

# 지방자치단체의 소셜미디어 기록관리 지침 마련을 위한 구성요소 도출 연구\*

국외 정책 · 사례 중심으로

A Study on the Development of Components for Local Government's Records  
Management of Social Media Guidelines : Focused on Overseas Policy · Cases

이정민(Lee, Jung-min)\*\* · 이정은(Lee, Jung-eun)\*\*\*

신청룡(Shin, Cheong ryong)\*\*\*\* · 오효정(Oh, Hyo-Jung)\*\*\*\*\*

1. 머리말
  - 1) 연구배경 및 목적
  - 2) 선행연구
2. 이론적 배경
  - 1) 소셜미디어의 '기록'으로서의 가치
  - 2) 기록관리 지침의 역할
  - 3) 지방자치단체 기록관리를 위한 조례 제정의 필요성
3. 국외 소셜미디어 기록관리 정책 및 지침 분석
  - 1) 제정현황
  - 2) 정책 및 지침의 공통 구성요소
  - 3) 특징
  - 4) 정책 및 지침 분석 시사점
4. 소셜미디어 아카이브 운영 현황
  - 1) TNA - UK Government Web Archive
  - 2) 뉴사우스웨일스 - SLNSW Social Media Archive
  - 3) 운영 사례 분석 시사점
5. 소셜미디어 관리 지침 구성요소 도출
  - 1) 총칙
  - 2) 소셜미디어 기록관리 일정
  - 3) 소셜미디어 기록 수집
  - 4) 소셜미디어 기록 보존 및 활용
  - 5) 소셜미디어 기록관리 주의사항
  - 6) 기타
6. 맺음말

\* 이 논문은 2019년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2019S1A5B8099507).

\*\* 전북대학교 일반대학원 기록관리학과 석사과정(jm992@naver.com) (제1저자).

\*\*\* 전북대학교 일반대학원 기록관리학과 박사과정(lepina@naver.com) (공동저자).

\*\*\*\* 전북대학교 일반대학원 기록관리학과 석사과정(tscjdyd@gmail.com) (공동저자).

\*\*\*\*\* 전북대학교 문헌정보학과 부교수, 문화융복합아카이빙연구소 공동연구원(ohj@jnu.ac.kr) (교신저자).

■ 투고일: 2020년 06월 30일 ■ 최초심사일: 2020년 07월 03일 ■ 최종확정일: 2020년 07월 18일

■ 기록학연구 65, 111-150, 2020, <https://doi.org/10.20923/kjas.2020.65.111>

## 〈초록〉

일명 ‘소통의 혁명’으로 불리는 소셜미디어는 현대사회의 주요한 소통과 서비스 수단으로 자리매김 한다. 기존의 미디어와는 다르게 쌍방향적인 정보의 전달이 가능하다는 장점은 이미 개인 간의 이용 차원을 넘어 정부 차원에서도 활용을 위한 노력을 지속하고 있다. 실제 우리나라 지방자치단체에서는 다양한 목적을 가지고 하나 이상의 소셜미디어를 운영하고 있으며, 이를 통해 자치단체의 정책을 홍보하거나 지역주민을 대상으로 신속한 정보를 전달하고 있다. 이러한 소셜미디어 기록은 공공의 업무 수행을 바탕으로 하고 있으며, 기록으로 관리되어야 한다. 그러나 현재 공공 기록 관리의 영역에서 소셜미디어 기록관리를 위한 법적 기반이 미미하여 각 지방자치단체에서는 기록관리의 필요성을 인식하지 못하고 있다. 지방자치단체에서 운영하는 소셜미디어는 그 유형도 다를 뿐만 아니라 표준화된 지침으로 관리되기 어렵다. 그럼에도 불구하고 소셜미디어 기록을 관리하고 보존하기 위한 최소한의 지침 마련이 필요하다. 본 연구는 이 점에 주목하여 소셜미디어 기록관리 지침 마련 시 최소한의 공통 요소를 도출하는데 목적을 둔다. 이를 위하여 이미 소셜미디어를 체계적으로 관리하고 있는 선진 국가가 제정하고 있는 지침 및 정책을 분석하였으며, 공통적으로 포함하고 있는 항목과 특징을 도출하였다. 또한 실제 소셜미디어 기록을 수집하여 운영하고 있는 아카이브와 비교하여 지침의 적용 여부를 확인하였다. 이 연구는 실제 소셜미디어 아카이브 운영 현황을 통해 지방자치단체 소셜미디어 기록관리를 위한 지침 개발에 포함되어야 할 구성요소를 제안하였다는 점에서 의의가 있다.

**주제어 : 소셜미디어 기록관리, 소셜미디어 아카이브, 지방자치단체, 관리 지침**

## 〈Abstract〉

Social media, also known as the ‘revolution of communication’, has become a major means of communication and service in contemporary society. Unlike existing media, the advantage of being able to deliver

interactive information is already beyond the level of use between individuals and government efforts to use it. In fact, local governments in Korea operate one or more social media services for various purposes, which promotes policies of local governments or provides prompt information to local residents. These social media records are based on public business and should be managed as records. However, the legal basis for managing records of social media in the area of public records management is currently small, and each local government does not recognize the need for records management. Social media operate by local governments are not only of different types but also difficult to manage as standardized guidelines. Nevertheless, minimal guidance is needed to manage and preserve social media records. The purpose of this study is to draw out the least common elements in the preparation of guidelines for social media record management. For this purpose, the guidelines and policies established by advanced countries that already systematically manage social media were analyzed and the items and characteristics were derived. In addition, the guidelines were checked for application by comparing actual social media records with social media archives. This study is meaningful in that it proposed components that should be included in the development of guidelines for the management of social media records in local governments through the actual status of social media archive operations.

**Keywords : Social media records, Social media archive, Local government, Guidelines**

## 1. 머리말

### 1) 연구배경 및 목적

소셜미디어(Social media)는 의사 표현의 행위가 쌍방향으로 이루어진다

는 점에서 이른바 ‘소통의 혁명’으로 불리고 있으며, 이미 개인 간의 이용 차원을 넘어 공공기관이나 기업에서도 소통과 서비스의 수단으로 활용되고 있다. 정부 차원에서도 각 부처의 소셜미디어 참여를 권장하고 있는데, 심지어는 부처별 평가항목에 소셜미디어 운용상황도 포함시키는 방안이 제안되는 등 이를 적극적으로 활용하려는 노력이 지속되고 있다(조성은, 박한우 2013, 161). 이에 여러 지방자치단체에서도 지역 주민과의 정보 전달 및 의견 수렴을 위한 수단으로 소셜미디어를 활용하고 있으며, 지역 주민 역시 소셜미디어를 통해 행정운영에 관한 불만사항 또는 피드백 등을 전달하거나 정부의 의사결정에 참여하기도 한다.

특히 최근의 코로나 19 사태의 대응에 있어 지방자치단체의 소셜미디어 활용은 눈에 띄게 증가 추세를 보이고 있다. 자치단체의 방역 수칙 및 확진자의 알림 등은 소셜미디어를 통해 지역 주민에게 신속하게 제공됨으로써 위기관리의 대응 수단으로 적극적으로 활용되고 있다. 아울러 지방자치단체의 장도 페이스북 등을 통하여 실시간으로 정보와 논평을 게재하면서 지역의 주민들과 가장 밀접한 소통의 장으로 활용하고 있는 추세이다. 성남시 공보관에서 기고한 기사에 의하면, 성남시 공보관실에서 사용하는 홍보 매체는 카카오톡, 페이스북, 블로그, 인스타그램, 트위터, 유튜브 등 매우 다양한 소셜미디어 계정을 운영하고 있는데, 전체 팔로워는 35만5천 명으로 이는 성남시 인구의 3분의 1에 해당하는 규모이며 올해 초 24만 명에 비해 45% 이상 증가한 수치라고 밝혔다(경기일보 2020.06.10.).

한편, 「공공기록물 관리에 관한 법률 시행령」 제2조에서는 웹기록물을 정의하면서 “공공기관에서 운영·활용하는 웹사이트·블로그·소셜네트워크서비스(이하 SNS) 등 웹을 기반으로 생산된 기록정보자료”로 규정하고 있는데, 이 조항에 따라 지방자치단체가 대민을 상대로 생산하는 소셜미디어 기록이 공공기록물 유형 중의 하나임을 알 수 있다. 공공기록물의 관리는 「공공기록물 관리에 관한 법률」을 포함한 시행령 및 시행규칙 등을 통하여 기록관리를 위한 전반에 관한 사항을 규정하고 있다. 그러나 소셜미디어를

통해 생산되는 기록은 현재의 법령에서 제공하는 기준에 적용하기가 어렵고, 모든 소셜미디어를 기록으로 획득하는 것도 불가능하다. 또한, 공공기록물처럼 일정한 생산시스템으로 생산되지도 않기 때문에 이와 관련한 수집 규정 역시 현재까지는 부재하다. 더구나 지방자치단체에서 활용하는 소셜미디어의 기록은 자치단체에서 어떠한 내용 및 주제를 홍보하는지 또는 지역의 이용자가 어떠한 소셜미디어를 선호하는지에 따라 획득하고자 하는 기록이 다르기 때문에 이와 관련한 사항을 일률적으로 규정할 수 없는 것이 사실이다. 그럼에도 불구하고 최근 지방자치단체의 소셜미디어 활용 추세를 비추어 볼 때, 공공업무의 철저한 기록화 및 행정의 설명책임성 관점에서 소셜미디어의 기록관리 지침이 필요한 시점이다.

해외의 기록관리 선진국에서는 이러한 소셜미디어 기록이 가지는 특수성을 반영한 기록물 관리 지침 등이 이미 운영되고 있다. 이는 우리나라의 소셜미디어 기록관리의 지침을 규정하는 데 있어 선례로서 연구할 가치가 있으며, 이를 통해 구체적인 관리 지침의 필수 구성요소를 도출할 수 있을 것이다.

따라서 본 연구에서는 문헌연구를 통하여 소셜미디어가 가지는 기록으로서의 가치를 살펴보고, 특히 기록관리 업무 수행에 있어 조례나 지침이 갖는 역할을 조명해본다. 나아가 지방자치단체에서 소셜미디어의 기록관리를 위한 지침이 필요한 이유에 대해 고찰하고자 한다. 다음으로 국외 국립 기록보존소와 지방 정부의 소셜미디어 기록물 관리정책 및 지침을 분석하여 공통으로 담고 있는 구성요소를 분석하고자 한다. 이는 우리나라 지방자치단체의 소셜미디어 기록관리를 지침 제정을 위한 필수 구성요소를 도출의 기준으로 활용된다. 해외의 선진 사례로는 영국의 TNA와 호주의 NAA, 미국의 NARA를 중심으로 각국의 지방 정부 중 별도의 소셜미디어 지침이 부재한 영국의 지방 정부를 제외하고 호주 대표 4개주와 미국 대표 3개주의 사례를 살펴볼 것이다. 특히 이와 같은 지침에 기반에 실제 운영 중인 소셜미디어 아카이브 사례를 살펴보고 마지막으로 사례 분석을 통해 도출되는 공통 항목 및 세부항목을 바탕으로 국내 관련 법령과 선행연구 등을 참고

하여 국내에 적용 가능한 소셜미디어 기록물 관리 지침의 주요 구성요소를 도출하고자 한다.

