

소셜미디어를 활용한 아카이브와 이용자 간 상호작용 유형에 관한 연구*

- 미국과 영국 국립기록관을 중심으로 -

A Study on Interactions between Archives and Users by Using Social Media - Based on the Cases of National Archives of the U.S. and the U.K. -

김 지 현(Ji-Hyun Kim)**

< 목 차 >

I. 서론	1. 페이스북 게시물 분석
II. 도서관 및 기록관에서의 소셜미디어 활용	2. 트위터 게시물 분석
III. 데이터 수집 및 분석	IV. 요약 및 결론

초 록

본 연구에서는 아카이브에서 운영하는 페이스북 및 트위터 게시물의 내용 분석을 통해 아카이브와 이용자 간의 상호작용 유형을 조사하였다. 이를 위해 다양한 아카이브 중에서 미국과 영국의 국립기록관 공식 페이스북과 트위터 게시물에 대한 내용 분석을 실시하였다. 2015년 상반기에 등록된 미국 국립기록관 페이스북 게시물 66개와 트위터 게시물 670개, 그리고 영국 국립기록관 페이스북 게시물 73개와 트위터 게시물 84개를 수집하여 네 가지 상호작용 유형에 기반을 두어 분석을 수행하였다. 그 결과 소장자료 또는 온라인자원에 대한 정보공유 및 행사에 대한 정보배포가 가장 일반적인 게시물의 상호작용 유형인 것으로 나타났다. 1대 1의 커뮤니케이션 또는 질문지나 투표 형식의 정보수집은 거의 발생하지 않는 것으로 나타났다. 또한 주로 소장자료 유형의 게시물에 대한 이용자의 반응이 높았으며 시기적인 특성에 맞는 인물이나 사건에 대한 정보를 제공함으로써 이용자의 관심과 참여를 유도하였다. 이용자의 참여를 촉진할 수 있는 여러 가지 상호작용 유형을 고려하고 시의적절한 기록물을 발굴하여 기존의 웹 자원과 기록콘텐츠 및 다양한 소셜미디어와 연결시켜 제공하려는 노력이 필요할 것이다.

키워드: 소셜미디어, 아카이브, 상호작용, 국립기록관

ABSTRACT

This study investigated the interactions between archives and users based on content analysis of posts of Facebook and Twitter operated by archival institutions. It focused on posts in official Facebooks and Twitters of the U.S. and the U.K. national archives. The posts included 66 in Facebook and 670 in Twitter of the U.S. national archives, as well as 73 in Facebook and 84 in Twitter of the U.K. national archive. The analysis showed that information sharing of in-house collections and online resources, as well as information dissemination of events were the most common interaction types of the posts. 1 and 1 communication or information gathering such as questionnaire or vote rarely happened. In addition, the extent of users' responses was great on posts regarding information sharing of in-house collections. Providing information about people or events with timely manners motivated interests and participations of users. It is necessary to consider various types of interactions that facilitate user engagement. It is also important to make efforts to provide timely records in connection with exiting web resources and a variety of social media provided by archival institutions.

Keywords: social media, archives, interaction, national archives

* 이 논문은 2014년 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2014S1A5B8066410)

** 이화여자대학교 사회과학대학 문헌정보학전공 조교수(kim.jh@ewha.ac.kr)

•논문접수: 2015년 8월 20일 •최초심사: 2015년 8월 27일 •게재확정: 2015년 9월 14일

•한국도서관·정보학회지 46(3), 225-253, 2015. [http://dx.doi.org/10.16981/kliss.46.201509.225]

I. 서론

소셜미디어는 이용자들이 콘텐츠를 생산하고 서로 간에 교환할 수 있는 웹 2.0 환경을 구현하는 웹 애플리케이션을 의미한다(Kaplan and Haenlein 2010). 이러한 소셜미디어는 소셜 네트워크 사이트(Social Network Site: SNS), 블로그, 팟캐스트, 위키, 트위터 등 다양한 형태로 진화·발전하고 있다. SNS를 통해 이용자는 제한된 시스템 내에서 자신의 프로필을 구축하고 시스템 내에서 연결되어 있는 다른 이용자들을 확인할 수 있으며, 자신의 네트워크와 다른 이들이 구축한 네트워크에서 연결고리를 확인하고 이동할 수 있다(Ellison 2007). 또한 블로그나 위키를 통해 불특정다수를 대상으로 정보를 게시하고 팟캐스트를 활용하여 오디오 정보를 공유하며, 트위터에서는 140자 이내의 단문 메시지로 중요하고 의미 있는 정보를 전달한다(이주영 2013). 소셜미디어를 통해 자율적 네트워크를 구성하고 자기를 표현하며 사적인 정보 공유가 네트워크를 통해 공적 성격의 커뮤니케이션으로 변경되기도 하면서 활발한 상호작용성을 구현하는 등 기존과는 차별화된 형태의 커뮤니케이션이 일상화되고 있다(김미경, 김유정, 김정기 외 2012, 10-17).

이와 같이 소셜미디어가 사회구성원들의 커뮤니케이션 수단으로 자리 잡으면서 다양한 기관에서 그들의 이해관계자와 소통하기 위한 수단으로서 소셜미디어를 적극적으로 활용하고 있다. 아카이브 역시 이러한 흐름에서 예외일 수 없으며 증거적, 정보적 가치를 가진 기록물을 현재 이용자 및 잠재적 이용자에게 널리 알리고 궁극적으로는 이용자와 활발하게 소통하기 위한 수단으로서 소셜미디어 활용의 필요성이 강조되고 있다. Duff와 Haskell(2015)은 아카이브에서 이용자의 참여와 관심을 유도하기 위해서는 근본적이고 진취적인 변화가 요구되며 소셜미디어는 이러한 변화를 이룰 수 있는 중요한 매개체라고 주장하였다.

실제 국내·외의 아카이브에서 소셜미디어를 도입하는 사례는 점점 증가하고 있는 추세이지만 아카이브에서의 소셜미디어 활용에 대한 연구는 제한적으로 이루어지고 있는 실정이다. 뿐만 아니라 소셜미디어를 통해 아카이브와 이용자 간 어떠한 유형의 상호작용이 이루어지고 있는지와 아카이브에서 이러한 상호작용을 통해 얼마나 효과적인 서비스를 제공하고 있는지에 대한 연구는 아직 미흡하다고 볼 수 있다. 이에 비해 도서관에서의 소셜미디어 활용과 이를 통한 이용자와의 상호작용에 관한 연구는 상대적으로 활발히 진행되고 있다. 아카이브에서도 이러한 관점의 연구를 통해 이용자에 대한 이해와 그들의 요구에 부합하는 서비스를 도모할 필요가 있다.

따라서 본 연구에서는 다양한 아카이브 중에서 북미와 유럽의 대표적인 국가기록관인 미국과 영국의 국립기록관에서 운영하는 페이스북과 트위터 게시물에 대한 내용 분석을 실시하였

으며 이를 기반으로 소셜미디어를 통해 이루어지는 상호작용 유형을 조사하였다. 페이스북과 트위터는 도서관 및 아카이브에서 가장 일반적으로 활용되는 소셜미디어이므로 이들 플랫폼의 게시물을 분석 대상으로 삼았다. 웹상에서 아카이브에 접근하는 이용자들이 다수를 차지하는 현실에서 소셜미디어를 통한 아카이브와 이용자 간의 상호작용 유형을 분석함으로써 이용자 참여를 촉진하는 소셜미디어의 활용 가능성을 논의하였다는 점에서 본 연구의 의의가 있다.

II. 도서관 및 기록관에서의 소셜미디어 활용

본 연구에서는 도서관 및 기록관에서 소셜미디어를 통한 이용자와의 상호작용 및 기존 서비스에 미치는 소셜미디어의 영향을 조사한 선행연구들을 살펴보았다. 이러한 연구의 대다수는 도서관에서의 소셜미디어 활용에 초점을 둔 것이었는데 Abdullah, Chu, Rajagopal 외 (2015)는 중국, 스위스, 미국, 영국, 호주 및 뉴질랜드의 28개 도서관을 대상으로 다양한 이용자들을 포섭하고 그들에게 다가가는 서비스를 수행하기 위해 소셜미디어를 어떻게 활용하고 있는지를 설문 조사하였다. 응답 기관들은 이러한 서비스를 수행하는데 있어 소셜미디어가 매우 유용하다는 것을 인식하고 있었지만 빠르게 변화하는 소셜미디어 동향에 적응하는 것에는 어려움을 토로하였다. 또한 도서관 서비스에 소셜미디어를 활용하는 것과 관련된 구체적인 정책을 마련하는 것이 필요하다고 보았다. 마찬가지로 Vassilakaki와 Garoufallou (2014)는 페이스북 등 소셜미디어를 서비스에 도입하는데 있어 구체적인 가이드라인의 필요성을 제시하였다. 이들은 또 다른 연구를 통해 도서관 서비스에 활용될 수 있는 페이스북의 기능 12가지를 선행연구를 통해 조사하였는데, 프로필(profile), 토론게시판(discussion board), 담벼락(wall posts), 이벤트(events), 친구(friends), 그룹(groups), 메시지(messages), 뉴스피드(news feed), 노트(notes), 사진첩(photo albums), 채팅(chat), 퀴즈(quizzes)인 것으로 나타났다(Vassilakaki와 Garoufallou 2015).

Xie와 Stevenson (2014)은 미국 내 디지털 도서관 10곳에서 운영하고 있는 소셜미디어의 유형을 조사하였는데 모든 기관에서 페이스북과 트위터를 사용하고 있었다. 플리커는 9개 기관, 블로그는 8개 기관, RSS 피드와 유튜브는 7개 기관, 핀터레스트는 6개 기관, 팟캐스트는 3개 기관에서 활용하고 있는 것으로 나타났다. Baggett와 Gibbs(2014)는 소셜미디어 플랫폼 중 이미지 자료에 주로 활용되는 히스토리핀(Historypin)과 핀터레스트(Pinterest)를 중심으로 대학도서관의 디지털 컬렉션에 이들 소셜미디어가 점차 많이 활용되고 있음에 주목하였다. 이를 통해 도서관에서 제공하는 디지털 이미지의 검색과 활용에 이러한 소셜미디어가 어떠한 영향을 미치고 있는지를 논의하였다.

4 한국도서관정보학회지(제46권 제3호)

도서관에서 운영되는 소셜미디어 게시물의 내용 분석을 실시하여 도서관과 이용자 간 상호작용을 조사한 연구는 다음과 같다. Aharony(2012)는 미국의 대학 및 공공도서관 20곳의 페이스북 페이지에 등록된 2010년 5월에서 6월 사이의 게시물을 대상으로 내용 분석을 실시하였다. 대학도서관 페이스북 게시물은 비율이 높은 순서대로 도서관 장서, 도서관 서비스, 정보기술, 도서관 일반에 관련된 내용으로 구성되어 있었다. 공공도서관 페이스북 게시물의 경우 도서관 활동, 도서관 서비스, 도서관 일반, 도서관 장서, 기타의 순으로 비율이 높은 것으로 나타나 등록되는 게시물의 내용이 관중에 따라 차이가 있음을 알 수 있다. 또한 이용자와의 토론보다는 주로 이용자에게 정보를 제공하는 목적으로 페이스북이 활용되고 있다고 설명하였다. Del Bosque, Leif와 Skarl(2014)는 미국 고등교육기관 분류체계인 카네기 분류에 등록된 기관들 중 296개 대학을 무작위 추출하여 이들 대학도서관에서의 트위터 계정 존재 여부와 활용 현황을 조사하였다. 34%의 대학에서 트위터 계정을 소유하고 있었는데 게시물의 내용은 정보자원에 대한 것이 절반 이상이었으며 도서관 행사에 대한 게시물과 개·폐관 시간에 대한 게시물이 그 다음으로 많은 것으로 나타났다. Boateng과 Liu(2013)는 U.S. News의 상위 100개 대학도서관의 웹 2.0 도구를 분석하였으며 페이스북과 트위터가 가장 일반적으로 활용되는 소셜미디어인 것으로 조사되었다. 그 외에 IM(Instant Messaging), RSS, 블로그, 팟캐스트, 소셜 북마킹 등 다양한 웹 2.0 도구가 활용되고 있었다.

