

Wiki 시스템을 이용한 사용자 주도형 커뮤니티 분석 연구 (The Study on the User-driven Community using Wiki Systems)

김규수·한선관

Dept. of Computer Education, Gyeong-in National University of Education
Gyesan-dong, Gyeong-gu, Incheon, KOREA
Tel:032-540-1299, E-mail:bbest@hanmail.net, han@gin.ac.kr

Abstract

Web 2.0은 개방형과 사용자 중심형이라는 특징으로 우리에게 많은 가능성을 안겨주기도 하지만 UCC에서 나타나는 문제점들의 예를 보면 그 정도가 상당히 심각함을 알 수 있다. 이러한 문제점을 분석하고 해결하기 위해 본 연구에서는 Wiki 시스템을 이용한 사용자 주도형 커뮤니티에 관한 연구를 하였다. 우선 Wiki 시스템의 특징을 이용하여 커뮤니티를 운영하고 운영상의 문제점을 발견, 분석하여 Web 2.0의 긍정적인 문화가 정착될 수 있도록 해결방안을 제시하였다. 이는 사용자들이 만들어가는 Web2.0 시대를 더욱 가능성 높여 만들어 줄 것이다.

Keywords:

Web 2.0; Wiki, Community

1. Introduction

Web 2.0이란 단어는 요즘 유행어 중에 하나이다. 기존의 웹인 웹1.0과 구분하여 참여자 중심의 새로운 웹 환경인 웹2.0은 기술적 용어가 아니라 사회/경제의 현상적 용어이다. Web 2.0은 닷컴 버블 붕괴 이후 살아남은 인터넷 기업과 소멸된 기업의 차이는 현상을 파악하고자 사용하기 시작하였다. 사용자가 만든 UCC(User Created Contents) 동영상을 제공하는 YouTube가 소위 대박을 터뜨리고, 2006년 타임지 선정 올해의 인물이 'You'가 된 것은 사용자들이 강조된 Web 2.0의 대표적인 사회적 경제적 현상이다[1].

Web 2.0의 핵심은 사용자의 참여, 공유, 개방이다. 정보의 제공자(커뮤니티 운영자)와 사용자(커뮤니티에서 정보를 얻으려고 하는 사람) 모두가 주체적으로 정보를 제공하고 공유한다. 그렇기 때문에 Web 1.0 시대의 커뮤니티나 카페,

블로그처럼 정보 제공자만이 정보를 제공할 때와는 비교도 안될 정도로 정보의 양과 정보의 질이 높아질 것이다. 오프라인 항목을 단순하게 인터넷에 올린 온라인 브리태니커 백과사전은 사용자들 사전에 포함할 항목을 결정하고 항목에 대한 백과사전적 설명을 사용자들이 직접 작성하고 이를 다른 사용자들이 편집하는 위키디피아에게 완패하였다. 이는 정보를 필요로 하는 사람이 자신이 찾은 정보들을 제공하고 공유한다면 그 정보는 양질의 정보가 될 수 있음을 증명하는 것일 것이다.

필요한 정보를 찾기 위해서 정보의 바다 속에서 많은 시간을 허비하지 않아도 되는 새로운 희망과 가능성을 안겨줄 것이다. 이렇게 좋은 기회가 주어진 이 때 우리는 좋은 정보를 서로 제공하고 공유해 정보를 습득하기 위한 시간을 줄이고 누구나 고급 정보를 얻을 수 있도록 많은 노력을 해야 할 것이다.

Web 2.0은 우리에게 많은 희망과 가능성을 제공해 주었지만 그에 따른 부작용도 크게 나타나고 있다. 최근에 블로그, 포털사이트, 인터넷 신문 등에서 사용자들의 활발한 참여를 유도했다가 여러 가지 부작용이 일어나는 일을 자주 볼 수 있다. 특히 대형 포털사이트 등에서 발생한 UCC(User Created Contents)의 문제, 예를 들어 음란물, 저작권, 사생활 침해 등을 보면 문제의 정도가 상당히 심각함을 알 수 있다.

사정이 이러하다 보니 좋은 콘텐츠들이 많이 있음에도 불구하고 발생하는 여러 가지 문제들에 의해서 포털 사이트들에서는 사용자 참여의 정도를 약하게 하거나 사용자 참여 마당을 폐쇄하려고 하는 움직임까지 보이고 있다.

개방형 시스템에서 사용자 스스로가 정보를 제작하고 공유할 때 더 좋은 자료와 더 좋은 정보가 될 수 있을 것이다. 긍정적인 부분은 더욱 발전시키고 문제가 있는 부분은 미리 발견하여 그 대책을 마련할 수만 있다면 Web 2.0은 우리에게 지금보다

더 많은 가능성을 제공해 줄 수 있을 것이다.

따라서 본 연구에서는 사용자가 직접 참여하고 공유할 수 있는 개방형 커뮤니티 시스템인 Wiki를 이용하여 사용자 주도형의 커뮤니티를 설계하여 운영하고자 한다. 또한 커뮤니티를 운영하면서 나타나는 여러 가지 문제점을 발견하고 그 문제를 해결할 수 있는 문제의 요인을 분석하여 대안을 제시하고자 한다.

2. Background

2.1. WIKI란?

위키(영어: Wiki)는 하이퍼텍스트(Hypertext) 글의 한 가지, 또는 그런 글을 쓰는 협력 소프트웨어다. "Wiki Wiki"는 하와이어로 "빨리빨리"라는 뜻이다. [2] 최초의 위키 소프트웨어라고 할 수 있는 위키위키웹을 시작한 사람은 워드 커닝엄(Ward Cunningham)이다. 커닝엄이 1994년에 위키위키웹을 만들기 시작하면서 처음으로 위키의 개념을 고안했고, 위키라는 이름도 지었고, 첫 위키위키 서버를 만들기까지 했다. 위키 소프트웨어는 디자인 패턴 모임에서 패턴 언어를 쓰면서 생겼으며, Portland Pattern Repository(PPR)가 첫 위키였다.

위키는 역약어로 "what I know is" 라고 해석되기도 한다.

