

석사학위논문

기록정보 콘텐츠 이용자 만족도에
영향을 미치는 요인에 관한 연구
- 국가기록원 ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠를
중심으로 -

2018년

한 성 대 학 교 대 학 원

문 헌 정 보 학 과

기 록 관 리 학 전 공

신 주 희

석사학위논문
지도교수 김양우

기록정보 콘텐츠 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구

- 국가기록원 ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠를
중심으로 -

User Satisfaction on the Digital Content of Archives
& Records : Focused on the Records of Republic of
Korea of National Archives of Korea(NAK)

2018년 06월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

문 헌 정 보 학 과

기 록 관 리 학 전 공

신 주 희

석사학위논문
지도교수 김양우

기록정보 콘텐츠 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구

- 국가기록원 ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠를
중심으로 -

User Satisfaction on the Digital Content of Archives
& Records : Focused on the Records of Republic of
Korea of National Archives of Korea(NAK)

위 논문을 기록관리학 석사학위 논문으로
제출함

2018년 06월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

문 헌 정 보 학 과

기 록 관 리 전 공

신 주 희

신주희의 기록관리학 석사학위논문을 인준함

2018년 6월 일

심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

기록정보 콘텐츠 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구

한 성 대 학 교 대 학 원
문 헌 정 보 학 과
기 록 관 리 학 전 공
신 주 희

현재 기록관리기관은 기록물 자체를 제공하는 것 뿐만 아니라, 다양한 이용자 그룹의 요구에 맞추어 기록물을 활용한 콘텐츠 제공 서비스를 실시하고 있다. 국가기록원은 다양해지고 전문화된 이용자들의 요구에 맞게 일반인·학생/교사·연구자 세 유형으로 구분하여 기록정보 콘텐츠를 제공하고 있다.

기록정보 콘텐츠에 대한 이용자 만족도를 조사한 기존 연구는 기록정보 콘텐츠 전체의 품질 평가와 만족도 연구에 관한 것이었지만, 특정 단일 콘텐츠를 대상으로한 이용자 만족도 조사는 진행되지 않았다. 이에 본 연구는 국가기록원에서 제공하는 ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠를 대상으로 이용자 만족도 조사를 실시하여 만족도에 미치는 요인을 식별하고, 이용자의 만족도 증진을 위한 개선방안을 제시하였다.

본 연구에서는 시대·생활상의 변화를 제공하는 국가기록원의 ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠에 대한 만족도를 파악하기 위하여 역사학 전공자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 기존 연구를 토대로 정보 품질 ·

서비스 품질 · 시스템 품질 · 가치 품질 등 네 가지 영역에 대하여 실시하였다. 데이터 분석은 네 가지 영역과 일반사항의 ‘선호 주제’에 따른 만족도 차이와 ‘선호 유형’에 따른 만족도 차이에 대해 분산분석, 빈도분석, 신뢰성분석, 요인분석, 평균분석, 다중회귀분석을 실시하였다.

분석 결과, 서비스 품질 · 시스템 품질 · 가치 품질 영역은 전체 만족도에 유의미한 영향을 미쳤으며, 그중 시스템 품질 영역이 가장 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 시스템 품질의 하위 요소 중 이용용이성과 접근용이성이 높을수록 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났으나, ‘이용용이성’은 가장 불만족스러운 것으로 나타났다. 가치 품질 영역은 네 영역 중 가장 높은 만족도를 보였으며, 회귀분석 결과에서 기록관리콘텐츠의 활용이 생산능력 향상에 기여하는 콘텐츠일수록 전체 만족도가 가장 크게 증가한다는 결과가 나타났다. ‘선호 주제’ 중 ‘교육’이 만족도가 가장 낮았고 ‘선호 유형’ 중에서는 모든 품질 영역과 전반적인 만족도에서 ‘매뉴스크립트(사료)’ 유형이 가장 낮은 만족도를 보였다. 개방형 질문으로 이루어진 이용자의 개선사항 설문에서는 ‘가독성 향상’에 대한 응답이 가장 많이 나타났다.

이러한 결과를 토대로, 본 연구에서는 다섯 가지 개선방안을 제시하였다.

첫째, 빅데이터 기술을 활용한 ‘주제 추천’, ‘연관 주제’ 제공 서비스가 필요하다.

둘째, 이용자의 생산력 향상을 위해 콘텐츠와 관련한 다양한 기록과 전문성 있는 풍부한 내용 제공이 필요하다.

셋째, 다양한 콘텐츠 확충과 관련하여 ‘교육’ 주제에 관련한 콘텐츠 확충이 요구된다.

넷째, 매뉴스크립트(사료)의 보안을 위한 지능형 기록정보서비스의 ‘텍스트 추출’모듈을 활용한 본문 내용 제공이 요구된다.

마지막으로, 가독성 향상을 위한 큰 글씨 서비스 제공 등과 ‘반응형 웹’기술을 차용한 사이트 개발 필요하다.

【주요어】 국가기록원, 기록정보 콘텐츠, 이용자 만족도

목 차

I. 서 론	1
1.1 연구의 필요성 및 목적	1
1.2 연구질문	2
1.3 연구방법 및 한계점	3
II. 이론적 배경	4
2.1 기록정보서비스의 변화	4
2.2 선행연구	7
2.3 기존 연구의 만족도 평가 기준	9
III. ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠 현황	12
3.1 개요	12
3.2 콘텐츠 구성	13
3.3 웹 사이트 이용	16
3.4 원문 제공	18
IV. 연구방법	20
4.1 설문지 구성	20
4.2 연구질문	23
4.3 연구대상	24
4.4 자료 수집	24
4.5 자료 분석 방법	26
V. ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠 이용자 만족도 분석	27
5.1 설문응답자 일반적 특성	27

5.2 기술 통계	29
5.2.1 영역별 만족도	29
5.2.2 주제 분야 및 콘텐츠 유형별 만족도	34
5.2.3 타당성과 신뢰성 분석	35
5.2.4 품질 영역 간 상관관계 분석	37
5.3 영역별 만족도가 전체 만족도에 미치는 영향	39
5.3.1 영역별 만족도	39
5.3.2 정보 품질 만족도	41
5.3.3 서비스 품질 만족도	42
5.3.4 시스템 품질 만족도	43
5.3.5 가치 품질 만족도	44
5.4 선호 주제 및 유형별 만족도 차이	46
5.4.1 선호 주제에 따른 빈도분석 결과	46
5.4.2 선호 유형에 따른 빈도분석 결과	49
VI. 논의 및 개선방안	51
6.1 분석결과 요약	51
6.1.1 영역별 이용자 만족도 및 선호 콘텐츠	51
6.1.2 전체 만족도에 영향을 미치는 요인	52
6.1.3 연구 대상자의 주제 분야 및 콘텐츠 유형별 만족도의 차이	53
6.2 개선방안	54
VII. 결론 및 제언	58
참 고 문 헌	61
부 록	65
ABSTRACT	69

표 목 차

[표 2-1] 국가기록원 유형별 기록정보 콘텐츠 구축 현황	6
[표 2-2] 국가기록원 웹 이용자 그룹별 기록정보 콘텐츠 구축 현황	7
[표 2-3] 이용자 만족도 평가 영역	8
[표 3-1] 2018년 ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠 주제 분야별 현황	14
[표 4-1] 평가 영역 별 선행연구	22
[표 4-2] ‘기록으로 만나는 대한민국’ 웹 사이트 이용자 만족도 설문 내용	25
[표 4-3] 연구질문별 분석방법	27
[표 5-1] 연구대상자의 일반사항	28
[표 5-2] 정보 품질 만족도의 일반적인 경향	29
[표 5-3] 서비스 품질 만족도의 일반적인 경향	30
[표 5-4] 시스템 품질 만족도의 일반적인 경향	31
[표 5-5] 가치 품질 만족도의 일반적인 경향	31
[표 5-6] 전체 만족도	32
[표 5-7] 이용하면서 생각하는 개선요인	33
[표 5-8] 주제 분야 및 콘텐츠 유형별 만족도 차이(빈도분석)	34
[표 5-9] 타당성 검증 결과	35
[표 5-10] 요인분석 결과 - KMO와 Bartlett의 검정	36
[표 5-11] 신뢰성 분석	37
[표 5-12] 상관관계 분석	38
[표 5-13] 영역별 만족도가 전체 만족도에 미치는 영향(동시)	40
[표 5-14] 영역별 만족도가 전체 만족도에 미치는 영향(단계)	41
[표 5-15] 정보 품질 하위 요소가 전체 만족도에 미치는 영향	42
[표 5-16] 서비스 품질 하위 요소가 전체 만족도에 미치는 영향	43
[표 5-17] 시스템 품질 하위 요소가 전체 만족도에 미치는 영향	44
[표 5-18] 가치 품질 하위 요소가 전체 만족도에 미치는 영향	45
[표 5-19] 주제 분야에 따른 만족도 차이 검증	48
[표 5-20] 선호 유형에 따른 만족도 차이 검증	50

그림 목 차

[그림 3-1] 79호 e-기록속으로(2018년 4월호)	12
[그림 3-2] 국가기록원 메인화면	13
[그림 3-3] 본문 내용 1(웹 브라우저)	15
[그림 3-4] 본문 내용 2(웹 브라우저)	15
[그림 3-5] ‘기록으로 만나는 대한민국’ 메인화면	16
[그림 3-6] 일러두기	17
[그림 3-7] 전체 주제 보기	17
[그림 3-8] 메인 화면(모바일 브라우저)	18
[그림 3-9] 본문 내용(모바일 브라우저)	18
[그림 3-10] 매뉴스크립트(사료) 기록물 뷰어	19
[그림 3-11] 시청각 기록(동영상) 이미지 뷰어	19
[그림 4-1] 연구 모형	23

I. 서 론

1.1 연구의 필요성 및 목적

2000년대 이후 나타난 기록정보서비스상의 변화 움직임 중 하나는 현용기록물 위주의 내부이용자들만을 위한 기록 콘텐츠 제공이 아닌 보다 다양한 ‘계층’ 및 ‘목적’을 위한 콘텐츠가 주목받고 있다는 점이다(장혜란, 이명희, 2008). 이러한 흐름은 최근에 국가기록원을 비롯한 관련 기관에서 새로이 제공하고 있는 컬렉션의 방향에서도 강조되고 있는 추세이다. 이와 같은 환경 변화에 따라 기록정보서비스에 대한 이용자들의 요구 또한 더욱 다양해지고 전문화 되었다(김은실 2008). 기록관들은 디지털 시대에 맞추어 홈페이지, 모바일 등을 통한 기록콘텐츠를 제공하고 있다. 이러한 흐름에 맞춰 국가기록원은 국가의 주요 정책, 시의성이 있거나 시대·생활상의 변화를 보여주는 주제를 선정하고 관련 기록물을 연계한 기록콘텐츠를 개발하여 서비스하고 있다(국가기록원, 2016). 이와 같은 전제하에 본 연구의 필요성을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 다양한 ‘계층’ 및 ‘목적’을 이해하기 위하여 콘텐츠 이용자들의 기록물 ‘활용’ 과정에 대한 연구 확대의 필요성이다. 둘째, ‘시대·생활상’ 관련 기록물에 관한 연구가 부족함에 따라 이와 관련된 연구가 요구된다는 점이다. ‘시대·생활상’은 우리나라의 ‘역사’라는 점에서 기록정보 콘텐츠로 개발 및 활용하기에 가장 효과적이라고 할 수 있다(신예진, 최재황 2015). 셋째, 현용기록물 위주의 정책 개발·학술 연구를 위한 활용뿐만 아니라 기록정보 콘텐츠의 다양성 제고라는 측면에서 초·중등 교육자료, 영화·다큐멘터리 제작 등 다양한 분야로 활용될 수 있도록 제공되어야 한다는 점이다(국가기록원, 2016). 마지막으로 최근 수년간 국가기록원 기록정보 콘텐츠가 양적으로 비약적인 발전되고 있다. 2004년 정부 주도의 범국가적 기록관리 혁신 사업의 일환으로 국가기록원은 정책목표 중 ‘기록정보의 공개 활용 확대’를 위해 ‘디지털아카이브 구축’ 사업을 2006년부터 진행하고 있다(국가기록원, 2016). 더불어 이용

자 만족도 연구는 매년 진행되고 있지만, 단일 콘텐츠에 관련한 세부적인 이용자 만족도 조사는 진행되지 않았다(장희정, 2012). 이용자 만족도 조사를 통해 이용자가 어떤 목적으로 해당 서비스를 이용하는지 파악해야 하고, 계층에 맞는 서비스를 생산하여 이용자의 지속적인 아카이브(Archives) 활용을 제고할 수 있도록 해야 한다.

이에 본 연구에서는 우리나라의 중앙 기록물관리기관인 국가기록원에서 제공하는 온라인 콘텐츠 중 ‘시대·생활상’을 반영한 ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠에 대한 이용자 만족도 조사를 바탕으로 다음과 같이 진행하였다. 첫째, ‘기록으로 만나는 대한민국 사이트’에 대한 영역 만족도 간의 상관관계를 알아보고, 영역만족도 요인들과 전체 만족도 간의 관계를 규명하였다. 둘째, 이용자들의 관심 주제 분야와 콘텐츠 유형에 따라 이용자 만족도에 끼치는 영향을 알아보았다. 셋째, ‘기록으로 만나는 대한민국’ 사이트에 대한 이용자 의견을 파악하여 이에 따른 개선점을 발견하였다.

따라서 본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인을 식별하고자 한다. 둘째 ‘기록으로 만나는 대한민국’ 사이트를 위한 개선방안을 제시한다.

1.2 연구질문

본 연구의 연구질문은 다음과 같다.

연구질문 1. ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠의 이용자의 만족도는 어떠한가?

연구질문 1.1 세부 항목별 만족도, 영역별 만족도, 전체만족도는 어떠한가?

연구질문 1.2 영역별 만족도가 전체만족도에 영향을 미치는가?

연구질문 2. 선호 주제 및 선호 콘텐츠 유형별 만족도 차이가 있는가?

연구질문 3. ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠 이용도의 만족도를 증진시키기 위해 개선되어야 할 요인은 무엇인가?

1.3 연구방법 및 한계점

본 연구는 국가기록원의 콘텐츠인 ‘기록으로 만나는 대한민국’의 이용자들을 대상으로 서비스의 만족도를 조사하는 것을 목적으로 문헌조사연구와 설문조사 방법을 통해 실시하였다. 문헌조사연구를 통해서는 먼저 기록관에 대한 이용자 만족도 기존 연구를 조사하였다. 그리고 기록콘텐츠 개발에 있어 다양한 ‘계층’ 및 ‘목적’이 고려되어야 하는 의미와 중요성 및 ‘시대·생활상’ 주제 연구에 대한 중요성을 조사하였다. 설문조사의 경우, ‘기록으로 만나는 대한민국’의 내용이 ‘시대·생활상’이라는 전문성을 고려하여 설문 대상자를 ‘역사학’ 전공자로 한정하여 이용자만족도 조사를 실시하였다.

본 연구는 두 가지 한계점을 갖는데, 역사학 전공자로 한정되어 있기 때문에 다른 분야의 전공자에 대한 현상을 반영하는 데에는 무리가 있을 수 있다는 점과 이용자 만족도 설문조사 개선요인에 있어 응답수가 부족하다는 한계점을 가지고 있다.

Ⅱ. 이 론 적 배 경

2.1 기록정보서비스의 변화

초창기 기록관은 소장물을 다음 세대로 전달하는 것을 목표로 자료의 수집 및 보존 업무에 치중되어있었다. 소장 기록물은 소수의 업무관련자, 연구자와 특정 이용자만 접근할 수 있었지만, 지금은 기록물의 활용을 전제로 기록물의 관리와 보존이 이루어질 때 그 의미와 가치가 증대된다는 인식이 보편화 되면서 기록물의 활용을 적극적으로 지원하는 기록정보서비스의 중요성이 증대되고 있다(이영숙, 2007). 중앙 기록물관리기관인 국가기록원 역시 기록물 보존·관리의 궁극적인 목표를 기록정보의 이용에 있음을 명시하였다. 이에 따라 일반적인 관리 중심의 기능으로는 이용자의 욕구를 충족시키기에는 부족하다는 주장이 제기되었으며, 이러한 변화에 따라 기록관리혁신 로드맵 및 실천계획에서 중요 혁신 과제 중 하나로 ‘기록정보서비스의 확대’를 명시하여 추진하였다(국가기록원, 2007).

