

# 대통령기록관의 웹 기반 기록정보서비스 평가모델 개발 및 개선 방안에 관한 연구\*

## A Study on Evaluation Model Development and Improvement of Web-Archival Information Service

방 기 영 (Ki Yeong Bang)\*\*, 이 능 금 (Neung Geum Lee)\*\*\*  
이 유 진 (Yu Jin Lee)\*\*\*\*, 한 아 랑 (Ah Rang Han)\*\*\*\*\*  
김 오 (Yong Kim)\*\*\*\*\*

### 목 차

|   |   |
|---|---|
| 1. 서론                                   | 3.1 대통령기록관 웹 기록정보서비스 분석                 |
| 1.1 연구배경 및 목적                           | 3.2 평가영역 및 세부항목 설정                      |
| 1.2 연구내용 및 방법                           | 4. DigiQUAL™을 활용한 웹 기록정보서비스<br>평가 모형 적용 |
| 1.3 선행연구                                | 4.1 평가 결과 분석                            |
| 2. 이론적 배경                               | 4.2 대통령기록관 웹 기록정보서비스 개선<br>방안           |
| 2.1 웹 기록정보서비스                           | 5. 결론                                   |
| 2.2 DigiQUAL™                           |   |
| 3. DigiQUAL™을 활용한 웹 기록정보서비스<br>평가 모형 개발 |   |

### <초 록>

대통령기록관은 다양한 형태로 기록정보서비스를 제공하고 있다. 본 연구에서는 DigiQUAL을 활용하여 대통령기록관의 웹 기록정보서비스를 평가했다. 평가 방법은 이용자 설문조사를 실시했으며, 평가 영역은 기록 및 정보검색, 기록물 활용 서비스, 확장 서비스로 나누었다. 본 연구는 설문을 분석하기 위해서 기술 통계와 신뢰도 검정을 실시했다. 그 결과, 전반적인 만족도가 낮았다. 이러한 설문 결과를 바탕으로 대통령기록관 웹 기록정보서비스 개선 방안을 제시했다.

주제어: 대통령기록관, 기록정보서비스, 서비스 평가, DigiQUAL, 평가모델

### <ABSTRACT>

The Presidential Archive of Korea provides archival information services in various forms. This study evaluated web-archival information services provided in The Presidential Archive of Korea using DigQUAL. To perform the study, this study conducted a descriptive statistic and confidence tests. The evaluation method was accomplished user survey. And the evaluation territory was classified with archives and information search, archives use service, expansion service. As a result, a general satisfaction was low, and this study suggested improvement method for web archival service in the Presidential Archive of Korea.

Keywords: Presidential Archives, Archival Information Services, Service Evaluation, DigiQUAL, Evaluation Model

\* 이 논문은 2015년도 전북대학교 연구기반 조성비 지원에 의하여 연구되었음.

\*\* 전북대학교 기록관리학과 대학원(salazar2730@naver.com) (제1저자)

\*\*\* 전북대학교 기록관리학과 대학원(disdrama@naver.com) (공동저자)

\*\*\*\* 전북대학교 기록관리학과 대학원(dbwls3119@gmail.com) (공동저자)

\*\*\*\*\* 전북대학교 기록관리학과 대학원(showahrang@jbnu.ac.kr) (공동저자)

\*\*\*\*\* 전북대학교 문헌정보학과 부교수, 문화융복합 아카이빙연구소 연구원(yk9118@jbnu.ac.kr) (교신저자)

■ 접수일: 2015년 10월 22일 ■ 최초심사일: 2015년 10월 27일 ■ 게재확정일: 2015년 11월 28일

■ 한국기록관리학회지 15(4), 25-48, 2015. <http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2015.15.4.025>

## 1. 서론

### 1.1 연구배경 및 목적

기록의 활용 즉, 기록정보서비스의 개념은 이용자가 찾고자 하는 기록에 접근할 수 있도록 하는 서비스 및 시설과 잠재적으로 이용할 수 있는 이용자에 대한 기록관 홍보 및 교육에 관한 서비스를 포함하고 있다. 기존 기록정보서비스 제공 방식은 이용자가 기록관을 방문하여 기록관리전문요원과 직접 면담을 실시하고, 면담과정에서 도출된 이용자의 요구를 파악하는 오프라인 중심으로 이루어졌다. 이러한 방식은 2000년대 이후 디지털 환경의 도래와 함께 웹 환경이 보편화되면서 웹을 기반으로 하는 온라인 기록정보서비스로 변화하고 있다. 현재 국내외 기록관에서는 웹의 특성을 활용한 기록정보서비스 콘텐츠를 개발하여 기존 이용자에게 편리한 서비스를 제공하는 한편, 잠재적 이용자에게도 기록관과 소장기록을 홍보할 수 있는 효과를 거두고 있다. 이용자가 접근하기 쉬운 점과 기록물의 검색이 용이한 점, 기록물을 기반으로 한 가공된 콘텐츠를 활용할 수 있다는 점에서 웹 기반의 기록정보서비스가 기록관 서비스에서 차지하는 비중은 점차 높아질 것이다.

기존 기록관의 업무 수행 및 기록물 보존의 목적은 기록의 무결성 보존에 초점이 맞춰져 있었다. 기록정보의 관리와 보존은 활용을 전제로 행할 때 그 의미와 가치가 살아난다는 인식의 확산과 더불어 기록정보의 중요성에 대한 사회적 관심이 확대되면서 이제 기록은 수집과 보존의 관점에서 국민 모두가 쉽게 접근하면서 이를

활용하기 위한 관점으로 변화하고 있다. 더욱이 최근 정보인프라의 급격한 발전은 기록에 대한 이용접근성을 비약적으로 발전시켰고, 국민들의 문화적 수준이 고양됨에 따라 기록의 이용 가치 역시 다양하게 재해석되고 있다. 이러한 변화에 맞춰 기록관리기관도 문화 및 교육적인 역할을 본격적으로 수행하여야 하는 시기가 도래된 것이다. 특히 대통령기록물은 정치, 외교, 사회, 경제를 포괄하는 민감한 정보를 포함하고 있고, 당대의 사회상을 풍부하게 반영하고 있을 뿐만 아니라 증거적 정보를 위한 중요한 사료이기에 문화적, 교육적 활용가치가 크다고 볼 수 있다(김건 외, 2013).

현재 각 기록관에서 제공하고 있는 웹 기반의 기록정보서비스가 이용자에게 효과적으로 전달되고 있는가를 판단하기 위해서는 지속적으로 웹 기록정보서비스의 평가를 수행해야 한다. 기록정보서비스에 대한 이용자의 요구와 개선 사항은 단기적으로는 기록정보서비스를 개선할 수 있는 토대가 될 것이고, 장기적으로는 기록관을 이용하는 이용자의 수의 증가와 기록관과 보존하고 있는 기록물의 인식을 개선하는 데 도움이 된다. 즉, 기록정보서비스의 평가는 필수불가결한 과정이며, 기록정보서비스 평가를 위한 적합한 평가 도구가 개발되어야 한다.

이를 위하여 본 연구에서는 웹 기반의 기록정보서비스 품질에 대한 평가모형을 제시하고 이를 기반으로 실제 기록관에서 제공하고 있는 서비스를 평가하여 개선방안에 대해 논의하고자 한다. 본 연구 수행 과정에서 활용할 평가모형은 미국 연구도서관협회(ARL: Association of Research Libraries)와 Texas A&M 대학

이 공동으로 개발한 디지털도서관 평가 모형인 DigiQUAL™로 선정하였다. 또한, 본 연구에서 평가할 웹 기록정보서비스 대상은 대통령기록관으로 선정했다. 대통령기록관은 역대 대통령 기록물을 보존하여 대통령기록물 검색도구를 제공하고, 다양한 콘텐츠를 개발하여 학술지원과 일반이용자의 요구를 충족시킬 수 있도록 다양한 서비스를 개발하고 있기 때문이다.

## 1.2 연구내용 및 방법

본 연구를 수행하기 이전에 문헌 조사를 통하여 기록정보서비스의 정의와 서비스 범주를 살펴보았다. 또한 기록관에서 제공하고 있는 웹 기록정보서비스의 개념과 변화를 살펴보고 이에 대한 평가영역과 세부 평가 항목을 도출했다. 한편, 본 연구에서 평가 도구로 활용할 DigiQUAL™ 모형은 디지털도서관의 평가에 맞춰 설계되었기 때문에 세부 구성 차원을 웹 기반 기록정보서비스에 그대로 적용하기에는 한계가 있다. DigiQUAL™ 모형에서 제시한 평가 영역과 평가 문항을 분석하고, DigiQUAL™ 모형에서 제시한 12개의 상위 평가 영역을 기록정보서비스에 적합하도록 수정하고, 세부 항목 평가 기준과 방법을 설계했다.

한편, 본 연구의 직접적인 평가 대상이 되는 대통령기록관에서는 일반 이용자의 학술지원, 기록물 검색 및 원문제공 등의 서비스를 제공하고 있다. 대통령기록관에 적합한 평가모형을 설계하고, 이를 기반으로 제대로 된 평가를 실시하기 위해서는 대통령기록관이 제공하는 기록정보서비스의 유형을 분석해야 한다. 이를 위해 대통령 기록관 웹 사이트에서 제공하고 있는 기록정보

서비스 유형을 기존에 연구된 기록정보서비스 유형을 기반으로 분류하고, DigiQUAL™을 활용한 기록정보서비스 평가 모형 적용에 적합한지 분석했다.

위의 단계를 거쳐 개발된 설문지를 활용하여 대통령기록관 웹 기록정보서비스를 이용했던 이용자를 대상으로 양적 평가를 실시하고, 도출된 서비스 평가 결과를 분석하여 대통령기록관 웹 기록정보서비스에서 이루어져야 할 개선 방안을 제안했다.

## 1.3 선행연구

대통령 기록관의 웹 기반 기록정보서비스 평가 모형을 개발하기 위하여 기록정보서비스 및 평가와 대통령 기록관, 도서관의 서비스 품질 평가모형의 3개의 연구 분야를 분석했다. 먼저 기록정보서비스 평가와 관련된 논문으로써 국회기록정보 온라인 서비스의 발전 방안을 제시한 김유승과 설문원(2013)은 미국과 영국 입법 기록관리기관의 온라인 서비스를 분석하고, 그 유형을 검색지원 서비스, 부가 콘텐츠 서비스, 확장 서비스로 구분하여 분석하여 시사점을 도출하였다. 이를 바탕으로 국회기록 포털의 구성, 포괄적 검색지원 서비스의 제공, 맞춤형 부가 콘텐츠의 개발, 웹 아카이브 서비스 제공, 조직적 확장 서비스의 제공 등 5가지 영역에서의 국회기록정보서비스 발전 방안을 제시하였다. 장희정(2012)은 기존의 웹사이트 평가기준과 지표를 분석하여 국가기록원의 웹사이트 평가에 적합한 지표를 개발하였다. 콘텐츠, 인터페이스, 검색, 커뮤니케이션으로 설정한 평가 지표를 이용하여 국내외 국가기록관 웹사이트를

평가해봄으로써 국가기록원 웹사이트의 개선안을 영역별로 제안하였다. 김현지(2009)는 웹사이트에 있는 국내 대학기록관 몇 곳을 선정하여 웹 기록정보서비스를 평가한 후 평가결과를 분석하고 개선방향을 제시하였다. 연구에서는 웹에서 제공되는 기록정보서비스를 평가할 수 있는 영역을 3개의 상위 평가영역인 정보 제공 영역, 정보 검색 영역, 이용자 지원 영역으로 범주화하였다. 그 아래에 각각의 하위 평가 항목들을 전개하고 구체적인 평가 문항을 설정하였다.

