

기록관리 대상으로서 SNS 연구*

송 주 형**

1. 서론
2. SNS와 기록의 의미변화
 - 1) 기록관리 패러다임 전환 속에서 SNS
 - 2) SNS의 정의와 역사
 - 3) 기록으로서 SNS의 한계와 의의
3. SNS의 효용과 기록학적 가치
 - 1) SNS의 활용도와 영향력
 - 2) SNS를 통한 사회적 다양성 확보와 집단기억의 형성
 - 3) 공론장으로서 SNS의 가능성, 그 소통 과정의 기록
 - 4) 사건이자 역사로서 SNS, 그 중요성과 휘발성
 - 5) 빅데이터로서 SNS, 기록학과 정보학의 제휴
4. SNS 기록관리를 위한 제언
 - 1) SNS, 누가 관리하는가?
 - 2) SNS, 언제 관리하는가?
 - 3) SNS, 무엇을 어디서 어떻게 관리하는가?
5. 결론

* 이 논문은 한국외국어대학교 일반대학원 정보·기록관리학과 석사학위논문(2012년 8월) 및 2012년 10월 13일 제4회 전국기록인대회 발표문을 수정·보완한 것임.

** 한국외국어대학교 정보·기록관리학과 박사과정, 한국외대 기록학연구센터 연구원.

▪투고일 : 2013년 12월 15일 ▪최초심사일 : 2013년 12월 29일 ▪게재확정일 : 2014년 01월 24일

[국문초록]

본 논문은 우리 시대의 화두라 할 수 있는 SNS의 영향력과 의미를 기록학적 측면에서 살펴보고 'SNS 기록관리'의 필요성을 역설했다. 기존 연구에서 SNS는 주로 홍보를 위한 도구적 성격이 강조되었다. 하지만 SNS 사용인구가 증가하면서 기록으로서의 SNS 영향력과 가치가 증대되고 있다. 정치적으로 SNS는 유권자와 정치인 간의 소통을 강화하는 도구이며, 경제적으로 SNS는 기업에 대한 고객의 불만을 접수하는 창구이자 마케팅 도구이다. 또한 기존 미디어에서 소외되었던 상대적 약자들의 목소리가 기록된다는 면에서 SNS 기록은 사회적 다양성 확보의 수단이자 다양성 그 자체이다. SNS는 집단 기억 형성의 장이자 집단기억 그 자체이며, 공론장의 역할을 수행할 수 있다. 빅데이터 형성의 장이자 빅데이터 그 자체로서의 SNS 또한 기록학적 의미를 지닌다. 인류 역사는 매체의 역사라 볼 수 있는 만큼 SNS 그 자체도 기록되어야 하며 SNS의 휘발성 또한 SNS를 기록으로 관리해야하는 의미를 가지고 있다고 볼 수 있다. 또한 본 논문은 SNS 기록관리를 1차적 관리와 2차적 관리로 나누어 각각 기록관리 주체와 대상, 시기, 방법, 이유 등의 원칙을 구분해 보았다. 1차적 관리는 당사자가 실시간으로 웹에서 무차별적, 시스템적으로 이뤄져야 하며, 2차적 관리는 전문가나 위원회 등에 의해 티핑포인트에서 다양한 평가와 선별을 거쳐, 사회적·문화적으로 수행돼야 한다고 제안했다. 본 논문은 SNS의 역사와 현황, 각종 사례를 분석해 그 가치와 의미를 살펴보고 있으며, 이는 앞으로 이뤄져야 할 SNS 기록관리 연구를 위한 서론 또는 총론의 성격을 지닌다고 할 수 있다.

주제어 : 소셜네트워크서비스, SNS 기록관리, 소셜미디어, 기록학 패러다임 변화, 개인기록, 전자기록, 공론장, 집단기억, 웹 2.0

1. 서론

소셜네트워크서비스(Social Network Service, 이하 SNS)는 우리 시대의 ‘화두’이자 ‘자화상’으로 기록되어야 마땅하다. 현재 전 세계적으로 수많은 SNS가 존재하고 있고, 지금도 새로운 SNS가 계속해서 등장하고 있다. SNS 이용자는 폭발적으로 증가하고 있으며, 이러한 양적 증가는 필연적으로 질적인 변화로 이어진다. SNS 가입자 수는 2011년 이미 10억 명을 돌파했으며 현재 12억 명 정도로 추산된다. 수치적으로만 따지면 전 세계인 5명 중 1명이 SNS를 사용한다는 얘기다. 기존 웹 1.0 시대의 대세였던 인터넷매체 등 웹사이트와 일반 콘텐츠 서비스들도 점차 소셜화되면서 SNS와 결합하지 않은 사이트는 찾아보기 힘들어졌다. SNS의 등장으로 네트워크를 통한 정보 공유가 목적이었던 인터넷의 본래 취지에 더욱 부합하게 되었다. 인터넷이 SNS고, SNS가 곧 인터넷을 의미하게 된 셈이다.

여기에 태블릿 PC, 스마트 폰의 보급 등으로 SNS의 모바일 이용까지 가능해지면서 그 이용과 영향력은 더욱 커지고 있다. 최근 SNS상의 발언이 문제가 되어 판사가 징계된 사건, SNS를 이용한 사전 선거운동을 금지한 공직선거법 조항이 위헌이라는 헌법재판소의 결정 등 SNS가 정치, 경제, 사회, 문화적으로 광범위하게 활용되면서 SNS는 이제 이 시대의 아이콘이 돼 버렸다. 더 이상 SNS는 개인들의 소소한 일상을 나누던 ‘교환 일기장’이나 데이트 상대를 고르는 ‘중매 게시판’이 아니다. 막강한 파워를 지닌 공론장이자, 진지전¹⁾을 벌이는 장(Champ)²⁾이 되어가고

1) 이탈리아 사상가 안토니오 그람시의 정치사상에 쓰인 개념으로 진지전은 시민 사회 내에서 지적, 도덕적, 문화적 헤게모니를 장악하기 위한 투쟁전략으로 기동전에 대응한다. 그는 혁명을 위해 지식인이 민중 속에서 지배자들과 겨룰 수 있는 대항 헤게모니를 얻어야 하며 이를 위해서 참호 속에 숨어서 싸우듯 장기전을 펴는 혁명의 진지전이 필요하다고 역설했다(Antonio Gramsci, *I quaderni dal carcere*, 이상훈 역, 『그람시의 옥중수고 1 - 정치편』, 거름, 1999, 281쪽).

있다. 이미 우리는 국가정보원 등 국가기관의 대선개입이라는 엄청난 형태로 이를 맞닥뜨리기도 했다.

이런 현실은 SNS가 우리 시대를 일정 부분 반영하는 기록임을 부인하기 점점 힘들어지고 있다. 때문에 다양한 학문 분야에서 SNS를 작게는 개인 및 집단의 소통에서부터 크게는 정치, 경제, 사회, 문화 전 분야를 획기적으로 바꿀 혁명적 기술이자 수단으로 파악하고 있다. 또한 모바일 환경 구현³⁾ 등 기술이 발전하면서 그 영향력이 더욱 증가할 것이라는 데에도 대부분 의견을 같이 한다.

이처럼 중요하고 막대한 영향력을 지닌 SNS이지만, 의미 있는 기록으로 인식해 적극적으로 관리·보존 또는 도큐멘테이션 해야 한다는 논의는 많지 않다. 심지어 그러한 과업을 수행해야 할 기록학 영역에서도 말이다. 이러한 현상은 SNS의 기록적 가치를 고려·평가하지 않고, 기록관리 대상으로도 보지 않기 때문이다. 대부분 이들에게 아직까지 SNS는 기록이 아니라 단순한 홍보 수단이나 신변잡기로만 인식되고 있으며, 그 도구적 가치만으로 평가받고 있다.⁴⁾

-
- 2) 아비투스과 함께 부르디외의 사상의 핵심이 되는 개념으로 장이란 기존 행위자들 간의 관계를 변형하거나 유지하려는 갈등이 일어나는 힘의 '상징적 투쟁' 공간이다.
 - 3) 최근 SNS의 이용이 컴퓨터보다 모바일 접속으로 크게 증가하고 있는 현실에서 스마트폰, 아이패드 등 스마트 미디어는 SNS와 함께 논의돼야 할 필수적인 주제임에는 틀림이 없다. 하지만 일단 본 논문에서는 별다른 언급을 하지 않았는데, 이는 모바일로 생산된 SNS 기록도 웹상에 구현됨으로 관리상의 구별은 큰 의미가 없기 때문이다. 그러나 기록 작성과 폐기의 용이성과 손쉽게 오랜 접속으로 인한 메시지에 대한 노출 등은 SNS의 가치를 더 증대시킨다.
 - 4) SNS를 언급한 기록학 논문은 김유승, 「아카이브 2.0 구축을 위한 이론적 고찰」, 『한국기록관리학회지』 제10권 2호, 2010; 김수정, 「SNS 적용 기록정보서비스 활용에 관한 연구」, 중앙대, 2011; Kate Theimer, *Interactive, Flexibility and transparency: social media and Archive 2.0*, Facet, 2010; Mary Samouelian, "Embracing Web 2.0: Archives and The Newest Generation of Web applications" *The American Archivist* vol. 72, 2009. 등 다수 있지만 대부분 SNS를 기록관 홍보, 이용자의 소통 등 도구적 유용성만을 평가하고 있다.

그러나 본 논문은 이러한 인식과 선행연구의 한계를 극복하고 SNS의 영향력과 가치의 검토를 통해 SNS가 그 자체로 당대 사회 현실을 반영하는 중요한 기록이며, 관리·보존되어야 할 기록학적 가치를 지니고 있다는 점을 제시하고자 한다.

2. SNS와 기록의 의미 변화

기록관리에 대한 국제표준인 ISO 15489에서는 기록을 “조직체나 개인이 법적 의무를 수행하거나 업무를 처리하는 과정에서 증거 및 정보로서 생산, 접수, 관리하는 정보”라고 정의한다. 이는 가장 흔하게 통용되는 기록의 정의지만, SNS와 같이 최신의 네트워킹 컴퓨터 기술로 생성되는 디지털 객체들을 기록으로 정의 내리기에는 다소 한계를 지닌다. 이에 SNS 시대에 걸맞은 기록의 의미를 되짚어볼 필요가 있다.

