

장애인을 위한 기록정보서비스 환경 평가를 위한 지표 및 척도 개발: 장애물 없는 생활환경 인증 지표와 기록정보서비스 개념의 융합을 중심으로

구정화
한남대학교 문헌정보학과 조교수

Development of the Indicators and Scales to Evaluate Archival Information Service Environments for the Disabled in Archives: Merging the Barrier-Free Authentication Indicators with the Conceptionalization of Archival Information Services

Joung Hwa Koo

Assistant Professor, Division of Library and Information Science, Hannam University

요 약 이 연구는 기록관에서 장애인과 비장애인 모두 동등한 수준으로 기록정보서비스를 제공받을 수 있는 환경이 조성되어 있는지를 평가하기 위한 평가지표와 척도를 개발하고자 한다. 장애물 없는 생활환경 인증기준을 기본 틀로 삼되 인증 기준에서 구체적으로 명시하고 있지 않는 기록관의 서비스환경에 관한 항목을 도출하기 위해 기록정보서비스에 대한 개념 분석과 기록관 이용자들의 서비스 동선을 파악한 후 이를 공간별로 항목화하였다. 장애물 없는 생활환경 인증기준, 정보서비스개념과 유형, 서비스 동선과 공간영역 그리고 공공기록물관리법, 국가기록원의 공공기록물서비스 표준들을 모두 융합하여 종합적인 기록정보서비스 환경 평가 지표와 척도를 제시하였다. 이 연구는 궁극적으로 기록관 서비스 환경 평가도구 개발을 통해 기록정보서비스 환경을 객관적으로 평가하고, 이를 통해 서비스제공의 근본 문제점들을 파악한 후, 이를 개선할 수 있는 대안을 제시하고자 한다.

주제어 : 기록정보서비스, 장애인, 장애물 없는 생활환경, 서비스 환경, 서비스 평가 지표

Abstract The study aims to develop the indicators to evaluate archival information service environments for the disabled in archives. Based on the barrier-free authentication indicators, the study analyzed the main concepts of archival information services and the service movement lines of users in archives. The study developed new indicators to evaluate records and information service environments by synthesizing all the concepts of information services, service movement lines, barrier-free authentication indicators and the regulations related to archival information services. The study can contribute to find out core problems of service environments in archives through utilizing the new indicators and scales, and to suggest alternatives to improve the environmental conditions for the disabled.

Key Words : Archival Information Service, the Disabled, Barrier-Free, Service Environment, Service Evaluation Index

1. 서론

1.1 연구 배경 및 목적

기록정보서비스란, 기록물을 활용한 정보서비스 혹은 기록관에서 이루어지는 정보서비스라는 의미로, 이용자의 정보요구를 충족시킬 수 있는 기록물과 이용자를 연결해 주는 아키비스트의 활동으로 이해된다[1,2]. 기록학은 전통적으로 기록물의 보존과 관리중심으로 연구가 진행되어 오다가, 최근 들어 보존과 관리의 궁극적인 목적과 결과가 기록물의 이용에 있음을 깨닫고 기록물 활용을 위한 ‘기록정보서비스’에 관심을 기울이기 시작하였다. 실제로 2000년대 이후 국내에서는 기록물 이용과 활용을 위한 기록정보서비스 전략과 방안을 논의하는 연구들이 양적으로 그리고 주제적으로도 점차 확대되어 왔다[3].

그러나, 기록정보서비스에 대한 이론적 연구와 논의는 상대적으로 다양하게 제시되었을지는 모르나, 기록관 현장에서 수행되고 있는 기록정보서비스나 서비스 환경 평가는 아직 미미한 단계에 있다[4,5]. 상황이 이렇다 보니, 기록정보서비스 환경 분석을 통한 기록물 이용의 활성화에 관한 연구도 장애인에 배제한 채, 비장애인 중심으로 논의가 이루어져 왔다. 즉, 장애인을 위한 서비스 개발에 관한 연구 자체가 기록학 분야에서 간과되어 왔다[6]. 하지만, ‘국가정보화 기본법’ 제31조에서는 “국가기관과 지방 자치단체는 모든 국민이 정보통신서비스에 원활하게 접근하고 정보를 유익하게 활용할 기본적 권리를 실질적으로 누릴 수 있도록 필요한 시책을 마련할 것”을 명시하고 있다[7]. 중앙기록물관리기관인 국가기록원을 비롯한 각 기록관들은 공공의 기록정보를 다루고 있는 공적 기관으로서 모든 이용자들에게 평등하고 동일한 수준의 정보서비스를 제공해야 할 임무가 있을 뿐 아니라 정보격차 해소를 위한 시책을 마련해야 하는 임무 또한 지니고 있다.

