

실시간 참고서비스의 효과적인 활용방안 및 고려요소

The Factors which Should be Considered in Real-time Reference Service and the Effective Way of Using it

정 재 영(Jae-Young Chung)*

〈 목 차 〉

- | | |
|----------------------|-------------------------|
| I. 서론 | 1. 국내 |
| 1. 연구의 필요성 및 목적 | 2. 국외 |
| 2. 연구방법 | IV. 효과적인 활용방안 및 고려요소 |
| 3. 선행연구 | 1. 실시간 참고서비스의 효과적인 활용방안 |
| II. 이론적 배경 | 2. 도입을 위한 고려요소 |
| 1. 실시간 참고서비스의 개념 | V. 결론 |
| 2. 실시간 참고서비스의 장·단점 | |
| III. 실시간 참고서비스 제공 현황 | |

초 록

본 연구는 실시간 참고서비스의 도입을 위한 필요 요소들을 정책적 측면과 운영적 측면에서 고찰하고 효과적인 활용방안을 제시하고자 하였다. 참고서비스의 새로운 방법으로 소개되어지고 있는 실시간 참고서비스는 선진국의 사례에 기초해 성급하게 도입과 적용을 결정하기보다 충분한 사전 조사와 사례분석에 의한 적절한 적용 및 활용방안이 결정되어야 한다. 즉, 서비스정책의 수립, 적절한 프로그램의 선정, 프라이버시 정책의 확립, 그리고 도서관간 협력방안의 모색 등의 정책적 요소와 서비스 인력의 확보 및 교육, 운영시간, 홍보 및 평가시스템 운영 등의 운영적 요소에 대한 고려와 검토작업이 선행되어야 한다.

주제어: 디지털참고서비스, 실시간 참고서비스, 참고서비스 채팅

ABSTRACT

This study is about the factors required to be considered in the aspects of policy and operation before introducing the real-time reference service and about the way to use the real-time reference service effectively. The real-time reference service should not be accepted and applied just based on the case of advanced nations without deciding how to apply and use through enough advanced investigation and example analysis. Working out in service policies, selecting appropriate programs, securing service manpower, devising privacy policies, groping the ways of cooperation between libraries, and operating the adequate evaluation system are the factors which should be considered in the policy aspect. Preparation of proper ways of application, operation time, and promotion are the factors which should be considered and reviewed in the operative aspect.

Key Words: Digital Reference Service, Real-Time Reference Service, Chat Reference Service

* 서강대학교 도서관 사서 (jaeyoung@sogang.ac.kr)

• 접수일: 2006년 8월 18일 • 최초심사일: 2006년 9월 8일 • 최종심사일: 2006년 9월 21일

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

인터넷 활용이 일상화 되어감에 따라 도서관에서도 가상공간을 이용한 정보 및 서비스 제공 비율이 점차 높아지고 있다. 즉, 자료의 검색과 예약은 물론 다양한 형태의 원문까지도 온라인을 통해 이용자들에게 제공되고 있다. 이에 따라 참고서비스도 면대면 및 전화를 이용한 방식과 함께 전자우편이나 게시판 또는 웹폼을 활용한 온라인 참고서비스가 제공되고 있으며 채팅을 비롯한 실시간 참고서비스까지 소개되어지고 있다.

1990년대 후반 미국에서 본격적으로 도입되기 시작한 실시간 참고서비스는 온라인상에서 사서와 이용자가 실시간으로 메시지와 정보를 주고받을 수 있다는 점 때문에 국내에서도 관심이 높아지고 있으며 새로운 참고서비스 제공방식에 대한 논의가 이루어지는 계기가 되고 있다.

물론, 변화하는 환경속에서 이용자의 요구를 만족시켜주기 위해서는 다양한 서비스에 대한 가능성을 열어놓아야 한다. 하지만, 이미 제공되고 있는 참고서비스 방법들이 활성화되고 있지 않은 상황에서 실시간 참고서비스가 여과 없이 국내에 소개 되어지는 것은 오히려 참고서비스의 위축만을 가져올 수 있다.

결국, 도서관에서 제공하는 서비스 방법의 변화를 위해서는 이용자들의 요구와 새로운 서비스에 대한 분석이 필수적이다. 제공 방식의 적절성과 유용성뿐만 아니라 이용자들의 선호도, 기술적 여건 등에 대한 파악은 서비스 방법의 결정, 도입여부 및 시기에 대한 적절한 결정을 가능하게 할 뿐만 아니라 서비스 도입에 따른 문제점을 최소화하고 효과를 극대화 시킬 수 있다.

따라서, 본 연구에서는 실시간 참고서비스의 도입에 따른 시기적, 환경적 적절성을 파악하고 국내·외 현황조사와 도입에 따른 장·단점을 분석하고자 하였다. 또한, 실시간 참고서비스의 도입과 적용을 위한 정책적 측면과 운영적 측면에서의 고려사항과 선행조건을 제시함으로써 참고서비스의 새로운 유형으로 소개되어지고 있는 실시간 참고서비스의 적절한 활용방안과 도서관에의 도입을 위한 필수 요소를 제시하고자 하였다.

2. 연구방법

실시간 참고서비스의 도입을 위한 정책적 측면과 운영적 측면에서의 고려사항과 선행 요소를 제시하기 위해 다음과 같은 방법으로 연구를 진행하였다.

첫째, 온라인 참고서비스의 새로운 방법으로 소개되고 있는 실시간 참고서비스에 대한 이해를 위해 학자들이 제시한 개념을 비교·분석하였다.

둘째, 학자들의 주장과 실시간 참고 서비스가 도입된 대학도서관의 사례를 통해 실시간 참고서비스의 장·단점을 분석하였다.

셋째, 실시간 참고서비스의 국내·외 현황조사를 통해 서비스 명, 사용 프로그램, 서비스 시간 및 대상, 서비스정책제시 여부를 파악하였다.

넷째, 참고서비스의 유형별 장·단점을 기초로 실시간 참고서비스의 가장 적절하고 효과적인 활용 방안을 살펴보았다.

3. 선행연구

실시간 참고서비스에 대한 최근의 대표적인 연구들은 다음과 같다.

김성희¹⁾는 미국의 13개 대학, 공공도서관 및 컨소시엄을 대상으로 실시간 참고서비스의 명칭, 사용소프트웨어, 사용시간, 서비스개시일, URL, 그리고 서비스대상 이용자 등을 조사하고 미 의회 도서관의 서비스 사례 분석을 통해 실시간 참고서비스에 대한 국내 적용의 필요성을 역설하였다.

김휘출²⁾은 실시간 참고서비스를 국내에 도입하기 위한 준비로써 인터페이스, 로그인에 따른 절차, 서비스시간의 효과적인 배정, 그리고 서비스를 제공하기 위한 사서의 확보가 중요하다고 지적하였다. 또한 실시간 참고서비스가 참고봉사를 향상시킬 수 있는 도구이기 때문에 현실적으로 충분한 사서가 확보되어 있지 않은 국내 도서관 현실을 고려할 때 컨소시엄을 구성해 서비스하는 방법이 적절하다고 제안하였다.

김용욱³⁾ 등은 외국의 실시간 참고서비스에 대한 대학도서관, 공공도서관 그리고 컨소시엄별 조사를 기초로 국내에 실시간 참고서비스를 운영하기 위해서는 적절한 서비스 시간의 운영, 충분한 예산 확보를 통한 직원의 채용, 서비스를 제공하는 참고데스크의 효과적인 공간배치, 그리고 비용과 인력을 절약할 수 있는 컨소시엄이 필요하다고 주장하였다.

김혜민⁴⁾은 국내·외 대학도서관의 실시간 참고서비스 제공현황 및 설문조사를 통해 효과적인 실시간 참고서비스 운영방안을 제시하였다. 저자는 이용자들이 참고서비스를 이용할 때 편리한 접근성과 신속성을 가장 중요한 요소로 생각하고 있기 때문에 실시간 참고서비스의 도입이 필요하다고 주장하였으며 효과적인 운영을 위해 철저한 계획과 정책 마련이 필요하다고 지적하였다.

JoAnn Sears⁵⁾는 Auburn대학도서관의 실시간 참고서비스를 이용한 질문을 분석하였다. 조사

1) 김성희, "실시간 디지털 정보서비스에 관한 연구," 정보관리학회지, 제22권, 제1호(2005), pp.249-265.

2) 김휘출, "참고봉사로서 채팅서비스를 위한 준비," 국회도서관보, 제42권, 제4호(2005. 4), pp.54-63.

3) 김용욱, 옥경숙, 최재황, "채팅서비스 사례를 통한 채팅서비스 운영방안" 제2 회 한국정보관리학회 학술대회 논문집(2005. 8), pp.33-40.

4) 김혜민, "대학도서관 온라인 실시간 정보서비스 운영방안에 관한 연구" 제2 회 한국정보관리학회 학술대회 논문집,(2005,8), pp.47-54.

