

대학도서관 소셜네트워크서비스의 활성화 방안에 관한 연구

A Study on the Activation of Social Network Service of University Libraries

이유진, 충남대학교 대학원 문헌정보학과, yoojinlee85@naver.com

곽승진, 충남대학교 문헌정보학과, sjkwak@cnu.ac.kr

Yoo-jin Lee, Graduate School of Library & Information Science, Chungnam National University

Seung-Jin Kwak, Prof. Dept of LIS, Chungnam National University

사회 전반에 걸쳐 소셜네트워크서비스의 영향력이 높아짐에 따라 국내 대학도서관에서도 소셜네트워크 서비스의 도입을 통해 이용자와 소통하려는 노력을 하고 있다. 이에 본 연구에서는 국내 대학도서관의 소셜네트워크서비스의 현황을 파악하고 소셜네트워크서비스의 이용률이 높은 도서관과 낮은 대학도서관을 선정하여 이용 및 비이용 요인을 도출하는 것을 통해 활성화 방안을 제시하였다.

1. 서론

1.1 연구의 목적 및 필요성

인터넷의 발달로 인한 커뮤니케이션 환경의 변화로 신속한 의견의 교환과 소통이 용이해졌다. 특히 최근 스마트폰 등 이동성이 강한 매체가 널리 보급됨에 따라 다양한 사회적 영역에서 소셜네트워크서비스의 활용률은 더욱 높아지고 있다.

2011년 6월 기준으로 대표적인 소셜네트워크 서비스인 페이스북의 전 세계 사용자는 7억 명, 트위터 사용자는 2억명에 이르고 있다.¹⁾ 소셜네트워크서비스의 이용자의 수가 늘어남에 따라 이미 많은 기업에서 소셜네트워크서비스를 이용자와의 소통채널 및 마케팅 도구로 이용하고 있다.

이에 도서관에서도 이용자들과의 보다 신속한 소통과 서비스를 위하여 블로그나 트위터 등의 소셜네트워크서비스를 도입하여 이용자 서비스에 활용하고 있으나 아직까지 활용률은 저조한 편이다.

황재영, 구찬미(2011)의 연구에 의하면 도서관은 이용자들에게 적극적으로 도서관의 존재를 알리고, 도서관의 정보자원과 서비스의 이용을 촉진시키고, 기존의 도서관 이용자를 유지시키기 위해 관계를 형성시킬 수 있는 도서관 마케팅에 관심을 기울여야 한다고 하였다. 그러나 이러한 현실에도 불구하고 도서관 현장에서는 도서관 마케팅에 대한 관심과 노력이 낮다고 하였다.

그러나 현재 소셜네트워크서비스의 확장 속도와 영향력으로 비추어 볼 때 도서관에서의 활용이 늘어날 것으로 보인다. 이에 현재 도서관에서 제공하고 있는 도서관 소셜네트워크서비스의 활용에 대한 평가가 필요하며 서비스

1) <http://biz.heraldm.com/common/Detail.jsp?newsMLId=20110613000778>

이용률이 저조한 요인에 대한 실제적인 조사를 통해 활성화 방안을 도출할 필요성이 있다.

따라서 본 연구에서는 소셜네트워크서비스의 주요 이용자 계층이 분포하는 대학도서관을 중심으로 현재 국내 대학도서관에서 가장 많이 사용이 되는 소셜네트워크서비스인 블로그와 트위터의 활용현황을 파악하였으며 이를 통해 대학도서관의 소셜네트워크서비스의 제공목적과 활용의 효과를 고찰해 보고자 한다. 또한 소셜네트워크서비스의 이용률이 낮은 대학도서관의 경우 그 요인을 파악하여 활성화 방안을 도출하는 것에 연구의 목적이 있다.

1.2 연구의 방법

본 연구를 위하여 국내 대학도서관의 블로그와 트위터 개설현황을 파악하였다. 현황파악을 위해 황재영, 구찬미(2011)연구에서 제시한 ‘국내 도서관의 소셜네트워크 서비스 도입현황’을 바탕으로 인터넷 포털, 해당 소셜네트워크 홈페이지 키워드 검색을 하였으며 2011년 한국사립대학교도서관협의회 보고서를 통해 보완하였다.

위와 같은 방법으로 파악한 국내 대학도서관의 블로그와 트위터 중에서 각각의 총 글수, 업데이트 빈도, 최근 업데이트 날짜, 내용의 성실도 등을 바탕으로 이용률이 높은 대학과 낮은 대학을 각각 선정하였다.

