

기록관리기관 이용 학술연구자의 정보이용행태 연구

A Study on the Information Use Behavior of Academic Researchers Using Archival Institutions

성면섭(Myeon-seob Seong)¹, 이해영(Hae-young Rieh)²

E-mail: myeonseob@naver.com, hyrieh@mju.ac.kr



¹ 제1저자 명지대학교 기록정보과학전문대학원 기록관리전공 석사
² 교신저자 명지대학교 기록정보과학전문대학원 기록관리전공 교수

논문접수 2020.07.21
최초심사 2020.07.28
게재확정 2020.08.09

ORCID

Myeon-seob Seong
https://orcid.org/0000-0001-8705-7162
Hae-young Rieh
https://orcid.org/0000-0002-6300-2543

© 한국기록관리학회

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

본 논문은 성면섭의 석사학위논문 「기록관리기관 이용 학술연구자의 정보이용행태 연구」(2020)를 요약·수정된 것임.

초 록

현재 대부분의 기록관리기관의 기록정보서비스는 기관을 이용하는 일반 이용자와 학술 목적의 이용자들에게 민원 성격의 행정적 절차를 동일하게 적용하고 있어, 학술 목적 이용자의 연구 활동을 저해시킨다는 문제점을 야기하고 있다. 이에 이 연구에서는 기록관리기관의 주요한 이용자 집단인 학술연구자들이 주로 연구에 활용하는 정보원, 기록관리기관에 대한 연구자들의 이용행태, 기록정보서비스에 대한 경험 및 인식 등을 조사·분석함으로써, 기록관리기관의 효과적인 기록정보서비스 제공을 위한 방안을 제시하고자 하였다. 이를 위해 설문조사와 면담조사를 진행하여, 75명의 설문결과와 8명의 면담결과를 받고, 데이터를 분석하였다. 분석 결과는 연구자 배경정보, 활용 정보원, 기록관리기관 이용행태, 기록정보서비스 활용, 개선 요구사항 및 희망서비스로 정리하였다. 그리고 시사점을 바탕으로 기록관리기관의 바람직한 기록정보서비스 제공을 위한 방안을 제시하였다.

ABSTRACT

Today's information services in most archival institutions implement the same administrative procedures for general users and academic researchers, leading to issues hindering the latter's research activities. As such, this study presents a direction for the effective provision of information services by investigating and analyzing information sources mainly used by academic researchers, who are one of the major user groups; researchers' use behaviors in archival institutions; and experiences and perceptions on the such institutions' information services. In particular, surveys and interviews were conducted, and 75 questionnaire responses and 8 interview results were analyzed. The results of the analysis were summarized into the researcher's background information, information sources used, behaviors in using archival institutions' services, information service utilization, improvement requirements, and desired services. Through the results' implications, plans for the provision of information services by archival institutions were proposed based on the researchers' needs and preferences.

Keywords: 기록관리기관, 학술연구자, 정보요구, 정보이용행태, 기록정보서비스, 이용자 연구
Archival institution, Academic researcher, Information needs, Information use behavior, Archival reference services, User studies

1. 서론

1.1 연구배경 및 목적

기록관리기관의 정보서비스가 중요하다는 인식이 점차 확산되면서, 기록관리기관에서 기록을 찾는 이용자들의 요구에 부합하며 실질적인 도움이 되는 서비스를 제공하는 것이 더욱 필요해지고 있다. 많은 사람들이 웹을 통해 기록관리기관에 쉽게 접근할 수 있게 되었고, 웹을 통해 기록물을 이용하고자 하는 요구도 커지고 있어서 기록관리기관의 서비스는 점점 더 중요해지고 있다. 이용자들의 다양한 요구에 부응하기 위해서는, 어떠한 기록정보에 대해 이용자의 요구가 많은지, 이용자들이 어떠한 방법을 통해 기록에 접근하는지 등, 이용자의 이용행태를 파악하고 이에 부응하는 서비스를 제공하는 것이 필요하다.

오늘날 국가기록원은 지적원도와 같은 수요가 높은 기록물에 대해 디지털화된 온라인 원문도 제공하고 있으며, 정보공개청구를 통해 기록물 열람, 복사 등의 서비스를 하고 있다. 그렇지만 정보공개청구를 통해 기록을 제공하는 서비스 방식은 서로 다른 목적을 가지고 기록관리기관을 이용하는 모든 이용자에게 민원 성격의 행정적 절차를 동일하게 적용하고 있어, 학술 목적 이용자의 연구 활동을 적극 지원하지 못한다는 문제점이 있다. 그리고 사실 다수의 이용자는 재산 관계 등 개인의 이익을 위한 목적으로 기록물을 이용하고 있으며, 소수에 의해 학술 목적으로 기록물이 활용되고 있다(김지현, 2012; 국가기록원, 2015; 국가기록원, 2020). 이는 기록관리기관의 소장 기록물이 학술적 또는 공공의 목적을 위해 활용되되보다 일상의 정보요구 충족, 개인의 권리 향상 등을 위한 일반 대중을 위해 이용되는 경향이 크다는 점을 시사하고 있다(윤은하 외, 2014).

특히 국가기록원 등 기록관리기관의 소장기록물은 기록을 생산한 직접적인 목적을 넘어서는 2차적 가치 또는 문화적 가치를 가지고 있으며, 학술연구에서는 1차 자료로 활용될 수 있는 중요한 자료라 할 수 있다. 그리고 학술 목적 이용자(이하, 학술연구자)들은 이러한 기록물에 내포된 정치적, 역사적, 기록학적 가치를 바탕으로 내용을 분석하거나, 기록물의 교육적, 문화적 가치를 바탕으로 한 다양한 콘텐츠 개발 방법 등을 연구하고 있다. 이들의 학술연구는 지식 증진과 고등 교육 기반을 형성하는 등 사회적 기여도가 높은 영역으로서, 기록물의 학술적 이용은 대단히 중요한 의미를 지닌다(윤은하 외, 2014).

이용자 및 잠재적 이용자를 위해 다양한 기록정보서비스를 제공하는 기록관리기관은 서비스를 제공하는 데 있어서 이용자들의 여러 정보요구를 이해하는 것이 중요하다. 이용자들의 요구는 연구 목적, 기록정보의 용도, 찾는 정보의 유형, 이용자의 경험과 준비 정도 등에 따라 다르기 때문이다(Pugh, 1992/2004). 이러한 이용자를 대상으로 그들의 경험적인 요구와 행동을 조사·분석하는 연구를 이용자 연구 또는 정보추구행태나 정보이용행태 연구라고도 한다(이란주, 김수진, 2015). Society of American Archivist(SAA) 용어사전(Pearce-Moses, 2005)에서는 이용자 연구(User study)를 이용자와 이용자의 요구, 그리고 이용자가 어떻게 컬렉션과 검색 도구를 이용하는지에 대해 이해하는 연구로 정의하였다. 그리고 Rhee(2015)는 기록학 분야에서의 이용자 연구가 경험적 연구방법을 통한 데이터를 수집, 분석, 해석하는 기록학적 조사 활동을 의미한다고 하였다.

기록관리기관의 지속적인 열람 및 이용증가를 위해서는 일반 이용자 외에도 연구자, 학생 등의 이용확대와 학술적·문화적 이용 등의 목적을 가진 다양한 이용자에게 관한 연구가 필요하다. 이러한 이용자의 정보이용행태를 분석하는 연구는 기록관리기관의 이용 활성화를 위한 기초자료가 될 수 있다.

대부분의 정보이용행태연구는 다양한 분석요인을 기준으로 이루어진 설문이나 면담과 같은 정량/정성적 데이터 분석방법으로 진행되고 있고, 최근에는 이용자의 웹사이트 로그 데이터 분석과 같은 방법을 통한 연구도 진행되고 있다(이해영, 2011; 진주영, 이해영, 2018; 백지연, 오효정, 2019). 이러한 연구에서는 이용자 유형, 기록관리기관 이용 목적, 이용하는 기록물의 유형, 기록물에 대한 접근방법, 직원의 서비스에 대한 인식, 웹상의 이용행태 등이 분석되었다. 기록관리기관과 같은 정보서비스 기관의 이용자에 관한 정보이용행태 연구를 통해서 다양한

유형의 이용자 그룹을 확인하고 그들의 이용 목적 및 인식, 정보요구 및 탐색행위 등을 파악할 수 있어, 이용자들의 요구(needs)에 부합하는 서비스를 제공하는 것이 가능하다.

이 연구의 목적은 기록관리기관의 학술연구자를 주요한 이용자 집단의 하나로 설정하고, 학술연구자들의 활용 정보원, 기록관리기관에서의 기록정보 이용행태, 기록정보서비스 활용, 요구 개선사항 및 희망 서비스 등을 조사·분석하여, 이를 기반으로 기록관리기관의 효율적인 기록정보서비스 제공을 위한 방안을 제시하는 것이다. 이 연구의 목적을 달성하기 위해 연구의 세부 목표는 다음과 같이 설정하였다.

첫째, 어떠한 학문 분야의 학술연구자들이 기록관리기관을 이용하며, 어떻게 자료를 찾고, 주로 활용하는 자료는 무엇인지 확인해 본다. 둘째, 연구자들이 기록관리기관의 소장기록을 인지하는 방법과 활용한 기록 및 이용 만족도 등을 알아본다. 셋째, 학술연구자들의 기록정보서비스 및 정보공개청구에 대한 인식과 활용 정도를 알아보고, 기록관리기관의 서비스에 대한 불편사항과 희망서비스를 알아본다. 넷째, 학술연구자들의 연구 활동을 위한 효과적인 기록정보서비스 제공 방안 및 개선 방향을 제시해보고자 한다.

1.2 선행연구

2000년대 초반부터 국내 기록학 분야에서는 이용자 중심의 기록정보서비스에 관심을 가지고 서비스의 질적 향상을 위해 조금씩 노력을 지속해오고 있으며, 특히 이용자 연구 영역은 2006년 이후로 지금까지 진행되어 왔다(김건 외, 2013). 그동안 기록학 분야에서 진행된 이용자 연구는 크게 설문/면담 데이터를 수집·분석한 연구와 기록관리기관 웹사이트 이용자들의 로그 데이터를 분석한 연구로 구분할 수 있다.

조운희(2007)는 국내외 기록관리기관의 학술지원서비스 현황을 살펴보고, 서울 소재 사학과, 정치외교학과 등 5개 학과의 대학원생을 대상으로 설문을 진행하여 그들의 정보이용행태 및 기록관리 관련 인식과 요구사항 등을 분석하였다. 특히 이 연구에서는, 응답자들의 절반가량은 실제 기록관리기관을 이용해 본 적 없으며, 기록관리기관에 대한 인식 부재가 비용의 큰 저해요인임을 밝혀내고, 이용자 세분화를 통한 맞춤형 기록정보서비스 제공의 필요성을 주장하였다.

