

# 기록정보서비스의 평가 및 개선 방향

- 기록관 평가 사례를 중심으로 -

## Evaluation and Improvement Direction of Information Services in Records Centers and Archives: A Case Study

이해영(Hae-young Rieh)\*

김영은, 김은영, 김현지, 남경희, 이미라, 이은화, 전혜영, 최정윤\*\*

### 목 차

- |                          |             |
|--------------------------|-------------|
| 1. 서론                    | 3.1 접근성     |
| 1.1 연구의 배경               | 3.2 서비스 지원  |
| 1.2 선행 연구                | 3.3 이용자 서비스 |
| 1.3 연구방법 및 범위            | 3.4 시설 및 장비 |
| 2. 기록정보서비스의 현황 평가        | 4. 결론 및 제언  |
| 3. 영역별 종합 평가 및 서비스 개선 방안 |             |

### <초 록>

이 연구에서는 기록정보서비스의 평가항목들을 선정하여 작성하고, 이를 근거로 세 곳의 다양한 기록관을 선정하여 사례연구로 정보서비스 평가를 시행하였다. 대상 기록관에 대한 방문, 관찰을 통해 평가 항목별로 검토하여 서비스의 현황과 부족한 점, 문제점 등을 평가해 보았다. 기록관들은 전문직원 부족, 규정 등 체제 및 열람실 환경 미비, 서비스보다 보존 중심의 정책 및 홍보 부족 등의 문제를 보였다. 이 연구는 기초연구로, 이를 토대로 기록정보서비스에 대한 폭넓은 규모의 평가 및 실제 개별 기록관에서의 평가 실시, 평가항목 보완 등이 제안되었다.

주제어: 기록관, 기록정보서비스, 평가, 이용자, 접근성, 서비스 지원, 시설, 장비

### <ABSTRACT>

In this study, evaluation criteria of information services of records centers and archives were prepared. Using those criteria, service evaluation was conducted in three records centers and archives as a case study. By visiting and observing the records centers and archives, current status, weakness, and problems were identified. Identified problems include limited professional staff, lack of policy, systems and reading room facilities, emphasis on retention rather than services, and weak outreach program. This is a preliminary study, and larger scale evaluation is suggested as well as the application of evaluation in other centers and supplementary evaluation criteria.

Keywords: records center, archives, information services, evaluation, users, accessibility, support, facilities, equipments

\* 명지대학교 기록정보과학전문대학원 교수(hyrieh@mju.ac.kr)

\*\* 명지대학교 기록정보과학전문대학원  
논문접수일자 2007년 10월 11일  
게재확정일자 2007년 11월 15일

## 1. 서론

### 1.1 연구의 배경

‘공공기록물 관리에 관한 법령’ 및 ‘공공기관의 정보공개에 관한 법령’의 개정과 더불어 앞으로 공공기록물에 대한 일반인들의 관심과 이용은 지속적으로 증가하게 될 것으로 예상된다. 이에 따라 공공기관에서의 기록 관리와 기록정보서비스의 중요성은 더 크게 부각될 것이다. 기록관<sup>1)</sup>들은 실질적으로 더욱 많은 이용자들이 기록관을 활용하게 되리라는 전망 하에, 기록의 수집과 보존에 집중되던 기존의 업무에서 진일보하여, 기록정보서비스의 중요성을 더 크게 인식해야 할 것이다. 일부 기관에서는 기존에 주로 출판된 자료를 다루어 오던 자료관이 행정기록까지 다루게 되는 기록관으로 탈바꿈하기도 할 것이며, 새로운 기록관의 설치도 늘어나게 될 것이다.

이러한 변화는 이용자 및 이용과 서비스 환경의 변화를 뜻한다. 즉 보존해야 하는 가치 있는 기록의 보존에 대한 물리적 환경의 정비도 중요하고, 이러한 다양한 기록물 이용에 익숙하지 않은 이용자들이 기록연구사 혹은 아키비스트들과 좀 더 상호작용이 용이한 환경도 구비되어야 할 것이다. 또 이용자에 대한 서비스의 증가에 따라 주요 기록물의 열람을 위해서 분실에 대비하는 감시 기능도 겸할 수 있는 열람 환경의 개선도 필요할 것이다. 이러한 의미에서 많은 기록관의 서비스는 큰 틀에서의 새로운 시작이 될 것이다.

기록정보서비스는 이용자 요구를 충족시킬 수 있도록 기록물과 이용자를 연결시켜주는 아키비스트의 활동으로, 현재 기록관에서 이뤄지고 있는 서비스의 유형으로는 1) 기록관에 관한 정보제공, 2) 소장물에 관한 정보제공, 3) 소장물에서 추출한 정보제공, 4) 기록물 생산자에 관한 정보제공, 5) 다른 기록관이나 정보원으로 안내 및 관련법에 대한 정보제공, 6) 기록 활용 방법 및 연구절차 안내, 소장물에 대한 물리적 접근 제공 등을 들 수 있다(Pugh, 1992).

기록정보서비스와 관련하여 바람직한 서비스의 방향에 대한 이론적인 연구는 상대적으로 다양하게 제시되었으나, 현장의 서비스가 어떻게 진행되고 있으며, 서비스에 있어서의 문제점이나 부족한 점은 무엇이고, 이들을 어떻게 극복하고 개선할 것인가 등, 실제 서비스에 관한 평가는 거의 이루어지지 않았다. 이 연구에서는 기록정보서비스에 대한 평가 항목들을 선행 연구를 통해 점검해보고, 이에 의거하여 몇 곳 다양한 기록관에 대한 실제 서비스를 관찰하고 평가 항목별로 검토함으로써 그 서비스의 현황과 부족한 점, 문제점 등을 평가해 보도록 한다.

이 결과들은 앞으로 기록관들이 서비스를 제공할 때 참조할 수 있을 것이며, 기록관들은 이 연구에서 제시된 평가 기준을 참조하여 기록관들의 특징에 맞게 확장 수정하여 적용해 봄으로써 기록정보서비스를 평가해볼 수도 있을 것이다. 또 이 연구에서 검토된 내용들을 각 기록관은 자관의 서비스에 대비해 봄으로써 부족한 점이나 문제점을 파악해 볼 수도 있을 것이다.

1) 이 연구에서 ‘기록관’은 기관의 내부에서 기록관리업무를 수행하는 레코드센터, 아카이브 및 메뉴스크립트 보존소 등을 통칭한다.

이를 수정 및 확대하여, 대규모 연구 혹은 기록관의 상세 서비스 평가에 있어서의 기초 연구 자료로 활용할 수도 있을 것이다.

## 1.2 선행 연구

### 1.2.1 서비스 평가 방법 및 기준

정보 서비스는 그 가치를 파악하거나 평가하기가 어렵고, 서비스 과정에는 여러 가변적 요소가 많아 표준화도 어려우며, 서비스의 경우 품질성고를 평가하기가 어렵다(홍현진 2005). 도서관계에서는 1970년대부터 도서관 서비스 품질 평가 연구가 시작되었으며, 1980년대에 실제적으로 현장에서 활용할 수 있는 다양한 평가 지표가 개발되었는데, 1998년 미국도서관협회에서 발간된 서비스품질 평가 매뉴얼은 이용자 만족도, 서비스 품질, 이용자 기대치, 서비스제공 간의 상호 관계에 대한 모델을 제시하며 이용자 조사 방법들을 소개하였다(홍현진 2005).

