

# 전자우편문서의 기록관리적 접근전략에 관한 연구

## A Study on Managerial Strategies of Electronic Mail(E-Mail) Messages as Records

서은경 (Eun-Gyoung Seo)\*

### ◁ 목 차 ▷

1. 서론	4.3 전자우편문서 보존
2. 기록물로서의 전자우편문서	4.4 전자우편문서 접근
3. 전자우편문서 관리 원칙	4.5 전자우편문서 유지
4. 전자우편문서의 기록관리적 전략	5. 결론
4.1 전자우편문서 요건	<참고문헌>
4.2 전자우편문서 캡처	

### <국문초록>

기록은 기억의 유지를 위하여 또는 특정 목적을 위하여 만들어져 과거활동에 대한 증거, 의사결정의 근거자료로 활용된다. 특히 공공기록은 기관의 업무를 수행하는 기초적인 행정수단으로 기관의 활동에 대해 지속성과 일관성을 부여하기 위해, 정책결정을 효율적으로 내리기 위해 보존되어 왔다. 이제 공공기관은 업무적, 증거적, 역사적 가치가 있는 공문서는 관리하고 기록으로 보존해야 한다. 또한 공공기관은 위치적으로 떨어져 있는 기관간의 의사소통 및 정보교환을 보다 신속하게 그리고 효율적으로 수행하기 위하여 전자우편서비스를 이용하고 있다. 이에 따라 전자우편문서 형태로 공문서가 전달되고 활용되므로 이제 공공기관은 전자우편에 담겨진 메시지를 공공기록물로 취급하고 다른 형태로 생산된 기록물과 동등하게 기록관리시스템에서 관리되고 보존되어야 할 것이다. 본 연구의 목적은 전자우편시스템에서 생산되어 전달되고 활용되어온 기록을 기록관리시스템으로 캡처하여 이용자들에게 접근이 가능하도록 하려는 공공기관에 전자우편문서를 기록물로 관리할 수 있는 전략을 제공하는 것이다. 본 연구는 공공기관이 전자우편시스템과 전자우편문서를 효과적으로 관리할 수 있도록, 기록물로서의 전자우편문서의 정의, 전자우편문서 관리를 위한 원칙, 전자우편문서 관리를 위한 최선의 실천방안 등을 다루었다.

요어 : 전자우편문서, 기록물고서의 전자우편문서, 기록물 관리, 기록관리시스템, 전자우편문서의 관리, 기록관리적 전략, 캡처, 보존, 접근

### <ABSTRACT>

Records may furnish proof of a particular action, contain information that protects the rights of individuals or government, and document decisions made during the course of government business. As

\* 한성대학교 지식정보학부 교수(egseo@hansung.ac.kr)

논문접수일자 2004년 5월 10일

게재확정일자 2004년 5월 25일

business in and between government agencies will increasingly be conducted through electronic messaging service, the need to manage e-mail messages and systems is the same as for other record management systems concerning the creation of, retention of, and access to public records. Therefore government agencies that use electronic mail(e-mail) have an obligation to make employee aware that e-mail messages, like paper records, must be managed according to established record management procedures. The purpose of this paper is to suggest guidelines and/or strategies on managing e-mail messages as records for agencies which must take steps in order to make, capture, maintain, dispose, store, protect, and provide access to e-mail messages. This paper discusses on the definition of e-mail messages, principles on managing e-mail message, and how to manage e-mail messages as records.

key words : electronic mail, electronic mail messages as records, record managerial strategies managing, e-mail messages

## 1. 서론

기록은 기억의 유지를 위하여 또는 특정 목적을 위하여 만들어진 것으로 일반적으로 과거활동에 대한 증거나 의사결정의 근거자료로 활용된다. 특히 공공기록은 정부의 업무를 수행하는 기초적인 행정수단으로 정부의 활동에 대해 지속성과 일관성을 부여하기 위해, 정책결정을 효율적으로 내리기 위해, 사회적·경제적·조직적 절차상의 문제를 처리하기 위해 생산되고 관리되어 왔다. 공공기록의 효율적 관리는 정부의 주된 관심사이며, 동시에 공공기록을 잘 관리하고 보존하는 일이 공공의 의무라는 인식이 정부 내에서 확산되고 있다. 이제 공공기관은 공공기록을 국가의 중요한 자산으로 여기고 있으며 공공기록을 보다 효과적으로 그리고 효율적으로 관리하고자 노력하고 있다. 특히 민주화의 진전과 함께 정부의 정책에 대한 국민의 참여확대와 알 권리가 신장됨에 따라 공공기록 관리에 대한 정부의 책임성도 더욱 중요해지고 있다.

전통적으로 공공기관은 종이문서에 의해 공무를 수행하여 왔으나 앞으로 현대사회에서는 전자문서에 의해 공무를 수행하는 경우가 더욱 크게 확대될 것이다. 현재 전자정부를 지향하고 있는 정부는 표준화된 문서관리시스템을 통하여 모든 문서를 전자문서로 생산하여 관리하도록 하고, 전자기록 또한 기록관리시스템에 의하여 효율적으로 보존되도록 하고 있다. 이와 더불어 공공기관은 위치적으로 떨어져 있는 기관간의 의사소통 및 정보교환을 보다 신속하게 그리고 효율적으로 수행할 수 있는 환경을 구축하는데 노력을 하고 있다. 그 결과 대부분의 공공기관간의 의사소통 및 업무전달이 전자우편서비스를 이용하여 수행되고 있는 편이고, 만약 이러한 경향이 계속 확장된다면 가까운 미래에 모든 의사소통과 업무전달은

전자우편시스템을 이용하여 완전히 전자적으로 이루어 질 것으로 보인다. 전자우편시스템 상에서 생산된 전자우편문서가 공공기관의 업무문서의 역할을 수행한다면, 이러한 전자우편문서는 공공문서와 동일하게 취급되어 관리되어야 한다. 어떤 형식으로 구성되었던 또는 어떤 매체형태로 작성되었던 간에 공공기관은 업무적·증거적·역사적 가치가 있는 공문서는 기록으로 보존해야 하기 때문에 기록물을 생성·유지·관리하는 적용기술과는 상관없이 기록물 관리 및 보존은 계속적으로 이루어져야 한다.

전자우편시스템은 컴퓨터 네트워크를 통해 한 사용자로부터 다른 사용자에게로 메시지를 전달하고 소장시켜주는 소프트웨어로, 간단한 메시지로부터 다양한 형태의 자료와 정보까지를 실시간에 전송할 수 있는 커뮤니케이션 시스템이다. 동시에 수많은 대상자에게 여러 형태의 메시지나 자료를 전송할 수 있다는 편리한 점을 가지나, 전자우편시스템은 기본적으로 문서관리 능력은 약한 편이다. 자생적으로 전자우편시스템은 메시지 및 자료의 전송을 위해 만들어진 시스템이지 관리를 하도록 개발된 시스템이 아니기 때문이다. 또한 전자우편시스템에서 유통되고 있는 메시지나 문서들은 상당히 자유롭게 -형식에 구애받지 않고 - 생산되고 있으며 관리자가 쉽게 접근하여 삭제 또는 수정이 가능한 편이고 유통 중에 네트워크 장애로 인하여 문서들이 사라지기도 하는 등 시스템 통제성이 상당히 낮은 편이다. 따라서 전자우편문서를 공공기록물로 관리하기 위해서는 안정성이 낮은 전자우편시스템 안에서 관리되어서는 안 된다. 전자우편시스템에서 생성된 전자우편문서가 기록으로서의 요건을 충족시키는 경우에는 공공기관은 그러한 전자우편문서를 기록관리시스템으로 캡처되도록 하여 다른 공공기록과 함께 총체적으로 관리될 수 있는 절차와 환경을 개발해야 할 것이다.

