

# 광역자치단체 공무원의 이메일 기록관리 실태와 정책 수요 분석

## An Analysis of Email Records Management Practices and Policy Demands of Local Government Officials

김 예 린 (Yerin Kim)\*

### 〈 목 차 〉

I. 서 론	IV. 연구 결과
II. 이론적 배경	V. 결론 및 제언
III. 연구설계와 방법	

**요 약 :** 전자기록 중심의 행정환경 속에서 이메일은 공공기관의 주요 행정 절차를 수행하는 핵심 수단이지만 상당수 기관은 여전히 체계적 관리가 미흡하고 이원화된 시스템과 관리 기준 부재로 향후 제도 도입 시 혼선이 우려된다. 따라서 본 연구는 전국 17개 광역지방자치단체 소속 일반 공무원 306명을 대상으로 이메일 기록관리 실태와 정책 수요를 분석하여 지방정부 차원의 제도 설계와 가이드라인 마련에 필요한 기초 자료를 제공하고자 하였다. 이를 위해 이메일 사용 현황, 보관·삭제·백업 방식, 기록물 인식과 교육 필요성, 관리 책임과 접근 권한, 제도 도입 필요성, 우려사항 및 기대효과, 실행을 위한 필요 요소 등을 조사·분석하였다. 분석 결과, 이메일의 기록물적 가치와 법적 근거에 대한 인식 편차가 크고 관리 절차의 표준화와 기술적 지원이 미흡하며, 제도 도입에 대한 수용성도 낮은 것으로 나타났다. 교육 필요성에 대한 인식은 제도 도입 인식보다 다소 높았으나 긍정적 인식이 우세하다고 보기 어려웠으며, 전반적으로 기술적 개선과 제도적 보완에 대한 요구가 확인되었다. 이에 본 연구는 이메일의 기록물 인식 제고와 체계적 교육, 표준화된 관리 절차와 기술적 지원 강화, 단계적 도입과 수용성 확보 전략을 제언하였다. 이러한 제언은 지방정부의 이메일 기록관리 제도 설계 시 실무자의 인식과 현장 여건을 반영한 정책·기술적 개선 방향을 제시함으로써, 공공기관 전자기록 관리 체계 고도화에 기여할 수 있을 것으로 기대된다.

**주제어 :** 이메일 기록관리, 공공기록물, 지방정부, 정책 수요, 제도 설계

**ABSTRACT :** In an administrative environment increasingly focused on electronic records, email has become a key medium for essential public sector procedures. However, many organizations still lack systematic management, and in local governments, dual systems and the absence of standardized procedures may cause confusion in future national implementation. This study surveyed general public officials in 17 metropolitan and provincial governments to examine email usage, storage and deletion practices, perceptions of email as records, training needs, management responsibilities, and attitudes toward system implementation. Results show wide variation in perceptions of the archival value and legal basis of email, insufficient standardization and technical support, and low acceptance of system implementation. While training needs were more positively recognized than system adoption, neither was dominant, and demand for both technical and institutional improvements was evident. The study proposes enhancing awareness through training, establishing standardized procedures with technical support, and phased implementation to improve acceptance, thereby contributing to the advancement of electronic records management in public institutions.

**KEYWORDS :** Email Records Management, Public Records, Local Government, Policy Demand, System Design

\* 동의대학교 대학원 문헌정보·사학과 박사과정(khimyeah@naver.com / ISNI 0000 0004 9303 2203)

• 논문접수: 2025년 8월 16일 • 최초심사: 2025년 9월 9일 • 게재확정: 2025년 9월 13일  
• 한국도서관·정보학회지, 56(3), 339-363, 2025. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.56.3.202509.339>

\* Copyright © 2025 Korean Library and Information Science Society  
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.

## I. 서론

전자기록 중심의 행정환경이 정착됨에 따라 이메일은 보고, 승인, 협조, 의사결정 등 공공기관의 주요 행정 절차를 수행하는 핵심 수단으로 자리 잡았다. 그러나 이메일이 비정형 전자기록의 대표적인 형태이자 가장 보편적인 업무 커뮤니케이션 도구임에도 불구하고 상당수 기관에서는 여전히 개별 사용자의 보관 또는 단순 백업 수준에 머물러 있어 행정정보의 단절, 기록 자원의 소실, 책임 소재 불명확 등의 문제가 반복적으로 발생하고 있는 것으로 파악되었다(Zwarich, 2014; Johnston et al., 2022).

현재 우리나라에는 이메일 기록관리를 직접 규정한 실무 지침이 존재하지 않는다. 최근 국가기록원이 비정형 전자기록 관리체계 정립을 추진하고 있으나 구체적인 실행 방안은 아직 마련되지 않았다. 특히 지방정부를 포함한 다수의 공공기관에서는 온메일과 공직자통합메일 등 이원화된 시스템이 병행되고 있으며, 업무 특성에 따른 기록관리 절차와 보존 기준도 명확히 확립되어 있지 않다. 이러한 상황은 기관 및 사용자 간 관리 방식의 편차를 초래하고, 향후 국가 차원의 이메일 기록관리 제도 도입 시 실무적 혼선을 야기할 가능성이 크다.

이에 본 연구는 정책 설계와 제도 정착에 앞서 이메일 사용자의 이용 및 관리 현황과 인식 수준을 파악하는 것을 우선 과제로 삼았다. 이를 위해 이메일의 최일선 사용자라 할 수 있는 공공기관 구성원을 대상으로 실제 업무 수행 과정에서 기록으로서의 이메일을 어떻게 인식하고 관리하는지에 대한 실증적 분석을 수행하였다.

먼저, 국내 이메일 기록관리 관련 선행연구 중 이메일 사용자 또는 담당자 대상 설문조사 방법을 활용한 연구를 검토하였다. 국내 이메일 기록관리 연구는 2004년을 기점으로 본격화되어 이후 설문이나 면담을 통해 실태를 조사한 연구가 다수 수행되었다.

배민정(2006)은 중앙행정기관 기록관리 담당자와 공무원을 대상으로 이메일 활용 실태와 인식을 조사하여 법·제도 정비와 자동화 시스템 도입의 필요성을 제시하였다. 같은 해 송지현(2006)은 주요 행정 부처 및 위원회 소속 기록연구사를 대상으로 한 설문을 통해 기관별 이메일 관리 정책 부재와 교육 부족 문제를 확인하고 실무 적용 가능한 개선방안을 제안하였다.

이보미(2017)는 부산광역시 소재 공공기관 공직자를 대상으로 설문과 면담을 실시하여 업무·개인 이메일 구분, 첨부파일 관리 기준, 자동 삭제·처분 절차 마련 등 구체적인 정책 과제를 도출하였다.

대학을 대상으로 한 조사도 이루어졌다. 박유진(2019)은 교수·직원·조교 등 대학 구성원의 이메일 기록관리 실태와 인식을 분석해 공식 정책 부재와 체계 미흡을 지적하였으며, 김애영(2019)은 대학 그룹웨어 이메일 이용자를 대상으로 설문·면담을 진행해 전자문서시스템과의 연계 관리 필요성을 제시하였다.

상기 연구들의 주요 설문문항과 결과를 정리한 표는 <표 1>과 같다. 선행연구들은 공통적으로

이메일의 기록물 인식, 관리 방식, 제도·정책 필요성을 설문 항목으로 다루었다. 설문 대상은 중앙행정기관, 지방자치단체, 대학 등으로 다양했다. 결과적으로 이메일은 중요한 업무수단으로 인식되었지만 기관 차원의 제도적 기반과 교육·지원은 미흡하다는 점이 반복적으로 확인되었다.

〈표 1〉 선행연구 주요 설문문항 및 결과

구분	설문 대상	주요 설문 문항	주요 결과
배민정 (2006)	중앙행정기관 기록관리 담당자, 공무원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이메일 활용 실태</li> <li>• 기록물 인식 · 제도 필요성</li> <li>• 자동화 시스템 도입</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기록관리 체계 부재</li> <li>• 제도 정비 필요</li> <li>• 자동화 시스템 필요성 인식</li> </ul>
송지현 (2006)	행정 부처 및 위원회 기록연구사	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정책 여부</li> <li>• 관리 방식</li> <li>• 교육 필요성</li> <li>• 제도 개선 의견</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정책 부재 · 교육 부족 확인</li> <li>• 정책 기반 마련 필요</li> <li>• 교육 강화 요구</li> </ul>
이보미 (2017)	부산 공공기관 공직자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무/개인 이메일 구분</li> <li>• 첨부파일 관리</li> <li>• 자동 삭제 절차</li> <li>• 기록물 인식</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이메일을 기록물로 다수 인식</li> <li>• 관리 절차 마련 필요</li> <li>• 제도 · 시스템 개선 요구</li> </ul>
박유진 (2019)	D대학 교수 · 직원 · 조교	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사용 현황</li> <li>• 보관 · 백업</li> <li>• 기록물 인식</li> <li>• 책임 주체</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이메일은 필수 수단</li> <li>• 백업 · 장기 보존 미흡</li> <li>• 개인 책임 인식 높음</li> <li>• 제도 마련 필요</li> </ul>
김애영 (2019)	H대학 교수 · 직원 · 조교	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용 현황</li> <li>• 기록물 인식</li> <li>• 제도 필요성</li> <li>• 교육 필요성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기록물 유용성 인식 높음</li> <li>• 제도 필요성 보통</li> <li>• 교육 필요성 낮음</li> <li>• 규정 마련 요구</li> </ul>

