지식검색서비스의 이용에 관한 실증적 연구

An Empirical Study of Web-based Question-Answer Services

박주범, 이화여자대학교 문헌정보학과 박사과정, pjoob@paran.com
정동열, 이화여자대학교 문헌정보학과 교수, dyjeong@ewha.ac.kr

Joo-Bum Park, Graduate School of LIS, Ewha Womans University
Dong-Youl Jeong, Dept. of LIS, Ewha Womans University

본 연구는 지식검색서비스의 특성과 성능 분석을 근거로 이용자의 정보요구와 이용행태 등 지식검색서비스 이용과 관련된 제반사항을 조사·분석함으로써 이용자들의 요구를 보다 충족시킬 수 있는 지식검색서비스 방안을 제시하기 위한 목적으로 수행되었다. 이론적 연구와 실증적 이용연구에서 분석된 결과를 기초로 한 개선방안은 지식의 효과성과 검색서비스의 효율성을 강화시키는 요소를 중심으로 제시되었다. 지식 자체의 효과를 높이기 위해서는 답변의 전문성, 정확성, 주제의 특성 및 다양성을 향상시켜야 하고, 검색서비스의 효율성을 높이기 위해서는 쌍방향성, 즉시성, 편리성의 측면을 강화시켜야 한다. 이에 대한 구체적 방안으로 답변자나 답변내용의 제한, 지식 자체의 가치결정, 커뮤니케이션 수단의 확대, 질문처리과정 확인 기능, 질문자나 답변자의 로그온 상태 표시, 지능형 검색방식의 확충 등을 제안한다.

1. 서 론

지식검색이란 네티즌끼리 묻고 답하며 정보를 만들어 가는 커뮤니티서비스로서 누군가 질문을 올리면 자신이 아는 범위 내에서 답변을 해 일종의 온라인 백과사전을 만들어가는 형식으로 이루어진다. 지식검색은 네티즌이 자발적으로 참여해 질문과 답변을 한다는 점에서 관련 사이트 안내 수준에 그치던 기존의 검색서비스와 차별화된 쌍방향 검색이다. 이것은 2000년 10월 인터넷한겨레(www.hani.co.kr)에서 만든 국내 지식검색서비스의 최초 모델인 디비딕(www.dbdic.com)을 시작으로 2002년 10월 네이버(www.naver.com)가 선보인 지식iN(kin.naver.com)이 선풍적 인기를 끌면서 네티즌들의 참여가 본격화되었다. 본질적으로 정보와 지식의 관리, 배포, 유통 등을 다루는 문헌정보학 영역에서 변화하는 사회 환경에서 활발하게 이루어지고 있는 이러한 지식검색서비스에 대한 연구를 통해 새로운 형식의 혼합형 참고서비스로서의 가능성을 평가해 볼 필요가 있을 것이다.

본 연구는 이와 같은 필요성에 근거해서 지식검색서비스 이용자의 정보요구와 이용행태, 반응, 만족도 등 이용과 관련된 제반 사항들을 조사·분석함으로써 이용자들의 효율적인 지식검색서비스 이용을 돕고, 현재 제공되고 있는 지식검색서비스 수준을 평가하여 이용자들의 요구를 보다 충족시킬 수 있는 지식검색서비스

개선 방안을 제시하는데 목적이 있다.

본 연구의 범위는 웹 사이트 분석평가 전문사이트인 랭키닷컴(www.rankey.com)에서 주기적으로 평가한 주요 포탈 사이트의 지식검색서비스의 방문자 수를 참고해 상위 세 개 포탈사이트인 네이버, 엠파스, 야후!코리아의 지식검색서비스를 사례연구 대상으로 선정했다.

2. 지식검색서비스의 이론적 연구

지식검색서비스와 관련된 선행연구를 살펴보면 크게 세 가지 내용이 주류를 이루고 있다. 첫 번째는 지식검색서비스의 등장과 발전에 대해 언급하고 다양한 유형의 지식검색사이트들과 이들이 제공하는 정보서비스를 비교해서 소개하는 내용들로 Pack(2000)은 사람들이 기존의 문헌보다 웹에서 해답을 찾으려 한다면 컨텐츠 디렉토리는 결코 만족할 만한 경험을 제공하지 못할 것이라는 개념에 근거한 것이 P2P 정보교환이며, 답이 필요한 사람들은 그 해답을 알고 있는 다른 사람들의 도움을 받게 된다고 기술했다. 또한 Janes와 Hill과 Rolfe(2001) 등은 웹 기반의 상업적/비상업적 정보서비스의 출현과 역사에 대해 논의하고, 20개의 지식검색서비스들에 대해 240개의 질문으로 성취도 실험을 수행했다.