공공기관이 기록물로서의 전자우편문서를 별도로 관리할 때 얻어지는 이익은 먼저 전자우편시스템에서 이루어진 모든 공적인 업무에 대한 기록을 체계적으로 보유할 수 있다는 점, 가치 있는 공공기록이 유실되거나 훼손될 위험을 방지할 수 있다는 점과 일반 이용자들이 공공기록물의 가치가 있는 전자우편문서에 접근 및 검색을 하여 활용할 수 있다는 점 들 수 있다. 또한 전자우편문서가 공공업무의 일환으로 생산되었으나 일시적 문서인 경우에는 규정이나 기준에 따라 공식적으로 폐기가 가능하여 관리효율을 높일 수 있고 전자우편시스템의 기반운영 체제인 네트워크와 컴퓨터상의 저장 공간을 효율적으로 관리할 수 있다는 장점도 있다(the State Records Authority of New South Wales 1999).

이제 우리나라에서도 기록관리 특히 공공기록물 관리의 중요성을 인식하여 공공기록물

관리관련 법령과 시행령을 제정하여 체계적이며 효율적인 기록관리를 실시하고 있다. 2000년도 이후에는 전자정부 구현을 위한 일차적 과제로 '문서처리 전 과정 전자화'를 실현하기 위하여 표준적인 전자문서시스템을 통하여 모든 공문서가 생산 관리되도록 하였고 이러한 전자기록들이 계속적으로 전자적으로 보존될 수 있도록 기록관리시스템, 전자기록보존시스템 등이 개발되었다. 따라서 현재 대부분의 공문서의 생산, 관리, 활용, 그리고 보존이 시스템 안에서 이루어지고 있다. 그러나 또 다른 환경에서 생산되어 관리되고 전달되는 전자우편문서의 관리에 관한 공식적 규정이나 법령을 찾아볼 수 없다. 공적인 업무를 위한 의사소통과 정보교환이 전자우편시스템 환경에서 상당히 많이 이루어짐에 따라 공공기관은 전자우편시스템에서 생성, 유통되고 있는 공문서, 즉 기록물로서의 전자우편문서를 유지 관리해야 할 것이다. 본 연구의 목적은 공공기관에서 기록물로서의 전자우편문서를 관리하는데 필요한 가이드라인과 관리전략을 제안하는 데 있다. 이를 위하여 본 연구는 기록물로서 다루어져야 하는 전자우편문서에 대한 정의와 전자우편문서를 다른 기록물과 동등하게 관리되어질 수 있게 하는 관리 원칙에 대하여 살펴보았고 마지막으로 실제 전자우편문서가 어떻게 관리되어야 하는 가에 대한 전략과 고려사항을 제시하였다.

## 2. 기록물로서의 전자우편문서

전자우편은 컴퓨터 네트워크를 이용하여 컴퓨터 사용자간에 편지나 여러 정보를 주고받는 새로운 개인통신방법으로, 전하고 싶은 내용이나 정보를 다른 사람에게 보낼 수 있고 다른 사람으로부터 받을 수 있는 우편과 유사하다고 볼 수 있으나 전자우편과 우편의 다른 점은 전자우편은 컴퓨터 네트워크를 통하여 데이터의 양과 형태에 구애받지 않고 무 특정 다수에게 즉시적으로 전달할 수 있다는 점이다. 이러한 전자우편은 편지의 기록성과 전화의 즉시성이라는 장점을 동시에 가지는 통신방법으로 현재 가장 많이 이용되고 있는 커뮤니케이션 방법이다. 전자우편시스템은 전자우편이 가능하게 하는 시스템으로 컴퓨터 네트워크를 통해 한 사용자로부터 다른 사용자에게로 메시지를 전달하고 소장시켜주는 소프트웨어를 말하며, 전자우편문서는 전자우편시스템에 의해 생산, 발신/수신되는 모든 전자적인 문서를 말한다.

처음 전자우편이 컴퓨터통신망에서 시도될 때에는 비공식적이고 상당히 개인적인 커뮤니

케이션 방법으로 소개되어 왔으나, 점차적으로 전자우편이 기관 간의 또는 기관 내에서 공식적인 커뮤니케이션 방법으로 사용되고 있는 추세이다. 이에 따라 기관 업무의 내용이 전자우편문서로 전달됨에 따라 전자우편시스템과 전자우편문서는 이제껏 관리되어왔던 방식과는 다르게 유지·관리되어야 할 필요성이 생겼다. 전자우편이 기관내의 업무적 의사소통 방법으로 채택되어 조직 또는 기관 내에서 이루어지는 여러 활동, 정책, 의사결정, 절차와 같은 업무관련 내용들이 전자우편시스템을 통하여 전달된다면, 이러한 내용을 담고 있는 전자우편문서는 이제 공식적인 기록으로 인정해야 한다. 즉 이러한 역할을 하는 전자우편문서는 공공기관에 의해서 생산되어 수신된 문서로서 기록물관리 대상으로 파악되어야 한다. 어떤 커뮤니케이션 방식이던 간에 공공기관에서 공식적으로 상호 전달된 모든 문서는 그것이 전자형태이든, 종이형태이든, 또 다른 형태이든 간에 기록물로 관리되어야 하기 때문이다.

그러나, 전자우편시스템에서 생산된 모든 문서를 기록물로 간주할 수 없다. 공공기관이 사용하고 있는 전자문서시스템에서 생성된 모든 문서를 기록으로 등록하는 것과 달리, 기록물 요건에 충족하지 않는 전자우편문서, 예를 들면 메일링 리스트 문서, 누구나 공개적으로 접근할 수 있는 자료, 판매촉진용 자료, 업무처리 중에 생산된 자료가 아닌 개인적 정보가 담긴 자료들은 기록물로서 취급되어서는 안 된다. 기록물 요건을 충족시키는 전자우편문서만이 다른 형태의 기록물과 동등하게 간주되어 관리되어야 한다. 따라서 다양한 내용의 전자우편문서에서 기록물로서의 가치를 가진 전자우편문서만을 선별하는 것이 매우 중요하다.

미국 국가기록관리청인 NARA의 기록관리 규정인 NARA Code of Federal Regulations 중 전자우편문서의 관리 규정(§1234.24)은 전자우편문서를 보내는 자와 받는 자, 보낸 날자, 송수신 주소가 명확히 식별될 수 있고 주정부 기록으로 인정받을 수 있는 메시지를 담고 있는 전자우편문서를 기록물로 인정하고 기록관리시스템에 의하여 관리하도록 하고 있다(NARA Regulation, 2004). 또한 호주의 기록관리 기준(Part 3 Strategies, 8.4.1 Electronic Mail)에서는 공공기관내의 업무처리를 위하여 기관 직원에 의하여 작성되고 전달시킨 전자우편문서, 또는 기관의 공적인 업무활동에 대한 증거적 자료로 판명될 수 있는 전자우편문서를 기록물로 취급하도록 하였다(Australian Standard AS 4390, 2004).

