

소셜미디어를 활용한 지역사회 소통하기

- 사회복지기관을 중심으로
서울장애인종합복지관 신철민

<http://twitter.com/dolmin21>

<http://www.facebook.com/dolmin21>

작년에 이어 올해도 스마트폰을 기반으로 하는 소셜미디어 열풍이 사회복지영역에도 한창이다. 그 열풍에 힘입어 사회복지영역에서도 트위터나 페이스북이 다양하게 활용되고 있다. 그러나 소셜미디어 운영자 대부분이 목적을 명확하게 정리하지 못하거나 비전과 가치 공유, 내부 지침이 부족한 상황에서 운영되고 있는 것으로 보인다. 이렇게 준비가 미흡한 상황에서 소셜미디어를 운영하고 있어 지향하는 목적을 이루기 힘든 상황으로 전개되는 것으로 보인다.

이 글에서는 부족하지만 다양한 사례를 통해 사회복지영역에서 소셜미디어를 활용하여 지역사회와 소통하는 부분에 대해 이야기를 나누고자 한다.

□ 웹2)을 바라보는 관점

소셜미디어를 말하기 전에 그동안 웹을 사회복지에 적용하기 위해 정리한 관점을 먼저 이야기하자고 한다.

인터넷을 한마디로 요약하면 ‘네트워크와 네트워크가 모인 또 하나의 거대한 네트워크’ Network of networks 라고 말할 수 있고 그로 인한 무한의 확장성을 가지고 있다.

이런 웹은 사회복지에 적용되면서 정보, 의견, 감정 등을 공유·전달하는 도구로 활용되었고 앞으로 발전해가면서 더 많은 용도로 쓰일 것이다. 이런 중요한 도구가 활용하는 사용하는 사람이 어떤 생각을 갖고 사용하느냐에 따라 많이 달라진다는 것을 깊게 느꼈다.

예를 들어 우리 주변에 흔히 사용하는 칼은 어머니의 손에서는 우리에게 맛있는 음

1) 하이퍼텍스트는 웹 브라우저라 불리는 프로그램을 통해 웹 서버에서 “문서”나 웹 페이지 등의 정보 조각을 읽어들이 컴퓨터 모니터에 출력하는 형태로 보이게 된다. 그리고 나서 사용자는 각 페이지에 있는 하이퍼링크를 따라 다른 문서로 이동하거나, 그 페이지를 서비스하고 있는 서버로 일련의 정보를 보낼 수도 있다. 하이퍼링크를 따라 이동하는 행위를 흔히 웹 “서핑” 또는 웹 “브라우징”이라 한다. 그리고 관련된 내용들이 모여있는 웹 페이지들의 집합을 웹 사이트라 한다. 영어 단어 월드와이드(worldwide)는 보통 공백이나 하이픈 없이 한 단어로 쓰이지만, 월드 와이드 웹(World Wide Web)과 그 약어인 WWW는 공식적인 영어 낱말로 사용되고 있다.(출처: 위키백과사전)

식을 만드는 도구로 쓰이지만 이 칼이 강도의 손에 들어간다면 돈을 빼앗거나 목숨을 해하는 도구로 사용 될 것이다. 웹도 마찬가지일 것이다. 웹을 활용하는 사람이 해커나 크래커라면 시스템을 파괴하거나 정보를 훔쳐내는 도구 사용할 것이고 사회 복지사라면 클라이언트에게 도움을 주는 도구로 활용할 될 수 있을 것이다.

□ 어포던스(Affordance)의 이해

어포던스는 어떤 행동을 유도한다는 뜻으로 행동유도성이라고도 한다. 뿌리말 어포드(Afford)는 원래 '~할 여유가 있다, ~하여도 된다, ~을 공급하다, 산출하다'라는 뜻을 가지고 있으나 보통 사전에 없는 뜻으로 인간 컴퓨터 상호작용, 인지 심리학, 산업 디자인, 인터랙션 디자인, 환경 심리학 그리고 인공지능학 분야에서는 '서로 다른 개념을 연결하는 것'이란 뜻으로 쓰이기도 한다. 다시 말해 물건(object)과 생물(organism, 주로 사람) 사이의 특정한 관계에 따라서 제시되는 것이 가능한 사용(uses), 동작(actions), 기능(functions)의 연계 가능성을 의미한다.³⁾

위에서 예를 들었던 칼의 용도를 살펴보면 주방에서 사용하는 칼, 생선을 다듬는 칼, 빵을 자르는 칼 등 다양 하게 사용되듯 웹도 다양한 서비스가 존재한다. 이러한 용도나 사용처를 모르면 적절한 서비스를 제공할 수 없기 때문에 소셜미디어를 운영하기 위해서는 소셜미디어에 대한 이해가 절대적으로 선행되어야 한다.



[그림 1] 웹을 바라보는 관점

□ 웹 관점 적용사례

웹이 2.0으로 진화해 가면서 새롭게 대두된 것 중에 하나가 UCC⁴⁾User Created Content 일

2) Norman이 제시한 어포던스란 사물의 지각된 특성 또는 사물이 갖고 있는 실제적 특성을 말하는 것으로, 특히 그것을 어떻게 사용할 수 있느냐를 결정하는 근본적인 속성을 말한다(이창우 외 2인 역, 1996).

3) 위키백과 <http://ko.wikipedia.org/wiki/%EC%96%B4%ED%8F%AC%EB%8D%98%EC%8A%A4>

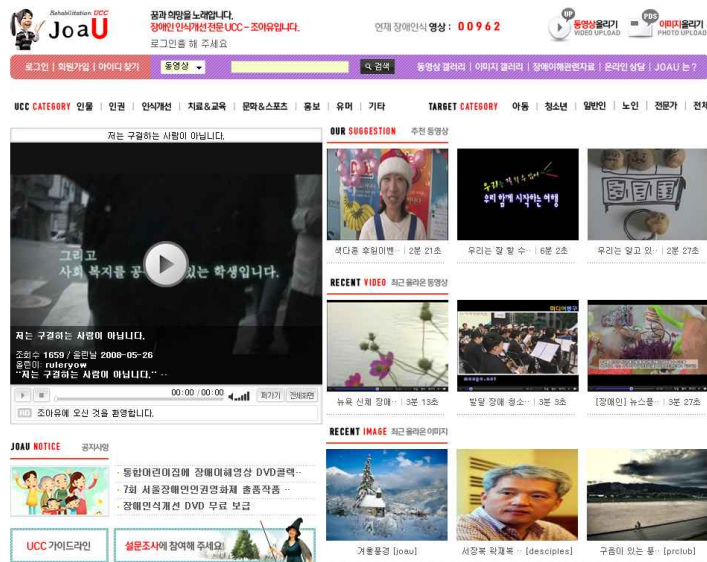
4) 사용자가 직접 제작한 콘텐츠를 말한다. 사용자가 상업적인 의도 없이 제작한 콘텐츠를 온라인상으로 나타낸 것이다. 미국에서는 일반적으로 UGC(User Generated Contents)로 알려져 있다. (출처: 네이

것이다. UCC는 사용자^{user}가 손수 만든 창작물을 의미한다. 대표적인 것으로는 동영상, 이미지, 텍스트 등을 들 수 있다.

