

유선기반 메신저 기록 관리 방안 연구*

A Study on Management of Records and Archives of Messenger Based on Wired Network

최 정 원 (JungWon Choi)** , 김 연 희 (YeonHee Kim)***
이 혜 진 (Haejin Lee)**** , 황 창 주 (ChangJu Hwang)*****
김 용 (Yong Kim)*****

초 록

정보통신 발달로 인해 전자기록의 중요성이 커지기 시작하였고 이메일기록, 데이터 세트와 같은 전자기록의 기록학적 가치와 관리방안에 대해 논의가 진행되어 왔다. 한편 기관 내부에서는 디지털 커뮤니케이션 시스템 사용률이 증가하기 시작하였으며 디지털 커뮤니케이션 도구의 증거적 가치를 인정하고 있다. 이런 흐름 속에서 본 연구는 커뮤니케이션 도구 중 하나인 메신저기록의 중요성을 논의하고 효율적인 메신저기록 관리 방안을 제시하고자 하였다. 문헌조사를 수행하여 국가기록원, NARA, TNA, NAA, LAC의 메신저기록 관리현황을 조사, 비교하였고 국내 10개 기관 실무자들의 심층 면담을 수행한 뒤, 부족한 부분은 이메일로 보완하였다. 이를 통해 실무자가 사용하기에 업무적으로 보다 효율적이며 기록 관리 관점에서도 가치 있는 관리 모형을 제안하였다.

ABSTRACT

As information and communication technologies have been developed, digital records are getting more important. Discussions on managements and archival value of digital records such as e-mail and data set have been undertaken. Furthermore, frequency of digital communication tools usage has been increasing in agencies and has gained recognition as official records. Accordingly, this study aims to deal with importance of instant messenger records and proposes effective management model of instant messenger records. We performed comparative analysis of management records which are related to instant messenger in national archives of United Kingdom, Australia, Canada and Korea and interviewed workers in agencies. Using this results, we propose effective and meaningful model for managing instant messenger records for workers in agencies.

키워드: 메신저, 인스턴트 메신저, 전자기록, 기록 관리, 유선기반

Messenger, Instant Messaging, Electronic Records, Management of Records and Archives, Wired Network

-
- * 이 논문은 2016년도 정부(미래창조과학부)의 재원으로 한국연구재단-재난안전플랫폼기술개발사업의 지원을 받아 수행된 연구임(과제번호: NRF-2016M3D7A1912703).
** 전북대학교 기록관리학과 대학원 석사과정(jungwon1212@naver.com) (제1저자)
*** 전북대학교 기록관리학과 대학원 석사과정(yeon2405@naver.com) (공동저자)
**** 전북대학교 기록관리학과 대학원 석사과정(injesushj@gmail.com) (공동저자)
***** 동남보건대학교 교수, 창업교육담당(hcj8391@dongnam.ac.kr) (공동저자)
***** 전북대학교 문헌정보학과 부교수, 문화융복합 아카이빙연구소 연구원(yk9118@jbnu.ac.kr) (교신저자)
논문접수일자 : 2016년 8월 21일 논문심사일자 : 2016년 9월 20일 게재확정일자 : 2016년 9월 20일
한국비블리아학회지, 27(3): 173-200, 2016. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2016.27.3.173]

1. 서론

1.1 연구배경 및 필요성

정보통신 발달로 인해 전자기록의 중요성이 커지기 시작하였고 기관 내부에서는 디지털 커뮤니케이션 시스템 사용률이 증가하기 시작했다. 전자기록 종류 중 하나인 이메일기록은 2002년 정부가 정부종합청사와 지방자치 각각의 공무원에게 이메일을 부여한 이후 대표적인 디지털 커뮤니케이션 도구가 되었다. 특히 회사 내부에서 이메일로 업무에 관련된 중요한 메시지, 사진, 시청각자료 등을 수신, 전송함에 따라 이메일기록의 중요성은 더욱 커지게 되었다. 최근 힐러리 클린턴 전 국무장관은 재직 시절 개인 이메일 계정을 사용했다는 논란이 일기도 하였다(Schmidt 2015). 2007년 이후 미국연방기록법에서는 연방 정부 관리들이 주고받은 편지나 이메일도 정부기록물로 간주했기 때문이다(Maitland 2008).

이런 흐름 속에서 이메일기록과 같이 전자기록 종류 중 하나인 메신저기록의 중요성을 알아볼 필요가 있다. 메신저는 일반적으로 인스턴트 메시지(instant messaging)라고도 불리는데, 이는 디지털 커뮤니케이션 도구 중 하나이며 월드와이드웹(World Wide Web)과 이메일 이후 세 번째로 중요한 응용프로그램이다(Kohda, Sugano, and Okuyama 2000). 최근 이스트소프트의 '2015 기업 내 업무 커뮤니케이션 실태 조사' 설문 결과에 따르면 업무용으로 가장 많이 사용하는 커뮤니케이션 도구는 28.9%로 사내 메신저가 가장 높았다. 마케팅 리서치 회사 Radicati Group의 조사에 따르면

인스턴트 메시지 사용자가 2015년에서 2019년까지 32억 명에서 40억 명까지 증가할 것이며, 평균 16%가 상승할 것이라는 전망이다. 이를 통해 메신저는 사내 업무 커뮤니케이션 도구로 많이 사용되고 있으며, 앞으로도 전 세계적으로 방대한 양이 사용되어질 것이라 예상된다. 또한 업무목적으로 사용하는 메신저의 경우 기록의 가치를 인정받은 이메일기록과 같이 기록학적 가치가 있다고 말할 수 있다.

정보 및 통신기술의 발달로 네트워크는 유선 환경에서 무선환경으로 빠르게 변화하고 있으며, 기업의 메신저 역시 그 흐름에 따라 유선기반에서 무선기반으로 발전하고 있다. 그러나 다양한 메신저기록 중에서 유선기반 메신저기록은 다양한 공공기관 및 민간기업에서 업무적 목적 및 향후 업무에 대한 증거적 가치로서 인정을 받고 있는 상황에서 매우 중요한 기록으로서의 가치를 가지고 있다. 실제로 카카오톡과 같은 무선기반 메신저가 개발되어 사용되고 있음에도 불구하고 여전히 대다수 조직에서는 데스크 탑 컴퓨터용 내부용 메신저를 광범위하게 사용하고 있는데(조미경, 김정인 2013) 삼성의 '스퀘어'가 그 예시이다. 이 메신저는 삼성이 직접 개발하였으며 그룹 전산망인 '싱글'과 연동되어 PC와 스마트폰 모두 사용이 가능하다. 기업 LG와 KT 역시 그룹사 내부시스템에서만 사용 가능한 메신저인 'I-messenger'와 'KT iman'을 계열사 전체가 사용하고 있는데, 이 사실은 유선기반 폐쇄형 메신저가 업무적 측면뿐만 아니라 증거적 측면에 있어서도 광범위하게 쓰이고 있다는 것을 증명한다. 따라서 본 연구에서는 우선 유선기반 메신저기록에 대한 관리방안에 대한 연구가 진행되어야 한다고 판단하여, 유선

기반으로 한정하여 연구를 진행하였다.

1.2 연구목적 및 방법

본 연구는 기관 내의 커뮤니케이션 도구 중 하나인 메신저시스템 업무와 관련하여 생산되는 메신저기록의 중요성을 제시하고 효율적인 메신저기록 관리 방안을 제시하고자 한다. 메신저기록 관리 방안은 신뢰성, 무결성, 가용성, 진본성 등 전자기록의 특성을 반영해야 하며 이메일기록, 웹기록 등 다른 종류의 전자기록과는 다른 메신저기록만의 특성을 반영해야 한다. 업무에서 생산되는 기록인 만큼 기록관리 관점에서 가치 있고 업무상 효율적인 기록관리 방안이 필요하다.

본 연구에서는 이를 위해, 우선 문헌조사를 통해 메신저기록과 비슷한 성격을 가진 이메일기록과 비교하며 메신저기록관리의 필요성을 연구하고 제시하였다. 그 후 문헌조사와 사례조사를 수행하여 각국의 메신저기록 관리현황을 분석하였다. 국가는 한국, 미국, 영국, 호주, 캐나다로 5개 국가로 한정하였고 대표기록관인 국가기록원, NARA(National Archives and Records Administration), TNA(The National Archives), NAA(National Archives of Australia), LAC(Library and Archives Canada)의 메신저기록 관리현황을 조사하였다. 조사방법은 기록관 홈페이지 분석, 메신저기록에 대한 지침을 조사한 후 이메일 문의를 통해 부족한 부분을 보충하였다. 또한, 조사한 국내, 국외의 메신저기록 관리현황을 비교, 분석하여 국내에 메신저기록관리 프로세스에 필요한 사항이 무엇인지 분석하였다.

국내에는 아직 공공기관 기록의 관리만 법적인 의무를 지니므로 국내의 메신저기록 관리 방안을 구성하기 위해서, 공공기록관만을 분석대상으로 삼았다. 그러나 일반 사기업 또한 업무적으로 활발히 사내 메신저를 활용하고 있어 메신저기록 관리 방안 구성에 기초자료로 쓰일 있다고 판단하였다. 따라서 국내 공기업 5개, 사기업 5개 총 10개 기관의 10명의 실무자들에게 인터뷰를 수행하였다. 공기업 인터뷰 대상자는 교육청, 행정기관, 공사, 공단에서 근무하는 실무자, 공무원으로 이루어졌으며 사기업 인터뷰 대상자는 금융업, 제조업 등에서 근무하는 사기업 실무자로 이루어졌다. 인터뷰를 조사 방법으로 선택한 이유는 폐쇄적인 기업용 메신저 시스템을 통해 전달되는 메신저기록을 관리하는 데 필요한 사내 규정은 사내 보안 및 내부규정에 따라 공개되지 않기 때문이다. 또한 연구범위는 대다수 조직에서 주로 사용하고 있는 유선기반 메신저 시스템으로 한정하여 실무자가 사용하기에 업무상 보다 효율적이며 기록관리 관점에서 가치 있는 관리 모형을 구성하고자 하였다.

1.3 선행연구

국내에서는 메신저기록에 대한 논의가 있기 전 메신저기록과 같이 전자기록 종류 중 하나인 이메일기록에 대한 논의가 진행되어 왔다. 김용, 김늘봄, 이태영(2008)은 국가차원에서의 전자정부 구현은 공공문서가 종이문서 중심에서 전자문서 중심으로 변화하는데 영향을 주었다. 또한 공공기관에서 이메일의 활용이 증가함에 따라, 기록으로서 그 중요성도 높아지고 있다고 하였다. 이메일의 법률적 효력이 인정됨에 따

라 업무처리의 증거로서 가치가 있는 이메일의 보존은 중요한 과제라고 주장하며 이메일기록 관리를 위한 메타데이터 표준요소선정을 위한 연구를 진행하였다. 송지현(2007)은 이메일을 통해 송, 수신되는 정보가 업무문서의 역할을 수행하고 있다면 기관의 기록으로 관리되어야 한다고 주장하며 이메일기록 관리의 당위성을 설명하였다. 또한 각국의 이메일기록 관리 정책을 분석하여 우리나라 공공기관에서 효과적인 이메일기록 관리 방안을 기록관리학적 측면에서 모색하였다.

국내에서 메신저기록에 대한 논의는 메신저의 작은 범위인 SNS에 대한 논의만 진행되어 왔다. 송주형(2014)은 SNS에 대한 영향력과 의미를 기록학적 측면에서 살펴보고 SNS 기록 관리 필요성을 강조했다. SNS는 집단 기억 형성의 장이자 집단기억 그 자체이며 공론장의 역할이라고 하며 1차적 기록관리는 당사자가, 2차적 기록관리는 전문가나 위원회에서 해야 한다고 주장하였다.