최선희(2008)는 한국, 미국, 영국, 호주의 온라인 기록정보서비스 현황과 사례를 분석하고, 설문조사와 심층면담을 통해 국가기록포털 이용만족도와 요구사항 등을 조사하였으며, 검색서비스, 개인화 서비스, 이용자 참여 서비스의 측면에서 국가기록원 온라인 기록정보서비스 개선방안을 제시하였다. 최재혁과 김희섭(2009)은 대통령 기록관의 '역대 대통령 웹 기록 서비스'의 시행 초기에 해당 서비스에 대한 이용자의 이용만족도를 조사하였다. 기록관리학 전공자와 기록관리 관련 업무 담당자를 잠재적 이용자로 설정하고 설문조사를 진행하였으며, 서비스의 이용만족도 향상을 위한 정보 품질, 서비스 품질, 시스템 품질 차원의 여러 개선사항을 도출하였다.

국가기록원 서울기록정보센터 이용자의 인식을 조사한 김지현(2012)은 아카이브 매트릭스 프로젝트(Archival Metrics Project)의 이용자 설문지를 수정·보완하여 해당 기관 방문이용자에 대한 설문조사를 시행하였으며, 일부 면담을 보충자료로 활용하였다. 이 연구를 통해 김지현은, 대부분의 이용자가 재산 관계 등 법적 증거자료를 찾기 위해 기관을 방문하였고, 학술 목적을 위한 이용자는 적었음을 언급하며, 연구나 교육 등 부가가치 창출을 위한 기록 이용이 활성화될 필요가 있음을 주장하였다. 또한, 여러 요소와 비교했을 때 평가가 낮은 국가기록원의 검색 도구에 대한 문제점과 이에 대한 시스템적 개선의 필요성 등을 제시하였다.

김지현(2013)은 미국 및 한국의 대통령기록관 웹사이트 내에서 제공하고 있는 검색, 열람, 연구지원 서비스의 내용을 분석하고, 국내 대통령기록관 직원과 학술 목적으로 기록물을 이용한 이용자를 대상으로 면담을 진행하였다. 이를 통해 이용자들의 대통령기록물에 내포된 학술 가치에 대한 매우 높은 평가와 함께 기록물에 관한 보다 효율적이고 편리한 접근에 대한 요구가 있음을 확인하였다. 이를 바탕으로 타 기관에서 소장하고 있는 여러 기록물에 대한 통합검색, 다양한 온라인콘텐츠의 제공, 그리고 정보공개청구 형식에서 개선된 기록정보서비스로의

변화 필요성을 제시하였다.

윤은하 외(2014)는 정보공개청구를 통한 공공기록물 이용 경험이 있는 학술연구자를 대상으로 심층 면담을 진행하고, 정보공개청구를 통한 서비스는 연구자들의 연구 활동을 지원하기에 부적합하며, 기관의 학술이용에 저하를 가져온다는 점에서 제도적, 법적 개선방안의 모색이 시급함을 언급하였다.

정우철과 이해영(2016)은 13개 대학도서관의 이용자를 대상으로 대학기록관의 기록정보서비스 평가를 진행하기 위해, 아카이브 매트릭스 프로젝트, 영국의 PSQG 등의 평가도구를 분석하고 이를 바탕으로 4개 영역(이용 편의, 정보인지, 상담 질의, 이용결과)과 추가 질문(검색시스템 평가, 서비스 품질요소) 등으로 구성된 설문조사를 시행하였다. 100건의 설문지를 분석하여 이를 통해 각 영역 간 상관관계 및 영향 관계를 살펴보고, 대학기록관 이용의 활성화 방안과 서비스 개선방안을 제시하였다.

김세영과 이해영(2018)은 기록관의 이용자 집단인 기초자치단체 공무원을 대상으로 설문조사를 통해 그들의 기록물 이용행태와 요구사항을 파악하였다. 이를 통해, 공무원들은 주로 기록관을 방문하거나 기록관리시스템에서의 검색을 통해 기록물을 확인하는데, 일부 공무원들은 기록연구사를 통하지 않고 직접 서고에서 기록물을 찾는다는 것을 확인하였다. 이 외에도 비전자 기록물의 전자화, 원활한 원문검색 및 상세검색 기능 제공 등을 요구하고 있음을 확인하였고, 이를 바탕으로 기록정보서비스의 개선방안을 제시하였다.

한편 정경희(2006)는 2000년부터 2005년까지 국가기록원 게시판의 게시글을 5개 범주와 41개 소분류로 구분하여 이를 분석하고, 기록물 이용자의 정보요구 및 이용행태를 살펴보았다. 이를 기반으로 정혜정, 이해영(2018)은 국가기록원과 대통령기록관의 페이스북글과 사용자들의 댓글을 분석하였으며, 국민신문고의 민원 내용을 분석하고, 사용자들의 참여도가 큰 SNS 유형을 확인하였다. 또 이용자에게 제기한 민원을 영역별로 확인한 후, 기록정보서비스의 활성화 방안을 제시하였다.

한편 이해영(2011)은 대통령기록관 웹사이트 사용자들의 검색어 로그를 통해 그들의 정보요구를 확인하고자 하였다. 특히 이 연구에서는 검색어 로그 분석을 기록정보서비스 개발 방법의 하나로 검토하였고, 콘텐츠 서비스 및 웹사이트 메뉴 설정, 전시 등 다양한 서비스를 위한 방안으로 제시하였다.

진주영과 이해영(2018)은 국가기록원 사용자들의 웹사이트 유입경로와 검색어 정보가 담긴 웹로그 빅데이터를 분석하였는데, 역시 많은 이용자가 재산 관계와 관련한 기록물을 검색하였음을 확인할 수 있었고, 특히 해외로부터의 국가기록원 웹사이트 유입경로를 밝혀내었다. 이 연구는 잠재적 이용자의 유입을 위하여 포털사이트를 통한 적극적인 노출, 해외 이용자를 위한 외국어 콘텐츠와 같은 이용자 맞춤형 서비스 제공, 검색어 추천 및 가이드 제공 등의 개선방안을 제시하였다.

백지연과 오효정(2019)은 국가기록원 이용자의 정보요구 특징을 파악하기 위하여 12년간 누적된 질의 로그 빅데이터를 활용하여 ‘기관명’, ‘인명’, ‘사건’별 상위 20개 검색결과 및 검색결과로 나타난 기록물 유형을 분석하였다. 특히 이 연구에서는 이용자의 검색실제 질의어 특성을 분석하였다는 점이 주목할만하다. 여기서는 통합검색 시스템의 고도화를 통한 기록정보콘텐츠와의 상호 연계 및 일원화된 구조, 타 기관 기록물과의 연결을 개선방안으로 제시하였고, 이외에 기록정보콘텐츠의 현행화와 시각적 기법을 활용한 검색결과 제시 및 질의어 추천 서비스 제공 등을 제안하였다.

북미에서는 기록관리기관을 이용하는 특정 유형의 이용자들이 관한 연구들이 진행되어왔는데, 주로 조사된 이용자 집단은 역사학자나 계보학자, 학생(K-12)인 것으로 나타났다. 특히 역사학자들은 기록관리기관의 주요 이용자층으로 인식되었고, 그들의 정보요구 변화 또는 정보원 및 소장기록물에 대한 접근 등 정보추구행태에 관한 연구들이 주로 연구되었다(Rhee, 2015). 그리고 여러 연구에서 각 이용자 집단들의 정보요구 및 추구, 정보이용의 패턴이 서로 차이가 있다고 하였는데, Duff(2005, Rhee, 2015 재인용)는 역사학자와 계보학자들이 아카이브에서 정보를 찾고 해석하기 위해서는 기존과 다른 유형의 접근 도구가 필요하다고 하였다. 역사학자들 대다수는 출판된 자료의 인용구문과 참고문헌을 추적하여 원 자료의 소재를 파악하며, 그들의 정보추구행태는 인쇄 자료와

온라인 데이터베이스의 사용, 웹 검색 및 가상 보존소(virtual repository) 방문 등 다양한 것으로 나타났다(Tibbo, 2003). 계보학자들은 주로 비공식적인 네트워크나 동료들을 통해 원하는 자료를 찾는 경향이 있고, 다양한 검색전략을 반복적으로 활용하며, 검색 시에는 주로 이름이나 장소 또는 날짜 등을 이용하는 것으로 나타났다(Duff & Johnson, 2003).

한편 잠재적으로 중요한 웹 이용자와 같은 새로운 유형의 이용자에 관한 연구에도 관심을 가져야 하므로, 기록관리기관의 웹사이트, 정보시스템, 디지털 컬렉션, 온라인서비스 및 지지(advocacy) 기능을 향상시키기 위해서, 누가 기록관리기관 웹사이트를 이용하는지, 왜 그리고 어떻게 이용하는지, 웹 이용자가 접근하고 사용하는 정보는 무엇인지 등을 알아야 한다(Rhee, 2015).

2. 연구방법 및 제한점

이 연구는 기록관리기관을 학술 목적으로 이용하는 연구자의 정보이용행태를 파악하는 것을 목표로 하고, 구체적으로는 연구자들이 어떤 유형의 자료를 어떻게 찾고 활용하는지, 기록관리기관의 어떤 기록과 기록정보서비스를 이용하며, 그 과정에서 어떠한 불편사항이 있었으며, 희망하는 서비스는 어떠한 것인지 파악하고자 하였다. 이를 위해 연구 문제를 다음과 같이 설정하였다.

- 연구 문제 1. 연구자들은 어떠한 방법을 통해 자료를 탐색하며, 그들이 주로 활용하는 자료는 무엇인가?
- 연구 문제 2. 연구자들은 기록관리기관의 소장기록을 어떻게 인지하며, 어떤 기록을 이용하고, 그들의 기록관리기관 이용 만족도는 어떠한가?
- 연구 문제 3. 연구자들은 검색 및 열람서비스, 연구지원서비스 등 기록정보서비스를 얼마나 활용하며, 그들의 정보공개청구에 대한 인식은 어떠한가?
- 연구 문제 4. 연구자들의 기록관리기관에 대한 개선 요구사항 및 희망 서비스는 무엇인가?

설문 및 면담 대상 연구자들을 확보하기 위해, 여러 국내의 기록관리기관 중 국가기록원, 대통령기록관, 국회기록보존소의 소장기록물을 학술연구에 활용한 논문들의 저자를 확인해 보기로 하였다. 이를 위해 먼저 정보공개청구(1)를 통해 ‘대통령기록물 활용 우수논문 공모전’ 수상작을 확인하였다. 해당 공모전은 대통령기록물을 활용한 다양한 분야 및 주제의 연구결과물이 제출되기 때문에 이 논문의 저자들이 좋은 응답자들이 되리라고 판단하였다. 그 결과 2010년 제1회부터 2016년 제7회까지의 대통령기록물 활용 우수논문 공모전 수상작은 총 31개로 확인되었다. 그리고 RISS, DBpia, KCI 등 논문 데이터베이스에서 ‘기록’이라는 단어에 대한 검색결과를 바탕으로 ‘국가’, ‘대통령’, ‘국회’의 3가지 단어를 각각 따로 조합한 ‘결과 내 재검색’ 방식을 통해 국가기록원, 대통령기록관, 국회기록보존소 등 국내 기록관리기관에서 소장하는 기록물을 연구에 활용한 학술논문을 검색하였다. 2011년 1월부터 2020년 3월까지 국내 공공영역 기록관리기관의 소장기록물을 연구에 활용한 학술논문 총 83개를 확인할 수 있었다. 이 과정을 통해 확인한 총 114개 학술논문의 저자는 총 147명이었으며, 설문 발송을 위해 이 논문 저자들의 이메일 주소를 정리하였다.

