

2014년~2015년 국가기록원 관련 트윗 이슈분석*

A study on the issue analysis of National Archives of Korea based on SNS(tweet) analysis between 2014~2015

서지원(Seo, Ji-Won)** · 박준형(Park, Jun-Hyeong)***

오효정(Oh, Hyo-Jung)**** · 윤은하(Youn, Eunha)*****

1. 머리말
2. 이론적 배경
 - 1) 트위터
 - 2) 기록학 내의 트윗 연구
3. 국가기록원에 대한 트윗 내용분석
 - 1) 2014년 국가기록원에 관한 트윗
 - 2) 2015년 국가기록원에 관한 트윗
 - 3) 주제별 분석: 국가기록원 업무 및 대국민 서비스에 관한 트윗
 - 4) 주제별 분석: 국가기록원과 관련된 정치·사회적 이슈를 다룬 트윗들
4. 국가기록원 트윗 분석 결과 및 제언
5. 맺음말

* 이 논문은 2016년도 정부(미래창조과학부)의 재원으로 한국연구재단-재난안전플랫폼기술개발사업의 지원을 받아 수행된 연구임(과제번호: NRF-2016M3D7A1912703).

이 논문은 2014년 전북대학교 교내 학술지원연구비의 지원을 받아 수행된 연구임.

- ** 전북대학교 일반대학원 기록관리학과 석사수료(tjwldnjs2209@gmail.com) (제1저자).
*** 전북대학교 일반대학원 기록관리학과 석사과정(gulseori@naver.com) (공동저자).
**** 전북대학교 일반대학원 기록관리학과 조교수, 문화융복합 아카이빙 연구소 연구원(ohj@jbnu.ac.kr) (공동저자).
***** 전북대학교 일반대학원 기록관리학과 조교수, 문화아카이빙연구소 연구원(eunhayoun@gmail.com) (교신저자).
■ 투고일 : 2016년 9월 30일 ■ 초심사일 : 2016년 10월 4일 ■ 게재확정일 : 2016년 10월 14일

〈초록〉

본 연구는 2014년과 2015년 국가기록원과 관련된 트윗을 수집, 내용 분석에 기반한 이슈 파악에 대한 연구이다. 이를 위하여 2014년과 2015년에 생산된 트윗 중 '국가기록원'이라는 키워드가 언급된 모든 트윗을 수집하고, 내용을 분석, 세부 유형과 이슈들에 대해 분석하였다. 분석 결과는 다음과 같다. 첫째, 국가기록원 소장 기록물 공개 및 소개에 대한 트윗들은 2년에 걸쳐 그 양은 증가하였지만 비슷한 생산 유형을 보이고 있었다. 둘째, 정치·사회적 트윗의 특징은 정치·사회적 이슈에 관한 국가기록원의 역할에 대한 내용으로 일반 트윗 이용자들이 의해 작성되었다.

주제어 : 국가기록원, 내용분석, 이용자, 트위터, 트윗

〈Abstract〉

This study is a content analysis on the National Archives of Korea as reflected in tweets produced between 2014 and 2015. The study thus collected all tweets that used the key word 'National Archives of Korea' from 2014 and 2015. The contents of the tweets, including their category and issues mention, were then analyzed. The results of the analysis were as follows. First, the analysis showed that the collected archives of the National Archives had increased their volume in over two years, which have a similar type and pattern in their content. Second, the tweets produced by the public reflects more current political and social issues rather than archival service.

Keywords : National Archive of Korea, contents analysis, user, Twitter, Tweet

1. 머리말

2015년도에 미래창조과학부와 한국인터넷진흥원(KISA)에서 대한민국 국민 25,000가구 63,218명을 대상으로 조사한 “2015 인터넷이용실태조사”에 따르면 대부분의 가구(98.8%)가 가구 내 인터넷 접속이 가능하다고 답했다. 가구원 10명 중 8명이 스마트기기를 보유하고 있으며(82.6%), 스마트폰을 활용해 인터넷을 이용하는 인원은 10명 중 8명으로, 인터넷 이용자 10명 중 6명은 SNS 이용자이며 SNS 이용자 10명중 8명은 카카오프로필, 네이버 밴드, 페이스북 등을 정보 생산 및 공유 목적으로 일상적으로 이용하고 있었다.

인터넷의 보급과 함께 소셜미디어 사용이 점차 일상생활에 퍼지고 있다. 이에 따라 일반 이용자가 소셜미디어의 사용 행태와 내용을 살펴보는 것은 여러 사회적 현안에 대한 일반 이용자 인식을 가늠할 수 있는 좋은 시금석으로 인식되고 있다. 이에 소셜미디어에서 대규모로 생산되는 데이터를 분석하여 새롭고 의미 있는 정보를 얻고자 하는 시도가 여러 분야에서 시도되고 있다. 특히 일반 이용자에 의해 직접적으로 생산되고 빠르게 유통되는 트위터는 일반 이용자의 다양한 관심사를 파악하고, 기관이나 인물의 이미지 분석이나 호감도, 특정 사건에 대한 여론 등을 알아보는데 용이하다. 트위터는 Open API 방식으로 서비스됨으로 페이스북이나 카카오톡 등의 다른 SNS(Social Network Services)보다 연구자들이 데이터를 수집, 분석하기 유리하며 키워드와 멘션(mention)뿐 아니라 트윗이 생성된 시기와 시간에 따라 특정 사건에 대한 언급과 여론의 추이를 파악하는데 유리하다.

이러한 트윗 분석이 가지는 장점에 착안하여 본 연구는 전문 기록연구자나 관리자들의 인식 범주를 넘어 일반 이용자가 어떠한 방식으로 국가기록원을 인식하고 있는지 분석하고자 하였다. 대개의 연구들이 주로 공공 기관 및 기록원이 운영하는 SNS를 중심으로 이루어졌기 때

문에 실제 일반 대중들이라 할 수 있는 일반 트윗 이용자들이 그들의 트윗에서 실제 국가기록원에 대해 어떻게 언급하고 있는지에 대해서는 많이 연구된 바가 없다. 이에 본 연구는 2014년과 2015년에 생산된 트윗 중 국가기록원이라는 키워드가 들어간 모든 트윗을 수집, 분석하여 트윗의 내용과 유형, 언급된 이슈들에 대해 분석했고 이를 통해 국가기록원에 대한 일반 이용자 인식의 특징은 무엇인지 살펴보고자 한다.

2. 이론적 배경

1) 트위터

트위터는 주로 Open API를 사용하기에 데이터 수집이 용이하다는 장점을 가지고 있다. 따라서 이용 행태에 대한 데이터를 수집하여 트위터 사용 행태와 이용자의 성격 간의 관계를 분석하거나(안형준 2016, 171), 빅데이터를 사용하여 IT트렌드를 예측하여 사회적 트렌드의 변화를 효율적으로 추적하기 위해(이진백 2015, 143) 이용되고 있다. 트윗은 개인의 생각뿐만 아니라 트윗이 담고 있는 내용은 사회의 사건 등을 나타내는 지표로 기존의 일반 이용자 매체에 필적한 영향력을 가지고 있다. 리트윗 행위를 이용해 트위터 사용자가 관심을 가지는 분야, 사건 등을 분석하여 특정 사건에 관심을 보이는 정도를 통해 트렌트 분석과 트렌트 분석 시스템을 구축 등에 이용된다. 류우중 외(2013)은 트윗 데이터를 분석함으로써 사용자들로부터 많은 관심을 받고 있는 트렌드를 추출할 수 있으며, 추출한 트렌드를 기업의 마케팅, 여론 조사 등에 유용하게 사용할 수 있다고 보았다.

이원태(2010)에 따르면, 트위터는 한정된 텍스트 내에서 작은 규모의 블로그 서비스를 제공하는 소셜미디어로서 비전문가의 접근이 용이하

며 지역을 한정하지 않고 수많은 연결고리들을 통하여 내용을 전파할 수 있다. 때문에 사건·사고의 전달의 중심 역할을 하며 트위터가 높은 이동성과 실시간성을 통해 현실 정치와 인터넷 정치 간의 시공간적 장벽을 사실상 붕괴시켰다고 평가되고 있다.

이러한 부분에서 조형국, 김화성(2011)은 트위터란 “기존의 블로그, SMS, 메신저, 커뮤니티 등의 장점이 잘 흡수된 변형된 SNS로서 커뮤니케이션 과정에서 사회적 관계 및 정보에 대한 수용자의 선택성이 한층 강화된 미디어”이며, 트위터 이용자들은 인맥 및 관계 형성을 위한 수단뿐만 아니라 공통의 관심사나 이슈를 중심으로 여론을 형성하고 확산시키는 미디어 플랫폼으로 적극적으로 활용하고 있다고 보았다. 따라서 트위터를 살펴보면 통상적으로 사회적으로 이슈가 되는 사건들 혹은 기관에 대한 일반 이용자의 인식을 살펴보기 쉽다. 기존 소셜미디어 서비스와 달리 트위터는 첫째, ‘평등한 소통’의 공간이라는 특성과 둘째, 공적 인맥으로의 확장 가능성이 비교적 크며, 셋째, 국내의 인터넷 규제로부터 벗어난다는 장점과 특징을 통해 차별성을 가지고 있고 분석하였다. 이러한 점에서 트위터는 많은 사람들이 자신의 의견을 제시하고 나눌 수 있는 소통의 장으로써 활용되고 있다. 조화순, 김정연의 연구(2012)에서는 특정 이슈를 중심으로 블로그와 트위터, 두 가지 소셜 네트워크를 통해 소통되는 내용의 연관어 분석과 내용분석(Content analysis)으로 새로운 시민 참여의 동학을 이해하고자 시도하였다. 분석 결과 커뮤니케이션의 스타일과 구조와 같은 형식적인 차원과 문제에 대한 정의, 해석, 평가를 가능하게 하는 내용적인 차원의 매체적 특성은 사용하는 사람들의 사고방식과 행동에 영향을 미친다고 언급하고 있다. 배정환, 손지은, 송민(2013)의 연구에서는 2012년 한국대선 관련 트위터의 분석을 통하여 이용행태와 사회적 이슈의 출현과 변화를 살펴볼 수 있었으며, 트윗 분석을 통해 특정 이슈의 전체 맥락에서 해당 토픽의 변화를 확인할 수 있다. 특히 논쟁적인 이슈의 경우 다

른 미디어보다 빠르게 전파됨을 알 수 있다.

트위터에서 나타나는 뉴스에 대한 메시지들에 대한 내용적·형식적 특성들은 기존 언론이 많이 보도하는 뉴스 이슈와 트위터에서 빈번하게 회자되는 뉴스 이슈 간에는 상당한 중첩이 있으며, 기존 언론은 미미하게 보도하였지만 트위터에서는 예외적으로 많은 양의 트윗을 촉발한 흥미성 이슈가 있었다. 또한 정치·경제·행정과 같은 공공의 영역에서 발생하는 일들에 대하여 해석이나 설명 없이 그대로 전달하는 뉴스에 대한 트윗에서는 경어체의 정보 추가 및 분석이 두드러졌으나 사적이면서 인간의 흥미를 주요 내용으로 담는 뉴스에 대한 트윗에서는 헤드라인을 인용하고 사건을 알리고자 하는 서술이 주로 나타났다(김은미, 이주헌 2011, 154).

