으로 나타났다. 특히 국가기록원의 조직에 대한 질문의 경우 29%가 해석형 질문으로 전체 소분류 중 해석형 질문이 가장 많았다.

〈표 11〉 질문의 범주에 따른 질문 유형 분포

질문범주	질문유형		단답		해석		기타		합계
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	
제1범주	1396	95	69	5	9	0			1,474
제2범주	153	96	4	3	2	1			159
제3범주	154	92	6	4	8	4			168
제4범주	1752	96	66	4					1818
제5범주	67	48	4	3	70	49			141
합계	3,522	94	149	4	89	2			3,760

### 3. 질문 목적에 대한 분석

게시판 이용자들이 어떠한 목적으로 질문을 하는가를 파악해 보았다. 질문자가 게시글에 명확히 질문 목적을 밝힌 경우와 질문의 내용으로 그 목적을 추정할 수 있는 경우가 있었다. 후자의 경우 연구자가 임의로 목적을 부여하였는바, 이렇게 연구자가 임의로 목적을 부여한 경우는 대체로 제1 범주에 속하는 기록관리 업무와 관련한 질의였다. 전체 게시글 중 목적이 잘 드러나지 않는 경우가 52%에 이르렀다. 목적이 드러난 경우 중 업무를 위하여 질문하는 경우가 가장 많았으며, 취업과 연구, 수업, 토지 소유 확인, 증빙 서류로 사용하기 위한 경우 등이 있었다(표 12).

〈표 12〉 질문 목적의 분포

질문 목적	빈도	%	질문 목적	빈도	%
업무	1,401	37	관심	6	0
취업	113	3	땅찾기	67	2
연구	53	1	소송	17	0
수업	30	1	증빙	28	1
역사편찬	4	0	기타	54	1
미디어제작	18	0	미파악	1,969	52
합계				3,760	

질문의 목적과 질문 범주별 관계를 살펴보기 위하여 교차분석을 한 결과 업무목적의 질문은 제1 범주에서 거의 이루어졌고, 역사편찬을 위한 질문은 100% 제4범주에서 이루어지고 있었다. 또한 연구, 미디어 제작, 일반적 관심, 땅찾기, 소송, 증빙 등 업무 이외의 질문은 대다수 제4범주에서 많이 이루

어지고 있었다. 수업 목적의 경우 제1범주와 제3~4범주에서 고루 이루어지고 있었다<표 13>.

<표 13> 질문 목적과 질문 범주의 관계

질문목적	제1범주		제2범주		제3범주		제4범주		제5범주		합계
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	
업무	1,345	96	8	1	3	0	30	2	15	1	1,401
취업			113	100							113
연구	10	19			9	17	32	60	2	4	53
수업	12	40	1	3	7	23	9	30	1	3	30
역사편찬							4	100			4
미디어제작	2	11			5	28	11	61			18
관심			1	17	1	17	3	50	1	17	6
땅찾기					4	6	62	93	1	1	67
소송							16	94	1	6	17
증빙					1	4	24	86	3	11	28
기타	10	19	8	15	11	20	14	26	11	20	54
밝혀지지 않음	95	5	28	1	127	6	1,613	82	106	5	1,969
합계	1,474	39	159	4	168	4	1,818	48	141	4	3,760

#### 4. 질문자에 대한 분석

인터넷 게시판을 이용하여 질문하는 이용자가 누구인가를 파악해 보았다. 질문 글에서 자신이 누구인가를 밝히는 경우는 많지 않았다. 그러나 제1범주에 속하는 질문의 경우 기록관리 업무를 담당하거나 그 관계자임을 추측할 수 있었다. 따라서 제1범주에 속하는 질문의 경우 공공기관에 근무한다고 밝힌 경우 공무원으로, 그렇지 않은 경우 모두 기록관리자로 분류하였다. 결국 연구자가 임의로 부여한 것까지 포함시킨다면 질문자가 누구인지 파악할 수 없는 경우는 51%에 이른다. 질문자 중 가장 많은 비율을 차지하는 이용자들은 가족을 대신하여 질문하는 사람들이었으며, 이들과 공무원, 기록관리자를 제외하고는, 학생이 많은 비율을 차지하고 있었다. 기타 그룹에 속하는 이용자는 문구영업자, 교사, 박물관장, 읍내 이장, 아동복지회 상담사, 공인중개사, 속기사, 어촌민속전시관 직원, 사서, 국회환경포럼 정책실장, 그래픽디자이너, 협회근무자 등 매우 다양하였다<표 14>.