20세기 후반부터 빠르게 변화한 정보기술의 발전으로 이용자들의 요구도 다양화 되고 있다. 기록물에 대한 정보서비스는 이용자에 대한 이해로부터 시작되기 때문에 이용자의 요구를 만족시키기 위한 이용목적, 이용자 지식수준 및 관심주제 등 이용변수에 대한 중요성을 고려한 이용자맞춤형 기록정보서비스 제공이 고려되고 있다(양인호, 2010; 정경희, 2006; 정경희, 2007). 또한 전통적인 기록이용자들 이외의 일반 이용자들의 중요성과 그들을 위한 서비스제공의 중요성이 증대되면서, 제공하는 기록물 또한 다양한 이용자의 욕구를 충족시키기 위해 생활, 산업, 학술 등 다양한 영역에서 지식 활용을 위한 서비스 제공이 중요해졌다. 이에 교육자 및 연구자 집단과 협력하여 교사와 학생들에게 서비스를 제공하는 National Archives and Records Administration(NARA)의 ‘찾아가는 서비스’와 같은 이용자 참여형 서비스의 중요성이 제기되었다(설문원, 2008). 더 나아가 기록을 한 번도 이용해 보지 않은 잠재적인 기록 이용자를 위한 기록정보서비스의 중요성도 강조되고 있

다(윤은하, 2012).

이에 따라 기록관에서는 기존의 수동적 이용이 아닌 기록관의 소장 기록물을 적극 활용하는 방안으로 각계각층의 이용자들에게 제공하기 위한 전시, 교육, 홍보 프로그램 등 기록정보서비스를 제공하고 있다. 기록정보서비스는 ‘기록정보’와 ‘추가 정보’에 콘텐츠라는 개념을 도입하는 방법이다. 세분화된 고객의 접근성을 제고하는데 필요한 사항을 추가로 제작할 때 고객의 욕구에 기반을 두고 기록정보와 함께 결합물이나 연속물의 형태로 조직화하여 배포되는, 디지털 또는 아날로그 형태의 정보이다(심정보, 2007). 이용자 인터페이스 발달에 따라 이용자와의 상호작용이 가능하게 되면서 기록정보 콘텐츠 서비스가 이용자의 접근성과 활용성을 제고할 수 있음이 강조된다. 이러한 흐름에 맞춰 국가기록원은 소장기록물 중 시의성을 가지거나 열람 요청이 많은 기록물을 특성, 주제, 시대 등에 따라 정리하여 누구나 쉽게 이용할 수 있도록 기록정보 콘텐츠를 제공한다(국가기록원, 2017a). 콘텐츠 종류로는 테마, 시리즈, 교육, 컬렉션, 전시콘텐츠로 나누어 관련된 콘텐츠들을 온라인에 계속해서 서비스하고 있다.

국가기록원의 기록정보 콘텐츠는 2005년부터 추진하던 ‘기록정보 콘텐츠 개발 기본계획 및 사업계획’에 따라 2006년 콘텐츠 기본 체계를 확립하였고(박영환, 2006), 이에 따라 2007년 기록정보서비스부의 신설 이후 부내 각 과에서 소관 업무별로 기록정보 콘텐츠 개발이 추진되었다. 2008년에는 기록편찬문화과가 신설되어 여러 유형의 기록정보 콘텐츠가 시범적으로 개발되어 2009년에는 기존의 콘텐츠 개발 경험을 바탕으로 『기록콘텐츠 중·장기(5개년) 개발 추진방안』을 수립하여 현재까지 이 계획을 중심으로 계속해서 개발사업이 진행되고 있다(국가기록원, 2011).

국가기록원이 서비스 중인 ‘기록정보 콘텐츠’는 테마, 시리즈, 교육, 컬렉션, 전시 5가지 유형으로 나누어 총 75개의 기록정보 콘텐츠를 제공하고 있다. 2013년 12월 말 국민의 이용 접근성 제고를 위해 국가기록원 기록정보 콘텐츠의 서비스 창구가 기존의 나라기록 포털에서 국가기록원 포털로 통합 운영되면서 ‘기록정보 콘텐츠’라는 메뉴 아래에 대통령기록관의 온라인 콘텐츠 링크도 포함하여 서비스하고 있다(정진희, 2014).

국가기록원의 모든 기록정보 콘텐츠는 하나의 웹 사이트를 갖고 있어서 목록에서 이용하고자 하는 콘텐츠를 클릭하면 개별적인 URL을 가진 웹 사이트의 알림창이 생성되는 방식으로 서비스된다. 국가기록원에서 서비스하는 기록정보 콘텐츠 웹 사이트의 형태적(Format) 특성으로는 상·하위 메뉴의 계층구조 웹 사이트형과 e-book 뷰어형 두 가지로 나누어 볼 수 있다(채지아, 2017). 대다수의 웹 사이트는 상·하위 메뉴의 계층구조로 되어 있으나 총 75개의 기록정보 콘텐츠 중 ‘아리랑’, ‘조선왕조실록을 통해 보는 어제와 오늘’ 두 콘텐츠는 e-book 뷰어형식으로 제공되고 있다(표 2-1 참조).

[표 2-1] 국가기록원 유형별 기록정보 콘텐츠 구축 현황

주제	콘텐츠 수	웹 사이트 형태	콘텐츠 내용(국가기록원, 2016)
테마	25	계층구조 형	경제, 사회, 문화 등 국민들의 관심이 많은 주제를 선정하고 관련된 내용과 국가기록원 소장 기록물을 연계한 콘텐츠
시리즈	8	계층구조 형	우리 사회 및 생활의 변화상 등 시의성 있는 주제를 선정하여 국가기록원 소장 기록물과 연계한 콘텐츠
교육	18	e-book 뷰어 형 계층구조 형	초·중·고등학생의 교육자료로 활용될 수 있도록 관련 주제에 대한 내용 설명과 기록물을 연계한 콘텐츠
컬렉션	13	계층구조 형	이용자들의 활용도 제고를 위하여 국가기록원 기록물 중 특정 주제 관련 기록물 데이터베이스(DB)화 하여 개발한 콘텐츠
전시	12	계층구조 형	국가기록원이 개최한 기획·특별전시회의 전시 내용과 국가기록원이 전시관을 온라인으로 볼 수 있도록 개발한 콘텐츠

국가기록원은 이용자 유형별로 일반인·학생/교사·연구자 세 유형으로 구분하여 총 64개의 콘텐츠를 제공한다. 일반이용자를 위한 콘텐츠가 31개로 대다수를 차지하고 다음으로 학생·교사를 위한 콘텐츠를 24개 제공하고 있다. 연구자를 위한 콘텐츠는 9개로 다른 이용자 그룹보다 확연히 적은 수인 것을

알 수 있다(표 2-2 참조).

[표 2-2] 국가기록원 웹 이용자 그룹별 기록정보 콘텐츠 구축 현황

유형	콘텐츠 수	웹 사이트 형태	콘텐츠 내용(국가기록원, 2016)
일반 이용자	31	계층구조 형	경제, 사회, 문화 등 국민들의 관심이 많은 주제를 선정하고 관련된 내용과 국가기록원 소장 기록물을 연계한 콘텐츠
학생/교사	24	e-book 뷰어 형 계층구조 형	초·중·고등학생의 교육자료로 활용될 수 있도록 관련 주제에 대한 내용 설명과 기록물을 연계한 콘텐츠
연구자	9	계층구조 형	우리 사회 및 생활의 변화상 등 시의성 있는 주제를 선정하여 국가기록원 소장 기록물과 연계한 콘텐츠

2.2 선행연구

선행연구는 기록관의 이용자 만족에 관련한 연구를 살펴보았다.

먼저 국가기록원(2015)은 이용자 중심의 기록정보서비스 제공을 통해 서비스 품질을 향상시키고 더불어 기관의 신뢰도 및 이미지를 제고해야하며, 보다 효율적이고 경쟁력 있는 행정 서비스를 제공할 것을 주장하였다. 이에 이용자만족도의 중요성이 증대됨에 따라 국가기록원 홈페이지에서는 뉴스/정보 공개 메뉴에서 고객만족도 조사인 ‘국가기록포털 고객만족도 조사’를 진행하고 있다(국가기록원, 2018). ‘2015년 국가기록원 기록물 열람서비스 고객만족도 정량조사 결과보고서’에 따르면 조사대상으로 기관고객, 방문고객(현장방문), 일반고객, 온라인고객 등으로 구분해 각 고객 유형별로 구조화된 설문지를 이용한 조사를 진행했다. 국가기록원의 기록물 열람서비스 고객만족도 조사에서는 기록정보 콘텐츠에 대한 이용자 만족도 조사를 포함하여 기록정보 콘텐츠의 전반적인 만족도 조사는 진행하였지만, 단일 콘텐츠에 관련한 세부적인 이용자 만족도 조사는 진행되지 않았다.

최재혁과 김희섭(2009)은 정보시스템 평가가 중요해짐에 따라 정보시스템의 성과와 이용자 만족도의 높은 상관관계를 강조했다. 이에 따라 이용자 만족도를 설명하는 선행변수가 되는 모델들을 분석하여 정보시스템의 중요 요인으로 ‘시스템 품질과 정보 품질’과 ‘서비스 품질’을 도출하였다. 앞서 도출된 결과를 이용하여 이용자 만족도 모형의 독립변인을 정보 품질, 서비스 품질, 시스템 품질 세 가지 분야로 설정하였다.

장희정(2012)은 급격한 웹 환경의 변화와 이용자의 정보요구가 다양해짐에 따라 웹 사이트를 통한 기록정보서비스의 중요성을 주장하였다. 기록정보서비스는 이용자의 만족도를 높일 뿐만 아니라 잠재적 이용자를 위한 콘텐츠 개발의 계기가 될 수 있다고도 제안하였다. 이에 따라 기존의 웹 사이트의 평가기준과 내용을 비교 분석하여 국가기록원 웹 사이트 평가지표를 개발하였고, 사례연구로 총 5개국의 국가기록관 웹 사이트에 대한 전문가 평가를 진행하였다. 이를 통해 콘텐츠, 인터페이스, 검색, 커뮤니케이션 네 가지 평가지표를 기반으로 국가기록원 웹 사이트 평가하고, 개선안을 영역별로 제안하였다.

방기영 외 (2015)는 기록의 활용에 있어 이용자의 기록 활용과 잠재적 이용자에 대한 서비스가 포함됨을 제시하면서, 기록정보서비스가 이용자에게 얼마나 효과적으로 전달되고 있는가에 대한 평가의 필요성을 주장했다. 이에 따라 서비스 디지털 도서관 평가모형인 DigiQUALTM을 기록정보서비스에 적합하도록 12가지 지표 중 접근성, 항해성, 자원이용, 장서구성, 장서평가, 지속성, 상호운용성, 커뮤니티로서의 DL 총 8가지 평가영역을 활용하여 웹 기반 기록정보서비스 품질 평가모형을 제시하였다. 이를 기반으로 기록 및 정보검색, 기록물활용 서비스, 확장 서비스 세 가지 평가 유형으로 구분하여 대통령 기록관의 웹 기록정보서비스 평가를 진행하였으며 개선 방안을 제시하였다.

2.3 기존연구의 만족도 평가 기준

국가기록원(2015)의 ‘국가기록포털 고객만족도 조사’ 중 온라인고객 만족도 조사 항목으로 인지도 및 이용행태, 서비스 이용 만족도, 개선사항인 고객의 소리로 등 세 구분하여 만족도 조사를 진행하였다.

Zmud(1979)는 개인차 등의 정보가치 평가를 위해 정보 품질 영역에 간결성, 신뢰성, 정확성, 정보량 등을 평가 변수로 제시하였다. DeLone, McLean(2003)은 성공적인 정보시스템의 제공을 위해서는 시스템 품질 과 정보 품질의 고려가 필요함을 주장하며, 시스템 품질, 정보 품질, 서비스 품질, 정보 이용, 사용자 만족도, 넷 이익(Net Benefit) 등의 측정 변수를 구성하여 제시 했다. 장희정(2012)은 국가기록관 웹 사이트 평가를 위해 콘텐츠, 인터페이스, 검색, 세 가지 평가영역으로 나누고 10개의 평가항목 총 42개의 세부 평가문항으로 나누었다.

이윤주(2009)는 기록관 웹 사이트 평가의 중요성을 강조하며, 공공기관의 웹 사이트, 상거래 중심 사이트, 도서관 사이트 등의 평가기준을 비교 분석하여 구조와 디자인, 콘텐츠, 인터페이스, 커뮤니케이션, 검색 등 평가기준을 개발하였다. 남연화, 강주영, 오효정(2017)은 웹 기반 기록정보서비스의 평가를 위해 DigiQUAL 모형에서 이용자 상호작용과 접근에 관련된 ‘항해성(navigability)/접근성(accessibility)’, ‘상호운용성(interoperability)’, ‘커뮤니티’ 세 가지 요소와 DigiQUAL 모형의 기록물 활용 서비스를 평가 할 수 있는 ‘편리성’, ‘정보 품질’ 두 가지 요소를 추출하였다.

정진희(2014)는 기록정보 콘텐츠의 특성과 이용자를 고려하여 신뢰성, 이용가능성으로 이루어진 2가지 평가영역과 13개의 평가항목으로 이루어져 총 24개의 세부 평가문항으로 구성하였다.

최재혁, 김희섭(2009)는 ‘역대 대통령 웹 기록 서비스’의 이용자 만족도 평가를 위해 정보 품질, 서비스 품질, 시스템 품질, 이용자 만족, 충성도, 불평도 여섯 가지 차원으로 나누어 구성하였다. 방기영 외 (2015)는 대통령기록관 웹 기록정보서비스 평가를 위해 기록 및 정보 검색, 기록물활용 서비스, 확장서비스 평가영역을 나누고 DigiQUALTM 모형의 평가요소를 적용하여 세부

평가 항목을 구성하였다(표 2-3 참조).

[표 2-3] 이용자 만족도 평가 영역

연구자	평가영역	평가내용
Zmud (1979)	정보 품질	간결성, 신뢰성, 정확성, 정보량
DeLone, McLean (2003)	시스템 품질	유용성, 이용가능성, 신뢰성, 적응성, 응답기간
	정보 품질	개인 웹 콘텐츠, 완전성, 이용용이성, 보안성
	서비스 품질	보증성, 빠른 응답
	정보 이용	이용 횟수, 방문자 수, 이용 패턴, 거래실행 횟수
	사용자 만족도	재방문, 재구매, 사용자 서베이
이윤주 (2007)	구조와 디자인	디자인, 메뉴구성, 이동편리성
	콘텐츠	범위, 신뢰성, 최신성, 서비스
	인터페이스	네비게이션, 접근성, 이용자친화성
	커뮤니케이션	이용자서비스, 신속성, 커뮤니티, 보안성
	검색	검색성(다양성, 정확성, 용이성), 검색결과의 활용, 레이아웃의 다양성
최재혁, 김희섭 (2009)	정보 품질	정확성, 최신성, 신뢰성, 유용성, 전문성, 이해용이성
	서비스 품질	유형성, 응답성, 공감성
	시스템 품질	사용용이성, 접근용이성, 응답시간, 상호작용
	이용자 만족	정보, 서비스, 시스템의 전반적 만족도, 가장 이상적인 웹기록 서비스와 비교시 만족도
	충성도	재사용 의향, 타인에게 추천할 의향
	불평도	불평 정도, 불평사항에 대한 문의여부, 불평사항 관리 수준
장희정 (2012)	콘텐츠	기관 및 이용안내, 적합성, 다양성
	인터페이스	네비게이션, 화면 디자인, 접근편이성, 상호작용성
	검색	계층성, 검색용이성, 검색결과의 활용성
	커뮤니케이션	커뮤니티

정진희 (2014)	신뢰성	연계성, 사실성, 맥락성, 정확성, 책임성, 최신성
	이용가능성	접근성, 호환성, 이용자지원성, 가독성, 웹 디자인의 조화성, 멀티미디어 활용성, 기술편의성
국가 기록원 (2015)	인지도 및 이용행태	인지도, 이용행태
	서비스 이용 만족도	사용자 편리성, 대응성, 내용 충실성, 온라인 청구 서비스, 전반적 체감 만족도 및 이유
	고객의 소리	개선사항
방기영 외 4명 (2015)	기록 및 정보 검색	접근성, 항해성, 자원이용
	기록물활용 서비스	장서구성/평가(콘텐츠 구성의 질과 양 그리고 이용자 요구에 맞는 콘텐츠에 관한 부분)
		지속성(기록 콘텐츠의 주기적 업데이트 여부와 콘텐츠 링크가 상시 유지되는 가에 대한 부분)
		자원이용(접근의 편의성 관한 부분)
		자원이용, 접근성(콘텐츠 접근에 대한 사용의 편리성에 관한 부분)
	확장서비스	접근성(기관정보 검색의 정확성에 관한 부분)
		항해성, 접근성(기록물열람과 정보공개 청구에 관한 안내 이해 부분)
		항해성, 자원이용(기관발간간행물 등의 대한 자료 제공 부분)
		상호운용성, 커뮤니티로서의DL(이용자와의 소통과 관련 메뉴가 있으며 실제 커뮤니티 역할에 관련됐는지에 대한 부분)
남연화, 강주영, 오효정 (2017)	검색 및 열람 서비스	편리성
		항해성/접근성
	정보 품질	정보 품질(정보의 최신성, 다양성, 완전성, 정확성)
	활용 촉진 서비스	상호운용성
		커뮤니티

Ⅲ. ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠 현황

3.1 개요

‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠는 2013년부터 개발을 시작하여 2018년까지 300개의 주제에 콘텐츠 개발을 목표로 '13년 30개, '14년 43개, '15년 70개, '16년 60개, '17년 50개의 주제가 발굴되어 제공하고 있다(국가기록원, 2017b).

