

# 대통령기록관 전시서비스에 대한 이용자 인식 및 요구에 관한 연구\*

어린이 및 동반 성인 이용자를 중심으로

A Study on Users' Awareness and Needs of Exhibit Services in the  
Presidential Archive : Focusing on Children and Accompanying Adults

김혜윤(Kim, Hye-yun)\*\* · 김지현(Kim, Ji-hyun)\*\*\*

1. 서론
  - 1) 연구의 배경 및 목적
  - 2) 연구의 방법 및 범위
2. 기록관 전시서비스와 어린이 이용자
3. 국내외 대통령기록관 전시서비스 사례
  - 1) 해외 대통령기록관의 전시서비스 사례
  - 2) 국내 대통령기록관의 전시서비스 현황
4. 대통령기록관 전시서비스 이용자 조사
  - 1) 데이터 수집
  - 2) 응답자 특성 및 전시에 대한 이용자 인식
  - 3) 전시서비스 평가 영역 간 영향력
5. 결론 및 제언

\* 본 논문은 2019년 이화여자대학교 일반대학원 문헌정보학과 기록관리학전공 석사학위논문  
을 수정·보완한 것임.

\*\* 이화여자대학교 일반대학원 문헌정보학과 석사(kimhy116@ewhain.net) (제1저자).

\*\*\* 이화여자대학교 사회과학대학 문헌정보학과 부교수(kim.jh@ewha.ac.kr) (교신저자).

■ 투고일: 2019년 09월 28일 ■ 최초심사일: 2019년 10월 02일 ■ 최종 확정일: 2019년 10월 24일

■ 기록학연구 62, 139-183, 2019, <https://doi.org/10.20923/kjas.2019.62.139>

## 〈초록〉

오늘날 기록관은 생존과 발전을 위해 이용자에게 더욱 친근하고 개방적인 공간으로 나아가고, 세분화된 이용자의 행태와 요구를 기반으로 차별화된 서비스를 제공해야 하는 과제를 가지고 있다. 특히 어린이를 대상으로 하는 서비스의 구축은 대중의 의식을 전환시키고 현재와 앞으로의 고객을 확충하기 위해 요구되고 있다. 이에 본 연구는 대통령기록관 전시서비스에 대한 어린이 이용자의 인식과 요구를 파악함으로써 전시서비스 개선에 필요한 기초자료를 제공하는 것을 목적으로 하였다. 이를 위해 국내의 대통령기록관의 전시서비스 사례와 현황을 알아보고, 대통령기록관을 방문하여 전시서비스를 경험한 어린이 및 어린이를 동반한 성인 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 본 연구는 어린이 이용자의 관점을 토대로 기록관 전시서비스에 대한 평가를 수행하였다는 점에서 의의가 있다. 또한 본 연구에서 살펴본 어린이 이용자의 만족도 및 요구 분석은 기록문화의 확산과 어린이 이용자의 방문 활성화에 기여할 수 있을 것이다.

**주제어 : 대통령기록관, 기록관 서비스, 전시서비스, 이용자 세분화, 어린이 이용자, 이용자 평가**

## 〈Abstract〉

Today, the archives strive to move towards more open and hospitable spaces for its users and to provide differentiated services based on detailed user needs and behavior for their own survival and development. Building services for children is especially vital in changing public awareness and expanding the customer base. Therefore this study aims to present fundamental data required for improving exhibit services by understanding children users' perceptions and needs. For such purposes, this study examines the cases of both domestic and overseas exhibit services of presidential archives. Also, the study included the surveys of children and parents who have accompanied children visiting the presidential archive and experiencing the exhibit

services. This study is meaningful in that it conducted the evaluation of archival exhibit services in the perspective of the children users. In addition, the analysis of children's satisfactions and needs can contribute to the spread of archival culture and the revitalization of children users' visitations.

**Keywords :** Presidential archives, Archival services, Exhibit services, User segmentation, Children users, User evaluation

## 1. 서론

### 1) 연구의 배경 및 목적

전통적으로 기록관(Archive)은 대중에게 익숙한 장소가 아니다. 기록관은 다른 문화기관에 비해 사회적으로 크게 집중 받지 못했고 일상생활 속에서 일반 대중이 기록관을 접할 수 있는 기회도 많지 않았다. 어린 시절부터 자연스럽게 축적되는 도서관 이용경험과는 달리, 기록관에 대한 경험은 전무한 경우가 많다. 이는 기록이 가지는 고유한 특성과 구조로 인해 기록관이 대중에게 친숙한 인상을 주지 못하였고, 사람들은 성인이 된 이후에서야 비로소 특별한 필요나 의도에 의해 기록물을 접하게 되기 때문인 것으로 판단된다(윤은하 2012).

오랫동안 기록관의 근본적인 역할은 기록의 활용이 아닌 보존으로 간주되어 왔다. 하지만 기록관의 궁극적인 목적이 활용에 있다는 견해가 보편화되면서 이용의 측면에서 기록의 가치가 논의되고, 이용자를 대상으로 하는 서비스가 강조되기 시작하였다. 새로운 흐름 속에서 다양한 서비스의 구축과 이용자의 확충은 기록관의 생존과 성장을 위한 필수 요건이 되었다(Dearstyne 1987; Jimerson 1989). 이에 최근 들어 많은 기록관에서 이용자

에게 배타적이고 비호의적이라는 고정관념을 극복하기 위해 개방적인 서비스 공간으로의 변화를 추구하고 있으며, 이용자 친화적인 기관으로 발전하기 위한 노력을 계속하고 있다.

기록관에서 제공하는 여러 서비스 가운데 전시는 대중에게 직접적이면서도 효과적인 영향력을 발휘할 수 있다는 점에서 주목받는다. 기록관은 전시를 통해 스스로의 존재를 널리 알리거나 기록물의 가치와 중요성을 전달하는 소통의 경로를 마련할 수 있다(Lester 2006). 또한 기록관에 익숙지 않거나 거부감이 있는 이용자에게도 친밀하고 설득력 있게 다가갈 수 있어 전시는 단순히 기록물을 보여 주는 것 이상의 의의가 있다. 이처럼 다면적인 기능을 수행하는 전시는 폭넓은 이용자층을 아우를 수 있는 서비스이다.

기록관의 이용자는 전문 지식이 있는 학자, 고위직 관리, 전문직 종사자에 한정되지 않으며, 단순한 흥미나 호기심을 갖고 기록관을 방문하는 이용자도 상당 부분을 차지한다(Freeman 1984). 그 중에서도 어린이 이용자는 향후 능동적인 기록 이용자로 성장할 수 있는 가능성을 내포하고 있어 더욱 적극적인 관심이 요구되는 대상이다. 어린이는 사고가 성숙되고 가치관이 형성되는 중추 발달을 겪을 뿐만 아니라, 독립적 존재로 성장해가는 과정에 있기 때문에 적절한 초기 학습을 통해 기록관에 대한 올바른 인식을 갖춘 숙련된 이용자로 자라날 수 있다.

더불어 어린이는 사회의 중심 일원이자 미래를 이끌어갈 국가의 인적 자원이므로 어린이 이용자의 확보를 통해 현재와 앞으로의 고객이 장기적으로 확장되는 선순환이 이루어질 수 있다. 우리나라에서 일반 이용자가 기록정보를 접하고 인지하게 된지는 그리 오래되지 않았으며, 2000년대에 들어 정보 공개 및 열람, 공공의 알권리, 정보 제공 등의 개념이 사회적으로 알려지기 시작하면서 공공기록물에 대한 대중의 접근과 이용이 점진적으로 허용될 수 있었다. 따라서 대중과 기록관 간의 거리감 극복이 필요한 현시점에서 어린이 이용자가 그 출발점이 되어 줄 수 있다.

현재까지 기록관리학 분야에서는 세부적인 이용자 집단을 대상으로 하는 연구가 매우 드문 실정이다. 기록의 보존을 우선시하였던 과거 기록관리 관행으로 인해 비교적 늦은 1980년대 이후에서야 기록 이용자에 대한 연구가 본격화되었으며, 이용자 연구를 위한 체계적인 접근법이 강조되기 시작하였다(Rhee 2015). 하지만 기록 이용자와 관련된 국내 대부분의 연구는 이용자의 요구나 행태에 관한 구체적인 분석이 아닌 개념적인 논의의 수준에서 제한적으로 이루어져 왔다.

이에 본 연구는 어린이를 하나의 이용자 집단으로 구분하여, 이들의 관점에서 대통령기록관 전시서비스에 관한 인식과 경험을 알아보고자 하였다. 어린이 이용자에게 있어 전시서비스는 기록관과 기록물에 대한 경험을 쌓을 수 있는 기초적이고 효율적인 방법이다. 또한 대통령기록관은 국가적, 사회적으로 위상을 지니는 조직이자 기록물이 갖는 교육적, 문화적 특성으로 인해 대중적 친밀감을 쉽게 형성할 수 있는 기관에 속한다. 이러한 측면에서 대통령기록관의 전시서비스는 어린이 이용자의 활발한 참여와 지속적인 확대를 기대할 수 있다.

따라서 본 연구는 대통령기록관을 방문한 어린이 이용자와 어린이를 동반한 성인 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하여 만족도와 요구사항을 조사하였다. 어린이를 동반한 성인 이용자 역시 어린이와 함께 전시서비스를 관람하면서 어린이의 입장에서 서비스에 대한 의견을 제시할 수 있으므로 설문조사 대상에 이들을 포함하였다. 어린이 이용자에 대한 이해를 토대로 본 연구에서는 기록 이용자와 서비스 연구의 외연을 확대시키고 기록관 이용 활성화에 기여하고자 하였다.

## 2) 연구의 방법 및 범위

대통령기록관 전시서비스에 대한 어린이 이용자의 인식과 요구를 알아보기 위해 본 연구에서 수행한 연구의 방법과 범위는 다음과 같다. 먼저, 문

현연구를 통해 기록관의 전시서비스와 어린이 이용자에 관해 알아보았다. 기록관 영역에서 전시서비스가 가지는 의의와 특성을 살펴보고, 어린이 이용자를 고려한 전시서비스 연구의 필요성에 대해 고찰하였다.

다음으로, 국내외 대통령기록관의 전시서비스 사례와 현황을 알아보았다. 국외 사례조사를 진행하기 위해 우리나라와 유사한 대통령제를 기반으로 개별 대통령기록관을 설립, 운영하고 있는 미국의 사례를 살펴보았다. 해외 기관의 사례는 기록관 현장에서 실시되는 상설 및 기획전시를 대상으로 대통령기록관과 대통령재단의 웹사이트를 종합적으로 분석하였다. 국내 기관의 현황 또한 기록관에서 이루어지는 상설 및 기획전시를 대상으로 국가기록원과 대통령기록관의 홈페이지를 중점으로 조사하였다.

이후, 대통령기록관을 방문하여 전시서비스를 경험한 어린이 이용자와 어린이를 동반한 성인 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 본 설문조사를 진행하기에 앞서 예비조사(pilot study)를 통해 설문지의 내용을 수정, 보완하여 최종 설문지를 작성하였다. 설문조사는 대통령기록전시관을 직접 방문하여 이용자에게 설문지를 배포하고 회수하는 방식으로 이루어졌다. 수집된 데이터 분석을 통해 대통령기록관 전시서비스에 대한 이용자의 인식을 파악하고 요구를 확인하였다. 이를 바탕으로 어린이 이용자를 위한 대통령기록관 전시서비스 개선에 관해 제언하였다.

## 2. 기록관 전시서비스와 어린이 이용자

전시(Exhibit)는 기록관에서 행하는 서비스 활동에 해당한다. Belcher(1991)에 따르면, 전시는 “목적성을 가지고 보여 주는 행위”이다. Burcaw(1997)는 전시를 “관람자에게 무언가를 가르치고자 하는 취지에서 어떠한 개념이나 생각을 나타내는 것”이라고 말한다. 다시 말해, 전시는 관객의 관심도에 따라 단순히 물체를 배치하는 ‘진열(display)’과 달리, 설계자의 특정한 설명이나

해석이 개입되는 보다 전문적이고 체계적인 산물이다. 전시는 관람객과 전시 대상물 사이에 새로운 소통체계를 구축하여 의미의 공유를 유발하는 중재적 행위이며, 통일된 단위를 이루는 전시물을 모아서 배치하는 것이다(이보아 2003).