그러므로, 본 연구는 기록관에서 비장애인뿐 아니라 장애인들도 불편함 없이 기록정보서비스를 제공받을 수 있는지 기록정보서비스 환경 평가를 통하여 현 단계 서비스 환경을 점검하고자 한다. 그러나, 현재 기록정보서비스 및 서비스 환경을 분석하고 평가할 수 있는 객관적이고도 종합적인 평가지표와 척도가 전무한 상태이다. 따라서, 본 연구에서는 비장애인은 물론 이제껏 서비스의 사각지대로 방치되어 왔던 장애인을 위한 기록정보서비스의 환경까지도 고려하여 평가하고 분석할 수 있는 평

가도구를 개발하고자 한다. 특별히 장애인에게 기록관이라는 물리적 서비스 환경은 이용자와 기록관의 정보서비스를 연결해 주는 접근점이 되는 부분으로 이 부분에서 어떤 불편이나 문제가 있다면 장애인의 경우 장애의 특수성으로 인해 이용 자체가 불가능한 상황까지 이를 수 있다. 이런 배경하에, 본 연구는 그동안 기록학 분야에서 다루지 못하였던 기록관의 기록정보서비스를 위한 물리적 환경을 평가하고 분석하기 위한 평가도구를 개발하고자 한다.

1.2 연구 내용 및 방법

본 연구의 목적은 장애인을 위한 기록정보서비스 환경 평가를 위한 지표와 척도를 개발하는 것이다. 이를 위해 첫째, 문헌연구를 통해 장애물 없는 생활환경 조성을 위한 ‘장애물 없는 생활환경 인증기준’에 나타난 항목들을 기본 토대로 삼아 분석한다[8]. 둘째, 이 인증 기준에서 다루고 있지 못하는 기록관 환경을 고려하기 위해 기록정보서비스의 기본 개념을 분석하여 유형화한다. 선행연구에서 제시하고 있는 기록정보서비스 개념들과 활동들을 모두 종합하여 범주화하여 이를 지표로 활용한다. 셋째, 기록관에서 예상 가능한 이용자들의 서비스 이용 동선을 구상하여 이를 공간영역으로 나누고 각각의 영역에 필요한 장비들과 시설물들을 평가항목으로 전환한다. 넷째, 기록관 시설에 대한 법적 정의들, 이를테면 공공기록물관리법, 국가기록원의 공공기록물 서비스 표준들을 참고하고, 관련 유사 문화기관인 국립중앙도서관의 공공도서관 유니버설디자인 매뉴얼[9]과 문화체육관광부의 문화시설 유니버설디자인 길잡이[10]를 모두 종합하여 이를 최종 평가지표와 척도를 산출하는 데 활용한다.

본 연구에서 장애인을 위한 기록정보서비스를 제공하기 위해 고려해야 할 환경은 오프라인 즉 물리적 환경 이외에도 온라인 환경이 있을 수 있다. 온라인 공간에서의 이용 접근성이나 사용성 등의 개념을 적용하여 장애인을 위한 서비스 평가항목을 고려할 수 있다[5]. 그러나, 이처럼 온라인 환경에서의 서비스 평가에 관한 논의나 장애의 종류 중에서도 지적, 인지적 장애로 인해 서비스 접근의 제한이 되는 장애인에 대한 고려는 본 연구에서는 제외하도록 한다[11]. 대신 외부 신체적 기능 장애를 가진 사람들에게 기록정보서비스를 제공하기 위해 기록관이라는 물리적 공간에서 갖추어야 하는 시설물들과 장비 그리고 여타 조건들을 고려하여 이들을 평가할 수 있는 지표와 척도를 개발하는 것만을 본 연구의 범위와 목적으로 삼는다.

1.3 선행 연구

1.3.1 기록정보서비스 평가

기록정보서비스 관련 연구에서 서비스 평가와 관련한 논의들은 주로 온라인 환경 즉, 웹 환경에서의 기록정보 서비스를 평가할 수 있는 요소들을 고려한 연구들이 주를 이루었다. 그러나, 온라인 환경이 아닌 기록관이라는 물리적 공간에서 제공될 수 있는 정보서비스의 환경과 방법들을 분석하고 평가한 연구는 미미하다. 이를테면, 이숙희는 기록보존소의 열람환경을 분석하되 이를 제도적, 조직적, 인적 환경, 물리적, 지적 환경으로 나누어 그 현황을 분석하였다[12]. 이해영과 동료들은 기록관의 서비스 현황을 조사하기 위해 접근성, 지원, 이용자 서비스, 시설 및 장비라는 네 가지 측면에서 기록관의 서비스를 평가하였으며[4], 한수연과 정동렬은 기록관리기관에서 제공되는 서비스를 공평성, 외형성, 편리성, 책임성, 공감성이라는 5가지 개념을 중심으로 33개의 서비스 품질 평가항목 개발을 통해 평가하였다[13]. 허덕행은 미국, 영국, 한국에서 현존하는 기록정보서비스 평가 지표를 모두 종합하여 새로운 지표 개발을 제안하였다. 특히, 각 이용자의 이용 목적과 특성별로 연구, 취미, 교육, 관람, 온라인 이용자로 분류하고 이들 각각에 맞는 평가 지표를 따로 구분하여 제시하였다[14]. 전수진은 공공기관의 기록관리 현황을 평가하기 위한 평가지표를[15], 정우철과 이해영은 대학기록관의 서비스를 평가하기 지표를 개발을 제안하였다[16].

이처럼 기존 선행연구들은 미약하나마 기록관의 서비스 질과 환경을 평가할 지표를 제안했지만, 온라인과 오프라인 환경의 명확한 구분없이 평가항목을 제시하였고, 이 또한 온라인 환경 평가로 치우쳐 있었다. 이뿐 아니라, 이들의 서비스 평가에서는 장애인을 고려한 지표가 제시되지 못하고 비장애인 중심의 서비스 제공과 방법들을 고려했다는 것이 선행연구의 한계점으로 지적된다. 그러므로, 본 연구에서는 기존 연구에서 간과했던 기록관이라는 물리적 공간에서의 정보서비스 환경과 장애인을 위한 서비스 시설을 평가할 수 있는 평가항목을 제안하고자 한다.

