

기록정보콘텐츠의 품질향상 방안 연구

- 한국·영국·일본의 사례비교를 중심으로 - *

양인호**

1. 머리말
2. 기록정보 콘텐츠 활용 사례 연구
3. 기록정보 콘텐츠 비교·분석
4. 기록정보 콘텐츠의 품질향상 방안
5. 맺음말

[국문초록]

현대 사회의 기록관리 업무는 보존을 중요시하게 여겼던 과거와는 달리 기록의 활용을 중요시하는 새로운 패러다임으로 변화하였다. 기록물이 효과적으로 이용될 수 있게 하기 위해서는 기록의 가치를 돋보이게 하고 이용자들이 쉽게 접근할 수 있도록 유도해야 할 것이다. 이러한 시대적 요청에 따라 주목 받

* 이 글은 줄고, 「디지털 아카이브의 기록정보 콘텐츠 비교 분석 - 한국·영국·일본의 사례를 중심으로」, 한남대학교 일반대학원 기록관리학과 석사학위논문, 2009. 8을 축약하여 정리한 것임.

** (주) 크루메이트 기록정보팀 대리 양인호(한남대학교 일반대학원 기록관리학과 석사)

기 시작한 것이 바로 ‘콘텐츠(Contents)’이다.

영국의 국립 아카이브는 소장하고 있는 다양한 기록물에 디지털 기술을 활용하여 멀티미디어를 활용한 콘텐츠를 제작·제공하고 있으며, 일본의 아시아역사자료센터는 이용자의 요구를 반영한 기록정보 콘텐츠를 제작하며, 지속적인 업데이트로 콘텐츠의 최신성을 경주하고 있다.

최근 국가기록원에서도 기록의 활용 중심의 기록관리 패러다임 변화에 따라 디지털 아카이브 진입을 추진하며, 그 안에 탑재될 콘텐츠 개발에 박차를 가하고 있다. 그러나 많은 콘텐츠를 보유하고 서비스하는 것도 중요하지만, 콘텐츠 자체의 품질 수준이 높아야만 이용자들에게 좋은 반응을 이끌어 낼 수 있을 것이며, 장기적으로 더욱 높은 수준의 기록정보를 제공할 수 있을 것이다.

따라서 본 연구에서는 각기 다른 특징을 지니는 영국의 TNA와 아시아 역사자료센터의 사례와 함께 국가기록원이 제공하고 있는 콘텐츠의 유형과 특징을 분석하여 각 기관에서는 어떻게 콘텐츠를 활용하고 있는지 다양한 방법을 살펴보았다.

또한 아카이브란 기관에서는 어떠한 주제를 콘텐츠화 하여 이용자들에게 제공하고 있는지에 대한 유형 파악과 함께 이용자와의 피드백 방식을 비교분석 하였으며, 세 기관의 콘텐츠 구성요소를 제공하려는 정보의 성격에 따라 세 가지 유형으로 구분하고, 콘텐츠 속성의 세부 항목을 설정하여 콘텐츠의 품질을 평가 하였다. 이러한 과정에서 앞으로 기록관리기관에서 콘텐츠 구축 시 참고할 사항을 도출하여 시사점을 제시하였다.

주제어: 아카이브즈, 기록정보 콘텐츠, 디지털 아카이브, 기록정보서비스, 확장서비스

1. 머리말

21세기 디지털 기술의 발전은 기록관리 분야에도 예외 없이 큰 영향을 미치고 있다. 특히 인터넷의 사용이 급격히 확산되면서 기록관을 직접 방문해야만 이용할 수 있는 여러 서비스들이 시간과 장소의 구애 없이 편리하게 이용할 수 있게 되었다.

이제 기록관은 이용자들이 보다 더 쉽게 기록정보에 접근할 수 있도록 기록정보서비스에 심혈을 기울여야 한다. 기록을 관리하는 것은 궁극적으로 기록을 이용하기 위함이며, 기록물이 얼마만큼 이용되느냐는 기록물과 관련된 프로그램의 성립과 유지를 궁극적으로 정당화 시켜 주는 근거이다.¹⁾

이처럼 현대 사회의 기록관리 업무는 보존을 중요시하게 여겼던 과거와는 달리 기록의 활용을 중요시하는 새로운 패러다임으로 변화하였다. 기록물이 효과적으로 이용될 수 있게 하기 위해서는 기록의 가치를 돋보이게 하고, 이용자들이 보다 더 쉽게 접근할 수 있도록 유도해야 할 것이다. 이러한 시대적 요청에 따라 주목 받기 시작한 것이 바로 콘텐츠²⁾(Contents)이다.

콘텐츠는 ‘21세기형 황금거위’로 불릴 만큼 사회 전 분야에서 각광을 받고 있다. 대기업뿐만 아니라 중소기업, 심지어 개인 사업자까지 콘텐츠에 주목하는 이유는 간단하다. 잘 만들어진

1) James M O'Tool, 『기록의 이해』, 이승익 역, 진리탐구, 2004, 46쪽.

2) 콘텐츠의 사전적 의미는 정보, 알맹이, 내용물이라는 뜻이다. 즉 정보의 내용, 표현 및 그 소재를 가리키는 말로서 문자, 영상, 소리 등의 정보를 제작하고 가공해서 이용자에게 전달하는 정보 상품으로 정의할 수 있다. 콘텐츠의 특성에 따라 멀티형, 축적형, 쌍방향형, 실시간 정보형, 수집·갱신형 콘텐츠로 분류하고 있으며 또한 형식에 따라서 비디오 콘텐츠와 데이터 콘텐츠로 분류한다. (김성희, 「인터넷상의 디지털 문화콘텐츠 분류방안에 관한 연구」, 『한국문헌정보학회지』, 제36권 제3호, 2002, 182쪽).

한 개의 콘텐츠는 장차 그 부가가치가 상상을 초월하는 수준으로 성장할 수 있는 가능성을 지니기 때문이다. 이처럼 디지털 네트워크 시대에 있어 핵심적인 경쟁력은 콘텐츠에 있다.

이러한 환경 속에서 기록물을 관리하는 각 기관들은 효과적인 콘텐츠 제공 방법을 모색해왔다. 영국의 국립아카이브는 디지털 아카이브³⁾로 변화를 이끌기 위해 관련 프로젝트를 실행하여 성공적으로 완료하고, 멀티미디어를 활용한 콘텐츠를 제작·제공하며 소장기록을 활용한 다양한 서비스를 하고 있으며, 일본의 아시아역사자료센터 역시 디지털 아카이브라는 슬로건을 내세우며, 이용자의 요구를 반영한 기록정보콘텐츠⁴⁾를 제작하

-
- 3) 현재 디지털 아카이브(Digital Archives)는 정확한 개념의 정의 없이 여러 분야에서 쓰이고 있는데 일반적으로 “시간의 경과에 따라 기록의 질이 떨어지거나 없어질 우려가 있는 기록 정보들을 디지털화하여 보관하는 시스템 혹은 데이터베이스” 라는 개념으로 흔히 쓰이고 있다. 일본의 아시아역사자료센터가 대표적인 사례로서 ‘디지털 아카이브’를 표방하며, 단순히 소장기록을 디지털화하여 온라인상으로 제공하고 있다. 그러나 디지털 아카이브는 단순한 정보 및 데이터베이스를 축적하여 서비스 하는 것이 아니라 적극적인 정보의 활용을 통해 새로운 정보의 창출이 이루어져야 한다. 즉 디지털 아카이브는 디지털 기술이나 컴퓨터 네트워크 기술을 활용하여 기존의 기록보관소에 실체가 보관되어 있는 역사적인 회화나 귀중한 문서, 전통 문화재, 공예품 등을 전자적인 멀티미디어 정보로 변환한 것을 말하며, 여기서 특히 중요한 점은 정보의 단순 기록 또는 링크(link)가 아니라 전혀 새로운 영역으로의 활용이 가능한 기억의 재생산 시스템이 되어야 한다는 점이다. (김영기·김용의·이명규·이철우, 『문화시대의 디지털 아카이브』, 전남: 전남대학교 출판부, 2005, 27쪽).
- 4) 국내에서 ‘기록정보콘텐츠’란 용어는 이윤경의 연구에서 가장 먼저 언급되어 현재는 아카이브에서 서비스하고 있는 콘텐츠를 ‘기록정보콘텐츠’라고 표현되고 있다. 심성보의 정의에 따르면 기록정보콘텐츠란 “세분화된 고객의 기록정보에 대한 접근성을 제고하는데 필요한 사항을 고객의 욕구에 기반 하여 추가 제작하여, 기록정보와 함께 결합물이나 연속물의 형태로 조직화하여 배포되는, 디지털 또는 아날로그 형태의 정보”로 정의하면서 접근성 및 고객의 요구를 강조하였다. 최근의 전수진의 연구에서는 “기록과 그 맥락정보에 대한 데이터베이스가 기본을 이룬 상태에서, 그것을 연관관계에 따라 구조화하고 해석을 덧붙임으로써 이용자에게 제공되는 정보”를 최종적인 기록정보콘텐츠로 정의하였다. 여기서 데이터베이스는 소장 기록에 대한 정보를 제공하는데 중점을 두

고 원문 서비스를 실행하고 있다.

국가기록원에서도 국가기록에 대한 국민적 관심의 증대와 ‘활용’ 중심의 기록관리 패러다임 변화에 따라 국가기록의 체계적 정보자원화를 통한 고객중심의 기록정보 서비스의 제공을 목표로 하고 있으며, 2006년부터 2010년까지 3단계 시기로 나누어 디지털 아카이브 진입을 추진하고 있다.⁵⁾ 디지털 아카이브 기반 강화를 위해 이른바 ‘이용자 중심의 맞춤형 온라인 기록정보 콘텐츠’를 구축 하고 있으며, 이미 구축된 콘텐츠는 5·18민주화운동, 대통령선거의 역사 김창룡 저격사건 등 토픽콘텐츠와 관보, 국무회의록, 서양고지도를 통해 본 한국 등과 같은 주요 기록물 컬렉션 등의 온라인 콘텐츠가 ‘나라기록포털’에서 제공되고 있다.

그러나 단순히 많은 콘텐츠를 보유하고 있다고 해서 경쟁력을 보유하고 있다고 단정할 수는 없을 것이다. 영국의 새로운 온라인 서비스 전략 ‘Provide and Enable’에서 David Varney 경은 이러한 질문에 대해 “정보기술에 의한 서비스는 시민들에 의해 디자인 되어야 한다.”⁶⁾고 강조하고 있다. 즉 “웹사이트 상에서 서비스 되고 있는 전략적 행동은 공급자 중심이 아닌 이용자 중심의 접근이 되어야 하며, 이용자가 직면하는 서비스는 포괄적이고 즉각적인 성격의 서비스로 전환되어야 한다.”는 것이다.

다시 말해서 가치 있는 기록정보 콘텐츠는 단순히 보유하고 있는 콘텐츠를 일방적으로 보여주는 것이 아니라 적절한 수준의 평가와 선별을 통해 이용자적 입장에서 유의미한 콘텐츠로 재구성하는 것이다. 따라서 이러한 콘텐츠를 구축하기 위해 전

는 것으로서 기록 목록이나 검색도구를 말한다.

5) 국가기록원 홈페이지(http://www.archives.go.kr/expert/html/brief_03.html), [cited 2009. 12. 7].

6) TNA, Provide and Enable, 2008, 6쪽.

제되어야 할 사항은 다양한 주제의 기록정보와, 양질의 콘텐츠 제공, 그리고 이를 이용하는 이용자와의 지속적인 상호작용일 것이다. 이러한 점이 선행되어야만 이용자들에게 좋은 반응을 이끌어 낼 수 있을 것이며, 장기적으로 더욱 높은 수준의 기록정보를 제공할 수 있을 것이다.

따라서 본 연구에서는 이러한 고민을 염려해두고 각 기관의 콘텐츠를 대상으로 주제 분석, 정보의 품질, 피드백의 항목을 설정하고 비교·분석을 통해 기록정보 콘텐츠의 품질향상 방안 에 대한 시사점을 도출하고자 한다. 이러한 분석의 대상은 각 기관에서 서비스 하고 있는 콘텐츠 중 전시적인 목적을 지니는 전시 콘텐츠⁷⁾로 한정하였다.

2. 기록정보 콘텐츠 활용 사례 연구

대부분의 국립 아카이브에서는 각 기관의 특성에 맞는 콘텐츠를 제작하고, 서비스 하고 있다. 미국 국립아카이브(National Archives)에서는 학습지원 콘텐츠 이외에도 온라인 전시(Online Exhibits)에서 약 32개의 전시 콘텐츠⁸⁾를 서비스 하고 있으며, 역사, 생활사, 인물, 문화 등 다양한 주제를 대상으로 하며 여러 가지 기법을 동원하여 이용자의 흥미를 유발하고 있다.

7) 본 연구에서 언급하는 ‘전시콘텐츠’라 함은 오프라인 전시를 온라인 전시로 구현한 것뿐만 아니라 다양한 기록정보가 결합하여 하나의 콘텐츠를 형성하고, 별도의 콘텐츠 페이지로 구성하여 제공하고 있는 콘텐츠를 대상으로 한다.

8) 본 연구에서 전시콘텐츠라 함은 오프라인 전시를 온라인 전시로 구현한 것뿐만 아니라 다양한 기록정보가 결합하여 하나의 콘텐츠를 형성하고, 별도의 콘텐츠 페이지로 구성하여 제공하고 있는 콘텐츠를 대상으로 한다.

호주 국립아카이브(National Archives of Australia)에서는 크게 학습 지원서비스(Learning)와 온라인 전시관(Online exhibits)에서 전시 콘텐츠를 제공하고 있는데, 특히 학습지원서비스(Learning)에서는 유형을 학교, 대학교, 평생교육, 기록 관리 4개의 메뉴를 구성하여 콘텐츠를 제공하고 있다.