UCC가 동영상으로 한참 유행이었던 시기에 서울시복지재단으로부터 서울시 장애인 인식개선 기금 모니터링을 의뢰 받아 장애인식개선을 진행하는 기관들을 돌아 볼 수 있는 기회가 있었다. 사업을 수행하는 기관이 매년 35~40여개의 기관에 이르고 있었는데 이들 기관 중 약 절반 정도의 기관들이 장애인식개선 관련 콘텐츠(동영상, 도서, 사진 등)를 만들고 있었으나 장애인식개선이 필요한 사람들에게 배포, 활용이 지속적으로 되지 않는 것으로 보였다.

웹사이트를 살펴봐도 장애인식개선 관련 특수교육, 사회복지 영역에서 관련 콘텐츠가 생성되고 있으나 산재되어 있어 활용도가 떨어지는 것으로 파악되었고 한 곳에서 활용할 수 있는 웹사이트가 없었다. 그래서 장애인식개선을 위한 인식개선 전문사이트 조아유^{http://www.joau.or.kr}를 구축하게 되었다.

이 사례로 볼 때 UCC를 바라보는 시각이 장애인복지영역에서 활동하는 사회복지사라는 점이 작용했다고 볼 수 있다. 위의 사례처럼 웹이라는 도구를 활용하는 유저의 관점에서 어떻게 바라보느냐에 따라 결과물이 다르게 나온 것을 살펴 볼 수 있다.



[그림 2] 장애인인식개선 전문사이트 조아유(<http://www.joau.or.kr>)

□ 소셜미디어

▪ 소셜미디어^{Social media}란?

• 소셜 미디어는 사람들이 자신의 생각과 의견, 경험, 관점 등을 서로 공유하고 참여하기 위해 사용하는 개방화된 온라인 톨과 미디어 플랫폼으로, 가이드와이어 그룹의 창업자인 크리스 쉬플리가 처음 이 용어를 사용하였다. 소셜 미디어는 그 자체가 일종의 유기체처럼 성장하기 때문에 소비와 생산의 일반적인 매커니즘이 동작하지 않으며, 양방향성을 활용하여 사람들이 참여하고 정보를 공유하며 사용자들이 만들어 나가는 미디어를 소셜 미디어라 부른다. 소셜 미디어는 접근이 매우 용이하고 확장가능한 출판기법을 사용하여, 사회적 상호작용을 통하여 배포될 수 있도록 설계된 미디어를 말한다. 사회적 미디어 (Social Media)는 방송 미디어의 일방적 독백을 사회적 미디어의 대화로 변환시키는 웹 기반의 기술을 이용한다. 소셜미디어는 지식과 정보의 민주화를 지원하며 사람들을 콘텐츠 소비자에서 콘텐츠 생산자로 변화시킨다.⁵⁾

▪ 사회복지기관 소셜미디어 활용 목적

사회복지관에서 소셜미디어 활용 목적을 필자 나름대로 정리 해보면

• 자원과의 연계로 기관운영에 필요한 자원이나 이용자에게 도움이 될 수 있게 하고자 운영을 하는 것으로 보인다.

• 기관과의 관계를 중심으로 기관의 활동내용과 사업을 홍보하려는 목적으로 운영하고자 하는 움직임들이 있는 것으로 알고 있다.

위의 두 목적을 이루기 위해 무작정 팔로우하는 하거나 트위터에 멘션을 올릴 때에 기존의 방식으로 활용해서는 안된다. 그 이유는 기업의 활용 사례에서 찾을 수 있다. 기업은 고객관계 친구 사이로 혁명적 변화라고 표현될 정도로 소셜미디어 운영에서 변화를 주어 운영 하고 있다. 그러므로 기관과 이용자 관계에서 친구 사이로 변화를 이루어 내야만 한다. 관련하여 사회복지기관에서는 자원 확보와 홍보를 위해 친구관계를 무작정 늘리기 활동을 하기 이전에 소셜미디어를 운영하기 위한 소통과 자원체계 연계 목적을 가지고 시작해야 한다. 왜냐 하면 이런 부분이 없이 진행을 하게 되면 유의미한 것을 찾을 수 없어 소셜미디어 운영에 재미를 찾을 수 없게 되기 때문이다.

위의 두 가지 목적보다도 세 번째 목적이 필자가 관심을 갖고 있는 부분이다.

5) 위키백과

- 사회적관계망이 약한 클라이언트와 지역 자원체계 연계를 통해 클라이언트 스스로 자원체계를 형성할 수 있게 도와주는 방식이다.

지역사회 내에서 혼자 지내시는 어르신들의 자원체계는 복지관, 지역주민센터, 교회가 다인 경우가 많다. 이렇게 자원체계가 약한 분들을 트위터리안들과의 연계체계를 형성하여 그분들 스스로 자원체계를 형성할 수 있게 만들어 가는 일이 중요한 목적으로 보고 여기에 집중하여 기관들이 활용했으면 한다.

트위터안에서는 이런 활동을 하기 위한 움직임들이 실제로 조금씩 일어나고 있는 것으로 파악되고 있다.

▪ 페이스북

페이스북(Facebook)은 2011년 2월초 세계적으로 현재 6억명 이상의 액티브 사용자가 이용중인 전세계 최대의 소셜 네트워크 서비스이다. 페이스북 기본 화면에서 나의 친구들, 관계를 맺은 사람들과 단체들, 내가 참여하고 있는 그룹의 활동 업데이트를 한눈에 볼 수 있는 뉴스피드 (News Feed)가 중심이되는 서비스이다.

페이스북에 대해 위키피디아는,

하버드 대학교의 학생이었던 마크 주커버그는 2004년 2월 4일에 페이스북을 개설하였다. 처음 2월까지는 하버드 대학교의 학생들만 이용할 수 있게 하였다. 3월에는 스탠퍼드, 컬럼비아, 예일 까지 영역이 확대되었으며, 그 이후 아이비리그 대학교들, 뉴욕대학교, 매사추세츠 공과대학교, 미국과 캐나다의 대부분 대학교로영역이 확대되었다. 2005년 9월에는 고등학교에까지 영역이 확대되었다. 2005년 말까지 2,000개 이상의 대학과 25,000개 이상의 고등학교의 네트워크가 생성되었다. 그 이후로는 몇몇 기업에까지 회원 영역을 넓혔으며, 마침내 2006년 9월에는 13살 이상의 전자 우편 주소를 가진 사용자라면 누구나 가입할 수 있게 되었다. 또한 페이스북은 2006년 야후로부터 10억 달러에 인수 제안을 받았으나 이를 거부하고, 벤처 캐피털로부터 2억 5천만 달러를 투자받기도 하였다.⁶⁾

설립자인 마크 주커버그는 2008년 포브스 선정 세계의 억만장자에 15억 달러의 자산으로 785위에 올랐으며, 동시에 유산 상속이 아닌 자수성가형 억만장자 중 최연소로 기록되었다.

