

국내 공공도서관의 트위터 이용에 관한 내용분석

A Content Analysis on the Domestic Public Libraries' Use of Twitter

심지영 (Jiyoung Shim)*

초 록

본 연구에서는 국내 공공도서관의 트위터 이용을 파악하고 분석하고자 한다. 도서관 정보서비스 환경에서 트위터 이용의 구체적인 패턴을 파악하기 위해, 트위터 이용이 활발한 14개 공공도서관 계정으로부터 3,038개의 트윗 데이터를 수집하여 내용분석을 수행하였다. 귀납적 방식으로 코딩 체계를 수립하였으며, 오픈 코딩 방식을 통해 공공도서관 트윗 데이터를 분석하였다. 또한 도서관별로 활성화된 유형을 파악하기 위해 대응일치분석을 수행하였다. 그 결과, 공공도서관 트위터 이용에 관한 상위 범주 3개와 9개의 하위 범주, 37개의 세부 항목을 파악하였다. 본 연구의 내용분석 결과는 향후 트위터 이용을 계획하는 도서관에게 참고자료로 제시될 수 있으리라 본다.

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze the Twitter use of domestic public libraries. In order to identify the detailed patterns of Twitter use in library and information services, a content analysis was conducted for the 3,038 tweet data from the top 14 public libraries' accounts on Twitter use. Inductive approach was adopted to develop a coding scheme and open coding was conducted with the entire tweet. Additionally, correspondence analysis was conducted for the result of content analysis to identify how library accounts correspond to specific types. As a result, 3 main categories and 9 sub-categories of public libraries' Twitter use were developed. And the 37 detailed patterns of public libraries' use of Twitter were identified. The identified patterns can provide the libraries interested in Twitter use with guidelines.

키워드: 공공도서관, 소셜 미디어, 트위터, 내용분석, 트윗 분류
public libraries, social media, Twitter, content analysis, tweet categorization

* 연세대학교 문헌정보학과 강사(jiyoung_shim@yonsei.ac.kr)

■ 논문접수일자: 2017년 2월 21일 ■ 최초심사일자: 2017년 2월 27일 ■ 게재확정일자: 2017년 3월 14일
■ 정보관리학회지, 34(1), 241-262, 2017. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2017.34.1.241]

1. 서론

도서관 환경에서 소셜 미디어의 이용 내용을 파악하는 연구는 소셜 미디어 운영의 모범사례를 발굴하여 정보서비스 개선을 도모하고, 이용자에게 보다 더 유용한 콘텐츠를 개발하여 제공하기 위한 측면에서 이루어져 왔다. 이와 관련하여, 도서관에서의 수용률이 상대적으로 높은 페이스북, 트위터, 블로그 이용에 관한 연구들이 주로 이루어져 왔으며, 이미지, 오디오, 동영상 등의 멀티미디어에 특화된 서비스와 관련하여 유튜브, 팟캐스트, 핀터레스트(Pinterest) 등이 분석되어 왔다. 소셜 미디어 계정을 통해 제공되는 게시물의 내용에 집중한 연구들(오의경, 2012; 이미연, 김성희, 2012; Aharony, 2010; Al-Daihani & AlAwadhi, 2015; Cavanagh, 2015; Wang, 2013)은 특정 소셜 미디어를 통해 이용자에게 주로 전달되는 서비스의 내용을 파악하는 데 도움을 주어 왔다.

이에 반해, 도서관에서의 소셜 미디어 콘텐츠에 대한 내용적 접근을 한 연구는 소수에 불과하며, 국내 도서관 환경을 대상으로 한 내용 분석 연구는 거의 없는 실정이다. 특히 국내 도서관에서의 소셜 미디어 이용이 활성화되지 않았던 시점의 연구들은 해외 도서관 샘플을 사용하거나, 해외의 분석틀에서 도출된 항목을 토대로 각 유형의 분포를 파악하는 방식으로 연구가 이루어졌다. 예를 들면, 오의경(2012)은 미국 공공도서관의 트위터 계정을 대상으로 분석하여 국내 서비스 활성화 방안을 제시한 바 있으며, 최연진과 정연경(2013)은 Aharony(2010)의 내용분석 결과에서 도출된 공공도서관의 “도서관 일반” 관련 6가지 트위터 이용의

하위 범주(도서관 행사, 일반, 책이나 자료의 추천, 참고봉사, 도서관 장서, 도서관 서비스)에 대응시켜 국내 공공도서관 트윗 메시지의 각 유형별 분포를 파악한 바 있다. 이들 연구는 소셜 미디어의 국내 도입 초기에 유용한 시사점을 제공해 주고, 국내의 초기 이용 흐름을 파악하는 데 도움을 주고 있다. 그러나 소셜 미디어가 국내 도서관 환경에서 진행되어온 내용을 온전히 파악하는 데는 제한적이다.

특히 소셜 미디어 이용과 관련하여 공공도서관에 대한 연구는 부족한 편이다. 국내의 경우, 2010년도 이후 한국연구재단 등재지 수록 논문을 기준으로, 공공도서관의 소셜 미디어 이용에 관한 논문은 오의경(2012)의 연구, 최연진과 정연경(2013)의 연구로 2편에 불과하다. 해외의 경우 또한, SSCI 수록 논문을 기준으로 2010년도 이후 소셜 미디어 이용에 관한 논문을 선별한 결과, 대학도서관에 관한 내용이 22편인 반면, 공공도서관에 관한 내용은 15편으로 상대적으로 적은 수를 차지했다.

웹 2.0 개념과 관련 기술이 도서관 환경에 도입된 지 약 10년이 흐른 지금, 도서관 환경에서 소셜 미디어 서비스의 수용이 어느 정도 보편화되고, 안정화가 이루어진 시점인데 반해, 실제 도서관의 이용 양상에 대한 학문적 고찰은 부족한 편이다. 이러한 현실은 확산 이론(diffusion theory)에서 새로운 기술을 받아들이는 수용자의 흐름에 비추어 볼 때, 초기 수용자(early adopters) 도서관뿐만 아니라, 초기 대다수(early majority), 혹은 후기 대다수(late majority) 도서관까지를 포함한 보다 보편적인 이용 양상을 파악하기 어렵게 한다.

이에 본 연구에서는 국내 공공도서관의 소셜

미디어 이용 내용을 파악하기 위하여 소셜 미디어 콘텐츠를 대상으로 내용분석을 시도하고자 한다. 특히, 국내 공공도서관을 대상으로 한 전수조사(최연진, 정연경, 2013)에서, 공공도서관 환경에서 가장 수용률이 높은 소셜 미디어로 드러난 트위터로 그 대상을 한정한다. 공공도서관의 트위터 계정 가운데, 상대적으로 이용이 활발한 도서관 계정을 식별하여 샘플로 선정하고, 샘플 도서관 계정의 최근 6개월간(2015.12.21~2016.6.21) 게시된 모든 트윗 메시지를 대상으로 내용분석을 수행한다. 또한 내용분석 결과 도출된 하위 범주 및 세부 항목을 중심으로 대응일치분석을 수행하여 유형별 특성화된 도서관을 식별하고자 한다. 이를 통해, 트위터 이용이 활발한 국내 공공도서관에서의 트위터 이용 내용을 세부적으로 유형화하고, 도서관별 활성화된 영역을 탐색하여, 향후 소셜 미디어를 통한 정보서비스 콘텐츠 제공 전략을 수립하는데 기여하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 도서관에서의 소셜 미디어 이용

소셜 미디어의 이용과 관련한 초기 연구들이 수용 현황과 이용 동기에 주력하였다면, 2010년 전후로 소셜 미디어의 이용 행태에 주목한 연구들이 등장하기 시작하였다. 국내의 많은 연구들이 도서관에서의 소셜 미디어 활성화 방안을 모색하기 위한 일환으로, 이용 행태 분석을 수행하여 왔다(오의경, 2012; 이란주, 2014; 이란주, 김수영, 2011; 이수상, 2012; 최연진, 정

연경, 2013; 한종엽, 이승민, 서만덕, 2014). 예를 들면, 이란주와 김수영(2011)은 대학도서관의 블로그 현황 및 활성화 방안을 탐색하며, 블로그의 운영 현황 분석과 내용분석을 수행하였다. 최연진과 정연경(2013)은 공공도서관의 소셜 네트워크 서비스 활성화 방안을 탐색하며, 블로그, 트위터, 페이스북의 이용 행태를 분석하였다. 한종엽, 이승민, 서만덕(2014)의 경우, 전문도서관의 SNS 운영 사례를 중심으로, 운영 인력과 내용 등을 분석하였다. 한편, 국내 연구에서 도서관에서의 소셜 미디어의 구체적 이용 내용을 대변하는 콘텐츠 자체에 집중한 연구는 드문 편이다. 국내의 대학도서관 블로그 게시물의 내용을 비교분석한 이미연과 김성희(2012)의 연구, 미국 대학도서관과 공공도서관 팟캐스트 서비스의 내용을 분석한 정종기(2010)의 연구, 미국 공공도서관의 트위터 계정을 대상으로 분석한 오의경(2012)의 연구가 소셜 미디어의 콘텐츠를 중심으로 분석한 사례로 보여진다.