1) 기록학 패러다임 전환 속에서 SNS

기록의 속성과 정의는 시대에 따라 변화를 겪어왔다. 그중에서도 전자기록이라는 새로운 테크놀로지의 등장과 포스트모더니즘 등 학문적 동향은 기록학 패러다임에 획기적인 전환을 가져왔다. 1980년대 초반 전자기록 환경은 기록의 정보적 가치와 사회·문화적 가치에 대한 논쟁 불러일으켰다. 또한 ‘아래로부터의 역사’에 대한 기록학의 관심은 소외된 이들의 파편화된 기록과 집단 기억으로까지 기록의 범주를 크게 확장시켰다. 이러한 움직임은 기존 기록학 영역에서 소외돼 있던 춤, 구술, 구전, 의례 등 공동체의 다양한 형태의 유무형의 기록을 포괄해 수집·보존·관리하는 커뮤니티 아카이브로까지 발전했다. 이렇게 기록

의 개념을 확장한 20세기 ‘기록학 패러다임 변화’를 테리 이스트우드(Terry Eastwood 등)⁵⁾은 “아카이브 존재 이유, 아키비스트 역할에 대한 인식, 기록관리 방식, 기록관리 이론, 기록학 원칙” 등 다섯 가지로 구분했다. 즉, 아카이브는 공공 영역뿐만 아니라, 민간 영역 등 사회전반을 대상으로 기록의 생산, 관리, 보존에 이르는 전 과정을 책임지는 적극적인 역할로의 변화가 필요하며, 아키비스트도 단순히 기록을 선별, 보존하는 데에서 더 나아가 적극적인 컨텍스트 구성자로서 사회의 기억과정체성 형성에 기여해야한다는 것이다. 또 기록관리 방식에 있어서도 밀도로부터 자발적 참여를 통한 공동체 스스로의 관리를 강조하고 있다. 기록학의 이론과 원칙 또한 일방적이고 획일적인 적용보다는 개별 기록관리의 전통을 존중하고 다원적 원칙을 적용하는 방식으로 변했다고 지적했다.

이와 같은 패러다임의 변화 속에서 우리는 SNS의 기록학적 가치를 찾을 수 있으며, 기록관리 대상으로서의 SNS를 자리매김할 수 있다. 사회 전반을 대상으로 한 기록관리 패러다임 변화 속에서 1차적 가치는 떨어지지만 2차적 가치, 그 중에서도 역사·문화적으로 큰 가치를 지닌 SNS는 기록관리 대상에 포함시킬 수 있다. 또한 SNS는 사회의 기억과정체성 형성의 중요한 구성인자이며, 아래로부터의 참여와 자율, 자치 등 집단지성 구현의 도구이자 사례인 만큼 변화된 기록학 패러다임 하에서 관심을 갖고 관리해야 할 영역이다. SNS의 기록관리 방식은 SNS의 다양한 형태와 이용 행태들에 따라 개별적이고 특수하게 적용되어야 하며, 이 역시 기록관리 패러다임 변화가 주도하고 있는 기록관리 이론과 원칙에 대한 고민의 연장선상에 있다고 볼 수 있다.

5) Eastwood, Terry and Heather Macneil eds., *Currents of archival thinking*, Libraries Unlimited; 1st ed., 2010.

2) SNS의 정의와 역사

“인간은 사회적 동물(Zoion Politikon)”이라는 아리스토텔레스의 오래된 명제처럼 인간은 사회 속에서 존재하고, 사회 속에서 그 의미를 갖는다. 작게는 가족, 학교, 직장에서부터 크게는 국가와 민족 등 공동체 안에서 인간은 다른 이들과 끊임없이 관계를 형성하고, 그것을 유지, 확대해 간다. 이러한 인간의 관계맺음 욕구를 인터넷으로 옮겨온 것이 바로 SNS라 할 수 있다. SNS의 단어를 풀어보면 ‘소셜’은 사회나 공동체, ‘네트워크’는 일련의 과정을 통해 연결된 관계망을 각각 의미한다. ‘서비스’는 이를 가능케 하는 도구나 수단이다. SNS는 개인 프로필을 구성하고, 개인들 간의 관계를 통해 형성된 연결을 공유하고, 그것을 바탕으로 일어나는 상호 작용을 지원하는 웹기반 서비스라는 공통점을 갖는다. 웹 2.0 정신을 구현하는 핵심적 도구라는 점에서 SNS에 블로그 서비스를 포함시키기도 한다. SNS는 단순히 플랫폼을 공유하고 정보를 연결하는 다른 기술과 달리, 개인이나 집단이 필요에 의해 의미를 부여하고 생산하는 기록의 일종으로 볼 수 있다. 모든 SNS 메시지가 그렇지 않지만 대부분의 SNS 메시지에는 텍스트, 이미지, 사운드, 동영상 등의 형태로 각각 정보를 지니고 있으며, 일정 형식의 구조와 맥락도 지니고 있기 때문이다. SNS는 각자의 정체성을 나타내기도 하며, 일상적인 안부와 기분을 묻고 이야기를 나누는 관계 맺기와 오락의 기능을 지닌다. 또한 정보와 뉴스를 전달하는 기능, 어떤 사안에 대한 자신의 의견을 피력하고 타인과 소통하며 더 나아가 사회적 기억을 생성하는 등의 기능과 속성도 지닌다.

초창기 SNS는 온라인 커뮤니티 형태로 시작되었다. 1994년 문을 연 글로브닷컴(Theglob.com)과 지오시티즈닷컴(Geocities.com)을 비롯해 다음해 오픈한 트라이포드(Tripod.com) 등이 대표적이다. 이들 사이트는 사람들을 모아놓고 대화방에서 대화할 수 있게 해주기도 하였고, 개인

정보나 개인 작성 글들을 홈페이지에 출판할 수 있게 해주는 출판 도구(publishing tools)를 제공하기도 하였다.⁶⁾ 본격적인 SNS는 1995년 문올연 클래스메이트닷컴(Classmates.com)부터라고 볼 수 있다. 동창 커뮤니티의 원조라고 볼 수 있는 이 사이트는 미국과 캐나다 등지에서 짧은 기간 내에 회원 5,000만 명을 돌파하며 큰 성공을 거뒀다. 한국에서도 1999년 아이러브스쿨(iloveschool.com)이라는 유사한 서비스가 시작돼 큰 인기를 끌었다.

온라인 커뮤니티가 한 장소에서 공통의 관심사를 가진 사람들끼리 모여 그룹을 형성하고 이를 중심으로 움직이는 반면, SNS는 개인을 중심으로 개인 간에 연결된 관계가 누적됨으로써 더 큰 네트워크를 형성한다는 면에서 약간의 차이를 보인다. 또한 인간의 사회 활동에 기반을 두었기 때문에 매일 사용하는 충성도 높은 사용자들이 다른 어떤 서비스와 비교해도 많으며, 일부 SNS의 경우 하나의 문화현상으로까지 확대되는 등 독특한 모습을 보여주고 있다.⁷⁾

3) 기록으로서 SNS의 한계와 의의

테크놀로지의 발달과 이에 따른 사회적·문화적 변화는 인간의 본능이라고도 할 수 있는 사회적 관계망 구축의 많은 부분을 온라인상으로 옮겨 놓았다. 그 때문에 우리들은 다양한 형태의 SNS를 통해 사회적 관계를 맺고, 네트워크를 형성한다. 그 과정 속에서 사람들은 SNS에서 자신의 일상을 기록하기도 하고, 다른 이들과 의견을 교환하기도 한다. 이를 통해 우리는 각자의 아이덴티티는 물론 공동체의 문화를 형성하기도 한다. 현대인들은 SNS 관계 맺음을 통해 ‘가상의 공동체’를 구성하고 있는 셈이다. 이는 오프라인 공동체 이상으로 현대인과 현대 사회에

6) 위키피디아, 소셜네트워크 항목 참조.

7) 장중욱, 『SNS와 스마트 세상 이해』, 한산, 2011, 11쪽 참조.

특별한 의미와 영향력을 지닌다. 이러한 공동체는 그 속에서 생성되는 기록과 함께 후대를 위해 남겨질 필요가 있다.

인간 사회의 사건 대부분은 인간들의 관계에서 발생하고, 또 그 인간 관계는 곧 사건이다. 지금까지 인류 역사는 인간관계의 기록이자, 거기서 파생된 사건들의 기록이었다고 해도 과언이 아니다. 현대 사회에서는 그러한 관계 맺음의 많은 부분이 온라인, 즉 SNS로 옮겨 갔으므로 우리는 당연히 SNS를 주목해야만 한다. 다양한 SNS와 그 이용자 수, 이용 시간, 활용 정도, 영향력 등은 현대인들이 얼마나 온라인 네트워킹을 중시하는지를 간접적으로나마 알 수 있는 지표들이다. 이처럼 중요한 SNS와 그 속에서 벌어지고 있는 다양한 관계 맺음은 기록되고 남겨질 필요가 있는 것들이다.

물론 SNS 메시지들은 전통적인 기록학 개념에서 볼 때 기록으로 보기에 어려운 점이 많다. 대부분 기록물의 4대 속성인 진본성과 무결성을 갖추지 못했고, 신뢰성과 이용가능성을 확보하는데도 한계를 지닌다. 또한 제각각인 생산자와 출처로 인한 맥락 파악의 어려움과 방대한 생산량, 이모티콘 등 비정형화된 구조 등도 SNS를 기존의 기록관리 방식으로 관리하기에 힘든 점들이다. 여기에 SNS의 태생적 한계로 인한 저작권, 개인정보 보호의 취약성, 정보소외계층 양산, 조작 가능성 등 많은 문제점도 함께 지니고 있다. 그럼에도 불구하고 SNS는 기록으로 봐야하며 기록으로 관리되어야 한다. 물론 모든 SNS 기록이 그렇다는 것은 아니다. SNS 기록 역시 다른 전통적 기록과 마찬가지로 평가와 선별의 단계를 거쳐야 할 것이며, 여러 문제점은 그 과정에서 해결될 수 있으리라 본다.

앞서 지적한대로 기록의 정의와 속성은 시대에 따라 변한다. 전통적 의미에서 기록은 오직 문서만을 의미했지만, 사진기, 녹음기, 캠코더 등의 개발과 같은 테크놀로지의 발전은 사진, 동영상, 음성까지도 기록으로 편입시켰다. 기록학 패러다임의 변화는 신뢰성이 의심되는 구술, 구

전, 비정형화된 춤, 예식, 의례, 맥락과악이 어려운 박물 등도 기록의 영역으로 포함시켰다. SNS 역시 이들 기록들과 마찬가지로 기록의 범주에 포함될 수 있을 것이다.

경우에 따라 SNS 기록은 신뢰성을 확보하지 못했다하더라도 발생·유포된 당시의 시대적 상황과 배경을 잘 설명하는 중요한 기록이 될 수 있다. SNS를 통해 전파된 광우병 괴담, 한-미 FTA 관련 유언비어, 의료 민영화에 대한 잘못된 지식 전달 등이 그 예가 될 수 있다. 정치적·사회적·경제적 입장 차가 첨예한 사안일수록 더욱 그렇다. 기록 그 건 자체가 아니라 사회의 반영이라는 의미에서 SNS 기록형성의 전체적 맥락을 살펴본다면 이들은 중요한 기록이 될 수 있기 때문이다. 또 다른 예로 여성의 권익 보호를 주 업무로 삼고 있는 여성가족부의 페이스북에 달리는 공격적이고 마초적인 게시 글과 댓글을 들 수 있다. 이들 기록들은 대부분 익명으로 쓰여 출처도 불분명하고, 내용도 여성가족부에 대한 욕설과 조롱, 성희롱 등이 다수를 차지한다. 이러한 게시 글과 댓글은 당연히 전통적인 의미에서는 기록의 형식을 갖추지 못한 것들이지만 여성의 지위와 권리에 대한 우리 사회 인식의 한 단면을 보여주는 서글프지만 중요한 기록이라고 볼 수 있다. 또 지난 대선에 개입한 국정원, 국방부 사이버사령부의 트윗과 댓글 역시 4대 속성을 떠나 처벌 대상으로서의 범죄 증거기록이자 한국 민주주의에 대한 중요한 기록이라 할 수 있다.

