대학도서관 온라인 실시간 정보서비스 운영방안에 관한 연구

A Study on the Management of Online Real-Time Reference Service in Academic Libraries

김혜민, 이화여자대학교 대학원 문헌정보학과, withy@ewhain.net

Kim, Hae Min
Dept. of Library and Information Science
The Graduate School of Ewha Womans University

<초록>
본 연구는 대학도서관을 중심으로 전자 정보서비스의 현황을 파악하고 이용자와 사서의 인식을 조사하여 도입 초기단계에 있는 국내 대학도서관에 온라인 실시간 정보서비스의 운영방안을 제시하기 위한 목적으로 수행되었다. 이론적 연구와 실증적 연구에서 분석된 결과를 기초로 하여 계획, 정책, 실행의 측면으로 운영방안을 제시하였다. 서비스와 이용자의 특성을 고려한 계획과 기존 전자 정보서비스를 반영한 정책을 기반으로 효율적 교육 및 홍보와 평가를 통한 실행이 요구된다.

1. 서론

인터넷으로 언제 어디서든 정보자료에 접근할 수 있는 디지털 환경의 도서관에서는 온라인상에서 실시간으로 상호작용이 가능한 정보서비스에 대한 요구가 증가하고 있다. 인터넷상에서 대화가 가능한 소프트웨어를 사용하여 사서와 이용자가 실시간으로 텍스트 메시지를 주고받으면서 진행되는 온라인 실시간 정보서비스는 빠른 시간 내에 응답할 수 있고, 온라인상에서 사서와 이용자가 각자의 컴퓨터를 이용하면서 정보면담을 하고 온라인상의 내용을 화면에 직접 보여줄 수 있다는데 장점이 있다. 반면에, 기존의 전자 정보서비스는 이용자와 신속한 상호작용을 하는데 한계가 있기 때문에 전자 정보환경에서 이용자의 정보탐색 행태를 충분히 반영하지 못하는 측면이 있다. 따라서 변화하는 환경에 적합한 방식을 도입하여, 기존 정보서비스의 한계를 보완하고 이용자에게 보다 혁신적인 정보서비스를 제공할 수 있는 가능성을 열어야 할 필요가 있다.

이에 본 연구는 온라인 실시간 정보서비스에 관한 이론적 연구와 국내외 대학도서관에 대한 사례조사, 사서와 이용자를 대상으로 이용현황과 인식을 설문조사하여, 온라인 실시간 정보서비스의 도입 초기단계에 있는 국내 대학도서관에 효과적으로 적용할 수 있는 운영방안을 제시하는데 목적이 있다. 구체적으로 첫째, 계획측면에서 온라인 실시간 정보서비스의 운영목적 및 필요성과 소프트웨어 선택에 있어서

고려해야 할 사항을 모색하고, 둘째, 정책측면에서 운영에 필요한 사서역할과 운영시간 및 개인정보 보호에 관해 제안하였으며, 셋째, 실행측면에서 이용자 교육과 홍보 및 평가로 서비스의 실현을 위한 방안을 제시하였다.

2. 온라인 실시간 정보서비스의 이론적 연구

동시적으로 진행되는 디지털 정보서비스를 Moyo(2002)는 온라인 실시간 정보서비스라고 하였다. 이는 온라인 대화로 사서와 커뮤니케이션 하는 것이 전자우편이나 전자게시판과 같은 시간적 차이가 없이 동시에 진행되기 때문이다. 온라인 실시간 정보서비스라는 용어는 온라인 대화 기법을 이용한 정보서비스의 특징을 가장 잘 나타내고 기존의 전자우편과 차별화된 의미를 담고 있으며, 일반적으로 이해가 쉬운 용어로써 널리 받아들여질 수 있다고 판단된다. 따라서 본 연구에서 사용하는 온라인 실시간 정보서비스라는 용어의 개념 및 특성은 다음과 같다. 첫째, 인터넷상의 온라인 대화 기법을 이용한다. 둘째, 사서와 이용자가 주로 문자를 사용하여 대화한다. 셋째, 실시간으로 커뮤니케이션이 이루어진다. 여기서 온라인 대화란 기본적인 인스턴트 메신저나 정보서비스의 목적으로 만들어진 소프트웨어를 사용하여 사서와 이용자간에 실시간으로 문자 메시지를 교환하면서 대화가 이루어지는 것을 의미한다. 전화 대화와의 차이는 복수의 사람들이 대화에 참가할 수 있다는 점이다. 온라인 대화는 이용자가 키보드로 문자를 입력하고 전송하면 입력된 메시지가 발신자의 ID와 함께 대화에 참가하고 있는 모든 사람의 컴퓨터 화면에 표시되는 방법으로 이루어진다. 이 대화 내용은 문서로 보존해 놓고 나중에 그 내용을 확인할 수도 있다. 그리고 온라인 대화는 속도가 빠른 네트워크에 접속되어 있고 적절한 프로그램만 구비되어 있다면 소리나 영상을 이용하여 진행하는 것도 가능하다.

