

공공도서관의 소셜 네트워크 서비스 활용 방안 연구

A Study on Measures to Utilize Public Libraries' Social Network Service

조 수 연(Suyeon Cho)*

남 영 준(Youngjun Nam)**

< 목 차 >

- | | |
|-------------------|---------------|
| I. 서론 | IV. 연구분석 및 결과 |
| II. 이론적 배경 | V. 결론 및 제언 |
| III. 연구모형 및 가설 설정 | |

초 록

이 연구는 소셜 네트워크 서비스를 대상으로 확장된 기술수용모델을 적용하여 도서관 홍보수단으로서 소셜 네트워크 서비스 가치와 효과성을 실제적으로 확인하였다. 도서관이 도서관 이용자들을 소셜 네트워크 서비스로 유인할 경우에 그 이용자는 도서관의 충성된 고객으로 장기적인 지지를 보이고 있음을 증명하였다. 연구방법으로는 15개의 가설을 설정하고 157명의 유효 응답자의 설문으로 가설을 검증하였다. 검증 결과, 15개의 가설 가운데 3개가 기각되었고 13개의 가설이 채택되었다. 이 가운데 기각된 유용성은 도서관 이용만족도와 도서관 지속이용의도에 가장 큰 영향을 미친다는 것을 확인하였고, 시스템 품질을 비롯하여 정보 품질, 신뢰성, 상호작용성, 주관적 규범 순으로 소셜 네트워크 서비스의 홍보적 가치와 요인을 발견하였다. 즉 이용자는 원하는 정보를 소셜 네트워크 서비스를 통해 발견하였으며 이러한 특성이 이용자 만족에도 영향을 주고 궁극적으로 도서관 지속이용의도에 긍정적 영향을 미치고 있음을 확인하였다.

키워드: 소셜 네트워크 서비스, 도서관 마케팅, 확장된 기술수용모델, 도서관 이용만족도, 도서관 지속이용의도

ABSTRACT

The purpose of this paper is to provide values and effectiveness to libraries making a new social network service marketing model and strategy. According to study, when libraries entice library users with social network services, the users become loyal customers who give libraries long-term supports. For method of study, it establishes 15 hypotheses and proves those hypotheses with 157 responders. After inspecting hypotheses, 13 hypotheses are adopted and 3 hypotheses are dismissed. During the research, it is verified that usefulness perceived by library users is the most important factor of user satisfaction and continuous use intention which increased library users' intention to continue visiting the library. In addition, effectiveness of marketing and cause are found in order of system quality, information quality, reliability, interactivity, subjective norms. In other words, the study found that library users found their information for using social network services and this attribute affects user satisfaction and ultimately continuous use intention in a positive way.

Keywords: Social Network Service, Library Marketing, Extended Technology Acceptance Model, User Satisfaction, Continuous Use Intention

* 중앙대학교 문헌정보학과 박사수료(pdwriter2@naver.com) (제1저자)

** 중앙대학교 문헌정보학과 교수(namyj@cau.ac.kr) (교신저자)

•논문접수: 2017년 5월 20일 •최초심사: 2017년 5월 24일 •게재확정: 2017년 12월 7일

•한국도서관·정보학회지 48(4), 181-207, 2017. [http://dx.doi.org/10.16981/kliiss.48.201712.181]

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

전통적으로 도서관은 인력자원과 장서, 공간의 부족 문제를 극복하기 위해 다양한 방법을 통해 이를 보완하는 전략을 수립하였다. 최근에 자원 부족 문제와 함께 도서관 이용자의 감소는 현대 도서관이 직면하고 있는 새로운 문제이다. 2017년 도서관 통계에 따르면 전국의 공공 도서관 수는 1,016개로 매년 증가하고 있으나 도서관 이용자 수는 매년 감소하고 있는 추세이다. 이와 같은 감소추세는 ICT(Information and Communications Technologies)의 발달에 따른 정보입수 과정의 다변화와 독서인구의 감소, 도서관에 대한 무관심 등과 같은 요인이 복합적으로 작용하였기 때문이다. 이러한 문제를 해결하기 위해 도서관은 다양한 방법으로 이용자를 도서관으로 유인하고 신규이용자를 지속적으로 확대하기 위한 노력도 함께 경주하고 있다.

도서관 마케팅 관점에서는 도서관 홍보에 대한 필요성이 증대하고 있는 이유이다. 도서관이 갖고 있는 도서관 자원을 이용자에게 적극적으로 인식시킴으로써 도서관 방문과 이용을 제고하는 전략이 필요하다. 전통적으로 도서관은 도서관 마케팅과 도서관 홍보에 대해 다양한 방법을 시도하였다. 도서관은 마케팅과 홍보를 위한 일반적인 방법으로 도서관 오픈하우스 개최, 이용자 교육 및 홈페이지를 통한 홍보 등을 활용하였다.

한편 잠재적 도서관 이용자로서 현대인들은 페이스북과 같은 소셜 네트워크 서비스를 통한 홍보에 다른 어떤 홍보수단보다 적극적으로 반응하고 있다. 국내외 대부분의 기업과 심지어 정부부처도 자신들의 상품이나 입장, 철학 등을 현대인들과 공유하기 위한 홍보수단으로 적극적으로 소셜 네트워크 서비스 도구를 활용하고 있다. 도서관도 예외는 아니어서 국내 많은 도서관들이 도서관 홍보를 위해 소셜 네트워크 서비스를 적극적으로 활용하고 있다. 왜냐하면 소셜 네트워크 서비스는 ICT 발전의 총아로써 현대사회에 새로운 커뮤니케이션 수단으로 완전하게 활용되고 있기 때문이다. 도서관도 홍보수단으로써 소셜 네트워크 서비스를 활용하여 도서관 활용도를 제고하여 현대 도서관이 직면하고 있는 이용자 감소라는 문제를 적극적으로 해결할 필요성을 갖는다. 홍보수단으로 소셜 네트워크 서비스가 실질적으로 이용자에게 가장 효과적인 것임을 파악할 필요가 있다.

따라서 이 연구에서는 소셜 네트워크 서비스라는 새로운 홍보수단이 실제로 도서관 홍보수단으로 효과를 갖고 있는지와 함께 소셜 네트워크 서비스를 통해 도서관 방문이 이루어진 이용자가 도서관의 고객으로서 장기적인 호응을 보이고 있는지를 정량적으로 파악하는 것

을 목적으로 한다. 특히 소셜 네트워크 서비스가 갖는 유용성과 사용용이성이 실제로 이용자에게 만족을 미치는지와 궁극적으로 도서관의 지속이용의도에 긍정적인 영향을 미치는지에 대한 것을 중점적으로 파악코자 하였다. 또한 홍보수단으로 소셜 네트워크 서비스에 대한 만족도 및 도서관의 지속이용의도의 상관성을 파악하고자 하였다.

2. 연구의 방법

본 연구에서는 소셜 네트워크 서비스라는 뉴미디어 기술에 대한 도서관 소셜 네트워크 서비스 사용자들의 수용 요인과의 관계를 규명함으로써 실질적인 이용행태를 이해하기 위해 Davis의 기술수용모델(Technology Acceptance Model: TAM)을 토대로 확장된 기술수용모델을 사용하였다. 기술수용모델은 동영상 UCC, 디지털 매거진, 스마트폰 뉴스 큐레이션, TV 홈쇼핑, 증강현실 패션제품, 항공사 셀프서비스, 관광정보 탐색 등의 다양한 분야에서 매우 유용한 도구로 활용하고 있다. 이렇게 이용자 행동에 대한 연구를 위해 다양한 분야에서 적용하고 있지만 아직 도서관 분야에서는 기술수용모델을 통한 이용자의 이용태도나 이용의도에 대한 연구가 미비한 상태이다. RFID 시스템, 모바일서비스, E-book 등 도서관서비스 분야의 새로운 기술 서비스 도입 시 사용 의도에 대한 연구만 제한적으로 이루어졌다.

이 연구에서는 실제적인 도서관 이용자와 소셜 네트워크 사용경험 등과의 인과성을 분석하여 도서관 홍보의 수단으로서 가치를 파악하기 위해 기술수용모형을 적용하였다. 기술수용모형은 가설을 제안하고 설문 기반의 통계적 검증을 이용하여 제안한 가설의 합리성을 입증하는 모형이다. 이 연구도 연구자가 제안한 가설을 검증하기 위해 독립 변수와 매개 변수, 종속 변수로 구성된 3단계의 인과관계를 연구모형을 구성하였다. 연구모형을 기반으로 구조방정식을 설계하고 통계분석을 통해 각 변인 간의 관계를 확인하는 연구 프로세스를 준용하였다. 연구방법은 지각된 유용성과 지각된 용이성을 변수로 이용하여 이용태도 및 이용의도에 영향을 미치는 다양한 외부 변수들을 적용하여 이용자들의 영향 요인을 분석하는 확장된 기술수용모델을 활용하였다. 또한 도서관 소셜 네트워크 서비스 이용자를 대상으로 설문을 통한 양적 연구방법을 시행하였다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 소셜 네트워크 서비스

소셜 네트워크 서비스는 개인의 프로필을 갖추고, 개개인의 관계가 연결돼 공유되고, 이러

4 한국도서관정보학회지(제48권 제4호)

한 연결을 배경으로 발생하는 개인 간의 상호작용을 지원하는 서비스로 정의한다(Boyd and Ellison 2007). 또한 ‘인터넷상에서 친구, 동료 등 지인과의 인간관계를 강화하거나 새로운 인맥을 형성함으로써 폭넓은 인적 네트워크를 형성할 수 있게 해주는 서비스’로 정의하며 커뮤니티, 미니홈피, 블로그, 프로필 기반 서비스 등을 포함한다(한국인터넷진흥원 2010). 또한 개인의 소소한 일상 공유는 물론 점차 사회 전반의 다양한 이슈에 대한 의견 표출을 넘어 여론 형성으로까지 미디어로서의 기능까지 확대되고 있다.

연구자들은 소셜 네트워크 서비스의 다양성을 비롯하여 다양한 기능과 유형, 시각으로 분류한다. 연구에 따라 미디어 커뮤니케이션 형 서비스, 프로필 기반 형 서비스, 마이크로 블로그 형 서비스 등 3가지로 분류하고 설명한다(Fraser and Dutta 2009). 커뮤니티 형, 미니홈피 형, 블로그 형, 마이크로블로그 형, 프로필 기반 서비스 형 등 5가지로 분류한다(한국인터넷진흥원 2012). 또한 프로필 기반과 비즈니스 기반, 블로그 기반, 버티컬, 협업 기반, 커뮤니케이션 중심, 관심주제 기반, 마이크로 블로깅 등 기능에 따른 8개 유형으로 구분한다(한국방송통신전파진흥원 2012). 이를 정리하면 다음의 <표 1>과 같다.