대통령기록관과 관련한 연구는 다음과 같다. 김지현(2013)은 국내 대통령 기록관의 기록물을 학술적 목적으로 활용하는 이용자들을 위한 서비스와 이용자들의 인식을 조사하여 보다 전문화된 서비스를 제공할 것을 제안하였다. 먼저, 미국의 13개 대통령기록관과 우리나라 대통령 기록관 웹사이트에서 제공하고 있는 검색, 열람 및 연구지원 서비스의 내용을 분석하였다. 조사 결과 대통령기록물 열람에 있어 다양한 온라인 콘텐츠의 제공과 함께 정보공개청구의 틀 안에서 서만 운영되는 열람서비스가 이용자의 요구에 부합하는 기록정보서비스로 변화되어야 함을 제시하였다. 이해영(2011)은 대통령기록관 웹사이트의 검색어 분석 결과를 통해 이용자에게 대한 기록 정보서비스를 효과적으로 활용할 수 있는 방안에 대해 연구하였다. 검색어 분석을 콘텐츠서비스 등 기록정보서비스 개발의 한 방법론으로 검토해보고자 하였다. 대통령기록관의 웹사이트 검색어 분석 결과는 (1) 일반 검색어 분석; (2) 대통령 이름별 분석; (3) 검색어 주제 영역 분석 등 세 가지로 제시되었다. 검색어 분석 결과 콘텐츠서비스 및 웹사이트 메뉴 설정,

전시, 교육 등 다양한 서비스에 실질적으로 활용될 수 있을 것으로 나타났다.

대통령 기록관의 서비스 프로그램 사례를 연구한 조민지(2006)는 대통령 기록관을 기록관 기능뿐 아니라 박물관, 교육센터 역할을 수행하는 다기능적 국가기관으로 이해해야 한다고 하였다. 이를 위해 수요자 지향적 행정 패러다임의 변화를 인식하고, 이용자 관점에서 서비스하는 자세가 요구된다고 하였다. 이용자 위주의 대통령 기록관 서비스 프로그램을 개발하기 위하여 미국 대통령 기록 박물관의 프로그램을 분석한 후 국내 대통령 기록관의 서비스 프로그램 개발을 위한 가이드라인을 제안하고 적용 가능한 예를 제시하였다.

도서관의 서비스 평가모형에 관한 연구와 실제 적용에 대한 연구는 다음과 같다. 김영순과 송기호(2012)는 국회도서관의 서비스 품질에 대한 이용자의 만족도를 측정·평가하기 위하여 국회도서관 방문이용자와 국회직원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문은 LibQUAL+모형을 적용하여 성별, 연령, 신분에 따른 도서관 서비스 품질에 대한 인식수준과 기대수준의 차이를 분석하여 서비스 품질 개선방안을 제시하였다. LibQUAL+을 적용하여 공공도서관의 서비스 품질을 평가한 류주현과 이상복(2012)은 서울시에 소재한 민간위탁 공공도서관의 운영주체 유형에 따라 공단, 문화원, 재단, 대학교 각각에 속한 공공도서관 1개관씩을 선정하여 평가하였다. 평가 결과 그 차이를 비교 분석함으로써 도출된 문제점의 각 항목에 대하여 개선방안을 제안하였다. 박승진 등(2011)은 국회전자도서관의 품질을 평가하고 개선방안을 수립하기 위하여 평가 도구를 설계하여 품질을 측정하

였고, 개선방안 도출을 위해 ISA(Importance-Satisfaction Analysis) 기법을 적용하였다. 국회전자도서관 품질 평가 도구는 콘텐츠, 서비스, 그리고 시스템의 품질 차원으로 구성하였고 각 차원의 세부적인 항목에 대한 측정지표에는 DigiQUAL에서 사용하고 있는 중요도와 만족도가 사용되었다. 질문을 통해 이용자 270명의 응답을 사용하여 분석하고 개선방안 수립을 위해 ISA기법을 적용하고, 유지, 집중, 저순위, 과잉 품질영역을 도출하였다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 웹 기록정보서비스

학계에서 사용되고 있는 기록정보서비스의 정의는 “이용자가 찾고자 하는 기록에 접근할 수 있도록 하는 서비스와 시설뿐만 아니라 잠재적 이용자에게 기록관과 소장기록을 알리는 활동 전반”을 의미한다(한국기록관리학회, 2013). 이러한 정의에 담긴 의미는 기록관리 전문요원이 이용자가 찾고자하는 기록물에 접근할 수 있도록 도와주는 협의의 개념과 기록관리 전문요원이 소속 기록관의 기록물과 서비스를 홍보하여 이용자들의 기록관 이용을 증진하는 광의의 개념을 포함하고 있다. 한국기록학회(2008)는 기록정보서비스란 협의의 관점에서는 이용자와의 면담을 통해 이용자가 원하는 기록이나 정보를 찾을 수 있도록 안내해주는 과정이며 광의의 관점에서는 이용자의 요구를 충족시킬 수 있도록 기록과 이용자를 연결시켜주는 모든 활동으로 정의했다. Pugh(2005)는 기록정보서

비스가 이용자의 요구를 충족시킬 수 있도록 기록물과 이용자를 연결시키는 아키비스트의 활동을 의미하며 기록관의 열람실, 전화, 우편, 팩스 등의 수단을 통해 기록정보서비스가 이루어질 수 있음을 주장했다. 또한, 기록관 내외에서 이루어지는 이용자 프로그램을 통해 기록정보서비스를 제공할 수 있다고 주장했다. 이러한 견해는 디어스틴이 주장한 이용자 서비스 개념을 수용하여 기존 이용자와 잠재적 이용자와의 모든 상호작용과 관련된 공공서비스 프로그램으로 정의한 것이다. 이상의 정의를 통해 기록정보서비스는 기록관리전문요원이 기록관을 이용하는 이용자에게 기록물에 접근하도록 돕는 행위 이외에 잠재적 이용자에게 기록관 홍보 및 교육 행위 전체를 포함하는 것이다. 기록정보서비스와 관련된 다양한 활동들을 크게 검색 및 열람 서비스, 부가가치 서비스, 확장서비스로 분류할 수 있다. 한편, 웹(World Wide Web)을 기반으로 하는 인터넷이 등장했으며, 웹 환경이 활성화되면서 기록관에서도 웹사이트를 기반으로 하는 기록정보서비스를 실시했다. 웹 환경에서 제공되는 기록정보서비스는 기존 이용자에게 한층 더 편리한 서비스를 제공하고 기록관의 존재와 기록물의 가치를 홍보하여 잠재적인 이용자가 기록을 이용하고, 기록관 존재와 가치를 이해하도록 돕고 있다. 기존의 기록관을 직접 방문하여 기록관리전문요원과 면담을 통해 기록물에 접근해가는 오프라인 기록정보서비스 과정과 달리 웹 기록정보서비스는 기록관에서 제공하는 검색 도구를 활용하여 이용자가 기록물에 접근할 수 있으며, 기록관에서 소장 기록물을 활용한 콘텐츠를 개발하여 제공하고 있다.

## 2.2 DigiQUAL™

DigiQUAL™ 모형은 ARL(Association of Research Libraries)이 국립과학디지털도서관(National Science Digital Library)의 성과평가를 위해 Texas A&M 대학과 공동으로 개발한 이용자 인식 관점의 디지털도서관 평가도구이다. DigiQUAL™은 LibQUAL+™ 개발 모형을 디지털도서관에 적용한 평가모형이며, 이용자가 디지털도서관과 상호작용하는 과정과 새로운 지식을 창출하는 과정 등의 이용자 중심의 평가도구로 개발되었다. DigiQUAL™은 LibQUAL+™과 달리 개인적 중요도와 성과의 갭 분석을 통하여 서비스 품질을 측정하고 있다(황재영, 이응봉, 2009). DigiQUAL™ 서비스 품질 구성차원은 총 12가지로서 <표 1>은 세부 내용을 나타낸 것이다.

강지혜(2006)는 국내에서 실시한 DigiQUAL™ 모형 기반의 디지털 도서관의 문헌정보서비스 평가에 관련된 연구로서 과학기술분야의 디지

털 도서관에서 제공하는 문헌정보서비스를 평가하기 위해 DigiQUAL™ 모형을 적용, 디지털 도서관의 서비스 품질 평가를 실시했다. 또한, 서비스 품질 평가 결과를 바탕으로 과학기술분야의 디지털 도서관 서비스의 개선방안을 제시하였다. 먼저, 도서관 이용자들의 특성을 학력, 소속기관, 학문분야·진공, 이용목적으로 나누어 각 특징에 따라 도서관 서비스 품질의 구성요인에 대한 중요도가 다른지 평가하였다. 이를 통해 도서관 이용자들이 기대하는 디지털 도서관의 서비스 중요도 수준과 현재 서비스 성과를 측정하여 디지털 도서관 서비스 품질 평가에 영향을 미치는 요인을 밝혔다.