<표 14> 질문자의 유형

질문자	빈도	%	질문자	빈도	%
공무원	489	13	미디어 제작자	13	0
학생	120	3	기록관리자	924	25
가족	1,146	30	기타	43	1
연구자	29	1	미파악	996	26
합계			합계	3,760	

14 한국도서관·정보학회지(제37권 제1호)

질문자별로 질문하는 주제는 서로 달랐다. 기록관리 업무 담당자는 거의 제1범주에 속하는 질문을 하고 있었으며, 이들 보다는 적지만 공무원도 거의 90%정도 제1범주에 속하는 질문을 하고 있었다. 가족을 대신하여 질문하는 경우는 98%가 제4범주에 속하는 질문이었다. 이들의 질문은 제4범주 중 특히 강제징용 확인을 위한 질문이었다. 연구자와 미디어 제작자 그룹에 속하는 이용자들은 제4범주에 속하는 질문과 제3범주에 속하는 질문을 하고 있었다. 학생의 경우는 제1~4범주까지 다양한 주제에 대하여 질문하고 있었으며, 기타 그룹에 속하는 이용자들은 제4범주의 질문을 많이 하고 있었다<표 15>.

<표 15> 질문자별 질문의 범주 현황

질문자	제1범주		제2범주		제3범주		제4범주		제5범주		합계
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	
공무원	430	88	9	2	4	1	39	8	7	1	489
학생	36	30	18	15	24	20	37	31	5	4	120
가족	1	0			12	1	1,125	98	8	1	1,146
연구자	3	10	2	7	7	24	15	52	2	7	29
미디어 제작자	1	8			3	23	9	69			13
기록관리자	910	98	3	0	2	0	3	0	6	1	924
기타	15	35	3	7	3	7	19	44	3	7	43
미파악	78	8	124	12	113	11	571	57	110	11	996
합계	1,474	39	159	4	168	4	1,818	48	141	4	3,760

질문자별로 질문의 유형을 살펴보면, 모든 질문자들이 해석형 질문보다는 단답형 질문을 주로 하고 있음을 알 수 있다. 그러나 공무원과 기록관리 업무 담당자 혹은 관계자, 가족은 다른 질문자들보다 단답형 질문을 하는 경우가 더 많았으며, 학생, 미디어 제작자, 연구자 등은 상대적으로 해석형 질문을 하는 비율이 다른 질문자들보다 조금 더 높았다<표 16>.

<표 16> 질문자별 질문 유형 현황

질문자	질문유형		단답		해석		기타		합계
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	
공무원	471	96	11	2	7	1			489
학생	94	78	26	22					120
가족	1,138	99	5	0	3	0			1,146
연구자	24	83	5	17					29
미디어 제작자	10	77	3	23					13
기록관리자	886	96	31	3	7	1			924
기타	37	86	4	9	2	5			43
미파악	862	87	64	6	70	7			996
합계	3,522	94	149	4	89	2			3,760

질문자의 년도별 분포는 대략 질문 범주의 연도별 분포와 유사하다. 즉, 공무원과 기록관리 담당자의 경우 2002~2004년간 질문한 경우가 많았다. 특히 가족을 대신하여 질문하는 이용자들의 경우 2005년에 가장 많이 분포하고 있었다. 즉 이들 세 그룹의 질문은 특정 년도에 집중되어 있었다. 이것은 기록관리와 관련한 특정 사안이 발생하거나 일제강점하 강제동원피해 진상규명위원회를 신설하는 등 국가의 정책이 새롭게 생겨나는 것 등의 외부적 요인으로 인하여 질문자들이 기록물을 이용하게 된 것임을 보여주는 것이다. 이와는 달리 학생, 연구자, 미디어제작자, 기타 그룹의 이용자들의 질문은 특정 년도에 집중되지 않고 다양하게 분포되어 있었다<표 17>.