1.3.2 서비스 환경 평가

기록정보서비스의 품질이나 수행 방식에 대한 평가가 아닌, 이 서비스가 효과적이고도 효율적으로 제공되기 위해서 물리적인 환경이 어떻게 구성되어야 하는가에 대한

평가는 주로 건축학과 행정 정책 분야에서 수행되어 왔다. 이들 연구는 주로 장애물 없는 생활환경 인증제나 유니버설디자인이라는 기존의 평가도구를 사용하여 각 사례 기관들과 그곳에 속한 시설물들의 설치 상태를 평가하였다. 그 과정에서 기관의 특성을 반영하여 환경을 평가하기에는 기존 평가도구의 한계점을 발견하고 수정 및 보완을 제안하였다. 반대로 각 시설물과 기관의 목적과 기능 그리고 주요 사용자의 특성을 고려하여 기존의 환경평가 지표들을 어떻게 현장에서 사용해야 하는지를 제안하는 연구가 선행 연구의 주를 이루었다. 이를테면, 강경영은 아파트 옥실 및 시설물을 사례로[17], 장정안과 조영행은 부산지역 구청 및 군청을 사례로[18], 윤인환은 밀양시 동사무소와 면사무소를 대상으로[19], 이경성은 대전시 주민자치센터를 사례로[20], 송정란은 유치원 시설을 대상으로 유니버설디자인과 장애물 없는 생활환경 인증제도에서 제시하고 있는 서비스 환경 평가지표를 통해 각 기관의 서비스 환경을 분석하였다[21]. 이로써 현재 공공기관의 시설물과 환경의 주요 문제점을 지적하고 이를 개선할 방안들을 제안하였다. 또한, 각 편의시설의 사용 목적과 기능들을 고려할 때 기존의 평가도구에서 다루지 못하는 부분을 지적하며 개선을 요구하였다.

이상에서 서비스 환경 평가에 관한 연구들은 장애인과 비장애인 모두 불편 없이 사용 가능한 서비스 환경적 요소를 분석하여 개선을 제안했다는 데서 연구의 의의가 크다. 그러나, 아직 각 공공기관별 특성과 기능 그리고 그 기관의 주 이용자들의 특성을 고려한 보다 세분화되고 특성화된 평가지표의 개발이 필요하다. 가령, 기록관의 경우, 기록관의 존재 목적과 주요 특성, 그 기록관을 이용하는 이용자들만의 주요 특성을 반영한 환경 평가 지표가 제시될 필요가 있다. 이와 같은 맥락에서 기록관의 서비스 환경을 분석하기 위한 평가 지표가 전문한 바, 본 연구에서는 장애인을 위한 기록관의 서비스 시설물과 환경을 평가하기 위한 지표를 개발하여 제안하고자 한다.

2. 개념 분석을 통한 평가항목 구성

본 연구에서는 장애인을 위한 기록정보서비스 환경평가 지표와 척도 개발을 위해 관련 핵심 개념을 분석하고 유형화하여 이를 측정 가능한 지표와 척도로 전환하고자 한다. 본 연구의 핵심 개념인 '장애물 없는 생활환경'과 '기록정

보서서비스'의 의미를 분석하고 범주화하는 작업을 수행하고자 한다.

2.1 장애물 없는 생활환경(Barrier-Free)

장애물 없는 생활환경이란, “어린이, 장애인, 노인, 임산부뿐 아니라 일시적 장애를 겪고 있는 사람들이 개별 시설물에 접근, 이용, 이동함에 있어 불편을 느끼지 않도록 시설물을 계획, 설계, 시공하는 것”을 의미한다[22]. 이는 기존의 시설물에 장애인을 위한 편의시설을 추가로 설치한다는 의미가 아닌, 근본적으로 이용자들이 겪을 수 있는 장애물을 제거함을 통해 모든 이용자들이 평등하고도 안전하게 생활할 수 있는 환경을 조성하는 데 그 목적이 있다[23]. 이를 위해 우리나라에서는 2008년 보건복지부와 국토교통부에서 ‘장애물 없는 생활환경 인증제도’를 도입하였고, 구체적인 인증지표를 대상시설에 따라 건축물, 공원, 지역, 도로 및 교통수단으로 구성하였다. 본 연구에서는 건축물 인증 대상에 해당하는 세부사항과 기준만을 참고하여 기록관 환경평가를 위한 기본 틀로 삼고자 한다. 건축물 평가항목은 크게 6가지 범주로 나누어 매개시설, 내부시설, 위생시설, 안내시설, 기타시설, 기타설비로 구성되어 있고, 그 항목 아래 24개의 소분류 항목과 총 94개의 세부 평가항목으로 구성되어 있다[8].

