

# 공공기록관의 소셜미디어 이용 현황 및 이용자 관심도 분석: 국가기록원과 대통령기록관을 중심으로\*

## A Study on Social Media Usage of Government Archival Services and Users' Interestedness: Focused on "National Archives of Korea" and "Presidential Archives"

최정원 (JungWon Choi)\*\* , 강주연 (JuYeon Gang)\*\*\*  
박준형 (JunHyeong Park)\*\*\*\* , 오효정 (Hyo-Jung Oh)\*\*\*\*\*

### 초 록

최근 이용자 중심의 기록관리에 대한 중요도가 높아짐에 따라, 공공기록관에서도 소셜 네트워크 서비스(Social Network Service: 이하 SNS)를 통해 기존 방식인 단방향이 아닌 쌍방향 활동으로 이용자와 소통을 유도하여 이용자 중심 서비스를 시도하고 있다. 본 연구의 목적은 공공기록관의 소셜미디어 이용 현황을 분석하고 그에 대한 이용자들의 관심도를 파악하는데 있다. 이를 위해 본 연구에서는 국가기록원과 대통령기록관 트윗터를 선정, 2010년부터 2016년 4월 15일까지의 공공기록관과 관련 트윗(tweet)들을 수집하였고, 계량분석과 소셜미디어 분석 방법(노출추이분석, 시계열분석)을 적용하였다. 공공기록관에서 자체적으로 게시한 트윗과 일반 사용자가 게시한 트윗 집합간의 차이점을 분석하고, 공공기록관에 대한 이용자 관심이슈와 시계열에 의한 사회적 이슈간의 상관관계를 파악하였으며, 이를 통해 효과적인 소셜미디어 환경에서의 공공기록관 서비스 활용 방안을 제시한다.

### ABSTRACT

Recently, as the importance of user-oriented archives management is becoming increasingly, government archives try to serve interactive services using social network service (SNS) beyond one-way approaches. This study aims to analyze usage of government archives service in social media and examine users' interestedness. We especially select "National Archives of Korea" and "Presidential Archives" as target government archives and collect tweets from 2010 to 15th April 2016. Our study adopts informetric approaches and social media analysis including buzz analysis, time series analysis. We differentiate between the tweet collection posted by government archives themselves and the other collection generated by general users. Furthermore we conduct correlation analysis of tweet and social issues and propose application plan for government archives services in social media environment.

키워드: 기록관, 이용자 관심, 소셜미디어, 계량정보분석  
archives, users' interestedness, social media, informetric method

- 
- \* 이 논문은 2016년도 전북대학교 연구기반 조성비 지원에 의하여 연구되었음.  
\*\* 전북대학교 기록관리학과 대학원 석사과정(jungwon1212@naver.com) (제1저자)  
\*\*\* 전북대학교 기록관리학과 대학원 석사과정(juyeongang@naver.com) (공동저자)  
\*\*\*\* 전북대학교 기록관리학과 대학원 석사과정(gulseori@naver.com) (공동저자)  
\*\*\*\*\* 전북대학교 기록관리학과 조교수, 문화융복합 아카이빙연구소 연구원(ohj@jbnu.ac.kr) (교신저자)  
■ 논문접수일자: 2016년 5월 20일 ■ 최초심사일자: 2016년 5월 25일 ■ 게재확정일자: 2016년 6월 16일  
■ 정보관리학회지, 33(2), 135-156, 2016. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2016.33.2.135]

# 1. 서론

## 1.1 연구배경 및 목적

공공기록관이라고 할 수 있는 국가기록원이 설립된 지 올해 들어 54주년째이며, 대통령기록관이 설립된 지는 올해 9년째이다. 그동안 국가기록원과 대통령기록관은 본래 기록관의 목적인 기록관리 중추기관으로써의 역할을 수행해왔다. 기록관리 분야는 Freeman(1984)의 “이용자 중심의 기록관리를 해야 한다”는 주장에서도 알 수 있듯이 이용자 중심 서비스와 기록물 활용의 중요성이 확대되고 있다. 이런 흐름 속에 기록관리 중추기관인 국가기록원과 대통령기록관은 ‘함께 만드는 기록세상’, ‘사건기록으로 보는 지방자치의 발자취’ 등과 같은 콘텐츠 구성으로 이용자들이 기록을 쉽고 재미있게 활용할 수 있도록 노력해 왔다.

이상의 두 기록관도 소셜 네트워크 서비스(Social Network Service: 이하 SNS)를 통해 기존 방식인 단방향이 아닌 쌍방향 활동으로(문소라, 2016) 이용자와 소통을 유도하여 이용자 중심의 서비스를 시도하고 있다. SNS는 같은 관심사나 사회적 이슈를 공감하고 공유하는 이용자들의 연결로 이루어져 있다는 특징을 갖고 있으며(배정환, 손지은, 송민, 2013), 나아가 이용자들의 기록정보와 기록관에 대한 접근성을 확보해 주기 때문이다(강혜경, 김용, 2012; 김수정, 2011). 즉, SNS는 이용자의 관심을 분석할 수 있는 유용한 데이터이며 특히 기록관의 이용자 중심 서비스를 실행하는데 필요한 기초 자료가 될 수 있다.

한편, 기존에 기록관 이용자들을 분석하거나

소셜미디어의 특징 및 장점을 논의한 선행연구는 있었으나 공공기록관의 SNS 내용과 그에 나타난 이용자들의 관심 사항을 분석한 연구는 전무하다. 본 연구는 공공기록관의 SNS 이용 현황 및 이용자 관심도 및 사회적 이슈와의 상관관계 분석을 수행하였는데 그 차이가 있다.

본 연구에서는 소셜미디어에 나타난 공공기록관 자체 트윗 집합과 이용자들이 해당 기관에 대해 언급한 관련 트윗(tweet) 집합을 수집하여 그 차이를 분석하고, 트윗 집합에서의 관심 이슈와 사회적 이슈와의 상관관계 등을 살펴보고자 한다. 나아가 향후 효과적인 소셜미디어 환경에서의 공공기록관 서비스를 위한 시사점을 도출하고자 한다.

## 1.2 연구의 내용 및 방법

본 연구는 소셜미디어에 나타난 공공기록관에 대한 이용자의 관심이 무엇인지 살펴보고자 한다. 이를 위한 연구 내용 및 방법은 다음과 같다.

본 연구에서는 실질적인 데이터 분석을 통해 각 공공기록관의 소셜미디어 이용현황을 분석하고자 오픈 API(Open Application Programming Interface: 이하 API) 등을 통해 수집이 가능한 트위터(twitter)를 선정하였으며, 가장 대표적인 공공기록관인 국가기록원([https://twitter.com/k\\_archives](https://twitter.com/k_archives))과 대통령기록관(<https://twitter.com/PresidentGirok>)을 대상으로 다음과 같은 순서로 연구를 진행하였다.

- 1) 특정 기간에 국가기록원과 대통령기록관 트위터에서 발생하는 데이터 수집

- 2) 국가기록원과 대통령기록관이 게시한 자체 트윗 동향 분석
- 3) '국가기록원'과 '대통령기록관'이라는 특정 키워드를 중심으로 발생하는 관련 트윗 집합 내의 이슈 분석
- 4) 시계열 분석으로 관련 트윗 내의 이슈와 사회적 이슈간의 관계 분석
- 5) 공공기록관 이용자 관심도 분석

상세 연구 방법은 다음과 같다.

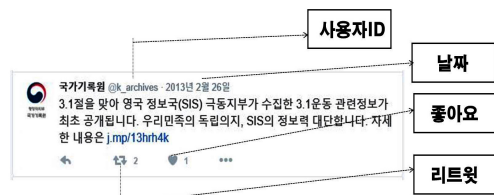
첫째, 오픈 소스 소프트웨어(open source software) 저장소인 GitHub(<https://github.com>)에 공개된 'Get Old Tweets' 프로젝트의 Java 소스 코드를 참조하여 본 연구에 목적과 방향에 맞게 코드를 수정해서 트윗 데이터를 수집하였다.

기초분석을 위해 2010년 1월부터 2016년 4월 15일까지의 트윗을 수집하였다. 대상 기간을 2010년 1월 이후로 선정한 이유는 2010년도부터 대통령기록관에서도 SNS에 본격적으로 관심을 가지며 트위터를 시작했기 때문이다. 수집 데이터는 국가기록원과 대통령기록관에서 각각 자체적으로 생성한 트윗 집합과 이용자들이 해당 기록관에 대해 언급한 트윗 집합 등 총 4가지로 구분하여 수집하였다.

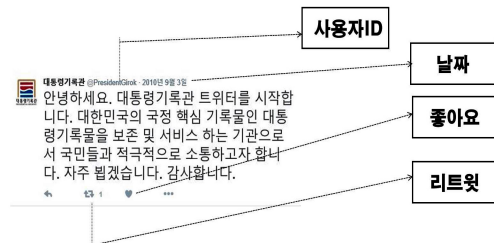
한편, 두 기관의 트윗 데이터의 특성을 비교하기 위한 심층분석 대상 기간은 2013년 2월 27일부터 2016년 4월 15일까지로, 대통령기록관의 경우 2009년 이후부터 트위터를 운영한 반면, 국가기록원은 2013년 2월 27일 이후에서야 첫 트윗을 게시하였기 때문이다. 양 기관의 분석 대상 기간을 통일하기 위해 구체적인 분석은 최근 약 3년간의 트윗을 대상으로 보다 세밀한 분

석을 수행하였다.

수집된 트윗 데이터 집합으로부터 계량분석이 필요한 메타데이터를 추출하였다. <그림 1>과 <그림 2>는 각각 국가기록원과 대통령기록관의 트윗을 예시한 것으로, 본 연구에서는 '멘션(mention)', '사용자ID', 트윗 생성 날짜, '좋아요' 개수, '리트윗' 개수 등의 태그 정보를 추출하였다.