이렇듯 SNS가 안고 있는 한계와 문제들은 보는 시각을 달리한다면 SNS와 거기서 생산·유통되는 SNS 기록만의 특징이자, 더 나아가 장점 까지도 될 수도 있는 것들이다. 방대한 출처와 생산자는 보다 정확하고 다양한 여론의 파악으로, 방대한 생산량은 빅데이터로, 비정형화된 구조는 메시지 이면의 정보 획득으로 활용하는 등 뜻밖의 소득을 얻을 수도 있다. 물론 그 관리와 분석은 IT기술의 힘을 빌어야겠지만 말이다. 저작권과 개인정보 보호, 정보접근성 문제는 이용측면에서 보완해야 할

부분이지 그것이 SNS의 기록적 가치를 저해하거나, SNS 기록을 남기지 않고, 관리할 수 없는 치명적 결함으로 보이진 않는다.

또 다른 측면에서 아직까지 많은 사람들은 SNS를 사적인 공간으로 생각하고 그 메시지도 개인 기록으로 치부하는 경향이 있다. SNS가 주로 개인의 일상을 옹기고 개인들 간의 소통을 목적으로 하기 때문에 그러한 성격이 강한 것도 사실이다. 하지만, 앞에 붙은 소셜이라는 단어에서 보듯 SNS는 개인만의 공간이 아니고 그 메시지도 경우에 따라 개인 기록의 차원에만 머무르지 않는다. 물론 전통적 의미의 기록학에서도 생산자가 공인이거나, 역사적, 문화적으로 의미 있는 개인 기록의 경우 메뉴스크립트 컬렉션의 형태로 기록학적 가치를 부여하지만, SNS는 여기에 더해 평범한 사람들의 집단화된 개인 기록이라는 가치도 지닌다. 이메일의 경우에도 처음에는 개인 기록으로 치부되어 관리되지 않다가 업무적 사용 빈도가 잦아지고 그 중요성이 제기되면서 현재는 기록으로 관리되고 있다. 또한 업무적으로도 이용되지만 개인 또는 소그룹간의 실시간 잡담이 주를 이루는 인스턴트 메시지나 핸드폰이 생산한 음성메일, 문자메시지, 사진 등에 대한 기록적 가치나 관리방안에 대한 논의⁸⁾도 이뤄지고 있는 상황이다. 이러한 현실에서 타임라인을 통한 기록성이 뚜렷하고, 메시지 교환에 있어 1:1만이 아닌 1:다(多), 다(多):다(多)의 개방성과 확장성이 높아 많은 이들이 사용하는 SNS의 기록학적 가치는 의심의 여지가 없어 보인다.

뿐만 아니라 SNS는 평범한 이들의 평범한 일상을 통해 역사와 기억을 구성하려는 역사학의 새로운 사조의 등장과 맞물려 중요한 의미를 지닌다. 기존 권력 관계에서 소외된 계급, 정체성, 계층, 직업, 학력 수

8) 인스턴트 메시지와 휴대폰이 생산한 메시지의 기록적 가치와 관리에 대한 논의는 각각 Patrick J. Cunningham, "IM: invaluable New Business Tool or Records Management Nightmare" *The information Management Journal*, 2003; Michelle Caswell, "Instant Documentation: Cell-Phone-Generated Records in the Archives" *American Archivist* Vol. 72, 2009.을 참고 할 것.

준, 성별, 연령의 필부필부가 쏟아내는 SNS 메시지는 ‘아래로부터의 역사’를 구성하는 주요 사료가 될 수 있기 때문이다. 에릭 케텔라르(Eric Ketelaar)도 아카이브가 기억의 사회적 공간으로서의 역할을 수행하기 위해서는 다양한 집단의 기억을 기록할 필요가 있으며, 특히 보통사람들의 이야기를 공공 아카이브와 연계하는 정책과 정보기술을 도입해야 한다고 역설했다.⁹⁾ 하지만 보통사람의 이야기들은 여러 이유로 남겨지기 보다는 사라지기가 쉽다. 그렇기 때문에 이들의 기록을 보존하고 아카이빙하는 것은 이 시대가 아키비스트에게 부여한 새로운 사명이다. 이렇게 구성된 역사가 현재의 우리와 우리 사회를 가장 잘 반영하는 것은 물론이다. 따라서 우리는 기록으로서 SNS에 주목하고 이를 관리하기 위해 노력해야 한다. 다음 장에서는 이러한 SNS 기록의 기능과 특징을 짚어보고 이것들이 사회적, 문화적, 역사적으로 어떠한 의미를 지니는지를 분석함으로써, 그 가치를 살펴보고자 한다.

3. SNS의 효용과 기록학적 가치

1) SNS의 활용도와 영향력

SNS 사용 인구는 전 세계적으로 12억 명을 훌쩍 넘어섰다. 컴퓨터, 스마트폰, 인터넷 보급률이 저조한 저개발국가 인구와 유아, 노인 등을 제외하면 거의 모두가 이용하고 있다고 해도 과언이 아니다. 직접 SNS를 하지 않더라도 우리는 SNS 속 메시지를 여론이라는 이름으로 늘 듣고, 영향을 받고 있다. 문맹률이 낮아지면서 인쇄 매체의 영향력이 커

9) Ketelaar, Eric, "Archives as Spaces of the Society of Memory" *Journal of the Society of Archivists* 29(1), 2008.

졌듯, SNS가 보급되면서 SNS의 영향력이 커지고 있다. 수많은 이들이 쏟아내는 메시지는 그 메시지에 노출되는 이들이 늘어나면서 그 의미를 더해간다. SNS 이용자의 증가는 더욱 다양한 사건과 현상을 파생시킬 것임은 쉽게 예상할 수 있다. 따라서 SNS 활용도가 커지는 것은 다양한 정보와 중요한 기록이 SNS 상에서 많이 생산·유통될 수 있다는 것을 의미하며, 그 당시의 사회 및 정치, 경제, 생활상 등을 보다 정확히 증거할 수 있기 때문에 기록학적 가치가 있다고 하겠다.

일례로 정치, 사회적인 면에서는 이집트나 튀니지 등 아랍권 국가의 혁명을 'SNS 혁명'이라 지칭할 정도로 SNS는 이들 시민혁명 이전, 과정, 이후에 이르기까지 큰 위력을 발휘했다. 또한 최초의 흑인 미국 대통령이 된 버락 오바마가 대통령 선거에서 승리하는 데에도 SNS는 결정적인 역할을 했다.¹⁰⁾ 이밖에도 미국 사회의 경제 불안과 부조리에 항의하는 'Occupy Wall Street' 운동은 블로그, 트위터, 유튜브 등 SNS를 활용한 새로운 시위 문화의 가능성을 보여줬다.¹¹⁾

우리나라의 경우에는 학계와 정치권에서 국내 최초의 본격적인 SNS 선거라는 평가를 받은 2011년 10·26 서울시장 보궐선거에서 SNS의 영향력을 확인할 수 있었다. 당시 선거에서 SNS는 그 영향력을 유감없이 발휘하며 야권 시민 후보의 당선에 도왔다.¹²⁾ 헌법소원이 제기된 공직자 선거법 93조1항에 대해서 헌법재판소가 내린 한정위헌 결정의 후속 조치로 SNS를 활용한 인터넷 선거 운동을 상시 허용함에 따라 앞으로 선거에서 SNS 영향력은 더욱 커질 것으로 보인다. 실제로 닐슨이 2012년 2월 20일부터 24일까지 서울, 대전, 대구, 광주, 부산의 만 18~54세 남녀 1천명을 설문조사한 결과 SNS가 후보 선택에 영향을 미친다는 답변이

10) 김유향 외, 「소셜미디어와 인터넷 공간에서의 정치적 소통」, 『평화연구』 가을호, 2011.

11) 월스트리트 점거, 「뉴미디어가 제시하는 새로운 소통」, 참세상, 2011.12.15 보도 참조.

12) 「10·26 재보선/선거를 바꾼 SNS」, 『동아일보』, 2011.10.29 보도 참조.

85.1%에 달했다. 세부적으로는 매우 많은 영향을 미친다는 답이 17.2%, 어느 정도 영향을 미친다는 응답이 67.9%를 차지했다. 후보 선택에 영향을 미치지 못한다는 답은 14.9%에 불과했다. 정치인들에게 SNS는 유권자들과 소통하는 중요한 도구¹³⁾로 사용되며 유권자들에게 SNS는 매니페스트 활성화를 위한 유권자 운동의 첨단무기¹⁴⁾로 활용될 것이다. SNS가 선거에 활용된다는 것은 선거와 관련한 각종 기록들이 생산된다는 것을 의미한다. 즉, 선거 출마자 본인 또는 선거운동본부, 자원봉사, 유권자 등 다양한 주체들이 생산하고 유통시키는 SNS 기록들은 선거 이전, 과정, 이후의 부정선거 시비를 가리거나 공약 및 정책 검토에도 활용되는 기록 본연의 역할은 물론, 향후 우리의 선거문화를 보여주는 지표로의 2차적 활용도 가능할 것이다. 따라서 SNS의 정치적 활용과 영향력은 SNS가 기록으로 관리되어야 하는 근거의 하나가 될 수 있다.

정치뿐만 아니라 SNS의 경제적 영향력도 엄청나다. 수많은 기업들이 이미 마케팅 수단으로 SNS를 적극 활용하고 있으며, 고객 불만 접수창구 등으로 활용하면서 비용을 절약하고 소비자들에게 좋은 반응을 얻고 있다. 미국 경제지 포춘이 선정한 글로벌 500대 기업 중 상위 100대 기업 84%가 1개 이상의 SNS를 활용하고 있으며, 그중 63%는 3개 이상의 SNS를 활용한다는 조사 결과¹⁵⁾도 있었다. 국내 100대 기업의 소셜미디어 활용 현황을 살펴보면 트위터 사용률은 65%, 페이스북 사용률은 54%에 이르며, 블로그도 33%의 기업이 활용하고 있다. 국내 100대 기업당 평균 3개 이상의 소셜미디어 채널을 활용하고 있는 것으로 나타났으며, 국내 100대 기업과 100여 개의 공공기관 중 90% 이상이 하나 이상의 소셜미디어를 운영 중인 것으로 조사되었다.¹⁶⁾ SNS를 마케팅에 활

13) 김혜성, 「정치인의 SNS 활용: 정치적 소통 도구로서 트위터」, 『한국정당학회보』 제10권 제2호, 2011.

14) 「SNS, 유권자운동 첨단무기로 뜨다」, 『내일신문』, 2012.03.26 보도 참조.

15) Bruson-Marsteller 조사, 박성민, 「기업의 SNS 新활용방식」, 『SERI경영노트』 제115호, 2011.에서 재인용.

용한 사례는 블로그를 시작으로 트위터, 페이스북 등 SNS를 통해 수백만 달러의 매출을 올린 컴퓨터 제조회사 델(Dell)을 비롯해, 'Philips_vs'라는 트위터 계정을 이용해 저렴한 비용으로 제품을 광고한 필립스 등 무궁무진하다. 현재도 많은 기업들이 SNS를 홍보, 마케팅 등 업무 활동의 일환으로 활용하고 있다. 이는 SNS 기록의 가치와 영향력을 보여주는 또 하나의 사례이다.