<표 17> 질문자의 년도별 분포

질문자	2000		2001		2002		2003		2004		2005		합계
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	
공무원	18	4	47	10	100	20	130	27	150	31	44	9	489
학생	15	13	36	30	24	20	8	7	21	18	16	13	120
가족	6	1	50	4	78	7	27	2	50	4	935	82	1,146
연구자			3	10	6	21	7	24	8	28	5	17	29
미디어 제작자			5	38	3	23	1	8			4	31	13
기록관리자	53	6	150	16	194	21	122	13	224	24	181	20	924
기타	1	2	6	14	14	33	5	12	8	19	9	21	43
미과약	48	5	170	17	156	16	62	6	163	16	397	40	996
합계	141	4	467	12	575	15	362	10	624	17	1,591	42	3,760

### 5. 응답에 대한 분석

이용자가 게시판에 질문을 한 후 응답 글이 게시되기까지 소요되는 시간을 조사하였다. 질문 당일 답변이 게시된 경우는 0일로 처리하고, 질문 게시 다음날 답변이 제시된 경우 1일로 처리하였다. 전체 질문에 대한 평균 응답일은 만 5.2일이었으며, 특히 2003년도에는 평균 응답일수가 다른 년도보다 긴 11.4일이었다.

질문 주제에 따라 응답에 소요되는 시간은 약간의 차이가 있었다. 제1범주와 제3범주에 속하는 질문의 경우 제2범주와 제4범주에 속하는 질문에 대한 답변일 수 보다 오래 걸렸다. 즉, 기록물 요청이나 기록관리 직업에 대하여 응답하는 것이 기록관리 업무나 국가기록원에 대한 질문에 응답하는 것보다 빨랐다.

질문 유형에 따라서도 응답 소요시간이 다소 차이가 났다. 해석형 질문에 대한 답변은 단답형 질문에 대한 답변보다 이틀 정도 더 소요되는 것으로 나타났다<표 18>.

〈표 18〉 년도, 질문 범주, 질문 유형별 평균 응답일 수

년 도	평균 응답일	질문 범주	평균 응답일	질문 유형	평균 응답일
2000	5.1	제1범주	6.3	단답	5.2
2001	3.1	제2범주	4.5		
2002	2.9	제3범주	6.0	해석	7.2
2003	11.4				
2004	6.8	제4범주	4.4	기타	4.2
2005	4.8	제5범주	3.8		
전체평균	5.2				

응답에 소요되는 기간은 최저 당일에서 최고 119일까지 다양하였다. 응답에 소요되는 기간을 9개의 척도로 구분하여 분포를 살펴보았다. 답변이 게시되기까지 1~3일 정도 소요되는 경우가 40%로 가장 많았으며 그 다음으로는 4~6일이었다. 당일 답변이 제공되는 경우와 일주일 넘게 걸리는 경우는 동일하게 10% 정도였다. 질문에 대한 응답 88%가 9일 이내에 이루어지고 있었다. 답변이 게시되지 않은 경우는 25건으로 대체로 답변이 필요 없는 경우 예컨대, 칭찬의 글이나 세미나 개최 안내 등의 홍보성 글, 운영자의 글 등이었다(표 19).

〈표 19〉 게시글에 대한 응답일의 분포

응답 소요 기간(일)	빈도	%	응답 소요 기간(일)	빈도	%
당일	369	10	21~30	65	2
1~3	1,622	43	31~40	35	1
4~6	922	25	41일 이상	41	1
7~9	364	10	응답 없음	25	1
10~20	317	8			
합계				3,760	

게시된 질문에 대한 응답을 다섯 개의 유형으로 구분하여 그 분포를 파악해 보았다. 질문자가 원하는 정보가 제공되었다고 여겨지는 경우는 전체 응답글 중 59%로 가장 많았으며, 원하는 정보가 없다고 답변한 경우와 원하는 정보가 없어 다른 적절한 기관을 안내해 준 경우는 각각 18%와 16%였다. 또한 자료를 찾는데 필요한 정보가 부족하므로 다시 정확히 질문을 해 달라고 요청한 응답글이 4% 정도였다. 기타 게시된 응답글로만 보아서도 질문자가 원하는 답을 얻었는지 여부를 확인할 수 없는 경우, 예컨대 이메일로 답변하였다거나 전화로 답변하였다거나 응답이 없는 경우를 기타 응답으로 분류하였는데, 이러한 응답은 전체 응답글 중 3%를 차지하였다(표 20).