Hernon과 Altman(2001)은 도서관에서의 서비스 품질을 평가할 수 있는 항목의 양과 질을 측정하는 구성요소에 대해 검토하고, 이용자의 요구와 의견을 수렴할 수 있는 방안 및 이용자의 만족도 측정 방법, 서비스 개선을 위해 측정 결과의 해석 및 활용 방법과 서비스 관련 직원의 개발과 훈련 방법 등을 제시하였다. 이 연구의 내용은 기록관 등 정보서비스 기관에서 평가항목을 설정하는 데에 있어서도 참조가 된다.

한편 기록관의 서비스 평가에 있어서는 National Council on Archives의 Public Services Quality Group for Archives and Local Studies (PSQG)(2003)에서 개발한 기록관 접근과 사

용에 대한 성과측정도구 및 Pugh(2005)가 기록정보서비스에 관하여 포괄적으로 논한 내용이 중요한 참고자료가 된다. NCA의 PSQG에서 개발한 도구는 크게 6개의 분야에서 서비스 성과를 측정하도록 했는데, 여기에는 1) 전략적 목표와 서비스 제공 관련, 2) 비용 및 효율성 관련(준비 중), 3) 이용자의 방문 및 원격 서비스와 홍보 서비스 등이 측정되는 서비스 제공 결과(outcomes) 관련, 4) 서비스 이용자들의 만족도가 측정되는 품질 관련, 5) 이용자들의 성별, 연령, 지위, 교육수준, 인종, 장애여부 등이 측정되는 접근의 공평성 관련, 6) 정보 및 내용에 대한 접근 관련(개발 중) 분야가 포함된다.

### 1.2.2 기록정보서비스 관련 연구

기록관의 전반적인 기록정보서비스를 직접 평가한 논문은 외국에 일부가 있고, 국내에서는 거의 진행되지 않았다. 그러나 기록관의 웹 서비스 평가 연구나 기록정보서비스의 방향을 제시한 논문은 일부 발표되었다.

먼저 국내 연구로는 정부기록물의 정보서비스 활성화 방안이 박종철(1996)에 의해 연구되어, 특히 기록물의 수집, 보존, 공개 등 정보 서비스와 관련된 제도 개선의 필요성이 강조되었다. 또한 정보조사제공을 활성화시키기 위해 기록관리 기관 정보조사제공을 위한 직원, 이용자, 외부전문가의 삼자(三者) 협력모형이 고안되어 제시된 바 있다(조민정 2001).

한편 웹 서비스와 관련하여 먼저, 국내 행정부처의 대국민 서비스를 목적으로 제공되는 웹 정보 서비스의 실태가 조사되고 서비스 품질이 평가되었는데(유사라 외, 2001), 이용자부분, 사

용 용이성, 검색서비스 등이 대부분 빈약한 것으로 나타났으며, 이명희(2004)도 19개 중앙부처 웹사이트의 정보서비스에 대해, 정보의 내용, 전자적 민원처리, 전자적 의견수렴, 접근 및 이용편의성, 디자인 항목 등으로 중앙행정부처의 정보화 수준을 평가하고, 정보서비스의 개선을 요구하였다.

한편 기록관 서비스 방향 관련 연구로, 이숙희(2004)는 이용자들의 기록물 열람을 활성화하기 위한 총체적인 제반 환경들을 분석하여, 기록보존소의 열람환경 구축을 위한 개선 방향을 제시하였으며, 중앙행정기관에서의 기록물 이용현황 조사를 통해, 다양하게 이용자들의 이용을 증진시키는 방안이 제시되기도 하였다(황나리, 2006). 기록정보서비스에서 전자적 질의/응답을 분석하여 이용자 요구에 적합한 기록정보서비스를 제공하기 위한 체계화 방안을 제시한 연구 결과도 발표되었다(우수영 2006).

개별 기록관의 서비스 방안을 제시하고자하는 노력도 있어서, 양은영(2005)은 민주화운동 기념사업회 사료관의 이용제공 전략계획을 제안하였다. 외국의 국립 기록관 서비스를 평가해본 서은경, 정경희, 최상희(2006)는 각국의 서비스 현황 분석을 기반으로 우리나라 국가기록원을 비롯한 기록관에서 기록정보 활용을 활성화하기 위하여 제공되어야 할 기록정보서비스 방안을 제시하였다.

한편 Conway(1986)는 이용자 연구를 위한 요소로써 품질, 무결성, 가치 등을 제시하였으며, 자신의 이러한 이론적 틀을 대통령기록관에 적용한 연구(Conway 1992)에 이어 NARA의 이용자 연구를 진행하였다(Conway 1994). 그 결과 주요 이용자 집단, 기록정보 자료를 탐

색하는 방법과 절차, 이용자가 원하는 자료 접근방법 등을 파악할 수 있었으며, 보다 적극적인 기록정보 제공을 위해선 아키비스트는 '연구자의 파트너'가 되어야 한다고 주장하였다.

Dowler(1988)는 국가적인 차원에서 기록관의 이용연구가 이뤄져야 하는 이유에 대해 제시하였으며, Cox(1992)는 이용연구의 주요한 측면을 기록관에서의 이용, 기록정보서비스의 정확성과 그 효과, 기록관내에서의 연구를 지원하는 기술의 효과, 연구자와 서비스 아키비스트간의 상호관계에 관한 연구 등으로 제시하였다. Yakel(2000)은 기록정보서비스의 맥락, 이용자의 맥락, 기록/1차 자료의 맥락, 기록관 직원의 맥락 등에서 기록정보서비스를 조망해야 한다고 제안하고 있다.

실질적인 평가 및 서비스 방향이 많이 제시된 외국의 경우와 달리, 국내 연구는 웹기반 서비스 평가 및 서비스 방향과 관련되어 진행되어 왔다. 더불어 기록 관련 콘텐츠의 개발과 이용 촉진을 위한 방안들이 제시되고는 있으나, 기록관내에서 이뤄지는 서비스 전반에 대한 절차 및 규정 등을 포괄하는 기록정보서비스에 대한 조망은 많이 이루어지지 못하였다. 또한 실제 기록관에서 이뤄지고 있는 서비스 전반에 대한 평가나 그 평가 요소 및 기록관의 종류와 특성에 맞는 서비스의 형태와 범위, 평가방안에 대한 논의는 아직 부족한 것으로 판단되었다.

### 1.3 연구방법 및 범위

앞으로 기록관의 운영과 업무 과정은 이용자들에 대한 정보서비스를 중심으로 이루어져야 할 것이라는 전제하에, 이 연구에서의 기록정보

서비스 범위는 앞서 1장에서 언급하였던 Pugh (1992)가 제시한 서비스 유형에 덧붙여, 포괄적인 서비스 정책과 사명, 이용 및 이용자분석, 효율적인 서비스가 가능토록 하는 전제조건으로서의 기록의 보존 및 관리 등이 포함된다. 이 논문에서는 이를 토대로 기록정보서비스의 평가요소들을 추출, 제안한다.

이 연구에서 탐구하고자 한 연구 문제들은 다음과 같다.

- 기록정보서비스의 평가를 어떻게 할 것인가?
- 기록정보서비스의 현황은 어떠한가?
- 기록정보서비스와 관련하여 도출된 문제점은 무엇인가?
- 기록정보서비스와 관련된 문제점들을 어떻게 개선할 것인가?

이를 위해서 먼저 기록정보서비스 평가에 관련되어 사용될 수 있는 선행연구를 검토하고, 이를 바탕으로 실제 서비스를 평가할 수 있는 항목을 설정하고자 하였다. 기록정보서비스 평가와 관련하여서는 NCA PSQG(2003)의 평가기준이 최근 제시되었고 현재도 개발 중에 있어, 이를 기반으로 기록정보서비스 평가 관련 연구 및 저서(Conway 1986; Pugh 2005)에서 여러 가지 서비스 평가 항목들을 살펴본 후에, 기록정보서비스를 다양한 관점에서 관찰하여 평가할 수 있는 항목들을 세부적으로 먼저 선정하였다.