## 2) 선행연구

소셜미디어 기록관리에 관한 연구로 먼저 송주형(2014)은 SNS가 매체로서 중요하고 막대한 영향력을 지녔음에도 불구하고, 기록학 영역에서 이를 적극적으로 관리·보존해야 한다는 논의가 없었음을 지적한다. SNS의 의미와 영향력을 바탕으로 기록관리 필요성을 주장하며, 방대한 SNS 기록관리를 위해 1차적 관리와 2차적 관리로 나누어 각각의 방법을 제시하였다.

최두원 외(2018)는 국내 대통령 SNS 기록물 관리 현황을 파악하기 위해 선행연구, 면담, 수집을 진행하였다. 이를 바탕으로 SNS 기록물 관리 지침 부재, 수정 및 삭제가 가능한 SNS 기록물의 변동성, 기록물 특성을 반영하지 못한 서비스를 지적하고 수집 주기에 따른 수집방안, 보존을 위한 메타데이터 요소와 기록의 이용을 위한 검색도구의 필요성을 주장하였다.

김태영 외(2019)는 국외 소셜미디어 아카이빙 프로젝트 사례를 살펴보고 공공영역의 소셜미디어 수집 및 보존을 위한 실행방안을 마련하였으며, 소셜미디어에 적합한 문서보존포맷과 장기보존포맷을 도출함으로써 구체적인 보존 방안을 제시하였다.

지방자치단체의 소셜미디어에 관한 연구로 이상현 외(2018)는 17곳의 지방자치단체의 SNS 기록관리 현황을 조사하였다. 응답한 15곳(미응답 2곳) 모두 SNS가 기록으로 관리되지 않는 실정을 지적하며 SNS 기록관리를 위해 제도적 문제, 시스템적 문제, 예산 부족 문제를 해결할 필요가 있음을 주장하였다.

이상현(2020)은 국내 소셜미디어 활용 현황을 살펴보고 미국 NARA와 호주 NAA와 4곳의 주 정부 소셜미디어 기록물 가이드라인을 분석하여 광역지방자치단체에 적용이 가능한 소셜미디어 기록물 관리 가이드라인을 설계하였다. 앞서 언급한 연구가 국외 지침들을 유형별로 재구성하는데 그친

만면, 본 연구는 소셜미디어 지침이 있는 기관이 운영 중인 소셜미디어와 기록관리 현황을 살펴보고 이를 바탕으로 국내 지침을 개발하기 위한 구체적인 구성요소를 도출, 세분화하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 1) 소셜미디어의 '기록'으로서의 가치

본 절에서는 소셜미디어가 갖는 '기록'으로서의 가치에 대해 논하고자 한다. 먼저 소셜미디어가 왜 '기록'으로 관리되어야 하는지 그 중요성에 대해 먼저 살펴보면, 기존의 미디어들이 단방향으로 일반적인 정보를 제공하였다면 소셜미디어는 모두에게 개방되고 누구나 참여하여 콘텐츠를 생산할 수 있는 쌍방향적인 관계를 가진다는 특징이 있다(정보통신정책연구원 2010). 최근에는 이처럼 저렴한 비용으로 큰 효과를 낼 수 있는 소셜미디어를 정부 기관, 기업 등에서 주목하면서 소셜미디어 관리는 기관의 중요한 업무 중 하나로 자리잡았다. 특히, 빠른 확산력과 넓은 노출범위를 갖는 특징으로 인해 공적인 커뮤니케이션 장으로서의 역할을 수행하기도 한다. 또한 장기간 축적된 소셜미디어의 기록정보자료를 통해 한 세대의 행동과 심리 및 사회 현상을 파악할 수 있고 특정한 정치, 사회, 문화 현상을 해석할 수도 있다.

이처럼 소셜미디어의 영향력이 확대됨에 따라 다수의 지방자치단체에서도 하나 이상의 소셜미디어를 활용하여 시민과 소통하고 있다. 2018년 한국지역진흥재단에서 진행한 「지방자치단체 소셜미디어 채널 운영현황」에 따르면, 전국 지방자치단체 중 무주군과 영암군, 단 두 곳만이 소셜미디어를 운영하지 않고 있는 것으로 파악되었으나 2020년 6월 기준으로 재조사한 결과, 이 두 곳도 소셜미디어 계정이 오픈되어 있음을 확인하였다. 이는 현재 모든 지방자치단체에서는 한 개 이상의 소셜미디어를 통해 지역의 주

민에게 자신들의 정책을 소개하고, 소통하고 있음을 의미한다.

다음으로 ‘공공기록’ 관점으로 소셜미디어를 살펴보면, 기관의 소셜미디어 운영목적은 주로 홍보 및 정보제공 등으로 파악되었다(서진완, 남기범, 김계범 2012, 146). 이처럼 소셜미디어는 기관의 공공업무를 위해 활용된 것이기 때문에 ‘기록’으로서 관리되어야 한다. 또한 「공공기록물 관리에 관한 법률 시행령」 제2조 제2항과 제10항에 따라, 소셜미디어는 ‘웹기록물’이자 전자기록물로 볼 수 있다. 특히, 소셜미디어 콘텐츠의 특성상 기관에서 게시물을 올리는 것으로 끝나지 않고 이용자(시민)와 상호작용을 하는 과정이 발생한다. 소셜미디어로 제공되는 다양한 콘텐츠와 이용자의 참여는 지방자치단체의 정책과 이에 대한 시민의 반응으로 볼 수 있어 ‘공공기록’으로 보존되어야 할 가치가 매우 높다(김태영 외 2019). 특히 최근에는 지방자치단체의 장이 별도의 소셜미디어 계정을 운영하며 본인의 정책 운영 방향을 소개하고 그에 대한 시민들의 의견을 직접적으로 수렴하는 경우가 많아졌다. 이러한 현상은 지방자치단체의 소셜미디어는 공적인 업무활동 기록으로 공공기록 범주에 포함해야 함을 반증한다.

한편, 기록관리학적 관점에서 소셜미디어는 양의 방대함, 익명성으로 인해 출처가 불분명, 맥락 파악의 어려움, 정형화되지 않은 구조로 이루어졌다는 난제를 지니고 있지만 다른 관점에서 보면 이는 소셜미디어만의 특징이자 장점이 될 수 있다. 익명성을 기반으로 한 다양한 의견 제시는 다양한 여론을 수렴하기 위한 장으로, 방대한 양의 데이터는 비정형화된 빅데이터 형태로 표면적인 메시지 이면의 정보 획득으로 활용할 수 있다(송주형 2014, 110). 다만, 소셜미디어가 가지는 이러한 특징은 기존의 전자기록과는 다른 방식의 관리 방안이 필요함을 나타낸다.

## 2) 기록관리 지침의 역할

기록관리 지침을 제정하는 목적은 공통적이고 반복적으로 이루어지는 기



기록관리 업무를 최적화하여 효율성을 증대하고자 하는 데 그 목적이 있다 (기록물관리 표준화 업무 운영 규정 제1조; 제2조 제1항). 우리나라는 이와 관련하여 국가기록원 훈령으로 「기록물관리 표준화 업무 운영규정」(국가기록원 훈령 제127호)<sup>1)</sup>을 제정하고, 훈령에서 규정한 적용범위에 따라 국가표준과 공공표준으로 구분하고 있다. 국가표준이란 국가 전체에 적용되는 표준으로 국가기술표준원장이 한국산업표준(KS)으로 고시하는 표준을 말하며(훈령 제2조 제3항), 공공표준이란 「공공기록물 관리에 관한 법률」에서 정한 공공기관 및 기록물관리에 적용되는 표준으로 중앙기록물관리기관의 장이 고시하는 표준을 말한다(훈령 제2조 제4항). 현재 제정된 표준은 국가표준이 12개, 공공표준은 44개로(국가기록원 홈페이지) 각 지방자치단체의 실질적인 기록물관리 업무는 이 표준에 따라 운영되고 있다.

이러한 맥락에서 ‘기록’의 유형 중의 하나인 소셜미디어 역시 이들 기록관리 표준에 의해 관리되어야 함에도 불구하고, 소셜미디어가 가지는 다양성 및 복잡성으로 인해 구체적인 소셜미디어 기록관리 표준을 제정하는 것이 어려운 실정이다. 그 이유는 기관별로 주력으로 운영하는 소셜미디어의 유형이 다를 뿐만 아니라, 유형에 따른 수집의 기술적인 방법도 다르며, 유형의 선호도 결정 역시 기관에 의해 결정되는 것이 아닌 이용자의 반응에 따라 결정된다고도 볼 수 있기 때문이다. 일례로 한 지방자치단체에서는 트위터를 주로 활용하는 반면 다른 지방자치단체에서는 페이스북을 주로 사용하고 있으며, 소셜미디어 기록 역시 지역의 특색에 따라 관련 행사나 이벤트 정보를 주로 게시하는 경우, 지방의 복지 정책이나 사업을 게시하는 경우 등으로 그 목적 역시 다양함에 따라 기록을 게시하는 주기 역시 다양하다. 따라서 이러한 다양성을 포용하기 위해서는 너무 큰 범위의 법령이나 표준보다는 실행 가능한 지침을 수립하는 방안이 효과적이다.

---

1) 2017년 5월 18일 일부개정령으로 인해 기존의 표준(S: standard), 지침(G: guide), 기술규격(TS: technical specification), 원내표준(A: archives)으로 분류하던 종전의 표준 구분은 폐지되었으며, 구분기호 없이 하나로 통합된 공공표준번호가 부여되어 있다(국가기록원홈페이지).

### 3) 지방자치단체 기록관리를 위한 조례 제정의 필요성

한편, 최근 들어 몇몇 지방자치단체에서는 지방기록자치 실현의 관점에서 법령이나 표준으로는 답을 수 없는 지방기록물을 관리하기 위해 기록물관리와 관련한 조례를 따로 제정하여 운영하고 있다. 지방자치단체의 소셜미디어 기록은 해당 지방자치단체의 행정 사항을 홍보하거나, 지역 주민에게 지역의 정보를 제공하고, 또 이에 대한 주민의 피드백으로 구성된다는 점에서 지역의 특색을 반영하는 지방기록물이라고 볼 수 있다. 특히, 관련 사항에 관한 조례 제정은 지방의회의 의결을 통해 제정된다는 점에서 소셜미디어 기록관리의 의지를 표명할 수 있을 뿐만 아니라, 이후 소셜미디어 기록관리 제반 사항과 관련한 예산 마련 시에도 법적인 근거로 작용할 수 있다.

이상현 외(2018)의 연구에 의하면, 현재 지방자치단체의 기록물관리에 있어 소셜미디어 기록관리에 대한 인지가 낮은 이유는 이와 관련한 법적 기반이 미비하기 때문이라고 하였다. 요약하자면, 지방자치단체가 소셜미디어에 대한 기록관리 지침 또는 관련한 조례를 제정하여 운영한다는 것은 소셜미디어 기록에 행정 운영의 설명책임성을 공식적으로 부과하는 것이며, 어떤 경우에는 지방 공공기관과 지역주민이 공동으로 생산한 공적 기록을 지방기록물로 승인하는 의미를 지닌다고도 볼 수 있다. 따라서 소셜미디어 기록을 지방기록물의 관점에서 바라보고, 이를 관리하기 위한 조례 및 지침을 제정할 때 필수적으로 포함해야 할 공통적인 구성요소를 도출하고자 한다.