선정된 대학의 서비스를 비교·분석하여 이용요인과 비이용요인을 도출하였으며 실제 서비스 운영자와 이용자 대상면담조사를 통하여 활성화 방안을 제시했다.

1.3. 선행연구 개관

소셜네트워크서비스에 대한 관심이 높아짐에 따라 문헌정보학 분야에서도 다양한 관련 연구가 이루어지고 있다.

김동재(2009)는 도서관 서비스에 적용될 수 있는 소셜소프트웨어서비스를 활용한 국내외 대학들의 서비스 내용을 조사 분석하였으며, 그 결과 소셜소프트웨어들은 태깅, Open API, 위젯, 폭소노미, 매쉬업 등의 웹 2.0 기술들에 힘입어 이용자와 도서관을 연결해주는 매우 유용한 협업도구 및 콘텐츠로 활용이 가능하다는 것을 밝혔다.

박희연(2008)은 블로그에 관한 이론적인 배경을 기반으로 하여, 기존에 서비스를 제공하고 있는 도서관의 블로그 사이트를 조사·분석하여 현황을 파악하였다. 이를 바탕으로 이용자를 대상으로 설문조사를 통해 블로그 서비스 제공에 대한 이용자 만족도 및 이용자 만족도에 영향을 미치는 블로그 서비스 요인에 대하여 확인하였다.

조정연 등(2011)은 현재 대학도서관에서 소셜네트워크서비스를 활용함에 있어 문제가 되고 있는 부분들을 분석하고 대학도서관의 소셜네트워크서비스의 도입에 앞서 고려해야 할 점들을 제시하였다. 또한 사서대상 인터뷰와 이용자 대상 설문조사를 통해 대학 구성원들의 인식을 파악하고 이를 통해 소셜네트워크서비스가 대학도서관에 줄 수 있는 긍정적인 효과에 대하여 논하였다.

황재영, 구찬미(2011)의 연구에서는 최근 국내외 도서관 분야에서 시도되는 다양한 소셜네트워크 서비스의 현황과 사례를 살펴보고 이를 마케팅 관점에서 비교 분석하였다. 또한 국내 도서관에서 소셜미디어 마케팅을 도입할 때 고려해야 할 사항을 중심으로 성공 전략을 제시하였다.

Chen 등(2009)은 뉴욕의 81개 대학도서관을 대상으로 웹사이트를 분석하여 개별도서관에서 활용하는 웹2.0의 현황을 밝혔다. 조사 결과 분석대상 도서관의 42%이상이 웹 2.0 도구 중 하나 이상을 사용하고 있으며 블로그가 가장 많이 활용되고 있다는 것을 밝혔다.

Fields(2010)는 University of British Columbia 대학의 인문사회과학도서관인 Koerner도서관에서 개인 트위터 계정을 통해 참고업무 수행하고, 참고업무 전용으로 인문사회과학분야 사서 및 직원이 공유하는 참고업무용 계정을 활용한 사례를 소개하였다. 이 연구는 도서관 참고업무의 마케팅이나 홍보에 트위터가 가진 잠재적 가능성에 대해 밝히고 있다.

관련 선행연구를 살펴본 결과 도서관 소셜네트워크서비스에 관한 연구는 서비스의 도입과 그 잠재적 활용가능성 및 방안에 대한 연구가 주를 이루고 있다는 것을 알 수 있다. 이에 본 연구에서는 이미 도입된 소셜네트워크서비스의 활용현황 분석을 통해 이미 각 대학도서관에서 도입한 소셜네트워크서비스의 활성화 방안을 도출하였다.

2. 소셜네트워크서비스의 개념

2009년 방송통신위원회와 한국인터넷진흥원은 인터넷 이용자의 소셜네트워크서비스 이용실태조사에서 소셜네트워크에 대하여 '인터넷을 기반으로 사람과 사람을 연결하고 정보 공유, 인맥관리, 자기표현 등을 통해 유지, 관리할 수 있는 서비스'로 정의 하였다. 한국인터넷 진흥원은 이를 용도에 따라 1)카페·클럽·동호회, 2)블로그·미니홈피, 3) 인스턴트메신저, 4)인맥관리(페이스북, 미투데이, 트위터), 5) 가상현실(세컨드라이프) 등의 5가지로 구분하고 있다.