캐나다의 National Resource of Canada(NRCan 2003)는 NARA나 NAA보다는 상세하게 공공기록물로 볼 수 있는 전자우편문서를 다음과 같이 규정했다 :

- 정부 및 그와 관련된 기관의 업무나 입장 또는 견해를 반영할 수 있는 메시지
- 업무처리에 관련하여 시행, 허가, 완료를 나타내는 메시지
- 발생된 공공문서와 관련하여 외부 정보원으로부터 받은 공식적 메시지
- 원 문서보다 더 많은 정보를 포함하는 메시지
- 정책이나 지시를 담고 있는 원본 메시지
- 기관장의 원본 메시지. 그 외에, 업무 일정과 분배에 관련된 메시지, 회의의 안건과 회의록, 브리핑 노트, 최종 보고서 및 건의서와 같은 내용을 다루는 문건이 다른 매체로 생산되지 않을 경우 기록물로 취급해야 한다고 정하고 있다.

일반적으로 기록물로서의 전자우편문서를 선별하기 위한 평가는 문서가 포함하고 있는 정보의 내용과 목적을 근거로 하여 수행될 수 있다. 이렇게 선별된 전자우편문서는 평가 절차시 지정된 보존기간 동안 유지 관리되어야 하고 다른 기록물과 함께 일반인들에게 그 내용을 알리고 활용될 수 있도록 해야 할 것이다(the Electronic Records Committee of the Kansas Information Technology Advisory Board 2002).

### 3. 전자우편문서 관리 원칙

전자우편문서가 기록관리시스템에서 관리되는 기록물과 동등하게 그리고 일관성 있게 유지, 관리되기 위해서 먼저 이에 대한 핵심개념, 논점, 방향 등을 제시해 줄 수 있는 원칙이 설정되어야 할 것이다. 원칙이라 함은 조직 또는 시스템이 지녀야 할 의무와 권리, 기능, 활동 등에 대하여 정의와 범위를 서술하는 것을 말한다. 따라서 본 장은 기록물로서의 전자우편문서를 유지하고 관리하는데 기초가 될 수 있는 정의, 기능, 범위를 설명해주는 전자우편문서의 관리에 대한 원칙을 제시하였다.

1) 기록물로서의 전자우편문서는 다른 기록물과 동등하게 관리되어야 한다. 만약 한 기관의 업무처리 과정에서 그 기관의 직원이 전자우편문서를 작성하고 활용한다면 그 전자우편문서는 기록물 형태로 다루어져야 한다. 특히 정부기관 내에서 이와 같은 목적으로 생산되고 유통되는 전자우편문서인 경우에는 다른 형태의 공공기록물과 동등하게 관련 법령 및 시행령에 따라 관리되어야 한다.

2) 전자우편문서가 기록물로 취급되기 위해서는 먼저 기록물 구성 요건, 즉 내용, 맥락,

구조를 지녀야 한다. 내용이라 함은 전자우편문서에 담고 있는 정보의 내용을 가리키고 맥락은 전자우편문서의 목적 및 간략정보를 보여줄 뿐만 아니라 문서가 생성되고 이용되는 환경 즉 발신처와 수신처, 구성요소간의 관계를 알려주는 역할을 한다. 또한 구조는 문서의 레이아웃은 물론이고 이를 위한 소프트웨어, 특정 처리를 위해 연결된 문서, 또는 링크된 첨부물의 관계 등을 보여주는 것을 말한다. 전자우편문서가 기록물로서의 역할을 수행하기 위해서 또는 기록물의 증거적 가치를 유지하기 위해서는 내용적/맥락적/구조적 요소를 갖추어야 하고, 이 세 가지 요소 중 어느 것도 손상, 조작, 변경되지 않도록 유의해야 한다.

3) 중요한 업무 활동에 대한 증거적 가치를 지닌 전자우편문서는 기록관리시스템에 저장되어 다른 기록물과 함께 관리되어야 한다. 데이터 백업을 위해 전자우편시스템 안에 전자우편문서들이 저장된 방식이나 디렉토리에 전자우편문서를 임시 저장하는 방식으로는 전자우편문서가 기록관리 측면에서 시스템적으로 관리된다고 할 수 없다. 따라서 전자우편시스템에서 생성된 문서가 기록물과 동일하게 관리되기 위해서는 기록물 요건을 갖춘 전자우편문서를 자동적으로 기록관리시스템에 캡처되도록 하는 기능이 필요하다.

4) 기록관리시스템으로 캡처된 전자우편문서는 각각이 지닌 업무적/역사적 가치 정도에 따라 다르게 관리되어야 한다. 전자우편문서는 일반적으로 세 가지 범주 즉 일시적 보유, 준영구적 보유, 영구적 보유로 나뉘어져 관리되어질 수 있다. 일시적 보유는 단명성 가치를 지닌 전자우편문서를 일시적으로 보유, 관리하고 있다가 더 이상 관리해야 할 가치가 없다고 판명되었을 때 즉시로 폐기하는 방법을 말한다. 준영구적 보유는 전자우편문서가 법적, 재정적 가치를 갖지만 영구적으로 보존될 만큼의 가치가 있다고 판명되지 않는 경우에 기록물로 분류하여 일정 기간 동안 보존한 다음 폐기절차를 걸쳐 폐기하는 방법을 말한다. 영구적 보유는 법적·증거적·역사적 가치를 갖는 전자우편문서인 경우로 영구적으로 보존하는 방식을 말한다.

5) 전자우편문서에 누구나 언제든지 접근할 수 있도록 하여, 보다 쉽게 전자우편문서를 참조하거나 근거자료로 사용할 수 있게 해야 한다. 일반적으로 전자우편문서는 그 문서의 수신자만이 접근할 수 있음으로 전자우편문서가 공공기록물로서 활용되기 위해서는 누구나 접근이 가능하도록 하는 장치 또는 방안이 필요할 것이다.

6) 전자우편문서도 다른 공공기록물과 마찬가지로 보존가치가 상실될 때에는 폐기되어야 한다. 불필요한 기록물을 적시에 폐기함은 기록물의 관리와 보존에 소요되는 비용을 절감시키고 보존의 효과를 증대시킬 수 있다. 따라서 전자우편문서도 적합한 폐기 절차와 규

정에 따라 폐기되어야 한다.

7) 전자우편문서는 여러 내부적/외부적 위협요소로부터 적합하게 보호되어야 한다. 공공 기록물로서의 전자우편문서는 공공기관의 기록물관리에 관한 법령, 공공기관의 정보공개에 관한 법률, 보안업무 규정 등과 같은 정부규정 및 정책에 의하여 보호되어야 할 것이다. 특히 민감한 개인적 정보를 국가적 차원에서 보호하는 것과 같이, 전자우편문서에 담겨진 민감한 정보도 보호해야 할 것이다.