지방자치단체의 기록물관리와 관련한 법제적 적용 순서는 법령-조례-지침으로 이해할 수 있다. 조례가 상위 법령에 위배되지 않는 기록물관리에 필요한 사항을 정하면, 지침은 그에 따른 조례를 뒷받침하며 기준과 절차를 명시함으로써 효율적인 기록관리 업무를 가능하게 한다. 따라서 다음 장의 국외 소셜미디어 기록관리 정책 및 지침의 분석에서는 지방자치단체와 관련된 조례 및 지침뿐만 아니라 그 상위기관에서 제정된 기록관리 중앙 기관의 정책과 지침을 연구범위에 포함하여 비교 분석하고자 한다.

### 3. 국외 소셜미디어 기록관리 정책 및 지침 분석

본 장에서는 이미 국외 기록관리 선진국에서 운영하고 있는 소셜미디어 기록관리 정책 또는 지침의 제정현황을 살펴보고, 각 정책과 지침이 공통으로 포함하고 있는 구성요소를 파악하고자 한다. 분석의 결과는 향후 국내 소셜미디어 기록관리 지침 마련 시 반드시 포함해야 할 구성요소를 도출하는데 시사점을 줄 수 있다. 이를 위한 연구 대상 국가로 영국, 호주, 미국을 선정하였으며, 해당 국가의 국립기록보존소(TNA, NAA, NARA)와 지방 정부들을 선정하여 소셜미디어 기록관리 정책 및 지침 등을 비교 분석하였다. 선정된 지방 정부는 별도의 지방 정부 지침이 따로 없었던 영국을 제외하고, 호주에서는 빅토리아 주, 태즈메이니아 주, 뉴사우스웨일스 주, 퀸즐랜드 주를(4개주), 미국에서는 켄터키 주, 캘리포니아 주, 빅토리아 주를(3개주) 선정하였다.

#### 1) 제정현황

소셜미디어 기록관리 정책 및 지침 분석에 앞서, 연구 대상 국가에 제정되어 있는 정책 및 지침의 제정현황을 살펴보았다. 2020년 6월 기준으로 영국, 호주, 미국의 국립기록보존소 및 지방 정부에서는 하나 이상의 소셜미디어 계정을 운영 중이며, 수집한 소셜미디어 기록을 활용하여 일반에게 서비스를 제공하는 곳도 있었다. 영국의 소셜미디어 기록관리는 TNA(The National Archives)에서 제정한 하나의 정책 및 지침으로 운영되는 반면, 호주와 미국의 경우에는 각 주별로 별도의 지침이 제정되어 있음을 확인할 수 있는데, 이는 각 지방 정부의 업무 환경에 따라 최적화된 지침을 개발하여 운영하고 있음을 유추할 수 있다.

〈표 1〉은 분석대상 국가의 소셜미디어 기록관리 정책 및 지침 현황을 정리한 것이다. 소셜미디어 기록관리 정책은 Guidance, Guidelines, Guidebook, Advice, Tips 등 각기 상이한 명칭으로 제정되어 있으나, 제목에 ‘Social media’

라는 키워드를 사용하고 있는 공통점을 가진다. 분석대상의 모든 지침은 소셜미디어 기록을 'Social Media Records'로 표기하였으나, 소셜미디어 게시물은 posts, content, information 등으로 제시하고 있어 이후 본 논문에서는 콘텐츠로 통일하였다. 제정의 형식에 있어서는 영국의 TNA와 호주 빅토리아 주의 경우, 실제적 소셜미디어 기록관리를 위한 세부지침의 상위에 'Policy(정책)'을 두고, 포괄적인 소셜미디어 기록관리의 개요를 제시하고 있다는 특징을 가지고 있다.

〈표 1〉 국외 소셜미디어 기록관리 정책·지침 현황

		정책	지침	항목 수	제정일	최종 업데이트
영국	TNA <sup>2)</sup>	○	○	6개(정책) 3개(지침)	2014년(정책) 2017년(지침)	
	NAA <sup>3)</sup>		○	4개		
호주	빅토리아 <sup>4)</sup>	○	○	3개(정책) 3개(지침)	2012년(정책)	2017년(정책) 2020년(지침)
	태즈메이니아 <sup>5)</sup>		○	7개	2014년	
	뉴사우스웨일스 <sup>6)</sup>		○	5개		
	퀸즐랜드 <sup>7)</sup>		○	6개		2020년
	NARA <sup>8)</sup>		○	11개	2014년	
미국	켄터키 <sup>9)</sup>		○	8개	2015년	
	캘리포니아 <sup>10)</sup>		○	17개		
	버지니아 <sup>11)</sup>		○	5개	2013년	

2) UK Central Government Web Estate, 2014, OPERATIONAL SELECTION POLICY OSP27, TNA.

3) NAA, Managing social media.

4) Social Media Records, <https://prov.vic.gov.au/recordkeeping-government/a-z-topics/social-media-records>

5) TAHO, 2015, Managing Social Media Records, State Records Guideline No 18.

6) Social Media, <https://www.records.nsw.gov.au/recordkeeping/advice/social-media>

7) Social Media Records, <https://www.forgov.qld.gov.au/social-media-records>

8) Federal Records Management, <https://www.archives.gov/records-mgmt/bulletins/2014/2014-02.html>

9) Kentucky Department for Libraries and Archives, 2015, Guidelines for Managing Social Media Records in Kentucky Government.

별도의 지방 정부 지침을 가지고 있는 호주와 미국의 사례를 살펴보면, 먼저 호주의 경우, 빅토리아 주는 지방 정부 중 유일하게 소셜미디어 정책과 지침을 모두 제공하고 있으며, 수집대상이 되는 소셜미디어 콘텐츠의 기준을 제시하고 있다. 태즈메이니아 주는 소셜미디어 기록을 관리할 때, 반드시 점검해야 할 10가지 필수 체크리스트와 13개의 수집 방법을 제안하고 있는 특징을 가진다. 뉴사우스웨일스 주는 지침의 구체적 설명과 함께 실제 업무 환경에 적용할 수 있는 상세한 예시를 마련하고 있으며, 자체적으로 소셜미디어 기록을 수집해 '소셜 미디어 아카이브'를 운영하고 있다. 퀸즐랜드 주는 지침의 항목마다 다양한 질문을 포함하여 실제 업무에 적용하여 활용하도록 안내하고 있으며, 공공업무에 활용하고 있는 SNS인 'Yammer'<sup>12)</sup>의 수집 기준을 제시하고 있다.

다음으로 미국의 경우를 살펴보면, 전체 52개 주의 소셜미디어 기록관리 지침은 공통적으로 소셜미디어의 정의, 기록관리 필요성, 수집 방법 등을 명시하고 있었다. 이 중에서 켄터키, 버지니아, 캘리포니아 주는 다른 주에서는 언급되지 않는 내용을 포함하고 있었는데, 켄터키 주는 소셜미디어 기록관리의 전반적인 내용을 포괄적으로 모두 다루고 있으며, 캘리포니아 주는 소셜미디어 기록의 수집 이후 과정이 제시되는 특징을 가지고 있다. 또, 버지니아 주는 소셜미디어 계정을 생성하기 전의 업무과정을 포함하고 있는 특징이 있다.

## 2) 정책 및 지침의 공통 구성요소

국외 국립기록보존소와 지방 정부의 소셜미디어 기록관리 정책과 지침을

10) Social Media, <https://www.sos.ca.gov/archives/records-management-and-appraisal/electronic-records/electronic-records-guidebook/social-media/>

11) Records Analysis Section, RECORDS MANAGEMENT TIPS, LIBRARY OF VIRGINIA.

12) 'Yammer'는 Microsoft에서 지원하는 기업용 소셜 네트워크 서비스로, 조직의 구성원끼리 사용할 수 있도록 개발되었다. 무료로 이용이 가능한 대다수의 소셜미디어와 달리 기업용 Office 365 구입해야 사용이 가능하다.

분석한 결과, 각 정책과 지침을 구성함에 있어 공통적으로 구성하고 있는 항목을 도출할 수 있다. 구체적인 항목명은 다르지만 ‘소셜미디어 개념’, ‘소셜미디어 기록 선별 기준’, ‘소셜미디어 기록 수집’에 관한 내용은 모든 정책과 지침에서 공통적으로 포함하고 있음을 확인할 수 있다.

지침의 첫째 항목은 주로 소셜미디어의 개념과 유형, 정부기관이 소셜미디어를 활용할 때의 이점 등으로 구성되어 있다. 소셜미디어의 유형을 제시함에 있어서는 각 지침 별로 명시하는 유형에는 차이가 있으나, 보편적으로 다수 활용되는 소셜미디어 유형을 중심으로 그 개념과 유형을 설명하고 있다. 또한, 소셜미디어가 기록으로서 관리되어야 하는 법적인 근거와 소셜미디어 기록관리의 필요성을 명시하는 점은 모든 지침에서 공통적으로 발견할 수 있다.

‘소셜미디어 기록의 선별 기준’ 항목에서는 제시된 모든 콘텐츠가 기록이 아님을 언급하면서, 기록으로서의 가치를 지니는 콘텐츠를 구분할 수 있도록 기록 기준이나 참고할 만한 예시를 제공하고 있다. 기록의 보존과 관련해서는 소셜미디어 기록 역시 전자기록 유형의 하나로 간주하고 이에 준하는 기록관리의 필요성을 제시하고 있다.

마지막으로 모든 지침에서는 공통으로 소셜미디어 기록 수집을 위한 수집 대상, 수집방법, 수집주기, 수집을 위한 도구 등을 제시하고 있다. 수집 대상은 기록으로 관리되어야 할 소셜미디어 콘텐츠이며, 수집 시 기관에서 게시한 콘텐츠의 내용뿐만 아니라, 이와 연관된 메타데이터 역시 수집의 대상으로 선정하고 있다. 수집 주기는 기관의 업무 일정을 따르도록 명시하고 있는데, 이는 각 기관의 사정에 따라 수집 주기 및 소셜미디어 플랫폼이 다양하기 때문에 일률적으로 규정할 수 없기 때문이다.

### 3) 특징

소셜미디어 기록관리 정책과 지침에는 앞서 언급한 공통 항목 이외에도 관련 정책, 기록 일정, 기록관리 문제 등 특정 지침에서만 언급된 항목이

존재한다. 항목의 제목은 비슷하지만, 항목이 내포하는 내용에는 다소 차이가 있는데, 그 내용은 다음과 같다.

첫째, 영국 TNA는 구체적인 수집 방법을 제시하고 있지는 않지만, 대신 UK Government Web Archive(이하 UKGWA)<sup>13)</sup>에서 실제로 활용하고 있는 웹기록물의 수집 방법을 별도의 지침으로 마련하고 있다. 이는 다양한 수집 도구를 소개하고 있는 호주와 미국의 지침과는 구별되는 점이다. 또한, 미국과 호주가 게시물의 내용과 이용자의 반응도를 소셜미디어 기록의 범주로 포함하는 것과는 달리, 영국 TNA는 정부기관에서 생산한 게시물만을 수집 대상으로 지정하고 있으며, 이용자 반응도는 개인정보의 문제로 제외하고 있는 특징을 가진다.

