

전자 정보서비스 환경에서의 이용자 - 정보사서간의 커뮤니케이션에 관한 연구

A Study on the Communication between User and Librarian in the Digital Reference Services

이 숙 희(Sook-Hee Lee)*

목 차

- | | |
|------------------------|----------------------|
| 1. 서론 | 2. 2 질문협상 |
| 1. 1 연구의 목적 | 2. 3 답변 |
| 1. 2 연구방법 및 제한점 | 3. 실태조사 및 결과분석 |
| 1. 3 선행연구 | 3. 1 전자 정보서비스의 제공 현황 |
| 2. 전자적 정보면담의 커뮤니케이션 특성 | 3. 2 조사결과의 분석 |
| 2. 1 접근 | 4. 결론 및 제언 |

초 록

전자적 정보면담의 효율성에 영향을 미칠 수 있는 이용자 - 정보사서간의 커뮤니케이션 요소들을 분석하고 그 문제점과 개선방안을 논의하였다. 전통적 정보면담과 전자적 정보면담의 커뮤니케이션 특성들을 비교분석한 후 국내 대학도서관의 전자적 정보면담의 실태를 조사하였으며 서비스의 접근, 질문협상 그리고 답변 과정에 적용할 수 있는 커뮤니케이션 기법들을 제시하였다.

ABSTRACTS

Examine the communication between user and librarian in the digital reference services and discuss the limitations and possibilities in the quality of reference interview. Along with a comparison of traditional vs. electronic reference interview, 26 digital reference services in academic libraries were investigated. Some strategies were suggested to improve the quality of user-librarian communication in the process of accessing the service, of question negotiation and of responding to the questions.

키워드: 전자적 정보면담, 전자 정보서비스, 질문응답서비스, 이용자 - 정보사서간의 커뮤니케이션, 대학 도서관

* 전남대학교 사회과학대학 문헌정보학과 강사(sh2460@chol.com)
논문접수일자 2003년 2월 16일
게재확정일자 2003년 3월 12일

1. 서론

1.1 연구의 목적

정보기술과 온라인 네트워크 기술의 발달은 전자 정보서비스라는 새로운 서비스 환경을 발전시켰을 뿐 아니라 이용자 - 정보사서간의 커뮤니케이션 방식에도 큰 변화를 가져왔다.

이용자가 직접 도서관을 방문하지 않고도 전자우편이나 전자게시판을 통해 질문메시지를 보내고 답변을 확인할 수 있게 되었으며, 최근에는 인터넷의 채팅기법을 적용한 다양한 소프트웨어들이 개발되어 이용자는 시간적, 공간적 제약 없이 실시간의 질문응답서비스를 이용할 수 있게 되었다. 그동안 전통적 정보면담의 심리적, 환경적 장애 요인으로 인해 정보사서와의 직접적 면담을 기피했던 이용자들은 가상공간의 정보서비스가 제공하는 익명성이나 편이성을 강조하며 전자 정보서비스 환경에서의 새로운 이용자 문화를 형성해가고 있다(Wilson 2000, 38). 전자 정보서비스의 확산은 매우 빠른 속도로 진행되고 있으며, 1980년대 중반부터 전자 정보서비스가 제공되기 시작했던 미국의 경우, 이용자와 정보사서간의 면대면 상호작용은 점차 감소하고 있으나 전자적 정보면담의 비율은 급격히 증가하고 있는 추세를 보이고 있다(Lipow 1999a; Gray 2000; Anderson et al 2000; Broughton 2001).

그러나 전자 정보서비스의 개발과 적용에 있어서 여전히 해결되지 않고 있는 문제들 중 하나는, 전통적 정보서비스의 대인적 요소들을 새로운 정보서비스 환경에 병합시키는 문

제이다(Abels 1996; Tibbo 1995; Straw 2000). 풍부한 웹 정보원과 다양한 탐색엔진들의 기능 향상에도 불구하고 인터넷 정보의 복잡성은 이용자 - 시스템간의 상호작용에 있어서 정보사서의 '보이지 않는 기능'을 그 어느 때보다 더 강조하고 있다(Wilson 2000, 399). 기술의 발전이 이용자와 정보사서간의 상호작용 방식에 변화를 가져왔을 뿐, 이용자의 정보요구를 명료화하기 위해 정보사서의 인적 도움을 제공하는 정보면담의 본질에는 아무런 변화를 가져오지 않은 것이다.

따라서 이용자 - 정보사서간의 전통적 커뮤니케이션 요소들이 전자 정보서비스 환경에서는 어떻게 재해석되어 적용되고 있는지, 그리고 전자 정보서비스의 다양한 커뮤니케이션 방식들이 이용자의 정보요구를 형식화하는 정보면담 과정에 어떤 영향을 미치고 있는지를 파악해 볼 필요성이 제기된다.

특히, 인터넷상의 상업적 기관들이 제공하는 Ask Jeeves(<http://www.askjeeves.com>)나 Webhelp(<http://www.webhelp.com>)와 같은 24/7 질문응답서비스들의 출현은, 정보요구를 지닌 이용자들이 도서관 정보서비스 이외의 또 다른 서비스 수단을 갖게 되었음을 의미하며, 동시에 도서관과 정보사서에게는 새로운 도전과 위기를 안겨 준 것이라 할 수 있다. 이용자 - 정보사서간의 커뮤니케이션의 효율성을 재해석하는 일은 상업적 기관들의 질문응답서비스와 차별화할 수 있는 도서관의 서비스 방안을 모색하는데 있어서 이러한 위기를 기회로 전환시킬 수 있는 또 다른 해결책을 제시해 줄 수 있을 것이다.

본 연구의 목적은 전자 정보서비스 환경에

서 수행되는 정보면담의 실태를 분석하고 효율적인 전자적 정보면담을 수행하는데 적용할 수 있는 이용자 - 정보사서간의 커뮤니케이션 개선 방안들을 논의하는데 있다. 이 연구는 현재 제공 중인 전자 정보서비스의 질적 수준을 평가하거나 새로운 방식의 서비스 도입에 있어서 고려되어야 할 평가요소 및 기준을 마련하는데 기초적 연구가 될 것이다.

1. 2 연구방법 및 제한점

전자적 정보면담의 효율성에 영향을 미칠 수 있는 이용자 - 정보사서간의 커뮤니케이션 요소들을 파악하기 위해 전통적 정보면담과 전자적 정보면담의 커뮤니케이션 특성들을 비교 분석하고 그 결과를 바탕으로 국내 대학도서관의 전자 정보서비스의 현황과 정보면담의 실태를 조사하였다.

이 연구는 「한국도서관통계」(2002)에 수록되어 있는 61개 국공립 대학도서관과 197개 사립 대학도서관들의 홈페이지에 접속하여 2003년 1월 4일부터 2월 10일까지의 조사기간 동안 접속이 가능했던 기관들 중 일반 도서관 이용 문의 및 건의를 위해 '게시판' 또는 'Q & A'를 운영하면서 이용자의 정보질문을 처리하기 위해 별개의 전자 정보서비스를 제공하고 있는 기관들을 분석 대상으로 하였다.

각 분석 대상기관의 정보면담의 실태는 웹 상에서 접속이 가능하고 확인이 가능한 데이터만을 근거로 분석하였으며, 이용자나 정보사서를 대상으로 한 설문 조사는 수행되지 않았다.

1. 3 선행연구

국외의 경우, 1980년대 중반부터 주로 의학 및 과학 기술 분야의 연구도서관을 중심으로 시작되었던 전자 정보서비스의 적용이 1990년대 초 대학도서관에 확산되면서 매우 다각적인 연구 활동이 이루어지고 있다.

