

협력형디지털정보서비스의 글로벌협력 메커니즘에 관한 연구

- KISTI 사례 중심으로 -

A study on the global collaboration mechanism of collaborative digital reference service
- focused on KISTI CDRS -

이선희

한국과학기술정보연구원

Seon-Hee Lee

Korea Institute of Science and Technology
Information

요약

세계 정보서비스기관들은 이용자들이 요청한 질문에 답변을 제공하고자 글로벌협력 메커니즘을 이용하여 협력형디지털정보서비스(collaborative digital reference service: CDRS)를 제공하고 있다. 한국과학기술정보연구원(KISTI)은 Question포인트+서비스를 통하여 글로벌협력 메커니즘을 활용한 CDRS를 이용자에게 제공하고 있다. KISTI에서 개발된 글로벌협력 메커니즘은 두 가지 유형이 있다. 하나는 글로벌네트워크를 이용한 것이고 다른 하나는 독일 기관과 직접 협력에 의한 것이다. 본 연구는 이용자를 만족시키는 서비스를 제공하기 위하여 현재의 글로벌 메커니즘을 분석하고 CDRS 글로벌협력 메커니즘의 미래 모델을 제시한다.

Abstract

Information institutes in the world provide users with collaborative digital reference service for answering users' questions. Korea Institute of Science and Technology Information has conducted Question포인트+ that is CDRS using global mechanism. KISTI has developed two types of global collaboration mechanism on CDRS: one is using Global Network, the other one is direct cooperation between KISTI and a German organization ZLB. This study analyzes the current global collaboration mechanism of CDRS at KISTI and suggests the future model of global collaboration mechanism to satisfy the users' needs.

I. 서론

Web 2.0시대에 이용자들은 정보 소비자이면서 동시에 다양한 정보를 웹에서 생산하는 정보생산자 역할을 병행하고 있다. 또한 이용자들은 검색엔진의 발달로 웹에서 보다 많은 정보에 접근할 수 있다. 이용자들이 정보를 찾기 위한 인터넷 체류시간은 지속적으로 증가하고 있다. 엄청나게 증가한 정보 가운데에서 정확하고 엄선된 정보를 찾기 위해서는 많은 시간과 노력을 들여야 하는 것이다. 인터넷은 정보의 풍요로움과 동시에 적합한 정보 선별의 고통을 가져다주었다.

Web 2.0 시대에 나타난 특이한 현상 중 하나는 이용자가 묻고 이용자가 대답하는 UCC 형태의 정보서비스가 발달하게 된 것이다. 네이버의 지식IN, 엠파스의 지식거래스, 야후의 야후!지식검색, 네이버의 지식뱅크 등이 그것이다. 한국과학기술정보연구원(KISTI)에서 제공하는 과학자와 엔지니어들의 묻고 대답하기 UCC인 'What is?'도 있다.

1. 협력형디지털정보서비스(CDRS) 세계 동향

인터넷의 발달과 함께 정보전문가들이 이용자에게 정보를 제공해 주는 참고정보서비스(reference service)도 진화해왔

다. 정보전문가가 정보를 선별하여 제공해 준다면 이용자들이 인터넷에서 정보검색을 위한 시간 낭비를 줄일 수 있을 것이다. 여러 기관의 정보전문가들이 협력하여 웹에서 정보서비스를 제공하는 협력형디지털정보서비스(collaborative digital reference service: CDRS)를 통하면 이용자들은 더 좋은 정보를 제공받을 수 있을 것이다. 협력형디지털정보서비스는 현존하는 가장 진화된 형태의 참고정보서비스이다. 여러 국가 소속 기관들의 주제 전문가들이 그들의 언어로 정보를 제공하도록 협력한다면 언어와 국경을 넘어 이용자는 많은 정보를 제공받을 수 있다. CDRS는 1998년 미국의 LC에 의해 파이롯 프로젝트가 수행된 이후 미국은 물론, 영국, 독일, 프랑스, 스웨덴, 호주, 중국, 스페인 등 전 세계에서 활발히 서비스 되고 있다. 국가 단위의 CDRS도 여러 국가에서 시도되고 있다.

