

소셜네트워크서비스의 업무적 활용에 대한 학교도서관 사서의 인식 조사

A Study on the School Librarian's Awareness of Task Process Using Social Network Services

변 회 균(Hoi-Kyun Byeon)*
조 현 양(Hyun-Yang Cho)**

< 목 차 >

I. 서론	2. 데이터 분석
II. 이론적 배경	3. 분석 결과
1. 소셜네트워크서비스의 개념 및 특성	IV. 포커스그룹 인터뷰 및 분석
2. 선행 연구	1. 인터뷰 대상 및 구성
III. 설문조사 및 분석	2. 조사결과 및 분석
1. 데이터의 수집 및 설문지 구성	V. 결론

초 록

이 연구는 학교도서관 사서들을 대상으로 소셜네트워크서비스의 업무적인 이용에 관한 인식을 조사하기 위하여, 혼합연구의 순차적 설명전략방법으로 설문조사와 포커스그룹 인터뷰를 실시하였다. 이 분석결과를 통하여, 학교도서관 사서들은 1인 운영체제와 역할적 특성으로 자신의 업무를 수행하기 위해 소셜네트워크서비스를 이용하고 대부분은 만족하는 것으로 나타났으며, 이에 대한 요인들을 분석하였다. 이 연구를 위해 첫째, 학교도서관 사서들에게 업무적인 SNS 이용현황 조사를 실시하고 누락분 4건을 제외한 총 103건을 수집하여 기술통계, 빈도분석 및 ANOVA 분석을 실시하였다. 둘째, 2개의 포커스그룹에 인터뷰를 실시하고, 회의내용을 전사하여 개방코딩을 실시한 결과 37개의 개념, 22개의 하위범주, 13개의 범주화를 하였다. 셋째, 설문조사의 분석결과와 개방코딩의 결과를 취합하여 결론을 도출하고 향후 연구방향을 제시하였다.

키워드: 소셜네트워크서비스, SNS, 학교도서관, 학교도서관 사서, 포커스그룹, 혼합연구

ABSTRACT

This study aims to examine the awareness of the school librarians for task process using SNS (social network services). So, we have surveyed some of them and interviewed two focus groups by the sequential mixed method. The result showed the using SNS of them because of only one persons' operating system and role's characteristics. They are mostly satisfied with the using SNS, so we analyzed the causes. First, we extracted the 103's results except 4's from some librarians and examined descriptive statistics, frequency analysis and ANOVA. Second, we interviewed 2 focus groups and transcribed their opinions. We got 37's concepts, 22's sub categories, 13's categories from results of the open coding. Third, we synthesized the results of survey and open coding's and suggested the directions of future research of the field.

Keywords: Social network services, SNS, School libraries, School librarians, Focus group, Mixed methods.

* 경기대학교 일반대학원 문헌정보학과 박사과정(hkbyeon@libeka.co.kr) (제1저자)

** 경기대학교 인문대학 문헌정보학과 교수(hycho@kyounggi.ac.kr) (교신저자)

• 논문접수: 2014년 2월 18일 • 최초심사: 2014년 2월 24일 • 게재확정: 2014년 3월 14일

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

최근 미래창조과학부에서는 2013년 인터넷이용실태조사 결과를 발표하였다. 이 조사에 따르면 우리나라 인터넷 이용자 수는 4,008만 명으로 2003년 2,922만 명을 기록한지 10년 만에 약 1천만 명이 늘었고, 이용률은 65.5%에서 82.1%로 증가하였다고 발표하였다.¹⁾ 또한 이용형태도 기존 데스크톱 컴퓨터에서 모바일 중심으로 급격히 변화하고 있으며, 인터넷 이용용도도 자료 및 정보 획득, 커뮤니케이션 및 커뮤니티의 비중이 점차 커지고 있다. 특히, 페이스북과 트위터 그리고 최근 카카오토티나 밴드 등의 소셜네트워크서비스는 대중들에게 이러한 인터넷의 활성화를 촉진하는 중요한 매체가 되었다.

소셜네트워크서비스는 특정 취미가 같거나 비슷한 의견을 가진 그룹을 형성하고, 자기표현과 관계맺기를 원하는 이용자에게 상호간의 정보교류를 가능하게 하는 편리한 서비스이다. 원래 개인적인 목적으로 사용한 소셜네트워크서비스는 신속성, 이용 용이성 및 정보교류 편리성과 같은 특성 때문에 점차 업무적으로도 활용 범위를 확대하고 있으며, 상기의 조사 결과²⁾에서도 직장인 소셜네트워크서비스의 이용자의 경우, 41.8%가 업무 용도로 사용하고 있음을 보여주고 있다.

초·중·고등학교에 속해 있는 학교도서관은 여러 명의 사서가 근무하는 여타 관공의 환경과는 달리 사서교사 또는 사서가 혼자서 도서관 전체를 운영해야 하는 대부분 1인체제이다. 학교도서관 사서는 기본적으로 도서관 운영뿐만 아니라 이용자를 위한 다양한 참고봉사서비스에 이르기까지 1인이 여러 가지 역할을 수행하여야 하기 때문에 현실적으로 많은 어려움이 있다. 이러한 문제는 사서 개인의 역량에 따라 학교도서관 역량에 대한 편차를 발생시키고, 사서 혼자서 학교도서관 운영과 교직원, 학생 및 학부모를 모두 상대해야 하는 역할과다에 따른 어려움이 있다.

따라서 사서는 학교도서관 운영에 필요한 전반적인 지식 및 노하우를 얻기 위해 다양한 온·오프라인의 방법을 취하고 있다. 오프라인으로는 친분이 있는 사적 모임이나 각종 세미나, 학술대회, 지역협의회 및 교육청 프로그램에 참여하고 있다. 하지만, 이것은 개인적 성향과 지역적인 모임활성화에 따라 참여정도가 다르고, 업무시간에는 학교도서관 운영의 대체인력 부재로 인해 프로그램 참여에 어려움이 있으므로, 업무시간 외의 사적인 시간을 할애하는 등 개인적 희생이 요구되기도 한다. 사서들은 자신에게 주어진 업무를 보다 효율적으로 수행하기 위하여 친분을 이용한 전화, 메신저, 메일이나 커뮤니티, 카페 그리고 영리단체 서비스 등의 온라인 모임을 더욱 활발히

1) 미래창조과학부 홈페이지, <http://www.msip.go.kr/www/brd/m_211/view.do?seq=1142> [인용 2013. 12. 22].
2) 한국인터넷진흥원, “2013년 인터넷이용실태조사 요약보고서,” 한국인터넷진흥원(2013), p.12.

이용하고 있다.

그렇다면, 1인체제의 학교도서관 사서는 소셜네트워크서비스를 업무적으로 어떻게, 얼마나 빈번하게 사용하는지, 어떠한 이용행태를 가지고 있는지 파악하고, 이용목적과 만족도는 어느 정도 인지 파악해볼 필요가 있다. 이 분석결과를 참조하여 효과적으로 업무의 지식 공유, 참여, 집단지성을 활용할 수 있는 방법을 찾는다면, 사서의 업무효율성을 향상시키고, 현재 업무지원시스템의 서비스를 획기적으로 개선할 수 있는 계기가 될 것이다.

이 연구의 목적은 학교도서관 사서교사 및 사서들이 소셜네트워크서비스의 업무적 활용정도를 조사하고, 실제 학교도서관 사서의 업무 수행에 얼마나 도움이 되는지를 확인하여 소셜네트워크서비스의 활용을 통한 학교도서관의 서비스 확대에 기여할 수 있는 방안에 단초를 제시해 보는데 있다. 또한 이 논문에서는 학교도서관에 근무하는 사서교사와 사서를 모두 포함하여 학교도서관 사서라는 표현으로 기술하였다.