2015년부터는 국가기록원에서 매일 발간하는 소식지 ‘e-기록속으로’에 ‘기록으로 만나는 대한민국’의 주제가 게시되기 시작하였다. ‘e-기록속으로’는 현재도 계속 발간되고 있으며 한 호당 세 개 주제의 ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠가 업데이트 되고 있다. 2018년도에 개발되어 업데이트되는 주제들은 ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠의 ‘메인화면’과 ‘중 메뉴’ 그리고 ‘일러두기’에는 게시되고 있지 않았고, ‘전체 주제보기’에서만 게시되고 있다.



[그림 3-1] 79호 e-기록속으로(2018년 4월호)

국가기록원 홈페이지에서 ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠는 고정형 배너(Banner)인 ‘추천콘텐츠’에 게시되고 있다. 즉 홈페이지 메인 배너 노출을 통해 이용자의 콘텐츠 접근을 유도하고 쉽게 접근 할 수 있는 통로로써 제공되어 콘텐츠의 접근성을 높여주고 있다(염수미, 2001).



[그림 3-2] 국가기록원 메인화면

3.2 콘텐츠 구성

‘기록으로 만나는 대한민국’은 국가기록원의 소장기록물을 활용하여 구축한 일반인 대상 콘텐츠로 우리나라의 사회와 생활의 변화를 보여주는 7개의 분야와 237개의 주제로 이루어졌다(표 3-1 참조). 현재까지 제공되는 기록물 양으로는 원문·동영상·사진 약 912건, 유관 콘텐츠, 기록물 기술(記述) 등 약 168개의 기록물이 제공되고 있다(국가기록원 2017a).

[표 3-1] 2018년 ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠 주제 분야별 현황

주제 분야	콘텐츠 수	주제 목록
사 회	39	4H운동, 가족계획, 결혼, 경로우대제도, 공무원시험, 공문서, 과학수사, 근로자의 날, 근무시간, 농촌봉사활동, 다문화사회, 대학로, 대한적십자사, 민방위, 밀수단속, 반상회, 버스안내양, 사법시험, 서머타임제, 선거권·피선거권, 소비자보호, 어린이날, 여군(女軍) 창설, 연호, 예비군, 원호사업, 일본군위안부, 자원봉사, 자유의 마을, 장발단속, 재향군인회, 종이절약운동, 주민등록제도, 쥐잡기 운동, 지하철, 징병제도, 청소년헌장, 표어, 해외 이민/이주
문화·예술	31	간소복, 강강술래, 경복궁 복원, 국립극장, 국립중앙도서관, 국립중앙박물관, 국립현대미술관, 단성사, 대종상영화제, 대한뉴스, 덕수궁, 무령왕릉, 문화영화, 미스코리아, 석가탄신일, 석굴암, 세종문화회관, 승례문, 연극, 예술의전당, 정동극장, 직지와 흥덕사지, 진돗개, 창덕궁, 청룡영화상, 크리스마스, 탑골공원, 판소리, 패션쇼, 한국민속촌, 현충사
산업·경제	31	강남 개발, 고가도로, 구로공단, 국제기능올림픽대회, 국토건설단, 국토종합개발계획, 그린벨트, 남대문시장, 농업기계화, 농업협동조합, 댐, 산업은행, 석유파동, 신재생에너지, 쓰레기종량제, 아르바이트, 아파트, 우루과이라운드, 원양어업, 원자력, 이농/귀농, 전통시장, 주식시장, 중소기업, 청계천, 탄광, 포항제철, 한강 개발, 한강의 다리, 한국과학기술연구소(KIST), 해외한인과학자 초청
생 활	28	가전제품, 김장, 남산, 단오, 담배, 라디오 방송, 막걸리와 소주, 명절(설, 추석), 미터법, 백화점, 복권·복표, 소풍, 우량아선발대회, 우체국과 집배원, 우편번호, 우표, 운동회, 인삼, 자전거, 장거리 자동전화(DDD), 정월대보름, 제사/차례, 타자기, 판자촌, 한복, 한옥, 해녀, 혼분식장려
관광·체육	23	경주관광단지, 공주와 부여, 국립공원, 국민건강체조, 농구, 마당놀이, 마라톤, 소년체육대회, 씨름, 아시안게임, 어린이대공원, 온천, 자연보호헌장, 잠실종합운동장, 제주 중문관광단지, 축구, 탁구, 태릉선수촌, 패럴림픽, 프로레슬링, 한라산, 해수욕장, 호텔
보건·안전	20	112 범죄신고, 119 긴급구조, 가뭄과 한해, 결핵과 크리스마스실, 교통안전, 국립중앙의료원, 국민안전, 국민표준채위, 대형 붕괴사고, 대형 화재, 등대, 모자보건, 산불예방, 소독방역, 식중독과 불량식품, 식품안전, 예방접종, 장마, 태풍, 헌혈
교 육	11	교복, 교육방송, 급식, 대학축제, 문맹퇴치운동, 사관학교, 서당, 서울대학교, 입학, 졸업, 평생교육

‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠는 설명 자료와 함께 각 주제별로 주제와 관련된 기록물을 선별한 매뉴스크립트(사료)·스틸이미지(사진, 그림 등)·시청각 기록(동영상)과 유관 콘텐츠, 기록물 기술(記述) 연계정보로 이루어져 제공되고 있다. 연계정보로는 기록물의 배너에 SNS로 연결과 인쇄하기, 관련 기록물, 국정분야 콘텐츠, 관련 콘텐츠, 주제목록 보기 등이 제공된다. 이외에도 본문 하단에 집필자와 참고자료를 함께 제공하고 있어 콘텐츠를 이용하는 데 도움을 주고 있다.



[그림 3-3] 본문 내용 1(웹 브라우저)

자전거 산업의 발전

1946년에는 서울의 자전거 수가 29,000여 대였는데, 다음 해에 52,000여 대로 급격하게 늘어났다. 이 무렵 자전거는 오늘날의 자가들과 같은 역할을 했다. 높은 지상인물이 승하권하면서 이동했고, 관광사에 드나드는 일반인들도 거의 대부분 자전거를 타고 다녔다. 시청과 같은 큰 기관이나 선회사 등에는 일정한 요금을 받고 자전거를 보관해주는 업체도 생겨났고 1950년대 후반에는 우리나라의 자전거 생산이 본격적으로 일어났다.



(집필자 : 황문주)

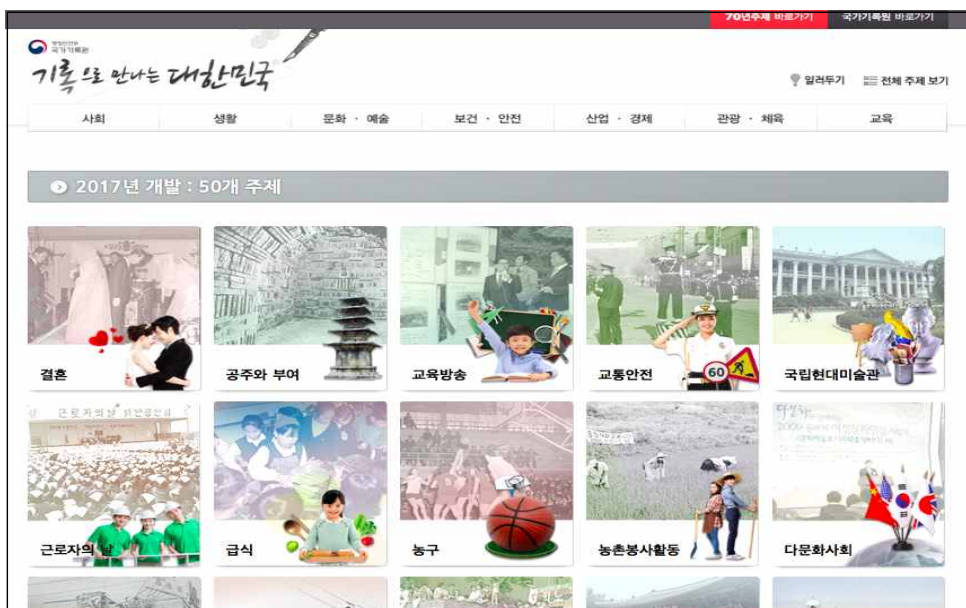
참고자료

- 서울자전거 지령이 (<http://www.bikesseoul.com>)
- 우리강아지 도우미 (<http://www.riversguide.go.kr/>)
- 네이버 지식백과 (<http://terms.naver.com>)
- 한국민족문화대백과사전 (<http://encykorea.aks.ac.kr>)
- *재미있는 자전거 이야기, 자전거사랑, 2013.

[그림 3-4] 본문 내용 2(웹 브라우저)

3.3 웹 사이트 이용

‘기록으로 만나는 대한민국’ 메인화면에는 메뉴와 연도별 개발된 주제로 이루어졌으며, 사회, 생활, 문화·예술, 보건·안전, 산업·경제, 관광·체육, 교육 등 7개의 각각의 분야가 메뉴로 구성되어있다. 메인 화면에는 개발된 연도에 따라 주제들을 나열하여 관심 있는 주제를 클릭하여 해당 주제로 이동할 수 있도록 연결되어 있다. 화면 상단에는 접근성과 편의성을 위한 ‘70년 주제 바로가기’, ‘국가기록원 바로가기’ 링크와 ‘일러두기’, ‘전체 주제 보기’를 제공하고 있다.



[그림 3-5] ‘기록으로 만나는 대한민국’ 메인화면

‘일러두기’에서는 개요와 함께 7개의 주제목록을 소개하여 원하는 주제를 클릭하면 해당 주제로 이동하게 된다. 다음으로 ‘전체 주제 보기’의 경우 가나다순으로 주제를 정리하고 각 주제의 분야와 간략한 설명이 제공되어 이용자의 검색을 돕고 있다.

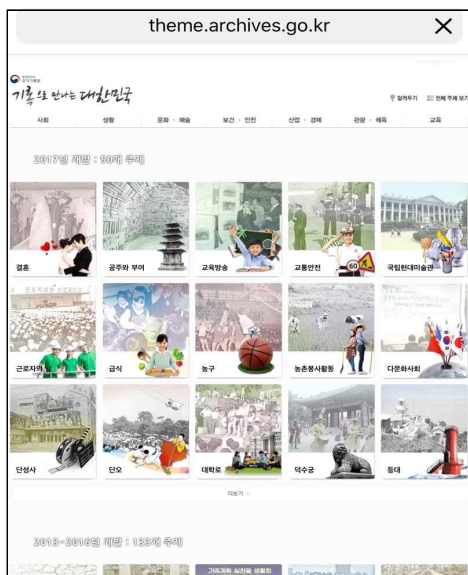


[그림 3-6] 일러두기

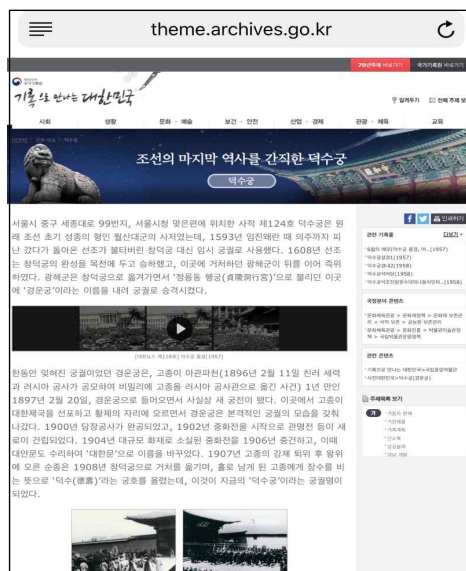


[그림 3-7] 전체 주제 보기

‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠는 PC를 통한 웹 콘텐츠 제공을 넘어 모바일을 통한 콘텐츠를 제공하고 있다. 이에 본 콘텐츠의 모바일 웹 서비스는 이용자에게 있어 정보에 대한 보편적 접근성을 보장하고 더불어 편의성을 제공하고 있다(임정효, 홍현진, 2015). 모바일 브라우저를 통해 ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠를 이용할 때도 기록물 원문 제공 등 웹 브라우저에서 제공하는 모든 서비스를 이용할 수 있다.



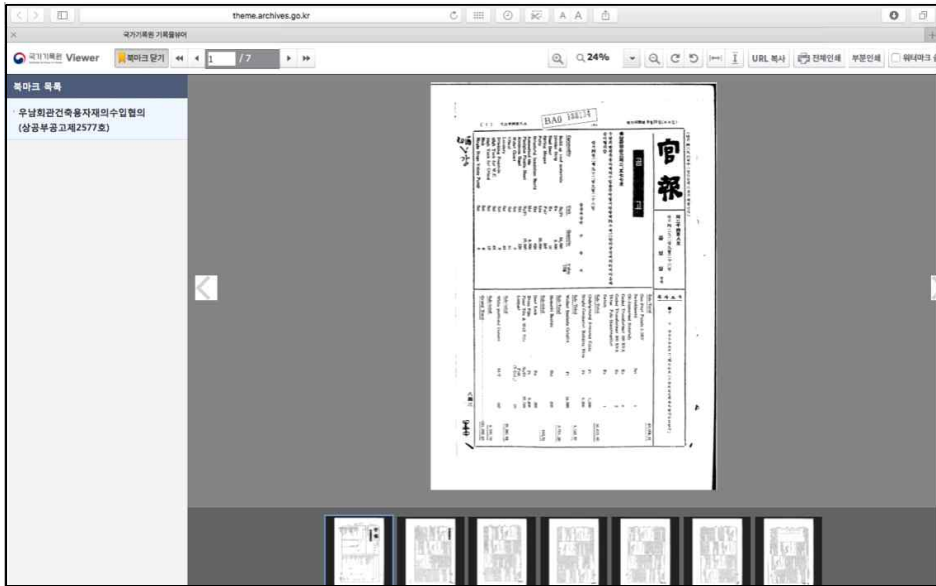
[그림 3-8] 메인 화면(모바일 브라우저)



[그림 3-9] 본문 내용(모바일 브라우저)

3.4 원문 제공

‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠의 원문 제공은 국가기록원 Viewer를 통해서 제공되며, 매뉴스크립트(사료)와 사진(스틸이미지)의 경우 기록물뷰어, 시청각 기록의 경우 이미지 뷰어를 통해 제공하고 있다. 기록물뷰어의 기능으로는 페이지 이동, 확대/축소, 회전, URL 복사, 인쇄 등이 있다.



[그림 3-10] 매뉴스크립트(사료) 기록물 뷰어

이미지 뷰어의 경우 동영상 재생에 관련한 기능 외의 다른 기능은 제공하고 있지 않지만, 동영상의 음성을 텍스트 변환하여 시청각 기록(동영상)과 함께 제공하고 있다.



IV. 연구 방법

4.1 설문지의 구성

2.3절의 만족도 평가기준에 기반하여 공통적으로 나타나는 만족도 평가 항목의 요소를 추출하여 본 연구의 설문지의 평가 영역을 구성하였다(표 4-1 참조). 추출된 평가 요소로는 콘텐츠의 ‘정보 품질’, ‘서비스 품질’, ‘시스템 품질’, ‘검색’, ‘커뮤니케이션’, ‘충성도’, ‘개선사항’ 등 일곱 가지이며, 본 연구에서 만족도 평가를 진행하는 ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠에서 제공하고 있지 않은 ‘검색’과 ‘커뮤니케이션’ 요소를 제외한 다섯 가지 요소를 재구성하여 평가 영역을 도출하였다. 설문 영역으로는 ‘정보 품질’, ‘서비스 품질’, ‘시스템 품질’, ‘가치 품질’ 네 가지 품질영역으로 나누어 도출하였으며, 각각의 세부 평가항목을 세부적으로 살펴보면 다음과 같다.

정보 품질 영역의 항목은 하나의 콘텐츠를 구성하는 통하여 ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠의 제공하고 있는 콘텐츠의 질을 좌우하는 것으로, ‘주제성’, ‘기술’, ‘분량’, ‘신뢰성’, ‘전문성’, ‘유용성’의 총 6개 항목으로 구성된다. ‘주제성’은 다양해진 이용자들의 요구에 맞춰 분야별로 차별화된 주제를 제공하고 있는가에 대한 항목이다. ‘기술(Description)’과 ‘전문성’은 일반인 이용자를 대상으로 제공하는 본 콘텐츠의 내용 기술이 우수한지와 더불어 전문화된 내용이 제공되고 있는지에 대한 항목이며, ‘신뢰성’의 경우 콘텐츠가 오류 없는 정보를 제공하고 있는지를 조사한다. ‘분량’은 콘텐츠와 제공되는 기록물의 양이 우수한지, 마지막으로 이용자가 콘텐츠를 통해 가치 있고 유용한 정보를 제공 받고 있는지에 대한 ‘유용성’이다.