<그림 1> 국가기록원 '트윗'과 메타데이터



<그림 2> 대통령기록관 '트윗'과 메타데이터

둘째, 각 기관에서 자체적으로 생성, 게시한 트윗 데이터의 동향을 분석하였다. 기관에서 생산한 트윗의 내용과 개수를 파악함으로써 공공기록관의 소셜미디어 이용 현황을 살펴보고자 하였다.

셋째, 일반 이용자가 각 기관에 대해 언급한 관련 트윗 집합을 분석하였다. 해당 기관명을 키워드로 포함하고 있는 트윗에 대한 분석은 이용자가 기록관에 대해 가지는 관심도를 파악

하기 위함으로, 본 연구에서 이용자라 함은 기관에서 자체적으로 게시하는 트윗에 관심을 표현한 이용사이거나 또는 기관명을 명시적으로 언급한 이용자를 의미한다.

넷째, 이용자들이 게시한 기관 관련 트윗 집합과 사회적 이슈를 관련지어 분석하였다. 이를 통해 사회적 이슈와 기록관과의 접점을 찾고 상관관계를 분석할 수 있다. 사회적 이슈는 뉴스 빅데이터 분석시스템 Kinds(<http://www.kinds.or.kr>)를 활용하였다.

이상의 트윗 집합에 대한 분석은 소셜미디어 분석의 한 갈래인 시계열분석과 노출추이(buzz) 분석을 사용하였다. 시계열분석은 시간별 추이를 살펴봄으로써 여론의 변화를 읽는데 효과적이고 노출추이분석은 당대에 가장 화제가 되었던 이슈를 분석하는데 효과적이다.

### 1.3 선행연구

본 연구의 목적인 소셜미디어에 나타난 공공 기록관에 대한 이용자 관심도를 분석하기 위해서는 계량분석과 소셜미디어 분석에 대한 연구가 수반된다.

먼저 계량분석은 객관적인 수치를 활용한 분석 방법론으로 문헌에 대한 통계학적 연구에서 처음 시작하였다. 박성미(1988)는 계량분석 연구방법론을 국내 통계학 분야에 적용하여 정기간행물의 기사색인에 수록된 통계학 관련 학술 논문과 통계학 연구에 수록된 논문에 인용된 인용문헌을 분석함으로써 통계학자들의 연구 활동을 알아보고자 하였다. 이를 통해 저자의 생산성을 분석하고 발행국별, 잡지명별, 발행일별 통계학 인용문헌을 분석하였다. 이후 계량

분석은 통계학 분야에서 그치지 않고 점점 일반화되고 다양한 학문 분야에서 응용되었다. 이종욱, 양기덕(2011)은 계량분석을 문헌정보학 분야에 적용하여 4년제 대학의 문헌정보학과에 재직 중인 교수 159명의 국내외 학술 논문과 국제 학술대회의 발표 논문을 학교별, 연령별, 저자별로 정량 분석하였다. 또한 분석한 결과를 통해 문헌정보학 연구의 미래를 예측하려고 시도하였다. 계량분석은 통계학과 문헌정보학 외에 보편적으로 질적 연구 중심을 이루어지고 있던 다른 학문에도 활용되었는데 황동렬, 황은교(2011)는 계량분석을 보편적으로 질적 연구에 중심을 두고 있던 예술분야에 적용하였다. 예술분야 논문과 서명을 수량적으로 분석하고 분석 결과를 마케팅 방법론에 적용하여 예술 마케팅에 활용하였다. 이를 통해 미래의 예술 마케팅이 나아가야 할 방향을 제안하였다. 즉, 계량분석은 다양한 분야에서 활용되었으며 동향을 분석하고 미래를 예측하는데 효과적인 방법임을 알 수 있다. 이병엽, 임종태, 유재수(2013)는 트위터([www.twitter.com](http://www.twitter.com))에서의 리트윗의 변화, 페이스북([www.facebook.com](http://www.facebook.com)) 리뷰의 개수 등 소셜미디어에서 일어나는 활동과 트렌드를 계량분석할 수 있다고 주장하였다. 이 연구는 '트윗', '리트윗', '좋아요' 등의 태그를 계량분석에 활용한 연구로, 소셜미디어에서의 이용자 활동과 트렌드를 보여주는 의의를 가진다.

소셜미디어 분석은 SNS의 콘텐츠 및 이용자 간의 연결 관계 등을 분석하는 것으로, 언론정보학, 멀티미디어학, 지리학 등 다양한 학문분야에서 분석되어 각자의 학문에 맞는 데이터로 가공되어 활용되었다. 홍주현, 이창현(2012)은

2010년 10월 26일 서울시장 보궐 선거를 중심으로 선거기간 중 후보자가 언급된 트윗을 수집 및 분석하여 트윗이 유권자에게 미치는 영향과 정치적 의견에 따라 나뉘는 공중의 성격에 대해 연구를 진행하였으며 윤진영, 김석중, 이범석, 황병연(2013)은 감기와 관련한 9개 키워드에 대한 트위터 데이터와 기상청에서 제공하는 감기 기상지수, 기후 데이터를 비교분석하여 소셜미디어가 질병에 대한 사회적 신호로써 역할을 하는가에 대한 연구를 진행하였다. 또한 박재희, 강영옥(2013)은 2012년 11월 30일부터 2013년 1월 10일까지 트윗에서 위치 정보와 함께 게시한 트윗 중 사람들이 생활하고 있는 환경에 대한 만족 여부를 알 수 있는 키워드가 포함된 트윗들을 추출 및 분석하여 지역별 생활환경 만족도에 대해 연구하였다. 그 밖에도 오효정, 윤보현, 최남현, 유철중, 김용(2014)은 2012년 한국어 트위터 데이터를 수집하여 사용자에 대한 정보를 구축하고 이를 통해 사용자가 선호하는 지역과 이동패턴을 분석해 시각화하는 방법을 제안하였다. 이를 통해 소셜미디어 분석 또한 다양한 분야에서 활용되었고 여론과악 및 미래예측에 도움을 준다는 것을 알 수 있다.

이러한 선행연구들은 소셜미디어가 사회적 이슈와 밀접한 관계가 있다는 SNS 특징을 보여준다. 그러나 본 연구는 SNS의 특징에 주안점을 둔 것이 아니라 기관에서 자체적으로 게시한 SNS와 실질적으로 SNS 이용자들이 관심 있어 하는 이슈와의 차이점, 사회적 이슈와의 상관관계를 분석하였기 때문에 선행연구들과 그 차이가 있다.

## 2. 이론적배경

### 2.1 계량분석

계량분석은 각기 다른 학문들과 학자들로부터 각기 다른 명칭으로 정의되고 있다. 주제문헌을 수량학적으로 분석하고 연구하는 학문이라는 계량서지학분석(bibliometrics), 과학과 기술 발달의 측정을 연구하는 학문이라는 연구계량과학(scientometrics), 정보의 축적과 검색을 다루는 학문이라는 계량정보학(informetrics)으로 정의된다(장우권, 1996). Pitchard(1969)는 계량분석을 “도서와 다른 커뮤니케이션 미디어에 수학 및 통계방법을 적용하는 학문”으로 정의하였으며 계량분석의 활용의 필요성을 주장하였다.

계량분석은 인용분석, 로트카의 법칙, 지프의 법칙, 브래드포드의 법칙 등으로 이루어져 있는데 이 중 인용분석은 인용색인, 서지결합법, 동시인용법을 포함하는 방법론인데 최근 네트워크 정보 데이터가 많아짐에 따라 웹계량학(Webometrics)으로 응용되고 있다(이명희, 2002). 계량분석을 활용한 연구는 방법론연구, 연구동향 또는 지적구조 파악, 계량 서지적 방법론 적용 통한 평가 및 정책연구 세 가지로 나뉜다(이종욱, 박혜린, 2016). 계량분석방법론은 객관적인 데이터를 가지고 동향을 과학적으로 관찰할 수 있다는 점이 가장 큰 특징이다(이명희, 2002). 본 논문은 정량화된 수치에 기반하여 객관성이 보장되고 다양한 분야에 적용되고 있는 계량분석의 장점을 공공기록관에 대한 이용자 관심도 분석에 활용하고자 한다.

## 2.2 소셜미디어 분석

소셜미디어는 정보의 생성과 확산에 있어 중요한 역할을 하고 있으며 그 영향력 역시 커지고 있다(전미녀, 정재은, 이용승, 2012). 이에 다수의 분야에서는 사회문화적으로 다양한 의견과 여론 추이 등을 파악하기 위하여 블로그를 포함한 UCC(User Created Contents), SNS 등 같은 다양한 유형의 소셜미디어 데이터 분석하고 있다. 소셜미디어 분석은 크게 3가지로 구분할 수 있는데, 정보추출에 기반한 내용분석과 구조적 연관성을 분석하는 네트워크 분석, 다양한 주제 안에서 트렌드나 통찰을 얻기 위한 데이터 요약으로 구분할 수 있다(허정, 이충희, 오효정, 윤여찬, 김현기, 조요한, 옥철영, 2014). 이상의 3가지 방법에 대한 세부 방법은 <표 1>과 같다.