2. 연구의 방법 및 제한점

이 연구는 소셜네트워크서비스의 활용이 학교도서관 서비스의 확대에 도움이 될 수 있다는 것을 전제로 학교도서관 사서들이 자신의 업무를 위해 소셜네트워크서비스를 사용하며, 소셜네트워크서비스 이용에 영향을 미치는 특성들은 어떠한 것들이 있는지를 파악하기 위한 것이다. 이 연구에 사용한 연구방법은 Creswell의 혼합연구방법의 순차적 설명전략³⁾으로 두 단계로 나누어 진행한다. 1단계는 설문조사를 통하여 학교도서관 사서들이 업무적으로 사용하는 소셜네트워크서비스의 종류, 행태 및 만족도 등을 기술통계와 빈도분석을 실시하고, 소셜네트워크서비스의 활용에 대한 사서들의 연령별, 근무경력별, 학교급별로 만족도에 있어서 어떠한 차이를 있는지를 파악하기 위하여 ANOVA 분석을 실시하였다. 이를 위해 MS Excel 2007과 IBM SPSS Statistics ver. 20을 사용하였다. 2단계에서는 1단계에서 도출된 결과 및 요인을 이용하여 포커스그룹 인터뷰를 통해 보다 심층적인 이해를 위해 질적 연구를 실시하였다. 이 연구에서의 대상은 학교도서관을 전문적으로 운영하는 사서교사와 사서로 제한하였으나, 연구의 성격상 두 직급을 구분하지는 않았다. 또한 설문조사한 소셜네트워크서비스의 종류 가운데 일부 상용서비스가 소셜네트워크서비스가 해당되는지에 대한 이견이 있을 수 있으나, 한국인터넷진흥원에서 조사⁴⁾한 소셜네트워크서비스 구분에 기반을 두어 '프로필 기반 서비스', '마이크로블로그', '블로그', '미니홈피', '기타서비스'와 같이 광의의 의미로 해석하여 이 연구에 포함시켰다.

3) John W. Creswell, 김영숙 외 공역, 연구방법-질적, 양적 및 혼합적 연구의 설계(서울 : 시그마프레스, 2011), p.251.

4) 한국인터넷진흥원, 전게서, p.11.

II. 이론적 배경

1. 소셜네트워크서비스의 개념 및 특성

소셜네트워크는 우리에게 새로운 용어는 아니다. 태어나서 친구를 사귀고, 교육기관에 등록하면서부터 소셜네트워크는 자동으로 생기기 때문이다. 하지만, 여기에 서비스가 접목되면 다소 생소해진다. 이와 같이 새로운 개념의 산물이 스마트폰의 보급과 페이스북, 트위터와 같이 편리하고 친근한 서비스로 대중들에게 손쉽게 이용되고 있다.

임정현은 소셜(social)의 사전적 의미는 ‘사회적’ 또는 ‘사교(社交)적’을 뜻하며, 네트워크(network)는 ‘연결망’을 의미하므로, 이 둘의 조합인 소셜 네트워크(social network)는 ‘사회적 연결망’으로 표현하였다. 이러한 소셜 네트워크의 개념에 site 또는 service가 붙어 근래에 가장 주목 받는 SNS 라는 용어가 탄생하였고, 곧 SNS는 Social Network Sites와 Social Network Services의 두 가지로 그 용어가 혼용 되어 왔으나, 근래에 들어 site보다 services가 주로 사용됨에 따라, SNS는 Social Network Services의 줄임말이라고 정의하였다.⁵⁾

이와 유사하게 혼용해서 사용되는 개념으로 소셜미디어가 있는데, 설진아는 좁은 의미에서 소셜미디어를 ‘웹 2.0에 기반을 둔 쌍방향적이고 개방적인 다양한 커뮤니케이션 애플리케이션 형식’으로 정의한다면, 넓은 의미에서의 소셜미디어는 ‘인간사회에서 개인과 집단의 상호작용을 가능케 하거나 상호 의존적인 관계를 형성하는 표현 매체 또는 커뮤니케이션 매개체’라고 정의할 수 있다고 하였다.⁶⁾

또한 박정남은 소셜미디어의 성격에 따라 다음 <표 1>과 같이 구분하였다.⁷⁾

<표 1> 소셜미디어의 성격에 따른 분류

성향	분류	서비스 예
표현형	블로그	티스토리, 네이버블로그, 블로거닷컴, 텍스트큐브
	마이크로 블로그	트위터, 미투데이, 플레이톡, 토씨, 톡픽
	기타	위키피디아, 디그닷컴, 마가린
관계형	멤버쉽	싸이월드, 세이클럽, 카페(네이버/다음), 페이스북
공유형	비디오 공유	다음TV팟, 유튜브, 판도라, 아프리카
	사진 공유	플리커, 피카사, 슬라이드
게임형	온라인	와우, 리니지 등 RPG 게임

5) 임정현, 대학도서관의 소셜 네트워크 서비스 운영 활성화 방안에 관한 연구(석사학위논문, 이화여자대학교 대학원 문헌정보학과, 2012), p.19.

6) 설진아, 소셜미디어와 사회변동(서울 : 커뮤니케이션북스, 2011), pp.3-4.

7) 박정남, START 트위터와 미투데이(경기 : 에이콘, 2010), p.18.

위의 표에서 제시한 서비스의 예를 보면, 소셜미디어는 소셜네트워크서비스를 포함하여 소셜 개념을 포함한 다양한 매체를 지칭하며, 이주영⁸⁾의 논문에서도 소셜미디어는 소셜네트워크서비스(SNS), 블로그, 위키스, 팟캐스트, 콘텐츠 커뮤니티, 마이크로블로깅 등 다양하게 진화하고, 소셜네트워크서비스를 소셜미디어의 대표적인 서비스로 구분하여 살펴보았다.

하지만 대부분 국내에서는 소셜미디어와 소셜네트워크서비스를 명확히 구분하기 보다는 혼용되어 사용되고 있으며, 한국인터넷진흥원의 조사⁹⁾에서는 소셜네트워크서비스를 인터넷상에서 친구, 동료 등 지인과의 인간관계를 강화하거나 새로운 인맥을 형성함으로써 폭넓은 인적 네트워크를 형성할 수 있게 해주는 서비스로 정의하였다. 특히 최근 대표적 메신저로 활용되고 있는 네이트온과 카카오톡은 기존 1:1의 단순 메신저 기능에서 친구들의 그룹을 지정하고, 필요에 따른 친구맺기와 다양한 정보를 주고받을 수 있는 소셜 기능이 추가된 소셜네트워크서비스로 점점 진화하는 경향을 보이고 있다.

이와 같이 다양한 연구들이 소셜네트워크서비스의 특징을 정의하고, 제공하는 서비스의 차이점을 구분하였으나, 대부분 소셜네트워크서비스는 이용자를 기반으로 하는 사용자 참여, 공유 및 개방에 대표적인 기능을 가지며, 단순 커뮤니케이션 매체들조차도 소셜 기능이 추가되어 새로운 소셜네트워크서비스 형태로써 발전하고 있다.

2. 선행 연구

소셜네트워크서비스 관련 선행연구를 도서관 분야에서 살펴보면 서비스 도입의 필요성, 도입 효과, 이용자 만족도, 그리고 이용자 만족에 미치는 영향 등에 관한 다양한 연구가 진행되었다. 김유진은 국내 4년제 대학도서관의 소셜네트워크서비스 현황을 조사·분석하고, 실무자와의 인터뷰를 통하여 현재 운영에 있어서의 특징과 문제점, 효과적인 도입 및 운영을 위하여 고려해야 할 점들을 파악했다. 이를 바탕으로 대학도서관에서 소셜네트워크서비스 도입이 가지는 의미와 효과를 실현시키기 위해 적용할 수 있는 도입 및 운영방안을 제안하고, 실제 사례에 적용해 보았다.¹⁰⁾

이수상은 대학도서관에서 운영되고 있는 페이스북 페이지의 운영현황과 활용실태에 대한 데이터를 분석하여, 도서관의 페이스북 활용에 유용한 아이디어를 탐구하고자 하는 기초연구를 실시했다. 분석대상은 한국과 미국에서 선정한 20개의 대학도서관 페이스북 페이지이며, 분석 데이터는 페이지 운영에 관한 기본 데이터와 페이지 게시물의 소통에 관한 현황 데이터이다. 주요한 분

8) 이주영, “소셜 미디어 서비스 현황 및 활용:소셜 네트워크 서비스(SNS)를 중심으로,” 방송통신정책, 제25권, 9호(2013), p.45.