영국의 국립 아카이브는 다양한 이용자층을 대상으로 학생과 교사를 위한 서비스, 연구자를 위한 서비스, 특정 주제 서비스 등으로 세분화하여 서비스 하고 있으며 다양한 소장 자료와 멀티미디어를 활용하여 콘텐츠를 제작·제공하며 기록정보의 활용도를 높이려는 노력을 하고 있다.

일본의 아시아 역사자료센터는 일본과 아시아 근린제국과의 관계와 관련된 역사 자료를 제공하기 위해 가장 많은 자료를 보유한 외무성 외교사료관(外務省外交史料館), 방위청 방위연구소 도서관(防衛廳防衛研究所), 국립공문서관(國立公文書館)의 자료를 중심으로 문서의 원본을 제공하고 있으며, 이용자의 편의성을 제공하기 위해 이들 3개 기관의 자료를 동시에 검색할 수 있도록 설계된 디지털 아카이브이다.

이러한 국외의 국립기록관에서 제공하는 서비스는 각기 다른 특징을 지닌다. 특히 아시아역사자료센터는 미국과 영국 국립 기록관과 비교하여 개발된 콘텐츠가 다양하지는 않지만 세 기관의 통합 검색시스템을 제공하며, 매년 이용자의 요구를 분석하여 그들의 요구를 반영한 콘텐츠를 제작·제공한다는 특징을 지닌다.

영국 국립아카이브는 호주와 미국보다 상대적으로 많은 콘텐츠를 개발하여 서비스 하고 있으며, 최근 디지털 아카이브 구축을 위한 준비를 모두 완료하고, 콘텐츠를 이용자가 활용할 수 있도록 웹 2.0의 개념을 부분적으로 도입하는 등 다양한 방법으

로 이른바 ‘다가가는 서비스’를 지향하고 있다.

이처럼 각기 다른 특징을 가지는 영국과 일본의 사례를 분석하여 국외 아카이브에서는 기존의 아카이브에서 디지털 아카이브로의 변화에 있어 어떠한 전략 및 목표를 가지고 있으며, 제공하고 있는 콘텐츠의 유형과 특징을 분석하여 콘텐츠를 어떻게 활용하고 있는지 다양한 노력들을 살펴보고자 한다.

1) 영국 국립 아카이브(The National Archives)

영국 국립아카이브(이하, TNA)는 William I세 시기의(1086년) 토지 대장 부터 오늘날까지 약 900년의 역사를 보관하고 있으며, 양피지와 두루마리 종이에서부터 최근부터 생산되는 디지털 자료와 웹사이트 기록에 이르기까지, 전 영역에 걸친 자료들을 수집·보유하고 있다⁹⁾. 이러한 자료들은 대부분 온라인으로 확인할 수 있으며, 전 세계적으로 접근이 가능하다.

TNA의 미래를 위한 전략은 온라인 콘텐츠에 좀 더 넓은 접근성을 공급하는데 주안점을 두고 있으며, 모든 영역에 걸쳐 이용자들이 그들의 위치와 상관없이 원하는 정보를 찾을 수 있게 하는데 목적이 있다.¹⁰⁾ 이렇게 TNA는 온라인 콘텐츠의 구축 및 서비스에 주안점을 두고, “세계 사람들에게 TNA가 소장하고 있는 기록에 접근하고 그것을 이용함으로써 그들의 삶을 더욱 윤택하게 하기 위함이다.”¹¹⁾ 라는 그들의 의무를 실현해 나가고 있다.

9) 이하, TNA의 홈페이지(<http://www.nationalarchives.gov.uk/default.htm>) 자료를 참고하여 서술하였다.

10) TNA, Strategic Plan, 2008-2009.

11) TNA, Strategic Plan, 2008-2009.

또한 다양한 기록정보를 효율적으로 검색할 수 있는 검색 툴을 제공하는 것 이외에 한발 더 나아가 기록정보를 활용하는 목적에 따라 보다 쉽게 접근할 수 있게 하는 방안을 마련하여 기록정보의 활용도를 높이려는 노력을 하고 있다.¹²⁾

즉 이용자의 목적에 따라 TNA는 특정 주제 서비스, 학습지원 서비스, 전문가를 위한 서비스로 나누어 접근 할수 있으며 각각의 서비스에서 관련 전시전을 모두 모아 ‘온라인 전시관’(Online exhibitions) 메뉴에서 총 47개의 콘텐츠를 서비스 하고 있다.

〈표 1〉 TNA 전시전 구성 및 특징¹⁵⁾

특별전	개요 및 특징
TNA의 기이한 문서 (Horrors of The National Archives)	·이상하고 기이한, 무서운 소재에 관한 주제 ·16세기 중반부터 18세기 초반까지 마녀사냥과 마녀재판 ·귀신의 등장과 오늘날 할로윈데이의 기원 ·유령이 존재한다는 의견과 존재 하지 않는다는 의견을 모두 제공함으로써 객관적 사실 제공에 노력 ·‘Jack the Ripper’라는 희대의 살인마에 대한 편지와 관련 연구 링크
20세기의 영웅과 악당 (20th Century Heroes and Villains)	·세계적인 인물을 대상으로 한 콘텐츠 ·한 인물의 업적 중 의견이 분분한 한 가지 사건에 대해 영웅적인 업적으로 생각하는 의견과 비난받을 행동이라는 반대의 의견을 함께 구성 ·사건에 관계한 각 인사들의 의견 제공 ·각 인물들에 대해 연표, 배경정보, 관련자료 링크 ·각 사건에 대한 상세한 자료 및 사진 제공
기밀과 스파이 (Secrets & Spies)	·TNA에서 소장하고 있는 다양한 기밀문서를 바탕으로 콘텐츠 제공 ·16 ~ 20세기 암호문의 변천사 및 해당 설명 제공 ·주요 스파이에 대한 정보 및 활동내역 제공

12) 서은경·정상화·최상희, 「이용자 중심의 기록정보 활용 및 서비스 활성화에 관한 연구」, 『한국기록관리학회지』 제6권 제1호, 2006. 67쪽.

	<ul style="list-style-type: none"> ·메시지를 선택하면 암호문으로 변경되도록 하여 암호문에 대해 체험할 수 있도록 함(9개 메시지 선택가능) - 암호문을 지인들에게 전자우편으로 보낼 수 있는 기능 제공
제1차 세계 대전 (First World War)	<ul style="list-style-type: none"> ·Imperial War Museum과 TNA 에서 보유하고 있는 제 1 차 세계대전 자료를 대상으로 다양한 관점에서 콘텐츠를 구성(처음으로 공개) ·영국의 입장인 블루북, 독일의 입장인 화이트 북에 대한 상반된 의견 서술 ·콘텐츠 전반적인 사항에 대한 소개와 콘텐츠를 만들게 된 경위, 참고 사이트 및 저작권 등의 정보 제공 ·연표 제공 및 유럽, 터키, 그리스, 아프리카, 바다 등 다양한 지도 제공 ·콘텐츠를 한눈에 파악할 수 있도록 사이트맵 제공
왕국의 통합 (Uniting the kingdoms)	<ul style="list-style-type: none"> ·TNA이외에 총 8개 기관에서 자료를 제공받아 콘텐츠 구축 ·국민의 일체성과 국민성을 고취시키려는 목적으로 제작된 콘텐츠 ·영국, 프랑스, 스코틀랜드 군주에 대한 연표 목록 제공 ·영국 외 4개 나라의 지도 제공 ·더 많은 정보를 원할 경우 관련 서적 및 신문기사 제공 (간단한 책의 소개)
공공정보 영화 (Public Information Films)	<ul style="list-style-type: none"> ·60주년을 기념하며 COI¹³⁾와 함께 공공 영화에 대한 전시전을 처음으로 공개 ·다수의 영화가 역사적인 사실을 담고 있으며 향수를 불러 일으킬만한 소재 ·콘텐츠 구성의 대다수 항목을 동영상 및 사진기록을 활용하였으며, 영화의 목록과 대상 시기의 주요 사건에 대한 연표 제공(TNA 홍보 영상 제공) ·View all films의 항목에서 한눈에 파악할 수 있도록 콘텐츠에서 다루고 있는 모든 영화의 링크 제공 ·영화 이미지를 컴퓨터 배경화면, 아이팟/PSP, 핸드폰으로 다운로드 가능
검은 존재 (Black Presence) ¹⁴⁾	<ul style="list-style-type: none"> ·소수 인종의 사람들과 젊은 여성들은 아카이브를 많이 찾지 않는다는 조사 결과를 토대로 이들을 위한 콘텐츠를 제작 ·흑인과 아시아인이 영국에 정착하게 된 배경 ·기록물의 소장정보 및 사이트맵 제공(교문서의 경우 원본과

	함께 해석판 제공 ·자료의 제공에 대하여 플래쉬 버전과 출력이 가능한 문서 버전 제공 ·콘텐츠를 제작하는데 작업을 수행한 사람들의 정보 제공
--	--

<표 1>은 TNA의 온라인 전시관에서 서비스 하고 있는 콘텐츠 중 학생 및 교사를 대상으로 하는 콘텐츠는 가급적 배제하고, 많은 사람들이 즐길 수 있는 콘텐츠를 선정 하여 분석한 것이다. <표 1>을 바탕으로 TNA에서 제공하는 콘텐츠의 특징을 살펴보면 첫째, TNA에서 소장하고 있는 기록을 활용하여 매우 다양한 주제의 콘텐츠가 구성되었다는 점이다.

<표 1>에서 분석한 주제 이외에도 1·2차 세계대전, 냉전, 교통수단의 발전, 내각 기록, 정치, 영화, 만화, 디자인, 가족의 역사, 라틴어, 범죄와 처벌 등 역사적 사실을 소재로 한 콘텐츠부터 흥미로운 소재, 일상 생활 관련 콘텐츠 까지 다양한 주제를 포괄하고 있다.

또한 ‘공공정보영화’, ‘전쟁의 예술(The art of war)’, ‘포커스 필름(Focus of film)’의 콘텐츠는 문서위주의 구성에서 벗어나 동영상, 영화, 사진기록 등 전반적인 구성 항목을 시청각 기록물을 활용함으로써, 이용자들에게 흥미를 주고 있다.

이처럼 매우 다양한 소재와 유형의 콘텐츠 구성은 TNA에서 소장하고 있는 기록물의 종류 및 유형이 매우 다양하며, 소장하고 있는 기록들의 질 또한 높다는 사실을 쉽게 짐작할 수 있게

-
- 13) 중앙정보국(The Central Office of Information)
 - 14) ‘Black Presence’의 정책명칭은 ‘Black Presence Asian and Black History in Britain from 1500 to 1850’이다. (<http://www.nationalarchives.gov.uk/pathways/blackhistory/index.htm> [cited 2009. 1. 22]).
 - 15) TNA 홈페이지(<http://www.nationalarchives.gov.uk/default.htm>) 자료 참조, [cited 2008. 12. 07].

한다.

둘째, 콘텐츠를 구성함에 있어 정보를 제공한다는 측면 뿐만 아니라, 소장하고 있는 자료를 이용자들이 활용할 수 있도록 서비스 하고 있다. ‘공공정보영화’를 살펴보면 영화의 이미지를 이용자가 다운로드 받아 사용할 수 있게 서비스하고 있다. 컴퓨터, 아이팟/PSP¹⁶⁾, 핸드폰 배경화면 총 3가지로 선택 가능하며, 지인들에게 인터넷 카드로 보낼 수 있는 기능이 제공된다. ‘기밀과 스파이’에서는 암호문에 대해 설명하면서 9가지 예시를 보여주는데, 그 예시 가운데 한 가지를 선택하여 지인들에게 전자우편을 보낼 수 있는 기능을 제공하고 있다.

이렇게 아카이브란 기관에서 아이팟이나 PSP에서 기록을 활용할 수 있도록 서비스 하는 것은 그동안 아카이브가 가지고 있던 편견 즉 ‘고지식’하고, ‘오래된 문서를 보관하는 곳’이라는 이미지에서 탈피 할 수 있는 좋은 방법이며, 이용자에게 다가가는 서비스를 실현하고 있는 대표적인 사례라고 생각된다.

이처럼 TNA는 콘텐츠를 이용자가 활용할 수 있도록 구성하여 흥미를 더하고 있으며, 이용자가 다른 사람들에게 기록을 활용하여 전자우편을 보낼 수 있는 기능은 마케팅 효과까지 기대할 수 있을 것이다.

셋째, 여러 유관기관과의 협력으로 콘텐츠를 구축하였다. <표 1>에서 7개의 콘텐츠 중 다른 기관과 협력 하에 구축된 콘텐츠는 모두 3개이다. ‘왕국의 통합’은 TNA이외에도 프랑스 국립 아카이브, 아이슬란드 국립 도서관, 스코틀랜드 국립도서관, 스코트랜드 국립 아카이브등 총 8개 기관에서 자료를 제공받아 콘

16) 아이팟은 애플사에서 개발한 디지털 오디오 플레이어이며, PSP는 음악 및 영화 감상이 가능한 휴대용 게임기이다. 아이팟과 PSP는 세계적으로 많은 인기를 얻고 있으며 특히 아이팟은 디지털 시대를 대표하는 아이콘으로 손꼽힌다.

텐츠를 구축하였으며, ‘제1차 세계대전’에서는 Imperial War Museum과의 협력으로 콘텐츠를 구축 하였다.

