

21세기 한국 메가트렌드 시리즈 V 07-05

지식검색과 미래 일상생활의 변화

최항섭/김희연/김상배/김종길/배 영

2007. 12



Korea Information Society Development Institute

21세기 한국 메가트렌드 시리즈 V 07-05

지식검색과 미래 일상생활의 변화

2007. 12

연구기관 : 정보통신정책연구원
연구책임자 : 최 항 섭(정보통신정책연구원)
참여연구원 : 김 희 연(정보통신정책연구원)
 김 상 배(서울대학교)
 김 중 길(덕성여자대학교)
 배 영(승실대학교)

서 언

오늘날 우리는 창의성과 지식의 중요성이 점차 증대되고 있는 지식정보사회에서 살아가고 있습니다. 지식정보사회에서는 우리의 생활환경도 급격히 변화하고 있습니다. 특히 기술기반 지식·정보 환경은 우리의 생활환경을 이루는 필수조건이 되어가고 있습니다. 뿐만 아니라 IT의 진화로 인해 다양한 영역에서 대중의 지혜, 또는 집단지성을 활용하여 생산된 지식은 이제 우리의 일상 깊숙이 자리 잡은 상황입니다.

전문가가 아닌 일반 대중이 생산한 지식이 우리의 삶에 중대한 영향을 미친다는 것은 우리가 작은 지식, 주류와 다른 목소리, 그리고 창의적 지식에 귀를 기울이기 시작하였다는 것을 의미합니다. 이를 잘 활용한다면 우리의 삶을 더욱 풍성하게 하고, 우리 사회를 다양성에 기반한 저력 있는 사회로 만들 수 있을 것이라 기대됩니다.

일반 대중이 만들어낸 지식에 접근할 수 있는 대표적인 통로가 지식검색입니다. 우리는 지식검색서비스를 통해 학문적인 물음에서부터 일상생활에서의 소소한 궁금증에 이르기까지 웹에서 제공되는 무한한 정보·지식을 마음껏 이용하고 있습니다. 이처럼 지식검색이 일상생활과 밀접한 연관을 맺고, know-how시대에서 know-where시대로의 전환을 이루어냄에 따라 일상생활의 패턴이 크게 바뀔 것으로 예상됩니다.

이 연구는 이러한 변화를 반영하여 지식검색서비스의 등장과 확산을 분석하고, 변화의 흐름에서 나타난 새로운 지식개념을 정립하며, 지식검색으로 인한 현재와 미래 일상생활의 변화를 학습, 업무, 여가 영역으로 나누어 살펴보고, 각 영역별 전망과 정책적 시사점을 제시하고자 하였습니다. 본 연구를 성공적으로 마무리하기까지 많은 분들의 도움이 있었습니다. 서울대학교의 김상배 교수님, 덕성여자대학교의 김종길 교수님, 숭실대학교의 배영 교수님, 그리고 인터뷰를 수행해주신 (주)사라홀딩스 관계자 여러분과 인터뷰에 응해주신 여러분들께 감사드립니다. 또한 본

연구의 책임자로서 연구수행을 잘 마쳐주신 원내 미래전략연구실의 최항섭 박사, 김희연 연구원께도 감사의 인사를 전합니다.

끝으로 본 연구결과가 학문의 새로운 패러다임을 설정하고 근본개념들을 찾아내는데 도움을 줄 수 있는 기초 자료가 될 것을 기대하고, 이와 관련된 정부정책 수립에도 크게 기여하여, 궁극적으로 국가발전을 위한 미래전망에 조금이나마 보탬이 될 수 있기를 바랍니다.

2007년 12월
정보통신정책연구원
원 장 석 호 익

목 차

서 언	1
요약문	9
제1장 서론	25
제1절 지식검색의 일상화와 아비투스화	25
제2절 선행연구와 본 연구의 가치	30
제3절 주요 개념과 보고서 구성	37
제4절 연구방법	38
제2장 지식검색 서비스의 등장과 확산	43
제1절 지식검색 서비스 등장의 배경	43
1. 지식·정보 습득 환경의 변화	43
2. 포털 및 검색서비스 현황	46
제2절 지식검색 서비스의 진화	54
1. 네이버 지식iN과 야후 앤서즈(Yahoo! Answers), 그리고 Wiki How 서비스 ..	54
2. 지식검색에 대한 사회적 이슈	60
제3장 지식검색과 지식의 개념적 변화	65
제1절 정보화와 지식개념의 변화	65
제2절 DIKW 모델에서 기술-정보-지식 삼원모델로	66
1. DIKW 모델과 그 한계	66
2. 기술-정보-지식의 삼원모델과 메타지식의 부상	68
제3절 메타기술로의 지식검색	70
1. 기술 개념의 이해	70

2. 지식으로의 근대기술	72
3. 정보혁명과 메타기술의 부상	74
제 4 절 정보증가와 정보편집지식의 등장	76
1. 정보 개념의 이해	76
2. 정보 위상의 변화	77
3. 정보편집지식과 권력적 현상	78
제 5 절 공유적 지식의 부상	81
1. 지식 개념의 이해	81
2. 메타지식으로의 인터넷과 공유적 지식	83
제 4 장 지식검색과 학습의 미래변화	85
제 1 절 학습의 역사적 변천	85
1. 학습주체의 변화: 학생만이 아닌 모든 이가 학습주체가 될 것	85
2. 학습채널의 변화: 교사의 역할이 축소될 것	87
3. 학습내용의 변화: 경험지 학습이 증가할 것	89
제 2 절 지식검색으로 인한 학습의 변화 사례 연구	92
1. 지식검색을 통한 학습채널의 변화	93
2. 지식검색을 통한 학습내용의 변화	95
3. 교육방식의 변화	99
제 5 장 지식검색과 업무방식의 미래변화	103
제 1 절 업무방식의 역사적 변천	103
1. 테일러주의에서 유연 전문화까지	103
2. 지식정보화 시대의 업무방식	104
3. 업무방식과 업무지식의 사회적 이슈	106
4. 웹 2.0 시대의 도래와 업무환경의 변화	109
제 2 절 지식검색으로 인한 업무방식의 변화 사례연구	111

1. 업무의 종류와 특성에 따른 지식검색 활용 차이가 존재	111
2. 지식검색은 업무관련 예비, 배경 지식을 얻는 목적으로 활용될 것	112
3. 사내 인트라넷이 지식습득을 위해 더욱 많이 이용될 것	113
4. 메신저를 통한 업무관련 지식검색과 공유	114
5. 업무관련 지식의 신뢰성이 다수결에 의존하게 될 것	116
제 6 장 지식검색으로 인한 여가의 미래변화	122
제 1 절 여가의 역사적 변천	122
1. 여가 개념의 변화	122
2. 노동중심사회에서 여가우선사회로의 전환	125
3. 여가행위를 위한 인터넷활용의 일상화	131
제 2 절 지식검색으로 인한 여가의 변화 사례연구	134
1. 여가활동을 위한 전단계 행위로서의 지식검색 활용 증가	134
2. 타자의 여가에 대한 관심이 증대하고 있음	137
3. 다수결 여가지식의 위험성 문제가 대두될 것임	138
4. 보다 똑똑한 여가활동을 할 수 있는 기회가 확대될 것임	139
제 7 장 정책적 대응 및 결론	142
제 1 절 지식검색 일상화 관련 정책적 대응	142
제 2 절 지식검색과 학습변화 관련 정책적 대응	144
제 3 절 지식검색과 업무변화 관련 정책적 대응	146
제 4 절 지식검색과 여가변화 관련 정책적 대응	149
제 8 장 결 론	153
참고문헌	158

표 목 차

〈표 1-1〉 집단심층면접조사(FGI) 대상자 목록	39
〈표 2-1〉 인터넷 검색의 발전과정	46
〈표 2-2〉 통합검색 페이지뷰 점유율 비교	50
〈표 2-3〉 지식검색서비스 점유율(2006. 6)	53
〈표 2-4〉 해외 지식검색서비스 점유율(2006. 12)	57
〈표 2-5〉 네이버와 야후의 지식검색 비교	58
〈표 5-1〉 산업경제와 디지털경제의 업무환경	105
〈표 6-1〉 여가관련 조사 일람	128
〈표 6-2〉 지식iN서비스의 여가항목별 질문응답 현황(2007. 11)	135
〈표 6-3〉 지식iN서비스의 여가관련 항목별 질문응답 현황(2007. 11)	136

그 립 목 차

[그림 1-1]	정보수집 및 궁금증 해결 매체	41
[그림 1-2]	인터넷 검색시간 및 주요 이용 사이트	41
[그림 1-3]	인터넷 검색이유 및 주요 이용분야	42
[그림 2-1]	인터넷 이용 전후의 지식·정보획득 매체 변화	44
[그림 2-2]	지식·정보 입수경로(복수응답)	45
[그림 2-3]	인터넷 이용 주요 지식·정보획득 매체	45
[그림 2-4]	검색포털의 인수합병 사례	47
[그림 2-5]	국내 검색포털 사이트의 점유율	48
[그림 2-6]	통합검색 페이지뷰 동향	50
[그림 2-7]	동영상 검색페이지뷰(2006)	51
[그림 2-8]	포털 검색서비스의 페이지뷰 구성(2006. 12)	53
[그림 2-9]	주로 이용하는 지식검색 사이트	54
[그림 2-10]	네이버 지식iN 서비스	55
[그림 2-11]	웹2.0 관련 키워드	56
[그림 2-12]	Yahoo! Answers 서비스	58
[그림 2-13]	Wiki How 서비스	59
[그림 2-14]	Wiki How 방문자 수	60
[그림 3-1]	데이터-정보-지식-지혜의 사슬	67
[그림 3-2]	기술-정보-지식의 삼원모델	69
[그림 5-1]	우리나라 기업들의 주요 사내 커뮤니케이션 수단	108
[그림 6-1]	여가활동의 경험영역	130
[그림 6-2]	인터넷 이용목적(2007년)	133
[그림 6-3]	지식검색의 실제 예(레저·스포츠)	137

요 약 문

창의성과 지식의 중요성이 점차 증대되고 있는 지식정보사회로 패러다임이 변화하면서 이와 동시에 우리의 생활환경도 변화하고 있다. 기술기반 지식·정보 환경은 우리 일상생활을 구성하는 필수조건이 되어가고 있으며 특히 IT의 진화로 인해 다양한 영역에서 대중의 지혜, 또는 집단지성을 활용하여 생산된 지식은 이제 우리의 일상 깊숙이 자리 잡은 상황이다.

일반 대중이 만들어낸 지식에 접근할 수 있는 대표적인 통로가 지식검색인데, 지식검색이 일상생활과 밀접한 연관을 맺게 됨에 따라 미래 일상생활의 패턴이 크게 바뀔 것으로 예상된다.

1. 지식검색의 일상화와 아비투스화

10여 년 전 등장했던 인터넷은 이제 우리에게 공기나 물과도 같은 기술이 되어 버렸다. 사람들에게 인터넷이 없어진다면 가장 불편할 것이 무엇이라고 물어본다면 아마도 ‘모르는 것이 생겼을 때 궁금증을 풀 수 있는 방법이 없어진다’는 것이라고 할 것이다.

사람들은 날씨라든지, 맛집과 같은 단순 정보에서부터 ‘허위계약으로 인한 피해를 손해배상 받는 법’, ‘버스, 지하철 간의 환승제도를 시행할 때 그 시의 이익은 어느 정도인지?’, ‘오른쪽하지 임파부종 재활치료 하면 되나요?’와 같이 보다 전문적인 지식에 이르기까지 다양한 수준의 궁금증을 지식검색을 통해 해결하려고 한다. 그리고 놀랍게도 이러한 쉽지 않은 질문들에 대해 너무나도 친절하게 답변을 하는 이들이 많았고, 이는 한국의 인터넷 문화 성숙도를 한 단계 높이고 있다고 판단된다.

지식검색이 이렇게 일상화되면서 나타는 현상 중 하나는 지식검색이 습관화되고

있다는 것이다. 기술이라는 것은 처음에는 생소하지만, 그것에 익숙해지면 그것 없는 세상에서는 어떻게 살았을까 하는 생각을 갖게 한다. 인터넷이 그렇고 휴대폰이 그러하다. 인터넷 지식검색 역시 마찬가지이다. 친구가 나에게 무얼 묻더라도 내가 아주 잘 아는 것이 아니면 ‘지식검색에서 한번 물어봐. 더 많은 답변을 들을 수 있을 거야’라고 답한 경험들도 한두 번쯤은 있을 것이다. 이렇게 습관처럼 사용하는 지식 검색이기에 그것이 없는 세상은 살기 힘들다고 느낀다.

지식검색의 습관적 이용은 일종의 기술사용에 있어서의 아비투스화라고 볼 수 있을 것이다. 프랑스의 사회학자 피에르 부르디외에 의해서 발전된 개념인 아비투스는 사회라는 ‘객관적 구조’를 인간이 내면화하는 과정을 의미한다. 내면화를 통해서 개인 내부에서는 내재화된 구조가 생겨나게 되며, 이는 또한 사회라는 ‘객관적 구조’를 구성하는 반작용까지 하게 된다. 여기서 아비투스는 특정한 사회적 환경을 통해 인간이 얻게 된 성향, 사고, 판단과 행동의 체계를 의미한다. 물론 사회적 환경에 의해서 수동적으로만 규정되는 것이 아니라 사회적 환경의 변화에도 또 다시 반작용으로 영향을 미치는 것이 아비투스이다. 그런 의미에서 아비투스는 사회에 의해 ‘구조화된 구조’이면서 동시에 사회를 ‘구조화하는 구조’이기도 하다. 지식검색은 일종의 아비투스처럼 기능을 한다는 것이 본 연구진의 판단이다. 지식검색 자체가 사회적 과정의 산물인 지식들로 구성된 구조라고 본다면, 이 구조를 매일같이 접하면서 행위자들은 그 구조의 특성을 당연시하게 되고, 이에 따라 지식을 찾는 행위, 지식에 대한 인식 등을 새롭게 갖게 된다. 또한 지식검색을 이용하면서 단지 지식을 찾는 행위에서 그치지 않고 지식검색의 지식들을 수정하고 보완해주는 데, 이는 지식검색이라는 지식구조가 행위자들에 의해서 끊임없이 ‘구조화’된다는 것을 의미한다.

지식검색이라는 서비스를 이용하는 유저들의 습관적 행위는 단지 지식검색 서비스의 구조만을 변화시키지는 않는다. 습관적 행위는 바로 유저들의 일상생활 전반에 영향을 미치게 되는 것이다. 습관이라는 것은 일상에서 의식하지 않고 반복적으로 행하는 행위라고 정의내릴 수 있는데, 이는 개인의 행위와 판단에도 커다란 영향을 미친다. 예를 들어 오늘은 고속도로로 빠져야 하는데 습관처럼 퇴근하던 길로 빠

져 낭패를 겪는 경우가 그것이다. 지식검색 역시 습관처럼 행해지면서 일상생활의 다양한 영역의 변화를 가져온다. 본 연구는 그렇다면 습관화된 지식검색 행위가 현재 일상생활에서 어떠한 변화를 가져오고 있는지를 분석하면서, 동시에 앞으로 더욱 지식검색 행위는 확산될 것이고 습관화될 것임을 전제하면서 이 지식검색 행위로 인해 미래의 일상생활은 어떻게 변화할 것인지 또한 예측하고자 한다.

2. 지식검색 서비스의 등장과 확산

1990년 중반 등장한 검색서비스는 통합검색서비스를 시작으로 최근 급속도로 성장한 동영상검색에 이르기까지 놀라운 속도로 발전하여 왔다. 특히 지식검색은 이 사용자들의 참여로 생산·공유된다는 점에서 다분히 웹 2.0의 요소를 가진 대표적인 검색서비스의 하나로 성장하였다.

지식검색 서비스는 인터넷 이용자들이 궁금한 사항에 대해 서로 질문과 답변을 주고받고, 제출된 답변에 대해서도 사후 수정을 통해 저장된 지식을 검색·공유·활용할 수 있는 환경을 제공하는 서비스로 2002년 10월 네이버에서 지식iN 서비스를 도입하면서 시작되었다. 일반인의 참여를 토대로 서비스가 이루어짐에 따라 주요 콘텐츠는 아주 전문적인 지식·정보보다는 일상생활에서 사용될 수 있는 수준의 지식·정보가 주를 이룬다.

생활 속 궁금증을 이용자들이 서로 묻고 답하는 형식으로 풀어주는 지식검색 서비스는 국내 고유의 서비스만은 아니다. 해외에도 일반인의 참여정도에 따라 차이는 있으나 유사한 서비스가 존재한다. 야후 앤서즈(Yahoo! Answers), 그리고 Wiki How 서비스가 대표적 사례가 될 수 있을 것이다.

야후 앤서즈(Yahoo! Answers) 서비스는 미국 시장점유율 96.1%로, 2006년 5월 서비스 개시 후 놀라운 속도로 성장하여, 2007년 2월까지 2억5000만개나 되는 영문 답변을 형성하고, 월평균 방문자 수도 1억 명에 달하고 있다.

또한 위키피디아의 명성에 가려져 잘 알려져 있지는 않으나, 누구나 글을 쓰고 수

정할 수 있는 위키 방식을 가진 일상생활의 문제해결을 위한 ‘위키 하우(Wiki How)’ 서비스도 있다. 2005년 1월 잭 헤릭(Jack Herrick)이 위키피디아와 똑같이 개방적으로 구축된 하우투 가이드(How-to guide)인 위키 하우를 시작한 이후, 2007년 5월 기준으로 26,445건의 문서가 생산되었으며, 약 539만 명이 매달 총 850만회 방문하는 등 큰 폭으로 성장하고 있다.

이러한 지식검색의 확산은 다음과 같은 사회적 이슈들을 야기한다. 먼저, 포털 및 검색사이트가 지식·정보습득의 주요 수단이 됨에 따라, 이들이 제시하는 검색결과가 지식·정보의 중요도를 측정할 수 있는 하나의 표준으로 작용하여 포털 및 검색사이트가 코드화된 권력으로 부상하고 있다는 것이다.

또한 지식검색의 습관화를 넘어서 삶의 방식자체를 지식검색에 의존하거나, 지식검색을 통해 궁금한 것을 끊임없이 알아내고자 하는 중독 증세는 한 개인의 생각하는 능력의 훼손뿐만 아니라 다양성이 저하되는 문제가 생길 수도 있다는 점에서 적절한 조치가 필요하다.

다음으로는 지식검색이 지식의 축적과 확산에는 기여하지만, 지식 창조에도 기여하는가의 문제가 있다. 물론 이전보다 지식의 생산에 많은 사람들이 참여하고 있는 것은 사실이나, 여전히 대다수는 ‘1:9:90’의 법칙, 즉 1%가 콘텐츠를 생산하고, 9%는 활용하며, 나머지 90%는 소비한다는 법칙에 따라 소비하는 데에 머무르고 있어 향후 개선되어야 할 점이 많은 것이 사실이다.

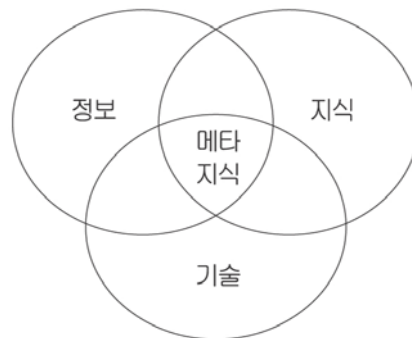
마지막으로 지식의 생산주체에 있어서 지식생산구조가 열린 구조로 나아가는 점에서 바람직하지만, 너도나도 지식생산에 뛰어들면서 공유되는 지식·정보를 과연 어느 정도 믿을 수 있는가의 문제가 생겼다. 일반 대중의 지혜로 만들어가는 정보·지식공유의 장을 신뢰하지 못하는 이유가 전문가의 답변이 아닌 일반인의 답변이기 때문이라는 것은 이 공간이 대중의 참여로 급성장했다는 점을 생각해볼 때 아이러니하다. 그러나 제공된 정보·지식에 대한 철저한 검증시스템이 없는 한 누구나 정보·지식을 제공할 수 있는 열린 체계는 한계를 지닐 것이라는 점에서 적절한 대책이 필요하다.

3. 지식검색과 지식의 개념적 변화

지식검색은 정보를 습득하는 도구의 차원을 넘어서 지식 그 자체의 개념과 관련된 질적인 변화마저도 야기하고 있는 것 같다. 도대체 지식의 개념에 무슨 변화가 발생하고 있는 것일까?

먼저 우리가 생각하고 있는 지식이란 무엇인가에 대해서 되짚어보면서 논의를 시작할 필요가 있을 것 같다. 그래서 아래에서 볼 수 있는 바와 같이 기술-정보-지식의 삼원(三圓) 모델을 고안해 보았다.

[그림] 기술-정보-지식의 삼원모델



본 연구진은 삼원의 교집합에 해당하는 부분을 ‘지식에 대한 지식(knowledge about knowledge)’ 즉 ‘메타지식(meta-knowledge)’이라고 부르고자 한다. 여기서 메타지식이란, 지식을 분류하고 질서와 규칙을 부여하며, 지식의 의미와 담론을 규정하는 지식이다. 전통적인 의미에서 보면 메타지식 그 자체는 지식이라고 할 수 없다. 오히려 ‘지식에 대한 정보’ 정도의 의미만이 부여될 수 있을 것이다. 아날로그시대에 이 이러한 메타지식은 분류체계, 서지학적 지식, 기술표준, 인식론과 방법론, 통계 등의 형태로 존재해 왔다. 그런데 정보화시대를 맞이하여 이러한 메타지식은 코드

(code) 또는 소프트웨어와 같은 디지털 형태를 띠게 되면서 지식 자체의 개념을 변화시키는 동력을 얻게 되었다.

메타지식으로서의 IT의 역할은 각종 지식의 상호작용을 촉진시키는데 있다(Mokyr 2002; 홍성욱 1996). IT는 전문적·이론적 지식의 기반이 아무리 확대되고 복잡해져도 이로부터 필요한 실용적·경험적 지식을 끌어내는 것을 가능케 한다. 특히 최근 들어 발달한 인터넷 검색기술은 심지어는 개개인이 보유하고 있는 암묵적 지식을 네트워킹 하는 가능성도 높여 놓았다. 아무리 기술이 발달해도 저장장치에 담을 수 없는 암묵적 지식이라는 것이 있기 마련인데 인터넷은 이러한 경험적, 암묵적 지식을 끌어내어 소위 ‘지식검색’을 가능케 하였다. 지식검색 서비스는 어느 누가 질문을 던지면 다수의 사람들이 자신들이 ‘알고 있는,’ 또는 경험에서 터득한 ‘지식’을 알려주는 네트워킹의 기능을 제공한다는 점에서 전형적인 ‘네트워크형 메타지식’ 시스템이라고 할 수 있다. 그런데 디지털 메타지식을 통해서 정보가 처리되어 지식화 되는 과정은 자동적으로 진행되는 것만은 아니다. 인간이 개입하는 좀 더 포괄적인 메타지식의 형태인 소위 편집(編輯, edit)이라는 과정이 작동한다.

IT의 발달은 지식의 생산과 소유에 대한 근대적 사고방식도 변화시키고 있다. 이는 지식의 생산 개념을 넘어서 지식의 활용과 공유의 과정에서도 새로운 가치를 창출할 수 있다는 공유적 지식관념의 부상이다. 예를 들어 디지털화와 네트워킹을 기반으로 하는 인터넷 상의 정보와 지식에 대해서, 근대 지식에서 보는 바와 같은 배타적인 지적재산권을 주장하는 것은 쉽지 않아졌다. 이러한 맥락에서 인터넷이라는 메타지식 시스템의 성격에 걸맞은 새로운 제도적 접근이 요구되고 있다. 최근 활발해지고 있는 정보공유권(copyleft) 운동이나 공개 소프트웨어 운동 등은 이러한 변화를 반영한다. 이러한 변화는 궁극적으로 정체성의 구성 및 재구성에 관련된 지식의 변화를 야기할 수밖에 없다.

4. 지식검색과 학습의 미래변화

정보화, 특히 지식검색은 학습에 커다란 변화를 가져왔다. 지식검색이 일상화되면서 우리의 학습행위에 생긴 변화들을 제시하기 위해서 집단심층면접조사(FGI)의 결과와 연구진 자체적으로 조사한 사례분석을 사용하였다.

가. 지식검색을 통한 학습채널의 변화

1) 선택의 대상: 강사와 교사는 선택의 대상이 될 것

지식검색에 많은 질문이 올라와 있는 것 중 하나는 바로 학원에서의 명강사를 추천해달라는 질문이다. 모든 것은 지식소비자인 학생들에 의해서 결정된다. 선택은 학생이 하는 것이다. 선택권이 제한되어 있는 제도권 학교의 교사들도 선택에서 자유롭지 않고 있다. 학생들은 자기들만의 인터넷 커뮤니티를 구성하여 그 안에서 어떤 교사들이 훌륭한지 그렇지 않은 지에 대한 정보들을 공유하면서 약간의 선택권이 주어질 때 교사를 선택하는데 이용하고 있다. 대학에서도 마찬가지이다.

2) 지식검색이 교사의 역할을 대체할 것

지식을 검색하고 학습하는데 있어서 과거에는 책을 통해서 검색하고 교사를 통해서 학습을 하였지만, 이제는 학생들 스스로 지식을 공유하는 커뮤니티를 구성하여 지식을 학습한다. 또 학부모들은 높아진 학력을 갖추고 있기에 일반 교사들에 버금가는 교육능력을 보유하고 있고, 학부모들이 이 커뮤니티의 일원으로 가세하여 학생들의 학습에 도우미 역할을 하고 있다. 바로 학생과 학부모들이 만들어가는 지식 학습 네트워크가 교사의 역할을 대신하고 있는 것이다.

나. 지식검색을 통한 학습내용의 변화

1) 방법지 학습이 증가할 것

지식검색이 학습에 가져온 큰 변화 중 하나는 바로 학습되는 내용의 다양성을 크

게 확대시켰다는 것이다. 특히 학교에서 배우는 이론지, 사실지 이외에도 다양한 방법지들을 지식검색을 통해 학습하게 했다. 학생들은 정규교육과정에서 배울 수 없는 다양한 지식들을 지식검색을 통해서 배우고 있다.

2) 경험지 학습이 증가할 것

학생들에게 학교에서의 학습 이외에도 중요한 것이 바로 학생들의 미래진로에 대한 지식습득이다. 가장 고민하는 것이 바로 진로이지만, 학교 안에서는 이를 위한 상담시스템이 제대로 갖추어지지 않고 있다. 그러나 지식검색의 등장으로 학생들은 자신이 미래에 어떤 직업을 선택할 지에 대해서 지식검색을 통해서 이러한 직업을 선택한 사람들의 경험담을 학습하고 있다. 즉 경험지에 대한 학습이 이루어지고 있는 것이다.

3) 조합지 지식학습이 증가할 것

조합지식은 단편적인 지식들을 각각 학습하고 분석하여 새로운 지식으로 조합해 내는 지식이다. 지식검색에서는 단편적인 지식들이 주로 찾아지기 때문에 결국 중요해지는 것은 단편적인 지식들을 어떻게 조합하는가에 대한 지식이다. 이를 위해서는 기본적인 지식들을 갖추어야 하는 것은 물론 논리와 정리능력까지도 필요하다. 지식검색의 등장은 학생들에게 지식들을 조합하는 기회를 증가시켰고, 학생들은 이를 통해 조합지를 학습하고 있다.

다. 교육방식의 변화

1) 전통적 학습자료 찾기에 대한 학생들의 거부감이 수용될 것

학생들은 과제를 해결하기 위해서 먼저 지식검색을 이용하는 것을 당연시 여기고 있다. 보다 빠르고 많은 양의 자료를 찾을 수 있기에 어찌면 당연한 일인지도 모른다. 물론 대학생들 같은 경우에는 논문이나 책들을 찾아야하는 경우가 있기에 도서관을 이용하는 경우가 많지만, 고등학생까지는 단편적인 지식들을 과제로 제출하는 경우가 많기에 지식검색 이외에 다른 방식으로 과제를 해결하는 것은 이제 익숙하

지 않은 일이 되어 가고 있다.

2) 편집지식을 늘리는 방향으로 교육이 진행될 것

지식검색을 통해 학생들이 독후감과 같은 과제들을 베끼거나 짜깁기를 해서 제출하는 것에 대한 우려보다는 지식들을 편집하는 것도 지적능력을 향상시키는 것이라는 시각을 지니고 이에 적절하게 대처를 해서 학생들에게 도움이 되도록 하는 방안을 강구해야 한다.

3) 과제 제출 범위가 지식검색을 의식하며 변화될 것

학생들이 지나치게 지식검색에 의존하기 때문에 교사들은 과제를 낼 때 이를 미리 의식하여 제출할 과제들을 선별적으로 내야 하는 상황을 겪고 있다.

4) 학습자료 준비에 있어서의 지식검색 활용 증가

교사들도 수업을 준비하고, 과제를 내는 데 있어서 지식검색을 다양한 방식으로 활용하고 있었다. 지식검색을 이용하는 것이 보다 빠르고 간편하고, 다양한 자료들을 입수할 수 있기 때문이다.

5. 지식검색과 업무방식의 미래변화

지식검색이 일상화되면서 업무영역에 생긴 변화들은 다음과 같다.

가. 업무관련 심층적 지식은 여전히 동료들을 통해서

전반적으로 직장인들의 업무에 직접 관련된 인터넷 지식검색 활용도는 낮았으며, 업무의 종류와 특성(예컨대, IT 관련 여부)에 따라 지식검색의 이용 정도가 다르다. 한편, 업무와 관련한 직·간접적 지식을 인터넷 검색을 통해 얻는 것이 용이한 직종의 종사자들이나 다중의 의견을 듣는 것이 필요한 사안에 대해서는 인터넷 지식검색 활용도가 상대적으로 높았다.

나. 업무와 관련해서 지식검색은 예비, 배경 지식을 얻는 목적으로 활용될 것

대체로 지식검색은 업무와 관련한 전문적인 지식을 구하는 수단으로 활용되기보다는 참고하는 수준이거나 전문적인 검색을 위한 예비지식과 배경지식 또는 소비자의 반응을 알아보는 수단으로 인식되고 있으며, 때로는 전문적인 검색을 위한 예비 단계의 역할을 하는 정도였다.

다. 사내 인트라넷이 지식습득을 위해 더욱 많이 이용될 것

인터넷 지식검색의 업무 관련성이 보조적인 성격을 띠고 있는 반면에, 사내 인트라넷, 직장 동료, 전문서적, 관련 분야의 전문사이트 등은 업무 목적으로 빈번하게 활용되고 있었다.

라. 메신저를 통한 업무관련 지식검색과 공유

특기할 점은 여성 직장인들의 경우, 남성 직장인들과 비교해 업무 관련 지식을 얻기 위한 수단으로 상대적으로 메신저를 더 많이 이용하고 있다는 점이다. 여자 청소년들이 네트워크상에서 가장 선호하는 커뮤니케이션 도구가 메신저를 이용한 채팅인 것으로 알려지고 있는데, 친한 사람들끼리 부담 없이 대화할 수 있는 메신저는 직장여성들에게도 친숙한 소통 매체로 자리를 굳히고 있음을 알 수 있다.

마. 업무관련 지식의 신뢰성이 다수결에 의존하게 될 것

지식검색을 통해 얻은 업무 지식의 신뢰성을 판별하는 기준으로는 추천 수, 답득 정도, 글 올린 사람의 전문성 등을 들 수 있다. 하지만 인터넷 지식검색의 지식 진위 판별은 보통 과학적이고 객관적인 기준과 절차보다는 다수결로 이루어지고 있다.

각종 온라인 지식제공 수단들을 통해 얻은 지식이 직장인들의 업무 활동 과정에서 차지하는 비중은 업무의 특성에 따라 차이가 난다. 얻어진 지식에 대한 신뢰 수준 역시 업무의 특성이나 사용자의 활동 특성에 따라 다르다. 업무와 관련한 지식을

입수하는 수단들의 다양화에도 불구하고 일반 직장인들은 대체로 인터넷에서 얻는 지식보다는 업계 동료나 전문서적으로부터 얻은 지식을 가장 신뢰하고 있었다. 일반 직장인들이 온라인보다는 오프라인, IT 도구보다는 사람으로부터 얻은 지식을 더 신뢰하는 반면에 교사들은 오프라인보다는 온라인, 지식검색보다는 관련 전문사이트에서 제공되는 전문지식을 더 신뢰하는 경향을 보였다. 바꿔 말해, 지식 유통에 종사하는 사람들은 일반 직종 종사자보다 더 인터넷 매개 지식을 애용하고 있지만, 통상적인 지식검색서비스보다는 관련 분야의 전문사이트에서 제공되는 검증된 지식을 더 많이 이용할 뿐만 아니라 더욱 신뢰하고 있다.

6. 지식검색으로 인한 여가의 미래변화

지식검색이 일상화되면서 여가영역에 생긴 변화들은 다음과 같다.

가. 여가활동을 위한 전단계 행위로서의 지식검색 활용 증가

지식검색 서비스와 개인들의 여가는 어떤 측면에서 서로 연관을 맺고 있다고 할 수 있는가? 이는 두 가지 측면에서 접근이 가능하다. 첫 번째는 여가활용에 도움이 되는 정보를 지식검색을 통해 얻고 일상 여가생활에 참고하는 측면이다. 다른 한 가지는 지식검색 이용 자체가 하나의 여가로 간주되는 상황을 고려할 수 있다. 하지만 두 번째 측면은 대다수의 지식검색 이용자가 주로 질문을 하거나 해당 지식에 대한 검색을 하고 있다는 점에서 상대적으로 작은 영역이라고 할 수 있을 것이다. 여가와 관련하여 질문이 이루어지는 내용은 ① 위치관련, ② 우수동호회 정보관련, ③ 필요용품구입관련, ④ 필요용품사용법관련, ⑤ 스케줄관련, ⑥ 비용관련 등이 주를 이루고 있다.

나. 타자의 여가에 대한 관심이 증대하고 있음

지식검색의 일상화로 인해 여가행위에서 나타나고 있는 현상 중 하나는 바로 ‘다

른 이의 여가'에 대한 관심의 증가이다. 인터넷 공간은 다종다양한 사람들로 구성되어 있었다. 각자가 가진 관심이 다를 뿐만 아니라 살아오면서 경험했던 내용도 상이한 양상으로 존재한다. 이러한 매우 약한 유대에 기반한 인적 구성은 구성원들 간의 네트워킹을 효과적으로 해줄 수 있다면 경험적 정보 활용에 있어 중복성(abundancy)이 매우 낮은 효율적 관계망으로 기능할 수 있게 된다. 다시 말해 각기 다른 개인들의 여가에 대한 체험들이 공유될 수 있다면 여가 활용을 위한 선택의 폭은 그만큼 넓어지는 것이다. 지식검색 서비스는 각기 다른 관심을 가진 개인들이 자신의 관심을 효과적으로 표출하고 필요한 정보를 습득할 수 있는 기반으로 작용하고 있다. 여가를 선용할 수 있는 다양한 정보와 대상 수집이 검색을 통해 가능해지면서 자연스럽게 타자의 여가에 대한 관심의 증가가 이루어졌고, 관심의 증가는 실제 행위로 이어질 가능성이 높다는 측면에서 다양한 여가 선용의 방법을 체득하게 되는 장으로서의 역할을 하고 있다고 볼 수 있다.

다. 다수결 여가지식의 위험성 문제가 대두될 것임

다른 이들의 여가에 대한 평가는 주관적인 평가일 수밖에 없기 때문에 오히려 여가행위에 있어 선택이 어려워질 수도 있다. 이럴 경우 문제의 해결은 대부분 '다수결'의 원칙에 의해 이루어진다. 즉 보다 많은 사람들이 선택한 답이 정답이라는 것이다. 하지만 경험적 지식이 항상 정확한 지식은 아니다. 오히려 하나의 잘못된 지식이 '눈덩이 효과' 혹은 '쏠림 효과'에 의해서 재생산되어 다수가 선택한 지식으로 둔갑할 수도 있다

라. 보다 똑똑한 여가활동을 할 수 있는 기회가 확대될 것임

1) 시간의 단축

지식검색을 통해 사람들은 과거에 비해 보다 신속하게 여가에 대한 사전적 정보를 입수하여 계획을 짤 수 있게 되었다. 지식검색이 여가를 준비하는 시간을 단축시

켜준 것이다.

2) 지식학습을 통한 심층적 여가활동

지식검색을 통해서 여가에 대한 지식들을 학습할 수 있게 되었다. 이는 여가활동을 보다 심층적으로 할 수 있게 하는 결과를 가져왔다.

3) 보다 경제적인 여가활동

지식검색으로 인해 여가활동을 보다 싸고 편리하게 할 수 있게 되었다. 사전에 치밀한 지식검색을 통해 교통편부터 숙박, 그리고 관광경비까지 줄일 수 있는 방법을 찾아 여가활동을 할 수 있게 되었다.

7. 정책적 대응 및 향후 과제

가. 지식검색 일상화 관련 정책적 대응

지식검색은 우리의 일상생활에 깊게 자리하면서 긍정적인 영향을 미침과 동시에 우리가 이에 대비해야하는 다양한 이슈들을 제기하게 해주고 있다. 지식검색이 일상화되는 상황에 있어서 이에 대한 정책적 대응방안은 다음과 같다.

정책적 대응 1-1. 포털의 지식검색에 대응하는 시민 주도적 지식검색 시스템 구축

정책적 대응 1-2. 지식검색 중독 상담 및 치료 프로그램 도입

정책적 대응 1-3. ‘지식조합능력계발’을 교육과정에 포함

정책적 대응 1-4. 검색된 지식들에 대한 객관적 평가지표체계 마련

나. 지식검색과 학습변화 관련 정책적 대응

지식검색은 학습영역에서 다양한 변화를 이끌어내고 있다. 하지만 지식검색으로 인해 미래의 학습영역에서 생겨날 변화들을 생각하면 다음과 같은 정책적 대응이 필요하다.

정책적 대응 2-1. 축적된 지식들 분류 및 체계화 프로젝트 추진

정책적 대응 2-2. 지식검색 디바이드 해결 프로그램 도입

정책적 대응 2-3. 학습과제 부여의 패러다임적 전환 필요
: 배끼기 문화 역제의 방향으로

다. 지식검색과 업무변화 관련 정책적 대응

아직까지 지식검색서비스를 이용해 자신의 업무 지식을 얻는 직장인들의 수는 특정 분야를 제외하고는 제한적이며, 지식검색시스템에 자신의 업무 관련 지식을 올리거나 지식검색에서 얻은 업무 관련 지식을 직접 적용해 본 결과를 다시 지식검색에 피드백해본 경험이 있는 사람도 적다. 이 같은 결과는 지식검색에서 유통되는 지식이 소비재적 성격이 강한 반면, 아직 생산재 또는 생산을 위한 중간재적 용도로 활용되지 못하고 있음을 우회적으로 방증한다. 이 문제를 해결하기 위해 다음과 같은 정책적 대응이 필요하다.

정책적 대응 3-1. 지식 고속도로(knowledge highway)의 구축

정책적 대응 3-2. 경성(Hard) 지식 · 정보접근성 제고.

정책적 대응 3-3. 업무지식 개방적 공유 시스템 마련

정책적 대응 3-4. 경험지식 공유에 대한 보상체계 마련

라. 지식검색과 여가변화 관련 정책적 대응

지식검색의 이용증가에 따라 생활과 여가에 지식검색이 미치는 영향도 함께 증가할 것이라는 점을 쉽게 예상할 수 있다. 이러한 상황에서 여가와의 연관성 속에서 지식검색 서비스가 내포하고 있는 폐해에 대한 대책도 미리 강구될 필요가 있다. 지식검색에 대응하는 정책적 대응들은 아래와 같다.

정책적 대응 4-1. 상업적 목적 거짓 지식, 정보 제공에 대한 처벌체계 마련

정책적 대응 4-2. 축적된 지식활용으로 여가문화 다양성 제고

마. 향후 과제

향후 5~10년간 지식검색을 활용하는 인구는 더욱 늘어날 것이고, 그 활용의 폭도 커지고 용도도 다양해질 것이다. 또한 지식검색에 축적되는 지식의 양도 늘어날 것이며 그 질 또한 향상될 것이다. 이러한 미래변화가 예측되는 시점에서 본 연구는 그 변화가 가져오는 일상생활에서의 파급효과를 분석하고 이에 대한 정책적 대응방향을 제시하였다는 점에서 그 의미가 크다. 그러나 지식검색으로 인해 변화된 혹은 앞으로 변화될 우리의 일상생활 영역은 아직 많이 남아 있다. 본 연구에서 다루지 못한 많은 영역에서의 변화는 후속연구에서 다루어질 것으로 기대한다.

제1장 서론

제1절 지식검색의 일상화와 아비투스화

10여 년 전 등장했던 인터넷은 이제 우리에게 공기와 물과도 같은 기술이 되어 버렸다. 인터넷이 없으면 공부나 연구를 하기도 힘들며, 일을 하는 데도 지장이 생기고, 노는 것조차 힘들어진다. 그런데 사람들에게 인터넷이 없어진다면 가장 불편할 것이 무엇이라고 물어본다면 아마도 ‘모르는 것이 생겼을 때 궁금증을 풀 수 있는 방법이 없어진다’는 것이라고 대답하지 않을까 생각한다. 인터넷은 무궁무진한 정보를 제공해준다. 그 정보는 네티즌들에 의해서 새롭게 만들어지기도 하며, 다양한 방식으로 공유된다. 이제는 날씨가 궁금하더라도 9시 뉴스를 기다릴 필요가 없게 되었다. 인터넷에 클릭 한번만 하면 오늘과 내일 날씨 뿐 아니라 그 주의 날씨까지도 다 알 수 있게 되었다. 친구들과 저녁을 오랜만에 맛있게 먹고 싶을 때, 소문난 맛집을 찾기 위해서도 인터넷을 이용한다. 그래서 검색창에 다른 이들이 추천을 많이 가는 음식점을 입력하면, 수많은 정보들이 뜨게 되어 오히려 어떤 집으로 가야할지 모를 정도가 되기도 한다. 무엇을 하기 위해서 일단 검색창에 키워드부터 입력하는 사람들이 급증하고 있다.

그런데 언제부터인가 사람들은 인터넷을 이용해 단순히 날씨라든지, 맛집과 같은 정보들을 얻는 것에 그치지 않고, 좀 더 심오한 것들을 묻기 시작했다. ‘허위계약으로 인한 피해를 손해배상 받는 법’, ‘버스, 지하철 간의 환승제도를 시행할 때 그 시의 이익은 어느 정도인지?’, ‘오른쪽하지 임파부종 재활치료 하면 되나요?’, ‘초등학교 5학년 영어교육을 어떻게 시켜야 하는 지’와 같이 변호사, 공무원, 의사, 교사 등 전문 직업인들 정도가 되어야 제대로 답변을 해줄 수 있는 것들을 질문하고 있는 것이다. 그리고 놀랍게도 이러한 쉽지 않은 질문들에 대해 너무나도 친절하게 답변을

하는 이들이 많았고, 이는 한국의 인터넷 문화 성숙도를 한 단계 높이고 있다고 판단된다. 한 예로 암에 관한 다양한 질문들에 대한 답변들을 분석한 연구결과를 보면, 현직 의사 2~3명이 아무런 대가 없이 그야말로 만인에 대한 봉사의 정신으로 친절하게 답해주고 있음을 알 수 있다(최항섭, 2006). 이러한 결과들은 많은 이들이 지식검색을 통해 다른 이로부터의 친절한 도움을 경험하고 있으며, 이는 사회 전체에 대한 신뢰도의 향상으로, 그리고 사회적 자본의 증가로 이어지게 될 가능성이 높다는 것을 시사해준다.

인터넷을 통해 사람들이 지식을 묻고, 자신의 지식을 활용하여 답하는 것이 처음부터 이루어졌던 것은 아니다. 지식을 물어도 답해줄 사람이 없고, 질문과 답변이 제대로 이루어질 공간이 마련되지 않으면 불가능한 일이다. 그런데 아무리 큰 규모의 포털이라도 다양한 영역에서 실시간으로 쏟아져 나오는 그 많은 질문들을 내부적으로 소화해내기란 불가능하다. 수 백, 수 천 명의 전문 답변 팀을 구성해도 이는 어려운 일이다. 결국 해답은 답변을 해주는 이도 질문을 던지는 이들처럼 일반인이도록 인터페이스를 만드는 것이었다. 현재 한국의 포털권력으로 부상한 네이버의 경우에는 바로 이러한 점에 착안하여 성공신화를 이끌어냈다. 네이버는 1990년대 후반까지 커뮤니티의 컨셉을 통해 인터넷 시장을 주도하던 다음(daum)과의 경쟁에서 크게 열세였다. 당시 네이버는 기업비즈니스의 컨셉을 다음의 ‘커뮤니티 만들기’가 아닌 ‘모든 이들이 사용하는 전과’로 잡았었다. 그러나 이 컨셉을 실현하기는 쉽지 않았다. 위에서 지적한 대로 수백, 수천 명이 동시에 올리는 수 천 개의 질문들을 한 기업 내에서 소화하기란 불가능했기 때문이었다. 결국 네이버는 질문들에 대한 답변을 다른 일반인들이 올리게 하는 인터페이스를 구축하였고, 이를 ‘지식 iN’이라는 서비스로 제공하였다. 이는 이후 한국 인터넷계의 신화를 얘기할 정도로 큰 성공을 거두었다. 네이버의 지식 iN 서비스가 성공을 거두자 한국의 다른 포털들도 이와 유사한 컨셉으로 사업을 시작하였지만 큰 성공을 거두지는 못하였다(장정훈, 2007). ‘지식서비스는 1등만 있을 뿐이다’라는 말이 증명해주듯이 이미 지식이 많이 축적되어 있는 ‘하나의 장소’만으로 사람들이 몰리기 때문이다. 엠파스, 다음 등이 지식

iN과 유사한 서비스시스템을 구축하였지만 결과는 좋지 못했다. 최항섭(2006)에 따르면 현재 자신의 인터넷 창을 열었을 때 자동으로 열리는 페이지로 네이버로 설정해둔 사람들이 반수를 넘고 있다. 네이버는 지식과 정보를 찾는 가장 처음 출발점으로 자리를 확고히 하고 있는 것이다.

한국의 지식검색으로 네이버가 있다면 전 세계적으로는 구글과 위키피디아가 있다. 먼저 구글의 검색은 네이버와는 다르게 강력한 검색엔진만을 제공할 뿐, 지식이나 정보를 일반인들이 제공하는 인터페이스 등은 마련되어 있지 않다. 구글 스스로 밝히고 있듯이 그들은 ‘포털’이 아니라 ‘검색엔진’에 가깝다. 구글의 첫 페이지에는 아무런 광고배너가 나와 있지 않다. 마치 인터넷 초보자가 만든 것처럼 보이는 첫 페이지이다. 이는 구글이 광고배너를 달지 않고 공익을 위해서 정보를 제공하는 것을 최우선으로 생각한다는 기업방침에 의한 것이다. 그런데 이러한 구글의 공익우선 비즈니스 전략은 구글에 대한 유저들의 전폭적인 신뢰로 이어졌고, 이 신뢰는 구글에 막대한 경제적 이윤을 가져다주고 있다. 구글은 네이버와는 달리 유저들이 답하는 공간이 따로 있는 것이 아니다. 키워드를 검색하면 관련된 웹페이지들이 나타난다. 그런데 이 웹페이지를 찾는 속도와 그 정확도, 그리고 다양한 관련 정보를 찾아주는 능력이 구글의 최대강점이다.

위키피디아는 쉽게 말해 인터넷 백과사전이다. 검색어를 입력하면 백과사전에서 찾을 수 있는 수준으로 관련 지식들이 나타난다. 예를 들어 사회학자 마르크스를 입력하면, 마르크스의 생애뿐만 아니라, 마르크스의 저작들과 저작들의 요약들, 그리고 유물론, 상부구조, 하부구조, 계급과 같은 전문적 용어들에 대한 설명이 제시되어 있다. 물론 한 사람이 이 자료를 만든 것이 아니고 여러 명의 익명의 유저들(아마도 사회학적 지식이 있는)이 계속 수정·보완해나가는 것이다. 구글에 키워드를 검색해보면 많은 경우 위키피디아의 자료가 가장 상위에 뜨게 된다. 구글과 위키피디아는 이러한 윈윈 전략을 통해서 각자의 비즈니스를 발전시켜왔다. 그런데 최근 들어 위키피디아가 구글을 위협할 것이라는 전망이 나오고 있다. 2007년 2분기에 구글의 월평균 방문자 수는 1억 1천만명으로 전년도에 비해 16% 정도 성장하였지만(이것

도 크게 성장한 것이다), 위키피디아의 경우에는 4천7백만명으로 전년도에 비해 무려 64%나 성장하였다. 위키피디아는 네이버의 지식인과 비교해서 그 광범위함에서는 떨어질지 모르지만, 그 전문성과 신뢰성에 있어서는 비교가 되지 않을 정도로 우수함을 보이고 있다. 최근에는 네이버 지식iN 역시 전문성의 부족을 인식하고 이를 보완하기 위해 전문가 평점 등 여러 가지 대응책을 모색하고 있다.

지식검색이 이렇게 일상화되면서 나타나는 현상 중 하나는 지식검색이 습관화되고 있다는 것이다. 기술이라는 것은 처음에는 생소하지만, 그것에 익숙해지면 그것 없는 세상에서는 어떻게 살았을까 하는 생각을 갖게 한다. 인터넷이 그렇고 휴대폰이 그러하다. 인터넷 지식검색 역시 마찬가지이다. 사람들은 과거에는 모르는 것이 생겼을 때에 먼저 그것을 알만한 주위의 사람들을 찾았다. 친구에게도 물었으며, 학교 선생님에게도, 직장동료에게도 물었다. 그러나 이는 항상 쉬운 일이 아니었다. 선생님의 답변은 믿을만했지만 선생님과 직접 대면할 기회 갖기가 힘들었고, 친구나 직장 동료가 본인이 궁금해 하는 것을 정확히 답해 주리라는 확신 또한 쉽게 가질 수가 없었다. 선생님 역시 잘 아는 분야에 대해서 답변을 해주었을 때 도움이 되었지, 그렇지 못한 분야에는 다른 일반인들과 다를 바가 없었다. 또 주위에 친구가 별로 없는 사람들, 물리적인 이유로 사람들을 별로 만날 기회가 없는 사람들(산간 지방 등)은 모르는 것이 생겼을 때 이를 물어볼 기회조차 갖기 힘들었다. 이러했던 세상이 인터넷 지식검색이 시작된 후로 크게 바뀌었다는 것은 의문의 여지가 없다. 이제 모르는 것이 생겼을 때 관련 키워드를 입력하는 것만으로도 그 궁금증을 해소할 수가 있게 된 것이다. 그런데 모르는 것이 생겼을 때 검색창에 키워드를 입력하는 것이 한번 두 번 반복되다 보니 이는 어느 새 인터넷 유저들에게 습관적인 행위가 되어버렸다. 모르는 것이 생겼을 때 일단 키워드를 입력하는 것이 너무나 자연스러운 행위가 된 것이다. 친구가 나에게 무얼 묻더라도 내가 아주 잘 아는 것이 아니면 ‘지식검색에서 한번 물어봐. 더 많은 답변을 들을 수 있을 거야’라고 답한 경험들도 한두 번쯤은 있을 것이다. 이렇게 습관처럼 사용하는 지식검색이기에 그것이 없는 세상은 살기 힘들다고 느낀다. 이쯤 되면 습관을 넘어서 중독이 아닌가라는 생

각도 가져볼 수 있다.

지식검색의 습관적 이용은 일종의 **기술사용에 있어서의 아비투스(Habitus)화**라고 볼 수 있을 것이다. 프랑스의 사회학자 피에르 부르디외에 의해서 발전된 개념인 아비투스는 사회라는 ‘객관적 구조’를 인간이 내면화하는 과정을 의미한다. 내면화를 통해서 개인 내부에서는 내재화된 구조가 생겨나게 되며, 이는 또한 사회라는 ‘객관적 구조’를 구성하는 반작용까지 하게 된다. 다시 말해 아비투스는 **특정한 사회적 환경을 통해 인간이 얻게 된 성향, 사고, 판단과 행동의 체계**를 의미한다. 물론 사회적 환경에 의해서 수동적으로만 규정되는 것이 아니라 사회적 환경의 변화에도 또 다시 반작용으로 영향을 미치는 것이 아비투스이다. 그런 의미에서 아비투스는 사회에 의해 ‘구조화된 구조’이면서 동시에 사회를 ‘구조화하는 구조’이기도 하다. 지식검색은 일종의 아비투스처럼 기능을 한다는 것이 본 연구진의 판단이다. 지식검색 자체가 사회적 과정의 산물인 지식들로 구성된 구조라고 본다면, 이 구조를 매일같이 접하면서 행위자들은 그 구조의 특성을 당연시하게 되고, 이에 따라 지식을 찾는 행위, 지식에 대한 인식 등을 새롭게 갖게 된다. 또한 지식검색을 이용하면서 단지 지식을 찾는 행위에서 그치지 않고 지식검색의 지식들을 수정하고 보완해주는 데, 이는 지식검색이라는 지식구조가 행위자들에 의해서 끊임없이 ‘구조화’된다는 것을 의미한다.

