

채팅서비스 사례를 통한 채팅서비스 운영방안

A Case Study on Managing Chatting Services

김용욱, 옥경숙, 최재황, 경북대학교 문헌정보학과,

ironfit@daum.net, chunsaji@daum.net, choi@knu.ac.kr

Yong-Uk Kim, Kyung-Suk Ok, Jae-Hwang Choi

Department of Library and Information Science, Kyungpook National University

인터넷의 등장은 참고봉사 분야에 많은 변화를 가져왔다. 미국 등 선진국의 도서관에서는 채팅이라고 하는 새로운 참고봉사 기법이 등장하여 이용자들에게 신속하고 편리한 서비스를 제공하고 있다. 본 연구에서는 채팅서비스 운영사례를 통해 채팅서비스의 특징 및 장단점을 살펴보고 국내 도서관에서의 운영 방안을 모색해 보고자 한다.

1. 서론

과거 참고봉사는 사서와 이용자간의 면대면 서비스 또는 우편, 전화, 팩스 등을 통해 이루어졌지만, 인터넷의 등장 이후 참고봉사의 영역은 더욱 넓어져 전자게시판, 전자우편, 채팅을 이용한 참고봉사로 확대되었다. 특히, 채팅 소프트웨어를 이용한 참고봉사(이하 채팅서비스)는 실시간 인터뷰 기능과 실시간 검색 기능이 추가된 새로운 참고봉사 도구로써 주목 받고 있다. 국내에서는 아직 전자게시판을 이용한 참고봉사가 주류를 이루고 있지만 외국에서는 채팅을 이용한 참고봉사가 널리 이용되고 있다. 전자우편과 채팅을 동시에 사용하는 도서관의 경우 채팅과 전자우편의 이용률이 7:3으로 채팅서비스가 더욱 활성화되고 있다고 보고되고 있다(김휘철, 2004). 한 연구에 의하면 채팅서비스를 이용해본 사람의 80%가 다음에도 채팅서비스를 이용할 것이라고 응답하고 있으며 다른 사람에게도 추천할 것이라고 말하고 있다(Stoffel & Tucker, 2004).

채팅서비스는 일반적으로 다음과 같은 특징

을 지닌다. 첫째, 먼 거리에 있는 이용자에게 즉각적인 도움을 제공해 줄 수 있다. 채팅서비스는 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 채팅서비스의 가장 큰 특징이라 할 수 있으며 도서관 이용자의 많은 수가 사서와의 면대면 서비스의 이용을 부담스러워 하는 것이 현실이다. 언어로 자신의 의사를 표현하는데 어려움을 겪는 많은 이용자들이 채팅을 통해 정확하고 효과적인 의사전달이 가능해진다.

본 연구에서는 국내에서는 아직 제공되고 있지 않은 채팅서비스를 외국의 사례를 통해 살펴보고 그 이용과 운영에 대해서 살펴보고자 한다.

2. 관중별 도서관 채팅서비스 운영 사례

2.1 대학도서관

1) 플로리다대학교(University of Florida) 도서관

미국 플로리다주의 플로리다 대학교 도서관에서는 RefExpress라는 채팅서비스를 제공하며 채팅 소프트웨어로는 NetAgent를 사용한다. 이용자의 이름과 이메일주소, 질문 내용을 간단히 입력하면 채팅서비스 창으로 접속이 가능하다. 사전에 이용자 정보와 질문 요지를 입력함으로써 시간을 절약하고 신속한 답변이 이루어질 수 있다. 채팅서비스 화면은 두 부분으로 구성되는데 한쪽 창에서는 사서와 이용자가 채팅을 주고받으면서 참고문답을 수행하고 다른 창에서는 '웹 페이지 전송(push)'과 '상호탐색(co-browsing)'을 수행한다. 웹 페이지 전송은 사서가 이용자에게 자신이 보여주고 싶은 웹 페이지를 바로 보여주는 것으로서 신속한 정보를 제공해줄 수 있으며, 상호탐색은 사서와 이용자가 같은 화면을 보면서 정보탐색을 수행하는 것으로 정확한 탐색 과정을 제공해줄 수 있다.