기록관의 전시는 기록물의 가치에 부합하는 내용이나 의미의 전달을 전제로 기록물을 제시하고, 보는 이로 하여금 사고를 환기하도록 하는 것이다. 주어진 공간 안에서 계획적으로 구현되는 전시를 통해 관람자는 기록물과 대면하고 그 안에 담긴 정보와 지식을 습득할 수 있다. 기록관에서 진행되는 전시는 가치 있는 소장기록물을 선보이고, 방문객의 관심과 흥미를 고취시키며, 기록과 기록관리 업무에 관한 정보를 제공하고, 역사적 사실에 대해 교육하는 다각적인 목표를 담고 있다(Pederson 2008).

기록관에서 전시는 이용자와의 공감대를 형성할 수 있는 보편적이고 효과적인 서비스이다. 전시는 누구나 쉽게 기록물을 접하고 기록으로 인해 역사를 배우게 되는 중요한 접점이 되어 준다(설문원 2008). 나아가, 전시를 통해 기록관의 사명과 업무를 강조하고 기록물이 지니는 가치와 존재 의미를 입증함으로써 대중에게 긍정적인 이미지를 각인시키고 기록관과 기록물의 이용을 촉진할 수 있다. 이처럼 기록관 전시가 중요성을 갖는 이유는 대중의 신뢰와 지지를 확보할 수 있는 유용하고 적극적인 방안이기 때문이다.

현재 기록관은 단지 기록물을 소장하는 보존소의 개념을 뛰어넘어 기록물을 통해 심층적인 서비스를 제공하는 장소로 강조되고 있으며, 이러한 다기능적인 기관이 가지는 의미는 기록관을 찾거나 방문하는 이용자 집단이 더욱 넓어질 가능성을 보유하고 있다는 것이다. 대통령기록관은 기관이 가지는 상징적 의미와 사회적 책임을 고려할 때, 어린이와 같은 성장 과정에 있는 이용자를 대상으로 서비스를 제공해야 하는 주요 과제를 가지고 있다. 특히 어린이 이용자가 관심 있게 접근하고 쉽게 이해할 수 있도록 어린이의 눈높이에 맞춘 전시서비스를 제공할 필요가 있다(조민지 2006).

기록관을 방문하는 어린이는 뚜렷한 연구나 학문의 목적을 갖고 기록물을 검색하거나 열람하는 서비스가 아닌 기록물을 가공한 전시, 교육, 견학 등의 확장적인 서비스를 이용하는 것이 일반적이다. 기록관에서의 여러 활동을 통해 어린이는 기록관과 기록물에 대한 흥미와 관심을 키우고, 기록물을 활용하는 보다 생생한 학습을 경험할 수 있다. 따라서 대통령기록관은 어린이의 발달과 정서를 이해하고 이들의 수준을 고려한 서비스를 개발해야 한다. 또한 기관의 특색을 반영하여 차별화된 서비스 프로그램을 구축하고, 어린이 이용자의 요구를 파악하여 만족도와 호응을 높일 수 있도록 노력해야 한다.

오늘날에는 어린이를 대상으로 하는 사회적, 문화적 차원의 책임이 중요시되고 있다. 최근 조기교육에 대한 기대와 함께 어린이의 권리에 대한 인식이 강화되고, 여가시간을 유익하게 보내려는 부모의 욕구가 맞물리면서 이러한 필요를 충족시킬 수 있는 학교공간 외의 비형식 교육기관에 대한 요구도 높아지고 있는 추세이다(주영숙, 김치용 2008). 이에 대통령기록관 역시 어린이의 학습과 발달을 지원하는 보조기관으로서 어린이를 위한 심층적인 서비스를 구현해야 하는 의무가 확대되고 있으며, 사회의 주요 일원인 어린이를 이용자의 측면에서 면밀히 이해할 필요가 있다.

이러한 연구의 필요성에도 불구하고 전시서비스에 대한 어린이 이용자의 인식과 경험을 조사한 연구는 매우 드물게 이루어져 왔다. 어린이 이용자를 대상으로 하는 새로운 기록관 전시서비스에 대한 연구로 이재나, 유현경, 김진(2015)은 현행 대통령기록관의 전시가 전시관을 방문하는 어린이 등의 이용자를 고려하지 못한다는 한계점을 언급하며, 스토리텔링 기법을 전시에 도입할 것을 제안하였다. 이와 유사한 관점에서 송나라 외(2016)는 대통령기록관 전시프로그램의 주이용자층이 어린이라는 사실에 주목하여 체험경제이론을 토대로 어린이 체험전시관 프로그램을 제안하였다.

전시서비스는 아니지만 어린이를 대상으로 하는 기록관 서비스에 대한

연구로 서혜경(2010)은 국가기록원의 어린이 교육프로그램 활성화 방안에 관해 논의하였다. 어린이 교육프로그램이 초기 단계에 있는 국가기록원에서 프로그램이 활발히 이루어지기 위해서는 기관의 정책과 조직 및 인력을 발전시키고 차별화된 프로그램을 개발해야 한다고 주장하였다. 또한 김솔(2013)은 대통령기록물 온라인 콘텐츠를 초등학교 교과교육에 활용하기 위한 방안을 제안하기 위해 초등학교 교사와 학생을 대상으로 설문조사를 진행하여 대통령기록물에 대한 인지도와 교육적 활용도를 알아보았다. 이와 함께 온라인 콘텐츠를 분석하고, 콘텐츠의 개발과 활용 확대를 위한 업무 절차를 제시하였다.

이 외에도 기록관의 전시서비스에 중점을 둔 연구로 이해원(2007)은 기록관의 홍보를 위해 전시프로그램이 가지는 의미에 중점을 두어 기획, 진행, 평가 단계에 따른 전시프로그램 활성화 방안에 관한 연구를 진행하였다. 김연주(2009)는 국내 기록관 전시 현황과 특성을 분석하고 박물관 전시와의 대조를 통해 기록관 전시의 개선방안을 통찰하였다. 기록관 전시의 경우 기록의 특성을 활용한 주제형 키워드 전시에 유리하지만, 박물관 전시에 비해 전시교육 및 체험학습 프로그램, 연출, 실무 등이 미약하다는 점을 지적하며 기록관 전시의 개선방향에 관해 조언하였다.

이상의 선행연구에 살펴보면, 전시는 대중과의 소통을 촉진하고 기록물과 기록관의 존재가치를 증명하는 서비스 도구로서 인정받고 있었다. 또한 기존 연구에서는 기록관 서비스의 발전을 위해 이용자를 이해하여 알맞은 서비스를 제공할 것을 주장하고 있었으며, 성장 잠재력이 높은 어린이를 이용자 집단으로 고려할 필요가 있다는 의견이 존재하였다. 하지만 그에 비해 기록관 이용자 연구는 여전히 미흡한 것으로 나타났으며, 어린이 이용자에 관한 연구 역시 이용자가 아닌 연구자의 입장에서 행해진 내용이 주를 이루고 있었다. 따라서 본 연구는 전시서비스에 대한 어린이 이용자의 실제적인 인식과 요구를 분석하는 것에 초점을 두었다.

### 3. 국내외 대통령기록관 전시서비스 사례

#### 1) 해외 대통령기록관의 전시서비스 사례

본 연구에서는 해외 대통령기록관의 전시서비스 사례를 조사하기 위해 미국의 사례를 살펴보았다. 미국은 비록 우리나라와 역사적, 문화적 환경은 다르지만, 동일한 대통령제 아래 다수의 개별 대통령기록관을 구현하고 있을 뿐만 아니라 운영 및 서비스의 체계가 활성화되어 있다는 점에서 충분한 귀감이 될 수 있다고 보았다.

미국은 1955년 「대통령기록관법(Presidential Libraries Act)」을 제정한 이래 1986년 개정을 거쳐 대통령기록관의 설립조건과 규모를 구체화해 왔다. 현재 대통령 개개인을 지지하는 민간단체나 대학의 주도로 건립된 대통령기록관 가운데 총 14개관이 국립기록관리청(National Archives and Records Administration, NARA)의 감독을 받고 있으며, 기록에 대한 대중의 접근과 참여를 도모하여 민주주의를 강화한다는 NARA의 사명에 따라 개방성과 포용력을 갖춘 서비스를 제공하기 위해 힘쓰고 있다. 그 결과, 대통령기록관은 다양한 연구, 교육, 전시 및 공공 프로그램을 통해 국민에게 문화적 활동과 배움을 지원하는 장소로 인식되고 있다.

국가에서 전적인 설립과 운영을 담당하는 국내와 달리, 미국은 일반적으로 대통령을 후원하는 민간재단에서 대통령기록관의 건립을 기획하여 자금을 모금하고, 건립 이후에 NARA의 대통령기록관국(Office of Presidential Libraries)이 주도하여 기록을 관리하고 재단과 함께 기록관을 운영하는 구조로 이루어져 있다. 이에 따라 주로 기록관리 기능은 연방에서, 전시 기능은 개별 대통령재단에서 담당하고 있다(국가기록원 2007). 또한 대통령기록관에서 이루어지는 전시는 기본적으로 상설전시와 기획전시로 구분할 수 있다. 상설전시는 전시관을 찾은 방문객이 접하는 핵심 전시로 설립 당시부터 설계되어 미세한 조정을 제외하고 장기간 운영되는 전시이며, 기획전

시는 상설전시에 포함되지 않은 여러 주제나 전시물을 다루기 위해 단기간 운영되는 전시를 말한다(Hackman 2006).

사례조사를 진행하기 위해 NARA의 관할 하에 있는 14개 기관 중에서 전시관이 공사 중인 관계로 전시서비스를 제공하고 있지 않은 아이젠하워(Eisenhower) 대통령기록관과 「대통령기록물법(Presidential Records Act)」에 의거하여 기록물 공개와 전시서비스가 제공되지 않는 오바마(Obama) 대통령기록관을 제외하고 12개 기관을 일차적으로 구별하였다. 그중 NARA에 이메일 문의를 통해 제공받은 최신 5개년의 통계자료를 토대로 전시 관람객의 수가 연평균 10만 명 이상에 속하는 루즈벨트(Roosevelt), 케네디(Kennedy), 존슨(Johnson), 포드(Ford), 레이건(Reagan), 조지 허버트 부시(George H. W. Bush), 클린턴(Clinton), 조지 워커 부시(George W. Bush) 대통령기록관 8곳을 최종 선정하였다(〈표 1〉 참조).

〈표 1〉 미국 대통령기록관의 전시 방문객 수

기관명	FY* 2014	FY 2015	FY 2016	FY 2017	FY 2018	방문객 평균
후버	43,085	41,818	37,374	40,780	38,265	40,264
루즈벨트	139,929	191,750	192,783	194,162	161,763	176,077
트루먼	59,499	70,967	73,478	78,046	73,881	71,174
아이젠하워**	186,317	182,621	169,740	189,524	137,485	173,137
케네디	198,651	192,243	218,694	217,489	229,856	211,387
존슨	139,026	173,815	154,238	152,583	152,475	154,427
닉슨	89,652	83,373	44,018	89,959	98,911	81,183
포드	158,345	175,220	237,893	218,180	214,819	200,891
카터	51,703	54,462	71,488	73,018	76,991	65,532
레이건	383,470	341,216	432,308	417,510	373,963	389,693
H.W. 부시	136,101	146,815	149,489	149,614	186,782	153,760
클린턴	333,897	210,245	91,155	100,822	80,141	163,252
W. 부시	422,607	300,333	210,989	218,879	185,735	267,709

\* Fiscal Year(회계연도)를 의미함.

\*\* 공사로 인해 전시서비스를 일시 중단함.

출처 : NARA. 2019. e-mail message to author.