기업뿐만 아니라 정부 기관도 자신들의 정책을 홍보하고 민원을 접수하는데 SNS를 활용함으로써 국민과의 소통을 증대시키고 있다. 우리나라의 경우 2008년부터 정부 부처들은 블로그 등 뉴미디어를 정책 홍보에 적극적으로 활용하고 있으며, 2009년 트위터를 시작으로 페이스북, 유튜브, 미투데이 등을 개설해 운영 중이다. 정책 홍보는 국민들과의 신뢰를 밑바탕으로 하여 이루어지는데, SNS를 통한 국민들과 관계 맺음이 정부 부처에 신뢰를 형성하게 하는데 도움이 된다고 한다. 이러한 인식 속에 SNS 관리는 정부의 주요 업무 중 하나로 자리잡았다.

SNS를 활발하게 이용하고 있는 대표적인 사례로는 기상청, 경찰청, 농림수산물식품부, 국방부, 보건복지부 등을 들 수 있다. 기상청은 20분~1시간 단위로 기상 속보를 트위터 단문 뉴스 등 SNS로 전하고 있으며, 보건복지부는 페이스북 홈페이지인 '따스아리(/mohwpr)' 등을 활용해 건강 상담을 하는 등 건강정보를 알리고 있다. 트윗수가 정부 기관 SNS 중 가장 많은 경찰청은 교통캠페인 소식을 트위터(/polinlove)로 알려주고 있다. 농림수산물식품부는 블로그를 통해 수입농수산물의 안정성 검사를 자세히 설명함으로써 국민들의 궁금증을 해소하는데 SNS를 활용하고 있다. 국방부는 트위터 계정(/rok_mnd)을 개설해 각 군 사관후보생과 예비 장교 후보생 모집 정보, 전방부대 소식, 예비군 훈련정보 등을 전하고 있으며, 특히 2011년 천안함 사건 때에는 '천안함 일반인 설명회'에 트위터 이용자 20명, 파워 블로거 15명을 초청하여 의혹 해소에 나

16) 「기업의 소셜미디어 도입은 왜 필요한가?」, 『베타뉴스』 2012.5.4 보도.

서기도 했다. 이는 정부 기관이 블로그 등 SNS가 소통 창구로서 갖는 영향력을 인식하고 이를 대국민 소통에 적극 활용하는 것을 보여준 사례라 할 수 있다. 이러한 사례는 공공기록 관리가 지향하는 행정의 투명성, 참여민주주의의 실현 등의 가치와 SNS 기록관리가 합치됨을 의미한다.

2) SNS를 통한 사회적 다양성 확보와 집단기억의 형성

SNS는 소수의 생산자가 생산하는 다수의 이야기라는 기존 미디어와 달리 다수가 만드는 다수의 이야기라는 점¹⁷⁾에서 우리 사회의 다양성을 확보하는데 도움이 된다. 또한 유권자, 소비자, 성적 소수자, 노동자, 장애인, 시민 등 상대적으로 약자였던 이들이 SNS를 통해 쉽게 자신들의 목소리를 낼 수 있으며, 경우에 따라 협동과 연대 그리고 지지를 통해 자신들의 의지를 관철시키기도 한다. 이 같은 SNS 상의 기록과 활동들을 아키비스트가 적극적으로 도큐멘팅해야 함은 물론이다. 특히 특정 인종이나, 성정체성, 특정 연령, 지역 등을 기반으로 한 커뮤니티형 SNS는 커뮤니티 아카이브 운동 차원에서 접근해 SNS 기록을 수집할 필요가 있어 보인다.

지금까지 제도화된 기록관리 기관에서는 사회의 주류가 아닌 소수 공동체나 주변화된 집단에 대한 기록의 수집·추적을 주요 업무로 고려하는 경우는 드물었다. 그 때문에 공공영역에 포섭되지 않은 비주류 공동체들이 자긍심과 연대의식, 정체성을 높이기 위하여 스스로의 기록을 수집하고 생산하는 운동을 펼치게 되며, ‘커뮤니티 아카이브’를 구축하게 된다.¹⁸⁾ 이들의 SNS는 이러한 커뮤니티 아카이브의 수집대상 컬렉

17) 송인혁 외, 『모두가 광장에 모이다: 소셜 social이 바꾸는 멋진 세상』, 아이앤유, 2010 참조.

18) 설문원, 「디지털 환경에서의 로컬리티 기록화 방법론 연구」, 『한국기록관리학회지』 제11권, 2011, 219쪽.

션이자, 그 자체로 온라인 커뮤니티 아카이브이다.

예를 들어 성적 소수자의 경우 페이스북, 트위터, 블로그 등 SNS 상에서 스스로의 권익 향상과 서로간의 소통을 위해 활발한 활동을 전개하고 있다. 성적소수자 권리를 옹호하는 트위터와 페이스북이 많이 개설되어 있고, 많은 이들이 활발하게 활동하고 있다. 이들의 활동과 기록은 레즈비언, 게이, 양성애자, 성전환자를 위한 LGBT 아카이브에서 수집되고 보존될 가치가 있으며 그들의 컬렉션을 풍부하게 만들어 줄 것이다. 이렇게 형성된 다양한 커뮤니티 아카이브는 곧 현대 기록 유산의 결락과 부재를 메우는데 큰 역할을 하게 될 것이다.

이러한 다양성 확보는 곧 집단 기억의 형성에도 밀접한 관계를 맺는데 집단기억은 전통적인 의미에서의 기록물만으로는 형성·과약되지 않는다. 실증주의 사조가 형성된 이후 기록학 영역에서는 기록된 문서만을 신뢰하고, 사람들의 기억을 토대로 한 구술 기록이나 다양한 상징이 담겨있는 민요나 예술, 의식 등은 부정확하고 객관적이지 못하다는 이유로 신뢰하지 않았다. 하지만 기록물이나 문서가 일상생활을 지배하고 그 권위에 대한 맹신이 이뤄지는 시기는 인류 역사 전체를 놓고 볼 때 비교적 최근 몇 백 년으로 국한된다.¹⁹⁾

기록물의 증거적 가치와 정보적 가치가 강조된 것은 19세기 후반에서 20세기 초반 관료주의 행정체계를 세우고 운영하기 위해서였다. 20세기에 들어서 국민들이 사회의 주체가 되고 민주적인 질서와 절차를 강조하는 사회로 발전되면서 공공기록물은 정부 활동에 대한 민주성을 증명하는 수단으로 사용되었다. 그러면서 기록물은 증빙적 가치, 정보

19) “인간사회는 원래 구두로 말을 주고받으면서 형성된 것이어서, 문자를 사용하게 된 것은 역사상 극히 최근에 나타났으며 그것도 처음에는 어떤 환경 집단에 국한되었을 뿐이다. 호모사피엔스가 지상에 나타난 것은 지금으로부터 3만 년 전부터 5만 년 전의 일이다. 그런데 최초의 ‘스크립트(script)’가 나타난 것은 고작해야 6천 년 전의 일이다.”, Walter Ong, *Orality and Literacy*, 이기우 외 역, 『구술문화와 문자문화』, 문예출판사, 1995, 10-11쪽.

적인 가치뿐만 아니라, 사회적인 책임을 생각하는 민주적인 절차를 위한 수단으로 사용되었다. 여기에 덧붙여 20세기 후반 연구자들은 넓은 의미의 아카이브까지 그 관심 영역을 확대시키고 있다. 즉 사회에서 문자로 기록되는 기록물은 전체의 기억에 매우 작은 일부분임을 상기고 기념일, 기념식, 기념비, 문화적, 종교적 의식들, 구술 역사, 예술 행위 및 작품 등 문자적으로 기술되지 않은 기록까지도 아카이브의 한 형태로 인식하게 된 것이다.²⁰⁾ 이들 기록들은 ‘문화적으로 민감한 기록(Cultural sensitive archives)’으로 명명되어 미국 UCLA의 앤 기릴랜드(Anne Gilliland), 오클라호마 대학의 켈빈 화이트(Kelvin White), 시몬스 대학의 자넷 바스티안(Jannette Bastian), 호주 모나쉬 대학의 슈 메케미쉬(Sue McKemmish) 등 많은 학자들에 의해 적극적으로 연구되고 있다.²¹⁾ 사회적 기억 형성에 있어 문화적으로 민감한 기록들은 일부 권력계층의 정보만을 반영하는 문자화된 기록물보다 더 중요한 역할을 한다.

이러한 관점에서 볼 때 전통적인 기록물보다는 구술에 가까운 구조를 지닌 SNS상의 글과 사진, 동영상 등 다양한 형태의 메시지 또한 ‘문화적으로 민감한 기록’의 범주에 포함될 수 있을 것이다. SNS 기록이 비록 ISO 15489가 제시한 기록물이 갖춰야할 진본성, 신뢰성, 무결성, 이용가능성의 4대 속성을 확보하는 데에는 많은 어려움이 현실적으로 존재하지만 ‘문화적으로 민감한 기록’과 마찬가지로 사회와 공동체의 정보와 기억을 담고 있기 때문이다. SNS 기록들은 이용자들의 개인 기록이지만 그것은 또한 개인이 속한 공동체의 기록이기도 하다. 사회를 향해 발화된 개인의 메시지가 SNS 상을 떠돌며 다른 이용자들의 응답을 더해 사회적 의미를 획득한다. 이러한 과정은 SNS를 개별 커

20) 신동희, 「아카이브와 사회의 기억」, 『기록인』 8호, 2009, 44-46쪽.

21) 노명환, 「기조발제」, 『한국외대 기록학연구소/대학원 정보기록관리학과 국제학술회의 2012』, 2012, 10쪽.

뮤니티의 집합 기억(collected memory) 또는 그 사회 전체의 집단 기억(collective memory)으로의 위상을 갖게 한다.²²⁾

3) 공론장으로서 SNS의 가능성, 그 소통 과정의 기록

공론장(Public Sphere)은 17세기부터 19세기 전반 서유럽에 존재한 시민 계급, 즉 부르주아의 공적 담화공간을 뜻한다. ‘여론(Public Opinion)’이라는 관용어로 구체화되는 공론장의 기능은 사적 개인이 그들의 의견을 공적 토론에 부쳐 협의하는 마당으로 프랑스의 살롱, 영국의 커피 하우스 등이 대표적이다. 하버마스는 19세기 후반부터 공론장의 구조가 변동되어 공적 토론과 소통보다는 홍보활동과 광고가 중요해지고 공론장도 ‘재봉전화’ 됐다고 진단했다. 즉 사적 개인들이 더 이상 공적토론에 참여하는 공중이 아니라 점차 ‘문화소비자’로 전락한다는 것이다.²³⁾

하지만 20세기 말 인터넷과 SNS의 등장은 새로운 공론장 형성을 기대하게 한다. 기술의 발달로 대중들의 참여와 의견 교류가 손쉬워졌기 때문이다. 하버마스는 평등한 미디어가 되려면 첫째, 대화에 참여하는 사람은 누구나 말하고 행동할 수 있도록 허용돼야하고, 둘째, 누구나 자신의 생각을 말할 때 자유롭게 태도, 욕망, 욕구를 표현할 수 있어야 하며, 셋째, 어떤 참여자도 내적 또는 외적 강압에 의해 방해받지 않아

22) 전진성은 “집단 기억은 오직 매체를 통해서만 지속성과 그에 따른 문화적 차원을 얻게 된다는 점에서, 매체야말로 집단 기억의 중층구조를 한눈에 들여다볼 수 있는 창이 된다.”고 설명하며 “적어도 20세기의 기억문화에 접근하기 위해서라면 TV나 영화와 같은 대중 매체들을 주제로 삼는 편이 보다 적절할 수 있다.”고 설명한다. 필자는 그 의견에 동의하며 추가로 21세기의 기억문화에 접근하기 위해서는 SNS를 들여다봐야 한다고 생각한다. 전진성, 『역사가 기억을 말한다』, 휴머니스터, 2005, 33-34쪽.

