

기록정보서비스 활성화를 위한 전자적 질의/응답 기능 개선방안

- 국가기록원을 중심으로 -

Strategies for Improving Electronic Question/Answering Function for the Activation of Archival Information Service of National Archives & Records Service

우 수 영(Su-Young Woo)*

목 차

- | | |
|--------------------------|------------------------|
| 1. 머리말 | 4. 전자적 질의/응답 기능 체계화 방안 |
| 2. 이론적 배경 | 5. 맺음말 |
| 3. 국가기록원 전자적 질의/응답 기능 분석 | |

< 초 록 >

커뮤니케이션은 사회와 인간의 조직이 존재하는 곳에는 필연적으로 발생하는 것으로 인간의 기본적 행동이며, 모든 사회활동의 바탕이 된다. 이러한 커뮤니케이션이 기록관에서는 이용자와 아키비스트 사이에서 발생하고 있다. 이용자는 자기의 생각을 정보 요구라는 표현으로 아키비스트에게 제시하고, 아키비스트는 이를 해독하여 정보제공 활동을 하고 있는 것이다. 기록관의 정보서비스는 이용자의 정보 요구를 충족시키기 위하여 제공하는 것이다. 이용자의 정보 요구를 정확히 파악하지 못한 채 마련된 어떤 정보서비스도 성공하지 못하다는 것이 정보서비스분야의 경험일 것이다. 따라서 기록정보서비스에서 가장 기본이 되고, 핵심이 되는 것은 이용자의 정보 요구를 파악하는 것이라 할 수 있다.

종래의 전통적인 기록관에서는 이러한 이용자의 정보 요구를 직접 대면에 의해서 파악할 수 있었다. 하지만 인터넷의 발전으로 활발해진 온라인 기록정보서비스 환경에서는 직접 대면에 의한 파악은 불가능하고, 다만 이용자의 정보 요구가 직접적으로 표출되는 전자적 질의/응답 기능을 통해서만 파악할 수 있게 되었다. 따라서 온라인 기록정보서비스에서는 이용자의 정보 요구가 표출되는 전자적 질의/응답 기능이 핵심이라 할 수 있다.

여기에 본 논문의 목적이 있다. 온라인 환경에서 이용자의 정보 요구를 파악하기 위한 전자적 질의/응답 기능 분석을 통해 이용자 요구에 적합한 기록정보서비스를 제공하기 위한 방안을 모색하는 것이다.

본 논문은 아직까지 기록학계에 활성화 되어 있지 않은 이용자 연구에 있어서 하나의 방법론이 될 수 있을 것이다. 따라서 본 논문에서 실시한 전자적 질의/응답 기능 분석뿐만 아니라 여러 가지 방법으로 실시 할 수 있을 것이다. 이러한 이용자 연구는 보다 나은 기록정보서비스 제공에 있어서 중요한 정보가 될 수 있을 것이다. 앞으로 이 계기를 기반으로 전자적 질의/응답뿐만 아니라 현장에서의 이용자와 아키비스트의 질의/응답까지 확대하여 연구함으로써 다양한 이용자 관련 연구가 기록학계에 활성화되기를 바란다.

주제어: 기록정보서비스, 질의응답서비스, 질의응답기능, 이용자연구

* 한국국가기록연구원 연구원(anan091@hanmail.net)

<ABSTRACT>

This study aims for the above mentioned. After all, through the analysis of Electronic Question/Answering Function to understand a user's demand under online circumstances, groping for the method to provide an appropriate Archival Information Service is the most important thing.

For this, in this study, it researched the users interviews and the research related to users as a precedence study, and the studies having examined the state of demanding information by users through analyzing the e-mail actually. Additionally, by looking over the study of Library and Information Science that is activated in a field of Electronic Question/Answering Function rather than Archival Science, as a matter of fact, the study has come up with the standard for analyzing Electronic Question/Answering Function. And based on the precedence study, the instances for the National Archives from USA, England, Australia and Canada were analyzed, and the chance of activating Archival Information Service were tried to grope for in the study.

This study might be one of methodologies in examining the users study that is not activated yet in Archival Science. Therefore, the users study can be carried out in various methods as well as Electronic Archives/Answering Service. This study might be the important information in providing far better Archival Information Services. It is desirable that based on this opportunity, the study related to the various users by examining not only Electronic Archives/Answering Function but also Question/Answering of the users and the Archivists in the filed to the larger extend will be activated for Archival Science.

Key words: Archival Information Service, Question/Answering Service, Question/Answering Function, Users Study

1. 머리말

인터넷과 정보통신의 급격한 발전은 사회 전반에 걸쳐 많은 변화를 가져왔으며, 종래의 전통적인 기록정보서비스¹⁾를 제공해 왔던 기록관 역시 디지털 환경에서 변화된 이용자들이 만족할 수 있는 다양한 기록정보서비스를 제공할 필요성을 느끼기 시작했다. 최근 들어 인터넷을 통한 온라인 기록정보서비스에 대한 수요가 급격히 증가하고 있는데, 이런 홈페이지를 통한 기록정보서비스는 이용자의 지리적인 상

황과 관계없이 이용이 가능하기 때문에 많은 이용자를 끌어내었고, 이용자의 다양성 또한 늘릴 수 있었다.

이러한 다양화된 이용자에게 온라인으로 제공하는 기록정보서비스의 목적은 정보를 필요로 하는 이용자의 요구를 파악하여 적합한 정보를 적시에 제공하는 것이라고 할 수 있다. 이용자의 요구를 정확하게 파악하기 위해서는 이용자와 아키비스트간의 상호작용이 원활하게 이루어져야 한다. 하지만 이용자가 표현하는 질문의 내용과 그가 실제로 추구하는 정보 요구와의

1) 'archival reference service'를 말함. 'reference service'를 보통 참고봉사, 참고서비스란 용어를 사용하지만 근래에 정보봉사, 정보서비스란 용어로 대체해서 사용하는 추세를 반영하여 'archival reference service'를 기록정보서비스라 사용함. Mary Jo Pugh, Providing Reference Services for Archives and Manuscripts, SAA, 1992 : 설문원 譯, 『기록정보서비스』, 2004, p.9.

사이에는 차이가 생길 수가 있고, 아키비스트의 이용자 요구에 대한 해석과정에서도 부정확한 표현이나 경험영역의 차이 등으로 인하여 차질이 생길 수도 있다. 이는 아키비스트의 전문지식 부족이라는 원인도 있을 수 있겠으나 오히려 이용자 요구의 파악을 정확하게 하지 못하기 때문이라고 할 수 있다. 이것은 이용자와 아키비스트 사이에 상호작용이 제대로 이루어지지 않았음을 의미한다. 온라인 기록정보서비스에서 이러한 이용자와 아키비스트의 상호작용은 이용자의 요구가 직접적으로 표출되는 전자적 질의/응답 기능을 통해 이루어진다. 따라서 온라인 기록정보서비스에서는 전자적 질의/응답 기능이 핵심이 될 수 있을 것이다.

전자적 질의/응답 기능은 이용자들이 언제 어디서나 인터넷 환경을 통해 질문을 할 수 있으며, 아키비스트의 즉각적인 응답을 제공받을 수 있다는 점에서 유용한 서비스 수단으로 평가되고 있다. 이용자의 정보 요구를 파악할 수 있고, 이용자 연구를 하는데 중요한 자료로 활용할 수 있기 때문에 많은 기록관리기관에서는 전자우편, 전자계시판, 웹 질문 서식, FAQ 등 여러 가지 방법을 통하여 이용자에게 기록정보 서비스를 제공하고 있으며, 여기에 이용자의 정보 활용 능력의 신장을 감안할 때 앞으로도 이러한 전자적 질의/응답 기능은 크게 확대될 것으로 보인다.

하지만 기록학계의 기록정보서비스 분야에서 이용자에 관련된 연구는 다른 분야보다 훨씬 적게 이루어졌고, 국내에서는 조민정²⁾의 연구에서 다루었던 이용자 연구를 제외하고는 거의

없는 실정이다. 뿐만 아니라 전자적 질의/응답 기능에 관련된 연구 또한 전혀 이루어지지 않고 있다. 온라인 기록정보서비스 제공에 있어서 가장 기본이 되는 것이 이용자의 요구를 파악하고 그 요구에 맞는 기록을 제공하는 것이므로 기록정보서비스 활성화를 위한 전자적 질의/응답 기능 개선방안 연구 및 이용자 연구는 기록학계에서 매우 유익한 것이라 할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 전자적 질의/응답 기능의 개념 및 과정, 유형과 특징을 외국의 국립기록관 사례를 분석하여 이용자들을 위한 온라인 기록정보서비스의 현황을 규명하였다. 또한 외국의 사례와 비교하여 우리나라 국가기록원의 전자적 질의/응답 기능을 평가하기 위해 분석 기준을 설정하여 국가기록원의 전자적 질의/응답 기능을 구조적으로 분석하고, 실제로 이용자들의 질문 내용을 추출하여 국가기록원 이용자의 행태를 분석하였다. 이러한 분석을 통해 이용자와 아키비스트의 원활한 상호작용을 위한 전자적 질의/응답 기능을 설계해 보고, 효과적으로 온라인 기록정보서비스를 제공하기 위한 개선방안을 제시하는 데에 본 연구의 목적이 있다.

