

# 대학의 이메일 기록관리 실태와 조직구성원들의 인식: D대학을 사례로

## Perceptions and Practices of Employees Regarding Email Records Management in Universities: A Case Study of D University

박유진(Yu Jin Park)<sup>1</sup>, 정영미(Young Mi Jung)<sup>2</sup>

E-mail: yujin\_120442@naver.com, yomjung@deu.ac.kr



<sup>1</sup> 제1저자 동의대학교 대학원 문헌정보·사학과 석사

<sup>2</sup> 교신저자 동의대학교 문헌정보학과 부교수

논문접수 2019.4.30  
최초심사 2019.5.9  
게재확정 2019.5.17

### 초 록

업무용 이메일이 증가함에 따라 이메일 기록관리의 필요성은 날로 증가하고 있다. 본 연구는 이메일 기록관리 방안 마련에 앞서, 대학의 이메일 기록관리 실태를 조사하고 이메일 기록관리에 대한 구성원들의 인식을 살펴보고자 하였다. 이를 위해 본 연구는 D대학 그룹웨어 계정을 사용하는 교수, 직원, 그리고 조교를 대상으로 웹기반 서베이와 인터뷰를 실시하였다. 서베이 및 인터뷰를 통해 대학 구성원들의 이메일 생산, 삭제 및 보관, 백업 등의 이메일 기록관리 실태와 이메일 기록관리에 대한 그들의 전반적인 인식을 조사하였다. 서베이에 총 185명이 응답하였고 그들 중 총 12명을 대상으로 인터뷰를 실시하였다. 분석한 결과, 이메일의 공적 사용과 활용은 매우 빈번하였고 삭제, 보관과 비교하여 백업 및 보존 등의 관리 행위 잘 이루어지지 않고 있었다. 또한 이메일은 사적 영역의 것으로 인식되고 있어, 이용자들은 이메일 기록관리의 필요성에는 공감하였으나 기록관리 책임은 여전히 개인에게 있다고 인식하고 있었다. 이 연구의 결과는 대학의 이메일 기록관리를 위한 정책 수립 시 구성원들의 의견으로써 참고할 만한 자료가 될 것이고 이메일 기록관리 인식 제고에 도움이 될 것이다.

### © 한국기록관리학회

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

• 본 논문은 제10회 전국기록인대회 발표문 [대학의 이메일 기록에 대한 관리 실태 및 인식에 관한 연구]의 일부 데이터를 사용한 것임.

### ABSTRACT

With the increasing number of business email, there is a growing need to manage email records. Before the development of email records management measures, this study aimed to investigate the status of email records management in universities and determine employees' perceptions of email records management. Surveys and interviews were conducted with professors, staff, and assistants who use groupware accounts at D University, and their overall perceptions of email records management and the status of email record management, such as email production, deletion, archival, and backup of university members were gathered. A total of 185 people responded to the survey, and 12 of them were interviewed. According to the analysis, the public utilization of email was frequent, and the management of emails, such as backup and retention, was not performed well compared to deletion and storage. In addition, email is still perceived as private, and users recognize the need for email records management, but they still perceive that they are responsible for records management. The results of this study will be useful in setting the policy for email records management of universities and will help provide email record management awareness.

**Keywords:** 이메일, 전자우편, 기록관리, 웹 기록, 대학 기록  
email, electronic mail, records management, web archives, university records

<http://ras.jams.or.kr>

## 1. 서론

오늘날 이메일(Email: electronic mail)이 조직의 주요하고 중요한 의사소통 도구라는 것은 다시 강조할 필요가 없는 명백한 사실이다. 이메일은 생산과 전달의 간편성, 즉시성과 함께 전화나 메신저보다 정보전달의 정확성과 기록의 안정성을 기반으로 업무를 위한 의사소통 도구로도 흔히 사용되고 있다. 하지만 일부 조직의 대표계정을 제외하고, 일반적으로 이메일은 개인계정으로 운영되기 때문에 사용 용도와 관계없이 오랫동안 사적 관리영역으로 인식되어왔다.

업무용으로 사용되는 이메일의 양적 증가와 더불어 향후 업무 처리나 의사결정의 과정에서 이메일의 참조, 증거적 가치가 높아짐에 따라 최근 업무용 이메일을 공공기록으로 관리하는 움직임이 활발하다. 2018년 말에 미국을 뜨겁게 달군 사건 하나는 이방카 트럼프(Ivanka Trump)의 공적 업무에 개인 이메일 계정 사용에 관한 것이었다(Leonning & Dawsey, 2018). 지난 미국 대통령선거 후보자였던 힐러리 클린턴 역시 국무장관 시절, 업무에 개인 이메일 계정을 사용한 것을 두고 법적 위반으로 큰 곤경에 처했었다. 이는 미연방기록법에서 공직자의 이메일은 공공기록물로 분류하고 관리대상으로 규정하고 있기 때문이다.

반면 국내의 이메일 기록관리 상황은 법적, 물리적 기반이 미비하다. 10여 년 전부터 국내에서도 이메일 기록관리 개선방안을 마련하기 위한 몇몇 연구들이 선행된 바 있다(배민정, 2006; 송지현, 2006; 안덕원, 2008). 그러나 「공공기록물 관리에 관한 법률 시행령」 제2조 2항의 '정보

처리능력을 가진 장치에 의하여 전자적인 형태로 작성하여 송신·수신 또는 저장되는 전자문서, 웹 기록물 및 행정정보 데이터세트 등의 기록정보자료'의 전자기록물에 대한 포괄적 정의로 인해 이메일은 여전히 기록관리의 대상으로 명확하게 인식되지 않는다. 비교적 최근에 차세대 기록관리 체계를 수립하기 위한 움직임(이진룡, 주현미, 임진희, 2018)에서, 이메일은 행정정보데이터세트, 웹 기록, SNS 등과 함께 체계적으로 관리되어야 할 전자기록의 다양한 유형 중 하나로 언급되었다. 특히 사적 영역으로 인식되어온 이메일을 공공기록으로 관리하기 위해서는 법적 기반, 기술적 진전을 다루는 것뿐만 아니라 사회구성원들의 인식개선과 합의가 우선적으로 필요하다.

따라서 본 연구에서는 대학 구성원들의 이메일 사용 및 관리 실태를 조사하고 또한 사용자 측면에서 이메일 기록관리에 대한 인식을 조사하고자 한다. 이를 위해 본 연구에서는 대학 구성원들을 대상으로 웹 서베이와 인터뷰를 실시하였다. 연구의 결과는 대학의 이메일 기록관리를 위한 정책 수립 시 고려해야할 사항들이 될 것이고, 무엇보다 대학 구성원들의 이메일 기록관리 필요성에 대한 인식 개선의 계기가 될 것으로 기대한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 이메일 기록의 특징 및 유형

이메일은 컴퓨터, 모바일 기기 등의 전자적인 장치를 이용하여 사람 간에 메시지를 교환

하기 위해 사용되는 매우 보편화된 커뮤니케이션 도구이다. 국내 인터넷 이용자(만6세 이상) 중 최근 일 년 이내 이메일을 이용한 사람은 60.2%로 과반수를 넘으며, 직장인의 업무용 이메일의 이용빈도는 하루 1회 이상이 38.4%로 가장 많았으며, 일주일에 1회 이상은 68.6%에 달했다(과학기술정보통신부, 한국인터넷진흥원, 2018, pp. 67-68). 또한 직장인의 모바일 기기 이용 목적은 업무용 이메일 송수신이 52.6%로 기기와 상관없이 업무용 이메일 사용은 매우 일반화되어 있는 것으로 보인다(과학기술정보통신부, 한국정보화진흥원, 2018, p. 109).

