한국기록관리학회지
21(2), 1-21, 2021.5
http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2021.21.2.001
pISSN 1598-1487 eISSN 2671-7247

JKSARM
Journal of Korean Society of Archives and Records Management

국가기록원 서포터즈(나라기록넷띠) 활동 및 운영 분석

A Study on the Activity and Operation of Nara Archives Netti Supporters of the National Archives of Korea

백제연(Jeyeon Baek)[1], 이성신(Seongsin Lee)[2]

E-mail: dsd02031@naver.com, leess@knu.ac.kr

[1] 제1저자 경북대학교 일반대학원 기록학 석사
[2] 교신저자 경북대학교 사회과학대학 문헌정보학과 교수

OPEN ACCESS

논문접수 2021-01-18
최초심사 2021-01-23
게재확정 2021-05-10

ORCID
Jeyeon Baek
https://orcid.org/0000-0003-2960-3633
Seongsin Lee
https://orcid.org/0000-0003-4833-8724

© 한국기록관리학회
This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

초 록

본 연구는 국가기록원 나라기록넷띠 서포터즈 활동 현황을 분석하여 서포터즈 활동을 통한 국가기록원 홍보라는 궁극적 목적을 달성할 수 있도록 나라기록넷띠 운영 및 활동 전반에 대한 제언을 하는데 그 목적이 있다. 연구목적 달성을 위해 국가기록원 홈페이지, 나라기록넷띠 네이버 공식 카페 등을 통해 2016년부터 2020년까지의 최근 5년간의 서포터즈 활동 및 운영에 대한 자료를 수집하였으며 미국 NARA의 시민 아카비스트 대시보드와 호주 NAA의 하이브 프로그램을 살펴보았다. 이를 통해, 나라기록넷띠의 온·오프라인 활동과 국가기록원의 서포터즈 운영에 있어서의 문제점을 파악하고 다음과 같은 개선방안을 제시하였다: 1) 서포터즈가 게시하는 글의 차별성을 담보할 방안에 대한 고려가 필요하다. 2) 적절한 태그의 활용과 태그를 다양하게 지정하도록 할 필요가 있다. 3) 관리자에 의한 그리고 서포터즈 상호간의 적극적 피드백이 필요하다. 4) 창의적인 홍보물 창작을 독려할 방안이 필요하다. 5) 오리엔테이션 등의 교육 프로그램 운영이 필요하다. 6) 세분화되고 명확한 기준에 의한 평가를 통한 인센티브 제공이 필요하다. 7) 서포터즈에 대한 인지도를 높이기 위한 홍보가 필요하다. 8) 국가기록원 홈페이지를 통한 홍보가 필요하다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to make suggestions on the activities and operations of the National Archives of Korea's (NAK) Nara Archives Netti supporters, whose ultimate objective is to promote NAK. Data were collected about supporters' online and off-line activities through the NAK website and supporters' official Naver Cafe entries from 2016 to 2020. Furthermore, the cases of the U.S. National Archives and Records Administration's (NARA) Citizen Archivist Dashboard and the National Archives of Australia's (NAA) Hive were also studied. Based on the results, suggestions on the necessary changes or additions to the online/off-line activities of operations by NAK were made as follows: 1) ensuring the differentiation of posts, 2) using appropriate tags and selecting various ones, 3) giving active feedback from managers and other supporters, 4) encouraging creative promotional materials, 5) operating educational programs, 6) giving incentives based on detailed and clear criteria, 7) promoting to raise awareness of supporters, and 8) promoting through the NAK website. By adopting the above suggestions made by this study, the promotional purpose of NAK's supporters will be achieved.

Keywords: 국가기록원, 서포터즈, 나라기록넷띠, NARA 시민 아키비스트 대시보드, NAA 하이브, 홍보
National Archives of Korea, supporters, Nara Archives Netti, NARA's Citizen Archivist Dashboard, NAA's Hive, promotion

• 본 논문은 백제연의 석사학위논문 「나라기록넷띠 서포터즈를 활용한 국가기록원 홍보 개선 방안」(2021)을 요약·수정한 것임.

1. 서 론

1.1 연구의 필요성 및 목적

기록관과 기록이 가지는 가치를 이해하고 이를 보존하며 활용하는 것에 대한 일반 대중의 인식은 아직 부족한 편이다. 따라서 일반 대중에게 기록관에 대한 인식 변화를 유도하고 기록물을 적극적으로 활용할 수 있도록 하며, 잠재적 이용자를 수용할 수 있도록 기록관의 존재를 알리고 기록물의 가치 및 정보제공기관으로서의 역할을 알리는 등의 기록관에 대한 홍보 방안을 마련하는 것은 매우 중요하다 할 것이다. 이러한 배경 하에 국가기록원은 대학생과 일반인들로 이루어진 나라기록넷띠라는 서포터즈들로 하여금 국가기록원을 소개하도록 하고 주요 행사 및 국가기록콘텐츠와 국가기록에 대한 온라인 홍보를 수행하도록 하고 있다. 또한, 기록문화 이해를 위한 교육과 탐방 등의 활동을 병행하도록 함으로써 기록이라는 딱딱한 이미지를 탈피하고 친근한 기관으로 다가가기 위해 노력하고 있다.

서포터즈는 영어의 'supporters'에서 유래된 것이다. 진보라와 석용현(2018)에 의하면, 서포터즈는 특정의 정당에 대한 지지자를 의미하기도 하고, 스포츠팀이나 배우 등의 팬을 의미하기도 한다. 즉 서포터즈는 특정 대상에 대한 충성도가 높은 사람들을 일컫는 용어라고 할 수 있다. 이러한 특징으로 인해 서포터즈는 특정 조직의 홍보를 위해 주로 활용된다. 지금까지 서포터즈 활동은 오프라인과 온라인의 구별 없이 해당 조직의 의도와 계획에 따른 홍보 활동을 위주로 운영자의 계획에 의해 진행되어 왔다(진보라, 석용현, 2018). 이후 SNS의 영향력이 커지면서 SNS 서포터즈가 새로운 유형의 홍보 활동 방식으로 본격적으로 운영되기 시작하였다. 일반적으로 SNS 서포터즈는 개인 블로그나 SNS등을 통해 특정 조직에 대한 홍보 활동을 하는 사람들을 일컫는다. 공공기관에서 운영되고 있는 서포터즈 역시 자원봉사자들로 운영된다는 측면 그리고 홍보의 목적이 가장 뚜렷하다는 점에서는 다른 사기업들과 유사하다. 그러나 홍보의 내용이 공익적 성격을 담고 있다는 점에서는 약간의 상이점이 존재한다. 즉 공공영역의 서포터즈는 해당 조직의 수익 창출에 기여하기 위한 목적으로 운영되는 것이 아닌 해당 공공조직의 정책을 시민들에게 설명하거나 정보를 제공하기 위해 활용된다는 것이다(진보라, 이상호, 2018). 현재 공공영역에서 가장 활발히 활동하고 있는 서포터즈는 지방자치단체들이 운영하고 있는 관광서포터즈이며, 온・오프라인 활동을 통해 지역을 알리는 역할을 수행하고 있다(홍윤선, 2019). 서포터즈 활동은 참여자에게는 자신이 평소 관심 있었던 단체에 대한 홍보 활동에 참여할 기회가 되며 이러한 활동에 대한 대가로 여러 혜택을 받을 기회를 얻기도 한다. 국가기록원 나라기록넷띠는 일반 국민이 참여하는 서포터즈이다. 국가기록원은 2007년부터 1년 단위로 서포터즈를 선발하여 2020년 현재 제14기 서포터즈가 활동하고 있다. 하지만 일반 기업이나 다른 공공기관의 서포터즈 활동과 비교하면 그 활동량이 적은 편이며 일반 국민에게 잘 알려지지 않았다. 그리고 국가기록원 홈페이지에는 나라기록넷띠 모집 공고문이 게시되거나 관련 글이 '기록온'을 통해서 일부 언급될 뿐, 2020년 현재 제14기가 활동하고 있는데도 이렇다 할 결과보고서도 없는 실정이다.

따라서 본 연구의 목적은 현재 국가기록원이 활용하고 있는 다양한 홍보 방안 중 하나라고 할 수 있는 나라기록넷띠 서포터즈 활동 현황을 분석하여 서포터즈 활동을 통한 국가기록원 홍보라는 궁극적 목적을 효과적으로 달성할 수 있도록 이에 대한 개선방안을 제시하는 데 있다.

1.2 연구의 방법 및 내용

본 연구는 국가기록원 나라기록넷띠 활동 현황을 분석하고 그들의 활동을 통한 국가기록원 홍보라는 궁극적 목적을 달성할 수 있도록 서포터즈 운영 및 활동 전반에 대해 제언을 하는 데 그 목적이 있으며 다음과 같은 내용으로 연구를 진행한다. 나라기록넷띠는 온・오프라인 활동을 모두 수행하고 있다. 따라서 나라기록넷띠의

http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2021.21.2.001

운영 및 활동에 대한 분석 역시 온·오프라인 활동 모두를 대상으로 한다.

첫째, 국가기록원 공식 홈페이지에서 온라인 서포터즈 운영계획서, 나라기록넷띠와 관련한 게시물 등의 서포터즈 운영 및 활동 현황에 대한 자료를 수집한다.

둘째, 2016년부터 2020년까지의 서포터즈 10기부터 14기까지의 최근 5년간 나라기록넷띠 네이버 공식 카페와 개인 서포터즈의 SNS 게시물들을 중심으로 서포터즈의 온라인 및 오프라인 활동을 파악할 수 있는 자료들을 수집한다. 특히, 서포터즈의 국가기록원 홍보가 주로 미션 수행을 통해서 이루어지므로 정기 미션 및 자율 미션 수행과 관련한 자료를 수집한다.

셋째, 해외 기록관의 시민 참여 프로그램 사례로서, 가장 활성화된 사례라고 할 수 있는 미국 NARA의 'Citizen Archivist Dashboard'와 호주 NAA의 '하이브(The arcHive, 혹은 the Hive)' 사례를 해당 홈페이지에 게시된 정보와 관련 문헌을 참고하여 알아본다. 위 두 프로그램은 국기기록원의 서포터즈와는 약간의 상이점이 존재하지만, 기록의 중요성을 강조하기 위해 일반 국민을 대상으로 진행하는 프로그램이라는 점 그리고 이들의 활동을 통해 국민은 기록 및 기록관에 대해 더욱 친근한 이미지를 가질 수 있다는 측면에서는 일부 유사성이 있다고 볼 수 있다, 따라서 위 두 사례를 살펴봄으로써 나라기록넷띠 운영에 대한 제언의 참고자료로 삼고자 한다.

넷째, 수집된 자료 분석을 토대로 나라기록넷띠를 통한 국가기록원 홍보라는 목적을 효과적으로 달성할 수 있도록 서포터즈 운영 및 활동에 대한 개선방안을 제시한다.

