

SNS와 민원에 기반한 기록정보서비스 활성화 방안*

Directions for Vitalizing Archival Information Services based on the Analysis of SNSs and Civil Petitions

정혜정 (Hye Jeong Jeong)**

이해영 (Hae-young Rieh)***

목 차

- | | |
|--------------------------|------------------------|
| 1. 서론 | 4. 시사점과 기록정보서비스 활성화 방안 |
| 2. 연구의 내용과 방법 | 5. 결론 및 제언 |
| 3. 국가기록원 이용자의 인식 및 요구 분석 | |

<초 록>

국가기록원 등 일부 기록물관리기관에서는 페이스북이나 트위터와 같은 소셜미디어를 이용한 서비스를 제공하고 있어, 이용자와 소통하고 있으며, 이용자들은 또한 국민신문고 등을 통해 이러한 기관과 소통하고, 정보를 얻고자 한다. 이러한 채널에 제시된 댓글이나 민원의 분석을 통해 이용자들이 어떤 요구를 가지고 있는지, 어떤 소통을 하고 있는지 알아보는 것은 서비스 제공에 의미가 있을 것으로 판단하였다. 이에 이 연구에서는 국가기록원 소셜미디어와 국민신문고를 통해 나타난 이용자의 인식 및 정보요구를 분석하였다. 국가기록원 대표 페이스북, e-기록 페이스북, 부산기록관 페이스북, 대통령기록관 페이스북의 게시물 및 댓글과 국민신문고의 민원에서 '국가기록원'과 '대통령기록관'이라는 검색어를 입력하였을 때 나온 글을 대상으로 내용을 분석하였다. 이러한 분석 결과를 반영하여 기록물관리기관에서 이용자 중심의 기록정보서비스를 활성화할 수 있는 방안을 제시하였다.

주제어: 국가기록원, 페이스북, 국민신문고, 민원, 기록정보서비스, SNS

<ABSTRACT>

The National Archives of Korea and other archives now provide services through social media such as Facebook or Twitter, and use such platforms to interact with users. To be specific, users communicate with and get information from these archives via the National Sinmoongo, the place for civil petition. Therefore, it is significant to understand the users' needs and the contents of the communication by analyzing the comments and petitions that have appeared in these channels. For this, this study analyzed users' perceptions and information needs shared through social media and the National Sinmoongo of the National Archives of Korea. The social media content analyzed here were posts and comments from the Facebook accounts of the National Archives of Korea, e-Record, the Busan Archives, and the Presidential Archives of Korea. Also, sentences containing the words "National Archives of Korea" and "Presidential Archives of Korea" that have appeared in texts in the National Sinmoongo were analyzed. Based on the analysis results, suggestions that could activate the user-centered archival information services in the archives and records centers were made.

Keywords: National Archives of Korea, Facebook, National Sinmoongo civil petition, Archival Information Service, SNS

* 본 논문은 정혜정의 석사학위 논문 「SNS와 민원에 기반한 기록정보서비스 활성화에 관한 연구」 내용 일부를 정리한 것임.

** 명지대학교 기록정보과학전문대학원 석사(orchidnymph@daum.net) (제1저자)

*** 명지대학교 기록정보과학전문대학원 교수(hyrieh@mju.ac.kr) (교신저자)

■ 접수일: 2018년 7월 31일 ■ 초심사일: 2018년 8월 1일 ■ 게재확정일: 2018년 8월 10일

■ 한국기록관리학회지 18(3), 165-191, 2018. <<http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2018.18.3.165>>

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

대부분의 기록물관리기관(이하 기록관)에서 이제 기록정보서비스의 중요성에 대한 인식이 확산되어 가고 있으며, 또 기존의 대면 서비스에서 서비스들이 확장되어, 홈페이지 뿐 아니라 다양한 소셜미디어를 활용한 서비스들도 제공되고 있다. 윤은하(2012)는 기록관리에 있어, '활용'과 이용자 중심의 기록관리가 가장 우선 순위를 가지는 가치로 받아들여져야 하며, 이용자가 원하는 기록을 수집하고, 그들이 익숙하고 잘 다룰 수 있는 검색시스템을 만들며, 이용자 편익을 고려되는 위치에 기록을 보존하는 것이 중요함을 강조하였다.

이용자 중심의 기록정보서비스를 제공하기 위해서는 무엇보다도 기록관에 대한 이용자들의 인식과 정보 요구를 먼저 파악하여, 이용자들이 정말 원하고 필요로 하는 서비스를 설계하여 실시하는 것이 중요하다. 이용자들의 인식과 정보 요구를 파악하는 방법은 다양하다. 기록관 이용자들에 대한 설문이나 인터뷰를 통한 연구가 일반적이지만, 이러한 연구들도 많지 않은 편이다. 또 다른 방법으로, 전자게시판이나 기록관의 소셜미디어에 제시된 내용과 그에 나타난 이용자들의 인식 및 정보 요구를 분석할 수도 있는데, 국내 기록관을 대상으로 한 연구는 우수영(2006), 정경희(2006)의 연구 외에는 거의 없는 실정이다. 따라서 정보기술의 발전에 따라 제공되고 있는 최신의 SNS(소셜네트워크서비스) 댓글이나 민원게시판을 통해 표현된 이용자들의 인식과 정보요구를 분석해

보고, 이들을 통해 서비스 방향을 제시해보는 것도 의미 있을 것이라고 판단하였다.

이상헌(2017)은 소셜미디어가 기록정보서비스의 수단으로써 주목받고 있는 이유가 이용자와의 소통 기능에 있다고 하며, 페이스북이나 트위터와 같은 소셜 미디어는 정보가 게시되는 동시에 '좋아요', 댓글, 공유 등과 같은 기능으로 이용자와 실시간 소통할 수 있는 장점이 있다고 하였다. 즉 이용자들의 호응도를 실시간으로 피드백 받을 수 있으며, 이를 통하여 이용자가 원하고 필요로 하는 정보가 무엇인지를 확인할 수 있다고 하였다.

이러한 장점에 근거하여, 공공기관이나 기업은 SNS를 정보서비스 제공에 있어 적극적인 수단으로 활용하고 있다. 해외의 기록관들뿐만 아니라 우리나라의 국가기록원도 '페이스북', '블로그', '트위터' 등을 활용하여 기관의 정책을 홍보하고, 이를 통해 '기록 콘텐츠', '이달의 기록', '오늘의 기록' 등과 같은 정보를 제공하며 다양한 이용자와 소통하고 있다. 즉, SNS는 이용자의 관심을 유도할 수 있는 유용한 수단이며, 특히 기록관에서 이용자 중심의 기록정보서비스를 실행하는데 있어 의미있는 채널이라고 할 수 있다. 현재 국가기록원과 그 소속 기관인 대통령기록관은 이렇게 이용자와 소통하는 데에 있어 SNS를 활발하게 활용하고 있다.

이러한 SNS 이외에 이용자들이 기관과 직접적인 소통을 위해 활용할 수 있는 도구로, 웹사이트에서 링크를 통해 들어갈 수 있는 국민신문고가 있다. 기존에는 질의응답을 할 수 있는 전자게시판이 존재하였으나 지금은 존재하지 않으며, 국민신문고가 전자게시판의 기능을 담당하고 있다. 따라서 국민신문고는 이용자들이 기

록관에 직접적인 요구를 제시하고 응답 받을 수 있는 도구로 이용자의 정보요구를 알아보기에 적합하다.

정보통신 정책연구원(KISDI)이 2016년에 발간한 'SNS(소셜네트워크서비스) 이용추이 및 이용행태 분석보고서'에 의하면, 한국의 2015년 소셜 네트워크 서비스사별 이용률 순위는 카카오톡(45.7%) - 페이스북(30.0%) - 트위터(10.8%) - 네이버 밴드(7.2%)의 순으로 나타났다. 페이스북이 트위터보다 약 3배 정도 그 이용률이 높은 것으로 나타났다. 따라서 이 연구에서는 가장 대표적인 SNS인 페이스북과, 이용자들의 직접적인 요구를 반영하는 국민신문고를 중심으로 하여, 이용자의 인식과 정보 요구 행태를 살펴보고 내용분석을 해보고자 하였다.

국가기록원에서는 현재 3개의 페이스북 페이지를 운영하고 있는데, 국가기록원에서 전반적인 내용을 게시하는 대표 페이스북, e-기록 페이스북, 부산기록관(구 역사기록관) 페이스북 등이 그것이다. 대통령기록관도 하나의 페이스북을 운영하고 있다. 이 논문에서는 이 4개의 페이스북을 대상으로 이용자의 댓글이 달린 게시물과 댓글들을 분석하여 이용자가 어떤 정보 요구를 가지고 있는지 살펴보고자 한다. 또한 이용자들의 적극적인 참여가 반영된 또 하나의 도구인 국민신문고에서, '국가기록원', '대통령기록관'을 키워드로 하여 검색된 민원 글을 분석하여 이용자의 정보요구를 알아본다.

이 연구의 목적은 국가기록원의 페이스북에 제시된 이용자들의 댓글과 국민신문고의 국가기록원 및 대통령기록관과 관련된 민원의 분석을 통하여 이용자의 정보요구를 알아보고, 이를 기반으로 기록관에서 이용자의 참여를 증진시키고

이용자 중심의 기록정보서비스를 활성화할 수 있는 방법을 모색하는 것이다.

1.2 선행연구

정경희(2006)는 기록관리의 궁극적인 목적은 이용자에 대한 기록정보서비스라고 할 수 있으며, 기록물 정보서비스는 기록물 이용자에 대한 이해로부터 시작한다고 볼 수 있다고 하였다. 이와 관련하여, 선행연구는 이용자 관련 연구를 먼저 살펴보고, 소셜미디어와 전자게시판 관련 연구도 살펴보았다.

이용자 관련 연구 중 먼저 이용자가 사용하는 용어(검색어, 청구용어 등)를 분석하고 활용한 연구들로, 이해영(2011)은 대통령 기록관 포털의 이용자 입력 용어 분석 결과를 기록정보서비스에 활용할 수 있는지 알아보고, 콘텐츠서비스를 위한 기반이 될 수 있음을 확인하였다. 이효은, 임진희(2015)는 구글의 애널리틱스를 이용하여 민주화운동기념사업회 사료관의 이용자들의 웹로그를 분석하여 기록관 이용특성을 확인하고 서비스 개선방안을 제시하였다. 이해영 외(2014)와 성호주, 이해영(2017)은 국가기록원의 이용자 입력용어와 정보공개 청구 용어를 분석한 결과를 시소러스 개발 및 검색을 위한 다양한 패킷 제시에 활용하였고, 진주영, 이해영(2018)의 연구는 국가기록원 포털사이트의 10년간의 이용자 검색 용어를 분석하고 서비스 개선방안을 제시하였다.

