

공공기관 소셜미디어 운영 실태 및 특징 분석*

- 대구광역시 공공기관을 중심으로 -

An Analysis of the Current Practice and Characteristics of Public Agencies Social Media: Focused on the Public Agencies of Daegu Metropolitan City

이 정 은 (Jeong-Eun Lee)**

이 지 원 (Ji-Won Lee)***

초 록

소셜미디어를 통해 생산된 유용한 정보 및 지식자료들은 빠르게 생산되고 퍼지고 있다. 소셜미디어 게시물의 보존 및 관리를 하지 않으면 한순간에 사라질 수 있으며, 따라서 이제는 이를 아카이브하기 위한 노력을 기울여야 할 때이다. 본 연구는 공공기관의 소셜미디어 아카이브를 위한 기초연구로써, 대구광역시 12개 공공기관을 대상으로 소셜미디어 운영 실태를 조사하고, 소셜미디어 게시글의 내용유형을 정의하였으며, 게시글의 내용유형과 플랫폼의 특징을 면밀히 분석하였다. 소셜미디어 게시글 수집을 위해서는 NVivo를 사용하였다. 이를 통해 소셜미디어는 공공기록으로서 아카이브되어야 함을 다시 확인하였고, 효과적인 아카이브를 위한 시사점을 도출하였다.

ABSTRACT

Useful information and knowledge are rapidly produced and spread, and if they are not conserved and managed, they may disappear in a moment, and it is time to make archives for them. In this study, focusing on social media postings of twelve public agencies in Daegu metropolitan city, the current practices were investigated, the types of the contents were defined and the characteristics of the type of contents and platforms. NVivo was used to collect social media postings. Therefore, this study confirmed that social media records need to be archived and distilled implication for archiving social media records.

키워드: 공공기관, 소셜미디어, 아카이브, 내용유형, 대구광역시

Public Agencies, Social Media, Archive, Type of Content, Daegu Metropolitan City

* 본 논문은 대구가톨릭대학교 도서관학과 석사학위논문 일부분을 수정·발전시킨 것임.

** 대구가톨릭대학교 대학원 도서관학과 석사과정 졸업(wjddms3012@hanmail.net) (제1저자)

*** 대구가톨릭대학교 도서관학과 부교수(jiwon@cu.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자: 2017년 11월 22일 논문심사일자: 2017년 12월 12일 게재확정일자: 2017년 12월 15일
한국비블리아학회지, 28(4): 101-125, 2017. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2017.28.4.101]

1. 서론

1.1 연구배경 및 목적

최근 대다수의 사람들이 소셜미디어를 이용하고 있으며, 현재 사회를 소셜미디어의 시대라고 해도 과언은 아니다. 소셜미디어를 이용하는 수많은 사람들은 다른 사람들과의 인맥 교류를 위한 목적도 있지만, 소셜미디어를 통해 많은 정보를 획득하고 또한 이를 공유하고 있다. 소셜미디어를 통하여 중요한 사건이나 이슈에 대한 소식뿐 아니라 일상생활에 유용한 정보와 지식을 얻는 기회가 많아졌고, 또한 이를 빠르고 쉽게 널리 전파할 수 있게 되었다. 소셜미디어를 통해 생산된 유용한 정보 및 지식자료들은 어떠한 목적으로 작성되었고, 어떠한 정보를 담고 있는지에 따라 사회, 정치, 경제, 교육 등 여러 분야에서 다양한 가치를 가질 수 있다. 이러한 소셜미디어의 큰 영향력과 가치로 인해 정부 및 기업에서 소셜미디어를 주목하기 시작했다. 특히 행정 업무 속 소셜미디어 역할과 중요성이 점점 증가하고 있으며, 시민들에게 정보를 제공하는 효과적인 도구로 자리잡고 있다(Zavattaro 2016; Dryburgh and Bezboruah 2016).

소셜미디어는 그 특성상 기록으로서 제대로 보존을 하지 않으면 한순간에 사라질 수 있다. 따라서 이제는 이 자료들을 기록관리의 관점으로 보존 및 관리를 위한 노력을 기울여야 할 때이다. 현재 다양한 가치를 가지는 소셜미디어들을 보존관리하기 위해 기록관리학적인 시각으로 바라

보는 연구가 나타나고 있기는 하지만, 아직까지는 소셜미디어가 가지는 기록적 가치보다는 홍보 및 서비스 수단으로만 바라보는 인식이 많다.

따라서 본 연구는 소셜미디어의 기록적 가치에 대해 다시 한 번 재고하고, 효율적이고 적절한 소셜미디어 아카이브 방안 수립을 위한 기초 연구로서, 대구광역시 소재 12개 공공기관의 소셜미디어 운영 실태를 조사하였다. 또한 소셜미디어 게시물들의 대상으로 내용유형 및 플랫폼의 특징을 면밀히 분석하였고, 이러한 내용 분석을 토대로 소셜미디어 아카이브를 위한 시사점을 도출하였다.

본 연구는 공공기관에서 소셜미디어를 운영하고 있는 여러 지역을 분석하지 못하고, 연구범위가 대구광역시로 한정되어 있으며, 소셜미디어 아카이브 방안을 그 내용의 측면에서만 거시적으로 다루었다는 한계점을 지닌다.

1.2 연구방법 및 방법

본 연구에서 사용한 연구방법 및 절차는 다음과 같다. 첫째, 문헌조사를 통해 소셜미디어의 정의 및 유형, 소셜미디어가 가지는 기록적 가치와 아카이브 필요성을 알아보았다. 둘째, 대구광역시 소재 12개 공공기관을 대상으로 소셜미디어 운영 실태를 설문조사를 통하여 조사하였다. 셋째, 소셜미디어 게시물의 내용유형을 정의하고, 2016년 1년간 생산된 12개 공공기관의 소셜미디어 게시물을 수집하였다. 데이터 수집을 위해 NVivo에서 제공하는 NCapture¹⁾ 기

1) NVivo는 웹 페이지, 사회 미디어 자료, 그리고 인터넷 공간에서 메모한 내용을 불러오는 기능 등을 수행하는 질적 연구를 위한 도구이다. 신속하게 많은 자료를 불러올 수 있고, 페이스북과 트위터에서 사회 미디어 자료를 불러올 수 있다. 그리고 NCapture를 통해 수집된 데이터는 게시물, 생성일자, 좋아요 수, 댓글 수 등 다양한 항목별로 정리된 표 형태의 데이터로 구성할 수 있다(박종원 2013; 김지현 2015).

능을 사용하였으며, 이를 통해 수집되지 않는 데이터는 직접 수집하는 방식을 병행하였다. 넷째, 수집된 소셜미디어 게시글을 대상으로 각 기관별로 내용유형별, 소셜미디어 플랫폼별 생산 현황을 조사하였다. 또한 내용유형별, 플랫폼별 특징 및 아카이브와 관련한 고려사항 등을 분석하였다. 다섯째, 분석한 내용을 바탕으로 향후 소셜미디어 아카이브 구축 및 운영을 위한 시사점을 도출하였다.

본 연구에서는 소셜미디어 게시물 분석 대상으로 대구광역시 12개 공공기관을 지정하였다. 공공기관은 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 기반하여 선정하였고, 기획재정부에서 지정한 공공기관 현황을 참고하였으며, 이 중 연구의 적절한 범위를 고려하여 본원이 대구광역시에 소재하는 공공기관²⁾으로 대상을 한정하였다. 총 14개 기관이 이에 해당되었으나 현재 소셜미디어를 운영하지 않는 2개 기관을 연구

대상에서 제외하여 총 12개 공공기관을 연구대상으로 최종 선정하였다. 이 12개 공공기관 속에는 시장형·준시장형 공기업, 기금관리형·위탁집행형 준정부기관, 기타 공공기관으로 모든 기관 유형이 존재하며,³⁾ 교육부, 미래창조과학부, 국토교통부 등 다양한 소속부처 산하에 운영되고 있다. 다양한 성격과 사명을 가진 공공기관으로서 각 기관의 성격이 반영되는 소셜미디어 게시물을 생산하고 있으므로 연구대상으로 선정해도 무리가 없다고 판단하였다.

분석 대상 소셜미디어는 플랫폼은 페이스북, 트위터, 블로그를 대상으로 지정하였다. 이는 3가지 소셜미디어가 주로 보편적으로 사용되는 것으로서 비교적 많은 기록적 자료가 생산되고 있어 분석할 가치가 있다고 판단하였기 때문이다.

〈표 1〉은 본 연구의 대상인 대구광역시 소재 공공기관 관련 정보 및 소셜미디어 유형이다.