규모로 가장 큰 위키위키는 위키백과이다. 대한민국에서는 "노스모크"가 2004년 7월 3일에 한국에서 가장 크고, 세계에서 10번째로 큰 위키위키가 되었다. 2005년에 이르러 한국어 위키백과가 이를 앞질렀다.

세계에서 가장 큰 위키는 많은 사람들이 한글자씩 더하여 완벽한 백과사전을 만들고자 하는 위키 백과사전이다.

한국에서는 "노스모크"가 최초로 실용적으로 위키를 도입하였다. 네이버 지식인, 엠파스 지식검색, 야후 위키사전 등 대형 포털 사이트에서도 위키 방식의 시스템을 도입하여 많은 사용자들이 사용하고 있는 중이다[2].

위키의 가장 큰 특징은 사이트 방문자 모두가 곧 관리자라는 점이다. 누구나 관리자 권한을 갖고, 앞서 올려진 글을 고치고, 심지어 몽땅 지워버릴 수도 있다. 이렇게 고쳐진 글은 다음 방문자에 의해 다시 첨삭되고, 그 다음 방문자에 의해 또 손질되기를 반복한다.

이런 과정은 사이트를 방문한 네티즌들이 보기에 애초 올린 글이 완전한 모습을 가져 더 이상의 첨삭이 필요로 하지 않을 때까지 계속된다. 따라서 사이트에 남겨진 글은, 그 때까지 그 사이트를 방문한 네티즌들의 지식과 경험을 모두 더한 것이라고 할 수 있다[3].

Wiki의 기능은 첫째, 다양한 주제에 대해 누구나 자신의 페이지를 작성할 수 있는 페이지 추가 기능을 가진다. 둘째, 글 삽입 기능이다. Wiki에서는 하나의 글이 위나 아래, 혹은 중간에 새로운 아이디어나 내용이 보장됨으로써 정보가 성장, 진화할 수 있다. 셋째, 검색기능이다. 많은 페이지 중에서 주제에 맞는 페이지를 찾아 볼 수 있으며 자신의 페이지를 참조하는 페이지로 볼 수 있다. 넷째, 문서의 가시성을 위한 간단한 텍스트 모델링 기능이 있다[4].

2.2. 커뮤니티란?

커뮤니티는 '함께하는 상태' 라는 communis에서 유래한 말이다. 인간이 혼자의 의미인 '나' 에서 '무리 속의 나' 를 통해 자신을 확인해 나가는 과정에서 커뮤니티 개념이 적용되어 왔다. 따라서 커뮤니티는 참여자 스스로가 동질성을 찾거나 동질성이 부여된다고 판단하여 스스로 참가하여 무리를 이루는 것을 뜻하므로 동일한 문화를 공유하며 집단내의 참여자들은 정서적 친밀감, 소속감, 협동, 만남에 의해 특징지어진다[5].

2.3. 선행연구

2.3.1 위키피디아(<http://www.wikipedia.org/>)

위키백과는 모두가 함께 만들어 가며 누구나 자유롭게 쓸 수 있는 다국어판 인터넷 백과사전이다. 배타적인 저작권을 갖고 있지 않고 카피 레스트를 선언하고 있기 때문에 다른 상업용 백과사전처럼 사용에 제약을 받지 않는다.

2001년 1월 15일 출범한 위키백과는 비영리 단체인 위키미디어 재단에서 운영하고 있다. 2006년 8월 현재 영어판 134만여 개 등 490만 개 이상의 글이 수록되어 있으며 꾸준히 성장하고 있다. 위키백과의 개방된 성격 때문에 악의적인 편집, 즉 반달리즘 행위가 일어날 수 있고 부정확한 내용이나 위키백과 다른 곳의 내용과 모순된 내용이 수록되거나 전체적으로 내용의 질이 고르지 못하게 되고 근거가 없는 의견이 수록될 수도 있기 때문에 참고 자료로서 위키백과의 지위는 논란이 되어 왔다.

또 체계적 편파에 대한 비판과 신뢰할 만한 전문적인 시각보다는 다수의견이나 총의에 따른 시각을 선호한다는 비판도 있고 기존의 종이 백과사전과 비교해서 책임성과 권위성이 부족하다는 시각도 있다. 하지만 다양한 방면에 걸친 막대한 분량의 지식이 자세하게 수록되어 있고 내용이 끊임없이 갱신되며, 내용의 접근이 용이하기 때문에 많은 이들이 참고 자료로 애용하고 있다.

위키피디아는 백과사전의 대명사인 브리태니커의 아성을 무너트릴 정도로 위용이 대단하다. 정확도에서도 브리태니커백과사전과 견주어 전혀

손색이 없다. 세계 최고 권위의 과학전문잡지 '네이처'가 '브리태니커백과사전'과 '위키디피아' 내용 중 오류를 검색해본 결과 브리태니커에서는 123개, 위키디피아에서는 162개의 오류가 발견되었다고 한다[6].

2.3.2 위키 기술을 이용한 웹 서비스

누구나 편집할 수 있는 공동 저작 도구 위키는 온라인 백과사전 위키피디아(<http://wikipedia.org/>)로 인해 널리 알려졌다. 그러나 위키피디아만이 위키의 전부는 아니다.

예를 들면 웨트페인트(WetPaint, <http://www.wetpaint.com/>)는 많은 사용자가 이용하고 있는 위키 기반 서비스이다. 최근 웨트페인트는 위키 네트워크 사용자들 사이의 개인 메시지 교환 기능을 추가했다. 일반 게시판 서비스의 쪽지 기능과 유사한 이 기능을 이용하면, 웨트페인트 사용자들끼리 개인적인 메시지를 주고받을 수 있다. 이러한 기능은 위키와 기존 게시판이나 포럼 간의 간격을 허무는 역할을 한다.