〈표 1〉 트위터의 특징
(<http://googler.pe.kr>)에서 발췌 및 재구성 [검색일자: 2016.5.3.]

	트위터
목적	생산된 정보와 자료의 유통
주소	https://twitter.com/
콘텐츠	<ul style="list-style-type: none"> - 짧은 글과 링크 속보성 - 한번에 다수의 사람들에게 정보전달 - 관심 사용자를 리스트 등록하거나 해시태그를 통해 정보관리 - 140자의 글자제한을 각종 어플로 극복 - 높은 휘발성
콘텐츠 유통방법	<ul style="list-style-type: none"> - 타임라인과 멘션, 관심글로 유통 - 리트윗으로 확산

2) 기록학 내 트윗 연구

기록학에서의 이러한 빅데이터 분석이나 SNS에 대한 논의는 최근 들어 주목받고 있으며 다양한 연구가 진행되고 있다. 기록관의 SNS에 대한 연구로 최정원 외(2016)는 2010년부터 2016년 4월 15일까지 공공기록

관과 관련 트윗들을 수집하여, 계량분석과 소셜미디어 분석방법(노출 추이분석, 시계열분석)을 적용하여 공공기록관에서 자체적으로 게시한 트윗과 일반 사용자가 게시한 트윗 집합간의 차이점을 분석했다. 공공기록관에 대한 이용자 관심이슈와 시계열에 의한 사회적 이슈간의 상관관계를 파악하였으며, 이를 통해 효과적인 소셜미디어 환경에서의 공공기록관 서비스 활용 방안을 제시하였다. 또한 강주연 외(2016)는 가장 대표적인 SNS 서비스 중 자동수집이 가능한 서비스인 트위터를 선정, 국내외 국립기록관의 트위터 운용 현황을 비교 분석하고 그 특징을 파악함으로써 이용자들의 관심도를 향상시키기 위한 활성화 방안을 제안하였다.

김지현(2015)은 2015년 상반기에 등록된 미국 국립기록관 페이스북 게시물 66개와 트위터 게시물 670개, 그리고 영국 국립기록관 페이스북 게시물 73개와 트위터 게시물 84개를 수집하여 네 가지 상호작용 유형에 기반을 두어 분석하였다. 그 결과 소장자료 또는 온라인자원에 대한 정보공유 및 행사에 대한 정보배포가 가장 일반적인 게시물의 상호작용 유형인 점을 파악하였다. 윤철(2013)은 빅데이터와 마케팅 관점에서의 CRM(고객관계관리), 그리고 이용자중심으로 변화하고 있는 기록정보서비스의 개념을 통해 빅데이터 기반의 소셜 아카이브 서비스를 제시하였다. 빅데이터 기반의 기록정보서비스를 통해 기록의 수집과 보존에만 치중되었던 아키비스트의 업무의 무게 중심은 기록의 활용이라는 서비스 측면에 중점을 두게 될 것이며, 소셜미디어 전략 수립 및 활성화, 이용자 맞춤서비스로써 발전을 해야 한다고 하였다. 그러나 이용자와 기록과의 연계가 잘 이루어지지 않는다면, 이용자 맞춤 서비스의 본래의 목적을 달성하기는 힘들다는 점을 언급하였다.

살펴보았듯이, 기록학에서의 SNS에 대한 연구는 내용분석보다 이론적 논의와 기록정보서비스의 구현과 수집 및 보존 등 기록학에서 SNS 활용방안에 대한 연구가 주를 이루고 있다고 할 수 있다. SNS에 대한

이론적인 접근으로는 김유승(2010)과 송주형(2014)의 연구가 있다. 김유승(2010)은 아카이브 2.0의 개념과 적용 기술에 따른 기록정보서비스의 유형과 이용자 참여 유형을 다수의 사례를 살펴보고, 이용자중심성과 개방성에 가장 부합하는 서비스로 기관과 이용자의 편익을 중심으로 근본적으로 협력적이고 투명한 사용자 중심의 접근으로 개발이 이루어져야 한다고 보았으며, 송주형(2014)은 빅데이터 그 자체로서의 SNS 또한 기록학적 의미를 지닌다고 정의하였다. 인류 역사는 매체의 역사라 볼 수 있는 만큼 SNS 그 자체도 기록되어야 하며 SNS의 휘발성 또한 SNS를 기록으로 관리해야하는 의미를 가지고 있다고 주장하며 SNS의 역사와 현황, 각종 사례를 분석해 그 가치와 의미를 살펴보았다.

서비스 구현과 보존에 대한 연구로 이귀영, 김지현(2015)은 소셜미디어가 지닌 가치를 조명하고 해외 기관의 아카이브 사례를 분석한 후 중앙행정기관의 기록관리 사각지대에 있는 소셜미디어 기록을 획득하여 아카이브는 방안을 도출하였으며, 장인호, 황운영, 이규철(2014)은 국민의 의견을 수렴하는 페이스북 페이지 기록물을 OAIS 참조 모델에 기반으로 수집·보존·재현 방법에 대하여 기존의 단순 백업에 그친 장기 보존원칙에 대한 개선 방향을 제시하였다.

기록관과 이용자와의 커뮤니케이션에 관한 연구로는 박덕란, 사공복희의 연구가 있다. 박덕란, 사공복희(2014)는 게시판과 이메일, 그리고 전화 이외의 이용자 참여 커뮤니케이션 도구, 특히 이용자들에게 친근감과 실시간 소통을 제공하는 소셜미디어에 대한 정보가 국가기록관의 홈페이지 상에 존재하는지와 그 활성화 여부를 한국, 미국, 영국, 캐나다, 중국, 그리고 일본의 기록관을 중심으로 조사하였다. 각국의 비교 분석을 통해 활성화된 SNS와 활용 방식, 이용행태 등을 파악하고 각각의 장단점을 살펴보았다.

그러나 기록학 영역에서 트위터의 빈도수에 기반한 계량 분석적 접근(최정원 외, 2016)이나 이용 현황 분석과 관련된 연구(강주연 외,

2016) 등이 최근에도 진행되어 오고 있지만, SNS에 특성에 의해 이용자와 연계하여 개인화된 맞춤형 정보서비스에 대한 요구가 늘어나고 있으며 나아가 점차 이에 대한 논의가 증가하는 추세임에도 불구하고 SNS 문서집합 전체를 대상으로 내용분석을 통한 일반 이용자들의 인식을 연구한 사례는 흔치 않다. 이에 본 연구에서는 2014~2015년 국가기록원에 대한 트윗을 수집 및 내용분석을 실시했다. 국가기록원에 대해 연도별, 월별 생산된 트윗의 내용분석을 통하여 SNS 상에서 국가기록원에 대하여 주로 어떠한 이슈가 언급되고, 이용자들이 이에 대하여 어떻게 언급하고 있는지를 알아보고자 했다.

3. 국가기록원에 대한 트윗 분석

본 연구에서는 SNS에서 2014년부터 2015년까지 2년 동안 국가기록원에 대해 작성된 트윗을 일괄 수집하고 이를 분석하였다. 트윗에서 키워드 “국가기록원”을 포함한 트윗들을 수집하기 위하여 이클립스(Eclipse)와 트위터포제이(Twitter4J)의 Twitter Stream API(Application Programming Interface)를 활용하여 국가기록원 관련 트윗을 추출 및 수집하였다. 이클립스(eclipse)는 이클립스 재단에서 만든 범용 응용 소프트웨어 플랫폼으로써 자바(JAVA)를 비롯한 다양한 언어를 지원하며, 여러 단체와 개인이 참여하여 그 소스를 공개하는 오픈소스 프로그램이다. 컴퓨터 프로그램, 운영 체제, 컴퓨터 언어, 프로그래밍 언어, 컴퓨터 소프트웨어 등이 여러 종류의 컴퓨터 플랫폼에서 동작할 수 있는 크로스 플랫폼으로써 이클립스는 기본적으로 Java, C, Web언어 등 소스를 기반으로 하는 개발도구이다. 기본적으로 Editor를 위한 Abstract Editor Class가 존재하거나, 이클립스 플랫폼을 구상하는 Editor Class들 대부분이 텍스트를 기반으로 하는 Editor에 집중되어 구현되어 있기 때문에 XML, Web 언어

등의 텍스트를 기반으로 하는 Editor를 개발이 용이하다(오치영, 이창건 2012, 190).

Twitter⁴⁾는 Twitter API의 JAVA Wrapper로써 Twitter의 비공식 라이브러리이다. 상용, 비상용과 관계없이 무상으로 이용 가능하며, 100% 순수 JAVA 언어로 구성되어 있으며, JAVA 플랫폼 버전 5.0 이상에서 작동한다. Android 와 Google App Engine상에서도 작동하며 OpenID로 개발된 표준 인증 방식인 OAuth에 대응되어 작동된다. 이클립스에 Twitter⁴⁾를 연동시킨 후 이클립스를 통해서 트위터 검색 내용을 추출하는 프로그램을 만들어 쿼리와 날짜를 입력하여 해당 데이터들을 엑셀파일로 저장하였다.

이를 통해 총 1189건의 트윗이 수집되었다. 2014년도는 502건, 2015년도에는 687건의 트윗이 수집되었는데, 수집된 데이터는 내용분석 통하여 사건과 사고, 행사, 국가기록원의 업무 등 각 트윗별로 키워드를 추출하여 주제별로 분류하였다. 중복여부와 관계없이 주제별 분류를 통해 전체 트윗과 대비하여 비율을 나눈 결과 가장 많이 언급된 키워드가 추출되었으며 그 중 가장 많이 언급된 키워드는 <표2>와 같다. 수집된 트윗 내용 중 가장 많이 언급된 키워드는 기록물 공개 및 소개, 역대 대통령, 담뱃값 인상, 봉화마을 열람 장비 설치, 세월호 참사, NLL 대화록과 관련된 트윗이다. 전반적으로 국가기록원의 업무와 기록정보서비스에 관한 내용이 다수를 차지하였으나 이외에도 국가기록원과 관련한 정치·사회적 사안에 대한 의견을 제시한 글도 상당부분을 차지하고 있었다. 대개 정치적 현안과 연관된 경우 내용들은 전체적으로 부정적인 경우가 많았다. 가장 많은 트윗은 국가기록원이 작성한 대국민서비스에 관한 트윗들로 원내 소장 기록물의 공개 및 소개에 관한 트윗이며 294건(24.71%)을 차지하고 있었다.