지금까지 도서관 소셜 미디어의 콘텐츠 분석 연구들을 살펴보면, 소셜 미디어 콘텐츠와 도서관 기능은 물론 관중과의 연관성이 있음을 시사한다. 도서관 기능과의 연관성을 드러내주는 연구는 소셜 미디어가 도서관의 구체적 기능과 연관되어 이용될 수 있음을 보여준다. Chen(2009)은 블로그가 편목 환경에서 유용한 도구로 기능할 수 있다는 것을 오하이오 주립대학교 도서관 편목 업무 사례 소개를 통해 보여주고 있으며, Wang(2013)은 공공도서관 블로그 분석을 통해 노인의 이러닝(e-learning) 지원 기능을 밝혀낸 바 있다. 이미지 공유 소셜 네트워크 서비스의 하나인 핀터레스트(Pinterest)

는 도서관에서 역사적, 기록적 보존 가치가 있는 이미지 디지털 컬렉션 서비스와 관련되어 주로 논의되어 왔으며(Baggett & Gibbs, 2014; Hansen, Nowlan, & Winter, 2012; Harkema & Nygren, 2012; Thornton, 2012), 도서관 소장 자료나 추천 자료를 홍보하는 측면에서도 효과적인 도구임을 보여주고 있다(Dudenhoffer, 2012).

또한 소셜 미디어 콘텐츠 분석을 통해 관중별 이용의 차이도 드러내고 있다. Aharony(2012)의 페이스북 이용에 관한 내용분석 결과에 따르면, 대학도서관은 도서관 장서 관련 콘텐츠 비중이 47.5%로 가장 높고, 도서관 활동 관련 내용은 드러나지 않았던 반면, 공공도서관에서는 도서관 활동 관련 내용의 비중이 49.1%, 도서관 장서 관련 내용은 13.8%로 분명한 대조를 이루고 있다. 팟캐스트의 경우, 일반적으로 교육 콘텐츠 제공에 유용한 도구로 인식되어 왔지만, 도서관에서 제공되는 콘텐츠 분석을 통해 대학도서관은 오디오 도서관 투어 프로그램과 도서관 소개 자료 등을 포함한 도서관 이용 교육에 집중하는 면모를 드러낸 반면(정중기, 2010; Griffey, 2007; Jowitt, 2008), 공공도서관의 경우 북토크, 스토리텔링, 독서캠프 등과 같은 독서교육 콘텐츠 제공이 중심이 되고 있음을 드러내고 있다(정중기, 2010). 페이스북 사례의 경우는 관중별로 상위 유형(예, 대학도서관은 장서, 공공도서관은 도서관 활동)의 차이가 드러난 경우이며, 팟캐스트의 경우는 동일한 상위 유형(교육 콘텐츠) 내에서도, 하위 유형(예, 대학도서관은 도서관 이용교육, 공공도서관은 독서교육)의 차이를 드러낸 경우로 해석할 수 있다. 한편, Aharony(2010)는 트위

터 이용에 있어서 공공도서관은 다양한 잠재 이용자를 유인하기 위해, 대학도서관에 비해 비공식 언어를 보다 많이 사용하고 있음을 보여주었다.

2.2 도서관에서의 트위터 이용 내용분석

트위터 이용의 내용분석과 관련된 연구는 주로 내용분석과 기술통계를 통해 도서관 트윗 메시지의 유형을 파악하는 형태로 이루어져 왔다. 국내 연구에서 최연진과 정연경(2013)은 국내 44개 공공도서관의 2개월간 트윗 메시지를 대상으로 내용분석하기 위해 Aharony(2010)의 연구에서 도출된 “도서관 일반” 유형의 6가지 하위 범주(도서관 행사, 일반, 책이나 자료의 추천, 참고봉사, 도서관 장서, 도서관 서비스)를 사용하였으며, 6가지 범주에 대응되는 유형별 분포를 파악하였다. 오의경(2012)은 팔로어 수를 기준으로 상위 5개 미국 공공도서관의 2개월간 트윗 메시지를 “트윗 내용” 범주와 “타 미디어와의 연동” 범주로 구분하여 분석하고 있다. “트윗 내용” 범주에는 7가지 하위 범주(도서관 이용 관련, 도서관 자료 이용 관련, 자료 중 추천, 도서관 소식, 칼럼/기사, 일상, 잡담, 프로그램 안내)가 포함되며, “타 미디어와의 연동” 범주에는 블로그, 페이스북 등 트위터와 연동되는 총 8가지 미디어를 식별하였다. 이상의 연구들은 국내 소셜 미디어 이용이 활성화되지 않았던 시점에 이루어진 연구로, 오의경(2012)의 경우, 미국 도서관 데이터를 대상으로 하여 국내 상황에 참조하기 위한 측면이 강하며, 최연진과 정연경(2013)의 경우 해외 환경에서 도출된 유형의 일부 항목에 대응시켜 국내 도서관 데이터

를 분석하여 국내 환경을 온전히 반영하기 어려운 측면이 있다.

한편, 해외에서는 대학도서관, 공공도서관, 디지털 도서관 등에 대한 트위터 이용 양상에 대한 탐색적 연구들이 이루어져 왔다. Aharony(2010)는 미국 대학도서관과 공공도서관 각 15개를 선별하여 3달간 트윗 메시지를 수집하였으며, 사전 분류체계 없이 내용분석을 수행하여 관종별로 유형화된 범주를 도출하였다. Aharony(2010)의 내용분석 결과에 따르면, 공공도서관과 대학도서관 각각 4개의 상위 범주를 식별하였다. 이 가운데, “도서관 일반(library in general)”, “정보의 내용(information about)”, “기술적 측면(technology)” 범주는 두 관종 모두에서 공통적으로 나타났다. 반면, 공공도서관에서는 도서관에서 제안하는 전반적인 내용들에 대응되는 “일반적인 추천(general recommendations)”이 상위 범주로 나타났으며, 대학도서관의 경우 지침 안내, 사적인 내용, 축하 메시지, 감사, 건강 관련 정보 등 다양한 내용이 망라된 “기타(miscellaneous)”가 상위 범주로 나타나고 있었다. 한편 “정보의 내용”과 관련한 하위 범주에서 공공도서관의 경우, 블로그, 강좌, 영화, 감사, 축하, 사적인 내용 등이 포함되어 있고, 대학도서관에는 강의, 컨퍼런스, 전시 등이 포함되어 있는 것을 볼 수 있었다. Aharony(2010)의 연구는 관종별 도서관의 트윗 메시지를 대상으로 상위 범주를 유형화하고, 각 상위 범주별로 세부 내용을 살펴보았다는 점에서는 의미가 있지만, 각 개념 범주의 구분이 명확하지 않은 부분이 드러났다. 예를 들면, “사적인 내용”, “축하 메시지”, “건강 관련 정보”와 같은 하위 범주가 대학도서관에서에서는 “기타” 범주에 포

합되는 반면, 대학도서관에서는 “기타” 범주였던 “사적인 내용”이 공공도서관에서는 “정보의 내용”의 하위 범주에 포함되어 분석되는 등 내용분석 체계에서의 모호성이 부분적으로 드러났다.

Shiri와 Rathi(2013)는 캐나다의 한 공공도서관의 2년 4개월간 트윗 데이터를 대상으로 질적 내용분석을 통해 새로운 개념들을 도출하고, 상위 범주와 하위 범주를 발견해가며 내용분석 체계를 유형화하고자 하였다. 이를 통해 13개의 상위 범주(뉴스, 도서관 운영, 정보 공유, 비공식 대화, 피드백 추구, 행사, 공지, 의견, 질의, 추천 및 제안, 요구, 감사, 자문 서비스)와 각 범주에 대응되는 총 250개의 하위 범주를 식별하였다. Shiri와 Rathi(2013)는 트위터 이용의 다양한 양상을 파악할 수 있는 개념들을 도출하고, 상위 범주와 하위 범주에 대한 체계적 구조를 마련하였다. 그러나 특정 도서관 1개관을 대상으로 한 내용분석 결과로부터 도출된 분류표라는 점에서 일반화의 어려움이 있다. 또한, 분류표 범주 구성에서 상위 항목의 개념 범주와 하위 항목의 기능 범주가 패킷 형태로 결합되고 있어 확장성은 있으나, 상대적으로 복잡한 전개를 보이고 있어 분류표 활용의 관점에서 실제 도서관 환경에서 현황파악 등의 목적으로 이용하고자 할 때 어려움이 있을 것으로 예상된다.

Al-Daihani와 AlAwadhi(2015)는 17개 대학도서관 트윗에 담긴 정보 및 내용의 유형, 이용자와 소통하는 방식 등에 초점을 맞추어 내용분석을 수행하였다. Al-Daihani와 AlAwadhi(2015)의 경우, 여러 선행연구를 종합하여 7개의 사전 상위 범주(뉴스 및 공지, 도서관 서비스, 도서관 장서, 콘텐츠 유형, 기술적 측면

(technology), 의견 및 감사, 이용자 상호작용)를 사용하였으며, 내용분석을 통해 각 상위 범주에 대응되는 하위 항목 31개를 식별하였다. 그러나 도서관 장서, 도서관 서비스, 의견 및 감사가 동일한 범주 내에 분류되어 있는 등 범주 간 균형 면에서 일관성이 없는 문제를 드러내고 있었다.

Hagman(2012)은 오하이오 대학도서관 사례를 중심으로, 1년 반 기간 동안의 트윗을 대상으로 트위터 이용의 패턴을 분석하였다. Hagman(2012)의 경우, 트윗 메시지의 유형을 범주화하지는 않았지만, 대학도서관 참고사서로서 근무하고 있는 연구자 본인의 경험과 통찰력을 활용하여 두드러진 사례를 예시로 들며, 메시지가 갖는 의미를 해석하는 데 중점을 두고 있다.