2. 이론적 배경

2.1 전자적 질의/응답 기능 개관

2.1.1 개념

인터넷 환경과 전자매체의 발전으로 인해 기록관의 정보서비스 분야에도 많은 변화가 있게

2) 조민정, 『한국의 국가기록관리기관 정보조사제공 활성화를 위한 정책 연구』, 연세대학교 대학원 문헌정보학과 박사학위논문, 2001.

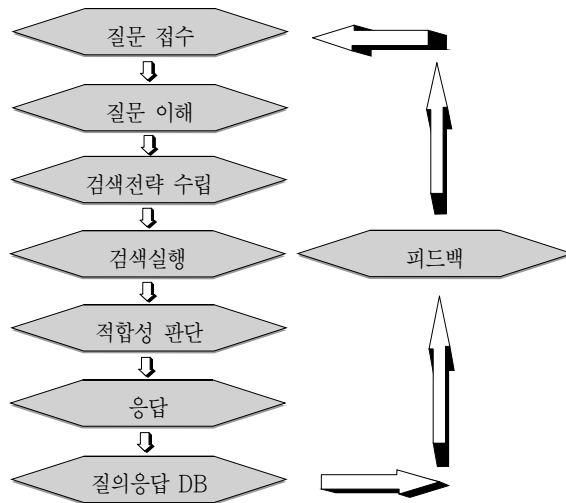
되었다. 방문, 전화, 우편 등으로 이루어지던 전통적인 정보서비스 업무에 네트워크와 컴퓨터 정보 기술이 기록관 시스템 전반에 도입됨에 따라 웹(Web)을 통한 정보서비스 업무가 확대되었다. 또한 웹은 아키비스트와 이용자 사이의 질의/응답 과정에도 상당히 많은 변화를 가져다주었다. 즉 기록관에 직접 방문함으로써 이루어지는 아키비스트와의 대면을 통한 질의/응답에서 웹을 통한 전자우편, 전자게시판, 웹 질문서식, 화상회의 시스템, 실시간 채팅 등의 질의/응답이 확대되었다는 것이다.

웹을 통한 질의/응답은 첫째 질문을 하는데 있어서 시·공간의 제약이 없다. 둘째, 아키비스트와 이용자간에 발생하는 모든 과정의 기록 보존이 용이하다. 셋째, 좀 더 명확하게 질문과 응답을 표현할 수 있다. 이러한 장점이 있는 반

면 몇 가지 한계 또는 단점도 있다. 첫째, 음색, 자세, 태도, 제스처, 눈 맞춤, 표정과 같은 비언어적 커뮤니케이션을 주고받을 수 없으며, 이는 이용자와 아키비스트간의 효율적인 정보교환을 방해하는 장애요인이 된다는 것이다.³⁾ 둘째, 질문과 해답이 실시간으로 처리되지 않는 문제가 있다. 셋째, 불특정다수의 이용자로부터 불필요하거나 정당하지 않은 질문이 접수될 수 있다. 넷째, 시스템 장애 시 이용의 제한성이다.⁴⁾ 이는 질문을 하는데 있어서 시스템에 접속해야 하기 때문에 장애가 생길 시 이용하지 못한다는 것이다.

2.1.2 과정

전자적 질의/응답 과정은 <그림 1>에서와 같이 여덟 단계로 이루어진다.



<그림 1> 질의/응답 서비스 과정

3) 박준식, 방대욱, 「인터넷 기반 참고질의시스템의 개발에 관한 연구」, 『한국도서관 정보학회지』, 제32권 제2호, 2001, p.11.
 4) 정재영, 「대학도서관의 효과적인 온라인 참고봉사에 관한 연구」, 『도서관』, 제56권 제1호, 2001, p.32.

첫 단계인 질문접수는 이용자로부터 전자우편이나 전자게시판, 웹 질문 서식 혹은 화상회의시스템 등을 이용하여 이용자의 다양한 질문과 이용자 정보를 접수하는 과정이다. 두 번째 과정인 질문 이해는 접수된 이용자 정보를 바탕으로 이용자가 원하는 정보가 무엇이며 어떤 범위까지 요구하는지 파악한다. 세 번째 단계인 검색전략 수립은 질문을 해결하기 위하여 응답자와 참고정보원을 결정하는 과정이며, 네 번째 검색실행 과정은 실제로 정보를 검색하는 과정이다. 다섯 번째 과정인 적합성 판단은 검색결과를 이용자 요구 수준에 적합한 내용인지 판단하여 추가적으로 검색해야 할지 혹은 검색을 중단해야 할지 판단하게 된다. 여섯 번째 단계인 응답은 검색결과가 적합하다고 판단되면 해당 이용자에게 전자우편이나 전자게시판 등을 통하여 검색결과를 전달하는 과정이다. 일곱 번째 질의/응답의 데이터베이스화 과정은 이용자의 질문과 응답내용을 데이터베이스화하여 중복질문을 막을 수 있고, 각종 정책을 위한 기초 통계자료를 수집하기 위하여 필요한 과정이다. 여덟 번째 과정인 피드백은 이용자에 의한 적합성 판단을 근거로 이용자가 불만족하였을 경우 재 질문을 할 수 있을 뿐만 아니라, 서비스과정에서 발생한 여러 가지 불편사항이나 만족요인을 수집하기 위함이다.⁵⁾

이러한 질의/응답 과정을 거쳐 이용자는 아

키비스트에게 자신들의 요구를 질문으로 표현하고, 아키비스트는 이용자의 질문에 대해 응답을 하고, 그에 맞는 조치를 취함으로써 이용자에게 서비스를 제공할 수 있는 것이다.

2.1.3 유형 및 특징 : 미국, 영국, 호주, 캐나다 사례분석

전자적 질의/응답 기능의 유형 및 그 특징을 살펴보기 위해서 미국⁶⁾, 영국⁷⁾, 호주⁸⁾, 캐나다⁹⁾의 국립기록관 홈페이지 사례를 분석한 결과 주로 전자게시판, 전자우편, 웹 질문 서식, FAQ를 사용하고 있는 것으로 나타났다.

① 전자게시판

전자게시판을 질의/응답 기능으로 사용하고 있는 곳은 국가기록원 뿐이었는데, 이용자의 질문과 아키비스트의 답변이 개방형으로 보여지고, 질문을 하지 않은 다른 이용자들까지 볼 수 있게 게시판을 공개적으로 제공하고 있다. 이러한 질의/응답 게시판은 언제 어디서나 이용가능하며 응답을 여러 사람이 동시에 참고함으로써 문제 해결에 도움을 주며, 또한 축적된 데이터베이스의 다양한 검색을 통해 이용자는 정보요구를 충족시킬 수 있다.¹⁰⁾ 하지만 질문과 답변이 공개되므로 개인적인 비밀이 보장되지 않고 답변을 확인하려면 다시 해당 전자게시판을 방문해야 하는 번거로움이 있는 단점이 있다.¹¹⁾

5) 김희출, 『디지털참고봉사 모형 구축에 관한 연구』, 성균관대학교 대학원 문헌정보학과 석사학위논문, 2001, p.30.

6) <http://www.archives.gov>

7) <http://www.nationalarchives.gov.uk>

8) <http://www.naa.gov.au>

9) <http://www.collectionscanada.ca>

10) 이소령, 『국내 대학도서관의 웹참고질의-응답서비스 운용에 대한 분석적 연구』, 계명대학교 대학원 문헌정보학과 석사학위논문, 2003, p.16.

11) 정재영, 『대학도서관의 효과적인 온라인 참고봉사에 관한 연구』, 『도서관』, 제56권 제1호, 2001, p.29.

② 전자우편(e-mail)

국가기록원과 영국, 호주, 캐나다 국립기록관의 경우에는 직원현황에서 이름, 전화번호, 전자우편 주소의 정보가 있고, 전자우편 주소를 클릭하면 전자우편을 쓸 수 있는 창이 연결되는 형태이다. 미국의 경우에는 FAQ의 각 항목에 전자우편을 보낼 수 있도록 링크되어 있고, 위의 다른 나라들과 다른 형태로 <그림 2>와 같이 전자우편 서식이 제공되었다.

전자우편 사례를 분석한 결과를 정리해 보면 다음 <표 1>과 같다.

<표 1>에서 보는 바와 같이 미국, 영국, 호주, 캐나다 모두 전자우편 기능을 제공하고 있다. 특히 미국의 경우에는 다른 나라들과는 달리 전자우편을 위한 서식을 제공하고 있고, 좀 더

구체적인 서식으로 구성된다면 밑에서 살펴 볼 웹 질문 서식과 마찬가지로 질문의 내용과 이용자 정보 등 구체적으로 작성할 수 있는 장점이 있다. 따라서 전자우편도 그 기관의 성격과 기능에 맞는 서식을 제공한다면 이용자 요구 파악에 더 큰 도움을 줄 수 있을 것이다.