〈표 2〉 2014~2015 국가기록원 관련 트윗 주요 키워드

순위	내용 (트윗개수/ 전체비율)	설명	예시
1	소장 기록물 공개 294건(24.71%)	<ul style="list-style-type: none"> • 오늘의 기록: 매일 1건의 시의성 있는 주제와 관련 기록물 공개 및 홍보 • 소장 중인 기록물에 대한 소개 	<ul style="list-style-type: none"> • “국가기록원이 3.1 운동 시 피살자 명부를 온라인을 통해 공개하고 있습니다.”(@k_archives) • 오늘의 기록: 상공의 날(3월19일)을 맞아 관련 기록물 공개 • 이달의 기록: 2014년 1월
2	역대 대통령 관련 172건(14.45%)	<ul style="list-style-type: none"> • 이승만, 노무현, 이명박, 박근혜 등 역대 대통령 관련된 내용 	<ul style="list-style-type: none"> • 국가기록원, ‘이승만의 독립운동과 대한민국 건국’ 12월 발간 계획(@k_archives)
3	답변값 인상 158건(13.29%)	<ul style="list-style-type: none"> • 2015년 12월 30일, 국가기록원이 답변값 인상을 두둔하는 트윗과 이와 관련된 조선시대 답변값 기록을 소개하면서 이에 대한 트윗 이용자들의 의견 	<ul style="list-style-type: none"> • 국가기록원이 왜 담배세 폭탄 합리화에 팔 건어붙이고 나서는지 납득할 수 없을뿐더러, 그 논리라는 게 황당하게도 ‘조선시대보다는 낫잖아~’라는 것이 더욱 절망적.(@2mb***)
5	대통령 기록물 열람장비 설치 116건(9.76%)	<ul style="list-style-type: none"> • 이명박 대통령 기록물 열람장비 설치에 관한 내용 	<ul style="list-style-type: none"> • MB “열람장비 설치 안해” vs 국가기록원 “설치해줬잖아”(@Thomas****) • 사저에 열람 장비 설치해 기록물 ‘불법열람’? 국가기록원 “퇴임하는 날, 사저에 온라인 열람장비 설치”
4	국가기록원 기록정보서비스 82건(6.90%)	<ul style="list-style-type: none"> • 국가기록원에서 수행중인공고, 기증, 백일장, 아카이브, 전시회, 체험교실, 업무협약 등 업무 홍보 	<ul style="list-style-type: none"> • 국가기록원 ‘기록문화 체험교실’ 개최(@k_archives)
6	세월호 참사 관련 62건(5.21%)	<ul style="list-style-type: none"> • 4.16 세월호 참사 기념촬영에 대한 비난 • 합동분향소 기록들 분류 및 보관, 차후 국가기록원으로 이관 	<ul style="list-style-type: none"> • 실종자 가족 안 기념촬영하다. 국민 이름 모르는 안행부 고위공무원, 송국장은 차기 국가기록원장 후보로 유력하게 거론됐었다.(@rev***) • 사망자 명단 앞에서 기념촬영 하려다 잘린 행안부 송모 국장. 국가기록원장 후보였다니 끔찍하다. 다행이다.(@kml****) • 합동분향소 추모 메시지 영구 보관 국가기록원 요청에 따라 합동분향소에 게시됐던 메시지들 안산 시청으로 옮겨 분류 및 보관작업 중 [...] 이 메시지들은 국가기록원 또는 차후 추모관에 모셔질 예정(@kza***)

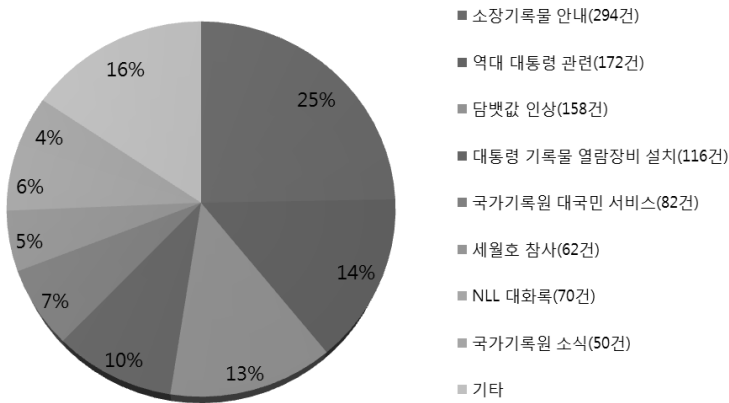
7	NLL 대화록 관련 70건(5.89%)	• NLL 대화록 초본(승인/재검토 수 정)에 관련된 내용	<ul style="list-style-type: none"> • NLL 회의록 초본을 열람하기로 했 는데 국가기록원에는 없었다고 백 종천 실장과 조명균 안보비서관을 형사재판에 넘겼으나 오늘 무죄선 고(@dig***) • 국가기록원에 NLL 대화록은 없고 봉화마을에 있던 이지원에 삭제된 대화록1건, 별도로 발견된 국정원 본과 같은 것1건이 있음. 결론 넘 기지 않았고 원본 삭제하고 예민 한 것 뿐 국정원과 같은 수정본이 발견? 왜 그런지 답해라! (RT @ Hjs***)
8	국가기록원 소식 50건(4.21%)	• 국가기록원과 국가기록원장의 임 명/활동에 대한 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 국가기록원 원장과 단국대 총장간 에 국가기록물 복원과 전문인재 양성, 기록물의 첨단화에 관해 상 호 협력키로하여 기대가 큼니다 (@k_archives)

2014년과 2015년 주요 키워드를 살펴보면 가장 많이 언급된 내용은 국가기록원 소장 기록에 대한 공개에 대한 내용이다. 이들 트윗은 전체 트윗 1189개 중 294개로 24.71%를 차지하고 있으며 3.1 운동 피살자 명부 온라인 공개, 서해 훼리호 참사 기록 공개, 일제강점기 토지 기록물 온라인 서비스 안내, 대전엑스포 및 대전 관련 기록 공개 등 국가기록원 내 소장 중인 기록물에 대한 소개에 관한 내용이 포함된다. 공개·소개에 대한 부분에서는 ‘오늘의 기록’, ‘이 달의 기록’ 등이 포함되었다.

두 번째로 많이 언급된 내용은 전체 트윗 1189중 172개로 14.45%를 차지하고 있는 역대 대통령 기록물과 여러 정치·사회적 이슈에 연계된 트윗이다. 뒤이어 세 번째로 언급된 내용은 158건, 13.29%를 차지하고 있는 2015년 담뱃값 인상과 관련된 국가기록원의 트윗들이다. 국가기록원 트위터 계정(@k_archives)은 2015년 12월 30일 “조선시대는 담배값 얼마나 뻤을까? 한꺼번에 80%가 올라 흡연자들 불만이 큰데요. 조선시대에는 얼마나 비쌌는지, 이 정도면 피울 만한 가격이라고 합니다. 담배 역사 국가기록원 뉴스레터 12월호가 소개했습니다.”라는 트윗을

올렸다(경향신문, 2015). 이 이후로 국가기록원을 키워드로 하는 트윗은 단시간에 급격히 증가했다. 이외 많은 빈도수를 보인 키워드는 퇴임 대통령의 개인사저에 대통령 기록물 열람 장비 설치에 대한 트윗이다. “대통령 기록물관리에 관한 법률” 18조 3항에 따르면 사저에 설치한 장비를 통한 온라인 열람은 지정기록물 및 비밀기록은 제외하고서만 가능하다. 하지만 이명박 대통령이 퇴임 후 회고록 집필을 위해 사저의 장비를 통해 지정기록물을 온라인 열람을 했다는 의혹이 불거지며 많은 트윗이 발생되었다. 여섯째로 국가기록원에 대해 많은 트윗이 달렸던 내용은 4.16 세월호 사건과 관련된 언급이 있다. 이는 직접적으로 국가기록원과 관련 있었던 사건이 아님에도 기념사진 대상자가 국가기록원장 내정자라는 사실이 알려지며 국가기록원 관련 트윗에 포함되었다. 또한, 세월호 관한 트윗에는 국가기록원에 추모의 글이 영구 보존된다는 내용이 올라왔다. 이외에도 국가기록원과 국가기록원장의 소식 및 근황을 소개하는 트윗이 약 50건으로 4.21%를 차지했다.

〈그림 1〉 2014~2015 주요 트윗 내용



2014년과 2015년 트윗에 대한 전반적인 특징은 트윗의 내용상 크게 두 가지로 나눌 수 있다. 첫 번째는 국가기록원의 대국민서비스에 관한 트윗으로 기록원의 소식과 근황을 알리고 소장 기록물에 대한 소개 및 홍보를 통해 보다 많은 사람들이 기록을 이용할 수 있도록 하는 목적에서 작성된 내용이 있다. 정부 기관에서 홍보 및 알리미 서비스를 SNS 통해 수행하고 있는 바와 같이 기록원 역시 다양한 이벤트와 소식을 이용자와 일반 이용자들에게 빠르게 전달하기 위해 SNS기록정보서비스를 이용하고 있다.

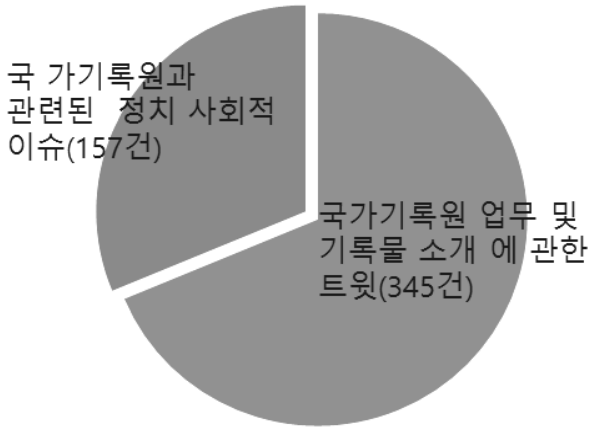
두 번째는 이와는 별개로 국가기록원이 국내 정치, 사회적 이슈에 개입하고 이에 대한 일반 이용자 반응으로 작성된 트윗이 있다. 대개 이러한 트윗들은 정치적 민감성에 따라, 그리고 기록원의 개입 정도에 따라 트윗의 수와 내용이 결정되는 경향이 있었다. 이러한 트윗은 단시간에 급증하는 특성이 있었으며 내용 또한 직접적인 비난이 포함된 경우가 많았다. 대개는 국가기록원에서 작성하기보다 일반 이용자가 기록원에 대한 의견을 작성한 경우가 많았다. 이러한 점을 고려하여 다음 장에서는 2014년과 2015년 각각에 작성된 트윗을 시기별, 주제별로 나누어 분석하였다. 3.1장에서는 2014년의 트윗 내용을, 3.2장에서는 2015년의 트윗 내용을 분석했다. 이후 3.3장과 3.4장에서는 국가기록원의 대국민서비스에 관한 트윗과 정치·사회적 사안에 대한 일반 이용자가 작성한 트윗으로 나누어 분석하고, 위에서 언급한 개별 키워드에 대해 좀 더 자세히 분석하였다.