넷째, 정보의 객관적 사실제공에 노력하고 있다. ‘TNA의 기이한 문서’, ‘20세기의 영웅과 악당’, ‘제1차 세계대전’에서 콘텐츠의 내용을 살펴보면 한 가지 측면에서 이야기를 제공하는 것이 아니라 상반되는 두 의견을 동시에 콘텐츠에 반영함으로써 이용자가 판단할 수 있도록 콘텐츠를 구성했다는 점이다. ‘20세기의 영웅과 악당(20th Century Heroes and Villains)’은 한 인물의 업적 중 의견이 분분한 한 가지 사건에 대해 영웅적인 업적으로 생각하는 의견과 비난받을 행동이라는 반대의 의견을 함께 구성하였다.¹⁷⁾

이와 같이 TNA는 소장하고 있는 다양한 기록을 활용하여 콘텐츠를 제공하고 있으며, 정보의 제공에만 머무르지 않고, 이용자가 직접 기록을 활용할 수 있도록 콘텐츠를 구성하여 서비스 하고 있다. 이용자에게 다가가기 위한 새로운 노력을 하고 있으며, 여러 기관과의 협조 체계를 구축하여 기관의 위상을 제고시키는 노력을 하고 있음을 확인할 수 있다.

2) 일본의 아시아역사자료센터(アジア歴史資料センター)

아시아 역사자료센터(이하, 역사자료센터)의 정보 제공 서비스는 대부분 인터넷으로 서비스 되고 있다. 제공하는 자료의 상당수는 일반적으로 친숙하지 않은 자필의 낡은 문체로 읽기 어려운 역사 자료이다. 지금까지 주로 연구자들이 이용했기 때문

17) 예컨대 처칠은 2차 세계대전 당시 독일의 드레스덴 폭격을 지시하여 결과적으로 많은 사람들이 죽어 용서 받지 못할 행동이었다는 의견과 함께 드레스덴의 폭격으로 인하여 전쟁이 일찍 종결되어 희생자를 더 줄일 수 있는 선택이었다는 두 가지 의견을 함께 제공하고 있다.

에, 인터넷에서 원문 서비스를 하더라도 이용자는 전문가층에게 한정되어 있었다¹⁸⁾.

그러나 센터 설립 목적이 “나라가 보관하는 자료에 대해 국민 일반 및 관계 모든 국민의 이용을 용이하게 한다.”는 것이므로, 다양한 이용자층을 대상으로 서비스하기 위해 이용자의 소리를 적극 반영하고, 키워드를 알지 못해도 검색 할 수 있는 ‘오심음 검색’을 추가하는 등 다양한 노력을 하고 있다.

이러한 노력의 일환으로 인터넷 특별전으로서 ‘공문서로 보는 러일 전쟁(日露戰爭特別展)’을 2004년 2월에 실험적으로 공개 하였으며, 특별전의 작성에 있어서는 연표 및 시기에 따라 자료를 업데이트 하는 방법으로 콘텐츠를 제공하고 있다.

〈표 2〉 아시아역사자료센터 특별전 구성 및 특징²⁰⁾

특별전	개요 및 특징
사진주보로 보는 쇼와 시대 (写真週報にみる昭和の世相)	<ul style="list-style-type: none"> ·아시아 역사자료센터 홈페이지 개편 후 첫 특별전 ·내각 정보부에 의해 간행되고 있던 주간잡지의 사진이나 기사를 통해 당시의 생활상, 의복, 생활, 저명인물, 도쿄 올림픽 등을 살펴볼 수 있음 ·1937년부터 1945년까지 대표적인 역사적 사실을 정리하여 연표로 제공 ·정부기관의 변천사 제공 ·쉽게 특별전을 감상할 수 있도록 도움말 제공
러일전쟁 특별전 (日露戰爭特別展)	<ul style="list-style-type: none"> ·러일전쟁 100주년 기념 특별전으로서 특별전의 열람에 대해 자세한 설명제공 ·시바료타로의 소설 ‘언덕위의 구름’을 통해 메이지 유신부터 러일전쟁에 이르기 까지 당시 일본의 정세 및 인물 파악 ·대만의 근대사 연구소 당안관, 에히미현, 야마구치현의기념관 등 여러 기관에서 문서를 협조하여 특

18) 이하, 아시아 역사자료센터의 홈페이지(<http://www.jacar.go.jp/>) 자료를 참고 하여 서술하였다.

	<ul style="list-style-type: none"> ·별전에 활용 ·그동안 조사 하였던 양케이트의 집계결과 제공 ·특별전에서 제공하는 공문서 중 이용자가 재미있고, 중요하다고 생각되는 문서를 선택하여 향후 전시로 활용 (이용자의 소리)
<p>공문서로 보는이와쿠라 사절단 (公文書に見る岩倉使節団)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ·이와쿠라 사절단 시기의 일본의 정세뿐만 아니라 미국, 유럽의 정세도 함께 제공하며, 아시아연표와 아메리카 합중국 연표 제공 ·연표나 조각등에 대한 설명을 쉽게 소개하기 위해 애니메이션 활용 ·일본의 달력표기에 대한 설명 ·특별전에 관해 향후 업데이트에 관한 항목을 정확히 명시
<p>공문서로 보는 일미교섭 (公文書に見る日米交渉)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ·일미교섭 당시의 시대상, 배경, 주요용어에 대한 해설 ·기록물의 제목과 생산자, 레퍼런스 코드 제공 ·원문 이미지 크기 조절가능 ·시간의 순서대로 일본의 움직임을 연표로 작성하여 제공
<p>조약과 서명원본으로 보는 근대일본사 (條約と御署名原本に見る近代日本史)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ·미국의 메사추세츠(Massachusetts) 공과대학이 개발한 프리웨어 ‘Timeline’¹⁹⁾ 활용 ·연표의 내용구성의 사항을 고등학교 일본사 및 세계사교과서에서 채택 ·연표는 연대 스케일을 1주일, 1년 등으로 설정하여, 자유롭게 이동 가능 ·조약의 절차 흐름에 따라 사진 관람 가능 ·설문조사를 통한 이용자의 요구와 기존의 특별전의 경험을 바탕으로 만들어진 콘텐츠
<p>Concise JACAR</p>	<ul style="list-style-type: none"> ·이용자들의 빠른 요구에 대응하기 위해 이용자들의 관심이 높은 사안과 관련된 자료를 먼저 간단히 소개하는 콘텐츠(향후 업데이트) ·전쟁 및 사건, 인명, 제도 등의 서브메뉴에서 해당 자료를 JPEG방식과 DjVu방식으로 제공 ·콘텐츠의 내용과 관련해서 모든 연령대의 이용자가 이해하기 쉬운 내용을 우선적으로 채택 ·이용자가 원하는 자료에 대한 설문조사를 진행(향후 반영예정)

<표 2>는 역사자료센터가 현재 전시 하고 있는 특별전을 간략히 분석한 것이다. 주목을 끄는 콘텐츠로서 ‘러일전쟁 특별전’은 시바료타로(司馬遼太郎)의 소설 ‘언덕위의 구름(坂の上の雲)’을 통해 메이지시기에 활약한 주인공을 살펴볼 수 있게 하였다. 메이지 유신부터 러일전쟁에 이르기까지 당시 일본의 정세를 그려내고 있으며, 소설에 등장하는 인물이나 사건에 관련하는 공문서를 시리즈로 소개하고 있어 흥미와 친밀감을 주고 있다.

둘째, 유관기관과의 원활한 협력체계를 구축하고, 자료를 제공받아 특별전에 활용하고 있다는 것을 알 수 있다. ‘러일전쟁 특별전’은 국립 공문서관, 외무성 외교 사료관, 방위청 방위 연구소 이외에 에히미현 마츠야마시 시청(愛媛縣 松山市役所), 에히미현 마츠야마시 시키기념박물관(愛媛縣松山市子規記念博物館), 야마구치현 야마토초 이토공기념관(山口縣大和町伊藤公記念館), 대만의 중앙연구원 근대사 연구소 당안관(中央研究院近代史研究所檔案館)에서 자료 및 사진 등을 제공받아 특별전을 구성하는데 활용하였다.

이러한 사실을 콘텐츠 안에 ‘감사(謝辭)’라는 구성 항목을 편성하여 해당 기관 관계자들에게 협조에 대한 고마움을 표시하고, 이용자들에게는 안내 서비스의 효과와 함께 관련 자료를 더 보고 싶을 경우 해당 기관으로 방문할 수 있도록 배려하고 있다. 그러나 ‘러일전쟁 특별전’의 콘텐츠를 전쟁의 당사자인 러시아가 아닌 일본에게 우호적인 대만에서 자료를 제공 받아 콘텐츠 구축에 활용한 사실은 ‘객관적 사실의 제공’ 측면에서 한

19) 스마일 위젯 홈페이지(<http://simile.mit.edu/timeline/>) [cited 2009. 12. 14]

20) 아시아역사자료센터 홈페이지(<http://www.jacar.go.jp/index.html>) 자료 참조, [cited 2009. 12. 3].

계를 지닌다.

셋째, 콘텐츠의 구성항목으로 ‘설문조사(アンケート)’가 제공된다는 점이다. 설문조사 항목은 아시아 역사자료센터가 중요하게 다루고 있는 구성항목으로 이용자들이 원하는 주제, 원하는 자료를 제공하기 위한 노력의 일환이다.

이용자들이 느끼기에 중요하다고 생각하는 기록 혹은 흥미롭다고 생각되는 기록을 설문조사를 통해 해당 기록을 선정하여 다음 특별전을 구성할 것을 명시하고 있으며, ‘러일전쟁 특별전’에서는 링크를 통해 그동안 이용자들이 참여한 앙케이트를 분석하여 정확한 통계자료를 제공하고 있다.

이처럼 역사자료센터는 이용자와의 상호작용에 기반한 서비스를 실현하고 있으며 영구적으로 활용할 가치가 있는 콘텐츠를 만들기 위해 심혈을 기울이고 있다.

넷째, 콘텐츠 서비스 방법에 있어 완료된 콘텐츠를 구축하여 서비스하는 것이 아니라 대부분의 구성이 완료된 콘텐츠를 먼저 서비스 한 후 업데이트를 통해 콘텐츠를 보충해나가고 있다. 이것은 철저한 계획에 의해 작업이 진행되는데 ‘공문서로 보는 이와쿠라 사절단’의 ‘조작설명(操作説明)’에서 콘텐츠 업데이트에 관한 계획을 살펴보면 다음과 같다.

2004년 12월 23일 「요코하마항 출발」 까지 공개한다.
2005년 1월 23일 제 1회 갱신 「미국에서」 까지 업데이트 한다.
2005년 2월 23일 제 2회 갱신 「유럽에서」 까지 업데이트 한다.
2005년 3월 23일 제 3회 갱신 「귀로에서」 「귀국후」 까지 업데이트 한다.

이처럼 하나의 콘텐츠를 구축하는데 있어 체계적인 계획 하에 업데이트를 진행하고 있으며, 이러한 방법은 콘텐츠를 서비스 하는데 있어 더 완성도 높은 콘텐츠를 구성할 수 있어 이용자에게 다음 업데이트 사항에 대한 궁금증을 유발시키며 재방문을 유도하는 훌륭한 방법이다.

다섯째, 역사자료센터의 콘텐츠에서는 주요 내용을 설명하면서 ‘연표’를 많이 활용하고 있다. 단순한 테이블 구조의 연표가 아닌 일종의 ‘검색도구’를 보완하는 기능을 하고 있으며, 이렇게 연표의 활용이 많은 것은 역사자료의 설명이나 해설, 또는 역사 해석에 관한 일은 피하고, 객관적인 자료 제공을 하기 위해서이다. 이러한 방법은 첫 특별전인 ‘공문서로 보는 러일전쟁(日露戰爭特別展)’이후에 계속되고 있다.

3) 국가기록원 기록정보콘텐츠 서비스 현황

국가기록원은 대국민 기록정보 서비스 요구에 대해 적극적으로 대응하고, 기록정보 지식화 및 고객만족 정보서비스를 실현하기 위해 2006년 12월 조직개편을 통해 ‘기록정보서비스부’를 신설하였다. 기록정보서비스부의 신설을 통해 국가기록원이 소장하고 있는 주요 기록물을 학술연구 자료로 제공하고, 국민들이 기록에 더욱 친숙해질 수 있도록 각종 편찬사업과 콘텐츠 구축사업을 진행하였다²¹⁾.

여러 사업 중에서 기록정보서비스부의 가장 핵심적인 업무는 ‘나라기록포털’에 탑재할 콘텐츠를 개발하는 것이다. ‘나라기록포털’에서 서비스 하고 있는 콘텐츠는 국정 분야별 콘텐츠, 주

21) 이하, 나라기록포털 홈페이지(<http://contents.archives.go.kr/next/content/viewMain.do>) 자료를 참고 하여 서술하였다.

제 유형별 콘텐츠, 조직/기능별 콘텐츠, 주요 컬렉션, 나라기록 토픽이다. 이 중에서 국정/주제 콘텐츠, 조직/기능별 콘텐츠는 베스트 콘텐츠, 인기콘텐츠를 통해 살펴볼 수 있으며, 이달의 기록은 해당 월의 관련 기록을 선정하여 살펴 볼 수 있게 하였다.

‘컬렉션’은 국가기록원이 소장한 주요 기록물 군을 대상으로 개요, 생산맥락, 분류체계, 고유의 검색분류체계 등을 제공하는 특화된 서비스로서 2009년 11월 현재 13개의 컬렉션을 제공하고 있다. 컬렉션에는 ‘조선총독부기록물 컬렉션’, ‘독립운동관련판결문’, ‘국무회의관련컬렉션’, ‘지적관련컬렉션’, ‘관보컬렉션’, ‘대통령컬렉션’ 등이 있다.