온라인 실시간 정보서비스가 제공될 때 기대되는 장점은 다음과 같다(Meloa and Stormont 2002, 17). 첫째, 이용자가 어디에서 탐색하든지 정보서비스를 제공 할 수 있다. 둘째, 점차 요구 수준이 높아지는 도서관에 대한 기대를 맞출 수 있다. 셋째, 보다 빠른 시간 내에 응답할 수 있다. 넷째, 온라인상으로 정보면담을 실시할 수 있다. 다섯째, 말하기보다는 보여줄 수 있다. 여섯째, 원격교육 이용자에게 서비스할 수 있다. 일곱째, 새 세대의 이용자들을 끌어들일 수 있다. 여덟째, 흥미를 유발할 수 있으며 첨단의 기술을 익힐 수 있게 한다.

새로운 기술을 활용하는 온라인 실시간 정보서비스를 도입하여 실행하기 위해서는 기존 정보서비스와 차별화된 요소를 고려해야 한다. 우선, 온라인 실시간 정보서비스는 대화 기능을 포함한 소프트웨어의 사용이 서비스의 중심요소이다. 인스턴트 메신저의 이용은 소프트웨어 도입에 비용이 거의 들지 않는다는 장점과 함께 사용법이 간단하고 편리하지만, 정보서비스 목적으로 제작된 소프트웨어가 아니며, 이용자가 해당 메신저 프로그램을 설치해야 한다는 단점이 있다. 이러한 무료 소프트웨어를 이용하여 서비스하는 예는 AOL 인스턴트 메신저를 이용하는 SUNY Morrisville 도서관이 있다. 반면에, 도서관 정보서비스를 목적으로 개발된 소프트웨어는 비용이 많이 들지만 온라인 실시간 정보서비스의 장점을 최대한으로 발휘할 수 있는 도구이다. 24/7 Reference와 Virtual Reference Toolkit 등으로 대표되는 유료 소프트웨어는 동시탐색 및 대화기록 전달 등의 특성으로 면대면으로 이루어지는 정보서비스와 가장 가까운 형태를 구현할 수 있으며, 심지어 직접 대면한 상태에서는 가장 비효율적으로 이루어질 수밖에 없었던 인터넷 검색에

관련된 작업 등을 효과적으로 안내할 수 있다. 유료 소프트웨어는 다양한 기능을 갖추고 있어서 보다 효과적인 서비스를 제공할 수 있지만, 비용이 많이 든다는 문제점이 있고 사용자에 따라 이용하기 어려울 수 있으며 처리하기 힘든 기계적 문제점이 생길 수도 있다.

온라인 실시간 정보서비스는 인터넷으로 진행되기 때문에 서로 다른 지역의 도서관 사이에 협력체를 이루는 것이 다소 용이하다. 개별 도서관이 독자적으로 진행할 때 발생하는 이용시간적 한계, 정보사서의 추가인원 보충 및 전문성의 한계 등 현실적으로 부족한 인력과 예산의 문제를 해결하기 위해 추진할 수 있는 방안이다. 그러나 참여하는 여러 도서관의 의견조율과 일정 기간의 교육 및 훈련이 필요하기 때문에 작업량과 비용의 증가가 발생할 수 있다. 오히려 이러한 점이 궁극적으로 이용자 만족도에 상응하지 못할 수도 있다면 온라인 실시간 정보서비스를 위해 반드시 협력을 해야 하는 것은 아니다.