1) 2014년 국가기록원에 관한 트윗

2014년도에 경우에는 사회적으로 다양한 이슈가 존재하였고, 트윗에는 국가기록원의 기록정보서비스에 관한 내용 이외에 이러한 사회적 이슈에 대한 언급도 상당히 포함되었다. 2014년도에 국가기록원의 키워드로 검색된 트윗은 총 502건이었고 이 중 국가기록원의 업 및 기록

물 공개 등 기록정보 서비스에 관한 트윗은 345건으로 68.73%, 정치, 사회적 이슈에 관한 트윗은 157건으로 약 31.27%를 차지하고 있다.

〈그림 2〉 2014년 국가기록원 관련 트윗



2014년도의 트윗 중 국가기록원의 기록정보서비스에 관한 트윗은 오늘의 기록, 이달의 기록, 기록 문화교실 안내, 연구원 모집 공고 등 주로 국가기록원에서 수행하는 기능 중 국가기록원의 홈페이지와 연동될 수 있는 정보들에 대하여 주로 작성되었다. 이러한 정보들은 국민들을 대상으로 제공되고 있는 대국민 서비스와 관련되어 있다. 이와 달리, 정치, 사회적 이슈에 관련된 트윗은 좀 더 포괄적으로 국내 정치와 사회적 시사 이슈에 관해 국가기록원이 개입하거나 관련되었을 때 생성된 트윗이다. 정치·사회적 트윗은 2014년 1월부터 6월까지 전반기에 총 113건이 발생하였고, 7월부터 12월까지 후반기에는 44건이 발생하여 전반기에 생산된 트윗량의 2배를 넘었다. 전반기에는 NLL 대화록과 이에 대한 국가기록원장의 입장, 그리고 세월호 참사와 안행부 국장의 세월호 기념사진촬영과

관련된 사안들이 많은 관심을 끌었다. 다음은 2014년 트윗에 나타난 월별 이슈이다.

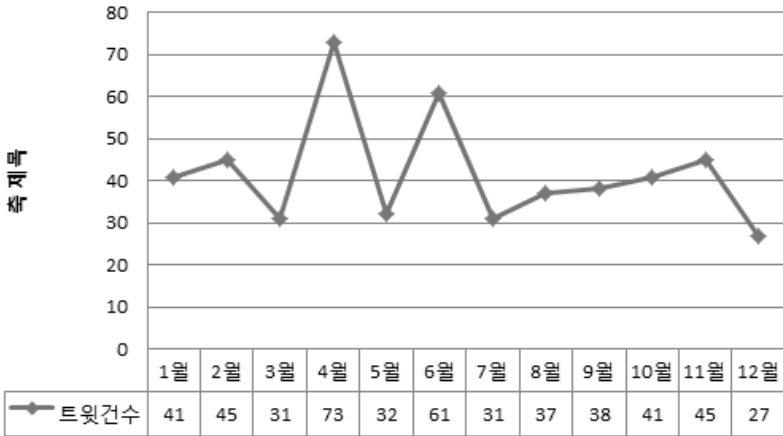
〈표 3〉 2014년도 트윗

월	언급된 이슈
1월 (41건)	이달의 기록, 선정과 관련된 기록, 기록문화교실 안내, 국가지정기록물, 국가기록원 내 기록 공개, 역사기록관 소개, NLL 대화록에 관한 국가기록원의 입장
2월 (45건)	이달의 기록, 민관 협력 소식, 오늘의 역사, 3·1운동 관련 기록 공개, 안행부 차관 인선 공개, 졸업과 관련된 대통령 기록 공개, 대통령 관련된 언급, NLL 대화록에 관한 국가기록원의 입장
3월 (31건)	3·1운동 관련 기록 공개, 상공의 날(3.19) 기록 공개, 연구원 모집 공고, 이달의 기록, 뉴스레터 안내, NLL 대화록에 관한 국가기록원의 입장, 독립운동가 후손 공문서 위조, 대통령 사진 훼손
4월 (73건)	이달의 기록, 지방선거 안내, 기관 안내, 수집하는 기록물 안내, 서해 웨리호 참사 기록 공개, 여성기록특별전 안내, 네티 활동(대통령기록 우수논문 공모), 국가기록원 내 자료 소개, 안행부 국장 세월호 기념사진 사건, 독일 일간지 세월호 참사 관련 한국 비난, 서해 웨리호 참사와 비교, 노무현 대통령 비난
5월 (32건)	기관 소개, 세월호 관련 추모 기록수집, 어버이날 기록 공개, 5월 12일 일기 컬렉션 수집 안내, 연구보고서 소개, 국가기록원 전산장에 알림, 뉴스레터 소개, NLL 대화록, 세월호 참사, 독립운동가 후손 공문서 위조, 해경기록물 보존
6월 (61건)	간도대학살 관련 기록 공개, 네티 활동, 3.15 부정선거 관련 기록 공개, 대통령 관련 미국 국가기록원 기록 공개, 대화록 유출 관련, 월드컵 관련 기록 공개, 부산기록원 RFID 도입 알림, 6.25 기록 공개, 국가기록원 이용자 만족도 조사 안내, 초등학교 대상 무료강좌 안내, NLL 대화록에 관한 국가기록원의 입장
7월 (31건)	뉴스레터 안내, 월드컵 관련 기록 공개, 계간지 기록인 발간 안내, 제 1차 가족계획 전국대회 기록 공개, 인구의 날 맞이 인구정책 기록 공개, 이달의 기록, 안행부 제 2차관 사임, NLL 대화록에 관한 국가기록원의 입장
8월 (37건)	네티, 오늘의 기록, 이달의 기록, 국가기록원 소식지, 교황 방한 기록 공개, 채용공고, NLL 대화록 미이관 관련, 독립운동가 후손 공문서 위조
9월 (38건)	서울 정보센터 서비스 평가, 기록관리포럼 안내, 인사소식, 교황 관련 기록물 공개, 오늘의 기록, 국가기록원 기록 공개, 아시안게임 관련 기록 공개, 추석관련 기록 공개, 행정자치부 비서관 국가기록원장 내정, NLL 대화록에 관한 국가기록원의 입장
10월 (41건)	전시회 공개, 오늘의 기록, 백일장 안내, 아리랑 관련 기록 공개, 독도의 날 관련 기록 공개, 저축의 날 관련 기록 공개, 기록사랑미를 지정 안내, NLL 대화록에 관한 국가기록원의 입장

11월 (45건)	기록전시회 개최 안내, 형제복지원 관련 기록공개, 오늘의 기록, 부산 역사기록관 행사안내, 순국선열의 날 기록 공개, 고객만족도 조사 실시, 국가기록원장 인사 관련, NLL 대화록에 관한 국가기록원의 입장, 위안부기록관련, 국가기록원 복무 공익위원의 선형
12월 (27건)	오늘의 기록, 기록문화 체험교실 안내, 일제강점기 토지 기록물 온라인 서비스 안내, 뉴스레터, 국가기록원 소식지 안내, NLL 대화록에 관한 국가기록원의 입장
총계	502건

2014년도에 전반적으로 분포한 트윗은 대개는 국가기록원의 기록정보 서비스에 관한 내용이지만 가장 지속적으로 언급된 트윗은 NLL 대화록에 관한 국가기록원의 입장과 관련된 내용이었다. 특히 대화록에 관한 트윗은 총 29개로 1월부터 29월까지 긍정과 부정에 관한 언급이 지속적으로 생산되었다. 4월 이후는 세월호 참사와 관련되어 발생한 트윗이 2달간에 집중되어서 발생되었다. 4월 16일 참사 발생 이후 20일부터 세월호와 관련된 트윗이 5월 20일까지 집중적으로 발생되었으며 그 이후에는 언급이 되지 않았다. 나머지 이슈들은 산발적으로 발생하였다.

〈그림 3〉 2014년 월별 트윗 생산 변화



2014년도에 작성된 트윗은 전반기에 많이 작성되었으며 특히 4월 세월호 참사와 관련되어서 가장 많은 트윗이 작성되었다는 특징이 있다. 크게 트윗의 이슈들은 국가기록원의 기록 소개 및 기록정보서비스에 관한 내용과 정치·사회적 이슈에 관련된 트윗으로 나누어짐을 알 수 있었는데, 국가기록원의 대국민 서비스에 관한 내용은 주로 국가기록원과 언론사 트윗에서 생산되었으며 정치·사회적 트윗은 대부분 일반 트윗 이용자들이 작성한다는 특징을 보이고 있었다. 2014년도에 국가기록원의 정치·사회적 이슈에 관해 스스로의 의견을 트윗한 사람들은 약 124명에 달해 비교적 다양한 사람들이 정치·사회적 트윗을 작성하고 있음을 알 수 있다. 이러한 트윗 작성자들은 포털사이트의 뉴스나 토론방, 언론사의 인터넷 홈페이지 내 기사를 기반으로 자신의 생각을 덧붙이는 형식으로 트윗을 작성하였다.

이러한 정치·사회적 이슈에 대한 트윗 이외 가장 많은 수를 나타낸 것은 2014년도에 국가기록원에 관한 언급은 대통령이나 기타 시사적 이슈를 언급된 된 이슈로는 사건과 특정 기념일에 관련된 기록물의 공개와 소개에 대한 이슈가 주를 이루고 있었다. 국가기록원에서 수행하는 다양한 역할들 중에서도 소장 기록물에 대한 공개 및 소개의 역할에 대한 트윗이 가장 많은 비중을 차지하고 있었으며, 그 이외에도 국가기록원에서 운영하는 기록문화교실이나 여성기록특별전 등 행사와 네티즌 활동, 국가기록원 전산장애 알림, 이용자 만족도 조사, 기록물 온라인 서비스 등 대국민 서비스에 대한 안내 트윗이 뒤를 이었다.

2) 2015년 국가기록원에 관한 트윗

2015년도에서는 2014년도에 비해서 다양한 이슈가 언급되고 있었다. 먼저, 국가기록원의 업무 및 기록정보서비스에 관한 트윗의 경우, 2014년도의 경우 국가기록원 내 소장 중인 기록물에 대한 소개에 대한 이슈

가 주를 이루고 있었다면, 2015년도는 기록관리 우수기관 표창, 업무협약 체결, 보존과 폐기에 관한 언급, 국가지정기록물 지정 예고 등 국가기록원에서 수행하는 기능을 좀 더 확대하여서 언급하고 있었다. 또한 쿼어 기록 수집 안내, 기록문화 체험 교실, 기록관리 전문가 체험교실 운영, 원문 이미지 온라인 서비스 안내, 기록지역문화축제 등 국민들이 참여할 수 있는 이슈들에 대한 언급을 통하여 2014년도에 비하여 좀 더 능동적인 역할을 수행하고 있음을 알 수 있다.

정치·사회적 이슈 측면에서도 2014년과 비교해 볼 때, 사안적 측면에서 몇 가지 변화가 있다. 이전 해에 주로 언급되었던 세월호 관련 언급은 더 이상 언급되지 않았으며 이 대신 담배값 인상과 이명박 대통령 사저에 열람 장비 설치 등의 이슈가 많은 관심을 끌었다.

