

대학기록관 이용자의 기록정보서비스 평가*

Users' Evaluation of Information Services in University Archives

정 우 철 (Woo-cheol Jeong)**

이 해 영 (Hae-young Rieh)***

목 차

- | | |
|----------|------------|
| 1. 서 론 | 3. 평가결과 분석 |
| 2. 연구 설계 | 4. 결론 및 제언 |

〈초 록〉

기록정보서비스에 대한 인식이 낮은 현실 속에서 이용자들의 기록정보서비스 평가는 기록관에서 이용자들의 실질적 요구를 파악함으로써 서비스 개선을 위해 도움이 되는 정보를 제공해줄 수 있다. 이에 본 연구는 비슷한 이용자군을 이루고 있으며 이용자 간 상호작용이 원활한 대학기록관의 이용자들을 대상으로 설문을 통한 서비스 평가를 실시하였다. 다양한 서비스 평가도구를 분석하여 설문지가 작성되었으며, 2015년 4월부터 10월까지 총 13개 대학기록관에서 113명이 설문에 응하였다. 설문결과는 적합성 검증을 통해 4개 영역(이용결과, 기록관정보제공, 기록관접근성, 상호작용)의 평가 척도로 재구성되었으며, 이에 대해 T검정, 상관분석, 회귀분석 등을 실시하였다. 이용자들은 상호작용영역에 대해서는 높게 평가한 반면, 기록관정보제공영역은 상대적으로 낮게 평가하였다. T검정 결과 검색 웹사이트를 구축한 기관 및 전자시스템으로 기록을 관리하는 기관이 세부영역에서 이용자에게 더 좋은 평가를 받았으며, 회귀분석 결과 상호작용영역 및 기록관정보제공영역에 대한 평가결과가 이용결과에 대한 평가에 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

주제어: 대학기록관, 이용자 평가, 기록정보서비스, 서비스 평가, 설문조사, 평가도구

〈ABSTRACT〉

In a situation where the recognition of archival services remains minimal, an evaluation of archival information services by users could provide a better understanding of users' practical needs and present helpful information for improved services. A service evaluation by users using questionnaires was conducted in university archives, which can similarly categorize their user groups and have frequent interactions with the users for the provision of services. Questionnaires suitable for the evaluation of university archives were developed based on the review of the evaluation tools in archival information services. From April to October 2015, 113 users' evaluation results were collected from 13 university archives. As a result of goodness of fit tests, the users' service evaluation items were categorized into four parts: Use Results, Provision of Information on Archives, Accessibility to Archives, and Interaction. For those four parts, evaluation by descriptive statistics, T-test, correlation analysis, and regression analysis were conducted. Users evaluated Interaction parts highly while they were less satisfied with Provision of Information on Archives. T-test results showed that university archives with search engines and with electronic records management systems were evaluated higher than archives without such technology. In the regression analysis, the Interaction and Provision of Information on Archives parts were found to have an influence on the Use Results part.

Keywords: University Archives, User Evaluation, Information Services, Service Evaluation, Evaluation Tool, Questionnaire Survey

* 본 논문은 정우철의 석사학위 논문 『대학기록관 이용자의 기록정보서비스 평가』 내용 일부를 정리한 것임.

** 명지대학교 기록정보과학전문대학원 석사(intls@naver.com)

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

■ 접수일: 2016년 1월 26일 ■ 최초심사일: 2016년 2월 1일 ■ 게재확정일: 2016년 2월 23일

■ 한국기록관리학회지 16(1), 195-221, 2016. <<http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2016.16.1.195>>

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

1999년 공공기관의 기록물관리에 관한 법률이 시행되고, 2006년 개정 법률인 공공기록물관리법이 시행된 지도 10여년이 지났다. 법제도 하에서 꾸준한 성장이 이루어졌으며, 그 결과, 공공기관을 중심으로 기록에 대한 중요성과 인식이 예전보다는 나아졌으나, 아직까지 많은 기록관리 기관에서는 다양한 기록관리 업무들을 포괄적으로 시행하기보다, 기록의 평가 및 폐기 중심으로 업무를 수행하고 있는 것이 사실이다. 대부분의 공공기관은 아직까지도 기관 당 기록연구사 1명 배치라는 기존 관례에서 벗어나 있지 못하고 있고, 실제 현장에서 근무하고 있는 기록연구사 입장에서도 기록관리 업무의 주안점을 당장 시급한 평가와 폐기 중심으로 둘 수밖에 없기도 하다. 상황이 이렇다보니 기록관리 기관들이 이용자들에게 활발한 서비스를 제공할 수 있는 단계로 나아가기까지는 매우 힘들다 할 수 있겠다.

이러한 현실적인 어려움에도 불구하고 국내 기록관리 분야에서의 서비스에 대한 연구는 최근에 활발하게 이루어져 왔다. 특히 이용자 관점에서 현재의 기록정보서비스에 대해 분석하고 개선방안을 제시하려는 노력들이 지속적으로 시도되고 있다. 예를 들면 이해영(2012)의 기록연구사들을 대상으로 한 서비스 현황 분석 연구에 의하면 기록연구사들은 서비스 관련 업무에 시간과 노력을 기울이지 못하고 있었으며, 기록정보서비스 중에서도 복사서비스나 열람실에서의 정보제공서비스 등 기본적인 서비스조

차 제공하지 못하는 경우도 많은 것으로 파악되었다. 즉, 국내 단위 기록관의 서비스는 매우 열악하며 적극적인 서비스는 아직까지 요원하다는 것을 알 수 있다. 다만 기관 내부이용자들과는 온라인 메신저를 이용하여 질의응답 및 정보 제공 요청이 이루어지고 있음을 확인하여 정보 기술의 적용이 서비스 확대에 기회가 될 수 있음을 인식하였다.

또한 이해경, 이해영(2014)은 국내 대학기록관 실무자와의 심층면담을 통해 대학별 기록정보서비스 현황을 조사하였는데, 이에 따르면 대학기록관들은 이용자 수가 아주 많지는 않으나, 교직원, 교수, 학생 등의 내부 이용자와 전문연구자, 외부기관, 언론관계자, 취미 연구자 등 외부 이용자 그룹 등 다양한 이용자들이 기록관들을 활용하고 있다는 사실을 확인하였다. 특히 내부이용자의 경우 업무참고나 대외홍보, 대학 행사에 이용 등의 목적으로 기록관을 이용하고 있다는 것을 확인하였다.

아직까지 개별 기록관 단위에서의 기록정보서비스가 제대로 제공되지는 못하고 있지만, 본 연구는 이러한 대학 기록관을 실제 이용하는 이용자들이 기록관을 어떠한 목적을 위해 어떻게 활용하고 있으며, 기록관에서 제공하고 있는 서비스들에 대해 어떻게 생각하고 평가하고 있는지에 대해 파악하고자 하였다. 이러한 정보를 통해 국내 기록관들은 보다 효과적으로 이용자들에 서비스를 제공할 수 있을 것이며, 연구사들의 기록정보서비스에 대한 인식을 높일 수 있을 것이고, 기록관 이용 활성화에 도움이 될 것으로 판단되었다.

이에 본 연구에서는 국내 대학기록관에서 다양한 이용자그룹이 기록정보서비스를 이용하고

있다는 사실을 바탕으로, 실제 이용자들을 대상으로 이용자들이 대학기록관 기록정보서비스에 대해 어떠한 생각을 가지고 있으며, 어떻게 평가를 하고 있는지 파악해 보고자 하였다. 이를 위해 국내·외의 다양한 서비스 평가 척도들을 세부적으로 분석하여 국내 대학기록관의 현실에 가장 적합한 지표들을 선별하여 평가를 위한 문항을 개발하고, 서비스평가 영역들에 대해 이용자 및 기관의 특성에 따라 평가에 차이가 있는지, 영역별 상관관계가 있는지, 영역별 영향관계가 있는지 등을 분석해보고자 하였다. 이러한 결과를 바탕으로 앞으로 대학기록관에서는 어떠한 점들을 개선하여야 이용자들의 요구를 충족시킬 수 있으며, 더 좋은 평가를 받을 것인가 알아보고자 하였다.

1.2 선행연구

대학기록관 기록정보서비스와 관련한 연구는 크게 대학기록관의 기록정보서비스 현황분석을 통한 개선방안을 제시하려는 연구와 기록정보서비스에 대한 평가 관련 연구로 나누어 볼 수 있다. 대학기록관의 기록정보서비스 현황분석에 대한 연구로는 오은정(2009)이 개별 대학기록관의 기능과 특성에 맞게 필수요소 및 선택요소로 구분한 웹사이트 구축모형을 제안하였고, 백은지, 이해원(2013)은 대학기록관 3곳의 현황분석을 통해 이용자들에게 열람서비스 및 정기적인 전시, 행사를 개최하는 것이 간접적인 홍보가 되며, PC환경에서 이용이 가능한 웹사이트 구축을 통한 서비스가 필요로 하다고 하였다. 하은미, 이수상(2007)은 4개 국내 대학기록관의 현황분석을 통해, 대학기록물의 이용

을 위해서는 탐색도구의 개발계획 및 계층적 기술과 상호운용성을 가지는 EAD 탐색도구 개발이 필요하다고 하였으며, Yeo(2005)는 이용자들을 더욱 이해하기 위해서 기록 담당자들이 마케팅 분야에서 활용되는 시장세분화분석을 이용해야 하며, 이 세분화 분석이 이용자 중심의 시스템을 디자인하거나 평가하는데 좋은 효과를 보일 것이라고 주장하였으며, 이를 이어 박혁준(2007)은 대학기록관이 대학사료의 보존 및 홍보의 역할로서의 인식이 강하다는 점을 지적하고, 이용자세분화를 바탕으로 표적마케팅을 활용하여 서비스를 제공하는 전략을 제시하였다.

이해영 등(2008)은 대학기록관에서 사용되는 용어들의 통제를 통해 검색 효율성을 높일 수 있는 시소러스 구축 방법론을 제시하였고, 김상덕(2008)은 국내 대학의 설립년도가 60년에서 100년에 이르게 됨에 따라 역사를 기념하는 대학이 생기면서 학교의 역사 관련 전시활동이 증가한다는 점을 들어 박물관 소속의 대학기록관 운영 및 박물관과의 연계방안에 대해 제시하였다. 한편 이해경, 이해영(2014)은 12곳의 대학기록관 실무자와의 심층면담을 통해 대학별 기록정보서비스 현황을 조사하여, 행정부서 및 학생단체 등과의 협력관계 형성, 행정기록 및 수집기록의 관리 필요성, 기관의 인식을 높일 수 있는 서비스 개발, 적극적인 서비스 제공 등 기록정보서비스 발전방안에 대해 제안하였다.