2. KISTI의 CDRS

한국에서는 KISTI가 20개국 1,000개 기관 소속 전문가들이 네트워크로 연결되어 이용자들이 필요로 하는 정보를 Question포인트+를 통하여 제공하고 있다. Question포인트+는 국제적인 휴먼 네트워크이자 동시에 시스템 인프라이기도

하다. Question포인트+는 미국의 Library of Congress(LC)와 Online Computer Library Center(OCLC)에서 제공하고 있는 QuestionPoint의 한국형 서비스이다. QuestionPoint는 21개 언어 인터페이스를 제공하고 있으며 이중 한국어 인터페이스는 KISTI가 개발한 것이다. Question포인트+는 2004년부터 이용자에게 글로벌협력을 통하여 묻고 대답하기 서비스를 제공하여 왔다.

본 논문에서는 Question포인트+가 시도하고 있는 글로벌협력 메커니즘의 현재와 미래에 대하여 알아보려고 한다. 현재 시도되고 있는 글로벌협력 메커니즘은 글로벌네트워크를 이용한 것과 독일기관 Zentral und Landesbibliothek, Berlin(ZLB)와 직접 협력을 하는 방식이 있다. 미래의 글로벌협력 방안은 무엇이 있는지, 그리고 미래 방안을 수행하기 위한 선행조건은 무엇인지를 알아보려고 한다.

II. KISTI의 글로벌네트워크를 이용한 글로벌협력 메커니즘

Question포인트+에서 글로벌네트워크(Global Network)를 이용한 글로벌협력 메커니즘은 다음과 같다. 글로벌네트워크를 통하여 자관에서 답해지기 어려운 이용자들의 질문을 타국 정보센터의 정보전문가에게 보내면 타 정보전문가가 답변하여 준다. 글로벌네트워크를 통하여 다양한 언어로 된 질문들이 서로 왕래할 수 있도록 기관들은 시스템 가입시 기관 소장정보의 언어, 주제분야 및 수준 등을 표시한다. 동시에 기관 소속 정보전문가 수, 교육수준 등의 인력정보와 지역 정보 등을 프로파일로 작성한다. 시스템에는 1,000여개 가입 정보센터의 프로파일 정보가 있다. 글로벌네트워크로 이용자의 질문을 보내고자 할 때 정보전문가는 질문의 특성을 기록하여 보낸다.

질문 주제, 희망답변 기관의 소재 국가, 답변기간, 답변언어, 답변을 받는 사람(이용자, 정보전문가 중에서 지정), 이미 검색해본 정보원 등에 관한 사항 등을 작성하여 보낸다.



▶▶ 그림 1. 글로벌협력 메커니즘

글로벌네트워크로 질문의 답변을 요청하면 Request Manager(RM)라는 소프트웨어가 기관 프로파일과 질문 특성을 매치하여 자동으로 답변할 기관을 선정하여 질문을 배정한다. 답변기관이 보내준 답변을 질문자에게 보내는 역할도 한다. 글로벌네트워크를 활용한 글로벌협력 메커니즘은 <그림 1>과 같다. KISTI의 글로벌협력 답변은 전체 답변의 10% 정도이다.

III. 독일 InfoPoint와의 협력

1. 독일 InfoPoint의 글로벌협력

KISTI는 개별 외국 도서관과의 직접적인 접촉을 통하여도 글로벌협력을 시도하고 있다. 유럽에서 CDRS 중심기관으로 부상하고 있는 독일의 Zentral und Landesbibliothek, Berlin(ZLB)과 협력을 시도하였다. Zentral und Landesbibliothek, Berlin에서는 'InfoPoint'라는 CDRS 서비스를 실시하고 있다. InfoPoint는 이용자들이 타언어를 배우느라 시간과 노력을 들이는 번거로움을 제거하기 위해 다중언어 인터페이스를 제공하고 있다. 즉 서비스 제공자가 사용하기 편한 언어가 아니라 이용자가 편한 언어로 서비스를 제공하는 것이다. 이는 서비스 제공자 보다는 이용자 중심의 서비스를 제공하는 것이라 할 수 있다. 제공언어는 한국어를 비롯한 독일어, 영어, 불어, 중국어, 터키어, 폴란드어, 체코어, 에스토니아어, 그리스어, 루마니아어, 러시아어, 스웨덴어, 핀란드어, 아랍어 등 18개 이다. 다중언어 인터페이스 제공이 가능한 것은 세계 여러 나라의 기관들과 협력하기 때문이다. InfoPoint는 다국어 인터페이스를 통하여 독일 이용자 뿐 아니라 세계 여러 나라의 이용자들에게 자격 제한 없이 CDRS 서비스를 제공하고 있다. InfoPoint의 글로벌협력 네트워크는 특정언어 인터페이스를 통해 접수된 질문을 각 언어를 담당하는 타국 협력기관 소속 정보전문가들이 답변해 주는 메커니즘으로 이루어져 있다.