지식검색이라는 서비스를 이용하는 유저들의 습관적 행위는 단지 지식검색 서비스의 구조만을 변화시키지는 않는다. 습관적 행위는 바로 유저들의 일상생활 전반에 영향을 미치게 되는 것이다. 습관이라는 것은 일상에서 의식하지 않고 반복적으로 행하는 행위라고 정의내릴 수 있는데, 이는 개인의 행위와 판단에도 커다란 영향을 미친다. 예를 들어 오늘은 고속도로로 빠져야 하는데 습관처럼 퇴근하던 길로 빠져 낭패를 겪는 경우가 그것이다. 지식검색 역시 습관처럼 행해지면서 일상생활의 다양한 영역의 변화를 가져온다. 본 연구는 그렇다면 습관화된 지식검색 행위가 일상생활에서는 현재 어떠한 변화를 가져오고 있는지를 분석하면서, 동시에 앞으로 지식검색 행위는 더욱 확산될 것이고 습관화될 것임을 전제하면서 이로 인해 미래

의 일상생활은 어떻게 변화할 것인지 예측하고자 한다.

제 2 절 선행연구와 본 연구의 가치

본 연구는 인터넷의 검색서비스를 통해서 지식을 찾는 행위인 ‘지식검색’이 습관화되면서 이 습관적 행위가 일상생활에서 어떠한 변화를 가져오고 있는가에 대한 분석을 주 내용으로 한다. 본 연구와 유사한 내용을 가지고 있는 연구는 현재로서 국내에는 전무하다. 관련 연구로는 본 연구의 책임자인 최항섭의 ‘인터넷상 네티즌 공유정보에 대한 신뢰행위 연구’(2006)가 가장 내용상으로 접근한 연구이다. 이 연구에서는 지식검색이 일상화되면서 지식과 정보의 경계가 무너지는 현상을 이론적으로 분석하는 것을 시작으로, 현재 지식검색의 일반명사처럼 불리는 네이버 지식iN의 지식제공 시스템을 분석하였으며, 양적 데이터 분석을 통해 지식iN에서 공유되는 정보와 지식에 대한 신뢰 정도를 분석하였다. 특히 정보사회로 변화하는 과정에서 학교 안에서만 만들어지던 ‘공유하기 어려운 난해한 지식’들의 가치가 하락하고, 일반인들의 체험 속에서 만들어진 ‘공유하기가 편한 쉬운 지식들’의 가치가 상승하는 것을 지적하였다. 또한 웰빙의 열풍과 더불어 건강에 대한 높은 관심도는 지식검색 서비스에서의 건강 관련 지식과 정보에 대한 검색으로 이어지고 있음을 확인하였으며, 잘못된 지식을 활용하였을 때 그 위험이 큼에도 불구하고 지식검색을 통해 얻은 건강 관련 지식에 대한 신뢰가 의외로 높음을 발견하였다.

기타 국내 연구들로서 먼저 이해영, 이여봉(2005)은 ‘인터넷 지식검색 서비스의 현황과 개선방안: 지식제공자들의 성별 및 제반 특성과 의견을 중심으로’라는 연구를 통해서 지식검색에서 답변을 많이 올리는 이들이 성별로 어떻게 분포가 되어 있는가, 답변을 올리는 이유는 무엇인가 등에 대한 양적자료들을 분석하였다. 답변을 많이 올리는 이들은 네이버에서 ‘영웅’등급을 받는데, 이 등급을 가진 이들은 남성들이 압도적으로 많다는 점을 밝혔으며, 남성과 여성 ‘영웅’들이 주로 답변을 하는 영역 또한 다르다는 것을 포착하였다. 또 지식을 묻는 이들 중 ‘영웅’등급 유저들은

전문직에 종사하는 이들일 가능성이 높다는 점을 제시하였고, 이들이 지식을 제공하는 동기로 ‘내가 다른 이에게 도움이 된다는 기쁨’이 가장 중요하게 작용한다는 것을 밝혀냈다. 여기서 많은 ‘영웅’등급 유저들이 ‘내가 다른 이에게 도움이 된다는 기쁨’을 주요 동기로 꼽았다는 것은 각박한 한국사회가 인터넷의 지식공유를 통해 새로운 형태로 과거의 공동체성을 되찾아갈 수 있다는 가능성을 엿보게 해주는 것이다. 누군가를 도와주고, 누군가로부터 도움을 받는다는 것은 ‘신뢰’의 정도를 높여주며, 궁극적으로는 사회적 자본을 제고시켜 사회발전에 큰 도움이 된다. 이 연구는 주제선택의 시의 적절성에도 불구하고 지식검색을 어떻게 사용하고 있는가를 주로 ‘영웅’등급의 사람들에게만 초점을 맞추어 진행했다는 점에서 일단 한계를 갖는다. 또한 지식을 어떻게 제공하는 지에 대해서 단순한 행위묘사에 그친 감이 없지 않다. 박주범(2004)의 경우에는 본인의 석사논문을 통해 지식검색 서비스에 대한 선구적 연구를 진행하였다고 볼 수 있는 데, 여기서는 지식검색서비스의 현황과 내용을 분석하는 것을 시작으로 지식검색 서비스 이용행태를 분석하였다. 질문을 올리는 것과 답변을 올리는 것과의 관계를 ‘사실형’ 지식과 ‘출처형’ 지식으로 분류하여 조사하였으며, 모든 지식검색 서비스에 있어서 ‘사실형’ 지식에 대한 응답률이 ‘출처형’ 지식보다 높은 것으로 나타났다. 질문을 올린 후 답변을 받기까지의 시간은 평균 10.28시간이 소요되는 것을 밝혀낸 것도 이 연구의 중요한 결과이다. 서비스 자체에 대한 것 이외에도 이 연구에서는 서비스를 이용하는 유저들의 행태에 관해서도 조사를 하였다. 지식검색을 이용하는 목적으로는 ‘업무, 연구’, ‘취미, 흥미’, ‘생활에 필요한 정보검색’이 주를 이룬 것으로 나타났으나, 이는 조사가 특별히 없어도 상식적으로 생각할 수 있는 목적이라고 볼 수 있다. 흥미로운 결과는 주로 이용하는 지식 내용의 종류였다. 호기심 지식, 취미오락관련 지식보다 전문지식, 생활상식 관련 지식이 주로 이용하는 지식이라는 답변이 두 배 이상 많은 것으로 나타났다. 이 결과만 놓고 본다면 ‘지식검색은 사실 지식검색이 아니라 단순 정보검색이 아니냐’라는 비판이 적절하지 않은 것임을 알 수 있다. 실제로 유저들은 지식검색을 통해 단순한 정보를 얻는 것 이상으로 심층적인 지식을 찾고 그리고 이에 대한

지식을 다른 유저들로부터 얻고 있다. 요구하는 지식의 형태에서도 전문가의 전문 정보가 전체의 30.4%에 이를 정도로 높은 비중을 차지하였다. 이외에도 이 연구는 검색 및 답변결과에 대한 만족도, 지식검색에 대한 불만 등을 조사하였다.

본 연구와 유사한 주제를 다룬 해외의 연구들은 위키피디아에 대한 연구를 중심으로 활발하게 이루어지고 있다. 하지만 이 보고서의 연구대상인 유저들 중심의 광의의 지식공유 행위에 대한 연구는 찾기 힘들다. 일단 한국처럼 유저들이 참여하는 지식검색이라는 것이 해외에서는 한국에 비해서 활발하지 않은 것도 이유일 것이다. 관련 연구들을 찾는 데 있어서도 지식검색(knowledge searching)이라는 키워드 보다는 구글링(googling), 애스크 지브스(Ask Jeeves), 위키피디아(Wikipedia) 등을 키워드로 설정해야 그나마 연관성이 있는 연구들을 찾을 수가 있었다. 팩(2000)은 인터넷이 앞으로 가상의 도서관이 될 것이라고 예측하였고, 셔먼(2000)은 2000년도 당시 지식검색으로 각광받던 애스크 지브스(Askjeeves), 일렉트로닉 라이브러리(Electronic Library), 인포메이션 플리즈(Information Please)를 비교분석하였다. 팩(2000)도 마찬가지로이지만 웨스트(2003)와 베세이(2002)는 지식검색 서비스를 도서관 사서들의 미래전망과 연관시켜 연구를 진행하였다. 즉 과거 사람들에게 어떤 자료를 찾아주는 역할을 하던 것이 도서관 사서였다면, 이제 인터넷 지식검색에서는 모든 이들이 자료를 찾아주기 때문에 도서관 사서의 역할이 불분명해진다는 것이다.

네이버에 상응하는 검색포털을 꼽는 데 있어 사람들은 구글을 일반적으로 꼽는다. 그러나 구글이 유저들이 직접 만들고 수정하는 정보와 지식을 제공하기 보다는 웹을 연결시키는 기능을 주로 한다면, 어느 정도 심층적인 정보와 지식을 찾는 창으로는 위키피디아가 더 적합하다. 위키피디아는 한 마디로 무료이면서, 콘텐츠의 창작과 수정이 자유로운 온라인 백과사전이다. 위키피디아에는 예술, 역사, 철학, 과학에 관련된 전문적 지식에서부터 영화배우의 전기까지 다양한 영역의 심층적 지식들을 유저들이 중심이 되어 제공하고 있다. 위키피디아는 지식을 전문가들만이 생산하고 소비하는 패러다임에서 일반 유저들 역시 지식을 얼마든지 생산하고 소비할 수 있는 새로운 지식소비 패러다임으로 변화시킨 대표적인 서비스이다. 이미 그 콘텐츠

만도 영어로는 137만개, 불어로는 35만 4천개, 독일어로는 45만9천개, 일어로는 25만2천개에 이르고 있다. 위키피디아에는 하나의 지식을 검색하면, 그 지식과 연관된 다른 지식의 키워드들이 유저들에 의해서 골라져 링크되어 있다. 벨로미와 보나토(Bellomi & Bonato, 2005)는 위키피디아에서 하나의 지식이 다른 지식들과 어떻게 링크되어 있는지를 네트워크 분석 기법을 통해서 연구하였다. 그들은 위키피디아에서는 지식들이 배분되고 상호 연결되는 과정으로 통해서 스스로를 확대 재생산한다고 보면서 연구를 진행하였다. 이 연구를 통해서 위키피디아의 ‘구조’ 혹은 지식들의 ‘구조’를 이해하는 동시에 위키피디아의 콘텐츠들에 대한 이해를 하고자 하였다. 연구결과 위키피디아에 올라져 있는 모든 지식들은 어떠한 방식으로든 다른 지식들과 링크가 되어 있다는 것이 밝혀졌다. 다른 지식들과 동떨어진 채 존재하는 ‘고립된’ 지식은 존재하지 않았다(Bellomi & Bonato, 2005: 5~6). 위키피디아는 그야말로 유저들이 만드는 백과사전이다. 그런데 1개의 지식콘텐츠를 만드는 데 있어 한 명의 유저가 이룰 수 있는 소화한다는 것은 불가능하다. 위키피디아에서의 1개의 지식콘텐츠가 있기 위해서는 수십, 수백의 유저들이 참여를 하는 것이 위키피디아의 가장 큰 특징이자 강점이다. 이러한 면에 있어서 위키피디아는 네이버의 지식검색과 차이가 난다. 지식검색에서의 지식은 주로 1명이 1개의 답변을 올리는데, 다른 사람의 답변을 임의로 수정할 수가 없다. 예를 들어 프랑스혁명에 대한 질문에 대해 10명의 사람이 답변을 했다면 10개의 답변이 있는 것이고 서로 간에 너무 중복되거나 아니면 너무 다르거나 하는 점들을 걸러내야 하는 것은 고스란히 답변을 이용해야 하는 지식소비자의 몫이다. 그러나 위키피디아에서는 이러한 점들을 수정 보완하는 것도 지식생산자들이 미리 해야 할 몫이다. 문제는 하나의 지식에 대해서 유저들이 똑같은 생각을 가지고 있지 않은 경우도 빈번하다는 것이다. 물론 어떤 사건의 발생연도와 같이 사실 지식에 있어서는 그럴 경우가 별로 없겠지만, 어느 대통령이 독재자였는가? 등과 같이 개인의 세계관, 그리고 그가 속한 사회·문화의 맥락에 따라서 내용이 판이하게 달라질 지식들이 있는 것이다. 또한 지식은 생산하는 과정에 있어 상호행위(수정, 보완, 삭제 등)를 하는 데 있어서도 유저가 속한 사회의 문화적 특성이 반영이 된

다. 이러한 문제의식에 입각하여 페일, 자프리스, 양(2006)은 “위키피디아의 협업 지식생산에 있어서의 문화적 차이”라는 논문을 통해 위키피디아의 지식을 생산하는 데 있어서 문화권별 특성을 분석하였다. 그들에 의하면 위키피디아는 보통 개인들 각자가 생산하는 문화콘텐츠와는 달리 지식콘텐츠를 생산하는 데 있어서 협업을 가 능토록 한다. 이는 컴퓨터를 통합 협업(Computer-supported collaborated work: CSCW)의 대표적인 특징을 잘 보여준다(Lipnack & Stamps, 1997). 인터넷이 글로벌 미디어이긴 하지만 그것을 이용하는 유저들의 문화권적 차이가 존재하며 이는 그 이용에 있어서의 차이를 만들어낸다는 주장은 위키피디아의 지식생산에서도 적합한 듯하다. 이 연구의 초점은 위키피디아의 지식콘텐츠가 변화하는 패턴과 그 변화를 이끌어내는 지식생산자들의 문화적 배경간의 관계를 밝히는데 맞추어져 있다. 분석은 위키피디아의 불어, 독어, 일본어, 네덜란드어 버전을 중심으로 이루어졌다. 결과 중 하나는 영어권 유저들은 영어판 위키피디아에만 지식을 올리는 것처럼 **다른 언어권, 다른 문화권 간의 지식콘텐츠의 생산에 있어서의 교류 정도는 미미하다**는 것이다. 쉽게 말해 영어로 만들어진 지식콘텐츠를 그대로 번역해서 불어판 위키피디아에 올리기 보다는, 불어권 유저들이 자기들 나름대로 새롭게 생산해서 불어판 위키피디아에 올리는 경향이 뚜렷하다는 것이다. 또한 문화권의 ‘권력거리 인덱스’(Power Distance Index)가 차이가 남에 따라 위키피디아의 문화생산 패턴도 달라진다. 예를 들어 프랑스처럼 상층과 하층의 구분이 뚜렷하고 계층이동이 잘 이루어지지 않는, 다시 말하자면 기존의 사회구조를 있는 그대로 받아들이는 경향이 강한 사회에서는 유저들 역시 이와 비슷한 경향으로 지식생산에 참여한다. 즉 프랑스 유저들은 다른 사람이 올린 지식을 옳고 그르다는 것을 판단하는데 소극적이고 유보적이며, 다른 사람이 올린 지식을 잘 삭제하지 않는다는 경향을 다른 사회에 비해 뚜렷하게 갖는다(Pfeil, Zaphiris, Ang, 2006: 103). 에미그와 헤링(2005)은 위키피디아와 Everything2라는 2개의 웹에서의 협업을 통해 지식을 생산하는 사이트를 비교하였다. 비교 결과, 지식을 생산하는 과정에서 그 과정에 어떤 형태로든지 **통제가 많아지면 많아질수록 그 지식은 단순하고 평면적이다**라는 사실이 밝혀졌다. 이런

형태의 지식에 대한 신뢰는 높겠지만, 그렇다면 기존에 이미 존재하는 백과사전 내의 지식과 다를 바가 없다(Emigh, Herring, 2005: 1). 하지만 온라인 백과사전의 지식 축적과정에서 높은 수준의 통제는 거의 불가능하며, 효과적이지도 않다. 또 많은 유저들이 참여한 지식들은 그 신뢰 수준이 높은 편이기도 하다. 그들에 의하면 위키피디아의 지식콘텐츠는 이를 총괄하는 중심체가 없음에도 불구하고 비교적 일반화된 지식으로 진화한 경우도 다수이다(Emigh, Herring, 2005: 5~6). 위키피디아에 관련된 연구들 중에는 위키피디아가 제공하는 지식콘텐츠의 질과 관련된 것들이 많다. 그 이유는 전통적 백과사전과 비교해서 온라인 백과사전의 지식콘텐츠는 질이 떨어질 것이라는 통념의 진위를 판별하는 것이 점점 이슈화되고 있기 때문이라 추측된다. 자료는 다양하고 많지만 전문성은 떨어지기 때문에 오프라인 백과사전의 지식과는 분명히 차이가 있다고 주장하는 이들이 있는 반면, 온라인에서 수많은 이들이 참여해서 만든 지식콘텐츠가 오히려 더 전문성이 있다고 반박하는 이들 또한 있다. 이러한 문제의식의 연장선상에서 브랜들(2005)은 독일 위키피디아의 450개를 분석하여 그 지식들의 질의 높고 낮음에 영향을 주는 변수들은 무엇인가를 밝혀내었다. 그에 의하면 하나의 지식이 있을 때 그 지식생산에 참여하는 이가 많으면 많을수록 그 지식의 질은 높아진 것으로 나타났다. 또한 다른 지식을 설명하는 데 있어서 링크로 사용된 지식일수록 질이 높으며, 구글에서 검색을 했을 때 검색결과가 몇 개나 나왔느냐에 따라 질의 높고 낮음이 결정되었다. 위키피디아의 지식콘텐츠의 질에 대한 또다른 연구로는 리(2004)의 연구가 있다. 그는 ‘참여적 저널리즘으로의 위키피디아’라는 논문을 통해 위키피디아의 지식에 관련된 몇 가지 흥미로운 사실들을 발견하였다. 이 연구는 브랜들(2005)의 연구와 유사하게 지식콘텐츠의 질은 생산자의 수, 편집자의 수, 내적 링크의 수, 외적 링크의 수 등 관련 변수들을 통해 포착해내는 것을 목적으로 삼고 있다. 그리고 위키피디아의 300여개의 지식콘텐츠들을 대상으로 그것이 얼마나 정확한가, 또 얼마나 다양한가를 교차분석법을 통해서 분석한 바 있다. 자료는 2003년 1월부터 2004년 3월까지 영어로 올려진 위키피디아의 지식들을 이용하였다. 결과에 의하면 정확성과 다양성 모두에 있어서 높은 수준을

보이고 있는 지식들은 ‘제 2차 세계대전’, ‘이슬람’, ‘요리기법’이었다. 리(2004)는 이와 더불어 같은 기간 영어권의 신문(오프라인, 온라인 모두 포함)에서 위키피디아의 지식을 얼마나 많이 인용했는 지 또한 조사하였으며, 영국의 인터넷 신문인 ‘데일리 텔리그래프 온라인’(Daily Telegraph online)이 가장 많이 인용한 사실을 밝혀냈다. 단지 신문이 위키피디아를 얼마나 인용했는지를 밝히는 것이 목적은 아니었고, 신문이 인용한 위키피디아의 지식이 이후 그 질에 있어서 어떻게 변화를 했는지를 조사했는데, 그 결과 지식의 질이 높아진 경우가 많았다. 또한 신문이 인용한 지식 중 그 내용이 이후 변화한 지식들도 조사하였는데, 가장 많이 변화한 지식은 ‘사담 후세인’ 관련 지식이었다(Lih, 2004: 10~18). 보스(2005)는 위키피디아의 전반적인 구조에 대한 연구를 하였다. 그는 독일 위키피디아를 분석하면서, 지식의 수, 저자의 수 등 수량적 데이터를 통해서 위키피디아의 다양성 구조를 연구하였다. 그의 조사에 의하면 위키피디아의 지식콘텐츠 중 47.9%는 주 저자가 5명 이하이며, 25% 정도는 주 저자가 1명인 것으로 나타났다. 여기서 주 저자라는 것은 지식의 대부분을 직접 조사하여 올리는 이를 의미한다. 우리가 위키피디아의 지식생산자가 많다고 할 때에는 이들 주 저자 이외에도 단어 하나, 이론 하나를 수정 보완하는 이들까지도 모두 포함하기 때문에 보스의 조사에서 사용된 주 저자보다 지식생산자를 광의의 개념으로 받아들여야 한다.

일련의 해외연구들은 본 보고서의 주제인 지식검색과 일상생활의 변화를 연구하는데 있어서 다음과 같은 커다란 한계를 갖는다. 즉 유저들이 호혜적 정신에 입각하여 전문적 지식을 제공하는 ‘수고’를 하는 행위들에 기초한 **‘한국식 지식검색’을 설명하기에는 적합하지 않다**는 것이다. 아마도 향후 지식검색에 관한 연구에 있어서는 지식검색 문화가 가장 발달한 한국에서 나온 연구들이 세계적으로 선도적인 연구가 될 것이다. 본 연구는 다음과 같은 점에서 그 고유한 가치를 지닌다. 첫째, 지식검색에 대해 그것을 단지 지식검색 서비스에 대한 연구에 그치지 않고, **지식검색이 습관화되고 일상화되면서 생긴 유저들의 일상생활의 변화에 주목**한다는 점이다. 즉 지식검색 그 자체에 대한 연구라기보다는 지식검색으로 인해 어떠한 변화

가 우리의 생활에 일어나고 있는지를 찾아보는 것이다. 둘째, 관련 자료들을 조사하는데 있어서 지금까지의 연구들이 지식검색 서비스 이용에 관한 표면적인 양적 데이터를 산출했던 반면, 본 연구는 지식검색 서비스의 습관적 유저들을 총 7그룹으로 구성하여 심층면접 인터뷰를 실시하여 얻어낸 질적 데이터를 산출하여 조사하였다. 지식검색 이용패턴과 일상생활의 변화를 보다 심층적으로 파악하기 위해서 포커스 그룹 인터뷰(FGI)를 실시한 것은 대단히 의미 있는 일이었다. 셋째, 향후 지식검색과 관련된 연구를 하는 데 있어서 지식검색을 이론적으로 접근하여 지식의 위상변화, 그리고 지식검색을 단지 ‘서비스’차원에서의 정의가 아닌 어떤 콘텐츠를 왜 이용하느냐에 따라 정의를 내렸다.

제3절 주요 개념과 보고서 구성

본 보고서는 지식검색이 일상화되면서 나타나는 일상생활의 변화를 현재의 시점에서 진단하는 동시에 이를 기초로 하여 미래의 변화까지 전망하고, 이에 대한 정책적 대응방안을 제시하는 것을 목적으로 한다. 먼저 보고서에서 사용하고 있는 ‘지식검색’의 개념을 명확히 할 필요가 있다. 본 보고서에서 사용하는 지식검색은 다음과 같이 정의된다.

지식검색:
광의의 개념으로서의 지식을 인터넷을 통해 검색하고 사용하는 행위

이 개념정의에 따르면 네이버 지식iN을 통해 단편적인 지식을 검색하는 것은 물론이고, 국회전자도서관에서 논문을 검색하는 행위, 회사 내부의 인트라넷을 통해서 업무관련 지식을 검색하고 사용하는 행위 모두가 지식검색으로 이해될 수 있다.

연구진은 먼저 지식검색 서비스들에 대한 분석을 수행하였다. 지식검색이라는 용어 자체의 탄생이 지식검색 서비스들의 등장으로 비롯되었다고 인식했기 때문이다. 이와 더불어 지식검색에서의 지식이 우리가 기존에 생각해왔던 지식과는 다른 의미로 해

석되어야 한다는 점을 강조하였다. 이를 위해서 메타지식과 같은 이론적 개념들이 동원되었다. 그리고 연구진이 수행한 심층그룹면접을 통해서 얻은 자료를 바탕으로 지식검색의 일상화가 가져온 변화를 학습영역, 업무영역, 여가영역에서 각각 찾아보았다. 각 영역에서는 먼저 과거부터 현재에 일어나고 있는 변화들을 진단한 후, 집단심층면접(FGI)결과를 토대로 하여 앞으로 일어날 각 영역에서의 변화들을 전망해보았다. 또한 이러한 변화들에 있어서 어떠한 정책적 대응이 필요한지 제시하였다.

본 보고서 집필에 있어서 먼저 김상배 교수는 지식의 개념변화에 대한 이론적 정리를 해주었다. 지식, 기술, 정보 등의 상호관계를 분석하여 인터넷 등장 이후 지식의 홍수 속에서 지식의 개념변화가 어떠한 방향으로 이루어지고 있는지 지적하였다. 김종길 교수는 지식검색으로 인한 업무영역의 미래변화 연구를 담당하였다. 특히 사내 인트라넷을 통한 업무방식의 변화를 설명해주었다. 배영 교수는 아마도 지식검색으로 인하여 가장 많이 변화되었을 여가영역에 대한 연구를 통해 여가를 즐기는데 있어서 적극적 여가의 향유가 이제는 지식검색과 불가분의 관계에 놓여있다는 점을 정리해주었다. 또한 김희연 연구원은 지식검색 서비스의 확산과 그로 인한 사회적 이슈를 관련 데이터들을 중심으로 정리해주었다. 연구책임자인 최항섭은 전체 연구보고서의 틀을 제시하였고, 연구의 서론 등 총괄부분과 더불어 지식검색으로 인한 학습영역의 변화를 전망하는 부분을 집필하였다. 또한 각 연구자가 제시한 지식검색이 가져오는 사회적 이슈들과 정책적 대응 내용들을 총괄 정리하였다.

제 4 절 연구방법

지식검색으로 인한 일상생활의 변화를 다룬 국내의 연구는 사실상 전무하기 때문에 이를 제대로 파악하기 위해서는 일반인들이 실제로 경험하고 있는 변화들은 무엇인지를 심층적으로 파악할 필요가 있었다. 따라서 추세변화를 포착하는 양적조사보다는 심층적, 미시적 변화를 포착하는 질적조사가 본 연구조사에 더욱 적절하다고 판단하여 연구진은 ‘집단심층면접조사’(FGI)를 실시하였다.

집단심층면접조사(FGI)는 2007년 8월, 7차례 진행되었다. 연구책임자와 공동연구진들(최항섭, 김종길, 김상배, 배영)이 직접 면접자들을 대상으로 모더레이터(Moderator) 역할을 수행하여 보다 심층적인 조사가 되도록 하였다. 면접대상자들은 서울과 수도권에 거주하는 만 14~49세의 남녀로서, 인터넷을 이용하는 시간이 하루 2시간 이상인 자로 최근 1개월 이내에 지식검색을 10회 이상 경험한 자로 한정하였다. 조사기간은 2007년 8월 7일부터 10일까지였으며, 총 면접인원은 57명으로 다음 <표 1-1>과 같이 7개 그룹으로 나누어 조사되었다.

<표 1-1> 집단심층면접조사(FGI) 대상자 목록

그룹	구분	이름	나이	성별	소속
그룹1 25~39세 남성 직장인	1	조○○	32	남성	오라이언소프트
	2	박○○	27	남성	현대오일뱅크
	3	김○○	30	남성	CT은행
	4	백○○	36	남성	한국티이아이
	5	이○○	38	남성	한샘가구
	6	문○○	28	남성	(주)사람과지구어머니
	7	정○○	28	남성	지오인터랙티브
	8	박○○	27	남성	안철수연구소
그룹 2 25~39세 여성 직장인	1	오○○	30	여성	cubrid
	2	우○○	39	여성	tosone
	3	최○○	38	여성	KFD
	4	신○○	28	여성	라벨메종
	5	이○○	26	여성	강남푸른병원
	6	김○○	27	여성	서울지방노동청
	7	정○○	34	여성	한전KDN
	8	이○○	33	여성	삼성생명
그룹 3 25~39세 중고교 교사	1	오○○	28	여성	문일중
	2	주○○	30	남성	구리여중
	3	최○○	32	남성	소명여고
	4	김○○	31	여성	안남중
	5	문○○	29	남성	동북고
	6	이○○	32	여성	신관중
	7	박○○	35	여성	분당불곡고
	8	조○○	32	남성	마포중

그룹	구분	이름	나이	성별	소속
그룹 4 40~59세 중고교 교사	1	이○○	44	여성	동덕여고
	2	이○○	52	남성	구일고
	3	김○○	40	여성	서라벌중
	4	이○○	46	남성	석촌중
	5	김○○	46	남성	강동고
	6	김○○	43	여성	계남고
	7	김○○	48	남성	파주공고
	8	장○○	45	여성	강일중
그룹 5 20~24세 대학생	1	김○○	23	여성	세종대
	2	김○○	20	남성	국민대
	3	이○○	24	남성	연세대
	4	박○○	23	여성	숙명여대
	5	강○○	21	여성	인하대
	6	안○○	21	여성	홍익대
	7	이○○	24	남성	한동대
	8	김○○	22	여성	한양대
	9	임○○	23	남성	성균관대
그룹 6 여중고생	1	이○○	17	여성	세종고
	2	황○○	14	여성	원옥중
	3	김○○	15	여성	동덕여고
	4	백○○	14	여성	국사봉중
	5	서○○	15	여성	백암고
	6	양○○	17	여성	칭담고
	7	양○○	15	여성	진선여중
	8	윤○○	17	여성	대진여고
	9	조○○	15	여성	덕산중
그룹 7 남중고생	1	박○○	15	남성	중암중
	2	김○○	17	남성	구정고
	3	이○○	18	남성	월계고
	4	윤○○	14	남성	영남중
	5	최○○	17	남성	광신고
	6	황○○	14	남성	옥정중
	7	이○○	15	남성	서라벌중

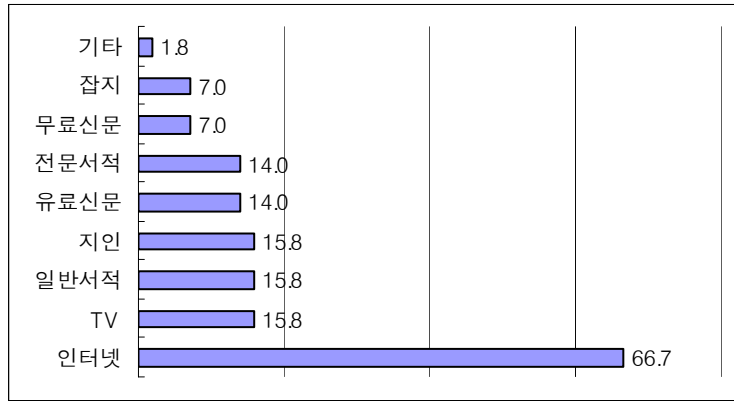
참석자 특성 및 인터넷 이용실태를 알아보기 위한 간략한 설문조사를 실시한 결과를 요약하면 다음과 같다.

먼저 정보를 수집하거나 모르는 것이 있을 때 주로 이용하는 매체는 ‘인터넷’이 66.7%로 가장 많았고, 다음으로는 ‘TV’, ‘일반서적’, ‘지인’이 15.8%로 나타났다(그림

1-1) 참조).

〔그림 1-1〕 정보수집 및 궁금증 해결 매체

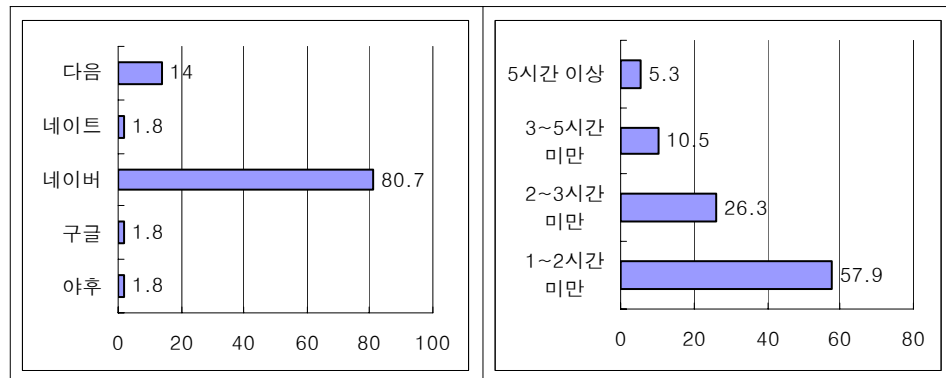
(N=57, 단위: %)



참석자들이 인터넷 검색을 위해 주로 이용하는 검색 사이트는 **네이버(80.7%)**, 다음(14.0%)으로 조사되었으며, 1일 평균 검색시간은 1~2시간미만(57.9%), 2~3시간미만(26.3%)의 순으로 조사되었다(〔그림 1-2〕 참조).

〔그림 1-2〕 인터넷 검색시간 및 주요 이용 사이트

(N=57, 단위: %)

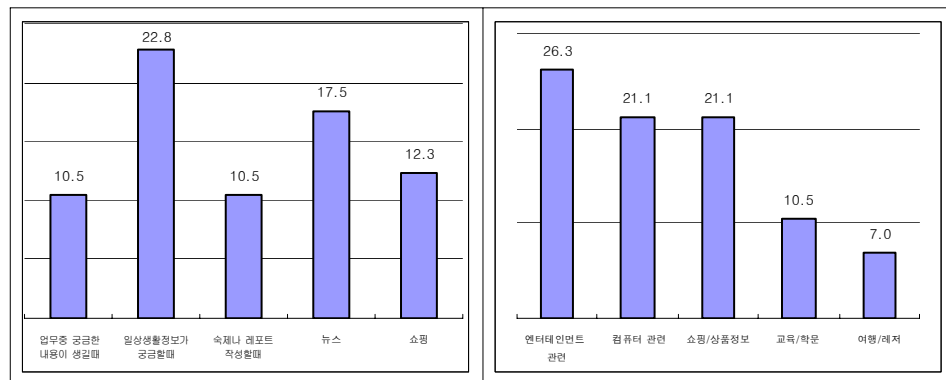


또한 검색서비스 이용은 1일 평균 7.0회이며, 1회 사용 시 이용시간은 평균 21.4분으로 나타났다.

참석자들이 인터넷 검색을 하는 경우는 ‘일상 생활정보가 궁금할 때’(22.8%), ‘뉴스가 궁금할 때’(17.5%), ‘쇼핑할 때’(12.3%)의 순으로 조사되었으며, 주로 이용하는 분야는 ‘엔터테인먼트/문화/예술분야’(26.3%)가 가장 높게 나타났으며, ‘컴퓨터/통신, 인터넷 분야’(21.1%)와 ‘쇼핑/상품정보분야’(21.1%)가 그 다음으로 조사되었다. ([그림 1-3] 참조).

[그림 1-3] 인터넷 검색이유 및 주요 이용분야

(N=57, 단위: %)



이러한 배경을 가진 참석자들을 대상으로 총 7회의 심층집단면접이 실시되었다. 질문지는 각 회차의 면접조사에 맞추어 지식검색으로 인한 학습/업무/여가영역에서의 변화를 파악하고자 작성되었다(부록 참조). 특별히 학습영역에서는 중·고생, 대학생, 교사에게, 업무영역에서는 직장인에게 특화된 질문을, 그리고 여가영역은 전체면접자를 대상으로 질문을 구성하였으며, 면접진행상황에 따라 질문내용은 수정되어 진행되기도 하였다.

제 2 장 지식검색 서비스의 등장과 확산

제 1 절 지식검색 서비스 등장의 배경

1. 지식·정보 습득 환경의 변화

오늘날 우리가 살고 있는 이 사회의 주요 원동력이 지식과 정보임을 부인할 사람은 없을 것이다. 그만큼 지식·정보의 중요성이 그 어느 때보다 더욱 커지고 있는 시점이다. 이제 우리의 삶에서 인터넷으로 대표되는 기술기반 지식·정보 환경은 일상생활에서 없어서는 안 될 필수적 구성요소가 되어가고 있다.¹⁾ 인터넷의 보편화로 인해 정치·경제·사회·문화 등 많은 영역에서 우리의 삶이 새롭게 변화되고 있음은 모두가 경험하고 있는 바이다.

수많은 인터넷 서비스 중에서 검색서비스, 특별히 지식검색에 주목하고자 한 것은 우리의 삶에 가장 깊숙이 침투하여, 우리의 일상을 변화시키는 놀라운 힘을 가졌기 때문이다. 리프킨이 ‘디지털 커뮤니케이션 시대에 인간이 지식을 공유하는 것은 일상적인 일이 될 것’이라고 하였듯이(Riffkin, 2000; 138), 한때 전문가들의 전유물이었던 지식은 이제 누구에게나 열린 공유물이 되었다.²⁾ 특히 개방·참여·공유를 특징으로 하

1) 우리나라의 만 6세 이상 인터넷 이용자수는 3412만 명(2006년 12월 기준)으로 만 6세 이상 국민 100명 중 74.8명이 이용하고 있다. 이중 유선 인터넷 이용자수는 33660천명(73.8%), 무선 인터넷 이용자수는 14430천명(31.6%)이며, 유선 및 무선 인터넷을 동시에 이용하는 이용자는 13970천명(30.6%)으로 나타났다(국가정보화백서, 2007).

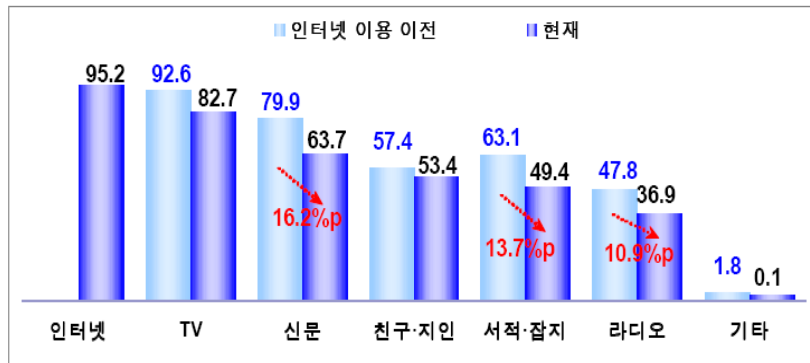
2) 중세시대부터 최근에 이르기까지 대중들은 지식·정보와 친숙하지도 못했을 뿐만 아니라 지식의 생산이라는 것은 생각조차 해보지도 못했었다. 특별히 지식을 생산하는 것은 중세시대의 교회와 성직자에서부터 현대의 미디어와 교양인에 이르기까지 당대의 엘리트들만의 특권이였다.

는 웹 2.0 시대의 도래로 지식·정보의 생산이 일반대중에게도 가능한 일이 되었다.

‘궁금한 것이 생기면 무엇을 먼저 떠올리는가? 대부분의 사람들은 아마도 컴퓨터에 검색창을 띄우고 키워드를 입력할 생각부터 할 것이다. 어렵고 복잡한 학문적인 물음에서부터 시작하여 ‘버스 노선’ 등 일상생활에서의 소소한 궁금증에 이르기까지 웹에서 제공되는 무한한 지식·정보 중에서 나의 목적에 부합하는 것을 찾아 하는 것이다.

그런데 몇 년 전까지만 해도 우리의 궁금증을 해소하는 방법은 전혀 다른 것이었다. 지식과 정보를 주로 얻는 채널도 인터넷이 아니었다. ‘웹 2.0시대의 네티즌 인터넷 이용 현황(한국인터넷진흥원, 2006)’에 의하면, 현재는 ‘인터넷(95.2%)’이 가장 중요한 정보습득 수단으로 활용되고 있으며, 인터넷 이용 이전에 주요 채널이었던 ‘TV’와 ‘신문’의 이용은 감소한 것으로 나타나 인터넷은 새로운 지식·정보 매체로 자리매김하고 있음을 알 수 있다(그림 2-1) 참조).

(그림 2-1) 인터넷 이용 전후의 지식·정보획득 매체 변화

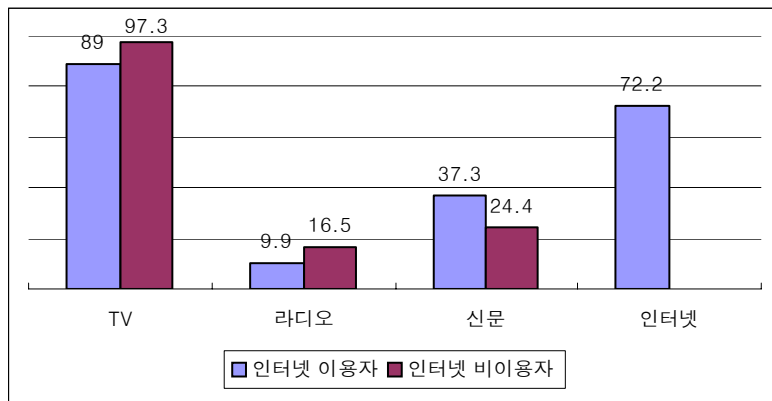


* 출처: 한국인터넷진흥원, 2006.

또한 인터넷 이용자는 비이용자보다 TV(이용자89.0%, 비이용자 97.3%) 및 라디오(이용자 9.9%, 비이용자 16.5%)를 통해 정보를 입수하는 비율이 낮으며(그림 2-2) 참조), [그림 2-3]에서와 같이 인터넷을 통해 지식·정보를 습득하는 경우에

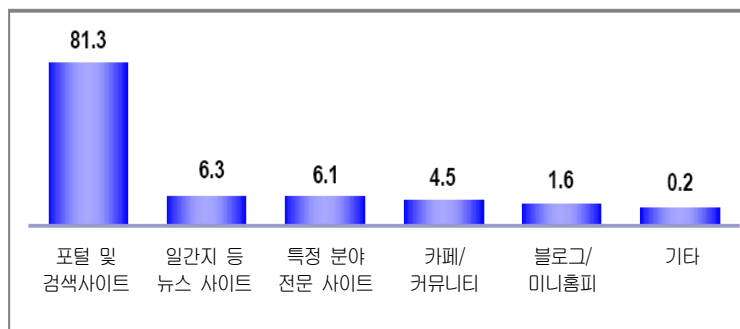
대다수의 사람들이 ‘포털 및 검색사이트(81.3%)’를 이용하는 것을 알 수 있다. 이는 아이러니하게도 콘텐츠의 폭발적인 증가로 인해 자신이 원하는 정보를 찾기 어려워진 것에 어느 정도 기인한다. 인터넷이 일반화되고, 인터넷상의 콘텐츠가 폭발적으로 늘어나면서 오히려 자신이 원하는 정보를 쉽게 찾기가 어려워진 것이다. 그래서 오늘날에는 ‘모르는 것이 생기면’ 정확한 정보를 획득하기 위해 일단 포털 및 검색사이트에서 ‘검색’부터 하는 것이 습관화된 것인지도 모른다.

[그림 2-2] 지식·정보 입수경로(복수응답)



* 출처: 한국인터넷진흥원, 2007a.

[그림 2-3] 인터넷 이용 주요 지식·정보획득 매체



* 출처: 한국인터넷진흥원, 2006.

2. 포털 및 검색서비스 현황

가. 포털 및 검색서비스 발전과정

검색서비스가 등장한 이후, 검색의 대상이 되는 지식과 정보의 양이 상상을 초월할 정도로 많아지는 동시에 보다 정확한 지식과 정보를 찾고자 하는 경향이 커짐에 따라 검색 서비스 역시 끊임없이 진화해왔다.

인터넷 포털들은 1990년대 중반 웹 사이트 디렉토리 검색서비스를 시작으로 검색 기능과 함께 이메일, 뉴스, 커뮤니티 등의 종합적인 서비스를 제공하는 형태로 발전하였다. 이에 더하여 웹 페이지 간 링크관계, 이용자 평가 등 검색결과의 정확성을 높이는 형태로, 그리고 최근에는 이용자의 참여확대를 통한 정보제공 및 공유모델로 진화하고 있다.

〈표 2-1〉 인터넷 검색의 발전과정

구분	특징	사례
태동기 (1995년~)	- 웹사이트 단위의 디렉토리 검색 - 전문가들의 주제분류	야후, 심마니, 까치네
침체기 (~2002년)	- 웹페이지 단위의 검색 - 포털화(이메일, 홈페이지, 뉴스서비스 등 제공) - 컴퓨터에 의한 키워드 분석	라이코스, 알타비스타
성장기 (~2005년)	- 검색에 가치 부여(이용자 평가+ 컴퓨터 분석) - 서비스와 검색연계(블로그, 뉴스, 지식 등) - 광고 중심의 수익 모델 정착	구글, msn, 네이버, 다음
전환기 (2006년~)	- 웹 2.0형(참여, 공유, 개방)포털로 전환 - 공개 API, Tag, Rss 등의 기능 도입 - 검색서비스의 개인화, 전문화 - UCC, 소셜미디어 서비스의 폭발적 증가	구글, 네이버

* 출처: 한국인터넷진흥원, 2006. 3.

또한 차세대 검색시장을 둘러싸고 검색서비스 시장에서 우위를 점하고자 치열한 경쟁이 시작되면서, 검색포털의 인수합병이 본격화되었다. 국내에서는 검색시장의

지배력 강화와 해외시장 진출을 노렸던 NHN이 첫눈을 인수하였고, SK커뮤니케이션즈가 검색분야의 강화를 위해 엠파스를 인수하였다. 국외에서 구글은 커뮤니티 기반 동영상사이트인 유튜브를 인수하기도 하였다.

(그림 2-4) 검색포털의 인수합병 사례



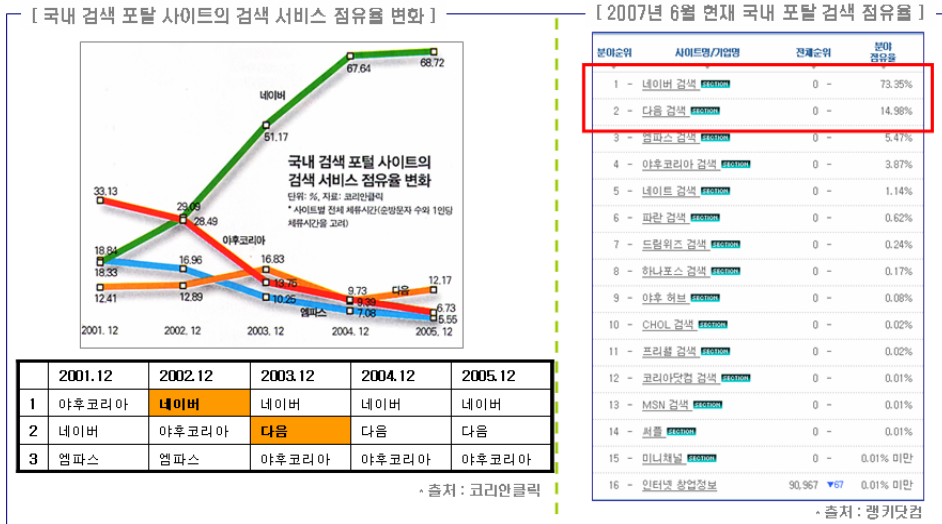
* 출처: 박민우, 2007.

나. 검색서비스 현황

국내 검색포털 사이트의 검색서비스 점유율 변화를 보면, (그림 2-5)에서 볼 수 있는 바와 같이 2007년 6월 현재 네이버가 73.35%로 2위인 다음(14.98%)을 큰 격차로 앞서고 있음을 알 수 있다.³⁾

3) 중국 검색시장 점유율 ('07. 3분기)을 보면, 중국 고유의 검색서비스업체인 바이두가 60.5%로 선두를 달리고 있으며, 구글(23.7%)과 야후(10.4%)가 그 뒤를 따르고 있다. 미국의 검색서비스에서는 단연 구글이 앞서가고 있는데, 서비스 점유율 현황은 다음 표와 같다.

(그림 2-5) 국내 검색포털 사이트의 점유율



* 출처: 박민우, 2007.

1) 통합검색서비스

웹 검색의 결과를 그대로 나열하는 외국의 구글(google)식 검색서비스와 달리 네이버 지식iN으로 대표되는 우리의 검색서비스는 이미지, 뉴스, 사이트, 웹문서 등 특성에 따라 검색결과를 구분해 보여주는 ‘통합검색’ 서비스가 대표적인 검색서비스이다.

최근 구글이 유니버설 서치(Universal Search)를 도입하며 통합검색 서비스가 새롭게 주목을 받고 있지만,⁴⁾ 통합검색은 한국에서 가장 팔목할만한 성장을 보이고 있

구분	2006. 11	2006. 12	변동률
Google	46.9	47.3	0.4
Yahoo	28.2	28.5	0.3
Microsoft	11.0	10.5	-0.5
Ask Network	5.5	5.4	-0.2
Time Warner Network	5.1	4.9	-0.2

* 출처: Comscore Network

4) 세계 최대의 검색엔진인 구글이 기존 웹 검색 방식의 검색 서비스를 개선하는 과정에서 웹사이트, 뉴스, 비디오 등 각 카테고리별 검색결과를 한 번에 볼 수 있는 ‘유니버

다. 통합검색이 한국에서 시도되었던 이유는 초기의 열악했던 웹 환경과 관련이 있다. 네이버가 처음 검색서비스를 시작할 당시 국내 웹 환경은 몇 십억 건의 사이트에서 원하는 문서를 빠르게 찾아주기 위해 검색엔진끼리 서로 경쟁하던 외국과는 전혀 다른 환경이었다. 1999년의 국내 웹사이트 개수는 5만 개에 불과했으며, 특히 검색에 유용한 정보를 포함한 웹 사이트로 제한한다면 그 수는 더욱 적어 검색 서비스는 있지만 검색할 사이트가 없는 상황이었다(www.story.nhncorp.com).

그럼에도 불구하고 이용자들은 다양한 검색의도를 가지고 검색을 하며, 이들이 검색서비스로부터 궁극적으로 원하는 것은 ‘사이트’를 찾는 것이 아닌, ‘정보’를 찾아주는 것에 있다는 것을 간파한 것이 통합검색서비스의 출발점이 되었다. 즉, ‘원더걸스’라는 키워드를 검색창에 입력할 때 어떤 이들은 멤버들의 프로필이나 사진을 보고 싶어 하지만, 또 다른 이들은 ‘텔미’라는 대표곡을 들어보고 싶어 할 수도 있고 혹은 팬 카페에 가입하기를 원하는 등 사람들이 다양한 욕구로 인해 검색을 하며, 각자의 의도에 맞는 답을 원한다는 것이다.

이러한 인식을 바탕으로 네이버는 2000년 8월 기존의 사이트 위주의 검색 서비스를 벗어나, 검색결과를 ‘웹문서’, ‘사이트’, ‘사전’, ‘뉴스’, ‘블로그’ 등 정보가 가지는 특성에 따라 보여주는 통합검색 서비스를 최초로 선보이게 되었다.⁵⁾

설 서치(Universal Search)’를 도입하였다. 유니버설 서치는 각 카테고리별 검색 내용을 한 페이지에 보여주는 일종의 통합검색 방식으로 기존에 구글이 웹 검색을 통해 관련성 높은 외부 사이트의 페이지를 노출하던 것과는 크게 다르다. 종전에는 뉴스나 비디오 등 다른 카테고리 검색 결과를 보려면 다른 웹페이지에서 따로 키워드를 입력해야 했다. 국내 포털업계는 이와 관련해 네이버가 2000년 세계 최초로 선보인 ‘통합검색’과 유니버설 서치가 유사하다는데 주목하고 있다(연합뉴스, 2007-05-23).

- 5) 현재 네이버 통합검색은 지식iN, 카페/블로그, 사전, 이미지, 동영상, 음악, 뉴스, 지역, 책, 쇼핑, 내PC 등 다양한 컬렉션을 제공하고 있다. 또한 키워드별로 어떤 정보를 가장 많이 찾는지를 계산해, 컬렉션이 노출되는 순서가 자동적으로 달라지는 컬렉션 랭킹(Collection Ranking)을 적용하고 있다. 예를 들어 환경오염과 관련된 두 개의 키워드 중 ‘몬트리올의정서’는 백과사전, 블로그, 지식iN 순으로 통합검색결과가 노출되는데 반해, ‘엘니뇨’의 경우 지식iN, 사이트, 사전 순으로 통합검색결과가 노출되고 있는 방식이다(www.story.nhncorp.com).

대표적인 검색 서비스라 할 수 있는 통합검색의 2006년도 페이지뷰 점유율을 보면, 네이버가 71.9%, 다음이 16.4%, 야후가 6.8%, 엠파스가 3.3%를 각각 나타내고 있다(〈표 2-2〉 참조). 여기에서 통합검색이란 앞서 언급한 바와 같이 지식인, 블로그·카페, 동영상, 웹 등의 전체 서비스의 검색결과를 서비스별로 구분하여 보여 주는 검색이며, 검색페이지뷰는 검색결과로 노출된 페이지수를 의미한다.