위키피디아 외에 성공한 위키 프로젝트라면 위키 트래블(Wiki Travel, <http://wikitravel.org/>)을 들 수 있다. 여행을 좋아하는 사람이라면 누구나 비싸게 구입한 여행 안내서라도 몇 달 사이에 변하는 여행지의 사정을 정확하게 답을 수 없다는 사실을 실감한 적이 있을 것이다. 온라인 위키로 꾸며진 여행 가이드인 위키 트래블은 최근에 그곳을 여행한 사람이 자유롭게 새로운 사실을 추가하거나 변경된 사실을 수정하면서 항상 최신의 정보를 유지할 수 있다는 장점을 가지고 있다.

비슷한 유형으로 널리 이용되는 위키로는 3만여 건에 달하는 요리 정보가 올라와 있는 쿡북위키(CookBookWiki, <http://www.cookbookwiki.com/>), 스타트렉에 대한 정보를 담은 사전 격인 메모리 알파(Memory Alpha, <http://memory-alpha.org/>), 위키에 대한 위키인 위키인덱스(WikiIndex, <http://www.wikiindex.org/>) 등이 있다. 이런 위키들은 모두 일반 사용자를 대상으로 한 공개형 위키라는 특징이 있다.

상반되는 기능의 위키로는 각 기업에서 업무 수행을 위해 활용 중인 각종 협력 소프트웨어들이 있다. 일종의 위키인 이들 협력 소프트웨어들은 내부 문서를 공동 작성하는 등의 기업 내 업무에 쓰이고 있으며, 인트라넷을 통한 구식의 메시지 교환 방식에 비해 효율성이 높다.

공용 위키와 기업용 위키 외에 최근 새로 대두 중인 활용이 바로 웨트페인트와 같은 개인용 위키이다. 누구든 자신의 관심사에 대해 위키를 개설하고 다른 필자를 초청하여 함께 공동 작업을 할 수 있다. 개인용 위키에는 블로그와 마찬가지로 가입형과, 각자 설치하여 사용하는 설치형 등 두 가지 방법이 있다. 웨트페인트와 피비위키(PB Wiki, <http://pbwiki.com/>), 위키즈(Wik., <http://www.wik.is/>),

위키아(Wikia, <http://www.wikia.com/>), 잣스팟(JotSpot, <http://www.jot.com/>) 등은 호스팅 방식의 가입형 서비스이다. 이 가운데 잣스팟은 지난해 11월에 구글에 인수되었기 때문에 더욱더 관심을 모으고 있다.

국내에서도 이글루스나 티스토리 등의 가입형 블로그가 초보자에게는 다가가기 쉽지만 고급 사용자들은 태터툴즈와 같은 설치형 블로그를 선호하듯이, 고급 사용자들을 위한 설치형 버전이 여러 종류 배포 중이다. 가장 유명한 설치형 위키는 미디어위키(MediaWiki, <http://www.mediawiki.org/>)로, 위키피디아가 바로 이 미디어위키를 토대로 구성되어 있다. 화려한 기능의 빗위버(Bitweaver, <http://www.bitweaver.org/>), 기업형 위키 전문인 소셜텍스트(SocialText, <http://www.socialtext.com/>)와 애틀래시언(Atlassian, <http://www.atlassian.com/>) 등이 설치형 위키로 잘 알려져 있다. 위키 매트릭스(Wiki Matrix, <http://www.wikimatrix.org/>)는 여러 종류의 위키를 한눈에 비교할 수 있는 위키 평가 사이트이다.

위키의 미래에 대한 전문가들의 예상은 매우 밝은 편이다. 사회적 네트워크나 공동 참여형 서비스가 인기를 얻고 있는 현실을 볼 때, 앞으로도 위키에 대한 수요는 계속 늘어날 것이라는 예측이다. 특히, 위키는 그 동안 새로운 서비스들이 등장할 때마다 최초의 위키에 대한 정의가 무색할 만큼 진화한다는 느낌으로 발전해왔다는 점에서 높은 점수를 얻고 있다[7].

3. Wiki 시스템을 이용한 커뮤니티 운영 설계

3.1 Wiki 시스템을 이용한 커뮤니티 운영 설계 원리

Wiki 시스템을 이용한 사용자 주도형 커뮤니티의 설계 원리는 다음과 같다.

- 첫째, Web 2.0의 마인드를 충분히 실릴 수 있도록 사용자 누구나 관리자가 되어 커뮤니티를 운영할 수 있도록 한다. 사용자가 주체적으로 운영할 수 있도록 모든 페이지에 대한 권한(생성, 수정, 삭제)을 다 주어 페이지를 만들고 내 페이지나 다른 사용자 등이 만든 페이지를 수정하고 삭제할 수 있도록 권한을 준다
- 둘째, 사용자들의 페이지 완성 이력 즉 히스토리를 볼 수 있도록 RCS 툴을 설치한다. RCS란 Wiki 시스템 내에서 버전 관리를 할 수 있는 툴로 사용자가 버전을 변경했을 때 누가, 어떤 정보를 변경했는지 보여주는 것이다. 이 RCS를 설치함으로써 누가 좋은 정보를 제공하고 누가 문제의 행동을 하는지 쉽게 알 수 있다. 그리고 옛 버전으로 페이지를 되돌려 놓을 수도 있다.

- 셋째, 커뮤니티를 운영하면서 사용자들의 습성을 알아보기 위해서 반드시 로그인을 하도록 한다. RCS에 의해서 누가 좋은 정보를 제공하고 누가 문제의 행동을 제공했는지를 알려면 실명이 필요하다 로그인을 하지 않았을 때 RCS는 사용자의 컴퓨터의 IP주소를 보여주기 때문에 우수학생을 칭찬하거나 문제행동을 하는 학생을 찾아내기 어렵다.

3.2 사용자 주도형 커뮤니티 설계

- 운영하고 싶은 주제를 담은 메인 페이지를 만든다. 페이지 이름은 사용자 본인의 이름으로 한다. 이는 친구들의 페이지에 쉽게 방문할 수 있도록 하기 위해서 본인의 이름을 사용하도록 한다.
- 주제에 대한 하위 페이지를 만들어 서로 연동시키고 주제에 대한 내용을 검색하거나 사용자가 찾은 자료를 이용하여 자기 마음대로 페이지를 만든다.
- 친구들의 페이지에 들어가 댓글을 달거나 직접 페이지의 내용에 첨삭한다.