기록정보서비스에 대한 평가와 관련된 연구는 국내외에서 지속적으로 진행되어 왔다. 특히 국외에서는 북미지역 대학기록관 이용자들을 대상으로 개발된 Archival Metrics Toolkits

(Archival Metrics)과 영국의 전국 기록관 이용자들을 대상으로 개발된 PSQG(Public Services Quality Group, Archives & Records Association, 2011) 서비스 평가척도를 큰 성과로 볼 수 있다. Duff et al.(2008)은 이용자 관점의 서비스 평가도구 개발에 앞서 30명의 기록 전문가들로부터 전자기록관(digital archives)의 평가에 중요한 요소에 대해 설문조사를 실시하여, 기록 전문가들이 기록 및 서비스 평가에 있어서는 소장기록물의 목록과, 서비스 및 시설에 대한 정보를 가장 중요한 요소로 생각하였고, 웹사이트 측면에 있어서는 내용(content) 및 사이트 이동성(navigability)을 평가에 중요한 요소로 선택하고 있음을 확인하였다. 이후 Duff et al.(2010)은 5개 영역(이용자, 온라인 검색 도구, 웹사이트, 학생, 교육지원)으로 구성된 서비스 평가도구인 Archival Metrics Toolkits에 대해 개발과정과 활용성에 대해 제시하였다. 특히, Yake & Tibbo(2010)는 Archival Metrics Toolkits의 개발과 테스트 과정을 설명하고, 이 도구가 기록관에 대한 표준화된 평가를 위해 마련된 것임을 언급하고, 앞으로 이 평가도구를 채택하고 평가하는 것은 해당 기관에 달려있다고 주장하였다.

국내에서는 김현지, 이해영(2009)이 국내 대학기록관을 대상으로 웹을 통해 제공할 수 있는 기록정보서비스에 대해 정보제공영역, 정보검색영역, 이용자지원영역 등의 평가 영역을 제시하고, 5개 국내 대학기록관의 웹사이트를 대상으로 평가를 실시하였다. 그 결과 대학기록관의 미션과 비전의 설정이 필요하고, 소장기록의 목록 및 기록 컬렉션에 대한 상세소개, 상세검색 및 재검색, 원문검색 등에 대한 도움정보,

온라인 전시 및 뉴스레터의 발행 등이 웹사이트를 통해 제공되어야 한다고 개선방안을 제시하였다. 김지현(2012)은 Archival Metrics 설문지를 수정·보완하여 국가기록원의 분원인 서울기록정보센터의 이용자 및 직원 등 47명의 설문데이터와 이용자 1명, 직원 2명에 대한 면담데이터를 토대로 서비스 인식 및 경험에 대한 연구를 실시하였다. 그 결과 이용자의 방문목적은 조상의 토지소유 확인을 위한 기록물 수집에 집중되어 있었고, 이용자의 기록관 담당자에 대한 인식은 긍정적이었다는 내용을 확인하였다. 아울러 이용자들이 기록의 소장여부 및 부존재에 대한 정보제공의 미흡, 웹사이트를 통한 검색의 불편함을 느끼고 있었으며, 신속한 업무처리, 비공개자료에 대한 명확한 기준제시를 요청하고 있다는 것을 파악하였다. 김두리, 김수정(2015)은 Archival Metrics Toolkits 중 이용자 영역의 설문지를 활용하여 1개 대학기록관의 47명의 이용자들을 대상으로 기록정보서비스에 대한 인식조사를 실시하고, 주 이용자층인 교수집단의 정보공개서비스에 대한 불만사항이 존재하며 이용자들이 기록관 및 기록 연구사에 대한 인식이 낮다는 점을 확인하였다. 또한 대학기록관의 열람실 공간 및 전시관에 대한 만족도도 낮게 나타났으며, 기록관리시스템에 대해서 잘 알지 못하고, 이용방법이 어렵다는 의견들을 확인하였다. 이를 개선하기 위해서는 웹사이트 구축을 통한 적극적인 홍보활동이 필요하다는 점을 주장하였다.

이외에 기록정보서비스의 평가를 위해 필요한 평가척도 관련 연구들도 진행되어왔는데, 한수연, 정동열(2012)은 기록정보서비스 품질을 평가하기 위해 5가지 요인(공평성, 외형성,

편리성, 책임성, 공감성)으로 구성된 33개의 평가척도를 개발하였으며, 허덕행(2014)도 이용자 세분화 과정을 통해 각 이용자별 특성에 맞는 6가지(내부이용자, 연구이용자, 교육이용자, 취미이용자, 관람이용자, 온라인이용자)의 기록정보서비스 평가척도를 개발하였다. 이들은 모두 본 연구의 평가 문항 작성에 참고가 되었다.

2. 연구 설계

2.1 연구절차 및 연구문제

본 연구는 대학기록관을 대상으로 이용자들의 기록정보서비스에 대한 평가 수준을 확인해 보고자 하였다. 이를 위해 기록정보서비스 평가 도구 조사, 평가 설문문항 개발, 설문지 배부 및 평가 실시, 서비스 영역별 평가결과 분석, 그리고 서비스 개선사항 제시 등의 단계를 거쳐 연구를 진행하였다.

그리고 연구 목적달성을 위해 연구문제를 다음 4가지로 설정하였다.

첫째, 대학기록관 이용자들은 다양한 기록정보서비스들에 대해 어떻게 평가하는가?

둘째, 대학기록관 특성 및 이용자 특성에 따라 기록정보서비스의 평가에 차이가 있는가?

셋째, 기록정보서비스를 구성하는 영역(요인)들 간에는 어떠한 상관 및 영향 관계가 있는가?

넷째, 대학기록관 이용자들은 서비스와 관련해 어떠한 아쉬운 점과 요구 사항을 가지고 있는가?

2.2 평가를 위한 설문 문항 개발

평가를 위한 설문 문항의 개발에 앞서 먼저 국내외에서 수행되고 발표되었던 기록정보서비스 평가 연구들에 대해 분석을 실시하였다. 앞에 설명한 북미지역의 Archival Metrics Toolkits (Archival Metrics)와 영국의 PSQG(Archives & Records Association), Pugh(2005)의 정보서비스 정책문, 국가기록원(2014b)의 고객만족도 조사, 김현지, 이해영(2009), 한수연, 정동열(2012), 이해영(2012), 허덕행(2014) 등의 연구에서 제시된 평가도구에 대해 분석하고, 이를 바탕으로 본 연구에 사용할 문항들을 선별하여 설문지를 개발하였다.

평가문항은 총 4차례에 걸쳐 개발되었다. 1차에서는 설문문항을 내부이용자용(일반지표, 내부이용자, 온라인 검색서비스) 및 외부이용자용(일반지표, 외부이용자, 온라인 검색서비스) 2종으로 구분하고, 일반지표 15문항, 내부이용자 20문항, 외부이용자 17문항, 온라인 검색서비스 18문항 등 총 70문항으로 구성하였다.

2차에서는 문구수정 등을 통해 설문문항을 일반지표 10문항, 내부이용자 8문항, 외부이용자 7문항, 온라인서비스 4문항 등 총 29개 문항으로 압축하였다. 3차에서는 대학기록관 근무경력이 10년 이상인 전문가 2명과 국공립 대학기록관 실무자 1명으로부터 실제 현장에서 적용 여부 등에 대해 검증을 받았으며, 문항 수정 및 추가 등을 통해 평가문항을 마련하였다. 마지막 4차에서는 대학기록관에 대한 이용자들의 인식 및 이용이 부족한 국내현실을 반영하여 기본파트인 4개 서비스영역(이용편의영역, 정보인지영역, 상담질의영역, 이용결과영역) 22문항, 추

가파트인 온라인 검색 시스템 평가 4문항 및 서비스품질요소에 대한 5개 차원별 기대치 5문항, 배경파트 10문항 등 총 3개 파트 41개 문항으로 확정하였다. 아울러 기록관의 방문목적 및 이용 시 아쉬웠던 점, 추가되었으면 하는 서비스에 대해서는 주관식으로 설문문항을 구성해 이용자의 구체적인 요구사항을 파악할 수 있도록 하였다([부록] 참조).

2.3 평가기관 선정 및 평가실시

설문참여자 확보를 위해 설문조사 실시 및 회수가 가능한 대학기록관을 섭외하였다. 이를 위해 우선 2014년 국가기록원에서 실시한 기록관리 실태조사에 참여한 285개 대학과 해당 실태조사에 참여하지 않은 대학 중 2013년과 2014년 대학 기록관리 워크숍(국가기록원, 2014a)에 참가한 23개 대학 등 총 308개 대학의 대학기록관을 1차 설문조사 섭외 대상기관으로 선정하였다.

다음으로 실태조사에 참여한 대학 중 조사결과 문서고가 없는 62개 대학을 제외하고, 또 대학 및 기관 홈페이지 등을 통해 확인한 결과 기록관리 직제 등이 없는 대학을 추가로 제외하여 82개 대학을 평가 대상 기관으로 선정하였다. 이 82개 대학의 기록관리 담당자에게 설문조사 가능 여부를 유선과 이메일 등을 통해 확인하였으며, 최종적으로 41개 대학의 기록관리 담당자가 설문조사에 응하겠다고 하였다.

섭외된 41개 대학기록관에는 각 대학 기록관 담당자가 제시한 대략의 이용자 수를 반영하여 10-30장 내외의 설문지 및 운영안내장, 관리폴더 등을 2015년 4월 14일부터 순차적으로 우

편을 통해 발송하였고, 일부 대학기록관의 경우에는 이메일을 통해 설문지를 발송하였다. 아울러 본 연구에서는 대학기록관의 실무자가 직접 응답자로부터 설문지를 회수하여야 했기 때문에 설문결과에 대한 보안을 위해 응답이 완료된 설문지는 반으로 접어 이용자가 직접 스테이플러로 봉인한 후 제출하도록 안내하였다.

설문조사는 설문기간동안 해당 대학기록관을 방문하여 열람 및 전시서비스를 이용한 모든 이용자를 대상으로 하였다. 설문조사는 2015년 4월 17일부터 10월 23일까지 약 6개월 간 실시되었으며, 13개 대학에서 113부의 설문지가 회수되었다. 회수방법은 현장회수 및 이용 이후 온라인 설문조사를 통한 회수 2가지 방법으로 이루어졌다. 13개 기관 외의 28개 대학기록관은 설문조사 진행에는 동의하였으나 여러 가지 사정으로 설문지를 회수하지 못했다.

