

공공도서관의 소셜 네트워크 서비스 활성화 방안에 관한 연구

A Study on Activating Social Network Services for Public Libraries in Korea

최연진 (Yeon Jin Choi)*

정연경 (Yeon Kyoung Chung)**

초 록

본 연구의 목적은 국내 공공도서관의 소셜 네트워크 서비스 도입 현황과 활용 실태를 파악하고 이를 바탕으로 앞으로 공공도서관의 소셜 네트워크 서비스 활성화 방안에 대해 제안하는 것이다. 이를 위해 국내 166개 공공도서관의 소셜 네트워크 서비스 활용 사례와 현황에 대해 조사하고 이 계정을 직접 운영하고 있는 도서관의 담당자 40명을 대상으로 설문조사를 실시하였으며 198명의 이용자 설문도 함께 진행하였다. 공공도서관의 소셜 네트워크 서비스의 활성화 방안으로 담당자를 위한 교육과 연구 기회 제공, 전담인력의 배치, 다양한 소셜 네트워크 서비스의 제공, 이용자 모니터링 및 홍보 채널의 다양화, 이용자 참여 및 이용교육을 제안하였다.

ABSTRACT

The purposes of this study are to understand the current status of using and adoption of social network services for public libraries in Korea and to propose how to activate social network services for the libraries in the future. For this study, the usage of the social network services by 166 public libraries was investigated. In addition, surveys to 40 library representatives from the libraries were conducted and 198 public library users answered users' survey questionnaires. As methods to activate social network services in public libraries, providing education and training for librarians, hiring librarians for the service, and monitoring and educating the library users for participating with diversifying promotion channels for the service were suggested.

키워드: 공공도서관, 소셜 네트워크 서비스, 블로그, 트위터, 페이스북

Public Library, Social Network Services, Blog, Twitter, Facebook

* 이화여자대학교 일반대학원 문헌정보학 석사(ch8203@ewhain.net) (제1저자)

** 이화여자대학교 사회과학대학 문헌정보학 전공 교수(ykchung@ewha.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2013년 11월 12일 논문심사일자 : 2013년 11월 26일 게재확정일자 : 2013년 12월 2일
한국비블리아학회지, 24(4): 319-340, 2013. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2013.24.4.319]

1. 서론

1.1 연구 배경 및 목적

최근 인터넷 인프라의 급속한 확산과 개인 휴대용 전자기기의 보급으로 인하여 다양한 분야에서 소셜 네트워크 서비스(social network service, 이하 SNS)가 활용되고 있다. 도서관도 이러한 경향에 맞추어 소셜 네트워크 서비스를 도입하려는 움직임을 보이고 있다. 즉, 이용자들의 요구를 파악하고 이에 따라 새로운 프로그램과 서비스를 개발하고 있으며 이러한 프로그램들을 트위터나 페이스북 등의 소셜 네트워크 서비스를 이용하여 정보를 전달하고 있다.

본 연구의 목적은 공공도서관의 서비스를 이용자와 효과적으로 연결하며 신속하고 정확한 정보를 전달할 수 있는 소셜 네트워크 서비스의 활성화 방안을 도출하는 것이다. 이를 위해 소셜 네트워크 서비스를 도입한 우리나라 공공도서관의 현황에 대해 조사하고 이용자들의 요구를 파악하여 활성화할 수 있는 방안을 제시하였다.

1.2 연구의 방법

공공도서관의 소셜 네트워크 서비스 활성화 방안을 마련하기 위한 연구방법으로 첫째, 소셜 네트워크 서비스의 개념과 특징에 대해 살펴보고 국내외 도서관에서 이루어지고 있는 소셜 네트워크 서비스 활용에 관하여 문헌연구를 수행하였다.

둘째, 2011 국가도서관통계시스템(<http://www.libsta.go.kr/index.do>)을 활용하여 설립주체가

국립이거나 지자체, 교육청인 공공도서관 778개(작은도서관 제외)를 대상으로 소셜 네트워크 서비스의 도입 여부와 종류, 활용방법에 대하여 현황 조사를 실시하였다.

셋째, 조사 결과를 바탕으로 2013년 1월부터 2월까지 181개 공공도서관에서 사용하고 있는 소셜 네트워크 서비스인 블로그와 트위터, 페이스북을 통해 제공한 정보들의 내용을 유형화하였다.

넷째, 도서관 소셜 네트워크 서비스를 2012년 이전에 개설하여 1년 이상 활용한 대표도서관 40개 공공도서관을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 이와 더불어 소셜 네트워크 서비스 도입에 대한 이용자의 인식과 요구를 알아보기 위하여 40개 공공도서관 이용자 198명에게 설문조사를 실시하였다.

마지막으로 문헌연구 및 국내 공공도서관 소셜 네트워크 서비스 담당자의 설문 및 이용자 설문조사의 분석, 국내외 공공도서관의 소셜 네트워크 서비스 활용현황과 내용 분석을 통해 공공도서관 이용자를 위한 소셜 네트워크 서비스 활용 방안을 제안하였다.

1.3 선행연구

소셜 네트워크 서비스의 상위개념인 웹2.0을 도서관에 적용한 사례 연구로 박미영, 승현우(2010)는 Public Library 2.0 서비스 모델을 기반으로 도서관의 서비스 혁신을 통한 디지털 지식정보화 시대에 공공도서관의 새로운 비전을 제공하였으며 정종기(2010)는 웹 2.0 기반의 서비스 가운데 하나인 팟캐스트에 대해 소개하고 실제 도서관서비스를 실시하고 있는 미국의 대학도서관과 공공도서관들의 팟캐스트

프로그램들을 조사·분석함으로써 국내 팟캐스트 서비스 적용방향을 모색하였다. 천정은, 손홍배, 한아름, 송지원(2010)은 소셜 네트워크 서비스 기반의 미래 도서관 이용자를 위한 모바일 시스템을 제안하였다. Chua와 Goh(2010)는 웹 2.0이 커뮤니케이션의 질을 높이고 협업과 혁신을 가져왔다고 밝히고 이것이 어느 정도 도서관에 적용되고 있는지와 어떻게 사용되고 있는지 이것의 적용이 도서관 웹사이트의 질 향상에 도움이 되고 있는지에 대하여 연구하였다. Anttiroiko와 Savolainen(2011)은 웹 2.0 기술이 어떻게 공공도서관에 적용되었는지에 대해 검토하고 라이브러리 2.0을 발전시키는 방안을 제안하였다.

소셜 네트워크 서비스를 도서관에 실제로 적용한 사례들과 이에 따른 효과에 관한 선행 연구로 조재인(2008)은 소셜 네트워크 서비스의 개념과 의의를 살펴보고 도서관 영역에서 어떻게 해석되어 응용되고 있는지에 대해 연구하였다. 이란주, 김수영(2011)은 국내 대학도서관 블로그의 운영 및 관리 현황을 조사·분석하고 이를 활성화하는 방안을 제시하였다. 이유진, 박승진(2011)은 국내 대학도서관의 소셜 네트워크 서비스의 현황을 파악하고 국내 대학도서관 중 이용률이 높은 대학과 낮은 대학을 각각 선정하여 이용 및 비이용 요인을 도출하는 것을 통해 소셜 네트워크 서비스 활성화 방안을 제시하였다. 조정연, 김동숙, 김동재, 이선우, 장윤창(2011)은 대학도서관의 소셜 네트워크 서비스의 의의에 대해 제시하고 소셜 네트워크 서비스를 활용한 사례를 소개한 후 각 대학 도서관의 소셜 네트워크 서비스 담당자들에게 설문문을 진행하여 앞으로 대학도서관

에서 소셜 네트워크 서비스 활용방안에 대해 제안하였다. 임정현(2012)은 국내외 대학도서관이 운영하는 소셜 네트워크 서비스의 유형을 조사하고 선호되는 소셜 네트워크 서비스의 유형을 밝히는 한편, 활성화된 대학도서관의 사례 조사를 통해 소셜 네트워크 서비스의 운영 활성화 방안을 도출하였다.