3.3 Wiki 시스템의 설치

여러 가지 위키 엔진 중에서 본 연구자가 사용할 MoniWiki를 Wiki의 오픈소스 제공사이트인 "http://KLDP.net" 에서 다운받아 인터넷 계정(bbeast.cafe24.com)에 설치하였다.

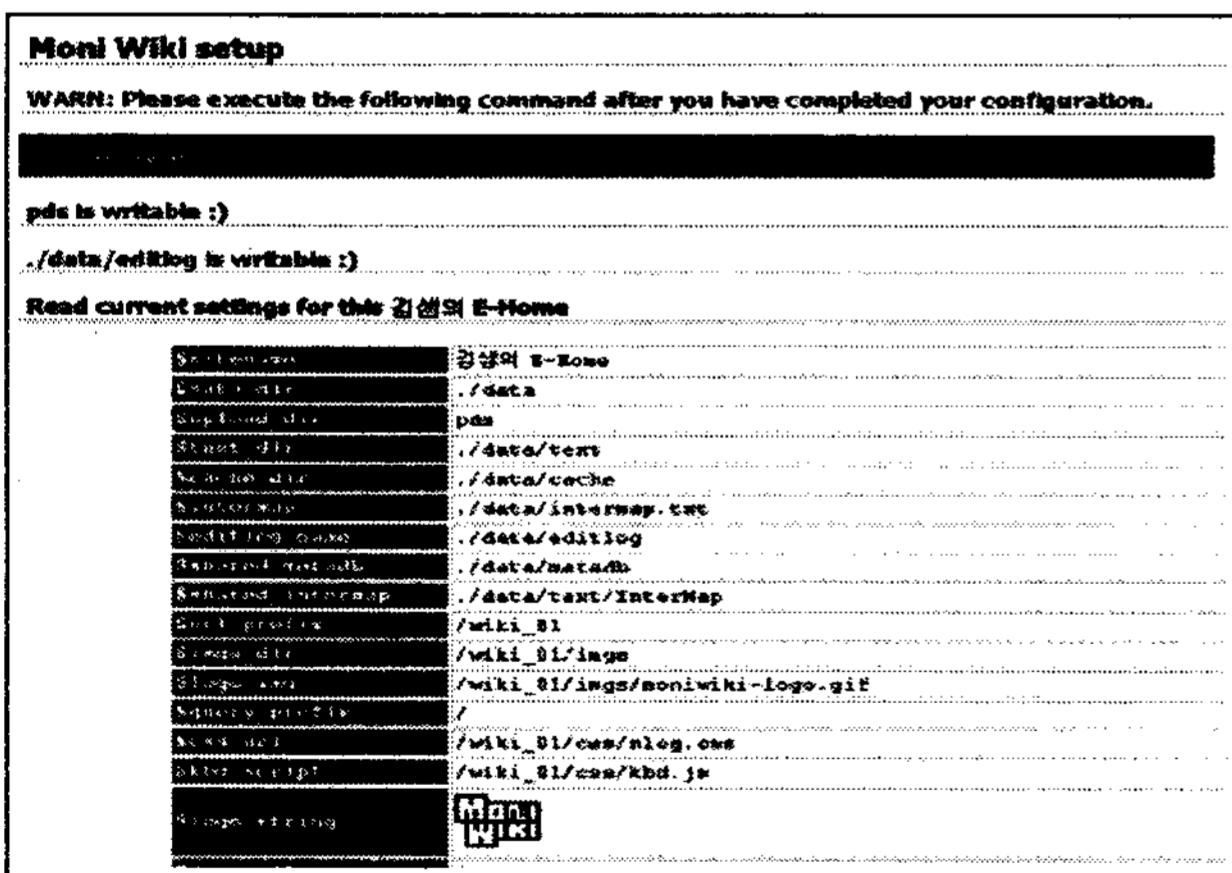


Figure 1 - Wiki 시스템의 설치

4. 사용자 주도형 커뮤니티 운영

4.1 Wiki 시스템을 이용한 사용자 주도형 커뮤니티의 메인 페이지

Wiki 시스템을 이용한 사용자 주도형 커뮤니티의 메인 페이지는 <figure 2>와 같다

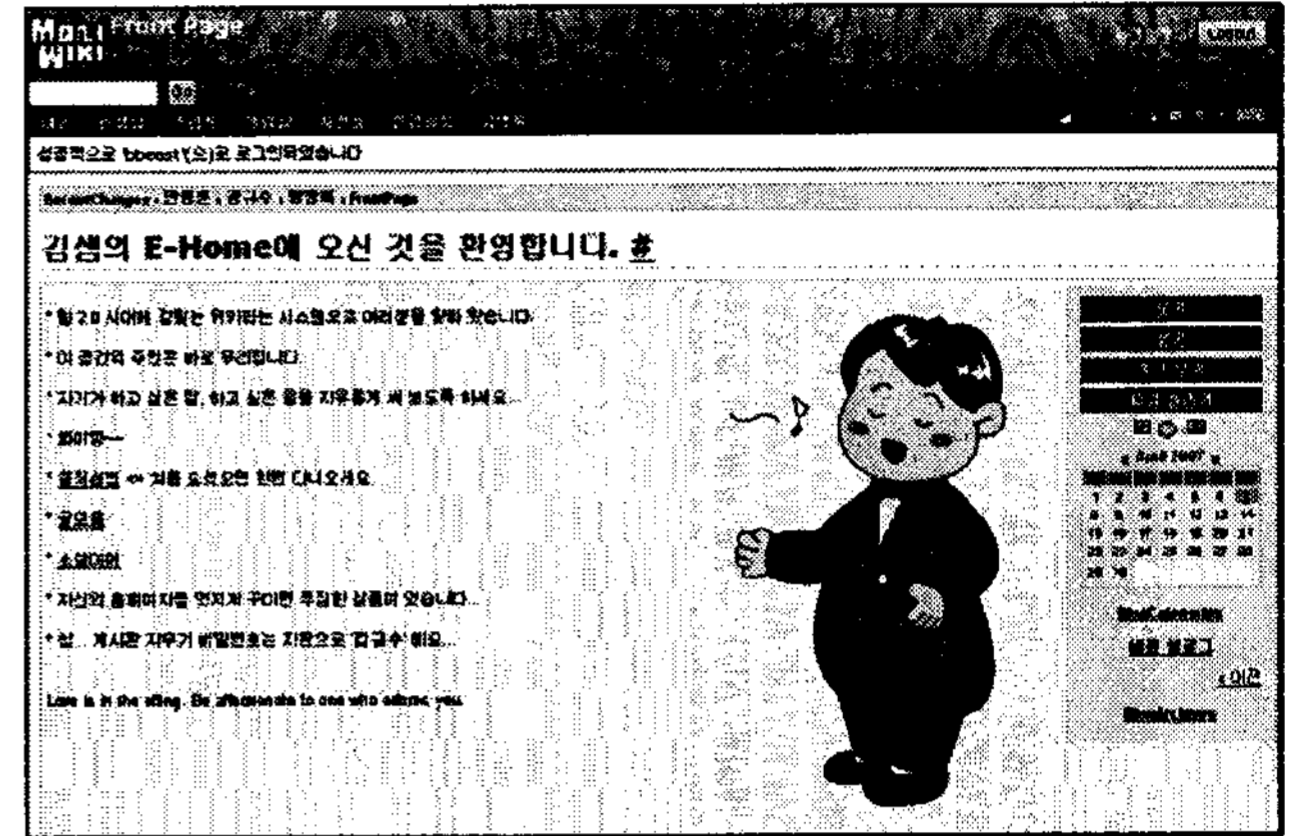


Figure 2 - 커뮤니티의 메인 페이지

4.2 사용자가 운영한 커뮤니티