본 연구에서는 국내 대학도서관에서 소셜네트워크서비스 도구로 가장 이용률이 높은 블로그와 트위터를 중심으로 그 활용현황을 파악하고 서비스의 활성화 방안제시 할 것이다.

블로그는 웹과 로그의 줄임말로 온라인상에서 자유롭게 글을 올릴 수 있으며 최신글이 가장 먼저 보이는 구조를 가지고 있다. 운영자의 취향에 따라 글의 주제, 업데이트 주기, 관

리 운영에 대한 제약이 없는 1인 미디어라고 할 수 있다.

트위터는 2006년부터 서비스가 시작되었으며 140자 이내의 단문 중심 마이크로 블로그 서비스로 이용자들 간의 네트워킹을 기반으로 하고 있으며 간편함과 급속한 확산성 때문에 널리 이용되고 있는 서비스이다.²⁾

블로그와 트위터는 모두 개방형 소셜네트워크서비스로 다양한 사람들과 정보 공유를 용이하게 할 수 있다는 강점이 있다.

3. 국내대학도서관의 블로그와 트위터 현황

3.1 블로그

2011년 7월 현재 국내 대학도서관 블로그 개설 현황을 조사한 결과 27개의 대학도서관에서 블로그 서비스를 제공을 하고 있으며 그 현황은 다음의 <표 1>과 같다.

<표 1> 국내 대학도서관 블로그 활용현황
(2011.07.24 기준, 개설일 순 정렬)

No	대학명	블로그 URL
1	포항공과대학교	postechlibrary.tistory.com
2	동양대학교	dyulibrary.egloos.com
3	대구대학교	dulibrary.tistory.com
4	동국대학교	dgulibrary.tistory.com
5	순천향대학교	schlibrary.tistory.com
6	전북대학교	cbnlibrary.tistory.com
7	동덕여자대학교	ddlibrary.tistory.com
8	덕성여자대학교	blog.naver.com/saver1130
9	서강대학교	loyolalibrary.tistory.com
10	서울대학교	snul.tistory.com
11	인제대학교	injelibrary.tistory.com
12	동부산대학	blog.dpc.ac.kr/lib02
13	중앙대학교	caulib.tistory.com
14	수원여자대학교	swclib.tistory.com/

2) 조경연 외, 2011. 대학도서관 소셜네트워크 서비스의 현황과 필요성에 대한 연구;마케팅 관점과 이용자 특성을 중심으로, 사대도협, 연구보고서 #11

15	동덕여자대학교 여성학도서관	ddwmlib.tistory.com
16	대전대학교	jisanlib.tistory.com
17	가톨릭대학교	libcuk.tistory.com
18	영남대학교	yulibrary.tistory.com
19	영진전문대학	libblog.yjc.ac.kr/board
20	경기대학교	kgulib.tistory.com
21	동서대학교	dsu4u.tistory.com
22	부산대학교	pnulib.tistory.com
23	서울여대	swulib.tistory.com
24	한기대	dasan.tistory.com
25	연세대학교	yonseilibrary.tistory.com
26	카이스트	blog.naver.com/kaistlibrary
27	대구카톨릭대	culibrary.tistory.com

<표 1>의 정렬 기준은 블로그의 개설일 순이며 국내대학교 중에서는 포항공과대학교가 2007년 1월 30일 처음 도입하였다. 전체 27개의 대학도서관 중의 12개의 도서관은 트위터를 동시에 운영하고 있으며 블로그를 개설한 도메인의 경우 22개의 대학이 (주)다음커뮤니케이션의 설치형 블로그인 티스토리를 기반으로 하고 있다.

3.2 트위터

2011년 7월 현재 국내대학도서관의 트위터 개설현황을 조사한 결과 38개의 대학도서관에서 트위터를 운영하고 있으며 그 현황은 <표 2>와 같다. 2007년 3월 3일 포항공과대학교가 국내대학도서관에 트위터를 가장 먼저 도입하였다. 그 후 30개의 대학도서관이 2010년에 도입하였는데 이를 통해 사회적 유행과 트렌드를 대학도서관에서 반영하려 노력하고 있음을 알 수 있다.