둘째, 호주 NAA는 소셜미디어의 기록을 수집하는 과정에서 기록관리를 담당하는 관리자의 책임을 언급하고, 소셜미디어 정책을 수립할 때 지침의 항목으로 포함할 것을 권고하고 있다. 이는 다른 지침에서 소셜미디어 기록관리를 위한 담당자의 필요성을 간략히 언급한 것과는 달리, 관련 사항을 정책으로 포함할 것을 구체적으로 명시하고 있다는 점에서 차이가 있다.

셋째, 빅토리아 주는 소셜미디어와 기존 미디어를 비교하면서 소셜미디어의 특징을 제시하는 특징을 가진다. 기관은 소셜미디어 관리를 위한 가이드라인을 수립해야 할 의무가 있음을 강조할 뿐만 아니라 수집 대상이 되는 소셜미디어 게시물에 대한 예시를 제공하고 있다. 빅토리아 주의 지침은 여타 지침과는 달리 특정 수집 도구를 권장하지 않는 특징을 가지는데, 소셜미디어의 유형이 다양하고 기관마다 활용하는 소셜미디어 유형이 다르므로 기관이 독립적으로 가장 적합한 수집 도구를 선정하는 것이 적절하다고 판단하고 있다.

넷째, 태즈메이니아 주는 소셜미디어 기록의 보존에 있어 기관 이외의 타사 사이트나 소프트웨어를 사용하는 것보다는 사내의 기술을 활용할 것을

---

13) TNA에서 운영하는 웹아카이브, <http://www.nationalarchives.gov.uk/webarchive/>

권고하고 있다. 다른 지침들이 메타데이터에 관한 내용을 간단히 언급만 한 것에 비해, 태즈메이니아 주의 지침은 메타데이터의 수집과 관련한 항목을 별도로 명시하고 있는 특징을 가진다. 이 항목에서는 소셜미디어 기록을 수집할 때, 반드시 포함해야 할 최소한의 메타데이터를 제시하고 있다.

다섯째, 뉴사우스웨일스 주의 지침은 분석대상 지침 중 유일하게 구체적인 개인정보 보호 전략을 제시하고 있다. 소셜미디어의 특성을 언급하면서 사전 예방적인 소셜미디어 콘텐츠 전략을 수립할 것을 강조하고 있는데, 이는 뉴사우스웨일스 주가 소셜미디어 기록을 활용한 SLNSW Social Media Archive(이하 SLNSW Archive)<sup>14)</sup>를 운영하고 있어 실질적인 개인정보 보호 전략이 필요하기 때문으로 보인다. 또한, TNA와 마찬가지로 아카이브에서 활용하는 수집 방법을 별도의 지침을 통해 제시하고 있다.

여섯째, 퀸즐랜드 주는 10개의 비교 대상 지침 중 유일하게 실제 업무에서 사용하는 소셜미디어인 Yammer의 수집 기준을 제시하고 있다. 12가지의 평가리스트를 통해 수집 대상이 되는 소셜미디어 기록을 평가하고 있다. 수집 방법으로는 소셜미디어 콘텐츠를 게시 전과 후로 구분하여 어떤 형태로 무엇을 수집해야 하는지 설명하고 있다.

일곱째, 미국 NARA는 기관의 기록물 관리 책임을 언급함에 있어 소셜미디어에서 생성된 기록의 식별과 검색이 포함된다고 명시하고 있다. 따라서 검색이 가능한 방식의 기록 보존을 강조하는 특징을 가진다. 또한, 소셜미디어 기록을 수집하기 위해 소셜미디어 워킹 그룹(Social Media Working Group)을 설립할 것을 권고하고 있다. 이 그룹은 수집 대상을 규정하고, 소셜미디어 기록관리 일정의 수립 및 소셜미디어 플랫폼 사용에 관한 문제를 협의하는 역할을 한다. NARA는 소셜미디어 기록 수집을 위한 외부 플랫폼(제3자)과의 협력 필요성을 주장하면서, 기관과 플랫폼 간의 계약을 통해 소셜미디어 기록을 수집하도록 하고 있다.

---

14) 뉴사우스웨일스 주 도서관(State Library New SOUTH WALES)에서 운영 중인 소셜미디어 아카이브. <https://www.records.nsw.gov.au/recordkeeping/advice/social-media>



여덟 번째, 켄터키 주의 지침은 NARA의 지침을 반영하여 유사한 항목으로 구성되어 있는 특징이 있다. 켄터키 주의 행정 규정(Administrative Regulations)에서는 기관이 생산하였거나 이관받은 공공기록물을 관리할 책임이 있다고 명시되어 있는데, 소셜미디어 콘텐츠는 기관이 생산한 기록관리의 대상이 될 수 있음을 명시하고 있다.

아홉 번째, 캘리포니아 주는 소셜미디어 기록의 수집에 있어 다른 부서(IT부서)와의 협력을 강조하고 있다. 소셜미디어 기록은 댓글, 태깅 등이 포함되어 기존의 전자기록보다 복잡하기 때문에 전문 부서와의 협력이 필요함을 명시하고 있다. 또한, 보존기간 종료 이후 처분 일정을 원활히 진행하기 위해 소셜미디어 기록 중 NARA에 이관해야 하는 기록물은 사전에 표시(Flagging)를 하도록 하고 있다.

열 번째, 버지니아 주는 기관의 목표에 맞는 플랫폼 선정을 위해 소셜미디어 계정 생성 전, 이용약관을 확인할 것을 강조한다. 기관이 보유한 기록의 중복 게재에 관해서는 기본적으로 같은 기록은 수집 대상이 아니지만, 이용자의 반응을 얻는다면 해당 게시물은 수집 대상이 된다.

이제까지 분석한 소셜미디어 정책 및 지침의 특징을 정리하면 <표 2>와 같다.

<표 2> 국외 소셜미디어 기록관리 정책·지침 특징

		특징
영국	TNA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TNA: UKGWA 운영</li> <li>• 정부기관에서 생성한 게시물만을 기록으로 인정</li> </ul>
	NAA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 담당자의 책임과 역할을 설명</li> </ul>
호주	빅토리아	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 미디어와 소셜미디어 비교</li> <li>• 특정 수집 도구 권장하지 않음</li> </ul>
	태즈메이니아	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소셜미디어 기록은 직접 보존하는 것이 이상적</li> <li>• 별도의 메타데이터 항목 존재</li> </ul>
	뉴사우스웨일스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 뉴사우스웨일스: SLNSW Archive 운영</li> <li>• 사전 예방적 소셜미디어 전략 필요</li> <li>• 프라이버시 보호를 위한 4가지 전략</li> </ul>
	퀸즐랜드	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무용 SNS(Yammer) 기록 캡처 기준 제시</li> <li>• 소셜미디어 게시 전, 후로 수집 방법 제시</li> </ul>

미국	NARA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기록물 관리 책임에는 기록물의 식별과 검색 포함</li> <li>• 소셜미디어 기록 수집을 위한 워킹 그룹(Working Group) 필요</li> <li>• 외부 플랫폼과의 계약을 통한 기록 수집 전략 제시</li> </ul>
	켄터키	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NARA의 지침 반영</li> <li>• 켄터키 행정규정에 해당하는 수집 대상 선정</li> </ul>
	캘리포니아	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 타 부서와의 협력 강조</li> <li>• 보존가치가 있는 기록에 표시(Flagging)</li> </ul>
	버지니아	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소셜미디어 계정 생성 전, 활동 계획 수립</li> <li>• 중복된 게시물이라도 이용자의 반응을 얻는다면 기록으로 포함</li> </ul>

#### 4) 정책 및 지침 분석 시사점

상기한 국외 소셜미디어 기록관리 지침들을 종합해보면 소셜미디어의 정의부터 소셜미디어 기록 보존까지의 내용을 포함하고 있다. 특히 <표 2>의 선진 정책 및 지침들의 특징과 장단점을 국내 지자체에서 소셜미디어 기록관리를 위한 지침 제정 시 고려되어야 할 사항 관점에서 재정리하여 시사점을 논하여보면 다음과 같다.

첫째, 구체적인 수집 방법이 필요하다. 주로 소셜미디어 기록을 위한 수집 도구를 나열한 다른 국외 사례와 비교하였을 때, 소셜미디어 아카이브를 운영하는 TNA와 뉴사우스웨일스 모두 소셜미디어 수집에 관한 지침이 별도로 존재했다. 이는 소셜미디어 기록을 수집한 서비스를 제공하기 위해서는 수집 도구 나열 이상의 상세한 수집 방법을 제시하여야 함을 시사한다. 특히, 영국 TNA는 운영 중인 소셜미디어 아카이브의 소셜미디어 기록 수집 방법의 단계별 순서도와 소셜미디어 기록 수집을 위한 기술적인 가이드라인을 제공한다. 이를 통해 소셜미디어 기록 수집 담당자는 웹 크롤링을 활용한 소셜미디어 기록 수집 과정을 파악할 수 있고 수집을 진행하는 기술 지원 팀은 전반적인 소셜미디어 기록관리 방법을 확인할 수 있다. 이처럼 소셜미디어 기록 수집으로 끝내지 않고 수집한 소셜미디어 기록을 활용한 서비스를 제공하기 위해서는 수집 대상·과정·도구, 기록 삭제 항목 등이

포함된 구체적인 소셜미디어 기록 수집 방법을 제시하여야 한다.

둘째, 이용자 반응 수집 범위를 지정해야 한다. 국외 지침 분석 결과, 이용자 반응 수집은 다음과 같은 3가지 유형으로 나눌 수 있었다. 1) 이용자 반응은 수집하지 않고 기관에서 작성한 기록만을 수집한다. 2) 기관에서 게시한 글에 대한 이용자 반응(좋아요, 댓글 등)까지 수집한다. 3) 기관을 언급하거나 특정 주제어가 포함된 게시글도 수집한다. 국내의 243개 지방자치단체의 소셜미디어 채널 운영 현황을 살펴본 결과, 페이스북, 블로그, 트위터 순으로 활용도가 높은 것을 확인할 수 있었다(한국지역진흥재단 2018). 세 소셜미디어 모두 태그 활용이 활발하고 이용자 의견표시가 용이하기 때문에 시민과의 소통과정을 모두 파악할 수 있는 2, 3번 유형의 수집 범위를 설정하는 것이 적절하다. 다만, 2, 3번 유형은 이용자 반응을 수집할 경우에는 프라이버시 문제가, 다른 이용자가 게시한 글을 수집할 경우에는 저작권 문제가 발생할 수 있어 이에 대한 대책이 필요하다.

셋째, 소셜미디어 기록 수집시 메타데이터도 함께 수집하여야 한다. 한국의 모든 지방자치단체가 하나 이상의 소셜미디어 서비스를 활용중인 가운데, 계속해서 새로운 소셜미디어 플랫폼이 등장하고 사라지고 있으며 이용자가 선호하는 소셜미디어 플랫폼도 변화하고 있다. 각각의 소셜미디어 플랫폼마다 구조가 상이하기 때문에 완전한 형태의 기록 수집을 위해서는 플랫폼별 메타데이터 요소의 선정과 수집이 필요하다. 태즈메이니아 주는 메타데이터가 기록의 맥락을 설명할 뿐 아니라, 수집 기록의 접근에도 유용하다고 강조하였다. 이처럼 메타데이터의 수집은 완전한 형태의 기록 보존과 검색 도구 제공에 필요하다. 다만, 플랫폼마다 수집해야할 메타데이터가 달라 국내 지방자치단체에서 공통적으로 활용중인 소셜미디어 플랫폼의 메타데이터 요소 파악이 선행되어야 한다.