업무용 이메일은 조직의 업무 처리 과정 및 활동, 의사결정 과정에 대한 설명을 포함할 수 있다. 또한 구성원간에 하나의 업무를 수행하기 위해 주고받은 이메일은 추적 과정을 통해 업무의 맥락을 파악할 수 있는 증거적 가치도 지닌다. 이메일 기록은 저장 공간의 문제, 스팸 메일을 통한 바이러스 침투, 시스템 관리 결함, 개인정보 및 사생활 침해 등의 문제가 있을 수 있지만, 송수신의 신속성, 수신여부 파악과 반송 기능으로 확인이 가능한 정확성, 다수에게 신속한 동시배포성, 공문서보다 간단한 서식으로 인한 생산의 용이성, 정확한 메타데이터 획득, 종이기반의 업무 감소, 인터넷만 가능하면 언제나 사용 가능한 이용의 편리성 등의 특징을 지닌다(송지현, 2006, p. 10). 이 외에도 이메일은 hwp, doc, ppt, pdf, zip 등 다양한 유형의 파일을 첨부하여 송수신 가능하며, 개인 또는 다수에게 송신할 뿐만 아니라 참조(cc), 숨은 참조(bcc)인을 별도로 지정하여 송신할 수 있다. 수신한 이메일은 전달(fwd)을 통해 복사하여 제3자에게 송신할 수 있으며, 송신자에게

회신(re) 메일을 보낼 수 있다. 메일을 제공하는 서비스마다 다소 차이가 나긴 하지만 대용량 메일 송수신, 서명 추가, 그리고 예약 메일 보내기 등의 추가적인 기능을 사용할 수 있다.

이메일은 메일 계정을 부여하는 메일서버의 유형에 따라 소속된 기관이나 조직에서 부여하는 업무용 이메일 계정과 포털 검색엔진 등과 같은 메일 서비스를 통해 받게 되는 개인 계정으로 나눌 수 있다. 예를 들면 국내 공공기관의 공직자는 @korea.kr로 끝나는 공직자통합메일을 업무용 계정으로 부여 받을 수 있다. 연구의 범위인 대학도 기관마다의 고유한 메일서버를 운영하고 구성원들에게 업무용 계정을 별도로 부여한다.

이메일은 포함하고 있는 내용에 따라 유형을 구분하고 선별하여 기록하는 것은 매우 중요하다. 영국의 국가기록관은 업무 또는 역사적 가치를 위해 보관해야 하는 이메일을 명확하게 정의하라는 규정을 포함한다(The National Archives, 2019). 실제로 세계의 정부기관들에서 이메일 기록관리 정책 및 가이드라인에 유형과 처리 방법을 규정하고 있다. 이것을 정리하면 <표 1>과 같다.

각 국의 기록관에서는 대체로 업무상 이메일과 개인 이메일로 구분하고 업무상 이메일은 가치에 따라 다시 기록관리해야 하는 이메일과 일시적으로 보관해야 하는 이메일로 구분하고 있다. <표 1>에서와 같이 호주의 국가기록관(National Archives of Australia, 2019)은 다른 기록관과 달리 처리방법에 따라 저장해야 하는 기록과 저장하지 않아도 되는 기록으로 구분하고, 업무상에 송·수신한 이메일, 작업 중인 프로젝트와 관련된 이메일, 업무에 관해 송

〈표 1〉 기록관별 이메일 기록 유형 구분

기록관	유형 구분
UN 기록관(UN Archives and Records Management, 2019)	업무 이메일(임시/일시적 기록, 보관해야할 기록), 개인 이메일
호주 국가기록관(National Archives of Australia, 2019)	저장해야하는 이메일, 저장하지 않아도 되는 이메일
스코틀랜드 국가기록관(National Archives of Scotland, 2016)	업무 활동의 증거를 제공하는 이메일, 업무 맥락을 지니지만 업무 활동의 일부는 아닌 정보 메시지, 개인 이메일
웨스턴오스트레일리아주 주기록보관소(State Records Office of Western Australia, 2009)	업무상 이메일, 일시적 이메일, 개인 이메일, 혼합된 이메일

인을 제공하는 이메일, 안내 제공, 지시, 결정을 위한 내용이 기록된 이메일은 저장 기록해야 하는 것으로 규정하고 있다.

타즈메니아 대학(University of Tasmania)의 이메일 기록관리 규정은 구성원들이 이메일을 선별할 수 있도록 안내하기 위해, 〈표 2〉와 같이 예시와 함께 보다 구체적인 정보를 제공한다(University of Tasmania, 2018). 이러한 이메일 유형의 구체적인 구분은 기관에서 기록 관리 되어야할 이메일은 선별해서 누락없이 관리하고, 사적인 이메일은 기록관리 대상에서 제외

외함으로써 개인정보를 보호하기 위해 중요하다.

## 2.2 대학의 이메일 기록관리 제도

앞에서 살펴본바와 같이 기록관리 선진 사례에서는 이메일 기록관리에 대한 법적 기반뿐만 아니라 많은 공공기관 및 대학에서도 별도의 이메일 기록관리를 위한 정책과 규정을 마련하고 있다. 특히 대학에서는 업무가 상이한 다수의 구성원들을 포함하고 있고 업무에 따른 교내, 교외와의 협력 업무의 유형도 매우 다양할 수

〈표 2〉 이메일 유형과 예시(타즈메니아 대학 이메일 기록관리 규정)

유형	예시
업무 이메일	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정식 승인이 기록된 직원 간의 의사소통</li> <li>• 중요한 행동 지침</li> <li>• 직원 간의 의사결정을 위한 논의</li> <li>• 전자 메일의 첨부 파일로 배포된 업무 정보</li> <li>• 대학 외부 또는 내부에서 받은 업무관련 서신</li> </ul>
단기 가치 이메일	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대량 / 순환 이메일의 중복 사본</li> <li>• 회의 공지</li> <li>• 참조 또는 숨은 참조로 접수된 내부 업무 관련 이메일</li> <li>• 메모</li> <li>• 비공식 이메일 메시지(직원 회보, FYI, 팜플렛, 이메일을 통해 배포한 전단지)</li> </ul>
개인 이메일	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 점심 식사 약속</li> <li>• 개인 / 가족 약속</li> <li>• 개인 서신</li> </ul>

있다. 이에 따라 대학 이메일의 유형, 업무별 용도, 송수신처 등 또한 다양하게 나타날 수 있다. 대학 이메일은 구성원 활동의 증거이자 향후 업무 수행, 연구, 교육, 홍보 등에 활용될 수 있도록 공적 기록으로 관리될 필요성이 있다.