2. KISTI와 InfoPoint의 글로벌협력 메커니즘

KISTI는 InfoPoint에 <그림 2>와 같이 한국어 질문인터페이스(http://www.zlb.de/fragen_sie_uns/ask_a_librarian/infopoint-korea)를 구축하여 외국 이용자들이 한국어로 질문하면 KISTI의 정보전문가가 한국어로 답변하는 시스템을 구축하였다. InfoPoint의 한국어 인터페이스를 구축하기 위해 KISTI는 InfoPoint 웹폼을 한글로 번역하고 시스템 오류를 확인하였다. 또한 InfoPoint 시스템 계정에 KISTI 정보전문가가 서비스 제공자로 등록하여 InfoPoint 시스템 관리모드에서 한국어 질문을 상시 모니터링한 후 답변할 수 있는 시스템

을 구축하였다.

독일에서 제공하는 CDRS서비스를 통하여 한국어를 이용하거나 한국에 관심 있는 이용자에게 한국어로 정보 서비스를 실시할 글로벌협력 기반을 구축하였다. 즉 한국과 한국의 정보 자원을 소개하고 전문 정보를 서비스하고 활용할 수 있는 기반을 다지기 위한 협력체제를 구축한 것이다.

현재 한국 이용자들이 InfoPoint를 통하여 독일 및 외국 정보전문가에게 직접 서비스 받을 수 있는 시스템은 구축되지 않았다. 향후 KISTI 포털인 yesKISTI나 NDSL 등에 InfoPoint를 outlink로 연계하거나 또는 KISTI 포털에 독일어 질문 웹폼을 장착하여 InfoPoint를 통해 한국 이용자가 독일이나 타국의 정보전문가에게 직접 질문하고 답변을 받을 수 있는 기회를 제공하는 것이 바람직할 것으로 사료된다.



▶▶ 그림 2. 독일 InfoPoint의 한국어 인터페이스

IV. 미래방안 : 글로벌협력 채트

1. 글로벌협력 채트 현황

정보의 신속성과 양방향 커뮤니케이션을 요구하는 사용자들의 니즈에 맞는 서비스를 제공하려면 정보전문가와 이용자의 실시간 상호작용이 가능한 온라인 실시간정보서비스(Chat)를 제공하는 것이 바람직할 것으로 사료된다. 채트는 온라인 실시간 정보서비스로 인스턴트메신저나 정보서비스의 목적으로 만들어진 소프트웨어를 이용하여 인터넷상에서 이용자와 정보전문가가 문자메시지를 실시간으로 교환하며 대화하는 방식의 서비스를 말한다. 2005년 University of Michigan 문헌정보학자가 Internet Public Library(IPL)에 텍스트 기반 채트인 Multi-user Object Oriented(MOO) 시스템을 실험적 서비스하였다. 그 후 Temple 대학도서관에서 2001년 Interactive Reference Project(IRP)를 실시한 이후 미국의 경우 현재 채트를 제공하는 도서관은 3천여 개에서 4천여 개로 추정되고 있다. 많은 경우 한 기관을 중심으로 이루어지고 있으나 채트 역시 다양한 방식의 글로벌협력을 통하여 서비스가 제공되고 있다.