Kaplan & Haenlein(2010)에 의하면, 소셜 미디어는 Web2.0 환경에 기반하여 사용자가 서로 의견, 경험, 관점을 교환함으로써 집단적으로 정보를 공유하고 생산하는 온라인 매체로, SNS

는 이용자가 참여, 공유, 소통의 사회적 관계개념을 인터넷 공간에 펼칠 수 있는 강력한 소통기구이다. 소셜미디어는 아카이브에서 이용자의 참여와 관심을 유도하고 근본적이고 진취적인 변화를 이룰 수 있는 중요한 매개체이며, 기록관의 서비스를 보다 개방적이고 비계층적으로 변화시킬 수 있는 기반이 될 수 있으며 이를 통해 이용자의 참여가 촉진될 수 있다(Duff & Haskell, 2015).

소셜미디어와 전자게시판에 관한 연구는 소셜 네트워크 서비스 기록관리 연구를 위한 서론 또는 총론의 성격을 지닌 송주형(2014)의 연구를 제외하곤 이용자에 관한 연구도 같이 수행하고 있다. 전자적 질의/응답 기능은 이용자들이 언제 어디서나 인터넷 환경을 통해 질문을 할 수 있으며, 아키비스트의 즉각적인 응답을 제공받을 수 있다는 점에서 유용한 서비스 수단으로 평가되며, 이용자의 정보 요구를 파악할 수 있고, 이용자 연구를 하는데 중요한 자료로 활용할 수 있다(우수영, 2006). 전자게시판과 관련해서는, 먼저 임지수(2002)의 이용자 피드백을 이용한 전문도서관 전자게시판의 개선에 관한 연구, 여론 형성 공간으로서 기능하고 있는 인터넷 게시판의 저널리즘적 특성과 사회적 영향력을 분석한 박성호(2005)의 연구가 있었다. 특히 기록관리 관련하여서는, 온라인 환경에서 이용자의 정보 요구를 파악하기 위해 국가기록원 홈페이지 참여 마당의 전자적 질의/응답 기능 분석을 실시한 우수영(2006)의 연구와, 국가기록원 게시판 게시글을 질문주제, 질문목적, 질문유형, 질문자, 응답유형 등 5개 항목으로 분석한 정경희(2006)의 연구가 있었다. Rhee(2015)는 이용자 인식(user cognition)에

대한 연구가 이용자의 정보 요구, 정보 이용 및 만족도를 확인하도록 하여 이용자 서비스와 정보 시스템을 개선하는데 활용될 수 있다고 하였다.

소셜미디어에 관한 연구로는, 먼저 박덕란, 사공복희(2014)의 연구가 이용자 참여 커뮤니케이션 도구, 특히 소셜미디어에 대한 정보가 국가기록관의 홈페이지상에 존재하는지와 그 활성화 여부를 한국, 미국, 영국, 캐나다, 중국, 그리고 일본의 기록관을 중심으로 조사하였다. 김지현(2015)은 미국과 영국의 국립기록관 공식 페이스북과 트위터 게시물에 대한 내용 분석을 실시하였으며, 김지현(2016)의 또 다른 연구는 미국 주립기록관 페이스북에 게시된 이용자 댓글을 분석하여 이용자 참여도와 게시물에 대한 이용자 반응의 유형을 조사하였는데, 이는 직접적으로 이 연구의 프레임워크 개발에 도움이 되었다. 강주연 외(2016)는 미국의 NARA를 비롯해 영국의 TNA, 호주의 NAA와 국내의 국가기록원의 트윗(tweet)을 수집하고 이에 대한 정보 유형 분석과 시계열 분석을 실시하였으며, 이상현(2017)의 연구도 미국의 국립기록청과 국내의 국가기록원 및 대통령기록관의 기록정보서비스 현황을 연구하고 국내 및 해외 국가기록관에서의 소셜 미디어 활용 현황을 조사하였다.

해외 연구로 Crymble(2010)은 2009년 여름 32일 동안 195명의 개인 및 기관 사용자의 아웃 리치 도구로 Twitter 및 Facebook과 같은 소셜 네트워킹 서비스 사용 패턴을 분석하였다. 그 외에 이용자가 정보를 찾는 방법에 대한 이해를 높이기 위해 아키비스트에게 발송된 전자 메일 질문을 분석한 Duff & Johnson(2001)의

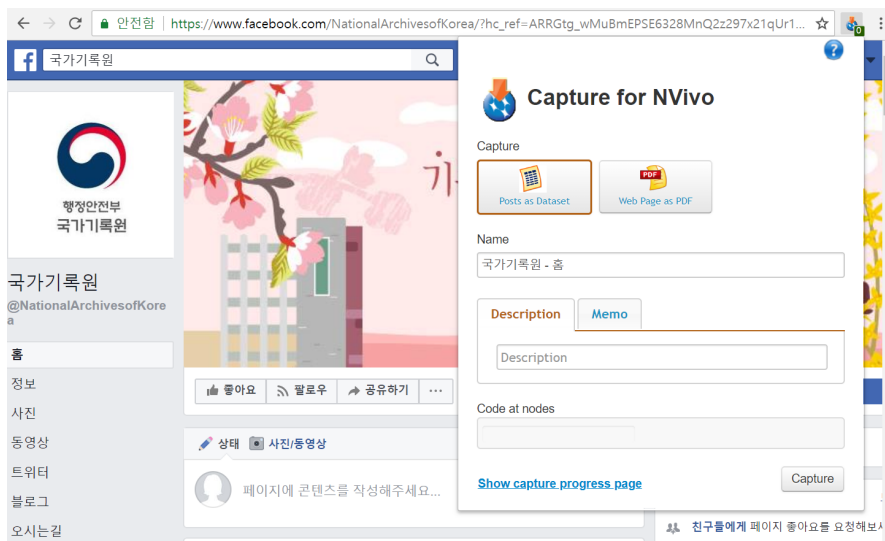
연구가 있었으며, 소셜미디어의 개념을 설명하고 이를 효율적으로 활용하기 위한 10가지 조언을 제시한 Kaplan & Haenlein(2010)의 연구가 있었고, 페이스북의 선택 이유와 활용 및 이용에 대해 조사하기 위해 23개의 기관을 인터뷰한 Hager(2015)의 연구가 있었다.

2. 연구의 내용과 방법

2.1 페이스북 게시글/댓글 분석방법

페이스북의 댓글이 달린 게시물과 댓글의 분석을 위해서, 먼저 페이스북에서 게시물과 댓글

의 데이터 수집에 질적 데이터 분석 소프트웨어인 QSR NVivo¹⁾와 이의 확장 프로그램인 NCapture²⁾를 활용하였다. NCapture를 이용하여 국가기록원의 대표 페이스북, e-기록 페이스북, 부산기록관 페이스북 3개와 대통령 기록관 페이스북의 데이터를 수집하여 QSR NVivo 프로그램에서 이를 실행하였다(〈그림 1〉 참조). 데이터 분석 결과 파일은 엑셀 파일로 내보내기를 하여, 엑셀에서 피벗테이블과 함수 기능을 이용하여 다시 분석을 하였다. 분석체계는 김지현(2016)의 연구에서 제시된 댓글에 대한 코딩체계, 댓글이 달린 게시물에 대한 코딩체계를 벤치마킹하였으며 새롭게 발견된 범주는 추가하였다.



〈그림 1〉 QSR NVivo 프로그램 캡처 화면

- 1) NVivo는 질적 및 혼합 방법 연구를 지원하는 소프트웨어. 인터뷰, 개방형 설문 조사 응답, 기사, 소셜 미디어 및 웹 콘텐츠와 같은 구조화되지 않은 질적 데이터를 구성 및 분석하기 위해 설계되었다. (<http://www.qsrinternational.com/nvivo-korean>).
- 2) NCapture는 인터넷상의 문서나 사회 네트워크상의 게시판에 올린 글을 PDF나 Dataset로 캡처를 해서 NVivo로 불러오고 구조를 잡아서 내용을 분석 할 수 있도록 도와준다(박종원, 2016).

〈표 1〉은 댓글이 달린 게시물 분석체계로, 정보/지식공유, 정보배포, 커뮤니케이션, 정보수집 등 4가지의 범주와 개인적 경험, 행사, 관계수립, 질문지 등을 포함하는 15가지 세부범주로 이루어져 있다. 정보배포 범주의 세부범주에는 '이벤트'를 추가하였는데, 여기에는 페이스북에서 실시한 댓글 이벤트 게시물 및 당

첨자 발표 게시물 등이 포함되었다. 〈표 2〉는 댓글 분석체계로, 오류수정, 의견판단, 설명추가 등을 포함하여 11가지 범주로 이루어져 있다. 새로 '응모'라는 범주가 추가되었는데, 앞서 설명한 이벤트 범주에 해당하는 게시물에 참여하기 위한 댓글과 정답을 달기 위해 작성하는 댓글들이 이 범주에 포함되었다.

〈표 1〉 페이스북 댓글이 달린 게시물 분석체계

범주	세부 범주	설명
정보/지식공유	개인적경험	게시자의 개인적 경험을 통한 암묵적 지식 공유
	소장자료	기록관의 소장 기록물에 대한 정보/지식 공유
	온라인자원	해당 기록관 및 타 기관의 온라인 자원 공유
정보배포	행사	기록관 및 지역 커뮤니티 행사, 이벤트 관련 정보 제공
	*이벤트	기관의 페이스북 이벤트 및 당첨자 안내
	시설	기록관 시설 관련 정보 제공
	서비스	기록관의 서비스 관련 정보 제공
	뉴스	기록관 및 직원 등 관련인물에 대한 소식 제공
	모집/채용공지	직원 또는 자원봉사자 채용 공지
	기타	상기 범주에 해당되지 않는 내용
커뮤니케이션	관계수립	인사, 감사 등 감성적 표현을 포함하는 커뮤니케이션
	정보적	특정 이용장계 정보를 제공하는 커뮤니티이션
정보수집	질문지	질문지를 게시하여 이용자 의견 수집
	투표	투표를 통한 이용자 의견 수집

※ 김지현(2016) 분석체계의 재조정(*은 추가, 최종 분석 결과 해당 범주 글이 없었던 항목(커뮤니케이션-탐색적)은 삭제)

〈표 2〉 페이스북 댓글 분석체계

범주	설명
오류수정	기록관에서 제공하는 메타데이터 또는 이미지 디스플레이 등에 대한 오류지적 및 수정 요청
의견판단	이용자의 의견이나 판단 언급(감성적/인식향상/연상/해석/일반)
설명추가	게시물에 대한 구체적인 설명 추가
개인이야기 공유	게시물과 관련된 이용자의 개인사 또는 가족사 공유
질문	질문의 형태로 기관 또는 다른 이용자와의 대화에 참여
응답	기관 또는 이용자 질문에 응답 및 후속상호작용
이름태그	페이스북의 기능 중 하나로 댓글에서 특정인을 언급하여 게시물을 공유
칭찬/축하	칭찬 또는 축하하는 내용의 댓글
감사	감사 댓글
*응모	온라인 이벤트에 정답 및 참여 완료 내용의 댓글
기타	상기 범주 이외의 내용에 해당되는 댓글

※ 김지현(2016) 분석체계의 재조정(*은 추가)

2.2 국민신문고 민원 글 분석방법

국민신문고에서는 이용자가 올린 민원 글 중에서 '국가기록원'과 '대통령기록관'이라는 검색어를 입력하여 나온 글의 질문, 응답, 제목 등의 데이터를 수집하였으며, 이 데이터는 엑셀의 피벗테이블과 함수 기능을 이용하여 분석하였다. 분석 항목은 정경희(2006)의 연구에서 제시된 질문의 주제와 질문 목적의 2개 범주를 벤치마킹하였는데, 2018년 현재 달라진 용어들은 삭제 또는 수정하고 새롭게 나타난 용어 및 범주는 분석체계에 추가하였다. 즉 지정기록물, 시청각 기록물, 관람, 편의시설, 프로그램, 건축도면 등

이 신설되었으며, 특히 대통령기록관 기록물과 관련하여 사진, 해외순방, 연설문, 연표, 청와대 조직도 등의 소분류 항목이 신설되었다. <표 3>은 정경희(2006)의 연구에서 제시된 5가지 주제의 범주와 소분류 항목들을 조정한 분석체계를 보여준다.