해외에서는 메신저기록의 기록학적 가치와 관리의 필요성에 대한 논의가 활발히 진행되어 왔다. Steward(2007)는 커뮤니케이션 환경이 변화하고 있으며 양적 측면에서 인스턴트 메시지가 이메일을 능가할 것이라고 예상했다. 또한 많은 대학들이 보이즈메일, 인스턴트 메시지 등 '다른 디지털 커뮤니케이션 형태가 기록인가'에 대한 논의가 지속되고 있다고 하였다. 업무적으로 이루어지는 메신저기록관리 방안에 대한 논의도 이루어지고 있는데 개인 또는 그룹 간에 사용하고 있는 개인적인 음성메일, 문자메시지 등에 대한 기록학적 가치와 관리방안에 대한 논의가 이루어지고 있다(Caswell 2009; Cunningham 2003).

2. 이론적 배경

2.1 인스턴트 메신저의 정의 및 특성

인스턴트 메신저(instant messaging)는 단순 메시지의 즉시 전송, 받을 사람의 상태 정보표시, 친구 목록 관리기능 등을 제공하는 어플리케이션으로 정의하며 쉽게 말하면 한 사용자가 다른 사용자에게 문자열을 전송하는 것이다(고대식, 박준석 2002). 윤언(2015)은 인스턴트 메신저를 “사이버 공간 내에서 쌍방향 커뮤니케이션을 실현하는 서비스”라고 정의하기도 하였다. 이처럼 기관들은 인스턴트 메신저를 조직내 커뮤니케이션 도구로 활용하고자 기업용으로 메신저를 개발 및 도입하였고 공식적 혹은 비공식적 커뮤니케이션 도구로 사용하고 있다(오영훈 2011 재인용).

메신저의 기록학적 가치에 대해 논의하기 위해서는 먼저 메신저의 특성에 대한 분석이 선행되어야 한다. 이미 같은 논제로 논의가 된 이메일을 메신저를 <표 1>에 메신저와 함께 비교하였다. 이메일과 메신저의 가장 대표적인 특성이라 할 수 있는 특징, 기능, 방향성 등을 중심으로 비교하였고 이해가 쉽도록 대표 프로그램을 예로 들었다.

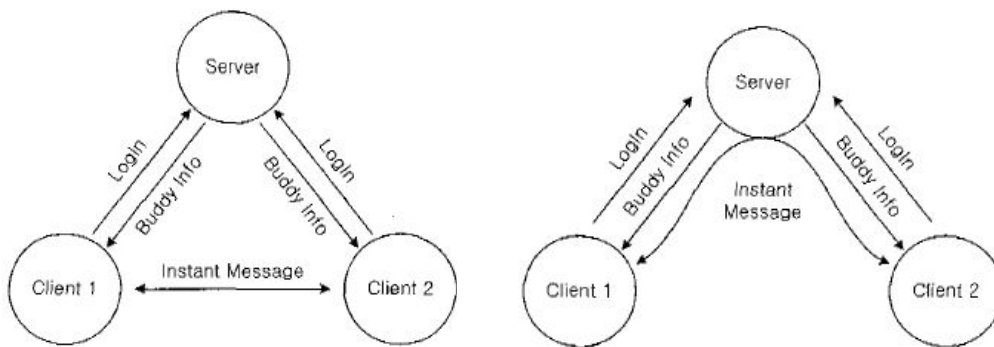
이메일은 대체로 비동시적이고 단방향인 것에 반해 메신저는 멀티태스킹과 쌍방향성이 가능하다. 기능은 이메일과 메신저가 비슷하지만 메신저는 친구관리나 화상채팅 등 부가적인 기능이 있다는 것이 차이점이다.

메신저의 특성을 세부적으로 알기위해 메신저 시스템의 구성방식을 <그림 1>과 같이 정리하였다. 메신저시스템은 P2P방식과 서버경유

〈표 1〉 이메일과 메신저의 특성 비교

	이메일	메신저
특징	비동시적	멀티태스킹
기능	전송, 저장, 첨부	전송, 저장, 첨부, 친구관리, 화상채팅
방향성	단방향	쌍방향가능
대표 프로그램	Google, Naver, Daum	MSN, ICQ, SOME

* 출처: 고대식, 박준석 2002; 김용, 김늘봄, 이태영 2008; 송주형 2014를 참조하여 작성함.



〈그림 1〉 P2P 방식과 서버경유 방식의 메신저 동작도(고대식, 박준석 2002)

방식으로 구분되어 있는데 P2P방식은 서버에 로그인 후 등록된 사람과 정보를 교환할 수 있으며 서버를 경유하지 않고 직접 클라이언트와 P2P가 연결된다. 반면, 서버경유 방식은 로그인, 송신, 수신과 같은 모든 정보활동이 서버를 통해 이루어진다.

메신저의 특성은 크게 이용환경, 공개여부,

사용목적에 따라 〈표 2〉와 같이 구분할 수 있다. 이용환경에 따라서 메신저를 유선형과 무선형으로 구분할 수 있는데 유선형은 유선인터넷환경, 유선통신환경에서 사용하는 메신저이며 무선형은 무선인터넷환경, 무선통신환경에서 이용하는 메신저이다(이정구 2001). 유선형의 대표적인 플랫폼은 데스크 탑이며 무선형의

〈표 2〉 메신저 형태에 따른 구분

구분요소	형태	예시 프로그램
공개여부 (사용목적)	폐쇄형 (기업형)	Quik, T-bizpoint, 토크온, 오피스톡, IBM Lotus Instant Messaging & Web Conferencing, Microsoft Office Live Communications Server 2003
	공개형 (일반형)	네이트톡, 라인, 페이스북, 트위터, 구글플러스, Yahoo, Microsoft.NET
이용환경	유선형	네이트톡
	무선형	네이트톡, 라인, 마이피플, 트위터, 구글플러스, 틱톡

* 출처: Tirus muya Maina 2013; 조미경, 김정인 2013을 참조하여 작성함.

대표적 플랫폼은 모바일인데 최근에는 네이트 특과 같이 유무선 통합적인 환경에서 이용할 수 있는 메신저도 개발되었다. 다양한 메신저가 활용되고 있지만 대다수의 조직에서는 개발비용과 기간, 기술적인 문제로 주로 데스크 탑 컴퓨터를 유선 기반에서 사용하고 있다(조미경, 김정인 2013).

메신저는 공개여부에 따라 공개형과 폐쇄형으로 구분할 수 있고, 사용목적에 따라서는 기업형과 일반형으로 구분할 수 있다. 공개형은 일반형이라고 볼 수 있으며 어느 누구나 등록하고 사용할 수 있다. 폐쇄형은 기업형으로 볼 수 있으며 기관 내에서만 사용할 수 있는 형태로 외부에서는 접근이 불가능하다(Tirus muya Maina 2013). 공개형(일반형)과 폐쇄형(기업형)메신저의 차이를 <표 3>에서 비교하였다.

<표 3> 공개형 메신저와 폐쇄형 메신저의 차이점

	공개형 메신저	폐쇄형 메신저
(다자간) 채팅	○	○
파일 전송 및 공유	○	○
(다자간)화상 회의	X	○
PC,모바일 호환성	○	△
파일 및 대화 검색	△	○
이용자 상태정보	△	○
게시판 기능	X	△
대용량 파일 전송	X	○

* 출처: 넷츠빌홈페이지 참조하여 작성함.

메신저 기능은 개별 서비스마다 차이가 크지만 메신저의 구체적인 기능을 알아보기 위해 넷츠빌 홈페이지를 참고하여 <표 3>에 메신저가 가지고 있는 공통적인 기능과 업무에 주로 사용되는 기능을 작성하였다. 공개형 메신저는

이용률이 높은 메신저를 기준으로, 폐쇄형 메신저는 무료와 유료로 제공되고 있는 메신저를 하나씩 선정하였다. 이용률이 높았던 공개형 메신저는 카카오톡과 네이버 라인(LINE)으로 각각의 이용률이 거의 100%에 근접했다(이유지 2015). 폐쇄형 메신저는 무료 기업형 메신저인 넷츠빌(netsvill)과 LG U+에서 유료로 제공하는 비즈스카이프(Biz skype)를 대상으로 하였다. <표 3>의 '○'는 그 메신저에 기능이 있다는 것을 'X'는 기능이 없음을 나타내고 '△'는 기능이 있으나 한계점이 존재하는 것을 나타낸다. 공개형과 폐쇄형 모두 다자간 채팅과 파일 전송 및 공유가 가능하지만 <표 3>을 통해 알 수 있듯이 다른 기능에 있어서는 차이점이 존재한다. 공개형 메신저는 PC, 모바일의 호환성이 존재하지만 파일검색은 불가능하며, 이용자 상태정보의 검색은 네이트온과 같은 일부 메신저만 가능하다. 폐쇄형은 그룹웨어를 사용하는 기업만 PC와 모바일의 호환과 게시판 기능 이용이 가능하다(고대식, 박준석 2002). 폐쇄형 메신저인 사내 메신저는 공개형 메신저와 달리 협업을 위한 기능이 더 부각된 메신저로 업무자 상호간의 물리적 거리를 없애 공동작업을 원활하게 수행할 수 있도록 한다는 특징이 있다. 즉, 조금 더 업무에 특화된 메신저라고 볼 수 있다(고대식, 박준석 2002). 이처럼 폐쇄형 메신저는 공개형 메신저와 비교하여 업무에 관련된 메시지가 많고 후에 법적 증거로 사용할 가능성이 높기 때문에 강력한 보안 서비스를 제공해야 한다. 따라서 메신저 내용을 전자서명 및 인증처리가 가능한 공개키 기반 알고리즘 등을 사용하여 암호화 된 보안을 고려해야 한다(김영대 2008).

현재 국내 공공기록물 관리법에서는 메신저 기록을 아직 공공기록으로 인정하고 있지 않다. 하지만 기업 내에서는 업무 처리에 있어서 메신저 활용이 점차 늘고 있고 메신저의 중요성을 인정하는 추세이다. 2015 행정자치부 업무보고에 따르면 그동안 시범 운영되어 왔던 공무원 전용 메신저 '바로톡'을 시범운영단계에서 벗어나 확대 활용하여 메신저의 활용을 통한 업무연락 및 자료공유의 보안성을 강화한다고 밝혔다. 메신저를 통해 전달되는 내용이 정부 업무와 관련된 중요 대화 내용 및 자료가 많은 만큼 보안이 중요하기 때문이다. 이처럼 메신저는 업무적으로 활용되기 때문에 메신저를 통해 전달되는 기록이 매우 중요하다는 것을 알 수 있다. 따라서 업무 활용의 효율성과 보완성을 위하여 메신저기록을 기록관리 할 필요가 있지만 아직 메신저기록에 대한 연구가 부족한 실정이다. 이에 따라 본 연구는 메신저기록을 기록으로 인정해야 하는 당위성 증명에 중점을 두며 다양한 메신저 종류 중 대다수의 조직에서 사용하고 있고 업무적으로 활용이 높은 유선기반 메신저를 중심으로 연구를 진행하겠다.

2.2 전자증거개시(E-Discovery)제도

메신저가 기록으로서 정보적 가치와 증거적 가치를 포함하고 있는지에 대해 알아보기 위해서는 먼저 전자증거개시제도에 대하여 분석할 필요가 있다. 전자증거개시제도의 대상에는 전자적으로 저장된 정보로 소송에서 증거가 될 수 있는 것은 모두 포함되는데 이메일, 보이스메일, 그리고 본 연구에서 주로 다루는 인스턴트 메시지의 채팅기록도 포함되기 때문이다

(Redgrave 2007).

전자증거개시제도란 소송당사자가 상대방이나 제3자로부터 소송과 관련된 증거자료를 수집하기 위한 변론 전 절차를 통칭하는 것이다. 증거개시제도에서는 증거 대상이 종이문서로 제한되었다. 그러나 전자증거개시제도는 증거 대상이 전자적 자료 ESI(Electronically Stored Information)로 확대되었고 2006년 미국 연방 민사소송규칙을 개정하면서 증거개시 표준 속에 전자적으로 저장된 정보, 즉, 전자적 자료(ESI)라는 개념을 구체화 시켰다(탁희성 2011).