- 사회복지영역의 활용사례
 - 굿네이버스 페이스북

6) <http://ko.wikipedia.org/wiki>

- 자원봉사Korea 페이스북

- 녹번종합사회복지관 페이스북

· 기관장이 소셜미디어를 이해하고 실천하고 있음 기관장이 소셜미디어를 이해하고 실천하는 것이 성공 요인 중에 하나로 이야기되고 있다. 그런 사례와 비추어 볼 때 기관장이 먼저 이해하고 실천하는 녹번종합사회복지관의 소셜미디어 운영은 큰 강점을 확보했다고 할 수 있다.

· 소통을 실천하기 위해서는 운영 목적 명확화

사회복지기관 소셜미디어 운영자 대부분이 목적을 명확하게 정리하지 못하거나 비전과 가치 공유, 내부 지침이 부족한 상황에서 운영되고 있는 것으로 보이나 녹번종합사회복지관은 운영 목적을 비롯하여 비전과 가치 공유로 운영을 하고 있어 좋은 사례라고 할 수 있다.

- 서울장애인종합복지관 페이스북

유튜브, 트위터 등을 통해 다양한 서비스를 통해 기관의 콘텐츠를 온라인 공간 섬에 가두어두지 않고 사람들에게 소통시키고 있다는 점에서 소셜미디어의 강점인 유통 채널을 잘 활용하고 있다. 다만 다양한 도구로 인해 집중도가 떨어지지 않게 하는 적당한 안배가 고려되었으면 한다.

- 삼척종합사회복지관 페이스북

긴 호흡을 가지고 작은 것부터 실천하는 것과 사람을 중심으로 하는 소통은 사회복지기관이 소셜미디어를 운영하면서 가장 중요하게 가져야할 가치라고 생각된다. 이런 가치를 가지고 작은 것부터 실천해 다양한 결과를 만들어 내고 있어 좋은 사례로 평가된다.

■ 비영리의 적용

· 회원 / 후원자 관리 : 단체 "페이지"(page)를 통해 단체를 후원하는 "팬"(fan)과 지속적인 관계를 유지하고 강화 시켜 나갈 수 있다.

· 정보 배포 / 활동 홍보 : 단체에서 진행하고 있는 활동과 정보를 팬들에게 공유를 하고 이들은 본인들의 친구와 공유하여 홍보 효과를 볼 수 있다.

· 자원봉사자 / 회원 동원 및 관리 : 팬들로 부터 자원봉사나 이슈에 대한 회원들을 동원할 수 있다.

· 모금 : 페이스북의 여러 툴을 통해 직접 또는 간접적으로 모금을 할 수 있다.

· 정보 수집 : 여러 단체들의 활동 주목, 팬들과의 대화, 문답, 설문 등을 통해

활동을 위한 다양한 정보를 수집할 수 있다.⁷⁾

- 스마트폰과 연동

- 페이스북 앱으로 나무 심기를 통한 성공사례

Timberland Earthkeepers Virtual Forest App 제화/의류 업체인 팀버랜드는 Earthkeeper 페이스북 앱을 개발하였다. Earthkeepers 앱에서 나무를 심으면 팀버랜드는 실제로 나무를 하이티에 심는다. 앱에서 5그루는 실제로 1그루 심고, 25는 2그루를 심는다. 참가자는 본인의 앱 안에 숲이나 친구의 숲에 나무를 심을 수 있다. 앱 런칭 1개월만에 3,000그루를 심도록 했다⁸⁾를 적용하여 환경자원봉사와 연동한 벤치마킹이 가능 할 것으로 보인다. 예를 들어 Co2를 줄이고 줄인 만큼 앱에 표현을 해 주고 위의 Earthkeeper 앱처럼 실제로 나무를 심어 주는 활동을 진행한다면 좋은 다양한 참여를 이끌어 낼 수 있을 것이다.

- 트위터

트위터는 블로그의 인터페이스와 미니홈페이지의 '친구맺기' 기능과 메신저 기능을 한데 모아놓은 소셜 네트워크 서비스^{Social Network Service ; SNS}, 라고 볼 수 있다. 관심 있는 상대방을 뒤따르는 '팔로우(follow)'라는 독특한 기능을 중심으로 소통된다. 상대방이 허락하지 않아도 일방적으로 '뒤따르는 사람' 곧 '팔로어^{follower}',로 등록할 수 있는 점이 특징이 있다.

직접 웹에 접속하지 않더라도 휴대전화의 문자메시지^{SMS}나 스마트폰 같은 휴대기기 등을 통하여 글을 올리거나 받아볼 수 있으며, 댓글을 달거나 특정 글을 다른 사용자들에게 퍼트릴 수도 있다.

요즘 소셜미디어를 대변하는 트위터의 폭발적인 성장 (국내 트위터 가입자 수는 지난해 1월 25만명에서 12월 227만5700명으로 1년간 약 8.8배가 늘었다. 또 사용자들이 트위터에 올린 트윗은 1월 약 190만건에서 12월 약 6500만건으로 약 34배가 증가했다. 월별 트윗수는 월 평균 25%씩 꾸준히 상승했고 분기별 트윗수도 4·4분기가 3·4분기에 비해 73.8% 많은 것으로 조사됐다⁹⁾은 대단하다. 또한 삼성경제연구소에서는 세계적인 스마트폰 열풍으로 최근 모바일 인터넷 사용량이 폭발적인 증가로 - 휴대폰 제조사가 고성능 스마트폰을 경쟁적으로 출시하면서 2011년에는 5명 중 1

7) <http://openknowhow.itcanus.net/page/200/1#section1>

8) (<http://changeon.org/8416#0>)

9) 파이낸셜뉴스, 2011-01-18 다음소프트가 수집하고 코리안트위터와 트렌드시크가 분석. 또 집계한 트위터 사용자 수는 사용자 이름이 한글인 경우와 한글을 최소 1번 이상 사용한 경우, 자기소개에 지정한 위치가 한국일 때를 근거로 한 수치이다.

명이 스마트폰을 보유할 것으로 예상 사용자 수 증가 속도(100명당 사용자 : 5명에서 20명)에서 스마트폰(5년)이 유선전화(31년), 인터넷(8년), 휴대폰(6년)을 압도하고 있다고 한다.¹⁰⁾

트위터를 통해 몇 달전 ‘10월의 마지막 토요일은 당신의 과학 지식을 기부하세요.’라는 신문기사가 난 적이 있었다. 이 기사 내용은 최근 진행된 1인 소셜미디어를 활용한 재능기부 형태로 진행된 자원봉사활동¹¹⁾ 참여 사례로 정재승^{KAIST} 교수가 9월 4일 트위터에 “과학 강연을 듣기 어려운 지역 청소년에게 강연 기부를 해주실 분을 모집한다”는 글을 올리면서 시작됐다고 한다. 정 교수의 메시지는 트위터의 ‘리트윗(Retweet)’과 ‘#10월의하늘_’ 해시태그 기능을 통해 확산됐다. 강연, 진행, 책 등의 기부 신청이 이어졌고 마침내 10월 30일 오후 2시부터 2시간 동안 전국에서 과학지식을 기부하는 행사가 성사됐다. 기부된 과학 서적도 모두 2,100권에 이르렀다고 한다.¹²⁾

■ 사회복지 트위터 활용 현황

일부에서는 트위터의 해쉬태그를 활용하여 서비스 하는 트윗밋이나 트윗 애드온즈 등을 통해 모임활동을 하는 기관들도 있고 #swlove, #bokji, #SW사회복지_, 사회복지당, 사회복지사예비모임 등 다양한 사회복지관련 모임들이 등장하고 있고 그들을 중심으로 작년 TEDx 광화문을 진행하였고 올해도 진행 준비 중이다. 소셜미디어를 통해 만난 사회복지와 사회공헌, 재단 등의 실무자들이 만나 현장 중심의 세미나를 준비하고 있다.

