

# 대학기록관 이용자의 기록정보서비스 인식에 관한 연구: J교육대학교를 중심으로

## A Study on Users' Perceptions of Archival Reference Services in a University Archive

김두리 (Du-Ri Kim)\*

김수정 (Soojung Kim)\*\*

### 초 록

본 연구는 J교육대학교 기록관 이용자들을 대상으로 기록정보서비스에 대한 인식 및 경험을 조사하고 이를 바탕으로 서비스 개선방안을 도출하는 것을 그 목적으로 한다. 본 연구는 아카이브 매트릭스 프로젝트 (Archival Metrics Project)에서 대학기록관의 기록정보서비스를 평가하기 위해 개발한 이용자 설문지를 수정하여 사용하였으며 이용자들의 기록관에 대한 인식, 이용현황, 직원에 대한 평가, 시설 및 서비스에 대한 만족도 등을 파악하였다. 본 연구는 47명에 대한 이용자 설문 결과와 기록연구사와의 면담결과를 바탕으로 기록관의 서비스 개선방안을 제안하였다.

### ABSTRACT

This study aims to examine users' perceptions of and experiences about archival reference services in a university archive. The study uses the Researcher Survey provided by the Archival Metrics Project to understand users' perceptions about the university archive and users' satisfaction level of facilities and services. Based on the results of the survey among 47 users and the interview with the archivist working in the university archive, this study suggests recommendations for improving archival reference services.

키워드: 대학기록관, 기록정보서비스, 이용자 인식, 이용자 만족도, 서비스 평가  
university archive, archival reference services, users' perceptions,  
users' satisfaction, service evaluation

---

\* 전북대학교 기록관리대학원 석사과정(two1003@hanmail.net) (제1저자)

\*\* 전북대학교 문헌정보학과 조교수, 문화융복합 아카이빙 연구소 연구원(kimsoojung@jbnu.ac.kr) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2014년 11월 20일 ■ 최초심사일자: 2014년 11월 26일 ■ 게재확정일자: 2014년 12월 12일

■ 정보관리학회지, 31(4), 29-47, 2014. [<http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2014.31.4.029>]

## 1. 서론

### 1.1 연구의 배경 및 필요성

국내 공공기관이 생산하는 기록유산의 안전한 보존과 기록정보의 효율적인 활용을 도모하기 위하여 1999년에 공공기관의 기록물 관리에 관한 법률(이하 기록관리법)이 제정되었고 이를 계기로 공공기록물의 역사적, 사회적 가치에 대한 인식이 제고되기 시작하였다. 공공기관 중에서 특히 대학은 교육, 연구, 사회봉사의 기능 수행과 관련하여 고등교육기관이 생산하는 기록유산을 적극적으로 보존하고 활용가능 하도록 하는 책임을 부여받고 있다(강희천, 1996). 이를 위해 대학기록관은 대학을 구성하는 여러 기구와 단체 및 구성원 등이 활동한 증거가 되는 각종 기록을 대학공동체의 공적 자산으로써 체계적으로 운용·관리하고, 대학의 역사를 반영하고 있는 소중한 기록유산을 과학적이고 안전한 방식으로 보존하여야 한다. 대학기록관의 이러한 기록 보존의 책무와 더불어 최근 그 중요성이 강조되고 있는 또 다른 임무는 대학 내 부구성원이나 외부인에게 효과적인 서비스를 제공함으로써 업무수행과 연구, 교육, 홍보 등을 위한 다양한 정보적 활용을 보장하는 것이다.

하지만 대학기록관에 대한 낮은 사회적 인식, 기록관리 실무를 담당하는 인력의 부재, 서비스할 수 있는 소장 기록의 부족 등의 문제로 인해 대학기록관이 이용자에게 적절한 서비스를 제공하는 데는 많은 현실적인 어려움이 있다(이혜경, 이해영, 2014). 따라서 장차 이러한 문제점들을 타개하기 위해서는 무엇보다 대학 기록관에서 제공되는 기록정보서비스의 현황과

한계점을 파악하고 개선방안을 제시하는 연구가 활성화되어야 하며, 특히 이용자 중심의 기록정보서비스를 제공하기 위해서는 이용자 관점에서 바라본 서비스에 대한 인식 및 평가에 대한 연구가 선행되어야 한다.

따라서 본 연구는 J교육대학교 기록관 이용자들의 기록정보서비스에 대한 인식 및 경험을 조사하고 그 결과를 바탕으로 해당 대학기록관의 서비스 개선방안을 도출하는 것을 목적으로 한다. 본 연구에서 답하고자 하는 연구 문제는 다음과 같다.

- 1) 이용자들은 어떠한 목적을 가지고 J교육대학교 기록관을 이용하는가?
- 2) 이용자들의 직원에 대한 인식과 평가는 어떠한가?
- 3) 이용자들의 시설 및 설비에 대한 만족도는 어떠한가?
- 4) 이용자들의 기록정보서비스 전반에 대한 만족도는 어떠한가?

### 1.2 선행연구

2001년부터 2013년까지 출간된 총 73편의 국내 기록정보서비스 관련 논문들을 분석하여 기록정보서비스 연구에 관한 동향을 분석한 김건, 김수정, 윤은하, 한희정(2013)에 따르면 그간 수행된 기록정보서비스에 관한 총 73편의 논문 중 대학기록관의 서비스에 관한 연구는 불과 3편에 지나지 않아서 국내 대학기록관 서비스에 대한 연구가 매우 미흡한 것으로 드러났다.

이 중에서 김현지와 이해영(2009)은 인터넷을 통해 제공되는 기록정보서비스의 중요성을

인식하고 대학기록관 웹사이트를 통해 제공되는 서비스의 범주와 내용을 파악하여, 웹서비스 평가모형을 개발하고 제시하였다. 이들은 자체 웹사이트를 운영하고 있는 국내 대학기록관 5곳을 선정하여 웹 기록정보서비스를 평가한 후 개선방향을 제시하였는데 대학기록관의 미션과 비전의 설정 및 제시의 필요성, 소장기록의 목록과 기록컬렉션에 대한 소개 제공, 검색방법에 대한 도움말 정보 제공, 온라인 전시 구축 및 정기적으로 발행되는 뉴스레터의 제공을 강조하였다. 비슷한 맥락에서 서은경과 손주영(2012)은 대학기록관 웹사이트 평가를 위해 내용분석, 유용성, 사용성 만족도, 정보품질, 웹 표준 준수 여부를 포함한 총 5가지 관점에서 메타분석하였다. 이 연구는 기존의 웹서비스 평가 연구가 일련의 평가 지표를 바탕으로 일차원적으로 분석하였던 것에서 한 발 더 나아가 다양한 정보수집 및 분석 방법을 사용하여 웹 기록정보서비스에 대한 다면적인 평가를 수행하였다는 점에서 의의가 있다. 또한 하은미와 이수상(2007)은 국내 대학기록관의 온라인 탐색도구의 문제점을 지적하고 그 발전방안으로써 기록물 탐색도구를 위한 데이터구조의 표준인 EAD(Encoded Archival Description)의 적용을 제안하였다.

가장 최근에 수행된 대학기록관 기록정보서비스에 관한 연구로는 이해경과 이해영(2014)의 연구가 있다. 이들은 12곳의 대학기록관에서 근무하는 기록관리 실무자를 대상으로 면담을 실시하여 국내 대학기록관 이용자들의 기록 이용목적, 이용기록 종류와 현황, 기록정보서비스와 프로그램의 현황, 서비스 시행의 어려움과 앞으로의 계획 등을 파악하였다. 이들은 면

담 결과 기록의 효과적 수집과 이용 증진을 위하여 기록관리 실무자와 행정 부서, 학생 단체, 교수 등과 같은 내부 구성원 조직과의 협력관계를 적극적으로 형성해야 한다고 주장하였다. 또한 기록관은 행정기록과 수집기록을 모두 갖추도록 해야 하며, 해당 대학만이 확보할 수 있는 독특한 기록을 소장하도록 노력해야 할 뿐만 아니라 이용자를 위한 다양한 부가 가치·활용 촉진 서비스를 적극적으로 개발하여 제공해야 한다고 제안하였다.