한편 민원 글의 목적은 업무, 취업, 연구, 수업 등 16가지로 구분하였는데, 각각에 대한 설명 및 질문의 예는 <표 4>에서 확인할 수 있다. 질문의 목적에는 기록관리 이해, 이용문의, 자료문의, 사본신청, 오류해결 등이 추가되었다.

<표 3> 국민신문고 민원 글의 범주와 소분류 항목 분석 체계

범주	소분류	질문 내용	수정사유
제1범주 (업무)	전체	기록관리방법, 기록관 설치, 운영 전반에 관한 문의	
	보존	보존년한, 폐기, 보호기간에 관한 문의, MF 복제 등 보존 방법에 관한 문의	
	정리	편철, 표지, 생산년도 처리, 등록번호 부여, 분류, 관리번호부여 등 정리 관련, 간행물번호 신청, 기록물분류기준표 변경, *단위업무 및 단위과제 설정, 기록물 등록방법에 관한 문의	내용추가
	이관	기록물 수집, *기록물 기증, 이관 방법, 이관기록, 인수인계, 생산현황 보고에 관한 문의	내용추가
	현황	국내의 기록관리기관, 제도 및 기록관리 현황, 기록문서 현황, 기록제도 역사에 관한 문의	
	*시스템	기록물 목록관리SW, 기관코드 추가 및 변경, 시스템, 전산화, 스캐닝, 자료관 시스템, 표준기록관리시스템 문의	명칭변경
	전자문서	전자문서의 보존, 폐기, 평가, 정리, 이관 등에 관한 문의	
	*사업	기록물분류조사서, 기록물보유현황 전수조사, 기록사랑마을 등 국가 기록원에서 실시한 각종 조사·사업·서비스에 관한 문의	명칭변경
	법률	기록관리와 관련된 법에 관한 문의 및 법에 등장하는 용어문의, 또는 기록관리 업무와 관련된 용어 문의, 법조항 해석, 법개정 문의	
	*기준표	기록물분류기준표 및 기록관리기준표의 개정, 자료요청 등에 관한 문의	명칭변경
	*지정기록물	지정기록물의 정리 전반에 관한 문의	신설
	*시청각기록물	시청각기록물의 정리 전반에 관한 문의	신설
	기타	이외의 기록관리 업무와 관련한 문의	

범주	소분류	질문 내용	수정사유	
제2범주 (직업/교육)	자격	기록관리전문요원 자격, 자격시험, 채용일정, 응시원서에 관한 문의		
	교육과정	기록관리요원을 위한 교육과정, 이와 관련된 교재 문의		
제3범주 (기관이용)	조직	국가기록원 및 대통령기록관의 직제, 직원 수, 조직운영, 역사 등에 관한 문의		
	출판물	국가기록원 및 대통령기록관 발간 자료에 대한 문의, 기록보존 및 해제집 구입 혹은 기증 등에 관한 문의		
	*사진이용	출판이나 연구, 논문 자료 등에 사진의 기재 문의	열람에서 분리	
	*열람	기록물 열람시간, 방법, 위치, 방문, 이용방법, 웹사이트 및 자료 이용/검색, 수수료 감면 등 문의	내용조정	
	*관람	견학, 전시관 이용 문의	신설	
	*편의시설	수유실, 주차장, 카페테리아, 구내식당 이용 문의	신설	
	*프로그램	백일장, 나라기록넷띠, 서포터즈 등 문의	신설	
제4범주 (기록물)	*공통	법률	법률 관련 자료 문의	
		기타	기타 그 외에 관련된 자료 문의	
	*국가 기록원	개인징용	일제시대 강제연행자 확인에 관한 문의	
		토지	개인의 토지, 임야 확인 문의, 특정인의 토지소유 확인 이외의 토지, 임야와 관련된 기록문 문의	
		개인상훈	기관 혹은 국가 등으로부터 상·훈장 받은 것에 관한 개인 기록 문의	
		개인근무	인사기록카드, 벼슬 등 특정인의 근무사실을 확인하기 위한 기록 문의	
		개인행형	재판, 형무소 수감기록, 사형 등과 관련된 기록문의	
		개인독립운동	특정인의 독립운동 사실 확인 관련 기록 문의	
		개인호적	특정인의 호적을 확인하기 위한 기록 문의	
		기타개인자료	이외에 개인의 특정 정보 확인과 관련된 질문	
		관보	관보에 수록된 내용확인 혹은 관보 자료 요청	
	일반행형	특정인의 재판, 형무소 수감기록, 사형 기록 및 일반적인 행형 기록 문의		
*건축도면	각종 건축도면관련 자료 문의 및 요청	신설		
*대통령 기록관	*사진	사진자료 문의	신설	
	*해외순방	해외순방 자료 문의	신설	
	*연설문	연설문, 연두교서(신년연설문) 등 문의	신설	
	*연표	일정, 행사, 연표 등 자료 문의	신설	
	*청와대조직도	역대 청와대 조직도 문의	신설	
제5범주 (기타)	항의	웹상에 공개된 정보에 대한 수정요구, 제공받은 자료, 서비스에 대한 항의, 영구보존 문서 손실에 대한 항의		
	무관	기록관리와 무관한 질문, 타 기관에 질문했어야 하는 내용		
	기타	기타 그 외에 관련된 질문, 세미나, 기념식 개최 안내, 감사		

※ 정경희(2006) 분석체계의 재조정. *은 신설 또는 수정, 최종 분석 결과 해당 범주 글이 없었던 항목(1범주-비밀기록물, 지침문의, 기록관리학, 2범주-기타, 4범주-대통령기록관 비서진)은 삭제

〈표 4〉 국민신문고 민원 글의 목적 분석 체계

목적	설명 및 글의 예	수정사유
업무	제1범주에 속하는 민원 중 업무와 관련한 민원이 명확한 경우, 그 외 업무에 필요하다고 명시한 경우	
취업	자격, 시험 등에 관한 민원	
연구	논문자료 문의, 예) “000 연구를 하고 있는데, 000 자료를 구할 수 있을까요”	
미디어제작	영화제작, 방송프로그램 제작, 출판, 소설 집필에 필요하다고 한 경우, 예) “역사자료들을 제 영화작업에 자료화면으로 사용하려고 하는데...”	
땅 찾기	땅 찾기 등 소유를 확인하기 위해 자료를 문의하는 경우, 예) “00년 농지상환으로 경작한 땅을 찾으려고 하는데요.”	
소송	재판 등 소송에 활용하기 위해 자료를 문의하는 경우, 예) “당청의 지휘를 받아 진행중인 국가소송과 관련한 자료를 구하는데요.”	
*기록관리 이해	업무, 연구, 수업 목적을 제외한 기록관리와 관련하여 설명을 요청하는 민원, 궁금증 해결을 위한 민원 등	신설
*이용문의	기관 및 웹사이트 이용과 그 방법에 관한 글	신설
*자료문의	자료 소장 유무 등 자료 확인과 관련된 글	신설
*사본신청	자료 요청 및 사본을 신청하는 글	신설
*오류해결	오류수정, 항의 등	신설
기타	위의 사항 이외에 목적이 드러난 경우, 감사 등	

※ 정경희(2006) 분석체계의 재조정. *은 신설. 최종 분석 결과 해당 범주의 글이 없었던 항목(수업, 역사편찬, 증빙, 미파악)은 삭제

3. 국가기록원 이용자의 인식 및 요구 분석

기록원 대표 페이스북 게시물 1,879건, 국가기록원 e-기록 페이스북 게시물 314건, 국가기록원 부산기록관 페이스북 게시물 235건, 대통령기록관 페이스북 게시물 42건이다.

3.1 페이스북 댓글 달린 게시물 및 댓글 분석

국가기록원 대표 페이스북, 국가기록원 e-기록 페이스북, 국가기록원 부산기록관 페이스북, 대통령 기록관 페이스북에서 수집된 데이터는 개설일³⁾부터 2018년 3월 7일까지의 게시물 전체를 대상으로 하였다. 수집된 자료에서 댓글이 달린 게시물과 이용자의 댓글을 분석하고, 댓글이 없는 게시물은 분석에서 제외하였다. 이에 따라 이 연구에서 분석한 데이터는 국가

3.1.1 페이스북 게시물/댓글 정량적 분석

페이스 북의 게시물과 댓글에 대한 정량적 분석에서는 먼저 같은 기간 동안 생성된 전체 게시물 수와 댓글이 달린 게시물 수를 살펴보았고, 게시물 당 댓글 수를 살펴보았다(〈표 5〉 참조). 전체 게시물 수는 국가기록원 e-기록 페이스북이 1,293건으로 가장 많았다. 이는 국가 기록원 e-기록 페이스북의 특성 상 오늘의 기

3) 국가기록원 대표 페이스북(2011년 8월 12일), 국가기록원 e-기록 페이스북(2012년 10월 30일), 국가기록원 부산(역사)기록관 페이스북(2013년 1월 1일), 국가기록원 대통령기록관 페이스북(2011년 11월 22일).