설문지 작성을 위해서는 선행연구에서 살펴본 김지현(2012), 정우철과 이해영(2016), 김세영과 이해영(2018)의 설문지를 참고하여 초안을 작성하였다. 이후 설문내용의 수정·보완을 위해 명지대학교 기록정보과학전문대학원

1) 정보공개청구 신청 일자: 2020.03.26. / 처리 일자: 2020.03.27.

기록관리전공의 재학생과 졸업생 세 명을 대상으로 총 2회의 파일럿 테스트(Pilot Test)를 진행하였고, 이를 바탕으로 설문지 문항을 수정하였다. 연구자들에게 배포된 최종설문지는 총 5개 부분 33문항(기본 25문항, 세부 8문항)이고, 대부분의 문항은 객관식 질문으로 구성하였으나, 기타 란에 본인 의견을 적을 수 있도록 하였다. 연구자들의 다양한 의견을 확인하기 위해, 여러 개의 설문지 문항을 중복 선택이 가능하도록 작성하였고, 일부 만족도 점수 문항도 포함하였다.

설문지 최종본은 Google 설문지로 작성하였으며, 앞에서 확인된 연구자의 이메일 주소 중 확인이 불가능하거나 휴면계정 상태로 인해 전송되지 못한 경우 등을 제외하면, 총 85명의 이메일 주소로 설문 전송이 성공하였다. 그런데, 검색을 통해 기록관리기관의 기록을 이용한 연구를 확인해 본바, 기록학 분야에서 특히 많은 학술논문을 발표하였고, 저자의 수 역시 기록학 분야의 연구자들이 가장 많았다. 그래서 기록학을 전공하는 학생들을 기록관리기관의 잠재적 이용자이자 연구자 집단으로 설정하였으며, 이에 일부 대학의 기록학 대학원의 학과 사무실과 일부 교수 및 학생들을 통해 학생들로 구성된 메신저 채팅방에 링크를 공유하여 기록학 전공자들에게도 설문지 링크를 배포하였다. 설문 조사는 2020년 4월 16일부터 5월 1일까지, 총 16일 동안 진행되었고, 총 75부의 응답을 받았다.

이용자들의 심층 의견을 확인하기 위해 한편 설문 조사지에는 면담 조사에의 응답 여부와 연락처를 묻는 항목도 넣었는데, 8명이 이에 응하였다. 면담 조사를 위해서는 설문지 내용과 김지현(2013)의 이용자 설문지를 참고하여 설문지를 작성하였다. 면담은 응답자의 편의에 따라 대면 면담(1명)과 전화면담(5명), 이메일 면담(2명)의 세 가지 방법으로 진행하였다. 면담자 8명 중 7명이 기록학 전공자였고, 1명은 외교학 전공자였다.

설문 결과 분석은 SPSS 25.0을 활용하였다. 빈도 조사를 주로 활용하되, 중복응답의 경우 ‘다중응답 빈도분석’을 활용하였으며, 기록학 전공 여부에 따른 응답 결과의 차이를 확인하기 위해 일부 문항은 ‘다중응답 교차분석’을 통해 결과를 확인하였다. 한편 5점 리커트 척도를 통한 만족도 조사 문항 같은 경우에는 기본적으로 평균과 표준편차를 확인하고, 일부 항목에 대해서는 기록학 전공 여부에 따른 차이 확인을 위하여 독립표본 t검정을 실시하였다. 면담결과는 8개의 상위범주와 26개의 하위범주로 구분하고, 이를 엑셀 스프레드시트로 정리하였다. 이후 설문지와 면담설문지의 각 하위범주를 서로 연관되는 항목끼리 재조직하고, 이를 바탕으로 설문 및 면담 응답 결과를 분석하여 정리하였으며, 앞에서 설정한 연구 문제에 대해 응답을 확인할 수 있었다.

이 연구는 원래는 기록관리기관의 소장기록물을 학술연구에 활용한 연구자를 대상으로 설문 및 면담을 진행하고자 하였으나, 결과적으로, 기록학 전공자들의 비중이 커지고, 비전공자인 연구자들의 비중은 상대적으로 적은 편이 되어서(설문 응답자 75명 중 28명) 연구의 결과를 일반화하기에 한계가 있을 수 있다. 그렇지만 기록관리기관을 이용해 본 기록학 전공자들의 응답은 서비스 개선방안 등의 제시에 도움이 될 수도 있다고 판단되며, 기록학 비전공자 그룹에서는 다양한 학문 분야의 연구자들이 응답하였기 때문에, 이 연구의 설문결과는 비교적 유의미하다고 할 수 있을 것이다.

3. 학술연구자의 정보이용행태 분석 결과

3.1 연구자 배경정보

먼저 설문을 통해 응답자의 배경정보(연령, 최종학력, 학문 분야)를 파악하였다. 전체 설문 응답자 75명의 연령은 20대가 21명(28.0%), 30대가 33명(44.0%), 40대가 13명(17.3%), 50대 이상이 8명(10.7%)인 것으로 나타났다. 응답자의 최종학력은 박사 수료 이상이 24명(32.0%), 박사 재학이 6명(8.0%), 석사 수료 이상이 26명(34.7%), 석사 재학이 16명(21.3%), 학사 졸업이 3명(4.0%)으로 확인되었다.

학문 분야를 보면, 기록학 전공자가 47명(62.7%)으로 가장 많았으며, 기타 13명(17.3%), 역사학 5명(6.7%), 정치·외교학 4명(5.3%), 행정학 3명(4.0%) 등의 순으로 나타났다. 한편, 기타 항목을 선택한 응답자의 학문 분야는 문헌정보학(3명, 4.0%), 조경학(2명, 2.7%), 교육학(1명, 1.3%), 디자인학(1명, 1.3%), 문학(1명, 1.3%), 문화인류학(1명, 1.3%), 비교문화학(1명, 1.3%), 사회학(1명, 1.3%), 신문방송학(1명, 1.3%), 의류학(1명, 1.3%)으로 파악되었다.

다음으로 전체 면담 응답자 8명의 배경 정보로는, 박사과정 졸업생이 1명, 박사과정 재학생이 1명, 석사과정 졸업생이 5명, 석사과정 재학생이 1명으로 확인되었다. 외교학 전공자 1명을 제외한 나머지 응답자 7명은 모두 기록학 전공자이다.

3.2 활용 정보원

3.2.1 자료 탐색행태

먼저 응답자들이 어떠한 경로를 통해 자료를 입수하는지에 대해 질문하였다(복수응답 가능). 전체 응답자의 94.7%(71명)는 논문 데이터베이스 검색을 통해 자료를 입수하며, 48.0%(36명)는 도서관 자료 검색을 통해, 14.7%(11명)는 정부 정책자료 검색을 통해 자료를 입수한다고 하였다. 이 외에 연구자들은 본인이 소장하고 있던 기존 자료를 활용(6명, 8.0%)하거나 학회·세미나에 참석(4명, 5.3%)하여 자료를 입수하고 연구에 활용하기도 한다. 한편 기타 응답으로는 ‘정보공개포털(<https://www.open.go.kr/>)’, ‘관보검색시스템 및 근대신문 아카이브 등’을 이용(2명, 2.7%)하여 자료를 입수한다는 응답도 있었다. 이후 추가 질문을 통해(복수응답 가능), 응답자들이 주로 이용하는 논문 데이터베이스를 확인하였는데, 61명(81.3%)이 RISS를 주로 이용한다고 응답했고, DBpia 41명(54.7%), Google Scholar 15명(20.0%), KCI 14명(18.7%), NDSL 12명(16.0%), e-Article 2명(2.7%) 순이었다.

면담에서도 자료 탐색과 관련한 응답을 확인할 수 있었는데, 일부 면담자는 정보공개포털(응답자 A, F)을 이용하거나, 구글과 같은 검색포털 또는 논문 데이터베이스(RISS 등)를 활용해 원하는 정보를 입수한다고 하였다(응답자 A). 그리고 기록관리기관 홈페이지에서 직접 기록물을 검색함으로써 원하는 자료를 입수한다는 응답도 있었다(응답자 E, H).

3.2.2 이용 자료 유형

응답자들이 본인의 연구를 위해 이용하는 자료의 유형 및 최신성 등도 확인하였는데(복수응답 가능), 전체 설문 응답자 75명 중 69명(92.0%)이 학술지 논문을, 43명(57.3%)이 학위논문을 주로 이용한다고 응답하였고, 그 외에 단행본(22명, 29.3%), 학회·세미나 발표자료(16명, 21.3%), 간행물(15명, 20.0%)의 순으로 나타났다. 이 외에 ‘구 언론 보도자료’와 ‘기록보존소 자료’를 이용한다는 응답(2명, 2.7%)도 기타 응답에서 확인되었다. 면담에서도 많은 응답자들은 학술논문이나 학위논문(응답자 C 등 3명), 단행본(응답자 E 등 3명)을 주로 이용한다고 하였다. 그리고 기관의 보고서나 간행물(응답자 C, D) 또는 뉴스 기사(응답자 C)를 이용한다는 응답도 있었다.

한편 전체 응답자 75명 중 54명(72.0%)이 최근 2~5년 이내의 자료를 이용하고, 9명(12.0%)은 최근 1년 이내의 자료를 이용한다고 하였다. 그리고 7명(9.3%)은 10년 이상의 자료를, 5명(6.7%)은 최근 6~10년 이내의 자료를 이용한다고 응답하였다.

3.2.3 전자자료 이용 경험

다음으로 응답자들의 전자자료 활용 경험을 확인하였는데, 전자자료의 장점으로서는 전체 응답자 75명 중 61명(81.3%)이 검색 및 접근의 용이성을, 7명(9.3%)은 자료의 최신성을, 6명(8.0%)은 시공간의 제약이 없다는 점을 들었다. 전자자료의 이용상 어려운 점에 대해서는(복수응답 가능), 전체의 60.0%(45명)가 이용 목적에 부합하는

자료의 선택 및 선별이 어렵다고 응답했고, 22명(29.3%)은 필요한 정보의 소재 파악이 어렵다고 하였다. 그리고 22명(29.3%)은 기록관 등의 전자자원 다양성 부족이, 19명(25.3%)은 정보센터 웹사이트 검색 등의 기술적인 문제가 이용상 어려운 점이라고 응답하였다. 이 외에 1명(1.3%)은 ‘과금 발생(저작권 문제)’를 지적하였다.