〈표 2-2〉 통합검색 페이지뷰 점유율 비교

(단위: %)

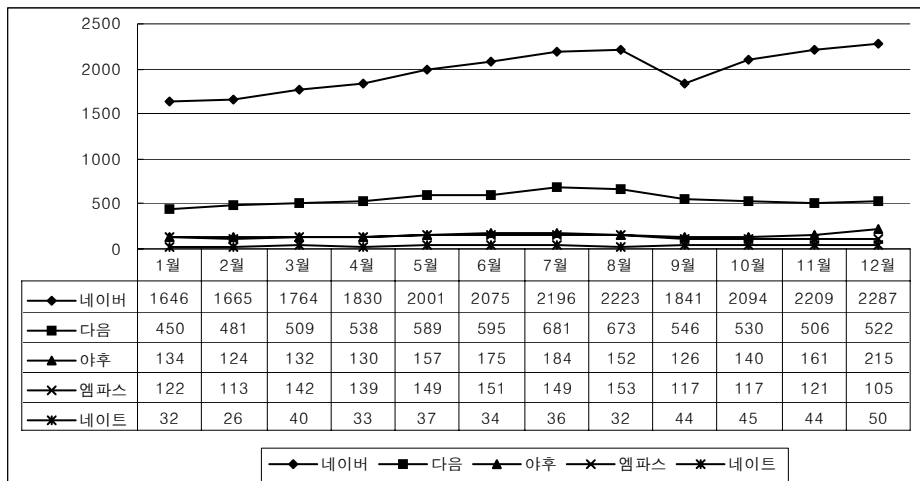
사업자	2005년 점유율	2006년 점유율	페이지뷰 성장률
네이버	67.6	71.9	55
다음	18.4	16.4	30
야후	6.7	6.8	46
엠파스	5.6	3.3	-14
네이트	1.6	1.6	38

* 페이지뷰 성장률: 2005년 12월 대비 2006년 12월 기준

* 출처: 코리안 클릭, 2006a.

〔그림 2-6〕 통합검색 페이지뷰 동향

(단위: 백만건)



* 출처: 코리안 클릭, 2006a.

통합검색 역시 엠파스를 제외하고 모두 성장세를 보였으며, 특히 네이버의 점유율이 높아진 것으로 나타났다.

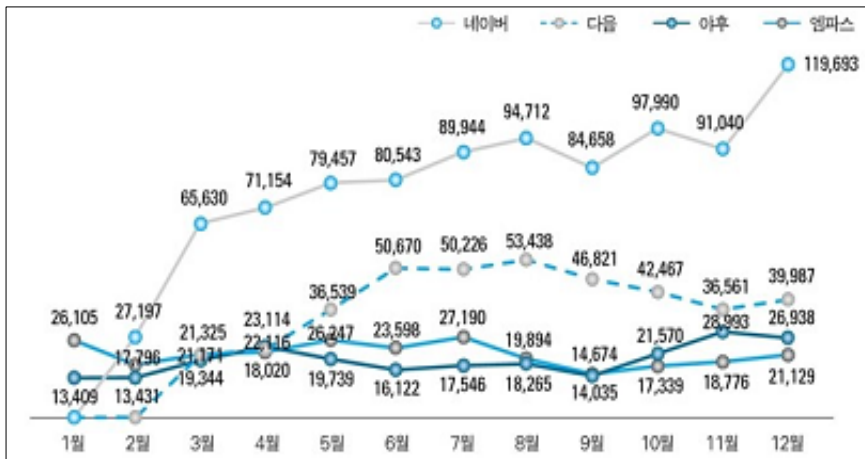
[그림 2-6]을 보면 네이버의 통합검색 페이지뷰는 2006년 12월 현재 2,287백만 건에 이르고 있어, 타사에 비해 매우 앞서가는 것을 알 수 있다.⁶⁾

2) 동영상 검색서비스

최근 도입되어 가장 많이 성장한 검색서비스 중의 하나는 동영상 검색서비스이다. 이는 UCC 열풍과 맞물려 매우 폭발적인 반응을 일으켰으며,⁷⁾ 이에 따라 네이버, 다음, 야후 등은 자사의 UCC 동영상을 확보하고, 동영상 전문 사이트인 판도라TV, 엠엔캐스트, 엠군, SBSi 등 콘텐츠 사업자와의 제휴를 통해 동영상 검색 콘텐츠 양을 늘려왔다. 또한 카페, 블로그, 홈페이지 등에 동영상을 쉽게 올릴 수 있도록 관련 도구를 제공하는 등 동영상 검색서비스의 활성화를 위한 노력을 기울이고 있다.

[그림 2-7] 동영상 검색페이지뷰(2006)

(단위: 천건)



* 출처: 코리안 클릭, 2006a.

6) 이는 네이버의 통합검색이 경쟁사 대비 사용자의 접근성이 쉬우며 개인 및 다수가 원하는 정보를 빠르고 쉽게 찾을 수 있기 때문인 것으로 분석된다.

7) 국내에서도 해외 UCC 시장의 성장과 함께 국내 동영상 검색이 전체 검색 서비스 이용의 30%를 넘어섰다고 한다(2008-1-4, 전자신문).

동영상 검색서비스는 2006년에 가장 높은 성장세를 보였는데, 동영상 검색 페이지뷰 현황을 살펴보면 역시 네이버의 동영상 검색이 압도적 우위를 보이고 있음을 알 수 있다.([그림 2-7] 참조)

그러나 다음의 경우 자체 동영상 서비스인 TV팟 및 동영상 베타 등과의 시너지 효과를 이루어내, 2006년 3월 대비 12월의 성장률이 다음 87.5%, 네이버 82.4%, 야후 39.3%로 매우 빠른 속도로 성장하고 있음을 알 수 있다.(한국인터넷진흥원, 2007b)

이러한 다음의 성장세는 지식검색 서비스에 답변을 동영상으로 올릴 수 있는 ‘신동지식 서비스’를 오픈하는 등 새로운 서비스 영역을 개척하며 적극적으로 시장에 대처하였기 때문이다. 향후 동영상 검색 서비스는 동영상 UCC 제작 열풍에 편승하여 더욱 성장할 것으로 전망된다.

3) 지식검색서비스

지식검색 서비스는 인터넷 이용자들이 궁금한 사항에 대해 서로 질문과 답변을 주고받고, 제출된 답변에 대해서도 사후 수정을 통해 저장된 지식을 검색·공유·활용할 수 있는 환경을 제공하는 서비스로 2002년 10월 네이버에서 최초로 지식iN 서비스를 도입하면서 시작되었다.⁸⁾ 이용자들의 참여로 생산·공유된다는 점에서 다분히 웹 2.0의 요소를 가진 서비스이다. 일반인의 참여를 토대로 서비스가 이루어짐에 따라 주요 콘텐츠는 아주 전문적인 지식·정보보다는 일상생활에서 사용될 수 있는 수준의 지식·정보가 주를 이룬다.

이러한 지식검색은 통합검색과 더불어 대표적인 검색서비스의 하나로 성장하였다. [그림 2-8]의 검색 서비스의 페이지뷰 구성을 살펴보면, 2006년 12월 현재 지식검색의 일평균 방문자수는 700만을 초과하고, 페이지뷰는 10억 건이 넘는 등 검색서비스 중 2위에 올라있다. 특히 **1인당 체류시간을 보면 평균 49분 13초로 인터**

8) 네이버 지식iN을 포함한 지식검색 서비스는 네티즌들이 서로 궁금한 것을 직접 질문하고 답변하기도 하고, 때로는 다른 네티즌들이 질문하고 답변하여 이미 저장된 지식을 검색·공유·활용하며 직접 만들어가는 서비스이다(박주범·정동열, 2004; 김혜영, 2003; 이두영·강순희, 2003).

넷 이용자들이 가장 오래 머무르는 검색서비스임을 알 수 있다. 이는 우리가 왜 지식검색에 주목해야 하는지를 말해준다.

[그림 2-8] 포털 검색서비스의 페이지뷰 구성(2006. 12)

순위 ⁽¹⁾	웹사이트	일평균 방문자수 (천명)	월간 방문자수 (천명)	도달률 ⁽²⁾ (%)	페이지뷰 (천페이지)	1인당 방문일수 (일)	1인당 체류시간 (시:분:초)
	Total	14,223	31,755	100.0	7,589,903	13.9	1:58:00
1	통합검색	13,633	31,703	99.8	3,596,540	13.3	44:18
2	지식검색	7,043	27,980	88.1	1,842,026	7.8	49:13
3	지역/지도	2,221	19,675	62.0	410,384	3.5	12:04
4	이미지검색	1,792	16,750	52.7	577,496	3.3	11:04
5	인물/사진	1,586	16,647	52.4	337,976	3.0	16:15
6	커뮤니티검색	1,217	11,793	37.1	272,534	3.2	6:10
7	동영상검색	1,080	11,300	35.6	222,999	3.0	6:46
8	웹문서검색	1004	10,727	33.8	139,773	2.9	5:02
9	디렉토리검색	660	10,734	33.8	83,619	1.9	2:22
10	뉴스검색	254	4,626	14.6	27,756	1.7	2:11
11	기타검색 ⁽³⁾	852	10,999	34.6	164,467	2.4	6:10

· [1] 일평균 방문자수 기준 순위 [2] 검색 서비스 전체 이용자에 대한 도달률 / [3] 기타검색 : 음악검색, 쇼핑가격검색, 책검색 등

* 출처: 박민우, 2007.

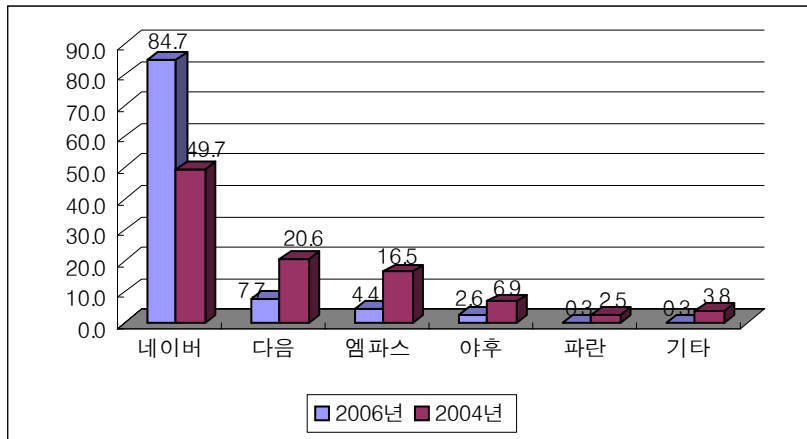
이러한 지식검색서비스의 점유율은 다음 <표 2-3>에서 볼 수 있듯이 최초로 지식 검색서비스를 도입한 네이버가 압도적 우위를 차지하고 있으며, 10대 이상 남녀 2000 명을 대상으로 ‘지식검색 이용조사’를 실시한 결과에서도 지식검색을 위해 주로 이용하는 사이트는 84.7%가 ‘네이버’라고 응답한 것으로 조사되었다(그림 2-9) 참조).

<표 2-3> 지식검색서비스 점유율(2006. 6)

순위	사이트명	분야 점유율
1	네이버 지식검색	79.90%
2	다음 지식검색	14.21%
3	야후코리아 지식검색	3.37%
4	엠파스 지식검색	1.50%
5	파란 지식검색	0.44%
6	네이트 지식검색	0.42%
7	드림위즈 지식검색	0.15%

* 출처: 랭키닷컴(<http://www.rankey.com>) 지식검색 순위(2006. 6. 7 기준)

〔그림 2-9〕 주로 이용하는 지식검색 사이트



특히 2004년도의 조사와 비교해보았을 때, 2006년도 기준 이용자들의 선호는 네이버 지식iN에 집중되었음을 알 수 있다.⁹⁾

이외에도 많은 조사결과에서 지식검색 서비스에서는 네이버 지식iN이 가장 높은 선호도와 이용률을 보이는 것으로 나타나고 있다.

제 2 절 지식검색 서비스의 진화

1. 네이버 지식iN, 야후 앤서즈(Yahoo! Answers), 그리고 위키하우(Wiki How)서비스

오늘날 지식검색 서비스는 ‘생활 속 정전기를 방지하는 법은?’이라는 질문부터, ‘혹부리 영감이 혹 수술을 한다면?’이라는 다소 엉뚱한 궁금증까지 해결해주는 유용한 도구로 진화해 가고 있다.

이처럼 생활 속 궁금증을 이용자들이 서로 묻고 답하는 형식으로 풀어주는 지식

9) 2004년도의 응답자수는 2000명이며, 2006년도의 응답자수는 1945명이다.

검색 서비스는 국내 고유의 서비스만은 아니다. 해외에도 일반인의 참여정도에 따라 정도의 차이는 있으나 유사한 서비스가 존재한다. 여기서는 네이버 지식iN과 야후 앤서즈(Yahoo! Answers), 그리고 위키 하우(Wiki How)서비스를 간략히 소개하고자 한다.¹⁰⁾

가. 네이버 지식iN

국내에서 지식검색 서비스는 네이버가 2002년 10월 ‘지식iN’이란 이름으로 처음 선보였으며, 이로 인해 네이버는 국내 검색 시장 3위에서 1위로 도약하게 되었다. 그러나 언어의 한계와 비용·인력등의 한계로 해외에선 아직 뚜렷한 성과를 거두지 못한 것이 현실이다.

(그림 2-10) 네이버 지식iN 서비스



그럼에도 불구하고 지식검색 서비스가 중요한 의미를 갖는 것은 웹 2.0의 특성이 반영된 서비스이기 때문이다.

10) 이외에도 중국 바이두나 시나닷컴, 일본 야후재팬 등도 2005년부터 네이버 ‘지식 검색’을 벤치마킹한 서비스로 호평받고 있다(한국경제, 2007-5-24).

2006년 12월 미국의 시사주간지 ‘타임’은 올해의 인물로 ‘개인(You)’을 선정하였다. 개방과 참여, 그리고 공유를 강조하는 웹2.0의 흐름이 일상생활에 널리 퍼지면서 개인(You)이 시대의 주인공으로 등장하여 사회적·경제적 변화를 주도해 나가고 있다.¹¹⁾

[그림 2-11] 웹2.0 관련 키워드



가장 큰 변화는 개인들이 정보와 지식의 생산자로 적극 활동하면서 네이버 ‘지식iN’과 같은 지식검색 서비스와 위키피디아(Wikipedia)와 같이 집단지성(collective intelligence)을 활용한 협업과 지식공유를 상징하는 기업이 폭발적으로 성장하게 되었다는 것이다.

특히 지식iN에서는 이론적, 과학적 지식보다는 일반인의 경험에서 우러나오는 “쉬운 지식, 부드러운 지식, 작은 지식”(최항섭, 2007)이 더 많이 생산되고, 축적되고, 공유되는 특성이 있다. 그래서 ‘취업노하우, 윈도우vista 문제 해결법, 엔진오일 교체법’ 등 단편적 지식과 방법지식들의 수요와 유통이 큰 폭으로 성장하고 있다.

11) 1982년 올해의 인물로 ‘컴퓨터’가 선정된 이후 24년이 지나서 비로소 ‘개인’ 특히 ‘네티즌’이 IT세상의 주인공으로 등장한 것이다. 개방과 참여를 강조하는 웹2.0의 흐름이 실생활에 깊이 파고들면서 패러다임 변화의 동력으로 작용하고 있음을 알리는 상징적인 사건이라고 하겠다(연합뉴스 보도자료 2007-03-22).

나. 야후 앤서즈(Yahoo! Answers)

국내에 네이버의 지식iN이 있다면, 해외에는 야후! 앤서즈 서비스가 있다. <표 2-4>에서 볼 수 있는 바와 같이, 해외의 지식검색 서비스에서는 야후 앤서즈(Yahoo! Answers) 서비스가 미국 시장점유율 96.1%로, 시장점유율 2.04%로 2위를 달리는 앤서백(answerbag)을 비롯해 애스크빌(askville), 예다닷컴(yedda.com)을 큰 격차로 앞서고 있다.¹²⁾

<표 2-4> 해외 지식검색서비스 점유율(2006. 12)

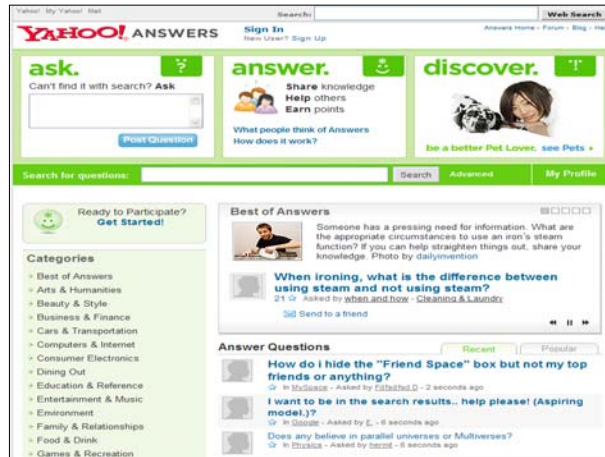
순위	사이트명	분야 점유율
1	Yahoo! Answers	96.10%
2	Answerbag	2.04%
3	Windows Live Q&A	1.02%
4	Wondir	0.71%
5	Askville	0.11%
6	Yadda.com	0.02%

* 출처: Hitwise USA

야후 앤서즈 서비스는 2006년 5월 서비스 개시 후 놀라운 속도로 성장하여, 구글(google)이 제공하던 지식검색 서비스인 '앤서링(answerling)' 서비스를 2006년 12월 중단하게끔 만들었다. 또한 2007년 2월까지 2억5000만개나 되는 영문 답변을 형성하여 지식검색 서비스에서 가장 중요한 데이터베이스(DB)를 빠르게 축적하고 있으며, 월평균 방문자 수도 1억 명에 달하는 등 그 성장세가 파죽지세이다.

12) 야후는 미국식 지식검색 서비스인 '야후 앤서즈'를 시작해 21개 국가에서 인기를 끌고 있다. 대만에서는 '知識+(지식플러스)', 일본에선 '지혜봉투'란 이름으로 서비스를 제공하며, 이 밖에 영국, 독일, 프랑스 등 유럽뿐 아니라 중국, 인도, 싱가포르, 홍콩, 필리핀 등 아시아, 멕시코, 브라질 등 남미까지 총 21개 국가로 서비스 지역을 넓혔다(한국경제, 2007-4-18).

〔그림 2-12〕 Yahoo! Answers 서비스



이러한 야후의 지식검색 서비스는 네이버의 지식검색과 많은 부분이 비슷하다. <표 2-5>에서와 같이 네이버가 답변자에게 ‘내공’을 주는 것처럼 야후 앤서즈는 ‘포인트’를 제공한다. 또한 검색창에 질문을 입력하면 축적된 DB에서 답이 될 만한 정보를 찾아주는 서비스도 제공한다.

〈표 2-5〉 네이버와 야후의 지식검색 비교

구분	네이버	야후
서비스 명칭	지식iN	야후! 앤서즈
개시시기	2002년 10월	2006년 5월
서비스 국가	한국	미국, 영국, 일본 등 21개국
답변유도 방식	내공부여	포인트 제공
특징	세계최초 검색기반 문답 서비스	질문자-답변자 친구 맺어주기

* 출처: 한국경제, 2007-4-18

다만 야후에서는 질문자와 답변자를 친구로 맺어주는 ‘소셜(Social)’기능을 선보여 차별화했다는 점이 다르다. 이는 아직까지 사용자들에게 유용한 서비스로 인식되는 데까지 성공하지 못했던 소셜 네트워크를 활용한 새로운 시도이다. ‘소셜’기능

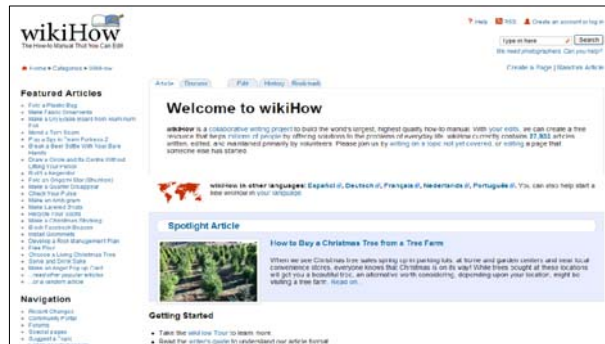
은 사용자 참여와 공유의 개념이 접목된 서비스로 사용자의 경험을 더욱 풍부하게 해줄 것으로 기대된다.

다. 위키 하우(Wiki How)서비스

누구나 자유롭게 사전 항목을 작성하고 수정할 수 있는 온라인 백과사전으로 웹 2.0의 대표모델인 위키피디아(Wikipedia)는 단순 나열이 아닌, 편집과 수정이 가능하다는 점에서 대중의 지혜를 가장 잘 구현할 수 있는 시스템으로 알려져 있다.¹³⁾ 그러나 위키피디아는 생활 속의 가벼운 지식보다는 보다 학술적인 지식에 대한 궁금증을 해결하기에 적합한 장소였다.¹⁴⁾

위키피디아의 명성에 가려져 잘 알려져 있지는 않으나, 누구나 글을 쓰고 수정할 수 있는 위키 방식을 가진 일상생활의 문제해결을 위한 ‘위키 하우(Wiki How)’ 서비스도 있다.

(그림 2-13) 위키 하우(Wiki How) 서비스



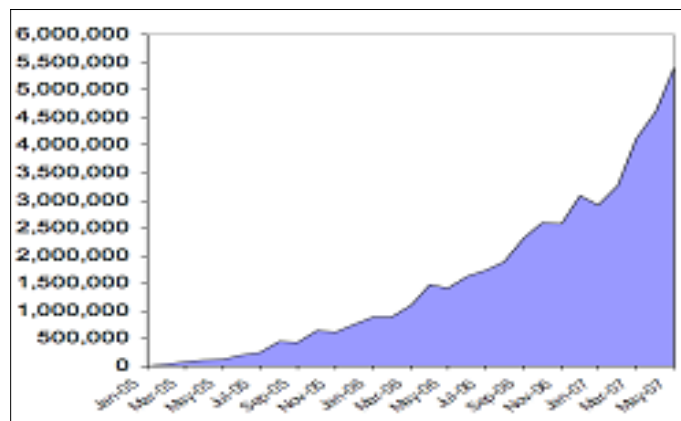
13) 2001년 1월 시작되어 2007년 4월 현재 400만 명 이상의 이용자가 등록되어 있으며, 250개의 언어로 제공되는 정보의 양은 600만 건, 영어로 된 정보만 200만 건에 이르고 있다. 또한 한 달에 위키피디아를 방문하는 월간 순방문자가 4,290만 명으로 미국 인기사이트 랭킹에서 9위를 차지하고 있다.

14) 그래서 단순나열식 서비스가 가진 한계에도 불구하고 네이버 지식IN과 같은 서비스가 생활 속 가려운 부분을 긁어주었기 때문에 놀라운 속도로 성장할 수 있었던 지도 모른다.

2005년 1월 잭 해릭(Jack Herrick)은 위키피디아와 똑같이 개방적으로 구축된 하우 투 가이드(How-to guide)인 위키 하우를 시작했다. 이용자들은 ‘남자친구 선물 고르기’, ‘성적 올리는 방법’ 등 다양한 무료 지식을 이용할 수 있다(돈 탭스코트 외, 2007). 이 콘텐츠는 네이버나 야후의 지식검색과 마찬가지로 자발적인 참여에 의해서 생산된다.

이러한 위키 하우는 2007년 5월 기준으로 26,445건의 문서가 생산되어 있어, 네이버와 야후에 비해 아직까지는 초라한 규모이나, 약 539만 명이 매달 총 850만회 방문하여 2005년(360만 명이 560만 회 방문)에 비해 큰 폭으로 성장하고 있음을 알 수 있다.

[그림 2-14] 위키 하우(Wiki How) 방문자 수



2. 지식검색에 대한 사회적 이슈

가. 포털 및 검색사이트의 권력화

포털 및 검색사이트가 지식·정보습득의 주요 수단이 됨에 따라, 이들이 제시하는 검색결과가 **지식·정보의 중요도를 측정할 수 있는 하나의 표준**으로 작용하고 있다. 즉, 지식·정보의 표준을 설정하고 질서를 부여하고, 더 나아가 지식의 의미와 담

론을 결정하는 포털 및 검색사이트가 **코드화된 권력으로 부상**하고 있다는 것이다.

검색 업체에서 설정한 검색알고리즘의 변화에 따라 검색결과로 제시되는 순위가 하루아침에 바뀌기도 한다. 어떻게 코드화하느냐에 따라 오늘 검색결과의 첫 페이지에 있던 지식·정보가 내일은 100페이지에 위치하게 될 수도 있다. 보통의 경우 검색결과 100페이지에 위치한 정보를 확인하지 않음을 볼 때, 포털 및 검색사이트가 이 용자에게 지식·정보를 선별해주는 막대한 권력을 행사하고 있음을 알 수 있다.

나. 지식검색에의 의존 심화

지식검색의 습관화를 넘어서 삶의 방식자체를 지식검색에 의존하거나, 지식검색을 통해 궁금한 것을 끊임없이 알아내고자 하는, 그래서 밥을 먹다가도 지식검색 사이트에 무슨 질문이 올라왔을까 궁금해지고, 검색을 해서 궁금증을 해소하지 않고서는 잠도 못자는 중독 증세를 보이는 경우도 있다. 예를 들어 ‘12월에 친구와 홍콩 여행을 가려고 하는데, 일정 좀 봐 주세요’와 같이 타인으로부터 검증받으려는 경향, 또는 ‘추석연휴에 4박5일 가족과 함께 오사카여행 계획 부탁드립니다’ 등 나의 주체적인 계획 설정이 아닌 **타인 의존적 경향** 등 일상생활의 크고 작은 결정을 지식검색에 의존하는 현상은 한 개인의 생각하는 능력의 훼손뿐만 아니라 더 나아가 모두가 비슷한 의견이나 생활을 하게 되어 다양성이 저하되는 문제가 생길 수도 있다는 점에서 적절한 대응책이 필요하다.

다. 지식의 창조 문제

다음으로는 지식검색이 **지식의 축적과 확산에는 기여하지만, 지식 창조에도 기여하는가의 문제**가 있다. 물론 이전보다 지식의 생산에 많은 사람들이 참여하고 있는 것은 사실이나, 여전히 대다수는 ‘1:9:90’의 법칙, 즉 1%가 콘텐츠를 생산하고, 9%는 활용하며, 나머지 90%는 소비한다는 법칙에 따라 소비하는 데에 머무르고 있다.

그래서 지식검색을 통해 더 빠르게, 더 효율적으로, 그리고 더 많이 지식을 얻을 수 있게 되었지만, 과연 그 결과물이 더 창조적인가라는 질문에 쉽게 대답할 수 없게 되었다. 더구나 검색의 결과물로 제공되는 지식들의 내용이 대동소이하다는 것

도 문제이다. 검색결과를 일일이 클릭해서 확인해보면, 비슷한 질문에 비슷한 대답들이 많다. 대부분의 경우 ‘뽑질’을 통해 게시된 글인 경우가 많기 때문이다. 실제로 창의력을 발휘하여 작성된 콘텐츠는 극히 일부에 지나지 않는다.

지식검색의 경우, ‘쉬운 지식, 부드러운 지식, 작은 지식’ 위주의 불균형적인 성장이 이루어지고 있어, 보다 전문적이고, 학술적인 지식의 성장은 미미한 수준이라는 것도 문제이다. 국외에는 위키피디아와 야후의 앤서즈를 통해 학문적·일상적 지식을 생산·공유하고 있지만 우리에게도 위키피디아에 필적할 만한 공간도 자료도 없는 것이 문제이다. 그래서 지식·정보의 종류에 있어서도 그리고 그 질적 수준에 있어서도 향후 개선되어야 할 점이 많다.

라. 지식·정보 생산구조에서의 신뢰문제

지식의 생산주체에 있어서, 특정 전문가로부터 경험을 축적한 일반인으로서의 권력 이동이 일어남에 따라, 지식의 생산이 전문가 중심에서 일반인 중심으로 변화되고, 하향식(Top-down)구조에서 상향식(Bottom-up)구조로 변화되고 있다.¹⁵⁾ 이는 우리의 지식생산구조가 열린 구조로 나아간다는 점에서 바람직하다. 그러나 한편에서는 너도나도 지식생산에 뛰어들면서 공유되는 지식·정보를 과연 어느 정도 믿을 수 있는가의 문제가 생겼다.

더구나 지식검색 서비스의 현재 구조상 전문성이 결여된 이가 제공한 것을 지식이나 정보로 믿고 사용하는 위험이 있으며, 이에 따라 신뢰성 낮은 불량정보가 권위 있는 정보로 탈바꿈하여 유통될 수 있다는 것도 문제이다. 네이버의 경우 2007년 11월까지만 해도 ‘질문-답변-채택’의 구조에서 질문자가 원하는 답변을 지식으로 선택하게 되어있었다. 서비스 개편을 통해 이용자 다수가 선택한 지식이 답변으로 채택되는 형식이 더해지긴 했지만, 여전히 지식·정보의 정확성 및 객관성을 판별할 자격이 없는 자가 올린 잘못된 지식을 ‘채택’하는 경우가 발생할 수가 있다. 특히

15) 이에 따라 지식의 개념이 전문가만이 생산할 수 있는 것이 아니라, 일반인들도 참여해서 경험을 토대로 만들어내는 노하우도 포함하는 수준으로 확장되었다.

잘못된 지식인지를 판별할 수 없는 일반인들은 올려진 지식을 그대로 받아들일 가능성이 높다. 예를 들어 “초대 대통령이 김구”라는 잘못된 문구가 하나의 지식으로 채택되어 공유될 가능성이 충분한 것이다.

또한 주관적인 만족도가 매우 중요한 기준으로 작용하는 지식·정보의 경우에 개인의 선호에 많은 부분을 의존해야 하는 근본적 문제를 가지고 있다. 개인의 주관적 의미구성을 통해 제공되는 지식·정보의 객관성 확보는 합리적인 검증과정을 통해 이루어진 평가가 아닌 경우가 대다수이므로 한계가 있다. 대표적인 예가 맛집이다.

또한 상업적 광고가 검색결과로 제시되는 문제도 있는데, 관련 정보를 제공한 후 업체의 홈페이지로 링크시키는 등 정보를 가장한 광고의 문제도 지식검색의 신뢰를 악화시키는 원인 중 하나이다.

일반 대중의 지혜로 만들어가는 정보·지식공유의 장을 신뢰하지 못하는 이유가 전문가의 답변이 아닌 일반인의 답변이기 때문이라는 것은 이 공간이 대중의 참여로 급성장했다는 점을 생각해볼 때 아이러니하다. 그러나 제공된 정보·지식에 대한 철저한 검증시스템이 없는 한 누구나 정보·지식을 제공할 수 있는 열린 체계는 한계를 지닌다.¹⁶⁾

- 16) 이는 비단 지식검색서비스에만 해당되는 것은 아니다. 온라인 백과사전인 위키피디아도 아래에 제시된 허위정보 게재, 허위경력 제시, 익명으로 타인의 실적 삭제 등 최근 일련의 사건들로 인해 신뢰성에 상당한 타격을 입었다

구분	사건	비고
허위정보	전직 언론인 존 세이젠 탈러 (John Seigenthaler)	- 존 세이젠 탈러가 로버트 케네디와 존 F 케네디의 암살에 관여했다는 잘못된 내용이 익명의 기고자에 의해 4개월간 수록됨
허위경력	필명 '에스제이'(Essjay)	- 교회법을 전공한 종교학 교수로 알려진 에스제이가 일정한 직업이 없는 대학중퇴자로 밝혀짐. 에스제이는 약 2만여건의 글을 기고하거나 편집하며 상당한 영향력을 행사하였음
익명삭제	아담 커리 (Adam Curry)	- 포드캐스팅의 항목에 관한 개척자인 아담 커리가 타인의 독창적 실적을 익명으로 삭제함

* 출처: 조선닷컴, 2007-4-12.

이처럼 지식검색은 우리의 일상생활에 깊게 자리하면서 긍정적인 영향을 미침과 동시에 우리가 이에 대비해야하는 다양한 이슈들을 제기하게 해주고 있다. 지식검색이 일상화되는 상황에 있어서 이에 대한 정책적 대응방안은 제7장에 제시하였다.

제 3 장 지식검색과 지식의 개념적 변화

제 1 절 정보화와 지식개념의 변화

인터넷 포털 및 검색사이트의 이용은 우리의 지식활동을 다방면에서 바꾸어 놓고 있다. 특히 지식검색은 핵심적인 정보습득의 도구이자 삶의 채널이 되었다. 지식검색은 여러 가지 면에서 지식을 다루는 지름길을 알려 줌으로써 그 이전 같으면 엄두도 내지 못할 지적 작업들의 문턱을 낮추어 놓았다. 물론 지식검색에 대한 부정적인 우려의 목소리도 만만치 않다. 지식검색은 지식생산과 소비활동의 범위를 넓혀 놓은 만큼, 다른 한편으로 지식작업의 깊이를 천박하게 만들고 있다는 비판도 받고 있다. 학생들은 선생님이 내준 숙제를 깊이 숙고하여 스스로 풀기보다는 손쉬운 지식검색을 통해서 무분별하게 베껴오기 일쑤이다. 그러나 막상 지식검색을 즐기는 학생들에게 물어보면 그들이 생각하는 지식의 개념은 기성세대의 그것과는 크게 다른 것 같다. 지식검색은 정보를 습득하는 도구의 차원을 넘어서 지식 그 자체의 개념과 관련된 질적인 변화마저도 야기하고 있는 것 같다.

도대체 지식의 개념에 무슨 변화가 발생하고 있는 것일까? 근대 서구의 과학혁명이 과학자들이 생각했던 지식과 구글, 야후, 네이버 등과 같은 지식검색 서비스를 사용하는 네티즌들이 생각하는 지식의 개념은 질적으로 얼마나 다를까? 인터넷을 통한 지식검색이 지식의 개념 그 자체에 미친 영향은 무엇이고, 이러한 지식 분야의 변화가 사회 전반의 변화에 미치는 영향은 무엇인가? 그런데 정보혁명에 대한 학계의 논의를 살펴보면, 지식의 개념적 변화에 대한 진지한 고민을 미룬 채 각기 상이한 개념에 입각해서 연구를 벌이고 있음에 아쉬움을 금할 수 없다. 실제로 기존의 논의는 변화의 동인(動因)인 지식 변수를 단지 밖에서 주어지는 외재적 변수로 설정하거나, 아니면 지식을 내재적 변수로 보더라도 지식 자체의 속성에 대한 본격적

인 분석은 유보해 왔다. 다시 말해 지식이라는 변수를 놓고 밖으로는 울타리를 둘러치고 안으로는 블랙박스를 안고 있는 모습이라고 할까? 정보혁명의 동학을 제대로 파악하기 위해서는 안팎에서 지식을 둘러싼 장애물들을 걷어내고 그 내용물을 펼쳐 놓지 않을 수 없다.

이러한 맥락에서 이 장은 지식검색의 부상을 둘러싸고 주목받는 지식의 개념적 변화를 역사적 시각¹⁷⁾에서 추적함으로써 정보혁명과 지식검색의 연구를 위한 기초를 마련하고자 한다. 특히 지식 개념의 변화라는 ‘소우주(microcosm)’에 대한 탐구로부터 자연과 인간, 그리고 지식과 사회로 이어지는 ‘대우주(macrocsm)’에서 벌어지는 지각변동의 단층을 읽어내고자 한다. 이러한 점에서 서구의 근대 이래 독특한 모습을 갖추고 최근에 이르러 질적 변화의 조짐을 보이고 있는 지식 개념에 대한 검토가 정보혁명 연구에 주는 의미가 크다고 할 것이다.

제 2 절 DIKW 모델에서 기술—정보—지식 삼원모델로

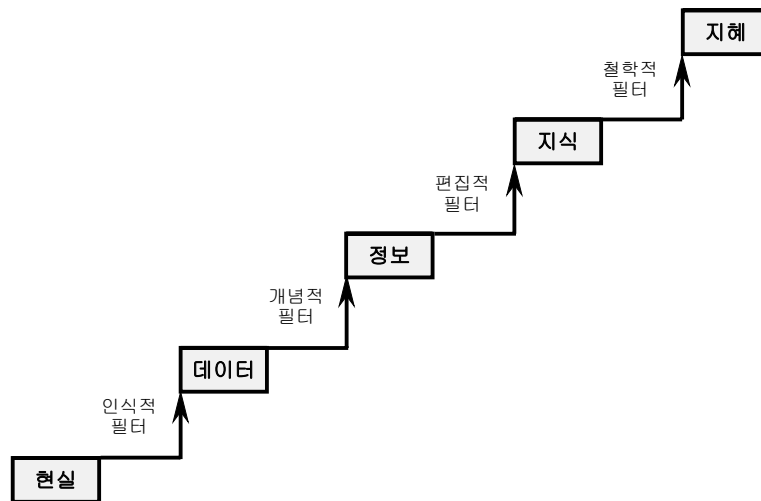
1. DIKW 모델과 그 한계

만약에 지식의 개념이 변화하고 있다면 이를 어떻게 파악할 것인가? 먼저 우리가 생각하고 있는 지식이란 무엇인가에 대해서 되짚어보면서 논의를 시작할 필요가 있을 것 같다. 그런데 막상 지식의 개념에 대한 논의를 펼치려고 하면 닥치게 되는 어려움이 크다. 지식이 원래 학술용어라기보다는 일상용어이어서 그 개념적 외연과 내포가 분명하지 않기 때문이다. 실제로 각 층위와 각 수준에서 제기되는 지식의 개념에 대한 논의가 너무나도 다양하게 존재한다. 그래서 이 글에서는 지식이 무엇인

17) 이러한 관점에서 볼 때 이 글은 1960년대를 전후해서 독일을 중심으로 활성화된 개념사(conceptual history, Begriffsgeschichte) 연구의 방법론으로부터 많은 힌트를 얻었다. 라인하르트 코젤레크(Reinhart Koselleck)가 주도한 개념사 연구는 사회사와의 밀접한 관련 속에서 개념의 역사를 다룬다는 점에서 그 의미가 크다(Koselleck(1985; 1998; 2002).

지를 선불리 개념 정의하기보다는 조금 다른 방법을 택해 보려고 한다. 통상적으로 우리가 지식활동에 대한 분석을 하면서 원용하는 데이터(data), 정보(information), 지식(knowledge), 지혜(wisdom)의 사슬, 소위 DIKW모델에 대해서 시비를 걸어보려고 한다. [그림 3-1]에서 보는 바와 같이 DIKW모델에 의하면, 인간의 지식활동은 현실 → 데이터 → 정보 → 지식 → 지혜 등의 단계를 거친다. 그러나 각 단계의 이행은 자동으로 일어나는 것이 아니라 일종의 필터(filter)를 거친다(Boisot and Canals 2004).

[그림 3-1] 데이터-정보-지식-지혜의 사슬



첫째, 현실이 데이터로 이행하는 과정에는 ‘인식적 필터(perceptual filter)’가 작용한다. 모든 현실이 인간이 사용할 수 있는 데이터가 될 수 있는 것은 아니고 인간의 인식 능력과 이를 보조하는 기술 능력이 허용하는 범위 내에서만 데이터가 된다.

둘째, 데이터가 정보로 이행하는 과정에는 ‘개념적 필터(conceptual filter)’가 작용한다. 질료(matter)의 형태로 수집된 데이터에 형태(form)를 부여하는 과정에는 인간의 개념이 게재될 수밖에 없는데, 이는 보통 ‘편찬(compile)’이라고 불리는 과정이다

셋째, 정보가 지식으로 이행하는 과정에서는 좀 더 정교한 ‘편집적 필터(editorial

filter)가 작용한다. ‘편집(edit)’은 편찬보다 좀 더 복잡한 지적 활동을 요구하며 다양한 정보간의 관계를 부여함으로써 필요한 지식을 창출하는 과정이다.

끝으로, 지식이 지혜로 이행하는 과정에는 일종의 ‘**철학적 필터(philosophical filter)**’가 작용한다. 많은 지식을 양적으로 축적하기만 해서는 유용하게 사용할 수 없다. 지식은 질적인 차원에서 이를 엮어내는 지혜의 가공을 거쳐서 빛을 발하게 된다.

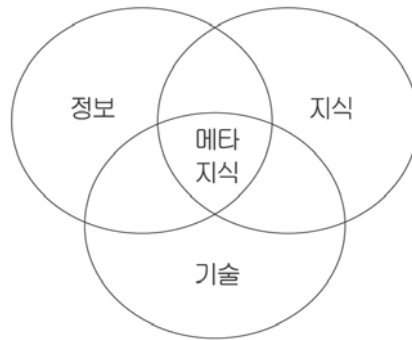
이러한 DIKW모델은 간결한 도식을 통해서 현실로부터 유용한 지식과 지혜에 이르는 과정을 가시적으로 보여준다는 점에서 흔히 인용되어 왔다. 그러나 이러한 DIKW모델은 너무 **단선적이고 이행론적이어서** 현재 진행되고 있는 정보혁명의 입체적 동학을 담아내기에 미흡한 점이 많다. 무엇보다도 지식의 생산과 처리과정의 과정이 DIKW모델이 그리고 있는 도식적이고 순차적인 사슬을 따라서 일어나지 않기 때문이다. 길게 부연하지 않아도 DIKW모델이 상정하고 있는 지식의 개념적 구도만 가지고는 정보사회에서 발생하고 있는 지식 개념의 변화를 파악하는데 미흡함을 쉽게 알 수 있다.

2. 기술-정보-지식의 삼원모델과 메타지식의 부상

이러한 맥락에서 DIKW모델에 대한 일종의 대안으로서 **기술-정보-지식의 삼원(三圓) 모델(이하 삼원모델)**을 고안해 보았다. 삼원모델에서는 DIKW모델이 계단식으로 펼쳐서 묘사하고 있는 각 단계를 접어서, (그림 3-2)와 같이 세 개의 원으로 겹쳐서 표현한다. 이렇게 세 개의 원을 겹쳐 보는 이유는 DIKW모델에서 나열하고 있는 각종 필터들이 중요하다는 인식 때문이다. 다시 말해 삼원모델에서는 DIKW 모델에서 상정하는 계단의 세로 면에 해당하는 필터들이 삼원의 교집합 형태로 모이게 된다. 기존의 DIKW모델이 계단의 가로 면에만 초점을 맞추었다면 삼원모델은 계단의 세로 면에 좀 더 초점을 맞춘다고 할까? 이렇게 삼원모델을 그리는데 또 다른 이유는 현재 진행되고 있는 정보혁명의 핵심이 DIKW 계단의 가로 면을 따라서 발생하는 변화에 있기보다는 계단의 세로 면에서 발생하는 변화에 있다고 생각하기 때문이다. 기술-정보-지식의 세 개 원이 만나는 교집합의 영역에서 무

엇인가 지식의 개념적 변화를 엿보게 하는 것이 있지 않을까?

[그림 3-2] 기술-정보-지식의 삼원모델



본 연구진은 삼원의 교집합에 해당하는 부분을 ‘지식에 대한 지식(knowledge about knowledge)’ 즉 ‘메타지식(meta-knowledge)’이라고 부르고자 한다. 여기서 메타지식이란, 지식을 분류하고 질서와 규칙을 부여하며, 지식의 의미와 담론을 규정하는 지식이다. 전통적인 의미에서 보면 메타지식 그 자체는 지식이라고 할 수 없다. 오히려 ‘지식에 대한 정보’ 정도의 의미만이 부여될 수 있을 것이다. 아날로그시대에 이 이러한 메타지식은 분류체계, 서지학적 지식, 기술표준, 인식론과 방법론, 통계 등의 형태로 존재해 왔다. 그런데 정보화시대를 맞이하여 이러한 메타지식은 코드(code) 또는 소프트웨어와 같은 디지털 형태를 띠게 되면서 지식 자체의 개념을 변화시키는 동력을 얻게 되었다.

디지털시대의 메타지식을 쉽게 이해하기 위한 사례를 들어보자. 만약에 여러분이 인터넷에서 정보를 찾아서 지식을 얻고자 할 때 반드시 거쳐야하는 관문(gateway)이 있다면 그것은 무엇인가? 대개의 경우 컴퓨터의 전원스위치를 켜고 난 이후, 컴퓨터 운영체제(마이크로소프트의 윈도우), 웹브라우저(마이크로소프트의 인터넷 익스플로러), 인터넷 주소(영문자 위주의 도메인이름체계), 인터넷 검색포털(구글, 야후 또는 네이버) 등을 거쳐야만 한다. 이러한 소프트웨어 알고리즘이나 기술표준에 기반을

둔 디지털 시스템들은 우리가 정보를 찾고 지식을 생산하고 전파·소비하는 과정에서 ‘**지식의 질서(order of knowledge)**’를 부여하는 **메타지식의 체계**이다. 후술하는 바와 같이 이러한 디지털 메타지식은 인식론과 방법론이나 정체성과 가치관의 차원에서 파악되는 좀 더 추상적인 의미의 메타지식의 변화에도 영향을 미친다. 이 장에서 착안하는 부분은 바로 이러한 디지털 메타지식의 부상으로 인해서 발생하는 지식 개념의 변화, 그리고 더 나아가 우리 삶 전반의 변화이다.

삼원모델의 교집합에 대한 논의로 다시 돌아가 보자. 삼원의 교집합에 해당하는 메타지식이 구체적으로 의미하는 바는 무엇일까? 기술이 메타지식과 만나고, 정보가 메타지식과 만나며, 지식이 메타지식과 만나는 영역의 내용은 무엇일까? 그리고 이러한 교집합의 영역은 어떠한 역사적 과정을 거쳐서 그 개념이 형성·전개되어 왔고, 최근에 이르러 어떠한 변화를 겪고 있는가? 기술-정보-지식과의 관련 속에서 각각의 메타지식이 부상하는 개념적 역사를 살펴보는 과정에서 현재의 정보혁명의 특징을 이해할 수 있지 않을까? 이러한 문제의식을 바탕으로 이하에서는 지식의 개념적 변화를 기술, 정보, ‘지식’의 측면에서 검토하고자 한다.

제3절 메타기술로의 지식검색

1. 기술 개념의 이해

우리말의 기술(技術)에 해당하는 영어의 technology는 어원상으로 그리스어의 techné와 logos가 합성되어 만들어진 단어이다. **techné란 실용적인 목적으로 무엇인가를 만드는 것을 의미한다.** 이러한 techné는 시나 무용과 같은 순수 예술이라기보다는, 석공이 석상을 만들고 구두장이가 구두를 만드는 것과 같은 실용적 기예(技藝)에 해당된다. 한편 **logos란 논리적으로 말하는 인간의 이성적 능력**이다. 말은 인간 합리성의 표현이며, 인간이 logos를 지니고 있는 이성적 동물이라는 증거이다. 이러한 점에서 logos는 아는 것, 즉 지식과 의미상으로 통한다. 고대 그리스인들의 사고에

서 이러한 techné와 logos는 구별되었다. techné가 천인들이 일하는 동안에 숙달되는 것으로 이해되었다면, logos는 철인들이 직관적 사변에 의하여 알게 되는 대상이었다. 요컨대 techné는 어느 특수한 분야에만 적용되는 기예이었을 뿐, logos와 같이 모든 분야에 보편적으로 적용되는 일반원리로서 인식되지는 않았다(Kass 1993: 3).

그러던 것이 17세기 초에 이르러 언어적 현실에서 techné와 logos가 결합되었다. techné를 어근으로 하고 logos에서 유래한 logy를 접미어로 하는 technology라는 합성어가 새로이 출현한 것이다. 옥스퍼드 영어사전에 따르면, 이렇게 합성된 technology의 17세기 초 당시의 의미는 두 가지가 있다고 한다. 그 하나는 “기예에 대한 담론이나 논문(logos),” 즉 “실용적이고 산업적인 기예의 과학적 연구(logos)”라는 의미였으며, 다른 하나는 “특정한 기예의 용어 또는 언술(logos)”을 뜻하는 “기술적 전문용어”의 의미였다고 한다. 그러다가 19세기 말에 이르러 그 의미가 실용적 산물을 만드는 기예 그 자체를 통틀어서 지칭하는 것으로 완전히 전성되었다고 한다. 그런데 technology라는 합성어가 정착되는 과정에서 주목할 것은 종전에는 말이나 이성의 뜻으로 인식되던 logos의 의미가 학(學)이나 론(論), 즉 체계적인 지식을 뜻하는 logy의 형태로 변형되었다는 점이다. 요컨대 17~19세기를 거치면서 technology는 ‘**지식의 형태로 체계화된 techné**’로서 이해되기에 이르렀다(Kass 1993: 2).

이러한 technology의 번역어로서의 기술(技術)이란 용어는 일본에서 니시 아마네(西周)의 『百學連環』(1870)에서 최초로 사용되어 퍼지면서 개념적으로 정착되었다고 한다(山崎 外編 1978: 225, 성좌경 1986: 64에서 재인용). 19세기 당시 동아시아에서 technology를 ‘재주 기(技)’와 ‘피 또는 재주 술(術)’이라는 한자를 합성하여 기술(技術)이라고 번역한 것은 근대 기술의 개념적 핵심을 ‘지식’이라기보다는 ‘활동’이라는 측면에서 파악한 데서 비롯되는 것으로 판단된다. 그런데 우리말의 일상에서는 기능(技能), 기예(技藝), 기교(技巧), 예술(藝術) 등을 뜻하는 technics, crafts, skill, art 등과 같은 용어들이 별로 구별하지 않고 그냥 기술이라고 번역되기도 한다.

2. 지식으로의 근대기술

기술의 어원에서 관찰되는 변화와 마찬가지로 기술의 개념사라는 시각에서 보았을 때에도 근대 기술 개념의 핵심은 ‘지식으로서의 기술’이라는 점에 있다. 전근대의 기술은 도구와 같은 인공물을 생산·사용하는 인간의 활동과 분리할 수 없는 형태였다. 소위 전근대 기술은 그리스어에서 *techné*가 의미하던 것처럼 장인이라는 인간에 배태된 암묵적 지식의 형태를 띠고 있었다. 고대와 중세를 거쳐 근대에 이르기까지 기술 개념은 이러한 *techné*의 수준을 넘지 못하였다. 그러던 것이 17세기에 접어들면서 기술 개념에는 큰 변화가 발생하였다. 앞서 언급한 대로 언어 현실에서 *techné*와 *logos*가 결합된 *technology*라는 용어가 출현했듯이 실제 현실에서도 이에 비견되는 변화가 발생하였다. 파세이(Arnold Pacey)에 의하면, 17세기 초반이 되기 전에는 ‘기능을 체계적으로 정리한 지식’이라는 의미의 기술(*technology*)은 존재하지 않았다고 한다(Pacey 1976: 19). 루이스 머포드(Lewis Mumford)나 D.S.L. 카드웰(D.S.L. Cardwell) 등과 같은 학자들이 기술(*technology*)을 근대적인 맥락에 국한해서 이해하려는 것도 바로 이러한 이유 때문이다(Mumford 1934; D.S.L. Cardwell 1972).

이러한 맥락에서 1751년에서 1772년 사이에 데니 디드로(Denis Diderot)와 장 달랑베르(Jean d’Alembert)에 의해 이루어진 『백과전서(Encyclopédie)』의 편찬은 중요한 의미를 지닌다.¹⁸⁾ 『백과전서』는 경험을 지식으로 바꾸고, 도제 대신 교과서를 만들고, 기능적 비밀을 공개함으로써, 도제나 비전(秘傳)의 형태를 띤 전통으로부터 자유로워진 기술이 기록의 형태를 빌어 확산될 수 있는 계기를 마련하였다. 『백과전서』는 특정분야의 기술은 그 원리상 다른 분야에도 적용될 수 있으며, 따라서 도

18) 동아시아의 기술사에서 『백과전서』와 비슷한 의미를 갖는 것으로는 1637년 중국에서 宋應星에 의해서 편찬된 『천공개물(天工開物)』을 들 수 있다. 『천공개물』은 『백과전서』보다 한 세기 이상이나 앞서는데, 다양한 생산기술의 도구, 설비, 제조방법 등을 그림과 함께 넣어 만든 백과사전식의 상세한 기록이었다. 그런데 여기서 흥미로운 것은 무슨 이유로 중국에서의 이러한 시도가 서구의 근대 기술과 같은 형태로 발전하지 못했느냐는 점이다(야부우치 기요시 1997: 249).