전자 정보서비스의 주요 연구 분야를 살펴보면, 전자 정보서비스의 구축 방안을 논의하고 개발 모형을 제시한 연구들(Kasowitz et al. (2000); Hummelshoj(2000); Stemper and Butler(2001))과 전자 정보서비스의 성장 및 그 특징들을 논의한 연구들(Bristow(1992, 1995); James et al(1999); White(2001a); Tenopir and Ennis(2002)), 그리고 전자 정보서비스를 통해 처리되고 있는 질문의 유형이나 이용자들의 특성을 분석한 연구들(Diamond and Pease(2001); Garnsey and Powell(2000); Carter and Janes(2000))로 구분해 볼 수 있으며, 최근에는 전자 정보서비스의 성장과 함께 그 질적 수준을 평가하기 위한 기준들(White 2001b)도 제시되고 있다.

본 연구의 목적상 전자 정보서비스 환경에서 이용자 - 정보사서간의 커뮤니케이션 문제를 다루고 있는 대표적인 연구들을 살펴보면 다음과 같다.

Tibbo(1995)는 원격의 정보면담이 효율적으로 수행되기 위해 면대면 정보면담에 적용되었던 면담기법들이 전자적 정보면담에서도 활용될 수 있어야 한다는 주장과 함께 서비스의 접근, 이용자 정보요구의 명료화, 요구된 정보의 제공, 그리고 서비스에 대한 이용자 평가 측면에서의 커뮤니케이션 문제들을 논의하

고, 전자 정보서비스의 정책과 운영 방안을 고찰하였다. Abels(1996)는 전통적 정보면담과 전자적 정보면담의 매체적 특성을 비교하고, 전자우편을 이용한 전자 정보서비스의 모형안을 제시하였다. 또한, 이용자의 질문을 명료화하기 위한 수단으로서 웹 질문양식의 적용 방안을 논의하였으며, 그 양식에 포함되어야 할 구체적 요소들을 제시하였다.

그 이외에 Bushallow-Wilber 등(1996)은 전자 정보서비스에 대한 이용자 만족도 조사를 수행한 결과, 질문의 유형이나 서비스 이용 시간 등 처음 서비스를 제공하면서 기대했던 것과는 다른 이용 행태들이 파악되었음을 보고하였다. 그리고 전통적 정보면담에서와 같은 충분한 상호작용이 결여되어 있지만, 전자 정보서비스에 대한 이용자 만족도는 긍정적인 것으로 평가하였다. Straw(2000)는 전통적 정보면담과 전자적 정보면담의 특징을 비교하면서, 이용자의 언어적, 비언어적 그리고 시각적 단서를 파악할 수 없는 전자 정보 서비스 환경에서는 질문메시지에 담긴 행간의 의미를 제대로 이해할 수 있는 정보사서의 문어적 커뮤니케이션 능력이 강조된다고 주장하였다.

한편, Wilson(2000), Viles(1999) 그리고 Lipow(1999b)는 변화하는 정보서비스 환경에 인간적인 요소를 잘 병합시켜 나가기 위해 무엇보다 정보면담 과정에 대한 분석이 요구되며, 전통적인 면대면 상호작용에서 교환되었던 비언어적 단서들이 가상공간에서도 적용될 수 있도록 그에 상응하는 커뮤니케이션 기법들이 개발되어야 한다고 주장하였다.

1990년대 말부터는 채팅이나 인스턴트 메

시징(Instant Messaging) 기법을 이용한 실시간 온라인 정보서비스(real-time online reference service)가 도입되면서 이용자 - 정보사서간의 상호작용을 분석한 연구들이 더욱 다양하게 수행되고 있다.

Anderson 등(2000)과 Foley(2001)는 채팅 방식의 전자 정보서비스에 대한 이용자 만족도를 조사하였는데, 대체적으로 높은 이용자 만족도를 확인하였으며 특히, 이용자들은 응답의 즉시성을 높이 평가한 것으로 나타났다. Francoeur(2001)는 채팅 방식의 전 세계 전자 정보서비스를 대상으로 그 실태를 조사하고 다른 커뮤니케이션 방식과의 장, 단점을 비교 분석한 결과, 전자적 정보면담에 관한 연구는 단순한 한 분야의 연구 영역이 아니라 커뮤니케이션, 언어학, 인지과학, 그리고 심리학 분야의 이론 및 기술이 요구되는 분야임을 강조하였다. 그리고 Ruppel과 Fagan(2002)은 대학도서관 이용자들을 대상으로 인스턴트 메시징 기법을 이용한 전자 정보서비스의 효율성을 평가하면서 실시간 온라인 정보서비스가 전통적 정보서비스의 문제점들을 해소해 줄 수 있는 장점을 지니고 있으나, 기존의 정보서비스 방식이 가장 효율적인 상황에서는 그 방식이 선택될 수밖에 없으며 특히, 전통적 정보서비스의 비언어적 커뮤니케이션 요소들이 새로운 정보면담 환경에 어떻게 전달될 수 있는지가 서비스의 성공을 좌우하게 될 것이라고 결론지었다.

1996년 대외경제정책연구원에서 처음 전자 정보서비스가 제공되기 시작했던 국내의 경우, 아직 전자 정보서비스의 제공과 이용률은 높지 않지만 전자 정보서비스의 실태를 파악할

수 있는 연구들은 꾸준히 수행되고 있다.

대표적인 연구들로, 연구도서관의 전자 정보서비스의 현황을 조사한 이재운(1998)의 연구와 대학도서관의 정보사서들을 대상으로 전자 정보서비스의 이용과 관리에 대한 의견을 조사한 김지현(2000)의 연구를 비롯하여 대학도서관 홈페이지상의 전자 정보서비스 메뉴의 접근성을 분석한 최은주(1999)의 연구를 들 수 있다. 그리고 유재욱(2000)의 연구에서는, 전자 정보서비스가 제공되고 있는 37개 대학도서관의 서비스 접근의 편이성, 서비스 이용 정도, 그리고 정보 질문의 유형 등이 분석되었으며, 29개 대학도서관의 전자 정보서비스의 현황 및 실태를 분석한 정재영(2001)의 연구에서는, 각 매체별 전자 정보서비스의 특징과 효율적인 전자 정보서비스 제공 방안들이 논의되었다.

이상의 선행연구들을 살펴보면, 새로운 방식의 질문응답서비스를 적용하는데 있어서 고려되어야 할 각 매체별 전자 정보서비스의 장, 단점들이 비교되고, 전자 정보서비스의 이용 실태에 대한 조사와 함께 이용자 - 정보사서간의 커뮤니케이션 기능이 지니고 있는 중요성이 강조되고 있지만, 전자적 정보면담 환경에서 이용자와 정보사서간의 커뮤니케이션이 실제 어떻게 이루어지고 있으며, 그 과정에서 발생하는 장애요인들을 해소할 수 있는 커뮤니케이션 개선 방안들을 제시해 주는 연구는 아직 미흡한 편이라 할 수 있다.

2. 전자적 정보면담의 커뮤니케이션 특성

정보서비스의 핵심은 이용자의 질문을 해결해 주는 것이다. 그런데 대다수의 이용자가 표현한 질문내용과 진정한 정보요구 사이에는 늘 차이가 있다. 정보면담이란, 이러한 차이를 가능한 한 좁혀주기 위해 이용자와 정보사서간의 상호작용이 이루어지는 정보서비스의 핵심과정이다. Taylor(1968, 180)는 이 과정을 “자신이 모르는 어떤 것에 대하여 다른 사람에게 설명하려 하는 가장 복합적인 인간 커뮤니케이션 행위”로 묘사하였다.

전통적 정보면담에서는 이러한 상호작용이 전화나 우편, 또는 면대면 커뮤니케이션 방식을 통해 이루어지고 있으며, 전자적 정보면담에서는 전자우편이나 전자게시판과 같은 비동시적 전자 커뮤니케이션 매체를 이용하여 수행된다. 최근에는 화상회의 방식 뿐만 아니라, 채팅이나 인스턴트 메시징 기법을 이용하여 텍스트형 메시지를 실시간으로 주고 받을 수 있는 온라인 정보면담 방식도 제공되고 있다.

