

미국 주립기록관 페이스북에서의 이용자 참여에 관한 연구

A Study on User Participation in Facebook of the U.S. State Archives

김 지 현 (Jihyun Kim)*

초 록

본 연구는 미국 주립기록관 페이스북에 게시된 이용자 댓글을 분석하여 이용자 참여도와 게시물에 대한 이용자 반응의 유형을 조사하는 것을 목적으로 하였다. 이를 위해 페이스북을 지속적으로 운영하고 있는 27개 주립기록관에서 2016년 8월 1일부터 9월 30일 사이에 생성된 페이스북 데이터를 수집하여 분석에 활용하였다. 이용자 댓글 수, 개별 이용자 수 및 게시물 당 평균 댓글 수를 토대로 이용자의 참여도를 측정하였으며 이용자 참여도가 높은 순서대로 상위 10개의 주립기록관을 선정하였다. 이들 중 최상위인 오하이오 주립기록관과 5위권의 플로리다 주립기록관, 10위권의 아칸소 주립기록관 페이스북에서 이용자 댓글 687개와 댓글이 달린 게시물 132개를 수집하여 내용 분석을 실시하였다. 분석 결과 이용자의 감성적 의견판단, 게시물에 대한 설명 추가 및 개인이야기 공유와 관련된 댓글이 다수를 차지하였다. 또한 질문을 통한 이용자 간 또는 이용자와 아키비스트 간 상호작용도 확인할 수 있었다. 게시물의 경우 소장자료와 관련된 정보와 지식을 공유하는 유형이 높은 비율을 차지하였다. 분석 결과를 바탕으로 국내 기록관에서 이용자의 삶과 연결되는 역사적 사실 및 관련 기록물을 발굴하여 제시하고 소셜 미디어에서 이용자와 효과적인 상호작용을 수행할 수 있는 방법을 모색하며 온라인 이용자 커뮤니티를 구축·유지하여 소셜 미디어를 통한 기록관 홍보 및 확장 서비스를 강화할 것을 제안하였다.

ABSTRACT

This study aimed to investigate the extent that users participated in Facebook of U.S. state archives and the types of user responses to posts on the Facebook. For the purpose, data created between August 1st and September 30th in 2016 were collected from Facebook continuously operated by 27 state archives. The extent of user participation was measured based on the number of user comments, the number of unique commenters, and the average number of comments per post. According to the measures, top 10 Facebook of state archives were selected. Out of these, Facebook of Ohio (1st), Florida (5th) and Arkansas (10th) state archives were chosen to collect 687 user comments and 132 posts. The analysis showed that comments regarding users' emotional opinion and judgement, adding explanations to a post, and sharing personal stories occupied a large portion. Interactions among users or between a user and an archivist were also identified. With regard to posts, those for sharing information/knowledge of records held in archives were identified as a high percentage. The study suggested that archives should collect and present historical information and related records connected to users' lives, examine methods for effective communication with users via social media and facilitate publicity and outreach services of archives based on shaping and maintaining online user community through social media.

키워드: 주립기록관, 페이스북, 이용자 참여, 이용자 댓글
State Archives, Facebook, User Participation, User Comments

* 이화여자대학교 사회과학대학 문헌정보학전공 조교수(kim.jh@ewha.ac.kr)
논문접수일자 : 2016년 11월 14일 논문심사일자 : 2016년 11월 17일 게재확정일자 : 2016년 11월 18일
한국비블리아학회지, 27(4): 63-84, 2016. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2016.27.4.063]

1. 서론

최근 기록관을 비롯한 문화유산기관을 중심으로 ‘참여(participation)’의 개념은 이론적·실무적 측면에서 중요한 의미를 지니면서 활발히 논의되고 있다. Huvila(2015)에 따르면 기록관리학 분야의 문헌에서 제시된 참여에 대한 관점은 다양한 측면에서 제시되고 있다. 즉 소셜 미디어의 확산에 따른 참여 문화의 영향을 논의하는 관점에서부터 기록관 실무에 참여하는 주체를 아키비스트 혹은 기록생산자로 보는 관점, 일반 대중 등 실무자가 아닌 사람들이 실무에 도움이 되는 정보의 제공자로서 참여하는 관점, 참여 자체를 새로운 형태의 이용으로 보는 관점, 비전문가가 실무에 참여하여 아키비스트의 역할을 수행하는 관점, 사회 안에서 민주적인 의사결정과정에 참여하는 주체로서의 기록관의 역할에 대한 논의 등 참여의 주체와 영향의 정도에 따라 그 개념에 많은 차이가 있음을 알 수 있다.

본 연구에서는 위에서 제시된 다양한 참여의 개념 중에서 참여 자체를 새로운 형태의 이용으로 보는 관점에 초점을 맞추어 기록관에서 제공하는 소셜 미디어 플랫폼에서의 이용자 참여의 정도와 유형을 살펴보고자 하였다. 따라서 기록관리 실무자가 아니면서 기록관의 소셜 미디어 서비스에 접근하는 사람들을 본 연구의 이용자로 간주하였다. 소셜 미디어는 기록관의 서비스를 보다 개방적이고 비계층적으로 변화시킬 수 있는 기반이 될 수 있으며 이러한 변화를 통해 이용자의 참여가 촉진될 수 있다(Duff and Haskell 2015). 또한 기록관에 방문하지 않고 소셜 미디어 등 웹을 통해 기록물과 서비

스에 접근하는 온라인 이용자들이 증가함에 따라 이들을 이해하고 효과적으로 상호작용하기 위한 연구의 필요성도 강조되고 있다(Duff et al. 2013).

본 연구는 다양한 기록관의 유형 중에서 공공성을 띠고 있는 미국의 주립기록관을 대상으로 이들 기관에서 운영하고 있는 페이스북에서의 이용자 참여를 조사하였다. 페이스북은 가장 널리 활용되고 있는 소셜 미디어 플랫폼으로 본 연구에서는 주립기록관의 페이스북 게시물에 등록된 이용자의 댓글을 기반으로 이용자 참여도와 특징을 조사하였다. 소셜미디어 사이트에 게시된 이용자 댓글은 이용자의 적극적인 반응을 나타내는 지표로서 널리 활용되고 있다(Gerolimos 2011; Tan et al. 2012). 따라서 본 연구에서는 페이스북을 지속적으로 운영하고 있는 27개 주립기록관의 페이스북에서 2016년 8월 1일부터 9월 30일까지 2개월 동안 생성된 이용자 댓글 수와 댓글을 남긴 개별 이용자 수 및 게시물 당 평균 댓글 수를 분석하여 이용자의 참여도를 확인하였다. 또한 이용자 댓글 687건과 댓글이 달린 게시물 132건에 대한 내용 분석을 통해 페이스북 게시물에 대한 이용자의 반응 유형과 이용자 간 또는 이용자와 아키비스트 간 상호작용을 조사하였다.

다수의 이용자들이 웹을 통해 기록관 서비스에 접근하는 현실에서 기록관의 소셜 미디어 서비스에 게시된 이용자의 댓글은 기록관에 대한 온라인 이용자들의 관심과 인식을 반영하는 데이터로 활용될 수 있다. 따라서 본 연구에서는 1) 미국 주립기록관 페이스북에서 댓글 수와 댓글이 달린 게시물의 비율을 바탕으로 측정된 이용자의 참여도는 어느 정도인가; 2) 댓글 및 댓글

글이 달린 게시물에는 어떠한 내용과 상호작용이 발생하는가를 연구문제로 하였다. 이와 같이 미국 주립기록관 페이스북 댓글에 대한 정량적, 정성적 분석을 통해 새로운 형태의 이용으로서의 참여의 양상을 살펴보고 이를 바탕으로 국내 기록관 서비스에 참고할 사항을 제안하고자 하였다.

2. 문화유산기관 소셜미디어 서비스에서의 이용자 참여

2011년 발표된 OCLC 보고서에서는 도서관, 기록관 및 박물관에서 제공하는 소셜 미디어 기능을 통해 생산되는 소셜 메타데이터에 주목하고 있다. 소셜 메타데이터란 태깅, 댓글, 리뷰, 이미지, 비디오, 순위매기기, 추천 등 이용자의 참여와 온라인 활동을 통해 생성되면서 이용자가 콘텐츠를 검색, 이해 및 평가하는데 도움이 되는 추가적인 정보를 말한다(Smith-Yoshimura and Shein 2011, 10). Liew와 Cheetham(2016)은 이러한 소셜 메타데이터가 기억 기관(memory institutions)이라고 정의되는 도서관, 기록관, 박물관에서 확산되고 있는 이용자 참여 문화(participatory culture)를 반영하는 것이라고 보았다. 소셜 메타데이터를 통해 이용자가 기억기관의 소장자료에 대한 의미와 해석을 제공함으로써 보다 나은 메타데이터를 제공할 수 있다는 긍정적인 관점이 존재하지만 이를 위해서는 기관 차원에서 많은 노력이 필요함을 제안하였다. 즉 기억기관에서는 소셜 메타데이터 생성에 대한 이용자 참여를 촉진하는 효과적인 방안을 모색하고, 공평하고 민주적인 방식으로

참여를 유도함으로써 이용자가 제공한 소셜 메타데이터가 어느 특정 커뮤니티의 의견을 반영한 것이 아니라 대표성을 나타낼 수 있도록 해야 한다고 언급하였다. 또한 소셜 메타데이터가 정확성과 신뢰성 및 보존 가치를 가질 수 있게 적합한 방식으로 기관에서 개입하는 방안에 대한 논의가 필요함을 주장하였다.