두 번째는 이러한 사이트들의 검색엔진이 사용하는 자연어 검색이나 질문형 질의 등 웹 자원에 대한 비전통적인 접근방법에 대한 내용이다. Spink(2002)는 질문형 질의를 요구하는 검색엔진과 일반 키워드형 질의를 요구하는 검색엔진을 비교했고, Basch(1999)는 지식검색서비스는 자연어 검색으로서 질문형 질의에 답할 수 있는 질문형태에 매칭 시키기 위해 독점적인 문장 해부 기술인 Question Processing Engine을 이용하여 질문의 의미를 파악한다고 설명했다.

세 번째는 도서관과 관련된 연구로서 상업적 목적의 인터넷 혼합형 참고서비스들과 전통적인 도서관 서비스나 디지털 참고봉사의 차이점에 대해 설명하거나 이러한 서비스들의 부정적 영향에 대해 비판하는 내용, 그리고 이에 따라 정보전문가들의 역할 변화를 요구하거나 도서관의 대응 노력을 소개하는 내용 등이다. West(2003)는 유료 참고서비스와 전통적인 도서관 참고서비스를 비교했으며, Quint(2002)는 훌륭한 참고서비스는 이용자의 기대뿐 아니라 답변자의 기준에도 부합해야 한다고 주장하며, 이를 위해 각 소스의 질(시류성, 객관성, 당위성, 지식성 등)을 검증해야 한다고 강조했다. Stahl(2001)은 전통적인 참고봉사가 디지털 참고봉사로 완벽하게 전환되지 않아 도서관들은 많은 도전에 직면해 있으며, 특히 소프트웨어, 24/7 서비스, 그리고 자원공유의 문제는 심각하다고 주장했다. 그는 이러한 문제를 해결하기 위한 프로젝트로 미국회도서관과 전 세계 40개 이상의 파트너들이 참여한 CDRS(Collaborative Digital Reference Service)를 소개했다.

3. 국내 지식검색서비스 성능실험

지식검색서비스가 제공하는 컨텐츠를 알아보기 위해 메뉴와 디렉토리를 살펴본 결과, 각 사이트 지식의 카테고리는 기존 인터넷 검색엔진의 디렉토리 구성과 거의 흡사하며, 각 서비스들은 기본 컨텐츠인 질문-답변 외에 고민상담, 노하우 지식, 전문지식, 모바일 지식, 지역관련 정보 등 다양한 메뉴를 제공하고 있다. 국내 포탈사이트들의 지식검색서비스 형태와 이용방식은 이용자 등록 후 로그온한 상태에서 게시판에 질문을 올리고 이메일이나 휴대전화를 통해 답변을 제공받는다는 점에서 동일하며 교환되는 내용이나 사이트 운영방식도 대동소이하다. 이 서비스들의 특성은 다음 다섯 가지로 표현된다.

첫째, 이용자가 질문을 공개 게시판에 올려

다른 네티즌들에게 답변을 요청한다.

둘째, 답변의 주체가 일반인인 동료기반 Q&A 서비스이다.

셋째, 일반적 주제 분야를 다루고 있다.

넷째, 이용은 무료이나 운영주체는 상업조직으로 광고를 통한 영리추구를 도모한다.

다섯째, 각 서비스들은 주로 포인트 등을 이용하여 질문과 답변 등록을 유도, 보상한다.

이러한 특성을 가진 포탈사이트의 지식검색서비스를 평가하는 가장 중요한 기준은 전문성과 정확성이다. 이와 관련하여 세 사이트의 문제해결 능력을 측정하고 전문성과 정확성을 판단하기 위해 총 72개의 질문으로 2004년 6월 12일부터 18일까지 성능실험을 실시했다.

