

국가 기록관 웹사이트에 나타난 이용자 참여 커뮤니케이션 도구에 관한 연구

A Study on the User Participatory Communication Tools of National Archives Websites

박 덕 란(Dukran Park)*
사공복희(Bok Hee Sakong)**

<목 차>

| | |
|---|------------------------------------|
| I. 서론 | 2. 미국 국가기록관 |
| 1. 연구의 필요성 및 목적 | 3. 영국 국가기록원 |
| 2. 선행연구 | 4. 캐나다 국가기록관 |
| II. 이용자 참여 커뮤니케이션 도구 | 5. 일본 국가기록원 |
| 1. 정의 | 6. 중국 국가기록원 |
| 2. 소셜미디어 이용패턴 | IV. 이용자 참여 커뮤니케이션 도구 활용 결과 및 분석 |
| III. 나라별 국가기록관의 이용자 참여 커뮤니케이션 도구 운영 및 활용실태 | V. 결론 및 제언 |
| 1. 한국 국가기록원 | |

초 록

인터넷과 정보기술의 발달로 인해 기록관을 직접 방문하기보다는 홈페이지를 통한 서비스 요구가 확대되고 있는 오늘날 무엇보다 사용자들의 의견과 요구사항을 적절하게 수용할 수 있는 열린 소통도구가 필요하다. 본 논문에서는 게시판과 이메일, 그리고 전화 이외의 이용자 참여 커뮤니케이션 도구, 특히 이용자들에게 친근감과 실시간 소통을 제공하는 소셜미디어에 대한 정보가 국가기록관의 홈페이지상에 존재하는지와 그 활성화 여부를 한국, 미국, 영국, 캐나다, 중국, 그리고 일본의 기록관을 중심으로 조사하였는데, 소셜미디어중에서 가장 활성화된 도구는 페이스북이고, 미국의 기록관이 가장 다양한 소통 도구를 제공하였다.

키워드: 소셜미디어, 소셜네트워크, 이용자 참여 커뮤니케이션 도구, 웹2.0, 기록관 웹사이트

ABSTRACT

In light of the recent advancement in networking and information technology, the direct information request through website has increasingly proven to be the preferred means over visiting physical archives. Thus, the proper utilization of a communication tool capable of sufficiently capturing user feedback and requests is an absolute necessity. This paper examines the availability and utilization of alternative user participatory communication tools in government websites with particular focus on the archives in South Korea, the United States, the United Kingdom, Canada, China, and Japan. In assessing the use of alternative user participatory communication tools in these archives, we examined the availability of communication mediums other than the online forums, email, and telephone with particular focus on social media tools that may offer a degree of familiarity for the user. Our research indicates that the most frequently utilized social media tool is Facebook while the archive offering the greatest variety of alternative user participatory communication tools was the United States archive.

Keywords: Social media, Social network, User participatory communication tools, Web 2.0, Archives website

* 전남대학교 문헌정보학과 박사과정(dukran@gmail.com) (제1저자)

** 전남대학교 문헌정보학과 교수(bhsakong@chonnam.ac.kr) (교신저자)

• 논문접수: 2014년 5월 29일 • 최초심사: 2014년 5월 29일 • 게재확정: 2014년 6월 12일

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

오늘날의 기록원의 존재는 단순히 옛 자료나 기록물을 보존하는 기관으로만 존재하는 것이 아닌 이용자 서비스의 개념으로 진화하고 있다. 이용자들은 직접 원하는 정보의 습득을 위하여 기록관을 직접 방문하기도 하지만 전화나 이메일 또는 온라인을 이용하여 서비스를 신청하기도 한다. 이러한 변화의 원인은 정보기술의 발달과 인터넷의 발달로 인해 정보환경이 급격히 변화하면서 진화되고 있기 때문인데, 대표적인 정보서비스 도구의 하나인 웹사이트는 인터넷의 접근성과 신속성을 이용하여 언제 어디서나 접속서비스를 받을 수 있다는 점에서 그 역할이 증대되고 있다. 기업이나 기관이 웹사이트를 만드는 이유는 홍보의 목적도 있지만, 그 웹사이트를 통해 이용자에게 손쉬운 접근방식과 정보를 제공하는 데에도 그 목적이 있다고 할 수 있다. 기록원 웹사이트 역시 다양한 계층의 이용자들이 보다 더 쉽게 기록물 열람이라는 서비스를 제공받게 하려는 목적으로 구축되었다고 할 수 있겠다.

그러나 직접 기록원을 방문하여 담당자나 사서의 면담을 통해 정보를 제공받는 경우와 달리 이용자들이 인터넷을 이용할 때는 인터넷상의 도구 이용이 서툴거나 웹사이트와의 커뮤니케이션이 잘 되지 않아 본인이 원하는 정보나 자료를 구하지 못할 수 있다는 우려도 있다. 정부3.0 등 Web.3.0의 도래를 맞이하고 있는 현재의 시점에서 정보 서비스는 이용자와의 쌍방향적 교류뿐만 아니라 각 개인의 요구에 특화된 맞춤형 서비스 개념으로 확장되고 있으므로 웹사이트 구축의 본질적 목적을 잘 달성시키기 위해서는 이용자와 웹사이트간의 원만한 소통, 유인, 그리고 의견반영을 최우선 조건으로 해야 할 것이다. 아울러 기록원 자료들의 활용가치를 높이고 이용자들이 친근하게 사용할 수 있는 방안도 마련되어야 할 시점이다. 이러한 관점에서 인터넷을 통한 이용자 참여현상, 즉 온라인 이용자 참여 커뮤니케이션 도구에 대한 조사는 서비스를 제공하고 있는 기관들이나 서비스를 제공받는 이용자들 모두에게 유용한 정보원이 될 수 있다고 본다.

본 논문은 미국, 영국, 그리고 캐나다 등의 서구권과 한국을 비롯한 중국, 일본 등의 국가 기록관 웹사이트에 나타난 온라인 이용자 참여 커뮤니케이션 도구의 종류와 그 운영 실태를 비교분석하여, 더욱 효과적인 온라인 정보 서비스를 이용자들에게 제공시키려는 데 그 목적을 두고 있다.

연구 방법은 첫째, 기존에 이루어진 기록관의 소통기구에 대한 선행연구를 수행한 후, 둘째, 각 나라별 기록관의 특징 및 이용자 참여 커뮤니케이션 도구의 종류를 파악하여 국가별로 정리하여 그 특성을 제시하고, 셋째, 스마트 시대에 가장 대중적인 소통의 도구로 사용될 수 있는 이용자 참여형 정보서비스 활성화 방안을 제시하고자 한다.

2. 선행연구

기록관 웹사이트에 나타난 이용자 참여 커뮤니케이션 도구를 파악하고 분석하는 이유는 이용자의 요구사항을 파악하여 그들에게 보다 손쉬운 접속과 정보 습득의 편의를 제공하려는 데 그 목적이 있으며 주로 웹사이트 평가나 기준안 설계,¹⁾ 메타분석, 그리고 인터페이스 관련 서비스 지원에 관한 연구들 중심으로 다루어져왔다.