소셜 미디어 기능을 제공하고 있는 도서관, 기록관 및 박물관을 대상으로 분석한 설문 조사에서는 이들 기관에서 이용자의 참여 및 상호작용을 측정하는 방식을 제시하고 있다. 33개 기관을 대상으로 한 복수 응답에 따르면 댓글의 수를 측정한다는 응답이 27개 기관(76%)으로 가장 많았으며 개발 방문자의 수와 방문 수가 2, 3위를 차지하였다. 이 밖에 19개 기관에서 이용자 계정 수와 가장 접근 빈도가 높은 콘텐츠를 통해 상호작용을 측정한다고 언급하였으며 이용자의 지리 정보와 태그의 수를 측정한다는 응답이 각각 15개 기관, 14개 기관에서 제공되었다(Smith-Yoshimura et al. 2011, 50). 이와 같이 다양한 측면에서 이용자의 참여가 측정될 수 있는데 그 중에서도 이용자의 댓글은 이용자의 참여를 나타내는 중요한 지표라는 점에서 의미가 있다(Gerolimos 2011; Tan et al. 2012).

도서관, 기록관, 박물관 등 문화유산기관에서 제공하는 소셜 미디어 사이트 혹은 이용자 참여 기능을 중심으로 이용자 댓글의 내용 분석을 논의한 연구를 살펴보면 다음과 같다. Van Hooland et al.(2011)은 이용자가 메타데이터와 댓글을 생성할 수 있는 기능을 제공하고 있는 네덜란드 국립기록관(National Archives of Netherlands)의 이미지 데이터베이스에서 이용

자가 남긴 댓글을 분석하였다. 2004년부터 2006년 사이 수집된 4,647건의 댓글 중에서 355건의 댓글을 표본으로 하였으며 7가지 범주로 분석을 실시하였다. 분석 결과 가장 높은 비율을 나타낸 댓글의 순서대로 1) 기록관에서 제공하는 메타데이터에 대한 수정(철자 및 인물, 사건, 장소); 2) 이미지에 대한 구체적인 설명 추가; 3) 이미지와 관련된 이용자의 개인적인 이야기 공유; 4) 이미지 디스플레이에서 부적절한 사항 지적; 5) 이용자의 의견이나 판단 언급; 6) 질문의 형태로 기관 또는 다른 이용자와의 대화에 참여인 것으로 나타났다.

대학도서관 페이스북에서의 이용자 댓글을 분석한 연구로 Gerolimos(2011)는 2010년 QSO 세계대학평가에서 상위 10위 대학의 도서관 중에서 페이스북을 운영하고 있는 20개 대학도서관을 대상으로 하였다. 2010년 1월부터 2011년 3월 사이 이들 도서관 페이스북에 게시된 3,513개 게시물에서 477개의 이용자 댓글을 수집하여 분석 대상으로 삼았다. 분석을 위한 코딩 체계는 도서관과 관련된 12개 범주와 도서관과 직접적으로 관련 없는 내용을 나타내는 10개 범주로 제안하였다. 도서관 관련 12개 범주는 1) 도서관에 관한 일반적인 정보; 2) 참고질문; 3) 운영시간; 4) 도서관 위치 안내; 5) 칭찬 댓글; 6) 재미있는 댓글; 7) 페이스북 게시물에 대한 일반적인 댓글; 8) 도서관 시설/하드웨어/소프트웨어 관련 댓글; 9) 불평; 10) 분실물 관련; 11) 감사 댓글; 12) 제안으로 구성하였다. 도서관과 직접적으로 관련 없는 10개의 범주는 1) 광고; 2) 혐오 발언(hate speech); 3) 우정; 4) 칭찬 댓글; 5) 재미있는 댓글; 6) 다른 기관의 서비스; 7) 뉴스; 8) 욕설; 9) 일반

댓글/기타; 10) 종교적/정치적 댓글로 제시하였다. 분석 결과 도서관 관련 댓글을 칭찬 댓글(32.91%)과 도서관 페이스북 게시물에 대한 일반적인 댓글(29.77%)이 전체의 약 63%를 차지하는 것으로 나타났다. 재미있는 댓글(9.01%)과 제안(7.34%)이 그 뒤를 이었으며 도서관과 관련 없는 내용으로는 광고(4.40%)가 가장 많은 것으로 나타났다.

Sharma(2011)는 미국과 호주 및 뉴질랜드에서 웹 2.0 기능을 포함하는 디지털 컬렉션을 제공하고 있는 35개 도서관, 기록관, 박물관을 대상으로 이용자 댓글의 내용 분석을 수행하였다. 분석을 위한 코딩 체계는 크게 사실적(Factual), 반영적(Reflective), 개인적(Personal) 댓글로 구분되었다. 사실적 댓글은 제공된 디지털 자원에 관한 사실을 확인하는 내용을 담은 것으로 이는 다시 식별(Identification)과 맥락화(Contextualization)의 두 가지 범주로 구분하여 제시되었다. 식별은 디지털 자원에서 설명되지 않은 사실적인 정보를 제공하는 것을 의미하며 맥락화는 디지털 자원에 관한 역사적 배경 등의 이야기(narration)나 맥락을 나타내는 관련 정보 자원(resource)의 링크를 제공하는 것을 말한다. 반영적 댓글은 디지털 자원에 대한 반응을 나타내는 내용을 가리키며 네 가지 하위 범주로 1) 감성적/미적(Emotional/Aesthetic); 2) 인식 및 이해 향상(Heightened Awareness/Improved Understanding); 3) 연상(Association); 4) 해석(interpretation)을 제시하였다. 개인적 댓글은 디지털 자원과 관련되는 이용자의 경험이나 가족사를 공유한 내용을 의미한다.

이용자 댓글의 내용 분석은 아니지만 문화유산기관의 소셜 미디어 사이트 게시물에 대한 내

용 분석을 통해 이용자의 참여를 논의하고 있는 연구들도 존재한다. Huang et al.(2015)은 영어권 국가인 미국, 캐나다, 영국의 대학 및 공공도서관과 중국의 대학 및 공공도서관을 포함하는 총 40개관에서 운영되는 페이스북과 트위터의 게시물을 비교 분석하였다. 코딩 체계는 1) 정보/지식 공유(information/knowledge sharing); 2) 정보 배포(information dissemination); 3) 커뮤니케이션(communication); 4) 정보 수집(information gathering)의 네 영역으로 제안하였다. 이 중에서 이용자 참여와 관련되는 게시물은 커뮤니케이션 유형에 해당되는데 이는 다시 관계 형성(rapport building), 탐구적(exploratory), 정보적(informative) 상호작용으로 구분하여 제시되었다. 관계 형성은 인사, 감사 및 기타 감성적인 표현에 해당되는 커뮤니케이션을 말한다. 탐구적 상호작용은 개방형 질문이나 비판적 아이디어를 제시함으로써 이용자 간 토론을 유발할 수 있는 커뮤니케이션을 의미하며, 정보적 상호작용은 특정 이용자에게 유용한 정보를 제공하는 커뮤니케이션을 나타낸다.

Tan et al.(2012)은 아시아-태평양 지역의 12개 국가 52개 대학도서관에서 운영하는 82개 페이스북을 대상으로 2012년 8월 1일부터 11월 30일 사이의 게시물 내용 분석을 실시하였다. 분석을 위한 범주는 1) 활동(activities); 2) 공지(announcements); 3) 피드백(feedback); 4) 관심(interests); 5) 뉴스(news); 6) 홍보(promotion); 7) 질문(enquiries)로 제시되었다. 총 5,144건의 게시물 중 홍보에 해당하는 것이 39%로 가장 많았으며 그 다음으로 관심(14%), 공지(13%), 뉴스(8%), 활동(3%), 질문(2%), 피드백(2%)인 것으로 나타났다. 또한 이

연구에서는 게시물에 대한 '좋아요' 수와 이용자 댓글 수를 기반으로 상호작용(interactions)을 측정하였으며 분석 대상 게시물에서 총 21,682개의 '좋아요' 및 댓글이 발생하였음을 언급하였다. 이 중에서 도서관 페이스북 운영자가 올린 게시물에서 발생한 '좋아요' 및 댓글은 총 16,893개이며 나머지는 도서관 이용자가 올린 게시물에서 발생한 것으로 나타났다. 도서관 게시물에서의 '좋아요' 수는 전체 16,893개의 85%인 14,359개로 나타나 대부분의 상호작용은 '좋아요'를 제공하는 것으로 이루어졌다. 댓글의 수는 15%인 2,534개인 것으로 나타나 댓글을 통한 상호작용 비율은 상대적으로 낮았음을 알 수 있다.