평가요소는 각 서비스별로 질문에 대한 기존 DB 등재율, 응답률, 응답소요시간, 사실형 질문에 대한 답변 정확률 등으로 해당 서비스의 문제해결 능력을 평가하였다. 첫 번째 단계로 동일한 시간에 동일한 질문을 각 서비스에서 검색해 본 결과, 전체 24문항 중 네이버 지식iN의 DB에서는 12문항을, 엠파스 지식거래소의 DB에서는 11문항을, 야후!코리아 지식검색의 DB에서는 7문항에 대한 답변을 얻었다.

두 번째 단계로 서비스별로 기존 DB에 등재되어 있지 않은 새로운 질문을 등록한 결과, 네이버 지식iN에서는 12문항을 질문 등록하여 5문항에 대한 응답을, 엠파스 지식거래소에서는 13문항을 질문 등록하여 8문항에 대한 응답을, 야후!코리아 지식검색에서는 17개의 문항을 질문 등록하여 6문항에 대한 응답을 얻었다.

따라서 각 서비스를 통해서 해결된 문항의 수는 엠파스 지식거래소가 가장 많았고, 그 다음은 네이버 지식iN, 야후!코리아 지식검색의 순으로 나타났고, 72문항 중 49문항에 대한 응답을 얻어 지식검색서비스의 문제해결능력은 68%에 달하는 것으로 나타났다.

질문 유형별 응답률을 알아보기 위해 각 서비스별로 질문 등록된 사실형 질문의 개수와 답변수, 출처형 질문의 개수와 답변수를 조사한 결과, 전체적으로 모든 새로 등록된 질문에 대한 응답률은 45.2%로 조사되었고, 사실형 질문에 대한 응답률은 73.3%, 출처형 질문에 대한 응답률은 29.6%로 질문유형간 응답률에 큰 차이가 나타났으며, 모든 지식검색서비스에서 사실형 질문에 대한 응답률이 높았다.

주제 분야별 응답률을 알아보기 위해, 각 서비스별로 등록 질문의 주제 분야와 답변 개수를 조사한 결과, 질문유형에 상관없이 교육/학문 관련 질문에 대한 답변 수가 가장 많았으며, 그 다음으로는 사회/정치/공공 분야와 게임 분야에 대한 답변수가 많은 것으로 나타났다. 서비스별로 살펴보면, 네이버 지식iN은 게임 분야에서, 엠파스 지식거래소는 사회/정치/공공 분야, 야후!코리아 지식검색은 교육/학문 분야에서 가장 많은 답변을 받았다.

사실형 질문에 대한 정확률 조사에서는 네이버 지식iN의 경우, 총 3항의 사실형 질문에 대해 6개의 응답을 받았으며 이들 모두가 정확하여 100%로 나타났고, 엠파스 지식거래소의 경우에도 총 3항의 사실형 질문에 대해 3개의 응답이 모두 정확하여 역시 100%의 정확률을 보여주었다. 야후!코리아 지식검색의 경우에는 총 5항의 사실형 질문에 대해 9개의 응답을 받았으며 이들 중 6개의 응답이 정확하여 66.7%의 정확률로 나타났다. 전체적으로는 지식검색서비스의 사실형 질문에 대한 응답이 평균 83.3%로 정확한 것으로 조사되었다.

답변을 받은 질문에 대한 평균 답변소요시간을 알아 본 결과, 네이버 지식iN에서는 답변을 받기까지 최단 0.02시간에서 최장 24시간으로 평균 7.51시간이 소요되었으며, 엠파스 지식거래소의 경우에는 최단 0.03시간에서 최장 24시간으로 평균 10.30시간이 소요되었다. 야후!코리아 지식검색에서 답변을 받기 위해서는 최단 0.2시간에서 최장 24시간까지 평균 13.04시간이 소요되어 전체적으로 지식검색서비스를 통해

답변을 받는데 10.28시간이 소요되었다.