<표 1> 소셜 네트워크 서비스 유형 분류 사례

Fraser & Dutta (2008)	한국인터넷진흥원 (2012)	한국방송통신전파진흥원 (2012)
1. 미디어 커뮤니케이션 형 (유튜브 등) 2. 프로필 기반 형 (페이스북, 싸이월드 등) 3. 마이크로 블로그 형 서비스 (트위터, 미투데이 등)	1. 커뮤니티 형 (다음·네이버 카페 등) 2. 미니홈피 형 (싸이월드 등) 3. 블로그 형 (다음·네이버 블로그 등) 4. 마이크로블로그 형 (트위터 등) 5. 프로필 기반 서비스 형 (페이스북, 인스타그램 등)	1. 프로필 기반 (싸이월드, 마이스페이스, 페이스북 등) 2. 비즈니스 기반 (링크나우, 링크드인, 비즈스페이스 등) 3. 블로그 기반 (네이트통, 윈도우라이브스페이스, 티스토리 등) 4. 버티컬 (유튜브, 딜리셔스, 아프리카 등) 5. 협업 기반 (위키피디아 등) 6. 커뮤니케이션 중심 (미보, 이버디, 세이클럽-타키, 네이트온 등) 7. 관심주제 기반 (도그스터, 와인로그, 트렌드밀 등) 8. 마이크로 블로깅 (트위터, 텃블러, 미투데이, 파운스 등)

기능적 관점으로 초기의 소셜 네트워크 서비스가 주로 친목 도모, 엔터테인먼트 용도로 활용된 데 비해 최근의 추세는 비즈니스를 비롯한 각종 정보를 공유하는 생산적 용도로 확대하였다. 이 때문에 단순히 검색보다는 소셜 네트워크 서비스를 통하여 최신 정보를 찾아 활용하려는 사람들도 자연히 증가하고 있다. 대부분 아는 사람의 아는 사람으로 연결된 소셜 네트워크 서비스의 특성상 자신이 직접 찾는 일반적인 검색보다는 지인들의 추천이나 좋아요, 댓글

등으로 공유되는 정보에 대한 신뢰나 의존도가 높고 이에 대한 과급력도 좋다.

본 연구에서는 미니홈피(싸이월드 등)를 제외한 마이크로블로그(트위터, 미투데이 등), 블로그(다음·네이버 블로그 등), 커뮤니티(다음·네이버 카페 등), 프로필 기반 서비스(페이스북, 인스타그램, 카카오톡스토리, 밴드 등) 등 4가지 서비스 유형에 따른 구분을 적용하였다.

이러한 정보시스템의 특성은 연결성과 접근성, 정보성, 유용성, 신뢰성 등으로 구분한다(Delone and McLean 2003). 특히 IT 분야의 혁신적인 발전으로 촉발된 소셜 네트워크 서비스 분야에서는 그 특성을 연구자에 따라 사용자 중심, 상호작용, 사회적 존재감, 관계(Dube 2007), 또는 관계와 용이성(Lai and Turban 2008) 등으로 제시하였다. 또한 상호연결, 의사소통(Subrahmanyam et al. 2008)과 즐거움, 의사소통, 관계로 각기 구분한다(Pfeil et al. 2009). 유용성과 이용용이성을 매개로 한 연구에서는 기술적 특성(신뢰성, 신속성, 보안성) 및 개인적 특성(상호작용성, 자기표현성)이 참여의도에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 밝혀졌다(오덕신 외 2017). SNS의 서비스 특성(지각된 유용성, 지각된 사용용이성), 고객화, 상호작용성이 관계성(신뢰, 결속)에 미치는 영향력을 분석한 연구에서는 지각된 사용용이성과 신뢰와의 영향 관계는 통계적으로 유의하지 않았다. 단 상호작용성은 소셜 네트워크 서비스에 대한 신뢰와 결속에 영향을 미치고 있고, SNS에 대한 신뢰는 결속에 영향을 미치는 것으로 파악되었다(경중수, 김명수 2012). 블로그 서비스품질 연구에서는 오락성, 상호작용성, 고객화 등의 요소가 사이트 품질요인의 서비스 가치와 고객만족에 대해 영향을 주고 있는 것으로 밝혀졌다(조철호, 강병서 2007).

따라서 본 연구에서는 도서관 소셜 네트워크 서비스 특성상 선행연구를 통해 밝혀진 오락성이나 즐거움 등은 채택하지 않고 신뢰성, 상호작용성, 주관적 규범, 시스템 품질, 정보 품질 등으로 소셜 네트워크 서비스 특성을 분류하였다.

2. 확장된 기술수용모델

기술수용모델은 새로운 정보기술 수용에 대한 조직원들의 영향을 연구하는 뉴미디어 채택 이론이다. 오늘날 새로운 미디어의 출현은 최근 도서관의 주요 이용자 교육 프로그램인 미디어 리터러시의 개념을 확장시키는 원동력이다. TV나 라디오, 신문 등 전통적인 미디어에서는 단순히 '정보를 파악하는 능력'을 갖지만, 최근 디지털 기술의 융합으로 탄생한 뉴미디어의 등장은 이용자의 정보를 수집하는 능력, 이를 적절하게 활용하고, 정보 간의 융합을 통해 변형함으로써, 새로운 형태의 정보로 재생산하는 이용자의 능력을 요구하고 있기 때문이다.

똑똑해진 미디어(스마트 미디어), 이른바 '새로운(New) 미디어의 사회적 확산과 채택 현상을 설명하기 위해 합리적 행동이론(Ajzen and Fishbein 1980), 계획된 행동이론(Ajzen

1985), 기술수용모델(Davis 1986), 확장된 기술수용모델(Venkatesh and Davis 2000), 혁신확산이론(Moore and Benbasat 1991) 등 뉴미디어 채택이론이 등장하였다.

그중에서도 기술수용모델(TAM)은 조직의 업무성과를 개선하기 위한 목적으로 한 정보기술 도입 시 조직구성원들의 수용에 대한 영향 요인을 밝혀내는 이론적 틀로서 개발되었다. 이러한 이유로 기술수용모델은 특정 혁신에 대한 조직구성원이 가지고 있는 믿음(beliefs)이나 긍정적 또는 부정적 평가 태도, 이용 의사와 실제 이용 간의 인과적 관계의 설정 여부, 이와 더불어 수용과정에 영향을 미치는 외부요인들을 발견하는 데 주목한다(Davis 1989).

이를 토대로 기술수용모델에서는 정보기술시스템에 대한 조직구성원의 이용 의사를 예측할 수 있는 핵심적인 결정요인으로 태도를 제시하고, 합리적 행위이론에서는 구체화하지 않은 태도의 결정요인들을 제시하였다. ‘정보기술시스템을 사용함으로써 자신의 업무성과가 개선될 것이라고 믿는 정도’와 ‘정보기술시스템을 사용하는 것이 많은 노력이 필요하지 않다고 믿는 정도’로 정의되는 ‘인지된 이용 용이성’을 도출하였다(박종구 2011).

연구범위가 다양한 분야로 확장되면서 연구자들은 기술수용모델이 명확하긴 하나 지나치게 단순하다는 사실을 보완하고자 하였다. 또한 모델에 추가 변인들을 활용하여 기술채택 행동의 설명력을 높이기 위한 확장된 형태의 기술수용모델 연구를 계속하였다. 이 때문에 기술수용모델은 컴퓨터 기반에서 현재는 다양한 정보기술 사용이나 수용 등 다양한 분야로 연구를 확장하고 있다(김대진 2011). 국내에서도 증강현실 및 동영상 UCC, 디지털 매거진, 스마트폰 뉴스 큐레이션 등 정보기술 분야뿐만 아니라 호텔 및 관광, 홈쇼핑, 도서관 등 다양한 분야에서 기술수용모델이 적용되고 있다.

따라서 본 연구에서도 도서관 이용자들이 도서관 정보를 검색할 경우, 온라인 소셜 네트워크 서비스라는 새로운 정보기술매체 활용에 있어서 관련 행동을 이론적으로 설명해 줄 수 있는 대표 이론으로 확장된 기술수용모델을 적용하였다.

3. 도서관 이용자 만족도와 지속이용의도

1980년대 기업이 고객 서비스와 고객 만족을 연구를 시작한 것을 기점으로 1990년대 후반 도서관도 인터넷의 발달로 경쟁자들이 늘어나면서 고객 만족에 대한 관심을 끌게 되었고 이에 대한 연구를 시작하였다. 이로 인해 고객과의 상호작용을 통해 고객의 요구를 알아내고, 이를 바탕으로 효과적인 영업전략을 세우는 고객관계관리(CRM) 개념을 도입하였다. 따라서 이 연구에서는 도서관 이용자 만족도 관련 연구를 수행하기 위해 선행연구의 파악도 고객관점에서 시작하였다. 한국교육학술정보원의 RISS4U에서 ‘이용자 만족’ and ‘도서관’라는 키워드로 관련 연구를 검색하였다. 그 결과 관련자료로서 학위논문 518건을 비롯하여 국내학술

지논문 212건, 단행본 61건, 연구보고서 3건 등 총 794건이 도출되었다. 대표적인 연구들은 도서관서비스에 대한 고객만족도 분석(백항기 2001)과 서비스 품질이 고객 만족에 미치는 영향(유길호, 이미영 2003), 이용행태 및 만족도에 관한 연구(오동근, 김숙찬 2006), 고객만족도 평가체계에 관한 연구(김선애 2006), 이용자 만족도와 충성도 분석(박상후, 오동근 2007), 서비스 질 요인 분석 및 고객만족도 조사(김길자 2010), 고객만족도 구조방정식 모형 분석(오동근 외 2010) 등으로 조사되었다.