23) Jürgen Habermas, *Strukturwandel der Öffentlichkeit: Untersuchungen zu einer Kategorie der bürgerlichen Gesellschaft*, 한승완 역, 『공론장의 구조변동: 부르주아 사회의 한 범주에 관한 연구』, 나남, 2001.

야 한다고 주장했다.²⁴⁾ SNS는 그러한 하버마스의 설명에 어느 정도 부합한다. SNS는 어떠한 방해 없이 누구나 가입만하면 쉽게 참여할 수 있으며 자유로이 자신의 생각을 말할 수 있다. 또 그러한 의견에 대해 많은 사람들이 토론하며 소통하는 등 실제 어느 정도의 공론장 기능을 수행하고 있다고 볼 수 있다.

물론 대안적 공론장으로서 충분한 잠재력과 가능성뿐만 아니라 SNS 내에서 발생하는 메시지의 쓸림 현상이나 왜곡, 비난, 허위 사실 유포, 자본과 권력에 의한 통제 가능성 등을 모르는 바가 아니다. 하지만 SNS는 수단이며 도구다. 이를 어떻게 사용하고 발전시켜 나갈 것인지는 결국 사용자들에게 달려있다. 즉, SNS가 공론장이 될 수 있다는 것은 어디까지나 가능성이다. 칼자루를 누가 쥐느냐에 따라 요리를 만들 수도, 범죄를 저지를 수도 있듯 SNS는 합리적 의사소통이 이뤄지는 공론장이 될 수도, 유언비어와 선전선동이 난무하는 공간이 될 수도 있다. 물론 후자도 일정한 의미가 있는 기록이겠지만 우리는 당연히 전자를 위해 노력, 즉 이용자들의 자정작용과 필터링을 통해 소통의 선순환 구조를 만들어야 할 것이다.

실제 SNS가 공론장으로 역할을 훌륭히 수행하며 집단 지성을 구현한 다수의 사례가 존재한다. 그런 과정은 하버마스가 이야기한 ‘간주간성의 소통(communication of intersubjectivity)’이 이루어진 것이라 할 수 있다. 그것이 가능해질 때 기록학계에서 논의되는 ‘소통을 통한 기록관리, 관리된 기록의 소통을 활용한 거버넌스 사회실현’²⁵⁾에 한발 다가갈 수 있으며 그 중심에 SNS가 자리하게 될 것이다. 테리 쿡이 주장한 참여민주주의를 심화시키는 기록관리²⁶⁾와 켈빈 화이트가 제안하는 ‘포괄적 아

24) 김현 외, 『소통혁명』, 황금사자, 2010.

25) 노명환, 「공론장으로서 기록보존소의 역할: 그 역사와 현황, 페러다임 변화와 미래발전방향」, 『서양사론』 제110호, 2010, 106-107쪽.

26) Terry Cook, “Macro-appraisal and Functional Analysis: documenting governance rather than government” *Journal of the Society of Archivists* vol.25, 2004.

카이브(Inclusive Archive)²⁷⁾ 모두에 있어 공론장으로서의 SNS는 중요한 위치를 차지할 것이다. 그 공론화의 과정에서 생산되는 SNS 기록물이 관리·보존되어야 함은 물론이다.

4) 사건이자 역사로서 SNS, 그 중요성과 휘발성

SNS는 이 시대를 설명하는 중요한 키워드가 됐다. 19세기를 인쇄매체의 세기로, 20세기를 TV, 라디오 등 전파 매체의 세기로 기억하듯 21세기를 후대에는 SNS의 세기로 기억할지 모르겠다. 매체는 단순히 ‘의사소통을 위한 도구’로 정의되지만 이는 인간사회를 구성하는 시스템의 중요한 요소이자 질서의 한 부분이다. 따라서 매체는 단순한 의사소통의 기능을 넘어 의미를 창출하고 기호 환경을 형성함으로써 우리와 메시지, 더 나아가 우리와 실재적 환경 사이의 관계를 구성하는 더욱 포괄적인 기능을 수행한다.²⁸⁾ 새로운 매체의 출현은 인간의 의식구조는 물론 더 나아가 문화의 수용방식에도 영향을 미쳐왔고,²⁹⁾ 그 때문에 매체의 역사는 곧 인류의 역사³⁰⁾라 해도 과언이 아니다. 그런 의미에서 새로이 등장한 매체인 SNS의 이용자, 정치적 과급력, 경제적 영향력, 사회적 의미 등 그 영향력과 의미는 그 자체로 기록되어야 할 만큼 큰 역

27) Kelvin White, “The Role of Knowledge Infrastructures in Promoting Inclusive Archives and Participatory Democracies”, 『한국의대 기록학연구센터/대학원 정보·기록관리학과 국제학술회의 2012』, 2012, 55-60쪽.

28) 이기현, 「매체의 신화, 문화의 야만」, 『언론과 사회』 제9호, 1995, 52쪽.

29) 천현순, 「디지털 컨버전스 시대 인간과 문화의 변화양상」, 『탈경계 인문학』 제3권 2호, 2010, 113쪽 참조.

30) 많은 매체학자들이 매체의 발달을 통해 인류의 역사를 서술해왔다. 마셜 맥루한은 『구텐베르크의 은하계(Gutenberg Galaxy: The Making of Typographic Man)』, 프리드리히 키틀러는 『기록시스템 1800·1900(Aufschreibesysteme 1800·1900)』 등을 통해 이에 대해 이야기하고 있다. 문자 그리고 인쇄술의 발명 이후의 문화에 대한 역사적 관찰인 맥루한의 연구에 이어 마누엘 카스텔은 『인터넷 갤럭시』라는 저서로 인터넷 발명 이후의 역사를 서술한다.

사적 사건이다. 구텐베르크 인쇄술과 신문, 잡지 등 인쇄 매체의 등장, TV, 라디오 등 전파매체의 등장, 사진, 영화, 인터넷 등이 그랬듯 말이다. 많은 학자들이 소셜노믹스³¹⁾, 위키노믹스³²⁾ 등을 말하며 SNS 등장 이후의 미래에 대한 예상을 내놓고 있지만 아직 초기 단계인 SNS가 우리 세상을 어떻게 변화시킬지는 짐작하기조차 어렵다. 그런 의미에서 우리는 SNS라는 우리 시대 가능성의 성장과 변화를 하나하나 주목하고 기록해야 할 것이다. 동시대의 사건을 기록해 역사화하고 이를 후손들에게 전달하는 일은 이 시대를 살아가는 우리들의 의무이자 권리이다. 여기에 SNS의 등장과 활용이라는 사건은 우리 시대의 엄청난 사건이다. 이러한 SNS의 기록화는 소셜미디어라는 이름으로 묶여 있지만 각각의 특성을 지닌 다양한 뉴 미디어를 비교, 분석해 인류의 역사를 연구하는 데에도 꼭 필요한 작업이다.

SNS는 이처럼 의미있고, 중요한 매체이지만 모든 전자기록이 그러하듯 그 보존성은 매우 취약하다. SNS는 기록 생산자가 자신의 계정에 직접 콘텐츠를 등록, 게시하게 된다. 그렇기 때문에 생산자는 손쉽게 기록을 작성하고 삭제하곤 한다. 만약 기록 생산자가 자신이 작성한 메시지의 가치와 영향을 인식하지 못하고 지워버리면 그 기록은 순식간에 사라지게 된다. 물론 SNS 상에서 반향을 일으킨 기록이라면 네티즌들에 의해 기록이 캡처되거나, 리트윗 등의 형태로 빠르게 전파된다면 남아 있을 수 있다. 이렇게 되면 자신이 기록을 삭제해도 다른 이들에 의해 복제된 기록이 웹상에 여전히 남아 있게 된다. 그래서 문체의 소지가 있는 글을 SNS에 올렸다가, 지워도 웹상에 남은 흔적으로 곤혹을 치르는 경우가 종종 있다.

예를 들면 최근 현직 간호사가 시비를 거는 환자와 보호자를 3초면

31) Erik Qualman, *Socialnomics*, INMD 역, 『소셜노믹스』, 에이콘, 2009.

32) Don Tapscott 외, *Wikinomics : How Mass Collaboration Changes Everything*, 윤미나 역, 『위키노믹스』, 21세기북스, 2007.

숨지게 할 수 있다는 내용의 트윗을 남긴 적이 있었다. 트윗을 보고 분노한 네티즌들이 그 글을 리트윗하며 확산시켰고, 간호사의 개인신상 정보가 날날이 밝혀졌다. 그 간호사는 트윗은 물론 자신의 트위터 계정까지 삭제했지만 리트윗된 글이 계속 퍼지면서 결국 병원에서 퇴사 조치됐다.³³⁾ 구설수에 오른 당사자에게는 미안한 말이지만, 기록 보존의 차원에서는 이는 오히려 안전한 시스템인지도 모른다. 기록 생산자라 할지라도 기록의 완벽한 파기에 어려움이 있으니 말이다.

SNS가 각각의 개별 파일로 존재하는 전자문서 형태가 아닌 웹 서버 상에 모여 존재하기 때문에 보존성이 뛰어난 것처럼도 보일 수 있다. 하지만 여기에는 SNS 기록 보존의 맹점이 또 하나 숨겨져 있다. 기본적으로 작성자가 SNS에 등록, 게시 또는 게재한 콘텐츠 일체에 대한 권리를 보유³⁴⁾하긴 하지만, 이를 데이터베이스로 보존하고 서비스하고 있는 곳은 모두 기업들이다. SNS 메시지와 가입회원 정보 등의 경제적 가치로 인해 그럴 가능성은 희박하겠지만 만일 페이스북이나 트위터 같은 SNS 기업들이 서비스를 포기한다면 그 메시지는 사라질 위기에 처한다. 1990년대 초반 시대를 풍미했던 하이텔, 나우누리, 천리안 등 PC통신의 게시판에 남겼던 무수한 기록들은 지금 어디 있을까? 아니 이렇게 멀리 거슬러 올라갈 필요도 없다. 2006년 한국에서는 다음, 야후와 함께 1세대 포털 사이트로 손꼽히던 네띠앙이 파산하면서 서비스를 중단³⁵⁾한 일이 있었다. 수억 원에 달하는 호스팅 비용을 내지 못해 웹사이트 접속

33) 막말간호사 “3초면 숨지게 할 수 있다” 논란, 디지털타임즈, 2012.05.19 보도 참조.