열람요청이 많거나 사회적 관심이 높은 기록물군을 대상으로 기록물의 특성을 이해한 후 이용할 수 있도록, 관련자료(사이트, 타기관 소장기록)를 제공하여 기획한 서비스로서 고유의 검색체계와 디지털원문을 제공하고 있다.

‘나라기록토픽’은 시의성이나 사회적 이슈 등을 고려하여 사회적인 관심이 집중되는 시기에 맞추어 개발 및 서비스 된다. 역사적 배경, 진행과정, 사회적 영향 등의 설명과 함께 관련 기록물 목록, 디지털 원문, 기술서를 별도의 콘텐츠 페이지로 구성하여 제공하는 서비스로서 ‘기록으로 보는 생활사’, ‘함께 만드는 기록세상’, ‘대한 뉴스와 함께하는 우리 경제의 발자취’, ‘사건 기록으로 보는 한국 현대사’ 등이 있다.

2009년 11월 현재 ‘나라기록포털’에서 서비스 하고 있는 대표적인 콘텐츠는 주요 컬렉션 13개, 나라기록 토픽 19개, 기타 14개로 총 약 46개의 콘텐츠가 서비스되고 있다.

〈표 3〉 나라기록포털 콘텐츠 구성 및 특징

컬렉션/토픽	개요 및 특징
독립운동관련 판결문 컬렉션	<ul style="list-style-type: none"> ·기록원 소장 형사사건 판결문 중 독립운동 관련 판결문을 선별하여 4,300여 건에 대해 원문정보 및 사건개요, 주제어 등을 작성 ·주요독립운동가 : 사건개요, 판결문 내용 ·주요독립활동 : 발생배경, 과정, 의의 ·다양한 검색기능 제공 - 상세검색, 인명검색, 죄명검색, 본적·주소 검색
일제시기 건축도면 아카이브	<ul style="list-style-type: none"> ·국가기록원의 일제시기 설계원도 26,000여 매의 소장도면을 바탕으로 온라인 콘텐츠 구축 ·각 학교의 연혁, 시설, 배치계획 등에 대한 해제문 및 3D 복원 콘텐츠를 제공 ·2009년 10월 고적·관사·사법·행형 등 건축도면 컬렉션을 업데이트 하면서 콘텐츠에 ‘아카이브’라는 개념 도입 ·메인 화면에 컬렉션 구축목적 및 범위가 명확하게 제시 ·학교검색, 도면검색, 가나다검색, 상세검색, 해제검색
지적 아카이브	<ul style="list-style-type: none"> ·일제 강점기에 생산된 토지조사부, 임야조사부, 지적원도, 임야원도, 보안림편입관계서류, 사망사업 계획서류 기록물 서비스 ·2009년 분배농지상환대장 추가 구축 예정 ·일제강점기, 정부수립직후로 메뉴를 분류하여 소개 ·검색결과 기록물을 보기 위해선 회원가입이 필요하며 구축배경은 찾아 볼 수 없음 ·가나다 찾기, 지도검색, 옛 지명 검색, 상세검색 제공
기록으로 보는 대통령 선거의 역사	<ul style="list-style-type: none"> ·대통령 선거 개요 및 연표, 대통령 선거정보 제공 ·선전물, 벽보·포스터, 거리전경 등 선거 풍경과 대통령 취임우표 및 유세선거 영상 기록물 제공 ·일반/시청각 1,658건, 간행물 26건 제공 ·구축 배경 및 제공 목적, 취지는 찾아볼 수 없음 ·기록물 주제별 보기, 대통령별 시대별 검색
기록으로 보는 4.19혁명	<ul style="list-style-type: none"> ·시간의 흐름에 따라 4개의 스토리로 구성하여 관련 기록물을 제공 ·시청각 기록물(동영상, 사진) 중심의 관련 기록물 서비스 ·제공되는 기록물의 견제목, 철제목, 생산년도, 관리번

	<ul style="list-style-type: none"> 호, 소장위치, 생산 기관을 기술 ·메인화면에 사건에 대한 주요일지 및 전개과정 제공 ·구축목적 및 배경은 찾아볼 수 없음 ·키워드 검색 제공
노래로 배우는 한국현대사	<ul style="list-style-type: none"> · 『제2회 국가기록을 활용한 교육콘텐츠 기획안 공모전』에서 최우수로 선정된 기획안을 바탕으로 콘텐츠 구축 ·최초 기획자의 ‘학습교안’ 다운로드 기능 제공 ·교육콘텐츠 기획안 공모전 수상자들의 인터뷰 영상 제공으로 기획자의 기획의도를 살펴볼 수 있음 ·노래를 활용하여 학습 단원을 구성하고, 국가 기록을 통해 학습을 정리 할 수 있도록 메뉴 구성
경부고속도로 건설	<ul style="list-style-type: none"> ·2009년 성취와 긍정의 고객친화형 온라인콘텐츠를 구축한다는 계획에 따라 구축된 콘텐츠 ·콘텐츠 개발 목적 및 콘텐츠의 개요 명시 ·경부고속도로 건설과 관련된 문서, 간행물, 시청각기록, 행정박물 등 주요기록물 510건을 선별하여 구성 <ul style="list-style-type: none"> - 개통식 때 사용한 대형 가위, 1970년대 통행권, 우표 등 다양한 자료를 활용 ·콘텐츠 충설을 외부 전문가에게 집필을 의뢰하여 전문성을 높임

<표 3>은 현재 나라기록포털에서 서비스 하고 있는 콘텐츠(나라기록포털의 분류 방식에 따르면 컬렉션, 토폭, 기타)를 분석한 것이다. 컬렉션을 살펴보면 다양한 검색도구를 탑재하여 기록물 검색에 효율성을 높이고 있는데, 특히 ‘일제시기 건축도면 아카이브’는 학교검색, 도면검색, 가나다검색, 상세검색, 해제검색을 제공하고 있어 이용자에게 편의를 제공하고 있다.

또한 콘텐츠 개발 과정에서 이용자 참여를 유도하여 이용자의 의견을 적극 수용하려는 노력을 보이고 있다. 노래로 배우는 한국현대사는 이용자 세분화 전략에 따라 고등학생을 대상으로 만들어진 콘텐츠로서 2009년 6월 29일부터 8월 31일까지 교사 및 대학(원)생을 대상으로 제 2회 『국가기록을 활용한 교육콘텐츠

츠 기획안 공모전』을 개최하여 최우수기획안을 바탕으로 만들어진 것이다. 교육콘텐츠 구축에 있어 실제 교사들의 참여를 유도하였으며, 나라기록 서포터즈 넷띠²²⁾ 회원들이 콘텐츠 구축에 참여하는 등 이용자의 의견을 반영하려는 다양한 노력을 하고 있음을 확인할 수 있다. 이외에도 ‘우리 경제의 발자취’, ‘함께 만드는 기록세상’, ‘대한민국 희망기록’은 이용자들이 제공한 기록을 바탕으로 콘텐츠를 구축하였다는데 의의가 있다.

그러나 이러한 특징적인 사항 외에 몇 가지 문제점을 지적할 수 있는데 첫째, 여러 가지 콘텐츠가 서비스 되고 있지만 콘텐츠 구성에 있어 일관성이 떨어진다. 일제시기 학교 건축도면 컬렉션과 같이 구축 배경 및 범위가 명확히 제시되어 있는 콘텐츠가 있는 반면 지적 관련 컬렉션과 같이 내용 어디에서도 구축배경 및 서비스 목적을 찾아볼 수 없는 콘텐츠가 존재한다.

또한 일부 콘텐츠의 경우 유사한 주제를 두개의 콘텐츠에서 나누어 서비스 하고 있음을 알 수 있는데 3.15부정선거와 반민주행위자 조사기록물, 대통령 기록의 역사와 대통령 컬렉션은 같은 역사적 맥락에서 생산된 기록물을 대상으로 각기 다른 콘텐츠로 서비스 되고 있다.

이러한 문제점이 나타난 이유는 콘텐츠 구축 시 필수적으로 반영해야 할 요소를 명확히 규정하지 않았으며, 각기 다른 팀에서 원활한 의사소통 없이 개별 추진하여 별개의 콘텐츠를 제공하였기 때문으로 추정된다.

둘째, 콘텐츠 구축 이후 업데이트 사항에 대해 이용자에게 홍보하고 있는 문구는 콘텐츠 어디에서도 찾아볼 수 없다. 실제로

22) ‘나라기록넷띠(온라인 서포터즈)’는 민간 홍보 대사로서 국가기록원의 주요 행사나 정책, 나라기록포털의 기록정보콘텐츠를 온라인상으로 국민에게 알리는 역할을 수행하고 있다.

‘일제시기 건축도면 아카이브’, ‘지적 아카이브’는 2009년 하반기에 자료가 업데이트 되었음에도 불구하고 업데이트 내역을 제공하고 있지 않아 이용자는 콘텐츠가 어떻게 바뀌었는지, 어떠한 자료가 추가 되었는지 쉽게 확인할 수 없다.

지속적인 업데이트는 콘텐츠 제공에 있어 핵심적인 부분이다. 아무리 가치 있는 콘텐츠를 구축하였다 하더라도 업데이트를 소홀히 한다면 이용자의 수는 감소할 것이며, 이용자는 한번 이용한 콘텐츠는 다시 찾지 않게 될 가능성이 높다. 지속적인 업데이트를 제공함으로써 이용자들이 콘텐츠를 이용함에 있어 더욱 방대해진 기록정보의 깊이를 느낄 수 있다면 이용자의 재방문을 유도할 수 있을 것이다.

그러나 나라기록포털의 콘텐츠는 실제로 업데이트를 하였음에도 불구하고 이용자에게 홍보하고 있지 않아 이용자들은 콘텐츠가 새롭게 보강되었음을 체감할 수 없으며, ‘정체된 콘텐츠’로 잘못 인식할 우려가 있다.

3. 기록정보콘텐츠 비교 분석

1) 콘텐츠 주제 분석

각 기관의 디지털 아카이브는 이용자에게 정보를 전달하는 방법으로서 ‘콘텐츠’를 이용하고 있으며, 그 양 또한 점점 증가하는 추세이다. 그렇다면 아카이브라는 기관에서는 어떠한 주제를 콘텐츠화 하여 이용자에게 제공하고 있는지 그 유형을 구분하여 살펴볼 필요가 있다.

TNA와 국가기록원은 각 나라의 국립 아카이브로서 아카이브의 사명과 목적에 맞는 정책 및 전략을 가지고 있다. 이러한 두 기관에서 제공하고 있는 콘텐츠의 주제 유형을 비교함으로써 각 기관에서는 어떠한 주제를 이용자에게 전달하려 하는지, 주제 선정에 있어서의 문제점과 함께 부족한 부분들을 파악할 수 있을 것이다.

〈표 4〉 콘텐츠 주제 유형²³⁾

	TNA(47개 아이템)	나라기록포털(46개 아이템)
역사/ 민족	Caribbean Histories Revealed	사건기록으로 보는 한국 현대사 1 - 김창룡저격사건
	Domesday Book	사건기록으로 보는 한국 현대사 2 - 진보당사건
	Family History	사건기록으로 보는 한국 현대사 3 - 3·15부정선거
	Focus on Domesday	사건기록으로 보는 한국 현대사 4 - 필화사건
	Human Rights	내 고향 역사알기 컬렉션
	Uniting the kingdoms?	조선왕조실록을 통해 보는 어제와 오늘
	Local History	어린이 조선왕조실록
	British Empire	노래로 배우는 한국현대사
	Black Presence	서양고지도를 통해 본 한국 컬렉션
		기록으로 보는 대통령 선거의 역사
		독립운동관련관결문 컬렉션
		조선총독부기록물 컬렉션
전쟁/ 혁명		건국60주년 특별전
		독도
	British Battles: From Crimea to Korea	5·18민주화 운동
	Nelson, Trafalgar, and those who served	기록으로 보는 4·19혁명
	Cold War	
	Civil War	

	First World War	
	The Great War, 1914-1918	
	The Home Front	
	Dambusters	
	World War Two	
경제/ 생활	Victorian Britain: Fair or Foul?	UN의 눈으로 본 사진전
	Focus on the Census	구호로 보는 시대풍경전
	Sepia	대한민국 희망기록
		사진 대한민국
		함께 만드는 기록세상
		대한뉴스와 함께하는 우리 경제의 발자취
		경부고속도로건설
예술/ 문화	Treasures from The National Archives	일제시기 건축도면 아카이브
	The Art of War	
	Design Registers	
	Focus on film	
	Public Information Films	
정책/ 제도	Abolition of Slavery	산업단지개발
	Britain 1906-18	관보컬렉션
	Cabinet papers	정책정보 컬렉션
	Citizenship	원자력 진흥정책
	Crime and Punishment	고령자 고용촉진 정책
	Power, Politics and Protest	OECD 가입
	1901: Living at the time of the census	남북회담
		국무회의관련 컬렉션
		헌법이야기
		새마을운동
		참여정부 정책간행물 컬렉션
		중앙행정기관 변천연혁정보
	훈장전시관	
문학/ 언어	Tutorial: Advanced Latin	
	Tutorial: Beginners' Latin	
	Tutorial: Palaeography	
	Tutorial: Latin palaeography	

인물/ 단체	Henry VIII: Power, Passion, Parchment	대통령 컬렉션
	Tudor Hackney	나는 대통령
	20th Century Heroes and Villains	
	Focus on Isaac Rosenberg	
	Secrets and Spies	
기타	Great Fire of London	반민주 행위자 조사·심사기록물 컬렉션
	Horrors of The National Archives	일제강제연행자명부 컬렉션
	Maps	지적관련 컬렉션
	How to read a Cartoon	비공개기록물 재분류 공개목록
	How to read a document	카툰 공문서
		엄마랑 아빠랑 어린이날 기록여행 기록이 있는 영상카페

위의 <표 4>는 TNA와 국가기록원에서 서비스 되고 있는 콘텐츠들을 대상으로 다루고 있는 주제에 따라 8가지 유형으로 구분한 것이다. 여기에서 역사자료센터를 제외한 이유는 기관명에서도 알 수 있듯이 역사자료센터는 “국내외의 연구자 및 일반인들에게 일본과 아시아 근린제국 등에 관한 근현대사에 관한 자료 정보를 제공한다²⁴⁾.”는 기관의 목적에 따라 역사 콘텐츠를 대상으로 서비스하고 있으며, 이 절에서 대상으로 하는 ‘전시 콘텐츠’의 양이 많지 않기 때문이다.