<표 1> 소셜미디어 분석 종류

내용분석	노출추이(buzz)분석
	감성정보분석
	사건분석
네트워크 분석	연관어 및 경쟁어 분석
	확산추이분석 및 예측
	영향력자 분석
데이터 요약	주요 문장 추출 및 통합
	시계열 분석

\* 허정 외(2014) p. 554 재구성

본 연구에서는 소셜미디어의 대상으로 트위터를 선정, 데이터 요약의 한 갈래인 노출추이 분석과 시계열 분석을 진행하였다. 노출추이 분석이란 빅 데이터 분석 기법의 한 갈래인 내용 분석의 하위 기법으로 버즈모니터링, 버즈리서치라고 불리기도 한다. 이 분석 방법은 소셜미

디어 데이터를 키워드 중심으로 분석하여, 특정 주제에 대한 여론을 분석하고 여론이 전파되는 과정과 그 경로를 파악하는 것을 말한다. 다시 말하자면 특정 키워드가 소셜미디어 상에서 언급 되는 정도를 수치로 확인하는 것으로, 증폭의 정도(추이)에 따라 평소와 다른 일이 일어났음을 유추하게 한다(황윤찬, 고찬, 2013). 노출추이분석은 설문 문항 이외의 내용을 얻기 힘들다는 단점이 있는 정량적인(quantitative) 조사방법과 결과를 수치화 할 수 없다는 단점이 있는 정성적인(qualitative) 조사방법의 한계를 극복할 수 있다는 점에서 강점을 갖는다(송은지, 2013). 예를 들면 트위터에 대한 노출추이 분석을 진행할 경우, 키워드를 중심으로 한 자유로운 대화를 통해서 다양한 의견을 수집하고 분석하면서 동시에 ‘리트윗’와 ‘좋아요’의 숫자를 통해 전파력이나 파급력에 대해 수치화할 수 있다. 이러한 장점에서 소셜미디어를 통한 여론을 파악하는데 있어 자주 사용되고 있다.

Jung과 Won에 따르면, 재인용시계열 분석은 시간의 흐름에 따라 일정한 간격으로 어떠한 현상을 관찰하여 기록한 자료인 시계열 자료(time series data)에 대하여 시간에 따라 변화하는 구조 사이에 존재하는 상관성이나 종속성을 분석하는 것을 의미한다(우경숙, 신영진, 2014에서 재인용). 시계열 분석은 어느 사건이나 현상에 대하여 시간에 따른 변화 및 추이를 분석하기에 효과적인 방법이다. 이와 더불어 과거에 대한 분석을 바탕으로 미래에 대한 예측이 가능하기 때문에 사건이 발생 이전이나 사건 발생 당시, 사건 발생 이후의 추이를 살펴보기에 적합한 분석이라 할 수 있다.

### 3. 공공기록관의 소셜미디어 이용 현황분석

기록학 용어 사전(2008)에서는 공공기록관을 “공공기관에서 완전하고 정확히 생산한 기록을 효과적으로 관리·이용할 수 있도록 기록 관리에 관한 정책을 수립하고 표준을 지킴 하는 곳”이라 정의하였다. Yakel(2012)은 미국과 캐나다의 주립, 준주정부, 준주정부, 카운티 및 시립기록관을 공공기록관이라 정의하였다. 따라서 공공기록을 관리하고 공공기록에 대한 정책을 수립하는 곳을 공공기록관이라 말할 수 있다. 국내에는 대표 공공기록관으로 국가기록원을 예로 들 수 있다. 국가기록원 소속에는 서울기록관, 부산기록관, 대전기록관, 대통령기록관이 있는데 대통령기록관은 국가기록원 산하 기관이지만 대통령기록인 공공기록을 관리하는 특수한 기관이라 말할 수 있다. 나머지 기록관은 국가기록원 산하에 관리되고 있어 비슷한 성격을 지니고 있다. 따라서 본 연구에서는 영구기록을 관리하는 대표적인 국내분석기관으로 ‘국가기록원’과 ‘대통령기록관’으로 한정하였다. 이번 장에서는 소셜미디어 환경에서의 국내 공공기록관 서비스의 현황을 국외 기록관과 비교 분석하였다. 비교 대상으로는 본 연구에서 대상으로 선정한 국가기록원과 대통령기록관에 대응되는 국외기록관으로, 국제기록관협회(ICA: International Council on Archives)에 등록된 기록관을 대상으로 하였다. 기초조사 결과를 토대로 트위터를 활발히 활용하고 있는 미국의 공공기록관인 ‘NARA(National Archives and Records Administration Archive)’와 영국의 공공기록관인 ‘TNA(The National

Archives)’를 선정하였다.

국내외 공공기록관의 소셜미디어 활용 현황을 살펴보면, 먼저 국내의 경우 국가기록원은 현재 블로그, 페이스북, 트위터 등 3개의 소셜미디어를 운영하고 있으며 대통령기록관은 페이스북과 트위터만을 운영하고 있다. 반면 미국 NARA는 블로그를 비롯해 구글플러스(plus.google.com), 스토리파이(www.storify.com), 유튜브(www.youtube.com), 위키(wiki), 유스트림(www.ustream.tv), 텀블러(www.tumblr.com), 트위터, 페이스북, RSS(Rich Site Summary) 등 총 15개 소셜미디어를 운영하고 있다. 또한 영국의 TNA는 블로그, 유튜브, 위키, 플리커(www.flickr.com), 페이스북, 트위터, RSS 총 7개의 소셜미디어를 운영하고 있다. <표 2>는 분석대상 국내외 기록관들의 소셜미디어 서비스 개설 이후부터 2016 4월 15일까지의 트윗과 블로그 게시물 숫자를 조사한 결과이다.

<표 2> 국내외 기록관 소셜미디어 운영 현황 비교

	트위터 총 게시물 수	블로그 총 게시물 수
NARA(미)	2,417	1,265
TNA(영)	2,408	912
국가기록원	67	113
대통령기록관	102	0

<표 2>에서 알 수 있듯이 국내 공공기록관은 국외 기록관들에 비해 인프라가 부족하고 소셜미디어 이용이 활발하지 않다는 것을 알 수 있다. 따라서 본 연구를 통해 국내 기록관의 소셜미디어 이용 현황을 분석하고 해당 기관의 이용자 관심도를 분석함으로써 문제점을 규명하고자 한다.

## 4. 분석결과

### 4.1 공공기록관 트윗 데이터 기초분석

공공기록관의 소셜미디어 운영 현황을 분석하기 위하여 1.2절에서 설명한 방법에 의거, 총 4종의 트윗 데이터를 수집하였다. <표 3>과 <표 4>는 국가기록원과 대통령기록관 자체에서 게시한 트윗 집합과 해당 기관과 관련된 트윗 집합을 비교한 결과로, 'max리트윗'은 가장 많이 '리트윗'된 횟수를 의미한다. 일반 이용자들이 해당 기관에 대해 언급한 트윗 집합의 경우 기관 트윗 분석 태그 외에 '사용자(user) ID'를 추가로 분석하였다.

<표 3> 국가기록원 트윗 집합

	자체 트윗	관련 트윗
트윗	67	10,224
리트윗	119 (평균 1.78회)	78,157 (평균 7.64회)
max리트윗	11	1,205
user ID	1	3,992
좋아요	20	9,116 (평균 0.89회)

<표 3>을 살펴보면, 기관 자체에서 올린 트윗의 개수는 67개이고, 전체 '리트윗' 횟수는 119번으로 평균 1.78회이다. 그 중 가장 많이 '리트윗'된 트윗은 11번이며 전체 트윗에 '좋아요' 태그가 부여된 경우는 20개로, 이용자들의 관심이 매우 저조한 것을 알 수 있다.

<표 3>의 오른쪽 열은 이용자들이 '국가기록원'이라는 키워드를 언급한 트윗 집합의 통계를 나타내는 것으로, 전체 3,992명의 사용자로부터

10,224개의 트윗이 수집되었다. 또한 해당 트윗의 '리트윗' 횟수는 총 78,157번으로 평균 7.64회, '좋아요'는 태그는 9,116개로 집계되었으며, 그 중 가장 많이 '리트윗'된 횟수는 무려 1,205개로 분석되었다. 이는 국가기록원 자체에서 올린 트윗에 대한 이용자 반응과 비교하여 일반 이용자가 게시한 '국가기록원'과 관련된 트윗에 대한 반응이 보다 활발하다는 것을 의미한다.

<표 4> 대통령기록관 트윗 집합

	자체 트윗	관련 트윗
트윗	101	4,627
리트윗	36 (평균 0.36회)	40,312 (평균 8.71회)
max리트윗	5	1,003
user ID	1	1,490
좋아요	2	5,468 (평균 1.18회)

<표 4>는 대통령기록관 트윗 데이터를 분석한 결과이다. 기관 자체에서 올린 트윗의 개수는 101개이고, '리트윗' 횟수는 36회로 평균 0.36회에 그쳤으며, 그 중 가장 많이 '리트윗'된 횟수 역시 5회로 매우 저조한 반응을 보였다.

반면 '대통령기록관'이라는 키워드를 중심으로 일반 사용자가 작성한 트윗을 분석한 결과, 전체 1,490명의 사용자들로부터 총 4,627개의 트윗이 수집되었다. 이들 트윗을 '리트윗'한 전체 횟수는 40,312개, 이 중 가장 '리트윗'이 많이 된 'max리트윗'의 횟수는 1,003회로 분석되었으며, '좋아요' 태그 역시 5,468개로, 대통령기록관도 자체에서 올린 트윗에 대한 반응에 비해 일반 이용자가 게시한 '대통령기록관' 관련 트윗에 대

한 반응이 더 활발하다는 것을 알 수 있었다.

〈표 3〉과 〈표 4〉를 비교해보면, 대통령기록관이 게시한 글은 101개로 국가기록원에서 게시한 트윗 개수(67개)보다 많음에도 불구하고 ‘리트윗’ 횟수는 국가기록원의 경우 평균 1.78회인 반면, 대통령기록관은 평균 0.36회로 매우 저조함을 알 수 있다. 그러나 일반 용자들의 반응은 반대의 결과를 보였다. 일반 사용자들로부터 수집한 국가기록원과 관련된 트윗의 경우 평균 7.64회 ‘리트윗’된 반면, 대통령기록관과 관련된 트윗의 ‘리트윗’ 횟수는 평균 8.71회로 나타났다. 이는 ‘좋아요’ 태그 분석 결과에서도 마찬가지로 현상을 보였는데, 국가기록원과 대통령기록관에 관련된 트윗에 대해 ‘좋아요’를 누른 횟수가 각각 평균 0.89회와 평균 1.18회로, 대통령기록관에 대한 긍정적 반응이 더 많았음을 알 수 있었다.