대학의 이메일 기록관리 정책 마련을 조력하기 위한 표준적인 이메일 관리 및 보존 모델이 존재한다. 전자기록의 장기적인 보존에 대한 지식과 표준 마련을 위해 구성된 국제적인 협력 프로젝트 InterPARES(International Research on Permanent Authentic Records in Electronic Systems)의 3단계에서는 이메일 관리 및 보존 모델인 EMPM을 제공한다(InterPARES and International Council on Archives, 2012). 이 모델이 제공하는 이메일 맥락 식별, 이메일 관리를 위한 최선의 방법 결정, 이메일 보존을 위한 최선의 방법 결정, 이메일 관리 및 보존 정책과 절차 설계/수정, 이메일 관리 및 보존 정책과 절차 구현의 단계를 거쳐 대학에서는 이메일 기록관리 정책을 마련할 수 있다. 송유나, 정영미(2019)는 이 모델을 기반으로 대학의 이메일 기록관리 정책을 마련하고 구성요소로 법률 및 지적, 이메일 보안, 이메일의 유형과 처리방법, 관리방법, 저장방법, 보존방법, 첨부파일, 이름 지정 규칙, 보존과 폐기, 권장사항의 10개 요소를 제시한 바 있다.

본 연구에서는 국내 대학의 이메일 기록관리 실태를 파악하기 위해 서베이에 포함할 이메일 기록관리 행위를 도출하고 정의하고자 국외 대학의 비교적 간단한 정책 및 규정을 검토하였다. 북미 및 유럽의 많은 대학이 이메일 기록관리 관련 정책 및 규정을 마련하고 있었지만 본 연구에서는 구성이 유사한 대학들은 제외하고 세부적인 설명들을 포함하고 있는 4개 대학을 선정하여 검토하였다. 선정된 하버드(Harvard University), 토론토(University of Toronto), 미주리((University of Missouri), 그리고 워싱턴 대학(University of Washington)의 이메일 정책 및 규정을 분석하여 정리하면 <표 3>과 같다. 본 연구는 이메일 기록관리에 포함될 항목을 도출하는 것이 목적이기 때문에 각 항목별 세부적인 내용은 기술하지 않았다.

네 개 대학이 공통으로 제공하는 항목은 이메일 삭제로 이것은 기록해야 하는 메일과 기록하지 않아야 하는 이메일의 선별 항목과 함께 연계되어 나타난다. 이 외에도 보관, 선별, 작성에 대한 항목을 세 개 대학이 공통적으로 포함하고 있었다. 즉 이들 항목을 이메일 생산과 보관의 수명주기(life-cycle)로 나열해보면, 이메일 작성, 이메일 선별, 이메일 삭제와 보관, 이메일 보존의 이메일 기록관리 프로세스가 구성된다. 본 연구에서는 도출된 이메일 기록관리

<표 3> 이메일 정책 및 규정의 내용

대학	보관	삭제	선별	작성	사용	교육	책임
하버드 대학	○	○	○	○		○	
토론토 대학		○	○				
미주리 대학	○	○	○	○			
워싱턴 대학	○	○		○	○		○

항목을 기록관리 실태 파악을 위한 서베이 항목을 구성하기 위해 사용하였다. 그리고 이메일 기록관리 교육과 책임 항목 또한 대학 구성원의 인식 파악을 위한 서베이 항목으로 포함하였다.

### 3. 연구 설계

#### 3.1 연구대상

본 연구는 D대학의 교수, 직원, 그리고 조교를 포함한 모든 직원을 대상으로 이메일 기록관리 실태와 인식을 조사한 것이다. 조사대상이 되는 D대학은 독자적인 메일 서버를 구축하고 있으며, 신규 임용과 동시에 구성원들에게 이메일 개인계정을 제공한다. 퇴직시에는 퇴직시점 이후 3개월간 계정은 유지되다가 이후 계정과 함께 계정에서 활동한 모든 기록은 삭제된다. 개인계정과 별도로 부서단위의 신청이 있을시 부서계정을 만들 수 있으며 현재 생성되어 있는 부서계정은 약 70여개이다. D대학은 80여 개의 전공 및 학과로 구성된 대형대학이며 행정부서, 연구소, 부속기관, 기타 시설 등의 업무 단위를 고려해볼 때, 부서계정 사용은 과반이 되지 않는다. 또한 생성된 부서계정의 활용률은 이메일 송수신 양으로 보았을 때 높지 않는 것으로 파악되었다.

D대학의 이메일 계정은 그룹웨어 시스템과 연동되어 있으며, 모바일 서비스도 사용가능하다. 현재 D대학은 기록관이 설치되어 있지 않으며 기록관리 규정이나 지침이 마련되어 있지 않다. 또한 이메일 관련 정책이나 규정도 존재

하지 않는다. 본 연구가 특정 대학 구성원을 대상으로 서베이를 통해 조사한 것이지만 기록관을 운영하는 대학기록관협의회 회원교 42개교 차 이메일 관련 규정, 정책, 지침을 가지고 있지 않기 때문에(송유나, 정영미, 2019, p. 764), 국내 대학의 이메일 기록관리 실태나 인식은 유사할 것으로 보인다.

#### 3.2 연구절차 및 방법

본 연구를 위한 데이터 수집은 서베이와 인터뷰를 통해 이루어졌다. 일차적으로 D대학의 교내 이메일 사용자인 교수, 직원, 조교를 대상으로 서베이를 실시하였다. 배포 방식은 KSDC를 사용한 웹기반 서베이였고 전체 구성원 이메일을 통해 배포하였다. 서베이 문항은 앞에서 언급한 바와 같이 국외 대학들의 이메일 기록관리 정책 분석을 통해 도출된 항목을 참조하여 <표 4>와 같이 구성하였다. 총 27개의 서베이 문항은 대부분 객관식으로 구성되었고 세부적인 기술이 필요한 일부 문항은 조건형으로 서술형 문항을 포함하였다.

조사는 2018년 9월 19일부터 10월 7일까지 약 3주간에 걸쳐 조사되었고, 분석은 SPSS 25을 통해 수행하였다. 유의미한 결과를 도출하기 위해 문항 각각에 대해 빈도분석과 기술통계가 실시되었고, 직위를 포함한 인구통계적 속성과 기록관리 행태에 따른 인식의 차이를 파악하기 위해 교차분석 및 분산분석이 이루어졌다.