8) 기록물로서의 전자우편문서 관리는 내부 정책, 규정, 지침에 의해 관리되어야 한다. 이때 기관의 정책, 규정, 지침들은 다음과 같은 사항을 포함해야 한다 :

- 전자우편문서와 전자우편시스템의 소유권
- 기관내의 기록관리와 이와 관련된 수행 절차에 직접적으로 영향을 주는 법령
- 전자우편에 관한 개인적 이용 및 통합적인 전자우편시스템의 이용을 위한 조건
- 기록물로서의 전자우편문서와 전자우편시스템의 관리를 위한 책임과 의무
- 기록물로서의 전자우편 문서의 캡처, 접근, 보존 그리고 폐기에 관련된 세부 기능
- 보안과 접근 기능

#### 4. 전자우편문서의 기록관리적 전략

기록관리시스템은 업무 활동의 증거로서의 기능을 하는 기록에 대한 캡처, 보존 그리고 접근을 제공하기 위해 구축된 정보시스템의 특별한 형태이다. 따라서 다른 형태의 기록물과 마찬가지로 전자우편문서 역시 시스템에 캡처되어 기록관리시스템에서 효율적인 관리가 이루어지도록 해야 한다.

##### 4.1 전자우편문서 요건

공공기관에서 이루어지고 있는 업무의 모든 과정이 완전하게 기록으로 남겨지기 위해서는 먼저 업무내용을 담고 있는 문서가 적합한 형태로 생산되어야 한다. 이를 위해서는 문서 생산자 모두가 기록물 요건을 갖춘 적합한 기록이 되게 하는 필수조건을 인지하는 것이 중요하다. 특히 일상적 의사소통과 동시에 업무적 의사교환 및 의사결정을 전달시키는 전

자우편시스템을 사용하여 공문서를 생산하는 직원들은 적합한 기록의 생성요건을 인지하는 것이 더욱더 중요하다. 만약 전자우편문서가 1) 기록의 구성요소 모두를 포함하고 있다면 2) 업무처리 과정에서 전달되고, 결정되고, 행해진 것을 정확하게 서술하고 있다면, 그리고 3) 진본 문서로 유지되고 있다면, 전자우편문서는 적합한 기록물로서의 역할을 할 수 있다고 하였다 (the State Records Authority of New South Wales(a) 1998). 즉 기록물로 적합한 전자우편문서는 다음과 같은 요건을 갖추어야 할 것이다.

#### 4.1.1 완결성

전자우편문서가 완벽한 기록물이 되기 위해서는 반드시 내용, 맥락 그리고 구조와 같은 구성적 요소를 갖추어야 한다. 만약 이러한 구성적 요소 중 하나가 결여된다면 전자우편문서가 완벽한 기록물로서 인정받지 못할 수 있으며 결국에는 훌륭한 증거자료로서의 역할을 감소시킬 수 있다. 따라서 다음과 같은 세 가지 기록물 특징적 요소를 전자우편문서도 갖추도록 해야 한다.

1) 전자우편문서는 반드시 본 메시지나 문서를 전송할 때 포함되어야 하는 내용을 지녀야 한다. 일반적으로 대부분의 전자우편문서는 내용을 가지고 있다고 할 수 있다.

2) 전자우편문서는 전자우편문서의 생성/전송/보관/활용되고 있는 환경에 대한 맥락정보를 갖추어야 한다. 일반적으로 전자우편문서에는 이러한 맥락정보가 명백하게 나타나지 않는데, 이는 문서를 받는 자가 의례적으로 이해할 수 있다는 전제아래 만들어지기 때문이다. 그러나 전자우편문서의 내용과 전송된 이유에 대한 이해는 맥락정보가 정확하게 나타날 때 가능하며 만약 없다면 그 이해도는 낮아질 것이다.

3) 전자우편문서는 문서가 표기되는 레이아웃 방식, 그 문서가 다른 문서들과 연계되는 방식, 문서와 그 첨부물과의 연계방식 등을 알려주는 특정구조를 가져야 한다. 전자우편문서가 일관된 구조로 생산됨에 따라 이를 사용하는 사용자는 보다 쉽게 전자우편문서를 이해하고 활용할 수 있을 것이다. 일반적으로 대부분의 전자우편문서는 전자우편시스템이 설계한 자체적 구조를 가지고 일반 이용자에게 보여 진다.

기록물로서의 전자우편문서가 지니는 취약점을 보완하기 위해서는 즉, 문서로서 정확한 구조와 맥락정보를 가지고 생산되기 위해서는 1) 저자 관련사항, 2) 수신자 관련사항, 3) 발신자 관련사항, 4) 저자/전송자에 의해 보내어진 시간 및 날짜, 5) 주제 혹은 제목, 6) 업

무명, 7) 전송 기술 관련사항, 9) 내용 데이터 관련사항 등이 구조적으로 내용과 함께 표기되어야 할 것이다. 이중의 일부 데이터는 시스템에서 자동적으로 생성되거나 캡처될 수 있도록 하면 이용이 더욱 용이해 질 것이다. 따라서 공공기관은 반드시 적합한 레이아웃과 업무 처리에 적합한 포맷 전환방식을 개발해야 한다.

#### 4.1.2 정확성

정확한 기록물은 기관의 업무를 정확하게 반영할 수 있으므로 정확한 내용을 담은 기록물이 생산되고 그 내용이 변질되는 것 없이 계속해서 유지되는 것이 중요하다. 그러나 전자우편시스템은 서신왕래와 기능을 수행하기 위하여 개발되다보니 시스템 통제가 약한 편이고 이용자 자체도 마치 서신을 전달한다는 생각에 다른 공문서보다 내용의 정확성이나 포괄성이 낮을 확률이 높으므로 정확한 내용을 지닌 전자우편문서가 정확하게 수신자에게 전달되도록 하는 장치가 필요하다. 이를 위하여 먼저 기록관리전문가는 업무처리 내용을 정확하게 내포하는 전자우편문서 생산을 격려하는 방법으로 기록물로서의 전자우편문서의 전생애적 관리에 대한 공식적인 정책을 수립해야 한다. 둘째, 전자우편문서가 전송되기 이전에 표기된 내용이 실제와 다르지 않다는 것을 또는 부정확한 정보가 포함되지 않았음을 다시 한번 확인하는 절차를 수행하도록 한다. 셋째, 생산된 문서의 정확성을 인정하는 작업으로 담당자가 각각의 문서에 전자서명을 실시하는 것이다. 또한 외부에서 기관내로 들어오는 전자우편의 내용을 정확하게 보존하기 위해서는 원본 문서를 저장하거나 혹은 인증된 사본 형태의 문서로 반드시 보관되어야 한다.

#### 4.1.3 진본성

전자우편시스템은 다른 어떤 정보관리시스템보다 용이하게 권한 없는 접근이 가능한 시스템이다. 이런 특성으로 인하여 다른 사람들로부터의 데이터 조작 또는 변조, 망실 등이 쉽게 이루어질 수 있기 때문에 전자우편문서의 진본성을 유지하는데 더 많은 노력이 필요하다. 전자형태의 기록의 진본성은 기록의 정체성과 무결성이 훼손되지 않을 때 유지될 수 있다. 종이기록과 달리 전자기록에 대한 진본성 유무를 파악하는 작업은 쉬운 일이 아니다. 따라서 일반적으로 전자기록이 생성된 후에 변조되었거나 훼손되지 않았음을 시스템의 통제성과 안정성을 통하여 증명하고 있다. 따라서 기관은 시스템 이용, 전송, 보존단계에서

이루어질 수 있는 통제 메커니즘을 개발하여 전자기록의 진본성을 유지해야 한다.