정리해보면, 기관 자체의 트윗에 대한 이용자 반응은 국가기록원이 대통령기록관에 비해 높았으나 양 기관 모두 절대적으로 부족한 반면, 일반 사용자들의 기관 관련 트윗 반응은 대통령기록관이 국가기록원에 비해 높은 것으로 분석되었다.

보다 공정한 분석을 위해 트윗 집합의 시계열을 분석해본 결과, 대통령기록관의 경우 2009년 이후부터 트위터를 운영한 반면, 국가기록원은 2013년 2월 27일 이후에서야 첫 트윗을 게시하였다. 따라서 본래 수집한 전체 데이터는 위의 〈표 3〉, 〈표 4〉와 같이 6년 동안의 데이터였으나, 양 기관의 기간을 통일하기 위해 2013년 2월 27일부터 2016년 4월 15일까지 약 3년간의 트윗을 대상으로 보다 세밀한 이용자 관심도 분석을 수행하였다.

〈표 5〉와 〈표 6〉은 각각 2013년 이후에 작성된 국가기록원과 대통령기록관과 관련된 분석 대상 트윗 집합이다. 국가기록원에서 자체적으로 게시한 트윗수는 67개이며 ‘리트윗’ 횟수는 119회인 반면, ‘국가기록원’을 중심 키워드로 수집한 결과 트윗 수는 8,945개, ‘리트윗’수는 75,719회로 집계되었다. 또한 ‘사용자 ID’가 3,308개, ‘좋아요’가 8,767개로 〈표 3〉, 〈표 4〉와 같이 기관 자체에서 올린 트윗에 대한 이용자 활용이 적은 반면 ‘기관명’과 관련 있는 트윗에 대한 이용자 관심이 높은 것으로 분석되었다. 한편, 〈표 3〉과 〈표 4〉에 비해 평균 ‘리트윗’ 횟수나 ‘좋아요’ 횟수가 증가한 것으로 보아 2013년 이후에 이용자 관심도가 증가한 것을 알 수 있다.

〈표 5〉 국가기록원 트윗 집합-2013년부터

	기관 자체	기관 관련
트윗	67	8,945
리트윗	119	75,719 (평균 8.46회)
max리트윗	11	1,205
user ID	1	3,308
좋아요	20	8,767 (평균 0.98회)

〈표 6〉 대통령기록관 트윗 집합-2013년부터

	기관 자체	기관 관련
트윗	28	3,637
리트윗	1	38,099 (평균 10.47회)
max리트윗	1	1,003
user ID	1	1,112
좋아요	0	5,230 (평균 1.44회)

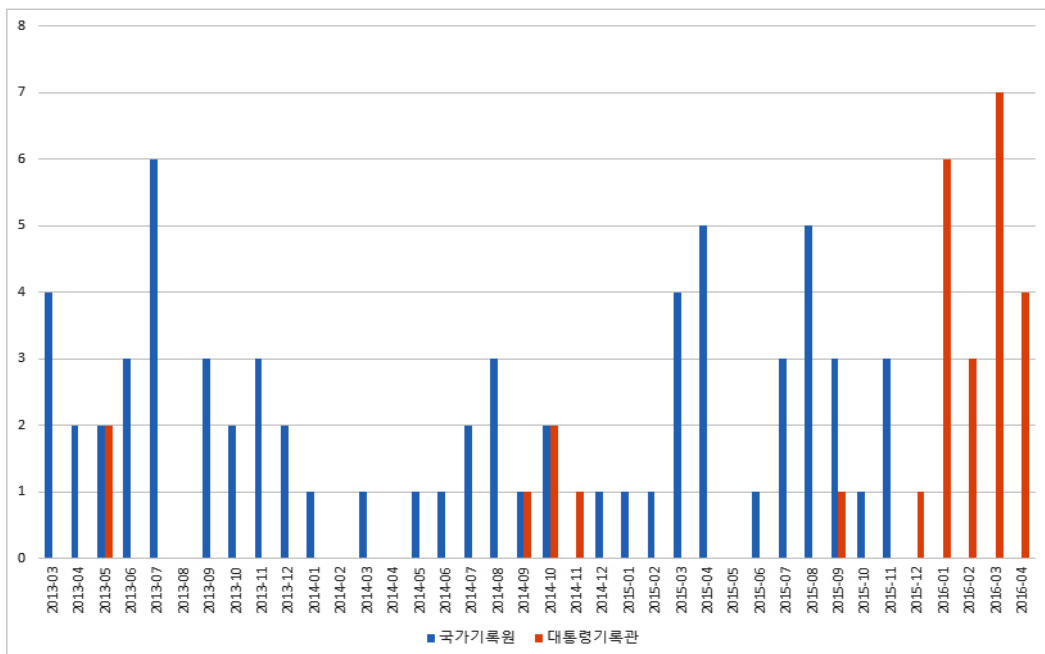
### 4.2 기록관 자체 트윗 동향 분석

본 장에서는 4.1장에서 분석한 기초자료에 기반하여 국가기록원과 대통령기록관에서 자체적으로 올린 트윗 데이터를 대상으로 시계열 분석을 시도하였다. <그림 3>에 날짜 '월(月)'을 기준으로 하여 시간별 그래프를 도출하여 기관에서 올린 트윗 분석을 통해 기관 자체의 이용자 관심도를 알아보고자 하였다. 시간별 그래프를 보면 막대그래프가 일관되지 않는 것을 볼 수 있는데 이것은 국가기록원과 대통령기록관 모두 트윗을 비정기적으로 게시한다고 해석할 수 있다.

국가기록원은 지속적으로 게시물을 올려왔다. 먼저 국가기록원 게시물을 살펴보면 '제헌절', '설날'과 같은 공휴일이나 '결핵의 날'과 같

은 기념일에 관련 기록물을 올리거나 국가기록원 내부의 행사를 홍보하는 내용이 많았다. 또한 드라마나 그 시기의 사회적 이슈와 관련된 기록들을 올리기도 하였다. 그러나 <그림 3>에서 알 수 있듯이 2015년 12월부터 2016년 4월까지 게시물 등록이 중단되었으며 자체적으로 올린 트윗이 전무하다. 이는 이용자에 대한 관심이 떨어지게 하는 요인으로 작용했다고 판단할 수 있다.

대통령기록관은 매우 간헐적으로 게시물을 등록해왔다. 대통령기록관 트윗에서는 대체적으로 '전시관 견학프로그램'이나 '우수 논문 공모전'과 같은 기관 내부의 행사 홍보 게시물이 많았으며 '코리 우도비츠키 세르비아 부총리의 방문'과 같은 국제적 행사에 관련된 글을 게시하기도 하였다.



<그림 3> 국가기록원과 대통령기록관 시간별 기관 자체 트윗 수

그러나 2016년에는 대통령기록관이 이전 연도들에 비해 게시물을 급격히 많이 올린 것을 알 수 있는데, 트윗 게시물의 내용을 살펴보면 20건 중 50%인 10건이 '대통령기록관 개관'과 관련된 내용이다. 2016년 1월 14일 대통령기록관이 이전하여 새롭게 개관하면서 이와 관련된 트윗 게시물이 증가한 것이 하나의 요인으로 볼 수 있다.

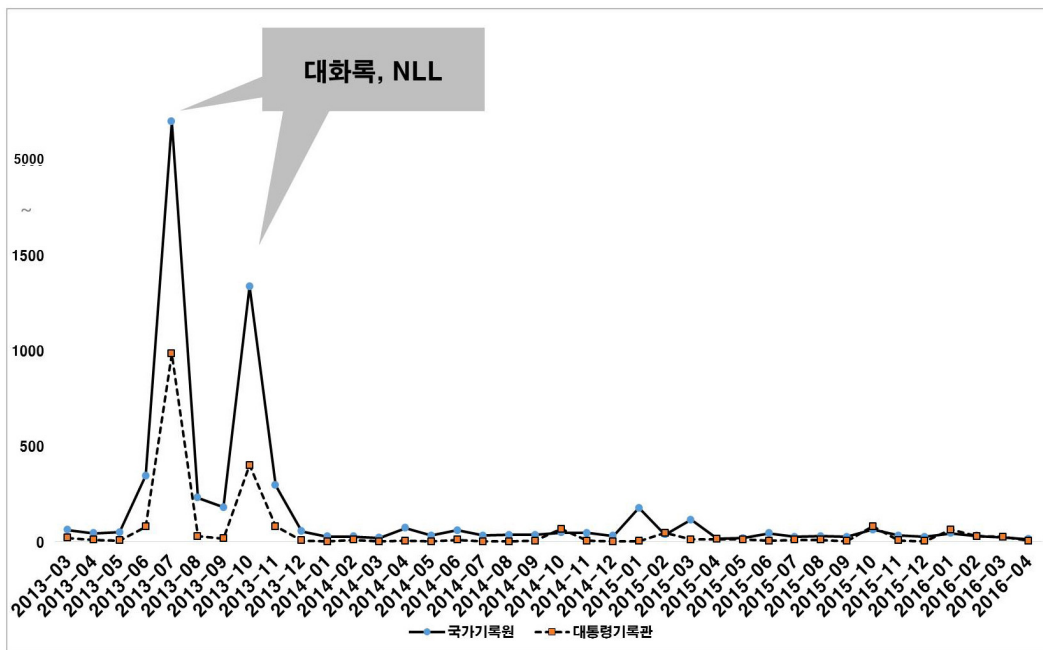
요약해보면, 두 기관 모두 SNS 게시물을 간헐적으로 올려왔으며 주로 기관 행사나 기념일에 대한 홍보의 목적으로 이용한 것을 알 수 있다.