일부 사회복지기관에서는 해쉬태그를 이용하여 캠페인 형태로 활용되거나 트위터를 메인페이지에 붙여 트위터와 홈페이지를 연동하거나 카페에 트위터를 단순히 붙여 연동한 모습들이 등장하고 있다.

■ 사회복지기관 트위터 활용 사례

첫째, 해쉬태그를 이용한 캠페인 및 기관 사이트 적용 사례

캠페인 활용사례는 사회복지기관들이 산발적이고 다양하게 이루어지고 있는 장애인 식개선캠페인을 #420camp라는 해쉬태그로 하나로 묶어 보여 줌으로 더 많은 시너지를 낼 수 있을 것이다. 이렇게 사회복지기관에서 다양하게 진행되는 캠페인을 트위터 안에서 진행한다면 다양한 효과를 낼 수 있을 것으로 보인다.

10) 삼성경제연구소 Ceo information 6.10일자

11) 참가자 중 69명은 과학기술 분야에 종사하는 ‘강연 기부자’며 64명은 행사 지원을 신청한 ‘진행 기부자’

12) <http://news.donga.com/3/all/20101101/32260446/1>(동아일보 11.01) 중

기관 사이트에 적용사례로는 삼척종합사회복지관이나, 서울장애인종합복지관 등은 기관 웹사이트에 기관계정을 개설하고 사이트에 붙여서 활용하는 사례가 늘어나고 있다. 기관 트위터와 웹사이트가 상호유기적으로 연동되어 웹사이트를 찾는 정보가 제공되고 트위터에서는 RT를 통해 많은 트위터에게 전달될 수 있어 웹사이트의 활성화에 도움이 될 것으로 보인다.

둘째, RT^{Retweet} 를 통해 기관에 도움이 된 사례

동두천에 지역아동센터에서 낙뢰로 컴퓨터가 고장나서 실무자 선생님이 트위터에 글을 올렸고 그 글을 본 많은 트위터어인들이 도움을 줬던 내용은 아래와 같이 그림으로 표현해 보았다.



[그림 5] RT(리트윗)를 통해 기관에 도움이 된 사례

▪ **소셜미디어를 통한 나눔사례**

얼마 전 ‘10월의 마지막 토요일은 당신의 과학 지식을 기부하세요.’ 라는 신문 기사를 읽었다. 이 기사 내용은 최근 진행된 1인 소셜미디어를 활용한 자원 활용 사례로 정재승KAIST 교수가 9월 4일 트위터에 “과학 강연을 듣기 어려운 지역 청소년에게 강연 기부를 해주실 분을 모집한다”는 글을 올리면서 시작됐다고 한다. 정 교수의 메시지는 트위터의 ‘리트윗’과 ‘#10월의하늘_’ 해시태그 기능을 통해 확산됐다. 강연, 진행, 책 등의 기부 신청이 이어졌고 마침내 10월 30일 오후 2시부터 2시간 동안 전국에서 과학지식을 기부하는 행사가 성사됐다. 기부된 과학 서적도 모두 2100권에 이르렀다고 한다.¹³⁾

13) <http://news.donga.com/3/all/20101101/32260446/1>(동아일보 11.01) 중

사회복지기관에서 운영된 사례로는 사회복지기관 소셜미디어 운영자 모임에서 사례로 소개된 삼성소리샘복지관의 ‘희망라면’을 예로 들 수 있다.

정춘진 팀장@songnimdong이 해비 트위터, 유명 트위터 유저와 연대를 통해 1인당 라면 다섯 개를 기부하는 행사를 진행하였고 1,150개를 모아 동작구 저소득 가정과 추석연휴 폭우 피해를 입은 청각장애인가정에 전달했다고 한다. 올 해 밸렌타인데이에는 ‘사랑의 초콜릿’ 행사를 벌여 100여명의 청각장애인에게 초콜릿을 선물로 줄 수 있는 기회를 가졌었다.

다양한 이벤트를 통해 복지관의 사업을 알릴 수 있는 기회가 되었고 이후 후원을 통해 관심을 지속적으로 가질 수 있는 계기가 되어 복지관의 지지자로 성장할 수 있는 부분이 높게 평가 되고 있다.

자발적 나눔의 최초인 트윗나눔은 캠페인을 통해 자신이 올린 총트윗 수에 1원을 곱해서 그 금액을 기부했던 사이트이다. 또한 세계적으로 이루어지고 있는 트웨스티벌은 트위터 기부 축제로 트웨스티벌을 통해 모인 다양한 자원들을 기부하고 있다.

사무용품 전문점인 드림디포에서는 1팔로우당 1,000원을 적립하여 어려운 이웃과 장애인에게 전달하는 캠페인을 진행하고 있고¹⁴⁾ 애니홀 팔로잉 이벤트는 팔로잉 숫자에 따라 100원씩 적립하여 비용 때문에 결혼식을 치루지 못한 분을 위해 결혼식비용으로 애니홀에서 기부하는 행사¹⁵⁾ 진행하고 있다.

문서관리 컨설팅 기업 한국후지제록스가 사회적 기업가를 꿈꾸는 대학생들을 지원하기 위해 소셜 네트워크 서비스(SNS)인 트위터를 기반으로 모금 중인 ‘희망펀드’의 참여자가 시작 열흘 만에 1천명을 돌파하며 트위터의 위력을 실감하게 하고 있다.

(중략) 이렇게 적립된 기부금은 ‘희망별동대’를 운영하고 있는 민간 비영리 연구소 희망제작소에 전달될 예정하고 있다.¹⁶⁾

■ 사회복지기관 소셜미디어 운영 TIP

소셜미디어 관련하여 기업들은 빠른 행보를 보이고 있고 더불어 이를 운영하기 위한 내부 지침과 그 가이드라인 제시하고 있다.

사회복지기관들이 트위터를 개설 운영하면서 참고해볼 필요한 것으로 보인다. 가이드라인을 정리하기에 앞서 @FotoCiti님이 트위터에 올린 글 중 기업 트위터 성공의 전

14) <http://seyuloh.blog.me/70094969891>

15) <http://gem-diamond.tistory.com/103>

16) <http://www.newswire.co.kr/newsRead.php?no=505888&lmv=A01>

술적 비결로 많이 드는 부분 중의 하나가 담당자의 자질부분인데 트위터 담당이 꼭 갖춰야할 세 가지 능력이 있다고 한다. 그 것은 첫째, 문장력(140자), 둘째, 회화력(고객응대), 셋째, 기술력(트위터 기능 활용 술)의 세 가지 능력을 균형 있게 두루 갖춰야 한다고 한다.