전시서비스 사례는 해당 대통령기록관 및 대통령재단의 웹사이트 분석을 바탕으로 전시 주제 및 내용, 전시 방법, 전시 연계프로그램 관련사항을 알아보았다. 기록관 현장에서 제공되는 전시를 대상으로 상설전시와 기획전시<sup>1)</sup>로 구분하여 고찰하였으며, 기획전시의 경우 최근 5년 동안에 이루어진 것을 중심으로 하였다. 전시 주제 및 내용은 상설 및 기획전시를 모두 분석하였지만, 전시 방법은 상설전시를 기반으로 제시하는 것이 대부분이기 때문에 상설전시를 중심으로 분석하였다. 또한 전시 연계프로그램은 초등학교 이하의 어린이를 대상으로 하는 교육 및 견학프로그램을 위주로 조사하였다.

#### (1) 루즈벨트 대통령기록관(Franklin D. Roosevelt Library and Museum)

루즈벨트 대통령기록관의 상설전시는 대통령의 생애 및 활동과 함께 재임 당시를 배경으로 역사적, 정치적으로 중요한 의미를 지니는 세계대공황, 뉴딜정책, 2차 세계대전 등을 설명한다. 기획전시는 상설전시와 유사한 맥락에서 과거의 사건이나 배경을 무대로 하는 내용이 주를 이루나, 대통령과 직간접적으로 관련성을 가진 주제의 전시를 열기도 한다. 루즈벨트 대통령기록관에서는 상호작용 및 시청각 매체를 활용한 체험형의 전시를 제공하고 있으며, 대통령 집무실 책상과 백악관 맵 룸(Map room) 등을 재현하고 있다. 한편, 초등학교를 위해 전시를 기반으로 하는 견학 및 교육프로그램을 운영하고 있으며, 교과과정과 일정 부분 연계하여 개별 학년에 맞게 세분화하여 실시하고 있다. 또한 관련 교재를 함께 제공하여 내용을 심도 있게 학습할 수 있도록 돕고 있다.

---

1) 기관에 따라 상설전시(Permanent Exhibit) 외에 단기간 동안 개최되는 전시를 '임시전시(Temporary Exhibit)', '특별전시(Special Exhibit)', '순환전시(Rotating Exhibit)' 등의 용어로 지칭하고 있으나, 본 연구에서는 이들을 모두 기획전시라는 용어로 통일하였다.

### (2) 케네디 대통령기록관(John F. Kennedy Library and Museum)

케네디 대통령기록관의 상설전시는 대통령의 유년시절, 선거활동, 당선 이후 행적과 같은 일대기를 기반으로 하며, 냉전시대를 토대로 우주탐사, 쿠바 미사일 사태 등의 사건을 소개한다. 기획전시의 경우, 대통령 및 영부인의 일생이나 업적을 다루는 것이 일반적이다. 케네디 대통령기록관은 영부인 재클린 케네디(Jacqueline Kennedy)나 동생 로버트 케네디(Robert Kennedy)의 컬렉션과 같은 폭넓은 기록물을 전시에 활용하고 있으며, 백악관의 집무실, 복도, 법무장관실 등을 구현하여 전시물을 살펴보고자 한다. 또한 방문객을 위해 도슨트가 동행하여 전시를 설명하고 안내하는 프로그램을 열고 있으며, 모든 연령의 관람객을 대상으로 전시 내용과 관련된 체험을 할 수 있는 프로그램을 진행하고 있다. 보다 세부적으로, 전시를 관람하는 초등학교를 위해 교과수업을 확장시킨 학년별 견학 및 교육프로그램을 실시한다.

### (3) 존슨 대통령기록관(Lyndon B. Johnson Library and Museum)

존슨 대통령기록관의 상설전시는 케네디 대통령 타계 이후의 정세나 대통령 재임 당시 중요한 의미를 지니는 베트남 전쟁 등을 다루고 있다. 더불어 대통령의 입법 활동을 설명하면서 주요 치적을 소개하고, 대통령 특유의 성격을 묘사하기도 한다. 한편, 기획전시는 과거의 핵심적인 사건을 주제로 하거나 문화 일반의 내용을 다루는 경우가 흔하다. 존슨 대통령기록관은 대통령이 남긴 음성기록물을 활용하는 전시를 제공하고 있는 것이 특징이며, 대통령의 집무실 등을 보여 줌으로써 관람객의 경험을 확장시키고 있다. 또한 학생을 위해 견학 및 교육프로그램을 진행하고 있다. 견학프로그램은 크게 예비유치원(Pre-K)부터 초등학교 3학년까지의 학생을 위한 프로그램과 모든 학년의 학생을 위한 프로그램으로 구분된다. 교실에서의 활동

과 연관된 교육프로그램은 초등학교 3학년 이상을 대상으로 실시하고 있다.

#### (4) 포드 대통령기록관(Gerald R. Ford Library and Museum)<sup>2)</sup>

포드 대통령기록관의 상설전시는 대통령의 출생에서부터 죽음에 이르기까지 일정 시기를 나누어 대통령의 생애와 활동을 보여 준다. 전시의 전반적인 내용은 대통령의 개인적인 성격이나 기본 자질, 공적을 소개하도록 구성되어 있다. 또한 워터게이트(Watergate), 인플레이션 사태 등의 사건을 통해 당시의 시대상을 조명하고 있다. 기획전시는 일반적으로 대통령과 영부인의 삶이나 대통령과 연관성을 지닌 소재를 다루고 있으며, 문화적인 성격의 전시를 기획하기도 한다. 뿐만 아니라, 상설전시실 내부에 국무회의실, 대통령 집무실 등을 설치하여 관람객을 위한 체험공간을 마련하고 있다. 포드 대통령기록관은 예비유치원(Pre-K) 이상의 학생을 위해 견학 및 교육프로그램을 제공하고 있다. 교육프로그램의 경우, 전시와 연계하여 학년에 따라 서로 다른 내용으로 운영되고 있으며, 이에 필요한 교육자료를 함께 제시하고 있다.

#### (5) 레이건 대통령기록관(Ronald Reagan Presidential Library and Museum)

레이건 대통령기록관은 대통령의 애국심, 자유, 민주주의, 경제적 기회에 관한 주제와 냉전시대 말이라는 시대적 배경에 초점을 두어 상설전시를 진행한다. 기획전시의 내용은 대통령과 관련된 사건이나 활동에 한정된 것이 아니라 사회문화 전반을 다루는 경향이 있다. 레이건 대통령기록관에서는 전시실 내외부에 대통령의 업무나 업적과 관련된 백악관 집무실, 에어포스

---

2) 포드 대통령기록관은 도서관과 박물관의 공간이 지리적으로 분리되어 있어 두 공간에서 전시서비스를 제공하고 있지만, 박물관 영역에서 중점적으로 운영되고 있기 때문에 이를 대상으로 분석하였다.

원, 베를린 장벽 등을 설치하여 전시에 대한 내용을 확인할 수 있도록 돕고 있다. 또한 백악관, 캠프데이비드 별장, 정상회담 등의 공간을 배경으로 대통령의 활동을 설명한다. 레이건 대통령기록관은 예비유치원(Pre-K) 이상의 학생을 위해 전시를 둘러보는 견학프로그램을 개설하고 있으며, 초등학교 3학년 이상을 대상으로 견학 시 도슨트 안내를 지원하고 있다. 또한 박물관 활동을 기반으로 하는 일정한 교육프로그램을 제공하고 있다.

#### (6) H.W. 부시 대통령기록관(George H.W. Bush Presidential Library and Museum)

H.W. 부시 대통령기록관의 상설전시는 대통령의 일생과 공직자로서의 치적을 소개한다. 또한 2차 세계대전 등 대통령에게 의미를 가지는 사건과 걸프 전쟁 등 당시의 시대적 배경에 초점을 맞추고 있다. 한편, 기획전시는 대통령이나 영부인의 활동을 바탕으로 하거나 특정한 사건을 기념하기 위해 개최하는 것이 보통이다. H.W. 부시 대통령기록관은 캠프데이비드 별장, 백악관 집무실, 상황실, 기자회견실과 같은 장소를 재현하고 있을 뿐만 아니라, 대통령과 관련성이 있는 여러 사물을 설치하여 관람객의 폭넓은 체험을 장려하고 있다. 더불어 학생을 대상으로 견학 및 교육프로그램을 구축하고 있으며, 필요에 따라 도슨트 지도를 제공하고 있다. 박물관을 방문하는 예비유치원(Pre-K) 이상을 위해 특정 주제에 맞춰 운영되는 프로그램은 학년에 따라 서로 다른 수준으로 실시되고 있으며, 적절한 교육자료가 제시된다.

#### (7) 클린턴 대통령기록관(William J. Clinton Library and Museum)

클린턴 대통령기록관의 상설전시 내용은 대통령 당선 이전과 이후, 대통령직 이후로 크게 구분되며 백악관에서의 활동, 대통령과 가족의 생애, 클

린턴 정부의 업적을 반영한다. 기획전시는 대통령과 직접적인 관련성이 적은 문화예술 전반의 주제를 아우르며, 대통령과 연관된 소재를 가지고 그 의미와 영역을 확장시킨 전시를 제공하기도 한다. 클린턴 대통령기록관은 대통령의 정책과 관련하여 통계자료를 토대로 설명하고, 대통령의 생활과 당시의 주요한 사건을 타임라인(timeline) 형식으로 소개하고 있는 것이 특징이다. 이와 함께 국무회의실, 집무실 등의 공간을 재현하여 관람객을 위한 체험공간을 마련하고 있다. 클린턴 대통령기록관은 예비유치원(Pre-K) 이상의 학생을 대상으로 견학 및 교육프로그램을 제공하고 있으며, 각 프로그램과 학년에 따라 세부지침 자료를 제시하여 보다 체계적인 방식으로 운영하고 있다.

#### (8) W. 부시 대통령기록관(George W. Bush Library and Museum)

W. 부시 대통령기록관의 상설전시는 대통령의 자유, 책임, 기회, 공감이라는 기본 원칙을 바탕으로 대통령직, 미국의 역사, 정부 및 정책에 대해 설명한다. 또한 대통령 재임 당시에 발생하였던 911 테러, 이라크 전쟁 등의 사건을 통해 대통령의 의사결정과 함께 그 성과에 관해 강조하고, 백악관 내에서의 생활을 조명하고 있다. 기획전시는 대통령직뿐만 아니라 미국의 일반적인 문화를 소재로 하는 경우가 많으며, 일부의 경우 특정 시기에 맞춰 시리즈 형식으로 개최되기도 한다. W. 부시 대통령기록관에서는 대통령 집무실이나 대통령의 입장이 되어 국가적으로 중대한 사안에 대한 결정을 내릴 수 있는 영상관 등 관람객을 위한 체험공간을 마련하여 전시에 대한 이해를 돕고 있다. 또한 유치원 이상의 학생을 대상으로 견학프로그램을 지원하고 있다.

미국 대통령기록관의 상설전시는 대통령 재임 당시의 역사적, 정치적 배경 및 시대를 중심으로 그 안에서 중요한 의미를 가지는 대통령의 활동과

업적을 설명하는 스토리텔링의 형식으로 전개되는 것이 일반적이다(국가기록원 2007). 또한 대통령과 직접적인 연관성이 없는 주제일지라도 문화 전반에 걸쳐 폭넓은 내용의 기획전시를 개최하는 것이 보편화되어 있으며, 특정 기념일이나 국경일에 맞춰 행사적 활동의 일환으로 기획전시를 운영하거나 대통령과 연관된 일부 소재를 가지고 의미를 확장시킨 기획전시를 개최하는 모습도 쉽게 확인할 수 있다. 따라서 전시 내용은 어린이가 비교적 쉽게 관심을 가질 수 있는 일상적이고 문화적인 주제부터 정치적, 역사적 상황이나 사건을 심화시킨 심층적인 주제까지 광범위한 영역을 담고 있다.