위키의 메인 페이지를 만들어 사용자들에게 알려준 다음 메인 페이지에 링크된 학습자료를 가지고 컴퓨터실에서 Wiki 시스템 사용법에 대한 학습을 했다. 사용자들 개개인의 취미에 맞도록 다양한 페이지를 운영하도록 안내를 한 후 학교와 집에서 자신의 페이지를 만들어 보도록 하였다.

Figure 3 은 사용자가 만든 메인 페이지이다.



Figure 3 - 사용자의 메인 페이지

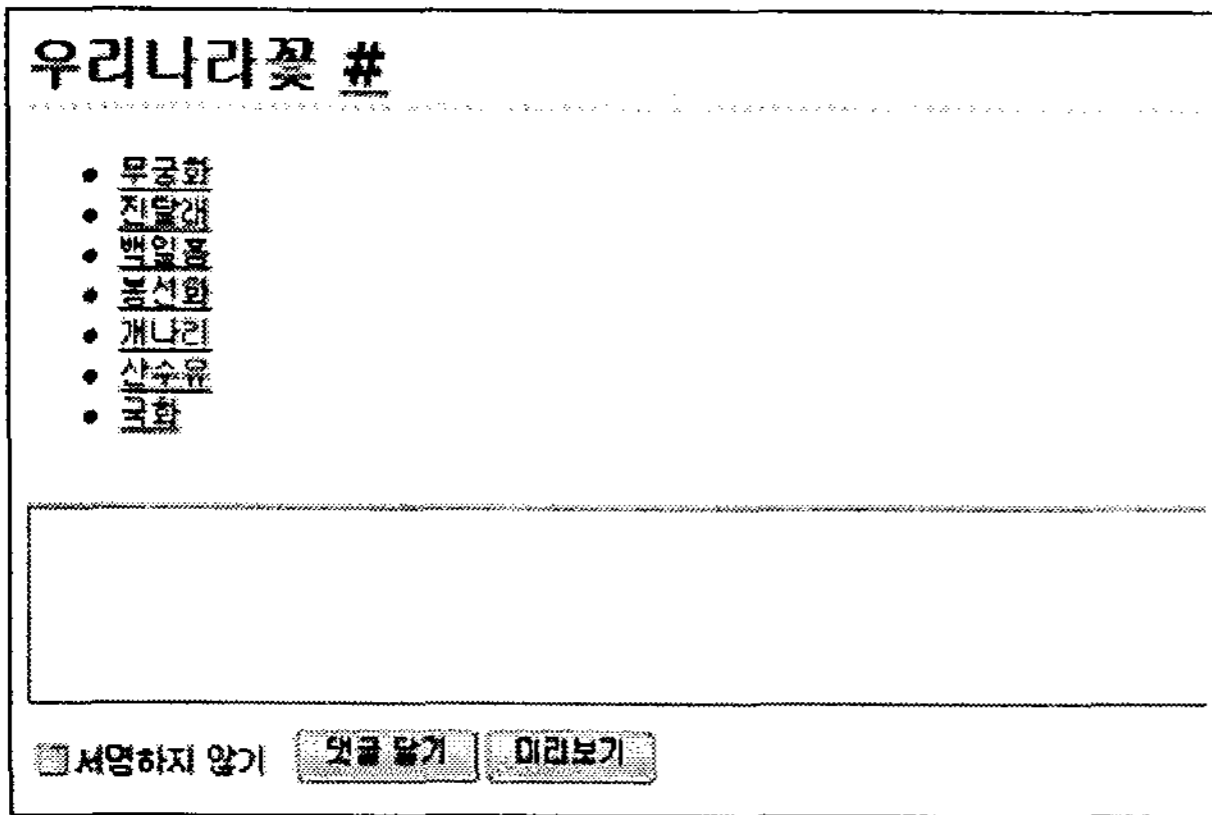


Figure 4 - 하위 페이지



Figure 5 - 설명 페이지

5. 운영결과

5.1 운영결과

본 연구를 위하여 Wiki 시스템을 이용한 사용자 주도의 커뮤니티를 구현하였다. 구현된 Wiki 시스템을 운영하고 그 결과를 분석하기 위해 초등학생들을 대상으로 제한적으로 적용하였다. 경기도 파주시 M초등학교 6학년 2반 40명의 학생들과 커뮤니티를 운영하여 사용자들의 행동 특성을 분석하였다.