넷째, 프라이버시 보호 전략이 필요하다. 소셜미디어는 사용자 모두 의견을 남길 수 있는 공간이기에 불가피하게 개인의 신상이 드러날 수 있다. 지방자치단체의 계정은 누구나 열람이 가능하고 온라인상에서 공

개된 정보는 완전한 삭제가 어렵기 때문에 개인정보가 노출되지 않는 사전예방책이 필요하다. 프라이버시 항목이 존재했던 빅토리아 주나 태즈메이니아 주의 경우, 프라이버시 항목이 프라이버시 관련 법률에 포함된다거나 신중히 게시글을 올려야 한다는 등 구체적인 프라이버시 보호 방법에 제시되지 않았다. 반면, 아카이브를 운영하는 뉴사우스웨일스 주는 프라이버시 보호를 위해 안내와 모니터링을 통해 개인정보의 노출을 최소화할 수 있는 4가지 전략을 제시한다. 이 전략은 전문적인 지식이 필요하거나 복잡하지는 않지만, 이용자가 본인의 정보를 노출하지 않도록 채널이 공개적 공간임을 상기시키고 불가피한 상황일 경우 대체 채널을 활용하도록 유도한다. 뉴사우스웨일스 주와 마찬가지로 국내 소셜미디어 기록의 수집을 위해서는 간단하면서도 실현가능한 프라이버시 보호 전략이 필요하다.

#### 4. 소셜미디어 아카이브 운영 현황

본 장에서는 구체적으로 소셜미디어 기록을 수집, 관리하는 사례를 통해 상기한 지침들의 역할과 실제 적용 결과를 분석하고자 한다. 먼저 선정된 국외 국립기록보존소·지방 정부에서 운영·관리 중인 소셜미디어 현황을 조사한 결과, <표 3>과 같이 모든 기관에서 다양한 소셜미디어를 활발히 활용 중인 것으로 파악되었다. 다만 유튜브 계정을 살펴보면, 태즈메이니아 주는 채널 생성 이후 실제 활동이 없었으며 켄터키 주는 9년 전 올린 하나의 영상만 존재했다. 또한 켄터키 주와 캘리포니아 주의 플리커 계정은 지방 정부에서 직접 게시글을 올리는 형태가 아닌 시민이 참여하는 형태로 운영되고 있다.

〈표 3〉 국외 소셜미디어 활용 현황

		유튜브	트위터	플리커	페이스북	인스타그램	블로그
영국	TNA	○	○	○	○	○	○
	NAA	○	○	○	○	○	○
호주	빅토리아	○	○		○		
	태즈메이니아	○					
	뉴사우스웨일스	○	○		○		○
	퀸즐랜드	○	○		○	○	○
미국	NARA	○	○	○	○	○	○
	켄터키	○	○	△			
	캘리포니아	○		△			
	버지니아	○					

○: 지방 정부의 직접 운영 방식  
 △: 직접 운영이 아닌 시민참여형

이 중에서 실제 기관에서 관리 중인 소셜미디어 기록을 수집, 관리하고 저장하여 이용자에게 서비스를 제공하는 소셜미디어 아카이브 선진 사례 2개를 선정하여 상기한 지침이 어떻게 적용되었는지를 분석하고자 한다.

### 1) TNA - UK Government Web Archive

영국 TNA의 UKGWA는 1996년부터 현재까지 약 800개 부처 및 기관으로부터 생산된 장기적인 보존가치가 있는 공공기록을 매체나 형태와 상관없이 모두 수집하고 있다. TNA 소셜미디어 기록은 2006년부터 수집하기 시작하였으며 2018년 기준으로 45만개 이상의 트윗과 17,000개 이상의 비디오가 보존되어 있다(TNA 2018).

3.3에서 언급한 바와 같이 소셜미디어 지침에 기술된 기록의 법적 근거, 종류, 수집 방법 등이 적용되었으며, 특히 이용자 반응 수집이 프라이버시를 위협할 수 있다고 보았던 TNA의 웹 아카이빙 지침에 따라, UKGWA는

기관이 게시한 소셜미디어 콘텐츠만을 수집하고 있었다. 또한 <표 3>에서 확인할 수 있듯이 TNA에서는 모든 소셜미디어 플랫폼을 활용하고 있지만, 페이스북과 같은 소셜미디어의 경우에는 민감한 개인정보를 포함한다는 이유로 수집대상에서 제외하고 있었다(한상효 2018, 26). 이는 공공기록은 종이, 디지털, 오디오, 필름 등 모든 형식으로 존재할 수 있다고 밝힌 웹 아카이빙 정책과 상충되며, 이와 같은 선택적 소셜미디어 기록의 수집은 보존 가치가 있는 기록의 누락을 야기할 수 있다. 이는 무엇보다 커뮤니케이션이 가능하다는 소셜미디어의 강점을 살리지 못한 수집정책이다(최두원 외 2018, 38). 그러나 공공기관에서 운영, 관리하고 있는 소셜미디어 아카이브로는 가장 처음 시작되었으며 기본 지침에 따라 구축된 서비스라는 점에서 우리가 참고해야 할 점이 많은 사례이다.

## 2) 뉴사우스웨일스 - SLNSW Social Media Archive

호주 뉴사우스웨일스 주는 지역 역사를 나타낼 수 있는 디지털과 아날로그 형식의 기록을 모두 수집하기 위해 디지털 수집 전략(Digital Collection Strategy, PDF)을 개발하여 운영하고 있다. 뉴사우스웨일스 주의 SLNSW Archive는 지방 정부에서 게시한 소셜미디어 콘텐츠뿐만 아니라 미리 설정하여 둔 키워드와 해시태그를 통하여 소셜미디어의 기록물 수집하고 있는데, 2016년에서 2017년의 약 1년 동안 15,700,539개의 게시물을 수집한 바 있다(SLNSW 2018).

TNA 조례에서와 마찬가지로 뉴사우스웨일스 지침에서도 소셜미디어 기록을 수집하는 방법에 대해 구체적으로 기술했는데, 앞서 살펴본 UKGWA가 트위터, 플리커, 유튜브만 수집한 반면, SLNSW Archive는 페이스북, 인스타그램 등 대부분의 소셜미디어 기록을 수집하고 있다는 점이 특징이라고 볼 수 있다.

특히 3.3절에서 언급했던 뉴사우스웨일스의 지침 중 프라이버시 항목이

다른 기관과 구별되는 특징이었던 것처럼, SLNSW Archive는 프라이버시 문제 발생을 예방하기 위해 개별 게시물이 아닌 집계된 데이터만 확인이 가능하도록 한 점 또한 특징적이다. 또한 저작권과 기타 법률을 위반하거나 사회적으로 논란이 될 수 있는 정보가 포함되었을 경우, 기록 삭제에 관한 항목을 참조하도록 안내하고 있다.

### 3) 운영 사례 분석 시사점

상기한 바와 같이 TNA와 뉴사우스웨일스 주는 소셜미디어를 기록으로써 인식하고, 제정된 정책이나 지침에 의거하여 이를 수집하고 관리하는 아카이브 운영에 적극적이다. 특히 트위터, 유튜브를 비롯해 다양한 채널의 기록을 수집하고 있으며 더 나은 소셜미디어 기록 수집을 위한 재정을 지원하고 있었다.

영국 TNA의 웹 아카이빙 지침에는 직접적으로 프라이버시를 언급한 항목은 존재하지 않았으나, 기관에서 생산한 게시물만을 수집 대상으로 명시함으로써 프라이버시 침해를 방지하고자 한다. 이러한 영국의 지침과 아카이브 사례는 기록 수집 단계부터 프라이버시 침해를 막을 수 있다는 장점이 있지만, 한편으로는 기록의 맥락을 충분히 제공하지 못하는 단점이 존재할 수도 있을 것이다. 또한 소셜미디어의 가장 큰 특징인 쌍방향적 소통 과정을 확인할 수 없어 소셜미디어 기록은 일반 전자기록과 내용 차이가 크지 않을 것으로 보인다. 특히, 2018년을 기준으로 수집대상인 트위터 계정 중 15%가 트위터에서 이용이 불가하며 UKGWA에서만 내용을 볼 수 있으나(TNA 2018), 이용자 반응은 수집 대상이 아니기에 트윗에 대한 당시 시민의 의견은 확인할 수 없다. 약 12년간 전체 수집대상 중 15%의 트위터 계정이 삭제된 영국의 사례는 이용자가 현재와 같이 지방자치단체의 소셜미디어에 접근하는 것이 어려워질 수 있음을 시사한다. 따라서 소셜미디어 플랫폼에 접근이 제한되진, 소셜미디어 기록을 수집해야 하고 이때 이용자 반응도 함께 수집하지 않

는다면 게시물에 대한 이용자 피드백을 모두 잃을 수 있다.

호주의 뉴사우스웨일스 주는 소셜미디어 기록관리 지침에서 직접적으로 프라이버시 보호 전략을 제시하고 이러한 지침이 반영된 아카이브를 운영하고 있었다. 특히 소셜미디어 기록관리 지침에는 수집에 관한 항목을, 실제 서비스되는 아카이브 사이트에는 수집한 기록의 표현 방법을 설명하고 있었다. 또한 프라이버시 침해를 우려하였으나 영국처럼 이용자 관련 정보의 수집 자체를 막는 방식이 아닌, 개인정보는 최소한으로 수집하고 수집 결과는 전체적인 추세만 확인할 수 있도록 하여 특정인이 어떤 내용의 게시글을 올렸는지 확인할 수 없도록 하였다. 이는 쌍방향 소통이 가능한 소셜미디어의 장점을 살리면서 동시에 프라이버시도 보호할 수 있는 방법이라 판단된다. 지침에는 따로 언급되지 않았으나, 뉴사우스웨일스 주는 설정해둔 주제가 포함된 다른 작성자의 콘텐츠도 수집한다. 기관에 관한 게시글 또한 일종의 이용자 반응으로 볼 수 있지만, 기관에서 생성한 콘텐츠가 아닌 제3자의 콘텐츠이기 때문에 저작권 문제가 발생할 수 있어 아카이브에서 제공할 경우에는 본문 없이 링크만 제공하여 저작권 침해를 최소화하고자 하였다. 원문이 삭제되면 링크의 제공이 무의미하나, 콘텐츠 게시를 중단하고 싶은 원저작자의 의사를 반영할 수 있어 아카이브에서 기관이 아닌 타 생산자의 콘텐츠를 게시할 때 유용할 것으로 보인다. 이상의 프라이버시와 저작권 보호 전략에도 불구하고 SLNSW Archive의 운영방안에 맞지 않거나 콘텐츠 삭제 요청이 들어올 경우, The Library, as a member of National and State Libraries Australia (NSLA)의 'Take-down requests'에 명시된 기준과 절차에 따라 삭제가 가능하도록 규정했다.

## 5. 소셜미디어 관리 지침 구성요소 도출

앞에서 살펴본 3장에서는 국외 소셜미디어 기록 관리 정책 및 지침을 통



하여 공통적으로 포함하고 있는 지침의 항목을 살펴보았으며, 4장에서는 이러한 지침이 실제적으로 어떻게 반영되고 있는지를 사례로 살펴보았다. 본 장에서는 이를 통해 국내 지방자치단체의 소셜미디어 관리를 위한 지침으로 구성 가능한 요소들을 도출하고자 한다.