이 항목들은 다시 그룹화 하여 크게 네 가지 카테고리로 구분하였다. 이 네 가지 항목은 1) 접근성, 2) 서비스 지원, 3) 이용자 서비스, 4) 시설 및 장비 등이다.

먼저 1) 접근성 평가에는 기록관의 이용 안내 등의 정보 제시, 기록물에 대한 접근의 통제, 홈페이지 정보, 검색 도구 등이 평가되었다. 2) 서비스 지원 관련 항목에서는 행정적 측면으로 이용지원 관련 정책 및 규정, 매뉴얼 활용 여부, 이용자 등록 관련 절차, 타 기관과의 연계성 등이 평가되었다. 3) 이용자 서비스 관련 항목에는 이용자 면담의 질, 이용 대상자, 서비스 제공자의 전문성, 대출 및 복사, 홍보 및 교육 등 이용자 프로그램, 전화, 우편 및 사이버 서비스 등을 통한 질의응답 등의 항목 등이 포함되어 평가되었다. 마지막으로 4) 시설 및 장비 관련하여서는 물리적 서비스 공간 및 시설, 열람 및 보안 관련 장비 및 보존 시설, 재난 대비 비상 계획 등의 항목이 포함되었다(상세 항목은 <표 1> 참조).

기록관을 유형별로 분류해 본다면, 공공기록의 보존을 목적으로 하는 기록관(공공기록관)과 민간에서 운영하는 기록관으로 구분할 수 있고, 또 영구기록 중심으로 보존을 담당하는 기록관(아카이브)과 준·현용기록을 중심으로 보존 업무를 담당하는 기록관(레코드센터) 등으로 구분이 가능하며, 특정 주체의 공기록 및 민간기록을 수집·관리·운영하는 기록관(매뉴스트립트 보존소)도 또 다른 유형으로 제시될 수 있겠다.

이 연구를 위해서는 기록관 중에서 이러한 다양한 유형들을 반영할 수 있는 기록관으로 접근성 및 유형별 대표성과 규모 등을 고려하여 임의로 세 곳을 선정하였다.<sup>2)</sup> 그러나 이 기록관들이 전체 기록관을 대표할 수 있다고 할 수는 없겠고, 기록정보서비스는, 일반 자료를 중심으로 하여 표준화된 평가기준을 적용할 수

있는 도서관 서비스와 비교하여 볼 때, 기록관 별로 이용자나 대출의 제한, 보안 등 여러 가지 면에서 차이가 있으므로, 평가 항목의 선정과 적용에 제한이 있을 수밖에 없으며 일반화에는 제한이 있다. 그러므로 이 연구도 대상을 소수의 기록관들을 대상으로 하고, 각 기록관의 특수성에 맞게 적용하고자 하였다.

평가할 기록관들이 선정된 후에는 각각의 기록관을 방문하여 관찰하고 정보서비스의 관련 시설 및 서비스 수준 등을 평가하였다. 평가 결과 현황과 문제점 및 부족한 분야를 파악하여 보고, 어떻게 각각의 서비스를 개선할 수 있는지 알아보았다. 서비스 평가 항목은 기록관들의 특수성을 반영하여 선정하되, 각 기록관의 특성을 감안하여 적용하였다.

한편, 수집, 분류, 기술, 정리, 평가, 보존 등 기록관의 주요 업무에 기록정보서비스의 원칙들이 어떻게 반영되어야 하는지는 기록정보서비스의 범위와 내용을 규정짓는데 있어 중요한 문제들이긴 하지만, 본 논문의 연구범위를 넘어서는 것이므로 이후 과제로 남겨두고자 한다.

## 2. 기록정보서비스의 현황 평가

이 연구의 대상이 된 각 기록관의 배경정보는 다음과 같다. A 사료관은 국립기관에서 운영하는 공공기록관의 성격을 갖으며, 특정 주제 관련 자료의 수집·편찬·보존의 업무를 담당하는 주제기록관이다. A 사료관은 서울시

〈표 1〉 서비스 평가 요소

카테고리	항 목
접근성	기록관 위치 및 이용 안내 정보(개관 및 폐관 시간 정보, 기록관 안내도 및 열람실 배치도 등), 안내책자, 이용 가능 시간
	접근의 통제(이용 접근성 및 기록물 통제, 통제 시 사후대책, 보안, 소지품 통제, 이용관찰, 이용제한)
	홈페이지(FAQ, 링크, 업데이트, 검색 및 정보안내, 구조와 디자인, 콘텐츠, 인터페이스)
	검색도구(종류, 설명 및 사용방법, 검색속도, 검색기법, 검색결과이용, 검색시스템의 효율성)
서비스 지원	이용지원(인적자원, 사명문, 서비스 관련 정책 및 규정, 매뉴얼 활용)
	이용자 등록(절차, 서식) 타 기관과의 연계성
이용자 서비스	이용자 면담(후속 조치 및 계속적 지원 포함), 이용대상자, 서비스제공자의 전문성, 이용자 분석과 통계 활용
	이용자 프로그램(오리엔테이션, 서비스 홍보, 강연 및 강의, 전시, 출판, 이용자 교육)
	질의응답(전화, 우편, 사이버 서비스, 신속성 및 정확성, FAQ, Q&A) 복사 및 대출
시설 및 장비	시설(물리적 공간 및 시설, 충분한 열람 공간, 주차장, 화장실 및 편의시설)
	특수 장비(열람기기, 보안) 보유현황 및 보존시설과 관리 비상(재난대비 비상계획)

2) 세 곳 기록관에 대한 평가는 출판을 전제로 한 공식적인 평가를 통하여 이루어진 것이 아니어서 익명으로 처리하였다.

외곽에 위치하고 있으며, 건축면적 260여 평의 규모로, 소장 자료는 고서 및 고문서가 합 6만 종이 넘고, 2007년 6월 현재 일반도서가 17만 책정도 소장되어 있으며, 시청각자료와 마이크로필름이 합 5만종이 넘는다. 사료관 직원은 7명이며 열람 및 대출 담당 직원은 2명이다. 주 이용자들은 내부 직원들과 학자들이다.

B 기록관은 공공기관의 레코드센터이며 동시에 지방기록물 관리기관으로, 서울시내에 위치하고 있다. 사무실 및 서고 및 열람 공간을 포함하여 약 120평 정도의 크기이고, 2007년 6월 현재 도면 및 카드와 문서를 포함 18만 종 이상의 자료를 소장하고 있다. 기록관 직원은 기록정보서비스 담당자 1명을 포함하여 7명이다. 소속기관의 직원과 관련 산하 기관에서 주로 이용하고 있다.

C 사료관은 앞의 두 기관과 성격이 다른 특정 주제기록관으로 매뉴스크립트 보존소의 역할을 하고 있다. 서울 시내에 위치하고 있으며, 사무실 및 서고와 열람실을 포함하면 약 125평 정도의 크기이다. 수집된 사료는 2006년 11월 현재 약 65만여 건이고, 도서가 약 2만여 책 소장되어 있다. 사료관 직원은 기록정보서비스 담당자 1인을 포함 9명이다. 주 이용자는 기자와 연구자들이다. 이렇게 선정된 세 기록관 각각에 대해서 <표 1>에 정리된 기준에 의해 평가하였다.

## 2.1 A 사료관

### (1) 접근성

사료관에 접근하기 위해 필요한 위치 및 이용 시간 등의 안내는 안내 책자나 홈페이지, 전

화 응답 등을 통해 제공되고 있다. 그러나 구체적인 내용 설명은 부족한 편이다. 사료관 개관은 평일 근무시간으로 한정되어 있어, 주말이나 휴일 이용이 불가능하여 이용자에게 불편하다. 열람실 이용을 위해서는 열람실 밖에 별도의 사물함을 배치해두어 가방과 필기구 통제를 하고 있지만, 기록의 안전한 보존과 외부 유출을 막기 위한 적극적인 감독과 통제는 이루어지지 않고 있어 문제점으로 지적되었다.

