

# 이용자 행태 연구방법론상의 일반화 영역 유형에 관한 연구\*

## Typology of the Scope of Generalization in User Behavior Study

김 양 우(Yang-Woo Kim)\*\*

### 목 차

1. 서론	3.1 개요
1.1 연구의 중요성과 목적	3.2 일반화 관련 유형과 사례
1.2 연구방법 및 범위	4. 일반화 관련 요인과 연구방법론적 틀
2. 이용자행태 연구와 연구방법론	4.1 연구목적 및 범주와 일반화의 영역
2.1 이용자중심 연구와 이용자특성	4.2 자료수집환경의 구성요소
2.2 이용자중심연구의 시스템 배제경향	4.3 이용자행태연구의 방법론적 틀
2.3 이용자행태 연구방법 및 방법론 연구	5. 결론
3. 연구결과	

### 초 록

이용자행태에 관한 경험적 연구의 양적인 발전에도 불구하고 연구방법이나 방법론적인 시각에서 이러한 연구들을 분석한 시도는 많지 않았으며, 방법론상 이론적인 틀의 부재 또한 지적되어왔다. 이와 같은 측면을 반영하여 본 연구는 최근에 수행된 이용자행태 연구를 대상으로 연구결과 일반화, 즉 외적타당성에 영향을 끼치는 요인들을 분석하였다. 연구대상은 최근 JASIST에 실린 이용자행태논문으로 하여 미국정보학계의 이 분야 연구특징 분석에 주안점을 두었다. 연구대상이 된 논문 별로 연구결과 일반화와 관련된 다양한 사례를 설명하고 각 사례별 유형을 식별한 후 이를 토대로 연구 방법론적 틀을 제시하였다.

### ABSTRACT

While numerous studies have empirically investigated user behavior in LIS research community, less research has attempted to examine such studies in methodological perspective. Reflecting this, relevant studies have suggested the need to develop methodological framework for such studies. This study conducted content analyses of user behavior studies recently published in JASIST and analyzed factors which affect the external validity of result of such researches. The findings revealed various types and cases related to the generalization of the study results. Based on these, a methodological framework for user behavior studies were suggested.

키워드: 이용자 연구, 정보행태, 이용자행태, 연구방법, 연구방법론, 일반화, 외적타당성, 연구방법론 틀  
User Study, Information Behavior, User Behavior, Research Method, Research Methodology,  
Generalization, Generality, External Validity, Methodological Framework

\* 본 연구는 2005년도 한성대학교 교내연구비 지원과제임.  
이 논문은 2006년도 한국문헌정보학회 춘계학술발표회 (2006.4.21.충남대 정심화국제문화회관)에서 발표한 내용을 수정·보완한 것임.

\*\* 한성대학교 전임강사(ykim@hansung.ac.kr)  
논문접수일자 2006년 5월 18일  
게재확정일자 2006년 5월 18일

## 1. 서론

### 1.1 연구의 중요성과 목적

지난 수십 년간 미국의 정보학계에서 다수의 이용자행태 연구가 수행되어 왔지만 방법론적인 시각에서 이러한 연구들에 접근하고 분석한 시도는 많지 않았다. 몇몇 저자들이 정보행태연구의 방법 및 방법론에 대하여 논의하였지만(Banwell & Coulson 2004; Dervin 1999; Eager & Oppenheim 1996; Martzoukou 2005; Wang 1999; Wilson 2000;) 대체적으로 연구 방법론상의 특정한 분야에 대한 깊이 있는 분석보다는 개괄적이거나 단편적인 논의에 치중하였다. 전반적으로 이용자연구방법과 방법론은 연구주제로서 그 중요성에 걸맞은 주목을 받아오지 못하여왔으며 이러한 전제하에 본 논문은 최근에 미국에서 수행된 이용자행태연구를 대상으로 연구방법론의 여러 요소 중 연구결과의 일반화, 즉 외적 타당성에 관하여 논의하였다.