③ 웹 질문 서식

웹 질문 서식은 웹 페이지에서 질문 내용뿐만 아니라 이용자 정보도 동시에 입력하게 되는 방법이다. 따라서 이용자 정보를 구체적으로 수집할 수 있으며, 질문내용 이외에도 이용자의 성명, 나이, 직업, 사용목적, 정보요구 수준, 기존의 검색내용, e-mail주소, 전화번호, 답변기한 등 다양한 정보를 입력할 수 있어 이용자와의 직접

<표 1> 전자우편 서비스 사례 분석

	미국	영국	호주	캐나다
서비스 제공	0	0	0	0
서식 제공	0	X	X	X

E-mail Page to a Friend

We believe in protecting your privacy. When you send an e-mail message from Archives.gov, we will include your e-mail address in the message, allowing the recipient to reply directly to you. We do not store any of the information you enter and we will not share your e-mail addresses with anyone. For further information, please read our [privacy statement](#).

Page to Send:
<http://www.archives.gov/faqs/index.html>

Recipient's Information (required):

Recipient's Name:

Recipient's E-mail:

Your Information (required):

Your Name:

Your E-mail:

Note to Recipient (optional):

<그림 2> 미국 국립기록관 전자우편 서식

적인 대면 없이도 이용자를 정확하게 파악할 수 있어 이용자에게 적합한 정보를 제공할 수 있게 한다. 웹 질문 서식을 이용하면 이용자의 요구 사항을 분석할 수 있는 자료의 추출 기능으로 입력된 정보를 데이터베이스화하여 체계적으로 관리 할 수 있고, 이용자에게 양질의 정보서비스 제공을 위한 기록관리기관 정책수립에도 도움을 준다.¹²⁾ 하지만 개인정보를 입력해야 하는 번거로움과 개인정보 노출로 인해 이용을 꺼리

는 이용자들이 발생할 수 있다는 단점이 있다. 이와 같은 웹 질문 서식을 사용하고 있는 미국, 영국, 호주, 캐나다의 사례를 분석한 결과를 종합해 보면 다음 <표 2>와 같다.

<표 2>에서 살펴 본 바와 같이 영국의 경우에는 <그림 3>과 같이 질문 서식은 비교적 간단 하지만 질문을 하기까지의 주제선택이 상세하게 구분되어 있다. 이러한 질문주제선택은 작성된 질문 서식이 자동적으로 분류될 수 있게

<표 2> 웹 서식 구성 비교표

	서식 구성	내용
미국	기록을 주문할 수 있는 주문 서식(기록 선택 및 수량 체크)	1. 신대륙에 도착한 승객 기록, 2. 연방정부 인구조사 기록, 3. 동쪽의 체로키족 신청, 4. 토지 매입 파일, 5. 군대연금/보상 토지 보증 신청, 6. 군대 서비스 기록, 7. 군대 기록에 대한 요청 서류 ¹³⁾ 중 주문할 기록 선택 및 수량 체크
	검색방법과 기록에 대한 질문 서식	1. 국제조사기록, 2. 족보, 3. 특별한 매체, 4. 미국 국방기록, 5. 의회기록, 6. 대통령 기록, 7. 기타 등 세부 질문 주제를 선택 한 후 밑에 질문 내용 작성
	서비스나 계획 등에 관한 질문 서식	1. 웹사이트, 2. 계획, 3. 기타 등 세부 질문 주제를 선택 한 후 밑에 질문 내용을 적음
	답변을 받을 것인지에 대한 선택란	이용자들이 질문을 한 후 답변을 받을 것인지에 대한 선택
영국	개인정보입력란	이름, 이메일 주소, 집 주소, 전화번호, 팩스번호
	질문제목	해당 질문의 제목을 작성
	개인정보입력란	이름, 이메일 주소, 집 주소, 우편번호, 국가, 지역번호
	질문내용	질문의 내용을 작성
호주	질문내용을 재사용해도 되는지에 대한 선택란	이용자의 질문내용을 마케팅자료로 사용해도 되는지에 대해서 이용자가 선택
	찾는 기록의 상세 정보 입력란	이용자가 찾고자 하는 기록에 대한 내용을 입력
	검색 시 발견된 정보 입력란	이용자가 웹에서 검색 시 발견했던 정보를 입력
	복사를 위한 제목과 페이지 입력란	이용자가 해당 기록의 복사를 원할 경우 기록의 제목과 페이지를 입력
	정보를 필요로 하는 날짜와 이유 입력란	이용자가 원하는 기록과 그에 대한 정보를 필요로 하는 날짜와 필요 이유를 입력
	이전에 면담 했던 아키비스트의 이름 입력란	이전에 같은 사항에 대해서 아키비스트와 면담한 적이 있을 경우 아키비스트의 이름을 입력
	개인정보입력란	이름, 회원번호, 집 주소, 이메일 주소, 전화번호
캐나다	개인정보입력란	이름, 집 주소, 전화번호, 이메일 주소
	질문 내용 입력란	이용자가 질문의 내용을 작성
	질문을 재사용해도 되는 지에 대한 선택란	이용자의 질문 내용을 재사용해도 되는 지에 대해 선택
	이전 면담 내용 입력란	이전에 면담한 적이 있을 경우 그에 대한 내용을 입력

12) 김휘출, 『인터넷을 이용한 참고봉사』, 서울, 한국디지털도서관포럼, 1998, p.287-288.

13) 따로 7개의 주문할 수 있는 기록의 목록과 수량체크를 할 수 있는 부분으로 구성한 것으로 보아 이 7개의 기록을 이용자들이 많이 이용한다는 것을 알 수 있음.

〈그림 3〉 영국 국립기록관 웹 질문 서식

〈그림 4〉 미국 국립기록관 웹 질문 서식

하는 역할을 한다.

캐나다의 경우에는 비교적 간단한 질문 서식을 사용하고 있고, 호주의 경우에는 주로 기록에 관련된 질문을 위한 서식을 제공하고 있다. 미국의 경우에는 〈그림 4〉와 같이 질문 서식 자체도 상세 주제별로 선택할 수 있고, 그에 맞는

질문을 입력할 수 있게끔 구성되어 있어 이용자에게 질문 시 편리성을 제공하고 있다. 또한 이미 질문이 주제에 맞게 구별되어 있어 답변 담당자 지정 및 데이터 추출이 자동적으로 가능하다는 장점이 있다. 따라서 질문 서식의 경우 서식 구성이 구체적일 수록 질문 내용 또한

구체적일 수 있기 때문에 기관의 성격과 기능, 그리고 이용자의 행태 등을 고려하여 구체적인 설계가 필요하다 하겠다.

④ FAQ

중복되고 유사한 질문을 효과적으로 처리하기 위한 FAQ는 인터넷에서 정보검색을 돕는

도구이며, 이용자들은 FAQ에서 제공되는 응답을 통해 다른 정보원 및 서비스로 접근할 수 있게 한다. 미국, 영국, 호주의 FAQ 사례를 분석한 결과를 정리해 보면 다음 <표 3>과 같다. 캐나다는 FAQ를 제공하고 있지 않았다.

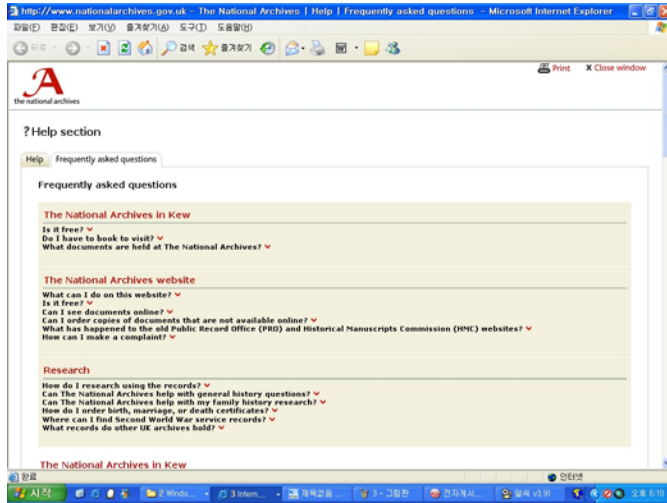
<표 3>에서 살펴 본 바와 같이 캐나다를 제외하고는 모두 FAQ를 제공하고 있고, 미국과