3.3 기록관리기관 이용행태

3.3.1 기록관리기관 소장기록물 인지 경로

이번에는 연구자들이 어떠한 경로를 통해 기록관리기관의 소장기록물을 파악하게 되었는지 확인하였다. 이와 관련하여, 기록학 전공 여부에 따라 응답에 차이가 있는지를 확인하기 위해, 응답자를 기록학 전공자(총 47명)와 비전공자(총 28명)로 구분하여 교차분석을 진행하였다(<표 1> 참고, 복수응답 가능). 그 결과 기록학 전공자들은 구글 등 검색엔진 검색 결과(33명, 70.2%)를 통해 가장 많이 파악하였고, 학술논문의 참고문헌(23명, 48.9%)을 다음으로 많이 활용하였으며, 8명(17.0%)이 동료나 전공 관련 전문가를 통해 확인하였다. 비전공자들은 학술논문의 참고문헌(15명, 53.6%)을 통해 기록관리기관의 소장기록물을 많이 확인하였으며, 다음으로 구글 등 검색엔진 검색 결과(15명, 53.6%), 동료나 전공 관련 전문가를 통해서(6명, 21.4%) 등으로 나타났다. 일부 기록학 전공자는 기록관리기관의 보도자료를 통해 확인하였으며, 기타 항목에서는 기록학 전공자 5명(10.6%)이 ‘기관의 업무에 관한 이해’, ‘관련 기관 홈페이지 방문 및 조사’, ‘방문’, 비전공자 1명(3.6%)은 ‘간행물’을 통해 소장기록물을 알게 되었다고 응답하였다.

<표 1> 소장기록물 인지 경로(* 복수응답 가능)

인지경로	기록학 전공 여부	
	기록학 전공 (명, %)	기록학 비전공 (명, %)
구글 등 검색엔진 검색결과	33 (70.2%)	15 (53.6%)
학술논문의 참고문헌	23 (48.9%)	18 (64.3%)
동료, 전공 관련 전문가	8 (17.0%)	6 (21.4%)
기록관리기관의 보도자료	3 (6.4%)	5 (17.9%)
기타	5 (10.6%)	1 (3.6%)
합계	72 (153.1%)	45 (160.8%)

* 백분율은 기록학 전공 여부에 따른 각 응답자 수 기준

한편 응답자들이 이용해 본 경험이 있는 기록관리기관을 모두 확인하였는데, 응답자를 기록학 전공자(총 46명)와 비전공자(총 28명)로 구분하는 교차분석을 진행하였다(<표 2> 참고, 복수응답 가능). 설문결과 기록학 전공자 중 95.7%(45명), 비전공자 중 89.3%(25명)이 국가기록원을 이용하였다고 하였으며, (66.0%)의 기록학 전공자와 50.0%(14명)의 비전공자들이 대통령기록관이 각각 66%(31명)와 50%(14명)로 나타났다. 국회기록보존소는 25.5%(12명)의 전공자와 39.3%(11명)의 비전공자들이, 지방기록원은 10.6%(5명)의 전공자와 14.3%(4명)의 비전공자들이 이용해 본 것으로 확인되었다. 이 외에 기타 항목에서 기록학 전공자 1명(2.1%)은 ‘민간 기록물 소장기관’을, 비전공자 2명(7.1%)은 각각 ‘국립외교원 외교사료관’과 ‘국사편찬위원회’를 이용해 본 경험이 있다고 응답하였다.

이와 관련하여 면담도 역시 국가기록원(응답자 B 등 5명)과 대통령기록관(응답자 A 등 6명)의 이용 경험이 가장 많았다. 그 외에 민주화운동기념사업회 민주사료관 오픈 아카이브(응답자 D)도 있었다.

〈표 2〉 이용 경험 기록관리기관 정보(* 복수응답 가능)

기록관리기관	기록학 전공 여부	
	기록학 전공 (명, %)	기록학 비전공 (명, %)
국가기록원	45 (95.7%)	25 (89.3%)
대통령기록관	31 (66.0%)	14 (50.0%)
국회기록보존소	12 (25.5%)	11 (39.3%)
지방기록원(서울기록원, 경남기록원)	5 (10.6%)	4 (14.3%)
기타	1 (2.1%)	2 (7.1%)
합계	72 (153.1%)	45 (160.8%)

* 백분율은 기록학 전공 여부에 따른 각 응답자 수 기준

3.3.2 이용 기록물의 주제와 종류

응답자들이 주로 이용하는 기록물의 주제로는 법·제도 관련이 38명(50.7%)으로 가장 많았고, 그 외에 정치·행정 관련이 35명(46.7%)으로 확인되었다(복수응답 가능). 이 외에 문화(27명, 36.0%), 교육(15명, 20.0%), 기타(7명, 9.3%), 경제(5명, 6.7%) 등의 주제가 선택되었다. 그리고 기타 항목에서 7명(9.3%)은 ‘기록정보서비스’, ‘과학기술’, ‘창업’ 등을 이용한다고 하였다. 다음으로 응답자들이 주로 이용하는 기록물의 종류(유형)를 확인해 본 결과(복수응답 가능), 일반문서류(69명, 92.0%)의 이용 빈도가 가장 높았고, 간행물(26명, 34.7%), 사진류(22명, 29.3%)도 많았으며, 행정박물류(9명, 12.0%), 녹음·동영상류(7명, 9.3%), 도면류(6명, 8.0%) 등도 있었으며, 2명(2.7%)은 기타 항목을 통해 ‘통계자료’와 ‘행정정보데이터’를 이용한다고 하였다. 이와 관련하여 면담에서도 역시 문서류가 가장 많았으며(7명), 이 외에 기록관리기관의 소장기록물 목록(3명), 기록관 이용에 대한 통계자료, 회의록, 사진기록물, 시청각기록물(각 1명) 등도 확인되었다.

3.3.3 직원의 도움 경험

응답자들이 기록관리기관을 이용하는 과정에서 직원의 도움을 받아 본 경험이 있는지에 여부를 확인한 후, 경험이 있는 응답자를 대상으로 5점 리커트 척도를 통해, ① 기록물을 제공해준 해당 직원의 기록에 대한 이해도는 어느 정도라고 생각되는지, ② 직원의 서비스에 대한 만족도는 얼마나 되는지 살펴보았다. 우선 직원의 도움을 경험해 본 응답자는 전체 설문 응답자 75명 중 28명(37.3%)이었으며, 이들이 평가한 직원의 이해도 평균은 3.50, 표준편차는 1.291이고, 직원의 서비스 만족도는 평균 3.57이고, 표준편차는 .997로 나타났다.

추가로 기록학 전공 여부에 따른 두 항목의 평균에 차이가 있는지 확인하기 위해 독립표본 t검정을 실시하였다. <표 3>과 같이 직원 이해도에 대한 기록학 전공자와 비전공자의 평균점수는 통계적으로 유의미한 차이($t=-1.180$, $p=.027$)가 있었는데, 즉 비전공자들은 직원의 소장기록물에 대한 이해도를 비교적 높게 평가하였지만, 전공자들은 비교적 낮게 평가하는 것으로 나타났다.

〈표 3〉 직원 이해도 및 서비스 만족도의 평가 차이 분석

구성	구분	빈도(명)	평균	평균 차이	Levene의 등분산 검정		t검정	
					F	유의확률(p)	t	df
직원 이해도	기록학 전공자	14	3.21	-.571	5.486	.027*	-1.180	26
	기록학 비전공자	14	3.79					
서비스 만족도	기록학 전공자	14	3.50	-.143	1.269	.270	-.373	26
	기록학 비전공자	14	3.64					

* $p < .05$

3.4 기록정보서비스 활용

3.4.1 기록물검색

과거에는 기록물 열람을 위해서 반드시 기록관리기관에 직접 방문하여 기록물을 검색해야 했지만, 현재 기록관리기관에서는 일부 한계가 있지만, 온라인으로 다양한 검색 도구(통합검색, 기록정보콘텐츠 등)와 기록물 원문서비스를 활용할 수 있다. 이와 관련하여, 먼저 응답자들이 얼마나 자주 기록관리기관 웹사이트에 접속하는지 확인하였다. 일주일에 1~2회 정도 접속이 전체 75명 중 25명(33.3%)으로 가장 많았고, 월 1~2회 접속은 20명(26.7%), 거의 매일 방문한다는 응답이 10명(13.3%), 주 3~4회 정도 접속이 6명(8.0%)으로 확인되었다. 이 외에 기록관리기관 웹사이트를 거의 방문하지 않는다는 응답도 14명(18.7%)이었다.

응답자들의 온라인 검색 도구 이용 경험과 관련하여, 통합검색 내에서 활용해 본 여러 검색 옵션(기록물 종류, 생산연도 등)을 확인하였다. 이와 관련해서도 기록학 전공 여부에 따른 차이를 교차분석으로 확인하였다(<표 4> 참조, 복수응답 가능). 기록학 전공자들은 여러 검색 옵션 중에서 생산연도(26명, 55.3%) 선택 옵션을, 비전공자들은 기록물 종류(유형)와 원문서비스(각 13명, 46.4%) 선택 옵션을 가장 많이 활용한 것으로 확인되었다. 다음으로 전공자들은 원문서비스(23명, 48.9%)와 기록물 종류(유형)(20명, 42.6%) 선택 옵션을, 비전공자들은 생산연도(11명, 39.3%)를 많이 활용하였다. 이 외에 기록물 공개 여부에 대한 옵션을 각각 19명(40.4%)과 8명(28.6%)이, 생산기관명 검색 옵션을 각각 11명(23.4%)과 4명(14.3%)이 활용한다고 응답하였다.

<표 4> 활용 검색 옵션 종류(* 복수응답 가능)

검색 옵션	기록학 전공 여부	
	기록학 전공 (명, %)	기록학 비전공 (명, %)
생산연도	26 (55.3%)	11 (39.3%)
원문서비스	23 (48.9%)	13 (46.4%)
기록물 종류(유형)	20 (42.6%)	13 (46.4%)
공개 여부	19 (40.4%)	8 (28.6%)
생산기관	11 (23.4%)	4 (14.3%)
활용하지 않음	1 (2.1%)	1 (3.6%)
합계	100 (212.7%)	50 (178.6%)

* 백분율은 기록학 전공 여부에 따른 각 응답자 수 기준

다음으로 생산기관 조직변천 서비스 활용 여부와 해당 서비스의 도움 정도를 확인하였는데, 전체 응답자 75명 중 25명(33.3%)은 활용 경험이 있지만, 50명(66.7%)은 없었다. 25명의 유경험자를 대상으로 한 도움 여부에 대한 질문에는, 16명(64.0%)은 연구 활동에 조금 도움이 되었다고 하였고, 16.0%(4명)는 큰 도움이 되었다고 하였다. 나머지는 거의 혹은 전혀 도움이 되지 않았다고 응답하였다.

