

# 협력형 디지털참고정보서비스 활용에 관한 연구

- KISTI의 Question포인트\* 운영 사례를 중심으로 -

A Study on the Collaborative Digital Reference Service

- Focused on the implementation of Question포인트 at KISTI -

최 은 주(Eun-Ju Choi)\*\*

이 선 희(Seon-Hee Lee)\*\*\*

## 초 록

본 연구에서는 협력형 디지털참고정보서비스의 대표적 모델이며, 세계적인 참고정보네트워크인 QuestionPoint의 기본 개념 및 특성을 살펴보고, 국내 최초로 한국어 인터페이스를 개발하여 Question포인트 서비스를 하고 있는 한국과학기술정보연구원(KISTI)의 서비스 운영사례를 분석해 보았다. 총 114 개의 참고질문이 분석대상이 되었으며, 63명의 서비스 이용자들을 대상으로 설문조사를 실시하여 서비스 전반에 대한 견해 및 만족도를 조사하였다. 연구결과를 바탕으로 하여 향후 국내 도서관에서의 협력형 디지털참고정보서비스 활용의 필요성 및 도서관간의 협력체제 강화 등 활성화방안을 제안하였다.

## ABSTRACT

This study examines basic concepts and characteristics of QuestionPoint, the typical model of Collaborative Digital Reference Service and Global Reference Network, and analyzes the case of Question포인트 service at Korea Institute of Science and Technology Information where the service is initiated first time in Korea by developing Korean interface. 114 reference questions were analyzed, and questionnaires were sent to 63 service users to find out their overall attitudes and degree of satisfaction. Some suggestions were made by discussing the necessity of the enhancement of CDRS and mutual cooperation among Korean libraries.

키워드: 협력형디지털참고정보서비스, 디지털참고정보서비스, collaborative digital reference service, CDRS, 글로벌참고정보네트워크, QuestionPoint, Question포인트, 한국과학기술정보연구원, KISTI

---

\* QuestionPoint의 한글인터페이스 개발후 KISTI에서 명명, 사용하는 고유명사임

\*\* 경기대학교 인문학부 문헌정보학전공 교수(ejchoi@kyonggi.ac.kr)

\*\*\* 한국과학기술정보연구원 초빙연구원(wisdom@kisti.re.kr)

■ 논문접수일자 : 2004년 5월 17일

■ 게재확정일자 : 2004년 6월 1일

## 1. 서론

### 1.1 연구의 목적

전통적으로 정보를 필요로 하는 이용자에 대한 사서의 원조라고 알려지고 있는 참고정보서비스는 정보기술의 발전과 더불어 오늘날에는 필요한 정보를 찾기 위하여 이용자가 도서관을 직접 방문하여 사서의 도움을 받는 형태에서 이메일(e-mail), 채팅(chatting), 웹폼(web form) 등의 전자적 수단으로 참고질문을 하고 다시 전자적 형태로 답변을 제공받는 형태로까지 서비스의 범위가 확대되고 있다. 즉 원격 참고정보서비스가 가능하게 된 것이다. 이는 1990년대 중반에 월드와이드웹(World Wide Web)이 소개되면서 본격화되고 있는데, 이와 같은 환경의 변화에 따라 종래의 참고사서의 역할 변화는 물론, 이제는 단위도서관의 한계를 극복하여 이용자가 원하는 모든 정보를 어디에서든 원하는 시간대에 신속하게 제공해 줄 수 있어야 한다는 인식도 점차 확산되고 있다.

최근 들어 이용자의 신속 정확한 정보 입수를 위한 방법은 여러 측면에서 시도되어오고 있다. 검색엔진서비스업체나 출판사 또는 대행사, 상업적 정보서비스업체, 전문가집단 도서관 정보전문가인 사서들이 그 주체 세력이라고 볼 수 있다. 즉 웹 상에서 전문가들이 중심이 되어 정보서비스를 하는 AskA 서비스도 다양하게 출현하고 있으며, 상업적인 정보서비스업체, 출판사 및 대행사들도 정보를 필요로 하는 거대한 시장에 적극적으로 뛰어들어 유료나 무료 정보서비스를 제공하고 있다. 도서관에서도

정보의 수요와 요구가 인터넷을 통해 이루어지는 점을 감안하여 전통적인 오프라인의 도서관 참고정보서비스와 병행하여 이미 온라인으로 정보서비스를 시도하고 있다. 도서관에서 참고사서가 인터넷을 통해 제공하는 정보서비스는 ‘디지털참고(정보)서비스(Digital Reference Service)’, ‘전자참고(정보)서비스(Electronic Reference Service)’, ‘온라인참고(정보)서비스(Online Reference Service)’, ‘가상참고(정보)서비스(Virtual Reference Service)’ 등의 다양한 명칭으로 불리워지고 있다. 그러나 하나의 도서관을 중심으로 이루어지는 디지털참고정보서비스는 제한된 정보전문가나 정보원으로 인하여 이용자의 정보요구를 만족시키는데 한계가 있다는 인식 하에 이를 극복하고자 여러 도서관이 협력의 필요성을 느끼게 되었다. 즉 다양한 분야의 정보전문가들이 하나의 네트워크로 연결되어 여러 도서관의 정보원을 이용해 정보를 필요로 하는 이용자들에게 웹을 통해 정보서비스를 하려는 시도를 의미하는데 이는 곧 최근의 참고정보서비스 모델이 ‘Virtual’에서 ‘Cooperative’로 변화해 가고 있음을 보여주고 있다. OCLC(Online Computer Library Center)에서는 이와 같은 모델의 필요성을 감지하고 2000년 5월 미국 내의 지역별 네트워크인 INCOLSA와 METRO를 실험적으로 운영해 본 바가 있으며(Normore and Rumbaugh 2003, 104), 같은 해에 미의 회도서관(Library of Congress; LC)과 공동으로 글로벌 참고정보서비스의 형태인 협력형 디지털참고정보서비스(Collaborative Digital Reference Service; CDRS)를 시작하였다.

본 연구는 2004년 1월에 CDRS의 대표적

인 모델이며 세계적인 참고정보서비스 네트워크인 QuestionPoint의 한국어 인터페이스를 개발, OCLC의 서버에 올림으로써 국내 최초로 서비스를 시작한 한국과학기술정보연구원(KISTI)에서의 **Question포인트** 운영사례를 분석해 봄으로써 국내에서의 협력형 디지털참고정보서비스의 활성화 방안을 모색해 보고자 함에 목적을 둔다.

## 1. 2 연구의 방법과 범위

본 연구를 위해서는 일차적으로 국내외 관련문헌들을 개관하여 CDRS의 기본 개념과 특성 등을 살펴보았으며, KISTI에서 QuestionPoint의 한국어 인터페이스 개발 이후 본 서비스를 개시한 2004년 1월 5일부터 4월 10일까지의 참고질문 및 답변 사례를 본 연구의 공동저자인 **Question포인트** 서비스 담당자가 직접 자료를 수집하였다. 본 연구에서는 협력형 디지털참고정보서비스의 범위를 전문가로 구성된 AskA의 협력보다는 도서관 사서들의 정보협력체계를 중심으로 다루고자 한다.