Zou et al.(2015)는 도서관에서 운영하는 핀터레스트를 통해 이용자 참여를 촉진하는 전략을 논의하였으며 이용자 참여 전략의 유형을 1) 소장자료 전시(Literature Exhibits); 2) 참여를 유도하는 주제(Engaging Topics); 3) 커뮤니티 구축(Community Building); 4) 도서관 쇼케이스/Library Showcasing)로 제안하였다. 소장자료 전시는 도서관에서 전통적으로 수행해온 서비스로 도서관에서는 이용자에게 정보를 제공하고 이용자는 수동적으로 이를 받아들이는 유형이다. 참여를 유도하는 주제의 경우 이용자의 관심을 유발하는 주제나 콘텐츠를 제공함으로써 이용자가 해당 주제에 대한 이해를 높이고 이를 적극적으로 표현하게 하는 전략을 의미한다. 커뮤니티 구축은 도서관에서 이용자와 직접적으로 상호작용하는 방법에 초점을 맞춘 전략으로 이용자의 요구와 생각을 더 잘 이해하고 이용자 참여를 촉진하는 방안을 모색하는 것이다. 도서관 쇼케이스는 도서

관에서 제공하는 새로운 프로그램이나 이벤트 및 활동을 홍보하는 전략을 말한다.

이 밖에 성공적인 마케팅 도구로서 페이스북을 평가하는 기준으로 댓글의 수와 함께 '좋아요'의 개수도 널리 활용되고 있다(Glazer 2012). 해외 국립기록관 페이스북 서비스를 조사한 국내 연구에서는 누적 '좋아요' 개수 및 게시물에 대한 '좋아요' 개수에 대한 분석을 실시하여 이용자 참여도를 파악하였다(김지현 2015; 박덕란, 사공복희 2014). Hager(2015)는 기록관 페이스북의 유용성을 의미 있게 평가하기 위해서는 '좋아요' 개수뿐만 아니라 개별 이용자 수 등 다른 양적 데이터와 이용자의 정성적 피드백을 함께 고려하여 분석을 실시하는 것이 바람직하다고 제안하였다.

이와 같이 선행연구에서 제안된 이용자 참여도의 측정 기준으로 댓글 수 및 '좋아요' 개수를 본 연구의 정량적 분석에서 활용하였다. 또한 이용자 댓글 및 게시물에 대한 내용 분석을 실시한 선행 연구를 바탕으로 코딩 체계를 수립하였으며 이를 기준으로 주립기록관 페이스북의 이용자 댓글과 댓글이 달린 게시물에 대한 정성적 분석을 수행하였다.

3. 주립기록관 페이스북 데이터 분석

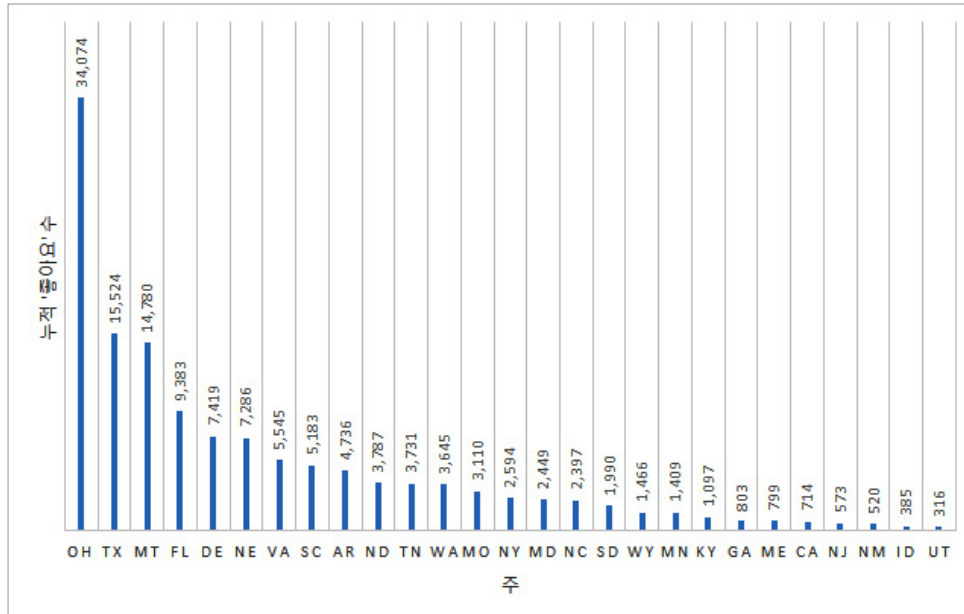
본 연구에서는 미국 주립기록관 페이스북 데이터를 수집하기 위해 50개 주립기록관 웹사이트와 페이스북에서의 검색을 통해 주립기록관 페이스북 계정의 존재 여부와 운영 현황을 조사하였다. 그 결과 지속적으로 운영되고 있다고

판단되는 27개의 주립기록관 페이스북 계정을 확인하였으며 이들을 대상으로 데이터 수집을 실시하였다([부록 1] 참조). 질적 데이터 분석 소프트웨어인 QSR NVivo와 이의 확장 프로그램인 NCapture를 활용하였으며 각 페이스북 게시물의 내용, 게시자명, 게시 일시, 각 게시물의 '좋아요' 수, 게시물에 대한 댓글과 댓글을 게시한 이용자명 등 분석에 필요한 데이터를 수집하였다. 수집된 데이터는 엑셀 파일로 변환하여 분석에 활용하였다.

페이스북에서 제공하는 기본적인 통계 수치 중 하나인 누적 '좋아요' 수를 바탕으로 주립기록관 페이스북에 대한 이용자의 호감도를 살펴보면 <그림 1>과 같다. 오하이오(OH) 주립기록관이 가장 많은 누적 '좋아요' 수인 34,074회를 나타내고 있고 그 절반 이하의 수준으로 텍사스(TX) 주립기록관과 몬테나(MT) 주립기록관이 각각 2, 3위의 누적 '좋아요' 수를 기록하고 있다. 조사 대상 기록관들의 누적 '좋아요' 수 평균은 5,026회인 것으로 나타나 상위 8개 기록관의 누적 '좋아요' 수가 평균을 상회하고 있음을 알 수 있다.

3.1 이용자 댓글 및 게시물 양적 분석

본 연구에서는 2016년 8월 1일부터 9월 30일까지 2개월간 27개 주립기록관 페이스북에 게시된 이용자 댓글과 게시물을 분석 대상으로 하였다. 이 중 정량적 분석을 위해 1) 상기 기간 동안 생성된 전체 게시물 수와 댓글이 달린 게시물 수 및 게시물의 '좋아요' 수 평균; 2) 이용자 댓글 수와 댓글을 생성한 개별 이용자 수; 3) 게시물 당 평균 댓글 수를 살펴보았다. 이를



〈그림 1〉 27개 주립기록관 페이스북 누적 '좋아요' 수 분포 (2016년 11월 4일 현재)

바탕으로 조사 대상 기록관 페이스북에서 발생하는 이용자 참여의 정도를 파악하였다. 또한 27개 기록관 페이스북 중에서 이용자 참여가 활발한 상위 10개를 중심으로 내용 분석의 대상이 되는 댓글과 게시물을 선정하였다.

3.1.1 게시물 수 분석

조사기간 동안 생성된 전체 게시물 수와 이 중에서 이용자의 댓글이 달린 게시물의 수를 살펴보면 〈표 1〉과 같다. 가장 많은 수의 게시

물이 등록된 네브래스카(NE) 주립기록관의 경우 전체 게시물 수는 229건이며 이 중 35.8%인 82건의 게시물에 이용자의 댓글이 생성되었다. 그 다음으로 많은 수의 게시물이 등록된 오하이오(OH) 주립기록관은 전체 143건의 게시물 중 85건(59.4%)에 댓글이 생성되었다.

그러나 댓글이 달린 게시물 수의 비율은 대부분 50%를 훨씬 밑돌고 있음을 알 수 있다. 실제로 댓글이 달린 게시물 수의 비율 평균은 29.8%이며 이를 상회하는 기록관은 12개 기관

〈표 1〉 전체 게시물 수 vs. 댓글이 달린 게시물 수

	NE	OH	VA	TX	AR	DE	FL	NC	MT	TN	MN	ND	NY	WA	CA	SC	ME	SD	GA	UT	MD	NM	MO	ID	KY	NJ	WY	평균
전체 게시물 수(A)	229	143	121	105	95	73	69	59	53	51	50	46	41	38	33	22	21	17	17	16	15	15	15	14	12	11	3	51.3
댓글이 달린 게시물 수(B)	82	85	38	31	24	46	23	4	36	17	12	7	9	12	10	13	6	5	3	1	5	2	1	1	2	5	1	17.8
댓글이 달린 게시물 수 비율 (B/A*100)	35.8	59.4	31.4	29.5	25.3	63.0	33.3	6.8	67.9	33.3	24.0	15.2	22.0	31.6	30.3	59.1	28.6	29.4	17.6	6.3	33.3	13.3	6.7	7.1	16.7	45.5	33.3	29.8

으로 네브래스카(NE), 오하이오(OH), 버지니아(VA), 델라웨어(DE), 플로리다(FL) 몬태나(MT), 테네시(TN), 워싱턴(WA), 캘리포니아(CA), 사우스캐롤라이나(SC), 메릴랜드(MD), 뉴저지(NJ), 와이오밍(WY)을 포함한다.