<표 2> 국내대학도서관 트위터 현황
(2011.07.24 기준, 개설일 순 정렬)

No	대학명	트위터 계정
1	포항공과대학교	postechlibrary
2	세명대학교	Minsong_Library
3	한양대학교	hyulibrary
4	한국교원대학교	knuelibrary

5	울산과학기술대학교	unist_library
6	경북대학교	KNULibrary
7	인하대학교	jungseoklibrary
8	성균관대학교	skkulib
9	아주대학교	ajoulibrary
10	동국대학교	dongguklib
11	경기대학교	kgulibrary
12	이화여자대학교	ewhalib
13	연세대학교	Yonseilib
14	영남대학교	ylibrary
15	대구대학교	DU_LIBRARY
16	울산대학교	uoulibrary
17	카이스트	kaistlibrary
18	경희대학교	khu_library
19	명지대학교	mjulib
20	승실대학교	ssu_lib
21	상명대학교(천안)	SMU_Library
22	서원대학교	SWULibrary
23	동덕여자대학교	dongduk_library
24	서울교육대학교	snuelib
25	성균관대학교(김귀정)	skkbook
26	대구가톨릭대학교	cu_library
27	충북대학교	CBNUL
28	대구교육대학교	dnuel
29	서울여자대학교	swulib
30	대구한의대학교	dhulibrary
31	장로회신학대학교	pctslib
32	대전대학교	jisanlib
33	숙명여자대학교	sm_library
34	한국성서대학교	1952_kbulibrary
35	전주대학교	jj_lib
36	서강대학교	soganglib
37	충남대학교	cnulibrary
38	건양대학교	KYUPR

4. 분석결과

4.1 블로그

<표 1>의 국내 대학도서관에서 운영하는 27개의 블로그를 대상으로 개설일 대비 글 수, 업데이트 빈도 수, 마지막 글의 업데이트 날짜와 방문자 수를 기준으로 하여 블로그 이용률이 높은 세 개 대학과 이용률이 낮은 세 개 대학도서관을 도출하였다. 도출에 있어서 2011년 중앙일보·리서치 앤 리서치(R&R)가 공동 조사한 「대학교객만족도지수: 교직원 친절

점수」³⁾를 선정에 반영하였다. 위와 같은 기준으로 블로그 이용률이 높은 대학도서관과 낮은 대학도서관을 도출한 결과는 <표 3>과 <표 4>에 나타내었다.

<표 3>의 블로그 이용률이 높은 대학도서관으로 도출된 세 개 대학 모두 가입형 상용 서비스인 (주)다음커뮤니케이션의 티스토리 기반의 블로그 운영을 하고 있기 때문에 서비스 제공의 외형적인 측면에서는 크게 다르지 않았다. 세 블로그 모두 각 소속대학도서관의 홈페이지에서 블로그에 접속할 수 있는 링크를 제공하여 이용자에게 접근성을 제공하고 있었다. 또한 트위터를 통해 블로그 게시물을 링크하여 정보를 제공하는 형태를 보이고 있었다.

정보전달의 속도는 신속하나 전달 용량의 한계가 있는 트위터와 상대적으로 많은 정보의 전달에 용이한 블로그의 연계 사용을 통해 이용자에게 보다 많은 정보를 효율적으로 제공하고 있음을 알 수 있다.

블로그의 메뉴 및 내용적 측면에서는 도서관의 소식과 행사에 대한 안내 및 공지 등을 지속적으로 업데이트 하고 있으며 기존의 도서관 홈페이지에서는 제공이 용이하지 않았던 다양한 형태의 콘텐츠를 서비스 하고 있었다. 또한 이용자와의 다양한 피드백을 통하여 일방적인 정보의 제공이 아닌 친밀한 관계 형성에 노력을 하고 있다.

이처럼 블로그 이용률을 높이기 위해서는 단순한 도서관 관련 정보의 제공만이 아닌 대

<표 3> 이용률이 높은 대학도서관 블로그의 서비스의 비교 (2011년 7월 기준)

구분	A 대학도서관	B 대학도서관	C 대학도서관
블로그명	POSTECH Library Blog	K-책갈피	지산도서관 블로그
개설일	2007.01.30	2010.08.10	2009.04.26
최근 글	2011.07.20	2011.08.04	2011.08.05
글 수	877	170	561
홈페이지 연동 여부	○	○	○
트위터 개설 여부	○	○	○
형태	가입형	가입형	가입형
도메인	티스토리	티스토리	티스토리
Tag/RSS/트랙백	지원	지원	지원
트위터 운영 여부	운영	운영	운영
교직원친절점수	76.25(1위)	58.00(7위)	-
메뉴 구성	도서관 서비스 정보 책소개 멀티미디어 Database 저널 & 매거진 교육 & 이벤트 IT 사진갤러리	이책좋아요 이달의 추천도서 추천도서100선 - 자연기술의학 - 문화예술 - 인문사회 - 경제경영 - 문학 도서관공지사항	도서관소식 행사.이벤트 추천도서 영상자료(영화) 참고정보원 문화/공연/전시 주제정보원 도전&열정 정보 & 뉴스 지산갤러리 fun & other