〈표 1〉 연구 대상 공공기관(대구광역시 소재) 및 소셜미디어 유형

코드명	기관명	기관유형*	주무부처*	소셜미디어 유형
P1	경북대학교병원	기타 공공기관	교육부	페이스북
P2	국립대구과학관	기타 공공기관	미래창조과학부	페이스북, 블로그
P3	대구경북과학기술원	기타 공공기관	미래창조과학부	페이스북, 트위터, 블로그
P4	신용보증기금	기금관리형 준정부기관	금융위원회	페이스북, 블로그
P5	한국가스공사	시장형 공기업	산업통상자원부	페이스북, 트위터, 블로그
P6	한국감정원	준시장형 공기업	국토교통부	페이스북, 트위터, 블로그
P7	한국교육학술정보원	위탁집행형 준정부기관	교육부	페이스북, 트위터
P8	한국사학진흥재단	기타 공공기관	교육부	페이스북, 블로그
P9	한국산업기술평가관리원	위탁집행형 준정부기관	산업통상자원부	페이스북
P10	한국산업단지공단	위탁집행형 준정부기관	산업통상자원부	페이스북, 블로그
P11	한국장학재단	위탁집행형 준정부기관	미래창조과학부	페이스북, 트위터, 블로그
P12	한국정보화진흥원	위탁집행형 준정부기관	교육부	페이스북, 트위터

* 알리오(<http://www.alio.go.kr/etcPds.do>) '2016년도 공공기관 지정현황' 토대로 구성

- 2) 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에서는 공공기관을 국가·지방자치단체가 아닌 법인·단체 또는 기관이라고 지칭하였다.
- 3) 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제5조에 따라 공공기관은 공기업(시장형, 준시장형), 준정부기관(기금관리형, 위탁집행형), 그리고 기타 공공기관으로 세분하여 지정된다.

1.3 선행연구

본 연구에서는 관련 선행연구를 크게 소셜미디어 게시글을 기록적 측면으로 바라본 연구, 소셜미디어 내용 분석에 대한 연구, 그리고 소셜미디어 아카이브를 위한 기술적인 방안에 대한 연구의 세 영역으로 나누어 살펴보았다. 첫째, 소셜미디어 게시글을 기록적 측면에서 아카이빙하기 위한 연구는 최근 점차 증가하는 추세이다. 김재호(2011)는 개인기록 아카이브를 위한 도구로서 소셜미디어를 언급하며 다양한 소셜미디어 중 블로그를 중심으로 연구하였다. 송주형(2012)은 소셜미디어는 인류역사의 집단 기억형성의 장이자 그 자체이며, 공론장의 역할을 하는 소셜미디어 또한 기록학적 의미를 지니며 이를 기록으로 관리해야 한다고 주장하였다. Blaha(2013)는 소셜 네트워킹 기록의 가치와 이를 위한 프라이버시 학자들 간의 다른 의견 등을 논의하였고, Sinn과 Syn(2014)은 개인 문서의 관점에서 페이스북 활동을 검토하였다. 이귀영(2015)도 기록관리 사각지대에 놓여있는 소셜미디어 기록을 획득하여 아카이브를 도입하는 방안을 연구하였다.

둘째, 소셜미디어 내용 분석에 대한 연구로 아카이브를 위한 연구는 거의 이루어지지 않았으므로 비교적 많이 나타난 기록정보서비스와 이용현황 등과 같은 측면에서 이루어진 내용 분석 사례를 살펴보았다. 김경아(2014)는 국가기록원 페이스북의 이용실태를 살펴보고 내용 분석을 하여 페이스북을 활용한 기록정보서비스 활성화 방안을 제안하였다. 김지현(2015)은 소셜미디어를 활용한 아카이브와 이용자 간 상호작용 유형 연구를 위해 아카이브의 페이스북

과 트위터의 내용 분석을 하였다. 최정원 외(2016)는 국가기록원, 대통령기록관의 소셜미디어 이용현황을 분석하고, 이용자 관심도 분석을 위해 계량 분석과 소셜미디어 분석방법으로 노출추이 분석, 시계열 분석을 적용하였다. 강주연 외(2016)는 국내외 국립기록관의 트윗 집합을 수집하여 트위터의 운용 현황을 분석하였다.

셋째, 소셜미디어 기록보존을 위한 기술적인 방안에 대한 연구로는 OAIS 참조모형에 기반을 둔 연구가 많았으며, 최근에는 소셜미디어의 메타데이터 요소를 다룬 연구도 나타났다. 차주용(2013)은 공공기관 트위터 기록물 장기보존을 위한 포맷 설계 및 도구 개발을 위한 연구를 하였다. 손원기(2013)는 국립중앙도서관 OASIS에서의 트위터 아카이빙 방법을 연구하였다. 장인호 외(2014)는 정부부처의 페이스북 기록물 장기보존을 위해 OAIS 참조모델에 기반을 두어 수집, 보존, 재현 방법에 대해 연구하였다. 박유경(2014)은 중앙행정기관 53개와 지방자치단체인 서울시의 소셜미디어 활용현황을 전수조사 한 후, 소셜미디어 기록의 체계적인 관리와 활용을 위하여 소셜미디어 기록 메타데이터 표준 요소를 제안하였다. 박흥기(2015)는 소셜미디어의 기록관리를 위한 메타데이터 요소를 설계하였다.

이상의 선행연구들을 종합해보면, 소셜미디어를 기록적인 측면에서 바라본 연구가 국내외로 진행되어 왔고, 소셜미디어 게시글을 아카이빙하기 위해 현실적인 방안을 검토한 연구도 진행되어 왔음을 알 수 있다. 그러나 소셜미디어에 어떤 내용이 담겨 있고, 아카이브를 위해 다루어야 하는 것이 무엇인지를 파악하기 위해

내용 분석한 후 방안을 검토한 연구는 찾아볼 수 없었다.

2. 이론적 배경

2.1 소셜미디어 정의 및 유형

‘소셜미디어(Social Media)’라는 용어는 뉴미디어 회사인 Guidewir 그룹의 창시자인 Chris Shipley이 사용하면서 퍼지게 되었고, 현재까지도 소셜미디어는 많은 사람들에게 여러 관점에 따라 다양한 정의가 내려진다. 소셜미디어의 다양한 정의를 종합해보면, 소셜미디어란 웹 환경에서 사용자가 자발적으로 일상생활 또는 자신의 생각, 가치와 함께 정보를 공유할 수 있는 개방된 온라인 플랫폼이라고 볼 수 있다. 한편, 이러한 소셜미디어를 일반적으로 SNS(Social Network Site, Social Network Service)와 동일한 개념으로 보는 견해도 있지만 SNS는 블로그, 팟캐스트 등과 함께 소셜미디어에 속해 있는 한 유형으로 볼 수 있다. 즉, SNS를 포괄하는 개념이 소셜미디어라고 할 수 있다(송주형 2012).

소셜미디어 유형은 크게 4가지로 나눌 수 있다. 첫째, 커뮤니케이션 모델은 블로그와 마이크로 블로그, 소셜 네트워킹 사이트, 이벤트 네트워킹 사이트가 있다. 마이크로 블로그는 트위터로 대표되며, SNS는 개인 간 네트워킹 구축 형태로 대표적으로 페이스북 등이 있다. 둘째, 협업 모델은 위키, 소셜, 북마킹, 소셜 뉴스, 리뷰 & 오피니언 사이트, 커뮤니티 Q&A 사이트로 분류된다. 셋째는 포토쉐어링, 비디오쉐어링,

라이브캐스트로 분류되는 콘텐츠 공유모델이며, 넷째는 가상세계, 게임 셰어링 & 플레이로 분류되는 엔터테인먼트 모델이다(최민재 2009).

이렇게 유형이 나뉘는 소셜미디어는 크게 5가지 특성을 가지고 있다. 이 5가지 특성에는 관심 있는 모든 사람들의 기여와 피드백을 촉진한다는 점에서 참여(participation), 대부분의 소셜미디어는 피드백과 참여가 공개되어 있고 콘텐츠 접근과 사용에 대한 장벽을 해체했다는 점에서 공개(openness), 전통적 미디어와는 달리 쌍방향성을 가지고 있다는 점에서 대화(conversation), 커뮤니티를 빠르게 구성할 수 있고 공통의 관심사에 대해 이야기할 수 있는 공간을 마련한다는 점에서 커뮤니티(community), 그리고 다양한 미디어의 조합이나 링크를 통한 연결에서 출발한다는 점에서 연결(connectedness)이 있다(박흥기 2014).

2.2 소셜미디어 기록적 가치 및 아카이브의 필요성

일상 속 소셜미디어의 영향은 점점 커지는 추세이며, 이러한 점을 이용하여 정부 및 기업에서는 소셜미디어를 이용하고 있다. 미국 오바마 대통령은 소셜미디어를 이용한 선거운동을 하였으며(이귀영 2015), 박원순 서울시장도 소셜미디어로 선거운동을 시행하였고, 더 나아가 이 과정에서 얻은 시민들의 의견을 반영하여 당선 후 심야버스를 시행하였다(김주현 2013). 그리고 해외 터키 군부 쿠데타가 일어날 당시에 이르도안 정부는 소셜미디어로 지지자를 결집시켜 결국 군부 쿠데타는 ‘6시간 천하’로 끝나버렸다(고정애, 정종문 2016). 이렇게 사회·정치

적으로 많은 영향을 주는 소셜미디어 속 정보자료는 다양한 기록적 가치를 가진다. 소셜미디어 정보가 어떠한 기록적 가치를 가지는지 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 소셜미디어 정보는 사회·문화적, 역사적으로 기록적 가치를 가진다. 최근 전 세계적으로 가장 많은 사람들이 이용하는 페이스북의 경우 사용자가 6억 명을 넘어섰다. 지금 이 순간에도 소셜미디어에서 학교, 날씨, 친구 등과 같은 일상 내용과 함께 세월호, 촛불시위 등과 같은 사회·정치적인 뉴스에 대한 정보를 공유하고 의견을 나누며 수많은 자료들을 끊임없이 생산하고 있다. 소셜미디어 속 사회·정치적인 뉴스에 대한 자료들을 통해 현재 국민들이 사회이슈에 대해 얼마나 관심을 가지고 있는지와 어떠한 생각을 가지고 있는지 등을 알 수 있고, 이러한 정보는 현대인들의 일상적인 생활모습과 가치관을 알 수 있어 사회·문화를 대표하는 기록정보가 된다. 그리고 훗날 이 기록정보는 미래 후손들에게는 그 사건에 대한 과거의 21세기 선조들의 인식을 파악할 수 있는 중요한 역사적인 기록적 가치를 가진다. 이에 따라 소셜미디어는 중요한 사회·문화적 가치와 함께 역사적 가치를 가진다고 볼 수 있다.