먼저 소셜미디어 기록관리를 위한 정책 및 지침의 선진 사례를 종합적으로 분석한 결과는 <표 4>와 같이 정리할 수 있다. 표의 왼쪽 기준은 각 정책들마다 기술하고 있는 내용을 포괄적이고 공통적으로 나타낼 수 있는 명칭으로 정리한 것으로, 각 사례별로 기술 여부를 표시하였다.

공통적으로 언급된 내용을 중심으로 소셜미디어 정책 및 지침을 포괄적으로 제시하기 위하여 다음과 같은 8가지 항목으로 범주화 하였다. 첫째, 소셜미디어의 개념 항목은 기존 미디어와의 차이, 정부기관의 소셜미디어 활용 현황 등을 통해 소셜미디어를 정의한다. 둘째, 소셜미디어 기록 항목은 소셜미디어 기록관리의 법적 근거와 필요성과 업무에 활용되는 소셜미디어 콘텐츠 중 기록으로 구분할 기준을 제시한다. 셋째, 소셜미디어 기록관리 정책·지침 항목은 해당 정책·지침의 의의와 관련 기록관리 정책, 소셜미디어 정책·지침에 포함되어야 할 사항 등에 관한 내용이 존재한다. 소셜미디어 기록관리 순서대로 넷째, 소셜미디어 기록관리 일정, 다섯째, 소셜미디어 기록 수집, 여섯째, 소셜미디어 기록 보존 및 활용 항목은 전반적인 소셜미디어 기록관리 과정에서 필요한 세부항목을 포함한다. 일곱째, 소셜미디어 기록관리 주의사항 항목은 소셜미디어 기록의 진본성 유지와 소셜미디어의 특성상 발생할 수 있는 프라이버시와 저작권 문제, 외부에 위치한 콘텐츠로 인한 관리의 어려움 등 활발한 상호작용이라는 소셜미디어만의 특성으로 인해 기록관리시 주의해야 할 사항을 언급했다. 마지막으로 기타 항목은 포괄적인 항목에 포함되지 않은 내용인 계정 생성 전 고려사항, 타부서(IT부서) 혹은 외부 플랫폼과의 협력, 소셜미디어 기록관리에 관한 문의 주소나 앞서 언급한 항목의 내용이 중복된 직원 교육과 같은 세부 항목으로 구성된다.

〈표 4〉 국외 소셜미디어 기록관리 정책·지침 비교

소셜미디어 정책·지침 항목		영국		호주			미국				
		TNA	NAA	빅토리아	테즈메이니아	뉴사우스웨일스	퀸즐랜드	NARA	켄터키	캘리포니아	버지니아
1. 소셜미디어 개념	1-1 소셜미디어 정의		○	○	○	○	○	○	○	○	○
	1-2 소셜미디어 유형			○	○						
	1-3 소셜미디어와 기존 미디어의 차이			○						△	
2. 소셜미디어 기록	1-4 정부기관 소셜미디어 활용	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	2-1 소셜미디어 콘텐츠 기록관리 필요성	○	○	○	○	○	△	○	○		
3. 소셜미디어 기록관리 정책·지침	2-2 소셜미디어 기록 기준		○	○		○	○	○	○	○	○
	3-1 정책·지침 의의				○	○					
	3-2 관련 정책(기록관리)	○	○	○	○	○	○	○	○		
4. 소셜미디어 기록관리 일정	3-3 소셜미디어 정책·지침에 포함되어야 할 사항		○	○	○			○	○		
	4-1 기관의 기록관리기준표에 소셜미디어 기록의 적용 여부 확인							○	○		
5. 소셜미디어 기록 수집	4-2 기존 기록관리기준표에 적용이 불가능할 경우 보존기간 설정							○*	○*		
	5-1 수집 대상	○	○	○	○		○*	○	○	△	
	5-2 수집 방법	○	○	○	○*	○	○	○	○	○	
	5-3 수집 주기	○	○	○	△	○	○	○	○		○
	5-4 수집 도구	○	△	X	○*	○	○				
6. 소셜미디어 기록 보존 및 활용	5-5 수집 담당자	○*	○								
	6-1 보존 방법				○			○	○	○	○
	6-2 보존기간	○		○		○*	○	○	○		○
7. 소셜미디어 기록관리 주의사항	6-3 기록의 검색	○*						○			
	7-1 진본성		△					○	○	○	
	7-2 프라이버시			○	○	○*		△	△		
	7-3 저작권			○	○						
	7-4 외부에 위치한 소셜미디어 콘텐츠		○		○			○	○		
8. 기타	8-1 계정 생성 전 고려할 사항			○							○
	8-2 타 부서(IT부서)와의 협력	○*	○					○		○	
	8-3 외부 플랫폼(제 3자)과 협력		○					○*	○*		
	8-4 직원 교육			△	○			○	○		
	8-5 지침에 관해 문의할 수 있는 주소	○	○		○			○	○		

○: 구체적 설명 / △: 간략한 언급 / X: 따로 지정하지 않을 것을 명시

\*: '소셜미디어 기록관리 지침'에 구체적인 예시 포함

앞서 언급했던 바와 같이, 본 연구의 궁극적인 목적은 국내 지방자치단체에서 소셜미디어 기록을 관리하기 위한 지침을 마련하고자 할 때 정의되어야 할 필수 구성항목을 도출하는 데 있다. 3,4장의 분석 결과와 <표 4> 국외 소셜미디어 관련 정책 비교 결과를 종합해 국내 지방자치단체에 적용 가능한 항목을 재정리한 결과, <표 5>와 같이 총 6개의 요소와 19개의 세부 요소가 도출되었는데, 이 과정에서 국가기록원의 기록관리 지침 및 매뉴얼을 참고하여 전체적인 구성을 수정하였다.

먼저 지침의 첫 번째 요소를 ‘총칙’으로 정하고 지침의 목적, 소셜미디어의 정의, 소셜미디어 유형을 세부요소로 설정하였다. <표 4>의 ‘소셜미디어 기록’에서 설명하는 소셜미디어 기록관리의 필요성 또한 총칙에 포함된다. 반면, 연방 정부 형태인 호주와 미국의 지침에서 도출된 ‘소셜미디어 기록관리 정책·지침’은 하위 지방 정부나 기관의 소셜미디어 지침 개발에 관한 내용으로 구성되었는데, 이는 개별적인 지침 개발이 이루어지지 않는 한국의 지방 정부 운영 실정과는 맞지 않아 제외하였다. 그 외에 ‘소셜미디어 개념’의 세부항목인 ‘소셜미디어와 기존 미디어의 차이’, ‘정부기관 소셜미디어 활용’과 ‘기타’의 세부항목인 ‘지침에 관해 문의할 수 있는 주소’ 등은 지방자치단체 지침으로 포함하기에 내용이 적절하지 않은 항목이라 판단하여 제외하였다. 또한 ‘소셜미디어 기록관리 주의사항’ 항목의 ‘외부에 위치한 소셜미디어 콘텐츠’는 다른 주의사항에 영향을 미치는 요인으로 보고 ‘진본성’, ‘프라이버시’, ‘저작권’ 세부요소에 해당 내용을 추가하였다. 마지막으로 ‘기타’ 항목의 ‘직원 교육’은 비슷한 내용이 중복되는 ‘수집 담당자’에 포함시켜 구성요소의 중복을 최소화하였다. 특히 국외 지침 중 참고할만한 구체적 사례는 해당 구성요소의 예시로 추가하였으며, 소셜미디어 유형, 기록 수집 방법, 주의사항 등은 한국 지방자치단체에 맞게 재구성하였다.

〈표 5〉 소셜미디어 관리 지침 구성요소

요소	세부요소
1. 총칙	1-1 목적
	1-2 정의
	1-3 유형
2. 소셜미디어 기록관리 일정	2-1 기존 일정 소셜미디어 기록 적용 여부 확인
	2-2 기존 일정 적용이 불가능할 경우 보존기간 설정
3. 소셜미디어 기록 수집	3-1 수집 대상
	3-2 수집 방법
	3-3 수집 주기
	3-4 수집 도구
	3-5 수집 담당자
4. 소셜미디어 기록 보존 및 활용	4-1 보존 방법
	4-2 보존기간
	4-3 기록의 검색
5. 소셜미디어 기록관리 주의사항	5-1 진본성
	5-2 프라이버시
	5-3 저작권
6. 기타	6-1 계정 생성 전 고려할 사항
	6-2 타 부서(IT부서)와의 협력
	6-3 외부 플랫폼(제 3자)과 협력

## 1) 총칙

먼저 총칙으로는 소셜미디어의 기록관리 목적 및 소셜미디어의 정의, 그리고 각 지방자치단체에서 주력으로 획득하고자 하는 소셜미디어의 유형을 제시할 수 있다. 소셜미디어는 「공공기록물 관리에 관한 법률 시행령」에서 확인할 수 있듯이, 업무에 활용되는 웹기록물이자 전자기록물로서 기록으로 관리되어야 한다는 필연성 및 당위성에 대한 제시가 필요하다. 소셜미디어 기록관리 지침은 소셜미디어에서 생산되는 기록의 수집·보존·관리를 위해 필요한 사항을 규정하며, 기관은 이 지침을 바탕으로 소셜미디어 기록을 관리할 수 있다.

총칙에서 언급할 수 있는 소셜미디어의 유형은 <표 6>에서 제시하는 바와 같이 SNS, 콘텐츠 커뮤니티, 인스턴트 메신저, 블로그, 위키 등 5가지 유형으로 분류할 수 있을 것이다. 이외에도 그룹 토론이 가능한 구글 그룹, 소셜 북마킹, 지리적 태그가 있는 구글 맵 등도 포함할 수 있다. 그러나 무엇보다 중요한 것은 각 지방자치단체의 지역 주민이 선호하는 소셜미디어의 유형을 분석하고, 이를 통해 우선적으로 획득해야 할 유형의 결정을 통해 보다 경제적이고 합리적인 기록관리의 목적을 제시하는 것이 바람직할 수 있다.

<표 6> 소셜미디어 유형

유형	내용
소셜네트워크 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자신만의 온라인 사이트를 구축하여 콘텐츠를 업로드하고 친구로 연결된 사람들과 커뮤니케이션을 할 수 있는 서비스</li> <li>• 페이스북, 마이스페이스, 카카오토리, 링크드인 등</li> </ul>
콘텐츠 커뮤니티	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 동영상이나 사진 공유가 가능한 소셜미디어 서비스</li> <li>• 최근 이용률 급증</li> <li>• 유튜브, 플리커, 인스타그램, 핀터레스트 등</li> </ul>
인스턴트 메신저	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인터넷을 통해 텍스트, 파일, 자료 등을 전달할 수 있는 서비스</li> <li>• 카카오톡, 스카이프 등</li> </ul>
블로그	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web(웹)과 Log(일기)의 합성어</li> <li>• 개인이 자유롭게 글을 올릴 수 있는 사이트</li> <li>• 기업블로그, 개인블로그, 마이크로 블로그(트위터 등)</li> </ul>
위키	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 누구나 문서 수정이 가능한 웹사이트</li> <li>• 위키피디아</li> </ul>

출처: FKII조사연구팀, 2006; 이강원, 2016; Public Record Office Victoria, 2017; 정보통신정책연구원 2019 재구성.