9) 한국인터넷진흥원, 전게서, p.12

10) 김유진, 대학도서관의 소셜 네트워크 서비스 현황과 도입방안에 관한 연구(석사학위논문, 숙명여자대학교 대학원 문헌정보학과, 2012).

6 한국도서관·정보학회지(제45권 제1호)

석결과를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 페이지 운영에 관한 기본 데이터에서는 한국과 미국의 대학도서관들 간에 차이가 나타났다. 둘째, 페이지 게시물에 대한 이용자 소통 현황은 유사한 양상이 나타났다.¹¹⁾

변희균, 조현양은 국내·외 도서관의 소셜네트워크서비스와 관련된 선행연구를 통하여 국내 도서관에서 소셜네트워크서비스를 적용하고 있는 사례를 분석하였다. 이 연구에서 그들은 관중별 도서관에 사용된 소셜네트워크서비스의 종류 및 도입현황을 파악하고, 관중별 소셜네트워크서비스의 적용 가능한 분야와 향후 발전방향을 제안하였다.¹²⁾

도서관 외에 다른 조직에서 소셜네트워크서비스의 활용에 대한 선행연구로 김설국은 공무원 조직 구성원들의 SNS활용이 조직의 수평적 커뮤니케이션 만족과 조직 구성원의 지식프로세스 활동에 미치는 영향에 관한 연구를 수행하였다.¹³⁾ 그 결과는 첫째로 조직구성원의 SNS활용은 조직의 수평적 커뮤니케이션 만족과 조직구성원의 지식프로세스 활동에 유의미한 영향을 미치고, 두 번째로는 수평적 커뮤니케이션 만족이 조직구성원의 지식프로세스 활동에 유의미한 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있었다.

김일호는 조직구성원들에게서 기업용SNS 활용에 영향을 미치는 요인에 대한 연구와 기업용 SNS 활용이 업무성과에 미치는 영향에 대한 연구를 통해서 기업용SNS의 도입효과를 측정함으로써, 향후 기업용SNS를 도입하는 기업들에게 판단기준을 제공하는 것을 연구목적으로 하였다. 또한 기업용SNS의 자기효능 및 업무-기술적합성이 업무성과 및 커뮤니케이션 만족도에 미치는 영향에 관한 연구를 수행하였다.¹⁴⁾

이와 같이 공공기관, 기업 분야에서는 소셜네트워크서비스를 업무적으로 활용하는 것에 대한 연구가 진행되었고 그 영향에 관한 유의미한 결과를 보이고 있는 것으로 보아, 도서관 분야에서도 유사한 결과를 예상할 수 있으며, 특히 1인 운영체제의 학교도서관에 소셜네트워크서비스가 업무적으로 활용되고 있으며, 그 영향요인이 무엇인지에 대해 조사·분석해 볼 필요가 있다.

11) 이수상, "도서관 페이스북 페이지의 운영 실태에 관한 기초연구," 한국도서관·정보학회지, 제43권, 제4호(2012. 12), pp.347-372.

12) 변희균, 조현양, "국내 도서관의 소셜네트워크서비스 실태조사," 한국도서관·정보학회지, 제44권, 4호(2013. 12), pp.255-275.

13) 김설국, 조직 구성원의 개인 SNS활용이 조직 내 커뮤니케이션 만족과 조직 구성원의 지식프로세스 활동에 미치는 영향(석사학위논문, 연세대학교 경영대학원 경영학전공, 2013).

14) 김일호, 기업용SNS 활용에서 자기효능감과 업무-기술적합성이 업무성과에 미치는 영향에 관한 연구(석사학위논문, 숭실대학교 대학원 경영학과, 2013).

Ⅲ. 설문조사 및 분석

이 연구의 1단계로써 학교도서관 사서들에게 실시한 설문조사 내용과 분석결과는 다음과 같다.

1. 데이터의 수집 및 설문지 구성

학교도서관 사서의 인식을 조사하기 위한 표집방법은 비확률적 표집방법 중 편의모집¹⁵⁾을 사용하였다. 설문대상은 경기도 수원시에 소재하고 있는 K대학의 교육대학원과 일반대학원생 중 학교도서관에 근무하고 있는 사서교사 및 사서 122명에게 2013년 11월 5일~12월 10일 동안 실시하여, 총 107건을 수집하였다. 이 중에서 소속이나 직급 등 인구통계학적 특성의 누락으로 분석이 불가능한 4건을 제외하고, 동일한 내용으로 온라인 설문조사로 15건, 오프라인 설문조사로 88건, 총 103건을 분석하였다.

설문지 구성은 다음의 <표 2>와 같다.

<표 2> 설문지 구성

구분	조사영역	질문유형	문항수	세부 내용
I. 업무적인 SNS 이용 현황 조사	SNS 이용 주기	선택형	2	하루 이용 횟수 및 이용 시간
	사용하는 SNS 및 부문	선택형	2	사용하는 SNS 종류, 사용하는 부문
	SNS 도움 요소	선택형	1	가장 도움이 되는 요소
		개방형	1	SNS사이트 이용이 가장 도움 되는 요소로 생각하는 이유
	SNS 이용 형태	선택형	1	SNS에 정보를 등록하고 이용하는 형태
	SNS 만족도	선택형	1	업무적인 SNS 사이트를 이용 시 만족 정도
		개방형	1	만족정도에 답한 이유
업무적으로 SNS 사용하지 않는 경우	개방형	1	업무적으로 SNS 사용하지 않는 사유	
II. 인구통계학적 특성	기본정보	선택형	2	성별, 연령
	근무환경 및 자격증	선택형	3	재직 중인 학교 급별, 도서관 근무경력, 소지사서자격증

2. 데이터 분석

이 절에서는 설문조사의 결과분석을 위해 인구 통계학적 특성은 빈도분석을 실시하고, SNS 이

15) Abbas Tashakkorit, Charles Teddlie, *Mixed methodology: Combining qualitative and quantitative approaches*, (California: Sage Publications, Inc, 1998), p.121.

용현황은 빈도분석, 다중응답 교차분석 및 ANOVA 분석을 실행하였다.

가. 인구 통계적 특성

설문조사에 응답한 학교도서관 사서는 성별은 여자가 96명으로 93.2%를 구성하였으며, 학교 등급은 초등학교 근무자가 50명으로 응답자의 48.5%에 이르고 있다. 연령층은 31~40세(45.6%)가 많았으며, 학교도서관 근무경력은 6년 이하(45.7%)와 그 이상(54.4%)이 고루 분포하였다. 소지하고 있는 사서자격증은 2급 정사서(71.8%)가 대부분이었으며, 자세한 인구 통계적 특성은 다음의 <표 3>과 같다.

<표 3> 인구 통계학적 특성

기초통계사항	구분	빈도	백분율(%)
성별	남	7	6.8
	여	96	93.2
	합계	103	100.0
현재 재직 중인 학교 급별	초등학교	50	48.5
	중학교	29	28.2
	고등학교	24	23.3
	합계	103	100.0
연령	21~30세	18	17.5
	31~40세	47	45.6
	41~50세	35	34.0
	51세 이상	3	2.9
	합계	103	100.0
학교도서관 총 근무경력	3년 이하	18	17.5
	4~6년	29	28.2
	7~9년	31	30.1
	10년 이상	25	24.3
	합계	103	100.0
소지 자격증	1급 정사서	10	9.7
	2급 정사서	74	71.8
	준사서	14	13.6
	기타	5	4.9
	합계	103	100.0

나. SNS 이용현황

업무적¹⁶⁾으로 SNS를 사용하는지에 대한 설문에서 전체 응답수 중 ‘예’가 87명(84.5%)이고, ‘아니오’는 16명(15.5%)으로 나타났다. 이결과를 학교급별, 연령별, 근무경력별로 상세히 살펴보

16) ‘업무적’이라는 것은 사서교사 또는 사서가 업무를 수행하기 위해 필요한 전반적인 정보수집, 공유 및 이용을 뜻한다.