소셜 네트워크 서비스의 홍보와 인식에 관한 연구로 Xia(2009)는 페이스북이 도서관의 홍보에 효과적이며 도서관 이용자와 도서관을 연결할 수 있는가에 초점을 맞추어 진행하였다. Aharony(2010)는 대학도서관과 공공도서관의 트위터 사용을 통계적 방법과 내용분석을 이용하여 연구하였다. 연구결과, 트위터의 내용은 공공도서관과 대학도서관이 유사하였지만 트위터 내용을 범주화해보면 각 범주의 빈도는 서로 차이가 있었다. Dickson와 Holley(2010)는 대학도서관의 주요 소셜 네트워크 사용 현황을 조사하였는데 소셜 네트워킹의 활용은 학생들의 아웃리치에 효과적인 방법일 수 있다는 결론을 얻었다. Ayu와 Abrizah(2011)는 말레이시아 대학도서관에서 소셜 네트워크 서비스 중 하나인 페이스북을 활용한 사례를 연구하였다. 말레이시아 대학도서관에서 페이스북의 활용 정도와 이용 정보, 대학도서관에서 소셜 네트워크 서비스를 이용해 도서관을 알리고 그들의 이용자와 효과적으로 의사소통할 수 있는 가장 좋은 방법을 찾고자하였다. Chan(2011)은 대학도서관의 페이스북 페이지를 학생들에게 알리기 위해 소셜 네트워크 사이트인 페이스북에 광고를 하는 것이 효과적인지에 대해 조사하였다. Sachs, Eckel과 Langan(2011)은 웨스턴 미시건 대학의 도서관 이용자를 대상으로 페이스북

을 통한 홍보, 참고봉사 등이 효과적인지를 조사하였는데 페이스북은 도서관 서비스와 행사를 홍보하는데 활용되었으며 이용자들의 도서관 페이스북 활용 목적은 도서관과의 소통임을 알 수 있었다.

이와 같이, 소셜 네트워크 서비스의 상위 개념인 웹 2.0의 도서관 도입으로 도서관의 환경이 변화하고 이에 맞는 서비스가 개발되고 연구가 함께 진행되고 있으며 학술목적의 공간인 대학도서관에서 소셜 네트워크 서비스 도입이 선행되고 있음을 알 수 있다. 현재 우리나라의 공공도서관 이용자 수는 국가도서관통계시스템에 따르면 2011년 기준 1관당 이용자 수는 약 30만명이 넘는데, 이러한 공공도서관의 소셜 네트워크 서비스 도입에 관한 연구는 거의 이루어지지 않고 있다. 그러므로 도서관과 이용자의 새로운 관계 구축과 효과적인 정보 전달을 위해 공공도서관의 소셜 네트워크 서비스 활용방안에 관한 연구가 이루어질 필요가 있다.

1.4 소셜 네트워크 서비스의 개념과 특징

소셜 네트워크 서비스는 사회적 관계를 기반으로 하는 서비스이다. Boyd와 Ellison(2008)은 소셜 네트워크 사이트란 개인이 구성된 프로필을 바탕으로 관계를 맺고 그 연결을 공유하면서 일어나는 개인들 간의 상호작용을 지원하는 웹 기반의 서비스라고 정의하였다. 그들은 소셜 네트워크 사이트(Social Network Sites)라는 용어를 사용하였는데 현재는 스마트폰 등의 휴대용 기기가 많이 보급됨으로 인해 소셜 네트워크가 웹을 통한 사이트의 의미보다는 어플리

케이션 등의 여러 가지 형태로 제공되고 있으므로 소셜 네트워크 서비스라는 용어가 많이 사용되고 있다.

소셜 네트워크 서비스의 특징에 대해서 많은 학자들이 정의한 것을 Smith(2007)는 정체성, 참여, 관계, 대화, 그룹, 평판, 공유의 7가지로 정리하였다. 이 중에서도 참여, 대화, 공유가 학자들 간에 공통적으로 언급되고 있는 특징이다.

소셜 네트워크 서비스의 개념과 특징을 살펴 보았을 때 소셜 네트워크 서비스는 직접적인 관계가 사라져가고 있는 현대사회에서 인간의 기본 욕구인 관계를 형성하고 유지하며 타인과의 그룹을 형성하는 역할을 하고 있다. 또한 현대인들은 그룹 안에서 대화를 통해 정체성을 확립하고 사회 참여와 정보 공유 등의 수단으로 소셜 네트워크 서비스를 활용하고 있다. 이처럼 소셜 네트워크 서비스는 현대 사회의 특성과 매우 밀접하게 연관되어 있으며 다양한 분야에서 적극 활용될 수 있을 것이다.

2. 국외 공공도서관의 소셜 네트워크 서비스 현황

Griffey(2010)는 뉴욕 공공도서관, 미국 의회도서관, ALA 도서관의 페이스북 페이지를 바람직한 소셜 네트워크 서비스 활용 사례로 제시하였다. 이를 바탕으로 뉴욕공공도서관과, 미국의회도서관, OCLC, 시카고 공공도서관, 보스턴 공공도서관의 소셜 네트워크 서비스에 대한 현황을 분석하였는데 이를 표로 정리해보면 <표 1>과 같다.

〈표 1〉 미국 공공도서관의 소셜 네트워크 서비스 활용

도서관	도구	URL	주요내용
뉴욕 공공도서관	<ul style="list-style-type: none"> • 페이스북 • 트위터 • 유튜브 • 텀블러 • 핀터레스트 • RSS • 아이튠즈U • 플리커 • 구글+ • 포스퀘어 	http://www.nypl.org/	<ul style="list-style-type: none"> • RSS 피드를 통해 이용자들이 원하는 정보를 실시간으로 제공 • 페이스북, 트위터, 구글+ 등을 통해 도서관의 정보를 전달, 이용자와 소통의 창구로 활용 • 유튜브 계정을 통해 멀티미디어 홍보자료를 제공 • 유튜브를 활용해 도서관에서 개최된 강연과 토론회 영상 제공 • 텀블러, 플리커, 핀터레스트를 통해 도서관의 사진을 제공 • 도서관에서 소장하고 있는 사진 자료를 공유 • 아이튠즈를 통해서 멀티미디어 콘텐츠를 공유
미국 의회도서관	<ul style="list-style-type: none"> • 페이스북 • 트위터 • 유튜브 • 플리커 	http://www.loc.gov/index.html	<ul style="list-style-type: none"> • 도서관 행사 정보, 장서 정보 제공 • 유튜브를 통해 음악회, 강연 영상 제공 • 플리커를 통해 도서관 소장 사진을 공유
OCLC	<ul style="list-style-type: none"> • 페이스북 • 트위터 • 플리커 • 유튜브 	http://www.oclc.org/asiapacific/en_us/home.html	<ul style="list-style-type: none"> • 도서관 행사 정보 제공 • 이용자와 소통 수단 • 유튜브를 통해 멀티미디어 콘텐츠 공유
시카고 공공도서관	<ul style="list-style-type: none"> • 페이스북 • 트위터 • 텀블러 	http://www.chipublib.org/	<ul style="list-style-type: none"> • 도서관 행사 정보, 장서 정보 제공 • 날짜별 위인의 사진이나 출판된 책의 북커버 사진을 게시
보스턴 공공도서관	<ul style="list-style-type: none"> • 페이스북 • 트위터 • 플리커 	http://www.bpl.org/	<ul style="list-style-type: none"> • 도서관 행사 정보, 장서 정보 제공 • 트위터를 통해 이용자와 적극적 소통 • 도서관의 과거와 현재를 한눈에 볼 수 있는 사진들을 게시

3. 국내 공공도서관의 소셜 네트워크 서비스 운영 현황

2011년 국가도서관통계시스템의 통계에서 제공하는 도서관 중 설립 주체가 국립, 지자체, 교육청에 해당하는 총 778개관을 대상으로 소셜 네트워크 도입여부에 대한 전수조사를 실시하였다. 2013년 3월 7일부터 20일까지 조사한 결과, 소셜 네트워크 서비스 계정을 개설하여 본 논문의 분석 대상이 된 도서관은 총 181개관이며 이 중 실제로 소셜 네트워크 서비스를 개설하여 1

개 이상의 게시물이 있는 도서관 수는 166개관이었다. 166개 도서관 중 지역에 따라 통합적으로 운영되는 계정은 19개였으며 통합 계정에 포함된 도서관은 96개관으로 이 도서관들의 소셜 네트워크 서비스 계정은 각 지역의 대표 도서관에서 운영하고 있었다(〈표 2〉 참조).

〈표 2〉와 같이 37개 공공도서관에서 블로그 계정을 보유 중이었고, 139개 공공도서관에서는 트위터 계정을 보유하고 있었다. 공공도서관에서 페이스북 계정을 가지고 있는 도서관은 74개, 기타 유튜브와 플리커, RSS 계정을 가지

고 있는 도서관은 1개로 조사되었다. 하지만 트위터와 페이스북은 계정만 개설한 뒤 1개의 게시물도 없는 도서관이 트위터는 7개관, 페이스북은 8개관으로 조사되었다.