채팅이 종료된 후에는 즉각적인 설문 조사가 이루어진다. 이용자에게 설문지 창이 뜨게 되는데 자신이 채팅서비스를 이용하며 느낀 만족 또는 불만족에 대해서 의견을 표시하면 된다. 설문지는 향후 채팅서비스 운영에 필요한 자료로 이용된다. 채팅이 끝난 후 이용자는 자신의 채팅 내용을 자신의 이메일로 전송받게 되는데 사서와 나눈 대화 내용, 웹 페이지 주소, 기타 참고 정보들을 받을 수 있다. RefExpress의 이용 대상은 플로리다 대학교 학생 및 교직원으로 규정하고 있지만 외부 이용자도 이용이 가능하다. 월요일에서 목요일까지는 오전 9시부터 오후 5시, 금요일은 오전 9시부터 오후 9시, 토요일과 일요일은 서비스를 제공하지 않는다.

2) 어번대학교(Auburn University) 도서관

미국 알라바마주에 위치한 어번대학교 도서관에서는 On-line Chat라는 채팅서비스를 제공하며 소프트웨어로는 LivePerson을 사용한다. 간단한 인적 사항 입력 후 사서와의 채팅이 가능하다. 채팅 연결에는 약 1분의 시간이 소요

되며 짧은 시간이지만 이용자가 로그아웃하는 것을 방지하기 위해 채팅 소프트웨어는 이용자에게 사서가 곧 응답할 것이라는 메시지를 자동으로 주기적으로 보낸다. 채팅서비스 연결 후에는 사서와 1:1로 질의응답을 하며 페이지 전송과 상호탐색이 가능하다. 질문 내용의 제한은 없으며 답변 내용은 참고데스크에서 면대면 서비스로 이루어지는 참고봉사 서비스와 같은 수준으로 이루어진다.

어번대학교 도서관에서는 이용자와 사서간에 이루어지는 채팅 내용의 보존에 따른 개인의 사생활 보호를 위해 개인정보보호를 위한 규정을 따로 마련해 두고 있는데, 모든 대화 내용은 비밀이 보장되며 대화 내용의 이용은 통계나 채팅서비스 평가에만 이용된다고 명시하고 있다. 이용 시간은 일주일에 총 68시간이며, 월요일에서 목요일은 오전 9시부터 오후 9시, 금요일은 오전 10시부터 오후 4시, 토요일은 오전 10시부터 오후 5시, 일요일은 오후 2시부터 오후 9시까지이다. 서비스 이외의 시간에 접속을 하게 될 경우 이메일로 질문을 남길 수 있으며 이메일 질문에 대해서는 48시간 이내에 답변을 하고 있다.

3) 듀크대학교(Duke University) 도서관

미국 노스캐롤라이나주에 위치한 듀크대학교 도서관에서는 ChatOnline이라는 채팅서비스를 제공한다. 채팅 소프트웨어로는 AIM(AOL Instant Messenger)를 사용한다. 이용자 자신의 컴퓨터에 소프트웨어가 설치되어 있지 않다면 AIM 홈페이지에 접속하여 프로그램의 간단한 설치작업 후 이용할 수 있다. 홈페이지에는 시간대별로 채팅서비스를 제공하는 담당 사서의 실명을 밝혀 놓았다. 월요일에서 목요일까지는 오전 11시부터 자정까지, 금요일은 오전 11시부터 오후 5시까지, 토요일은 서비스를 제공하지 않으며, 일요일은 오후 6시부터 자정까지 서비스를 제공한다. 만약 서비스 이외의 시간에 이용자

가 채팅서비스에 접속을 하게 되면 채팅서비스 컨소시엄으로 연결되어 서비스를 받을 수 있다.

2.2 공공도서관

1) 덴버 도서관(Denver Library)

콜로라도주의 덴버 도서관에서 제공하는 채팅서비스는 SmartyPants이며 24/7 Reference 소프트웨어를 사용하고 있다. 덴버 도서관의 채팅서비스는 인터넷 사용이 가능한 곳이면 어디서든지 이용가능하며 전문적으로 훈련받은 사서들이 이용자들의 질문에 답변을 제공하고 있다. 간단한 자신의 기본정보 입력을 거치면 자신이 수행했던 과거의 채팅 서비스 기록도 열람해 볼 수 있다. 서비스는 크게 ‘일반인을 위한 서비스’, ‘10대를 위한 서비스’, ‘어린이를 위한 서비스’로 나누어지는데 이용자는 이중 한 곳을 선택하여 사서와 채팅을 시작하면 된다. 사서가 바로 대답 할 수 없는 복잡한 질문의 경우에는 전화나 이메일로 차후에 통보를 해준다. 단, 의학적, 법률적 질문의 답변에 대해서는 그 책임의 한계를 명확히 밝혀 추후에 문제가 생기지 않도록 하고 있다.