이상에서 살펴본 바와 같이 국내 대학기록관의 기록정보서비스의 평가에 대한 연구는 매우 부족한 상황이다. 또한 수행된 연구들은 실물기록관보다는 웹기록정보서비스에 초점을 맞추고 있고, 무엇보다 이용자들을 대상으로 직접 기록정보서비스에 대한 인식을 파악한 연구는 전무하다. 따라서 본 연구는 대학기록관을 이용하는 이용자들의 인식과 경험을 파악하여 이용자 중심의 기록정보서비스를 제공하는데 도움이 되 고자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 대학기록관의 기능

1999년에 제정된 기록관리법을 준수하기 위하여 많은 대학들이 체계적인 기록관리와 보존의 의무를 다하기 위해 노력하고 있다. 이러한 기록관리법에 직접적 영향을 받는 국·공립대학은 물론 사립대학과 기타 고등교육법에 의해 설치된 각 학교마다 자료관의 설치가 의무화되어 있으며, 이에 따라 각 대학에 기존에 설립되

〈표 1〉 대학기록관의 기능

대학기록관 기능	내용
행정관리 기능	재무관리, 인사관리, 일반기획, 홍보, 대외협력 등
정책개발 기능	기록관리제도, 기록보존제도, 기록관리교육, 지도 및 점검 등
행정기록의 관리 기능	기록 관리 기준표 운영, 이관접수, 폐기심사 등
비행정기록의 관리 기능	수집 기획, 수집(구매, 기증, 위탁) 등
보존관리 기능	등록, 분류, 기술, 서고관리, 수리복원, 보존매체 수록, 배가 등
서비스 제공 기능	정보공개, 열람 및 이용제공, 전시, 학교사 연구
전산관리 기능	전산시스템 개발, 전산데이터 관리, 홈페이지 관리

어 있는 다양한 형태와 명칭의 기록관리 조직은 최소한 법정 자료관의 기능을 수행하여야 한다.

한국대학기록관 협의회의 대학가이드라인(한국대학기록관협의회, 2009)에 의하면 대학 설립의 목적에 따른 공공성과 전문성에 기초하여 현대적 기록관리 체계를 구축함으로써 다음의 사명을 다해야 한다. 첫째, 대학 구성체와 구성원의 활동과 관련된 다양한 기록을 통해 대학의 정체성을 고취하는 데에 이바지해야 한다. 둘째, 대학의 모든 기록정보에 대한 체계적 운용을 보장하여 효율적인 대학의 운영을 지원하고, 대학의 핵심적이고 소중한 기록유산을 과학적으로 보존·전송해야 한다. 셋째, 대학 구성원의 권익과 생활의 역사적 면모가 담긴 기록을 유지·보호함으로써 인권과 역사를 애호하는 기록문화를 고양해야 한다. 넷째, 대학의 지식정보체계를 구축하여 대학 내부 구성원이나 외부인의 접근과 이용을 보장함으로써, 대학뿐만 아니라 사회 공동체의 발전에도 적극적으로 기여하여야 한다.

Samuels(1992)는 〈표 1〉과 같이 대학기록관의 기능을 행정관리기능, 정책개발기능, 행정기록의 관리 기능, 비행정기록의 관리 기능, 보존 관리 기능, 서비스 제공 기능, 전산 관리 기

능으로 분류하였다.

대학기록관이 처한 현실 여건과 제약에 따라 〈표 1〉에 제시한 기능 중 일부에 대하여 선별적으로 혹은 집중적으로 수행할 수밖에 없는 경우라도 대학기록관이 대학의 소중한 기록유산을 자체적으로 영구보존하기 위해서는 전문관리 기관으로써의 시설과 장비, 인력 등을 구비하여 그에 따르는 전문적인 역할을 수행해야 하며 외부 전문단체나 기관의 협력을 통해서 수행하도록 노력해야 한다.

## 2.2 J교육대학교 기록관 운영 현황

본 절에서는 J교육대학교 기록관의 운영 현황을 기록물, 인력, 시설, 기록관리시스템, 기록정보서비스의 영역으로 나누어 살펴본다. J교육대학교 기록관은 각 처리과가 생산한 기록물에 대한 현황을 파악하고 관리하는 한편, 일제강점기의 피해기록, 정부 수립 이후 교육·사회·문화와 관련된 과거사 기록물 등 보존기록물의 관리에도 힘을 쏟고 있다. J교육대학교 기록관에서는 〈표 2〉에서 나타난 바와 같이 보존 가치가 3년 혹은 5년인 종이기록물을 다수 소장하고 있으며 매년 시청각 기록물과 행정박물

〈표 2〉 J교육대학교 기록관 기록물 현황

구분	보존기간별 기록물 수량						
	계	영구	준영구	30년	10년	5년	3년
종이기록물(권) [보존상자수]	16,177	246	2,550	98	1,118	6,032	5,883
시청각 - 테이프(개)	412	7	-	373	-	32	11
시청각 - 사진류(매)	83	83	-	-	-	-	-
행정박물류(점)	87	87	-	-	-	-	-
도면류(매)	120	30	90				

류도 수집하고 있으나 수집기록물의 양은 상대적으로 많지 않다. 시청각 기록물로는 비디오 테이프와 인화사진 및 앨범 등이 있는데 대학 행사 및 교육영상 비디오테이프는 주로 총학생회, 동아리 등 학생 단체가 주관하는 학교 행사를 준비하기 위해 자료를 요청하는 경우가 많으며 현재 412개의 기록물이 수집되어 있다. 졸업사진 및 앨범을 포함하는 인화사진 및 앨범 기록물은 83매, 행정박물류는 87점을 보유하고 있다.

J교육대학교 기록관의 인력 현황을 보면, 2006년에 효율적인 기록관리 업무 수행을 위하여 기록물관리 전문요원 1명을 배치하여 현재 기록연구사 1인과 행정직 교직원 1명, 총 2인이 대학기록관 업무를 맡고 있다. 기록물의 정리·기술·보존·폐기 및 정보공개청구에 관한 업무 등 전반적인 기록관리 업무 처리는 기록연구사가 맡고 있으며 기록물 정수 점검, 처리과 생산 내역 관리 등 부수적인 업무는 행정 직원이 보조적으로 업무를 맡고 있다. 기록연구사와의 면담에 따르면, 이 행정인력은 평균 2년마다 교체되기 때문에 새로운 인력에 대한 교육이 반복적으로 실시되고 있으며 업무의 연속성

이 떨어지는 어려움이 있다고 한다.

기록관은 일반서고, 시청각서고, 회계문서고를 포함하는 26.02㎡ 면적의 서고를 비롯하여 열람실(17.09㎡)과 사무실(26.21㎡)로 이루어져 있다. 서고에는 적절한 보존환경 제공을 위해 항온항습기, 디지털온습도기록계, 자동소화설비, 이중잠금장치 등의 장치가 설치되어 있으며, 열람실 내부에는 이용자를 위한 소장기록물 검색 전용 책상, 컴퓨터 및 스캐너가 마련되어 있다. 또한 당 기록관은 2011년 11월에 기록관리시스템을 도입하여 2004년부터 2010년 사이에 생산된 기록물들을 전자문서시스템에서 기록관리시스템으로 이관하고 등록하는 업무를 완료하였다. 이에 따라 현재 J교육대학교 내부 이용자들은 전자문서시스템과 기록관리시스템을 이용하여 원하는 기록물을 검색할 수 있다.