2.4 평가문항의 적합성 검증

대학기록관 이용자를 대상으로 실시한 설문조사 데이터는 일차로 엑셀에 입력한 후 SPSS 22 프로그램을 통해 분석하였다. 이 데이터는 요인분석 등을 통해 설문문항에 대한 타당도 및 신뢰도를 검증하였다. 요인분석의 경우, 요인 간 상관성을 고려하여 직접 오블리민회전 방식으로 실시하였으며, 각 요인이 전체 분산에 대해 설명할 수 있는 정도를 나타내는 고유값인 아이겐값이 1.0 이상을 갖는 요인만을 추출하였다.

기록정보서비스 평가에 사용된 22개의 지표들을 서비스 요소별 평가문항(21문항)과 서비스 만족도 문항(1문항)으로 구분한 후, 21개 평

가문항을 바탕으로 요인분석을 실시하였으나 유의한 결과가 나오지 않아, 요인 적재량이 부족하여 요인으로 도출되지 않은 4개 평가항목을 제외한 후, 17개 문항으로 요인분석을 재 실시 하였으며, 그 결과 <표 1>과 같이 4개 요인으로 구성된 결과값을 도출하였다. 분석결과, KMO의 표본 적합도는 0.822로서 꽤 높은 값으로 나타났다, Bartlett의 구형성 검정 결과 근사 카이제곱값이 888.394(df=136, $p=0.001$)로 유의수준 0.01에서 유의하여 측정변수 간의 상관성이 인정되었으며, 각 요인들의 공통성 역시 0.4 이

상으로 나타나 요인으로 사용하기에 적합하다는 것을 확인하였다. 이에 기록정보서비스를 구성하는 요인으로는 총 4개가 도출되었으며, 본 연구에서는 각 요인에 대해 이용결과영역(요인 1), 기록관정보제공영역(요인 2), 기록관접근성영역(요인 3), 상호작용영역(요인 4)으로 명명하기로 하였다.

한편, 각 요인별 Cronbach's α 계수값이 모두 0.6 이상을 넘어 요인 간 신뢰도 역시 만족되었음을 확인하였다. 4개 요인들이 기록정보서비스를 설명하는 총 설명력은 68.424%로 나타났다.

<표 1> 평가문항에 대한 적합성 검증 결과

요인	항목	요인				공통성
		1	2	3	4	
요인1- 이용결과	신속정확한 정보제공	.896	.224	.291	.496	.828
	이용목적의 충족	.843	.318	.095	.460	.727
	기록물의 품질	.796	.369	.235	.294	.664
	상담결과에의 만족도	.758	.246	.058	.701	.751
	소요시간의 적절성	.722	.172	.381	.517	.620
	검색의 편리성	.679	.670	.162	.285	.696
요인2- 기록관정보제공	기록관정보 사전입수	.392	.770	.260	.121	.648
	기록물정보 사전입수	.183	.760	.068	.089	.586
	이용규정 비치	.393	.654	.292	.628	.689
	이용안내물 비치	.243	.649	.123	.359	.476
요인3- 기록관접근성	접근편리성	.130	.171	.835	.025	.721
	운영시간 적절성	.349	.135	.794	.445	.726
요인4- 상호작용	친절성	.497	.151	.157	.810	.679
	신속성	.702	.304	.141	.789	.773
	대응성	.559	.289	.090	.787	.682
	이용정보안내	.326	.272	.466	.744	.672
	충분한 상담시간	.684	.391	.370	.684	.692
고유값(Eigen-value)		7.515	1.664	1.367	1.087	
설명분산(%)		44.204	9.785	8.043	6.391	
누적분산(%)		44.204	53.990	62.033	68.424	
Cronbach's α 계수		.895	.697	.604	.860	
Kaiser-Meyer-Olkin 표본 적합도		0.822				
Bartlett의 구형성 검정		888.394 (df=136, $p=0.001$)				

서비스에 대한 전반적인 만족도에 대한 평가 지표는 독립적인 하나의 문항으로 설정하였다.

적합성 검증 결과, 대학기록관 기록정보서비스를 구성하는 요인은 이용결과영역, 기록관정보제공영역, 기록관접근성영역, 상호작용영역 등 4가지로 구분되었다. 이용결과영역은 서비스 이용 후, 결과에 대한 평가이며, 기록관정보제공영역은 기록관 정보 및 이용규정 등에 대한 정보제공수준 평가이고, 기록관접근성영역은 기록관의 접근성 및 운영시간과 관련된 평가, 그리고 상호작용영역은 기록관리 담당자와 이용자 간 상호작용성에 대한 평가이다. 각 영역의 세부 항목내용과 항목별 평가의 평균 점수는 뒤의 <표 5>에서 제시된다.

3. 평가결과 분석

3.1 응답기관 및 이용자 분석

3.1.1 응답 기록관의 특성

기록관 특성에 따른 이용자의 전체적인 평가·결과·비교 등을 위해 설문조사를 실시한 13개 대학기록관의 실무자를 대상으로 전화면담을 통해 각 기록관의 특성을 알아보았다. 그 결과를 살펴보면(<표 2> 참조), 13개 대학기록관의 실무자 중 기록관리 전공자는 12명(92.3%)이었고 미전공자는 1명(7.7%)이었고 고용형태는 정규직 10명(76.9%), 계약직 3명(23.1%)이었다. 실무자별 업무경력은 1년 미만이 2명(15.4%), 1년차가 1명(7.7%), 3년차 1명(7.7%), 4년차 3명(23.1%)이었고 5년차 이상이 6명(46.2%)으로 가장 많았다.

<표 2> 응답기관(대학기록관)의 특성

구분		N	비율(%)
실무자 전공여부	전공	12	92.3
	미전공	1	7.7
실무자 고용형태	정규고용	10	76.9
	계약고용	3	23.1
실무자 업무경력	1년 이하	3	23.1
	2-4년차	4	30.7
	5년 이상	6	46.2
대학유형	국공립 대학	5	38.5
	사립대학	8	61.5
소속형태	독립기관	3	23.1
	도서관 소속	3	23.1
	박물관 소속	3	23.1
	행정부서 소속	4	30.7
열람실 형태	독립적 공간	7	53.8
	행정부서 내	6	46.2
기록관 소속 인원	1인	3	23.1
	2인	3	23.1
	3인	3	23.1
	4인	3	23.1
	5인	1	7.7
기록범주	행정기록	3	23.1
	비행정기록	3	23.1
	행정 및 비행정기록 모두관리	7	53.8
검색 웹사이트 운영	운영	5	38.4
	미운영	8	61.5
기록관리 방법	시스템관리	7	53.9
	엑셀관리	6	46.2

대학기록관이 속한 대학유형으로는, 국공립대학이 5곳(38.5%), 사립대학이 8곳(61.5%)이었으며, 소속 형태로는 독립기관이 3곳(23.1%), 도서관 소속이 3곳(23.1%), 박물관 소속이 3곳(23.1%), 행정부서 소속이 4곳(30.7%)으로 나타났다. 기록정보서비스를 제공하는 열람실이 독립적인 공간으로 구성된 기록관은 7곳(53.8%), 행정부서 내에 있는 기록관이 6곳(46.2%)이었다. 대학기록관 소속 인원은 1인, 2인, 3인, 4인이 각각 3곳씩(각각 23.1%)이었으며, 5인이 1

무하는 대학기록관도 1곳(7.7%) 있었다.

기록관리의 범위에 있어 행정기록만을 관리한다는 대학기록관이 3곳(23.1%), 비행정기록만을 관리하는 기록관이 3곳(23.1%)이었고, 행정기록과 비행정기록 모두를 담당하는 기록관이 7곳(53.8%)으로 나타났다. 검색기능을 갖춘 웹사이트를 운영하고 있는 곳은 5곳(38.4%)이었으며, 운영하지 못하고 있는 대학기록관이 8곳(61.5%)이었다. 또 시스템을 기반으로 기록을 관리하는 곳이 7곳(53.9%), 엑셀프로그램을 통해 관리하는 곳이 6곳(46.2%)으로 나타났다.

3.1.2 응답자의 특성 및 방문 목적

한편, 본 연구조사에 참여한 응답자의 특성을 살펴보면(〈표 3〉 참조), 먼저 전체 응답자 113명 중 검색·열람서비스 이용자는 64명(56.6%), 전 시서비스 이용자는 46명(40.7%)이었으며, 기타 3명(2.7%)이었다. 기록관 방문 목적으로는 회사/부서 업무차가 44명(38.9%)으로 가장 많았고, 흥미 31명(27.4%), 과제 21명(18.6%), 연구 및 프로젝트 11명(9.7%), 기타 4명(3.5%) 순이었다. 대학기록관 이용횟수는 첫 방문이 54명(47.8%)으로 가장 많았으며, 2-3회 방문이 41명(36.3%), 4-5회 방문 9명(8%), 6회 이상 방문도 7명(6.2%)이나 있었다.

소속그룹은 본교 학부과정 학생(대학생)이 44명(38.9%), 본교 교직원 34명(30.1%), 본교 대학원생 22명(19.5%), 본교 졸업생 6명(5.3%), 타학교 교직원 3명(2.7%), 타학교 학생 1명(0.9%), 연구원 1명(0.9%) 등이었다. 나이는 20대가 70명(61.9%)으로 가장 많았으며, 30대 26명(23%), 40대 10명(8.8%), 50대 이상 5명(4.4%), 20세 이하 1명(0.9%) 순이었다. 응답의

성별은 남자 57명(50.4%), 여자 55명(48.7%) 등으로 나타났다.