전자증거개시 관련 판례법의 많은 발전이 있는 미국과는 달리 영국, 캐나다를 비롯하여 우리나라에서는 아직 전자증거개시 관련 판례법이 그다지 많지 않다. 그러나 2001년 9월 삼성전자와 캐나다 회사 MOSAID의 소송과, 2010년 하이닉스반도체(현 SK하이닉스)와 미국웹버스사의 소송결과를 보면 전자증거자료(ESI)의 제출 또는 파기 문제가 중요한 근거가 되었음을 알 수 있다(김승범 2015). 또한 곧 우리나라 대법원이 전자증거개시제도를 국내에 도입할 것이라 예상할 수 있다. 우리나라는 2016년 7월 EU와, 2017년 3월 미국과 법률시장 완전개방을 앞두고 있기 때문이다(대한변협신문 2015). 이를 통해 투명성과 법적근거로서의 활용을 위해서는 메신저 채팅기록을 포함한 전자적 자료(ESI)의 기록관리가 필요함을 알 수 있다.

2.3 메신저기록 기록관리의 필요성

메신저기록의 기록학적 가치에 대해 논의하기 위해서는 기록의 개념에 대해 먼저 조사할 필요가 있다. 기록관리에 대한 국제표준 ISO15489

와 ISO3030에 따르면 기록(records)은 “조직이나 개인이 법적 의무를 수행하거나 업무를 처리하는 과정에서 증거나 자산으로 생산, 접수, 유지하는 정보”라고 정의하였다. 또한, 한국기록학회의 기록학 용어 사전에 따르면 기록은 “개인이나 조직이 활동이나 업무 과정에서 생산하거나 접수한 문서로서 일정한 내용·구조·맥락을 가진다”라고 정의하였다. 즉, 일정한 내용, 구조, 맥락을 가지고 조직의 업무 과정에서 생산한 문서이며 증거로 사용이 되면 기록으로 볼 수 있는 것이다.

국제기록관리협회의 ICA(International Council on Archives)와 미국 NARA는 전자기록법주에 메신저기록을 포함하고 있는데 이는 메신저기록을 이미 기록으로 인정하고 있다고 볼 수 있다. ICA는 전자환경에서의 규정과 기능 요구조건(Principles and Functional Requirements for Records in electronic Office Environments)에서 전자기록을 “조직에서 내부적으로 공식적인 업무를 위한, 전자기록시스템에서의 어떤 커뮤니케이션”으로 정의하였다. 또한 이메일, 인스턴트 메시지, SNS와 같은 간단한 메시지 서비스도 전자기록(Electronic messages)에 포함된다고 말한다.

미국 NARA 홈페이지에 따르면 미국연방기록법은 2014년 11월 새로운 전자기록 정의를 개정했다. 전자기록을 개인 사이의 커뮤니케이션 목적에 의해 사용되는 전자메일기록과는 다른 전자메시지 시스템이라고 정의하며 메신저기록을 포함하였다. <표 4>는 미국연방기록법에서 정의한 전자기록의 종류와 예시이다.

지금까지 조사한 내용을 정리하자면 ICA, 미국연방기록법, 미국NARA는 메신저기록을 전자기록에 포함하였다. 또한 기업 내부에서 업무 중 생산된 메신저기록은 기록의 조건인 내용, 구조, 맥락을 가지며 기록의 1차적 가치인 법적 가치와 2차적 가치인 증거적 가치를 가지고 있다고도 볼 수 있다.

본 연구에서 진행한 인터뷰를 통해서 메신저기록이 업무상 중요하다라는 것을 알 수 있었다. 대부분 실무자들은 메신저기록이 업무 활용에 중요한 역할을 담당한다고 응답했기 때문이다. 한 교육청 소속 기록관리 실무자는 메신저를 주로 교육청에서 학교로 공문을 전달할 때 활용하기 때문에 업무적으로 중요하다고 주장하였다. 사기업인 은행 실무자는 전체 부서에 주요 공지사항을 전달할 때 메신저를 활용한다고 말하였는데 특히 이전에 보냈던 첨부과

<표 4> 미국연방기록법에서 정의한 전자기록 종류와 예시

전자기록종류	예시
채팅/인스턴트메시지	구글 채팅, 기업용 Skype, IBM의 Same time, Novell Groupwise Messenger, 페이스북Messaging
Multimedia Messaging Service(MMS)와 Short Message Service(SMS)로 알려진 텍스트 메시지	디바이스 상의 iMessage, SMS, MMS, 블랙베리, 윈도우, 애플 또는 안드로이드 디바이스
보이스메일 메시지(메시지는 유선 또는 모바일로 수신될 수 있음)	구글 보이스, voice to text conversion
소셜미디어 또는 모바일 디바이스 애플리케이션과 같은 다른 메시지 플랫폼 또는 앱(텍스트, 미디어, 보이스 메시지를 포함)	트위터 직접 메시지, 슬랙, 스냅챗, WhatsApp, Pigeon, Yammer, Jive 또는 다른 내부 협력 네트워크

일을 다시 검색하여 사용하는 일이 빈번하다고 말하였다. 이처럼 메신저기록은 기록의 세 가지 가치 중 업무적 활용성, 대내외적 설명책임지원을 지니고 있음을 보여준다.

전자기록 종류 중 하나이며 메신저기록과 비슷한 성격을 가진 이메일기록도 기록으로 인정받기까지 오랜 시간이 걸렸다. 2008년 5월 이메일기록 저장에 대한 지침이 발행된 이후, 이메일 아카이빙 어플리케이션의 사용 및 관리에 대한 다양한 논의가 있었고 국내, 국외에서는 이메일기록에 대한 지침 및 세부적인 기록관리 프로세스까지 제시되었다. 이메일기록도 기록으로 인정받은 만큼 메신저 기록도 기록으로 인정해야하며 메신저 기록만의 특성을 반영한 세부적인 관리 프로세스 및 지침이 필요하다.

해 전자문서시스템 규격을 보면 전자문서시스템을 문서의 기안·등록·분류·보존·이관 등 문서의 모든 처리절차가 전자적으로 처리되는 시스템으로 정의하고 있다. 정부 내 행정기관에서 사용하는 전자문서시스템은 공공기록물법 및 동법 시행령·시행규칙, 사무관리규정 및 동 규정 시행규칙을 따라야 하고 「행정기관 전자문서유통 표준」, 「행정기관의 자료관시스템 규격」을 준수해야 한다(행정자치부 고시 제 2014-1호, 2014.11.24). 전자문서시스템 기능을 설명할 때 전자결재, 전자문서유통, 전자문서관리, 전자우편, 전자계시판으로 나누어 세부적으로 설명하고 있다. 그러나 메신저기록에 대한 내용은 없어 메신저기록에 적용할 규격과 표준이 없다고 볼 수 있다. 이를 통해 한국에서는 메신저기록이 아직 전자기록으로 인정받지 못하고 있음을 알 수 있다.

3. 국가별 메신저기록 관리 현황

3.1 한국 국가기록원

한국의 메신저 관리현황에 대해 알아보기 위

3.2 미국 NARA

해외에서는 국내와는 달리 이미 메신저기록을 중요한 기록으로 인정하고 기록관리 방안

〈표 5〉 미국의 메신저기록 관리 정책

관련된 법령 및 규정	- 연방기록관리법과 규정, 지침(Federal records management laws, regulations, and policies) - agency's privacy officer - 정보자유법(Freedom of Information Act office) - 기관의 사무규정
획득	- 기관의 업무과정에서 발생되었다면 연방기록으로 정의 - 변환 없이 그대로의 텍스트 파일 또는 포맷 - 파일 크기는 시스템 설정에 따름
관리	- 관련된 행정서류와 함께 관리 - 메타데이터와 함께 관리 - 개인계정생성기록은 공식계정으로 20일 이내에 발신
처분	- 연방기록의 경우 NARA의 승인 필요 - 사무규정이 적용된 전반적인 기록관리 정책에 따라 폐기

대한 논의를 진행하여 왔다. 해외는 미국, 영국, 호주, 캐나다 4개 국가 대표기록관의 메신저기록에 대한 지침과 논의를 조사하였고, 부족한 자료는 이메일 문의로 보충하였다. 조사한 내용은 기록관리국제표준인 ISO15489의 7단계 중 획득, 관리, 보존으로 나뉘어 정리하였다.

미국 기록관인 NARA(National Archives and Records Administration)에서는 메신저기록은 전자기록의 한 종류이며 기록이 기관의 업무과정에서 발생되어 졌다면 연방기록으로 보아야 한다고 말하였다. 메신저기록의 획득은 변환 없이 그대로의 텍스트 파일 또는 포맷으로 획득이 되어야 하며 개인 계정에서 생성된 연방기록은 반드시 공식적인 전자기록관리계정으로 20일 이내에 발신되어야 한다고 규정하였다. 메신저기록을 폐기 또는 보존할 때는 그 기록의 내용과 관련된 다른 행정문서들과 함께 묶어서 관리해야 하는데 폐기를 할 때 NARA의 승인이 필요하고 메신저기록과 관련된 사무규정(business rules)이 적용된 전반적인 기록관리 맥락에서 평가해야 한다고 말하고 있다. 즉 메신저기록의 폐기는 기록관리정책에 따라 일관되게 폐기해야 한다고 제시하였다.

3.3 영국 TNA

영국 기록관 TNA에서 메신저기록 관리 지침은 영국정부의 개인사무실을 위한 기록관리 지침(Guidance on the Management of Private Office Guideline)에 명시되어 있다. 이 지침에는 메신저기록의 관리가 개인사무실에서 부서의 비즈니스 활동으로 생산된 기록, 특히 PRA(Public Records Act 1958) 아래 공적인 기록으로 정의된 기록에 적용된다고 하며 전화상으로의 대화, 인스턴트 메시지, 텍스트 논의(text discussion)가 모두 포함된다고 하였다. 다만, 선거구와 정당과 관련된 기록들은 연방기록법(Public Record Act)으로 관리되어지지 않는다고 하였다.

영국 메신저기록관리의 세부 지침은 각 기관들마다 다르며 각 기관들이 가진 고유한 지침에 따라 관리된다.

3.4 호주 NAA

호주 기록관은 전자메시지를 이메일, SMS(짧은 메시지 서비스), MMS(멀티미디어 메시지

〈표 6〉 영국의 메신저기록 관리 정책

관련된 법령 및 규정	- 연방기록법 PRA(Public Records Act 1958) - 정보공개법 FOIA(Freedom of information Act 2000) - 개인정보보호법 DPA(the Data Protection Act 1998) - 환경정보법 EIRs(Environmental Information Regulations 2004) - 저작권 디자인 및 특허 법률(the copyright, Designs and Patents Act 1988)
획득	- 개인사무실에서 부서의 비즈니스 활동으로 생산된 기록 - PRA(Public Records Act 1958)아래 공적인 기록으로 정의된 기록 - 선거구와 정당과 관련된 기록들은 연방기록법(Public Record Act)으로 관리되어지지 않음
관리	- 각 기관들이 가진 고유한 지침에 따라 관리
처분	- 각 기관들이 가진 고유한 지침에 따라 관리

〈표 7〉 호주의 메신저기록 관리 정책

관련된 법령 및 규정	- ISO 15489 - 국가기록법(Archives Act)
획득	- 업무 활동과 관련한 메신저기록 획득
관리	- 메타데이터와 함께 관리 - 온라인(on line), 오프라인(off line), 구글 기업용 클라우드 서비스인 니어라인(near line)으로 저장
처분	- 호주기록관과 연방기관과의 협력하여 처분지침 개정 - 일반 행정 기능 처분 지침 AFDA(Administrative Functional Disposal Authority), 일반 처분 지침 GDA(General Disposal Authorities), 기관고유기록물처분지침 RDAs(records disposal authorities) 따름 - 일반행정정책(NAP)에 따라 기록 처분

서비스, EDI(전자 데이터 교환), 전자 문서 교환(전자팩스), 음성메일, 멀티미디어 커뮤니케이션(예를 들면, 화상회의 및 원격회의)으로 정의하였다. 호주 기록관은 기관이 디지털기록관리를 위한 정책과 절차를 개발할 때, 기록관리를 위한 호주 표준인 ISO 15489를 사용해야 한다고 주장하였다. 또한 조직의 크기, 복잡성, 기업문화와 구조를 고려하여야 하고 생성되는 레코드 타입, 통합 가능성 존재(예를 들면 데이터 세트, 스프레드시트, 메시지, 이미지) 등 IT환경 또한 고려하여야 한다고 제시하였다. 호주기록관 역시 미국기록관과 마찬가지로 특정시점에서의 기록상태를 반영하기 위해서는 메타데이터를 통해 설명되어야 함을 언급하며 메타데이터의 중요성을 명시하였다.