구·제품·공정 등과 같은 산물들은 그 지식체계 자체에 대한 분석만으로도 재생산될 수 있다고 주장하였다. 이러한 점에서 근대적인 의미의 정보전문가(information specialists)들이 참여하여 집필한『백과전서』는 기능적 비밀을 담고 서 있던 장인그림에 대한 심각한 도전이 아닐 수 없었다. 한편 이렇게 지식이 경험으로부터 독립하여 기록되면서 저작권이나 특허 등과 같은 근대적인 의미의 지적재산권도 그 형태를 점점 구체화시켰다.¹⁹⁾

이렇게 경험적 지식으로부터 독립한 근대 기술은 18세기 말에 이르러서 그 인식적 기반(epistemic base)의 확대를 경험하게 된다(Mokyr 2002: 78~118). 예를 들어 모키르(Joel Mokyr)에 의하면, 1750년경 이전에는 이론적 지식의 인식적 기반이 매우 협소하여 기술의 새로운 혁신이 매우 드물게 출현했다고 한다. 그렇지만 1800년 이후 소위 제1차 산업혁명의 시기에 이르면 기술혁신의 동학에 큰 변화가 야기될 정도로 이론적 지식의 인식적 기반이 급속히 확대되었다. 그러던 것이 제2차 산업혁명의 시기인 1860년경 이후에 이르면 근대 기술은 19세기 초·중반에 급속히 발달한 응용과학의 영향을 많이 받게 되면서 괄목할만한 성장을 하게 된다. 이렇게 이론적 지식의 기반 확대에 따른 기술의 혁신 과정은 경제 전반에 걸쳐서 발생한 것은 아니고 부문별로 정도의 차이가 있었지만, 산업혁명이라고 불린 거대한 변동을 추동하는 동력이었음에 분명하다.

이러한 맥락에서 볼 때 근대 기술이 지니는 개념적 특징 중의 하나는 발명을 통해서 증기기관이나 생산라인 등과 같이 인간의 물리적 행위를 대체하는 기계를 만든다는 데 있다. 에너지의 원천이라는 측면에서 볼 때, 근대 이전의 도구나 전근대적 기계가 인력이나 동물의 힘에 의존했다면, 근대적 기계는 풍력, 수력, 증기력, 전기 등과 같은 무생물 동력을 이용하여 작동되었다. 근대 이전의 기술이 인간의 작업을

19) 17~18세기를 거치면서 지적재산권의 개념은 단순한 무형의 재산에 대한 소유의 개념을 넘어서 그 무형의 재산에 대한 타자의 사용을 제한하고 또 그 사용권을 인도할 수도 있는 자산(assets)의 개념을 갖게 된다. 근대 지적재산권의 개념에 발명과 혁신에 기반을 둔 개인적 재산이라는 개념도 생겼다(Sell and May 2001: 472).

보조하는 도구를 발명했다면, 근대 기술은 인간이 오히려 물리적인 면에서는 지원하고 보조해야 하는 기계를 만들었다. 게다가 이러한 기계는 인간의 작업을 대체할 뿐만 아니라 스스로 자기 자신의 부품을 만들게 되었다. 그러나 이렇게 기계들도 작업을 수행하기 위해서는 인간의 지시를 받아야 했다는 점에서 여전히 인간에 의한 지적 통제의 대상이었다(Mazlish 1993: 59~76, Mitcham 1994: 185, 홍성욱 1999, 286~295).

3. 정보혁명과 메타기술의 부상

이후 정보혁명의 도래는 근대 기술 개념의 질적 변화의 조짐을 예견케 한다. 정보혁명 시대의 기술은 단순한 도구나 기계를 발명하는 수준을 넘어서 자동장치 또는 지능기계(smart machine)를 발명하는 데 기여한다. 이러한 지능기계는 인간 동력의 투입뿐만 아니라 인간의 상시적인 지시를 필요로 하지 않는다. 다시 말해, 근대 산업기술이 무생물 동력에 기반을 두었다면, IT는 전기나 전자와 같은 탈(脫) 생물 동력에 기반을 둔다. 또한 근대 산업기술이 인간에 의한 기계적 통제를 통해 작동했다면, IT는 지능기계에 의한 전자적 통제를 통해 작동한다. 이러한 전자적 통제가 가능한 것은 IT가 단순한 하드웨어가 아닌 프로그램화 또는 코드화된 소프트웨어 형태의 준(準) 물질적 산물이라는 점 때문이다. 이러한 준 물질적 산물의 대표적인 사례로는 반도체 설계기술이나 컴퓨터 소프트웨어, 그리고 정보통신 분야의 코드와 알고리즘 등을 들 수 있다. 이들 제품의 혁신은 하드웨어를 만드는 것이 아니라 글을 쓰듯이 컴퓨터 프로그램과 소프트웨어의 코드를 만드는 작업을 통해서 이루어진다. 다니엘 벨(Daniel Bell)은 이러한 분야의 기술을 **인간의 지적 판단을 알고리즘으로 대체하는 ‘지적 기술(intellectual technology)’**이라고 부른다(Bell 1980: 21).

또한 근대 기술과 IT의 또 다른 특징은 네트워크 환경을 바탕으로 하는 기술이라는 점에서 찾아져야 한다. 최근 IT 발달의 주요 경향은 디지털융합(digital convergence)이라고 불리는, 컴퓨터·통신·방송 등의 분야가 수렴되는 현상이다. 그런데

이러한 현상의 진정한 본질은 각기 다른 기술들이 모두 하나의 시스템으로 융합되어 버리는 것이 아니라 **다양한 기술들이 네트워킹을 통해서 연결되는, 엄밀히 말하면, ‘디지털복합(digital complex)’**에 있다고 할 수 있다. 이러한 디지털복합의 구현 과정에서 결정적인 역할을 하는 것은 상호 연관되어 있는 각 기술 요소들 간의 **호환성(compatibility)과 상호작용성(interoperability)**을 확보하는 것인데, 이러한 점에서 다양한 IT의 요소들을 조직적으로 엮어내는 일종의 메타기술(meta-technology)로서의 기술표준의 역할이 중요하다. 이렇게 서로 네트워킹 되어 소통 가능한 디지털 정보를 주고받으면서 작동하는 지능기계의 등장은 인간이 생산한 단순한 인공물의 성격을 넘어서는 특별한 의미를 품고 있는데, 그 중에서도 단연 백미는 다름 아닌 인터넷이라고 할 수 있다.

요컨대 IT의 발달은 현실의 데이터화 과정에서 작용하는 ‘인식적 필터’의 획기적 발달에 기여한다. 데이터라는 것은 인간이 지니고 있는 감각이나 인지 능력의 한계를 넘어서는 얻어질 수 없다. 예를 들어 하늘에 떠다니는 인공위성이 촬영하는 지상의 실재(reality)는 인공위성 기술이 제공하는 해상도에 의거해서만 데이터로서 형성될 수 있는 것과 같은 이치이다. 다시 말해 기술적 능력의 한계 내에서만 현실을 포착할 수 있게 된다. 이러한 현실의 데이터화 과정에서 코드나 알고리즘과 같은 준물질적 산물의 형태로 존재하는 IT는 일종의 메타기술 또는 메타지식의 역할을 한다. 사실 이러한 메타기술의 좀 더 극명한 사례는 구글로 대변되는 기술지향형의 인터넷 검색엔진이다.²⁰⁾

20) 이러한 맥락에서 제기되는 의문은 17세기경에 근대적 특징을 반영하기 위해서 만들어진 technology라는 용어가 최근의 변화를 반영하는가의 문제이다. 소프트웨어, 코드, 기술표준 등과 메타지식 형태로서의 정보기술의 특성을 반영하는 새로운 개념어가 필요한 것이 아닐까? 이러한 문제의식을 바탕으로 김상배(2007)는 정보화 시대 기술의 개념적 특성을 담아낼 새로운 용어로서 기술(技術, technology)과 지식(知識, knowledge)의 합성어인 기식(技識, technoledge)을 제안한 바 있다.

제 4 절 정보증가와 정보편집지식의 등장

1. 정보 개념의 이해

우리말의 정보(情報)에 해당하는 영어의 information이라는 말의 기원은 중세 말기에까지 거슬러 올라간다. 그러나 이에 해당하는 의미는 서구 지성사에서 더욱 더 오래된 기원을 갖는다. 키케로(106-43BC)가 사용한 용례에 따르면, 라틴어 동사 informare는 **말이나 생각에 형상(form)을 부여**한다는 뜻을 갖는다. 이러한 information은 본래 ‘지시’하고 ‘가르친다’는 뜻에서부터 ‘알리다’ 또는 ‘전하다’라는 오늘날의 쓰임에 이르기까지 변천을 겪어왔다. 이러한 과정에서 중세 스콜라학자들은 information은 물질화(materialization)의 짝을 이루는 것으로 여겨졌다. 그들은 사물이 형상(form)과 질료(matter)로 구성되어 있다고 믿었는데, 한편으로 형상은 질료에 형태를 주입하고, 다른 한편으로 질료는 형상을 물질화시킨다고 생각했다(Borgmann 1999: 9).

오늘날 동아시아에서 사용하고 있는 정보(情報)라는 말은 1876년 일본에서 처음 등장한 번역어이다(이어령 2006). 프랑스 병서(兵書)를 번역한 『불국 보병진중차중요무실지 연습 궤전(佛國 步兵陣中且重要務實地 演習 軌典)』에서 불어의 앵포르마시옹(information)을 적정보고(敵情報告)라고 번역하고 그것을 줄여 정보라고 부른 데에서 비롯된 말이라고 한다. 그러므로 식민지시기에 일본의 군사문화를 통해 한국으로 들어오게 된 이 말은 주로 첩보(intelligence)나 군사기밀을 뜻하는 말로 사용되었다. 좀 더 일반적인 의미에서 볼 때 원래 ‘情’이라고 하는 한자는 물건의 모습이라든가 상황을 뜻하는데, 이러한 ‘情’의 모습을 알려서(報) 알게 하는 것을 정보라고 할 수 있다(마쓰오카 세이고 1998: 23).

정보의 어원에서 관찰되는 것과 마찬가지로 정보의 개념에서 관건이 되는 것은 **질료에 해당하는 데이터를 어떻게 정보로 가공할** 것이냐의 문제이다. 이러한 점에서 일반적으로 의미론적인(semantic) 측면에서 본 정보는 “사람이나 사물에 대한

지침이나 지시, 데이터의 일차적 가공물”의 뜻을 지닌다. 이렇게 가공된 데이터로서의 정보는 특정 종류의 메시지가 담는다. 다시 말해 정보에는 메시지를 해독할 수 있는 것, 구별이 가능하고 차이가 있는 것, 사물의 내력을 알 수 있는 것 등이 담기게 된다. 그런데 이러한 정보가 현실로서의 데이터를 담아내는 방식은 역사적으로 변화해 왔다.

개념사의 시각에서 볼 때 전근대의 시대에 정보는 현실(reality) 그 자체를 그대로 반영하는 형태였다. 알버트 보그만(Albert Borgmann)은 이러한 전근대 정보의 특징에 착안하여 ‘자연적 정보(natural information)’라는 용어를 사용한다. 전근대 정보는 현실을 통해서 메시지를 담았다. 자연지물, 지리적 경계 등과 같은 자연적 기호(natural signs)나 원시부족들이 경계의 표시로 내건 인습적 기호(conventional signs) 등이 그러하였다. 그야말로 사물(things)과 구분되지 않는 의미의 기호(signs)라고 할 수 있다. 이외에도 사물 그 자체가 정보를 담기도 하였다. 원시 토기의 문양이나 권위를 상징하는 장신구 등이 대표적인 사례들이다(Borgmann 1999).

2. 정보 위상의 변화

근대에 이르러 현실과 정보의 관계는 역전되었다. 정보가 현실에 대해서 수동적인 처지에서 벗어나 **현실을 적극적으로 구성하는 위상**을 얻게 된 것이다. 알버트 보그만은 이러한 근대 정보의 특징에 착안하여 ‘**문화적 정보(cultural information)**’라는 용어를 사용한다. 좀 더 포괄적인 의미에서 보면 사회문화적 정보라고 부르는 것이 나을 것 같다. 여하튼 근대 정보는 사회문화적 맥락 속에서 현실을 구성하는 메시지를 담았다. 예를 들어, 건물의 설계도라든지 음악의 연주를 위한 악보, 요리를 위한 조리법, 그리고 각종 사회문화적 인공물을 만들기 위한 구상의 기록 등이 이러한 경우에 해당된다. 쉽게 말해 근대 정보의 특징은 무엇인가를 만들기 위한 지침이라는 점에서 발견된다. 이러한 과정에서 정보는 사회의 질서를 다시 배열하여 그럼으로써 윤택케 하는데 기여하였다. 이러한 관점에서 볼 때 앞서 언급한 『백과전서』

의 편찬은, 기술의 개념사 뿐만 아니라, 정보의 개념사라는 측면에서도 중요한 사례이다(Borgmann 1999).

18세기 초부터 19세기 중반에 이르면서 서구에서 이러한 의미의 정보는 양적으로 크게 증가하는 현상을 겪게 된다(Headrick 2000). 정보의 양적 증가는 수집된 정보들을 얼마나 효율적으로 처리하느냐의 문제를 제기하였다. 정보 그 자체는 아니지만 정보를 다루는 ‘메타정보(meta-information)’ 좀 더 포괄적으로 말해 메타지식의 필요성이 되었던 것이다. 이는 앞서 [그림 3-1]에서 언급한 ‘개념적 필터’를 거치는 문제였다. 실제로 이 당시 출현한 메타지식들은 논리적인 차원에서 이전의 시기에 비해서 비약적인 발전을 보이게 되었다. 정보의 종류를 한정하여 수집하고 분류하며 계층적으로 구성하거나 계통적으로 정리하는 편찬지식의 발전이 대표적인 사례 중의 하나이었다. 이렇게 데이터를 정보화하는 과정에는 종류를 한정하고 널리 모으는 ‘수집(collect),’ 수집된 정보에서 일부를 뽑아내는 ‘선택(select),’ 어떤 프레임에 기초해 계층적으로 나누는 ‘분류(classify),’ 목적이나 속성에 따라 배치하는 ‘유과(party),’ 계보와 계열 및 계통을 정돈하는 ‘계통(taxonomy)’ 등의 방법이 개발되었다. 예를 들어, 린네의 분류학은 근대적인 의미에서 본 편찬의 대표적인 방법이었다.

3. 정보편집지식과 권력적 현상

정보화시대를 맞이하여 정보를 다루는 메타지식에 변화가 발생하였다. 특히 앞서 언급한 IT의 발달이 지대한 영향을 미쳤다. 사실 IT는 **정보를 다루는 기술**이라는 뜻이다. 이러한 IT의 발달은 정보 자체 및 정보를 다루는 지식체계의 변화를 야기하였다. 먼저 IT의 발달을 기반으로 하여 정보 자체가 디지털 형태로 존재할 수 있게 되었다(Negroponte 1995). 디지털화란 0 또는 1이라는 2진법의 숫자로 모든 정보를 인코딩하고 변환 및 전송하는 것을 의미한다. 이러한 디지털화가 갖는 의미는 기술 혁신이 정보의 존재형태를 혁신시켰다는 점에서 찾아진다. 알버트 보그만은 이를 ‘기술적 정보(technological information)’의 부상이라는 개념으로 표현한다(Borgmann 1999). 이러한 기술적 정보는 비트(bit)라는 단위로 측정되고 전자적으로 전송되는

디지털화된 정보이다. 현대에 이르러 정보는 현실을 수동적으로 반영하거나 적극적으로 구성하는 객체의 차원을 넘어서 현실 그 자체가 된 것이다(Borgmann 1999).

디지털 정보의 출현은 정보의 양적 증대를 가속화시켰다. 그야말로 인터넷은 수많은 디지털 물질이 넘실거리는 정보의 바다이다. 아무리 많이 복제하더라도 정보의 질을 저하시키지 않고 전송 및 저장을 계속할 수 있다는 디지털 기술의 특성은 이러한 현상을 강화한다. 그런데 디지털 정보의 양적 증가는 이를 처리하는 문제를 발생시킬 수밖에 없다. 이러한 맥락에서 정보혁명은 정보를 양적으로 증산하는 의미를 넘어서 정보의 바다에서 등대의 역할을 하는 체계가 필요해진 것이다. 이렇게 정보를 효율적으로 활용 재생산하는 데 기여하는 체계는 코드나 소프트웨어 형태로 존재하는 지능기계의 발달에 크게 의존한다. 그러한 지능기계의 대표격은 인터넷과 인터넷상에서 제공되는 각종 정보서비스이다. 이는 정보의 코드화 과정과 함께 정보를 디코드(decode)하는 과정의 중요성이 증대하는 배경을 갖는다. 이러한 관점에서 볼 때, 정보혁명을 통해서 우리가 보유하게 된 것은 방법에 대한 지식(knowledge-how)이나 대상에 대한 지식(knowledge-what)이 아닌 **수많은 정보들을 효율적으로 관리하는 메타지식, 즉 ‘지식에 대한 지식(knowledge-where)’**이다.²¹⁾

이러한 메타지식으로서의 IT의 역할은 **각종 지식의 상호작용을 촉진**시키는 데 있다(Mokyr 2002; 홍성욱 1996). IT는 전문적·이론적 지식의 기반이 아무리 확대되고 복잡해지더라도 이로부터 필요한 실용적·경험적 지식을 끌어내는 것을 가능케 한다. 예를 들어 인터넷은 네트워킹의 기능을 통해 더욱 많은 전문적 지식에 접할 수 있는 저변을 확대 시켰다. 예전에는 전문가의 영역이었던 백과사전의 편찬과정이 네티즌 일반에게 개방되는 온라인 백과사전 위키피디아는 대표적인 사례이다.

21) 김상배(2005)는 이러한 메타지식을 ‘시그마(Σ) 지식’이라고 부른다. 시그마 지식이라는 용어는 Σ 라는 수학 기호가 “X에서부터 Y까지”라는 의미를 담고 있는 점에서 착안되었다. 유사한 용어로서 조엘 모키르(2002)는 ‘지식기술(knowledge technology),’ 칼 미첨(1994)은 ‘지식 공학(knowledge engineering),’ 피터 드러커(1993)는 지식이 지식 자체에 적용되는 ‘지식경영(knowledge management)’ 등을 들 수 있다.

또한 경험적 지식을 엮어내는 IT의 역할도 주목해야 한다. 특히 최근 들어 발달한 인터넷 검색기술은 심지어는 개개인이 보유하고 있는 암묵적 지식을 네트워킹 하는 가능성도 높여 놓았다. 아무리 기술이 발달해도 저장장치에 담을 수 없는 암묵적 지식이라는 것이 있기 마련인데 인터넷은 이러한 경험적, 암묵적 지식을 수집케 하여 소위 ‘지식검색’을 가능하게 하였다. 지식검색 서비스는 어느 누가 질문을 던지면 다수의 사람들이 자신들이 ‘알고 있는’, 또는 경험에서 터득한 ‘지식’을 알려주는 네트워킹의 기능을 제공한다는 점에서 전형적인 ‘네트워크형 메타지식’ 시스템이라고 할 수 있다.

그런데 이렇게 디지털 메타지식을 통해서 정보가 처리되어 지식화되는 과정은 자동적으로 진행되는 것이 아니다. 인간이 개입하는 좀 더 포괄적인 메타지식의 형태인 소위 편집(編輯, edit)이라는 과정이 작동한다. 이는 앞서 (그림 3-1)에서 언급한 ‘편집적 필터’를 거치는 문제이기도 하다. 어원적으로 편집(編輯)이란 각종 실을 물들이고 그것으로 문양이 있는 천을 짠다는 뜻을 갖는다.²²⁾ 따라서 편집지식이란 이처럼 ‘여러 가지 물질과 사실을 조합하여 구성한 지식이나 정보’를 말한다. 편집은 여러 가지로 해석될 수 있는 의미정보를 대상으로 한다. 즉 편집이란 하나의 지식이나 정보가 아니라 그들 지식과 정보와 관련된 사람이나 집단이 지닌 복합적 의미를 파악하는 것이다. 편집은 한마디로 정보에 ‘관계’를 부여하는 것이며, 정보에서 관계를 발견하고 문맥, 시간, 율동에 따라 정보를 결합하고 창조에 이르는 방법이다. 이러한 점에서 편집은 편찬보다 훨씬 자유롭게 요약하거나 적합하게 만들거나 유추하거나 하는 폭넓은 방법을 말한다.

현대 사회에서는 편집의 상당부분을 지나치게 미디어에 의존하게 되었다. 이러한 의존 현상과 함께 일반인들은 점점 더 정보가 편집되는 메타지식의 시스템을 알기 어렵게 되어 간다. 편집 자체가 고도로 전문화된 작업이 되면서 사회적 분업이 발생하였기 때문이다. 특히 정보사회에 접어들어 편집지식은 자신의 문제로부터 벗어나

22) 영어에서 18세기 급속히 보급된 edit도 어원적으로 ‘e’는 ex-로 ‘out’을 의미하고 dit는 ‘to give’이기 때문에 전체적으로 ‘to give out’이라는 의미가 된다.

손쉽게 살 수 있거나 빌릴 수 있는 대상이 되고 말았다. 사람마다 정보편집의 성가심을 덜어 버렸다는 것이다. 인터넷은 무엇이든 브라우징할 수 있다고 하며 그것이 상징하는 바가 매우 크다. 그러나 인터넷에서 제공되는 편집지식은 권력현상을 수반한다. 야후와 같이 정보검색의 과정에서 편집자의 개입을 인정하는 포털사이트가 행사하는 권력이 이를 잘 대변한다. 이렇게 인터넷의 편집지식이 발휘하는 권력은 정보수집과 분류의 패턴을 바꾸는 차원에만 그치지 않는다. 지식을 대하는 인식론이나 방법론, 그리고 더 나아가 무엇이 지식이냐고 하는 지식의 세계관과 가치관에도 변화를 야기한다는 데 문제의 중요성이 더해진다.

제 5 절 공유적 지식의 부상

1. 지식 개념의 이해

우리말의 지식(知識)에 해당하는 영어의 knowledge는 중세 영어의 cnowledge에 그 기원을 둔다. 중세 영어의 cnowledge에서 ‘cnow’은 ‘안다(know)’라는 의미의 고대 영어 cnawan에 기원을 두고 있는데 emergence의 뜻을 지닌다. cnowledge에서 ‘lece’는 to play, give, move about 등의 뜻을 지닌다. 한편 앞서의 기술이나 정보의 경우와는 달리 지식(知識)은 knowledge의 단순한 번역어는 아니다. 지식은 동서양 문명을 막론하고 중요한 문제였기 때문일 것이다. 知識에서 知는 안다는 것(know)이고 識은 인식하는 것(recognize)을 의미한다. 지식의 사전적인 의미는 **“정신이 어떤 대상을 아는 작용 및 이 작용에 따라 알려진 내용”**이다. 요컨대 넓은 의미에서 지식은 앎과 관련된 행위 일반을 의미하며, 앞서 검토한 기술과 정보를 모두 포함한다고 볼 수 있다.

그런데 실제로 학술적인 의미에서 지식의 정의를 묻는다면 대부분 좁은 의미의 지식 개념, 즉 과학(科學, science)을 떠올릴 것이다. 과학(science)의 어원은 ‘앎’이라는 뜻의 라틴어인 scientia에서 비롯되었는데, 과학자(scientists)라는 말이 쓰이기 시작한 것은 19세기의 일이라고 한다(Burke 2000: 27). 이러한 영어의 science가 19세

기 말 일본에서 과학(科學)이라고 번역되었다(야부우치 기요시 1997: 196). 과학은 자연현상과 사회현상의 일반적 원리(episteme) 또는 진리(truth)를 파악하는 객관적 지식으로 이해된다. 풀어서 설명하면 떠돌아다니는 정보 중에서 모든 것이 지식(또는 과학)은 아니며 **보편적 진리를 갖는 정보들의 관계의 체계**가 지식으로서의 위상을 부여받는다.

개념사의 시각에서 볼 때도 이러한 과학 지식은 근대 이전의 지식, 즉 인습적 지식과 구별된다. 근대 이전의 지식은 자연과 사회의 객관적 사실에 대한 경험적 관찰보다는 인습이나 권위에 의거한 입증을 통해서 성립하였다. 애니미즘의 관점에서 목적론적으로 작동하는 사물의 본성적 운동론에 대한 지식 등이 사례이다. 이에 비해 근대 지식은 사물의 보편적 이치를 탐구해서 얻은 지식이다. 특히 직접적인 관찰, 실험, 검증된 경험을 바탕으로 추론 등을 통해서 개별적으로 축적된 지식으로부터 인과적 지식과 보편적 진리 찾기를 추구한다. 소위 기계론적 자연관과 세계관을 바탕으로 하여 사물들 간의 인과관계를 탐구함으로써 보편적 지식을 탐구한다. 근대 과학은 **보편성, 논리성, 객관성**이라는 특성에 따라 18세기 합리적인 과학으로 확립된 이후 압도적인 설득력을 지녀왔다. 또한 이러한 근대적 의미의 지식을 포착하기 위한 메타지식 체계에 대한 고민이 등장하였는데 이것이 바로 근대적 인식론과 방법론이다.

근대적 메타지식 체계 안에는 근대 과학적 지식의 보편성, 논리성, 객관성이라는 특징을 발휘하기 위해 숨겨진 절차가 개입하고 있다. 그것은 뉴턴의 수리물리학을 바탕으로 한 운동이론 등에서 발견되는 기계론 모델이다. 복잡하지 않은 대상을 역학적 인과관계만으로 추상화해서 그것을 독립된 기계처럼 보이게 하면 인간은 그 대상으로의 조작된 접근이 가능하다. 기계는 입력에 대응하여 출력하기 때문에 인간은 그 입력·출력 프로세스는 배려하지 않아도 되게 되었다. 갈릴레이나 데카르트가 일구어 놓은 이 패러다임은 지식의 역사에서 획기적인 발명이었다. 근대 과학은 그 모델을 사용해서 복잡한 대상으로부터 귀찮은 것을 전부 버렸다. 이러한 사고법은 전자공학이나 분자생물학 등 현재의 첨단과학에 이르기까지 계속 이어져 왔다.

한편 근대 과학기술이 발달하여 사회에 유포되면서 인간의 사고구조에도 큰 변화가 발생하였다. 특히 르네상스와 과학혁명을 거치면서 변화된 인간관과 세계관에 기반을 둔 근대 과학기술의 발달은 진보의 관념을 낳았다(Zilsel 1946: 325~349). 예를 들어 학문 분야에서도 전통의 단순한 전수가 아니라 지적 혁신을 통해 새로운 지식을 창출하고 학문을 발전시키는 것이 대학의 주요 기능으로 인식되었다(Burke 2000: 114). 한편 수단과 목적을 분리하고 목적의 효율적인 달성을 위해서 수단을 합리화시키는 과정에서 근대 과학기술은 일종의 합리화된 실행의 수단으로 이해되었다(Skolimowski 1972: 49, Simpson 1995: 15~16). 소위 기술합리성(technical rationality)에 근거한 효율성의 증대라는 관념이 출현하였으며 이는 일종의 도구적 원칙으로서 과학기술의 진보를 판단하는 잣대로 인식되었다. 진보에 대한 이러한 강조는 근대 서구의 역사에서 경제적 성장과 대외적 팽창의 가장 큰 동력 중의 하나이었다. 이러한 맥락에서 과학기술 수준의 발달에 기반을 둔 기술합리성의 증대가 문명 수준의 발달로 인식되기도 하였다(Adas 1989).

2. 메타지식으로의 인터넷과 공유적 지식

그런데 20세기에 들어서면서 근대 과학이 바탕에 깔고 있는 메타지식에 대한 관념의 변화가 발생하였다. 근대 과학적 지식은 대상의 전체에 걸친 지식이 아니라 한정된 조건에 맞는 지식에 불과하다는 비판적 인식이 등장한 것이다. 20세기 초의 상대성이론과 양자역학은 근대 과학적 지식의 대표적인 뉴턴 물리학의 한계를 분명하게 보여주었다. 게다가 20세기 철학과 사상은 많건 적건 이러한 근대적 지식의 틀에 대해 비판적인 눈길을 보냈다. 기계론적 자연관을 넘어서는 불확정성의 원리, 복잡계이론(complexity theory), 신과학(new science) 등의 출현이 그것이다. 요컨대, 인식론과 방법론의 차원에서 탈(脫)과학적 경향의 등장은 지식에 대한 상대적이고 주관적인 태도의 입지를 넓혀 놓고 있다. 다시 말해 지식이 꼭 절대적 보편진리를 추구해야만 한다는 전제에 대한 도전이 발생하고 있는 것이다. 같은 맥락에서 근대 과학지식이 낳은 기술합리성과 진보에 대한 관념도 변화하고 있다(한스 크리스천 폰 베이어, 2007).

이러한 과정에서 IT의 발달은 지식의 생산과 소유에 대한 근대적 사고방식도 변화시키고 있다. 이는 지식의 생산 개념을 넘어서 지식의 활용과 공유의 과정에서도 새로운 가치를 창출할 수 있다는 공유적 지식관념의 부상이다. 예를 들어 디지털화와 네트워킹을 기반으로 하는 인터넷 상의 정보와 지식에 대해서, 근대 지식에서 보는 바와 같은 배타적인 지적재산권을 주장하는 것은 쉽지 않아졌다. 이는 메타지식으로서의 인터넷의 성격 자체에서 우러나는 바도 크다. 때문에 인터넷이라는 메타지식 시스템의 성격에 걸맞은 새로운 제도적 접근이 요구되고 있다. 최근 활발해지고 있는 정보공유권(copyleft) 운동이나 공개 소프트웨어 운동 등은 이러한 변화를 반영한다. 아울러 주목할 것은 제도적 변화의 이면에 근대 이래 형성된 기술합리성의 관념에 도전하는 새로운 인식론의 출현이 자리 잡고 있다는 사실이다. 소위 탈근대적 사고방식과 상대적 심미관을 바탕으로 하는 네티즌 또는 해커들의 문화나 담론이 그 대표적인 사례이다(Lyotard 1984; Malik 2005).

탈과학, 탈근대로의 변화는 궁극적으로 정체성의 구성 및 재구성에 관련된 지식의 변화를 야기할 수밖에 없다. 이는 앞서 언급한 ‘지식의 지혜화’와 관련된 ‘철학적 필터’에 영향을 미치는 메타지식의 변화이다. 지식의 생산과 전파 및 소비과정에 ‘모티브(motive)’를 제공하는 지식 또는 지식활동의 이유를 부여하는 지식(knowledge-why)이라고 할 수 있다. 인터넷 상에서 지식활동을 벌이는 네티즌 공동체에서는 근대 과학자 공동체들에게 인센티브를 제공했던 것과는 다른 종류의 정체성이나 가치, 신념 등이 발견된다. 예를 들어 수많은 개발자들이 공개 소프트웨어의 개발과정에 자발적으로 참여하는 이유는 무엇일까? 이와 관련하여 1960년대 후반부터 MIT 주위에서 형성되어 온 비공식적인 ‘해커문화(hacker culture)’와 그 기저에 깔려 있는 이타적인 참여 동기, 즉 비물질적인 형태의 명성(reputation)의 추구 및 이를 가능하게 하는 느슨하게 공유된 정체성의 변수가 주목을 받고 있다.

제 4 장 지식검색과 학습의 미래변화

제 1 절 학습의 역사적 변천

1. 학습주체의 변화: 학생만이 아닌 모든 이가 학습주체가 될 것

21세기 들어 교육에는 많은 변화가 생기고 있다. 그 중 가장 많이 언급되는 개념이 바로 평생학습이다. 이미 평생학습에 대한 교육학, 사회학, 복지학 등의 영역에서 많은 논문들과 보고서들이 발표되었다. 이 연구들은 대부분 과거 초등학교, 중학교, 고등학교, 대학교로 이어지는 교육의 공간이 이제는 무의미해지고, 대학을 졸업한 이후에도 계속해서 학습은 이어질 것임을 전망하고 있다. 정규 교육을 마치고 동시에 학습을 더 이상 하지 않는 현상이 사라질 것이라는 얘기다. 과거에는 나이가 들어서도 계속 학습을 하는 것은 선택의 상황이었다. 시간이 남거나 여유로운 사람들만이 학습을 더 하는 것으로 여겨지기도 했었다. 그러나 이제 계속 학습을 해야 하는 것은 선택의 상황이 아니게 되었다. **계속 학습을 해야만 살아남는 상황**이 도래한 것이다.

제도화된 학교시스템 안에서 교사들에 의해서 학습을 하는 이들이 학생이라면, 이제는 학생들만이 아니고 모든 이들이 학습을 하게 되었다. 그렇다면 이렇게 학습의 주체가 학교의 학생들에서 모든 이들로 확대된 이유는 무엇일까? 먼저 사회가 한 사람에게 **멀티플레이어의 역할을 요구**하고 있는 것이 가장 큰 이유이다. 과거 한 개인은 자신의 전문분야의 지식을 토대로 조직에서 하나의 플레이어로 역할을 하는 것으로 충분했다. 교사는 교사로서의 역할만을 하면 되었고, 방송 PD는 PD로의 역할만을 하면 충분했다. 그러나 21세기 들어 사회 전 영역의 경계가 약화되면서 사회는 개인에게 다양한 영역에 적응할 것을 요구하기 시작했다. 교사는 학생을 가르치는 능력 이외에 상담능력, 프리젠테이션 능력, 디지털 친화력 등을 보유해야 살

아남을 수 있게 되었으며, 방송PD는 프로그램을 제작하는 능력 이외에 펀드를 끌어오는 능력, 즉 매니저와 네고시에이터의 능력까지도 요구받게 되었다. 한 가지만 잘해서는 크게 성공하기 힘들어지고 있는 것이다. 가장 잘 하는 것이 한 가지는 있어야 하고, 그 이외에도 부수적인 능력들을 뚜렷하게 가지고 있으면서 조직이 그때그때 요구하는 업무에 신속하게 대처할 수 있는 멀티플레이어로의 역할이 요구되고 있다. 예를 들면 축구에서 공격수가 공격만 잘해서는 안 되고 공격과 수비 어떤 포지션도 잘 수행할 수 있어야 살아남는다는 것과 유사하다. 멀티플레이어가 되기 위해서는 다양한 영역의 지식이 필요한데 이는 제도권 학교에서의 학습으로는 갖추어질 수가 없다. 이미 학교의 학습내용이 사회의 조직에서 요구하는 바를 충족시키지 못해 청년실업의 한 원인으로까지 작용하고 있다는 점에서 사회와 조직에서 원하는 지식과 능력을 보유하기 위해서는 계속해서 학습을 할 수 밖에 없다. 단적인 예로 중국의 성장에 따라 많은 직장인들이 과거 학교의 정규커리큘럼에 포함되어 있지 않았던 중국어를 학원에서 공부하는 것을 들 수 있다. 또한 모든 업무가 정보화를 기초로 이루어지게 됨에 따라 정보화에 뒤처져 있는 기성세대들이 업무 후나 주말을 이용해서 엑셀, 파워포인트 등의 사용법을 배우기 위해 학원의 문을 두드리는 것도 들 수가 있다. 과거 이러한 평생학습은 선택할 수 있었지만 이제 평생학습을 하지 않으면 치열한 경쟁에서 살아남을 수 없게 된 것이다.

학습의 주체가 학생에서 모든 이로 확대된 것의 또 다른 이유로는 **비제도권 학습 채널의 급격한 증대**를 들 수가 있다. 물론 이는 다양한 영역의 학습에 대한 수요가 늘어나면서 이 수요를 만족시켜주는 교육콘텐츠 공급이 늘어났다는 점에서 이유라기보다는 결과라고도 볼 수 있다. 급격히 증가한 어학학원은 어학에 대한 수요가 늘어났기 때문이라고 보는 것이 옳을 것이다. 그런데 학습채널의 증대에 있어서 주목할 만한 것은 바로 **인터넷을 통한 학습채널의 증가**이다. 인터넷이 있었기에 많은 이들이 학원을 가지 않고도 외국어를 학습할 수 있게 되었다. 학원에 가면 자기 수준과 클래스 수준 차이로 비효율적인 학습을 하는 경우가 있는데 혼자서 배우는 인터넷 어학 학습은 이러한 비효율성을 극복할 수 있게 해주었다. 내 수준에 맞는 콘

텐츠를 찾아서 학습하고, 내가 부족한 부분을 얼마든지 반복해서 학습할 수 있게 되었다. 여기서 비공식적 학습채널은 인터넷을 통해서 실시간 동영상으로 학습을 할 수 있는 채널은 물론이고, 지식검색과 같은 쌍방향 채널까지도 포함한다. 어학처럼 오랜 기간을 투자해야 하고 스스로의 노력이 많이 필요한 학습의 경우에는 지식검색이 크게 도움이 되지 않지만, 프레젠테이션 능력, 업무에 필요한 상식들, 직장에서 적응하는 법 등과 같은 경험에서 축적된 지식을 학습하는 데는 지식검색이 크게 유용하다. 인터넷으로 크게 확장된 비제도적 학습채널은 사람들에게 다양한 영역의 지식을 빠르고 편하게, 그리고 나이에 상관없이 학습할 수 있게 한 중요한 원동력이 되고 있다.

2. 학습채널의 변화: 교사의 역할이 축소될 것

과거에 학습은 학교의 선생님을 통해서만 가능한 것으로 여겨졌다. 학생은 교사가 만든 커리큘럼에 따라서 교재를 구입하고, 교사의 입을 통해서 나온 콘텐츠들을 들으면서 학습을 하는 것이 전부였다. 학생에게 학습을 시켜주는 유일한 존재인 교사들은 그만큼 소중한 존재들이었고 사회적으로도 그 지위와 가치를 인정받았다. 그러나 수십 명의 학생들은 한 명의 교사에게 배우면서 자신이 모르는 것이 있어도 그때그때 물어볼 수가 없었다. 교사 역시 학생들과 소통을 하면서 가르치기 보다는 일방향적으로 자신의 지식을 전달하였다. 이렇게 일방향적인 학습관계는 학생과 교사간의 관계를 위계적 관계로 만들었다. 학생에게 교사는 절대적인 권위의 존재였고, 교사의 가르침에 이의를 제기하는 것은 감히 생각할 수 없는 것이었다. 이러한 일방향적, 권위적 학습관계는 수십 년 동안 지속되었고, 이에 학생들은 수동적으로 학습하는 것이 습관화되기에 이르렀다.

하지만 이제 교사만을 통해 학습을 한다는 것은 옛말이 되었다. 교사 이외에 나의 학습을 도와줄 이들이 너무나 다양해지고 또 많아지고 있기 때문이다. 그 중 가장 뚜렷한 학습도우미는 사교육장에서의 강사들이다. 이들은 시장경쟁 체제 하에서 생존을 위해서 자기개발에 힘쓰기 때문에 배우려는 이들에게는 학교 교사들보다 훨씬

더 잘 가르치는 사람들이다. 학교에서 무뚝뚝한 교사들과는 달리 강사들은 학생들 개개인에게 친절하게 설명을 해준다. 물론 자신들의 생존을 위해서이지만, 이러한 투철한 학습서비스정신은 이들의 경쟁력을 더욱 높여준다. 학습도우미로서의 강사들의 이러한 경쟁력은 사교육시장을 더욱 확대하고 있다. 이에 따라 학교의 권위는 크게 추락하였다. 학교신화는 붕괴된 것이다(김혜숙, 2005 :102). 교사의 역할은 이제 지식전달자에서 지식안내자/조언자 정도로 축소될 것이라는 전망도 나오고 있다. 현재 공교육에 대한 학생들의 신뢰는 크게 저하된 상태이다. 학교수업만족도에 대해 학생들의만족도는 100점 기준으로 62.67점에 불과했다(한국교육개발원, 2005). 학교에서는 주로 자고 놀고 쉬고 학원에서는 공부하는 것이 당연하게 여겨지고 있다.

현재 한국의 사교육비 부담규모는 OECD 국가 평균의 4배에 달하고 있다(2003년 기준, 한국은행 금융경제연구원, 2007). 물론 수도권에 학원들이 집중되면서 이러한 현상은 서울과 수도권을 중심으로 나타나고 있다. 지방에는 아직 교사가 학습을 담당하는 주요한 주체로서 역할을 유지하고 있는 것으로 보인다. 그런데 학원 강사들은 사설학원만이 아니라 인터넷을 통해 전국의 학생들에게 학습도우미로서의 자리 매김을 하고 있다. 메가스터디 등 인터넷 동영상 강의를 통해 이들은 학교교사들의 학습도우미 역할을 무색하게 할 정도로 학생들의 학습을 담당하고 있다.

학교 교사가 아니라도 전문적 지식을 지닌 일반인들이 나의 교사가 되기도 한다. 아주 전문적인 지식이 아니라면 인터넷 지식검색에 질문을 올리면 답변을 얻을 수 있다. 그런데 이때 지식검색에 내가 모르는 것을 가르쳐주는 이들은 학교교사들이 아니라 나와 같은 일반인들이다. 각자의 영역에서 전문적인 경험과 지식을 축적한 이들이 나의 학습도우미가 되고 있는 것이다. 나의 엑셀데이터 처리 방법 능력 향상을 위해 도움을 주는 이는 교사가 아니라 고등학생일 수도 있다. 자동차 기기 다루는 방법에 대해서 나에게 지식을 전달해주는 이 역시 자동차 학원 강사 등이 아니라 자동차 매니아 중 한 명일 수도 있다. 모든 이들이 자신이 잘 아는 영역에 있어서는 교사의 역할을 수행하는 것이다.

인터넷은 이렇게 지식검색을 통해서 **모든 이가 모든 이의 교사가** 되는 것을 가능하게 만들었다. 지식검색 이외에 인터넷을 통한 학습행위로는 카페 등의 형태의 ‘학습공동체’를 들 수가 있다. ‘엄마는 선생님’, ‘즐거운 학교’ 등 인터넷 학습공동체에는 학습에 도움을 줄 수 있는 기출시험문제, 동영상수업자료 등이 일반 학부모와 학생들, 또 교사들에 의해서 올려지고 공유되고 있다. 또한 콘텐츠뿐만이 아니라 학습에 대한 다양한 고민들과 이에 대한 답변들, 그리고 유용한 정보들까지 공유되고 있다. 사람들은 공동체 안에서 서로의 지식을 공유하며 검색하여 활용하면서 학습하고 있으며, 이는 관계적 지식(know-who, when and where)의 학습(Lundvall, 2000)이라고도 볼 수 있다.

3. 학습내용의 변화: 경험지 학습이 증가할 것

우리가 학교에서 배웠던 것은 교사에 의해 선택된 지식이었다. 청소년기에 배워야 할 많은 지식들 중에서 학교 안에서 배울 것은 교사에 의해 생산되고 선택되었다. 이는 정규교육과정의 교과서라는 형태로 제공되었다. 중학생이 배워야 할 시, 수필, 고등학생이 배워야 할 영어문법, 수학공식 등은 모두 교사들에 의해서 결정되었다. 학생들은 자신들이 배우고 싶은 것을 선택할 어떠한 권리도 없었다. 교사에 의해 선택된 지식은 학교의 자산이자 권력이었다. 교사들은 학생들에게 필요한 지식은 무엇인지에 대해서 수 세대에 걸쳐서 논의를 해왔고 이는 교사들에게는 큰 자산이었다. 그리고 이 자산은 교사와 학교에 큰 권력을 부여했다. 문제는 학습될 지식을 결정하는 것에 대해 권력을 행사하던 교사들이 빠르게 변화하는 사회의 모습에 따라 학습될 지식 또한 변화해야 한다는 데에는 민첩하게 대응하지 못했다는 것이다. 자신들이 가르치는 것에 대한 절대적인 믿음은 사회의 변화에 따라 가르쳐야 할 지식을 변화시키는 것에 수동적이게 하였다. 자신들이 가르치는 지식은 시대에 상관없이 불변의 가치를 지니는 것이라 믿었던 것이다. 하지만 그들이 지나친 신념은 학교 안에서 배우는 지식을 경직된 것으로 만들었다. 멀티플레이어 등을 요구하는 시대의 흐름에 교육과정이 따라가지 못하게 하였다. 교사는 수 십년 동안 동일한 내용의

지식을 가르쳤으며, 자신의 오래된 수업노트를 자랑스럽게까지 생각하였다. 하지만 업데이트 되지 않는 수업노트에서 나온 지식들을 학습하면서 학생들의 지식은 사회의 변화에 따라가지 못하는 결과를 낳게 되었다.

학교에서는 주로 사물지, 사실지 등 이론적 지식을 통해 논리교육을 하는 데 힘을 기울였다. 특히 자연현상, 사회현상에서 어떤 결과가 있으면 어떠한 원인이 있다는 것을 밝혀내는 인과관계에 대한 과학적 지식의 교육에 집중하였다. 물론 과학적 지식의 교육은 절대적으로 필요하다. 사람이 살아가는데 있어서 논리를 갖추고 과학적 사고를 하는 것은 기초적으로 갖추어야 할 일이기 때문이다. 문제는 이러한 논리적, 과학적 지식의 학습에 있어서 그 내용이 실제 생활과 너무 동떨어지게 되었다는 데 있다. 최종 목적은 논리습득과 과학적 사고이지만, 이를 위한 학습내용은 보다 실생활과 밀착되어 있어야 했는데 그러지 못하였다. 이러한 이유로 학교를 졸업하고 사회에 나가게 되면 학교에서 학습한 지식이 실생활을 살아가는데 큰 도움이 안 된다는 불만이 생기게 된 것이다. 학생은 학생대로 기업에서 자신의 지식을 사용할 기회를 찾지 못하며, 기업은 기업에 필요한 지식을 갖추지 못한 직원들에게 불만을 갖게 되었다. 논리와 과학적 사고능력을 갖추기 위해서는 심층적 지식의 학습이 필요한데, 한국의 대학입시제도는 이를 불가능하게 만들고 있다. 즉 대학입시를 위한 단편적이고 획일적인 지식들만이 학습되고 있는 것이다(김혜숙, 2005:73).

21세기 들어 우리는 산업사회에서 정보사회로, 그리고 지식사회로의 전환을 경험하고 있다. 지식사회에서는 개인과 국가의 힘을 지식이 결정한다. 얼마나 많고 다양한 지식을 축적하고 있느냐에 따라 개인과 국가의 성패가 갈린다. 이러한 지식사회에서 개인에게 그리고 국가에게 있어 지식학습은 절대적으로 요구되는 것이다. 그런데 이제 문제는 어떠한 지식을 학습하느냐 하는 것이다. 그야말로 다양한 영역에서 빠른 변화가 일어나고 있는 21세기에 사회에서 적응하기 위해서 학교 안에서 배우는 지식으로는 불충분하다. 다양한 영역에 대한 지식의 수요가 증가하고 있고, 위에서 이미 언급했듯이 다양한 영역에 대한 지식을 학습할 수 있는 채널도 증가하고 있다. 또한 과거 세대가 다양한 지식, 새로운 지식의 학습이 낮설었다면 최근 신세

대들은 다양성과 새로운 것에 대한 수용도가 높은 편이다. 이는 태어날 때부터 IT를 비롯한 다양한 커뮤니케이션 채널을 접했기 때문이다(김혜숙, 2005:125).

또한 과거 절대적인 것으로 인정되었던 지식의 체계와 내용에 대한 권위가 사라지고 있다. 교사들에 의해서 일방적으로 결정되던 학습지식에 대한 문제들이 제기되고, 이에 따라 학습내용 또한 빠르게 개편될 조짐을 보이고 있다. 이는 근대 이후 유지되어 오던 지식의 절대성이 탈근대사회로 들어서면서 약화되고 있는 현상과 무관하지 않다. 이에 대해 하연섭(2005)은 하나의 지식이 절대적 가치를 인정받던 시대가 지나고 이제 지식의 생명주기가 짧아지고 있다고 지적한 바 있다. 같은 맥락에서 지식의 이동성이 절대적으로 증가하고 있다는 주장도 제기된 바 있다(Unesco, 2005; 하연섭, 2005에서 재인용).

다양성과 실용성의 방향으로 변화하고 있는 사회의 흐름에 따라 개인이 학습하는 지식 또한 이에 따라 변화하고 있다. 즉 비실용적인 이론적 지식보다는 바로 사용할 수 있는 실용적 지식을 더 학습하려고 한다. 즉 사물지, 사실지보다 아는 것을 실생활에 적용시킬 수 있는 경험지와 방법지를 학습하는 것이다. 이 때 경험지와 방법지는 과정적 지식과도 연결된다. 쉽게 말해 무엇을 어떻게 해야 한다는 것에 대한 경험과 숙련을 의미한다. 이는 경험과 실습을 통해서 습득하는 것이다. 물론 대학입시 제도가 변하지 않는 상황에서 아직 중·고등 교육에서 실용적 지식에 대한 학습은 미미하다. 어떻게 보면 기초적 지식을 함양해야 할 중·고등 교육에서 실용적 지식의 학습이 증가하는 것은 바람직하지 않을 수도 있다. 하지만 곧바로 사회에 투여될 대학생들의 경우에는 이러한 실용적 지식에 대한 학습수요가 크게 증가하고 있다. 대학에서도 이론적 지식을 가르치는 철학 등 인문학 분야, 기초과학을 가르치는 공학 분야가 쇠락하고 있으며, 기업에서 원하는 실용적 지식을 학습할 수 있는 경영학 등 응용과학 분야가 급부상하고 있다.

정보화로 인해 지식을 생산하고 제공하는 채널이 증가하면서 지식들 역시 크게 증가하고 있다. 지식의 양이 폭발적으로 증가하면서 지식경제의 붐이 일어나고 있다. 이런 상황에서 넘쳐나는 지식들로 인해 유용한 지식들을 ‘선별’해내고, 잘 ‘조합’하

는 능력에 대한 학습수요도 증가하고 있다(김혜숙, 2005:125). 수많은 지식들 중에 옥석을 구분하고, 또 골라진 지식들을 분석하고 재조합하여 자신에게 가장 유용한 지식으로 만들어내는 능력에 대한 학습이 요구되고 있다. 이러한 능력은 지식들을 엮어내는 지식을 갖추고 있어야만 가능하다. 지식을 엮어내는 지식, 즉 앞에서 얘기한 메타지식에 대한 학습이 늘어날 것이다. 이 메타지식에 대한 학습은 사회의 복잡계화에도 연관되어 있다. 사회가 복잡계화됨에 따라 우리는 항상 불확실성에 직면하고 있다. 언제 어디서 어떤 일이 터질지 모르는 상황이 된 것이다. 우연적으로 발생한 일이 더 이상 우연이 아니게 된 것이다. 그런데 이러한 불확실한 사건들의 발생의 일상화는 우리에게 이에 대한 신속하고 유연한 대처를 요구하고 있다. 이때 신속하고 유연한 대처를 하기 위해 절대적으로 필요한 것이 바로 문제를 해결할 수 있는 지식들을 선별하고 조합하여 가장 유용한 지식을 만들어내는 메타지식이다.

제 2 절 지식검색으로 인한 학습의 변화 사례 연구

학습의 커다란 변화를 가져온 큰 동인 중 하나는 정보화이고 그 중에서도 인터넷을 통한 지식검색이다. 앞에서 밝혔듯이 지식검색은 지식iN 등의 포털지식검색과 더불어 인터넷을 통해 검색하고 다운로드받아 학습에 사용하는 행위를 포괄하는 개념이다. 이러한 지식검색은 일상생활에 다양한 변화를 가져왔다. 그 중 대표적인 것이 바로 학습에서의 변화이다. 이번 단락에서는 지식검색이 일상화되면서 우리의 학습행위에 생긴 변화들을 제시해볼 것이다. 이를 위해서는 본 연구를 위해서 실시한 집단심층면접조사(FGI)의 결과와 연구진 자체적으로 조사한 사례분석이 사용될 것이다. 학습의 변화에 대해서는 앞의 단락에서 설명한 3가지의 변화, 즉 학습주체의 변화, 학습채널의 변화, 학습내용의 변화 중 학습채널과 학습내용의 변화에 초점을 맞출 것이다. 그 이유는 학습주체의 변화는 지식검색의 등장에 의해서라기보다는 사회 전체의 흐름이 학습주체를 교육제도 내의 학생에서 일반인 모두로 확장시키고 있기 때문이다.