〈표 4〉 2015년도 언급된 이슈

월	언급된 이슈
1월 (195건)	2013년도 당시 6.25 기록 공개 뉴스, 국가기록원 서비스 안내, 오늘의 기록, 쿼어 관련 기록 수집 안내, 소장 기록 공개, 기록문화 체험 교실 안내, 기록관리 우수 기관 표창, 담배값 인상
2월 (43건)	오늘의 기록, 작년 6월 오늘의 기록 안내, 국가기록원 소식지, 구정 관련 대통령 기록 공개, 인턴연구원 모집, 국가기록원 내 콘텐츠 오류 지적, 개인사저 열람장비 설치, NLL 대화록 관련
3월 (135건)	독립 운동 재판 기록 공개, 오늘의 기록, 해외이주법 공포 관련 기록 공개, 기록관리 전문가 체험교실 운영, 대전시교육청과 업무협약 체결, 인턴 연구원 모집, 넷미 모집 안내, 국가기록원 서비스 안내, 이승만 대통령 기록 공개, 개인사저 열람장비 설치
4월 (35건)	기록문화 체험학습 안내, 향토예비군의 날 관련 기록 공개, 국가기록원 소식지, 국가기록원 부산기록관 소식 안내, 국가기록원 서비스 지적, 뉴스레터, 과학의 날 관련 기록 공개, 시민강좌 안내, 오늘의 기록, 개인사저 열람장비 설치, NLL 대화록 관련
5월 (34건)	여성기록특별전 소감, 어린이날 관련 기록물 공개, 오늘의 기록, TV방송 기록물 공개, 국가기록원 소식지, 민간 기록물 기증 캠페인 안내, 안내사원 모집 공고, 전문직 공무원 모집 공고, 광복 70주년 기념 광복백일장 개최 안내, 국가기록원 비난, NLL 대화록 관련

6월 (47건)	뉴스레터 5월호 소개, 한국 장애인체육 관련 기록 공개, 국가기록원 부산기록관 홍보, 오늘의 기록, 발간간행물 소개, 국가기록원 소식지, 보존관련 언급, 폐기 관련 언급, 주민등록법 개정과 관련된 기록 공개, 이승만 대통령 관련 미국 국가기록원 문서 공개, 6.25 관련 기록공개, 호국보훈의 달 관련 사진전 개최, 지난 소식지 소개, 이산가족 찾기 관련 기록 공개, NLL 대화록 관련
7월 (26건)	이산가족 찾기 관련 기록 공개, 이승만 대통령 기록물 관련 책 발간, 오늘의 기록, 원문 이미지 온라인 서비스 안내, 뉴스레터 소개, 국가기록원에 대한 코멘트, 부산기록관 체험교실 운영 안내, 국가기록원 내 소장자료 찾기, NLL 대화록 관련
8월 (29건)	일제시기 건축도면 아카이브 서비스 소개, 뉴스레터 소개, 이 달의 기록, 한국 지하철 개통 41주년 기념 기록물 공개, 실록 소장 장소 안내, 13년도 6.25 기록 공개 안내, 한강의 기적 관련 기록 공개, 경제개발 5개년계획 기록물 공개 및 콘텐츠 서비스, 소장 자료 안내, 광복절 관련 온라인 서비스 안내, 국가기록원 임무수행 관련 언급, 부산기록원 채용 공고, 건국년 관련 기록 안내, 공공기록물법 공청회 안내, 광복절 관련 기록물 안내, 옥매광산 광부 수몰사건 관련 기록 공개, 국경일과 법정기념일에 대한 온라인 서비스 안내, 행정자치부 비난
9월 (22건)	태권도의 날 관련 기록 공개, 대전엑스포 및 대전 관련 기록 공개, 서울 올림픽 관련 기록 공개, 영남대와 국가기록원 업무협약 체결 안내, 기록지역문화축제, 대통령기록물 수집 안내, 국가기록원 소식지, 뉴스레터 발간 안내, 실록, 개인 사저 열람장비 설치
10월 (66건)	태백산사고본 소장 안내, 댐 건설 기록 공개, 워크숍 개최 안내, 신영복 교수 헌판 민원 관련 문제 제기, 국정화 교과서 관련 기록 공개, 국제 기록관리 연수 과정 운영 홍보, 국가기록원 서울기록관 소개, 광복 70주년 기록물 공개, 대전 기록관 기획전시실 휴관 안내, 국가기록원 경력채용시험 공고, 민간기록자 초청 전시회 안내, 전문직공무원 모집 공고, 민간기록물 기증 안내, 기록물 폐기, NLL 대화록 관련
11월 (30건)	기록물 평가 수상 발표, 소방의 날 관련 기록물 공개, 서비스 중지 기간 공지, 대한민국 정부수립관련 기록 공개, 국가지정기록물 지정 예고, 기록 표준화 관련 수요조사 실시 안내, 새마을 운동 관련 기록 공개, 국가기록원 학술대회 개최 안내, 삼풍백화점 붕괴 관련 기록 공개, 대후 지하철 공사장 가스 폭발 사고 기록물 공개, 모 대학교수 국가기록원 헌판 논란, 역사교과서 국정화
12월 (25건)	중앙산업 관련 기록물 공개, 대한민국 정부 수립 관련 기록 공개, 이승만 대통령 기록물 공개, 기록보존기술 연구개발사업 연구과제 공모 안내, 대전기록관 전시회 안내, 조선왕조실록 태백산본 전용서고로 실록환안 의식 거행, 재외 이민사 기록포럼 개최 안내, 3.1운동 전후 독립선언서류 국가기록물 지정 알림, 온라인 원문서비스 홍보, 위안부 기록 공개, 4대강 사업
총계	687건

2015년도 국가기록원과 관련된 정치, 사회적 이슈 중 가장 많은 관심을 이끈 것은 “담뱃값 인상”과 “대통령 개인사저에 대통령 기록물 열람장비 설치”였다. 담뱃값 인상은 이전 대통령 때부터 인상에 대한 논의가 이루어지다가 야당의 반대로 이루어지지 않던 중 2014년도 말 여야 합의로 담배값이 인상된 사건에 관해 사람들이 이에 대한 의견을 트윗한 사례이다. 국가기록원에 관한 트윗 중 유독 담배값 인상에 대한 의견이 많은 이유는 세수확보를 위하여 이전 대통령이 인상방안을 제시하였을 때는 당대표로서 서민이 애용하기 때문에 가격을 올려서는 안 된다고 반대를 했지만 정권 교체 이후 갑작스레 큰 폭으로 담배가격을 올려 국민의 불만이 팽배한 상황에서 국가기록원이 담배값 인상을 조선시대와 비교하면서 피울만한 가격이라는 트윗을 작성하여 많은 이들이 이에 대하여 비난했다. 2015년도 정치·사회적 트윗 349건 중 이러한 담뱃값 인상과 관련된 트윗은 158건(45.27%)으로 거의 절반에 육박하는 수치였다.

또한, 두 번째로 많이 언급된 정치, 사회적 이슈로는 “대통령 개인사저에 대통령 기록물 열람장비 설치”에 관한 트윗을 들 수 있다. 2015년도 인식에 관련된 트윗 중 개인사저 열람장비 설치와 관련된 트윗은 116건(33.24%)로 담뱃값 인상과 합치면 78.51%로 거의 대부분 이 두 이슈에 대해 언급되었다.

〈표 5〉 2015년도 정치·사회적 트윗 주요 이슈

월	이슈
1월	담뱃값 인상
2월	이명박 대통령 개인사저 열람장비 설치, NLL 대화록 관련
3월	이명박 대통령 개인사저 열람장비 설치
4월	이명박 대통령 개인사저 열람장비 설치, NLL 대화록 관련
5월	국가기록원, NLL 대화록 관련
6월	NLL 대화록 관련

7월	NLL 대화록 관련
8월	행정자치부 인사 관련
9월	이명박 대통령 개인사저 열람장비 설치
10월	NLL 대화록 미이관
11월	신영복 교수 국가기록원 헌판 논란, 역사교과서 국정화
12월	4대강 사업

담배값 인상과 개인사저 열람장비 설치 이 두 가지 사건이 2015년도
의 트윗 데이터의 가장 많은 부분을 차지하고 있음을 볼 수 있다. 이의
에도 역사교과서 국정화 논란과 4대강 사업에 대한 논의가 새로이 등
장했다.

이렇게 볼 때 트위터 상에 국가기록원에 관련한 정보의 특징은 크게
세 가지로 요약될 수 있다. 첫째, 국가기록원의 대국민 서비스와 관련
된 트윗이 있으며, 둘째는 국가기록원과 관련된 정치, 사회적 이슈들을
다른 트윗들로 분류될 수 있다. 이러한 국가기록원 트윗들은 내용에 따
라 트윗을 생산하고 공유하는 주체들과 그 유통경로가 구분된다. 즉,
정치·사회적 이슈에 대한 트윗에서는 언론 및 뉴스 매체, 그리고 사안
에 관심을 보이는 개인들의 역할이 결정적이며 기록물 공개 및 기록 이
벤트와 관련된 대국민 서비스에 관한 트윗에서는 국가기록원의 역할이
두드러진다.

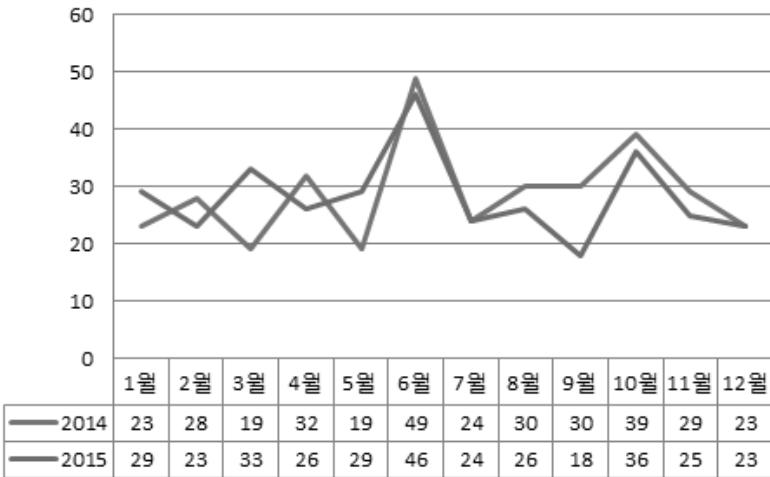
다음 장에서는 2014년과 2015년 2년 동안 작성된 트윗을 주제별로 나
누어 첫째, 국가기록원의 업무 및 대국민서비스와 관련된 트윗과 둘째,
정치·사회적 사안과 관련된 트윗으로 분석해보기로 한다.