본 연구는 기존 연구들이 개별 기관에 한정되어 조사가 이루어진 점을 보완하고자 전국 17개 시·도 광역자치단체 일반 공무원을 대상으로 한 전국 단위 조사를 수행하였다. 또한 최근 이메일 환경 변화와 기록관리 제도 개편을 반영한 최신 실증자료를 제시한다는 점에서 의의를 지닌다. 나아가 기록관리 전문요원이 아닌 일반 공무원의 인식과 실태를 분석함으로써 지방정부 차원의 정책 수립에 필요한 현실적 근거를 마련하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 이메일 기록의 개념 및 특성

이메일은 조직의 공식적인 업무 수행 과정에서 생성·수신될 경우 공공기록물로 간주해야 함과

동시에 체계적 관리의 필요성이 여러 연구에서 강조되어 왔다. 대표적으로 배민정(2006)은 이메일을 단순한 통신수단이 아닌 기록의 한 형태로 정의하면서 송수신자, 날짜, 제목, 본문, 첨부파일과 같은 메타데이터가 함께 보존되어야 함을 강조하였다. 국제 표준 ISO 15489 및 미국, 영국, 호주 등 주요 국가의 기록관리 법령에서는 이메일을 물리적 형태와 무관하게 기록물 범주에 포함하고 다른 문서와 동일한 기준으로 관리하도록 규정하고 있다. 다만 모든 이메일이 기록물에 해당하는 것은 아니며 업무와 관련하여 행정적·역사적 가치를 지니는 공식 이메일만을 기록으로 인정하고 개인적·사적인 이메일이나 단기 참고용 메시지는 기록관리 대상에서 제외해야 한다는 점이 제시된다.

이메일이 기록으로서 가지는 특성은 다음과 같다.

첫째, 이메일은 신속성, 작성 용이성, 자동 메타데이터 생성, 다수 동시 전송 등에서 현대 행정과 조직 업무의 필수 소통 수단으로 자리잡았다. 업무 절차의 승인, 보고, 정책 결정 등 중요한 증거를 담고 있으며, 업무 수행 과정을 재현할 수 있는 정보 자원이라는 점에서 높은 기록 가치를 가진다(송지현, 2006).

둘째, 이메일은 업무 기록물과 비기록물이 혼재되어 있으며 회신(reply), 전달(forward), 참조(CC/BCC) 등 고유 기능과 대화형 구조(thread)로 인해 맥락 보존을 위한 연계 관리가 요구된다. 이러한 특성 때문에 모든 이메일을 일괄 보존하거나 폐기하기보다 업무 관련성이 있는 메시지를 선별하여 적시에 기록관리시스템에 획득(capture)하는 것이 필요하다(안덕원, 2008).

셋째, 디지털 특성상 조작과 삭제가 용이해 진본성·무결성이 훼손될 위험이 크며 체계적인 관리 부재 시 증거력 역시 저하된다. 특히 기관 차원의 기록관리시스템(RMS)과 연계되지 않거나 정책이 부재할 경우 이메일의 보존 여부가 개별 사용자 판단에 좌우되는 문제가 발생한다(이보미, 2017).

넷째, 해외에서는 이메일을 법률로써 공공기록물로 규정하고 보존기간·폐기 절차를 명문화하며, 컴플라이언스와 전자증거개시(E-Discovery) 측면에서도 핵심 증거자료로 활용한다. 보존대상 선별 방식에는 내용 기반 평가 외에도 미국 NARA의 '캡스톤 접근법'처럼 직위 기반 자동 선별 방식이 존재한다(김언희, 2010; 정민지, 2015).

마지막으로, 효과적인 관리를 위해서는 아카이빙 솔루션, 자동 분류·중복제거, 보존기간 자동 부여, 첨부파일 연계 저장 등 기술적·시스템적 기능이 지원되어야 한다. 이를 통해 사용자 부담을 최소화하면서도 조직의 중요한 이메일이 누락 없이 확보될 수 있다(위성현, 2012).

## 2. 국내외 이메일 기록관리 정책 및 환경

### 가. 해외 이메일 기록관리 정책

이메일은 오늘날 공공부문에서 의사결정과 행정 처리를 위한 핵심 수단으로 활용되고 있으며,

이에 따라 각국은 이메일을 공식 기록물로 간주하고 다양한 법적·정책적 장치를 마련하고 있다. 미국, 캐나다, 영국, 호주 등은 관련 법률을 통해 이메일의 기록물로서의 법적 지위를 명확히 규정하고, 실무 지침과 기술 시스템을 기반으로 체계적인 관리 방안을 구축해왔다.

먼저 미국은 「Federal Records Act」 및 「Presidential Records Act」를 통해 이메일을 연방 기록물로 명시하고 있으며, 국립문서기록관리청(NARA)은 'Capstone' 접근법을 통해 사용자 계정 단위의 자동 분류 체계를 도입하였다. NARA Bulletin 2013-02는 이메일을 공식 기록으로 간주하는 조건을 구체화하고, GRS(General Records Schedule)와 연계하여 고위직 계정은 영구 보존, 일반직 계정은 일정 기준에 따라 폐기 가능하다는 원칙을 제시한다. 이를 통해 이메일의 법적 지위를 명확히 하고 관리 책임을 사용자와 기록관리자 간에 분담하는 체계를 확립하였다(United States, 2013; 2014; 2016).

캐나다는 「Library and Archives of Canada Act」를 통해 모든 공적 기록의 보존·폐기 기준을 정하고, Directive on Service and Digital 및 Email Management for Employees 등 지침을 통해 이메일을 '업무 가치' 여부에 따라 선별 관리하도록 규정한다. 업무 수행 과정에서 생성된 이메일은 디지털 정보로 간주되며, 조직적 가치가 있을 경우 지정된 저장소로 이관해야 한다. 대부분의 이메일은 'transitory'로 분류되어 삭제가 가능하나, 이메일은 Crown의 자산이며 각 직원의 책임 하에 관리해야 한다는 점이 명시되어 있다(Canada, 2020; 2024; n.d.).

영국은 「Public Records Act 1958」을 통해 이메일을 공공기록의 하나로 규정하고 있으며, 국립기록보존소(TNA)는 'Managing Emails' 가이드라인을 통해 사용자 중심의 평가·선별 기준을 제공한다. 이메일은 기록물로서의 가치에 따라 'keep' 또는 'delete' 판단을 내려야 하며, 수신자 또는 발신자가 책임을 지고 기록 시스템에 저장해야 한다는 원칙이 적용된다(United Kindom, 1958; 2022).

호주는 「Archives Act 1983」에 따라 이메일을 'Commonwealth records'로 분류하며, 국립보존기록관(NAA)은 'Managing Email' 지침을 통해 NAP(Normal Administrative Practice) 정책 하에서 기록 가치가 낮은 이메일의 자율 삭제를 허용한다. 중요한 이메일은 EDRMS(Electronic Document and Records Management System) 등 적절한 시스템에 저장해야 하며, 기관별 Records Authority에 따라 보존 기간이 설정된다(Australia, 1983; n.d.)

〈표 2〉는 각국의 이메일 기록관리 정책을 비교·정리한 것이다. 모든 국가는 공통적으로 이메일의 기록성 여부를 평가 기준으로 삼되, 미국과 캐나다는 중앙 차원의 표준과 책임 분담 구조를 강조하는 반면, 영국과 호주는 사용자의 자율성과 개별 판단을 중시하는 특징을 보인다. 이를 통해 이메일 기록관리의 실효성을 확보하려면 법·제도 기반과 함께 조직 내 명확한 역할 분담, 그리고 이를 지원하는 기술 인프라의 유기적 연계가 필요함을 확인할 수 있다.