1. 지식검색을 통한 학습채널의 변화

가. 선택의 대상: 강사와 교사는 주어지는 것이 아니라 선택의 대상이 될 것

지식검색에 많은 질문이 올라와 있는 것 중 하나는 바로 학원에서의 명강사를 추천해달라는 질문이다. 과거 명강사는 입소문으로 수 명 정도가 유명한 정도였으나 지식검색에 명강사들이 추천되면서 이제 실력은 있었으나 잘 알려지지 않았던 강사들이 인기강사로 부상하게 되었다. 학원을 선택하는 기준은 강사의 자질이 가장 중요한 잣대이며 강사의 자질은 사전에 인터넷을 통해서 알려지고 있다. 또 메가스터디와 같은 인터넷 동영상 강의가 인기를 끌면서 강사 추천에 대한 문의와 답변이 끊이지 않고 있다. 학원의 강사는 이제 영화의 배우와도 같다. 즉 스타강사가 있느냐 없느냐에 따라 학원의 인기도가 결정되는 것이다. 스타강사를 영입하기 위해서 학원측은 수억 원의 몸값을 지불하기도 한다. 모든 것은 **지식소비자인 학생들에 의해서 결정된다**. 선택은 학생이 하는 것이다. ‘토익 LC 학원 명강사 추천해주세요’, ‘온라인, 오프라인 합친 대한민국 최고 대입 명강사는?’, ‘인터넷강의 명강사 추천해주세요’ 등의 질문에 많은 답변들이 올라오고 있다. 학생에 의해서 선택되는 것은 비단 학원가의 강사들뿐이 아니다. 선택권이 제한되어 있는 제도권 학교의 교사들도 선택에서 자유롭지 않고 있다. 학교의 공식사이트에 어떤 교사가 잘 가르치는지, 어떤 교사가 잘 못 가르치는지에 대한 글들이 올라오자 학교에서는 이런 글들을 올리는 게시판을 삭제하는 방향으로 사이트를 운영하고 있다. 그러나 학생들은 자기들만의 인터넷 커뮤니티를 구성하여 그 안에서 어떤 교사들이 훌륭한지 그렇지 않은지에 대한 정보들을 공유하면서 약간의 선택권이 주어질 때 교사를 선택하는데 이용하고 있다. 대학에서도 마찬가지이다.

집단심층면접조사를 통해서도 강사와 교사를 선택하는 검색행위가 이루어지고 있음이 나타났다.

1) 강사의 선택

- 지식인에 들어가 보면 자기들이 경험한 것처럼 이 선생님 강의를 들었더니 성적

이 이렇게 올랐다 이런 것이 있잖아요. 그런데 그런 것은 다 알바래요. 그래도 유명한 선생님들 이름이 분야별로 있잖아요. 그래서 익히 들어본 이름의 선생님들의 오리엔테이션 강의를 한번씩 신청하기 전에 들어보고 그리고 주변에 선배나 언니들한테 물어보기도 하고요...(중략)... 너무 극단적으로 칭찬만 하거나 그리고 딱 유명 강사들에 대한 칭찬은 거의 다 알바라고 들었어요.(이○○, 6-1)

— 요즘에는 그렇게 인터넷 찾으면서 하는 숙제는 안 내 주고 그냥 문제 풀어오라고 그래요.(김○○, 6-3)

2) 교사의 선택

— 원래 학교사이트 게시판은 학교 선생님 중 누가 잘 가르치는지 누가 못 가르치는지 그런 정보로 도배되어 있어요. 그런데 학교에서 막아버렸죠. 하지만 그런다고 우리가 정보를 공유 안하나요? 선생님들 모르게 학생들끼리 포털에서 커뮤니티를 만들어서 그 안에서 선생님들 정보를 공유해요. 대부분 안 좋은 선생님들 얘기가 올라오죠. 누구는 너무 못 가르친다. 누구는 선생 자질이 없다. 등등 얘기가. 또 많이 올라오는게 어떤 선생님은 무얼 좋아한다 등의 얘기에요. 이런 정보를 가지고 선생님들 좋아할만한 행동을 하면 생활평가가 좋게 나오니까요 유용하게 사용할 수 있어요. 선생님들을 전혀 모를걸요 이런 사이트가 있는지.(김○○, 6-3)

나. 지식검색이 교사의 역할을 대체할 것

지식을 검색하고 학습하는데 있어서 과거에는 책을 통해서 검색하고 교사를 통해서 학습을 하였지만, 이제는 학생들 스스로 지식을 공유하는 커뮤니티를 구성하여 지식을 학습한다. 또 학부모들은 높아진 학력을 갖추고 있기에 일반 교사들에 버금가는 교육능력을 보유하고 있고, 학부모들이 이 커뮤니티의 일원으로 가세하여 학생들의 학습에 도우미 역할을 하고 있다. 바로 **학생과 학부모들이 만들어가는 지식학습 네트워크가 교사의 역할을 대신**하고 있는 것이다. 공부하는 방향이라든지, 특정고 지원에 필요한 자문 등을 교사에게 하지 않고 지식검색 네트워크를 통해서 하는 경향이 뚜렷해지고 있다. 심층면접인터뷰에서는 학생들끼리 모르는 지식들을 찾고, 찾은 지식들을 공유하여 함께 학습하는 네트워크를 이용한다는 내용이 있었다.

— 공부할 때 공부하는 인터넷 카페가 있으니까 들어가서 학생들끼리 모여서 모르

는 것을 질문하기도 하고 강의도 올려주기도 하고요...(중략)... 학생들도 있고 중고등학생만요. 중고등학생 그런 카페요...(중략)... 제가 6학년 때 처음 중학교 올라가니까 긴장이 되니까 공부를 조금이라도 해 봐야지 해서 그래서 카페를 검색을 했더니 나오더라고요.(황○○, 6-2)

또 시험 전에 유용한 유명 학원들의 과거 기출시험지 등을 교사를 통해서가 아니라 이를 전문적으로 수집하는 사이트를 통해서 검색하고 학습하는 행위가 증가하고 있다. 심층면접인터뷰에서도 이러한 사이트 중 ‘죽보닷컴’이라는 사이트가 언급되었다. 학생들은 이 사이트를 통해 과거 유명학원의 명강사들이 만들어놓은 시험문제들을 검색하고 이를 학습하여 시험에 대비하고 있다.

— (시험문제 유통은) 죽보닷컴이요. 거기가 유료인데 학교마다 시험문제 과목별로 다 있어요...(중략)... 보통 학원 같은 데에서 학생들이 시험지 달라고 하고 문화상품권 5천원짜리 주고 그런 식으로 해서 학원에서 올리더라고요.(양○○, 6-7)

2. 지식검색을 통한 학습내용의 변화

가. 방법지 학습이 증가할 것

지식검색이 학습에 가져온 큰 변화 중 하나는 바로 학습되는 내용의 다양성을 크게 확대시켰다는 것이다. 특히 학교에서 배우는 이론지, 사실지 이외에도 다양한 방법지들을 지식검색을 통해 학습하게 했다. 학생들은 정규교육과정에서 배울 수 없는 다양한 지식들을 지식검색을 통해서 배우고 있다. 대표적인 것 중 하나가 컴퓨터에 관한 것이다. 컴퓨터에 대해서 학교에서 어느 정도 가르치고는 있지만, 학생들이 정작 필요한 학습내용은 지식검색에서의 질문과 답변을 통해서 이루어지는 경우가 많다. 학교에서 이러한 지식을 잘 가르칠 교사가 제대로 없기 때문이기도 하며, 지식검색을 이용하는 것이 자신에게 필요한 방법지를 신속하게 학습할 수 있기 때문이기도 하다. 심층면접에서는 지식검색을 통해 포토샵을 잘 활용하는 지식을 학습했다는 이야기, 윈도우와 컴퓨터 충돌이 생겨 이를 해결할 지식을 학습했다는 이야기들이 나왔다.

1) 포토샵 활용 지식학습

- (최근에 검색해 본 것은) 포토샵에서 사진 간단히 꾸미는 것이요. 거기 인터넷에 가면 어떻게 하면 블로그나 카페에 사람들이 많이 올려놓고 어떻게 하는 방법해서 해놓으면 관심 있는 것을 활용하고 따라서 하는데 나중에 내 싸이 홈페이지나 그런 데에 사진 올릴 때 그런 것을 많이 사용해요.(김○○, 6-3)
- 글을 검색해서 친구들 사진 찍은 것을 올린다고 하면 거기에 홈페이지에다 사진을 올리고 그렇게 했죠...(중략)...친구들이랑 사진을 찍었을 때 재밌었던 것이나 웃긴 사진도 있고 그러니까 그런 것 보면서 웃고 그래요...(중략)...포토샵 어떻게 하는 법 물어봤더니 사람들이 대답을 해 줘서 그것대로 했어요.(김○○, 6-3)

2) 윈도우와 컴퓨터 지식학습

- 저는 노트북을 산지 얼마 안 돼서 요즘에 나오는 노트북들이 다 비스타가 깔려 있더라고요. 그래서 엑스피랑 다른 점도 많고 또 호환성 문제 때문에 충돌하는 것도 많고 그래서 그런 것을 해결하느라고 많은 검색을 해 봤고요.(안○○, 5-6)

나. 경험지 학습이 증가할 것

학생들에게 학교에서의 교과과정의 학습 이외에도 중요한 것이 바로 학생들의 미래진로에 대한 지식습득이다. 가장 고민하는 것이 바로 진로이지만, 학교 안에서는 이를 위한 상담시스템이 제대로 갖추어지지 않고 있다. 진로상담은 주로 어느 대학의 어느 학과로 갈 것인지가 대부분이며, 실제로 학생들이 필요로 하는 진로상담, 즉 어느 직업을 택할 것인지, 무엇을 할 것인지에 대한 상담기능을 학교는 해주지 못하고 있다. 진로에 대한 지식을 절실히 필요로 하는 학생들에게 학교는 거의 기여를 못하고 있다. 학원도 마찬가지이다. 입시에만 비중을 크게 두는 학원은 대학입학을 대전제로 모든 시스템이 이루어지기 때문에 학생의 미래 진로에 대해서 고민하지 않는다. 이러한 상황에서 학생들은 미래 진로에 대한 지식습득에 있어서 일종의 사각지대에 내버려져 있었다. 하지만 지식검색이 등장하면서 이러한 고민들이 사라지고 있다. 학생들은 자신이 미래에 어떤 직업을 선택할 지에 대해 지식검색을 통해서 이러한 직업을 선택한 사람들의 경험담을 학습하고 있다. 즉 **경험지에 대한 학습**이 이루어지고 있는 것이다. 어떤 직업이 좋을지, 그 직업이 과연 얼마나 보수가

주어지는지, 그 직업을 갖기 위해서 필요한 조건들은 무엇인지, 그 직업을 갖게 되면서 겪는 어려움과 고민들은 무엇인지에 대한 지식들, 그야말로 경험에서 우러나오는 지식들이 지식검색을 통해 제공되고 학습되고 있다. 심층그룹인터뷰에서는 취업정보검색, 간호사가 되기 위한 경험지 학습, 교사가 되기 위한 경험지 학습, 작사가 되기 위한 경험지 학습에 대한 내용이 있었다.

1) 취업정보검색

- 저는 취업 정보 같은 것은 인터넷 카페 같은 곳이 많잖아요. 그런 곳에 가 보면 사람들이 자기 경험담이나 그런 것을 올려서 제가 필요한 것이 딱딱 있잖아요. (김○○, 5-1)

2) 간호사에 대한 경험지 학습

- 간호사 학원(사이트)이 있어요. 거기에서 또 물어보는 것이 있어서 상담하는 데가 있어서 컴퓨터로 상담했어요...(중략)...(알게 된 경로는) 그냥 지식인에서요. 그냥 간호사 하면 쪽 나와요.(양○○, 6-6)

3) 교사에 대한 경험지 학습

- (선생님이 되고 싶은데 검색하면) 사범교나 임용 그런 것이 떠오. 그때는 유치원 교사 하고 싶어서 유아 교육과 쪽으로 많이 검색을 했는데 진짜 유치원 선생님 이신 분들이 많이 글을 올리셨어요. 어떤 쪽으로 해서 이렇게 하면은 된다고요. (김○○, 6-3)

4) 작사가에 대한 경험지 학습

- (작사가가 되고 싶어) 제가 지식검색 해서 찾아보니까 처음에 할 때는 직접 작사가를 찾아가서 인정을 받는다는가 아니면 어떤 회사의 오디션을 봐 가지고 해야 된다고 하더라고요.(황○○, 6-7)

다. 조합지(메타지) 학습이 증가할 것

여기서 조합지식은 **지식과 지식을 엮어서 또 다른 지식으로 만들어내는 지식**을 말한다. 즉, 단편적인 지식들을 각각 학습하고 분석하여 새로운 지식으로 조합해내는 지식이다. 지식검색에서는 단편적인 지식들이 주로 찾아지기 때문에 결국 중요

해지는 것은 단편적인 지식들을 어떻게 조합하는가에 대한 지식이다. 이를 위해서는 기본적인 지식들을 갖추어야 하는 것은 물론 논리와 정리능력까지도 필요하다. 하지만 조합지식이 처음부터 갖추어지는 것은 아니다. 지속적으로 여러 지식들을 요약하고 분석하여 조합하는 훈련을 거쳐야만 갖추어진다. 지식검색의 등장은 학생들에게 지식들을 조합하는 기회를 증가시켰고, 학생들은 이를 통해 조합지를 학습하고 있다. 대표적인 예로 지식검색을 통한 독후감 숙제를 들 수가 있다. 방학이 되면 어김없이 나오는 독후감 숙제에 대해 많은 학생들은 책을 한 권 다 읽기 보다는 지식검색을 통해서 찾을 수 있는 그 책에 대한 몇 개의 독후감을 읽고 이 독후감들을 요약하고 조합하여 또 하나의 독후감을 만들어 제출하고 있다. 심층그룹인터뷰에서도 독후감 숙제를 하는 데 있어서 책을 읽기보다는 독후감들 몇 편을 읽고 새롭게 하나로 정리했다는 학생들이 있었다.

1) 독후감 숙제

- 방학숙제가 인생수업이라는 책을 읽고 독후감 쓰는 건데요, 사실 읽기도 귀찮고 해서 지식검색 이용해요. 지식검색에서 인생수업 이렇게 치면 쪽 나오는데 거기에서 맘에 드는 것 있으면 엮어 가지고 그걸 토대로 써요. 이런 숙제는 점수가 중요한 게 아니라서 일단 했느냐 안했느냐만 보거든요. 선생님들이 제대로 읽어 본다고 생각하지도 않아요. 다른 친구들도 다 저처럼 해요.(양○○, 6-7)

독후감 뿐 아니라 음악회, 미술관 방문기, 영화감상문 등도 자주 숙제로 받는 학생들은 유적지를 방문하지 않고도, 영화를 보지 않고도 방문기와 감상문을 제출한다. 모두 지식검색이 있기 때문이다. 방문기 중 잘 쓴 것들 몇 개, 영화감상문 중 잘 쓴 것 몇 개를 읽고 이것들을 조합하여 하나로 엮어서 제출하는 것이다.

2) 방문기, 영화감상문 숙제

- 그냥 방학숙제 얘기할게요. 방학 숙제가 음악회 2개 갔다 와서 그것에 대한 보고서 쓰고, 미술관 갔다 와서 보고서 쓰고, 봉사 활동하고 뭐 포스터 쓰는 것 있는데 포스터 그려오구요. 그런데 갈 시간도 없고 가기도 귀찮고 지식검색에 들어가면 방문기, 소감들 다 있거든요. 그것 잘 짜깁기해서 숙제를 내요.(양○○, 6-7)

- 화려한 휴가 보고 감상문 쓰는 것이 숙제였어요. 영화는 재밌게 봤는데 글쓰기는 귀찮아서. 인터넷 보면 영화 리뷰 같은 것이 나와 있잖아요. 그런 것도 보고 감상문 쓰는 거죠. ‘화려한 휴가’ 감상 검색어로 치면 너무 많을 정도로 감상문들이 많아요. 이 중에 몇 개 골라서 하나로 만들죠. 저와 다른 생각인 부분은 빼기도 하구요. 사실 사람들이 느끼는 게 다 비슷하지 않나요? 그래서 제가 굳이 올리지 않아도 저랑 똑같은 생각들의 사람들이 올리고 그게 통념으로 되어 있으니까요.(이○○, 6-1)

이러한 조합지식의 학습에 대해서는 적지 않은 비판이 있을 수 있다. **하이퍼텍스트에 대한 비판**이다. 학생들이 책을 읽지 않고 독후감들을 짜깁기만 한다면 학생들이 책에 담겨있는 심오한 뜻을 이해하지 못할 것이다. 콘텐츠를 접하지 않고 콘텐츠의 껍데기만 접하다보면 결국 내용을 이해하지 못할 것이라는 비판이다. 미술관을 직접 가고, 음악을 직접 듣고, 영화를 직접 보는 것이 학생들에게는 가장 훌륭한 학습이 될 것인데, 그렇지 않고 베끼기와 짜깁기 능력만 키워주는 것은 대단히 우려할 만한 일이라는 것이다. 이는 지식검색이 가져올 수 있는 부정적인 결과 중 하나임에 틀림없다. 즉 심층적인 지식을 오랜 시간을 두고 고민하며 학습하여 자기 것으로 만들기 보다는 **가벼운 지식만을 빠르게 습득하면 결국 세상에 대한 이해의 폭이 좁아질 가능성도 높다.**

3. 교육방식의 변화

가. 전통적 학습자료 찾기에 대한 학생들의 거부감이 수용될 것

학생들은 과제를 해결하기 위해서 먼저 지식검색을 이용하는 것을 당연시 여기고 있다. 보다 빠르고 많은 양의 자료를 찾을 수 있기에 어찌면 당연한 일인지도 모른다. 물론 대학생들 같은 경우에는 논문이나 책들을 찾아야하는 경우가 많기에 도서관을 이용하는 경우가 많지만 고등학생까지는 단편적인 지식들을 과제로 제출하는 경우가 많기에 지식검색 이외에 다른 방식으로 과제를 해결하는 것은 이제 익숙하지 않은 일이 되어 가고 있다. 이와 관련해서 집단심층면접조사(FGI)에서는 학생들이

이 이제는 도서관을 찾거나 학교자료실을 찾아서 과제를 해결하는 전통적 방식을 이제는 지식검색으로 대체하고 있다는 것을 지적한 현직교사들이 있었다. 그런데 이는 어쩔 수 없는 대세이며, 많은 문제점에도 불구하고 이에 적절하게 교사가 대처하는 것이 현명하다는 반응이 대부분이었다.

- 제가 가르치는 것이 한문이거든요. 써 오는 것이라 일단 고사성어나 단어가 있으면 그것에 대한 배경지식을 많이 알아오라고 하는데 거기에서 활용할 수 있는 인터넷이죠. 학생들이 도서관에 가서 지금 찾을 수가 없어요. 사실 도서관에서 어떤 자료나 정보를 찾는다는 것이 굉장히 시간과 노력을 많이 요하잖아요. 그런데 인터넷만큼 빠르고 가까운 것이 없기 때문에 학생들이 거기에 매료되다 보니까 도서관에서 어떤 것을 찾는다는 것은 아직 무리인 것 같습니다.(최○○, 3-3)
- 학생들 중 거의 90% 이상이 들어가서 특별하게 책을 찾아서 하는 것 같지는 않고 다 지식검색 들어가든지 거기에 들어가서 숙제에 필요한 자료를 얻는 것 같아요. 이해도 되고, 이에 맞추어서 교사가 현명하게 대처해야죠.(김○○, 4-5)

나. 조합지식을 늘리는 방향으로 교육이 진행될 것

지식검색을 통해 학생들이 독후감과 같은 과제들을 베끼거나 짜깁기를 해서 제출하는 것에 대해서 연구진은 현직 교사들이 크게 우려를 하고 있을 것이라고 예상하였다. 하지만 집단심층면접조사(FGI)결과는 달랐다. 이들은 우려를 하기 보다는 이러한 현상을 있는 그대로 받아들이고, 이에 교사들이 적절하게 대처를 해서 학생들에게 도움이 되도록 하는 방안을 강구해야 한다고 응답하였다. 이런 저런 지식들을 편집하는 것도 지적능력을 향상시키는 것이며, 숙제를 안 한 것보다 지식검색을 하면 일단 한번 읽어보기라도 하니까 나름대로 의미가 있다는 것이었다.

- 저는 과제를 내는 것 자체가 전통적인 방법이고 그냥 감상을 써 오라든지 아니면 책 읽고 독후감을 쓰기 방학 과제로 그런 것을 주로 내고 있거든요. 그런데 중학생 수준이기 때문에 베껴오거나 하면 그것이 어휘라든지 문장이 금방 티가 나요. 정보를 얻는 것은 좋지만 니 생각을 바탕으로 써야 된다고 하면 그런 것은 금방 발견을 할 수 있거든요. 학생들이 베낀 건지, 자료를 모아서 새로 정리한 것인지 구분할 수 있는 것을 알기 때문에 함부로 베껴오지 못하죠.(이○○, 3-6)

- 지금 말 그대로 정보화 사회이기 때문에 인터넷 상에서 정보 자체가 넘쳐 나잖아요. 그 정보를 내가 얼마나 많이 알고 있느냐가 중요한 것이 아니고 지금 많이 나오는 얘기인데 얼마나 많이 알고 있고 얼마나 많이 정보를 가지고 있느냐가 중요한 것이 아니고 그 정보를 얼마만큼 비판적으로 선별할 수 있느냐 그것이 중요한 것 같아서 우리 선생님들도 교육방식을 그러한 쪽으로 가고 있습니다.(최○○, 3-3)
- 사실 우리 어릴 때에도 독후감 써오라고 하면 전과에 있는 요약문들 약간 변형 시켜서 하고 그랬잖아요. 지금 학생들도 마찬가지로인 것 같아요. 책 읽는 것은 누구에게나 쉬운 일은 아니니까요. 요즘은 특히 학원이다 뭐다해서 학생들이 책 읽을 시간이 더 없죠. 자신들도 숙제는 해야 하는데, 선생님은 ‘나도 지식검색 다 알고 있다’고 얘기하지, 시간은 없지, 그러니 여러 독후감들을 읽고 새로운 독후감으로 만들려고 하는 것 같아요. 최선은 책을 읽고 쓰는 것이겠지만, 최선이 안되면 차선이라도 택해야죠.(장○○, 3-8)

다. 과제 제출 범위가 지식검색을 의식하며 변화될 것

하지만 학생들이 지나치게 지식검색에 의존하기 때문에 교사들은 과제를 낼 때 이를 미리 의식하여 제출할 과제들을 선별적으로 내야하는 상황을 겪고 있었다. 번역과제를 내면 학생들이 스스로 번역을 하지 않고 지식검색에 ‘번역요청’글을 올려서 해결한다거나, 수학문제를 풀어오라고 해도 ‘문제 풀어주세요, 내공 드림’이라는 식으로 숙제를 해오는 아이들이 늘었기 때문이다.

- 애들이 아직 어리기 때문에 검색 사이트에서 어떤 역사적 사실 숙제를 내 줬으면 자세하게 읽어볼 수 있는 것이 아니라 방학 숙제니까 예를 들어서 ‘무슨 수행평가 숙제니까 답변 주세요’ 하면 딱딱 요점 정리가 되어 있는거예요. 그것은 너무 거져 먹는 것 같고 그런 것 같은 생각이 들어서 그런 것에 대해서 좀 고민을 해 봤었고 또 한 번은 학생 한 명이 ‘선생님 그러면 인터넷에서 그냥 정리된 것 베끼는 것이나 아침에 학교 와서 친구 것을 베끼는 것이나 무슨 차이가 있나요?’ 이렇게 물어봐서 제가 당황한 적이 있거든요. 이것을 어떻게 대답해 줘야 좋을 까 그래서 좀 숙제 내주면서 그런 부분에서 고민될 때가 있어요.(오○○, 3-1)
- 작년 같은 경우에는 방학 숙제를 그런 것을 냈었어요. ‘어떤 영화나 책을 보고 영어로 A4 1장 정도로 영작해 오기’ 애들이 베끼는 애들도 있고 모르는 단어는 어떻게 할지 물어봐요. 그래서 정 어려우면 알타비스컴을 이용해서 거기 영문번역

기라는 프로그램이 있잖아요. 그것을 이용해라 했는데 엉망진창으로 해온거예요. 그런 애들도 있고 그래서 별 의미가 없고 번역 숙제는 안 내요. 정정하기도 힘들고요. 더 문제는 ‘숙제 대신 해달라, 내공준다’고 부탁하는 거죠. 정말 문제예요.(김○○, 3-4)

라. 학습자료 준비에 있어서의 지식검색 활용 증가

그런데 교사들도 수업을 준비하고, 과제를 내는 데 있어서 지식검색을 다양한 방식으로 활용하고 있었다. 교사들도 지식검색을 이용하는 것이 보다 빠르고 간편하고, 다양한 자료들을 입수할 수 있기 때문에 이것을 이용하고 있다고 답하였다. 과거에는 다른 학교 선생님을 통해서만 입수가 가능했던 자료들, 수업내용과 관련된 배경지식들을 지식검색을 통해서 얻는 교사들이 있었다.

- 여러 가지가 있는데 연구수업을 앞두고 있을 때 어떤 새로운 아이디어가 없을까 그럴 때 유용한 것이 있고 솔직히 학교에서 일도 많고 하다 보니까 자료를 만들기 쉽지가 않거든요. 그런데 거기에 가면 무궁무진한 자료가 다 쫓아서 단원 별로도 할 수 있고 그러더라고요.(김○○, 3-4)
- 저 같은 경우는 과학시간에 다크 초콜릿에 대한 흥미유발을 시켜야 해서 지식검색을 이용했어요. 왜 다크 초콜릿이 좋은지 물론 맛도 있고 그런 것도 있지만은 몸에 좋다 유익하다 거기에 대해서 조사해 봐라 그렇게 해서 저도 그렇게 거기에서 전문 자료를 뽑아본 적도 있어요.(조○○, 3-8)
- 작년에 1학년 과목 중에 한 선생님이 잠깐 빠지시는 바람에 지구과학 파트 쪽을 제가 가르치는 전공이 아닌데 저는 화학 쪽인데 지구 과학 파트를 하는데 난감하더라고요. 굉장히 오래돼서. 그래서 에듀넷에서 그때 저도 나름대로 공부를 하고 지식검색(에듀넷) 쪽에 보니까 멀티미디어 자료 중에 플래쉬 자료가 괜찮은 것들이 많이 있더라고요. 거기에 가면 판출동 이렇게 용기 나오고 일본 쪽과 우리나라 쪽이 지도 나오고 부딪치면서 만들어지는 그런 것들이 있더라고요. 덕분에 수업이 잘 진행되었어요.(문○○, 3-5)

이처럼 지식검색은 학습영역에서 다양한 변화를 이끌어내고 있다. 지식검색으로 인해 미래의 학습영역에서 생겨날 변화들에 대한 정책적 대응방안은 제7장에 제시하였다.

제 5 장 지식검색과 업무방식의 미래변화

제 1 절 업무방식의 역사적 변천

1. 테일러주의에서 유연 전문화까지

역사적으로 업무방식은 여러 가지 형태의 변환을 겪어왔다. 가내수공업형태의 노동이 근간을 이루던 시대에 인간은 혼자서, 혹은 가구원들의 보조에 힘입어 업무공간을 독자적으로 통제하여 원하는 생산물을 만들어내었다. 대개 이 시기에는 업무와 관련한 지식이 작업공간에서 장기간에 걸쳐 도제방식으로 습득되었다(최우영, 1997).

생산력의 발전과 함께 자본주의가 발흥하면서 공장제 수공업 형태가 주된 노동환경을 구성했다. 여기에서는 복수의 숙련공들이 상호간 협업에 의거하여 원하는 물품을 생산했는데, 이들은 주로 노동의 숙련화 과정을 통해 현장에서 업무지식을 습득하고 적용했다.

과학적 관리법이라고 부르는 20세기 초의 테일러주의는 작업장 환경을 획기적으로 변화시켰다. 가내·공장제수공업 형태의 잔재를 일소하고 대규모의 평균적 노동력에 근거한 **테일러식 기계 노동의 도입은 생산력을 비약적으로 발전시켰다**. 이 시기의 업무 지식 습득은 분절화된 단순 업무를 기계적으로 반복하는 과정을 통해 이루어졌다(유홍준, 2000; Beniger, 1986).

이어 등장한 대량생산 대량소비의 포드주의 축적체제는 적어도 작업장의 조건에서는 테일러주의의 관례를 거의 그대로 유지했다. 컨베이어벨트는 여전히 예전의 자리에서 쉼 없이 순환하고 있었으며, 테일러주의화된 노동자는 여전히 익숙한 자리에서 나사를 죄고 있었다. 하지만 이 단계에 이르면서 업무는 더욱 **분절화되고 단순화되었으며, 이에 대한 숙련된 지식의 습득은 한층 중요해졌다**. 이에 따라 대량생산체제에 조응하는 새로운 대규모 직원연수시설이 마련되었으며, 종업원들은

이 속에서 집단합숙의 형태로 일반 업무지식과 필요 지식을 습득했다.

1970년대 이후 대량생산 대량소비 체제가 위기에 봉착하고 개성적 소비, 특화된 소비, 전문화된 소비가 늘어나면서 표준화된 대량생산방식이 수정 혹은 폐기되고 융통성 있는 유연 전문적 생산체제로 전환하려는 움직임이 확산되었다. 유연전문화는 생산현장에서의 융통성과 창의성을 일정 부분 허용함으로써 탈표준화된 소비자의 기호에 부응하고자 한 산업의 전략적 선택의 결과라고 할 수 있다. 다품종 소량 생산과 적시생산(JIT production) 체제의 도입과 확산은 이러한 전환의 구체적 징표로 해석된다. 분절화된 테일러주의식 업무에 일정한 구상권이 부여되고 수평적 조직재편, 태스크포스(Task Force)형 조직, 팀제, 멀티 태스킹(Multi-tasking), 상호평가제 등이 확산되었던 것도 마찬가지로 맥락에서 이해할 수 있다.

이와 같은 **유연전문화 추세와 함께 업무지식의 순환주기가 짧아졌으며, 업무지식의 습득 수단도 다원화**되었다. 기업연수원이나 전문 산업교육기관에서 표준화된 전문지식을 습득하기보다는 급변하는 업무환경에 걸맞게 JIT(Just-In-Time)방식으로 또는 온라인 교육을 통해 업무 지식을 습득하는 종업원들이 늘어나고 있는 것이다.

2. 지식정보화 시대의 업무방식

디지털 혁명으로 일컬어지는 지식정보화는 가장 우선적으로 위기에 봉착한 거대 포드주의 기업의 업무수행 능력을 극적으로 개선시켜 주었다. 지식정보화를 통한 노동의 유연전문화는 구상능력을 노동현장에 일정 부분 되돌려줌으로써 개성적이고 전문적인 특화상품을 생산하려는 ‘능동적 전략’과 몰인격적인 디지털 정보화시스템을 도입하여 통제 및 관리비용을 줄이고 생산에서의 투입비용을 줄이려는 ‘우회적, 수동적 전략’의 합성물이라고 할 수 있다(Cornish, 1996; 최정호·김형국, 1990).

산업경제에서 디지털경제로 이행하면서 지식·정보의 유통에 필요한 비용 또한 크게 낮아졌다. 더불어, 질서와 중앙통제, 일련 시간, 전문적 스킬 대신에 자율성과 융통성, 다중 시간, 구상 능력 등이 효율적인 업무 수행에 요구되는 미덕으로 강조되기 시작했다.

〈표 5-1〉 산업경제와 디지털경제의 업무환경

산업경제의 업무환경	디지털경제의 업무환경
순차처리(serial processing)	병렬처리(parallel processing)
물리적 공간	개념적 공간(conceptual space)
사전 계획(preplanned)	자발(임의) 계획(spontaneous)
질서(ordered)	융통성(flexible)
일련 시간(linear time)	다중 시간 (multiplexed)
고갈 자원	비고갈 자원
신속공정(speedy processes)	주문공정(customized processes)
양(quantity)	질(quality)
자동기계	정보기계
내구상품(durable goods)	일회용 상품(disposable goods)
엄격한 수직적 위계	수평적 네트워크
획일 노동자(workers indistinguishable)	개인
중앙통제	자율성(empowerment)
생산성	효율성
공정에 의한 에너지(processed energy)	정신에너지(mental energy)
회계(accounting)	가치평가(valuing)
전문화(specialization)	구상(개념)화(conceptualization)

*출처: Bleecker, S. E., 1988.

특히 IT의 발전은 일하는 방식과 내용을 과격적으로 변화시킴으로써 지금까지 자명한 것으로 통용되던 업무지식과 기능들 중 상당수를 쓸모없게 만들고 종업원의 재교육이나 교체를 강제함으로써 직업구조의 재편과 기업 구조조정을 촉발한다. 하지만 다른 한편으로 IT의 도입 자체가 복잡하고 불확실한 상황에 효율적으로 대응하기 위한 것이기 때문에 **업무의 자율성을 높이고 종업원들의 경쟁력을 높이는 역할**을 한다. 더불어, IT는 개별 구성원이나 팀별로 **분권화된 의사결정에 따른 직무수행의 결과에 대한 책임성을 강화**하는 작용을 하기도 한다.

업무지식과 관련해 IT가 갖는 중요한 의의 중 하나는 인트라넷 등 기업 내부 통신망을 이용한 커뮤니케이션의 증대가 구성원들 간의 자유롭고 신속한 상호작용의 빈도를 높이고, 업무수행의 시간적·공간적 제약을 뛰어넘게 하며, **업무지식의 확보 채널을 다양화**한다는 것이다. 특히 인터넷의 발전은 사무실보다는 시장에 근접한

업무수행과 재택근무를 활성화하며 업무지식 획득의 수단을 무한히 확장한다.²³⁾ 요즘 누리꾼들 사이에는 “신문 한줄 안 읽지만 모든 뉴스는 안다”는 말이 통설이 되고 있는데, 이는 어떤 종류의 정보나 지식도 인터넷에서는 다 입수 가능하다는 것을 의미한다.

특히 인터넷 지식검색서비스는 문답형의 유사 대면적 상호작용을 연출하고 그 장점을 극대화함으로써 새로운 지식 생산과 공유의 모형, 이른바 **온라인 ‘지식생태계’를 새로이 조성**하고 있다. 누구나 인터넷 지식검색 창에 자유로이 글을 올리고 몇 번의 클릭으로 필요한 정보와 지식을 얻을 수 있는 새로운 시대가 열리고 있는 것이다. 이 지식검색은 일상생활의 다양한 영역에 변화를 가져오고 있는데, 여기서는 업무방식의 변화를 논하기로 한다. 하지만 본격적인 변화 논의에 앞서 현재 우리나라의 업무지식에 대한 논의와 웹 2.0시대의 업무환경에 대한 설명을 제시할 필요가 있다.

3. 업무방식과 업무지식의 사회적 이슈

정보화 시대가 도래하면서 한국 조직들은 지식·정보의 중요성을 인식하고 그것을 업무현장에 활용하고자 노력했다. 특히 IMF 경제위기 이후 한국사회에서 정보산업이 새로운 성장 동력으로 주목받으면서 IT의 개발과 보급에 다각적인 지원이 이루어졌다. 이에 따라 정보인프라인 PC의 보급 및 활용, PC통신과 인터넷, 인트라넷의 구축 및 활용 수준이 비약적으로 증가하기에 이르렀다(김종길, 2003; 김종길·김문조, 2006). 더불어, 산업화시대의 전형적 업무 지식 획득 수단이었던 기업연수원의 집합교육, OJT 대신에 사이버교육과 사내 인트라넷, 지식관리시스템 등이 업무 지식 창출과 공유 및 습득의 새로운 수단으로 각광받았다.

23) 산업화 시대에는 사람들이 TV, 신문, 라디오, 잡지 등 4대 미디어를 통해서 주로 정보를 습득해 왔으나, 이제 인터넷을 통한 뉴스 습득 비율이 2006년 현재 48.3%에 달해 TV(42.8%)나 신문(7.3%)을 상회하고 있다. 특히 업무시간대에 인터넷을 통한 뉴스 이용률은 38%로 타 정보매체를 압도하고 있다(나스미디어, 2006; 코리아 클릭b, 2006).

하지만 한국 기업에서 IT를 활용한 업무지식 창출과 공유는 적지 않은 난관에 부딪히고 있다.

첫째, 우리나라 직장인들과 기업 CEO 중에는 지식관리시스템과 같은 **정보 인프라만 도입하면 지식·정보의 업무 활용이 활성화되는 것으로 오해**하는 경우가 많으며, 심지어 이러한 **인프라의 구축을 지식혁명의 완성으로 보는 경향**마저 있다. 대부분의 기업들은 지식 공유 및 창조가 기업경쟁력에 중요한 것으로 인식은 하고 있으나 **지식의 업무 활용능력이 취약**해 ‘Me Too’ 전략을 선호한다.

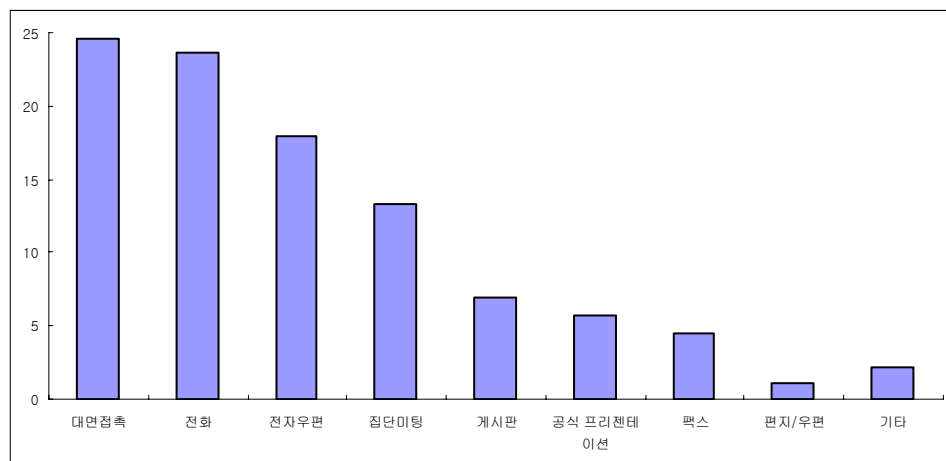
둘째, 한국 조직들의 지식자산에 대한 관심은 꾸준히 증가하고 있으나 아직도 **유형 자산을 지식자산에 비해 높게 평가하는 경향**이 두드러진다. 유형자산은 엄격하게 관리하고 통제하나 무형자산인 지식자산은 비효율적으로 관리되고 있는 업계 현실이 이를 방증하고 있다. 특히 지식축적과 저장의 중요성은 어느 정도 인식하고 있으나 투자와 관리 부족으로 조직원이 공유할 수 있는 축적된 지식은 많지 않다.

셋째, 조직 내 다수의 지식은 암묵지의 형태로 산재되어 있으나 **암묵지를 명시화 하려는 노력이 미흡**해 조직원의 퇴직이나 부서 이동시 상당량의 지식이 유실되고 있다. 또 조직 내부의 정치적인 역학관계와 폐쇄적인 기업문화로 인해 경영활동의 실패 사례가 사실대로 기록되기 어려운 것이 현실이며, 축적된 지식마저도 체계적인 관리가 부족하여 활용도가 저조하다.

넷째, 한국 조직들은 인사, 회계, 판매 등 내부에서 발생하는 데이터 처리를 위한 경영정보시스템(MIS) 구축에 치중하는 반면에, **핵심 지식의 분류, 선정, 공유, 갱신은 등한히** 하고 있다. 그 결과, 인트라넷과 같은 정보시스템을 통해 유통되는 정보의 양은 많지만 업무에 도움을 줄 수 있는 지식은 소량에 불과하며, 대부분 업무성과와는 거리가 먼 뉴스, 통계, 도서정보 등 부가가치가 낮은 데이터 중심으로 이루어지고 있다. 즉, **지식축적의 방향성 부재**로 조직 차원이 아닌 개인 차원의 지식이 비체계적으로 산재하고 있으며 **실질적 업무에 필요 없는 지식이 관성적으로 축적**되고 있다. 또 존재하는 업무 관련 정보마저도 사용자의 편의를 고려한 축적이 되지 못하고 관리자의 편의에 의한 분류체계를 유지하는 경우가 많다.

다섯째, 한국 조직에서 이루어지고 있는 지식공유는 대부분 조직 차원이 아닌 개인 수준에서 **이해 관계자를 중심으로 제한적으로 이루어지는** 특징을 보이고 있다. **혈연, 학연, 지연에 바탕을 둔 개인 연결망** 내에서 상호 목적에 부합될 경우 비공개적으로 이루어지는 것이 대부분이다. 또 지식을 공유하기보다는 지식의 보안에 적합한 조직체제와 기업문화를 유지하다 보니 지식이 아닌 상식의 공유가 대부분이며, 그런 만큼 지식의 실질적 업무 활용 효과도 미미한 형편이다. 한국능률협회가 실시한 한 설문조사 결과에 따르면, IT의 확산에도 불구하고 우리나라 사람들은 여전히 직접 얼굴을 맞대거나 개인적으로 목소리를 주고받는 대인 커뮤니케이션을 중요시하고 있었다(한국능률협회 종합연구소, 1999). [그림 5-1]에서 보듯이, 우리나라 기업조직에서 사내 커뮤니케이션으로 가장 많이 활용되는 수단은 ‘대면 접촉’(24.6%)이었다.

[그림 5-1] 우리나라 기업들의 주요 사내 커뮤니케이션 수단



여섯째, 한국 조직에 만연해 있는 **부서간 장벽과 부서이기주의(Sectionalism)**가 지식의 생산적인 업무 활용에 심각한 걸림돌로 작용하고 있다. 마케팅 부서에서 획득한 고객정보가 생산 부서나 개발 부서로 이전되지 않아 고객가치를 높일 수 있는

제품개발 기회가 상실되는 경우가 많으며, 같은 조직 내에서도 친분관계가 없는 사람으로부터는 중요한 정보나 가치 있는 자료의 수집이 어렵다.

일곱째, 기업교육이 양적·질적인 측면에서 지식 공유 및 업무적 활용을 뒷받침해 주지 못하고 있다. 대다수 한국 기업들이 IMF의 시련을 겪으면서 종업원 교육비를 대규모로 삭감했으며, 인력 채용 방식도 채용 후 ‘바로 쓸 수 있는’ 경력직을 선호하는 쪽으로 바뀌었다. 조직 내 인력개발 프로그램도 다양하고 창의적인 사고를 키우기 보다는 **연수원을 중심으로 한 정형화된 인력육성에 치중하고 있으며, 주로 조직에 대한 충성도를 높이기 위한 획일적인 학습 위주로 짜여 있다.** 이처럼 획일적인 교육제도와 조직문화가 한국 기업 조직을 지배하고 있기 때문에 조직 구성원이 창의적인 사고와 행동 및 실패를 두려워하지 않는 도전 정신을 발휘하기가 기본적으로 어렵다. 최근 벤처기업을 중심으로 변화의 조짐이 일고 있긴 하나, 전반적인 경향은 여전히 조직원 스스로가 ‘튀는 인재’를 추구하기보다는 조직에 융화되어 안주하려는 성향이 강하다. 특히 조직의 허리 역할을 담당하고 있는 중간 관리자들이 하향식(top-down)조직체계에 익숙하여 상향식(bottom-up)으로 진행되는 회의나 지식 관련 동호회에 참여하는데 소극적이며, 기업도 조직원들이 자발적으로 지식의 창출과 공유를 할 수 있는 모임이나 동호회 활동의 지원에 인색한 편이다. 또 대부분의 기업이 실책에 인색하기 때문에 조직원들의 업무자세가 소극적이며, 개성보다 조직의 조화를 강조하기 때문에 획일적인 인력을 양산하는 경향이 있다.

4. 웹 2.0 시대의 도래와 업무환경의 변화

최근 들어 이용자가 지식과 정보를 스스로 생산하고 공유하면서 이른바 ‘참여의 웹’, ‘생활화된 웹’ 등으로 불리는 웹 2.0 트렌드가 확산되고 있다. 웹 2.0은 **이용자가 적극적으로 참여하여 정보와 지식을 생산·공유·소비하는 열린 인터넷**을 의미한다. 특히 경제적으로 웹 2.0은 다품종 소량생산 경제로의 전환을 촉진하고 있다. 이에 따라 기존 오프라인 시장에서는 간과되었던 틈새 제품의 중요성이 커졌으며 중소기업의 경제활동 공간이 확장되었다. 뿐만 아니라 웹 2.0은 내부 중심의 혁신을 넘어

외부의 다양한 채널과 연계된 개방형 혁신체제, 기업 내 담당자에서 구성원, 외부 전문가, 나아가 외부 소비자 전체가 혁신의 원천이 되는 새로운 혁신체제의 도입을 촉매하고 있다. 그리하여 소비자의 역동성과 다양한 아이디어가 신제품 및 신규 비즈니스 발굴 등과 같이 새로운 기회를 탐색하는데 적극 활용되고 있다(권기덕 외, 2007).

웹 2.0 환경 하에서는 이용자가 직접 지식·정보의 생산에 참여하고 활발한 공유, 전파 활동을 수행하면서 지식·정보의 생산과 유통 비용이 더욱 감소하고 있다. 이용자가 일정 수 이상이 되면 활발한 상호작용을 통해 정보의 다양성과 양이 기하급수적으로 증가한다. 이로 인해 소비자와 기업 모두에게 양질의 지식·정보를 저비용으로 획득하는 것이 가능하게 되었다. 뿐만 아니라 지식·정보 생산과 이용의 주체가 소수 전문가에서 일반 인터넷 이용자로 확대되어 지식·정보가 다양해지고 전파되는 범위도 확장되고 있다. 이용자는 지식·정보의 분류 및 평가에서도 주도적인 역할을 수행한다. 이용자의 클릭과 추천이 많은 지식·정보는 메인 화면에 배치되어 더 쉽게 확산된다. 기획자 못지않은 창의력과 기술력으로 무장한 일부 이용자들은 적극적으로 아이디어를 개진하면서 개발자 역할을 자칭하기도 한다. 소스가 공개된 소프트웨어를 누구나 개량·배포할 수 있는 오픈소스 운동에서는 ‘사용자가 곧 개발자’라는 등식이 통용된다. 싸이월드 헬프데스크 ‘제안하기’ 코너의 고객 의견을 반영하여 개편을 단행한 싸이월드 미니홈피, 블로거들 사이에 뜨거운 반향을 일으키면서 포털 ‘다음’까지 동참하도록 한 블로거스피어의 ‘미아찾기 배너운동’, ‘텍스트큐브’를 개발하는 이용자 모임 ‘태터네트워크재단’ 등은 이용자가 직접 만들어가는 웹2.0시대의 진화상을 보여주는 대표적인 예이다.

웹 2.0시대에는 업무의 구상에서부터 완료에 이르는 전 과정에서 때로는 탐색의 목적으로, 또 때로는 구체적인 문제 상황의 해결을 위해 지식검색의 이용이 활발해질 것으로 예상된다. 적절한 지식·정보를 지식검색을 통해 신속하게 입수해서 업무에 활용하는 것이 자신의 업무 능력과 경쟁력을 보여주는 주요 수단이 될 것이기 때문이다. 그 중에서도 특히 한국인들이 가장 즐겨 사용하는 문답형 지식검색서비스는 일상생활의 편의이나 궁금증을 해결하는 수준을 넘어 각종 업무에 필요한 지

식을 얻고 업무 수행과 관련한 구체적 문제 상황의 해결에 일조하는 새로운 유형의 지식커뮤니티로 발전할 것으로 기대된다.

제 2 절 지식검색으로 인한 업무방식의 변화 사례연구

여기서는 본 연구진이 수행한 ‘집단심층면접조사’(FGI)의 내용을 토대로 지식검색으로 인한 업무방식의 변화에 대해서 알아본다. 업무와 관련된 지식에 대한 요청과 답변은 지식검색 서비스 전체에 걸쳐 산포하고 있다. 물론 사용자의 의도나 사용 목적에 따라 지식검색서비스에 올라있는 질문과 답변이 업무적 용도일 수도 있고 그렇지 않을 경우도 있어 사이트 내용 분석을 통해 업무 관련 지식의 형태나 유형 또는 특성을 파악하기는 어렵다. 그런 만큼 여기서는 인터넷 관련 연구에서 통상적으로 애용되는 참여 관찰, 내용 분석, 통계적 조사 분석 대신에 다양한 직종의 종사자들을 대상으로 한 집단심층면접조사(FGI)를 통해 직장인들의 인터넷 활용 정도 및 지식검색의 업무 활용 현황을 살펴본다.

1. 업무의 종류와 특성에 따른 지식검색 활용 차이가 존재

조사결과, 전반적으로 직장인들이 직접적 업무에 필요한 지식을 얻기 위해 인터넷 지식검색을 활용하는 정도는 낮았으며, 업무의 종류와 특성(예컨대, IT 관련 여부)에 따라 지식검색의 이용 정도에 있어서 차이가 났다. 부동산 정보와 같이 업무와 관련한 직간접적 지식을 인터넷 검색을 통해 얻는 것이 용이한 직종의 종사자들이나 상호명을 짓는 문제와 같이 다중의 의견을 듣는 것이 필요한 사안에 대해서는 인터넷 지식검색 활용도가 상대적으로 높았다.

- 업무에 관련 되어서는 부동산 쪽으로 하죠. 기밀일 수 있는데 다 알다시피 2008년도까지 서울, 춘천간 고속도로하고 2009년도에 경전북선전철이 완공이 되거든요. 그래서 저희들 같은 경우에는 강원도 쪽을 해서 평창이 동계올림픽 유치

실패하면서 많은 자금...3500억인데 그것이 춘천과 원주 쪽으로 다 쓸릴 게 커요.
(문○○, 1-6)

- (지식검색에서)그렇죠. 저는 춘천에 대해서 어떤 부동산이라든지 춘천 부동산 카페가 있어요. 그러니까 살짝 입질을 해보는 거죠.(문○○, 1-6)
- (지식검색에 물어본건)상호명을 생각했을 때 예전에는 ‘미카사’라고 해서 스페인어로 우리집이라는 말이에요. 스페인어든 다른 나라말이든 독특한 상호 명으로 하려다 보니까 그 때는 제가 지식 검색을 해서 ‘미카사’도 있기는 있거든요. 그것은 후에 알았고요. 그 때도 지식검색을 이용해서 제가 상호명을 했었고요. (중략)..우리집을 각 나라별로 어떻게 쓰는지... 그리고 ‘라벨메종’이라고 해서 더 고급스럽게 새로 상호명을 개편을 하려고 할 때도 아름다운 집, 예쁜 집 프랑수어나 스페인어나 각각 나라별로 지식 검색에 올렸죠. 그래서 답변을 많이 받아서 그 중에서 채택을 했어요.(신○○, 2-4)

2. 지식검색은 업무관련 예비, 배경 지식을 얻는 목적으로 활용될 것

하지만 이와 같은 특별한 경우를 제외하고는 지식검색서비스가 업무 용도로 즐겨 활용되는 상황은 아니었다. 대체로 지식검색은 업무와 관련한 전문적인 지식을 구하는 수단으로 활용되기보다는 참고하는 수준이거나 전문적인 검색을 위한 예비 지식과 배경지식 또는 소비자의 반응을 알아보는 수단으로 인식되고 있으며, 때로는 전문적인 검색을 위한 예비 단계의 역할을 하는 정도였다.

- 업무 관련으로는 지식검색을 안 하고요. 저희가 하는게 업무적으로는 많이 복잡하지만 지식적으로 어려운 부분이 없기 때문에 일반 검색을 개인적으로 많이 이용하고요.(이○○, 1-5)
- 지식검색은 안 하고요. 활용하게 되도 거의 자료를 못 찾아요. 지식 검색한 경우에는 휴가지 정보나 맛있는 집, 추천 음식 이 정도요.(조○○, 1-1)
- 지식검색은 거의 이용을 안 하고요. 개인적인 해수욕장이나 맛집이요.(박○○, 1-2)
- 업무 내용 관련해서는 시장 반응 같은 거요. 그럴 때 지식검색을 많이 쓰죠. 저희 세 제품 나오면 타이자루 쳐 보면 “타이자루 좋나요?” 누가 물어보면 답변 달린 것 보고 어떤 반응인가 보고요.(박○○, 1-8)
- (지식검색이 업무에)도움이 된다는 것보다는 참고하는 거죠.(김○○, 1-3)

- 도움 되는 것도 있고 안 되는 것도 있지만 참고만 하는 것 같아요. 그것을 100% 믿는 것보다도 “아, 이렇구나” 정도로 반응도 알아보고요.(백○○, 1-4)
- 가벼운 정보는 믿을만한데 심도 있는 정보는 거의 찾을 수 없는 것 같아요. 그게 전문인이 대답해 주는 것보다는 알파하게 아는 지식 정도로...포인트 그것을 따기 위해서 많이 하니까요...(중략)... 신뢰성 문제도 있고 대충 수박 겉핥기식의 답변이 많으니까요.(정○○, 1-7)
- 저 같은 경우는 찾아 봤었는데 제가 어느 정도는 아는데 이것보다 조금 더 깊은 것을 알아보려고 검색을 해 본 건데 아는 정도의 수준 밖에 안 나오는 거요. 그 정도이고 아예 잘못된 정보는 그걸 보면 알 수 있으니까요. 잘못된 것은 뺐으니까 그런 정보는 없었고요.(정○○, 1-7)
- 기본적인 틀이 되는 어떤 자료는 에듀넷 같은 것을 많이 쓰지만 제가 국어과이기 때문에 배경 지식 같은 것이 많이 필요할 때가 있거든요...(중략)... 그 내용과 관련된 배경지식 같은 것들을 애들한테 줄줄줄 얘기해 주고 싶을 때 지식 검색을 많이 이용해요. 저는 짧은 시간동안 빨리 찾아서 책의 내용을 가서 들려주면 아이들이 잘 듣거든요.(이○○, 3-6)
- 그런데 지식검색도 생각해 보니까 하나의 통로 구실도 하는 것 같아요. 거기에서 답변만 하는 것이 아니라 이렇게 다방면에 관심이 있는 사람들이 자기는 이것밖에 모르겠는데 이 사이트에서 한번 알아보세요 라고 링크를 딱 걸어 놓거든요. 그 속에 들어가서 그러니까 지식검색을 통해서 들어갔지만 결국 지식 검색하는 것은 일반 검색으로 들어가는 거죠. 그래서 하나의 통로구실을 하는 것 같아요.(최○○, 3-3)

3. 사내 인트라넷이 지식습득을 위해 더욱 많이 이용될 것

인터넷 지식검색의 업무 관련성이 보조적인 성격을 띠고 있는 반면에, 사내 인트라넷, 직장 동료, 전문서적, 관련 분야의 전문사이트 등은 업무 목적으로 빈번하게 활용되고 있었다.