구성원들의 기록관리 행태와 인식에 대한 보충적인 분석을 위해, 이차적으로 서베이 응답자 중 12명을 대상으로 인터뷰를 실시하였다. 인터

〈표 4〉 서베이 문항 구성

구분	조사내용		문항수
인구통계적 속성	응답자의 성별		1
	응답자의 연령		1
	응답자의 근속년수		1
	응답자의 직위		1
이메일 사용	하루 평균 송수신 하는 이메일의 개수		1
	이메일 사용 용도		1
	부서계정 사용 현황 및 방법		2
	업무용 이메일 인수인계 현황 및 방법		2
이메일 작성	교내 계정 외의 개인 이메일 계정		1
	개인 계정의 업무상 사용		1
	교내 계정의 개인적 사용		1
	이메일 작성 방법	제목 작성 방법	1
		발신자 서명 작성 방법	1
	이메일로 수발신 하는 첨부파일의 유형		1
이메일 관리	이메일을 보관하는 목적		1
	이메일 보관 방법	폴더별로 정리	1
		필요없는 이메일의 즉각적 삭제	1
		중요 이메일을 북마크하여 보관	1
		중요 이메일을 출력하여 보관	1
	이메일의 첨부파일을 저장하는 유형		1
	이메일 수신함 삭제 유형		1
장기적인 보존	장기적 보존을 위한 이메일 백업 현황 및 백업 주기		2
이메일 인식	업무수행에서 이메일 사용의 중요성		1
	이메일 기록관리 방법에 따른 중요성	이메일 보관	3
		이메일 삭제	
		주기적인 백업	
	이메일 관리 교육의 필요성		1
	이메일의 체계적인 기록관리 필요성		1
이메일 기록관리 시 관리 책임의 소지		1	

뷰 응답자 12명은 교수, 직원, 조교 등 각기 다른 직위를 지니고 있고, 세부적으로도 각기 다른 업무의 경험을 지니고 있는 구성원들로 구성하였다. 이것은 대학 이메일의 다양한 사용, 업무별 용도 등에서의 결과를 얻기 위한 것이다. 인터뷰는 2019년 2월 11일부터 20일까지 10일간 대학 캠퍼스 내의 연구실, 사무실 등지에서 직접 대면의 형식으로 실시하였다. 인터뷰는 비

구조화된 방식으로 진행되었고 주요한 인터뷰 내용은 다음과 같다.

- Q1. 업무용 이메일의 구체적인 사용 용도와 공문과의 차이는 무엇인가?
- Q2. 삭제, 저장, 보관, 백업의 선별 기준이 있는가?
- Q3. 삭제와 보관으로 인한 긍정, 부정적

경험이 있는가?

- Q4. 인수인계시 업무용 이메일의 처리는 어떻게 하는가?
- Q5. 이메일은 기록관리 대상인가? 누구에게 책임이 있는가? 이메일 생산부터 장기보존까지 기록관리에 대한 교육은 필요한가?

서베이와 인터뷰 분석 결과는 다음 장에서 따로 구분하지 않고 항목별로 적절히 혼합하여 기술하였다.

## 4. 이메일 기록관리 실태와 인식

### 4.1 이메일 기록관리 실태

#### 4.1.1 인구통계적 속성

이메일을 통해 배포한 웹 서베이에 자발적으로 응답한 구성원은 총185명으로 이들의 인구

통계적 속성은 <표 5>와 같다.

응답자의 연령에서는 20대가 34.05%로 가장 높게 나타났으며 근속년수는 10년 초과가 44.42%, 1~2년 이하가 34.05%의 분포로 나타났다. 응답자의 직위는 교수가 37.30%, 직원이 34.05%, 그리고 조교가 28.65%로 응답자가 다소 고르게 분포하였다.

그리고 서로 다른 배경을 지닌 인터뷰 대상자의 분포와 응답 시간은 <표 6>과 같다.

#### 4.1.2 이메일 사용 행태

응답자의 업무일을 기준으로 하루 평균 송수신하는 이메일은 <표 7>과 같이, '5개 초과~10개 이하'가 36.75%로 가장 많았고 다음으로 '10개 초과~15개 이하'가 24.3%로 나타났다. 이러한 수치는 대학 구성원들의 이메일 사용량이 앞서 살펴본 우리나라 직장인 통계보다 훨씬 상회한다는 것을 나타내며, 이는 이메일 사용 의존도가 높다고도 해석할 수 있다.

<표 5> 서베이 응답자의 인구통계적 속성

구분	응답자수(%)	
	성별	남자
	여자	82(44.32)
연령	20대	63(34.05)
	30대	24(12.97)
	40대	42(22.70)
	50대 이상	56(30.27)
근속년수	1~2년 이하	63(34.05)
	2년 초과~5년 이하	20(10.81)
	5년 초과~10년 이하	20(10.81)
	10년 초과	82(44.32)
직위	교수	69(37.30)
	직원	63(34.05)
	조교	53(28.65)

〈표 6〉 인터뷰 응답자의 속성과 응답시간

	응답자의 속성			응답시간
	성별	연령	속성	
A1	여	50	교수, 학회보직	15분
A2	남	50	교수, 본부보직자	21분
A3	남	50	교수, 부속기관장	10분
A4	남	40	교수	15분
B1	남	50	직원, 본부팀장	23분
B2	남	40	직원, 기관팀장	20분
B3	여	30	직원	15분
B4	여	20	직원	18분
C1	여	20	행정조교	10분
C2	여	20	실습조교	7분
C3	남	20	행정조교	10분
C4	여	20	학사조교	12분

〈표 7〉 이메일 송수신 빈도

송수신 이메일 개수(하루 평균)	빈도(%)
5개 이하	38(20.5)
5개 초과~10개 이하	68(36.8)
10개 초과~15개 이하	45(24.3)
15개 초과	33(17.8)
기타	1(0.5)
합계	185(100.0)

대학에서 지급한 업무계정의 사용 용도는 〈표 8〉과 같이 ‘기관내 커뮤니케이션 수단’, ‘외부기관과 커뮤니케이션 수단’ 순으로 많이 나타나, 커뮤니케이션 수단에 전체의 약 80%가 응답하였다. 개인용도로 사용한다는 답변은 3명(1.6%)에 지나지 않았다. 일부 응답자들은 기관내보다 외부와의 이메일 기록의 중요성을 언급하기도 했다.

학회 활동 등, 외부기관의 주고 받는 이메일이 오랫동안 보관이 필요한 중요 메일이 많아요. (A3)

교내에서 주고받는 이메일은 대부분 공문과 중복되는 내용이고, 요즘 사업과 관련하여 외부와의 이메일이 더 중요한 경우가 많다.(B1)

대부분 학교 행정과 관련된 업무 이메일은 직원들간에 주고받고 저는 중요한 메일에 관해서만 인쇄된 걸 받아요. 대부분 제 개인 활동에 관한 이메일입니다.(A3)

〈표 8〉 부서계정과 개인계정의 차이

응답 내용	빈도
부서 공통 업무(공적용도)	10
부서 간 소통 및 교내 업무	9
별다른 차이가 없음	6
대외 업무	3
스팸메일이 적음	2
공지사항	2
이메일의 신뢰성	2
관리자가 별도로 사용	1
무응답	4
합계	37

D대학에서는 현재 부서계정이 약 70여개가 발급되어 있다. 응답자 중 부서계정을 사용하고 있는 경우는 37명(20%)으로 나타났다. 부서계정을 사용하는 경우, 개인계정과 부서계정의 용도별 차이에 대해 서술형으로 설문한 결과, <표 8>과 같은 결과가 도출되었다.