도서관에서 지속이용의도는 폭넓은 의미로 충성도나 재이용 의도로 해석할 수 있기 때문에 관련 연구들의 주요내용도 조사하였다. 대표적인 것으로는 고객 만족이 충성도 또는 재이용 의도에 미치는 영향요인이 있다(오동근 2005). ‘공공적인 성격을 띠는 도서관과 같은 비영리 조직이든 이윤창출이 목적인 영리조직이든, 조직경영의 최종목표 중 하나는 조직이 목표 고객에게 제공하는 제품 혹은 서비스에 대한 고객의 만족 수준을 높이고 이를 통해 조직에 대한 이용고객의 충성도를 극대화’도 중요한 요인이다(이성신 2013). 이러한 충성도 높은 이용자 확보는 안정적인 도서관 운영을 가능하게 하고, 이는 다시 고객에게 수준 높은 서비스를 제공할 수 있는 선순환 논리로 작용할 수 있다. 즉, 도서관 당국은 홍보수단으로써 도서관 소셜 네트워크 서비스를 적절하게 활용하면 도서관의 잠재적 이용자들을 도서관 이용자로 전환할 수 있는 채널의 역할을 수행할 수 있음을 선행연구 결과로 확인할 수 있었다. 그럼에도 불구하고 도서관 홍보수단으로써 소셜 네트워크 서비스 홍보적 영향력에 대한 연구는 객관적으로 파악하지 못하고 있었다.

4. 소셜 네트워크를 활용한 공공도서관 마케팅

소셜 네트워크 서비스 비활용 도서관의 51%가 소셜 네트워크 서비스 활용 마케팅 활성화 방안으로 ‘업무 담당자 배정’을 꼽았다. 59%의 공공도서관이 소셜 미디어를 활용하고 있는 것으로 나타났다. 비활용 도서관의 78%도 ‘소셜 네트워크 서비스 활용 마케팅의 실효성을 인식하고 있다’고 밝혔다. 소셜 네트워크 서비스 마케팅 활성화를 위해서는 34%가 ‘담당 인력 확보 및 교육’이라고 답했다(강원도교육청 소속 사서 연구팀 2016). 이 조사는 2015년 말 국가도서관통계 기준 978개 관 국내 공공도서관 가운데 장서수 8만 권 이상 391개 관 중 200개 관을 무작위 추출해 설문을 진행해 119개 관이 답한 결과다.

본 연구는 예비조사 성격으로 2017년 4월 대표적인 공공도서관으로 국가도서관이지만 공공도서관의 역할을 하는 국립중앙도서관과 국회도서관, 지방자치단체가 운영하는 지역대표 도서관인 서울도서관, 교육청 도서관인 정독도서관 등에서 운영하는 페이스북 페이지를 중심으로 공공도서관의 소셜 네트워크 서비스 운영 현황을 살펴보았다.

현재 가장 활발한 소셜 네트워크 서비스 활동을 하는 국내 도서관은 국가대표도서관인 국립중앙도서관이다. 국립중앙도서관은 대표 계정인 블로그(2009년 개설), 트위터(2010년 개설), 페이스북(2014년 개설), 유튜브(2015년 개설) 외에도 오늘의도서관 블로그(2016년 개설) 등 총 5개의 소셜 네트워크 서비스 계정을 운영하고 있다. 블로그는 이웃 13,514명, 글 보내기 649회, 포스트 스크랩 36,721회를 기록했고, 트위터 트윗 수 4,558개, 팔로워 5,876명을 거느리고 있고, 블로그 좋아요 4,528개, 유튜브 구독 61명, 오늘의도서관 블로그의 경우 친구 261명, 서로이웃 36명, 월간 방문자 수 1,000명이다. 국립중앙도서관에 이어 3,602명이 좋아요를 누른 곳은 서울지역대표도서관인 서울도서관으로 2012년 개관과 함께 페이스북 페이지를 개설해 운영하고 있다. 사서추천도서, 프로그램 안내 등 자체 도서관 소식 뿐 아니라 서울 지역 도서관 소식, 서울시 관련 소식 등 매주 평균 1~2회 게시물이 뉴스피드에 올라온다. 특히 최근 활발한 소셜 네트워크 서비스 홍보활동을 벌이는 곳은 대표적인 교육청 도서관인 정독도서관으로 2016년 8월 가장 늦게 페이스북 페이지를 개설했으나 사서추천도서 및 영화 상영, 프로그램 안내 등 매일 1~2건의 게시물을 올려 개설 1년도 안 되어 1,665명의 팬을 확보했다.

국회도서관은 소셜 네트워크 서비스 매체로 페이스북 페이지만 활용하고 있다. 소셜 네트워크 서비스 활용도 국립중앙도서관보다 훨씬 늦은 2013년으로 게시물도 책 소개가 대부분이고 가끔 팟캐스트 및 팩트북 발간 등 관련 소식을 매주 1~2건씩 올리고 있다. 이 때문에 운영 4년째를 맞았으나 아직도 좋아요 1,239명에 머무르고 있다. 이를 통해 좋아요 수는 매일 게시 건수와 관련성이 깊다는 것을 알 수 있다. 이용자가 원하는 다양한 콘텐츠를 등록하는 것도 중요하지만 매일 게시물을 올려 이용자의 관심을 유도할 필요가 있다.

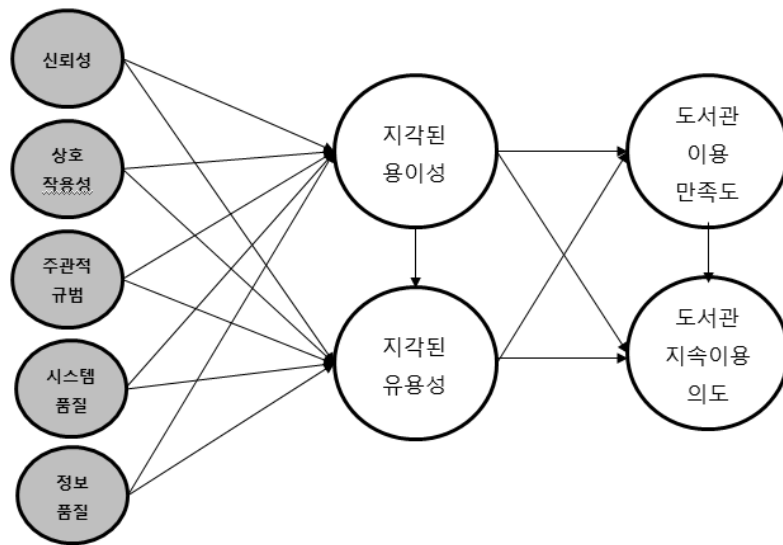
이밖에도 페이스북 페이지를 운영하는 도서관은 공공·대학·학교도서관 등 관종을 망라해 300개에 달하는 것으로 추측된다. 네이버 블로그 명 검색을 통해 추출된 도서관은 총 8,547개, 다음 블로그 명으로는 1,000개, 유튜브 채널 검색 결과 '도서관'은 3,619개에 달한다. 이들 매체의 경우, 순수 도서관과 관계 기관, 개인 활동 등이 모두 포함된 것으로 보인다. 트위터 PEOPLE로 검색된 도서관은 102개, 싸이월드 클럽에 조회된 도서관 152건은 관심사 위주의 스터디 그룹인 것으로 확인되었다. 결과적으로 도서관들이 다양한 소셜 네트워크 서비스 채널을 활용하고 있다.

도서관 소셜 네트워크 서비스를 잘 활용하면 도서관에 직접 오지 않는 잠재적 이용자들을 도서관으로 끌어들이 수 있는 좋은 매개체가 될 수 있다. 그러나 국내 공공도서관들은 여전히 인력 및 아이디어 부족으로 적절한 소셜 네트워크 서비스 홍보 효과를 누리지 못하고 있는 실정이다.

Ⅲ. 연구모형 및 가설 설정

1. 연구모형 및 가설 설정

본 연구모델의 독립 변수는 소셜 네트워크 서비스의 특성인 신뢰성, 상호작용성, 주관적 규범, 시스템 품질, 정보 품질 등으로 설정하였고, 매개 변수는 지각된 용이성, 지각된 유용성을 설정하였고 종속 변수로는 도서관 이용 만족도, 도서관 지속이용의도를 설정하여 도서관 소셜 네트워크 서비스 이용자들의 소셜 네트워크 서비스 수용과정과 변수와의 관계를 규명하고자 한다. 앞에서 살펴본 선행연구들을 바탕으로 본 연구의 개념적 연구모델을 도출하면 다음 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구모델

선행연구(Gefen et al. 2003, Kozinets et al. 2010)의 결과를 바탕으로 신뢰성을 가장 대표적인 소셜 네트워크 서비스의 특성으로 간주하고 이를 독립변수로 적용하여 다음과 같이 가설 1과 가설 2를 설정하였다.

가설 1 신뢰성이 지각된 용이성에 영향을 미칠 것이다.

가설 2 신뢰성이 지각된 유용성에 영향을 미칠 것이다.

가설 3과 가설 4에서는 선행연구(Cho and Roberts 2005, 경중수, 김명수 2012)의 결과를 바탕으로 상호작용성이 지각된 용이성 및 지각된 유용성의 선행 요인이 된다고 가정하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 3 상호작용성이 지각된 용이성에 영향을 미칠 것이다.

가설 4 상호작용성이 지각된 유용성에 영향을 미칠 것이다.

가설 5, 가설 6에서는 선행연구(Azjen and Fishbein 1980, Rogers 1983, Taylor and Todd 1995) 선택적으로 사용한 문항을 이용하였고 연구결과를 바탕으로 주관적 규범이 지각된 용이성 및 지각된 유용성의 선행 요인이 된다는 가정하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 5 주관적 규범이 지각된 용이성에 영향을 미칠 것이다.

가설 6 주관적 규범이 지각된 유용성에 영향을 미칠 것이다.

가설 7, 가설 8에서는 도서관의 e- 서비스 품질과 관련하여 연구를 수행한 선행연구(김희섭, 박용재 2004, 이제환 2004) 등을 적극 수용하여 접근성, 미학, 보안성, 사용용이성 등 4가지 요인을 사용하여 소셜 네트워크 서비스 환경에서 지각된 용이성에 어떠한 영향을 끼치는지 파악하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 7 시스템 품질이 지각된 용이성에 영향을 미칠 것이다.

가설 8 시스템 품질이 지각된 유용성에 영향을 미칠 것이다.