4. 지식검색서비스 이용행태 분석

본 연구에서 사용된 설문지는 총 34문항으로 이용자의 일반적 배경, 정보요구, 이용행태, 이용만족도 등에 관한 내용으로 구성되었으며, 여기에서 분석된 자료는 2004년 2월 16일부터 22일까지 일주일동안 사례연구 대상인 세 개 사이트(네이버 지식iN, 엠파스 지식거래소, 야후!코리아 지식검색)에 설문을 게시한 후, 총 응답자 253명의 답변을 수집한 것이다. 대상은 계층과 연령에 관계없이 지식검색을 이용한 모든 일반인으로 표집방법은 일주일간 설문에 응답한 전체를 대상으로 하였다.

4.1 정보요구 및 이용

4.1.1 일반적 배경과 이용목적

응답자의 성별, 연령, 학력, 직업 등 일반적인 배경을 파악한 결과, 응답자의 성별 간 분포는 거의 동일하며, 연령별로는 20-29세가 전체의 53%로 절반 이상을 차지했고, 다음으로는 30-39세(37.2%)와 40세 이상(6.7%)이 19세 이하(3.2%)보다 많았다. 전체적으로 응답자의 연령이 높아짐에 따라 학력도 전문대졸 이상이 85.8%라는 높은 비율로 나타났다. 또한 지식검색서비스 이용자의 직업은 전문직(31.2%)이 가장 많았고, 그 다음은 회사원(26.9%), 공무원(19.4%), 학생(11.5%)의 순이었다.

또한 지식검색서비스의 이용목적을 조사한 결과, 취미나 흥미 관련 (30.1%) 정보요구를 충족시키기 위해 이용한다는 응답자가 가장 많았고, 다음은 생활에 필요한(27.3%) 정보요구, 업무나 연구관련(25.3%) 정보요구를 충족시키기 위해 이용한다는 응답자들 순으로 나타났다.

4.1.2 선호하는 정보의 유형

이용하는 주된 정보자료가 무엇인지 알아보기 위해 각 사이트에서 제공하는 지식에 대해 내용별, 형태별, 메뉴별, 주제 분야별 등 다각적으로 질문을 작성한 결과, 이용자들이 자주 이용하는 지식의 내용으로는 생활상식 관련 지식(38.3%)과 전문지식(36.4%)이 근소한 차이로 상위에 올라 실생활에 필요한 지식이나 전문적인 지식의 수요가 높음을 알 수 있다. 취미/오락에 관련된 내용(18.2%)의 지식은 이용목적에 비해서 낮은 수치로 나타나 목적과 달리 실제 지식검색서비스를 이용할 때는 보다 실용적인 지식이 선호됨을 보여주었다.

이용자가 지식검색서비스에 요구하는 지식을 형태별로 구분했을 때 응답자들은 안내 정보(36.0%)와 전문가의 전문정보(30.4%)를 가장 많이 요구했으며, 그 다음으로는 다른 사람의 의견/조언/경험(17.0%)이나 간단한 사실관계 확인(15.8%)을 위해 지식검색서비스를 이용하고 있는 것으로 나타났다.

이상의 결과를 통해 지식검색서비스의 이용자가 가장 필요로 하는 정보의 종류는 생활상식 관련 내용의 지식으로 안내정보의 형태이며, 그 다음으로는 전문적 내용의 지식으로 전문가의 전문정보를 이용하고자 하는 것으로 분석되었다. 두 문항에 대한 응답 내용은 일관성이 있게 나타났으며, 이는 지식검색서비스에서 유통되는 지식이 다른 사람의 의견/조언/경험에 관련된 신변잡기적 내용이 많을 것이라는 기존의 비판과는 다른 것이다.

지식검색서비스 이용자들이 주로 이용하는 서비스의 메뉴와 주제 분야를 조사한 결과, 이용자들은 주로 이용하는 메뉴로 기본검색(36.0%)을 가장 많이 선택했고, 그 뒤로 레포트 등 각종자료(26.9%), 전문가가 답해주는 전문가 지식(15.8%) 순으로 많이 이용한다고 답했다. 그 밖으로 재미있는 지식(9.1%), 노하우지식(6.7%), 고민해결(5.1%) 등의 메뉴 순으로 이용하는 것으로 나타났다. 또한 주로 이용하는 주제 분야

에 대해서는 엔터테인먼트/문화/예술(16.0%), 쇼핑/상품정보(15.6%) 등 비교적 가벼운 주제와 생활관련 주제가 근소한 차이로 각각 상위에 조사되었고, 그 다음으로는 컴퓨터/통신/인터넷(13.8%), 교육/학문(9.9%), 건강/의학(9.3%), 비즈니스/경제(8.9%) 순으로 주제 분야를 많이 이용하는 것으로 나타났다.