〈표 2〉 해외 이메일 기록관리 정책

	미국	캐나다	영국	호주
주체	NARA	NRCan, LAC	TNA	NAA
이메일 정의	전자기록의 일부로, 공식 기록이 될 수 있음	업무 수행 도구이자 기록	업무 도구이며 동시에 공식 기록	전자 메시지는 기록으로 간주됨
시스템 조건	Capstone 모델 기반, 자동화 분류 시스템 활용	GCdocs 등 중앙 시스템 통한 관리	ERMS 기준 기반	전자 메시지 관리 시스템 활용
분류 방식	업무 유형 기반 분류, 종이 기록과 동일 기준 적용	업무 주제 기반 분류	업무 체계 기반 분류	업무 기능 기반 구조화 분류
책임 분담	사용자, 관리자, 기록담당자 간 책임 분담	일반 직원·기록 관리자·정보팀 공동 책임	기술 담당자와 정책 수립자 역할 구분	시스템 설정을 통한 책임 자동 할당
보존/삭제 기준	가치에 따라 보존/삭제 결정	장기 보존 vs 일시 기록 구분	기록 시스템 사용 여부 기준 보존 결정	법적·행정 기준 따라 자동 구분·관리
법적 연계성	연방기록법(FRA), 대통령 기록법(PRA) 등	Library and Archives of Canada Act	FOI, DPA 등과 연계	Archives Act 1983 등 국가 법령 기반
실무 가이드 유무	Capstone 설명자료 및 실무 지침 제공	GCdocs 사용지침 및 이메일 예시 포함	영국 정부 공무원용 기본 가이드 존재	'Managing Email' 가이드, 교육자료 존재

#### 나. 국내 이메일 기록관리 정책 환경

우리나라의 경우 이메일에 대한 명확한 관리 규정이 부재한 상황에서 현재 국가기록원은 디지털 전환과 인공지능 기술의 확산에 대응하여 기존 기록관리체계의 전면적인 개편을 추진하고 있다. 2020년 발표된 「2021~2025 국가기록관리 기본계획(안)」에서는 ‘디지털 환경의 기록관리체계 재설계’를 4대 전략과제 중 하나로 설정하고, 하위 과제로 비정형 기록물 관리체계의 정립을 명시하였다. 2022년부터 2024년까지의 추진 실적과 계획에서도 데이터세트, 웹기록물, 속기록, SNS 등 비정형 전자기록 관리체계 확립이 지속적으로 강조되었으며, 2025년에는 기존 문서 중심 체계의 한계를 극복하고 기록물의 생산부터 보존까지를 하나의 플랫폼에서 통합 관리하는 클라우드 기반 지능형 기록관리시스템(ISMP) 구축이 핵심 과제로 제시되었다. 더불어 공공기록물의 전자적 생산·관리 원칙을 강화하는 법률 개정안과 데이터형 기록물, 웹기록물 등 비정형 기록물 관리 절차를 구체화한 시행령 개정안이 2025년 하반기 공포·시행될 예정이며, 이에 따른 세부 지침과 표준 등 후속 조치가 순차적으로 마련될 계획이다(행정안전부 국가기록원, 2020; 2024).

한편, 현재 대한민국 공공부문의 이메일 환경은 온메일(On-Mail)과 공직자통합메일(Integrated Government Employee Email Service)의 이원적 구조로 운영되고 있다. 온메일은 범정부 행정 협업체계의 일환으로 구축된 폐쇄형 내부 전용 이메일 시스템으로, 행정망 환경에서만 접속이 가능하며 국가정보자원관리원이 운영·관리한다. 주로 기관 내부 보고, 협조, 결재 등 공식 행정 절차에 활용되며 조직·인사정보 자동 연계, 중요 첨부파일 암호화, 일부 기록관리시스템과의 연계 기능을 갖추고 있다. 높은 보안성을 유지하기 위해 송·수신 내용과 첨부파일에 일정 수준의 제약이 있는데 기본 용량은 2GB(최대 5GB), 메일은 30개월, 대용량 첨부파일은 15일간 보관된다

(행정안전부 국가정보자원관리원, 2025).

공직자통합메일은 중앙부처, 지방자치단체, 교육청 등 약 96만 명의 공직자를 대상으로 제공되는 인터넷 기반 보안메일 서비스로 문화체육관광부 정책포털과가 총괄하며 국가정보자원관리원이 시스템을 운영한다. 대외 커뮤니케이션을 위한 메일 송·수신, 대용량 파일 첨부·저장, 조직도 기반 주소록, 모바일 앱 연계 기능을 지원하며, 정책브리핑 기능을 통해 국정비전과 정책현안을 공유한다. 보안 기능으로는 스팸·악성코드 차단, 해킹메일 방어, 모바일 OTP, 첨부파일 보안조치 등이 포함된다(문화체육관광부, 2023).

두 시스템은 모두 공공기관의 공식 업무용 이메일로서의 역할을 수행하지만 온메일은 내부 행정 전용의 폐쇄형 시스템으로 보안성과 기록관리 연계성이 강점인 반면, 공직자통합메일은 대외 소통 중심의 개방형 시스템으로 범기관적 업무 협력과 정보전달 기능이 강조된다. 따라서 향후 이메일 기록관리 정책 수립 시에는 두 시스템의 운영 특성과 역할 차이를 반영한 차별적 관리 방안이 필요하다.

### Ⅲ. 연구설계와 방법

본 연구는 전국 17개 광역지방자치단체 소속 일반 공무원을 대상으로 이메일 기록관리 실태와 제도 인식·수요를 조사하였다. 조사 대상 기관들은 보안성과 효율성을 위해 내부용 온메일과 대외용 공직자통합메일을 병행 사용하며 두 시스템은 용도·접근 방식·기록관리 연계성에서 차이가 있다.

설문 문항은 이메일 기록관리와 관련된 선행연구의 주요 항목을 검토하여 보완·재구성하였다. 먼저 이메일 사용 및 관리 방식과 관련된 문항은 업무·개인 이메일 구분, 첨부파일 관리, 자동 삭제 절차 등을 포함한 이보미(2017)와 김애영(2019)의 연구를 참고하였다. 이메일을 기록물로 인식하는 태도와 관리 필요성에 관한 문항은 배민정(2006)과 박유진(2018)의 연구를 근거로 하였다. 기관 차원의 제도 운영 여부와 정책적 필요성에 관한 문항은 송지현(2006)의 연구와 캐나다 정부의 이메일 관리 정책을 분석한 Zwarich(2014)를 반영하였다. 최종적으로 설문지는 응답자 특성, 이메일 사용 및 관리 현황, 이메일 기록물 인식, 정책 및 제도 수요의 네 범주로 구성되었으며, 구체적인 문항은 <표 3>과 같다.

<표 3> 설문 문항 구성

구분	세부 조사 내용	문항유형
응답자 정보	소속, 담당업무, 성별, 연령대, 근속연수, 역할	다지선다
이메일 사용 실태	이메일 계정 사용 순위	순위형 다지선다
	하루 평균 이메일 송수신량	다지선다
	이메일 사용 용도	순위형 다지선다
	용도별 이메일 시스템 선호	다지선다

구분	세부 조사 내용	문항유형
이메일 보관 및 정리 방식	이메일 정리 시점	다지선다
	이메일 보관 목적	순위형 다지선다
	이메일 정리·보관 방식	복수응답
	첨부파일 저장 방식	복수응답
	이메일 백업 주기	다지선다
	이메일 삭제 이유	복수응답
	이메일 삭제 기준	복수응답
이메일 중요도 및 인식	이메일의 공공기록물 해당 여부 인식	다지선다
	이메일 기록물 관리 필요성 인식	5점 리커트
	이메일 관리 필요 없음 이유	복수응답
	이메일 기록관리 교육 필요성	5점 리커트
	교육 불필요 이유	복수응답
책임 주체	이메일 기록관리 책임 주체	다지선다
제도 도입 및 실행 수요	제도 도입 필요성	5점 리커트
	제도 도입 불필요 이유	복수응답
	제도 도입 시 우려사항	복수응답
	제도 도입 시 기대 효과	복수응답
	기록물로 보존·관리를 위한 필요 요소	복수응답

자료 수집은 2025년 6월 18일부터 7월 1일까지 약 2주간 온라인 기반의 웹 설문조사 방식으로 실시하였다. 설문 배포에 앞서 전국 17개 광역지방자치단체의 기록관리 또는 유사업무 담당자에게 개별적으로 연락하여 협조를 요청하였다. 각 기관별로 약 18부씩 응답이 회수될 수 있도록 조율하여 배포를 진행한 결과, 총 306부의 응답이 수집되었다.

수집된 데이터는 IBM SPSS Statistics 29로 분석하였고 빈도·기술통계를 통해 이메일 사용·보관 방식, 기록물 인식, 정책 수용 태도를 다각적으로 해석하여 정책 제언과 제도 개선의 근거로 활용하였다.

## IV. 연구 결과

### 1. 인구통계학적 특성

설문 응답자 총 306명의 광역지방자치단체 소속 일반 공무원의 특성은 <표 4>와 같다.

17개 광역지자체에서 각각 18부씩 균등하게 응답이 수집되어 지역 간 편차 없이 고르게 조사되었다.

담당업무 분야는 일반공공행정이 39.9%(122명)로 가장 많았고, 다음으로 산업·중소기업과 사회복지가 각각 12.1%(37명)로 나타났다. 문화·체육·관광은 10.1%(31명), 농림·해양·수



산은 6.5%(20명), 보건의 3.6%(11명), 교육은 3.9%(12명)로 나타났으며, 그 외에도 국방, 과학 기술, 공공질서 및 안전, 수송 및 교통, 통일·외교, 통신, 환경보호, 지역개발 등 다양한 부서가 포함되었다.

성별 분포는 여성 67.3%(206명), 남성 32.7%(100명)였다. 연령대는 30대가 50.3%(154명)로 절반 이상을 차지하였으며, 20대 24.5%(75명), 40대 20.6%(63명), 50대 이상 4.6%(14명)의 순으로 나타났다.

근속연수는 5년 미만이 37.3%(114명)로 가장 많았으며, 5년 이상 10년 미만이 32.0%(98명), 10년 이상 15년 미만이 18.0%(55명), 15년 이상 20년 미만이 8.5%(26명), 20년 이상은 4.2%(13명)로 조사되었다. 직무상 역할에 있어서는 실무 담당자가 93.1%(285명)로 대부분을 차지하였고 과장 또는 팀장은 6.9%(21명)였다. 부서 책임자(국장, 실장 등)는 응답이 수집되지 않았다. 이를 통해 본 조사는 주로 10년 미만의 근무 경력을 가진 실무자를 중심으로 이루어졌음을 알 수 있다.