Table 1 - 친구들의 페이지에 침삭 정도

침삭 정도	N=169	%
침삭 없음	32	18.93
긍정적 침삭	25	14.79
무의미한 침삭	30	17.75
부정적 침삭	35	20.71
긍정 부정 두가지다	47	27.81

커뮤니티의 운영으로 모두 169개의 페이지가 만들어졌다. 개인당 4-5개의 페이지를 만든 셈이다. Wiki의 특징에 따라 본인 페이지가 아닌 다른 사용자의 페이지도 수정과 삭제를 할 수 있어 모든 페이지에 친구들의 침삭 정도를 조사하였더니 <Table-1>과 같이 나왔다.

“긍정적인 침삭”은 사용자가 찾지 못한 정보를 페이지에 직접 추가해 주거나 댓글로 안내해 주는 등 페이지의 운영에 도움이 되는 정보와 이야기를 말한다. “무의미한 침삭”은 “ㅋㅋㅋ”, “나, 댓글 달았으니 너도 반사와라.” 하는 등의 페이지에 담겨진 본래의 내용과는 전혀 관계없는 정보나 이야기를 말한다. “부정적인 침삭”이란 고의로 다른 사용자 페이지의 전체 삭제 및 부분 삭제 또는 페이지의 내용과 상관없거나 이상한 그림이나 글로 바꿔 놓는 등의 정보나 이야기를 말한다. “긍정 부정 두가지 다”는 긍정적인 침삭과 부정적인 침삭을 모두 보인 경우이다.

81.07%나 되는 사용자들이 다른 사용자의 페이지에 침삭을 할 정도로 많은 관심을 가지고 있었다.

Table2 - 실명 ID의 사용

사용 정도	N=40	%
실명 ID 사용	40	100
나타난 익명 ID	4	10

사용자들의 성향을 알아보기 위해서 간단한 회원가입(이름, 비밀번호, 이메일)을 하고 로그인하여 글을 쓸 수 있도록 했다. 될 수 있으면 실명을 사용하여 페이지를 작성하도록 요청했다. 대다수의 사용자 들이 실명 ID를 사용했찌만 시간이 지나면서 익명 ID가 등장하기 시작했다.

그 예로는 ‘해커’, ‘테러’, ‘총탄’, ‘알럽456’ 이 있었다. IP나 행동성향으로 ‘해커’, ‘테러’, ‘알럽456’ 은 누구인지 알 수 있었으나 ‘총탄’ 은 누군지 알 수 없었다.

익명 ID를 사용하는 학생들의 성향은 상당히 즉각적이고 공격적이었다.

Table3 - 학생들의 성향

사용 정도	N=40	%
긍정적인 성향	31	77.50
부정적인 성향	3	7.50
이중적인 성향	6	15.00

커뮤니티를 운영하면서 나타났던 사용자들의 성향은 <Table-3>과 같다.

“긍정적인 성향”은 다른 사용자의 페이지에 방문해서 사용자가 찾지 못한 정보를 찾아 수정해주거나 도움이 되는 정보를 제공해주는 행동을 보인 것이고 “부정적인 성향”은 다른 사용자의 페이지에 방문해서 고의로 페이지를 전체 또는 부분을 삭제한다거나 페이지의 내용을 원래의 주제와는 상관없는 그림이나 이야기로 수정을 하는 등의 행동을 보인 경우이다. 사용자 대부분이 긍정적인 성향을 보였으나 부정적인 성향을 보인 사용자가 7.5%, 이중적인 성향을 보인 사용자도 15%나 되었다.

그리고 “부정적인 성향”을 보인 3명의 사용자들 중에서 익명 ID를 사용하는 사용자들이 특히 부정적으로 행동했다.(해커, 테러)

Table 4- 부정적 성향 사용자들의 페이지 침삭 정도

침삭 정도	N=331	%
페이지 지우기(의도적)	8	2.42
내용의 삭제 / 수정	98	29.61
비방성 댓글	195	58.91
폭력성 댓글	30	9.06

Table 5- 친구들의 페이지의 삭제 정도

페이지 삭제		N=20	%
페이지 삭제	잘못해서	12	60
	의도적으로	8	40

<Table-2>에서 보았던 것처럼 부정적이거나 이중적인 침삭이 나타났던 82개의 페이지에서 보여진 사용자들의 행동을 보면 <Table-4>와 같다.

“비방성 댓글”이 58.91%정도 차지했다. 그리고 다른 사용자들의 페이지 내용을 함부로 삭제하거나 바꾸는 행동도 29.61%나 되었다.

“비방성 댓글”은 다른 사용자의 페이지에 들어가서 나를 열심히 했음에도 불구하고 “커뮤니티가 이게 뭐냐?” “잘 꾸며라.” 등 비아냥거리는 경우이고 “폭력성 댓글”은 심한 욕설을 포함하여 “너 네 커뮤니티 내가 다 지워버린다.” 등 친구들에게 언어로 협박하는 등의 경우를 말한다.

<Table-5> 친구들이 페이지가 삭제된 경우는 20건이 있었는데 그 중 주목할 것은 8건이나 다른 사용자가 의도적으로 삭제했다는 것이다.

Table 6- 부정적인 성향의 패턴

패 턴	N=331	%
단순 비방	123	37.16
보복성 비방	208	62.84

부정적 성향을 보였던 사용자들의 페이지 침삭 정도를 가지고 부정적인 성향의 패턴을 분석하였더니 처음에는 다른 사용자들의 페이지에 들어가서 단순 비방으로 시작했는데 점차 보복성 비방으로 전이 되어 간다는 것을 알 수 있었다. 그래서 나중에는 단순 비방이 보복성 비방을 앞서 무려 62.84%나 되었다.

그리고 <Figure-5,6>처럼 A라는 친구가 쓴 글에 B라는 친구가 격려의 댓글을 달았는데 C라는 친구가 B라는 친구가 쓴 것처럼 해서 욕과 비방하는 댓글을 쓰는 경우도 있었다.