한편, 소셜미디어는 주로 20·30대의 젊은 층이 많이 이용한다는 인식으로 인하여 모든 연령층의 현대 생활상과 가치관을 대표한다고 보지 못한다는 시각이 있을 수 있다. 그러나 젊은 층 못지않게 노년층들의 소셜미디어 이용률이 증가하고 있다(이수경 2013). 연령계층별로 다양한 사람들이 소셜미디어를 이용하고 정보를 생산하고 있으므로 소셜미디어 속 기록정보가 현재 21세기의 사회문화현상을 나타내는 가

치를 가진다는 것은 분명하다.

둘째, 소셜미디어 정보는 법적·행정적인 기록적 가치를 가진다. 법적으로 살펴보면, 「공공기록물관리에 관한 법률」 제3조 제2항에서는 “기록물이란 공공기관이 업무와 관련하여 생산하거나 접수한 문서·도서·대장·카드·도면·시청각물·전자문서 등 모든 형태의 기록정보자료와 행정박물(行政博物)을 말한다.”고 명시되어 있다. 이 법령에서 기록물을 ‘모든 형태’의 기록정보 자료와 행정박물이라고 말하고 있으며, 이것은 종이매체뿐만 아니라 동영상, 웹 등과 같은 매체에 속한 정보도 관리 및 보존 가치가 있으면 기록물로서 인정된다는 것을 뜻한다. 이것을 기반으로 소셜미디어 게시물은 웹이라는 매체에 속한 기록정보 자료라고 볼 수 있고, 공공기관이 업무와 관련하여 생산한 소셜미디어 기록정보는 공공기록물이라고 볼 수 있다(손원기 2013).

행정적인 면에서는, 정부 및 기업에서 추진하고 있는 사업 또는 프로그램 등을 알리기 위해 소셜미디어 게시물을 생산하며, 이렇게 생산되어 올라간 소셜미디어 게시물은 행정적 업무의 가치를 가지게 된다. 그리고 소셜미디어에 올라온 추진 사업 또는 프로그램 게시글에 대한 댓글, 좋아요, 공유(리트윗)로 이용자 반응을 확인할 수 있다. 댓글 평가, 개선사항 등으로 보다 다양한 사람들에게 피드백을 받을 수 있고, 이러한 피드백 결과는 다음 추진사업에 영향을 미치며, 이러한 정보는 정부 및 기업 행정업무에 기록 참고적 가치를 가진다고 볼 수 있다(박흥기 2014).

셋째, 소셜미디어 정보는 증거적인 기록적 가치를 가진다. 소셜미디어 속 이용자의 의견으로

인해 추진 사업에 영향을 주어 사업방향이 변화 되었을 경우, 소셜미디어 정보가 변화의 근거를 제시하는 중요한 증거적 가치를 가진 자료가 된다. 또한, 일반 법원에서 소셜미디어 속 정보는 증거로 인정되어 판결에 영향을 미치는 사례가 다수 있다(전용모 2015). 국회에서는 소셜미디어를 포함한 전자 자료의 가치를 높게 측정하여 2016년 5월 ‘형사소송법 개정안(디지털 증거법)’ 법안을 국회 본회의에 통과시킴에 따라 SNS·이메일·컴퓨터 문서파일 등 디지털 자료도 증거로 쓸 수 있게 하였다(박하림 2016). 이제 소셜미디어 속 기록정보도 종이매체와 동일하게 증거로서의 가치를 갖는다는 것을 알 수 있다.

넷째, 소셜미디어 정보는 정보적인 기록적 가치를 가진다. 소셜미디어 속에서는 다양한 많은 기관 및 사람들이 생산한 정보들로 가득 차 있다. 정부 및 기관에서는 카드뉴스 등으로 정보공유를 하고 있으며, 공지, 업무 현황, 통계와 같은 정보를 소셜미디어에 올려서 제공하고 있다. 이러한 정보적 가치를 가진 소셜미디어 기록정보는 다양한 분야에서 이용될 수 있다(박흥기 2014). 이처럼 개인 및 집단에 의하여 직접 의미를 부여하고 생산된 정보들이 담긴 소셜미디어 정보는 기록적 가치를 가진다고 볼 수 있다.

그러나 소셜미디어 기록의 대표적인 특징이 휘발성이다. 휘발성의 특징을 가진 기록은 등록과 삭제가 쉽게 이루어지기 때문에 중요한 기록들도 사라질 수 있다. 실제 국내 많은 사람들이 이용하였고 영원할 것만 같았던 ‘싸이월드’ 미니홈피 서비스가 종료되었었던 사례처럼 페이스북도 언제까지 존재하는지 알 수 없다. 소셜미디어 서비스가 사라진다면, 그 속에 담긴 정보들도 모

두 한순간에 없어질 수 있는 이러한 상황에서 불행하게도 우리나라는 이러한 공적·사회적으로 증거적 가치를 가지는 중요한 기록물로 바라보는 시각이 미약하다. 따라서 기록으로 바라보고 관리하지 않는다면, 이러한 가치를 가진 중요기록들이 모두 한순간에 사라질 수 있으므로, 소셜미디어 속 기록정보들을 관리 및 보존을 하기 위한 논의가 필요하다.

3. 공공기관 소셜미디어 운영 현황 및 특징 분석

본 장에서는 먼저 12개 공공기관의 소셜미디어 운영 및 관리 현황을 살펴보고, 소셜미디어에 게시되어 있는 게시물 1개를 단위로 하여 내용 유형별과 플랫폼별 생산 현황과 특징 그리고 아카이브와 관련한 고려사항 등을 정리하였다.

3.1 소셜미디어 운영 및 관리 현황

소셜미디어 아카이브 운영 및 관리 현황을 알아보기 위해 이메일을 통한 설문을 2017년 4월 18일 ~ 5월 12일에 실시하였다. 기관 내 규정, 담당자의 계약만료, 이직 등과 같은 사유를 제외하여 총 11기관(소셜미디어 담당자 9명, 기록물 관리 전문요원 8명)에게 답변을 받았다. 설문 문항은 크게 소셜미디어 담당자 유무 및 운영 목적, 소셜미디어 관련 규정(운영 및 보존 규정 유무), 소셜미디어 게시물 수집 및 보관(수집 및 보관 활동 유무 및 사유, 수집 및 보관 범위, 수집시기, 보관 형태)에 관한 내용으로 이귀영(2015)의 설문지를 참고하여 구성하였다. 조사결과는 응답자

의 요청으로 익명으로 하였다.

3.1.1 소셜미디어 담당자 유무 및 운영 목적
 소셜미디어 담당자가 있는지, 그리고 소셜미디어를 운영하는 목적을 질문하였다. 답변한 모든 기관에서는 소셜미디어 관련 전담부서 또는 담당자가 존재하였고 모두 홍보담당자로 근무하고 있었다.

소셜미디어를 운영하는 목적에 대한 문항은 복수응답이 가능하도록 하였으며, 그 결과 <표 2>와 같이 네 가지 유형으로 나타났다. 기관 또는 관련 행사 및 프로그램 홍보를 위해서가 9개 기관(60%), 이용자와의 소통이 4개 기관(27%)으로 가장 많았고, 이외에도 생산 자료에 대한 피드백을 얻기 위해서, 현재 기관의 동향을 빨리 파악하고 대응하기 위해서 소셜미디어를 운영하는 것으로 나타났다.

<표 2> 소셜미디어 운영 목적 (복수응답)

소셜미디어 운영 목적	기관 수(비율)
기관 또는 관련 행사 및 프로그램 홍보를 위해	9 (60%)
이용자와의 소통	4 (27%)
생산한 해당 자료에 대한 빠른 피드백을 얻기 위해	1 (7%)
현재 기관의 동향을 빨리 파악하고 대응하기 위해	1 (7%)

<표 3> 소셜미디어 운영 및 보존 규정 현황

소셜미디어 규정 유무	기관 수(비율)	
	운영	보존
규정이 없다	5 (45%)	4 (36%)
명문화되지 않은 지침은 있다	3 (27%)	2 (18%)
잘 모르겠다	2 (18%)	3 (27%)
명문화된 규정이 있다	1 (9%)	1 (9%)
기타	0 (0%)	1 (9%)
응답 기관 수	11 (100%)	

3.1.2 소셜미디어 운영 및 보존 규정 유무

소셜미디어 게시물을 생산, 등록, 관리를 위한 운영 규정과 수집 후 보존을 위한 규정 유무에 대해서는 <표 3>과 같다. 답변을 받은 총 11개 기관 중 소셜미디어 운영에 대한 규정이 없는 기관은 5개 기관(45%), 보존에 대한 규정이 없는 기관은 4개 기관(36%)으로 가장 많았으며, 명문화된 운영과 보존에 대한 규정이 있는 곳은 단 1개 기관이었다.