〈표 3〉 응답자의 특성

구분		N	비율(%)
이용 서비스	기록물 검색·열람	64	56.6
	기록물 전서관람	46	40.7
	기타	3	2.7
방문 목적	회사/부서 업무차	44	38.9
	흥미	31	27.4
	과제	21	18.6
	연구 및 프로젝트	11	9.7
	기타	4	3.5
	무응답	2	1.8
	이벤이 첫 방문	54	47.8
이용 횟수	2-3회	41	36.3
	4-5회	9	8.0
	6회 이상	7	6.2
	무응답	2	1.8
	소속 그룹	본교 학부과정 학생	44
본교 교직원		34	30.1
본교 대학원생		22	19.5
본교 졸업생		6	5.3
타학교 교직원		3	2.7
타학교 학생		1	0.9
연구원		1	0.9
무응답		2	1.8
나이		20세 이하	1
	20대	70	61.9
	30대	26	23.0
	40대	10	8.8
	50대 이상	5	4.4
	무응답	1	0.9
성별	남	57	50.4
	여	55	48.7
	무응답	1	0.9

이용자의 대학기록관 방문 목적에 대해서는 더 세부적으로 주관식 문항을 통해 살펴보았는데, 총 30명이 응답하였다(〈표 4〉 참조). 업무 목적으로 대학기록관을 방문하였다는 응답자

〈표 4〉 이용자의 대학기록관 방문목적

구분	방문목적	N
업무	(회사)업무(2명), 50주년 기념사업 자료 조사, 동아리 사진자료 검색, 단과대학 100주년 기념전시 관련, 방송국 관련 행사에 필요한 자료수집, 업무관련 견학, 학과자료 협조, 신입직원 OT	9
과제	과제(5명), 학업관련 정보수집, 새로운 곳 경험, 대학 역사	8
흥미	관람(2명), 도서관을 둘러보다 방문, 새로운 정보에 대한 흥미, 전시 호기심, 정보 습득	6
기타	기록물 열람 및 복사(4명), 기록물 확인, 오래된 학교기록물 열람, 전시물 관람	7

(9명) 중에는 50주년 기념사업을 위한 자료조사나 단과대학 100주년 기념전시 준비, 신입직원 OT, 방송국 관련 행사에 필요한 자료수집 등 대학역사 및 행사와 관련된 기록물의 검색 및 자료 수집을 위한 방문이 다수를 차지했다. 이외에 새로운 곳에 대한 경험, 흥미, 호기심 등을 위해서 대학기록관을 방문하거나, 일반기록물의 열람 및 복사, 확인 등을 위해 대학기록관을 방문하는 것으로 파악되었다.

3.2 기록정보서비스 평가 분석

3.2.1 평가 항목 및 영역별 분석

대학기록관 이용자들의 다양한 기록정보서비스들에 대한 평가는 앞의 〈표 1〉의 요인분석 결과에 따라 묶은 4가지 영역(이용결과영역, 기록관정보제공영역, 기록관접근성영역, 상호작용영역) 별로 묶어서 각 항목과 영역별로 살펴보았다. 먼저 가장 높은 평가를 받은 영역은 친절성, 신속성, 대응성, 이용정보안내, 충분한 상담시간 등이 포함된 상호작용영역으로, 5점 만점에 4.23점이었다. 그 중에서도 친절성(기록관내 직원들은 다가가기 쉽고 친절하였다) 항목이 4.42로 가장 높은 평가를 받았다. 신속 정확한 정보제공, 이용목적의 충족, 기록물의 품질, 상담결과의 만족도, 소요시간의 적정성, 검색의

편리성이 포함된 이용결과영역은 평균 4.06점, 접근편리성과 운영시간 적절성이 포함된 기록관접근성영역은 평균 3.93점으로 나타났다. 마지막으로 기록관정보의 사전입수, 기록물정보의 사전입수, 이용규정 비치, 이용안내물 비치 등이 포함된 기록관정보제공영역은 평균 3.45점으로 다른 영역들에 비해서 상대적으로 낮은 평가를 받은 것으로 확인되었다. 특히 기록물정보 사전입수(기록관이 소장한 기록물에 대한 정보를 받아본 적이 있다) 항목이 전체 항목 중 가장 낮게 평가되었다. 기록정보서비스에 대한 전반적인 만족도는 4.18점으로 상당히 높은 수준인 것으로 나타났다(〈표 5〉 참조).

기관별로 나누어 살펴본 평가에 있어서도 〈표 6〉과 같이 대부분 상호작용영역과 이용결과영역의 평가수준은 높은 반면, 기록관정보제공영역은 상대적으로 낮게 나타나는 경향을 보였다. 기관별 평가자의 수가 다름에도 불구하고 전반적으로 영역별 평가 수준이 유사한 것을 알 수 있다.

3.2.2 검색시스템 평가

이용자가 방문한 대학기록관 홈페이지에 검색시스템이 존재하는 경우, 해당 검색시스템에 대해 4문항으로 구성된 설문 문항에 평가를 하도록 하였다. 총 73명이 응답하였으며, 각 문항

〈표 5〉 기록정보서비스 구성영역(요인) 및 평가 평균

구분	항목	평가문항내용	평가 평균	영역 평균	표준 편차
이용 결과 영역	신속 정확한 정보제공	요청한 기록물의 정보를 기록관으로부터 신속정확하게 받았다.	4.04	4.06	0.62
	이용목적의 충족	기록관에서 제공받은 기록물은 나의 이용목적에 충족시켜주었다.	4.11		
	기록물의 품질	제공받은 기록물은 문서상태나 글자 등 품질이 좋아서 내용을 읽고 확인하는데 편했다.	3.93		
	상담결과의 만족도	기록물 열람 시, 담당자와의 상담결과는 만족스러웠다.	4.33		
	소요시간의 적정성	기록물을 열람하고 이용하면서 소요된 시간은 적당했다.	4.02		
	검색의 편리성	기록관에서 기록물을 검색할 때(엑셀자료, 목록표 등 포함), 검색이 편리했고, 결과가 정확하였다.	3.90		
기록관 정보 제공 영역	기록관정보 사전입수	기록관을 방문하기 전에 기록관에 대한 정보를 쉽게 얻을 수 있었다.	3.33	3.45	0.72
	기록물정보 사전입수	기록관이 소장한 기록물에 대한 정보를 받아본 적이 있다.	3.18		
	이용규정 비치	기록관에서는 공개/비공개자료에 대한 타당한 세부기준과 처리절차를 갖추고 있었다.	3.79		
	이용안내물 비치	기록관 내에는 기관 이용방법이 담긴 브로슈어, 책자 또는 복사물이 구비되어 있어, 이용하기에 편했다.	3.54		
기록관 접근성 영역	접근편리성	방문한 기록관은 접근이 편리한 곳에 위치해 있었다.	3.75	3.93	0.75
	운영시간적절성	기록관의 서비스 운영시간(Hours of service)은 적절하였다.	4.15		
상호 작용 영역	친절성	기록관 내 직원들은 다가가기 쉽고 친절하였다.	4.42	4.23	0.56
	신속성	기록물 요청 시, 담당자의 대응은 신속했다.	4.21		
	대응성	불확실한 정보로 필요한 기록물을 찾는 상황이었음에도, 담당자는 대응을 잘 해 주었다.	4.27		
	이용정보안내	담당자는 기록의 열람규정, 절차 또는 관련 법령에 대한 정보를 안내해주었다.	4.02		
	충분한 상담시간	기록물 요청 및 문의 시, 담당자와 충분한 시간을 통해 상담이 이루어졌다.	4.23		
전반적 만족도				4.18	0.65

* 음영부분은 가장 낮은 평가를 받은 항목과 가장 높은 평가를 받은 항목

〈표 6〉 대학기록관별 기록정보서비스 평가 현황

No	기관	응답자수	이용결과영역	기록관정보제공영역	기록관접근성영역	상호작용영역	전반적 만족도
1	A기관	8	3.84(0.61)	3.27(0.50)	3.75(0.84)	4.11(0.66)	3.71(0.75)
2	B기관	3	4.00(0.86)	3.58(1.37)	4.25(0.35)	3.86(0.80)	4.00(1.00)
3	C기관	32	4.07(0.54)	3.36(0.68)	3.48(0.85)	4.21(0.59)	4.29(0.69)
4	D기관	13	4.62(0.42)	3.68(0.68)	4.26(0.59)	4.58(0.46)	4.53(0.51)
5	E기관	1	2.50	2.00	4.00	4.00	3.00
6	F기관	3	4.44(0.53)	3.50(0.66)	3.33(1.04)	4.40(0.52)	4.66(0.57)
7	G기관	17	3.81(0.81)	3.35(0.75)	4.14(0.65)	4.15(0.68)	3.88(0.78)
8	H기관	2	4.33(0.47)	4.12(0.17)	4.00(0.00)	4.40(0.56)	4.50(0.70)
9	I기관	12	3.91(0.36)	3.70(0.55)	4.12(0.48)	4.00(0.25)	4.25(0.45)
10	J기관	7	4.26(0.54)	3.35(0.93)	3.92(0.44)	4.40(0.64)	4.14(0.37)
11	K기관	6	3.70(0.19)	3.00(0.22)	4.16(0.51)	3.96(0.34)	4.00(0.00)
12	L기관	2	4.50(0.70)	4.50(0.70)	5.00(0.00)	4.50(0.70)	4.50(0.70)
13	M기관	7	4.07(0.54)	3.50(0.93)	4.42(0.53)	4.45(0.41)	4.28(0.48)
합계/평균(표준편차)		113	4.06(0.62)	3.45(0.72)	3.93(0.75)	4.23(0.56)	4.18(0.65)

별 결과를 살펴보면, '온라인 검색시스템으로 기록을 검색하는 것은 편리하였다'라는 항목에 대해서는 5점 만점에 평균 3.89점을, '온라인 검색시스템 사용 시, 오류 등의 문제가 없었다'는 항목은 평균 3.86점을 주었다. '검색 후, 제공받은 디지털 형태의 이미지 및 문서의 해상도는 만족스러웠다'라는 항목에 대해서는 평균 3.90점을 주어, 응답자들의 검색시스템에 대한 평가는 대체로 비슷한 수준인 것으로 확인되었다.

홈페이지의 검색시스템으로 기록 검색 시 어떤 방법을 가장 많이 사용하는지에 대한 설문(복수응답 허용)에 대해서는 총 71명이 응답하였는데(〈표 7〉 참조), 키워드 검색이 53명(74.6%)으로 가장 많았고, 시대별 검색 12명(16.9%), 형태별 검색 5명(7%) 등의 순으로 나타났다. 즉, 응답자들은 대부분 온라인 포털이나 구글 등에서 익숙해진 키워드 검색을 선호하는 것으로 확인되었다.

3.3 대학기록관 및 이용자 특성별 서비스 평가 비교

대학기록관 및 이용자 특성별로 서비스 평가에 통계적으로 유의한 차이가 있는지 T검정 및 분산분석(ANOVA) 등을 통해 살펴보았다. 이

를 위해 설문조사 시 이용자의 배경정보 6개 항목(이용한 서비스, 방문 목적, 이용 횟수, 소속 그룹, 나이, 성별)에 대해 질의하였으며, 설문 결과를 보내 준 대학기록관 실무자들을 대상으로 기록관의 특성 10개 항목(실무자 기록관리 전공 여부, 실무자 고용 형태, 실무자 업무 경력, 기관 유형, 소속기관 형태, 열람실 형태, 근무 인원, 소장기록 종류, 검색 웹사이트 유무, 기록관리에 전자시스템 또는 엑셀 활용 여부)에 대해 전화로 면담하여 확인한 바 있다. 특성별 차이 검정은 이 16개 항목에 대한 답변들을 두 개 혹은 세 개의 집단으로 묶어서 분석을 실시하였다.