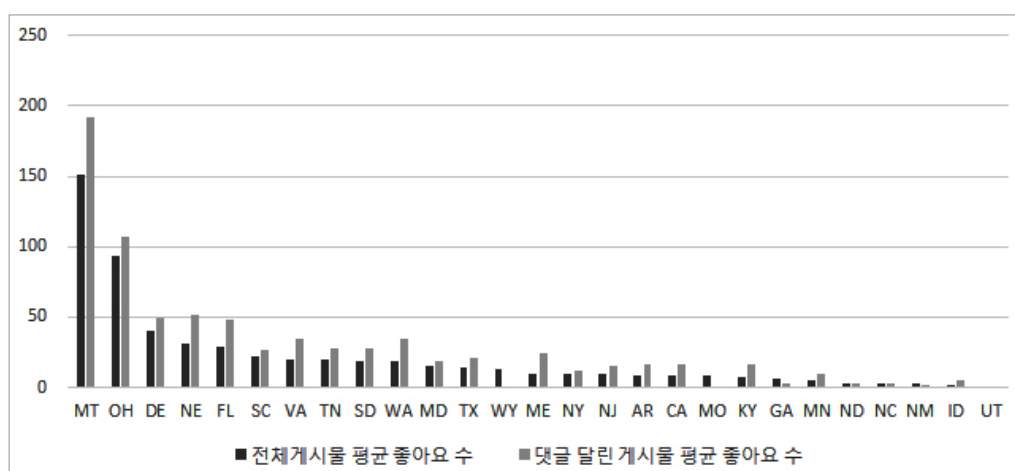
이 중에서도 오하이오, 델라웨어, 몬태나 주립 기록관의 경우 전체 게시물 수의 평균인 51.3건 이상이 조사 기간 동안에 게시되어 기록관의 페이스북 운영이 평균 이상으로 활발하면서 전체 게시물 중 50%가 넘는 게시물에 이용자의 댓글이 등록되고 있다. 따라서 이들 기관에서는 페이스북 게시물에 대한 이용자의 참여가 매우 적극적으로 이루어지고 있다는 것을 알 수 있다. 그 외에도 네브래스카, 플로리다, 버지니아 주립기록관에서도 페이스북 운영이 활발히 이루어지면서 이용자의 참여 역시 적지 않은 수준으로 발생하고 있음을 확인할 수 있다.

게시물에 대한 이용자의 반응은 각 게시물에 대한 '좋아요'의 수로도 파악할 수 있다. <그림 2>는 각 기록관 별로 조사 기간 동안의 전체 게

시물 '좋아요' 수 평균과 댓글이 달린 게시물 수의 '좋아요' 수 평균을 비교한 그래프이다. 예를 들어 전체 게시물 '좋아요' 수 평균이 가장 높은 기관은 몬태나(MT) 주립 기록관인데 '좋아요'의 평균 개수는 151개인 것으로 나타났다. 또한 이 기록관에서 댓글이 달린 게시물의 평균 '좋아요' 수는 192개로 전체 게시물의 '좋아요' 평균보다 높게 나타났다. <그림 2>에서 제시된 바와 같이 이는 대부분의 기록관에서 공통적으로 나타나는 현상이었는데 이를 통해 댓글이 생성되는 게시물에 이용자들이 보다 적극적으로 관심을 표시하고 있음을 알 수 있다.

3.1.2 이용자의 댓글 수 분석

2016년 8월에서 9월 사이의 기간 동안 생성된 게시물 중 댓글이 달린 게시물에서의 댓글수의 총합을 각 기록관 별로 정리하면 <표 2>의 이용자 댓글 수와 같다. 이와 함께 댓글을 등록한 개별 이용자 수를 각 기록관별로 정리하여 표시하였다. <표 2>의 가장 왼쪽부터 이용자 댓글 수가



<그림 2> 전체 게시물의 평균 '좋아요' 수 vs. 댓글이 달린 게시물의 평균 '좋아요' 수

〈표 2〉 이용자 댓글 수와 댓글을 단 개별 이용자 수

	OH	MT	NE	DE	FL	VA	WA	AR	TX	TN	SC	SD	MN	ME	NY	NJ	CA	ND	MD	NM	GA	KY	NC	WY	ID	UT	MO	평균
이용자 댓글 수	518	303	299	190	109	103	75	60	50	37	23	23	19	15	13	12	10	10	8	6	5	3	3	1	1	1	0	70
댓글을 단 개별 이용자 수	407	236	202	148	82	86	62	41	35	30	22	20	14	15	12	11	10	10	8	2	5	3	3	1	1	1	0	54

많은 순서대로 내림차순으로 정리하였다.

이용자의 댓글 수 총합이 가장 많은 순서대로 10위까지의 순위를 살펴보면 오하이오(OH), 몬태나(MT), 네브래스카(NE), 델라웨어(DE), 플로리다(FL), 버지니아(VA), 워싱턴(WA), 아칸소(AR), 텍사스(TX), 테네시(TN) 주립 기록관인 것으로 나타났다. 개별 이용자의 수 역시 순위를 매겨보았을 때 플로리다와 버지니아의 이용자 수가 각각 82명과 86명으로 순위가 뒤바뀐 것 이외에는 댓글 수의 순위와 동일하게 제시되었다. 이용자 댓글 수와 개별 이용자 수의 비율은 1.5에서 1 사이로 다수의 이용자가 평균적으로 하나 이상의 댓글을 생성하는 참여 양상을 보였다. 따라서 조사 대상 주립 기록관에서 몇몇 개인이 집중적으로 댓글을 게시하는 현상은 나타나지 않았음을 알 수 있다.

3.1.3 게시물 당 평균 댓글 수

댓글이 달린 게시물의 수를 기준으로 게시물 당 평균 댓글 수를 계산하여 이를 기준으로 기록관 순위를 나타내면 〈표 3〉과 같다. 예를 들

어 이용자 댓글 수가 가장 많은 오하이오(OH) 주립기록관은 댓글이 달린 게시물 수는 85개이지만 여기에 등록된 이용자의 댓글 수는 518개인 것으로 조사되어 게시물 당 평균 댓글 수는 6.1개로 나타났다. 게시물 당 평균 댓글 수가 많다는 것은 하나의 게시물에 대한 이용자의 참여도가 높다는 것을 의미하므로 이용자 댓글 수의 총합과 함께 각 기록관 페이스북의 이용자 참여 정도를 측정하는 기준으로 활용하였다.

이를 기준으로 10위까지의 기록관 순위를 살펴보면 몬태나(MT), 워싱턴(WA), 오하이오(OH), 플로리다(FL), 사우스다코타(SD), 델라웨어(DE), 네브래스카(NE), 뉴멕시코(NM), 버지니아(VA), 아칸소(AR), 메인(Maine) 주립기록관의 순서인 것으로 나타났다. 이 중에서 이용자 댓글 수와 댓글이 달린 게시물 수가 모두 적어서 전반적으로 이용자 상호작용이 활발하지 않은 사우스다코타, 뉴멕시코, 메인 주립기록관은 순위에서 제외하였다. 대신 이용자 댓글 수와 개별 이용자 수에 근거하여 10위 내에 속했던 테네시와 텍사스 주립기록관을 순위

〈표 3〉 게시물 당 평균 댓글 수

	MT	WA	OH	FL	SD	DE	NE	NM	VA	AR	ME	NJ	TN	SC	GA	TX	MD	MN	KY	NY	ND	CA	WY	ID	UT	NC	MO
이용자 댓글 수(D)	303	75	518	109	23	190	299	6	103	60	15	12	37	23	5	50	8	19	3	13	10	10	1	1	1	3	0
댓글이 달린 게시물 수(E)	36	12	85	23	5	46	82	2	38	24	6	5	17	13	3	31	5	12	2	9	7	10	1	1	1	4	1
게시물 당 평균 댓글 수(D/E)	8.4	6.3	6.1	4.7	4.6	4.1	3.6	3	2.7	2.5	2.5	2.4	2.2	1.8	1.7	1.6	1.6	1.6	1.5	1.4	1.4	1	1	1	1	0.8	0

〈표 4〉 이용자 참여도에 따른 상위 10개 주립기록관

순위	기록관	이용자 댓글 수 순위	개별 이용자 수 순위	게시물 당 평균 댓글 수 순위	순위 평균
1	오하이오	1	1	3	1.7
2	몬태나	2	2	1	1.7
3	네브래스카	3	3	7	4.3
4	델라웨어	4	4	6	4.7
5	플로리다	5	6	4	5.0
6	워싱턴	7	7	2	5.3
7	버지니아	6	5	9	6.7
8	아칸소	8	8	10	8.7
9	테네시	10	10	13	11.0
10	텍사스	9	9	16	11.3

에 포함하였다. 이와 같이 이용자 댓글 수와 개별 이용자 수, 게시물 당 평균 댓글 수 순위의 평균값을 바탕으로 그 값이 적은 순서대로 이용자 참여도에 따른 순위를 나타내면 〈표 4〉와 같다. 오하이오와 몬태나 주립 기록관은 순위 평균값이 1.7로 동일하지만 〈표 2〉에 따르면 오하이오 주립기록관 페이스북의 이용자 댓글 수와 개별 이용자 수가 타 기록관 페이스북에 비해 월등히 높다는 것을 알 수 있다. 따라서 가장 이용자 참여가 활발하다고 판단되는 오하이오 주립기록관 페이스북을 최상위로 하여 상위 10개 기록관을 〈표 4〉와 같이 제시하였다.