3. 온라인 실시간 정보서비스의 국내외 현황

본 연구에서는 국내외 대학도서관의 온라인 실시간 정보서비스의 현황분석을 위해 한국사립대학교 도서관협의회 회원교편람이 제공하는 목록을 바탕으로 국내 112개의 대학도서관과 Ronan과 Turner(2002)의 연구에서 제시된 이용통계를 바탕으로 미국의 이용률 상위 10개 대학도서관을 대상으로 2005년 3월 10일부터 4월 9일까지 사례조사를 실시하였다. 조사는 대학도서관 홈페이지에 직접 접속하는 방식으로 이루어졌으며, 온라인 실시간 정보서비스의 특성상 인터넷으로 이루어지기 때문에 홈페이지상에 직접적인 접근점이 있는 경우에만 공식적인 정보서비스를 제공하는 것으로 판단하였다.

조사 결과, 국내 112개 대학도서관 중 온라인 실시간 정보서비스의 운영 여부를 홈페이지상에서 확인할 수 있는 곳은 I대학교 도서관이었다. I대학교 도서관에서는 전문 학술정보상담을 위해서 '전자게시판상담서비스' 이외에 '실시간 상담서비스' 기능을 제공하고 있어서 이용자가 온라인상에서 주제전문가와 실시간으로 대화하면서 전문 학술정보를 제공받을 수 있다. 접근점은 도서관 홈페이지 최상위 화면에 '디지털 레퍼런스서비스'라는 명칭으로 있으며 그 하위에 '실시간상담서비스'에서 서비스에 접속하면 전문가와 대화할 수 있는 체계로 구성되어있다. 이용대상은 로그인이 가능한 대학 구성원으로 제한되고, 이용자는 현재 실시간상담이 가능한 상담자 목록을 조회할 수 있다. 대화도구는 이용자가 별도 프로그램을 다운로드할 필요가 없어 이용이 간편하다. 상담자는 사서가 아닌 각 주제별 학과교수가 담당하고 있으며, 이용시간은 담당자별로 요일과 시간이 웹페이지상에 제시되어 있다.

미국의 사례분석 대상 대학은 University of Illinois at Urbana Champaign, University of Florida, George Washington University, University of Minnesota, Louisiana State University, Massachusetts Institute of Technology, University of California Santa Barbara, Syracuse University, University of California Davis, Michigan State University이다. 조사 결과 10개 대학 중 MIT의 경우만 2003년도 1월 이후로 운영을 중단하였고, 나머지는 2002년도 이후 운영을 계속하고 있다. 따라서 이 대학의 도서관들은 온라인 실시간 정보서비스의 초기 운영 단계는 지났다고 볼 수 있다. 조사 결과, 서비스를 위한 사서의 위치는 분산화 경향이 있으며, 질문의 주제 분야에 제한은 거의 없다. 운영시간은 초기 시작단계에 비해 증가한 곳이 많고, 평균적으로 사서의 근무시간에 속하는 오전10시에서 오후5시가 가장

많으며, 주말에 운영하는 곳은 두 곳뿐이다. 이용대상은 주로 학교구성원으로 제한하고 있으며, 웹페이지에는 온라인 실시간 정보서비스와 관련하여 노출되는 개인정보와 보호정책을 명시하고 있다. 대화 도구는 모두 도서관의 온라인 실시간 정보서비스를 위해 제작된 Docutek, 24/7Ref 등의 유료 소프트웨어를 사용하고 있는 것으로 나타났다.