- (사내에서)배포라는 것은 특별히 배포되는 것은 없어요. 지인을 통해서 저 사람이 잘했다, 아는 사람이라면 정보를 주십시오 해서 메일에 올리든지 그런 식으로 가는 거죠.(김○○, 1-3)

- (주로 많이 취급되는 정보소스는)저는 사내 쪽이 많습니다.(김○○, 1-3)
- (주로 많이 취급되는 정보소스는)저도 사내 인트라넷. (사내인트라넷을 통해)이 슈가 있으면 올려주시고 중요한 것은 메일로 보내주시고... (사내 인트라넷이 편한 이유는)정리되어 있으니까요.(박○○, 1-8)
- (사내 인트라넷 이외에 기타 통로) 저도 인터넷이나 회사의 업무 팀이 이쪽에 있어서 국가정책에 따라서 특소세 인상이나 이런 것에 민감해야 되기 때문에 주로 저희도 인트라넷이 사내에 구축되어 있어서 메일이 아니라 포털사이트가 따로 있거든요. 공식 홈페이지 말고요. 거기에서 정보 공유를 많이 하고요. 저희는 동료라고 하기는 뭐한테 친구들... 회사밖에 있는 사람들...(중략)... 국가 정책이나 이쪽은 기자들처럼 국가기관에 그쪽의 전문 업무를 하시는 분들이 있거든요. 동료들이요.(박○○, 1-2)

4. 메신저를 통한 업무관련 지식검색과 공유

특기할 점은 여성 직장인들의 경우, 남성 직장인들과 비교해 업무 관련 지식을 얻기 위한 수단으로 상대적으로 메신저를 더 많이 이용하고 있다는 점이다. 여자 청소년들이 네트워크상에서 가장 선호하는 커뮤니케이션 도구가 메신저를 이용한 채팅인 것으로 알려지고 있는데, 친한 사람들 끼리 부담 없이 대화할 수 있는 메신저는 직장여성들에게도 친숙한 소통 매체로 자리를 굳히고 있음을 알 수 있다.

- (업무관련해서)저 같은 경우에는 어떤 병명이 생기셔서 연락을 하시잖아요. 그 병명을 다 알 수는 없어요. 그러면 인터넷 검색으로 들어가서 그 병에 대해서 먼저 알아보고 그리고 그 병이 그분이 가입을 하신 보장보험에 해당이 되는지 그 부분은 지인한테... 같은 직장에 지인이요.(이○○, 2-8)
- 저도 속도 면에서는 검색이 더 빠르니까 검색을 먼저 하는 편이고 지인한테 말로 물어보는 게 빠르다고 생각하실 수도 있는데 민원 상대하거나 그러면 제가 물어보지 못하니까 그럴 때는 두 번째가 지인이고요. 첫 번째랑 같은 것인데 저희끼리 카페나 커뮤니티가 있잖아요. 거기를 통해서도 저희 센터에서는 이렇게 하는데 다른 지점에서는 어떻게 하고 있나... 그렇게 해서 거의 1순위가 인터넷 쪽이고요.(김○○, 2-6)

- 저도 일단 검색. 안 나온다면 지식검색. 그리고 또 안 나오면 카페나 포럼, 블로그...안 되면 메신저나 전화로 해요.(정○○, 2-7)
- 업무적으로 모르는 것이 있다면 영양사 정보 올라와 있는 것을 뒤져보고 없으면 영양사 하는 주변에 동료나 친구들 네이트에 거의 들어와 있어요. 클릭해서 물어보죠. 모르면 또 다른 사람한테 물어보고요...(중략)... 다른 사람들은 어쩐지 몰라도 저희는 배식이나 검수, 그런 시간 외에는 거의 자리에 앉아 있으니까요...(중략)... (지인과 연결할 때 메신저를)주로 많이 하죠. 업무시간에 그 사람도 온라인 상태이고 저도 온라인 상태이면 전화보다는 메신저로 이용하는 것이 더 빠르고요.(이○○, 2-5)
- 저희는 업무를 거의 메신저로 해요. IT회사라서 그런지 메신저를 많이 해요.(정○○, 2-7)
- 저 같은 경우에는 참조하는데요. 모르는 경우는 그런 것 없고요. 그냥 일상생활에서 궁금한 것 있잖아요. 플래쉬 프로그램을 하는데 사운드 삽입이 안 되는데... 계속 잡음이 나거나... 내가 삽입해 놓은 사운드 프레임이 소리가 안 난다. 내가 궁금한 것을 갖다가 지식검색을 해봐요. 사운드에 잡음이 섞여요. 플래시 몇 가지를 쳤는데 내가 원하는 답이 없어요. 그러면 지식검색 해 보고요. 저는 지금 다 오감이 민감해요. 왜냐하면 저희 매장에 좋은 음악 틀잖아요. 좋은 음악 그러면 아이파크 요즘 광고에서 그 음악이 괜찮더라. 그 음악광고가 뭔지 제목이 뭔지...내가 공통되어서 겪고 있는 사람이라면 이미 올라와 있으면 그걸로 해결하고요. 안 올라와있으면 내가 질문을 하고 그리고 검색을 하고 지식 검색을 하고 아니면 주변 사람들한테 물어봐요.(신○○, 2-4)
- 저는 주로 FA들이 와서 물어보니까 약관을 많이 보고요. 보상을 받는 똑같은 병명이라도 코드 하나 차이로 보상이 나고 안 나가고 차이가 있어요. 주로 약관을 많이 보고요. 그리고 메신저 이용을 많이 해요. 언더라이팅하고 통화를 해야 되니까요. 이 사람이 뇌혈관 진단을 받았는데 치료는 안 받았다. 이 분은 보험에 들 수 있냐고 언더라이팅하고 메신저로 많이 하고요.(최○○, 2-3)
- 저희는 저보다 오래됐고 높은 분들한테 물어보는 것, 그리고 저희는 궁금한 것들이 한정되어 있잖아요. 항상 들어본 것만 들어보고 기계에 대한 것은 기술팀이 있으니까 거기에 무조건 콜해서 물어보면 되고, 아니면 내려와서 설명을 듣고 인터넷보다 저희는 사람이 더 빠르죠.(우○○, 2-2)
- 대체적으로 검색을 먼저 하는 것 같고요. 거기에서 뭔가 답변을 알아야 된다는

것이라기보다는 일종의 내가 사전조사를 조금 했다. 그 다음에 물어보는 대상이 메신저를 통해서 친구한테... 그것을 알만한 애한테 물어보는데요. 그 쪽 분야에 있는 애들이 있으니까 물어보고요. 그 다음이 부장님 같은데요.(오○○, 2-1)

5. 업무관련 지식의 신뢰성이 다수결에 의존하게 될 것

지식검색을 통해 얻은 업무 지식의 신뢰성을 판별하는 기준으로는 추천 수, 압득 정도, 글 올린 사람의 전문성 등을 들 수 있다. 면접 대상자들은 관련 질문에 대해 다양한 견해를 표명했으나 대체로 다수가 동의하는 답변에 좀 더 높은 신뢰를 주는 것으로 나타났다. 인터넷 지식검색의 지식 진위 판별이 과학적이고 객관적인 기준과 절차보다는 다수결로 이루어지고 있는 것이다.

- 지식검색을 보기 때문에(지식검색 결과가 상반된 경우) 저는 처음에 나오는 걸로 해요. 두 번째는 안 보고요. 제가 궁금했던 점에 있어서 긴 것으로 들어가겠죠. 봐서 단어를 많이 포함하는 것을 들어가겠죠. 들어가서 한번만 보고 이런 가보다 하고 나와요.(김○○, 1-3)
- 저는 답변을 해준 사람이 자세히 잘 써 주는 경우 있잖아요. 그런 답만 신뢰하죠. 내용이 너무 길거나 출처 있고... 친절하게 써 주는 말이에요.(박○○, 1-8)
- 저는 특별히 그런 경우는 없는데요. 지금 생각을 해보면 질문 안에 여러 개의 글이 있으면 다수결로 할 것 같습니다.(박○○, 1-2)
- 저는 많은 사람들의 의견에 많은 사람들이 동조하는 부분이에요.(조○○, 1-1)
- 어떤 경우는 제가 생각했던 의견하고 일치하면 기분이 좋죠.(백○○, 1-4)
- 저 같은 경우에는 성심 성의껏 쓴 게 그나마 믿음이 가는 것 같아요.(정○○, 1-7)
- 저 같은 경우는 그런 경우는 없었고요. 저도 클릭을 해 보고 나서 어떤 다수결 원칙을 따를 것 같아요.(문○○, 1-6)
- 저도 친절하게 구체적으로 잘 써 준 글이면 아무래도 마음에 이 사람은 제대로 했겠구나 생각해서 그 쪽을 많이 택하는 것 같아요.(이○○, 1-5)
- (오답인 경우) 그런 글이 달리면 댓글로 오답이라고 달아 주니까요. 채택도 안하고요. 질문자가 채택을 해야 하는데 채택도 안 돼요. 그런 경우가 많죠.(정○○, 1-7)

직장인들은 각종 온라인 지식제공 수단들을 통해 얻은 지식이 직장인들의 업무

활동 과정에서 차지하는 비중은 업무의 특성에 따라 차이가 나지만 대체로 참고하는 정도였다. 이에 대한 신뢰 수준 역시 업무의 특성이나 사용자의 활동 특성에 따라 다양했다.

- 100% 신뢰보다는 참고 수준이죠. 그래도 지식검색이 아무래도 찾기 편하니까요. 많이 접하니까요.(백○○, 1-4)
- 업무상으로는 특히... 그냥 하나의 수단일 뿐이지 그것은 어떻게 꼽으라면 꼽을 수는 없을 것 같아요.(정○○, 1-7)
- 업무상으로는 큰 게 없을 것 같고 인터넷 카페라든지... 글이 올라와 있으니까 이런 것을 참고하고 업무상으로는 크게 없는 것 같아요. (문○○, 1-6)
- 저도 업무 쪽보다는 개인 쪽으로 지식검색이요.(이○○, 1-5)
- 저 같은 경우에는 업무용으로 굉장히 자주 접속하는데요. 웬만하면 구글... 검색 보다는 그 쪽에서 많이 찾고 있습니다.(조○○, 1-1)
- 물론 참고용이기는 한데 지식검색보다 블로그 쪽이... 특히나 주식 공부할 때 보면 FPA같은 분들이 자기 개인 블로그 하나까 신뢰감을 얘기하실 때 보면 조금 더 정성스럽게 한 게 믿음이 간다라는 것은 지식인이나 이런 것보다는 자기 개인 블로그에 조금 더 신경을 쓰는 부분이 있는 것 같아요. 그래서 그 쪽이 약간 깊은 정보를... 정보의 양은 적은데 깊이로는 뭐가 낫다고 굳이 따지자면 카페보다는 블로그 쪽이 신뢰로운 것 같아요.(박○○, 1-2)
- 저는 제가 따로 읽어봐서 이거 거짓말 같다고 이렇게 느끼는 것 외에는 대부분 신뢰하는 편이에요. 인터넷이나 잡지, 신문 이런 것 다 대부분 신뢰하는 편입니다. 제가 읽어봐서 믿음이 가면 신뢰하는 편입니다.(박○○, 1-8)

직장인들은 업무 관련 문제의 해결이나 관련 지식을 얻기 위해 복수의 수단들을 보완적으로 이용하고 있었다. 일부는 주로 자신에게 접근 가능한 온라인 수단들을 순차적이고 보완적으로 이용하고 있었으며, 또 다른 일부는 온라인상에 업무 관련 지식이 미비하다는 이유로 같은 직장의 지인이나 직장 선·후배에게 도움을 받고 있었다. 여러 지식 제공 매체들을 서로 다른 용도로 이용하는 경우도 많았다. 자신의 업무 특성이 지식검색과 친화성을 갖기 어려운 이들은 주로 지인, 직장동료, 전문서적, 인트라넷 등을 업무 지식의 획득 수단으로 활용하고 있었다. 즉, 직장인들은

다양한 업무 지식 제공 수단들 중 신뢰성, 접근 용이성, 전문성 등을 따져 가장 신뢰할 만하다고 생각되는 곳을 주로 이용하는 경향이 강했다.

이에 비해 중·고교 교사들의 경우, 대다수가 교육청이나 관련 전문사이트 또는 관련 연구회사사이트를 통해 수업과 관련한 자료를 수집하고 있었다. 그렇지만 지식 검색사이트를 수업 준비에 활용하는 경우는 시시각각 변하는 영역을 제외하고는 미미했다.

- 지식검색은 한 번도 안 해 봤어요...(중략)... 교과 관련해서는 구체적으로 필요가 없더라고요.(이○○, 4-1)
- 일반검색만 하죠. 수학적인 것은 교과에 관련된 것은 일반적인 것이 많으니까 일반 검색만 하죠.(이○○, 4-2)
- (전문자료나 리포트의 경우) 그런데 대개 유료 사이트더라고요. 무료 같은 것은 그냥 보는데 보고 싶은 것은 다 유료더라고요.(이○○, 4-2)

업무와 관련한 지식을 입수하는 수단들의 다양화에도 불구하고 **일반 직장인들은 대체로 인터넷에서 얻는 지식보다는 업계 동료나 전문서적으로부터 얻은 지식을 가장 신뢰하는 것으로 나타났다.** 일반 직장인들이 온라인보다는 오프라인, IT도 구보다는 사람으로부터 얻은 지식을 더 신뢰하는 반면에 **교사들은 오프라인보다는 온라인, 지식검색보다는 관련 전문사이트에서 제공되는 전문지식을 더 신뢰하는 경향을 보였다.** 바꿔 말해, 지식 유통에 종사하는 사람들은 일반 직종 종사자보다 더 인터넷 매개 지식을 애용하고 있지만, 통상적인 지식검색서비스보다는 관련 분야의 전문사이트에서 제공되는 검증된 지식을 더 많이 이용할 뿐만 아니라 더욱 신뢰하고 있다.

- 저는 영어에 관련된 논문이었고, 애들 가르칠 때 주로 많이 사용하는 것이 에듀넷에서 학습 자료를 많이 다운 많이 받고요...(중략)... 그냥 에듀넷 쳐서 거기 가면 그냥 정말 우수한 자료가 무궁무진 하게 단원별로 만약에 두산동아 교과서 그러면 그것에 관련된 것이 짝 나오고 학년별로 나오고 출판사별로 나와 있고 그래서 에듀넷에서 다운을 받되 또 요즘에 저작권 침해해서 그걸 좀 받고 그런

식으로 하고 인재스쿨 같은 경우에는 주로 정보를 많이 얻기 위해서 주로 많이 가는 편입니다. 에듀넷이 저희 교과서에 맞게 잘 되어 있더라고요. 그리고 가끔씩 무슨 수업 발표 대회에서 어떤 선생님이 상을 받은 교육청에 그거 올라왔거든요. 그 자료도 보고요.(김○○, 3-4)

- 그런데 지식검색을 안 하는 이유가 아까 말씀하셨다시피 그것을 찾기 위해서는 10페이지 이상을 넘어갔다가 내가 원하는 것을 찾을 수도 있고 아니면 못 찾을 수도 있거든요. 그런데 전문적인 교사들 모임이나 그런 데에 딱 들어가면 훨씬 더 편하게 찾을 수가 있어요. 인터넷은 너무나 많아서 못 찾겠는데 여기는 찾는 시간이 훨씬 절약이 되더라고요...(중략)... 굉장히 다양해요. 파워포인트로 되어 있고 한글로 되어 있고 프레젠테이션으로 해서 되어 있고, 지도안도 있고요.(박○○, 3-7)
- (교육관련 정보의 경우) 저 같은 경우는 즐거운 학교라는 사이트를 즐겨찾기에 해 뒀어요. 그래서 여러 선생님들이 들어오셔서 작성하는 것을 봐요...(중략)... 전문 사이트인지는 모르겠는데 아무튼 그 사이트가 있어요. 거기에서 도움을 받고 있어요.(이○○, 4-1)
- 저 같은 경우는 인터넷은 예전부터 즐겨 보지를 않아서 그런지 인터넷을 많이 활용을 안 하고 주로 일반 서적을 봐요. 아직까지도 답변자들이 미진한 점도 많더라고요.(이○○, 4-2)
- 꿀맛닷컴에 가면 문제은행 그런 것이 있어요. 학생들이 문제은행에 들어가서 거기에서 자기가 문제를 풀면 채점까지 다 해 주거든요...(중략)... 수학에 관련된 것은 수학 사랑이라고 있거든요. 거기에서 캠프 하는 것이 있나 보고 작년에는 저희 애를 수학사랑에서 하는 캠프를 하루 동안 하는 것인데 거기에 한번 보내 본 적이 있어요.(김○○, 4-3)
- 과학에 관한 여러 가지 사이트가 많이 나와 있고, 교육청에서 학생들 대상으로 어떻게 수업을 하라고 동영상이 나와 있거든요. 그런 것을 주로 활용하고 외부 행사 나갔을 때 가져온 새로운 프로그램들을 그것을 많이 확보하고 있습니다. 저 같은 경우는 서울시 교육청 과학 관련된 것에서 매년 과학 선생님들 대상으로 어느 단원에 대한 동영상 촬영이 있거든요.(이○○, 4-4)
- 교과와의 관련은 저희들이 동호회 사이트는 있어요. 특별하게 전국 선생님들이 다 가입된 사이트가 있습니다. 한국 중국 교육 연구회라고 있는데 인원은 천명 정도 있는데 저는 운영자는 아닌데 운영자로 참여해야지 많이 배우고 그러는데

운영자는 아닌데 거기에서 정보를 얻기는 얻는데 특별하게 많이 얻지는 않고 옛날에 했던 것도 보고 새로 오신 젊은 분들이 기발한 아이디어도 많고 실력이 좋고 그런데 좋은 수업 모형이라든가 이런 것은 직접 공개수업이라든가 이런 곳에 가 보면 조금 특이한 것이 있어요.(김○○, 4-5)

- 저도 즐거운 학교 해 놓았어요. 거기에 가끔 가면 많이 도움이 되고 블로그 치면 요즘에 영어가 많이 힘들잖아요. 그래서 살아남으려고 여기 저기 들어가서 노하우를 배우려고 칩니다. 그리고 문제 같은 것도 사이트에 들어가서 보는데 사이트가 굉장히 많아요.(김○○, 4-6)

또한 교사들의 경우, 무비판적으로 검색지식을 내화하는 경향이 있는 청소년 사용자와는 달리, 지식검색 서비스를 이용하는 경우라도 **나름대로의 기준에 따라 평가한 후 선별적으로 수용하는 경향**을 보였다.

- (지식검색은) 쓰기는 쓰는데 제가 필요한 것만 걸러요. 비교적 정확하다고 생각하는 것만 거르죠...(중략)... (정확성 판단근거) 그것은 읽어보면 알죠. 왜냐하면 우리가 늘 하던 것이니까 판단이 되는데 너무 자기 나름대로 주관적인 견해라든가 아니면 어디에서 들은 것을 한 것이 있어요. 그런 것이 아쉽더라고요. 전문성이 아쉽고 나머지 이렇게 쇼핑하거나 시장 동향이라든가 이런 것은 저도 경제에 대해서 관심이 있기 때문에 그런 것도 내가 나름대로 판단해서 신뢰가 가는 것이 있고 아닌 것이 있고 그런 것을 걸러서 보죠.(장○○, 4-8)

아직까지 지식검색서비스를 이용해 자신의 업무 지식을 얻는 직장인들의 수는 특정 분야를 제외하고는 제한적이며, 지식검색시스템에 자신의 업무 관련 지식을 올리거나 지식검색에서 얻은 업무 관련 지식을 직접 적용해 본 (긍정적 또는 부정적) 결과를 다시 지식검색에 피드백해 본 경험이 있는 사람도 적다. 대체로 우리나라 직장인들은 중요한 업무지식을 전문서적이거나 직장 동료 등 오프라인 세계에서 얻고 있으며, 네트워크를 활용해 업무 지식을 구하는 경우에도 **지식검색서비스와 같은 열린 검색공간보다는 전문기관 사이트, 사내 인트라넷, 메신저 등과 같은 닫힌 검색공간을 더 많이 이용**하고 있다. 이는 청소년들이 학습 용도로 또는 숙제를 해결하기 위해 지식검색을 적극 이용하고 있고, 여가 관련 정보나 의견을 듣기 위해

일반인들이 지식검색을 즐겨 이용하는 것과는 대조되는 결과이다. 이 같은 결과는 지식검색에서 유통되는 지식이 소비재적 성격이 강한 반면, 아직 생산재 또는 생산을 위한 중간재적 용도로 활용되지 못하고 있음을 우회적으로 방증한다. 이에 대한 정책적 대응방안은 제7장에 제시하였다.

제 6 장 지식검색으로 인한 여가의 미래변화

제 1 절 여가의 역사적 변천

1. 여가 개념의 변화

일반적으로 서구의 ‘여가(餘暇)’는 ‘레저(leisure)’와 같은 의미로 쓰이고 있는데, 현재 우리의 실제적인 이용에 있어서는 다르게 사용되는 측면도 있다. 레저라는 말이 스포츠나 산업 등의 용어와 복합적으로 사용되면서 보다 협의로 형상화된 반면, 여가는 ‘여유나 겨를’이라는 매우 포괄적인 의미를 포함하는 것으로 받아들인다. 즉 여가는 개인이 하루 24시간 가운데 생리적 필수 활동이나 의무 활동을 하고 난 이후의 잔여적(the residual)인 특징을 가지는 자유시간에 이루어지는 활동이라고 규정 지을 수 있다. 하지만 주체자에 있어 자유시간이라고 해도 심리적으로 불안하거나 열정적이고 창조적인 시간이 아니라면 그것은 진정한 의미의 자유시간으로 볼 수 없게 된다. 이러한 잔여적 시간 개념은 해당 시간동안 사람들은 어떠한 책임과 의무로부터 자유로우며, 이 시간동안 어떤 활동을 수행할 것인지 선택하는 방식에서도 자유롭다는 개인의 ‘자유의지’에 대한 의미를 포함한다. 이러한 정의는 광범위한 인간 활동을 포함한다. 일차적으로 즐거움, 휴식, 원기회복 또는 레크레이션의 목적을 가지고, 인간생활의 질을 향상시키는 광범위한 활동을 포함할 수 있으며 구체적인 활동으로 스포츠 활동, 예술작품 관람, 예술 창작 활동, 국내외관광, 취미 오락 활동 등을 모두 포함한다(2006 여가백서; 9).

여가개념은 경제구조와 사회적 환경의 변화에 조응하며 형성되어왔다. 김희재(1995)는 한국에서의 여가개념의 변천을 크게 3가지의 시기로 구분하여 정리한 바 있는데, 세 번째 시기 이후에 도래했다고 할 수 있는 정보사회에서의 변화된 여가 개념을 보완한다면 4가지 시기구분에 의한 여가개념의 변화를 살펴 볼 수 있다. 먼

저 제3기까지의 주요한 내용을 정리하면 다음과 같다.

제1기는 전 산업사회(농업사회)에서의 여가로부터 산업사회의 여가에로의 전환기를 말한다. 이 시기는 절대다수의 사람이 농업에 종사하였기 때문에 제2, 3차 산업 종사자는 수적으로도 전 인구의 2~3할에 지나지 않았던 시기으로써 경제적으로도 산업화 과정이 아주 늦어서 현대적 여가개념이 아직 형성되지 못한 시기라고 할 수 있다. 역사적으로는 식민지 시기와 1960년 초에 이르는 기간을 들 수 있다. 이 시기에는 사회 전반적으로 생산력 수준이 낮았기 때문에 일을 통한 의·식·주 해결(생활의 양적 문제)이 생활에 있어서 가장 중요한 영역으로 작용을 했고, 여가라는 것은 사치, 낭비 혹은 분수 넘친 도락과 같은 것으로 여겨졌다. 때문에 **여가생활을 즐긴다는 것은 비생산적인 것으로 간주된 시기**였다고 할 수 있다.

제2기는 산업사회의 여가로의 전환기로 현대적 여가개념의 확립기라고 할 수 있다. 즉 이 시기에서 여가는 생산을 위한 행사나 신앙 또는 제의와 무관한 것이 되고, **여가를 일이나 고용주로부터 해방된 자유로운 시간으로써 휴양이나 오락과 결부되는 것으로** 생각하는 것이 자연스럽게 되었다. 제도적으로도 휴식, 휴일이 개인들에게 당연의 권리로 인식되고, 여가라는 것도 바로 고용자의 여가를 가리키는 것으로 사회적 통념화가 되었다. 즉 바로 이 시기는 산업화의 진전에 따른 일-여가에 대한 관념의 변화를 드러내는 시기이다. 산업화과정에서 공장의 체계는 시간편성에 기초를 둔 노동규칙체계를 강요하게 되고 노동자들은 자신들의 시간과 고용된 시간을 구분하기 시작했다. 그러나 한편으로 이 시기는 낙후한 국가경제와 가정경제를 일으켜 세우기 위해 전력했던 시기로서 **노동시간의 증가와 여가의 감소를 동반한 시기**였다. 제3공화국 이후 추진된 경제개발정책은 현대적 여가개념을 인식할 수 있는 시기임에도 불구하고 국가가 요구하는 강력한 노동 동원정책을 통해서 부단히 노동을 요구하고 밤낮을 가리지 않고 일에 정진하기를 권장하다 못해 독려까지 했던 것이다. 이 시기는 흔히 이야기되는 세계최고수준의 노동시간, 노동강도, 저임금을 감수한 양질의 노동력이 국가에 의해서 실제로 광범한 민중의 자발적 동의를 창출해 내는 시기였다.

자연 이 시기의 여가는 이차적이거나 부수적인 의미밖에 가질 수 없었으며, 강력한 국가의 노동통제 정책과 자발적 동의를 창출해 내는 발전이데올로기에 밀려 비호의적이고 부정적인 평가를 받을 수밖에 없었다. 그러나 앞서 이 시기를 여가개념의 확립기로 보았다는 의미에서 파악할 때 이전의 시기와는 질적으로 다른 형태의 여가가 창출되어가고 있었던 것은 사실이다. 즉 두 번에 걸친 고도성장의 결과 경제성장이 이루어지고 도시화가 급진전되면서, 생활수준이 향상하게 되었고 이에 따라 여가관도 변화해왔던 것이다. 특히 70년대 후반기 이후에는 여가를 인식하는 것뿐만 아니라 “일은 일, 여가는 여가”라고 하는 일과 여가를 구분하는 경향이 증대하게 되었다.

다음으로 제3기는 여가문제가 사회적 이슈로서 부각되었다는 의미에서 **여가시대의 돌입기(여가의 시대)**라고 할 수 있다. 이 시기는 컬러TV의 급속한 보급과 퀘를 같이하면서, ‘자동차 레저붐’을 계기로 해외여행에 이르기까지 여가활동이 보다 적극적으로 변화하게 된 시기였다. 보다 구체적으로는 1980년을 기점으로 90년대 말에 이르는 기간으로서 60,70년대 견지되어 왔던 노동관이 급속히 붕괴되면서 **일보다는 여가를 중시하는 경향이 강화되어 가는 시기**이기도 했다. 이는 여가사회의 도래에 대한 믿음이 폭넓게 대중에 의해 지지되는 시기로서 여가에 대한 관심과 개발이 대중들의 주요한 생활관심사로 되어 가는 시기라고 할 수 있다²⁴⁾.

마지막으로 제4기는 여가중시와 적극적 여가활용의 성숙기라고 할 수 있는 90년대 말부터 현재까지의 시기이다. 이 시기의 주요한 특성은 정보화라는 환경 속에서 찾아 볼 수 있는데, 정보화로 인해 가능해진 **인터넷의 활용**은 개인들에게 다종다양한 여가 선용의 기회와 정보를 제공하게 되었고 이전 시기에 비해 **훨씬 조직적이고 체계적인 여가 활용의 계기를 마련해** 주고 있다. 현재의 전반적인 양상은 인터넷

24) 고영복(1991:470)은 제3기에 해당하는 여가중시시대를 이루어 낸 요소들을 ① 공업화의 진전에 따른 생산현장에서의 전반적인 기계화(자동화), ② 생활수준의 향상, ③ 가족생활의 변화, ④ 대중매체의 광범위한 보급 및 그 영향의 확산, ⑤ 삶의 질의 고양에 대한 열망 등 다섯 가지로 나누어 설명하고 있다.

이용자체가 여가활동의 중요한 영역을 차지하고 있고, 또한 오프라인 혹은 일상생활에서의 여가 활동을 위한 정보의 제공창구로서 인터넷이 활용되고 있는 두 가지 측면을 모두 포함하고 있다고 할 수 있다.

2. 노동중심사회에서 여가우선사회로의 전환

역사적으로 보면, 산업혁명 이후 인류는 급격하게 발전한 과학과 기술로 인해 일상생활 영역에서도 전반적이고 구조적인 변동을 역사적으로 체험해왔다. 새로운 과학과 기술은 새로운 사회구성 원리의 등장을 가능하게 하였고 사회 속의 개인들은 전면적인 가치관의 변화를 경험하고 있는 것이다. 즉, 산업화와 공업화과정을 거쳐 도달하게 된 후기 산업사회로의 편입은 일상생활을 영위하는 현대인들의 의식구조와 생활철학의 변화를 동반하게 되었다. 산업사회를 특징짓는 다음과 같은 패러다임, 즉 합리적 자아에 대한 강조와 시간 및 비용에 대한 효율우선주의, 그리고 환경적인 측면에서의 거대도시화와 도시권으로의 집중현상, 기계화와 자동화에 기반한 노동의 질적 변화와 같은 현상들이 나타났고 이전까지 결합된 형태로 존재해왔던 가정과 일터의 분리를 통해 노동과 여가의 분리도 나타나는 등 일상생활의 재구성이 전면적으로 이루어지게 되었다. 작업장과 가족의 영역이 분리되지 않았던 전통사회에서 생산과 소비는 가족이라는 영역 속에서 모두 해결되었지만, 작업장과 가족의 영역이 분리된 산업사회에서는 노동의 영역과 여가의 영역이 완전히 분리되게 되었다.

산업사회에서 여가에 대한 관심이 생기고, 노동과 여가가 분리됨에 따라 점차 여가가 전 계층에게 주요한 활동으로 인식되기 시작했다. 이는 산업사회 이전에서 소수의 유한계급이 독점하고 있던 여가가 대중화되는 현상이라고 할 수 있는데, 본격적인 의미에서 여가가 인간의 권리로서 인정되기 시작한 것은 국제 연합(United Nations: UN)의 세계인권선언(Universal Declaration of Human Rights, 1948)에서 주장된 ‘행복추구’에 대한 언급에서 비롯되었다(2006, 여가백서). 세계인권선언 제24조에 따르면 ‘모든 사람들은 합리적인 노동시간과, 유급 생리휴가를 포함하는 휴식과 여가 권리를 가진다’고 적시하고 있고, 이후, 국제연합(UN)은 여성차별금지조약

(Convention of the Elimination of All Forms of Discrimination against Women, 1979) 과 어린이 권리조약(Convention on the Rights of the Children, 1989), 노인을 위한 원칙(Principles for Older Persons, 1991)에서 어린이, 여성, 노인들의 여가 권리를 선언하였다. 이러한 선언이나 규약을 근거로 세계여가레크리에이션협회(World Leisure and Recreation Association)는 ‘여가에 관한 장’의 제1조에서 ‘모든 인간은 사회적 규범과 가치에 부합하는 여가활동을 할 수 있는 기본적인 인권을 지닌다. 모든 정부는 시민의 여가권리를 인정하고 보호해야 할 의무가 있다’라고 규정하고 있다.

여가에 대한 새로운 개념화와 함께 여가에 대한 중요성은 일과 노동에 대한 개인들의 가치관의 변화와 상호작용하면서 더욱 커지게 되었다. 한국사회도 성장 위주의 노동중심사회(노동형 인간, 일의 양 중시, 직장중심의 생활)에서 점차 여가중심사회(여가형 인간, 일의 질 중시, 가족중심의 생활)로 변화해가는 과정에 있으며, 이러한 가치관은 국민생활 및 경제활동 방식에 획기적 변화를 가져다주었다. 21세기 들어서 ‘여가활용’의 문제가 국민 삶의 질 향상과 국가경쟁력 제고에서 가장 중요한 화두로 등장하게 되었다²⁵⁾.

이러한 배경에서 이제는 일을 위해 살기 보다는 여가의 행복한 영위를 위해 일을 하고 있다는 의식의 변화도 나타나게 된 것이다. 아울러 과거 여가의 범주 속에 포함된 ‘휴식과 안정’이라는 의미에서 보다 적극적인 차원의 ‘활동’의 영역이 넓어지는 추세로 나아가고 있는데, 이는 자본주의적 경제체제에 기반한 다양한 여가 상품들의 등장과 궤를 같이 하고 있다. 적극적인 활동의 여가라고 할 수 있는 여행이나 관광, 스포츠 등의 여가활동뿐만 아니라 휴식의 차원에서도 다양한 방식의 여가 활용수단이 등장하였고 이는 새로운 산업으로서의 가능성도 아울러 제시하고 있는 상황이다.

과거 여가활동은 노동력 재생산을 위한 휴식, 휴양, 회복으로서 육체적·정신적 에너지를 회복하는 것이 주가 되었지만, 그 활동은 점차 오락, 자아실현, 정신적 재

25) 조동성(2007)은 여가 경쟁력이 국가경쟁력과 유의미한 상관관계가 있음을 실증적으로 분석하였다.

생을 위한 활동으로까지 발전하였다. 즉 과거에는 노동을 위해 여가활동이 존재했다면, 현대사회는 **여가활동을 위해 노동영역이 존재하는 여가 중심의 사회**로까지 나아가고 있는 것이다. 아울러 현대사회에서의 산업구조 합리화를 통해 가능해진 노동시간의 축소와 여가시간의 증대는 매우 중요한 의미를 갖는다. 이는 과거의 경제적, 그리고 노동중심적 인간상에서 여가지향적인 인간상으로의 변화를 가능하게 하였다. 이러한 변화의 기반으로 작용한 것은 무엇보다도 확대된 교육기회 및 교육의 양적 증가를 꼽을 수 있다. 교육을 통해 개개인은 보다 다양한 삶의 방식에 대해 고민하게 되었고 다양한 가치에 대한 사회적 관용이 커지면서 자신의 삶에 대한 주관적 의미부여에 자신감을 갖게 되었다.

자신의 삶과 여가에 대한 인식변화의 주요한 배경에는 경제권과 시민권에 대한 요구가 존재한다. 일차적 욕구의 상당부분이 보장된 후기 물질주의 사회에서는 욕구로부터의 자유에서 **욕구의 자유**로 나아가게 된다. 이러한 욕구는 단순한 결핍으로부터의 자유가 아니라 **선택에 의해 충족될 수 있는 의미로서의 욕구**를 말하는 것으로 물질에 대한 욕구에서 **문화에 대한 욕구**로의 전의를 의미한다. 다시 말해 생활의 영역과 생활에 필요한 물리적 영역을 제외한 영역으로서의 여가에 대한 의미구성이 가능해지는 것이다.

여가에 대한 국민들의 관심이 높아지면서 여가 관련 조사도 늘어나는 추세에 있다. 민간기업의 경우 상품 마케팅과 관련하여 여가의 형태와 현황에 대한 시장조사는 예전부터 이루어져 왔지만 국민들의 삶의 질이나 전반적인 생활양식에 대한 파악의 필요에서 비롯된 정부공인통계 기반의 조사는 비교적 최근에서야 본격화되었다. 생활시간의 활용양상에 대한 구체적인 분석이 제공되는 ‘생활시간조사’와 다양한 지표들을 중심으로 국민들의 주관적 인식 차원에서 여가에 대한 접근을 시도하고 있는 ‘사회통계조사’는 대규모의 샘플을 기반으로 통계청이 주관하고 있다. 반면 양적인 분석보다는 문화적인 차원에서 질적인 접근을 시도하고 있는 ‘문화향수 실태조사’와 ‘국민여가생활조사’는 문화관광부에 의해 이루어지고 있다. 아래의 <표 6-1>는 여가에 대한 4가지 조사를 요약 정리한 것이다.

〈표 6-1〉 여가관련 조사 일람

	생활시간조사	사회통계조사	문화향수실태조사	국민여가생활조사
목적	국민들이 주어진 하루 24시간을 어떤 형태로 보내고 있는지를 파악, 생활방식과 삶의 질을 측정할 수 있는 기초자료 제공	국민의 사회적 관심사 주관적 의식에 관한 사항을 조사하여 삶의 질적 수준, 사회상태의 변화를 파악, 이를 사회개발 정책자료로 제공	‘국민들이 어떻게, 그리고 얼마나 문화적 삶을 누리고 있는가’를 통계적으로 파악하기 위함	국민의 여가수요 및 활동실태를 분석하여 생활양식의 변화 및 삶의 질 수준을 파악하기 위함
발행기관	통계청	통계청	문화관광부	한국문화관광연구원
발행주기(최근)	5년(2004년)	4년(여가부문)(2004년)	3년(2003년)	매년(2007년)
조사대상	약32,000명(만10세이상)	약70,000명(만15세이상)	2,000명(만15세이상)	3,000명(만10세이상)
조사항목	<ul style="list-style-type: none"> 여가행동: 9개 대분류 중 참여 및 봉사활동, 교제 및 여가활동, 관련 이동 포함 	<ul style="list-style-type: none"> ‘문화와 여가’ 관련 문항19개를 포함하여 주거와 교통, 문화와 여가, 교육부문에 대하여 총 47개 항목 조사 	<ul style="list-style-type: none"> 여가생활 포함한 8개 항목의 문화예술 관련 항목 여가 관련 4문항(여가시간, 여가비지출, 여가활동결립률)조사 	<ul style="list-style-type: none"> 여가에 대한 주관적 인식 여가활동 참여실태 여가의 영향력 평가 여가환경에 대한 평가
유용성	<ul style="list-style-type: none"> 비교적 정확한 여가시간 파악가능 여가생활시간: 개인이 자유롭게 사용하는 시간 	<ul style="list-style-type: none"> 주관적 의식에 관한 사항을 조사하여 삶의 수준과 사회적 변동 파악 가능 	<ul style="list-style-type: none"> 문화적 삶을 위해 여가시간과 조건이 기본임을 전제로 함 	<ul style="list-style-type: none"> 다양한 차원에서 여가에 영향을 주고받은 요인에 대한 체계화된 분석이 가능
한계	<ul style="list-style-type: none"> 조사주기의 길이 다른 내용 조사 요구 동일활동의 새로운 경향 파악 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> 여가활동 실태에 대한 전반적 실태 파악의 한계 조사항목 구성의 적절성과 명확성 문제 	<ul style="list-style-type: none"> 조사목적의 차이 여가 관련 문항의 제한 	<ul style="list-style-type: none"> 활동내용에 대해서도 주로 인식에 기반한 조사가 이루어져 정확한 시간 분석은 어려움

국민들이 여가에 대한 관심을 꾸준히 늘려온 것은 통계적으로도 나타나고 있다. ‘생활여가시간조사’의 대상자들이 가지고 있는 여가이미지는 취미·오락활동, 관광활동, 스포츠활동, 휴식활동, 문화예술활동, 기타사회활동 등의 구체적인 ‘여가활동’

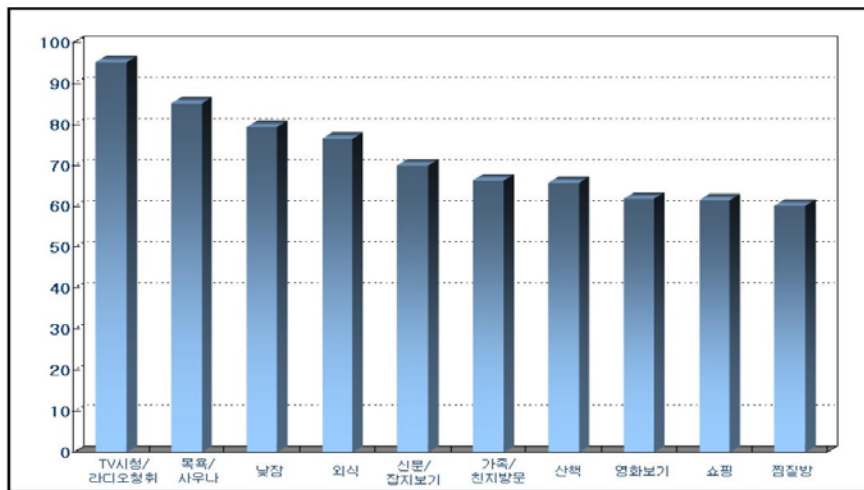
으로 인식하는 비율이 41.5%로 가장 높게 나타났다. 또한 휴식, 자유시간, 활동 등의 ‘여가개념’의 차원으로 인식하는 비율이 31.9%, 여유로움, 자유로움, 즐거움 등의 ‘주관적 느낌’으로 인식하는 비율이 20.1%로 나타났으며, 그 외 ‘기능성’이나 ‘여가 지원’으로 인식하는 경우는 5% 미만의 비율로 나타났다.

이는 2006년 국민여가조사에서 나타난 결과와 매우 달라진 양상을 보여준다. 즉 2006년 조사에서 국민들의 여가인식은 추상적인 ‘주관적 느낌’으로 여가를 인식하는 경우가 34.5%로 가장 높게 나타났으나, 2007년 국민여가조사에서는 구체적인 ‘여가활동’에 대한 비율이 작년의 31.4%에서 41.5%로 상승한 것으로 나타나고 있는 것이다. 이는 추상적이고 주관적이었던 국민들의 여가 인식이 구체적인 활동이라는 인식으로 변화된 것으로 해석할 수 있으며, 여가에 대한 관심과 여가활용에 대한 실질적인 여가활동이 증가하고 있음을 의미한다고 보여진다.

그러나 아직 국민들이 실제로 행하고 있는 여가행위는 적극적으로 하는 행위보다는 **휴식적 여가** 혹은 **사교지향적 여가**인 것으로 나타났다. 2007년 국민여가생활조사에서는 조사대상자들이 현재 경험하고 있는 여가활동 전체를 파악하기 위하여 표로 제시된 여가활동에서 지난 1년 동안(2006년 5월~2007년 4월) 한번 이상 경험한 여가활동을 모두 표시하게 하는 방법으로 여가활동의 경험영역에 대해 조사하였다. 표로 제시된 여가활동은 기존의 여가관련 실태조사에 여가관련 문헌에서 제시된 모든 활동들을 취합하여 중복되는 활동과 2006년 국민여가조사에서 1%미만으로 체크된 여가활동을 제외하고 총 90개(기타1항목 포함)를 제시하였다. 조사 결과 1년 동안 경험한 여가활동 중에서 **TV시청/라디오 청취(95.2%)**가 가장 높은 참여율을 보이고 있으며, 그 뒤를 **목욕/사우나(84.2%)**, **낮잠(79.5%)**, **외식(76.6%)**, **신문/잡지보기(70%)**, **가족 및 친지방문(66.3%)**, **산책(65.8%)**, **영화보기(62%)**, **쇼핑(61.6%)**, **찜질방(60.2%)**이 차지하고 있다. 상위 10위안에 드는 이러한 활동들은 TV시청/라디오 청취, 목욕/사우나, 낮잠 등 ‘**휴식형 여가활동**’과 외식, 가족 및 친지방문 등 ‘**사교지향적 여가활동**’이 주를 이루고 있어, 취미활동이나 체험형 여가활동에 대한 참여가 높지 않은 것으로 분석되었다.

2006년 국민여가조사의 결과와 비교해보면 큰 변화가 없는 가운데 가족 및 친지 방문, 쇼핑, 찜질방이 새롭게 10순위 안에 진입한 것으로 나타났다. 주 40시간근무제의 확대시행 및 여가시간의 확대 등으로 여가활동이 가족들과 함께 이루어지는 ‘가족중심형 여가활동’이 증가한 것으로 분석됨과 함께 웰빙이라는 사회적 트렌드의 영향으로 인해 주로 이용하는 여가공간이 노래방에서 목욕 및 사우나와 기타 여가활동들을 함께 할 수 있는 멀티레저공간으로서 찜질방이 등장한 것이 눈에 띄는 상황이라고 할 것이다. 이외에 TV시청/라디오 청취, 목욕/사우나, 낮잠, 외식, 신문/잡지보기, 영화보기, 산책은 작년에 이어 올해도 가장 많이 경험한 여가활동 10순위 안에 들어 국민들의 여가 활동 중 시간적인 의미에서 가장 중요한 영역이라고 할 수 있을 것이다.

[그림 6-1] 여가활동의 경험영역



반면 같은 기간 동안 우리나라 국민들은 한번이라도 경험한 여가활동을 8가지 여가활동 유형으로 분류했을 때, 취미·오락활동(31.4%), 휴식활동(22.8%), 관광활동(15.7%)의 순으로 여가활동을 경험한 것으로 나타났다. 이는 여가에 대한 인식조사

에서 국민들이 여가의 개념을 구체적인 활동 중 ‘취미·오락활동’으로 가장 많이 인식한 것과 일치되는 결과이다. 이러한 결과를 종합적으로 해석한다면 우리나라 국민들은 여가활동 중 휴식활동, 사교지향형 활동을 가장 많이 하고 있지만, 전체 경험율을 살펴보았을 경우 취미활동의 비중이 가장 큰 것으로 볼 수 있다.

3. 여가행위를 위한 인터넷활용의 일상화

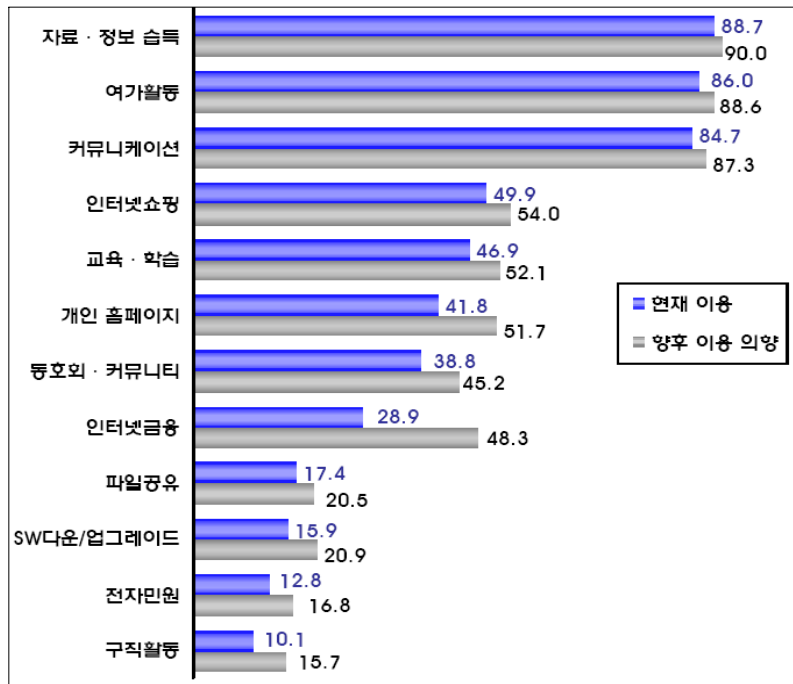
현재의 전반적인 사회변화에 있어 가장 중요한 요소라고 할 수 있는 부분이 정보화이다. 여기에서 중요하다라는 말은 변화에 직접 영향을 미치는 추동원인으로서의 의미도 있지만 개인의 일상 속에서 차지하고 있는 양적·질적 차원의 비중이 커지고 있다는 점에서도 그 의미를 찾을 수 있다. 한국인터넷진흥원에서 발표한 2007년도 상반기 정보화실태보고서에 따르면, 전 국민의 80%가 인터넷을 이용하고 있고 이용자들은 주 평균 13.7시간을 인터넷 이용에 소비하고 있는 것으로 나타났다. 내용적인 측면에 있어서도 인터넷 이용자의 80% 이상이 기본적인 목적이라고 할 수 있는 ‘자료 및 정보 습득(88.7%)’과 함께 ‘음악, 게임, 영화 등 여가활동(86.0%)’을 위해 인터넷을 이용하고 있는 것으로 나타났다(한국인터넷진흥원, 2007c).

이렇듯 인터넷은 더 이상 단순한 정보탐색과 교환을 위한 도구가 아니라 이용자들의 상호작용과 개개인들의 일상생활이 영위되는 삶 그 자체로 자리매김 되고 있는 상황이다(박수호·유승호, 2005). 다시 말해 특정한 목적을 달성하기 위한 수단적인 의미와 함께 우리들의 생활세계의 일부로서 간주되고 있고 이는 업무를 위한 도구적인 측면 뿐 만 아니라 개인의 여가와도 밀접한 관계 속에 이용이 이루어지고 있다고 할 것이다. 인터넷 이용의 목적 속에서도 드러나지만 인터넷의 등장은 기존 생활세계에 새로운 활동의 영역을 만들어냈다는 의미에서 개인들의 생활시간에 있어서의 변화에도 큰 영향을 미치게 되었다. 개인들의 삶 속에서 인터넷의 이용은 다양한 측면에서 이루어지고 있지만 여가와 관련해서는 좀 더 세부적인 구분이 가능해진다. 즉, 인터넷에서의 활동이 여가 그 자체를 구성하는 경우와 인터넷에서의 활동이 오프라인에서의 여가를 보조해주는 역할을 하는 경우라고 할 것이다.

산업시대에서부터 현재에 이르기까지 여가 영역에서 가장 큰 부분을 차지하였던 것이 바로 TV시청이었다. 그러나 최근 인터넷의 발전은 예전과는 다른 양상의 여가들의 출현을 예상케 한다. 즉, 매스미디어가 갖는 한계라고 할 수 있는 수용자 입장에서의 여가, 즉 일방적이고 상대적으로 단순화되어 있는 여가의 범위를 넘어서는 새로운 여가들이 출현하고 이를 즐길 수 있는 환경이 마련된 것이다. 이재현(2001)은 여가문화를 지배한 TV의 위력이 상대적으로 약화되는 징후를 포착해내고 있다. 그에 따르면, 'TV에 의한 여가의 식민화'라고 할 수 있을 정도로 여전히 문화 및 여가시간의 절대적 부분을 텔레비전이 차지하고 있지만 그 양상은 상당부분 변화하고 있다는 것이다. 이제까지 텔레비전이 여가시간의 중심축이 되면서 다른 여가행동들이 그 주위에 분산되는 여가패턴이 나타났다면, 최근 사회집단에 따라 뉴미디어 이용, 관람, 스포츠 등 다양한 여가행동들이 이루어지고 있음이 확인된다. 결국 **여가행동의 중심을 이루던 텔레비전과 같은 미디어의 비중이 감소하고 인터넷 등 새로운 미디어의 등장으로 여가패턴이 변화되고 있음**을 말하고 있다.

인터넷은 자유로운 공간인 동시에 적극적인 공간이기도 하다. 누구나 자신이 관심이 있고 흥미를 느끼는 주제에 대해 남의 시선을 느끼기보다 적극적으로 행동할 수 있다. 송해룡(2002)은 정보미디어의 발달은 여가의 개념 자체를 변화시킬 것으로 전망한다. **정보미디어를 통한 여가활동은 더 이상 소극적 여가가 아니라 적극적 여가로 변모**될 수 있는 것이다. 여기에는 사이버공간 자체가 상호작용성과 능동성의 공간이라는 점과 가상현실 자체가 현실의 일부로 자리 잡아가는 현상과 무관하지 않다. 인터넷을 통한 커뮤니케이션이나 쌍방향 게임은 더 이상 소극적 여가가 아니라 적극적 여가 향유방식이며 새로운 체험과 교류의 장으로 기능한다. 인터넷은 손쉽게 자신의 다양한 욕구를 스스로 찾아 즐길 수 있다는 점에서 큰 의의가 있다. 즉 과거의 여가는 특정 여가로 한정되어 있었던 것에 반해 인터넷 시대의 여가는 자신의 관심에 따라 매우 다양한 모습들을 보여주고 있는 것이다.