Tan, Hedren, Kiat 외 (2012)는 52개 아시아 태평양 지역 도서관 52개 기관에서 운영하는 82개 페이스북에서 2011년 8월부터 11월 사이 등록된 5,144개의 게시물을 대상으로 내용 분석을 실시하였다. 홍보와 관련된 게시물이 전체의 39%를 차지하였으며, 관심, 공지, 뉴스, 활동, 질문, 피드백 관련 게시물이 나열된 순서대로 그 비율이 높은 것으로 나타났다. Kim, Yang, Abels 외 (2012)는 디지털 도서관인 Internet Public Library (ipl2)에서 운영하는 트위터의 트윗과 리트윗을 대상으로 내용 분석을 수행하였다. 분석 영역을 트윗의 동기, 내용, 대상 및 소스의 4가지로 구분하였으며 ipl2 트윗을 리트윗하는 이용자들을 8개 그룹으로 분류하여 조사하였다.

Chen, Chu와 Xu (2012)는 도서관에서 SNS를 활용하여 어떻게 효율적으로 이용자와 상호작용하는지에 초점을 두었고 이를 위해 내용 분석과 사서를 대상으로 인터뷰를 실시하였다. 미국의 페이스북과 트위터, 그리고 중국의 웨이보를 활용하는 도서관들을 중심으로 1700여개의 게시물을 수집하였으며 이들 게시물을 4가지의 상호작용 유형인 정보/지식공유, 정보배포, 커뮤니케이션, 정보수집에 기반을 두어 내용 분석을 실시하였다. 이 연구를 보다 확장하여 Huang, Chu와 Chen(2015)은 각 상호작용 유형의 하위 유형을 제시하여 분석을 실시하였다. 또한 페이스북의 '좋아요'와 트위터의 리트윗 횟수, 그리고 이용자의 댓글 수와 게시물의 상호작용 유형과의 관계를 분석하였다. 그 결과 1대 다의 상호작용인 정보/지식공유

형의 게시물에는 댓글보다 ‘좋아요’나 ‘리트윗’ 횟수가 많은 것으로 나타났으며 1대 1의 커뮤니케이션 유형의 게시물에는 댓글 수가 더 많은 것으로 나타났다.

이와 같이 도서관에서의 소셜미디어 활용에 대한 연구는 다수 진행된 반면 기록관에서의 관련 연구는 소수에 그치고 있다. 초기 연구로 Samouelien(2008)은 미국 내 213개 대학기록관의 웹사이트에서 웹 2.0 기능을 제공하고 있는지를 조사하였다. 이 중에서 북마크 기능을 제공하는 28개 기관, 블로그를 운영하는 11개 기관, 리뷰 기능을 제공하는 6개 기관 등 총 50개 기관에서 웹 2.0 기능을 활용하고 있는 것으로 나타났다. 대학도서관 소속의 특수 컬렉션(special collections)에서도 기록관의 기능을 수행하는 경우가 많은데 Griffin과 Taylor(2013)는 125개 ARL(Association of Research Libraries) 회원 도서관 소속의 특수 컬렉션 부서를 대상으로 소셜미디어 활용 현황을 조사하였다. 이 중에서 91개 기관이 적어도 하나 이상의 소셜미디어를 운영하고 있는 것으로 나타났으며 블로그, 플리커, 페이스북, 트위터, 유튜브가 주로 활용되고 있었다. 이러한 소셜미디어는 소장자료와 행사 및 활동에 대한 홍보에는 유용하게 활용되고 있으나 이를 통해 이용자들과의 적극적인 상호작용은 이루어지지 않고 있음을 한계로 지적하였다.

Duff, Johnson과 Cherry(2013)는 캐나다의 648개 기록관 웹사이트를 통해 소셜미디어 활용 여부를 조사하였으며 217개 기관에서 적어도 하나 이상의 소셜미디어를 운영하고 있는 것으로 나타났다. 178개 기관이 페이스북, 140개 기관이 트위터를 운영하고 있었으며 유튜브, 플리커, 블로그의 순으로 많이 활용되는 것으로 조사되었다. 또한 아키비스트를 대상으로 하는 포커스 그룹 조사를 통해 소셜미디어를 통한 이용자의 참여도는 여전히 낮으며 소셜미디어 운영에 따르는 여러 가지 어려움이 지적되었다. 그러나 소셜미디어를 통해 공공의 이익에 기여하고 역사적 기록물을 다양한 관점에서 논의할 수 있으며 궁극적으로는 기록관에 대한 이용자의 관심과 참여를 높일 수 있다는 점에서 긍정적으로 평가되었다. 이와 더불어 기록관에서의 소셜미디어 적용과 관련하여 Duff와 Haskell(2015)은 기록관에서 이용자의 참여를 유도하기 위해서는 근본적인 변화가 요청된다고 하였다. 그들은 철학자인 들뢰즈(Deleuze)와 가타리(Guattari)가 제시한 리좀(rhizome)의 개념인 개방적이고 비계층적이며 탈중심적인 시스템을 지향할 것을 제안하였으며 소셜미디어는 기록관에서 이러한 시스템을 실현할 수 있는 기반이 될 수 있다고 주장하였다.

Kriesberg(2014)는 미국 내 34개 기록관 트위터의 트윗을 대상으로 내용 분석을 수행하였으며 디지털 콘텐츠를 알리고 행사에 대한 홍보를 수행하며 이용자들과 상호작용하는 등 기록관 트위터의 다양한 활용 가능성을 논의하였다. 국내의 연구로 박덕란과 사공복희(2014)는 한국, 미국, 영국, 캐나다, 일본, 중국의 국가기록관에서 운영하고 있는 다양한 종류의 소셜미디어 플랫폼을 분석하였다. 또한 가장 활발히 이용되는 소셜미디어인 페이스북의

이용자의 반응을 2013년 각 월별로 게시글의 수와 ‘좋아요’, ‘공유하기’ 및 댓글 수로 조사하였다. 국내 국가기록관의 소셜미디어 활용 서비스 활성화를 위해 이용 목적에 맞는 소셜미디어의 도입과 전달인력 확충 및 시간과 언어의 제한 없이 접근 가능한 서비스를 개발할 것을 제안하였다.

선행연구를 통해 도서관에서의 소셜미디어 활용에 대한 연구는 내용 분석을 비롯해 설문조사, 인터뷰 등 다양한 방법론에 기반을 두어 활발히 수행되고 있음을 알 수 있다. 이에 비해 기록관의 소셜미디어 활용과 이용자와의 상호작용에 관한 연구는 제한적으로 이루어진 상황이다. 본 연구에서는 북미와 유럽의 대표적인 국가기록관이라고 할 수 있는 미국 NARA(National Archives and Records Administration)와 영국 TNA(The National Archives)에서 운영되는 공식 페이스북과 트위터를 대상으로 2015년 상반기에 등록된 게시물을 중심으로 내용 분석을 실시하였다. 기록관을 대상으로 하는 선행연구가 많지 않은 관계로 내용 분석을 위한 코딩체계는 Huang, Chu와 Chen (2015)의 연구에서 제시된 것을 기반으로 일부 수정하여 사용하였다(<표 1> 참조). 이는 비록 도서관 소셜미디어 분석에 활용된 코딩체계이기는 하지만 소셜미디어 게시물의 상호작용 유형을 정의하고 있다는 점에서 기록관 소셜미디어에도 적용 가능하다고 보았다.

Ⅲ. 데이터 수집 및 분석

본 연구에서는 미국과 영국의 국립기록관에서 운영하는 페이스북과 트위터의 최근 게시물을 대상으로 내용 분석을 실시하였다. 페이스북의 경우 2015년 1월에서 6월 사이에 해당기관에서 게시 혹은 공유한 내용으로 분석 대상을 한정하였다. 이에 따라 미국 NARA 페이스북 게시물 66개, 영국 TNA 페이스북 게시물 73개를 분석 대상으로 하였다. 트위터의 경우 게시되는 트윗이 140자 이내의 단문 메시지로 이루어져 있어 게시 빈도가 페이스북에 비해 많은 것으로 나타나 2015년 4월부터 6월 사이의 게시물로 한정하였다. 또한 해당 기관에서 직접 게시한 트윗으로만 게시물의 범위를 정하였으며 리트윗은 제외하였다. 그 결과 미국 NARA 트윗 670개와 영국 TNA 트윗 84개를 분석 대상으로 삼았다.

하나의 게시물을 분석 단위로 하였으며 게시물 내용 분석의 기준은 <표 1>과 같다. Huang, Chu와 Chen(2015)의 연구에서 제시된 코딩체계를 근간으로 하였으며 도서관을 중심으로 정의된 내용을 기록관에 맞게 수정하였다. 상호작용 유형은 크게 4가지로 정보/지식 공유, 정보배포, 커뮤니케이션 및 정보수집을 포함한다. 정보/지식 공유와 정보배포는 다수의

이용자에게 정보를 안내하거나 공지하는 1대 다(多)의 정보흐름을 나타내는 반면 커뮤니케이션은 이용자와의 1대 1 정보흐름을 의미한다. 정보 수집은 질문지나 투표를 통해 다수의 이용자로부터 의견을 모으는 다(多)대 1의 정보흐름을 나타낸다. 본 연구에서는 상호작용 유형 중 정보배포 범주에 있어서 분석을 진행하면서 확인된 하위 유형인 ‘채용/모집’, ‘부고’, ‘축하’ 및 ‘기타’ 범주를 추가하였다.

〈표 1〉 상호작용 유형과 정의 및 정보흐름

상호작용 유형	정의	정보흐름	하위 유형	하위 유형 정의
정보/지식 공유	이용자에게 정보자원 안내	1대 다(多)	개인적 경험	개인적 경험에 의한 암묵적 지식 공유
			소장자료	기록관의 소장자료에 대한 정보 공유
			온라인자원	기록관 내·외부에 존재하는 온라인자원에 대한 정보 공유
정보 배포	최신 뉴스 또는 공지사항	1대 다(多)	행사	기록관의 행사에 대한 안내
			시설	기록관의 시설 및 이용 시간에 대한 안내
			서비스	기록관의 서비스에 대한 안내
			채용/모집*	기록관의 채용/모집에 대한 안내
			부고*	부고 공지
			축하*	축하 메시지
			기타*	일반적인 공지나 홍보성 게시물 등
커뮤니케이션	아키비스트와 이용자 또는 이용자 간 대화 유도	1대 1	관계 형성	인사, 감사, 기타 감성적인 표현과 관련된 커뮤니케이션
			탐색적 소통	이용자 간 토론을 유도할 수 있는 커뮤니케이션
			정보적 소통	특정 이용자에게 유용한 정보 제공
정보 수집	이용자로부터 정보 수집	다(多)대 1	질문지	이용자 대상 웹 질문지
			투표	투표를 요청하는 게시물

* 분석을 진행하면서 새롭게 추가된 유형임.

출처: Huang, H., Chu, S. K. W., & Chen, D. Y. T. 2015. Interactions between English-speaking and Chinese-speaking users and librarians on social networking sites. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 66(6): 1150-1166. p.1155. 재구성.

게시물에 대한 내용 분석과 함께 본 연구에서는 게시물에 대한 이용자의 반응을 살펴보았다. 이를 위해 페이스북의 경우 각 게시물에 대한 이용자의 댓글 수, ‘좋아요’ 개수와 ‘공유하기’ 개수를 조사하였다. 트위터의 경우 각 트윗에 대한 리트윗 횟수를 조사하였다.