1.3 선행연구

나라기록넷띠의 목적이 이들을 통한 국가기록원 홍보에 있다고 볼 수 있으므로 이하에서는 기록관 홍보와 관련한 선행연구와 기록관을 비롯한 서포터즈 활동과 관련한 선행연구를 중심으로 살펴보고자 한다.

이용재와 조혜영(2014)은 기록관의 홍보 방법 중 효율성이 높고 대내외적으로 파급 효과가 큰 것은 전시 활동이라고 설명하면서, 대학기록관의 홍보활동 중 전시 활동에 초점을 맞추어 연구를 진행했다. 전시 활동을 활발하게 전개하고 있는 일본의 대학기록관 사례들을 분석하여, 국내 대학기록관을 위한 홍보 활성화 방안을 제시하였다. 제시된 홍보 활성화 방안은 다음과 같다; 1) 수집된 기록물에 대해 주제별, 시대별 등의 명확한 분류기준을 세울 것, 2) 제시된 기준을 토대로 수집 활동을 진행하여 기록물의 정체성을 명확하게 할 것, 3) 지역사회 자원을 이끌어내고 활용하여 전시 활동에 대한 참여도를 높일 것, 4) 기록관 운영자를 대상으로 전시를 비롯한 전반적인 홍보를 위한 전문적인 교육을 시행할 것 등이다. 이정은 외 (2017)는 대학생 182명을 대상으로 설문조사를 시행하여, 대학생 집단의 기록물 및 기록관에 대한 인식의 특징을 도출하였다. 도출된 특성을 반영하여 기록관 이용 활성화 방안과 이를 위한 고려사항을 모색하였다. 이용 활성화 방안으로는 웹페이지의 검색을 유도할 수 있는 홍보에 주력해야 한다는 것과 적극적인 기록물 활용 교육을 제공해야 한다는 것이었다. 또한, 순회 전시의 정기화와 대학생을 대상으로 하는 기록강좌를 확대해 시행함으로써 기록관 이용의 물리적인 접근성을 고려해야 한다고 하였다. 이와 더불어, 기록의 중요성을 부각할 수 있는 다양한 콘텐츠의 개발을 강조하였다. 최민희 외(2017)는 현재 기록관에서 이루어지는 홍보 방안이 가지는 한계점을 보완하고 더욱 폭넓은 이용자들에게 다가가기 위해서는 새로운 측면의 홍보 방안이 요구된다고 하였다. 따라서 최근 웹툰의 시장규모가 확대되고 기업 및 공공기관에서 웹툰을 활용한 홍보가 크게 증가함에 따라 기록관을 홍보하기 위한 수단으로 브랜드웹툰을 활용한 홍보 방안을 제안하였다. 국가기록원의 역할, 서비스 및 콘텐츠, 이용자 분석을 바탕으로 국가기록원 브랜드웹툰의 홍보 효과를 높이기 위한 제작 방안과 이를 활용한 홍보 전략으로 바이럴 마케팅, 브랜드 스토리 전략, OSMU 전략을 제시하였다. 정창오와 이해영(2018)은 출판프로그램이 휴대성과 서비스 범위 측면에서 홍보 효과가 뛰어나다고 언급하면서, 소장 기록물의 검색 도구, 역사적 가치가 있는 자료, 기록관리 업무 매뉴얼, 기록관 이용 안내 등 다양하고 유익한 정보를 이용자에게 효과적으로 전달할 수 있는 장점이 있다고 하였다. 이 연구에서는 미국 NARA와 국내 국가기

http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2021.21.2.001

록원의 출판프로그램 현황, 발간되고 있는 출판물의 유형을 조사하여 출판 담당 조직 및 출판 과정 등을 자세히 비교 분석하였으며, 이를 통해 국가기록원에서 진행되고 있는 출판프로그램의 한계점을 분석했다. 정혜정과 이해영(2018)은 국가기록원의 페이스북에 제시된 이용자들의 댓글과 국민신문고의 국가기록원 및 대통령기록관과 관련된 민원 분석을 통해 이용자의 정보요구를 알아보고, 이를 기반으로 기록관에서 이용자의 참여를 증진시키고 이용자 중심의 기록정보서비스를 활성화할 수 있는 방법을 모색했다. 페이스북 이벤트를 활용하여 기록관을 홍보하고 검색가이드 제작 및 페이스북 메신저나 챗봇과의 채팅을 활용하여 이용자에게 서비스를 제공할 것, 기록관리 업무와 기록관리학과 관련된 궁금증을 해결할 수 있는 질의응답이 가능한 게시판 마련 등의 기록정보서비스를 제공할 것을 제시하였다.

서포터즈에 대한 학술적 연구는 많지 않으며 일부 관광학 분야 연구와 스포츠단의 서포터즈에 대한 연구가 대부분이다. 스포츠단의 서포터즈에 대한 연구는 주로 특정 스포츠단의 서포터즈에 대한 효용성 평가에 집중되어 있다. 관광학 분야의 연구 중 가장 최근의 연구를 살펴보면, 진보라와 이상호(2018)는 대학생 SNS 관광홍보 서포터즈를 대상으로 지역관광 홍보과정을 분석하여 홍보 활동을 통해 개인적인 목표달성과 함께 홍보 활동의 가치에 대한 이해와 지역에 대한 이해를 높일 수 있다고 하였다. 홍윤선(2019)은 관광서포터즈의 인지된 관계효익이 관계몰입과 만족감에 영향을 미치며, 서포터즈의 참여 동기가 몰입과 만족감에 영향을 미친다고 하였다. 또한, 관광서포터즈의 만족감이 서포터즈를 지속하고자 하는 의도에 영향을 미친다고 하였다. 공공영역에서의 서포터즈에 대한 연구로는 이혜림과 박재완(2016)의 연구가 유일하다. 이혜림과 박재완은 2013년 1월부터 시행된 경기도 자체사업인 다문화가정 서포터즈 사업 형성과정을 분석하였다.

기록관 서포터즈에 대한 선행연구는 찾아보기 어렵다. 다만 대학교 역사관의 서포터즈와 홍보에 관한 연구로는 황나영과 김유리(2018)의 연구가 있다. 이들은 한양대학교 대학역사관의 개관 과정과 운영을 살펴보고 역사관의 역할과 과제에 대해 제안했다. 역사관은 학교의 정체성을 확립하고 홍보기관으로서의 역할을 수행하는 곳으로, 서포터즈의 운영과 SNS 활동 등을 이용한 다양한 행사를 통하여 지속적으로 관람객을 유치하는 등의 역사관 활성화 방안을 제시했다.

이상의 선행연구를 살펴보면, 서포터즈에 대한 연구는 주로 민간영역에서 홍보를 주제로 이루어져 왔으며 공공영역에서의 연구는 미미하다. 특히 기록관에서의 관련 연구는 전무 하다고 할 수 있다. 따라서 본 연구가 기록학 분야에 서포터즈에 대한 관심을 고취하는 계기가 될 수 있기를 기대한다.

2. 국가기록원 나라기록넷띠 사례 분석

2.1 나라기록넷띠 개요

국가기록원은 기록의 중요성을 국민에게 알리고 기록 관련 주요 행사 및 기록서비스를 친근하고 편리하게 전달하기 위해 나라기록넷띠라는 서포터즈를 2007년부터 매년 온・오프라인 활동이 활발한 대학생 및 일반인을 대상으로 모집하고 있다. 이러한 측면에서 나라기록넷띠는 기록의 중요성을 알리는 홍보대사라고 할 수 있다. 나라기록넷띠 선발 공고문에는 이전 나라기록넷띠 활동우수자 및 온라인 활동 경력자들을 우대하며, 특히 멀티미디어 제작에 능통한 인재를 환영한다고 덧붙여져 있다. 서포터즈는 국가기록원 소식 및 주요 기록콘텐츠에 대한 온라인 홍보 활동을 주로 하며, 국가기록원 주요 행사에 참여할 뿐만 아니라 기획취재도 진행하는 등의 오프라인 활동에도 참여한다. 또한, 콘텐츠 발굴, 현장 VJ, 영상 출연 등 국가기록원 소셜 방송 제작에도 참여한다. 매년 3월 중순에 국가기록원 홈페이지에 모집 공고가 게시되며, 3월 말에 모집 결과가 같은 게시판에 게시된다. 서포터즈에게는 국가기록원장 명의의 위촉장이 수여되며 우수 활동자에게는 인센티브(상품권 등)가 제공되기도 한다.

http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2021.21.2.001

취재 활동에 따른 콘텐츠 제작 또는 「기록On」 영상 제작 참여 시 소정의 원고료·사례금이 지급되기도 한다. 또한, 국가기록원 주요 행사에 초대되기도 하며 기록관리 시설 견학에 참여하기도 한다. 2007년부터 운영된 나라기록넷띠의 활동 기간은 1년이며 2020년 제14기(2020년 4월부터 2021년 3월까지 활동, 50명)를 포함하여 총 719명이 참여했다. 서포터즈 활동은 주로 온라인과 오프라인으로 이루어진다. 그중에서 온라인 활동에 관한 사항은 주로 네이버 공식 카페를 통해 전달되고 있는데, 14기부터는 카카오톡 오픈카톡방을 만들어 전달 채널 중 하나로 사용하고 있다. 그러나 현재까지 주요 활동은 네이버 공식 카페를 통해 이루어지고 있다.

2.2 나라기록넷띠 온라인 활동 분석

이하에서는 서포터즈의 온라인 활동에 대해 살펴보고자 한다. 앞서 언급되었듯, 서포터즈 활동은 네이버 카페를 중심으로 진행되고 있다. <그림 1>은 나라기록넷띠 공식 카페의 첫 화면이다.

〈그림 1〉 국가기록원 나라기록넷띠 네이버 공식 카페

위 공식카페는 2007년 7월에 개설되었다. 공식카페는 서포터즈 기수별 게시판과 운영진, 팀별 게시판으로 이루어져 있다. 그중 활동이 종료된 기수의 게시판은 거의 사용되지 않고 있으며, 현재 활동 중인 기수의 게시판을

http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2021.21.2.001

중심으로 카페의 게시물이 관리된다. 현재 14기 게시판의 하위게시판 목록과 성격은 다음과 같다.

<표 1>과 같이 서포터즈의 미션 활동은 '정기미션'과 '자율미션'으로 나뉘는데, '자율미션'은 국가기록원과 관련된 기사(공지사항, 콘텐츠 등)를 찾아 자율적으로 온라인상에서 홍보하는 것이고, '정기미션'은 매월 2회 공지되는 것으로, 이달의 기록, e기록속으로, 보도자료 등을 홍보하는 것이다. 서포터즈는 공식 카페 '미션알림판'에 공지되는 미션을 수행하거나 국가기록원과 관련된 소식을 자발적으로 찾아 다양한 개인 SNS 채널에 홍보하는 활동을 한다. 미션수행 후에는 '활동자랑방' 게시판에 자신이 홍보한 곳(개인 SNS)의 URL과 함께 게시해야 하며, 국가기록원 서포터즈 담당자가 실적을 확인한다.