Figure 6- 친구의 댓글 원본

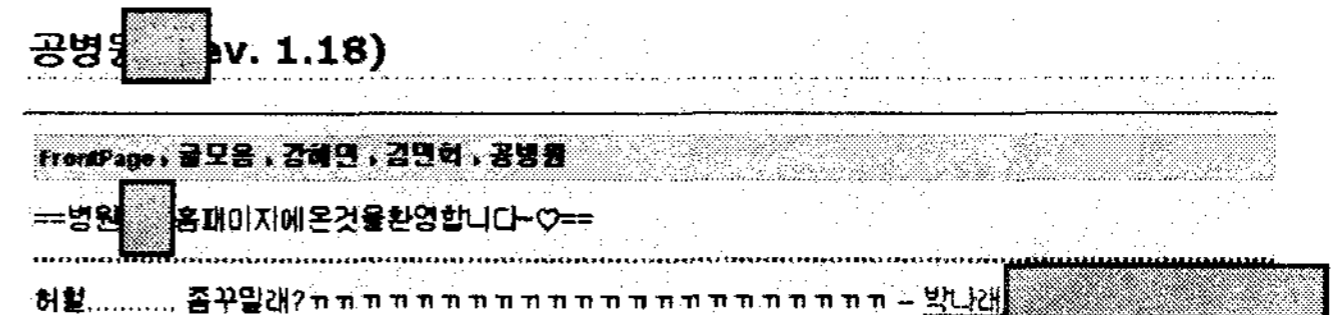
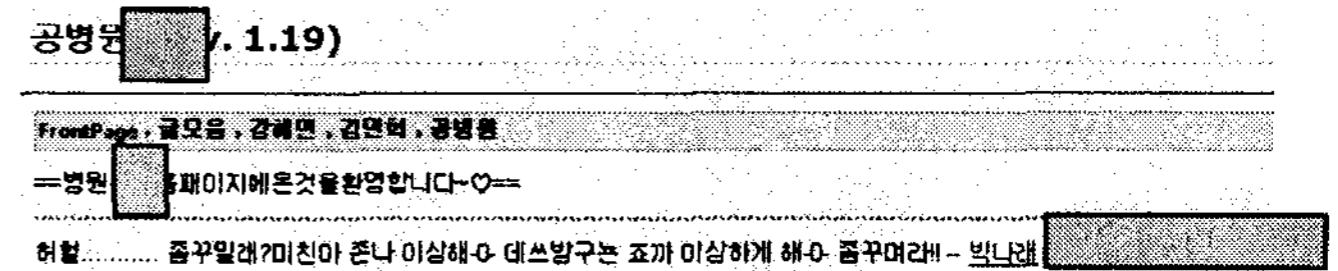


Figure 7- 친구의 댓글 변경



6. 결론 및 제언

6.1 결론

Wiki 시스템은 현재 이슈로 떠오른 Web 2.0의 패러다임(개방, 참여, 공유)을 모두 가지고 있다. 그리고 Wiki 시스템은 초기에 실패를 한 부분도 있었지만 현재에는 많은 부분에서 성공을 거두고 있다.

본 연구자는 Wiki 시스템이 더 효율적으로 현장에서 안착될 수 있도록 사용자 주도의 커뮤니티를 운영하면서 얻은 결과를 토대로 다음과 같은 결론을 내렸다.

사용자 주도형 커뮤니티를 운영한지 열흘만에 169개의 페이지나 생겨날 정도로 사용자의 많은 참여가 있었다. 이는 Wiki 시스템에서 기본적으로 만족시켜줘야 하는 사용자의 적극적인 참여가 잘 이루어졌다는 것이다. 이는 Wiki 시스템이 현장에서 아주 잘 통할 수 있으리라는 예측을 할 수 있도록 해준다.

그리고 169개의 페이지 중에서 81.07%나 되는 137개의 페이지에서 다른 사용자들의 관심을 가지고 침착을 했다는 것으로 보아 현장에서 Wiki 시스템으로 구축한 커뮤니티를 많이 제공해주고 사용자들의 적극적인 참여를 유도한다면 지금의 게시판을 이용한 여러 가지 웹 서비스 훨씬 다양하고 정확한 정보를 얻을 수 있을 것이다..

하지만 대부분의 사용자(77.5%)가 긍정적인 성향을 띄었지만 7.5%의 사용자는 부정적인 성향을 띄었고 긍정적인 성향을 보이는 학생들보다 더 적극적이고 활발하게 활동을 했다. 부정적인 성향을 띤 사용자들을 긍정적인 방향으로 정보를 제공하고 공유하는 등 적극적인 활동의 에너지를 좋은 쪽을 방향으로 선회시킬 수 있는 부정적 사용자들을 긍정적으로 인식을 전환할 수 있는 계기를 마련해주어야 할 것이다.

부정적 성향을 가진 사용자들의 인식을 전환하기 위해서 다음과 같은 방안을 제시하고자 한다.

첫째, 시스템 측면에서 사용자를 통제할 필요성이 있다. 부정적인 성향을 보이는 사용자들을 시스템 차원에서 어떻게 막을 것인가 하는 문제라 할 수 있다.

이는 Wiki의 기본 성격과는 맞지 않다. 하지만 부정적인 성향을 보이는 사용자들을 긍정적인 방향으로 유도할 수 있는 최소한의 장치이기 때문에 필요하다고 생각한다.

Wiki 시스템을 가지고 간단한 회원가입 절차 만으로는 사용자의 부정적인 성향에서는 별 의미가 없다는 것이다. 커뮤니티가 긍정적이고 발전적인 모습으로 나아가려면 로그인 단계는 필수적이다. 로그인을 하려면 회원가입을 해야 한다. 회원가입을 할 때도 본인 확인을 위한 인증절차가 필요하다. 모두가 긍정적인 행동을 보이는 사용자라면 별 문제가 없겠지만 부정적인 행동을 보이는 학생이 있는 한 철저한 본인 인증이 필요할 것이다.