면 <표 4>와 같다.

<표 4> 업무적인 SNS 사용하는 응답자 현황

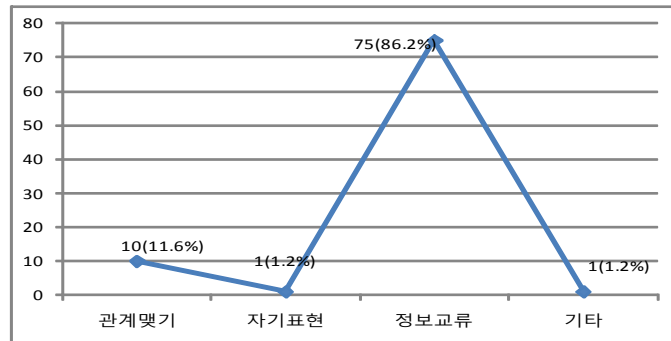
구분명	구분 그룹명	업무적인 SNS 사용여부	
		예(백분율 %)	아니오(백분율 %)
학교급별	초등학교	44(88.0)	6(12.0)
	중학교	23(79.3)	6(20.7)
	고등학교	20(83.3)	4(16.7)
연령	21~30세	15(83.3)	3(16.7)
	31~40세	40(85.1)	7(14.9)
	41~50세	29(82.9)	6(17.1)
	51세 이상	3(100.0)	0(0.0)
근무경력	3년 이하	12(66.7)	6(33.3)
	4~6년	28(96.6)	1(3.4)
	7~9년	26(83.9)	5(16.1)
	10년 이상	21(84.0)	4(16.0)

업무적으로 SNS를 하루에 사용하는 횟수와 평균시간은 <표 5>와 같다. 하루에 '1~2회', '30분 미만'이 가장 많은 것으로 나타나 학교도서관 사서들은 다양한 업무처리에 필요시 신속하게 SNS를 이용하는 것으로 조사되었다.

<표 5> SNS를 하루에 사용하는 횟수와 평균시간

구분명	그룹명	빈도(퍼센트%)	누적퍼센트(%)
SNS를 하루에 몇회 이용	1~2회	50(57.5)	57.5
	3~5회	23(26.4)	83.9
	5~9회	8(9.2)	93.1
	10회 이상	6(6.9)	100
SNS를 하루 평균 몇 시간을 이용	30분 미만	46(52.9)	52.9
	30분~1시간	23(26.4)	79.3
	1시간~1시간30분	13(14.9)	94.3
	1시간30분 이상	5(5.7)	100

'업무적으로 SNS사이트를 이용할 때 가장 도움이 되는 것은 무엇인가?'라는 설문에는 <그림 1>과 같이 '정보교류'가 75명(86.2%)으로 다른 것에 비해 절대 우위를 차지하였다. 그 다음으로는 '관계맺기'라고 답하였으며, '자기표현'과 '기타'는 2명으로 미비하였다. 이 결과는 SNS의 사용이 1인 운영체제의 학교도서관 사서들에게 정보교류매체로서의 중요성을 보여준다.



〈그림 1〉 업무에서의 SNS 이용정도

특히 업무적으로 SNS사이트를 이용할 때 가장 도움이 되는 부문을 선택한 이유에 대한 개방형 설문조사를 분석해 보면, 1인 운영체제에서 오는 업무적 어려움과 정보공유를 위하여 사용한다는 답변이 대부분이었다. 몇 가지 사례는 다음과 같다.

“사서들은 1인체제로 근무하고 있기 때문에 끊임없이 교육을 받고 정보를 교류하지 않으면 새로운 발상에 한계가 있을 수밖에 없다. 최대한 정보를 교류하고 그 속에서 각 학교에 맞는 프로그램을 개발해서 학생들과 나누는 게 중요하다고 생각된다.” (A 중학교 사서)

“(카톡은) 1인 체제라 운영상의 궁금증을 해소하기 어려운데 각각의 학교 선생님들께 바로 바로 여쭙 볼 수 있는 장점이 있다. (카페는) 그리고 다양한 학교의 자료를 교환할 수 있다. (카톡은) 사서교사 및 학교도서관 현안에 대해 다수의 사람들과 이야기 할 수 있다. (블로그는) 다양한 책의 서평이나 정보를 알 수 있다. (카페는) 출판사별로 학교에 적용할 수 있는 이벤트를 알아볼 수 있다.” (B 고등학교 사서교사)

“정보교류를 통해 나만 알고 있는 독서관련 자료나 다른 사람이 알고 있는 자료를 서로 공유할 수 있고 내가 운영하는 도서관과 다른 사서가 운영하는 도서관을 비교해 볼 수 있으며, 부족한 점을 받아들여 개선된 학교도서관을 운영할 수 있기 때문이다.” (C 초등학교 사서)

업무적으로 SNS사이트를 이용하는 부문에 대한 설문에는 〈표 6〉과 같이 ‘자료 구축·공유’, ‘도서관운영’, 그리고 ‘독서교육’을 위해 주로 사용하고 있었다. 이 또한 1인 운영체제의 업무적 한계를 극복하기 위하여 SNS를 사서들이 활발하게 이용하는 것으로 해석할 수 있다.

이를 다시 ‘초등’과 ‘중등(중학교와 고등학교)’으로 변수를 가공하여, 다중응답 교차분석을 실시한 결과는 다음의 〈표 7〉과 같다. ‘초등’은 ‘자료 구축·공유’와 ‘도서관 운영’이 높은 반면, ‘중등’은 ‘자료 구축·공유’가 높게 나왔다. 또한 ‘중등’은 ‘초등’에 비해 ‘독서교육’이 높게 나왔으며 ‘교과연

계수업'은 상대적으로 낮게 나타났다. '이용자 교육' 부분은 '초등'과 달리 '중등'이 보다 활발하게 이용하는 것으로 나타났다.

〈표 6〉 SNS사이트를 이용하는 업무부문 현황(복수응답)

SNS 종류	빈도	백분율(%)
자료 구축·공유	53	25.5
도서관운영	50	24.0
독서교육	45	21.6
타 기관과 커뮤니케이션	34	16.3
교과연계수업	13	6.3
이용자 교육	11	5.3
기타	2	1.0
합계		100

〈표 7〉 학교급별 SNS 사용부문에 대한 의견

학교 급별	교과연계수업		이용자 교육		독서교육		자료 구축· 공유		도서관 운영		타 기관과 커 뮤니케이션		기타		전체	
	빈도	백분율 (%)	빈도	백분율 (%)	빈도	백분율 (%)	빈도	백분율 (%)	빈도	백분율 (%)	빈도	백분율 (%)	빈도	백분율 (%)	빈도	백분율 (%)
초등	7	15.9	4	9.1	21	47.7	26	59.1	26	59.1	17	38.6	0	0.0	44	50.6
중등	6	14.0	7	16.3	24	55.8	27	62.8	24	55.8	17	39.5	2	4.7	43	49.4
전체	13	14.9	11	12.6	45	51.7	53	60.9	50	57.5	34	39.1	2	2.3	87	100

사서의 연령별로 '41세~50세'와 '51세 이상'을 '41세 이상'으로 변수를 가공하여, 다중응답 교차 분석을 하면 〈표 8〉과 같다. '21~30세'와 '31~40세'는 '자료 구축·공유'가 가장 높은데 반해, '41세 이상' 집단은 '도서관 운영'이나 '독서교육'에 더 많이 이용하는 것으로 나타나 연령별로 학교도서관의 운영에 있어서 SNS의 활용에 차이가 있음을 보여 주고 있다.