5) JoAnn Sears, "Chat Reference Service: an analysis of one semester's data," Issues in Science and Technology

결과 실시간 참고서비스를 도입한 이유가 주말이나 도서관이 문을 닫은 이후의 서비스 시간을 확장하기 위한 것임에도 불구하고 주말보다 주중에 질문이 더 많은 것으로 나타났다. 또한, 전체 152개 이용자질문 중 참고형태의 질문(W. A. Katz의 즉답형, 조사형, 연구형 질문 포함)이 55.6%(85개), 도서관 정책이나 이용절차에 관한 질문이 32%(49개), 방향지시형 질문이 12.4%(19개)로 조사되었다. 저자는 이 연구를 통해 이용자들이 조사형 및 연구형 질문보다는 빠른 답변이 필요한 질문의 경우 실시간 참고서비스를 이용하는 경향이 있다고 주장하였다.

Stoffel과 Tucker⁶⁾는 2002년 illinois주립대학 도서관의 실시간 참고서비스와 전자우편 사용자들을 대상으로 실시간 참고서비스에 대한 평가와 개선사항들에 대한 설문조사를 실시하였다. 조사결과, 답변시간이나 사용의 편리성에 있어서는 실시간 참고서비스에 대한 만족도가 전자우편 서비스보다 높았지만, 답변의 질적 수준과 답변을 제공하는 사서의 지식에 대한 만족도는 전자우편 서비스가 실시간 참고서비스에 비해 높게 나타났다. 저자들은 이 결과를 통해 이용자들이 실시간 참고서비스를 통해 보다 빠른 서비스가 가능해졌지만 여전히 전자우편 서비스에 대해 가치가 있다고 생각하고 있으며 답변의 질 및 정보요구를 만족시킬 수 있는 사서의 능력과 같은 서비스의 질에 더 중요성을 두고 있다는 점을 강조하며 참고봉사가 속도와의 전쟁은 아니라는 점을 지적하였다.

Corey M. Johnson⁷⁾은 현재가 참고서비스의 형태에 있어 전자적 환경으로 이전되는 시기라고 전제하고 대학구성원들의 실시간 참고서비스에 대한인지 및 사용정도, 그리고 관심여부를 조사하였다. 조사결과 이용자들은 연구 주제를 가지고 있는 경우 면대면 서비스를 선호하는 것으로 나타났으며 실시간 참고서비스에 대한 인식과 활용도는 상대적으로 낮게 조사되었다. 하지만, 앞으로 10년안에 전자우편 서비스와 함께 실시간 참고서비스가 주요 서비스 방식이 될 것이라고 생각하는 것으로 조사되었다.

II. 이론적 배경

1. 실시간 참고서비스의 개념

Real Time Reference 또는 Live Virtual Reference Service로 불리워지는 실시간 참고서비스는 인터랙티브(interactive), 실시간(real-time), 동시성(synchronous), 라이브(live)서비스를 의

Librarianship, N.32 (Fall, 2001), <http://www.library.ucsb.edu/istl/01-fall/article2.html>[cited 2006.6.1].

6) Bruce Stoffel and Toni Tucker, "E-mail and Chat reference: assessing patron satisfaction," *Reference Services Review*, Vol.32, No.2(2004), pp.120-140.

7) Corey M. Johnson, "Online Chat Reference : survey results from affiliates of two universities," *Reference & User Services Quarterly*, Vol.43, No.3(spring, 2004), pp.237-247.

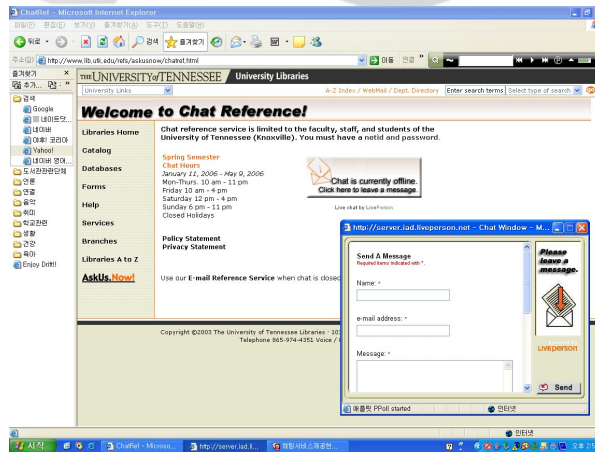
미하며, 유사 용어로는 가상참고서비스(virtual reference), 온라인 참고서비스(online reference), 라이브 참고서비스(live reference), 원격 참고서비스(remote reference) 등이 있다.

실시간 참고서비스는 웹 콘텐츠 공유 소프트웨어를 사용하여 실시간으로 각 도서관에서 다양한 주제의 전문분야를 서비스하는 새로운 전자참고서비스의 형태이며 도서관 정보서비스의 부가가치를 향상시킬 수 있는 방법이다.⁸⁾

실시간 참고서비스의 대표적인 예라고 할 수 있는 채팅은 원래 인터넷을 사용할 경우 전화대용으로 사용하기 위해 개발된 것이다. 하지만 요즘은 인터넷 기술의 발전으로 전화대용으로 사용할 필요가 없게 되고 대신 채팅이 인터넷에서 새로운 커뮤니케이션 영역을 확보하였다.⁹⁾

실시간 참고서비스의 종류로는 채팅과 화상회의 시스템 등이 있는데 채팅서비스의 경우 이용자와 사서가 인터넷상에서 실시간으로 커뮤니케이션을 통해 서비스를 제공하는 Chat technologies, AOL instant messenger and ICQ와 같은 제품들을 활용해 온라인상에서 사서와 이용자가 메시지를 실시간으로 주고받는 instant messaging software, 그리고 참고질문의 공유기능과 사서가 참고질문에 대한 해답을 찾는 과정을 이용자 컴퓨터 화면에 보여주는 collaborative browsing기능을 갖고 있는 24/7 Reference, LivePerson 등과 같은 Web contact center software 등이 있다. 그리고, 화상회의 시스템을 위한 프로그램으로는 미국의 Cornell 대학교에서 개발하여 WhitePine software사에서 상용버전으로 출시되고 있는 CU-SeeMe가 있다.

〈그림 1〉은 이와 같은 소프트웨어를 이용한 Tennessee대학 도서관의 실시간 참고서비스 화면이다.



〈그림 1〉 Tennessee 대학도서관의 실시간 참고서비스 화면 10)

- 8) 김성희, 전개논문, p.252.
 9) 김휘출, 전개논문, p.54.
 10) Tennessee university library homepage, <<http://www.lib.utk.edu/refs/askusnow/chatref.html>>[cited 2006. 6.2].

김혜민¹¹⁾은 실시간 참고서비스의 개념과 특성을 다음과 같이 정의하고 있다.

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.

따라서, 실시간 참고서비스는 실시간으로 커뮤니케이션이 가능한 소프트웨어를 활용해 사서와 이용자가 질문과 답변, 그리고 정보를 주고받는 참고서비스의 한 형태라고 할 수 있다

2. 실시간 참고서비스의 장·단점

실시간 참고서비스는 면대면, 전화, 전자우편 등 기존 서비스 방식과는 다른 장점과 단점을 가지고 있다.

김휘출¹²⁾은 인터넷을 벗어나지 않은 상태에서 질문을 하고 답변을 받을 수 있다는 점, 글로 질문을 하기 때문에 정확한 의사전달이 가능하다는 점, 그리고 개인 정보의 노출 가능성이 적다는 점을 실시간 참고서비스의 장점으로 제시하고 있다. 하지만, 사서가 일반적인 참고서비스를 수행하는 도중에 실시간 참고서비스에 연결되면 업무의 가중을 가져올 수 있다는 점과 사서가 답변을 준비하기 위해 자료를 찾고 있더라도 이용자는 사서가 하는 일을 볼 수 없기 때문에 계속해서 접속되어 있다는 점, 그리고 노동집약적이며 ‘채팅’이라는 단어에서 풍기는 의미가 부정적인 의미로 받아들여질 우려가 있다는 점을 단점으로 지적하고 있다.

실시간 참고서비스는 도서관의 개관시간이외에도 언제든지 서비스 제공이 가능하다는 장점도 있다. 하지만, 이 경우는 방법적인 문제보다 서비스를 제공할 인력의 확보가 전제되어야 한다.

최근의 한 조사에 따르면 한시간동안 참고질문 920개를 처리하는데 필요한 직원 수를 계산한 결과 한 질문 당 처리시간을 169초로 계산하고 정확한 해답을 찾을 확률을 80%라고 가정할 경우, 전통적인 참고봉사형태에서는 116명이 필요한 반면 실시간 참고서비스를 실시할 경우 66명이 필요하다는 결과가 제시되었다.¹³⁾

물론, 이와 같은 가정은 참고서비스를 처리할 주제전문사서의 확보와 질문별 난이도에 대한 처리시간이 일정하다고 가정할 경우에만 가능하다.

하지만, 점차 Web D/B 등을 비롯한 디지털 형태의 자료가 증가함에 따라 온라인을 이용한 도

11) 김혜민, 전개논문, p.48.

12) 김휘출, 전개논문, p.62.

13) <<http://www.prefsolutions.com/calc.asp>>[2006. 6. 1].

서관 정보이용자가 늘고 있는 상황에서 전통적인 방식에 의한 참고서비스보다 실시간 참고서비스가 이용자들에게 빠르고 정확하게 정보를 제공할 수 있다는 점은 인정할 필요가 있다.

남태우와 최홍식¹⁴⁾은 실시간 참고서비스의 장점을 다음과 같이 제시하고 있다.