<표 3> FAQ 주제 분류 비교표

	주제 분류
미국	1. 도산 기록, 2. 차입 자료, 3. 독일 기록의 캡처, 4. 국세 조사 기록, 5. 자유의 계약, 6. 의회 기록, 7. 저작권 질문, 8. 법정 기록, 9. 기록 평가, 10. 기록 보존, 11. 기준, 12. 전자 기록, 13. 연방 규제, 14. 사람 찾기, 15. 형식, 16. 계통, 17. 정부 고용 기록, 18. 법률, 19. 멀티미디어 자료, 20. 온라인 기록, 21. 파나마 운하, 22. 포토 카피, 23. 대통령의 자료, 24. 판매 카탈로그, 25. 조약, 26. 미 연방 법전, 27. 웹 사이트 이용법, 28. 국립 공문서 이용방법, 29. 핵심기록
영국	1. 국립공문서관에 관한 질문으로 자유롭게 이용가능한지, 방문하기 위해 예약해야 하는지, 어떤 기록을 소장하고 있는지에 대한 질문, 2. 홈페이지에 관한 질문으로 홈페이지를 통해 무엇을 할 수 있는지, 홈페이지 이용은 자유로운지, 기록을 온라인으로 볼 수 있는지, 온라인으로 이용할 수 없는 기록의 복사는 가능한지, 불만 접수는 어떻게 하는지에 대한 질문, 3. 검색에 관한 질문으로 기록을 어떻게 검색하는지, 일반적인 역사적 질문을 도와줄 수 있는지, 족보에 관해서 조사할 수 있는지, 출생이나 사망증명서를 발급 받을 수 있는지, 2차세계대전 기록을 어떻게 찾을 수 있는지, 다른 영국 아카이브들은 어떤 기록을 보유하고 있는지에 대한 질문
호주	1. 국립기록관 이용시간, 2. 소장 기록, 3. 전쟁기록을 포함하는 패밀리 정보, 4. 검색 폼, 5. 검색 시작 방법, 6. 온라인 검색 방법, 7. 사진 기록, 8. 기록 전송, 9. 서비스 요금, 10. 검색 시 폼 등록



<그림 5> 미국 국립기록관 FAQ



〈그림 6〉 영국 국립기록관 FAQ

호주의 경우는 〈그림 5〉와 같이 해당 주제를 모두 나열한 형태지만, 영국의 경우는 〈그림 6〉와 같이 주제를 하나의 큰 주제로 묶어준 형태로 구성되어 있다.

이러한 각 나라의 FAQ의 주제들은 구체적이어서 이용자가 질문하기 이전에 이미 안내, 관련 정보원, 검색시스템, 관련 사이트 등 많은 정보를 제공하고 있다. 이 때문에 이용자들은 FAQ를 통해 많은 정보를 얻을 수 있고, 중복되고 유사한 질문들을 미연에 방지할 수 있는 것이다.

지금까지 사례를 통해 살펴본 전자적 질의/응답 기능의 유형과 특징과 더불어 한 가지 더 살펴 봐야 할 것은 바로 이러한 전자적 질의/응답 기능을 제공하는 응답 방침이다. 응답 방침 사례를 분석한 결과를 정리해 보면 다음 〈표 4〉와 같다. 〈표 4〉에서 살펴 본 바와 같이 캐나다를 제외하고 모두 응답 방침을 게시하여 이용자에게 알리고 있다. 미국의 경우에는 질문의 유형에 따라 응답 시간을 달리 하여 답변 담당자 업무상의 효율성을 제공 하고 있다. 영국의 경우

〈표 4〉 응답 방침 비교표

	응답 방침
미국	이메일 확인 시 즉시 답변
	주문, 팜플릿, 출판 관련 사항 3시간 내
	제안, 불평, 찬사 관련 사항 7시간 내
	검색, 기록 관련 사항 10시간 내
영국	10시간 내
호주	30일 내
캐나다	게시 되어 있지 않음

에도 10시간 내에 답변을 해 비교적 단시간 내에 이용자들에게 서비스를 제공하고 있다. 하지만 호주의 경우에는 너무 긴 시간이 방침이 결정되어 있다는 문제점이 있고, 캐나다의 경우에도 아예 응답 시간이 명시되어 있지 않아 이용자들에게 서비스 제공시 불편함을 주고 있다. 따라서 이용자들을 위해 비교적 단시간 내로 응답 방침이 정해져야 하고, 이러한 응답 방침을 이용자들이 알 수 있게 웹상에 게시해야 한다.

2.2 전자적 질의/응답 기능 분석기준 설정

국가기록원의 전자적 질의/응답 기능을 분석하기 위한 기준으로 VRD¹⁴⁾를 선정하였다. 이는 전자적 정보서비스의 효율적 운영과 개발을 위한 국제적인 네트워크이며, 전자적 정보서비스 업무기준은 정보서비스의 평가와 업무실행시 가장 많이 활용되어지고 있기 때문이다. 이러한 VRD 기준에 대해서 자세히 살펴보면 다음 <표 5>¹⁵⁾, <표 6>¹⁶⁾, <표 7>¹⁷⁾과 같다.

<표 5> VRD 기준 : 이용자 측면

기준		수준
접근용이성	정의	온라인 정보서비스는 장비의 복잡성과 물리적, 언어적 장애에 관계없이 인터넷 이용자라면 서비스에 쉽게 접근 가능하고 검색 가능할 수 있어야 한다.
	필수	이메일과 웹 질문서식을 활용하여 서비스를 이용할 수 있도록 한다.
응답의 즉시성	정의	이용자가 제출한 참고 질문은 가능한 한 빨리 접수시켜야 한다. 실제적인 응답시간을 참고 질문의 응답관련 정책과 보유하고 있는 자원에 좌우된다.
	필수	요청되는 참고 질문의 10%는 2일 이내에 응답하여야 한다.
명백한 응답정책	정의	이용자에게 불필요한 혼란이나 적절치 못한 문의가 생기는 것을 미연에 방지 할 수 있도록 이용자와 사서사이에 명백한 커뮤니케이션이 이루어져야한다.
	필수	명백한 응답지침을 세우고 그 지침에 따른다.
상호작용	정의	온라인 정보서비스는 효과적인 참고면담을 수행할 수 있는 기회를 제공하여야 한다. 이런 기회를 통하여 이용자는 사서와 커뮤니케이션 할 수 있으며 사서는 이용자 참고 질문의 모호성을 해결하고 적합한 정보를 제공할 수 가 있는 것이다.
	필수	웹 질문서식이나 이메일을 이용하여 정보요청자의 나이, 교육수준, 참고질문의 주제 분야와 같은 중요한 이용자 정보는 사서와 공유할 수 있어야 한다.
교육	정의	온라인 정보서비스는 이용자에게 최신의 정보와 최상의 전문지식을 제공한다. 양질의 온라인 참고서비스는 이용자에게 보다 정확하고 사실적인 정보를 전달하며, 이용자가 자신의 정보요구를 반영하는 참고 질문 방법과 정보 활용능력을 향상 시킨다
	필수	정보사서는 이용자의 참고 질문에 대한 응답과 더불어 참고 정보원을 찾을 수 있는 방법도 함께 전달한다.

14) 'Virtual Reference Desk (VRD)'는 2001년 국제도서관연맹 컨퍼런스에서 전자적 정보서비스 업무의 가이드라인과 업무방침의 진행상황을 파악하고 식별하기 위한 "전자적 정보서비스의 업무 가이드라인 및 기준"에 관련된 프로젝트 제안서를 제출하였는데 여기에서 발표된 공식적인 기관의 업무기준 중 하나임. VRD가 문헌정보학계에서 발표된 기준이긴 하지만 이용자에게 온라인상으로 정보를 제공하는 방법과 형태면에서 비슷하기 때문에 방법론 차원에서 활용함.

15) 심수연, 『디지털 참고봉사의 평가요소 설정에 관한 연구』, 중앙대학교 대학원 문헌정보학과 석사학위논문, 2003, p.71-73 재구성.

16) 위 논문, p.74-77 재구성.

17) 이미화, 이나니, 「협력참고서비스 모형 개발에 관한 연구」, 『한국문헌정보학회지』, 제37권 제3호, 2003, p.150 재구성.

〈표 6〉 VRD 기준 : 서비스 개발과 운영

기준		수준
신뢰성	정의	온라인 정보서비스 업무를 수행하는 전문가는 전문 주제 분야 서비스 수행에 필요한 지식과 교육수준을 소유하여야 한다.
	필수	제공되는 서비스 업무의 질과 정확성을 검토할 수 있는 직원을 적어도 한명은 배치하여야 한다.
훈련된 전문가	정의	전문가가 명백하고 효율적인 언어로 이용자의 참고 질문에 응답할 수 있도록 하는 서비스 절차의 방침이나 교육 과정을 제공하여야 한다. 정보 전문가의 교육은 온라인 참고봉사를 계획하고 실행하는데 있어서 가장 중요한 측면 중의 하나이다.
	필수	서비스 업무를 수행하고 있는 정보사서에게 공식, 비공식인 교육 절차를 제공한다.
개인보호 정책	정의	이용자와 서서사이에서 일어난 모든 커뮤니케이션의 프라이버시는 완벽하게 지키도록 한다.
	필수	어떠한 공지 없이, 이용자 이름과 이메일주소, 질문내용과 같은 개인적인 정보에 대한 공개적인 접근을 거부한다.
검토	정의	온라인 정보서비스는 서비스 과정과 업무를 정기적으로 평가하여야 한다. 지속적인 서비스 검토와 평가는 이용자 만족도 향상과 서비스 질의 향상을 초래한다.
	필수	양질의 서비스를 수행하고, 직원의 업무 기술을 향상시키기 위해 서비스에 대한 이용자 의견을 규칙적으로 모니터한다.
관련정보원의 제공	정의	이용자 참고 질문에 대하여 직접적인 응답을 제공하는 것과 더불어, 온라인 참고서비스는 탐색 시 참고한 자원과 정보원을 제공하여야 한다.
	필수	웹 사이트에 기본적인 참고정보원들을 게시한다.
홍보	필수	서비스의 목적과 서비스 업무내용을 공개적으로 게시한다.