최근 들어 대다수 대통령기록관에서는 전시의 공간을 개조하거나 기법을 강화하는 등 전시서비스의 방법을 전문화, 체계화하고 있는 모습을 보이고 있다. 그 대표적인 예로 일방향성의 정보전달 방식에서 벗어나 관람객과의 소통을 전제로 하는 상호작용 매체를 전시에 적극적으로 도입하고 있으며, 대통령 집무실(Oval office), 국무회의실(Cabinet Room) 등 대통령과 관련된 여러 체험 형식의 장소를 설치하여 관람객의 참여를 강화하고 있다. 이 외에도 사진, 영상, 음성 등 다양한 유형의 기록물을 전시에 활용하고, 대통령 및 영부인의 컬렉션을 보여 줌으로써 이들의 일생과 활동을 직간접적으로 확인할 수 있도록 한다.

미국의 개별 대통령기록관은 전시와 연계하여 다채로운 견학 및 교육 프로그램을 진행하고 있는 것이 특징이며, 특정 시기나 상황에 맞춰 새로운 내용의 프로그램을 제공하는 경우도 확인할 수 있다. 또한 기관에 따라 특성화된 프로그램을 기획하고 있으며, 어린이의 수준을 고려하여 미취학 아동부터 초등학생까지 학년 및 연령별로 세분화된 프로그램을 제공하고 있는 것이 일반적이다. 한편, NARA에서는 ‘대통령기록관 여권(Presidential Libraries Passport)’이라는 프로그램을 도입하여 어린이 이용자의 방문을 유도하고 있다. 해당 여권에는 기록관과 기록물에 대한 정보가 포함되어 있으며, NARA에서 운영하는 대통령기록관을 방문하여 개별 기관의 도장을 모두 모으면 기념품을 수여하는 방식으로 운영되고 있다.

## 2) 국내 대통령기록관의 전시서비스 현황

우리나라는 2007년 대통령기록물 관리에 대한 독립성을 확보하고, 궁극적으로 국정운영의 투명성과 책임성을 강화하기 위해 「대통령기록물 관리에 관한 법률」을 제정하였다. 이 법률을 계기로 국내 대통령기록물에 대한 보존 및 활용의 방안이 마련되기 시작하였으며, 대통령기록관의 설립과 운영이 본격적으로 추진되었다.

2007년 처음 설치된 대통령기록관은 2015년 세종특별자치시에 신청사를 새롭게 준공하여 대통령기록물의 공유와 교류를 위한 문화의 장으로서의 입지를 다지고 대중친화적 기반을 조성하기 위해 더욱 노력하고 있다. 그 일환으로 2016년 대통령기록전시관을 새롭게 개관하여 국민의 참여와 학습을 지원하고 있다. 대통령기록전시관은 현재 국가기록원에서 운영하고 있는 전시관 가운데 활발히 운영되고 있는 곳에 속하며, 특히 2016년 개관 이후 관람객이 더욱 증가하는 모습을 보이고 있다(〈표 2〉 참조). 하지만 세종시로의 이주 전과 비교해 봤을 때, 유치부 및 초·중·고 이용자의 비율은 상대적으로 감소한 모습을 보이고 있어 앞으로의 어린이 이용자 활성화를 위해 이들의 인식과 요구를 보다 구체적으로 파악할 필요가 있다.

〈표 2〉 대통령기록전시관 관람객 통계

연도	유치부	초·중·고	대학(원)생	외국인	일반인	합계(명)
2008년	745	420	299	150	3,214	4,828
2009년	1,003	3,435	521	181	2,380	7,520
2010년	2,869	3,153	686	302	2,062	9,072
2011년	2,951	3,300	745	180	3,369	10,545
2012년	3,719	3,952	631	168	3,627	12,097
2013년	2,627	3,819	750	129	5,852	13,177
2014년	2,719	4,535	1,273	100	5,159	13,786
2015년	1,321	5,091	1,097	171	5,788	13,468

2016년	10,527	21,609	2,344	1,164	135,686	171,330
2017년	10,699	21,737	2,419	1,227	113,879	149,961
2018년	8,314	24,270	2,298	1,632	113,423	149,937
합계(명)	47,494	95,321	13,063	5,404	394,439	555,721

출처 : 대통령기록관. 2019. 정보공개 청구.

대통령기록관의 상설전시는 “대통령과의 만남”이라는 주제를 토대로 각 층마다 서로 다른 세부주제를 보유하고 있다. 1층 상징관은 “대한민국 대통령을 만나다”라는 주제로 역대 대통령의 얼굴과 주요 활동을 소개하고, 4층 역사관은 “대통령의 리더십을 만나다”라는 주제로 대통령의 역할 및 권한과 함께 선거의 과정에 대해 설명한다. 3층 체험관은 “대통령의 열정을 만나다”라는 주제로 청와대의 역사와 주요 건물, 대통령의 업무활동을 알려 준다. 마지막으로 2층 자료관은 “대통령의 기록을 만나다”라는 주제로 대통령기록물 관리체제와 아키비스트의 역할에 관해 다룬다. 한편, 기획전시는 특정한 행사나 사건에 근거하여 진행되는 것이 일반적이며, 대통령과 관련된 활동이나 대통령기록관 및 기록물 등을 소재로 하는 경우가 많다.

대통령기록전시관은 관람객이 쉽게 접근하여 스스로 느끼고 생각할 수 있는 체험 중심의 전시관으로 기획되었다(국가기록원 2016). 상징관에서는 대통령기록관 및 전시관을 소개하는 영상을 상영하고 있으며, 대통령의 얼굴을 형상화하여 보여 주고 있다. 역사관에서는 역대 대통령의 정책이나 활동에 관한 기록물을 상호작용 형식의 매체로 나타내고 있으며, 대통령 공약 및 포스터 작성, 선서문 낭독과 같이 대통령 선거와 관련된 여러 체험요소를 마련하고 있다. 체험관은 청와대 주요 공간을 재현하여 대통령의 일상과 활동을 경험하고, 카메라, 모니터 등을 활용해 대통령 집무와 관련된 체험을 할 수 있도록 보조하고 있다. 또한 자료관에서는 인터뷰 영상과 게임 매체를 통해 아키비스트의 업무를 이해할 수 있도록 한다.

대통령기록관은 전시를 관람하는 일반인 및 단체를 위해 1일 3회로 안내 프로그램을 제공하고 있다. 또한 학생을 대상으로 전시와 일정 부분 연계된 견학·체험프로그램을 진행하고 있다. 보다 세부적으로 초등학교를 위해 ‘대통령기록문화 체험교실’이라는 명칭으로 화요일과 목요일에 프로그램을 진행하고 있으며, 이는 오전 및 오후프로그램과 종일프로그램으로 구분된다. 프로그램은 기본적으로 전시를 관람하도록 설계되어 있고, 특강 및 체험활동에 참여할 수 있도록 구성되어 있다. 또한 종일 프로그램의 경우, 청남대 견학을 포함한다. 견학·체험프로그램의 일부로 진행되는 특강 및 체험활동은 ‘대통령의 역할과 권한’, ‘한지의 우수성’, ‘대통령의 의전 이야기’, ‘민주주의 선거교실’이라는 네 가지 주제로 기획되어 신청자가 원하는 활동을 사전에 선택할 수 있도록 하고 있다.

#### 4. 대통령기록관 전시서비스 이용자 조사

##### 1) 데이터 수집

대통령기록관 전시서비스에 대한 인식과 요구사항을 알아보기 위해 대통령기록전시관을 방문한 어린이 이용자와 어린이를 동반한 성인 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 성인 역시 어린이를 양육하고 보호하는 과정에서 서비스를 함께 체험할 뿐만 아니라, 어린이 이용자의 특성상 대개 부모와 교사 등의 보호자와 동행하는 경향이 있어 이들의 인식과 만족도가 어린이에게 충분한 영향을 미칠 수 있다고 판단하여 성인 이용자를 설문대상에 포함하였다.

조사 대상은 설문조사의 특성상, 질의 내용을 읽고 이에 대한 응답할 수 있는 학령기의 초등학교 어린이 이용자 및 생후 영아부터 만 12세 이하 초등학교까지의 어린이를 동반한 성인 이용자로 제한하였다. 성인 이용자가

동행한 어린이의 최소 나이를 출생 이후로 설정한 것은 도서관, 박물관 분야에서 영아부터를 서비스 대상으로 파악하는 것이 일반적이며, 나이가 어린 아이일지라도 초기 경험과 보호자의 의식에 따라 향후 기록관 방문 및 이용행태가 달라질 수 있는 가능성을 고려하였기 때문이다.

본 설문조사를 진행하기에 앞서 설문지의 초안을 작성한 후 2019년 1월 24일에 대통령기록관을 방문하여 전시서비스를 경험한 이용자 중 어린이 11명과 성인 13명을 대상으로 예비조사(pilot study)를 시행하였다. 예비조사 결과를 바탕으로 이용자의 전반적인 수준을 고려하여 수정이 필요하다고 판단되는 일부분을 보완하여 최종 설문지를 작성하였다. 최종적으로 사용된 설문지의 형식은 설문의 난이도와 분량에 따라 초등학교 1~3학년에 속하는 저학년 어린이 이용자용, 초등학교 4~6학년에 속하는 고학년 어린이 이용자용, 출생 이후부터 만 12세 이하 초등학생까지의 어린이를 동반한 성인 이용자용으로 나누어 구성하였다.

설문지의 범주는 이용자 배경정보, 인지도 및 방문경험, 전시서비스 이용, 전시서비스 요구사항의 네 가지 영역으로 크게 구분하였다(〈표 3〉 참조). 설문지 문항은 기본적으로 도서관과 박물관 분야에서 어린이 대상 서비스를 평가하기 위해 개발된 최정아(2010), 도난정(2014)의 설문지와 기록관 분야에서 전시서비스를 평가하기 위해 개발된 이정수(2014), 이정휘(2015), 김주은(2017)의 설문지를 참고하였으며, 이 중 적합한 부분을 취합한 후 수정하여 반영하였다.

설문조사는 대통령기록전시관을 직접 방문하여 이용자에게 설문지를 현장에서 배포하고 회수하는 방식으로 이루어졌으며, 어린이 이용자의 방문이 빈번한 주말을 활용하여 금~일요일에 해당하는 2019년 4월 12~14일, 19~21일에 걸쳐 총 6일 동안 진행하였다. 설문조사는 응답자가 설문지를 작성할 수 있는 환경을 고려하여 상설전시가 끝나는 전시관 2층 휴게공간에서 실시하였고, 참여자 모두에게 일천 원 상당의 답례품을 증정하였다.

설문지는 응답자 개개인의 참여의사를 묻고 전달하였으며, 어린이 동반유무 및 학년을 확인하였다. 또한 각 설문지와 관련하여 해당 연령의 응답자가 직접 작성해야 하는 것임을 밝혔다.

설문조사 결과, 저학년 어린이 이용자용 설문지 140부, 고학년 어린이 이용자용 설문지 127부, 성인 이용자용 설문지 237부에 해당하는 총 504부의 설문지를 회수하였으며, 이 중 정보가 불충분하거나 잘못된 설문지 8부를 제외하고 최종적으로 저학년 어린이 이용자용 설문지 138부, 고학년 어린이 이용자용 설문지 125부, 성인 이용자용 설문지 233부를 합쳐 총 496부를 데이터 분석에 활용하였다.