한편, 열람실 내에는 독립된 검색실과 검색도구가 없고, 입구에 있는 컴퓨터 2대를 통해 홈페이지에서 원하는 자료를 검색하도록 되어 있다. 앞으로 이용자가 늘어날 것에 대비하여 다양한 검색도구 개발과 검색실의 보강이 필요할 것이다. 소장 자료 검색은 일반자료·수집자료·MF자료 등으로 나누어 검색하도록 되어 있어 이용에 조금 불편하며, 검색 방식에 있어서 단순검색과 일치검색의 화면이 일치해서 차이를 구별하지 못하는 문제점이 있는 등 효율적이지 못하다. 또한 실제적으로 각각의 검색 방식에 대한 설명은 부족하여, 홈페이지를 처음 방문한 이용자가 자료를 검색할 때 도움을 주는 전체적인 가이드가 필요하다.

### (2) 서비스 지원

사료관이 소속되어 있는 모기관에 전체적인 행정서비스 현장이 있고 「서비스 이행 표준」을 설정하여 이행하고 있으나, 사료관 자체의 서비스 매뉴얼과 사명문 등은 따로 존재하지 않는다.

이용 등록 양식은 따로 없으며, 열람 신청서 작성 시 이용자의 간단한 신상 정보만을 기입하도록 되어 있어서, 특히 외부 연구자의 경우

연구목적이나 이용목적 등을 파악하여 도움을 주기는 어렵다. 홈페이지에서 정보통합시스템을 운영하고 있는 등 타 기관과의 연계는 대체로 잘 이뤄지고 있는 편이다.

### (3) 이용자 서비스

이용자 면담은 친절하게 이루어지고 있으며, 궁금한 점에 잘 응대해주고 이용자의 추가 요구에 계속적으로 서비스가 제공된다. 하지만, 서비스 이후에 만족도를 파악하는 등의 후속 조치는 적극적으로 이루어지지 않고 있다.

현재 전문적인 기록정보서비스 제공을 위한 전문 인력이 배치되어 있지 않고 문헌정보학을 전공한 사서가 관련 업무를 담당하고 있어, 기록정보서비스 수행에 한계가 있다. 홍보활동으로는 이용자 교육으로 견학 프로그램을 운영하는 것 외에는 이용자들에게 유용한 강연·강의는 이루어지지 않고 있으며, 사료관의 존재 및 소장 자료에 대한 홍보가 잘 되고 있지 않아 이용자가 적음을 알 수 있다.

전화 질의에 대한 응답 서비스는 잘 진행되고 있으며 홈페이지에서 Q&A, FAQ 등의 사이버 서비스도 잘 제공되고 있다. 자료 복사는 가능하나 일정한 수수료를 이용자 본인이 부담하도록 되어 있고, 대출의 경우는 직원에 한해서 기록물 제외한 일반도서만 가능하며, 공문을 보내오면 타 기관 공무원도 대출이 가능하다.

### (4) 시설 및 장비

사료관은 4개의 열람실과 58석의 열람석 등 충분한 열람공간을 제공한다. 또한 주차 공간도 충분히 제공하고 있다. 장애인용 화장실, 승강기가 설치되어 장애인을 고려한 시설을 갖추

고 있다. 한편, MF 리더기와 같이 특수한 매체의 기록물을 열람할 수 있는 장비는 잘 구비되어 있지만, 청각·시각장애인 등을 고려한 장비는 갖춰져 있지 않다.

기록물의 과학적 보존관리를 위해 각 서고에 향온습습시설과 소독시설을 갖추고 있다. 자동 화재 탐지기 및 소화시설을 갖추어 재난방지 기능을 잘 정비하고 있으며, 시설들을 두 달에 한 번 정기적으로 점검하고 있다. 그러나 마이크로필름, 고서, 고문서 등의 주요 자료들이 지하 보존소에서 관리되고 있어 수해 등의 재난시 자료의 손상이 우려된다.

## 2.2 B 기록관

### (1) 접근성

기록관에 대한 교통편과 위치정보가 홈페이지에서 제공되지만, 상세 길안내 정보가 없어 처음 찾는 이용자들에게는 접근이 어려울 수 있다. 이용안내 리플렛은 홍보용 안내물 성격이 강하며, 방문이용자를 위해 활용되도록 비치되어 있지 않다. 보유 기록물과 그 이용 가능성을 외부 이용자에게 알리기 위해 더 상세한 안내 책자 마련이 필요한 것으로 보인다. 평일 근무시간에만 개방하고 있어 이용 시간은 매우 제한적이다.

기록관 방문 시에 이용자 및 소지품에 대한 통제가 이루어지지 않아 보안 문제가 제기될 수 있으며, 접근 등급에 따라 열람이 제한되는 경우가 있으므로, 이에 대한 규정을 명시하여 외부 이용자의 이용 제한에 대한 오해가 없도록 하는 것이 바람직하겠다. 기록물들은 웹상에서 다양한 키워드 및 분류기준표 등으로 검색



색 가능하고 검색 결과의 다양한 정렬 방식도 지원하지만, 디지털 사진은 별도의 검색도구를 이용하게 되어 있어 불편하다. 기록관 방문 시 이용자가 검색용으로 사용할 수 있는 PC는 따로 지정되어 있지 않고, 비치된 목록집을 이용하도록 하고 있어 방문 이용자들에게 불편하다. 홈페이지 이용은 별로 활발하지 않은 편이어서, 이용자의 접근성을 높이기 위한 다양한 홍보가 필요하다.

#### (2) 서비스 지원

기록정보서비스에 관한 규정이나 매뉴얼은 따로 준비되어 있지 않다. 또한 기록물의 세부 사항에 대해 접근 가능한 이용자층에 대한 기준이 명확하게 제시되지 않아 서비스 관련 규정의 정비가 필요하다. 이용자들이 기록물을 이용하기 위해서는 먼저 인터넷상에서 '정보공개청구서'를 작성하거나 기록관을 방문하여 비치된 서식을 작성하고 접수되어서 이용 허가가 나와 비로소 자료를 열람할 수 있다. 기록관을 방문하여 열람 신청을 하고 자료를 열람하기까지 수일의 시간이 걸리게 되는데, 이는 소장 기록물들이 내부이용 중심으로 되어 있어 일반 이용자의 이용을 위해서는 다시 공개여부를 재검토해야 하는 절차가 수반되기 때문이다. 기록물 평가단계에서부터 내부 및 외부 이용자의 차이에 따른 공개여부를 미리 결정할 수 있는 지침 및 정보공개 심의의 소요 시간을 줄이기 위한 행정적 절차의 개선이 필요할 것이다. 기록관의 규모와 운영의 문제로 인해 관련 기록들이 타 기관들에 많이 보존되어 있음에도 불구하고, 타 기관과의 연계 서비스는 전혀 이루어지고 있지 않다.

#### (3) 이용자 서비스

문헌정보학을 전공한 사서가 기록물 관리 교육을 받고 서비스를 제공하고 있으나, 기록정보서비스 담당자로서의 전문성에는 한계가 있다. 공식적으로 이용자들의 이용 목적을 파악할 수 있는 설문지나 이용 종료 후 이용자의 만족도 등을 파악할 수 있는 절차가 없어 후속 서비스에 반영할 수 있는 제도가 부족하다. 이용자 대상 강연이나 강의는 진행되고 있지 않으며, 홈페이지 외의 외부 이용자 관련 프로그램이 없어, 전시 강연, 출판 사업 등 효과적인 홍보를 위한 정책이 필요한 것으로 보인다.