4. 온라인 실시간 정보서비스의 이용행태 분석

본 연구에서는 앞서 사례분석한 현황을 바탕으로 국내 대학도서관 정보서비스의 운영 및 이용행태를 파악하고 온라인 실시간 정보서비스에 대한 사서와 이용자의 요구를 분석하여, 대학도서관에서 그들의 요구에 따른 온라인 실시간 정보서비스 운영방안을 제공하기 위한 목적으로 설문조사를 실시하였다. 설문지는 국내외 정보서비스 운영에 대한 선행연구(Johnson 2004; Ronan and Turner 2002; 김지현 2002; 김형규 2000)에서 이용한 설문지를 참조하였다. 설문 대상은 한국사립대학교 도서관협의회의 자료를 근거로 온라인 실시간 정보서비스를 제공하지 않는 대학 중 정보서비스 이용 건수가 높은 H대학교 학생 150명과, 온라인 실시간 정보서비스를 제공하는 I대학교 학생 110명, 그리고 전자 정보서비스의 제공 건수의 기록을 제시한 53개 대학도서관의 사서 59명을 대상으로 하였다. H대학교와 사서의 경우 2004년 8월 11일부터 9월 10일까지, I대학교의 경우 2005년 3월 17일부터 3월 21일까지 전자우편 및 직접방문으로 조사하였다. 이용자는 H대학교 139부(92.7%), I대학교 106부(96.4%)로 총245부(94.2%), 사서는 35부(59.3%)의 응답을 얻었다. 응답자의 일반적인 배경은 이용자의 경우 남성 39.6%, 여성 60.4%, 사서의 경우 남성 54.3%, 여성 45.7%로 나타났다. 이용자의 학년은 2학년이 35.9%로 가장 많고, 전공은 다양하게 분포되어 있다. 사서의 연령 분포는 40대 응답자가 가장 많고 도서관 근무 경력은 평균 14.94년, 정보서비스 근무 경력은 평균 6.52년으로 나타났다.

4.1. 전자 정보서비스 이용 및 제공 현황

첫째, 이용자는 도서관을 방문하지 않고 도서관 외부의 공간에서 연구 활동을 하는 경향(26.9%)이 있기 때문에 전자 정보서비스를 이용하며, 연구 초기단계에서 스스로 찾기 전(37.3%)이나 찾으려고 노력하다가 찾지 못한 경우(50.7%)에 가장 많이 이용하는 것으로 나타났다. 또한 전자 정보서비스를 통해서 시간을 절약(83.8%)하고 적시에 도움을 받는 것(78.7%)을 서비스의 장점으로 인식하고 있었다.

둘째, 정보서비스 형태 중 면대면(45.7%)이 가장 높은 비율을 차지하고 있었다. 담당 사서 수는 평균 약 2명이며 주제전문가는 매우 부족한 현황이다. 또한 정보사서가 서비스할 수 있는 주제는 주로 인문(29.0%), 사회(27.9%) 분야에 편중되어 있는 것으로 나타났다. 효율적 서비스를 위해 사서의 업무감소(38.2%)와 인터넷 활용 교육(20.6%)이 필요한 것으로 나타났다.

셋째, 전자 정보서비스에 대한 인식을 다섯 부분으로 조사한 결과, 서비스의 난이도는 '조금쉽다'가 32.0%, 정확도는 '조금정확하다'가 40.0%, 이용자에게만 질문한 기여도는 '조금도움된다'가 47.0%로 나타났다. 신속도는 이용자가 '보통'(31.8%)인 반면에 사서는 '빠르다'(52.9%), 흥미도는 이용자가 '보통'(40.9%), 사서가 '조금재미있다'(58.8%)로 응답하여 인식에 차이가 있는 것으로 나타났다.

넷째, 이용자는 응답 제공이 즉시 이루어지지 않는다(32.1%)는 점을 전자 정보서비스의 가장 큰 문제점으로 생각하고 있었다. 또한 이용 방법이 복잡하고 어렵다는 의견이 많았다.

그럼에도 불구하고 전자 정보서비스를 재이용하겠다(85.1%)는 응답이 높게 나타나 그 필요성을 나타내고 있다. 반면에, 사서는 이용자와 의사소통이 원활하지 못한 것(24.2%)을 가장 큰 문제점으로 응답하였다.