3) http://article.joinsmsn.com/news/article/article.asp?total_id=5729907&cloc=olink|article|default

학별로 특성화된 메뉴의 구성을 통해 이용자의 관심을 끌만한 정보를 블로그를 통해 제공하려는 지속적인 노력이 필요하다.

서비스 이용률이 높은 블로그에서는 이용자에게 도서관이 소장한 유용한 학술정보를 안내하고, 활용을 권장함과 동시에 다양한 매체를 통해 도서관을 홍보함으로써 도서관의 대내외 인지도와 이용자들의 도서관 서비스에 대한 인식과 친밀도를 높이는 데 기여하고 있음을 알 수 있다.

대학도서관 블로그가 개설은 되어 있으나 이용률이 낮은 곳은 <표 4>에 나타내었다. 선정 기준은 이용률이 높은 블로그와 마찬가지로 개설일 대비 글 수, 업데이트 빈도 수, 마지막 글의 업데이트 날짜와 방문자 수를 기준으로 하였으며 「대학교객만족도지수: 교직원

친절 점수」를 선정기준에 반영하였다.

<표 4>의 대학도서관의 경우에도 블로그의 설치기반이나 제공형태 등은 <표 3>의 대학도서관과 비슷한 형태를 보이는 것을 알 수 있다. 그러나 게시물의 지속적인 업데이트가 이루어 지지 않아 이용자가 블로그를 방문하여 얻을 수 있는 정보가 없는 것이 특징이었으며 이것이 이용률이 저조한 요인 중의 하나라고 할 수 있다. 또한 해당 대학도서관홈페이지에서 블로그에 접속할 수 있는 링크를 제공하지 않아 접근성 자체가 낮다는 공통점이 있다.

4.2 트위터

<표 2>의 국내대학도서관 트위터 현황을 바

<표 4> 이용률이 낮은 대학도서관 블로그의 서비스의 비교 (2011년 7월 기준)

구분	D 대학도서관	E 대학도서관	F 대학도서관
블로그명	Dongguk Library Blog	로올라도서관	덕성여자대학교 도서관
개설일	2007.07.27	2008.06.25	2008.05.03
최근글	2011.05.26	2011.05.11	2008.05.06
글 수	101	108	49
홈페이지 연동 여부	X	X	X
트위터 개설 여부	O	O	X
형태	가입형	가입형	가입형
도메인	티스토리	티스토리	네이버
Tag/RSS/트랙백	지원	지원	지원
트위터 운영 여부	운영	운영	운영
교직원친절점수	58.25(6위)	54.00(13위)	-
메뉴 구성	도서관 서비스 정보 Database 저널 책소개 교육&행사 Gallery	로올라 소식 도서관 소식 -스케줄 알리미 -서비스 소개 -추천 도서 -전시회의 기억 -HOT!도서관주간 도서관 밖에서는 자유롭게 -J's 읽거나 말거나 -생각 나누기 -짧은글 긴생각 지난 웹진	도서관 행사*공지 맞춤 서비스 안내 -1학년 -2,3학년 -4학년, 대학원생 -교수, 강사 사서 추천 -이주의 추천도서 -이주의 추천영화 -추천사이트

탕으로 트위터 운영의 활성화 방안을 제시하기 위하여 트위터 이용률이 높은 대학도서관과 낮은 대학도서관을 각각 세 곳씩 선정하였다. 선정 기준으로는 팔로워, 팔로잉, 트윗의 숫자와 트위터의 개설일자와 최근트윗을 통한 평균 트윗 수 등을 기준으로 하였다. 또한 블로그의 선정과 마찬가지로 「대학교객만족도지수: 교직원 친절 점수」를 선정 기준에 반영하였다.

위의 기준으로 도출한 대학도서관 트위터의 이용률이 높은 대학도서관은 <표 5>에 낮은 대학도서관은 <표 6>에 나타내었다.