이러한 시설 및 설비 등의 인프라를 바탕으로 J교육대학교 기록관은 역사적 가치가 높은 기록물들을 수집하고 이를 이용자들이 효과적으로 활용할 수 있도록 다양한 기록정보서비스를 제공하고 있다. 첫째, 기록관은 직원들의 업무상 활용을 위해 소장 기록물의 열람 및 대출 서비스를 실시하고 있다. 보존기록물의 열람은 기

록관 내에서만 가능하며, 대학기록물은 7일 이내로 대출 서비스를 하고 있다. 기록관의 열람 시간은 오전 9시부터 저녁 6시까지 운영되며 열람 및 대출 자격은 J교육대학교와 부속기관의 교직원 및 타 부처 등의 공무원, 그리고 공무원이 아닌 이용자로써, 학술연구 또는 비영리적인 목적으로 기록물을 이용하고자 하는 이용자에게는 기록관 밖으로의 대출 서비스를 금지하고 있다. 또한 기록관 내에서 소규모로 J교육대학교 역대 총장 기록물과 대학 교과서 및 홍보 자료를 중심으로 상설 전시를 하고 있다. 이와 더불어 J교육대학교 기록관과 MOU를 체결한 외국대학의 교직원들이 기록관을 답사하거나 초등학교 학생들의 현장학습, 그리고 교육대학교 입시를 준비하는 수험생들이 견학을 위해 기록관을 방문하는 일이 있다. 마지막으로 기록물관리의 중요성에 대한 인식 향상 및 실무역량 강화를 위하여 처리과 업무담당자들, 그리고 업무 수행에 따른 처리과 협조가 필요한 담당자들을 대상으로 한 교육이 실시되고 있다.

### 3. 데이터 수집 및 분석

본 연구는 북미에서 수행된 아카이브 매트릭스 프로젝트(Archival Metrics Project)에서 제공하는 이용자(Researcher) 설문지를 국내 환경에 맞춰 수정·보완하여 사용하였다. 아카이브 매트릭스 프로젝트는 캐나다 토론토 대학의 웬디 더프(Wendy Duff), 미시건 대학의 엘리자베스 예이켈(Elizabeth Yakel), 노스캐롤

라이나 대학의 헬렌 티보(Helen Tibbo) 교수 등이 중심이 되어 기록관 서비스를 위한 표준화된 평가 도구를 개발하는 것으로 목적으로 하고 있다(김지현, 2012). 이 프로젝트에서 개발한 대학기록관 서비스에 대한 평가도구는 모두 7개로 (1) 이용자 대상 설문지, (2) 강의지원 서비스에 대한 설문지, (3) 학생 대상 설문지, (4) 기록관 웹사이트에 대한 설문지, (5) 기록관 웹사이트 접근성에 대한 설문지, (6) 온라인 검색도구에 대한 설문지, (7) 포커스 그룹 관련 설문지 등이 그것이다. 본 연구에서는 아카이브 매트릭스 웹사이트<sup>1)</sup>의 'The Toolkits' 메뉴 아래 'Researchers' 항목에서 제공되고 있는 이용자 대상 설문지를 다운로드하여 사용하였다.

본 연구의 대상인 J교육대학교 기록관은 2006년에 개관하였으며 2014년에는 국가기록원의 20개 국·공립대학교 기록관리 시범 기관 평가에서 1등을 차지하여<sup>2)</sup> 모범적인 대학기록관 사례로 제시할 수 있을 것이라 판단하여 연구의 대상으로 삼았다. 본 연구의 연구방법은 이용자를 대상으로 수행한 설문조사와 기록연구사와의 면담으로 이루어졌다. 먼저 2014년 5월과 7월, 두 차례에 걸쳐 J교육대학교 기록관 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 첫 번째 실시된 설문조사에서는 당 기록관에 근무하는 기록연구사의 도움을 받아 당일 방문한 이용자 및 기록관의 주요 이용자 그룹인 교무과, 총무과, 학생과 직원들을 대상으로 총 55부의 설문지를 배포하여 42명으로부터 답변을 회수하였다. 두 번째 실시된 설문조사는 같은 방식으로 5명의 답변이 추가되어 총 47명의 이용자로

1) Archival Metrics, Retrieved 2014. 7. 29 from <http://www.archivalmetrics.org/>

2) 2014.10.14. 2014년 기록관리 시범평가 결과, 국가기록원.

부터 설문지가 회수되었다.

미국 대학 기록관 환경에 적합하게 작성된 아카이브 매트릭스 프로젝트의 이용자 설문지는 본래 6개 영역(기록관 이용, 직원, 서비스와 시설, 이용자에 대한 배경정보, 방문에 대한 피드백, 종합적인 피드백)으로 구성되어 있다. 그러나 본 연구에서는 연구대상인 J교육대학교 기

록관의 실정에 맞춰 <표 3>에서 제시된 바와 같이 기존의 2개의 문항을 수정하고, '기록관의 인식' 영역과 총 12개의 설문 문항을 추가하여 최종적으로 7개의 영역, 29개의 문항을 사용하였다. 삭제된 설문 내용은 주로 웹사이트와 온라인 검색 도구에 관한 이용 경험을 묻는 것으로서, 본 연구의 연구대상인 J교육대학교 기록

<표 3> 설문지 내용

설문 영역	기존 설문지 내용	수정 보완된 설문지 내용
기록관 인식	해당 없음	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기록관을 알게 된 계기(추가)</li> <li>• 홍보물 제공받은 경험 여부(추가)</li> </ul>
기록관 이용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기록관 이용 목적</li> <li>• 기록관 이용 동기</li> </ul>	변동 없음
직원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직원 만족도</li> <li>• 직원에게 받은 도움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용자 기록연구사 인식(추가)</li> <li>• 불만족스러운 직원서비스(추가)</li> </ul>
서비스와 시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 웹사이트 검색 도구 사용 여부(삭제)</li> <li>• 웹사이트 검색 도구 이용 평가(삭제)</li> <li>• 만족스럽거나 불만족스러운 사항(삭제)</li> <li>• 대학 기록관 검색도구 이용 여부(삭제)</li> <li>• 대학 기록관 검색도구 이용 평가(삭제)</li> <li>• 온라인 검색 도구 이용 여부(삭제)</li> <li>• 온라인 검색 도구 이용 평가(삭제)</li> <li>• 만족스럽거나 불만족스러운 사항(삭제)</li> <li>• 이용시간, 내부온도, 조명, 소음, 열람실, 가구, 안내표시판, 기록관 위치, 컴퓨터, 인터넷, 복사기, 스캐너, 전시, 열람실, 마이크로필름 만족도</li> <li>• 서비스 및 추가 의견사항</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기록물 접근 방법(추가)</li> <li>• 기록관리시스템 이용 여부(추가)</li> <li>• 기록관리시스템 이용 평가(추가)</li> <li>• 정보공개청구서비스 이용 여부(추가)</li> <li>• 정보공개청구서비스 이용 목적(추가)</li> <li>• 정보공개청구서비스 불만족 사항(추가)</li> </ul>
방문에 대한 피드백	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본 기록관 방문 후 만족도</li> <li>• 방문 소감</li> <li>• 방문 후 불만족스러운 점</li> </ul>	변동 없음
종합적인 피드백	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 종합적인 만족도</li> <li>• 새로운 분야의 지식 습득 여부</li> <li>• 추후 이용자 서비스 참석 여부</li> <li>• 추가 의견 사항</li> </ul>	변동 없음
이용자에 대한 배경	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기록관 이용 기간(삭제)</li> <li>• 기록관 이용 빈도</li> <li>• 이용자 교육 프로그램 참여 여부</li> <li>• 기록관 교직원 여부(삭제)</li> <li>• 이용자 나이 문항</li> <li>• 이용자 직업 문항</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기록관 처음 이용 연도(추가)</li> <li>• 참여한 교육프로그램의 주제(추가)</li> <li>• 이용자 나이 문항(수정)</li> <li>• 이용자 직업 문항(수정)</li> </ul>