페이스북 및 트위터 게시물과 관련 데이터 수집을 위해 본 연구에서는 QSR NVivo에서 제공하는 NCapture 기능을 활용하였다. NCapture를 통해 수집된 데이터는 NVivo의 import 기능을 통해 열어볼 수 있으며 게시물, 생성일자, ‘좋아요’ 수 및 댓글 수 등 다양한 항목별로 정리된 표 형태의 데이터로 구성된다. 그러나 페이스북의 ‘공유하기’ 개수 등 일부 수집되지 않는 데이터도 있어 누락된 데이터의 경우 직접 수집하는 방식도 병행하였다. 이와 더불어 해당 기간 동안의 페이스북 및 트위터 게시물과 NCapture를 통해 수집된 데이터를 비교하여 일치 여부를 확인하였다. 또한 트위터에서는 동일한 트윗을 중복 게시하는 경우가 많았는데 최초 게시된 트윗을 제외하고 중복된 트윗은 삭제하는 등의 데이터 정제 작업을 수행하였다.

1. 페이스북 게시물 분석

가. 미국 NARA 페이스북

미국 NARA의 페이스북은 2009년 7월 30일의 게시물을 시작으로 하여 2015년 8월 16일 현재 총 페이지의 '좋아요' 개수가 132,034개인 것으로 제시되어 있다. 또한 지난 일주일 동안 해당 페이스북에 글을 올리거나 '좋아요'나 '공유하기' 또는 댓글 달기 등 다양한 활동을 수행한 사람들의 수를 표시하는 '이야기하고 있는 사람(people talking about this)'은 모두 7,675명인 것으로 나타났다. 이는 페이스북에서 제시하고 있는 기본적인 통계로서 미국 NARA 페이스북은 다수의 이용자들이 의해 활발한 접근이 이루어지고 있음을 보여준다.

본 연구에서는 2015년 1월 1일부터 6월 30일 사이의 페이스북 게시물 66개를 대상으로 내용 분석을 실시하였다. 코딩 체계에 따른 분석 결과 <표 2>에서와 같이 행사에 대한 정보배포를 목적으로 하는 게시물이 21개(31.8%)로 가장 많았으며 그 다음으로 많은 게시물은 기록관의 소장자료에 관한 것으로 모두 20개(30.3%)인 것으로 나타났다. 기록관 내부 혹은 외부 기관에서 제공하는 온라인자원으로의 안내를 제시하는 게시물은 15개(22.7%)인 것으로 나타났다. 따라서 미국 NARA에서 페이스북을 통해 이루어지는 이용자와의 주된 상호작용은 다수의 이용자들을 대상으로 소장자료 혹은 관련 온라인자원에 대한 정보 공유 또는 기록관에서 이루어지는 행사에 대한 정보배포임을 알 수 있다.

<표 2> 미국 NARA 페이스북 게시물 유형

유형	하위 유형	게시물 수	%
정보/지식공유	소장자료	20	30.3
	온라인자원	15	22.7
정보배포	행사	21	31.8
	시설	9	13.6
	서비스	1	1.5
합계		66	100.0

행사와 관련된 게시물은 주로 기록관에서 열리는 컨퍼런스, 회의, 교육 프로그램, 북토크 등 다양한 행사에 대한 안내와 관련된 사진 또는 동영상 등을 함께 제공하는 경우가 많았다. <그림 1>의 왼쪽 게시물에서는 미국 독립선언문(the Declaration of Independence)과 관련된 컨퍼런스에 대한 정보를 제공하면서 유튜브를 통해 행사 동영상을 링크로 제공하고 있었다. <그림 1>의 오른쪽 게시물의 경우 페이스북에서 제공하는 이벤트 생성 기능을 통해 7월 4일 독립기념일 축하행사를 공지하고 있었다.

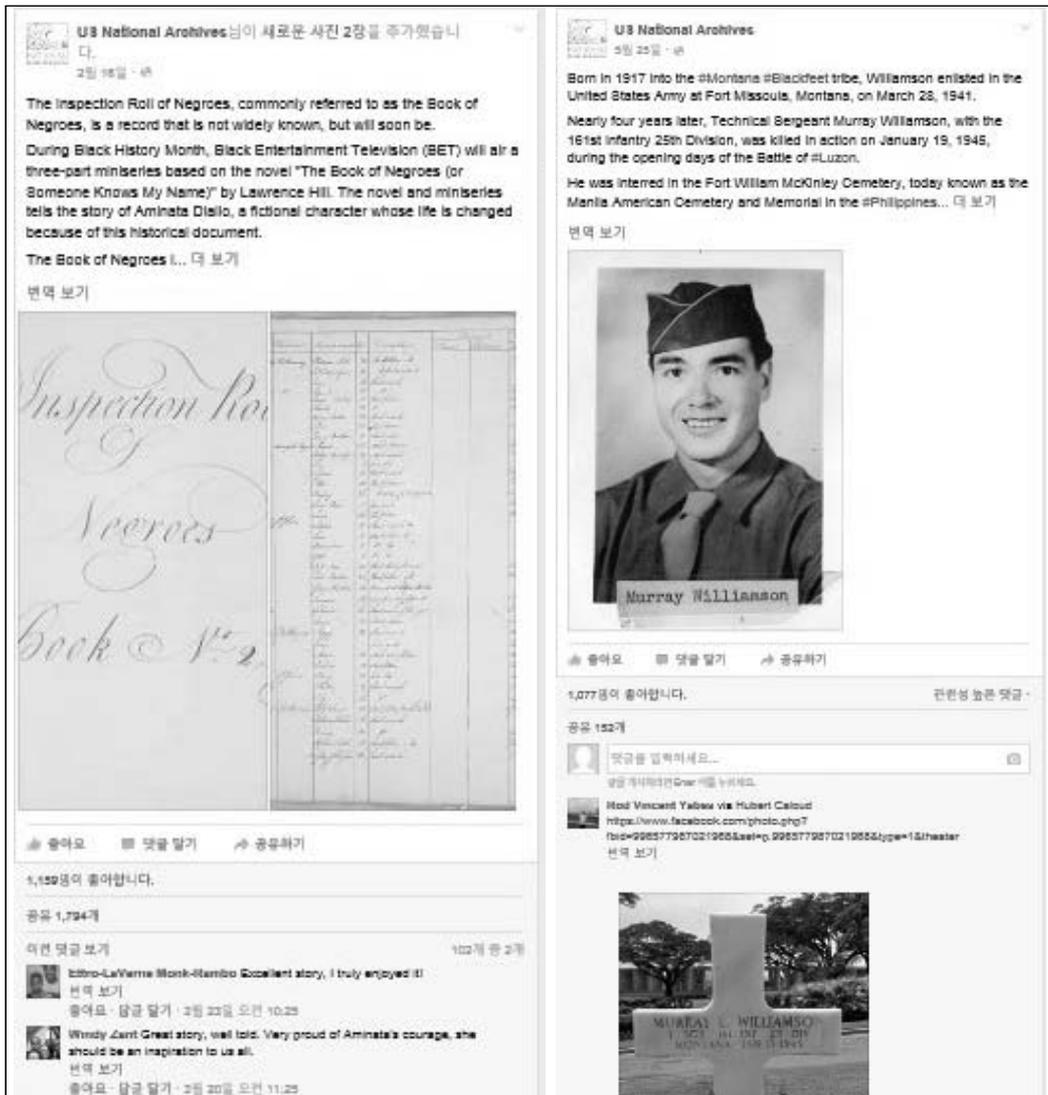


<그림 1> 미국 NARA 페이스북 행사 게시물 사례

소장자료에 대한 정보 공유를 위한 게시물의 사례는 <그림 2>에 제시되어 있다. 왼쪽 게시물은 매년 2월을 미국 흑인역사의 달(Black History Month)로 지정하여 기념하는 관례에 따라 Black Entertainment Television에서 방영된 미니시리즈를 소개하면서, 해당 프로그램의 기초가 된 소설인 ‘The Book of Negroes’가 NARA에서 소장하고 있는 흑인 노예 장부 기록물에 기반을 두고 있음을 설명하고 있다. 이와 같은 배경 설명과 함께 해당 장부가 3,000여 명의 흑인들에 대한 정보를 담고 있어 조상의 뿌리를 찾는 족보학(genealogy) 연구자들에게 매우 가치 있는 기록물로 활용되고 있음을 제시하고 있다. 이 게시물에 대해 1,159개의 ‘좋아요’와 1,794회의 ‘공유하기’ 및 102개의 댓글이 제공되어 소장자료 유형으로 분류된 게시물 중에서 이용자들의 반응이 가장 높았던 것으로 나타났다.

<그림 2>의 오른쪽 게시물은 미국의 현충일인 메모리얼 데이(Memorial Day)를 맞아 미국 토착민(Native American)이면서 2차 세계대전에 참전하였다 전사한 머레이 윌리엄슨(Murray Williamson)을 소개하는 글이다. 게시물에 링크된 그의 사진은 콜로라도 주 덴버에 위치한 NARA 분관에서 소장하는 컬렉션 중 일부임을 설명하고 있다. 이 게시물 역시 ‘좋아요’ 1,077개, ‘공유하기’ 152회 및 27개의 댓글이 제공되는 등 이용자들의 반응도가 높았다. 이용자의 댓글 중에는 필리핀 마닐라 미군 묘지(Manila American Cemetery)에 안장된 윌리엄슨의 묘지석 사진을 올린 것이 있었고 이 묘지를 방문했던 경험을 댓글로 올린 이용자도

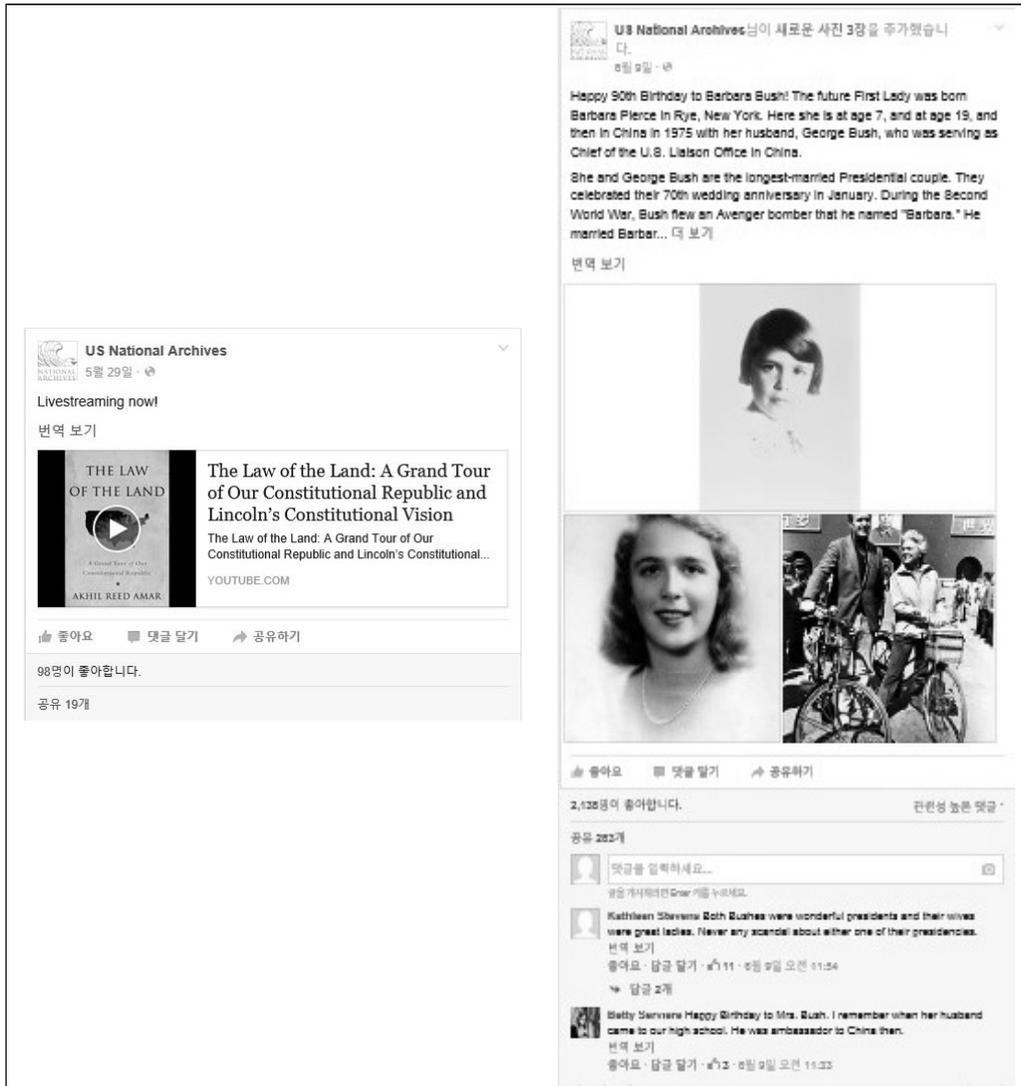
있었다. 이는 소셜미디어를 통해 기록관의 소장자료와 관련된 다른 정보를 제공하는 등 보다 적극적인 이용자 참여의 가능성을 보여주는 사례라고 할 수 있다.