〈표 8〉 연령별 SNS 사용부문에 대한 의견

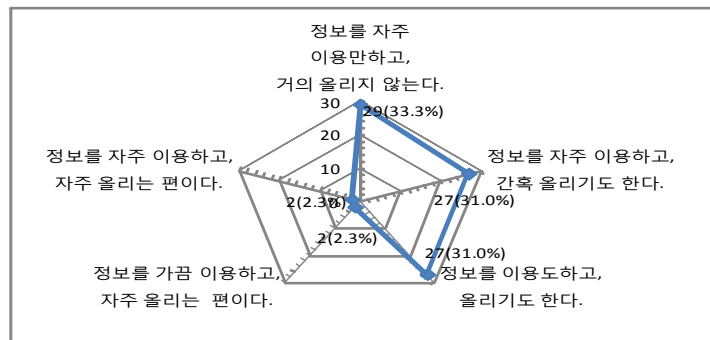
구분	교과연계 수업		이용자 교육		독서교육		자료 구축·공유		도서관 운영		타 기관과 커뮤니케이션		기타		전체	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
21~30 세	2	13.3	3	20.0	10	66.7	11	73.3	10	66.7	7	46.7	1	6.7	15	17.2
31~40 세	5	12.5	5	12.5	17	42.5	27	67.5	20	50.0	15	37.5	1	2.5	40	46.0
41세 이 상	6	18.8	3	9.4	18	56.3	15	46.9	20	62.5	12	37.5	0	0.0	32	36.8
전체	13	14.9	11	12.6	45	51.7	53	60.9	50	57.5	34	39.1	2	2.3	87	100

사서의 근무경력별로 다중응답 교차분석한 결과는 다음의 <표 9>와 같다. '근무 경력별'로 살펴보면 '3년 이하'는 '독서교육'이 75%, '4~6년'은 '자료 구축·공유'가 71.4%, '7~9년'은 '독서교육'과 '도서관 운영'이 61.5%로 가장 높게 나왔으며, '10년 이상'은 '자료 구축·공유'와 '도서관 운영'이 61.9%로 가장 높게 나왔다. 학교도서관에서의 근무경력에 따라서도 SNS의 업무적 활용 용도에 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 9> 근무경력별 SNS 사용부문에 대한 의견

근무 경력별	교과연계 수업		이용자 교육		독서교육		자료 구축·공유		도서관 운영		타 기관과 커뮤니케이션		기타		전체	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
3년 이하	2	16.7	1	8.3	9	75.0	7	58.3	5	41.7	4	33.3	0	0.0	12	13.8
4~6년	6	21.4	4	14.3	12	42.9	20	71.4	16	57.1	14	50.0	2	7.1	28	32.2
7~9년	2	7.7	4	15.4	16	61.5	13	50.0	16	61.5	8	30.8	0	0.0	26	29.9
10년 이상	3	14.3	2	9.5	8	38.1	13	61.9	13	61.9	8	38.1	0	0.0	21	24.1
총계	13	14.9	11	12.6	45	51.7	53	60.9	50	57.5	34	39.1	2	2.3	87	100

업무적으로 SNS사이트를 이용할 때 어떻게 이용하는지의 설문에는 <그림 2>와 같이 '정보를 자주 이용만하고, 거의 올리지 않는다.'가 29명(33.3%), '정보를 자주 이용하고, 간혹 올리기도 한다.'가 27명(31.0%)를 차지하였으며, '정보를 이용도하고 올리기도 한다'는 27명(31.0%)이었다. 이것은 정보를 주로 이용하는 빈도가 높기는 하지만, 상당히 많은 사서들이 정보를 제공하기도 하는 것을 알 수 있다.



<그림 2> 업무적으로 SNS사이트를 이용하는 행태

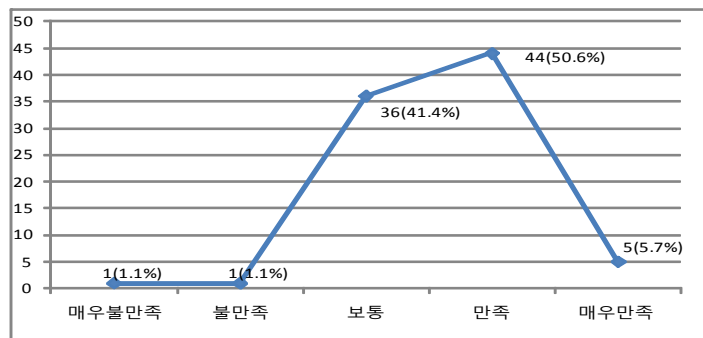
그렇다면 업무적으로 어떤 SNS사이트를 이용하는지에 대한 설문에는 <표 10>과 같이 '네이트 온, 카카오톡'이 65명(31.4%)과 '카페'가 61명(29.5%)으로 전체의 60.9%를 차지하고 있음을 알 수 있다. 변희균, 조현양의 논문¹⁷⁾을 살펴보면 대학도서관, 공공도서관, 전문도서관이 이용자 흥

보를 위해 소셜네트워크서비스로 '트위터', '페이스북', '티스토리'를 많이 도입하였으나, 학교도서관 사서들은 업무적으로 이들 서비스를 적게 사용하는 것을 볼 수 있다.

〈표 10〉 업무상 사용 SNS 현황(복수응답)

SNS 종류	빈도	백분율(%)
네이트온, 카카오톡	65	31.4
카페(다음, 네이버 등)	61	29.5
블로그(다음, 네이버 등)	30	14.5
카카오야지트, 밴드	20	9.7
페이스북	9	4.3
유튜브	8	3.9
싸이월드	7	3.4
기타	4	1.9
트위터	2	1.0
티스토리	1	0.5
합계		100

업무적으로 SNS사이트를 이용할 때 만족하는지에 대한 설문에는 〈그림 3〉과 같이 '매우 만족' 5명(5.8%)과 '만족'이 44명(51.2%)이었고, '보통'의 요소까지 합치면 전체의 97.7%이므로, 학교도서관 사서가 업무적인 SNS사이트 이용은 대부분 만족하는 것으로 나타났다. '업무적으로 SNS사이트를 이용할 때 만족하는 이유'에 대한 개방형 설문조사를 분석해 보면 '신속성', '이용 용이성', '콘텐츠 다양성' 등을 이유로 답하였다.



〈그림 3〉 업무적으로 SNS사이트를 이용할 때 만족도 현황

그러나 '보통'으로 선택한 이유 중에 상용SNS를 사용하기 때문에 발생할 수밖에 없는 '검증되

17) 변희균, 조현양, 전개논문, p.269.

지 않은 콘텐츠'나 '익명성에서 오는 부정적 요소' 등의 결과가 있으며, 사례는 다음과 같다.

“업무적인 정보를 얻기 위해서만 사용하기 때문에 간혹 관련 없는 주제로 계속 연락이 올 땐 귀찮기도 함.”
(D초등학교 사서)

“검증의 유무가 불투명하다” (E중등학교 사서)

“온라인상에서의 즉각적인 소통이 업무에 많은 도움도 되지만, 글로만 표현하는 한계로 정보를 올리는 것이 조심스럽고 또 자신의 정보를 바꾸어 접근하는 경우 또는 익명성을 이용하여 글을 함부로 올리는 이용자 때문에 상처를 입고 페이스북 페이지를 삭제하기도 한 경험이 있음” (F고등학교 사서교사)

또한 학교도서관 사서의 개인적 특성(학교급별, 연령별, 근무년수별)에 대해 업무적으로 SNS의 만족에 차이가 있는지에 대한 부분은 <표 11>과 같이 ANOVA 분석(일원배치분산분석) 결과 유의확률 0.05 수준에서 통계적으로 유의한 경우는 발견되지 않았다. 따라서 SNS 업무적 만족도는 개인적 특성에 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 11> 종속변수가 'SNS 만족정도' 이고 사서의 연령별, 학교급별, 근무년수별 차이분석

독립변수	구분	평균	표준편차	F값/유의확률
학교급별	초등학교	3.48	.590	1.283/.283
	중학교	3.65	.832	
	고등학교	3.75	.639	
연령별	21~30세	3.60	1.056	.157/.925
	31~40세	3.63	.540	
	41~50세	3.52	.634	
	51세 이상	3.67	.577	
근무년수별	3년 이하	3.25	.866	2.077/.109
	4~6년	3.50	.694	
	7~9년	3.65	.485	
	10년 이상	3.81	.680	