가설 9, 가설 10에서는 여러 선행연구(DeLone and McLean, 1992; 2003, Liu 2002, Cheung and Lee 2004; 2005, 김희섭, 박용재 2004) 결과를 바탕으로 그 결과에 기초를 두어 정보 품질을 충분성, 다양성, 최신성, 정확성, 유용성으로 요인을 설정하고 모바일 소셜 네트워크 서비스 환경에서 지각된 용이성에 어떠한 영향을 끼치는지 파악하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 9 정보 품질이 지각된 용이성에 영향을 미칠 것이다.

가설 10 정보 품질이 지각된 유용성에 영향을 미칠 것이다.

여러 선행연구(Davis 1989, Moon and Kim 2001) 결과에 기초를 두어 소셜 네트워크 서비스 환경에서 지각된 용이성이 지각된 유용성, 이용 만족도 및 도서관 지속이용의도의 선행변수임을 추론하여 지각된 용이성이 각각에 어떠한 영향을 끼치는지 파악하기 위하여 다음과 같이 가설 11과 가설 12를 설정하였다.

가설 11 지각된 용이성이 도서관 이용 만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설 12 지각된 용이성이 도서관 지속이용의도에 영향을 미칠 것이다.

여러 선행연구 결과에 기초를 두어 지각된 유용성이 이용 만족도 및 지속이용의도의 중요한 결정요인으로 작용하는 것을 알 수 있다(Davis et al. 1989, Lin, Wu and Tsai 2005). 그러므로 본 연구에서는 소셜 네트워크 서비스를 통한 도서관 정보 검색 시 지각된 유용성이 이용자 만족도 및 도서관 지속이용의도에 어떠한 영향을 끼치는지 파악하기 위하여 다음과 같은 가설 13, 14를 설정하였다.

가설 13 지각된 유용성이 도서관 이용 만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설 14 지각된 유용성이 도서관 지속이용의도에 영향을 미칠 것이다.

가설 15에서는 여러 선행연구(Davis 1989, Bhattacharjee 2001) 결과에 기초를 두어 본 연구에서는 소셜 네트워크 서비스 사용에 대한 도서관 이용 만족도가 도서관 지속이용의도에 어떠한 영향을 끼치는지 파악하기 위하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 15 도서관 이용 만족도가 도서관 지속이용의도에 영향을 미칠 것이다.

2. 변수의 조작적 정의 및 측정도구

선행연구를 바탕으로 정의된 변수들의 조작적 정의 및 설문지 구성 항목으로 <표 2>와 같다.

<표 2> 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

연구 변수	조작적 정의	설문지 구성 항목
소셜 네트워크 서비스의 이용 형태	인터넷 기기 활용 정도, 서비스 유형, 이용형태 등	I (1,2,3,4,5,6)
소셜 네트워크 서비스의 신뢰성	소셜 네트워크 서비스 사이트와 소셜 네트워크 서비스 상에서의 정보원이 커뮤니케이션의 주제와 관련된 지식, 기술 등 객관적인 정보를 제공해 줄 것이라고 수신자가 인식하는 정도	II (1,2,3,4,5,6)
소셜 네트워크 서비스의 상호작용성	사이트-사용자, 사용자 간 매체, 메시지를 통해 상호 간 영향을 줄 수 있는 정도, 쌍방향성	II (1,2,3,4,5,6)

12 한국도서관정보학회지(제48권 제4호)

특성	주관적 규범	주변인이 자신의 행동에 대해 어떻게 인식하거나 평가할 것인지에 대한 지각, 준거집단과의 영향도	II (1,2,3,4,5)
	시스템 품질	도서관 정보 검색 시 이용자가 안전한 상태에서 소셜 네트워크 서비스를 편리하게 사용할 수 있는 정도	II (1,2,3,4,5,6,7,8)
	정보 품질	시스템이 생산해내는 정보의 품질로서 정보와 콘텐츠에 대한 품질	II (1,2,3,4,5)
지각된 용이성	도서관 정보 검색 시 소셜 네트워크 서비스 사용함에 있어서 적은 노력으로 편하고 쉽게 사용할 수 있다고 지각하는 정도	III (1,2,3,4,5,6)	
지각된 유용성	도서관 정보 검색 시 소셜 네트워크 서비스를 이용하는 것이 효율적이고 가치가 있다고 지각하는 정도	IV (1,2,3,4,5,6)	
이용자 만족도	도서관 정보 검색 시 소셜 네트워크 서비스를 이용하는 것에 대해 이용자가 느끼는 전반적인 만족의 정도	V (1,2,3,4,5)	
지속이용의도	도서관 정보 검색 시 소셜 네트워크 서비스 이용은 물론 직접 방문(오프라인)하고 주변 사람에게도 추천하고자 하는 이용자의 의향	V (1,2,3,4)	
일반적 사항	성별, 교육수준, 직업, 소득, 소속, 선호 콘텐츠, 도서관 이용 횟수, 이용 관중, 방문 동기 등	VI(1,2,3,4,5,6,7,8,9,10)	

3. 데이터 수집 및 분석

본 연구는 도서관 정보 검색에 있어서 소셜 네트워크 서비스 특성과 지각된 인지 요인 간의 영향관계를 알아보고 이러한 관계가 이용자 만족과 도서관 지속이용의도에 영향을 미치는지 아닌지를 파악하고자 도서관 소셜 네트워크 서비스 활용 경험이 있는 소셜 네트워크 서비스 이용자들을 대상으로 설문조사를 하였다.

2015년, 3년 간(2013~2015년) 국립중앙도서관 도서관홍보교육을 이수한 전국 도서관 사서 228명에게 실시한 사전 설문조사와 강원도교육청 소속 사서 연구팀의 조사, 도서관 현장에서 5년간 홍보 실무를 담당했던 연구자의 경험을 토대로 나타난 문제점을 본 조사에 반영하였다.

본 설문조사 기간은 2017년 10월 16일부터 2017년 10월 29일까지 13일 간 구글 폼을 활용해 연구 취지에 맞게 소셜 네트워크 서비스를 통해 이루어졌다. 본 연구의 목적에 적용하는 모집단의 정의는 ‘도서관 소셜 네트워크 서비스 활용 경험이 있는 소셜 네트워크 서비스 사용자’이다. 이러한 모집단의 정의를 바탕으로 설문조사를 하였다. 이를 위해 본 조사에 앞서 추후 중단연구를 위해 2017년 7월 예비조사 1차 참가자에 대한 재안내를 실시하였다. 서울공공도서관협의회 밴드 및 동남권 지부, 연구자 페이스북, 제54차 전국도서관대회 현장 등에서도 설문조사의 취지를 설명하고, 참여를 부탁하는 메시지를 발송하였다. 이 결과 157명의 응답을 얻었다.

IV. 연구분석 및 결과

본 연구의 연구방법으로는 구조방정식 모델인 PLS-SEM(Partial Least Square Equation Modeling) 접근 방식을 준용하였다. PLS를 분석 방법으로 사용한 이유는 첫째, CB-SEM(공분산 구조방정식 모델링)을 위한 maximum likelihood 추정방식과는 달리 이론적 연구들이 부족한 상황에서 사용되는 연구방법이다(Hair et al. 2012). 즉, 도서관 소셜 네트워크 서비스에 대한 정립된 이론들이 확고하지 않은 본 연구에 탐색적 도구로 적합한 모형이다. 둘째, PLS 구조방정식은 복잡한 문제를 간단하게 시각화할 수 있는 이상적인 도구이다. 소셜 네트워크 서비스의 이용이 정보 검색의 편의성을 제고하는 것과는 관련을 보이지 않았다. 이는 소셜 네트워크 서비스가 검색을 위한 용도보다 홍보에 적합한 도구적 특성을 갖고 있기 때문이다. 또한 타인의 의견이 이용자가 원하는 수고(노력)를 절감시키지 못하는 것으로 조사되었다. 이 요인을 구성하는 독립변수들과 종속변수들 간의 상호의존성 분석 결과물을 시각화하여 전략적 지침을 제공하는 데 용이한 분석이다(Hair 2013). 일부 연구(Dino 2015; 2012, Venkatesh 2003)에서도 표본의 크기가 작은 경우 등 선행 연구나 기본적인 이론적 기반이 불확실한 확실하지 않아 정확한 결과를 예측하기 어려운 경우 PLS 분석 기법을 활용하였다. 또한 분석 도구는 다양한 기능을 오픈소스로 제공하는 SmartPLS 2.0(2015)을 사용하여 부분최소제곱 알고리즘과 부분 최소제곱 부트스트래핑을 활용하였다.

1. 요인분석과 신뢰도 분석

가. 요인분석

본 연구의 측정변수는 적도 정제과정을 통하여 일부 측정항목을 제거하였다. 먼저, 타당도 검증을 하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 모든 측정변수는 구성요인 추출을 위해서 주성분 분석을 사용하고, 요인 적재치 단순화를 위해서는 베리맥스 방식을 채택하였다. 요인 적재치는 각 변수와 요인 간의 상관관계 정도를 나타내는 것으로 이에 따라 각 변수들은 요인 적재치가 가장 높은 요인에 속한다. 또한 고유값은 특정 요인에 적재된 모든 변수에 대한 적재량을 제공하여 합한 값을 말한다. 그러므로 특정 요인에 관련된 표준화 된 분산을 뜻한다. 개별항목 신뢰성은 측정하고자 하는 개념과 관련된 설문 항목들의 요인 적재량(factor loading)으로 평가되는데, 변수들의 요인 적재량이 0.6 이상이면 측정항목이 개념적으로 타당하다고 본다는 선행연구를 통해 확인하였다.(Barclay et al. 1995, Carmines and Zeller 1979, Chin 1998, Yoo and Alavi 2001). 이 연구에서 PLS를 통해 데이터를 분석한 결과 <표 3>과 같이 모든 측정항목의 요인 적재량이 0.6 이상이며(0.6880~0.9082), 다른 변수와의 교차요인 적재량보다 크게 나타나 개념타당성이 확보되었다.