〈표 3〉 설문지 조사문항 및 대상

범주	문항	설문대상			
		저학년*	고학년**	성인***	
이용자 배경정보	•성별·연령·거주지	●	●	●	
	•동행자와의 관계	●	●	●	
인지도 및 방문경험	•대통령기록관 및 대통령기록물 인지도	●	●	●	
	•대통령기록전시관 방문횟수 및 이유	●	●	●	
전시서비스 이용	•전시 인지경로			●	
	•전시 관람목적	●	●	●	
전시서비스 요구사항	내 용	•전시서비스 내용 평가	●	●	●
		•전시서비스 내용 도움여부 및 이유		●	●
	방 법	•전시서비스 방법 평가			●
		•전시서비스 방법 개선사항	●	●	●
	환 경	•전시서비스 환경 평가			●
		•전시서비스 환경 개선사항	●	●	●
	결 과	•전시서비스 결과 평가	●	●	●
		•전시서비스 전체 개선사항		●	●
		•전시서비스 기타 의견			●

\* 초등학교 1~3학년 어린이 이용자용 설문지

\*\* 초등학교 4~6학년 어린이 이용자용 설문지

\*\*\* 출생~만 12세 이하 초등학생 어린이 동반 성인 이용자용 설문지

## 2) 응답자 특성 및 전시에 대한 이용자 인식

본 연구에서는 대통령기록관 전시서비스 이용자의 특성과 인식을 알아보기 위해 기술통계 분석을 진행하였다. 전시서비스 이용자의 배경정보를 알아보기 위해 응답자의 성별, 연령, 거주지와 함께 동행자와의 관계를 살펴 보았다. 전시서비스에 대한 이용자의 인지도 및 방문경험을 살펴보기 위해 응답자의 대통령기록관 및 대통령기록물 인지도, 대통령기록전시관 방문횟수 및 이유를 알아보았으며, 이용자의 전시서비스 이용에 관해 살펴보기 위해 응답자의 전시 인지경로, 전시 관람목적을 알아보았다. 또한 이용자의 전시서비스 요구사항을 알아보기 위해 내용, 방법, 환경, 결과의 네 가지 영역에 해당하는 응답자 평가 및 의견을 살펴보았다.

### (1) 성별 · 연령 · 거주지

초등학교 저학년 어린이 응답자의 성별은 138명 중 남성 65명(47.1%), 여성 73명(52.9%)이며, 초등학교 고학년 어린이 응답자의 성별은 125명 중 남성 51명(40.8%), 여성 74명(59.2%)으로 나타났다. 또한 성인 응답자의 성별은 223명 중 남성 94명(40.3%), 여성 139명(59.7%)으로 나타났다. 따라서 응답자 모두 남성에 비해 여성의 비율이 더 높았다.

초등학교 저학년 어린이 응답자의 연령은 138명 중 1학년 31명(22.5%), 2학년 49명(35.5%), 3학년 58명(42.0%)이며, 초등학교 고학년 어린이 응답자의 연령은 125명 중 4학년 77명(61.6%), 5학년 26명(20.8%), 6학년 22명(17.6%)으로 나타났다. 또한 성인 응답자의 연령은 223명 중 20대 2명(0.9%), 30대 82명(35.2%), 40대 136명(58.4%), 50대 8명(3.4%), 60대 이상 5명(2.1%)으로 30대와 40대가 전체 중 대부분을 차지하였다.

초등학교 저학년 어린이 응답자의 거주지는 138명 중 세종시 68명(49.3%), 대전시 17명(12.3%), 충청도 16명(11.6%), 타 시도 35명(25.4%), 기타 2명

(1.4%)이며, 초등학교 고학년 어린이 응답자의 거주지는 125명 중 세종시 85명(68.0%), 대전시 8명(6.4%), 충청도 11명(8.8%), 타 시도 20명(16.0%), 기타 1명(0.8%)으로 나타났다. 또한 성인 응답자의 거주지는 223명 중 세종시 112명(48.1%), 대전시 32명(13.7%), 충청도 46명(19.7%), 타 시도 43명(18.5%)이었다. 따라서 응답자 모두 거주지를 세종시라고 응답한 경우가 가장 많았다.

## (2) 동행자외의 관계

동행자외의 관계는 어린이 응답자가 직접 기입하도록 하였고 때문에 복수응답이 가능하였다. 초등학교 저학년 어린이 응답자 138명 중 무응답 2명을 제외하고 136명 모두 동행자가 있는 것으로 나타났다. 동행자는 가족 119명(73.0%), 친구 26명(16.0%), 선생님 11명(6.7%), 지인 7명(4.3%)이었다. 초등학교 고학년 어린이 응답자 역시 125명 중 무응답 1명을 제외하고 124명 모두 동행자가 있는 것으로 나타났다. 동행자는 가족 94명(56.6%), 친구 45명(27.1%), 선생님 6명(3.6%), 지인 21명(12.7%)이었다. 지인의 경우, '친구의 가족', '가족의 친구', '이웃' 등으로 응답한 것을 포함하였다.

한편, 성인 응답자가 동반한 어린이와의 관계는 233명 중 자녀 219명(94.0%), 손자·손녀 6명(2.6%), 친척 7명(3.0%), 제자 1명(0.4%)으로 성인 응답자 대부분이 자녀를 동반한 부모임을 알 수 있었다.

## (3) 대통령기록관 및 대통령기록물 인지도

대통령기록관 및 대통령기록물에 대한 인지도를 살펴보기 위해 5점 리커트 척도를 기반으로 전혀 몰랐음 1점, 잘 알고 있음 5점으로 수치화하였다. 초등학교 저학년 어린이 응답자의 경우, 대통령기록관과 대통령기록물 인지도의 평균값은 각각 2.58, 2.26으로 몰랐음과 보통 수준 사이에 해당하는 2.0과 3.0의 사이로 저조한 편에 속하였다. 또한 초등학교 고학년 어린이

및 성인 응답자의 경우, 대통령기록관과 대통령기록물 인지도의 평균값은 모두 보통 수준에 해당하는 3.0에 가까워 그리 높지 않은 수준을 보이고 있었다(〈표 4〉 참조).

〈표 4〉 응답자의 대통령기록관 및 대통령기록물 인지도

		저학년 어린이		고학년 어린이		성인	
		응답수(%)	평균	응답수(%)	평균	응답수(%)	평균
대통령기록관 인지도	전혀 몰랐음	32(23.2)	2.58	14(11.2)	3.21	22(9.4)	3.20
	몰랐음	35(25.4)		12(9.6)		52(22.3)	
	보통	37(26.8)		48(38.4)		50(21.5)	
	알고 있음	27(19.6)		36(28.8)		76(32.6)	
	잘 알고 있음	7(5.1)		15(12.0)		33(14.2)	
	계	138(100.0)		125(100.0)		233(100.0)	
대통령기록물 인지도	전혀 몰랐음	38(27.5)	2.26	7(5.6)	3.02	12(5.2)	3.13
	몰랐음	48(34.8)		25(20.0)		55(23.6)	
	보통	34(24.6)		61(48.8)		78(33.5)	
	알고 있음	14(10.1)		22(17.6)		66(28.3)	
	잘 알고 있음	4(2.9)		10(8.0)		22(9.4)	
	계	138(100.0)		125(100.0)		233(100.0)	

#### (4) 대통령기록전시관 방문횟수 및 이유

초등학교 저학년 어린이 응답자 중 무응답 1명을 제외한 137명, 초등학교 고학년 어린이 응답자 중 무응답 1명을 제외한 124명, 성인 응답자 233명 가운데 대통령기록전시관의 방문이 이번이 처음이라고 말한 경우가 각각 91명(66.4%), 67명(54.0%), 156명(67.0%)으로 가장 많았다. 또한 설문에 응답한 날, 처음으로 전시관을 방문하였다고 말한 초등학교 저학년 응답자 91명, 초등학교 고학년 응답자 67명, 성인 응답자 156명에게 그 이유를 질문한 결과, 대통령기록전시관에 대해 몰랐다는 응답이 각각 54명(59.3%), 41명(61.2%), 89명(57.1%)으로 가장 많았다. 기타의 경우, 시간이 없었다는 응답이 공통적으로 존재하였다(〈표 5〉 참조).

〈표 5〉 응답자의 대통령기록전시관 방문횟수 및 이유

		저학년 어린이	고학년 어린이	성인
		응답수(%)	응답수(%)	응답수(%)
전시관 방문 횟수	이번이 처음	91(66.4)	67(54.0)	156(67.0)
	2~3번	38(27.7)	41(33.1)	59(25.3)
	4~5번	4(2.9)	12(9.7)	12(5.2)
	6번 이상	4(2.9)	4(3.2)	6(2.6)
	계	137(100.0)	124(100.0)	233(100.0)
미방문 이유	대통령기록전시관에 대해 몰라서	54(59.3)	41(61.2)	89(57.1)
	대통령기록전시관에 흥미와 관심이 없어서	6(6.6)	2(3.0)	20(12.8)
	원하는 프로그램이 없어서	2(2.2)	-	10(6.4)
	찾아오기가 어려워서	23(25.3)	13(19.4)	17(10.9)
	기타	6(6.6)	11(16.4)	20(12.8)
	계	91(100.0)	67(100.0)	156(100.0)

#### (5) 전시 인지경로

성인 응답자 233명에게 대통령기록관의 전시에 대해 인지한 경로를 질문한 결과, 포스터·리플렛 등의 홍보인쇄물 6명(2.6%), 인터넷·SNS 46명(19.7%), 신문·방송 등의 언론매체 15명(6.4%), 지인의 소개 69명(29.6%), 주변지역 방문 및 관광 69명(29.6%), 학교 등 타 기관의 권유 24명(10.3%), 기타 4명(1.7%)으로 나타났다.

#### (6) 전시 관람목적

대통령기록관의 전시를 관람한 목적은 초등학교 저학년 어린이 응답자 138명, 초등학교 고학년 어린이 응답자 125명, 성인 응답자 233명 가운데 교육 및 학습이라고 말한 경우가 각각 64명(46.4%), 78명(62.4%), 170명(73.0%)으로 가장 많았다. 반면에 휴식 및 놀이라고 말한 경우가 각각 50명(36.2%), 24명(19.2%), 43명(18.5%)으로 두 번째로 많았다(〈표 6〉 참조).

〈표 6〉 응답자의 전시 관람목적

		저학년 어린이	고학년 어린이	성인
		응답수(%)	응답수(%)	응답수(%)
전시 관람목적	취미·교양	3(2.2)	6(4.8)	5(2.1)
	교육·학습	64(46.4)	78(62.4)	170(73.0)
	휴식·놀이	50(36.2)	24(19.2)	43(18.5)
	학교·동호회 등 단체관람	13(9.4)	10(8.0)	11(4.7)
	기타	8(5.8)	7(5.6)	4(1.7)
	계	138(100.0)	125(100.0)	233(100.0)

(7) 전시서비스 내용 평가

전시서비스 내용 평가는 전혀 그렇지 않다 1점, 정말 그렇다 5점에 해당하는 5점 리커트 척도를 기반으로 ‘어린이가 이해하기 쉬움(이해도)’, ‘어린이에게 흥미롭고 재미있음(흥미도)’, ‘어린이에게 다양하고 풍성함(다양도)’, ‘어린이에게 새롭고 독창적임(참신도)’, ‘어린이에게 교육적이고 유익함(유익도)’이라는 다섯 가지 측면에서 이루어졌다. 〈표 7〉과 같이 초등학교 저학년 및 고학년 어린이와 성인 응답자의 경우, 이해도에 대한 평가의 평균값이 각각 3.30, 3.86, 3.03으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 또한 초등학교 저학년 어린이 및 성인 응답자의 경우, 참신도에 대한 평가의 평균값이 각각 3.93, 3.10으로 그 다음으로 낮은 것으로 나타났다. 따라서 전시 내용이 어린이가 이해하기 쉽다는 인식과 어린이에게 새롭다는 인식이 대체적으로 낮은 편임을 알 수 있었다.

〈표 7〉 응답자의 전시서비스 내용 평가

		저학년 어린이		고학년 어린이		성인	
		평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
전시서비스 내용 평가	이해도	3.30	1.07	3.86	0.85	3.03	0.91
	흥미도	4.07	0.91	3.98	0.92	3.28	0.92
	다양도	4.27	0.78	4.46	0.68	3.14	0.97
	참신도	3.93	0.93	4.02	0.99	3.10	0.95
	유익도	3.97	0.99	4.19	0.78	3.70	0.83

### (8) 전시서비스 내용 도움여부 및 이유

전시서비스 내용의 도움여부에 대해 초등학교 고학년 어린이 응답자 125명 중 도움이 된다고 말한 응답자는 116명(92.8%), 도움이 되지 않는다고 말한 응답자는 9명(7.2%)이며, 성인 응답자 233명 중 도움이 된다고 말한 응답자는 194명(83.3%), 도움이 되지 않는다고 말한 응답자는 39명(16.7%)으로 나타났다. 또한 도움이 된다고 말한 초등학교 고학년 어린이 응답자 116명과 성인 응답자 194명에게 그 이유를 질문한 결과, 대통령의 역할과 책임을 이해하였다는 응답이 각각 71명(26.3%)과 119명(33.4%)으로 가장 많았다(〈표 8〉 참조).