전화나 우편 질의 시 대부분 성실한 응답이 제공되며, 가능한 범위에서 도움을 주려 노력하지만, 관련 규정이나 원칙 등은 정해져 있지 않다. 사이버서비스는 이용률이 낮아 활발하게 이루어지지 않고 있으며, 서비스 관련 설명들이 부족하여 처음 방문하는 이용자들에게는 이해가 어려울 수 있다. 복사나 대출에 대한 규정은 따로 존재하지 않는데, 이는 이 기록관이 주로 내부 이용자에게 의해서만 활용되기 때문인 것으로 판단된다.

#### (4) 시설 및 장비

공공기관의 일반 사무실 안쪽에 기록관이 위치하고, 그 일부를 분리하여 열람실로 활용하고 있어 공간이 매우 협소하며, 서비스 담당자는 사무 공간에 자리하고 있어 이용 협조 요청 시 직원들의 고유한 업무 공간을 침범할 우려가 있다. 한편, 기록관 내에는 기록물 관리서버, 스토리지 보안장치, 백업과 체크 박스 등을 관리하는 서버가 있으며, 자동 백업장치와 무정전전원장치를 두어 데이터의 소멸에 대비하며,

전자문서 보관용 스토리지와 유크 박스를 보유하고 있다. 모든 시설은 전문 인력에 의해 정기적으로 관리·점검되고 있다. 그러나 재난 및 비상사태에 대비할 수 있는 비상계획 및 시설은 마련되어있지 않다. 하지만 곧 보안을 위한 지문인식시스템과 무인경비시스템이 도입될 예정이며, 재난 및 비상사태에 대비한 내부직원의 교육이 함께 제공될 예정이라고 한다.

### 2.3 C 사료관

#### (1) 접근성

사료관의 위치, 개관 및 폐관 시간, 열람실 배치도 등 사료관에 대한 접근 관련 정보는 홈페이지에서 대체로 잘 제공되고 있지만, 열람실 이용 방법에 관해서는 정보가 제공되지 않는다. 평일 근무시간만 개관하여 이용시간에 한계가 있지만, 공기록관이 아니라 이용자의 불편 요소는 상대적으로 적은 편이라고 볼 수 있겠다.

사료관 홈페이지는 소속기관 홈페이지는 다르지만 이용자들에게 혼돈을 주어 기록정보서비스 관련 각종 질의 등이 기관 홈페이지의 다른 메뉴를 통해 이뤄지고 있었다. 사료관에 대한 물리적 접근의 통제는 대체로 허술한 편이어서, 열람실에서의 소지품 통제 등은 거의 이뤄지고 있지 않고, 이용자 확인 절차도 별도로 없다. 복사 서비스는 직원에 의해 일정한 수수료를 부과하여 제공되고 있으며, 기록의 대출은 유관 단체가 전시를 요청할 경우 가능하지만, 그 기준과 절차에 대한 명확한 규정이 마련되어 있지 않아서 기록의 훼손이 우려된다.

검색도구는 잘 갖춰진 편이다. 통합검색, 매

체별·계층별 검색, 기술요소의 조합을 통합 검색 등 다양한 검색 기법이 제공되고 있으며, 원문 검색이 가능하고 검색 결과의 목록에서 원문 여부를 알 수 있는 등 검색 결과의 이용도 편리하다. 그러나 검색 결과의 정렬 방법이 고정되어 있고, 사진 인쇄나 저장이 불가능하며, 인쇄의 경우 고가의 이용수수료를 지불해야 하는 단점도 있다. 사료관 홈페이지 내에서 기록물 검색까지의 절차는 세 단계 이내이며, 사이트 맵이 링크되어 있어 편리하다. 이용자 도움말은 잘 갖춰져 있어 검색 및 홈페이지 이용에는 용이하지만, 어린이와 장애인을 고려한 서비스가 없으며 외부에서 사료관 홈페이지로의 접근이 어렵다.

#### (2) 서비스 지원

사료관의 설립목표와 자료보유 현황 등 사료관의 정책과 규정에 대한 정보는 잘 제공되고 있다. 그러나 기록정보서비스에 대한 안내는 취약하며, 서비스 정책과 규정에 대한 명시도 부족하다. 이용자 등록의 절차가 명시되어 있고 관련 서식이 잘 구비되어 있지만, 이용 후의 만족도 조사와 같은 절차와 서식은 마련되어 있지 않아 서비스에 대한 내부 평가는 잘 이루어지지 않고 있다. 타 기관과의 연계를 위한 계획이 수립되어 있지만, 관련 단체들의 준비가 아직 되어 있지 않은 상태라 관련 단체들에 사료관 업무 및 서비스 교육을 지원할 예정이다.

또한, 사진을 별도로 검색하고 인쇄할 수 있는 공간이 마련되어 있으며, 기록물 외에 관련 도서들을 구비하고 있는 일반자료실을 운영하고 있으나, 사료관 열람실과 함께 있어서 서로 다른 이용자들이 혼재되어 공간을 점유하는 상

황이 벌어지기도 하여 기록물의 유실 등 보안상의 문제가 야기될 수도 있다.

(3) 이용자 서비스

기록정보서비스를 전담하는 직원이 배치되

어 있고, 그 직원이 서비스 및 평가 업무를 병행하고 있어서 질적으로 우수한 서비스를 기대할 수 있다. 그러나 기록관이 특정한 주제를 다루고 있고 직원은 이에 대한 지식과 경험이 부족하여 심도 깊은 이용자 면담은 잘 이뤄지지 않고

<표 2> 기록정보서비스의 문제점 종합표

	A 사료관	B 기록관	C 사료관
특징	국립기관에 속한 주제기록관으로서의 사료관	레코드센터, 지방기록물관리기관	주제기록관, 매뉴스크립트 보존소
이용자군	소속기관 직원, 학자 등	소속기관 직원, 산하 관련기관 등	기자, 연구자 등
접근성	1) 외부 일반 이용자에 개관시간 불편 2) 외부이용자 통제부족 3) 검색도구 비효율적 4) 열람실내 검색장비 부족	1) 외부 일반이용자에 개관시간 불편 2) 외부 이용자 통제 부족 3) 이용 안내책자 내용 부족 4) 열람실내 검색장비 미비	1) 근무시간만 개관하여 이용시간 한계 2) 열람실 물리적 접근 통제 허술 3) 소속기관 홈페이지와의 구별이 불분명해 홈페이지 접근성 제약
	1) 일반 외부 이용자에 대한 개관시간 등 고려 부족 2) 접근 통제가 대체로 부족 3) 홈페이지에 대한 접근성 부족 4) 검색도구 비효율성 및 열람실 검색 장비 부족		
서비스 지원	1) 서비스 규정 부재 2) 이용자 연구목적 파악 위한 등록 부재	1) 서비스 관련 규정 미비 2) 외부이용자는 정보공개청구서 통한 사전 이용신청 및 허가 후 열람 가능 3) 타 기관과의 연계 부족	1) 명확한 서비스 정책과 규정이 미흡
	1) 서비스 규정 미비 2) 이용자 연구 목적 파악 등 위한 이용 등록 및 활용 부족		
이용자 서비스	1) 서비스 이후에 만족도를 파악하는 등의 후속 조치 부재 2) 사료관 홍보 소극적이어서 이용자가 적음 3) 인력의 비전문성	1) 이용목적 파악 위한 설문이나 서비스의 종료 후 만족도 파악 등의 절차 부족 2) 외부 이용자 관련 홍보 프로그램 부재 3) 사이버 서비스 관련 설명 부족	1) 이용 후 만족도 조사 등 서비스 평가 부족 2) 심화된 이용자면담 부족 3) 전문서비스 위한 지원 부족 4) 담당 직원의 역량에 너무 의존적
	1) 서비스 이후에 만족도를 파악하는 등의 후속 조치 부족 2) 잠재적 이용자에 대한 홍보 부족 3) 이용 통계 및 마무리 면담 등의 이용자 분석 부족 4) 직원의 전문성이 떨어지거나, 담당 직원의 역량에만 너무 의존적		
시설 및 장비	1) 전반적으로 시설 및 장비가 잘 갖춰져 있으나, 주요 자료가 지하보존소에 보존되어 수해 등 재난 대비 부족	1) 보존 시설에 치중한 반면, 열람 및 이용시설 열악 2) 열람공간이 별도로 마련되어 않으며, 기관 내 기록관의 위치 부적절 3) 재난 대비 비상 계획 부족	1) 기록보존 위한 시설은 잘 갖춰져 있지만 열람실 관련 시설 부족 2) 소속 기관 내 사료관의 위치 부적절
	1) 보존에 초점이 맞춰져 있어, 열람 및 이용을 위한 시설과 공간 미비 2) 사료관의 위치가 소속기관의 일반사무 공간과 혼재되어 있어 부적절		