본 연구에서는, 전자적 정보면담 환경에 영향을 미치는 커뮤니케이션 요소들을 파악하기 위해 가장 대표적인 전통적 정보면담 방식이라 할 수 있는 면대면 면담과, 국내 대다수의 전자 정보서비스가 적용하고 있는 비동시적 커뮤니케이션 매체를 이용한 면담 방식을 중심으로 서비스의 접근, 질문협상 그리고 답변과정으로 구분한 정보면담 과정별 커뮤니케이션 요소들을 비교, 분석하였다.

2.1 접근

이용자가 자신의 정보질문을 해결하기 위해서는 먼저 정보사서나 서비스에 대한 식별이 이루어져야 한다. 따라서 이용자 - 정보사서 간의 커뮤니케이션은 서비스를 식별하고 접근하는 과정에서부터 시작된다고 할 수 있다.

이용자가 직접 도서관을 방문하여 정보사서와의 면담을 시도하게 되는 면대면 정보면담에서는 정보 데스크라는 물리적 공간의 시각적 효과 때문에 서비스의 식별력이 높다. 그러나 이용자는 정보사서에게 접근하는데 있어서 상당한 심리적, 정서적 장애를 지니고 있는 것으로 알려져 있다. 대인 커뮤니케이션 과정에서 발생하는 '말하는 것에 대한 공포감'(Lederman 1981), 정보사서에게 바보처럼 보이고 싶지 않거나 바쁜 정보사서를 방해하지 않기 위해 또는 정보사서의 불친절한 태도 등의 이유로 이용자들은 정보사서에게 질문하기를 주저한다는 것이다(Swope and Katzer 1972; Hatchard and Toy 1986; Dewdney and Ross 1994). 그런데 면대면 면담에서 발생하는 접근과정의 장애 요인들은 역시 이용자와의 직접적인 상호작용 속에서 해소되고 있다. 이용자의 도움 요청에 언제라도 응할 수 있음을 보여주는 정보사서의 개방적인 태도나 자세, 그리고 이용자의 접근의지를 격려해 주는 눈맞춤과 얼굴 표정 등 다양한 비언어적 커뮤니케이션 기법들을 적용할 수 있기 때문이다.

한편, 전자적 정보면담의 경우, 이용자가 직접 도서관을 방문해야 한다는 번거로움이 없으며 정보면담의 필요성이 발생했을 때 언

제, 어디에서나 원격 접속이 가능하다는 점에서 서비스 접근의 편이성은 크다고 할 수 있다. 또한, 이용자들은 원격의 정보면담이 정보사서를 덜 귀찮게 한다고 믿고 있으며, 정보사서에게 접근할 때 느끼는 이용자의 심리적 부담을 줄이는데 효과적인 커뮤니케이션 방식이라고 여기고 있다(Gray 2000, 372; Straw 2000, 376-377). 그러나 가상공간에서의 서비스 식별력과 접근가능성을 높여주기 위해서는 서비스명의 위치나 서비스 이용 안내문과 같은 커뮤니케이션 요소들이 제 기능을 수행할 수 있어야 한다.

2.2 질문협상

질문협상은 이용자의 진정한 정보요구를 파악하기 위해 이용자의 정보질문을 명료화하는 과정이다. 대다수의 이용자들이 자신의 정보요구를 명확하게 이해하지 못한 상태에서 정보질문을 제기하게 되며 이해를 하고 있는 경우라도 그 내용을 제대로 표현하는데 많은 어려움을 느낀다(Katz 1997, 155). 질문협상 과정을 통해 이용자는 자신의 정보요구가 무엇인지를 구체적으로 형식화할 수 있게 되며, 정보사서는 이용자의 정보요구를 보다 완벽하게 이해함으로써 궁극적으로는 답변의 정확성을 높일 수 있게 된다. 따라서 질문협상 과정은 이용자의 정보요구를 명료화하기 위해 정보면담 과정 중 가장 인간적인 중재를 필요로 하는 과정이라 할 수 있다.

면대면 정보면담은 이용자 정보요구를 명료화하는데 적용할 수 있는 가장 효율적인 커뮤니케이션 방식으로 여겨지고 있다. 정보질문

의 명료화 과정에서 명확하지 않은 부분들에 대한 이용자 - 정보사서간의 즉각적인 피드백이 확인될 수 있으며, 완벽하게 표현되지 못했던 이용자의 진정한 정보요구가 언어적, 비언어적 단서를 주고받을 수 있는 직접적인 커뮤니케이션 과정을 통해 보다 명확하게 해석될 수 있다.

그 이외에도, 이용자와 이용자의 질문에 관심과 흥미를 보이는 정보사서의 태도나 이용자의 질문을 진지하게 경청하고 있다는 표현의 고개 끄덕임, 질문 내용에 대한 요약 및 재진술 등의 커뮤니케이션 기법들은 이용자가 자신의 정보요구를 보다 개방적이고 솔직하게 표현할 수 있도록 심리적 안정감과 자신감을 제공해 준다. 또한, 보통 실제의 내용보다 더 단순하게 표현되는 이용자의 질문을 보다 완벽하고 정확하게 해석하기 위해 개방형 질문 기법(Jennerich and Jennerich 1997, 17)이나 중립형 질문기법(Dervin 1986)과 같은 면담기법들도 적용할 수 있다.

반면에, 전자우편이나 전자게시판과 같은 비동시적 커뮤니케이션 매체를 이용하는 전자적 정보면담에서는 이용자와 정보사서간의 원활한 피드백을 기대할 수 없다. 대신에 이용자가 자신의 정보요구를 언어적 표현이 아닌 질문메시지로 문자화한다는 점에서 면대면 면담에서보다 정보요구의 표현에 따른 심리적 부담이 덜하고 질문내용의 명료성은 더 커진다는 장점이 지적되고 있다(Koyama 1999). 그러나 전자적 정보면담 환경에서는 질문메시지 작성에 관한 안내 이외에 이용자의 정보요구를 형식화하는데 도움을 줄 수 있는 커뮤니케이션 수단이 전혀 없기 때문에 자

신의 정보요구를 표현하는 이용자의 심리적 부담이 오히려 더 클 수 있으며, 정보사서에게는 이용자의 진정한 정보요구를 파악하는데 필요한 정보를 충분히 입수할 수 없다는 커뮤니케이션상의 장애 요인이 발생하게 된다.

즉각적인 피드백이 결여되어 있는 면담환경에서 이용자의 질문을 효과적으로 처리하기 위한 하나의 대안은 웹 질문양식(Web form)을 적용하는 것이다(Abels 1996). 이용자의 정보요구를 구체적으로 파악하기 위한 웹상의 커뮤니케이션 수단으로서 이 질문양식이 면대면 정보면담의 피드백 기능을 대체하기 위해서는 질문의 명료화 과정에 영향을 미치는 언어적, 비언어적 커뮤니케이션 메시지에 상응하는 질문 항목들의 구성과 적용 방식에 대한 신중한 검토가 요구된다.

2.3 답변

질문협상 과정을 통해 이용자의 정보질문이 명료화되면 그 결과로서 정보사서는 답변을 제공하게 된다. 답변 과정에서 이용자 - 정보사서간의 커뮤니케이션의 효율성을 평가하는 결정적인 요인은 답변의 즉시성이다(Mendelson 1997, 552).

면대면 정보면담에서는 이용자의 질문에 대한 즉각적인 답변이 제공될 뿐만 아니라 해당 정보를 직접 보여주거나 그 접근 방법을 확인시켜 줌으로써 이용자의 이해를 도와줄 수 있다. 그리고 이용자의 질문이 처리되는 전 과정을 이용자가 함께 하면서 확인할 수 있기 때문에 답변의 정확성에 미치는 이용자 - 정보사서간의 직접적 커뮤니케이션의 효과도 크다.