4.2. 온라인 실시간 정보서비스에 대한 인식 및 요구

첫째, 온라인 대화 이용에 매우 능숙(58.3%)한 것으로 나타났다. 그러나 온라인 대화의 문제점으로는 의미전달의 불완전성(42.3%)을 응답한 경우가 많았다. 온라인 대화와 함께 인터넷 탐색을 병행해야하는 온라인 실시간 정보서비스의 특성상, 멀티태스킹 조사 결과 응답자의 다수가 온라인 대화와 함께 다른 행동을 항상 병행(51.1%)할 수 있는 것으로 나타났다. 또한, 온라인 대화에 가장 많이 이용하는 인스턴트 메신저는 MSN(67.5%)으로 조사되었다.

둘째, 이용자의 정보서비스 이용 현황으로는 면대면 방식의 정보서비스(61.1%)를 가장 많이 이용해본 것으로 나타났으며 전자 정보서비스 중에서는 전자게시판(22.6%)의 이용 경험이 많았다. 이처럼 이용자가 정보서비스를 이용해본 경험은 향후 정보서비스 형태를 선택할 때 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 온라인 실시간 정보서비스에 대한 인식 조사 결과, 인지도는 사서의 경우 85.7%로 매우 높게 나타났으나 이용자는 모르는 응답자가 67.8%로 많았고, 서비스 운영 대학에서도 인지하고 있는 이용자가 39.6%로 적었다. 인지 경로로는 이용자의 경우 도서관보다 H대학은 친구(54.1%), I대학은 교수(69.8%)를 통해 알게 된 비율이 높았다. 정보서비스 이용시 실시간 해결이 필요한 상황은 주로 자료 검색에 문제가 생겼을 때(42.6%)인 것으로 나타났다. 온라인 실시간 정보서비스에 대한 사서의 도입 의사는 적극적 도입 추진이 37.1%, 도입 고려가 51.4%로 나타났고, 차후 이용자의 이용 의향은 적극 이용해보겠다(34.1%), 가끔 이용할 것 같다(59.4%)로 긍정적인 응답 비율이 높았다.

넷째, I대학교 응답자를 대상으로 온라인 실시간 정보서비스의 이용 경험을 조사한 결과, 도서관 홈페이지의 정보서비스 중 디지털레퍼런스서비스의 이용도는 3.8%에 불과했다. 도서관 이용중 문제 발생시 37.7%는 사서에게 문의한다고 응답하였다. 그러나 실시간 상담서비스의 이용 경험은 없는 것으로 나타났으며, 추후 이용의향은 82.1%였다. 이용하지 않는 이유는 서비스 존재를 모른다(51.9%), 상담자를 대하는 것이 부담스럽다(28.6%)는 응답이 많았다.

다섯째, 도서관 홈페이지 이용은 낮 12시~오후 5시(25.0%)와 오후 9시~밤 12시(32.6%) 시간대에 이용률이 높은 것으로 나타났다. 이와 함께 온라인 실시간 정보서비스의 이용에 적절한 시간대는 이용자의 경우 오후 5시~오후 9시(34.5%)와 낮 12시~오후 5시(29.8%), 사서의 경우는 오전 8시~낮 12시(42.4%), 낮 12시~오후 5시(39.4%) 사이의 근무시간이 적절하다고 응답하여 차이를 보이고 있다. 대화기록의 데이터베이스화에 대해서 이용자는 사생활 침해라고 생각하는 비율이 50.6%로 나타났다. 반면에, 사서의 경우는 사생활 침해가 아니라는 응답이 73.5%로 나타나 개인정보 보호에 대한 이용자와 사서의 인식에 차이가 있었다.

여섯째, 이용자와 사서가 정보서비스 이용에 대해서 갖는 전반적인 의견을 살펴본 결과, 이용자는 편리한 접근성(46.1%)을 정보서비스 이용에 가장 중요한 요소로 생각하고 있고, 그 다음은 응답의 신속성, 정확성, 전문성, 사서의 태도, 상호작용 매체 순이다. 사서의 경우 이용자와 3순위까지 동일하고 상호작용매체, 응답의 전문성, 사서의 태도 순으로 나타났다.