관에는 기록관 웹사이트와 온라인검색 도구가 존재하지 않기 때문에 관련 문항을 모두 삭제하였다. 반면에 본 연구에서 추가된 주요 설문 문항들을 살펴보면, 먼저 이용자의 기록관과 기록연구사에 대한 인식을 묻는 문항을 추가하여 기록관과 기록연구사에 대해 알게 된 계기, 대학기록관의 홍보물을 받아본 경험 등을 조사하였다. 또한, J교육대학교 기록관 기록연구사의 주요한 업무 중에 하나가 정보공개청구서비스인 점을 감안하여 이 서비스에 대한 이용 경험 여부, 이용 목적 및 불만 사항에 대한 질문들을 추가하였다. 그 밖에도 기록물 접근 방법과 당 기록관에서 운영 중인 기록관리시스템 이용 경험과 관련한 문항들을 추가하여 기록관리시스템이 검색·열람 서비스에서 어떤 역할을 하고 있는지 파악하고자 하였다.

자료 수집 2단계에서는 기록연구사와 심층 면담을 실시하여 기록정보서비스의 현황과 실무자로서 느끼는 기록관 서비스의 어려움에 관한 의견을 청취하였다. 인터뷰는 2014년 6월에 J교육대학교 기록관 내에서 2시간 동안 실시되었으며 면담 내용은 기록연구사의 동의를 얻어 녹음하였고 이후에 분석을 위하여 녹취하였다.

## 4. 설문 및 면담 결과 분석

### 4.1 응답자 배경 정보

〈표 4〉에서 보이는 바와 같이 본 연구의 설문지에 응답한 이용자들은 20대 초반부터 60대까지 전 연령대에 분포되어 있으며 특히 30대와 40대의 비율이 높은 것으로 나타났다.

〈표 4〉 응답자의 연령 분포

	응답 수	퍼센트(%)
20-24세	3	6.4
25-29세	8	17.0
30-39세	13	27.7
40-49세	13	27.7
50-59세	8	17.0
60세 이상	1	2.1
무응답	1	2.1
합계	47	100

응답자의 직업은 교직원(38명, 80.8%)이 가장 높은 비율을 차지하였고(〈표 5〉 참조) 이들 중 세 명은 교직원인 동시에 석사과정 대학원생인 것으로 나타났다. 반면에 학부생과 일반인은 각각 3명(6.4%)과 1명(2.1%)에 불과하였다.

〈표 5〉 응답자의 직업별 분포도

	응답 수(복수응답)	퍼센트(%)*
교직원	38	80.8
교수	5	10.6
대학원생	3	6.4
학부생	3	6.4
일반인	1	2.1

\* 복수응답이 존재하므로 합계가 100%를 초과하였음

기록연구사와의 면담에 의하면, 당 기록관의 이용자는 주로 내부직원인 것으로 나타났다. 구체적으로는, 학생과 직원들은 졸업생과 관련된 자료의 획득을 위하여 기록관을 주로 이용하고, 교무과에서는 교수들과 관련된 자료의 열람, 총무과는 예산 및 학교 사업 등과 관련된 행정기록을 열람하기 위해 기록관을 이용하는 경향이 있다고 한다. 교직원 다음으로 높은 비율을 차지한 응답자의 직업은 교수(5명, 10.6%)인 것으로 나타났다. 대학기록관을 방문한 일반인 1명



은 졸업생으로 J교육대학교 95주년 동창회 개최를 위한 앨범 자료를 요청하기 위해 방문한 이용자였다.

해 1번 이용한 경험이 있다고 응답한 이용자는 4명(8.5%)으로 특별한 학교 행사나 수업 과제로 대학기록관을 방문한 학생들이었으므로 나타났다.

### 4.2 기록관에 대한 인식

J교육대학교 기록관을 알게 된 계기를 묻는 질문에 대해 지인을 통하여 알게 되었다는 응답자가 21명(44.7%)으로 가장 높은 비율을 나타냈다(〈표 6〉 참조). 반면에 인터넷 검색을 통해 알게 되었다고 응답한 응답자는 4명(8.5%)의 낮은 비율로 나타나 인터넷을 통한 홍보가 활성화되어 있지 않다는 사실을 알 수 있다. 현재 J교육대학교 기록관은 안내책자나 홍보물을 자체적으로 제작하지 않고 있으며 대신에 학교 신문 및 J교육대학교 각 건물에 설치되어 있는 TV를 통해 슬라이드 이미지를 제작하여 홍보하고 있다.

〈표 6〉 기록관을 알게 된 계기

	응답 수	퍼센트(%)
동료, 지인	21	44.7
기타	12	25.5
홍보물, 브로셔 등	10	21.3
인터넷 검색	4	8.5
합계	47	100.0

### 4.3 기록관 이용

J교육대학교 기록관의 이용 횟수에 대한 질문에 대해 10회 이상 방문한 경험이 있다고 답한 응답자는 21명(44.7%)으로 가장 높은 비율을 차지하였으며 이들은 대부분 내부교직원 및 교수들이었으므로 나타났다(〈표 7〉 참조). 그에 비

〈표 7〉 기록관 이용 횟수

	응답 수	퍼센트(%)
10번 이상 이용	21	44.7
2-5번 이용	12	25.5
6-10번 이용	10	21.3
1번 이용	4	8.5
합계	47	100

J교육대학교 기록관 방문 목적에 대한 설문에는 행정 또는 업무 관련 기록물을 이용하기 위해 방문한 응답자가 가장 많았으며(72.3%) 모두 내부 교직원인 것으로 나타났다(〈표 8〉 참조). 이들은 업무 참고용으로 단순 사실 관계 확인을 위하여 기록관을 이용하는 경우가 대부분이었으나 홍보물 제작과 외부기관에 사실 증빙을 위해 제출해야 할 자료를 찾기 위하여 방문을 하거나 법적 소송 시 증빙 서류를 제출해야 할 경우도 있었다.

정보공개청구를 위해 대학기록관을 이용한다고 응답한 이용자 5명(10.6%)은 모두 교수로서 기록연구사와의 면담을 통해서 이들이 정보공개청구의 목적으로 기록관 이용이 활발한 이용자 집단이라는 사실이 확인되었다. 이들이 직접 기술한 정보공개청구 대상 정보로는 현재 진행 중이거나 완료된 학교 사업 기록물, 회의록, 예산 관련 자료, 출장신청서, 카드영수증 등이 있었다. 정보공개청구 서비스에 대한 불만사항을 묻는 질문에 대하여 지난해 완료된 학교 사업 기록물에 대한 정보공개를 청구한 한 이용자는 “전년도 학교기록물을 투명성있게 세부적으

〈표 8〉 기록관 방문 동기

설문 항목	응답 수(복수응답)	퍼센트(%)*
행정 또는 업무 관련 기록물	34	72.3
정보공개청구	5	10.6
강의준비	3	6.4
출판물(신문, 잡지, 도서)	2	4.2
기록물을 수집하고 있지만, 아직 어디에 이용할지 결정하지 않았다	2	4.2
수업과제	2	4.2
논문	1	2.1
기타	1	2.1

\* 복수응답이 존재하므로 합계가 100%를 초과하였음

로 사전 목록이 공개되었으면 좋겠다”라는 의견을 제시하였다. 다른 응답 중에는 “사소하다고 생각된 부분도 개인정보, 사생활침해가 되어 비공개·부분공개로 기록물을 열람하지 못해서 답답했다”, “기록물을 기다리는데 시간이 오래 걸리고, 신속하지 못했다”, “학교기록물 관련 정보공개청구 경우 정보공개청구에 관한 수수료 면제가 필요하다”라는 의견이 있었다.