3) 주제별 분석: 국가기록원 업무 및 대국민 서비스에 관한 트윗 (2014~2015)

먼저 2014~2015년에 국가기록원에 대해 작성된 트윗 중 국가기록원

의 고유 업무와 관련되는 키워드를 추출해 보면 기록물 공개, 제공, 오늘의 기록, 이 달의 기록, 출처, 보존, 서비스, 행사 개최 등 8개 카테고리가 있으며 이 중 기록물 공개에 관한 트윗이 198회로 가장 많이 검색되었다. 그 다음으로는 오늘의 기록 70회, 이달의 기록이 26회로 많았다. 이달의 기록은 매월 1회 시의성 있고 국민생활과 관련 있는 주제와 관련된 기록물을 제공하며, 오늘의 기록은 매일 1건의 시의성 있는 주제와 관련 기록물을 제공하고 있다. 기념일과 기록은 대한민국의 기념일에 대한 역사와 정보를 제공하며 기념일과 관련된 온라인제공 기록물정보를 정리한 콘텐츠이다. 따라서 매년 동일한 시기에 유사한 트윗이 생성됨을 알 수 있다. <그림 4>는 2년 동안 생산된 국가기록원 업무에 관한 트윗의 그래프다.

<그림 4> 2014~2015 소장 기록물 공개 및 소개 트윗 현황



3월, 5월, 9월을 제외하고 10개 내외의 차이를 보이며 유사한 형태

를 보이고 있었다. 국가기록원에서 주최하는 행사, 교육프로그램 등의 경우 국가기록원의 홈페이지의 공지사항에서 올라온 정보를 “보도자료”와 “e-기록속으로” 등으로 접하여 트윗 내에 언급하고 있었다. 국가기록원 소식에 대하여 매월 발간하는 “e-기록속으로”는 대한민국 기록이야기와 국가기록원 내부의 동정, 교육과 행사 등에 대한 내용을 다루는 코너로 국가기록원 홈페이지 내 기록정보콘텐츠와 e-기록속으로의 내용을 가공하여 각 언론사 보도 자료로 배포하고 있다. 언론매체에서 이를 가공하여 작성된 뉴스를 트윗으로 배포하고 트윗 이용자들은 이러한 경로를 통해 국가기록원 서비스에 대한 정보를 얻고 있다.

국가기록원에 대한 트윗 중 가장 빈번히 등장한 트윗은 국가기록원에서 보유하고 있는 기록에 대한 공개 및 소개에 대한 트윗들로 총 198건, 전체 트윗 중 16.64%를 차지하고 있었다. 국가기록원에서 주최하는 행사에 대한 안내 및 홍보에 대한 트윗과 국경일, 정부가 제정·주관하는 기념일에 대한 기록들에 대한 트윗이 그 뒤를 이었다. 5월과 10월에 여러 기념일이 있는 이유로 봄과 가을에 이와 관련한 트윗들이 상대적으로 더 빈번히 등장했다. 이러한 국경일과 법정기념일에 대한 기록들은 ‘이달의 기록’과 ‘오늘의 기록’, ‘기념일과 기록’ 등 국가기록원 홈페이지에서 소개되고 있는 기록정보콘텐츠 내의 서비스와 연계되어서 제공되고 있다.

소장 기록물에 대한 트윗들은 국가기록원에서 보유중인 기록과 이를 보도를 하는 기관에 보도를 요청하기 위해 작성되는 보도자료를 토대로 언론사에서 뉴스로 가공하고, 이를 접한 트윗 이용자들은 이러한 뉴스를 보고 재가공하여 트윗을 작성하고 있었다.

〈표 6〉 2014~2015 주요 소장 기록물 공개 및 소개 트윗 작성자

2014년도			2015년도		
주요작성자	트윗개수	비고	주요작성자	트윗개수	비고
jkj****	29	나라기록넷띠	jkj****	32	나라기록넷띠
bright*****	25	나라기록넷띠	bright*****	21	나라기록넷띠
ehd*****	11	독립기념관 사이버 홍보단	k_archives	15	국가기록원
k_archives	11	국가기록원	withmoi	12	행정자치부
koreanewswire	9	뉴스와이어	sal*****	10	일반인
withmoi	9	행정자치부	big*****	10	나라기록넷띠
innogreenor	4	명품코리아방송/뉴스	HiBrainNet	6	고급 인력 취업정보사이트
_go****	3	일반인	kim*****	5	일반인
joannesoft	3	소셜커뮤니티	xinsegaenews	4	신세계뉴스
khm***	3	일반인	webdrawkr	4	홈페이지제작업체

4) 주제별 분석: 국가기록원과 관련된 정치·사회적 이슈를 다룬 트윗들

국가기록원과 관련된 둘째 카테고리는 정치·사회적 사안에 관련된 트윗이다. 예를 들어, “담뱃값 인상”과 “NLL 대화록”, “개인사저 불법 열람장비 설치” 등이다. 이러한 정치·사회적 트윗들은 주로 당해 일어난 사건, 사고와 관련된 트윗들이었다. 예를 들어 2014년과 2015년도에 걸쳐 작성된 트윗들 중 2015년도 1월 달에 담뱃값 인상과 관련된 국가기록원의 자료 발표로 인해 가장 많은 트윗이 발생되었다. 그 다음으로는 2015년도 3월 대통령기록 불법열람과 관련하여 많은 트윗이 검색되었고, 2014년도 4월 세월호 사건과 관련되어 트윗들이 발생하였다. 단순히 사건·사고만이 아니라 하나의 이슈가 되는 사건에 파생되는 정치적인 논쟁과 관련인의 행실 등 국가기록원의 업무

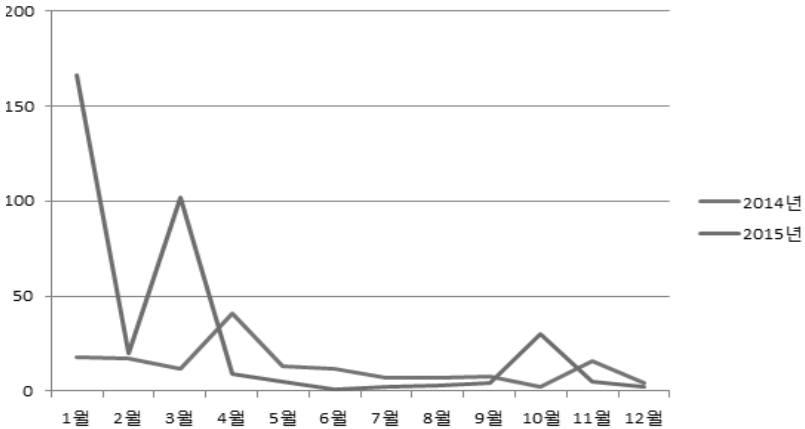
적인 모습보다 대외적인 모습으로써 인식되어 트윗에 언급되었다. 국가기록원에 대한 일반인들의 접근은 뉴스를 통해서 이루어지기 때문에 이러한 사회적 이슈에 대한 언급은 여론을 반영하듯 전반적으로 부정적으로 언급이 되어있었다. 이러한 2014와 2015년 2년간 트윗에 제공된 정치, 사회적 이슈를 살펴볼 수 있는 주요 키워드는 다음과 같다.

〈표 7〉 트윗 내 전체 정치, 사회적 주요 이슈

2014년	2015년
4.16 세월호	NLL 대화록
NLL 대화록	광복 70주년
교황방한	기록(물) 공개
기록(물) 공개	담뱃값 인상
세월호 기념 사진	신영복 교수의 대통령 기록관 헌판
세월호 참사	역사교과서
오늘의 기록	오늘의 기록
원문 공개	이달의 기록
이달의 기록	개인사저 열람장비 설치

전반적으로 2014년도와 2015년도의 데이터양을 비교하였을 때 2014년도보다 2015년도의 데이터가 185건이 더 많았지만, 2015년도의 데이터는 1월 달 담뱃값 인상과 관련된 국가기록원의 발언에 대한 158건, 3월달 대통령의 개인 사저 온라인 열람장비 설치 후 기록물 불법 열람에 관련되어 총 116건의 데이터가 집중 되었으며 이 두 가지 사건에 대한 트윗이 2015년도의 전체 트윗의 39.88%를 차지하고 있었다. 전반적인 트윗 분석 결과 2014년도의 데이터에 비해 2015년도의 데이터가 많지만 2014년도가 2015년도에 비해 담고 있는 사회적 이슈에 대한 키워드가 좀 더 다양하게 분포하고 있었다.

〈그림 5〉 2014~2015 정치 사회적 이슈 관련 생산 트윗 현황



이러한 정치사회적 이슈에서 국가기록원과 관련된 언급은 제 1차로 정부/공공기관에서 보도자료 형태로 발표하고 이를 언론기관에서 이를 가공해 뉴스로 전한다. 그리고 이렇게 생산된 뉴스를 트윗 이용자들이 리트윗 등을 통하여 전파하는 유통방식을 택하고 있었다. 이러한 트윗과 리트윗의 속성과 유통 구조로 인해 일반 이용자의 국가기록원의 이미지에 대한 전반적인 인식에 있어 언론이 많은 영향력을 끼치고 있음을 알 수 있다. 국가기록원이 소장중인 기록들은 정치적·사회적 이슈와 연결되어 일반 개인 사용자 이외에도 뉴스에서 언급되었다. KBS(@KBSNews), MBC(@mbcnews), SBS(@SBS8news)의 지상파 방송국과 한겨레(@hanitweet), 중앙일보(@joonangilbo), 동아일보(@dongamedia), 경향신문(@kyunghyang) 등의 종합일간지, YTN(@YTN24), News1kr(@News1Kr) 등의 종합뉴스통신사, 한국상공인신문(@KCINews), 공무원저널(@psnews_21) 등의 기관에서 발간하는 신문, 인천신문(@incheon), 중도일보(@jongdoilbo), 중부매일(@jbnnews_com) 등 지역신문 등 다양한 언론매체에서 국가기록원에 대해 언급한 뉴스를 링크를 활용해 작성하고 이를 다시 일반인이 리트윗을 하

여서 자신의 견해 등을 붙여서 재가공 하는 형식이 주를 이루었다. 이러한 언론 매체는 개개인이 선호하는 언론사가 다르기 때문에 어느 한 매체에 집중되어서 작성되기 보다는 다양한 언론 매체를 통하여 언급되고 있었다. <표 8> 정치·사회적 트윗 내 주요 언론 매체에 대하여 정리를 하였다.