먼저, 남재우와 김성희는 Web2.0 기술중에서 유용성이 높은 기술은 Open API, RSS, Ajax, 소셜네트워크, 위키의 순이라고 평가하면서 서비스 참여의사와 서비스의 유용성은 높은 상관관계를 가지므로 기록보존소는 이용자의 요구를 반영한 웹2.0 기반의 기록정보 서비스를 제공해야 한다고 주장했다.²⁾ 홍진원은 웹2.0 기술을 적극적으로 도입하여 이용자 지식을 활용하여 콘텐츠와 기술사항을 보완하면서 이용자와의 소통을 강화시켜야 한다고 주장했다.³⁾ 최근의 트렌드인 웹 2.0과 library 2.0 개념은 기록관리 분야에도 확산되어 온라인을 기반으로 한 유연성과 개방적인 활용을 중요시한 archive2.0의 개념으로 확대되었으며 서비스도 이용자 중심으로 돌아갈 수 있도록 기록 이용자들의 많은 참여를 유도할 수 있는 방안이 필요하다는 연구결과도 있다.⁴⁾

국내 대학기록관 웹사이트에 관한 메타분석은 주로 디지털 기록관 활용성에 대한 홍보와 웹사이트의 이용자 커뮤니케이션을 높일 수 있는 방안에 관련된 연구들인데, 실시간 온라인 상담 가능 여부, 블로그나 토론방의 제공여부, 의견수렴을 위한 접근점의 다양성, 그리고 이용자 의견에 대한 응답의 신속도 등을 바람직한 웹사이트 판단의 기준으로 삼았다.⁵⁾

인터페이스의 상호작용성에 관해서는 국내기록원이 아직은 이용자와 상호작용하는 서비스가 부족하다고 지적하였는데, 그 근거가 되는 기준으로 첫째, 이용자 의견을 쓸 수 있는 곳이 찾기 쉽고 활성화되어 있어 이용자 의견을 편리하게 해당사이트에 제시할 수 있는지 여부, 둘째, Q&A, FAQ 등의 내용의 충실성, 셋째, 이용자와 정보공유 및 상호교류(SNS-페이스북 등)할 수 있는 서비스의 제공여부, 넷째, 웹2.0 등의 기술을 활용하여 이용자가 참여할 수 있는 서비스(태깅, 폭소노미, 플리커, 블로그, 위키 등)가 잘 운영되고 있는지 등을 조사하였다.⁶⁾ 비교적 최근에는 최지은이 온라인 환경에서의 이용자 참여형 기록정보서비스 모델을 개발하여 기록물 이용이 더욱 활

1) 이윤주, “기록관의 온라인 서비스 향상을 위한 웹사이트 평가기준설계에 관한 연구,” 기록학연구, 제16권(2007. 10), p.165.
 2) 남재우, 김성희, “기록정보 서비스 개선을 위한 웹2.0 적용에 관한 연구,” 한국문헌정보학회지, 제43권, 제2호(2009. 6), p.134.
 3) 홍진원, Web 2.0 적용을 통한 대학 기록관 온라인 정보서비스 개선방안 연구(석사학위논문, 경북대학교 대학원 기록학과, 2010), p.81.
 4) 김유승, “아카이브 2.0 구축을 위한 이론적 고찰,” 한국기록관리학회지, 제10권, 제2호(2010. 12), pp.31-52.
 5) 서은경, 손주영, “국내 대학기록관 웹사이트에 관한 메타분석,” 정보관리학회지, 제29권, 제1호(2012. 3), pp.351-374.
 6) 장희정, “국가기록관 웹사이트의 평가에 관한 연구,” 한국기록관리학회지, 제12권, 제2호(2012. 8), pp.51-70.

성화될 수 있는 방안을 시도하였다.⁷⁾

외국의 경우, Evans는 디지털형식으로 생산되는 문서뿐만 아니라 다양한 형태의 기록물의 양이 폭발적으로 증가함에 따른 기록 관리자 역할의 중요성을 강조하면서 이용자가 만족할 만한 기록정보서비스를 제공할 수 있게 하기 위해서는 이용자와 기록관과의 상호유대적 협력이 중요하다고 하였다.⁸⁾ 온라인상에서 이용자와의 직접적인 소통방식과는 달리 Prom은 아카이브 웹페이지 분석(Web Analytics)을 통하여 더욱 향상된 온라인 서비스를 제공하고자 했다. 그는 웹사이트 방문객들의 행태와 인터넷 정보를 측정하고 분석한 후 최적의 웹사용성을 창출하여 이용자의 만족도를 극대화시킬 수 있는 효과적인 웹사이트 디자인을 염두에 둔 연구를 하였다.⁹⁾ 즉 웹 테크노로지를 이용하여 미리 이용자의 요구와 행태를 파악하여 이용자로 하여금 최대한의 온라인 아카이브 사용 효과를 주기 위한 연구이다.

이상에서 살펴본 것과 같이 이용자 참여 커뮤니케이션 도구는 그 전제가 블로그 등의 웹기반이거나 혹은 기술적인 분석을 선행하여 미리 예측된 편의를 제공하는 방식이거나 간에 궁극적으로는 효과적으로 잘 디자인된 웹소통에 관한 논의라는 점에서 개방, 참여, 공유의 개념인 웹 2.0과 대등한 개념으로 쓰이고 있다고 할 수 있다.

II. 이용자 참여 커뮤니케이션 도구

1. 정의

웹사이트의 제작은 기관의 홍보뿐만 아니라 각 기관별 시스템의 활용가치를 높이고 수요자들이 친근하게 사용할 수 있는 부가적인 수단의 필요성을 만들어냈다. Web 2.0이란 바로 이러한 필요성에 의해 만들어진 것으로 웹사이트가 일방적으로 제공하는 서비스 형태를 탈피하여 이용자가 직접 참여와 공유, 소통하는 새로운 웹 환경을 말한다. 소셜미디어(Social Media)는 이러한 Web2.0 환경에 기반하여 사용자가 서로 의견, 경험, 관점을 교환함으로써 집단적으로 정보를 공유하고 생산하는 온라인 매체를 말하며 소셜 네트워크 서비스(SNS, Social Network Service)는 이와 같은 환경에서 이용자가 참여, 공유, 소통의 사회적 관계개념을 인터넷 공간에 펼칠 수 있는

7) 최지은, 온라인 환경에서의 이용자 참여형 기록정보서비스 활성화 방안연구(석사학위 논문, 전북대학교 정보과학대학원 정보과학과), 2012.

8) Max J. Evans, "Archives of the people by the people, for the people," *The American Archivist*, Vol.70 (Fall/Winter, 2007), pp.387-400.

9) Christopher Prom, "Using Web Analytics to Improve Online Access to Archival Resources," *The American Archivist*, Vol.74, No.1(Spring/Summer 2011), pp.158-184.

강력한 소통기구로 표현되고 있다.¹⁰⁾ 따라서 기록관 콘텐츠의 활용가치를 높이고 수요자들이 잘 이용할 수 있는 부가적인 방안을 마련해야하는 현시점에서 본 논문에서의 이용자 참여 커뮤니케이션 도구는 소셜미디어 및 소셜네트워크 서비스를 포함하는 커뮤니케이션 도구로 정의한다.

2. 소셜미디어 이용 패턴

정보통신 정책연구원(KISDI)이 최근에 발간한 “KISDI STAT Report”(13-12) ‘SNS(소셜네트워크서비스) 이용추이 분석보고서’에 의하면 한국의 2013년 소셜 네트워크 서비스 이용률은 31.3%로 전체 응답자 10,464명 중에서 3,270명이 이용하고 있다고 대답하였다(〈표 1〉참조).¹¹⁾ 소셜 네트워크 서비스사별 이용률을 보면, 카카오토리가 55.4%로 1위를 차지하고 그 다음으로 페이스북, 트위터, 싸이월드 미니홈피의 순서로 이용률 순위가 나타났다. 이용률 순위는 2012년, 2013년 모두 동일하게 나타나지만 점유율에는 약간의 변화가 있다. 카카오토리가 2012년 31.5%에서 2013년 55.4%로 23.9% 증가한 반면, 페이스북, 트위터 등 다른 소셜 네트워크 서비스는 각각 감소하여 서비스사별 이용률 격차가 커진 것을 확인할 수 있다. 카카오토리가 1위로 이용률이 집중된 것은 모바일 환경에의 적합성과 태생적으로 한국형 소셜미디어로서 사용의 간편성 때문일 것으로 추측된다.