그 외, 캐나다와 뉴질랜드에서 국가 단위로 공공도서관의 트위터 이용을 살펴보고, 트윗 메시지에 대한 내용분석을 포함한 연구가 있으며(Cavanagh, 2015; Le Gac, 2010) 디지털 도서관에서의 트위터 이용 패턴을 내용분석을 통해 밝혀낸 연구가 진행되어 왔다(Kim, Yang, Abels, & Zhang, 2012; Xie & Ann Stevenson, 2014).

이상의 연구를 통해, 본 연구에서 주목하고자 하는 부분은 상대적으로 국내 연구가 드문 편이었던 도서관을 통해 제공되는 소셜 미디어 콘텐츠에 대한 분석이다. 특히 최연진과 정연경(2013)의 전수조사에서 국내 공공도서관 환경에서 수용률이 가장 높은 것으로 드러난 트위터를 대상으로 한다. 본 연구에서는 트위터 이용의 국내 고유의 상황을 가능한 잘 반영하기 위해, 사전 분류체계 없이 상향식 접근으로 내용분석을 수행하여 트위터 이용과 관련된 개

념을 추출하고자 한다. 또한 상위 범주뿐 아니라, 각 범주별 하위 영역 내용을 도출하여, 세분화된 콘텐츠 내용을 파악하고자 한다. 한편, 선행연구에서 부분적으로 드러났던 문제인 범주 간 불균형 문제를 최소화하여 최종 범주를 확립하고자 한다. 또한 내용분석 결과 도출된 트위터 이용의 주요 내용이 도서관별로 어떻게 대응되어 나타나는 지를 살펴보기 위해 대응일치분석을 사용하여 개별 도서관에서의 트위터 이용 양상의 세부적인 차이와 특화된 내용을 파악하고자 한다.

3. 연구방법

3.1 데이터 수집

본 연구에서는 공공도서관 트위터 이용에 대한 내용분석을 위하여, 국내 공공도서관 가운데 트위터 이용이 활발한 도서관 계정을 대상으로 한다. 2014년, 국가도서관통계시스템의 공공도서관 통계에 수록된 국내 공공도서관 총 930개관 가운데, 최근 6개월간(2015.12.21~2016.6.21) 100건 이상의 트윗수를 보유한 도서관 계정 총 14개(도서관 수는 총 40개관)를 샘플로 선정하였다. 공공도서관의 전반적인 운영 흐름과 대응하여 트위터 이용 내용을 파악하기 위하여 공공도서관의 3개월 단위의 분기를 고려하여 최소 2개 분기에 상응하는 기간을 선정하였다. 14개 도서관 계정 샘플은 가입년월을 기준으로 정렬한 후, Public Library Account를 의미하는 PLA와 숫자를 조합하여 PLA01부터 PLA14까지의 고유한 코드명을 부여하였

다(〈표 1〉 참조). 도서관 계정 샘플 14개 가운데 5개(PLA01, PLA02, PLA07, PLA08, PLA11)는 동일한 지역 행정단위(예, 수원시 영통구)를 기준으로 2개 이상의 도서관(예, 광고홍재도서관, 수원시 영통도서관, 태장마루도서관)이 하나의 통합된 도서관 계정(예, suwonynlib)을 보유한 경우로 드러났다(〈표 1〉 음영 표시

도서관). 트위터 이용이 활발한 것으로 드러난 샘플 도서관의 지역 분포는 경기(7계정, 28개관), 서울(5계정, 10개관), 경남(1계정, 1개관), 대구(1계정, 1개관) 순으로 드러났으며, 트위터 이용 시작 시기는 2010년(3계정, 10개관), 2011년(3계정, 3개관), 2012년(7계정, 26개관), 2014년(1계정, 1개관)으로 나타났다.

〈표 1〉 국내 공공도서관 트위터 계정 샘플 개요

| 코드명 | 트위터 계정 | 도서관명 | 지역 | 가입일 | 트윗* | 리트윗* | 팔로어** |
|-----------|----------------|---------------------------|----|--------|-------|-------|--------|
| PLA01 | suwonynlib | 광고홍재도서관 | 경기 | 2010.4 | 303 | 27 | 8,558 |
| | | 수원시영통도서관 | | | | | |
| | | 태장마루도서관 | | | | | |
| PLA02 | sdlibs | 성동구립도서관 | 서울 | 2010.4 | 118 | 0 | 620 |
| | | 성동구립금호도서관 | | | | | |
| | | 성동구립용답도서관 | | | | | |
| | | 성동구립무지개도서관 | | | | | |
| | | 성동구립성수도서관 | | | | | |
| 성동구립청계도서관 | | | | | | | |
| PLA03 | gyohalibrary | 교하도서관 | 경기 | 2010.8 | 149 | 1 | 1,350 |
| PLA04 | EP_library | 은평구립도서관 | 서울 | 2011.5 | 102 | 0 | 1,552 |
| PLA05 | pangyolib | 판교도서관 | 경기 | 2011.9 | 382 | 359 | 9,987 |
| PLA06 | gimhaelib | 김해도서관 | 경남 | 2011.9 | 195 | 0 | 559 |
| PLA07 | buk_lib | 북수원지식정보도서관 | 경기 | 2012.3 | 137 | 565 | 3,223 |
| | | 대추골도서관 | | | | | |
| | | 일월도서관 | | | | | |
| PLA08 | seosuwonlib | 호매실도서관 | 경기 | 2012.3 | 158 | 385 | 3,054 |
| | | 서수원지식정보도서관 | | | | | |
| | | 수원한림도서관 | | | | | |
| PLA09 | jeongdok | 정독도서관 | 서울 | 2012.3 | 262 | 32 | 1,100 |
| PLA10 | ansimlib | 동구구립 안심도서관 | 대구 | 2012.3 | 110 | 0 | 1,011 |
| PLA11 | Goyanglib | 고양시 도서관센터 (소속 16개 도서관) | 경기 | 2012.6 | 501 | 0 | 556 |
| PLA12 | yewtree1000 | 성남시중앙도서관 | 경기 | 2012.7 | 172 | 239 | 10,988 |
| PLA13 | seoul_library2 | 서울도서관 | 서울 | 2012.9 | 283 | 0 | 1,469 |
| PLA14 | dap111445 | 동대문구 답십리도서관 | 서울 | 2014.7 | 166 | 0 | 67 |
| 합계 | | 40 | | | 3,038 | 1,608 | 44,094 |

* 트윗, 리트윗 개수는 최근 6개월(2016.1.~2016.6.) 동안의 횟수임

** 팔로어 수는 2016.6.21. 기준 수치임

공공도서관의 트위터 이용에 대한 내용분석 데이터로는 도서관 계정이 직접 작성한 데이터인 트윗 데이터로 한정한다. 도서관 계정이 다른 트위터 계정의 메시지를 인용한 리트윗은 도서관의 관심이 반영된 의미있는 데이터이지만, <표 1>에서 보여지듯, 6개월간 리트윗 활동이 전혀 이루어지지 않은 도서관 계정이 7계정(PLA02, PLA04, PLA06, PLA10, PLA11, PLA13, PLA14)이며, 트윗과 리트윗의 비중이 거의 같은 경우(PLA05)와, 리트윗의 비중이 더 큰 계정이 3계정(PLA07, PLA08, PLA12)으로 도서관마다 리트윗 활동의 편차가 크고, 리트윗 내용 또한 이용자의 도서관에 대한 자유로운 언급(예, “내 마음 한가운데는 텅 비어 있었다. **정독도서관**에서 이 구절을 읽었던 순간이 떠올랐다. (중략) 김연수, <청춘의 문장들>”)과 같이 도서관의 리트윗 의도가 명료하지 않은 경우가 상당수를 차지하고 있어 분석대상에서 제외하기로 한다.

데이터 수집은 트위터를 대상으로 14개 도서관 계정 샘플의 최근 6개월간(2015.12.21~2016.6.21) 트윗 데이터를 수집하기 위하여, 트위터 연산자를 사용하여 질의식을 구성한 후(예, from:jeongdok since:2015-12-21 until:2016-06-21), 해당되는 트윗 내용을 JAVA 프로그래밍 언어를 사용하여 자동적으로 수집, 추출하였다. 이와 같은 과정을 거쳐 최종적으로 수집한 트윗 데이터 수는 3,038개이다.

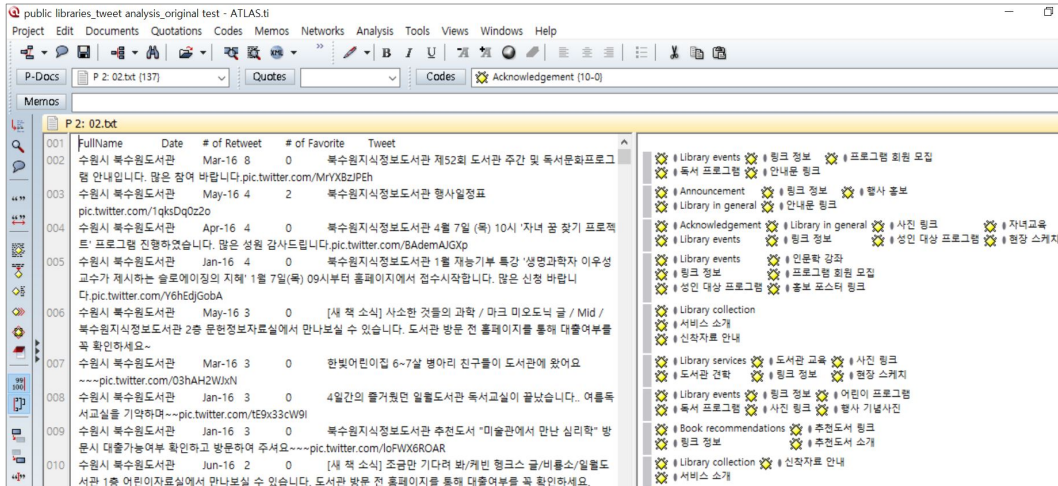
3.2 데이터 분석

수집된 6개월간 공공도서관 트윗 데이터 3,038개를 대상으로 내용분석을 수행하였다. 내용분

석은 코딩 체계를 개발하고, 코더간 신뢰도 검증, 전체 데이터를 대상으로 최종 확립된 코딩 체계를 적용하는 방식으로 수행하였다(Flick, 2009).