서비스 품질 영역은 ‘외형디자인’, ‘인터페이스’, ‘지속성’, ‘확장성’의 네 가지 세부평가 항목으로 구분하였다. ‘외형디자인’과 ‘인터페이스’ 항목은 유사한 성격을 갖고 있으나, ‘외형디자인’의 경우 글자 크기, 아이콘의 디자인 등 홈페이지 상으로 보이는 시각적인 디자인을 측정하는 항목이다. ‘인터페이스’의 경우 홈페이지 초기화면의 구성, 메뉴의 분류 등 편리성을 말하며, ‘지

속성'의 경우 콘텐츠가 지속적으로 업데이트 되고 있는지, '확장성'은 콘텐츠와 연관된 다른 기록물을 보기 편리한가에 대한 항목이다.

시스템 품질의 경우 정보시스템에 관련하여 이용자의 콘텐츠 이용에 있어 편리하게 개발되었는지에 관한 영역이다. 이에 '사용용이성', '접근용이성' 그리고 '응답용이성'의 세 가지 세부평가 항목으로 구성하였다. '사용용이성'은 이용자 친화적인 설계로 이용하기 쉽고 단순하여 이용자가 입력하는 정보를 최소화 하는가에 관한 항목이며, '접근용이성'은 콘텐츠의 접근이 쉽고, 정보획득이 용이하도록 구성되어있는지에 대한 항목이다. '응답시간'은 정보의 검색시간이 빠른지에 관련한 항목이다.

가치 품질은 이용자만족지수의 결과 변수에 관한 영역으로 '지속적 사용(sustainable use)', '전문역량 향상', '추천', '개선방안'으로 구성된다. 콘텐츠를 계속해서 사용할 용의가 있는가에 대한 '지속적 사용', 콘텐츠 사용을 통해 이용자 자신의 생산성이 향상되었는지에 대한 '전문역량 향상', 타인에게 추천할 의향이 있는지를 질문하는 '추천' 마지막으로 콘텐츠 이용 후 느끼는 개선방안이나 불편사항에 대한 '개선방안'으로 총 네 가지로 구성되며 '개선방안'은 개방형 질문으로 진행되었다.

[표 4-1] 평가 영역 별 선행연구

평가영역		선행연구
품질 영역	세부 항목	
정보 품질	주제성	장희정(2012), 장희정(2012)
	기술	Zmud(1979), 최재혁, 김희섭(2009), 정진희(2014)
	신뢰성	Zmud(1979), 이운주(2007), 최재혁, 김희섭(2009), 정진희(2014), DeLone, McLean(2003)
	전문성	Zmud(1979), 최재혁, 김희섭(2009), 남연화 외(2017)
	유용성	최재혁, 김희섭(2009), 방기영 외 (2015), 국가기록원(2015), 남연화 외(2017)
	분량	Zmud(1979), 방기영 외 (2015), 국가기록원(2015)
서비스 품질	외형디자인	이운주(2007), 최재혁, 김희섭(2009), 장희정(2012), 정진희(2014), 방기영 외 (2015), 국가기록원(2015), 남연화 외(2017)
	인터페이스	이운주(2007), 최재혁, 김희섭(2009), 정진희(2014), 국가기록원(2015), 남연화 외(2017)
	지속성	장희정(2012), 방기영 외 (2015)
	확장성	이운주(2007), 정진희(2014), 방기영 외 (2015)
시스템 품질	사용용이성	최재혁, 김희섭(2009), 장희정(2012), 정진희(2014), 방기영 외 (2015), 국가기록원(2015), 남연화 외(2017)
	접근용이성	최재혁, 김희섭(2009), 정진희(2014), 방기영 외 (2015)
	응답시간	최재혁, 김희섭(2009), 방기영 외(2015), 남연화 외(2017), DeLone, McLean(2003)
가치 품질	지속적 사용	최재혁, 김희섭(2009), DeLone, McLean(2003)
	전문역량 향상	장희정(2012), 남연화 외(2017)
	추천	최재혁, 김희섭(2009)

4.2 연구질문

본 연구는 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인을 식별하고, ‘기록으로 만나는 대한민국’ 사이트를 위한 개선방안을 제시하는 것을 목적으로 한다.

위 연구의 목적을 위한 본 연구의 연구질문은 다음과 같다.

연구질문 1. ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠의 이용자의 만족도는 어떠한가?

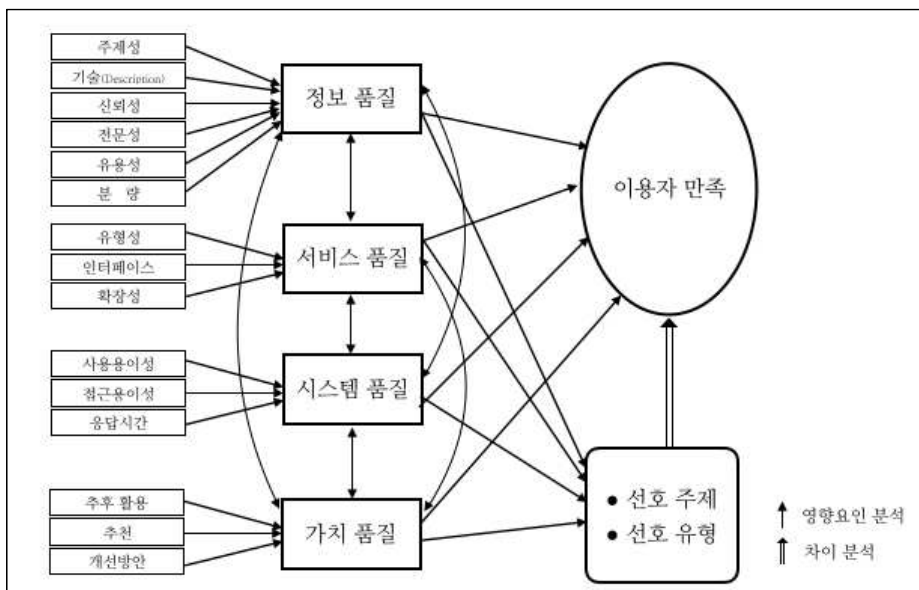
연구질문 1.1 세부 항목별 만족도, 영역별 만족도, 전체만족도는 어떠한가?

연구질문 1.2 영역별 만족도가 전체만족도에 영향을 미치는가?

연구질문 2. 선호 주제 및 선호 콘텐츠 유형별 만족도 차이가 있는가?

연구질문 3. ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠 이용도의 만족도를 증진시키기 위해 개선되어야 할 요인은 무엇인가?

이러한 연구 질문을 토대로 한 연구 모형은 [그림 4-1]와 같다.



4.3 연구대상

국가기록원의 콘텐츠인 ‘기록으로 만나는 대한민국’의 이용자들을 대상으로 서비스의 만족도를 조사하기 위하여 해당 사이트에서 15개 이상의 주제를 열람한 이용자들을 대상으로 설문하였다. 또한 연구 참여자들은 본 콘텐츠가 ‘시대·생활상’을 반영하고 있다는 점을 반영하여 역사학 전공자로 한정하였다.

4.4 자료 수집

자료 수집을 위해 역사학 세미나 참여자들을 대상으로 설문지를 배포하였다. 또한 ‘부흥’이라는 총 회원 수 68,800명의 역사 전공자와 역사에 대한 관심도가 높은 회원들로 이루어진 네이버 대표 역사 카페(<http://cafe.naver.com/booheong>)에 역사학 전공자들로 한정해 본 설문을 게시하여 설문 참여를 유도하였다. 2.3절에서 논의한 네 가지 영역으로 이루어진 웹 사이트 이용자 만족도 평가항목과 하위요소를 기반으로 설문조사를 진행하였다. 설문조사는 2018년 4월 13일부터 4월 27일 까지 2주에 걸쳐 진행하였으며, 웹에서 즉시 답변 할 수 있는 Google설문지를 사용하였다. 설문에 대한 참여자수는 총 382명이었다.

이용자 만족도 설문지에서 주요 항목으로는 ① 정보 품질, ② 서비스 품질, ③ 시스템 품질, ④ 가치 품질, ⑤ 전체 만족도로 크게 다섯 가지로 구조화 하였으며 총 28개의 항목으로 이루어졌다. 설문지 측정 방법으로는 5점 Likert Scale을 이용하여 ‘1점 매우 그렇지 않다, 2점 그렇지 않다, 3점 보통, 4점 그렇다, 5점 매우 그렇다’로 나누어 측정하였다(표 4-2 참조).

[표 4-2] ‘기록으로 만나는 대한민국’ 웹 사이트 이용자 만족도 설문 내용

구분		세부 평가 항목	
일반 사항 (2문항)		성별, 연령대, 학력	
		업무 및 연구 시 기록정보 이용 정도는?	
선호 콘텐츠 (2문항)		‘기록으로 만나는 대한민국’ 중 가장 인상 깊었던 분야?	
		가장 많이 이용하고 싶은 콘텐츠 유형?	
품 질 영 역	정보 품질 (7문항)	주제성	콘텐츠의 주제가 우수한가?
		기술	콘텐츠의 내용 기술(Description)이 우수한가?
		신뢰성	오류 없는 정보를 제공하고 있는가?
		전문성	전문화된 정보내용을 제공하고 있는가?
		유용성	가치 있고 유용한 정보가 제공되는가?
		분량	콘텐츠의 양이 우수한가?
		전반적인 만족도	
	서비스 품질 (5문항)	유형성	홈페이지의 외형디자인은 어떠한가?(예: 적당한 글씨 크기, 아이콘으로 사용 디자인이 보기에 편안하고, 홈페이지의 메뉴나 구성이 사용하기에 편리하다.)
		인터페이스	홈페이지의 인터페이스디자인은 어떠한가? (예: 초기화면 분류)
		지속성	콘텐츠가 지속적으로 업데이트 되고 있는가?
		확장성	콘텐츠와 연관된 다른 기록물을 보기 편리한가?
		전반적인 만족도	
	시스템 품질 (4문항)	사용용이성	사용자가 사용하기(배우기) 쉽고, 사용자 친화적인 설계인가?
		접근용이성	접근이 쉽고, 정보획득이 용이하도록 구성되어 있는가?
		응답시간	정보의 검색시간이 빠른가?
		전반적인 만족도	
	가치 품질 (4문항)	계속 사용의향	계속해서 사용할 의향이 있는가?
		계속 사용가치	사용으로 인해 개인의 업무능력이나 생산성 향상에 기여할 것으로 생각하는가?
		추천	타인에게 추천할 의향이 있는가?
		전반적인 만족도	

4.5 자료 분석 방법

통계처리는 SPSS/WIN 통계프로그램 22.0을 활용하였으며 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에 사용된 척도의 신뢰성 검사를 위해 Cronbach' s α 를 사용하였고 각 요인의 타당성 검증을 위해 요인분석을 실시하였다.

둘째, 연구대상자의 일반적인 사항, 만족도에 대해 빈도, 백분율, 평균, 표준편차와 같은 빈도분석과 기술통계분석을 사용하였다.

셋째, 연구대상자의 일반적인 사항에 따른 만족도의 차이를 알아보기 위해 One way ANOVA를 사용하였으며 사후검증으로 Scheffe방법을 사용하였다.

넷째, 각 만족도간의 관계는 단순상관관계분석(Pearson's Correlation Analysis)으로 분석하였다.

다섯째, 영역별 만족도가 전체 만족도에 미치는 영향력을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다(표 4-3 참조).

[표 4-3] 연구질문별 분석방법

연구질문	분석방법	분 석 내 용
연구질문 1	평균분석	‘기록으로 만나는 대한민국’ 사이트의 이용자의 만족도는 어떠한가?
연구질문 1.1	평균분석	이용자의 세부만족도, 영역만족도, 전체만족도는 어떠한가?
연구질문 1.2	다중회귀분석	영역만족도별 전체만족도에 끼치는 영향의 차이는 어떠한가?
연구질문 2	ANOVA	국가기록원의 ‘기록으로 만나는 대한민국’ 사이트의 주제 분야 및 콘텐츠 유형별 만족도의 차이는 어떠한가?
연구질문 3	-	‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠 이용자 만족도를 증진 시키기 위해 개선되어야 할 요인은 무엇인가?

V. ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠 이용자 만족도 분석

5.1 설문응답자 일반적 특성

본 연구의 설문응답자 382명의 일반적 특성은 [표 5-1]과 같다. 성별로 보면 여성 78.5%(300명), 남성 21.5%(82명)로 여성응답자가 남성응답자의 거의 4배에 이른다. 연령별로는 30대가 60.5%(231명)로 응답자의 절반 이상을 차지하였고, 그 다음으로는 20대가 27.7%(106명), 40대가 10.7%(41명), 50대 이상이 1.0%(4명) 순으로 나타났다.

학력별로는 대학 졸업이 65.2%(249명)로 응답자의 대부분을 차지하였고 다음으로 석사 재학이 13.1%(50명), 석사 졸업이 10.7%(41명), 대학 재학이 10.5%(40명) 등의 순으로 비슷한 비율로 설문에 응답하였으며, 박사 졸업 0.5%(2명)의 분포를 보이고 있다. 기록관리학을 전공한 응답자는 석사과정 80.9%(55명), 박사과정 14.7%(10명), 석·박사 통합과정 4.4%(3명) 순으로 나타났다.

업무 및 연구 시 기록정보를 이용하는 편인지 여부에 대한 응답에서는 보통이다 46.9%(179명), 그렇다 29.1%(111명), 그렇지 않다 14.1%(54명), 매우 그렇다 9.2%(35명), 전혀 그렇지 않다 0.8%(3명)으로 나타났다. 긍정적인 응답인 매우 그렇다와 그렇다를 선택한 응답자는 38%(145명)로 부정적인 응답인 전혀 그렇지 않다와 그렇지 않다를 합한 응답보다 약 14%보다 더 높게 나타나 전반적으로 업무와 연구 시 기록정보를 이용하고 있음을 알 수 있었다.

[표 5-1] 연구대상자의 일반사항

구분		빈도(명)	퍼센트(%)
성별	남	82	21.5
	여	300	78.5
	소계	382	100.0
연령	20대	106	27.7
	30대	231	60.5
	40대	41	10.7
	50대 이상	4	1.0
	소계	382	100.0
학력	대학 재학	40	10.5
	대학 졸업	249	65.2
	석사 재학	50	13.1
	석사 졸업	41	10.7
	석사 재학	0	-
	박사 졸업	2	.5
	소계	382	100.0
기록관리학 학위과정 *기록관리 전공자만 응답	석사과정	55	80.9
	박사과정	10	14.7
	석, 박사 통합과정	3	4.4
	소계	68	100.0
업무 및 연구 시 기록정보를 이용하는 편인지 여부	전혀 그렇지 않다	3	.8
	그렇지 않다	54	14.1
	보통이다	179	46.9
	그렇다	111	29.1

5.2 기술 통계

5.2.1 영역별 만족도

5.2.1.1 정보 품질

정보 품질 만족도의 일반적인 경향에 대해 살펴보자면 [표 5-2]과 같다. 정보 품질의 전반적인 만족도는 5점 만점에 3.97점으로 중간 이상의 점수를 보였다.

각 문항별로 살펴보면 유용성이 5점 만점에 4.00점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 기술(Description)의 평균이 3.93으로 높게 나타났고 이어서 신뢰성(3.91), 분량(3.88), 전문성(3.87)순으로 나타났다. 마지막으로 주제성의 평균이 3.79로 타 문항보다 가장 낮은 점수로 나타났다.

[표 5-2] 정보 품질 만족도의 일반적인 경향

N=382

정보 품질 설문 문항 내용	순위	평균	표준편차
유용성	1	4.00	.797
기술(Description)	2	3.93	.840
신뢰성	3	3.91	.798
분량	4	3.88	.816
전문성	5	3.87	.752
주제성	6	3.79	.668
전반적인 만족도	-	3.97	.696

5.2.1.2 서비스 품질

서비스 품질 만족도의 일반적인 경향에 대해 살펴보자면 [표 5-3]과 같다. 서비스 품질의 전반적인 만족도는 5점 만점에 3.99점으로 중간 이상의 점수를 보였다.

각 문항별로 살펴보면 확장성이 5점 만점에 3.95점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 외형디자인이 3.90점으로 나타났다. 마지막으로 인터페이스가 3.83점으로 가장 낮은 점수를 보였다.

[표 5-3] 서비스 품질 만족도의 일반적인 경향

N=382

서비스 품질 설문 문항 내용	순위	평균	표준편차
확장성	1	3.95	.735
외형디자인	2	3.90	.760
이용자 인터페이스	3	3.83	.820
전반적인 만족도	-	3.99	.746

5.2.1.3 시스템 품질

시스템 품질 만족도의 일반적인 경향에 대해 살펴보면 [표 5-4]과 같다. 시스템 품질의 전반적인 만족도는 5점 만점에 3.99점으로 중간 이상의 점수를 보였다.

각 문항별로 살펴보면 응답시간이 5점 만점에 3.98점으로 가장 높게 나타났고 다음으로 0.03의 차이로 사용용이성이 3.98점으로 나타났다. 마지막으로 접근용이성은 3.84점으로 가장 낮은 점수를 보였다.