또한, 온라인 원문서비스 경험 여부를 확인하였는데, 그 결과 53명(70.7%)이 온라인 원문을 열람해 본 경험이 있었고, 22명(29.3%)은 경험이 없었다. 서비스 이용자를 대상으로, 온라인 원문 유형과 기록학 전공 여부에 따른 차이를 확인해 보았는데, 기록학 전공자 31명 중 96.8%(30명)와 비전공자 22명 중 90.0%(20명)가 일반문서류를, 51.6%(16명)의 전공자와 21.3%(6명)의 비전공자가 사진류를 온라인으로 열람해 보았다고 하였다. 이 외에 녹음·동영상류가 각각 16.1%(5명), 9.1%(2명), 비전공자 1명(4.5%)이 ‘도면’을 이용해 봤음을 확인하였다.

3.4.2 기술정보의 활용

한편 통합 검색 결과 제공되는 기록물 기술정보(제목, 생산기관, 생산연도 등)가 기록물 정보 파악에 얼마나 도움이 되었는지 확인했는데, 조금 도움이 되었다는 응답은 전체의 66.7%(50명)이고, 큰 도움이 되었다는 응답은 26.7%(20명)로 나타났다. 그리고 4.0%(3명)는 도움이 되지 않았다고 응답하였다.

이와 관련한 면담에서는, 여러 응답자가 기록물 정보의 간단한 파악에 도움이 되었다고 답하였다(응답자 C 등 5명). 그러나 이 중 1명(응답자 C)만이 대체로 도움이 되었다고 말하였고, 다른 4명(응답자 H 등 4명)은 온라인 상에서 기록물 정보가 제공된다는 점 자체에 대해서만 도움이 된다고 답하였다. 그 외에 1명(응답자 D)은 통합검색의 검색결과가 도움이 되지 않는다고 응답하였다.

“그런데 기록물 정보가 연구에 도움이 된다고 생각해요? 나는 그렇게 별로 도움이 된다고 생각되지 않거든요. 왜냐하면, 우리가 [기록물] 원문 자료를 제일 많이 보는데, 단순히 소장하고 있는 내용에 대한 정보니까, [이런 정보] 연구에 얼마나 도움이 되냐고 한다면, 한 20% 정도 도움이 될까? 잘 모르겠네요!!” (응답자 D)

“그런 것은 그래도 조금 도움이 된다고 생각해요. [예를 들어] 자기가 통일부나 외교부에서 생산한 특정한 기록물에 관심이 있다고 한다면 도움이 되겠죠. ... 그래도 없는 것보다는 있는 것이 낫다고 생각을 하게 되네요.” (응답자 A)

“그래도 최소한 제목은 나와 있으니깐 [찾고자 하는 기록물의 소장 여부가] 확인은 된다고 보죠. 물론 거기에 제목이 아닌 다른 제목 안에 들어있는 문서가 들어있을 수도 있는데,” (응답자 H)

다음으로 기록관리기관 웹사이트 검색 도구에 대한 응답자들의 만족도와 검색 도구에 대한 전반적인 불편함을 살펴보았다. 먼저 설문에서 5점 리커트 척도를 통해 살펴본 통합검색의 전반적인 만족도 평균은 3.07점이고, 표준 편차는 .844로, 많이 높지 않음을 확인하였다. 면담을 통해 확인된 불편사항으로는, 8명 중 6명(응답자 E 등)이 통합검색 검색결과로 제공되는 기록물 기술정보가 빈약하다고 하였으며, 기록물을 검색할 때 원하는 기록물을 쉽게 찾기 힘들다(응답자 A 등 3명), 검색결과가 단순한 목록 나열 수준으로 제공된다(응답자 G 등 4명) 등을 불편사항으로 제시하였다.

“제가 검색을 하면서 느꼈던 건데, [기록물] 철이나 건으로도 관련 기록물을 찾기가 어려운 상황도 있어요. 몽뚱그러서 제목이 나와 있는 경우에는 찾기가 어렵더라고요. ... 예를 들어서 만약에 그 사건이 1993년에 A라는 지역에서 발생한 것이고 경찰서에서 생산된 것이라고 한다면, 저는 그 당시의 A 지역 경찰서에서 생산된 모든 기록물 철이나 건을 다 확인해야 했죠. 되게 복잡했었고, 제가 그걸 전부 다 리스트에 적어놓고, [기록관에] 가서 실제로 다 뒤져봤었어요.” (응답자 D)

“대부분 정보는 기록물 철/건 제목 수준에 그쳐 해당 기록물에 대한 해설이나 설명 부재로 내용에 대한 식별이 어려웠고, 원문을 제공하는 경우가 거의 없어 원문검색으로 인한 온라인 활용 또한 불가능하며, 검색결과 자체가 단순 기록물 관리목록 수준으로 기능하는 것 같았습니다.” (응답자 C)

“정말 내가 [정보를] 찾으려고 하면 찾기가 너무 되게 힘들어요. 그리고 예전에는 뭔가 다르게 보이긴 했거든요? 그런데 요즘에는 보이지도 않더라고요. ... 찾아간 입장에서 뭐라도 좀 보여야 ‘기록을 봤다’라는 의미가 있는 건데, 이렇게 계속 철/건 목록만 보면 무슨 소용인지도 싶어요.” (응답자 G)

기록정보콘텐츠에 대한 불편사항을 지적한 응답자는 총 3명(응답자 A, D, G)으로, 현재 웹사이트에서 제공되는 기록정보콘텐츠는 제목이나 구성이 너무 단편적이고 인터페이스가 오래되었다는 느낌이 들며, 이러한 콘텐츠가 일종의 보여주기식으로 운영된다는 의심이 들고, 이용률을 높이기 위한 구체적인 방안도 부족하다는 것이다.

“[콘텐츠 제목이] ‘새마을운동’ 이런 식으로 되어있는 것이 너무 단편적인 것 같고, 인터페이스 측면에서도 너무 오랫동안 업데이트를 하지 않은 인상을 받았어요. 뭔가 80년대 자료를 보는 느낌이고, 그래서 정보도 뭔가 최신성이 떨어진다는 느낌도 들거든요.” (응답자 D)

“[지금 제공되는] 대통령기록관 콘텐츠도 되게 보여주기식이 아닌가? 이용자가 이용하라고 만든 것인가? 하는 의심도 들죠. ... 기록 콘텐츠라고 해서 관련한 것들을 많이 올려놓기는 하지만, 올려 놓아줘야 누가 어떻게 쓰는지 구체적인 안도 마련해놓지 않고 [있잖아요?!]” (응답자 G)

3.4.3 정보공개청구

2020년 현재 국가기록원, 대통령기록관, 서울기록원 등의 기관에서는 정보공개청구를 통해서만 ‘열람 및 사본 제공서비스’를 제공하고 있다. 이와 관련하여, 설문과 면담으로 이와 관련된 내용을 확인하였다. 먼저 설문을 통해 정보공개청구의 결과물을 어떻게 확인하였는지 살펴보았는데, 전체 응답자 75명 중 34명(45.3%)은 이메일 등을 통해, 24명(32.0%)은 정보공개청구 웹사이트를 통해 제공되는 첨부파일을 내려받음으로써 이를 확인하였다. 그 외에 12명(16.0%)은 직접 열람·시청, 3명(4.0%)은 기록관에서 복사/대출함으로써 기록물을 직접 확인할 수 있었다고 응답하였다. 한편 기타 항목을 선택한 응답자 2명(2.7%)은 ‘정보공개청구를 이용하지 않는다’고 답하였다.

한편 정보공개청구의 처리 기간은, 비이용자 2명을 제외한 총 73명의 응답에 의하면, 4~5일 소요(28명, 38.4%), 또는 6일 이상 소요(27명, 37.0%)된다는 응답이 가장 많았다. 그 외에 2~3일 정도(11명, 15.1%)와 당일 공개가 이루어진다는 응답(7명, 9.6%)이 이어졌다.

또한 면담을 통해 정보공개청구 담당자가 응답자의 정보공개청구 목적을 어떻게 파악하여 처리했는지 확인하였는데, 처음부터 정보공개청구의 목적을 밝혔다(응답자 A, C)는 응답도 있었지만, 질문이 포괄적이거나 상세하지 못하거나, 답변하기 어려운 경우 등의 상황에 정보공개청구 담당자로부터 전화가 왔다(응답자 H 등 5명)고 하였다. 한편 어떤 응답자는 정보공개청구를 담당하는 직원의 입장에서는 전화를 통한 정보공개청구 목적을 묻는 것이 가장 정확하게 파악하는 방법이라고 생각한다(응답자 F)고 하였다.

다음으로 설문에서는 정보공개청구에 대한 불편 여부를 확인하였는데, 이 역시 정보공개청구를 이용해 본 적이 없는 2명을 제외한 총 73명의 응답 결과를 확인하였다. 그 결과 30명(41.1%)이 불편함을 느꼈다고 하였으며, 나머지 43명(58.9%)은 불편함을 느끼지 않았다고 하였다. 불편했던 점으로는(복수응답 가능), 정보공개청구 결과 통지까지의 소요 시간이 오래 걸린다는 점(18명, 39.1%)과 기록물 부존재 통보(17명, 27.0%) 등을 들었다. 이 외에, 잦은 직원의 전화(5명, 10.9%)와 열람 목적을 묻지 않는다는 점(1명, 2.2%)에 대해서도 불편함을 느꼈다고 하였다. 그리고 기타 응답을 통해 ‘비공개에 대한 근거 부족’, ‘담당자와 통화를 통해 청구내용을 제대로 보지 않으며 빨리 해당 건을 처리하고 싶다는 인상을 받았음’, ‘상호작용 없이 질의에 대한 문의나 정련과정 없이 의도와 맞지 않은 자료를 주거나 다른 검색 경로를 알려줌’, ‘딱 한번 내가 찾던 기록을 보내준다고 하고 보내주지 않은 경우가 있었음’, ‘기계적 답변으로 불성실함’ 등을 확인하였다. 즉 정보공개청구업무를 담당하는 직원의 응대에 대한 불만이 가장 많았다.

면담에서는, 전체 응답자 6명 중 2명은 정보공개청구에 대해 전반적으로 만족(응답자 C, F)하지만, 다른 이들은 정보공개청구 신청을 할 때마다 걸려온 직원의 전화에 대해 불편(응답자 G 등 4명)했다고 하였다. 특히 다음과

같이, 일부 응답자들은 전화상으로 들리는 정보공개청구 담당자의 어투에 대해 불편함을 느끼거나(응답자 D, G) 직접 많은 양의 기록물을 복사해 가라는 답변에 대해 불편함을 느꼈다(응답자 E)고 하였다.