〈그림 2〉 미국 NARA 페이스북 소장자료 게시물 사례

온라인자원은 크게 두 가지로 구분될 수 있는데 우선 기관 내부에서 생성된 자료로 NARA에서 제공된 강의나 교육 프로그램을 동영상으로 제공하거나 NARA 블로그를 통해 제공되는 역사적 사건 또는 인물에 대한 서술이 이에 해당된다. 이러한 내부 온라인자원뿐만 아니라 외부 기관에서 제공하는 온라인자원을 페이스북 게시물로 공유하는 경우도 많다. 실

제 온라인자원으로 분석된 15개 게시물 중에서 내부 온라인자원은 5개, 외부 온라인자원은 10개로 나타나 페이스북을 통해 외부 기관의 온라인자원을 활발히 안내하고 있음을 알 수 있다.



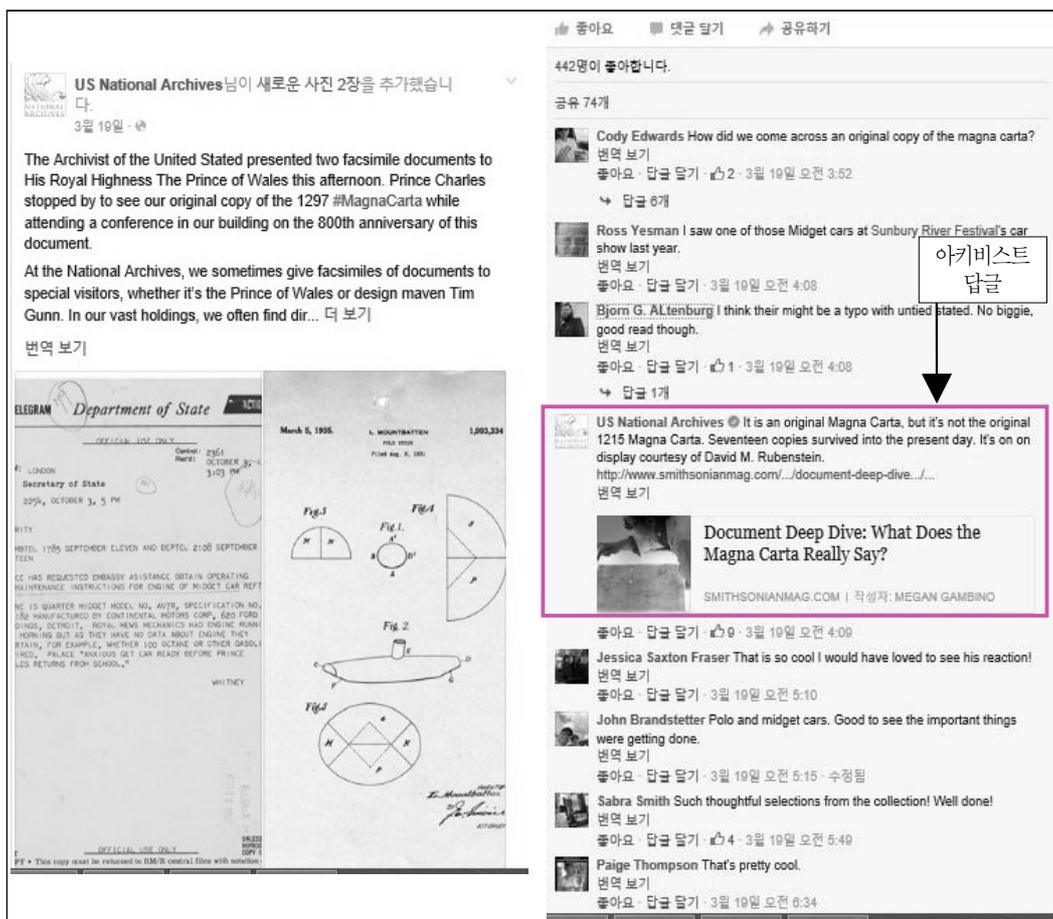
〈그림 3〉 미국 NARA 페이스북 온라인자원 게시물 사례

〈그림 3〉의 왼쪽 게시물은 NARA의 내부 온라인자원의 예로 NARA에서 이루어졌던 강연을 유튜브 동영상 링크를 통해 보여주는 것이다. 이 동영상에서는 저명한 법학자의 강연을 통해 링컨의 헌법정신이 지역 문화나 역사에 어떻게 영향을 받았는지를 설명하고 있다. 오른쪽 게시물은 외부 온라인자원의 사례로서 미국 41대 조지 부시 대통령 부인 바버라 부시의

12 한국도서관정보학회지(제46권 제3호)

90번째 생일을 축하하는 내용으로 영부인 관련 사진들을 포함하고 있다. 영부인의 7세, 19세 사진 및 조지 부시 대통령이 1975년 중국에서 근무하던 시절의 사진 등을 게시하고 있다. 해당 사진들은 조지 부시 대통령기록관에서 소장하고 있는 기록물이므로 외부 온라인자원으로 구분하였다. 이 게시물에 대한 ‘좋아요’ 개수는 2,139개이며 264회의 ‘공유하기’를 기록하여 많은 이용자들이 관심을 나타내었다.

이 외에도 시설과 관련된 게시물은 모두 9개였는데 대부분 워싱턴 D.C.에 있는 NARA 열람실의 개관 또는 폐관 시간 변동에 대한 공지였으며 NARA에서 관리하고 있는 대통령기록관들의 개·폐관 시간 변동이 있을 경우 이를 게시하기도 하였다. 서비스와 관련된 것으로 기록관의 보존 서비스에 대한 게시물 1건이 있었는데 미주리 주 세인트루이스에 위치한 NARA 분관에서 1973년에 있었던 화재로 인해 손상된 기록물을 복구하는 작업을 사진으로 보여주는 게시물이었다.



〈그림 4〉 미국 NARA 페이스북 커뮤니케이션 유형 댓글 사례

이 외에 관계형성이나 탐색적 혹은 정보적 소통을 가능하게 하는 커뮤니케이션 유형의 게시물과 질문지나 투표 등 정보수집 유형의 게시물은 해당 기간 동안의 게시물에는 없는 것으로 나타났다. 그러나 게시물에 대한 이용자의 댓글에 관해 아키비스트가 보충 설명을 제공하는 형태의 커뮤니케이션은 드물게나마 이루어지고 있었다.

예를 들어 <그림 4>의 왼쪽은 2015년 3월 12일의 게시물을 나타내는데 이는 영국 찰스 황태자가 현대 헌법의 기초가 되는 대헌장인 마그나 카르타(Magna Carta) 선포 800주년을 맞아 미국 NARA에서 소장하고 있는 1297년판 마그나 카르타 원본을 열람하고 관련 학회에 참석한다는 내용을 담고 있다. 이에 대한 이용자의 댓글 중에는 NARA에서 소장하고 있는 자료가 원본인지에 대한 의문을 제기하는 내용이 있다. 이에 대한 아키비스트의 응답(<그림 4> 오른쪽 이미지 참조)으로서 NARA의 소장본은 1215년에 발행된 원본은 아니지만 전 세계에 모두 17부의 원본이 존재하고 미국 NARA의 소장자료도 그 중 하나임을 설명하고 있다.

따라서 페이스북을 통한 미국 NARA와 이용자 간의 상호작용은 대부분 1대 다의 정보 공유 혹은 정보 배포의 형태를 띠고 있음을 알 수 있다. 1대 1의 커뮤니케이션은 게시물을 통해 이루어지고 있지는 않았지만 이용자의 댓글에 대한 응답을 제공하는 형태로 드물게 이루어지고 있음을 확인할 수 있다. 질문지와 투표를 통한 정보 수집은 조사기간 동안에는 이루어지지 않은 것으로 나타났다.

게시물에 대한 이용자의 반응을 조사하기 위해 유형별 게시물에 대한 ‘좋아요’, ‘공유하기’와 댓글 수의 평균 및 범위를 살펴보고 그 결과는 <표 3>과 같다. 게시물의 유형별로 살펴보면 ‘좋아요’ 개수의 평균이 가장 높은 것은 온라인자원이었고, ‘공유하기’ 횟수의 평균은 소장자료와 온라인자원 유형의 게시물에서 유사하였다. 댓글 수의 평균은 소장자료 유형의 게시물에서 가장 높은 것으로 나타났다.

이러한 평균값은 최대치의 영향을 많이 받는데 온라인자원 유형의 게시물 중에서 조지 부시 대통령과 영부인의 결혼 70주년을 축하하는 게시물이 8,686개의 ‘좋아요’를 획득하여 조사된 전체 게시물 중 최고의 ‘좋아요’ 개수를 기록하였고, 이로 인해 평균값이 증가하였음을 알 수 있다. 전체 게시물 중 ‘공유하기’ 횟수의 최대치(1,794회)를 나타낸 게시물은 소장자료 유형 중에서 <그림 2>의 왼쪽 게시물로 흑인 노예 장부에 대한 것이었다. 이 게시물은 댓글 수 역시 최대치(102개)를 나타내었다. 조사된 전체 게시물의 ‘좋아요’ 평균은 555개, ‘공유하기’ 평균은 117개, 댓글 수 평균은 11개인 것으로 나타나 미국 NARA 아카이브에서의 이용자들은 게시물에 대해 즉각적이고 활발하게 반응하고 있음을 알 수 있다.

<표 3> 미국 NARA 페이스북 게시물의 좋아요, 공유하기 및 댓글 평균값과 범위

	좋아요			공유하기			댓글		
	평균	최대	최소	평균	최대	최소	평균	최대	최소
정보배포-행사 (n=21)	451	1,305	22	91	509	0	11	45	0
정보/지식공유-소장자료 (n=20)	452	1,159	85	167	1,794	0	15	102	1
정보/지식공유-온라인자원 (n=15)	1,117	8,686	34	165	1,160	0	9	44	0
정보배포-시설 (n=9)	55	79	33	1	4	0	1	4	0

나. 영국 TNA 페이스북

영국 TNA 페이스북은 2009년 4월 23일 최초 게시글을 시작으로 2015년 8월 16일 현재 총 페이지의 '좋아요' 개수는 15,783개, 이야기하고 있는 사람 수는 241명인 것으로 제시되어 있다. 미국 NARA 페이스북에 비하면 누적 '좋아요' 개수는 8분의 1 수준이고 이야기하고 있는 사람 수 역시 30분의 1 정도에 그치고 있어 비슷한 시기에 페이스북 서비스를 실시했음에도 이용자 참여도에는 많은 차이가 있음을 알 수 있다. 그러나 조사기간인 2015년 1월부터 6월 사이 게시물의 수는 73개로 미국 사례에서의 66개와는 큰 차이가 없는 것으로 나타났다.