〈표 4〉 인구통계학적 특성

구분				구분			
		N	%			N	%
소속	강원	18	5.9	담당 업무	산업·중소기업	37	12.1
	경기	18	5.9		일반공공행정	122	39.9
	경남	18	5.9		농림·해양·수산	20	6.5
	경북	18	5.9		교육	12	3.9
	광주	18	5.9		사회복지	37	12.1
	대구	18	5.9		국방	3	1.0
	대전	18	5.9		과학기술	8	2.6
	부산	18	5.9		문화·체육·관광	31	10.1
	서울	18	5.9		공공질서 및 안전	4	1.3
	세종	18	5.9		통신	3	1.0
	울산	18	5.9		수송 및 교통	4	1.3
	인천	18	5.9		통일·외교	1	0.3
	전남	18	5.9		보건	11	3.6
	전북	18	5.9		환경보호	8	2.6
	제주	18	5.9		지역개발	5	1.6
	충남	18	5.9	근속 연수	5년 미만	114	37.3
	충북	18	5.9		5년 이상~10년 미만	98	32.0
성별	남성	100	32.7		10년 이상~15년 미만	55	18.0
	여성	206	67.3		15년 이상~20년 미만	26	8.5
연령	20대	75	24.5	직무상 역할	20년 이상	13	4.2
	30대	154	50.3		실무 담당자	285	93.1
	40대	63	20.6		과장 또는 팀장	21	6.9
	50대 이상	14	4.6		부서 책임자	-	-

## 2. 이메일 사용 실태

### 가. 주요 사용 계정(시스템)

공무원들의 주로 사용하는 업무 이메일 계정을 알아보기 위해 온메일, 공직자 웹메일, 기타 개인 계정 중에서 업무상 자주 사용하는 계정을 1순위와 2순위로 선택하도록 하였다. 1순위에는 3점, 2순위에는 2점을 부여하여 가중합 점수를 산출하였다. 기타 개인 계정에 대한 응답은 명시적으로 선택한 경우에만 유효 응답으로 간주하여 점수에 반영하였다. 분석 결과, 온메일이 총 774점으로 가장 높은 점수를 기록하였고 공직자 웹메일은 738점으로 그 뒤를 이었다. 기타 개인 계정은 18점으로, 사실상 사용 비중이 매우 낮은 것으로 나타났다(〈표 5〉 참고).

〈표 5〉 주요 사용 계정 (순위선택)

구분	1순위		2순위		가중치 합
	N	%	N	%	
온메일	174	56.9	126	41.2	774
웹메일	130	42.5	174	56.9	738
기타 개인계정	2	0.7	6	2	18

### 나. 하루 평균 송수신 이메일 수

하루 평균 송·수신하는 이메일 개수를 조사한 결과, 5개 이상~10개 미만인 35.0%로 가장 많았고 다음 5개 미만이 31.0%였다. 이어 10개 이상 15개 미만이 22.5%, 15개 이상~20개 미만이 9.8%, 20개 이상 메일을 주고받는 경우도 1.6%로 나타났다. 전체 응답자의 66.0%가 하루 10개 미만의 이메일을 송·수신하는 것으로 조사되었다(〈표 6〉 참고).

〈표 6〉 하루 평균 송수신 이메일 수

구분	N	%
5개 미만	95	31.0
5개 이상 ~ 10개 미만	107	35.0
10개 이상 ~ 15개 미만	69	22.5
15개 이상 ~ 20개 미만	30	9.8
20개 이상	5	1.6

### 다. 이메일 사용 용도

업무 이메일 사용 용도를 비중이 큰 순서대로 3순위까지 선택하도록 하여 1순위에는 3점, 2순위에는 2점, 3순위에는 1점을 부여해 가중치 합을 산출하였다. 분석 결과, 부서/기관 내부 협조

및 보고가 가중치 합 452점으로 가장 높았고, 1순위 응답 비율은 34.0%였다. 그 다음으로 일정 안내, 회람, 공지 등 내부 정보 공유가 429점(1순위 22.5%), 외부 기관과의 업무 협조 또는 회신이 358점(1순위 24.2%) 순으로 나타났다. 이어 장문 메시지나 대용량 파일 전달(327점), 향후 참조나 증빙을 염두한 메시지 발신(196점), 개인적 용무 또는 비공식 메시지 발신(67점), 기타(7점) 순이었다. 기타 응답은 내용상 모두 외부 기관과의 업무 협조 또는 회신 범주에 해당하였다(〈표 7〉 참고).

〈표 7〉 이메일 사용 용도 (순위선택)

구분	1순위		2순위		3순위		가중치 합
	N	%	N	%	N	%	
부서/기관 내부 협조 및 보고	104	34.0	50	16.3	40	13.1	452
일정 안내, 회람, 공지 등 내부 정보 공유	69	22.5	90	29.4	42	13.7	429
외부 기관과의 업무 협조 또는 회신	74	24.2	35	11.4	66	21.6	358
장문 메시지나 대용량 파일 전달	33	10.8	75	24.5	78	25.5	327
향후 참조나 증빙을 염두한 메시지 발신	18	5.9	45	14.7	52	17.0	196
개인적 용무 또는 비공식 메시지 발신	6	2.0	11	3.6	27	8.8	67
기타	2	0.7	0	0	1	0.3	7

#### 라. 용도별 이메일 계정(시스템) 사용 선호도

온메일과 공직자 웹메일 두 시스템이 모두 사용 가능한 상황에서 각 용도별 주 사용 시스템을 조사하였다. 그 결과, 부서/기관 내부 협조 및 보고의 경우 온메일이 41.5%로 가장 높게 나타났으나 공직자 웹메일(27.5%)과 두 시스템 병행(27.1%)도 비슷한 수준이었다. 일정 안내, 회람, 공지 등에서도 온메일이 35.0%로 가장 많았으나, 웹메일(31.4%)과 두 시스템 병행(29.1%)이 근소한 차이를 보였다. 반면 장문 메시지나 대용량 파일 전달에서는 공직자 웹메일이 42.5%로 가장 높았고, 두 시스템 병행이 33.3%, 온메일이 21.2%였다. 향후 참조나 증빙을 염두한 메시지 발신의 경우에는 두 시스템 병행이 35.6%로 가장 많았고, 공직자 웹메일(34.6%)과 온메일(25.8%)이 뒤를 이었다.

전반적으로 내부 업무 중심의 용도에서는 온메일 사용이, 대용량 파일 전송이나 외부 대응이 필요한 경우에는 공직자 웹메일 사용이 상대적으로 많았다. 그러나 각 항목에서 ‘둘 다 비슷’ 응답이 27~36%를 차지하여 절대적인 선호 차이는 크지 않았다. 즉, 용도별 선호 시스템의 경향이 보이기는 하나 실제 업무에서는 상황에 따라 두 시스템을 병행하는 경우가 많음을 시사한다(〈표 8〉 참고).

〈표 8〉 용도별 이메일 계정(시스템) 사용 선호도

구분	온메일		공직자 웹메일		둘 다 비슷		기타 (개인계정)	
	N	%	N	%	N	%	N	%
부서/기관 내부 협조 및 보고	127	41.5	84	27.5	83	27.1	12	3.9
일정 안내, 회람, 공지 등 내부 정보 공유	107	35.0	96	31.4	89	29.1	14	4.6
장문 메시지나 대용량 파일 전달	65	21.2	130	42.5	102	33.3	9	2.9
향후 참조나 증빙을 염두한 메시지 발신	79	25.8	106	34.6	109	35.6	12	3.9

### 3. 이메일 보관 및 정리 방식

#### 가. 이메일 정리 시점

공무원들의 이메일 정리 시점을 조사한 결과, 필요할 때 비정기적으로 정리한다는 응답이 26.1%로 가장 많았고 수시로 정리한다가 24.8%로 뒤를 이었다. 일주일에 한 번 정리한다는 응답은 20.3%, 한 달에 한 번 정리한다는 응답은 15.4%였다. 정리하지 않는 경우는 12.4%, 기타는 1.0%로 나타났다. 기타 응답 3건 중 2건은 내용상 필요할 때 비정기적으로 정리한다는 항목에 해당하였고, 1건은 일정 기간이 지나면 자동으로 정리되도록 설정한다는 내용이었다.

이같이 수시로 정리와 비정기 정리 응답이 전체의 절반 이상을 차지하는 것으로 보아 공무원들의 이메일 관리는 정형화된 주기보다는 업무 긴급성, 처리 필요성에 따라 이루어지는 경우가 많음을 알 수 있다(〈표 9〉 참고).