먼저 TNA에서 대상으로 하고 있는 주제유형을 살펴보면 ‘역사/민족’과 ‘전쟁/혁명’을 대상으로 하고 있는 콘텐츠가 각각 9개로 가장 많은 비율을 차지하고 있다. 이와 관련해서 주지할 점은

23) TNA 홈페이지(http://www.nationalarchives.gov.uk/exhibitions/default.htm?source=ddmenu_research4), 나라기록포털(<http://contents.archives.go.kr/>)의 자료 참고, [cited 2009. 12. 3].

24) 아시아 역사자료센터 홈페이지(<http://www.jacar.go.jp/>) [cited 2009. 12. 3].

TNA의 ‘전쟁/혁명’ 콘텐츠 중 ‘British Battles: From Crimea to Korea’에서 ‘한국 전쟁’을 바탕으로 콘텐츠를 구축하였다는 점이다.

즉 국가기록원에서도 대상으로 하지 않은 ‘한국전쟁’ 관련 콘텐츠를 TNA에서 콘텐츠화 하여 서비스 하고 있다는 점은 국가기록원에 시사하는 바가 크다고 할 수 있다²⁵⁾.

다음으로 ‘문화/예술’ 관련 주제 분류에서는 총 5개의 콘텐츠가 서비스 되고 있으며, 1904년~1969년의 역사 영화, 전시 미술, 시사만화, 도자기 및 골동품의 디자인 등 다양한 주제를 대상으로 하고 있다.

또한 ‘문학/언어’의 주제를 대상으로 하여 라틴어를 기초적으로 학습할 수 있는 콘텐츠를 그 수준에 따라 2가지 유형으로 제공하고 있으며, 고문서를 학습할 수 있는 콘텐츠를 제공하고 있다.

이외에도 런던의 대화재를 콘텐츠화 하여 이용자들에게 자연재해에 대한 경각심을 주고 있으며, 유명 및 희대의 살인마, 유물 등 다양한 소재를 대상으로 콘텐츠를 구축하여 서비스 하고 있다.

전체적으로 가장 적은 비율을 차지하고 있는 ‘경제/생활’의 주제 분류(약 6.3%)를 제외하고 ‘역사/민족’, ‘전쟁/혁명’(각각 약 19%)을 제외하면 다른 그룹에서는 8.5%~14.9%의 비율을 유지하고 있어 결과적으로 TNA에서는 다양한 유형의 주제를 포괄하여 서비스 하고 있음을 확인할 수 있다.

국가기록원에서 대상으로 하고 있는 콘텐츠 중 가장 많은 양을 차지하는 것은 ‘역사와 민족’(약 30%)을 대상으로 한 콘텐츠이며 ‘정책/제도’(약 28%)의 주제 역시 많은 콘텐츠가 구축되어 서비스 되고 있다. 그러나 이 두 그룹이 전체 콘텐츠의 58%를 차지하며, 나머지 다른 6개의 주제 분류에서 40%를 차지하고 있

25) 2009년 11월 구축된 ‘노래로 배우는 한국현대사’에는 ‘한국전쟁’을 세부 메뉴로 다루고 있지만 개요와 역사적 의의만 언급하고 있어 아쉬움이 남는다.

다는 점은 다양한 기록정보를 제공하지 못하고 있다는 점에서 한계로 지적된다.

실제로 문학/언어(0%) 관련 콘텐츠는 전혀 찾아 볼 수 없으며, 문화/예술(약 2%) 관련 콘텐츠에서는 건축도면 아카이브만이 서비스 되고 있다. 인물/단체(약 4%)를 대상으로 한 콘텐츠 역시 ‘대통령’ 관련 콘텐츠가 어린이를 대상으로 한 콘텐츠와 일반인을 대상으로 한 컬렉션 두 가지를 제공할 뿐이며, 집중적으로 한 인물을 대상으로 만들어진 콘텐츠는 존재 하지 않는다.

〈표 5〉 콘텐츠 주제 분류(%)

주제 분류	영국 국립아카이브(TNA)	나라기록포털
역사/민족	19.15 %	30.43 %
전쟁/혁명	19.15 %	4.35 %
경제/생활	6.38 %	15.22 %
예술/문화	10.64 %	2.17 %
정책/제도	14.9 %	28.26 %
문학/언어	8.5 %	0 %
인물/단체	10.64 %	4.35 %
기타	10.64 %	15.22 %
합계	100%	100%

종합하여 말하자면, 국가기록원에서 대상으로 하는 콘텐츠 중 ‘역사/민족’, ‘경제/생활’, ‘정책/제도’ 3가지 주제 유형이 전체 콘텐츠 주제 유형 중 75% 가까이 차지하고 있으며, 국가기록원이 현재 제공하고 있는 콘텐츠에서는 다양한 주제를 포괄하지 못하고 있는 실정이다.

이러한 문제점이 나타난 근본적인 이유는 국가기록원이 소장하

고 있는 기록물이 그 가치가 학문적으로 검증된 그야말로 ‘사료’가 아니라, 여러 가지 행정적 필요성 때문에 ‘요행히 살아남은’ 단편적인 행정문서들이므로, 역사 사료로서의 활용가능성이 낮을 수 밖에 없기 때문이다. 따라서 지금이라도 국가사회의 활동에 대한 전반적인 도큐멘테이션이 체계적으로 달성될 수 있도록 시스템을 구비해야 할 뿐만 아니라, 영구 보존할 기록물을 평가하고 선별할 전문 인력과 시스템을 갖추고 있어야 할 것이다.²⁶⁾

2) 정보의 품질

기록정보 콘텐츠는 원자료를 가공하여 이용 된다는 점에서 다른 디지털 콘텐츠와 차이를 보인다. 기록정보콘텐츠는 기록 자체에 대한 문서 정보와 전문적인 분석이 요구되며, 원자료를 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 몇 가지 사항들을 고려해야 한다. 즉 ①기록에 사용된 용어의 난해성, ②기록의 배경과 맥락에 대한 파악의 어려움, ③이미지 기록의 난해한 상징성을 선결해야 한다.

다시 말해 기록정보 콘텐츠는 주로 역사적 사실을 증명하는 기록 위주로 구성되기 때문에 당시 사용하던 난해한 단어와 기록의 배경과 맥락정보, 그리고 이미지기록이 가지고 있는 상징성 등으로 인하여 이용자들이 원자료를 이용하는데 어려움을 느낄 수 있다. 따라서 기록정보 콘텐츠는 제공하려는 기록정보에 대해 배경과 맥락을 파악해서 제공해주고, 기록을 쉽게 찾을 수 있게 해주며, 이미지기록에 대한 상징성을 밝혀주는 기능을 수행해야 한다.

26) 국립공주대학교, 『국가기록원 소장기록을 활용한 중등학생용 교육콘텐츠 개발방안』, 국가기록원, 2007, 6쪽.

이와 더불어 기록정보 콘텐츠는 정확한 정보를 바탕으로 주요 이용자층이 정보를 이해하는데 어려움이 없도록 해야 하며, 주제에 대한 충분하고 완벽한 정보 제공이 이루어 져야 한다. 또한 콘텐츠를 제공하는 기관의 특성을 반영하여 교육성과 공익성을 지녀야 하며, 다양한 정보원과 멀티미디어를 활용하여 이용자들이 흥미를 가질 수 있도록 해야 할 것이다.

일반적으로 기록정보콘텐츠는 그 콘텐츠를 만들게 된 목적, 구성 메뉴의 설명, 실제 주제에 대한 집필 내용, 집필 내용을 보다 더 쉽게 이해할 수 있도록 도와주는 다양한 기록정보가 한데 모여 콘텐츠 형태로 조직화 되어 서비스 된다.

이러한 기록정보콘텐츠는 전달하려는 정보의 목적에 따라 몇 가지로 구분할 수 있는데 본 논문에서는 콘텐츠의 구성요소를 제공하려는 정보의 성격에 따라 내용정보, 배경정보, 부가정보, 세 가지 유형으로 구분하여 설명하고자 한다.



〈그림 1〉 나라기록포털 「산업단지 개발」 콘텐츠²⁷⁾

27) <http://theme.archives.go.kr/next/industry/viewMain.do> [cited 2010. 1. 21].

내용정보는 실제로 콘텐츠가 다루고자 하는 주제를 집필한 내용(Text)을 말한다. 여기에는 주제를 직접적으로 설명하는 다양한 기록과, 연표를 포함한다.

배경정보는 콘텐츠의 주제를 직접적으로 설명하지는 않지만, 콘텐츠에 대한 개략적인 정보와 구성메뉴 설명, 콘텐츠 구축목적, 관련 기록의 통계자료, 집필자, 참고자료 등의 사항을 설명하고 있는 정보를 말한다.

부가 정보는 이용자들이 콘텐츠를 이용하는데 있어 주요 기록물, 퀴즈나 게임, 용어집, 검색도구, 사이트 맵 등의 도구로 주제를 직접적으로 설명하는 내용정보를 보다 용이하게 지원해주는 역할을 하며, 이용자와의 커뮤니케이션 도구를 말한다.

(1) 콘텐츠 내용정보²⁸⁾

내용 정보는 콘텐츠의 메인 메뉴에서 제공하고 있는 정보의 성격에 따라 두 가지 형태로 나뉜다. 즉 콘텐츠에서 다루고 있는 주제(여기에서는 덤즈데이북, 사진 주보, 서양 고지도)가 형성된 배경, 기록의 성격 및 의미에 대한 배경적인 설명이 제공되는 항목과 그러한 기록이 담고 있는 실제 내용을 직접 설명하고 있는 항목으로 구분된다.

28) 콘텐츠의 내용정보를 분석하는데 있어 그 대상으로 <표 4>의 주제 분류에 따라 역사의 카테고리 중 기록을 통해 각 기관의 역사를 살펴볼 수 있는 콘텐츠로서 TNA에서는 토지대장(Domesday Book), 역사자료센터에서는 ‘러일전쟁’, 국가기록원에서는 ‘4.19혁명’을 선정하였다.

〈표 6〉 각 기관의 기록정보 콘텐츠 구성 요소²⁹⁾

	TNA	역사자료센터	나라기록포털
콘텐츠	덤즈데이북 (Domesday Book)	『사진 주보』로 보는 쇼와 시대 (『写真週報』にみる昭和の世相)	서양 고지도를 통해 본 한국
내용 정보	·Discover Domesday ·World of Domesday	·토픽 ·사진주보란 ·연표	·서양 고지도속 한국 읽기 ·지도보기

TNA의 덤즈데이북은 서브 메뉴에서 그것이 왜 만들어졌으며 그것이 어떤 의미와 가치를 지니는지, 900년 이상을 어떻게 보관할 수 있었는지에 대한 설명과 함께 두 권의 토지대장에 대해 설명하면서 원문을 볼 수 있도록 제공하며, 세부 메뉴인 World of Domesday 에서 토지대장 안의 내용을 통해서 파악할 수 있는 사항들에 대한 설명이 제공된다.³⁰⁾

역사적 가치가 높은 기록물을 콘텐츠화 하여 당시의 생활상, 제도, 자원 등의 정보를 알 수 있도록 구성한 것으로, 원문의 내용을 직접 볼 수 있어, 이용자는 자신이 직접 원문의 내용을 통해 객관적으로 역사적 사실을 살펴볼 수 있다.

역사자료센터는 ‘「사진 주보」란’(「寫眞週報」とは) 항목과 ‘연표(年表)’에서 「사진 주보」가 무엇이며, 왜 발행되었는지, 어떠한 의미를 지니는지 설명하고 있으며, ‘토픽(トピックス)’에

29) TNA의 홈페이지(<http://www.nationalarchives.gov.uk/domesday/>), 아시아역사자료센터(<http://www.jacar.go.jp/>), 나라기록포털(<http://contents.archives.go.kr/>)의 자료 참고. [cited 2009.12. 4].

30) 즉 각 지역의 동물, 식물, 자원, 땅의 특성과 같은 지형적인 특징과 음식, 거래 수단, 의복 등을 통해 실생활을 파악할 수 있으며, 왕과 귀족, 그리고 교회를 통하여 당시의 봉건제도를 살펴볼 수 있게 구성하였다. (<http://www.nationalarchives.gov.uk/domesday/> [cited 2009. 12.. 10]).

서 실제 주제에 대한 집필 내용이 기술되고 있다. 역사적 가치가 높은 「사진 주보」를 통해 당시의 생활상과 당대의 중요한 사건, 행사, 주요 인물, 정부조직의 변천과정 등을 엿볼 수 있도록 구성하였으며 이로 인해 다양한 정보를 얻을 수 있다.

그러나 제공되는 사진기록물에 비해 이를 뒷받침하는 생활사에 대한 기록은 부족한데 이는 역사자료센터에서 보유하고 있는 기록이 주로 ‘역사적 사실’을 대상으로 하는 자료이기에 상대적으로 당시 생활사를 뒷받침 할 수 있는 기록이 적기 때문으로 해석된다.