〈표 5〉 페이스북 수집 자료 및 분석데이터

	국가기록원 대표	국가기록원 e-기록	국가기록원 부산기록관	대통령기록관
전체 게시물 수(A)	429	1,293	151	91
댓글이 달린 게시물 수(B)	64	125	81	17
이용자 댓글 수(C)	1,815	189	154	25
게시물 당 평균 댓글 수(C/B)	28.4	1.5	1.9	1.5
댓글이 달린 게시물 수 비율 (B/A*100)(%)	14.9	9.7	53.6	18.7
분석 데이터 수(B+C)	1,879	314	235	42

록을 매일 게시하고 있는 영향으로 보인다. 댓글이 달린 게시물의 수도 125건으로 국가기록원 e-기록 페이스북이 가장 많았다. 그러나 댓글이 달린 게시물의 비율은 전체 게시물의 9.7%에 불과한 것이다. 반면 부산기록관 페이스북은 전체 게시물 151건 중 81건인 53.6%의 게시물에 댓글이 달려, 댓글이 달린 게시물의 비율은 훨씬 더 높았다.

그런데, 전체 이용자 댓글 수를 보면, 국가기록원 대표 페이스북이 429건의 게시물에 1,815건의 댓글이 달려 가장 많았으며, 댓글이 달린 게시물은 64개로 게시물 당 평균 댓글 수는 28.4개에 이르러 가장 높았다. 이러한 결과는 국가기록원 대표 페이스북 댓글 이벤트의 영향이 큰 것으로 보인다. 이 이벤트를 살펴보면, 첫 번째는 국가기록원과 국가기록원 대표 페이스북의 이벤트를 전체 공유로 홍보하였고, 두 번째는 국가기록원에서 제공하고 있는 기록ON과 이달의 기록을 시청하고 퀴즈의 정답을 댓글로 달도록 하여 많은 이용자들의 참여를 유도하였다. 이렇게 전체 공유를 하게 되면 소셜미디어의 특성 상 댓글을 단 이용자와 연결된 친구들에게 국가기록원의 페이스북 포스팅이 노출되

면서, 많은 사람들에게 국가기록원 존재를 알릴 수 있으며 관심을 유도할 수 있다. 이벤트에 대한 이용자 참여는 댓글을 통해 확인되며, 이벤트에의 참여를 높이기 위해 소정의 선물을 추첨을 통해 지급하였다. 그 외에 국가기록원 e-기록 페이스북과 국가기록원 부산기록관 페이스북, 대통령기록관 페이스북의 게시물 당 평균 댓글 수는 1.5~1.9건으로, 댓글이 달리는 경우에는 평균 1~2건의 댓글이 달리는 것으로 나타났다(〈표 5〉 참조).

3.1.2 댓글이 달린 페이스북 게시물 분석

댓글이 달린 게시물의 내용을 앞의 〈표 1〉의 분석체계에 의해 살펴보면, 국가기록원 대표 페이스북은 온라인 자원(17건, 26.6%), 행사(15건, 23.4%), 뉴스(12건, 18.8%) 등에 대한 게시물에 댓글이 달렸다(〈표 6〉 참조). 비교적 다양한 게시물에 분산되어 댓글이 생성되어 있다. 다음은 국가기록원 대표 페이스북에서 댓글이 가장 많았던 온라인 자원에 관한 게시물의 예이다. 온라인 자원 게시물에는 소식지, 이달의 기록, 총회, 기록인, 기록온 등에 관한 내용이 있었다.

[온라인 자원 게시물]

- #행정안전부 #국가기록원 2018년 1월 소식지가 발행되었습니다. ...
- #영상으로 만나는 #기록소식 ... #기록은 ... #우장춘 박사 #나팔꽃 연구 #기록물 ... 공개 자세한 내용은 영상으로 만나보세요! ...

국가기록원 e-기록 페이스북은 소장자료(121건, 96.8%), 온라인 자료(3건, 2.4%), 행사(1건, 0.8%) 관련 게시물에 댓글이 생성되었다(〈표 6〉 참조). 특히 소장자료에 관한 게시물은 121건으로 96.8%로 대부분을 차지하는데, 이는 국가기록원 e-기록 페이스북이 오늘의 기록을 매일 게시하는 영향으로 보인다. 다음은 국가기록원 e-기록 페이스북에서 가장 많았던 소장자료에 관한 게시물의 예로, 국가기록원의 금주의 기록이 사진의 형태로 게시되었다.

[소장자료 게시물]

- 김대중 대통령, 노벨 평화상 수상 2000년 12월 1일 김대중 前 대통령이 노르웨이 오슬로에서 노벨 평화상을 수상하였다. 세계 81번째의 노벨상이며, 한국인 최초의 수상이었다.

국가기록원 부산기록관 페이스북은 관계수립(30건, 37%), 뉴스(20건, 24.7%), 행사(13건, 16%) 관련 게시물 등에 댓글이 생성되었다(〈표 6〉 참조). 특히 국가기록원 부산기록관 페이스북은 관계수립 관련 게시물에 대한 댓글이 30건(37%)으로 가장 많았을 뿐 아니라, 다른 3개의 페이스북과 비교하였을 때도 관계수립 관련 게시물이 가장 많았다. 이는 부산기록관

이 이용자와의 소통에 노력한 결과로 보인다. 국가기록원 부산기록관에서는 기록관의 풍경과 기록관 프로그램에 대한 참여 모습, 기록관에서 하는 일 등을 게시글로 꾸준히 소개하면서 적극적으로 이용자와 관계를 맺고자 하고 있었다. 다음은 국가기록원 부산기록관 페이스북에서 다른 3개의 페이스북보다 특히 많았던 관계수립에 관한 게시물의 예이다.

[관계수립 게시물]

- 이 시각 현재 역사기록관 출입도로 모습입니다. 적당한 햇살과 비에 젖은 낙엽이 바람에 흩날리고 있네요. 이 아름다운 가을의 장면들이 보내주는 감동과 여운을 화면에 담을 수 없는게 안타까울 뿐입니다.
- 나만의 조선왕조의궤 가방이 만들어지고 있습니다. 보이시나요. 멋진 말과 가마가?

대통령기록관 페이스북은 뉴스(12건, 70.6%), 행사(4건, 23.5%), 소장자료(1건, 5.9%)에 관한 게시물에 댓글이 생성되었다(〈표 6〉 참조). 뉴스에 대한 게시물이 상대적으로 높은 비율을 차지하고 있는데, 여기는 TV보도, 관람객 수치, 관람인사, 관람객, 사무관 소개에 대한 내용이 있었으며, 행사에서는 총회 안내, 기록물 수집, 연구자 모집에 대한 내용이 있었다. 다음은 대통령기록관 페이스북에 댓글이 달린 게시물의 예이다.

[뉴스 게시물]

- '17.5.18(목) JTBC에서 보도된 "박근혜 정부, 한일 위안부 협의 뒤 실무급회의록 '봉인'"이란 기사에 대해 다음과 같이 해명합니다.

〈표 6〉 페이스북 댓글이 달린 게시물 내용 분석 결과

범주	하위 범주	국가기록원 대표		국가기록원 e-기록		국가기록원 부산기록관		대통령기록관	
		n	%	n	%	n	%	n	%
정보/지식 공유	개인적경험	3	4.7	-	-	10	12.3	-	-
	소장자료	-	-	121	96.8	1	1.2	1	5.9
	온라인자원	17	26.6	3	2.4	-	-	-	-
정보 배포	행사	15	23.4	1	0.8	13	16.0	4	23.5
	이벤트	4	6.3	-	-	-	-	-	-
	서비스	2	3.1	-	-	5	6.2	-	-
	뉴스	12	18.8	-	-	20	24.7	12	70.6
	모집/채용공지	2	3.1	-	-	-	-	-	-
	기타	6	9.4	-	-	1	1.2	-	-
커뮤니케이션	관계수립	3	4.7	-	-	30	37.0	-	-
	탐색적	-	-	-	-	-	-	-	-
	정보적	-	-	-	-	1	1.2	-	-
합계		64	100	125	100	81	100	17	100

※ 10%이상의 셀은 회색으로 표시

- 대통령기록전시관 개관 1년여 만에 관람객 20만 명 돌파 - 대통령기록전시관, 전국에서 찾는 교육·문화·관광 명소로 자리 매김 - 대통령기록전시관이 개관 1년 여 만에 높은 인기와 호응으로 명실상부한 교육·문화·관광 명소로 각광 받고 있다. ...

3.1.3 페이스북 이용자 댓글 분석

게시물에 달린 이용자의 댓글을 분석한 결과를 앞의 〈표 2〉의 분석체계에 의해 살펴보면, 먼저 국가기록원 대표 페이스북의 댓글 내용은 응모(1,408건, 77.6%), 기타(165건, 9.1%), 감사(155건, 8.5%), 의견판단_감성적(31건, 1.7%), 칭찬/축하(28건, 1.5%), 의견판단_일반(13건, 0.7%)의 순으로 나타났다(〈표 7〉 참조). 응모, 기타, 감사는 페이스북 댓글 이벤트의 영향으로 상위권으로 나타났다. 응모는 이벤트에 참여하기 위해 정답을 올린 댓글이고, 기타는 이벤트 게시물과 댓글에 댓글로 달린 이모티콘 댓글이

기타로 분류되어 그 건수가 많이 나왔으며, 감사는 이벤트 당첨 결과 발표 게시물에 감사하다는 댓글을 단 경우가 많이 포함되어 있다.

국가기록원 e-기록 페이스북은 의견판단_감성적(35건, 18.5%)과 의견판단_일반(35건, 18.5%)이 제일 많았으며 그 다음은 의견판단_연상(28건, 14.8%)이 차지하였다(〈표 7〉 참조). 국가기록원 e-기록 페이스북은 상위의 댓글이 모두 의견판단으로 페이스북에 게시된 기록을 보고 이용자들의 의견이나 감정, 생각을 올린 댓글이 주를 이루었다. 이는 앞서 말한 것처럼 매일 게시되는 오늘의 기록이라는 게시물의 영향으로 보인다. 또한 응모를 제외한 모든 범주의 댓글이 달린 유일한 페이스북이다. 다음은 국가기록원 e-기록 페이스북에 달린 상위 범주 댓글의 예이다. 감성적 댓글은 좋다, 아쉽다, 반갑다, 국가기록원 파이팅, 수고하세요, 멋지다 등의 내용이 있었으며, 일반 댓글은 게시글을 보고 단순한 생각, 객관적인 사실들을 이야기하

고 있었고, 연상 댓글은 이용자들이 게시글을 보고 떠올린 다양한 일화들이었다.

[의견판단_감성적]

- 구권으로 현재 불리는 지폐가 나랑 거의 나이가 비슷하군요. 방갑수다.
- 대단한데요, 이랬군요. 역사를 알아간다는 것은?!!!!

[의견판단_일반]

- 좋은 기록들이 지금도 그리고 후세에도 잘 전해지길 기원 합니다. 영상 영화 역사의 유물 유적 등, 일제식민지 시대의 아픈 역사도 역사이니 모든 것들이 잘 보존 되고 지켜지길 바랍니다.
- 모든 음반에 필수적으로 들어있던 건전가요!