코딩 체계 개발 과정에서는 공공도서관에서 사용하는 가능한 다양한 트윗 메시지 유형을 발굴하기 위하여, 사전 분류 체계를 사용하지 않고 오픈 코딩(Open Coding) 방식으로 트윗 메시지를 분석하여 귀납적으로 새로운 유형을 발견해 나가는 과정으로 이루어졌다. 분석의 기본 단위는 트윗 메시지였으며, 총 3,038건을 분석 대상으로 하였다. 하나의 트윗 메시지에 두 개 이상의 개념이 존재하는 경우 중복 코딩을 허용하였다. 한편 트윗 메시지를 대상으로 코딩해 나가는 과정에서는 대량의 데이터를 대상으로 가능한 일관성을 확보하고, 통계적 분석을 용이하게 수행하기 위하여 질적 내용분석 소프트웨어인 ATLAS.ti 7.5.4를 이용하였다(<그림 1> 참조).

오픈 코딩을 통해 추출된 개념 코드들은 전체 데이터에서 빈도가 높게 나타나는 개념들을 중심으로 유사 개념들을 통합하는 한편, 통합된 범주 내에서 구분되는 특징이 드러날 경우 하위 범주로 구분하였다. 예를 들면, “도서관 행사”와 관련된 다수의 하위 개념 코드 가운데, “행사 진행 현장 소개”와 “행사 기념사진” 코드 등은 도서관 행사 현장에서 일어나는 주요 현장을 포착하여 소개하는 내용들을 포함하는 “현장 스케치” 개념 코드로 통합하였다. 이와 같은 분석 과정은 연구자의 주관적인 해석을 바탕으로 하기 때문에, 전체 데이터를 탐색하며 반복적인 수행과정을 거치는 한편, 내용분석을 통해 추출된 개념들을 통합할 때, 선행연구에서 고찰한 오의경(2012), Aharony(2010),



〈그림 1〉 ATLAS.ti를 이용한 오픈 코딩(Open Coding) 과정

Al-Daihani와 AlAwadhi(2015), Shiri와 Rathi (2013)에서 도출된 주요 범주들을 종합적으로 검토하였다.

이상의 코딩 과정을 통해, 전체 71개 개념 코드에서 49개 개념 코드로 정리하였으며, 전체적인 패턴에서 의미 있게 드러나는 내용을 연구자가 통찰하여, 세 가지 상위 개념 범주(도서관 기능 홍보, 이용자 소통, 콘텐츠 플랫폼)로 명명하였다. 특히, 본 연구에서는 선행연구에서 드러난 범주간 불균형 문제를 해결하기 위한 노력을 하는 한편, 소셜 미디어 콘텐츠와 도서관 기능과의 연관성이 드러났던 점(정종기, 2010; Chen, 2009; Wang, 2013)을 고려하여 분석을 수행하였다. 예를 들면, 도서관 장서나 도서관 서비스와 관련된 트윗 내용이 Aharony(2010)의 범주 체계에서는 “도서관 일반” 하위 항목으로 분류되면서, “도서관 일반”과 같은 수준의 범주인 “정보의 내용”의 하위 범주에 블로그, 강좌, 감사, 사적인 내용을 배치하여, 범주별 수준이 맞지 않고, “정보의 내용” 범주에 정보(강좌,

블로그) 뿐 아니라 이용자 소통(감사, 사적인 내용) 관련 내용이 혼재되었던 부분을 개선하여, 본 연구에서는 도서관 장서와 도서관 서비스와 관련된 내용을 그룹화 하여 “도서관 기능” 범주에 포함시키는 한편, 정보 전달 내용과 이용자 측면을 분명히 구분하여 “이용자 소통”과 “콘텐츠 플랫폼” 범주로 구별하였다.

한편 내용분석의 일관성과 타당성을 확보하기 위해, 전체 데이터의 10%에 해당하는 303개 트윗을 계통 표집(systematic sampling) 하여, 제2 코더에 의한 분석을 수행하였다. 두 명의 코더에 의한 분석은 홀스티 공식(Holsti's Formula)을 사용하여 코더간 일치도가 80% 이상에 도달할 때까지 반복적으로 재수행하며, 코딩 체계를 수립하였다. 최종적으로 두 코더간 일치도는 86.9%였으며, 최종적으로 확립된 코딩 체계를 전체 데이터에 적용하였다.

본 연구에서 내용분석을 통해 확립된 공공도서관 트위터 이용 주요 범주와 선행연구를 비교한 내용을 정리하면 <표 2>와 같다.

〈표 2〉 내용분석을 통해 도출된 주요 범주와 선행연구와의 비교

| 트위터 이용 주요 범주 | | 선행연구 | Aharony (2010) | 오의경 (2012) | Shiri와 Rathi (2013) | Al-Daihani와 AlAwadhi (2015) |
|--------------|----------|------|----------------|------------|---------------------|-----------------------------|
| 도서관 기능 홍보 | 도서관 운영 | | | √ | √ | √ |
| | 도서관 행사 | | √ | √ | √ | |
| | 도서 추천 | | √ | √ | √ | |
| | 도서관 장서 | | √ | | | √ |
| | 도서관 서비스 | | √ | | | √ |
| 이용자 소통 | 도서관 소식 | | | √ | √ | √ |
| | 유용한 정보공유 | | √ | √ | √ | |
| | 친근한 메시지 | | | √ | √ | |
| 콘텐츠 플랫폼 | 콘텐츠 유형 | | √ | √ | | √ |

그 외, 내용분석을 통해 파악된 트위터 이용이 도서관별로 어떠한 부분과 대응되어 두드러지게 나타나는지를 파악하기 위해 대응일치분석을 수행하였다. 대응일치분석은 주로 마케팅 분야에서 시장세분화를 위해 사용되어 온 분석 방법으로, 문헌정보학 분야에서는 대학과 주제 분야를 대응시켜 미국 상위 10개 문헌정보학 대학원의 핵심연구 분야를 파악한 바 있다(Kim, Lee, & Chung, 2008). 본 연구에서는 대응일치분석을 사용하여 샘플 도서관 14개 계정과 트위터 이용의 주요 범주간의 대응 관계 파악을 통해, 개별 도서관에서의 트위터 이용 양상의 세부적 차이를 살펴보았다.

4. 연구결과

본 연구에서는 국내 공공도서관을 대상으로 트위터 이용이 활발한 14개 계정을 식별하고, 해당 도서관 계정을 통해 6개월 기간 동안 게시된 3,038개 트윗 메시지를 대상으로 내용분석을 수행하였다. 그 결과, 트위터 이용의 주요 내

용을 상위 범주 3개와 하위 범주 9개로 식별하였다(〈표 3〉 참고). 국내 트위터 이용이 활발한 공공도서관 계정을 통해 전달되는 메시지의 주요 내용은 상위 범주로 식별된 세 가지 범주에 의해 크게 설명될 수 있다. 특히, “도서관 기능 홍보”(72.7%)와 “콘텐츠 플랫폼”(89.9%)과 관련된 내용이 주류를 이루고 있었으며, “이용자 소통”(22.4%)을 위한 노력도 20%를 넘는 비중을 차지하고 있었다. 하위 범주로 식별된 범주들을 통해 보다 구체적인 이용을 살펴보면, 전체 “도서관 기능 홍보” 가운데, “도서관 행사”와 “도서 추천”이 과반수 이상(58.4%)을 차지할 만큼 트위터 이용의 내용 면에서 활성화되어 있는 것을 알 수 있었다. 한편, 도서관은 트위터를 통해 다양한 콘텐츠를 연계시키는 “콘텐츠 플랫폼” 기능을 수행하고 있었는데, 특히 해당 트윗 메시지와 관련된 내용을 포함한 도서관 주관 SNS로 연계되는 비중이 50.7%에 달하였다. 한편, 도서관이 이용자와 공식, 비공식적으로 교류하기 위한 일련의 노력이 담긴 메시지를 포함하는 “이용자 소통”과 관련해서는 자관 소식 범위를 벗어나지만 이용자에게 정보 가치가

〈표 3〉 국내 공공도서관 트위터 이용의 주요 내용 및 범주별 분포(N=3,038)

| 트위터 이용 주요 범주* | | 트윗수(개) | 비율(%) |
|---------------|------------|--------|-------|
| 도서관 기능 홍보 | 도서관 행사 | 1,194 | 39.3 |
| | 도서 추천 | 581 | 19.1 |
| | 도서관 운영 | 191 | 6.3 |
| | 도서관 서비스 | 132 | 4.3 |
| | 도서관 장서 | 112 | 3.7 |
| | 소계 | 2,210 | 72.7 |
| 이용자 소통 | 유용한 정보공유 | 433 | 14.3 |
| | 도서관 소식 | 150 | 4.9 |
| | 친근한 메시지 | 99 | 3.3 |
| | 소계 | 682 | 22.4 |
| 콘텐츠 플랫폼 | 도서관 SNS 링크 | 1,539 | 50.7 |
| | 홍보 포스터 링크 | 328 | 10.8 |
| | 사진 링크 | 279 | 9.2 |
| | 지자체 SNS 링크 | 191 | 6.3 |
| | 뉴스 링크 | 147 | 4.8 |
| | 추천도서 링크 | 144 | 4.7 |
| | 안내문 링크 | 101 | 3.3 |
| | 소계 | 2,729 | 89.8 |

* 단, 콘텐츠 플랫폼 범주의 경우 콘텐츠 유형 하위 범주에 대응되는 세부 항목임

있는 내용을 공유하고자 하는 내용인 “유용한 정보공유” 범주가 14.3%로 비교적 높은 비중을 차지하고 있었다. 그 외, 하위 범주 및 37개 세부 항목에 대한 내용은 각 상위 범주를 위주로 분석 내용을 기술한 본문 4.1부터 4.3에서 다루기로 한다.