영국 TNA 페이스북 게시물 역시 미국의 사례에서와 유사하게 소장자료에 대한 정보 공유를 위한 게시물이 31개(42.5%), 행사에 관한 정보배포 관련 게시물이 22개(30.1%)로 두 유형의 게시물이 다수를 차지하는 것으로 확인되었다. 게시물 중에는 TNA 직원 채용 공고나 자원봉사자 모집 공고에 대한 것도 4건(5.5%)이 있었으며 TNA 웹사이트 개선을 위한 웹 설문조사 링크를 제공하는 1건(1.4%)의 게시물도 있었다(<표 4> 참조).

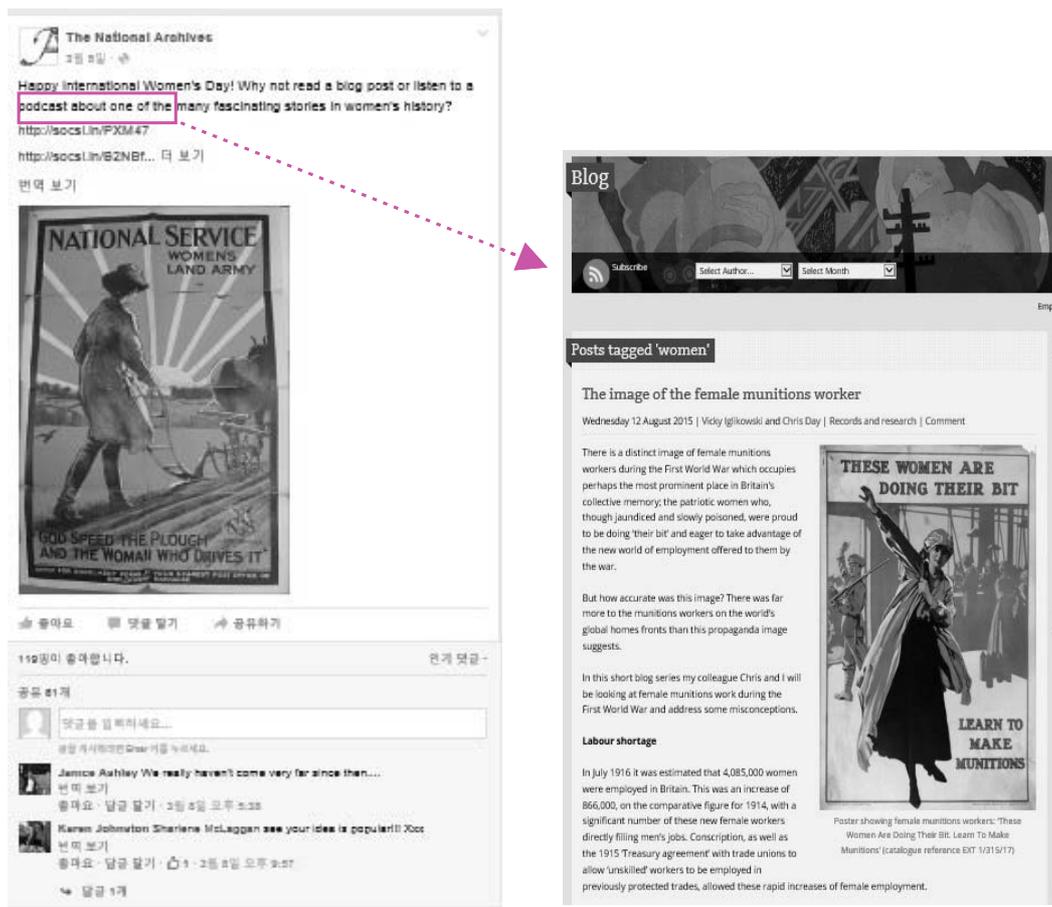
<표 4> 영국 TNA 페이스북 게시물 유형

유형	하위 유형	게시물 수	%
정보/지식공유	소장자료	31	42.5
	온라인자원	11	15.1
정보배포	행사	22	30.1
	서비스	4	5.5
	채용/모집	4	5.5
정보수집	질문지	1	1.4
합계		73	100.0

소장자료에 대한 정보를 제공하는 게시물의 사례를 살펴보면 <그림 5>의 왼쪽 게시물에서와 같이 3월 8일 국제 여성의 날(International Women's Day)을 맞아 TNA에서 소장하고 있는 전쟁에서의 여성 노동과 관련된 포스터를 보여주고 있다. 이 게시물의 링크를 통해 오른쪽 게시물과 같은 TNA 블로그로 연결이 되는데 더 많은 관련 소장자료 이미지와 함께 1차 세계대전 당시 군에서 여성 노동력이 필요했던 역사적 맥락에 대하여 자세한 설명을 제공하

고 있다. TNA 페이스북에서 제공하는 소장자료 유형 게시물은 대부분 이와 같은 형태를 띠고 있으며 페이스북 게시물에서 많은 설명이나 이미지를 제공하기 보다는 블로그로의 링크를 통해 더 많은 소장자료와 역사적인 사건, 관련 인물 등 기록물의 맥락에 대한 정보를 공유하고 있다. 특히 블로그 내에서 소개하는 소장자료 이미지 하단에는 이미지에 대한 캡션과 함께 소장자료 목록 번호를 제공하거나 TNA의 검색 시스템인 Discovery 내의 해당 이미지에 대한 페이지 링크를 제공하고 있다. 소장자료의 활용을 촉진하는 다양한 정보를 제공한다는 점에서 이용자에게 유용한 서비스라고 할 수 있다.

행사 정보배포를 위한 게시물 22개 중 대다수는 기록관에서 개최되는 워크숍, 세미나, 토크에 대한 홍보 내용이었다. 이 외에도 기록관의 소장자료와 관련된 방송 프로그램도 페이스북을 통해 알리고 있었다. 예를 들어 6월 15일 마그나 카르타 선포 800주년을 맞아 TNA에서 진행된 방송 프로그램을 디스커버리 에듀케이션(Discovery Education) 채널로의 링크



<그림 5> 영국 TNA 페이스북 소장자료 게시물 사례

로 제공하고 있었다.

온라인자원 유형의 게시물 11개 중에서 내부 온라인자원에 해당되는 게시물은 모두 5개 이었는데 TNA에서 제공하는 팟캐스트, 교육콘텐츠, 이미지 라이브러리, 그리고 TNA 내에 위치한 도서관 컬렉션에 대한 블로그 소개 글, 새로 구축한 데이터베이스로의 안내가 이에 해당하였다. 외부 온라인자원 6개 중 대부분은 영국 정부에서 운영하는 'History of Government' 블로그의 게시물로 안내하고 있었다.

서비스에 관련된 정보배포를 목적으로 하는 게시물로는 NARA의 경우와 유사하게 보존 서비스에 관련된 게시물이 있었으며 컬렉션의 먼지 제거 업무와 관련된 게시물, 그리고 TNA 웹사이트에서 기록물 활용과 관련된 부분의 디자인이 개선되었음을 알리는 내용과 이용자들의 요구가 많은 외부 기관 컬렉션으로의 접근이 향상되었음을 알리는 내용도 있었다. 채용이나 모집 관련 게시물에는 자원봉사자 모집 1건, 직원 채용 공고 2건 및 TNA에서의 1년 과정 실습 프로그램의 교육생을 모집하는 공고 1건이 있었다.

TNA 페이스북 게시물에 대한 이용자들의 호응도는 <표 5>와 같다. 전체 조사대상 게시글의 '좋아요' 평균은 30개, '공유하기' 횟수 평균은 13회, 댓글 수 평균은 1개이며, 유형별로 '좋아요'와 '공유하기', 댓글 수 역시 전체 평균의 범위를 크게 벗어나지 않음을 알 수 있다. 다만 소장자료 유형 게시물의 호응도는 평균을 상회하고 있었는데 이는 '좋아요'와 '공유하기' 및 댓글 수의 최대치의 영향을 받은 것으로 보인다. 호응도가 가장 높았던 게시물은 스코틀랜드의 국민 시인인 로버트 번즈(Robert Burns)의 탄생일인 1월 25일을 기념하는 'Burns Night'에 관한 것으로 119개의 '좋아요'와 '공유하기' 253회, 그리고 댓글 5개가 등록되어 있다.

<표 5> 영국 TNA 페이스북 게시물의 좋아요, 공유하기 및 댓글 평균값과 범위

	좋아요			공유하기			댓글		
	평균	최대	최소	평균	최대	최소	평균	최대	최소
정보/지식공유-소장자료 (n=31)	38	119	9	21	253	0	1	5	0
정보배포-행사 (n=22)	19	48	4	5	32	0	1	4	0
정보/지식공유-온라인자원 (n=11)	31	79	11	8	53	0	1	3	0
정보배포-서비스 (n=4)	30	36	14	10	18	2	2	5	0
정보배포-채용/모집 (n=4)	25	46	12	9	24	2	2	6	0

영국 TNA 페이스북에서의 상호작용 역시 미국의 경우와 유사하게 행사 등의 정보배포와 소장자료 및 온라인자원에 대한 정보공유가 주된 것으로 나타났다. 마찬가지로 1대 1의 커뮤니케이션 유형은 조사대상 게시물에는 없는 것으로 나타났으나 질문지를 통한 정보수집의 상호작용 유형은 1건의 게시물에서 확인되었다. 댓글 수와 '좋아요' 및 '공유하기' 횟수에 있어서는 NARA의 페이스북 호응도와 비교할 때 상대적으로 낮은 수준의 이용자 참여도를 보이고 있었다. 그러나 소장자료와 관련된 배경 정보를 설명하는 블로그 글과 기록물 목록 및 검색

시스템으로의 링크를 제공하는 등 소장자료의 활용을 위한 이용자 편의를 도모하고 있었다. 또한 내부 온라인자원의 이용을 촉진하기 위해 TNA에서 제공하는 팟캐스트나 교육콘텐츠 등 다양한 콘텐츠 정보에 대한 링크를 제공하고 있었다.

2. 트위터 게시물 분석

가. 미국 NARA 트위터

미국 NARA의 공식 트위터는 2010년 1월 가입을 시작으로 2015년 8월 20일 현재 18,763개의 트윗과 팔로워(follower) 76,033명을 보유하고 있다. 본 연구에서는 2015년 4월에서 6월까지 게시된 트윗을 대상으로 분석을 실시하였는데 이 기간 동안 NARA에서 직접 게시한 트윗만 772개였고 이 중에서 동일한 트윗을 중복 게시한 102건을 제외하여 총 670개의 트윗을 분석 대상으로 하였다.