(그림 6-2) 인터넷 이용목적(2007년)



2007년 한국인터넷진흥원의 ‘상반기정보화실태조사’에 의하면 응답자의 86%가 인터넷 이용 목적 중 여가활동도 포함시키고 있는 것으로 나타났다. 세부적으로 보면 인터넷 이용자의 과반수(69.8%)가 인터넷을 통해 ‘신문기사 읽기(64.4%)’, ‘영화 감상(31.9%)’, ‘TV 시청(21.5%)’, ‘잡지·서적 읽기(18.0%)’, ‘라디오 청취(9.1%)’ 등의 기존의 여가시간에 오프라인 매체를 이용하던 활동을 온라인을 통해서도 하고 있는 것으로 조사되었다. 그리고 구체적이고 적극적인 의미에서의 여가활동을 위한 정보의 이용도 활발하게 이루어지고 있는 것으로 나타났다. 만12세 이상 인터넷 이용자의 60% 이상이 인터넷을 통해 ‘교통, 요리 등 생활정보(63.3%)’, ‘여행·레저(61.9%)’ 관련 정보를 얻고 있고 해당 정보에 대한 신뢰도도 상대적으로 높은 수치를 보여준다. 이는 행위의 빈도뿐만 아니라 행위를 통한 만족도도 비교적 높게 인식

되고 있는 것으로 파악할 수 있다. 지식검색과 직접적으로 관련된 ‘인터넷 게시판, 카페·커뮤니티, 블로그·미니홈피 등에 게시글 작성’ 또는 ‘인터넷에 궁금한 것을 질문하거나 타인 질문에 답변 작성’을 하는 경우는 각각 29.3%, 20.1%를 나타내고 있어 다른 활동에 비해서는 상대적으로 낮은 수치이지만 정보생산에 필요한 수고나 노력이 포함된다는 점을 감안한다면 같은 기준으로 판단하기는 어렵다고 할 수 있다. 보다 중요한 점은 응답자의 20% 정도가 인터넷에서의 지식검색과 관련된 활동에 참여하고 있다는 사실이다.

제 2 절 지식검색으로 인한 여가의 변화 사례연구

1. 여가활동을 위한 전 단계 행위로서의 지식검색 활용 증가

지식검색 서비스와 개인들의 여가는 어떤 측면에서 서로 연관을 맺고 있다고 할 수 있는가? 필요한 정보를 취득하는 것이 개인들의 여가와 어떤 관계가 있다고 할 것인가? 이는 두 가지 측면에서 접근이 가능하다. 첫 번째는 여가활용에 도움이 되는 정보를 지식검색을 통해 얻고 일상여가 생활에 참고하는 측면이다. 다른 한 가지는 지식검색 이용 자체가 하나의 여가로 간주되는 상황을 고려할 수 있다. 하지만 두 번째 측면은 대다수의 지식검색 이용자가 주로 질문을 하거나 해당 지식에 대한 검색을 하고 있다는 점에서 상대적으로 작은 영역이라고 할 수 있을 것이다. 다음의 <표 6-2>는 네이버에서 추출한 적극적인 여가 관련 항목에 해당하는 지식검색서비스의 질문 수와 답변 수를 정리한 것이다. 표에서 나타나는 것처럼 개인들의 여가와 관련하여 지식검색서비스를 살펴보면 답변의 개수가 질문의 개수에 비해 15% 정도에 머무르고 있는 것을 알 수 있다. 지식검색 자체가 여가 활동이 되기 위해서는 맥락적으로 질문보다는 답변활동이 적합하기 때문에 첫 번째 부분이라고 할 수 있는 지식검색을 통해 여가활동에 필요한 정보를 습득하는 측면이 현재의 시점에서는 우선적으로 고려되어야 할 것이다.

〈표 6-2〉 지식iN서비스의 여가항목별 질문응답 현황(2007. 11)

지식iN(여행, 레포츠)	답변	질문	합
국내여행	33,586	150,356	183,942
해외여행	21,533	164,894	186,427
비자, 여권	2,641	26,079	28,720
여행팁	2,774	4,752	7,526
자동차	30,236	219,287	249,523
레포츠	1,752	16,395	18,147
수예, 자수	493	7,261	7,754
수집	614	6,232	6,846
낚시	2,539	13,435	15,974
모형, 완구	3,966	34,844	38,810
발명, 제작	353	3,177	3,530
기르기	1,101	16,580	17,681
복권, 로또	264	6,818	7,082
마술	642	10,820	11,462
모터사이클	7,564	54,342	61,906
합계	110,058	735,272	845,330

네이버 ‘지식iN’서비스의 경우 2007년 11월말 현재 전체 질문·답변 숫자가 8000만 건에 이르고 있다는 점에서 위의 표에 나타난 질문·답변의 총 개수 845,330건은 전체대비 약 1% 정도에 그치는 미미한 비중이라고 할 것이다. 여가의 개념과 항목 설정이 애매하지만 앞선 ‘국민여가생활조사’에서 나타난 항목들을 기준으로 ‘지식iN’서비스 내의 다른 카테고리 자료들을 포함시키게 되면 비중의 변화가 나타난다. 즉 ‘여가’에 대한 개념을 좀 더 넓게 정의하여 정리한 것이 다음 〈표 6-3〉인데, 이를 고려하여 다시 계산하면 전체 질문·응답수 대비 8.7%의 비중이 나타나고 있다.

표에서도 잘 드러나듯이 여가를 이용하는데 중요한 요소 중 하나인 게임관련 항목에 있어 ‘롤플레이잉’은 단일분야이지만 84만 여건의 축적된 정보를 보유하고 있고, 엔터테인먼트 영역에 있어서도 ‘음악’은 85만 여건, ‘만화/애니’는 43만 여건의 질문·응답수를 나타내고 있다.

〈표 6-3〉 지식iN서비스의 여가관련 항목별 질문응답 현황(2007. 11)

게임		엔터테인먼트, 예술	
롤플레이	840,579	영화	246,437
전략, 시뮬	345,322	TV, 라디오	206,354
아케이드	60,555	연예인	385,786
보드게임	23,448	만화, 애니	423,613
액션	224,982	음악	858,363
스포츠	153,491	춤, 댄스	38,647
어드벤처	33,212	공연	28,833
비디오게임기	127,915	미술	51,406
@모바일게임		사진	39,353
@게임사이트		디자인	33,500
오락, 놀이	43,293	초자연현상	20,132
아크로드	15,867	@문학	
		유머,엽기	28,323
		운세, 사주	79,105
		꿈, 해몽	138,196
스포츠			
육상종목	7,754	비디오, DVD	16,120
수상종목	9,497	문화콘텐츠	5,160
구기종목	231,923		
무예, 투기	100,228	가정, 생활	
경마, 경륜	946	미용	359,003
겨울스포츠	13,083	패션, 스타일	210,603
기타 스포츠	27,488	음식, 요리	216,306
올림픽	7,343	애완동물	255,417
자동차 경주	5,529	교통, 운송	245,371
전체(6,158,483)		전체(6,158,483) + 여행레포츠 = 6,965,003	

여가관련 항목들을 각각 온라인에서의 여가와 오프라인에서의 여가로 구분할 수 있다면 현대인들의 구체적인 여가활동의 기반을 분석해 볼 수 있을 것으로 생각되지만 온·오프라인의 구분이 어려운 항목들(예를 들어 만화/애니, 사진, 디자인 등)이 다수 존재하여 이 부분에 대한 보완은 차후 연구에서 보완되어야 할 과제라고 생각된다.

(그림 6-3) 지식검색의 실제 예 (레저.스포츠)

답변을 기다리는 새 질문		채택을 기다리는 Q&A	추천 베스트	답변 0건	내용순보기
	제목	답변수	작성자	등록시간	
레포트	부산근교에 위치한 클레이사격장좀ㅠㅠ	0	chiwawa0107	07,12,06	
등산	안개나폭우, 폭설등의긋은날씨로인해방향감각을상실하..	1	berghous	07,12,06	
익스트림스포츠	고급수입자전거 외국홈페이지 와 국내홈페이지주소좀 ..	0	umi0826	07,12,06	
레포트	양지리조트 부근에있는 파로스클럽 스키샵 위치좀 알..	0	kkk7180	07,12,06	
등산	10 창원시에 산악회 추천 해주세요 (내공있음)	0	lvlv01	07,12,06	
하이킹, 트래킹	30 [자전거:지리산 노고단 오르는 데 주의 사항 및 경험..	0	swpage	07,12,06	
등산	10 대관령 옛길 등산로 거리 질문이요 [내공걸어요]	0	argos701	07,12,05	
등산	30 브린제 스프린트 동계내의 사용해 보신 분이나 사용하..	0	mmd007	07,12,05	
익스트림스포츠	5 스키용품 구입하고싶은데.. 뭐부터 사는게 좋을까요? ..	4	dlxorbs48	07,12,05	
익스트림스포츠	30 중국산 S보드 어떤 사이트에서 파냐염???	1	namkh16	07,12,05	
익스트림스포츠	30 자전거 기술에 대해서!(내공)	1	yj311cho	07,12,05	
레포트	카약 보관..	0	jma96	07,12,05	
익스트림스포츠	잡설이나 분당쪽에 테니스 강습해주는 곳 있나요?	0	mysweetcat	07,12,05	
익스트림스포츠	대만 ICS사 풀메탈 전동건 구입문의	0	delinzer	07,12,05	
스케이트보드	스케이트보드..	1	kfhwod12	07,12,05	
레포트	한솔오르벨리 1박2일 추천요	0	anglelum	07,12,04	

(그림 6-3)의 지식검색 예에서도 볼 수 있듯이 여가와 관련하여 질문이 이루어지는 내용은 ① 위치관련, ② 우수동호회 정보관련, ③ 필요용품구입관련, ④ 필요용품사용법관련, ⑤ 스케줄관련, ⑥ 비용관련 등으로 구성되고 있다.

2. 타자의 여가에 대한 관심이 증대하고 있음

지식검색의 일상화로 인해 여가행위에서 나타나고 있는 현상 중 하나는 바로 ‘다른 이의 여가’에 대한 관심의 증가이다. 인터넷 공간은 다종다양한 사람들로 구성되어있다. 각자가 가진 관심이 다를 뿐만 아니라 살아오면서 경험했던 내용도 상이한 양상으로 존재한다. 이러한 매우 약한 유대에 기반한 인적 네트워크는 경험적 정보 활용에 있어 중복성(abundancy)이 매우 낮은 효율적 관계망으로 기능할 수

있게 된다. 다시 말해 각기 다른 개인들의 여가에 대한 체험들이 공유될 수 있다면 **여가 활용을 위한 선택의 폭은 그만큼 넓어지는 것이다.** 지식검색 서비스는 각기 다른 관심을 가진 개인들이 자신의 관심을 효과적으로 표출하고 필요한 정보를 습득할 수 있는 기반으로 작용하고 있다. 여가를 선용할 수 있는 다양한 정보와 대상이 검색을 통해 가능해지면서 자연스럽게 타자의 여가에 대한 관심의 증가가 이루어졌고, 관심의 증가는 실제 행위로 이어질 가능성이 높다는 측면에서 다양한 여가 선용의 방법을 체득하게 되는 장으로서의 역할을 하고 있다고 볼 수 있다.

집단심층면접(FGI)을 통해서도 자신이 어떤 여가행위를 하려고 할 때 다른 사람이 이미 그 여가행위를 어떻게 하였는지가 중요한 사전적 지식이 되는 것을 알 수 있었다.

- 저는 영화나 뮤지컬 이런 데에 관심이 있거든요. 워낙에 요즘에 바쁘기는 하지만 없는 시간을 쪼개서 평이 좋고 좋은 공연을 보기 위해서 카페 같은 데에 가입했는데 뮤지컬 공연 카페가 많거든요. 그런데에 가면 DC도 많이 되고 그런 데에 가입을 해서 거기에서 어떤 공연이 좋다는 평을 보면 그것을 보고 그래요.(박○○, 3-7)
- 저는 영화나 뮤직은 클럽에 들어가서 자료를 먼저 찾아보는 편이고 보고 나서도 갔다 오면 감상평 남기도 뮤지컬 같은 것은 거기에 나왔던 음악이나 이런 것 자료도 많이 올라와 있어서 이용하는 편이에요.(박○○, 5-4)

3. 다수결 여가지식의 위험성 문제가 대두될 것임

하지만 다른 이들의 여가에 대한 평가는 주관적인 평가일 수 밖에 없기 때문에 오히려 여가행위에 있어 선택이 어려워질 수도 있다. 하지만 이럴 경우 문제의 해결은 대부분 **‘다수결’의 원칙**에 의해 이루어진다. 즉 보다 많은 사람들이 선택한 답이 정답이라는 것이다.

- 어느 곳으로 놀러갈까에 대한 지식검색 내용이 엇갈릴 때가 있어요. 문제는 개인적인 주관적인 판단에 의해서 주로 결정하는 경향이 많은데 아무래도 그렇게 됐을 때 댓글의 반응을 먼저 본다든가 추천수가 많다든가 그런 쪽에서 좀 좌지우지 되는 것은 있어요.(이○○, 5-3)

- 저는 댓글로 대세를 따르죠. 영화 같은 것을 볼 때 속은 적도 많았는데 영화가 재밌다고 하는 대세가 있으면 따르죠. 그런데 반대로 가서 성공한 적이 있었어요. 여자친구가 무서운 영화를 되게 좋아하는데 디센트가 되게 무섭다고 그랬는데 좀 분위기가 무섭게 가다가 대세가 그래서 딱 보러 갔는데 분위기가 처음에는 무서웠는데 거기에서 악령이나 이런 것이 나올 줄 알았는데 스틸러가 되고 그랬고, 기담 같은 경우에는 그때 기담이랑 뭐 해서 세 개 영화가 있었는데 거기에서 뭐가 제일 나올까 했는데 그때 기담이 밀리더라고요. 그런데 봤는데 되게 괜찮았어요.(임○○, 5-9)
- 저도 대세를 따르는 편인데 딱 답이 있는 것은 정말 저도 모르는 것을 물어보는 것이니까 진짜 대세를 따르고, 주관적인 것은 그런 의견을 보고 어느 정도 사람들이 많이 의견이 기우는데 예를 들어 영화같이 평 같은 것은 정말 주변 사람한테 꼬치꼬치 캐묻고 어느 정도만 인터넷에서 정보를 얻고 주위 사람들에게 물어보고 결정을 하는 편이죠.(김○○, 5-8)
- 저는 어디 찾으러 다니는 것 좋아하거든요. 어디 맛집이다 그러면 거기 찾으러 가는 것을 좋아하고 어디에 볼 것이 많다고 하면 거기 찾으러 다니는 것을 좋아하는데 명동에 곱창집이 맛있는 집이 있다고 해서 갈겸해서 골목골목 찾아서 열심히 갔어요. 그런데 웬만큼 큰 음식점 같은 데에는 인터넷 알바가 많잖아요. 그래서 그런 것을 별로 안 믿는 편인데 골목집이니까 믿을만하잖아요. 그런데 진짜 맛있는데인가 보다 해서 열심히 찾아갔는데 너무 나와 있던 가격이랑 너무 다르고 맛도 제가 생각했던 그런 맛이 전혀 아니어서 사람마다 입맛도 다르니까 이러니까 인터넷에 올리는 것은 좋은데 굉장히 다들 취향이 다르니까 좀 그렇더라고요.(이○○, 6-1)

하지만 이렇게 경험적 지식이 항상 정확한 지식은 아니다. 오히려 하나의 잘못된 지식이 ‘눈덩이 효과’ 혹은 ‘쏠림 효과’에 의해서 재생산되어 다수가 선택한 지식으로 둔갑할 수도 있다

4. 보다 똑똑한 여가활동을 할 수 있는 기회가 확대될 것임

가. 시간의 단축

지식검색을 통해 사람들은 과거에 비해 보다 신속하게 여가에 대한 사전적 정보

를 입수하여 계획을 짤 수 있게 되었다. 지식검색이 **여가를 준비하는 시간을 단축** 시켜준 것이다.

- 친구들이랑 12월 31일 연말에 하러가자고 해서 번지 점프를 검색을 했어요. 그랬더니 우리나라에서 번지 점프를 운영하는 곳이 3곳 있어요. 제일 가까운 남이섬에 갔어요. 청량리에서 출발해서 그 쪽 역에 도착을 하면 픽업을 하러 와요. 그래서 하고 다시 데려다주고요. 그래서 준비하는 데 몇 시간 밖에 안 걸렸어요. 부모님이 벌써 준비 끝났냐고 놀래시더라고요.(신○○, 2-4)

나. 지식학습을 통한 심층적 여가활동

지식검색을 통해서 **여가에 대한 지식들을 학습**할 수 있게 되었다. 이는 여가활동을 보다 심층적으로 할 수 있게 하는 결과를 가져왔다.

- 마라톤 매니아라서 마라톤을 위한 지식들, 주법이라든지 그런 것은 카페활동을 통해서 공부해요. 저보다 전문가이신 분들이 해 주시니까 보고 배우는 입장이에요.(김○○, 2-6)
- 여행 같은 것도 인터넷을 통해서 하면 기초적인 것부터 다 알 수 있으니까 많이 봐요.(강○○, 5-5)
- 여행 같은 경우도 멀리 가는 것이 아니고 근교 나들이 이런 것을 찾으니까 그런 것은 네이버 지식이나 그런 곳에서 찾으면 사진이나 갔다 온 경험이 많이 나와 있고요.(김○○, 5-8)
- 물건을 구입을 하거나 그럴 때 특히 전자 제품을 구입할 때는 막막하더라고요. 일단 그것에 대해서 검색을 해 보고 제가 제일 원하는 것을 종류대로 뽑아서 비교해서 검색을 보고 평가도 보고 가격도 보고 비교해보고, 음악 같은 것 미디어 음악 같은 것을 공부를 해보려고 하는데 연결이 안 된다거나 설치가 안 된다든가 이런 것도 카페나 지식인에서 도움을 받았었고 게임 같은 것도 웬만해서는 친구들과하고 얘기를 하면서 정보를 많이 얻는데 잘 기억이 안 난다든가 아니면 그쪽에서도 그냥 이렇다더라 이런 식으로 얘기하는 것은 정확하게 확인해 보려고 검색을 해 보죠.(안○○, 5-6)

다. 보다 경제적인 여가활동

지식검색으로 인해 여가활동을 **보다 싸고 편리하게** 할 수 있게 되었다. 사전에

치밀한 지식검색을 통해 교통편부터 숙박, 그리고 관광경비까지 줄일 수 있는 방법을 찾아 여가활동을 할 수 있게 되었다.

- 저는 제가 좋아하는 것이 사진이 취미라서 사진 쪽의 커뮤니티들이 굉장히 많고 어떻게 잘 찍는 방법이라든지 아니면 어디에 가면 싸다든지 렌즈가 어느 렌즈가 좋다 그런 것을 커뮤니티를 보고, 그리고 운동도 좋아해서 야구를 좋아하는데 야구를 하면 어디 구장이 괜찮은가 내지는 무슨 글로브가 썬가 이런 것들을 찾아봅니다.(문○○, 3-5)
- 저는 스파 갈려고요. 얼마 전에 캐리비언에 갔는데 너무 재밌는거예요. 그래서 보니까 싸고 저렴하고 괜찮은 데가 많더라고요.(김○○, 5-1)

경험적 지식에 대한 사회적 수요가 늘어가고 있는 상황을 고려한다면 지식검색 서비스를 통한 정보의 획득과 공유는 향후에도 지속적으로 늘어날 것으로 예상할 수 있다. 과거에 비해 최근의 지식검색 서비스에서 나타나는 새로운 트렌드라고 할 수 있는 것은 동영상을 이용한 답변이 늘어나고 있다는 것이다. 물론 기존의 텍스트나 이미지 중심의 질문과 답변이 보편화된 상황이지만 동영상 형식이 첨가되면서 전달하고자 하는 내용이 보다 사실감 있게 전달될 수 있다는 측면에서 앞으로도 계속 증가할 것으로 예상된다. 내용적인 차원을 고려하면 향후 일상에서 여가의 중요성은 현재보다 더 커질 것이라는 점 때문에 이와 관련한 지식검색의 이용도 아울러 증가할 것으로 보인다.

제 7 장 정책적 대응 및 결론

제 1 절 지식검색 일상화 관련 정책적 대응

지식검색은 우리의 일상생활에 깊게 자리하면서 긍정적인 영향을 미침과 동시에 우리가 이에 대비해야하는 다양한 이슈들을 제기하게 해주고 있다. 지식검색이 일상화되는 상황에 있어서 이에 대한 정책적 대응방안은 다음과 같다.

정책적 대응 1-1. 포털의 지식검색에 대응하는 시민 주도적 지식검색 시스템 구축

검색기술이 상업적 논리와 작동하게 되면 검색된 지식이 상업적으로 이용될 우려가 크다. 이 문제의 해결을 위해서 코드화된 지식검색의 한계를 극복하고 다양성을 보장하는 시스템의 개발을 위한 정책적 지원이 필요하다. 한 포털에 올린 시민들의 지식이 다른 포털을 통해서도 찾아질 수 없는 왜곡적 현상을 극복할 필요가 있다. 이를 위해서 시민들이 만들어낸 지식들을 시민들의 손으로 공유할 수 있게 하는 지식공유의 장이 요구된다.

정책적 대응 1-2. 지식검색 중독 상담 및 치료 프로그램 도입

본 연구에서 살펴본 바로는 지식검색은 게임중독 못지않게 상당한 중독성을 지니고 있다. 이를 위해 인터넷 중독 해소를 위한 상담센터 등 현재의 시스템을 활용하여, 지식검색결과에 의존하지 않고 스스로 생각하는 방법을 배울 수 있는 상담체계 및 교육프로그램의 도입으로 건강한 사이버문화환경을 조성하는 것이 필요하다.

정책적 대응 1-3. ‘지식조합능력계발’을 교육과정에 포함

‘1:9:90’의 법칙을 넘어선 보다 많은 사람들이 참여하는 지식의 조합과 생산 메커니즘의 구축이 요구된다. 무엇보다 기존 콘텐츠의 활용·유통 역할을 하는 9%의 사람들을 창조적 생산자로 전환할 수 있는 인센티브 체계의 개발이 필요하다. 이에 더하여 다양한 ‘작은 지식’들을 새로운 지식으로 창조해내는 ‘지식조합능력계발’을 교육과정에 포함할 필요성이 있다. 또한 다양한 수준의 지식이 생산·유통·소비될 수 있도록, 경험에 기반을 둔 쉽고 쉬운 지식뿐만 아니라 보다 깊이 있고 전문적인 지식을 생산하고 공유할 수 있는 장의 구축이 필요하다.

정책적 대응 1-4. 검색된 지식들에 대한 객관적 평가지표체계 마련

무엇보다 중요한 것은 지식검색을 통해 **공유되는 지식·정보의 신뢰문제**에 대한 대응이 필요하다는 것이다. 현재는 하나의 질문에 대해 답변 내용의 유사성과 상이성 여부에 상관없이 여러 개의 답변이 작성되었다면 이것이 그대로 제시되는 구조이다. 따라서 잘못된 정보가 그대로 노출되거나 상반된 정보로 인해 정확한 판단을 내리기 어려운 경우가 발생하기도 한다. 계속해서 서비스가 수정되고 개편되고 있지만 근본적인 한계가 있기 때문에 지식검색에 누구나 잘못된 정보를 수정할 수 있는 **협업적 지식생산체계의 도입**을 고려해볼 수도 있겠다. 이때 유용할 수 있는 것이 평판계량화 시스템과 같은 대중에 의해 생산되는 지식 및 지식생산자에 대한 **인증평가시스템을 도입**하는 것이다. 평판체계는 내공 또는 포인트, 등급 등으로 간접적으로 제시되기는 하나 신뢰마크 혹은 신뢰점수를 답변과 개개인에게 부여하는 것도 하나의 방법이 될 것이다. 또한 지식검색에서 제공되는 지식·정보의 특성상 개인의 주관적 경험을 객관적 지표로 변환하는 기술의 개발이 필요하다. 이때의 객관적 지표는 한 사람의 평가에 그치는 것이 아니라 해당 질문이나 주제에 대한 공동 평가를 통해 주관적 선호에 따라 다를 수 있는 의견을 충분히 개진하도록 하여, 향

후 판단의 객관적 근거가 될 수 있는 자료를 제공하여야 할 것이다.

현재의 지식검색 서비스의 제공지식·정보에 대한 평가시스템은 크게 2가지로 분류가능하다. 지식·정보이용자들의 댓글이나 추천을 통한 방식과 함께 조회수 및 추천수 등을 고려하여 서비스 업체에서 게시자에 대해 부여하는 지수 및 등급을 통한 방식이다. 두 가지 방식 모두 주요한 기준으로 설정되어 있는 것이 ‘조회수’인데, 조회수에 대한 집착이 지식·정보 생산자들의 도덕적 해이를 부추기는데 주요한 원인으로 작용하고 있다고 보여진다. 이용자들의 적극적인 평가와 격려는 지속적인 지식·정보의 생산에 긍정적인 효과를 갖게 된다는 점을 고려하여 이를 유인할 수 있는 평가시스템의 마련이 모색되어야 할 것이다. 아울러 해당 서비스를 제공하는 업체의 경우 질적인 차원을 고려한 인증체계를 보완함으로써 보다 다양하고 유용한 지식·정보가 제공될 수 있는 환경을 조성하는데 노력해야 한다.

제 2 절 지식검색과 학습변화 관련 정책적 대응

지식검색은 학습영역에서 다양한 변화를 이끌어내고 있다. 하지만 지식검색으로 인해 미래의 학습영역에서 생겨날 변화들을 생각하면 다음과 같은 정책적 대응이 필요하다.

정책적 대응 2-1. 축적된 지식들 분류 및 체계화 프로젝트 추진

지식검색은 분명 지식의 축적에 기여할 것이다. 수백만의 유저가 참여하여 생산해내는 지식의 양은 계속 해서 늘어날 것이다. 이제 책에서만, 전문가에 의해서만 생산되던 지식이 경험지식을 축적한 모든 이들에 의해 생산되면서 그 양이 폭증할 것이다. 지식검색 서비스가 등장한 지 채 5년이 지나지 않아 우리는 이미 ‘지식검색에서 물어보면 다 찾는다’라는 말을 하고 있다. 향후 5년 후, 10년 후를 예측해보면 지식의 양은 지금부터 수십 배, 수백 배로 늘어날 것이다. 하지만 양적으로만 증가

하고 영터리 지식들이 범람하게 된다면 오히려 지식검색은 지식사회로의 진입에 걸림돌이 될 가능성도 있다. 이 문제를 해결하기 위해서는 앞으로 엄청나게 축적될 지식검색에서의 지식들을 체계화하는 방안을 모색하는 것이 중요하다.

정책적 대응 2-2. 지식검색 디바이드 해결 프로그램 도입

지식검색은 지식의 확산을 위해서도 기여할 것이다. 이때 확산된 지식을 모든 계층과 세대에 의해 학습될 수 있도록 해야 할 것이다. 학원에 가기에 너무 나이가 든 기성세대나, 몸이 불편한 장애인들도 지식검색을 통해서 학습할 수 있어야 할 것이다. 지식검색은 그 특성상 지식생산자와 소비자간의 긴밀한 네트워크를 통해서 운영된다. 무조건 지식이 올려지는 것이 아니라 어떤 지식을 필요로 하면 그 지식에 대한 지식을 제공하고, 기존 지식이 제대로 없으면 새로운 지식을 만들어나가는 것이다. 이러한 유저들간의 네트워크는 지식검색을 통해 지식이 모든 이들에게 퍼져 나가는데 기여를 할 것이다. 하지만 지식검색 능력이 부족하여 지식네트워크에서 소외된 이들은 지식학습에서 더욱 처질 수밖에 없다. 이는 새로운 형태의 디지털 디바이드의 문제 또한 야기할 수 있기 때문에 이에 대한 대응책 또한 요구될 것이다.

정책적 대응 2-3. 학습과제 부여의 패러다임적 전환 필요

: 배끼기 문화 역제의 방향으로

지식검색은 지식의 축적과 확산에는 기여를 할 지 모르지만 새로운 지식의 창조에는 부정적인 역할을 할 것이다. 기존의 지식들에 대한 얕은 이해를 통해 조합능력만을 요구하는 지식검색은 인류의 문명에 큰 영향을 미칠 새로운 지식의 창조에는 기여하지 못할 것이다. 새로운 지식은 이론적 지식, 과학적 증명을 섭렵한 후 뛰어난 창조력을 가진 이에 의해서 생산되는 것이다. 그러나 지식검색에 너무나 익숙해질 이들은 새로운 것을 창조하기 보다는 있는 것들을 요약하고 정리해서 습득하는데에만 익숙해져 있을 것이다. 그렇기 때문에 일선 학교에서 교사들은 배끼기 쉬운

과제를 내는 것을 사전적으로 막고, 학생들이 지식검색을 통해서 쉽게 베낄 수 없는 과제들을 내는 데 최대한 노력을 기울여야 할 것이다.

제 3 절 지식검색과 업무변화 관련 정책적 대응

우리나라 직장인들은 중요한 업무지식을 전문서적이거나 직장 동료 등 오프라인 세계에서 얻고 있으며, 네트워크를 활용해 업무 지식을 구하는 경우에도 지식검색서비스와 같은 열린 검색공간보다는 전문기관 사이트, 사내 인트라넷, 메신저 등과 같은 닫힌 검색공간을 더 많이 이용하고 있다. 이 같은 결과는 지식검색에서 유통되는 지식이 아직 생산재 또는 생산을 위한 중간재적 용도로 활용되지 못하고 있음을 우회적으로 방증한다. 이 문제를 해결하기 위해 다음과 같은 정책적 대응이 필요하다.

정책적 대응 3-1. 지식 고속도로(knowledge highway)의 구축

직장인과 직장 내의 암묵지(tacit knowledge)가 명시지(explicit knowledge)로 전환되고 상호 연결되며 손쉽게 활용되는 커뮤니케이션 채널과 프로세스, 이른바 지식 고속도로(knowledge superhighway)의 구축이 시급하다. 예컨대, 열린 지식검색시스템인 포털의 지식검색서비스와 직장 내부의 인트라넷을 적절하게 연계하면 내외에 흘러 다니는 갖가지 지식·정보를 지시하고 이동시키며 수정하여 그 질을 제고할 수 있을 뿐만 아니라, 이를 필요로 하는 사람들이 원활하게 그리고 자유로이 공유할 수 있게 될 것이다. 지식검색의 작동 원리와 운영 방식을 직장 내 인트라넷의 지식경영시스템에 도입하는 것도 지식공유문화의 확산에 기여할 수 있다고 본다.

정책적 대응 3-2. 경성(Hard) 지식·정보접근성 제고.

우리나라 온라인 지식검색 이용의 역사가 일천한 관계로 여가나 놀이 또는 탐색

적 질문과 같이 상대적으로 가벼운 ‘연성(soft)’ 지식에 대해서는 진입장벽이 낮은 반면에, 업무관련 지식과 같은 ‘경성(hard)’ 지식에 대해서는 정보 접근성이 제한되고 있다. 이런 이유로 직장인들은 업무지식 탐색시 충분한 신뢰를 기대하기 어려운 인터넷 지식검색보다는 어느 정도 검증시스템이 구비되고 신뢰가 담보된 인트라넷, 전문사이트, 동료, 전문서적 등을 선호하는 것으로 볼 수 있다.

정책적 대응 3-3. 업무지식 개방적 공유 시스템 마련

한국기업들은 지식정보화 시대에도 여전히 인터넷과 같은 연결망보다는 지연·학연·혈연·직장연 등의 연줄망을 기업 활동 축진의 핵심 고리로 활용하고 있다. 이에 따라 중요한 업무지식이 개방지(open knowledge) 또는 명시지(explicit knowledge)형태로 공공연히 공유되기보다는 암묵지(implicit knowledge)나 조직지(organizational knowledge)의 형태로 숨겨져 ‘우리집단(we-group)’에 속한다고 생각되는 사람들끼리 공유되는 관행이 지속되고 있다. 하지만 지식검색의 콘텐츠가 더욱 질적·양적으로 풍부해지고 계층·직업·연령을 가리지 않고 이용자수가 지금 보다 더욱 늘어나면 기업조직 내·외부의 이 같은 문화지체(cultural lag) 현상은 상당 폭으로 완화되거나 해소될 것으로 보이며, 그런 만큼 자신의 업무에 인터넷 검색지식을 활용하는 사람들도 크게 증가할 것으로 예상된다. 특히 방송·언론, 출판, 교육, 조사기관 등과 같이 지식의 생산·유통에 관련된 직종에 종사하는 사람들이나 중소기업가 및 자영업자와 같이 즉각적으로 시장 상황에 대응하는 것이 요구되지만 지식관리시스템 또는 사내 인트라넷과 같은 독자적인 지식창고를 갖추고 있지 못한 직업군 종사자들의 인터넷 지식검색 이용률이 크게 높아질 것으로 본다. 검색지식이 주로 활용되는 업무영역도 단순한 정보 탐지나 업무 수행의 예비조사 차원에서 기획, 마케팅·판매, 트렌드조사, 재교육, 과제해결 등으로 구체화되고, 입소문(buzz) 마케팅, crowdsourcing(신제품 아이디어 발굴 및 기술개발과정에서 소비자와 외부 전문가의 아이디어를 수집), 지식검색시스템과의 연계로 기존 업무 혁신(사용자 편의성 증진,

최적의 솔루션 발굴), 소비자 욕구 변화를 예의주시한 후 소형 타깃시장에 최적화된 미시 전략의 수립, 틈새시장의 발굴에도 적극 활용될 것으로 예상된다.

인트라넷, 내부적인 뉴스그룹, 메일링 리스트, 열린 지식검색, 닫힌 지식검색 등과 같은 지식공유 공간은 물론이요 다양한 온라인공간에 진지한 토론의 장을 제공하여 업무적 관심을 공유하는 사람들이 서로 만나거나 지식을 교환하는 것을 좀 더 용이하게 해야 한다(Skyrme, 2000). 이러한 공간이 많으면 많을수록 암묵적 지식의 명시 지 전환이 동시다발적으로 일어날 수 있다. 또한 이곳에 다양한 연결정보(connection information)를 제공함으로써 많은 사람들이 업무 관심사를 토로하고 공유하는 풀에 참여할 수 있도록 해야 한다.

정책적 대응 3-4. 경험지식 공유에 대한 보상체계 마련

우리의 삶의 질을 향상시키고 업무관련 지식의 질을 제고하기 위해서는 업무나 일상생활의 문제해결에 유익한 생활정보, 특히 현장기반 업무지식의 생산과 공개 및 공유가 반드시 필요하다. 일반적으로 새로운 지식을 만들어 내는 것은 많은 노력과 시간이 요구되는 작업이기 때문에 직장인들이 설령 자기만의 노하우를 개발하거나 경험지를 체득했다고 해도 아무 조건 없이 다른 사람과 공유하기를 꺼린다. 그러므로 인터넷상으로 지식의 생산·공유·활용에 공헌한 사람에 대해서는 다각적으로 보상을 해주어야 한다. 이러한 보상이 반드시 물질적일 필요는 없다. 사회적 평판이나 선물 경제(gift economy) 방식의 보상도 얼마든지 가능하다. 어떤 형태로든 보상이 주어져야만 “공개해 봐야 나만 손해를 본다”는 생각 없이 끊임없이 현장에서 얻은 경험지와 암묵지를 온라인상에 공개하는 분위기가 형성될 수 있다. 인터넷 지식의 업무적 활용이 미미한 현실은 지식검색이 누구나 올리고 누구나 대답하는 현재의 운영 방식으로는 직장인들의 업무 지식 신뢰도 및 활용도를 획기적으로 제고하기 어렵다는 것을 역설적으로 방증한다. 사용자 관점에서 유익한 업무 지식들을 과감하게 노출시키는 전략이 요구되며, 그러한 활동이 지식·정보화 과정의 중

요한 부분으로 인식되어야 한다. 이를 위해서는 일회적으로 묻고 답하는 단발성 방식에서 나아가 묻고 답하며 질문자가 그 답변을 활용한 실패 또는 성공의 결과를 피드백하는 재귀적(reflexive) 방식으로 전환될 필요가 있으며, 이를 위해 보다 과감한 보상체계의 도입이 요구된다고 본다.

하지만 지식검색의 업무활용도를 제고하기 위한 가장 확실하고 신뢰할 수 있는 방법은 열린 의사소통과 지식 공유의 직장문화를 창출하는 것이다. 이를 위해서는 먼저 CEO를 비롯한 경영진 스스로가 동영상, 블로그, 미니홈피, 지식검색 등 새로운 커뮤니케이션 채널에 익숙해져야 하며, 더 나아가 블로깅, 지식검색, 지식창출과 공유 등 종업원의 지식활동을 고무하고 지원해야 한다(신형원 외, 2007).²⁶⁾ 조직의 리더십이 창조, 공유 및 협력의 가치관 형성을 주도하고 이에 입각한 행동을 보이며 적절한 역할 모델을 제시할 때 비로소 지식 친화적인 열린 소통의 문화 형성이 가능해진다(김종길, 2003).

이처럼 열린 지식검색시스템과 직장 내 지식경영시스템의 연계, 지식경영시스템의 지식검색시스템화, 암묵지의 명시지화, 명시지의 암묵지화, 암묵지의 재명시지화, 열린 의사소통 문화 등의 지식화 과정이 총체적으로 선순환구조를 갖게 될 때 업무와 관련한 검색 지식의 가장 큰 취약점으로 지적되는 신뢰성이 제고될 수 있으며, 중국적으로는 직장인들의 기존 정보와 지식의 효용성 및 부가가치 증대도 가능할 것이다.

제 4 절 지식검색과 여가변화 관련 정책적 대응

지식검색의 이용증가에 따라 생활과 여가에 지식검색이 미치는 영향도 함께 증가

26) 이와 관련한 흥미로운 예는 세계적 장수기업인 GE가 자사 모토인 'Imagination at Work'를 반영해 개설한 '화이트보드 사이트'이다. GE는 누구나 이곳에 들러 자유로이 상상이나 아이디어를 표현할 수 있도록 했는데, 네티즌들은 사랑고백, 수업, 업무 등의 다양한 형태로 이 사이트를 활용하고 있다.

할 것이라는 점을 쉽게 예상할 수 있다. 이러한 상황에서 여가와의 연관성 속에서 지식검색 서비스가 내포하고 있는 폐해에 대한 대책도 미리 강구될 필요가 있다. 특히 여가에 있어 지식검색의 가장 중요한 문제는 제공되는 정보의 질과 신뢰 확보에 대한 것이다. 정보 신뢰 문제는 위에서도 제기되었지만 여가에 있어서는 특히 자본의 논리가 작동할 가능성이 높기 때문이다.

현재 지식검색 서비스를 통해 제공되는 여가관련 지식·정보의 문제점을 정리해보면 다음과 같다. 첫째, 게시된 정보가 제시하는 사실에 대한 판단의 어려움과 가치의 혼란 문제이다. 지식검색에 올려지는 답변들은 주로 해당 분야의 전문가가 아닌 일반인들에 의한 자발적 참여에 의해 이루어진다. 또 공인된 기관에 의해 검증된 내용이 게시 혹은 제공되는 것이 아니기 때문에 판단의 근거가 미약할 수 있다. 아울러 개인의 주관적 의미구성을 통해 지식·정보가 제공되기 때문에 일반적인 객관성을 확보하는 데에도 한계가 있을 수 있다. 그리고 전통적인 관습이나 규범에 관한 전승의 문제나 당위적 판단이 필요한 사항에 있어서 지식 제공자들의 경험과 체험이 다르기 때문에 이를 이용하는 이용자들의 혼란이 나타날 수 있는 것도 문제라고 할 수 있다.

두 번째는 잘못된 지식과 정보로 인해 개인적·사회적 피해 발생시 책임소재가 불분명하다는 것이다. 여가와 관련된 내용은 주로 개인적 경험에 기반한 실용적 지식이 많다. 그 중에서도 건강유지를 위해 필요한 트레이닝 방법이나 음식조리에 관한 내용은 각별한 주의가 필요하고 여행 관련 정보도 잘못된 내용으로 제공될 때에는 피해자가 발생할 수 있는 가능성이 항상 존재한다. 하지만 해당 지식으로 인한 피해 발생시 책임 소재를 규정하기가 어렵다는 것은 자칫 정보 제공의 무책임성을 가중시킬 수 있다는 점에서 새로운 고려가 필요하다.

세 번째는 해당 정보에 대한 저작권과 명예훼손 문제이다. 이는 비단 지식검색에서만 나타나는 문제라고 볼 수는 없지만 타인의 블로그나 콘텐츠에서 가져온 자료를 출처 제시 없이 그대로 이용하는 경우나 2차적인 가공을 통해 답변을 제공할 경우 저작권에 대한 문제가 발생할 수 있다. 그리고 잘못된 정보의 제공이나 원치 않

는 정보로 인해 특정한 개인의 명예가 훼손되는 경우가 발생할 수 있기 때문에 주의가 필요한 부분이다.

마지막으로는 정보를 가장한 불법 광고 등의 이용자 기망(欺罔)행위에 대한 부분이다. 현재 인터넷 이용과 관련하여 문제가 되고 있는 불법광고와도 밀접한 관련 속에 있는 사항으로, 지식·정보 제공을 가장하여 특정한 업체 및 상품에 대한 광고를 게시하는 경우를 말한다.

지금까지 나타난 문제들의 근원에 자리 잡고 있는 것은 무엇보다 사회적·정보적 ‘신뢰’라고 할 수 있다. 인터넷 이용정도가 높아지면서 온라인에서의 활동이 오프라인에서의 활동과 결합되는 경우가 많아지는 상황에서 온라인에서 체득하게 되는 지식·정보가 오프라인 공간에서 적용되는 상황도 아울러 증가한다. 하지만 공유 및 제공되는 지식·정보가 신뢰를 확보하지 못한다면 오히려 새로운 불신과 갈등을 촉발시키는 근원으로 작용할 가능성도 커지게 된다.

여가에서의 지식검색에 대응하는 정책적 대응들은 아래와 같다.

정책적 대응 4-1. 상업적 목적 거짓 지식, 정보 제공에 대한 처벌체계 마련

먼저 가장 중요한 것은 지식·정보 생산자와 이용자의 올바른 가치관 정립이다. 지식·정보 생산자의 경우 자신이 제시하는 내용이 타인의 의사결정과 가치판단에 영향을 미칠 수 있다는 측면을 염두에 두고 책임감 있는 지식·정보의 생산이 이루어질 수 있도록 노력해야 한다. 특히 제공된 지식으로 인해 피해사례 발생시 큰 문제가 될 수 있는 영역이나 타인의 사생활 및 명예훼손의 소지가 있는 부분에 대해서는 특별한 주의가 요망된다고 할 수 있다. 이러한 측면에서 지식·정보의 생산의 능력 증진과 함께 올바른 가치관의 정립에 도움이 될 수 있는 교육프로그램이나 가이드라인의 개발에 정부기관과 주요 서비스업체의 공동 참여 방안의 모색이 필요하다. 하지만 더욱 중요한 것은 악의에 의해 혹은 상업적 이윤 추구의 목적으로 거짓 정보와 지식을 생산하여 소비자를 유혹하는 행위들에 대해 법적 제재를 가할 필요

가 있다.

정책적 대응 4-2. 축적된 지식활용으로 여가문화 다양성 제고

지식검색을 통해서 일반인들은 본인들의 여가를 다양하게 즐기기 시작하고 있다. 정부에서는 기존의 여가관념과 여가정책을 고수하는데 급급하지 말고 지식검색을 통해서 현재 일반인들이 어떠한 여가들을 추구하고 있는지, 여가 관련해서 어떠한 지식들이 유통되고 있는지에 대한 지식들을 수집하여, 이를 여가문화의 다양성 제고라는 측면에서 정책적으로 반영해야 할 것이다.

제 8 장 결 론

지금까지 지식검색이 가져온 학습, 업무, 여가 생활에서의 변화를 분석하고 이에 대응하는 정책적 방향을 제시해보았다. IT의 진화로 인해 다양한 영역에서 대중의 지혜, 또는 집단지성을 활용하여 생산된 지식은 이제 우리의 일상 깊숙이 자리 잡은 상황이다. 이러한 지식을 인터넷을 통해 검색하고 습득하게 해주는 지식검색이 일상생활과 밀접한 연관을 맺게 됨에 따라 미래 일상생활의 패턴이 크게 바뀔 것으로 예상된다.

지식검색이 이렇게 일상화되면서 나타나는 현상 중 하나는 지식검색이 습관화되고 있다는 것이다. 지식검색의 습관적 이용은 일종의 기술사용에 있어서의 아비투스화라고 볼 수 있을 것이다. 지식검색 자체가 사회적 과정의 산물인 지식들로 구성된 구조라고 본다면, 이 구조를 매일같이 접하면서 행위자들은 그 구조의 특성을 당연시하게 되고, 이에 따라 지식을 찾는 행위, 지식에 대한 인식 등을 새롭게 갖게 된다. 또한 지식검색을 이용하면서 단지 지식을 찾는 행위에서 그치지 않고 지식검색의 지식들을 수정하고 보완해주는데, 이는 지식검색이라는 지식구조가 행위자들에 의해서 끊임없이 ‘구조화’된다는 것을 의미한다. 본 연구는 습관화된 지식검색 행위가 일상생활에서는 현재 어떠한 변화를 가져오고 있는지를 분석하면서, 동시에 앞으로 더욱 지식검색 행위는 확산될 것이고 습관화될 것임을 전제하면서 이 지식검색 행위로 인해 미래의 일상생활은 어떻게 변화할 것인지 또한 예측하였다.

본 연구에서는 지식검색이 지식 개념 자체에 변화를 가져오고 있다고 보고 이에 대한 연구를 먼저 진행하였다. 이를 위해서 기술-정보-지식의 삼원(三圓) 모델을 제시하였다. 본 연구진은 삼원의 교집합에 해당하는 부분을 ‘지식에 대한 지식(knowledge about knowledge)’ 즉 ‘메타지식(meta-knowledge)’이라고 부르려 한다. 여기서 메타지식이란, 지식을 분류하고 질서와 규칙을 부여하며, 지식의 의미와 담

론을 규정하는 지식이다. 메타지식으로서의 IT의 역할은 각종 지식의 상호작용을 촉진시키는 데 있다(Mokyr 2002; 홍성욱 1996). IT는 전문적·이론적 지식의 기반이 아무리 확대되고 복잡해지더라도 이로부터 필요한 실용적·경험적 지식을 끌어내는 것을 가능케 한다. 특히 최근 들어 발달한 인터넷 검색기술은 심지어는 개인이 보유하고 있는 암묵적 지식을 네트워킹 하는 가능성도 높여 놓았다.

정보화, 특히 지식검색은 학습에 커다란 변화를 가져왔다. 먼저 ‘지식검색을 통한 학습 채널의 변화’가 있다. 지식검색에 많은 질문이 올라와 있는 것 중 하나는 바로 학원에서의 명강사를 추천해달라는 질문이다. 모든 것은 지식소비자인 학생들에 의해서 결정된다. 선택은 학생이 하는 것이다. 또한 ‘지식검색이 교사의 역할을 대체할 것’이라는 예측을 제시하였다. 지식을 검색하고 학습하는데 있어서 과거에는 책을 통해서 검색하고 교사를 통해서 학습을 하였지만, 이제는 학생들 스스로 지식을 공유하는 커뮤니티를 구성하여 지식을 학습한다. 또 학부모들은 높아진 학력을 갖추고 있기에 일반 교사들에 버금가는 교육능력을 보유하고 있고, 학부모들이 이 커뮤니티의 일원으로 가세하여 학생들의 학습에 도우미 역할을 하고 있다. 바로 학생과 학부모들이 만들어가는 지식학습 네트워크가 교사의 역할을 대신하고 있는 것이다.

지식검색은 학습내용에도 변화를 가져왔다. 특히 ‘방법지’, ‘경험지’, ‘조합지’의 학습이 증가할 것이다. 학교에서 배우는 이론지, 사실지 이외에도 다양한 방법지들을 지식검색을 통해 학습하게 되었다. 학생들은 정규교육과정에서 배울 수 없는 다양한 지식들을 지식검색을 통해서 배우고 있다. 지식검색의 등장으로 학생들은 자신이 미래에 어떤 직업을 선택할 지에 대해서 이러한 직업을 선택한 사람들의 경험담을 지식검색을 통해서 학습하고 있다. 즉 경험지에 대한 학습이 이루어지고 있는 것이다. 조합지식은 단편적인 지식들을 각각 학습하고 분석하여 새로운 지식으로 조합해내는 지식이다. 지식검색에서는 단편적인 지식들이 주로 찾아지기 때문에 결국 중요해지는 것은 단편적인 지식들을 어떻게 조합하는가에 대한 지식이다. 이를 위해서는 기본적인 지식들을 갖추어야 하는 것은 물론 논리와 정리능력까지도 필요하다. 지식검색의 등장은 학생들에게 지식들을 조합하는 기회를 증가시켰고, 학생

들은 이를 통해 조합지를 학습하고 있다.

지식검색은 교육방식의 변화도 가져오고 있다. 먼저 ‘전통적 학습자료 찾기보다 지식검색을 이용하는 패턴’이 점차 수용될 것이다. 이미 학생들은 과제를 해결하기 위해서 먼저 지식검색을 이용하는 것을 당연시 여기고 있다. 보다 빠르고 많은 양의 자료를 찾을 수 있기에 어쩌면 당연한 일인지도 모른다. 그렇기 때문에 미래에는 조합지식을 늘리는 방향으로 교육이 진행될 것이다. 지식검색을 통해 학생들이 독후감과 같은 과제들을 베끼거나 짜깁기를 해서 제출하는 것에 대한 우려보다는 지식들을 편집하는 것도 지적능력을 향상시키는 것이라는 시각을 지니고 이에 적절하게 대처를 해서 학생들에게 도움이 되도록 하는 방안을 강구해야 한다. 하지만 학생들이 지나치게 지식검색에 의존하기 때문에 교사들은 과제를 낼 때 이를 미리 의식하여 제출할 과제들을 선별적으로 내야 하는 상황을 겪고 있었다. 교사들도 수업을 준비하고, 과제를 내는 데 있어서 지식검색을 다양한 방식으로 활용하고 있었다. 교사들도 지식검색을 이용하는 것이 보다 빠르고 간편하고, 다양한 자료들을 입수할 수 있기 때문에 이것을 이용하고 있었다.

지식검색은 업무방식에도 변화를 가져왔다. 업무와 관련한 직·간접적 지식을 인터넷 검색을 통해 얻는 것이 용이한 직종의 종사자들이나 다중의 의견을 듣는 것이 필요한 사안에 대해서는 인터넷 지식검색 활용도가 상대적으로 높았다. 그럼에도 불구하고 대체로 지식검색은 업무와 관련한 전문적인 지식을 구하는 수단으로 활용되기보다는 참고하는 수준이거나 전문적인 검색을 위한 예비지식과 배경지식 또는 소비자의 반응을 알아보는 수단으로 인식되고 있으며, 때로는 전문적인 검색을 위한 예비 단계의 역할을 하는 정도였다. 인터넷 지식검색의 업무 관련성이 보조적인 성격을 띠고 있는 반면에, 사내 인트라넷, 직장 동료, 전문서적, 관련 분야의 전문사이트 등은 업무 목적으로 빈번하게 활용되고 있었다. 특기할 점은 여성 직장인들의 경우, 남성 직장인들과 비교해 업무 관련 지식을 얻기 위한 수단으로 상대적으로 메신저를 더 많이 이용하고 있다는 점이다. 지식검색을 통해 얻은 업무 지식의 신뢰성을 판별하는 기준으로는 추천 수, 납득 정도, 글 올린 사람의 전문성 등을 들 수 있

다. 하지만 인터넷 지식검색의 지식 진위 관별이 보통 과학적이고 객관적인 기준과 절차보다는 다수결로 이루어지고 있다.