〈표 1〉 2012~2013년 대한민국 소셜미디어 서비스사별 이용률 추이

| 순위 | 소셜미디어종류 | 2013년 (N=3,270) | 2012년 (N=2,057) | 증감률 |
|----|------------|--------------------|--------------------|----------|
| 1 | KakaoStory | 55.4 % | 31.5 % | +23.9 %p |
| 2 | Facebook | 23.4 % | 28.0 % | -4.6 %p |
| 3 | Twitter | 13.1 % | 19.4 % | -6.3 %p |
| 4 | Cyworld | 5.5 % | 17.0 % | -11.5 %p |
| 5 | 기타 | 1.3 % | 4.0 % | -2.7 %p |

한편, 2013년 12월 기준, 세계에서 가장 높은 점유율을 나타낸 소셜미디어는 페이스북으로 나타났다(〈표 2〉 참조).¹²⁾ 그 뒤를 이어 핀터레스트, 트위터, 스템블어폰, 그리고 트위터이다. 핀터레스트(Pinterest)와 스템블어폰(StumbleUpon)은 서구에서 점차 그 이용률이 늘고 있지만 아직 우

10) Andreas Kaplan and Michael Haenlein, “Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media,” *Business Horizons*, Vol.53, No.1(Jan. 2010), pp.59-68.

11) KISDI STAT 보고서(13-12호), SNS(소셜네트워크서비스)이용 추이 분석, 정보통신 정책 연구원 <http://stat.kisdi.re.kr/Library/Library_detail.aspx?Division=1&seq=336> [cited 2014. 1. 4].

12) StatCounter Global Statis <http://gs.statcounter.com/#all-social_media-ww-monthly-201301-201312-bar> [인용 2014. 1. 4].

리나라에는 잘 알려지지 않은 소셜미디어의 종류이다. 핀터레스트는 사진 공유 웹사이트로 2009년 12월에 개발이 시작되었으며 사용자들이 특정 주제의 사진들을 등록하고 관리 할 수 있는 특징을 가지고 있다. 스템블어폰은 사용자가 등록해 놓은 키워드에 근거하여 웹사이트, 동영상, 사진 등을 무작위로 보여주는 시스템으로 검색서비스를 철저히 개인화시킨 서비스라고 말할 수 있다.

〈표 2〉 2012~2013년 세계 소셜미디어 서비스사별 이용률 추이

| 순위 | 소셜미디어 종류 | 2013년 | 2012년 | 증감률 |
|----|-------------|--------|--------|---------|
| 1 | Facebook | 66.3 % | 65.3 % | +1.0 %p |
| 2 | Pinterest | 10.9 % | 7.1 % | +3.8 %p |
| 3 | Twitter | 9.7 % | 6.5 % | +3.2 %p |
| 4 | StumbleUpon | 4.2 % | 8.8 % | -4.6 %p |
| 5 | YouTube | 2.9 % | 7.5 % | -4.6 %p |

Ⅲ. 나라별 국가 기록관의 이용자 참여 커뮤니케이션 도구 운영 및 활용실태

1. 한국 국가기록원

가. 국가기록관

국가기록원 홈페이지의 메인화면에서 쉽게 찾아볼 수 있는 이용자 참여 커뮤니케이션 도구는 페이스북, 트위터, 그리고 블로그이다. 검색란과 정보공개 및 참여마당 메뉴 아래 위치한 고객만족도 설문조사를 제외하고 이용자가 직접 홈페이지에서 소통할 수 있는 유일한 도구들이다. 소셜 미디어는 인터넷의 보급이 활발해지고 인터넷이 생활의 하나로 자리잡음에 따른 필연적인 현상으로 이를 통하여 사람들은 대화를 하고 사건에 대하여 소통하고 교감하며 자신의 의견을 피력하기도 한다. 주로 소통과 교감을 목적으로 하는 만큼 이러한 의견을 신속하게 대처하여 홈페이지나 기관의 운영에 적용시켜 기관 본래의 목적달성이나 서비스 향상의 근거가 된다.¹³⁾ 이러한 관점에서 볼 때 국가기관인 기록원 홈페이지에 소셜네트워크 서비스가 제공되어 있다는 사실은 매우 고무적이다. 페이스북의 현재 멤버수는 344명이고 트위터는 1,490명이 활동하고 있다. 페이스북의 2013년 게시물 총 수는 48개이며, 트위터는 총 49개, 블로그는 총 42개의 글이 작성되어 있다 (2014년 1월 기준).

13) 이수상, “도서관 페이스북 페이지의 운영 실태에 관한 기초연구,” 한국도서관·정보학회지, 제43권, 제4호(2012. 12), pp.342-372.

나. 대통령 기록관

대통령 기록관에 나타난 이용자 참여 커뮤니케이션 도구는 페이스북, 트위터, 그리고 메인 메뉴에 있는 열린 공간이다. 현재 대통령 기록관 트위터의 게시글 총수는 157개이고 이 사이트에 관심을 두고 있는 사람(팔로잉)수는 1,860명, 이 사이트가 관심을 가지고 있는 다른 사이트(팔로워)수는 1,488명이다(2014년 1월 기준). 홈페이지 메인 메뉴중의 하나인 '열린 공간'을 구성하고 있는 이용자 소통도구들은 공지사항, 보도자료, 자주 묻는 질문과 답변, 온라인 민원, 자유게시판, 연구 커뮤니티, 웹서비스 오류 신고, 기록물 기증 등으로 구체적인 구분이 되어있다. 자유 게시판과 웹서비스 오류 신고 등의 도구들은 이용자들이 별다른 제약 없이 쉽게 의견을 제시할 수 있다는 장점이 있지만 즉각적인 응답이 제공되지 않고, 그 응답률도 어느 정도인지를 파악할 수 없는 일방적 참여 도구인 점, 그리고 관리자 중심의 일방적 소통형식을 취하는 점 등을 취약점으로 지적할 수 있다.

이상에서 살펴본 바와 같아 한국기록원의 이용자 참여 커뮤니케이션 도구는 페이스북, 트위터, 그리고 블로그이다(〈표 3〉 참조).

〈표 3〉 국가기록원의 이용자 소통도구 (2014년 1월 현재)

| 기관 | 종류 | 회원수 | 사용된 어플리케이션의 유형 |
|--------|----------|--------|------------------------------|
| 국가기록원 | Facebook | 344명 | · 사진, 좋아요, 트위터, 블로그, 지도, 메시지 |
| | Twitter | 1,490명 | · 사진, 동영상 |
| | Blog | — | · 게시판, 전용뷰어, 지도, 메모, 안부게시판 |
| 대통령기록관 | Facebook | 211명 | · 사진, 좋아요, 메시지 |
| | Twitter | 1,488명 | · 사진, 동영상 |

2. 미국 국가기록관

가. 개요

미국 국가기록관(NARA, National Archives & Records Administration)은 이용자 커뮤니케이션과 원활한 피드백을 위한 웹2.0툴을 소셜미디어 설치 목적으로 두고 있다고 메인화면에 명시되어 있다. 한국 기록 관리원이 주된 소통의 수단으로 소셜미디어보다도 커뮤니티 게시판을 주로 이용하는 것에 비하여 미국의 경우는 훨씬 적극적으로 이용자들의 참여를 유도하고 열린 공간을 통한 수평적 의견교환이 활발하다. 미국 국가기록관에서 지향하는 소셜미디어 정책은 개방성(Openness)을 기본으로 투명성(Transparency)과 참여(Participation), 그리고 협력(Collaboration)을 기준으로 하고 있다.

나. 종류

미국 국가기록관의 이용자 참여 커뮤니케이션 도구 종류는 웹사이트 메인 화면에 표시되어 있는 블로그, 페이스북, 플리커, RSS피드, 트위터, 그리고 유튜브 등 여섯 종류를 포함하여 약20여 종류에 이를 정도로 다양하다.¹⁴⁾ 웹사이트 메인 화면에는 'Connect with Us' 메뉴를 설정하여 여섯 개의 대표적인 소셜미디어를 배치했으며 그 중 하나를 선택하여 클릭하면 '소셜미디어와 디지털 참여'(Social Media and Digital Engagement at the National Archives)¹⁵⁾ 페이지로 연결되어 미국 기록관에서 사용 중인 모든 종류의 소셜미디어를 파악할 수 있도록 구성되었다.