〈표 2〉 공공도서관의 소셜 네트워크 서비스 활용 현황

번호	도서관명	블로그	마이크로블로그		유튜브	플리커	미투데이	RSS
			트위터	페이스북				
1	동해시립북삼도서관			△				
2	삼척평생교육정보관			●			●	
3	고양시도서관	●	●	●				
4	김포시통진도서관		●	●				
5	김포시중봉도서관		●	●				
6	파주시교하도서관	●	●	●				
7	부천시립 도서관	●		●				
8	광명시중앙도서관		●					
9	광명시하안도서관		●					
10	안양시 도서관		●					
11	북수원도서관		●					
12	서수원도서관		●					
13	수원시선경도서관		●					
14	수원시영통도서관		●					
15	용인시도서관		●					
16	성남시수정도서관	●	●	●			●	
17	성남시중원도서관	●	●	●				
18	판교도서관	●	●					
19	성남시중앙도서관	●	●					
20	남양주시도농도서관		●					
21	양주시립도서관		●					
22	동두천시립도서관		●					
23	성남시중원어린이도서관		●					
24	경산시립도서관		●					
25	김천시립도서관		●					
26	경상북도립상주도서관		●					
27	경상북도립영양공공도서관		●					
28	포항시립도서관			●				
29	경상북도립영일공공도서관		●					
30	김해도서관		●					
31	창녕도서관		●					
32	창원도서관		●	●				
33	사천도서관		●					
34	함양도서관		●					
35	합천도서관		●					

번호	도서관명	블로그	마이크로블로그		유튜브	플리커	미투데이	RSS
			트위터	페이스북				
36	대구광역시립중앙도서관		●	●				
37	구수산도서관		●					
38	대전동구도서관		△					
39	대전광역시한밭도서관			●				
40	대전서구도서관	●	●	●				
41	대전유성구도서관		●	●				
42	대덕구평생학습도서관		●					
43	금정도서관		●					
44	국립어린이청소년도서관	●		△				
45	국립중앙도서관	●	●	●				●
46	국회도서관			●				
47	정독도서관		●	●				
48	서대문구이진아기념도서관			●				
49	마포평생학습관		●					
50	마포구립서강도서관		●					
51	은평구립도서관	●	●	●				
52	구립증산정보도서관	●*	●	●				
53	동대문도서관	●	●					
54	동대문구정보화도서관		●					
55	도봉도서관		●	●				
56	성동구립도서관		●					
57	성북도서관		●**					
58	송파도서관		●					
59	노원정보도서관		●		●	△		
60	공릉청소년문화정보센터			●				
61	상계문화정보원		●	●				
62	월계문화정보도서관		●	●				
63	남산도서관		●	●				
64	광진구립도서관		●					
65	영등포평생학습관			●				
66	대림문화정보도서관			●				
67	서울시립어린이청소년도서관	●						
68	염포양정도서관			△				
69	영종도서관		●					
70	화도진도서관		●					
71	송림도서관			△				
72	주안도서관		●					
73	학나래도서관		●					
74	부개도서관			●				
75	삼산도서관			●				
76	부평기적의 도서관			●				

번호	도서관명	블로그	마이크로블로그		유튜브	플리커	미투데이	RSS
			트위터	페이스북				
77	갈산도서관		●	●				
78	인천광역시서구도서관		●					
79	인천광역시 미추홀		●					
80	부개어린이		●	●				
81	전주시립통합		●					
82	완주군립			△				
83	목포도서관			△				
84	고흥군립		●					
85	청주시립도서관		●					
86	청주시립상당도서관		●					
87	청주시립북부도서관		●					
88	청주시립서부도서관		●					
89	충청북도충주학생회관		△					
90	예산도서관		●					
91	당진도서관			△				
92	홍성도서관			●				
93	보령도서관		●					
94	서산시립도서관			●				
95	충남서부평생학습관		●	●				
96	제천시적외도서관			●				
총 도서관수(총 계정수)		37(13)	139(73)	74(43)	1(1)	0	2(2)	1(1)
개설만 한 도서관수(계정수)			7(2)	8(6)	0	1(1)	0	0

* 은평구립도서관블로그에서 함께 운영

** 성북정보도서관만 개설

△ 표시는 계정은 생성되었지만 소셜 네트워크 서비스를 한 번도 활용하지 않은 도서관

● 표시는 계정을 생성하고 1번 이상 소셜 네트워크 서비스를 활용한 도서관

3.1 블로그

도서관 소셜 네트워크 서비스를 활용한 경험이 있는 166개 공공도서관 중에서 도서관 블로그를 제공하는 37개관(13개 계정)의 블로그를 중심으로 조사를 진행하였다. Farkas(2007)는 블로그 게시물의 내용적 측면에 따라 뉴스/주제/보충적/워크숍/참고/북클럽/독서자문/마케팅/커뮤니티 형성으로 블로그의 유형을 나누었는데, 이를 바탕으로 본 연구에서는 국내 공

공도서관에서 운영하는 13개 블로그 계정의 게시물 내용을 중심으로 유형화하였다.

조사결과 국내 공공도서관의 블로그 유형은 뉴스/북클럽&독서자문/커뮤니티 형성 세 가지로 구분할 수 있었다.

3.1.1 뉴스 블로그

뉴스 블로그는 공공도서관의 소식과 정보를 사진 동영상 등의 멀티미디어 자료를 첨부하여 알기 쉽게 이용자들에게 전달하는 역할을 한다.

도서관에서 주관하는 강연회 문화프로그램 등의 행사 소식과 지역 사회 정보 등을 이용자에게 전달하고 이용자들이 이를 활용하여 참여할 수 있는 기회를 제공한다.

13개 공공도서관들 중 뉴스 블로그로 분류될 수 있는 공공도서관은 고양시도서관, 성남시 중앙도서관, 대전 서구도서관, 동대문도서관, 파주 교하도서관 등 5개관이었다. 각 도서관의 공지사항을 블로그를 통해 알리고 도서관에서 개최되는 문화행사를 홍보하고 있었다. 또한 개최되었던 문화행사의 사진과 동영상들을 제공하여 문화행사에 대한 관심도를 높이는 역할을 하고 있었다. 그리고 도서관에서 제공하는 프로그램을 알리고 그 프로그램에 대한 정보를 자세히 제공하여 이용자들의 참여를 독려하고 있었다.

3.1.2 북클럽 & 독서자문 블로그

공공도서관에서는 이용자들의 독서 장려와 효과적인 대출 도서 선정을 돕기 위해 북클럽 & 독서자문 블로그를 통해 추천도서 정보를 제공하고 있었다. 블로그를 통해 추천도서의 선정뿐만 아니라 이용자들이 책을 읽은 후 서평을 작성하면 도서관 블로그에 그 내용을 게시하여 다른 이용자와 생각을 교류할 수 있는 기회를 제공하고 있었다.

북클럽과 독서자문 블로그는 부천시립도서관, 성남시 수정도서관, 성남시 중원도서관, 판교도서관, 국립어린이청소년도서관, 서울시립어린이도서관, 은평구립도서관으로 7개관이었다. 이 도서관들은 사서들의 추천도서 목록을 제공하고 이용자들이 추천 도서를 읽은 후의 감상을 쓰게 하는 이벤트를 제공하여 이용자의

독서 증진에 힘쓰고 있었다. 또한 우수 작가들을 선정하여 그들의 책을 소개하고 전문가의 추천 도서뿐 아니라 이용자들이 직접 도서를 선정하게 하여 선정 이유 등을 블로그에 게시하고 다른 이용자와의 소통의 통로로 활용하고 있었다.

3.1.3 커뮤니티 형성 블로그

커뮤니티 형성 블로그는 취미나 특기 관심 분야가 같은 이용자들이 모여 커뮤니티를 형성하거나 도서관을 통해 독서나 기타 문화 프로그램 등을 공유한 이용자들이 지속적 관계를 유지할 수 있도록 도움을 주는 역할을 한다. 이는 웹상에서 정보 공유와 의견 교환을 가능하게 함으로 커뮤니티를 형성하고 유지하는데 효과적이다.

커뮤니티 형성 블로그에 해당하는 도서관은 부천시립도서관, 국립어린이청소년도서관, 서울시립어린이도서관으로 이 도서관들은 독서 동아리나 청소년 기자 클럽, 연령별 소모임 등의 커뮤니티를 형성하여 활동할 수 있도록 블로그를 통해 지원하고 있었다.

3.1.4 통합 유형 블로그

국립중앙도서관에서 운영하는 블로그는 위에서 구분하는 뉴스 유형과 북클럽&독서자문, 커뮤니티 형성 유형 모두에 해당한다. 국립중앙도서관은 국민 모두를 대상으로 서비스를 제공하는 도서관이기 때문에 도서관 정보나 도서의 추천뿐만 아니라 문화상식, 역사의식, 과학 정보 등의 여러 가지 정보를 블로그를 통해 전달하고 이용자와 소통하는 공간으로 활용하기 위해 노력하고 있었다. 학술적 기능이 증시되는

대학도서관과는 다르게 공공도서관은 지역 주민들의 독서 증진과 문화생활 제공 기능에 중점을 두어 서비스하고 있었다.