이 평가항목을 반영하는 기준은 해당 제도의 상위 법률인 ‘장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률’ 제8조 “대상 시설별로 설치하여야 하는 편의시설의 종류는 대상 시설의 규모, 용도 등을 고려하여 대통령령으로 정한다”[24] 라는 규정에 따라, 시설물의 주요 용도와 목적에 따라 평가항목 적용 기준을 달리한다. 특히 현 인증제도에서는 도서관이나 박물관과 달리, 기록관에 관한 항목이 따로 규정되어 있지 않다. 따라서, 인증 내용 중 기록정보서비스와 연관된 대상 시설만을 따로 도출해 보면, ‘문화 및 집회시설(공연장 및 관람장, 집회장, 전시장, 동·식물원)’, ‘업무시설(국가 또는 지방 자치단체의 청사)’ 그리고 ‘교육·연구시설(도서관: 1000제곱미터 이상만 해당)’을 꼽을 수 있다. 이 대상시설에 관련된 상세항목을 다시 정리해 보면, 6개 범주 중 5개의 대분류와 24개 중 18개의 소분류항목이 여기에 해당된다. 기존의 장애물 없는 생활환경 인증제도의 평가항목들 중 기록정보서비스 환경과 연결 지어 고려해야 할 항목들만을 도출하여 정리하면 Table 1과 같다.

Table 1. Constituents to Correspond to Archival Information Services in Barrier-Free Authentication Indicators

Facility	Detailed Item	
Inter-mediate Facility	1.1 접근로	접근로, 유효 폭, 단차, 기울기, 바닥 마감, 보행 장애물, 덮개
	1.2 장애인 전용주차구역	주차장에서 출입구까지의 경로, 주차면수 확보, 주차구역 크기, 보행안전통로, 안내 및 유도표시
	1.3 주 출입구(문)	출입구의 높이 차이, 출입문의 형태, 유효 폭, 단차, 전면 유효거리, 손잡이, 경고블록
Internal Facility	2.1 일반 출입문	단차, 유효 폭, 전면 유효거리, 손잡이 및 점자표지판
	2.2 복도	유효 폭, 단차, 바닥마감, 보행 장애물, 연속손잡이
	2.3 계단	형태 및 유효 폭, 철크 및 디딤판, 바닥마감, 손잡이, 점형블록
	2.4 경사로	유효 폭, 기울기, 바닥마감, 활동공간 및 휴식참, 손잡이
	2.5 승강기	전면활동공간, 통과유효폭, 유효바닥면적, 이용자 조작설비, 시각 및 청각장애인 안내장치, 수평손잡이, 점자블록
Sanitary Facility	3.1 장애인화장실	장애유형별 대응 방법, 안내표지판
	3.2 화장실 접근	유효 폭 및 단차, 바닥 마감, 출입구(문)
	3.3 대변기	칸막이 출입문, 활동공간, 형태, 손잡이, 기타설비
	3.4 소변기	소변기 형태 및 손잡이
	3.5 세면대	형태, 거울, 수도꼭지
Information Facility	4.1 안내설비	안내판, 점자블록, 시각장애인 안내설비, 청각장애인 안내설비
	4.2 경보 및 피난설비	시각·청각장애인용 경보 및 피난설비
Other Facility	5.2 관람석 및 열람석	설치물, 설치위치, 관람석의 구조, 열람석의 구조
	5.3 접수대 및 안내데스크	설치위치, 설치높이 및 하부공간
	5.5 피난구 설치	피난방법 및 설치위치, 피난의 구조

2.2 기록정보서비스(Archival Info. Services)

2.2.1 기록정보서비스 개념의 분류

기록관에서의 기록정보서비스가 원활히 제공될 수 있는 환경적 요소들을 도출해 내기 위해서 가장 기본적인 기록정보서비스의 의미와 범위에 대한 분석이 필요하다. 그러나, 기록정보서비스에 대한 연구 자체가 아직 초기 단계인 까닭에, 기록정보서비스의 범위와 구성요소에 대한 이해가 아직 명확하게 정립되어 있지 않다. 따라서, 정보서비스의 개념과 의미를 논의한 선행연구들[1, 25-28], 공공기록물관리에 대한 법률과 국가기록원에서 제시하고 있는 영구기록물관리기관 시설과 환경 기준에서 규정하고 있는 기록정보서비스에 관한 내용을 모두 포괄하여 정보서비스의 개념과 유형을 분류하고 정리해 보면

Table 2와 같다.

Table 2. Classification of the Concepts and Activities of Archival Information Services

Previous Study	Service Type	Service Content
Cox (1992)	기본 서비스	열람시설, 규정 및 규칙, 원격이용제공, 이용자면담, 복사
	아웃리치 서비스	출판, 워크숍 및 강좌, 전시, 견학, 강의
Cook (1993)	참고 서비스	검색, 열람, 예약, 복사, 대출, 질의응답
	아웃리치 서비스	출판, 전시, 견학, 세미나
Seol (2008)	검색 및 열람	검색도구개발, 검색서비스, 온/오프라인 열람서비스
	부가가치 서비스	편찬 및 콘텐츠 개발, 교육프로그램 개발, 전시물 개발
	활용촉진 서비스	문화행사, 교과서 등재, 언론홍보, 기록공동체 구성
Lee (2008)	기본 서비스	기록관안내, 방문 및 열람, 복사 및 대출, 목록제공, 정보공개, 면담서비스, 기록물관리자 교육
	확장 서비스	이용교육, 견학, 전시, 출판, 방문교육, 강좌, 세미나, 학습 및 교수지원, 연구조사
	상호작용 서비스	블로그 운영, 온라인 검색 및 원문열람, 온라인 전시, 가상참고서비스, 뉴스레터
Pugh (2005)	정보제공 서비스	기록관에 대한 정보, 소장기록물에 대한 정보, 소장기록물로부터의 정보, 기록물 생산자에 대한 정보, 다른 기관이나 정보원으로서의 안내 및 의뢰, 정보이용에 대한 법적, 윤리적 정보 제공, 기록물 이용교육 및 연구절차 교육, 소장기록물에 대한 물리적 접근 제공, 복사, 대출
Public Records Management Act	열람 서비스	기록물 수집·관리 및 활용, 비공개 기록물 열람, 기록물 공개 여부 분류
National Archives Standard	공개/열람 서비스	비공개기록물의 공개재분류, 열람서비스