3. 분석 결과

학교도서관 사서가 업무적으로 소셜네트워크서비스를 어떻게 사용하는 지에 대한 인식조사를 위해 비확률적 표집방법 중 편의모집으로 '업무적 SNS 이용현황' 10문항과 '인구통계학적 요소'의 5개문항의 설문조사를 실시하여 103건을 분석하였다. 인구 통계적 특성을 살펴보면 성별은 여자 96명(93.2%)이고, 50명(48.5%)이 초등학교 재직 중이었다. 연령층은 31~40세가 47명(45.6%)이었으며, 학교도서관 근무경력은 7~9년이 31명(30.1%)이고, 소지자격증은 2급 정사서

가 74명(71.8%)이었다. SNS 이용현황에 대한 설문조사를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 업무적으로 SNS사용여부는 103명 중 87명이 '예'라고 대답하여 사서들의 다양한 업무처리에 소셜네트워크서비스가 사용됨을 알 수 있었고, 하루에 '1~2회'에 사용이 50명(57.5%)으로 가장 많고, 하루 평균 '30분 미만'이 46명(54.1%)으로 가장 많은 것으로 볼 때 업무처리시 필요할 때만 실시간으로 이용되고 있는 것으로 분석되었다.

둘째, SNS 사이트에 가장 도움이 되는 것은 '정보교류'가 전체의 86.2%인 75명이 대답하였으며, 이와 같이 대답한 이유는 개인적인 목적으로 '관계맺기'나 '친목도모'보다 1인 운영체제에서 오는 업무적 어려움과 정보공유를 위한 것이었다. 특히, SNS를 이용하는 부문에 대해서는 '자료 구축·공유', '도서관운영' 및 '독서교육'을 위해 사용한다는 답변은 '정보교류'의 목적을 설명해준다.

셋째, 주로 사용하는 SNS사이트는 '네이트온, 카카오톡'이 65명(31.4%), '카페'가 61명(29.5%)이고 '블로그'가 30명(14.5%)으로 전체의 75.4%를 차지하고 있고, 요즘 SNS의 추세를 이끌고 '페이스북'나 '트위터'의 사용은 적으나, 최근에 서비스가 활성화된 카카오톡이나 밴드의 사용량이 전체의 9.7%를 차지하는 것으로 보아 급속히 증가될 것으로 예상된다.

넷째, 업무적으로 SNS사이트를 이용할 때의 만족도는 '매우만족', '만족' 및 '보통'을 합치면 97.7%이고, 사유는 '신속성', '이용 용이성', '콘텐츠 다양성'이라 응답하였다. 또한, '보통'으로 응답한 사서의 불만요소들은 '검증되지 않은 콘텐츠'나 상용SNS이기 때문에 나타나는 '익명성에서 오는 부정적 요소' 등이 있었다.

다섯째, 업무적으로 SNS사이트를 이용하는 만족도에 있어 ANOVA 분석결과, 일반적 예상과는 달리 개인적 특성인 사서의 학교급별이나 연령, 근무경력과의 차이는 없는 것으로 나타났다.

IV. 포커스그룹 인터뷰 및 분석

이 연구의 2단계는 1단계에서 도출된 분석 결과를 참조, 포커스그룹¹⁸⁾의 인터뷰에 적용하여 심층분석을 실시하였다.

1. 인터뷰 대상 및 구성

포커스그룹은 피면접자들 간의 상호작용이 최상의 정보를 산출할 것으로 보일 때, 피면접자들이 서로 비슷하고 협력적일 때, 정보수집을 위한 시간이 제한적일 때, 일대일로 면접한 개인들이

18) Morgan, D.L., *Focus groups as qualitative research*. 2nd ed. Qualitative Research Series 16(California: Sage Publications, Inc, 1997).

정보 제공을 망설일 때 유리하다.¹⁹⁾ 이 연구의 목적상 학교도서관 사서이면서, 학교도서관 운영에 적극적이며, 기존의 오프라인 모임을 가지고 있는 대상을 포커스그룹으로 선정하였다. 포커스그룹의 표집방법은 목적표집(Purposeful sampling)을 사용하였다. 목적표집은 역사연구나 인류학 연구 등에 사용하며, 방법은 질적 연구에서 연구자가 연구자의 판단 기준에 따라 풍부한 데이터를 수반하는 사례를 선정하여 데이터를 수집하도록 허용한다.²⁰⁾ 따라서 17개 시·도중에 학교도서관이 가장 많은 경기도에서 A 그룹(A시 교육지원청의 사서연구회) 1팀과 B 그룹(S시 교육지원청의 사서연구회) 1팀을 선정하였고, 문헌정보학 박사과정의 보조진행자 1인과 인터뷰를 실시하였다. 그 구성 및 진행 일정은 다음과 같다.

〈표 12〉 포커스그룹 인터뷰 구성 및 일정

구분	지역	급별	인원	연령층	근무경력	인터뷰 장소 및 일정
A 그룹	A시	초등	11명	21~30세 : 2명	3년 이하 : 1명	2013년 11월28일(1시간) A시 소속 학교도서관
				31~40세 : 3명	4~6년 : 4명	
				41~50세 : 5명	7~9년 : 3명	
				51세 이상 : 1명	10년 이상 : 3명	
B 그룹	S시	중등	6명	21~30세 : 1명	3년 이하 : 1명	2013년 12월10일(1시간 30분) S시 소속 학교도서관
				31~40세 : 3명	4~6년 : 2명	
				41~50세 : 2명	7~9년 : 1명	
				51세 이상 : 0명	10년 이상 : 2명	

2. 조사결과 및 분석

포커스그룹 인터뷰의 대화내용은 보조진행자가 모두 기록하였고, 기록된 대화내용을 질적연구 방법 중 근거이론에 의거해 자료의 분석과정을 통해 개방코딩을 실시하였다. 그리하여 37개의 개념, 22개의 하위범주, 13개의 범주화를 실시하였다. 인터뷰 참여자들 17명 중에 1명을 제외한 16명이 모두 업무적인 목적으로 SNS를 사용하고 있으며, 이에 대한 5가지 항목에 대해 구체적인 결과는 다음과 같다.

가. 1인 운영체제

학교도서관 사서의 1인 운영체제로 과업을 수행할 때 SNS가 어떤 도움이 되었는지에 대한 조사내용을 분석하여 11개의 개념, 8개의 하위범주를 도출하고, 보다 추상적인 3개의 범주로 구체화하였다. 자세한 사항은 〈표 13〉과 같다.

19) John W. Creswell, 질적 연구방법론-다섯 가지 접근-, 조홍식 외 공역(서울 : 학지사, 2010), p.189.

20) 성태제, 시기자, 연구방법론(서울 : 학지사, 2006), p.99.

〈표 13〉 1인 운영체제로서 SNS의 업무상 도움 분야

번호	개념	하위 범주	범주
1	행사 아이디어 구할 때	아이디어 수집	아이디어 수집
2	1인 체제에서는 다양한 생각의 공유가 불가능하므로 SNS를 통해 아이디어를 많이 구하는 편임		
3	프로그램기획에 제일 많이 이용. 아이디어 공유함		
4	각종 행사, 독서교실 아이디어 구할 때		
5	전임자와의 업무인수인계는 전혀 불가. 근무처 변경 시 항상 새로 시작. 특히 공문관련 자료공유가 필요함	공문자료	콘텐츠 수집
6	수서목록, 서평 참고. 타도서관의 우수사례, 리모델링 우수사례	콘텐츠 수집	
7	장서점검기 대여 정보, 전집 추천 받고 싶을 때, 독서 치료 등 목적을 가진 특정자료를 찾을 때 사용	특정자료	
8	수서용 목록 참고 할 때, 각종 문서자료	문서자료	
9	무거운 책임감과 소속되지 못했다는 외로움과 상실감이 매우 큼	상실감	정서적 갈등
10	독립적으로 도서관을 운영하는데서 오는 심리적 부담감	부담감	
11	정서적 외로움 해소	외로움	

학교도서관 사서의 1인 운영체제로 과업을 수행할 때 SNS가 어떤 도움이 되었는지와 관련한 포커스그룹의 면담 내용은 학교도서관 사서들의 1인 운영체제에서 오는 업무적 어려움을 극복하고자 SNS를 사용하고 있으며, 혼자이므로 빈약할 수밖에 없는 각종 아이디어와 다양한 콘텐츠를 제공 받고, 심리적 부담감과 외로움 등의 정서적 갈등문제를 해결하기 위해 업무적 SNS를 사용한다고 답하였다.