호주기록관에서 명시하고 있는 전자기록을 저장하는 세 가지 방법은 온라인(on line), 오프라인(off line), 구글 기업용 클라우드 서비스인 니어라인(near line)으로, 획득된 기록은 전자기록관리시스템(EDRMS)에 저장된다. 일반적으로 전자기록은 다른 기록과 마찬가지로 일정한 보존기간을 갖게 되는데 호주 정부 기관과 관련된 전자 기록의 폐기는 1983년 제정된 국가

기록법(Archives Act)에 따라 호주 국립기록청의 승인을 받아야 하고, 특정 조건이 충족되지 못할 경우 연방기록물의 처분을 금지하도록 되어있다. 기록물의 평가 및 처분에 대한 책임 역시 NAA와 호주정부기관 공동의 몫이나 각 기관이 자신들이 수행하는 기능 및 활동, 처리행위에 대한 분석을 통해 각 기관 고유의 처분 지침을 마련한 후, 승인을 받기 위해 NAA에 제출한다. 각 기관에서 마련한 기관 고유의 처분 지침이 적절하다고 판단되면, 각 기관의 동의절차를 거쳐 NAA의 장은 각 기관 기록물의 처분행위를 승인하는 고유처분지침을 공식적으로 발표하게 된다(국가기록원 2016).

3.5 캐나다 LAC

캐나다는 정부 공무원들 사이의 모바일 장치 사용이 증가함에 따라 대부분의 정부 기관에서는 개인 식별번호(핀)를 사용하여 전화, 이메일, SMS 문자메시지 등 통신방식의 다양성을 제공하는 장치를 직원들에게 제공하였다. 이와 관련하여 캐나다 사무국 국고 위원회(the Treasury Board of Canada Secretariat)에서는 모바일

〈표 8〉 캐나다의 메신저기록 관리 정책

관련된 법령 및 규정	- 모바일 디바이스를 사용한 인스턴트 메시저의 정보관리프로토콜(Information Management Protocol - Instant Messaging Using a Mobile Device)
획득	- 업무 활동과 관련한 메신저기록 획득
관리	- 다른 종류의 정보자원들처럼 관리
처분	- 가치가 있는 기록들은 정보들은 워드문서나 이메일 메시지와 같은 다른 형태의 포맷으로 변환하여 저장 - 공식 저장소에 저장 및 보존협력기록보존소(a corporate document repository)에 저장

디바이스를 사용한 인스턴트 메시저의 정보관리 프로토콜(Information Management Protocol - Instant Messaging Using a Mobile Device)을 공표했다. 인스턴트 메시지가 업무가치가 있다고 판단되면 이 지침 중 ‘근로자를 위한 지침(Guidance for Employees)’ 4번 조항에 따라 처리해야 하는데 간략한 내용은 다음과 같다. 첫째, 인스턴트 메시지는 다른 기록들과 같은 방법으로 관리 되어져야 한다. 또한 기록보존 지침에 따라, 기록들의 라이프사이클 전반에 걸쳐 관리되어져야 한다. 둘째, 새로운 프로젝트에 대한 요구나 결정 등의 업무 가치가 있는 정보들이 전송될 경우, 이 정보들은 워드문서나 이메일 메시지 등과 같은 다른 형태의 포맷으로 변환하여 공식 저장소에 저장 및 보존되어야 한다. 즉 업무가치가 포함된 인스턴트 메시지는 기록의 범주로 포함되어 증거적 책임이 있는 것으로 간주되며, 이에 따라 일반 기록물과 같이 라이프사이클 전반에 걸쳐 관리해야 한다. 캐나다 기록관 LAC(Library and Archives Canada)에서 발표한 장관 사무실의 기록관리(Guidelines on Managing Records in a Minister’s Office)에서도 메신저기록이 명시되어 있다. 기록을 생산하는데 사용된 매체나 형태에 상관없이 텍스트, 사진 및 시청각 기록(디지털 및 아날로그), 온라인을 통해 공개된 정보, 소셜

미디어의 기록 및 인스턴트 메시징, 이메일, 모바일 장치의 기록을 포함한 장관 사무실의 기록들은 장관의 임기 과정에서 이루어진 활동 및 결정, 증거를 제공하며 국회와 대중들에게 장관의 투명성과 책임을 보여줄 수 있다고 명시되어 있다. 이를 통해서 메신저기록이 기관의 투명성을 증명하는 매개체가 될 수 있음을 알 수 있다.

3.6 각국의 관리정책 비교

위에서 정리한 각국의 관리정책을 바탕으로 〈표 9〉에 미국, 영국, 캐나다, 호주의 나라별 획득, 저장, 처분 기능 비교표를 작성하였다.

〈표 9〉에서 알 수 있듯이 4개 국가의 메신저 기록관리 정책을 조사한 결과 다음과 같은 공통점이 있었다. 4개 국가 모두 메신저기록을 전자 기록으로 인정하였으며 전자기록관련 지침 아래 메신저기록을 관리하고자 하였다. 또한 획득 대상을 ‘업무 활동과 관련한 메신저 기록’으로 보았으며 ‘기록관리시스템을 통해 획득되어져야 한다’고 명시하였다. 메신저기록관리에 대한 상세한 지침과 시스템은 각 나라에서 정한 법과 규정 아래 각 기관의 특성에 따라 개발하고 선정하며 다른 기록관리 정책과 함께 관리하라고 하였다. 또한 메타데이터와 함께 관리해야 한다

〈표 9〉 나라별 획득, 저장, 처분 기능비교표

	미국	영국	캐나다	호주
획득 대상	업무 활동과 관련한 메신저기록			
획득 장소	기록관리시스템을 통해 획득			
저장	<ul style="list-style-type: none"> - 국방부 50152 인증 어플리케이션 - 메타데이터와 함께 저장 	<ul style="list-style-type: none"> - ERM(Electronic Records Management system) 전자기록관리시스템에 저장 	<ul style="list-style-type: none"> - EIM(Electronic Information Management) 전자정보관리시스템에 통합, 관리 - 메타데이터와 함께 저장 	<ul style="list-style-type: none"> - 전자기록관리시스템EDRMS (Electronic document and records management system) - 온라인(on line), 오프라인(off line), 구글 기업용 클라우드 서비스인 니어라인(near line) 방식으로 저장
처분	<ul style="list-style-type: none"> - 기관의 기록관리정책에 따라 일관되게 폐기 	<ul style="list-style-type: none"> - 장관, 사무차관, 최고책임자가 생산한 메신저기록들은 DRO (Departmental Records Officer)로 보내져서 승인 후 폐기 	<ul style="list-style-type: none"> - 기록관리규정(Records Management Regulation)에 적용하여 처분 	<ul style="list-style-type: none"> - 일반 행정 기능 처분 지침AFDA (Administrative Functional Disposal Authority) - 일반 처분 지침GDA (General Disposal Authorities) - 기관고유기록물처분지침RDAs (records disposal authorities)

고 명시하였는데, 이는 기관의 자율성과 특성을 인정하는 근거이며 맥락을 중시하는 모습으로 볼 수 있다.

저장 지침은 나라별로 차이가 있었다. 영국과 캐나다는 전자기록관리시스템에 저장하라고 제시하고 있으나 호주는 온라인, 오프라인, 니어라인 세 가지 저장방식을 제시했다. 처분 지침 또한 차이가 있었는데 미국과 캐나다는 기록관리 규정 및 정책에 적용하여 처분하지만 영국은 장관, 사무차관, 최고책임자가 생산한 메신저기록들은 DRO로 보내져서 승인 후 폐기한다는 점이 차이가 있다. 또한 호주는 일반 행정 기능 처분 지침, 일반 처분 지침 두 가지 처분 지침이 존재한다는 것에 차이가 있다.

각 나라별 현황조사는 각 나라들은 이미 메신저기록에 대한 중요성을 인정하고 있고 메신저기록 관리가 필요하다는 것을 인지하여 상세한 프로세스와 시스템을 개발하고 있음을 증명한다. 또한 이 조사를 통해 메신저기록의 중요성을 알 수 있다. 그러나 획득 대상이 '업무 활동과 관련한 메신저기록'이며 관리방안은 기관의

자율에 맡기는 등 대략적인 규정만 존재할 뿐 아직 정확하고 상세한 규정이 없다. 특히 우리나라는 아직 메신저기록을 기록으로 인정조차 하지 않고 있다. 따라서 업무적으로 메신저기록에 대한 중요성을 인지하고 우리나라 기관 특성에 맞는 구체적인 메신저기록관리에 대한 논의가 필요하다.

4. 메신저기록 관리 방안

4.1 메신저기록의 유형 및 특성

메신저기록은 이메일기록과 같은 전자기록이며 커뮤니케이션 도구로 기록의 유형이 비슷하다고 볼 수 있으며 공적 메신저기록과 사적 메신저기록으로 나눌 수 있다. 메신저 기록의 유형은 크게 기관의 업무 내용이 반영된 기록, 외부 기관에서부터 수신된 기록, 기관 내부의 공지사항, 행정업무를 수행하는 데 필요한 프로그램, 정보의 사본 등이 있다. 사적 메신저 기록은 한시적

인 가치를 지녔으며 구체적인 유형은 소통을 위한 메시지, 업무적 가치나 법적 가치가 없는 메시지, 직원의 미팅 등 잡다한 통지, 참고목적으로 송수신한 메시지 등이 있다(송지현 2007 재 인용).

좀 더 구체적인 메신저기록의 유형 및 특성을 알아보기 위해 10개 기관의 실무자와 인터뷰를 실시하였다. 인터뷰는 정성적 방법이므로 내용을 정량적으로는 도출하기 어려워 <표 10>에 사기업 A기관의 메신저기록 유형을 예로 제시하였다.

메신저기록은 비전자기록물과 전자기록물로 구성된 다른 기록과는 달리 메신저시스템에서 생산되는 기록이므로 기록물 형태가 모두 전자기록물이다. 메신저기록을 유형별로 분류하자면 크게 전자화 된 종이기록물, 전자파일로 나눌 수 있다. 대화기록과 기타 메신저기록을 제외한 나머지 기록들을 메신저시스템을 통해 생성된 기록들과 기존의 다른 시스템을 통해 생성되었으나 전송 또는 저장하기 위해 시스템을 활용한 기록들로 이루어져 있다.

메신저기록 중 대화기록은 메신저 시스템을 통해 생산된 기록으로 사적기록, 공적기록으로 이루어져 있다. 인터뷰 결과 메신저시스템을 사적용, 기업용인 두 시스템을 사용하고 있는 기업도 있었으나 대부분 한 시스템을 활용해서 대화기록을 생성하고 있었다. 기타 메신저기록으로 명명한 기록은 메신저시스템을 기반으로 생산되는 기록으로 공지사항, 지시사항, 메모 등의 간략한 정보를 담고 있는 기록이다.