그러나 명문화된 규정이 있는 기관에서는 기록관리기준표에 SNS 게시물관리라는 단위과제가 있으나 실제 기록적으로 관리는 하지 않는다고 답하였다. 한편, 보존 규정 유무에서 기타항목을 선택한 기관은 소셜미디어 게시물 보존은 콘텐츠 내용에 따라 홍보수단 송출에 적용하는 지침을 따른다고 답변하였다.

3.1.3 수집 및 보관 활동 유무

소셜미디어 게시물을 모두 수집 및 보관하지 않는 곳은 4개 기관(36%)으로 가장 많이 나타났다. 모든 자료를 수집하는 기관이 3개 기관(27%), 일부 자료를 수집하는 기관은 2개 기관(18%), 그리고 잘 모르겠다고 답변한 기관은 2개 기관(18%)으로 나타났다(〈표 4〉 참조).

소셜미디어 게시물을 수집과 보관활동을 하지 않는 이유를 추가로 자유롭게 기재하도록 요청하였는데, 이에 관해서는 소셜미디어 담당자와 기록물관리 전문요원의 답변이 차이가 있었다. 소셜미디어 담당자는 '필요성을 느끼지 않는다'는 답변을 하였으며, 그 외 필요성을 느끼는 담당자는 '예산과 인력이 부족하다', '수집/보관하는 방법을 모른다'고 답변하였다. 반면, 기록물관리 전문요원은 '기록물 관리 체계가 잡히지 않아 소셜미디어와 같은 형태에 대한 제도적 장치가 마련되어 있지 않다', '비전자기록물이 많아 웹 기록물까지 관리하기가 힘들다',

'소셜미디어의 복잡한 특징으로 하기 힘들다', '수집 및 보관하는 방법을 모른다' 등과 같이 모두 '소셜미디어 게시물을 수집 및 보관해야 한다는 필요성은 느끼지만 현실적인 제약으로 인하여 하지 않는다'고 답하였다.

3.1.4 수집 및 보관 방식

소셜미디어의 자료를 모두 또는 일부 수집 및 보관하고 있다고 응답한 5개 기관에서는 기록적인 측면으로 기록물관리 전문요원이 하는 것이 아니라, 주로 소셜미디어 담당자들이 업무의 결과물로서 수집 작업을 하고 있었다. 그들은 수집 자료를 모두 원자료로 수집하고 있었고, 일부 기관은 그 원자료를 직접 수집업으로 수집하거나 플랫폼 업체와 협력하여 자료를 수집하고 있다고 답하였다. 기록물관리 전문요원들은 소셜미디어의 관리 현황을 자세히 모르는 경우가 대다수였다.

수집 범위는 〈표 5〉와 같이 주로 '직접 생산

〈표 4〉 소셜미디어 수집/보관 활동 현황

소셜미디어 수집/보관 활동	기관 수(비율)
모두 수집/보관하지 않는다	4 (36%)
모두 수집/보관한다	3 (27%)
일부 자료 수집/보관한다	2 (18%)
기타(잘 모르겠다)	2 (18%)
응답 기관 수	11 (100%)

〈표 5〉 소셜미디어 게시물 수집 범위

소셜미디어 수집 범위	기관 수(비율)
직접 생산한 콘텐츠+관련정보(생산일자, 수집일자 등)	2 (40%)
직접 생산한 콘텐츠+관련수치(댓글 수, 좋아요 수 등)	2 (40%)
직접 생산한 콘텐츠	1 (20%)
응답 기관 수	5 (100%)

한 콘텐츠와 관련정보(생산일자, 수집일자, 수정일자 등)'로 지정하였고, 그 이외에는 직접 생산한 콘텐츠만을 수집하는 경우도 있으나, 직접 생산한 콘텐츠와 관련수치(공유 수, 좋아요 수, 댓글 수 등)도 함께 수집하는 기관도 있었다.

수집 기간은 <표 6>과 같이 응답한 5개 기관 중 각 2개 기관에서는 수집할 자료가 생기면 바로바로 수집하거나 수집시기가 정해져 있지 않아 그때그때 다르다고 답변하였고, 수집시기가 정해진 1개 기관에서는 매월마다 수집하고 있다고 답변하였다.

수집 후, 보관방식은 답변한 기관 모두 담당자가 한글, 엑셀, 워드와 같은 소프트웨어 프로그램을 이용하여 소셜미디어 게시물과 관련 내용을 정리하여 관리한다고 하였다. 보관하는 소셜미디어 게시물은 <표 7>과 같이 주로 멀티미디어(이미지, 동영상 등)와 텍스트 유형을

구분하여 모두 보관하거나 소셜미디어 화면을 캡처한 후 보관한다고 답변하였고, 그 이외에 멀티미디어 유형만 보관한다고 답변한 기관도 있었다.

이러한 소셜미디어 게시물은 4개 기관에서는 hwp, jpg 등과 같은 확장자를 갖고 있는 전자파일 형태로 보관하고 있었고, 그 4개 기관 중 1개 기관에서는 전자파일과 함께 종이매체로 프린트하여 보관하고 있었다. 그 외에 전자파일로 보관하지 않는 기관에서는 PDF 형식으로 보관한다고 답변하였다.

3.2 내용유형별 생산 현황 및 특징 분석

소셜미디어 각 게시물을 내용유형으로 분류하기 위해 우선 내용유형을 정의하였다. 내용유형은 김지현(2015)의 연구⁴⁾를 참고하여 일부 수정하였다. 수정된 내용유형(안)을 바탕으로

<표 6> 소셜미디어 게시물 수집 시기

소셜미디어 수집 기간	기관 수(비율)
수집할 자료가 생기면 바로 수집한다	2 (40%)
수집시기가 일정하지 않고, 그때그때 다르다	2 (40%)
한 달에 1번	1 (20%)
응답 기관 수	5 (100%)

<표 7> 수집 후 보관하는 소셜미디어 게시물 형태

소셜미디어 수집 후 보관하는 자료 형태	기관 수(비율)
멀티미디어와 텍스트 유형 구분하여 모두 보관	2 (40%)
소셜미디어 화면 캡처한 자료	2 (40%)
멀티미디어 유형만 보관	1 (20%)
응답 기관 수	5 (100%)

4) 김지현의 연구에서는 소셜미디어의 상호작용 유형을 정보/지식 공유, 정보배포, 커뮤니케이션 및 정보수집 4가지로 구분하였고, 각 유형에 대하여 다시 총 15개의 세부유형으로 나누었다.

대구광역시 공공기관의 소셜미디어에서 2016년 10월 한 달 동안 생산된 자료들을 샘플로 삼아 먼저 내용유형 분류를 실시하였고, 적합하지 않는 항목을 수정하여 모든 기관의 자료를 적용할 수 있도록 재구성하였다. 게시물 분석에 최종적으로 적용한 공공기관 소셜미디어 내용유형, 하위유형 및 각 유형에 대한 설명은 <표 8>과 같다.

소셜미디어 게시물의 내용유형별 생산 현황은 <표 9>와 같다. '정보/지식 공유'가 2,505건(58.1%)으로 압도적으로 가장 많이 생산되었고, 그 다음으로 '행사 & 프로그램' 1,158건(19.2%), '공지 사항' 1,004건(16.7%), '온라인 참여' 328건(3.4%), '기관 & 소장물' 215건(2.5%) 순이었다.

내용유형별 생산량의 순으로 범위, 구성, 특징 및 아카이브와 관련한 고려사항 등을 세부적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, '정보/지식 공유'로서 전체 게시물 중

과반수가 넘는 2,505건(58.1%)이 생산되었으며, 12개 기관 모두 생산하고 있었다. 이 가운데 P5, P11 기관은 1년간 600건이 넘는 게시물을 생산하고 있었다. '정보/지식 공유'는 각 기관과 관련된 다양한 정보를 담은 내용을 말한다. 연구 성과, 홍보영상물, 기사자료 등 해당 기관과 관련된 외부자원 뿐만 아니라 기관의 성격에 부합하는 전문적인 정보자원, 정책자료, 보고서자료 등과 같은 업무자료가 속한다. 동영상, 외부자원링크, 이미지, 텍스트, 댓글 등 가장 다양한 포맷으로 구성되어 있다. 기관과 관련된 여러 온라인자원이 모여 있고, 정보적 가치를 가장 많이 담고 있으므로 보존의 필요성이 높다. 또한 같은 정보를 어떤 방식으로 소개하고 표현하는지에 대해 파악할 수 있고, 일반 이용자들을 대상으로 하는 이해하기 쉽게 표현되어 미래 활용도가 높은 내용유형이다. 그리고 이용자들의 댓글 참여도가 높다. 대체로 해당 자료에 대한 깨달음, 감사인사와 같은 일반