〈표 8〉 응답자의 전시서비스 내용 도움여부 및 이유

		고학년 어린이	성인
		응답수(%)	응답수(%)
전시서비스 내용 도움여부	도움이 됨	116(92.8)	194(83.3)
	도움이 안 됨	9(7.2)	39(16.7)
	계	125(100.0)	233(100.0)
도움 이유*	대통령의 역할과 책임을 이해함	71(26.3)	119(33.4)
	대통령의 생애와 업적을 이해함	49(18.1)	47(13.2)
	역사적 배경과 사건을 이해함	36(13.3)	65(18.3)
	민주주의와 선거를 이해함	32(11.9)	-
	시민의식과 리더십을 키움	-	24(6.7)
	기록과 기록관리의 중요성을 이해함	26(9.6)	48(13.5)
	기록물에 대한 사고력과 분석력을 키움	17(6.3)	10(2.8)
	기록관의 역할과 기능을 이해함	33(12.2)	40(11.2)
	기타	6(2.2)	3(0.8)
계	270(100.0)	356(100.0)	

\*복수응답 문항

### (9) 전시서비스 방법 평가

전시서비스 방법 평가는 5점 리커트 척도를 기반으로 ‘어린이에게 적절

한 전시 보조자료 및 설명을 제공함(보조자료 및 설명)', '어린이에게 전시 동선 및 배치가 효율적임(전시동선 및 배치)', '어린이를 위한 체험요소가 충분하고 적당함(체험요소)', '어린이에게 전시매체 및 기법이 효과적임(전시매체 및 기법)', '어린이를 위한 전시 안내자의 도움이 충분하고 적절함(안내자 지원)'이라는 다섯 가지 측면에서 이루어졌다. <표 9>와 같이 성인 응답자의 전시서비스 방법 평가의 평균값은 전시동선 및 배치 3.49, 전시매체 및 기법 3.44, 보조자료 및 설명 3.04, 체험요소 2.94, 안내자 지원 2.81의 순으로 나타났다.

<표 9> 응답자의 전시서비스 방법 평가

		성인	
		평균	표준편차
전시서비스 방법 평가	보조자료 및 설명	3.04	0.82
	전시동선 및 배치	3.49	0.77
	체험요소	2.94	0.91
	전시매체 및 기법	3.44	0.88
	안내자 지원	2.81	0.95

#### (10) 전시서비스 방법 개선사항

초등학교 저학년 어린이 응답자 138명, 초등학교 고학년 어린이 응답자 125명, 성인 응답자 233명에게 전시서비스 방법의 개선사항에 대해 질문한 결과, 어린이를 위한 체험요소 확대가 각각 96명(41.0%), 88명(48.4%), 172명(43.0%)으로 가장 높은 응답비율을 보였다. 또한 보조자료 및 설명 제공이 각각 64명(27.4%), 47명(25.8%), 126명(31.5%)으로 두 번째로 높은 응답비율을 보였다(<표 10> 참조). 따라서 체험요소 확대와 보조자료 및 설명 제공에 대한 응답자의 요구가 대체적으로 높은 편임을 알 수 있었다.

〈표 10〉 응답자의 전시서비스 방법 개선사항

		저학년 어린이	고학년 어린이	성인
		응답수(%)	응답수(%)	응답수(%)
전시서비스 방법 개선사항*	어린이를 위한 보조자료 및 설명 제공	64(27.4)	47(25.8)	126(31.5)
	전시동선 및 배치 변화	18(7.7)	8(4.4)	14(3.5)
	어린이를 위한 체험요소 확대	96(41.0)	88(48.4)	172(43.0)
	전시매체 및 기법 변화	24(10.3)	13(7.1)	33(8.3)
	전시 안내자의 안내 및 지원 확대	28(12.0)	22(12.1)	48(12.0)
	기타	4(1.7)	4(2.2)	7(1.8)
	계	234(100.0)	182(100.0)	400(100.0)

\*복수응답 문항

### (11) 전시서비스 환경 평가

전시서비스 환경 평가는 5점 리커트 척도를 기반으로 ‘온도, 소음, 환기 등 내부 환경이 쾌적함(내부 환경)’, ‘운영시간이 적당함(운영시간)’, ‘휴게실, 화장실, 주차장 등 편의시설이 충분하고 편리함(편의시설)’, ‘접근이 편리한 곳에 위치함(접근편리성)’, ‘어린이가 이용하기에 안전함(어린이 이용안전성)’이라는 다섯 가지 측면에서 이루어졌다. 〈표 11〉과 같이 성인 응답자의 전시서비스 환경 평가의 평균값은 내부 환경 4.10, 운영시간 4.08, 어린이 이용안전성 4.04, 편의시설 3.94, 접근편리성 3.76의 순으로 나타났다.

〈표 11〉 응답자의 전시서비스 환경 평가

		성인	
		평균	표준편차
전시서비스 환경 평가	내부 환경	4.10	0.72
	운영시간	4.08	0.62
	편의시설	3.94	0.74
	접근편리성	3.76	0.81
	어린이 이용안전성	4.04	0.66

## (12) 전시서비스 환경 개선사항

초등학교 저학년 어린이 응답자 138명에게 전시서비스 환경의 개선사항에 대해 질문한 결과, 휴식 및 편의시설 확대가 56명(25.6%)으로 비교적 높은 응답비율을 보였다. 또한 초등학교 고학년 어린이 응답자 125명과 성인 응답자 233명에게 질문한 결과, 휴식 및 편의시설 확대가 각각 51명(30.0%), 94명(35.7%)으로 가장 높은 응답비율을 보였다. 기타의 경우, 체험 및 놀이공간 확대, 개선사항 없음이라는 응답이 공통적으로 존재하였다(〈표 12〉 참조). 따라서 휴식 및 편의시설 확대에 대한 응답자의 요구가 대체적으로 높은 편임을 알 수 있었다.

〈표 12〉 응답자의 전시서비스 환경 개선사항

		저학년 어린이	고학년 어린이	성인
		응답수(%)	응답수(%)	응답수(%)
전시서비스 환경 개선사항*	내부 환경 변화	25(11.4)	28(16.5)	20(7.6)
	운영시간 변화	17(7.8)	16(9.4)	10(3.8)
	휴식 및 편의시설 확대	56(25.6)	51(30.0)	94(35.7)
	접근편리성 확대	54(24.7)	36(21.2)	51(19.4)
	어린이 안전관리 확대	57(26.0)	25(14.7)	37(14.1)
	기타	10(4.6)	14(8.2)	51(19.4)
	계	219(100.0)	170(100.0)	263(100.0)

\*복수응답 문항

## (13) 전시서비스 결과 평가

전시서비스 결과 평가는 5점 리커트 척도를 기반으로 ‘전시를 통해 대통령기록관과 대통령기록물에 대해 잘 알게 됨(인지향상도)’, ‘대통령기록관 전시에 대해 만족함(만족도)’, ‘대통령기록관 전시를 보기 위해 재방문할 것임(재방문의사)’, ‘지인에게 대통령기록관 전시를 추천할 것임(추천의사)’이

라는 네 가지 측면에서 이루어졌다. <표 13>과 같이 초등학교 저학년 및 고학년 어린이 응답자의 만족도 평균값은 각각 4.07, 4.27로 재방문의사 평균값 3.98, 4.03과 추천의사 평균값 3.60, 4.03보다 상대적으로 더 높은 것으로 나타났다. 반면에 성인 응답자의 만족도 평균값은 3.71로 재방문의사 평균값 3.83과 추천의사 평균값 4.00보다 상대적으로 더 낮은 것으로 나타났다. 따라서 어린이 응답자는 만족도에 비해 재방문의사나 추천의사가 낮지만, 성인 응답자는 만족도에 비해 재방문의사나 추천의사가 높은 편임을 알 수 있었다.

<표 13> 응답자의 전시서비스 결과 평가

		저학년 어린이		고학년 어린이		성인	
		평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
전시서비스 결과 평가	인지향상도	3.77	0.94	3.94	0.83	3.77	0.59
	만족도	4.07	0.81	4.27	0.78	3.71	0.66
	재방문의사	3.98	1.01	4.03	0.97	3.83	0.75
	추천의사	3.60	1.16	4.03	0.97	4.00	0.74

#### (14) 전시서비스 전체 개선사항

초등학교 고학년 어린이 응답자 125명에게 전시서비스의 전체적인 개선 사항에 대해 질문한 결과, 전시 방법의 변화 88명, 전시 연계프로그램의 활성화 72명, 기획전시의 다양화 및 빈도 향상 61명 등의 순으로 응답수가 많았다. 구체적으로 1순위는 전시 방법의 변화 58명(46.4%), 전시 연계프로그램의 활성화 16명(12.8%) 등의 순이었다. 2순위는 전시 연계프로그램의 활성화 33명(28.4%), 기획전시의 다양화 및 빈도 향상 22명(19.0%) 등의 순이었다. 3순위는 기획전시의 다양화 및 빈도 향상 25명(21.7%), 편의시설 및 환경의 개선 24명(20.9%) 등의 순이었다(<표 14> 참조).

〈표 14〉 어린이 응답자의 전시서비스 전체 개선사항

		고학년 어린이			
		1순위	2순위	3순위	응답수(명)
		응답수(%)	응답수(%)	응답수(%)	
전시서비스 전체 개선사항*	전시 주제 및 내용의 변화	10(8.0)	11(9.5)	10(8.7)	31
	전시 방법의 변화	58(46.4)	13(11.2)	17(14.8)	88
	전시 연계프로그램의 활성화	16(12.8)	33(28.4)	23(20.0)	72
	전시 홍보의 강화	5(4.0)	13(11.2)	8(7.0)	26
	상설전시의 전시물 정기적 교체	4(3.2)	6(5.2)	7(6.1)	17
	기획전시의 다양화 및 빈도 향상	14(11.2)	22(19.0)	25(21.7)	61
	편의시설 및 환경의 개선	13(10.4)	18(15.5)	24(20.9)	55
	기타	5(4.0)	-	1(0.9)	6
	계	125(100.0)	116(100.0)	115(100.0)	356

\*우선순위 문항에 일부 응답하지 않은 경우도 있어 총계에 차이가 있음.

성인 응답자 233명에게 전시서비스의 전체적인 개선사항에 대해 질문한 결과, 전시 연계프로그램의 활성화 176명, 전시 방법의 변화 141명, 기획전시의 다양화 및 빈도 향상 87명 등의 순으로 응답수가 많았다. 구체적으로 1순위는 전시 연계프로그램의 활성화 90명(38.6%), 전시 방법의 변화 67명(28.8%) 등의 순이었다. 2순위는 전시 연계프로그램의 활성화 66명(30.3%), 전시 방법의 변화 51명(23.4%) 등의 순이었다. 3순위는 기획전시의 다양화 및 빈도 향상 52명(24.8%), 전시 주제 및 내용의 변화 39명(18.6%) 등의 순이었다(〈표 15〉 참조).