〈표 7〉 VRD 기준 : 질의/응답 처리를 위한 메타데이터

요소	하위요소	정의
Affiliation	Organization	소속 기관명
Certification		기술의 추상적 표현 또는 통제 수준
Content	format, language, text, description	내용
Date		년, 월, 일 등 특정 시간
Dates	detetype, date	질문, 답변, 추가질문, 추가답변 등의 상호작용에 대한 정보
Date Type		시간 형태
Description		교환내용의 요약
E-Mail		사람이나 기관의 전자메일
First Name		질문자
Format		파일유형
ID_String		식별기호
Instigator	profile, role	교환을 시작했던 사람이나 조직
Interchange	instigator, dates, state, restriction, content, sequence, subject	기본적으로 들어가야 할 요소
Language		사용되는 언어
LevelSpecialty	vocabulary	질문자 수준(질문자가 전문가인지, 일반인인지 등)
Local_ID		로컬 구분자
Locator	URL, e-mail, postal, telephone	주소
MiddleName		질문자
Organization	organization, locator	조직의 출처, 위치 등에 관한 정보
OrganizationName		조직명
OtherRestriction		교환의 사용을 제한하기위해 사용하는 정보
Person	affiliation, prefix, middle name, first name, surname, locator	질의 교환하는 사람, 이용자, 사서, 중재자

Postal		우편주소
Prefix		직함
Profile	organization, profile_ID, person	사람과 조직에 관련된 요약정보
Profile_ID	profile_locatgion, ID_string	사람과 조직에 관련된 요약정보 ID
Profile_Location		프로파일 정보를 검색하는 수단
Qualifications	subject specialty, level specialty, certification	전문가의 자질, 전문가의 주어진 역할을 실행하는 능력
QUID	QuIP_Registry_ID, local_ID	스레드를 위한 고유식별자
QuIPThread	QUID, interchange	단일 식별자를 갖는 여러 개의 질의응답 교환
Restriction	otherrestriction, certification	교환 통제
Role	qualfications, type	교환의 이해관계
Scheme	url, vocabularyname	정보조직시스템
MARSequence		교환의 순서를 나타내는 순차적 번호
State		교환에 대한 상태를 표시
Subject	vocabulary	질문 주제
SubjectSpecialty	vocabulary	전문가가 판단한 주제
Surname		질문자의 성
Telephone		전화번호 기관이나 개인의 전화번호
Text		내용형식
Type		역할구분
URL		인터넷의 위치
Vocabulary	language, vocabularyentry, scheme	주요개념어
VocabularyEntry		개념어의 범위
VocabularyName		개념어의 이름

다음 <표 5>, <표 6>, <표 7>과 같이 서비스에 적용할 수 있는 질적 표준을 이용자 측면, 서비스 개발과 운영 측면, 메타데이터 기준으로 도출해 전자적 정보서비스 평가와 업무실행에 있어서 기준이 되고 있다. 따라서 다음 장에서 이러한 기준들을 근거로 국가기록원의 전자적 질의/응답 기능을 분석해 보았다.

3. 국가기록원 전자적 질의/응답 기능 분석

위에서 살펴 본 VRD 기준을 근거로 국가기록원의 전자적 질의/응답 기능을 분석해 보았다. 단, 국가기록원의 경우 미국, 영국, 호주, 캐나다의 전자적 질의/응답 기능과는 다르게 개

방형 전자게시판을 중심으로 질의/응답 기능을 제공하고 있기 때문에 본 장에서는 국가기록원의 전자게시판을 분석 모델로 설정하였다. 분석 기간은 2005년 11월부터 2006년 1월까지이다.

3.1 구조 분석

구조 분석으로 형태, 이용자 측면, 그리고 서비스 개발과 운영 측면으로 분석하였다. 먼저 형태 분석으로 프로세스와 메타데이터를, 이용자 측면 분석으로 접근용이성, 응답의 즉시성, 명백한 응답정책, 상호작용, 교육, 서비스 개발과 운영 측면 분석으로 신뢰성, 훈련된 전문가, 개인보호정책, 검토, 관련정보원의 제공, 홍보를 분석하였다. 구조를 분석한 결과를 종합하면 다음 <표 8>과 같다.

〈표 8〉 구조 분석 결과표

분석 기준		국가기록원 분석 결과
형태	프로세스	※ 이용자 질의 접수 -> 관리자의 이용자 질의에 따른 민원처리팀 분류 -> 민원처리팀 담당자 답변 -> 이용자 답변 확인
	메타데이터	※ Certification, Content, Date, Date Type, E-Mail, Interchange, Locator, Person, Telephone, Text, Vocabulary
이용자 측면	접근용이성	※ 질의/응답 게시판 접근클릭수 1번으로 쉽게 접근 가능함 ※ 질의 검색 방법은 제목, 게시자, 내용으로 단순 키워드 조합임 ※ 질의 분류는 국가기록원 민원처리팀으로 분류됨 ※ 다국어로는 영어로만 제공됨
	응답의 즉시성	※ 질의에 대한 응답 시간은 5일을 원칙으로 함
	응답 정책	※ 응답지침으로 “홈페이지 질의응답 민원 접수 처리계획”이라는 계획서는 있으나 업무처리과정과 방법 등의 내용이 부족하고, 홈페이지에 게시되어 있지 않아 이용자가 확인 할 수 없음
	상호작용	※ 게시판 이외에 전화나 이메일 등을 활용하고 있었음
서비스 개발과 운영	교육	※ 민원처리팀마다 전문가가 배치되어 응답에 있어 전문 배경지식과 소견을 제공하고 있으나, 이용자에게 기록 검색에 대한 경로를 제공하고 있지 않음
	신뢰성	※ 전문가가 각 팀별로 배치되어 있으나 전문가에 대한 자격사항에 대해 이용자는 소속팀, 이름, 연락처 밖에 알 수 없음
	훈련	※ 현재 담당자에게 서비스 업무에 대한 교육과 훈련이 제공되고 있지 못함
	개인보호정책	※ 개인정보정책은 권고하고 있고, 개인데이터 및 질문수정 기회를 제공하고 있으나, 질문에 대한 공개/비공개 여부 설정 기능이 없음
	검토	※ 서비스에 대한 통계 유지는 하고 있으나, 서비스에 대한 평가가 시행되고 있지 않음
관련정보원 제공	※ 이용자 질문에 대한 관련정보원을 제공하고 있고, 첨부 형식으로 제공하고 있음	
홍보	※ 서비스에 대한 홍보는 이루어지지 않고 있음	

3.2 내용 분석

전자게시판의 질문과 답변 유형을 분석하기 위하여 국가기록원 홈페이지 참여마당->질의/응답 게시판에 접속하여 2005년 11월부터 2006년 1월까지의 질문 329건을 조사하였다. 조사방법은 질문형태, 이용목적, 게시판이용목적, 분야, 게시판이용횟수, 재질문여부와 이유 등의 범위로 워크시트에 체크하는 방법을 사용하였다.

3.2.1 질문 분석

① 질문형태에 따른 분석

이용자의 질문 종류는 이용자의 의도나 그 표현방법에 따라 다양한 형태가 있었으나 대체로 단답형 질문, 해석형 질문으로 구분할 수 있

다. 국가기록원의 질의/응답 게시판의 질문을 형태에 따라 분석한 결과 총 329건수 질문 중 단답형 질문은 175건, 해석형 질문은 154건으로 단답형 질문이 해석형 질문보다 6.4% 좀 더 많은 것으로 나타났다. 단답형 질문은 기록을 찾고자 하는 목적, 배경 등의 설명은 없고 확인하고자 하는 사항만 기재되어 있는 형태이다. 따라서 그 형태가 간결하고, 단순하며, 표현 자체도 딱딱한 편이다. 이에 비해 해석형 질문은 기록을 이용하고자 하는 목적도 포함되어 있을 뿐더러, 그 기록을 찾아야만 하는 이유 또한 포함되어 있다. 따라서 그 형태가 서술형으로 길게 나열되어 있고, 시간의 흐름에 따른 전개방식이고, 호소형이었다.