본 연구에서는 이용자 참여가 비교적 활발히 이루어지는 10개 주립기록관 페이스북 중에서 최상위에 해당하는 오하이오 주립기록관과 중간 순위에 해당되는 플로리다 주립기록관, 그리고 이용자 댓글 수와 개별 이용자 수, 게시물 당 평균 댓글 수에서 모두 10위 내에 속하는 기관 중에서 가장 하위에 있는 아칸소 주립기록관 페이스북을 대상으로 댓글과 게시물에 대한 내용 분석을 실시하였다. 이와 같이 이용자 참여의 정도에 차이가 있는 기관들의 페이스북을 분석

대상으로 선정함으로써 다양한 댓글과 게시물의 사례를 확인하고자 하였다.

3.2 이용자 댓글 및 게시물 내용 분석

페이스북의 이용자 댓글과 댓글이 달린 게시물의 내용 분석을 위해 선행연구를 바탕으로 댓글과 게시물에 대한 각각의 코딩 체계를 제시하였다. 댓글 코딩체계의 경우 네덜란드 국립기록관 이미지 데이터베이스의 댓글을 분석한 Van Hooland et al.(2011)이 활용한 범주를 중심으로 Gerolimos(2011)와 Sharma(2011)의 연구에서 제시된 범주 중 적합한 부분을 추가하였다. 이를 바탕으로 코딩을 진행하면서 새롭게 발견되는 범주를 추가하는 형식으로 댓글에 대한 코딩 체계를 수립하였다(〈표 5〉 참조).

이 중에서 '의견판단'에 해당되는 내용은 Sharma(2011)의 연구에서 제시된 감성적, 인식향상, 연상, 해석으로 구분하여 코딩을 진행하였다. Sharma(2011)는 반영적(reflective) 댓글의 세부 갈래로 이를 제시하였으나 본 연구에서는 의견판단의 내용과 연결하여 활용하였다. 감성적

〈표 5〉 댓글에 대한 코딩체계

범주	설명	비고
오류수정	기록관에서 제공하는 메타데이터 또는 이미지 디스플레이 등에 대한 오류 지적 및 수정 요청	Van Hooland et al.(2011)
의견판단	이용자의 의견이나 판단 언급(감성적/인식향상/연상/해석/일반)	Van Hooland et al.(2011); Sharma(2011)
설명추가	게시물에 대한 구체적인 설명 추가	Van Hooland et al.(2011)
개인이야기공유	게시물과 관련된 이용자의 개인사 또는 가족사 공유	Van Hooland et al.(2011)
질문	질문의 형태로 기관 또는 다른 이용자와의 대화에 참여	Van Hooland et al.(2011)
응답	기관 또는 이용자 질문에 대한 응답 및 후속상호작용	코딩 중 발생
이름태그	페이스북의 기능 중 하나로 댓글에서 특정인을 언급하여 게시물을 공유	코딩 중 발생
칭찬/축하	칭찬 또는 축하하는 내용의 댓글	Gerolimos(2011)
감사	감사 댓글	Gerolimos(2011)
기타	상기 범주 이외의 내용에 해당되는 댓글	코딩 중 발생

의견판단은 이용자의 감성적 반응이 나타난 것으로 긍정 또는 부정의 표현이 있는 내용을 의미한다. 인식향상은 게시물을 통해 이용자의 인식이나 이해가 향상되었음을 표현하는 내용을 가리킨다. 연상은 게시물을 통해 관련된 인물이나 대상을 떠올리는 내용을 말하며 해석은 게시물의 내용에 대한 이용자의 해석적 반응을 의미한다. 이 외에도 중립적인 이용자의 의견판단이나 앞의 세부 범주에 해당되지 않는 것은 ‘일반’으로 지정하여 코딩을 진행하였다.

댓글이 달린 게시물에 대한 코딩 체계는 Huang et al.(2015)의 연구에서 제안된 체계를 활용하였다. 이는 대학도서관 및 공공도서관에서 제시하는 페이스북과 트위터의 게시물에 대한 코딩 체계로 개발되었으나 기록관의 페이스북 게시물에도 적용 가능하다고 보았다. 이를 바탕으로 코딩을 진행하면서 새롭게 나타나는 내용에 대한 범주를 추가하여 최종적으로 〈표 6〉의 코딩 체계를 게시물 내용 분석에 사용하였다.

내용 분석을 위해 오하이오, 플로리다, 아칸

소 주립기록관 페이스북에서 수집된 댓글의 수는 기록관 순서대로 각각 518개, 109개, 60개로 총 687개이며, 〈표 5〉의 코딩 체계를 바탕으로 분석이 실시되었다. 이들 댓글이 등록된 게시물의 수는 오하이오, 플로리다, 아칸소 주립기록관 순서대로 85개, 23개, 24개로 총 132개 게시물의 내용 분석이 〈표 6〉의 코딩 체계에 기반을 두어 수행되었다.

우선 687개의 댓글에 대한 내용 분석의 결과는 〈표 7〉에 제시된 대로 범주 별로 각 기록관마다 비율의 차이는 존재하였으나 이용자의 의견판단과 관련된 댓글이 모든 기록관의 페이스북에서 공통적으로 많이 나타나는 유형으로 확인되었다. 의견판단에 대한 댓글 중 이용자의 긍정적 혹은 부정적 표현을 나타내는 감성적 댓글이 가장 높은 비율로 나타났으며 중립적인 의견 제시와 관련되는 일반적인 의견판단 댓글이 그 다음으로 많이 제시되었다. 인식향상이나 연상, 해석과 관련된 의견판단 댓글은 소수인 것으로 나타났다.

〈표 6〉 댓글이 달린 게시물에 대한 코딩 체계

범주	세부 범주	설명
정보/지식공유	개인적경험	게시자의 개인적 경험을 통한 암묵적 지식 공유
	소장자료	기록관의 소장 기록물에 대한 정보/지식 공유
	온라인자원	해당 기록관 및 타 기관의 온라인 자원 공유
정보배포	행사	기록관 및 지역 커뮤니티 행사 관련 정보 제공
	시설	기록관 시설 관련 정보 제공
	서비스	기록관의 서비스 관련 정보 제공
	뉴스*	기록관 및 직원 등 관련인물에 대한 소식 제공
	모집/채용공지*	직원 또는 자원봉사자 채용 공지
	기타*	상기 범주에 해당되지 않는 내용
커뮤니케이션	관계수립	인사, 감사 등 감성적 표현을 포함하는 커뮤니케이션
	탐색적	개방적 질문이나 중요한 아이디어를 제안함으로써 이용자 간 토론을 유발하는 커뮤니케이션
	정보적	특정 이용자에게 유용한 정보를 제공하는 커뮤니케이션
정보수집	질문지	질문지를 게시하여 이용자 의견 수집
	투표	투표를 통한 이용자 의견 수집

* 코딩 중 생성된 범주

출처: Huang, H., Chu, S. K. W., and 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). p. 1155 (재구성).

〈표 7〉 댓글 내용 분석 결과

범주		오하이오		플로리다		아칸소	
		n	%	n	%	n	%
의견판단	감성적	115	22.2	8	7.3	9	15.0
	인식향상	11	2.1	2	1.8	2	3.3
	연상	7	1.4	2	1.8	2	3.3
	해석	1	0.2	3	2.8	0	0.0
	일반	34	6.6	10	9.2	4	6.7
설명추가		73	14.1	21	19.3	2	3.3
개인이야기공유		70	13.5	19	17.4	3	5.0
질문		36	6.9	10	9.2	12	20.0
응답		18	3.5	3	2.8	3	5.0
이름태그		96	18.5	11	10.1	7	11.7
칭찬/축하		7	1.4	3	2.8	9	15.0
감사		28	5.4	15	13.8	6	10.0
기타		22	4.2	2	1.8	1	1.7
합계		518	100.0	109	100.0	60	100.0

오하이오 주립기록관과 플로리다 주립기록관 페이스북에서는 게시물에 대한 설명추가, 게시물에 대한 개인사나 가족사를 공유하는 댓글의 비율도 높은 것으로 나타났다. 또한 오하이오 주립기록관의 경우 이름태그를 활용하여 이용자들이 특정 개인들과 게시물을 공유하는 경우가 많았다. 다른 기록관 페이스북에서도 댓글에 이름태그가 제시된 비율이 낮지 않은 것으로 나타나 이름태그는 조사 대상 기록관의 페이스북에서 특정인과의 게시물 공유 방식으로 이용자들 간에 널리 활용되고 있음을 알 수 있다.

아칸소 주립기록관 페이스북에서는 이용자가 댓글을 통해 질문을 하는 비율이 타 기록관 페이스북에 비해 높았으며 다른 기록관 페이스북에서도 질문 댓글이 차지하는 비율이 약 7% 내지 9%인 것으로 나타났다. 이용자 질문에 대해 이용자가 응답을 제시하는 경우도 조사 대상 기록관 페이스북에서는 3% 내외의 비율로 확인되었다. 이와 같이 댓글을 통해 이용자 간 질문-응답의 형식으로 상호작용이 발생하고 있음을 알 수 있다.