4.1.3 정보의 이용행태

지식검색서비스의 이용빈도에 대해서 매일 이용한다고 응답한 사람이 전체의 30.4%였고, 1주일에 3-4회라고 응답한 사람이 31.6%로 가장 많았다. 전체적으로 적어도 일주일에 한 번 이상은 지식검색서비스를 이용하는 사람은 총 81.4%에 달했다.

이용경험 사이트의 수를 묻는 질문에는 1개의 사이트를 이용해 본 경험이 있다고 응답한 사람은 13%에 불과한데 반해, 2개 이상의 사이트를 이용해 본 경험이 있다고 응답한 사람은 86.2%에 달했고, 5개의 사이트를 이용해 본 경험이 있다고 답한 이용자들도 15.8%나 되었다. 이것으로 이용자들은 실제로 다양한 포탈사이트의 지식검색서비스를 이용하여 비교한 후, 주로 이용하는 서비스를 선정하는 것으로 분석되었다.

이용성향을 묻는 질문에는 응답자의 대다수인 92.5%가 자신을 주로 지식을 검색하는 편으로 평가하여 이용자 대부분의 이용성향은 지식을 제공하기보다는 지식을 획득하려는 것으로 나타났다. 응답자 중 지식검색서비스에서 질문을 등록한 경험을 묻는 질문에는 39.5%가 등록한 경험이 있다고 대답했고, 다른 사람의 질문에 답변을 제공한 경험이 있는 사람은 전체의 약 1/4인 24.5%에 불과했다. 따라서 지식검색서비스 이용의 순서는 검색, 질문 등록, 답변의 순서로 나타났다.

스스로 평가한 답변제공자로서의 자격을 묻는 질문에는 9.7%만이 잘 모르는 상태에서 추측으로 답변을 했다고 응답했고, 답변을 제공한 분야의 전문가나 경험자라고 응답한 사람이 53.5%, 최소한 제공분야에 관심과 흥미가 있어 책이나 다른 참고자원에 근거한 답변을 했다고 한 사람이 37.1%로 나타나 지식검색서비스 이용자들은 비교적 성실한 답변태도를 갖고 있는 것을 알 수 있다.

또한 답변을 받기까지 소요된 시간을 묻는 문항에서는 질문을 등록한 경험이 있는 응답자중 절반이 넘는 67%가 1-2시간 이내(19%)나 반나절 이내(16%)를 포함해서 하루 이내에 답변을 받았다고 응답했고, 91%는 2-3일 이내에 답변을 받은 것으로 나타났다. 질문을 등록한 하루 이후부터는 시간이 지날수록 답변을 받은 비율이 급격히 떨어져 빠른 시간 내에 해결되지 못한 질문은 추후에 해결될 가능성이 더욱 낮은 것으로 나타났다.

4.2 지식검색서비스 이용만족도

4.2.1 선호지식검색서비스

이용자들이 가장 선호하는 국내 포탈사이트의 지식검색서비스를 알아보는 질문에는 절반 이상인 68.8%가 네이버의 지식iN이라고 응답했고, 엠파스의 지식거래소가 13.0%, 야후!코리아의 지식검색이 11.5%로 선택되는 등 전체의 93.3%가 본 연구의 사례연구 대상인 세 개 사이트를 응답, 기존 조사결과와 동일했다.

위의 지식검색서비스를 선호하는 이유에 대해 습관적 이용이라고 대답한 사람이 가장 많은 32%를 차지해 초기 시장 선점의 영향력을 보여주었고, 유용한 지식을 얻을 수 있어 이용한다는 응답자도 30.0%에 달해 많은 사람이 이용하는 사이트에서 유용한 지식을 얻는 것이 보다 용이하므로 이를 통해 처음 정해진 사이트간의 이용순위가 쉽게 바뀌지 않을 것임을 알 수 있다. 다음으로는 편리한 이용(24.1%), 체계적 분류(5.1%), 신속한 답변(4.7%) 등을 선택한

응답자들이 많았다.