2013년 총 이용자 방문횟수 39,491,534¹⁶⁾를 기록한 페이스북은 미국기록관의 이용자 참여 커뮤니케이션 도구 중에서 가장 활성화 된 도구로 공식 페이지인 US National Archives를 비롯하여 16개의 부속기관, 13개의 대통령 기념관, 그리고 12개의 지방산하단체에서 각각 독립적으로 운영되고 있다. 이미지와 동영상의 비중이 큰 아카이브 특성상의 이유도 있겠지만 사진, 실시간 동영상, 이벤트, 좋아요, 코멘트, 메시지 등을 이용하여 다양한 방식으로 자유롭게 교감할 수 있다는 점이 활성화의 주요 원인이 되었다고 생각된다.

플리커(The National Archives on flickr)는 조회수에 있어서 두 번째로 활성화 비중이 큰 미디어인데 포토스트림, 앨범, 지도 등 주로 사진을 이용하여 서비스 하고 있다. 텀블러(AOTUS.tumblr)는 사진과 더불어 간단한 설명을 곁들이는 일종의 마이크로 블로그라고 할 수 있는데 게시된 글을 페이스북처럼 '좋아요'등의 응답을 하거나 이용자의 블로그로 재전송할 수 있는 특성을 가지고 있기 때문에 이용자끼리 친밀한 관계를 유지하면서 소통할 수 있다는 장점이 있다. 또한 포스퀘어(The National Archives on Foursquare)는 위치 기반 소셜 네트워크 서비스로 특정 지역의 아카이브나 기념관 위치가 모바일 기기화면에 표시되기 때문에 여행 중이거나 장소 이동 중에도 유용한 정보를 실시간으로 얻을 수 있다는 장점이 있다.

소셜미디어와 디지털 참여 페이지에는 이밖에도 일반이용자는 물론 관련 업무를 담당하고 있는 내부 종사자들을 위한 '소셜미디어 이용정책'과 각종 통계정보도 개방하고 있어 이용자의 참여와 선택에 도움을 주고 있다.

14) 미국기록관에서 현재 사용 중인 소셜미디어 도구들: Facebook, Blogs, Flickr, RSS Feeds, Twitter YouTube, HistoryPin, Scribd (Document Sharing), Dipity, HootSuite, Storify, IdeaScale, Tumblr, Foursquare, GitHub, Google+, Instagram, iTunes U, Pinterest, Ustream <<http://www.archives.gov/index.html>> [cited 2014. 1. 10].

15) Social Media & Digital engagement at the National Archives <<http://www.archives.gov/social-media/facebook.html>> [cited 2014. 1. 10].

16) Social Media Statistics <<http://www.archives.gov/social-media/reports/social-media-stats-fy-2014-02.pdf>> [cited 2014. 3. 20].

3. 영국 국가기록관

가. 개요

영국의 국가 기록관(TNA, The National Archives)의 정책과 집행은 투명성과 공개를 원칙으로 하고 있으며 이러한 정책은 홈페이지의 메인화면에서 찾아볼 수 있다. 공공서비스(Our public service) 부문에는 특별히 이용자들의 피드백과 기록관의 서비스에 대한 만족도에 대한 조사 결과를 사례별로 보여주고 있다.¹⁷⁾

나. 종류

영국 국가 기록관(The National Archives)의 웹사이트에 나열된 이용자 참여 커뮤니케이션 도구는 트위터, 페이스북, RSS를 포함하여 사진과 동영상 공유매체인 유튜브, 플리커, 그리고 위키미디어 커몬스(Wikimedia Commons) 등이 있다. 위키미디어 커몬스는 위키 형태의 오픈 미디어 저장소라고 할 수 있는데 사진이나 미디어등의 파일을 공용폴더에 올려 그 내용을 공유 하고 필요에 따라서는 일반 이용자도 편집 권한을 갖는 미디어 저장소라고 할 수 있다. 영국 국립 기록관의 위키미디어 커몬스에는 2014년 1월 현재 약 360여개의 파일이 저장되어 있다.

트위터와 페이스북 그리고 RSS는 홈페이지 메인중심부에 로고로 표시되어 있으며 이들은 다시 홈페이지 하단의 'Follow Us' 메뉴아래 다른 매체들과 같이 표시되어 있어 이용자가 선택하여 클릭하면 해당 소셜미디어 페이지로 전환된다.

영국 기록관의 특징적인 이용자 커뮤니케이션 도구로 커뮤니티(Community)를 들 수 있는데 커뮤니티는 현재(2014년 1월 기준) 멤버가 840명으로, 아카이비스트와 이용자간의 유대관계, 온라인 이용자와의 연계, 그리고 기록관리원의 서비스와 품질에 대한 피드백을 모으기 위하여 만들어진 집단으로, 페이스북과 트위터를 통하여 관계망을 유지하면서 포럼과 소그룹을 운영하고 있다. 커뮤니티 활성화 도구로는 블로그, 포드캐스트, 비디오, 그리고 랩(The National Archives Lab)¹⁸⁾이 존재하는데 특히 랩은 고객이나 방문객들이 아직 기록원의 홈페이지에 소개되기 전의 아카이브 프로젝트에 참여하여 그 프로젝트나 서비스의 품질에 대한 피드백을 제공하기 위해 설립된 기구로 비교적 적극적인 이용자 참여를 유도할 수 있다는 장점이 있다. 영국 기록관은 미국 기록관처럼 소셜미디어 사용에 대한 기본 방침이나 목적, 정확한 통계수치는 비공개적이지만 커뮤니티나 랩처럼 오프라인에서도 적극적으로 참여할 수 있는 도구를 운영하고 있다는 점이 특징적이다. 영국 기록관의 대표적 참여기구를 살펴보면 다음과 같다(〈표 4〉 참조).

17) 영국 기록원 공공서비스 규정 <<http://www.nationalarchives.gov.uk/about/our-public-services.htm>> [cited 2014. 1. 30].

18) The National Archives Lab <<http://labs.nationalarchives.gov.uk/wordpress/>> [cited 2014. 1. 28].

〈표 4〉 영국 국가기록관의 이용자 소통도구 (2014년 1월 현재)

| 종류 | 회원수 | 사용된 어플리케이션의 유형 | 비고 ¹⁹⁾ |
|-------------------|--------------------|-------------------------------------|---------------------------------|
| Facebook | 10,365명 | 사진, 좋아요, 이벤트, 메시지 | |
| Community | 840명 | 커뮤니티 유저그룹, 포럼 | |
| Flickr | — | 포토 스트림, 앨범, 지도, 태그, 갤러리, 아카이브 | · 게재사진: 19,776 |
| YouTube | 1,387명 | 동영상, 재생목록, 토론, 정보 | · 재생목록: 13개 · 조회수: 1,093,145 |
| Wikimedia Commons | 18명 ²⁰⁾ | 고유링크, 인쇄용 판(print version), 특수문서 목록 | · 저장된 파일: 365개 |

4. 캐나다 국가기록관

가. 개요

캐나다 국가기록관(LAC, Library and Archives Canada)의 공식명칭은 캐나다 도서관·기록관이며 캐나다의 기록유산을 수집 및 보존하고 모든 시민들이 이용할 수 있도록 가능한 많은 기록관 및 도서관들과 긴밀한 협조관계를 유지하고 있다. 캐나다 도서관·기록관의 임무는 첫째, 현세대 및 차세대를 위한 캐나다 문서 유산의 보존, 둘째, 캐나다의 문화적, 사회적 그리고 경제적 증진에 기여하는 모두가 이용가능한 지식의 원천으로서의 역할, 셋째, 지식의 습득, 보존, 분포에 관련된 캐나다의 커뮤니티와의 협력촉진, 마지막으로 캐나다 정부 및 기관들의 지속적인 기록제공에 있다. 관련기관으로는 재정지원 업무를 맡은 캐나다 기록개발 프로그램(The National Archival Development Program)과 캐나다 기록물 보존센터(Library and Archives Canada Preservation Centre)가 있다. 캐나다 도서관·기록관의 주요서비스로는 기록관 커뮤니티를 위한 서비스 및 도구의 제공, 도서관 커뮤니티를 위한 서비스 및 도구의 제공, 그리고 출판자들을 위해 고안된 캐나다 도서관·기록관 프로그램으로의 링크서비스가 있다.