## 2) 소셜미디어 기록관리 일정

소셜미디어 기록 또한 기존의 기록관리 체제인 기록분류체계와 처분일정

범위 내에서 관리되어야 한다. 따라서 기관은 기존의 기록관리 일정이 소셜미디어 기록에 적용이 가능한지 확인하고 적용이 불가능할 경우의 보존기간 설정에 관한 내용을 명시하여야 한다.

소셜미디어 기록의 수집 및 보존이 기존 기록관리 일정에 적용이 불가능할 경우에는 새로운 유형의 기록을 포함할 수 있는 영역을 추가해야 하며 임시로 적용할 수 있는 보존기간을 설정해두어야 한다. 이와 같은 사례는 이미 해외의 사례에서 살펴볼 수 있는데, NARA나 켄터키 주에서는 소셜미디어의 획득과 기록관리의 일정이 불일치 할 경우, 소셜미디어의 기록을 임시적으로 영구 기록물로 취급하여 기록이 삭제되는 것을 방지하고 있다.

### 3) 소셜미디어 기록 수집

소셜미디어의 수집 대상은 다음과 같은 다섯 가지 기준에 해당하는 콘텐츠로 제시할 수 있는데 1) 소셜미디어 콘텐츠가 기관 업무의 증거일 경우, 2) 소셜미디어 콘텐츠의 내용이 기관의 정책·사업·사명에 부합할 경우, 3) 소셜미디어에서만 얻을 수 있는 정보일 경우, 4) 넷째, 정보전달의 도구로서 소셜미디어를 사용했을 경우, 5) 소셜미디어를 통해 정보 요청, 불만 사항 접수 등 대중과 직접적으로 소통했을 경우 등으로 구분할 수 있다. 특히 업무과정에서 생성된 소셜미디어 기록에 대한 사례로, 호주 퀸즐랜드 주는 업무에 사용하는 특정 SNS(Yammer)에 관한 항목이 따로 존재하고 있음을 확인할 수 있었는데, 기관에서 업무용으로 사용하는 SNS가 있다면 총 12개의 질문을 통하여 <표 7>과 같은 5 가지의 경우에 해당하는 콘텐츠를 기록으로 선별하고 있었다. 이 외에 회의에 대한 의견, 이벤트에 관한 공지 등은 기록이 아니라고 보았다.

〈표 7〉 업무용 SNS 수집 대상

대상	내용
정책 개발 결정	● 정책 개발 결정에 기여한 대화
구성원간 대화	● 프로젝트 진행 방식에 영향을 미치는 같은 프로젝트 팀 구성원과의 대화
공식 답변	● 알려진 업무 결정에 관한 공식 답변
공적 조언	● 질문에 관한 공적인 조언
업무와 관련된 결정	● 업무와 관련된 결정

출처: Queensland Social media records 수정·보완.

소셜미디어 기록 수집 시에는 내용 뿐 아니라 맥락과 메타데이터를 모두 수집해야 한다. 특히 메타데이터는 3장에서 살펴본 바와 같이 소셜미디어 기록을 활용할 때 반드시 필요한 구성요소 중 하나이다. 메타데이터에 포함될 내용을 정리하면 〈표 8〉과 같다. 또한 소셜미디어 콘텐츠의 형식에 따라 텍스트, 스프레드시트, 이미지, 영상 등의 형태로 수집한다.

〈표 8〉 메타데이터 수집 대상

대상	내용
날짜와 시간	● 송수신 날짜와 시간
발송	● 메시지를 발송한 공무원 ● 소셜미디어 메시지 발송을 승인한 공무원 ● 메시지를 수신한 사람이나 가장 작은 단위의 그룹 주소
수신	● 기관이 수신한 메시지 ● 메시지를 수신한 공무원이나 계정명 ● 메시지를 발송한 사람이나 계정명
목적	● 메시지의 목적
소셜미디어 유형	● 게시물이 업로드된 소셜미디어 유형

출처: TAHO. 2015. 수정·보완.

2019년 발행된 국가기록원의 「기록물 관리지침」은 웹기록물의 수집 주기를 해당 연도 1회, 폐지(한시)기관은 폐지 약 3개월 전부터 1회 이상으로

규정하였다. 그러나 소셜미디어 특성상 제3의 플랫폼에 게시된 경우가 많고 수정·삭제가 잦아 소셜미디어 기록의 내용에 따라 수집 주기를 설정할 필요가 있다. 특히 소셜미디어 기록을 활용하는 관점에서는 실시간으로 기록을 수집하는 것이 가장 이상적이나, 현실적으로 모든 소셜미디어가 생성될 때마다 즉각적으로 수집하는 것은 어렵다. 따라서 일상적인 정보를 전달하는 콘텐츠라면 즉시 수집할 필요 없이 기관의 결정에 따라 일정한 주기를 통해 수집하되, 많은 관심을 받았거나 기관에서 주최하는 큰 프로젝트와 관련된 콘텐츠일 경우에는 수집 주기를 단축하는 등 기록의 중요도에 따라 수집 주기를 결정해야 한다.

소셜미디어 기록은 생성 도구가 매우 다양할 뿐 아니라 수집시 사용하는 도구 역시 다양하기 때문에 수집 대상이 되는 소셜미디어의 유형과 기록의 특성에 맞는 수집 도구를 선택해야 한다. 국외 지침에서 자주 언급된 소셜미디어 수집 도구는 <표 9>과 같다.

<표 9> 소셜미디어 수집 도구

도구	내용
API 활용	• 소셜미디어 플랫폼은 API를 통해 데이터를 주고받는다.
써드파티 서비스	• 상용 소셜미디어 콘텐츠 서비스 및 허베스팅 서비스를 활용한다.
플랫폼 셀프 아카이빙 서비스	• 각 플랫폼에서 제공하는 셀프 아카이빙 기능을 이용한다.
오픈 소스 코드	• 인터넷에 공개된 오픈 소스를 활용한다.
RSS 피드	• 다양한 소셜미디어에 유용하다. • 지정된 계정으로 이메일로 전송할 수 있어 받은 이메일을 레코드로 캡처할 수 있다.
스크린샷	• 이미지의 형태로 소셜미디어에 나타난 내용을 수집할 수 있다.

출처: TAHO, 2015; 김태영, 2019 수정·보완.

또한 주기적으로 소셜미디어 기록을 수집할 담당자를 지정하고 수집 과



정에서 필요한 기술적 교육을 명시해야 한다. UKGWA를 운영하는 TNA가 수집 담당자를 위한 수집 과정과 기술적인 지침을 별도로 제시한 것처럼, 지방자치단체에서도 수집한 소셜미디어 수집이 익숙하지 않은 담당자를 위한 상세한 수집 방법을 명시하여야 한다.

#### 4) 소셜미디어 기록 보존 및 활용

소셜미디어 기록의 보존 및 활용과 관련한 요소로는 보존방법과 보존기간, 그리고 기록의 검색과 관련한 세부요소를 제시하는 것이 필요하다. 보존의 방법의 제시에 있어서는 각 기관의 상황에 맞는 보존 방법을 경제적 효율적 측면에서 고민하여 결정해야 한다. 예를 들어, 업무 상황에 맞게 소셜미디어의 기록을 소셜미디어 플랫폼에 남겨두는 것이 적절한지 혹은 수집하여 시스템에 보존하는 것이 적절한지 등에 대한 평가 후, 임시 또는 단기 보존 상태인 기록을 수집할지 여부를 판단해야 한다.

앞서 강조한 바와 같이 소셜미디어 기록의 수집 과정에서 내용과 함께 수집한 메타데이터 역시 보존되어야 할 세부 구성요소 중의 하나이다. 이때 소셜미디어 플랫폼마다 메타데이터 요소가 다르기 때문에 수집 방법에 따라 메타데이터 보존 방법을 제시하는 것이 유용하다.

보존기간과 관련해서는 해당 기록의 가치에 따른 보존기간의 책정이 필요하다. 이에 대한 예로는 호주 뉴사우스웨일스 주의 농촌소방청 기록의 보존기간을 참고할 수 있다. 뉴사우스웨일스 주의 소셜미디어 기록관리 지침에서는 뉴사우스웨일스 주 소방청이 지역 주민을 대상으로 하여 산불 발생시 게시한 트위터나 페이스북을 이용해 피해주민과 소통한 소셜미디어 기록을 화재 즉 ‘재난관리’ 관련 기록으로 보고, 보존기간을 25년에서 영구보존으로 제시하고 있다. 재난관리 관련 기록은 다년도의 기록이 쌓여 주기적으로 활용되어야 할 가치가 있는 기록이기 때문이다. 이처럼 소셜미디어 기록의 내용을 확인하고 활용 목적에 따라 보존기간을 책정해야 할 것이다.

수집·보존한 소셜미디어 기록을 궁극적으로 이용자들이 활용하기 위해서는 검색이 가능하도록 검색도구를 제공해야 한다. 앞서 국외 지방 정부의 사례와 같이 국내 지방자치단체 역시 하나 이상의 소셜미디어 플랫폼을 사용하는 경우가 많아 다양한 검색 기능을 가진 검색도구 개발이 필요하다. 선진 사례로 봤던 영국 TNA의 UKGWA는 ‘Social media search’를 통해 키워드, 소셜미디어 유형, 연도별 검색이 가능하나, 발행 기관별 검색과 주제 내에서 재검색 기능은 제공하지 않고 있다. 반면, 뉴사우스웨일스의 SLNSW Archive는 소셜미디어 기록의 실시간 수집을 통해 10가지 주제와 이용자의 감성 정보를 시각적으로 표현한 ‘emotion clock’을 제공하고 있다. 또한 이용자는 ‘Explorer’ 섹션을 통해 상세 검색이 가능하며 주제, 수집 기간, 감정, 해시태그, 관련 키워드, 콘텐츠 타입, 게시물을 업로드한 장소 등을 세부적으로 확인할 수 있다.

## 5) 소셜미디어 기록관리 주의사항

전자기록과 마찬가지로 소셜미디어 기록 또한 진본사본 관리에 유의해야 한다. 게시물의 잦은 업데이트로 소셜미디어 콘텐츠 수집 요소가 변경될 수 있으므로 기관은 진본성을 보장하기 위해 완전한 기록(메타데이터, 내용, 맥락, 구조)을 유지하는 방식으로 기록을 수집해야 한다.

소셜미디어 게시물은 개인정보가 포함된 기록이 생성될 수 있고 이용자 반응을 수집하면서 개인정보가 함께 수집될 수 있어 프라이버시 침해가 우려된다. 그럼에도 불구하고 콘텐츠에 대한 반응은 기록의 맥락정보를 반영하기 때문에(이귀영, 김지현 2015) 무조건 수집을 중단할 수는 없다. 뉴사우스웨일스 주는 지침을 통해 프라이버시 보호를 위한 4가지 전략을 <표 10>와 같이 제시하고 있어 참고할 필요가 있다.

〈표 10〉 프라이버시 보호 전략

유형	내용
기록 수집 명시	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소셜미디어 콘텐츠가 기록으로 수집될 수 있음을 알리고 수집된 기록은 공식적으로 활용될 수 있음을 명시한다.</li> </ul>
이용자 반응 고려	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 논란이 될 수 있는 사항은 정부의 공식 발표 전에 소셜미디어에 게시하는 것을 자제한다.</li> </ul>
개인정보 모니터링	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용자가 본인이나 타인의 신상에 관한 정보를 게시하지 않았는지 확인하고 이러한 상황이 발생할 경우, 공개된 영역에서 삭제하고 적절한 채널에서 공유할 수 있도록 안내한다.</li> </ul>
대체 채널 안내	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용자가 공개된 영역에서 밝히고 싶지 않은 개인적인 사항은 대체 채널을 통해 연락할 수 있도록 안내한다.</li> </ul>

출처: NSW State Archives Social Media 수정·보완.