가장 일반적인 방법으로 접근특권 범위를 한정시키는 것이다. 즉 오직 허가를 받은 사용자(패스워드를 가진 자)들만이 시스템에 접근하도록 하고 이용자와 이용목적에 따라 전자우편문서의 검색장소 및 유통정도를 통제하는 방법이다. 이때 누가 접근하였는지를 시스템이 파악할 수 있도록 사용이력정보를 생성하는 방법도 활용되고 있다. 그 외 전자우편문서가 원본임을 입증시켜 주는 전자서명, 워터마크 기법, 인증기법 등도 사용될 수 있다. 앞으로 업무처리 내용에 대하여 보다 높은 수준의 안전성과 통제성을 요구한다면 보다 정교한 보안장치를 사용하여야 할 것이다.

## 4.2 전자우편문서 캡처

다른 문서와 마찬가지로 전자우편문서도 각기 다른 특성과 가치를 가지고 있다. 업무처리와 관련이 있는지 여부에 따라 전자우편문서는 공문서일 수도 있고 혹은 매우 사적인 문서일 수도 있다. 공문서라 할지라도 어떤 것은 영구적 가치를 지녀 지속적으로 업무에 활용되는 가하면, 다른 일부는 일시적 가치만을 가질 수 있다. 이러한 전자우편문서가 지닌 속성 또는 가치는 기록관리시스템에 그 문서가 캡처되는지 여부를 결정하는 요인이 된다.

즉 기록관리시스템은 전자우편문서 모두를 관리하는 것이 아니기 때문에, 보존가치가 있는 전자우편문서만이 기록관리시스템으로 캡처되도록 하고 일시적인 가치를 지닌 공문서이거나 사적인 문서인 경우에는 전자우편시스템에서 관리되도록 한다. 따라서 전자우편문서가 기록관리시스템으로 캡처되기 전에 먼저 그 문서가 보존될 만한 가치를 지니고 있는지에 대한 분석 즉 가치평가 작업이 이루어져야 한다. 그러나 많은 양의 전자우편문서가 동시에 발생되고 있는 환경에서 전자우편문서를 일일이 평가한다는 것은 매우 힘든 일이므로 문서의 내용을 분석하지 않고 자동적으로 그 문서가 업무와 관련된 공문서인지를 식별할 수 있는 장치가 필요하다. 내용분석 없이 공문서임을 알 수 있게 하는 방법으로 다음과 같은 방법이 있다(NAA 1997):

1) '봉투'와 같은 외재적인 틀을 이용하여 업무처리에 관한 문서인지 아닌지를 쉽게 식별하도록 하는 방법이다.

2) 생산자가 문서를 생산할 때, 또는 전송하기 전에 미리 이 전자우편문서가 공문서인지 사문서인지를 지정하도록 하는 방법이다. 생산자가 지정한 범주에 따라 시스템이 그 문서

를 캡처하므로 생산자가 정확하게 범주를 선택한다는 전제 아래 이루어 질 수 있다.

3) 전자우편시스템이 전자우편 내용의 다양한 종류(정책, 업무, 보고, 메모, 일정, 광고, 정보 등)를 문서 생산자가 쉽게 선택할 수 있도록 스타일 템플릿을 제공하는 것이다. 특히 다양한 아이콘을 이용하여 이용자가 쉽게 사용할 수 있도록 한다.

공문서로 파악된 전자우편문서를 기존의 기록관리시스템으로 캡처하는 방법에는 크게 두 가지가 있다. 첫째, 전자우편문서가 전송될 때마다 시스템이 매번 지정된 문서의 범주를 근거로 하여 자동적으로 캡처하는 방법이다. 이를 위해서는 먼저 기록관리시스템에 어떤 문서들이 캡처되는 가에 대한 세부적 규정이 마련되어야 한다. 또한 이러한 규정에 따라 시스템 어플리케이션 수준 또는 어플리케이션의 상위에서 연계되도록 하는 프로세스가 필요하고 이때 변환되는 데이터 포맷은 표준 포맷이어야 할 것이다. 변환되는 포맷으로는 누구나 사용할 수 있고 비독점적인 성격을 갖고 있으며, 국제표준으로 정의된 것이라면 더욱 좋을 것이다. 또 다른 방법은 전송된 전자우편문서 중 공문서로 판명된 것을 종이매체로 출력시켜 문서관리 담당자에게 전달하여 등록시키는 방법이다. 만약 전자우편문서의 등록이 전적으로 전자우편시스템 사용자에게 의하여 이루어진다면 전자우편문서 등록에 관련된 정책이 수립되어야 하고 이와 관련된 이용자 교육이 필요할 것이다.

어떤 접근 방법을 채택하든, 전자우편시스템 사용자는 기록물로서의 전자우편문서를 기록관리시스템으로 보내는 작업을 일상적인 업무과정의 하나로 인식하여야 한다. 즉 이러한 작업이 별도의 부가적인 행위로 인식되어서는 안 되고 수행시 커다란 어려움이 없어야 한다. 또한 캡처되어 기록관리시스템에서 관리되는 전자우편문서의 보유 일정은 해당 기관의 문서처리 담당자 또는 기록관리 전문가에 의해 결정되어 진다(the State Records Authority of New South Wales(b) 1998).

### 4.3 전자우편문서 보존

#### 4.3.1 보호

전자적인 형태로 보존되는 문서는 우연적인 혹은 고의적인 손상과 손실이 생길 확률이 높을 수밖에 없다. 따라서 전자우편시스템과 기록관리시스템은 기록이 손상 및 손실되지 않게 보존될 수 있도록 통제기능을 갖추어 전자우편문서의 무결성이 훼손되지 않도록 해야

하고 진본성과 정확성이 계속해서 유지될 수 있도록 전자우편문서를 보호해야 한다. 전자적인 형태의 문서나 기록을 보호하고 통제적 절차를 수립하기 위해서는 정보기술 관리자와 시스템 담당자와의 협동과 파트너십이 요구된다.

다음과 같은 정책과 절차는 전자적인 형태로 된 문서의 관리를 지원해 줄 수 있을 것이다 :

- 전자우편문서를 기관의 자산으로서 관리하고 보호하기 위해서는 이에 대한 정보관리전략 및 정보기술계획 등을 미리 수립해야 한다.
- 전자우편시스템에 대한 로그인과 패스워드 기능이 통제기능으로 사용될 수 있다.
- 전자우편문서에 대한 보안은 그 문서가 활용되는 모든 시기, 장소에서 이루어져야 한다.
- 데이터저장시스템은 부주의한 혹은 권한이 없는 조작, 손실, 파괴 혹은 삭제로부터 전자우편문서를 보호하기에 충분할 정도로 안전해야한다.
- 전자우편시스템이 항상 안정적으로 작동하는지에 대하여 정기적으로 확인되어야 한다.
- 효율적인 위험관리 및 장애 복구를 위하여 위험관리 절차가 수립되어야 하고 오디트 트레일(audit trail), 데이터 백업, 복사 그리고 저장 매체의 예비 테스트와 같은 데이터 관리도구들이 마련되어야 한다.
- 전자적 형태의 데이터가 새로운 시스템으로 이동될 때마다 데이터 손실여부에 대한 검사가 실시되어야 하며 이에 대하여 문서도 작성되어야 한다.
- 전자우편시스템의 이용자들은 데이터 보안과 접근통제 관한 이용자 교육을 받아야 한다.
- 전자우편시스템에 대한 문서화 작업이 이루어져야 하고 계속 관리되어야 한다.