2) 게이츠헤드 도서관(Gateshead Library)

영국의 게이츠헤드 도서관은 LiveHelp라는 채팅서비스를 제공하며 소프트웨어로는 스위스의 Click and Care를 사용한다. 현재는 시험 운영 기간으로 이용시간은 불규칙하며 이름과 이메일 주소를 입력하고 도서관 ID를 입력하면 접속이 가능하다. 채팅 창은 두 부분으로 나누어지는데 한쪽에서는 이용자와 사서사이의 질문과 대답이 이루어지며 다른 창에서는 이용자가 필요로 하는 참고자료나 웹 페이지의 전송이 이루어진다.

3) 산타모니카 공공도서관(Santa Monica Public

Library)

미국 캘리포니아주의 산타모니카 공공도서관은 AskNow라는 채팅서비스를 제공하며, 소프트웨어로는 24/7 Reference를 사용한다. 도서관 홈페이지에서는 AskNow의 이용을 높이기 위해 눈에 잘 띄는 아이콘으로 만들어 배치해 놓았다. AskNow에서는 이메일, 전화, 채팅서비스를 제공하고 있는데 ‘Start Now’ 버튼을 클릭하면 채팅서비스로 들어가게 된다. 채팅 화면은 두 개의 창으로 나누어지며 우측 창에 자신의 이메일, 이름, 질문의 요지 등을 간단히 입력하고 연결 버튼을 누르면 채팅을 시작할 수 있다. 대화기록에 대한 이메일 전송을 원치 않을 경우는 이메일을 입력하지 않아도 된다. 좌측 창에서는 페이지 전송과 상호탐색이 수행된다. 사서는 이용자가 원하는 답을 채팅만으로 제공해 줄 수도 있고 상호탐색 기능을 이용해 해답을 찾아가는 과정을 설명해줄 수도 있다. 또한, 산타모니카 공공도서관은 컨소시엄에 가입되어 있어 캘리포니아 지역에 있는 다른 도서관의 사서로부터 참고봉사 서비스를 받을 수도 있다. 이용 시간은 24시간 가능하며 연중무휴이다.

2.3 컨소시엄

1) AskNow

일반적으로 공공도서관들은 협력이라는 강한 전통이 있는데 채팅서비스에서도 이 같은 특징이 그대로 나타나고 있다. AskNow컨소시엄은 앞서 살펴본 산타모니카 공공도서관을 비롯하여 현재 캘리포니아 주에 있는 100여개의 공공도서관이 가입해 있고 소프트웨어로는 24/7 Reference를 사용한다. 여러 곳에 흩어져 있는 이용자가 채팅서비스에 접속을 하면 AskNow 컨소시엄으로 모여지게 되고 이용자는 컨소시엄에 가입한 도서관 사서와 무작위로 연결이 된다. 만약 사서가 온라인상에서 해답을 제공

하지 못한다면 인쇄자료, 지역자료, 주제 전문가 안내와 같은 이메일 후속조치도 제공된다.

2) AskNow!

AskNow! 서비스는 호주의 국립도서관을 중심으로한 디지털참고봉사 컨소시엄이다. 호주의 9개 공공도서관, 뉴질랜드 국립도서관, 싱가포르 국립도서관이 참여하고 있으며 소프트웨어로는 미국의 24/7 Reference를 사용한다. 현재 주 이용자는 호주에 거주하는 16세 미만의 학생들이다. 인터넷이 가능한 곳이면 누구나 이용이 가능하며, 월요일에서 금요일까지는 아침 9시부터 저녁 7시까지 서비스를 제공한다.

3) NCknows

NCknows는 노스캐롤라이나주 도서관에 LSTA(Library Services and Technology Act) 기금이 지원된 사업이다. 현재 50여개 노스캐롤라이나주의 대학, 공공, 특수 도서관들이 참여하고 있으며, 소프트웨어로는 24/7 Reference를 사용하고 있다. 노스캐롤라이나주의 주민들은 이 컨소시엄을 통해 사서와 메시지를 주고받으며 대화를 할 수 있고, 웹 페이지를 함께 검색할 수도 있으며, NC Live를 통해 원문도 제공받을 수 있다. 서비스는 무료이며 노스캐롤라이나주 이외의 도서관들과도 협력을 통해 이용자에게 다양한 서비스를 제공해준다.