전자화 된 종이기록물은 행정용 프로그램을 통해서 이미 작성되었던 기록으로 첨부파일로 송수신하기 위한 기록이며 작성된 기안문, 보고서, 기획자료 등 종이기록물의 스캔문서로 구성된다. 전자파일은 텍스트, 이미지, 음성, 동영상, 프로그램 등의 형태이며 사무용 전자파일, 도면, 포스터, 캡처한 이미지, 민원녹취음성, 교육자료 영상들로 이루어져 있다.

메신저기록의 특징은 <표 11>에 전통적 전자기록을 이메일기록과 비교하여 정리하였다. 지금까지의 조사 결과와 임진희(2013)에 따르면 이메일기록과 메신저기록은 업무 목적으로

<표 10> 메신저기록 형태별 유형 예시

기록물형태		메신저기록 유형	기록물 포맷	
전자기록물	대화기록	메신저시스템을 기반으로 생산되는 사적·공적 대화 내용	txt	
	기타 메신저기록	메신저시스템을 기반으로 생산되는 공지사항, 지시사항 등의 간략한 정보를 담고 있는 기록, 웹주소		
	전자화한 종이기록물	이미지	작성된 기안문·보고서·업무일지·기획자료 등 종이기록물의 스캔문서	pdf
	전자파일	텍스트	기안문·보고서·업무일지·기획자료 등의 사무용 전자파일	txt, hwp, doc, xls
		이미지	도면, 포스터, 캡처한 이미지	JPG, BMP, PDF, JPEG, PNG
		음성	민원녹취음성	mp3
		동영상	홍보영상, 대표자영상, 교육자료	MOG, AVI, MPEG4, PPT
		프로그램	설치파일, 뷰어, 패치파일	exe
기타	문서, 이미지 등의 압축파일	zip, alz		

〈표 11〉 전통적 전자기록, 이메일기록, 메신저기록의 특징 비교

비교관점	세부관점	전자기록			
		전통적 전자기록	이메일기록	메신저기록	
관리적	생산 및 획득관점	생산자	정당한 생산자	누구나 생산 가능 개인 한명이 생산	누구나 생산가능 두 명 이상이 생산
	생산시점		정당한 시점에 생산	한 시점에 한 건 생성	일정 시간 동안 한 건 생성
	생산특징		정당한 시점에 생산	본문과 첨부파일 함께 생산	한 대화상대에 여러 건이 생산되고 분리 가 안됨, 대화본문과 첨부파일 함께 생산
	획득 및 등록		획득과 동시에 등록		
관리관점	관리번호		관리번호 생성	관리번호 없음	관리번호 없음
	분류		생산시점에 자동분류	전자기록 분류체계 따름	전자기록 분류체계 따름
처분관점	평가		단위과제 단위로 평가	별도의 단위과제 없음 건 단위 구분 어려움	단위과제 없음 건 단위 구분 어려움(한 대화자와 한 창에 여러 건 생산)
	기술적	기술적	방향성	단방향	쌍방향
이용적	이용적	사용, 삭제	정당한 사용자의 사용, 검색, 삭제 가능	개인(생산자)이 자유로이 사용, 검색, 삭제 가능	개인(생산자)이 자유로이 사용, 검색, 삭제 가능
		검색		제목별 또는 수신자, 송신자별 검색용이	수신자, 송신자별 검색용이
법적	법적	법규 또는 규정	전자기록규정 또는 사내규정		

사용되면 기록으로 인정해야 하며 전자기록에 포괄될 수 있다. 따라서 세 기록은 전자기록이라는 공통점이 있지만 〈표 11〉과 같은 차이점도 존재한다. 차이점은 ISO15489의 7단계에 실무자들의 효율적인 활용과 가치 있는 기록관리를 고려하여 관리 관점, 기술적 관점, 이용적 관점, 법적 관점으로 구분하고 관리적 관점은 다시 생산 및 획득, 관리, 처분시점으로 구분하여 정리하였다.

생산 및 획득관점에서 본래 전자기록은 정당한 생산자가 정당한 시점에 생산해야 한다. 그러나 이메일기록과 메신저기록은 누구나 생산이 가능하다. 또한 이메일기록은 한 시점에 한 건이 생성되고 메신저기록은 일정 시간 동안 한 건이 생성되는 것이 차이점이다. 관리적 관점에서 전자기록은 생산시점에 관리번호가 생성되며 자동 분류된다. 그러나 이메일기록, 메신저기록은 관리번호가 생성되지 않는다. 처분

관점에서 전자기록은 단위과제 단위로 평가되는데 반해 이메일기록과 메신저기록은 별도의 단위과제가 없으며 건 단위로 구분이 어렵다. 특히 메신저기록은 한 대화창에 여러 건이 생성되기 때문에 더욱 더 건을 구분하기가 어렵다. 기술적 관점에서 세 기록은 방향성에 차이가 존재하는데 기존의 이메일기록을 포함한 전자기록은 단방향이지만 메신저기록은 쌍방향인 특성을 가지고 있다.

이용적 관점에서 기존의 전자기록은 정당한 사용자에게 의해서 사용, 검색, 삭제가 가능하다. 그러나 이메일기록과 메신저기록은 개인(생산자)이 자유롭게 사용, 검색, 삭제가 가능하여 차이가 존재한다.

법적인 관점에서는 차이가 존재하지 않는다. 이메일기록, 메신저기록이 전자기록에 포괄되어 전자기록 관리 규정과 기관 규정에 따른다. 공공기관인 A 기관을 인터뷰 한 결과 메신저

기록 관리에 대한 별도의 규정은 없으며 전자 데이터 관리 규정을 따른다고 하였다. 서버에는 15일 저장되며 본인이 원하면 저장기능을 눌러 장기저장이 가능하다고 하였다. 사기업 B 기관에서는 메신저시스템에 약 3달 동안 저장되며, 서버에는 약 1달 동안 저장된다고 하였다. 이 기관 역시 별도의 규정 없이 전자데이터 관리 규정을 따른다고 하였다. 따라서 이메일기록과 메신저기록이 전자기록에 포함되지만 다소 다른 차이를 띠고 있음을 알 수 있다.

4.2 고려사항

현재까지의 분석결과를 바탕으로 메신저기록을 위한 관리방안을 수립하고자 하며, 고려해야 할 사항은 <표 11>에 ISO 15489에서 제시하고 있는 7단계를 기준으로 관리적 관점, 기술적 관점, 이용적 관점, 법적 관점으로 구분하였고 관리적 관점은 생산 및 획득, 관리, 처분 시기별로 세부적으로 구분하여 정리하였다.

첫째, 관리적 측면에 있어서 생산 및 획득시기에서는 메신저기록의 업무가치를 고려해야 한다. 메신저기록은 기록의 세 가지 가치인 업무적 활용성, 대내외적 설명책임지원, 문화적 활용성을 고려해 관리되어야 한다. 업무적 활용성 측면에서 메신저기록은 업무를 진행할 때 시간과 비용을 절약하면서 합리적인 의사결정을 할 수 있게 해준다. 그러나 메신저기록은 이메일기록과 달리 쌍방향적인 특성을 가지고 있고 공적 기록과 사적기록이 혼재하기 쉬워 업무가치가 있는 기록과 없는 기록을 구분하기 어렵다. 따라서 이 가운데 행정적·법적·재정적 가치를 지니는 기록을 구분하고 획득할 수 있는 방안이

필요하다. 관리시기에는 메신저시스템이 개인계정과 공식계정이 있는 기관(사적메신저와 공적메신저를 쓰는 기관)이 있다는 것을 고려하여 기관의 상황에 따른 기록관리 방안을 세워야 한다. 또한 메신저기록은 별도의 분류기준이 없으므로 다른 기관들의 분류기준과 함께 관리할 수 있는 방안을 생각해야 한다. 예를 들어 대화기록은 철과 건(item)의 범위가 명확하지 않고 첨부파일이 존재한다는 특징을 고려하여야 한다. 따라서 철과 건(item)의 범위를 어떤 사안을 기준으로 정할지 정해야 하며 첨부파일 여부에 따른 관리 방안을 결정해야 한다.

둘째, 기술적 측면으로 메신저기록을 DB화 시키는 방법을 고려해야 한다. 메신저기록은 본래 원 데이터(raw data) 형식으로 존재하므로 DB로 구축해야 메신저기록을 활용할 수 있기 때문이다. 또한 포맷변환과 보안을 고려해야 한다. 우선 메신저기록을 원본 그대로 저장하여 관리할 것인지, 특정 문서 포맷으로 변환하여 관리할 것인지에 대한 논의가 필요하다. 미국 NARA의 경우 메신저 기록이 별다른 포맷의 변환 없이 이루어져야 한다고 규정하고 있는 반면, 캐나다 LAC의 경우 워드문서와 같은 다른 형태의 포맷으로 변환하여 저장하는 것이 필요하다고 규정하고 있다. 캐나다 LAC와 같이 메신저기록을 특정 포맷으로 변환하여 관리하는 경우 관리의 편의성은 높아질 수 있으나, 변환하는 과정에서 일부 문구나 단어 등 수정 삭제만으로 기록의 진본성이 훼손될 수 있다. 따라서 이 경우에 대한 대비책이 필요하다.

사내에서 사용하는 메신저기록은 업무와 관련된 기록이기 때문에 보안 또한 중요하다. 최근 모바일 메신저 사용이 증가함에 따라 내부

기밀 유출이나 보안에 대한 대책의 중요성이 커지고 있다(한국정보화진흥원 2013). 2014년 국토교통부가 제출한 자료에 따르면 한국토지주택공사(LH) 및 한국철도공사(코레일) 등의 6개 공공기관들은 직원 이메일과 메신저 추적이 가능한 보안시스템을 구매하였다(해럴드경제 2014. 10. 26). 이는 이미 기관들이 이메일과 메신저를 사용할 때 보안을 중시하고 있음을 증명한다. 따라서 기관 내에서 생성되는 메신저기록을 관리할 때 보안을 필히 고려해야 한다.

셋째, 이용적 측면으로는 메신저기록의 이용자별 공개여부를 고려해야 한다. 우선 메신저기록을 법적인 근거로만 활용할 것인지 업무적으로 활용할 것인지 논의해야 한다. 기업 내부 이용자들이 활용할 수 있도록 한다면 어느 지위까지, 어떤 기록을 열람할 수 있는지에 대해 고려해야 하며 책임소재가 명확해야 한다. 외부 이용자들이 열람할 수 있도록 한다면 공개여부 뿐만 아니라 보안까지 고려해야 한다. 이때에는 메신저기록 관리 방법에 따라 공개범위가 다르다. 메신저기록을 별도로 관리했다면 해당 메신저기록 한 건만 제공하면 되지만 다른 행정기록과 하나로 묶어서 관리했다면 전체기록을 모두 공개할 수 있는지도 고려해야 한다.