② 이용목적에 따른 분석

이용자의 기록 이용 목적이 업무상 필요에 의한 것이나 개인적인 관심에 의한 것이냐에 따라 이용 목적이 부분적으로 결정된다. 또한 개인적이긴 하지만 연구를 목적으로 기록을 찾는 경우도 있다. 국가기록원의 질의/응답 게시판의 질문을 이용목적에 따라 분석한 결과 기록을 찾거나, 질의에 대한 응답을 얻고자 하는 경우 개인적 목적과 업무적 목적은 각각 28.6%와 23.4%로 거의 비슷했고, 이에 비해 연구적 목적의 경우는 4.3%로 다른 목적에 비해 적게 나타났다. 이렇게 목적을 밝힌 경우는 전체 329건 중 185건이었고, 목적을 밝히지 않은 경우는 144건으로 나타났다. 이는 전체 100%중 43.7%에 해당하는 것으로 목적을 밝히지 않은 경우도 많다는 것이다. 대체적으로 이용목적을 밝힌 질문은 이용목적을 밝히지 않은 질문보다 더 구체적인 형식을 띄었다. 개인적 목적을 가진 이용자는 그 밖의 목적의 이용자보다 기록을 찾고자 하는 모습이 더 절실했고, 그 의향이 강하게 나타났다. 개인적 목적으로는 토지 관련 기록을 찾는 경우가 대부분이었고, 업무적 목적으로는 책자편찬, 자료수집, 프로젝트 관련 건 등의 이유로 기록을 필요로 했으며, 연구적 목적으로는 논문, 레포트나 기타 연구를 위해 기록을 필요로 했다.

③ 분야에 따른 분석

소장여부를 알고 싶어 하는 기록의 분야나 단순 답변을 위한 질문의 분야 등을 기준으로 분석하면 현재 조상땅 찾기 등의 목적으로 토지 관련 분야 기록을 찾고자 하는 건수가 150건으로 45.5%에 해당하고 있고, 그 다음은 업무적 혹은 연구적 목적으로 인해 기록관리 관련 분야

질문이 115건으로 35%에 해당하였다. 그 다음은 재판/행형, 기관기록, 징병/명부, 역사기록, 호적, 병역기록 순으로 나타났다. 대부분이 토지와 기록관리 관련 분야를 묻는 질문이 많았기 때문에 이를 위한 정보와 검색시스템이 잘 갖추어져야 할 필요성을 알 수 있다. 특히 기록관리 분야의 경우 분야별로 다양하게 나타났는데 대부분이 업무적인 목적으로 질의를 했으며, 이들의 특징은 게시판 1회 이용에 그치는 것이 아니라 업무 진행과 함께 순차적으로 다수 이용을 하며, 33회까지 이용한 이용자도 있었다. 기록관리 분야 중 기타 부분으로는 제도, 이관, 비밀문서, 기록관리교재, 교육 등의 질문이 있었다.

④ 교차 분석

질문형태, 이용목적, 분야, 교차 분석을 통해 질문을 분석한 결과를 종합하면 다음 <표 9>와 같다.

<표 9>의 결과표를 보면 국가기록원의 질의/응답 게시판을 이용한 이용자들의 질문에 따른 질문형태, 질문목적, 질문분야별 상관관계를 알 수 있다. 이 결과를 통해 국가기록원 이용자의 행태를 파악할 수 있고, 질의/응답 게시판의 구조적인 측면에서도 개선점을 모색할 수 있을 것이다.

3.2.2 답변 분석

답변 분석은 기록 소장여부 확인에 대한 답변 유형과, 기타 질문에 대한 답변 유형을 나누어 분석을 하였다. 단, 건수와 비율까지 분석한 질문 분석과는 다르게 답변 분석은 통계보다는 유형이 중요하므로 유형까지만 분석하였다. 답변 분석의 결과를 종합하면 다음 <표 10>과 같다.

〈표 9〉 질문 분석 결과표

	질문형태		질문목적			
	단답형	해석형	개인적	업무적	연구적	비공개
토지	많음		많음			
재판/행정			많음			
징병/명부		많음	많음			
기관	두 형태가 비슷				많음	
역사	두 형태가 비슷				많음	
병역	두 형태가 비슷		많음	많음		
호적	두 형태가 비슷		많음			
기록관리		많음		많음		

〈표 10〉 답변 분석 결과표

구분	내용
재 질문 요청할 경우	<ul style="list-style-type: none"> ※ 이전 질문 사항에 대한 추가적인 내용확인 및 추가 요청을 하는 답변 내용 ※ 주로 기록 검색을 요청하는 질문에 대한 답변이 많았음
이용자가 답변 이해 못한 경우	<ul style="list-style-type: none"> ※ 이용자가 먼저의 답변을 이해하지 못했을 때의 답변 내용 ※ 주로 국가기록원의 역할이나 기능을 이해하지 못한 경우나, 해당 기록을 소장하고 있지 않다는 문구를 이해 못함
다른 소장처로의 안내의 경우	<ul style="list-style-type: none"> ※ 국가기록원에는 소장되어 있지 않으나, 소장되어 있을만한 다른 기관으로의 안내에 대한 답변 내용 ※ 해당 기관의 기관명 및 연락처만을 기재하고 있음
국가기록원 이용안내의 경우	<ul style="list-style-type: none"> ※ 국가기록원의 이용안내에 대한 답변 내용 ※ 해당 내용을 모두 적고 있음
민원 처리 결과 확인의 경우	<ul style="list-style-type: none"> ※ 민원 접수 후에 이를 확인하는 요청에 대한 답변 내용 ※ 민원 접수 후의 과정상의 결과를 이용자가 알지 못한다는 문제가 보여짐
검색 방법을 알려 줄 경우	<ul style="list-style-type: none"> ※ 홈페이지에 게시되어 있는 자료의 검색 경로를 알려주는 답변 내용
이용자의 의견 제시의 경우	<ul style="list-style-type: none"> ※ 이용자의 국가기록원에 대한 의견 제시에 대한 답변 내용 ※ 이용자의 의견을 담당자에게 전달한다는 내용만 있음
비공개 기록을 찾을 경우	<ul style="list-style-type: none"> ※ 이용자가 찾고자 하는 기록이 비공개 일 경우 이에 대한 답변 내용
이용자가 불만을 가지고 있을 경우	<ul style="list-style-type: none"> ※ 이용자가 불만을 가지고 있을 경우 이에 대한 답변 내용 ※ 불만자가 계속 같은 불만으로 재질문을 하고 있음. 이에 대한 충분한 대처가 부족함
같은 질문을 할 경우	<ul style="list-style-type: none"> ※ 이용자가 이전에 했던 질문을 했을 경우 이에 대한 답변 내용 ※ 답변 시 질문번호만을 명시하고 있음
기록관리 답변의 경우	<ul style="list-style-type: none"> ※ 기록관리 분야에 대한 답변 내용 ※ 처리담당자마다 답변의 형태가 다르고, 통일적이지 못함

〈표 10〉은 각 경우별 국가기록원 민원처리 담당자의 답변 내용을 종합한 것이다. 결과를 보면 답변들 중 중복적이고, 반복적인 답변들은 질의/응답 게시판의 구조적인 문제점을 개선하게 되면 해결될 수 있는데, 예를 들면 국가

기록원 안내, 이용방법, 검색방법 등의 단순 질문들은 FAQ 제공을 통해서 해결 될 수 있게 되는 것이다. 또한 비공개 기록을 찾거나, 이용자가 불만을 가지고 있을 경우와 같은 민감한 사안에 대해서는 질문에 대해서는 충분한 대처

방법과 답변 하는 방법에 대한 교육이 필요함을 알 수 있다.

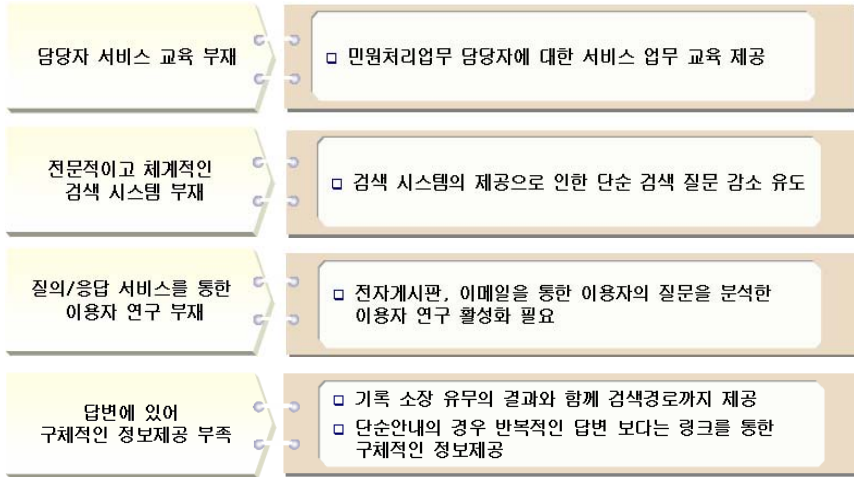
3.3 구조·내용 분석 문제점

이상에서 국가기록원 질의/응답 게시판의

현황을 구조·내용에 따라 분석한 결과 파악된 문제점을 정리하면 다음 <그림 7>과 같다.

이러한 문제점들을 해결하고, 개선된 전자적 질의/응답 기능을 통해서 보다 활성화된 온라인 기록정보서비스를 제공할 수 있을 것이다.