또한 소셜미디어를 활용하는 코카콜라, KT 등이 제시하는 '사내 트위터 사용자 가이드라인'¹⁷⁾ 등을 참고하여 기관의 운영가이드를 제시 할 필요가 있다.

□ 사회복지기관 소셜미디어 활용에 대한 제언

소셜미디어 활용에 대한 정답은 없다고 본다. 그러나 몇 가지 운영을 하기에 앞서 고려할 것들 정리하면

첫째, 가장 기본적인 것이지만 사회복지관들이 트위터나 페이스북을 개설하기 전에 미리 내부적으로 활용 목적과 방향을 설정하는 것이 필요하다. 목적이 명확하지 않으면 운영 시 혼란이 많을 것으로 보인다.

둘째, 무엇보다도 콘텐츠가 중요하다. 트위터의 경우 140글자로 소통을 잘 할 수 있는 콘텐츠들로 정리가 되어야 할 것이다.

셋째, 웹을 이해하고 소셜미디어가 가지고 있는 도구의 특성을 이해할 필요가 있다.

넷째, 소셜미디어 운영하는 것이 즐겁고 재미있어야 한다.

소셜미디어가 유행하게 된 것은 쉽고 단순하고 재미있기 때문이라고 한다. 단순하고 재미있는 것이 세상을 이끈다는 논리에 비추어 볼 때(박정남, 2010) 운영하는 것이 재미가 없다면 그 소셜미디어가 발전하기 어려울 것이다.

다섯째, 마음을 열고 다른 기관 페이스북, 트위터를 어떻게 운영하는지 배워간다.

□ 소셜미디어로 지역사회와 소통하기 위한 전략

신뢰는 '소셜미디어 시대의 성공 키워드'다라고 한다. 지역사회와 소통하기 목적을 설정하고 이른 기반으로 브랜드를 만들고 신뢰를 구축해가는 방안을 마련 할 필요가 있다.

17) <http://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=105&oid=011&aid=0002060468>

□ 지역사회와 소통하기 위한 브랜드 만들기

- 자신만의 색깔을 가진 스토리텔링이 가장 중요하다.
- 긴 호흡의 중요성
 - 처음 투자가 중요
 - 이게 뭐 될거냐 싶는데
 - 그걸 준비하고 진행했던 것들이 쌓여서 길이 생긴다.
- 지지자 형성
 - 사람들에게 전파하고자 하는 도구나 전략을 제공하는 글을 블로그에 쓴다.
 - 소셜 북마크 서비스나 소셜뉴스 사이트와 같은 공간에서 자유롭게 생각을 공유한다.
 - 플리커나 유튜브 같은 공유 협력 환경에 참여한다.
 - 트위터, 페이스북에서 아이디어를 토론하고 발전시킨다.

□ 지역사회와 소통 하기위한 신뢰 만들기¹⁸⁾

- 사려 깊은 글을 많이 남길수록 내 가치관과 상황을 정확히 알릴 수 있으며, 글을 읽는 사람들은 글쓴이의 진실성을 판단하고 관계를 구축하는데 도움을 받는다.
- 남들이 하는 좋은 일을 장려하고, 자신이 가자고 있는 가장 좋은 것을 주저 없이 남들과 나누고, 그보다 더 큰 가치를 전달할 수 있는 방법을 찾으면서도 아무 대가를 바라지 않는 방식으로 네트워크를 구축한다.
- 신뢰를 쌓는 3A- 인정 ^{Acknowledge} 사과 ^{Apologize} 대응 ^{Act}

18) 신뢰! 소셜미디어 시대의 성공 키워드, 줄리엔 스미스, 크리스 브로건 저 | immD 역, 2010

□ 소셜미디어를 활용한 모임 사례

▪ 사회복지사를 위한 소셜미디어 학교



사회복지 영역에서 소셜미디어를 활용하고자 하시는 분들을 대상으로 소셜미디어 이해, 자원 활용, 지역사회관계망, 홍보 등과 연관된 활용 교육을 진행했다. 소셜미디어의 이해 방대욱(다음세대재단 총괄실장), 사회사업과 소셜미디어 양원석(푸른복지사무소), Social (Net)Work과 홍보 김종원(프리랜서), 온라인모금과 소셜미디어 이희관(이월페이), 소셜미디어로 지역사회 소통하기 신철민(서울장애인종합복지관)이 25명 실무자들과 함께 매주 토요일 진행하였고 5명의 강사가 멘토로 활동하고 있다.

▪ 아! 수다



소셜미디어를 통해 기업사회공헌팀, 사회 공헌재단, 비영리단체가 마음껏 네트워킹 하는 수다의 장을 만들었고 각 분야의 실무자들의 공식적&비공식적 만남과 교류의 장을 만들어 나가고자 모인 단체이다.

지난 4월 6일 20명의 발표와 100여명이 넘는 단체 실무자들이 모여 1회 네트워킹이 진행되었다.

소셜미디어를 통해 사회복지영역에서도 다양한 네트워킹을 확장할 수 있는 사례를 보여주었다고 할 수 있다.

□ 스마트 폰을 기반으로 하는 소셜미디어 활용

▪ 증강현실 augmented reality



[그림 8] 증강현실 앱 사례

증강현실이란 현실세계에 가상정보를 실시간으로 결합하여 보여주는 기술로 모든 환경을 컴퓨터 3차원 이미지로 제작하는 가상현실과 달리, 현실영상 위에 가상의 정보가 중첩됨으로써 현실감이 향상된다.

▪ **위치기반 서비스 LBS** Location Based Service

위치기반서비스란 유무선 통신망으로 획득한 위치 정보를 통해 이용자에게 콘텐츠를 제공하는 서비스를 말한다. 위치기반서비스를 통해서 서울 광화문을 지나는 휴대전화 이용자들은 인근 매장의 온라인 쿠폰 등의 서비스를 자동으로 제공받을 수 있다.

▪ **사회복지서비스에 증강현실과 위치기반 서비스를 응용한다면**

S 집시세^{ZIPSISE}은 아이폰에서 아파트 정보를 검색할 수 있는 부동산 어플리케이션이다 아파트 정보를 제공하는 S 집시세는 위치기반서비스를 통해 주변 아파트 정보를 조회할 수 있다. 또 지역검색을 통해 원하는 지역의 아파트 시세는 물론 단지정보와 매물정보를 확인 할 수 있다.

기존의 사회복지기관에서 보유하고 있는 데이터베이스와 가상현실, 위치기반서비스, API(application programming interface) 등을 활용하여 사회복지 기관의 지역사회관계망을 넓히는 일을 진행하는 일에 활용될 수 있고 더 나아가서는 지역사회의 당사자 관계망을 넓혀드리는 일을 지원할 수 있을 것이다.