DigiQUAL™ 모형은 온라인에서 제공되는 도서관 서비스 품질에 관한 연구로써 문헌정보서비스와 비슷한 활동과 사명을 지닌 웹 기록정보서비스에 적용시킬 수 있다. 서로 다른 종류의 자료를 다루고 있지만 양자가 모두 기록의 형태를 지닌 정보를 선별하여 보존하고 조직하여 이용할 수 있게 한다는 점이 이를 뒷받

<표 1> DigiQUAL™ 모형의 12가지 서비스 품질 구성차원

| 구성 차원                          | 평가 내용   |
|--------------------------------|---|
| 접근성(accessibility)             | 홈페이지 및 장서, 콘텐츠의 접근과 관련된 부분                          |
| 항해성(navigability)              | 디지털 도서관의 검색과 결과의 용이함과 관련된 부분                        |
| 상호운용성(interoperability)        | 디지털 도서관의 운용 및 소통과 관련된 부분                            |
| 장서 구성(collection building)     | 디지털 도서관이 구축한 자료의 수집 범위, 조직에 관련된 부분                  |
| 자원 이용(resource use)            | 접근의 편의성, 검색의 정확성, 사용의 편리성에 관한 부분                    |
| 장서 평가(evaluating collections)  | 디지털 도서관의 장서 평가를 위한 정책, 목표 설정, 장서평가자에 관련된 부분         |
| 커뮤니티로서의 DL                     | 디지털 도서관 웹사이트의 커뮤니티 역할에 관련된 부분                       |
| 저작권(copyright)                 | 자료의 소유권과 관련된 부분                                     |
| 협력체로서의 역할(role of federations) | 디지털 도서관 콘텐츠 공동사용에 관한 부분<br>메타데이터 통일성 및 통합 검색에 관한 부분 |
| 디지털도서관의 지속성(DL sustainability) | 디지털도서관의 재원공급의 안정성과 기능의 영속성에 관한 부분                   |

\* 출처: ARL(2014).

침한다. 하지만 DigiQUAL™ 모형이 디지털 도서관의 특성에 맞춘 서비스 품질 평가 모형이기 때문에 이를 기록관의 웹 기록정보서비스에 그대로 적용하기에는 무리가 있다. 기록관의 특성에 맞게 DigiQUAL™ 모형의 구성 차원을 수정하여 활용해야 한다.

### 3. DigiQUAL™을 활용한 웹 기록정보서비스 평가 모형 개발

#### 3.1 대통령기록관 웹 기록정보서비스 분석

DigiQUAL™ 모형을 웹 기록정보서비스에 적용하기 위해서는 서비스 평가 대상 기관의 웹 기록정보서비스 형태와 유형을 분석하고, 서비스 품질 요소를 도출하여 DigiQUAL™ 모형과 결합시켜야 한다. 이러한 평가도구와 함께, 본 연구에서는 평가 대상으로써 현재 웹 기반 기록정보서비스를 제공하고 있는 대통령기록관에서 제공하고 있는 웹 기반 기록정보서비스에 대한 평가를 위하여 먼저 제공하는 기록정보서비스 유형을 분석하였다. 현재 대통령기록관에서는 대통령기록물을 검색할 수 있는 검색 및 검색도구를 갖추고 있으며, 이관된 대통령기록물을 활용하여 당시의 시대상을 조명할 수 있는 콘텐츠와 더불어 초·중·고 교육 콘

텐츠, 학술지원 서비스를 구축하여 서비스를 제공하고 있다. 이외에도 잠재적 이용자가 대통령기록관에 대한 정보를 편하게 알 수 있도록 기록 기관에 대한 정보와 기관 간행물에 대한 정보를 제공하고 있으며, 유관 기관에 대한 정보와 링크 제공 서비스를 실시하여 대통령기록관과 타 기관과의 정보를 동시에 제공하고 있다. <표 2>는 설문원(2008)의 연구에서 제시하고 있는 기록정보서비스 유형에 따라 대통령기록관의 기록정보서비스 분야 분석 틀을 설정한 것이다. 검색 서비스의 경우, 대통령기록관에서는 정보공개 청구제도에 관한 안내를 담당하고 있으며, 실제 정보공개 청구는 정보공개 포털에서 제공하고 있으므로 정보공개 청구에 따른 열람 서비스는 평가 분야에 제외하였다.

##### 3.1.1 정보검색 서비스 분석

기록정보서비스를 실시하는 가장 일차적인 목적은 이용자가 필요로 하는 기록물에 접근할 수 있도록 검색도구를 제공하고, 실제로 기록물에 접근하는 것이다. 웹 기록정보서비스에서의 기록물 검색 서비스는 일반적으로 기록물을 검색할 수 있는 다양한 검색도구를 제공하고, 이에 따라 이용자가 기록물을 검색할 수 있도록 인터페이스를 제공하는 서비스이다. <표 3>은 대통령기록관 웹사이트에서 제공하고 있는 웹 기록정보서비스 중 검색 서비스를 분류한 것이다.

<표 2> 대통령기록관 웹 기록정보서비스 분야 분석

| 평가 분야  | 기록 및 정보 검색  | 기록물 활용 서비스   | 확장 서비스  |
|--------|---|--|---|
| 세부 서비스 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기본검색</li> <li>- 상세검색</li> <li>- 분류체계검색</li> <li>- 정보공개청구 안내</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대통령별 기록콘텐츠</li> <li>- 이용자별 기록콘텐츠</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관·전시·견학 소개</li> <li>- 관련 법령 소개</li> <li>- 이용자 상호작용</li> </ul> |

〈표 3〉 대통령기록관 기록 및 정보 검색서비스 분석

| 서비스 유형     | 세부 서비스 유형 | 서비스 내용  |
|------------|-----------|---|
| 기록 및 정보 검색 | 기본검색      | - 대통령기록물 기본 검색 제공<br>- 검색 결과를 기록물 유형과 콘텐츠, 웹사이트 등으로 분류하여 제공                   |
|            | 상세검색      | - 여러 키워드의 불리언 조합을 활용한 검색 기능<br>- 대통령명, 생산년도, 기록물 형태 등의 분류체계 지원                |
|            | 분류체계 검색   | - 대통령 및 권한대행이 수행한 인물을 최상위 계층으로 설정<br>- 대통령직 수행과 관련된 부서에서 생산된 기록물에 대한 기술 정보 제공 |
|            | 열람서비스 안내  | - 정보공개 청구 제도에 대한 안내 제공<br>- 공개 대상 기록물 선정 및 안내 제공                              |

현재 대통령기록관이 제공하고 있는 검색 서비스로는 기록물에 대한 통합 검색 결과를 보여주는 기본검색과 다양한 키워드를 조합하거나 검색 조건을 설정할 수 있는 상세검색, 기록물 분류 체계를 기반으로 검색 체계를 제공하는 분류체계검색이 있다. 기본검색에서는 기록물 유형에 따라 전자기록물, 종이문서, 시청자 기록물, 간행물, 행정박물, 선물, 기타로 구분하여 검색 결과를 찾아볼 수 있고, 이외에 분류체계에 따라 기록물을 검색하거나 기록물과 관련된 콘텐츠, 웹사이트를 검색할 수 있다. 상세검색에서는 이용자가 키워드 조합을 이용하거나 다양한 검색 조건을 설정하여 원하는 기록물에 쉽게 접근할 수 있게 했다. 검색 결과 유형에 따라 기록물, 역대 대통령 웹사이트, 사이트로 분류했으며, 기록물 목록에서는 대통령, 생산년도, 생산기관, 기록물형태, 철/건 구분, 공개구분의 검색 조건을 제공하고 있다. 역대 대통령 웹사이트에서는 웹사이트 기록물 수집이 이루어진 김영삼 전 대통령부터 현 대통령의 인수위원회까지 제공하고 있다. 사이트 부분에서는 대통령기록관 내부의 콘텐츠나 행정박물, 취임식, 연설문 등의 검색 조건을 제공한다. 분류체계 검색은 이승만 전 대통령부터 노무현 전 대

통령까지의 기록물을 생산 부처별로 정리하여 기록물 기술 항목에 따라 기록물을 서비스하고 있으며, 2008년 2월 이관분의 대통령별 레코드 그룹-시리즈의 기술을 완료하여 서비스 하고 있다. 2008년 2월 이후에 이관되는 기록물은 출처별로 정리·기술이 완료되는 대로 업데이트 할 예정이다. 서비스 기술항목으로는 식별영역, 배경영역, 내용과 구조영역, 열람과 이용조건 영역, 관련자료영역으로 구성되어 있으며, 기록물을 접하지 못한 일반 이용자를 위해 분류체계 검색에 대한 안내를 제시하고 있다. 한편, 대통령기록관에서는 이용자가 대통령기록물을 열람할 수 있도록 온·오프라인 정보공개 청구에 대한 안내와 관련 법령을 소개하고 있다. 또한, 대통령기록물 중 공개 대상 기록물을 선정하고 이에 대한 안내를 제공하고 있다. 이와 같이 대통령기록관에서는 대통령기록물을 이용하는 이용자의 편의를 위해 효율적인 검색도구를 제공하며, 정보공개 청구를 통한 기록물 열람 서비스에 대한 안내를 실시하고 있다. 대통령기록관의 검색 및 열람 서비스에 대한 이용자의 만족도를 효과적으로 분석하기 위해서는 검색 도구를 이용자가 효율적으로 사용할 수 있는지, 검색 결과가 정확한지, 열람 서비스 안내에 대한 이용



자의 만족도에 대한 평가가 이루어져야 한다.

### 3.1.2 기록물 활용 서비스 분석

대통령기록관에서는 대통령기록물을 기반으로 하여 활용 콘텐츠를 제시하고 있다. 기존 웹사이트에서는 기록물 활용 콘텐츠를 활동, 기록, 교육, 전시라는 네 가지 범주로 제공하고 있었으나 현재는 대통령별 기록콘텐츠와 이용자별 기록콘텐츠로 구분하고, 대통령별 기록콘텐츠에서는 대통령 행적과 생산된 기록물에 따른 콘텐츠 서비스를 제공하며 이용자별 기록콘텐츠에서는 활용 목적에 따라 기록 산책, 기록 학교, 기록 연구실로 제시하고 있다. <표 4>는 대통령 기록관의 부가가치 서비스를 분류한 것이다.

대통령별 기록콘텐츠는 대통령 재임기간 중 생산된 기록물을 제공하거나 가공한 콘텐츠를 유형별로 나누어 제공하고 있다. 이와 비슷하게 이용자별 기록콘텐츠 중 일반인을 대상으로 한 콘텐츠인 기록 산책에서도 제공하는데, 전자가 출처 중심으로 콘텐츠를 분류했다면 후자

는 생산된 기록물의 유형과 콘텐츠 유형에 따라 나는 것이 차이점이라고 할 수 있다.

기록 학교 콘텐츠는 대통령 기록물 중 초·중 교육 과정과 일치하는 기록물을 중심으로 구축한 것이다. 이를 보다 구체적으로 알아보면 대통령에 대한 개념과 역대 대통령에 대한 정보를 제공하고 있으며, 초·중 교육 과정에 따라 현대사 이야기, 헌법에 대한 설명, 대통령 선물과 세계 문화에 대한 정보를 제공하고 있다. 연구자의 학술 지원을 목적으로 구성된 기록 연구실에서는 대통령기록물을 기반으로 하는 기록 정보 콘텐츠, 대통령기록관에서 주최한 연구 공모전 자료를 제공하는 연구공모, 연구자료를 바탕으로 학술 행사 개최 및 결과에 대한 내용을 제공하고 있다.