한편, 수업과제 작성을 목적으로 방문한 이용자 2명(4.2%)은 모두 학부생으로 나타났고, 또 다른 2명(4.2%)은 출판물 관련 업무를 목적으로 방문하였다. 이는 학교 홍보물을 제작하기 위해 방문한 사례로써 학교행사가 많은 5월에 학생회 학생들이 자주 방문하여 학교 축제 및 학교 행사 자료들을 이용하는 것으로 나타났다. 교직원이자 석사과정 대학원생인 1인(2.1%)은 논문 작성을 목적으로 학교 역사에 대한 자료를 찾기 위해 방문하였다.

기록연구사에 따르면, 외부 이용자는 내부 이용자에 비해 상대적으로 기록물을 이용하는 빈도수는 낮지만 언론관계자, 졸업생 및 졸업생 가족, 연구자 등 다양한 종류의 이용자 집단이 존재한다고 한다. 예를 들어 지난해 KBS 방송국

에서 총장과 졸업생 등 학교 인사들을 소개하는 다큐멘터리 방송 프로그램을 제작할 당시에 방송제작자들이 당 기록관을 이용하는 경우가 잦았다고 한다. 졸업생들이 자주 찾는 기록물은 자신의 사진 및 앨범, 학적부 등과 과거에 자신이 경험한 한·일 운동 및 6.25 학도군으로 끌려갔을 당시의 자료 등인 것으로 나타났다.

#### 4.4 직원에 대한 인식

이용자들의 기록연구사에 대한 인식을 살펴보면 J교육대학교 기록관을 이용하면서 기록연구사에 관하여 알게 되었다고 응답한 비율이 전체의 66.0%로 가장 높은 비율을 차지하였으며 지인 등을 통해 기록연구사에 관해 들어본 적이 있다고 응답한 이용자가 7명(14.9%), 홍보물이나 브로셔를 통해 알고 있었다고 응답한 이용자가 2명(4.3%)인 것으로 나타났다(〈표 9〉 참조). 즉 응답자 대부분이 기록관을 이용하면서 도움을 받는 과정에서 기록연구사에 관하여 알게 되었고 홍보물이나 브로셔 등 기록관 자체적인 홍보 노력은 아직 미흡한 것으로 파악되었다.

직원에 대한 이용자 평가는 〈표 10〉과 같이

〈표 9〉 기록연구사에 대한 인식

설문 항목	응답 수	퍼센트(%)
기록관을 이용하면서 기록 연구사에 관하여 알게 되었다.	31	66.0
동료, 지인 등을 통해 기록연구사에 관해 들어본 적이 있다.	7	14.9
전혀 모른다.	4	8.5
전부터 들어본 적은 있지만 구체적으로 하는 일은 알지 못한다.	3	6.4
홍보 책자나 브로셔를 통해 알고 있었다.	2	4.3
합계	47	100.0

〈표 10〉 기록연구사에 대한 이용자 평가

설문 항목	평균(n=47)
직원이 효율적으로 정보를 검색하였다	4.57
직원이 기꺼이 도움을 제공하였다	4.49
직원에게 접근하기가 용이하였다	4.47
필요시 언제든지 직원 도움을 요청할 수 있었다	4.47
관심 주제 분야에 대한 직원의 지식 수준이 높았다	4.40

(1) 직원의 지식수준, (2) 직원에게 요청 가능성, (3) 직원의 효율적 정보검색 서비스, (4) 직원의 도움, (5) 직원에 대한 접근 용이성의 다섯 가지 항목의 5점 척도를 기반으로 설문을 실시하였다. 설문지 문항에서 1점은 '매우 그렇지 않다'로 표시하였고, 5점은 '매우 그렇다'로 표시하였다.

전체적으로 기록연구사에 대한 평가는 높은 것으로 나타났으며 특히 "효율적으로 정보를 검색하였다" 항목이 가장 큰 점수를 얻었다. 기록연구사로부터 받은 도움에 대해 자유롭게 기술하는 문항에 대해서 "정확하게 검색해 주어서 궁금증이 풀렸습니다", "기록물 처리, 이관 등의 설명을 구체적으로 들을 수 있었다", "궁금한 것을 바로 직원에게 질문해 일이 빨리 처리되었습니다", "필요한 행정 관련 자료를 즉시 제공받을 수 있었습니다", "만족" 등의 답변을 통해 기록연구사가 이용자에게 신속하게 정보

를 제공하고 있다는 사실을 확인할 수 있었다.

#### 4.5 시설과 서비스에 대한 인식

이용자들에게 J교육대학교 기록관에서 운영 중인 기록관리시스템을 이용한 경험이 있는지를 조사한 결과 기록관리시스템의 이용 권한을 가진 내부직원과 교수 총 43명 중 15명이 이용해 보았다고 응답하여 34.9%의 낮은 이용률을 보였다(〈표 11〉 참조).

〈표 11〉 기록관리시스템을 사용해 본 경험

항목	응답 수(n=43)	퍼센트(%)
경험 없음	28	65.1
경험 있음	15	34.9
합계	43	100

또한 기록관을 가장 최근에 방문했을 때 필

〈표 12〉 기록물 접근 방법

설문 항목	응답 수	퍼센트(%)
기록관리시스템이 있는지 몰라서 직원에게 검색하고 열람해달라고 부탁했다	18	38.3
직접 기록관을 방문하여 열람하였다	11	23.4
기록관리시스템에서 직접 검색하였다	10	21.3
기록관리시스템이 복잡하고 어려워서 직원에게 검색하고 열람해달라고 부탁하였다	8	17.0
합계	47	100.0

요한 기록물에 접근한 방식을 알아본 결과, 기록관리시스템의 존재를 모르거나 혹은 기록관리시스템의 사용이 복잡하고 어려워서 직원에게 직접 검색하고 열람해달라고 부탁했다는 응답이 55.3%에 달하는 것으로 나타났다(〈표 12〉 참조). 반면에 기록관리시스템에서 직접 검색하였다는 응답은 21.3%에 불과하였다.

이용자의 기록관리시스템에 대한 평가는 〈표 13〉에서 보이는 바와 같이 (1) 기록에 대한 내용 설명, (2) 이용의 용이성, (3) 사용하는 용어의 명확성, (4) 전반적인 유용성의 4가지 측면에서 ‘매우 부족함’을 1점, ‘부족함’을 2점, ‘보통’을 3점, ‘훌륭함’을 4점, ‘매우 훌륭함’을 5점으로 하는 5점 척도로 측정하였다. 4가지 항목 중 기록에 대한 내용 설명과 전반적인 유용성이 3.94점으로 가장 높았으며 사용된 용어의 명확성이 3.75점으로 가장 낮았다. 전체적으로 기록관리시스템 검색 도구에 대한 평가는 직원에 대한 평가 및 시설·서비스에 대한 만족도에 비해 다소 낮은 것으로 나타났다.

기록관 시설 및 서비스에 대한 만족도는 〈표 14〉에서 제시된 15항목에 대하여 5점 척도로 조사하였다.