#### 4.3.2 저장

전자우편문서는 지정된 보존 기간동안 안전하게 저장되어야 할 것이다. 또 일부 전자우편문서가 준영구적 또는 영구적으로 보존되어야 한다면 시스템은 이러한 문서가 준영구적/영구적으로 저장되도록 지원해야 한다. 일반적으로 전자우편문서의 저장 방법은 다음과 같이 세 가지로 나눌 수 있는데, 기록물 보존기관의 환경과 문서의 보유기관에 따라 적합한 방법으로 채택된다고 볼 수 있다. 다만 영구적으로 보존해야 하는 전자우편문서를 저장하는 방법에 대한 결정은 보다 세심한 주의가 요구된다.

첫 번째 방법은 온라인 저장(online storage)이다. 이 방법은 기관에서 사용하고 있는 전자우편시스템에 자동적으로 전자우편문서의 본문은 물론이고, 전자우편문서와 연계된 자료 즉 메타데이터, 첨부파일 등도 함께 저장시키는 방법이다. 전자우편문서가 보존될 동안 전자우편시스템이 바뀔지라도 저장된 전자우편문서를 변환된 시스템에 의하여 접근, 활용할 수는 있어야 한다. 즉 이용자가 업무 참조나 질문 응답을 수행하기 위해 저장한 전자우편문서를 언제라도 다시 불러내어 활용할 수 있어야 한다. 온라인 저장의 단점은 고가의 비용 소요와 전자우편시스템의 성능에 따라 저장능력이 좌우된다는 점이다.

두 번째 방법은 근접저장(near-line storage)이다. 이 방법은 전자우편문서의 본문, 메타데이터, 첨부파일 등을 기록관리시스템에 저장하는 방법이다. 즉 전자우편시스템에서 생산된 문서와 연결된 자료들을 다른 전자적인 포맷으로 변환하여 기록관리시스템에 저장·관리하는 반면 전자우편시스템에서는 삭제시키는 방법을 말한다. 따라서 근접저장을 수행할 경우, 전자우편문서가 기록관리시스템에 저장됨에 따라 전자우편시스템에서는 더 이상 그 문서를 검색할 수 없으며 전자우편시스템에서 지원했던 기능도 사용하지 못하나, 전자우편문서가 기록관리시스템에서 공공기록물로 취급되어 보다 안정되게 그리고 통합적으로 관리 및 보존된다는 장점을 가진다. 근접저장은 데이터를 새로운 시스템에 이전하는 방법이므로 문서 자체, 메타데이터, 첨부파일이 기록관리시스템에 잘 저장되었고 계속적으로 유지되고 있는지에 항상 주의를 기울여야 한다.

세 번째 방법은 오프라인 저장(off-line storage)이다. 이는 전자우편문서 본문, 메타데이터, 첨부파일을 전자기록관리 환경 밖에 저장하는 것, 즉 전자우편문서들을 인쇄해서 보관하는 방법을 말한다. 이러한 경우에는 전자우편문서, 첨부파일, 맥락정보를 기관에서 사용하고 있는 기록관리방법을 이용하여 기존 파일들과 함께 보관하여야 한다. 오프라인 저장은 전자우편문서를 전자우편시스템에서 탐색이 불가능하고 전자적인 형식으로 검색할 수 없다는 점에서 전자적 기능을 상실한다고 볼 수 있다. 그러나 오프라인 저장은 이용자가 기관에서 생성되어 보존해 온 종이 형태 기록물과 함께 전자우편문서를 검색, 활용할 수 있다는 장점도 있다.

#### 4.3.3 폐기

전자우편문서는 기록보존 요건에 부합되는 한 계속해서 보존되어야 하나 그렇지 않으면

계속해서 보존할 필요가 없다. 따라서 전자우편문서도 다른 기록물과 같은 방식으로 폐기되어야 한다. 즉 공문서로서 준영구적 가치를 가진 전자우편문서인 경우에는 폐기관련 정부시행령을 기준으로 하여 폐기를 수행하여야 하고 공문서이기 하지만 단명성을 지닌 전자우편문서인 경우에는 기관의 규정 또는 관행에 의해 폐기하면 된다. 또한 복잡한 폐기승인에 관한 절차는 필요 없다고 본다. 그러나 전자우편 문서 폐기를 담당하는 관리자는 다음과 같은 사항에 유의해야 할 것이다.

- 기록 보존과 폐기 업무 수행시 기록물의 형식에 관계없이 모든 기록물을 동일하게 취급한다.
- 단명성의 전자우편문서들은 감당할 수 없을 정도로 축적하지 않는다.
- 기록관리시스템에서의 폐기 방법은 일반 종이매체 기록물의 폐기방법과 다르므로 전자적 환경에 적합한 방법에 의하여 수행되어야 한다.
- 합당한 근거가 있는 경우에만 영구 보존한다.

#### 4.4 전자우편문서 접근

전자우편문서들이 기록물로서 업무적·증거적 가치를 지니는 한, 이용자가 그 문서를 이용할 수 있도록 전자우편문서로의 접근성이 보장되어야 한다. 일반적으로 전자우편문서는 그 문서의 수신자만이 접근할 수 있으므로 수신자가 그 문서가 공공기록물로 적합하고 공개가 필요하다고 판단이 되면 다른 이용자들이 활용할 수 있도록 게시판과 같은 열린 저장소에 업로드를 하도록 권장하여야 할 것이다. 궁극적으로는 기록물로서의 전자우편문서가 기록관리시스템에서 접근될 수 있는 환경이 제공되어야 한다. 이러한 기록물への 접근은 업무관련 참조목적이나 법적 근거자료로의 사용, 개인 또는 조직 활동에 대한 설명, 과거 활동에 대한 기억, 계획/의사결정/집행에 도움을 주는 자료 제공, 과거에 일어난 사례나 전문가의 의견 및 폭넓은 지식으로의 접촉이 가능하도록 하는 기능을 가진다.