〈표 1〉 나라기록넷띠 공식카페 '14기' 하위 게시판 목록

게시판 명	작성자	성격
★넷띠 공지사항★	국가기록원 서포터즈 담당자	국가기록원 SNS 채널 소개, 우수 활동자 발표, 발대식 참가 안내 등 서포터즈 활동자들이 주로 알아야 할 공지사항을 게시한다.
14기 미션알림판		활동자들이 수행해야 할 '자율미션'과 '정기미션'을 알린다.
14기 활동자랑방	14기 서포터즈 활동자	'14기 미션알림판'에 게시된 미션 내용을 각 활동자들이 개인 SNS에 게시한 후 그 링크를 첨부하여 게시함으로써 활동을 인증한다.
오프라인 체험수기		국가기록원에서 진행하는 오프라인 행사에 참여한 후 개인 SNS에 홍보글이나 소감문을 올리거나, 직접 영상을 제작하여 유튜브에 게시한 후 링크와 함께 게시한다.
우리끼리 속닥속닥		서포터즈 활동자가 다른 활동자나 국가기록원 담당자 등 모두에게 개인적으로 하고 싶은 말을 자유롭게 작성하여 게시한다.
오늘을 기록해봐요!		서포터즈 활동자간의 가벼운 대화를 위한 게시판이다.

<그림 2>와 같이 국가기록원 담당자가 카드뉴스나 유튜브 영상을 첨부하여 정기미션을 '미션알림판'에 공지하기도 한다. 다음 <그림 3>은 서포터즈가 정기미션을 완료한 후 '활동자랑방' 게시판에 포스팅한 게시물이며, <그림 4>는 정기미션에 대해 서포터즈가 개인 SNS에 게시한 글이다.

다음 정기미션에 대한 '활동자랑방' 게시판의 게시물 내용을 살펴보면, <그림 3>과 같은 형태로 미션의 일부 내용을 그대로 게시하고 있는 경우가 대부분이다. 또한, <그림 4>와 같이 개인 SNS에 게시하더라도 미션 공지 내용을 그대로 전달하는 정도에 그치는 경우가 다수이다. 대부분의 정기미션 및 자율미션 수행이 위 사례와 유사하게 진행되고 있다.

다음과 같은 미션 활동에 대한 문제점에 대해 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 서포터즈는 '미션알림판'을 확인하여 개인 SNS에 포스팅하여 홍보함으로써 미션을 수행하고 이후 '활동자랑방'에 게시한다. 서포터즈는 미션에 첨부된 카드뉴스를 그대로 게시하거나 본래의 목적에 어긋나지 않는 범위 내에서 개인적인 소감이나 생각을 덧붙여 홍보 글을 작성하기도 한다. 하지만 <그림 3>, <그림 4>와 같이 미션 게시글을 그대로 퍼가는 형태의 단순 홍보로 그치는 경우가 대부분이다. 즉 국가기록원에 대한 적극적 홍보가 부족하다는 것이다.

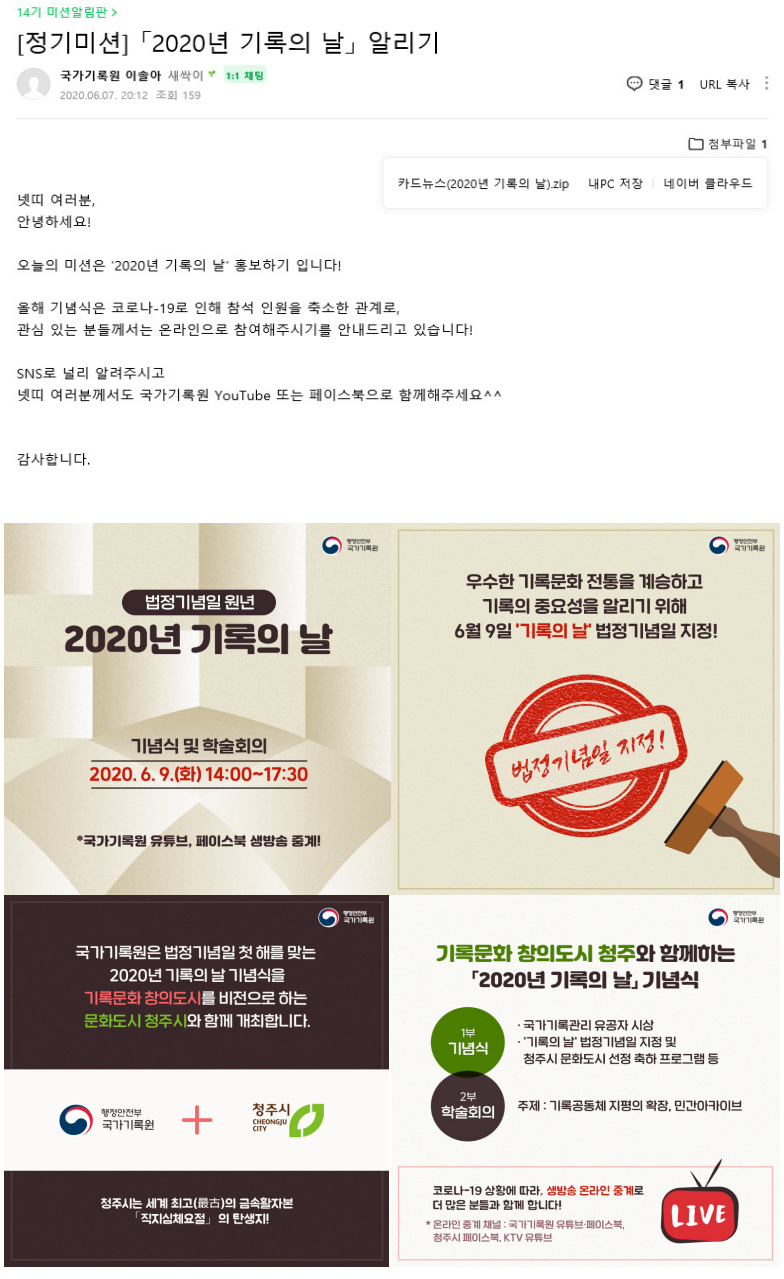
둘째, 개인 SNS에는 태그를 지정할 수 있으며 태그로 게시물이나 필요한 정보를 검색할 수 있는데, 서포터즈들의 홍보 글에 지정된 태그는 그 수가 적을뿐더러 같은 내용의 태그가 사용되고 있었다. 예를 들면, 나라기록넷띠 네이버 공식카페 '14기 미션알림판'에 2020년 7월 28일에 게시된 미션인 '[자율미션] 경부고속도로 개통 50주년 카드뉴스 '알리기' 미션에 대한 서포터즈들의 개인 SNS 활동 홍보 글의 태그는 다음과 같다.

<그림 5>와 같이 서포터즈들의 태그가 대동소이함을 알 수 있다.

셋째, <표 2>에서 나타나듯, '활동자랑방' 게시판의 평균 조회 수는 게시물 수와 비교해서 매우 적다고 할 수 있다. 또 다른 예로 <그림 6>에서 나타나듯, 2020년 12월 '활동자랑방'에 게시된 게시물에 대한 조회는 거의 이루어

http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2021.21.2.001

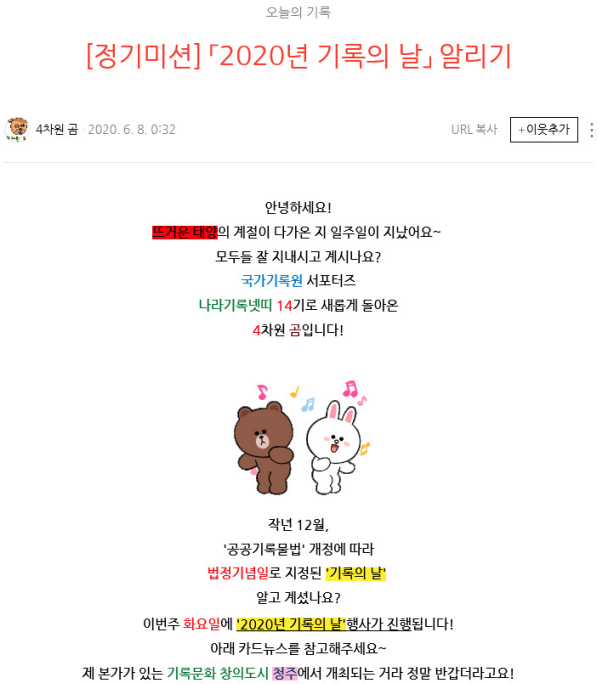
지지 않고 있다. 이는 서포터즈들이 서로의 게시글에 관심이 많지 않음을 의미한다. 서포터즈들의 미션 수행이 단순히 미션에 제시된 홍보 글을 복사하는 정도의 수준에 그치고 있는 것이 이러한 현상의 일부 원인이 되었다고 할 수 있다. 각 게시글에 차별성이 있고 내용 구성도 조금씩 다르다면 서로의 게시글을 참고하고 비교하면서 더 발전된 활동을 할 수 있지만, 현재는 국가기록원에서 제공하는 자료를 그대로 개인 SNS에 홍보하는 경우가 많음으로 인해 다른 서포터즈의 활동에 관심이 적을 수 있다는 것이다. 이는 또한, 서포터즈 활동에서 서로 간의 피드백이 이루어져야 함에도, 현재는 전혀 이루어지지 않고 있다는 것을 의미한다. 공지사항과 미션 전달 및 확인을 위한 게시판 외에도 서포터즈들이 자유롭게 의견을 제시할 수 있는 환경 조성이 필요하며, 서포터즈와 담당자, 서포터즈 상호간에 소통이 활발히 이루어질 수 있도록 할 필요가 있음을 의미한다.