나. 종류

캐나다 도서관·기록관 웹사이트의 'Stay Connected'라는 표시아래 찾아볼 수 있는 소통도구들은 일곱 가지로 페이스북, 트위터, 포드캐스트, RSS, 유튜브, 블로그, 그리고 플리커이다. 미국과 영국에 비해 별다른 특징은 없으나 페이스북²¹⁾에 사용된 어플리케이션에 '소셜미디어 이용약관'을 포함시켜 놓아 참여자로 하여금 자율성과 안전성을 확인시켜놓은 점이 특이하다.

19) 2014년 1월 30일 현재기준.

20) Information for "Commons: The National Archives (United Kingdom)" <[http://commons.wikimedia.org/w/index.php?title=Commons:The_National_Archives_\(United_Kingdom\)&action=info](http://commons.wikimedia.org/w/index.php?title=Commons:The_National_Archives_(United_Kingdom)&action=info)> [cited 2014. 1. 10].

21) 캐나다 기록관 페이스북 <<https://www.facebook.com/LibraryArchives>> [cited 2014. 1. 10].

5. 일본 국가기록원

가. 개요

일본의 국가기록원에 해당되는 곳은 국립공문서관(國立公文書館, National Archives of Japan)²²⁾으로 독립적인 행정기관의 하나로 일본 정부의 공문서 및 역사적으로 중요한 기록 등을 보존하는 국가 문서관이다. 1971년 설립되었으며 부속기관으로는 추쿠바 국립공문서관(Tsukuba Annes of the National Archives)과 아시아 역사 기록 일본센터(JCAHR: Japan Center for Asian Historical Records)가 있으며 Digital Archives도 2006년 4월부터 운영하고 있다. 일본의 지방문서관은 현재 약 25개 현에 걸쳐 설립되었는데 이는 46개 지방행정단위의 약 54%에 해당되는 수치이다.²³⁾

나. 종류

일본의 국립공문서관의 웹사이트를 포함하여 부속기관인 추쿠바 국립공문서관(Tsukuba Annes of the National Archives)과 아시아 역사 기록 일본센터의 웹사이트 그 어느 곳에서도 소셜미디어 로고를 찾아볼 수 없다. 그러나 웹사이트의 '이용안내' 메뉴에 이용안내, 대출안내, 자주하는 질문코너 등을 두어 이용자들의 질문이나 콘텐츠 열람 절차에 대한 궁금증에 대한 자세한 답변을 주고 있다(<그림 1> 참조).



<그림 1> 일본 국립공문서관 웹사이트의 이용안내 메뉴

기록관의 이벤트나 특별행사, 공지사항 등은 RSS형태로 배포하고 있으며 그 내용을 웹사이트 메인화면에 뉴스형식으로 제공하고 있다. 또한 정보공개나 조달정보 등 이용자가 관심을 가질만

22) 일본 국립공문서관(國立公文書館) <<http://www.archives.go.jp/>> [인용 2014. 1. 10].

23) 한미경, 노영희, 기록 및 기록관리의 이해(과주 : 한국학술정보, 2011), p.213.

한 내용들을 쉽게 볼 수 있도록 배너형식으로 만들어 놓고 있으며 기록물 이용안내와 이용절차 등을 세부적으로 자세히 설명한 후 의문사항이 있으면 이메일 문의를 권하고 있다. 국립공문서관의 웹사이트에는 원칙적으로 소셜미디어를 활용하지 않고 대부분의 부속 공문서관들도 소셜미디어를 활용하지 않는다.

6. 중국 국가기록원

가. 개요

중국의 기록관리는 국가 당안국(國家檔案局, The State Archives Administration of the People's Republic of China)에서 관리하고 있다. 당안국은 제1역사 당안관과 제2역사 당안관으로 구분되는데, 제1역사 당안관(第一歷史檔案館)은 명과청 양대의 중앙국가기구의 기록물과 황실 기록물을 주로 관리하고 제2역사 당안관(第二歷史檔案館)은 중화민국 시기의 중앙정권 기관 및 직속기구의 당안을 집중적으로 관리하고 있는 국가급 전문기록물 관리 기관들이다.²⁴⁾

나. 종류

중국 당안국과 두 개의 당안관 웹사이트는 소셜미디어를 사용하지 않고 있다. 이용자와의 소통은 주로 질문란, 이메일, 전화, 팩스 그리고 직접방문의 형식으로 되어있다. 이용자와의 온라인 커뮤니케이션 보다는 검색란과 검색가이드 구축에 더 비중을 두어 이용자 편의를 대신하고 있다. 기록검색가이드 메뉴에는 이용자들의 기록관 이용의 편의성을 제공하기 위하여 이용자 가이드, 검색 가능한 기록물, 기록관의 구조, 기록관 열람 및 개방안내, 관내 중화민국시기의 간행물, 소장 서적목록, 기록관리관련 법률 등을 소개하고 있으며 정보가 더 필요할 때에는 질문란을 이용하여 문의를 할 수 있게 구성되어 있다.

제1 당안관 홈페이지 메뉴의 기록검색가이드에는 중국의 기록관리 관련법령과 기록검색에 대한 자문, 기록군 목록으로 구성되어 있다. 문의 란이나 자주 묻는 질문코너 등은 웹사이트에서 찾아볼 수 없지만 눈에 띄는 큰 검색창이 우측 상단에 배치되어 있어 이용자들의 편의를 돕고 있다. 제2역사 당안관 역시 제1역사 당안관과 마찬가지로 매우 세분화된 검색서비스를 제공하고 있으며 적극적인 웹서비스도 제공하고 있는데 인터넷을 이용한 기록물의 열람, 전시회 개최, 역사자료 출판 등 다양한 경로로 기록물 이용 서비스를 제공하고 있다. 그러나 이용자가 직접 당안관을 방문하지 않고 인터넷 검색항목을 이용하여 기록원문을 찾으려면 홈페이지에서 반드시 로그인해야 하는 정책이 있다.

24) 國家檔案局 <<http://www.saac.gov.cn/>>, 第一歷史檔案館 <<http://www.lsdag.com/>>, 第二歷史檔案館 <<http://www.shac.net.cn/>> [인용 2014. 1. 10].

결과적으로 중국의 당안국은 온라인 인터뷰, 온라인 설문조사, 의견제시 등의 이용자 의견을 반영할 수 있는 메뉴가 구성되어 있지만 실제 기록관 자료관인 제1역사 및 제2역사 당안관은 검색란 이외의 다른 이용자 참여 커뮤니케이션 도구를 찾아볼 수 없고 페이스북이나 중국 고유의 소통매체인 웨이보(Wei-bo) 같은 소셜미디어도 활용하지 않고 있다.

IV. 이용자 커뮤니케이션 도구 활용결과 및 분석

인터넷과 정보기술의 발달로 인해 기록관을 직접방문하기보다는 웹사이트를 통한 서비스 요구가 확대되고 있는 오늘날은 무엇보다 이용자들의 의견과 요구사항을 적절하게 수용할 수 있는 열린 소통도구가 필요한 때이다. 이용자들에게 친근감과 실시간 소통을 제공하는 커뮤니케이션 도구가 과연 국가 기록관 웹사이트상에 존재하는지와 그 활성화 여부를 한국, 미국, 영국, 캐나다, 일본, 그리고 중국을 중심으로 조사한 결과는 다음과 같다.

첫째, 각 나라별 기록관 웹사이트 메인화면에 표시된 소셜미디어의 종류는 <표 5>와 같다.

<표 5> 각 나라별 기록관 웹사이트 메인 화면에 나타나 있는 이용자 참여 커뮤니케이션 도구

| 종류 | 한국 | 미국 | 영국 | 캐나다 | 일본 | 중국 |
|-----------|----|----|----|-----|----|----|
| Blog | ✓ | ✓ | | ✓ | | |
| Facebook | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Flickr | | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Podcast | | | | ✓ | | |
| RSS Feeds | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Twitter | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Wiki | | | ✓ | | | |
| Youtube | | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 합계 | 3 | 6 | 6 | 7 | 1 | 0 |

<표 5>에 나타난 소셜미디어들은 각 나라별 기록관 웹사이트 메인페이지에서 찾아볼 수 있는 대표적인 이용자 커뮤니케이션 도구들이다. 주로 웹사이트 메인화면의 중심부나 상단에 위치하고 있기 때문에 이용자들이 그 로고를 쉽게 파악할 수 있어서 소통에 큰 도움이 된다.