### 3.1.3 확장 서비스 분석

이외에 대통령기록관에서는 대통령기록관과 관련된 법령과 간행물, 정보공개 청구에 관한 정보를 제공하는 정보마당과 대통령기록관을

<표 4> 대통령기록관 기록물 활용 서비스 분류

| 대상별 콘텐츠유형  | 세부 서비스   | 콘텐츠 내용   |
|------------|--|--|
| 대통령별 기록콘텐츠 | - 취임식, 행정박물 갤러리, 의상 갤러리, 사진/동영상, 기록물 원문 서비스, 연설 기록, 기록물 해제 등 | - 대통령 재임기간 중 생산된 사진/동영상, 행정박물, 기록물 원본 등에 대한 제공 서비스   |
| 이용자별 기록콘텐츠 | - 기록 산책  | - 기존 구축된 대통령 콘텐츠 중 일반인이 많이 찾는 정보를 중심으로 분류<br>- 취임식, 선물 갤러리, 정책간행물, 상설·기획전시관 등 13개 콘텐츠 제공       |
|            | - 기록 학교  | - 초·중 학생과 교사가 활용 가능한 콘텐츠로 구성하여 교육 과정과 부합하는 교육 콘텐츠 제공<br>- 대통령 교실, 초등 교실, 중등 교실, 쉬는 시간, 나눔터로 구성 |
|            | - 기록 연구실   | - 대통령 기록물을 중심으로 다양한 연구를 실시하는 연구자 중심 콘텐츠 구성<br>- 기록정보, 연구공모, 연구성과, 학술행사, 알림마당으로 구성              |

소개하고, 전시관과 신청사에 관련된 정보를 제공하는 기관 소개, 대통령기록관의 소식을 알리고 웹 기록정보서비스를 이용하는 이용자의 피드백을 제공받는 열린 공간을 제공한다. 정보마당에서는 「대통령기록물 관리에 관한 법률」을 비롯한 기록물 관리 및 정보공개, 개인정보보호 등의 관련 법령을 제공하고 있으며 정보공개 청구에 관련된 안내, 소장기록물 공개제도 안내, 기록물 현황 및 비공개기록물 재분류 목록 등을 제공한다.

기관소개에서는 대통령기록관 설립 목적과 비전, 연혁을 소개하는 대통령기록관 안내, 대통령기록관 조직도와 업무를 소개하는 조직 안내, 상설전시관과 시설건축에 대한 정보를 제공하는 상설전시관 소개, 2016년 개관하는 세종시 신청사 건설 현황을 소개하는 메뉴를 제공하고 있으며, 열린공간에서는 대통령기록관의 소식을 전달하는 공지사항, 대통령기록관 보도자료, 이용자들의 피드백을 제공받는 자유게시판 및 국민신문고가 제공되고 있으며, 역대 대통령과 관련된 자료를 기증할 수 있는 기록물 기증을 제공한다. 한편, 대통령기록관에서는 국내·외 대통령 관련 기관과 기록물 관련 기관·학회·교육기관을 소개하고, 관련 링크를 제공하여 대통령기록관 웹사이트가 기록정보의 온라인허브 거점으로서 자리매김할 수 있는 기록포털허브 콘텐츠를 제공하고 있다.

### 3.2 평가영역 및 세부항목 설정

대통령기록관은 기록물의 검색과 기록물과 관련된 정보를 안내 및 제공하는 기록 및 정보 검색과 온/오프라인 전시와 교육·연구지원 서

비스를 제공하는 기록물 활용 서비스, 잠재적 이용자를 위한 기록관 홍보와 정보공개제도에 대한 안내를 실시하는 확장서비스를 실시하고 있는 것으로 나타났다. 이를 기반으로 본 연구에서는 대통령기록관의 웹 기록정보서비스 평가 영역을 도출하고 세부항목을 설정하였다. 한편, 웹 기반의 정보서비스를 제공하는 웹사이트에서는 기록물 및 기록관의 정보를 전달하고, 교육과 기록 열람, 전시 등의 전반적인 활동을 반영한 내용을 전달해야 한다. 또한, 웹이라는 온라인 환경에서 제공되는 특징이 있기 때문에 개방성, 상호작용성의 특징을 최대한 활용해야 하는 전문적인 기능을 수행해야 한다. 이러한 웹 기록정보서비스의 특성을 살려 실제 이용자 만족도 평가에서도 기록관 웹사이트의 전문적인 기능을 충분히 반영해야 한다(김현지, 이해영, 2009). 이러한 기준과 함께, 먼저 대통령기록관의 웹 기록정보서비스 유형 분석을 기반으로 평가 영역을 도출하면 각각 기록 및 정보검색, 기록 정보 콘텐츠, 기관 정보 제공으로 나눌 수 있다. 각각의 요소에는 DigiQUAL™ 모형에서 제시한 구성 차원이 포함되는데 예를 들어, 기록 및 정보검색 영역에는 접근성과 항해성, 자원 이용의 요소가 포함된다. DigiQUAL™ 모형의 평가 영역에 따라 대통령기록관 웹 기록정보서비스 평가 영역을 설정하면 <표 5>와 같다.

문헌정보서비스와 동일하게 기록정보서비스에서도 기록물에 대한 검색 도구를 제공하고, 이용자가 원하는 검색 결과를 제공하는 것은 매우 중요한 서비스이다. 또한, 기록관의 웹사이트에서도 이용자가 기록을 검색할 수 있도록 검색도구를 제공하고, 편리한 기록 접근 환경을 제공해야 한다. 이에 따라 기록 및 정보 검색

〈표 5〉 DigiQUAL™ 기반 대통령기록관 웹 기록정보서비스 평가 세부 항목

| 대통령기록관 웹 기록정보 서비스 유형 | DigiQUAL™ 모형 평가 영역             | 세부 평가 항목                                      |
|----------------------|--------------------------------|---|
| 기록 및 정보 검색           | 접근성                            | 다양한 검색도구를 제공하는가?                              |
|                      |                                | 검색 도구에 대한 안내가 제공되고 있는가?                       |
|                      | 항해성                            | 웹사이트 제공 추천 검색어를 실제로 활용하고 있는가?                 |
|                      | 자원이용                           | 검색 조건을 이해하여 사용하기 쉬운가?                         |
| 기록물활용 서비스            | 장서구성/평가                        | 이용자 요구에 맞는 콘텐츠인가?                             |
|                      |                                | 콘텐츠의 질과 양이 우수한가?                              |
|                      | 지속성                            | 콘텐츠가 주기적으로 업데이트되고 있는가?                        |
|                      |                                | 콘텐츠 링크가 상시 유지되고 있는가?                          |
| 자원이용                 | 이용자가 원하는 때에 바로 콘텐츠를 이용할 수 있는가? |   |
| 자원이용, 접근성            | 콘텐츠에 대한 안내가 이해하기 쉬운가?          |   |
| 확장 서비스               | 접근성                            | 기관 정보를 쉽게 찾아볼 수 있는가?                          |
|                      | 항해성, 접근성                       | 기록물열람과 정보공개 청구에 관한 안내가 이해하기 쉬운가?              |
|                      | 항해성, 자원이용                      | 기관 발간 간행물, 관련 도서 등에 대한 자료가 제공되고 있는가?          |
|                      | 상호운용성, 커뮤니티로서의DL               | 이용자와의 소통을 위한 메뉴가 제공되고 있으며, 실제 소통이 바로 이루어 지는가? |

에서는 정보 검색의 정확성, 검색 도구 평가, 기록 접근 환경의 편의성을 평가해야 한다. 또한, 대통령기록관 웹 기록정보서비스에서는 소장 기록물을 활용하여 다양한 주제로 콘텐츠를 제작하여 서비스하고 있다. 기록 정보 콘텐츠에서는 제공하고 있는 콘텐츠의 활용가능성과 정확성을 평가해야 하며, 콘텐츠의 구성과 내용의 적합성을 평가해야 한다. 또한, 제작된 콘텐츠 제공의 안정성을 평가해야 한다. 마지막으로, 확장 서비스에서는 기관의 정보 제공에 대한 부분과 이용자 상호작용 부분을 평가한다. 웹 기록정보서비스 상호작용 과정은 가상 환경에서 이루어지기 때문에 이용자와의 소통을 할 수 있는 메뉴가 제공되어야 하며 이용자 피드백을 즉각적으로 응답할 수 있어야 한다. 또한, 기록관에 대한 안내 및 홍보는 대통령기록관을 처음 이용하는 이용자에게 기관 설립 목적과

비전, 보존 기록물의 설명을 해줄 수 있기 때문에 관련 메뉴를 쉽게 찾아갈 수 있는지, 기관의 정보는 알기 쉽게 제공되고 있는지 평가해야 한다.

#### 4. DigiQUAL™을 활용한 웹 기록정보서비스 평가 모형 적용

##### 4.1 평가 결과 분석

본 연구의 수행을 위해 2년 이내에 대통령기록관을 이용한 연구자, 일반이용자 및 기록관리학 전공 학생 중 본 설문 요청에 응한 사람을 대상으로 하여 설문 조사를 실시하였다. 구체적인 설문 방법으로 E-Mail과 인터넷 설문 조사를 실시했다. 설문 기간은 2014년 11월부터

12월까지 1개월간 진행되었으며, 설문 인원 50명 중 24명이 설문에 답변하였으며, 설문지 회수율은 48%로 비교적 낮은 수치를 기록했다.

설문 중 일반 사항을 제외한 각각의 설문 문항의 답변을 위해 리커트 5점 척도를 기반으로 설문을 진행했으며, 분석과 비교를 수행하기 위해 SPSS v12.0 프로그램을 사용했다. 수집된 설문 결과에 대한 기술적 통계를 도출하고, 이용자의 만족도를 평가하기 위해 빈도 분석을 활용하였다. 빈도 분석은 이용자가 평가한 대통령기록관의 웹 기반 기록정보서비스의 만족도를 평균과 표준편차를 통해 분석할 수 있는 기술적인 통계 분석이다. 빈도 분석 방법을 통해 이용자가 평가한 대통령기록관 웹 기반 기록정보서비스의 전반적인 만족도를 분석하고, 본 연구에서 제시한 각각의 문항의 상관관계를 파악하기 위해 상관관계 분석을 실시하였다. 상관관계 분석을 통해 각 문항과의 관계를 파악하고, 설문에 미친 영향을 파악하기 위해 실시하였다. <표 6>은 24명의 응답자에 관한 일반적인 사항을 나타낸 것이다.