34) 페이스북 이용약관(<http://ko-kr.facebook.com/legal/terms>)에는 “Facebook 상에 게시하는 모든 콘텐츠와 정보의 소유권은 회원님에게 있으며, 개인정보 설정 및 앱 설정을 통하여 정보 공유 범위를 정할 수 있습니다”라고 되어 있으며, 트위터 서비스약관(<http://twitter.com/tos>)에는 “귀하는 귀하가 본 서비스 상에 또는 본 서비스를 통해 등록, 게시 또는 게재한 콘텐츠 일체에 대한 권리를 보유합니다.”라고 나와 있다.

35) 포털 네띠앙 침몰, 한국일보, 2006.08.06 보도 참조.

이 중단됐고 그로 인해 네띠앙을 이용하던 수많은 이용자들의 홈페이지, 이메일, 인터넷 쇼핑몰 등 기록 정보가 순식간에 사라져 버렸다. 절대 일어날 수 없는 일처럼 느껴지지만 불과 몇 년 전 실제로 발생했던 일이고, 야후, 애플, 마이크로소프트를 비롯해 최근의 파란, 프리챌 등에서 지금까지도 재현되고 있다.

앞서 언급된 것처럼 아무리 많은 이들이 사용하고 중요한 역사·문화적 가치와 다양한 기능을 갖는 SNS라지만 정보와 기록으로서 관리되며 적절히 백업 및 캡처되지 않는다면 어느 순간 모두 사라져 버릴 수도 있다. 여타의 전자기록과 마찬가지로 SNS도 보존의 취약성이 있으므로 기록으로 관리되어야만 한다.

5) 빅데이터로서 SNS, 기록학과 정보학의 제휴

최근 들어 IT 업계를 비롯해 경영 및 마케팅의 화두는 빅데이터(Big Data)이다. Volume(양), Velocity(속도), Variety(다양성) 등 3V를 특징으로 하는 빅데이터는 서로 관계없는 데이터들로서 관리하기조차 힘든 막대한 양의 데이터를 지칭한다. 너무 방대해 무의미할 수 있는 데이터지만 이를 처리, 분석하는 기술이 발달하면서 그 중요성이 대두되고 있다. 빅데이터를 분석해 질병이나 사회현상의 변화에 대한 새로운 시각이나 법칙을 발견할 가능성이 커졌기 때문이다. 그래서 일부 학자들은 유사 이래 처음으로 인간행동을 미리 예측할 수 있는 세상이 열리고 있다고 주장하기도 한다. 그 효용과 가치에 대해서는 의견이 분분하지만, 기록의 현재성과 정보적 가치를 생각할 때 기록학계에서도 빅데이터에 대한 관심을 가져야 할 필요성이 제기된다.

SNS는 센서, CCTV 등과 함께 빅데이터 생성의 장이다. SNS에는 수많은 이용자들의 소비, 사고, 행동, 신념 등의 정보가 패턴화 되어 기록된다. 이러한 SNS 메시지는 이용자들의 아비투스(habitus)³⁶⁾ 분석을 위한

‘로 데이터(raw data)’라고 볼 수 있다. 스토리지·컴퓨팅 파워·분석 소프트웨어(SW)·인공지능 기술 등 다양한 기술들이 잘 어우러져야만 가공될 수 있는 빅데이터는 개인화된 마케팅을 비롯해, 사회통계적 분석 등 다양한 목적으로 활용된다. 이러한 목적에 더해 빅데이터가 현세를 후세에 더 정확하게 남겨주기 위한 기록학적 목적으로, 사회적 기억으로도 활용될 수 있음은 물론이다.

현재 1인당 SNS보유 데이터는 128기가바이트, 지난해 1년 동안 전 세계가 인터넷에서 만들어낸 정보의 양은 약 1.8제타바이트(Zeta byte)³⁷⁾에 달한다. 이는 대한민국 국민(약 4,875만 명, 2010년 기준)이 17만 847년간 쉬지 않고 매분 트위터에 글 3개를 게시했을 때의 분량, 혹은 한 사람이 4,700만 년간 시청 가능한 2,000억 개의 고화질 영화(2시간 분량), 32GB 아이패드 575억 개의 용량에 해당하는 규모다. 아이패드 575억 개로는 멕시코시티의 86%, 서울을 2.1번 뒤덮을 수 있다. 만약 위로 쌓는다면 중국 만리장성을 평균 2배 높이로 건설할 수 있으며 일본 후지산보다 25배 높은 산을 만드는 것도 가능하다고 한다.³⁸⁾ 현실적으로 빅데이터 관리 시스템과 같은 정보통신 기술의 도움을 받지 않고서는 도저히 관리할 수 없는 양이다.

하지만 이러한 상황은 역설적이게도 정보학에 있어 기록학적 통찰을 요구한다. 마치 전자기록이 등장했을 때 그랬던 것처럼 말이다. 데이터를 활용하기 위한 구조 분석과 의미 있는 지식으로의 전환은 결국 사회관계망(Social network)과 의미망(Semantic network)을 이용해야 하는데 이는 아키비스트와 기록학 영역에서 기여할 수 있는 부분이기 때문이

36) 프랑스의 사회학자 부르디외가 제창한 개념으로 일정하게 구조화된 개인의 성향체계를 말한다. 아비투스란 무의식에 속하며 상속이 가능하다. 아비투스는 구조주의의 구조와 개인을 연결시켜주는 역할을 하며 개인의 행동의 통계적 규칙성을 예측 가능케 해준다.

37) 10의 21승, Byte < Mega < Giga < Tera < Peta < Exa < Zeta.

38) 울 생성 디지털 정보량...서울시 면적의 2.1배, 헤럴드경제, 2011.06.30 보도 참조.

다. 이를 위해 현대의 아키비스트는 데이터를 가지고 보편성과 통찰력을 만들어내는 기획자의 역할을 해야만 한다. 한스 붐스(Hans Booms) 같은 학자도 “아키비스트는 사회적 데이터를 ‘역사적 자료’로 전환시키는 구성적 행위(Constitutive act)를 수행해야 한다”³⁹⁾고 말한 바 있다. ‘SNS의 시대’에도 결국 전자기록 환경의 연장선인 만큼 정보학과 기록학의 전략적 제휴는 유지되어야 할 것이다.

4. SNS 기록관리를 위한 제언

위낙 다종다양하고 광범위하며 서비스별로 차별화된 특성을 갖는 SNS를 기록관리 대상으로 보고 관리한다는 것은 종래의 기록관리학 차원에서는 매우 어려운 일이다. SNS는 전통적인 의미의 기록 개념을 새롭게 쓴 새로운 형태의 기록인 만큼 그에 따른 관리 방식이나 원칙, 접근법 등 모든 것이 새롭게 적용되어야 한다. 따라서 SNS가 기록으로 편입되는 것은 전자기록이 처음 등장했을 때의 충격보다 훨씬 큰 변화를 가져다준다. 최초의 전자기록은 단지 기존 종이문서를 전자문서화한 형태에 불과했기 때문에 출처주의나, 원질서 존중의 원칙 등 기록관리의 이론과 원칙을 거의 그대로 적용시킬 수 있었다. 하지만 SNS 환경을 비롯해 ‘심화된’ 전자기록 환경은 단순히 매체의 전환을 넘어 총체적인 변화를 요구한다. 그런 의미에서 전자 환경에서의 기록관리 개념에 관한 재검토는 SNS 기록 환경에서도 큰 의미를 지닌다. SNS 환경에 전부 적용하기는 어렵지만 이를 바탕으로 SNS 기록관리를 발전시켜야 하기 때문이다. 전자 환경 하에서 기록은 물리적 실체에서 논리적 실체로, 내용 속 배경에서 배경 중심의 내용으로, 단일의미에서 복합의미로, 활

39) Hans Booms, “Society and the formation of a documentary heritage; issues in the appraisal of archival sources”, *Archivaria* vol. 24, 1987.

동의 부산물에서 기억의 의식적 작인으로서의 개념 변화가 이뤄졌다. 또한 아키비스트의 역할도 기록 전체 주기에 대한 개입, 의도된 의미들의 공동생산자이자 관리자, 기록물의 보관에서 의미의 보관으로, 통치의 증거로부터 사회의 증거 확보⁴⁰⁾로 그 역할과 의미가 변했다.

SNS 기록의 의미 역시도 다른 전자 기록과 마찬가지로 이러한 총론에서 고민해야하며 각 SNS별로 특수성에 따른 각론은 별도의 심화된 연구가 필요하다. 또한 SNS 기록의 의미를 바탕으로 SNS 기록관리 방법론과 아카이브와 아키비스트의 역할과 성격도 재규정될 필요가 있다. 본고에서는 앞으로 진행되어야 할 그런 연구의 작은 초석으로 SNS 기록관리의 대략적인 원칙을 <표 1>에서와 같이 육하원칙에 맞춰 제안해 보았다. 제안에서는 SNS 기록관리를 1차적 관리와 2차적 관리로 이원화 시켰다. 1차적 관리는 SNS의 다양한 의미와 현재적 가치를 고려해 현재성과 정보성에 초점이 맞춰져 있으며, 2차적 관리는 사회적 기억이자 문화유산으로서의 미래적 가치에 중점을 뒀다. 하지만 이러한 제안은 당연히 절대적인 것이라 할 수 없고 SNS의 유형·종류·규모에 따라, 홍보, 소통, 친목 도모 등 SNS 운용 목적에 따라서, 그리고 보존, 활용 등 SNS 기록의 아카이빙 목적에 따라서 적절히 응용되어야 할 것이다.

40) 이승익, 「전자 환경에서의 기록관리 개념에 관한 재검토」, 『기록학연구』 제6호, 2002.

〈표 1〉 SNS 기록관리

시기 5W1H	1차적 관리	2차적 관리
누가 관리하는가	개인, 기관 업무담당자 등 SNS 관련 당사자	기자, 아키비스트, 학자 등 전문가, 다양한 분야의 전문가가 모여 구성한 위원회 등
언제 관리하는가	실시간으로	티핑포인트에서
어디서 관리하는가	웹 상에서	데이터베이스/오프라인 상에서
무엇을 관리하는가	무차별적으로	평가와 선별을 통한 아카이빙
어떻게 관리하는가	시스템적으로	사회·문화적 접근을 통해
왜 관리하는가	정치·경제적 영향력, 사회적 다양성 확보, 집단기억, 공론장, 빅데이터 등 다양한 SNS 기록의 가치 때문에	

1) SNS, 누가 관리하는가?