## 1. 3 용어의 정의

• **디지털참고정보서비스 (Digital Reference Service)** : 인터넷을 기반으로 특정분야에 전문지식과 기술을 가진 전문가가 이용자에게 질문을 받아 답변해주는 서비스를 말한다(Kasowitz 1999). 따라서 이는 사서 뿐만 아니라 전문가에 의해서도 행해질 수 있는 서비스라 간주할 수 있다. 본 연구에서의 디지털참고정보서비스는 인터넷의 쌍방 가능성을 이용

해 정보전문가인 사서가 도서관에 소장하고 있는 정보원이나 웹자원을 토대로 하여 제공하는 정보서비스를 의미한다.

• **협력형 디지털참고정보서비스(Collaborative Digital Reference Service)** : 도서관에 요청하는 이용자들의 다양한 정보요구를 해결하기 위해 여러 도서관들이 협력관계를 맺고 주제전문사서, 전문가 등을 이용하여 각 기관이 가지고 있는 전문지식의 최대한 활용을 통해서 인터넷상에서 하나의 인터페이스로부터 질문을 받고 답변을 제공하는 시스템을 뜻한다. 여기에는 지역별 컨소시엄과 국제적 수준의 네트워크가 모두 포함된다.

• **QuestionPoint** : 협력형 디지털참고정보서비스의 대표적인 모델로서 LC와 OCLC가 2002년 6월부터 시작한 서비스이다. 세계 300여개 도서관의 글로벌네트워크에 의해 유지되는 유일한 협력형 디지털참고정보서비스이며 동시에 소프트웨어 도구와 커뮤니케이션의 기반이다. 회원 도서관들의 협력 네트워크에 의해 생성된 글로벌 지식정보원도 제공한다.

## 1. 4 관련연구

국내에서는 도서관간의 협력형 참고정보서비스의 필요성에 대한 인식은 높아져가고 있으나 아직까지 제 환경적 요인이나 여건의 미비로 본격적인 협력서비스는 이루어지지 못하고 있는 실정이다. 그러나 최근의 연구문헌에서는 이에 대한 관심이 고조되고 있음을 엿볼 수 있다. 박준식(2001)은 가상 참고정보원 사이트 운영을 위한 단위도서관별 시스템 개발은 중복 투자로 인한 예산낭비를 가져올 수 있다며 전

국 대학도서관들이 공동으로 활용할 수 있는 표준적인 인터넷기반 참고질문-답변시스템을 개발하였다. 김석영(2002)은 선진국의 CDRS 동향 분석을 통하여 협력형 참고정보서비스의 필요성을 강조하였다. 그는 급격히 변화하는 디지털환경에 적합한 협력형 디지털참고정보 서비스에 관심을 갖고 이를 활용하는 것은 곧 참고사서들의 새로운 도전이며 미래에 대한 기회임을 언급하였다. 김휘출(2003)은 국내의 디지털참고정보서비스가 부진한 이유를 주제전문가 및 홍보 부족, 관리자의 인식 부족으로 보고 이의 효과적 해결 방안이 곧 협력형 디지털참고정보서비스의 시행이라고 하면서 대학도서관을 중심으로한 모델을 제시하였다. 이미화와 이나니(2003)는 국내 협력형 참고정보서비스의 처리과정을 체계화하고 상호협력할 수 있는 기반을 마련하고자 이를 구축하기 위한 모형을 개발하였다. 한편 협력형 참고정보서비스에 관한 국외의 연구들은 디지털참고정보서비스의 개관을 비롯하여 CDRS의 기본 개념과 성과를 다룬 내용들이 주류를 이룬다. 특히 새로운 상품인 QuestionPoint에 대한 안내나 홍보성 문헌들과 컨퍼런스 발표자료들 및 이의 구축 사례에 대한 내용들(Martin 2003; Kresh 2002a; Kresh et al. 2002; Bakker 2002; Bains 2002)을 찾아볼 수 있다. Penka(2003)는 디지털참고정보서비스에 대한 기술적 도전 문제를 다룬 글에서 이를 위한 도서관간 협력의 중요성을 언급하였으며, 특히 디지털참고정보서비스가 이루어지는 곳에서의 기술적 환경에 대한 이해의 필요성을 강조하였다. Normore와 Rumbaugh(2003)은 CDRS야말로 성공적인 협력형 디지털참고정보서비스의 모

델임을 지적하고, 이는 인터넷을 통하여 이루어지는 참고정보서비스의 제공과 관리를 위한 가장 강력하고 저렴하며, 이용하기 쉬운 궁극적인 해결방안이라고 언급하였다. 2002년 6월 QuestionPoint 서비스를 개시한 이래의 운영 기간은 현재 불과 2년 정도이므로 향후 각국 도서관에서의 운영 사례 및 이에 대한 장단점 등에 관한 연구발표가 꾸준히 이어질 것으로 기대된다.

## 2. 협력형 디지털참고정보서비스(CDRS)

### 2.1 협력형 디지털참고정보서비스의 유형과 수준

본 연구에서는 특별히 협력형 디지털참고정보서비스가 급격하게 발전하고 있는 미국에서의 운영사례를 살펴보고자 한다. 협력형 디지털참고정보서비스는 크게 두 가지 유형으로 대별된다. 하나는 LC와 OCLC에 의해 공동으로 수행되고 있는 CDRS로서 각 도서관의 자원과 인력을 공동 활용하는 협력체이다. 또 다른 유형은 미국 교육부가 지원하는 Virtual Reference Desk(VRD) 네트워크가 그것이다. VRD는 AskA 서비스로서 CDRS가 물리적인 공간을 차지하는 도서관 소속 정보전문가들의 협력체인 것에 비해 인터넷 가상공간에서 자원봉사자인 주제별 전문가들이 협력하여 이용자의 질문에 대하여 답변하는 정보서비스이다. VRD는 2004년 4월 현재 AskERIC, AskA Geologist(USGS), AskA Space Scientist(NASA),

Internet Public Library(IPL) 등 24개의 AskA 컨소시엄서비스로 구성되어 있다. 한편 CDRS는 도서관들간의 협력형 디지털참고정보서비스로서, 2003년 11월 현재 미국에서 2개 이상의 도서관들이 협력하여 디지털참고정보서비스를 하고 있는 컨소시엄은 64개인 것으로 알려져 있다(Sloan 2003). 이들 가운데에서 New Jersey Library Network은 뉴저지 주 전체를 포괄하는 협력형 디지털참고정보서비스로 33개의 공공 도서관 및 대학도서관 소속 250명 이상의 사서들이 협력하여 24/7 서비스를 하고 있다. Metropolitan Cooperative Library System(MCLS)도 24/7 서비스로 32개의 도시와 특별구의 구성원들에게 디지털참고정보서비스를 제공하는 공공도서관의 협력체이다. 협력형 참고정보서비스의 수준은 이와 같은 지역별 컨소시엄으로 이루어진 것과 LC에 의해 주도되는 국제적 수준의 글로벌 참고정보네트워크(Global Reference Network; GRN)가 있다. QuestionPoint는 글로벌 참고정보네트워크의 대표적인 예로서 “QuestionPoint”라는 상품명으로 전 세계에 보급되고 있으며, 이 서비스를 계기로 본격적인 글로벌 참고정보서비스시대가 열린 셈이다. QuestionPoint에 대해서는 아래에서 다시 구체적으로 논의한다.