[표 5-4] 시스템 품질 만족도의 일반적인 경향

N=382

시스템 품질 설문 문항 내용	순위	평균	표준편차
응답시간	1	3.98	.756
사용용이성	2	3.95	.730
접근용이성	3	3.84	.775
전반적인 만족도	-	3.99	.710

5.2.1.4 가치 품질

가치 품질 만족도의 일반적인 경향에 대해 살펴보면 [표 5-5]와 같다. 가치 품질의 전반적인 만족도는 5점 만점에 4.02점으로 앞서 분석한 요인들 중에 가장 높은 점수로 나타났다.

각 문항별로 살펴보면 추천이 5점 만점에 3.98점으로 가장 높게 나타났고 다음으로 0.03의 차이로 지속적 사용(sustainable use)이 3.95점으로 나타났다. 마지막으로 전문역량 향상은 3.84점으로 가장 낮은 점수로 나타났다.

[표 5-5] 가치 품질 만족도의 일반적인 경향

N=382

가치 품질 설문 문항 내용	순위	평균	표준편차
추천	1	3.98	.696
지속적 사용(sustainable use)	2	3.95	.751
전문역량 향상	3	3.84	.757
전반적인 만족도	-	4.02	.793

5.2.1.5 전체 만족도

전체 만족도의 경우를 살펴보면 전체 만족도는 5점 만점에 4.13점으로 중간 이상의 점수를 보였다(표 5-6 참조).

[표 5-6] 전체 만족도

N=382

	최소값	최대값	평균	표준편차
전체	2	5	4.13	.672

5.2.1.6 개선요인

기록정보 콘텐츠 이용자의 개선요인은 개방형 질문으로 설문조사가 이루어졌으며, 총 98개의 응답 중 유의미한 답변 26개에 대해서만 분석하였다. 결과에 대해 살펴보면 아래 [표 5-7]와 같다. 가독성이 떨어짐(폰트 크기 등)이 19.2%로 가장 높은 비중을 차지했고 내용으로는 ‘폰트 크기 달리해주세요’, ‘폰트가 좀 작네요’, ‘글씨 크기를 키워서 가독성을 높여줬으면 하는 바람’, ‘홈 페이지 글씨가 좀 작아서 가독성이 떨어졌다’ 등이 있었다. 다음으로 15.4%를 차지한 카테고리(주제 분야) 구분 개선으로는 ‘카테고리구성이 좀 더 눈에 쉽게 들어오는 구성이면 다 좋을듯합니다’, ‘구성이 단순하면 합니다’ 등이 제시되었다. 역시 15.4%를 차지한 사용자 중심의 인터페이스 개선과 사용용이성 향상으로는 ‘인터페이스가 좀 더 명확했으면 좋겠습니다’, ‘인터페이스의 일관성이 매우 부족한 것 같습니다.’와 ‘초보자도 쓰기 편하게 만들어주세요’, ‘많은 자료를 담고 있는 것 같지만, 어떤 때에 어떻게 이용해야할지 잘 모르겠습니다.’ 등이 각각 제시되었다.

확장 서비스 필요를 제시한 이용자는 11.5%로 ‘건의사항 등 사용자와 소통 창구 필요’, ‘소통 할 수 있는 공간 부탁드립니다’ 등의 응답이 나타났다. 이어서 다양한 사료 확충과 검색 기능 개선이 각각 7.7%로 응답하였고 내용으

로는 ‘사료의 양이 좀 더 많았으면’, ‘더 다양한 시청각자료가 많았으면 좋겠다’와 ‘검색기능이 없어 불편하다.’, ‘원하는 자료가 있는지 찾기가 어렵습니다.’가 있었다. 마지막으로 3.7%의 응답률을 보인 ‘좀 더 세분화된 사회 전반적인 문제를 다뤄줬으면 좋겠습니다’라는 주제의 세분화와 ‘영상링크가 좀 느립니다’라는 동영상 응답속도 개선이 이용하면서 생각하는 개선요인으로 나타났다. 이를 통해 시스템 품질 분야 중심의 요인 개선의 필요성을 알 수 있다.

[표 5-7] 이용하면서 생각하는 개선요인

	빈도	퍼센트
가독성 향상	5	19.2
카테고리(주제 분야) 구분 개선	4	15.4
이용자 중심의 인터페이스 개선	4	15.4
사용용이성 향상	4	15.4
확장 서비스 필요	3	11.5
검색 기능 개선	2	7.7
다양한 사료 확충	2	7.7
동영상 응답속도 개선	1	3.8
주제의 세분화	1	3.8
계	26	100.0

5.2.2 주제 분야 및 콘텐츠 유형별 만족도

‘기록으로 만나는 대한민국’ 중 선호 분야의 경우에는 문화·예술 30.6%(117명)로 가장 높게 나타났고 생활 25.1%(96명), 사회 16.8%(64명), 보건·안전 12.6%(48명), 산업·경제와 8.4%(32명), 관광·체육 3.7%(14명) 순으로 나타났으며, 교육의 경우 2.9%(11명)로 가장 낮은 응답으로 나타났다. 이는 평균 28.6개의 주제를 제공하는 다른 분야에 비해 적은 11개의 주제를 제공하고 있기 때문인 것으로 보인다.

선호 유형의 경우에는 스틸이미지가 48.4%(185명)로 과반수 가까이 되었고 매뉴스크립트가 34.6%(132명), 시청각 기록이 17.0%(65명) 순으로 나타났다. 즉 스틸이미지의 선호도가 가장 높았다(표 5-8 참조).

[표 5-8] 주제 분야 및 콘텐츠 유형별 만족도 차이(빈도분석)

구분		빈도(명)	퍼센트(%)
‘기록으로 만나는 대한민국’ 중 가장 인상 깊었던 분야	문화·예술	117	30.6
	생활	96	25.1
	사회	64	16.8
	보건·안전	48	12.6
	산업·경제	32	8.4
	관광·체육	14	3.7
	교육	11	2.9
	소계	382	100.0
가장 많이 이용하고 싶은 콘텐츠 유형	스틸이미지(사진, 그림 등)	185	48.4
	매뉴스크립트(사료)	132	34.6
	시청각 기록(동영상)	65	17.0
	소계	382	100.0

5.2.3 타당성과 신뢰성 분석

5.2.3.1 타당성 분석

타당성은 연구에 사용된 개념이나 속성을 정확히 측정 하였는지를 나타내는 개념이다. 본 연구의 설문문항을 대상으로 타당도 분석을 위해 요인분석을 실시하였다. 일반적으로 요인적재량이 0.3~0.4 이상이면 유의한 변수로 간주하고 0.5를 넘으면 아주 중요한 변수라고 할 수 있다. 본 연구에서는 [표 5-9]과 같이 ‘타인에게 추천할 의향이 있는가?’의 요인적재치가 0.445로 유의한 변수로 볼 수 있고, 그 외의 모든 요인적재치가 0.5 이상으로 분석되어 중요한 변수들로 분석되어 타당성이 있는 것으로 검증되었다.

[표 5-9] 타당성 검증 결과

	측정항목	요인적재량
정보 품질	분량	.724
	기술	.714
	유용성	.686
	신뢰성	.862
	전문성	.599
	주제성	.500
서비스 품질	인터페이스	.546
	확장성	.534
	외형디자인	.678
가치 품질	지속적 사용	.748
	추천	.445
	전문역량 향상	.695
시스템 품질	접근용이성	.748
	응답시간	.620

또한 Kaise-Meyer-Olkin(KMO) 측도로 요인분석 모형의 적합도를 살펴 보았다. Bartlett의 구형성 검증은 유의확률이 0.05 미만이면 변수의 선정이 적합하다는 것을 의미하며, KMO 측도의 값이 0에 가까울수록 요인분석을 위한 변수들의 선정이 좋지 못함을 나타낸다. KMO의 값이 0.9 이상이면 상당히 좋은 것이며, 0.8 이상이면 꽤 좋은 것이며, 0.7 이상이면 적당한 것이며, 0.6 이상이면 평범한 것으로 판정한다(김구, 2010).

본 연구에서는 [표 5-10]과 같이 이 분석 결과에서 KMO 값이 0.930이고, Bartlett의 유의확률인 $p=0.000$ 으로 나타나 요인분석을 위한 변수들의 선정이 적합한 것으로 볼 수 있다. 따라서 요인분석의 사용이 적합하며 공동요인이 존재한다고 할 수 있다.

[표 5-10] 요인분석 결과 - KMO와 Bartlett의 검정

표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도.		.930
Bartlett의 구형성 검정	근사 카이제곱	2443.209
	자유도	105
	유의확률	.000

5.2.3.2 신뢰성 분석

연구에 사용된 설문문항을 분석할 때 중요하게 고려해야 할 부분은 측정의 신뢰도이다. 본 연구의 설문의 신뢰도 분석은 알파계수법(Cronbach's α)의 계수를 이용하여 분석하였다.

측정 결과는 [표 5-11]과 같다. 알파계수법은 일반적으로 신뢰도의 α 계수가 0.6 이상이면 신뢰도가 있다고 판단한다(김석우, 2010). 5개의 각 차원 별로 측정하였고, 분석결과 모든 문항에서 신뢰도가 0.6 이상으로 나타나 신뢰도는 높다고 할 수 있다. Cronbach's α 계수는 전반적인 만족도가 0.938로

가장 높게 나타났으며 시스템 품질 만족도는 0.770으로 가장 낮게 나타났다.

[표 5-11] 신뢰성 분석

	Alpha
정보 품질 만족도	.849
서비스 품질 만족도	.807
시스템 품질 만족도	.770
가치 품질 만족도	.803
전반적인 만족도	.938

5.2.4 품질 영역 간 상관관계 분석

본 연구는 정보 품질, 서비스 품질, 시스템 품질, 가치 품질, 전체 만족도 간에 어떠한 관계를 가지고 있는지 알아보기 위하여 단순상관관계분석(Pearson's Correlation Analysis)으로 분석을 실시하였다. 각 측정 변수는 높은 상관관계를 지닐수록 같은 요인으로 묶이는 것으로 추측되는데, 0.1~0.3일 때 낮은 상관관계, 0.3~0.5 정도일 경우 보통의 상관관계, 0.5 이상일 경우 높은 상관관계를 지닌다고 본다(Cohen, 1988).

상관관계 분석결과는 다음의 [표 5-12]에 나타난 바와 같이 정보 품질 만족도($r=.413$, $p<.01$), 서비스 품질 만족도($r=.446$, $p<.01$), 시스템 품질 만족도($r=.471$, $p<.01$), 가치 품질($r=.473$, $p<.01$)과 전체 만족도 간에는 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타나서 통계적으로 유의미하다. 즉 정보 품질, 서비스 품질, 시스템 품질, 가치 품질 만족도가 높아지면 전체 만족도도 높아짐을 알 수 있으며, 그중 가치 품질이 가장 높은 상관관계를 보이고 있다.

정보 품질과 서비스 품질의 상관관계는 .591으로 가장 높게 나타났고 높은 상관관계를 가지고 있었다. 이는 콘텐츠에서 제공하는 내적인 정보 자체도 중요하지만, 이용에 관련한 외적인 서비스도 중요한 것으로 나타났다. 다음으로 시스템 품질과 가치 품질이 .527, 서비스 품질과 가치 품질이 .519, 정보

품질과 가치 품질이 .500으로 높은 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 즉, 시스템 품질, 서비스 품질, 정보 품질이 모두 가치 품질과의 관계에서 유의하게 나타나 콘텐츠를 구성하는 세 품질이 좋아질수록 전체 만족도가 높아질 것이라 유추된다. 마지막으로 정보 품질과 시스템 품질이 .472, 서비스 품질과 시스템 품질이 .456으로 보통 상관관계를 가지는 것으로 나타났다.

[표 5-12] 상관관계 분석

	정보 품질	서비스 품질	시스템 품질	가치 품질	전체 만족도
정보 품질	1				
서비스 품질	.591**	1			
시스템 품질	.472**	.456**	1		
가치 품질	.500**	.519**	.527**	1	
전체 만족도	.413**	.446**	.471**	.473**	1

** $p < .01$

5.3 영역별 만족도가 전체 만족도에 미치는 영향

5.3.1 영역별 만족도

영역별 만족도가 전체 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 동시입력 방식(enter)과 단계적으로 회귀식에 포함시키는 단계입력방식(stepwise)을 통하여 다중회귀분석을 실시하였다.

5.3.1.1 동시입력방식

동시입력방법(enter)에 의한 다중회귀분석을 실시한 결과로는 [표 5-13]와 같다. 단순 회귀식은 비표준화계수(B)에 의해 다음과 같이 표현되었다.

$$Y = 1.532 + 0.090 \mathcal{X}_1 + 0.157 \mathcal{X}_2 + 0.223 \mathcal{X}_3 + 0.179 \mathcal{X}_4$$

($\mathcal{X}_1$: 정보 품질, $\mathcal{X}_2$: 서비스 품질, $\mathcal{X}_3$: 시스템 품질, $\mathcal{X}_4$: 가치 품질)

이를 살펴보면 서비스 품질 만족도($t=3.117$, $p<.01$), 시스템 품질 만족도($t=4.500$, $p<.001$), 가치 품질 만족도($t=3.876$, $p<.001$)가 전체 만족도에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 유의미하게 나타나지 않은 정보 품질을 제외한 세 개 영역 중 전체 만족도에 미치는 영향을 나타내는 표준화 계수 베타 값에 따르면, 시스템 품질의 β 값이 .236로 가장 유의미하게 나타났으며, 상호 비교를 통해 시스템 품질($\beta=.236$), 가치 품질($\beta=.211$), 서비스 품질($\beta=.174$) 영역 순으로 전체 만족도에 영향력을 준다는 것을 알 수 있다.

위와 같은 분석결과를 통해 시스템 품질 영역이 이용자의 전체 만족도를 높이는데 가장 큰 영향을 미치고 있다고 나타났으므로, 기록정보 콘텐츠의 시스템 품질이 보다 강화된다면, 이용자들의 전체 만족도가 증가한다는 것으로 유추할 수 있다.

[표 5-13] 영역별 만족도가 전체 만족도에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	SE	β		
(상수)	1.532	.197		7.760	.000
정보 품질	.090	.054	.093	1.676	.094
서비스 품질	.157	.050	.174	3.117**	.002
시스템 품질	.223	.050	.236	4.500***	.000
가치 품질	.179	.046	.211	3.876***	.000
$R^2=.327$, $F=45.829$, $p=.000$					

** $p<.01$, *** $p<.001$

5.3.1.2 단계입력방식

앞서 동시입력방식(enter)을 통하여 전체 만족도에 미치는 영향을 나타내는 표준화 계수 베타에 관한 값을 알아보았고, 본 장에서는 단계적으로 회귀식에 포함시키는 단계입력방식(stepwise)을 통하여 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과로는 [표 5-14]과 같다.

정보 품질의 만족도가 높을수록, 서비스 품질의 만족도가 높을수록, 시스템 품질의 만족도가 높을수록 전체 만족도에 유의하게 높은 것으로 나타났다. 정보 품질 만족도가 전체 만족도를 설명하는 비율은 17.1%로 나타났으며, 서비스 품질 만족도가 추가되어 6.3%가 증가한 23.4%를 설명하는 것으로 나타났다. 시스템 품질 만족도는 6.6%, 가치 품질 만족도는 2.7%가 증가하는 것으로 나타나 전체 설명력은 32.7%로 나타났다.

또한 회귀분석에 대한 결정계수 $R^2 = .327$ 로 나타났는데, 이는 독립변수인 정보 품질, 서비스 품질, 시스템 품질, 가치 품질로 구성된 회귀식이 전체 만족도 평균값의 32.7%를 설명하고 있음을 알 수 있다.

[표 5-14] 영역별 만족도가 전체 만족도에 미치는 영향

	Step1		Step2		Step3		Step3	
	β	t	β	t	β	t	β	t
정보 품질	.413	8.848***	.230	4.118***	.135	2.436*	.093	1.676
서비스 품질			.311	5.574***	.229	4.150***	.174	3.117**
시스템 품질					.302	6.003***	.236	4.500***
가치 품질							.211	3.876***
R ²	.171		.234		.300		.327	
F	78.291		57.778		54.090		45.829	
p	.000		.000		.000		.000	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

5.3.2 정보 품질 만족도

정보 품질 만족도가 전체 만족도에 미치는 영향의 정도를 파악하는 다중 회귀분석의 추정방식 중 동시입력방식(enter)을 사용했다. 회귀분석을 실시한 결과, 단순 회귀식은 비표준화계수(B)에 의해 다음과 같이 표현되었다.

$$Y = 1.883 + 0.052 \mathcal{X}_1 + 0.154 \mathcal{X}_2 - 0.109 \mathcal{X}_3 + 0.246 \mathcal{X}_4 + 0.095 \mathcal{X}_5 + 0.083 \mathcal{X}_6$$

($\mathcal{X}_1$: 주제성, $\mathcal{X}_2$: 기술, $\mathcal{X}_3$: 신뢰성, $\mathcal{X}_4$: 전문성, $\mathcal{X}_5$: 유용성, $\mathcal{X}_6$: 분량)

회귀분석의 결과 설명력은 .262로 나타났다. 만족도와의 관계로는 전문성($t=4.725$, $p < .001$), 기술(Description)($t=3.371$, $p < .001$)과 신뢰성($t=-2.364$, $p < .05$)이 전체 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 주제성($t=.923$), 유용성($t=1.951$), 분량($t=1.789$)는 유의미한 영향이 나

타나지 않았다.