<표 8> 소셜미디어 내용유형 및 정의

내용유형		하위유형	
공지 사항	기관 관련 공지 및 안내사항 제공	일반 공지	수상/계약체결 등 기관 관련 안내
		이용시간/휴관	이용시간, 휴관일 등 운영시간 안내
		채용/모집	채용/모집에 대한 안내
		직원 활동	기관 직원들의 활동에 대한 안내
		기타	신년인사/크리스마스 인사 등
기관 & 소장물	기관 및 소장물에 대한 정보 제공	시설/자료실/서비스	특정 시설/자료실/서비스 등 안내
		소장물, 발간물	기관 소장물에 대한 안내
행사 & 프로그램	행사 & 프로그램 정보 제공	소개 및 일정	행사 시간/일정에 대한 안내
		진행 상황 및 결과	현재 진행 상황에 대한 안내
정보/지식 공유	이용자에게 정보/지식 제공	칼럼, 리포트 등	소셜미디어 담당자 외 직원이 작성한 글
		온라인 자원	기관 내·외부에 존재하는 자원에 대한 정보 공유
		일반 상식/정보	일반 상식 정보 제공
온라인 참여	이용자의 소셜미디어 참여 유도	이벤트	소셜미디어 퀴즈, 참여 이벤트 정보 제공
		설문/질문지/투표	이용자를 통해 정보 수집

〈표 9〉 내용유형별 게시물 생산 현황

내용유형		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	합계
공지사항	일반 공지	18	14	15	78	6	33	31	38	30	46	31	38	378
	이용시간/휴관	0	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
	채용/모집	0	10	23	20	57	8	13	5	2	10	64	4	216
	직원(학생) 활동	9	9	31	26	57	8	16	28	6	17	9	7	223
	기타	3	4	5	59	45	3	3	4	4	11	29	9	179
소 계		30	42	77	183	165	52	63	75	42	84	133	58	1,004 (16.7%)
기관 & 소장물	시설/자료실/서비스	2	21	1	15	5	14	2	3	1	6	41	11	122
	소장물, 발간물	0	22	12	1	0	3	0	1	9	0	5	40	93
	소 계	2	43	13	16	5	17	2	4	10	6	46	51	215 (2.5%)
행사 & 프로그램	소개 및 일정	5	132	86	41	23	22	34	10	5	29	118	52	557
	진행상황 및 결과	1	68	38	68	32	11	62	27	28	85	94	87	601
	소 계	6	200	124	109	55	33	96	37	33	114	212	139	1,158 (19.2%)
정보/지식 공유	칼럼, 리포트 etc.	3	117	1	0	95	9	2	0	0	16	0	11	254
	온라인 자원	7	33	68	87	141	118	37	37	5	70	169	144	916
	일반상식/정보	21	98	8	192	367	2	21	13	2	71	480	60	1,335
	소 계	31	248	77	279	603	129	60	50	7	157	649	215	2,505 (58.1%)
온라인 참여	이벤트	0	76	11	19	130	0	7	0	0	5	56	3	307
	설문/질문지/투표	0	0	0	1	4	0	7	0	1	0	7	1	21
	소 계	0	76	11	20	134	0	14	0	1	5	63	4	328 (3.4%)
총 계		69	609	302	607	962	231	235	166	93	366	1,103	467	5,210 (100%)

적인 내용이 있으나 <그림 1>처럼 정보를 덧붙여서 정보를 보완해주는 내용을 담은 댓글도 나타난다. 분석 결과, 이 유형에서는 이용자의 댓글이 중요한 자료가 될 수 있으며 함께 아카이브 해야 함을 알 수 있다.

둘째, 1,158건(19.2%)이 생산된 ‘행사 & 프로그램’으로, 12개 기관 모두 생산하고 있었다. P2, P11 기관은 연간 200여 건의 게시물을 생산하고 있었다. 전시회, 교육 프로그램, 세미나, 간담회, 대회, 공모전, 워크숍, 연수 등 기관과 관련된 모든 프로그램에 대한 소개 및 진행 결과 자료가 여기에 속한다. 대부분 이미지와

텍스트로 구성되어 있다. 해당 행사 & 프로그램에 참여한 이용자가 댓글에 자신이 찍은 진행상황을 올리는 등 이용자 의견이 댓글에 많이 반영될 가능성이 높은 내용유형이다. 댓글은 이용자의 관심도와 함께 프로그램에 대한 시각도 확인할 수 있으므로 피드백을 위한 중요한 자료가 된다. 높은 업무 행정적 가치, 증거적 가치와 함께 참고적 가치가 높은 자료가 속해 있다.

셋째, 1,004건(16.7%)이 생산된 ‘공지 사항’으로 12개 기관 모두 생산하고 있었다. 계약 체결, 수상내역, 봉사활동, 기부 등 전반적인 기관



출처: 한국정보화진흥원, 대구경북과학기술원 페이스북
 <그림 1> '정보/지식 공유' 게시물 예시



출처: 국립대구과학관 페이스북
 <그림 2> '행사 & 프로그램' 게시물 예시



출처: 대국경북과학기술원, 한국가스공사 페이스북

〈그림 3〉 '공지 사항' 게시물

의 운영현황을 파악할 수 있는 자료가 속해 있다. 대부분 이미지와 텍스트로 구성되어 있고, 기본적인 내용이라 아카이브 필요성이 낮다고 판단하기 쉬운 유형이다. 그러나 소셜미디어에 있는 자료가 모아지면, 현 21세기 사람들의 시선과 여론을 파악할 수 있는 중요한 자료가 되듯이, '공지 사항'에 속한 자료도 하나하나 모아지면 현 시점의 기관에 대한 시각과 성격을 파악할 수 있는 업무 행정적 가치와 그 기관의 사회·문화적 가치를 담은 기록이 된다.

넷째는 328건(3.4%)이 생산된 '온라인 참여'로 12개 기관 중 9개 기관에서 생산하는 유형이다. 대부분 이벤트와 관련된 내용이었으며, P5 기관만이 100건이 넘는 게시물을 생산하고 있었으며 6개 기관은 20건 이하의 게시물만이 생산되었다. 대부분 링크자료 또는 이미지와 텍스트 형태로 이루어져 있다. 이용자들의 의견을 알기 위한 설문조사와 함께 소셜미디어 구독·퀴즈 이벤트와 같은 자료가 여기에 속하며, 소셜미디어를 통해 이용자 참여를 이끌어내고

자 생산된 자료이다. 소셜미디어를 통해 이용자 참여를 유도하는 것도 담당자의 중요한 업무 중 하나이므로, 업무 행정적 가치를 가진다. 따라서 생산한 자료가 있다면 기록으로서 아카이브 해야 한다. 다만, 경북대학교병원, 한국감정원, 한국사학진흥재단처럼 오랜 기간 해당 유형에 속한 자료가 없는 기관인 경우, '온라인 참여' 유형 없이 4가지 유형만으로 내용유형을 구성하여 아카이브 하는 것이 효율적이다. 그리고 이용자 참여 댓글은 많았으나 동일한 내용이 많아 댓글내용은 모두 수집할 필요는 없다고 판단된다.

다섯째, 215건(2.5%)이 생산된 '기관 & 소장물'이다. 12개 기관 모두 생산하고 있었으나, P12 기관을 제외하고 모든 기관이 50건 미만의 게시물을 생산하였다. 기관 시설, 자료실, 모바일 서비스, 홈페이지 서비스, 발간물, 소장물 등에 대한 정보를 담고 있으며, 동영상 또는 이미지와 텍스트 형태로 주로 구성되어 있다. 대부분의 기관에서 전체 생산하는 자료 중 가장 적



출처: 한국가스공사, 국립대구과학관 페이스북

〈그림 4〉 ‘온라인 참여’ 자료



출처: 국립대구과학관 페이스북

〈그림 5〉 ‘기관 & 소장물’ 자료

은 비율로 생산하고 있으나 21세기에 어떤 시설 및 서비스가 시작되었는지, 어떤 자료를 소장하고 발간하는지 등을 통해 기관의 운영 현황을 파악할 수 있는 중요한 자료가 될 수 있다. 따라서 생산되는 자료는 적지만 따로 구분하여 아카이브 해야 하는 유형이다.

3.3 소셜미디어 플랫폼별 생산 현황 및 특징 분석

12개 대구광역시 공공기관의 소셜미디어 게시물의 플랫폼별 생산 현황은 <표 10>과 같다. '페이스북'이 2,448건(46.9%)으로 가장 많이 생산되었고, 그 다음으로 '블로그' 1,777건(34.1%), '트위터' 985건(18.9%) 순이었다.

생산량 순으로 플랫폼별 운영 현황, 특징 및 아카이브와 관련한 고려사항 등을 살펴보면 다음과 같다.

3.3.1 페이스북

국내에서 서비스되고 있는 소셜미디어 플랫폼 중 가장 많은 사람들이 사용하는 플랫폼이며, 대구광역시 공공기관 12개 기관 모두 계정을 가지고 있었다. 페이스북만 운영하고 있는 기관이

있고, 한국정보화진흥원은 페이스북과 트위터를 운영하고 있으나 2016년도에 트위터는 단지 18개 자료가 올라온 것과는 달리, 페이스북에는 449개의 자료를 생산하였다. 그리고 타 플랫폼에서 페이스북 자료를 볼 수 있도록 페이스북 링크주소로 생산한 자료가 많이 속해있었다. 이러한 특징이 두드러진 기관은 대구경북과학기술원, 한국교육학술정보원이 있다. 이 기관들은 페이스북에 자료를 등록하는 순간 트위터에 동일 자료의 텍스트 문구와 함께 페이스북 링크주소를 가진 자료가 등록되는 것으로 보인다. 그래서 페이스북에 있는 기록들은 트위터에서도 대부분 발견할 수 있었다.