분석 결과, 다른 항목들은 평가에 유의미한 차이가 없었고, 검색 웹사이트 운영, 기록관리에 전자시스템 활용 여부, 이용자의 기록관 이용 횟수에 따른 집단 간 평가에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 즉 검색 웹사이트를 운영하는 대학기록관이 이용결과영역과 상호작용영역, 전반적 만족도 등 3개 영역의 평가에서 그렇지 않은 기록관 보다 더 높은 평가를 받았으며, 기록을 전자시스템으로 관리하는 기록관이 엑셀프로그램을 통해 관리하는 기록관보다 3개 영역에서 더 높은 평가를 받았다. 이용자의 이용횟수에 따른 평가에서도 2회 이상인 이용자가 1회 방문(첫 방문)인 이용자보다 이용결

〈표 7〉 홈페이지 검색시스템을 통한 검색방법 현황(복수응답 허용)

		N(71)	비율(%)
온라인 검색시스템으로 기록을 검색할 때, 가장 많이 사용하는 방법	키워드검색	53	74.6
	시대별검색	12	16.9
	형태별검색	5	7.0
	기타	1	1.4

과영역에 있어 평가점수를 더 높게 주었다. 이를 좀 더 상세히 알아보면 다음과 같다.

3.3.1 검색 웹사이트 운영 여부에 따른 평가 앞에 언급했듯이 대학기록관의 검색 웹사이트 운영 여부에 의해 기록관을 두 집단으로 나누어, 독립표본 T검정으로 각 영역에 대한 평가점수의 평균을 비교해보니, 이용결과영역, 상호작용영역과 전반적 만족도 평가에 있어서 유의확률 .05에서 차이가 있었다(<표 8> 참조). 즉 검색 웹사이트를 운영하는 대학기록관 5곳(응답자 59명)의 경우 이용결과 영역에서 평균 4.21점을 받았고, 운영하지 않는 대학기록관 8곳(응답자 53명)의 경우 평균 3.89점을 받아 ($t=2.825, p=.006$), 검색 웹사이트를 운영하는 대학기록관에 대한 평가결과가 상대적으로 높음을 알 수 있다. 또 상호작용영역($t=2.286, p=.024$) 및 전반적 만족도($t=2.382, p=.019$)에서도 상대적으로 검색 웹사이트를 운영하는 대학기록관이 운영하지 않는 대학기록관보다 좋은 평가를 받았고, 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 결과들로 미루어 볼 때, 이용자들이 기록정보서비스를 이용하는 과정에 있어 검색 웹사이트 운영이 이용결과 및 이용자와 담당자 간의

상호작용 등에 만족도를 높이는 것으로 해석된다. 즉 대학기록관들은 검색 웹사이트의 구축과 운영을 적극 추진하여 서비스의 질 향상에 더 노력해야 할 것이다.

3.3.2 기록관리에서의 전자시스템 활용 여부에 따른 평가

또 대학기록관의 전자시스템 활용과 엑셀 프로그램 활용에 따라 기록관을 나누어, 독립표본 T검정으로 각 영역에 대한 평가점수의 평균을 비교해보니, 검색 웹사이트 운영 여부에 따른 결과와 마찬가지로, 이용결과영역, 상호작용영역과 전반적 만족도 평가에 있어서 유의확률 .05에서 차이가 있었다(<표 9> 참조). 즉 전자시스템을 기록관리에 활용하는 대학기록관 7곳(응답자 71명)의 경우 이용결과 영역에서 평균 4.19점을 받았고, 엑셀 프로그램으로 관리하는 대학기록관 6곳(응답자 41명)의 경우 평균 3.83점을 받아($t=3.104, p=.002$), 전자시스템을 기록관리에 활용하는 대학기록관에 대한 평가 결과가 유의미하게 더 높음을 알 수 있었다. 또 상호작용영역($t=2.437, p=.016$) 및 전반적만족도($t=2.062, p=.042$)에서도 전자시스템을 통해 기록을 관리하는 대학기록관이 그렇지 않은

<표 8> 검색 웹사이트 운영여부에 따른 평가 차이분석

구성	검색 웹사이트 운영 여부	N	평균	평균 차이	T검정		
					t	df	유의확률
이용결과영역	운영	59	4.21	.32	2.825	110	.006
	미운영	53	3.89				
상호작용영역	운영	58	4.34	.24	2.286	109	.024
	미운영	53	4.10				
전반적만족도	운영	58	4.32	.29	2.382	109	.019
	미운영	53	4.03				

〈표 9〉 기록관리에 전자시스템 활용 여부에 따른 평가 차이분석

구성	구분	N	평균	평균 차이	T검정		
					t	df	유의확률
이용결과영역	시스템	71	4.19	.36	3.104	110	.002
	엑셀	41	3.83				
상호작용영역	시스템	70	4.33	.27	2.437	109	.016
	엑셀	41	4.06				
전반적만족도	시스템	70	4.28	.26	2.062	109	.042
	엑셀	41	4.02				

대학기록관 보다 상대적으로 좋은 평가를 받았고, 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 이 경우도 기록관리에 있어 전자시스템의 활용이 이용자들의 기록정보서비스 이용에 있어 이용결과 및 이용자와 담당자 사이의 상호작용 등에 긍정적인 영향을 주는 것으로 판단된다. 이는 기록관리에 전자시스템을 도입할 수 있도록 담당자들과 대학이 더 노력해야 함을 의미하기도 한다.

3.3.3 이용자의 대학기록관 이용횟수에 따른 평가

이용자의 배경에 따른 평가 차이를 알아보기 위해, 대학기록관을 방문한 응답자의 이용횟수(1회, 2회 이상)에 따라 서비스 평가에 차이가 있는지 독립표본 T검정을 사용하여 분석해본 결과, 유의확률 .05에서 이용자의 이용횟수에 따라 다른 영역은 유의미한 차이가 없었으나 이용결과 영역의 평가에서 차이가 있는 것으로

확인되었다($t = -2.153, p = .034$) (〈표 10〉 참조). 즉 2회 이상 기록관을 방문한 응답자(57명)가 이용결과 영역에 대해 평균 4.17점으로 평가하여, 처음 방문한 응답자(53명)의 평균 3.91점보다 상대적으로 높게 평가하였음을 확인할 수 있었다. 즉 대학기록관을 2회 이상 방문한 이용자가 이용결과영역에서 1회 방문자보다 더 서비스 이용결과에 만족한 것으로 해석할 수 있으며, 기록관리 담당자들은 한번 방문한 이용자가 재방문할 수 있도록 첫 방문의 만족도를 더 높일 수 있게 노력해야 할 것이다.

3.4 서비스 구성 영역들 간의 상관 및 영향 관계

3.4.1 기록정보서비스 영역별 상관관계 분석

상관분석은 두 변수 간의 상호 관계에 대해 평가하는 방법으로 상관계수는 -1부터 +1까지

〈표 10〉 이용자의 이용횟수에 따른 평가 차이분석

구성	구분	N	평균	평균 차이	T검정		
					t	df	유의확률
이용결과영역	1회	53	3.91	-.26	-2.153	95.77	.034
	2회 이상	57	4.17				

의 값을 갖는다. 두 변수의 상관관계가 정(+)의 방향으로 클수록 상관계수는 +1에, 음(-)의 방향으로 클수록 상관계수는 -1에 가까워진다. 두 변수 간의 상관관계가 전혀 없으면 상관계수는 0이다. 상관계수 검정은 여러 가지가 있는데 본 연구에서는 가장 보편적인 Pearson 상관계수(r)를 통해 분석을 실시하였다.

기록정보서비스를 구성하는 4개의 영역들 간의 상관성을 분석한 결과, 4개의 영역들이 모두 통계적으로 유의한 정(+)의 상관관계를 가지고 있음을 확인하였다(〈표 11〉 참조). 이는 하나의 구성영역의 평가가 높으면 다른 구성영역도 평가가 높다는 것을 의미한다. 이용결과영역과 기록관정보제공영역의 경우 상관계수(r)=.578, 이용결과영역과 기록관접근성영역의 경우 r =.349, 이용결과영역과 상호작용영역의 경우 r =.751 등으로 상관관계가 나타났다.

3.4.2 기록정보서비스 영역별 영향관계 분석

이번에는 대학기록관의 기록정보서비스를 구성하는 4개의 영역들 가운데 이용결과영역(요인)에 대해 다른 3개의 영역(요인)들이 어느 정도의 영향을 미치는지 알아보기 위해 선형 다중 회귀분석을 실시하였다. 이용결과영역은 기록정보서비스의 이용 과정에 있어 최종 단계에 해당되는 것이라 할 수 있기 때문에 종속변수로 설정

하였으며, 이용의 과정에 속하는 기록관정보제공요인, 기록관접근성요인, 상호작용요인은 독립변수로 설정하였다.

각 변수들 간의 상관관계는 앞서 〈표 11〉에서 살펴본 바와 같이 모든 독립변수가 종속변수와 유의한 양(+)의 상관관계가 있는 것으로 확인된 바 있으며, 영향관계분석(회귀분석) 시 해당 독립변수가 종속변수에 영향을 미칠 것으로 예상되었다. 독립변수 간 다중공선성은 VIF (분산팽창요인) 지수를 이용하였으며, 종속변수의 자기상관에 대해서는 Durbin-Watson 지수를 이용하였다. 분석결과, 〈표 12〉와 같이 독립변수 간 VIF 지수는 1.251-1.529로 나타나 다중공선성이 없는 것으로 나타났으며, Durbin-Watson 지수의 경우 2.023으로 종속변수는 자기상관 없이 독립적인 것으로 확인되었다. 이는 본 데이터가 영향관계분석(회귀분석)을 실시하기에 적합하다는 것을 의미한다.