각 학자들마다 기록정보서비스의 개념과 활동을 분류하는 바가 조금씩 차이가 있으나, 이를 종합하여 정리하면 정보서비스는 크게 두 가지 성격으로 분류할 수 있다. 가장 전통적이고도 참고봉사의 개념이 포함된 ‘기본 서비스(검색과 열람)’와 이를 바탕으로 부가적으로 전시, 이용자교육, 기록콘텐츠의 개발과 연구지원 활동이 모두 포함된 개념인 ‘확장 서비스’ 혹은 ‘부가가치 서비스’로 분류할 수 있다. 이 두 서비스 영역에서 제공되어야 할 서비스 활동들을 정리하면 Table 3과 같다. 이 각각의 활동에 필요한 환경적 요소들은 무엇이 있는지 고려하여 이를 지표화하고자 한다.

Table 3. Categorization of Archival Information Services by Analyzing the Basic Concepts and Service Activities

Type	Detailed Service Activity	
Basic Service	검색 서비스	이용자 유형별 서비스, 전담 창구(참고면담 및 검색), 기록콘텐츠 검색 등
	열람 서비스	오프라인 열람, 온라인 열람, 복사, 방문열람, 정보공개 등
Extended Service	전시	상설전시, 특별·기획전시(주제별, 유형별)
	기록콘텐츠 개발	이용자 유형별 맞춤형 콘텐츠, 교육용 콘텐츠
	교육	교육프로그램(교사 워크숍, 기록문화학교, 이용교육 등), 강좌·세미나, 학습지원서비스, 교수지원 서비스
	연구 지원	연구조사 서비스(기록연구활동 지원), 전문가 서비스(전문 해설서 및 가이드), 법률지원 서비스(법률상담)

2.2.2 서비스 동선에 기반한 공간영역 분류

이용자가 서비스를 제공받기 위해 기록관을 방문했다고 가정했을 때, 예상가능한 모든 이동 동선과 그 공간에 필요한 시설물과 장비들을 고려하여 이를 평가항목으로 삼고자 한다. 이를 위해 김준우가 제안한 ‘지방기록물관리기관의 이용자 동선체계도’를 참고로 하되[29], 여기에 기록정보서비스의 유형과 활동들(Table 2)을 서비스 동선 안으로 재구성하여 서비스 영역을 공간별로 정리하면 Fig. 1과 같다. 기록관을 방문한 이용자가 서비스를 제공받기 위해 거쳐 가는 공간은 주차장, 진입광장, 출입구를 포함한 ‘진입영역’과 메인 로비와 일반 편의시설들을 모두 아우르는 ‘공용영역’ 그리고 직접적인 서비스 제공이 이루어지는 ‘서비스영역’으로 분류·정리할 수 있다. 이 서비스 영역은 다시 ‘기본 서비스영역’과 ‘확장(부가가치) 서비스영역’으로 나눌 수 있다.

기록정보서비스의 의미를 유형화하여 분류한 내용(Table 3)을 이용자 서비스 동선체계도를 따라 정리한 공간영역(Fig. 1)에서 필요한 세부 서비스활동과 시설물을 정리하면 보면 Table 4와 같다. 즉, 기록정보서비스를 제공받기 위해 필요한 공간영역과 각 공간영역에서의 서비스 활동들 그리고 이 활동들을 위해 필요한 소요실과 시설물들을 평가항목으로 변환하고자 한다.

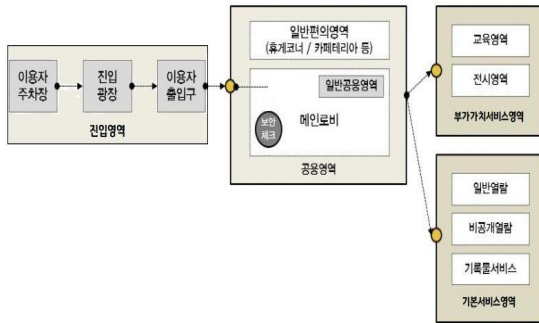


Fig. 1. Expected Lines of Flow for Archival Information Services in Archives

Table 4. Expected Spaces and Utilities for Archival Information Services in Archives