첫째, 사용이 간단하고 편리하다.

둘째, 신속한 질문전달과 답변 제공이 가능하다.

셋째, 청각 및 언어 장애가 있는 이용자도 쉽게 사용 가능하다.

단점으로는

첫째, 비언어적 커뮤니케이션 수단을 사용할 수 없다.

둘째, 대기시간이 오래 걸릴 수 있다.

셋째, 시스템의 장애로 갑자기 연결이 끊길 수 있다.

김성희¹⁵⁾는 실시간으로 서비스를 제공함으로써 즉각적인 해답을 얻을 수 있고, 사서와 인터랙티브 방식으로 서비스를 하기 때문에 참고서비스를 효율적으로 할 수 있으며, 시간 및 공간에 제약을 받지 않고 언제 어디서나 웹을 이용해 원하는 질문을 직접 사서에게 물어볼 수 있다는 점을 실시간 참고서비스의 장점으로 제시하고 있다. 또한, 사서가 해답을 찾는 과정을 이용자 컴퓨터에서 볼 수 있으며 사서입장에서는 답변과정에서 전문가의 도움이 필요할 경우 실시간으로 주제별 전문가와 대화를 할 수 있고 다른 협력기관이 존재할 경우 이들과 같이 질문을 실시간으로 공유하고 협조를 받을 수 있다는 점도 장점으로 제시하고 있다.

김용욱 등¹⁶⁾은 실시간 참고서비스의 장점을 다음과 같이 설명하고 있다.

첫째, 먼 거리에 있는 이용자에게 즉각적인 도움을 제공할 수 있다. 실시간 참고서비스는 다른 참고봉사와는 달리 질문자가 즉각적으로 사서의 지시에 따라 정보검색을 수행할 수 있다. 둘째, 면담을 수행하는데 있어 상호 커뮤니케이션이 가능해 전자우편 서비스보다 유리하다. 셋째, 면대면 서비스를 꺼리는 이용자에게 유리하다. 익명성은 실시간 참고서비스의 가장 큰 특징이라고 할 수 있으며 많은 도서관 이용자들이 면대면 서비스의 이용을 부담스러워 하는 것이 현실이다. 언어로 자신의 의사를 표현하는데 어려움을 겪는 많은 이용자들이 실시간 참고서비스를 통해 정확하고 효과적인 의사전달이 가능하다.

Meola와 Stormont¹⁷⁾는 실시간 참고서비스의 장점을 다음과 같이 제시하고 있다.

14) 남태우, 최홍식, "자원 공유형 디지털 참고서비스에 관한 연구," 정보관리연구, Vol.34, No.4(2003), p.28.

15) 김성희, 전계논문, p.263-264.

16) 김용욱, 옥경숙, 최재향, 전계논문, p.33.

17) Marc Meola and Sam Stormont, *Starting and Operating Live Virtual Reference Services: A How-To-Do-It Manual for Librarians* (New York : Neal-Schuman Publishers, 2002), pp.17-28.

- 첫째, 이용자가 어디에서 접근을 하던 서비스를 제공할 수 있다.
- 둘째, 도서관에 대한 기대에 맞출 수 있다.
- 셋째, 보다 빠른 시간 내에 응답할 수 있다.
- 넷째, 온라인상으로 정보면담을 실시할 수 있다.
- 다섯째, 말하기보다는 보여줄 수 있다.
- 여섯째, 원격 이용자들에게 서비스 할 수 있다.
- 일곱째, 새 세대의 이용자들을 끌어들이 수 있다.
- 여덟째, 능력 있는 이용자들을 만들 수 있다.
- 아홉째, 흥미를 유발할 수 있으며 첨단 기술을 익힐 수 있게 한다.
- 열째, 관계를 수립하고 홍보할 수 있다.

하지만, 실시간 참고서비스 제공의 문제점에 관해서도 다음과 같이 지적하고 있다.

- 첫째, 사서들에게 추가적인 업무부담이 된다.
- 둘째, 실시간 가상참고서비스를 시작할 때 지원이 필요하며 또 지속적인 지원이 있어야 한다.
- 셋째, 기술에 능통하고 실력을 갖춘 직원이 필요하다.
- 넷째, 비용조달과 재정보화가 이루어져야 한다.
- 다섯째, 도서관을 가상 세계로 보는 시각이 필요하다.
- 여섯째, 잘 알지 못하는 것에 대한 두려움이 없어야 한다.
- 일곱째, 문자를 통해 이루어지는 실시간 참고서비스에 한계가 있음을 알아야 한다.
- 여덟째, 동조하지 않는 도서관 직원들과 함께 일할 수도 있음을 알아야 한다.
- 아홉째, 기계 고장 등 기술적인 문제가 해결되어야 한다.
- 열째, 저작권법, 라이선스 등이 해결되어야 한다.

Carol Tenopir¹⁸⁾는 실시간 참고서비스의 제공은 인적자원 확보와 소프트웨어 비용, 기술적 어려움, 그리고 낮은 이용률로 인해 성공사례가 많지 않으며 비용대비 효과 또한 높지 않다고 주장한다. 즉, 이용자들은 즉각적인 답변이 필요한 경우가 많지 않으며, 전자우편이나 웹폼 정도로 충분한 경우가 많다. 더구나 심각한 질문(serious information)의 경우 실시간 참고서비스를 이용하려 하지 않기 때문에 연구도서관을 위한 전적인 참고서비스의 방법으로는 적절치 않다고 지적한다.

이상의 많은 학자들의 주장을 토대로 실시간 참고 서비스의 장점과 단점을 종합하면 다음과 같다.

- 첫째, 사서와 이용자가 시간과 공간의 제한 없이 정보를 교환할 수 있다.
- 둘째, 실시간으로 빠른 시간내에 상호 커뮤니케이션에 의한 질의와 답변이 가능하다.

18) Carol Tenopir, "Rethinking Virtual Reference," *Library Journal*, Vol.11(2004), p.34.

- 셋째, 면대면 서비스를 꺼리는 이용자들에게 가상의 질문 공간을 제공할 수 있다.
- 넷째, 언어가 아닌 글을 사용함으로써 보다 정확하게 의사표현이 가능하다.
- 다섯째, 이용자와의 대화기록 저장 및 전달이 가능해 질의와 관련한 내용을 참고할 수 있다.
- 여섯째, 자주 질문하는 내용에 대한 데이터베이스 구축이 가능하다.

단점으로는

- 첫째, 조사형질문이나 연구형 질문과 같은 깊이 있는 질문의 처리가 곤란하다.
- 둘째, 서비스 시간에 사서가 항상 대기해야 한다.
- 셋째, 온라인상으로 정보를 제공하는 과정에서 저작권 등의 문제가 발생할 수 있다.

Ⅲ. 실시간 참고서비스 제공 현황

1. 국내

현재, 국내 대학도서관의 온라인 참고서비스 유형은 게시판이나 전자우편을 활용하는 경우가 대부분이며 실시간 참고서비스를 제공하는 곳은 거의 없는 실정이다. 현재 대학도서관에서 실시간 참고서비스를 제공하는 곳은 인하대학교 도서관<그림 2>이 유일하다.



〈그림 2〉 인하대학교 도서관의 실시간 참고서비스 화면

인하대학교 도서관의 실시간 참고서비스를 살펴보면 서비스를 제공자가 도서관사서가 아닌 특정 주체의 학과교수 6명으로 구성되어 있고, 이용시간이 1주일에 1시간씩 이틀에 한해 제공되고 있으며 도서관에서 제공하는 실시간 참고서비스의 경우에도 화요일과 금요일 각각 1시간씩으로 극히 제한되어 있다. 따라서, 특정한 서비스 시간대를 기다려 문의하는 이용자가 많지 않으며 이에 따라 서비스가 활성화되고 있지 못한 실정이다.

서비스가 활성화되고 보다 효율적으로 운영되도록 하기 위해서는 교수가 아닌 주제전문사서가 주된 서비스제공자가 되어야 하며, 서비스 시간을 확대해 이용자들이 편리한 시간대를 선택할 수 있도록 해야 한다. 또한, 질문의 유형과 서비스 제공 시간, 서비스 이용시 지켜야 할 사항과 서비스 처리과정, 프라이버시에 관한 내용, 그리고 서비스 도중에 발생할 수 있는 기술적 문제의 처리방법 등 서비스정책을 명확하게 규정하고 이용자들에게 적극적으로 홍보할 필요가 있다.

또한, 인적자원과 예산이 부족한 현실을 감안해 대학간 협력을 확대하고 서비스 시간대 이외의 질문에 대해서는 전자우편 등으로 유도하는 것이 바람직하다.

2. 국외

2004년 Coffman과 Arret에 따르면 미국내에서 실시간 참고서비스를 제공하는 도서관은 약 3,000에서 4,000여개가 되는 것으로 조사되고 있다.¹⁹⁾

실시간 참고서비스는 대체로 24시간 서비스하는 경우와 특정한 시간대를 설정해 서비스를 제공하는 경우로 구분된다.