기록물로서의 전자우편문서への 접근은 이렇게 다양한 기능을 가능하게 하지만, 수신된 전자우편문서를 누구나 접근하게 할 수는 없다. 정보의 접근은 개인정보 보호 및 사생활 보호 문제와 같은 맥락에서 다루어지기 때문이다. 따라서 어떤 형태의 정보이든 간에 이제는 확실하게 신분이 확인되고 시스템에서 인증한 자만이 시스템 접근, 데이터 접근할 수 있도록

록 통제해야 하며, 개인 전자우편함에는 당사자만이 접근하도록 해야 한다(NRCan 2003). 그러나 예외적인 사항도 있다. 따라서 전자우편 관리자들은 다음과 같은 특별한 경우에는 개인 전자우편함에 접근할 수 있도록 허락을 받아야 할 것이다 :

- 전자우편시스템의 장애 해결을 위한 목적으로 당사자에게 허락을 받은 경우
- 당사자가 외부에 있거나 연락이 불가능하여 본인의 전자우편문서에 접근이 불가능하지만, 긴급하고 중요한 업무로 인하여 본인의 전자우편문서에 대한 접근을 당사자의 상사가 허락한 경우
- 전자우편문서가 오용되는 것이 발견되었을 경우
- 백업을 위한 용도인 경우

이용자들이 전자우편문서들을 오랜 기간동안 지속적으로 접근할 수 있게 하기 위해서는 매체이전, 마이그레이션(migration), 에뮬레이션(emulation)이 불가피하다. 전자우편문서들의 지속적인 접근과 보존을 위하여 원래의 하드웨어와 소프트웨어 환경을 유지시켜줄 필요가 없으며, 원본 전자우편문서의 내용, 구조와 맥락이 유지된다면 큰 문제되지 않는 것이다.

## 4.5 전자우편문서 유지

### 4.5.1 증거 규정

전자기록은 자생적으로 취약성과 가변성과 같은 특성을 갖고 있기 때문에, 전자우편시스템에서 생산된 모든 문서들이 무결성과 진본성을 갖추고 있어야만 이용자들이 신뢰를 갖고 전자우편문서들을 이용할 수 있다. 이러한 신뢰감을 주기 위해서는 먼저 시스템이 안정되고 영구적임을 알려야 하고 그러한 시스템 안에서 생산된 문서는 성문화된 절차적 과정을 통하여 처리되고 있음을 증명해야 한다. 따라서 기관은 전자우편문서의 생산, 접수, 처리, 유지와 폐기를 통제하는 정책과 절차를 시행하도록 하고 전자우편 사용에 관한 기록을 남김으로서 허가과 확인을 받은 사람만이 활용했음을 알 수 있어야 한다. 그리고 전자우편문서에 대한 허가받지 않은 추가, 삭제, 변경, 이용, 은폐로부터 보호된다는 사실을 보장해야 한다. 또한 시스템에 대한 신뢰성과 안정성을 유지하기 위하여 암호화 및 인증과 같은 보안 기술을 도입해야 할 것이다. 이와 같이 시스템 보안 메커니즘이 활용되고 공식화된 정책에

따라 전자우편문서가 관리된다는 사실이 바로 시스템과 기록이 신뢰성 있음을 나타내는 증거인 것이다. 따라서 공공기관의 전자우편 사용자는 시스템과 기록의 신뢰성에 대한 증거적 요건을 보여주기 위하여 다음과 같은 사항을 수행하여야 한다(NJDARM 2002):

- 전자우편시스템이 제공하는 모든 기능을 설명해주는 매뉴얼을 작성해야 한다.
- 전자우편시스템에 대한 신뢰성을 조장할 수 있도록 이에 필요한 데이터와 오디트 트레일 정보를 유지·관리해야 한다.
- 전자우편문서의 사본은 적절하게 식별되어 별도로 보존되어야 한다.
- 전자우편시스템 백업은 정기적으로 일관성 있게 그리고 완벽하게 이루어져야 한다.
- 폐기절차는 백업 절차와 조화롭게 진행되도록 하고 폐기 이후에 기록물의 사본이 남아 있지 않도록 해야 한다.
- 시스템 보안을 위한 모든 권고 사항을 준수해야 한다.

#### 4.5.2 사용자의 책임감

관리자, 직원, 기록관리자, 정보기술 관리자, 서버 관리자등은 전자우편문서를 포함한 전자기록물의 관리에 대한 책임을 공유해야 한다. 공공기관은 기관 내에서 이루어지는 모든 업무와 절차가 잘 어우러지는 적합한 환경을 제공해야 하고, 전자우편시스템 사용자의 업무절차와 이에 따른 역할과 책임을 알려주고 이에 따른 교육을 시킬 책임이 있고, 기관 내에서 전자우편시스템을 이용하는 직원이 지켜야 할 규칙과 책임들을 반드시 규정하도록 하여, 이에 따라 직원이 반드시 기록관리 면에서 그리고 업무 면에서 그들의 역할을 이해하고 수행할 수 있도록 도와주어야 한다. 또한 전자우편시스템 이용자들의 주요 책임은 업무의 증거적 자료로서 사용될 수 있는 문서를 시스템에서 정확하고 신뢰성 있게 생산하는 것이라 할 수 있다.

이와 반면, 기록관리 전문요원은 다음과 같은 업무를 수행함으로써 공공기록물로서 전자우편문서를 관리할 책임이 있다: 1) 전자우편문서의 캡처와 유지를 위한 요건 감독, 2) 기록관리시스템에 전자우편문서가 캡처되는 요건에 대한 인식(즉 기록물 가치평가 기준에 대한 인식), 3) 일반적 업무과정에서 전자우편문서가 폐기되는 요건 관리, 4) 전자우편문서의 자동적 캡처기능 관리 등을 들 수 있다. 또한 전자우편시스템 기술 제공자와 관리자등은 전자우편시스템이 제공하는 기능을 신뢰성 있게 그리고 효과적으로 지원해야할 책임이 있다.

이들의 책임에는 다음과 같은 사항들이 포함 된다: 1) 전자적 데이터의 전송과 저장에 대한 보안과 보호를 수행해야 하는 의무, 2) 전자적 데이터의 기술관리 수행 의무, 3) 모든 과정에서 시스템을 모니터링하고 확실하게 진행되도록 지원해야 할 의무 등을 들 수 있다(the State Records Authority of New South Wales 1999).

#### 4.5.3 보안

민감한 공공정보는 적절한 통제기능을 통하여 보안되어야 하고 접근도 제한되어야 한다. 즉 국가기밀이나 국가보안관련 비밀정보나, 특정직원 및 인사에 대한 정보인 경우에는 반드시 보안이 필요하다. 보안관련 시스템적 통제는 모든 전자형태의 문서와 기록의 법적 효용을 강화시키기 때문에 적합한 보안메커니즘의 시스템에의 적용은 매우 필요하다. 따라서 전자우편시스템은 다음과 같은 절차나 방법을 고려해야 할 것이다.

- 모든 문서는 같은 절차와 방법에 의하여 생성되도록 하고 표준화된 방법으로 검색되도록 한다.
- 오직 허가된 사람만이 시스템과 데이터에 접근하도록 한다.
- 적합한 직원들을 대상으로 민감하고 기밀을 요하는 문서들을 처리하고 관리하는 방법을 교육시켜야 한다.
- 정보의 유실을 방지하기 위하여 절차적/시스템적 보안계획이 수립되어야 한다.
- 시스템 작동오류를 통한 데이터 변조와 삭제의 위험을 줄이기 위하여 데이터 백업 등과 백업시스템을 구축해야 하며 이와 더불어 장애 복구방안도 수립해야 한다.
- 허가받지 않은 정보의 추가, 수정, 삭제를 방지하고 시스템 안정성을 높여주는 보안 절차 및 보안장치를 구축해야 한다.
- 전자우편문서의 보안정책은 컴퓨터시스템 보안과 연계되어 수립되어야 한다. 이때 이와 관련된 법령 또는 규정에 따라야 할 것이다.