14 한국도서관정보학회지(제48권 제4호)

〈표 3〉 소셜 네트워크 서비스 특성에 대한 요인분석 결과

비교	요인								
	요인1 도서관 지속 이용의도	요인2 지각된 용이성	요인3 정보품질	요인4 상호작용성	요인5 도서관 이용 만족도	요인6 주관적 규범	요인7 시스템품질	요인8 신뢰성	요인9 지각된 용이성
도서관 지속이용의도1	0.8372	0.3522	0.4312	0.2928	0.4794	0.0667	0.3103	0.4650	0.5363
도서관 지속이용의도2	0.8910	0.4030	0.4118	0.3453	0.4868	0.0029	0.3828	0.4826	0.6022
도서관 지속이용의도3	0.8576	0.3300	0.3738	0.4350	0.4805	0.0648	0.4096	0.3250	0.5460
도서관 지속이용의도4	0.8949	0.4655	0.4840	0.3904	0.6127	-0.0924	0.4963	0.5446	0.6208
지각된 용이성1	0.3637	0.7826	0.5629	0.3103	0.5624	0.0250	0.5274	0.4930	0.5690
지각된 용이성2	0.3353	0.8046	0.4623	0.2507	0.4804	0.0866	0.5068	0.4018	0.4645
지각된 용이성3	0.3150	0.8641	0.5407	0.2788	0.5256	0.0396	0.5225	0.4406	0.5245
지각된 용이성4	0.4441	0.7672	0.5083	0.2406	0.4979	0.0459	0.4381	0.4710	0.5043
지각된 용이성5	0.3318	0.7619	0.5527	0.3434	0.4999	-0.0098	0.5225	0.3863	0.5137
정보품질1	0.2939	0.5123	0.7595	0.3583	0.5214	-0.0134	0.4519	0.3696	0.4531
정보품질2	0.2768	0.4925	0.7719	0.4216	0.5277	0.0005	0.4699	0.3814	0.4928
정보품질3	0.3369	0.5265	0.7587	0.3135	0.5178	0.0482	0.4712	0.4575	0.5320
정보품질4	0.4426	0.5133	0.7735	0.2326	0.5461	-0.0279	0.4331	0.6160	0.4621
정보품질5	0.5275	0.5143	0.8002	0.3350	0.6058	-0.0136	0.4377	0.5948	0.6247
상호작용성4	0.3758	0.3086	0.3577	0.8372	0.4045	0.1178	0.4239	0.2104	0.4103
상호작용성1	0.2599	0.3754	0.4352	0.7491	0.4452	0.0453	0.4816	0.3818	0.4082
상호작용성2	0.2130	0.1211	0.1782	0.7566	0.3067	0.1362	0.2071	0.1098	0.2633
상호작용성3	0.4197	0.1923	0.2408	0.6880	0.3606	0.1316	0.2159	0.2377	0.3175
도서관 이용만족도1	0.4571	0.4660	0.5329	0.4618	0.7762	-0.0623	0.4100	0.4504	0.5766
도서관 이용만족도2	0.4462	0.6179	0.5344	0.4475	0.8558	0.1495	0.4523	0.4608	0.5996
도서관 이용만족도3	0.5220	0.5426	0.6676	0.4494	0.9012	0.0508	0.5136	0.5053	0.5877
도서관 이용만족도4	0.5616	0.5304	0.6184	0.3664	0.8098	0.0168	0.4625	0.5503	0.6663
주관적규범1	0.0534	0.0223	0.0497	0.1695	0.0465	0.6275	0.1594	0.0025	0.0298
주관적규범2	0.0681	-0.0142	0.0311	0.2046	0.1055	0.7465	0.0835	0.0412	0.0659
주관적규범3	-0.0456	0.0664	-0.0352	0.0288	0.0017	0.8639	-0.0112	0.0578	0.0794
시스템품질2	0.4530	0.5853	0.5400	0.3493	0.5232	0.0041	0.8054	0.4590	0.5630
시스템품질3	0.2865	0.5324	0.4628	0.4802	0.4013	0.0065	0.7931	0.3093	0.4529
시스템품질4	0.3263	0.4333	0.3947	0.3170	0.3541	0.0574	0.7708	0.3626	0.4230
시스템품질5	0.3547	0.3657	0.3828	0.3095	0.4007	0.1503	0.7191	0.3567	0.4093
신뢰성1	0.3559	0.4009	0.4589	0.3201	0.3559	0.0486	0.3945	0.7130	0.4111
신뢰성2	0.4568	0.3443	0.4253	0.2011	0.4809	0.1415	0.3213	0.8010	0.4561
신뢰성3	0.4199	0.4986	0.5645	0.4362	0.5289	0.0316	0.4950	0.7963	0.5766
신뢰성4	0.4922	0.5013	0.5430	0.2304	0.5286	0.0087	0.3875	0.9082	0.5454
신뢰성5	0.4478	0.5053	0.5807	0.1813	0.5174	0.0172	0.3893	0.8949	0.5275
지각된 유용성1	0.5855	0.5735	0.5784	0.3968	0.6571	0.0980	0.5111	0.5934	0.8252
지각된 유용성2	0.6397	0.4885	0.4491	0.4495	0.5729	0.0667	0.4236	0.4823	0.8087
지각된 유용성3	0.4337	0.5413	0.5848	0.3622	0.5136	0.1216	0.4686	0.4910	0.8140
지각된 유용성4	0.5734	0.5817	0.6374	0.4536	0.6672	0.0498	0.6232	0.5319	0.8803
지각된 유용성5	0.4666	0.4517	0.4591	0.2713	0.5441	0.0003	0.4242	0.3961	0.7486

2개 이상의 측정항목으로 구성된 변수에 대한 신뢰성 분석을 위해서는 크론바흐 알파(Cronbach's Alpha)값과 유사한 복합신뢰도(Composite Scale Reliability Index: CSRI)값을 사용하여 평가한다. 일반적으로 CSRI가 0.7 이상이면 각 변수가 내적일관성을 보인다고 판단된다(Fornell and Lacker 1981; Hair et al. 1998). 본 연구에서 사용된 구성개념의 수렴타당성을 확보하기 위해 CSRI와 AVE 지수를 산출해 본 결과 CSRI와 AVE 값 모두 기준 값인 0.7과 0.5를 상회하고 있어 수렴타당성이 확보되었다. 크론바흐 알파의 절대값(Absolute Value)이 0.7 이상이면 항목들 간의 일관성이 존재하는 것으로 확인하는 한편 0.8 이상이면 일관성이 좋다, 0.6 이하이면 일관성이 없다고 각각 판단한다. 본 연구에서 크론바흐 알파를 통해 신뢰성을 검정해 본 결과, 구성개념 간 값이 모두 기준 값인 0.6 이상(0.6776~0.8934)을 상회하고 있어 신뢰성이 확보되었다고 볼 수 있다.

<표 4> CSRI와 AVE 지수

변수	측정 변수	요인 적재량	CR	AVE
도서관 지속이용 의도	CU1	0.8372	0.9260	0.7578
	CU2	0.8910		
	CU3	0.8576		
	CU4	0.8949		
지각된 용이성	EAY1	0.7826	0.8968	0.6352
	EAY2	0.8046		
	EAY3	0.8641		
	EAY4	0.7672		
	EAY5	0.7619		
정보품질	INFQ1	0.7595	0.8812	0.5974
	INFQ2	0.7719		
	INFQ3	0.7587		
	INFQ4	0.7735		
	INFQ5	0.8002		
상호작용성	IRTA4	0.8372	0.8845	0.5770
	ITRA1	0.7491		
	ITRA2	0.7566		
	ITRA3	0.6880		
도서관 이용만족도	SAT1	0.7762	0.9033	0.7007
	SAT2	0.8558		
	SAT3	0.9012		
	SAT4	0.8098		
주관적 규범	SNRM1	0.6275	0.7935	0.5657
	SNRM2	0.7465		
	SNRM3	0.8639		
시스템 품질	SYSQ2	0.8054	0.8555	0.5972
	SYSQ3	0.7931		
	SYSQ4	0.7708		
	SYSQ5	0.7191		

신뢰성	TRU1	0.7130	0.9141	0.6819
	TRU2	0.8010		
	TRU3	0.7963		
	TRU4	0.9082		
	TRU5	0.8949		
지각된 유용성	EAY1	0.8252	0.9088	0.6666
	EAY2	0.8087		
	EAY3	0.8140		
	EAY4	0.8803		
	EAY5	0.7486		

나. 신뢰성 타당성 검증

내적 일관성에 대한 전통적인 기준은 크론바흐 알파이며 이것은 관찰된 측정 변수 간 상관 관계를 기반으로 신뢰도를 평가한다. 그러나 이는 척도에 속하는 항목의 수에 민감하게 반응하며 일반적으로 내적 일관성 신뢰도가 저평가되는 경향이 있다. 따라서 크론바흐 알파는 보수적인 내적 일관성 신뢰도 측정법으로 사용된다. 이러한 한계점으로 인하여 내적 일관성 신뢰도평가에 좀 더 적합한 다른 평가 방법인 구성개념 신뢰도(Composite Reliability) C.R을 사용한다. 구성개념 신뢰도는 0과 1사이의 분산값을 가지며 값이 높을수록 높은 신뢰도를 나타낸다. 탐험적 연구에서 구성개념 신뢰성의 값이 0.7 이상인 경우 수용 가능하다(Nunnally and Bernstein 1994). 본 연구의 측정 변수는 <표 5>에서와 같이 모두 0.793 이상이며 크론바흐 알파 값의 경우는 최소값이 0.677도 있으나 신뢰도는 0.6 이상이면 일관성이 있다고 판단하므로 내적 일관성을 확보한 것으로 나타났다.

<표 5> 신뢰도 및 수렴타당성

	AVE	Composite Reliability	R Square	Cronbachs Alpha	Communality	Redundancy
도서관 지속이용의도	0.7578	0.9260	0.4692	0.8934	0.7578	-0.0318
지각된용이성	0.6352	0.8968	0.5453	0.8557	0.6352	0.2211
정보품질	0.5974	0.8812		0.8317	0.5974	
상호작용성	0.5770	0.8445		0.7642	0.5770	
도서관 이용 만족도	0.7007	0.9033	0.5823	0.8564	0.7007	0.2085
주관적규범	0.5657	0.7935		0.6776	0.5657	
시스템품질	0.5972	0.8555		0.7781	0.5972	
신뢰성	0.6819	0.9141		0.8813	0.6819	
지각된유용성	0.6666	0.9088	0.6010	0.8744	0.6666	0.1612
평균			0.5494		0.6422	

집중 타당성을 측정하기 위한 일반적인 방법은 평균분산추출(Average Variance Extracted)이다. 여기서의 기준은 Instruct에 해당하는 Indicator들의 요인적재량 제공의 전체 평균을 의미한다. 그러므로 AVE는 구인의 공통성(Communality)과 동일하다. 개별 지시자들에 사용된 기준값과 동일하게 사용하여 평균적으로 AVE값이 0.5 이상이면 충분한 분산을 설명한다고 할 수 있다. 이를 근거로 본 연구에서는 집중 타당도는 모두 기준치를 만족하는 있는 것으로 나타났다.