당연한 말이지만 1차적으로 스스로 관리해야 한다. 또한 자신이 언급되거나 관련된 메시지 또한 삭제 요청 등 자신이 적극적으로 관리해야 한다. 또한 SNS 기록의 많은 부분이 개인의 일상과 의견 등의 개인의 기록인 만큼 자신이 생산, 보존, 공개, 활용, 삭제, 폐기 등 관리에 애정을 쏟고, 책임을 다 해야만 한다. 물론 SNS 상에 올려진 순간 그것들은 더 이상 개인만의 기록이 아님을 인지해야 한다. 온라인상의 다양한 이용자들에게 노출이 되면서 개인의 기록은 댓글과 리트윗 등의 사회적 메시지로 돌아온다. 해당 메시지에 대한 이런 즉각적 반응은 당사자가 책임져야 하는 부분이다. 웹 2.0 세상에서는 개인들의 권리가 커진 만큼 그에 따른 책임과 의무를 다해야 하는데, 그 책임 중 하나가 바로 자신의 SNS 관리와 그곳에서의 평판 관리라 하겠다. 일기장에만 일기를 썼던 시대를 지나 우리는 SNS를 통해 서로의 프라이버시를 침해하고 있다. 심지어 훗날 후회할 자신의 정보를 자발적으로 노출하며 자신의 프라이버시까지 훼손하고 있다. 이러한 SNS는 우리 시대의 신언서판(身言書判)⁴¹⁾ 중 서(書)⁴²⁾에 해당된다고 볼 수 있다. 최근 인사담당자들은

구직자의 SNS를 뒤져보고 채용여부를 결정하는 경우가 많아졌기 때문이다.

기업이 구직자의 SNS 기록을 들여다보는 게 정당한지는 세계적으로도 논란거리다. 독일 정부는 기업이 구직자의 사생활 조사목적으로 페이스북 친구로 등록하지 못하게 하는 법안을 발의하기도 했다. 미국의 경우에는 본인 동의를 받아 SNS 기록을 채용에 활용할 수 있고 이를 대행해주는 업체도 성행 중이다. 우리나라는 아직까지 별다른 규정이 마련돼 있지는 않지만, 기업이 구직자의 SNS를 꼼꼼히 살펴보는 건 공공연한 비밀이다.⁴³⁾ 취업사이트 잡코리아 조사에 따르면 인사담당자의 40.4%가 구직자의 SNS를 확인하며, SNS가 채용에 영향을 미친다는 의견도 41.1%에 달했다. 또 다른 취업 사이트인 리크루트의 조사 결과에서는 인사 담당자의 53.3%가 SNS를 통해 받은 부정적인 인상이 당락에 영향을 미친다고 응답했다.

취업의 예를 들었지만 SNS에 남겨진 글로 인해 개인이 감내해야 하는 피해 사례는 그 뿐만이 아니다. 오래 전에 SNS에 올린 글 때문에 아이돌 그룹의 한 가수는 그룹을 탈퇴⁴⁴⁾해야 했으며, 대통령을 비난한 내용을 SNS에 올린 판사는 재임용에서 탈락⁴⁵⁾했다. 하루가 멀다 하고 SNS에서의 사건, 사고 기록은 기사로 옮겨진다. 기사화된 SNS는 또다시 SNS를 타고 유포된다. ‘마녀사냥’이니 ‘신상탈기’라는 말이 늘 함께 따라

41) 중국 당나라 때 관리 등용 시험에서 인물평가의 기준으로 삼았던 몸(體貌), 말씨(言辭), 글씨(筆跡), 판단(文理)의 네 가지를 이르는 말.

42) 노명환은 유교적 전통 하에서의 기록관리는 정보, 지식, 문화만을 다루는 것이 아니라 유교적 정체성을 구성하고 인간의 수양을 위한 수단으로 작동했음을 강조했다. 이는 서구 중세의 수도사들의 금욕적 수행이었던 필사 작업과도 유사하다. 노명환, 「기조발제」, 『한국외대 기록학연구센터/대학원 정보기록관리학과 국제학술회의 2012』, 2012, 18-19쪽.

43) 「무심코 썼던 SNS 글, 취업의 족쇄 된다면…」, SBS뉴스, 2012.04.13 보도 참조.

44) 「박재범에 이어 소속사 JYP도 2PM 탈퇴 인정」, 뉴스엔, 2009.09.08 보도 참조.

45) 「재임용 탈락 서기호 판사 “헌법소원”… 법관들도 반발 가세」, 『한국일보』, 2012.02.11 보도 참조.

다니지만 SNS 시대는 엮질러진 물을 되돌리기에 거의 불가능한 환경이다. SNS의 기사화는 곧 2차적 관리단계를 의미하는데 그 단계에서는 자신이 손을 쓸 방도는 거의 없다.

SNS 기록관리의 주체가 되어야 하는 것은 SNS를 운영하는 기업이나 단체, 정부 기관 등도 마찬가지다. 이들도 1차적으로 자신들이 스스로 SNS 관리의 주체가 되어야 한다. 기업에서 운영하는 SNS는 곧 그 기업의 이미지를 대변하게 된다. 담당자의 부주의한 SNS 관리로 인해 기업 전체 매출에 큰 손실을 보는 경우는 비일비재하며, 반대의 경우도 마찬가지다. 이들은 자신들이 운영하는 SNS 뿐만 아니라 자신들이 언급되는 고객, 경쟁사, 언론사 등의 SNS도 적절히 관리할 필요가 있다. SNS 상에서 생산·유포되는 허위사실로 인한 이미지의 타격은 물론 사실이라도 거기에 따른 피해를 최소화할 수 있도록 신경을 써야만 한다. 정부 기관 역시 자신들이 수행하는 정책에 대한 반대 여론을 일정 부분 수용하고, 잘못된 정보나 의견은 바로잡는 등의 노력이 필요하다.

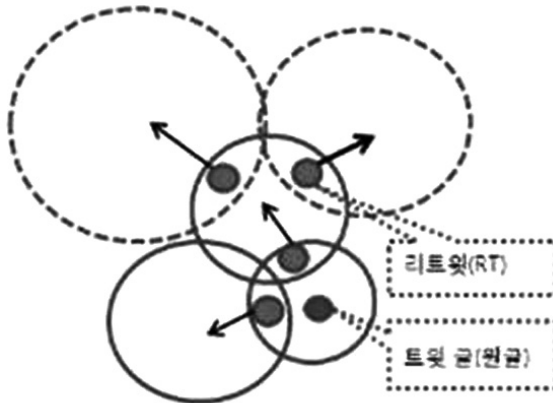
이러한 1차적인 SNS 관리는 모두 당사자의 몫이다. 이는 전통적인 기록관리에서도 기록 생산자에게 요구되는 정도이거나 약간 높은 수준이다. 1차적 SNS 관리 이후에는 특정 사건이나 사회 현상에 대해 관심 있는 학자나 기자, 아키비스트 등 전문가와 사회 각계각층을 대표하는 사람들로 구성된 위원회 등에 의해서 2차적 SNS 기록관리가 이뤄질 필요가 있다. 사실상 2차적 기록관리 단계가 SNS 기록관리의 실질적 영역이라 할 수 있지만 생산자의 역할이 강조되고, 생산과 동시에 유포되어 즉각적인 반응이 나오는 SNS 기록의 특성과 환경을 고려해볼 때 1차적 관리도 소홀히 해서는 안된다. 2차적 기록관리는 개인이나 개별 기업, 단체, 기관 등 SNS 계정 당사자에 의해 생산되고, 어느 정도 관리된 기록을 전문가들이 2차적인 선별, 평가, 맥락화 작업을 거쳐 SNS 기록 속에 함의된 사회·문화적 의미를 확대해 파악·분석하는 작업이다. 이는 기록유산을 형성하는 기록학적 과제라 할 수 있다. 이러한 작업을 통해

SNS 기록은 '사회와 시대의 거울'로 재탄생하게 된다.

2) SNS, 언제 관리하는가?

SNS의 1차적 관리는 실시간으로 이루어져야만 한다. SNS 역시 맥락 및 구조 정보가 비현용 단계에서는 파악이 불가능한 경우가 많은 여타의 전자기록과 마찬가지로 생산 당시의 맥락이 중요하기 때문이다. 또한 SNS의 정보적 기능과 소통적 기능을 고려할 때 즉각적인 피드백과 실시간 관리는 SNS의 존재 의의이자 가치라고도 할 수 있기 때문이다. 하지만 SNS는 생산 직후보다는 그 특성상 시간이 지나고 많은 사람들에게 노출된 후에 보다 큰 의미를 확보한다. 이때에는 2차적인 SNS 기록관리가 수행돼야 한다. 개별 SNS 메시지도 물론 중요하지만 그보다는 해당 메시지에 대한 많은 사람들의 의견과 반응이 추천과 댓글, 리트윗 등의 형태로 첨부되고 세트화 되는 것이 중요하기 때문이다. 이런 과정을 통해 SNS 메시지는 사회적 의제가 되고 여론이 된다.

〈그림 1〉 트위터를 통한 의제화



* 출처 : 임성원, 「SNS 시대의 여론형성 과정에 관한 고찰」, 『2012 한국언론인협회 발제집』

〈그림 1〉은 그러한 과정을 트위터 예를 들어 도식화한 것인데 여기서 보면 원래의 트윗이 기하급수적인 리트윗 과정을 통해 확산되어 여론을 형성하는 것을 보여준다. 1차적 SNS 기록관리는 실시간으로 생산 당시의 맥락과 구조에 대한 명확한 정보를 파악하고 있어야 한다. SNS 메시지가 사회·문화적 의미를 갖게 되는 티핑포인트에 이르렀을 때, 즉 그림의 원이 어느 정도 커져 이른바 트위터 발 ‘SNS 신드롬’이 형성되었을 때 2차적으로 수집, 관리되어야 한다.

이러한 시기가 언제가 될지는 사안에 따라 다양한 변수와 환경이 존재해 예측하기는 어렵지만 메시지 생산 수일 후가 될 것이다. 물론 모바일 환경의 발달 등으로 이용이 쉬워지고 접속 시간이 늘어나면서 SNS 메시지에 대해 점점 실시간으로 반응을 보이고 있다. 이에 따라 티핑포인트에 도달하는 시점은 점점 앞당겨지고 있다. 이와 함께 한 이슈에서 다른 이슈로 관심의 전환 속도 역시 굉장히 빨라지고 있다. 따라서 앞으로는 SNS 역시 다른 전자기록과 마찬가지로 생산 시점이 곧 관리 시점이 될 개연성이 크다. 이에 아키비스트는 정치인, 파워 트위터리안 등 유명인사의 SNS와 이슈화가 될 만한 특정 분야, 특정 사건에 대한 지속적인 관심과 통찰이 요구된다.

3) SNS, 무엇을 어디서 어떻게 관리하는가?

‘무엇을 관리하는가?’는 SNS의 대상과 평가에 해당되는 문제다. 이 역시 별도의 많은 연구가 필요한 부분이지만 원칙을 제시한다면 SNS 기록관리 대상은 모든 SNS를 대상으로 하는 것이 바람직하다. IT업계의 특성상 부침이 심해 통째로 사라져버릴 위험도 있고, 어느 서비스에서 중요한 기록이 생산될지는 아무도 모르기 때문이다. 이것이 SNS 기록관리의 대원칙이겠지만 현실적으로 예산, 인력 등의 한계가 있기 때문에 현재 이용자가 많고, 영향력이 높은 서비스만을 관리 대상을 한정시킬

수밖에 없다. 하지만 경우에 따라 특정 커뮤니티 아카이브를 위한 기획 수집을 한다거나, 특정 사건에 대해서만 아카이빙을 하고자 한다면 수집 목적에 맞는, 이용자가 적고 영향력이 미미한 SNS도 관리 대상으로 삼을 순 있다. 규모나 이용자가 작은 SNS 특정 커뮤니티의 기억과 정체성으로서 의미가 있으므로 그곳에서 유통되는 텍스트, 음악, 동영상, 사진 등 모든 기록정보도 소홀히 해서는 안 된다.