〈표 15〉 성인 응답자의 전시서비스 전체 개선사항

		성인			
		1순위	2순위	3순위	응답수(명)
		응답수(%)	응답수(%)	응답수(%)	
전시서비스 전체 개선사항*	전시 주제 및 내용의 변화	26(11.2)	20(9.2)	39(18.6)	85
	전시 방법의 변화	67(28.8)	51(23.4)	23(11.0)	141
	전시 연계프로그램의 활성화	90(38.6)	66(30.3)	20(9.5)	176
	전시 홍보의 강화	24(10.3)	23(10.6)	25(11.9)	72
	상설전시의 전시물 정기적 교체	12(5.2)	20(9.2)	25(11.9)	57

	기획전시의 다양화 및 빈도 향상	10(4.3)	25(11.5)	52(24.8)	87
	편의시설 및 환경의 개선	3(1.3)	12(5.5)	26(12.4)	41
	기타	1(0.4)	1(0.5)	-	2
	계	233(100.0)	218(100.0)	210(100.0)	661

\*우선순위 문항에 일부 응답하지 않은 경우도 있어 총계에 차이가 있음.

### (15) 전시서비스 기타 의견

성인 응답자 233명에게 대통령기록관 전시서비스에 관한 기타 의견이 있다면 자유기술 형식으로 작성할 것을 요청하였다. 그 결과 첫째, 전시서비스 내용이 어린이가 쉽게 이해하고 흥미를 가지기에 부족하다는 의견이 대다수를 차지하고 있었다. 이와 관련하여 “체험요소 확대”와 “어린이를 위한 설명을 강화할 것”에 대한 의견이 많았다. 또한 “어린이의 눈높이에 맞는 만화 등의 영상자료”나 “어린이가 친근감을 가질 수 있는 캐릭터”를 개발할 것에 대한 요구도 흔히 존재하였다. 둘째, 어린이와의 관람에 있어 휴식 및 편의시설이 증가하면 좋겠다는 의견이 상당수 존재하였다. 특히 “충분한 휴게공간이나 좌석”, “음수대”에 대한 제안이 많았다. 셋째, 대통령기록관 전시에 대한 적극적인 홍보가 부족하다는 의견이 있었다. 몇몇 응답자는 “기대보다 좋았는데 잘 알려지지 않은 아쉬움”을 지적하면서 홍보의 필요성을 강조하였다.

### 3) 전시서비스 평가 영역 간 영향력

본 연구에서는 대통령기록관 전시서비스 평가요인에 대한 보다 심층적인 이해를 위해 추리통계 분석을 진행하였다. 이를 위해 전시서비스 평가 문항의 타당도와 신뢰도를 검증하고, 회귀분석을 실시하였다. 전시서비스 평가에 있어 내용 평가, 방법 평가, 환경 평가, 결과 평가에 해당하는 문항은 성인 응답자에게만 모두 제시하였기 때문에 추리통계 분석은 성인 응답자의 데이터를 활용하였다.

(1) 전시서비스 평가 문항의 타당도 및 신뢰도 검증

타당도 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 구성요인을 추출하기 위해 주성분 분석(principle component analysis)과 요인적재치의 단순화를 위해 베리맥스(varimax) 방식을 택하였다. 일반적으로 사회과학 분야에서는 고유값(eigen value)이 1.00 이상, 요인적재치가 0.40 이상이면 유의한 것으로 간주하며, 공통성은 0.40 이하면 낮다고 판정한다. 따라서 이를 기준으로 내용 평가 문항 5개, 방법 평가 문항 5개, 환경 평가 문항 5개, 결과 평가 문항 4개를 모두 분석에 포함하였다. 결과적으로 전시서비스 평가에 대한 요인분석은 <표 16>과 같으며, 설명된 총 분산은 64.727%이었다. 또한 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 값은 0.886으로 일반적인 사회과학 분야의 최소 기준치인 0.50을 상회하여 요인분석을 위한 변수 선정이 꽤 좋은 편으로 나타났으며, Barlett의 구형성 검정은 유의확률이 0.000으로 요인분석에 적합한 것으로 확인되었다.

신뢰도 검증을 위한 척도로서 크론바흐의 알파(Cronbach's alpha)를 산출하였다. 일반적으로 사회과학 분야에서는 크론바흐의 알파 값이 0.60 이상이면 신뢰도가 있다고 해석하기 때문에 크론바흐의 알파 값은 모두 0.60 이상으로 신뢰도가 있는 것으로 확인되었다.

<표 16> 전시서비스 평가 문항의 타당도 및 신뢰도

항목	타당도				공통성	신뢰도
	요인적재치					Cronbach's α
	내용 평가	방법 평가	환경 평가	결과 평가		
흥미도	.747				.701	.886
참신도	.741				.746	
다양도	.735				.733	
이해도	.680				.631	
유익도	.623				.564	

전시매체·기법		.737			.629	.836
체험요소		.692			.593	
전시동선·배치		.679			.565	
안내자 지원		.678			.571	
보조자료·설명		.673			.622	
운영시간			.836		.754	.806
내부 환경			.831		.717	
어린이 이용안전성			.728		.597	
편의시설			.661		.515	
접근편리성			.481		.545	
인지항상도				.792	.687	.843
재방문의사				.731	.737	
만족도				.720	.672	
추천의사				.677	.720	
고유값	3.472	3.236	2.913	2.678		
분산설명(%)	18.273	17.030	15.330	14.094		
Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)					.886	
Barlett의 구형성 검정	근사 $\chi^2$				2141.683	
	자유도				171	
	p				.000	

## (2) 내용 평가에 대한 방법 평가의 영향력

전시서비스 평가를 구성하는 하위요인 가운데, 내용 평가에 대한 방법 평가의 영향력을 알아보기 위해 단순 회귀분석을 실행하였다. 이를 위해 방법 평가를 독립변수로, 내용 평가를 종속변수로 설정하였다. 분석 결과, t값은 13.361이고 유의확률은 0.000으로 나타나 유의수준 0.01에서 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 즉, 방법 평가는 내용 평가에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 독립변수와 종속변수는 0.672의 상관관계를 보이고 R<sup>2</sup>은 0.451로 45.1%의 설명력을 나타내었다. F값은 178.529이고, 유의확률은 0.000으로 유의수준 0.05보다 작아 회귀모형이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(〈표 17〉 참조).

〈표 17〉 내용 평가에 대한 방법 평가의 영향력

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화계수	t값	p
		B	표준오차	$\beta$		
내용 평가	상수	.855	.184		4.660	.000
	방법 평가	.763	.057	.672	13.361	.000**
	R=.672, R <sup>2</sup> =.451, 수정된 R <sup>2</sup> =.449					
	분산원	제곱합	자유도	평균제곱	F값	p
	회귀	56.467	1	56.467	178.529	.000
	잔차	68.635	217	.316		
	전체	125.102	218			

\*\*p<0.01

### (3) 결과 평가에 대한 내용·방법·환경 평가의 영향력

전시서비스 평가를 구성하는 하위요인 가운데, 결과 평가에 대한 내용 평가, 방법 평가, 환경 평가의 영향력을 알아보기 위해 다중 회귀분석을 실행하였다. 결과 평가는 전시서비스 평가에 있어 최종적인 단계에 해당하는 요인이기 때문에 종속변수로 설정하였으며, 내용 평가, 방법 평가, 환경 평가에 해당하는 나머지 세 요인을 독립변수로 설정하였다. 분석결과, 내용 평가는 결과 평가에 대해 t값이 7.589이고 유의확률은 0.000으로 나타나 유의수준 0.01에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 또한 환경 평가는 결과 평가에 대해 t값이 6.031이고 유의확률은 0.000으로 나타나 유의수준 0.01에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 반면, 방법 평가는 결과 평가에 대해 t값이 -0.542이고 유의확률은 0.588로 유의수준 0.05보다 크기 때문에 영향을 미치지 않는 것으로 밝혀졌다. 독립변수와 종속변수는 0.663의 상관관계를 보이고, R<sup>2</sup>은 0.439로 43.9%의 설명력을 나타내었다. 또한 F값은 55.092이고, 유의확률은 0.000으로 유의수준 0.05보다 작아 회귀모형이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(〈표 18〉 참조).

한편, 더빈 왓슨(Durbin-Watson)의 값은 2에 가까운 1.990의 수치로 나타

났기 때문에 잔차 간에 상관관계가 없어 회귀분석에 적합한 것으로 확인되었다. 또한 공차한계(tolerance) 값은 모두 0.10 이상의 수치를 보이고, 분산팽창요인(VIF)값은 10 미만으로 독립변수 간 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

(표 18) 결과 평가에 대한 내용·방법·환경 평가의 영향력

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화계수	t값	p	공선성 통계량	
		B	표준오차	$\beta$			공차한계	VIF
결과 평가	상수	1.229	.236		5.208	.000		
	내용 평가	.397	.052	.529	7.589	.000**	.547	1.827
	방법 평가	-.033	.062	-.039	-.542	.588	.517	1.933
	환경 평가	.354	.059	.330	6.031	.000**	.888	1.126
	R=.663, R <sup>2</sup> =.439, 수정된 R <sup>2</sup> =.431, Durbin-Watson=1.990							
		분산원	제곱합	자유도	평균제곱	F값	p	
		회귀	30.531	3	10.177	55.092	.000	
		잔차	38.977	211	.185			
		전체	69.508	214				

\*\*p<0.01

회귀분석 결과를 종합해보면, 전시서비스 평가와 관련하여 방법 평가는 내용 평가에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 방법 평가의 점수가 높을수록 내용 평가의 점수가 높아진다는 사실을 확인하였다. 또한 결과 평가에 방법 평가는 영향을 미치지 않지만, 내용 및 환경 평가가 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 내용 및 환경 평가의 점수가 높을수록 결과 평가의 점수도 높아진다는 사실을 확인하였다. 따라서 긍정적인 전시서비스 내용을 도출하기 위해 전시서비스 방법을 향상시키는 한편, 긍정적인 전시서비스 결과를 도출하기 위해 전시서비스 내용 및 환경을 향상시킬 필요가 있다는 사실을 확인하였다. 더불어 전시서비스 내용, 방법, 환경, 결과에 해당하는 네 가지 평가의 평균값은 각각 3.25, 3.15, 3.99, 3.82로 방법 평가의 평균값이 가장 낮은 것으로 나타나 이에 대한 이용자의 만족도가 대체적으

로 저조하다는 사실을 알 수 있었다. 그러므로 어린이 이용자를 대상으로 전시서비스의 효과를 배가시키기 위해 내용, 방법, 환경의 모든 측면에서 적절한 개선이 필요한 것으로 판단되었다.

## 5. 결론 및 제언

오늘날 기록관에서는 기록물을 활용하는 단순한 서비스를 넘어 개별 이용자를 대상으로 보다 능동적인 서비스를 제공해야 하는 필요성이 대두되고 있다. 특히 어린이는 성장 잠재력이 높은 이용자 집단으로 어린이를 대상으로 하는 서비스는 기록관의 발전과 향상에 중요한 의미를 가지고 있다. 그러나 아직까지 어린이 이용자의 관점을 반영한 서비스 방안은 미비한 편이며, 이들의 요구와 이용행태에 관한 연구 역시 거의 이루어지지 않고 있다. 따라서 본 연구는 어린이 이용자에게 있어 전시서비스가 지니는 교육과 홍보의 가치에 주목하여, 대통령기록관 전시서비스에 대한 어린이 이용자의 인식과 요구를 파악하고자 하였다.

설문조사 결과, 대통령기록관과 대통령기록물에 대한 인지도는 전반적으로 높지 않은 것으로 확인되었으며, 초등학교 저학년 및 고학년 어린이와 성인 응답자의 대통령기록관 및 기록물에 대한 인지도의 평균값은 대체적으로 몰랐음 수준에 해당하는 2.0이나 보통 수준에 해당하는 3.0에 가까운 것으로 나타났다. 또한 대통령기록전시관 방문횟수와 관련하여 초등학교 저학년 및 고학년 어린이와 성인 응답자 모두 이번이 처음이라고 응답한 경우가 가장 많았고, 설문에 응답한 날 처음으로 대통령기록전시관을 방문한 이유에 관해 대통령기록전시관에 대해 몰랐기 때문이라고 말한 경우가 가장 많았다.