표준화 계수 베타 값을 비교하여 정보 품질 하위 요소의 중요도를 판단 하면 전문성($\beta=.276$)이 가장 높은 영향을 미친다고 볼 수 있으며, 이에 따라 기록정보 콘텐츠를 보다 전문화된 정보내용으로 제공한다면, 이용자들의 전체 만족도가 증가한다는 것으로 유추할 수 있다(표 5-15 참조).

[표 5-15] 정보 품질 하위 요소가 전체 만족도에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	SE	β		
(상수)	1.883	.187		10.091	.000
주제성	.052	.057	.052	.923	.357
기술(Description)	.154	.046	.193	3.371***	.001
신뢰성	-.109	.046	-.130	-2.364*	.019
전문성	.246	.052	.276	4.725***	.000
유용성	.095	.049	.113	1.951	.052
분량	.083	.047	.101	1.789	.074
$R^2=.262$, $F=22.148$, $p=.000$					

* $p<.05$, *** $p<.001$

5.3.3 서비스 품질 만족도

서비스 품질 만족도 역시 다중회귀분석의 추정방식 중 동시입력방식(enter)을 사용했다. 회귀분석을 실시한 결과, 단순 회귀식은 비표준화계수(B)에 의해 다음과 같이 표현되었다.

$$Y = 1.883 + 0.262 X_1 + 0.162 X_2 + 0.152 X_3$$

(X_1 : 외형디자인, X_2 : 인터페이스, X_3 : 확장성)

회귀분석의 결과 설명력은 .284로 나타났다. 만족도와 외형디자인($t=5.601$, $p<.001$), 인터페이스($t=3.957$, $p<.001$), 확장성($t=2.364$, $p<.01$)으로 모든 요소가 전체 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 표준화 계수 베타 값을 비교하여 정보 품질 하위 요소의 중요도를 판단 하면 외형디자인($\beta=.296$)이 가장 높은 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 외형디자인에 대한 만족도가 1 증가한다면, 전체 만족도가 0.262 증가하는 것으로 유추할 수 있다(표 5-16 참조).

[표 5-16] 서비스 품질 하위 요소가 전체 만족도에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	SE	β		
(상수)	1.883	.187		10.091	.000
외형디자인	.262	.047	.296	5.601***	.000
인터페이스	.162	.041	.197	3.957***	.000
확장성	.152	.051	.167	3.004**	.003
R ² =.284, F=50.031, p=.000					

** $p<.01$ *** $p<.001$

5.3.4 시스템 품질 만족도

시스템 품질 만족도가 전체 만족도에 미치는 영향의 정도를 파악하는 다중회귀분석의 추정방식 중 동시입력방식(enter)을 사용했다. 회귀분석을 실시한 결과, 단순 회귀식은 비표준화계수(B)에 의해 다음과 같이 표현되었다.

$$Y = 1.697 + 0.295 \mathcal{X}_1 + 0.228 \mathcal{X}_2 + 0.099 \mathcal{X}_3$$

($\mathcal{X}_1$: 사용용이성, $\mathcal{X}_2$: 접근용이성, $\mathcal{X}_3$: 응답시간)

회귀분석의 결과 설명력은 .299로 나타났다. 만족도와는 사용용이성($t=6.494$, $p<.001$), 접근용이성($t=5.351$, $p<.001$)과 응답시간($t=2.097$, $p<.05$)으로 모든 요소가 전체 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표준화 계수 베타 값을 비교하여 정보 품질 하위 요소들의 중요도를 판단하면, 사용용이성($\beta=.320$)이 가장 높은 영향을 미쳤고, 최재혁(2009)의 연구에서도 사용용이성2($\beta=.235$, $p<.001$)가 만족도에 미치는 영향은 통계적으로 유의미하게 나타났다. 다음으로 접근용이성($\beta=.262$)이 높은 영향을 미쳤고, 역시 김희섭(2008)의 연구에서도 접근용이성2($\beta=.250$, $p<.001$)가 만족도에 미치는 영향은 통계적으로 유의미하게 나타났다. 마지막으로 경우 시스템 응답속도가 빠를수록($\beta=.111$)이 가장 낮은 영향으로 나타났다(표 5-17 참조).

[표 5-17] 시스템 품질 하위 요소가 전체 만족도에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	SE	β		
(상수)	1.697	.195		8.702	.000
사용용이성	.295	.045	.320	6.494***	.000
접근용이성	.228	.043	.262	5.331***	.000
응답시간	.099	.047	.111	2.097*	.037
$R^2=.299$, $F=53.779$, $p=.000$					

* $p<.05$, *** $p<.001$

5.3.5 가치 품질 만족도

가치 품질 만족도 역시 다중회귀분석의 추정방식 중 동시입력방식(enter)을 사용했다. 회귀분석을 실시한 결과, 단순 회귀식은 비표준화계수(B)에 의해 다음과 같이 표현되었다.

$$Y = 1.778 + 0.144 \mathcal{X}_1 + 0.261 \mathcal{X}_2 + 0.196 \mathcal{X}_3$$

($\mathcal{X}_1$: 지속적 사용(sustainable use), $\mathcal{X}_2$: 전문역량 향상(sustainable use), $\mathcal{X}_3$: 추천)

회귀분석의 결과 설명력은 .267로 나타났다. 만족도와의 관계로는 전문역량 향상($t=6.028$, $p<.001$), 추천($t=3.827$, $p<.001$)과 지속적 사용($t=3.059$, $p<.01$)의 순으로 모든 하위 요소가 전체 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 표준화 계수 베타 값을 비교하여 정보 품질 하위 요소의 중요도를 판단하면, 전문역량 향상($\beta=.294$)이 가장 강한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이어서 추천($\beta=.203$), 지속적 사용($\beta=.161$) 순으로 영향을 주는 것으로 나타났다(표 5-18 참조).

[표 5-18] 가치 품질 하위 요소가 전체 만족도에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	SE	β		
(상수)	1.778	.204		8.705	.000
지속적 사용(sustainable use)	.144	.047	.161	3.059**	.002
전문역량 향상	.261	.043	.294	6.028***	.000
추천	.196	.051	.203	3.827***	.000

$R^2=.267$, $F=45.995$, $p=.000$

** $p<.01$, *** $p<.001$

5.4 선호 주제 및 유형별 만족도 차이

5.4.1 선호 주제에 따른 빈도분석 결과

주제 분야에 따른 만족도 차이 검증에 대한 ANOVA 분석 결과로는 [표 5-19]과 같다.

전반적인 만족도에 대해 살펴보면 선호 주제에서 생활 주제를 선택한 집단의 평균이 4.20로 가장 높게 나타났으며, 이어서 사회(4.16), 문화·예술(4.10), 산업·경제(4.09), 관광·체육(4.07), 보건·안전(4.06) 순으로 나타났다. 마지막으로 교육이 평균 4.00로 가장 낮게 나타났다. 전반적인 만족도의 통계값은 .886으로 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다.

정보 품질의 선호 주제에서 산업·경제를 선택한 집단의 평균이 4.16으로 가장 높게 나타났으며, 이어서 관광·체육(4.07), 생활(4.06), 보건·안전(4.02), 사회(3.79), 문화·예술(3.84), 교육(3.55) 순으로 나타났다. 정보 품질의 경우 통계값이 .044로 유의확률 .05에서 유의미한 차이가 나타나 이용자 전체 만족도에 영향력이 있다는 것을 알 수 있는데, Scheffe의 사후검증 결과 교육(3.55)을 선호하는 집단보다 산업·경제(4.16)를 선호하는 집단의 정보 품질 만족도가 유의미하게 높게 나타났다.

서비스 품질의 경우 생활을 선호 주제로 선택한 집단의 평균이 4.02로 가장 높게 나타났으나 가장 낮은 교육(3.45)과의 통계값이 .214로 나타나 유의한 차이를 보이지 않았다. 시스템 품질의 경우 보건·안전을 선호하는 집단의 평균이 4.15로 가장 높게 나타났으나 가장 낮은 평균이 나타난 교육(3.45)과의 통계값이 .053으로 나타나 유의한 차이를 보이지 않았다. 가치 품질에 대해 살펴보면 선호하는 주제에서 생활을 선택한 집단의 평균이 4.09로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 산업·경제(4.06) 보건·안전(4.02), 사회(4.02), 문화·예술(4.01), 관광·체육(4.00) 순 나타났다. 마지막으로 교육이 평균 3.45로 다른 집단에 비해 가장 낮게 나타났다. 가치 품질의 경우 통계값이 .366으로 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다.

위와 같은 분석 결과에 따라, 주제 분야들의 정보 품질 정도를 높이는 것

은 주제 분야 자체의 만족도를 높이는데 도움이 된다는 것을 알 수 있다. 정보 품질을 제외한 서비스 품질, 시스템 품질, 가치 품질, 전반적인 만족도는 유의한 차이를 보이지 않았다. 그러나 평균값을 비교해 보면 가치 품질의 경우 교육(3.45)를 제외한 모든 집단의 평균이 4점 이상의 만족도를 보였고, 전반적인 만족도에서는 모든 주제 분야의 평균이 4점 이상을 보이고 있어 이용자들이 모든 주제 분야에서 전반적으로 만족하고 있는 것으로 나타났다.

[표 5-19] 주제 분야에 따른 만족도 차이 검증

N=382

		빈도(명)	평균	SD	F	p	Scheffe
정보 품질	사회(a)	64	3.97	.590	2.182*	.044	e>g
	생활(b)	96	4.06	.646			
	문화·예술(c)	117	3.84	.765			
	보건·안전(d)	48	4.02	.699			
	산업·경제(e)	32	4.16	.574			
	관광·체육(f)	14	4.07	.829			
	교육(g)	11	3.55	.820			
서비스 품질	사회	64	4.02	.654	1.398	.214	
	생활	96	4.09	.682			
	문화·예술	117	3.95	.764			
	보건·안전	48	3.96	.944			
	산업·경제	32	4.06	.669			
	관광·체육	14	4.00	.784			
	교육	11	3.45	.688			
시스템 품질	사회	64	4.06	.774	2.099	.053	
	생활	96	4.05	.622			
	문화·예술	117	3.89	.667			
	보건·안전	48	4.15	.772			
	산업·경제	32	3.97	.782			
	관광·체육	14	4.00	.679			
	교육	11	3.45	.820			
가치 품질	사회	64	4.02	.745	1.092	.366	
	생활	96	4.09	.682			
	문화·예술	117	4.01	.866			
	보건·안전	48	4.02	.887			
	산업·경제	32	4.06	.564			
	관광·체육	14	4.00	.961			
	교육	11	3.45	1.036			
전반적인 만족도	사회	64	4.16	.479	.389	.886	
	생활	96	4.20	.592			
	문화·예술	117	4.10	.687			
	보건·안전	48	4.06	.885			
	산업·경제	32	4.09	.734			

* $p < .05$

5.4.2 선호 유형에 따른 빈도분석 결과

콘텐츠 선호 유형에 따른 만족도 차이 검증에 대한 ANOVA 분석 결과로는 [표 5-20]과 같다.

콘텐츠 유형으로는 매뉴스크립트(사료)(a), 스틸이미지(사진, 그림 등)(b), 시청각 기록(동영상)(c)로 나누어 만족도 차이를 분석하였다. 전반적인 만족도 차이 검증에 대해 살펴보면 전체 만족도는 시청각 기록을 선택한 집단의 평균이 4.25으로 가장 높았으며, 이어서 스틸이미지를 선택한 집단(4.16)으로 나타났으며, 매뉴스크립트를 선택한 집단의 평균이 4.02으로 가장 낮게 나타났다. 전반적인 만족도의 경우 통계값이 .044로 유의확률 .05에서 유의미하게 나타났다. Scheffe의 사후검증 결과 매뉴스크립트를 가장 많이 이용하고 싶은 집단보다 시청각 기록을 가장 선호하는 집단이 전체 만족도가 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

각 영역별로 살펴보면 정보 품질의 경우 스틸이미지를 선택한 집단의 평균이 4.01로 나타났고 이어서 시청각 기록을 선택한 집단(3.98) 매뉴스크립트를 선택한 집단(3.89)순으로 나타나 정보 품질의 경우 유의미하게 나타나지 않았다. 서비스 품질의 경우 시청각 기록을 선택한 집단의 평균은 4.14로 가장 높았고 이어서 스틸이미지를 선택한 집단(4.04)으로 나타났고 매뉴스크립트를 선택한 집단이 평균 3.86으로 가장 낮게 나타났다. 서비스 품질의 경우 통계값이 .020으로 유의확률 .05에서 유의미하게 나타났다. 시스템 품질의 경우 스틸이미지를 선택한 집단의 평균은 4.10으로 가장 높았고 이어서 시청각 기록을 선택한 집단(4.00)으로 나타났고 매뉴스크립트를 선택한 집단이 평균 3.83으로 가장 낮게 나타났다. 서비스 품질의 경우 통계값이 .003으로 유의확률 .01에서 유의미하게 나타났다. 가치 품질의 경우 시청각 기록을 선택한 집단의 평균은 4.14로 가장 높았고 이어서 스틸이미지를 선택한 집단(4.10)으로 나타났고 매뉴스크립트를 선택한 집단이 평균 3.86으로 가장 낮게 나타났다. 서비스 품질의 경우 통계값이 .020으로 유의확률 .05에서 유의미하게 나타났다.

분석 결과에 대하여 Scheffe의 사후검증 결과 서비스 품질 만족도, 가치

품질 만족도는 매뉴스크립트를 가장 선호하는 집단보다 시청각 기록을 가장 선호하는 집단의 만족도가 유의미하게 높게 나타났고, 시스템 품질 만족도는 매뉴스크립트를 가장 많이 이용하고 싶은 집단보다 스틸이미지를 가장 많이 이용하고 싶은 집단이 만족도가 유의미하게 높게 나타났다. 정보 품질의 경우 콘텐츠 유형에 따른 만족도에 있어 유의한 차이가 나타나지 않았다.

[표 5-20] 선호 유형에 따른 만족도 차이 검증

		N	평균	SD	F	<i>p</i>	Scheffe
정보 품질	매뉴스크립트(사료)	132	3.89	.621	1.115	.329	
	스틸이미지(사진, 그림 등)	185	4.01	.715			
	시청각 기록(동영상)	65	3.98	.780			
서비스 품질	매뉴스크립트(사료)(a)	132	3.86	.644	3.939*	.020	c>a
	스틸이미지(사진, 그림 등)(b)	185	4.04	.765			
	시청각 기록(동영상)(c)	65	4.14	.846			
시스템 품질	매뉴스크립트(사료)(a)	132	3.83	.660	6.027**	.003	b>a
	스틸이미지(사진, 그림 등)(b)	185	4.10	.703			
	시청각 기록(동영상)(c)	65	4.00	.771			
가치 품질	매뉴스크립트(사료)(a)	132	3.86	.773	4.501*	.012	c>a
	스틸이미지(사진, 그림 등)(b)	185	4.10	.760			
	시청각 기록(동영상)(c)	65	4.14	.882			
전반적인 만족도	매뉴스크립트(사료)(a)	132	4.02	.538	3.139*	.044	c>a
	스틸이미지(사진, 그림 등)(b)	185	4.16	.719			
	시청각 기록(동영상)(c)	65	4.25	.751			

* $p<.05$, ** $p<.01$

Ⅵ. 논의 및 개선방안

6.1 분석결과 요약

6.1.1 영역별 만족도 및 선호 콘텐츠

‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠의 영역별 만족도와 선호 콘텐츠의 분석 결과 요약 및 논의는 다음과 같다.

첫째, ‘시스템 품질’ 영역의 경우 ‘접근용이성’이 가장 낮은 만족도를 보였고, 이어서 ‘이용용이성’이 낮게 나타났다. 이에 ‘접근용이성’과 ‘이용용이성’ 향상을 위한 검색 도구 개발의 필요성을 보여주었다.

둘째, ‘가치 품질’ 영역의 경우 다른 지인에게 ‘추천’이 가장 높은 만족도를 보였고, 이어서 ‘지속적 사용’, ‘전문역량 향상’ 순으로 나타났다. 이는 이용자의 전문역량 향상을 위한 전문성 있는 내용 기술(記述)과 다양한 기록물 제공이 필요함을 보여주었다.

셋째, ‘정보 품질’ 영역의 경우 ‘주제성’의 만족도가 가장 낮았다. 이는 주제 선정에 있어 다양한 주제 제공과 주제 분야에 대한 균형 있는 콘텐츠 수의 배분이 필요함을 보여주었다.