3. 채팅 소프트웨어

3.1 주요 채팅 소프트웨어

채팅 소프트웨어는 크게 'Chat Software', 'Web Conferencing', 'Web Contact Center' 세 가지 종류로 나뉜다(Francoeur, 2001).

첫째, 'Chat Software'는 다시 두 가지 종류로 나누어지는데 이용자가 직접 자신의 컴퓨터에 다운로드 받아서 설치하는 종류와 도서관에서 설치를 하고 이용자는 아이콘 클릭만으로

채팅을 실행하는 종류가 있다. 전자의 예로는 AOL Instant Messenger, ICQ 등이 있으며, 후자의 예로는 Camden, WebMaster's ConferenceRoom 등이 있다. Chat 소프트웨어는 설치가 간편하고 많은 사람들이 이미 사용하고 있어 이용이 쉽고 무료라는 장점이 있는 반면 사서와 이용자 간에 텍스트만으로 정보를 주고받을 수밖에 없다는 단점이 있다.

둘째, 'Web Conferencing'은 채팅 기능과 화이트보드, 화상채팅 기능, 파일 전송 등이 가능하며 Microsoft's NetMeeting이 대표적이다.

셋째, 'Web Contact Center'는 현재 가장 많이 사용되는 소프트웨어 형태로 HumanClick, LivePerson, NetAgent, 24/7 Reference 등이 있다. 주요 채팅 소프트웨어를 보다 자세히 살펴보면 다음과 같다.

1) AOL Instant Messenger(AIM)

AIM은 인터넷 메신저 프로그램으로 사서와 이용자 간에 간편하게 참고정보 서비스를 제공할 수 있도록 도와주고 있다. 이용자가 도서관의 안내에 따라 간단한 설치 절차를 마치면 사서와의 채팅 연결이 가능하다. 비용이 저렴하고 인터넷이 가능한 곳이면 언제 어디서든지 이용할 수 있어 유용하나 웹 페이지 전송 등의 기능을 수행할 수 없어 깊이 있는 채팅서비스의 제공에 한계를 지니고 있다. 미국의 Columbia 대학교, DePaww 대학교, Liberty 대학교, Georgia 공대 등에서 사용하고 있다.

2) LivePerson

LivePerson은 1995년에 설립된 온라인 고객관리 소프트웨어를 개발, 운영하는 회사로 미국의 많은 도서관에 채팅 소프트웨어를 제공하고 있으며 기업체인 마이크로소프트와 휴렛팩커드 등도 고객으로 하고 있다. 대학도서관에서 주로 이용하며 웹 페이지 전송, 상호 탐색 기능 등 다양한 채팅서비스 기능을 제공하고

있다. 미국의 California 주립대학교, Carnegie Mellon 대학교, Connecticut 대학교, Virginia 대학교 등에서 이용하고 있다.

3) 24/7 Reference

24/7 Reference는 미국 LA 지역 도서관협력체의 한 프로젝트로서 실시간으로 참고봉사를 제공하기 위해 개발된 소프트웨어이다. 2004년에 MCLS(Metropolitan Cooperative Library System)와 OCLC가 24/7 Reference와 QuestionPoint의 통합에 동의해 공공도서관과 대학도서관을 위한 전국적인 24/7 참고서비스가 되었다. 이러한 국가적인 지원으로 이용자는 필요할 때 언제라도 디지털 참고서비스의 이용이 가능하게 되었다. 미국의 Anaheim 공공도서관, Boston 공공도서관, AskERIC, LA 공공도서관 등의 도서관에서 사용하고 있다.

3.2 채팅 소프트웨어의 특징

이상에서 살펴본 채팅 소프트웨어의 특징을 요약하면 다음과 같다.

첫째, '상호탐색'을 통해 최적의 정보 검색 과정을 만들어낸다. 사서와 이용자가 동시에 같은 화면을 보면서 서로의 의견을 나누고 사서가 정보를 탐색하는 과정을 이용자의 컴퓨터에서 처음부터 끝까지 놓치지 않고 볼 수 있으며 각종 컴퓨터 파일(문서, 이미지, 동영상 등)을 받을 수 있다.