Space	Function	Detailed Required Room & Facility	
Entry Area	접근	접근로, 장애인 전용 주차구역, 주출입구, 경사로	
Interface	일반 편의 시설	안내시설, 경보 및 피난시설, 피난구설비, 휴게시설, 장애인 편의용품	
	일반 공용 시설	일반출입문, 복도, 계단, 승강기, 장애인 화장실, 계단	
Service Area	Basic	검색	안내데스크(참고면담 및 검색), 검색대
		열람	열람실, 특수매체 열람실
	Extended	전시	전시실(상설·기획), 전시물, 전시프로그램, 전시 지원시설
		교육	교육실, 세미나실

3. 평가항목과 평가문항의 세분화

장애인을 위한 기록정보서비스 환경을 구성할 때 고려해야 할 요소들을 이용자의 서비스 동선을 공간영역별로 분류하고(Fig. 1), 그 공간에서 이루지는 서비스들을 유형별로 정리한 것(Table 3)을 융합하여 정리하면 Table 4와 같다. 여기에 장애물 없는 생활환경 인증에서 고려해야 할 항목들(Table 1)이 Table 4에 나타난 각 소요실과 시설물의 항목에도 적용될 필요가 있다. 따라서, Table 4의 기능과 세부 소요실을 평가항목을 기본 틀로 삼되, 이를 평가할 구체적인 평가 문항을 구상할 필요가 있다. 이를 위해 기록관에서 고려해야 할 ‘장애물없는 생활환경 인증지표(Table 1)’와 질문내용, ‘유니버설디자인’에서 제시한 평가 질문, 국가기록원에서 제시한 서비스 표준을 참고하여 평가문항을 구상하였다. ‘진입영역’, ‘공

용영역’, ‘기본 서비스영역’과 ‘확장 서비스영역’ 중에서 지면 관계상 ‘기본 서비스영역’에 해당하는 평가항목(시설)과 이를 평가하기 위해 고려될 수 있는 질문들에 대한 예시는 Table 5와 같다.

Table 5. Indicators and Detailed Questions to Evaluate Basic Reference Service Environments and Utilities

Area	Function	Evaluation Item	Question for Evaluation
Basic Service Area	Retrieval	Information Desk	(1) 안내데스크는 서가 내에서 인지하기 쉬운 곳에 배치되어 있는가? (2) 안내데스크의 높이 및 하부공간은 여러 이용자의 접근이 용이한가? (3) 안내데스크는 이용자가 원하는 다양한 정보의 상담이 가능한가? (4) 안내데스크 이용자는 열람실 이용자 동선에 혼잡을 일으키지 않는 공간을 확보하고 있는가?
		Retrieval	(1) 자료검색대의 높이는 여러 이용자가 이용하기에 적합한가? (2) 자료검색대의 높이 및 하부공간은 여러 이용자의 접근이 용이한가? (3) 기록관에 규모에 적합하게 적절한 숫자와 배치가 되어 있는가? (4) 자료검색대는 인지 및 사용하기 적절한 공간에 배치되어 있는가? (5) 자료검색대 이용자는 일반 통행자와 동선이 분리되어 있는가?
Basic Service Area	Reading	Reading Room	(1) 열람실내 조도는 적절하며, 현휘가 발생하지 않고 반사가 심한 재질은 지양하여 사용하였는가? (2) 열람테이블과 열람테이블간의 좌석 및 통로 간격은 1인 통행이 가능한 공간을 확보하였는가? (3) 열람실의 주요 통로는 2인 이상 교행 가능한가? (4) 열람테이블은 휠체어 이용자가 이용이 가능한 하부구조로 되어있는가? (5) 저 시력자 등을 위한 전자 확대기 및 보조적인 장치가 준비되어 있는가? (6) 시각장애인을 위한 대체자료가 준비되어 있는가? (7) 장애인이 별도의 도움을 요청할 경우 인적 지원서비스가 가능한가?
		Special Media Reading Room	(1) 열람테이블과 열람테이블간의 좌석 및 통로 간격은 1인 통행이 가능한 공간을 확보하였는가? (2) 열람실의 주요 통로는 2인 이상 교행 가능한가? (3) 열람테이블은 휠체어 이용자가 이용이 가능한 하부구조로 되어있는가? (4) 디지털, 멀티미디어 자료열람을 위한 기기의 사용법은 편리한가? (5) 소리와 빛이 다른 이용자에게 불편함을 주지 않도록 되어있는가?

4. 최종 지표와 척도 구성

이상에서 이용자가 기록정보서비스를 제공받기 위해

사용 가능한 공간영역과 그 공간에 필요한 시설물들을 기본 평가항목으로 설정하고, 각각의 시설물들이 장애인들을 위해 고려되어야 할 점들을 구체적인 질문으로 변환하였다(Table 5 참조). 이 단계에서 한걸음 더 나아가, 제안된 평가항목과 평가 문항들(지표)을 바탕으로 보다 정확하고도 객관적인 평가를 위해 이를 척도화하는 작업을 통해 최종 평가도구를 제시하고자 한다.