## 2.2 협력형 디지털참고정보서비스의 기대효과

협력형 디지털참고정보서비스는 지리적으로 서로 떨어져 있는 도서관끼리 참고질문의 답변에 대한 부담을 줄이고 각 도서관이 가지고 있는 전문지식을 최대한 활용하기 위함이 그 주요 목적이다. 이와 같이 디지털참고정보서비스

업무를 상호협력함으로써 기대되는 효과들은 우선 업무를 분담할 수 있고 각 도서관 정보전문가의 전문성과 능력을 최대한 활용할 수 있다. 또한 참고정보자료 및 정보원을 최대한으로 활용할 수 있으며, 국내 네트워크는 물론 세계적인 네트워크를 형성할 수 있다(김석영 2002). 뿐만 아니라 협력도서관 자원의 공동활용과 온라인정보자원의 공동구축을 통해 단위 도서관에서 이용할 수 있는 자원의 범위를 확대할 수 있으며, 협력도서관을 이용하거나 공동사서를 두거나 상업기관을 이용해 서비스가 가능시간을 확장할 수도 있다. 이와 같은 협력관계를 통해 날로 증가하는 이용자의 정보요구를 만족시킬 수 있으며, 적은 인원으로 제한된 자원을 가지고도 이용자가 만족하는 수준 높은 서비스를 제공할 수 있어 경비가 절감된다. Kresh와 Arret는 위의 여러 가지의 장점 이외에 특히 1)정보가 지적, 경제적인 가치를 지니기 위하여 조직화되고 이용 가능하게 되며, 2)정보가 새로운 자료로 계속 대체가 되고, 3)숙련된 참고사서에 의해 다루어지는 정보이기 때문에 부가적인 가치를 제공한다는 요건에 부합된다고 하였다(2000, 65). 그러나 협력형 디지털참고정보서비스의 관행에 따라 사서 또는 정보전문가의 업무가 가중될 수 있고, 기술방식의 표준화를 준수하여야 하므로 별도의 교육이 필요하며, 질문 및 답변내용을 데이터베이스에 편집하여 저장해야하는 업무도 증가될 수도 있다는 단점도 있다. 이외에도 질문을 받는 과정에서의 면담이 심화되기 어렵고, 여러 기관을 거쳐 해답을 얻는 경우 질문에 대한 답변이 지연될 수 있으며(이미화, 이나니 2003, 141), 인터넷은 모든 사람에게 개방되어 있으

므로 만일 서비스에 대한 규제 사항이 없으면 불특정인들의 불필요하거나 정당하지 않은 질문까지도 받을 수 있다는 문제도 있다.

## 2. 3 QuestionPoint

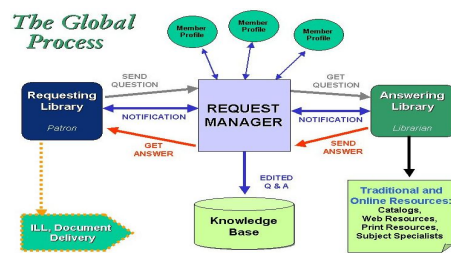
### 2. 3. 1 QuestionPoint의 발전 배경

2000년 초에 미의회도서관은 16 개의 파트너 도서관과 함께 CDRS 파일럿 프로젝트를 실시하였는데 이 프로젝트를 통해 세계의 참고정보 전문가를 하나의 네트워크로 묶어 정보서비스를 할 수 있다는 디지털참고정보서비스의 가능성을 보았다. LC가 이러한 일을 하는 동안 OCLC는 미국의 몇개 도서관 컨소시엄들과 함께 기존의 도서관들이나 컨소시엄간의 협력작업과 효과적인 협력형 디지털참고정보서비스에 필요한 온라인 도구를 개발하였다(Penka 2003). 2002년 1월에 LC와 OCLC는 상호협력 하에 디지털정보서비스를 제공하기로 협약하였으며, OCLC는 참여기관들의 프로파일을 유지 관리하는 기술적인 부분을 담당하기로 하였다. 즉 질문과 답변들이 라우팅 되도록 하고 이들을 추후에 검색해 사용하기 위해 지식베이스(Knowledge Base; KB)에 저장하고 유지하도록 지원하며, 서비스 마케팅, 신규회원 등록, 연수 및 사용자 지원 등을 포함한 행정 관련사항을 지원하기로 하였다(Kresh 2000, 64) 같은 해 6월에 두 기관은 다음 세대 CDRS인 QuestionPoint 서비스를 실시하기 시작하였으며, 현재는 호주, 미국, 캐나다, 중국, 독일, 네델란드, 노르웨이, 스코트랜드 등 세계 300여개 도서관이 참여하여 각국의 다양한 도서관 소장정보와 정보전문

가들의 전문성과 경험을 하나의 네트워크로 묶어 24/7 서비스를 실시하고 있다.

### 2. 3. 2 QuestionPoint 질문처리과정

질문을 가진 이용자가 소속도서관에 웹폼, 이메일, 전화 등을 통해 질문을 하면 담당사서가 질문의 내용을 면밀히 검토한 후 자관에서 답변하기가 어렵다고 판단되면 이를 글로벌 참고정보네트워크에 보내기 위해 질문관리서버(Request Manager; RM)에 등록을 하게 된다. 이를 위해서는 질문내용을 비롯하여 자관에서 참조한 정보원, 답변제공기한, 주제분야 등 제반 사항을 기술하여야 한다. 한편 RM은 자동프로그램으로 요청받은 질문에 대한 답변을 위해 각 도서관이 이미 작성한 언어나 주제영역, 정보전문가의 수나 교육수준, 지역 등이 명시된 프로파일의 정보를 검색하여 적합한 답변을 제공할 기관으로 요청된 질문을 자동으로 배정한다. 이 모든 과정이 LC의 전문가에 의해 모니터링되며 답변은 RM을 통해 질문발송기관에 제공되고 질문과 답변처리가 종료된다. 질문과 답변은 협력기관 사서가 편집하여 지식베이스에 자원으로 저장한다. 글로벌네트워크 질문처리과정을 그림으로 나타내 보면 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 글로벌네트워크 질문처리과정 (Kresh 2002b)

### 2. 3. 3 QuestionPoint의 주요 특징

관련 문헌 및 웹사이트 등에서 제시된 QuestionPoint가 지니고 있는 주요 특징들을 종합하여 요약해보면 다음과 같다(김석영 2002; 이미화, 이나니 2003; Kresh 2002a; Kresh 2002b).