먼저, 응답자 중 15명이 여성이었으며, 남성

은 9명으로 여성이 많았다. 연령대로는 20대가 절반을 차지하고 있었으며, 다음으로 30대, 10대, 40대 순이었다. 10대의 경우, 응답자 중 교과 과정에 맞춰 대통령기록관에서 제공하는 교육 콘텐츠를 활용하기 위해 접속했으며, 이와 관련하여 학력도 대학교 재학 중인 설문자가 50%로 절반을 차지했다. 이용목적으로는 대부분 대통령기록물 열람과 관련하여 대통령기록관 웹 기록정보서비스를 이용했으며(6명), 콘텐츠를 이용하거나(5명), 연구·과제 자료를 수집하기 위해 접속한 설문자도 있었다(8명). 이외에 단순 호기심이나 대통령기록물에 관련하여 흥미를 가지고 접속한 설문자도 존재했다(5명).

다음으로 대통령기록관의 웹 기록정보서비스 만족도 결과를 분석하면 다음과 같다. <표 7>은 DigiQUAL을 적용한 대통령기록관 웹 기록정보서비스의 만족도 분석 결과를 나타낸 것이다.

대통령기록관의 웹 기록정보서비스에 대한 전체적인 만족도는 2.96(0.690)로 비교적 낮은 수준으로 측정되었다. 먼저 기록 및 정보검색 영역의 세부 항목을 살펴보면, 검색도구 안내

<표 6> 설문자 일반 사항

| 일반 항목 | 세부 항목       | 응답자 수(명) | 응답자 비율(%) |
|-------|-------------|----------|-----------|
| 성별    | 남성          | 9        | 37.5      |
|       | 여성          | 15       | 62.5      |
| 연령대   | 10대         | 4        | 16.7      |
|       | 20대         | 12       | 50        |
|       | 30대         | 6        | 25        |
|       | 40대         | 2        | 8.3       |
| 학력    | 고등학교 재학(졸업) | 3        | 12.5      |
|       | 대학교 재학      | 12       | 50        |
|       | 대학교 졸업      | 6        | 25        |
|       | 대학원 재학      | 3        | 12.5      |

〈표 7〉 대통령기록관 웹 기록정보서비스 만족도 분석

| 평가 영역      | 평가 항목      | 평균   | 표준편차 |
|------------|------------|------|------|
| 기록 및 정보 검색 | 검색도구 안내    | 3.50 | .987 |
|            | 검색도구 제공    | 3.29 | .908 |
|            | 검색 결과      | 2.89 | .977 |
|            | 검색 조건 제공   | 2.88 | .741 |
|            | 추천 검색어 사용  | 2.29 | .741 |
| 기록물 활용 서비스 | 콘텐츠 유용성    | 3.25 | .737 |
|            | 콘텐츠 즉시이용   | 3.21 | .779 |
|            | 콘텐츠 이용안내   | 3.21 | .721 |
|            | 콘텐츠 업데이트   | 3.21 | .779 |
|            | 콘텐츠 우수성    | 3.12 | .612 |
|            | 콘텐츠 링크 유지  | 3.17 | .482 |
| 확장 서비스     | 기관 정보 안내   | 3.25 | .897 |
|            | 발간 간행물 안내  | 3.00 | .737 |
|            | 정보공개 청구 안내 | 2.83 | .637 |
|            | 관리자와의 소통   | 2.96 | .955 |
| 전체만족도      |            | 2.96 | .690 |

는 3.50의 점수를 받아 이용자가 대통령기록관의 기록물 검색을 실시할 때, 검색도구에 대한 안내를 받고 있음을 알 수 있다. 검색도구의 제공에 있어서도 비교적 만족하고 있었음을 알 수 있다. 다만, 기록물 검색 결과가 이용자가 원하는 기록물이 제대로 검색되지 않는 것으로 나타났다(2.89). 이와 관련하여 한 이용자는 대통령기록물과 관련하여 키워드를 입력하여 검색했으나, 기록물 건 제목과 기록물 내용에 관련 키워드가 검색되어 본인이 원하는 기록물을 찾기 힘들었다는 의견을 제시하였다. 대통령기록관 제공 추천 검색어에 대한 만족도는 2.29로써, 대체로 불만족함을 알 수 있었다. 따라서 대통령기록관에서 제공하는 추천 검색어가 이용자가 많이 찾는 검색어를 기반으로 제공되고 있는지에 대한 확인과 함께, 검색 결과에 대한 만족도를 확인해 볼 필요성이 있다.

대통령기록관에서 제공하는 콘텐츠들에 대해 이용자는 대체로 보통수준의 만족도를 보인 것으로 나타났다. 콘텐츠의 즉시이용성, 이용안내, 업데이트 여부 만족도가 3.21로 나타났으며, 콘텐츠 유용성에 대해 3.25의 점수로 평가했다. 다만, 웹 기록정보서비스 이용 중 콘텐츠가 제대로 연결되지 않거나 끊김이 발생했음을 지적한 의견이 존재하여 링크가 상시 유지되고 있는지 확인할 필요가 있다.

다음으로 대통령기록관에서 제공하는 확장서비스와 관련하여 이용자가 어느 정도의 만족도를 가지고 있는지 평가했다. 먼저, 기관의 정보와 간행물을 비롯한 자료에 대한 안내에 대해 이용자는 대체로 보통수준의 만족도를 보였다(각각 3.25, 3.00). 다음으로 정보공개 청구 안내에 대해 이용자의 만족도는 2.83으로 낮은 수준의 만족도를 나타냈다. 마지막으로 기록정

〈표 8〉 평가항목 상관 관계분석

| 평가 항목      |      | 기록 및 정보 검색 | 기록물 활용 서비스 | 확장서비스   |           |   |
|------------|------|------------|------------|---------|-----------|---|
| 기록 및 정보 검색 | 상관계수 | /          | 0.364      | 0.563 * |           |   |
|            | 유의확률 |            | 0.080      | 0.004   |           |   |
| 기록물 활용 서비스 | 상관계수 |            | 0.364      | /       | 0.608 * * |   |
|            | 유의확률 |            | 0.080      |         | 0.002     |   |
| 확장서비스      | 상관계수 |            | 0.563 *    |         | 0.608 * * | / |
|            | 유의확률 |            | 0.004      |         | 0.002     |   |

\*p<0.05

보서서비스 이용 과정에서 발생하는 애로사항을 해결할 수 있도록 하는 관리자와의 의사소통에 대해 이용자들은 낮은 수준의 만족도를 나타냈다. 이는 온라인상에서 대통령기록관 관리자와의 소통을 할 수 있는 실질적인 창구가 부족하다는 이용자의 의견에서 유추할 수 있다.

지금까지 제시된 대통령기록관 웹 기록정보서비스 평가 결과를 바탕으로 각각의 평가 영역인 기록 및 정보 검색, 기록물 활용 서비스, 확장서비스 간의 관계를 유추할 수 있는 상관관계분석을 실시하였다. 〈표 8〉은 각각의 설문 문항에 대한 Spearman 상관계수를 나타낸 것이다.

기록 및 정보검색, 기록물 활용 서비스, 확장서비스 간의 요소가 대통령기록관의 웹 기록정보서비스 만족도에 서로 영향을 미치는지 분석한 결과, 기록물 활용 서비스와 확장서비스 간의 상관관계가 높았으며, 기록 및 정보 검색과 확장서비스 간의 상관관계 또한 높은 것으로 분석되었다. 그러나, 기록 및 정보 검색과 기록물 활용 서비스 간의 상관관계는 다소 낮은 것으로 분석되었다. 이는 기록 및 정보 검색 영역과 기록물 활용 서비스 영역간의 문항이 평가에 큰 영향을 미치지 않는 것으로 판단된다. 다만, 본 설문이 진행된 이후 대통령기록관의 홈

페이지가 기록콘텐츠를 중심으로 리뉴얼되었으며, 개발된 콘텐츠의 원문에 대한 정보도 담고 있어 각 평가 영역에 대한 만족도와 이에 따른 분석이 다시 수행되어야 한다.

#### 4.2 대통령기록관 웹 기록정보서비스 개선 방안

대통령기록관의 웹 기록정보서비스에 관하여 지적되는 문제점을 살펴보면 다음과 같다. 먼저, 기록 및 정보검색 영역에서는 현재 제공되는 검색 도구의 지속적인 보완이 필요하다는 점과 검색 결과에 대한 이용자의 피드백이 힘들다는 점이 있었다. 또한, 검색 도구를 활용하여 대통령기록관의 기록물을 검색했을 경우, 이용자가 원하는 기록물에 접근하기 힘들다는 점이 있었다. 한편, 대통령기록관 검색 도구에서 제공하는 추천 검색어가 이용자가 원하는 기록물 검색 키워드와는 다소 거리가 멀다는 지적도 있었다.

기록물 활용 서비스 영역에서는 이용자의 유형에 따라 콘텐츠를 세분화하여 실제로 이용했을 경우 기록물 활용 콘텐츠 접근하기에 용이하지 않고, 콘텐츠의 링크가 유지되지 않아 필요한 상황에 제대로 이용할 수 없었다는 문제를 제시하였다. 기록물을 활용한 원문 제공 서비스에 있어서도 이에 대한 기술 내용이 부족하여

이 서비스를 제대로 이해하기 힘들다는 지적이 있었다. 확장 서비스 영역에서는 정보공개포털에서 제공하는 기록물의 정보목록과 대통령기록관의 정보목록이 서로 상이하여 기록물을 이해하는데 어려움이 있었다는 지적이 있었으며, 대통령기록관 웹사이트를 브라우징하는 도중 발생하는 문제점이나 어려움을 즉각적으로 해결하기 어려웠다는 지적이 있었다.

본 설문을 통하여 대통령기록관 웹 기록정보서비스의 개선 방안을 제시하였다. 구체적인 개선 방향은 본 연구에서 제시한 기록 및 정보 검색, 기록물 활용 서비스, 확장 서비스 세 분야로 제시하였다. <표 9>은 이용자가 제시한 대통령기록관 웹 기록정보서비스의 문제점에 대한 개선 방안을 세 영역에 따라 나열한 것이다.