둘째, 채팅이 종료된 후 대화기록을 이용자의 이메일로 전송시켜준다. 채팅 종료 후 모든 채팅 내용(대화기록, 웹 주소)을 이용자에게 보내주어 참고 질의 내용을 계속해서 참고할 수 있도록 하고 있다. 새로운 정보를 발견하였을 때도 이메일로 정보를 전송할 수 있다.

셋째, 자주 질문되어지는 내용에 대해서는 데이터베이스를 구축할 수 있다. 채팅 내용에 대한 기록 보존과 그를 통한 질문 데이터베이스

구축을 통해 계속적으로 발생하는 질문에 대한 사서와 이용자의 시간과 노력을 줄일 수 있다. 아울러 이용자 설문지를 즉각적으로 제공받아 데이터베이스를 구축해 채팅서비스의 만족도와 정보 이용 행태 연구에 도움을 받을 수 있다.

3.3 채팅 소프트웨어의 선택

채팅 소프트웨어를 선택할 때에는 먼저 채팅 소프트웨어를 제공하는 곳의 웹 사이트를 방문해 시연을 해보는 것이 좋다. 좋은 소프트웨어는 가급적 프로그램의 다운로드와 설치가 쉽고 간편해야 하고 간소한 로그인 절차와 몇 번의 클릭만으로 소프트웨어가 실행 가능해야 한다. 웹 페이지 전송이나 상호탐색과 같은 기능이 구현되는지 살펴보고 설문지나 이메일을 이용한 통계 및 사후 관리가 편리한지 점검해 본다. 만약 자주 사용하는 문장을 단축키로 전송할 수 있다면 사서에게는 더욱 편리할 것이다. 채팅의 특성상 채팅 도중 접속이 끊어지지 않도록 소프트웨어 연결의 안정성도 더불어 살펴보아야 한다.

4. 채팅서비스의 운영

4.1 운영 시간

초기에는 채팅서비스의 운영 시간을 작게 시작하는 것이 좋다. 미국 뉴욕주의 서프포크(Suffolk) 공공도서관 협력체의 경우 처음에는 주당 7시간으로 서비스를 시작해 현재는 주당 38시간으로 늘어났다. 컨소시엄을 형성하여 24/7 서비스를 제공하거나 예산이 허락된다면 상업업체와 계약을 맺어 늦은 밤이나 주말 같은 취약 시간대를 아웃소싱하는 방법도 있다.

그러나 이런 장시간 서비스에 대한 반대의 목소리도 적지 않다. 실질적인 관점에서 24/7

서비스는 불필요하며 전통적으로 참고질문이 많은 시간이 채팅서비스에서도 똑같이 적용된다는 것이다. 굳이 새벽에 언제 올지도 모를 한 두 명의 질문자를 위해 사서가 몇 시간을 기다리고 있을 필요가 없다는 것이다 (Cichanowicz, 2003). 초기 채팅서비스에서는 질문 내용이 단순한 즉답형 질문이 주로 나올 가능성이 높다. 이는 이용자들이 채팅의 신속성을 의식해 의식적으로 깊이 있는 연구형 질문을 피하기 때문이다(Sears, 2001). 채팅서비스를 이용하는 이용자의 대부분은 도서관 이용 방법이나 간단한 검색을 요하는 질문을 많이 질의한다. 이런 질문을 위해 전문사서가 기다리면서 시간과 비용을 낭비할 필요는 없다는 것이다.

4.2 직원 운영

채팅서비스 운영을 위해서는 먼저 직원 채용을 위한 안정된 예산 확보가 중요하다. 채팅서비스의 개별성과 즉시성으로 인해 도서관에서는 적정 인원의 배치와 적정 근무 시간이 요구되지만 많은 도서관이 한정된 예산 문제로 인해 짧은 서비스 시간과 소수의 인원으로 출발하고 있다(Ronan, 2003). 그리고 채팅서비스를 성공적으로 이루기 위해서는 직원 교육이 필수적이다. 참고사서는 변화에 대한 적응, 서비스에 대한 신뢰, 웹 자원에 대한 폭넓은 지식을 갖추어야 한다. 직원 교육은 많은 시간이 든다. 직원들은 채팅이라는 커뮤니케이션 환경에 대해 편안함을 느끼고 기술에 대해 열린 마음을 가져야 한다. PC에서 멀티태스킹 작업을 하는데 불편함이 없어야하고 평균적인 온라인 검색보다 더 빠른 기술을 가져야 한다. 외국어에 능통한 직원의 채용도 고려해볼 수 있다. 65개 도서관으로 이루어진 서프포크 협력체의 경우 참고사서 그룹에서 스페인어, 독일어, 불어 등 여러 나라의 언어로도 채팅서비스가 가능하다.