넷째, ‘서비스 품질’ 영역의 경우 이용자 인터페이스가 가장 낮은 만족도로 나타났고, 이어서 외형디자인이 낮게 나타났다. 이는 보다 나은 이용자 중심의 인터페이스 제공과 가독성을 고려한 홈페이지 디자인 개발의 필요성을 보여주었다.

다섯째, 이용자들의 ‘개선요인’은 ‘정보 품질’, ‘서비스 품질’, ‘시스템 품질’ 등 세 가지 영역으로 나타났다. 세 영역 중 ‘서비스 품질’에 해당하는 응답이 가장 많았고, 그중 ‘가독성’에 관련된 개선요인이 가장 많이 응답되었다. 이어서 ‘시스템 품질영역’, ‘정보 품질영역’ 순으로 나타났다. 이는 ‘가독성’ 향상 등의 ‘서비스 품질’ 개선의 필요성을 보여주었다.

여섯째, ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠 중 선호 주제로는 문화·예

술(30.6%), 생활(25.1%) 두 분야가 과반수 이상을 차지하였으며, 교육(2.9%)은 현저히 낮은 것으로 나타났다.

일곱째, 선호 유형의 경우에는 스틸이미지가 48.4%(185명)로 과반수 가까이 되었고 매뉴스크립트가 34.6%(132명), 시청각 기록이 17.0%(65명) 순으로 나타났다. 이는 스틸이미지에 대한 이용자들의 선호도가 가장 높은 것을 보여주고 있다.

6.1.2 전체 만족도에 영향을 미치는 요인

각 영역별로 하위 구성 요소와 전체 만족도에 유의한 영향을 미치는 요인을 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 평가 영역인 정보 품질, 서비스 품질, 시스템 품질, 가치 품질 중 ‘시스템 품질’이 전체 만족도에 가장 유의한 영향을 미쳤다. 반면에 ‘정보 품질’에 대한 영역은 다른 문항들에 비해 가장 적은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 앞서 논의한 정보 품질의 ‘전문성’에 대한 향상이 필요함을 알 수 있다.

둘째, 시스템 품질의 경우 사용용이성이 가장 높은 영향을 미치는 것으로 나타났고, 이어서 접근용이성과 응답시간 등 모든 하위 요소들이 전체 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 이용자가 사용하기 쉽고, 접근이 쉬우며, 정보획득이 용이할수록 전체 만족도에 긍정적인 영향을 미친다고 볼 수 있다.

셋째, 가치 품질의 경우 추후 활용 중 활용성이 가장 유의한 영향을 미쳤다. 이어서 추천, 추후 활용 중 지속적 사용 등 모든 하위 요소들이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 위 결과에 따라 기록정보 콘텐츠가 이용자의 업무나 과제 등에 활용되는 콘텐츠일수록 이용자의 전체 만족도에 긍정적인 영향을 미친다고 볼 수 있다.

넷째, 정보 품질 영역의 경우 전문성이 가장 유의한 영향을 미쳤고, 이어서 기술(Description)과 신뢰성이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 기록정보 콘텐츠로 보다 전문화된 정보내용이 제공된다면 이용자의 만족도가 높아질 수 있음을 보여준다.

다섯째, 서비스 품질의 경우 외형디자인이 가장 높은 영향을 미치는 요인이었다. 이에 홈페이지의 가독성을 고려한 글씨크기(정진희, 2014), 디자인의 편안함, 사용하기 편리한 메뉴구성 등이 개선된다면 이용자의 만족도가 높아질 수 있음을 보여준다. 이러한 요인은 가독성 향상, 카테고리 구분 개선, 이용자 중심의 인터페이스 개선 등의 이용자가 제시하는 개선요인을 통해서도 뒷받침 되고 있다.

6.1.3 콘텐츠 주제 및 선호 유형에 대한 만족도 차이

연구대상자의 일반적인 사항 중 ‘선호 주제’와 ‘선호 유형’의 경우 만족도 차이 검증에 대한 ANOVA 분석과 관련된 요약과 논의를 제시하였다.

선호 주제 분야의 경우 사회, 생활, 문화·예술, 보건·안전, 산업·경제, 관광·체육, 교육 등 7개의 콘텐츠 주제에 대한 만족도 차이를 검증해본 결과 유의미한 차이는 보이지 않았다. 그러나 교육이 다른 주제에 비하여 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났고, 그에 비해 생활 주제의 경우 전체적으로 약간 높은 것으로 나타났다. 이는 교육 주제 분야가 평균 28.6개의 주제를 제공하는 다른 분야들에 비해 가장 적은 11개의 주제를 제공하고 있기 때문인 것으로 보인다(표 3-1 참조).

선호 유형의 경우 매뉴스크립트(사료), 스틸이미지(사진), 동영상의 영역별로 어떠한 만족도를 보이는지 살펴봤다. 그 결과, 스틸이미지는 가치 품질 영역을 제외한 모든 영역에서 만족도가 높게 나타났고, 매뉴스크립트(사료)는 모든 영역에서 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다. ‘스틸이미지’의 경우 전반적으로 뛰어난 해상도와 활용하기 편리한 스틸이미지의 특성이 반영된 것이라 생각된다. 반면에 가장 만족도가 낮았던 ‘매뉴스크립트’의 경우 이미지가 깨끗하지 않고, 한자가 많아 이용자가 이해하기 어려운 문제점이 있는 것으로 보인다(그림 3-10 참조). 또한 하나의 주제에서 제공되

는 원문의 수를 비교했을 때, 매뉴스크립트는 평균 1.5개로 최대 6개까지 제공하는 스틸이미지와 비교했을 때 원문 제공 개수가 부족하다는 점과도 연관되는 것으로 보인다. 따라서 매뉴스크립트 원문 제공에 대한 보완과, 콘텐츠에서 제공하는 원문 개수에 대한 확충의 필요성이 보여진다(국가기록원 2015).

6.2 개선방안

본 절에서 ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠 설문을 통한 전반적인 분석결과와 개선요인을 기초로 향후 개선방안을 제안하면 다음과 같다.

첫째, 빅데이터 기술을 활용한 ‘주제 추천’, ‘연관 주제’ 제공이 필요하다. 시스템 품질 분야는 전체만족도에 가장 많은 영향을 미치며, 그중 사용용이성의 경우 시스템 품질 분야 중에서도 가장 유의한 요소이다. 하지만 시스템 품질 분야의 일반적인 만족도 결과에 따르면 사용용이성은 상대적으로 낮은 만족도로 나타났다. 현재 ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠는 300개 이상의 주제가 제공되고 있지만 주제 목록으로 주제를 제공하거나 가나다순으로 주제를 나열하여 이용자가 원하는 주제를 찾도록 유도하는 서비스만이 제공되고 있다. 따라서 이용자가 원하는 주제를 검색하기 전에 먼저 원하는 주제가 제공된다면 손쉽게 다양한 콘텐츠를 이용할 수 있을 것이다.

이를 위해 이용자가 ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠를 이용한 웹로그 데이터를 축적하여 빅데이터를 만들고 이를 특정 목적을 가지고 분석하여 활용한다면 사용용이성이 향상될 것이다. 그 세부적인 방안 중 첫 번째 방안으로 콘텐츠 메인 화면에 ‘주제 추천’ 서비스를 제공할 수 있다. 주제들의 이용 빈도를 분석하여 가장 많이 이용되는 주제를 메인 화면에 추천한다면 처음 콘텐츠를 이용하는 이용자가 쉽게 주제를 이용할 수 있을 것이다. 두 번째로는 콘텐츠 배너에 ‘연관 주제’를 제공할 수 있다. 이용자들의 주제 선택 패턴을 분석하여 이용자가 보고 있는 주제와 연관되는 주제를 배너에 제공한다면

이용용이성과 더불어 접근용이성도 함께 향상될 것이다.

빅데이터 기술의 활용에는 기존의 데이터로는 파악하기 어려운 이용자의 요구를 파악할 수 있는 잠재적인 정보들을 활용할 수 있다는 이점이 있다. 하지만 그만큼 진보된 분산처리 기술과 통계적인 기법이 필요해 전문적인 개발자의 도움이 필요하다는 한계점을 갖는다(이병엽, 임종태, 유재수, 2013).

둘째, 이용자 업무능력 향상에 기여할 수 있는 전문성 있는 콘텐츠 주제 개발이 요구된다. 만족도가 전체 만족도에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과에서 기록관리콘텐츠의 활용이 생산능력 향상에 기여하는 콘텐츠일수록 전체 만족도가 가장 크게 증가한다는 결과를 얻었지만, 실제 가치 품질 만족도의 일반적인 경향에서는 전문역량 향상이 가장 낮은 점수로 나타났다. ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠의 주된 이용 목적이 학술연구, 업무(국가기록원, 2015)라는 점에서, 흥미로운 콘텐츠를 제공하는 것도 중요하지만, 이용자가 공신력 있는 국가기록원의 콘텐츠를 활용할 수 있도록 하는 것 역시 중요하다. 또한 ‘기록으로 만나는 대한민국’은 일반인을 대상으로 제공하는 콘텐츠이고, 정보 품질 만족도의 일반적인 경향에서 전문성이 가장 낮은 점수를 가진다는 점은 앞의 내용을 뒷받침 하고 있다. 따라서 전문적인 내용 기술(記述)과 국가기록원의 공신력 있는 다양한 종류의 소장 기록물로 주제를 구성하여 콘텐츠를 개발한다면 보다 전문성 있는 콘텐츠를 제공할 수 있을 것이다.

셋째, ‘교육’ 주제에 관련한 콘텐츠 확충이 요구된다. ‘교육’ 주제는 가장 선호하는 주제 분야에 따른 만족도 차이에서 모든 품질 영역과 전반적인 만족도가 가장 낮게 나타났다. 평균 28.6개의 주제를 제공하는 다른 분야들에 비해 가장 적은 11개의 주제를 제공하고 있는 것이 그 이유로 보인다(표 3-1 참조). 또한 국가기록원의 이용자 만족도 조사에서 향후 추가 희망 콘텐츠 중 3위(국가기록원, 2015)로 ‘교육’ 주제가 나타난 것 또한 교육 콘텐츠 확충의 필요성을 뒷받침하고 있다. 현재 국가기록원에서 제공하는 교육 주제는 교복, 교육방송, 급식, 대학축제, 문명퇴치운동, 사관학교, 서당, 서울대학교, 입학, 졸업, 평생교육으로 교육 주제의 대다수가 학교라는 대주제 안에 속하는 주제들로 구성되어있다. 따라서 학교에 국한되지 않는 가정에서의 예절

교육, 당시의 학원 문화 그리고 교육 개혁 등 다양한 관점에서의 교육 주제에 대한 확충이 요구된다.

넷째, 매뉴스크립트(사료)의 보완을 위한 지능형 기록정보서비스의 ‘텍스트 추출’모듈을 활용한 본문 내용 제공이 필요하다. 지능형 기록정보서비스란 인공지능과 빅데이터 분석을 이용하여, 기록물의 포맷변환, 내용의 핵심 추출, 자동 분류, 추론을 하는 과정 등을 통해 기록내용정보 기반의 검색과 활용을 지원하는 서비스이다(안대진, 2017). 지능형 기록정보서비스는 16개의 모듈 기술로 이루어진다. 이중 ‘텍스트 추출’은 JPG, TIFF 등 이미지 파일로부터 문자를 인식하여 TXT 추출을 하는 모듈 기술이다.

선호 유형에 따른 만족도 차이 검증에서 매뉴스크립트는 모든 품질 영역과 전반적인 만족도에서 가장 낮은 점수로 나타났으며, 특히 시스템 품질 영역에서 가장 낮은 만족도를 얻었다. 이는 매뉴스크립트(사료)의 이용에 있어 이미지가 깨끗하지 않고, 한자가 많아 이용자가 이해하기 어려운 문제점이 있기 때문으로 것으로 추론된다. 이를 보완하기 위하여 매뉴스크립트(사료)와 함께 ‘텍스트 추출’모듈을 활용한 본문 내용을 제공하고, 더 나아가 한자의 경우 괄호를 통해 음을 기재하고, 현재 사용하지 않는 단어들을 현대어로 풀이하는 등 이용자가 매뉴스크립트를 이용할 시 참고할 수 있도록 서비스를 제공하는 것이 필요하다. 또한, 스틸이미지(사진, 그림 등)에 비해 낮은 원문 제공 비율과 이용자의 개선요인 중 사용용이성 향상은 앞의 내용을 뒷받침하고 있다.

마지막으로, 가독성 향상을 위한 큰 글씨 서비스 제공과 모바일 브라우저에 대한 사이트 개발이 필요하다. 가독성과 관련한 문제는 이용자가 제시하는 개선요인 중 19.2%로 가장 높은 비중을 차지했다. 이에 가독성 향상을 위한 큰 글씨 기능 제공을 제안한다. ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠에서는 가독성을 높이기 위해 또렷한 글씨로 제공되고 있으나 장애인, 고령자 등의 저시력자들을 위한 큰 글씨 기능은 제공되고 있지 않다. 또한 모바일 브라우저를 사용하여 콘텐츠를 이용할 경우 웹 브라우저와 같은 유틸리티로 제공하고 있어 ‘가독성’이 전혀 고려되고 있지 않는 것으로 보인다. 이에 ‘반응형 웹’기술을 사이트 개발에 도입하여 모바일 브라우저에서도 최적화된 웹 사이트 이

용할 수 있도록 하는 것이 필요하다.

VII. 결 론 및 제 언

국가기록원은 2006년부터 ‘디지털아카이브 구축’사업을 통하여 활발하게 기록정보 콘텐츠를 개발하고 있으며, 이제는 더 나아가 이용자들의 전문화되고 다양해진 요구사항을 반영하기 위하여 ‘계층’ 및 ‘목적’을 고려한 기록정보 콘텐츠의 개발의 필요성이 제기되고 있다. 이에 국가기록원에서는 이용자중심의 기록정보 콘텐츠 개발이 활발히 진행되고 있다.

이에 본 연구에서는 기록정보 콘텐츠 이용자 만족도에 미치는 요인을 식별하는 것을 목적으로, 시대·생활상의 변화를 제공하는 국가기록원의 ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠를 중심으로 이용자들의 활용과 관련하여 기록관리콘텐츠의 ‘정보 품질’, ‘서비스 품질’, ‘시스템 품질’, ‘가치 품질’ 등 네 가지 웹 기록정보 서비스 영역으로 나누어 이용자 만족도조사를 진행하였다. 더불어 일반사항의 ‘기록으로 만나는 대한민국’ 중 선호 주제에 따른 만족도 차이 분석과 선호 유형에 따른 만족도 차이 분석도 함께 진행하였다. 이러한 만족도 조사를 통해 이용 만족도와 만족도에 영향을 미치는 요인 그리고 이용자의 제시한 개선 요인을 알아보고 품질 향상을 위해 개선되어야 할 방안을 모색하였다.

본 연구의 주요한 분석결과는 다음과 같다.

첫째, ‘기록정보 콘텐츠의 시스템 품질’ 영역의 경우 ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠의 전체 만족도에 가장 유의한 영향을 미치며, 그중 이용용이성 영역이 가장 유의한 영향을 준다고 나타났지만 시스템 품질의 ‘이용자 만족도’에서의 ‘이용용이성’은 낮은 점수로 나타났다. 이는 이용자를 위한 개선 사항 중 이용의 용이성 향상에 공통되는 문제로 검색 도구 개발의 필요성이 고려되었다.

둘째, ‘기록정보 콘텐츠의 가치 품질’ 영역의 이용자 만족도의 경우 세부 문항에서 큰 폭의 만족도를 보였으며, 회귀분석 결과에서 기록관리콘텐츠의 활용이 생산능력 향상에 기여하는 콘텐츠일수록 전체 만족도가 가장 크게 증가한다는 결과를 얻었지만, 실제 가치 품질 만족도의 일반적인 경향에서는 가

장 낮은 점수로 나타났다. 이에 이용자의 전문역량 향상을 위한 전문성 있는 내용 기술(記述)과 다양한 기록물 제공의 필요성을 보여주었다.

셋째, ‘가장 인상 깊었던 주제 분야’의 만족도 차이 분석에서 모든 문항들은 대체로 만족스러운 결과로 나타났으나, 모든 문항에서 ‘교육’ 주제는 가장 낮은 만족도를 보였다. 이에 ‘교육’ 주제 콘텐츠 확충의 필요성을 보여주었다.

넷째, ‘ 선호 유형’의 만족도 차이 분석의 경우 모든 품질 영역과 전반적인 만족도에서 ‘매뉴스크립트(사료)’ 유형이 가장 낮은 만족도를 보였다. 따라서 ‘매뉴스크립트(사료)’ 보완의 필요성이 도출되었다.

마지막으로, 이용자가 제시한 개선요인의 경우 서비스 품질향상을 위한 ‘가독성 향상’이 가장 높은 개선 요인으로 지적되었다.

본 연구는 위에서 도출된 분석결과를 바탕으로 다음과 같은 개선방안을 제시한다.