넷째, 법적 측면으로는 향후 증거적 가치로 사용할 것을 생각해야 하며 관련법령과 기관 내 지침과의 일치성을 고려해야 한다. 메신저기록은 해외 미국, 영국, 호주, 캐나다 기록관과 ICA의 정의에 따라 전자기록으로 여겨진다. 때문에 전자기록 지침 아래 관리되어야 하며 우리나라의 경우 공공기록물법 및 동법 시행령·시행규칙, 사무관리규정 및 동 규정 시행규칙을 따라야 하고 「행정기관간 전자문서유통 표준」,

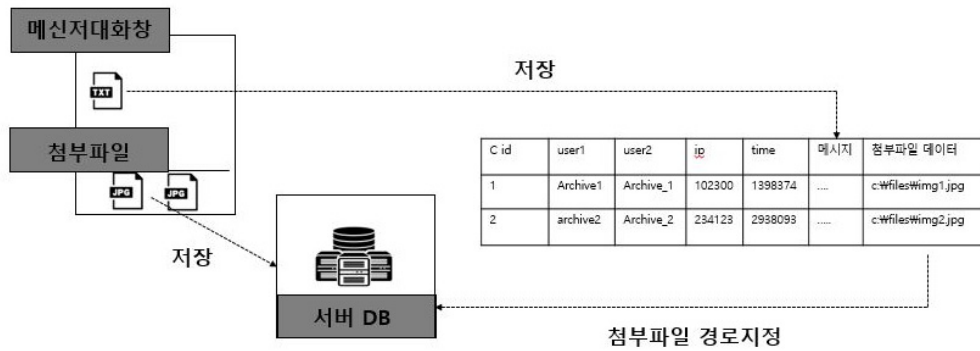
「행정기관의 자료관시스템 규격」 등(행정자치부 고시 제 2014-1호, 2014. 11.24) 관련 법령아래 관리방안을 개발해야 한다.

메신저기록은 획득부터 보존까지 다른 기록보다 관리가 어렵고 기관내부의 상황이 담긴 기록이므로 보안에 신경 써야 한다. 따라서 프로세스 모형을 개발할 때에는 외부 전문가와의 협업이 필요한데 미국 NARA의 지침과 같이 프로그램 관리자, 정보기술 관리자, 기록관리전문요원과 협의하는 것이 기술적, 관리적, 이용자 측면에서 유용하다. 조사에 따르면 그룹웨어를 사용하는 기업이 있고 메신저시스템을 별도로 사용하는 기업이 있으며 메신저 시스템의 방식은 P2P방식과 서버경유방식으로 나누어진다(고대식, 박준석 2002). 이런 다양한 방식 때문에 전문가들과의 협의를 통해 기업의 사무규정과 환경, 관련 법령에 맞는 구체적인 메신저기록 관리방안과 시스템을 개발해야 한다.

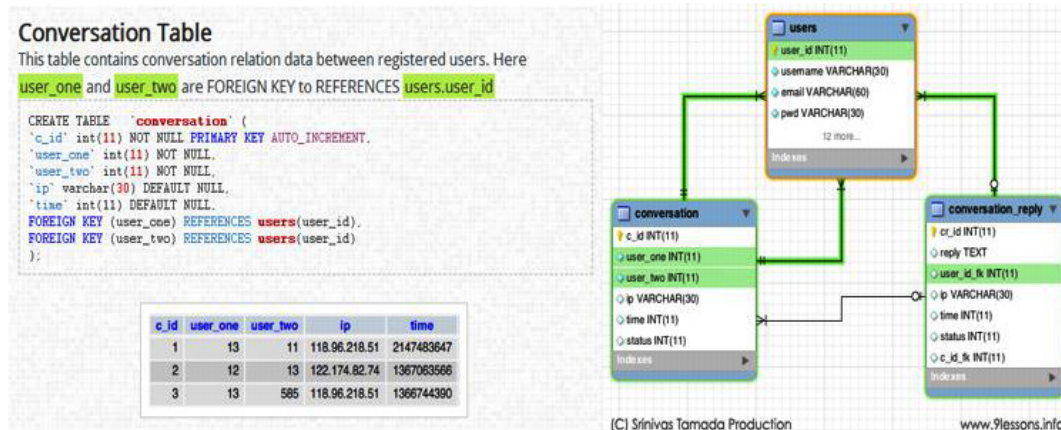
4.3 메신저기록 관리 모형

본 연구에서는 현재까지 수행된 메신저기록의 특성, 국내외 기록관들의 메신저기록 관리정책, 실무자인터뷰를 바탕으로 다음과 같은 메신저기록 관리 모형을 제안한다. 이를 위하여 본 연구에서는 관리모형 단계를 기술적 관점, 관리적 관점, 제도적 관점으로 구분하였으며 관리적 관점은 생산 및 획득, 관리로 나누어 시기별로 필요한 관리 방안을 제시하였다.

첫째, 기술적 관점이다. 메신저기록은 본래 원시 데이터(raw data) 형태로 기록되므로 메신저기록을 활용하기 위해서는 DB구축 방안이 선행되어야 한다. <그림 2>는 MySQL과 PHP



〈그림 2〉 메신저기록 DB화 구축 과정 예시



〈그림 3〉 MySQL과 PHP시스템을 이용한 페이스북 메시지 대화 시스템 데이터베이스 예시(Tamada 2013)

시스템을 이용하여 페이스북 메시지 대화 시스템을 DB로 구축한 예시이다. Tamada(2013)는 대화시스템을 구축하는데 있어서 최소한 세 개의 테이블(사용자, 대화, 대화응답)을 사용해야 한다고 제시하였다. 〈그림 3〉은 위의 DB 구축 과정을 참조하여 메신저기록을 DB에 저장하는 과정을 예시로 보여주고 있다.

메신저기록은 사용자 두 명의 ID(user1, user2), ip, 시간, 메시지 등이 값으로 필요하다. 대화창의 내용은 데이터베이스에 저장이 가능 하지만

jpg와 같은 첨부파일들은 테이블 내에 저장이 불가능하다. 따라서 파일이 있는 물리적 위치 정보만 저장할 수 있다(Microsoft 홈페이지). 따라서 첨부파일은 서버 데이터베이스에 따로 저장해야 하며 데이터베이스 테이블에는 첨부파일 위치 정보만 저장하여 찾을 수 있도록 구축해야 한다.

또한 지금까지의 분석내용과 기록관리시스템을 제작하고 있는 A 소프트웨어사의 기록관리 시스템, 그룹웨어시스템의 구성도를 참고한 결

과 대부분 회사의 메신저시스템은 다른 시스템과는 독립되어 운영되며 업무협업시스템과 연동되어 있었다. 그러나 아직 기록관리시스템은 설치조차 되어 있지 않은 곳이 많기 때문에 메신저기록 관리모형을 기록관리시스템의 유무로 나누어 각각에 맞는 메신저기록 관리 방안을 제안해야 한다.

둘째, 관리적 관점 중 메신저기록의 생산 및 획득의 시점에서는 업무가치 판단이 중요한 문제이다. 기록관리에 대한 국제표준 ISO 15489와 ISO 3030, 한국기록학회의 기록학 용어 사전의 정의에 따르면 기록(records)은 업무과정에서 생산되거나 접수된 기록이다. 그러나 메신저는 하나의 메신저 창에 개인기록, 공적기록이 같이 있을 수 있으며 여러 사안이 있을 수 있어 기록의 업무가치 판단이 어렵다. 따라서 우선 기록의 업무가치를 판단할 사람이 누구인지 어떤 기준을 바탕으로 판단할 것인지 지침으로 명시해야 한다. 또한 기록의 요소인 내용, 맥락, 구조를 갖춰 기록으로 인정받을 수 있도록 해야 하며 반드시 메타데이터와 함께 획득하여 업무 맥락을 파악할 수 있도록 해야 한다.

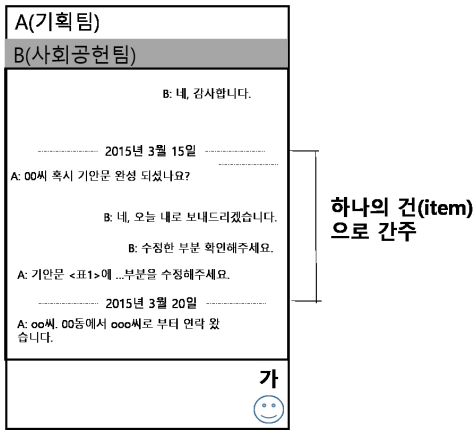
관리 시기에는 개인계정과 공식계정이 있는 기관(사적메신저와 공적메신저를 쓰는 기관)의 경우 메신저기록을 어떻게 관리할지 결정해야 한다. 개인계정에서 발생한 기록을 공식계정으로 옮겨 하나로 관리한 후 저장하는 방식은 미국 NARA 기록관이 제안한 방법인데 기록관리학 관점에서 가치가 있으며 실무적으로 관리하기에 효율적인 방안이다. 기록관리 표준인 ISO 15489에서는 기록이 생산, 접수, 사용된 업무맥락에 대한 정보가 기록되어야 하며 하나의 내용에 대한 개별 문서 간 연결이 필요하다고 제시

하였다. 표준의 내용은 이 방식의 정당성을 뒷받침한다.

또한 메신저기록 중 대화기록은 철회 건(item)의 범위가 명확하지 않으므로 기록의 관리, 평가, 이용을 위해서는 철회 건(item)의 범위를 미리 결정해야 한다. 하나의 창의 모든 기록을 한 건(item)으로 볼지 하나의 사안을 기준으로 생성된 메신저기록을 한 건(item)으로 볼지 결정해야 한다. 나라별 메신저기록 관리 현황분석 결과 메신저기록의 건(item) 범위 설정은 각 기관의 재량에 맡겨 관리하라고 명시하였다. 따라서 새로운 관리 방안을 제안하기 위해 실무자들의 인터뷰를 참고하였다.

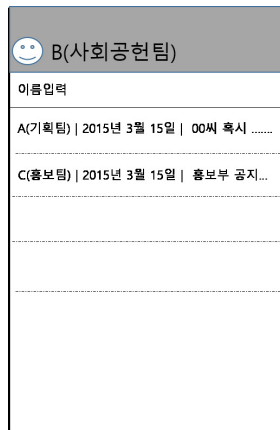
인터뷰에 따르면 메신저기록은 실무에서 쓰이는 양이 각 기관마다 다르나 검색기능의 중요성은 공통적으로 언급하였다. 한 사기업 실무자는 원하는 기록을 바로 찾을 수 있도록 여러 카테고리로 이루어져 있으면 좋겠다고 말하며 부서별, 이용자별, 파일 유형별, 날짜별 검색기능을 예로 들었다. 몇 사기업 실무자들은 내용검색 기능이 있으면 좋겠다고 답변하였다. 이는 메신저기록 관리방안을 구축할 때 기록학 관점에서만 봐야 하는 것이 아니라 실무자들의 이용을 고려해야 한다는 것을 의미하며 실무자 입장에서도 검색기능이 중요하다는 것을 알 수 있었다. 따라서 지금까지의 각국의 문헌조사와 인터뷰 결과 다음과 같은 방안들을 도출할 수 있었다.

〈그림 4〉와 같이 날짜 ‘일(日)’을 기준으로 당시의 대화자와 생성한 기록을 하나의 건(item)으로 간주하며 〈그림 5〉와 같이 메신저 기록 관리 창을 날짜, 대화상대별, 대화요약 등으로 구성하는 방안이다.



A와 B의 대화창

<그림 4> 메신저기록에서 하나의 건(item)



<그림 5> 메신저기록 관리 창

<그림 4>, <그림 5>는 K기업의 메신저 시스템을 재구성한 것인데 메신저시스템을 살펴보면 대부분 <그림 5>와 같이 날짜별로 대화기록이 분리되었다. 이 방안은 기록관리 표준 ISO15489에 따라 기록의 업무 맥락을 유지하고 기록을 후에 법적, 증거적 자료로 활용하기 위함이다. <그림 4>, <그림 5>와 같이 관리할 경우 ISO 15489에 명시되어 있는 업무맥락 정보인 '전체

업무과정', '업무 시점', '업무 참여자'를 기록하여 맥락을 유지할 수 있다. 또한 시간과 대화상대의 ID가 메타데이터로 남기 때문에 검색과 관리가 용이하다.