나라기록포털에서도 ‘서양 고지도속 한국 읽기’의 항목에서 지도의 중요성 및 의미와 같은 배경적인 설명이 제공되며 ‘지도 보기’ 항목에서는 직접 사진을 보면서 관련 설명을 볼 수 있도록 제공하고 있다. 제공되는 지도의 양이나 해당 설명이 비교적 자세하게 제공되나, ‘보도자료’에서 단 한건의 신문 기사를 소개하면서 메인 메뉴의 항목으로 구성되고 있다는 점은 한계로 지적되며, 이러한 점은 업데이트를 통해 보완되어야 할 것이다³¹⁾.

(2) 배경정보와 부가정보

콘텐츠 정보의 유형은 각각의 정보가 포함하고 있는 항목에 따라 콘텐츠의 품질을 측정할 수 있는 여러 속성과 연관된다. 배경정보는 콘텐츠의 목적성, 신뢰성, 부가정보는 최신성, 이해적절성, 멀티미디어 활용성, 이용자 친화성의 속성과 연결된다.

이 절에서는 이러한 콘텐츠의 속성의 세부항목을 <표 7>과

31) 그러나 ‘서양고지도를 통해 본 한국’ 컬렉션은 2007년에 구축되어 지금까지 서비스 되고 있지만 한번도 업데이트가 이루어진 적이 없으며, 담당자와의 인터뷰 결과 아직까지 ‘업데이트 관련 계획’은 없다는 답변을 받았다.

같이 구성하였다. 교육용 콘텐츠 평가 항목과 웹사이트 평가항목을 기초로 기록관리기관에서 서비스 되고 있는 콘텐츠의 방향에 부합되도록 항목을 설정하였으며, 이러한 기준을 통해 콘텐츠의 품질을 분석하였다.

정보의 품질을 분석하는데 있어 그 대상으로 제1절에서 대상으로 한 토지대장, ‘「사진 주보」로 보는 쇼와 시대’, ‘서양 고지도를 통해본 한국’과 함께, <표 4>의 주제 분류에 따라 ‘전쟁/혁명’의 주제를 대상으로 한 콘텐츠로서 TNA에서는 ‘제 1차 세계대전(The First World War)’을, 역사자료센터에서는 ‘러일전쟁’을, 국가기록원에서는 ‘4.19혁명’을 선정하였다.

기호의 표기에 있어, ○표시는 완전한 정보를 제공하고 있는 경우, △표시는 완벽하게 정보를 제공하는 것이 아니라 몇 가지 항목만 제공하고 있는 경우, ×표시는 해당 정보를 전혀 제공하지 않는 경우이다. 각 콘텐츠의 점수는 웹사이트 항목을 제외하고 콘텐츠 항목 15개를 대상으로 하였으며, ○는 1점, △는 0.5점, ×는 0점으로 15점 만점을 10점 만점으로 환산하여 계산하였다.

<표 7> 각 기관의 기록정보콘텐츠 정보의 품질³²⁾

웹사이트		TNA		역사자료 센터		나라기록 포털	
웹사이트 목적성	웹사이트의 목적	○		○		×	
	비전	○		×		×	
콘텐츠		TNA	TNA	역사	역사	나라	나라
		1	2	1	2	1	2

32) 여기에서 TNA1은 ‘Domesday Book’, TNA2는 ‘The First World War’를 역사1은 ‘사진 주보로 보는 쇼와의 시대’, 역사2는 ‘러일전쟁’을, 나라1은 ‘서양 고지도를 통해 본 한국’, 나라2는 ‘기록으로 보는 4.19혁명’이 대상이 된다.

배경 정보	콘텐츠 목적성	콘텐츠 구축 목적	○	○	○	○	○	×
		콘텐츠 개요	○	○	○	○	○	×
		구성요소 설명	○	○	○	×	△	×
	신뢰성	담당자 정보	○	○	×	×	○	○
		저작권	△	○	△	○	○	△
		참고문헌 제공	○	○	○	×	×	○
		콘텐츠 개설 날짜	×	×	△	△	△	△
부가 정보	멀티미디어 활용성	사진	○	○	○	○	○	○
		동영상	×	○	×	×	×	○
		기타 ³³⁾	○	○	×	○	△	○
	이용자 친화성	콘텐츠 이용 안내	○	○	○	○	○	○
		사이트 맵/ A~Z index	×	○	×	×	×	×
		흥미유도 ³⁴⁾	○	×	×	○	×	×
	최신성	업데이트 현황	×	×	○	○	×	×
이해 적절성	추가정보원 제공	○	○	×	○	×	×	
점수(콘텐츠 15개 항목)		7	8	5.3	6.3	5	4.6	
총점(10점 만점)		7.5		5.8		4.8		

<표 7>을 바탕으로 각 세부 항목을 살펴보면 웹사이트 목적성 항목에서 TNA와 역사자료센터와는 달리 나라기록포털은 웹사이트의 목적 및 비전에 대한 정보를 제공하지 않는다. 나라기록포털은 국가기록원에서 제공되는 콘텐츠를 효율적으로 관리·제공하기 위해 따로 존재하며 국가기록원에서 관리하고 있지

33) 멀티미디어 항목에서 기타란 사진 및 동영상 이외에 이용자가 기록을 활용할 수 있도록 기록정보를 제공하고 있거나 연표의 활용에 있어 단순한 테이블 구조가 아닌 멀티미디어의 성격이 혼합된 형태 등 다양한 도구를 말한다.

34) 이용자 친화성 항목에서 ‘흥미 유도’란 게임이나 퀴즈, 인기소설, 드라마, 영화 등 이용자에게 친밀감을 줄 수 있는 다양한 형태의 도구를 뜻한다.

만, 관련 정보가 제공되지 않아 이용자들은 나라기록포털과 국가기록원의 상관관계를 쉽게 이해할 수 없다.

웹사이트의 목적 및 비전이 없다면, 기록정보 콘텐츠의 제공 범위 및 형식을 명확하게 설정할 수 없을 것이며, 기록정보서비스에 있어서도 일정한 기준 및 체계성을 갖추고 있다고 규정하기는 힘들 것이다.

다음으로 배경정보를 살펴보면 배경정보는 콘텐츠의 목적성과 신뢰성의 요소를 가지고 있다. 콘텐츠의 목적성 항목은 콘텐츠 구축 목적, 개요 및 특징, 구성요소의 설명을 조사하였으며, TNA와 역사자료센터에서 제공하는 콘텐츠는 이러한 정보를 전반적으로 제공하고 있으나, 나라기록포털에서 제공하고 있는 콘텐츠는 부족한 실정이다. 특히 ‘기록으로 보는 4·19혁명’에서는 세 항목 모두 찾아 볼 수 없었다.

일반 이용자들은 웹사이트에서 제공하는 콘텐츠를 자세히 살펴보지 않는다. 다만 어떠한 콘텐츠들이 있는지, 자신이 관심아가는 분야에 대해서만 간단하게 살펴볼 뿐이다. 여기에서 이용자에게 도움을 주는 것이 바로 배경정보이다. 따라서 이러한 배경정보가 모두 기입되지 않았다는 것은 이용자를 콘텐츠로 유도할 수 있는 기본 정보가 전혀 없다는 것을 뜻한다.

신뢰성은 담당자 정보, 저작권, 참고문헌 제공, 콘텐츠 개설날짜를 확인할 수 있는지 여부로 판단하였다. 여기에서 담당자 정보는 주소, 이름, 전화번호, 이메일 등의 항목을 말한다. 이러한 조건을 명확히 제공하고 있는 콘텐츠는 TNA뿐이며, 나라기록포털의 콘텐츠에서는 국가기록원의 주소와 전화번호를 확인할 수 있었으며, 역사자료센터의 콘텐츠에서는 이마저도 찾아 볼 수 없었다.

저작권을 콘텐츠 안에서 확인 할 수 있는 콘텐츠는 ‘제 1차

세계대전’, ‘러일전쟁’, ‘서양 고지도를 통해 본 한국’ 3개의 콘텐츠이다. 이외의 경우에는 콘텐츠에 대한 혹은 콘텐츠에서 사용한 기록의 저작권이 각 기관에 속해 있는 경우라고 추정되는데, 실제로 나라기록포털에는 콘텐츠 메인화면에 “Copyright(c) National Archives 2007. All Rights Reserved” 라는 문구표시로 저작권에 대한 사항을 표시하고 있다.

참고문헌은 역사자료센터의 ‘러일전쟁’ 콘텐츠와 나라기록포털의 ‘서양 고지도를 통해 본 한국’에서는 관련 정보를 찾을 수 없었다. 참고 문헌의 유·무는 콘텐츠의 신뢰성에 있어 중요한 요소이다. 이것은 단순히 참고한 문헌을 소개한다는 측면이 아니라, 이용자들이 더 많은 정보를 원할 경우 이용자들을 안내할 수 있는 도우미 역할까지 기대할 수 있다.

콘텐츠 개설 날짜는 TNA에서는 확인할 수 없었으나, 역사자료센터와 나라기록포털에서는 콘텐츠가 개설된 연도가 제공되고 있었다. 특히 역사자료센터의 ‘러일전쟁’에서는 정확하게 표시하고 있지는 않지만 개설된 연도와 달까지 확인할 수 있었다.

부가정보에서는 멀티미디어 활용성, 이용자친화성, 최신성, 이해적절성의 요소로 확인하였다. 첫째, 멀티미디어 활용성에서는 TNA의 ‘제1차 세계대전’에서 사진, 동영상을 활용하여 콘텐츠를 제공하고 있으며, ‘토지대장’에서는 관련 자료와 Domesday의 로고를 이용자가 다운 받아 사용할 수 있도록 구성하여 콘텐츠를 활용할 수 있도록 서비스를 제공하고 있다.

역사자료센터에서는 모두 동영상을 활용 하지 않고 주로 사진기록을 활용하여 콘텐츠를 구성하였는데, 역사자료센터에서 소장하고 있는 사진자료 외에도 사진작가와 일반 이용자가 찍은 사진도 같이 구성하여 흥미를 유발하고 있다. 원문 전체를 웹상에서 이용자가 직접 볼 수 있도록 구현한 점이 가장 큰 특

징이며, 제공하고 있는 콘텐츠에서 모두 연표를 활용하고 있다.

나라기록포털의 ‘기록으로 보는 4·19혁명’에서는 콘텐츠의 메인 항목 모두 사진, 동영상을 활용한 세부 항목이 존재하며, 전개과정의 항목에서는 지도상에서 혁명의 전개과정을 순서에 따라 확인할 수 있도록 구성하여 TNA의 ‘제 1차 세계대전’과 함께 멀티미디어 활용성이 가장 높았다.

둘째, 이용자 친화성의 항목에서는 콘텐츠 이용안내, 사이트 맵 제공의 유·무, 흥미 유도의 세 항목에서 분석하였다. 콘텐츠 이용안내는 대부분 콘텐츠 안에서 확인이 불가능 했으며, 웹사이트에서 콘텐츠에 대한 전반적인 사항의 정보를 통합적으로 제공하고 있었다. 그러나 역사자료센터의 ‘러일전쟁’에서는 콘텐츠에서 이용안내에 대한 페이지를 안내하고 있어 이용자를 위한 콘텐츠로서의 기능을 충족시키고 있다고 생각된다.

콘텐츠 사이트 맵과 A-Z index는 한눈에 전체적인 정보를 살펴볼 수 있도록 도와주는 이용자 친화적인 도구이지만, 6개의 콘텐츠 중 TNA의 ‘제 1차 세계대전’에서만 두 가지 모두 제공하고 있다.

‘토지대장’에서는 게임과 퀴즈를 활용하여 이용자의 흥미를 유도하고 있으며, 역사자료센터의 ‘러일전쟁’에서는 인기 소설인 ‘언덕위의 구름’을 활용하여 콘텐츠를 제작하였다. 그러나 이외의 콘텐츠에서는 이러한 항목을 찾아 볼 수 없었다.

셋째, 중요하고, 고급 정보를 제공하는 것도 중요하지만 사이트의 특색에 따라 자주 업데이트가 가능한 콘텐츠를 제공한다면 이용자가 지루하지 않게 사이트를 이용할 수 있으며 사이트를 찾게 되는 이유를 만들어 줄 수 있다.

콘텐츠는 개발된 이후 영구적으로 고착화 되기 보다는 지속적인 업데이트를 통해 이용자의 요구에 부합되는 형태로 발전

해야 만족도가 높은 콘텐츠라 할 수 있을 것이다. 따라서 콘텐츠의 구축이 완료된 이후라도 개선 사항이 발생한다면 이를 업데이트 할 수 있어야 한다.³⁵⁾

그러나 대부분의 콘텐츠에서는 업데이트가 되었다 하더라도, 관련 정보를 찾을 수 없는 구조를 가지고 있는 반면 역사자료센터에서는 공지사항을 통해 업데이트의 상세설명이 제공되고 있다. 또한 콘텐츠의 개발 기법에 있어, 완료된 콘텐츠를 구축하여 전시하는 것이 아니라 대부분의 구성이 완료된 콘텐츠를 먼저 서비스 한 후 업데이트를 통해 콘텐츠를 보충해나가고 있는 형태로 서비스 하고 있는데³⁶⁾ 이러한 서비스 방법은 일종의 베타 버전을 만들어 이용자에게 제공하고, 부족한 부분을 이용자와의 상호작용을 통해 보완하며, 콘텐츠의 완성도를 높일 수 있다는 점에서 좋은 방법이라고 생각된다.