전자적 정보면담의 경우, 답변의 즉시성을 기대하기 어려운 비동시적 커뮤니케이션 매체의 특성상 정보사서와 이용자에게 상대적인 커뮤니케이션 효과를 가져온다. 이용자의 질문을 이해하고 답변을 준비하는데 충분한 시간을 할애할 수 있는 정보사서는 즉각적인 답변을 제공해 주어야 하는 면대면 면담이나 실시간 온라인 면담환경에서보다 심리적 부담감이 덜 하며 더 완벽한 답변을 제공해 줄 수 있다(Tibbo 1995, 302; Foley 2002, 43). 그러나 이용자 입장에서는 답변을 확인하는데 하루 또는 그 이상의 시간을 기다려야 한다는 전자적 정보면담의 가장 큰 단점을 감수해야 한다. 답변 확인이 시간적으로 지체되면 이용자의 정보요구 자체에 영향을 미쳐 원래의 정보요구가 소멸해 버리거나 질문내용의 변화를 가져올 수도 있다. 따라서 답변의 즉시성이 결여되어 있는 전자 정보면담의 단점을 보완하기 위해서는 질문메시지가 접수되어 처리되는 과정을 이용자에게 확인시켜 주거나 질문과 답변의 시차 문제를 완화할 수 있는 커뮤니케이션 장치들이 제공되어야 한다.

또한, 답변의 주체가 누구인지를 밝히는 것은 답변 내용에 대한 신뢰도 뿐 아니라 전반적인 서비스의 권위에도 영향을 미치는 주요 평

가 요인으로 지적되고 있다(White 2001b). 면대면 정보면담에서 정보사서의 신분을 알리는 표시나 신분증 착용과 같은 비언어적 메시지(한상완 1993)를 통해 이용자의 정보질문이 전문적으로 처리되고 있음을 인식시켰던 것처럼 가상공간의 서비스에서도 이용자가 답변의 주체를 확인할 수 있는 커뮤니케이션 요소가 반영되어야 할 것이다.

이상의 정보면담 과정별 이용자 - 정보사서간의 커뮤니케이션 특성과 요소들을 정리해보면 <표 1>과 같다.

정보사서의 인성과 같은 개인적 특질들은 전자적 정보면담 환경에 적용시키기에 다소 무리가 따르는 커뮤니케이션 요소라 할 수 있지만, 정보면담 과정에 긍정적인 영향을 미치는 이용자 - 정보사서간의 커뮤니케이션 요소들은 전자적 정보면담 환경에서도 최대한 해석되어 적용될 수 있어야 할 것이다.

전자적 정보면담의 효율성에 영향을 미칠 수 있는 커뮤니케이션 요소들을 분석하고 그 개선 방안을 제시하기 위해 이 연구에서는 국내 대학도서관의 전자 정보서비스를 대상으로 정보면담 과정에서 파악된 이용자 - 정보사서간의 커뮤니케이션 요소들이 어떻게 적용되고 있는지 그 실태를 조사하였다.

<표 1> 전자적 정보면담의 커뮤니케이션 특성

정보면담 과정	커뮤니케이션 특성	커뮤니케이션 요소
접근	식별력 접근가능성	서비스 위치 서비스 이용 안내
질문협상	피드백	질문메시지의 작성 안내 웹 질문양식
답변	즉시성 신뢰성	질문 처리과정의 확인 답변의 주체

3. 실태조사 및 결과분석

전자적 정보면담의 실태를 조사한 결과이다.

3.1 전자 정보서비스의 제공 현황

전체 258개 조사대상 기관 중 전자 정보서비스를 제공하고 있는 도서관의 수는 42개 기관인 것으로 조사되어 국내 대학도서관의 전자 정보서비스 제공률은 약 16%(42/258)로 분석되었다. 전자 정보서비스의 서비스명과 서비스 제공방식을 살펴보면 <표 2>와 같다.

전자 정보서비스에 대한 각 도서관의 명칭은 모두 16종류로서 매우 다양하게 표현되고 있었다. 가장 높은 비율을 보인 서비스명은 '온라인 참고봉사'(11)였으며, 그 다음이 '참고질의응답'(8)과 '참고질의'(6)의 순으로 나타났는데, 전체 서비스명 중 '온라인'이 포함된 서비스명이 15개 기관에서 사용되고 있어서 서비스명에 서비스 제공방식이 전자적임을 표현하려는 경향이 높다는 것을 알 수 있었다.

전자 정보서비스의 제공방식은 전자게시판을 이용하는 도서관이 37개 기관이었고, 나머지 5개 기관만이 웹 질문양식을 이용하고 있는 것으로 나타나 대다수의 전자적 정보면담이 전자게시판을 통해 수행되고 있음을 확인할 수 있었다.

전자 정보서비스가 제공되고 있는 42개 도서관 중 16개 기관의 전자 정보서비스는 서비스 이용에 이용자 인증 절차를 요구하고 있어 더 이상의 서비스 분석이 불가능하였다. 이 연구에서는 접속이 가능했던 26개 도서관의 전자 정보서비스를 대상으로 정보면담의 실태를 조사하였다. <표 3>은 각 커뮤니케이션 요소별

3.2 조사결과의 분석

3.2.1 서비스의 위치

서비스의 식별력과 접근의 편의성을 좌우하는 서비스의 위치를 조사한 결과, 26개 기관 중 도서관 홈페이지 화면에서 서비스명을 바로 확인하고 접근할 수 있는 도서관은 15개 기관이었으며, 나머지 11개 도서관들은 홈페이지상의 '이용자 서비스'나 '게시판' 등의 주메뉴에 마우스를 가져가면 나타나는 하위메뉴를 통해 전자 정보서비스명을 확인할 수 있도록 되어 있었다. 이는 면대면 면담의 정보 데스크나 정보사서가 지나는 시각적 효과와 비교해 보았을 때 서비스의 존재를 알리고 이용을 격려하는 커뮤니케이션 기능이 부족하다는 것을 보여주고 있다.

서비스의 식별력과 접근성을 높여주기 위해서는 도서관의 대표적 서비스라 할 수 있는 전자 정보서비스의 서비스명이 도서관 홈페이지 화면에서 직접 확인될 수 있어야 할 것이며, 웹상의 도서관 서비스를 이용하는 이용자가 서비스 이용과정에서 언제라도 도움을 요청할 수 있도록 모든 도서관 서비스 화면에 전자 정보서비스 채널이 제공될 수 있어야 할 것이다. 또한, 서비스명을 돋보이게 하는 시각적 효과나 애니메이션 기법들을 적용하여 이용자의 접근을 격려하는 정보사서의 태도를 표현해 줄 수 있고, 홈페이지상의 전자 정보서비스명에 간략한 서비스 목적을 설명해 주는 풍선도움말 기능을 구현한다면 서비스명에 대한 이용자의 이해를 도와 서비스의 접근성을