각 요인이 이용결과영역(요인)에 미치는 영향관계에 대한 분석 결과를 살펴보면(〈표 12〉 참조), 기록관정보제공요인(B =.207, p <.001) 및 상호작용요인(B =.666, p <.001) 등 2개의 독립변수가 종속변수인 이용결과 영역에 통계적으로 유의하게 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 독립변수인 기록관정보제공요인 및 상호작용요인의 평가가 높을수록 종속변수인 이용결과

〈표 11〉 서비스 영역별 상관관계 분석 결과

	이용결과영역	기록관정보제공영역	기록관접근성영역	상호작용영역
이용결과영역	1			
기록관정보제공영역	.578**	1		
기록관접근성영역	.349**	.327**	1	
상호작용영역	.751**	.536**	.434**	1

** 상관관계가 0.01의 수준에서 유의함(양쪽).

〈표 12〉 각 요인이 이용결과요인에 미치는 영향관계 분석 결과

	<i>B</i>	<i>SE</i>	β	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>VIF</i>
(상수)	.368	.313		1.176	.242	
기록관정보제공요인	.207	.063	.241	3.305	.001	1.387
기록관접근성요인	.040	.061	.046	.663	.509	1.251
상호작용요인	.666	.085	.598	7.812	.000	1.529

*adj R*² = .586, *F*=51.977 (*p*<.001)

Durbin-Watson's *d*=2.023

영역의 평가도 높아진다는 것을 확인하였다. 기록관정보제공요인 및 기록관접근성요인, 상호작용요인의 이용결과영역에 대한 설명력은 58.6%이며, 표준화회귀계수를 구해보면 독립변수 중에서는 상호작용요인(β =.598), 기록관정보제공요인(β =.241)의 순으로 이용결과 영역에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 대학기록관에서 기록관에 대한 정보를 잘 제공하고 기록관리 담당자들이 이용자들에게 친절하게 대하는 등 상호작용을 적극적으로 하여 이 영역에 대한 평가가 높으면, 이용결과도 더 좋게 평가되는 것이다.

3.5 이용 후 아쉬운 점과 요구 사항

이용자가 서비스를 이용한 후에 아쉬웠던 점에 대해서는 총 43명이 답변을 하였다(〈표 13〉 참조). 전체적으로 기술된 내용들을 묶어보면 대학기록관 환경과 관련하여 아쉬웠다는 답변이 가장 많았고(19명), 대학기록관 이용 관련하여 기술한 응답자가 15명, 대학기록관 소장 기록물 부족을 지적한 응답자가 6명 등이었다. 이들을 좀 더 상세히 알아보면, 먼저 대학기록관의 환경에 대한 의견에는 대학기록관에 대해서 인지를 하지 못했다거나, 기록관이 외진 곳에 있어서 찾기가 어려웠으며, 공간 등이 너무

협소하고 장비, 시설 등의 측면에서 환경 개선이 필요하다 등의 의견들이 포함되었다. 특히 “기록관 존재 자체에 대해 알지 못했음. 이용방법이나 기록관에 대한 홍보가 필요함.”이라 기술한 응답자도 있었고, “위치가 어두운 곳에 있어서 다른 학생들이 잘 모름.”이라고 기술한 응답자도 있었다. 이는 기록관이 보다 적극적으로 홍보를 실시해야 한다는 것을 의미하며, 특히 어두운 곳이라 모른다고 한 의견과 관련하여서는 기록관 부근에 조명 설치 및 안내 표시판 설치 등의 실질적인 대책을 마련해야 할 것이다.

아쉬운 점으로 대학기록관 이용과 관련해서는, 기록물 검색이 용이하지 않다는 내용과 검색시스템의 필요성이 언급되었고, 기록의 상세 내용을 확인을 할 수 없어 아쉬웠으며, 원문서 서비스의 제공 필요성, 열람한 기록물에 대해 기관에서 제공하는 스캔이나 복사 및 설명 등의 서비스가 미흡하다는 내용 등이 포함되었다. 이외에 소장 기록물 부족과 관련된 의견 중에는 전체적으로 자료 및 전시물의 수와 다양성이 부족하며, 행정기록이 상대적으로 적다는 내용이 있었다. 또 너무 오래된 자료만 있다고 해 최신 기록물의 필요성을 언급한 응답자도 있었다. 이용자들은 “기록물의 상세내용을 검색을 통해 알 수 없었다는 점이 아쉽다. 또한 기록물의 형

〈표 13〉 대학기록관 서비스 관련 아쉬운 점

구분	아쉬운 점		N
대학 기록관 환경	위치	도서관 구석, 쉽게 찾을 수 없는 외진 곳, 뒤쪽이라 다른 학생들이 잘 모르거나 찾기 어려움(5명)	9
		기록관 위치를 모르는 학생들이 많아 기록관이 어디에 있는지 홍보가 더 필요(2명)	
		접근성이 좋지 않음	
		조금 더 넓고 개방 된 공간에 있으면 좋겠다는 점	
	인지	기록관 존재 자체가 잘 알려져 있지 않음(4명)	5
		이용방법이나 기록관에 대한 홍보 필요함	
	내부환경	너무 작고, 공간 부족(2명)	5
면지가 많아서 힘들			
열람 테이블이 좀 더 컸으면 좋겠음			
인력, 장비, 시설 등 열악한 환경개선 시급			
대학 기록관 이용 관련	검색	검색이 용이하지 않으며, 검색시스템, 검색 서비스 문제(4명)	8
		직접 찾아보지 못하는 점	
		기록물의 상세내용이나 기록물의 형태를 검색을 통해 알 수 없음	
		자료의 검색은 용이하고 신속하나, 위치가 눈에 잘 들어오지 않음	
		직접 오지 않고 인터넷으로 자료의 유무 정도만이라도 알 수 있도록 홈페이지가 있었으면 좋겠음	
	제공 서비스	박물관 같은 상세한 설명 필요(2명)	7
		복사가 안 되는 점	
		원문서비스 제공 필요	
		서비스가 다양하지 않은 점	
		필요규격 이상의 스캔 및 복사 어려움	
		개별적으로 신청하여 열람 가능한 자료를 못 본 것.	
소장기록물 부족	자료 및 전시물의 수와 다양성 부족(5명)	6	
	사진이나 영상자료에 비해 행정문서 자료가 상대적으로 적어 자료 밸런스가 맞지 않음		
기타	자료들에 대한 체계적인 분류, 정리	3	
	너무 오래되어 지금 사용하기에는 아쉬운 정보		
	Google 검색 시 과거 홈페이지가 그대로 떠서 이용에 혼동 가능성		

때 역시 알 수 없었다.”거나, “직접 오지 않고 인터넷으로 자료의 유무 정도만이라도 알 수 있도록 홈페이지가 있었으면 좋겠습니다.” 그리고 “사진이나 영상자료에 비해 행정문서 자료가 상대적으로 적어 자료 밸런스가 맞지 않았습다.” 등의 의견을 기술하였다.

서비스 이용 후 추가되었으면 하는 서비스 (요구사항)에 대해서는 총 27명이 답변을 기술

하였는데, 이들을 분석해보면 검색시스템 및 정리 개선에 대한 요청(온라인 검색시스템의 구비 및 체계적 분류와 키워드별 정리 등)과 기록관 홍보 및 대외활동 강화 요청(홍보, 외부 전시, 홈페이지 정보 제공 및 기록관 투어 등)이 많았으며, 편의환경 구비 등에 대한 요청(원문 제공 서비스 및 열람테이블 마련 등)이 있었다 (<표 14> 참조). 구체적으로, 한 이용자는 “홈페

〈표 14〉 대학기록관에 대한 요구 사항

요구사항		N
검색 시스템 및 정리 방법 개선	온라인 검색 시스템, 열람자가 직접 자료를 찾을 수 있는 시스템(7명)	10
	자료들의 체계적인 분류, 관리, 히스토리 추적, 자료에 대한 상세 주석표기 등	
	자료마다 연관 검색기능이 있으면 편리할 듯	
	각 키워드(주제, 대학별 등)별 관련 자료가 한 공간에 비치되어 있고, 주요자료 같은 경우에는 복사본 비치	
기록관 홍보 및 대의활동 강화	홍보 필요, 기록관이 있는 것이 잘 알려졌으면 좋겠음(5명)	10
	팸플렛이 접근 가능한 곳에 배치되면 좋겠음	
	외부 전시	
	대학 역사를 이미지화하여 동영상으로 제작하고 보여주는 것	
	홈페이지에 이용절차를 좀 더 상세하게 적어주면 좋을 듯(인터넷 신청 후 담당자와 연락할 것 등)	
대학 신입생을 대상으로 희망자에게 우리 대학의 역사와 홍보관의 존재를 알릴 수 있는 투어를 월 1회 정도 실시		
편의환경 구비	COPY	4
	원문제공서비스, 웹상에서 원문확인	
	음료 제공	
기타	열람 가능한 테이블 또는 조금 더 넓은 열람 테이블.	3
	찾아오기 쉽고, 접근성이 조금 더 편했으면 더 좋을 듯(2명)	
	진열/전시 공간 부족	

이지가 정리 잘되어 있고 친절하셔서 이용에 큰 문제는 없었습니다. 접근성이 조금 더 편했으면 더 좋았을 것 같습니다.”는 의견을 남기기도 했으며, 또, “홈페이지에 이용절차를 좀 더 상세하게 적어주면 좋을 것 같습니다.(인터넷 신청 후 담당자와 연락할 것 등)”, 그리고 “대학 신입생을 대상으로 희망자에게 우리 대학의 역사와 홍보관의 존재를 알릴 수 있는 투어를 월 1회 정도 실시하면 유익할 것 같습니다.”라는 적극적인 의견도 개진되었다.

전반적으로 응답자들이 제시한 의견들은 아직까지 이용자들이 기록관에 방문하여 기록물을 검색하고 기관을 방문하여 이용하는데 기본적인 불편함이 존재하고 있다는 것을 의미한다. 또 기록관 자체에 대한 정보가 제공되어야 한다고 한 응답자가 많아, 아직 많은 이들이 기록관

및 이용 방법에 대해서 잘 인지하고 있지 못하는 것을 다시 확인할 수 있었다. 각 기관에서는 이러한 응답자들의 요구사항을 참고로 하여 기관의 서비스를 고도화 할 방안을 마련해야 할 것이다.

4. 결론 및 제언

본 연구는 대학기록관을 대상으로 이용자들의 기록관 기록정보서비스에 대한 평가를 시행하여, 이용자들의 기록관 서비스 평가 수준과 기록관이나 이용자의 특성별 차이 및 서비스 영역별 상관관계 및 영향 관계를 분석하고, 서비스에 대한 아쉬운 점 및 요구사항을 살펴보고, 이를 통해 대학기록관 기록정보서비스

의 개선 방안을 제시하고자 하였다. 이를 위해 먼저 국내외에서 발표되고 활용되고 있는 기록정보서비스 평가도구들에 대한 조사 분석을 통해, 국내 대학기록관 현실에 맞는 기록정보서비스 설문문항을 설정하였다. 대학 기록관에 문서고가 있으며, 기록관리 직제가 있는 것이 확인된 대학 중에, 설문조사 요청에 응하겠다고 한 대학기록관들의 방문 이용자들을 대상으로 2015년 4월부터 10월까지 6개월간 설문 조사를 통한 서비스 평가를 실시하였으며, 최종적으로 13개 대학기록관에서 113명으로부터 평가 결과를 회수하고 SPSS 22 프로그램을 이용해 분석하였다.