인수인계시 업무용 이메일을 전달하거나 혹은 전달받은 적이 있는지 설문한 결과, 응답자의 24명(13.0%)이 그렇다고 대답하였고 대부분 그렇지 않은 것으로 나타났다. 업무용 이메일 인수인계 방법은 다음과 같았다.

전임자가 진행 중인 업무에 대한 이메일은 전달(fwd)해 주었고, 일을 진행하다가 그때 그때 필요하면 요청하고 전달해 주는 방식으로...(B4)

전임 조교가 사용하던 이메일 ID와 P/W를 전달 받아서 필요한 업무를 파악했어요.(C3, C4)

#### 4.1.3 이메일 생산 행태

응답자의 89.7%는 업무계정 메일 이외에 외부 메일 서비스의 개인계정을 가지고 있는 것으로 나타났다. 업무에서 외부 개인계정을 사용하는 경우도 다수 나타났는데, 그 이유는 <표 9>와 같다.

<표 9> 업무에서 외부 개인계정 사용 이유

응답 내용	빈도(%)
일시적인 교내 시스템 문제 (서버 문제, 시스템 오류 등)	33(17.8)
외부 계정 차단(방화벽), 링크 파손	21(11.4)
대용량 첨부파일 수신	72(38.9)
기타	59(31.9)
합계	185(100.0)

대용량 첨부파일 수신, 일시적인 교내 시스템 문제, 외부 계정 차단, 링크 파손등 대부분 교내 메일 시스템의 제한과 관련된 것이었다. 그 외에도 31.9%의 기타 의견에는, 메일함의 용량 문제, 백업의 용도, 외부기관의 요구, 출장 시 빠른 확인 등이 있었다. 반대로 대학의 업무계정을 개인적 용도로 사용하는 경우는 '개인적으로 사용하지 않는다'가 87명(47.0%)으로 가장 많았고, '외부 웹사이트 정보 수신'(26.5%), '친목 및 개인 연락'(17.3%), '기타'(6.5%), 그리고 '광고성 메일 수신'(2.7%)의 순으로 나타났다. 위의 결과를 살펴보면 응답자 대부분이 대학의 업무계정과 외부의 개인계정을 어느 정도 구분하여 사용하는 것으로 나타났다.

이메일 작성시 제목 작성 방법으로는 '키워드로 작성한다'가 87명(47.0%)으로 가장 많았으며, '대표적인 목적을 문장으로 기재한다'가 71명(38.4%), '색인을 따로 달아서 작성한다'가 24명(13.0%), 그리고 '기타' 3명(1.6%)의 순으로 나타났다. 색인을 따로 달아서 작성하는 경우 색인은 [사업명], [부서명]이 일반적으로 사용되었다.

D대학 메일 서비스에서는 이메일 말미에 부서명, 연락처 등을 포함한 서명 설정 기능을 제공한다. 서명 기능을 사용하는 구성원은 97명(52.4%)로 사용하지 않는 사람보다 조금 더 많은 것으로 나타났다. 서명 기능을 사용하지 않았던 응답자 중에는 이번 서베이를 통해 처음 접해보았다는 응답자도 있었다.

서명 기능이라는게 있나요, 오늘 알았어요.(A1)

서명 기능은 알았지만 대부분의 조교들을 사용하지 않더라고요.(C4)

이메일은 다양한 포맷의 파일을 첨부할 수 있다. 업무상 송수신하는 이메일에서 가장 많이 사용하는 첨부파일은 텍스트 문서에 해당하는 hwp, pdf, xlsx, ppt 등이었고 다음으로는 이미지(jpg, png 등), 동영상(mp4, avi 등), 오디오(mp3, wma 등) 순이었다. 기타로 zip, 팩스, html(전자세금계산서), 링크 등 다양한 포맷이 제시되었다.

#### 4.1.4 이메일 관리 행태

이메일을 보관하는 목적을 복수응답으로 조사한 결과, '업무참조(51.35%)'를 답한 응답자가 가장 많았고, 증빙용(33.33%), 보고용(15.32%)의 순으로 나타났다.

이메일 삭제 및 보관 관리 방법은 총 네 개의 세부 문항으로 구성하여 설문하였는데, 각 문항에 대한 응답 결과를 분석하면 <표 10>과 같다.

응답자들이 이메일 삭제 및 보관 관리 방법으로 가장 많이 사용하는 것은 '필요없는 이메일은 바로 삭제한다'로 나타났고 다음으로 '폴더를 만들어 저장한다', '중요 메일을 북마크로 분류한다', '중요 메일을 출력하여 철로 보관한다'

의 응답은 각각 5점 만점에 2.85, 2.36, 2.60으로 보통보다 조금 낮게 나타났다. 응답자들은 이메일 사용과 생산 활동은 매우 빈번하지만 이메일 보관은 삭제 이외에는 적극적인 이메일 관리 활동을 실행하지 않은 것으로 나타났다.

광고나 읽지 않는 메일링리스트는 바로 삭제하고 그 외에는 거의 다 남겨둬요.(A4, C3)

조만간 또 찾아봐야할 메일은 북마크로 저장해둡니다.(B2)

이메일의 첨부파일 관리 방법에 대한 설문에서는 '필요한 경우에만 저장한다'가 73.10%로 가장 높게 나타났고 '첨부된 파일을 모두 저장한다'도 16.0%로 다소 높게 나타났다. 대용량 첨부파일과 같이 저장기간이 정해진 첨부파일만 저장한다는 8.96%로 나타났고, 따로 첨부파일을 저장하지 않는 이용자도 1.42%로 나타났다.

즉각적인 이메일 삭제가 아니라 수신함을 정리할 때, 이메일을 삭제하는 주된 이유는 다음

<표 10> 이메일 삭제 및 보관 관리 방법

응답 내용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	전체	평균	표준 편차
		N	%	N	%	N			
폴더를 만들어 저장한다.	N	44	37	35	39	30	185	2.859	1.415
	%	23.78	20.00	18.92	21.08	16.22	100.0		
필요없는 이메일은 바로 삭제한다.	N	22	26	24	58	55	185	3.530	1.360
	%	11.89	14.05	12.97	31.35	29.73	100.0		
중요 메일을 북마크로 분류한다.	N	51	60	39	25	10	185	2.368	1.177
	%	27.57	32.43	21.08	13.51	5.41	100.0		
중요 메일을 출력하여 철로 보관한다.	N	48	45	37	43	12	185	2.600	1.273
	%	25.95	24.32	20.00	23.24	6.49	100.0		

의 <표 11>과 같다. 61명(33.0%)이 업무관련성이 없는 이메일을 삭제한다고 응답하였고, 55명(29.7%)이 용량 부족의 이유로 이메일 수신함을 삭제하고 있다고 응답하였다. 더 이상 참조하지 않는 한시적 이메일은 24.3%가 삭제 이유로 응답했다.