## 5. 결 론

현재 각국의 정부와 공공기관은 효율적인 업무수행 및 통제와 감사가 이루어지기 위하여

공공기록물의 질적 향상과 보존에 전념하고 있다(the State Records Authority of New South Wales(b) 1998). 이와 더불어, 정부는 향상된 컴퓨터 네트워크를 통하여 빠르면서 원활한 정부기관간의 의사소통이 이루어지는 환경을 구축하는데 힘쓰고 있고 더 나아가서 지역사회 구성원 누구에게나 직접적으로 그리고 신속하게 정부서비스를 전달하는 데에 주력하고 있다. 이 결과, 공공기관들 간의 상호 업무조정 및 의사교환은 통신망을 통하여 이루어지고 있고 이에 따른 공문서 전달 또한 전자 메시징 서비스 즉 전자우편시스템을 이용하는 추세이다. 즉 전자우편이 개인적 의사전달의 기능차원을 넘어서 공공기관에서의 의사소통과 업무처리를 위하여 이용되고 있는 것이다. 따라서 공공업무 활동의 증거로서 유지될 필요가 있는 전자우편문서는 이제 조직적으로 캡처되고 기록관리시스템에서 관리되어야 할 것이다(the State Records Authority of New South Wales 2000).

공공기관들은 전자우편시스템에서 생산된 전자우편문서를 기존의 공공기록물과 동일하게 생산, 보존, 접근면에서 체계적으로 관리해야 하는 의무를 갖는다. 따라서 전자우편시스템을 사용하는 기관은 먼저 전자우편문서가 종이기반 기록물과 마찬가지로 기존에 수립된 기록물관리절차에 따라 관리되어야 한다는 점을 직원들에게 인식시켜야 한다. 그리고 공공기관은 전자우편문서를 포함한 전자적 기록물의 관리를 위한 정책 및 실행방안을 확실하게 수립해야 하며, 이런 정책 및 방안은 기존의 기록물관리 규정과 어우러질 수 있는 통합적인 것이어야 할 것이다. 특히 공공기록이 어떤 형식이나 형태로 생산되었던 간에 가장 중요한 것은 관련된 모든 기록물이 한번에 그리고 쉽게 검색되어야 한다는 점이다. 이를 위해서는 여러 형식의 또는 여러 형태의 기록물들이 한 가지 표준적 방식으로 관리되도록 해야 할 것이다. 본 연구는 공공기관이 전자우편시스템과 전자우편문서를 효과적으로 관리할 수 있도록, 기록물로서의 전자우편문서의 정의, 전자우편문서 관리를 위한 원칙, 전자우편문서 관리를 위한 최선의 실천방안 등을 다루었다. 끝으로, 본 연구는 기록물로서의 전자우편문서를 효율적으로 관리하기 위해 수행해야 할 몇 가지 방안을 제안한다.

첫째, 기록관리 전문가들은 기록물로서의 전자우편문서 관리에 대한 정책을 수립해야 한다. 이러한 정책은 업무처리 과정에서 전자우편시스템의 사용, 전자우편문서의 캡처와 관리를 포함해야 한다. 이는 전자우편시스템을 이용하는 많은 사용자들이 전자우편문서가 지니는 가치와 이러한 문서에 적용되는 규칙과 규정에 대해 잘 파악하고 있지 못하기 때문에 이를 알리는 최적의 방법으로 포괄적이며 상세한 정책을 개발하는 것이다.

둘째, 공공기관에서 업무적 처리과정에서 생성된 전자우편문서에 대한 관리책임은 전자

우편문서 생산자, 공공기록물 관리자, 전자우편시스템 관리자, 전체 시스템 관리자, 전자메시징서비스 공급자, 전자우편시스템 이용자 모두에게 있음을 알려야 한다.

셋째, 수립된 전자우편문서 관리정책에 따라 전자우편문서가 관리되고 이에 따른 책임과 의무가 수행되기 위해서는 먼저 기관 내에서 전자우편시스템의 사용자에게 프로그램 훈련과 교육을 실시하여야 한다. 아직까지도 대부분의 사용자들이 전자우편문서를 매우 사적인 문서로 생각하고 공공기록물처럼 생산, 관리를 하지 않기 때문이다. 공공기관은 따라서 다음과 같은 다양한 형식으로 교육과 홍보를 실시하여야 한다: 직원브리핑, 온라인 훈련, 리플릿을 통한 정보주지, 기관 뉴스레터지를 이용한 홍보 및 교육 등.

넷째, 현재 전자적으로 문서를 생산하고 관리하기 위하여 공공기관은 여러 IT 개발업체에서 구축한 표준적인 전자문서시스템을 사용하고 있다. 이제 이러한 시스템이 전자우편문서도 관리하도록 해야 하고 더 나아가서 기록관리시스템과 연계시켜 자동적으로 그리고 계속적으로 시스템에서 전자우편문서가 관리되도록 해야 한다.

### <참고문헌>

- Australian Standards. 2004. *Australian Standard AS4390 Records Management(Part 3 Strategies, 8.4.1 Electronic Mail)*.  
<[http://www.naa.gov.au/recordkeeping/gov\\_online](http://www.naa.gov.au/recordkeeping/gov_online)>.
- The Electronic Records Committee of the Kansas Information Technology Advisory Board. 2002. *Managing Electronic Mail: Guidelines for Kansas Government Agencies*.  
<[http://da.state.ks.us/itab/erc/email\\_guidelines\\_final.pdf](http://da.state.ks.us/itab/erc/email_guidelines_final.pdf)>.
- National Archives of Australia(NAA). 1997. *Managing electronic Messages as Records*.  
<[http://www.naa.gov.au/recordkeeping/er/elec\\_messages/intro.html](http://www.naa.gov.au/recordkeeping/er/elec_messages/intro.html)>.
- National Archives and Records Administration. 2004. *NARA Code in Federal Regulation: Subpart C-- Standards for the Creation, Use, Preservation and Disposition of Electronic Records*.  
<[http://www.archives.gov/about\\_us/regulations](http://www.archives.gov/about_us/regulations)>.
- Natural Resources of Canada. 2003. *NRCan Guidelines on Managing Electronic Mail*

*Messages (E-mail).*

<[http://www.nrcan.gc.ca/em-ce/emgd\\_1-e.htm](http://www.nrcan.gc.ca/em-ce/emgd_1-e.htm)>.

NJDARM. 2002. *Managing Electronic Mail: Guidelines and Best Practices.*

<<http://njarchives.org/links.circula-letter-03-10-st.html>>.

The State Records Authority of New South Wales. 2000. *Standard on Recordkeeping in the Electronic Business Environment.* Sydney.

The State Records Authority of New South Wales. 1999. *Managing the Messages: Guidelines on Managing Electronic Messages as Records.* Sydney.

The State Records Authority of New South Wales. 1998(a). *Policy on Electronic Messages as Records.* Sydney:

The State Records Authority of New South Wales, 1998(b). *Policy on Electronic Recordkeeping.* Sydney.