〈표 9〉 이메일 정리 시점

구분	N	%
수시로 정리	76	24.8
일주일에 한 번 정도	62	20.3
한 달에 한 번 정도	47	15.4
필요할 때 비정기적으로	80	26.1
정리하지 않음 (거의 모두 보관)	38	12.4
기타	3	1.0

#### 나. 이메일 보관 목적

이메일 보관 목적을 3순위까지 선택하도록 하여 1순위에는 3점, 2순위에는 2점, 3순위에는 1점을 부여해 가중치 합을 산출한 결과, 업무 내용 참조가 629점으로 가장 높았다. 1순위 응답 비율도 45.4%로 가장 높았으며, 2순위 22.2%, 3순위 24.8%였다. 다음으로 업무처리 결과에 대한 증빙이 611점으로 뒤를 이었으며, 1순위 36.9%, 2순위 34.0%, 3순위 20.9%였다. 상급자나 타인에게 보고 또는 전달은 386점(1순위 13.4%), 개인 참고용은 207점(1순위 3.9%)이었다. 기타 응답은 1순위

0.3%로, ‘보관하지 않는다’는 내용이었다.

이러한 결과는 공무원들이 이메일을 주로 향후 업무 진행이나 유사 업무 처리 시 참고자료로 활용하거나 업무 수행의 사실관계를 입증하기 위해 보관하는 경우가 많음을 보여준다. 반면, 보고·전달이나 개인 참고 목적은 상대적으로 비중이 낮았는데 이는 공공기관 이메일 시스템이 외부에서 접근·열람이 불가능해 개인적 활용 가치가 낮기 때문일 가능성이 있다(〈표 10〉 참고).

〈표 10〉 이메일 보관 목적 (순위선택)

구분	1순위		2순위		3순위		가중치 합
	N	%	N	%	N	%	
업무 내용 참조	139	45.4	68	22.2	76	24.8	629
업무처리 결과에 대한 증빙	113	36.9	104	34.0	64	20.9	611
상급자나 타인에게 보고 또는 전달	41	13.4	84	27.5	95	31.0	386
개인 참고용	12	3.9	50	16.3	71	23.2	207
기타	1	0.3	0	0	0	0	3

#### 다. 이메일 정리 및 보관 방법

이메일 정리·보관 방법을 복수로 선택하도록 조사한 결과, 중요 메일을 북마크 등으로 표시한다는 응답이 51.3%로 가장 많았다. 다음으로 필요 없는 메일을 즉시 삭제한다는 응답이 35.6%, 폴더를 만들어 정리한다는 응답은 전체의 31.4%가 선택하였다. 출력하여 보관한다는 응답은 11.8%로 상대적으로 낮았다. 기타 응답(3.6%)은 정리하지 않는다는 의견이 대부분이었고 영구 메일로 저장한다는 응답도 있었다.

이처럼 많은 공무원들이 이메일을 보관함에서 직접 관리하기보다는 시스템 내에서 쉽게 접근할 수 있도록 표시하거나 불필요한 메일을 신속히 삭제하는 방식으로 관리하고 있는 것으로 나타났다. 폴더를 활용한 체계적 분류는 일부에서만 이루어졌으며 출력 보관은 비중이 낮아 전자적 관리 방식이 우세함을 시사한다. 또한 정리하지 않는 경우가 일부 존재하는 것은 장기 보관이 가능한 메일함 환경이나 영구메일 보관 설정 등 시스템적 요인이 영향을 미쳤을 것으로 추정된다(〈표 11〉 참고).

〈표 11〉 이메일 정리 및 보관 방법 (복수응답)

구분	N	%
중요 메일은 북마크 등으로 표시	157	51.3
필요없는 메일은 즉시 삭제	109	35.6
폴더를 만들어 정리	96	31.4
출력하여 보관	36	11.8
기타	11	3.6

#### 라. 첨부파일 저장 방식

이메일 첨부파일 저장 방식을 복수로 선택하도록 조사한 결과, 필요한 파일만 저장한다는 응답이 54.9%로 가장 많았다. 중요한 경우만 저장한다는 응답이 44.1%로 뒤를 이었고, 모든 파일을 저장한다는 응답은 17.0%, 다운로드 기한이 있는 대용량 파일만 저장한다는 응답은 16.7%였다. 저장하지 않는다는 경우는 0.7%에 불과했고, 기타 응답은 없었다(〈표 12〉 참고).

〈표 12〉 첨부파일 저장 방식 (복수응답)

구분	N	%
필요한 파일만 저장	168	54.9
중요한 경우만 저장	135	44.1
모든 파일 저장	52	17.0
다운로드 기한이 있는 대용량파일만 저장	51	16.7
저장하지 않음	2	0.7
기타	0	0

#### 마. 이메일 백업 주기

공무원들의 이메일 백업 주기를 조사한 결과, 백업하지 않는다는 응답이 33.3%로 가장 많았다. 분기 1회 이상 백업한다는 응답은 18.3%, 월 1회 이상은 16.3%, 주 1회 이상은 13.4%, 연 1회 이상은 12.4%였다. 수시로 백업한다는 응답은 5.9%로 나타났으며, 기타 응답(0.3%)은 필요할 때만 백업한다는 내용이었다.

이같이 응답자의 3분의 1 이상이 이메일을 전혀 백업하지 않는 것으로 보아 기관 내 이메일 보관 환경이나 시스템 자체의 보존 기능 의존도가 높음을 알 수 있다(〈표 13〉 참고).

〈표 13〉 이메일 백업 주기

구분	N	%
백업하지 않음	102	33.3
분기 1회 이상	56	18.3
월 1회 이상	50	16.3
주 1회 이상	41	13.4
연 1회 이상	38	12.4
수시로 백업함	18	5.9
기타	1	0.3

#### 바. 이메일 삭제 이유

이메일 삭제 사유를 복수로 선택하도록 조사한 결과, 용량 부족이 51.0%로 가장 높은 비율을 차지했다. 다음으로 다른 메일 확인이 불편해서가 34.0%, 더 이상 필요 없어서가 30.7%, 업무와

관련성이 낮아서가 20.9%였다. 기타 응답(0.7%)은 ‘삭제하지 않는다’는 내용이었다(〈표 14〉 참고).

이와 같이 공무원들은 이메일 삭제를 주로 시스템 용량 한계나 메일함 관리의 편의성을 확보하기 위해 수행하고 있음을 알 수 있다. 특히 ‘더 이상 필요 없어서’나 ‘업무와 관련성이 낮아서’와 같은 내용보다 ‘용량 부족’과 ‘편의성 문제’가 더 높은 비중을 차지한 것은 삭제 행위가 업무 맥락보다 기술적·물리적 제약 요인에 의해 더 많이 유발된다는 점을 시사한다.

〈표 14〉 이메일 삭제 이유 (복수응답)

구분	N	%
용량 부족	156	51.0
다른 메일 확인이 불편해서	104	34.0
더 이상 필요 없어서	94	30.7
업무와 관련성이 낮아서	64	20.9
기타	2	0.7

#### 사. 이메일 삭제 기준

이어서 이메일 삭제 시 삭제 기준을 복수문항으로 물은 결과, 업무 종료된 메일을 삭제한다는 응답이 45.1%로 가장 많았다. 다음으로 오래된 메일이 42.8%, 업무와 무관한 메일이 34.3%였다. 읽은 메일은 20.6%, 용량이 큰 메일은 12.4%로 상대적으로 낮았다. 기타 응답(1.0%)은 ‘삭제하지 않는다’는 내용이었다(〈표 15〉 참고). 전체적으로 업무 종료나 일정 기간 경과와 같이 메일의 활용 가치가 낮아지는 시점을 삭제 기준으로 삼는 경향이 높았으며, 업무와 무관한 메일이나 읽은 메일 삭제는 그보다 낮은 비중을 차지했다.

〈표 15〉 이메일 삭제 기준 (복수응답)

구분	N	%
업무 종료된 메일	138	45.1
오래된 메일	131	42.8
업무와 무관한 메일	105	34.3
읽은 메일	63	20.6
용량이 큰 메일	38	12.4
기타	3	1.0

## 4. 이메일 기록관리에 대한 필요성 및 인식

### 가. 업무 이메일의 공공기록물 인식 여부

업무상 송·수신한 이메일이 기관이 보존해야 할 공공기록물에 해당하는지에 대한 인식을 조사한 결과, ‘공공기록물이다’가 43.1%로 가장 많았다. ‘공공기록물이 아니다’는 37.6%, ‘잘 모르겠다’는

19.3%였다(〈표 16〉 참고).

응답의 분포를 보면 이메일을 공공기록물로 인식하는 비율이 다소 높지만, 부정적 응답과 인식이 불확실한 응답이 절반 이상을 차지해 인식 편차가 크다. 이는 이메일을 기록물로 분류하는 기준이나 법적 근거에 대한 이해가 충분히 확립되지 않았을 가능성을 시사하며, 향후 제도 개선이나 교육 과정에서 우선적으로 다뤄야 할 영역으로 볼 수 있다.