4.1 트위터 이용을 통한 공공도서관 기능 홍보

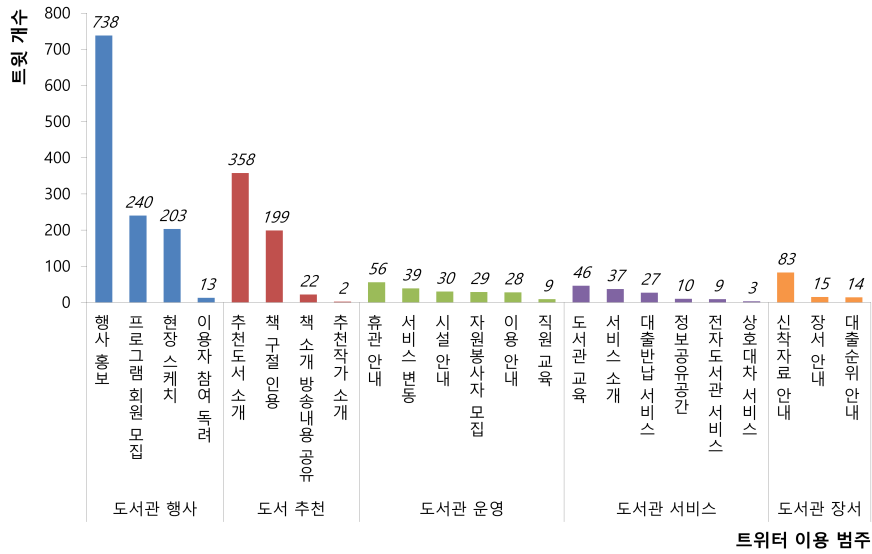
트위터 이용이 활발한 국내 공공도서관에서는 트윗 메시지를 통해 도서관 이용자에게 도서관 고유의 기능 및 업무와 관련된 내용을 홍보하고 있는 비중이 전체 샘플(N=3,038) 트윗 메시지의 72.7%로 높게 드러나고 있었다. 특히, 도서관에서 상시적으로 진행되는 이용자

대상 프로그램은 물론 단기적으로 마련되는 행사 관련 내용(도서관 행사, 1,194건)과 도서 추천의 형태(도서 추천, 581건)가 상대적으로 높은 비중을 차지하고 있었다. 반면, 직원교육과 같이 도서관 내부적으로 이루어지는 운영 내용과 서비스 운영 일시, 변경 내용 등의 알림(도서관 운영, 191건), 대출반납, 상호대차 등과 같은 정보자료의 이용 관련 서비스(도서관 서비스, 132건), 도서관 자료에 대한 정보 제공 내용(도서관 장서, 112건) 관련 트윗 메시지는 전체 샘플의 약 4~6%로 상대적으로 낮은 비중을 차지하고 있었다(〈표 3〉 참조).

특히 본 연구 결과에서, 도서관 기능 홍보와 관련된 메시지(n=2,210)는 5가지 하위 범주와 23개 세부 항목으로 트윗 이용의 가장 다양한 양상을 보여주고 있었다(〈그림 2〉 참조). 예

를 들면, 도서관에서 트위터를 통해 도서관 행사 관련 내용을 공유할 때, 행사 홍보 성격의 내용(행사 홍보, 738건)으로 주로 전달하고 있었으며, 뒤이어 프로그램 접수 안내 등의 모집

관련 내용(프로그램 회원 모집, 240건)도 비교적 많은 부분을 차지하고 있었다. 한편 행사 진행 현장을 소개하는 내용(현장 스케치, 203건)에서는 <그림 3>과 같이 주로 행사 현장의 사진



<그림 2> 도서관 기능 홍보 관련 트윗의 세부 항목 분포(n=2,210)

수원시 광고홍재도서관(영통,태장마루) @suwonylib · 6월 16일
 [영통도서관] 이야기할머니께서 "토끼와 호랑이" 그림책을 읽어주세요. 토끼는 호랑이를 어떻게 골탕먹일까요? 귀는 쫑긋, 눈은 반짝! 친구들이 집중하는 모습!



<그림 3> 도서관 행사 현장 스케치 관련 트윗 내용 예시

을 사용하여 도서관 현장에서 진행되는 행사 현장을 생생하게 전달하고자 하는 노력을 하고 있었다.

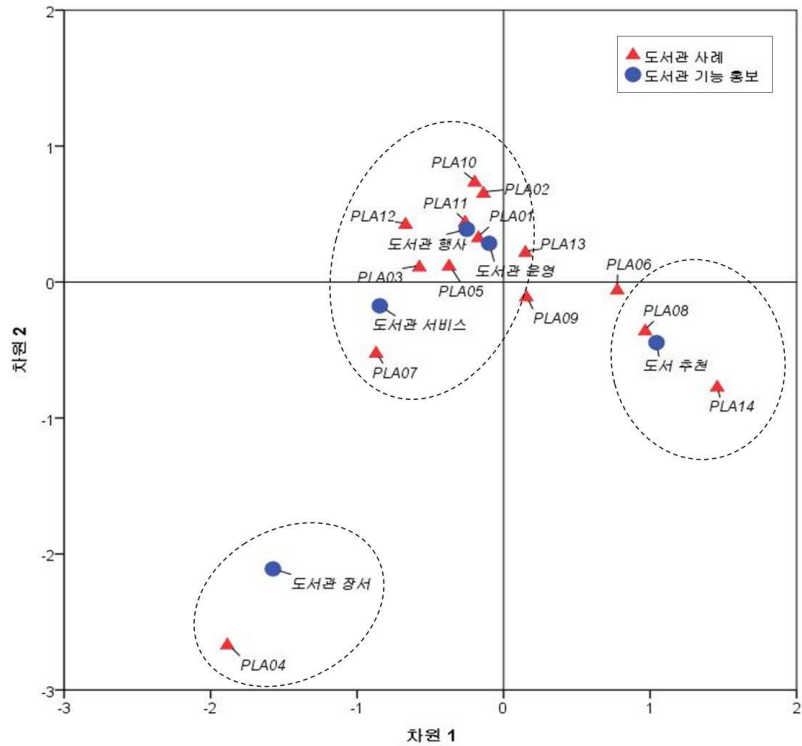
또한 도서관 트위터를 통한 도서 추천 형태에서 두드러지게 드러난 내용은 추천도서 리스트 제공을 비롯하여, 서가 속에 숨은 명작 소개 등 책 추천과 관련한 내용(추천도서 소개, 358건)과 특정한 책 구절을 인용하여 이용자의 관심과 흥미를 자극하는 내용(책 구절 인용, 199건)이 다수를 차지하고 있었다. 한편, 책 소개 방송 프로그램을 공유하는 내용(책 소개 방송 내용 공유, 22건)과 특정 작가를 소개하는 내용(추천작가 소개, 2건)도 부분적으로 이루어지고 있었다.

한편, 도서관 정보자료의 이용과 보다 직접적으로 연관된 도서관 서비스와 장서, 운영적 인 측면과 관련한 트윗 메시지는 상대적으로 적은 것으로 드러났다. 도서관 운영과 관련하여서는 도서관의 시설 및 서비스 이용과 관련된 세부 항목들(예, 휴관 안내, 서비스 변동 알림, 시설 안내, 이용 안내)이 나타나고 있었다. 예를 들면, 새로 구비된 책 소독기가 도서관내 어디에 설치되어 있는지에 대한 내용(시설 안내, 30건)도 트위터를 통해 전달되고 있었다. 특기할 만한 사항으로는 소수이긴 하지만 도서관 직원을 대상으로 한 교육(직원교육, 9건)과 같이 도서관 조직 내부적으로 이루어지는 인사 관리 관련 내용도 트윗을 통해 이용자와 공유하려는 시도가 엿보였다는 점이다.