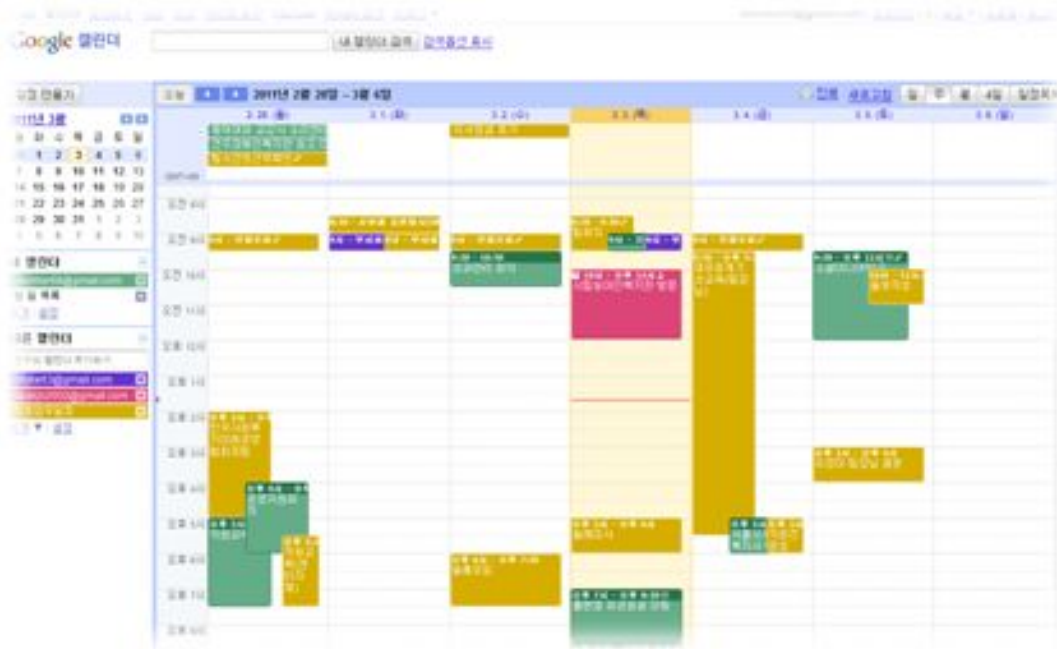
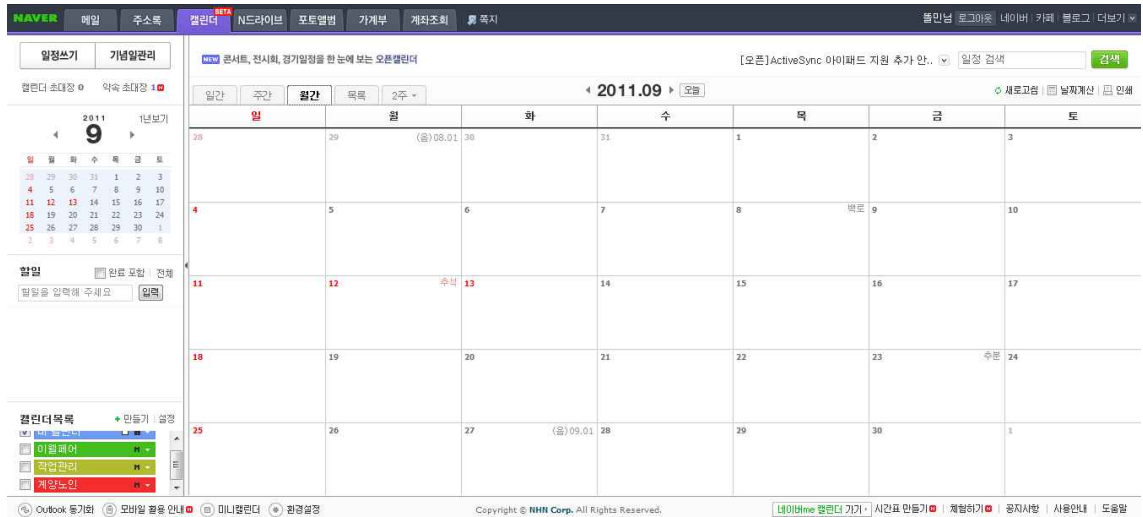
이러한 스마트폰과 태블릿 피시 등을 기반으로 하는 소셜미디어와 다양한 서비스가 지역사회와 서비스를 제공받는 이용자들에게 활발하게 적용되기 위해서는 지역사회에서 활동하는 사회복지사들이 웹에 대한 관점 인식과 이해를 높이고 더불어 사람에 대한 이해와 상상력을 키워가야 할 것이다.

□ 클라우드 컴퓨팅

인터넷상의 서버를 통하여 데이터 저장, 네트워크, 콘텐츠 사용 등 IT 관련 서비스를 한 번에 사용할 수 있는 컴퓨팅 환경이다.

■ 캘린더 사용

- 네이버 구글 캘린더



■ 에버노트 (<http://www.evernote.com/>)

스마트폰 사용자가 늘어나면서 새로운 개념의 방식이 추가되고 있는데 그건 바로 스마트폰을 통해 메모나 기록 스마트폰의 장점인 사진과 동영상(녹음) 기능이 추가되면서 보다 효율적으로 저장할 수 있다.

모든 것을 기억하십시오.



무엇이든 기록하세요.
아이디어나 보고 들은 것을, 당신이 좋아하는 것들을 모두 잡아주세요.



어디서나 액세스하세요.
Evernote는 거의 모든 컴퓨터, 휴대폰 및 모바일 기기에서 사용할 수 있습니다.



빠르고 편리하게 검색하세요.
제목, 태그 또는 이미지에 있는 인쇄 및 동기 텍스트도 검색하세요.

Windows용 Evernote 지금 다운로드 무료입니다.

□ 페이스북 사용법

■ 등록 절차

비영리 페이스북 활용 매뉴얼 <http://openknowhow.itcanus.net/page/200> 을 참고 해주세요.

■ 페이스북 메뉴

알림메뉴, 친구 요청, 프로필, 담벼락, 정보, 사진, 이벤트, 노트, 쪽지, 동영상, 인기글, 최신글, 채팅 등



The image shows a Facebook profile page for '신철민' (Shin Cheol-min) with several callout boxes explaining different parts of the interface:

- 친구 요청, 쪽지, 모든 알림**: Points to the notification area at the top right.
- 내가 할 수 있는 일**: Points to the navigation menu on the left side.
- 친구 목록**: Points to the '친구 (882)' section in the left sidebar.
- 친구추천**: Points to the '친구 추천' section on the right side.
- 광고영역**: Points to the advertisement section on the right side.
- 채팅**: Points to the chat icon at the bottom right.
- 홈: 친구들의 글**
프로필: 개인 페이지: Points to the main content area of the profile.



계정 > 개인 정보 설정 관리



■ 그룹만들기

페이스북에서도 커뮤니티 기능을 제공하는 서비스가 바로 그룹기능이다. 그룹은 개설자가 운영자가 되지만 개설자가 해당 그룹을 탈퇴 한다고 해서 그룹이 사라지진 않고 다만 운영자가 바뀐다.