둘째, 각 나라별 기록관에서 사용하고 있는 전체 소셜미디어 종류는 <표 6>과 같이 나타났으며 가장 다양한 소통도구를 제공하는 나라는 미국 기록관으로 나타났다. <표 6>에 나열된 소셜미디

어 종류들은 <표 5>에 표시된 나라별 기록관 웹사이트 메인화면에 포함된 종류들도 포함된 것으로 각 나라별 기록관들이 운영하고 있는 모든 종류의 소셜미디어를 표기한 것이다.

<표 6> 각 나라별 기록관에서 사용하고 있는 이용자 참여 커뮤니케이션 도구

| 종류 | 한국 | 미국 | 영국 | 캐나다 | 일본 | 중국 |
|------------|----|----|----|-----|----|----|
| Blog | ✓ | ✓ | | ✓ | | |
| Dipity | | ✓ | | | | |
| Facebook | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Flickr | | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| FourSquare | | ✓ | | | | |
| GitHub | | ✓ | | | | |
| Google+ | | ✓ | | | | |
| HistoryPin | | ✓ | | | | |
| HootSuite | | ✓ | | | | |
| IdeaScale | | ✓ | | | | |
| iTunes U | | ✓ | | | | |
| Pintest | | ✓ | | | | |
| RSS Feeds | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Scribd | | ✓ | | | | |
| Storify | | ✓ | | | | |
| Tumblr | | ✓ | | | | |
| Twitter | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Ustream | | ✓ | | | | |
| Wiki | | ✓ | ✓ | | | |
| Youtube | | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 통계 | 4 | 20 | 6 | 6 | 1 | 0 |

한국의 국가 기록관에 나타난 이용자 참여 커뮤니케이션 도구는 크게 게시판, 자료실, 새소식, 자주묻는 질문으로 이루어져 쌍방소통이 아닌 일방소통의 형식을 가지거나 대부분 이용자들의 질문에 응답하는 형식이며, 각 기관의 공식적인 행사는 대부분 메인메뉴의 하나로 자리 잡은 공지사항을 통해 홍보하고 있다. 페이스북과 트위터로 구성된 소셜미디어 형태의 이용자 참여도구가 병행되고 있기는 하지만 아직 활성화는 되지 않고 있는 실정이다.

미국 기록관의 이용자 참여 커뮤니케이션 도구는 그 규모나 활성화에서 단연 앞선다. 미국 기록원 산하에 속한 8개의 기부단체, 17개의 대통령 도서관, 41개의 국립 기록관, 그리고 3개의 연방 등기소 모두가 각각의 독립적인 이용자 소통 혹은 참여 유도 도구가 있으며 그 종류도 여러 가지로 구성되어 있다. 그러나 위의 표에서 나타난 것처럼 페이스북은 다른 미디어보다도 압도적인 지지를 받고 있는 것으로 나타났다. 미국 기록관의 소셜미디어 정책은 개방과 투명성을 근거로 하여 모든 소셜미디어들의 월간 및 연간 통계정보를 공개하기 때문에 독자들의 참여도를 쉽게 파악할 수 있고 더 나아가 독자와의 교감에도 큰 도움이 된다고 볼 수 있다.

영국의 이용자 참여 커뮤니케이션 도구는 미국과 한국과는 달리 상당히 적극적인 참여와 피드백을 요구하는 형태이다. 블로그, 랩, 커뮤니티 등은 단순 행사의 공지나 홍보사항을 전파하는 형식이 아니고 회원들이 행사에 적극 관여하고 참여하여 서비스에 대한 평가도 할 수 있다는 점에서 한국의 거의 일방적 대화도구인 게시판이나 공지사항 형식과도 비교가 된다.

캐나다의 이용자 참여 커뮤니케이션 도구는 사진과 이미지 중심의 플리커 중심으로 활성화되어 있다. 다른 서구권 나라에 비해 소셜미디어 종류는 다양하지 않지만 이용자와 상호작용하면서 적절한 시기에 적절한 정보를 제공하고 있으며 미국과 마찬가지로 소셜미디어 사용지침을 홈페이지에 공개하여 이용자들에게 투명성과 개방성을 보여주고 있다.

일본과 중국의 경우는 개인 및 개방문화가 아직은 덜 익숙한 탓인지 서구권 나라들과 같은 활발한 소셜미디어 활동은 나타나지 않고 있다. 일본의 경우 지방공문서관인 동경도 공문서관²⁵⁾은 페이스북과 트위터를 이용하고 있으나 두 나라 모두 공식적인 국가 기록원 홈페이지에서 소셜미디어 도구를 사용하고 있지 않다. 특히 페이스북은 세계적인 소셜미디어이고 점유율도 가장 높지만, 중국의 기록관인 당안관에서 찾아볼 수 없는 이유는 중국의 서방세계에 대한 색다른 인터넷 차단 정책 때문이라고 추측해 볼 수 있다.

셋째, 페이스북과 트위터는 일본과 중국을 제외한 모든 국가에서 활용하고 있는 이용자 참여 커뮤니케이션 도구들이며 그 중 가장 활성화된 소셜미디어는 페이스북으로 나타났다. 이용자 소통의 활성화를 알아보기 위하여 각 나라에서 공통적으로 사용하고 있는 도구인 페이스북을 예로 들어 살펴본 결과, 미국이 가장 왕성 하였으며 2013년 한 해 동안의 각 나라별 페이스북 게시글과 세 가지 형태의 응답유형(좋아요, 댓글, 공유)을 조사한 결과는 아래 <표 7>에 나와 있다.

<표 7> 각 나라별 페이스북 게시글 및 팬들의 반응 연간통계 (2013년 1월-12월)

| 월 | 글 종류 | 한국 ²⁶⁾ | 미국 ²⁷⁾ | 영국 ²⁸⁾ | 캐나다 ²⁹⁾ |
|---|------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| 1 | 게시글 | 2 | 36 | 26 | 28 |
| | 좋아요 | 4 | 3,048 | 689 | 287 |
| | 댓글 | 0 | 184 | 119 | 40 |
| | 공유 | 0 | 1,225 | 159 | 19 |
| 2 | 게시글 | 2 | 11 | 9 | 6 |
| | 좋아요 | 10 | 861 | 165 | 14 |
| | 댓글 | 0 | 133 | 12 | 0 |
| | 공유 | 0 | 286 | 37 | 1 |

25) 日本 東京都公文書館 페이스북 (<https://www.facebook.com/tokyo.archives?fref=ts>) [인용 2014. 1. 10].

26) 국가기록원 (<http://www.archives.go.kr/next/viewMain.do>) [인용 2014. 2. 1].

27) 미국기록관 페이스북 (<https://www.facebook.com/usnationalarchives>) [cited 2014. 1. 5].

28) 영국기록관 페이스북 (<https://www.facebook.com/TheNationalArchives>) [cited 2014. 1. 5].