분석 결과, 이용자들은 다양한 업무, 과제 및 전시 관람 등의 목적으로 대학기록관을 방문하고 있음을 알 수 있었다. 2회 이상 기록관을 방문해본 이용자가 전체 응답자의 반이 넘었으며(50.5%), 특히 이들의 전반적 평가가 첫 방문자에 비해 높은 것으로 나타났다. 학부 학생들의 기록관 이용도 매우 활발한 것으로 나타나(전체 이용자의 38.9%), 학생들의 흥미와 과제 등에 기록관이 활용되도록 좀 더 적극적인 홍보가 필요함을 인식할 수 있었다.

4개 영역으로 구성된 기록정보서비스의 영역별 평가 결과는 5점 만점에 모두 3점 이상으로 나타났으며, 특히 이용자와 대학기록관 실무자 간에 이루어지는 상호작용을 평가한 상호작용영역은 4.23점으로 가장 높은 점수를 보였으며, 친절성 항목이 그중에서도 가장 평가가 높아, 4.42를 기록하였다. 서비스 이용결과영역의 평가도 4.06점으로 높게 나타났으며, 기록관 접근성영역에 대해서도 3.93점의 비교적 좋은 결과가 나왔다. 다만 기록관의 활동 및 이용 안

내 등에 대한 기록관정보제공영역은 대부분의 기록관에서 타 영역에 비해 상대적으로 낮게 나타나, 각 대학기록관의 적극적인 홍보활동이 중요하다는 걸 확인할 수 있었다. 사실 이러한 홍보에 대한 요청은 이용자들이 지적인 아쉬운 점과 개선해야 할 점에서도 제시되어, 기록관들은 팜플렛(브로슈어) 제작 및 배포나 대학기록관의 활동에 대해 대학 구성원들에게 널리 알리는 활동, 예를 들면 기관 웹사이트에 정기적으로 기록관의 새로운 입수기록이나 활동에 대한 소식을 알린다던가 하는 다양한 방법을 모색해야 할 것이다.

대학기록관의 특성 및 이용자 특성에 따른 평가에 있어서는 다른 요인들에서는 별 차이가 없었으나, 검색 웹사이트를 운영하는 대학기록관과 전자시스템을 통해 기록을 관리하는 곳이 그렇지 않은 곳 보다 좋은 평가를 받았다. 사실 전자시스템을 기록관리에 도입하고 검색 웹사이트를 운영할 수 있도록 적극적으로 기록관리 담당자들이 노력하고, 그러한 지원을 해주는 대학의 기록관 서비스에 대해 그만큼 이용자들의 만족도가 높은 것으로 해석할 수도 있어서, 전반적으로 담당자들의 더 적극적인 시도와 대학의 지원이 중요하다고 할 수 있다.

기록정보서비스를 구성하는 영역 간 상관관계 및 회귀분석을 통한 영향관계를 분석한 결과, 상관관계에 있어서는 4개 영역이 모두 정(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 영역(요인) 간 영향관계에 있어서는 기록관정보제공영역(요인) 및 상호작용영역(요인)이 전반적인 이용결과 만족도에 의미있는 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 대학기록관의 기록관리 담당자의 이용자에 대한 적극적인 대응과 홍보

활동이 특히 중요하다는 것을 보여준다.

전반적으로 이용자들은 여전히 대학기록관의 기능 및 활동들에 대해서 잘 인지하지 못하고 있는 것을 확인할 수 있었으며, 특히 검색 기능 개선 및 원문 서비스 요청이 많았는데, 각 대학기록관에서 관심을 가지고 전자시스템의 도입 등을 강력히 추진하는 것이 필요할 것이다.

대학기록관은 이용자층을 유사하게 범주화할 수 있으며, 기관의 실무자와 이용자 사이의 상호작용이 기록정보서비스가 추구하는 본질적인 목표에 부합하는 환경을 갖추고 있어, 본 연구의 목적인 이용자의 서비스에 대한 전반적인 평가를 시행하기에 적절하다고 판단하여 연구를 진행하였다. 특히 최근 몇 년 간 국공립대학에 기록연구사들이 속속 배치되고 있는 상황을 고려해볼 때, 기록정보서비스를 적극적으로 시행할 수 있는 기록관으로서 대학기록관이 가지는 잠재력은 매우 크다고 할 수 있겠다.

국내에서는 이러한 연유로 기록관리가 법제화 된 이후 오랫동안 대학기록관과 관련한 많은 연구들이 수행되고 발표되었으며, 대학기록관들 간의 연구 및 업무협력을 위한 협의단체들도 활발히 운영되고 있다. 다만 각 대학에서 관심부족이나 재정상의 문제로 주요 공공기관에서 이루어지고 있는 생산단계부터의 전반적인 기록관리가 제대로 운영되지 못하고 있는 점과, 기록관리 제도가 마련된 지 15년이 지난 지금까지도 기록정보서비스 영역이 제 자리를 찾지 못하고 있다는 점은 매우 아쉽다 하겠다.

본 연구는 비록 참여한 대학기록관의 숫자나

응답자 수가 만족스럽지 못하고, 또 각 대학별로 응답자 수에도 큰 차이가 있어 설문 분석 결과의 일반화나 활용은 제한적일 수밖에 없지만, 단위 대학기록관의 이용자들이 대학기록관의 기록정보서비스에 대해 어떻게 평가를 하고 있으며, 어떠한 요구사항을 가지고 있는지에 대해 구체적으로 확인할 수 있었다는 의의가 있다.

본 연구에서 제시된 서비스 평가도구가 여러 대학기록관에서 적극적으로 활용되기를 기대한다. 이러한 평가결과는 기록정보서비스의 세부영역 별로 우선순위를 마련하고, 기관 존립의 근거 자료로서 데이터를 구축하여 기록 관리와 서비스의 고도화를 위해 활용될 수 있을 것이다. 특히, 이용자(고객) 관리를 통해 기관에서 개최하는 전시나 콘텐츠 개발 시 효과적인 홍보를 위한 기초자료로도 삼을 수 있을 것이다.

추후 본 연구에서 개발된 평가도구가 여러 대학기록관에서 이용자의 서비스 평가에 계속 활용되고, 그 결과가 기관 운영의 근거로 활용되기 바라며, 이용자들의 요구사항에 대한 개선이 실제로 이루어져 서비스의 고도화를 이루어내는데 도움이 되기 바란다. 또 본 연구에서 개발된 평가도구가 다른 종류의 기록관들에도 수정되어 활용될 것을 기대하며, 본 연구에서는 다루지 못하였으나, 이메일, 전화, 웹사이트 등을 통해 기록정보서비스를 이용하는 이용자들에게 대한 다양한 평가와 의견을 확인할 수 있는 후속 연구를 기대한다.

참 고 문 헌

- 국가기록원 (2014a). 2014년 대학 기록관리 워크숍. 국가기록원.
- 김두리, 김수정 (2014). 대학기록관 이용자의 기록정보서비스 인식에 관한 연구. *정보관리학회지*, 31(4), 29-47.
- 김상덕 (2008). 교사자료 전시를 통한 박물관 활성화 방안. *한국대학박물관협회 학술대회*, 8(4), 19-34.
- 김지현 (2012). 국가기록원 기록정보서비스에 대한 이용자 인식에 관한 연구. *한국기록관리학회지*, 12(1), 167-187.
- 김현지, 이해영 (2009). 웹 기록정보서비스 평가모형 개발과 서비스 평가. *한국기록관리학회지*, 9(2), 59-78.
- 박혁준 (2007). 대학기록관의 기록정보서비스 방안. 석사학위논문. 명지대학교 기록과학대학원, 기록관리학과.
- 백은지, 이해원 (2013). 국내 대학 기록관의 운영현황 및 발전방안에 관한 연구. *서울여자대학교 사회과학논총*, 20, 311-332.
- 오은정 (2009). 대학기록관 웹 사이트의 구축 모형에 관한 연구. 석사학위논문. 이화여자대학교 정책과학대학원, 기록관리학 전공.
- 이해영 (2012). 기록관의 정보서비스 현황 조사 및 서비스 개선 방안에 관한 연구. *한국기록관리학회지*, 12(3), 177-201.
- 이해영, 이미영, 이은영, 이혁준, 이현정, 최영실, 박미자 (2008). 대학기록관 시소러스 구축 지침의 개발 연구. *한국기록관리학회지*, 8(1), 189-210.
- 이혜경, 이해영 (2014). 대학기록관 기록정보서비스의 현황과 발전 방안. *기록학연구*, 40, 131-180.
- 하은미, 이수상 (2007). 대학기록물의 온라인 탐색도구에 관한 연구. *한국기록관리학회지*, 7(2), 139-164.
- 한수연, 정동열 (2012). 기록물관리기관 서비스 품질 척도 개발에 관한 연구. *한국기록관리학회지*, 12(1), 59-78.
- 허덕행 (2014). 기록정보서비스의 평가지표에 관한 연구. 석사학위논문. 명지대학교 기록정보과학전문대학원, 기록관리전공.
- Duff, W., Dryden, J., Limkilde, C., Cherry, J., & Bogomazova, E. (2008). Archivists' views of user-based evaluation: Benefits, barriers, and requirements. *The American Archivist*, 71(1), 144-166.
- Duff, W., Yakel, E., Tibbo, H., Cherry, J., McKay, A., Krause, M., & Sheffield, R. (2010). The development, testing, and evaluation of the Archival Metrics Toolkits. *The American Archivist*, 73(2), 569-599.
- Pugh, M. J. (2005). *Providing Reference Services for Archives and Manuscripts*. Chicago: Society

of American Archivists.

Yakel, E. & Tibbo, H. (2010). Standardized survey tools for assessment in archives and special collections. *Performance Measurement and Metrics*, 11(2), 211-222.

Yeo, G. (2005). Understanding users and use: a market segmentation approach. *Journal of the Society of Archivists*, 26(1), 25-53.