본 연구에서는 Fornell-Larcker 기준으로 판별타당성을 검증하는 전통적인 방법을 사용한다. 이 방법은 각 구인 AVE값이 제공근과 잠재변수 상관관계를 비교하는 방법으로 각 구인 AVE 값의 제공근은 다른 구인과의 가장 높은 상관관계보다 커야만 한다. <표 6>에서 본 연구에 이용된 변수의 요인 적재량이 교차요인 적재량보다 높게 나타나 판별타당성이 있는 것으로 평가된다.

<표 6> 판별 타당성

	도서관지속 이용의도	지각된 용이성	정보품질	상호작용성	도서관이 용만족도	주관적 규범	시스템 품질	신뢰성	지각된 유용성
도서관지속 이용의도	0.8705*								
지각된 용이성	0.449844	0.7970							
정보품질	0.49098	0.662026	0.7729						
상호 작용성	0.420567	0.359009	0.429406	0.7596					
도서관이 용만족도	0.595851	0.646473	0.705018	0.513422	0.8371				
주관적 규범	0.005431	0.045899	-0.001038	0.131656	0.048836	0.7521			
시스템 품질	0.464015	0.633193	0.585154	0.474011	0.550642	0.060375	0.7728		
신뢰성	0.52743	0.552602	0.629642	0.333638	0.589822	0.054163	0.48526	0.8258	
지각된 유용성	0.664343	0.649317	0.668283	0.478614	0.72807	0.084112	0.606135	0.616178	0.8164

*Square root AVE.

2. 모형 적합도 검증

모형적합도 평가방법은 두 가지 방법을 가지고 평가할 수 있는데 첫째 해당 종속변수의 R² 값으로 평가하게 된다. Cohen(1977)에 의하면 R² 값이 효과 정도는 상(0.26 이상), 중(0.13~0.26), 하 (0.02~ 0.13)으로 평가하고 있는데 본 연구모형의 <표 5>에서 종속변

수의 R^2 값이 0.4693 ~ 0.6010으로 높은 모형 적합도를 나타내고 있다.

둘째 다른 모형 적합도 평가방법은 PLS 경로 모형 전체의 적합도는 모든 종속 변수의 R^2 평균값과 Communality의 평균값을 곱한 후, 이를 다시 제곱근 한 값으로 정의된다(Chin 1998, Tenenhaus et al. 2005). 이 적합도의 크기는 최소 0.1 이상으로 보고 있으며, 그 값의 크기에 따라서 상(0.36 이상), 중(0.25~0.36), 하(0.1~0.25)로 평가가 된다. 본 연구의 PLS 경로 모형 전체 적합도를 측정해 본 결과 <표 5>의 모든 종속 변수의 R^2 평균값은 0.5494이며, Communality 평균값은 0.6422이고, 이 둘을 곱한 값의 제곱근은 $0.59(= \sqrt{0.5494 \times 0.6422})$ 로 나타났다. 그래서 본 연구의 전체적인 모형의 전체 적합도의 경우 두 가지 방법으로 검증한 결과 높은 적합도를 나타내 연구모형으로 적합하다고 확인되었다.

3. 가설 검증

본 연구는 도서관 SNS 서비스에 대한 이용자 만족도, 지속이용의도와 관계된 영향관계를 규명하고자 하는 연구목표를 기준으로 연구가설들을 설정하여 검증하였으며, 이러한 영향관계에 있어서 기술수용모델과 소셜 네트워크 서비스 특성 간의 결합 관계를 가정하여 연구모형을 구축하였다.

이에 따라 본 연구의 가설모형의 경우 소셜 네트워크 서비스 특성이라는 주 독립변인들과 기술수용모델 요인인 지각된 용이성, 지각된 유용성으로 구성된 매개변인, 그리고 이용자 만족도와 지속이용의도를 종속변수로 설정하고 있으며, 이러한 가설모형에 대해 포괄적으로 검토하는 구조방정식 분석기법을 적용하여 분석을 실시하였다.

설문조사에 참여한 157명의 응답자 가운데 성별분포의 경우 여자가 110명(70.3%)으로 남자가 47명(29.7%)보다 약 2배 가량 더 많이 수집된 표본이었으며, 이는 본 연구의 주제인 도서관 및 도서관 소셜 네트워크 서비스 이용에 보통 여성들이 더 적극적인 이용행태를 보인다는 경험적 사실과 일치하는 방향성임을 확인할 수 있다.

소셜 네트워크 서비스적 특성들에 따라 도서관 소셜 네트워크 서비스에 대한 용이성과 유용성을 지각하게 되며, 이렇게 지각된 용이성과 유용성을 통해 최종적으로 도서관 소셜 네트워크 서비스에 대한 이용 만족도와 지속이용의도가 증가하게 되는 영향관계가 존재함을 확인하였다.

이상의 결과는 경로계수 값에 대한 추가적인 고찰을 통해 보다 세부적인 해석이 가능하다. 구체적으로 도서관 소셜 네트워크 서비스 이용자들에게 도서관 소셜 네트워크 서비스의 특성 중 시스템 품질과 정보 품질이 높게 지각될수록 이용자들이 느끼는 도서관 소셜 네트워크 서비스의 용이성과 유용성 모두를 높여주는 효과가 존재하는 것이 확인되었다.

더불어 이용자들이 도서관 소셜 네트워크 서비스에 대해 용이성과 유용성을 인지할수록 더 높은 도서관 이용 만족도와 지속이용의도를 형성하게 되는데, 이 과정에 있어서 이용자가 도서관 소셜 네트워크 서비스에 대해 유용하다고 느끼는 것(유용성)이 도서관 소셜 네트워크 서비스가 이용하기 쉽다고 느끼는 것(용이성)보다 더 효과적으로 작용하였다.

<표 7> 경로분석 결과

	경로	경로계수	t-값 (Critical Ratio)	결과
가설1	신뢰성 → 지각된 용이성	0.157	2.075323**	채택
가설2	신뢰성 → 지각된 유용성	0.225	3.211989**	채택
가설3	상호작용성 → 지각된 용이성	-0.019	0.277261	기각
가설4	상호작용성 → 지각된 유용성	0.151	1.926345*	채택
가설5	주관적 규범 → 지각된 용이성	0.019	0.187493	기각
가설6	주관적 규범 → 지각된 유용성	0.033	0.413354	기각
가설7	시스템 품질 → 지각된 용이성	0.351	4.572496**	채택
가설8	시스템 품질 → 지각된 유용성	0.148	3.512636**	채택
가설9	정보 품질 → 지각된 용이성	0.366	3.972165**	채택
가설10	정보 품질 → 지각된 유용성	0.225	3.183197**	채택
가설11	지각된 용이성 → 도서관 이용 만족도	0.300	5.595127**	채택
가설12	지각된 용이성 → 도서관 지속이용의도	-0.045	1.807508*	채택
가설13	지각된 유용성 → 도서관 이용 만족도	0.533	7.998008**	채택
가설14	지각된 유용성 → 도서관 지속이용의도	0.508	7.732337**	채택
가설15	도서관 이용 만족도 → 도서관 지속이용의도	0.255	2.429086**	채택

주)** P <0.05 ; * P <0.10

연구가설 중 첫 번째 가설인 신뢰성을 보면, 신뢰성이 지각된 용이성에 미치는 영향은 C.R. 값 2.075, 유의수준 P<0.05에서 유의하여 가설 1 “가설 1 신뢰성이 지각된 용이성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”는 채택되었다.

두 번째 가설인 신뢰성을 보면, 신뢰성이 지각된 유용성에 미치는 영향은 C.R. 값 3.211, 유의수준 P<0.05에서 유의하여 가설 2 “신뢰성이 지각된 유용성에 영향을 미칠 것이다.”는 채택되었다.

세 번째 가설인 상호작용성을 보면, 상호작용성이 지각된 용이성에 미치는 영향은 C.R. 값 0.2772, 유의수준 P<0.05에서 유의하지 않은 것으로 나타나, 가설 3 “상호작용성이 지각된 용이성에 영향을 미칠 것이다.”는 기각되었다.

네 번째 가설인 상호작용성을 보면, 상호작용성이 지각된 유용성에 미치는 영향은 C.R. 값 1.926, 유의수준 P<0.10에서 유의하여 가설 4 “상호작용성이 지각된 유용성에 영향을 미칠

것이다.”는 채택되었다.

다섯 번째 가설인 주관적 규범을 보면, 주관적 규범이 지각된 용이성에 미치는 영향은 C.R. 값 0.1874, 유의수준 $P < 0.10$ 에서 유의하지 않은 것으로 나타나, 가설 5 “주관적 규범이 지각된 용이성에 영향을 미칠 것이다.”는 기각되었다.

여섯 번째 가설인 주관적 규범을 보면, 주관적 규범이 지각된 유용성에 미치는 영향은 C.R. 값 0.4133, 유의수준 $P < 0.10$ 에서 유의하지 않은 것으로 나타나, 가설 6 “주관적 규범이 지각된 유용성에 영향을 미칠 것이다.”는 기각되었다.

일곱 번째 가설인 시스템 품질을 보면, 시스템 품질이 지각된 유용성에 미치는 영향은 C.R. 값 4.572, 유의수준 $P < 0.05$ 에서 유의하였다. 이에 따라 가설 7 “시스템 품질이 지각된 유용성에 영향을 미칠 것이다.”는 채택되었다.

여덟 번째 가설인 시스템 품질을 보면, 시스템 품질이 지각된 용이성에 미치는 영향은 C.R. 값 3.512, 유의수준 $P < 0.05$ 에서 유의하였다. 이에 따라 가설 8 “시스템 품질이 지각된 용이성에 영향을 미칠 것이다.”는 채택되었다.

아홉 번째 가설인 정보 품질을 보면, 정보 품질이 지각된 유용성에 미치는 영향은 C.R. 값 3.972, 유의수준 $P < 0.05$ 에서 유의하였다. 이에 따라 가설 9 “정보 품질이 지각된 유용성에 영향을 미칠 것이다.”는 채택되었다.

열 번째 가설인 정보 품질을 보면, 정보 품질이 지각된 용이성에 미치는 영향은 C.R. 값 3.183, 유의수준 $P < 0.05$ 에서 유의하였다. 이에 따라 가설 10 “지각된 용이성이 도서관 이용 만족도에 영향을 미칠 것이다.”는 채택되었다.