또한 <표 7>의 댓글 내용 분석에는 포함되지 않았지만 이용자의 질문 댓글에 대해서 아키비스트가 댓글로 응답을 제시하는 경우도 확인할 수 있었다. 오하이오, 플로리다, 아칸소 주립기록관 페이스북별로 이용자 질문 댓글에 대한 아키비스트의 댓글 응답 수는 각각 3개, 15개, 16개이었다. 이를 통해 주로 플로리다와 아칸소 주립기록관 페이스북에서 전통적인 참고서비스의 기능과 유사한 이용자와 아키비스트 간 상호작용이 이루어지고 있음을 확인할 수 있다.

이 밖에 기타 범주에 포함되는 것으로 광고

성 댓글이나 농담, 이용자의 제안이나 요청, 또는 게시물의 내용과 직접 관련 없는 논쟁이나 비난의 내용을 담은 댓글이 있었다. 실제 오하이오 주립기록관 페이스북에서는 한 이용자가 게시물에 대한 설명을 추가한 댓글에 대해 다른 이용자들이 그 진위를 확인할 수 없다는 비난조의 논쟁이 이어진 경우가 있었으므로 해당 댓글들은 기타의 내용으로 구분하였다.

댓글이 달린 게시물 132개에 대한 내용 분석 결과는 <표 8>과 같다. 시설과 관련된 '정보배포' 범주와 질문지나 투표를 통한 '정보수집' 범주에 해당되는 게시물은 없는 것으로 나타나 이들 범주는 분석 결과에서 제외되었다. 범주별 비율을 보았을 때 세 기록관 페이스북에서 공통적으로 소장자료에 대한 정보를 공유하는 게시물이 전체 게시물의 30% 이상을 차지하는 것으로 파악되었다.

오하이오 주립기록관 페이스북의 경우 기록관 혹은 지역 커뮤니티의 행사에 대한 정보를 제공하는 게시물의 비율이 가장 높았으며 플로리다 주립기록관 페이스북에서는 해당 기록관 또는 타 기관의 온라인자원과 관련된 정보나 지식을 공유하는 게시물의 비율이 가장 높았다. 아칸소 주립기록관의 경우 소장자료에 대한 정보를 공유하는 게시물의 비율이 가장 높았으며 다른 기록관 페이스북에서 나타나지 않은 아키비스트의 개인적 경험에 기반을 둔 지식을 공유하는 게시물도 소수 존재하였다.

커뮤니케이션을 촉진하는 유형의 게시물도 세 기록관 페이스북 모두 소수 존재하는 것으로 나타났다. 오하이오 주립기록관 페이스북에서는 질문의 형태로 이용자의 관심을 유도하는 탐색적 커뮤니케이션 유형의 게시물들이 있었

〈표 8〉 댓글이 달린 게시물 내용 분석 결과

범주	하위 범주	오하이오		플로리다		아칸소	
		n	%	n	%	n	%
정보/지식공유	개인적경험	0	0.0	0	0.0	3	12.5
	소장자료	26	30.6	7	30.4	9	37.5
	온라인자원	11	12.9	10	43.5	1	4.2
정보배포	행사	35	41.2	0	0.0	4	16.7
	서비스	0	0.0	2	8.7	1	4.2
	뉴스	2	2.4	0	0.0	3	12.5
	모집/채용공지	3	3.5	1	4.3	0	0.0
	기타	3	3.5	0	0.0	0	0.0
커뮤니케이션	관계수립	0	0.0	1	4.3	0	0.0
	탐색적	5	5.9	2	8.7	0	0.0
	정보적	0	0.0	0	0.0	3	12.5
합계		85	100.0	23	100.0	24	100.0

으며, 플로리다 주립기록관 페이스북에서는 자원봉사에 참여한 이용자에게 감사의 뜻을 표하는 게시물이 있었다. 아칸소 주립기록관 페이스북에서는 매주 월요일마다 이용자의 참고질문을 받는 ‘Ask an Archivist Monday’ 게시물을 통해 특정 이용자들의 질문에 대한 응답을 댓글을 통해 제공하고 있었으므로 이를 정보적 커뮤니케이션의 유형으로 구분하였다.

각 기록관의 댓글 및 게시물의 사례로서 오하이오 주립기록관 페이스북의 2016년 8월 9일자 게시물은 1936년 베를린 올림픽이 8월 9일에 개최되었음을 설명하면서 그 대회에서 육상 4관왕에 오른 오하이오 출신 육상선수인 제시 오언스(Jesse Owens)의 사진을 보여주고 있다(〈그림 3〉 참조). 게시물에서는 제시 오언스가 4번째 금메달을 획득했던 400미터 계주에서의 사진을 제공하면서 그 당시 수립된 39.8초의 세계신기록은 20년 동안 유지되었음을 설명하고 있다. 이 게시물은 주립기록관에서 소장하고 있는 제시 오언스의 사진을 통해 역사

적인 사실을 설명하고 있으므로 소장자료에 대한 정보 및 지식공유를 위한 게시물로 구분하였다.



〈그림 3〉 오하이오 주립기록관 페이스북 게시물 사례

출처: <https://www.facebook.com/ohiohistoryconnection/>

상기 제시 오언스 관련 게시물의 댓글들을 페이스북에 등록된 순서대로 정리하면 <표 9>와 같다. 이용자들은 모두 실명으로 댓글을 달고 있는데 본 연구에서는 개별 이용자를 표시하기 위해 댓글을 단 순서대로 1번부터 12번까지 기호로 표시하였다. 이용자1의 경우 1950년대 후반에 오하이오 주 맨스필드에서 제시 오언스의 연설을 들었던 경험을 공유하고 있었으며, 이용자2는 제시 오언스와 관련된 장소를 찍은

사진을 댓글에 게시하여 추가적인 정보를 제공하고 있었다. 이용자4는 제시 오언스가 오하이오 출신임을 알게 되었다고 언급하고 있고 이는 게시물을 통해 이용자의 인식이 향상되었음을 보여주는 예라고 할 수 있다.

이용자9는 제시 오언스가 신발을 도둑맞아 짝이 맞지 않는 신발을 신고 경기에 참가했었다는 일화를 소개하면서 해당 인물에 대한 설명을 추가하였다. 이용자10과 이용자12는 제시

<표 9> 오하이오 주립기록관 댓글 사례

	댓글 내용	범주	분석 근거
이용자1	I heard him speak in Mansfield, Ohio; it was sometime in the very late 1950s, I think. It was during the school year, and he spoke to a huge audience of middle-school students; we were transported to the high school, if I remember correctly. I didn't appreciate what all that meant at the time. I remember he mentioned that, now that his father was deceased and in heaven, his father would now be able to "see" him run.	개인이야기공유	제시 오언스의 연설을 들었던 개인적인 경험과 연설의 내용 공유
이용자2	My kids in a history lesson at Jesse Owens Marker + 사진	설명추가	관련 사진 제시
이용자3	One of the greatest moments in all the games.	의견판단: 감성적	긍정적 의견
이용자2	사진(제시 오언스 Historic Marker)	설명추가	관련 사진 제시
이용자4	Didn't know he was from Ohio!	의견판단: 인식향상	제시 오언스가 오하이오 출신임을 알게 되었음
이용자2	Ohioian! + 사진(제시 오언스의 동상)	설명추가	관련 사진 제시
이용자5	Awesome	의견판단: 감성적	긍정적 의견
이용자6	BOOM!	의견판단: 감성적	긍정적 표현
이용자7	we should never forget	의견판단: 감성적	긍정적 의견
이용자8	A brave man & a super athlete! Makes me so proud to be an American & Hitler must have seen this as a real slap in his face! Kudos to Jesse Owens!!!	의견판단: 감성적	긍정적 의견(찬사)
이용자9	Did you know someone stole his shoes? He had a mismatched pair, not sure if it was for this race.	설명추가	제시 오언스가 신발을 도둑맞아 짝이 맞지 않는 신발을 신고 경기에 참가했었다는 일화 소개
이용자10	Hash tag fuhitler	의견판단: 연상	히틀러가 베를린 올림픽에서 독일 선수를 누르고 금메달을 획득한 제시 오언스 때문에 매우 불쾌해했던 사실과 관련지어 의견 제시
이용자11	And he wasn't allowed to vote.	의견판단: 일반	당시 흑인이 투표권이 없었다는 사실을 바탕으로 언급
이용자12	Awesome - bet Hitler loved that!	의견판단: 연상	히틀러와 관련지어 의견 제시

출처: <https://www.facebook.com/ohiohistoryconnection/>

오언스를 통해 히틀러를 연상하는 댓글을 제공하고 있었다. 이는 아리안 민족의 우수성을 설파한 히틀러가 흑인인 제시 오언스의 우승에 몹시 불쾌해했다는 일화와 연결하여 이해할 수 있다. 이 외에 다수의 이용자들이 제시 오언스의 우승을 매우 중요한 역사적 사실로 인식하고 긍정적으로 평가하고 있었다. 이와 같이 오하이오 주립기록관 페이스북 이용자들은 댓글을 통해 역사적 인물에 대한 직간접적인 경험과 지식 및 의견을 적극적으로 공유하고 있음을 알 수 있다.