J교육대학교 기록관 서비스 제공시간(평일 9:00~18:00)에 대한 만족도는 4.47점으로 가

〈표 13〉 기록관리시스템 평가

설문 항목	평균(n=47)
기록에 대한 내용 설명	3.94
전반적인 유용성	3.94
이용의 용이성	3.88
사용된 용어의 명확성	3.75

〈표 14〉 시설 및 서비스에 대한 이용자 만족도

설문 항목	평균(n=47)
서비스제공시간(평일 9:00~18:00)	4.47
조명밝기	4.36
복사기, 스캐너	4.34
기록관위치 및 접근용이성	4.30
참고자료	4.28
내부온도(에어컨, 난방기 시설)	4.26
WIFI 이용가능	4.21
소음정도	4.17
컴퓨터	4.02
마이크로필름 시설	4.02
열람실	3.79
책상, 의자 등 가구	3.49
찾아오는 길, 안내 표시판	3.43
기록물 전시	3.06

장 높은 점수를 나타냈다. 이는 내부 교직원 이용자가 많은 만큼 이들의 업무시간에 기록관을 이용할 수 있기 때문인 것으로 풀이된다. 복사기, 스캐너 서비스 만족도도 4.34점으로 높게 나

타났다. 이는 고성능의 복사기 및 스캐너 사용이 무료인 것과 관계있는 것으로 보인다. 반면에 열람실 만족도는 3.79점, 책상, 의자 등 가구 시설에 대한 만족도는 3.49점, 찾아오는 길, 안내 표시판에 대한 만족도는 3.43점으로 다소 낮은 것으로 나타났다. 특히 기록물 전시에 대한 만족도는 3.06점으로 다른 시설 및 서비스에 비해 가장 저조한 수준인 것으로 드러났다. 당 기록관 시설에 관하여 기타 의견을 적는 서술형 질문 문항에서 “전시 공간이 너무 협소합니다”, “역사 기록 전시 공간 증설” 등 전시 공간에 대한 불만족스러운 의견이 많았다. 이와 더불어 “더욱 확장된 곳으로 기록관이 이동했으면 좋겠다”와 “열람실이 좁고 컴퓨터가 1대여서 불편했다”라는 열람실 공간에 대한 의견도 있었다.

#### 4.6 이용자 프로그램 참여 의사

J교육대학교 기록관 이용자를 대상으로 당 기록관에서 제공하는 이용자 교육프로그램의 참여 경험 여부에 대한 질문에 대해 참여해본 적이 있다고 응답한 이용자는 10명(21.3%)으로 나타났다. 참여해보지 않았다고 응답한 이용자는 37명(78.7%)으로 큰 차이를 보였다(〈표 15〉 참조). 참여해 본 이용자들은 모두 기록관리법에 관한 직원 교육프로그램에 참여한 것으로 나타났다.

〈표 15〉 이용자 교육프로그램 참여 여부

설문 항목	응답 수	퍼센트(%)
참여해본 경험 있음	10	21.3
참여해본 경험 없음	37	78.7
합계	47	100

또한 기록관에서 1-2시간 동안 이용자 교육프로그램을 개설한다면 참여할 의향이 있는지에 대해서 그렇다고 응답한 이용자가 40명(85.1%)인 것에 비해 참여할 의향이 없다고 응답한 이용자는 7명(14.9%)으로 다수의 이용자들이 이용자 교육프로그램에 대한 긍정적인 참여 의사를 표시하였다(〈표 16〉 참조).

〈표 16〉 이용자 교육프로그램 개최 시 참여 의사

	응답 수	퍼센트(%)
참여할 의향 있음	40	85.1
참여할 의향 없음	7	14.9
합계	47	100

#### 4.7 방문에 대한 피드백

가장 최근에 기록관을 이용했을 때 이용 목적을 얼마나 성공적으로 달성하였는지를 ‘매우 불만족’을 1점, ‘매우 만족’을 5점으로 하여 5점 척도로 질문하였을 때 ‘매우 만족’과 ‘만족’이라고 응답한 응답자는 총 67.1%로 나타나 전체적인 만족도가 높은 것으로 나타났다(〈표 17〉 참조).

〈표 17〉 가장 최근 방문에 대한 기록관 만족도

설문 항목	응답 수	퍼센트(%)
보통	15	31.9
만족	17	36.1
매우 만족	15	31.0
합계	47	100

〈표 18〉은 J교육대학교 기록관의 방문 결과를 가장 잘 설명해주는 문장을 객관식으로 제시하여 선택하게 한 결과를 제시한 것이다. 총 응답자 47명 중 19명(40.4%)이 “내가 생각하는 기록관 이용 목적을 이루었다”고 응답하였

〈표 18〉 기록관 방문 결과를 가장 잘 설명하는 문장

설문 항목	응답 수	퍼센트(%)
내가 생각한 방문 목적을 이루었다	19	40.4
J교육대학교 대학기록관에 대하여 새롭게 알게 되었다	12	25.5
내 관심분야의 새로운 정보원에 대해 알게 되었다	7	14.9
관심주제나 영역에 대한 내 접근 방식에 변화가 생겼다	5	10.6
내 관심주제나 영역에 대하여 새롭게 알게 되었다	4	8.5
합계	47	100.0

으며, “J교육대학교 기록관에 대해 새롭게 알게 되었다”는 응답자는 12명(25.5%)으로 두 번째로 높은 비율을 차지하였다. 그 외에 “내 관심분야의 새로운 정보원에 대해 알게 되었다” 혹은 “관심주제나 영역에 대한 내 접근 방식에 변화가 생겼다” 및 “내 관심주제나 영역에 대하여 새롭게 알게 되었다”라는 의견도 있었다.

#### 4.8 종합적인 피드백

J교육대학교 기록관의 전반적인 시설, 서비스, 직원에 대한 만족도를 조사하기 위해서 5점 척도로 질문한 결과 ‘매우 만족’이 23명(48.9%)으로 가장 높은 비율을 차지하였고 21명(44.7%)이 ‘만족’이라고 평가하여 대다수의 이용자가 당 기록관에 만족하는 것으로 나타났다(〈표 19〉 참조).

〈표 19〉 기록관에 대한 종합적인 만족도

	응답 수	퍼센트(%)
보통	3	6.4
만족	21	44.7
매우만족	23	48.9
합계	47	100.0

이상의 설문 결과에서 드러난 이용자들의 기록관에 대한 평가는 다음과 같이 요약할 수 있다. 첫째, 기록관에 대한 전반적인 만족도는 매우 높은 것으로 나타났다. 특히 기록연구사에 대한 평가가 높은 편이나 정보공개청구 서비스에 대해 이용자들의 불만사항이 있는 것으로 파악되었다. 둘째, 기록물 전시, 열람실, 가구 등 공간과 관련된 문제에 대한 만족도가 낮게 나타났다. 셋째, 기록관리시스템 검색 도구에 대한 평가는 직원 및 시설·서비스에 대한 만족도에 비해 다소 낮게 나타났다.

#### 4.9 기록연구사와의 면담 결과

면담을 통해 기록연구사가 토로한 기록정보 서비스의 어려움은 다음과 같다. 첫째, 기록관의 인력 충원이 가장 시급한 문제로 지적되었다. 현재 J교육대학교 기록관의 인적자원은 기록연구사 1명과 행정인력 1명으로 구성되어 있다. 앞서 언급하였듯이 1명의 행정인력은 평균 2년마다 교체되어 업무를 맡기 때문에 기록연구사 1인이 전반적인 업무 프로세스를 책임질 수밖에 없는 상황이다. 게다가 기록연구사는 기록관리 외의 학교 행정 업무의 수행으로 인해 업무가 과중하기 때문에 이용자 요구에 대응할 충

분한 시간적 여유가 부족하다. 따라서 현 기록 연구사는 기록관에 새로운 직원이 충원되기를 기대하고 있으며 특히 기록관리시스템의 운영 및 장차 홈페이지를 구축하고 디지털 콘텐츠를 제작하는 등의 업무 수행을 위해 관련 지식 및 기술을 보유하고 있는 인력에 대한 충원의 필요성을 제기하였다.