### 4.3 기록관 관련 트윗 동향과 사회적 이슈와의 관계 분석

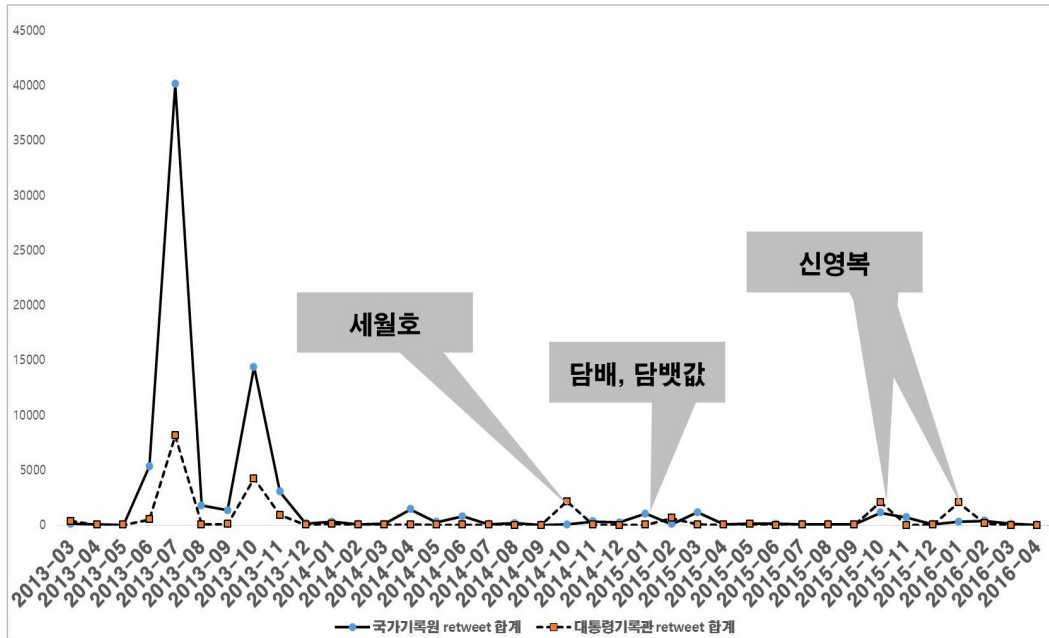
이번 장에서는 공공기록관과 관련된 소셜미

디어 동향과 사회적 이슈와의 관계를 분석하고자 한다. 먼저 시간의 흐름에 따른 트윗 빈도 추이를 파악하기 위해 4.1의 기초분석에 기반하여 <그림 4>, <그림 5>, <그림 6>과 같은 시계열 그래프를 도출하였다. 이를 통해 사회적 이슈와 트윗간의 관계를 분석하고자 하였다.

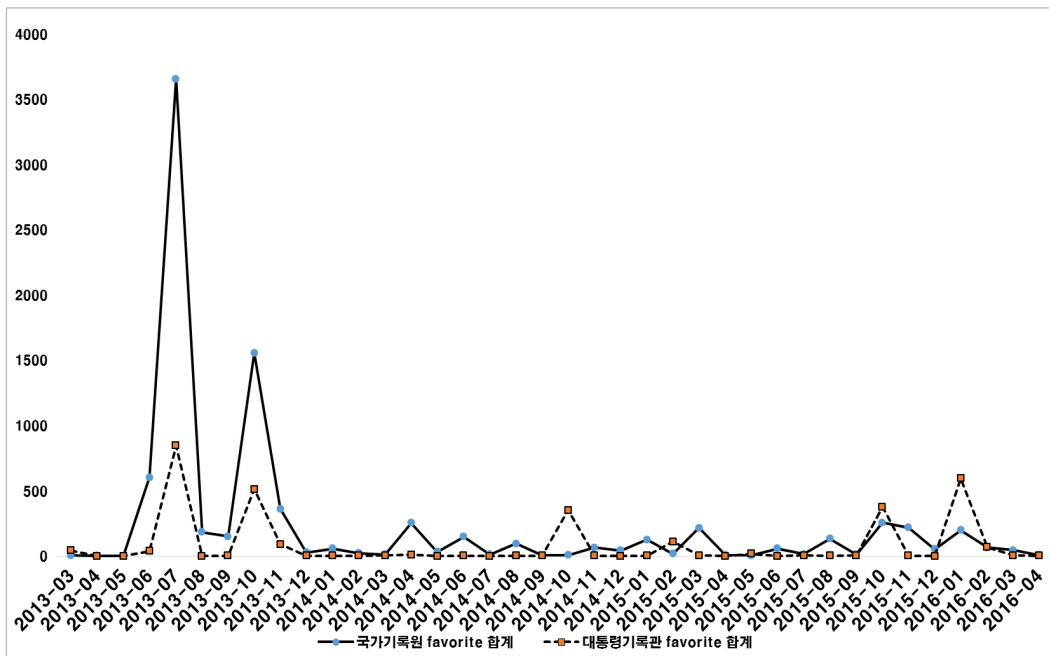
국가기록원과 대통령기록관 관련 트윗 총 개수(<그림 4>)와 '리트윗' 수(<그림 5>), 그리고 '좋아요' 태그 수(<그림 6>)의 관계가 대체적으로 비슷한 양상을 띠고 있는 것을 보여준다. 그래프들의 추이 중 몇 개가 평소보다 높은 추이를 보이는데 이는 그 시기에 국가기록원과 대통령기록관과 관련된 트윗, '리트윗', '좋아요' 횟수가 다른 달에 비해 증가했음을 의미한다. 이는 이용자들이 해당 기록관과 관련된 트윗에 관심이 많다는 것을 의미하는데, 트윗과 사회



<그림 4> '국가기록원'과 '대통령기록관' 키워드 분석을 통한 기관 관련 트윗 수



〈그림 5〉 '국가기록원'과 '대통령기록관' 키워드 분석 통한 기관 관련 '리트윗' 횟수



〈그림 6〉 '국가기록원'과 '대통령기록관' 키워드 분석 통한 기관 관련 '좋아요' 횟수

적 이슈와의 관계를 분석하기 위해 어떤 내용이 트윗 내에서 이슈였는지 조사하고 이를 뉴스와 비교하였다.

〈그림 4〉에서 가장 이상치를 보인 기간은 2013년 6월과 12월 사이로, 6월부터 8월까지 증가하였다가 감소하고 다시 2013년 10월에 증가한 양상을 보였다. 세부 트윗 내용을 분석한 결과 ‘대화록’, ‘NLL’ 키워드를 많이 포함하고 있었다. 가장 많은 ‘리트윗’수 1,205회, 가장 많은 ‘좋아요’ 152개의 게시물의 내용은 다음과 같다.

진실규명을 위해 정상회담대화록을 열람하려면 당연히 국가기록원에 있는 정본 또는 원본을 열람해야 합니다. 국정원에 있는 것은 똑같은 내용인지 여부를 알 수 없으므로 결국은 국가기록원 것을 열람해서 검증해야하기 때문입니다.

트윗과 사회적 이슈와의 상관관계를 파악하기 위해 뉴스 빅데이터 분석시스템 Kinds(<http://www.kinds.or.kr>) 활용하여 그 시기의 뉴스를 분석하였다. 그 결과 해당 시기의 뉴스에서도 역시 ‘대화록’과 ‘NLL’이 사회적 이슈였음을 알 수 있었다. 〈그림 5〉부터 〈그림 8〉은 ‘국가기록원’과 ‘대통령기록관’ 키워드를 중심으로 일반인이 작성한 트윗 집합 내의 ‘리트윗’과 ‘좋아요’의 횟수를 시계열 그래프로 도식화한 것이다. 이 데이터는 이용자들이 직접 관심사를 표현한 것이기 때문에 이용자들의 관심도를 분석하기에 보다 실증적인 데이터라 말할 수 있다.

〈그림 4〉와 비교하여 2013년 6월과 12월 사이의 고점과는 달리 〈그림 5〉와 〈그림 6〉의 그

래프에서 이상 추이를 보인 기간은 2014년 10월, 2015년 1월과 3월, 10월, 그리고 2016년 1월 등이다. 우선 2014년 10월의 ‘대통령기록관’ 그래프의 ‘리트윗’과 ‘좋아요’ 추이를 보면 평소보다 그래프가 매우 높아졌다는 것을 알 수 있다. 해당 기간의 트윗 내용을 분석한 결과 67건 중 27개가 ‘세월호’와 관련된 내용이었으며, 가장 많이 ‘리트윗’된 트윗 멘션 내용은 다음과 같다.

세월호사고당일대통령행적은공개하지않기로했네요.이유는퇴임후대통령지정기록물이될수도있기때문입니다.황당하죠~물론대통령기록관실에서는지정기록물이될법정근거가없다했습니다.

위에서 알 수 있듯이 당시 트윗 내의 이슈는 ‘세월호’였는데 트윗 내의 이슈와 사회적 이슈와의 연관성을 알아보기 위해 그 시기 뉴스 빅데이터 분석 결과와 비교해 보았다. 그 결과 2014년 4월 16일 당시 일어났던 ‘세월호’와 대통령기록과의 관계가 사회적 이슈였으며 이데 대한 관심이 트위터에도 반영되었음을 알 수 있었다.

2015년 1월의 경우에도 ‘국가기록원’ 키워드 관련 ‘리트윗’과 ‘좋아요’ 횟수가 다소 높은 추이를 보였는데, 이 시기의 트윗 내용을 분석해 보면 176개 중 136개가 ‘담뱃값’, ‘담배’와 관련된 ‘트윗’으로 약 77%가 담배와 관련된 내용이었으며 가장 많이 ‘리트윗’된 트윗의 내용도 다음과 같이 같은 내용이었다.

이 정부의 경쟁상대는 유신시대? No. No. 조선시대! 국가기록원이 담뱃값 인상률을 조선시대에 빗대며 “피울만한 가격”이라 표현해 빈축을 사고 있습니다.

마찬가지로 뉴스 빅데이터 분석시스템 Kinds를 활용하여 분석한 결과 2015년 1월 1일 담뱃값이 인상하여 '담뱃값'과 '담배'가 사회적 이슈가 되었음을 알 수 있었다. 이 결과 역시 트윗 내의 주요 이슈와 그 시대의 사회적 이슈가 같다는 것을 알 수 있었다.