나. SNS 특성

SNS를 업무적으로 이용할 때 SNS의 어떤 요인이 영향을 미치는지에 대한 조사내용을 분석하여 11개의 개념, 6개의 하위범주를 도출하고, 보다 추상적인 3개의 범주로 구체화 하였다. 자세한 사항은 〈표 14〉와 같다. 업무적으로 SNS를 이용할 때 SNS의 어떤 특성들이 도움이 되었는지에 대한 답변으로는 실시간으로 정보를 주고받을 수 있는 신속성, 이용 용이성, 유용성이 도출되었다. 이것은 SNS의 가장 큰 장점이자 특성을 그대로 나타내 주고 있다.

〈표 14〉 SNS 활용 이유 및 정도 분석

번호	개념	하위 범주	범주
1	신속해서 좋음	신속성	신속성
2	빠르고 간편함		
3	시간이 절약되고 신속하다		
4	즉각적인 대답이 되어 좋다	즉시성	신속성
5	실시간 정보교류	실시간	
6	파일전송이 쉽게 됨	이용 용이성	
7	컴퓨터보다 접근성이 좋은 스마트폰		
8	다른 학교의 사서들과 다양한 소통	다양한 소통방식	유용성
9	제한적인 사람들과 계속해서 소통		
10	여러 사람보다 몇 몇 사람들과 지속적인 교류	유용성	
11	시간절약		

다. 사회적 특성

SNS를 업무적으로 이용할 때 어떤 사회적 특성이 SNS이용에 영향을 미치는지에 대한 조사내용을 분석하여 8개의 개념, 4개의 하위범주를 도출하고, 보다 추상적인 3개의 범주로 구체화 하였다. 자세한 사항은 〈표 15〉와 같다.

〈표 15〉 사회적 특성과 SNS의 이용 영향 요인 분석결과

번호	개념	하위 범주	범주
1	자료를 검색하다가 그 자료의 출처를 찾아서 가입하는 경우가 대부분	자발적 의지	주관적 규범
2	공식적이고 의무적인 SNS가입 말고는 누구의 추천이 아닌 개인적으로 스스로 찾아서 가입		
3	주로 검색을 하다가 관련 카페나 SNS에 자발적으로 가입 및 참여		
4	둘러보기 하다가 우연히 가입		
5	공식인 업무연수 때 알게 되는 SNS이용	기관 추천	사회적 압력
6	공식적이고 의무적인 SNS가입 이용		
7	지인 추천의 가입 병행	타인 추천	타인사용도
8	지인추천이 대부분	타인사용도	

업무적으로 SNS를 이용할 때 어떤 사회적 특성이 SNS 이용에 영향을 미치는가에 대한 면담결과에서는 스스로 정보를 검색하다가 필요에 의해 자발적으로 SNS에 가입한다는 의견과, 일부 타인추천 및 공식적인 가입으로 사용한다는 답도 있었다. 그러나 지속적 이용의도는 정보교류의 필요성으로 인한 ‘주관적 규범’의 이유가 높게 나타났다.

라. 역할적 특성

SNS를 업무적으로 이용할 때 어떤 역할적 특성이 SNS이용에 영향을 미치는지에 대한 조사내용을 분석하여 7개의 개념, 4개의 하위범주를 도출하고, 보다 추상적인 4개의 범주로 구체화 하였다. 자세한 사항은 <표 16>과 같다.

업무적으로 SNS를 이용할 때 사서의 어떤 역할적 특성으로 인해 SNS이용에 영향을 미치는가에 대한 면담결과에서는 학교도서관 사서에게 주어지는 다양한 역할에서 오는 정체성의 혼란과 모호성 그리고 역할과 업무의 경계가 모호하여 겪는 어려움과 갈등을 해소하기위해 업무적인 SNS를 사용한다는 결과가 도출되었다.

<표 16> 역할적 특성과 SNS 이용 영향 요인 분석결과

번호	개념	하위 범주	범주
1	역할의 모호성 (예: 교과서, 학교신문업무 등을 맡길)	모호성	역할 모호성
2	역할이나 업무의 모호함을 느낄 때		
3	사서에게 교과서 업무나 학교신문처럼 업무적인 경계가 모호한 일들을 맡길 때 SNS를 통해서 타 기관 사람들과 소통		
4	도서관 운영, 교사역할, 도서관행정업무, 일반행정업무(교과서), 학교신문 업무, 기타의 업무	다양한 역할	역할 정체성
5	너무 과다한 업무	과다한 업무	역할 과다
6	많은 업무로 인한 질문 발생		
7	나이 많은 교사들의 부당한 대우	역할적 충돌	역할 갈등

마. 기타 특성

SNS를 업무적으로 이용할 때 기타 어떤 특성이 SNS이용에 영향을 미치는지에 대한 부분을 논의하였을 때 첫째로 개인적 특성에 대한 요인이 있을 수 있다. 하지만 이것에 대한 의견은 개인차가 컸다. 개인적인 성향이나 연령, 담당학급 및 근무경력이 어느 정도 상관성이 있다는 의견과 업무적인 사용이기 때문에 개인적인 특성의 차이가 미비할 것이라는 의견이 비슷하였다. 둘째로 기술적 특성이다. 상용SNS의 기능이 업무에 보다 적합하게 연계되어 이용 용이성이 제공된다면 적극적으로 이용할 의도가 있다는 것이다. 상용SNS는 업무지원시스템과는 별개의 프로그램이기 때문에 별도의 인증을 실행한 후에 사용해야하고, 기능적인 연계가 되지 않아 업무연계에 불편하다는 것이다. 셋째로 사용되는 SNS 종류의 다양성이다. 학교도서관 사서들이 사용하는 SNS가 카페나 블로그, 밴드 등으로 분산되어 있어, 원하는 정보를 얻기 위해서 탐색하는 시간소비가 크다는 것이다. 이와 같이 여러 다양한 특성들은 향후 좀 더 추가적인 분석을 통해 도출할 필요가 있을 것이다.

V. 결론

이 연구는 소셜네트워크서비스의 업무적 활용에 대한 학교도서관 사서의 인식조사를 위해, 1단계는 K대학의 교육대학원과 일반대학원생 중 학교도서관에 근무하고 있는 사서교사 및 사서를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 소셜네트워크서비스를 사용하는 종류, 형태 및 만족도 등을 살펴보았다. 2단계에서는 1단계에 도출된 분석결과를 기반으로 포커스그룹 인터뷰를 하여 개방코딩을 실시하였다.

설문조사에서 업무적으로 SNS를 사용한다는 대답이 전체 103명에서 87명(84.5%)이었으며, 하루에 '1~2회'에 '30분 미만' 정도가 가장 많은 빈도수를 보였다. 특히 가장 도움 되는 요소로는 '정보교류'가 전체의 86.2%로 대단히 높게 나타났다. 또한 '검증되지 않는 콘텐츠'나 '익명성에서 오는 부정적 요소'의 답변도 있었으나, 만족도가 '보통' 이상이 97.7%로 거의 모든 사서가 어느 정도는 만족하는 것으로 나왔다.

연구 2단계로 비확률적 표집의 목적표집방식으로 포커스그룹을 선정하였다. 그 대상은 17개 시·도 중 학교도서관이 가장 많은 경기도에서 2곳의 사서연구회를 선정하여 5가지 항목을 구체적으로 면담하였다. 면담 결과를 바탕으로 개방코딩을 실시하여 37개의 개념, 22개의 하위범주, 13개의 범주화를 도출하였다. 이것을 1단계 설문조사와 관련지어 살펴보면 다음과 같은 결론을 얻을 수 있다.