〈표 20〉 응답 유형 분포

응답 유형	내용	빈도	%
해답제시	원하는 정보가 제공되거나, 소장되어 있다고 응답한 경우	2,237	59
해답실패	원하는 정보가 없다는 답변	678	18
재문의	재문의를 요청한 답변	586	16
소개	타 기관을 소개한 답변	147	4
기타	기타	112	3
합계		3,760	100

질문의 범주 및 범주 내 소분류에 따라 응답 유형이 다른지 살펴보았다. 제1~3범주의 경우 85% 이상 원하는 답을 얻은 것으로 나타났다. 그러나 제4, 5범주의 경우 해답을 제시받은 경우가 다른 범주보다 훨씬 적은 28%와 38%였다. 특히 각종 자료에 대한 문의인 제4범주는 다른 다섯 개 범주보다 원하는 정보를 획득하지 못한 경우가 훨씬 높았다. 또한 제4범주의 경우 질문이 정확하지 않아 정확한 정보로 다시 문의하라는 답변을 들은 경우가 다른 범주의 경우보다 훨씬 많았다.

소분류별 응답 유형은 대체로 질문 범주의 응답유형과 일치한다. 그러나 소분류별로 비율의 차이는 다소 있었다. 예컨대, 제1범주의 소분류 중 기록관리 현황에 대한 질문일 경우 다른 질문보다 해답을 얻은 경우가 적었다. 또한 제3범주에 속하는 소분류 중 국가기록원의 기록물 열람에 대한 문의와 웹상의 정보 이용에 대한 질문의 경우 국가기록원 조직이나 출판물에 대한 문의보다 해답을 제시받지 못한 경우가 더 많았다. 제4범주에 속하는 15개 소분류 중 질문 수가 가장 많았던 개인의 강제 징용에 관한 질문은 해답을 제시 받은 비율이 범주 내 소분류 중 가장 적었으며, 기록을 찾기 위해 보다 정확한 정보를 가지고 재문의를 하라는 답변은 다른 소구분 뿐 아니라 전체 소구분 중에서 가장 높았다(표 21).

〈표 21〉 질문 범주와 소구분별 응답 유형 분포

질문 범주	소구분	년도		해답제시		해답실패		재문의		소개		기타		합계
		빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%			
제1 범주	전체	25	86	2	7	1	3			1	3		29	
	보존	264	97	1				2	1	6	2		273	
	정리	211	96	1				1		6	3		219	
	이관	114	91	2	2			2	2	7	6		125	
	현황	21	72	6	21					2	7		29	
	전산화	519	96	5	1	5	1	3	1	9	2		541	
	전자문서	57	92	1	2					4	6		62	
	조사서	29	88							4	12		33	
	법률	41	85	4	8	1	2	1	2	1	2		48	
	기준표	31	86	4	11			1	3				36	
	비밀기록	15	83	1	6	1	6			1	6		18	
	자료문의	29	94	1	3	1	3						31	

18 한국도서관·정보학회지(제37권 제1호)

	기타	22	73	2	7					6	20	30
	제1범주 합계	1378	93	30	2	9	1	10	1	47	3	1474
제2범주	근로	66	100									66
	자격	66	94	2	3					2	3	70
	교육	21	91	1	4	1	4					23
	제2범주 합계	153	96	3	2	1	1			2	1	159
제3범주	조직	4	57	2	29					1	14	7
	열람	75	97	1	1					1	1	77
	출판물	8	57	5	36					1	7	14
	웹	48	84	3	5	2	4	1	2	3	5	57
	기타	10	77							3	23	13
	제3범주 합계	145	86	11	7	2	1	1	1	9	5	168
제4범주	개인징용	67	9	238	31	453	59	13	2			771
	토지	248	48	174	34	62	12	23	4	5	1	512
	개인상훈	1	11	3	33			5	56			9
	개인근무	8	28	16	55	2	7	3	10			29
	개인행형	36	27	60	45	27	20	11	8			134
	개인학적	3	50	1	17			2	33			6
	개인독립운동	3	30	5	50			2	20			10
	개인호적	1	10	9	90							10
	기타개인자료	8	26	14	45	4	13	5	16			31
	학교	8	36	10	45	2	9	2	9			22
	대통령	9	45	5	25	2	10	4	20			20
	관보	20	83		0	3	13			1	4	24
	일반행형	16	59	7	26	2	7	2	7			27
	법률	6	67					3	33			9
	기타	74	36	83	41	16	8	28	14	3	1	204
	제4범주 합계	508	28	625	34	573	32	103	6	9		1818
제5범주	항의	32	54	1	2	1	2			25	42	59
	무관	9	19	5	11			32	68	1	2	47
	용어문의	8	100									8
	기타	4	15	3	11			1	4	19	70	27
	제5범주 합계	53	38	9	6	1	1	33	23	45	32	141
	합계	2237	59	678	18	586	16	147	4	112	3	3760