[의견판단_연상]

- 국민학교마다 이때는 나무심기 물주기를 하였던 생각이 나네요.
- 포천 산정호수 뒷편에 있는 승진훈련장..공지 합동 훈련장으로 기갑부대는 저기서 전술 포사격 훈련을 한다. 나도 젊은 한때 땀띠나 흘린 곳^^

국가기록원 부산기록관 페이스북은 의견판단_감성적(78건, 50.6%), 의견판단_일반(13건, 8.4%), 설명추가(12건, 7.8%)의 내용이 많았다(〈표 7〉 참조). 특히 의견판단_감성적 범주가 반 이상을 차지하였다. 대통령기록관 페이스북은 기타(12건, 48%), 의견판단_감성적(5건, 20%), 감사(3건, 12%)의 댓글 내용이 많았다(〈표 7〉 참조). 특히 기타가 12건으로 48%를

〈표 7〉 페이스북 댓글 내용 분석 결과

범주	국가기록원 대표		국가기록원 e-기록		국가기록원 부산기록관		대통령기록관		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
의견판단	감성적	31	1.7	35	18.5	78	50.6	5	20.0
	인식향상	-	-	2	1.1	1	0.6	-	-
	연상	2	0.1	28	14.8	1	0.6	-	-
	해석	-	-	4	2.1	-	-	-	-
	일반	13	0.7	35	18.5	13	8.4	1	4.0
오류수정	1	0.1	5	2.6	1	0.6	-	-	
설명추가	3	0.2	11	5.8	12	7.8	1	4.0	
개인이야기 공유	-	-	1	0.5	-	-	-	-	
질문	4	0.2	15	7.9	4	2.6	2	8.0	
응답	1	0.1	16	8.5	8	5.2	1	4.0	
이름태그	4	0.2	3	1.6	1	0.6	-	-	
칭찬/축하	28	1.5	7	3.7	4	2.6	-	-	
감사	155	8.5	12	6.3	7	4.5	3	12.0	
응모	1,408	77.6	-	-	-	-	-	-	
기타	165	9.1	15	7.9	24	15.6	12	48.0	
합계	1,805	100	189	100	154	100	25	100	

※ 10%이상의 셀은 회색으로 표시

차지하고 있다. 기타 댓글에는 기록이나 대통령기록관과는 상관없는 홍보성 댓글이나 요청 댓글 등이 있었다. 위 4개의 페이스북에서 공통적으로 의견판단_감성적 댓글 내용이 다른 댓글 범주보다 비교적 높게 나타나고 있었다.

3.2 국민신문고 민원 글 분석

이용자들의 민원에 반영된 요구를 분석해보기 위해 국민신문고 홈페이지에서 '국가기록원'과 '대통령기록관'을 키워드로 검색한 결과, 국가기록원은 207건, 대통령기록관은 40건의 민원을 확인할 수 있었다. 그 중 검색 결과나 내용이 중복된 글 및 타부서 답변 중 국가기록원이 언급된 글은 분석 대상에서 제외하고, '국가기록원'으로 검색된 민원 중 대통령 관련 1건과, '대통령기록관'으로 검색된 민원 중 국가기록원 관련 3건은 서로 맞교환하여, 최종적으로 국가기록원 관련 민원 글 181건, 대통령기록관 관련 민원 글 31건을 분석하였다(〈표 8〉 참조).

3.2.1 국가기록원 국민신문고 민원 내용분석

1) 민원의 내용에 대한 분석

국민신문고에 제시된 민원의 내용분석은 앞의 연구방법에서 기술한 바와 같이 〈표 3〉의 범주를 기반으로 진행하였다. 국가기록원 관련

민원 중 가장 많이 제시되었던 내용은 제4범주 기록물에 관한 민원들(75건, 41.4%)이었다. 다음으로 제1범주 기록관리 업무에 관한 민원(52건, 28.7%), 제3범주 기관 이용에 관한 민원(50건, 27.6%)이 많았는데, 이 세 범주에 속하는 내용이 전체의 97.7%를 차지했다(〈표 9〉 참조). 민원 글 전체의 소분류 항목별 분포를 살펴보면, 가장 많았던 민원은 4범주(기록물)에 속한 토지(30건, 16.6%) 관련 내용이었다. 다음으로는 3범주(기관이용) 중의 웹(17건, 9.4%)과 열람(11건, 6.1%) 관련 내용이었으며, 1범주(기록관리 업무)의 법률 관련 글과, 4범주(기록물)에 속한 공통의 기타와 개인징용 글이 각각 9건(5.0%)으로 나타났다(〈표 9〉 참조).

다음은 국민신문고에서 국가기록원 관련 민원 중 가장 많았던 토지 관련 내용의 예이다. 여기에는 토지지목변경조서, 지적도, 지적원도, 토지조사부와 관련된 민원들이 포함되어 있었다.

[토지]

- 지목변경조서 사본을 받아 볼 수 있나요?
- 일제강점기에 작성된 지적원도 사본 발급을 요구합니다.
- 농지상환증서 발급 절차를 알고 싶습니다.
- 00 000군 0면 00리 000번지 ... 의 토지조사부를 구합니다. 있는지 확인 부탁드립니다.

〈표 8〉 국민신문고 수집 자료 및 분석데이터

	민원 글	검색 중복	내용 중복	타부서 답변	대통령기록관에서 국가기록원으로 이동	국가기록원에서 대통령기록관으로 이동	실데이터
국가기록원	207	-4	-6	-17	+3	-2	181
대통령기록관	40	-6	-1	-1	-3	+2	31
합계	247	-	-	-	-	-	212

〈표 9〉 국민신문고 소분류 항목별 민원 글 분포(국가기록원)

범주	소분류	빈도	소계	범주내 %	전체 %	
제1범주 (기록관리 업무)	전체	7	52	13.5	3.9	
	보존	8		15.4	4.4	
	정리	7		13.5	3.9	
	이관	4		7.7	2.2	
	현황	4		7.7	2.2	
	시스템	3		5.8	1.7	
	전자문서	2		3.8	1.1	
	사업	4		7.7	2.2	
	법률	9		17.3	5.0	
	기준표	1		1.9	0.6	
	시청각기록물	2		3.8	1.1	
	기타	1		1.9	0.6	
제2범주 (직업/교육)	자격	1	3	33.3	0.6	
	교육과정	2		66.7	1.1	
제3범주 (기관이용)	조직	1	50	2.0	0.6	
	출판물	4		8.0	2.2	
	사진이용	3		6.0	1.7	
	열람	11		22.0	6.1	
	관람	7		14.0	3.9	
	프로그램	7		14.0	3.9	
	웹	17		34.0	9.4	
제4범주 (기록물)	공통	법률	2	75	2.7	1.1
		기타	9		12.0	5.0
	국가기록원	개인징용	9		12.0	5.0
		토지	30		40.0	16.6
		개인상훈	2		2.7	1.1
		개인근무	3		4.0	1.7
		개인행형	7		9.3	3.9
		개인독립운동	1		1.3	0.6
		개인호적	1		1.3	0.6
		기타개인자료	2		2.7	1.1
		관보	4		5.3	2.2
		일반행형	3		4.0	1.7
		건축도면	2		2.7	1.1
제5범주(기타)	항의	1	1	100	0.6	
합계			181	-	100	

※ 민원 글 중 빈도가 있는 것만 제시됨

2) 민원 목적에 대한 분석
 민원인들의 민원 목적을 분석해보니, 기관 및 웹사이트 이용 등 이용문의 관련이 57건

(31.5%), 기록관리와 관련된 설명을 요청하는 기록관리 이해 관련이 47건(26%), 자료 요청 등의 사본신청 관련이 28건(15.5%), 업무에 필

요하다고 한 업무 관련이 16건(8.8%), 자료 확인과 관련된 자료문의 관련이 16건(8.8%)으로 나타났다(〈표 10〉 참조). 가장 많았던 이용문의와 관련해서는 열람서비스 및 사본 신청, 견학 및 프로그램 참여방법, 웹사이트에 있는 정보들에 관한 민원 글 등이 포함되어 있었고, 기록관리 이해와 관련해서는 법률, 시스템, 재난 대책, 기록관리에 관한 이론적인 설명을 요구하는 민원들이 있었다. 사본신청 관련해서는 각종 자료에 대한 사본을 요구하는 민원이 있었으며, 업무 관련하여서는 간행물 등록, 단위업무 등록, 분류, 이관, 폐기에 관한 민원 등이 포함되어 있었다. 다음은 이 목적들에 속하는 민원의 예이다.

[이용문의]

- 국가기록원이 소장하고 있는 정보를 열람하고 싶습니다. 청구자격과 방법이 어떻게 되는지요?

[기록관리 이해]

- 모든 정부산하공공기관은 공공기록물 관리에 관한 법률에 따라 기록관리업무를 해야 합니까? 또 해야 한다면, 기록관을 반드시 설치하여야 합니까?

[사본신청]

- 일제 강제연행자명부 온라인 사본신청을 원합니다.

[업무]

- ... 업무상 불가피하게 대면결재(중이결재)를 받을 경우와 외부에서 문서 접수 시 그 원본을

스캔하여 전자결재시스템에 등록을 하고 있습니다. ... 스캔문서가 원본으로서의 효력이 있는지요? 만약 효력이 있다면 당초 원본은 파기해도 무방한지... 질문 드립니다.

[자료문의]

- 저의 숙부님이 일제강제징용자로 추정이 됩니다. 정확하게 확인해보고자 요청드립니다.

〈표 10〉 국민신문고 민원 목적(국가기록원)

민원 목적	빈도	%
이용문의	57	31.5
기록관리 이해	47	26.0
사본신청	28	15.5
업무	16	8.8
자료문의	16	8.8
오류해결	5	2.8
연구	4	2.2
땅찾기	3	1.7
소송	2	1.1
취업	1	0.6
미디어제작	1	0.6
기타	1	0.6
합계	181	100

* 민원 목적 중 빈도가 있는 것만 제시됨

민원 범주와 민원 목적의 관계를 살펴보면, 제1범주(기록관리 업무)에서는 업무(14건, 87.5%) 목적과 기록관리 이해(36건, 76.6%) 목적, 제3범주(기관이용)에서는 이용문의(34건, 59.6%) 목적, 제4범주(기록물)에서는 사본신청(27건 96.4%)과 자료문의(15건, 93.8%)를 목적으로 한 민원이 많았다(〈표 11〉 참조). 그리고 기록관리 이해를 목적으로 한 민원이 유일하게 제5범주(기타)를 제외한 다른 4가지 범주(업무, 직업/교육, 기관이용, 기록물)에서도 제시되고 있었다.