4.2.2 검색 및 답변결과에 대한 만족

검색결과나 답변에 대한 이용자들의 생각을 알아보기 위한 질문에는 응답자의 절반 이상인 50.2%가 70%이상의 질문을 해결함으로써 대체로 만족스럽다고 응답했고, 90%이상의 질문을 해결함으로써 매우 만족스럽다는 응답도 5.9%나 되었다. 반면, 30%이하의 질문을 해결함으로써 불만족스럽다는 응답은 7.5%에 그쳐 이용자들은 전체적으로 지식검색서비스를 통한 검색과 답변결과에 긍정적으로 생각하고 있는 것으로 나타났다.

지식검색서비스의 검색 및 답변 결과가 만족스럽지 못하다고 응답한 이용자들은 그 이유에 대해 지식의 양이 불충분(17.6%)한 것과 정확성이나 적합성이 떨어진다는 유용성 문제(16.4%)를 가장 많이 제기했다.

또한 검색이나 답변결과에 대해 만족한 경우를 묻는 질문에는 간단한 사실관계를 확인하는 질문에 대한 만족도가 33.6%로 가장 높았고, 다음으로는 생활정보 및 안내정보(31.2%), 다른 사람들의 의견/조언/경험(17.8%), 전문가로부터 얻는 전문정보(12.6%)의 순으로 만족한 것으로 나타나 간단한 사실관계를 확인하는 종류의 정보는 지식요구 비중에 비해 만족도가 높은 것으로 분석되었다.

지식내용의 평가에 대한 질문에 이용자들은 유용한 지식이 많은 것으로(40.7%) 평가했다. 호기심이 생기는 지식이 많다고 평가한 응답자는 29.2%, 전문적인 지식이 많다고 평가한 응답자도 8.7%이었다. 이에 반해, 신변잡기적이거나 쓸모없는 지식이 많다는 등 부정적으로 평가한 응답자는 20.6%에 불과하여 많은 이용자들이 지식검색서비스의 내용적 측면을 긍정적으로 바라보고 있는 것으로 분석되었다.

4.2.3 정보 입수 및 이용에 대한 만족

지식검색서비스를 통한 정보입수의 용이성에 대해서는 14.6%만이 어렵다고 응답했고, 보통이라고 응답한 사람은 전체의 절반 이상인 53.8%, 어렵지 않다고 응답한 사람도 31.3%에 달해, 대체적으로 서비스 이용의 편의성은 긍정적인 것으로 나타났다.

정보입수가 어려운 부분에 대해서는 주로 부족한 검색량(28.5%)과 부정확한 지식(21.3%)이 그 이유로 나타났고, 찾는 방법을 모른다는 대답도 15.0%에 달해 검색방법 안내 및 보다 용이한 의사소통 수단이 요구되고 있었다.

또한 지식검색서비스의 이용이 정보요구해결 방안으로 어느 정도 중요한지를 물어보는 질문에는 절반에 가까운 45.5%가 매우 중요하거나 비교적 중요하다고 응답했으며 중요하지 않다고 응답한 사람은 9.5%에 불과했다.

지식검색서비스 등장에 따른 정보요구 해결방식의 변화정도를 묻는 질문에 대해 응답자의 절반에 가까운 47.8%가 변화가 크다고 판단하고 있는 것으로 나타났으며, 변화가 없다고 답한 응답자는 14,2%였다. 그리고 이 변화에 따른 가장 소원해진 정보요구해결 방식으로는 39.1%가 도서관/서점의 이용이라고 응답했고, 그 다음으로는 인터넷의 일반검색(21.7%)과 소장자료 이용(7.9%), 사람들과의 대화(7.1%), 매스컴 이용(4.3%) 등으로 정보요구 해결방식이 소원해진 것으로 나타났다.

또한 21.7%의 응답자들은 지식검색서비스의 등장이후, 인터넷 일반검색을 덜 사용한다고 대답했는데, 이와 관련하여 지식검색과 일반검색을 비교한 결과, 71.2%의 응답자가 지식검색이 일반검색보다 효과적이라고 생각하고 있었고 비효과적으로 판단한 사람은 3.6%에 불과하여 지식검색은 진일보한 인터넷 검색으로 여겨지고 있음을 보여주었다.