4.3 공간 배치

채팅데스크는 도서관의 참고데스크와 같은 자리에 둘 수도 있고 따로 분리하여 둘 수도 있다. 참고데스크와 채팅데스크를 같이 배치할 경우 장점은 스캐너와 같은 장비의 중복 구입을 피할 수 있고 참고데스크 주위의 참고장서를 활용할 수 있으며 주위에 있는 사서들의 도움을 받을 수도 있다. 실제로 많은 도서관의 경우 참고데스크에서 채팅서비스가 운용되고 있다(Ronan, 2003). 단점은 참고데스크를 이용하는 많은 사람들에게 소홀해질 수 있다는 점이다. 이용자는 사서가 무엇을 하고 있는지 정확히 인식하지 못하기 때문에 채팅을 하고 있는 사서가 자기를 무시한다고 느낄 수 있다.

이렇게 참고데스크에 많은 이용자를 가진 도서관이라면 참고데스크에서의 채팅서비스는 좋은 방법이 아니다. 이용자는 통화 중인 사서를 기다리는 것도 힘들어하는데 컴퓨터 자판만 두드리고 있는 사서를 보면 매우 불쾌하게 생각할 것이다. 채팅서비스는 매우 집중력을 필요로 하기 때문에 복잡한 참고데스크에서와 같은 어수선한 분위기에서는 그 효과를 발휘하기 힘들다. 바루치 대학(Baruch college)의 경우, 채팅 시간 중에는 참고데스크 업무를 일시 중단하는 방법을 쓰기도 한다(Francoeur, 2001).

4.4 컨소시엄

하나의 도서관을 중심으로 이루어지는 디지털 참고정보서비스는 제한된 정보전문가나 정보원으로 인하여 이용자의 정보요구를 만족시키는데 한계가 있다는 인식 하에 이를 극복하고자 여러 도서관이 협력의 필요성을 느끼게 되었다(최은주·이선희, 2004). 상호협력함으로써 기대되는 효과들로는 우선 업무를 분담할 수 있고 각 도서관 정보전문가의 전문성과 능

력을 최대한 활용할 수 있다. 또한, 참고정보자료 및 정보원을 최대한으로 활용할 수 있으며, 국내 네트워크는 물론 세계적인 네트워크를 형성할 수도 있다.

도서관간의 협력은 비용과 인력 절약 면에서 효과적인 방법이다. 예를 들어, 24/7 서비스를 하나의 도서관이 수행한다는 것은 거의 불가능하다. 한정된 예산과 인력 부족의 환경에서 질 높은 채팅서비스를 제공하기를 바라는 도서관에 컨소시엄은 커다란 도움을 제공한다(Colvin, 2003). 또한, 컨소시엄을 통해 다음과 같은 이점을 얻을 수 있다. 첫째, 24/7 서비스가 가능하며, 업무 시간이 종료되더라도 컨소시엄에 가입한 다른 기관과의 연계로 지속적인 서비스가 가능하다. 둘째, 여러 주제 전문사서로부터 전문적인 정보의 제공이 가능하다. 셋째, 담당 사서가 모를 경우 즉시 다른 사서나 전문가에게로의 서비스 인계가 가능하다.

4.5 기타 요소

채팅서비스의 활성화를 위해서는 채팅서비스의 홍보 작업도 중요하게 고려해야 할 요소이다. 미국 메사추세츠주의 메모리얼 홀 도서관(Memorial Hall Library)의 경우, 한 달에 질문 건수가 40개 미만에서, 홍보 계획을 수립하여 시행한 후 100개 이상의 질문 건수로 증가하게 되었다. 웹 사이트 내에 눈에 잘 띄는 아이콘으로 만든다든가, 활발한 외부 홍보 활동을 펼친다면 채팅서비스의 이용은 지속적으로 증가할 것이다.