있다. 그러나 이에 대한 필요를 잘 인식하고 있고 동기화도 잘 되어 있다. 이용자분석과 그 통계의 활용을 주기적으로 시행하고 있으며 이를 기록정보서비스 정책에 반영하고자 노력하고 있다.

이용자층이 기자, 학자 등 특정한 이용자로 국한되어 있는 한계가 있으며, 과도한 서비스 요구에 대한 적절한 처리 지침이 없어 담당자의 업무과중이 문제로 지적된다. 전문적인 연구 역량이 요구되는 심화된 전시, 출판 및 교육 프로그램의 개발은 초기단계에 머물러 있으며, 사료관에 대한 기관의 인식 부족으로 인해 홍보 및 예산상의 제약을 받고 있다. 전화, 우편, 메일을 통한 질의가 가능하며, 우편서비스 등에 대한 규정이 마련되어 있고, 이러한 문의 내용들을 DB화하여 직원 상호간에 활용하고 있다. 이용자가 많지 않기 때문에 전화, 메일 등에 대한 처리시간 및 서비스의 범위는 규정으로 정해져 있지 않고 담당자의 재량에 맡기고 있다.

#### (4) 시설 및 장비

열람실이 독립되어 있고, 직원이 근무하는 별도의 공간도 있다. 검색구역과 열람구역이 구별되어 있어 열람실이 직원의 통제 하에 있다. 소장 기록물의 현황, 열람방법, 수수료에 대한 안내문이 있어 편의를 돕고 있으며, 사진 기록을 검색할 수 있는 장비도 마련되어 있다. 그러나 열람실이 2층에 있으며 소속기관의 일반 사무실을 경유하여야 내부로 들어갈 수 있는 단점이 있다. 열람실 내에 일반자료실이 있어 열람을 위한 공간이 협소하며, 이용자를 위한 소지품 보관함, 방음 및 통풍시설 등의 편의시

설이 없다. 기록물 보존을 위한 시설들은 최첨단으로 갖춰져 있으며 이에 대한 보안도 철저히 지켜지고 있고, 재난 및 비상사태에 대한 계획과 절차가 마련되어 있다.

## 3 영역별 종합 평가 및 서비스 개선 방안

### 3.1 접근성

이용자의 접근성 향상을 위해 기록관은 잠재적 이용자를 분석한 후 현재와 미래의 이용자를 모두 포괄할 수 있는 다양한 접근점을 확보해야 한다. 소장된 기록물들을 확인할 수 있는 검색도구도 A 기록관의 경우 비효율적인 면이 눈에 띄었고, 특히 A와 B 기록관은 내부 이용자를 주 서비스 대상으로 하다 보니 또한 열람실 내 검색장비가 부족하였다. 기록관 이용을 활성화 하려면 검색도구와 검색장비를 보완하여 잠재적 이용자의 편의도 고려해야 할 것이다.

뿐만 아니라, 세 기록관 모두 주 중 일과시간에만 개방을 하는데, 업무상 기록관을 방문하는 사람 외에 잠재적 이용자의 편의를 고려해 공공도서관의 개관시간 등을 참고하여 서비스 시간을 탄력적으로 운용해야 할 것이다.

세 기록관 모두 기록물 보호를 위한 접근통제가 잘 이루어지지 않고 있다. 보존 기록 대부분이 유일본이라는 기록물의 특성상, 기록물의 훼손과 반출을 막고자 이용자의 소지품을 제한하는 등의 조치가 필요한데, 이번에 조사한 기록관에서는 엄격하게 제한하지 않았고, 이용자

의 소지품을 보관할 사물함을 비치하지 않은 곳도 있었다. 사물함을 설치하면 외부 이용자의 기록물 이용으로 발생할 수 있는 문제를 상당 부분 예방할 수 있으리라 본다.

세 기록관에 공통적으로 나타난 또 다른 접근성의 문제는 홈페이지 안내이다. 세 기록관 모두 홈페이지를 통한 서비스를 제공하고 있지만, 방문에 대비한 이용시간과 길 안내 등 사소한 부분이 오히려 미흡하여 불편을 야기하고 있었다. 이는 단순한 링크, 도움말 창 하나의 추가만으로도 이용자의 편의를 도모할 수 있을 것이다. 또한 다양한 홍보 활동을 통해 포털사이트에의 홈페이지 소개 등으로도 잠재적 이용자들에게 기관의 존재를 인식시킬 수도 있을 것이다.

### 3.2 서비스 지원

기록정보서비스 지원과 관련한 항목들의 평가 결과, 세 곳의 기록관 모두 서비스 규정이 대체로 미비한 것으로 나타나, 서비스에 관한 정책과 매뉴얼 마련이 시급하다고 판단되었다. 또한 기록정보서비스를 지원하는 직원의 전문성이 요구되어진다. C 사료관처럼 직원의 역량에 너무 의존적일 경우에는 이용자가 늘어나게 되면 오히려 불만의 요소가 될 수 있으므로, 서비스 관련 규정의 제정 및 기록관 직원 모두에 대한 체계적이고 지속적인 서비스 관련 교육이 이루어져야 할 것이다.

대부분의 기록관들이 주 이용자는 내부 이용자들(소속기관 직원들)이지만, 내부 이용자뿐 아니라 외부 이용자를 위한 이용양식 및 절차가 마련되어야 이용자들이 보다 평등하고 편리

하게 기록관을 이용할 수 있을 것이다. 또한 앞으로의 서비스 제공에 참고할 수 있도록 이용자의 연구 목적을 등록 양식 등을 통해 파악하는 것이 바람직하나, 이러한 활동이 거의 이루어지고 있지 않았다. B 기록관처럼 기록관의 특성상 타 기관과의 연계 서비스 제공이 어려울 수 있지만, 자료 소장처의 파악 및 정보공유 등 타 기관과 서비스가 연계되면 이용자들에게 더욱 폭넓은 서비스가 제공될 수 있을 것이나 대부분 노력이 부족하였다.

### 3.3 이용자 서비스

전반적으로 A와 C 사료관은 이용자 면담이 어느 정도 범위에서는 이뤄지고 있었다. 그러나 A 사료관은 서비스 담당직원이 기록학 비전공자인 관계로 제한적인 서비스만 제공하고 있는 반면, C 사료관은 기록학 전공자로서 기록정보서비스를 전문으로 담당하기 때문에 상대적으로 높은 수준의 이용 서비스를 제공하고 있었다. 그렇지만 C 사료관의 담당자도 해당 기관이 주제 기록관임을 고려하면 그 전문 주제 관련 소양의 부족으로 심도 있는 서비스를 제공하고 있지는 못하다.