질문 유형과 응답 유형간의 관계를 분석해 보았다. 단답형 질문과 해석형 질문 모두 해답을 얻은 경우가 얻지 못한 경우보다 많았다. 그러나 단답형 질문의 경우 해답을 제시 받는 비율이 해석형 질문보다 조금 높았다. 재문의 하라는 답변은 단답형일 경우 더 많았는데, 이것은 재문의 응답을 많이 받은 제4범주의 강제징용과 관련한 질문이 단답형이었던 것에 기인한 것이다.

〈표 22〉 질문 유형과 응답 유형의 관계

질문 \ 응답	해답제시		해답실패		재문의		소개		기타		합계
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	
답답	2,112	60	652	19	575	16	140	4	43	1	3,522
해석	87	58	25	17	10	7	7	5	20	13	149
기타	38	43	1	1	1	1			49	55	89
합계	2,237	59	678	18	586	16	147	4	112	3	3,760

#### IV. 요약 및 고찰

본 연구를 통하여 파악된 국가기록원 게시판 이용자들의 정보이용행태를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 질의 내용에 대한 분석 결과, 국가기록원 게시판 이용자들의 질문은 주로 기록관리 업무(39%)와 기록물 요청(48%)에 치중되어 있었으며, 그 외 기록관리 직업 및 국가기록원에 대한 질의가 일부 있었다. 세분하였을 경우 개인의 강제징용과 관련한 자료 확인을 요청하는 질문이 가장 많았으며(21%), 이 질문은 대부분 2005년에 제시된 것이었다. 또한 기록관리와 관련한 문의를 제외한 다른 분야 질문들은 2000년 이후로 대체로 그 수가 증가하고 있었다. 이것은 1999년 “공공기관의 기록물관리에 관한 법률”이 제정된 이후 각급 공공기관에서 기록관리에 대한 관심과 실제 업무가 발생하면서 관련된 질문을 국가기록원에 질의한 결과라고 볼 수 있다. 또한 강제징용과 관련한 자료요청의 경우 2004년 11월 일제강점하 강제동원피해 진상규명위원회가 신설된 것이 주된 요인이었다.

둘째, 질문 유형에 대한 분석 결과, 해석형 질문보다는 단답형 질문이 월등히 많았으며(94%), 이러한 분포는 범주로 구분하였을 때도 동일하였다. 그러나 기록물 자료 문의에 관한 질문인 제4범주의 소분류 중 독립운동, 학교, 대통령에 관한 질의의 경우 다른 소분류보다 해석형 질문의 비율이 조금 더 높았으며(15~29%), 해석형 질문의 비율이 가장 높았던 경우는 국가기록원의 조직에 관한 질문이었다. Wendy Duff<sup>13)</sup>의 연구에서는 연구대상이 된 참고질의 375개 중 39개가 자문(consultation)의 범주에 속하여 전체 질문 중 10.4% 정도였다. 자문 범주는 본 연구의 해석형 질문과 동일한 것으로, 전체 질문 중 해석형 질문의 비율은 Wendy Duff의 연구결과와 차이가 크지만, 제4범주 내에서의 해석형 질문의 비율과는 유사한 것으로 나타났다.

셋째, 질문 목적에 대한 분석 결과, 게시글에 명확하게 목적이 드러나지 않는 경우가 과반수 이상(52%)이었고, 드러난 경우 중 업무상 질의가 가장 많았다. 특히 업무상 질의는 기록관리와 관련한 것이었다. 연구, 미디어 제작, 일반적 관심, 망찾기, 소송, 증빙 목적의 질문은 기록물에 관한

13) *ibid.*, p.57.