미국의 10개 대학도서관의 실시간 참고서비스를 조사한 김혜민²⁰⁾에 따르면 사서 위치의 경우 분산화 경향이 있으며, 질문의 주제분야 제한은 거의 없는 것으로 나타났다. 운영시간은 초기 시작 단계에 비해 증가하였으며 평균적으로 사서의 근무시간에 속하는 오전 10시부터 오후 5시에 서비스하는 곳이 대부분으로 주말에 운영하는 곳은 두 곳뿐인 것으로 조사되었다. 이용대상은 주로 학 교구성원으로 제한하고 있으며 웹페이지에는 온라인 실시간 참고서비스와 관련하여 노출되는 개인 정보와 보호정책을 명시하고 있다. 대화도구는 모두 도서관의 온라인 실시간 참고서비스를 위해 제작된 Docutek, 24/7 Ref 등의 유료 소프트웨어를 사용하고 있는 것으로 나타났다.

실시간 참고서비스를 제공하고 있는 대표적인 대학도서관들의 서비스 현황은 <표 1>과 같다.

19) Steve Coffman & Linda Arret, "To Chat or Not to Chat-Taking Another Look at Virtual Reference part 1," *Searcher*, Vol.12, No.7(2004), pp.38-46.

http://www.infotoday.com/searcher/jul04/arret_coffman.shtml[cited 2006. 6.2].

20) 김혜민, 전계논문, pp.49-50.

〈표 1〉 미국 주요 대학도서관의 실시간 참고서비스 제공 현황

대학명	서비스명	사용프로그램	서비스시간	서비스대상	정책 및 안내 제시여부
Ferris State University	Chat Reference Service	Liveperson	월-목 : 10am-10p.m 금 : 10a.m. - 9p.m 토 : 12p.m. - 5p.m 일 : 1p.m. - 10p.m (학기중)	대학소속원	
University of Tennessee	Ask us now (Chat Reference)	Liveperson	월-목 : 10am-11pm 금 : 10am - 4pm 토 : 12pm - 4pm 일 : 6pm - 11pm Closed Holidays	교수, 직원 및 학생	서비스정책 및 프라이버시관련 사항
University of Minnesota	Ask a Librarian	?	월-목 : 10am-9pm 금 : 10am -4 pm 토 : closed 일 : 7pm-9pm	교수, 직원, 학생 및 지역주민	서비스 정책 및 프라이버시 관련 사항
Brown University	BULchat	AOL Instant Messenger(AIM) Yahoo Messenger Trillian	월-목 : 9am-9am 금 : 9am-5:30pm 토 : 12-5pm 일 : 12-9pm	교수, 직원 및 학생	서비스 정책 및 프라이버시 관련 사항
University of Florida	RefExpress	NetAgent	월-목 : 9am-9pm 금 : 9am-5pm 토,일 : closed	교수, 직원 및 학생	
University of North Texas	Online Reference Help Desk	Docutek VRLplus	월-목 : 10am-8pm 금 : 10am-5pm 토,일 : 1pm-5pm	교수, 학생, 직원, 동문 (기타 사람들은 학교 및 도서관에 대한 질문의 경우 가능)	서비스 정책 및 프라이버시관련 사항
Princeton University	LIBCHATPUL	AOL Instant Messenger(AIM) Yahoo Messenger Microsoft Messsenger(MSN) ICQ	월-수 : 3pm-11pm 목 : 3pm-7pm 일 : 7pm-11pm (요구가 있을 경우 더 확대할 예정)	교수, 학생, 직원	서비스정책 및 프라이버시, 적절한 질문형태 등 안내
Temple university	Talknow	AOL Instant Messenger(AIM) Yahoo Messenger Microsoft Messsenger(MSN) ICQ	월-목 : 9am-9pm 금 : 9am-6pm 토 : 10am-5pm 일 : 12am-5pm	제시되어있지 않음	
Carnegie Mellon University	LiveHelp	Liveperson	월-목 : 1pm-8pm 금 : 1pm-5pm	대학소속원으로 제한	시간, 이용자범위, 기술적 문제 해결 방법, 답변제공자, 서비스제공시간이외 방법만 제시
Duke University	ChatOnline	AOL Instant Messenger(AIM)	월-목 : 11am-12pm 금 : 11am-5pm 토 : 12am-5pm 일 : 1pm-12pm (서비스이외 시간은 NCKnows로 접속가능)	제시되어있지 않음	

〈표 1〉과 같이 각각의 대학도서관들은 서비스명과 사용프로그램이 다양한 것으로 조사되었다. 특히, 몇 개의 프로그램을 동시에 제공함으로써 이용자들이 선택할 수 있도록 하는 경우도 있었다. 서비스 시간의 경우 오후와 저녁에 집중되어 있고, 서비스대상은 교내 구성원으로 제한되어 있는 경우가 많다. 또한, 서비스를 이용하는데 있어 정책적인 측면, 즉 서비스시간, 이용자범위, 기술적 문제의 해결방법, 답변제공자, 프라이버시에 관한 정책 및 서비스제공 시간 이외의 질의 방법 등에 관한 안내도 제공하고 있는 것으로 조사되었다.

IV. 효과적인 활용방안 및 고려요소

1. 실시간 참고서비스의 효과적인 활용방안

실시간 참고서비스는 도서관의 참고서비스 제공방식에 대한 새로운 논의의 필요성을 야기하고 있다. 따라서, 실시간 참고서비스를 도입할 경우의 효과적인 운영방안에 대한 고려가 필수적이라고 할 수 있다.

앞으로 10년 이내에 가장 활발하게 사용되어질 참고서비스 제공방법에 관한 Corey M. Johnson²¹⁾의 조사에 따르면 〈표 2〉와 같이 대학생들의 경우 채팅을 통한 실시간 참고서비스가 가장 활발하게 이용될 것이라고 답변했으며, 대학원생과 교수의 경우에도 실시간 참고서비스가 전자우편에 이어 두 번째로 활성화될 것이라고 여기고 있는 것으로 조사되었다.

〈표 2〉 10년 이내에 가장 많이 이용될 참고서비스 유형(수(%))

	대학생	대학원생	교수	합계
면대면	23(18.1%)	15(23.1%)	12(16.7%)	50(18.9%)
전화	4(3.2%)	1(1.5%)	3(4.2%)	8(3.0%)
전자우편	46(36.2%)	25(38.5%)	41(56.9%)	112(42.4%)
채팅	54(42.5%)	24(36.9%)	16(22.2%)	94(35.6%)

김혜민²²⁾의 조사에서도 참고서비스의 방법 중 온라인 형태의 서비스를 이용하겠다는 이용자가 가장 많았으며(85.1%), 참고서비스 이용에 있어도 편리한 접근성(46.1%)을 가장 중요한 요소로 생각하고 있는 것으로 조사되었다. 이와 같은 조사결과는 접근의 편의성과 신속성을 중시하는 이용자들의 성향을 고려할 때 온라인 형태 참고서비스에 대한 요구가 점차 높아질 것이라는 사실을 잘

21) Corey M. Johnson, *Ibid.*, p.241.

22) 김혜민, 전계논문, p.51.

보여준다.

〈표 3〉과 〈표 4〉는 2002년 illinois 주립대학 도서관에서 실시한 전자우편과 실시간 참고서비스에 대한 이용자들의 만족도를 조사한 결과이다.²³⁾

〈표 3〉 전자우편 참고서비스에 대한 이용자 만족도

	만족 (%)	불만족(%)	무응답(%)
답변시간	100.0	0.0	0.0
답변의 질	92.8	7.3	0.0
사용의 편리성	98.2	1.8	0.0
사서의 지식	94.6	5.4	0.0
도서관 홈페이지를 통한 접근의 용이성	98.1	0.0	1.8
서비스 이용을 위한 안내	98.2	0.0	1.8
overall service	98.2	1.8	0.0

〈표 4〉 실시간 참고서비스 이용자의 만족도

	만족 (%)	불만족(%)	무응답(%)
답변시간	85.7	14.3	0.0
답변의 질	78.6	21.4	0.0
사용의 편리성	100.0	0.0	0.0
사서의 지식	92.8	7.1	0.0
도서관 홈페이지를 통한 접근의 용이성	92.8	7.1	0.0
서비스 이용을 위한 안내	92.8	7.1	0.0
overall service	85.7	14.3	0.0

〈표 3〉, 〈표 4〉와 같이 이용자들이 사용의 편리성을 제외한 모든 부문에서 실시간 참고서비스보다 전자우편을 이용한 참고서비스에 더 만족하고 있는 것을 볼 수 있다. 즉, 답변시간, 접근의 용이성 등을 비롯해 담당사서의 지식과 답변의 질에 있어 실시간 참고서비스보다 전자우편 참고서비스에 대한 만족도가 높게 나타나고 있다.

이와 같은 조사결과는 실시간 참고서비스가 비록 빠른 답변을 제공하지만 이용자들이 여전히 전자우편 서비스에 보다 높은 가치를 두고 있다는 것을 보여준다. 즉, 이용자들은 그들의 정보요구를 만족시키는 능력과 답변의 질을 가지고 전자적 참고서비스의 가치를 판단한다. 따라서, 실시간 참고서비스를 시작하거나 계획하고 있는 도서관들은 실시간 참고서비스를 통해 가장 효과적으로 질의되고 제공될 수 있는 답변의 종류를 신중하게 고려해야 한다. 또한, 실시간 참고서비스가 기존 참고서비스 유형의 대체가 아닌 보완적 방법이라는 점에 유의할 필요가 있다.