학기가 끝나면 용량이 부족하기도 하고 다른 중요 메일을 찾아보기도 어렵고 해서 메일들을 선택해서 삭제합니다.(B1, B4)

<표 11> 수신함 정리 시 이메일 삭제 이유

응답 내용	빈도(%)
용량 부족	55(29.7)
다른 메일 확인이 불편해서	22(11.9)
더 이상 참조하지 않아서	45(24.3)
업무관련성이 없어서	61(33.0)
기타	2(1.1)
합계	185(100.0)

#### 4.1.5 이메일 백업과 보존 형태

이메일의 장기적인 보존을 위해 백업을 하는 지에 대한 설문에서는 응답자 중 36명(19.5%)만이 백업을 실행하고 있다고 대답했다. 이들을 대상으로 이메일 백업 주기에 대해 설문한 결과, '7개월~1년'이 15명(41.6%)로 나타났고, 1년 이상이 10명(27.8%), 0~1개월이 8명(22.2%), 2~6개월이 3명(8.3%)의 순으로 나타났다.

일년에 한번씩은 꼭 백업을 해요. 첨부파일 때문인지 메일 용량이 꽉차서...(B2)

백업할 때 보통 메일함을 정리합니다. 나중에도

필요하겠다 싶은 것들로만 모아서 백업을 합니다.(A4)

메일 용량이 많아서 백업이 필요한가요?(C1)

메일을 백업 가능한가요? 그런 기능이 있는지 몰랐어요.(A3)

## 4.2 이메일 기록관리에 관한 인식

### 4.2.1 이메일 기록과 관리 방법의 중요성

업무 수행시 이메일이 얼마나 중요한지와 이러한 이메일의 기록 관리 방법으로 삭제, 보관, 백업의 각 행위가 얼마나 중요한지에 대한 5점 척도로 인식을 조사한 결과, <표 12>와 같이 나타났다. 업무 수행에서 이메일 사용의 중요성은 5점 만점에 4.60으로 매우 높게 나타났다. 이메일 기록 관리 방법에 대한 중요성 인식에서는 백업이 가장 낮은 3.411을 기록했고, 다음으로 삭제가 3.632로 나타났다. 반면 이메일 보관은 4.016으로 응답자들은 이메일 기록관리를 위해 보관이 가장 중요하다고 인식하고 있었다. 이러한 결과는 이메일을 보관하여도 장기적인 사용가능성을 위한 백업으로는 이어지지 못하는 이메일 관리 실태와 맥락을 같이하는 결과로 볼 수 있다.

<표 12> 이메일 기록과 관리 방법의 중요성

구분	내용	중요성	
		평균	표준편차
업무에서	이메일 사용	4.6	0.731
	삭제	3.632	0.924
	보관	4.016	0.769
관리 방법	백업	3.411	0.980

#### 4.2.2 이메일 기록관리의 필요성

체계적인 이메일 기록관리의 필요성에 대한 구성원의 인식을 조사한 결과, 5점 만점에 평균 3.578(표준편차 0.953)로 보통보다 높은 인식은 지니고 있는 것으로 나타났다. 응답자들의 42.16%가 필요하다고 응답했고 보통이다가 31.35%이고 매우 필요하다고 생각하는 경우도 15.14%로 나타났다.

업무의 효율상 유사한 업무를 처리할 때 사용된 다른사람의 이메일을 공유할 수 있다면 정말 좋을 것 같아요(B4)

#### 4.2.3 이메일 기록관리의 책임

대학 내에서 이메일 기록관리의 책임은 누구에게 있다고 생각하는지 묻는 설문에서 분석 결과는 <표 13>과 같이 나타났다. 141명(76.2%)의 응답자가 이메일 기록관리 책임이 개인에게 있다고 생각하고 있었고, 기록관리 전문요원 및 담당자에게 책임이 있다고 응답한 경우는 14명(7.6%)으로 전체 응답 중 세 번째였다. 이러한 결과는 업무용 이메일이라고 할지라도 여전히 사적 영역의 것으로 인식하고 있다는 것을 보여준다. 이 외에도 인터뷰를 통해 다음의 의견들이 제시되었다.

특별히 개인적인 내용이 있는건 아니지만 제 개인메일을 누가 본다면 그건 줌...(A2)

평가를 위해 3년간 데이터가 필요한 경우가 많아요. 이런 경우 관련 메일이 없어져서 곤란할 때가 많아요. 누군가가 이메일을 기록해준다면 더 없이 좋죠.(B1)

<표 13> 이메일 기록관리의 책임

응답 내용	빈도(%)
개인(이메일 사용자)	141(76.2)
기록관리 전문요원 및 담당자	14(7.6)
개인이 소속된 업무팀 또는 부서	21(11.4)
소속기관	8(4.3)
기타	1(0.5)
합계	185(100.0)

#### 4.2.4 이메일 기록관리 교육의 필요성

이메일 기록관리 교육의 필요성에 대한 설문에서, 응답자들은 ‘보통이다’에 75명(40.5%)이 가장 많이 응답하였으며 기술통계 분석 결과 또한 평균 3.13, 표준편차 1.002로 나타났다.

### 4.3 변인에 따른 이메일 기록관리 인식

#### 4.3.1 인구통계적 속성에 따른 인식의 차이

응답자의 성별, 연령, 근속년수와 직위에 따른 이메일 기록관리 인식의 차이를 살펴보기 위해, 업무에서 이메일 사용의 중요성, 삭제, 보관, 백업의 기록관리 방법의 중요성, 이메일 기록관리의 필요성, 이메일 기록관리의 책임, 그리고 이메일 기록관리 교육의 필요성 인식의 차이를 분석하기 위해 평균비교와 분산분석을 실시하였다. 대부분의 항목에서 인구통계적 속성에 따른 인식의 차이가 유의수준  $p < 0.01$  내에서 통계적으로 유의미하지 않았지만, <표 14>와 같이 근속년수와 직위에 따른 이메일 기록관리의 필요성에 대한 인식은 차이가 나타났다. 근속년수 ‘2년 초과~5년 이하’ 그룹에서 이메일의 체계적인 기록관리의 필요성이 평균 4.20으로 가장 높게 나타났고 ‘10년 초과’가 5점 만점에 3.66, ‘1~2년 이하’와 ‘5년 초과~10년 이

〈표 14〉 인구통계적 속성에 따른 이메일의 체계적인 기록관리 필요성

구분		N	평균	표준편차	F값 (p)
근속년수	1~2년 이하	63	3.35	1.019	4.923 (.003)**
	2년 초과~5년 이하	20	4.20	0.768	
	5년 초과~10년 이하	20	3.35	0.875	
	10년 초과	82	3.66	0.892	
직위	교수	69	3.68	0.915	3.207 (.043)*
	직원	63	3.70	0.961	
	조교	53	3.30	0.952	

\*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

학가 5점 만점에 각각 3.35인 것으로 나타났다. 직위에서는 직원 > 교수 > 조교의 순으로 이메일의 체계적인 기록관리의 필요성에 대한 인식이 높게 나타났다.

#### 4.3.2 이메일 생산 행태에 따른 인식의 차이

이메일 생산 행태에 따른 이메일 기록관리 인식의 차이를 분석하고자 개인 이메일 계정의 업무상 사용, 교내 계정의 개인적 사용, 이메일 제목과 발신자 서명 작성방법, 수발신하는 첨부파일의 유형을 독립변인으로 하고 인식 문항들을 종속변인으로 하여 분산분석을 실시하였다. 분석 결과 중 통계적으로 유의미한 차이가 있는 변인만 정리하면 〈표 15〉와 같다.