첫째, 'SNS를 업무적으로 이용 한다(84.5%)'의 이유로써 '1인 운영체제'에 오는 '아이디어 수집', '콘텐츠 수집' 및 '정서적 갈등'으로 볼 수 있다. 특히 '정서적 갈등'의 원인 중에 '역할 모호성', '역할 과다' 및 '역할 갈등'과 같은 학교도서관 사서의 역할적 특성이 일부 차지하고 있다.

둘째, 1단계 설문조사에서 'SNS이용을 만족하는 이유'의 답변으로 '신속성', '이용 용이성', '콘텐츠 다양성' 등의 의견이 나온 것은 포커스그룹의 면담에서 SNS를 이용할 때 도움이 되었던 요인인 '신속성', '이용 용이성', '용이성'과 거의 일치함을 알 수 있다. 즉 SNS의 특성은 SNS 이용만족에 매우 큰 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

셋째, 상용SNS의 '익명성'이 주는 불만적인 요소와 '검증되지 않는 콘텐츠'로 인한 문제점, 산재되어 있는 상용SNS의 정보를 탐색하기 위해 시간소비가 크다는 분석결과는 학교도서관 사서들만의 이용편의성을 제공할 수 있는 폐쇄형 SNS의 신규도입에 대해서 고려해볼 만한 시사점을 준다.

넷째, 업무적으로 많이 사용하는 SNS 종류로서 '네이트온, 카카오톡', '카페', '블로그'를 많이 이용한다고 답하였다. 이것은 포커스 그룹에서 SNS를 이용하게 된 사회적 특징에서 주로 지인 또는 자료검색을 통해 SNS를 가입 및 이용을 하고, 지인을 통해 빠르고 신속한 정보습득을 위해 '네이트온, 카카오톡'을 많이 이용하게 된다는 면담결과와 일맥상통하다.

다섯째, 업무적으로 SNS이용에 기타 영향을 미치는 요인으로 개인적 특성인 연령이나, 담당학급 및 근무경력 등이 어느 정도 영향이 있을 것이라는 의견이 포커스그룹 인터뷰에서 나왔으나, <표 11>의 업무적인 SNS 사용 만족도와 개인적 특성의 차이를 살펴본 ANOVA 분석을 보면 유의미한 결과는 보이지 않았다.

이와 같은 결과를 볼 때, 학교도서관 사서들은 자신의 업무를 수행하면서 1인 운영체제에서 오는 제한성과 역할적 특성으로 인해 소셜네트워크서비스를 업무적으로 이용하고, 이용만족도도 높은 것을 알 수 있다. 이 연구 결과를 기반으로 학교도서관 사서들의 SNS 이용에 영향을 미치는 영향요인이 보다 구체적으로 어떠한 것이 있는지, 사서의 과업과 SNS 기술적합 사이에 관련성이 있는지, SNS 이용이 사서의 성과만족과 상관관계가 있는지 등의 추가적인 연구가 필요할 것이다.

참고문헌

- 김설국. 조직 구성원의 개인 SNS활용이 조직 내 커뮤니케이션 만족과 조직 구성원의 지식프로세스 활동에 미치는 영향. 석사학위논문, 연세대학교 정경대학원 경영학전공, 2013.
- 김유진. 대학도서관의 소셜 네트워크 서비스 현황과 도입방안에 관한 연구. 석사학위논문, 숙명여자대학교 대학원 문헌정보학과, 2012.
- 김일호. 기업용SNS 활용에서 자기효능감과 업무-기술적합성이 업무성공에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 숭실대학교 대학원 경영학과, 2013.
- 미래창조과학부 홈페이지. <http://www.msip.go.kr/www/brd/m_211/view.do?seq=1142> [인용 2013. 12. 22].
- 박정남. START 트위터와 미투데이. 경기: 에이콘, 2010.
- 변회균, 조현양. “국내 도서관의 소셜네트워크서비스 실태조사.” 한국도서관·정보학회지, 제44권, 4호(2013. 12), pp.255-275.
- 설진아. 소셜미디어와 사회변동. 서울: 커뮤니케이션북스, 2011.
- 성태제, 시기자. 연구방법론. 서울: 학지사, 2006.
- 이수상. “도서관 페이스북 페이지의 운영 실태에 관한 기초연구.” 한국도서관·정보학회지, 제43권, 제4호(2012. 12), pp.347-372.
- 이승민. “스마트기기와 SNS 활용이 사회자본 형성에 미치는 영향 연구.” 한국문헌정보학회, 제47권, 2호(2013), pp.161-180.
- 이주영. “소셜 미디어 서비스 현황 및 활용: 소셜 네트워크 서비스(SNS)를 중심으로.” 방송통신정책, 제25권, 9호(2013), pp.45-65.

- 임정현. 대학도서관의 소셜 네트워크 서비스 운영 활성화 방안에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원 문헌정보학과, 2012.
- 한국인터넷진흥원. 2013년 인터넷이용실태조사 요약보고서. 한국인터넷진흥원, 2013.
- Creswell, John W., 연구방법-질적, 양적 및 혼합적 연구의 설계. 김영숙 외 공역. 서울: 시그마프레스, 2011.
- Creswell, John W., 질적 연구방법론: 다섯 가지 접근. 조홍식 외 공역, 서울: 학지사, 2010.
- Tashakkori, Abbas and Teddlie Charles, Mixed methodology: Combining qualitative and quantitative approaches. California: Sage Publications, Inc, 1998.
- Morgan, D. L., Focus groups as qualitative research. 2nd ed. Qualitative Research Series 16. California: Sage Publications, Inc, 1997.

국한문 참고문헌의 영어 표기

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

- Kim, Seol Kook. *Effects of Organizational Communication Satisfaction and Employees' Knowledge Precess in the Utilization of Personal SNS*. M.A. Business Administration The Graduate School Of Government and Business Yonsei University. 2013.
- Kim, Yoo-Jin. *A Study on the Present Status and Introduction of Social Networks Services of University Libraries*. M.A. Department of Library and Information Science of SookmyungWomen's University. 2012.
- Kim, Ilho. *A Study on the Impact of Self-Efficacy and the Task-Technology Fit on the Job Performance in the Utilization of Enterprise SNS*. M.A. Department of Business Administration Graduate School of Soongsil University. 2013.
- Ministry of Science, ICT and Future Planning Home page. <http://www.msip.go.kr/www/brd/m_211/view.do?seq=1142> [cited 2013. 12. 22].
- Park, Jamie. *Start Twitter, me2day*. acorn, 2010.
- Byeon, Hoi-Kyun and Cho Hyun-yang "A Study on the using of Social Network Service in Korea Library." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, Vol.44, No.4(Dec. 2013), pp.255-275.
- Seol, Jinah. *Social Media and Social Change*. Communicationbooks, 2011.
- Seong, Tae-Je and Si, Kija. *Research Methodology*. Hakjisa, 2006.
- Lee, Soo-Sang. "A Preliminary Study on the Current Condition of University Library Facebook

- Pages.” *Journal of Korean library and information science society*, Vol.43, No. 4(2012. 12), pp.347-372.
- Lee, Seungmin. “A Study on the Effect of Smart Device and SNS on Social Capital.” *Journal of the Korean Society for library and information science*, Vol.47, No.2(2013), pp.161-180.
- Lee, Ju Young. “The Service Status and Using of Social Media.” *Communications Policy*, Vol.25, No.9(2013), pp.45-65.
- Lim, Jung Hyun. *A Study on the Promoting of Social Network Services for Academic Libraries*. M.A. Department of Library and Information Science The Graduate School Ewha Womans University. 2012.
- Korea Internet & Security Agency. *2013 Internet Use Survey Summary Report*. Korea Internet Security Agency. 2013.
- Creswell, John W. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, 3rd Edition. Kim, Young Suk et al., Trans. Sigmabpress, 2011.
- Creswell, John W. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Cho, Hong Sik et al., Trans. Hakjisa, 2010.