“적극적으로 안 도와줬고요. 사실 전화를 하셨어요. 누가 봐도 이건 논문을 쓸 것 같은데, 이렇게 많은 통계를 요구하는 것에 대해 [처리]해줄 수 없다고, 저한테 전화가 왔어요. “안 물어봐도 되지만, 어떤 것을 위한 것이냐? 우리가 여기까지는 통계가 있는데 이것은 없다. 이것만 줘도 되겠냐?” 이런 식으로 물어봤던 것 같아요. … 불편하다고 느껴졌어요. 왜냐면 최대한 [저의 요구를] 맞추려고, 최대한 주려고 노력하는 것이 아니라, 그쪽에서는 ‘우리가 이미 가지고 있는 것은 이것밖에 없는데 이거라도 받을래?’ 이런 식으로 말을 한 것이잖아요.” (응답자 G)

“불편했던 경험이 있었는데, 이게 [정보공개청구] 과정상의 불편이나 시스템상에서의 불편도 불편이지만, [정보공개청구] 담당 직원이 [저에게] 전화를 했을 때 “사이트에서 볼 수 있다”, “그거에 대해서 뭐가 특별한 것이 없는데요?”라는 식으로 이야기를 … [들었던 경험이 있어요]. 이 외에도 다른 기관으로 넘기는 어투로 응대를 할 때 불편함을 느꼈어요.” (응답자 D)

3.4.4 비공개 기록물의 열람

현재 공공기록물 관리에 관한 법률 제37조(비공개 기록물의 열람) 제1항 제4호에 따르면, 학술연구 등 비영리 목적으로 비공개 기록물의 열람이 가능하며, 이에 학술 목적으로 기록관리기관의 비공개 기록물을 열람하고자 하는 연구자는 제한적으로 이를 열람할 수 있다. 이에 따라 비공개 기록물을 열람한 경험이 있는 응답자를 파악하고 그들의 비공개 기록물 열람 과정과 만족도를 살펴보았다. 먼저 전체 응답자 75명 중 15명(20.0%)이 비공개 기록물에 대한 제한적 열람을 경험했다고 하였다. 이들을 대상으로, 5점 리커트 척도를 통해 이에 대한 만족도를 확인하였는데, 만족도 점수의 평균은 2.72, 표준편차는 1.163으로 확인되어 만족도가 높지 않았다. 면담에서도 비공개 기록물 열람 경험 여부와 과정을 확인하였는데, 1명만이 경험이 있었으며, 비공개 기록물 열람과 관련한 서약서를 작성한 뒤에 비공개 기록물을 받을 수 있었다(응답자 E)고 하였다.

3.4.5 연구지원서비스

국내에서는 연구지원 서비스를 여러 가지 의미로 정의하고 있는데 연구조사 서비스, 전문가 서비스, 법률지원 서비스와 같이 연구 활동을 보조하는 기능으로 정의하기도 하며, 대학연계 활동, 연구비 및 장학금 지원, 학술대회 개최 등의 활동을 의미하기도 한다(김지현, 2013). 이 연구에서는 연구 활동을 보조하는 기능으로 정의하고, 이와 관련하여 면담에서 연구지원서비스 경험 여부와 이를 제공하는 직원의 전문성에 대한 인식을 확인해 보았다. 이에 대해 5명은 연구지원서비스를 이용해 본 적이 없다(응답자 B 등)고 답하였으며, 그 중에서도 특히 2명은 기록관리기관에서 연구지원서비스가 제공되는지조차 알지 못했다(응답자 A, H)고 하였다. 연구지원서비스를 이용해 본 경험이 있던 한 응답자는 관련 연구 및 서적 안내에 대한 서비스(응답자 C)를 받았으며, 다른 응답자는 연구지원서비스가 제공되는지에 대한 여부만을 확인하였다(응답자 G). 연구지원서비스를 제공하는 직원의 전문성에 대한 인식에 대해서는 1명에게만 질문이 가능했고, 해당 응답자는 전문적이라는 생각이 크게 들지 않았다고 답하였다.

3.4.6 온라인 간행물

이번에는 온라인에서 제공되는 기록물 해제집이나 해외 수집기록물 목록 등의 간행물에 대한 이용 여부와 도움 정도, 웹사이트상에서의 탐색 용이성을 살펴보았다. 이와 관련하여 설문 응답자 75명 중 28명(37.3%)은 온라

인 간행물 이용 경험이 있었다. 그리고 면담에서는 응답자 7명 중 4명(응답자 B 등)이 이를 이용해 보았다고 하였다. 간행물이 조금 도움이 되었다는 응답(24명, 85.7%)이 가장 많았고, 큰 도움이 되었다는 응답과 도움이 되지 않았다는 응답이 각각 2명(7.1%)이었다. 한편, 면담에서는 2명의 응답자가 웹사이트상에서 온라인 간행물을 쉽게 찾을 수 없었다고 하였다. 이들의 실제 응답은 다음과 같았다.

“이건 찾을 수 없는 것 같은데요?! 쉽지는 않은 것 같아요 [왜냐하면, 이러한 자료] 있다는 것을 알아야지 확인하고 보는 거니깐요.” (응답자 D)

“그러니까 정말 이런 것들이 선생님이나 있다는 걸 아니깐 찾는 것이지, [솔직히] 모르는 일반 이용자들은 이런 것들이 있는지도 잘 모를걸요?” (응답자 G)

3.5 개선 요구사항 및 희망서비스

3.5.1 개선 요구사항

먼저 면담을 통해 다양한 검색 도구 및 서비스 경험과 관련하여 개선이 필요한 내용을 확인하였는데, 기록관리 기관에서 적극적으로 기록물 원문을 온라인 형태로 제공해주길 원한다는 응답이 많았고(응답자 D 등 3명), 통합검색 검색결과 제시에 개선이 필요하다는 응답도 많았는데, 이들은 모두 기록물 계층정보, 전거 레코드, 온라인 원문 등 다양한 정보를 통합검색에서 검색결과로 제공해주길 바랐다(응답자 C 등 5명). 특히 한 응답자는 여러 기관의 검색포털 연동 기능을 통해 많은 기관에서 소장하고 있는 다양한 기록물을 한눈에 확인할 수 있길 희망하였다(응답자 A).

“[디지털화된] 기록물 원문 자체를 정기적으로 좀 더 많이, 그리고 좀 더 빨리 적극적으로 공개하는 작업을 먼저 해주었으면 좋겠어요.” (응답자 H)

“기관 간의 검색포털 연동이 필요하다고 생각한 이유는, 예를 들어 무슨 연구를 하려고 하면, 어떤 기관에도 기록을 요구하고, 국가기록원 같은 곳에서도 기록을 요구하고, [결국] 내가 원하는 기록물이 중복되어 제공될 수도 있잖아요? [그리고] 하나의 키워드를 가지고 검색을 했을 때 국가기록원이나 다른 중앙부처에서 소장하는 기록물이 한 번에 확인되면 편하지 않을까요?” (응답자 A)

한편, 기록관리기관의 적극적인 홍보가 필요하다는 의견(응답자 G, H)도 제시되었다. 특히 한 연구자는 기록관리기관에서 교사들에게 기록관 이용방법과 같은 워크샵을 제공하고, 이러한 워크샵을 받은 교사들이 교과과정에서 기록관 이용방법이나 기록정보콘텐츠를 학생들에게 교육한다면, 학생들은 자연스럽게 기록관에 대한 인식을 할 수 있을 것이라 하였다(응답자 G). 기록정보콘텐츠에 대해서는, 다양한 출처의 새로운 주제 관련 기록정보콘텐츠가 개발되기를 원하였다(응답자 B 등 3명). 그리고 기록정보콘텐츠의 디자인 개선도 필요하다는 의견을 제시하였다.

“구축하는 시기에 따라서 인터페이스가 조금 달랐던 것 같거든요, 어떤 것은 옛날 것들로 보이고, 어떤 것은 최신의 것으로 보이는 것들도 있었고... 그래서 [이러한 것들도] 최신에 맞게 디자인 같은 부분을 업데이트하는 신경을 썼으면 하는 생각도 했었어요.” (응답자 D)

3.5.2 희망서비스

다음으로 설문에서는 연구자들이 희망하는 기록정보서비스에 대해 살펴보았다. 그리고 기록학 전공 여부에 따라 차이가 있는지를 확인하기 위해, 응답자를 기록학 전공자(총 47명)와 비전공자(총 28명)로 구분하여 교차분석을 진행하였다(<표 5> 참고, 복수응답 가능). 그 결과 기록학 전공자들이 바라는 기록정보서비스의 상위 3가지는 ‘통합검색 결과의 철/건 목록과 기록정보콘텐츠 연계(26명, 55.3%) - 연구지원서비스(23명, 48.9%) - 타 기록관리기관 검색포털 연동(21명, 44.7%)’의 순으로 확인되었고, 비전공자의 경우 ‘타 기록관리기관 검색포털 연동(15명, 53.6%) - 연구지원서비스(12명, 42.9%) - 통합검색 결과의 철/건 목록과 기록정보콘텐츠 연계(10명, 35.7%)’의 순으로 나타났다. 이 외에 각각 18명(38.3%), 5명(17.9%)이 고도화된 시소러스와 추천 기록물 목록제공을, 8명(17.0%)과 6명(21.6%)이 다양한 주제의 구술기록 제공을 바랐으며, 4명(8.5%)과 4명(14.3%)이 챗봇 서비스를, 4명(8.5%)과 2명(7.1%)이 기록물검색 방법 워크샵 제공을 바란다고 하였다.

<표 5> 희망 서비스(* 복수응답 가능)

희망 서비스	기록학 전공 여부	
	기록학 전공 (명, %)	기록학 비전공 (명, %)
통합검색 결과 철/건 목록과 기록정보콘텐츠 연계	26 (55.3%)	10 (35.7%)
연구지원서비스	23 (48.9%)	12 (42.9%)
타 기록관리기관 검색포털 연동	21 (44.7%)	15 (53.6%)
고도화된 시소러스 제공	18 (38.3%)	5 (17.9%)
추천 기록물 목록 제공	18 (38.3%)	5 (17.9%)
다양한 주제의 구술기록 제공	8 (17.0%)	6 (21.4%)
챗봇 서비스	4 (8.5%)	4 (14.3%)
기록물검색 방법 워크샵 제공	4 (8.5%)	2 (7.1%)
합계	122 (259.5%)	59 (210.8%)

* 백분율은 기록학 전공 여부에 따른 각 응답자 수 기준

4. 종합 시사점

앞서 설정한 연구문제와 관련하여, 연구자들의 주요 활용자료, 전반적인 기록관리기관 이용 경험, 개선 요구사항 및 희망서비스 등에 대해 분석한 결과를 기반으로 시사점은 다음과 같이 정리될 수 있다.

첫째, 연구자들의 자료탐색 방법과 주로 활용하는 자료와 관련하여서는, 연구자들이 논문 DB 검색을 주로 많이 활용하고, 학술지 논문 이용이 많았으나, 간행물의 활용도 많음을 확인하였다. 기록관리기관의 웹사이트에서 가능하면 많은 기록을 확인할 수 있도록 하는 것이 중요하며, 기관의 간행물도 쉽게 접근되도록 해야 할 것이다. 기관의 검색시스템 활용현황과 이용상의 문제점 및 이용자들의 소장기록 검색에 대한 이용 행태 등을 통해 이용자의 요구사항을 자주 파악해봐야 할 것이다.