설문조사를 종합해본 결과, 아직 서비스를 실행하지 않는 대학도서관 사서와 이용자의 온라인 실시간 정보서비스에 대한 도입 및 이용의사는 매우 긍정적이다. 응답 제공이 빨리 이

루어지지 않는 것을 전자 정보서비스의 가장 큰 문제점으로 인식하고 있기 때문에, 온라인 실시간 정보서비스를 통해서 즉각적인 응답을 준다면 응답의 신속성에 대한 요구는 해소될 것으로 기대된다. 그러나 운영하고 있는 곳에서의 실제 이용률은 초기 실행단계에서 기대했던 수준에 미치지 못하는 현실이다. 그 원인은 서비스까지의 접근 경로가 복잡하거나 단계가 많고, 홍보 효과가 원활히 나타나지 못해서 서비스 자체에 대한 인지도가 낮은 점, 그리고 상담자가 각 주제 분야의 교수인 점에 대한 이용자의 부담감이 크기 때문인 것으로 나타났다. 특히 교수상담자에 대해 부담을 느끼는 것을 보았을 때, 전통적인 정보서비스와 전자 정보서비스의 비교에 있어서 전자 정보서비스는 대면 기피자도 쉽게 접근이 가능하다고 하였으나 사실상 익명이 아닌 경우 자신의 정보가 상대방에게 노출되거나 노출해야 한다면 여전히 대면 기피 현상이 온라인상에서도 일어나고 있다는 것을 알 수 있다. 따라서 온라인 실시간 정보서비스를 공식적인 도서관 전자 정보서비스로 통합하여 효과적인 운영을 하기 위해서는 자관 이용자의 특성을 고려한 체계적인 계획하에 정책을 세우고 실행해야할 필요가 있다.

5. 온라인 실시간 정보서비스의 운영 방안

온라인 실시간 정보서비스의 운영에 관한 인식 및 현황분석의 결과와 이론적 연구 및 사례조사를 바탕으로, 국내 대학도서관에서 효율적으로 온라인 실시간 정보서비스를 운영하기 위한 방안을 계획, 정책, 실행의 세 가지 측면에서 제시하였다.

5.1 계획

계획 단계에서는 대학도서관의 전체 정보서비스 목적에 부합하도록 온라인 실시간 정보서비스의 목적을 구체화해야 할 필요가 있다. 즉, 온라인 실시간 정보서비스의 장점이 국내 대학도서관 환경에 적용될 수 있는지에 대한 확인 과정이 요구된다. 설문조사와 실제 이용사례에 대한 결과를 볼 때 이러한 장점을 모든 사서와 이용자가 쉽게 받아들인다고 할 수는 없다. 따라서 우선적으로는 사서들로부터 서비스의 당면성과 효과성에 대한 동의를 얻어야 하고(김희출 2005), 특히 새로운 커뮤니케이션 방법의 도구적 특성에 대한 이용자의 거부감 등 서비스 도입과 관련된 타당성 조사가 필요하다.

또한 소프트웨어는 서비스 목표에 부합하고 이용의 난이도와 도서관의 예산을 고려하여 선택해야 한다. 소프트웨어의 변경은 이와 관련된 각종 정책뿐만 아니라 사서와 이용자 모두에게 혼란을 주기 때문에 초기에 신중한 선택이 중요하다. 유료 소프트웨어가 도서관 이용자에게 어렵고 도서관에 비용 부담이 된다면 가장 많이 이용하는 것으로 조사된 MSN메신저를 이용하여 서비스 운영을 시작할 수 있다. 그러나 MSN이 상업적 서비스이기 때문에, 메시지를 주고받는 정도의 도구를 도서관에서 개발하여 사용하거나, Southern Illinois University의 Morris Library에서 개발한 Morris Messenger를 무료로 이용하는 방법 등도 대안으로 고려해볼 수 있다. 유료 소프트웨어를 선택할 때 고려해야 할 사항을 살펴보면 기본적으로 사서와 이용자는 정보서비스 이용에 편리한 접근성과 응답의 신속성 및 정확성을 중요한 요소로 생각하고 있다. 따라서 소프트웨어는 무엇보다도 다운로드가 필요 없이 브라우저에서 즉시 접근이 가능해야 한다. 그리고 사용이 쉽고 메뉴를 직관적으로 이해할 수 있어야 하며, 접근에 기술적 어려움이 없도록 브라우저 호환성이 높아야 한다. 또한 신속한 응답을 위해 온라인 대화를 돕는 상용구 사용이 가능한지도 선택 기준이 된다.