3.1.5 블로그 활용도

국내 공공도서관 블로그의 보급률은 전체 도서관 778개관중 37개관(4.7%)에 불과하여 매우 미미한 수준에 있었다. 또한 블로그 유형 역시 Farkas(2007)가 선행연구에서 제시한 9개에 훨씬 못 미치는 실정이었다. 활발하게 운영되고 있는 블로그는 게시물의 수가 많고 정보의 업데이트가 빈번하였다. 게시물의 내용 역시 단순한 정보 전달적인 기능뿐 아니라 공감을 이끌어내고 생각을 공유할 수 있게 하는 다양한 콘텐츠로 이루어져 있었다. 이러한 콘텐츠의 생산을 위해서 공공도서관은 그들이 위치한 지역의 특성이나 이용자들의 성향을 파악하여 독창적인 정보를 제공하고 있었다. 블로그를 활성화하기 위해서는 이용자의 참여가 필요하며 이를 위해서는 도서관 블로그에 대한 홍보가 이루어져야 한다. 하지만 우리나라 공공도서관 블로그의 홍보 방법은 도서관 홈페이지 링크 정도에 그치고 있기 때문에 이용자의 블로그 접근성이 떨어진다. 그러므로 홍보를 위한 예산의 편성과 인적 자원의 배치가 필요하며 블로그를 통한 이용자와의 지속적인 관계 형성과 교류가 이루어져야

만 공공도서관의 블로그 운영이 활성화될 수 있을 것이다.

3.2 트위터

139개 공공도서관에서 트위터 계정을 보유하고 있었으며 1개 이상의 게시물을 가지고 있는 도서관은 132개관이었다. 모든 유형의 소셜 네트워크 서비스를 활용하고 있는 공공도서관 166개관 중 트위터를 사용하는 도서관은 132개(79.52%)로 트위터의 활용률이 가장 높았다. <표 3>은 공공도서관의 트위터 계정과 팔로워 수, 개설일, 2013년 1, 2월의 트윗수를 정리한 것이다. 트위터를 활용하는 공공도서관 132개관 중 2013년 1월과 2월에 트위터 계정에 게시한 글이 하나 이상인 도서관을 대상으로 게시글을 Aharony(2010)의 선행연구에서 제시한 6가지로 유형화하였다. 분석 대상이 된 도서관은 트위터 계정을 활용하고 있는 공공도서관 132개관 중 44개관(33%)으로 활용률이 높지 않은 것으로 나타났으며 이 도서관들이 게시한 트윗수는 총 16,619개였다.

3.2.1 국내 공공도서관의 트위터 현황

현황조사에서 알 수 있는 것은 대체적으로 트윗수가 많은 도서관일수록 팔로어수가 많다는 것이다(<표 3> 참조).

<표 3> 공공도서관의 트위터 현황

번호	공공도서관	트위터 계정주소	팔로어수	트윗수	개설일	2013년 1, 2월 트윗수
1	국립중앙도서관	https://twitter.com/dibrary1004	2,999	3,855	2010/04/20	89
2	마포구립서강도서관	https://twitter.com/seoganglibrary	934	1,442	2010/12/31	129
3	수원시영통도서관	https://twitter.com/suwonytlib	2,000	948	2010/05/01	242

번호	공공도서관	트위터 계정주소	팔로어수	트윗수	개설일	2013년 1, 2월 트윗수
4	북수원도서관	https://twitter.com/buk_lib	656	762	2012/03/05	89
5	은평구립도서관	https://twitter.com/EP_library	1,340	736	2011/05/21	44
6	서수원도서관	https://twitter.com/seosuwonlib	991	717	2012/03/06	126
7	성남시중원어린이도서관	https://twitter.com/cjwlib	5,260	709	2012/07/23	155
8	파주교하도서관	https://twitter.com/gyohalibrary	457	630	2010/08/27	29
9	수원시선경도서관	https://twitter.com/suwonlibrary	300	606	2012/03/06	52
10	안양시도서관	https://twitter.com/anyanglib	116	476	2011/03/22	37
11	동두천시립도서관	https://twitter.com/ddclib	1,125	454	2011/02/10	11
12	판교도서관	https://twitter.com/pangyolib	4,988	405	2012/08/22	34
13	성남시중앙도서관	https://twitter.com/yewtree1000	4,029	404	2012/08/01	42
14	고양시도서관	https://twitter.com/Goyanglib	36	386	2012/07	187
15	성남시중원도서관	https://twitter.com/jwsnlib	800	342	2009/08/13	34
16	김해도서관	https://twitter.com/gimhaelib	430	331	2011/09/03	33
17	광진구립도서관	https://twitter.com/gwangjinlib	333	329	2010/09	24
18	김포시통진도서관	https://twitter.com/tongjinlib	596	315	2012/02/17	47
19	정독도서관	https://twitter.com/jeongdok	392	302	2012/03/06	12
20	광명시중앙도서관	https://twitter.com/gmlib	467	277	2011/02/23	20
21	김포시중봉도서관	https://twitter.com/jungbonglib	48	241	2011/06/23	21
22	성남시수정도서관	https://twitter.com/sujeonglib	295	239	2010/12/22	1
24	성동구립도서관	https://twitter.com/sdlibs	267	193	2011/02	40
25	남산도서관	https://twitter.com/namsanlib	214	151	2012/02	17
26	주안도서관	https://twitter.com/ijuanlib	230	148	2010/07/21	4
27	용인시도서관	https://twitter.com/yonginlib	359	124	2011/08/01	3
28	인천광역시서서구도서관	https://twitter.com/seogulib	259	115	2010/08/03	4
29	창원도서관	https://twitter.com/changwonlib	55	106	2011/02/24	12
30	대구광역시립 중앙도서관	https://twitter.com/tgnetlib	105	77	2012/04/26	7
31	인천광역시미추홀도서관	https://twitter.com/michuholib	90	73	2012/03/05	1
32	대전유성구도서관	https://twitter.com/yuseongulibrary	75	57	2012/02/11	7
33	삼척평생교육정보관	https://twitter.com/sc_edulib	18	57	2012/02	5
34	도봉도서관	https://twitter.com/DobongLibrary	7	52	2012/08	16
35	충남서부평생학습관	https://twitter.com/csbl_kr	74	48	2011/02/16	1
36	부개어린이도서관	https://twitter.com/bgclib	16	46	2012/09/12	9
37	송파도서관	https://twitter.com/songpalib	44	45	2011/06/16	1
38	금정도서관	https://twitter.com/geumjlib519	77	44	2011/04/13	6
39	삼산도서관	https://twitter.com/samsanlib	8	44	2012/09/12	9
40	갈산도서관	https://twitter.com/galsanlib	20	29	2012/07/19	5
41	예산도서관	https://twitter.com/yesanlib	26	29	2011/08/13	2
42	합천도서관	https://twitter.com/hapcheonlib	54	22	2013/02/06	11
43	경상북도영양공공도서관	2013/05/10 계정 사라짐	11	15	2011/02/24	2
44	대전서구도서관	https://twitter.com/galmalib	8	5	2013/02/26	2
계			30,713	16,619		1,637

이는 활발히 트위터를 활용하는 도서관일수록 이용자수가 많다는 것을 의미한다. 또한 트윗수가 많은 도서관들의 트윗을 살펴보면 다양한 주제와 내용들로 구성되고 다양한 콘텐츠를 활용하고 있었다. 트위터에 가장 많이 게시되는 도서관 행사 안내 뿐 아니라 다른 기관이나 개인들의 트윗을 인용하여 여러 주제 분야의 정보를 공유하고 이용자들이 전달 받은 정보를 제공유할 수 있는 기회를 제공하고 있었다. 타 기관의 정보를 공유하는 것을 리트윗이라고 하는데 도서관 트위터를 활발하게 운영하고 있는 도서관들에서는 이 리트윗 기능을 적극 활용하고 있었다. 이를 통해 도서관 트위터의 존재를 알리고 홍보하는 기능을 하였다. 트위터를 활발하게 활용하는 도서관일수록 이용자들이 트위터를 통해 도서관과 소통하고자 하는 모습을 많이 볼 수 있었으며 도서관도 빈번한 모니터링을 통해 이용자들의 질문에 응답하는 모습을 보였다. 도서관 트위터를 활성화하기 위해서는 다수의 참여가 전제되어야 하며 다수의 참여를 위해서는 이용자들이 원하는 정보요구를 파악하여 다양한 콘텐츠를 제공하는 노력이 필요하다.

3.2.2 트위터 게시물의 내용

Aharony(2010)의 유형에 따라 44개 도서관의 트위터 게시물을 분석해 보면 가장 큰 비중을 차지하는 내용은 도서관 행사 항목이다(〈표 4〉 참조).