〈표 6〉 미국 NARA 트위터 게시물 유형

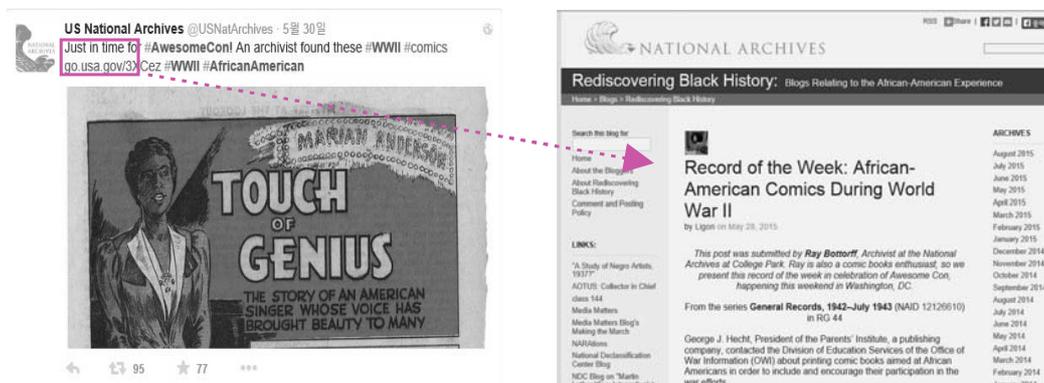
유형	하위 유형	게시물 수	%
정보/지식공유	소장자료	74	11.0
	온라인자원	205	30.6
정보배포	행사	355	53.0
	시설	9	1.3
	서비스	1	0.1
	채용/모집	4	0.6
	부고	2	0.3
	축하	2	0.3
	기타	13	1.9
커뮤니케이션	관계형성	5	0.7
합계		670	100.0

〈표 6〉에 따르면 미국 NARA 트윗의 분석 결과 절반 이상인 355개(53.0%)가 행사에 대한 정보배포를 목적으로 하는 게시물이었으며 온라인자원에 대한 정보 공유를 목적으로 하는 트윗이 그 다음으로 많은 205개(30.6%)인 것으로 나타났다. 소장자료와 관련된 트윗은 74개(11.0%)로 나타나 전체 조사대상 트윗의 약 94.6%는 행사, 온라인자원 및 소장자료를 알리고 정보를 공유하는 목적의 게시물임을 알 수 있다.

트윗은 140자 이내의 단문 메시지이므로 메시지 자체의 내용은 소략하지만 다양한 관련 정보로 이용자를 안내할 수 있다는 점에서 유용하다. 정보/지식공유의 측면에서 페이스북 사례와는 다르게 트위터에서는 소장자료에 대한 트윗보다는 다양한 온라인자원으로의 안내를 제공하는 트윗이 많은 것으로 나타났다. 온라인자원 관련 트윗 205개 중에서 외부 온라인자

원이 78개, 내부 온라인자원은 127개인 것으로 나타나 NARA에서 제공하는 블로그나 텀블러, 유튜브 동영상 등에 대한 안내를 제공하는 트윗이 더 많았다.

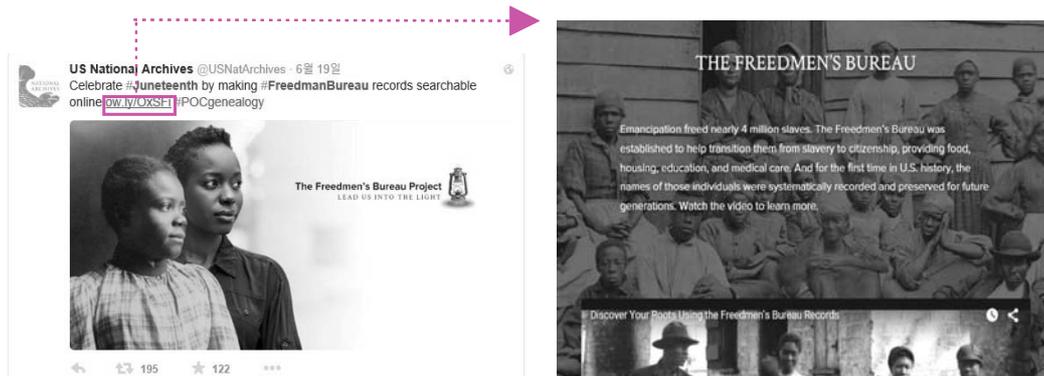
예를 들어 내부 온라인자원으로 분류된 트윗 중에서 리트윗 횟수가 95회로 가장 많았던 것으로 워싱턴 DC에서 열리는 만화 및 대중문화 축제인 ‘Awesome Con’을 맞아 흑인을 주 독자층으로 하고 흑인이 주인공인 만화책을 소개하고 있는 트윗이 있다(<그림 6> 왼쪽 게시물 참조). 이 만화책은 2차 세계대전 중 출판된 것으로 현재 출판사에서 만화책의 저작권을 소유하고 있다. NARA에서 소유하고 있는 관련 기록물은 1941년 출판사 사장인 George J. Hecht 가 당시 전쟁 정보국(Office of War Information)에 흑인을 대상으로 하는 만화를 출판함으로써 흑인의 전쟁 참여에 기여할 수 있음을 설명하는 서신으로 <그림 6>의 오른쪽 이미지에 제시된 블로그에서 해당 서신과 만화책의 일부 이미지를 설명과 함께 제공하고 있다. 트윗에서 제공되는 링크를 통해 해당 블로그를 볼 수 있는데 이는 NARA에서 운영하는 다양한 블로그 중 하나로서 ‘Rediscovering Black History’라는 제목으로 흑인 역사와 관련된 기록물과 그에 대한 설명을 제공하고 있으므로 내부 온라인자원으로 보았다. 이 블로그 외에도 NARA에서 운영하는 14개의 블로그 중에서 ‘Archivist of the United States’, ‘FOIA Ombudsman’, ‘National Declassification Center’, ‘Prologue’, ‘Records Express’, ‘The Text Message’, ‘The Unwritten Records’의 글이 트윗의 링크를 통해 제공되고 있었다.



<그림 6> 미국 NARA 트위터 내부 온라인자원 게시물 사례

외부 온라인자원으로 분류된 트윗 중에서 최대 리트윗 횟수인 195회를 기록한 트윗 역시 흑인 역사와 관련된 기록물이었다. 남북전쟁 이후 흑인들의 자립과 미국의 재건을 위해 설립된 해방노예국(Freedmen’s Bureau)에서는 최초로 흑인들의 개인 정보를 기록으로 남기기 시작하였고 이 기록물은 현재 4백 만 명의 흑인에 대한 정보를 포함하고 있다. 이를 디지털화하고 색인 작업을 수행하는 Feedmen’s Bureau Project를 소개하면서 <그림 7>의 왼쪽에

제시된 트윗의 링크를 통해 오른쪽 이미지의 웹사이트로 이동할 수 있다. 여기서는 해당 프로젝트에 대한 설명과 현재 구축된 데이터베이스에서 성명으로 검색을 할 수 있는 기능을 제공하고 있다. 조상에 대한 정보를 찾는 흑인 족보학 연구자들에게 매우 유용한 자원이라고 할 수 있다.



<그림 7> 미국 NARA 트위터 외부 온라인자원 게시물 사례

소장자료와 관련된 정보 공유를 위한 트윗은 모두 74개이었는데 주로 소장자료의 이미지를 올리고 간단한 설명을 제공하거나 NARA에서 운영하는 Today's Document 라는 텀블러(Tumblr) 사이트로 링크를 제공하는 경우가 많았다. 이 외에 페이스북의 소장자료 게시물에 대한 링크를 제공하거나 NARA의 검색 시스템인 National Archives' Catalog로의 링크를 제공하는 경우도 있었다.

소장자료의 이미지만을 제공하는 사례로 <그림 8>의 왼쪽 트윗은 우리나라와 관련된 것으로서 1993년 김영삼 대통령 미국 방문 시 클린턴 대통령과 백악관에서 아침 달리기를 하는 사진을 제공하고 있다. 미국에서는 2009년부터 마라톤 등 달리기와 관련된 기관들이 협력하여 매년 6월 첫 번째 수요일을 National Running Day로 기념하고 행사를 개최하고 있는데 올해의 그 날인 6월 3일에 관련 소장자료로서 이 사진이 게시된 것이다. <그림 8>의 오른쪽 트윗은 소장자료 유형의 트윗 중에서 리트윗 횟수가 149회로 가장 많았던 것으로 국제연합(United Nations)의 회원국들이 UN 헌장(Charter of United Nations)에 서명했던 1945년 6월 26일을 기념하여 게시한 것이다. 트윗의 링크를 통해 'Today's Document'라는 NARA 텀블러 사이트로 이동하게 되며 여기에서 소장자료의 이미지와 이 기록물을 포함하는 컬렉션 및 시리즈에 대한 정보를 확인할 수 있다.

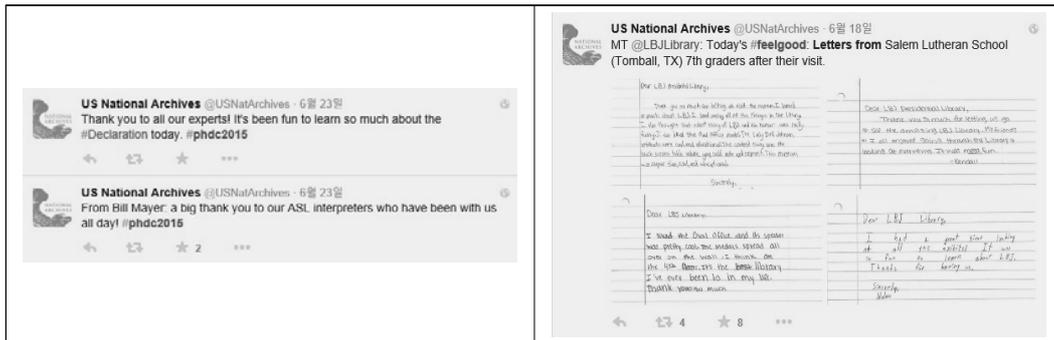


〈그림 8〉 미국 NARA 트위터 소장자료 게시물 사례

정보배포를 목적으로 하는 트윗 중에서 행사에 관련된 트윗이 전체의 절반 이상으로 가장 많았다. 주로 NARA에서 개최되는 북토크, 워크숍, 교육 프로그램 또는 기념행사 일시 및 장소를 안내하고 있었다. 행사 외에 정보배포 관련 트윗의 수는 매우 적었는데, 열람실이나 건물의 개폐관 시간 변동을 알리는 시설 관련 트윗이 9개이었으며 채용 또는 자원봉사자 모집을 위한 트윗이 4개인 것으로 나타났다. 이 외에도 NARA 전직 직원의 부고를 알리는 트윗이 2개, 현직 직원에 대한 축하 메시지가 2개로 나타나 트위터가 직원 소식을 알리는 용도로도 드물게나마 활용되고 있음을 알 수 있다. 서비스로 분류된 트윗은 1개이었는데 기록물의 보존 및 복원 작업을 소개하는 내용을 담고 있다. 이 밖에도 기타로 분류된 트윗 13개는 일반적인 공지로 볼 수 있는 트윗 3개와 역사 관련 e-book에 대한 홍보 내용을 담고 있는 트윗 10개를 포함한다.

커뮤니케이션 유형 중에서 관계형성의 목적으로 게시된 트윗은 모두 5개이었는데 대상은 각기 다르더라도 감사의 뜻을 표하는 내용을 포함하고 있었다. 여기에는 NARA에서 개최된 북토크의 저자에게 감사인사를 전하는 내용이 1건, 그리고 컨퍼런스의 발표자 및 토론자들에게 감사인사를 전하는 내용이 2건이었다(〈그림 9〉 왼쪽 게시물 참조). 또한 NARA의 수장인 David S. Ferriero 가 공공서비스 기념주간(Public Service Recognition Week)을 맞이하여 NARA 직원들의 노고에 감사하는 블로그 글을 안내하는 트윗을 게시하기도 하였다. 이

외에 다른 하나의 트윗은 NARA의 부속기관인 대통령기록관 중 존슨대통령기록관(Lyndon B. Johnson Presidential Library)의 트윗을 수정하여 게시한 것으로 존슨대통령기록관을 견학한 학생들이 보낸 감사 편지를 이미지로 게시하고 있다(<그림 9> 오른쪽 게시물 참조). 이러한 유형의 트윗은 다양한 기록관의 이해관계자들과 바람직한 관계를 형성하고 그들의 참여에 대한 감사의 뜻을 널리 알릴 수 있다는 점에서 주목할 만하다.