- 유니코드를 사용하여 세계의 다양한 언어를 지원한다. 2003년 11월 현재 인터페이스가 한국어를 포함하여 10개 언어를 제공하며 다른 언어의 인터페이스도 개발 중에 있다.
- 관리모듈을 단위도서관에 맞게 다양하게 조정할 수 있다. 규모가 큰 대학이 여러 개의 도서관과 단과대학이 있을 경우 각각 독립적인 기관가입도 가능하고, 한 개의 도서관 하에 여러 개의 하부기관으로도, 또 그룹 컨소시엄으로의 등록도 가능하다.
- 이용자의 직접 도서관 방문에 의한 질문, 전화, 이메일, 웹폼, 동시 채팅, Voice over IP, 비디오 등을 통한 동시적 혹은 비동시적인 다양한 방식의 질문요청을 모두 지원한다.
- 이용자에게 질문요청에 대한 감사의 글, 질문에 대한 현재 진행상태 및 답변을 이메일로 알려준다. 이용자는 이메일로 보내온 URL과 암호를 가지고 개인계정에 접근이 가능하여 개인의 비밀보장을 해 줄뿐더러 질문의 진행사항에 대한 궁금증을 풀어준다.
- 지식베이스에 질문과 답변을 저장하여 추후 브라우징, 기본/고급검색을 통해 저장된 질문을 재사용할 수 있다.
- 통계와 리포트 지원기능이 있어 사서의 실

행을 돕고 도서관의 성공적인 유지를 가능케 한다.

### 2. 3. 4 QuestionPoint 한글 인터페이스 개발

2004년 1월 KISTI는 국내 이용자들의 정보요구에 적극 대처하고, 국내의 협력형 디지털참고정보서비스 활성화를 위해 **Question포인트** 서비스를 시작하였다. 한글 인터페이스 개발을 통해 모든 작업을 완전히 한글화하였으며, OCLC 서버에 올림으로써 국내에서 뿐만 아니라 전 세계에서 이를 이용할 수 있게 되었다. 국내 이용자들은 한국어 인터페이스를 통해 질문을 하게 되며 정보전문가가 답변을 한글로 처리하고 만일 이것이 어려우면 국내의 다른 도서관이나 그룹의 정보전문가에게 질문을 보낸다. 이 과정에서도 답변을 얻지 못하면 글로벌참고정보네트워크를 통해 세계의 다른 정보전문가에게 질문을 보내 답변을 받을 수 있는 인프라를 구축한 것이다. 다음 장에서는 KISTI에서 한글 인터페이스 개발 후 제공하기 시작한 **Question포인트** 서비스의 운영 사례를 분석해 본다.

## 3. Question포인트 서비스 운영 사례 분석

### 3. 1 분석방법 및 대상

본 연구에서는 KISTI에서의 **Question포인트** 서비스 운영 사례를 두 부분으로 나누어 분석하였으며 분석의 틀을 표로 나타내면 다음과 같다.

〈표 1〉 Question포인트 서비스 평가 분석의 틀

구 분	기 간	분석대상	수	내 용
참고질문 특성분석	2004년 1월 5일~ 2004년 4월 10일	참고질문	114(건)	질문방식; 질문유형 질문주제 질문빈도 답변처리소요시간; 질문방식선호도6 항목
이용자견해 및 만족도 분석	2004년 4월 13일~ 2004년 4월 22일  * 설문조사지 이메일로 배포/회수	Question포인트 이용자 63(명)	설문지응답자 41(명) (응답율 65%)	1. 이용자 현황 (7항목) 연령; 학력; 직업; 서비스인지경로 ; 서 비스이용동기; 질문선호방식; 건의사항 2. 만족도 및 견해 (8 항목) 접근용이성; 이용편리성; 내용; 답변기 간; 정보전문가태도; 개별검색비교우위; 서비스제이용의사; 서비스추천의사

3. 2 참고질문의 특성 분석

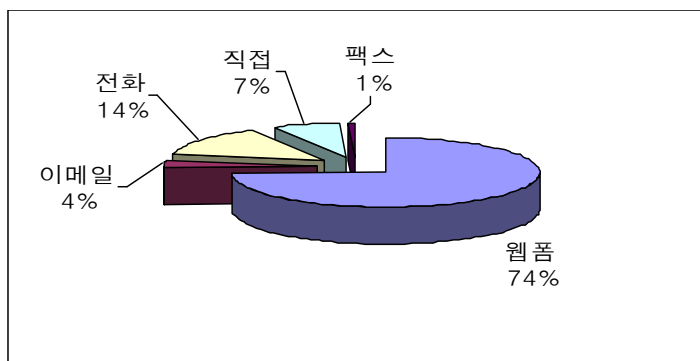
1) 질문방식

Question포인트는 이용자가 정보자료실을 직접 방문하여 요청하는 질문 및 전화, 이메일, 웹폼 등 다양한 방식의 동시적 혹은 비동시적인 질문을 모두 지원할 수 있다. 접수된 질문 114건의 질문방식을 분석해보면 ‘웹폼’에 의한 것이 85건(74%), ‘전화’ 16건(14%), ‘이메일’ 4건(4%), ‘직접방문’ 8명(7%), ‘팩스 1명(1%)으로 나타났다<그림 1>. KISTI 근무자나 이전에 정보전문가를 직접 대면하여 정보서비스를 받았던 경험이 있는 이용자들의 경우 웹폼보다는 전화, 이메일, 직접 방문 등을 통해 질문

하는 비율이 높았는데 이는 참고문답이 비교적 쉽게 이루어질수 있기 때문인 것으로 추측된다.

2) 질문유형

본 연구에서는 편의상 질문유형을 짧은 시간에 해답이 가능한 비교적 간단한 ‘즉답형질문’과 심도 있는 검색을 요하고 답변 제공을 위해 노력과 시간을 요하는 ‘연구형질문’으로 구분하여 보았다. 연구자의 판단에 따르면 114건의 질문 중 즉답형은 6건(5%)이었고 나머지 108건(95%)은 모두 연구형으로 판단되는 것으로 보아 이용자들은 대체로 비교적 까다로운 질문의 답변을 구하기 위해 Question포인트 서비스를 이용하고 있음을 알 수 있다.



〈그림 1〉 질문방식

3) 질문주제

접수된 질문의 주제별 분포를 살펴보면 ‘공학/기술’ 관련 분야가 26건(22%), ‘과학/응용과학’ 분야가 23건(20%), ‘문헌정보학’ 분야가 23건(20%), ‘의학/약학’ 분야가 22건(19%) 등의 순으로 나타났다. KISTI는 주로 과학, 기술, 의학, 경영(Science, Technology, Medicine, Business: STMB) 주제의 자료들을 소장하고 서비스하고 있는데 **Question포인트**에 접수된 질문 주제들은 KISTI의 서비스 중점 주제에 전반적으로 잘 부합되고 있다고 볼 수 있다<그림 2>.

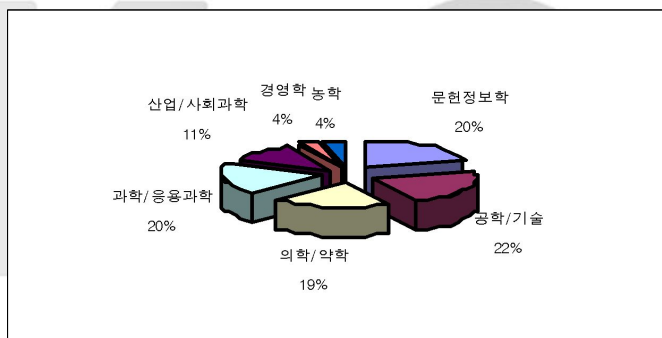
4) 질문빈도

**Question포인트** 이용자의 질문빈도를 조사

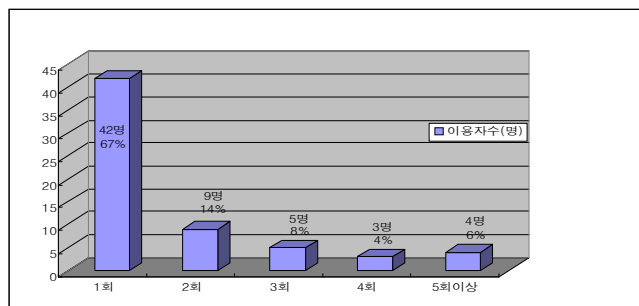
하여 1회성인지 아니면 재방문을 통하여 이 서비스를 지속적으로 이용하고 있는지를 알아보고자 한 결과, ‘1회’ 질문한 경우가 67%이고 나머지가 ‘2회 이상’이라고 응답한 것으로 밝혀졌다<그림 3>. 짧은 조사기간임에도 불구하고 재방문자의 비율이 30%를 상회하는 것을 보면 앞으로 본 서비스에 대한 재이용 비율은 점차적으로 높아지리라고 추정된다.