16 한국도서관·정보학회지(제45권 제2호)

| | | | | | |
|-------------------------|--------------|------------------|------------------------|----------------------|---------------------|
| 3 | 게시글 | 2 | 10 | 11 | 8 |
| | 좋아요 | 5 | 938 | 175 | 51 |
| | 댓글 | 0 | 50 | 8 | 0 |
| | 공유 | 0 | 553 | 80 | 3 |
| 4 | 게시글 | 2 | 12 | 11 | 8 |
| | 좋아요 | 10 | 1,589 | 239 | 20 |
| | 댓글 | 4 | 81 | 2 | 1 |
| | 공유 | 0 | 1,040 | 97 | 4 |
| 5 | 게시글 | 5 | 5 | 9 | 7 |
| | 좋아요 | 14 | 480 | 412 | 34 |
| | 댓글 | 0 | 18 | 11 | 1 |
| | 공유 | 0 | 200 | 155 | 2 |
| 6 | 게시글 | 2 | 6 | 13 | 9 |
| | 좋아요 | 5 | 396 | 164 | 52 |
| | 댓글 | 1 | 14 | 4 | 4 |
| | 공유 | 0 | 118 | 57 | 5 |
| 7 | 게시글 | 10 | 7 | 5 | 8 |
| | 좋아요 | 52 | 1,050 | 100 | 60 |
| | 댓글 | 3 | 52 | 10 | 16 |
| | 공유 | 1 | 302 | 56 | 5 |
| 8 | 게시글 | 6 | 5 | 5 | 11 |
| | 좋아요 | 23 | 345 | 119 | 132 |
| | 댓글 | 0 | 39 | 1 | 31 |
| | 공유 | 1 | 165 | 18 | 54 |
| 9 | 게시글 | 3 | 6 | 6 | 5 |
| | 좋아요 | 13 | 529 | 184 | 75 |
| | 댓글 | 0 | 30 | 7 | 1 |
| | 공유 | 0 | 145 | 92 | 3 |
| 10 | 게시글 | 4 | 2 | 4 | 1 |
| | 좋아요 | 25 | 246 | 67 | 16 |
| | 댓글 | 0 | 16 | 2 | 7 |
| | 공유 | 1 | 195 | 53 | 14 |
| 11 | 게시글 | 5 | 5 | 11 | 5 |
| | 좋아요 | 17 | 302 | 359 | 102 |
| | 댓글 | 0 | 10 | 10 | 1 |
| | 공유 | 0 | 123 | 105 | 24 |
| 12 | 게시글 | 5 | 7 | 8 | 5 |
| | 좋아요 | 25 | 811 | 93 | 80 |
| | 댓글 | 1 | 47 | 1 | 3 |
| | 공유 | 0 | 395 | 8 | 5 |
| 년간 합계 ³⁰⁾ | 게시글총수 | 48 | 112 | 118 | 101 |
| | 좋아요총수(소통지수%) | 203(422) | 10,595(9,459) | 2,766(2,344) | 923(913) |
| | 댓글총수(소통지수%) | 9(0.18) | 674(601) | 187(158) | 105(103) |
| | 공유총수(소통지수%) | 1(2.08) | 4,747(4,022) | 917(777) | 139(137) |
| 팬의 활동지수(%) | | 4.06 (14/344) | 10.54 (5479/54,522) | 1.51 (173/11,415) | 7.27 (175/2,406) |

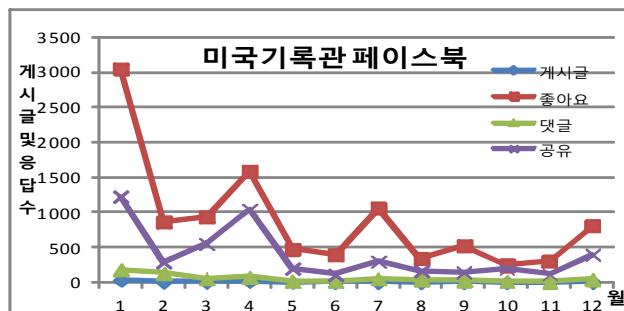
29) 캐나다기록관 페이스북 (<https://www.facebook.com/LibraryArchives>) [cited 2014. 1. 5].

30) 좋아요 소통지수(게시글수/좋아요 글수)는 게시글 총수에 대한 '좋아요'의 응답률 이며 팬의 활동지수(활동팬수/팬수)는 전체 팬에 대한 활동 팬의 비율을 백분율로 나타낸 것임.

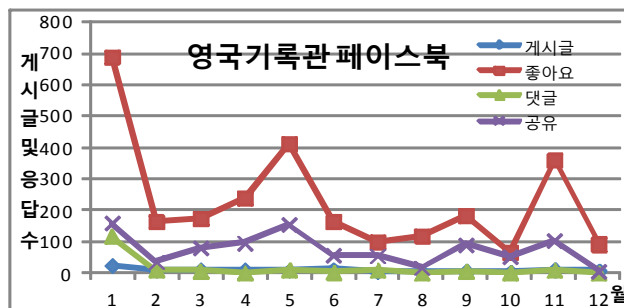
〈표 7〉에 의하면 한국의 기록관 페이스북에 나타난 2013년 총 게시글 수는 48개이고 각 게시물들에 대한 '좋아요' 반응은 203개로 총 게시글 수보다 약 4배 이상이지만 댓글이나 공유하기 참가율은 저조하였다.

이용자와의 소통현황은 팬의 활동지수와 각종 게시물에 대한 반응결과를 분석해 보면 알 수 있다. 각 나라별 페이스북 팬의 활동지수는 전체 팬 수에 대한 활동 팬의 수치를 나타낸 것인데 활동 팬의 지수는 각 나라별 페이스북 페이지에서 구할 수 있으며 게시글에 대한 응답지수(좋아요, 댓글, 공유)는 전체 게시물과의 비율로 구할 수 있다. 팬의 활동지수는 미국(팬의 활동지수 10.54)이 가장 우위를 차지했고 캐나다(팬의 활동지수 7.2)가 그 다음으로 나타났다. 미국과 캐나다가 팬의 활동지수가 높은 이유는 국민성이나 개인적 관심도 등 여러 요인이 있겠으나 소셜미디어 전담 인력유무와 소셜미디어 사용정책 책정 여부 및 그 공개성 여부도 중요한 요인으로 작용했다고 본다. 미국과 캐나다 모두 전담인력과 각각 개방된 소셜미디어 정책을 펴고 있다. 이러한 정책들이 바로 이용자들에게 신뢰를 주었을 것이라고 판단된다.

한편, 〈그림 2〉와 〈그림 3〉은 미국과 영국의 2013년 페이스북 통계를 월별로 나타낸 그래프이다. 두 나라 모두 '좋아요'의 응답률이 높을 때에는 '공유하기'의 응답률도 높아지는 특징을 보이고 있다. '공유하기'보다 '댓글' 작성률이 더 높은 한국 기록원의 경우와는 다른 양상을 보이고 있다.



〈그림 2〉 미국기록관 페이스북의 2013년 통계현황



〈그림 3〉 영국기록관 페이스북의 2013년 통계현황

전체 게시물에 대한 응답률은 미국('좋아요' 소통지수 9,459, '댓글' 소통지수 601, '공유' 소통지수 4,022)과 영국('좋아요' 소통지수 2,344, '댓글' 소통지수 158, '공유' 소통지수 777)이 다른 나라에 비해 높게 나타났다. 이런 현상은 비록 영국 기록관의 페이스북에서 활동하는 팬의 수가 캐나다에 비해 적지만 지속적으로 활동하는 고정 활동팬 계층이 잘 형성되어 있다는 것을 의미한다. 영국의 커뮤니케이션 도구인 커뮤니티나 랩이 소그룹 및 포럼 활동을 통하여 이용자 네트워크를 결속시키는 것을 상기해 보면 이해가 되는 부분이다. 즉 기록관 페이스북 관계망을 유지하며 활동하는 소수의 적극적 참여자가 영국의 경우에는 더 많음을 알 수 있다.

V. 결론 및 제언

인터넷이 생활의 하나로 자리잡음에 따라 소셜네트워크 서비스는 개인은 물론 기업과 공공기관에게 선택이 아닌 필수가 되어가고 있다. 한국의 국가 기록원도 발 빠르게 대처하여 이용자와의 친근한 소통을 위하여 소셜미디어를 운영하고 있지만 미국이나 영국 등의 서구권에 비하여 활성화되고 있지 않다. 한국을 비롯하여 미국, 영국, 캐나다, 일본, 그리고 중국의 국가 기록원은 목적은 같지만 그 발생 및 체제가 상이하기 때문에 서로 비교하기란 대단히 어렵다. 또한 많은 종류의 소셜미디어 중에서 팬의 수나 활동지수로만 판단하여 어느 한 종류의 미디어가 독보적으로 좋다고 판단하는 것도 합리적이지 않다. 그러나 이용자 서비스 차원에서 홈페이지와의 원만한 소통, 유인, 그리고 의견반영을 최우선으로 해야 한다. 인터넷의 활발한 보급과 시공을 초월한 신속성과 접근성에 의지하여 물리적인 방문보다는 홈페이지를 통한 각 기관의 방문이 활발해지고 있는 만큼 웹2.0의 대표격인 소셜미디어를 이용하여 이용자와의 커뮤니케이션을 시도하는 것은 바람직한 방법이라고 생각되며 한국 기록관의 효과적인 이용을 위해서 다음과 같은 제언을 한다.