2015년 10월과 2016년 1월의 경우, '국가기록원', '대통령기록관' 키워드 관련 '리트윗'과 '좋아요' 모두의 횟수가 평소와 달리 높은 것을 볼 수 있는데 트윗 내용을 분석한 결과 62개 중 18개인 약 29%가 '신영복' 키워드를 가지고 있었고 가장 많이 '리트윗'된 게시물도 다음과 같이 '신영복' 키워드를 가지고 있었다.

신영복 교수가 썼다는 이유로...대통령기록관 현판 교체 [http://www.hani.co.kr/arti/society/society\\_general/711970.html](http://www.hani.co.kr/arti/society/society_general/711970.html) ... #국가기록원 #정문현판교체 #신영복pic.twitter.com/dbUFCCOeB1

특히 2016년 1월 '대통령기록관' 키워드 관련 '리트윗'과 '좋아요' 횟수가 평소보다 매우 높았는데 이는 트윗 내용을 분석한 결과 63개 중 16개가 '신영복'과 관련된 내용으로 2016년 1월 트윗 내부의 이슈가 2015년 10월 트윗 내에서의 이슈와 같았다.

신영복 선생님의 대통령기록관 현판글씨. 신영복의 글씨란 이유로 박근혜 정권에서 1년 전 교체 했습니다

상기 문장은 2016년 1월 가장 많이 '리트윗'된 트윗 멘션 내용으로, 이 시기의 이슈 역시 뉴스 빅데이터분석시스템 Kinds의 분석 결과

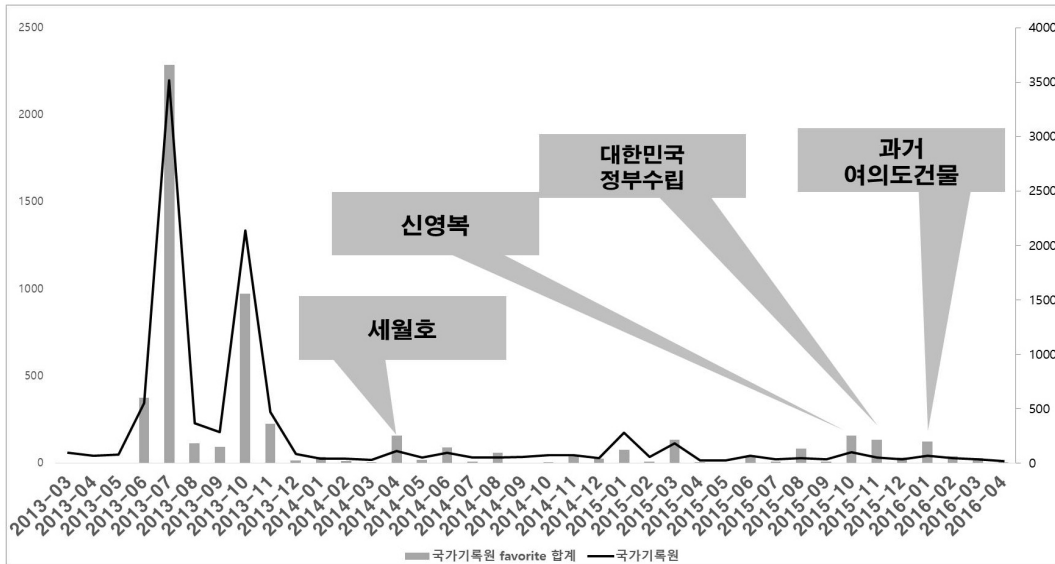
'신영복'이 사회적 이슈였으며 트윗 내에서의 이슈와 일치함을 알 수 있다.

#### 4.4 기록관에 대한 이용자 관심도와 이슈와의 상관관계 분석

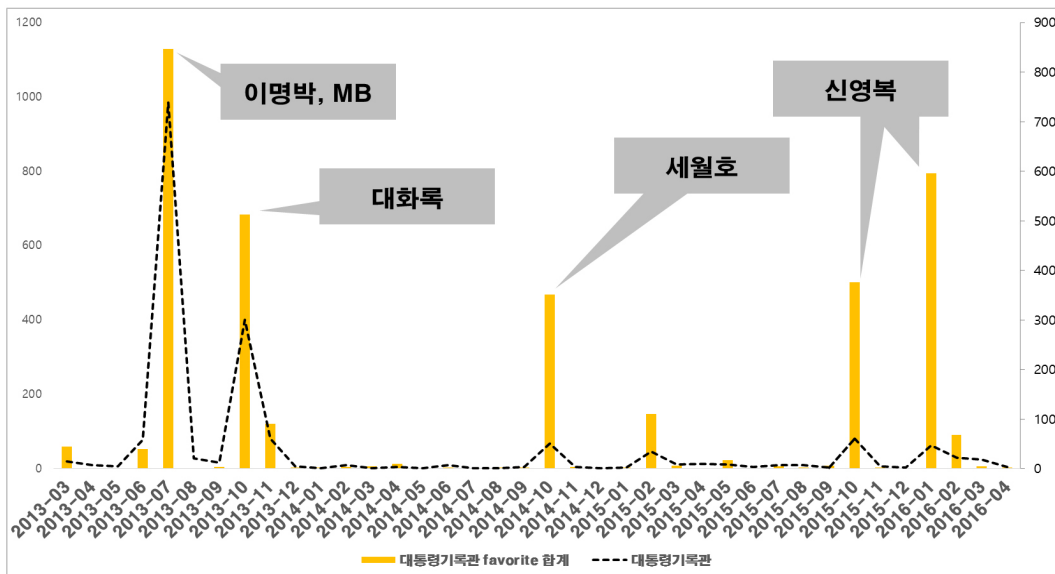
〈그림 7〉과 〈그림 8〉은 각각 '국가기록원'과 '대통령기록관'과 관련된 트윗의 개수와 '좋아요' 간의 상관관계를 도식화한 그래프로, 기록관 관련 트윗과 이용자 반응과의 상관관계를 분석하기 위해 기관 관련 트윗 수보다 '좋아요' 횟수가 월등히 높은 수치를 보인 부분을 분석하여 그 원인을 분석하고자 하였다.

〈그림 7〉의 그래프는 2014년 4월, 2015년 10월, 2015년 11월, 2016년 1월에 '국가기록원' 키워드로 검색한 기관 관련 트윗 수보다 '좋아요' 횟수가 월등히 높은 것을 보여준다. 이 현상은 이용자들이 기관 관련 키워드를 포함한 다른 키워드에 공감을 표현한 것이라 볼 수 있으며 어떤 키워드와 동시출현 했을 때 높은 공감을 표현 했는지 알 수 있다. 위의 분석을 통해 기록관에 대한 이용자의 관심도를 분석하고자 한다.

2014년 4월 총 트윗 수 71개 중 대다수가 '팽목항', '진도', '서해훼리호' 등 '세월호'와 관련된 키워드에 '좋아요'를 표현했다. 2015년 10월은 '신영복' 키워드에 '좋아요' 횟수가 많았다. 두 시기 모두 〈그림 5〉, 〈그림 6〉에서 분석했듯이 '세월호', '신영복' 키워드가 사회적 이슈였는데 이 분석으로 '국가기록원' 키워드와 사회적 이슈 키워드가 동시 출현했을 때 이용자들이 높은 공감을 표현한 것으로 판단할 수 있다.



〈그림 7〉 '국가기록원' 키워드 분석 통한 기관 관련 트윗 수와 '좋아요' 관계



〈그림 8〉 '대통령기록관' 키워드 분석 통한 기관 관련 트윗 수와 '좋아요' 관계

2015년 11월은 '대한민국정부수립' 관련 트윗에 '좋아요' 횟수가 많았는데 그 원인을 뉴스 빅데이터 분석을 통해 조사한 결과 해당 시기

에 사회적으로 '대한민국국가수립'과 '대한민국 정부수립' 단어의 옳고 그름 여부가 논란이 되고 있었다. 따라서 이 트윗 역시 기관 관련 키워

드와 사회적 이슈 키워드가 동시 출현 했을 때 이용자들이 높은 관심을 표현한 것으로 생각할 수 있다.

그러나 2016년 1월은 다소 달랐는데 '과거 여의도 건물 모습' 기록을 서비스한 내용이었다. 사회적 이슈 키워드가 나타났을 때 이용자들의 높은 관심이 표현되었던 위의 날짜들과는 달리 '기록 자체'에 대한 높은 관심이 표현되었다.

〈그림 8〉의 그래프는 2013년 3월, 2013년 7월, 2013년 10월, 2014년 10월, 2015년 2월, 2015년 10월, 2016년 1월, 2016년 2월 '대통령 기록관' 키워드로 검색한 기관 관련 트윗이 평소와 비해 '좋아요' 횟수가 높다는 것을 보여준다. 그 중 비교적 차이가 큰 2013년 7월, 2013년 10월, 2014년 10월, 2015년 10월, 2016년 1월의 트윗 내용을 분석하였다.

2013년 7월은 984개 중 283개가 '이명박', 'MB' 키워드를 포함하여 전체의 29%가 이 키워드에 공감을 표현했다. 2013년 10월은 400개 중 159개인 36%가 '대화록' 키워드에 공감을 표현했으며, 2014년 10월은 172개 중 29개인 16%가 '세월호'에 관심을 보였다. 2015년 10월, 2016년 1월은 대다수가 '신영복'에 공감을 표현하였다. 이 시기 또한 뉴스빅데이터 결과와 비교한 결과, 모두 해당 시기의 사회적 이슈키워드가 나타났을 때 이용자들이 높은 관심을 보였으며 기관 관련 키워드와 사회적 이슈 키워드가 동시 출현했을 때 이용자들이 높은 관심을 표현한 것을 알 수 있다.

지금까지의 모든 분석을 종합해본 결과, 이용자들은 기관 자체에서 올린 트윗보다는 '기관명'과 관련된 트윗에 더 많은 관심을 보였다. 또한 트윗에서 이슈가 되었던 키워드가 뉴스에서의

사회적 이슈와 일치하는 것을 알 수 있었는데 이는 트윗을 통해 사회적 이슈를 알 수 있고 사회적 동향을 파악할 수 있다고 볼 수 있다. '좋아요'를 분석하여 파악할 수 있는 이용자들의 공감 역시 사회적 이슈와 관련이 있었다.