5) 답변기관

참고질문 중 일차적으로 KISTI 자체 내에서 답변이 가능한 것은 즉시 처리하고 이것이 어렵다고 판단되면 글로벌 참고정보네트워크를 통해 협조를 요청한다. 접수된 참고질문 중 KISTI에서 처리된 질문은 108 건(89%)이었



<그림 2> 질문주제



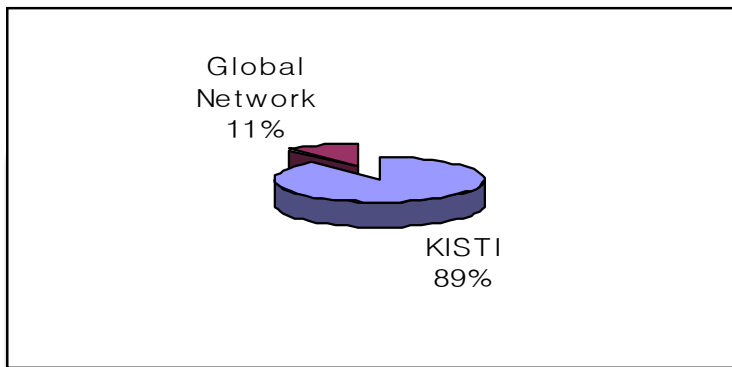
<그림 3> 질문빈도

고 글로벌 네트워크를 통해 처리된 질문은 13건(11%)이었다<그림 4>. 글로벌네트워크에 요청된 질문들은 일본의 첨단기술, 독일의 도서관법, 극지 남조류 관련 세계의 특허나 바이오산업 등 특정 전문분야의 국가별 정보나 최첨단 기술 및 산업정보 등에 관한 것이었다.

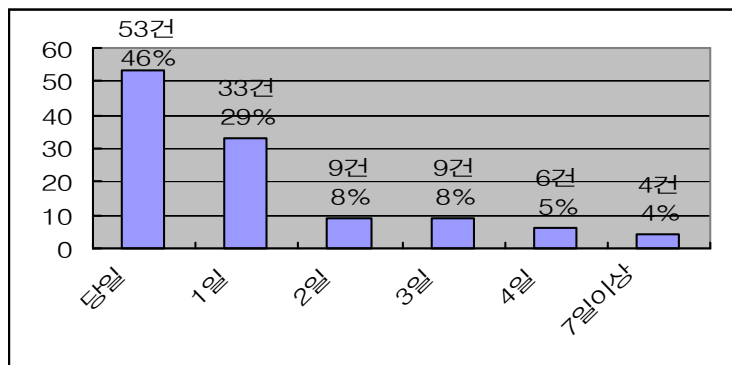
6) 답변처리 소요시간

이용자들은 가능하면 신속한 답변을 받고자 한다. 접수된 질문 중 ‘당일’ 답변이 처리된 경우는 53건(46%)이었고, 근무일을 기준으로 하

여 ‘1일후’가 33건(29%), ‘2일후’와 ‘3일후’가 각 9건(8%), ‘4일후’가 6건(5%), ‘7일 이상’ 소요된 경우가 4건(4%)이었다<그림 5>. 글로벌 네트워크로 요청된 질문에 대한 답변은 당일에 처리되는 경우도 있기는 하나 대체로 KISTI 보다 소요시간이 오래 걸린다. 이는 글로벌 네트워크로 요청된 질문들은 난이도가 높아 특정 사서가 답변하는데 시간이 지체되거나, 특정 사서가 답변을 거부하는 경우 최대 4번까지 답변할 의사가 있는 사서를 찾아 질문이 전달되느라 시간이 지체되기 때문이다.



<그림 4> 답변처리기관



<그림 5> 답변처리 소요시간

### 3. 3 이용자의 견해 및 만족도 조사

설문조사지에 답변한 **Question포인트** 이용자 41 명의 서비스 전반에 대한 견해와 만족도에 대한 조사결과를 분석해 보면 다음과 같다.

#### 1) 이용자의 연령 및 학력 분포

이용자의 연령별 분포를 살펴보면 '30대'(45%)와 '40대'(37%)가 주류를 이루고 있으며, 학력은 '대졸이상'이 24%, '석사 및 박사'가 69%를 차지하고 있음을 볼 때 **Question포인트** 이용자의 교육 수준은 매우 높은 편임을 알 수 있다.

#### 2) 직업 분포

이용자의 직업은 '연구원'이 22명(54%), '회사원' 9명(22%), '사서' 6명(15%), '교수' 2명(5%) 등으로, 대부분이 전문직에 속하는 직업을 가지고 있는 것으로 나타났다.

#### 3) 서비스 인지경로

이용자들의 **Question포인트** 서비스 인지경로에 대한 조사는 기존의 홍보에 대한 평가는

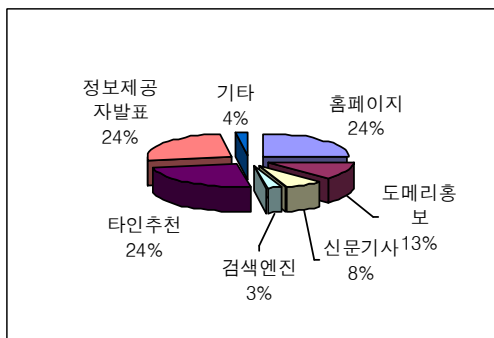
물론 미래의 홍보 전략에도 도움이 된다. 서비스를 알게 된 것이 '타인의 추천', '홈페이지', '정보제공자의 발표/홍보'라고 응답한 경우가 동일하게 10명(24%)씩이며 '도메리홍보'가 5명(13%)인 것으로 나타났음을 볼 때 KISTI 자체내나 도서관 관련분야 이외에 타 학문 분야 관련기관에의 적극적인 홍보도 필요한 것으로 사료된다<그림 6>.