도서관 서비스와 관련해서는 도서관 견학 등의 방법을 통한 도서관 이용 교육에 대한 내용(도서관 교육, 46건)이 가장 많은 비중을 차지하고 있었으며, 도서관 서비스에 대한 전반적

인 소개(서비스 소개, 37건)는 물론 대출, 반납을 비롯한 도서관에서 이루어지는 세부 서비스 내용을 전달하려는 시도가 부분적으로 이루어지고 있었다. 도서관 장서와 관련해서는 도서관에 새롭게 입수된 도서 혹은 멀티미디어 자료 리스트 등의 내용(신착자료 안내, 83건)이 가장 많은 비중을 차지하고 있었으며, 그 외, 연속간행물이나 비도서자료, 지역의 향토문화 컬렉션 등의 도서관 장서에 대한 소개(장서 안내, 15건), 장서의 안내 이용을 보여주는 통계(대출순위 안내, 14건) 등도 도서관 트위터를 통해 전달되고 있었다.

이상의 내용분석을 바탕으로, 도서관 기능 홍보와 관련하여 조사 대상 14개 공공도서관 계정의 트위터 이용이 주로 어떠한 영역과 대응되어 나타나는 지를 분석하였다(〈그림 4〉 참조). 도서관 기능 홍보와 관련된 5가지 하위 범주(도서관 행사, 도서 추천, 도서관 운영, 도서관 서비스, 도서관 장서)와 도서관 계정 사례를 대응일치분석한 결과에 의하면, 도서관 행사, 도서관 운영, 도서관 서비스와 관련하여서는 어느 특정한 도서관이 두드러지게 나타나지 않고 전체적으로 대응되고 있는 반면, 도서관 장서와 관련한 내용은 PLA04 도서관 계정에서, 도서 추천과 관련한 내용은 PLA08과 PLA14 도서관 계정에서 두드러지게 나타나는 것으로 드러나고 있다. 이는 전체 도서관 기능 홍보 관련 트윗 메시지 가운데, PLA04 도서관 계정에서 도서관 장서와 관련한 메시지를 주로 생산하고 있으며, 도서 추천과 관련해서는 PLA08과 PLA14 계정이 주로 관련 메시지를 생산해 내고 있다는 것을 의미한다.



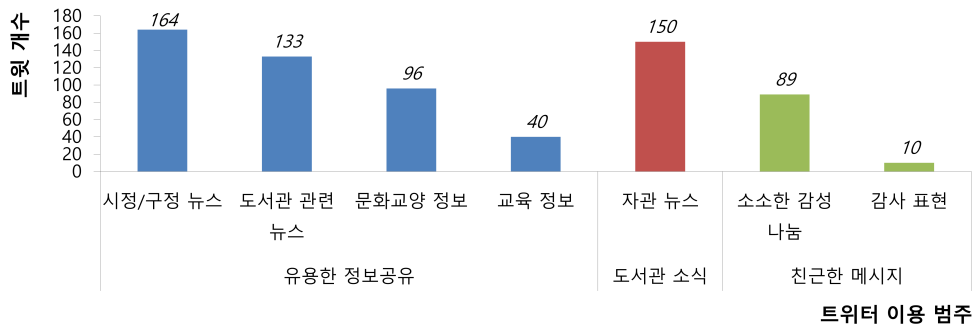
〈그림 4〉 도서관 기능홍보 하위 범주와 도서관별 대응일치분석 결과

4.2 트위터 이용을 통한 공공도서관에서의 이용자 소통

트위터 이용이 활발한 국내 공공도서관에서도 이용자와의 소통을 위한 노력은 전체 샘플(N=3,038)의 22.4%로 도서관 고유의 기능 및 업무와 관련된 내용을 홍보(도서관 기능 홍보, 72.7%)하기 위한 노력이나 다양한 콘텐츠를 집약적으로 제공(콘텐츠 플랫폼, 89.8%)하기 위한 노력에 비해, 상대적으로 적은 비중을 차지하고 있었다. 그럼에도 불구하고, 도서관에서는 공중의 정보이용, 문화 활동, 독서 활동은 물론 평생교육과 직간접적으로 관련된 내용을 공유하는 한편, 충성도 높은 이용자를 확보하기 위

한 노력을 트위터를 통해 하고 있는 것으로 드러났다. 〈그림 5〉에서 보여지는 바와 같이, 공공도서관에서 생산해내는 트윗 메시지는 공공도서관 이용자가 필요로 하는 다양한 형태의 정보를 공유(유용한 정보 공유, 14.3%)하고, 자관에서 일어나는 소식을 전달(도서관 소식, 4.9%)하며, 이용자에게 보다 친근한 이미지로 다가가기 위한 내용(친근한 메시지, 3.3%)을 공유하는 형태를 보여주었다.

특히 “유용한 정보공유”와 관련된 트윗 메시지들은 공공도서관이 아동, 청소년, 성인에 이르기까지 다양한 계층의 이용자들의 일상생활에 필요한 정보를 소통하려는 노력으로 풀이된다. 예컨대, 공공도서관 이용자를 대상으로 지



〈그림 5〉 이용자 소통 관련 트윗의 세부 항목(n=682)

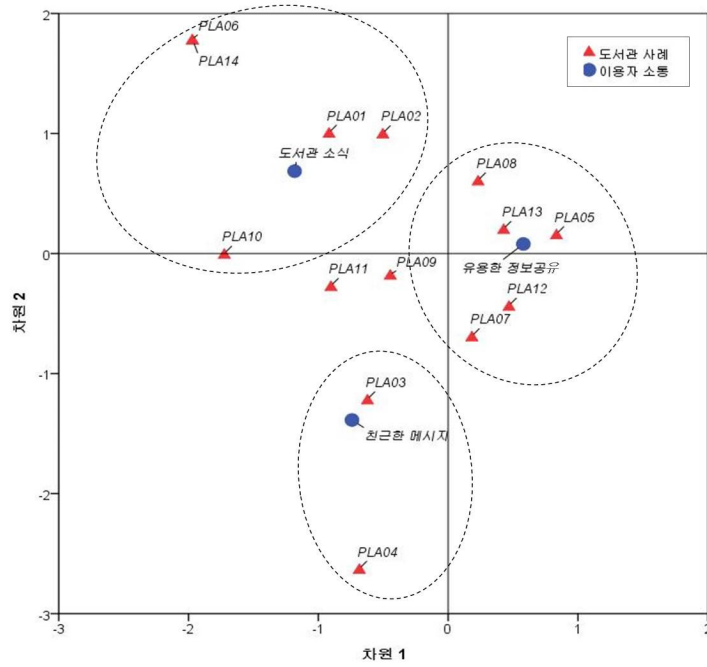
방행정 정보를 공유(시정/구청 뉴스, 164건) 하는 비중이 상대적으로 높았으며, 자관 소식을 소통(자관 뉴스, 150건)하는 데 그치지 않고, 도서관계에서 일어나는 일반적인 소식(도서관 관련 뉴스, 133건)을 망라하여 전달하고 있었다. 그런가 하면, 시사, 교양 상식 정보는 물론, 공연 문화 정보, 여가생활 관련 정보를 포함한 내용(문화교양 정보, 96건), 입시를 비롯한 대학생 교육, 평생교육, 주민교육 프로그램 등을 포괄하는 정보(교육 정보, 40건)를 통해 도서관 이용자의 삶에서 발생하는 정보요구에 대응하기 위해 트위터 공간 내에서 소통하려는 노력이 엿보였다.

한편 공공도서관은 트위터 계정을 통해 웹 공간에서 사회적 실재감(social presence)을 드러내며, 도서관이 하나의 인격체로서 이용자들에게 감정적으로도 친근하게 다가가기 위한 노력(친근한 메시지, 99건)을 하고 있었다. 예를 들면, 트윗 메시지를 통해 도서관 풍경, 날씨와 관련된 감상이나, 일상과 관련된 정감 어린 내용의 글들, 격려 메시지 등을 전달(소소한 감성 나눔, 89건)하는가 하면, 이용자의 관심과 성원에 감사하고 보답하고자 하는 마음을 공유(감사

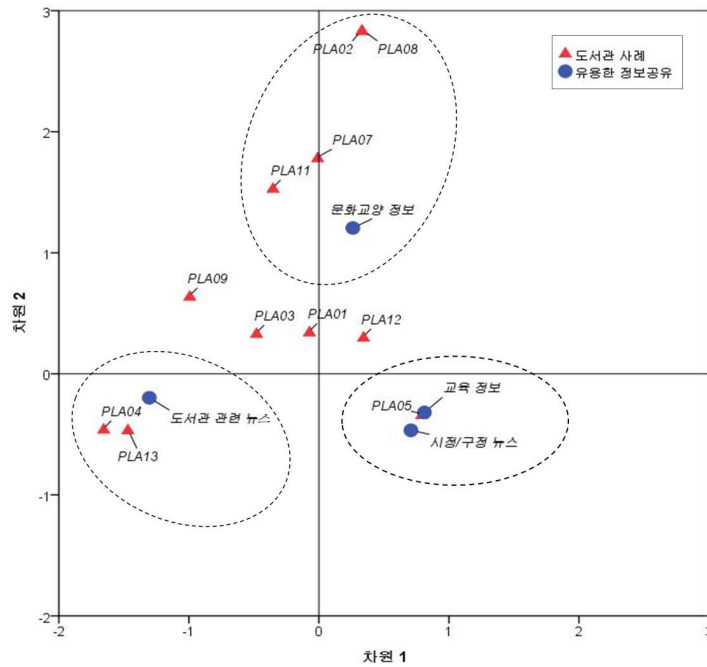
표현, 10건)하는 형태로 드러나고 있었다.