업무계정의 개인적 용도 사용 이유에 따라 기록관리 방법 중 이메일 삭제의 중요성은 유의확률 p<0.001에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 대체로 광고성 메일 수신이나 외부 웹사이트 정보 수신 등의 업무계정을 개인적 용도로 사용한다는 응답자들의 경우 이메일 삭제에 대해 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

이메일 제목 작성 방법에 따른 인식의 차이는 기록관리 방법 중 백업의 중요성을 제외하

고 모든 인식 항목에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 이메일 제목에서 색인을 작성하는 응답자가 백업이 더 중요하다고 인식하는 것으로 나타났다.

반면 이메일 발신자 서명 사용 유무는 이메일 기록관리 인식의 거의 모든 항목에서 통계적으로 유의미한 차이가 존재했다. 이메일 발신자 서명을 사용하는 응답자일수록 업무상 이메일 사용의 중요성, 이메일 기록관리의 필요성, 기록관리 방법에서 삭제와 백업의 중요성, 이메일 기록관리 교육의 필요성 등의 모든 항목에서 인식이 높은 것으로 나타났다.

#### 4.3.3 이메일 관리 행태에 따른 인식의 차이

이메일 기록관리 행태에 따른 인식의 차이를 분석하고자 부서계정 사용 여부, 인수인계 유무를 독립변인으로 하고 인식 문항들을 종속변인으로 하여 분산분석을 실시하였다. 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것만 정리하면 〈표 16〉과 같다.

부서계정 사용 여부에 따라 이메일 사용 중요성, 이메일 기록관리 필요성, 그리고 이메일 기록관리 교육의 필요성 인식에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 부서

<표 15> 이메일 생산 행태에 따른 이메일 기록관리 인식의 차이

종속변인	독립변인		N	평균	표준편차	t 또는 F값 (p)
기록관리 방법 (삭제의 중요성)	업무계정의 개인용도 사용	외부 웹사이트 정보 수신	49	3.94	0.899	5.118 (.001)***
		광고성 메일 수신	5	4.00	1.000	
		친목 및 개인 연락	32	3.88	0.833	
		개인적으로 사용하지 않음	87	3.32	0.909	
		기타	12	3.83	0.718	
기록관리 방법 (백업의 중요성)	이메일 제목 작성 방법	문장으로 게재	71	3.42	1.009	3.237 (.024)*
		색인을 작성	24	3.75	0.737	
		키워드로 작성	87	3.36	0.976	
		기타	3	2.00	1.000	
업무시 이메일 사용 중요성	서명 사용 여부	그렇다	97	4.71	0.628	2.169 (.032)*
		아니다	88	4.48	0.816	
이메일 기록관리 필요성	서명 사용 여부	그렇다	97	3.75	0.890	2.653 (.009)**
		아니다	88	3.39	0.988	
기록관리 방법 (삭제의 중요성)	서명 사용 여부	그렇다	97	3.86	0.736	3.501 (.001)***
		아니다	88	3.39	1.044	
기록관리 방법 (백업의 중요성)	서명 사용 여부	그렇다	97	3.57	0.967	2.302 (.022)*
		아니다	88	3.24	0.971	
이메일 기록관리 교육 필요성	서명 사용 여부	그렇다	97	3.35	0.958	3.225 (.001)***
		아니다	88	2.89	0.999	

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

<표 16> 이메일 관리 행태에 따른 인식의 차이

종속변인	독립변인		N	평균	표준편차	t값 (p)
업무시 이메일 사용 중요성	부서계정 사용	사용	37	4.784	0.417	2.439 (.016)*
		미사용	148	4.554	0.785	
이메일 기록관리 필요성	부서계정 사용	사용	37	3.865	0.918	2.062 (.041)*
		미사용	148	3.507	0.951	
이메일 기록관리 교육 필요성	부서계정사용	사용	37	3.541	1.043	2.840 (.005)*
		미사용	148	3.027	0.969	
업무시 이메일 사용 중요성	인수인계 유무	한다	24	4.792	0.415	2.119 (.039)*
		안한다	161	4.571	0.764	

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

계정을 사용하는 응답자들이 부서계정을 사용하지 않는 응답자들에 비해 업무시 이메일 사용 중요성, 이메일 기록관리 필요성, 이메일 기록관리 교육 필요성에서 인식이 더 높은 것으로 나타났다. 업무용 이메일 인수인계에 따른

인식 차이에서는 업무시 이메일 사용의 중요성 인식에서만 유의미한 차이가 있었는데 인수인계를 하는 응답자가 업무시 이메일 사용이 더 중요하다고 응답했다.

#### 4.3.4 이메일 백업 및 보존 행태에 따른 인식의 차이

이메일 백업 및 보존 행태에 따른 인식의 차이를 분석하고자 백업 여부를 독립변인으로 하고 분산분석을 실시하였다. 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것만 정리하면 <표 17>과 같다.

분석 결과, 백업을 하는 응답자가 백업을 하지 않는 응답자와 비교하여 기록관리 방법의 보관, 삭제, 백업의 모든 방법이 더 중요하다고 인식하고 있었고, 이메일 기록관리의 필요성과 교육의 필요성에서도 더 높은 인식을 지니고 있는 것으로 나타났다.

### 5. 결론

본 연구에서는 대학 구성원들의 업무용 이메일 관리 실태와 그들의 이메일 기록관리 인식을 파악하고자 D대학을 중심으로 업무계정을 부여 받은 교수, 직원, 조교를 대상으로 웹서베이를 실시하였다. 웹서베이를 통해 185명

으로부터 데이터를 수집하여 분석하였고, 배경이 다양한 12명의 인터뷰 대상자를 선정하여 인터뷰를 실시하여 분석 내용을 보충하였다.

D대학의 구성원은 업무용 이메일 사용률과 중요성에 대한 인식이 매우 높았으며 이것은 국내 직장인 이메일 평균 활용률과 비교해도 더 높은 수치이다. 일부의 응답자를 제외하고 대체로 업무계정과 개인계정 이메일의 용도를 구분하여 사용하는 것으로 나타났고, 이메일 관리에서는 불필요한 메일의 경우 바로 삭제하는 경우가 가장 다수였다. 한시적인 또는 업무관련성이 적은 메일의 경우는 수신함 정리시 주요한 삭제 대상이었다. D대학 구성원의 경우, 이메일의 생산과 이용행태에 있어서는 교내 규정이나 관련 교육이 없었음에도 불구하고 심각한 문제 상황은 나타나지 않았다. 그러나 응답자들의 대다수가 불필요한 이메일을 즉각적으로 삭제하는 것 외에는 적극적인 기록관리 방법을 실행하고 있지 않았고, 특히 장기적인 보존 및 백업은 거의 실행하지 않고 있었다. 이러한 이유로 인해 종종 시간이 흐른 뒤 업무 참조나 증빙에서 곤란