그에 비해, B 사료관은 레코드센터라는 특수성으로 인해 내부 이용자들이 주로 이용을 하고 있어 행정적 지원 수준의 서비스를 제공하고 있으나, 그나마 그 역할에 대해서도 제대로 홍보가 되어 있지 않음을 알 수 있었다. 따라서 B 기록관의 경우엔 내·외부 이용자들에게 제공되는 서비스의 종류와 범위에 대한 명확한 규정을 갖추고 기록관 성격에 맞는 서비스 절차를 수립하여 시행하는 것이 시급하다.

기록관에서의 대면접촉을 통한 이용서비스 외에 세 곳 모두 전화, 우편, 이메일·게시판을 통한 사이버서비스를 제공하고 있다. 하지만 세 곳 모두 각 서비스에 대한 처리절차와 처리 시간 등에 관한 규정이 없어 서비스의 질에 편차가 많고, 담당직원의 역량에 너무 의존하는 경향을 보이고 있다. 특히, 전화 질의에 대한 의존도가 높아 담당직원이 다른 업무를 진행하는데 어려움을 보이고 있다. 각 서비스가 제공할 수 있는 서비스의 범위, 답변시간, 사후 관리 방법 등을 명시화하여 서비스의 질을 일정하게 유지하는 것이 필요하겠다.

전반적으로 A, B, C 기록관 모두 기록관 자체에 대한 홍보가 부족하여 이용률이 저조한 한계를 갖고 있다. 따라서 잠재적 이용자 개발을 위한 아웃리치(outreach)의 적절한 기획과 실행이 필요하다. 전시, 교육, 홍보와 같은 아웃리치 프로그램을 시행하고 있는 곳은 C 사료관 뿐이며, A 사료관의 경우엔 이용 교육 프로그램만을 진행하고 있다. 현재 시행하고 있는 전시, 교육, 홍보 프로그램도 초기의 단계에 머물러 있어 각 기관의 특성에 맞는 프로그램의 개발이 절실하다. 이를 위해선 연구역량을 강화해야 하고, 그에 맞는 예산상의 고려가 뒷받침되어야 할 것이다.

한편, A, B 기록관은 이용분석과 이용자분석 등을 위한 마무리 면담(이용목적, 서비스 만족도 등 파악)이나 이용통계 활용 등을 거의 하고 있지 않다. C 사료관의 경우엔 이용통계를 활용하고는 있지만, 이용만족도 등을 파악할 수 있는 마무리 면담 등이 이뤄지지 않고 있어 매우 제한적인 의미로만 적용되고 있다. 현재의 서비스 정책을 평가하고, 잠재적인 이용자

층을 개발하기 위해선 반드시 이용분석과 함께 이용자분석을 병행해야 하며, 주기적으로 그 분석내용을 기록관의 전체 사명과 전략 등에 반영할 수 있어야 할 것이다.

도서관과 달리 기록관에서의 기록정보서비스는 업무 담당자의 개입 없이는 이뤄지지 않으므로 담당직원의 역량과 열의가 무엇보다 중요하다. 이를 생각했을 때, A 사료관과 B 기록관은 비전공자가 해당 업무를 담당하고 있어 기록정보서비스가 어떻게 달라야 하는지에 대한 이해가 부족함을 알 수 있었다. C 사료관의 경우에는 전공자가 배치되어 있어 두 곳보다 나은 조건에 있기 하지만 구체적인 서비스 절차와 규정이 마련되어 있지 않아 담당직원의 역량과 재량에 너무 의존하는 경향이 있었다. 책임자를 배치하고, 해당 업무에 대한 명확한 처리절차와 규정이 마련됨으로써 이용서비스의 질을 한 단계 높여야 할 필요가 있겠다.

### 3.4 시설 및 장비

A 사료관은 전반적인 시설 및 장비가 잘 갖춰지기도 했지만 시설들에 대한 투자는 대부분 자료 보존 시설에 초점이 맞춰져 있었으며, B, C 기록관은 이용자의 열람 및 이용을 위한 시설과 공간이 미비하였다.

적절한 열람공간을 갖추기 위해서 A 사료관의 경우는 열람실 내에서 검색을 할 수 있는 검색도구가 마련되어야 한다. 사무공간과 열람공간의 위치가 혼재해 있는 B 기록관의 경우는 각 공간을 분리하여 양쪽 다 서로의 영역에 지장을 받는 일이 없도록 구분을 명확히 해야 할 것이다. 소속기관의 사무공간을 경유해야 열람

실 내부로 들어갈 수 있는 문제가 있는 B 기록관과 C 사료관의 경우는 일반인 이용자가 이용하기 쉬운 위치로 열람실을 이동하고 충분한 열람 공간을 확보해야 할 것이다.

이용의 촉진을 위해서는 A 사료관과 같이 소지품 보관함과 같은 편의시설과 휴게시설을 갖춘 별도의 공간을 고려해야 한다. 그리고 C 사료관의 경우는 열람의 쾌적한 환경을 위해 방음 및 통풍시설을 갖추어야 한다. 특히 B 기록관과 C 사료관의 경우는 열람공간과 전시공간의 확보가 중요하다. 이 밖에도 장애인용 화장실, 승강기, 특수 열람 장비 등 장애인을 고려한 시설과 장비를 갖추어야 할 것이다. 예기치 못한 재난 및 비상사태에 대비하기 위한 비상시설 및 계획이 마련되어 있어야 하며 이를 대비한 교육이 직원들을 상대로 지속적으로 이루어져야 한다.

#### 4. 결론 및 제언

이 연구는 기록정보서비스의 평가를 위해 다양한 특성을 가진 세 곳 기록관의 서비스에 대해 접근성, 서비스와 관련 시설 및 장비 등 항목별 조사를 시행하였으며, 그 결과 이들 기록관의 서비스 현황과 부족한 점, 문제점 등을 간략히 파악할 수 있었다. 기록관들의 특성에 따라 문제점들이 각각 다르고 또 개선방안들도 다르겠지만, 전반적으로 보아 이 기록관들의 서비스 평가 결과 파악된 문제점들은 크게 네 가지로 좁혀볼 수 있었으며, 이에 대해 앞으로 기록관에서 시도할 수 있는 개선 방안들을 아래에 같이 제시해보고자 한다.

첫째, 기록정보서비스 제공을 위한 기록전문가가 배치되어 있지 않아 관련 문제점들이 발견되었다. '공공기록물 관리에 관한 법'의 개정 에 의거하여 앞으로 공공기관에는 기록전문가가 배치될 것이나, 가능하면 새로운 기록관들은 기록관의 설립 이전부터 기록 전문가가 일을 맡아 진행을 초기 업무부터 주도적으로 해야 시작부터 업무가 제대로 체계적으로 제공될 수 있을 것이다. 또한 계속 서비스를 해오던 기록관들도 기록전문가가 업무를 맡아 진행해야만 더욱 전문화된 서비스가 제공될 수 있을 것이다. 또한 회사 등 민간 기록관에서도 기록물 관리는 지식관리와 더불어 중요성이 계속 강조될 것이며, 전문적이고 효율적인 관리와 서비스를 위해 이들 업무를 기록전문가들이 담당할 수 있도록 제도화 되어야 할 것이다.