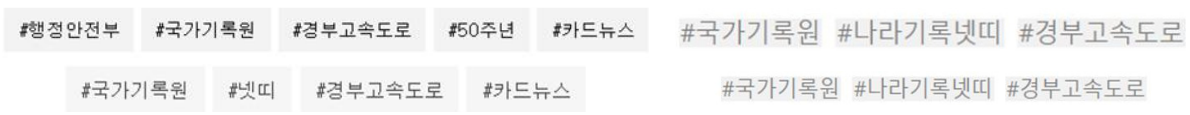
〈그림 2〉 나라기록넷띠 정기미션 예시

http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2021.21.2.001

〈그림 3〉 활동자랑방 게시물 예시



〈그림 4〉 개인 SNS 정기미션 수행 예시



〈그림 5〉 개인 SNS 태그 예

http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2021.21.2.001

〈표 2〉 나라기록넷띠 공식카페 게시글 수와 평균조회 수

	게시판 명	게시글 수	평균 조회 수
14기	★넷띠 공지사항★	8	177.8
	14기 미션알림판	12 (정기미션 3, 자율미션 9)	94.3
	14기 활동자랑방	290	6.8
13기	★넷띠 공지사항★	10	111.3
	13기 미션알림판	49 (정기미션 32, 자율미션 17)	63.0
	13기 활동자랑방	709	5.9
12기	출석도장을 찍어요~!	(산발적인 게시물)	(알 수 없음)
	★넷띠 공지사항★	20	71.2
	12기 미션알림판	53 (정기미션 16, 자율미션 37)	44.2
	12기 활동자랑방	364	12.0
11기	★넷띠 공지사항★	5	117.2
	11기 미션알림판	51 (정기미션 14, 자율미션 29, 수시미션 1, 미션마감 7)	126.5
	11기 활동자랑방	505	6.4
10기	★넷띠 공지사항★	43	104.6
	10기 미션알림판	100 (정기미션 14, 자율미션 78, 수시미션 1, 미션마감 7)	71.0
	10기 활동자랑방	1,661	3.1
	오프라인 체험수기	35	27.5
	국가기록원 공지사항	1	48

※ 2020년 9월 기준임

〈그림 6〉 활동자랑방 게시물과 조회 수

마지막으로, 앞서 언급된 활동 외에 서포터즈 활동의 하나로 소셜 방송 '기록On' 영상 제작에도 참여할 수 있다. 기록On은 '기록+Online' 또는 '기록+On air'의 뜻으로, 기록과 관련한 생생한 현장을 담는 국가기록원 방송이다. 카페 공지를 통해 참여 의사와 수요를 조사한 후 기록On 제작에 참여하게 되는데, 현장 VJ나 역할극에

http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2021.21.2.001

출연하거나, 내레이션 등에 참여하여 기록원 영상을 함께 만들어갈 수 있다. 오프라인 활동과 연계해서 현장 취재 글을 쓰거나 소셜 방송 '기록On' 제작에 참여하면 여비와 함께 약간의 인센티브가 지급된다. 하지만 '기록On' 제작은 주로 국가기록원에서 담당하며, 서포터즈는 짜여진 형식과 내용 안에서 출연하거나 글을 쓰게 된다. 따라서 영상 제작이나 포스터 제작 등, 서포터즈들에게 형식에 구애받지 않는 창의적인 작품 창작의 기회를 제공하고 독려할 수 있는 활동이 필요하다.

2.3 나라기록넷띠 오프라인 활동 분석

이하에서는 서포터즈의 오프라인 활동에 대해 살펴보고자 한다. 오프라인 활동은 기록원 행사나 견학, 기획전시, 기록관리업무 체험 등에 참여하는 것이다. 국가기록원 서포터즈 담당자가 카페 게시판 등을 통해 참석 여부를 조사하면 활동자들은 참여 의사를 밝힌 후 오프라인 행사에 참여하는 방식이다. 참여 후에는 온라인 미션과 마찬가지로 개인 SNS에 소감을 게시하거나 '오프라인 체험수기' 게시판에 게시한다. 활동자는 담당자와 별도 협의 후 취재기사를 작성할 수도 있다.

국가기록원은 사전정보공개를 통하여 '온라인서포터즈 운영-온라인서포터즈(나라기록넷띠) 운영계획'을 매년 홈페이지에 공개하고 있다. 하지만 2017년 공개된 운영계획(안)이 가장 최근의 자료이며, 이 자료에서 공개한 2016년 제10기 나라기록넷띠 주요 활동성과는 다음과 같다.

〈표 3〉 제10기 서포터즈 주요 오프라인 활동성과

연번	일시	행사명	참석인원(명)
1	4. 6.	제10기 나라기록넷띠 발대식	28
2	4. 21.	2016 기록관리 표준·거버넌스 표준 기록포럼	2
3	5. 26.	ICA서울총회 개최 D-100 기념 행사 참여	15
4	5. 28.	제9회 기록사랑전국백일장(서울기록관) 자원봉사 참여	5
5	6. 21~22.	정부 3.0 국민체험한마당 참여	4
6	7. 12.	제10기 나라기록넷띠 활동우수자 간담회	9
7	7. 18.	세계기록총회 D-50행사 '기특한' 토크콘서트	4
8	8. 4.	대통령기록관 탐방	12
9	8. 30.	대전기록관 기획전시 참여	5
10	9. 5~9.	2016 세계기록총회 참가(안내 및 봉사)	21
11	11. 4~5.	기록문화 탐방(전주 적상산사고 등)	11

〈표 4〉 제10기 서포터즈 주요 온라인 활동성과

구분	'16 2분기	3분기	4분기	'17 1분기	총계
계	933	525	324	189	1,971회

※ 미션 수행 횟수: 자율미션, 정기미션 등 총 93회

서포터즈 활동자가 50명이라는 것을 생각해본다면, 온라인 활동성과와 비교했을 때 오프라인 행사의 참석률이 매우 저조하다는 것을 알 수 있다. 발대식을 제외한 오프라인 행사는 참석자가 절반에 미치지 못하는 경우가 다수이며, 국가기록원 시설견학 등 기록원 위주의 단조로운 프로그램 구성과 운영으로 인해 기존 활동자에게는 새로운 관심 유발 요인이 부족하다고 할 수 있다. 10기 이외의 기수와 관련해서는 국가기록원에서 발표한 자료는 없다. 다만 네이버 카페를 통해 확인해보면, '오프라인 체험수기' 게시판에 오프라인 활동수기를 작성한 서포터즈

http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2021.21.2.001

의 숫자는 10기 19명, 11기 7명, 12기 4명, 13기 6명, 14기 11명 등으로 온라인 활동과 비교하면 활성화되어 있지 않음을 알 수 있다. 또한, 오프라인 활동 내용의 대부분은 국가기록원이 주최한 행사에 참여하는 것이었으며 13기와 14기의 소수 서포터즈들이 영상 촬영 등의 활동을 한 것으로 나타났다.

2.4 나라기록넷띠 운영 측면 분석

나라기록넷띠의 운영과 관련한 측면에서 살펴보면 먼저, 나라기록넷띠에 대한 인센티브 제도에 대해 언급할 필요가 있다. 국가기록원(2017)은 서포터즈 활동을 독려할 수 있는 유인책의 하나로 개인별 활동 실적을 반영한 인센티브 방안을 제시했다. 이에 따라, 현재 분기별, 월별 인센티브 제도를 운영하고 있다. 분기별로 5명의 우수 활동자를 선정하는데, 월별 취득 활동점수를 합산하여 분기별 누계로 평가하는 방식이다. 또한, 각 기수 종료 후 3명의 우수 활동자를 선정하여 시상하기도 한다.

〈표 5〉 서포터즈 활동 평가 배점표

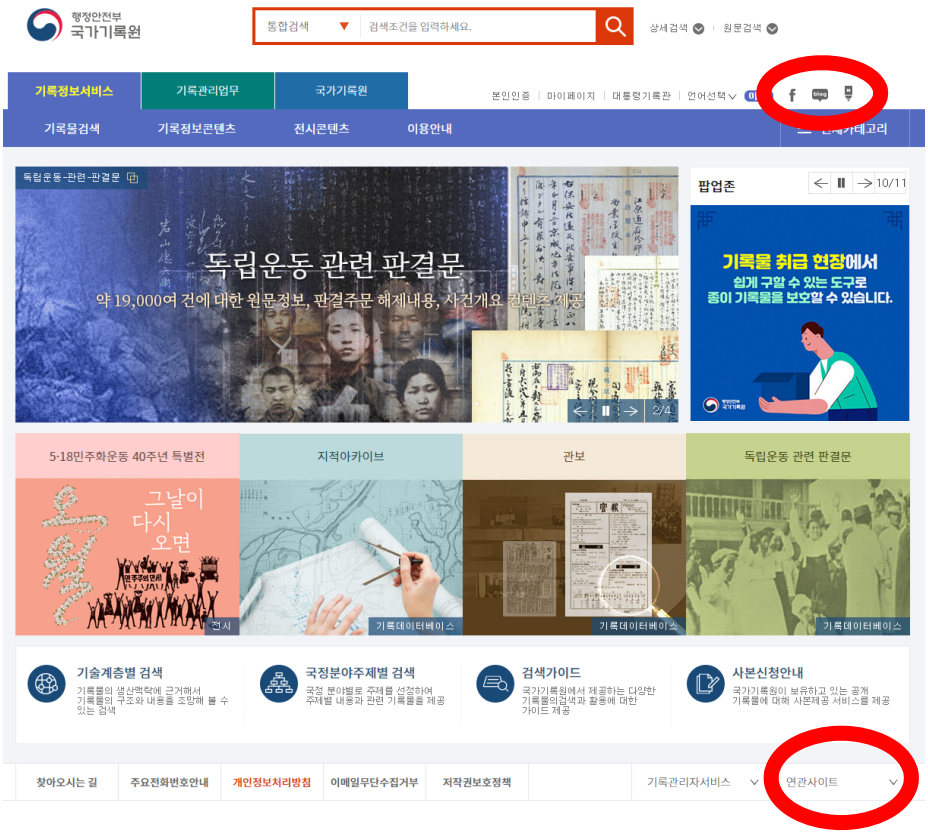
구분		배점 설명	비고
온라인 활동	정기미션	1건당 최대 10점	포스팅 품질 및 홍보 수에 따라 차등 배점
	자율미션	1건당 5점 부여	동일 포스팅의 다수 채널 홍보는 가점 1점 부여
오프라인 활동	오프라인 행사참여	오프라인 행사・이벤트 1회 참여 시 기본 20점	수기 작성 시 가산점 10점(사례금 미지급 시)
가점		활동의 성실성, 창의성 등을 감안하여 가점 부여	

분기별 우수 활동자 선정 시 매월 1명의 우수 포스팅 게시자를 함께 선정하여 발표하는데, 단순 내용 전달보다는 의견과 경험을 덧붙인 게시자가 선정된다. 다만, 콘텐츠를 도용하거나 재작성・편집한 글은 제외되며 같은 건에 대해서는 중복으로 지급되지는 않는다. 위의 평가 기준에 의해 우수 활동자를 시상해왔음에도 불구하고 서포터즈들이 공유하는 홍보 글의 내용과 수준이 향상되지 않고 있다. 따라서 서포터즈 활동을 평가하는 기준을 세분화하고 이에 따른 인센티브를 다양화함으로써 서포터즈 활동의 목표와 방향을 명확히 할 필요가 있다.

둘째, 나라기록넷띠의 초기 명칭은 '국가기록포털 온라인 서포터즈' 이었으며 '나라기록넷띠'라는 이름은 서포터즈 공식 카페에서 공모를 통해 선정된 이름이다. 나라기록넷띠는 'internet'의 '넷(net)'과 '친한 친구'의 순 우리말인 '아띠'의 '띠'를 합성하여 만든 것으로, 공모에서 우수작품으로 당선된 이름이다. 공식카페 명칭도 2009년 3월에 '제3기 국가기록 포털 온라인 서포터즈 넷띠'로 변경되었다. 하지만 일반 국민 중 '나라기록넷띠'에 대해 알고 있는 이들은 많지 않으리라고 판단된다. '나라기록넷띠'라고 하는 서포터즈를 통한 국가기록원에 대한 홍보가 효율적으로 이루어지기 위해서는 우선 '나라기록넷띠'라고 하는 서포터즈의 존재 자체를 알리는 일이 선행될 필요가 있다.