이상의 내용분석을 바탕으로 조사 대상 14개 공공도서관 계정과 이용자 소통과 관련된 3가지 하위 범주(유용한 정보 공유, 도서관 소식, 친근한 메시지)와의 대응일치분석을 수행하였다(〈그림 6〉 참조). 그 결과, 크게 다음의 세 가지 그룹으로 특징 지워지는 것을 볼 수 있다. 자관 뉴스 전달에 주력하여 도서관 소식 관련 메시지를 주로 생산해 내는 도서관 계정(PLA01, PLA02, PLA06, PLA10)이 있는가 하면, 공공도서관 이용자에게 필요한 다양한 정보를 공유하는 데 주력한 도서관 계정(PLA05, PLA07, PLA08, PLA12, PLA13), 친근한 메시지 전달에 주력한 도서관 계정(PLA03, PLA04)으로 구분되고 있었다.

또한 각 도서관 계정별로 특화되어 제공되는 정보를 파악하기 위하여, 14개 계정과 유용한 정보공유 범주의 4가지 세부 항목(시정/구청 뉴스, 도서관 관련 뉴스, 문화교양 정보, 교육 정보)을 대상으로 대응일치분석을 수행하였다(〈그림 7〉 참조). 그 결과, 문화교양 정보와 관련하여서는 네 개의 도서관 계정(PLA02, PLA07, PLA08, PLA11)이, 도서관 관련 뉴스와 관련한



<그림 6> 이용자 소통 하위 범주와 도서관별 대응일치분석 결과



<그림 7> 유용한 정보공유 세부 항목과 도서관별 대응일치분석 결과

여서는 두 개의 도서관 계정(PLA04, PLA13)이 교육정보와 시정/구정 뉴스와 관련하여서는 한 개의 도서관 계정(PLA05)이 주로 많은 트윗 메시지를 생산해내고 있는 것으로 드러났다.

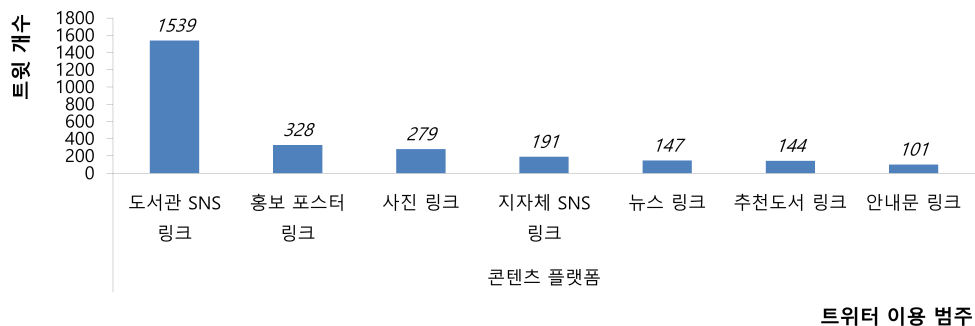
4.3 트위터 이용을 통한 공공도서관 콘텐츠 플랫폼

트위터 이용이 활발한 국내 공공도서관에서는 트위터를 통해 다양한 형태의 정보 링크를 통합적으로 연계해주는 콘텐츠 플랫폼의 역할을 드러내고 있었다(〈그림 8〉 참조). 실제 분석 대상 샘플(N=3,038)의 90%에 가까운 트윗(2,729건)에서 링크 정보를 포함하고 있었으며, 그 가운데 자관의 페이스북이나 블로그 등의 SNS 링크를 연계해 주는 경우(도서관 SNS 링크, 1,539건)가 가장 두드러지게 나타났다. 이는 도서관이 트위터를 통해 속보성 단신을 효율적으로 유통시키는 동시에, 이용자가 선별적으로 세부적인 내용 정보를 선택할 수 있는 구조를 제공해준다. 예컨대, 희망도서가 비치되었다는 소식과 같이 전달하고자 하는 내용의 하

이라이트는 트위터를 통해서 하되, 구체적으로 어떠한 희망도서들이 도서관에 비치되었는가에 관한 내용은 도서관 페이스북이나 블로그 계정을 통해 전달하는 방식이다.

자관의 SNS 링크를 연계해 주는 것과 더불어, 도서관 외부의 콘텐츠를 연계하는 경우(지자체 SNS 링크, 191건)와 신문기사, 방송뉴스 정보를 담은 경우(뉴스 링크, 147건)가 드러났다. 지자체 SNS 링크를 통해서서는 주로 시정 혹은 구정 뉴스를 연계해주고 있었으며, 뉴스 링크를 통해서서는 도서관 관련 뉴스, 문화교양 정보, 교육 정보 등을 연계하여, 이용자들에게 유용한 정보를 공유해주고 있었다.

그 외, 도서관에서 자체 제작한 홍보 포스터(328건), 사진(279건), 추천도서 전단(144건), 안내문(101건)에 대한 이미지를 링크 형식으로 연계하고 있었다. 특히 홍보 포스터 링크, 사진 링크, 안내문 링크의 경우, 도서관 행사를 보다 효과적으로 알리는 데 주로 이용되고 있었으며, 추천도서 링크의 경우, 도서 추천을 위한 세부적인 정보를 제공하기 위해 주로 이용되고 있는 것으로 드러났다.



〈그림 8〉 콘텐츠 플랫폼 관련 트윗의 세부 항목 분포(n=2,729)

5. 결론 및 제언

본 연구에서는 국내 공공도서관 가운데 트위터 이용이 활발한 도서관을 식별하고, 최종 선정된 14개 도서관 계정의 6개월간 트윗 데이터 3,038개를 대상으로 내용분석을 수행하였다. 특히 본 연구에서는 국내 고유의 상황을 반영하기 위해 국내 도서관 트윗 메시지를 대상으로 오픈코딩 과정을 거쳐 트위터 이용의 새로운 개념들을 도출하였다. 또한 코딩 체계를 형성해 나가는 과정에서 선행연구에서 드러난 범주 간 불균형 문제를 해결하기 위한 노력을 하였으며, 소셜 미디어 콘텐츠와 기능적 연관성을 고려하여 범주 체계를 형성하였다. 그 결과, 상위 범주 3개(도서관 기능 홍보, 이용자 소통, 콘텐츠 플랫폼)가 도출되었고, 도서관 기능 홍보 범주에는 5개의 하위 범주(도서관 운영, 도서관 행사, 도서 추천, 도서관 장서, 도서관 서비스)가, 이용자 소통 범주에는 3개의 하위 범주(도서관 소식, 유용한 정보공유, 친근한 메시지)가, 콘텐츠 플랫폼 범주에는 콘텐츠 유형 1개의 하위 범주가 각각 식별되었으며, 각 하위 범주에 대응되는 총 37개의 세부 항목이 파악되었다.

본 연구 결과에 따르면, 국내 공공도서관의 트위터 이용 양상은 “도서관 기능 홍보”(72.7%)와 “콘텐츠 플랫폼”(89.8%)에 집중되었으며, “이용자 소통”(22.4%) 관련 내용 또한 전체 트윗의 5분의 1 정도를 차지하고 있었다. 특히, “도서관 기능 홍보”와 관련하여서는 도서관 서비스 전반과 관련한 다양한 내용이 트윗 메시지를 통해 전달되는 것으로 드러났다.

특히 본 연구에서는 기존 트위터 내용분석 연구에서 드러나지 않았던 국내 공공도서관 고유

의 트위터 이용 양상을 구체적으로 드러내주고 있다. 예를 들면, 도서관 행사 관련 내용을 전달하는 데 있어 주로 어떠한 내용들을 전달하고 있는지, 도서관에서 도서관 자료 이외에 이용자들에게 제공하는 정보의 유형은 무엇인지, 트위터를 통해 행사 현장을 어떻게 전달하고 있는지, 도서 추천은 주로 어떠한 형태로 이루어지고 있는지 등의 내용이다. 또한 내용분석을 통해 도출된 주요 하위 범주 및 세부 항목을 중심으로 14개 도서관 계정별로 활성화되어 있는 내용을 대응일치분석을 통해 파악하였다.

다음으로 주목할 만한 내용은 공공도서관 트윗의 89.8%를 차지하는 링크 정보의 구체적 내용을 파악한 것이다. 도서관 트윗의 링크를 통해 주로 전달되는 콘텐츠 유형은 자관의 SNS는 물론, 지자체 SNS, 신문기사 및 방송뉴스와 같은 뉴스 링크 등이었다. 또한, 도서관에서 자체 제작한 홍보 포스터나, 사진, 안내문 등의 이미지 내용도 링크로 연계하여 트윗 메시지를 통해 전달하고 있었다.

공공도서관 트위터 이용을 통한 이용자 소통의 노력은 아동, 청소년, 성인에 이르기까지 다양한 계층의 이용자들의 일상생활에 필요한 정보를 공유하는 형태로 드러나고 있었다. 특히, 시정 혹은 구정 뉴스를 공유하려는 노력이 두드러졌으며, 도서관 관련 뉴스, 문화교양 정보, 교육 정보 등을 수집하여, 이용자와 공유하려는 노력이 돋보였다. 자관 소식과 관련한 커뮤니케이션 노력은 물론, 웹 공간에서 하나의 인격체로서 이용자와 감성적인 대화 메시지를 전달하고, 감사 표현을 하는 것을 통해 보다 이용자와의 친밀한 유대관계를 유지하고자 하는 노력이 드러났다.