<그림 9> 미국 NARA 트위터 커뮤니케이션-관계형성 유형 게시물 사례

미국 NARA 트위터 게시물의 이용자 반응을 측정하기 위해 조사대상 트윗의 리트윗 횟수를 트윗의 유형별로 평균과 최대값을 조사하였다(<표 7> 참조). 최소 리트윗 수는 모두 0이였으므로 제외하였다. 전체 조사대상 트윗의 리트윗 횟수 평균은 9회이였으며 대다수를 차지한 행사, 온라인자원, 소장자료 유형 트윗의 리트윗 횟수는 전체 평균과 비슷하거나 이를 상회하는 것으로 나타났다. 소장자료 유형 트윗의 리트윗 횟수 평균은 21회로 다른 유형 트윗보다 높았으며 온라인자원 유형 트윗은 13회인 것으로 나타났다. 최대치를 나타낸 트윗은 앞서 제시한 대로 소장자료의 경우 <그림 8>의 오른쪽 게시물은 UN 현장 기록물이었으며 온라인자원의 경우 <그림 7>의 Freedmen's Bureau 기록물이었다.

<표 7> 미국 NARA 트윗의 유형별 리트윗 횟수 평균 및 최대값

유형	하위 유형	평균	최대
정보/지식공유	소장자료 (n=74)	21	149
	온라인자원 (n=205)	13	195
정보배포	행사 (n=355)	8	70
	시설 (n=9)	4	15
	채용/모집 (n=4)	6	10
	부고 (n=2)	15	22
	축하 (n=2)	4	4
	기타 (n=13)	4	19
커뮤니케이션	관계형성 (n=5)	4	9

나. 영국 TNA 트위터

영국 TNA에서는 2009년 7월 트위터에 가입한 이후 2015년 8월 20일 현재 총 트윗 수 5,751개, 팔로워 67,038명을 가진 공식 트위터를 운영하고 있다. 본 연구의 분석 대상으로 삼은 2015년 4월에서 6월 사이 TNA에서 직접 게시한 트윗은 84개로, 같은 기간 미국 NARA의 트윗 수의 약 8분의 1 수준인 것으로 나타났다. 영국 TNA가 미국 NARA보다 6개월 정도 일찍 트위터에 가입했음에도 불구하고 NARA의 총 트윗 수가 약 3배 정도 많고 팔로워의 숫자도 만 명 정도 많아 트윗의 게시 빈도와 팔로워의 수에서 상당한 차이가 있음을 알 수 있다.

<표 8>에 따르면 영국 TNA의 84개 트윗 중에서 32.1%를 차지하는 27개가 온라인 자원 정보 공유를 위한 트윗인 것으로 나타났다. 그 다음으로 소장자료 관련 정보 공유를 위한 트윗이 23개로 27.4%이었으며, 행사 관련 정보배포를 위한 트윗이 17개(20.2%)인 것으로 나타났다. 또한 소수이긴 하였으나 개인적인 경험을 공유할 목적으로 게시된 트윗이 3개(3.6%) 있었다. 그 외 채용/모집 또는 서비스에 대한 정보 배포를 목적으로 하는 트윗과 일반적인 공지를 안내하는 기타 유형의 트윗이 소수 존재하는 것으로 확인되었다.

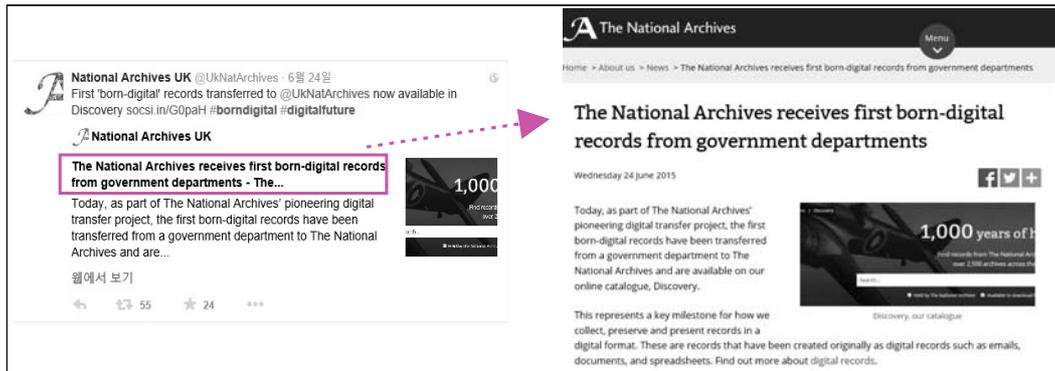
<표 8> 영국 TNA 트위터 게시물 유형

유형	하위유형	게시물 수	%
정보/지식공유	개인적 경험	3	3.6
	소장자료	23	27.4
	온라인자원	27	32.1
정보배포	행사	17	20.2
	서비스	5	6.0
	채용/모집	7	8.3
	기타	2	2.4
합계		84	100.0

가장 많은 비율을 차지하는 온라인자원 유형의 트윗 중에서 20개가 내부 온라인자원이고 7개는 외부 온라인자원인 것으로 나타나 대다수 TNA에서 제공하는 온라인자원으로의 안내를 제공하는 것으로 나타났다. 링크로 연결되는 이들 유형의 자원들은 TNA 웹사이트에서 제공되는 교육 콘텐츠, 기록관에 대한 안내 페이지, 팟캐스트, 플리커 또는 유튜브 사이트를 통해서 제공되는 사진이나 동영상이 포함된다. 트윗으로 연결되는 외부 온라인자원으로는 영국 정부에서 운영하는 History of Government 블로그나 방송국 웹사이트, 법령 사이트 등이 있다.

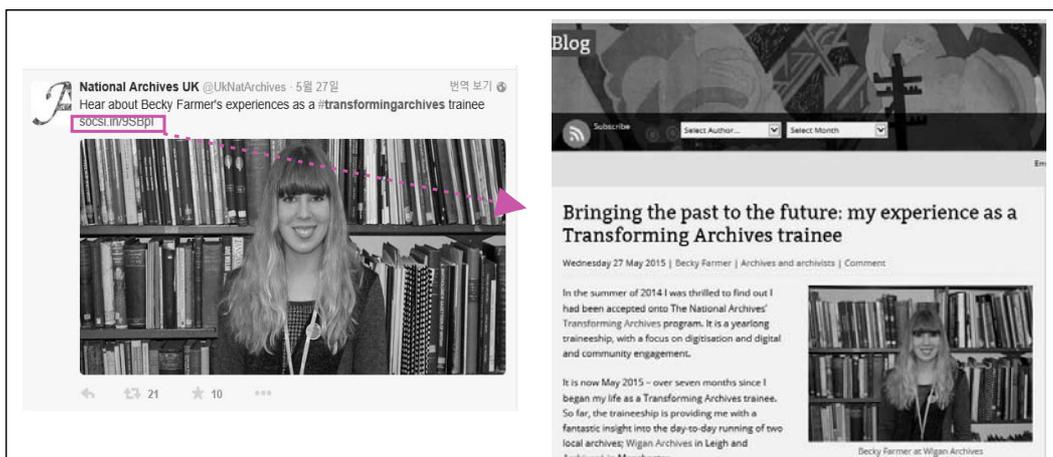
소장자료에 대한 정보 공유 목적의 트윗에는 영국 TNA 페이스북에서처럼 TNA 블로그로의 링크를 제공하여 소장자료 및 그와 관련된 역사적 맥락을 소개하는 글을 안내하는 경우가

대부분이었다. 이 외에도 TNA 웹사이트의 뉴스 섹션을 통해서 소장자료를 안내하는 경우가 있었는데 <그림 10>의 왼쪽 게시물에서처럼 트윗에서 태생적 디지털 기록이 처음으로 TNA에 이관되었다는 소식을 링크를 통해 TNA 웹사이트 뉴스 섹션(<그림 10> 오른쪽)에서 확인할 수 있다. TNA 웹사이트에서는 이관된 디지털 기록에 대한 설명과 이를 확인할 수 있는 링크를 제공하고 있어 이용자들이 보다 쉽게 새로운 소장 기록물에 접근할 수 있도록 한다.



<그림 10> 영국 TNA 트위터 소장자료 게시물 사례

비록 소수이기는 하였으나 개인적 경험을 공유하기 위한 목적으로 제시된 트윗이 있었는데 모두 TNA에서 제공하는 1년 실습 프로그램인 ‘Transforming Archives’에 참여한 교육생들이 그들의 경험을 공유하는 내용이었다. <그림 11>의 왼쪽 게시물은 트윗을 통해 링크를 제시하고 있고 이 링크를 통해 <그림 11>의 오른쪽 게시물인 TNA 블로그에 접근할 수 있다. 블로그에는 교육생으로 참여한 Becky Farmer가 게시한 글과 함께 TNA에서 제공하는 팟캐



<그림 11> 영국 TNA 트위터 개인적 경험 공유 게시물 사례

스트로 음성 파일에 접근할 수 있도록 링크를 제공하고 있었다. 이와 같이 프로그램 참여자의 경험을 글과 육성으로 동시에 제공함으로써 보다 생생하게 개인적 경험을 공유할 수 있고 프로그램에 대한 홍보 효과를 높일 수 있다는 장점이 있다.

행사와 관련된 트윗은 대부분 북토크와 강연, 마그나 카르타 800주년 기념과 관련된 방송 프로그램 등을 안내하는 내용이었다. 소수이긴 하였으나 직원 채용이나 자원봉사자 또는 실습 프로그램 교육생을 모집하는 트윗과 보존서비스 또는 라이브 채팅 서비스에 대한 안내 트윗도 존재하였다.

분석 대상이 된 영국 TNA 트윗 84개의 유형별 리트윗 횟수의 평균을 살펴보면 <표 9>와 같다. 전체 리트윗 횟수의 평균은 16회인 것으로 나타나 미국 NARA 트윗의 평균 리트윗 횟수 9회보다 높은 것으로 나타났다. 또한 최소 리트윗 횟수도 적어도 1번 이상인 것으로 나타났다. 게시물의 수는 적지만 이에 대한 이용자의 평균적인 호응도는 NARA 트위터보다 높다는 것을 알 수 있다.

전체 평균보다 리트윗 횟수의 평균이 높은 유형은 소장자료와 온라인자원, 행사, 채용/모집에 관한 것임을 알 수 있다. 특히 행사 관련 트윗 중 리트윗 횟수가 250회를 기록한 것이 있었는데 이는 국제 아카이브의 날(International Archives Day)을 기념하는 트윗이었다. 소장자료 유형 트윗 중에서 가장 리트윗 횟수가 높았던 것은 마그나 카르타의 소장 역사에 대한 내용을 제시하고 있었다. 온라인자원 유형의 트윗 중에서 최대 리트윗 횟수를 기록한 것은 TNA 웹사이트에서 개인기록물의 관리에 대한 안내 페이지로의 링크를 제공하는 트윗인 것으로 나타났다.

<표 9> 영국 TNA 트윗의 유형별 리트윗 횟수 평균 및 범위

유형	하위 유형	평균	최대	최소
정보/지식공유	개인적 경험 (n=3)	11	21	5
	소장자료 (n=23)	31	84	3
	온라인자원 (n=27)	19	69	3
정보배포	행사 (n=17)	22	250	1
	서비스 (n=5)	6	12	1
	채용/모집 (n=7)	19	40	10
	기타 (n=2)	6	8	4

IV. 요약 및 결론

본 연구에서는 미국과 영국의 국립기록관에서 운영하는 공식 페이스북 및 트위터를 대상으로 미국 NARA 페이스북 게시물 66개와 트위터 게시물 670개, 그리고 영국 TNA 페이스북

게시물 73개와 트위터 게시물 84개에 대한 내용 분석을 실시하였다. 분석 결과를 네 가지 상호작용 유형인 정보/지식공유, 정보배포, 커뮤니케이션, 정보수집에 따라 정리하면 다음과 같다.