<표 8> 트윗 내 주요 언론매체

매체명 (트윗계정)	홈페이지	설명	트윗 개수
KBS (@KBSNews)	http://news.kbs.co.kr/common/main.html	KBS 뉴스 공식 계정	1
SBS (@SBS8news)	news.sbs.co.kr	SBS 보도본부 공식 계정	1
MBC (@mbcnews)	imnews.imbc.com	MBC 뉴스 공식 계정	1
YTN (@Ytn24)	ytn.co.kr	뉴스채널 YTN 공식 계정	2
중앙일보 (@joongangilbo)	joongang.co.kr	중앙일보 공식 계정	1
한겨레 (@hanitweet)	hani.co.kr	한겨레 신문 공식 계정	2
경향신문 (@kyunghyang)	khan.co.kr	경향신문 공식 계정	3
한국경제신문 (@hankyungmedia)	hankyung.com	한국경제 신문 공식 계정	1
다음뉴스 (@mediadaum)	media.daum.net	다음뉴스 공식 계정	2
뉴스1코리아 (@News1kr)	news1.kr	뉴스1코리아 공식 계정	2
뉴스와이어 (@koreanewswire)	newswire.co.kr	전체 보도자료 트윗팅	11
국민TV뉴스 (@kukmin2013)	news.kukmin.tv	인터넷신문 공식계정	1
인천신문 (@incheon)	intoday.net	인천신문 공식 계정	1

매일신문 (@dgtwt)	imaeil.com	매일신문 공식 계정	1
중도일보 (@joongdoilbo)	joongdo.co.kr	중도일보 공식 계정	1

이러한 트윗은 주요 언론 매체에서 집중적으로 작성되기 보다는 다양한 언론 매체에서 언급되고 있었으며 조선일보, 한겨레, 국민일보 등의 종합일간지와 연합뉴스, new1, NewsWire 등의 통신사, YTN, MBC뉴스, KBS뉴스, SBS뉴스 등의 방송뉴스, 중도일보, 매일신문, 인천신문 등 지역까지 다양한 성격의 언론매체의 뉴스를 통해 언급되고 있었다. 이에 반해 국가기록원, 또는 정부기관 등이 정치·사회적 이슈에 대한 트윗 작성 비율은 상대적으로 낮았다. 이는 정치·사회적 이슈에 트윗 157건에 대한 작성자가 총 124명이었다는데서 잘 나타난다. 이 중 정부기관, 국가기록원, 언론의 작성자는 경향신문(@kyunghyang) 1명이었으며 트윗 대비 0.64% 이며, 작성자 대비 0.81%로 매우 미비한 수치이며 나머지는 일반 개인 트윗 이용자들이 작성하였다. 정치·사회적 이슈에 대한 트윗들은 주로 사회적 이슈 등에 대하여 포털 사이트 회원들끼리 토론을 할 수 있는 다음 아고라(<http://agora.media.daum.net/>)나 네이버 뉴스(<http://news.naver.com/>), 경향신문(<http://www.khan.co.kr/>), 시사인(<http://www.sisain.co.kr/>) 등 언론사의 뉴스를 리트윗하는 방식으로 빈번히 이루어졌다.

이러한 국가기록원에 대한 정치·사회적 트윗들을 분석해 보면 국가기록원에 대한 일반 이용자의 인식이 어떠한가를 잘 알 수 있다. 일반 이용자의 기록원에 대한 인식은 언론을 통해 접하거나 인터넷을 통해 접하여 국가기록원에 대한 일반 개인이 수용하고 이해한 일련의 포괄적 결과이다. 정치·사회적 트윗은 기관에 대한 이미지와 기록에 대한 이미지 등 복합적으로 나타나고 있었다. 이러한 트윗의 가장 큰 특징은 언론을 통해 뉴스를 접한 일반 개인이 작성한 트윗으로 개인은 언론사

의 기사를 통해 사건을 접한 이후 이를 트윗에 링크를 걸거나 자신의 견해를 덧붙여서 올리는 방식으로 이루어졌다는 특징이 있다.

정치·사회적 사안에 대한 내용들 중 인물에 대한 트윗의 비율이 높기 때문에 이와 관련된 트윗들은 비판적이었으며 국가기록원이란 기관의 이미지는 좋지 않게 반영되었다. 특히 담뱃값 인상에 대해서는 국가기록원에서 담뱃값 인상에 찬성하는 기록을 직접적으로 웹사이트에 업로드 해두었기 때문에 이에 대해 일반 이용자의 항의가 빗발쳤고 이미지는 더욱 비판적으로 다가왔다.

〈표 9〉 2014년도 트윗에서 언급되는 보도자료

작성일자	제목	트윗에서 언급
2014-01-28	역대 대통령들은 새해를 어떻게 보냈을까?	○
2014-02-14	기록으로 보는 교복의 변천	○
2014-02-27	1919년 그 날의 함성과 염원 독립을 달구다	○
2014-02-28	국가기록원 3.1운동 피살자 명부 원문 공개	○
2014-03-19	국가기록원, 상공의 날을 맞아 관련 기록물 공개	○
2014-04-18	국가기록원, 4월 이달의 기록-공직의 길 좁은 문을 뚫어라	○
2014-06-13	이달의 기록(6월) 한국 축구 월드컵에 도전하다	○
2014-06-24	6.25전쟁 관련 희귀 기록물 복원 공개	○
2014-06-30	우리나라 근대 은행사 기록 국가지정물로 관리	
2014-07-10	7월 기념일과 기록 인구의 날	○
2014-07-16	7월 이달의 기록 - 고속도로 국토 대동맥을 잇다	○
2014-08-13	교황 화해와 평화의 메시지를 전하다	○
2014-08-29	기록 속 해양역사를 복원하다	
2014-09-02	대통령기록정보 통합서비스 MOU 체결	
2014-09-18	2014년 이달의 기록 역대 아시아경기대회 기록으로 보다	○
2014-09-24	대한의원 경성제국대학 관련 건축도면 등 원본 공개	○
2014-09-25	기증자의 날 행사 및 기증자료 전시회 보도자료	
2014-09-26	관광의 날 맞아 관광산업 관련 기록 공개	○
2014-10-02	대통령기록관 세계에서 온 정성과 배려 기획전시	○
2014-10-14	2014년도 기록관리 평가 결과 발표	○
2014-10-16	민족의 애환을 간직한 노래 아리랑	○

2014-10-16	명품시민대학강좌 개최	
2014-10-24	독도의 날 기념 다채로운 기록문화행사 마련	○
2014-10-28	저축의 날 맞아 국민 저축 변화상 관련 기록 공개	○
2014-10-29	진해 군항미일의 희귀 역사기록 발굴 공개	○
2014-11-06	한국 우정 130주년 기록전시회 개최	○
2014-11-17	기록과 함께하는 부산추억여행	○
2014-11-17	순국선열의 열과 위훈이 담긴 기록 공개	○
2014-11-21	기록과 함께 레드카펫을 걷다	○
2014-12-05	기록물로 살펴 본 우리나라 자원봉사 역사	○
2014-12-10	한국과 아세안, '신뢰'와 '행복'의 동반자	○
2014-12-18	토지관련 문서 컴퓨터만 있으면 전국 어디서나 열람	○
2014-12-26	일본군 위안부 관련 기록물 국가지정기록물로 통합 관리	○
2014-12-29	담당부처 달라져도 기록물 쉽게 찾는다	

국가기록원의 대국민서비스에 대한 트윗은 국가기록원, 또는 기관이 작성한 트윗이 주를 이루었다. 국가기록원 트위터에서 작성한 글이나 행정자치부(@withmoi)에서 작성한 트윗, KBS(@KBS News), MBS뉴스(@mbcnews), SBS뉴스(@SBS8news)의 지상파 방송국과 한겨레(@hanitweet), 중앙일보(@joongangilbo), 동아일보(@dongamedia) 등의 종합일간지 이외에도 뉴스채널인 YTN(@YTN24), 기업에서 발표하는 보도자료를 트윗하는 뉴스와이어(@koreanewswire), 미디어협동조합인 국민TV뉴스(@kukmin2013), 대한민국의 뉴스를 전세계로 전파하는 News24hkor(@news24hkor) 등의 종합 뉴스통신사, 서초구청 공식트위터(@seochonews), 수도권 중심의 인천뉴스(@incheon), 대전·충청 중심 언론인 중도일보(@joongdoilbo), 충청권 대표언론인 중부매일(@jbnews_com) 등의 지역언론, 9·7급 공무원, 경찰, 소방 수험에 대한 공무원저널(@psnews_21), 기업홍보 언론 매체인 한국상공인신문(@KCINews), 대한장애인협회 공식트위터(@Kosadpr)와 부산교통정보서비스센터(@BusanTIC)의 기관관련 트윗계정, 그리고 사회자유주의정당인 더불어민주당(@TheMinjoo_Kr), 국가기록원 네티의 개인 계정(@ehd*****), 국가기록원을 전문적으로 스크랩하는 개인의 트윗(@jkj****), 공무원의 트윗(@Yud1****) 등의 개인까지 다양한 형태의 기

관, 단체에서 국가기록원에 대한 트윗을 작성하였다. 이들은 자신들의 홈페이지나 인터넷 신문 등에 기사를 작성한 후 이를 링크를 걸어서 사용하게 하였으며, 링크로 걸린 주소들을 살펴보면 국가기록원에서 공개하고, 국가기록원 홈페이지에 실린 콘텐츠를 제공하고 있었다.

수집된 트윗과 국가기록원의 보도자료를 비교한 결과 대부분의 보도자료들이 트윗에서 언급되었으며, MOU 체결, 시민강좌 등 국가기록원 내 행사나 서비스에 대한 보도자료보다는 기록물에 대한 트윗이 주를 이루었다. 보도자료의 경우 해당 기념일에 발표되기 위하여 하루 정도 일찍 해당 보도자료에 대한 뉴스가 작성될 수 있도록 게시 되었으며, 트위터 내에서도 기념일에 대한 트윗이 하루 전날에 올라와 있었다. e-기록속으로는 보도자료의 내용을 포함하여 기획연재, 뉴스, 교육&행사, 동정, 짧은 뉴스, 알림마당 등 좀 더 다채로운 내용의 소식을 담고 있었다. 뉴스레터는 주요한 특정 주제에 대해 관심을 갖는 독자를 대상으로 정기적으로 소식을 전하는 간행물이기 때문에 보도자료 보다 좀 더 자세히 기관에 대한 소개나 행사에 관해서 설명하여 메일링(mailing)을 하고 있다.

4. 2014~2015년 국가기록원 트윗 내용분석 결과 및 제언

2014년과 2015년 국가기록원에 대한 트윗 내용분석 결과는 다음과 같다. 첫째, 국가기록원 소장 기록물 공개 및 소개에 대한 트윗들은 2년에 걸쳐 양적인 측면의 절대 숫자는 증가하였지만 비슷한 생산 유형을 보이고 있었다. 2014년도와 2015년도는 월별생산량으로 비교해보았을 때 유사한 그래프의 형태를 나타내고 있었지만, 이슈로 살펴보면 2014년도에 비해서 2015년도에는 국가기록원에 대해 좀 더 다양한 이슈들이 언급이 되고 있었다. 가장 두드러지는 특징으로 2015년도에는 전

년도에 비해서 참여형 행사에 대한 홍보 관련 트윗이 많았다. 기록문화 체험 교실 안내, 기록관리 전문가 체험교실 운영, 여성기록특별전, 부산 기록관 체험 교실 운영 안내, 워크숍 개최 안내, 학술대회 개최 안내 등 국가기록원 내에서 진행되는 프로그램에 대한 소개 및 홍보가 전년도에 비해서 많이 존재하였다. 2014년도와 비교했을 때 홈페이지를 통해서 접근 할 수 있는 온라인 서비스에 대한 부분이 많이 증가하였다. 국가기록원 내 콘텐츠의 오류에 대한 지적, 원문 이미지 온라인 서비스 안내, 재개발 5개년계획 기록물 공개 및 콘텐츠 서비스, 광복절 관련 온라인 서비스 안내, 온라인 원문서비스 홍보 등을 통해 기존의 오프라인 위주의 홍보에서 벗어나 온라인상에서 이러한 기능을 이용할 수 있도록 유도하고 있다.