무차별적인 1차 SNS 기록관리와 달리 2차적 SNS 관리는 세심한 평가와 선별의 영역으로 넘어간다. 사실 SNS 상에서 기록으로 남기고 관리되어야 될 SNS 메시지의 양은 엄청난 생산량을 고려한다면 극히 미미한 수준일 것이다. 앞으로 생산될 디지털 정보의 70% 이상이 개인에 의한 것으로 여기에는 개인 간의 단순한 안부 메시지 등 사회·문화적으로는 가치가 있다고 보기 힘든 기록들도 무척 많다. 개인들 각자에게는 모두 의미 있는 기록이겠지만 이를 모두 사회적 차원에서 관리하고 남길지에 대해서는 의문이 생긴다. 따라서 SNS 기록 중 현재적 가치를 지닌 것들은 개인과 기업, 정부 등에서 적절히 관리하다가 그 가치가 소멸되면 적절한 평가와 선별작업을 거쳐 극히 일부만 아카이빙돼야 할 것으로 판단된다. 물론 그러한 평가와 선별이 쉬운 작업이 아니라는 점은 쉽게 예상할 수 있다. 구체적인 방법론은 더욱 고민해야 하겠지만 아키비스트 등 전문가나 내셔널 아카이브 등을 중심으로 평가와 선별에 집단지성을 활용하는 협업 체계를 꾸려보는 것도 고민해 볼 필요가 있다. 그것이 SNS의 속성과 특성을 고려할 때 적합한 SNS 기록관리일 것으로 판단된다.

SNS 기록관리는 1차적으로 웹상에서 이뤄져야 할 것이다. SNS 메시지의 생산·유통, 관리, 수정, 폐기 등의 모든 라이프사이클이 웹상에서 이뤄지는 만큼 SNS 기록관리는 모두 시스템적으로 웹상에서 관리되어야 한다. 물론 보다 안전한 보존관리 차원에서 웹이 아니라도 네트워크 되지 않은 데이터베이스에 캡처, 웹 아카이빙⁴⁶⁾ 등의 형태로 분

산 저장하는 것 역시 경우에 따라 필요하다. 또 많은 양을 차지하지는 않았지만 오프라인에서 SNS 기록들이 출력, 출판되어 아카이빙될 필요성도 있다. 다만 SNS는 메시지 그 자체보다는 메시지에 따른 사회적 의의나 역할을 중요한 만큼 오프라인에서의 2차적 작업은 사건의 기술이나 원 자료의 가공을 통한 맥락화 등으로 국한하는 것이 경제적이고 효율적이라 할 수 있다. 또 SNS 기록의 특성을 고려해보았을 때 오프라인 아카이빙은 최소화 하는 것이 SNS 속성에도 더 적합하다. 스토리지업체 EMC가 시장조사기관인 IDC에 의뢰해 만든 디지털 유니버스 보고서(IDC Digital Universe study), ‘폭증하는 데이터로부터의 가치 창출(Extracting Value from Chaos)’에 따르면 2008년 만들어진 디지털 정보량은 0.8제타바이트에서, 2011년 1.8제타바이트로 급증했으며 2020년에는 35제타바이트까지 늘어난다. 그렇게 되면 현재보다 10배 이상의 서버가 필요해진다. 이 같은 정보의 양은 결코 몇몇 아키비스트나 정보처리 담당자가 감당할 수 있는 양이 아니다. 따라서 SNS 기록은 여러 가지 IT 기술의 도움을 받아 시스템적으로 관리될 필요가 있다. 다행이라면 프라이빗 클라우드 컴퓨팅 환경 등으로 50배 가량의 정보량 증가에도 IT 관리 인력은 1.5배만 늘어나도 충분하며 정보의 생성, 캡처, 관리 및 저장 비용도 2005년 대비 1/6 수준으로 줄어들었다고 한다. 또한 빅데이터 관리방안이 최근 업계와 학계의 화두인 만큼, 곧 SNS 기록관리를 위한 IT 방법론도 곧 등장하리라 기대한다. SNS 기록은 1차적으로는 그러한 기술적인 방법론을 활용해 관리하고, 2차적으로는 도큐멘테이션 전략 구축을 위해 다양한 사회적 평가와 선별을 거치는 등 보다 심화된 방법론을 통해 관리되어야 한다.

46) 현재 웹컨텐츠를 저장하는 웹아카이빙은 인터넷아카이브(<http://archive.org>)에서 제공하는 Hertrix를 통한 크롤링 등이 있으나 SNS에 적용시키기에는 많은 어려움이 있으며, Archive-it, TwitSCAN, Arkovi 등 아카이빙 도구가 선보이고 있으나 웹 아카이빙 기술의 연장으로서 제한적인 데이터 백업의 수준에 그치고 있는 형편이다.

5. 결론

2006년 12월 『타임지』는 올해의 인물로 ‘당신(you)’을 선정했다.⁴⁷⁾ 잡지는 유튜브와 마이스페이스 등의 SNS를 예로 들며 디지털 민주주의라는 새로운 사회 현상의 틀을 만들고 전 세계 미디어 영역을 장악한 점이 ‘당신’을 올해의 인물로 선정한 배경이라고 밝혔다. 타임은 또 인터넷 사진공유 사이트 플리커나, 네티즌들이 작성·편집하는 온라인 백과사전 위키피디아도 전문가 대신 보통 사람들이 보여준 인터넷 혁명의 사례였다고 덧붙였다. 타임지의 평론가 레브 그로스먼(Lev Grossman)은 “전 세계 언론의 통제권을 누르고 새로운 디지털 민주주의의 기초와 틀을 세운 것은 물론, 자신들의 놀이에 관한 부분에서만은 전문가들을 압도하면서 아무런 대가 없이 일한 당신이야말로 ‘올해의 인물’”이라고 밝혔다. 잡지의 평가대로라면 SNS와 웹 2.0이 촉발한 혁명은 역사 속 영웅들에게 가려있었던 평범한 개개인들을 역사의 전면에 나서게 만들었다.

본 논문이 이야기하고자 했던 지점도 바로 그것이었다. 평범한 개인들이 네트워크 되어 공유하고 소통하며 만들어 낸 SNS 기록은 국가나 기업 등 단체가 자신들의 권력을 정당화하기 위해 생산해낸 가치중립적이라 ‘주장’하는 기록이 아니다. 또한 모든 SNS 메시지가 전통적 의미에서의 기록이 갖춰야 할 증거와 정보를 담고 있지도 않다. 하지만 그것들의 함의는 전통적인 기록에 결코 뒤떨어지지 않는다고 생각한다. SNS 기록은 국가나 기업 등 기득권층이 우리를 통제하고 길들이기 위해 생산, 보존하는 기록이 아닌 우리 스스로 만들어내고 우리 스스로를 가장 잘 반영하는 기록이 될 가능성이 있기 때문이다.

앞으로 우리가 지향해나갈 거버넌스 실현을 위한 기록관리와 공론장으로서의 아카이브, 문화적으로 민감한 아카이브에서도 개인의 참여

47) “You—Yes, You—Are TIME’s Person of the Year”, TIME, 2006.12.25. 보도.

와 공유, 소통은 핵심적 가치이다. 그런 면에서 그 가치들을 충실히 구현하고 있는 SNS는 기록으로서의 무궁무진한 가능성을 지니며, 기록관리의 대상이 되기에 충분하다. 사회의 정체성과 집단기억, 아래로부터의 역사, 다양성과 개별성을 인정하고 참여를 강조하는 기록학 패러다임의 변화 역시도 기록관리 대상으로서의 SNS와 SNS의 기록화 움직임과 무관하지 않다.

본 논문은 SNS의 다양한 가치와 의미를 들며 기록관리의 필요성을 이야기했다. 여기서 한발 더 나아가면 ‘그렇다면 이렇게 중요한 가치와 기능을 갖고 있는 SNS 기록을 어떻게 효과적이고 체계적으로 관리해야 하느냐’의 문제가 남는다. 이는 앞으로 기록학계 뿐만 아니라 정보학계, 커뮤니케이션학계, 문화학계, 역사학계 등 다양한 영역에서 심층적으로 연구되어야 할 앞으로의 과제라 하겠다. 본 논문에서는 그 선행 연구의 일환으로 SNS 기록 관리를 1차적 관리와 2차적 관리로 나누고 각 단계에서의 기록관리 주체와 대상, 시기, 방법, 이유 등을 원론적으로 제시해 보았다. 물론 이는 SNS기록관리 방법론이 아닌 성긴 구분과 선언적 수준의 제안일 뿐이다. 다양하고 방대한 SNS 기록을 관리하기 위한 보다 체계적인 SNS 기록 분류법과 선별·평가법, 아카이빙 방법론, SNS 기록관리시스템 등의 개발이 요구된다. 그런 의미에서 최근 국가기록원이 발주한 ‘행정기관의 SNS기록물 수집·보존·재현 도구 연구개발’ 등의 연구개발보고서와 같은 연구성과가 하나, 둘 발표되는 것은 고무적인 일이라 생각한다.

본 논문은 SNS가 기록학적으로 어떤 가치와 의미를 지니는지를 몇몇 사례를 들어 역설하고 있지만 주관적인 예측에 불과하다. SNS가 앞으로 어떤 방향으로 발전되고 진화할지를 예상하기란 쉽지 않지 때문이다. 하지만 바로 그렇기 때문에 현재 진행형인 SNS가 기록으로 잘 관리·보존되어야 한다고 생각한다. 정확한 가치와 의미를 알 수 없는 SNS가 후대에 보다 정당한 평가를 받기 위해선 기록학계에서 SNS를 기록으로 보

고 잘 관리해야 한다. 본 논문은 SNS가 이 시대의 화두로서 중요하며, 지속적인 연구가 필요하다는 것을 설파한 것만으로도 소기의 목적을 달성했다고 생각한다. 더 많은 후속연구를 기대해 본다.

ABSTRACT

A Study on SNS Records Management

Song, Zoo-Hyung

This study examined the influence and meaning of SNS as the hot topic of our time from the archival perspective and also studied the 'SNS records management'. The many users mean a high accessibility and utilization of SNS, which increase the influence and value of SNS as a record. Politically, SNS is a tool that strengthens the communication among the voters, politicians and the public while economically, it is a window to accept the complaints of the customers and a marketing tool. In addition, the voices of social minorities are also recorded unlike in the traditional media, which makes the SNS record a method to gain the social variety and diversity. SNS is a place of formation of collective memory and collective memory itself. Furthermore, it can play the role of public sphere. It also is a place for generation of 'big data' in an archival sense. In addition, this study has classified the SNS records management into primary and secondary management that include record management entities, subjects, periods, methods, and causes. This study analyzed the history, status, and the meaning of SNS to assess the values and meanings as the preliminary study for the future SNS record management studies.

Key words : Social Network Service, SNS records management, social media, paradigm shift of archival science, personal records, electronic records, public sphere, collective memory, Web2.0