둘째, 연구자들은 기록관리기관의 소장기록을 검색엔진이나 포털사이트를 통해 많이 파악하고 있었다. 이는 기록관리기관의 기록물이나 기관 활동에 대한 보도자료 등이 여러 대중적인 검색 및 포털사이트에서 쉽게 노출되도록 해야 한다는 것을 시사한다. 한편 연구자들은 기록관리기관 직원의 도움에 대해 크게 만족하지 않고, 직원의 소장기록물에 대한 이해도 역시 높지 않았다고 생각하는 것을 알 수 있다. 이는 기록관리기관 서비스의 만족도 저하에 그치지 않고 기록 전문직의 전문성에 대한 회의로 확장될 수 있음을 시사한다. 즉 서비스 담당 직원은 전문성을 가지고 서비스를 해야 함을 확인할 수 있었다.

셋째, 기록관리기관에서 제공하는 검색 및 열람 등의 기록정보서비스와 관련하여서는, 많은 연구자들이 디지털화된 기록물 원문 제공서비스를 원하며, 생산년도나 기록물 종류 등의 검색 옵션을 많이 활용하고 있음을 확인하였다. 또한, 많은 연구자들이 기록물 기술정보가 부족하다고 느꼈고 검색 결과에 만족하지를 못했다. 더 풍부한 기술정보와 확장된 검색기능을 제공해야 할 것이다. 기록정보콘텐츠에 대해서도 최신성과 디자인 측면의 개선 등에 대한 필요성이 제기되었다.

한편 이용자가 원하는 기록을 가장 확실하게 제공하도록 하기 위해서는 이용자의 열람 목적을 확인하고 수차례의 질의 정련과정을 거치는 기록정보 서비스를 제공하여야 하나, 현재 열람제도는 정보공개청구 제도로만 가능한 현실과 관련하여 정보공개청구 활용 만족도에 대해 질문을 하였다. 정보공개제도 자체에 대해서는 전문적으로 담당하는 직원의 확충이 시급하다는 것을 확인하였으며, 지금의 정보공개청구 방식이 특히 학술연구자의 기록정보 이용과 관련해서는 불편한 제도임을 확인할 수 있었다. 그러므로 정보공개청구 제도는 기록정보서비스와 구분하여 이원화되어야 할 것이다. 기록관리기관은 간행물에 대한 수요가 상당히 있음을 확인하고, 이에 대한 효율적인 관리 방안과 별도의 메뉴 제공, 그리고 간행물에 대한 적극적인 공표 및 원문 다운로드 기능을 제공해야 할 것이다. 연구지원서비스는 연구자들이 거의 알지 못하고 있어, 이에 대한 전문적인 서비스의 확대가 필요하다는 것도 확인하였다.

넷째, 연구자들의 기록관리기관에 관한 개선 요구사항 및 희망 서비스와 관련해서는 특히 디지털화된 기록물 원문 제공 요구가 가장 컸으며, 여러 기관의 검색포털 연동 기능 제공도 요구되었다. 또한 기록정보콘텐츠의 디자인 개선도 요구되었으며, 통합검색 결과와 기록정보콘텐츠의 연계 및 적극적인 연구지원서비스 제공도 요구되었다.

5. 결론 및 제언

이 연구는 기록관리기관의 주요한 이용자 집단인 학술연구자들의 활용 정보원, 검색·열람서비스와 같은 기록정보서비스의 활용 등 전반적인 기록정보 이용행태를 조사·분석함으로써, 기록관리기관의 효율적인 기록정보서비스 제공을 위한 방안을 제시하고자 하였다. 연구를 위해 4가지의 연구문제를 설정하고, 이를 위해 기록관리기관의 소장기록물을 학술논문에 활용한 연구자들과 현재 대학원 과정에서 기록학을 전공하는 학생들을 대상으로 설문조사 및 면담조사를 진행하였다. 설문조사는 2020년 4월 16일부터 5월 1일까지 총 16일간 진행되었으며, 이후 설문 문항에서 면담요청에 응답한 사람들에 대해, 대면 및 전화 혹은 이메일 방식을 통해 총 5차례에 걸쳐 면담을 진행하였다. 최종적으로 75명의 설문 응답과 8명의 면담 결과를 확보하였고, 엑셀 스프레드시트와 SPSS 25.0 프로그램을 통해 데이터를 분석하였다. 그리고 설문과 면담 분석 결과에서 확인된 학술연구자의 기록관리기관 이용행태를 바탕으로 확인한 내용은 다음과 같다.

우선 학술연구자들은 검색엔진과 포털사이트의 검색결과나 학술논문의 참고문헌, 기록관리기관의 보도자료 등을 통해 해당 기록관리기관의 소장기록물을 인지하였다. 기록관리기관은 여러 대중적인 검색포털사이트에서의 기록물이나 기관 활동에 대한 보도자료 등이 쉽게 노출되도록 노력해야 한다는 것을 보여준다.

한편 기록관리기관을 이용하는 과정에서 직원의 도움을 받아 본 일부 연구자들은 기록관리기관 직원의 소장기록에 대한 이해도가 높지 않다고 느끼고, 직원의 서비스에 별로 만족하지 못하고 있었다. 전문적인 서비스의 필요성이 다시 한번 확인되었다. 또한 연구자들은 기록관리기관의 통합검색 시스템에 대해서도 만족하지 않는다는 것도 확인하였는데, 연구자들은 필요한 자료 탐색을 위해 상세한 기술정보를 요구하며, 디지털화된 원문 제공의 필요성도 많이 제기되었다.

한편 공공기관의 기록 열람을 위한 정보공개청구는 온라인을 통해 쉽게 신청이 가능해졌고, 이에 따라 연구자

들은 쉽게 기록물을 받을 수 있게 되었다. 그러나 정보공개청구 결과 통지까지 보통 4일 이상 소요된다는 점이나, 기록물 부존재 통보, 담당 직원의 불성실한 응대에 대해 불편하다고 느끼고 있었다. 이 같은 상황은 기록물 열람서비스를 민원적 성격의 정보공개청구와 일원화시킴에 따라 나타난 결과라 할 수 있다. 이러한 제한점은 다양한 정보요구를 가진 학술연구자의 기록정보 이용에 불편을 야기하게 된다. 결국, 이는 기록정보서비스와 정보공개청구가 이원화되어야 함을 시사한다고 볼 수 있다.

또한 극소수의 학술연구자들만 연구지원서비스나 제한적 열람서비스를 이용해 보았음을 확인하였는데, 이는 해당 두 서비스의 제공 사실을 연구자들이 잘 모른다는 것으로 판단되므로, 서비스의 적극적 시행과 홍보가 필요할 것이다. 한편 기록관리기관에서 제공하는 다양한 간행물의 활용 비중이 예상보다 높다는 것을 확인하여, 지금까지 현장에서 크게 중요성을 느끼지 못한 간행물의 관리와 서비스에 보완이 필요하다는 것을 알 수 있었다.

이와 같은 설문과 면담분석 결과를 바탕으로, 문제점들을 개선하고 이용자를 위한 효율적인 기록정보서비스를 제공하도록 하기 위해 다음과 같이 5가지의 구체적인 방안을 제안하고자 한다.

첫째, 기록관리기관 검색시스템의 기능 개선이 필요하다. 아직도 기록관리기관의 검색시스템은 간략한 기술정보와 일부 기록물 원문만 제공하고 있다. 기록에 대한 기본 기술정보의 확충도 필요할 뿐만 아니라 전거레코드와 시소러스 등을 통해 쉽게 검색하도록 하면, 이용자들은 더욱 쉽고 편리하게 기록을 확인할 수 있을 것이다. 또한, 기록정보콘텐츠에서 제공하는 풍부한 정보와 디지털화된 기록물 원문을 통합검색에서 확인할 수 있게 링크로 연결해 주거나, 경남기록원과 같이 타 기록관리기관(국가기록원)의 검색포털을 연동시켜준다면, 이용자들은 더욱 풍부하게 기록을 확인하고 열람할 수 있을 것이다. 이는 기록관리기관 서비스에 대한 만족도 향상으로 이어질 수 있을 것이다.

둘째, 열람서비스 개선 및 연구지원서비스 확대가 필요하다. 현재 기록관리기관의 열람서비스와 민원적 성격의 정보공개청구가 일원화되어 있음에 따라, 여러 이용자들은 기록 이용이 불편하다고 느끼고 있다. 따라서 기록관리기관의 정보공개청구는, 이용자의 기록물 이용 목적을 확인하고 수차례의 질의 정련과정을 통해 이용자들이 추구하는 정확한 기록물을 제공할 수 있는 기록정보 열람서비스와 이원화되어야 한다. 또한, 열람서비스 및 연구지원 서비스를 전문적으로 제공하는 기록연구사(reference archivist)를 통해 이러한 서비스가 적극적으로 제공되도록 해야 하며, 이용자들의 간단한 질의와 검색 사이트의 효율적인 활용을 위해서는 이용자들이 쉽게 질의의 범주를 좁혀나갈 수 있도록 도와주는 챗봇 서비스 등을 개발하여 활용하는 것이 바람직할 것이다. 이용자들이 전문적이고 다양한 서비스를 지원 받을 수 있도록 많은 노력이 필요하다.

셋째, 기록의 제공이 적극적으로 이루어져야 한다. 이는 연구지원서비스나 검색시스템의 개선 등을 통해 가능한데, 이를 위하여 기록관리기관에서는 적극적으로 비공개 기록물에 대한 공개 재분류를 해야 하고, 사전공표제도의 검색시스템에의 편입을 통해 기록이 쉽게 검색되도록 하여야 한다. 그리고 연구자들의 활용 비중이 예상외로 높은 기관의 간행물에 대해, 이를 쉽게 찾을 수 있도록 기록관리기관 웹사이트에서 별도의 메뉴로 제공하여야 할 것이다.

넷째, 적극적인 기록관리기관 홍보이다. 이를 위해서 기록관리기관에서는 기록물이나 해당 기관의 활동에 대한 보도자료, 발간된 간행물, 주요 사건과 관련한 기록물 안내 등이 대중적인 검색포털사이트에 쉽게 노출될 수 있도록 노력해야 한다. 그리고 기록관리기관의 홍보방안의 하나로, 기록정보콘텐츠 등을 학교의 교과과정과 연계하여 차후 학생들이 자연스럽게 기록물에 관심을 가지고 활용할 수 있도록 해주는 것이 필요하다. 이 외에 학교의 교사들을 대상으로 기록 검색 및 열람서비스 이용에 대한 워크숍을 제공하거나, 학술연구자를 대상으로 전반적인 기록정보서비스에 대한, 특히 연구지원서비스에 대한 워크숍을 제공하는 것 또한 중요한 홍보방안이 될 수 있다.