#### 4) 서비스 이용동기

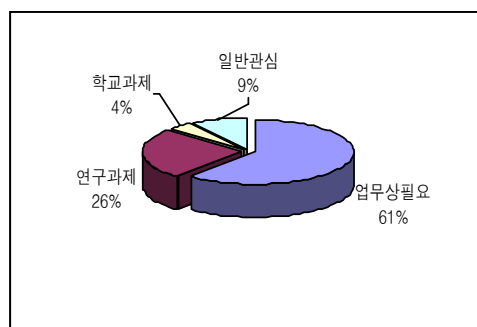
서비스 이용동기로는 '업무상 필요'가 61%, '연구과제'가 26%, '학교 과제' 4%, 그리고 '일반적 관심'이 9%인 것으로 나타나 **Question포인트** 서비스는 명실공히 전문적인 정보를 필요로 하는 이용자들의 정보요구 충족을 위해 이용되고 있음을 시사해준다<그림 7>.

#### 5) 질문방식 선호도

질문방식 선호도는 '웹폼'(66%), '이메일'(27%), '직접질문'(5%), '전화'(2%)의 순으로 나타남으로써 질문방식에 있어서는 현 추세에 맞는 웹폼과 이메일이 가장 선호되고 있음을 알 수 있다.



<그림 6> 서비스 인지경로



<그림 7> 서비스 이용동기

6) 서비스 만족도

서비스 만족도에 대한 응답자의 반응을 여섯개의 항목으로 나누어 조사하였는데 항목마다 다소 차이가 있기는 하나 전체적으로 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’가 72%~96%까지의 분포를 보이는 것으로 보아 **Question포인트** 서비스에 대한 이용자들의 만족도는 매우 높음을 알 수 있다. 서비스 만족도 조사의 여섯개 항목을 백분율 누적 그래프로 나타내 보면 <그림 8>과 같다. 또한 항목별로 서비스에 대한 이용자의 만족도를 분석해 보면 아래와 같다.

① 접근의 용이성

**Question포인트** 서비스의 접근 용이성에 대한 만족정도를 보면 만족하는 비율이 72%, 보통이라고 생각하는 비율이 24%로서 이를 합하면 대다수가 서비스 이용을 위한 접근은 용이하다고 느끼고 있음을 알 수 있다. 일부 이용자들은 KISTI 지식정보센터 홈페이지에만 나타나 있는 **Question포인트** 서비스 액세스포인트를 메인 홈페이지에도 설치하는 것이 바람직할 것이라는 의견을 제시하였다.

② 이용의 편리성

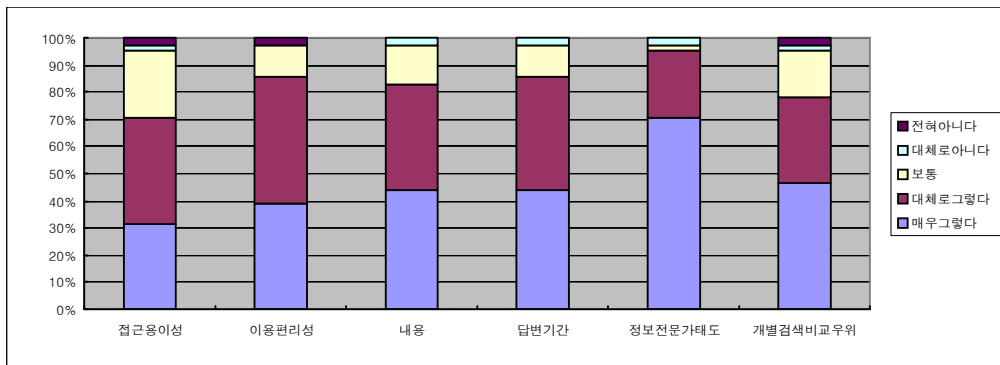
**Question포인트** 서비스의 질문 및 답변방식, 질문의 경로 추적, 정보전문가와와의 면담 등 서비스 이용 과정의 편리성에 대해서도 86%가 만족하고 있음을 보이고 있다.

③ 답변의 내용

앞에서 확인된 바와 같이 **Question포인트** 이용자들의 상당수가 고품질의 전문직 종사자들이므로 각자 자신이 속한 분야의 정보원, 정보의 유통 경로 및 비공식적 정보를 잘 알고 있으리라고 추정되며, 또한 이들이 요청하는 질문의 주제는 다양하고 복잡하므로 이들을 만족시키는 답변을 제공하기는 쉽지 않다. 이용자가 답변의 내용에 만족하느냐의 여부는 참고 정보서비스의 중요한 평가요소가 된다. **Question포인트** 답변 내용에 대한 이용자들의 반응은 83% 정도가 ‘매우 그렇다’나 ‘대체로 그렇다’로 응답하였다.

④ 답변 소요시간

질문에 대한 답변은 이용자가 필요로 하는 시간내에 제공되어야 그 정보는 유용하게 쓰



<그림 8> 서비스 만족도

인다. 답변 소요시간에 대해서는 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’고 응답한 이용자의 비율이 86%이며 ‘보통 이라고 생각하는 비율까지 합하면 약 90%의 이용자가 답변 소요시간에 대체로 만족하고 있음을 알 수 있다.

⑤ 정보전문가 태도

**Question포인트** 서비스 제공에 있어서 정보전문가의 이용자에 대한 예의바른 태도나 배려, 그리고 답변 제공에 따르는 성실함 등 또한 매우 중요한 요소이다. 이에 대한 이용자의 만족도는 ‘매우 그렇다’가 29명(72%), ‘대체로 그렇다’가 10명(24%)으로써 본 항목은 서비스 이용만족도 문항 6개 가운데 만족도에 있어서 가장 높은 비율을 보이고 있다.

⑥ 개별검색 비교 우위

오늘날 검색엔진의 발달로 개별 이용자들이 정보전문가의 도움 없이 직접 정보를 탐색하는 경우도 흔히 있다. 미국 대학생의 75%가 스스로 정보를 찾으며, 70%의 학생들이 자신의 탐색 결과에 만족하고 있고, 이에 따라 참고질문 수가 급격히 줄고 있다는 보고도 있다(Tenopir, C and L. Ennis 2002). **Question포인트** 이용자들에게 정보전문가가 제공한 답변이 직접 탐색에 비해 도움이 되었다고 생각하는지의 여부를 알아본 결과, 절반 정도인 47%의 이용자가 ‘매우 그렇다’고 응답했으며, ‘대체로 그렇다’고 응답한 비율이 32%로서 응답자의 약 80%가 정보전문가의 도움이 유용하다고 느끼고 있었다.

7) 서비스 재이용의사

서비스 재이용의사의 높은 비율은 **Question**

**포인트** 서비스의 단골 이용자를 확보하여 서비스 기반을 확고히 할 수 있다는 점에서 매우 중요할 뿐더러 서비스 자체에 대한 가치를 높이 평가하고 있다는 의미로도 해석된다. ‘매우 그렇다’가 67%, ‘대체로 그렇다’가 29% 등 1명을 제외하고 답변자 거의 모두가 재이용 의사를 지니고 있는 것으로 나타났는데 이와 같은 결과는 앞에서 보여준 **Question포인트** 서비스에 대한 높은 만족도와도 일치한다.

8) 서비스 추천의사

서비스가 오피니언리더들에 의해 좋은 평가를 받아 입소문을 통해 동료집단이나 각 전문가 그룹에 홍보되는 것은 서비스 제공자에 의한 홍보보다 더 효과적일 수 있다. **Question포인트** 서비스를 타인에게 추천할 의사가 있는지의 질문에 대해 추천하겠다는 의사를 지닌 비율이 96%를 보임으로써 이 또한 서비스 전반에 대한 만족도와 관련이 있는 것으로 보인다.