5.2 정책

정책 단계에서는 계획 단계에서 수립한 서비스 목적과 도구의 특성을 토대로 운영의 실질적 방책을 정한다. 우선, 정보사서의 수가 부족한 대학도서관 상황으로 온라인 실시간 정보서비스를 위해 추가 인력을 보충하여 운영하는 것이 바람직하나, 인원 보충이 원활하지 않은 경우 기존 전자 정보서비스 담당 사서나 정보데스크 사서가 서비스를 병행하는 것이 좋다. 이와 같은 정책은 운영 초기단계에서 새로운 업무 시작으로 인해 발생하는 변화를 최소화하고 업무의 계속성을 유지할 수 있다는 장점이 있으며, 운영시간 외에는 다른 서비스 업무를 수행할 수 있어 효율성이 높다. 자관에서 결정한 운영시간에 따라 근무시간 외의 운영에 있어서는 교대 근무나 정보데스크 담당 대학원생 조교를 두는 것이 운영시간의 과도한 제약을 방지하고 운영의 계속성을 유지하는 방안이다. 그리고 주제전문가가 부족하므로 I대학 도서관의 사례와 같이 전공 교수의 참여를 고려해볼 수 있으며, 서비스의 확장을 위해 협력체 구성을 시도할 수 있다.

또한 이용자와 실시간으로 정보면담을 하기 때문에 이용자가 만족하는 시간대와 사서가 서비스할 수 있는 범위를 고려하여 운영시간을 규정해야 한다. 설문조사 결과 사서와 이용자 모두 적절한 운영시간대 2순위로 선택한 낮 12시~오후 5시에 서비스를 필수적으로 운영하고, 자관의 방침에 따라 낮 12시 이전 혹은 오후 5시 이후에 서비스가 가능하도록 조정한다. 운영시간은 1시간 이상 단위로 구분하여 이용자에게 높은 인지도를 줄 수 있도록 설정하고, 반드시 사전조사를 거쳐 자주 변경하지 않고 통일성이 있는 운영시간에 서비스할 수 있도록 하여 이용에 혼란을 최소화해야 한다.

그리고 온라인 실시간 정보서비스 이용으로 노출되는 이용자의 개인정보에 관해 수집·이용할 내용을 정책적으로 결정하고, 이를 이용자에게 명시해야 하며 서비스 이용시 노출될 정보의 수준에 대한 결정권을 이용자에게 일정 부분 주어야 한다. 또한 소극적인 이용자가 자신의 개인정보를 노출하기 꺼려하는 이유로 온라인 실시간 정보서비스 이용에 스스로 제약을 두는 것을 방지하기 위해서는, 사실상 면대면 정보서비스에서 본인의 이름을 언급하는 일이 빈번하지 않은 것과 같이 정보 제공의 선택권을 성명, 전공, 학번 등의 기본적인 내용까지 확대하여 실시하는 방안도 고려해볼 수 있다.

5.3 실행

실행 단계에서는 교육과 홍보 및 평가가 요구된다. 사서는 기존의 전자 정보서비스 제공에 있어서 정보검색과 언어뿐만 아니라 문자로 이루어지는 의사소통에 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다. 온라인 대화는 서비스의 실행에 있어서 이용자와 상호작용 하는 핵심적 도구이기 때문에 의미전달의 극대화를 위해 온라인 대화 방법에 대한 교육이 반드시 필요하다. 따라서 문자로 나타나는 이용자 질문의 요지를 파악하고 바람직하지 못한 이용자의 태도에 문자로 대응하는 방법 등을 훈련해야 한다. 그리고 주제전문가 양성 교육과 정기적인 인터넷 활용 교육이 필요하다. 설문조사 결과 이용자가 판단하는 문제점으로는 홈페이지에서 정보서비스 접근 단계가 복잡하여 존재 여부조차 파악하기 힘들고 이용 방법도 복잡하다는 것이었다. 도서관의 이용자 대상 교육은 기존에도 꾸준히 제공되어 왔으나 이용률이 높지 않고 교육의 기회를 모든 이용자에게 부여하기 어렵다는 단점이 있다. 따라서 인터넷으로 이루어지는 온라인 실시간 정보서비스는 도서관 홈페이지상에서 이용자를 대상으로 정보서비스 이용지침을 명시하여 이용을 돕는 것이 가장 효율적인 방안이라고 할 수 있다. 특히 24/7 Reference 홈페이지가 제공하는 플래시로 제작된 이용안내는 보기 편리하고 이해하기 매우