질의인 제4범주에 많았다. 게시판 글의 분류에서 가장 어려운 것은 질문자들이 어떠한 목적으로 기록물을 이용하는가를 파악하는 것이었다. 그러나 본 연구에서 밝혀진 제4범주의 기록물 이용 목적들은 일반적으로 언급되는 기록관 이용자들의 기록물 이용목적<sup>14)</sup>인 연구, 미디어 제작, 소송 등과 상당부분 일치하고 있었다.

넷째, 질문자에 대한 분석 결과, 질문자들은 질문글을 작성하면서 자신이 누구인지 드러내지 않는 경우가 많았으며, 기록관리와 관련한 질문은 그들이 대체로 기록관리 업무 담당자 및 관련자임을 추정할 수 있었다. 질문자 중 가족을 대신하여 질문하는 경우에는 거의 강제징용을 확인하는 질문을 하고 있었으며, 연구자와 미디어 제작자들은 국가기록원에 대한 질문 특히 열람과 관련한 질문과 기록물 요청을 하는 경우가 많았다.

다섯째, 응답글에 대한 분석 결과, 질문에 대한 응답글은 평균 5.2일만에 제시되었으며, 기록물을 요청하는 제4범주의 질문은 다른 범주보다 응답제시가 빨랐다. 또한 단답형 질문보다는 해석형 질문에 응답기간이 오래 소요되었다. 게시된 질문에 대한 응답은 88%가 9일 이내에 이루어지고 있었다. 응답글에서 질문자가 원하는 답변을 얻은 경우는 대략 60% 정도였으며, 기록관리 업무, 기록관리 직업 및 국가기록원에 대한 질문인 경우 기록물에 대한 질문보다 원하는 답을 얻는 비율이 더 높았다. 또한 제4범주의 경우 재문의하라는 답변도 다른 범주보다 많았다.

## V. 결 론

본 연구를 통하여 국가기록원 게시판 이용자들이 어떠한 질문을 어떻게, 무엇을 목적으로 하고 있는지, 질문에 대한 응답은 어떻게 이루어지고 있는지 분석하였다. 기록물에 대한 정보서비스는 그 이용자에 대한 이해로부터 시작할 수 있다. 본 연구에서 밝혀진 기록물 이용자에 대한 사항들이 비록 국가기록원이라는 특정 기록보존소에 제한된 것이긴 하지만, 향후 인터넷 게시판을 통한 기록 정보서비스를 실시하고, 기록물 이용자에 대한 연구를 하는데 기본적인 정보를 제공해 줄 수 있을 것이라 기대한다.

본 연구는 6년간 게시판 질문글 모두를 대상으로 한 비교적 포괄적인 분석이었다. 따라서 이용자 그룹별 혹은 질문 주제에 따른 분석이 상세하게 이루어지지 못하였다. 본 연구의 후속으로 특정 그룹별 이용자들만을 대상으로 그들의 질문 형태와 질문 내용 및 응답을 보다 세밀하게 분석하여 기록물 이용자 그룹에 대한 이해를 높일 필요가 있겠다.

14) Mary Jo Pugh, *ibid.*, pp.37-53.

## 참 고 문 헌

- Bearman, David. "User Presentation Language in Archives." *Archives and Museum Information*, Vol.3(1989/90), pp.3-7.
- Hedstrom, Margaret. "How do Archivists Make Electronic Archives Usable and Accessible?" *Archives and Manuscripts*, Vol.26(1998), pp.6-22.
- Prom, Christopher. "The EAD Cookbook: A Survey and Usability Study." *American Archivist*, Vol.65(2002), pp.257-275.
- Salzmann, Katherine A. "'Contact Us': Archivists and Remote Users in the Digital Age." *The Reference Librarian*, Vol.41, No.85(2004), pp. 43-50.
- Sexton, Anna, Chris Turner, Geoffrey Yeo, and Susan Hockey. "Understanding Users: A Prerequisite for Developing New Technologies." *Journal of the Society of Archivists*, Vol.25(2004), pp.33-49.
- Tibbo, HR. "Interviewing Techniques for Remote Reference: Electronic Versus Traditional Environments." *American Archivist*, Vol.58, No.3(1995), pp.294-310.
- Yakel, Elizabeth. "Impact of Internet-based Discovery Tools on Use and Users of Archives." *Comma*, 2/3(2003), pp.191-200.
- Yeo, Geoffrey. "Understanding Users and Use: A Market Segmentation Approach." *Journal of the Society of Archivists*, Vol.26, No.1(2005), pp.25-53.