넷째, 이해적절성은 각 기관에서 제공하는 콘텐츠를 이용자가 이해하는데 있어 다른 정보원의 도움 없이 이해 할 수 있는지 여부를 조사하였다. 이러한 방법으로서 TNA에서는 역사적 사건이나 용어들을 설명하고 있는 용어집(Glossary)을 제공하고 있으며, 역사자료센터에서는 용어집과 함께 참고자료실 항목을 따로 구성하여 제공하고 있다. 그러나 나라기록포털의 ‘서양 고지도를 통해 본 한국’ 과 ‘기록으로 보는 4.19혁명’ 에서는 이러한 구성요소를 찾아 볼 수 없었다.

지금까지 총 7개의 항목에서 콘텐츠의 배경정보와 부가정보

35) 이윤경, 「아카이브즈의 콘텐츠 개발 방안 연구」, 한국외국어대학교대학원 정보기록관리학과 석사학위논문, 2007, 63쪽.

36) 콘텐츠의 최신성이라 함은 웹사이트 내에서 새로운 콘텐츠의 업데이트를 뜻할 수도 있지만, 여기에서는 하나의 콘텐츠가 전시 된 이후 업데이트가 되는지 여부와 업데이트의 사항을 확인 할 수 있는 정보의 제공 유·무를 평가 기준으로 삼았다.

를 살펴보았다. 여기에서 웹사이트의 항목은 제외하고, 콘텐츠 항목만을 대상으로 총 15개 항목을 10점 만점으로 각 기관에서 제공하고 있는 콘텐츠를 점수로 수치화 하였다. 그 결과 나라기록포털이 가장 낮은 점수로 평가되었다.

나라기록포털은 웹사이트상에 목적과 비전을 찾아 볼 수 없으며, 멀티미디어 활용에 있어서는 다른 기관과 비슷하나, 신뢰성과 최신성, 이해적절성 항목이 특히 부족한 것으로 나타났다.

3) 피드백 : 이용자와의 상호작용

웹사이트는 이용자와의 커뮤니케이션과 상호작용을 통해 발전하는 것으로서, 그들에게 유익한 콘텐츠를 제공하고, 그들의 의견이 반영되는 콘텐츠를 제공한다면 어떤 마케팅 수단보다 더욱 효과적일 수 있다.

이용자들의 의견을 수렴할 수 있는 창구를 어떻게 설정하여 마련하는가에 따라서 이용자가 원하는 요구사항이 정확하게 전달될 수 있는지 여부가 결정 될 것이며³⁷⁾, 더 나아가 기관의 존재 가치가 높아질 수 있을 것이다.

따라서 각 기관이 콘텐츠를 제공함에 있어, 이용자의 의견을 어떻게 수렴하고 있으며, 상호작용의 결과를 어떻게 반영하고 있는지 살펴보고자 한다.

37) 이윤경, 「아카이브의 콘텐츠 개발 방안 연구」, 한국외국어대학교대학원 정보기록관리학과 석사학위논문, 2007, 63쪽.

〈표 8〉 각 기관의 피드백 유형³⁸⁾

	TNA	역사자료센터	나라기록포털
feedback 의 유형	<ul style="list-style-type: none"> · 콘텐츠 피드백 · 웹사이트 피드백 · 웹사이트 설문조사 · 전자우편 	<ul style="list-style-type: none"> · 콘텐츠 앙케이트 · 콘텐츠 감상 · 사용자의 목소리 <ul style="list-style-type: none"> - 의견, 요망사항 - 앙케이트 - 불편정보 - JPEG2000 	<ul style="list-style-type: none"> · 고객만족도 조사 · 고객의 소리 · 이달의 기록 선정 · 묻고 답하기

〈표 8〉은 각 기관에서 이용자의 요구를 수렴할 수 있는 기능을 정리한 것이다. TNA에서는 웹사이트 ‘Contact us’ 메뉴에서 웹사이트 피드백, 웹사이트 설문조사, 전자우편³⁹⁾의 세 가지 피드백 항목을 제공한다.

웹사이트 피드백 항목은 글자의 수가 750자로 제한된 항목과 7000자 까지 기입이 가능한 두 개의 형태로 제공하고 있으며, 설문조사에서는 시각디자인, 네비게이션 편의성, 내용의 질, 유용성, 전반적 만족도의 5가지 항목을 1~5단계 까지 이용자가 체크할 수 있도록 항목을 구성하였다.

콘텐츠 피드백은 콘텐츠의 메인 항목에서 제공된다. 따라서 이용자는 콘텐츠를 이용하면서 의견 및 개선사항을 요구할 수 있으며, 대상 콘텐츠를 선택할 수 있어 기관 입장에서는 보다 더 쉽게 이용자의 의견을 취합할 수 있다는 장점을 지닌다.

이렇게 수렴 받은 이용자의 요구사항은 웹사이트 개선 및 콘

38) TNA 홈페이지(<http://www.nationalarchives.gov.uk/default.htm>), 아시아역사자료센터 (<http://www.jacar.go.jp/>), 나라기록포털(<http://contents.archives.go.kr/>) 자료 참고. [cited 2009. 12. 5].

39) 기관의 부서 관련 담당자와 협정기관의 연락처 및 메일주소를 자세히 공개하여 이용자에게 전자우편을 통해 문의할 수 있도록 배려하고 있다.

텐츠 전반적인 사항의 기초 자료가 되고 있으며, TNA는 이용자 요구를 분석, 통계화 하여 공개하고 있다. 이러한 이용자 요구를 분석한 자료가 향후 개발될 콘텐츠의 전반적인 사항에 반영되고 있음은 쉽게 짐작할 수 있다.

역사자료센터는 웹사이트의 전반적인 사항에 대한 요구는 홈페이지 메인 메뉴에 구성된 ‘사용자의 목소리’ 항목에서 수렴하고 있다. ‘사용자의 목소리’는 의견·요망⁴⁰⁾, 웹사이트에 대한 앙케이트, 불편 정보(오·탈자), JPEG2000시험 공개에 대한 의견, 총 4가지 유형으로 분류하여 이용자에게 협력을 요청하고 있다.

‘콘텐츠 앙케이트’는 TNA와 마찬가지로 콘텐츠 안에 메인 항목으로 존재한다. ‘조약과 서명원본으로 보는 근대일본사’ 특별전의 앙케이트 구성 항목을 살펴보면 ① 특별전을 어떻게 알게 되었는지, ② 연도검색 사용에 대한 감상, ③ 특별전의 내용에 관한 감상, ④ 이후 특별전에서 채택했으면 좋겠다는 테마, ⑤ 연령, ⑥ 직업, 총 6가지로 구성되어 있다.

역사자료센터에서는 매년 이용자의 요구를 분석하는 작업을 하고 있으며, 이를 도표로 통계화 하여 활용하고 있다. 이용자의 공통된 의견, 건의 사항, 불편 사항, 향후 희망하는 특별전 주제에 대한 이용자들의 요구를 통계자료에서 확인할 수 있다.

2005년 이용자 요구 분석 결과를 살펴보면, 이용자가 간이 검색 기능(키워드 검색)을 건의하여 2006년에 검색 기능을 업데이트 하였으며, 기존의 콘텐츠에 제시되었던 연표가 “너무 양이 방대하고 길어서 로딩 시간이 길고 한눈에 볼 수 없다는 의견”을 반영하여 ‘조약과 서명원본으로 보는 근대일본사’의 콘텐츠

40) 담당자에게 전자 우편으로 전송된다. 이용자가 문의를 할 경우 기입한 메일 주소로 답변이 오게 되는데, 공휴일을 제외하면 대체로 하루를 넘기지 않고 답변을 받을 수 있다.

의 연표에서는 MIT 메사추세츠 공과대학에서 개발한 프리웨어를 활용하여 연표를 제작함으로써 이용자 요구를 적극적으로 반영하고 있음을 확인할 수 있다.⁴¹⁾

나라기록포털에서는 웹사이트 상에서 고객만족도 조사, 고객의 소리(전자우편)이달의 기록 선정, 묻고 답하기(게시판)로 구성되어 다양한 방법으로 이용자와 소통을 할 수 있는 창구를 마련하였다. ‘나라기록포털 고객만족도 조사’는 웹사이트에 대한 항목과 콘텐츠에 대한 항목이 혼합된 형태로 제공되고 있으며 이와 함께 이용자 신상정보를 기입할 수 있는 항목이 존재한다.

웹사이트에 대한 부분은 몇 가지 예시를 제시하여 체크할 수 있는 항목으로 구성되었으며, 콘텐츠 항목은 관련 콘텐츠를 선택한 후 직접 기입할 수 있도록 구성되었다. TNA와 마찬가지로 이용자의 의견을 콘텐츠별로 분류하여 취합할 수 있어 효율성을 높였다. 그러나 콘텐츠에 대한 항목은 기타 의견을 제외하면 단 한 개의 항목만 조사하고 있어 실질적으로 콘텐츠에 대한 이용자들의 요구사항을 파악할 수 없는 실정이다.

실제로 고객만족도 조사에 대한 정보공개청구의 결과 단 160명의 인원만이 설문조사에 참여했음을 확인할 수 있었으며, 통계자료에 대한 분석 자료는 존재하지 않았다⁴²⁾. 이러한 점으로 보아 아직까지 국가기록원은 고객만족도 조사를 통해 이용자의 요구사항을 반영하여 향후 개발될 콘텐츠에 도입하려는 시도는 하지 않고 있으며, 고객과 소통할 수 있는 창구를 마련해 놓고,

41) 아시아역사자료센터 홈페이지(<http://www.jacar.go.jp/monitor/18a.html>) 자료 참조 [cited 2009. 12. 9].

42) 고객만족도 조사에 대한 정보공개청구의 결과 설문조사 항목 중 ‘기타 의견’은 찾아 볼 수 없었으며, 연령별, 고객별, 성별로 그 결과를 확인할 수 있었다. 그러나 통계자료에 대한 분석 자료 및 향후 이용자 요구 사항 반영계획은 존재하지 않는다는 답변을 받았다. [2009. 5. 07].

그것을 활용하려는 노력이 부족하다고 할 수 있다.

이상에서 살펴본 바와 같이 TNA와 역사자료센터에서는 ‘콘텐츠 feedback’ 과 웹사이트의 전반적인 요구 및 의견을 수렴할 수 있는 ‘웹사이트 feedback’ 으로 구분하여 제공하고 있으며 그러한 요구 사항을 분석·활용하고 있는 반면, 나라기록포털에서는 피드백 방안을 콘텐츠 속에서 구현하지 못했으며, 나라기록포털의 ‘고객 만족도 조사’에서 콘텐츠와 웹사이트에 관한 피드백을 함께 구성하여 제공하고 있지만 결과적으로 통계자료 및 분석 자료를 공개하지 않아 이용자와의 상호작용 측면에서 한계를 드러내고 있다.

4. 기록정보 콘텐츠의 품질향상 방안

지금까지 국외의 사례들과 함께 나라기록포털의 콘텐츠를 비교·분석함으로써 문제점을 도출하였다. 많은 콘텐츠를 보유하고 서비스하는 것도 중요하지만, 콘텐츠 자체의 품질 수준이 높아야만 이용자들에게 좋은 반응을 이끌어 낼 수 있을 것이며, 장기적으로 더욱 높은 수준의 기록정보서비스를 제공할 수 있을 것이다.

따라서 이장에서는 앞에서 살펴본 문제점 및 사례 분석을 바탕으로 앞으로 기록정보콘텐츠 구축 시 참고가 될 사항들을 제안하고자 한다.

첫째, 나라기록포털의 목적과 비전이 웹사이트 상에 반영 되어야 하며, 국가기록원과의 관계가 명시되어야 한다. 시사회 및 전시회와 같은 다양한 이벤트로 예전보다는 국가기록원의 인지

도 상승과 기록의 중요성에 대한 홍보가 많이 이루어졌지만 아직 까지 대다수의 국민들은 ‘국가기록원’에 대해 잘 모르는 실정이며, ‘국가기록원’과 ‘나라기록포털’의 상관관계를 파악하기 힘든 실정이다.

둘째, 다른 유관기관 및 영구기록물관리기관, 민간 단체와의 협력으로 더욱 높은 수준의 정보서비스를 실현해야 한다. 현재 나라기록포털의 ‘5·18 민주화운동’은 외부 기록관리기관인 5·18 기념재단으로부터 기록을 제공받아 국가기록원의 소장 기록과 함께 서비스 하고 있으며, ‘대한뉴스와 함께 하는 우리기록의 발자취’에서도 한국정책방송원에서 시청각 기록물을 제공받아 서비스를 구현하였다. 그러나 콘텐츠 제작에서 단순히 자료를 제공 받아 서비스 하는 것이 아니라 함께 기록정보 서비스를 실현할 수 있는 협력 방안이 마련되어야 할 것이다.

기록정보 서비스의 혁신은 국가기록원 기록정보 서비스의 혁신만을 의미하는 것이 아니라는 점을 상기하고, 여타 영구기록물관리기관이나 기록관과 함께 기록정보 서비스를 혁신해나가는 노력을 병행해야 한다. 다른 기록정보 서비스들과의 연계가 나라기록포털에 마련되어야 하며, 국가기록원은 이들 서비스가 강화될 수 있는 방안을 제공해주어야 한다. 나라기록포털은 ‘포털’이라는 성격에 걸맞게 우리나라 모든 기록관리기관의 포털이어야 할 것이다⁴³⁾.

셋째, 나라기록포털의 콘텐츠는 다양한 주제들을 포괄할 수 있어야 한다. ‘국립 아카이브’라는 특성에 맞게 소장하고 있는 다양한 기록물을 활용하여 이용자에게 호응을 이끌어 낼 수 있어야 한다. 나라기록포털의 콘텐츠는 몇 가지 주제 유형에만 치우쳐 있는바, 이것은 콘텐츠 주제 선정에 있어 국가기록원에 소

43) 심성보, 「대국민 기록정보 서비스 강화」, 『기록인』, Vol 1, 2007, 38쪽.