페이스북은 알찬 정보를 담은 자료를 비교적 빠르게 볼 수 있고 정보교환이 가능하다는 특징으로 많은 이용자들이 이용하고 있다. 가장 활발하게 자료를 생산하고 있고 메시지, 댓글과 좋아요 등으로 이용자의 의견이 담긴 내용이 많이 있어 그만큼 아카이브 해야 할 기록적 가치가 높은 자료도 많이 담겨있다. 행정적·업무적 가치와 함께 증거적 가치도 가지고 있으며, 정보적 가치도 함께 담겨있는 자료가 많으므로 세 플랫폼 중 가장 중점적으로 아카이브 해야 하는 플랫폼이다.

<표 10> 플랫폼별 게시물 현황

플랫폼 유형	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	합계
페이스북	69	260	138	313	337	73	111	101	93	117	387	449	2,448 (46.9%)
트위터	0	0	142	0	245	8	124	65	0	0	383	18	985 (18.9%)
블로그	0	349	22	294	380	150	0	0	0	249	333	0	1,777 (34.1%)
총 계	69	609	302	607	962	231	235	166	93	366	1,103	467	5,210 (100%)

3.3.2 블로그

12개 기관 중 8개 기관에서 사용하는 플랫폼이며, 전문적이고 심층적인 자료가 많이 담겨있다. 세 플랫폼 중 가장 정보적 가치가 있는 기록이 많이 담겨있다고 볼 수 있다. 그리고 페이스북, 트위터와 달리 생산된 글을 여러 게시판으로 분류할 수 있고, 해당 게시판마다 관련 자료가 분포되어 있어서 관련된 이전 자료를 찾기가 편리하다. 이러한 특징으로 세 플랫폼 중 온라인 자원이 가장 많이 분포되어 있다.

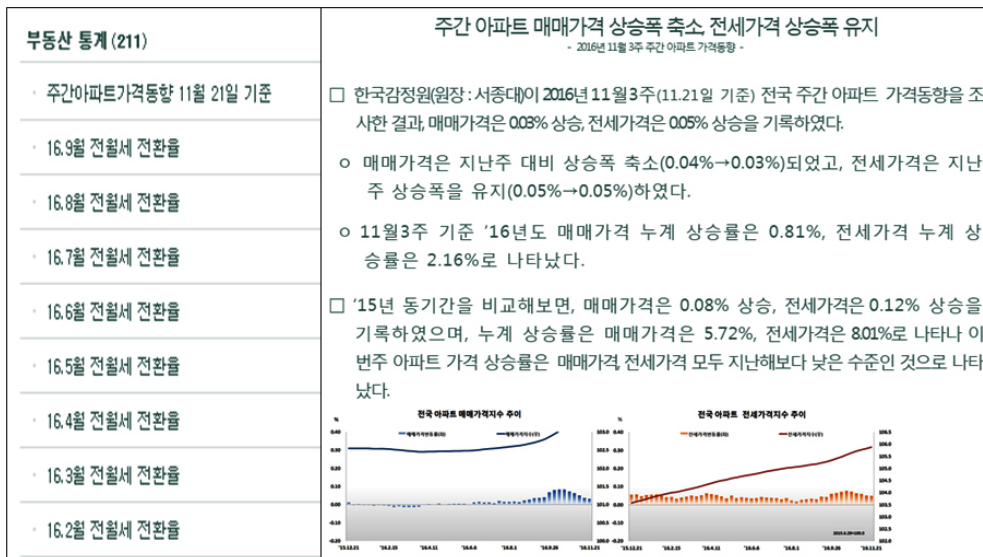
예를 들어 한국감정원 홈페이지에서는 그래프, 표만을 제공하고 있었으나 <그림 6>과 같이 블로그 속 부동산 통계 게시판에서는 부동산 가격 동향 그래프와 함께 해석도 제공하고 있다. 그리고 지식저장소, 부동산 통계, 공지사항 등으로 자료가 분류되어 있다. 부동산 통계 게시판에서는 부동산 통계 자료만 모아서 볼 수 있고, 공지사항 게시판에서는 공지사항과 관련

된 자료들만 볼 수 있다는 장점이 있다.

이러한 특징을 가지는 블로그는 페이스북, 트위터와 성격이 다른 플랫폼이므로 내용유형 분포는 비교적 다르게 나타난다. 페이스북과 트위터와 중복되는 동일한 내용을 다루는 자료도 있으나 블로그는 그보다 더 많은 정보를 담고 있는 형태가 많아 가장 높은 정보적 가치가 담긴 기록들을 가지고 있는 플랫폼이다.

3.3.3 트위터

트위터는 12개 기관 중 절반인 6개 기관에서 운영하고 있는 플랫폼이며, 정보를 공유, 리트윗 등으로 정보를 가장 빠르게 퍼뜨릴 수 있다. 그리고 단문 메시지 서비스로 인해 자세한 내용은 타 플랫폼의 자료로 링크주소를 제공하여 다른 플랫폼으로 연결하는 매개체 역할을 수행하는 모습을 보이고 있었다. 트위터를 운영하고 있는 기관의 트위터를 분석한 결과, 전체적



<그림 6> 한국감정원 블로그

으로 페이스북과 유사하게 내용유형이 분포하고 있었다. 특히 페이스북 링크자료가 대다수인 대구경북과학기술원, 한국교육학술정보원의 트위터는 페이스북에 비하여 아카이브 할 필요성이 떨어져 보인다. 그러나 트위터에 생산된 자료들은 모두 아카이브를 하지 말아야 한다는 것은 아니다. <그림 7>은 한국교육학술정보원에서 제4회 지방교육재정알리미 사용자 만족도 조사를 한다는 내용을 담은 페이스북과 트위터에 올라온 자료이다.

이를 보면, 페이스북과 담긴 내용과 정보는 동일하나, 같은 것을 전달하더라도 표현 방식이 다른 것을 확인할 수 있다. 단순히 링크를 제공한 것이 아니라 표현 방식을 달리하여 생산한 자료인 경우에도 다른 기록으로 볼 수 있으므로 수집 및 관리해야 할 아카이브 대상으

로서 고려 가치가 있다.

3.4 소셜미디어 플랫폼-내용유형 교차 분석

12개 공공기관 소셜미디어 게시물을 대상으로 플랫폼 구분에 따른 내용유형별 게시물 생산 현황을 살펴보면 <표 11>과 같다.

페이스북은 정보/지식 공유를 제외하면 모든 내용유형에서 가장 많은 게시물을 생산하였다. 특히 공지사항 중 기타 유형, 기관 및 소장물 유형, 온라인 참여 유형은 다른 플랫폼 생산량에 비해 3배 이상 많은 게시물을 생산하고 있었다.

트위터는 모든 내용유형에서 가장 적은 게시물을 생산하였으며, 100건이 넘는 하위유형도 행사&프로그램의 ‘소개 및 일정’, ‘진행상황 및



출처: 한국교육학술정보원 페이스북, 트위터

<그림 7> 같은 내용을 담은 페이스북(왼쪽), 트위터(오른쪽)

〈표 11〉 플랫폼 구분에 따른 내용유형별 게시물 생산 현황

내용유형		페이스북	트위터	블로그	합계
공지사항	일반 공지	198	56	124	378
	이용시간/휴관	5	1	2	8
	채용/모집	89	63	64	216
	직원(학생)활동	90	51	82	223
	기타	121	34	24	179
	소 계	503	205	296	1,004
기관 & 소장물	시설/자료실/서비스	74	16	32	122
	소장물, 발간물	68	12	13	93
	소 계	142	28	45	215
행사 & 프로그램	소개 및 일정	298	113	146	557
	진행상황 및 결과	303	102	196	601
	소 계	601	215	342	1,158
정보/지식 공유	칼럼, 리포트 etc.	21	3	230	254
	온라인 자원	423	178	315	916
	일반상식/정보	567	280	488	1,335
	소 계	1,011	461	1,033	2,505
온라인 참여	이벤트	180	68	59	307
	설문/질문지/투표	11	8	2	21
	소 계	191	76	61	328
총 계		2,448	985	1,777	5,210

결과'와 정보/지식 공유의 '온라인 자원', '일반 상식/정보' 4가지밖에 없었다.

블로그는 거의 모든 유형에서 페이스북 다음으로 많은 게시물을 생산하였으나, 정보/지식 공유 유형에서는 1,033건으로 1,011건의 페이스북보다 많은 게시물을 생산하였다. 특히 칼럼, 리포트 하위유형은 페이스북이 23건, 트위터가 3건인 것에 비하여 230건을 생산하였는데, 이를 다시 기관별로 확인해 본 결과 P2와 P5 기관에서 대부분을 생산한 것이었다.

3.5 시사점

대구광역시 공공기관의 소셜미디어 아카이브 관리현황과 2016년 한 해 동안 생산한 게시물을 토대로 내용유형별과 플랫폼별로 분석하여 발견

한 주요 시사점은 다음과 같다.

첫째, 공공기관에서 소셜미디어를 위한 운영 또는 보관을 위한 규정이 없는 것이 대다수이며, 그나마 존재하는 기관도 명문화되지 않은 지침의 형태로 존재하고 있었다. 이를 보면, 소셜미디어 자료 관리를 위한 틀이 제대로 마련되지 않아 소셜미디어의 아카이브가 이루어지지 않고 있음을 알 수 있다.