글로벌협력 채트는 다른 국가의 기관들 간의 약속에 의해 상대방 기관 이용자에게 채트서비스를 제공하는 형태로 이루어진다. 그 예로는 싱가포르의 National Library Board of Singapore(NLB)와 호주의 국립도서관의 AskNow의 채트 협력이다. 글로벌협력을 통하여 호주의 정보전문가들이 싱가포르의 이용자들에게 채트를 제공하고 있다. 또 다른 예로는 “Chasing the Sun”이라는 호주의 South Australian Human Services Libraries Consortium(SAHSCLC)과 영국의 South West Information for Clinical Effectiveness(SWICE)의 채트협력이다. 영국과 호주의 시차가 다른 것을 이용하여 한 나라의 근무시간이 끝나면 근무시간이 시작되는 상대방 국가 정보전문가가 근무시간이 끝난 국가 정보전문가를 대신하여 이용자들에게 채트를 제공하는 것이다.

2. KISTI의 미래 실현 가능 글로벌협력 채트

KISTI가 이용자에게 수준 높은 채트서비스를 제공하기 위한 글로벌협력은 QuestionPoint의 24/7정보협력서비스를 통하여 가능하다. QuestionPoint의 24/7정보협력서비스의 채트협력그룹은 세계 여러나라의 1000여개 도서관이 참여하고 있으며 공공도서관 그룹과 아카데미그룹 두 개로 나누어져 있다. 협력 기관들이 실시간 이용자들에게 서비스를 제공해야 하므로 각 기관이 채트서비스를 제공할 수 있는 일정을 정하여야 한다. <그림 3>에서 보이는 것처럼 각 기관은 서비스가 가능한 일자와 시간을 표시하여야 한다. 채트협력 일정표는 시스템에 게시되어 채트협력을 이용하려는 기관들에게 서비스 기관들의 서비스 날짜와 시간을 알려준다. 이 밖에도 글로벌협력 채트서비스를 수행하려면 협력기관들은 다음 사항을 준수해야 한다. 24/7 정보자문위원회에 의해 작성된 협력 정책과 절차를 따라야 한다. 동일한 수준의 서비스를 수행하기 위하여 이용자와 채트를 통하여 참고면담하는 방식, 정보원의 선정, 전문가 수준의 검색의 협력, 채트 세션을 운영하는 기술과 세션을 운영하는 방식, 등을 가이드라인에 따라 수행하여야 한다. 또한 서비스의 범위, 이용자의 사적보호 등이 고려되어야 한다. 채트에서 답변되지 못한 경우는 추후 해결할 수 있는 Follow-Up이나 다른 협력기관에 채트 이용자를 연결시켜주어 이용자가 답변을 받도록 도와야 한다. 서비스 평가를 수행하기 위하여 이용자들에게 설문조사를 실시하여 그 결과를 분석하여야 한다. 이용자의 불평에 대한 피드백도 잘 관리하여 서비스의 만족도를 높여야 한다. 채트협력 담당 정보전문가의 배정은 물론 정보원도 공유할 수 있도록 노력하여야 한다.

<<< Schedule for: 10/15-10/21, 2007 >>>

Hours	Monday 10/15	Tuesday 10/16	Wednesday 10/17	Thursday 10/18	Friday 10/19
Midnight					
1:00 a					
2:00 a					
3:00 a	WNYLRC	WNYLRC	WNYLRC		
4:00 a					CUNY
5:00 a	WNYLRC CCharl	BandS CCharl	WNYLRC	WNYLRC CUNY	WNYLRC BandS
6:00 a	CCharl WNYLRC	CUNY BandS		BandS	CCharl CUNY
7:00 a	CCharl WNYLRC	CCharl BandS	CCharl	CCharl BandS	CCharl BandS
8:00 a	WNYLRC	CUNY	WLS	WNYLRC	WNYLRC
9:00 a		WLS	BLC	BLC	BLC
10:00 a	CUNY	CUNY	CUNY	CUNY	BLC
11:00 a	Idaho Utah WNYLRC	Idaho BandS WLS	Idaho BLC	Idaho BandS BLC	CCharl WNYLRC BandS
12:00 a	CUNY CCharl ILLIN Utah	CUNY MOAsk BLC	CUNY WLS UNline BLC	CUNY CCharl BLC UAr	MOAsk ILLIN MOAsk BandS

▶▶ 그림 3. 24/7 Reference Service Academy Cooperation Schedule

3. KISTI 글로벌협력 채트서비스 실행 가능성과 선행조건

KISTI는 국경 없는 인터넷에서 글로벌협력을 통해 문제를 해결하고, 그 과정을 통해 정보전문가의 자질 및 업무 능력을 향상시킬 수 있다. 선진국 정보서비스의 트렌드도 읽을 수 있는 기회가 주어지고 이용자에게 수준 높은 정보서비스를 제공할 수도 있다.