〈표 11〉 국민신문고 민원 범주와 민원 목적의 관계(국가기록원)

민원 범주 민원 목적	제1범주 (기록관리 업무)		제2범주 (직업/교육)		제3범주 (기관이용)		제4범주 (기록물)		제5범주 (기타)		합계
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	
이용문의	2	3.5	-	-	34	59.6	21	36.8	-	-	57
기록관리 이해	36	76.6	1	2.1	6	12.8	4	8.5	-	-	47
사본신청	-	-	-	-	1	3.6	27	96.4	-	-	28
업무	14	87.5	1	6.3	-	-	1	6.3	-	-	16
자료문의	-	-	-	-	1	6.3	15	93.8	-	-	16
오류해결	-	-	-	-	5	100	-	-	-	-	5
연구	-	-	-	-	2	50.0	2	50.0	-	-	4
땅찾기	-	-	-	-	-	-	3	100	-	-	3
소송	-	-	-	-	-	-	2	100	-	-	2
취업	-	-	1	100	-	-	-	-	-	-	1
미디어제작	-	-	-	-	-	100	-	-	-	-	1
기타	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100	1
합계	52	28.7	3	1.7	50	27.6	75	41.4	1	0.6	181

※ 민원 목적 중 빈도가 있는 것만 제시됨

3.2.2 대통령기록관 국민신문고 민원 내용 분석

1) 민원 내용에 대한 분석

대통령기록관 관련 민원의 범주별 분포를 살펴보면, 가장 많이 제시된 민원은 제3범주 대통령기록관 이용과 관련된 민원(17건, 54.8%)이었다. 제1범주 기록관리 업무에 관련된 민원과 제4범주 기록물에 관련된 민원은 각각 7건(22.6%)이었다(〈표 12〉 참조). 민원의 소분류 항목별 분포를 살펴보면, 가장 많았던 민원은 제 3범주(기관이용)의 열람과 편의시설에 대한 내용이 각각 4건(12.9%)이었고, 다음으로 제3범주의 관람과 프로그램에 대한 내용이 각각 3건(9.7%)이었다(〈표 12〉 참조). 민원 글들에는 시스템과 기록물에 대한 열람과 대통령기록관에 수유실, 주차장, 구내식당, 카페테리아가 있는지 여부에 관한 문의들이 포함되어 있었으며, 상설전시관 관람 방법 문의와 견학, 현장체험학습, 진로체

험학습에 대한 문의들이 있었다. 다음은 가장 많았던 열람, 편의시설 및 관람, 프로그램에 관한 민원의 예이다.

[열람]

- 대통령기록물 생산기관 웹기록시스템 열람 방법은?
- 대통령기록물 연구하여 논문 작성을 하고자 합니다. 대통령기록관 홈페이지 [기록검색] 메뉴를 통해 필요한 자료를 검색하니, 공개값이 [공개]로 표기되어 있습니다. 대통령기록관이 소장하고 있는 공개기록물을 열람 및 복사를 하려고 하면 어떤 절차를 거쳐야 하나요?

[편의시설]

- 대통령기록관내에 수유실이 있나요?
- 대통령기록관 방문 시 주차장 이용가능 여부가 궁금합니다.

〈표 12〉 국민신문고 소분류 항목별 민원 글 분포(대통령기록관)

범주	소분류	빈도	소계	범주내 %	전체%	
제1범주 (기록관리 업무)	전체	1	7	14.3	3.2	
	보존	1		14.3	3.2	
	이관	2		28.6	6.5	
	현황	1		14.3	3.2	
	법률	1		14.3	3.2	
	지정기록물	1		14.3	3.2	
제3범주 (기관이용)	조직	2	17	11.8	6.5	
	출판물	1		5.9	3.2	
	열람	4		23.5	12.9	
	관람	3		17.6	9.7	
	편의시설	4		23.5	12.9	
	프로그램	3		17.6	9.7	
제4범주 (기록물)	대통령 기록관	사진	2	7	28.6	6.5
		해외순방	1		14.3	3.2
		연설문	2		28.6	6.5
		연표	1		14.3	3.2
		청와대조직도	1		14.3	3.2
합계			31	-	100	

※ 민원 범주 및 소분류 중 빈도가 있는 것만 제시됨

[관람]

- 대통령기록관 상설전시관을 관람하려면 어떻게 해야 하나요?

[프로그램]

- 대통령기록관 현장체험학습은 어떻게 참여 하나요?
- 대통령기록관 견학·진로체험학습에 참여하려면 어떻게 해야 하나요?

2) 민원 목적에 대한 분석

민원인들의 민원 글을 올린 목적을 살펴보니, 기관 및 웹사이트 이용 문의 관련이 17건(54.8%)으로 가장 많았고, 기록관리와 관련된 설명을 요청하는 기록관리 이해 목적의 민원이 9건으로 29%를 차지하여, 이 두 목적이 전체의

83.8%에 해당하였다(〈표 13〉 참조). 이용문의와 관련해서는 관람방법, 사진열람, 자료 열람, 시스템 열람, 시설문의, 발간책 구입 문의에 관련된 내용들이 있었고, 기록관리 이해와 관련해서는 생산현황 통보, 이관, 지정기록물 열람, 폐기 절차, 기증절차, 전문위원회, 법률, 기능 등에 관한 민원들이 있었다. 다음은 이 목적들과 관련된 민원 글의 예이다.

[이용문의]

- 홈페이지에서 조회 되는 대통령의 사진을 받고 싶은데 파일로 받을 수 있나요?
- 국가기록원 대통령기록관에서 발간한 '대통령 선물과 세계 문화'란 책을 개인적으로 소장하고 싶은데요, 혹시 구입도 가능한가요?

[기록관리 이해]

- 대통령기록물의 생산현황 통보에 대해 설명해 주세요!
- 대통령기록관리전문위원회라는 것이 있나요? 대통령기록관리전문위원회가 하는 일은 무엇인지 설명 부탁드립니다.

〈표 13〉 국민신문고 민원 목적의 분포 (대통령기록관)

민원 목적	빈도	%
이용문의	17	54.8
기록관리 이해	9	29.0
연구	2	6.5
업무	1	3.2
자료문의	1	3.2
사본신청	1	3.2
합계	181	100

※ 민원 목적 중 빈도가 있는 것만 제시됨

민원 목적과 민원 글의 범주와의 관계를 살펴보면, 제1범주(기록관리 업무)에서는 기록관리 이해 목적의 민원이 7건으로 77.8%를 차지하였고, 제3범주(기관이용)에서는 이용문의 목적의 민원이 14건(82.4%)으로 가장 많았다(〈표 14〉 참조).

4. 시사점과 기록정보서비스 활성화 방안

4.1 페이스북 이벤트 활용

기록정보서비스에 있어서 기록관의 존재를 이용자들에게 널리 알리는 것은 매우 중요한 일이다. Hager(2015)는 기관이 페이스북 페이지를 만들고 운영해야 하는 이유로, 홍보 및 컬렉션 기반 아웃리치 등을 제시하였다. 기관의 인지도를 높이기 위해서는, 기관의 이용자에게 닿아서 기관 자체에 대한 인지도를 높이고, 기관에서 하는 활동을 일반인에게 설명하고 정당화하며 널리 알리며, 이벤트를 집중적으로 홍보하고, 새로운 기증자에게 도달하는 것 등이 필요함을 제시하였다.

앞의 분석 결과에서, 국가기록원 대표 페이스북의 경우 댓글 수가 다른 페이스북보다 월등히 많았는데, 이는 페이스북에서 댓글 이벤트를 시행한 영향이 큰 것으로 보였다. 국가기록원은 2건의 페이스북 이벤트를 하였고 1건의 이벤트에 약 700건의 댓글이 달렸다. 또한 이벤트에 대한 당첨 결과를 게시하면서 또 한 번의

〈표 14〉 국민신문고 민원 범주와 민원 목적과의 관계(대통령기록관)

민원 목적	민원 범주		제3범주(기관이용)		제4범주(기록물)		합계
	제1범주(기록관리 업무)		빈도	%	빈도	%	
이용문의	-	-	14	82.4	3	17.6	17
기록관리 이해	7	77.8	2	22.2	-	-	9
연구	-	-	1	50.0	1	50.0	2
업무	-	-	-	-	1	100	1
자료문의	-	-	-	-	1	100	1
사본신청	-	-	-	-	1	100	1
합계	7	23	17	55	7	23	31

※ 민원 목적 중 빈도가 있는 것만 제시됨

이용자 참여를 유도하였다. 이와 같이 이용자의 참여를 촉진하고 기록관과 기록관의 소셜미디어를 홍보하기 위해 기록관은 페이스북 이벤트를 다양하게 활용할 수 있다. 기록관에서 홍보 효과를 높일 수 있는 다양한 이벤트를 구성하여 활용한다면, 기록관 및 기록관 페이스북의 존재, 기록관에서 하는 프로그램 및 활동도 같이 홍보할 수 있고 이용자의 참여도를 높일 수 있을 것이다.

4.2 흥미를 유발할 수 있는 포스팅

국가기록원 3개의 페이스북(대표, e-기록, 부산기록관)과 대통령기록관의 페이스북에서 댓글이 달린 게시물 내용을 분석한 결과 국가기록원 대표 페이스북은 온라인자원, 국가기록원 e-기록 페이스북은 소장자료, 국가기록원 부산기록관은 관계수립, 대통령기록관 페이스북은 뉴스 관련 범주의 게시물에 댓글이 가장 많이 달렸다. 이 범주에 속한 게시물의 내용을 더 자세히 살펴보면, 공통점은 이용자들에게 친숙하고, 본인의 과거 경험을 떠올릴 수 있게 하며, 과거에 자신이 몰랐던 일을 새롭게 알 수 있게 해주거나 과거를 추억할 수 있는 게시물들이었다. 뉴스의 범주에는 이용자들이 잘 알고 있는 지상파 방송 프로그램에 기록관이 소개되거나, 기록관의 직원의 인터뷰 방송이 있었던 사례가 포함되었다.

이를 통해 볼 때, 기록관이 이용자들의 흥미를 유발할 수 있거나 친근하게 다가갈 수 있는 과거 일상의 기록들을 페이스북을 통해 게시하거나 공유하다면 이용자의 참여도와 방문을 더 활성화 시킬 수 있을 것으로 판단된다. 또한 기

록관은 지상파 방송 등 이용자들이 자주 접하는 매체에 기록관 또는 기록이 소개될 수 있도록 노력해볼 것이며, 이러한 내용들을 페이스북을 통해 이용자들에게 적극적으로 알리면 좋을 것이다.