#### 4.2.1 기록 및 정보 검색

##### 1) 검색도구 안내 및 제공

대통령기록관이 제공하고 있는 검색도구에 대한 안내에 대해 이용자는 보통 수준의 만족도(3.50)를 보이고 있었다. 이는 대통령기록관 웹사이트에서 제공하는 4개의 검색도구에 대해

이용자가 안내를 받고 있음을 나타내고 있었다. 다만, 검색도구를 제공하는 과정에 있어 새로운 형태의 검색도구를 개발하거나 기존 검색도구를 보완하는 과정을 거쳐야 한다. 설문원(2009)은 웹 2.0시대를 맞이하여 웹 기록 검색도구의 발전 방향에 대해 수직형 검색도구를 구축하고 접근점을 다원화하는 관점에서 지속적으로 다양한 검색도구를 개발하고, 이용자 참여를 제공할 수 있는 방법을 제공하고, 이용자 기여 방식에 대한 질적인 통제가 필요함을 주장하였다. 따라서 대통령기록관에서는 현재 서비스 제공자의 관점에서 제공되고 있는 서비스를 이용자 중심의 기록정보서비스의 방향으로 지속적인 개선을 추진을 하면서 <표 9>에서 제시하고 있는 방식의 검색도구를 제공하고, 이용자가 쉽게 이해할 수 있도록 제공된 검색도구를 제공해야 할 필요성이 있다. 예를 들어, 대통령기록관에서 기본적으로 제공하는 기본검색은 기록물의 내용과 기록물 명칭을 검색할 수 있도록 제공하고 있는데 이용자가 기록물의 명칭을 모르거나 단순히 이용자가 원하는 주제에 따라 검색할 경우 검색 정확도가 매우 떨어진다는

<표 9> 대통령기록관 웹 기록정보서비스 개선 방안 요약

|                                  | 평가 영역             | 개선 방안  | 세부 내용  |
|----------------------------------|-------------------|--|--|
| 대통령기록관<br>웹 기록정보<br>서비스<br>개선 방안 | 기록 및<br>정보 검색     | 검색도구 안내 및 제공   | - 주제어 검색 도구 개발 및 기존 검색도구 보완<br>- 이용자 참여 형태의 검색도구 개발                    |
|                                  |                   | 검색 결과의 정확성   | - 각각의 검색 방식에서 나타나는 단점 보완<br>- 검색 결과의 최신성 유지<br>- 제공되는 추천 검색어 지속적인 업데이트 |
|                                  | 기록물<br>활용<br>서비스  | 콘텐츠 이용환경 개선  | - 이용자 세분화에 따라 지속적인 콘텐츠 이용환경 개선<br>- 콘텐츠 링크 유지 통한 콘텐츠 즉시이용성 강화          |
|                                  |                   | 제공 콘텐츠 내용 보완   | - 주제별 원문 기록물 목록 제공 서비스 내용 보완   |
| 확장<br>서비스                        | 정보공개포털과 대통령기록관 연계 | - 정보공개포털의 정보목록과 대통령기록관의 정보목록 연계<br>- 이원화된 정보공개제도의 지속적인 홍보방안 수립 |  |

단점이 있다. 이를 보완하기 위해 주제별 검색이 가능한 검색도구를 개발하거나, 기존 검색도구에 주제별 검색이 가능하도록 지속적으로 보완해야 한다. 이 때, 필요한 것이 바로 검색가이드이다. 검색가이드는 기록집합체와 검색도구의 다양성과 이질성을 아우를 수 있는 도구이다. 검색가이드는 다양한 검색도구와 계층별 기술을 연계하는 역할을 하며, 각 검색도구의 사용법을 알려준다. 기록물관리기관의 검색가이드 역할을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 기록물관리기관 내외의 다양한 정보원을 주제별로 모아줌으로써 특정 기록에 대한 '의도적 검색' 없이도 기록을 발견할 수 있도록 한다. 둘째, 검색도구에 대한 검색도구, 즉 메타 검색도구로서의 역할을 수행한다. 특정 주제와 관련된 기록검색도구와 이용법을 설명하고 해당 검색도구와 연계해 준다. 셋째, 주제와 관련된 특정 기록유형이 어떤 역사적 배경 속에서 만들어진 것인지, 기록에 포함된 정보의 의미는 무엇인지 등 생산 배경을 설명하고, 배경과 기록과의 관계를 설명함으로써 기록의 의미를 이해할 수 있도록 한다(설문원, 2015).

## 2) 검색 결과 제공의 정확성 확보

검색도구 안내와 제공에 관련된 만족도는 보통 수준의 만족도를 보이고 있으나, 이에 대한 검색 결과 만족도는 상대적으로 낮은 수치(2.89)를 나타내고 있다. 기본검색을 통한 대통령기록물 검색결과에서 지적된 단점으로는 특정 단어의 의미는 같으나 띄어쓰기 등을 비롯한 다른 표기를 할 경우 검색 결과가 달라진다는 단점이 있었다. 상세검색의 경우, 기록물의 정보에 대해 알고 있을 경우에는 이용자가 유용하게 사

용할 수 있으나 기록물의 정확한 정보를 모를 경우 '생산연도', '공개구분', '생산기관'과 같은 탭을 활용하기 어렵다는 단점이 존재한다. 역대 대통령을 컬렉션으로 지정하여 하부기관에서 생산된 기록물을 검색해 볼 수 있는 분류체계검색의 경우, 기록물에 대한 정보가 공개되지 않은 철이 많아 이에 대한 지속적인 업데이트가 필요하다.

또한 일반 이용자들의 경우 특정 대통령 또는 특정 사건이나 사안과 관련한 기록 및 정보검색을 원하는 경향이 많으므로 그 동안 여러 이용자들이 검색한 결과가 담긴 색인어 제공을 통해 검색을 용이하게 할 필요가 있다. 또한 대통령별, 시대별, 사건별 대표 주제어를 제공하여 일반 이용자들이 구체적으로 인지하지 못하고 있던 검색어를 제공하여 더욱 용이한 검색을 가능하게 하고 결과를 도출하여 만족도를 높이는 노력이 필요하다.

이외에도 대통령기록관에서 제공하고 있는 추천 검색어 업데이트가 안되고 있다는 지적이 있었으며, 추천 검색어를 활용하여 대통령기록관 기록물 검색을 할 경우, 이용자가 원하는 검색 결과가 뜨지 않는다는 지적이 있었다. 즉, 대통령기록관에서는 기록물의 철과 건을 기반으로 검색 결과를 제공하는데 이용자는 기록물을 기반으로 가공된 자료를 원하고 있어 이에 대한 대안이 필요할 것으로 보인다.

이용자들이 자주 이용하는 메뉴와 주제에 관련된 내용은 홈페이지 상에서도 전진 배치하여 눈에 가장 잘 띄는 영역에 쉽게 찾을 수 있게 하는 것도 중요할 것이며, 콘텐츠 서비스에 있어서도 이용자들이 더 관심 있어 하는 영역의 정보를 더 보강하고 확충하여 심도 있게 제공



하는 것이 필요할 것이다. 또한 용어 몇 개만 추천 검색어로 제시할 것이 아니라, 많이 검색되는 용어를 활용한 태그 클라우드를 제시할 수도 있고, 제시된 용어들의 관련어도 함께 제공하여 더 폭넓게 검색어를 선택하게 하는 것도 의미 있을 것이다(이해영, 2011).

#### 4.2.2 기록물 활용 서비스

##### 1) 콘텐츠 이용환경 개선

대통령기록관은 연구공모전과 학술행사를 개최하고, 일반 이용자가 이용할 수 있도록 다양한 유형의 기록물 활용 서비스를 제공하고 있다. 한 이용자는 대통령기록관의 콘텐츠 구성과 웹사이트 구성에 대해 긍정적으로 평가하고 있어 대통령기록물이 가지는 가치와 기록관의 기록정보서비스를 활발히 시행하고 있음을 증명할 수 있었다. 다만, 이용자가 상시 대통령기록관의 콘텐츠를 이용할 수 있도록 콘텐츠 이용환경을 지속적으로 점검하고 개선시켜야 한다. 대통령기록관에서는 김솔(2013)이 제시한 대통령기록관 교육 콘텐츠 활용 방안을 일부 채택하여 기록물 활용 콘텐츠를 대통령별, 이용자별로 나누었다. 또한, 이용자별 기록콘텐츠에는 연구자와 초·중학생 전용으로 분류하였다. 다만, 이용자가 세부 콘텐츠를 이용할 경우, 간헐적으로 링크가 연결되지 않거나 단기간 서비스를 이용할 수 없는 사례가 있어 이에 대한 대통령기록관의 관리가 필요하다. 예를 들어, 이용자별 콘텐츠 중 대통령 기록학교의 '대통령 교실'과 '초등교실'에서 서비스되고 있는 일부 동영상 파일은 재생이 불가능하다. 또한 나뉘터의 '열린 자료실'은 초·중등 학습교재를 비롯한 다양한 교육 자료를 제공하는 곳이나,

2013년 5건이 업로드 된 이후 1건도 업로드 되고 있지 않다. 기존의 콘텐츠를 재 업로드하거나, 교육적인 콘텐츠를 추가적으로 생산하여 지속적으로 관리해야 한다. 또한, 콘텐츠를 개발하고 기존 콘텐츠를 관리하여 이용자의 기록물 활용 서비스 만족도를 지속적으로 올려야 한다.

기록물 활용 서비스의 만족도를 올리기 위해서는 콘텐츠를 활용하는 이용자의 요구를 확실히 파악하는 것이 중요하다. 온라인 콘텐츠는 구축 과정만큼 오류 및 문제점 수정 과정이 중요한데, 여기에 이용자의 요구를 적극 수용하여 대통령기록관의 기록물 활용 콘텐츠의 이용환경을 개선시켜나가야 한다. 이와 관련하여 양준만(2012)은 대통령기록관의 콘텐츠 개선 방안에 대해 언급하며 이용자의 의견을 수렴할 수 있는 새로운 형태의 피드백 시스템을 제안하였다. 구체 사례로써, TNA(The National Archives)의 'For Teacher' 콘텐츠의 피드백 시스템과 미국 루즈벨트 대통령기록관의 피드백 시스템을 언급하였다. 이와 같이 각 콘텐츠 구성에 있어 피드백 시스템을 구축하고 이용자의 요구를 확실히 파악하기 위해 콘텐츠에 맞는 질문 형식을 갖춰 지속적으로 피드백을 받아야 한다. 피드백 시스템은 콘텐츠 이용시 발생하는 문제점을 즉각 파악할 수 있는 환경을 제공할 것이며, 이용자의 적극적인 참여를 유도할 수 있다.

##### 2) 제공 콘텐츠 내용 보완

다음으로, 서비스되고 있는 기록물의 맥락적 내용을 보완해야 한다. 기록물 활용 콘텐츠란 다양한 이용자들의 필요를 충족하고 기록물의 활용성을 극대화하기 위해 기록이 지닌 내용상의

사실성을 바탕으로 디지털 기술을 이용하여 가공하는 행위를 말한다(김명훈, 2010). 즉, 기록물 활용 콘텐츠는 원 자료인 기록물을 콘텐츠 개발자의 특정한 의도에 의해 가공한 것을 가리킨다. 가공된 기록물 활용 콘텐츠는 일반 이용자가 콘텐츠 정보와 기록물 정보를 습득할 수 있도록 콘텐츠의 내용을 보충해야 할 필요성이 있다. 대통령기록관의 서비스의 경우, 일반인 이용자를 위한 기록산책 콘텐츠 중 '주제별 원문 서비스는 이승만~노무현 대통령까지 대통령 기록관이 소장하고 있는 공개·부분공개 기록물 중 주제별로 주요한 정책 자료를 선별하여 원문서비스를 제공하고 있다. <그림 1>은 주제별 원문 서비스 기록물에 대한 목록 중 일부를 발췌한 것이다. 주제별 원문 서비스 기록물 목록은 2013~2017년까지 분야별로 서비스될 예정이고, 2015년 현재 사회·안전 분야와 경제 분야가 업로드 되고 있다. 서비스 되고 있는 기록물 목록은 기록물명, 구분, 대통령, 생산기관, 발간일자, 원문보기 순으로 기록물 1건당 단 1줄로만 기술되어 있다. 이 서비스가 일반이용자에게 제공되는 콘텐츠라는 점에서 기록물을 파악할 수 있는 맥락적 내용이 부실함을 알 수 있다. 주요 정책의 변화 흐름과 정책의 시대적 배경 및 그 특징을 알 수 있는 콘텐츠로 구성될 수 있도록 서비스되는 기록물에 대한

내용이 보완될 필요가 있다.