<표 5>를 살펴보면 팔로워와 팔로잉의 숫자가 거의 동일한 것을 알 수 있는데 이는 대학도서관 트위터의 운영자와 이용자 간의 일대일 관계 형성을 통한 정보제공이 이루어지고 있다는 것을 보여준다. 또한 해당 대학도서관의 홈페이지에 트위터의 링크를 두어 이용자에게 안내하고 있다.

트위터의 특징인 신속한 정보 전달력 때문에 가장 많은 부분을 차지하는 것은 신속히 전달해야 하는 공지나 정보관련 내용이다. <표 5>의 '주요 내용'을 살펴보면 이용자와 일상적인 대화 및 교류의 트윗을 통해 친밀한 관계

<표 5> 트위터 이용률이 높은 대학도서관의 서비스의 비교 (2011년 7월 기준)

구분	A 대학도서관	B 대학도서관	C 대학도서관
개설일	2007.03.03	2010.08.08	2010.12.24
최근 트윗	2011.08.06	2011.08.06	2011.08.05
팔로워	1099	699	107
팔로잉	1101	635	98
트윗	4786	205	346
트위터 순위	103,301위	138,697위	413,012위
홈페이지 연동여부	○	○	○
교직원친절점수	76.25(1위)	58.00(7위)	-
주요 내용	- 신규 전자책 정보 - 유익한 기술관련 이용 정보((EndNote 등) - 일상적인 대화 - 참고봉사 서비스 - 대학 및 도서관 관련 각종 정보, 최신 뉴스	- 추천 도서리뷰 이벤트 (사은품제공, 참여유도) - 일상적 대화 - 전자책 이용 정보 - 도서관 관련 문의답변 - 도서관 운영, 행사 관련 정보 제공	- 도서관 이용안내 - 각종 학사정보 제공 - 추천도서 제공 - 각종 행사정보제공 - 학술정보관련 뉴스

<표 6> 트위터 이용률이 낮은 대학도서관의 서비스의 비교 (2011년 7월 기준)

구분	G 대학도서관	H 대학도서관	I 대학도서관
개설일	2010.12.30	2011.04.05	2010.03.04
최근 트윗	2011.06.20	2011.07.29	2011.03.02
팔로워	36	110	767
팔로잉	4	88	879
트윗	35	45	104
트위터 순위	697,506위	469,512위	140,558위
홈페이지 연동여부	X	○	X
교직원친절점수	55.00(10위)	-	-
주요 내용	- 도서관 이용안내 - 도서관 프로그램 안내	- 도서관 이용안내 - 도서관 프로그램 안내	- 도서관 이용안내 - 각종 학사정보 제공 - 추천도서, 행사정보

형성을 하려는 노력을 기울이고 있음을 알 수 있다. 트위터의 이용률이 높은 경우에 가장 눈에 띄는 점은 이용자의 트윗에 대한 피드백이 빠르다는 것인데 이를 통해 이용률 향상에 있어 운영자의 관심이 중요 요인 이라는 것을 알 수 있다.

또 하나의 특징은 다양한 도서관 관련 이벤트를 진행하고 트위터 가입을 장려하여 이용자를 유입하는 노력을 하고 있다는 것이다. 다양한 이벤트 등을 통한 트위터 팔로워 수의 증가는 결과적으로 대학도서관이 제공하는 서비스를 이용자에게 알리고 대학도서관의 위상을 제고하는데 도움이 될 것이기 때문에 이는 매우 바람직하다고 볼 수 있다.

<표 6>의 트위터 이용률이 낮은 대학도서관의 도출에 있어서도 팔로워, 팔로잉, 트윗의 숫자와 트위터의 개설일자와 최근 트윗을 통한 평균 트윗 수 등을 기준으로 하였다. 또한 블로그의 경우와 마찬가지로 「대학교객만족도지수: 교직원 친절 점수」를 선정 기준에 반영하였다.

선정된 대학의 트윗을 살펴보면 개설 후 홍보 부족으로 인해 팔로워수를 확보하지 못한 경우와 운영자의 트윗의 업데이트가 저조한 경우로 나누어 볼 수 있으며 이는 대학도서관 홈페이지에 링크를 제공하고 블로그와의 연계 운영 등을 통해 개선 할 수 있을 것이다.