4.3 FAQ와 검색가이드 및 채팅의 활용

국민신문고의 국가기록원 관련 민원에서 가장 많이 제시되었던 내용은 제4범주 기록물, 제1범주 기록관리 업무, 제3범주 기관이용 관련이었으며, 대통령기록관과 관련하여 가장 많았던 민원은 제3범주 기관이용, 제4범주 기록물, 제1범주 기록관리 업무 관련 내용이었다. 이를 질문 목적과 연관지어 더 자세히 살펴보면, 이용문의와 자료문의 내용이 많았다. 이 결과를 종합해보면 이용자들은 기록관 이용방법과 기록의 활용이나 신청 방법에 대해 잘 알고 있지 못하다는 것을 알 수 있다.

따라서 기록관은 이용자들이 쉽게 기록관의 이용 및 자료 신청 방법에 대해 잘 안내해야 할 것이다. 이용자들에게 이런 내용을 안내하기 위해 FAQ(Frequently Asked Questions)의 제공, 검색가이드의 제공 및 채팅 기능 제공 등이 고려될 수 있다. 먼저 FAQ를 제공하면, 중복되고 유사한 질문에 대해 효과적으로 응대할 수 있다. 특히 자료 신청의 경우는 그 절차가 유사하므로 더욱 유용할 것이며, 이용방법도 마찬가지이다. 또한 이러한 질문들을 '오늘의 기록' 처럼 '오늘의 이용 Tip' 또는 '오늘의 질문'이라는 명칭으로 이용자들이 자주하는 질문과 그에 대한 응답을 페이스북에 포스팅하여 이용자들에게 안내할 수도 있을 것이다.

검색가이드(research guide)의 제공도 고려해야 한다. 검색가이드는 기록집합체와 검색도구의 다양성과 이질성을 아우를 수 있는 도구로, 다양한 검색도구와 계층별 기술을 연계하는 역할을 하며, 각 검색도구의 사용법을 알려준다(설문원, 2015). 검색가이드는 기록물관리기관 내외의 다양한 정보원을 주제별로 모아 줌으로써 이 기록에 대한 '의도적 검색' 없이도 기록을 발견할 수 있도록 하며, 검색도구에 대한 검색도구, 즉 메타 검색도구로서의 역할을 수행한다. 즉 특정 주제와 관련된 기록검색도구와 이용법을 설명하고 해당 검색도구와 연계해 준다. 또 주제와 관련된 특정 기록유형이 어떤 역사적 배경 속에서 만들어진 것인지, 기록에 포함된 정보의 의미는 무엇인지 등 생산 배경을 설명하고, 배경과 기록과의 관계를 설명함으로써 기록의 의미를 이해할 수 있도록 한다(설문원, 2015). 이러한 검색가이드를 제공한다면 이용자에게 기록관의 이용방법과 자료 검색에 대해 큰 도움을 줄 수 있을 것이다.

기록관은 또한 페이스북의 메신저 기능을 활용하여 이용자의 질문에 실시간 채팅으로 답할 수 있을 것이다. 이는 페이스북의 활성화에도 기여할 수 있을 것이며, 또한 이를 발전시켜 챗봇(ChatBot)을 구축하여 활용할 수도 있을 것이다. 또한 챗봇(ChatBot)을 활용하는 방안이 있을 수 있다. 챗봇(ChatBot)이란 채팅(Chatting)과 로봇(Robot)의 합성어로 사람과의 문자 대화를 통해 질문에 알맞은 답이나 각종 연관 정보를 제공하는 인공지능(AI) 기반의 커뮤니케이션 소프트웨어를 지칭한다. 즉 대화형 메신저, 채팅하는 로봇을 말한다(김진태, 정상래, 정훈, 2017). 현재 점점 더 많은 기관이 챗봇 기능을

활용하고 있는데, 기록관의 챗봇 구축사례(이창희, 2018)에서도 확인할 수 있듯이, 상대적으로 간단한 챗봇은 구축 및 활용을 고려해볼 만하다. 즉 기록관에서 그동안 이용자들의 질문과 그에 대한 응답, FAQ에 대한 답변들에 대해 학습을 시킨 인공지능 기반의 커뮤니케이션 소프트웨어인 챗봇을 활용하여 기록관을 이용하는 이용자들의 궁금증을 즉각적으로 해결할 수 있는 기록정보서비스를 제공을 고려해볼 수 있다.

4.4 이용자 요구가 높은 주제의 독립적 서비스 제공

국민신문고의 민원 분석 결과를 보면 국가기록원의 경우 토지에 관한 민원 글이 전체의 16.6%를 차지하였는데, 이와 같이 토지에 관한 기록물을 찾는 요구가 가장 많다는 것은 정경희(2006), 김지현(2012), 진주영, 이해영(2018)의 연구에서도 확인할 수 있다. 따라서 이렇게 이용자의 요구가 많은 주제와 관련된 기록은 그 기록정보서비스를 분리하거나 따로 콘텐츠를 만들어 제공할 필요가 있다. 즉 해당 주제 관련 기록 이용방법 및 소개와 기록물 정보를 따로 제작하여 이를 홈페이지에 눈에 띄게 제시하는 것이 바람직할 것이다. 이는 검색에 미숙한 이용자들에게 다른 불필요한 검색결과를 제외하고 필요한 기록만을 확인할 수 있도록 하는 편리함을 제공해준다.

국가기록원에서는 현재 토지 관련하여서는 독립된 지적아카이브를 만들어서 기록정보서비스를 제공하고 있다. 하지만 홈페이지에서 이용자가 이를 찾기 어렵게 되어 있으며, 또한 명칭

도 이용자들에게 좀 더 익숙한 용어(ex. 토지기록물 검색)로 제시하면 이용자들이 더 편리하게 활용할 수 있을 것이다. 대통령기록관 홈페이지의 메인 화면에서 상단에 '역대 대통령 웹 기록 바로가기'를 만들어 놓은 것처럼 이용자들이 한 눈에 쉽게 찾을 수 있도록 독립된 웹사이트로 관련 내용을 제공하면 이용자들에게 더 큰 도움이 될 것이다. 이렇게 기록관에서는 이용자들이 많이 이용하는 기록에 대해서는 따로 독립된 콘텐츠나 웹페이지로 이용자들이 쉽게 찾을 수 있도록 홈페이지에 제공함으로써 이용자의 요구에 맞춘 기록정보서비스를 이용자에게 제공할 수 있다.

4.5 기록관리 업무 관련 전문적 서비스 제공

국민신문고의 민원 내용에 대한 분석 결과를 살펴보면, 기록관리 업무와 관련된 민원과 기록관리에 대한 이해가 목적인 민원이 많았다. 현재까지 우리나라 기록관은 기록연구사 1인 기록관 체제가 대부분이고, 따라서 업무에 대해 모르는 사항, 궁금한 사항이 있을 경우 직장이나 기관 내에서 조언을 구하기 어려운 것이 현실이다. 물론 국가기록원에서는 홈페이지에 기록관리 업무라는 메뉴를 만들어 기록관리 업무에 관한 설명을 제공하고 있으나, 이러한 내용은 기본적인 간략한 내용으로 실제 업무 수행 과정에서 발생하는 다양한 어려움과 질문을 해결하기에는 부족하다.

이를 해결하기 위해서 업무에 관한 질의응답이 가능한 게시판을 활용하는 것을 고려해볼 만하다. 이를 통해 업무관련 혹은 기록관리 전반에 관해 기록연구사나 일반인, 또는 학생들

이 질문을 하고 궁금증을 해결할 수 있을 것이며, 또한 다른 사람이 이미 먼저 질문한 내용을 통해 자신의 질문에 대한 해답도 구할 수 있을 것이다. 개별적인 민원으로 궁금한 내용에 답을 구하기보다, 이렇게 다양한 궁금증을 해결할 수 있는 공간을 마련함으로써 더 고도화된 이용자 중심의 기록정보서비스를 제공할 수 있을 것이다.

5. 결론 및 제언

이용자 중심의 기록정보서비스를 제공하기 위해서는 먼저 이용자에 대한 연구가 우선되어야 한다. 이용자가 기록관에 요구하는 바는 무엇인지, 이용자가 기록관과 기록에 어떤 인식을 가지고 있는지를 알아야 이용자의 정보 요구에 맞춘 기록정보서비스를 제공할 수 있다. 이 연구는 이러한 이용자의 요구와 인식을 알아보기 위해 국가기록원 대표 페이스북, e-기록 페이스북, 부산기록관 페이스북과 대통령기록관 페이스북의 댓글이 달린 게시글과 댓글들을, 국민신문고에서 '국가기록원'과 '대통령기록관'이라는 검색어를 입력하였을 때 나온 민원 글들을 분석해 보았다.

그 결과 4가지 페이스북에 댓글이 달린 게시물의 공통점은 소소하지만 이용자의 추억을 불러일으킬 수 있는 내용이거나 기록관과 관련한 내용이 방송에서 소개된 소식, 기록관 안내, 후기, 풍경 등 이용자의 흥미를 자극하는 내용이었음을 확인하였다. 또한 이용자는 게시물에 감성적인 내용의 댓글을 단다는 것도 확인하였다. 그리고 페이스북에서 이벤트를 진행하면 이용자의

참여가 증가한다는 사실도 확인하였다.

국민신문고에서는 국가기록원과 대통령기록관 모두 그 정도와 순위에는 차이가 있지만, 업무, 기관이용 및 기록물에 관한 민원이 가장 많았음을 확인하였다. 또한 국가기록원에서는 기록물과 관련하여 가장 많이 제시된 것은 토지에 관한 민원이었음도 확인하였다.

이러한 분석 결과를 토대로 기록관에서 이용자 중심의 기록정보서비스를 활성화하기 위한 방안으로, 페이스북에서 이벤트를 활용하여 기록관과 기록관의 페이스북을 홍보하는 것, 과거 일상 등 이용자가 흥미를 가질 수 있는 기록을 포스팅하는 것, FAQ 제공 서비스, 검색가이드 제작 및 페이스북 메신저나 챗봇과의 채팅을 활용하여 이용자에게 기록관의 이용방법을 안내하고 궁금증을 해결하도록 하는 것, 이용자들의 이용이 높은 기록에 대한 서비스는 콘텐츠화 하거나 분리하여 제공하여야 한다는 것, 그리고, 특히 기록관리 업무와 기록관리학 관련된 궁금증을 해결할 수 있는 질의 응답이 가능한 게시판 마련 등의 기록정보서비스를 제공할 것을 제시하였다.

SNS는 기록관의 유용한 홍보 도구이자 이용자와 커뮤니케이션 할 수 있는 중요한 공간이다. 앞으로 이러한 역할은 더욱 증가할 것으로 보인다. 따라서 이용자의 흥미를 유발시키고 참여를 증진시키기 위해 꾸준히 노력해야 한다. 민원은 이용자가 기록관 및 기관에 적극적으로 정보를 요구하는 방법의 하나이다. 국민신문고의 민원 글 분석 결과 자주 요청된 내용을 확인한 것과 같이, 민원뿐만 아니라 이용자의 정보요구를 확인할 수 있는 설문조사나 정보공개청구의 질의 및 검색어 분석 등 다양한 방법을 통해 이용자의 요구를 확실히 파악하여, 이용자의 요구를 반영한 맞춤형 서비스를 제공할 수 있도록 해야 할 것이다.