[전자자료 및 웹사이트]

국가기록원(2014b) '14년 국가기록원 기록물 열람서비스 고객만족도 조사 결과보고. 대전: 국가기록원. 검색일자: 2015. 3. 10.

http://www.archives.go.kr/next/common/downloadFile.do?up_filepath=2F757046696c652F6265666f7265496e666f2F313433343333353732383731372e706466

Archival Metrics Toolkits. *Archival Metrics: Promoting a Culture of Assessment in Archives and Special Collections*. Retrieved January 12, 2015, from

<http://www.archivalmetrics.org/node/10>

Archives & Records Association. Public Services Quality Group of the Archives and Records Association (UK & Ireland) (2011). *Survey of Visitors to U.K. Archives 2011*. Retrieved March 13, 2015, from

<http://www.nationalarchives.gov.uk/documents/archives/national-report-2011.pdf>

Richard Pearce-Moses (2005). *A Glossary of Archival and Records Terminology*. Chicago: Society of American Archivists. Retrieved October 9, 2015, from

<http://files.archivists.org/pubs/free/SAA-Glossary-2005.pdf>

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

Baek, Eun-Jee & Lee, Hye-won (2013). A Study on the Management Condition and Development of University Archives in Korea. *The Journal of Social Science Research Institute, SWU*, 20, 311-332.

Ha, Eun-Mi & Lee, Soo-Sang (2007). A Study on the Online Finding Aids of University Archives. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 7(2), 139-164.

Rieh, Hae-young et al. (2008). Study on the Development of Guidelines for Thesaurus Construction at University Archives: Case Study of Myongji University Archives Center. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 8(1), 189-210.

- Han, Soo-Yeon & Jeong, Dong-Youl (2012). A Study on the Development of Archive Service Quality Scale: Focused on Public Institutions. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 12(1), 59-78.
- Heo, Duk-Hang (2014). A Study on Evaluation Indicators of Archival Information Services. Master's theses. Myongji University, Graduate School of Archival Science.
- Kim, Du-Ri & Kim, Soo-jung (2014). A Study on Users' Perceptions of Archival Reference Services in a University Archive. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 31(4), 29-47.
- 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 (2012). A Study on Users' Perception of Reference Services in National Archives of Korea. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 12(1), 167-187.
- Kim, Sang Duk (2008). Museum Revitalizing Methods by the Exhibition of University's Historical Materials. *Conference of Korean Association of University Museums*, 8(4), 19-34.
- Lee, Hye Kyoung & Rieh, Hae-Young (2014). Current Status and Future Development Direction of University Archives' Information Services: Based on the Interview with the Archives' Staff. *The Korean Journal of Archival Studies*, 40, 131-180.
- National Archives of Korea (2014a). 2014 Workshop on Academic Records Management. Daejeon: National Archives of Korea.
- National Archives of Korea (2014b). '14 Report on the Survey Results of Reading Service of Archives in National Archives of Korea. Retrieved March, 10, 2015, from http://www.archives.go.kr/next/common/downloadFile.do?up_filepath=2F757046696c652F6265666f7265496e666f2F313433343333353732383731372e706466
- Oh, Eun-Jeong (2009). A Study of Structuring and Modeling of University Archives Websites. Master's Thesis. Ewha Womans University, The Graduate School of Policy Science, Major in Archives & Records Management.
- Park, Hyuk-jun (2007). A Study on Reference Service of the College and University Archives. Master's theses. Myongji University, Department of Archival Science.
- 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.

[부록] 설문지1)

■ 다음은 귀하가 이용하신 기록정보서비스와 관련한 이용편의영역에 대한 질문입니다. 각 항목별로 만족하였던 정도에 따라 5~1점, 또는 '해당 없음'을 선택해 주십시오.

번호	문항	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	해당 없음
1	방문한 기록관은 접근이 편리한 곳에 위치해 있었다.	⑤	④	③	②	①	
2	기록관의 서비스 운영시간(Hours of service)은 적절하였다.	⑤	④	③	②	①	
3	전화, 이메일, 내부 메신저 등의 방식으로도 자료요청과 송부가 가능하였다.	⑤	④	③	②	①	
4	기록관에는 기록물을 찾고 검토하기 위한 설비(컴퓨터, 복사기, 기록물목록 등)가 갖추어져 있었다.	⑤	④	③	②	①	
5	열람공간은 쾌적하게 마련되어 있었다.	⑤	④	③	②	①	

■ 다음은 귀하가 이용하신 기록정보서비스와 관련한 정보인지영역에 대한 질문입니다. 각 항목별로 만족하였던 정도에 따라 5~1점, 또는 '해당 없음'을 선택해 주십시오.

번호	문항	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	해당 없음
1	기록관이 소장한 기록물에 대한 정보를 받아본 적이 있다.	⑤	④	③	②	①	
2	기록관을 방문하기 전에 기록관에 대한 정보를 쉽게 얻을 수 있었다.	⑤	④	③	②	①	
3	기록관 내에는 기관 이용방법이 담긴 브로슈어, 책자 또는 복사물이 구비되어 있어, 이용하기에 편했다.	⑤	④	③	②	①	
4	담당자는 기록의 열람규정, 절차, 또는 관련 법령에 대한 정보를 안내해주었다.	⑤	④	③	②	①	
5	기록관에서는 공개/비공개자료에 대한 타당한 세부기준과 처리절차를 갖추고 있었다.	⑤	④	③	②	①	
6	기록관에서 보유하고 있지 않은 기록물에 대해서는, 관련 기록물을 보유한 다른 기록관의 정보로 대신 제공받았다.	⑤	④	③	②	①	

1) 부록에 제시한 설문지의 첫 장은 설문에 대한 요청과 세 개의 질문으로 이루어져 있는데, 개인정보 등이 포함되어 있어 삭제하고 제시함. 삭제된 첫 장에는 방문 대학의 명칭과 이용한 서비스가 검색/열람인지, 기록물 전시 관람인지에 대해 체크하고 작성일을 기재하도록 하였음.

■ 다음은 귀하가 이용하신 기록정보서비스와 관련한 상담질의영역에 대한 질문입니다. 각 항목별로 만족하였던 정도에 따라 5~1점, 또는 '해당 없음'을 선택해 주십시오.

번호	문항	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	해당 없음
1	기록관 내 직원들은 다가가기 쉽고 친절하였다.	⑤	④	③	②	①	
2	불확실한 정보로 필요한 기록물을 찾는 상황이었음에도 담당자는 대응을 잘 해주었다.	⑤	④	③	②	①	
3	기록물 요청 시, 담당자의 대응은 신속했다.	⑤	④	③	②	①	
4	기록물 요청 및 문의 시, 담당자와 충분한 시간을 통해 상담이 이루어졌다.	⑤	④	③	②	①	
5	기록물 열람 시, 담당자와의 상담결과는 만족스러웠다.	⑤	④	③	②	①	

■ 다음은 귀하가 이용하신 기록정보서비스와 관련한 이용결과영역에 대한 질문입니다. 각 항목별로 만족하였던 정도에 따라 5~1점, 또는 '해당 없음'을 선택해 주십시오.

번호	문항	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	해당 없음
1	기록관에서 기록물을 검색할 때(엑셀자료, 목록표 등 포함), 검색이 편리했고 결과가 정확하였다.	⑤	④	③	②	①	
2	제공받은 기록물은 문서상태나 글자 등 품질이 좋아서 내용을 읽고 확인하는데 편했다.	⑤	④	③	②	①	
3	요청한 기록물의 정보를 기록관으로부터 신속정확하게 받았다.	⑤	④	③	②	①	
4	기록물을 열람하고 이용하면서 소요된 시간은 적당했다.	⑤	④	③	②	①	
5	기록관에서 제공받은 기록물은 나의 이용목적에 충족시켜주었다.	⑤	④	③	②	①	
6	기록관의 기록정보서비스에 대해 전반적으로 만족한다.	⑤	④	③	②	①	

■ 다음은 귀하가 이용하신 홈페이지의 온라인 검색 시스템에 대한 질문입니다. 각 항목별로 만족하였던 정도에 따라 5~1점, 또는 '해당 없음'을 선택해 주십시오.
(만일, 홈페이지의 온라인 검색 시스템을 이용하지 않으셨다면 다음 평가영역으로 넘어갑니다.)

번호	문항	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	해당 없음
1	온라인 검색시스템으로 기록을 검색하는 것은 편리하였다.	⑤	④	③	②	①	
2	온라인 검색시스템 사용 시, 오류 등의 문제가 없었다.	⑤	④	③	②	①	
3	검색 후, 제공받은 디지털 형태의 이미지 및 문서의 해상도는 만족스러웠다.	⑤	④	③	②	①	
4	온라인 검색시스템으로 기록을 검색할 때, 가장 많이 사용하는 방법이 있다면?	<input type="checkbox"/> 키워드 검색 <input type="checkbox"/> 시대별 검색 <input type="checkbox"/> 형태별 검색 <input type="checkbox"/> 기타()					<input type="checkbox"/>

■ 다음은 대학 기록관의 서비스 품질 평가에 있어, 귀하가 중요하다고 생각하는 서비스 특성의 정도를 알아보는 질문입니다. 아래 각 항목에 중요하다고 생각하는 정도를 총 100점으로 배분하시면 됩니다.

번호	특성	문항	점수
1	외형성	기록관련 전문설비 및 기자재, 편의시설, 홍보자료 등이 구비되어 있는 기록관의 모습	점
2	신뢰성	약속된 시간에 맞춰 정확하게 서비스를 제공하는 담당자의 모습	점
3	반응성	고객을 자발적으로 도와주고 즉각적으로 서비스를 제공하는 담당자의 모습	점
4	확신성	기록 관련 전문지식과 친절한 태도 등으로 믿음과 공손함을 느끼게 하는 담당자의 모습	점
5	공감성	고객의 개인적 요구사항 등에도 관심을 가지고 원활하게 의사소통하는 담당자의 모습	점
1~5번까지의 총 합계점수			100점

■ 다음은 설문조사에 응해주신 응답 하시는 분의 배경정보를 파악하기 위한 질문입니다. 해당항목에 체크를 해주시면 감사하겠습니다.

1. 기록관을 방문하시게 된 목적은 무엇입니까? ()
 연구 및 프로젝트 회사/부서 업무차 과제 흥미 기타 ()

2. 기록관을 이용하시면서 아쉬웠던 점이 있다면 무엇입니까?

3. 기록관을 이용하시면서 추가되었으면 하는 서비스가 있다면 무엇입니까?

4. 기록관을 현재까지 이용하신 횟수는?
 이번이 첫 방문 2~3회 4~5회 6회 이상

5. 응답하시는 분은 다음 중 어떤 그룹에 속하십니까?
 본교 학부과정 학생 본교 대학원생 본교 교수 본교 교직원 본교 졸업생
 타학교 학생 타학교 교직원 연구원 회사원
 기타 ()

6. 응답하시는 분의 연세는 어떻게 되십니까?
 20세 이하 20대 30대 40대 50대 이상 무응답

7. 응답하시는 분의 성별은 무엇입니까?
 남 여

※ 성실한 답변에 진심으로 감사드립니다.