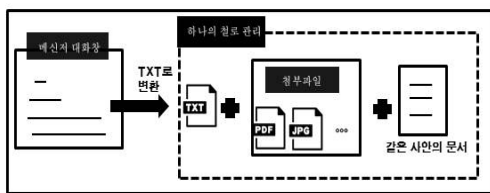
또한 <그림 5>의 상태에서 검색이 가능하게 해야 한다. 그리하면 실무자들이 요구하는 효율적인 검색이 가능한데 부서별, 이용자별 검색이 가능하고 요약된 대화를 미리 볼 수 있어 찾거나 하는 기록을 쉽고 빠르게 찾을 수 있다. 찾은 기록을 클릭하여 대화창에 들어갔을 때 내용검색도 가능하게 하여 실무자들의 검색을 지원해야 한다.

이 방안은 후에 법정증거로 활용될 경우도 고려한 방안인데 한 건(item)에 다양한 업무들을 논한 기록이 섞일 수 있다는 문제가 있다. 그러나 이에 대한 해결책으로는 Hadoop기반의 대용량 데이터 분산 처리 기법 등 빅데이터 처리 기법 등을 활용한다면, 필요한 기록만 수집, 관리할 수 있고 법정증거에도 효과적으로 사용할 수 있다(김승범 2015). 메신저기록을 생성할 때 처음부터 기관의 BRM체계에 따라서 생성되도록 하여 관리할 수도 있다. 기록의 철 또는 건(item)의 범위를 설정할 때 기록의 업무 맥락도 고려해야 한다. 기록물 관리를 위해서는 기록이 어떤 업무 중 생성된 것인지 이해하는 것이 필요하기 때문이다(김지연, 김진, 김용 2013). 메신저기록은 대화기록물 등과 같이 특정 업무과정에서 생성되는 기록이 아니며 이메일기록과 같이 전반적인 업무과정에서 사용되므로 별도의 분류기준이 필요한 것은 아니다. 따라서 기관의 BRM체계에 따라 분류 및 관리할 수 있다. 사용자가 BRM체계를 고려하여 개발한 메신저시스템에서 대화상대자와 단위과

제를 선택하여 메시지를 송신한다면 기록관리 관점에서 가치 있고 효율적인 메신저 기록관리가 가능하다.

또한 메신저기록 관리도 이메일 기록관리 방안과 같이 명확한 표제어 작성으로 관리할 수도 있다. 이메일기록은 제목에 메시지의 중요도, 행위가 수반되어야 하는지, 단순한 정보를 위한 메시지인지 등을 표제어로 표시하라고 명시되어 있다(송지현 2007 재인용). 메신저기록에 제목을 표시할 수 있도록 하여 제목에 명확한 표제어를 정하여 단위과제명, 중요도, 행위 등을 표시하면 표제어를 통해 효율적인 기록관리가 가능하다. 이처럼 다양한 방법 중 기관의 환경과 지침을 고려하여 기관에 맞는 구체적인 기록관리 방안을 세워야 한다.

메신저기록은 또한 첨부파일이 있을 수 있는 것이 다른 기록과 차별화 되는 특징이다. 따라서 미국 NARA에서 제안한 <그림 6>과 같이, 동일한 사안이지만 다른 행정기록이 있을 때 업무맥락을 유지하고 효율적인 관리를 위해 그 행정기록과 메신저기록을 묶어 하나의 철로 관리해야 한다.



<그림 6> 메신저기록 관리 방안

첨부파일이 있는 경우도 맥락 일치를 위해 본문과 첨부파일을 함께 관리해야 하는데 첨부파일은 ppt, doc, jpg, mp4 등 다양한 포맷이

존재할 수 있다. 따라서 대화 기록이 txt가 아닌 경우 txt 확장자로 변환한 후 첨부파일과 함께 관리해야 한다.

넷째, 법적 관점으로 메신저기록은 향후 증거적 가치로 사용할 것을 고려하여 관리가 이루어져야 한다. 메신저기록은 2.2절에서 자세히 명시하였듯이 전자증거개시제도의 대상이 되는 자료이다. 2015년 한 살인사건의 법정에서 결정적인 증거가 된 것은 살인을 지시하는 대화가 담긴 메신저기록이었으며(MBC NEWS 2015. 7. 1) 한 회사는 근로자의 범죄혐의를 조사하는 중 업무용 컴퓨터의 메신저기록을 법정 증거로 활용하였다(대법원 2009. 12. 24. 선고 2007도6243 판결). 김승범(2015)은 이미 재판 증거로 메신저기록이 활용되고 향후 E-Discovery 제도 도입이 논의되고 있다고 말하였다. 이처럼 최근 메신저기록이 법적 증거로 활용되고 있는 사례가 늘어나고 있는 환경을 고려하여 메신저기록의 구체적인 관리규정을 만들 필요가 있다. 그러나 현재 미국 NARA의 지침은 프로그램 관리자, 정보기술 관리자, 기록관리 전문요원과 협의하여 전자기록 관리규정 아래서 메신저기록을 관리해야 하며 기관에서 미리 정한 보존일정에 따라 기록을 보존, 폐기해야 한다고 제시하였다. 국내의 경우는 “이메일과 메신저기록물을 3년 동안 보관해야 한다”는 등의 의무 사항이 있기는 하지만 아직 관련 법안이 미비한 편이다(Etnews 2011. 6. 7). 따라서 메신저기록을 관리하기 위해 전자기록 규정 아래 메신저기록 관리만을 위한 법적 규정이 설립되어야 하며, 기관내부에서도 전자기록 관리 지침 아래 구체적인 지침이 구성되어야 한다.

4.4 기대효과

본 연구에서 현재 우리나라 메신저기록이 기록으로서 인정받기 위해 필요한 요소들을 다양한 국외 메신저기록관리 정책을 통해 알아보았으며, 이를 적용한 메신저기록 관리 프로세스 모형 구축에 대한 기대효과는 다음과 같다. <표 12>에서는 메신저기록 관리 프로세스 모형 구축 시 예상되는 기대효과를 관리, 이용, 서비스, 보안 네 가지 측면으로 구분하여 정리한 내용을 보여주고 있다.

먼저 관리적 측면에 있어서 장점은 첫 번째, 기록물 관리에 있어서 정해진 형태에 맞게 획득되어지고 일정한 포맷의 형태로 이관되기 때문에 기록의 표준화를 보장한다는 점이다. 이렇게 표준화된 기록은 철단위로 보존되어 방대한 양의 기록들 사이에서 맥락을 잃지 않게 해준다. 두 번째로 시스템 구축에 있어서 향후 발생할 기록에 대한 안전성을 기대할 수 있다. 메신저기록은 단발적인 상태로 머물지 않고, 일반적인 전자기록에 비해 더 빠르고 지속적으로 발생한다. 따라서 업무적으로 중요한 기록을 획득하는 메신저기록은 일정한 프로세스 안에서

획득, 분류, 처분, 보존이라는 생애주기에 맞게 관리해야 하며, 감사증적을 통한 기록의 안정성 유지가 가능해진다.

다음은 프로세스 구축 시 이용적 측면에 있어서의 기대효과이다.

첫째, 업무기반 시스템과 기록관리시스템을 통한 손쉬운 공유 및 연동, 검색서비스가 가능하다. 업무활동으로 생산된 기록들은 체계적이고 표준화된 관리를 통해 활용 가능한 상태로 작용하기 때문에 기록의 이용이 손쉬워진다. 둘째, 업무활동에 있어서 효율성의 증대를 기대할 수 있다. 정해진 프로세스 안에서의 메신저기록의 이용은 업무시간의 단축을 가능하게 하고 효율성을 증대시킨다.

프로세스 모델 구축을 통한 서비스적 측면은 표준기록관리시스템과 영구기록관리시스템을 통해 기록의 장기보존이 가능하다는 점이다. 이러한 기록관리시스템은 기록물이 가져야 하는 진본성·무결성·신뢰성·이용가능성을 보장하며 메타데이터와 함께 관리된다.

또한, 기록의 4대 속성을 바탕으로 하는 메신저기록은 법적인 증거로 작용 가능하며 중요한 메신저기록은 기관의 자산이 된다. 10여 개

<표 12> 메신저기록 관리 프로세스 모형 구축에 따른 기대효과

기대효과	세부내용
관리적 측면	- 통일된 포맷으로 관리해 기록의 표준화 보장 - 메신저기록관리 프로세스 구축시 기록물의 안정성 보장
이용적 측면	- 손쉬운 공유 및 연동, 검색 서비스 가능 - 업무활동의 효율성 증가
서비스적 측면	- RMS를 통한 전자기록의 장기보존 가능 - 기록의 진본성과 신뢰성을 바탕으로 하는 법률적인 증거로 작용 - 기관의 투명성을 증명하는 매개체로 작용 가능
보안적 측면	- 승인되지 않은 접근이나 파손으로부터 메신저기록을 보호 가능

* 출처: 임지훈 외, 2014; 송지현, 2007 재구성

의 인터뷰 답변에서 가장 큰 우려를 표했던 '사내메신저기록의 유출시 기관의 약점이 될 것'이라는 부분 역시 오히려 기관의 투명성을 증명하는 매개체로 작용할 수 있을 것이다.

마지막은 보안적 측면으로 메신저기록 관리 프로세스 모형 구축을 통해 승인되지 않은 접근이나 파손으로부터 기록을 보호할 수 있다. 시스템은 인증을 거친 직원만이 접근할 수 있는 방식을 갖고, 정해진 절차에 따라 기록을 이용하기 때문에 다양한 외부의 위협으로부터 안전하게 기록을 유지 및 보호가 가능하다.

이메일기록 못지않게 메신저의 사용률과 중요성이 증대하고 있는 현 시점에서 메신저기록 관리 프로세스 모형의 도입은 무분별하게 흩어져 방치되고 있는 기록의 체계를 이룸과 동시에 업무를 효율적이고 능률적으로 변화시킬 수 있을 것으로 기대된다.

5. 결론

전자정부시대의 도입에 따라 이메일기록, 웹 기록, 데이터세트 기록 등 전자기록의 종류가 다양해졌으며, 그 가치가 더욱 더 중요해지고 있다. 메신저 기록을 기록으로 인정하는 미국, 호주, 캐나다, 영국과 달리 우리나라는 메신저 기록을 기록으로 인정하고 있지 않으며 기록관리 방안도 연구가 미흡하다. 이러한 시대적 흐름에 따라 본 연구에서는 다양한 전자기록 가운데 메신저기록이 전자기록으로 인정받기 위해 필요한 요소와 메신저기록의 기록학적 가치에 대해 살펴보았다. 또한, 유선기반 메신저기록을 체계적으로 관리하기 위한 방안

에 대해 제안하였다.

관리방안에 대한 제안을 위해 우선 메신저기록의 유형을 기관의 업무 내용이 반영되어 있는 공적 메신저기록과 업무적 가치나 법적 가치가 없는 사적 메신저기록으로 나누었으며, 형태를 전자화 된 종이기록물과 전자파일로 구분하였다. 또한 전통적 전자기록과 이메일기록, 메신저기록의 특징 비교를 통해 업무 목적으로 사용되는 기록에 한해서 전자기록으로 인정할 수 있다는 공통점을 도출하고 관리적 측면, 기술적 측면, 이용적 측면, 법적 측면에 따른 차이점 비교를 통해 메신저기록 관리를 위한 고려사항을 도출하였다. 그 고려사항을 기반으로 관리모형 단계를 기술적 관점, 관리적 관점, 제도적 관점으로 구분하였으며 관리적 관점은 생산 및 획득, 관리로 나누어 시기별로 필요한 관리 방안을 제시하였다.

첫째, 기술적 관점에서 원 데이터(raw data) 형식으로 존재하는 메신저기록을 DB화 시키는 방법을 고려하여 제안하였다. 첨부파일은 서버 데이터베이스에 따로 저장해야 하며 데이터베이스 테이블에는 첨부파일 위치 정보만 저장하여 찾을 수 있도록 구축해야 한다고 제안하였다. 둘째, 관리적 관점에서는 개인 계정에서 발생한 기록을 공식계정으로 옮겨 하나로 관리한 후 저장하는 방식을 사용하여 용이하게 관리하고자 하였다. 메신저 대화 기록의 범위 구분은 건별로 이루어지는 이메일기록과 달리 날짜 '일(日)'을 하나의 건(item)으로 간주하여 기록의 업무 맥락을 유지하였다. 또한, 단위과제명, 중요도, 행위 등 명확한 표제어를 메신저기록에 설정함으로써 효율적인 기록관리가 이루어지도록 메신저기록관리 방안을 제시하였다.