둘째, 전반적으로 기록정보서비스가 체계적으로 제공되고 있지 않았다. 즉 이용자가 열람실을 방문할 때에 신청서에 방문 또는 연구 목적을 기재하도록 하고, 이용자가 기록관을 떠날 때 마무리 면담을 통해 서비스에 대한 피드백을 받으며, 서비스 관련 통계를 작성하고 분석하여 이를 서비스 개선에 이용하는 등의 이용자 만족을 위한 체계적인 서비스를 제공하려는 노력들이 부족하였다. 기록정보서비스가 효율적으로 제공되기 위해서는 이러한 이용자 요구 분석 및 이용 현황 분석 등의 데이터가 뒷받침되는 계획과 실행이 따라야 할 것이다.

셋째, 기록관들이 주로 서비스보다는 기록물의 보존과 보관에 무게 중심을 두고 있었다. 대부분 기록정보서비스에 대해서는 규정이나 매뉴얼도 따로 없었으며, 서비스 제공을 위한 공간, 즉 열람 서비스를 위한 공간이나 관련 설비

도 많이 부족하였다. 기록물의 보존도 중요하지만, 이용자가 활용하기 어려운 기록물은 그 존재 가치가 떨어질 수밖에 없을 것이다. 보존과 보안에 유의는 하되, 필요할 때 이용자들이 기록물을 쉽고 편리하고 효율적으로 찾고 활용할 수 있도록, 기록정보서비스가 지금보다 더 체계적이고 능동적으로 제공되어야 할 것이다.

넷째, 기록관들이 대내외적으로 그 존재가 잘 드러나지 않는 경우가 많았다. 기록관의 존재 이유를 소속 기관에 가시적으로 보여주어야 기록관에 더 많은 지원이 가능할 것이며, 기관의 적극적인 지원만이 체계적이고 효율적인 기록물의 보존과 서비스를 가능하도록 해줄 것이다. 또한 관련법의 개정에 의해 앞으로 더 많은 이용자들이 기록물들을 찾아보고자 할 것이므로, 이러한 기록관의 존재에 대한 홍보는 대외적으로도 더욱 중요해 질 것이다. 기록관들은 기록물의 보존에 초점을 둔 정책에서 벗어나, 보존과 서비스가 잘 조화되도록 하여 적극적인 홍보 및 교육, 전시 등의 활동을 통해 기록관의 존재도 알리고 서비스가 활성화 되도록 해야 할 것이다.

이 연구에서는 기록정보서비스 평가 항목들을 설정하고 평가를 시행해 결과를 분석하였고, 발견된 문제점들에 대한 대안도 제시하였다. 그러나 이 연구를 통해 제시한 서비스 평가항목들은 아직 완전하지 않으며 많은 연구가 뒷받침되어야 할 것이다. 다양한 성격의 기록관에 보다 실용적이고 적용 가능한 평가항목을 개발

하기 위해서는 우선 우리나라에서 현재 운영하고 있는 기록관에 대한 폭넓은 연구와 조사가 선행되어야 하며, 이를 토대로 각 기록관의 특성과 상황에 맞는 평가항목들이 제시되어야 할 것이다. 또한 기록관들에의 적용에는 각 기록관의 특성에 맞는 항목들이 적절히 반영되어 평가가 이루어지도록 해야 할 것이다.

이 연구는 그동안 기록학 연구의 대상에서 다소 간과되어왔던 기록관의 기록정보서비스를 어떻게 평가할 것인가에 대한 기초연구의 성격을 가지며, 우리 실정에 맞는 서비스 평가의 필요성과 방향에 대한 제시를 목적으로 하었다고 하겠다. 따라서 이 연구는 기록정보서비스의 실질적인 개선과 평가항목의 정교한 개발을 위한 의미 있는 시도로 인식될 수 있을 것이다.

앞으로 기록정보서비스가 보존 만에 중점을 둔 서비스가 아니라 보존과 서비스의 두 가지 측면을 적절히 조합하여 효율적으로 제공된다면 기록관이 각 기관과 사회에서 실제로 담당해야 할 중요한 몫을 제대로 해낼 수 있을 것이다. 기록물들의 체계적이고 안전한 정리·보존과 더불어 쉽고 편리한 접근이 가능한 활성화된 서비스는, 현재를 사는 우리들이 기록물을 효율적으로 활용할 수 있도록 해줄 뿐 아니라, 앞으로 우리의 중요한 기록들과 문화유산을 후대에 제대로 활용할 수 있도록 최적의 상태로 전달해줄 수 있는 첩경일 것이다.



## 참 고 문 헌

- 서은경, 정경희, 최상희. 2006. "이용자 중심의 기록정보 활용 및 서비스 활성화에 관한 연구." 『한국기록관리학회지』, 6(1): 65-92.
- 양은영. 2005. 「민주화운동기념사업회 사료관의 이용제공 전략 연구」. 석사학위논문, 명지대학교 기록과학대학원.
- 우수영. 2006. "기록정보서비스 활성화를 위한 전자적 질의/응답 기능 개선 방안." 『한국기록관리학회지』, 6(1): 113-136.
- 유사라, 한선영, 오혜경, 강소연. 2001. "정보서비스 평가연구: 국내 행정부처 Web 정보사례." 『한국문헌정보학회지』, 35(3): 93-115.
- 이명희. 2004. "중앙 행정부처 웹사이트의 정보서비스 평가: 정보공개와 이용자 참여를 중심으로." 『한국비블리아학회지』, 15(2): 195-218.
- 이숙희. 2004. 「기록보존소의 열람환경 구축에 관한 연구」. 석사학위논문, 명지대학교 기록과학대학원.
- 조민정. 2001. "한국의 국가기록관리기관 정보조사제공 활성화를 위한 정책 연구." 『한국기록관리학회지』, 1(1): 153-176.
- 홍현진. 2005. "도서관의 정보서비스 품질평가 연구에 관한 고찰." 『한국도서관·정보학회지』, 36(2): 93-120.
- 황나리. 2006. 「중앙행정기관 기록물의 이용에 관한 연구」. 석사학위논문, 이화여자대학교 정보과학대학원.
- Conway, P. 1986. "Facts and Frameworks: An Approach to Studying the Users of Archives." *American Archivist*, 49 (Fall): 393-407.
- Conway, P. 1986. "Research in Presidential Libraries: A User Survey." *The Mid-western Archivist*, 11(1): 35-56.
- Conway, P. 1994. *Partners in Research: Improving Access to the Nation's Archive*. Pittsburgh: Archives and Museum Informatics.
- Cox, R. J. 1992. "Researching Archival Reference as an Information Function: Observation on Needs and Opportunities." *Reference Quarterly*, 31(3): 387-397.
- Dowler, L. 1988. "The Role of Use in Defining Archival Practice and Principles: A Research Agenda for the Availability and Use of Records." *American Archivist*, 51(1-2): 74-86.
- Hernon, P. & Altman, E. 2001. 「도서관 서비스 품질관리론: 고객만족을 위한 도서관 경영」. 이은철 역. 서울: 한국도서관협회.
- The National Council on Archives(NCA), The Public Services Quality Group for Archives and Local Studies(PSQG), PSQG Performance Indicators Working Party. 2003. "Towards Generic and Universal PIs for Archives."

[cited 2007. 8. 6].

<[http://www.ncaonline.org.uk/materials/performance\\_measures.pdf](http://www.ncaonline.org.uk/materials/performance_measures.pdf)>.

Pugh, M. J. 2005. *Providing Reference Services for Archives & Manuscripts*. 2nd ed., Chicago: Society of American Archivists.

Whiteside, A. 2002. "Enhancing Provision

of Archive Services for the Visually Impaired." *Journal of the Society of Archivists*, 23(1): 73-86.

Yakel, E. 2000. "Thinking Inside and Outside the Boxes: Archival Reference Services at the Turn of the Century." *Archivaria*, 49(Spring): 140-160.