셋째, 국가기록포털과 모바일 홈페이지 이용자 수는 점점 증가하고 있다. 따라서 홈페이지를 통한 홍보가 더욱 필요하며, 효과적이라고 할 수 있다. 그러나 국가기록원 홈페이지에 '나라기록넷띠' 혹은 '서포터즈'를 찾기는 어렵다. 이는 서포터즈의 인지도가 낮은 이유 중 하나라고 할 수 있다. 또한, 홈페이지에서 바로가기로 제공하는 '연관사이트'에서도 서포터즈 관련 사이트를 연결해두지 않았으며, 국가기록원 홈페이지 상단 SNS 바로가기에도 서포터즈 카페로 연결된 아이콘은 존재하지 않는다. 다음 <그림 7>은 국가기록원 공식 홈페이지 첫 화면이다.

http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2021.21.2.001



〈그림 7〉 국가기록원 공식 홈페이지 첫 화면

이와 더불어, '나라기록넷띠'를 검색했을 때 총 73개의 게시물 중, 모집 공고 게시물과 모집 결과 게시물이 17개, 기록온 게시물이 45개이며, 검색결과에 나라기록넷띠 활동 내용에 대한 게시물은 없다(2020년 9월 21일 검색 기준). 국가기록원 공식 홈페이지 메인 화면뿐만 아니라 어떤 게시판에도 나라기록넷띠를 찾아볼 수 없다.

3. 해외 사례 분석

3.1 미국 NARA의 시민 아키비스트 대시보드

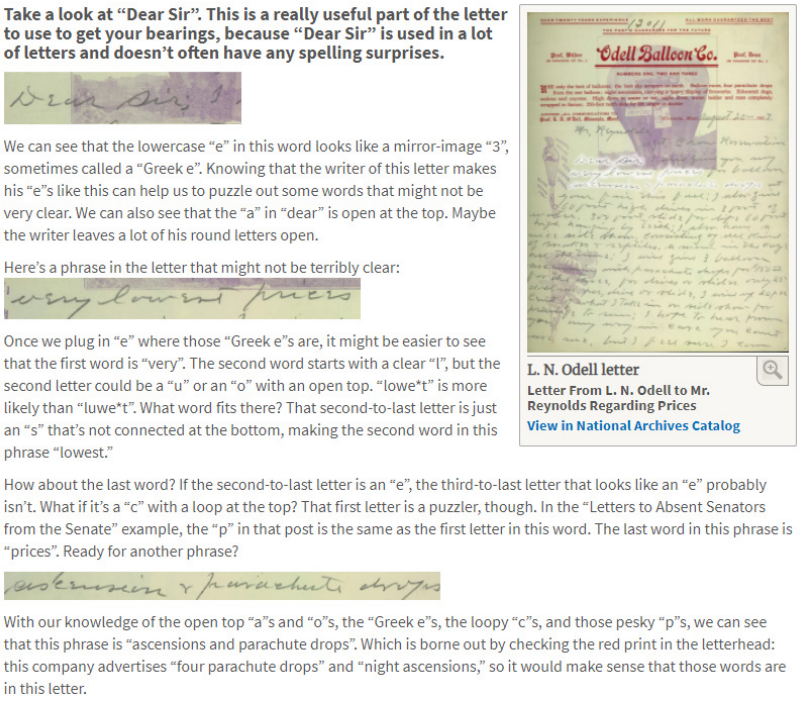
앞서 언급했듯, 이하의 해외 사례는 국기기록원의 서포터즈와는 약간의 상이점이 존재하는 것이 사실이다. 그러나 기록의 중요성을 강조하기 위해 일반 국민을 대상으로 진행하는 프로그램이라는 점과 이들의 활동을 통해 일반 국민이 기록 및 기록관에 대해 더욱 친근한 이미지를 가질 수 있도록 하고자 하는 홍보 목적으로 사용되고 있다는 측면에서는 일부 유사성이 있다고 볼 수 있다, 따라서 이하의 두 사례를 살펴봄으로써 나라기록넷띠 운영에 대한 제언의 참고자료로 삼고자 한다. 해외 사례 중 우선 미국 NARA의 시민 참여형 아카이브 프로젝트인 시민 아키비스트 대시보드를 분석대상으로 하여 이용자에 의한 전사, 태그, 코멘트, NARA에서의 이용자 참여를 유도하기 위한 방식, NARA 홈페이지와 게시판의 구성 등을 중심으로 나라기록넷띠 운영 및 활동을 위한 제언에 참고할 만한 사항을 중심으로 살펴보고자 한다.

설문원(2012)은 시민 아키비스트를 "자기 공동체를 기록화하기 위해, 자신들의 역사가 담긴 자료를 수집하고

http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2021.21.2.001

관리하는 사람들"이라고 하면서 참여형 아카이브의 중요한 부분이라고 언급했다(p.18). NARA의 시민 아키비스트 대시보드는 시민 참여형 아카이브 프로젝트로 널리 알려진 사례이다. NARA는 검색결과를 개선하고 필기체나 가독성이 낮은 텍스트를 더욱 많은 사람이 이용할 수 있도록 일반 국민이 태그(tag)를 달거나 기록 내용을 전사하도록 권장하고 있다. 시민 아키비스트 대시보드는 기록에 대한 전사뿐만 아니라 태그 달기 및 이용자의 기록을 업로드하여 공유하는 기능을 제공하고 있으며, 이용자 참여형 서비스 중 가장 안정적으로 운영되고 있는 사례로 주목받고 있다.

우선 전사(transcription)에 대해서 알아보면, 전사(transcription)는 문서 기록 내용을 텍스트로 입력하는 작업을 의미한다. 오래된 기록의 경우 광학 문자 판독기(OCR: optical character reader)로 텍스트를 추출할 수 없을 수가 있다. 전사 대상 기록은 NARA에서 이용자의 관심을 유도할 수 있는 주제를 중심으로 8가지의 미션(mission) 기록을 제공한다. 시민 아키비스트 대시보드에서의 전사 목표는 검색 가능성을 높이는 것이다. 기록하는 모든 단어는 해당 문서에 대한 검색결과를 개선하는 데 도움이 되어야 한다. 또한, 원본 문서의 형식과 일치하는지보다는, 전사를 통해서 문서에 대한 검색결과의 향상 여부가 중요하다. NARA 홈페이지에는 기록 유형의 몇 가지 예시와 함께 다음과 같은 전사를 위한 정보(Transcription Tips)가 제공되어 있다: 1) 역사 문서를 전사하기 위한 손글씨, 즉 필기체를 읽는 방법, 2) 스탬프와 문서 끝에 남겨진 손글씨 메모를 읽는 방법, 3) 표와 차트, 지도를 읽는 방법 등. 다음 <그림 8>은 NARA 홈페이지에서 제공하고 있는 'Transcription Tips'의 예이다.



〈그림 8〉 'Transcription Tips' 예시(NARA 홈페이지)

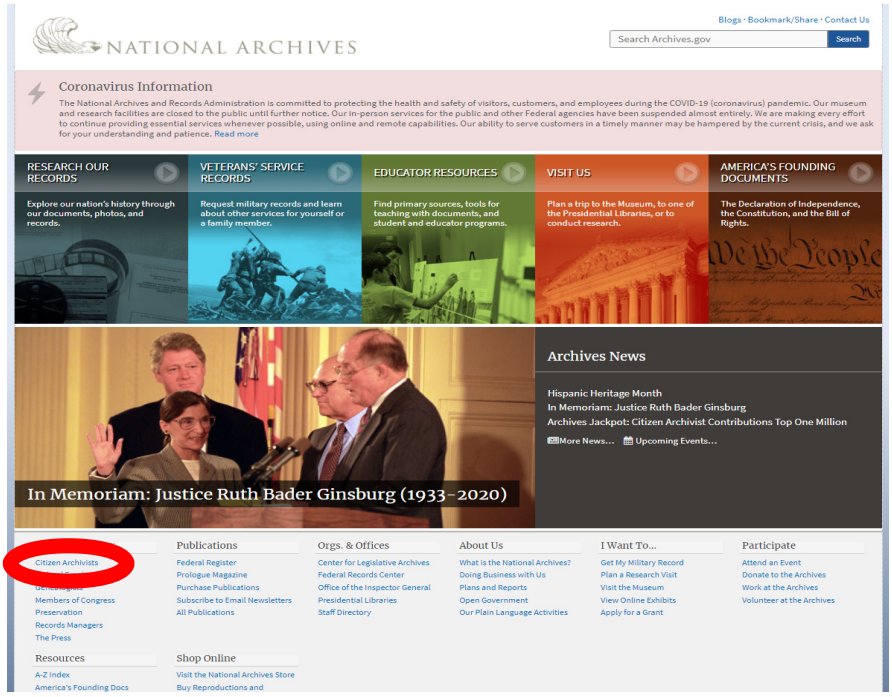
전사된 결과물에 대해서는 다른 참여자들이 이를 검토하여 수정하는 것을 허용할 뿐만 아니라 적극적으로 권장하고 있다.

둘째, 이용자에 의한 태그 작성에 대해 살펴보면, NARA는 이용자의 태그가 NARA의 정책과 합치하는지 등을 확인한 후 검색 및 검색결과 화면에 반영하고 있다. NARA 홈페이지에는 'A Good Tag'를 위한 방법이 다음 <그림 9>와 같이 제시되어 있다.

http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2021.21.2.001

〈그림 9〉 'What Makes A Good Tag?' 예시(NARA 홈페이지)

셋째, NARA 홈페이지를 통한 시민 아키비스트 대시보드에 대한 홍보와 관련하여 살펴보면, NARA 홈페이지는 시민 아키비스트 대시보드를 쉽게 찾을 수 있도록 구성되어 있다. 시민 아키비스트 대시보드에 참여하기 위해 NARA 홈페이지에 접속하면, 홈페이지 첫 화면을 구성하는 게시판 중 'Information For...' 게시판의 첫 하위 목록에서 'Citizen Archivists'라는 메뉴를 쉽게 찾을 수 있다. 다음 <그림 10>은 NARA 공식 홈페이지의 첫 화면이다.