이를 위해 기존의 장애물 없는 생활환경 인증제도에 서 제시하고 있는 척도를 기본 틀로 삼았다. 그러나, 기존 평가항목에서는 3점 척도(최우수, 우수, 보통)로 평가항목 점수를 나누지만, 이유나 설명 없이 2점 척도(최우수, 우수)로 구성된 항목도 다수 존재하여 척도에 일관성이 없고 혼동을 주는 부분들이 많다. 그러므로, 본 연구는 이런 문제점들을 보완하여 기존의 3점 척도(최우수, 우수, 일반)에 각각 3점, 2점, 1점을 배점하고 최저기준인 일반(1점)에 미치지 못하는 항목에 대해서는 점수를 배점하지 않도록 했다. 기존의 2점 척도인 항목에 대해서는 유니버설디자인 가이드라인[9-10]에서 공공건축물에 대한 체크리스트를 구체적이고 자세하게 다루고 있는데, 이를 참고하여 평가도구의 배점을 수정하여 선정하였다.

Table 6. The Scales to Evaluate the Conditions of Information Desks within the Domain of Basic Reference Services

Category	Rating Item	Best (3points)	Good (2points)	Medium (1point)
Retrieval	안내 데스크 설치 위치	안내 데스크는 출입문 옆 혹은 전면에 설치, 접근로상 단차 없으며 안내표시가 되어있음	접수대는 출입문에서 보이는 곳에 설치, 접근로상 단차가 없음	휠체어 이용자가 접근이 가능한 위치에 설치
	안내 데스크 높이 및 하부 공간	우수의 조건을 만족하며, 높이가 자유롭게 조절 가능한 형태나 서서 이용하는 사용자 및 휠체어 사용자를 고려한 안내데스크 설치	높이 0.8m~0.9m, 하부 높이 0.65m 이상, 깊이 0.45m 이상 공간 확보	휠체어 이용자가 이용 가능한 공간 확보
	참고면담 보조도구 제공	시·청각 장애인이 이용 가능한 시각자료, 점자자료 제공	대면 서비스와 함께 보조자료 제공	참고면담 시 대면 서비스 제공
	안내 데스크 동선분리	휠체어가 다른 관람객을 방해하지 않고 통행할 수 있도록 통로폭 1.5m 이상	휠체어가 다른 관람객을 방해하지 않고 통행할 수 있도록 통로폭 1.2m 이상	휠체어가 다른 관람객을 방해하지 않고 통행할 수 있도록 통로폭 0.8m 이상 확보

이상의 내용들을 종합하여 최종적으로 기록정보서비스 환경 평가를 위한 지표와 척도를 완성하였다. 지면판계상 ‘기본서비스 영역’ 중 ‘정보검색’서비스를 제공하기 위해 고려해야 할 평가항목(환경 및 시설) 중에서 첫 번째 ‘안내데스크를 설치와 관련된 지표(Table 5 참고)’를 척도로 구성한 예를 제시하면 Table 6과 같다.

5. 결론 및 제언

국제기록보존협의회(ICA)에서 제시한 ‘아키비스트 윤리강령’ 6항의 내용에 의하면 아키비스트들은 기록이 최대한 원활하여 공평하게 이용될 수 있도록 법적, 기술적, 문화적 환경 조성을 위해 더욱 노력해야 한다고 규정하고 있다[30]. 여기에는 비장애인뿐 아니라 장애인 이용자도 포함하여 모두가 평등하게 불편함없이 기록관을 이용하고 서비스를 제공받을 수 있어야 함을 의미한다. 이런 취지로 시작한 본 연구는 장애인을 위한 기록정보서비스를 지원하기 위한 기초 작업으로, 기록관에서 장애인을 위한 기록정보서비스 제공을 위한 물리적 환경이 어떻게 구성되어 있는지 평가할 수 있는 도구를 개발하여 제시하였다는 점에서 연구의 의의가 있다.

그러나, 이러한 연구의 의의에도 불구하고 몇몇 제한점이 있다. 첫째, 제안된 평가지표와 척도는 타당도(Validity)와 신뢰도(Reliability)를 확인하는 과정을 거치지 못했다. 그러나, 기록관 중에서도 장애인 전용 생활환경을 전제로 하는 시설물들 중심으로 현장 조사를 진행할 경우 타당도는 더욱 높일 수 있을 것이다. 뿐만 아니라, 지속적인 현장 조사 과정을 통해 신뢰성 또한 확보할 수 있다. 그러므로, 후속연구에서는 제안된 지표를 바탕으로 실제로 중앙기록관리기관인 국가기록원을 비롯한 국내 대표적인 기록관들을 대상으로 현장 조사를 진행하는 가운데, 평가항목과 내용을 수정하는 과정을 통해 개발된 척도의 타당도와 신뢰도를 입증하고 완성도를 높여 나가야 할 것이다.

둘째, 개발된 척도는 일반 기록관을 대상으로 환경평가 요소를 종합적으로 포괄할 수 있는 평가도구를 만들고자 하였다. 그러나, 각 기록관의 종류와 특성(예, 대학 기록관, 대통령 기록관, 지방기록관 등)에 따라, 이용자의 특성에 따라, 특수하게 고려해야 할 세부적인 요소들이 있을 수 있다. 그러므로, 후속연구에서는 제안된 지표를 기본 틀로 삼되, 각 기록관의 목적과 주요 이용자의 특성

을 반영하여 더욱더 세분화된 지표와 척도가 개발되고 제시되어야 할 것이다. 이상의 계속되는 후속연구들을 통해 기록관의 서비스 환경을 객관적으로 조사하여 근본 문제점을 발견하고, 이를 개선할 방안들을 논의하는 가운데 모든 이용자들이 어떤 ‘장애물 없이’ 기록정보서비스를 제공받을 수 있어야 할 것이다.