둘째, 기록연구사와 이용자 모두에게 가장 까다롭고 불만스러운 서비스는 바로 정보공개청구서비스인 것으로 나타났다. 실례로 2010년에는 한 시의원 입후보자가 J교육대학교 직원들의 이름과 이메일 주소 등 개인정보사항을 정보공개청구서비스를 통해 신청하여 행정심판이 일어난 사례가 있었다.<sup>3)</sup> 기록연구사는 법률 제9조(비공개대상정보) 제1항 제6호에 따라 정보공개를 하지 않았지만, 청구자의 이의 신청으로 행정심판이 진행되었다. 이는 '국민의 정보공개청구권'과 '개인 사생활 비밀 및 자유보안'이 서로 충돌한 경우로 결국 이 이의신청은 기각되었다. 기록연구사는 개인정보, 사생활 침해로 인한 비공개/부분공개 기록물 기준에 대해 이용자들이 잘 모르고 있으며 이로 인해 정보공개청구가 행정소송이나 행정심판으로 이어질 수 있다는 현실에 고충이 있음을 토로하였다.

또한 정보공개청구 시 한 번에 과도한 양의 기록물을 청구하는 이용자들이 있다는 사실을 언급하였다. 최근에 기록연구사는 한 정보공개청구자를 위해 무려 2,000장이 넘는 기록물을 복사하였다고 한다. 기록연구사는 법으로 정해진 기간(10일) 안에 과도한 양의 정보공개청구 업무를 끝마쳐야 한다는 것 역시 매우 큰 부담

이라고 밝혔다.

셋째, J교육대학교 기록관리시스템은 국가기록원에게 생산현황을 보고하는데 주로 사용되면서 이용자들에게 검색도구로써 크게 관심을 끌지 못하고 있다. 또한 현재 전자문서시스템이 보존기간이 지난 전자문서를 폐기하지 않은 채 저장하고 있어서 2004년에서 2014년까지의 자료를 검색 및 열람할 수 있기 때문에 이용자들이 오래된 자료를 열람하기 위해 전자문서시스템을 사용하고 있다. 하지만 전자문서시스템은 오직 이용자의 해당 과(부서)에서 생산된 문서만을 검색 및 열람 할 수 있다는 한계점을 지닌다. 반면에, 기록정보관리시스템은 내부 이용자의 해당 과(부서)뿐만 아니라 모든 부처의 업무 검색 및 열람이 가능하여 검색에 매우 효과적이다. 따라서 내부 이용자들이 전자문서시스템을 이용하여 검색을 할 수 없는 경우에는 기록연구사에게 직접 검색을 의뢰하는 경우가 많다고 한다. 이에 기록연구사는 기록관리시스템에 대한 내부 직원 교육의 필요성을 제기하였다.

넷째, J교육대학교 기록관은 기록관리시스템을 도입하여 성공적으로 정착시켰으며 2010년 국가기록원에서 시범대학으로 선정되어 기록관리 표준매뉴얼을 개발하는 등 대학기록관의 우수 사례로 자평할 수 있으나 아직 이용자 서비스는 미흡한 것으로 인식하고 있었다. 따라서 향후에는 이용자를 위한 열람, 대출 서비스를 강화하고 개교 91주년을 맞이하여 역사적 가치가 높은 기록물들을 수집하여 관련 콘텐츠를 개발할 필요가 있다고 강조하였다.

3) 2010년 5월 10일, 행정심판번호 201013780.

## 5. 기록정보서비스 개선 방안

이상의 설문 분석 결과와 기록연구사와의 면담을 근거로 하여 본 연구에서는 J교육대학교 기록관의 기록정보서비스 개선방안을 다음과 같이 제시한다.

첫째, 기록연구사와 마찬가지로 이용자들도 정보공개청구서비스와 관련하여 불만이 많은 것으로 나타나 이에 대한 개선 방안이 필요하다. 설문 결과 한 이용자는 사전정보 공표목록에 대한 아쉬움을 표시하였고, 다른 이용자는 공개/비공개 자료 파악의 어려움을 토로하였다. 현재 J교육대학교 홈페이지에서는 정보공개청구 방법, 공개/비공개 대상에 관한 간략한 설명만을 제시하고 있으므로 이와 같은 문제를 해결하기 위한 하나의 방안으로 향후 사전정보공표목록을 세부화하고, 공개/비공개 대상 기록에 대한 보다 자세한 설명과 더불어 실제 공개/비공개 사례, 행정소송/심판 사례 등을 제시하는 방안이 있다.

또한 설문에 참여한 이용자의 응답 중 자료 제공이 신속하지 않다는 지적이 있었는데 앞서 언급하였듯이 과도한 양의 기록을 청구하는 것이 신속한 기록 제공을 저해하는 하나의 요인인 것으로 드러났다. 따라서 만일 기록연구사가 기록물 제공을 기다리는 이용자들에게 요청된 기록물 중에서 핵심적인 기록들만을 일차적으로 정리하여 제공하는 가공 서비스를 실시한다면 이용자는 신속하게 자료를 제공받을 수 있게 된다. 물론 기록연구사가 주관적으로 기록물의 핵심 요소를 판단해야 한다는 문제점이 발생할 수도 있으나 이용자면담을 통해 이용자의 요구를 정확히 파악하고 결과물에 대해 협의하는 과정이 선행된다면 이러한 문제는 어느 정도 해결

될 것으로 보인다.

둘째, 이용자들의 기록관리시스템의 활용을 촉진하여 기록연구사의 검색 업무를 경감할 수 있다. 본 설문의 결과에 따르면 기록관리시스템의 이용도는 낮으나 기록관리시스템의 사용용이성이 가장 높은 점수로 나타나 사용한 경험이 있는 이용자들은 해당 시스템의 사용이 어렵지 않다고 인식하고 있음이 드러났다. 또한 기록연구사도 기록관리시스템이 검색도구로써 많은 관심을 끌고 있지 못함을 지적하였다. 따라서 내부 이용자들, 특히 기록관 이용 빈도가 높은 이용자들이 기록관리시스템을 스스로 이용할 수 있도록 교육프로그램을 마련한다면 이용자들은 원하는 기록을 신속하게 검색하는 것이 가능해지고 기록연구사의 검색 지원 업무는 줄어들게 될 것이다.

셋째, 기록관 서비스 평가 결과에서 열람실 및 상설 전시에 대한 만족도가 매우 저조하게 나타나 이에 대한 개선책이 필요하다. 현재 17㎡ 가량의 좁은 열람실 내부에 컴퓨터 책상이 마련되어 있고 상설 전시까지 함께 이루어지고 있다 보니 열람실을 사용하려는 이용자와 전시를 즐기고려는 이용자 모두 불만이 높다. 현실적으로 당장 기록관을 옮기거나 확장하는 것은 어렵겠지만 향후에 열람실을 확대하거나 상설 전시를 다른 장소로 옮기는 방안을 고려해보아야 한다. 또한 물리적 전시 공간의 대안으로 이용자들의 흥미를 끌어낼만한 자료들을 선정하여 디지털의 형태로 온라인 전시를 통해서 제공한다면 잠재적 이용자들을 기록관으로 끌어들이는데 일조할 것이다.