실시간 참고서비스는 이용자와 사서를 시간적 지체 없이 연결할 수 있다는 점에서 참고서비스의

23) Burce Stoffel and Toni Tucker, *Ibid.*, pp.125-128.

효과를 한 차원 높일 수 있다. 더구나 가상공간을 통한 커뮤니케이션의 증가와 이동성을 전제로 하지 않는 서비스의 증가에 따라 가까운 시일 안에 도서관 참고서비스의 한 축을 담당하게 될 것이다. 하지만, 실시간 참고서비스가 참고서비스의 새로운 대안이라고 판단하는 것은 무리가 있다.

Coffman 과 Arret²⁴⁾은 실시간 참고서비스가 서비스제공에 따른 고비용과 참고업무나 고객에 대한 인격적 상호작용방식으로 적합하지 않기 때문에 참고서비스의 대안이 될 수 없다고 주장한다.

실시간 참고서비스를 제공하는 도서관들의 경우에도 인적자원의 부족과 소프트웨어의 고비용, 기술적 어려움과 이용자들의 관심 저조에 따라 비용에 비해 효과적이지 않으며 이용자들의 경우 전문적인 질문의 경우 전자우편이나 전화와 같은 방식을 선호한다는 점이 문제점으로 지적되고 있다.

Tenopir²⁵⁾는 제한된 예산과 부족한 정보자원 문제에 직면해 있는 도서관들의 경우 이용자들에게 가장 효과적인 참고서비스방법이 무엇인가를 진지하게 고민할 필요가 있다고 주장한다. 즉, 실시간 참고서비스에 대한 고려보다는 많은 질문들의 경우 즉각적인 답변이 필요한 것이 아니기 때문에 전자우편이나 웹폼으로도 충분한 참고서비스가 가능하다는 것이다.

결국, 이용자들의 온라인상에서의 정보 활용 및 서비스 이용이 점차 높아질 것으로 예상되는 상황에서 실시간 참고서비스의 도입은 필요하다. 하지만, 각각의 서비스 유형별 장점과 단점을 고려할 때, 특정 서비스유형이 다른 서비스 유형을 대체하는 것은 바람직하지 않으며 예산의 범위속에서 실시간 참고서비스를 비롯한 다양한 유형의 서비스 방식을 제공할 필요가 있다. 즉, 참고서비스 화면에 실시간 참고서비스와 함께 전자우편, 전화, 우편 또는 면대면 서비스에 대해 안내하고 이용자들이 질문의 종류 및 상황에 따라 적절한 서비스를 선택하도록 하는 것이 바람직하다.

또한, 이용자들은 실시간 참고서비스의 신속성을 의식해 깊이 있는 질문을 피하는 경향이 있기 때문에 실시간 참고서비스를 이용해 비교적 간단한 질문을 처리하고 조사형 질문이나 연구형 질문과 같은 보다 깊이 있는 질문의 경우 전자우편 또는 참고사서와의 면대면 서비스로 유도할 필요가 있다.

2. 도입을 위한 고려요소

실시간 참고서비스의 효과를 극대화하고 시행과정에 따른 문제를 최소화하기 위해서는 서비스 도입을 위한 사전 준비작업과 적절한 적용과정이 필수적이다.

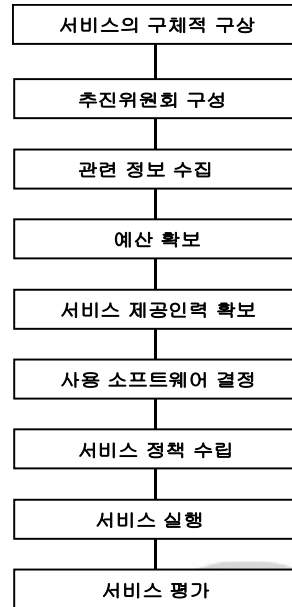
Meola와 Stormont²⁶⁾는 실시간 참고서비스 도입을 위한 과정을 <그림 3>과 같이 9단계로 제시하고 있다.

24) Steve Coffman & Linda Arret, "To Chat or Not to Chat-Taking Another Look at Virtual Reference part 2," *Searcher*, Vol.12, No.8(2004), pp.49-56.

http://www.infoday.com/searcher/sep04/arret_coffman.shtml[cited 2006. 6.2]

25) Carol Tenopir, *Ibid.*, p.34.

26) Marc Meola and Sam Stormont, *Ibid.*, pp.55-66.



〈그림 3〉 실시간 참고서비스 수행 단계

Meola와 Stirmont의 실시간 참고서비스 도입과정을 기초로 실시간 참고서비스의 효과적인 수행과 적용을 위한 요소를 정책적 측면과 운영적 측면으로 구분해 살펴보면 다음과 같다.

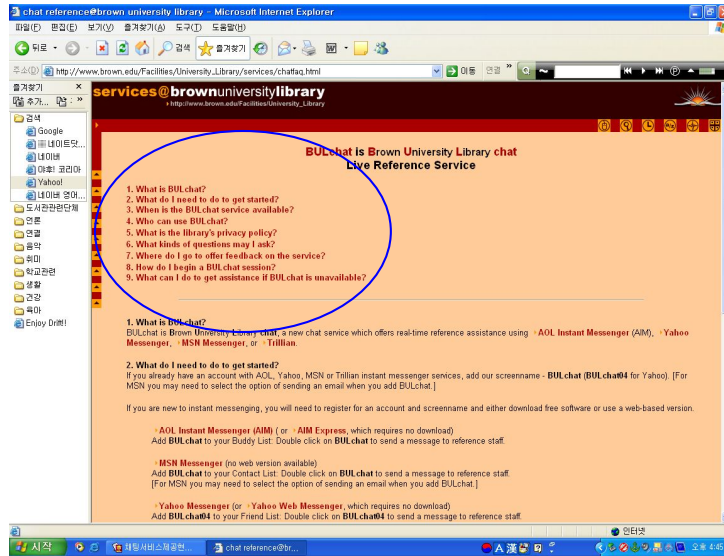
2.1. 정책적 요소

첫째, 서비스 정책의 수립 및 공지

실시간 참고서비스가 목적에 맞게 효과적으로 수행되도록 하기 위해서는 이용자들이 서비스와 관련된 정책을 충분히 이해할 수 있도록 해야 한다.

서비스 정책에는 서비스에 대한 소개, 이용방법, 이용대상자, 답변제공자, 적절한 질문의 유형, 서비스 제공 시간, 서비스 이용에 따른 유의사항, 서비스 처리과정, 프라이버시정책, 그리고 서비스 도중에 발생할 수 있는 기술적 문제의 처리방법 등이 포함되어야 한다.

〈그림 4〉는 Brown대학도서관의 실시간 참고서비스 정책관련 화면이다.



〈그림 4〉 Brown대학 도서관의 서비스 정책관련 화면

〈그림 4〉에서 보여지는 것과 같이 정책관련 화면에는 서비스에 대한 개요, 서비스 이용방법 및 서비스제공시간, 이용자범위, 적절한 질문유형, 실시간 참고서비스 제공시간 이외의 참고질의 방법 등이 제시되어 있다.

BLC's ASK 24/7 service에서 제공하는 실시간 참고서비스의 초기화면에는 서비스 정책에 포함되어야 할 사항을 다음과 같이 제시하고 있다.²⁷⁾

1. 이메일 주소를 입력하면 대화 내용을 전자우편으로 보내준다.
2. 실시간 참고서비스를 시작하기 전에 웹 브라우저를 열어놓으면 보다 편리하게 이용할 수 있다
3. 대화 중에 또 다른 브라우저를 열고자 하는 경우 기존 브라우저의 파일 메뉴 아래에 있는 '새창열기'를 사용하고, 브라우저가 열려있지 않은 경우 시작버튼을 사용하여 브라우저를 열게 하여 실시간 참고서비스 프로그램이 웹 브라우저가 열리면서 접속이 중단되는 것을 방지해야 한다.
4. 서비스 진행과정은 다음과 같다 전자우편 주소와 질문내용을 입력하고 질문을 등록한 후 사서로부터 환영한다는 메시지가 나올때까지 기다린다.
5. 서비스 이용 대상자는 대학생, 대학원생, 교수로 제한한다
6. 자주 질문하는 내용은 FAQ에서 확인할 수 있다
7. 대기실에서 대기하는 경우 특정한 사이트를 방문하도록 권장한다
8. 개인정보를 보호 받을 수 있다는 것을 알려준다.

27) BLC's ASK 24/7 service home page <<http://www.bu.edu/library/ask/index.html>>[cited 2006, 6, 5].

9. 법률적이거나 의료적인 전문서비스는 제공하지 않고 학술적인 정보만을 제공한다.
10. 저작권이 있는 자료는 저작권을 보호 받는다.

이와 같이 서비스 정책의 수립 및 공지는 이용자들로 하여금 서비스에 대한 이해를 높이고 효과적인 사용이 가능하게 함으로써 서비스과정에서의 불필요한 오류를 줄일 수 있으며 이용에 따른 시간낭비를 최소화할 수 있다.