또한 보다 광범위하게 정보매체로서의 지식검색의 효용성에 대한 질문에 절반 이상인 60.1%의 이용자들이 효용성이 높다, 혹은 높은 편이

다 라고 응답해 지식검색서비스는 정보매체로서도 비교적 높은 점수를 얻고 있었다.

이러한 지식검색서비스의 가장 큰 장점에 대해서는 가장 많은 43.1%의 이용자가 사용이 편리한 점을 내세웠고, 그 다음으로는 무료로 정보를 얻을 수 있다(30.4%)와 유용하다(18.2%), 재미있다(6.7%) 등을 선택했다.

반면, 단점으로는 46.6%의 응답자가 전문지식보다 신변잡기적 지식이 많다는 것을 꼽았고, 그 다음으로는 30.0%가 정확성을 신뢰할 수 없다고 응답해 검색이나 답변의 내용에 대한 불만이 높은 것으로 드러났다. 제공지식의 분야가 다양하지 못하다는 응답도 17.4%나 되었다.

앞으로 지식검색서비스가 달라진다면 지식검색서비스 이용의 가장 중요한 판단 기준을 묻는 질문에 대해서는 응답자들의 절반인 49.8%가 답변인의 전문성을 선택했고, 서비스 요금 부과 여부에 대해서는 23.3%만이 적극적으로 고려할 것이라고 답변하여, 이용자들은 보다 정확하고 전문적인 답변을 원하는 것으로 나타났다. 그 밖으로 주제의 특정성/다양성(15.8%), 쌍방향성의 강화방안(8.7%) 등이 선택되었다.

5. 지식검색서비스 개선방안

5.1 지식의 효과성 강화

지식자체의 효과성을 강화시키기 위해서는 전문성, 정확성, 주제의 특성/다양성을 향상시켜 지식의 검증과 책임소재를 분명히 할 수 있는 전문가서비스의 방향으로 나아가야 한다. 이를 위해 포탈사이트가 취할 수 있는 실질적인 방안으로 답변인을 제한하는 것과 답변내용을 제한하는 것, 그리고 이용자나 전문가들로 하여금 지식자체의 가치를 정하게 하는 것을 제안한다.

첫째, 답변인을 제한하기 위해 학위소지자나 관련 업무에 종사하는 등, 이미 공인된 여러 전문가들을 영입하여 답변을 제공하게 하거나, 일정한 자격을 갖추고 자체 교육을 수료한 검색 전문가들을 활용하여 이용자들의 질문에 답변을 제공할 수 있다.

둘째, 답변내용을 제한하기 위해 지식검색사이트는 검증된 자료에 기초하여서만 답변을 제공하거나 일반 이용자들의 답변에 자체 전문편집 그룹을 통해 평점이나 우선순위를 정해주거나 정확성을 평가해서 이용자들의 답변 선택에 도움을 줄 수 있다.

셋째, 지식의 가치를 정하면 이용자와 전문가 모두, 보다 진지한 질문을 유도하고 유용한 답변을 제공할 수 있다. 이용자가 질문을 하고 전문가들로 하여금 대답을 제시하게 하는 사이트들은 전문가들이 요금을 정하거나 이용자 스스로 요금을 정하게 하고 웹 사이트는 수수료를 받는 방법으로 운영될 수 있다.

5.2 검색서비스의 효율성 강화

검색서비스의 효율성을 강화시키기 위해서는 쌍방향성, 즉시성, 편리성을 향상시켜야 한다.

첫째, 쌍방향성을 향상시키기 위해서 현재의 이메일 전달 방식에 덧붙여 전화 연결이나 채팅 등을 통한 의사소통도 고려해 볼 수 있다. 이용자들은 보다 직접적인 응답과 전문가와 더 많은 상호작용을 원한다. 하나의 질문이 더 많은 질문을 낳기도 하는데, 전화나 채팅을 통한 의사소통은 이러한 부분에서 보다 도움이 될 수 있다. 여기에 질문자나 답변자의 로그온 상태를 표시해 주는 기능을 추가한다면 더욱 신속한 커뮤니케이션이 가능해 진다.