아울러 Wiki 시스템에 지능형 시스템을 도입하여 부정적 사용자들이 주로 사용하는 단어나 여러가지 패턴들을 인식해 부정적인 반응을 최소화 할 수 있도록 미연에 방지하도록 하는 것도 하나의 방법이라 할 수 있을 것이다.

둘째, 사용자의 인식을 바꿀 수 있는 프로그램을 개발하여 보급하여야 한다.

사용자들의 부정적 성향의 패턴을 보면 <Table 6>에서 보았듯이 보복성 비방이 62.84%나 차지했다. 대부분이 보복성의 비방이라는 것인데 처음에는 몇 명의 학생들이 단순 비방하는 글을 서로의 커뮤니티에 올렸다가 그 비방하는 글을 본 다른 사용자들이 비방하는 사용자의 페이지에 가서 부정적인 행동을 했다는 것이다. 본 연구에서 보면 부정적인 성향을 보였던 3명의 학생이 친구들의 페이지에 비방성의 댓글을 달기 시작하여 긍정·부정의 이중적인 성향을 보인 6명의 학생들을 끌어들이 9명이 331건에 달하는 부정적 성향의 행동을 보였던 것이다. 이중적 성향인 6명의 학생들은 3명의 부정적인 성향을 보인 학생들이 아니었다면 긍정적 성향으로 남아있을 수 있었을 것이다.

지능형 Wiki 시스템으로 하여금 사용자들의 행동을 필터링하고 행동 패턴을 분석하여 부정적인 사용자로 판별이 되면 자동적으로 커뮤니티의 운영자에게 안내되어 부정적인 사용자들이 행동을 관찰하고 관찰된 행동을 근거로 하여 사용자들을 교육시키는 프로그램을 가진다면 부정적인 성향을 가진 사용자들도 줄어들 것이고 이중적인 성향의 사용자들은 긍정적인 활동만을 계속할 수 있을 것이다.

셋째, 교사들도 사용자들이 좋은 성향을 보일 수 있도록 아이템을 개발하고 지속적인 소양교육을 해야 할 것이다.

학생들이 긍정적인 마인드를 가지고 커뮤니티에서 활동하고 자기 생각과 정보를 잘 축적시켜 나갈 수 있도록 해야 하는데 그러기 위해서는 학생들을 긍정적인 방향으로 이끌기 위한 아이템을 개발하고, 학생들에게 지속적인 소양교육을 시켜야 할 것이다.

6.2 제언

Wiki 시스템은 사용자들의 적극적인 참여가 기본적으로 있어야 한다. 커뮤니티를 운영하면서 많은 사용자들이 적극적으로 자신의 의사표현과 다른 사용자들의 페이지에 방문하여 직접 글을 수정해 주거나 댓글을 달아주었다.

이렇게 적극적인 활동이 밀받침이 된 후에 사용자들의 습성을 시스템이 발견하여 사용자들에게 다양하게 제공한다면 Wiki 시스템이 학습용으로도 많은 가치가 있을 것이다.

첫째, 내 페이지에 대한 친구들의 침착정도를 알 수 있는 시스템이 구축되어야 한다.

위키의 장점 중의 하나가 많은 페이지를 자유롭게 만들 수 있다는 것이다. 그렇게 때문에 생기는 문제점은 많은 페이지를 관리하는데 효과적인

시스템이 필요하다는 것이다. 내가 많은 페이지 중 하나의 페이지는 페이지 히스토리 기능을 이용하면 되겠지만 내가 10개 이상의 페이지를 가지고 관리하고 있다면 매일 그 페이지를 들어가서 히스토리를 보면서 관리하기란 쉽지 않을 것이다.

따라서 자신의 아이디로 로그인 해서 들어가면 자동적으로 자신의 페이지에서 발생한 수정사항을 알 수 있는 시스템이 구축되어야 한다.

둘째, 이전 상태로 되돌리기 기능과 관리자가 쉽게 예전 버전으로 돌릴 수 있는 기능이 있어야 한다.

학생들의 성향을 보면 의도적으로 페이지를 지우는 경우도 있지만 시스템을 잘 다루지 못해서 페이지를 지우는 경우도 40%나 되었다. 위키 시스템의 히스토리 기능은 이전 상태로 100% 완벽하게 돌아가지 않는다. 100% 완벽하게 돌아가려면 사용자가 한 번의 클릭이나 명령으로 되돌아 가지 복원을 한 후 약간의 손질을 거쳐야 한다. 완벽하게 이전 상태로 되돌리기 기능이 있다면 사용자들이 두려움 없이 위키 시스템을 더 효율적으로 사용할 수 있을 것이다.

그리고 사용자들의 의도적인 삭제나 객관적인 사실이 아닌 주관적인 내용을 입력하였을 때 페이지 관리자가 쉽게 복구할 수 있도록 시스템 내에서 기능을 넣어야 한다.

셋째, Wiki 시스템에 지능형 시스템을 도입해야 한다.

사용자들의 행동을 필터링하면서 부정적인 성향을 보이는 첩삭들을 저장하지 못하도록 하고, 지속적으로 부정적인 성향을 보이는 사용자들을 운영자에게 안내해서 인식을 전환할 수 있는 교육을 받을 수 있도록 하여야 한다.

References

- [1] "http://www.dt.co.kr/contents.htm?article_no=2007030502013169619014"
- [2] "<http://ko.wikidpedia.org>"
- [3] 한겨레신문(2004), <http://www.hani.co.kr>
- [4] 현기정, "Wiki 개념 기반의 효과적인 학습을 위한 지식 토론 시스템의 설계 및 구현", 서강대학교 정보통신대학원 석사학위논문, 2005
- [5] <http://www.ebiznews.co.kr/292>
- [6] <http://www.yeskisti.net/yesKISTI/Briefing/Trends/View.jsp?ct=TREND&clcd=&clk=&lp=SI&cn=GTB2007040320>
- [7] 유시정의2인, "인터넷 커뮤니티 서비스 특성이 지식공유활동과 참여의도에 미치는 영향", 서비스경영학회지 제7권 4호, 2006