〈표 16〉 이메일의 공공기록물 인식 여부

구분	N	%
공공기록물이다	132	43.1
공공기록물이 아니다	115	37.6
잘 모르겠다	59	19.3

#### 나. 이메일 기록관리 및 관련 교육의 필요성

공무원들의 이메일 기록관리에 대한 인식을 파악하기 위해 이메일 기록관리 및 관련 교육의 필요 정도를 물었다. 먼저 이메일 기록관리 자체의 필요성에 대해서는 ‘필요하다’(29.4%)와 ‘매우 필요하다’(11.8%)를 합쳐 41.2%가 긍정적으로 응답했으며, ‘보통이다’가 22.9%였다. 반면 ‘필요하지 않다’는 24.8%, ‘전혀 필요하지 않다’는 11.1%로 부정 응답이 35.9%에 달했다. 평균은 3.1점(5점 척도), 표준편차는 1.208로 나타나 응답이 비교적 넓게 분포했음을 보여준다. 이는 일부는 강하게 필요성을 인식하는 반면, 일부는 전혀 필요하지 않다고 보는 등 인식 격차가 크다는 것을 의미한다.

다음 이메일 기록관리 교육의 필요성에 대해서는 ‘필요하다’(31.4%)와 ‘매우 필요하다’(15.0%)가 46.4%로 긍정 응답 비율이 더 높았으며, ‘보통이다’가 31.7%였다. 부정 응답은 ‘필요하지 않다’ 16.0%, ‘전혀 필요하지 않다’ 5.9%로 21.9%였다. 평균은 3.3점, 표준편차는 1.096으로 마찬가지로 의견이 다소 분산되어 있음을 보여준다(〈표 17〉 참고).

〈표 17〉 이메일 기록관리 및 관련 교육의 필요성

	전혀 필요하지 않다		필요하지 않다		보통이다		필요하다		매우 필요하다		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
기록관리의 필요성	34	11.1	76	24.8	70	22.9	90	29.4	36	11.8	3.1	1.208
교육의 필요성	18	5.9	49	16.0	97	31.7	96	31.4	46	15.0	3.3	1.096

이메일 기록관리가 필요 없다고 응답한 사람들만을 대상으로 이유를 조사한 결과, ‘중요한 업무는 대부분 공문으로 처리된다’가 78.2%로 가장 많았다. 다음으로 ‘이메일은 단순 연락·전달 수단에 불과하다’(54.5%), ‘관리 개입이 불편하다’(41.8%), ‘개념이 낯설다’(26.4%), ‘기록관리 대상



여부 판단이 어렵다'(20.9%) 순이었다. 기타 응답(1.8%)도 있었다(〈표 18〉 참고).

〈표 18〉 이메일 기록관리 불필요 이유 (복수응답)

구분	N	%
중요한 업무는 대부분 공문으로 처리됨	86	78.2
이메일은 단순 연락/전달 수단에 불과함	60	54.5
이메일은 자율적 공간으로 관리 개입이 불편하게 느껴짐	46	41.8
이메일을 기록물로 본다는 개념이 낯설고 현실에 맞지 않음	29	26.4
기록관리 대상 여부를 판단하기 어려움	23	20.9
기타	2	1.8

관련 교육이 필요 없다고 응답한 사람들만을 대상으로 이유를 조사한 결과, '이메일은 직관적으로 사용·정리할 수 있어 굳이 배울 필요가 없다'가 70.1%로 가장 높았다. 다음으로 '기록으로 관리해야 한다는 개념에 공감되지 않는다'(61.2%), '교육이 실제 업무에 도움이 될 것 같지 않다'(40.3%), '기록관리 업무는 기록담당자의 몫이다'(13.4%), '이미 유사 교육을 받은 적 있다'(9.0%) 순이었다. 기타 응답은 3.0%였다(〈표 19〉 참고).

〈표 19〉 이메일 기록관리 관련 교육 불필요 이유 (복수응답)

구분	N	%
이메일은 직관적으로 사용·정리할 수 있어 굳이 배울 필요가 없다고 생각해서	47	70.1
이메일이 기록으로 관리해야 한다는 개념 자체가 공감되지 않아서	41	61.2
교육을 받아도 실제 업무에 도움이 될 것 같지 않아서	27	40.3
기록관리 업무는 기록담당자의 몫이지 일반 직원과는 무관하다고 생각해서	9	13.4
이미 유사한 교육을 받은 적이 있어서	6	9.0
기타	2	3.0

## 5. 책임 주체 및 접근 권한

이메일 기록관리를 누가 책임져야 하는지에 대한 질문에서는 '이메일 사용자 개인'이 44.8%로 가장 높게 나타났다. 이어 '기록관리 담당자'(14.4%)와 '전산 부서'(14.4%)가 동일한 비율을 보였으며, '공동 책임 구조'(10.1%), '잘 모르겠다'(9.2%), '부서 책임자'(7.2%) 순으로 나타났다. 이는 상당수의 응답자가 이메일 관리 책임을 개별 사용자에게 두고 있다고 인식함을 보여주지만, 조직 차원의 전담 부서나 공동 관리 체계를 선호하는 의견도 적지 않음을 나타내고 있다(〈표 20〉 참고).

〈표 20〉 책임 주체 및 접근 권한

구분	N	%
이메일 사용자 개인	137	44.8
기록관리 담당자	44	14.4
전산 부서	44	14.4
공동 책임 구조	31	10.1
잘 모르겠다	28	9.2
부서 책임자	22	7.2

## 6. 제도 도입 및 실행 수요

### 가. 이메일 기록관리 제도 도입 필요성

공무원들의 이메일 기록관리 제도에 대한 인식을 파악하기 위해 먼저 제도 도입의 필요 정도를 물었다. 그 결과, ‘필요하다’(23.5%)와 ‘매우 필요하다’(10.8%)를 합쳐 34.3%가 긍정적으로 평가한 반면, ‘필요하지 않다’(22.2%)와 ‘전혀 필요하지 않다’(10.8%)를 합한 부정 응답은 33.0%로 유사한 수준을 보였다. 나머지 32.7%는 ‘보통이다’로 중립적 태도의 응답이 가장 높은 것으로 나타났다. 이는 제도 도입 필요성에 대해 지배적인 합의나 우세한 긍정 여론이 형성되지 않은 상태임을 의미한다. 특히 ‘보통’ 응답자들은 부정적인 이유를 제시하지 않았으나, 필요성을 인지하고 있지도 않은 것이므로 향후 제도 도입 논의 시 이들의 입장을 긍정적으로 전환시키는 설득 과정이 중요할 것으로 보인다(〈표 21〉 참고).

〈표 21〉 이메일 기록관리 제도 도입 필요성

	전혀 필요하지 않다		필요하지 않다		보통이다		필요하다		매우 필요하다		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
제도 도입 필요성	33	10.8	68	22.2	100	32.7	72	23.5	33	10.8	3.0	1.151

부정 응답자들이 제도 도입이 불필요하다고 응답한 주요 이유로는 ‘이메일이 자유로운 소통 수단이라 간섭받는 느낌이 들어서’(81.2%)가 가장 많았다. 다음으로 ‘기록관리 기준이 애매하고 헷갈릴 것 같아서’(64.4%), ‘개인정보나 민감정보가 노출될까 걱정되어서’(32.7%) 등이 뒤를 이었다. 기타 의견으로는 “중요 사안은 이미 공문으로 처리되므로 이메일 기록관리는 불필요하다”는 응답이 있었다(〈표 22〉 참고). 이는 업무 환경에서 이메일을 단순 기록물이 아닌 비공식·자유로운 의사소통 도구로 인식하는 경향과 기록관리 기준 및 절차에 대한 명확성 부족, 정보보안 우려가 제도 수용성을 저해하는 요인임을 시사한다. 따라서 제도 설계 시 명확한 관리 기준 마련과 보안 대책 강화가 병행되어야 하며, 제도의 취지를 공감할 수 있도록 인식 개선 노력이 필요할 것으로 보인다.

〈표 22〉 이메일 기록관리 제도 도입 불필요 이유 (복수응답)

구분	N	%
이메일이 자유로운 소통 수단이라 간섭받는 느낌이 들어서	82	81.2
기록관리 기준이 애매하고 헛갈릴 것 같아서	65	64.4
개인정보나 민감정보가 노출될까 걱정되어서	33	32.7
그냥 복잡하고 귀찮을 것 같아서	23	22.8
내가 실수하거나 책임소재가 생길까 부담되어서	18	17.8
기타	2	2.0

#### 나. 이메일 기록관리 제도 도입에 대한 우려사항 및 기대 효과

제도 도입과 관련해 응답자들이 우려하는 점으로는 ‘업무 부담 증가’(43.8%)가 가장 많이 지적되었으며, 이어 ‘사생활 침해 우려’(36.9%), ‘관리 기준 부재로 인한 오남용’(33.3%), ‘실무자 책임 증가’(29.4%) 등이 나타났다(〈표 23〉 참고). 이러한 응답은 제도 시행이 단순히 시스템 도입에 그치지 않고 실제 업무 과정에서 추가적인 행정 부담과 책임 전가, 그리고 개인 프라이버시 침해 가능성에 대한 우려가 크다는 점을 보여준다. 특히 ‘관리 기준 부재로 인한 오남용’이 상위 응답으로 나타난 것은 제도 설계 단계에서 기준과 절차의 명확화가 핵심 과제를 시사한다.

기타 의견으로는 “개인이 편의성을 위해 사용하는데 기록관리가 되는 순간 이메일의 사용 이유가 사라진다”와 “비공식 메신저 및 메일을 업무용으로 사용할 우려가 있다”는 응답이 있었다. 이는 제도 도입 시 이메일 활용이 위축되거나 비공식 경로로 업무가 이전되는 부작용의 가능성을 보여준다.