전시서비스에 대한 평가는 내용, 방법, 환경, 결과에 해당하는 하위요인으로 나누어 진행하였다. 전시서비스 내용에 있어, 초등학교 저학년 및 고

학년 어린이와 성인 응답자의 이해도, 참신도 평가의 평균값은 대체적으로 낮게 나타나 전시 내용이 어린이가 이해하기 쉽다는 인식과 어린이에게 새롭다는 인식이 저조한 편임을 알 수 있었다. 또한 전시서비스 내용의 도움 여부와 관련하여 초등학교 고학년 어린이 및 성인 응답자의 대부분이 도움이 된다고 응답하였으며, 그 이유에 관해 대통령의 역할과 책임을 이해하였다고 말한 경우가 가장 많았다.

전시서비스 방법에 있어, 성인 응답자의 안내자 지원 평가의 평균값이 2.81로 가장 낮고, 체험요소 평가의 평균값이 2.94로 그 다음으로 낮은 것으로 나타났다. 또한 초등학교 저학년 및 고학년 어린이와 성인 응답자 가운데 전시서비스 방법의 개선사항과 관련하여 체험요소 확대와 보조자료 및 설명 제공이라는 응답이 대체적으로 많은 것으로 나타나 이에 대한 응답자의 요구가 높은 것으로 확인되었다.

전시서비스 환경에 있어, 성인 응답자의 접근편리성에 대한 평가의 평균값이 3.76으로 가장 낮고, 편의시설에 대한 평가의 평균값이 3.94로 그 다음으로 낮은 것으로 나타났다. 또한 초등학교 저학년 및 고학년 어린이와 성인 응답자 가운데 전시서비스 환경의 개선사항과 관련하여 휴식 및 편의시설 확대라는 응답이 대체적으로 많은 것으로 나타나 이에 대한 응답자의 요구가 높은 것으로 확인되었다.

전시서비스 결과에 있어, 초등학교 저학년 및 고학년 어린이 응답자의 전시서비스 만족도 평가의 평균값은 각각 4.07, 4.27로 재방문의사 평가 평균값 3.98, 4.03과 추천의사 평가 평균값 3.60, 4.03보다 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 이와 반대로, 성인 응답자의 대통령기록관 전시서비스 만족도 평가의 평균값은 3.71로 재방문의사 평가 평균값 3.83과 추천의사 평가 평균값 4.00보다 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 또한 전시서비스의 전체적인 개선사항에 관해 전시 방법의 변화, 전시 연계프로그램의 활성화, 기획전시의 다양화 및 빈도 향상이 초등학교 고학년 어린이 및 성인 응답자 모두에게서 대체적으로 많은 응답수를 보였다.

전시서비스 평가요인에 대해 회귀분석을 진행한 결과, 전시서비스 방법 평가가 전시서비스 내용 평가에 정(+)의 영향을 미치고, 전시서비스 내용 및 환경 평가가 전시서비스 결과 평가에 정(+)의 영향을 미친다는 사실을 발견하였다. 더불어 전시서비스에 대한 내용, 방법, 환경, 결과의 네 가지 평가 중 전시서비스 방법 평가의 평균값이 가장 낮은 것으로 나타나 이에 대한 응답자의 만족도가 대체적으로 저조하다는 사실을 알 수 있었다. 따라서 전시서비스의 효과를 배가시키기 위해 내용, 방법, 환경에 해당하는 모든 측면에서 적절한 개선이 필요한 것으로 판단되었다.

대통령기록관 사례조사 및 이용자 조사에서 이루어진 논의를 바탕으로 어린이 이용자를 위한 대통령기록관 전시서비스 개선방안에 관해 제언하면 다음과 같다. 전시서비스 운영과 관련하여, 전시에 대한 홍보를 강화할 필요가 있다. 전시서비스의 목적이 기록관과 기록물의 가치와 중요성을 알리기 위한 것임을 미루어 볼 때, 전시 홍보는 선행되어야 하는 업무이다. 따라서 학교 및 지역단체 등 유관기관과의 연계, 부모층을 대상으로 하는 입소문, SNS 및 소셜미디어, 가족 단위의 행사 등을 활용하여 어린이 이용자를 위한 보다 구체적인 홍보방안을 마련해야 한다.

또한 어린이 이용자의 특성과 관람행태를 세밀히 파악하여 이용자의 편리한 방문과 관람을 지원할 수 있도록 물리적 공간을 변화시켜야 한다. 즉, 충분한 휴식 및 편의시설을 갖추어 전시에 대한 집중도를 향상시킬 수 있도록 도와야 한다. 더불어 어린이의 지식 배양과 신체적, 정서적 발달을 보조할 수 있는 체험 및 놀이공간을 확대해야 한다. 특히 영유아를 비롯한 어린이 이용자의 실제적인 참여가 가능하도록 교육과 놀이가 적절히 조화되는 공간을 구축해야 한다.

전시서비스 내용과 관련하여, 어린이 이용자의 흥미와 관심사를 반영하여 전시 내용과 전시물을 계속적으로 개발해야 한다. 특정 시기나 행사에 맞춰 어린이가 보다 쉽고 친숙하게 다가갈 수 있는 주제의 기획전시를 활성화하고, 전시물을 다양화하여 광범위한 대통령기록물을 소개할 수 있는

기회를 마련해야 한다. 이를 통해 어린이 이용자의 지속적인 방문을 유도하고, 전시서비스에 대한 긍정적인 발전을 이룰 수 있다.

뿐만 아니라, 어린이 및 어린이를 동반하는 성인 이용자의 교육적 요구와 관심이 높다는 점에서 교육활동의 일환으로 전시와 연계한 다양한 프로그램을 구축할 필요가 있다. 폭넓은 연령의 어린이가 참여할 수 있는 특성화, 차별화된 견학 및 교육프로그램을 기획하고, 어린이의 수준이나 연령을 고려하여 세분화된 프로그램을 개발해야 한다. 또한 프로그램에 참여하는 어린이 이용자를 위해 적절한 학습자료와 지침을 함께 제시하여 체계적이고 효율적인 서비스가 가능하도록 해야 한다.

전시서비스 방법과 관련하여, 어린이 이용자의 눈높이에 맞춘 체험요소를 확대해야 한다. 어린이 이용자의 자발적인 참여를 이끌어낼 수 있는 여러 체험요소를 통해 전시에 대한 어린이의 몰입을 향상시킬 필요가 있다. 무엇보다 어린이가 먼저 즐거움을 느끼고 전시와 적극적으로 교류할 수 있도록 어린이에 대한 깊이 있는 이해를 토대로 어린이 이용자에게 적합한 체험요소를 갖추어야 한다.

이와 함께 어린이 이용자의 전시 관람을 보조하는 다방면의 설명과 안내를 제공할 필요가 있다. 우선적으로 안내프로그램을 확대하여 전시해설에 대한 이용자의 필요를 충족시키고, 어린이의 언어 및 인지수준을 고려한 맞춤형 안내프로그램을 구축해야 한다. 또한 어린이 이용자의 호기심과 관심을 자극할 수 있는 캐릭터나 만화를 개발하여 보다 효과적인 안내방안을 마련해야 할 것이다.

본 연구는 어린이를 하나의 기록관 이용자 집단으로 구분하여 전시서비스 이용행태와 요구를 분석하고 이들의 관점을 반영하여 전시서비스 개선 방안을 제안하였다는 점에서 의의가 있다. 그러나 설문조사에 참여하는 어린이 응답자를 초등학교에 해당하는 어린이로 한정하였기 때문에 영유아 어린이의 의견을 반영하지 못해 어린이 이용자의 인식과 요구사항을 일반화하기 어렵다는 제한점이 있다. 따라서 후속연구로서 어린이의 전시서비

스 이용행태에 대한 관찰조사 연구를 진행하여 어린이 이용자에 대해 보다 깊이 있는 이해를 할 필요가 있다. 본 연구에서 살펴본 어린이 이용자의 인식 및 요구 분석은 기록정보서비스 발전과 어린이 이용자 활성화에 기여하고, 기록관 전시서비스 평가를 위한 기초자료가 될 수 있을 것이다.

## 〈참고문헌〉

- 국가기록원. 2007. 『대통령기록관 설치·운영 방안 연구』. 성남: 국가기록원.
- 국가기록원. 2016. 『2015 국가기록백서』. 대전: 국가기록원.
- 김술. 2013. 대통령기록물 온라인 콘텐츠의 초등교육 활용방안. 『한국기록관리학회지』, 13(1), 59-79.
- 김연주. 2009. 아카이브와 박물관의 전시 비교와 개선방안: 건국 60년 기념 전시를 중심으로. 『한국기록관리학회지』, 9(2), 103-131.
- 김주은. 2017. 『기록관 전시의 이용자 만족도와 충성도에 영향을 미치는 요인: 대통령 기록전시관을 중심으로』. 석사학위논문, 경북대학교 대학원 기록학과.
- 도난정. 2014. 『어린이박물관 이용자의 만족도에 영향을 미치는 요인』. 석사학위논문, 경희대학교 경영대학원 문화예술경영학과.
- 서혜경. 2010. 국가기록원의 어린이 교육 프로그램 활성화 방안. 『한국기록관리학회지』, 10(1), 141-167.
- 설문원. 2008. 기록정보서비스의 방향과 과제. 『기록인』, 3, 11-19.
- 송나라 외. 2016. 체험경제이론(4Es)을 적용한 대통령기록관 어린이 체험전시 프로그램 개발에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 16(1), 9-40.
- 윤은하. 2012. 기록정보 서비스와 정보공개: 이용자 중심의 서비스 논쟁을 중심으로. 『한국기록관리학회지』, 12(2), 163-179.
- 이보아. 2003. 『성공한 박물관 성공한 마케팅』. 서울: 역사넷.
- 이재나, 유현경, 김건. 2015. 스토리텔링을 활용한 대통령기록관 전시에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 15(3), 87-114.
- 이정수. 2014. 『아카이브 전시서비스의 실태와 활성화 방향에 관한 연구: 국가기록원을 중심으로』. 석사학위논문, 서울대학교 대학원 기록관리학과.
- 이정휘. 2015. 『기록관 전시서비스의 이용자 만족도 조사 연구』. 석사학위논문, 신라대학교 대학원 기록관리학과.
- 이혜원. 2007. 『기록관 전시프로그램 활성화 방안에 관한 연구』. 석사학위논문, 이화여자대학교 정책과학대학원 기록관리학과.
- 조민지. 2006. 대통령 기록관의 서비스 프로그램 사례 연구. 『한국기록관리학회지』, 6(2), 157-184.
- 주영숙, 김치용. 2008. 어린이를 위한 체험학습 활성화 방안: 한국과 일본의 어린이 박물관을 중심으로. 『한국디자인포럼』, 21, 223-232.
- 최정아. 2010. 『공공도서관 어린이 이용자교육 개선방안에 관한 연구』. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원 문헌정보학과.

- Belcher, M. 1991. *Exhibitions in Museums*. 신자은, 박윤옥 공역. 2006. 『박물관 전시의 기획과 디자인』. 서울: 예경.
- Burcaw, G. E. 1997. *Introduction to Museum Work*. 양지연 옮김. 2001. 『큐레이터를 위한 박물관학』. 서울: 김영사.
- Dearstyne, B. W. 1987. "What is the Use of Archives? A Challenge for the Profession". *The American Archivist*, 50(1), 76-87.
- Freeman, E. T. 1984. "In the Eye of the Beholder: Archives Administration from the User's Point of View". *The American Archivist*, 47(2), 111-123.
- Hackman, L. J. 2006. "Toward Better Policies and Practices for Presidential Libraries". *The Public Historian*, 28(3), 165-184.
- Jimerson, R. C. 1989. "Redefining Archival Identity: Meeting User Needs in the Information Society". *The American Archivist*, 52(3), 332-340.
- Lester, P. 2006. "Is the Virtual Exhibition the Natural Successor to the Physical?". *Journal of the Society of Archivists*, 27(1), 85-101.
- Pederson, A. 2008. Advocacy&Outreach. In Bettington, J. et al, eds. *Keeping Archives*. Canberra: Australian Society of Archivist.
- Rhee, H. L. 2015. "Reflections on Archival User Studies". *Reference&User Services Quarterly*, 54(4), 29-42.