첫째, 이용용이성 향상을 위한 ‘주제 추천’, ‘연관 주제’ 제공이 필요하다. 연구의 회귀분석 결과에서 전체 이용자 만족도 요인 중 가장 높은 영향을 주는 요인으로서, 이용자가 제시하는 개선방안에서도 중요성이 언급된 바 있다. 주제 목록과 가나다 순으로 주제를 나열하여 이용자가 직접 주제를 찾도록 유도하는 하지 않고, 빅데이터 분석을 통해 이용자가 흥미롭게 느낄 주제를 미리 제공하는 ‘주제 추천’, ‘연관 주제’ 제공이 필요하다.

둘째, 이용자 업무능력 향상에 기여할 수 있는 전문성 있는 콘텐츠 주제 개발이 요구된다. 이는 본 연구의 가치 영역 중 가장 높은 영향을 주는 요인으로서, 이용자가 제시하는 개선방안에서도 중요성이 높게 언급되었다. 이에 주제를 구성할 때 전문적인 내용 기술과 국가기록원만의 소장기록물을 활용한 콘텐츠 주제 개발이 필요하다.

셋째, ‘교육’ 주제에 관련한 콘텐츠 확충이 요구된다. 총 11개에 불과한 ‘교육’ 주제는 대부분이 학교에 관련된 주제들로 이루어져 있다. 이에 학교에 국한되지 않은 가정에서의 예절교육, 교육 개혁 등의 다양한 시점에서의 교육 주제에 대한 확충이 요구된다. 이용자의 향후 추가 희망 콘텐츠에서 상위 주제인 것 또한 ‘교육’ 주제 확충의 필요성을 뒷받침 해주고 있다.

넷째, 매뉴스크립트(사료)의 보완을 위한 지능형 기록정보서비스의 ‘텍스트

추출'모듈을 활용한 본문 내용 제공이 요구된다. 기록물 원문 제공은 기록정보 콘텐츠의 핵심이라고 볼 수 있다. 이에 현재 매뉴스크립트(사료) 이용상의 어려움은 보완이 필요하다. 그러므로 이용자의 매뉴스크립트(사료)의 이용에 있어 참고가 될 수 있는 본문 내용 제공이 요구된다.

마지막으로, 가독성 향상을 위한 큰 글씨 서비스 제공과 모바일 브라우저에 대한 사이트 개발이 필요하다. 이용자가 제시한 개선요인 중 가장 많이 지적된 '가독성' 문제에 대한 향상 방안은 선행연구(정진희, 2014)에서도 그 중요성이 제기된 바 있다.

그동안 기록정보 콘텐츠의 만족도 조사에 관한 연구는 진행되었지만, 특정한 단일 콘텐츠를 대상으로 한 이용자 만족도 조사는 이루어진 바는 없었다. 본 연구는 이용자들의 만족도를 조사·분석을 진행하였고 개선방안을 제시했다는 점과, '역사학' 전공자와 '시대·생활상' 콘텐츠를 대상으로 연구를 수행하여 구체성을 가지고 있다는 점에서 학문적·실천적 의의가 있다. 그러나 본 연구에서는 사전 테스트 등을 거치지 않았고 '역사학' 전공자에 국한하여 만족도 평가를 진행했다는 점에서 한계를 갖는다. 따라서 향후 연구에서는 지속적인 만족도 조사를 통해 수정·보완 되는 과정이 이루어지고 다양한 이용자를 대상으로 만족도 평가가 진행된다면, 이용자 만족도 평가에 있어 보다 개선된 결과를 얻을 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 국가기록원. (2006). 『2006 국가기록연보』. 대전: 국가기록원.
- 국가기록원. (2007). 『역사로 가는 오늘 2007 국가기록백서』. 대전: 국가기록원.
- 국가기록원. (2011). 『2010 국가기록백서』. 대전: 행정안전부 국가기록원 기록정책부 정책기획과.
- 국가기록원. (2015). 『2015년 국가기록원 기록물 열람서비스 고객만족도 정량조사 결과 보고서』. 대전: 국가기록원.
- 국가기록원. (2016). 『국가기록원 온라인 콘텐츠 가이드북』. 대전: 국가기록원 기록서비스부 콘텐츠기획과.
- 국가기록원. (2017a). 『2016 국가기록백서』. 대전: 국가기록원 기록정책부 정책기획과.
- 국가기록원. (2017b). 『기록에 나타난 우리사회의 변화상』. 대전: 국가기록원 콘텐츠기획과.
- 김구. (2010). 『사회과학 계량분석의 이해와 활용』. 서울: 비앤엠북스.
- 김석우. (2010). 『기초통계학』. 서울: 학지사.
- 김은실. (2008). “이용자 유형별 기록정보서비스 제공에 관한 연구”. 한국외국어대학교 대학원 석사학위논문
- 남연화, 강주영, 오효정. (2017). 연구기록의 웹 기반 정보서비스 평가 지표 개발 및 적용. 『한국도서관·정보학회지』, 48(2), 345-372.
- 박영환. (2006). 기록정보 콘텐츠 구축 현황과 전망. 『한국기록관리학회 학술발표논문집』, 12, 27-42.
- 박지태. (2011). 『기록관리실무 시리즈 1 기록학개론』. 대전: 국가기록원.
- 방기영, 이능금, 이유진, 한아람, 김용. (2015). 『한국기록관리학회지』, 15(4), 25-48.
- 서은경, 전경희, 최상희. (2006). 이용자 중심의 기록정보 활용 및 서비스 활

- 성화에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 6(1), 65-92.
- 설문원. (2008). 기록정보서비스 전략계획 수립을 위한 기초 연구. 『한국기록관리학회지』, 25(3), 249-271.
- 신예진, 최재황. (2015). 역사교육용 기록정보 콘텐츠의 교육적 효용성 분석. 『한국기록관리학회지』, 15(3), 193-217.
- 심성보. (2007). “교수·학습자료용 기록정보 콘텐츠의 구성 및 개발절차”. 명지대학교 대학원. 석사학위논문
- 안대진. (2017). 지능형 기록정보서비스 방안. 『기록인(IN)』, 41, 38-45.
- 양인호. (2010). 기록정보 콘텐츠의 품질향상 방안 연구. 『기록학연구』, 23, 87-139.
- 염수미. (2001). “배너광고의 클릭율 향상에 관한 효과적인 광고표현 연구”. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문
- 윤은하. (2012). 기록정보 서비스와 정보공개. 『한국기록관리학회지』, 12(2), 163-179.
- 이병엽, 임종태, 유재수. (2013). 빅 데이터를 이용한 소셜 미디어 분석 기법의 활용. 『한국콘텐츠학회논문지』, 13(2), 211-219.
- 이영숙. (2007). 공공기록물 정보서비스 발전방안에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 7(2), 73-94.
- 이윤주. (2007). 기록관의 온라인 서비스 향상을 위한 웹사이트 평가기준설계에 관한 연구. 『기록학연구』, (16), 147-200.
- 임정효, 홍현진. (2015). 공공도서관 모바일 웹 서비스 접근성 평가에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 26(1), 343-360.
- 장혜란, 이명희. (2008). 지방기록물관리기관을 위한 이용자서비스 모형 개발에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 25(3), 321-338.
- 장희정. (2012). 국가기록관 웹사이트의 평가에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 12(2), 51-70.
- 전수진. (2008). 보존기록물관리기관의 온라인 콘텐츠 유형과 특징. 『한국기록관리학회지』, 8(2), 127-152.
- 정경희. (2006). 국가기록원 인터넷 게시판 이용자의 정보이용행태 분석. 『한

- 국도서관 정보학회지』, 37(1), 283-303 .
- 정경희. (2007). 시장세분화 기반의 기록정보서비스에 관한 고찰. 『한국도서관 정보학회지』, 38(3), 277-296.
- 정진희. (2014). “국가기록원 기록정보 콘텐츠의 품질 향상 방안 연구”. 충남 대학교 대학원 석사학위논문
- 채지아, (2017). “국가기록원 기록정보 콘텐츠의 메타데이터 요소 설계”. 충남 대학교 대학원 석사학위논문
- 최재혁, 김희섭. (2009). '역대 대통령 웹기록 서비스'의 이용자 만족도 분석. 『한국기록관리학회지』, 9(1), 77-98.
- 한수연, 정동열. (2012). 기록물관리기관 서비스 품질 척도 개발에 관한 연구. 『한국기록관리학회』, 12(1), 59-78.

2. 국외문헌

- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*(2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Earlbaum Associates.
- Robert W. Z. (1979). Individual Differences and MIS Success : A Review of the Empirical Literature. *Management Science*, 25(10), 966-979.
- William, H. D. & Ephraim, R. M. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System*, 19(4), 9-30.
- Yakel, E. (2004). Information literacy for primary sources : creating a new paradigm for archival researcher education. *OCLC Systems & Services: International Digital Ilibrary Perspectives*, 20(2), 61-64.

3. 웹페이지

국가기록원. <<http://www.archives.go.kr>>

기록으로 만나는 대한민국. <<http://theme.archives.go.kr/next/koreaOfRecord/viewMain.do>>

부 록

국가기록원 사이트 ‘기록으로 만나는 대한민국’ 만족도 설문지

안녕하십니까? 저는 한성대학교 대학원 기록관리학과 석사과정에 중에 있는 학생으로 국가기록원의 생활사 기록물에 관련한 웹 사이트인 ‘기록으로 만나는 대한민국’에 대한 이용자 만족도를 알아보기 위해 본 설문조사를 마련했습니다.

본 설문은 국가기록원의 ‘기록으로 만나는 대한민국’ 웹 사이트를 이용 한 후 작성 부탁드립니다. 번거로우시겠지만 시간을 내어 질문에 정성껏 답변해주시면 대단히 감사하겠습니다.

귀하께서 응답해주신 설문은 내용은 통계법 제33조 및 제34조 규정에 의해 통계작성 목적 이외의 용도로 사용할 수 없으며 비밀이 철저히 보장됩니다. 연구 목적 이외에 다른 용도로 사용하지 않을 것을 약속드립니다.

감사합니다.

2018년 4월

한성대학교 대학원 기록관리학

지도교수 : 김양우

조 사 자 : 신주희

연 락 처 : 010-4324-6722

E-Mail : iam0707m@gmail.com

※ 설문지를 작성하시기 전 기록으로 만나는 대한민국(사이트 주소 : <http://theme.archives.go.kr>) 홈페이지에서 15개 이상의 주제를 열람 부탁드립니다.

1. 일반 설문사항

1) 귀하의 성별.

☐여 ☐남

2) 귀하의 연령대.

☐ 20대 ☐ 30대 ☐ 40대 ☐ 50대 이상

3). 귀하의 학력은 어떻게 되십니까?(기록관리 전공자일 경우 3-1 체크해주세요)

☐ 대학 재학 ☐ 대학 졸업 ☐ 석사 재학 ☐ 석사 졸업
☐ 박사 재학 ☐ 박사 졸업

3-1) 기록관리학 학위과정은?

☐ 석사과정 ☐ 박사과정 ☐ 석·박사 통합과정

4) 업무 및 연구시 기록정보 이용하는 편입니까?

☐ 전혀 그렇지 않다. ☐ 그렇지 않다. ☐ 보통이다.
☐ 그렇다. ☐ 매우 그렇다.

5) ‘기록으로 만나는 대한민국’ 중 가장 인상 깊었던 분야는?

☐ 사회분야 ☐ 생활분야 ☐ 문화·예술 ☐ 보건·안전
☐ 산업·경제 ☐ 관광·체육 ☐ 교육

6) 가장 많이 이용하고 싶은 콘텐츠 유형은?

○ 매뉴스크립트(사료) ○ 스틸이미지(사진, 그림 등) ○ 시청각 기록
(동영상)

2. 정보 품질 분야

[정보 품질]만족도에 관한 질문입니다. 다음 문항을 읽고 해당 항목에 'V'표
해 주십시오.

정보 품질 만족도		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
주제성	콘텐츠의 주제가 우수한가?	①	②	③	④	⑤
기술(Description)	콘텐츠의 내용 기술이 우수한가?	①	②	③	④	⑤
신뢰성	오류 없는 정보를 제공하고 있는가?	①	②	③	④	⑤
전문성	전문화된 정보내용을 제공하고 있는 가?	①	②	③	④	⑤
유용성	가치 있고 유용한 정보가 제공되는가?	①	②	③	④	⑤
분량	콘텐츠의 양이 우수한가?	①	②	③	④	⑤
전반적인 만족도		①	②	③	④	⑤

3. 서비스 품질 분야

[서비스 품질]만족도에 관한 질문입니다. 다음 문항을 읽고 해당 항목에 'V'표
해 주십시오.

서비스 품질 만족도		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
유형성	홈페이지의 외형디자인은 어떠한가?(예: 적 장한 글씨크기, 아이콘으로사용 디자인이 보 기에 편안하고, 홈페이지의 메뉴나 구성이 사용하기에 편리하다.)	①	②	③	④	⑤
인터페이스	홈페이지의 인터페이스디자인은 어떠한가? (예: 초기화면 분류)	①	②	③	④	⑤
확장성	콘텐츠와 연관된 다른 기록물을 보기 편리 한가?	①	②	③	④	⑤

4. 시스템 품질 분야

[시스템 품질]만족도에 관한 질문입니다. 다음 문항을 읽고 해당 항목에 'V'표 해 주십시오.

시스템 품질 만족도		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
사용용이성	사용자가 사용하기(배우기) 쉽고, 사용자 친화적인 설계인가?	①	②	③	④	⑤
접근용이성	접근이 쉽고, 정보획득이 용이하도록 구성되어 있는가?	①	②	③	④	⑤
응답시간	시스템 응답속도가 빠른가?	①	②	③	④	⑤
전반적인 만족도		①	②	③	④	⑤

5. 가치 품질 분야

[가치 품질]만족도에 관한 질문입니다. 다음 문항을 읽고 해당 항목에 'V'표 해 주십시오.

가치 품질 만족도		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
추후 활용	계속해서 사용할 의향이 있는가?	①	②	③	④	⑤
	사용으로 인해 개인의 업무능력이나 생산성 향상에 기여할 것으로 생각하는가?					
추천	타인에게 추천할 의향이 있는가?	①	②	③	④	⑤
전반적인 만족도		①	②	③	④	⑤

6. 추가사항

1) '기록으로 만나는 대한민국' 전체 만족도

매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
①	②	③	④	⑤

2) 개선방안

자유롭게 작성해 주십시오.	
----------------	--

*설문에 참여해주셔서 감사합니다.

ABSTRACT

User Satisfactions on the Digital Content of Archives & Records : Focused on the Records of Republic of Korea of National Archives of Korea(NAK)

Shin, Ju-hee

Major in Archives & Records Management

Dept, of Library and Information Science

The Graduate School

Hansung University

Today in the field of archival content, the focus is on record content for various "classes" and "goals" rather than current records-based content for traditional record users from the past. Responding to the needs of diversified and specialized users, the National Archives of Korea divides users into three groups of common people, students/teachers, and researchers to provide archival content.

Previous studies on user satisfaction with archival content assessed the quality of archival content itself and satisfaction with it, but none of them examined user satisfaction with a certain single content. This study thus set out to conduct a survey on user satisfaction with the "See South Korea with Records" content provided by the National Archives of Korea, identifying factors to influence satisfaction and proposing improvement measures to increase user satisfaction.

A survey was conducted on satisfaction with "See South Korea with Records" content provided by the National Archives of Korea, which provide information about changes to the time and life of the nation. Given that the content reflected the "aspects of time and life," the scope

of respondents was limited to majors in historical studies. A questionnaire was devised, consisting of four areas including quality of information, service, system, and value. For data analysis, variance, frequency, reliability, factor, mean, and multiple regression analysis was carried out for differences in satisfaction according to "preferred topics and types" in the four areas and "See South Korea with Records" in general areas.

The analysis results show that service, system, and value quality had significant effects on overall satisfaction with system quality having the greatest effects on it. Users had greater satisfaction when they had higher use and access availability, two subelements of system quality, with "use availability" leading to the greatest dissatisfaction. Value quality led to the highest level of satisfaction among the four areas. The regression analysis results reveal that when the utilization of archival content made a contribution to improved productive abilities, overall satisfaction made the biggest increase. As for "preferred topics" in general areas, the "education" topic recorded the lowest level of satisfaction across all the items. The "manuscript(historical material)" type recorded the lowest level of satisfaction in all the quality areas of "preferred types" and overall satisfaction. Users were asked to answer short-answer questions about improvement measures, and the highest percentage of them mentioned "improvement of legibility."

Based on these findings, the study proposed five improvement measures:

First, there is a need for service to provide "topic recommendations" and "connected topics" based on the Big Data technology.

Second, there is a need to expand specialized and various content to contribute to the improvement of users' productive abilities.

Third, there is a need to expand the content related to the "education" topic with regard to the expansion of various content.

Fourth, there is a need to provide the content of the body by using a "text extraction" model for intelligence archival service to supplement manuscripts(historical materials).

Finally, it is needed to provide large font service for greater legibility and develop a website based on the "responsive web" technology.