총 1,637개의 트윗 중 743(45.4%)개가 도서관의 행사나 이벤트에 관한 홍보 내용이었다. 이는 많은 공공도서관들이 트위터를 이용자들에게 도서관 행사에 대한 정보를 전달하는 도구로 활용한다는 것을 의미한다. 그 다음으로 높은 비중을 차지하는 내용은 일반적인 것으로 671개(41%)가 게시되었는데 이 항목은 다양한 내용이 포함되기 때문에 일관성이 없었다. 예를 들면 “흥미롭네요, 서울 갈 때 참고하세요, @mcstkorea:당신이 몰랐던 속삭임, 서울 3대 벽화마을” 처럼 도서관의 행사 정보나 추천도서, 자관 장서, 도서관 서비스, 참고봉사 등의 항목은 아니지만 소셜 네트워크 서비스 이용자들에게 유익한 정보를 제공하는 내용이 일반 항목으로 분류되었다.

추천도서, 추천자료 항목은 141(8.6%)개가 게시되었다. 블로그 서비스에서 큰 비중을 차지하던 추천도서 항목이 트위터 게시물에서는 적은 비중을 차지하는 것을 알 수 있었으며 이

〈표 4〉 트위터 게시물의 항목별 트윗수와 비율

구분	트윗수(개)	비율(%)
도서관 행사	743	45.4
일반	671	41.0
책이나 자료의 추천	141	8.6
참고봉사	54	3.3
도서관 장서	21	1.3
도서관 서비스	7	0.4
계	1,637	100.0

는 140자의 단문을 통해 내용을 전달해야하는 마이크로 블로그인 트위터의 특성에 기인한다. 참고봉사 항목은 총 54개(3.3%)가 게시되었으며 그 내용은 도서관 이용자들이 트위터를 통해 도서관에 대한 일반적 질문이나 장서의 보유 여부, 개관시간이나 휴관일 등을 질문하고 도서관이 답변하는 내용으로 구성되었다.

공공도서관이 운영하는 트위터의 참고봉사 항목은 전문적 지식을 요구하는 내용보다는 이용자들의 편의를 위한 질문과 답변 내용이 주를 이루었다. 도서관 장서와 관련된 정보는 21개(1.3%)가 게시되었으며 이는 신착도서 알람이나 자관이 보유하고 있는 자료에 대한 소개 등으로 이루어졌다. 공공도서관의 트위터 게시물 내용 항목 중 가장 낮은 비율을 차지하는 항목은 도서관 서비스 항목으로 7개(0.4%)가 게시되었으며 이 항목에는 도서관에 새로 신설된 서비스나 중단된 서비스를 공지하는 내용이 포함되었다.

우리나라 공공도서관에서 트위터를 통해 제공하는 정보는 주로 공지사항으로 그 내용은 도서관의 행사 공지와 프로그램 안내 등으로 도서관을 방문하여 직접 참여하지 않는 사람에게 활용도가 낮은 정보였다. 그러므로 소셜 네트워크 서비스를 활성화하기 위해서는 이용자들이 원하는 정보와 관심사를 파악하는 일이 선행되어야 한다. 또한 정보 수요자들이 원하는 정보를 제공하고 그들로 하여금 정보를 공유하고 재생산하는데 참여하게 해야 한다.

3.3 페이스북

총 74개 도서관이 페이스북 페이지를 개설하

고 있으며 이중 통합적으로 운영되는 도서관 수는 31개관으로 개설된 페이스북의 계정수는 43개였다. 이중 한 번이라도 페이스북 계정을 통해 소셜 네트워크 서비스를 활용한 경험이 있는 계정수는 총 37계정이었다고 66개 도서관에서 페이스북을 활용한 것으로 나타났다.

3.3.1 국내 공공도서관 페이스북 현황

현재 우리나라 공공도서관에서 사용되고 있는 페이스북 게시물은 트위터 게시물과 거의 유사한 것을 알 수 있었다. 그 이유는 트위터 계정과 페이스북 계정을 동시 운영하고 있는 도서관들이 대다수이고 트위터의 내용과 페이스북의 게시물이 서로 링크를 통해 동일하게 연결되는 경우가 많았기 때문이다.

그러므로 페이스북 게시물은 트위터 계정을 보유하고 있지 않은 13개 도서관 중 2013년 1월과 2월 담벼락에 게시물이 있는 8개 도서관을 대상으로 게시물 내용을 분석하였다. 2013년 1월과 2월의 담벼락 글을 조사한 결과 총 83개가 게시되었으며 2013년 1월과 2월 페이스북을 사용한 도서관 당 평균 10개의 글이 게시되었음을 알 수 있었다. 이는 트위터의 관당 37개와는 상당한 차이가 있었다. 도서관 페이스북의 활성화를 위해서는 이용자들의 참여가 선행되어야 하는데, 이를 위해서는 도서관의 일방적인 정보의 전달만이 아니라 이용자가 정보의 생산에 참여할 수 있는 기회를 제공하고 이용자의 편의를 고려해야 할 것이다.

3.3.2 페이스북 게시물의 내용

Aharony(2010)의 유형 구분에 따라 게시물들을 내용을 분석한 결과, 도서관 행사 정보

가 55개(66%)로 가장 큰 비중을 차지하고 있었다. 그 다음은 일반 항목으로 23개(28%), 추천도서 4개(4.8%), 참고봉사 1개(1.2%)인 것으로 조사되었다. 공공도서관에서 페이스북은 도서관의 행사를 홍보하고 도서관에 대한 정보를 전달하는 기능을 하고 있다는 것을 알 수 있었다. 페이스북의 게시물 수가 적은 이유는 트위터와 함께 운영하는 도서관은 제외했기 때문이다.

도서관에서 제공하고 있는 페이스북의 담벼락글 내용을 살펴보면 트위터와 마찬가지로 도서관 행사 관련 내용이 가장 많았다. 페이스북은 트위터와는 다르게 140자 이상의 텍스트를 게시할 수 있고 트위터가 링크를 활용해 멀티미디어 자료를 공유하는 반면 페이스북은 직접 담벼락에 멀티미디어 콘텐츠를 게시할 수 있다. 이러한 특성 때문에 페이스북의 게시글은 가독성이 뛰어나고 효과적인 정보 전달이 가능하다. 또한 이용자들이 도서관 페이스북 계정의 좋아요를 선택하면 그때부터 도서관이 게시하는 정보를 받아볼 수 있고 그들과 관계 맺고 있는 이들에게도 정보가 공유될 수 있다. 이러한 개인적인 관계를 기반으로 하여 도서관이 제공하는 정보를 더 많은 사람에게 전달할 수 있다는 장점이 있다.

3.4 기타

기타로는 미투데이, 유튜브, 플리커, RSS 등의 서비스를 제공하는 도서관들도 있었지만 이 서비스들은 블로그, 트위터, 페이스북에 비해 활용도가 매우 낮았고 계정만 개설한 후 사용하지 않는 경향이 있었다.

4. 설문조사 분석

공공도서관의 소셜 네트워크 서비스 활용 현황을 파악하기 위하여 담당자를 대상으로 설문 조사를 실시하였다. 이를 통해 소셜 네트워크 이용 현황과 목적 등을 파악하고 서비스 제공의 어려운 점을 살펴보았다. 조사는 2013년 3월 7일부터 20일까지 진행되었으며 2012년 이전부터 소셜 네트워크 서비스 계정을 개설하고 있는 48개 중 설문에 응답한 40개 계정의 대표도서관 담당자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문지의 구성은 Carlsson(2012), Aharony(2010), Tripathi & Kumar(2010), 조정연 외(2011), 임정현(2012)의 내용과 문헌조사의 내용 분석을 바탕으로 재구성하였다.

공공도서관 담당자 대상의 설문지 구성을 살펴보면 응답자의 일반 사항, 도서관 규모, 소셜 네트워크 서비스에 대한 담당자들의 인식, 소셜 네트워크 서비스 운영 현황, 소셜 네트워크 서비스 관리, 도서관 소셜 네트워크 서비스의 홍보·교육, 소셜 네트워크 서비스 운영의 기대효과, 소셜 네트워크 서비스 운영시 장애요소, 소셜 네트워크 서비스의 활성화 방안 등으로 구성하였다.

4.1 공공도서관 담당자 설문조사 분석

4.1.1 도서관 소셜 네트워크 서비스 운영의 문제점

공공도서관의 소셜 네트워크 서비스 업무는 담당이 따로 구분되어 있지 않은 경우가 대부분이었으며 소셜 네트워크 서비스 담당자가 따로 존재하는 도서관은 9개관뿐이었다. 소셜 네

트위크 서비스에 대해 기본적인 개념을 알고 있는 사람은 21명(52.5%)으로 절반 이상의 응답자들이 소셜 네트워크 서비스에 대해 기본적인 개념 정도만 이해하고 있다고 응답하였다. 도서관에서 소셜 네트워크 서비스를 제공하고 있는 31명의 응답자들에게 업무 중 소셜 네트워크 서비스가 차지하는 비중을 묻는 문항에서는 도서관 이벤트나 특별한 행사가 있을 때만 업무를 처리하다가 18명(58.06%), 일부분을 차지하다가 11명(35.49%), 전담하여 처리하다가 2명(6.45%)이었다. 이를 통해 소셜 네트워크 서비스 업무가 차지하는 비중은 크지 않으며 부정기적으로 업무가 이루어지는 것을 알 수 있었다. 설문조사결과에 따르면 개별 도서관의 소셜 네트워크 서비스 전담 인력이 부족하여 서비스를 제공하는데 어려움을 겪고 있으며 도서관 소셜 네트워크 서비스를 확대하여 제공할 경우 기존 담당자의 업무가 과중해질 수 있다는 문제점이 있었다.

