

## 웹사이트에서의 커뮤니티 요소

---

1위 웹사이트라고 할 수 있는 최상위 웹사이트들이 가지는 12가지 특별함의 요소들 중에서, 여섯번째로 웹사이트에서의 커뮤니티(Community) 요소에 대한 얘길 풀어보고자 한다. 커뮤니티는 가상의 공동체이다.

온라인에서 공동체를 형성하여 존재하는 사람들의 실체는 오프라인에 있다. 따라서 커뮤니티에 대한 고려에서 온라인과 오프라인에 대한 연계성과 실제 사람들에 대한 동기부여 등에 많은 관심을 가져야만 한다. 커뮤니티 참여에 대한 자발성을 이끌어내고 온라인과 오프라인을 효과적으로 연결시키는 것이야말로 활성화되고 효과적인 커뮤니티 서비스를 보장하는 지름길이라 할 수 있다.

커뮤니티는 전문 커뮤니티 사이트에서만 존재하는 것이 아니다. 모든 웹사이트에서(특히 회원제로 운영되는 사이트는 모두 해당) 커뮤니티의 필요성은 높다. 안정적인 커뮤니티는 해당 웹사이트에 대한 접근성과 활용도를 높이게 되기 때문이다.

1위 웹사이트에서 살펴본 주요 커뮤니티 요소로는 커뮤니티 가입과 운영에 대한 명확한 기준 제시, 특정 커뮤니티와 관련된 콘텐츠 제공, 커뮤니티 참여의 동기 유발 방안 제시, 우수회원에 대한 혜택, 불량회원에 대한 제재, 포럼 운영, 우수 커뮤니티에 대한 시상, 오프라인과의 연계 지원 여부,

커뮤니티 순위 지원, 웹사이트의 본원적 서비스와 연관된 커뮤니티 지원 등이 있다.

여기서는 최상위 웹사이트들에서 쉽게 볼 수 있는 보편적인 커뮤니티 요소 중 10가지를 소개하고자 한다.

### (1) 커뮤니티 가입과 운영에 대한 명확한 기준 제시

전문 커뮤니티 사이트이건, 일반 웹사이트 내에서의 커뮤니티 속성에 대해서건 간에 기본적으로 커뮤니티 가입이나 운영에 대한 가이드가 제공되어야 한다. 대개 도움말이나 초보자 가이드라는 형태로 제공된다. 커뮤니티에 대한 약관과 정책 등도 이에 포함된다. 커뮤니티 가입과 운영에 대한 명확한 기준은 해당 커뮤니티에 대한 정체성을 표현하기도 한다. 정책이나 기준 등은 실무적 차원에서의 활용성보다도 법적 제도적인 조처에 있어서도 반드시 필요하다.

### (2) 특정 커뮤니티와 관련된 콘텐츠 제공

특정 커뮤니티와 관련된 콘텐츠가 제공된다는 것은, 해당되는 커뮤니티 구성원들에게는 상당한 관심과 호응을 받을 수 있다. 이는 해당 커뮤니티 구성원들의 적극적인 참여와 결속으로 이어질 수 있고, 좀더 활발한 커뮤니티 활동으로 발전할 수 있다. 특정 커뮤니티와 관련한 콘텐츠를 제공한다는 것은 특정 커뮤니티에 대한 홍보차원과 함께 소개되지 않은 다른 커뮤니티에 대해서는 좀더 열심히 활동해야겠다는 동기부여를 하게되는 긍정적 효과를 가진다.

### (3) 커뮤니티 참여의 동기 유발 방안 제시

뿌린만큼 거둔다는 것이 웹사이트와 사용자와의 관계에서도 존재하는 진리이다. 커뮤니티 참여를 유발하거나, 회원가입을 통한 멤버십의 확대를 위해서는 원가의 동기유발할 만큼을 투자해야 한다는 것이다. 커뮤니티 참여를 위한 동기유발 방안으로 가장 많은 것은 혜택을 제시하는 것이다. 회원 가입시 혜택, 커뮤니티 활동시 혜택 등을 제시하여 사용자로 하여금 커뮤니티에 멤버십으로 가입하거나, 활동을 할 수 있도록 유도하는 것이다.

### (4) 커뮤니티의 우수 활동회원에 대한 혜택

일반적인 혜택은 모든 커뮤니티 가입자와 회원들에게 주어지는 것이지만, 좀더 열심히 활동한 우수회원들에 대해서는 일반혜택 이외의 특별혜택을 부여할 필요가 있다. 우수회원들에게 혜택을 부여한다는 것은 일반회원들에게는 동기부여책이 될 것이고, 기존 우수회원에게는 일종의 프라이드를 가지게 한다. 혜택으로는 대부분 해당 사이트 내에서 사용할 수 있는 포인트와 상품을 주거나 우수회원이나 VIP 회원이라는 브랜드를 부여해주고 있다.

### (5) 불량회원에 대한 제재

불량회원에 대한 제재는 우량회원에 대한 혜택만큼이나 커뮤니티 전반의 관리수준 차원에서는 긍정적인 방법이다. 불량회원을 제재하거나 제명시키는 것이 회원숫자를 줄어든게 만들지만, 양질의 안정적인 회원들의 비율을 높이게 되는 것이므로 궁극적으로 웹사이트의 전반적 만족도 수준을 높이는데 효과적이다.