지식검색은 여가방식에도 변화를 가져왔다. 지식검색 서비스는 각기 다른 관심을 가진 개인들이 자신의 관심을 효과적으로 표출하고 필요한 정보를 습득할 수 있는 기반으로 작용하고 있다. 여가를 선용할 수 있는 다양한 정보와 대상 수집이 검색을 통해 가능해지면서 자연스럽게 타자의 여가에 대한 관심의 증가가 이루어졌고, 관심의 증가는 실제 행위로 이어질 가능성이 높다는 측면에서 다양한 여가 선용의 방법을 체득하게 되는 장으로서의 역할을 하고 있다고 볼 수 있다. 그러나 다른 이들의 여가에 대한 평가는 주관적인 평가일 수 밖에 없기 때문에 오히려 여가행위에 있어 선택이 어려워질 수도 있다. 이럴 경우 문제의 해결은 대부분 ‘다수결’의 원칙에 의해 이루어진다. 즉 보다 많은 사람들이 선택한 답이 정답이라는 것이다. 하지만 경험적 지식이 항상 정확한 지식은 아니다. 오히려 하나의 잘못된 지식이 ‘눈덩이 효과’ 혹은 ‘솔림 효과’에 의해서 재생산되어 다수가 선택한 지식으로 둔갑할 수도 있다.

그러나 지식검색으로 인해 보다 똑똑한 여가활동을 할 수 있는 기회가 확대될 것으로 예상된다. 지식검색을 통해 사람들은 과거에 비해 보다 신속하게 여가에 대한 사전적 정보를 입수하여 계획을 짤 수 있게 되었다. 지식검색이 여가를 준비하는 시간을 단축시켜준 것이다. 지식검색을 통해서 여가에 대한 지식들을 학습할 수 있게 되었다. 이는 여가활동을 보다 심층적으로 할 수 있게 하는 결과를 가져왔다. 지식검색으로 인해 여가활동을 보다 싸고 편리하게 할 수 있게 되었다. 사전에 치밀한 지식검색을 통해 교통편부터 숙박, 그리고 관광경비까지 줄일 수 있는 방법을 찾아 여가활동을 할 수 있게 되었다.

지식검색이 일상화되는 상황에 있어서 이에 대한 정책적 대응방안으로는 ‘포탈의 지식검색에 대응하는 시민 주도적 지식검색 시스템 구축’, ‘지식검색 중독 상담 및 치료 프로그램 도입’, ‘지식조합능력계발을 교육과정에 포함’, ‘검색된 지식들에 대한 객관적 평가지표체계 마련’을 제시하였다. 지식검색과 학습 관련 정책적 대응 방

안으로는 ‘축적된 지식들 분류 및 체계화 프로젝트 추진’, ‘지식검색 디바이드 해결 프로그램 도입’, ‘학습과제 부여의 패러다임적 전환 필요: 베끼기 문화 억제에 방향으로’를 제시하였다. 지식검색과 업무 관련 정책적 대응 방안으로는 ‘지식 고속도로 (knowledge highway)의 구축’, ‘경성(Hard) 지식 · 정보접근성 제고’, ‘업무지식 개방적 공유 시스템 마련’, ‘경험지식 공유에 대한 보상체계 마련’을 제시하였다. 지식검색과 여가 관련 정책적 대응으로는 ‘상업적 목적 거짓 여가 지식, 정보 제공에 대한 처벌체계 마련’, ‘축적된 지식활용으로 여가문화 다양성 제고’를 제시하였다.

향후 5~10년간 지식검색을 활용하는 인구는 더욱 늘어날 것이고, 그 활용의 폭도 커지고 용도도 다양해질 것이다. 또한 지식검색에 축적되는 지식의 양도 늘어날 것이며 그 질 또한 향상될 것이다. 이러한 미래변화가 예측되는 시점에서 본 연구는 그 변화가 가져오는 일상생활에서의 파급효과를 분석하고 이에 대한 정책적 대응방향을 제시하였다는 점에서 그 의미가 크다. 그러나 지식검색으로 인해 변화된 혹은 앞으로 변화될 우리의 일상생활 영역은 아직 많이 남아 있다. 본 연구에서 다루지 못한 많은 영역에서의 변화는 후속연구에서 다루어질 것으로 기대한다.

참 고 문 헌

- Adas, Michael, 1989. *Machines as the Measure of Men: Science, Technology, and Ideologies of Western Dominance*, Ithaca, N.Y.: Cornell University Press
- Bell, Daniel, 1980 “Technology, Nature, and Society: The Vicissitudes of Three World Views and Confusion of Realms,” *The Winding Passage: Essays and Sociological Journeys, 1960 ~1980*, New York: Basic Books, pp.3 ~33
- Bellomi, F., & Bonato. 2005. “Network Analysis for Wikipedia”. Proceeding of Wikimania 2005-The First International Wikimania Conference. Frankfurt, Germany. Retrieved September 16, 2006
- Beniger, J. R., 1986. *The Control Revolution*, Harvard Univ Press
- Bleeker, S. E., 1988. *Rethinking how we work*, CareersTomorrow
- Boisot, Max and Agusti Canals, 2004 “Data, Information and Knowledge: Have we got it right?” *Journal of Evolutionary Economics*, 14, pp.43 ~67
- Borgmann, Albert, 1999, *Holding on to Reality: The Nature of Information at the turn of the Millennium*, Chicago and London: The University of Chicago Press
- Brandle, A., 2005. “Many cooks don’t spoil the broth”, Proceedings of Wikimania 2005-The First International Wikimania Conference. Frankfurt, Germany. Retrieved September 16, 2006
- Burke, Peter, 2000. *A Social History of Knowledge: From Gutenberg to Diderot*. Cambridge: Polity
- Cardwell, D.S.L., 1972. *Turning Points in Western Technology: A Study of Technology, Science and History*, New York: Neale Watson Academic
- Cornish, E.(ed.), 1996. *Exploring Your Future: Living, Learning, and Working in the*

Information Age, World Future Society

- Drucker, Peter F., 1993. *Post-Capitalist Society*, New York: HarperBusiness
- Emigh, W., & Herring. S.C, 2005. "Collaborative authoring on the web: A genre analysis of online encyclopedias". Proceeding of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences(HICSS-38). Los Alamitos: IEEE Press. Retrived September 16, 2006
- Headrick, Daniel R., 2000. *When Information Came of Age: Technologies of Knowledge in the Age of Reason and Revolution, 1700 ~1850*, Oxford and New York: Oxford University Press
- Kass, Leon R., 1993, "Introduction: The Problem of Technology," in Arthur M. Melzer, Jerry Weinberger, and M. Richard Zinman, (eds.), *Technology in the Western Political Tradition*, Ithaca and London: Cornell University Press, pp.1 ~ 24
- Koselleck, Reinhart. 1998. "Social History and Begriffsgeshichte," in Iain Hampsher-Monk, Karin Tilmans, and Frank van Vree (eds.), *History of Concepts: Comparative Perspectives*, Amsterdam: Amsterdam University Press
- _____. 1985. *Futures Past: On the Semantics of Historical Time*, Cambridge, MA: MIT Press
- _____. 2002. *The Practice of Conceptual History: Timing History, Spacing Concepts*, Stanford: Stanford University Press
- Lih, A., 2004. "Wikipedia as participatory journalism: Reliable sources, metrics for evaluating collaborative media as a news resource". Proceeding of The Fifth International Symposium on Online Journalism, Austin, TX. Retrived September 16, 2006
- Lipnack & Stamps. 1997. *Virtual Teams: Reaching Across Space, Time, and Organization with Technology*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Lundvall, Bengt-Ake. 2000. "The Learning Economy: Some Implications for the Know-

- ledge Base of Health and Education Systems.” in OECD, *Knowledge Management in the Learning Society*. 125-41. Paris: OECD.
- Lyotard, Jean-Francois, 1984. *The Postmodern Condition: a Report on Knowledge* Minneapolis, MN: University of Minnesota Press
- Malik, Suhail, 2005 “Information and Knowledge,” *Theory, Culture & Society*, 22(1), pp.29~49
- Mazlish, Bruce, 1993 *The Fourth Discontinuity: The Co-evolution of Humans and Machines*, New Heaven and London: Yale University Press
- Mitcham, Carl, 1994, *Thinking through Technology: The Path between Engineering and Philosophy*, Chicago: The University of Chicago Press
- Mokyr, Joel, 2002. *The Gifts of Athena: Historical Origins of the Knowledge Economy*, Princeton and Oxford: Princeton University Press
- Mumford, Lewis, 1972. “Technics and the Nature of Man,” in Carl Mitcham and Robert Mackey, (eds.), *Philosophy and Technology: Readings in the Philosophical Problems of Technology*, New York: The Free Press, pp.77~85
- Negroponte, Nicholas. 1995. *Being Digital*. New York: Alfred A. Knopf
- Pacey, Arnold. 1983. *The Culture of Technology*, Cambridge, MA: MIT Press
- Pack, T., 2000. “Human search engines: the next killer app?” *EContent*, 23(6): 16~22
- Rifkin, Jeremy. 2000. *The Age of Access: The New Culture of Hypercapitalism, Where all of Life is a Paid-For Experience*. Jeremy P. Tacher/Putnam a member of Penguin Putman Inc. New York
- Sell, Susan K., and Christopher May. 2001 “Moments in Law: Contestation and Settlement in the History of Intellectual Property,” *Review of International Political Economy*, 8(3), pp.467~500.
- Sherman, C., 2000. “Referee resources on the Web” *Online*(Weston, conn), 24(1): 52~56
- Simpson, Lorenzo C., 1995. *Technology, Time and the Conversations of Modernity*,

New York and London: Routledge

- Skolimowski, Henryk, 1972, "The Structure of Thinking in Technology," in Carl Mitcham and Robert Mackey, (eds.), *Philosophy and Technology: Readings in the Philosophical Problems of Technology*, New York: The Free Press, pp.42~49
- Skyrme, D. J., 2000. "Knowledge Community-Helping Them Thrive", <http://www.skyrme.com/updates/u15.htm>.
- Ulrike Pfeil, Panayiotis Zaphiris, Chee Siang Ang. 2006. "Cultural Differences in Collaborative Authoring of Wikipedia". *Journal of Computer-Mediated Communication* 12: 88~113
- Vesey, K., 2002. "Fast Food Information: How Can We Provide Students with a Healthy Info Diet?" *Teacher Librarian*, 30(1): 24~26
- Voss, J., 2005. "Measuring wikipedia". Proceedings of the ISSI 2005 conference. Retrived September 14, 2006
- West, J., 2003. "The Librarian Is In, and Online!" *Computers in Libraries*, 23(9) :14~17
- Zilsel, Edgar., 1946. "Concept of Scientific Progress," *Journal of the History of Ideas*, 6 (1946), pp.325~349.
- 고영복. 1991. "여가문제". 『현대사회문제』. 사회문화연구소.
- 권기덕 외. 2007. "웹 2.0이 주도하는 사회와 기업의 변화", 『CEO Information』, 제 588호, 삼성경제연구소
- 김상배, 2005. "기술과 지식, 그리고 기식(技識): 정보혁명의 국제정치학적 탐구를 위한 개념적 기초," 『국제정치논총』 45(1), (2005, 봄) pp.57~82
- _____. 2007. 『정보화시대의 표준경쟁: 윈텔리즘과 일본의 컴퓨터산업』 한울
- 김종길, 2005. "정보사회 전면화 시대의 새로운 도전 '인터넷 활용격차'", 『사회과학연구』제10권
- _____, 2003. "지식정보사회에서의 지식기업화 조건과 전략", 『사회과학연구』제8

권, 덕성여자대학교 사회과학연구소

김종길·김문조. 2006. 『디지털 한국사회의 이해』, 집문당

김혜숙, 2005. 『지식.정보화시대에 있어서 초.중등 학교의 미래』 21세기 한국메가트
랜드 시리즈 III. 05~12 정보통신정책연구원

김혜영. 2003. “지식검색 서비스 이용에 관한 연구”, 고려대학교 석사학위논문

김희재. 1995. “생활관심의 변화를 통해서 본 여가의 변화과정”. 『사회조사연구』 10
권 1호. pp.105 120. 부산대학교 사회조사연구소.

나스미디어. 2006. NPR(Netizen Profile Research) 보고서

돈탭스코트 외. 2007. 『Wikinomics 위키노믹스(웹 2.0의 경제학)』, 21세기북스

마쓰오카 세이고. 1998. 『정보의 역사를 읽는다』, 넥서스

_____. 2006. 『知的 편집공학』, 지식의 숲

박민우. 2007. ‘차세대 검색서비스 전망 & 매시업 활용방안 및 제언’ 발표자료(PPT)

박수호·유승호. 2005. “인터넷 이용과 생활시간 변화(2002~2004)의 상관관계 연
구”, 『한국사회』 Vol 6, No 2., pp. 121~160. 고려대학교 한국사회연구소.

박주범. 2004. “지식검색서비스에 관한 이용연구”. 이화여자대학교 대학원 2003학년
도 석사논문.

박주범·정동열. 2004. “지식검색서비스 이용에 관한 실증적 연구”, 『정보관리학회
지』 제21권 3호, pp.83~98, 2004.

성좌경. 1986. 『기술의 이해 그리고 한국의 기술』, 인천: 인하대학교출판부

송해룡. 2002. 『여가 문화시대 정보미디어의 이용행태 및 수용전망에 관한 연구』,
정보통신정책연구원.

신형원 외. 2007. “기업의 인터넷 커뮤니케이션 전략”, 『CEO Information』, 제621호,
삼성경제연구소

야부우치 기요시(藪内清). 1997. 『중국의 과학문명』, 서울: 민음사

유홍준. 2000. 『직업사회학』, 경문사

윤소영. 2007. “한국인의 여가생활”. 2007년 국민여가생활조사 세미나. 한국문화관

광연구원.

- 이두영 · 강순희. 2003 “웹 검색엔진의 지식검색커뮤니티 기반 지식관리에 관한 연구”, 제10회 한국정보관리학회 학술대회 논문집, pp.143~152
- 이어령. 2006. 『디지로그: 한국인이 이끄는 첨단정보사회, 그 미래를 읽는 키워드』
생각의 나무
- 이재현. 2001. “한국인의 여가 및 문화 시간 분석”. 제7회 통계의 날 기념 세미나,
1999 생활시간조사 종합분석 사업 결과: 주부의 가사노동가치 평가와 생활시간
활용 및 배분, 보건사회연구원, 2001년 9월 14일(금). 발표자료집, pp.113~132.
- 이해영 · 이여봉. 2005. “인터넷 지식검색 서비스의 현황과 개선 방안: 지식제공자들
의 성별 및 제반 특성과 의견을 중심으로”. 『여성가족생활연구』9권. 145~163
- 장정훈. 2007. 『네이버스토리』, 뉴런
- 조동성. 2007. “국가경쟁력 향상을 위한 여가의 역할”. 2007년 국민여가생활조사 세
미나. 한국문화관광연구원.
- 최우영. 1997. 『21세기초 직업구조의 변화와 전망』, LG커뮤니케이션피아연구소
- 최정호 · 김형국 공편. 1990. 『일의 미래, 미래의 일』, 나남
- 최향섭, 2007, 미래주간 ‘작은 지식의 힘’ 발표자료(PPT)
- _____. 김희연 · 장종인. 2006. 『인터넷상 네티즌공유 정보에 대한 신뢰행위 연구』
정보통신정책연구원
- 코리아 클릭. 2006a. “포털시장 분석보고서”
- _____. 2006b. “인터넷 뉴스 수용자 행태 조사”
- 하연섭, 2005. 『지식·정보화사회의 교육의 미래』21세기 한국메가트렌드 시리즈
III. 05-12 정보통신정책연구원
- 한국교육개발원. 2005. 『2005년 교육수요자 만족도 조사』
- 한국능률협회 종합연구소. 1999. 『우리나라 주요 기업의 지식경영 실태 조사』, 미간
행 연구보고서, 한국능률협회 종합연구소
- 한국문화관광정책연구원. 2006. 『2006 여가백서』

한국인터넷진흥원. 2006. “웹 2.0시대의 네티즌 인터넷 이용 현황—참여와 공유의 인터넷”

_____. 2007a. 『2006 하반기 정보화실태조사』

_____. 2007b. 『2007 인터넷백서』

_____. 2007c. 『2007 상반기 정보화실태조사』

한국정보사회진흥원. 2007. 『국가정보화백서』

한스 크리스천 폰 베이어. 2007. 『과학의 새로운 언어, 정보』, 승산

홍성욱. 1996. “과학과 기술의 상호작용: 지식으로서의 기술과 실천으로서의 과학,” 『창작과 비평』 86호. (1996, 가을), pp.329~350

_____. 1999. “몸과 기술: 도구에서 사이버네틱스까지,” 『생산력과 문화로서의 과학 기술』, 서울: 문학과 지성사, pp.284~308

NHN 스토리 www.story.nhncorp.com

네이버 홈페이지 www.naver.com

다음 홈페이지 www.daum.net

랭키 닷컴 www.rankey.com

야후 홈페이지 kr.yahoo.com

엠포스 홈페이지 www.empas.com

컴스코어 www.comscore.com

파란 홈페이지 www.paran.com

히트와이즈 www.hitwise.com

기타 신문자료

부 록

Warming up Stage ————— 5분

- 인사(참석에 대한 감사말), 휴대폰 전원 off에 대한 공지
- 진행자 소개 및 참석자 소개
- 회사 소개
- 진행방법 소개
 - 자유토론방식으로 진행
 - 정답, 오답 없음 → 솔직하게 말하기
 - 참석자 모두 참여 요망, 다른 사람 의견 경청, 한 번에 한명씩
 - 다른 사람 의견에 대한 동의, 비동의 표현 해주기
 - 제한된 시간에 예정대로 끝내기 위해서 의견이 주제에 벗어나거나 너무 긴 경우 진행자의 제재에 대한 양해 부탁

일상생활 및 일반적인 지식검색에 관한 질문

15분

▣ 일상생활에 관한 질문

- 요즘 관심을 갖고 있는 분야는 무엇인가요?(자녀교육, 휴가지 등)
- 관심분야에 대한 정보를 수집하기 위해 이용하는 매체에는 어떤 것들이 있나요?
- 관심분야마다 이용하는 매체가 다른가요? 어떻게 다른지 말씀해주세요.
 - 일반적인 상식이나 간단한 질문내용인 경우?
 - 그 매체를 이용하는 이유는?
 - 여가나 레저, 취미생활등과 관련된 내용인 경우(자전거 잘 타는 법, 휴가지)?

- 업무에 관련된 내용인 경우

- TV/라디오/유료 · 무료신문/생활정보지/일반 · 전문서적/일반 · 전문잡지
- 지식검색/관련기관 혹은 전문가 홈페이지 및 사이트/ 관련 커뮤니티
- 지인(知人)/선후배나 동료/가족과 상의

■ 인터넷 이용에 관한 질문

- 그렇다면 하루에 인터넷은 얼마나 사용하나요?
- 가장 먼저 떠오르는 검색 서비스는 어디인가요?(자유 연상)
 - 가장 자주 이용하는 검색 서비스는 어디인가요?(선호도 파악)
 - 해당 서비스를 가장 자주 이용하는 이유는 무엇인가요?
- 하루에 검색서비스는 얼마나 이용하나요? 하루에 몇 번? 몇 시간? 궁금할 때 마다?
- 가장 최근에 검색창에 적어 찾아본 것은 무엇인가요? 그 사례를 말씀해주세요요?

■ 일반검색 및 지식검색에 관한 질문

- 검색된 결과 중 내용을 선택할 때 ‘지식검색’을 확인하시나요?

여기서 지식검색이란?

- “서울역에서 여의도 까지 가는 가장 빠른 방법” 등을 포함하는 넓은 의미의 지식을 의미함 (다만, 내일의 날씨 등 단순 fact는 제외)
- 지식검색을 많이 하게 되면서 생긴 생활에서의 변화들을 한번 알아보고자 함
- 지식검색은 인터넷 검색창에 여러분이 알고자 하는 것을 검색하는 모든 행위를 의미
- 단, 대담으로 인터넷 주소가 나오는 것이 아니라, 다른 이들이 직접 올린 대답과 전문자료 (레포트, 논문, 발표자료 등)로 한정함

업무와 관련한 지식검색에 대한 태도 및 의존도 파악

30분

- 출근, 퇴근은 언제쯤 하시나요?
- 직장의 업무강도는 어떤가요? 칼퇴근/야근이 많은 편?
- 직장의 분위기는 어떤가요? 자유로운 편/위계가 엄격한 편?

- 직장에 다니면서 받는 가장 큰 스트레스는 무엇인가요?(업무량, 상사와의 관계, 동료와의 관계 등)
- 상사의 지시로 갑작스럽게 일을 하거나 자료를 수집해야하는 경우가 많은가?
- 가장 많이 이용하는 매체는 무엇인가?

- TV/라디오/유료· 무료신문/생활정보지/일반· 전문서적/일반· 전문잡지
- 지식검색/관련기관 혹은 전문가 홈페이지 및 사이트/ 관련 커뮤니티
- 지인(知人)/선후배나 동료/가족과 상의

- 각 매체 중 가장 신뢰가 가는 매체는 무엇입니까?
- 그 이유는 무엇인가요?
- 인터넷 지식검색이 신뢰할 수 있는 수준은 어느 정도라고 생각하십니까?
- 흔히 지식iN, 열린지식, 지식 등의 카테고리 범주에 속한 내용 신뢰도?
- 전문자료, 책, 전문가 사이트 등의 발췌내용에 대한 신뢰도?

■ 업무 관련 문제해결 방법

- 일을 하는데 있어서 지식검색을 이용한 적이 있는가?
 - 있다면 어떤 일과 관련해서 이용해보았는가? 경험의 사례를 말씀해주세요.
 - 왜 지식검색을 이용하셨나요?
- 일을 하는데 모르는 것이 생겼을 때 누구에게 물어보는가? 상사/친구/책/동료/지식검색?
- 각기 상사/친구/책/동료/지식검색을 통해 문제를 해결하는 이유는 무엇인가?
- 일을 하는데 지식검색을 이용해서 가장 크게 도움이 된 사례는?
- 반대로 도움이 되지 않은 경험이 있나요?
- 지식검색 덕분에 업무와 관련하여 급한 불을 꺼본 적이 있는가?

■ 문제해결 의존도

- 업무와 관련하여 지식검색에 질문으로 올린 적이 있나요?
(예를 들어 영업방법, 엑셀 사용법)
- 특별한 목적 없이 평소 궁금해 하지 않던 질문/답변들을 보며 10~20분 이상 소요한 적이 있나요?
- 스스로 너무 지식검색에 의존하는 것 같아 고민해 본 적은 있는지...

- 가장 최근에 한 고민이 있다면?
- 지식검색서비스는 어디까지 신뢰하는 것이 좋다고 생각하세요?
 - 간단한 길찾기, 버스노선, 약속장소에 빨리 가는 방법 등
 - 궁금한 상식들(인관관계, 대조영이 발해를 세웠나 등)
 - 업무와 관련된 지식들(업무 보고 방식 등)
- 지식검색 결과가 많을 때 신뢰하는 기준은 무엇인가요?
 - 추천정도
 - 내용을 읽고 납득이 가는 정도
 - 글 올린 사람의 전문성 등

여가와 관련하여 지식검색에 대한 태도 및 의존도 파악	10분
--------------------------------------	------------

■ 여가 관련 지식검색 이용행태

- 여가나 레저에 관련하여 자료를 찾거나 알아보고자 할 때 주로 이용하는 매체는 무엇인가요?
 - 말씀하신 매체를 이용하시는 이유는 무엇입니까?
 - 각 매체 중 가장 신뢰가 가는 매체는 무엇입니까?
 - 그 이유는 무엇인가요?
- 인터넷을 통해 가장 최근에 여가나 레저에 관련하여 어떤 내용을 검색하셨나요(휴가지, 자전거 타는 법 등)?
 - 실제로 도움이 되었나요? 도움이 되지 않았나요?
 - 도움이 된 사례와 도움이 되지 않았거나 잘못된 정보로 고생한 경험이 있으시면 말씀해주세요.
 - 인터넷 지식검색이 신뢰할 수 있는 수준은 어느 정도라고 생각하십니까?
 - 흔히 지식iN, 열린지식, 지식 등의 카테고리 범주에 속한 내용 신뢰도?
 - 전문자료, 책, 전문가 사이트 등의 발췌내용에 대한 신뢰도?

답변 선택 및 답변자에 대한 태도 및 의존도 파악	20분
------------------------------------	------------

■ 답변자 관련 행태

- 지식검색에서 답변을 해준 적이 있나요?

- 어떤 경우에 답변을 해주었나요?(잘 알고 있는 질문에 대해 물어보았을 때, 내공을 쌓기 위해서, 혜택을 놓기 위해서...)
- 내가 질문한 내용에 대해 답변을 해준 사람에 대해 어떤 느낌을 받나요?
 - 고맙다, 시간이 많은가 보다, 똑똑한 사람인가보다, 내공을 많이 쌓으려나보다 등

■ 답변 선택 관련 행태

- 지식검색을 통해 얻은 답변들이 답변해준 사람에 따라 달라서 동일하지 않거나 정반대여서 고민한 적이 있나요?(예를 들어 조선시대 가장 훌륭한 왕은? 정조/세종?박정희 전대통령은 독재자인가, 경제성장의 주역인가?)
 - 비슷한 사례가 있으면 말씀해주세요.
- 이렇게 답변이 다양하거나 일치하지 않은 경우 답변을 어떻게 선택하나요?
 - 검색을 더해서 다수의 답변 선택? 답변으로 채택된 것을 선택? 조회수가 많은 것?
- 지식검색을 통해 얻은 답을 정답이라고 알고 있었는데 오답인 경험을 한 적이 있나요?(영어스펠링, 번역 등)
 - 비슷한 사례가 있으면 말씀해주세요.

미래의 지식검색에 대한 의견

10분

- 여러분이 생각하시기에 인터넷은 우리의 삶에 어떤 영향을 미치는 것 같습니까?
 - 인터넷을 이용하면서 부정적인 영향은 무엇인가요? 부정적인 것은요?
 - 왜 그렇게 생각하시나요?
- 향후 지식검색을 자신, 또 주위 사람들은 앞으로 더 많이 이용할 것 같은가요?
- 지식검색이나 지식검색 답변을 더 정확하고 신뢰성이 있게 하려면 어떻게 해야 할까요?
 - 답변 전문가 도입/답변 실명제 등
- 지식검색서비스는 어떻게 발전했으면 좋겠는가?

토의 마무리

5분

Warming up Stage ————— 5분

- 인사(참석에 대한 감사말), 휴대폰 전원 off에 대한 공지
- 진행자 소개 및 참석자 소개
- 회사 소개
- 진행방법 소개
 - 자유토론방식으로 진행
 - 정답, 오답 없음 → 솔직하게 말하기
 - 참석자 모두 참여 요망, 다른 사람 의견 경청, 한 번에 한명씩
 - 다른 사람 의견에 대한 동의, 비동의 표현 해주기
 - 제한된 시간에 예정대로 끝내기 위해서 의견이 주제에 벗어나거나 너무 긴 경우 진행자의 제제에 대한 양해 부탁

일상생활 및 일반적인 지식검색에 관한 질문

15분

■ 일상생활에 관한 질문

- 요즘 관심을 갖고 있는 분야는 무엇인가요?(자녀교육, 휴가지 등)
- 관심분야에 대한 정보를 수집하기 위해 이용하는 매체에는 어떤 것들이 있나요?
- 관심분야마다 이용하는 매체가 다른가요? 어떻게 다른지 말씀해주세요.
 - 일반적인 상식이나 간단한 질문내용인 경우?
 - 그 매체를 이용하는 이유는?
 - 여가나 레저, 취미생활등과 관련된 내용인 경우(자전거 잘 타는 법, 휴가지)?
 - 업무에 관련된 내용인 경우

- TV/라디오/유료·무료신문/생활정보지/일반·전문서적/일반·전문잡지
- 지식검색/관련기관 혹은 전문가 홈페이지 및 사이트/ 관련 커뮤니티
- 지인(知人)/선후배나 동료/가족과 상의

■ 인터넷 이용에 관한 질문

- 그렇다면 하루에 인터넷은 얼마나 사용하나요?
- 가장 먼저 떠오르는 검색 서비스는 어디인가요?(자유 연상)
 - 가장 자주 이용하는 검색 서비스는 어디인가요?(선호도 파악)
 - 해당 서비스를 가장 자주 이용하는 이유는 무엇인가요?
- 하루에 검색서비스는 얼마나 이용하나요? 하루에 몇 번? 몇 시간? 궁금할 때 마다?
- 가장 최근에 검색창에 적어 찾아본 것은 무엇인가요? 그 사례를 말씀해주시겠어요?

■ 일반검색 및 지식검색에 관한 질문

- 검색된 결과 중 내용을 선택할 때 ‘지식검색’을 확인하시나요?

여기서 지식검색이란?

- “서울역에서 여의도 까지 가는 가장 빠른 방법” 등을 포함하는 넓은 의미의 지식을 의미함 (다만, 내일의 날씨 등 단순 fact는 제외)
- 지식검색을 많이 하게 되면서 생긴 생활에서의 변화들을 한번 알아보고자 함
- 지식검색은 인터넷 검색창에 여러분이 알고자 하는 것을 검색하는 모든 행위를 의미
- 단, 대담으로 인터넷 주소가 나오는 것이 아니라, 다른 이들이 직접 올린 대답과 전문자료 (레포트, 논문, 발표자료 등)로 한정함

학습과 관련한 지식검색에 대한 태도 및 의존도 파악

25분

■ 학습 관련 문제해결 방법

- 공부하다가 모르는 것이 생겼을 때 누구에게 물어보는가? 선생님/형,누나,오빠, 언니/부모님친구/지식검색?
- (각각 대답한 내용에 따라)선생님/친구/지식검색을 통해 문제를 해결하는 이유는 무엇인가?
- 학교에서 내준 숙제를 작성하기 위해 지식검색을 이용해 본적이 있는가? 가장 최근에 이용한 사례를 말해주세요.
 - 도움이 되었나요? 도움이 된 사례와 도움이 되지 않은 사례(예를 들어 친구들과의 숙제 내용이 똑같았다든가, 찾고자하는 지식이 없어서 시간 낭비만 했다든지...)를

각각 말해주실래요?

■ 지식검색과 선생님

- 지식검색이 학교선생님보다 편한가요?
 - 어떤 점이 편한가, 시간과 장소를 구애받지 않아서?, 창피하지 않아서?
- 지식검색이 학교선생님보다 정확하게 알고 있나요?
 - 경험이 있다면 말씀해주세요.
- 지식검색이 학교선생님보다 더 많이 알고 있나요?
 - 비슷한 경험을 한 적이 있으면 말씀해주세요.
- 학교선생님도 수업준비를 하거나 숙제를 내주기 위해 지식검색을 사용하고 있는 것 같나요?
 - 그런 경험이 있으면 말씀해주세요.

■ 학습 관련 문제해결 의존도

- 내가 해야 할 숙제를 지식검색에 질문으로 올린 적이 있나요?(예를 들어 해석해주세요, 수학문제를 풀어주세요)
- 특별한 목적 없이 평소 궁금해 하지 않던 질문/답변들을 보며 10~20분 이상 소요한 적이 있나요?
- 숙제를 하기 위해 지식검색을 할 경우, 검색 결과물을 그대로 숙제로 제출한 적이 있나요? 아니면 자료를 조합하여 쓰나요?
 - 스스로 너무 지식검색에 의존하는 것 같아 고민해 본 적은 있는지...
 - 가장 최근에 한 고민이 있다면?

여가와 관련하여 지식검색에 대한 태도 및 의존도 파악

10분

■ 여가 관련 지식검색 이용행태

- 여가나 레저에 관련하여 자료를 찾거나 알아보고자 할 때 주로 이용하는 것은 무엇인가요?
 - 말씀하신 것을 이용하시는 이유는 무엇입니까?
 - 가장 신뢰가 가는 것은 무엇입니까?

- 그 이유는 무엇인가요?
- 인터넷을 통해 가장 최근에 여가나 레저에 관련하여 어떤 내용을 검색하셨나요(휴가지, 자전거 타는 법 등)?
 - 실제로 도움이 되었나요? 도움이 되지 않았나요?
 - 도움이 된 사례와 도움이 되지 않았거나 잘못된 정보로 고생한 경험이 있으시면 말씀해주세요.
 - 인터넷 지식검색이 신뢰할 수 있는 수준은 어느 정도라고 생각하십니까?
 - 흔히 지식iN, 열린지식, 지식 등의 카테고리 범주에 속한 내용 신뢰도?
 - 전문자료, 책, 전문가 사이트 등의 발췌내용에 대한 신뢰도?

답변 선택 및 답변자에 대한 태도 및 의존도 파악	20분
------------------------------------	------------

▣ 답변자 관련 행태

- 지식검색에서 답변을 해준 적이 있나요?
 - 어떤 경우에 답변을 해주었나요?(잘 알고 있는 질문에 대해 물어보았을 때, 내공을 쌓기 위해서, 희망을 놓기 위해서...)
- 내가 질문한 내용에 대해 답변을 해준 사람에 대해 어떤 느낌을 받나요?
 - 고맙다, 시간이 많은가 보다, 똑똑한 사람인가보다, 내공을 많이 쌓으려나보다 등

▣ 답변 선택 관련 행태

- 지식검색을 통해 얻은 답변들이 답변해준 사람에 따라 달라서 동일하지 않거나 정반대여서 고민한 적이 있나요?(예를 들어 조선시대 가장 훌륭한 왕은? 정조/세종? 박정희 전대통령은 독재자인가, 경제성장의 주역인가?)
 - 비슷한 사례가 있으면 말씀해주세요.
- 이렇게 답변이 다양하거나 일치하지 않은 경우 답변을 어떻게 선택하나요?
 - 검색을 더해서 다수의 답변 선택? 답변으로 채택된 것을 선택? 조회수가 많은 것?
- 지식검색을 통해 얻은 답을 정답이라고 알고 있었는데 오답인 경험을 한 적이 있나요?(영어스펠링, 번역 등)
 - 비슷한 사례가 있으면 말씀해주세요.

미래의 지식검색에 대한 의견	10분
-----------------	-----

- 여러분이 생각하시기에 인터넷은 여러분에게 어떤 영향을 미치는 것 같습니까?
 - 인터넷을 이용하면서 부정적인 영향은 무엇인가요? 부정적인 것은요?
 - 왜 그렇게 생각하시나요?
- 혹시, 부모님들과 컴퓨터 사용이나 인터넷 이용과 관련해서 갈등이나 스트레스를 유발한 적이 있나요?
- 향후 지식검색을 자신, 또 주위 사람들은 앞으로 더 많이 이용할 것 같은가요?
- 지식검색이나 지식검색 답변을 더 정확하고 신뢰성이 있게 하려면 어떻게 해야 할까요?
 - 답변 전문가 도입/답변 실명제 등
- 지식검색서비스는 어떻게 발전했으면 좋겠는가?

토의 마무리	5분
--------	----

Warming up Stage ————— 5분

- 인사(참석에 대한 감사말), 휴대폰 전원 off에 대한 공지
- 진행자 소개 및 참석자 소개
- 회사 소개
- 진행방법 소개
 - 자유토론방식으로 진행
 - 정답, 오답 없음 → 솔직하게 말하기
 - 참석자 모두 참여 요망, 다른 사람 의견 경청, 한 번에 한명씩
 - 다른 사람 의견에 대한 동의, 비동의 표현 해주기
 - 제한된 시간에 예정대로 끝내기 위해서 의견이 주제에 벗어나거나 너무 긴 경우 진행자의 제재에 대한 양해 부탁

일상생활 및 일반적인 지식검색에 관한 질문

15분

▣ 일상생활에 관한 질문

- 요즘 관심을 갖고 있는 분야는 무엇인가요?(자녀교육, 휴가지 등)
- 관심분야에 대한 정보를 수집하기 위해 이용하는 매체에는 어떤 것들이 있나요?
- 관심분야마다 이용하는 매체가 다른가요? 어떻게 다른지 말씀해주세요.
 - 일반적인 상식이나 간단한 질문내용인 경우?
 - 그 매체를 이용하는 이유는?
 - 여가나 레저, 취미생활등과 관련된 내용인 경우(자전거 잘 타는 법, 휴가지)?
 - 업무에 관련된 내용인 경우

- TV/라디오/유료·무료신문/생활정보지/일반·전문서적/일반·전문잡지
- 지식검색/관련기관 혹은 전문가 홈페이지 및 사이트/ 관련 커뮤니티
- 지인(知人)/선후배나 동료/가족과 상의

■ 인터넷 이용에 관한 질문

- 그렇다면 하루에 인터넷은 얼마나 사용하나요?
- 가장 먼저 떠오르는 검색 서비스는 어디인가요?(자유 연상)
 - 가장 자주 이용하는 검색 서비스는 어디인가요?(선호도 파악)
 - 해당 서비스를 가장 자주 이용하는 이유는 무엇인가요?
- 하루에 검색서비스는 얼마나 이용하나요? 하루에 몇 번? 몇 시간? 궁금할 때 마다?
- 가장 최근에 검색창에 적어 찾아본 것은 무엇인가요? 그 사례를 말씀해주시겠어요?

■ 일반검색 및 지식검색에 관한 질문

- 검색된 결과 중 내용을 선택할 때 ‘지식검색’을 확인하시나요?

여기서 지식검색이란?

- “서울역에서 여의도 까지 가는 가장 빠른 방법” 등을 포함하는 넓은 의미의 지식을 의미함 (다만, 내일의 날씨 등 단순 fact는 제외)
- 지식검색을 많이 하게 되면서 생긴 생활에서의 변화들을 한번 알아보고자 함
- 지식검색은 인터넷 검색창에 여러분이 알고자 하는 것을 검색하는 모든 행위를 의미
- 단, 대담으로 인터넷 주소가 나오는 것이 아니라, 다른 이들이 직접 올린 대답과 전문자료 (레포트, 논문, 발표자료 등)로 한정함

학습과 관련한 지식검색에 대한 태도 및 의존도 파악

20분

■ 학습 수업 행태

- 학생들에게 어떤 형태의 숙제를 내십니까?
 - 문제풀이, 읽기, 쓰기, 창의적 사고 등
- 학생들에게 교과서 내용 중심의 문제풀이 등의 과제를 제외하고, 과제에 대한 아이디어를 구하는 매체는 무엇인가요?
 - 각 매체 중 가장 신뢰가 가는 매체는 무엇입니까?
 - 그 이유는 무엇인가요?
 - 인터넷 지식검색이 신뢰할 수 있는 수준은 어느 정도라고 생각하십니까?
 - 흔히 지식iN, 열린지식, 지식 등의 카테고리 범주에 속한 내용 신뢰도?

- 전문자료, 책, 전문가 사이트 등의 발췌내용에 대한 신뢰도?
- 수업 준비를 하는 과정에서나 혹은 과제로 내줄 아이টে을 찾기 위해 책으로 충분하지 않아 지식검색을 이용해본 적이 있습니까?
 - 있다면, 실제로 도움이 되었나요? 도움이 되지 않았나요?
 - (이용 경험자)지식검색을 이용하시는 이유는 무엇입니까? 실제로 지식검색이 유용하였습니까?
 - (이용 비경험자)지식검색을 이용하지 않는 이유는 무엇입니까?
- 학생들에게 내준 숙제의 내용이 다 비슷한 경험이 있으신지요?
 - 경험이 있다면 그 사례를 말씀해주십시오
 - 그 이유가 인터넷 때문이라고 생각하시나요?
- 인터넷 검색, 지식검색 등의 등장으로 인해 학생들에게 과제를 내는데 더 어려워졌나요?
- (그렇다면)그 이유는 무엇이라고 생각하십니까?
 - 학생들의 지식검색 의존도가 높다?
 - 숙제의 본 기능인 창조력이 낮아진다?
- 인터넷 검색, 지식검색 등의 등장으로 인해 학생들에게 긍정적인 영향이 있다고 생각 하나요?
 - 그렇다면 그 이유는 무엇입니까?
 - 다양하고 많은 정보를 접할 수 있음
- 교사들 사이에서 지식검색 등 인터넷을 잘하는 교사들과 그렇지 못한 교사들 사이에 수업능력 차이가 있는 것 같나요?

여가와 관련하여 지식검색에 대한 태도 및 의존도 파악	10분
-------------------------------	-----

■ 여가 관련 지식검색 이용행태

- 여가나 레저에 관련하여 자료를 찾거나 알아보고자 할 때 주로 이용하는 매체는 무엇 인가요?
 - 말씀하신 매체를 이용하시는 이유는 무엇입니까?
 - 각 매체 중 가장 신뢰가 가는 매체는 무엇입니까?
 - 그 이유는 무엇인가요?
- 인터넷을 통해 가장 최근에 여가나 레저에 관련하여 어떤 내용을 검색하셨나요(휴가 지, 자전거 타는 법 등)?

- 실제로 도움이 되었나요? 도움이 되지 않았나요?
- 도움이 된 사례와 도움이 되지 않았거나 잘못된 정보로 고생한 경험이 있으시면 말씀해주세요.
- 인터넷 지식검색이 신뢰할 수 있는 수준은 어느 정도라고 생각하십니까?
- 흔히 지식iN, 열린지식, 지식 등의 카테고리 범주에 속한 내용 신뢰도?
- 전문자료, 책, 전문가 사이트 등의 발췌내용에 대한 신뢰도?

답변 선택 및 답변자에 대한 태도 및 의존도 파악

20분

■ 답변자 관련 행태

- 지식검색에서 답변을 해준 적이 있나요?
 - 어떤 경우에 답변을 해주었나요?(잘 알고 있는 질문에 대해 물어보았을 때, 내공을 쌓기 위해서, 휘방을 놓기 위해서...)
- 내가 질문한 내용에 대해 답변을 해준 사람에 대해 어떤 느낌을 받나요?
 - 고맙다, 시간이 많은가 보다, 똑똑한 사람인가보다, 내공을 많이 쌓으려나보다 등

■ 답변 선택 관련 행태

- 지식검색을 통해 얻은 답변들이 답변해준 사람에 따라 달라서 동일하지 않거나 정반대여서 고민한 적이 있나요?(예를 들어 조선시대 가장 훌륭한 왕은? 정조/세종?박정희 전대통령은 독재자인가, 경제성장의 주역인가?)
 - 비슷한 사례가 있으면 말씀해주세요.
- 이렇게 답변이 다양하거나 일치하지 않은 경우 답변을 어떻게 선택하나요?
 - 검색을 더해서 다수의 답변 선택? 답변으로 채택된 것을 선택? 조회수가 많은 것?
- 지식검색을 통해 얻은 답을 정답이라고 알고 있었는데 오답인 경험을 한 적이 있나요?(영어스펠링, 번역 등)
 - 비슷한 사례가 있으면 말씀해주세요.

미래의 지식검색에 대한 의견

10분

- 여러분이 생각하시기에 인터넷은 우리의 삶에 어떤 영향을 미치는 것 같습니까?
 - 인터넷을 이용하면서 부정적인 영향은 무엇인가요? 부정적인 것은요?

- 왜 그렇게 생각하시나요?
- 향후 지식검색을 자신, 또 주위 사람들은 앞으로 더 많이 이용할 것 같은가요?
- 지식검색이나 지식검색 답변을 더 정확하고 신뢰성이 있게 하려면 어떻게 해야 할까요?
- 답변 전문가 도입/답변 실명제 등
- 지식검색서비스는 어떻게 발전했으면 좋겠는가?

토의 마무리

5분

Warming up Stage ————— 5분

- 인사(참석에 대한 감사말), 휴대폰 전원 off에 대한 공지
- 진행자 소개 및 참석자 소개
- 회사 소개
- 진행방법 소개
 - 자유토론방식으로 진행
 - 정답, 오답 없음 → 솔직하게 말하기
 - 참석자 모두 참여 요망, 다른 사람 의견 경청, 한 번에 한명씩
 - 다른 사람 의견에 대한 동의, 비동의 표현 해주기
 - 제한된 시간에 예정대로 끝내기 위해서 의견이 주제에 벗어나거나 너무 긴 경우 진행자의 제제에 대한 양해 부탁

일상생활 및 일반적인 지식검색에 관한 질문

15분

▣ 일상생활에 관한 질문

- 요즘 관심을 갖고 있는 분야는 무엇인가요?(자녀교육, 휴가지 등)
- 관심분야에 대한 정보를 수집하기 위해 이용하는 매체에는 어떤 것들이 있나요?
- 관심분야마다 이용하는 매체가 다른가요? 어떻게 다른지 말씀해주세요.
 - 일반적인 상식이나 간단한 질문내용인 경우?
 - 그 매체를 이용하는 이유는?
 - 여가나 레저, 취미생활등과 관련된 내용인 경우(자전거 잘 타는 법, 휴가지)?
 - 업무에 관련된 내용인 경우

- TV/라디오/유료·무료신문/생활정보지/일반·전문서적/일반·전문잡지
- 지식검색/관련기관 혹은 전문가 홈페이지 및 사이트/ 관련 커뮤니티
- 지인(知人)/선후배나 동료/가족과 상의

■ 인터넷 이용에 관한 질문

- 그렇다면 하루에 인터넷은 얼마나 사용하나요?
- 가장 먼저 떠오르는 검색 서비스는 어디인가요?(자유 연상)
 - 가장 자주 이용하는 검색 서비스는 어디인가요?(선호도 파악)
 - 해당 서비스를 가장 자주 이용하는 이유는 무엇인가요?
- 하루에 검색서비스는 얼마나 이용하나요? 하루에 몇 번? 몇 시간? 궁금할 때 마다?
- 가장 최근에 검색창에 적어 찾아본 것은 무엇인가요? 그 사례를 말씀해주시겠어요?

■ 일반검색 및 지식검색에 관한 질문

- 검색된 결과 중 내용을 선택할 때 ‘지식검색’을 확인하시나요?

여기서 지식검색이란?

- “서울역에서 여의도 까지 가는 가장 빠른 방법” 등을 포함하는 넓은 의미의 지식을 의미함 (다만, 내일의 날씨 등 단순 fact는 제외)
- 지식검색을 많이 하게 되면서 생긴 생활에서의 변화들을 한번 알아보려고 함
- 지식검색은 인터넷 검색창에 여러분이 알고자 하는 것을 검색하는 모든 행위를 의미
- 단, 대담으로 인터넷 주소가 나오는 것이 아니라, 다른 이들이 직접 올린 대답과 전문자료 (레포트, 논문, 발표자료 등)로 한정함

학습과 관련한 지식검색에 대한 태도 및 의존도 파악

25분

■ 학습 관련 문제해결 방법

- 공부하다가 모르는 것이 생겼을 때 누구에게 물어보는가? 교수님/친구/지식검색?
- (각각 대답한 내용에 따라)교수님/친구/지식검색을 통해 문제를 해결하는 이유는 무엇인가?
- 학교에서 내준 레포트를 작성하기 위해 지식검색을 이용해 본적이 있는가? 가장 최근에 이용한 사례를 말해주세요.
 - 도움이 되었나요? 도움이 된 사례와 도움이 되지 않은 사례(예를 들어 친구들과의 숙제 내용이 똑같았다든가, 찾고자하는 지식이 없어서 시간 낭비만 했다는지...)를 각각 말해주실래요?

■ 지식검색과 교수님

- 지식검색이 교수님보다 편한가요?
 - 어떤 점이 편한가, 시간과 장소를 구애받지 않아서?, 창피하지 않아서?
- 지식검색이 교수님보다 정확하게 알고 있나요?
 - 경험이 있다면 말씀해주세요.
- 지식검색이 교수님보다 더 많이 알고 있나요?
 - 비슷한 경험을 한 적이 있으면 말씀해주세요.
- 교수님도 수업준비를 하거나 레포트를 내주기 위해 지식검색을 사용하고 있는 것 같나요?
 - 그런 경험이 있으면 말씀해주세요.

■ 학습 관련 문제해결 의존도

- 내가 해야 할 레포트를 지식검색에 질문으로 올린 적이 있나요?(예를 들어 해석해주세요, 수학문제를 풀어주세요)
- 특별한 목적 없이 평소 궁금해 하지 않던 질문/답변들을 보며 10~20분 이상 소요한 적이 있나요?
- 레포트를 하기 위해 지식검색을 할 경우, 검색 결과물을 그대로 숙제로 제출한 적이 있나요? 아니면 자료를 조합하여 쓰나요?
 - 스스로 너무 지식검색에 의존하는 것 같아 고민해 본 적은 있는지...
 - 가장 최근에 한 고민이 있다면?

여가와 관련하여 지식검색에 대한 태도 및 의존도 파악

10분

■ 여가 관련 지식검색 이용행태

- 여가나 레저에 관련하여 자료를 찾거나 알아보고자 할 때 주로 이용하는 매체는 무엇인가요?

- TV/라디오/유료 · 무료신문/생활정보지/일반 · 전문서적/일반 · 전문잡지
- 지식검색/관련기관 혹은 전문가 홈페이지 및 사이트/ 관련 커뮤니티
- 지인(知人)/선후배나 동료/가족과 상의

- 말씀하신 매체를 이용하시는 이유는 무엇입니까?
- 각 매체 중 가장 신뢰가 가는 매체는 무엇입니까?
- 그 이유는 무엇인가요?
- 인터넷을 통해 가장 최근에 여가나 레저에 관련하여 어떤 내용을 검색하셨나요?(휴가지, 자전거 타는 법 등)?
 - 실제로 도움이 되었나요? 도움이 되지 않았나요?
 - 도움이 된 사례와 도움이 되지 않았거나 잘못된 정보로 고생한 경험이 있으시면 말씀해주세요.
 - 인터넷 지식검색이 신뢰할 수 있는 수준은 어느 정도라고 생각하십니까?
 - 흔히 지식iN, 열린지식, 지식 등의 카테고리 범주에 속한 내용 신뢰도?
 - 전문자료, 책, 전문가 사이트 등의 발췌내용에 대한 신뢰도?

■ 여가 관련 지식검색 이용행태

- 친구들과 장소를 정하기 위해 지식검색을 이용한 적이 있는가?(MT, 약속장소, 맛집 등)
- 위와 같은 선택을 하는데 지식검색이 큰 도움이 된 사례를 말해주세요.
- 반대로 도움이 되지 않거나 실패한 경험을 말해주세요(여행지에 대한 정보 허위 등)
- 취미나 여가생활에 관해 지식검색을 이용해본 적이 있나요?(자전거 타는 법, 요가, 게임 등)

답변 선택 및 답변자에 대한 태도 및 의존도 파악

20분

■ 답변자 관련 행태

- 지식검색에서 답변을 해준 적이 있나요?
 - 어떤 경우에 답변을 해주었나요?(잘 알고 있는 질문에 대해 물어보았을 때, 내공을 쌓기 위해서, 휘방을 놓기 위해서...)
- 내가 질문한 내용에 대해 답변을 해준 사람에 대해 어떤 느낌을 받나요?
 - 고맙다, 시간이 많은가 보다, 똑똑한 사람인가보다, 내공을 많이 쌓으려나보다 등

■ 답변 선택 관련 행태

- 지식검색을 통해 얻은 답변들이 답변해준 사람에 따라 달라서 동일하지 않거나 정반

대여서 고민한 적이 있나요?(예를 들어 조선시대 가장 훌륭한 왕은? 정조/세종?박정희 전대통령은 독재자인가, 경제성장의 주역인가?)

– 비슷한 사례가 있으면 말씀해주세요.

• 이렇게 답변이 다양하거나 일치하지 않은 경우 답변을 어떻게 선택하나요?

– 검색을 더해서 다수의 답변 선택? 답변으로 채택된 것을 선택? 조회수가 많은 것?

• 지식검색을 통해 얻은 답을 정답이라고 알고 있었는데 오답인 경험을 한 적이 있나요?(영어스펠링, 번역 등)

– 비슷한 사례가 있으면 말씀해주세요.

미래의 지식검색에 대한 의견

10분

• 향후 지식검색을 자신, 또 주위 사람들은 앞으로 더 많이 이용할 것 같은가요?

• 지식검색이나 지식검색 답변을 더 정확하고 신뢰성이 있게 하려면 어떻게 해야 할까요?

– 답변 전문가 도입/답변 실명제 등

• 지식검색서비스는 어떻게 발전했으면 좋겠는가?

– 네이버 지식검색이 다른 검색 서비스보다 더 좋은 것은 무엇인가요?

– 반대로 안 좋은 것은?

토의 마무리

5분

● 저 자 소 개 ●

최 항 섭

- 프랑스 파리 5대학 사회학 박사
- 대통령자문정책기획위원회 초빙전문위원 역임
- 현 미래전략연구실 연구위원

김 희 연

- 이화여자대학교 사회학 석사
- 현 미래전략연구실 연구원

김 상 배

- Indiana University, Bloomington 정치학 박사
- 현 서울대학교 외교학과 조교수

김 종 길

- 독일 괴팅겐(Göttingen) 대학교 사회과학 박사
- 현 덕성여자대학교 사회학과 부교수

배 영

- 연세대학교 사회학 박사
- 현 숭실대학교 정보사회학과 교수

07-05

지식검색과 미래 일상생활의 변화

2007년 12월 일 인쇄

2007년 12월 일 발행

발행인 석 호 익

발행처 정보통신정책연구원

경기도 과천시 주암동 1-1

TEL: 570-4114 FAX: 579-4695~6

인쇄인 성문화