이러한 전략에 의해 수집된 SLNSW Archive에서는 앞서 언급한 바와 같이 상세 검색 기능을 제공하는 반면, 개별 게시물을 열람하는 것은 불가능하다. 우리나라 역시 개인정보 보호법 제2조(정의)에 의하면, 개인정보는 다른 정보와 쉽게 결합하여 개인임을 알아볼 수 있는 정보를 포함한다. 따라서 이러한 정보가 불가피하게 수집이 되었다면, 수집된 기록에 대한 열람 서비스를 정의할 때 개인정보가 드러나지 않는 공개 범위를 설정해야 한다.

서진완, 남기범, 김계원(2019)에 따르면, 지방자치단체에서 사용하는 소셜미디어 서비스는 대부분 외부에서 운영한다(네이버 블로그, 페이스북 등). 따라서 소셜미디어 콘텐츠의 소유권, 제어 권한은 제3자에 속해 있는 경우가 많다(이귀영, 김지현 2015). 그러나 서비스 제공자는 기록을 관리하거나 보존해야 할 의무가 없으며, 서비스를 중단하거나 게시물을 임의로 삭제할 수 있다. 이는 소셜미디어 수집과 기록을 활용할 때 장애가 될 수 있어 계정 생성 전 소셜미디어 약관을 검토해 저작권에 관한 사항을 확인해야 한다.

## 6) 기타

앞서 언급했듯이, 소셜미디어 계정을 생성하기 이전에 해당 소셜미디어 활용이 기관의 정책과 목표에 맞는 지 검토해야 한다. 계정 소유주와 공적인 계정임을 명시하고 사용할 소셜미디어 플랫폼의 이용약관을 확인 후, 진본성, 저작권 문제 등의 논의가 전제되어야 한다. 특히, 사용하는 소셜미디어 유형에 따라 수집 대상과 범위가 달라지므로 계정 생성 전 수집 방법과 보존 및 활용에 관한 결정이 필요하다.

일반적인 전자기록보다 형태가 복잡한 소셜미디어 기록의 수집을 위해서는 타 부서, 특히 IT부서와의 협력이 필수적이다. 따라서 해당 부서에서 소셜미디어 기록관리에 관한 필요성을 이해할 수 있도록 TNA처럼 별도의 문서를 작성하여 설명하는 방안이 필요하며 기관의 기록관리 일정과 타 부서의 일정을 고려하여 수집 시기를 결정하는 방안이 필요하다.

소셜미디어 서비스 제공자나 소셜미디어 기록 수집 서비스를 제공하는 외부 플랫폼을 활용하는 경우 이에 대한 협력 방안을 모색해야 하는데, 미국 NARA와 켄터키 주는 이렇게 외부와의 계약을 통해 소셜미디어 기록을 수집할 경우를 위해 수집 방법과 시기와 기록 삭제 혹은 파기 전 이관이 이루어질 수 있도록 약관에 명시할 것을 강조하고 있다. 다만, 아직까지는 국내의 지방자치단체가 직접 소셜미디어 서비스 제공자와 협력을 통해 소셜미디어 기록을 수집하는 것은 현실적으로 어려워 보인다. 실제 지침을 구성할 경우, 소셜미디어 기록 수집 서비스를 제공하는 업체와의 수집 대상, 수집 범위, 수집 시기 등 수집 방법을 증점적으로 살펴볼 필요가 있다.

이상 지방자치단체 소셜미디어 기록관리 지침을 6개의 요소와 19개의 세부요소로 나누어 살펴보았다. 국외 지침 중 참고할만한 구체적인 사례는 해당하는 구성요소의 예시로 추가하였으며, 소셜미디어 유형, 기록 수집 방법, 주의사항 등은 우리나라의 지방자치단체에 맞게 재구성하였다. 모든 지침 구성요소 중 소셜미디어 수집부터 검색까지 전 과정에서 핵심적인 역할

을 하는 메타데이터는 소셜미디어 플랫폼마다 표현방식이 달라 차후 각각의 소셜미디어 유형에 맞는 메타데이터 요소 개발에 관한 연구가 필요하다.

## 6. 맺음말

전국의 지방자치단체에서 소셜미디어를 활용하고 소셜미디어 기록관리 필요성이 증대되고 있는 현 시점에서, 체계적인 소셜미디어 기록관리를 위해 법적 근거가 될 수 있는 지침이 필요하다. 본 연구는 지방자치단체의 소셜미디어 기록관리 지침을 위한 구성요소를 도출하고자 선행연구 분석 후 국외 사례를 살펴보았다. 국외 국립기록보존소와 지방 정부의 소셜미디어 정책과 지침을 통해 구성요소를 분류하고 세부요소를 설정하였으며, 법률, 지침, 선행연구 등을 참고하여 한국 지방자치단체에 맞는 지침 구성요소를 정리하였다. 특히 국외 지침뿐만 아니라 실제 소셜미디어 기록을 활용하는 아카이브와 지침의 연관성까지 살펴본 것에 의미가 있다. 그 결과 최종적으로 국내 지방자치단체에 적용 가능한 6개의 요소와 19개의 세부요소를 도출하였으며 선진 사례 분석 결과 중 참고할만한 구체적인 조항이나 예시를 함께 제시하였다. 본 논문에서 제시된 연구 결과는 향후 지방자치단체에서 자체적인 소셜미디어 기록관리 조례 혹은 지침을 개발할 때 도움이 될 것으로 기대한다. 다만, 개별 단계의 지방자치단체 소셜미디어 현황은 분석하지 못해 이를 구성요소에 포함하지 못한 점은 한계로 남아있다. 특히, 모든 지침 구성요소 중 소셜미디어 수집부터 검색까지 전 과정에서 가장 핵심적인 역할을 하는 정보는 메타데이터로, 각각의 소셜미디어 유형에 맞는 메타데이터 요소 개발에 대한 보완도 필요하다.

## 〈참고문헌〉

- 국가기록원. 2019. 기록물 관리지침. 국가기록원.
- 김대욱. 2019. 국가 기록관리 기록물 디지털 사진 표준지침 분석 연구. 『현대사진영상학회 논문집』, 3(22), 51-67.
- 김태영, 양동민, 최상기, 오효정. 2019. 소셜미디어 아카이빙을 위한 수집 및 보존방안. 『정보관리학회지』, 36(2), 79-104.
- 서진완, 남기범, 김계원. 2012. 지방자치단체의 소셜미디어 활용 현황 분석과 의미. 『한국행정학회』, 46(1), 131-156.
- 송주형. 2014. 기록관리 대상으로서 SNS 연구. 『기록학연구』, 39, 101-138.
- 이귀영, 김지현. 2015. 중앙행정기관의 소셜미디어 아카이브 도입 방안에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 15(3), 141-167.
- 이상현, 박유진, 정재현, 최리진, 정영미. 2018. 지방자치단체의 SNS 활용 및 기록 관리에 관한 연구. 『한국도서관정보학회 동계 학술발표회』, 2, 221-235.
- 이상현. 2020. 광역지방자치단체 소셜미디어 기록물 관리 가이드라인 설계. 석사학위논문. 동의대학교대학원, 문헌정보사학과.
- 장인호, 황윤영, 이규철. 2014. 정부부처의 페이스북 페이지 기록물 수집·보존·재현 방법. 『한국기록관리학회지』, 14(2), 117-128.
- 정보통신정책연구원. 2010. 소셜미디어에서 온라인 정치담론의 특성.
- 정보통신정책연구원. 2019. SNS(소셜네트워크서비스) 이용추이 및 이용행태 분석.
- 조성은, 박한우. 2013. 정부부처의 소셜미디어 소통방식: 국가간 트위터 이용 및 연결망에 대한 탐색적 연구. 『한국콘텐츠학회논문지』, 13(8), 160-170.
- 최두원, 이수진, 윤은하, 오효정. 2018. 대통령 SNS 기록물 관리방안에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 18(2), 29-59.
- 한국지역진흥재단. 2018. 지방자치단체 소셜미디어 채널 운영현황.
- 한상호. 2018. 영국(TNA) 웹 아카이브 동향 조사. 『기록인』, 겨울호 45, 24-29.
- FKII 조사연구팀. 2006. 소셜 미디어(Social Media)란 무엇인가?. 『FKII Report』, 242, 52-55.
- Kentucky Department for Libraries and Archives. 2015. Guidelines for Managing Social Media Records in Kentucky Government.
- Library of Virginia. 2013. Records management tips.
- NAA. Managing social media.
- Public record office Victoria. 2017. Recordkeeping Policy: Social Media.
- Records Analysis Section. RECORDS MANAGEMENT TIPS, LIBRARY OF VIRGINIA.
- TAHO. 2015. Managing Social Media Records, State Records Guideline No 18.

The National Archives, 2017. The UK Government Web Archive.  
UK Central Government Web Estate, 2014. OPERATIONAL SELECTION POLICY  
OSP27. TNA.

#### 〈관련법령〉

- 「공공기록물 관리에 관한 법률」[시행 2020.06.04.](법률 제16661호, 2019.12.03., 일부개정)  
「공공기관의 기록물관리에 관한 법률 시행령」[시행 2019.02.26.](대통령령 제29563호, 2019.2.26., 일부개정)  
「기록물관리 표준화 업무 운영규정」[시행 2017.05.18.](국가기록원훈령 제127호, 2017.05.18., 일부개정)

〈참고 사이트〉 2020년 5월 20일~6월 29일 수시 접속함.

- 경기일보. 2020.06.10. [기고]코로나 시대, 지방자치단체 홍보의 역설. 검색일자: 2020.06.19., <http://www.kyeonggi.com/news/articleView.html?idxno=2295672>
- 국가기록원. 2020. 기록관리표준. 검색일자: 2020.07.13, <http://www.archives.go.kr/next/data/standardCondition.do>
- Alex Padilla California Secretary of State. Social Media, <https://www.sos.ca.gov/archives/records-management-and-appraisal/electronic-records/electronic-records-guidebook/social-media/>
- NAA. Managing social media, <https://www.naa.gov.au/information-management/types-information-and-systems/types-information/managing-social-media>
- NAA. Your social media policy - what about records?, <https://www.naa.gov.au/information-management/types-information-and-systems/types-information/managing-social-media/your-social-media-policy-what-about-records>
- NARA. Bulletin 2014-02, <https://www.archives.gov/records-mgmt/bulletins/2014/2014-02.htm>
- Public Record Office Victoria. Social media records, <https://prov.vic.gov.au/record-keeping-government/a-z-topics/social-media-records>
- Queensland Government. Social media records, <https://www.forgov.qld.gov.au/social-media-records>
- SLNSW 2018.07.19. Social Media Archive, What has been collected?, <https://www.sl.nsw.gov.au/research-and-collections-significant-collections/social-media-archive>

TNA. 2018.08.20. Social media archiving at The National Archives, <https://blog.nationalarchives.gov.uk/social-media-archiving-national-archives/>  
NSW State Archives. Social Media, <https://www.records.nsw.gov.au/recordkeeping/advice/social-media>