KISTI가 미래 글로벌협력 방안으로 채트서비스를 제시하고 있기는 하지만 실시간으로 이용자에게 채트서비스를 제공하고 있지 않다. 만일 KISTI가 글로벌협력 채트서비스를 제공하고자 한다면 우선 KISTI 이용자들에게 채트서비스를 실시해야 할 것이다. 그러나 글로벌협력 채트서비스를 실행하기 위해서는 선행해야 할 문제들이 많이 있다. 제일 먼저 고려할 사항은 커뮤니케이션을 위한 언어 문제로 이용자나 정보전문가가 영어로 실시간 대화를 할 수 있어야 한다. 또한 각 주제 분야에 능숙한 정보전문가를 확보하여야 한다. 그러기 위해서는 인력의 확보는 물론 인력에 대한 교육과 훈련이 선행되어야 한다. 서비스 실시를 위해서는 온라인 채트실시에 대한 계획, 정책, 실행의 과정을 거쳐야 한다. 이용자들이 접근할 수 있는 인터페이스 제작은 물론 시스템 구축과 시스템 이용방법을 숙지하여야 한다. 예산도 확보하여야 한다. 이용자 프라이버시의 정책, 서비스 홍보 및 서비스 평가도 고려하여야 한다.

V. 결론

본고에서 KISTI에서 현재 시도되고 있는 글로벌협력 메커니즘에 관하여 고찰해 보았다. 또한 미래의 글로벌협력 모형으로 채트에 관한 방안을 제시하였다. 또한 실행 가능성과 실행을 위한 선행조건도 검토해 보았다.

글로벌협력 채트는 장점이 많고 선진국에서 보편적으로 행해지고 있는 정보서비스이지만 국내에서 실행하기에는 산적

한 문제들이 많다. 현재 고려할 수 있는 방안은 KISTI가 국내 이용자를 대상으로 채트서비스를 실시해보고 추후 글로벌협력 채트서비스를 실시할 수 있을 것이다. 그러나 해외 정보전문가로부터 이용자가 실시간 정보서비스를 받고 KISTI 정보전문가가 해외 이용자에게 정보서비스를 제공하는 글로벌협력 채트서비스의 실행방안을 모색하기 위하여 국내외 사례조사와 벤치마킹 등의 연구를 지속적으로 수행할 필요가 있다고 사료된다.

참고 문헌

- [1] 김석영, "디지털참고정보서비스의 최근 개발 동향", 情報管理學會誌, 제19권, 제4호, pp.213-223, 2002.
- [2] 김성희, "실시간 디지털 정보서비스에 관한 연구", 情報管理學會誌, 제22권, 제1호, pp.249-265, 2005.
- [3] 김혜민, "대학교서관 온라인 실시간 정보서비스 운영방안에 관한 연구", 제12회 한국정보관리학회 학술대회 논문집, pp.47-54, 2005.
- [4] 이선희, 최희윤, "글로벌네트워크를 활용한 CDRS 협력모형 구현에 관한 연구", 한국도서관·정보학회지, 제36권 4호, 2005.
- [5] 정재영, "실시간 참고서비스의 효과적인 활용방안 및 고려요소", 한국도서관정보학회지, 제37권, 제3호, pp.75-101, 2006.
- [6] Steve Coffman & Linda Arret, "To Chat or Not to Chat-Taking Another Look at Virtual Reference part 1", Searcher, Vol.12, No7, pp. 38-46, 2004.
- [7] Moyo, Lesley M., "Reference Anytime Anywhere : Towards Virtual Reference Services at Penn State", The Electronic Library, Vol. 20, No.1, pp.22-28, 2002.
- [8] QuestionPoint Respects Language Diversity <<http://www.oclc.org/services/brochures/questionpointcasestudyberlin.pdf>>
- [9] Chasing the Sun-Virtual reference service- Memorandum of Understanding for Group Administrators <<http://www.salus.sa.gov.au/cts/CTS%20administrators%20MOU.pdf>>