4.1.2 도서관 소셜 네트워크 서비스 유형

공공도서관에서 개설하고 있는 소셜 네트워크 서비스에 대해 조사한 결과 트위터 24개관(50%), 페이스북 11개관(22.92%), 블로그 3개관(6.25%), 미투데이 1개관(2.08%), 소셜 네트워크 서비스 계정이 개설은 되어 있지만 현재 운영하고 있지 않은 도서관 9개관(18.75%)이었다. 도서관의 소셜 네트워크 서비스로 가장 많이 활용되고 있는 것은 트위터이며 이는 설문조사 도서관의 절반이었다.

4.1.3 도서관 소셜 네트워크 서비스 운영

공공도서관이 소셜 네트워크 서비스를 통해 가

장 많이 제공한다고 응답한 것은 도서관 행사 등의 공지사항이며 31명(47.69%)이 선택하였다. 그 외에 추천도서 11명(16.93%), 도서관과 이용자 간의 일상적 커뮤니케이션이 6명(9.23%), 자관의 장서에 관한 정보 5명(7.69%), 이용자의 질문에 대한 참고봉사 5명(7.69%), 다른 도서관이나 타기관에 대한 정보 5명(7.69%), 학습에 관한 정보 제공이 2명(3.08%)으로 조사되었다. 공공도서관에서 소셜 네트워크 서비스를 통해 가장 많이 게시하는 내용은 도서관의 행사, 도서관 관련 정보들이므로 도서관 관련 콘텐츠를 업데이트하고 수시로 이용자들의 반응을 살피는 모니터링의 역할이 매우 중요하다.

도서관 소셜 네트워크 담당자들이 생각하는 적절한 콘텐츠 업데이트 주기는 하루 이내와 일주일 이내가 80%로 가장 큰 비중을 차지하는 것으로 나타났으며 이는 비교적 단기간이라 할 수 있다.

소셜 네트워크 서비스의 적절한 모니터링 주기에 관한 응답은 하루에 한 번이 19명(61.29%), 일주일에 한 번이 6명(19.35%), 한 시간에 한 번이 4명(12.90%), 한 달 이내가 1명(3.23%), 기타에 해당하는 하루에 두 번이 1명(3.23%)이었다. 이를 통해 소셜 네트워크 서비스 담당자들이 생각하는 적절한 모니터링 주기 역시 콘텐츠 업데이트 주기와 마찬가지로 비교적 단기간이라는 것을 알 수 있었다.

4.1.4 도서관 소셜 네트워크 서비스의 홍보·교육·기대효과

소셜 네트워크 서비스를 제공하고 있는 도서관에서 소셜 네트워크 서비스를 홍보하는 방법에 대해 질문하였다. 홈페이지를 통해 홍보하

는 도서관은 23개관(40.35%), 도서관 내 알람판이나 팸플릿 등을 통해 물리적인 방법으로 홍보하는 곳은 15개관(26.32%), 소셜 네트워크 서비스 자체를 통해 홍보하는 도서관은 13개관(22.81%), SMS 등의 인스턴트(문자) 메시지를 통해 홍보하는 도서관은 6개관(10.52%)으로 조사되었다. 현재 공공도서관에서 소셜 네트워크 서비스를 홍보하기 위해 가장 많이 활용하는 방법은 도서관 홈페이지를 통한 방법이며 이 비율은 비교적 높은 것을 알 수 있었다. 하지만 공공도서관 홈페이지에 소셜 네트워크 서비스 활용 여부를 게시하지 않은 도서관도 있으므로 이를 보완하는 방법이 필요하다.

공공도서관에서 소셜 네트워크 서비스에 대한 교육을 실시하고 있는지에 관해 질문하였는데 4명(12.90%)이 소셜 네트워크 서비스 교육을 실시하고 있다고 응답하였으며 이용자들의 요구에 따라 교육을 실시할 의사가 있는 도서관은 18개관(58.06%)으로 비교적 큰 비중을 차지하고 있었다.

도서관에서 소셜 네트워크 서비스를 제공하고 있는 31명의 담당자들이 소셜 네트워크 서비스를 활용하며 기대하는 효과는 도서관과 이용자간의 직접적인 소통을 통해 친숙하고 편리한 이미지를 구축할 수 있다는 응답이 13명(41.94%), 신속한 최신 정보 전달로 인해 도서관 웹사이트에서 각종 정보원을 활용하는 기회가 늘어날 것이라는 응답이 12명(38.70%), 이용자의 도서관 이용을 증가시키고 활용방법을 다변화할 수 있다는 응답이 5명(16.13%), 변화 없음이 1명(3.23%)으로 조사되었다.

가장 크게 기대하는 효과는 이용자와 도서관간의 직접적인 소통을 통해 친숙하고 편리한 이

미지를 구축할 수 있다는 항목이었다.

4.1.5 소셜 네트워크 서비스 활용 장애요소

소셜 네트워크 서비스 계정을 보유하고 있지만 현재 제공하고 있지 않다고 응답한 9명의 담당자들에게 사용하고 있지 않은 이유에 대해 질문하였다. 응답자 중 6명이 이용자 커뮤니티를 지속적으로 운영해 나갈만한 인력이 충분하지 않다고 응답하였다. 이를 통해 현재 공공도서관에서 소셜 네트워크 서비스 운영을 전담하는 인력이 부족하여 서비스를 제공하지 못하는 도서관이 있다는 것을 알 수 있었다.

4.1.6 향후 소셜 네트워크 서비스 활용 여부

소셜 네트워크 서비스를 제공하고 있지 않지만 장애 요인이 사라진다면 서비스를 제공한 의사가 있다고 응답한 사람은 6명, 사용하지 않겠다는 사람은 3명인 것으로 조사되었다.

사용한다는 6명을 대상으로 사용 목적에 대해 질문한 결과 도서관 환경변화에 대응, 도서관 홍보채널로 활용이 각각 3명이었다. 또한 다가가는 도서관으로 이용자의 인식 변화 유도, 관심분야의 정보 및 인적 네트워크 구축을 통한 새로운 서비스 창출을 선택한 사람도 각각 2명이었다.

사용하지 않는다고 응답한 사람 중 3명은 인력 부족과 새로운 인적, 사회적 네트워크가 부담스럽다고 응답하였으며 2명은 기존의 서비스로 충분히 만족한다고 응답하였다. 다시 사용하지 않겠다고 응답한 사람들이 공통적인 문제점으로 지적한 것은 인력 부족과 새로운 네트워크에 대한 부담감이었는데 전담 인력이 부족하기 때문에 새로운 네트워크 형성으로 인한 업무

증가가 부담되어 서비스를 제공할 수 없다고 응답한 것으로 생각해볼 수 있다.

현재는 활용하고 있지 않지만 소셜 네트워크 서비스를 제공하는데 발생하는 문제점들이 해결된다면 사용 의지가 있는 도서관은 6개관으로 향후 도서관 소셜 네트워크 서비스 제공 의지를 가지고 있는 것으로 조사되었다.

4.2 공공도서관 이용자 설문조사 분석

공공도서관 이용자들의 소셜 네트워크 서비스에 대한 일반적인 인식과 활용 여부, 도서관 소셜 네트워크 서비스의 활용 정도와 정보 요구에 대해 알아보기 위하여 설문조사를 실시하였다. 설문 대상자는 소셜 네트워크 서비스 담당자 설문을 실시한 40개 도서관을 대상으로 직접 방문의 방법과 자발적 지원자의 참여로 198명에게 설문을 실시하였다.

공공도서관 이용자 대상 설문지의 구성은 도서관 이용자들의 일반 사항, 소셜 네트워크 서비스에 대한 이용자의 인식과 활용, 도서관 소셜 네트워크 서비스 활용, 이용자의 정보요구, 도서관 소셜 네트워크 서비스 이용 효과, 소셜 네트워크 서비스 이용자 교육, 소셜 네트워크 서비스 이용 장애요인과 문제점 해결시 사용 여부, 사용 목적 문항으로 이루어졌다.