이상의 내용에서 본 바와 같이, 본 연구에서는 국내 공공도서관의 트윗 메시지의 내용분석을 통해, 트위터가 활용되는 도서관 정보서비스의 구체적 내용을 파악하였다. 이는 최연진과 정연경(2013)이 해외 연구 결과에서 도출된 일부 범주 6가지에 모든 트윗 데이터를 대응시켜 분석함으로써, 전체 트윗의 41.0%에 해당하는 내용을 세부 내용 판별이 어려운 “일반” 범주로 분류했던 점을 개선한 결과다. 또한 대응 일치분석 기법을 사용하여 트위터 이용의 주요 하위 범주와 세부항목을 대상으로 도서관 계정 별로 활성화되어 있는 내용을 파악하였다는 데 의미가 있다. 본 연구의 과정과 내용분석 결과는 소셜 미디어를 비롯한 웹 기반 정보서비스의 내용을 분석하는 데 참고자료로 사용될 수 있으리라 보이며, 도서관 현장에서 자관의 트위터 이용 현황을 파악하거나, 트위터 이용 평가 항목을 설계하는 데 유용한 자료로 사용될 수 있으리라 본다. 또한 소셜 미디어를 통한 정보서비스 개선을 위해, 특화된 콘텐츠 제공전

략을 세우는 데 참고자료로 사용될 수 있을 것이다.

한편 소셜 미디어 콘텐츠의 내용분석 과정에서 보다 정교한 범주화를 위한 노력이 필요할 것으로 여겨진다. 이는 내용분석 범주를 어떻게 형성하느냐에 따라 분석결과에 많은 영향을 미칠 수 있기 때문이다. 또한, Hagman(2012)의 경우에서와 같이 소셜 미디어 콘텐츠 이용과 관련하여 조직 내부에 대한 이해도가 높으며, 이용자와의 상호작용을 경험한 도서관 현장 연구자가 소셜 미디어 콘텐츠 분석 연구에 참여하는 형태의 국내 연구도 이루어졌으면 하는 바람이다.

감사의 글(Acknowledgments)

코더간 신뢰도 검증 과정에 참여해준 송성진 원생과 본 연구의 개선에 유용한 의견과 제안을 주신 익명의 논문심사자께 깊은 감사를 드립니다.

참 고 문 헌

- 오의경 (2012). 트위터를 활용한 공공도서관 서비스 활성화 방안 연구. 정보관리연구, 43(2), 133-150.
<https://doi.org/10.1633/jim.2012.43.2.133>
- 이란주 (2014). 대학생의 도서관 블로그 사용에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 25(1), 319-342.
<https://doi.org/10.14699/kbiblia.2014.25.1.319>
- 이란주, 김수영 (2011). 국내 대학도서관 블로그의 현황 및 활성화 방안에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 22(3), 57-73.
- 이미연, 김성희 (2012). 대학도서관 블로그 콘텐츠 비교·분석. 한국비블리아학회지, 23(3), 157-175.
<https://doi.org/10.14699/kbiblia.2012.23.3.157>
- 이수상 (2012). 도서관 페이스북 페이지의 운영 실태에 관한 기초연구: 한국과 미국의 대학도서관 사례

- 를 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 43(4), 347-372.
<https://doi.org/10.16981/kliss.43.4.201212.347>
- 정중기 (2010). 웹 2.0 기반의 '팟캐스트' 정보통신기술을 이용한 미국의 도서관서비스에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 41(1), 99-120. <https://doi.org/10.16981/kliss.41.1.201003.99>
- 최연진, 정연경 (2013). 공공도서관의 소셜 네트워크 서비스 활성화 방안에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 24(4), 319-340. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2013.24.4.319>
- 한중엽, 이승민, 서만덕 (2014). 전문도서관의 소셜네트워크서비스 운영방안 연구 - 해양과학도서관 사례를 중심으로. 한국문헌정보학회지, 48(3), 335-351.
<https://doi.org/10.4275/kslis.2014.48.3.335>
- Aharony, N. (2010). Twitter use in libraries: An exploratory analysis. *Journal of Web Librarianship*, 4(4), 333-350. <https://doi.org/10.1080/19322909.2010.487766>
- Aharony, N. (2012). Facebook use in libraries: An exploratory analysis. *Aslib Proceedings: New Information Perspectives*, 64(4), 358-372. <https://doi.org/10.1108/00012531211244725>
- Al-Daihani, S. M., & AlAwadhi, S. A. (2015). Exploring academic libraries' use of Twitter: A content analysis. *Electronic Library*, 33(6), 1002-1015.
<https://doi.org/10.1108/el-05-2014-0084>
- Baggett, M., & Gibbs, R. (2014). Historypin and Pinterest for digital collections: Measuring the impact of image-based social tools on discovery and access. *Journal of Library Administration*, 54(1), 11-22. <https://doi.org/10.1080/01930826.2014.893111>
- Cavanagh, M. F. (2015). Micro-blogging practices in Canadian public libraries: A national snapshot. *Journal of Librarianship and Information Science*, 48(3), 247-259.
<https://doi.org/10.1177/0961000614566339>
- Chen, S. (2009). Can blogging help cataloging?: Using a blog and other web 2.0 tools to enhance cataloging section activities. *Library Resources & Technical Services*, 53(4), 251-260.
<https://doi.org/10.5860/lrts.53n4.251>
- Dudenhoffer, C. (2012). Pin it!: Pinterest as a library marketing and information literacy tool. *College & Research Libraries News*, 73(6), 328-332.
- Flick, U. (2009). *An introduction to qualitative research*. Los Angeles: Sage.
- Griffey, J. (2007). Podcast 1 2 3. *Library Journal*, 132(11), 32-34.
- Hagman, J. (2012). Joining the twitter conversation. *Public Services Quarterly*, 8(1), 78-85.
<https://doi.org/10.1080/15228959.2012.650564>
- Hansen, K., Nowlan, G., & Winter, C. (2012). Pinterest as a tool: Applications in academic libraries and higher education. *Partnership: the Canadian Journal of Library and Information*

- Practice and Research, 7(2). <https://doi.org/10.21083/partnership.v7i2.2011>
- Harkema, C., & Nygren, C. (2012). Historypin for library image collections: New modes of access for unique materials at the University of Saskatchewan Library. *Partnership: the Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, 7(2).
<http://dx.doi.org/10.21083/partnership.v7i2.1970>
- Jowitt, A. (2008). Perceptions and usage of library instructional podcasts by staff and students at New Zealand's Universal College of Learning (UCOL). *Reference Services Review*, 36(3), 312-336. <https://doi.org/10.1108/00907320810895396>
- Kim, H. M., Yang, C. C., Abels, E. G., & Zhang, M. (2012). A qualitative analysis of information dissemination through twitter in a digital library. *Proceedings of the 12th ACM/IEEE-CS Joint Conference on Digital Libraries*, 339-340. <https://doi.org/10.1145/2232817.2232880>
- Kim, Hae-Young, Lee, Ji-Hye, & Chung, Young-Mee (2008). Employing informetric analysis to identify dominant research areas in the top ranking U.S. LIS schools. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 25(2), 143-155.
<https://doi.org/10.3743/kosim.2008.25.2.143>
- Le Gac, M. A. O. (2010). *Twittering libraries: How and why New Zealand public libraries use micro-blogging*. Unpublished master's thesis, Victoria University of Wellington, Wellington, New Zealand.
- Shiri, A., & Rathi, D. (2013). Twitter content categorisation: A public library perspective. *Journal of Information & Knowledge Management*, 12(4), 1350035.
<https://doi.org/10.1142/s0219649213500354>
- Thornton, E. (2012). Is your academic library pinning? *Academic libraries and Pinterest*. *Journal of Web Librarianship*, 6(3), 164-175. <https://doi.org/10.1080/19322909.2012.702006>
- Wang, M. Y. (2013). Public library blogs and elders' self-learning: A content analysis. *Electronic Library*, 31(4), 521-534. <https://doi.org/10.1108/el-10-2011-0153>
- Xie, I., & Ann Stevenson, J. (2014). Functions of twitter in digital libraries. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 51(1), 1-4.
<https://doi.org/10.1002/meet.2014.14505101117>

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기
(English translation of references written in Korean)

Choi, Yeon Jin, & Chung, Yeon-Kyoung (2013). A study on activating social network services

- for public libraries in Korea. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 24(4), 319-340. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2013.24.4.319>
- Han, Jong Yup, Lee, Seungmin, & Seo, Man Deok (2014). An study of operational strategy for special libraries on Social Network Service (SNS). *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 48(3), 335-351. <https://doi.org/10.4275/kslis.2014.48.3.335>
- Jung, Jong-Kee (2010). A study on the library services by 'podcast' information communication technology based on web 2.0 in USA. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 41(1), 99-120. <https://doi.org/10.16981/kliss.41.1.201003.99>
- Lee, Lan-Ju (2014). A study on college students' use of library blogs: Focus on D academic library. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 25(1), 319-342. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2014.25.1.319>
- Lee, Lan-Ju, & Kim, Soo-Young (2011). A study on the utilization of blogs in university libraries at Korea. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 22(3), 57-73.
- Lee, Mi-Yeon, & Kim, Seong-Hee (2012). The comparative analysis of blog contents in academic libraries. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 23(3), 157-175. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2012.23.3.157>
- Lee, Soo-Sang (2012). A preliminary study on the current condition of university library Facebook pages: Around Korean & USA university libraries. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 43(4), 347-372. <https://doi.org/10.16981/kliss.43.4.201212.347>
- Oh, Eui-Kyung (2012). The study on the activation of public library services utilizing Twitter. *Journal of information management*, 43(2), 133-150. <https://doi.org/10.1633/jim.2012.43.2.133>