열한 번째 가설인 지각된 용이성을 보면, 지각된 용이성이 도서관 이용만족도에 미치는 영향은 C.R. 값 5.595, 유의수준 $P < 0.05$ 에서 유의하였다. 이에 따라 가설 11 “지각된 용이성이 도서관 이용 만족도에 영향을 미칠 것이다.”는 채택되었다.

열두 번째 가설인 지각된 용이성을 보면, 지각된 용이성이 도서관 지속이용의도에 미치는 영향은 C.R. 값 1.807, 유의수준 $P < 0.10$ 에서 유의하였다. 이에 따라 가설 12 “지각된 용이성이 도서관 지속이용의도에 영향을 미칠 것이다.”는 채택되었다.

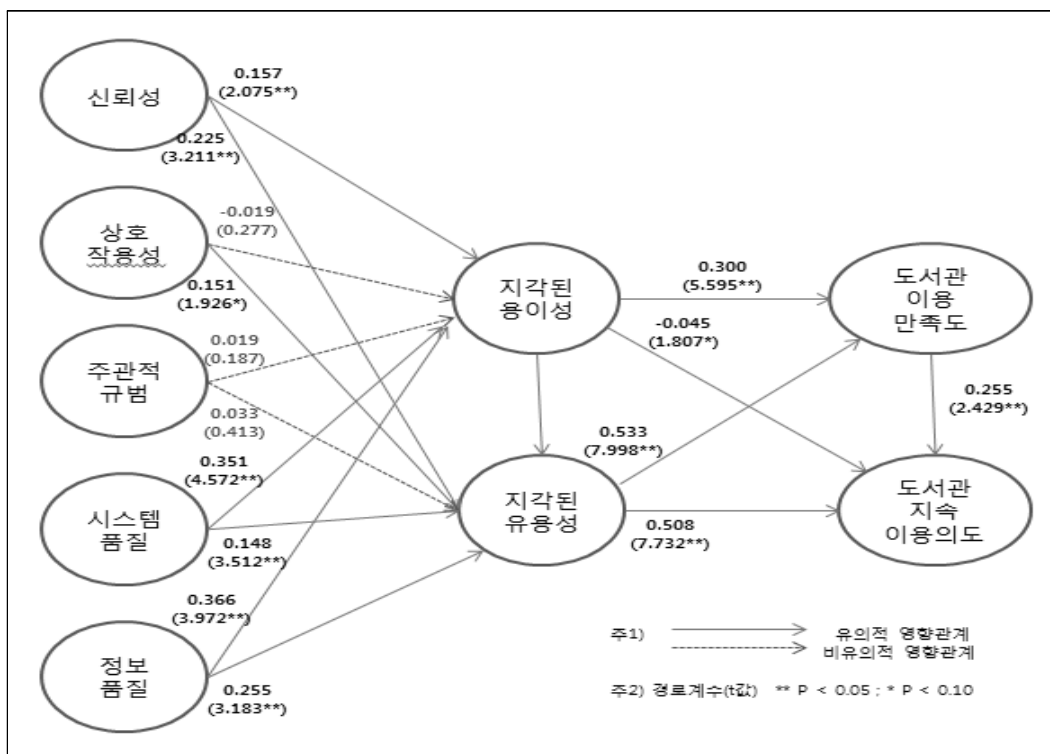
열세 번째 가설인 지각된 유용성을 보면, 지각된 유용성이 도서관 이용만족도에 미치는 영향은 C.R. 값 7.998, 유의수준 $P < 0.05$ 에서 유의하였다. 이에 따라 가설 13 “지각된 유용성이 도서관 이용 만족도에 영향을 미칠 것이다.”는 채택되었다.

열네 번째 가설인 지각된 유용성을 보면, 지각된 유용성이 도서관 지속이용의도에 미치는 영향은 C.R. 값 7.732, 유의수준 $P < 0.05$ 에서 유의한 것으로 나타나, 가설 14 “지각된 유용성이 도서관 지속이용의도에 영향을 미칠 것이다.”는 채택되었다.

열다섯 번째 가설인 도서관 이용만족도를 보면, 도서관 이용만족도가 도서관 지속이용의도

에 미치는 영향은 C.R. 값 2.429, 유의수준 $P < 0.05$ 에서 유의하였다. 이에 따라 가설 15 “도서관 이용 만족도가 도서관 지속이용의도에 영향을 미칠 것이다.”는 채택되었다.

지각된 유용성은 도서관 이용만족도와 도서관 지속이용의도에 가장 큰 영향을 미친다는 것을 알 수 있었고 시스템 품질, 정보 품질, 신뢰성, 상호작용성, 주관적 규범 순으로 나타났다. 이는 쉽고, 편리하게 내가 원하는 정보를 찾을 수 있는 소셜 네트워크 서비스의 특성이 이용자 만족에도 영향을 주고, 도서관 지속이용의도에는 이용자 만족이 중요한 작용요인이었다.



〈그림 2〉 본 연구의 통합 구조방정식 모델의 경로계수

V. 결론 및 제언

본 연구는 소셜 네트워크 서비스를 대상으로 기술수용모델을 적용하여 이용자의 행동을 예측하여 향후 보다 쉽고 유용한 정보를 얻고자 하는 도서관 이용자의 요구를 파악하였다. 이를 위해 소셜 네트워크 서비스를 이용한 도서관 마케팅관점의 이용자의도를 분석하기 위해 용이성과 유용성, 이용자만족, 이용지속의 관점에서 15개의 세부 가설을 제시하였다. 제시한 세부

가설에서 12개항에서 채택이 되었으며, 3개의 세부가설이 기각되었다. 이 내용을 요약하면 다음과 같았다.

첫째, 소셜 네트워크 서비스 특성이 도서관 소셜 네트워크 서비스 이용에 미치는 지각된 용이성에 대한 영향을 살펴본 결과 시스템 품질(4.572), 정보 품질(3.972), 신뢰성(2.075) 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 비해 상호작용성, 주관적 규범은 영향력이 없는 것으로 밝혀졌다.

둘째 지각된 유용성은 시스템 품질(3.512), 신뢰성(3.211), 정보 품질(3.183), 상호작용성(1.926) 순으로 나타난 반면 주관적 규범은 영향력이 없는 것으로 조사됐다. 특히 지각된 유용성이 도서관 이용만족도(7.998)와 지속이용의도(7.732)에 가장 큰 영향을 미치고 있는 것으로 분석됐다.

셋째, 소셜 네트워크 서비스가 효과적인 마케팅 도구로 기능을 할 것이라는 연구자의 예상대로 도서관 분야에서는 소셜 네트워크 서비스의 특성이 지속이용의도에 영향을 미치는 것으로 나타나 장기적인 마케팅 효과가 있는 것을 발견할 수 있다.

넷째, 이용자 만족은 지각된 유용성이 지각된 용이성보다 크게 작용하였고, 지속이용의도에 있어서는 지각된 유용성, 도서관 이용 만족도, 지각된 용이성 순으로 나타났다. 이는 도서관 소셜 네트워크 서비스는 효율적이고 가치가 있다고 지각하는 유용한 정보가 이용자 만족 및 장기이용의도에 가장 중요한 작용요인이었다.

또한 주로 활용하는 소셜 네트워크 서비스 유형에 대해 살펴본 결과 페이스북, 인스타그램과 같은 프로필 기반 서비스가 주 활용 소셜 네트워크 서비스 유형인 것으로 확인되었으며(97명, 61.3%), 이어서 다음/네이버 카페 등과 같은 커뮤니티(30명, 19.1%), 블로그(25명, 15.9%), 마이크로 블로그(5명, 3.2%) 순으로 나타났다. 성별 분석에서는 남성이 여성보다 프로필 기반 소셜 네트워크 서비스 유형을 더 주로 이용하는 것으로 나타났으며, 여성의 경우 남성보다 커뮤니티 혹은 블로그를 적극적으로 이용하는 것으로 확인되었다. 연령대 집단에 따라서도 모든 연령에 걸쳐 프로필 기반 소셜 네트워크 서비스 유형을 선호하는 것으로 확인되었다. 도서관 사서와 이용자 집단의 차이의 경우, 도서관 사서들이 도서관 이용자들보다 프로필 기반 서비스를 조금 더 적극적으로 이용하는 점이 확인되었다.

도서관 소셜 네트워크 서비스를 통해 얻는 정보 유형에 대해서는 교육 및 행사(3.46), 신착 도서(3.42), 도서관 소식 및 서비스(3.25), 도서관 관련 정보(3.21), 소셜 네트워크 서비스 이벤트 정보(3.21), 공지사항(3.00) 순으로 나타났다. 인구통계학적 집단에 따른 차이에서는 전반적으로 여성이 남성보다 모든 유형의 도서관 소셜 네트워크 서비스 정보를 보다 적극적으로 이용하는 것으로 확인되었으며, 연령대 집단에서는, 20대는 도서관 소식 및 서비스(3.62), 30대(3.54)와 40대(3.85)는 교육 및 행사, 50대(3.67)는 신착정보에 많은 관심을

가지고 있는 것으로 나타났다. 도서관 사서/도서관 이용자 집단 구분에서는 도서관 관련 정보와 교육 및 행사 정보 이용에 있어서 도서관 사서가 일반 도서관 이용자에 비해 높은 것으로 나타났다. 최근 6개월 동안 도서관 소셜 네트워크 서비스 이용 빈도에 대해 살펴본 결과, 거의 매일 이용(42명, 26.8%)하거나 일주일 3~4회 이상 수준으로 적극적인 이용한 경우(38명, 24.2%)가 다수를 차지한다. 여성이 남성보다 거의 매일 이용한다고 응답한 비율이 높았으며, 연령대 집단을 기준으로 30~40대가 그 이상의 연령대보다 더 많은 도서관 소셜 네트워크 서비스 이용을 하는 것으로 확인되었다. 또한, 도서관 사서/도서관 이용자 구분의 경우 도서관 사서가 도서관 이용자보다 월등히 도서관 소셜 네트워크 서비스를 적극 이용하는 것으로 분석되었다.