실제 H대학교에 재학 중인 스마트폰을 보유한 대학생 20명을 대상으로 면담조사를 실시하였다. 그 결과 15명이 도서관 트위터의 존재에 대하여 모르고 있었으며 15명 중 10명은 도서관 트위터를 이용할 생각이 있다고 답했다. 이를 통해 적극적인 트위터 홍보와 이용자 확보가 필요하다는 것을 알 수 있었다.

조사 대상자에게 트위터를 통해 얻고자 하는 정보에 대하여 물은 결과 도서관 관련 문의에 관한 실시간 피드백, 도서관 관련 각종 공지사항을 제공받기를 원한다고 이야기 하였다.

H대학도서관 트위터 운영자와의 전화면담을 실시한 결과 비이용요인에 대하여 홍보의 부족, 트위터 내용의 편협함, 도서관 직원들의 소셜네트워크서비스에 대한 인식부족을 원인이라고 하였다. 또한 트위터 운영활성화에 있어 무엇보다 중요한 것은 담당자의 운영의지와 도서관 전체의 협력이라고 이야기 하였다.

현재 개설 초기단계인 H대학도서관의 트위터의 경우에는 적극적인 홍보와 도서관 전체 직원을 대상으로 한 소셜네트워크서비스 관련 교육 등을 실시를 통해 트위터 서비스의 이용률을 향상시킬 수 있을 것이다.

5. 결론

본 연구는 국내대학도서관에서 활용하고 있는 소셜네트워크서비스인 블로그와 트위터의 현황을 파악하고 이용률이 높은 대학도서관과 낮은 대학도서관을 각각 세 곳씩 도출하여 서비스를 비교하였다. 또한 실제 이용자 면담과 운영자와의 전화면담을 통하여 활성화 방안을 제시하였다.

이 과정에서 이용률이 높은 대학도서관 블로그와 트위터의 경우에는 운영자가 지속적으로 게시물을 업데이트하고 댓글 등을 통하여 소통을 하고 있음을 알 수 있었다. 이용자의 지속적인 확보와 대학도서관의 홍보를 위해 다양한 이벤트를 진행하고 대학도서관홈페이지에 블로그와 트위터의 링크를 제공하고 적절한 태그 등을 활용하고 있었다. 또한 트위터와 블로그의 적절한 연계 사용으로 이용자에게 많은 양의 정보를 효율적이고 신속하게 전달하고 있었다.

이용률이 낮은 대학도서관 블로그와 트위터의 경우에는 운영자가 정보를 업데이트하지 않아 이용자가 얻을 수 있는 정보가 미미하다는 것이 특징이었다. 또한 대학도서관홈페이지에 링크를 제공하지 않고 이벤트 등을 진행

하여 이용자를 유입하려는 노력이 보이지 않았다.

본 연구에서는 소셜네트워크서비스의 이용 및 비이용요인의 도출에 있어서 충분한 인원을 대상으로 한 설문조사와 면담조사가 이루어지지 않아 보다 객관적인 데이터가 추출되지 못한 한계점이 있다.

이에 후속연구에서는 이용자대상의 대학도서관 소셜네트워크서비스의 인식도조사와 운영자 대상의 면담조사를 진행하여 보다 신뢰도 있는 활성화 방안을 제시하는 연구를 진행할 것이다.

참고문헌

김동재, 2008. 소셜 소프트웨어를 활용한 대학도서관 서비스 적용에 관한 연구, 사대도협회지 제10장
박희연, 2008. 도서관 블로그 서비스의 이용자 만족도 연구; 국내 P대학도서관 블로

그를 중심으로, 석사학위논문, 충남대학교 대학원

조정연 외, 2011. 대학도서관 소셜네트워크서비스의 현황과 필요성에 대한 연구; 마케팅 관점과 이용자 특성을 중심으로, 사대도협, 연구보고서 #11

조재인, 2008. 도서관 정보 수요자를 위한 소셜네트워크서비스 도입에 관한 연구, 한국도서관 정보학회지 (제39권 제2호)

한혜연 외, 2010. 소셜네트워크를 활용한 도서관 서비스 『도서관 문화』, 2010년 5월호

황재영 외, 2011. 대학도서관의 소셜미디어 마케팅 전략에 관한 연구, KESLI 전자정보 컨퍼런스 발표자료

Chen, Xu., Fenfei. Ouyang, and Heting. Chu. 2009. The Academic Library Meets Web 2.0: Applications and Implications. The Journal of Academic Librarianship, 35(4): 324-331.