둘째, 소셜미디어의 수집 및 보관 작업은 모두 소셜미디어 담당자들이 수행하였으며, 이렇게 수집한 자료는 소셜미디어 담당자들이 기관적인 측면이 아니라 개인적으로 관리하고 있었다. 기록물관리 전문요원들은 소셜미디어의 관리 현황을 자세히 모르는 경우가 대다수였다. 따라서 소셜미디어 자료를 수집하고 아카이브하는 작업은 소셜미디어 담당자와 기록물관리

전문요원의 협동이 필요하다고 판단된다.

셋째, 소셜미디어 속 게시물은 원 게시물뿐 아니라 추가적인 정보까지 모두 아카이브 할 가치가 있다. 공통적으로 공공기관에서 생산한 소셜미디어 게시물은 업무활동의 결과물로서 증거적 가치와 함께 업무적·행정적 가치를 지니고 있으며, 또한 정보적 가치도 가지고 있다. 그리고 같은 내용이더라도 직원들에게 정보를 공개하는 것과 일반 이용자들을 위해 공개하는 기록 형태에는 차이가 있다. 소셜미디어 게시물은 일반 이용자들을 위한 정보의 한 형태로서, 이를 통해 이용자의 반응, 피드백도 얻을 수 있으며 이 또한 중요한 기록물로서 아카이브 할 가치가 크다고 판단된다.

넷째, 소셜미디어 속 자료는 플랫폼별로 차이가 있다. 페이스북은 타 플랫폼에 비해 자료 생산이 많고, 이용자들의 참여도도 높아 이용자의 반응이 담긴 정보도 포함된 자료가 많다. 트위터는 빠르고 넓게 정보를 전달할 수 있다는 장점이 있으나 단문메시지의 한계로 인해 대부분 다른 플랫폼과 연결시켜주는 매체 역할로서 운영하고 있다. 블로그는 자체적으로 자료들을 게시관별로 분류해 놓을 수 있으며, 같은 내용을 표현하더라도 타 플랫폼에 비해 정보적 가치가 많은 자료를 생산하고 있다. 이러한 특성으로 인해 한국가스공사, 한국감정원 등 대부분 기관들이 페이스북, 트위터와 내용 유형별 생산현황이 비교적 다르게 나타났다. 따라서 아카이브 대상 선정시 우선 순위의 차이는 있겠으나, 그 대상은 모든 플랫폼으로 할 필요가 있다.

다섯째, 소셜미디어 속 많은 게시물들은 1차적인 내용유형 분류작업이 필요하다. 블로그는

게시관을 이용하여 관련 정보들을 쉽게 찾을 수 있으나, 페이스북과 트위터는 일반적으로 스크롤하며 읽어나가는 구조로 되어 있어서 한눈에 어떤 유형의 정보가 어떻게 존재하는지 파악이 어렵다. 다양한 내용이 담긴 자료가 한 곳에 모여 있는 구조는 훗날 아카이브 할 때 기록관에서 서비스 활동작업에 장애물이 된다. 따라서 자료 파악과 이용자들을 위한 정보제공서비스를 유용하게 할 수 있도록 소셜미디어에 자료를 등록할 때 기관명과 내용유형을 태그 또는 해시태그(#)를 하는 방식으로 1차적인 구분을 한다면 쉽게 파악하여 찾고 활용하기가 편리할 것으로 판단된다. 또한 기관별로 내용유형을 자관에 맞게 설정하는 것이 필요하다. 본 연구에서는 크게 5가지로 내용유형을 지정하여 분석하였다. 그러나 직접 분석한 결과, 기관마다 필요하지 않은 내용유형도 존재하였다. 대표적으로 '온라인 참여'가 있다. 예를 들어 경북대학교병원, 한국감정원, 한국사학진흥재단인 경우 이용자 참여를 유도하는 업무를 하지 않아 '온라인 참여'에 속한 게시물이 없다면 포함하지 않아도 될 것이다. 그러므로 본 연구에서 분석하여 제시한 내용유형들을 참고하여 각 기관에 맞게 적용하는 것이 바람직하다고 판단된다.

여섯째, 댓글 내용, 작성자 정보 등 이용자 반응 및 피드백을 위한 이용자 정보 수집할 때 개인정보보호, 저작권법에 침해될 수 있으므로 이를 위한 방안을 고려해야 한다. 소셜미디어 게시글의 내용을 분석하는 과정에서 기관에서 생산한 자료뿐만 아니라 이용자들이 생산한 댓글 자료도 아카이브 할 가치가 있다는 점이 확실히 보였다. 그러나 일반 이용자의 이름과 그들이 작성한 정보를 당사자 동의 없이 수집하

는 것은 법적으로 문제가 될 소지가 있다.

일곱째, 소셜미디어 게시물을 아카이브 할 때는 내용유형 속 다양한 멀티미디어 자료를 포함하여 아카이브 할 수 있도록 고려해야 할 것이다. 소셜미디어 게시물에는 다른 종류의 멀티미디어가 존재하며 내용유형별로 다양한 멀티미디어 형태가 있었다. 일반적으로 ‘공지 사항’에는 주로 텍스트, 사진 형태로, ‘기관 & 소장물’은 사진, 서비스에 대해 설명이 자세히 담긴 기사링크 형태로, ‘행사 & 프로그램’은 포스터 이미지, 행사 진행사진, 동영상 형태로, ‘온라인 자원’은 가장 다양한 형태의 멀티미디어가 속해 있었고 카드뉴스, 자관 관련 기사 또는 홈페이지로 연결하는 링크주소, 긴 텍스트, 동영상 형태로, ‘이용자 참여’는 이미지, 설문조사 링크주소 형태로 구성되어 있었다.

여덟째, 링크주소로 다른 매체에 있는 정보 자료가 연결되어 경우, 링크주소가 깨지기 전에 링크된 정보자료도 함께 아카이브 해야 한다. 게시물 일부는 링크주소를 통해 외부자원에 접근하면 없는 주소로 나타나거나 오류가 나는 등 해당 자료를 보지 못하는 경우가 있었다. 따라서 타 매체의 정보를 링크주소를 통해 제공하는 경우, 링크주소가 깨지기 전에 링크된 외부자원도 함께 아카이브 되도록 고려해야 할 것이다.

4. 결 론

21세기에는 수많은 기본 상식과 함께 유용한 정보 및 지식자료들이 소셜미디어를 통해 생산되고 있다. 소셜미디어의 큰 영향력으로 인해

정부 및 기관에서는 소셜미디어를 업무에 필요한 주요 매체 중 하나로서 업무 활용을 높이고 있으나 국내에서는 아직 아카이브에 관한 실질적인 움직임은 보이지 않는 실정이다. 본 연구에서는 소셜미디어가 가지는 기록적인 가치를 살펴보고, 12개 공공기관의 소셜미디어 운영 현황과 게시글의 내용유형별, 플랫폼별 생산현황 및 특징을 알아보고 분석하였다.

소셜미디어의 운영 목적은 ‘기관 또는 관련 행사 및 프로그램 홍보’를 위해서가 가장 많았고, 소셜미디어와 관련된 규정은 없거나 잘 모르겠다는 응답이 11개 기관 중 7개 기관을 차지하였다. 소셜미디어 게시물에 대한 수집/보관 활동은 소셜미디어 담당자가 개인적으로만 일부 하고 있었으며, 기관 차원의 아카이브 방식으로 하는 기관은 하나도 없었다.

소셜미디어 게시글들은 다양한 목적으로 또한 여러 가지 형태로 작성되고 있었으며, 이용자의 많은 피드백도 포함하고 있었다. 내용유형별 생산된 자료현황은 ‘정보/지식 공유’가 58.1%로 가장 많이 생산되었고, 그 다음으로 ‘행사 & 프로그램’(19.2%), ‘공지 사항’(16.7%), ‘온라인 참여’(3.4%), ‘기관 & 소장물’(2.5%) 순이었다. 소셜미디어 플랫폼별로는 페이스북(46.9%), 블로그(34.1%), 트위터(18.9%) 순이었다. 각 플랫폼의 특징을 살펴보자면, 페이스북은 알찬 정보를 담은 자료를 비교적 빠르게 볼 수 있고 정보교환이 가능하다는 특징으로 많은 이용자들이 이용하고 있었다. 트위터는 단문 메시지 서비스라는 특성으로 인해 자세한 내용은 타 플랫폼의 자료로 링크주소를 제공하여 다른 플랫폼으로 연결하는 매개체 역할을 수행하는 모습을 보이고 있었다. 블로그는 전문적이고 심

충적인 자료가 많이 담겨있어서 세 플랫폼 중 가장 정보적 가치가 있는 기록이 많이 담겨있다고 볼 수 있었다.