둘째, 적절한 프로그램의 선정

실시간 참고서비스의 도입을 위해서는 도서관의 서비스 정책과 상황에 맞는 프로그램 선정이 필요하다. 즉, 도서관 예산과 이용자들의 성향을 고려해 인스턴트 메신저를 이용할 것인지 유료 소프트웨어를 구입해 사용할 것인지 등에 대한 결정을 해야 한다.

인스턴트 메신저를 이용할 경우 소프트웨어 도입에 비용이 거의 들지 않고 사용법이 간단해 편리하다는 장점이 있지만, 참고서비스를 목적으로 제작된 소프트웨어가 아니며 이용자가 해당 메신저 프로그램을 설치해야 한다는 단점이 있다. 반면에 24/7 Reference와 Virtual Reference Toolkit 등과 같은 도서관 참고서비스를 목적으로 개발된 소프트웨어는 온라인 동시탐색과 대화기록전달 등과 같은 실시간 참고서비스의 장점을 최대한 발휘할 수 있다는 장점이 있다. 하지만, 비용이 많이 들고 사용자에 따라 이용하기 어려울 수 있으며 처리하기 힘든 기계적 문제점이 발생할 수 있다.²⁸⁾

North texas 대학도서관은 실시간 참고서비스 제공을 위한 프로그램을 선정할 때 다음과 같은 점을 고려했다고 밝히고 있다.

- 첫째, 이용자와의 개별적인 참고면담의 편리성
- 둘째, 적절치 못한 행동을 하는 이용자를 퇴장시키는 기능
- 셋째, 처리과정을 저장하는 기능
- 넷째, 구입가격의 적절성²⁹⁾

또한, 실시간 참고서비스를 위한 소프트웨어를 선정하는 경우 프로그램의 다운로드 및 설치가 간편한지, 그리고 접속 및 사용방법이 쉽고 편리한지를 파악해야 하며 서비스를 위한 다양한 기능들과 사용현황에 대한 통계처리 여부 등도 파악해야 한다.

28) 김혜민, 전개논문, pp.48-49.

29) Monika Antonelli and Martha Tarlton, "The University of North Texas Libraries' Online Reference Help Desk," *Digital Reference Service in the New Millennium*, (New York : Neal-Schuman Publishers, 2000), p.199.

프로그램을 선정할 때 다음 <표 5>와 같은 실시간 참고서비스 평가리스트³⁰⁾를 활용하는 것도 바람직하다.

<표 5> 실시간 참고서비스 평가리스트

평가항목
1. 서비스를 이용하기 위한 별도의 소프트웨어나 하드웨어의 필요성
2. 답변을 이용자 브라우저에게 보여주는 기능
3. 이용자에게 직접 연결 가능한 URL 제공 기능
4. 참고서비스이후에 만족도 조사 기능
5. 다양한 브라우저 동시 사용 기능
6. 참고서비스 전과정 기록 기능
7. FAQs에 대한 답변제공을 위해 폼개발 사용여부
8. IP주소에 따라 이용자 분류기능
9. 빠른 응답시간
10. 기술적인 문제발생 빈도
11. 교육 및 설치비용
12. 사용료

Coffman³¹⁾은 다음과 같은 16개 항목을 기초로 실시간 참고서비스 프로그램을 평가해야 한다고 주장한다.

- ① 이용자의 요구(Patron Requirement)
- ② 이용자의 흥미유발(Engaging the Patron)
- ③ 이용자 인증(Patron Authentication)
- ④ 사서와 이용자간의 커뮤니케이션(Communication)
- ⑤ 정보교환방법(Content Sharing)
- ⑥ 데이터베이스의 상호검색(Database Co-browsing)
- ⑦ 서비스과정의 저장(Session Transcripts)
- ⑧ 이용자정보수집(Patron Profiling)
- ⑨ 온라인 미팅(Online Meeting)
- ⑩ 만족도조사(Satisfaction Surveys)
- ⑪ 사용자관련 조정기능(Librarian's Interface)
- ⑫ 프로그램 관련 교육, 지원 및 자료(Librarian Training, Support, and Documentation)
- ⑬ 관리기능(Administration)

30) 김성희, 전계논문, p.253.

31) Steve Coffman, *Going Live: Starting & Running a Virtual Reference Service*, Chicago: ALA, 2003, pp.107-145.

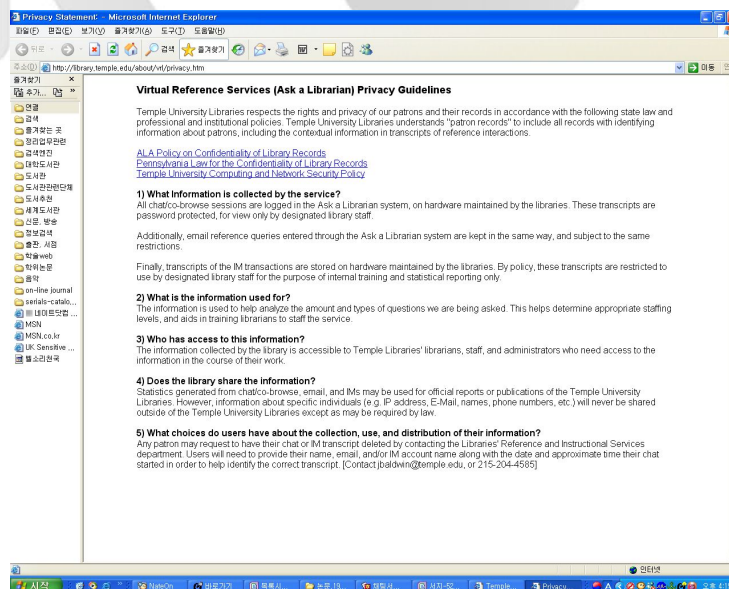
- ⑭ 프로그램 제공 업체 관련(Licensed or Hosted)
- ⑮ 대기 및 전달구조(Queuing and Routing Structure)
- ⑯ 맞춤화(Customization)

이와 같이 실시간 참고서비스를 위한 프로그램을 선정할 경우 해당 도서관의 상황과 이용자의 특성은 물론 프로그램의 기능들에 대한 평가를 통해 서비스의 효과를 극대화하고 프로그램을 사용하는 사서 및 이용자들의 편의를 위한 가장 적절한 프로그램을 선정할 필요가 있다.

셋째, 프라이버시 정책의 확립

실시간 참고서비스는 컴퓨터 접속을 통해 이루어지는 서비스인 만큼 질문자의 개인정보와 질문 내용에 대한 기록이 남게 된다. 따라서, 이러한 정보들에 대한 처리 과정에서 프라이버시 문제가 발생하지 않도록 처리방안과 개인정보 사용에 대한 정책을 제시할 필요가 있다.

프라이버시와 관련된 문제를 최소화하기 위해서는 <그림 5>와 같이 서비스 초기화면에 프라이버시와 관련된 내용을 명시하고, 개인신상정보와 질문, 답변내용에 대한 공개여부를 이용자들이 일정부분 결정할 수 있도록 하는 것이 바람직하다.



<그림 5> Temple 대학도서관의 프라이버시 정책 화면³²⁾

32) Temple university library virtual references services privacy guidelines,

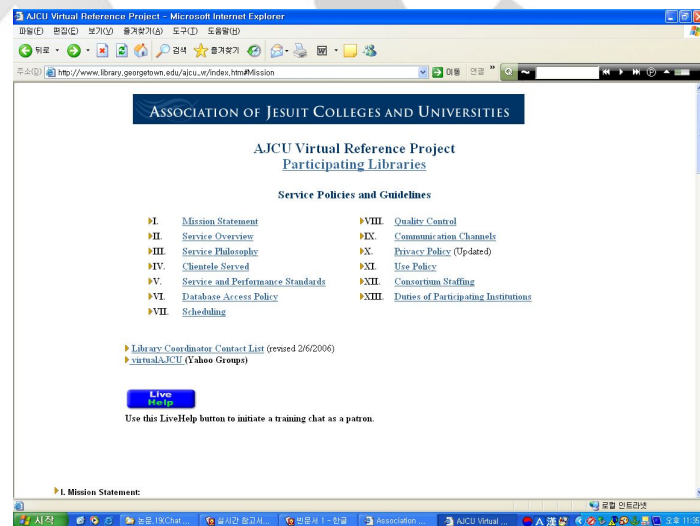
또한, 답변을 위한 정보제공과정 중에 저작권에 대한 문제가 발생하지 않도록 전달되는 정보 및 자료에 대한 저작권 여부와 질의자 정보의 사용용도 등에 관한 내용도 프라이버시 정책에 포함시킬 필요가 있다.

넷째, 협력방안 모색

한정된 예산과 인력으로 실시간 참고서비스를 제공하기 위해서는 도서관간 또는 지역간 연계를 통한 서비스 협력방안을 모색할 필요가 있다.

Boston지역의 5개 대학도서관들이 협동으로 24시간 실시간 참고서비스를 제공하는 'Boston Library Consortium'³³⁾과 같이 지역적인 연대를 형성하거나, North Carolina주의 63개의 대학, 공공, 특수도서관들이 협력을 통해 서비스를 제공하는 'North NCknows'³⁴⁾와 같이 관종의 구분이 없는 대규모 협력 서비스 컨소시엄을 구성할 필요가 있다.