4.2.1 소셜 네트워크 서비스 인식도

소셜 네트워크 서비스의 개념과 활용방법을 모두 숙지하고 있고 개인적 친분관계 유지를 위해 활용하는 사람은 127명(64.14%)으로 가장 큰 비율을 나타냈으며 알고는 있고 가끔 사용은 하지만 적극적으로 이용하지 않는 사람은

37명(18.68%)이었다. 적극 활용하여 내가 원하는 정보를 얻기 위한 나만의 네트워크를 구축하고 있다고 응답한 사람은 24명(12.12%)이며 들어본 적은 있지만 거의 모른다는 사람은 7명(3.54%), 전혀 모른다고 응답한 사람은 3명(1.52%)으로 소수였다. 이 질문을 통해 응답자들의 대부분이 소셜 네트워크 서비스에 대해 알고 있으며 활용하고 있는 것을 알 수 있었다.

4.2.2 소셜 네트워크 서비스의 활용

소셜 네트워크 서비스를 활발히 활용하고 있는 151명을 대상으로 어떠한 서비스를 사용하고 있는지에 대해 질문하였다. 이용자들이 가장 많이 활용하는 소셜 네트워크 서비스는 123명이 사용하고 있는 페이스북이지만 현재 우리나라 공공도서관에서 가장 많이 운영하고 있는 도서관 소셜 네트워크 서비스는 트위터로 도서관 이용자들이 이용하는 소셜 네트워크 서비스와 차이를 나타내는 것을 알 수 있었다. 소셜 네트워크 서비스를 활용하고 있다고 응답한 사람들 중 절반이 넘는 사람이 서비스를 활용한 지 3년 이상 되었다고 답하였다. 이를 통해 응답자들이 소셜 네트워크 서비스에 대해 많은 지식을 가지고 있으며 이를 일상에서 활발하게 활용하고 있다는 것을 알 수 있었다.

4.2.3 도서관 소셜 네트워크 서비스 이용

도서관 소셜 네트워크 서비스를 활용하고 있는지에 대한 질문에 54명(27.27%)이 도서관 소셜 네트워크 서비스를 활용해본 경험이 있다고 응답하여 도서관 소셜 네트워크 서비스 활용이 저조한 것을 알 수 있었다.

도서관 소셜 네트워크 서비스 이용자 중 트

위터를 이용하는 사람이 21명(36.84%)으로 가장 많았으며 페이스북이 16명(28.07%), 블로그가 10명(17.54%), 기타로 유튜브가 1명(1.75%)으로 조사되었다. 도서관 소셜 네트워크 서비스를 활용해본 적은 있지만 현재 방문한 도서관에서 어떤 유형의 서비스를 제공하는지 알지 못하는 사람도 9명(15.78%) 있었다.

도서관 소셜 네트워크 서비스를 이용하는 54명의 이용자들이 가장 많이 얻고자하는 정보는 추천도서에 관한 정보로 46명(46%), 도서관 행사에 관한 내용으로 31명(31%)이 선택하였다. 이용자들의 도서관 방문 목적이 주로 학습과 도서 대출이었는데 도서관 소셜 네트워크 서비스를 통해 추천도서에 관한 정보를 얻고자하는 사람이 가장 많은 것도 도서관 방문 목적과 연관이 있었다.

도서관 소셜 네트워크 서비스 사용자 54명에게 서비스에 대한 기대효과에 대해 물었다. 46명(56.79%)이 최신의 정보를 신속하게 받아볼 수 있다는 것을 선택하였다. 그 다음으로는 업무나 학업에 필요한 정보 수집에 용이하다는 점이 13명(16.05%), 도서관과 의사소통할 수 있는 편리한 수단이라는 의견이 9명(11.12%)으로 조사되었다. 응답한 사람들 중 과반수가 도서관 소셜 네트워크 서비스에 최신 정보의 신속한 전달을 기대하고 있으므로 이를 위해서 담당자들은 효과적 정보 업데이트 주기와 모니터링 주기를 선정하여 지속적으로 운영해야 한다.

도서관의 소셜 네트워크 서비스를 이용한 후 도서관의 이미지가 바뀌었는지에 대해서 도서관 이미지가 바뀌었다고 응답한 사람의 수는 23(42.59%)명이었다. 이 중 17명이 공공도서관이 시대의 변화에 맞추어 스마트한 이미지로

진화하였다고 응답하여 이러한 서비스의 제공과 활용을 통해 도서관이 시대의 흐름에 부응하여 변화하고 있다는 인식과 도서관에 대한 긍정적인 영향을 주었다고 할 수 있다. 그러나 도서관 소셜 네트워크 서비스를 이용한 후 변화에 대해 18명(29.51%)이 특별히 변화한 것이 없다고 답했으며 17명(27.87%)은 도서관을 기존보다 다양하게 활용할 수 있었다고 하였다.

4.2.4 도서관 소셜 네트워크 서비스 비이용 원인

도서관 소셜 네트워크 서비스를 활용하고 있지 않은 응답자 144명을 대상으로 이용하지 않는 이유에 대해 질문하였다. 현재의 공공도서관 서비스에 만족하므로 더 이상 새로운 서비스의 필요성을 느끼지 못한다고 응답한 사람은 62명(43.06%)으로 가장 큰 비율을 차지하였고 도서관 소셜 네트워크 서비스의 존재 사실을 알지 못하는 사람들이 37명(25.69%)이었다.

이용자들은 새로운 서비스의 도입 필요성을 느끼지 못했으며 현재 도서관의 서비스만으로도 만족한다고 응답하는 사람이 43%나 되었다. 이는 도서관을 여전히 도서 대출과 학습의 장소로만 인식하는 경향이 강하기 때문에 소셜 네트워크 서비스를 통해 추가적인 활용 가능성을 인지하지 못하는데 원인이 있었다. 또한 도서관 소셜 네트워크 서비스의 존재 자체를 알지 못하는 이용자들도 약 26%로 이용자들의 도서관 소셜 네트워크 서비스 이용 활성화를 위해서는 서비스의 유용성을 홍보하여 이용자들이 그 필요성에 대해 인식할 수 있도록 만드는 것이 중요하다.

4.2.5 도서관 소셜 네트워크 서비스 이용교육과 향후 이용 여부

도서관 소셜 네트워크 서비스를 활용하지 않는 이용자 57명을 대상으로 소셜 네트워크 서비스 이용 교육에 참여할 의사가 있는지 질문한 결과, 27명(47.37%)이 교육에 참여할 의사가 있다고 응답하였다. 비록 절반에 못 미치지만, 도서관 서비스 이용 교육 측면에서 소셜 네트워크 서비스 이용 교육의 실시를 검토해볼 필요가 있다. 이러한 이용자 교육은 도서관 소셜 네트워크 서비스의 존재를 알릴 수 있는 홍보의 기회가 될 수 있기 때문이다.

소셜 네트워크 서비스 교육 방법에 관한 질문에서는 소식지와 홍보자료의 배포를 선택한 사람이 10명(37.04%)으로 가장 많았다. 이용자들은 도서관에 직접 방문하여 소셜 네트워크 서비스에 대해 교육 받기보다는 관공서나 지역사회 소식지, 도서관 홍보자료 등을 통해 도서관 소셜 네트워크 서비스를 활용하는 방법을 알기 쉽고 상세하게 설명해주기를 원하고 있었다. 이는 도서관을 부정기적으로 방문하는 사람들의 비율이 더 높은 것과 연관이 있으며 이용자들은 직접 방문하지 않고도 쉽게 교육 받을 수 있는 방법을 선호한다는 것을 나타냈다.

공공도서관 이용자들은 새로운 서비스를 받아들이거나 교육 받는 것에 적극적이지 않으므로 공공도서관은 새로운 서비스를 제공하기 전에 이용자들에게 해당 서비스를 통해 얻을 수 있는 것이 무엇인지 알려주고 이용자들의 관심을 끌어 경험하게 만드는 것이 중요하다.

도서관 소셜 네트워크 서비스를 사용해보지 않은 도서관 이용자들에게 서비스를 개선한다면 사용할 의사가 있냐고 질문하였는데 80명

(55.56%)이 사용할 의사가 있다고 응답하였다. 그들이 도서관 소셜 네트워크 서비스를 통해 제공받고자 하는 정보는 추천도서가 61명(29.19%), 도서관의 장서 정보가 45명(21.53%), 학습 관련 정보가 26명(12.44%), 도서관 행사 관련 정보가 24명(11.48%), 타기관과 타도서관 정보가 22명(10.53%), 참고봉사 서비스가 16명(7.65%), 일상적 커뮤니케이션이 13명(6.22%), 기타 사항으로 독서 그룹 등의 소그룹 형성이 2명(0.96%)이었다. 이용자들은 공공도서관의 전문가들이 직접 추천하는 도서와 도서관에서 보유한 장서에 대한 정보를 가장 많이 원하고 있었던 반면에 소셜 네트워크 서비스 활용을 통한 관계 형성 기능은 도서관 소셜 네트워크 서비스에서는 중시되지 않는다는 것을 알 수 있었다.