그룹을 개설하는 방법은 페이스북에 메인화면 좌측 메뉴 영역에 보면 가장 아래쪽에 그룹 만들기 라는 버튼 클릭해 준다.



그룹 만들기 메뉴를 클릭해 주면 아래 그림과 같이 그룹을 생성할 수 있는 그룹 만들기 팝업창이 뜬다. ‘그룹이름’에는 원하는 그룹이름을 입력하고 ‘멤버’에는 생성과 동시에 그룹에 추가하고자하는 페이스북 친구를 선택한다. 아래 부분에 ‘공개설정’에서 공개, 비공개, 비밀 등의 옵션 중 하나를 선택한 후 만들기 버튼을 클릭하면 그룹이 생성 된다.



그룹을 생성 시켰는데 그룹명을 바꾸고 싶거나 상세정보를 추가 설정하고 싶은 경우에는 ‘그룹수정’ 버튼을 클릭한다.



그룹수정 버튼을 클릭하면 그룹이름과 공개범위 그리고 소개말 등을 수정하고 신규추가 할 수 있다. 그룹의 설정을 원하는 데로 수정 할 수가 있다.



설정관리 버튼을 클릭하면 화면 가운데처럼 메일알림을 받을 상황조건 설정과 이메일 알림 옵션 그룹을 홈페이지에 표시하기와 그룹채팅 메시지 받기 등의 옵션을 수정할 수 있다.



이벤트 메뉴와 문서 메뉴가 있다. 이벤트 메뉴는 해당 그룹의 이벤트를 말한다. 이벤트를 클릭하면 이벤트 정보를 입력할 수 있는 창이 아래로 펼쳐진다. 그러면 시간 및 이벤트 정보를 입력해 준 후 공유하기 버튼을 클릭해 주면 된다.

문서 메뉴는 클릭하면 아래 그림과 같이 제목과 내용을 입력할 수 있는 창이 아래로 펼쳐진다 여기에 제목과 본문에 기록 후 저장 버튼을 클릭하면 된다.

- 기관계정 페이스북

비영리 페이스북 활용 매뉴얼 <http://openknowhow.itcanus.net/page/200> 참고

- selective tweets

트위터에서 페이스북으로 선택적으로 트윗을 보낼 수 있는 어플리케이션으로 매우 유용하게 쓸 수 있다.

http://openknowhow.itcanus.net/page/200/5#section5_1_1 참고



□ 트위터 사용법

- 가입하기

트위터에 처음이세요?
 무료로 받는 실시간 업데이트!
 관심 정보를 쉽게 받아보세요.

가입하기 >

트위터를 발견하세요
 유명 인사들이 트위터를 어떻게 사
 용하는지 **알아 보세요.**

대화에 참여하세요

이미 등록된 아이디가 있으면 로그인

이미 휴대폰으로 트위터를 사용중이세요? 간단히 가입하기.

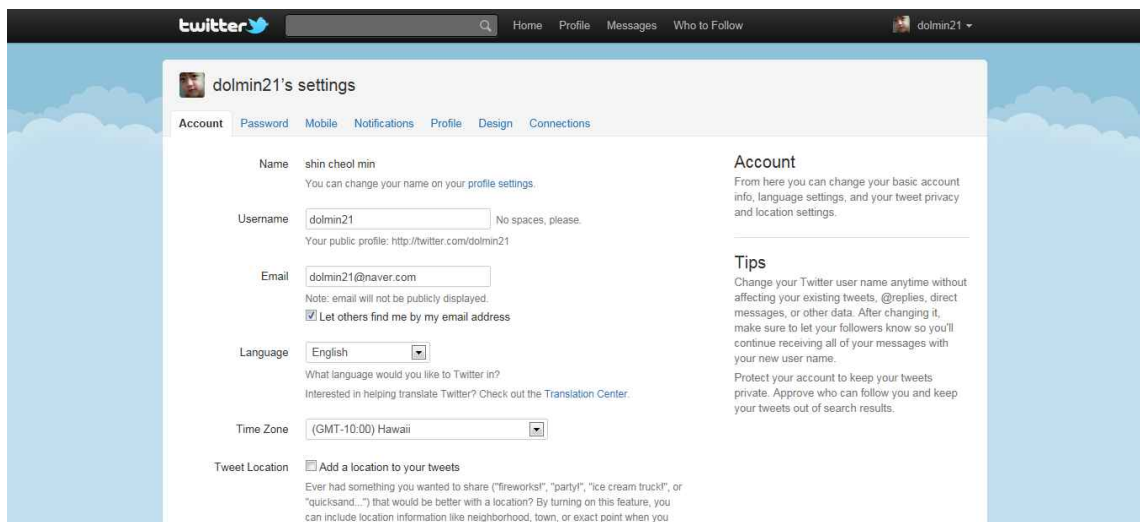
The image shows a Twitter registration form with several fields and a CAPTCHA. Orange callout boxes on the left point to specific fields:

- 이름 (Name):** Points to the '이름' (Name) input field.
- 아이디 (ID):** Points to the '사용자 아이디' (Username) input field.
- 비밀번호 (Password):** Points to the '비밀번호' (Password) input field.
- 이메일 (Email):** Points to the '이메일 주소' (Email address) input field.
- CAPTCHA:** Points to the '가입하기' (Sign up) button.

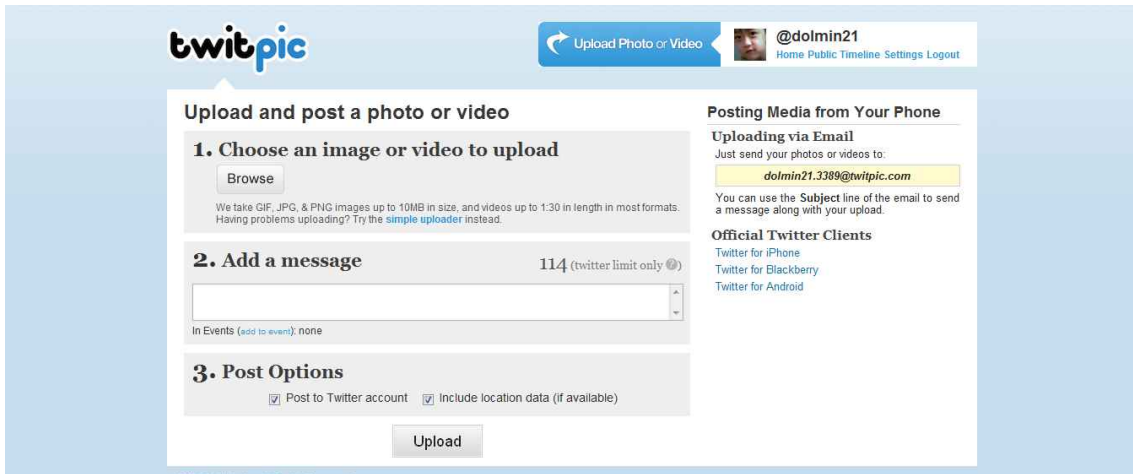
Other visible elements include a '이름을 입력하세요' (Enter name) button, a '가입하기' (Sign up) button, and a '트위터에 대한 최신 소식을 이메일로 보내주세요!' (Send me the latest news about Twitter via email!) checkbox.