소셜미디어 게시물의 분석 결과 아카이브와 관련하여 발견한 시사점은 다음과 같다. 첫째, 소셜미디어 게시물은 원자료와 추가 정보 모두 아카이브 할 가치가 충분히 있다. 둘째, 소셜미디어는 플랫폼별로 그 특징으로 인하여 내용과 활용 방법에 있어 차이가 있다. 셋째, 소셜미디어 속 수많은 게시물들은 태그, 해시태그(#) 등을 이용하여 1차적인 내용유형 분류작업이 필요하며, 기관별로 내용유형을 자관에 맞게 설정하는 것이 필요하다. 본 연구에서 제시한 내용유형틀을 참고하여 자관에 맞게 적용하는 것이 바람직할 것이다. 넷째, 이용자 반응 및 피드백을 위해 댓글 내용, 댓글 작성자 등을 아카이브 할 때는 개인정보, 저작권문제가 될 수 있으므로 이를 위한 방안도 고려해야 한다. 다섯째, 소셜미디어 게시물 속에 서로 다른 종류의 멀티미디어가 존재하므로 내용유형 속 다양한 멀티미디어

자료를 포함하여 모두 아카이브 할 수 있는 방안을 고려해야 한다. 여섯째, 링크주소로 다른 매체에 있는 정보자료가 연결되어 있는 경우, 링크주소가 깨지기 전에 링크된 정보자료도 함께 아카이브 해야 한다.

본 연구는 공공기관의 소셜미디어 아카이브를 위한 기초연구로써, 소셜미디어 운영 현황을 살펴보고, 게시글을 대상으로 내용유형별과 플랫폼별로 분석을 수행하였다. 또한 소셜미디어는 공공기록으로서 관리되어야 함을 다시 확인하였고, 효과적인 아카이브를 위해 내용유형별 분류 방법의 가능성을 모색하였으며, 아카이브를 위한 시사점을 도출하였다는데 의의가 있다. 다만 공공기관에서 소셜미디어를 운영하고 있는 여러 지역을 분석하지 못하고, 연구범위가 대구광역시로 한정되어 있으며, 소셜미디어 아카이브 방안을 그 내용의 측면에서만 거시적으로 다루었다는 한계점을 지닌다. 이러한 한계점은 앞으로 진행될 후속 연구를 통해 보완되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 『KINEWS』. 2013. 페이스북 사용자 고령화되나. 12월 31일. [online]. [cited 2016.11.7].
<<http://www.ittoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=42517>>.
- 강주연, 김태영, 최정원, 오효정. 2016. 국내외 국립기록관의 트위터 운용 현황 분석 및 활성화 방안. 『정보관리학회지』, 33(3): 263-285.
- 김경아. 2014. 『페이스북을 활용한 기록정보서비스 활성화 방안 연구: 국가기록원을 중심으로』. 석사학위논문. 부산대학교 대학원, 기록관리학과.
- 김재호. 2011. 『웹환경에서의 개인기록관리에 관한 연구: 블로그를 중심으로』. 석사학위논문. 한신대학교 대학원, 기록관리학과.

- 김주현. 2013. 『지방자치단체장의 특성이 지방자치단체의 소셜 네트워크 서비스 활용에 미치는 영향: 트위터(Twitter)를 중심으로』. 석사학위논문. 서울대학교 행정대학원, 행정학과 정책학전공.
- 김지현. 2015. 소셜미디어를 활용한 아카이브와 이용자 간 상호작용 유형에 관한 연구: 미국과 영국 국립기록관을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 46(3): 225-253.
- 『뉴스1코리아』. 2016. 범죄 부인해도 이메일·SNS로 증거 인정... ‘디지털 증거법’ 공포 후 적용. 5월 23일. [online]. [cited 2016.11.8]. <<http://news1.kr/articles/?2669976>>.
- 『로이슈 뉴스』. 2015. 부산가정법원, ‘외도 내용 SNS’ 증거 인정 내연남 공동 위자료 책임. 9월 3일. [online]. [cited 2016.11.7]. <<http://www.lawissue.co.kr/news/articleView.html?idxno=23296>>.
- 박유경. 2014. 『공공기관 소셜미디어 메타데이터 표준 요소 분석』. 석사학위논문. 경북대학교 대학원, 기록관리학과.
- 박흥기. 2015. 『한국 정부의 소셜미디어 기록관리를 위한 메타데이터 요소 설계에 관한 연구』. 석사학위논문. 신라대학교 일반대학원, 기록관리학과.
- 손원기. 2013. 『OASIS를 이용한 트위터 웹 기록물 아카이빙 방법 연구』. 석사학위논문. 경남대학교 대학원, 인문학과.
- 송주형. 2012. 『기록관리 대상으로서 SNS 연구: 페이스북, 트위터, 블로그, 유튜브를 중심으로』. 석사학위논문. 한국외국어대학교 대학원, 정보·기록관리학과.
- 이귀영. 2015. 『중앙행정기관의 소셜미디어 아카이브 도입 방안에 관한 연구』. 석사학위논문. 이화여자대학교 정책과학대학원, 기록관리학과.
- 장인호, 황운영, 이규철. 2014. 정부부처의 페이스북 페이지 기록물 수집·보존·재현 방법. 『한국기록관리학회지』, 14(2): 117-128.
- 『중앙일보』. 2016. 쿠데타 좌절시킨 ‘술탄의 SNS’. 7월 18일. [online]. [cited 2016.11.18]. <<http://news.joins.com/article/20320214>>.
- 차주용. 2013. 『공공기관 트위터 기록물 장기보존을 위한 포맷 설계 및 도구 개발』. 석사학위논문. 충남대학교 대학원, 컴퓨터공학과 데이터 및 소프트웨어 공학전공.
- 최민재. 2009. 소셜 미디어의 확산과 미디어 콘텐츠에 대한 수용자 인식연구. 『한국언론정보학회 학술대회』, 5-31.
- 최정원, 강주연, 박준형, 오효정. 2016. 공공기록관의 소셜미디어 이용 현황 및 이용자 관심도 분석: 국가기록원과 대통령기록관을 중심으로. 『정보관리학회지』, 33(2): 135-156.
- Blaha, Craig Erben. 2013. *Facebook Forever: Privacy, Preservation and Social Networking Records*. Ph. D. diss., The University of Texas at Austin.
- Dryburch, M. M. and K. C. Bezboruah (2016). The Impact of the Public Commons on Public Sector Organizations. In S. M. Zavattaro & Thomas A. Bryer (Eds.), *Social Media for*

Government: theory and practice (pp. 13-29). New York: Routledge.

Sinn, Donghee and Sue Syn. 2014. "Personal documentation on a social network site: Facebook, a collection of moments from your life?" *Archival Science*, 14(2): 95-124.

Zavattaro, S. M. 2016. Introduction and Overview. In S. M. Zavattaro & T. A. Bryer (Eds.), *Social Media for Government: theory and practice* (pp. 3-10). New York: Routledge.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

Busan Family Court adopts 'SNS containing affair' as evidence. 2015. *LAWISSUE*, September 3. [online]. [cited 2016.11.7].

〈<http://www.lawissue.co.kr/news/articleView.html?idxno=23296>〉.

Cha, Ju-Yong. 2013. *Format Design and Tools Development For Preservation of Twitter Records in Public Institutions*. M.A. thesis. Chungnam National University.

Choi, JungWon, JuYeon Gang, Jun-Hyeong Park, and Hyo-Jung Oh, 2016. "A Study on Social Media Usage of Government Archival Services and Users' Interestedness: Focused on National Archives of Korea and Presidential Archives." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 33(2): 135-156.

Choi, M. J. 2009. "A Study on Diffusion of Social Media and User's Perception to Media Contents." *Proceeding of Korean Association for Communication And Information Studies*, 5-31.

Email and SNS are adopted as evidence despite of denial of crime. 2016. *News1Korea*, May 23. [online]. [cited 2016.11.8]. 〈<http://news1.kr/articles/?2669976>〉.

Gang, JuYeon, TaeYoung Kim, JungWon Choi, and Hyo-Jung Oh. 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.

Is facebook users aging? 2013. *Korea IT & Industry News*, December 31. [online]. [cited 2016.11.7]. 〈<http://www.ittoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=42517>〉.

Jang, In-Ho, Yun-Young Hwang, and Kyu-Chul Lee. 2014. "The Methods of Collecting, Preservation, Reproduction for Records of Public Sector's Facebook Pages." *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 14(2): 117-128.

Kim, J. H. 2011. *A Study on Management of Personal Records in Web Environment: Focusing on Blogs*. M.A. thesis, Hanshin University.

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, Joohyeon. 2013. *The influence of features of the chief in local government on its use of social network service: focused on Twitter*. M.A. thesis. Seoul National University.
- Kim, Kyeong-Ah. 2014. *A Study on ways to promote Archival Information Service using Facebook in the National Archives of Korea*. M.A. thesis. Pusan National University.
- Lee, Gwi Yeong. 2015. *A Study on the Introduction of a Social Media Archive to the Central Government*. M.A. thesis. Ewha Womans University.
- Park, H. G. 2015. *A study on designing metadata for social media record management of Korea government*. M.A. thesis. Silla University.
- Park, Yu Kyung. 2014. *A Study on the Metadata Elements for Social Media Records in Public Institutions*. M.A. thesis. Kyungpook National University.
- Son, Won-ki. 2013. *A Study on Archiving Twitter Records by Means of OASIS*. M.A. thesis, Kyungnam University.
- Song, Zoo Hyung. 2012. *A Study on SNS as a Records Management: Focusing on Facebook, Twitter, Blog, Youtube*. M.A. thesis. Hankuk University of Foreign Studies.
- ‘Sultan’s SNS’ frustrate a coup. 2016. *Joongangilbo*, July 18. [online]. [cited 2016.11.18]. <<http://news.joins.com/article/20320214>>.