#### 4. 결론 및 제언

인터넷시대에 이용자들의 정보요구와 상업적인 정보제공자들의 정보시장 선점을 위한 강력한 도전에 대한 해법으로 도서관에서는 CDRS를 시도하고 있다. CDRS 중에서 가장 관심을 끄는 서비스는 LC와 OCLC가 주도하는 세계 도서관들의 협력체인 **QuestionPoint**이다. KISTI는 **QuestionPoint**를 한글화한 **Question포인트**를 개발하고 이용자에게 서비스를 실시하고 있으며, 이용자교육을 포함하여 각종 매체 등을 통해 서비스를 홍보하고 있다.

본 연구에서는 서비스 개시 이래의 현황을 파악하고 본 서비스를 보다 적극적으로 활성화시키는 방안을 모색해 보고자 그 동안 접수된 참고질문을 분석해 보고, 이용자를 대상으로 피드백을 받아보았다. 본 연구는 아직까지 충분한 홍보도 되지 못한 상태에서 적은 수의 질문 및 이용자들을 대상으로 한 분석이어서 연구의 결과에 한계가 있을 것으로 사료되나 열악한 국내 전문분야의 이용자들을 위하여 CDRS의 활성화 방안을 모색해 보고자 한 연구라는 점에 그 의미를 부여할 수 있다고 하겠다. 참고질문의 분석 및 설문조사에서 나타난 **Question포인트** 서비스의 특징, 문제점, 그리고 활성화 방안을 살펴보면 다음과 같다.

**Question포인트** 서비스 이용자들은 대부분 업무상이나 연구를 목적으로 과학, 기술, 의학, 공학, 제약, 문헌정보학 등 전문분야의 정보를 필요로 하는 고학력의 전문직 종사자들이다. 이용자들이 가장 선호하여 이용하는 질문방식은 웹폼이었다. 그러나 웹폼은 이용자와 정보 전문가 간의 참고면담에 있어 한계가 있으므로 채팅 방식 도입 등 보충방안이나 대안이 마련되어야 할 것으로 생각된다. KISTI나 글로벌 네트워크를 통한 대부분 질문의 답변 소요시간은 5일 이내이었다. 일부 난이도가 높은 특정 분야의 최첨단 정보나 각국의 진행상황에 관한 질문들은 글로벌 네트워크를 통해 미국, 독일, 캐나다, 일본의 정보전문가에게 전해서 답변을 얻었다. **Question포인트**를 통해 국제적인 협력은 이루어지고 있으나 국내 협력은 아직도 이루어지고 있지 않은 상황이다. 질문을 해결함에 있어 외국과의 적절한 협력은 필요하나 해외 사서에게 의존하는 것이 바람직하지만은

않으므로 국내 도서관 사서들 간의 협력체제나 각 분야 전문가의 협력체를 구성하여 서비스를 강화하여야 할 것이다. 또한 KISTI는 여러 나라에 질문에 대한 답변을 요청하기만 했지 다른 나라에서 요청을 받은 일이 없다. 이것은 글로벌네트워크를 통한 국제협력관계라고는 하나 우리가 서비스의 수혜자로만 머물고 있음을 나타낸다. 국제협력관계에서 우리가 서비스의 수혜자 뿐 아니라 공여자가 되기 위한 노력 역시 필요하다고 하겠다. 이용자만족도 조사에서 이용자들은 '접근 용이성', '이용 편리성', '소요시간', '정보제공자의 태도', 개별검색 비교우위, '답변내용' 등에서 매우 높은 만족도를 보였다. 이는 이용자들의 서비스 재이용의사와 타인에게 서비스 추천의사에 긍정적인 영향을 미친 것으로 보이며, 앞으로도 서비스 재이용 빈도가 더욱 높아지고 이용자들을 통해 타인에게 서비스가 많이 홍보될 것이라는 예측을 가늠케 한다. 또한 만족도 항목 가운데 '정보제공자의 태도'에 대한 항목이 가장 높게 나타났는데, 이는 곧 **Question포인트** 정보전문가에 대한 이용자의 신뢰감을 나타내 주는 것이며, 이용자가 서비스의 후원자의 역할을 하고 있음을 알 수 있다. 이러한 사실은 사서와 이용자 간의 인간관계 형성이 도서관서비스의 기본이 된다는 사실을 재확인시켜주고 있음을 의미한다. 아울러 사서가 전통적으로 생각해 왔던 '성공적 정보서비스 = 정확한 해답'이란 등식이 수정되어야 함을 말해주는 것이기도 하다(박준식 2003, 397). 많은 이용자들은 건의사항에서 **Question포인트** 같은 서비스가 무료로 제공되고 있음에 감사하면서 기관차원에서 보다 적극적으로 서비스가 홍보되길 희망하고 있었다.

또한 일부 이용자들은 본 서비스가 추가적인 새로운 정보서비스의 모델로 제시되면서 보다 심층적이고 전문화된 서비스가 되길 기대한 다는 견해도 표명하였다. 국내의 선두적인 CDRS의 첫 시도로서 **Question포인트** 서비스는 이제 겨우 알에서 깨어 나온 병아리 같은 수준이지만, 국내에서 실시되는 협력형 디지털참고정보서비스가 이용자들에게 기대와 만족을 줄 수 있다는 하나의 가능성을 보여주는 것이다. 나날이 상업화되어가는 정보시장에 맞서

서 도서관의 전통인 비영리적 정보서비스의 대표적 모델인 **Question포인트** 서비스가 성공적으로 정착된다면 인터넷시대의 사회문제인 디지털 격차를 해소하는데 도서관이 조금이나마 그 역할을 수행할 수 있을 것으로 확신하며, 인터넷 인프라에 있어 세계 최고 수준에 있는 우리나라가 도서관들 간의 협력을 통해 협력형 디지털참고정보서비스 분야에서도 두각을 나타내게 되는 그 날을 기대해 본다.

## 참 고 문 헌

- 김석영. 2002. 디지털참고정보서비스의 최근 개발 동향. 『情報管理學會誌』, 19(4): 213-23.
- 김휘출. 2001. 디지털참고봉사의 개념적 구조에 관한 연구. 『國會圖書館報』, 38(1): 65-81.
- \_\_\_\_\_. 2003. 통합형 디지털참고봉사를 위한 기반연구: 대학도서관을 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 37(2): 169-186.
- 박준식, 방대욱. 2001. 인터넷기반 참고질문에 관한 연구. 『한국도서관정보학회지』, 34(1): 379-397.
- 박준식. 인터넷 환경과 대학참고사서의 새로운 역할모델. 『한국도서관·정보학회지』, 32(1): 1-31.
- 이미화, 이나나. 2003. 협력참고정보서비스 모형개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 37(3): 139-156.
- Bains, Simon. 2002. The OCLC QuestionPoint Electronic Reference Service: Experiences of a Group of CURL Libraries. *SCONUL Newsletter*, 27(Winter): 21-27.
- Bakker, Trix. 2002. Virtual Reference Services: Connecting Users with Experts and Supporting the Development of Skills. [online]. [cited 3.15.2002]. <<http://www.kb.nl/kb/hpd/referencedesk/nieuwsarchief/paperbakker.pdf>>.
- Charlotte Business Journal . 2002. May 22. [online]. [cited 11.18.2003]. <<http://charlotte.biz.journals.com/charlotte/stories/2002/05/20/daily28.html>>.
- Kasowitz, Abby S. 1999. Guidelines for