문제점	개선점
FAQ 미제공	<ul style="list-style-type: none"> □ 세부적으로 분류된 FAQ 제공 □ 검색시스템, 관련자료 첨부 및 링크와 연결
서비스 관련 정책 홈페이지 미게시	<ul style="list-style-type: none"> □ 응답정책, 응답절차, 응답시간 등 게시 □ 게시판 이외의 질문 방법(전화, e-mail) 게시 □ 질문작성에서부터 응답까지의 프로세스 게시
질문검색의 비전문성	<ul style="list-style-type: none"> □ 단순 키워드 조합에서 용어 조합, 통제 어휘집, 불리언 연산자 등 전문적인 검색방법 제공
처리됨 분류로 되어 있는 질문분류	<ul style="list-style-type: none"> □ 이용자의 질문 분석을 통한 주제 분류 필요
서비스평가 미제공	<ul style="list-style-type: none"> □ 이용자 만족도 평가 필요(2006년 3월 개편에서 해결됨) □ 기관 내 자체 서비스 평가 필요 □ 타 기관 협력 서비스 평가 필요
단순한 질문 서식	<ul style="list-style-type: none"> □ 이용자의 질문을 예상하여 구체적인 질문 서식 필요 □ 구체적인 질문 서식으로 인한 자동적인 통계 추출
단순한 안내를 묻는 질문 유형	<ul style="list-style-type: none"> □ 국가기록원 이용방법, 복사방법 등 단순한 안내의 구체적인 제시를 통해서 질문 감소 유도
기록으로써의 전자게시판과 이메일 관리체계 부족	<ul style="list-style-type: none"> □ 전자기록으로써의 전자게시판과 이메일 관리체계 확립



〈그림 7〉 구조·내용 분석 문제점

4. 전자적 질의/응답 서비스 체계화 방안

4.1 전자적 질의/응답 서비스 구조적 측면

4.1.1 FAQ 제공

중복되고 유사한 질문을 효과적으로 처리하기 위해서는 FAQ 시스템을 갖추고 활성화해야 한다. 물론 현재 국가기록원의 질의/응답 게시판의 경우에는 다른 이용자의 질문과 답변을 볼 수 있게 개방형으로 제공하고 있어서 검색을 통하여 자신과 똑같은 질문에 대한 답변을 찾아 볼 수 있긴 하지만 본 연구 제3장에서의 분석의 결과를 살펴보면 중복되고 유사한 질문이 많이 나타났고, 또한 단순한 질문이나 국가기록원 이용관련 질문도 있었다. 토지 분야의 질문의 경우에는 해당 검색시스템과 연결시켜주면 이러한 중복되고 유사하고 단순한 정보제공 관련 질문의 양을 줄일 수 있을 것이다. 따라서 이러한 문제를 해결하기 위해서는 이러한

정보를 직접 이용자에게 전달 할 수 있는 FAQ를 이용할 수 있다. 따라서 국가기록원의 FAQ를 설계해 보면 다음과 같다.

4.1.2 웹 질문 서식 설계

이용자가 명확한 질문을 작성하기 위해서는 질문 서식을 활용하는 것이 매우 중요하다. 질문 서식을 통해 이용자는 요구질문을 보다 상세하게 작성할 수 있고 아키비스트는 이용자의 정보요구를 정확하게 파악할 수 있기 때문에 시간상의 답변 지연과 재상담의 번거로움을 줄일 수 있다. 질문 서식을 통해 얻은 정보는 가능한 주제분야를 세분하여 질문을 할 수 있게 함으로써 업무의 효율성을 높일 수 있어야 한다. 또한 질문 서식 설계작업을 통해 아키비스트의 정보기술능력이 향상될 수 있으며 서식자체가 전자적 질의/응답 기능을 홍보하는 수단이 될 수 있다. 이러한 점에서 질문 서식은 교육적 역할과 서비스 역할을 확대하는 유용한 수단이라고 할 수 있다.

〈표 11〉 국가기록원 FAQ 목록 설계표

대분류	소분류	관련 정보원
국가기록원 안내	소장 기록	소장 기록 종류, 소장되어 있지 않은 기록(이용자가 자주 묻는 기록 ex : 등기소 기록), 이관 기관 등
	방문 이용 방법	위치, 방문 절차, 소장 기록별 이용방법, 검색 방법
	직원 명단 및 연락처	부서별 직원 명단 및 연락처(민원서비스를 담당하는 직원 명시)
국가기록원 온라인 서비스	온라인 서비스 종류	온라인으로 이용할 수 있는 서비스 종류
	온라인 서비스 이용 방법	온라인 서비스 이용 방법 및 절차
	온라인 검색 방법	기록별 검색 방법 안내
기록관리	편철	관련 자료 링크 및 첨부
	분류	
	등록	
	평가	
	보존	
	폐기	
	서비스	
	자료관 및 시스템	
기타 문의 및 건의 (contact us)	문의 및 건의 방법	게시판, e-mail, 전화, 팩스 등 방법 소개
	국가기록원 응답 방침	방법별 응답 방침

국가기록원의 질문 서식은 게시자, 주민번호, e-mail, 전화번호, 비밀번호, 제목, 내용으로 비교적 간단하게 되어 있다. 내용을 제외한 나머지 항목은 이용자 정보이고, 이용자의 요구를 표현할 수 있는 항목은 내용밖에는 없다. 따라서 국가기록원의 웹 질문 서식의 내용을 설계해 보면 다음 〈표 12〉와 같다.

4.1.3 서비스 관련 정책 홈페이지 게시

이용자를 위한 서비스는 단순히 그 서비스만 제공하는 것이 아니라, 그 서비스에 대한 구체적인 사항에 대해서도 알려야 할 필요성이 있다. 그래야만 이용자들이 서비스를 이용하는 방법을 확실하게 알 수 있고, 제공하는 서비스에 대한 홍보효과도 기대할 수 있는 것이다. 현재 국가기록원의 질의/응답 기능에 대한 이용자들이 알 수 있는 것은 질문을 하면 5일 이내에 답변을

한다는 것뿐이다. 그 절차에 대한 상세한 내용은 알 수 없고, 관련 계획이 어떤 것인지, 서비스를 통해 무엇을 얻을 수 있는지 이용자는 알 수 없다는 것이다. 따라서 현재 국가기록원의 내부상의 “홈페이지 질의응답 민원 접수·처리계획”이라는 관련 계획을 홈페이지 질의/응답 게시판 처음 페이지에 게시하여 이용자의 알권리와 보다 구체적인 상황을 알게 할 필요가 있다. 또한 게시판 이외에 질문 할 수 있는 방법과 담당자의 연락처 및 이메일 주소를 국가기록원 직원명단에서 찾게 할 것이 아니라, 따로 질문 방법과 함께 관련 직원 정보를 링크 해주면 이용자의 입장에서 다른 메뉴에서 찾아야 하는 불편함을 줄일 수 있을 것이다. 다음 〈표 13〉은 국가기록원 질의/응답 게시판을 이용하는 이용자를 위해서 필요한 정보를 정리한 것이다.

〈표 12〉 국가기록원 웹 질문 서식 내용 설계표

항목	세부 항목	내용	
이용자 정보	이름		
	주민번호	실명확인을 위함	
	이메일		
	전화번호		
	비밀번호	질문수정을 위함	
질문 정보	질문목적		
	기록검색	토지기록	검색이 안 될 경우나 소장기록 확인을 위함
		재판/행형	
		징병/명부	
		기관기록	
		역사기록	
		족보/호적	
	기타		
	기록관리	편철	기록관리관련 업무자나 학생들의 기록관리관련 질문을 위함
		분류	
		등록	
		평가	
		보존	
		폐기	
		서비스	
자료관 및 시스템			
기타			
	건의사항		
	기타질문		
기타 정보	이메일로 답변을 받을지에 대한 선택		
	질문 내용 공개/비공개 선택		
	질문 내용 재사용에 대한 허락	이용자 분석 및 통계를 내기위한 자료로 활용하기 위함	

〈표 13〉 국가기록원 홈페이지 게시용 질의/응답 게시판 서비스 정책 설계표

국가기록원 질의/응답 게시판 서비스 정책 ¹⁸⁾	
1. 기본 방침	※ 팀 단위 민원관리담당자 지정·운영으로 온라인 민원의 부서별 책임처리의 원칙 구현 ※ 민원접수 및 처리단계의 구체적인 실행기준 마련으로 민원처리 지연 사전예방 ※ 민원유형, 처리기한, 실명제 등 민원처리진행상황에 대한 체계적·종합적 모니터링을 통해 민원 만족수준 제고
2. 처리 절차	<p>※ 이용자 질문 접수 -> 관리자 질문 확인 -> 민원접수 및 처리부서 분류·지정 -> 팀 소관 민원내용 확인 및 팀 내 처리담당자 지정·배부 -> 질의에 대한 답변내용 작성·게시 -> 민원처리 진행상황 총괄관리 및 분석보고</p>
3. 응답 방침	※ 민원처리실명제 : 민원처리 결과를 통지할 때 당해 민원사무를 처리한 담당자의 소속, 성명, 연락처를 기재 ※ 인터넷 질의응답 민원의 처리기한은 5일을 원칙으로 함 ※ 기한 내 민원처리가 어려운 경우(지연사유, 보완사항, 그간의 처리진행상황, 완결 예정일 등) 민원인에게 처리진행상황 중간통보
4. 민원처리 담당자	※ 현재 각 부서별 민원처리 담당자 명단 - 혁신지원팀 / 000 / 연락처 / 이메일 - 수집관리팀 / 000 / 연락처 / 이메일 - 평가분류팀 / 000 / 연락처 / 이메일 - 보존관리팀 / 000 / 연락처 / 이메일 - 기록정보화팀 / 000 / 연락처 / 이메일 - 서비스혁신팀 / 000 / 연락처 / 이메일 - 부산기록정보센터 / 000 / 연락처 / 이메일 - 서울기록정보센터 / 000 / 연락처 / 이메일 - 기록관리혁신단 / 000 / 연락처 / 이메일
5. 게시판 이외 질문 방법	※ 전화나 이메일 요청
6. 서비스 평가	※ 0월중 홈페이지 질의/응답 게시판 민원 처리현황 ※ 0월중 홈페이지 질의/응답 게시판 이용자 만족도 평가 결과