#### 4.2.3 확장 서비스

1) 정보공개포털과 대통령기록관 정보 연계  
 대통령기록관의 기관 정보 안내와 간행물에 대한 안내에 대해서는 이용자의 이해를 도울 수 있었으며, 보통 수준의 만족도를 느끼고 있었다. 그러나, 정보공개 청구 법령과 실제 청구하는 방법에 대해 어려움을 느끼고 있었으며 특히, 대통령기록관 웹사이트에서 기록물을 검색하고 정보공개포털에서 기록물 열람을 신청해야 하는 과정을 불편하게 여기는 이용자가 있었다. 정보공개 청구 방법에 관한 인식과 상세한 교육이 필요하며, 정보공개 청구 과정에서 발생하는 이원화 과정에 대해 정보공개포털과 대통령기록관과의 연계가 필요하다.

대통령기록관에서 보유·관리하고 있는 정보목록은 국가기록원 사이트 내의 정보목록에서 검색할 수 있다. 국가기록원의 정보목록 검색자료는 정보공개시스템에서 제공 받아 서비스 하고 있는데, 대통령기록관에서 제공하는 정보목록보다 정보공개포털에서 제공하고 있는 정보 목록이 더욱 상세하다. 대통령기록관의 정보목록을 보완하기 위해 정보공개포털에서 제공하는 정보목록과의 연계를 실시하여 대통령기록관의 이용률을 증진시킬 필요가 있다.

| 번호  | 기록물명                    | 구분 | 대통령 | 생산기관    | 발간일자       | 원문보기 |
|-----|-------------------------|----|-----|---------|------------|------|
| 181 | 외자유매 본부설치 법령제정에 관한 건    | 경제 | 이승만 | 대통령 비서실 | 1949.08.27 | 원문보기 |
| 180 | 광업 및 석탄개발위원회 직제공포에 관한 건 | 경제 | 이승만 | 대통령 비서실 | 1949.10.29 | 원문보기 |
| 179 | 원조 물자불법 거래에 관하여         | 경제 | 이승만 | 대통령 비서실 | 1950       | 원문보기 |

<그림 1> 대통령기록관 제공 주제별 원문 서비스 목록

|                    |  |   |  |   |
|--------------------|--|---|--|---|
| <p><b>정보마당</b></p> | <p><b>법령자료실</b><br/><b>발간 간행물</b><br/><b>간행물 발간 등록</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 등록제도 안내</li> <li>- 발간등록번호 신청</li> <li>- 발간등록 송부내역</li> </ul> | <p><b>정보공개</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정보공개 안내</li> <li>- 정보공개 목록 <input type="checkbox"/></li> <li>- 정보공개 청구 <input type="checkbox"/></li> <li>- 사전공개 정보</li> </ul> <p><b>공공데이터 개방</b></p>            | <p><b>소장기록공개제도안내</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 소장기록 이용안내</li> <li>- 수수료안내</li> <li>- 소장기록 목록</li> <li>- 열람실 방문 신청안내</li> <li>- 기록공개 신청안내</li> <li>- 우편 및 팩스 신청안내</li> <li>- 비공개기록 열람신청</li> </ul> | <p><b>기록물현황</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 소장 기록 현황</li> <li>- 대통령 기록물 소장 현황</li> <li>- 소장 통계의 변화</li> <li>- 기록물 생산기관 현황</li> </ul> <p><b>비공개기록물 재분류목록</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기록물 공개 재분류란?</li> <li>- 공개 재분류 업무개요</li> <li>- 공개 재분류 현황</li> <li>- 공개 목록 보기</li> </ul> <p><b>대통령기록관 도서관 <input type="checkbox"/></b></p> |
| <p><b>열린공간</b></p> | <p><b>공지사항</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 공지사항</li> <li>- 온라인 소식지</li> </ul>   | <p><b>보도자료</b><br/><b>자주묻는 질문과 답변</b></p>   | <p><b>자유게시판</b><br/><b>국민신문고</b></p>   | <p><b>기록물 기증</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기증안내</li> <li>- 기증현황</li> <li>- 기증신청</li> </ul>   |
| <p><b>기관소개</b></p> | <p><b>대통령기록관 안내</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 환영합니다</li> <li>- 비전/미션</li> <li>- 연혁</li> </ul>   | <p><b>조직안내</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 주요기능 및 업무</li> <li>- 조직도</li> <li>- 업무 및 담당자 연락처</li> </ul> <p><b>상설전시관 소개</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상설전시관 소개</li> <li>- 관람안내</li> </ul> | <p><b>시설견학안내</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 견학정보</li> <li>- 견학코스 소개</li> <li>- 자주묻는 질문과 답변</li> <li>- 견학 신청/예약 현황</li> </ul>   | <p><b>세종시 신청사</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신청사 개요</li> <li>- 미리보는 신청사</li> <li>- 공간구성</li> <li>- 전시구성</li> <li>- 친환경청사</li> <li>- 찾아오시는 길</li> </ul>  |

〈그림 2〉 대통령기록관 확장 서비스 메뉴

정보공개제도의 영향으로 인해 대통령 기록관에서도 ‘정보마당’의 ‘정보공개’를 통해 정보공개제도를 홍보하고 있다. 그러나, 대통령 기록관의 기록물을 정보공개 청구 할 시 정보공개 사이트 내에 ‘행정자치부 → 국가기록원 → 대통령 기록관’의 순으로 선택하여 기록물을 찾아야 하는 단점이 존재하고 있으며, 이용자 또한 이러한 방식의 정보공개제도에 대해 어려움을 토로하고 있었다. 이용자가 이러한 방식의 정보공개제도를 이해할 수 있도록 홍보 방안에 대한 개선 방향이 필요하다.

2) 이용자와의 실시간 피드백 시스템 구축  
앞서 기록물 활용 서비스 개선 방안에서 제시했듯이, 이용자와 관리자 간의 의사소통이 자유롭고 즉각적으로 이루어진다면 이용자의 입장에서는 원하는 서비스를 제공받을 수 있고, 관

리자의 입장에서는 콘텐츠 이용률 증가와 기록관 이용 빈도를 높일 수 있는 효과가 있다. 그러나, 이용자들은 실제 소통 과정이 제대로 이루어지지 않고 있다고 평가했으며(2.96) 이에 따라 대통령기록관은 이용자와의 소통을 제공할 수 있는 방안에 대해 고민해야 한다.

〈그림 2〉는 현재 대통령기록관에서 제공하고 있는 확장 서비스에 관련된 메뉴이다. 이 메뉴들 중, 이용자의 피드백을 받을 수 있는 메뉴는 자유게시판과 국민신문고이며, 두 메뉴에서 이용자의 피드백이 이루어지고 있다. 그러나, 국민신문고의 경우 민원이 대통령기록관 내에서 바로 처리되는 시스템으로 이루어져있지 않으며, 자유게시판의 경우에도 관리자가 직접 메뉴에 접속하여 확인해야 하는 시스템으로 이루어져있다. 영국 TNA에서는 이용자의 피드백을 받기 위한 시스템으로 ‘Live Chat’ 시스템을 운

영하고 있다. 이러한 서비스는 이용자가 개선 사항을 제시하고자 할 때, 관리자와 즉각적으로 소통할 수 있는 시스템으로 이루어져 대통령기록관 웹사이트를 이용하는 데 있어 이용자의 불편 사항을 즉각적으로 개선할 수 있는 효과가 있다. 따라서 대통령기록관에서도 이와 같은 즉답형 서비스를 고려하여야 할 필요성이 있다고 할 수 있다.

## 5. 결론

대통령기록물은 당시의 시대상과 시대정신을 증명하며, 학술적 가치와 대한민국의 존재를 증명하는 가치를 지닌다. 대통령기록관에서는 대통령기록물을 기반으로 한 기록정보서비스를 지속적으로 유지하고 활성화시켜야 하며, 한편으로 일반 대중에게 대통령기록관과 기록물의 존재와 인식을 개선시켜나가야 한다.

이와 관련하여 본 연구에서는 대통령기록관의 웹 기록정보서비스 평가 모형을 개발하기 위해 문헌정보학에서 문헌정보서비스 평가 모형으로 사용되는 DigiQUAL<sup>TM</sup> 평가 항목을 기반으로 평가모형을 설계, 실제 적용하여 개선 방안에 대해 도출했다. 본 연구의 한계점으로는 조사 대상 표본 수가 적어 실제 설문 결과를 기반으로 대통령기록관 웹 기록정보서비스 평가 결과를 일반화하기 어렵다. 앞으로 많은 이용자를 대상으로 대통령기록관 웹 기록정보서비스 평가를 실시하고, 개선 방안을 도출해야 할 것이다.

본 연구에서는 대통령기록관 웹 기록정보서비스를 기록 및 정보 검색, 기록물 활용 서비스,

확장 서비스로 구분하였으며 DigiQUAL<sup>TM</sup>에서 제시한 12가지 평가 영역과 설문 문항을 기반으로 하여 평가를 실시하였다. 그 결과, 이용자는 제공된 검색 도구에 대하여 전반적으로 만족하고 있었으나 검색 도구에 대한 지속적인 보완이 필요하며, 이용자가 원하는 검색 결과까지 접근하는데 어려움이 있었음을 알 수 있었다. 이에 대한 개선 방안으로 검색 도구의 지속적인 보완, 검색 결과의 최신성 유지, 추천 검색어 등의 업데이트를 제시하였다.

기록물 활용 서비스에서는 대체적으로 보통 수준의 만족도를 보였지만, 제공되는 콘텐츠의 링크가 불안전하고, 콘텐츠 내용의 보완이 필요함을 지적하였다. 또한, 한편으로 이용자가 유형별로 원하는 콘텐츠를 쉽게 접근할 수 있도록 제시되어야 한다는 지적이 있었다. 확장 서비스에서는 대통령기록관과 정보공개포털 간의 정보목록이 상이하다는 지적과 함께, 이용자가 바로 관리자와 소통하고 안내받을 수 있는 피드백 시스템이 필요함을 지적하였다. 이에 대통령기록관과 정보공개포털 간의 정보목록을 연계하는 방안과 해외 사례를 바탕으로 한 이용자 피드백 시스템을 제안하였다.