〈표 23〉 이메일 기록관리 제도 도입에 대한 우려사항 (복수응답)

구분	N	%
업무 부담 증가	134	43.8
사생활 침해 우려	113	36.9
관리 기준 부재로 인한 오남용	102	33.3
실무자 책임 증가	90	29.4
시스템 복잡성	66	21.6
기록관리의 불완전성	58	19.0
민감 정보 유출 위험	51	16.7
책임 회피	13	4.2
기타	2	0.7

반면, 제도 도입으로 기대되는 긍정적 효과로는 ‘비공식 커뮤니케이션의 체계적 관리’(35.0%)가 가장 많이 지적되었으며, ‘인수인계 용이 및 업무 연속성 확보’(32.4%), ‘자료 검색 및 조회의 효율성 향상’(28.4%) 순으로 나타났다. 또한 ‘책임 소재의 명확화’(23.9%), ‘과거 이메일의 근거

자료 활용 용이'(22.2%), '정보 유출 및 위조 위험 감소'(20.9%)도 다수의 응답을 얻어, 업무 효율성과 행정 투명성 향상에 대한 기대가 높음을 알 수 있다(〈표 24〉 참고). 이는 이메일 기록관리 제도가 단순한 보관 기능을 넘어 조직 운영의 연속성과 책임성 확보, 정보 활용성 제고에 기여할 수 있다는 인식을 반영한다.

한편, 기타 의견 11건은 모두 제도 도입 효과에 대해 회의적인 시각을 보였다. “기대효과가 없을 것 같다”, “필요성을 모르겠다”, “사실상 불편함이 더 클 것 같다”와 같은 응답은 비록 비중은 낮지만, 제도 도입의 긍정적 효과를 실감하지 못하거나 오히려 불편함 증가를 우려하는 입장이 존재함을 보여준다. 따라서 제도 설계 단계에서 실무자들의 체감 효익을 높일 수 있는 기능과 절차를 마련하고, 불필요한 업무 부담을 최소화하는 방안을 병행해야 한다. 아울러 제도의 취지와 필요성을 충분히 안내하고 교육하여 부정적 인식을 완화할 필요가 있다.

〈표 24〉 이메일 기록관리 제도 도입에 대한 기대사항 (복수응답)

구분	N	%
비공식 커뮤니케이션의 체계적 관리	107	35.0
인수인계 용이 및 업무 연속성 확보	99	32.4
자료 검색 및 조회의 효율성 향상	87	28.4
책임 소재의 명확화	73	23.9
과거 이메일의 근거자료 활용 용이	68	22.2
정보 유출 및 위조 위험 감소	64	20.9
정책결정 및 행정처리의 투명성 제고	40	13.1
기타	11	3.6

#### 다. 이메일 기록관리 강화를 위한 필요 요소

응답자들은 이메일을 효과적으로 기록물로 보존·관리하기 위해 ‘업무 가치 기준 분류’(38.9%)와 ‘절차에 따른 관리 체계’(38.9%)를 가장 중요한 요소로 꼽았다. 이어 ‘관련 기능 고도화’(35.9%), ‘시스템 간 연계 모듈 구축’(35.0%), ‘기록관리 가이드라인 제공’(29.4%) 순으로 나타났다. 반면, ‘실무자 대상 교육 제공’(16.7%)과 ‘외부 컨설팅 또는 제도 진단’(3.3%)의 응답 비율은 상대적으로 낮았다(〈표 25〉 참고).

이 결과는 제도 도입 시 기술적·절차적 기반 마련이 최우선 과제를 시사한다. 특히, 업무 가치에 따른 분류 기준과 절차적 관리 체계는 이메일을 체계적으로 보존·폐기하기 위한 핵심 전제 조건으로 인식되고 있음을 보여준다. 또한 시스템 간 연계나 기능 고도화에 대한 높은 수요는, 이메일 관리가 다른 행정시스템과 유기적으로 연결되어야 효율성이 극대화될 수 있음을 반영한다.

기타 의견으로는 메일함 용량 확대 요구가 있었는데, 이는 이메일을 장기간 보존·활용하려는 실무자의 요구가 저장공간 한계에 의해 제약받고 있음을 시사한다. 따라서 기술적 개선과 함께

충분한 저장 인프라 확보도 병행될 필요가 있다.

〈표 25〉 이메일 기록관리 강화를 위한 필요 요소 (복수응답)

구분	N	%
업무 가치 기준 분류	119	38.9
절차에 따른 관리 체계	119	38.9
관련 기능 고도화	110	35.9
시스템 간 연계 모듈 구축	107	35.0
기록관리 가이드라인 제공	90	29.4
실무자 대상 교육 제공	51	16.7
외부 컨설팅 또는 제도 진단	10	3.3
기타	8	2.6

## 7. 이메일 기록관리 관련 자유 의견

수집된 자유서술형 응답은 총 57건으로 이메일 기록관리에 대해 신중하거나 부정적인 의견이 다수였다. 기존 온나라 시스템과 비전자 기록관리로 충분하다는 인식, 비공식·검토 단계 성격으로 인해 관리 대상 포함 시 소통 위축과 업무 부담 증가 우려가 제기되었다. 다만, 전면 부정보다 핵심 이메일 선별 관리, 업무·개인 메일 구분, 법적 근거 마련, 점진적 도입 등 조건부 도입 의견도 있었다. 시스템 개선 요구로는 온메일 용량 확대, 자동 분류·저장, 타 시스템 연계가 있었고, 일부는 교육 강화와 성과 지표 반영을 제안했다. 또한 사설 메일·메신저 사용 증가, 검토 절차 약화, 불완전한 시스템 도입 시 역효과 가능성도 지적되어, 제도 설계 시 기술 완성도, 법제 기반, 부담 완화, 조직 문화 적합성을 종합 고려해야 함이 확인되었다(〈표 26〉 참고).

〈표 26〉 자유의견 (서술형)

구분	주요 내용	N	%
필요성에 대한 회의적 시각	이메일 기록관리는 불필요, 기존 온나라·비전자 기록관리로 충분, 자유로운 소통 위축, 업무 부담 가중 우려	17	29.8
제도 설계·운영 조건 제안	정책결정·대외협의 등 중요 이메일 선별 관리, 업무용·개인용 메일 구분, 법률적 근거 마련, 점진적 도입 필요	12	21.1
시스템·기능 개선 요구	온메일 용량 확대, 중요 메일 자동 분류·저장 기능, 다른 시스템과의 연계	10	17.5
우려 및 부작용 가능성	사설 메일·메신저 사용 증가, 검토·숙고 절차 약화, 불완전한 시스템 도입 시 역효과	10	17.5
교육 필요성 강조	실무자 대상 지속적이고 체계적인 교육 제공	5	8.8
업무성과 반영 요청	외부기관과의 이메일 송부 사례 성과 지표 반영	3	5.3

## V. 결론 및 제언

본 연구는 전국 17개 광역지방자치단체에 소속된 공무원을 대상으로 이메일 기록관리 실태와 정책 수요를 분석함으로써 향후 지방정부 차원의 이메일 기록관리 제도 설계와 가이드라인 마련에 필요한 기초 자료를 제공하고자 하였다. 조사 문항은 이메일 사용 및 보관 현황, 기록물로서의 인식, 관리 책임과 접근 권한, 제도 도입 필요성, 개선 요구사항 등을 포괄하였다. 연구 결과를 토대로 도출된 시사점과 제언은 다음과 같다.

첫째, 이메일의 기록물 인식 제고와 교육 체계화가 필요하다. 업무상 송·수신한 이메일이 공공 기록물에 해당한다고 인식한 응답은 43.1%로 가장 높은 응답 비율을 보였으나, 사실상 ‘아니다’(37.6%)와 ‘잘 모르겠다’(19.3%)를 합친 부정·불확실 응답이 절반 이상(56.9%)을 차지하였다. 이메일 기록관리 필요성에 대해서도 긍정 응답(41.2%)과 부정 응답(35.9%)이 비슷하게 나타나 인식 격차가 컸다. 부정 응답자의 78.2%는 ‘중요한 업무는 대부분 공문으로 처리된다’고 하였으며, 54.5%는 ‘이메일은 단순 연락·전달 수단’이라고 인식하고 있었다. 교육 필요성 인식은 46.4%로 이메일 기록관리 필요성보다는 약간 높았으나 큰 차이는 없었고, 교육이 필요 없다고 응답한 집단의 70.1%는 ‘굳이 배울 필요가 없다’고 답하였다. 이러한 결과는 제도 정착을 위해 이메일의 기록물적 가치와 법적 근거에 대한 이해를 높이는 교육·홍보가 필수적임을 시사한다. 교육은 법적 의무, 행정 투명성, 업무 연속성 측면에서의 필요성을 실무 사례와 함께 제시하고 부서 특성에 맞춘 맞춤형 콘텐츠, 토론·실습 중심의 참여형 교육, 온라인·오프라인을 병행하는 혼합형 교육 등 지속 가능하고 체계적인 운영 방안을 마련해야 한다.