채팅서비스는 컴퓨터를 통해 접속을 하기 때문에 개인 정보에 대한 기록이 남게 된다. 개인 신상에 대한 정보와 더불어 개인의 질문 내용에 대한 비밀도 보장되어야 한다. 사서와 이용자 사이에 주고받는 정보에 대한 저작권 문제도 조심하여야 할 것이다. 사서의 답변 내용에 대한 책임을 명확히 하여 민·형사상 문제가 생기지 않도록 주의하여야 한다.

5. 결 론

채팅서비스는 원거리에서 즉각적으로 이용자에게 참고봉사를 제공할 수 있으며 상호탐색 및 웹 페이지 전송 기능을 통해 보다 신속하고 정확하게 이용자가 원하는 정보를 주고받을 수 있다. 국내에서는 아직 채팅서비스를 제공하는 곳이 거의 없지만 추후 활성화가 된다면 정보 요구 해소에 많은 도움이 될 것이다. 이를 위해서는 저렴한 가격에 제공될 수 있는 시스템의 구축이 선행되어야 할 것이다. 선진국에서처럼 컨소시엄을 이룰 수 있다면 개별 도서관에서는 재정적인 부담을 덜게 될 것이다.

우리나라에서는 새로운 시스템에 대한 사서들의 거부감과 참고 봉사에 대한 인식이 부족한 것이 사실이다. 현재 상태를 유지하려는 마음을 버리고 새로운 서비스를 적극 도입해 이용자에게 최대의 봉사를 제공하겠다는 인식을 가질 때 비로소 채팅서비스의 시작이 가능할 것이다. 채팅은 지금까지와는 전혀 다른 환경에서 작업이 이루어질 것이며 이러한 변화에 빨리 적응해야만 참고 봉사자로서의 책임을 다할 수 있을 것이다.

참고문헌

- 김석영. 2002. 디지털참고정보서비스의 최근 개발 동향. 情報管理學會誌. 19(4). pp.213-231.
- 김휘출 외. 2004. "협력형디지털참고봉사 모형 구축 : 대학도서관을 중심으로." 한국교육학술정보원 연구보고서. pp.233-234.
- 최은주, 이선희. 2004. 협력형 디지털참고정보서비스 활용에 관한 연구. 정보관리학회지. 21(2). pp.69-87.
- Cichanowicz, Edana McCaffery. 2003. "Live reference chat from a customer service perspective." Internet Reference Services Quarterly. 8(1). pp.27-32.
- Colvin, Gloria. 2003. "Florida libraries Go Live: a look at chat reference services." Internet Reference Services Quarterly, 8(1). pp.107-116.
- Francoeur, Stephen. 2001. "An analytical survey of chat reference services." Reference Services Review. 29(3). pp.189-203.
- Ronan, Jana Smith. 2003. "Staffing a real-time reference service: the university of Florida experience." Internet Reference Services Quarterly, 8(2). pp.33-47.
- Sears, JoAnn. 2001. "Chat reference service: an analysis of one semester's data." Issues in Science and Technology Librarianship. 2001.
- Stoffel, Bruce & Tucker, Toni. 2004. "E-mail and chat reference : assessing patron satisfaction." Reference Services Review. 32(2). pp.120-140.
- Tenopir, Carol. 2004. "Chat's positive side." Library Journal. 2004(12).
<<http://www.libraryjournal.com/article/CA485778.html?display=Online+DbsNews&industry=Online+Dbs&industryid=3761&verticalid=151>>

웹사이트

- <http://refexpress.uflib.ufl.edu>
플로리다대학교 도서관 채팅서비스
- <http://www.lib.auburn.edu/infochat.html>
어번대학교 도서관 채팅서비스
- <http://www.lib.duke.edu/reference/chat/hours.html>
듀크대학교 도서관 채팅서비스
- <http://denverlibrary.org/ask/smartypants.html>
덴버도서관 채팅서비스
- <http://www.gateshead.gov.uk/livehelp/open.htm>
게이즈헤드도서관 채팅서비스
- <http://www.asknow.org>
AskNow
- <http://www.nla.gov.au/infoserv/askus.html>
AskNow!
- <http://ncknows.org/first.htm>
NCKnows
- <http://www.247ref.org>
24/7 Reference