〈표 2〉 전자 정보서비스의 제공 현황

대학명	서비스명	서비스 방식	이용자 인증
강남	학술정보질의응답	게시판	인증요청
경주	참고질의	게시판	인증요청 없음
경기	참고질의응답	질문양식	인증요청 없음
경남	참고질의응답	게시판	인증요청 없음
경성	참고질의응답	게시판	인증요청 없음
경희	묻고 답하기	게시판	인증요청 없음
고려	참고질의응답	게시판	인증요청
고려의대	Ask A Librarian	게시판	인증요청
관동	참고질의	게시판	인증요청
계명	온라인참고질의	질문양식	인증요청
금오공과	참고질의	게시판	인증요청
나사렛	온라인참고봉사서비스	게시판	인증요청 없음
단국	참고질의응답	게시판	인증요청 없음
대구	참고질의 및 응답	게시판	인증요청 없음
덕성여자	참고질의	게시판	인증요청 없음
동국	온라인참고봉사	게시판	인증요청 없음
동신	참고질문서비스	게시판	인증요청 없음
명지	온라인참고봉사	게시판	인증요청
목원	온라인참고질의	게시판	인증요청
배재	온라인참고봉사	게시판	인증요청 없음
서강	온라인참고봉사	게시판	인증요청
서울교육	온라인참고봉사	게시판	인증요청 없음
서울산업	온라인참고서비스	게시판	인증요청
서울여자	참고질의	질문양식	인증요청 없음
성균관	참고질의응답	게시판	인증요청 없음
세종	주제별 Q & A	게시판	인증요청
숙명여자	온라인참고봉사	게시판	인증요청 없음
승실	정보탐색서비스	게시판	인증요청 없음
연세	학술정보질의응답	게시판	인증요청 없음
연세(원주)	온라인참고봉사	게시판	인증요청 없음
영남	학술정보질의응답	게시판	인증요청 없음
용인	참고질의	게시판	인증요청
위덕	온라인참고봉사	게시판	인증요청 없음
이화여자	참고질의답변	질문양식	인증요청
인제	참고질의응답서비스	게시판	인증요청 없음
창원	참고봉사	게시판	인증요청 없음
청주	참고질의서비스	게시판	인증요청 없음
충남	온라인질의응답	게시판	인증요청 없음
포항공대	Ask a Librarian	질문양식	인증요청
한국외국어	질의응답서비스	게시판	인증요청
한양	온라인 Reference	게시판	인증요청 없음
한밭	온라인참고봉사	게시판	인증요청

〈표 3〉 전자적 정보면담의 실태조사 결과

대학명	서비스 위치	서비스 이용 안내	질문메시지 작성안내 및 질문양식	질문처리 과정확인	답변자 표시
경기	하위메뉴	서비스 개요	질문양식(이용자정보, 주제, 목적, 내용, 답변방식, 응답 요청일)	없음	확인불가
경남	하위메뉴	서비스 개요	서비스영역별 질문 구분	없음	실명
경성	하위메뉴	서비스 개요, 질문 성격	학문분야별 질문주제 구분	없음	실명
경주	하위메뉴	서비스 개요	없음	없음	관리자
경희	주메뉴	없음	없음	없음	실명
나사렛	주메뉴	서비스 개요, 서비스 대상, 응답시간, 답변방식	없음	없음	실명
단국	하위메뉴	서비스 개요, 서비스 대상	없음	없음	부서명
대구	주메뉴	없음	학문분야별 질문주제 구분	없음	실명
덕성여자	주메뉴	서비스 개요	없음	없음	부서명
동국	주메뉴	없음	없음	없음	실명
동신	주메뉴	서비스 개요, 서비스 대상, 질문 성격	없음	없음	실명
배제	주메뉴	질문 성격	학문분야별 질문주제 구분	없음	실명
서울교육	하위메뉴	없음	없음	없음	실명
서울여자	주메뉴	서비스 개요, 신청방법, 서비스 대상, 응답시간	질문양식(이용자 정보, 주제, 조사의뢰 내용, 조사내 역, 답변기간)	없음	확인불가
성균관	주메뉴	없음	학문분야별 질문주제 구분	없음	부서명
숙명여자	주메뉴	서비스 개요, 서비스 대상, 질문 성격	없음	없음	부서명
승실	하위메뉴	서비스 개요, 질문 주제의 예시, 질문 성격, 답변방식	없음	없음	실명
연세	주메뉴	서비스 개요, 서비스 대상	자료유형, 이전탐색현황	없음	실명
연세원주	주메뉴	서비스 개요, 질문 성격	없음	없음	부서명
영남	주메뉴	서비스 개요, 서비스 대상, 질문 성격	없음	없음	실명
위덕	주메뉴	서비스 개요, 서비스 대상, 질문 성격	학문분야별 질문주제 구분	없음	부서명
인제	하위메뉴	서비스 개요, 질문 성격	학문분야별 질문주제 구분	없음	도서관
창원	하위메뉴	서비스 개요, 서비스 대상	없음	없음	실명
청주	하위메뉴	서비스 개요, 서비스 대상, 질문 성격	없음	없음	운영자
충남	주메뉴	서비스 대상, 질문 성격	주제별, 서비스영역별 질문 구분	없음	실명
한양	하위메뉴	없음	학문분야별 질문주제 구분	질문처리 과정구분	실명

높여줄 수 있을 뿐 아니라, 아직 전자 정보서비스에 대한 인식이 일반화되어 있지 않은 국내 대학도서관의 현황(유재옥 2000; 정재영 2001)을 고려해 볼 때 서비스의 존재를 알리는 홍보 효과도 가져올 수 있을 것이다.

3. 2. 2 서비스 이용 안내

서비스의 접근가능성에 영향을 미치는 또 다른 요소는, 서비스 이용에 관한 안내이다. 이용자는 자신의 정보질문을 해결하기 위해 서비스의 적합성 여부를 판단하게 되고, 그 과정에서 서비스에 대한 구체적인 정보를 필요로 하게 된다. 서비스 이용 안내는 이용자의 이러한 요구를 충족시켜 주고 정보사서의 서비스 제공 의지를 표현해 줄 수 있는 커뮤니케이션 수단이다.

조사결과, 전자 정보서비스에 대한 이용 안내문을 제시하고 있는 도서관은 20개 기관이었으며, 나머지 6개 도서관에서는 서비스 이용에 관한 설명이 전혀 제공되지 않고 있었다. 그리고 서비스 이용 안내문을 제시하고 있는 도서관들 간에도 설명 수준과 방식에 있어서 큰 차이를 보였다.

서비스 안내문에 공통적으로 포함되어 있는 내용은 서비스의 개요에 해당하는 서비스 정의와 목적이었으며, 그 이외에 서비스 대상이나 응답자에 대한 설명, 처리되는 질문과 처리되지 않은 질문의 성격, 서비스 응답에 소요되는 시간, 답변 방식 등이 설명되고 있었다. 그러나 이러한 구체적인 항목들이 서비스 시작 화면에 제시되어 있는 기관은 6개 기관에 불과하였다. 게시판의 글 목록 중 첫 번째 메시지를 통해 서비스 이용 안내문을 게시하고 있

는 도서관들도 있었으며, 서비스 화면과는 별개의 페이지를 방문해야 서비스의 이용 안내를 확인할 수 있는 기관도 있었다. 그리고 대부분의 도서관들이 서비스 개요에 관한 한두 줄의 간단한 설명만을 게시판 화면 상단에 기술해 놓고 있어서 서비스 이용에 관한 이용자-정보사서간의 커뮤니케이션은 매우 열악한 것으로 분석되었다. 특히, 처리되는 질문의 유형이나 성격에 관하여 구체적인 설명이 제공되고 있지 않아 이용자들은 전자적 정보면담을 위한 커뮤니케이션 채널과 도서관 이용문의 및 건의 사항을 위한 일반적 커뮤니케이션 채널을 혼동하고 있는 것으로 보인다. 따라서 서비스의 목적이나 대상 뿐 아니라 서비스를 통해 이용자가 기대할 수 있는 답변의 유형이나 수준을 이해시킬 수 있는 항목들이 서비스 이용 안내문에 구체적으로 명시되어야 할 것이다.

3. 2. 3 질문메시지 작성 안내

(1) 전자게시판을 이용한 정보면담

전자게시판을 이용하여 정보면담을 수행하는 도서관의 경우, 이용자의 정보질문을 명료화하기 위해 정보사서가 활용할 수 있는 단서는 매우 제한적이다. 이용자의 질문을 보다 명확하게 이해하는데 도움을 줄 수 있는 커뮤니케이션 수단은 질문메시지 작성에 관한 안내이다. 질문메시지를 작성하는 이용자에게 반드시 기재해야 하는 질문의 요소들과 그 작성 방법을 설명해 주는 것이다.