다섯째, 기록관리기관에서 이용자 연구가 필요하다. 기록관리기관을 어떤 유형의 이용자들이 이용하는지, 다양한 유형의 이용자들이 어떠한 기록정보를 요구하는지, 이용행태는 어떠한지 파악할 필요가 있다. 그리고 웹과 모바일 이용자가 계속 증가함에 따라, 각 기관의 웹사이트나 SNS에 남겨진 접근 경로, 검색어, 질의어, 관심 기록

등 이용자들의 로그 데이터를 분석하는 연구방법 역시 의미가 있을 것이다.

이 연구는 실제 기록관리기관의 소장기록물을 학술연구에 활용한 연구자와 기록학을 전공하는 학생들을 대상으로 비교적 짧은 기간 동안 설문과 면담을 진행하였고, 이에 따라 많지 않은 75명의 설문데이터와 8명의 면담데이터를 확보하여 분석한 한계가 있었다. 또한, 기록학 전공자의 응답 비중이 비전공자보다 높아 여러 연구 분야 연구자의 기록정보 이용행태로 일반화하기에는 제한이 있다. 그렇지만 기록학 기반으로 기록관리기관을 이용하는 기록학 전공자들과 함께 다양한 분야 연구자들의 응답을 함께 살펴보았기 때문에, 이 연구는 나름의 의미가 있다고 할 수 있을 것이다. 또한 연구결과에서 연구자들의 응답을 통해 얻은 시사점이나 결론이 기존 연구와 큰 차이가 없이 나타났는데, 이는 기록관리기관의 서비스와 관련된 현재의 상황이 과거에 비해 큰 차이가 없다는 것을 반증하며, 과거의 문제가 현재에도 그대로 지속되고 있다는 것을 의미하고 있어, 기록관리기관의 적극적인 변화와 개선 노력이 필요하다는 것을 다시 확인하였다.

여기에서 살펴본 학술연구자들의 기록정보 이용행태 및 요구사항 등은 향후 여러 기록관리기관에서 활용할 수 있는 기초자료로 사용될 수 있을 것이다. 그리고 이와 같은 이용자 연구는 앞으로 기록정보서비스의 개선 방향에 관한 연구, 특정 유형의 이용자에 관한 연구 등에서 역시 유의미한 참고자료로 활용될 수 있을 것이다. 앞으로 개별 기록관리기관에서 다양한 이용자 군에 관한 이용행태조사 연구들이 많이 시행되길 바란다. 다양한 이용자 연구들이 제시하는 결과를 통해 기록전문가들이 이용자들의 요구를 반영한 의미 있는 계획들을 수립하고 집행할 수 있기를 희망한다.

참고문헌

- 공공기록물 관리에 관한 법률 [시행 2020. 6. 4.] [법률 제16661호, 2019. 12. 3., 일부개정]
- 국가기록원 (2015). 2015년 국가기록원 기록물 열람서비스 고객만족도 조사용역 최종보고서(정량). 대전: 국가기록원. [검색 일자: 2020. 06. 03.] http://www.archives.go.kr/next/news/viewPublicationList.do?bg_no=337
- 국가기록원 (2020). 2018 국가기록백서. 대전: 국가기록원.
- 김건, 김수정, 윤은하, 한희정 (2013). 국내 기록정보서비스 연구의 동향 분석. 한국기록관리학회지, 13(3), 199-229. <https://doi.org/10.14404/JKSARM.2013.13.3.199>
- 김세영, 이해영 (2018). 수도권 기초자치단체 내부 이용자들의 기록 이용에 관한 연구. 한국기록관리학회지, 18(2), 135-161. <https://doi.org/10.14404/JKSARM.2018.18.2.135>
- 김지현 (2012). 국가기록원 기록정보서비스에 대한 이용자 인식에 관한 연구. 한국기록관리학회지, 12(1), 167-187. <https://doi.org/10.14404/JKSARM.2012.12.1.167>
- 김지현 (2013). 대통령기록관의 검색, 열람 및 연구지원 서비스에 관한 연구. 한국기록관리학회지, 13(2), 201-225. <https://doi.org/10.14404/JKSARM.2013.13.2.201>
- 백지연, 오효정 (2019). 국가기록원 질의로그 빅데이터 기반 이용자 정보요구 유형 분석. 정보관리학회지, 36(4), 183-205. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2019.36.4.183>
- 윤은하, 배삼열, 심갑용, 김용 (2014). 정보공개청구를 통한 학술 정보 이용에 관한 연구: Strauss와 Corbin의 근거이론적 접근. 한국비블리아학회지, 25(1), 265-294. <https://doi.org/10.14699/KBIBLIA.2014.25.1.265>
- 이란주, 김수진 (2015). 주제별 연구자의 정보이용행태에 관한 선행연구 분석. 한국비블리아학회지, 26(2), 129-153. <https://doi.org/10.14699/KBIBLIA.2015.26.2.129>
- 이해영 (2011). 기록관 웹사이트 검색어의 분석과 활용. 한국기록관리학회지, 11(1), 93-112. <https://doi.org/10.14404/JKSARM.2011.11.1.093>
- 정경희 (2006). 국가기록원 인터넷 게시판 이용자의 정보이용행태 분석. 한국도서관·정보학회지, 37(1), 283-303.

- 정우철, 이해영 (2016). 대학기록관 이용자의 기록정보서비스 평가. *한국기록관리학회지*, 16(1), 195-221.
<https://doi.org/10.14404/JKSARM.2016.16.1.195>
- 정혜정, 이해영 (2018). SNS와 민원에 기반한 기록정보서비스 활성화 방안. *한국기록관리학회지*, 18(3), 165-191.
<https://doi.org/10.14404/JKSARM.2018.18.3.165>
- 조윤희 (2007). 기록물관리기관의 이용활성화 방안에 관한 연구. 석사학위논문. 중앙대학교 대학원, 기록관리학과.
- 진주영, 이해영 (2018). 국가기록원 웹사이트 유입경로와 이용자 검색어 분석. *정보관리학회지*, 35(1), 183-203.
<https://doi.org/10.3743/KOSIM.2018.35.1.183>
- 최선희 (2008). 국가기록포털 이용 분석을 통한 기록정보서비스 개선 방안 연구. 석사학위논문. 연세대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 최재혁, 김희섭 (2009). ‘역대 대통령 웹기록 서비스’의 이용자 만족도 분석. *한국기록관리학회지*, 9(1), 77-98.
<https://doi.org/10.14404/JKSARM.2009.9.1.077>
- Duff, W. M. & C. A. Johnson. (2003). Where Is the List with All the Names? Information-Seeking Behavior of Genealogists. *American Archivist*, 66(1), 79-95.
- Duff, W. M. (2005). Working as Independently as Possible: Historians and Genealogists Meet the Archival Finding Aid. In Ware, R., Beyea, M., & Aevry, C. (Eds.), *The Power and the Passion of Archives: A Festschrift in Honour of Kent Haworth* (p.201). Ottawa: Association of Canadian Archivists. (Rhee, H. L. (2015). 재인용)
- Pearce-Moses, R. & Baty, L. A. (2005). *A glossary of archival and records terminology* (Vol. 2013). Chicago, IL: Society of American Archivists.
- Pugh, M. J. (2004). 기록정보서비스 (설문원 역). 서울: 진리탐구. (원전 발행년 1992).
- Rhee, H. L. (2015). Reflections on archival user studies. *Reference & User Services Quarterly*, 54(4), 29-42.
- Tibbo, H. (2003). Primarily history in America: How US historians search for primary materials at the dawn of the digital age. *The American Archivist*, 66(1), 9-50.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Baek, Ji-yeon & Oh, Hyo-jung (2019). User Information Needs Analysis based on Query Log Big Data of the National Archives of Korea. *Journal of the Korean Society for information Management*, 36(4), 183-205.
<https://doi.org/10.3743/KOSIM.2019.36.4.183>
- Cho, Yoon-hee (2007). A Study on the enhanced-use of Archives. Unpublished master's thesis, Graduate School of Chung-ang University. Department of Records&Archives.
- Choi, Jae-hyuk & Kim, Hee-sop (2009). User Satisfaction of ‘The Presidential Web Records Service’. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 9(1), 77-98. <https://doi.org/10.14404/JKSARM.2009.9.1.077>
- Choi, Sun-hee (2008). Improving the Archival Reference Services through a Use Analysis of the National Archives Portal Service. Unpublished master's thesis, Graduate School of Yonsei University. Department of Library & Information Science.
- Jeong, Hye-jeong & Rieh, Hae-young (2018). Directions for Vitalizing Archival Information Services based on the Analysis of SNSs and Civil Petitions. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 18(3), 165-191.
<https://doi.org/10.14404/JKSARM.2018.18.3.165>
- Jeong, Woo-cheol & Rieh, Hae-young (2016). Users' Evaluation of Information Services in University Archives. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 16(1), 195-221. <https://doi.org/10.14404/JKSARM.2016.16.1.195>
- Jin, Ju-yeong & Rieh, Hae-young (2018). Analysis of Users' Inflow Route and Search Terms of the Korea National Archives' Web Site. *Journal of the Korean Society for information Management*, 35(1), 183-203.
<https://doi.org/10.3743/KOSIM.2018.35.1.183>

- Joung, Kyoung-hee (2006). An Analysis on the Information-seeking Behaviour of Users in the Internet Board of National Archives and Record Service. *Korean Library and Information Science Society*, 37(1), 283-303.
- 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.
<https://doi.org/10.14404/JKSARM.2013.13.3.199>
- 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. <https://doi.org/10.14404/JKSARM.2012.12.1.167>
- 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. <https://doi.org/10.14404/JKSARM.2013.13.2.201>
- Kim, Se-young & Rieh, Hae-young (2018). A Study on the Record Usage of the Internal Users of the Local Government in Seoul Metropolitan Area. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 18(2), 135-161.
<https://doi.org/10.14404/JKSARM.2018.18.2.135>
- Lee, Lan-ju & Kim, Su-jin (2015). A Study on the Literature Review of Information Use Behavior in Specialized Fields. *Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 26(2), 129-153.
<https://doi.org/10.14699/KBIBLIA.2015.26.2.129>
- National Archives of Korea (2015). 2015 National Archives of Korea Reading Service Customer Satisfaction Survey Final Report (quantitative). Daejeon: National Archives of Korea.
- National Archives of Korea (2020). 2018 National Archives of Korea White Paper. Daejeon: National Archives of Korea.
- Public Records Management Act [Enforcement Date 4. Jun, 2020.] [Act No.16661, 3. Dec, 2019., Partial Amendment]
- 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.
<https://doi.org/10.14404/JKSARM.2011.11.1.093>
- Youn, Eun-ha, Bae, Sam-yeol, Shim, Gab-yong, & Kim, Yong (2014). A Study of Archival Reference Service through Freedom of Information Act: Strauss and Corbin's Grounded Theory. *Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 25(1), 265-294. <https://doi.org/10.14699/KBIBLIA.2014.25.1.265>