본 연구의 제한점으로는 DigiQUAL<sup>TM</sup> 서비스 평가 모형에 기반한 실제 평가 대상이 24명으로 다소 적은 표본을 사용한 점이 있으며, 이용자가 대통령기록관의 웹 기록정보서비스를 이용하였을 때, 심층 인터뷰를 비롯한 다양한 연구 방법을 수행하지 못한 점이 있다. 평가 대상을 다양화하고, 설문 이외에 부가적으로 심층 인터뷰 등을 통하여 대통령기록관 웹 기록정보서비스에 대한 개선 방안을 지속적으로 제시할 필요가 있다.

## 참 고 문 헌

- 강지혜 (2006). DigiQUAL 모형을 적용한 과학기술분야 디지털 도서관의 서비스 품질 평가에 관한 연구. 석사학위논문. 성균관대학교 일반대학원, 문헌정보학과.
- 곽승진, 정영미, 김진목, 배경재 (2011). ISA를 적용한 국회전자도서관 품질 평가와 개선방안 수립. 한국문헌정보학회지, 45(3), 327-343.
- 김건, 김수정, 윤은하, 한희정 (2013). 국내 기록정보서비스 연구의 동향분석. 한국기록관리학회지, 13(3), 199-229.
- 김건, 김태영, 배삼열, 이은진, 김용 (2013). 대통령기록물을 활용한 다중지능이론기반의 교육 프로그램 개발. 한국기록관리학회지, 13(3), 99-125.
- 김동숙 (2006). 대학도서관 서비스 품질평가를 위한 라이브퀵 플러스(LibQUAL+) 적용연구. 한국정보관리학회지, 13, 41-48.
- 김영순, 송기호 (2012) LibQUAL+를 적용한 국회도서관 서비스 품질 평가. 디지털도서관학회지, 66, 88-108.
- 김유승, 설문원 (2013). 국회기록정보 온라인 서비스 발전 방안에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 47(4), 25-48.
- 김지현 (2013). 대통령기록관의 검색, 열람 및 연구지원 서비스에 관한 연구. 한국기록관리학회지, 13(2), 201-225.
- 김현지, 이해영 (2009). 웹 기록정보서비스 평가모형 개발과 서비스 평가. 한국기록관리학회지, 9(2), 59-78.
- 김희정 (2008). 기록관의 교육서비스 사례유형 연구. 한국기록관리학회지, 8(1), 27-43.
- 류주현, 이상복 (2012). LibQUAL+를 적용한 공공도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구: 서울시 소재 민간위탁 공공도서관을 중심으로. 한국비블리아학회지, 23(2), 271-294.
- 명지대학교 산학협력단 디지털아카이빙연구소 (2013). 대통령 기록물 주제 분류체계 고도화 사업 연구 용역 최종보고서. 성남: 대통령기록관.
- 설문원 (2008). 기록정보서비스의 방향과 과제. 기록인, 3, 10-19.
- 설문원 (2009). 기록 검색도구의 발전과 전망. 기록학연구, 23, 3-43.
- 설문원 (2015). 기록의 발견과 이해를 위한 온라인 검색가이드 연구. 한국기록관리학회지, 15(1), 53-87.
- 송애영 (2014). 디지털 방송영상자료의 서비스 품질과 이용자 만족도에 관한 연구. 석사학위논문. 성균관대학교 교육대학원, 사서교육.
- 심원식, 이은철 (2013). LibQUAL+를 활용한 국내 대학도서관 서비스 품질 측정 사례조사. 한국정보관리학회지, 30(2), 245-268.
- 양춘만 (2012). 대통령기록관의 온라인 기록정보콘텐츠 서비스 현황과 개선방안 연구. 석사학위논문. 한국외국어대학교, 정보·기록학과.

- 윤은하 (2012). 기록정보 서비스와 정보공개: 이용자 중심의 서비스 논쟁을 중심으로. 한국기록관리학회지, 12(2), 163-179.
- 이해영 (2011). 기록관 웹사이트 검색어의 분석과 활용: 대통령기록관을 중심으로. 한국기록관리학회지, 11(1), 93-112.
- 이해영 (2012). 기록관의 정보서비스 현황 조사 및 서비스 개선 방안에 관한 연구. 기록관리학회, 12(3), 177-201.
- 장희정 (2012). 국가기록관 웹사이트의 평가에 관한 연구. 한국기록관리학회지, 12(2), 51-70.
- 조민지 (2006). 대통령 기록관의 서비스 프로그램 사례 연구. 한국기록관리학회지, 6(2), 157-184.
- 한국기록관리학회 (2013). 기록관리론: 증거와 기억의 과학. 성남: 아세아문화사.
- 한국기록학회 (2008). 기록학 용어사전. 서울: 역사비평사.
- 한수연, 정동열 (2012). 기록물관리기관 서비스 품질 척도 개발에 관한 연구: 공공기관을 중심으로. 한국기록관리학회지, 12(1), 59-78.
- 황재영, 이응봉 (2009). 디지털도서관의 서비스 품질 평가 연구에 관한 고찰: 평가모형 및 측정방법을 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 40(2), 243-265.
- Pugh, Mary Jo (2004). 기록정보서비스. (설문원 역). 서울: 진리탐구(주). (원전 발행년 1992).

#### [ 웹사이트 ]

- Association of Research Libraries (2014). DigiQUAL: Charting Digital Library Service Quality. Retrieved October 12, 2014, from <http://www.digiqua.org/>
- 대통령기록관 (2014). 대통령기록관 웹사이트. 검색일자: 2014. 9. 18. <http://www.pa.go.kr/>
- 정부3.0 대한민국정보공개 (2014). 정보공개포털. 검색일자: 2015. 1. 21. <https://www.open.go.kr/pa/main/billingSubMain.do>

#### • 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Han, Soo-Yeon & Jeong, Dong-Youl (2012). A Study on the Development of ArchiveService Quality Scale: Focused on Public Institutions. Journal of Korean Society of Archives and Records Management, 12(1), 59-78.
- Hwang, Jae-Young & Lee, Eung-Bong (2009). A Review of Studies on the Service Quality Evaluation of Digital Libraries: on the Basis of Evaluation Models and Measures Methodologies. Journal of Korean Library and Information Science Society, 40(2), 243-265.

- 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.
- Jo, Min-Ji (2006). A Case Study on the Service Programs at the Presidential Library and Museum. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 6(2), 157-184.
- Kang, Ji-Hye (2006). A Study on the Service Quality Evaluation of Digital Library in the Field of Science and Technology by the Use of DigiQUAL Model. Unpublished Master's theses. Sungkyunkwan University, Seoul, Korea.
- Kim, Dong-Suk (2006). A Study on LibQUAL+ application for service quality evaluation of university library. *Journal of the Korean Society Information Management*, 13, 41-48.
- Kim, Geon, Kim, Soo-Jung, Youn, Eun-Ha, & Han, Hee-Jung (2013). Research Trends of Archival Information Services in Korea. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 13(3), 199-229.
- Kim, Geon, Kim, Tae-Young, Bae, Sam-Yeol, Lee, Eun-Jin, & Kim, Yong (2013). A Study on the Development of Education Programs Using Presidential Archives Based on the Multiple Intelligence Theory. *Journal of the Korean Society of Archives and Records Management*, 13(3), 99-125.
- Kim, Hee-Jung (2008). A Study on Educational Services of Archives. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 8(1), 27-43.
- Kim, Hyun-Jee & Rieh, Hae-Young (2009). Evaluation Model Development for Web Archival Information Services and the Service Evaluation: Focused on University Archives. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 9(2), 59-78.
- Kim, Ji-Hyun (2013). A Study on Research Services of Presidential Archives in Korea. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 13(2), 201-225.
- Kim, Young-Soon & Song, Gi-Ho (2012). A Study on Service Quality Evaluation of the National Assembly Library Using LibQUAL+. *Journal of Digital Library*, 66, 88-108.
- Kim, You-Seung & Seol, Moon-Won (2013). A Study on Online Services of the National Assembly's Archival Information. *Korean Society for Library and Information Science*, 47(4), 25-48.
- Korean Society of Archival Studies (2008). *Glossary of Archives*. Seoul: Critical Review of History
- Korean Society of Archives & Records Management (2013). *The introduction to records management: Evidence and Memories of Science*. Seongnam: AseaCulture.
- Kwak, Seung-Jin, Jung, Young-Mi, Kim, Jin-Mook, & Bae, Kyung-Jae (2011). A Study on the Evaluation and Improvement of the Korean National Assembly Digital Library by Applying ISA (Importance-Satisfaction Analysis). *Korean Society for Library and Information*

- Science, 45(3), 327-343.
- Myung Ji Univ. Digital Archiving Lab (2013). Final Report of Research Program Advancement Project on Subject Classification Scheme of Presidential Archives. Sungnam: Presidential Archives.
- Rieh, Hae-Young (2011). Analysis and Utilization of Search Terms in Archival Web Sites: A Case Study of Korean Presidential Archives. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 11(1), 93-112.
- Rieh, Hae-Young (2012). Research on the Current Status of and the Improvement Plan for Information Services in Records and Archives Centers. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 12(3), 177-201.
- Ryu, Ju-Hyun & Lee, Sang-Bok (2012). A Study on the Service Quality Evaluation of Public Libraries by the Use of LibQUAL+: The Case of Public Libraries in Seoul that Contracting Out to Private Sector. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 23(2), 271-294.
- Seol, Moon-Won (2008). Directions and Issues of Archival Information Services. *Archivist*, 3, 10-19.
- Seol, Moon-Won (2009). A Study on Development and Prospects of Archival Finding Aids. *Korean Society of Archival Studies*, 23, 3-43.
- Seol, Moon-Won (2015). A Study of Online Research Guides for User Support to Find and Understand Archival Records in National Archives. *Korean Society of Archives and Records Management*, 15(1), 53-87.
- Shim, Won-Sik & Lee, Eun-Chul (2013). Service Quality Assessment of University Libraries in Korea using LibQUAL+: A Case Study. *Journal of the Korean Society Information Management*, 30(2), 245-268.
- Song, Ae-Yeong (2014). A study on the service quality and the user's satisfaction of a digital broadcasting image data archive. Unpublished Master's theses. Sungkyunkwan University, Seoul, Korea.
- Yang Chun-Man (2012). A study on the presedent state and improvements of online archival information contents service of presidential archives. Unpublished master's thesis. Hankuk University of Foregn Studies, Department of Archives and Information.
- Youn, Eun-Ha (2012). Archival Reference Service and Freedom of Information in Korea. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 12(2), 163-179.