〈그림 10〉 NARA 홈페이지 첫 화면(NARA 홈페이지)

http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2021.21.2.001

넷째, NARA 홈페이지 첫 화면에서 ‘Citizen Archivists’ 메뉴를 클릭하면 이용자가 한눈에 알아볼 수 있도록 게시판을 구성하고 있다. 게시판은 총 9개로 구성되어 있으며 특히 ‘Resources’ 게시판은 전사, 태그에 대한 가이드를 포함하고 있으며, 전사 방법에 대해서는 회원 가입 방법부터 캡처 화면을 제공하여 자세히 설명하고 있다. 캡처 화면에서 각각의 도구에 설명을 추가하여 처음 사용하는 사람도 알기 쉽게 프로그램을 설명하고 있으며, 모범 사례를 제시하여 사용자들이 좋은 사례를 한눈에 볼 수 있도록 하고 있다. 그리고 시민 아키비스트 대시보드 개요 및 설명, 태그와 전사 방법, 기록 다운로드 방법, 카탈로그 검색 방법을 설명한 영상을 제공하여 이용자들이 쉽게 따라 할 수 있도록 하고 있다. 또한, NARA에서는 전사하는 방법과 관련해 유튜브로 연결되는 링크를 제공하여 전사 및 태그, 코멘트를 추가하는 방법 등을 자세히 안내하고 있다.

시민 아키비스트 대시보드와 관련하여서는, 이에 대한 자세한 설명이 다양한 방식으로 제공되고 있다는 점, 담당자들의 빠른 피드백, 그리고 시민 아키비스트 대시보드를 홈페이지 메인 화면 게시판의 하나로 구성하고 있다는 점 등을 참고할 만하다.

3.2 호주 NAA의 ‘하이브(The arcHive)’

미국 사례와 더불어 호주 사례인 하이브 프로그램에 대하여 이용자에 의한 전사, 이용자의 적극적 참여를 유도하기 위한 방식, NAA 홈페이지 구성 등을 중심으로 살펴보고자 한다. 하이브(The arcHive, 혹은 the Hive)는 NAA에서 운영하고 있는 전사 프로그램으로, 실험적인 파일럿 프로젝트의 형태로 2011년에 시작되었다(김지현, 2017). 하이브에서는 전사 대상 기록으로 실제 기록물이 아닌 이관기록물 리스트(consignment list)를 제공하며, 1950년대 이후 이관된 기록물 리스트를 디지털화하여 하이브 프로그램으로 제공하고 있다. 이관기록물 리스트에는 철 단위의 기록물 리스트와 철 제목 또는 철에 수록된 건 단위의 기록에 대한 간단한 설명 등이 수록되어 있다.

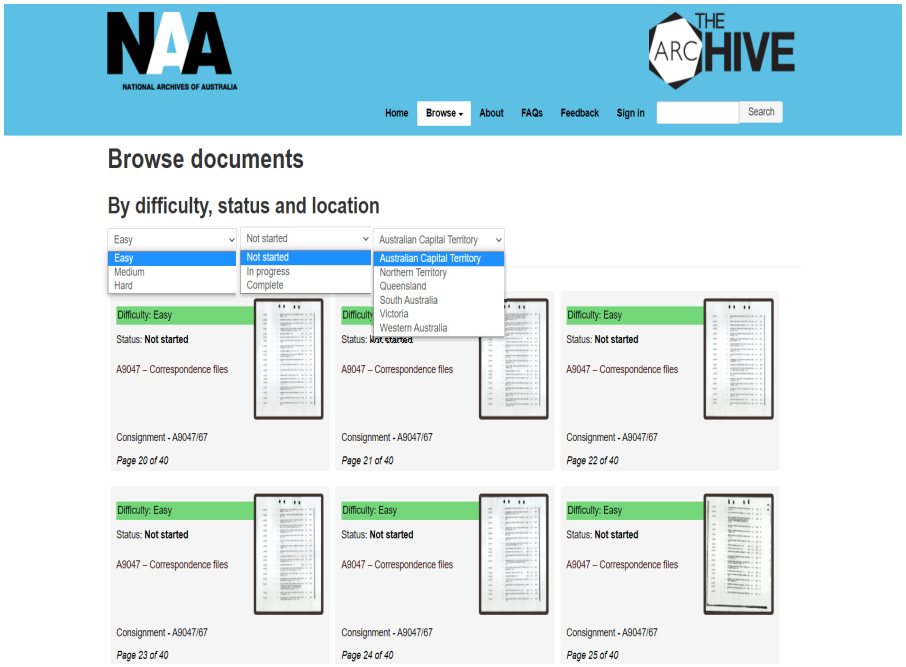
우선, 전사에 대해서 살펴보면, 하이브의 목적은 NAA의 기록검색 시스템인 온라인 데이터베이스(RecordSearch)에 결과물이 추가됨으로써 전문 검색이 이루어지지 않는 기록에 대해 일반인이 항목을 검색할 수 있게 하여 기록에 대한 접근 및 검색을 쉽게 하는 것이다. 하이브에서는 OCR(광학문자인식, Optical character recognition)로 인식된 텍스트를 제공하며, 전사 참여자가 OCR로 인식된 텍스트를 수정하거나 이를 삭제하고 직접 전사 작업을 수행할 수 있도록 하고 있다. 참여자가 전사하고자 하는 리스트를 선택하면 참여자의 전사용 텍스트 상자 화면에 OCR로 인식된 텍스트가 제공되는 것이다. 전사 대상 목록은 최신 목록(‘What’s new’)과 난이도, 상태, 위치에 따라 분류된 목록(‘By difficulty, status and location’), 카테고리별로 분류된 목록(‘By category’)으로 나누어 제공한다. 다음 <그림 11>은 전사 대상 목록을 브라우징 할 수 있도록 제공하는 메뉴 페이지이다.

김지현(2017)에 의하면, 전사에 참여한 참여자들 간의 전사 결과물의 품질을 확인하는 정도의 검토는 이루어지고 있는 것으로 알려져 있다.

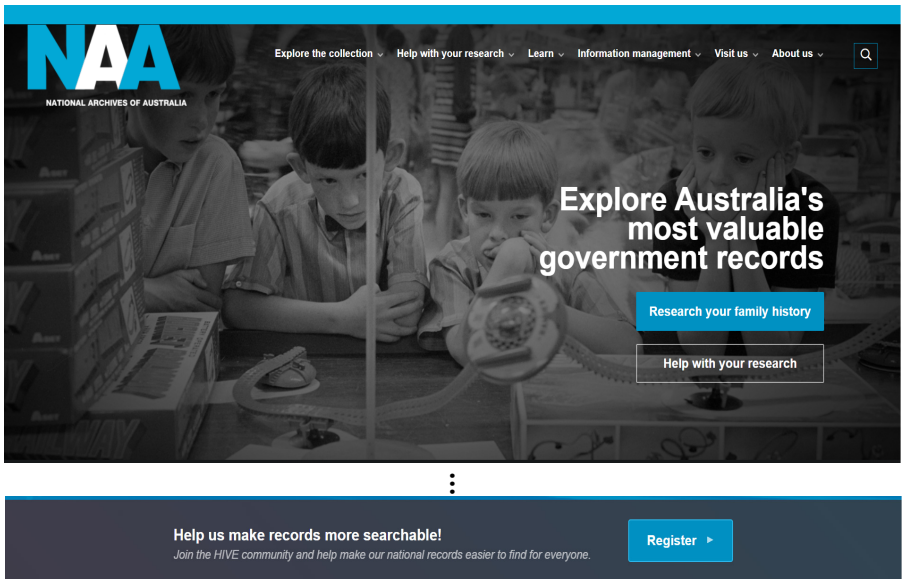
둘째, NAA는 이용자의 적극적 참여를 유도하기 위한 다양한 방법을 활용하고 있다. 예를 들면 참여의 정도에 따라 구분하여 다른 배지를 ID 옆에 표시하는 방법, 보상제도를 활용하는 방법, 참여 정도에 따른 참여자의 순위를 공개하는 리더보드(Leaderboard) 운영 등이 그것이다. 또한, 하이브 프로그램 페이지의 ‘Home’ 게시판 화면에는 ‘Top registered users’를 구성하여 Leaderboard의 상위 5명의 이용자를 게시하고 있다. 또한, ‘FAQs’ 게시판을 통해서는 전사 방법부터 사이트의 기술적 문제에 대한 답변 역시 게시되어 있으며, 페이지 캡처 화면을 제공하여 이해를 돕고 있다. ‘Feedback’ 게시판을 통해서는 하이브 플랫폼 자체에 대한 의견이나 전사에 사용할 수 있는 기록 또는 개선사항에 대해 제안할 수 있도록 하고 있다.

셋째, 홈페이지를 통한 홍보에 대해서 살펴보면, NAA 홈페이지의 메인 화면 맨 마지막에 하이브 프로그램에의 참여를 촉구하는 문구와 함께 하이브 프로그램의 링크를 표시해 두어 프로그램을 쉽게 찾을 수 있도록 구성하고 있다. 다음 <그림 12>는 NAA 공식 홈페이지의 첫 화면이다.

http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2021.21.2.001



〈그림 11〉 하이브 프로그램 전사 목록 브라우즈 메뉴 화면(NAA 홈페이지)



〈그림 12〉 NAA 홈페이지 첫 화면

하이브와 관련하여서는, 전사에 대한 자세한 설명이 제공되고 있다는 점, 이용자들의 적극적 참여를 유도하기 위한 다양한 방식이 활용되고 있다는 점 그리고 하이브를 홈페이지 메인 화면에 노출하고 있다는 점 등을 참고할 만하다.

http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2021.21.2.001

4. 나라기록넷띠 활동 및 운영 개선방안

위의 분석 결과를 토대로 이하에서는 나라기록넷띠 온・오프라인 활동과 관련한 개선방안을 다음과 같이 제안한다.

첫째, 국가기록원 SNS 글 및 다른 서포터즈의 글과의 차별성을 담보할 방안에 대한 고민이 필요하다. 국가기록원에서 제시하는 자료 이외에 다른 자료를 추가하거나 개인적인 소감을 함께 올려 다른 서포터즈의 게시물이나 국가기록원 SNS 글과 차별화될 수 있도록 하거나, 미션으로 제시된 내용에 포함되지 않은 내용을 함께 게시하여 다른 글과 차별화될 수 있도록 하는 방안에 대해 고민해볼 필요가 있다. 서포터즈 개인 SNS를 보는 이용자를 위해 국가기록원 SNS에는 없는 내용과 더 자세한 내용이 포함될 수 있다면 훨씬 효과적인 홍보 수단으로써의 역할을 할 수 있을 것이다. 예를 들면, 미션 내용에 관해 제시된 자료 이외에 이해를 도울 수 있는 추가적인 정보나 이미지를 제작한다거나, 행사의 경우 교통편이나 주차 등과 같은 자세한 정보를 포함하는 등의 방식을 생각해 볼 수 있다. 또한, 내용에 관해 개인적인 느낌이나 경험을 같이 작성하여 게시하도록 함으로써 이용자들에게 궁금증을 유발하고 콘텐츠에 대한 이해도를 높일 수 있을 것이다.