플로리다 주립기록관 페이스북에서의 게시물 사례로써 <그림 4>는 2016년 9월 10일자 게시물로 1846년의 같은 일자에 미국의 발명가인 엘리어스 하우(Elias Howe)가 재봉틀에 대한 특허를 미국 최초로 획득하였음을 설명하고 있다. 게시물의 사진은 또 다른 발명가인 싱어(Singer)

가 개발한 재봉틀을 사용하고 있는 플로리다의 아메리카 원주민 여성인 베티 오세올라(Betty Osceola)의 사진이다. 이 게시물 역시 오하이오 주립기록관 사례와 마찬가지로 소장자료와 관련된 역사적 사실에 대한 정보를 제공하고 있다.

상기 게시물에 대한 댓글은 <그림 5>에 제시되어 있는데 이용자의 실명 대신 댓글의 등록 순서대로 개별 이용자를 기호로 표시하였다. 이용자1의 경우 게시물에 제시된 재봉틀을 자신의 어머니가 가지고 있었다는 개인이야기를 공유하였다. 이용자2는 그 당시 전기가 있었는지를 물어보는 질문을 하였는데 재봉틀이 전기로만 작동 가능하다는 가정 하에 질문을 하고 있음을 알 수 있다. 이에 대해 이용자3, 4, 5는 전기가 필요 없이 손틀이나 발틀로 작동하는 수동재봉틀이 있었다고 응답하였으며 이에 대해 이용자2가 그러한 사실을 몰랐음을 언급하



<그림 4> 플로리다 주립기록관 페이스북 게시물 사례

출처: <https://www.facebook.com/statearchivesofflorida?ref=ts>



<그림 5> 플로리다 주립기록관 페이스북 댓글 사례

출처: <https://www.facebook.com/statearchivesofflorida?ref=ts>

면서 응답에 대한 감사 댓글을 게시하였다. 이와 같이 주립기록관 페이스북을 통해 단답형의 커뮤니케이션 유형이긴 하지만 이용자들 간 질문과 응답을 주고받는 상호작용이 발생하고 있음을 알 수 있다. 이 밖에도 이용자6은 페이스북의 이름태그 기능을 통해 게시물 사진의 인물과 동명이인인 개인과 해당 게시물을 공유하였다.

마지막으로 아칸소 주립기록관 페이스북의 댓글과 게시물 사례로 이용자의 참고질문을 유도하는 'Ask an Archivist Monday'를 통해 이용자와 아키비스트 간 상호작용이 이루어지는 예를 살펴보았다. <그림 6>에서와 같이 아칸소 주립기록관 페이스북에서는 아래 게시물을 통해 이용자들에게 질문을 댓글로 등록할 것을 요청하고 있다.



〈그림 6〉 아칸소 주립기록관 페이스북 게시물 사례

출처: <https://www.facebook.com/ArkansasStateArchives/?fref=ts>

상기 게시물에 등록된 이용자 질문과 아키비

스트의 응답 중 일부를 정리하여 <표 10>에 제시하였다. 모두 10회의 댓글을 통해 이용자와 아키비스트 간 상호작용이 이루어지고 있었는데 1) 이용자는 자신의 고조부에 대한 정보를 찾는 중이며 고조부가 아칸소에서 나고 자란 것 이외에 사망 관련 정보를 전혀 알 수 없어서 이러한 정보를 어디에서 찾을 수 있는지를 문의; 2) 아키비스트는 이 질문에 대해 답을 찾기 어렵다는 것에 공감하면서 인구통계 센서스 자료를 보지 않았다면 가장 먼저 이를 확인해야 한다는 것과 이때까지 어디에서 고조부에 대한 정보를 찾았는지를 다시 질문; 3) 이용자는 센서스 자료와 ancestry.com을 통해 찾은 내용을 설명; 4) 아키비스트는 'Find A Grave'라는 온라인자원을 검색해보았는지를 질문; 5) 이용자는 그 역시 찾아보았음을 언급하면서 찾았던 자료들을 좀 더 자세히 살펴보겠다고 응답; 6) 아키비스트는 이에 대해 기록관의 다른 동료 직원들과 상의하여 정보를 찾을 수 있는 다른 방법들을 알아보겠다고 제안; 7) 이용자는 감사의 뜻을 표시; 8) 아키비스트는 검색에 필요한 정보로 고조부의 생년월일, 고조부와 혼인한 사람과 자녀들의 이름, 이용자가 찾은 센서스 자료들은 어떤 것이며 그 자료들에서 고조부의 배우자와 자녀들을 찾아보았는지를 질문; 9) 필요한 정보를 찾기 위해서는 시간이 필요하므로 아키비스트가 이용자에게 기록관 이메일 주소를 알려주면서 질의 요청을 할 것을 제안; 10) 이용자의 감사 댓글로 상호작용이 종료되었음을 보여준다.

이는 아키비스트와 이용자 간 질의응답을 통한 상호작용이 페이스북을 통해서 이루어지고 있음을 확인할 수 있는 사례로 의미가 있다. 특

히 해당 이용자는 가족의 계보를 찾는 사람으로 다양한 기록물과 자료를 통해 확인 가능한 정보를 문의하고 있고 기본적으로 확인해야 되는 자료들은 거의 다 찾아본 경우이므로 아키비스트는 다른 검색 방법을 모색하여 정보요구를 해결하는 방안을 제시하고 있다. 이와 같이 해당 기관 아키비스트는 이용자의 복잡한 정보요구에 대해서도 적극적으로 응대하여 서비스를 제공하고 있었다. 이는 전통적인 아키비스

트의 중재 역할이 페이스북에서도 수행될 수 있음을 보여준다는 측면에서 흥미로운 사례라고 할 수 있다.

아칸소 주립기록관 페이스북에서는 'Ask an Archivist Monday' 외에도 화요일에는 'Genealogy Tip Tuesday', 수요일에는 'Wednesday's Wonderful Collection', 금요일에는 'Flashback Friday' 등으로 요일별로 게시물의 성격을 달리 하여 운영하고 있었다. 또한 'Postcards from

〈표 10〉 아칸소 주립기록관 페이스북 댓글 사례

	댓글 주체	댓글	범주
1)	이용자	I have a great, great grandfather whom I have been searching for information on. I can find information on my great grandfather and my great, great, great grandfather (great, great grandfather's father). I have information on my great, great grandfathers mother, but it's like my great, great, grandfather just disappeared. He was born in Clinton, Arkansas, was raised in that area. I have hit a road block and don't know where to look anymore. He was born around 1862, no clue as to when, how or where he died or where he is buried. Do you have any suggestions on where to search?	질문
2)	아키비스트	Yes, that is a challenge! I'm assuming you've looked through census records? If not, that would be the first place to start. Where have you searched so far?	질문
3)	이용자	I have looked through census and other records through ancestry.com... I'm sure he remarried, since my great, great, great grandmother did. There is no mention of him passing a way and her being a widow. She was married about 3 times, which I found odd for that day and time. She has several children by 2 different spouses.	응답
4)	아키비스트	It could be that he ended up in a different state - that he moved somewhere unexpected. Have you looked at Find A Grave online?	질문
5)	이용자	Yes, I have done that as well. I will keep digging deeper, thank you for all of your suggestions.	응답
6)	아키비스트	Let me give it some more thought and talk to a few of my coworkers. Maybe they can come up with another way to track him down.	
7)	이용자	Arkansas State Archives Thank you so much!	감사
8)	아키비스트	A few questions: Do you have any info on him past his birth date? Do you know who he married and the names of all of his children? What census records have you looked through? And have you tried tracking him in census records through the names of his spouse and/or children?	질문
9)	아키비스트	Send us a research request at state.archives@arkansas.gov. I think this will take a little time to do research on.	응답
10)	이용자	Arkansas State Archives Thank you ! I will do that and send as much information that I can.	감사

출처: <https://www.facebook.com/ArkansasStateArchives/?fref=ts>

the Past'라는 제목으로 엽서와 같은 특정 장르의 기록물이 반영하고 있는 역사적 사실을 소개하는 게시물도 제공하고 있었다. 이러한 구성은 정기적인 페이스북 서비스 운영을 촉진시키고 요일마다 제공되는 게시물의 특성을 차별화하여 이용자의 관심을 환기시킬 수 있다는 점에서 참고할 만한 사례라고 할 수 있다.