5. 결 론

국내·외 도서관의 소셜 네트워크 서비스에 관한 연구는 대학도서관을 중심으로 이루어지고 있으며 공공도서관의 소셜 네트워크 서비스에 대한 현황 분석과 사례 연구가 부족한 실정이다. 본 연구에서는 문헌 연구와 국내 공공도서관의 소셜 네트워크 서비스 활용 현황, 담당자와 이용자의 설문조사 결과를 바탕으로 공공도서관의 소셜 네트워크 서비스의 문제점을 파악하고 그 개선 방안을 제시하였다.

먼저 선행 연구에서 도출한 도서관 소셜 네트워크 서비스의 문제점은 다음과 같다. 첫째, 담당자의 소셜 네트워크에 대한 정확한 이해가 부족하다. 둘째, 서비스 운영을 위한 전담 인력

과 재원이 부족하다. 셋째, 소셜 네트워크 서비스가 비효율적으로 운영되는 측면이 있다. 넷째, 도서관 소셜 네트워크 서비스에 대한 홍보가 부족하다. 다섯째, 도서관 소셜 네트워크 서비스에 대한 이용자 참여가 저조하다.

이를 해결하기 위한 개선 방안은 다음과 같다. 첫째, 담당자의 소셜 네트워크에 대한 충분한 이해와 활용을 위해 교육 및 연수 기회가 주어져야 한다. 둘째, 전담 인력을 배치하고 이것이 어렵다면 기존 인력을 적절히 활용할 수 있는 방안을 고려해보아야 한다. 또한 도서관 이용자를 소셜 네트워크 서비스 운영에 참여시킬 수 있는 방법을 검토해야 한다. 셋째, 소셜 네트워크 서비스를 다양한 목적에 맞게 활용할 수 있어야 하며 모니터링 주기를 단축하여 이용자들에게 지속적인 피드백을 제공할 수 있어야 한다. 이와 더불어 이용자의 정보 요구를 정확히 파악하고 개별 도서관의 특성과 보유 자료들을 고려하여 다양한 콘텐츠를 지속적으로 생산할 수 있도록 노력해야 한다. 특히 대표도서관의 계정을 활발히 운영하여 이를 통해 개별 도서관과 다양한 정보를 공유할 수 있고 업무의 부담을 줄일 수 있어야 할 것이다. 대표도서관에서는 소셜 네트워크 서비스 유형별 이용 목적과 활용 방법을 달리하여 이용자들에게 유용한 정보를 제공하고 콘텐츠 개발 시 개별 도서관의 의견을 수용하여 대표도서관 계정에 포함되는 도서관들의 이용자 모두가 만족할 수 있도록 노력해야 할 것이다. 넷째, 홍보채널을 다양화하는 동시에 파급효과가 큰 방식을 활용할 필요가 있다. 도서관 소셜 네트워크 서비스에 대해 알지 못하는 이용자들에게 서비스에 대해 인식 시키고 경험해 보도록 만들어야 한다. 이를 위해 키워드

검색 기능을 도입하여 소셜 네트워크 서비스 내에서도 도서관 검색이 가능하게 하고 웹 포털 사이트에 도서관 소셜 네트워크 서비스의 링크를 제공해야 한다. 또한 도서관 서포터를 모집하여 소셜 네트워크 서비스를 알리는 홍보활동을 전개할 필요가 있다.

다섯째, 소셜 네트워크 서비스의 이용자 참여를 끌어내기 위해 적극적으로 노력해야 한다. 소셜 네트워크 서비스에서 도서관 이용자들을 찾아 친구 맺기 등으로 네트워크를 형성하고 도서관의 소셜 네트워크 서비스 이용 이벤트를 정기적으로 실시하여 이용자의 관심을 끌기 위해 노력해야 한다. 이와 함께 이용자 교육을 통해 이용자들의 소셜 네트워크 서비스에 대한 이해도를 높이고 도서관 소셜 네트워크 서비스의 필요성을 인식시켜 이를 활용할 수 있도록 해야 한다.

우리나라 공공도서관에서는 소셜 네트워크 서비스가 아직까지 활발하게 활용되고 있지 않은 실정이다. 그러나 도서관 외의 다양한 분야에서 소셜 네트워크 서비스의 활용이 점차 확대되고 있으며 그에 대한 효과도 많은 연구를 통해 증명되고 있다. 공공도서관은 이러한 환경의 변화에 맞추어 소셜 네트워크 서비스를 도입하고 효과적으로 활용할 필요가 있다.

공공도서관의 소셜 네트워크 서비스 활용은 이용자에게 도서관이 시대의 변화에 맞추어 발전하는 기관이라는 이미지를 심어줄 수 있다. 정보 이용자들의 요구에 맞는 최신의 정보를 발 빠르게 전달할 수 있는 수단으로서 공공도서관의 소셜 네트워크 서비스는 적극 활용되어야 한다. 이를 위해서는 전담 인력의 배치와 재원 확충이 이루어져야 할 것이며 체계적이고

효과적인 운영방안에 대한 연구가 앞으로도 지속적으로 이루어져야 할 것이다. 또한 이용자를 기다리는 수동적인 도서관이 아니라 이용자

에게 직접 다가서는 도서관의 적극적인 노력이 필요하다.

참 고 문 헌

- 박미영, 승현우. 2010. Public Library 2.0 기반 지역 커뮤니티지식정보시스템 개념적 설계. 『한국비블리아학회지』, 21(1): 193-209.
- 이란주, 김수영. 2011. 국내 대학도서관 블로그의 현황 및 활성화 방안에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 22(3): 57-73.
- 이유진, 곽승진. 2011. 대학도서관 소셜네트워크 서비스의 활성화 방안에 관한 연구. 『한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 43-51.
- 임정현. 2012. 『대학도서관의 소셜 네트워크 서비스 운영 활성화 방안에 관한 연구』. 석사학위논문. 이화여자대학교 대학원, 문헌정보학전공.
- 정종기. 2010. 웹 2.0기반의 '팟캐스트' 정보통신기술을 이용한 미국의 도서관 서비스에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 41(1): 1-22.
- 조재인. 2008. 도서관 정보 수요자를 위한 소셜 네트워크 서비스 도입에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 39(2): 169-186.
- 조정연, 김동숙, 김동재, 이선우, 장윤창. 2011. 『대학도서관 소셜 네트워크 서비스의 현황과 필요성에 대한 연구: 마케팅 관점과 이용자 특성을 중심으로』. 서울: 한국사립대학교 도서관협의회.
- 천정은, 손홍배, 한아름, 송지원. 2010. 미래 도서관 이용자를 위한 소셜 네트워크 서비스 기반 모바일 시스템 제안. 『한국HCI 학술대회』, 622-625.
- Aharony, N. 2010. "Twitter use in libraries: an exploratory analysis." *Journal of Web Librarianship*, 4(4): 333-350.
- Anttiroiko, A. and R. Savolainen. 2011. "Toward library 2.0: The adoption of web 2.0 technologies in public libraries." *Libri*, 61: 87-99.
- Ayu, A. R. and A. Abrizah. 2011. "Do you facebook? Usage and applications of facebook page among academic libraries in Malaysia." *The International Information & Library Review*, 43(4): 239-249.
- Boyd, D. M. and N. B. Ellison. 2008. "Social network sites: definition, history, and scholarship." *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13: 210-229.
- Carlsson, H. 2012. "Working with Facebook in Public Libraries A Backstage Glimpse into the Library 2.0 Rhetoric." *Libri*, 62: 199-210.

- Chan, C. 2011. "Using online advertising to increase the impact of a library Facebook page." *Library Management*, 32(4/5): 361-370.
- Chua, A. Y. K and D. H. Goh, 2010. "A study of Web 2.0 applications in library websites." *Library & Information Science Research*, 32(3): 203-211.
- Dickson, A. and R. P. Holley. 2010. "Social networking in academic libraries: the possibilities and the concerns." *New Library World*, 111(11/12): 468-479.
- Farkas, M. G. 2007. *Social software in libraries: building collaboration, communication and community online*. New Jersey: Information Today, Inc.
- Griffey, J. 2010. "Social networking and the library." *Library Technology Reports*, 46(8): 34-37.
- Sachs, D. E., E. J. Eckel, and K. A. Langan. 2011. *Striking a balance: Effective use of Facebook in an academic library*. *Internet Reference Services Quarterly*, 16(1/2): 35-54.
- Smith, G. 2007. *Social software building blocks* [online]. [cited 2013.1.14]. <<http://nform.com/publications/social-software-building-block>>.
- Tripathi, M. and S. Kumar. 2010. "Use of Web 2.0 tools in academic libraries: A reconnaissance of the international landscape." *The International Information & Library Review*, 42(3): 195-207.
- Xia, Z. D. 2009. "Marketing library services through facebook groups." *Library Management*, 30(6/7): 469-478.
- 국가도서관통계시스템.
<http://www.libsta.go.kr/potal/bbsMng.do?task=getstat&url_sctn=potal&brd_sctn=N2>에서 2013년 1월 8일 검색.