둘째, 적절한 태그의 활용과 태그를 다양하게 지정할 필요가 있다. 태그는 포스팅을 더 쉽게 검색할 수 있도록 도와준다. 박희진(2017)은 태그가 콘텐츠의 연관 정보를 제공함으로써 콘텐츠의 접근성을 높이는 동시에 콘텐츠를 이해하고 해석하는 데 매우 유용하다고 하였다. 이와 관련하여서는, 미국 NARA의 시민 아키비스트 대시보드를 참고할 만하다. 미국 NARA의 시민 아키비스트 대시보드에서는 태그를 활용하고 있는데, 이는 소셜미디어 환경에서 이용자들이 쉽게 참여할 수 있도록 검색 도구의 하나로써 활용하고 있는 것이며, 기록관 서비스에 이용자의 참여를 확대하기 위한 노력의 일환이다. 시민 아키비스트 대시보드에서 이용자들이 쉽게 태그를 달 수 있도록 하고 있다는 점과 'A Good Tag'로 제시된 태그를 참고할 필요가 있다. 제목이나 내용의 단어를 태그로 추가하거나, 이미지일 경우 이미지에 등장하는 인물, 진행되는 상황 등을 태그로 지정하는 것을 권고한 시민 아키비스트 대시보드의 태그를 참고하여, 서포터즈는 미션 제목이나 내용을 태그로 달 수 있을 것이다. 또한, 이미지에 나타나는 인물, 장소나 행사에 관련된 단어를 태그로 달수도 있을 것이다.

셋째, 관리자 및 서포터즈 상호 간의 피드백을 활성화할 필요가 있다. 현재 서포터즈의 게시글은 국가기록원 담당자만이 실적 확인을 위해 확인할 뿐, 글의 내용에 대한 피드백은 없으며, 서포터즈들 간에도 서로의 게시물에 관심을 가지지 않고 있다. 서로의 게시글을 참고 및 비교할 수 있도록 장려하고, 서로 게시글에 대한 피드백이 이루어지도록 한다면 더욱 적극적인 활동을 기대할 수 있을 것이다. 이는 게시물을 공유하는 것으로 그치는 온라인 활동을 개선할 수 있는 가장 기초적인 방법이 될 수 있을 것이다. 서포터즈가 홍보가 필요하다고 생각하는 정보나 행사 등에 대한 의견을 국가기록원은 적극적으로 수용할 필요가 있으며, 무엇보다도 서포터즈가 미션에 따라 게시하는 홍보 글에 대한 관리자의 피드백이 필요하다. '활동자랑방'에 게시된 글이나 개인 SNS 글에 댓글을 단다거나, SNS 쪽지 및 메일 등을 활용한 형태로 피드백이 이루어질 수 있을 것이다. 네이버 카페의 '우리끼리 속닥속닥' 게시판 등 서포터즈가 미션 이외에 가볍게 의견이나 느낌을 말할 수 있는 게시판이 있지만, 활성화되지 않았고, 댓글도 활성화되지 않고 있다. 이 게시판에 자유롭게 글을 게시하거나 댓글로, 또는 다른 게시판을 더 만들어 의견을 표현할 수 있는 환경의 조성이 필요하다. 그리고 담당자에게 의견을 제시하거나 질문하는 내용이라면 담당자가 빠른 시간 안에 답변함으로써 신속한 소통이 이루어질 수 있도록 해야 한다. 더불어, 이러한 내용은 모든 서포터즈에게 공개하여 도움이 될 수 있도록 해야 한다.

넷째, 서포터즈만의 창의적인 홍보물 창작을 장려할 수 있는 정책적 고려가 필요하다. 서포터즈는 네이버 카페 미션을 통한 온라인 홍보와 오프라인 행사 등에 참여하며, 국가기록원 방송인 '기록On' 영상 제작에도 참여할 수 있다. 현재의 서포터즈는 국가기록원이 제시한 자료를 공유하여 홍보하거나 이미 제작된 영상에 참여하는 정도에 그치는 활동을 하고 있다. 영상 제작이나 포스터 등 형식에 구애받지 않는 독창적인 홍보물

http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2021.21.2.001

을 제작할 기회가 부족하다. 따라서 서포터즈만의 창의적인 홍보물 창작을 장려할 수 있는 정책적 고려가 필요하다.

다섯째, 다양한 오프라인 프로그램의 개발 및 오리엔테이션 등의 사전 교육이 필요하다. 서포터즈는 국가기록원 행사나 견학, 기획전시, 기록관리업무 체험 등에 참여한다. 하지만 현재 서포터즈의 오프라인 행사 참석률은 50%에 미치지 못하는 경우가 많아 매우 저조하다. 이는 국가기록원 시설견학 등 단조로운 프로그램 구성과 운영으로 인해 활동자들에게 관심 유발 요인이 부족하기 때문이다. 따라서 다양한 프로그램의 개발이 필요하다. 예를 들면 오리엔테이션 교육 프로그램을 운영할 필요가 있다. 우선, 서포터즈 활동을 하는 데 필요한 국가기록원과 기록에 대한 기초지식 획득을 위해 교육 프로그램을 운영해야 한다. 기록원에 대한 기초지식이 있으면 서포터즈 활동을 하면서 접하는 내용에 대해 좀 더 쉽게 이해하여 더 많은 정보를 홍보할 수 있을 것이다. 이처럼, 현재 발대식에서 간략하게 서포터즈 활동 개요를 소개하는 것에서 나아가, 오리엔테이션 형식을 갖춘 국가기록원 전반에 대한 교육이 필요하다.

이하에서는 나라기록넷띠 운영과 관련하여 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 명확하고 구체적인 기준에 의한 평가와 인센티브 제공 등의 제도적 보완이 필요하다. 앞서 언급했듯, 현재 서포터즈들의 홍보 글을 살펴보면 내용상의 차별성을 발견하기는 쉽지 않다. 비슷한 홍보물 중에서 우수자를 선정하여 시상하는 것에 그칠 것이 아니라, 홍보물 자체에 대한 평가를 구체적이고 명확한 기준에 따라 하고 이를 바탕으로 다양한 인센티브를 제공하는 방식의 제도적 보완이 필요하다. 현재 서포터즈 활동에 대한 평가는 온라인 활동에서는 포스팅 수와 품질, 다수 채널 홍보 수에 따라 차등 배점되며, 오프라인 활동에서는 참여 횟수와 수기 작성 여부에 따라 차등 배점된다. 또한, 모든 활동에서 성실성, 창의성 등을 참작하여 가점이 부여된다. 이러한 기준을 좀 더 세분화하고 명확히 함으로써 서포터즈의 활동이 나아가야 할 방향을 분명히 제시하고, 서포터즈도 어떤 방식과 내용을 요구받는지 확실히 인지하고 활동할 필요가 있다.

둘째, 나라기록넷띠라는 명칭과 이의 존재에 대한 홍보가 필요하다. 나라기록넷띠 명칭은 2008년 공모를 통하여 선정되었다. 하지만, 나라기록넷띠를 접하는 대중들이 이 명칭이 어떤 의미인지 직관적으로 파악하기 어렵다는 단점이 있다. 이는 나라기록넷띠가 어떤 단어의 합성어인지, 무엇을 뜻하는지에 대한 홍보가 부족하기 때문이다. 따라서 나라기록넷띠를 통한 홍보 활동 시, 나라기록넷띠의 의미에 대한 홍보가 병행되어야 한다. 홍보물 하단에 간략한 설명을 덧붙이거나, 서포터즈가 공유하고 배포한 홍보물에 나라기록넷띠를 홍보하는 배너를 항상 첨부하는 방식으로 홍보한다면, 인지도뿐만 아니라 그 의미에 대한 홍보도 될 것이다.

셋째, 국가기록원 홈페이지를 통한 나라기록넷띠에 대한 홍보가 필요하다. 이를 통해 국가기록원을 방문하는 사람들에게 서포터즈에 대한 홍보가 이루어질 수 있을 것이다. 공식 홈페이지를 통한 홍보는 가장 일반적이고 효과적인 방법이다. 미국의 NARA와 호주의 NAA의 이용자 참여 프로그램인 '시민 아키비스트 대시보드'와 '하이브'를 홈페이지 메인 화면에 노출하고 있는 것을 참고할 수 있다. 국가기록원 홈페이지에 서포터즈에 대한 정보를 노출해 홈페이지를 방문하는 사람들에게 서포터즈를 홍보하여 인지도를 높일 필요가 있다. 홈페이지에 서포터즈를 홍보하는 방법으로는 첫째, 서포터즈 게시판을 구성하거나, 둘째, 서포터즈 네이버 공식 카페로 연결된 링크를 제공할 수 있다. 이러한 방법으로 서포터즈 메뉴나 링크로 접속하면 서포터즈에 대한 설명을 제공하고 참여를 유도할 수 있을 것이다. 더불어 모집 내용과 활동 현황을 한눈에 알아볼 수 있도록 구성하여 서포터즈를 처음 알게 된 사람들도 쉽게 관심을 가질 수 있게 해야 한다. 셋째, 메인 홈페이지의 배너와 팝업, 팝업존을 활용하여 서포터즈에 대한 내용을 보여줄 수 있다. 서포터즈를 홍보하는 텍스트, 이미지, 동영상 등을 홈페이지에 배너로 노출시켜 서포터즈의 네이버 공식카페나 모집 요강 등으로 접속하도록 유도할 수 있다. 이러한 배너와 팝업존에 사용되는 이미지는 한눈에 알아볼 수 있고 흥미를 유발할 수 있게 디자인하는 것이 중요하므로, 서포터즈가 제작에 참여하거나 공모전의 형태로 이미지를 모집하는 것도 좋은 방법이 될 수 있을 것이다.

http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2021.21.2.001

5. 결 론

국가기록원이 홍보를 위해 활용하고 있는 방법으로는 온・오프라인 전시와 견학이 있다. 교육 또한 국가기록원을 홍보하는 하나의 수단으로 작용하는데, 국가기록원에서 이용자를 대상으로 이루어지는 교육 프로그램은 일반인과 기록관련 분야 실무자 및 기록관리학 분야 대학원생을 대상으로 이루어진다. 국가기록원이 발행하고 있는 자료집, 해제집, 가이드, 교육용 자료 등의 출판물 역시 주요한 홍보 수단이다. 페이스북, 트위터, 네이버 블로그 등을 통한 기록정보서비스와 국가기록원에서 제공하고 있는 기록사랑백일장, 기록사랑이야기 공모전, 기록문화 탐방, 기록사랑마을 등의 다양한 기록문화 프로그램 역시 국가기록원과 기록물을 홍보하기 위한 수단이라고 할 수 있다. 이외에도 국가기록원의 서포터즈인 나라기록넷띠 역시 국가기록원을 홍보 할 수 있는 매우 효과적인 수단이다. 그러나 그럼에도 불구하고, 서포터즈의 활동과 운영은 국가기록원에 대한 홍보라고 하는 목적을 달성하기에는 부족한 부분이 많은 것 역시 사실이다. 이에 본 연구는 나라기록넷띠 서포터즈 활동 현황을 분석하여 서포터즈 활동을 통한 국가기록원 홍보라는 궁극적 목적을 달성할 수 있도록 서포터즈 운영 및 활동 전반에 대해 제언을 하고자 하는 목적으로 진행되었다. 연구목적 달성을 위해 국가기록원 홈페이지와 서포터즈의 네이버 공식 카페의 게시물들을 살펴보고 해외 사례를 참고하여 나라기록넷띠 서포터즈 활동과 운영에 대한 전반을 고찰하여 문제점을 지적한 후 이를 해결할 수 있는 방안을 제시하였다. 제시된 제언은 다음과 같다.