4. 결론 및 제언

본 연구에서는 가장 널리 활용되는 소셜 미디어 플랫폼 중 하나인 페이스북을 운영하는 27개 주립기록관을 대상으로 2016년 8월 1일부터 9월 30일까지의 2개월간 기록관의 페이스북에서 이루어지는 이용자 참여의 정도를 조사하였다. 이용자 참여도는 댓글의 수, 댓글을 올린 개별 이용자의 수, 게시물 당 평균 댓글 수에 기반을 두어 측정되었다. 이를 중심으로 27개 주립기록관 중 상위 10개 기록관 페이스북에서 댓글 등록을 통한 이용자 참여가 비교적 활발히 이루어지고 있음을 확인할 수 있었다. 이들 10개 기록관 중에서 이용자 참여도가 가장 높다고 판단되는 오하이오 주립기록관과 중간 정도의 참여도를 나타낸 플로리다 주립기록관, 그리고 10위권에 위치한 아칸소 주립기록관 페이스북을 내용 분석의 대상으로 선정하였다. 내용 분석 결과 댓글에서는 감성적인 의견이나 판단을 제시하는 내용이나 게시물에 대한 설명 추가, 개인적인 경험을 공유하는 내용이 주를 이루었으며 질문과 응답으로 이루어지는 이용자 간 또는 이용자와 아키비스트 간 상호작용도 관찰할 수 있었다. 게시물은 기록관의 소장자료를 중심

으로 역사적 사실에 대한 정보나 지식을 제공하는 유형이 공통적으로 많은 것으로 나타났다. 분석 결과를 토대로 국내 기록관 서비스를 위한 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 미국 주립기록관 페이스북에서는 소장 자료를 중심으로 현재의 상황과 연결될 수 있는 역사적 사실에 대한 게시물을 많이 활용하고 있었다. 특히 주립기록관의 경우 지역 커뮤니티의 역사적 인물, 시설, 자연환경 등 해당 주에 현재 거주하고 있거나 거주했던 사람들의 관심을 유발할 수 있는 지역사 혹은 생활사 관련 기록물을 제시할 수 있다는 장점이 있다. 이용자들은 자신의 삶과 관련 있는 게시물에 대해 다양한 측면의 의견을 제시하고 게시물에 대한 설명을 추가하거나 개인사 또는 가족사를 이야기하면서 기록관에서 제시하는 것 이상의 풍부한 정보와 경험을 공유하고 있었다. 따라서 국내 기록관에서도 이용자의 생활 및 관심사와 연결될 수 있는 역사적 사실과 이를 뒷받침하는 기록물을 발굴하고 적합한 소셜미디어 플랫폼을 통해 지속적으로 제시하려는 노력이 필요하다. 이를 통해 기록관에 대한 이용자의 관심과 이해를 제고할 수 있을 것이다.

둘째, 미국 주립기록관 페이스북 댓글을 통해 이용자들 간 혹은 이용자와 아키비스트 간 상호작용이 이루어지고 있었으며 이는 주로 질문에 대한 응답을 주고받는 형태임을 확인할 수 있었다. 이용자들의 질문은 사실을 확인하는 단답형이 많았는데 다른 이용자들이 응답을 제공하는 경우보다는 아키비스트가 이용자의 질문에 응답하는 서비스를 제공하는 경우가 더 많았다. 또한 소수이긴 하였지만 아칸소 주립기록관 댓글 사례와 같이 시간과 노력이 많이 요구되는

질문들이 제시되는 경우가 있어 이러한 질문에 대한 아키비스트의 대응 방식도 참고할 수 있었다. 이와 같이 아키비스트와 이용자 간 질문과 응답을 통해 정보요구를 해결하는 기록정보서비스의 과정이 페이스북을 통해서도 이루어지고 있으므로 이용자와 기록 간 중재자로서의 아키비스트의 역할은 소셜 미디어 상에서도 유효하다고 볼 수 있다. 이러한 상황에서 국내 기록관에서는 소셜 미디어를 통해 이용자와 효과적으로 상호작용하는 방법과 기술에 관심을 기울일 필요가 있다.

셋째, 미국 주립기록관 페이스북에서는 이름

태그의 기능을 통해 댓글을 등록한 이용자들의 인적 네트워크에 속해 있는 잠재적 이용자들에게 기록관의 게시물이 공유되고 있었다. 또한 댓글을 게시하고 있는 이용자들의 범위도 넓은 것으로 나타났으며 특정한 몇몇 이용자들의 집중적인 참여로 페이스북이 운영되는 양상은 나타나지 않았다. 국내 기록관에서도 잠재적 이용자에게 기록관과 소장기록물을 효과적으로 알리기 위해서는 페이스북과 같은 소셜 미디어 플랫폼에서 기록관의 온라인 이용자 커뮤니티를 형성하고 유지하는 방안을 적극적으로 고려할 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 김지현. 2015. 소셜미디어를 활용한 아카이브와 이용자 간 상호작용 유형에 관한 연구: 미국과 영국 국립기록관을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 46(3): 225-253.
- 박덕란, 사공복희. 2014. 국가 기록관 웹사이트에 나타난 이용자 참여 커뮤니케이션 도구에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 45(2): 261-281.
- Duff, W. M. and J. Haskell. 2015. "New uses for old records: A Rhizomatic approach to archival access." *The American Archivist*, 78(1): 38-58.
- Duff, W., E. Yakel, and H. Tibbo. 2013. "Archival reference knowledge." *The American Archivist*, 76(1): 68-94.
- Gerolimos, M. 2011. "Academic libraries on Facebook: An analysis of users' comments." *D-Lib Magazine*, 17(11) [online]. [cited 2016.12.19].
 <<http://mirror.dlib.org/dlib/november11/gerolimos/11gerolimos.print.html>>.
- Glazer, H. 2012. "'Likes' are lovely, but do they lead to more logins? Developing metrics for academic libraries' Facebook pages." *College & Research Libraries News*, 73(1): 18-21.
- Hager, J. D. 2015. "To Like or Not to Like: Understanding and Maximizing the Utility of Archival Outreach on Facebook." *The American Archivist*, 78(1): 18-37.
- Huang, H., S. K. W. Chu, and D. Y. T. Chen. 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.
- Huvila, I. 2015. “The unbearable lightness of participating? Revisiting the discourses of “participation” in archival literature.” *Journal of Documentation*, 71(2): 358-386.
- Liew, C. L. and F. Cheetham. 2016. “Participatory Culture in Memory Institutions: of Diversity, Ethics and Trust?.” *D-Lib Magazine*, 22(7/8) [online]. [cited 2016.12.19].
 <<http://www.dlib.org/dlib/july16/liew/07liew.print.html>>.
- Sharma, P. 2011. *Digital Collections and Web 2.0: Investigating adoption & participation*. Master’s thesis. School of Information Management, Victoria University of Wellington [online]. [cited 2016.12.19]. <<http://hdl.handle.net/10063/1732>>.
- Smith-Yoshimura, K. and C. Shein. 2011. *Social metadata for libraries, archives and museums Part 1: Site Reviews*. OCLC.
- Smith-Yoshimura, K., C. J. Godby, H. Koffler, K. Varnum, E. Yakel and R. Holley. 2011. *Social Metadata for Libraries, Archives and Museums. Part 2: Survey Analysis*. OCLC.
- Van Hooland, S., E. M. Rodríguez, and I. Boydens. 2011. “Between commodification and engagement: on the double-edged impact of user-generated metadata within the cultural heritage sector.” *Library Trends*, 59(4): 707-720.
- Zou, H., H. M. Chen, and S. Dey. 2015. “A Quantitative analysis of Pinterest: Understanding library user engagement strategies for effective social media use.” *Journal of Information Technology Management*, 26(3): 21-32.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Kim, J. 2015. “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.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 46(3): 225-253.
- Park, D. and B. Sagong. 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.

[부록 1] 27개 주립기록관 페이스북 현황

주	약어	기록관명	URL
아칸소	AR	Arkansas state archives	https://www.facebook.com/ArkansasStateArchives/?fref=ts
캘리포니아	CA	California State Archives	https://www.facebook.com/CaliforniaArchives/
델라웨어	DE	Delaware public archives	https://www.facebook.com/DelawarePublicArchives
플로리다	FL	State Archives of Florida	https://www.facebook.com/statearchivesofflorida?ref=ts
조지아	GA	Georgia Archives	https://www.facebook.com/pages/Georgia-Archives/273195772785138
아이다호	ID	Idaho State Archives	https://www.facebook.com/Idahostatearchives/
켄터키	KY	Kentucky State Archives	https://www.facebook.com/KYStateArchives
메릴랜드	MD	Maryland State Archives	https://www.facebook.com/pages/Maryland-State-Archives/271742632879921
메인	ME	Maine Atate Archives	https://www.facebook.com/MaineStateArchives/?fref=ts
미네소타	MN	Minnesota State Archives	https://www.facebook.com/minnesotastatearchives/
미주리	MO	Missouri State Archives	https://www.facebook.com/missouristatearchives/
몬테나	MT	Montana Historical Society	https://www.facebook.com/MontanaHistoricalSociety
노스캐롤라이나	NC	State Archives of North Carolina	https://www.facebook.com/State-Archives-of-North-Carolina-11990454802475
노스다코타	ND	State Historical Society of North Dakota	https://www.facebook.com/northdakotahistory
네브라스카	NE	Nebraska State Historical Society	https://www.facebook.com/Nebraska-State-Historical-Society-118583393548/
뉴저지	NJ	New Jersey State Archives	https://www.facebook.com/NJStateArchives/
뉴멕시코	NM	New Mexico Commission of Public Records	https://www.facebook.com/NMCPR
뉴욕	NY	New York State Archives	https://www.facebook.com/nysarchives
오하이오	OH	Ohio History Connection	https://www.facebook.com/ohiohistoryconnection/
사우스캐롤라이나	SC	South Carolina Department of Archives and History	https://www.facebook.com/scdah/
사우스다코타	SD	South Dakota State Archives	https://www.facebook.com/SDArchives
테네시	TN	Tennessee State Library and Archives	https://www.facebook.com/TNStateLibraryArchives
텍사스	TX	Texas State Library and Archives Commission	https://www.facebook.com/tslac
유타	UT	Utah State Archives	https://www.facebook.com/utahstatearchives
버지니아	VA	Library of Virginia	https://www.facebook.com/LibraryofVA
워싱턴	WA	Washington State Archives	https://www.facebook.com/WaStateArchives
와이오밍	WY	Wyoming State Archives	https://www.facebook.com/WyomingStateArchives