쉽다. 또한, 소프트웨어 이용에 있어서는 실제 이용 그림을 첨부한 쉬운 설명으로 이용자를 서비스 접속까지 이끌어야 해야 하며, 사서와의 대화에서는 인터넷의 은어 사용과 대화 도중에 접속을 해제하는 행위를 자제하도록 안내해야 한다.

정보서비스의 이용 경험은 선호도와 친숙함을 높여 향후 해당 서비스를 다시 이용하게 하는 경향이 있기 때문에, 온라인 실시간 정보서비스의 실행과 이용 유도를 위해서는 홍보가 반드시 필요하다. 특히 이용률이 높은 웹페이지에 접근점을 가능한 많이 두고, 이용자가 쉽게 알아볼 수 있으며 거부감 없도록 메뉴를 구성해야 한다. 또한 홍보를 위해 도서관 웹페이지에서뿐만 아니라 교내의 다른 웹페이지 및 시설물을 적극적으로 이용해야 한다.

사서와 이용자가 커뮤니케이션이 끝나고 서비스가 종료되기 직전에 간단한 설문을 통하여 평가를 실행할 수 있다. 평가는 온라인 실시간 정보서비스를 직접 이용해 본 자관 이용자들의 의견을 반영할 수 있기 때문에, 서비스 실행의 초기 평가 결과는 새롭게 도입한 서비스의 운영을 지속해 나갈 것인지를 결정하는데 도움이 되며, 계속적인 운영이 결정된다면 자관 이용자들의 특성을 파악하여 온라인 실시간 정보서비스를 점진적으로 개선해나가는 도구로 이용될 수 있다.

6. 결론

다양한 이용자의 요구와 급변하는 정보환경 속에서 변화하지 않는 정보서비스는 이용자에게 불필요하다. 가장 적절한 정보기술의 활용을 토대로 전문성 있는 사서가 이용자와 상호작용하고 서비스의 질적 가치를 높여 나간다면 온라인 실시간 정보서비스는 그 가치를 인정받을 수 있을 것이다. 이에 본 연구는 대학도서관 정보서비스 분야의 현황과 흐름을 알리고, 정보환경의 변화에 따라 대학도서관에서 온라인 실시간 정보서비스를 도입·개발하고자 할 때 시행착오를 줄일 수 있을 뿐만 아니라, 시스템을 효율적으로 운영하기 위한 기초를 마련하는데 중요한 역할을 할 수 있을 것으로 판단된다. 본 연구에서는 도입 초기단계의 운영방안을 제시한 것이므로 차후 국내에 온라인 실시간 정보서비스의 이용이 활성화되면 보다 실질적인 이용에 대한 분석과 평가가 이루어져야 할 것으로 사료된다.

참고문헌

김지현. 2000. 『대학도서관 전자참고서비스 운영방안에 관한 연구』. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 문헌정보학과.

김형규. 2000. 『대학도서관 전자게시판 활용에 관한 연구』. 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 문헌정보학과.

김휘출. 2005. 참고봉사로서 채팅서비스를 위한 준비. 『국회도서관보』, 42(4): 54-63.

한국사립대학교 도서관협의회 http://www.kpula.or.kr

Johnson, Corey M. 2004. Online Chat Reference- Survey Results from Affiliates of Two Universities. *Reference & User Services Quarterly,* 43(3): 237-247.

Meola, Marc and Sam Stormont. 2002. *Starting and Operating Live Virtual Reference Services: A How-To-Do-It Manual for Librarians.* New York: Neal-Schuman Publishers.

Ronan, Jana Smith and Carol Turner. 2002. *Chat Reference.* Washington, D.C.: Association of Research Libraries.