도서관 소셜 네트워크 서비스 이용자들이 선호하는 콘텐츠 유형은 텍스트(29.7%), 사진(22.8%), 인포그래픽(13.9%), 기사링크(13.9%), 그림/일러스트(9.5%), 동영상(8.9%) 순으로 선호하는 응답자 비율이 높은 것으로 나타나 전통적인 도서관 이용자들의 텍스트 선호도를 재확인하는 한편 사진과 인포그래픽, 그림/일러스트 등 이미지에 대한 최근의 선호도를 새롭게 확인할 수 있었다. 설문 참여 연령별 분포를 보면 10대(2.5%), 20대(25.5%), 30대(29.3%), 40대(29.3%), 50대 이상(13.4%)이다.

본 연구의 의미 있는 결과로는 소셜 네트워크 서비스가 도서관 분야의 마케팅 관점에서 도서관 이용자 만족과 지속의도 요인이 지각된 유용성과 지각된 용이성에 영향을 받고 있음을 확인할 수 있었다. 따라서 소셜 네트워크 서비스가 도서관에 대한 마케팅적 효과도 있기 때문에 새로운 정보기술시스템을 이용하는 도서관 이용자에게 전달하는 지각된 유용성과 지각된 용이성이 이용자 만족과 지속이용의도를 담보할 수 있다는 사실을 확인하였다. 따라서 향후 도서관 마케팅은 새로운 기술과 방법에 대해 도서관 홍보를 위해 적극적으로 수용하여 도서관 마케팅을 통한 도서관 이용자를 확보할 수 있을 것이다.

참고문헌

- 강원도교육청 사서 연구모임. 2016. 『소셜 미디어를 활용한 우리나라 공공도서관의 마케팅 방안 연구』. 제53회 전국도서관대회, 2016년 10월 26-28일. 대구: 엑스코, 1-30.
- 경중수, 김명수. 2012. SNS의 서비스특성과 상호작용성이 신뢰와 결속에 미치는 영향. 『e-비즈니스연구』, 13(3):5-6.
- 김대진. 2011. 『SNS(Social Network Service)의 사용자 만족과 지속적 사용을 위한 영향요인에 관한 연구』. 박사학위 논문, 중앙대학교 대학원 경영학과.
- 김성진. 2014. 대학도서관 모바일 서비스 이용 의도에 미치는 영향 요인 분석. 『한국비블리아학회

- 지』, 25(1): 85-105.
- 김연례, 이춘우, 최상기. 2008. RFID 시스템의 도서관 적용에 대한 영향 요인 연구. 『한국도서관정보학회지』, 39(4): 237-260.
- 김지은, 노영희. 2013. 도서관 SNS 마케팅 활성화 방안에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 24(3): 157-180.
- 김희섭, 박용재. 2014. 정보시스템의 이용자만족지수 모형개발 및 측정. 『정보관리학회지』, 21(4): 153-171.
- 박종구. 2011. 『뉴미디어 채택에 관한 통합모델 IAM-NM - 트위터와 페이스북에 대한 실증분석을 중심으로-』. 박사학위 논문, 서강대학교 대학원 신문방송학과.
- 오덕신, 이신복, 안기훈, 문준환. 2017. SNS 서비스특성과 개인특성이 참여의도에 미치는 영향. 『한국인터넷방송통신학회』, 17(3): 243-258.
- 오동근. 2005. 공공도서관의 서비스 품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향. 『정보관리학회지』, 22(4): 61-78.
- 유길호. 2002. 고객관계관리(CRM)의 도서관 도입. 『한국문헌정보학회지』, 36(2): 25-38.
- 이성신. 2014. 도서관 마케팅 모형. 『한국도서관·정보학회지』, 45(3): 249-270.
- 이효정, 김성희. 2015. 기술수용모델에 기반 한 모바일 E-book 사용의도에 미치는 영향요인에 관한 연구. 『한국도서관정보학회지』, 46(2): 131-151.
- 한국인터넷진흥원. 2012. 『한국인터넷백서:요약본, 2012』. 서울 : 한국인터넷진흥원(KISA), 2012-143.
- 한국방송통신전파진흥원. 2012. 『외국인 이주민의 sns 소통활성화 방안 연구』. 서울: 전파진흥원.
- Ajzen, I. & Feishbein, M. 1980. "Predicting and understanding consumer behavior: Attitude-behavior correspondence," *Understanding attitudes and predicting social behavior*; 148-172.
- Bhattacharjee, A. 2001. "Understanding information systems continuance : An Expectation - Confirmation Model." *MIS Quarterly*, 25(3); 351-370.
- Boyd, D. M. & Ellison, N. B. 2007. "Social Network Sites : Definition, History, and Scholarship." *Journal of Computer - Mediated Communication*, 13(1): 210-230.
- Cathy S. Lina, S. W. & Ray J. T. 2005. "Integrating perceived playfulness into expectation-confirmation model for web portal context." *Information & Management*, 42: 683-693.
- Chin, W. W. (1998), "The partial least squares approach to structural equation modeling." *Modern Methods for Business Research*, 295(2): 295-336.

- Cheung, C. M. K. & Lee, M. K. O. 2004/2005. "The Asymmetric Effect of Website Attribute Performance on Web Satisfaction: An Empirical Study," *E-Service Journal*, 3(3): 65-90.
- Davis, F. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology" *MIS Quarterly*, 13(3): 319-34.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P. & Warshaw, P. P., 1989. "User Acceptance of Computer Technology : A Comparison of Two Theoretical Models." *Management Science*, 35(8): 982-1003.
- DeLone, W. H. & McLean, E. R. 2003. "Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update", *Journal of Management Information Systems*, 19(4): 9-30.
- Dino, M. J. S. & Guzman, A. B. 2015. "Using Partial Least Squares(PLS) in Predicting Behavioral Intention for Telehealth Use among Filipino Elderly." *Educational Gerontology*, 41(1): 53-68.
- Fraser, M. & Dutta, S. 2009. "Five Ways Web 2.0 is Changing the Face of American Politics." *Infonomics*, 23(2): 47-47.
- Gefen, D. Karahanna, E. & Straub, D. W. 2003. "Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model," *MIS Quarterly*, 27(1): 51-90.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Pieper, T. M., & Ringle, C. M. 2012. "The use of partial least squares structural equation modeling in strategic management research : a review of past practices and recommendations for future applications." *Long Range Planning*, 45(5): 320-340.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. 2013, *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Kozinets, R.V., de Valck, K., Wojnicki, A.C., & Wilner, S.J.S. 2010. "Networked Narratives: Understanding Word-of-Mouth Marketing in Online Communities." *Journal of Marketing*, 74(2): 71-89.
- Lin, C., Wu, S. & Tsai, S. 2005. "Integrating perceived playfulness into expectation -confirmation model for web portal context." *Information & Management*, 42(5): 683-693.
- Moon, J. & Kim, Y. 2001. "Extending the TAM for World-Wide-Web context." *Information and Management*, 38(4): 217-230.
- Moore, G. C. & Benbasat, I. 1991. "Development of an instrument to measure the

- perceptions of adopting an information technology innovation.” *Information Systems Research*, 2(3): 193–209.
- Nunnally, J. C. & Bernstein, I. H. 1994. *Psychometric theory*. New York: McGraw–Hill.
- Rogers, E. 1983. *Diffusion of Innovations*. New York: The Free Press.
- Subrahmanyam, A. 1991. “A theory of trading in Stock Index Futures,” *Review of Financial Studies*, 4: 17–51.
- Tenenhaus, M., Vinzi, V. E., Chatelin, Y. M., and Lauro, C. 2005, “PLS path modeling.” *Computational statistics and data analysis*, 48(1): 159–205.
- Venkatesh, V. & Brown. S. A. 2001. “A longitudinal Investigation of Personal Computers in Homes : Adoption Determinants and Emerging Challenges.” *MIS Quarterly*, 25(1): 71–102.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. 2003, “User acceptance of information technology: Toward a unified view.” *MIS Quarterly*, 27(3): 425–478.

국한문 참고문헌의 영문 표기

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

- Librarian Research Group of Gangwondo Office of Education. 2016. “A Study on Korean Public Libraries’ Marketing Strategy of Using the Social Media.” *The 53rd Korean Library Conference*. Oct 26–28, 2016. Daegu: Exco, 1–30.
- Kyung, JongSoo, Kim, MyungSu. 2012. “The Study of Impact of Characteristics and Interaction of SNS Service on Trust and Commitment.” *The E-Business Studies*, 13(3): 3–25.
- Kim, Daejin. 2011. *A Research on Influences of the SNS (Social Network Service) on User Satisfaction and Continuous Use. A Doctoral Thesis*. Graduate School of Business Administration, Chung–Ang University.
- Kim, SungJin. 2014. “Factors Influencing the Intention to Use Mobile Services in Academic Libraries.” *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 25(1): 85–105.
- Kim, YeonRye, Lee, ChunWoo, Choi, SangKi. 2008. “A Study on the Factors Affecting the Application of RFID System to the Library.” *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 39(4): 237–260.
- Kim, Jieun. Noh, Younghee. 2013. “A Study on the Promotion of Library’s Social Media

- Marketing.” *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 24(3): 157–180.
- Kim, Heesop. Park, YongJae. 2004. “Development and Measurement of User Satisfaction Index Model for Information Systems.” *The Journal of Korean Society for Information Management*, 21(4): 153–171.
- Park, Bellnine. 2011. Integrative Adoption Model of New Media (IAM–NM): Focusing on the Empirical Tests of Twitter and Facebook.
- Oh, DukShin. Lee, SinBok. An, KiHun. Moon, JunHwan. 2017. The Effect of the SNS service and personal characteristics on Participation Intention. *The Journal of The Institute of Internet, Broadcasting and Communication*, 17(3): 243–258.
- Oh, Donggeun. 2005. “Effects of the Public Library’s Service Quality on User Satisfaction and Loyalty.” *Journal of the Korean Society for Information Management*, 22(4): 61–78.
- Yoo, Gilho. 2002. “Introduction of Customer Relationship Management to the Library.” *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 36(2): 25–38.
- Lee, Seongsin. 2014. “Library Marketing Model.” *Korean Library and Information Science Society*, 45(3): 249–270.
- Lee, Hyojung. Kim, Seonghee. 2015. “Determinants of Intention to Use mobile E–book Based on the Technology Acceptance Model.” *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 46(2): 131–151.
- Korea Internet and Security Agency. 2012. *Korea Internet White Paper: Abbreviated Version, 2012*. Seoul: Korea Internet and Security Agency (KISA), 2012– 143.
- Korea Communications Agency. 2012. *A Study on Activating Foreign Residents’ Communication through SNS*. Seoul: Korea Communications Agency.