둘째, 즉시성을 향상시키기 위해 질문처리과정을 확인할 수 있는 서비스가 요구된다. 지식검색서비스는 분명 빠른 서비스이지만, 반대로 빠르지 않으면 아예 효과가 없는 서비스이기도 하다. 질문을 올리고 나서 2-3일 이후까지도 답변이 올라오지 않는다면, 답변을 얻을 확률은 급격히 줄어든다. 이러한 문제점을 보완하기 위해서는 현재의 해결중, 미해결 등의 단순

한 구분 외에 편집팀의 여과를 거치는 단계, 가장 적합한 답변을 할 수 있는 전문가에게 배분, 전송되는 등의 단계를 보다 상세하게 인지시켜야 한다.

셋째, 편리성을 증대시키는 방법으로 자연어 검색 기능의 확충을 제안한다. 조사대상이 된 포탈 사이트들이 모두 자연어 검색 기능을 가지고는 있으나 아직까지 국내 자연어 검색엔진들은 사용자가 질문은 자연어로 해도 답을 찾아주는 방식은 키워드형이기 때문에 정확도가 떨어진다. 의미를 분석하는 지능형 검색 방식의 도입 등을 통해 이러한 자연어검색방식을 보완할 수 있다. 또 하나의 편리성 증대 방안은 해당 사이트를 통해 이용자에게 전문적인 검색가나 전문가와의 만남을 제공해 주는 것이다. 이 때, 다양한 분야의 전문검색가나 전문가의 상세 프로필 DB를 구축하여 이용자의 선택폭을 높일 수 있다. 또한 자체 편집팀이 정답 템플릿을 구축하여 활용한다면 중복되고 반복되는 질문에 대한 답변 제공에서 보다 효율성을 획득할 수 있을 것이다.

많은 사람들이 인터넷 정보탐색을 위해 최초로 방문하는 포탈사이트를 통해 제공하는 지식과 정보는 그 중요성과 의미가 크다고 할 수 있다. 이러한 포탈사이트의 지식검색서비스가 지식이라는 명목만 내세운 채 신변잡기적 질문에 대한 의견검색 사이트나 기존 커뮤니티형 사이트의 게시판으로 전락하지 않기 위해서는 지식전문가와 해당 분야에 관한 질문을 갖고 있는 개별 이용자 모두에게 유용한 참고 채널이 되어야 한다. 호기심이 생기는 지식, 신변잡기적 지식, 혹은 고민상담 등과 구분하여 이용자 판단에 가치가 있는 지식에 대해서는 유료로 하더라도 전문적이고 정확한 지식을 제공해야만 지식검색서비스들은 어느 누구에게나 접근이 가능하고 쉽게 이용되며, 이용자에게 꼭 필요한 지식을 제공할 수 있는 지식배분 기능을 수행할 수 있는 것이다. 질문의 유료화는 질문이나 답변의 질을 크게 향상시킬 수 있으며, 더 큰 규모의 검색자들이 응답을 제공하도록 유인할 수도 있다. 지식검색서비스들은 전문가 의견과 함께 다른 이용자의 의견, 정보 등을 열거하여 확장된 지식을 제공하고 DB를 구축함으로써 효율적인 지식배분의 효과를 얻을 수 있으며 이는 시간과 품질상의 이익을 통해 이용자의 만족도를 향상시키는 방법이다.

참고문헌

Basch, R. 1999. "High aJeevers: valet-added searching from AskJeeves." *Database(Weston, Conn.)*22(3): 28-30

Janes, J., Hill, C., and Rolfe, A. 2001. "Ask-an-expert services analysis." *Journal of the American Society for Information Science and Technology,* 52(13): 1106-1121

Pack, T. 2000. "Human search engines: the next killer app?" *EContent,* 23(6): 16-22

Quint, B. 2002. "Some Advice for Google Answers." *Information Today,* 19(6): 8-12

Spink, A. 2002. "Characteristics of question format Web queries: an exploratory study." *Information Processing & Management,* 38(4): 453-471

Stahl, J. 2001. "Online, Virtual, E-mail, Digital, Real Time: The Next Generation of Reference Services." *Art Documentation,* 20(1): 26-30

West, J. 2003. "The Librarian Is In, and Online!" *Computers in Libraries,* 23(9): 14-17