둘째, 관리 절차 표준화와 기술적 지원 강화가 요구된다. 응답자의 33.3%는 이메일을 전혀 백업하지 않았고 정리 주기는 ‘필요할 때 비정기적으로’(26.1%)와 ‘수시로’(24.8%)가 절반 이상을 차지하여 체계적인 관리 절차가 부재함을 확인할 수 있었다. 삭제 사유에서는 ‘용량 부족’(51.0%)과 ‘다른 메일 확인 불편’(34.0%)이 ‘더 이상 필요 없음’(30.7%)보다 높은 비율을 보여 삭제 행위가 업무적 판단보다는 물리적·기술적 제약에 의해 유발되는 경향이 나타났다. 또한 효과적인 기록관리를 위한 필요 요소로 ‘업무 가치 기준 분류’(38.9%)와 ‘절차에 따른 관리 체계’(38.9%)가 가장 많이 선택되었으며, ‘관련 기능 고도화’(35.9%), ‘시스템 간 연계 모듈 구축’(35.0%) 수요도 높았다. 이에 따라 표준화된 분류·보존 절차를 제도적으로 확립하고 메일함 용량 확대, 중요 메일 자동 분류·저장 기능, 타 시스템과의 연계 모듈 구축 등 실무자가 체감할 수 있는 기술적 개선을 병행해야 한다.

셋째, 단계적 도입과 수용성 확보 전략이 필요하다. 이메일 기록관리 제도 도입 필요성에 대한 긍정 응답은 34.3%에 불과했으며, 부정 응답(33.0%)과 ‘보통’ 응답(32.7%)이 유사한 수준으로 나타나 지배적인 합의가 형성되지 않았다. 부정 응답자의 81.2%는 ‘이메일이 자유로운 소통 수단

이라 간섭받는 느낌이 든다'고 답했고, 64.4%는 '관리 기준이 애매하다'고 응답하였다. 제도 도입에 대한 우려사항으로는 '업무 부담 증가'(43.8%), '사생활 침해'(36.9%), '관리 기준 부재로 인한 오남용'(33.3%)이 상위에 올랐다. 반면 기대효과로는 '비공식 커뮤니케이션의 체계적 관리'(35.0%), '인수인계 용이 및 업무 연속성 확보'(32.4%), '자료 검색 및 조회 효율성 향상'(28.4%)이 제시되었다. 이러한 상반된 인식은 초기에는 정책결정, 대외 협의, 사업 승인 등 중요성이 높은 이메일을 우선 관리 대상으로 지정하고 이후 점진적으로 확대하는 방식이 바람직함을 시사한다. 아울러 개인정보 보호와 보안 대책을 강화하고 불필요한 행정 절차를 최소화하는 간소화 방안을 마련함으로써 부정적 태도를 완화하고 제도 수용성을 높여야 한다.

결론적으로, 광역지방자치단체의 이메일 기록관리는 제도적 기반과 실무 환경 모두에서 개선 여지가 크다. 제도 도입과 운영이 성공적으로 안착하기 위해서는 ① 명확한 관리 기준과 법제 기반 마련, ② 실무자의 업무 부담을 최소화하는 시스템 설계, ③ 교육·홍보를 통한 인식 제고, ④ 기술적 지원과 인프라 확충이 유기적으로 결합되어야 한다. 이를 통해 이메일 기록관리는 단순한 보관 수단을 넘어 행정 효율성과 투명성을 높이는 핵심 도구로 자리잡을 수 있으며 장기적으로는 공공 기록물 관리체계 전반의 신뢰성과 활용성을 강화하는 기반이 될 것이다.

## 참 고 문 헌

- 김애영 (2019). 대학 그룹웨어 이메일 기록 및 기록관리 실태와 인식에 관한 연구: H인트라넷 사용자를 중심으로. 석사학위논문, 한성대학교 대학원.
- 김언희 (2010). E-mail 아카이빙 솔루션 구축 방안연구. 석사학위논문, 경남대학교 대학원.
- 문화체육관광부 (2023). 2024~2025년 공직자통합메일 운영 및 유지관리 제안요청서(수정). 문화체육관광부 홈페이지. 출처:  
[https://www.mcst.go.kr/kor/s\\_notice/notice/bidView.jsp?pSeq=12119](https://www.mcst.go.kr/kor/s_notice/notice/bidView.jsp?pSeq=12119)
- 박유진 (2019). 대학 이메일 기록관리 실태 및 인식에 관한 연구. 석사학위논문, 동의대학교 대학원.
- 배민정 (2006). 기록으로서의 전자메일 관리방안: 미국·캐나다·호주의 사례를 중심으로. 석사학위논문, 충남대학교 대학원.
- 송지현 (2006). 공공기관의 이메일 기록관리 방안에 관한 연구. 석사학위논문, 한국외국어대학교 대학원.
- 안덕원 (2008). 공공기관 e-mail 기록의 효과적인 획득방안 연구. 석사학위논문, 한국외국어대학교 대학원.
- 위성현 (2012). 전자메일 기록관리시스템 설계 방안 연구. 석사학위논문, 명지대학교 기록정보과학

전문대학원.

이보미 (2017). 공공기록물로서 이메일에 대한 공직자들의 인식 연구: 부산광역시 소재 공공기관을 중심으로. 석사학위논문, 부산대학교 대학원.

정민지 (2015). 미국 국립기록청의 이메일 관리 연구. 석사학위논문, 서울대학교 대학원.

행정안전부 국가기록원 (2020). 신뢰받는 기록관리를 위한 국가기록관리 기본계획(2021~2025).

행정안전부 국가기록원 (2024). 2025년 기록물관리 지침 (공통매뉴얼).

행정안전부 국가정보자원관리원 (2025). 온메일 운영지침.

Australia (1983). Archives Act 1983. No. 46, 1983.

Australia. National Archives of Australia (n.d.). Managing email.

Canada (2004). Library and Archives of Canada Act. S.C. 2004, c. 11.

Canada. Government of Canada (n.d.). Email management for employees.

Canada. Treasury Board Secretariat (2020). Directive on service and digital.

Johnston, M. P., Wallace, D., & Punzalan, R. L. (2022). Messages sent and received: Changing perspectives and policies on US federal email as record and the limits of archival accountability. *Archival Science*, 19(4), 303-327.

United Kingdom (1958). Public Records Act 1958. 6 & 7 Eliz. 2 c. 51.

United Kingdom. The National Archives (2022). Managing emails.

United States. National Archives and Records Administration (2013). NARA Bulletin 2013-02: Guidance on a new approach to managing email records.

United States. National Archives and Records Administration (2014). Capstone technical perspective: NARA's email management implementation.

United States. National Archives and Records Administration (2016). Criteria for Managing Email Records in Compliance with the Managing Government Records Directive (M-12-18).

Zwarich, N. (2014). Policies and Practices for E-mail Management at the Canadian Government. Doctoral dissertation, McGill University, Canada.

• 국한문 참고문헌의 영문 표기

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

Ahn, Duck-Won (2008). A Study on the Capturing Electronic Mail Records of Public Institutions. Master's thesis, Hankuk University of Foreign Studies Graduate School.



- Bae, Min-jung (2006). Measures for Management of Electronic Mails as Records: with focus on cases of the United States, Canada, and Australia. Master's thesis, Chungnam National University Graduate School.
- Jeong, Min-ji (2015). A Study on E-mail Management of the National Archives and Records Administration. Master's thesis, Seoul National University Graduate School.
- Kim, Ae-Young (2019). A Study on the Practices and Perceptions of University Groupware E-mail Records Management: Focusing on H Intranet users. Master's thesis, Hansung University Graduate School.
- Kim, Eun-hee (2010). A Study on E-mail Archiving Solution Implementation. Master's thesis, Kyungnam University Graduate School.
- Lee, Bo-mi (2017). A Study on Public Officials' Perceptions of Email as Public Records: Focusing on public institutions located in Busan Metropolitan City. Master's thesis, Pusan National University Graduate School.
- Ministry of Culture, Sports and Tourism (2023). Request for Proposal for the Operation and Maintenance of the Government Officials' Integrated Mail Service, 2024-2025 (Revised). Ministry of Culture, Sports and Tourism website. Available: [https://www.mcst.go.kr/kor/s\\_notice/notice/bidView.jsp?pSeq=12119](https://www.mcst.go.kr/kor/s_notice/notice/bidView.jsp?pSeq=12119)
- Ministry of the Interior and Safety National Archives of Korea (2020). National Records Management Basic Plan (2021-2025) for Trusted Records Management.
- Ministry of the Interior and Safety National Archives of Korea (2024). 2025 Records Management Guidelines (Common Manual).
- Ministry of the Interior and Safety National Information Resources Service (2025). On-mail Operational Guidelines.
- Park, Yu-jin (2019). A Study on the Actual Condition and Perception of University Email Records Management. Master's thesis, Dong-eui University Graduate School.
- Song, Ji-hyun (2006). A Study on Managing Electronic Mail Messages as Records of Public Institutions. Master's thesis, Hankuk University of Foreign Studies Graduate School.
- Wi, Seong-hyeon (2012). A Study on Design of Electronic Mail Records Management System. Master's thesis, Myongji University Graduate School of Archives and Information Science.