적극적인 회원수 확대가 초기 웹사이트들의 마케팅 관건이었다면, 이제는 불량회원을 적극적으로 대처하고 우량회원들로만 구성하려는 디마케팅 정책이 주요한 관건이다. 불량회원을 정리하는 디마케팅 정책은 우량회원들에게는 아주 긍정적이며 환영받을 일이다. 이는 곧 양적 확대 기반 위에서 질적인 상승을 기하기 위한 방법인 셈이다.

#### (6) 웹사이트의 본원적 서비스와 연관된 커뮤니티 지원

전문 커뮤니티 사이트가 아닌, 일반 웹사이트에서 커뮤니티 기능을 제공하는 것은 해당 웹사이트의 본원적 서비스를 더욱 활성화시키고, 더욱 효과적으로 사용자에게 제공하기 위해서이다. 즉, 커뮤니티 지원 자체가 개개인의 사교모임으로서의 기능을 담당하는게 목적이 아니라, 웹사이트의 서비스를 더욱 활성화하고 적극적으로 참여할 수 있도록 하는 동기부여 장치로서 사용되어야 하는 것이다.

따라서 일반 웹사이트에서 커뮤니티 기능을 제공할때는 본원적 서비스와 콘텐츠에 입각한 전문화된 커뮤니티가 될 수 있도록 지원하고 유도하는 것이 필요하다.

#### (7) 우수 커뮤니티에 대한 시상 및 혜택

다양한 여러 커뮤니티가 운영되고 있는 경우, 우수 커뮤니티에 대한 시상 제도를 상설화하는 것과 우수 커뮤니티에 대한 혜택을 부여하는 것은 커뮤니티 활성화를 위해서 좋은 동기부여책이 된다. 아울러 커뮤니티 회원들의 만족도도 높이는 효과도 가진다. 주로 우수 활동 커뮤니티를 월단위로 선정하여 지원금과 커뮤니티 홍보를 지원해 주는 혜택을 주는

경우가 많다.

#### (8) 오프라인과의 연계 지원 여부

온라인 커뮤니티의 활동을 오프라인에서도 연계하여 지원하는 것은 상당히 중요하다. 온라인 커뮤니티의 실체는 오프라인에서의 사람들이다. 따라서 안정적인 온라인 커뮤니티를 위해서라면 오프라인 활동에 대해서도 안정화시켜줄 필요가 있고, 이를 위해서는 유무형의 지원책이 필요하다. 온라인 커뮤니티에 대한 오프라인 지원의 가장 대표적인 것은 오프라인 모임 공간에 대한 지원이나 행사물품에 대한 지원 등이다.

#### (9) 커뮤니티 순위 지원

커뮤니티 순위를 알려준다는 것은 다수의 커뮤니티가 존재하는 웹사이트에서는 필요한 기능이다. 전문 커뮤니티뿐 아니라, 다수의 커뮤니티가 있는 공간에서도 각 커뮤니티별 순위를 통해 각각의 커뮤니티와 커뮤니티 구성원들의 적극적인 참여의지를 북돋우고 동기부여하는데 효과적이다. 순위는 곧 경쟁을 의미하고, 경쟁은 곧 적극적인 참여와 자발적인 활성화를 의미하기 때문이다.

#### (10) 포럼 운영

지식정보 사이트에서 포럼을 운영하는 것은 효과적인 커뮤니티 기능이다. 포럼을 통해 지식을 공유하고 상호 논의와 토론을 제공하는 것은 해당 웹사이트 사용자들에게는 유용한 공간이다. 일반적인 커뮤니티로서가 아닌 포럼으로서 보다 질적이고 생산적인 활동을 할 수 있도록 지원하는 것이

필요하다. 물론 포럼 운영은 지식정보 사이트의 경우나, 이슈에 대한 토론이 빈번한 매체 사이트에서 효과적이라 할 수 있다.

물론 앞서 제시한 열가지의 커뮤니티 요소 외에도 우리가 고려해야 할 중요한 요소들이 많이 있다. 늘 강조하는 것이지만 상기의 요소들을 직접 웹서핑을 통해서 여러분의 눈을 통해 확인해보는 기회를 가져보길 바란다. 웹사이트 기획과 개발의 요소는 글자로서만 머리속에 기억해두는 것보다 이미지를 통해 눈에 그려두는 것이 실제 적용시에 효과적이라는 말을 실감할 수 있을 것이다.

커뮤니티는 웹사이트에서의 안정적인 마케팅이기도 하고, 해당 사이트의 우호적 세력이자 후원군으로서의 역할을 수행한다. 그리고 자발적이고 왕성한 커뮤니티 활동은 사이트의 콘텐츠를 양적인 측면에서 확대시키는데도 큰 기여를 한다.

네티즌들에게 커뮤니티라는 공간만 마련해주면 어렵히 알아서 들어와서 맘껏 놀아줄 거라 생각하면 오산이다. 커뮤니티 관리에서는 자유방임도 곤란하고, 강압통제도 곤란하다. 당근과 채찍을 적절히 활용하여 커뮤니티를 관리할 수 있어야 한다.

커뮤니티는 가장 치밀하고 철저하게 계산되어야 할 전략이며, 실제 운용시에도 가장 공들여서 고민하고 지속적으로 관리해줘야 할 대상이다. 아마 잘키운 커뮤니티 하나 열 콘텐츠 안부럽다는 말을 실감하는 날이 언젠가 있을 것이다.

저자: 김용섭