- Information Specialists of K-12 Digital Reference Services. The Virtual Reference Desk. [online]. [cited 5.12.2004].  
<<http://www.vrd.org/training/guide.html>>.
- Kresh, D. 2000. Collaborative Digital Reference Service. *In Digital Reference Service in the New Millennium: Planning, Management and Evaluation*. R. D. Lankes, J. W. Collins & A. S. Kasowitz(eds). New York: Neal-Schuman.
- Kresh, Diane Nester. 2000. Offering High Quality Reference Service on the Web: The Collaborative Digital Reference Service(CDRS). [online]. [cited 4.20.2004].  
<<http://www.dlib.org/dlib/june00/kresh.html>>.
- Kresh, Diane Nester. 2002a. QuestionPoint: Making It Work For You. [online]. [cited 4.22.2004].  
<<http://www.cod.edu/teleconf/VIRTUAL/2002/vr020419b.pdf>>.
- Kresh, Diane Nester. 2002b. QuestionPoint@ Your Library. [online]. [cited 4.22. 2004].  
<<http://www.cod.edu/teleconf/VIRTUAL/2002/vr020419b.pdf>>.  
<[http://www.questionpoint.org/education/conferences/qp\\_rusa\\_2002.pdf](http://www.questionpoint.org/education/conferences/qp_rusa_2002.pdf)>
- Kresh, Diane and Linda Arret. 2000. Collaborative Digital Reference Service: Update on LC Initiative. *In Digital Reference Service in the New Millennium: Planning, Management and Evaluation*. R. D. Lankes, J. W. Collins & A. S. Kasowitz(eds). New York: Neal-Schuman.
- Kresh, et al. 2002. QuestionPoint: Worldwide Cooperative Reference, ALA 2002. [online]. [cited 4.15.2004].  
<[http://www.questionpoint.org/education/conference/QP\\_ALA\\_annual\\_2002.pdf](http://www.questionpoint.org/education/conference/QP_ALA_annual_2002.pdf)>.
- Martin, Philippe. 2003. QuestionPoint: Worldwide Cooperative Reference. [online]. [cited 4.21.2004].  
<<http://www.libh.uoc.gr/library/greek/news/zephyr/parouriaseis/QP.pdf>>.
- Normore, Lorraine and Paula Rumbaugh. 2003. Moving from Virtual to Cooperative Reference Service Models. *In Implementing Digital Reference Services: Setting Standards and Making It Real*. Edited by R. David Lankes, et al. New York: Neal-Schuman.
- Penka, Jeffrey T. 2003. The Technological Challenges of Digital Reference: An Overview. *D-lib Magazine*, 9(4). [online]. [cited 11.21.2003].  
<<http://dlib.org/dlib/february03/penka/02penka.html>>.

Quint, Barbara. 2004. QuestionPoint Marks New Era in Virtual Reference. [online]. [cited 3.18.2004]. <<http://www.infotoday.com/newsbreaks/nb020610-1.htm>>.

Sloan, Bernie. 2003. Collaborative Live Reference Services. [online]. [cited

11.17.2003]. <<http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/collab.htm>>.

Tenopir, C. and L. Ennis. 2002. A Decade of Digital Reference 1991-2001. *Reference & User Services Quarterly*, 41(3): 264-73.

K C I

**설문조사지**  
**한국과학기술정보연구원(KISTI)의 Question포인트**

안녕하십니까?

KISTI는 Question포인트 서비스를 실시한 이래 수준 높은 정보서비스를 제공하기 위하여 최선을 다하고 있습니다. 그 일환으로 귀하의 고견을 본 Question포인트 서비스 개선에 반영하고자 하오니 번거로우시더라도 협조해 주시면 대단히 감사하겠습니다. 귀하가 응답하신 내용은 비밀이 보장될 것이며 연구용 이외의 다른 목적으로 이용하지 않을 것을 약속드립니다. 귀하의 협조에 깊이 감사드립니다.

\* 설문지 회신처/문의처 : 이선희(한국과학기술정보연구원(KISTI) 해외정보실)

전자우편 : wisdom@kisti.re.kr / 전화: 02-3299-6105 / Fax: 02-3299-6109

주소 : 서울특별시 동대문구 청량리동 206-9 130-7 설문지

마감일 : 2004년 4월 22일

**B. 이용자 현황**

보기 중 해당사항에 V 표시를 해주시고 기타는 직접 기재해 주시면 감사하겠습니다.

1. Question 포인트를 알게 된 경로

- ① 홈페이지( )    ② 도메리 홍보( )    ③ 신문기사( )    ④ 검색엔진/포털( )
- ⑤ 다른 사람 추천( ) ⑥ 정보제공자 발표/홍보( )
- ⑦ 기타 \_\_\_\_\_

2. 귀하의 직업

- ① 연구원( )    ② 사서( )    ③ 교수( )    ④ 회사원( )
- ⑤ 공무원( )    ⑥ 대학원/대학생( )    ⑦ 전문 분야 종사자( )
- ⑧ 기타 \_\_\_\_\_

3. 귀하의 연령층

- ① 20세~25세( )    ② 26세~30세( )    ③ 31세~35세( )    ④ 36세~40세( )
- ⑤ 41세~45세( )    ⑥ 46세~50세( )    ⑦ 50세 이상( )    ⑧ 기타 \_\_\_\_\_

4. 귀하의 학력

- ① 고졸( )      ② 대학생( )      ③ 대학원생( )      ④ 전문대졸/대졸( )  
 ⑤ 석사/박사( )      ⑥ 기타 \_\_\_\_\_

5. 귀하에게 편리한 질문 방식

- ① Question포인트 웹질문양식( )      ② 전화( )      ③ 직접( )  
 ④ 이메일( )      ⑤ 기타 \_\_\_\_\_

6. 질문 동기(필요한 만큼 표시)

- ① 업무상 필요( )      ② 연구과제( )      ③ 학교과제( )      ④ 일반 관심( )  
 ⑤ 기타 \_\_\_\_\_

7. 건의사항 및 개선사항

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**A. Question 포인트 만족도 및 견해**

그 동안 귀하께서 「Question포인트」를 이용하신 결과 제시된 사항 중에서 귀하의 생각과 일치하는 항목에 V로 표시해 주시면 감사하겠습니다.

no	질 문 내 용	매 우 그렇다	대체로 그렇다	보 통	대체로 아니다	전 혀 아니다
1	Question포인트 서비스에 접근하기가 쉬웠습니까?					
2	Question포인트 서비스를 이용하기가 편리했습니까?					
3	답변의 내용에 만족하십니까?					
4	답변에 걸린 시간에 만족하십니까?					
5	정보제공자의 태도에 만족하십니까?					
6	귀하께서 직접 조사하시는 것 보다 본 서비스의 이용이 도움이 되었습니까?					
7	Question포인트 서비스를 다시 이용하시겠습니까?					
8	Question포인트 서비스를 다른 사람에게 추천하시겠습니까?					

к с і