즉, 해당 시기의 사회적 이슈와 관련된 내용을 포함하고 있는 트윗이 대다수의 공감을 이끌어 낸 것으로 나타났다. 따라서 이용자들은 기관에 따라 공공기록관 소셜미디어인 SNS를 이용하기보다는 그 시기의 사회적 이슈에 따라 이용한다고 볼 수 있다. 이는 공공기록관이 SNS에 일방적인 홍보 게시물을 올리기 보다는 사회적 이슈와 관련된 기록을 공개하거나 관련된 사건 정보를 공유함으로써 이용자의 관심을 유도하는 것이 효율적이라고 볼 수 있다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 국가기록원과 대통령기록관이 공통적으로 트윗을 운영한지 3년이 지난 시점에 공공기록관의 트윗 이용 현황을 알아보려고 하였다. 또한 사회적 이슈와의 상관관계를 분석하여 이용자의 관심도를 밝히는데 그 목적이 있다. 이를 위해 공공기록관에서 자체적으로 올린 트윗과 공공기록관에 대해 일반 이용자들이 해당 기관을 언급한 관련 트윗을 비교하였으며, 각 트윗에서 '멘션', '사용자ID', 트윗 생성 날짜, '좋아요' 개수, '리트윗' 개수 등의 태그 정보를 추출하였다. 분석은 수집한 데이터에 대하여 트윗 개수, 리트윗 횟수, max리트윗, uer ID, 좋아요 항목을 수치화하여 진행하였으며 시계열 분석과 노출추이분석을 활용하였다.

분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 기록관에서 자체적으로 게시한 트윗 집합을 분석한 결과, 기관 자체의 트윗에 대한 이용자 반응은 국가기록원이 대통령기록관에 비해 높았으나 양 기관 모두 절대적으로 부족하였음을 알 수 있었다. 세부 트윗의 내용을 분석한 결과, 국가기록원은 '제헌절', '설날'과 같은 공휴일이나 '결핵의 날'과 같은 기념일에 관련 기록물을 올리거나 기관 내부의 행사를 홍보하는 내용이 많았다. 또한 드라마나 그 시기의 사회적 이슈와 관련된 기록들을 올리기도 했으나, 2015년 12월부터 2016년 4월까지 게시물 등록을 중단하며 이용자의 관심도가 낮아지게 하는 원인을 제공했다. 대통령기록관 트윗에서는 대체적으로 '전시관 견학프로그램'과 같은 기관 내부의 행사 홍보 게시물이 많았으며 '부총리의 방문'과 같은 국제적 행사에 관련된 글을 게시했다. 특히 2016년에는 급격히 게시물이 많아졌는데 게시물의 50%가 '대통령기록관 개관'과 관련된 내용이었다. 이는 공공기록관이 SNS를 주로 홍보 목적으로 활용하고 있다는 것을 알 수 있었으나 게시물을 올리는 횟수가 비정기적이므로 홍보에 부정적인 영향을 줄 수 있다고 볼 수 있다.

둘째, 기록관에서 자체적으로 올린 트윗과 일반 이용자들이 게시한 기록관 관련 트윗을 비교한 결과, 국가기록원 자체에서 올린 트윗의 수는 67개, '리트윗' 횟수는 119번으로 평균 1.78회였다. 'max리트윗'된 트윗은 11번이며 '좋아요' 횟수는 20개로 매우 저조한 반면, '국가기록원'이라는 키워드를 중심으로 수집한 트윗은 총 10,224개로 해당 트윗의 '리트윗' 횟수는 총 78,157번으로 평균 7.64회, '좋아요'는 태

그는 9,116개, 'max리트윗'된 횟수는 1,205개로 분석되었다. 이는 국가기록원 자체에서 올린 트윗에 대한 이용자 반응과 비교하여 일반 이용자들이 게시한 트윗에 대한 반응이 더 활발하다는 것을 의미한다. 이와 같은 현상은 대통령기록관도 마찬가지로의 결과를 보였으며, 이는 기관 자체에서 올린 트윗에 대한 이용자의 관심도가 일반 이용자가 작성한 트윗에 비해 상대적으로 낮음을 반증한다.

셋째, 기록관 관련 트윗 이슈 동향과 사회적 이슈와의 관계를 분석하였다. 시계열 그래프를 도출하여 평소보다 높은 추이를 보이는 날짜의 트윗 이슈와 사회적 이슈와의 연관성을 살펴보기 위해 뉴스 빅데이터 분석시스템 활용하였다. 가장 이상치를 보인 기간은 2013년 6월과 12월 사이였는데 6월부터 8월까지의 증가는 감소하고 다시 2013년 10월에 증가한 양상을 보였다. 트윗 내용을 분석한 결과 '대화록', 'NLL' 키워드를 많이 포함하고 있었다. 가장 많은 '리트윗'수 1,205회, 가장 많은 '좋아요' 152개의 게시물 내용 또한 이 키워드를 포함하고 있었다. 다른 이상치를 보이는 날짜의 트윗을 분석한 결과도 같은 현상을 보였는데, 이는 기록관 관련 트윗 내에서의 이슈와 그 시기의 사회적 이슈가 일치함을 의미한다. 또한 '좋아요'를 통한 이용자 관심도 역시 사회적 이슈 키워드가 나타났을 때 이용자들이 높은 관심을 보였으며 기관 관련 키워드와 사회적 이슈 키워드가 동시 출현했을 때 이용자들이 높은 관심을 표한 것으로 분석되었다.

이와 같은 분석결과가 소셜미디어 환경에서의 공공기록 서비스 방안 도출에 시사하는 바를 정리하면 다음과 같다.

먼저 국가기록원과 대통령기록관 모두 자체적으로 생성한 콘텐츠의 수가 절대적으로 적었다. 이는 이용자들에게 각 기관의 소셜 활동이 저조하다고 판단, 결과적으로 이용자들의 무관심으로 이어지게 된다. 이러한 문제점을 해결하기 위해서는 기록관의 지속적으로 주기적인 소셜미디어 활동을 통해 이용자들의 주의를 환기시키는 전략이 필요하다.

둘째, 기록관에서 자체적으로 올린 트윗과 일반 이용자들이 게시한 기록관 관련 트윗을 비교한 결과, 기록관 자체에서 올린 트윗에 대한 이용자 반응에 비해 일반 이용자들이 게시한 트윗에 대한 반응이 더 활발함을 알 수 있었다. 이는 기록관에서 제공하고 있는 정보와 이용자들이 관심 있어 하는 정보가 불일치하다는 것을 의미한다. 예컨대 이용자들은 기록관에서 보유하고 있는 기록 중 현재 회자되고 있는 사회적 이슈와 관련된 정보를 궁금해 하는 반면, 기록관에서 게시한 글은 기관내의 행사 정보 혹은 홍보 관련 정보가 대부분이다. 이와 같은 불일치는 결국 이용자들의 관심도를 떨어트리는 요인으로 작용한다.

이와 같은 현상은 '좋아요'를 통해 이용자들이 보인 반응을 분석한 결과에서도 나타났는데, 기록관에서 게시한 글, 기록관과 관련하여 이용자들이 게시한 글 모두에서 그 시기의 사회적 이슈가 일치한 경우의 호응도가 매우 높았다. 이는 소셜미디어 환경에서의 기록관 정보 서비스가 시대의 요구에 맞는 이슈와 관련된 정보를 제시해야 하는 방향성을 나타낸다.

위에서 정리한 시사점에 기반하여 소셜미디어 환경에서의 기록관 서비스 활성화 방안으로는 기록관에서 시대에 적합한 기록을 선제적으

로 공개하는 방법을 들 수 있다. 또한 사회적으로 이슈가 되는 사건과 관련된 기록을 제공함으로써 이용자의 관심도를 높일 수 있다. 예를 들면 6월 15일이 다가오는 시점에서 2000년 6월 15일 남북한회담 개최결과로 도출된 '6.15남북공동선언문'과 관련된 기록을 공개하는 글을 게시하거나, 최근 많은 이들에게 회자되는 '미술품 위작' 사건과 관련된 과거 조선시대 기록들을 공개한다면 이용자에게 기록관의 정보서비스에 대한 만족도 향상에 도움을 줄 것으로 예상된다.

국가기록원과 대통령기록관은 웹 2.0 패러다임과 기록관리에 이용자 중심의 서비스가 중요시됨에 따라 이용자 혹은 이용자로 흡수될 가능성이 있는 대중들과 소통하기 위하여 SNS를 활용하고 있다. SNS는 기록관을 홍보하여 잠재적 이용자를 적극적인 이용자로 흡수시킬 수 있는 강력한 동기를 제공할 수 있기 때문이다(김수정, 2011). 그러나 본 연구에서 국가기록원과 대통령기록관의 SNS 활용 실태를 분석한 결과를 종합해보면 아직까지는 그 목적을 달성하지 못하고 있는 것으로 보여진다. 현재 기관들이 운영하고 있는 소셜미디어의 경우, 기관 자체의 콘텐츠에 대한 화제성이 낮을 뿐더러 잠재적 이용자층이 적극적인 이용자로 전환되고 있다고 보기 어렵기 때문이다. 따라서 공공기록관이 소셜미디어를 통해 일방적인 홍보 문구를 게시하기 보다는 사회적 이슈에 적합한 기록을 공개하거나 관련된 사건 정보를 공유함으로써 이용자의 관심을 유도하는 것이 효율적이다. 이를 위해서는 다른 소셜미디어에 대한 분석과 이를 통한 소셜미디어 활용방안, 구체적인 홍보방안 제안 등이 더욱 활발하게 연구

되어야 할 것이다.