〈그림 6〉은 23개 예수회 대학도서관들이 컨소시엄을 구성해 24시간 실시간 참고서비스를 제공하는 Association of jesuit colleges & universities의 홈페이지 화면으로 대학간 협력 서비스의 좋은 예라고 할 수 있다.



〈그림 6〉 Association of jesuit colleges & universities의 초기화면³⁵⁾

〈<http://library.temple.edu/about/vrl/privacy.htm> [cited 2006. 6. 5].

33) Boston library Consortium homepage, 〈<http://www.blc.org/247/247Welcome.html>〉 [cited 2006. 6. 6].

34) NCknows Homepage, 〈<http://ncknows.org/partlib.htm>〉 [cited 2006. 6. 6].

35) Association of jesuit colleges & universities Home page,

서비스 인력과 예산이 절대적으로 부족한 국내 대학도서관 현실을 고려할 때 이와 같은 협력은 실시간 참고서비스 제공을 위해 바람직하다.

협력에 의한 서비스의 제공은 충분한 인력의 확보를 통해 서비스시간을 확대할 수 있으며, 다양한 주제에 대한 전문가 및 사서의 참여로 서비스의 질을 향상시킬 수 있다는 장점이 있다. 하지만, 이와 같은 협력은 주제별 전문성을 가진 대학도서관 사서들이 충분하게 확보될 때에만 효과를 기대할 수 있다.

2.2. 운영적 요소

AskERIC 서비스에 대한 연구를 진행했던 Pauline Lynch는 온라인 참고서비스를 시행할 경우 다음과 같은 운영적 요소를 고려해야 한다고 주장한다.

첫째, 서비스 전에 직원 및 자원봉사자, 표준화된 서비스 절차, 디지털 참고봉사를 위한 체계적인 과정 등의 조직구조를 갖출 필요가 있다.

둘째, 능력의 한계내에서 작게 시작하라. 즉, 통제 가능한 선에서 서비스를 시작하라. 이것은 서비스에 대한 요구가 감당하기 힘들 정도의 양으로 늘어나기 전에 서비스를 확대할 것인지 줄일 것인지에 대한 판단에 도움이 된다.

셋째, 더 많은 서비스를 제공할 수 있는 경우라도 점진적으로 확대하라. 갑작스런 서비스의 확대는 적절한 과정과 효과적인 처리를 방해 할 수 있다.

넷째, 홍보를 통해 서비스를 적극적으로 알릴 필요가 있다.³⁶⁾

이와 같이 실시간 참고서비스의 효과를 극대화하기 위해서는 서비스의 운영과 관련된 요소들에 대한 고려도 필수적이라고 할 수 있는데 각각의 요소를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 서비스 인력의 확보 및 교육

실시간 참고서비스를 도입하기 위해서는 서비스를 제공할 인력의 확보가 무엇보다 중요하다. 인력의 확보는 수적인 해결은 물론 주제별로 전문화된 사서의 확보를 의미한다.

실시간 참고서비스를 운영하기 위한 필요 인력의 선정은 다음의 4가지 요소를 기초로 한다.

첫째, 서비스 제공 시간

둘째, 서비스 제공시간내의 참고면담 건수

http://www.library.georgetown.edu/ajcu_vr/index.htm#Mission [cited 2006, 6, 8].

36) Pauline Lynch, "Managing Growth for AskA Services," *Digital Reference Service in the New Millennium*, (New York : Neal-Schuman Publishers, 2000), pp.89-90.

셋째, 사서 1명이 동시에 처리할 수 있는 참고면담 건수
넷째, 한사람이 연속해서 서비스할 수 있는 최대 시간³⁷⁾

즉, 서비스를 제공하기 위한 시간과 참고면담 수, 그리고 사서 1인당 처리할 수 있는 서비스의 양이 서비스제공을 위해 필요한 사서의 수를 결정하는 요소가 된다.

서비스 초기단계에서는 기존 전자 참고서비스 담당사서나 정보데스크 사서가 서비스를 병행하는 것이 바람직한데 이와 같은 정책은 새로운 업무 시작으로 발생하는 변화를 최소화하고 업무의 연속성을 유지할 수 있다는 장점이 있으며 운영시간 이외에는 다른 서비스 업무를 수행할 수 있어 효율성이 높다.³⁸⁾

인원의 확보는 개별 도서관만의 노력으로는 어렵기 때문에 여러 도서관들이 연합하여 공동으로 서비스를 제공하는 협력형 디지털 참고봉사를 통해 해결하는 방안을 모색할 필요가 있다.

실제 서비스를 제공하게 될 사서들에 대한 동의도 필수적이다. 이것은 자발적이고 능동적인 서비스의 제공을 위한 것으로 서비스의 효과와 당면성에 대한 인식 고취와 협의를 통해 구체적인 서비스 제공 시간, 인원, 그리고 정책을 결정하는 것이 바람직하다

실시간 참고서비스를 담당하는 사서는 다음과 같은 특성과 능력을 구비할 필요가 있다.

- 첫째, 적극적으로 서비스를 수행하려는 의지
- 둘째, 참고자료에 익숙하고 빠르게 자료를 찾을 수 있는 순발력
- 셋째, 고객서비스 기술의 숙지
- 넷째, 컴퓨터 사용능력
- 다섯째, 전자자원에 대한 풍부한 지식³⁹⁾

도서관에서는 주제전문사서들이 이와 같은 능력과 자질을 갖출 수 있도록 웹환경 전자자원, 그리고 서비스 프로그램에 관한 교육과 서비스를 위한 지식 습득 기회를 다양하게 제공할 필요가 있다.

둘째, 운영시간

캐나다 Alberta대학의 Weir법학도서관은 토요일에 참고데스크를 폐쇄하는 대신 온라인상으로 실시간 참고서비스를 제공함으로써 서비스의 축소에 따른 이용자들의 불만을 줄일 수 있었다.⁴⁰⁾

37) Steve Coffman, *Ibid.*, p.35.

38) 김혜민, 전계논문, p.53.

39) Steve Coffman, *Ibid.*, pp.53-55.

40) Chat Reference Service-year 2 report, September 1, 2002-April 30, 2003, University of Alberta, <http://www.library.ualberta.ca/ereference/chatref_year2.pdf> [cited 2006. 5. 1]

이와 같이 실시간 참고서비스의 제공시간은 가능하다면 일주일 내내 24시간을 운영하는 것이 가장 바람직하겠지만 예산과 인원이 부족한 국내 대학도서관 현실을 고려할 때 요원하다고 할 수 있다. 따라서 이용자들이 가장 필요로 하는 적절한 시간대의 파악을 통해 이용자들이 혼란을 야기하지 않도록 매일 일정시간을 동일하게 설정해 제공할 필요가 있다.

서비스 제공 시간은 점진적으로 확대하는 것이 바람직하다.

처리 능력이 가능한 범위 내에서의 서비스시간 설정은 효과적인 서비스 제공과 서비스 충실도를 높일 수 있을 뿐만 아니라 이후 서비스 확대 및 축소 결정을 위한 기초 자료로 활용할 수 있다.

본격적인 서비스를 시작하기에 앞서 일정기간 시험기간을 운영하는 것은 가장 적절한 서비스시간대에 대한 파악과 적절한 인력수요 및 배치를 가능하게 하며 본격적인 서비스 시작에 따른 시행착오를 줄일 수 있다.

김휘출⁴¹⁾은 국내 대학도서관에서 실시간 참고서비스를 도입할 경우 오후 2시부터 5시 사이에 제한적으로 제공하는 것이 바람직하다고 주장한다. 하지만, 서비스 제공시간이 지나치게 짧은 경우 이용자들이 일정시간을 기다려 실시간 참고서비스를 이용하기보다 사서에게 직접 질문하거나 다른 서비스를 이용할 가능성이 높다. 따라서 적절한 서비스시간대 및 제공시간을 확보할 필요가 있으며, 서비스제공에 따른 충분한 인원이 확보되지 않은 경우 일과시간 이외에는 일정정도 교육된 학생을 활용하거나 전자우편 등의 방법으로 안내하는 것도 한 방법이 될 수 있다.

셋째, 적극적인 홍보

실시간 참고서비스가 활성화되기 위해서는 서비스에 대한 안내와 홍보가 필수적이다.

김혜민⁴²⁾의 조사에 따르면 실시간 참고서비스를 이용하지 않는 이유에 대해 서비스의 존재를 몰라서라는 응답이 51.9%, 상담자를 대하는 것이 부담스럽다는 응답이 28.6%로 나타나 서비스에 대한 홍보가 중요함을 보여주고 있다.

도서관 홈페이지에 ERIC 서비스에 관한 그래픽 이미지 및 아이콘을 설치함으로써 서비스 이용을 3배나 증가시킨 사례⁴³⁾를 통해서도 알 수 있듯이 적절한 아이콘 배치와 친숙한 명칭의 부여만으로도 이용을 높일 수 있다는 것을 알 수 있다.

Meola와 Stormont는 실시간 참고서비스의 활용을 높일 수 있는 초기 마케팅 방법으로 7 가지를 제시하고 있다.⁴⁴⁾

첫째, 도서관 홈페이지 첫 화면에서 실시간 참고서비스가 링크되도록 할 것

41) 김휘출, 전계논문, p.60.

42) 김혜민, 전계논문, p.51.