넷째, J교육대학교 기록관은 지금까지 교직원 대상 이용자 교육 프로그램을 제공해 왔으나



그 주제가 기록물관리법으로 제한적이었고 외부 이용자를 위한 교육 프로그램이나 콘텐츠는 전무하였다. 본 연구의 설문에서도 많은 이용자들이 교육 프로그램에 참여할 의사가 있다고 긍정적으로 응답하였음을 감안할 때 장차 당 기록관에서 내부 및 외부 이용자들을 위한 다양한 교육 프로그램을 개발하여 제공하는 것을 고려해 볼 수 있다.

다섯째, 설문 결과에 의하면 이용자들의 기록관 및 기록연구사에 관한 인식은 대체로 낮았으며 기록관 홍보가 미흡한 것으로 나타났다. 무엇보다 기록관 자체 웹사이트가 운영되고 있지 않아서 새로운 이용자에게 기록관의 존재와 가치를 알리고 기존의 이용자에게 더욱 편리한 서비스를 제공하기에 한계가 있는 것으로 파악되었다. 따라서 기록관 웹사이트를 통하여 이용자를 위한 맞춤 콘텐츠를 제공하고 최신 기록물에 대한 접근을 촉진시킬 수 있는 웹기록정보서비스에 대한 필요성이 제기되었다. 기록관 웹사이트 구축과 더불어 다양한 이벤트를 주최하여 적극적인 홍보를 실시하는 것도 바람직하다. 예를 들어, 당 기록관에서 J교육대학교 졸업 30주년 동창회를 개최할 때마다 졸업생들의 당시 증명사진을 붙인 앨범을 만들어 동창회에 기증하는 이벤트를 실시해 왔는데 매우 호응이 좋았다고 한다. 기록관은 이와 같은 학교 내부 행사에 보다 적극적으로 참여함으로써 대학 내에서의 기록관의 위상을 높일 수 있을 것이다.

## 6. 결론

본 연구는 J교육대학교 기록관 이용자들을

대상으로 이들의 기록정보서비스에 대한 인식 및 경험을 조사하고 이를 바탕으로 서비스 개선 방안을 도출하는 것을 그 목적으로 한다. 보다 구체적으로는, 당 기록관 이용자들의 기록관에 대한 인식, 기록관 이용빈도 및 목적, 직원에 대한 평가, 시설 및 서비스에 대한 만족도 등을 조사하여 이용자가 원하는 양질의 기록정보서비스를 제공하기 위한 기초 데이터를 얻고자 하였다. J교육대학교 기록관은 2010년에 국가기록원으로부터 시범대학으로 선정되어 기록관리 표준매뉴얼을 개발하고 기록관리 체계를 성공적으로 정착시킨 대학기록관의 우수 사례라 할 수 있으나 기록정보서비스의 제공 측면에서는 다음과 같은 개선점이 발견되었다.

첫째, 정보공개청구 서비스의 주요 이용자 집단인 교수들로부터 해당 서비스에 대한 불만 사항이 도출되어 이에 대한 개선책으로 학교 홈페이지를 통한 사전정보공표목록의 세부화, 기록물 공개/비공개 사례, 행정소송/심판 사례 등을 제시하는 작업이 필요하다.

둘째, 기록관과 기록연구사에 대한 인식이 낮고 홍보가 부족하므로 기록관 웹사이트 구축을 비롯한 홍보를 위한 보다 적극적인 노력이 필요하다.

셋째, 이용자들은 기록관의 협소한 열람실 공간과 상설 전시관에 대한 만족도가 매우 낮으므로 이에 대한 실질적인 대책이 필요하다.

넷째, 기록관리시스템에 대해서 전혀 알지 못하거나 이용방법이 어렵다고 여기는 이용자들을 위하여 기록관리시스템 이용법에 대한 교육을 제공하여 이용자 스스로 신속하게 검색할 수 있게 하고 기록연구사의 검색 지원 업무를 경감하도록 한다.

다섯째, 이용자들의 향후 교육프로그램에 대한 긍정적인 참여 의사를 고려할 때 내·외부 이용자를 위한 교육 프로그램 마련이 바람직하다.

본 연구의 결과는 J교육대학교 기록관을 이용하는 소수의 이용자를 대상으로 설문조사한 데이터를 바탕으로 하였기 때문에 이러한 결과를 다른 대학기록관으로 일반화하기 어렵다는 제한점이 있다. 또한 설문지 수집 방식으로 인해 응답자가 내부 직원으로 집중되게 되어 학부

생, 대학원생 및 외부 사용자들의 기록관 이용에 대한 충분한 데이터를 얻지 못하였다. 따라서 본 연구는 특정 대학기록관의 주된 이용자 집단을 위한 양질의 서비스를 제공하는데 있어서 기초 데이터를 제시하였다는데 의의가 있으나 향후 연구에서는 학생을 비롯한 외부 사용자들에 대한 충분한 데이터를 수집하여 내·외부 이용자 모두를 위한 포괄적인 기록정보서비스 개선 방안을 도출하는 작업이 필요할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 강희천 (1996). 대학의 변화: 그 도전과 대응. 현상과 인식, 69, 35-55.
- 김건, 김수정, 윤은하, 한희정 (2013). 국내 기록정보서비스 연구의 동향분석. 한국기록관리학회지, 13(3), 199-229. <http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2013.13.3.199>
- 김지현 (2012). 국가기록원 기록정보서비스에 대한 이용자 인식에 관한 연구. 한국기록관리학회지, 12(1), 168-187.
- 김현지, 이해영 (2009). 웹 기록정보서비스 평가모형 개발과 서비스 평가: 대학기록관을 중심으로. 한국 기록관리학회지, 9(2), 59-78.
- 서은경, 손주영 (2012). 국내 대학기록관 웹사이트에 관한 메타분석. 정보관리학회지, 29(1), 351-374. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2012.29.1.351>
- 이혜경, 이해영 (2014). 대학기록관 기록정보서비스의 현황과 발전방향: 실무자 면담을 중심으로. 한국 기록학연구, 40, 131-180.
- 하은미, 이수상 (2007). 대학기록물의 온라인 탐색도구에 관한 연구. 한국기록관리학회지, 7(2), 139-164.
- 한국대학기록관협의회 (2009). 2009년 상반기 대학기록관리 콜로키움자료집.
- Archival Metrics (2014, July). Archival Metrics. Retrieved from <http://www.archivalmetrics.org/>
- Samuels, Helen Willa (1992). Varsity letters: documenting modern colleges and universities. Chicago: Scarecrow Press.

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기  
(English translation of references written in Korean)

- Ha, Eun-Mi, & Lee, Soo-Sang (2007). A study on the online finding aids of university archives. *Journal of the Korean Society of Archives and Records Management*, 7(2), 139-164.
- Kang, Hee-Chun (1996). Changes of the university: The challenge and response. *Phenomenon and Awareness*, 69, 35-55.
- Kim, Gun, Kim, Soo-Jung, Yoon, Eun-Ha, & Han, Hee-Jung (2013). Research trends of archival information services in Korea. *Journal of the Korean Society of Archives and Records Management*, 13(3), 199-229.
- 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 the 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 the Korean Society of Archives and Records Management*, 12(1), 168-187.
- Lee, Hye-kung, & 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 the Archive Studies*, 40, 131-180.
- Seo, Eun-Gyoung, & Son, Ju-Young (2012). Meta analysis of the websites of university archives in Korea. *Journal of the Korean Society of Archives and Records Management*, 29(1), 351-374.
- University Archives Records Center (2009). *Proceedings of the 2009 spring colloquium on university records management*.