본 조사결과, 질문메시지의 작성 안내문을 통한 질문의 명료화는 제 기능을 수행하지 못하고 있는 것으로 분석되었다. 전자게시판을

이용하여 전자 정보서비스를 제공하고 있는 24개의 기관 중 원하는 자료의 범위나 이전 탐색 현황과 같은 질문메시지에 포함시켜야 할 내용들을 구체적으로 지적하고 있는 도서관은 한 기관뿐이었으며, 질문메시지에 포함시켜야 할 질문의 요소나 작성방법을 설명하는 대신에 이용자로 하여금 질문의 유형을 학문 주제 분야별 또는 도서관 서비스 영역별로 세분화하여 입력하도록 하는 전자 정보서비스가 10개 기관에서 제공되고 있었다. 그리고 절반에 해당하는 14개 기관의 도서관들은 막연하게 질문의 내용을 구체적으로 기재하면 상세한 정보를 제공받을 수 있다는 안내문을 제시하고 있거나 전혀 아무런 작성 안내문을 제시하고 있지 않았다.

전자게시판을 이용한 정보면담에서 이용자와 정보사서간의 효과적인 커뮤니케이션이 이루어지기 위해서는 질문메시지의 작성요령에 대한 구체적인 설명이 반드시 제공되어야 할 것이다. 그러나 질문메시지에 대한 필터링의 기능을 제대로 수행하는 작성 안내문이 되기 위해서는 그 요소나 작성방법에 대한 이용자의 편이성이 고려되어야 한다. 이용자에게 질문의 주제를 구분하여 질문메시지를 입력하도록 요구하는 전자 정보서비스의 이용 실태를 분석한 한 연구 결과에 의하면, 접수된 이용자 질문들 중 1/3에 해당하는 질문들의 주제구분이 잘못된 것으로 밝혀져 이용자는 자신의 질문에 대한 주제 영역을 결정하는데 어려움을 느끼고 있는 것으로 나타났다(Carter and Janes 2000). 따라서 질문메시지의 작성요령과 함께 완성된 질문메시지의 예시를 제공한다면 이용자가 자신의 정보요구를 보다 정확

하게 표현하는데 직접적인 도움을 줄 것이다.

한편, 질문메시지를 작성하는 과정에서 이용자가 정보사서에게 제공해 주는 정보의 유형에는 이용자 자신에 관한 정보가 다수 포함되어 있다. 조사결과, 이용자 정보에 해당하는 항목들로 이름, 신분, 소속, 전화번호, 전자우편 주소 등 매우 구체적인 개인 정보들이 요구되고 있었는데 면대면 면담에서는 거의 요구되지 않는 항목들도 포함되어 있다. 이용자의 정보요구를 보다 완벽하게 이해하고 해결하기 위해 정보사서가 요구한 이용자 정보들이지만 이용자와 정보사서간의 모든 상호작용이 공개되는 게시판에서는 그 정보들이 최대한 보호됨으로써 이용자의 차후 서비스 이용 의지에 미칠 수 있는 부정적인 영향력을 최소화할 수 있어야 할 것이다.

(2) 웹 질문양식을 이용한 정보면담

웹 질문양식을 이용하는 정보면담의 경우, 제공된 질문양식을 통해 이용자는 자신의 정보요구를 형식화 하게 되고 정보사서는 이용자 질문을 이해하는데 필요한 정보를 얻게 되므로 질문양식의 구성요소가 다양해질수록 그만큼 질문명료화를 위한 커뮤니케이션 기능이 더 잘 수행된다고 할 수 있다.

조사대상 기관 중 웹 질문양식을 이용하고 있는 2기관의 질문양식에는 이용자 정보이외에 질문의 주제, 질문의 목적, 응답요청일이나 답변기간, 자료의 범위 및 해당 질문과 관련된 이전 탐색 내역 등 구체적 항목들이 포함되어 있었다. 그러나 웹 질문양식의 구성 요소들이 이용자의 정보질문을 성공적으로 처리하는데 반드시 필요한 것들인가에 대해서는 신중한

검토가 요구된다.

답변의 정확성을 높일 수 있는 구체적인 질문 항목들을 가능한 한 많이 포함시킴으로써 면대면 면담 환경에서의 즉각적인 피드백 기능을 대체하는 것도 중요하지만, 질문양식을 작성하는데 소요되는 시간이 너무 길면 오히려 이용자의 정보요구 충족에 대한 의지를 저하시킬 수 있다는 점도 고려해야 한다 (Stemper and Butler 2001, 181). 그리고 이용자에게 왜 자신의 정보요구를 자세하게 밝혀야 하는지 그 이유를 설명해주는 것이 바람직할 것이다. 정보요구의 동기나 목적을 구체적으로 설명해 달라는 질문양식의 항목들이 이용자에게는 무례하고 황당한 요구로 받아들여질 수 있기 때문이다(Dewdney and Michell 1997). 이용자가 작성을 원치 않는 항목에 대해서는 생각이 가능하다는 조건을 전제로 질문양식의 항목을 필수적인 것과 선택 가능한 것으로 구성하는 방법은 가상공간에서의 원활한 이용자 - 정보사서간의 커뮤니케이션이 유지될 수 있는 하나의 대안이 될 것이다. 수준별 정보서비스(tiered reference service)처럼 정보질문의 복잡성의 정도에 따라 질문양식의 유형을 단순한 질문용과 복잡한 질문용의 두 유형으로 구분하여 이용자가 작성해야 할 항목의 수나 응답 소요시간에 차등을 두는 방법 또한 이용자와의 커뮤니케이션 과정에서 보다 다양한 선택의 여지를 제공해 줄 수 있는 방안으로 고려될 수 있을 것이다.

3. 2. 4 질문처리 과정의 확인

이용자의 질문이 어떻게 처리되고 있으며

언제 답변을 확인할 수 있는지 그 확인 방법에 대한 이용자와 정보사서간의 커뮤니케이션은 다른 커뮤니케이션 요소들과 비교했을 때 가장 열악한 것으로 나타났다. 답변의 즉시성과 관련된 전자적 정보면담에서의 커뮤니케이션 요소를 조사한 결과, 접수된 이용자의 질문을 새로 입력된 질문과 해결중인 질문 그리고 해결된 질문으로 구분하여 질문처리 과정을 확인할 수 있는 서비스는 한 곳 뿐이었다. 웹 질문양식을 이용하고 있는 질문응답서비스에는 답변에 소요되는 시간과 이용자가 희망하는 답변 요청일을 미리 확인해 두는 커뮤니케이션 장치가 마련되어 있었지만, 전자게시판을 이용하고 있는 대부분의 이용자들은 질문에 대한 답변메시지가 게시되거나 자신의 전자우편을 통해 답변이 전달될 때까지 막연하게 기다려야 하는 상호작용이 이루어지고 있었다. 즉각적인 정보서비스가 제공될 수 없거나 처리과정이 지연되는 상황을 직접 확인할 수 없는 정보면담 환경에서 이용자의 질문메시지가 접수되었음을 확인시켜 줄 수 있는 확인 메시지를 발송해 주거나 질문메시지가 처리중임을 게시판 리스트에 표시를 해주고 정보사서가 질문메시지를 확인하는 빈도나 시간을 서비스 이용 안내문을 통해 미리 공지해 준다면, 즉각적인 답변을 제공해 주지는 못하지만 이용자가 자신의 질문이 처리되는 상황을 짐작하는데 도움을 줄 수 있을 것이다.

답변의 즉시성이 결여되어 있어 발생할 수 있는 문제점을 예방하기 위한 또 다른 커뮤니케이션 기법은 답변메시지에 이용자의 질문내용을 요약해 주는 것이다. 면대면 면담이나 실시간 온라인 정보면담과는 달리 이용자의 질

문 제기에서 답변까지의 시차가 큰 전자적 정보면담에서는 이용자가 답변메시지를 확인하는 시점에서 이용자의 질문내용을 상기시켜 줄 필요가 있다. 정보사서가 이용자의 질문내용을 어떻게 이해했는지를 표현해 주고 질문 메시지에 대한 이용자와 정보사서간의 이해의 정도를 최대화하기 위해서는 이용자의 질문내용을 원문으로 첨부하는 것보다 정보사서의 언어로 요약해 주는 커뮤니케이션 기법이 더 효과적일 것이다.