43) Pauline Lynch, *Ibid.*, p.89.

44) Marc Meola and Sam Stormont, *Ibid.*, p.135.

- 둘째, 도서관의 새로운 서비스와 자원 소개화면에서 실시간 참고서비스가 링크되도록 할 것
- 셋째, 이용자들의 눈에 띄고 기억될 수 있는 아이콘과 버튼을 사용할 것
- 넷째, 도서관 홈페이지의 웹사이트와 온라인 목록의 모든 페이지에서 서비스가 링크되도록 할 것
- 다섯째, 도서관 소식지에 실시간 참고서비스를 소개할 것
- 여섯째, 참고데스크와 수업시간에 나누어 줄 수 있는 실시간 참고서비스 소개 광고전단 안내지 등을 만들 것
- 일곱째, 이용자와 대면할 때 사서들이 실시간 참고서비스에 대해 언급하도록 장려할 것

다양한 교·내의 매체를 활용한 홍보 활동 또한 실시간 참고서비스 이용을 높일 수 있다.

Alberta대학도서관의 실시간 참고서비스 활용에 대한 2001/2002년도와 2002/2003년도 비교조사에 따르면 서비스에 대한 적절한 홍보의 수행결과 조사연구관련 질문이 33.8%에서 38.2%로 증가하였으며 대출관련 질문은 33.6%에서 22.1%로 감소되었다.⁴⁵⁾

따라서, 대학별 특성에 맞는 적절한 홍보방법의 채택과 수행은 실시간 참고서비스의 활용을 높이고 서비스에 대한 이용자들의 인식을 높일 수 있다.

넷째, 서비스 평가시스템 운영

제공되는 서비스의 지속적인 평가를 통해 지속성 여부 및 서비스 제공의 개선 도구로 활용할 필요가 있다.

서비스 제공과정이나 종료 시점에 이용자들이 서비스에 대한 평가를 할 수 있도록 하거나 설문 조사를 통해 서비스의 적정 시간대와 유효성 여부를 지속적으로 조사할 필요가 있다.

설문조사 항목이 너무 많을 경우 응답률이 낮아질 수 있는데 온라인을 통한 이용자 만족도 조사의 경우에도 평균 응답률이 10~20%로 조사되고 있다. 따라서, 최근에는 화면이동 없이 한 화면에 표현될 수 있는 3, 4개 분량의 중요한 질문만을 조사함으로써 응답률을 높이는 도서관들이 증가하고 있다.⁴⁶⁾

이와 같이 설문 목적을 정확하게 설정하고 이에 맞는 질문만을 수집함으로써 응답률을 높일 필요가 있다.

정기적으로 수집된 설문조사의 결과는 서비스의 확대 또는 축소여부와 효율적인 서비스를 위한 개선방안의 기초 자료로 활용할 수 있다.

45) Chat Reference Service-year 2 report, September 1, 2002-April 30, 2003, University of Alberta, <http://www.library.ualberta.ca/ereference/chatref_year2.pdf> [cited 2006. 5. 1].

46) Steve Coffman, *Ibid.*, p.65.

이와 함께, 서비스 과정에서의 부적절한 단어를 걸러내는(filtering) 기능과 서비스에 부적절한 언어를 사용하는 이용자를 퇴장시키는(kicking) 기능, 그리고 반복적으로 이와 같은 행위를 하는 이용자에 대한 영구적 접속금지(ban) 기능도 필요하다.

또한, 서비스 이용자에 제한을 두어야 한다면 서비스대상자가 아닌 사람의 접근을 차단시키는 기능과 이용자가 서비스에 접속했을 때 대기 중인 사서가 인지할 수 있도록 하는 호출 기능도 필요하다.

V. 결 론

실시간 참고서비스는 분명 새로운 참고서비스의 유형 일 뿐만 아니라 사서에게도 새로운 역할을 제시해 주고 있다. 하지만 이와 같은 실시간 참고서비스는 시간과 공간의 제한 없이 정보를 실시간으로 교환할 수 있다는 장점과 함께 사서가 항상 대기해야 하고 조사 및 연구형 질문의 처리가 곤란하다는 등의 단점도 지니고 있다.

따라서, 선진국의 사례에 기초해 성급하게 도입과 적용을 결정하기보다 충분한 사전 조사와 사례분석에 의한 적절한 적용 및 활용방안이 결정되어야 한다. 즉, 서비스정책의 수립, 적절한 프로그램의 선정, 프라이버시 정책의 확립, 그리고 도서관간 협력방안 모색 등의 정책적 요소와 서비스 인력의 확보 및 교육, 운영시간 홍보 및 평가시스템 운영 등의 운영적 요소에 대한 고려와 검토작업이 우선되어야 한다.

또한, 실시간 참고서비스의 많은 장점들에도 불구하고 비용 및 적절한 질문 유형에 있어 일정정도 한계를 지니고 있기 때문에 새로운 참고서비스의 대안이 아닌 보완적 기능을 담당하는 것이 바람직하다.

따라서, 다른 국가 혹은 타도서관들이 실시간 참고서비스를 시행한다고 해서 혹은 실시간 참고서비스가 미래의 새로운 서비스방식이라는 이유만으로 도입 및 적용을 결정하기보다 국내 대학도서관의 상황을 고려하고 사례조사 분석과 지속적인 연구를 통해 적절한 적용 및 활용방안을 찾을 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 김성희. “실시간 디지털 정보서비스에 관한 연구.” 정보관리학회지, 제22권, 제1호(2005), pp.249-265.
 김용욱, 옥경숙, 최재황, “채팅서비스 사례를 통한 채팅서비스 운영방안.” 제12회 한국정보관리학회

- 학술대회 논문집 (2005, 8), pp.33-40.
- 김혜민. “대학도서관 온라인 실시간 정보서비스 운영방안에 관한 연구.” 제 12회 한국정보관리학회 학술대회 논문집 (2005, 8), pp.47-54.
- 김휘출. “참고봉사로서 채팅서비스를 위한 준비.” 국회도서관보, 제42권, 제4호(2005, 4). pp.54-63.
- 남태우, 최홍식. “자원 공유형 디지털 참고서비스에 관한 연구.” 정보관리연구, Vol.34, No.4(2003), pp.19-42.
- Antonelli, Monika and Martha Tarlton. “The University of North Texas Libraries’ Online Reference Help Desk.” *Digital Reference Service in the New Millennium*, (New York : Neal-Schuman Publishers, 2000) .pp.197-206.
- Association of jesuit colleges & universities Home page.
<http://www.library.georgetown.edu/ajcu_vr/index.htm#Mission> [cited 2006, 6, 8].
- BLC’s ASK 24/7 service home page.
<<http://www.bu.edu/library/ask/index.html> >[cited 2006, 6, 5].
- Boston library Consortium homepage.
<<http://www.blc.org/247/247Welcome.html>> [cited 2006. 6. 6].
- Coffman, Steve. *Going Live: Starting & Running a Virtual Reference Service*. Chicago: ALA, 2003.
- Coffman, Steve & Linda Arret. “To Chat or Not to Chat-Taking Another Look at Virtual Reference part 1.” *Searcher*, Vol.12, No.7(2004), pp.38-46.
<http://www.infotoday.com/searcher/jul04/arret_coffman.shtml>[cited 2006. 6.2].
- Coffman, Steve & Linda Arret. “To Chat or Not to Chat-Taking Another Look at Virtual Reference part 2.” *Searcher*, Vol.12, No.8(2004), pp.49-56.
<http://www.infotoday.com/searcher/sep04/arret_coffman.shtml>[cited 2006. 6.2]
- Chat Reference Service-year 2 report, September 1, 2002-April 30, 2003, University of Alberta.
<http://www.library.ualberta.ca/ereference/chatref_year2.pdf> [cited 2006. 5. 1]
- Johnson, Corey M. “Online Chat Reference ; survey results from affiliates of two universities.” *Reference & User Services Quarterly*, Vol.43, No.3(spring, 2004), pp.237-247.
- Lynch, Pauline. “Manageing Growth for AskA Services.” *Digital Reference Service in the New Millennium*. New York : Neal-Schuman Publishers, 2000.
- Meola, Marc and Sam Stormont. *Starting and Operating Live Virtual Reference Services: A How-To-Do-It Manual for Librarians*. New York : Neal-Schuman Publishers, 2002.
- NCKnows Homepage. <<http://ncknows.org/partlib.htm>> [cited 2006. 6. 6].

Sears, JoAnn. "Chat Reference Service: an analysis of one semester's data." *Issues in Science and Technology Librarianship*, No.32 (Fall, 2001),

〈<http://www.library.ucsb.edu/istl/01-fall/article2.html> [cited 2006.6.1].

Stoffel, Bruce and Toni Tucker. "E-mail and Chat reference: assessing patron satisfaction."

Reference Services Review, Vol.32, No.2(2004), pp.120-140.

Temple university library virtual references services privacy guidelines.

〈<http://library.temple.edu/about/vrl/privacy.htm> [cited 2006. 6. 5].

Tennessee university library homepage.

〈<http://www.lib.utk.edu/refs/askusnow/chatref.html>〉[cited 2006. 6.2].

Tenopir, Carol. "Rethinking Virtual Reference." *Library Journal*, Vol.11(2004), p.34.



к с і