4.2 전자적 질의/응답 서비스 관리적 측면

4.2.1 전자게시판 및 이메일의 기록관리

게시판과 이메일을 기록으로써 인정하는 정책적 기반이 마련되어야 할 것이다. 또한 국가 기록원에서는 홈페이지의 질의/응답 게시판을

그냥 그대로 하드에 저장시켜 놓는 것이 아니라 이를 기록으로써 관리할 방법에 대해서 모색해야 하고, 직원의 이메일의 경우 기록으로써 관리되어야 하는 항목들을 지정하여 이에 해당하는 이메일은 기록관리시스템으로 관리되어야 할 것이다. 뿐만 아니라 이용자와의 질

18) 현재 국가기록원 내부상의 계획인 “홈페이지 질의응답 민원 접수·처리계획”을 참고로 해서 작성함.

의/응답 과정 또한 국가기록원의 정보서비스 정책 결정 상 중요한 정보이므로 이에 대한 인식과 함께 사안이 끝났다고 해서 삭제되는 것이 아니라, 따로 이용자 기록으로써 관리되어야 할 것이다.

4.2.2 협력 질의/응답 기능 개발

국가기록원의 질의/응답 게시판의 이용자의 질문을 분석한 결과 국가기록원에서 소장하고 있지 않은 기록이나 기타 관련된 기관에 소장되어 있는 기록에 대해서 질문한 경우를 볼 수 있었다. 주로 일제강점하 강제징용명부를 확인하고 이에 대한 내용을 묻는 질문이 있었는데 이런 경우 답변으로 일제강점하강제연행자피해진상규명위원회로 안내하고 있었다. 이 뿐만 아니라 국사편찬위원회 등 유사한 관련 기록관리기관들이 존재하고 있다. 이 때문에 이용자는 어떤 기관에 어떤 기록이 있는지를 파악하기 힘들기 때문에 질의/응답 기능을 통해 다른 기관의 기록까지 묻는 경우가 있게 된다. 따라서 관련 있는 기관간의 협력 질의/응답 기능을 개발하게 된다면 제한된 자원과 인력 문제를 해결하고, 늘어나는 이용자의 정보요구를 만족시키고, 경제적 어려움을 해결할 수 있고, 이용자의 번거로움을 줄일 수 있다.

4.2.3 온라인 환경에서의 아키비스트 역할 강화

① 서비스 교육

이용자의 질문에 명백하고 효율적인 언어로 응답할 수 있도록 서비스 절차의 방침이나 방법에 대한 교육을 민원을 담당하는 아키비스트에게 제공하는 것은 온라인 정보서비스를 계획하고 실행하는데 있어서 가장 중요한 측면 중

의 하나이다. 아키비스트들이 변화하는 이용자의 요구와 새로운 기술발전에 적응하고 대처할 수 있도록 교육과 훈련이 필요하다.

② 주제전문아키비스트 도입

인터넷의 보급으로 인한 정보접근의 다양화와 정보기술의 발달로 이용자의 정보요구가 고급화됨에 따라 온라인 기록정보서비스 활성화를 위해 주제에 대한 전문적인 지식을 지닌 주제전문아키비스트가 반드시 필요함이 현실이다. 따라서 아키비스트의 양성과 같이 장기적으로 세부 주제별 전문인력을 단계적으로 양성해야 하며, 양질의 정보서비스를 제공하기 위한 해결책을 마련해야 한다. 이를 위해 현재 문헌정보학, 사학과에 국한되어 있는 전공 이외에도 다양한 전공을 가진 학생들을 아키비스트 과정에 지원토록 하는 방법이 있다. 또한 기존 아키비스트들을 각 해당 기관의 주제분야에 따라 교육을 통해 주제전문아키비스트로 성장시키는 방법이 있다. 아직까지 국내에서는 아키비스트 양성만을 노력하고 있는데 장기적으로 이러한 아키비스트를 주제전문아키비스트로 전문화시킬 방법에 대해서도 생각해 봐야 하겠다.

③ 전산 및 웹마스터 역할

기록관리기관 시스템 및 홈페이지는 기록학적인 개념과 전산학적인 개념이 서로 조화를 이루면서 혼합되어야만 올바른 시스템이라 할 수 있다. 따라서 아키비스트는 이용자의 정보요구에 부합하기 위해 기록관리기관 시스템, 컴퓨터 기술에 적극적으로 참여, 접근하여 컴퓨터 기술을 잘 활용할 수 있도록 해야 한다. 또한 웹사이트의 내용, 품질, 양식에 대해 필요

한 도구를 개발하고 설치하여 온라인 기록정보 서비스를 할 수 있는 웹마스터로서의 역할을 수행해야 한다. 웹마스터란 일반적으로 웹 서버 또는 홈 페이지 총관리자를 말하며, 이러한 웹마스터로서의 역할을 통해 온라인 기록정보 서비스를 효과적으로 제공할 수 있을 것이다.

4.3 전자적 질의/응답 서비스 평가적 측면

4.3.1 서비스 품질 평가

서비스 품질은 이용자의 관점에서 한 기관에 의해 제공되는 서비스를 바라보는 시각이다. 서비스의 품질은 기관으로 하여금 특정 이용자의 기대를 충족시키고, 제공된 서비스에 대해 신뢰하고 만족하는 이용자들의 수를 증가시키는 촉진제의 역할을 한다.¹⁹⁾ 따라서 본 연구에서 분석한 질의/응답 기능뿐만 아니라 기록관리기관의 전반적인 기록정보서비스에 대한 품질 평가가 이루어져야 할 것이다.

4.3.2 이용자 만족도 평가

서비스 평가와 마찬가지로 이용자 만족도 평가도 서비스 개선을 위한 중요한 정보로 활용될 수 있다. 이용자 만족도는 서비스 인지도, 서비스 접근성, 서비스 기뻐움, 응답시간 준수, 제공되어야 할 부가적인 서비스와 개선사항, 서비스 제공 직원에 대한 만족 등의 구체적인 평가항목을 통해 이용자 만족도 평가가 실시되어야 한다. 그 이유는 평가항목이 구체적일수록 자동적으로 추출되는 정보가 그만큼 구체적일 수 있고, 일일이 내용을 적게끔 요청하기보

다 미리 구성된 항목에 체크만 하기 때문에 이용자의 번거로움을 줄일 수 있기 때문이다. 이러한 이용자 만족도 평가는 서비스 이용 시에만 실시하는 것이 아니라 이용자가 원하면 언제든지 평가 할 수 있게끔 창구를 마련해야 할 것이다. 또한 질의/응답 기능뿐만 아니라 모든 기록정보서비스에 확대 실시해야 할 것이다.

5. 맺음말

지금까지 기록정보서비스 활성화를 위한 전자적 질의/응답 기능 개선 방안에 관해 연구해 보았다. 현재 기록학계의 정보서비스 분야 연구는 다른 분야의 연구보다 훨씬 적게 이루어졌고, 이용자에 관한 연구는 아직까지 기록학계 뿐만 아니라 기록관리기관 차원에서도 이루어지지 않고 있는 실정이다. 이러한 점에서 본 연구의 의의는 질의/응답 기능이라는 서비스 도구를 형태적인 분석뿐만 아니라 이용자의 질의 분석을 통해 실제로 이용자 연구를 실시했다는 점과 이용자에게 보다 적합한 서비스를 제공하기 위해서는 무엇보다도 먼저 이용자 연구를 통한 기록정보서비스의 계획 및 설계가 이루어져야 함을 부각시켰다는 점에 있다. 이용자 연구는 본 논문에서 실시한 전자적 질의/응답 기능 분석을 통해서 뿐만 아니라 여러 가지 방법으로 실시 할 수 있을 것이다. 이러한 이용자 연구는 보다 나은 기록정보서비스 제공에 있어서 중요한 정보가 될 수 있을 것이다. 따라서 앞으로 이 계기를 기반으로 전자적 질

19) Peter Herson, Assessing Service Quality, American Library Association, 2001 : 이은철 譯, 『도서관 서비스 품질 관리론』, 2001.

의/응답뿐만 아니라 현장에서의 이용자와 아키비스트의 질의/응답까지 확대하여 연구함으로써

다양한 이용자 관련 연구가 기록학계에 활성화되기를 기대해 본다.