첫째, 국가기록원 SNS 글 및 다른 서포터즈 글과의 차별성을 담보할 방안에 대한 고려가 필요하다.

둘째, 적절한 태그의 활용과 태그를 다양하게 지정할 필요가 있다.

셋째, 관리자에 의한 그리고 서포터즈 상호간의 적극적 피드백이 필요하다.

넷째, 서포터즈만의 창의적인 홍보물 창작을 독려할 방안이 필요하다.

다섯째, 서포터즈를 위한 오리엔테이션 등의 교육 프로그램 운영이 필요하다.

여섯째, 세분화되고 명확한 평가 기준에 의한 인센티브 제도 개선이 필요하다.

일곱째, 나라기록넷띠 자체에 대한 인지도를 높이기 위한 홍보가 필요하다.

여덟째, 국가기록원 홈페이지에 서포터즈에 대한 정보를 드러낼 필요가 있다.

서포터즈로서의 활동은 서포터즈 활동자에게는 국가기록원 문화에 대한 이해와 체험의 기회가 될 수 있는 동시에 국가기록원을 알리는데 일조한다는 자긍심을 가질 기회가 될 수 있다. 또한, 국가기록원으로서는 서포터즈의 활동이 효과적인 홍보 수단이 될 수 있으며 일반 대중에게 더욱 친근한 이미지로 다가갈 수 있는 수단이 될 수 있다. 국가기록원이 현재 행하고 있는 여러 다양한 홍보 활동과 더불어 서포터즈 운영으로 국가기록원은 홍보 효과와 함께 이미지 제고 효과를 기대할 수 있음을 인지해야 한다.

서포터즈와 관련한 학술적 연구가 많지 않은 관계로 위와 같은 제언을 함에 있어 연구자가 수집한 일부 자료를 바탕으로 제언이 이루어질 수밖에 없었다는 점은 본 연구의 한계이다. 이후의 연구는 위의 제언을 바탕으로 실제 서포터즈로 활동하고 있거나 활동했었던 사람들과 국가기록원의 담당자들을 대상으로 제언이 실질적 의미를 지닐 수 있는지를 검증하는 것이 되어야 할 것이다.

http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2021.21.2.001

참고문헌

국가기록원 (2017). 사전정보공표목록-온라인서포터즈 운영-온라인서포터즈(나라기록넷띠) 운영계획. 대전: 국가기록원.

국가기록원 [발행년불명]. 기록정보서비스. 출처: http://www.archives.go.kr/next/service.do

국가기록원 [발행년불명]. 나라기록넷띠 공식카페. 출처: https://cafe.naver.com/aos1th/234

국가기록원 [발행년불명]. 네이버 블로그. 출처: https://blog.naver.com/k_archives

국가기록원 [발행년불명]. 인스타그램. 출처: https://www.instagram.com/archives_kr/

국가기록원 기록온 (2020. 5. 29). 제 14기 온라인 서포터즈(나라기록넷띠) 영상발대식. 출처: https://www.youtube.com/watch?v=ToheSTrPBM0&feature=emb_imp_woyt

김지현 (2017). 해외 기록관의 시민 참여 전사 프로그램 사례 연구. 한국기록관리학회지, 17(4), 51-86. http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2017.17.4.051

박희진 (2017). 디지털 아카이브의 이용자 참여의 활성화를 위한 소셜 태깅 활용 방안 연구. 정보관리학회지, 34(3), 269-290. http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2017.34.3.269

설문원 (2012). 로컬리티 기록화를 위한 참여형 아카이브 구축에 관한 연구. 기록학연구, 32, 3-44.

이용재, 조혜영 (2014). 대학기록관의 홍보 전략 연구-일본 대학기록관의 전시활동 분석을 중심으로. 디지털도서관, 75, 3-20.

이정은, 강주연, 김은실, 김용 (2017). 대학생의 기록관 인식현황 및 이용 활성화 방안 연구. 기록학연구, 51, 133-173. https://doi.org/10.20923/kjas.2017.51.133

이혜림, 박재완 (2016). 경기도 다문화가정 서포터즈 사업 형성과정 분석. 국정관리연구, 11(2), 25-53.

정oo (2020. 6. 8.). [정기미션]「2020년 기록의 날 알리기」. 출처: https://blog.naver.com/arcanegoing/221993398068

정창오, 이해영 (2018). 기록물관리기관의 출판프로그램 현황과 특징: 미국 NARA와 국가기록원 사례를 중심으로. 한국기록관리학회지, 18(1), 1-27. https://doi.org/10.14404/JKSARM.2018.18.1.001

정혜정, 이해영 (2018). SNS와 민원에 기반한 기록정보서비스 활성화 방안. 한국기록관리학회지, 18(3), 165-191. https://doi.org/10.14404/JKSARM.2018.18.3.165

진보라, 석용현 (2018). 지방자치단체의 온라인 관광홍보정책에 대한 탐색적 연구: SNS관광 서포터즈를 중심으로. 관광레저연구, 30(2), 77-96.

진보라, 이상호 (2018). 관광자원봉사자의 SNS 홍보과정에 대한 근거이론적 접근. 한국관광학회, 42(5), 97-116. https://doi.org/10.17086/JTS.2018.42.5.97.116

최민희, 김태영, 오효정, 김용 (2017). 기록관 홍보를 위한 브랜드웹툰 개발 및 활용방안 연구: 국가기록원을 중심으로. 한국기록관리학회지, 17(1), 245-273. https://doi.org/10.14404/JKSARM.2017.17.1.245

홍윤선 (2019). 관광서포터즈의 관계효익과 참여동기가 몰입, 만족과 지속의도에 미치는 영향. 관광경영연구, 23(7), 611-639. https://doi.org/10.18604/tmro.2019.23.7.28

황나영, 김유리 (2018). 대학역사관의 개관과 운영: 한양대학교 역사관의 사례를 중심으로. 고문화, 91, 61-93.

NAA [발행년불명]. RecordSearch Forum. 출처: http://forum.naa.gov.au/page/about-recordsearch

NARA [발행년불명]. FAQs. 출처: https://transcribe.naa.gov.au/faq/#c

NARA [발행년불명]. History Hub. 출처: https://historyhub.history.gov/thread/8761

• 국문 참고자료의 영어 표기
(English translation / romanization of references originally written in Korean)

Choe, Min-Hui, Kim, Tae-Young, Oh, Hyo-Jung, & Kim, Yong (2017). A Study on Development and Utilization of Brand Webtoon for Public Relations of Archives: focused on the National Archives of Korea. Journal of Korean Society of Archives and Records Management, 17(1), 245-273. https://doi.org/10.14404/JKSARM.2017.17.1.245

Hong, Heather (2019). A Study on Effects of Relational Benefits and Participation Motivation Perceived by Tourism Supporters

on Commitment, Satisfaction and Continuous Intention. Journal of Tourism Management Research, 23(7), 611-639. https://doi.org/10.18604/tmro.2019.23.7.28

Hwang, Na-young & Kim, You-ri (2018). The Opening and Operations of a University History Museum: Based on the Case of the Opening of Hanyang University History Museum. Korea Antiquity, 91, 61-93.

Jeong, Hye Jeong & Rieh, Hae-young (2018). Directions for Vitalizing Archival Information Services based on the Analysis of SNSs and Civil Petitions. Journal of Korean Society of Archives and Records Management, 18(3), 165-191. https://doi.org/10.14404/JKSARM.2018.18.3.165

Jin, Bo-Ra & Lee, Sang-Ho (2018). A Grounded Theory Approach to Tourism Volunteer SNS Work Processes: A Case of University Student Supporters and SNS Tourism Public Relations. Journal of Tourism Sciences, 42(5), 97-116. https://doi.org/10.17086/JTS.2018.42.5.97.116

Jin, Bo-Ra & Seok, Yonghyun (2018). An Exploratory Study on Online Tourism Public Relations Policy of Local Governments: Focus on SNS Tourism Supporters. Journal of Tourism and Leisure Research, 30(2), 77-96.

Jung's Naver Blog. (2020, June 8). Available: https://blog.naver.com/arcanegoing/221993398068

Jung, Chang-Oh & Rieh, Hae-young (2018). Current Status and Features of the Publication Program in Archives: Fcousing on the US National Archives and Records Administration and the National Archives of Korea, 18(1), 1-27. https://doi.org/10.14404/JKSARM.2018.18.1.001

Kim, Jihyun (2017). A Case Study of Transcription Programs Based on Citizens' Contribution to Overseas Archival Institutions. Journal of Korean Society of Archives and Records Management, 17(4), 51-86. http://dx.doi.org/10.14404/JKSARM.2017.17.4.051

Lee, Hyerim & Park, Jaewan (2016). Analysis on Multicultural Family Supporters Program in Gyeonggi-do. FBO, 11(2), 25-53.

Lee, Jung-eun, Gang, Juyeon, Kim, Eun-Sil, & Kim, Yong (2017). A Study on a Method to Use Activation and Awareness on Archives of University Student. The Korean Journal of Archival Studies, 51, 133-173. https://doi.org/10.20923/kjas.2017.51.133

Lee, Yongjae & Jo, Hyeyoung (2014). A Study on the Public Relations Strategies of University Archives-Focused on University Archives' Exhibition Activities in Japan. Digital Library, 75, 3-20.

NAA [n.d.]. RecordSearch Forum. Available: http://forum.naa.gov.au/page/about-recordsearch

NARA [n.d.]. FAQs. Available: https://transcribe.naa.gov.au/faq/#c

NARA [n.d.]. History Hub. Available: https://historyhub.history.gov/thread/8761

National Archives of Korea [n.d.]. Naver blog. Available: https://blog.naver.com/k_archives

National Archives of Korea [n.d.]. Official cafe of Nara Girok Netti. Available: https://cafe.naver.com/aos1th/234

National Archives of Korea (2017). Operation and operational plan of Online supporters. Daejeon: National Archives of Korea.

National Archives of Korea [n.d.]. Instagram. Available: https://www.instagram.com/archives_kr/

National Archives of Korea. (2020, May 29). The 14th Nara Girok Netti Supporters Kick-off ceremony. Available: https://www.youtube.com/watch?v=ToheSTrPBM0&feature=emb_imp_woyt

National Archives of Korea [n.d.]. Archives Service. Available: http://www.archives.go.kr/next/service.do

Park, Heejin (2017). A Study on Social Tagging for Promoting Users' Participation in Digital Archives. Journal of the Korean Society for Information Management, 34(3), 269-290. http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2017.34.3.269

Seol, Moon-won (2012). Building Participatory Digital Archives for Documenting Localities. The Korean Journal of Archival Studies, 32, 3-44.