첫째, 일방적인 소통기구인 게시판 형식의 공지보다는 소셜미디어를 이용한 친화적 이용자 참여 커뮤니케이션 환경을 조성한다.

둘째, 기존의 홈페이지에 있는 페이스북이나 트위터뿐만 아니라 좀 더 이용목적에 근접한 소셜미디어의 추가를 제안한다. 예를 들어 이미지와 사진자료의 서비스는 플리커를, 동영상 서비스는 유튜브를 추가하여 페이스북이나 트위터에서의 링크 없이 바로 열람이 가능하도록 한다.

셋째, 모바일 앱을 확산시켜 모바일 시대에 대한 대중의 관심유도와 이용을 촉진시킨다. 포스퀘어나 현재 한국에서 가장 우위를 차지하고 있는 소셜미디어 앱인 카카오톡이나 카카오톡을 이용하여 일반 이용자들의 관심을 유도하는 것도 기록관이용의 대중화 시도의 출발점이 될 수 있다.

넷째, 소셜미디어를 활용하여 실질적인 효과를 내기 위해서는 지속적인 관리가 필수적이므로 미국의 경우처럼 전담 인력을 배치하여 기간별 방문횟수나 방문객 통계 및 이벤트, 업데이트

업무 등을 전담토록 하여 이용자와의 커뮤니케이션에 집중할 수 있도록 배려해야 한다.

다섯째, 소셜미디어와 게시판 이외에도 이용자들이 궁금증을 전화, 개인 이메일, 채팅 등을 통하여 문의하고 서비스 받을 수 있도록 관리자의 실시간 접속여부를 확인할 수 있는 방안을 강구한다.

여섯째, 언어의 제한을 없애 더 많은 이용자에게 기회를 줄 수 있도록 영어 및 일어, 중국어로 작성된 알림이나 공지사항, 소셜미디어도 병행한다.

마지막으로, 본 논문은 국내외 기록관 메인 홈페이지에 나타난 소셜미디어들의 종류, 위치, 특히 그 미디어들이 얼마나 쉽고 친근하게 이용자가 파악할 수 있는 곳에 위치하였는가에 비중을 둔 연구였으므로 소셜미디어의 개요나 구체적인 사용법, 설명, 댓글내용 분석 등은 배제하였다. 이용자들에게 보다 손쉬운 정보습득의 편의를 제공하기 위하여 기록관 웹사이트 실제 이용자 및 소셜미디어 담당 관리자들과의 설문조사 그리고 해당 소셜미디어 분석 등이 수행되어야 할 것이다.

참고문헌

- 김유승. “아카이브 2.0 구축을 위한 이론적 고찰.” 한국기록관리학회지, 제10권, 제2호(2010. 12), pp.31-52.
- 남재우, 김성희. “기록정보 서비스 개선을 위한 웹2.0 적용에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제43권, 제2호(2009. 6), pp.123-146.
- 노영희, 한미경. 국가기록관 지식정보원. 파주 : 한국학술정보, 2009.
- 서은경, 정경희, 최상희. “이용자 중심의 기록정보 활용 및 서비스 활용에 관한 연구.” 한국 기록관리학회지, 제6권, 제1호(2006. 6), pp.65-92
- 서은경, 손주영. “국내 대학기록관 웹사이트에 관한 메타분석.” 정보관리학회지, 제29권, 제1호(2012. 3), pp.351-374.
- 이수상. “도서관 페이스북 페이지의 운영실태에 관한 기초연구.” 한국도서관·정보학회지, 제43권, 제4호(2012. 12), pp.342-372.
- 이윤주. “기록관의 온라인 서비스 향상을 위한 웹사이트 평가기준설계에 관한 연구.” 기록학연구, 제16호(2007. 10), pp.147-200.
- 장희정. “국가기록관 웹사이트의 평가에 관한 연구.” 한국기록관리학회지, 제12권, 제2호(2012. 8), pp.51-70.
- 최지은. 온라인 환경에서의 이용자 참여형 기록정보서비스 활성화 방안연구. 석사학위논문, 전북대학교 정보과학대학원 정보과학과, 2012.

- 한미경, 노영희. 기록 및 기록 관리학의 이해. 파주 : 한국학술정보, 2011.
- 홍진원. Web 2.0 적용을 통한 대학 기록관 온라인 정보서비스 개선방안 연구. 석사학위논문. 경북대학교 대학원 기록학과, 2010.
- Kaplan, Andreas and Michael Haenlein. "Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media." *Business Horizons*, Vol.53, No.1(Jan. 2010), pp.59-68.
- Christopher Prom, 2011. "Using Web Analytics to Improve Online Access to Archival Resources." *The American Archivist*, Vol.74, No.1(Jul. 2011), pp.158-184.
- Library and Archives Canada <<http://www.collectionscan>> [cited 2014. 1. 30].
- Evans Max J. "Archives of the People by the People, for the People." *The American Archivist*, Vol.70(Fall. 2007), pp.387-400.
- National Archives of Japan <www.archives.go.jp> [cited 2014. 2. 1].
- The National Archives of UK <<http://www.nationalarchives.gov.uk/>> [cited 2014. 1. 30].
- The State Archives Administration of the People's Republic of China <<http://www.saac.gov.cn>> [cited 2014. 2. 1].
- The US National Archives & Records Administration <<http://www.archives.gov/>> [cited 2014. 2. 1].
- 국가기록원 <<http://www.archives.go.kr/next/viewMain.do>> [인용 2014. 2. 1].

국한문 참고문헌의 영문 표기

(English translation / Romanization of reference originally written in Korean)

- Chang, Hi-Jung. "A Study on Evaluation of National Archives Websites." *Journal of Record Management & Archives Society of Korea*, Vol.12, No.2(2012. 8), pp.51-70.
- Choi, Ji-Eun. *A Study on Methods to Improve Archival Information Service based on Users Participation in Online Environment*. Master's Thesis, Chonbuk National University, 2012.
- Han, Mi-Kyung and Noh, Young-Hee. Understanding Archives & Archive Management. Paju : *Korean Studies Information*. 2011.
- Hong, Jin-Won. *Strategies to Improve Online Reference Services of University Archives Through the Application of Web 2.0*. Maste's thesis, Kyungpook National University, 2010.
- Kim, You-Seung. "A Theoretical Study on Establishing Archive 2.0." *Journal of Record Management & Archives Society of Korea*, Vol.10, No.2(2010. 12), pp.31-52.

- Lee, Soo-Sang. "A Preliminary Study on the Current Condition of University Library Facebook Pages : Around Korean & USA University Libraries." *Journal of Korean Society of Library and Information Science*, Vol.43, No.4(2012. 12), pp.347-372.
- Lee, Yoon-Ju. "A Study on the Evaluating Standards On-Line Service for Archives." *Journal of Korean Society of Archival Studies*, Vol.16(2007. 10), pp.147-200.
- Nam, Jae-Woo and Seong-Hee Kim. "A Study on the Application of Web 2.0 for Archival Information Services." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, Vol.43, No.2 (2009. 6).
- Noh, Young-Hee & Mi-Kyung Han. National Archives Knowledge Resources. Paju : *Korean Studies Information*. 2009.
- Seo, Eun-Gyoung, Kyoung-Hee Joung and Sang-Hee Choi. "Strategies for Improving User-Oriented Information Services at Archives." *Journal of Record Management & Archives Society of Korean*, Vol.6, No.1(2006. 6), pp.65-92.
- Seo, Eun-Gyoung & Ju-Young Son. "Meta Analysis of the Websites of University Archives in Korea." *Korean Society for Information Management*, Vol.29, No.1(2012. 3), pp.351-374.