REFERENCES

- [1] M. J. Pugh. (2005). *Providing Reference Services for Archives and Manuscripts*. Chicago, IL: SAA.
- [2] Korea Society of Archives and Record Management. (2013). *Records & Archives Management: The Science of Evidence & Memory*. Seoul: ACP.
- [3] G. Kim. (2013). Research Trend of Archival Information Services in Korea. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 13(3), 199-229.
- [4] H. Rieh. et al. (2007). Evaluation and Improvement Direction of Information Services in Records Centers and Archives: A Case Study. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 7(2), 24-42.
- [5] H. Kim & H. Rieh. (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.
- [6] National Law Information Center. (2015). *Framework Act on National Informatization*.
- [7] Korea Disabled People Development Institute. (2015). *Barrier-Free Certificate*. <https://bf.koddi.or.kr>
- [8] Ministry of Culture, Sports and Tourism. (2014). *Development of Universal Design Manual for Public Libraries*.
- [9] Ministry of Culture, Sports and Tourism. (2013). *Universal Design Guidelines for Cultural Facilities*.
- [10] S. Lee. (2004). A Study on Enhancing Accessibility to the National Archives. *The Korean Journal of Archival Studies*, 10, 65-111.
- [11] S. Y. Han & D. Y. Jeong. (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.
- [12] D. H. Heo. (2014). *A Study on Evaluation Indicators of Archival Information Services*. Master Thesis. Myongji University.
- [13] S. Jeon. (2008). Development of Evaluation Indicators of the Records Management Conditions of Public Organization. *The Korean Journal of Archival Studies*, 18, 3-36.
- [14] W. Jeong & H. Rieh. 2016. Users' Evaluation of Information Services in University Archives. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 16(1), 195-221.
- [15] K. Kang. *A Study on the Application of Universal Design in Apartment Bathrooms: Focused on Spatial Dimension, Fixture Layout and Color Schemes*. Ph.D. Dissertation. Korea University.
- [16] J. A. Jang & Y. H. Cho. (2011). A Study on the Directions of Convenient Facilities for Visually Impaired Persons. *Journal of Korea Community Development Society*, 36(1), 49-61.
- [17] I. H. Yun. (2011). *The Study on the Improvement of the Disabled Facilities in Public Service Facilities: Focusing Dong Office and Myeon Office of Miryang City*. Master Thesis. Pusan National University.
- [18] G. Lee. (2016). *A Study on the Improvement of the Barrier-Free Authentication Indicators through the Analysis of Barrier-Free Authentication Public Buildings: Focused on Daejeon Metropolitan City Residents Autonomy Center*. Master Thesis. Kongju National University.
- [19] J. Song. (2018). *A Study on the Establishment of a Barrier Free Living Environment in Kindergarten: Focusing on Barrier Free Living Environment Certificate Standards*. Master Thesis. Korea National University of Education.
- [20] Ministry of Land, Infrastructure and Transport & Ministry of Health and Welfare. (2018). *Regulations on the Certification of Barrier-Free Living Environment*.
- [21] K. I. Lee & B. K. Kang. (2011). A Study on the Improvement Direction of Barrier Free Certification Evaluation Items: Focused on the Evaluation Items of Building. *Journal of the Korea Institute of Healthcare Architecture*, 17(4), 25-37.
- [22] *Act on the Convenience Promotion of Disabled Persons, Elderly People and Pregnant Women*. (2018).
- [23] R. J. Cox. (1992). *Managing Institutional Archives: Foundational Principles and Practices*. New York, NY: Greenwood Press.
- [24] T. Cook. (1993). The Concept of the Archival Fonds in the Post-Custodial Era: Theory, Problems and Solutions. *Archivaria*, 35, 24-33.
- [25] M. Seol. (2008). A Study of Strategic Planning for Archival Information Services in the National Archives

- of Korea. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 25(3), 249-271.
- [26] M. H. Lee. (2008). *Developing a Public Services Framework for the Regional Archives in Korea*. Master Thesis. Sangmyung University.
- [27] J. Kim. (2016). *A Study on Spatial Model Planning for the Regional Archives Based on Analysis of the Record Management System*. Master Thesis. Hongik University.
- [28] International Council on Archives. (2016). *Code of Ethics*. https://www.ica.org/sites/default/files/ICA_1996-09-06_code%20of%20ethics_EN.pdf
- [29] B. I. Kim. (2013). Study on the Improvement of Archival Information Services for the Visually Impaired. *Digital Library*, 71, 70-85.
- [30] *Welfare for Disabled Persons Act*. (2013). <http://www.law.go.kr/lsEfInfoP.do?lsiSeq=142359#>

구 정 화(Koo, Joung Hwa)

[정회원]



- 1997년 2월 : 부산대학교 문헌정보학과 (문헌정보학사)
- 1999년 2월 : 부산대학교 문헌정보학과 (문헌정보학석사)
- 2005년 5월 : University of Wisconsin-Madison (M.A)
- 2013년 8월 : Florida State University (Ph.D.)
- 2017년 3월 ~ 현재 : 한남대학교 문헌정보학과 교수
- 관심분야 : 정보서비스, 이용행태, 이용자연구
- E-Mail : jhkoo@hnu.kr