3. 2. 5 답변의 주체

서비스 제공방식의 특성 때문에 답변의 주체를 확인할 수 없었던 2개 기관을 제외하고 각 전자 정보서비스의 답변자에 관한 표시를 조사한 결과, 답변메시지에 답변자의 실명을 밝히고 있는 도서관은 15개 기관이었으며, 부서명으로 답변하는 경우가 6개 기관, 그리고 답변자의 이름을 '도서관'이나 '운영자' 또는 '관리자'로 표시하고 있는 서비스가 3개 기관으로 조사되었다. 답변을 제공하는 정보사서가 어느 부서 또는 어느 주제의 전문가이든 자신의 실명을 밝히는 것은 답변 내용의 신뢰도뿐만 아니라 답변 제공자의 책임감 있는 답변자세를 고취하는 커뮤니케이션 효과를 가져올 것이다. 특히, 후속 상호작용이 필요한 경우나 유사한 주제의 정보요구 발생으로 다시 정보면담을 요청하게 되는 이용자에게는 정보사서의 실명 확인이 차후 서비스 이용의 편의성을 높여 주는 커뮤니케이션 수단으로 활용될 수 있을 것이다.

4. 결론 및 제언

기술의 발전과 함께 정보서비스의 환경은 끊임없이 변화하고 있지만 이용자의 정보요구를 만족시켜 주기 위해 인적도움을 제공하는 정보면담의 본질과 기능에는 변함이 없으며, 어떠한 유형의 정보서비스 방식에서도 이용자와 정보사서간의 커뮤니케이션은 계속되고 있다. 따라서, 정보사서는 그 커뮤니케이션의 매체가 어떤 유형의 것이든 정확성과 신뢰성이 높은 정보서비스를 제공하기 위한 최선의 커뮤니케이션 수단과 기법을 개발하여 적용할 필요가 있다.

본 연구에서는 전자 정보서비스 환경에서 이용자와 정보사서간의 커뮤니케이션 방식이 어떻게 발전되어야 하는지를 살펴보기 위해 국내 대학도서관의 전자 정보서비스를 대상으로 정보면담의 실태를 조사하고 효율적인 전자 정보서비스를 제공하기 위해 고려되어야 할 이용자 - 정보사서간의 커뮤니케이션 요소들을 논의하였다. 서비스의 식별력과 접근가능성, 질문 명료화 과정의 피드백 그리고 답변의 즉시성 및 신뢰성에 관한 커뮤니케이션 요소들을 중심으로 전자적 정보면담의 실태를 분석한 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 국내 대학도서관의 전자 정보서비스의 제공 비율은 약 16% (42/258)로 분석되어, 여전히 전자 정보서비스의 적용이 활성화되어 있지 않음을 확인할 수 있었다. 새로운 방식의 서비스를 도입하여 적용하기 위해서는 기술적, 인적 지원 및 예산이 확보되어야 하고 체계적인 서비스 정책과 서비스 유지 및 홍보 방안도 마련되어야 한다. 국내 대학도서관의 경우

이러한 부문의 여건이 충족되지 않아 전자 정보서비스의 성장률이 저조한 것으로 해석되지만, 급변하는 이용자의 정보이용 환경을 고려한다면 이용자의 정보요구와 정보이용행태를 시의 적절하게 반영할 수 있는 새로운 정보서비스 방식의 도입을 적극적으로 추진해 나가야 할 것이다.

둘째, 전자 정보서비스를 제공하고 있는 기관들 중 약 40%(11/25)에 해당하는 전자 정보서비스명들이 도서관 홈페이지 상에서 바로 확인되지 못하고 있었다. 특히, 전자 정보서비스의 이용률이 낮은 현재의 정보서비스 환경에서는 이러한 점이 서비스 존재에 대한 이용자의 인식도를 저하시키는 요인이 될 수 있다. 서비스의 식별력과 접근성을 높이기 위해서는 도서관의 대표적 서비스라 할 수 있는 전자 정보서비스명을 도서관 홈페이지의 주메뉴를 통해 확인할 수 있도록 서비스명의 위치를 조정해야 할 것이다.

셋째, 서비스의 식별력이 개선된다 해도 서비스의 접근가능성이 결여되어 있다면 높은 서비스 이용률을 기대할 수 없을 것이다. 서비스의 접근가능성을 높여주기 위해서는 전자 정보서비스의 성격이나 내용을 알려주는 다양한 수준의 서비스 이용 안내가 제공되어야 한다. 이용자가 맨 먼저 서비스명을 확인하게 되는 도서관 홈페이지 상에서는 서비스명의 도움말 기능을 통해 간략한 서비스 개요를 전달하고, 서비스 시작화면에서는 서비스 개요뿐 아니라 처리되는 질문의 성격과 답변방식 및 답변 소요시간에 관한 구체적인 이용 안내문을 제시해 줌으로써 이용자의 서비스 접근의지를 격려해 줄 수 있어야 할 것이다.

넷째, 전자적 정보면답에서 이용자의 질문을 명료화하기 위해 적용할 수 있는 최선의 커뮤니케이션 수단은 질문메시지의 작성안내문이나 웹 질문양식이다. 그러나 전자계시판을 이용하여 정보면답이 수행되는 도서관들의 경우, 질문메시지 작성에 관한 이용자 - 정보사서간의 커뮤니케이션은 매우 열악한 것으로 나타났다. 이용자로 하여금 자신의 정보요구를 형식화하는데 도움을 줄 수 있고 면대면면답의 즉각적인 피드백 기능을 대체하기 위해서는 질문메시지에 포함되어야 할 구체적인 요소들과 작성방법에 대한 설명이 제공되어야 할 것이다. 또한, 웹 질문양식은 이용자들의 특성 및 정보요구를 잘 반영할 수 있는 항목들로 구성되어야 하며, 이용자의 정보질문을 효과적으로 처리하는데 필수적인 것과 선택적인 항목들로 구분하여 줌으로써 이용자와의 커뮤니케이션 과정에 보다 다양한 선택의 여지를 제공해 줄 수 있어야 한다. 그리고 그 적용방식에 있어서도 작성의 편의성과 함께 이용자의 개인 정보를 보호해 줄 수 있는 관리 정책의 신중한 검토가 뒷받침 되어야 할 것이다.

다섯째, 즉각적인 답변 확인이 불가능한 비동시적 커뮤니케이션 매체의 제한점을 극복하기 위해서는 응답소요 시간이나 이용자가 희망하는 응답 요청일을 확인하는 커뮤니케이션 장치뿐 아니라 이용자의 질문메시지를 확인하는 빈도나 시간을 미리 알려주는 커뮤니케이션 수단을 통해 답변의 지체에 따른 이용자의 불편함을 해소시켜 줄 수 있어야 할 것이다. 후속 상호작용이 요구되거나 유사한 주제의 질문을 다시 제기하는 이용자의 편의성을 위

해 부서명이나 기관명이 아닌 답변 주체의 실명을 제공하는 것 또한 가상공간에서 이용자 - 정보사서간의 커뮤니케이션을 보다 효율적으로 수행하는데 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 커뮤니케이션 기법이라 할 수 있다.

여섯째, 각 커뮤니케이션 매체마다 상대적인 장, 단점을 지니고 있기 때문에 어느 한 정보서비스 방식이 다른 서비스 방식을 대체하지는 않을 것이다. 답변의 정확성보다는 답변의 즉시성을 우선하는 정보요구가 있을 수 있으며, 원격 접속의 편리성보다는 직접적인 면대면 면담의 친숙함을 선호하는 정보 이용자들이 있을 것이다. 단, 특정 커뮤니케이션 방식을 선택한 이용자에게는 그 방식의 효율성

을 최대화할 수 있는 커뮤니케이션 기법들을 적용해 주는 것이 정보서비스의 효율성을 향상시키는 최선의 방안이 될 것이다.