<표 17> 이메일 백업 및 보존 행태에 따른 인식의 차이

종속변인	독립변인	N	평균	표준편차	t값 (p)	
기록관리 방법(보관의 중요성)	백업 여부	한다	36	4.389	0.688	3.325 (.001)***
	안한다	149	3.926	0.763		
기록관리 방법(삭제의 중요성)	백업 여부	한다	36	3.944	0.791	2.284 (.024)*
	안한다	149	3.557	0.940		
기록관리 방법(백업의 중요성)	백업 여부	한다	36	3.917	0.874	3.558 (.000)***
	안한다	149	3.289	0.968		
이메일 기록관리 필요성	백업 여부	한다	36	4.000	0.717	3.640 (.001)***
	안한다	149	3.477	0.977		
이메일 기록관리 교육 필요성	백업 여부	한다	36	3.639	0.931	3.498 (.001)***
	안한다	149	3.007	0.983		

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

을 겪었던 경험들을 다수 지니고 있었다. 직원과 조교의 경우, 잦은 업무 및 인사 이동으로 인한 초기 업무 파악시 이메일 기록의 부재는 곤란함을 야기시켰다.

이메일 기록관리에 대한 인식에서는, 업무시 이메일 사용의 중요도는 매우 높게 나타난 반면 이메일 기록관리의 필요성, 이메일 기록관리 방법의 필요성, 이메일 기록관리 교육의 필요성은 '보통이다'에서 '그렇다'의 중간 정도에 그쳤다. 그리고 업무용 이메일 기록관리의 책임 또한 여전히 개인에게 있다고 생각하는 사람이 다수를 차지했다. 이러한 결과가 시사하는 점은 이메일을 공공기록으로 관리하기 위해서는 어떤 다른 조건보다 이메일 사용자의 인식개선이 전제되어야한다는 것이다.

다양한 변인에 따른 이메일 기록관리 인식에 대한 차이 분석을 실시한 결과, 직원 그룹이 이

메일 기록의 체계적인 기록관리 필요성에서 인식이 높은 것을 확인할 수 있었다. 이것은 직원의 가장 높은 업무용 이메일 사용률 및 의존도와 관련지어 생각해볼만하다. 또한 응답자의 이메일 생산, 관리, 백업 및 보존 행태가 우수할수록 이메일 기록관리에 대한 중요성과 필요성에 대한 인식 항목들이 높게 나타났다.

조사결과가 D대학 구성원만의 특징일 수 있지만 D대학을 포함한 대부분의 국내 대학에서는 이메일 사용 안내뿐만 아니라 이메일 기록관리에 대한 정책이나 규정이 마련되어 있지 않기 때문에 유사한 현실에 있을 것으로 예상된다. 업무상 이메일의 중요성에 대한 인식이 높아지는 만큼 기록으로서 이메일 관리와 보존을 실행하기 위해서는 대학의 체계적인 이메일 기록관리 환경 조성과 함께 대학 내 인식 개선을 위한 노력도 병행할 것을 제안하고자 한다.

## 참 고 문 헌

- 과학기술정보통신부, 한국인터넷진흥원 (2018). 2017 인터넷이용실태조사. 나주: 한국인터넷진흥원.
- 과학기술정보통신부, 한국정보화진흥원 (2018). 2018 정보화통계집. 대구: 한국정보화진흥원.
- 배민정 (2006). 기록으로서의 전자메일 관리방안 - 미국, 캐나다, 호주의 사례를 중심으로. 석사학위논문. 충남대학교 대학원.
- 송유나, 정영미 (2019). EMPM 기반의 대학 이메일 기록관리 가이드라인 설계. 예술인문사회융합멀티미디어논문지, 9(2), 763-771.
- 송지현 (2006). 공공기관의 이메일기록관리 방안에 관한 연구. 석사학위논문. 한국외국어대학교 대학원.
- 안덕원 (2008). 공공기관 e-mail 기록의 효과적인 획득방안 연구. 석사학위논문. 한국외국어대학교 대학원.
- 이진룡, 주현미, 임진희 (2018). 차세대 기록관리를 위한 법체계 개선방안 연구. 기록학연구, 55, 275-305.
- Archives and Records Management (2019). Managing Email as Records. Retrieved January 2, 2019, from <https://archives.un.org>

- InterPARES and International Council on Archives (2012). Digital Records Pathways: Topic in Digital Preservation, Module 6: Email Management and Preservation. Retrieved December 1, 2018, from <https://www.interpares.org>
- Leonning, Carol D., & Dawsey, Josh. (2018, November 19). Ivanka Trump Used a Personal Email Account to Send Hundreds of Emails about Government Business Last Year. The Washington Post. Retrieved January 24, 2019, from <https://www.washingtonpost.com>
- National Archives of Australia (2019). Managing Email. Retrieved March 10, 2019, from <http://www.naa.gov.au>
- National Records of Scotland (2015). Managing Email Policy. Retrieved January 10, 2019, from <https://www.nrscotland.gov.uk/>
- State Records Office of Western Australia (2009). SRO Guideline Management of Email Records. Retrieved December 22, 2018, from <http://www.sro.wa.gov.au/>
- The National Archives (2019). Managing Emails. Retrieved January 3, 2019, from <http://www.nationalarchives.gov.uk/>
- University of Missouri (2019). Managing Electronic Mail: Guidelines and Best Practices. Retrieved January 5, 2019, from <https://www.umsystem.edu/>
- University of Tasmania (2018). Managing Email Records. Retrieved January 28, 2019, from <http://www.utas.edu.au/>
- University of Toronto (2019). Tips for Managing Email. Retrieved January 5, 2019, from <https://utarms.library.utoronto.ca/>
- University of Washington (2019). University Email Policy. Retrieved January 7, 2019, from <https://finance.uw.edu/>

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Ahn, Duck-Won (2008). A Study on the Capturing Electronic Mail Records of Public Institutions. Unpublished master's thesis. Hankook University of Foreign Studies, Seoul, Korea.
- Bae, Min-Jung (2006). Measures for Management of Electronic Mails as Records - With Focus on Cases of the United States, Canada and Australia. Unpublished master's thesis. Chungnam National University, Daejeon, Korea.
- Lee, Jin Ryong, Ju, Hyun Mi, & Yim, Jin Hee (2018). A Study on the Improvement Legal System for Next-generation Records Management. The Korean Journal of Archival Studies,

55, 275-305.

Ministry of Science & Korea Internet & Security Agency (2018). 2017 Survey on the Internet Usage. Naju: Korea Internet & Security Agency.

Ministry of Science & National Information Society Agency (2018). 2018 Yearbook of Information Society Statistics. Daegu: National Information Society Agency.

Song, Ji-Hyoun (2006). A Study on Managing Electronic Mail Messages as Records of Public Institutions. Unpublished master's thesis, Hankook University of Foreign Studies, Seoul, Korea.

Song, Youna & Jung, Youngmi (2019). Design Guidelines for Managing University E-mail Records Based on EMPM. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergence with Art, Humanities, and Sociology*, 9(2), 763-771.