첫째, 정보/지식공유의 측면에서 소장자료와 온라인자원에 대한 게시물을 합한 비율이 미국 NARA 트위터의 경우를 제외하고 전체의 50% 이상을 차지하는 것으로 나타났다. 이와 같이 NARA와 TNA에서는 소셜미디어를 통해 소장자료 및 온라인자원에 대한 정보를 공유하는 활동을 주로 수행하고 있음을 알 수 있다. 이는 아카이브에서 다수의 이용자를 대상으로 정보가 이동되는 1대 다의 정보흐름을 보여주는 것이다.

페이스북의 경우 두 기록관 모두 소장자료와 관련된 게시물의 비율이 온라인자원에 대한 것보다 높았다. 그에 비해 트위터에서는 온라인자원 관련 게시물의 비율이 소장자료에 대한 것보다 높은 것으로 나타났다. 페이스북 게시물을 통해 소장자료의 사진, 맥락에 대한 설명과 보다 자세한 관련 정보를 제공하는 블로그 및 기록물 검색 시스템으로의 링크를 제공하는 등 소장자료의 이용을 촉진할 수 있는 다양한 기제를 마련하고 있었다. 반면 트위터에서는 다양한 유형의 내·외부 온라인자원에 대한 링크를 제공하는 트윗이 다수를 차지하고 있었는데 관련 블로그, 텀블러, 유튜브, 팟캐스트 등 아카이브에서 운영하는 다른 소셜미디어나 외부기관의 웹사이트 및 소셜미디어로의 안내를 제공하고 있었다.

이 외에 개인적 경험을 공유하는 게시물은 영국 TNA의 트위터에만 소수 존재하였으며 TNA의 교육실습 프로그램에 참가한 교육생들의 경험을 글과 음성으로 공유하고 있었다. 이러한 경험의 공유는 해당 프로그램에 관심을 가지는 이용자들에게 보다 생생한 정보를 제공할 수 있고 프로그램의 홍보에도 기여할 수 있다는 점에서 유용하다.

둘째, 정보배포를 목적으로 하는 상호작용 유형에 있어 행사에 관련된 게시물이 적게는 20%에서 많게는 53%에 해당하는 것으로 나타났다. 행사와 관련된 게시물은 미국 NARA의 페이스북과 트위터에서 가장 비율이 높았으며 영국 TNA 페이스북에서도 두 번째로 높은 비율의 게시물 유형이었다. 정보배포 역시 1대 다의 정보흐름을 보여주는데 소셜미디어를 통해 다양한 행사를 홍보하고 이용자들의 참여를 유도하고 있음을 알 수 있다. 행사에 비해 시설이나 서비스에 대한 게시물은 매우 소수인 것으로 나타났으며, 낮은 비율이기는 했지만 채용/모집, 부고, 축하 관련 게시물도 존재하였다.

셋째, 커뮤니케이션과 관련된 상호작용 유형은 소수의 게시물에서 관찰되었다. 관계형성 유형으로서 미국 NARA 트위터의 게시물 중에는 북토크 저자나 컨퍼런스 발표자들에게 감사 인사를 트윗으로 전하는 내용이 있었다. 또한 견학에 참여한 학생들이 보낸 감사편지를 트위터에 게시하면서 이용자로부터의 피드백을 보여주는 트윗도 있었다. 이 외에도 정보적 소통의 유형으로 게시물에 대한 이용자의 댓글에 아키비스트가 댓글로서 보충 설명을 제공하는

형태의 커뮤니케이션도 확인할 수 있었다. 그러나 이와 같은 1대 1의 정보흐름을 반영하는 상호작용 유형은 아카이브의 소셜미디어에서는 드물게 이루어지고 있음을 알 수 있다.

넷째, 정보수집의 상호작용 유형은 전체 분석대상 게시물 중 영국 TNA 페이스북에서 TNA 웹사이트 디자인 개선을 위한 질문지를 링크한 사례 1건인 것으로 나타났다. 이러한 상호작용은 다수의 이용자로부터 정보가 수집되어 아카이브로 전달되는 정보흐름이므로 다(多)대 1의 커뮤니케이션을 의미한다. 그러나 커뮤니케이션 유형의 상호작용과 마찬가지로 정보수집 상호작용 역시 조사대상 게시물 내에서는 거의 발생하지 않았음을 알 수 있다.

상호작용의 유형과 함께 이용자들의 반응을 살펴보면 페이스북의 경우 ‘좋아요’와 ‘공유하기’ 및 댓글 수에 있어 미국 NARA 페이스북의 반응의 정도가 영국 TNA 페이스북의 이용자 반응보다 평균 10배 이상 차이가 나는 것으로 나타났다. 그러나 트위터의 경우 이용자의 반응을 나타내는 리트윗의 횟수는 영국 TNA 트윗에서 평균적으로 높았다. 미국 NARA 페이스북의 경우 온라인자원 유형의 게시물에 대한 ‘좋아요’와 ‘공유하기’ 및 댓글 수의 평균이 높았으며 영국 TNA 페이스북의 경우 소장자료 유형의 게시물에 대한 이용자의 반응이 높았다. 트위터에서는 두 기관 모두 소장자료 유형의 게시물에 대한 평균 리트윗 횟수가 높은 것으로 나타났다.

이용자들의 호응도가 높았던 게시물은 미국 NARA의 경우 흑인 역사와 관련된 소장자료 유형 혹은 온라인자원 유형의 게시물이었다. 이러한 게시물은 조상의 역사를 찾는 족보학 연구자들에게 유용한 기록물 및 온라인자원을 안내하고 있다는 공통점이 있었다. 이에 비해 영국 TNA의 페이스북 및 트위터 게시물 중 호응도가 높았던 것은 스코틀랜드 축제인 Burns Night을 축하하는 게시물, 마그나 카르타의 소장 역사 관련 게시물, 국제 아카이브의 날 안내 게시물 등 다양하였다.

이러한 분석 결과를 통해 소장자료나 온라인자원에 대한 정보 공유 또는 행사에 대한 정보 배포 등 1대 다의 정보흐름이 미국과 영국의 국립기록관에서는 가장 일반적인 상호작용 유형임을 알 수 있다. 이에 비해 소셜미디어를 통해 실현될 수 있는 1:1 또는 다:1의 정보흐름은 조사대상 게시물 내에서는 매우 드문 형태의 상호작용 유형임을 확인할 수 있었다. 이는 아카이브와 이용자 간 상호작용이 제한적인 형태로만 이루어지고 있음을 나타내며 관계형성이나 좀 더 친밀한 1대 1의 대화형 소통은 부족하다는 것을 보여준다. 또한 다수의 이용자들로부터 다양한 의견을 수렴할 수 있는 정보수집 역시 거의 이루어지지 않고 있음을 알 수 있다. 따라서 이용자의 참여를 촉진할 수 있는 여러 가지 상호작용 유형을 고려하여 소셜미디어 게시물을 제공하는 것이 필요할 것이다.

이용자의 호응도가 높은 게시물은 흑인 역사의 달, 메모리얼 데이, 마그나 카르타 선포 800주년 등 시기적인 특성을 반영하면서 많은 이용자들의 관심을 끌 수 있는 인물이나 사건,

대통령이나 영부인의 개인적인 기념일 등 다양한 내용과 맥락을 나타내고 있었다. 이와 같이 아카이브에서 효과적인 소셜미디어 기반의 서비스를 위해서는 시의적절한 기록물을 발굴하여 제공하려는 노력이 지속적으로 이루어져야 한다. 이를 바탕으로 블로그, 유튜브, 팟캐스트 등 소셜미디어의 특성을 지닌 콘텐츠뿐만 아니라 기존 웹사이트 및 검색 시스템과의 연계를 제공하는 등 소셜미디어를 통해 다양한 소장자료 및 온라인자원과의 연결고리를 제공하는 것이 필요할 것이다.

참고문헌

- 김미경, 김유정, 김정기 외. 2012. 『소셜 미디어 연구』. 서울: 커뮤니케이션북스.
- 박덕란, 사공복희. 2014. 국가 기록관 웹사이트에 나타난 이용자 참여 커뮤니케이션 도구에 관한 연구. 『한국 도서관·정보학회지』, 45(2): 261-281.
- 이주영. 2013. 소셜 미디어 서비스 현황 및 활용. 『정보통신방송정책』, 25(9): 45-65.
- Abdullah, N., Chu, S., Rajagopal, S., Tung, A., & Kwong-Man, Y. 2015. "Exploring Libraries' Efforts in Inclusion and Outreach Activities Using Social Media." *Libri*, 65(1): 34-47.
- Aharony, N. 2012. "Facebook Use in Libraries: an Exploratory Analysis." *Aslib Proceedings*, 64(4): 358 - 372
- 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.
- Boateng, F., & Liu, Y. Q. 2014. "Web 2.0 Applications' Usage and Trends in Top US Academic Libraries." *Library Hi Tech*, 32(1): 120-138.
- Chen, D. Y. T., Chu, S. K. W., & Xu, S. Q. 2012. "How do Libraries use Social Networking Sites to Interact with Users." *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 49(1): 1-10.
- Del Bosque, D., Leif, S. A., & Skarl, S. 2012. "Libraries Atwitter: Trends in Academic Library Tweeting." *Reference Services Review*, 40(2): 199-213.
- Duff, W. M. and Haskell J. 2015. "New Uses for Old Records: A Rhizomatic Approach to Archival Access." *The American Archivist*, 78(1): 38-58.
- Duff, W. M., Johnson, C. A., & Cherry, J. M. 2013. "Reaching Out, Reaching in: A

- Preliminary Investigation into Archives' Use of Social Media in Canada." *Archivaria*, 75(1): 77-96.
- Ellison, N. B. 2007. "Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship." *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1): 210-230.
- Griffin, M., & Taylor, T. I. 2013. "Of Fans, Friends, and Followers: Methods for Assessing Social Media Outreach in Special Collections Repositories." *Journal of Web Librarianship*, 7(3): 255-271.
- Huang, H., Chu, S. K. W., & Chen, D. Y. T. 2015. "Interactions between English-speaking and Chinese-speaking Users and Librarians on Social Networking Sites." *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 66(6): 1150-1166.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. 2010. "Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media." *Business Horizons*, 53(1): 59-68.
- Kim, H. M., Yang, C. C., Abels, E. G., & Zhang, M. 2012. "A Qualitative Analysis of Information Dissemination through Twitter in a Digital Library." In: *Proceedings of the 12th ACM/IEEE-CS joint conference on Digital Libraries*(pp. 339-340). ACM.
- Kriesberg, A. 2014. "Increasing Access in 140 Characters or Less: Or, What Are Archival Institutions Doing on Twitter?." *The American Archivist*, 77(2): 534-557.
- Tan, C., Hedren, S. W. Y. Kiat, F. S. E., Somasundram, V., & Wong, E. 2012. "Asia-Pacific University Libraries on Facebook: Content Analysis on Posts and Interactions." *Singapore Journal of Library & Information Management*, 41: 51-68.
- Vassilakaki, E., & Garoufallou, E. 2014. "The Impact of Facebook on Libraries and Librarians: a Review of the Literature." *Program: electronic library and information systems*, 48(3): 226-245.
- Vassilakaki, E., & Garoufallou, E. 2015. "Library Facebook Practices for Creating and Promoting a Professional Profile." *Program: electronic library and information systems*, 49(3): 343-359.
- Xie, I., & Stevenson, J. 2014. "Social Media Application in Digital Libraries." *Online Information Review*, 38(4): 502-523.

국한문 참고문헌의 영문 표기

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

- Kim, M., Kim, Y & Kim, J. et al. 2012. *Social Media Research*. Seoul: Communication Books.
- Lee, J. 2013. "The State and Use of Social Media Services." *Korea Information Society Development*, 25(9): 45-65.
- Park, D. & Sagong, B. 2014. "A Study on the User Participatory Communication Tools of National Archives Websites." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 45(2): 261-281.