본 연구는 계량분석과 소셜미디어 분석의 적용범위를 넓히고 공공기록관의 SNS 이용 현황과 일반 이용자의 관심도를 알 수 있는 기초자

료가 될 것이다. 더불어 공공기록관과 이용자와의 쌍방향 소통이 가능하게 하여 공공기록관이 SNS를 활용하여 기관을 홍보하는데 도움이 될 것이다.

## 참 고 문 헌

- 강혜경, 김용 (2012). 모바일 환경에서의 SNS를 활용한 기록정보서비스 설계 및 구현에 관한 연구. 한국기록관리학회지, 12(1), 33-58.
- 김수정 (2011). SNS 적용 기록정보서비스 활용에 관한 연구. 석사학위논문, 중앙대학교 대학원, 기록관리학과.
- 문소라 (2016). 모바일 인스턴트 메시지의 미디어 특성이 조직 - 공중관계성에 미치는 영향: 공중의 지각된 미디어 상호작용성을 중심으로. 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 언론학과.
- 박성미 (1988). 한국통계학문헌의 계량서지학적 분석. 정보관리학회지, 5(1), 104-130.
- 박재희, 강영욱 (2013). 트위터 데이터를 통해 본 생활환경 만족도의 공간적 특성. 대한지리학회 학술대회논문집, 383-386.
- 배정환, 손지은, 송민 (2013). 텍스트 마이닝을 이용한 2012년 한국대선 관련 트위터 분석. 지능정보연구, 19(3), 141-156. <http://dx.doi.org/10.13088/jiis.2013.19.3.141>
- 송은지 (2013). 빅 데이터를 이용한 고객평판 사례분석에 관한 연구. 한국정보통신학회논문지, 17(10), 2439-2446. <http://dx.doi.org/10.6109/jkiice.2013.17.10.2439>
- 오효정, 윤보현, 최남현, 유철중, 김용 (2014). 소셜 빅데이터 내용 분석 기반 사용자 그룹별 선호지역 및 이동패턴 시각화. 한국정보기술학회논문지, 12(12), 195-203.
- 우경숙, 신영전 (2014). 체계적 문헌고찰을 통한 국내 보건복지 분야의 시계열 분석 연구 동향. 한국데이터정보과학회지, 25(3), 579-599. <http://dx.doi.org/10.7465/jkdi.2014.25.3.579>
- 윤진영, 김석중, 이범석, 황병연 (2013). 트위터에서 추출한 감기 증상의 사회적 신호와 영향요인과의 상관분석. 멀티미디어학회논문지, 16(6), 667-677. <http://dx.doi.org/10.9717/kmms.2013.16.6.667>
- 이명희 (2002). 내용분석법에 의한 문헌정보학 학술지 연구논문 분석. 한국문헌정보학회지, 36(3), 287-310. <http://dx.doi.org/10.4275/kslis.2002.36.3.287>
- 이병엽, 임종태, 유재수 (2013). 빅 데이터를 이용한 소셜미디어 분석 기법의 활용. 한국콘텐츠학회논문지, 13(2), 211-219. <http://dx.doi.org/10.5392/jkca.2013.13.02.211>

- 이중욱, 양기덕 (2011). 교수연구업적평가법의 계량적 분석: 국내 문헌정보학과 교수연구업적을 중심으로. 정보관리학회지, 28(4), 119-140.
- 장우권 (1996). 계량정보학의 변천과 응용에 관한 고찰 - 정보서비스를 중심으로. 한국정보관리학회 학술대회 논문집, 3, 101-104.
- 전미녀, 정재은, 이용승 (2012). 온라인 소셜미디어에서의 정보 확산 분석을 위한 가시화 시스템. 한국지능정보시스템학회 학술대회논문집, 12, 50-54.
- 한국기록학회 (2008). 기록학 용어 사전. 서울: 역사비평사.
- 허정, 이충희, 오효정, 윤여찬, 김현기, 조요한, 옥철영 (2014). 소셜 빅데이터 마이닝 기반 이슈 분석보고서 자동생성. 정보처리학회지. 소프트웨어 및 데이터 공학, 3(12), 553-564.  
<http://dx.doi.org/10.3745/ktsde.2014.3.12.553>
- 홍주현, 이창현 (2012). 트위터에서 형성된 정치적 의견 분석을 통한 분화된 공중 연구: 10·26 서울시장 재보궐 선거를 중심으로. 한국언론정보학보, 59, 138-161.
- 황동렬, 황은교 (2011). 예술마케팅분야 연구동향에 관한 계량서지학적 분석. 문화산업연구, 11(2), 65-82.
- 황운찬, 고찬 (2013). 약성 집단 댓글 분석에 의한 SNS 여론 소셜데이터 분석. 디지털융복합연구, 11(5), 41-51.
- Freeman, E. T. (1984). In the eye of the beholder: Archives administration from the user's point of view. The American Archivist, 47(2), 111-123.  
<http://dx.doi.org/10.17723/aarc.47.2.a373340078502136>
- Pitchard, A. (1969). Statistical bibliography or bibliometrics. Journal of Documentation, 24, 348-349.
- Yakel, E. (2012). Economic impact of government archives. Journal of the Korean Society of Archives and Records Management, 12(3), 155-176.

[ 웹사이트 ]

국가기록원. <http://www.archives.go.kr/next/manager/archivesGuide.do/>

뉴스 빅데이터 분석시스템. <http://www.kinds.or.kr/>

NARA. <http://www.archives.gov/>

TNA. <http://nationalarchives.gov.uk/>

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기

(English translation of references written in Korean)

Bae, Jung-Hwan, Son, Ji-Eun, & Song, Min (2013). Analysis of twitter for 2012 South Korea presidential election by text mining techniques. Journal of Intelligent Information Systems,

- 19(3), 141-156. <http://dx.doi.org/10.13088/jiis.2013.19.3.141>
- Chang, Woo-Kwon (1996). A transition of informetrics and its application: with relation to information service. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 3, 101-104.
- Heo, Jeong, Lee, Chung-Hee, Oh, Hyo-Jung, Yoon, Yeo-Chan, Kim, Hyun-Ki, Jo, Yo-Han, & Ock, Cheol-Young (2014). Automatic generation of issue analysis report based on social big data mining. *KIPS Transactions on Software and Data Engineering*, 3(12), 553-564. <http://dx.doi.org/10.3745/ktsde.2014.3.12.553>
- Hong, Ju-Hyun, & Lee, Chang-Hyun (2012). The study on the public typology based on twitter's political opinion analysis: Focusing on 1026 by-election of mayor of seoul. *Korean Journal of Communication & Information*, 59, 138-161.
- Hwang, Dong-Ryul, & Hwang, Eun-Gyo (2011). A bibliometrical analysis on the research trend of arts marketing. *Journal of Korean Cultural Industries*, 11(2), 65-82.
- Hwang, Yun-Chan, & Koh, Chan (2013). Analysis of opinion social data on the SNS (Social Network Service) by analyzing of collective damage reply. *The Journal of Digital Policy and Management*, 11(5), 41-51.
- Jeon, Mi-Nea, Jeong, Jae-Eun, & Lee, Yong-Seung (2012). A visualization system for understanding information diffusion on online social media. *Proceedings of the International Conference of Korea Intelligent Information Systems Society*, 12, 50-54.
- Kang, Hye-Kyung, & Kim, Yong (2012). A study on design and implementation of archival information services based on social network service in mobile. *Journal of the Korean Society of Archives and Records Management*, 12(1), 33-58.
- Kim, Su-Jung (2011). A study on the application of SNS for improving archival reference services. Master' thesis, Graduate school of Chung-Ang University, Department of Archives and Records Management.
- Korea Society of Archival Studies (2008). *Dictionary of records and archival terminology*. Seoul: History of Criticism.
- Lee, Byoung-Yup, Lim, Jong-Tae, & Yoo, Jae-Soo (2013). Utilization of social media analysis using big data. *Journal of the Korea Contents Association*, 13(2), 211-219. <http://dx.doi.org/10.5392/jkca.2013.13.02.211>
- Lee, Jong-Wook, & Yang, Ki-Duk (2011). A bibliometric analysis of faculty research performance assessment methods. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 28(4), 119-140.
- Lee, Myeong-Hee (2002). Recent trends in research methods in library and information science:

- Content analysis. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 36(3), 287-310. <http://dx.doi.org/10.4275/kslis.2002.36.3.287>
- Moon, So-Ra (2016). The influence by media properties of mobile instant messenger toward organization-public relationship: Focusing on the public's perceived media interactivity. Master' thesis, Graduate School of Yonsei University, Department of Journalism.
- Oh, Hyo-Jung, Yun, Bo-Hyun, Choi, Nam-Hyun, Yoo, Cheol-Jung, & Kim, Yong (2014). Visualization for preferred locations and moving patterns according to user groups based on contents analysis in social big data. *Journal of Korean Institute of Information Technology*, 12(12), 195-203.
- Park, Jae-Hee, & Kang, Young-Ok (2013). An analysis of spatial characteristics of residential satisfaction in Seoul using tweet data -an applicability of tweet data for complementing urban policy indicators. *Journal of the Korean Urban Geographical Society*, 383-386.
- Park, Sung-Mi (1988). A bibliometric analysis of Korean statistic literature. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 5(1), 104-130.
- Song, Eun-Jee (2013). A study on the case analysis of customer reputation based on big data. *Journal of the Korea Institute of Information and Communication Engineering*, 17(10), 2439-2446. <http://dx.doi.org/10.6109/jkiice.2013.17.10.2439>
- Woo, Kyung-Sook, & Shin, Young-Jeon (2014). A systematic review of studies using time series analysis of health and welfare in Korea. *Journal of the Korean Data and Information Science Society*, 25(3), 579-599. <http://dx.doi.org/10.7465/jkdi.2014.25.3.579>
- Yoon, Jin-Young, Kim, Seok-Jung, Lee, Bum-Suk, & Hwang, Byung-Yeon (2013). A correlation analysis between the social signals of cold symptoms extracted from twitter and the influence factors. *Journal of Korea Multimedia Society*, 16(6), 667-677. <http://dx.doi.org/10.9717/kmms.2013.16.6.667>