마지막으로, 본 연구에서는 서비스 접근성, 질문 메시지 작성을 위한 안내, 그리고 질문처리 과정의 확인여부와 관련된 커뮤니케이션 요소들만이 분석되었으나, 답변의 정확성이나 후속 상호작용에 영향을 미치는 더 많은 커뮤니케이션 요소들이 분석되어 이용자와의 효율적인 커뮤니케이션을 저해하는 요인들을 규명할 수 있고, 또 이러한 요소들을 대상으로 전자적 정보면담에 대한 이용자 만족도를 평가할 수 있는 후속연구가 수행되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

김지현. 2000. 『대학도서관 전자참고서비스 운영방안』. 석사학위논문. 이화여자대학교 대학원.

유재욱. 2000. 대학도서관의 웹기반 전자참고 정보 서비스에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 17(4): 171-186.

이재윤. 1998. 전자도서관 환경에서 이용자 - 사서간 협력을 위한 상호작용에 대한 연구. 『정보관리학회지』, 15(1): 109-127.

정재영. 2001. 대학도서관의 효과적인 온라인 참고봉사에 관한 연구. 『도서관』, 56(2): 24-49.

최은주. 1999. 대학도서관 홈페이지상의 전자 참고서비스시스템을 위한 액세스 포인트 분석. 『정보관리학회지』, 16(3): 31-48.

한국도서관협회. 2002. 『한국도서관통계』. 서울: 한국도서관협회.

한상완. 1993. 정보조사제공에 있어서 비언어적 커뮤니케이션의 응용모델개발을 위한 실증적 연구. 『한국문헌정보학회지』, 25: 83-150.

Abels, E. G. 1996. "The E-Mail Reference Interview." *RQ*, 35(3): 345-358.

Anderson, E., J. Boyer, K. Ciccone. 2000. "Remote Reference Services at the North Carolina State University Libraries." [cited 2002.12.29]. <<http://www.org/conferences/VRD2000/proceedings/boyer-anderson/>

- cicone12-14.shtml).
- Bristow, A. 1992. "Academic Reference Service over Electronic Mail." *College & Research Libraries News*, 53(10): 631-633.
- Bristow, A and M. Buechley 1995, "Academic Reference Services over E-Mail: An Update." *College & Research Libraries News*, 56(7): 459-462.
- Broughton, K. 2001. "Our Experiment in Online, Real-time Reference." *Computers in Libraries*, 21(4): 26-31.
- Bushallow-Wilbur, L., G. S. DeVinney, and F. Whitcomb. 1996. "Electronic Mail Reference Service: A Study." *RQ*, 35(3): 359-363, 366-371.
- Carter, D. S. and J. Janes. 2000. "Unobtrusive Data Analysis of Digital Reference Questions and Service at the Internet Public Library: An Exploratory Study." *Library Trends*, 49(2): 251-265.
- Dervin, B. 1986. "Neutral Questioning: A New Approach to the Reference Interview." *RQ*, 25(4): 506-513.
- Dewdney, P. and G. Michell. 1997. "Asking "Why" Questions in the Reference Interview: A Theoretical Justification." *Library Quarterly*, 67(1): 50-71.
- Dewdney, P. and C. S. Ross. 1994. "Flying a Light Aircraft: Reference Service Evaluation from a User's Viewpoint." *RQ*, 34(2): 217-230.
- Diamond, W. and B. Pease. 2001. "Digital Reference: A Case Study of Question Types in an Academic Library." *Reference Services Review*, 29(3): 210-218.
- Foley, M. 2002. "Instant Messaging Reference in an Academic Library: A Case Study." *College & Research Libraries*, 63(1): 36-45.
- Francoeur, S. 2001. "An Analytical Survey of Chat Reference Services." *Reference Services Review*, 29(3): 189-203.
- Garnsey, B. A. and R. Powell. 2000. "Electronic Mail Reference Services in the Public Library." *Reference & User Services Quarterly*, 39(3): 245-254.
- Gray, S. M. 2000. "Virtual Reference Services." *Reference & User Services Quarterly*, 39(4): 365-375.
- Hatchard, D and P. Toy. 1986. "The Psychological barriers Between Library users and Library Staff." *Australian Academic and Research Libraries*, 17: 63-69.
- Hummelshoj, M. 2000. "Do We Really Serve Our Users? A Model for Evaluation and Development of

- Reference Services on the Internet." [cited 2002.1.4].
 <<http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/lipow.htm>>.
- Janes, J., D. Carter, P. Memmott. "Digital Reference Services in Academic Libraries." *Reference & User Services Quarterly*, 39(2): 145-150.
- Jennerich, E. Z. and E. J. Jennerich. 1997. *The Reference Interview As a Creative Art*. 2nd ed. Englewood Libraries Unlimited, Inc.
- Kasowitz, A. S., B. Bennet, R. D. Lankes. 2000. "Quality Standards for Digital Reference Consortia." *Reference & User Services Quarterly*, 39(4): 355-363.
- Katz, W. A. 1997. *Introduction to Reference Work, Vol. II: Reference Service and Reference Processes*. McGraw-Hill companies, Inc.
- Koyama, J. T. 1999. "http://digiref.scenarios.issues." *Reference & User Services Quarterly*, 38(1): 51-53.
- Lederman L. C. 1981. "Fear of Talking: Which Students in the Academic Library Ask Librarians for Help." *RQ*, 20(3): 382-393.
- Lipow, A. G. 1999a. "Serving the Remote User: Reference Service in the Digital Environment." [cited 2003.1.12].
 <<http://www.csu.edu.au/special/online99/proceedings99/200.htm>>.
- Lipow, A. G. 1999b. "In Your Face' Reference Service." *Library Journal*, 124(3): 50-52.
- Mendelsohn, J. 1997. "Perspectives on Quality of Reference Service in an Academic Library: A Qualitative Study." *RQ*, 36(4): 544-557.
- Ruppel, M. and J. C. Fagan. 2002. "Instant Messaging Reference: Users' Evaluation of Library Chat." *Reference Service Review*, 30(3): 183-197.
- Stemper, J. A. and J. T. Butler. 2001. "Developing a Model to Provide Digital Reference Services." *Reference Services Review*, 29(3): 172-188.
- Straw, J. E. 2000. "A Virtual Understanding: The Reference Interview and Question Negotiation in the Digital Age." *Reference & User Services Quarterly*, 39(4): 376-379.
- Swope, M. J. and J. Katzer. 1972. "Why Don't They Ask Questions?" *RQ*, 12: 161-166.
- Taylor, R. S. 1968. "Question Negotiation and Information Seeking in Libraries." *College & Research Libraries*, 29: 178-194.
- Tenopir, C. and L. Ennis. 1998. "The

- Impact of Digital Reference on Librarians and Library Users." *Online*, 22(6): 84-88.
- Tibbo, H. R. 1995. "Interviewing Techniques for Remote Reference: Electronic Versus Traditional Environments." *American Archivist*, 58(3): 294-310.
- Viles, A. 1999. "The virtual Reference Interview: Equivalencies." Discussion Group on Reference Work Report. The 65th IFLA General Conference, Bangkok, 23 August 1999. [cited 2003.1.10].
<<http://www.ifla.org/VII/dg/dgrw/dp99-06.htm>>.
- White. M. D. 2001a. "Diffusion of an Innovation: Digital Reference Service in Carnegie Foundation Master's(comprehensive) Academic Institution Libraries." *Journal of Academic Librarianship*, 27(3): 173-187.
- White, M. D. 2001b. "Digital Reference Services: Framework for Analysis and Evaluation." *Library and Information Science Research*, 23(3): 211-232.
- Wilson, M. C. 2000. "Evolution or Entropy?: Changing Reference/User Culture and the Future of Reference Librarian." *Reference & User Services Quarterly*, 39(4): 387-390.