계정 설정

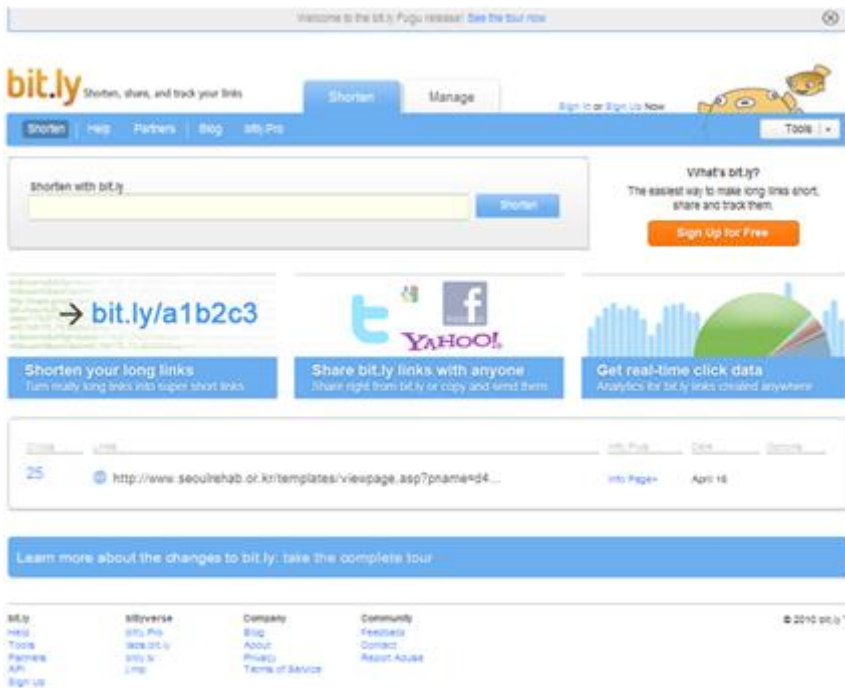
개인정보, 사진바꾸기, Bio 설정, 비밀번호, 이메일 등을 변경할 수 있으며, 트위터 배경과 더불어 Connection을 통해 앱을 설정하고 관리할 수 있다.



- 사진올리기 (<http://twitpic.com>)
간편하게 파일을 선택해서 메시지만 쓰면, 사진의 링크가 함께 트위터로 메시지가 전송된다.



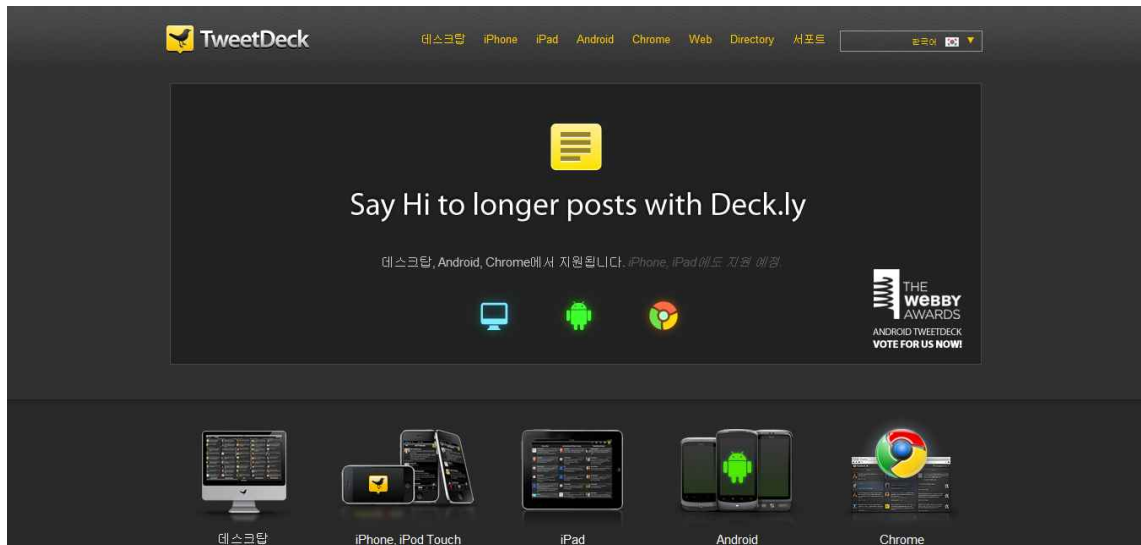
- <http://bit.ly> 주소 짧게 줄여주는 편리한 기능



- 트위터kr (<http://twtkr.olleh.com>) 한국형 트위터, 마이크로 블로그 서비스 제공



■ 트윗덱 사용19)



■ 트위터 코리아

한국에서 트위터를 누가 사용하는지 알려주는 사이트, 등록되는 트위터 정보를 알려 주기도 하며, 우측 하단에는 트위터 인기 순위를 알려준다.

19) <http://sys610.tistory.com/362>



사용법은 사이트 상단에 나오듯이, 트윗메시지 맨 앞에 #self_intro를 붙여서 자신의 소개를 적으면 된다.

- 트윗에드온즈 (<http://www.twitaddons.com/>)

한국 트위터 모임, 트위터 당, 팔로우 관리, 맞팔을 계산기, 트윗 홍보, 애드온 등 수록



- 블로그에 내 트위터 붙이기 <http://www.wzdfactory.com>

트위터 위젯
 위자드웍스 | 128,128 회 설치됨 | © 2010-09-16

트위터에 쓴 글을 내 블로그에서 볼 수 있는 방법! 트위터 최근글 위젯을 블로그에 달아서 블로그 이웃들에게 나의 소식을 전하고 댓글도 달아보세요. 무려 20가지의 다양한 스킨이 준비되어 있고 내 블로그에 딱 맞는 사이즈로 조절이 가능합니다.

TAG: #트위터 #twitter #follow #following #블로그 #블로그 #트위터 #최근글 #RT

관심위젯 추가 ★

미리보기

wzdworks
 Wizard Works
 1,514 Followers

@netclouds 안녕하세요
 행사 내용 관련 계획서나
 공문 등들
 12-26 22 Fri Apr

하루하루 할인정보를 이전
 위젯으로 쉽게 확인하세요!
 요! Family CEO 위젯-D
 08-27 19 Tue Apr

제발, 그대도 살아도 괜찮아
 청춘이 청춘에게 들려주는, 솔직한 이야기

이미지로 보는 추천 위젯

오늘의 인기 위젯

- 1 불부세
- 2 D-Day 일만
- 3 블로그 메모장
- 4 트위터 위젯
- 5 Today Lucky

피하기 전망판

온라인 채팅 위젯

완소원님이 물어봤습니다
 54,007의 오피티니 ♥ 154