앞으로 다양한 이용자 연구가 기록관들에서 활발히 이루어져 이용자의 정보 요구를 충족시킬 수 있는 이용자 중심의 기록정보서비스가 활성화될 수 있기를 바란다. 또한 이러한 이용자 연구가 일회성으로 그치는 것이 아니라 기록관 내에서 지속적으로 수행되어, 축적된 연구 결과를 활용하여 기록관에서 전문적인 이용자 중심의 기록정보서비스가 이루어지길 바란다.

참 고 문 헌

- 강주연, 김태영, 최정원, 오효정 (2016). 국내외 국립기록관의 트위터 운용 현황 분석 및 활성화 방안. *정보관리학회지*, 33(3), 263-285.
- 김윤화 (2016). SNS(소셜네트워크서비스) 이용추이 및 이용행태 분석. KISDI STAT 보고서(16-07호), 1-9. 정보통신 정책 연구원. 검색일자: 2018. 5. 17.
<http://www.kisdi.re.kr/kisdi/common/premium?file=1%7C13868>
- 김지현 (2012). 국가기록원 기록정보서비스에 대한 이용자 인식에 관한 연구. *한국기록관리학회지*, 12(1), 167-187.

- 김지현 (2015). 소셜미디어를 활용한 아카이브와 이용자 간 상호작용 유형에 관한 연구: 미국과 영국 국립기록관을 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 46(3), 225-253.
- 김지현 (2016). 미국 국립기록관 페이스북에서의 이용자 참여에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 27(4), 63-84.
- 김진태, 정상래, 정훈 (2017). 메신저 기반 챗봇(ChatBot) 기술의 동향과 군 적용방안. 국방과 기술, (459), 118-127.
- 박덕관, 사공복희 (2014). 국가 기록관 웹사이트에 나타난 이용자 참여 커뮤니케이션 도구에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 45(2), 261-281.
- 박성호 (2005). 여론형성공간으로서 인터넷 자유 게시판의 저널리즘적 특성과 사회적 영향에 관한 연구. 언론과학연구, 5(3), 191-226.
- 박종원 (2016). NVivo 11 Applications: Handling Qualitative Data. 서울: 글로벌콘텐츠.
- 설문원 (2015). 기록의 발견과 이해를 위한 온라인 검색가이드 연구. 한국기록관리학회지, 15(1), 53-87.
- 성효주, 이해영 (2017). 기록물의 검색 향상을 위한 패킷 개발에 관한 연구: 대통령기록물을 중심으로. 한국기록관리학회지, 17(2), 165-188.
- 송주형 (2014). 기록관리 대상으로서 SNS 연구. 기록학연구, (39), 101-138.
- 우수영 (2006). 기록정보서비스 활성화를 위한 전자적 질의/응답 기능 개선방안. 한국기록관리학회지, 6(1), 113-136.
- 윤은하 (2012). 기록정보 서비스와 정보공개. 한국기록관리학회지, 12(2), 163-179.
- 이상현 (2017). 소셜 큐레이션 서비스에 기반한 기록정보서비스 활성화 방안 연구. 석사학위논문. 한신대학교 대학원, 기록관리학(협) 전공.
- 이창희 (2018). 기록정보서비스를 위한 메신저 기반의 챗봇 프로토타입 개발 연구 - 명지대학교 대학사료실을 중심으로. 석사학위논문. 명지대학교 기록정보과학전문대학원, 기록관리전공.
- 이해영 (2011). 기록관 웹사이트 검색어의 분석과 활용: 대통령기록관을 중심으로. 한국기록관리학회지, 11(1), 93-112.
- 이해영, 권용찬, 성효주, 유병후 (2014). 공공기록에 대한 접근성 제고 방안에 관한 연구: 대통령기록관 주제시소러스 개발 사례를 중심으로. 한국기록관리학회지, 14(4), 127-151.
- 이효은, 임진희 (2015). 웹에널리틱스를 이용한 아카이브 이용자 분석 사례 연구. 기록학연구, (45), 83-120.
- 임지수 (2002). 이용자 피드백을 이용한 전문도서관 전자게시판의 개선에 관한 연구: 한국청소년개발원을 중심으로. 석사학위논문. 숙명여자대학교 대학원, 문헌정보학과 정보학전공.
- 정경희 (2006). 국가기록원 인터넷 게시판 이용자의 정보이용행태 분석. 한국도서관·정보학회지, 37(1), 283-303.
- 진주영, 이해영 (2018). 국가기록원 웹사이트 유입경로와 이용자 검색어 분석. 정보관리학회지, 35(1), 183-203.

- Crymble, A. (2010). An analysis of Twitter and Facebook use by the archival community. *Archivaria*, 70, 125-151.
- Duff, W. & Johnson, C. (2001). A virtual expression of need: an analysis of e-mail reference questions. *The American Archivist*, 64(1), 43-60.
- Hager, J. D. (2015). To like or not to like: understanding and maximizing the utility of archival outreach on Facebook. *The American Archivist*, 78(1), 18-37.
- Kaplan, A. M. & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business horizons*, 53(1), 59-68.
- Rhee, H. L. (2015). Reflections on archival user studies. *Reference & User Services Quarterly*, 54(4), 29-42.

[웹사이트 & 페이스북]

- 국가기록원 대통령기록관 페이스북 데이터셋 수집. 검색일자: 2018. 3. 7.
<https://www.facebook.com/presidentialarchives/>
- 국가기록원 대표 페이스북 데이터셋 수집. 검색일자: 2018. 3. 7.
<https://www.facebook.com/NationalArchivesofKorea/>
- 국가기록원 부산기록관 페이스북 데이터셋 수집. 검색일자: 2018. 3. 7.
<https://www.facebook.com/NationalArchivesofKoreaBusanArchives/>
- 국가기록원 e-기록 페이스북 데이터셋 수집. 검색일자: 2018. 3. 7.
<https://www.facebook.com/NationalArchivesofKoreaArchivalCollection/>
- 국가기록원. 검색일자: 2018. 5. 29. <http://www.archives.go.kr/next/viewMain.do>
- 국민신문고. 민원 질의응답 '국가기록원' 검색. 검색일자: 2018. 3. 7.
<https://www.epeople.go.kr/jsp/user/on/srch/ks4Search.paid>
- 국민신문고. 민원 질의응답 '대통령기록관' 검색. 검색일자: 2018. 3. 7.
<https://www.epeople.go.kr/jsp/user/on/srch/ks4Search.paid>
- 대통령기록관. 검색일자: 2018. 5. 29. <http://pa.go.kr/portal/com/viewMainPage.do>
- NVivo. 검색일자: 2018. 7. 13. <http://www.qsrinternational.com/nvivo-korean>

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Gang, JuYeon, Kim, TaeYoung, Choi, JungWon, & Oh, Hyo-Jung (2016). A study on the vitalization strategy based on current status analysis of national archives. *Journal of the*

- Korean Society for Information Management, 33(3), 263-285.
- Jin, Ju Yeong & Rieh, Hae-young (2018). Analysis of users' inflow route and search terms of the Korea National Archives' Web site. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 35(1), 183-203.
- Joung, Kyoung-Hee (2006). An analysis on the information-seeking behaviour of users in the Internet board of National Archives and record service. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 37(1), 283-303.
- Kim, Jihyun (2012). A study on users perception of reference services in National Archives of Korea. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 12(1), 167-187.
- Kim, Jihyun (2015). A study on interactions between archives and users by using Social Media - Based on the cases of National Archives of the U.S. and the U.K. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 46(3), 225-253.
- Kim, Jihyun (2016). A study on user participation in Facebook of the U.S. State Archives. *Journal of The Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 27(4), 63-84.
- Kim, Jin Tae, Jung, Sang-Rae, & Chung, Hun. (2017). Trends of messenger-based chatbot technology and military application. *Defense & Technology*, (459), 118-127.
- Kim, Yun Hwa (2016). SNS (Social Network Service) utilization trend and usage behavior analysis. *KISDI STAT Report<16-07>*, 1-9. Korea Information Society Development Institute. Retrieved May 17, 2018 from <http://www.kisdi.re.kr/kisdi/common/premium?file=1%7C13868>
- Lee, Changhee (2018). Development of prototype Chatbot based on messenger app for archival reference service with focus on the Archives & Records Center of Myongji University. Master's Thesis. Graduate School of Records, Archives & Information Science, Myongji University. Major of Records and Archival Information Management.
- Lee, Hyoeun & Yim, Jin Hee (2015). A case study analysing the users of archives through web analytics. *The Korean Journal of Archival Studies*, (45), 83-120.
- Lee, Sang hyuen (2017). A study on archival information service based on social curation service. Master's Thesis. The Graduate School of Hanshin University. Major of Archival Management.
- Lim, Ji Soo (2002). A study on improvement of BBS in research library using user feedback. Master Thesis. The Graduate School Sookmyung Women's University. Major in Information Science Dept. of Library & Information Science.
- Park, Dukran & Sakong, Bok Hee (2014). A study on the user participatory communication tools of National Archives Websites. *Journal of Korean Library and Information Science Society*,

- 45(2), 261-281.
- Park, Jong Won (2016). NVivo 11 applications: Handling qualitative data. Seoul: Globalcontents.
- Park, Sung-Hoo (2005). On the journalistic characteristics and social impacts of internet bulletin board as a public opinion space. *Journal of Communication Science*, 5(3), 191-226.
- Rieh, Hae-young (2011). Analysis and utilization of search terms in archival Web sites: A case study of Korean Presidential Archives. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 11(1), 93-112.
- Rieh, Hae-young, Kwon, Yongchan, Seong, Hyojoo, & Yoo, Byonghoo (2014). A study on the improvement of accessibility to public records: Based on the construction of subject thesaurus for Presidential Archives. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 14(4), 127-151.
- Seol, Moon-Won (2015). A study of online research guides for user support to find and understand archival records in National Archives. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 15(1), 53-87.
- Seong, Hyoju & Rieh, Hae-young (2017). Research on the development of facets for improvement in searching records - Focusing on Presidential records. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 17(2), 165-188.
- Song, Zoo-Hyung (2014). A study on SNS records management. *The Korean Journal of Archival Studies*, (39), 101-138.
- Woo, Su-Young (2006). Strategies for improving electronic question/answering function for the activation of archival information service of National Archives records service. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 6(1), 113-136.
- Youn, Eunha (2012). Archival reference service and freedom of information in Korea. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 12(2), 163-179.