지금까지 메신저기록의 가치와 관리방안에 대해 알아보았다. 각 나라별 메신저기록의 현황 분석과 국내 10개 기관에서 일하는 실무자들의 인터뷰를 실시하였다. 그 결과 메신저기록은 짧은 시간 동안 저장되며 커뮤니케이션을 위해 사용하는 다른 기록과는 다른 독특한 기록이라 말할 수 있다. 단순 커뮤니케이션을 위해 사용되기도 하지만 메신저기록은 업무상 발생하는 기록이며 업무에서 활용되고 있는 기록이다. 또한 국내에 전자증거개시제도 도입이 될 가능성이 있으며 이미 몇 관례에서는 메신저기록이 법적 증거로 사용되고 있다. 이런 환경 변화에 따라 메신저기록을 기록으로 인정해야 하며 기록관리 방안에 대한 연구가 지속적으로 진행되

어져야 할 것이다.

본 연구에서 유선기반 메신저 기록관리에 대하여 고려사항과 관리 방안을 도출하였지만 공적기록과 사적기록의 분류에 대해서는 구체적인 관리방안을 제시하지 못한 점이 한계점이다. 향후 사적기록을 위한 메신저 시스템을 별도로 두거나 기관 내에서는 사적기록을 자체하는 지침 등의 방안을 생각하여 이 문제를 해결하고 기록의 진본성과 무결성을 해치지 않는 방안을 마련해야 한다. 또한 본 연구에서 다른 메신저 기록과 같은 새로운 기록의 기록학적 가치에 대한 연구가 이루어져야 하며 본 연구에서 확장하여 유무선 통합 메신저기록 관리 방안 연구가 진행되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 고대식, 박준석. 2002. 인스턴트 메신저(Instant Messenger)의 원리 및 응용. 『한국통신학회지(정보와통신)』, 19(2): 111-120.
- 국가기록원. 2016. 『레코드스케줄 외국사례 번역자료집: 호주 NAA의 평가정책』. 대전: 국가기록원.
- 권상희. 2007. 인터넷 미디어의 상호작용성(Interactivity) 차원 연구. 『한국방송학보』, 21(2): 46-97.
- 김승범. 2015. 『기록관리의 기회와 위협요인으로서의 전자증거개시(E-Discovery)제도 연구』. 석사학위논문. 명지대학교 기록정보과학전문대학원, 기록관리전공.
- 김영대. 2008. 『기업용 인스턴트 메신저의 보안 기술 및 보안 요구 조건』. 성남: (주)유씨웨어.
- 김용, 김늘봄, 이태영. 2008. 이메일기록관리를 위한 메타데이터 표준요소선정을 위한 연구. 『정보관리학회지』, 25(4): 87-113.
- 김지연, 김건, 김용. 2013. 대학발전 기부기록물 관리 방안에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 13(2): 87-113.
- 『대한변협신문』. 2015. 법률시장 개방 기회로 삼아야. 7월 27일.
- 송주형. 2014. 『기록관리 대상으로서 SNS연구』. 석사학위논문. 한국외국어대학교 일반대학원, 정보·기록관리학과.

- 송지현. 2007. 공공기관의 이메일기록 관리 방안 연구. 『기록학연구』, 15: 141-183.
- 오영훈. 2011. 『조직구성원의 메신저사용에 대한 인식 및 이용 동기가 메신저 사용에 미치는 영향: 서울시청 공무원을 중심으로』. 석사학위논문. 고려대학교 언론대학원, 광고홍보학과 홍보전공.
- 윤언. 2015. 『인스턴트 메신저의 지속 사용의도에 관한 연구: 중국 C2C 전자상거래 시장을 중심으로』. 석사학위논문. 부산대학교 대학원, 경영학과.
- 이정구. 2001. 『무선통신언어(WML)을 위한 시각화 저작도구의 설계와 구현』. 석사학위논문. 서울 과학기술대학교, 전자계산학과.
- 임지훈, 김은충, 방기영, 이유진, 김용. 2014. 클라우드 컴퓨팅 기반의 전자기록관리시스템 구축방안에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 14(3): 153-179.
- 임진희. 2013. 『전자기록관리론』. 서울: 선인.
- 조미경, 김정인. 2013. 복수조직 구성원들의 상호통신을 위한 유무선 통합 웹 메신저 개발. 『한국정보통신학회논문지』, 17(5): 1181-1186.
- 탁희성. 2011. 전자증거개시제도(E-Discovery)에 관한 연구. 『형사정책연구원연구총서』, 11-145.
- 행정안전부. 2008. 『영구기록관리시스템 기능요건』. 서울: 행정안전부 국가기록원.
- 행정자치부. 2002. 『행정기관의 전자문서 시스템 규격』. 서울: 행정자치부.
- 한국기록관리학회. 2008. 『기록관리론: 증거와 기억의 과학 (3판)』. 성남: 아세아문화사.
- 한국기록학회. 2008. 『기록학 용어 사전』. 서울: (주)역사비평사.
- 한국정보화진흥원. 2013. 『2013 개인정보보호 트렌드 전망』. 대구: 한국정보화진흥원.
- 『해럴드경제』. 2014. <국감> 직원 메일·메신저 들여다보는 국토부 공기관들... 뭐가 궁금해서?. 10월 26일.
- Caswell, M. 2009. "Instant documentation: cell-phone-generated records in the archives." *The American Archivist*, 72(1), 133-145.
- Cunningham, P. J. 2003. "IM: Invaluable new business tool or records management nightmare?" *Information Management*, 37(6), 27.
- 『Etnews』. 2011. CEO e-디스커버리를 고민하다. 6월 7일.
- ICA. 2008. Module2: Principles and Functional Requirements for Records in electronic Office Environments. French: ICA.
- Kohda, Y., H. Sugano, and S. Okuyama. 2000. "IMPP: A New Instant Messaging Standard and Its Impact on Internet Business." *FUJITSU Scientific & Technical Journal*, 36(2).
- Maitland, J. 2008. Best Practices: Email Archiving. Forrester Research.
- 『MBC NEWS』. 2015. 경남기업 자료 '디지털 포렌식 분석' 단서 찾는다. 7월 1일.
- National Archives of Australia. 2004. Guidance for Creating, Managing and Preserving Digital Records. Australia: National Archives of Australia.

- Redgrave, J. M. 2007. *The Sedona Principles: Best Practices, Recommendations & Principles for Addressing Electronic Document Production*. Pike & Fischer-A BNA Company. Chicago
- Schmidt, M. S. 2015. Judge says Hillary Clinton didn't follow government email policies. *New York Times*, August 20.
- Steward, D. B. 2007. "If It Walks Like a duck." *International Legal Technology Association*, 27-28.
- Tamada, S. 2013. Facebook style messaging system database design. Available from:
〈<http://www.9lessons.info/2013/05/message-conversation-database-design.html>〉.
- The National Archives. 2009. *Guidance on the Management of Private Office Paper*. England:
The national Archives.
- Tirus mua Maina. 2013. instant messaging an effective way of communication in workplace.

[웹사이트]

- 국가기록원 [online]. [cited 2016.1.28].
〈<http://www.archives.go.kr/next/manager/archivesGuide.do>〉.
- 넷츠빌 [online]. [cited 2015.3.10]. 〈<http://www.netsvill.net>〉.
- 법무법인(유한) 태평양 [online]. [cited 2017.7.20]. 〈<http://www.bkl.co.kr/>〉.
- LAC [online]. [cited 2015.12.1]. 〈<http://www.bac-lac.gc.ca/eng/Pages/home.aspx>〉.
- Microsoft [online]. [cited 2016.1.15].
〈<https://support.office.com/ko-kr/article/데이터베이스의-레코드에-파일-및-그래픽-첨부-bced3638-bfbc-43f0-822d-374bca2e6b40>〉.
- NAA [online]. [cited 2015.12.1]. 〈<http://www.naa.gov.au/>〉.
- NARA [online]. [cited 2015.11.2]. 〈<http://www.archives.gov/>〉.
- TNA [online]. [cited 2015.12.10]. 〈<http://www.nationalarchives.gov.uk/>〉.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- Cho, Mi-gyung and Jung-in Kim. 2013. "Development of Wire-Wireless Integrated Web Messenger for Communication of users in a Multi-Organization." *Journal of The Korea Institute of Information and Communication Engineering*, 17(5): 1181-1186.
- Kim, Ji-Yeon, Geon Kim, and Yong Kim. 2013. "A Study on Management of Records and Archives Related to Fundraising for University Development." *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 13(2): 87-113.

- Kim, Sen-Bom. 2015. *An Analysis on E-Discovery System as Opportunities and Threats for Record Management*. Master's thesis. Myongji University, Seoul, Korea.
- Kim, Yong, Neul-Bom Kim, and Tae-Young Lee. 2008. "A Study on Standardized Metadata Elements to Manage e-Mail Records." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 25(4): 87-113.
- Kim, young dae. 2008. *security requirement and security technology of entire messenger*. Seongnam: UCWARE
- Ko, Dae-Sik and Jun-Sok Park. 2002. "Principles and Applications of Instant Messenger." *The Journal of The Korean Institute of Communication Sciences*, 19(2): 111-120.
- Lee, Jung-Gu. 2001. *A Design and Implementation of Visual Authoring Tool for Mobile Communication Markup Language (WML)*. Master's thesis. Seoul National University of Technology, Seoul, Korea.
- Lim, Ji-Hoon, Eun-Chong Kim, Ki-Young Bang, Yu-Jin Lee, and Yong Kim. 2014. "An Application Method Study on the Electronic Records Management Systems based on Cloud Computing." *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 14(3): 153-179.
- Ministry of Government Administration and Home Affairs. 2002. *standard of electronic document system in public agencies*. Seoul: Ministry of Government Administration and Home Affairs.
- Ministry of Public Administration and Security. 2008. *functional requirement of Permanent records management system*. Seoul: Ministry of Public Administration and Security National Archives of Korea.
- National Archives of Korea. 2016. *Translation data about record schedule: NAA's appraisal policy*. Daejeon: National Archives of Korea.
- National Information Society Agency. 2013. *trend of privacy policy in 2013*. Daegu: National Information Society Agency.
- Oh, young-hoon. 2011. *An analysis of the use of instant messaging in an organization with respect to its antecedents and outcomes*. Master's thesis. Korea University.
- 'Public agencies in Ministry of Land, Transport and Maritime Affairs monitor worker's email and messangers... what is so curious?'. 2014. *Heraldcorp*, October 26.
- Records management & archives society of korea. 2008. *Records & archives management: Evidence and science of memory* (third edition). Seongnam: The cultural history of Asia.
- Song, Ji-Hyoun. 2007. "A Study On Managing Electronic Mail Messages as Records of Public

- Institutions.” *The Korean Journal of Archival Studies*, 15: 141-183.
- Song, Zoo-Hyung. 2014. *A Study on SNS Records Management*. Master’s thesis. HanKuk University of Foreign Studies, Seoul, Korea.
- Tak, Hee-Sung. 2011. “A Study on the Discovery of Electronically Stored Information (E-Discovery).” *journal of The Korea institute of criminology*, 2011(13): 11-145.
- Yun, Un. 2015. *A study on intention to continuous use of Instant messenger: focused on E-commerce C2C market in China*. Master’s thesis. Pusan National University Graduate School, Department of Business Administration.
- ‘We find evidence in a Data of Keang Nam Enterprises Ltd using Digital forensic analysys’. 2015. MBC NEWS, July 1.