둘째, 일반 트윗 이용자들이 가장 많이 생산한 트윗은 정치·사회적 이슈와 밀접한 관련이 있는 내용이 대부분이었다. 이러한 트윗은 뉴스를 통하여 이용자들이 가장 쉽게 접할 수 있었으며, 대통령, 국회의원, 정부인사와 연계된 사건이나 행사와 결합되어서 언급되고 있었다. 예를 들어, 2014년도에서는 NLL 대화록과 세월호와 관련된 이슈들이, 2015년도에는 담뱃값 인상과 개인사저 열람장비 설치에 관한 이슈들이 이에 해당한다. 국가기록원에 대한 지식이나 그 서비스와 역할에 대하여 경험이 없는 일반 이용자들도 국가기록원에 대한 인식을 국가기록원이 아닌 외부의 뉴스를 통해서 쉽게 형성하고 있었다.

따라서 셋째, 정치·사회적 이슈에 관한 트윗에 대해서 일반 이용자들은 국가기록원의 역할에 대하여 비판적이며, 국가기록원의 대국민 홍보나 서비스에 대한 트윗과 비교해 정치·사회적 트윗은 트윗 생산·유통 주체가 종종 구분된다는 특징을 가지고 있다. 정치·사회적 트윗은 국가기록원의 의도와는 무관하게 언론을 통하여 작성되어 트윗 이용자들은 그들이 접한 뉴스를 근거로 이에 대한 비판과 비난 등의 트윗을 작성하고 있었으며, 대국민서비스와 관련된 트윗들은 국가기록원에

서 소장중인 기록물에 대하여 언론을 통해 배포하기 위하여 만들어진 보도자료를 매개로 언론사에서 이를 가공하여 뉴스로 접하고 있었다. 보도자료를 매개로 한 뉴스는 국가기록원의 요청사항이 반영되어 국가기록원의 의도에 따라서 작성되고 있었다. 뉴스 트윗 계정 내 트윗이나 외부 인터넷 정보원의 주소를 바탕으로 단순히 내용을 리트윗을 하여 전파하는 형식을 취하고 있었다.

본 연구는 2014년도와 2015년도에 생산된 트윗으로 한정되었기 때문에 비교적 모집단의 시계열 기간이 짧으며 수집된 트윗의 숫자도 다른 연구에 비하여 적은 편이지만 2014년도와 2015년도에 생산된 SNS 문서집합 전체를 대상으로 내용분석을 통한 일반 이용자 인식에 대한 연구를 수행하였다는 점에 의의를 두고 있다. 특히 주제별 분석을 실시하여 좀 더 구체적으로 분석하는데 주안점을 두었다. 향후 연구 방향으로는 기록관이나 기관 이용자들이 생산한 SNS 문서집합을 대상으로 한 내용분석 통하여 기록관의 정책 수립이나 정부 3.0에서 언급되고 있는 개인 맞춤형 서비스 제공 등으로 확장될 수 있을 것이다.

5. 맺음말

트위터 내에서 생산된 국가기록원에 대한 트윗들을 수집하여 일괄 분석을 실시하여 생산 유형과 언급되는 이슈, 그리고 유통 경로 등 내용분석을 통한 기록관에 대한 일반 이용자의 인식에 대한 복합적 연구를 시도해 보았다. 전자기록의 등장 등 급작스런 기록학의 발전과 변화의 흐름 속에서 SNS에 대한 연구의 필요성이 증가되고 있지만, 실질적으로 사람들이 SNS에서 기록관이나 기록원에 대한 내용분석에 대한 연구는 미비한 실정이다. 생산 유형과 언급되는 이슈, 그리고 유통 경로 등 내용분석을 통한 기록관에 대한 일반 이용자의 인식에 대한 복합적

연구는 국가기록원 뿐만 아니라 다른 기록관의 이용자 중심의 전략수립이나 기록정보서비스의 중요한 길라잡이가 될 수 있다는 점에서 커다란 의미가 있다고 본다.

본 연구는 eclips와 Twitter4J의 연동을 통해 수집된 2014년과 2015년에 생산되어진 국가기록원에 대하여 언급된 트윗 총 1189건에 대하여 수행되었다. 국가기록원 소장 기록물 공개 및 대국민 서비스에 대한 트윗들은 2년에 걸쳐 그 양은 다소 증가하였지만 서비스나 홍보에 관한 내용적 측면에서는 커다란 질적 차이를 보이고 있지는 못했다. 이에 비해 국가기록원이 관여된 정치, 사회적 이슈에 대해 일반 트윗 이용자들은 좀 더 민감한 반응을 보였다고 할 수 있다. 특히 대통령, 국회의원, 관료들과 연계되어서 사건이나 행사와 결합되어서 언급되며 부정적 의견을 포함한 트윗들을 많이 작성하였다. 따라서 국가기록원의 인식 개선에 대한 국가기록원 기관 내 노력에도 불구하고 정치적 개입으로 말미암아 일반 이용자들은 기록원에 대한 이미지를 부정적으로 유지할 가능성이 상당히 높다. 언론 및 뉴스 매체를 통해 습득하기 때문에 국가기록원에 대하여 특별한 경험이나 정보가 없는 일반인도 쉽게 기록원의 활동에 대해 언급할 수 있다는 장점이 있지만 정치·사회적 이슈와 관련된 기록원의 이미지는 그리 긍정적이지 않다는 문제를 보이고 있었다. 따라서 정치·사회적 트윗과 대국민 서비스 트윗은 트윗 생산, 유통 주체가 서로 다르게 나타나고 있었다. 둘 다 기본적으로 뉴스를 통해서 유통되고 있지만 정치·사회적 트윗은 사건이나 행사를 언론사가 생산하여 보도를 하는 형식이었고, 대국민서비스 트윗은 국가기록원에서 작성된 보도 자료를 매개로 언론사에서 가공한 뉴스로 접하는 형태를 취하고 있다고 할 수 있다.

기록학에서의 SNS에 대한 연구는 정부 3.0의 정보공개청구와 결합되어 앞으로 많은 연구가 요구되고 있다. 본 연구는 2014년도와 2015년도, 2개년도로 한정하여서 국가기록원이 언급된 트윗을 일괄 수집하여 내

용분석을 실시하였다. 수집된 데이터 1189건에 대하여 실시하였기 때문에 다방면의 연구가 수행되지 못하였지만 국가기록원에 대한 트윗의 내용분석을 실시하였다는 의의가 있다. 정보공개청구로 인하여 국가기록원 뿐만 아니라 앞으로의 지방기록관 및 민관기록관에서의 SNS는 매우 중요하게 적용될 점을 고려하였을 때, 이러한 연구는 반드시 필요할 것이다. SNS의 생산량은 앞으로 폭발적으로 이루어지고 있으므로 이 연구를 기반으로 국가기록원이 아닌 다른 기록학적 이슈에 대한 연구가 많이 이루어지길 기대해본다.

〈참고문헌〉

- 강주연, 김태영, 최정원, 오효정. 2016. 국내외 국립기록관의 트위터 운용 현황 분석 및 활성화 방안. 『정보관리학회지』, 33(3), 263-285.
- 경향신문. 2015. 국가기록원 “조선시대 비하면 인상된 담뱃값은 피울 만해”. http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?artid=201501081153471 (검색일자 : 2016. 4. 29.)
- 김은미, 이주현. 2011. 뉴스 미디어로서의 트위터-뉴스 의제와 뉴스에 대한 대화를 중심으로. 『한국언론학보』, 55(6), 152-180.
- 김주영 외. 2015. 『2015 인터넷이용실태조사』, 서울: 한국인터넷진흥원.
- 김지현. 2015. 소셜미디어를 활용한 아카이브와 이용자 간 상호작용 유형에 관한 연구: 미국과 영국 국립기록관을 중심으로. 『한국도서관·정보과학학회지』, 46(3), 225-253.
- 김태욱, 이영균. 2012. 『제대로 통하는 소셜 마케팅 7가지 법칙』, 서울: 다우출판.
- 류우중, 하중우, Md. Hijbul Alam, 이상근. 2013. 토픽 모델링 기법을 이용한 트위터 트랜드 추출. 『한국정보과학회 학술발표논문집』, 191-193.
- 박덕란, 사복공희. 2014. 국가 기록관 웹사이트에 나타난 이용자 참여 커뮤니케이션 도구에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』 45(2), 261-281.
- 배정환, 손지은, 송민. 2013. 텍스트 마이닝을 이용한 2012년 한국대선 관련 트위터 분석. 『지능정보연구』, 19(3), 141-156.
- 송주형. 2012. 『기록관리 대상으로서 SNS 연구 : 페이스북, 트위터, 유튜브를 중심으로』. 한국외국어대학교 대학원, 정보·기록관리전공 석사학위논문.

- 안형준. 2016. 한국인 트위터 사용자들의 트위터 사용 행태와 성격 간의 관계. 『한국정보기술학회논문지』, 14(1), 171-177.
- 오치영, 이창진. 2012. Eclipse의 기반의 통합Tool을 위한 Graphical Editor Plug-in 개발방법, 『한국정보과학회 학술발표논문집』, 39(1B), 190-192.
- 윤철. 2013, 『빅데이터에 기반한 기록정보서비스의 방향』. 한신대학교 대학원, 협동과정 기록관리전공 석사학위논문.
- 이원태. 2010. 『트위터의 정치·사회적 영향과 시사점』, 충북: 한국정보통신정책연구원, 2010.
- 이진백, 이충권, 차경진. 2015. 트윗 데이터를 활용한 IT 트렌드 분석. 『지능정보연구』, 21(1), 143-159.
- 조형국 김화성. 2011. 소셜 미디어 문화현상에 관한 연구 : 트위터 현상에 대한 미디어 문화론적 읽기를 바탕으로. 『현대유희철학연구』, 26, 343-368.
- 조화순, 김정연. 2012. 소셜 미디어의 매체 특성과 참여의 커뮤니케이션. 『사이버 커뮤니케이션 학보』, 29(2), 95-130.
- 최정원, 강주연, 박준형, 오효정. 2016. 공공기록관의 소셜미디어 이용 현황 및 이용자 관심도 분석. 『정보관리학회지』, 33(2), 135-156.
- 황윤영, 장인호, 이규철. 2012. 정부부처 페이스북 페이지 기록물 장기보존을 위한 장기보존 메타데이터 및 장기보존포맷, 『한국정보과학회 학술발표논문집』, 39(2C), 61-63.