장되어 있는 기록 중 가장 많은 기록을 중심으로 콘텐츠가 제작 되기 때문인 것으로 파악된다.

따라서 콘텐츠 구성 방법에 있어 콘텐츠의 여러 주제를 포괄하고, 높은 수준의 품질을 갖출 수 있도록 다양한 방법을 모색해야 할 것이다. 예컨대, 대 주제를 설정한 후 연관 되는 소주제들을 모아서 콘텐츠를 제공하는 방법도 생각해 볼 수 있다. 제2장에서 살펴본 TNA의 20세기의 영웅과 악당들(20th Century Heroes and Villains)의 콘텐츠는 좋은 사례로 들 수 있다.

넷째, 콘텐츠 제작 시 여러 가지 기법을 동원하여 이용자가 흥미를 갖고 다시 찾아 올 수 있도록 구현해야 한다. 여기에는 웹 2.0의 도입, 마케팅 기법 도입, 이용자의 설문 조사를 통한 콘텐츠 제작 등 여러 가지 방법론을 생각해 볼 수 있다.

특히 역사자료센터처럼 콘텐츠 업데이트에 관한 사항을 이용자가 파악할 수 있도록 구현하는 방법과 TNA의 이용자가 기록 정보를 활용할 수 있도록 하는 사례는 많은 시사점을 줄 수 있다고 생각된다. 콘텐츠 업데이트는 단순히 개별 콘텐츠의 문제에서 접근하는 것이 아니라 전체 컬렉션/토픽메뉴를 다시 새롭게 재구성하는 방향에서 접근해야 할 것이다. 대 메뉴를 설정하고 세부 메뉴를 기획함에 있어 이러한 업데이트 사항을 반영할 수 있는 리뉴얼 방안이 필요하다.

이와 더불어 여러 기관의 이용자 참여 사례들을 벤치마킹하여 국가기록원만의 특화된 서비스를 실현할 수 있어야 할 것이다. 국내 기관에서도 한국은행 어린이 홈페이지에서는 어린이들에게 용돈기입장의 틀을 제공하며, 게임을 통해 경제 지식을 습득 할 수 있도록 웹사이트를 구성하여 이용자에게 좋은 반응을 얻고 있다.

다섯째, 현재 나라기록포털에서 새로이 도입된 ‘아카이브’라

는 콘텐츠의 개념은 ‘아카이브’의 명칭에 걸맞게 기존의 컬렉션과 비교하여 뚜렷한 특징을 지니는 가치를 지니며 경쟁력 있는 콘텐츠로 재탄생되어야 할 것이다.

일제시기 학교 건축도면 컬렉션은 일제시기 고적·관사·박물관회 등 도면을 추가 보강하여 디지털 아카이브로 확대 개편되었다. 그러나 지적 아카이브와 도면 아카이브는 기존의 컬렉션과 비교하여 구분될 만한 특징은 ‘제공하는 기록물이 방대하다는 것’ 이외에는 특별한 특징은 찾아볼 수 없는 실정이다.

TNA에서는 ‘Family history’, ‘Military history’, ‘House history’, ‘Local history’ 등 나라기록포털에서 서비스 하고자하는 ‘아카이브’의 개념을 가진 콘텐츠들이 다수 존재한다. TNA의 ‘military history’를 살펴보면 소규모의 콘텐츠들이 모여서 하나의 콘텐츠를 이루고 있다. 즉 5~6개의 컬렉션 및 토픽의 개념을 가진 콘텐츠들이 모여서 ‘military history’를 형성하고 있는 것이다.

이처럼 광의의 개념을 지닌 아카이브의 개념을 도입한 콘텐츠에서는 여러 개의 소규모 콘텐츠가 모여서 새로운 정보를 포괄할 수 있는 형태라야 할 것이다. 나라기록포털에서 서비스 되고 있는 콘텐츠의 유형을 도입시킨다면 컬렉션과 토픽, 주제콘텐츠 및 온라인 전시관 등 여러 가지 콘텐츠가 모여서야 비로소 ‘아카이브’의 요소를 갖춘 콘텐츠를 형성할 수 있을 것이다.

따라서 국가기록원에서는 지적 아카이브 및 도면 아카이브에서는 관련 DB를 업데이트 하는 차원에서의 콘텐츠 보강이 아니라 관련되는 소규모 콘텐츠를 개발하여 ‘아카이브’에서 포괄할 수 있는 형태로 보강되어야 할 것이다.

마지막으로, 이용자와의 지속적인 상호작용(feedback)을 통해 이용자의 요구를 충족시킬 수 있는 방안을 마련해야 한다. 기록정보 콘텐츠를 구축하고 서비스하는 궁극적인 목적은 기록정보

의 활용에 있고, 그 활용의 주체는 기록정보를 이용하는 이용자들이다.

그러나 국가기록원에서는 이용자와의 상호소통을 위해 ‘고객 만족도 조사’, ‘고객의 소리’ 등의 프로그램을 구성하고는 있지만, 영국과 일본의 경우와 같이 설문조사의 결과 및 이용자의 요구를 통계화 하여 공개한 사례가 없으며, 실제로 이용자의 요구를 어떻게 반영하고 있는지 확인할 수 없는 실정이다.

따라서 콘텐츠를 서비스하는 기관은 이용자들의 특성과 요구를 충족시킬 수 있는 서비스 프로그램을 개발해야 하며, 지속적인 네트워킹으로 이용자의 만족도를 높여야 한다. 또한 그러한 일련의 과정까지도 아카이빙 할 수 있도록 방안을 강구해야 할 것이다.

종합하여 말하자면 기록물 관리기관에서는 콘텐츠를 개발하기에 앞서 웹사이트의 목적과 비전에 맞춰 콘텐츠 개발을 진행해야 할 것이며, 이용자의 입장에서 이용자가 원하는 콘텐츠인지, 어떤 가치를 지니는지 이용자 연구 및 선행조사 후에 개발이 진행되어야 할 것이다. 다양한 방안을 도입하여 이용자가 콘텐츠 개발에 참여할 수 있는 도구를 마련하고, 이용자와의 지속적인 상호작용으로 이용자의 요구를 반영한 콘텐츠를 구축하는 것이야말로 가치 있고 경쟁력을 지니는 콘텐츠일 것이다. 여기에서 가치 있는 콘텐츠란 다음의 성격을 지니는 콘텐츠로 파악할 수 있을 것이다.

- 디지털 아카이브에서만 제공할 수 있는 희소성이 있으며, 매우 유용한 콘텐츠
- 검색하기 쉬운 콘텐츠
- 구조가 간단하며, 이용자가 콘텐츠의 구성을 쉽게 이해할

- 수 있는 콘텐츠
- 이용자의 요구를 반영하고, 이용자에게 있어 참여를 유도할 수 있는 콘텐츠
- 같은 주제에 대해 가장 많은 정보를 가지고 있는 콘텐츠
- 주제가 심도 깊고, 신뢰성 있는 콘텐츠
- 빠르고, 신선한 콘텐츠
- 다른 정보원의 도움 없이 콘텐츠의 내용을 이해하는데 있어 어려움이 없는 콘텐츠

5. 맺음말

본 연구에서는 국외의 사례들과 함께 나라기록포털의 콘텐츠를 정보의 품질 및 피드백의 유형을 살펴보고, 각 사례를 비교·분석함으로써 문제점을 도출하여, 분석결과를 바탕으로 앞으로 국가기록원이 콘텐츠 구축 시 참고가 될 사항들을 제안하였다.

각 기관의 기록정보콘텐츠는 기본적으로 기록을 바탕으로 콘텐츠가 구성되고 있으며, 그에 따른 제목, 생산일, 유형, 소장사항 등이 제공되며, 콘텐츠의 실제 집필 내용과 함께 기록의 이미지와 함께 다양한 멀티미디어를 기반으로 서비스 되고 있음을 확인하였다. 그러나 각 기관의 문화와 성향에 따라 콘텐츠 주제 및 서비스 정책에서 차이를 보이고 있으며, 각기 다른 특징을 지님을 확인할 수 있었다.

특히 영국의 TNA는 다양한 소장기록을 바탕으로 다량의 콘텐츠를 제공하고 있는데 TNA는 2003년 공공기록보존소와 역사매뉴스크립위원회(Historical Manuscripts Commission : HMC)와 통합하였

으며, 2006년 10월에는, 공공 정보청(The Office of Public Sector Information)과 합병하여 활용할 수 있는 기록이 더욱 다양해졌기 때문이다⁴⁴⁾.

정책적 협력으로 TNA는 이용자를 세분화하여 차별화된 서비스를 제공하고 있으며, 특히 이용자가 콘텐츠를 직접 활용할 수 있도록 서비스 하는 것은 “다가가는 서비스”를 구현하고 있는 대표적인 사례라 할 수 있다.

역사자료센터는 일본 국립공문서관에서 운영하고 있는 전자센터로서 국립공문서관, 외무성 외교 사료관, 방위청 방위연구소 세 기관에서 기록을 제공 받아 활용할 수 있어 기록정보의 활용도 면에서 장점을 지닌다고 할 수 있다.

콘텐츠를 제작하는데 있어 이용자의 요구를 적극적으로 반영하고 있으며, 콘텐츠의 제작 방법에서도 업데이트를 통해 이용자와의 피드백을 지속적으로 실행하여 완성도 높은 콘텐츠를 제작하여 서비스 하고 있다. 그러나 구축되어진 콘텐츠가 많지 않다는 점과 멀티미디어 활용성이 부족하다는 점이 한계로 지적된다.

국가기록원은 그동안 기록을 관리할 수 없는 구조적 프로세스에서 벗어나고자 국가기록혁신 로드맵이 추진되면서 이른바 ‘국민에게 다가가기 위한 서비스’를 지향하고 있으며, 컬렉션에 다양한 검색도구를 탑재하여 효율성을 높이고 있으며, 최근의 콘텐츠는 공모전을 통한 콘텐츠 제작 및 이용자의 기록을 콘텐츠에 활용하는 등의 노력을 하고 있다.

그러나 역사적으로 가치 있는 기록물의 양이 많지 않아 여러 가지 어려움을 겪고 있지만 이를 해결하기 위한 방안이 미흡한 점과 형식적인 이용자와의 피드백, 이용자들이 기록을 활용할

44) 행정자치부 국가기록원, 『주요 외국의 기록관리 현황』, 2005, 98쪽.

수 있는 방안이 부재하다는 점은 아쉬움이 남는다.

따라서 국가기록원은 미흡한 점을 보완하고 최신의 기술들을 적용시켜 디지털 아카이브의 특성에 걸맞게 변화를 시도해야 할 것이다. 국립도서관에서 웹 2.0의 개념을 도입하여 변화하는 환경 속에서 도서관 서비스를 제고시키려는 노력은 좋은 사례가 될 수 있다.

웹 2.0의 기술의 핵심 3대 가치는 ‘개방’, ‘공유’, ‘제휴’이며 이는 ‘이용자 참여’를 기반 하여 이루어진다. 이러한 개념을 아카이브에 적용시키면 ‘중요 기록정보의 제공’, ‘기록정보의 공유’, ‘다른 유관기관과의 제휴’ 일 것이다. 즉 웹 2.0의 기술의 핵심 사항과 아카이브가 지향하는 ‘이용자에게 다가가는 서비스’의 전략의 개념은 다르지 않다는 것이다. 아카이브에서도 웹 2.0의 개념을 부분적으로 도입하여 서비스를 실행하고 있으나 아직은 실험적인 단계에 불과하다.

국가기록원은 이용자를 위한 서비스, 이용자의 참여를 이끌기 위해서는 웹 2.0의 개념을 보다 포괄적으로 적용하고, 아카이브만의 특화된 프로그램을 구축하여 서비스 할 수 있어야 할 것이다.

현재 국립 아카이브로서 국가기록원의 역할은 그 어느 때보다 중요한 시점이다. 국가기록원이 최신 웹 성향을 반영하여 이용자 중심의 웹사이트를 설계하고 이용자 친화형 온라인 콘텐츠를 제작·서비스 한다면, 다른 영구 관리기관에게 선도적인 역할을 할 수 있을 것이며, 이용자들에게 국가기록원은 하나의 브랜드로서 자리 매김할 수 있을 것이다.

ABSTRACT

A Study of Quality Improvement Methods of Archival Contents Service

- With as the Central Figure of Cases among Korea and England
and Japan -

Yang, In-Ho

Unlike in the past, a new paradigm has been presented which the use of records is much more important than the preservation of those in the present. It will be necessary for users to signalizes the value of records and to make themselves easily accessible to records in order that records should be more effectively used. To meet the needs of the times, it is the very 'Contents' that starts to attract public attention.

National Archives in England produces and provides contents utilizing multi-media by using digital technology on various sorts of archives which England has. In addition to England, Asian Historical Records center in Japan in Japan makes Archival Contents Service reflecting users' needs and continues to update the latest contents.

What is more, National Archives of Korea has recently promoted the introduction of digital archive by the change of archival paradigm in records management, and it is giving an impetus to the development of contents in the digital archive. In fact, it is crucial to keep as many contents as possible and to give service to public, but it will not be possible to get positive

response from public and to offer much higher level of archival information service until the quality of contents is highly improved.

Accordingly, this manuscript analyzed the feature and type of contents which National Archives of Korea provides with cases of both TNA in England and Asian Historical Records center in Japan, each of which has different characteristics. Also, it dealt with several methods of the usage of contents in those organizations.

Furthermore, this study explained what kind of contents and feedback are given to users. Moreover, it divided the components of contents of three institutions as mentioned into three by information provided and evaluated the quality of contents by establishing the details of contents. In addition, there were implications for archives with regard to reference for building contents.

Key words: archives, archival contents, digital archives, archival information services, outreach program