이용자행태에 관한 경험적(empirical)연구는 그 양적인 발전에도 불구하고 연구결과의 일반화나 일반적 적용에 제한이 많고 연구결과가 특정 상황에만 적용된다는 비판을 받아왔다. 하지만 이는 표본 집단의 모집단에 대한 대표성, 모집단의 양적 크기와 질적 함량이 의미 있는 수준인가 하는 문제가 종합적으로 고려되어야 할 사안이다. 즉, 표본 집단이 모집단을 합리적으로 대표하고 있는가, 또한 그 모집단이 질적으로나 양적으로 의미 있는가 하는 점은 기본적인 연구방법론상의 틀을 구성하는 요소로서 중요한 반면, 모든 연구가 모든 이용자나 시

스템을 적용대상으로 함은 오히려 바람직하지 못하다고 할 수 있다. 특정상황에 대한 국한보다는 연구일반화의 범위에 대한 불확실한 설명, 즉 체계적 방법론적 틀의 부재가 연구결과의 의미를 보다 반감시킬 수 있다는 전제하에 본 연구는 연구결과 일반화에 영향을 끼치는 요인들을 분석하였는데 이러한 연구의 중요성은 다음의 세 가지로 요약된다.

첫째, 연구대상자의 특성(예: 동질적 혹은 이질적)과 연구결과 일반화에 관한 것이다. 예를 들어, 연구결과의 일반화와 관련하여 특정 연구대상자 집단의 동질성이 연구결과의 그 집단에 대한 일반화를 증진시킨다는 지적이 있지만(Krathwohl 1998), 보다 광범위한 집단에 대한 일반화에 제약으로 작용하는 것 또한 사실이다. 위에 언급하였듯이 연구결과의 특정 환경에 국한됨은 절대적인 부정적 평가기준은 되지 못하며 이 경우 중요한 것은 연구자가 의도하는바, 즉 연구목적이 무엇인가 하는 점이라 할 수 있다. 이에 따라 연구 대상자의 동질적 또는 이질적 특성이 긍정적인 또는 부정적인 요인이 될 수 있는데 다른 연구관련 변수(예: 표본 집단 크기) 등이 이에 영향을 끼치는 물론이다. 이러한 중요성에도 불구하고 이용자행태 분야의 경험적 연구에서 표본 집단 구성원의 특성에 충분한 의미를 부여하지 않는 경우가 있는데, 자료수집과정상 연구대상자확보의 어려움과도 관련이 있다고 보인다. 이러한 점에 불 때 연구결과 일반화에 영향을 주는 한 요소로서 연구대상자의 특성을 살펴봄은 의미 있는 일이라 하겠다. 실제 수행된 경험적 연구에서 연구결과에 대한 연구대상자 특성의 영향을 살펴봄은 해당 연구에 대한 이해를 높이는데도

도움을 준다.

둘째, 자료수집조건(자연세팅 및 실험세팅)과 연구결과 일반화와의 관계에 관한 것이다. 일반적으로 자연세팅에서의 자료수집이 인위적인 실험환경에서의 그것에 비하여 연구결과와 일반화를 증진시키는 것으로 보는데, 실제 이용자행태 연구에서 자연세팅과 실험세팅을 구성하는 개별 요인들을 살펴봄으로써 이 분야 연구에 대한 방법론적 이해를 높이고자 하였다.

셋째, 이용된 정보시스템의 특성과 연구결과 일반화에 관한 것이다. 미국정보학계의 정보행태 연구에서 자료수집환경을 구성하는 시스템의 고유한 특성을 등한시하는 경향은 다수의 연구논문에서 인지되어왔던 바, 1980년대 이후 '이용자중심' 연구의 중요성이 부각되어 온 이후 더욱 뚜렷해져 왔다고 할 수 있다. 이러한 경향은 연구결과 일반화의 영역에 혼선을 일으킬 수 있는데 이는 연구결과가 자료수집환경을 구성하는 정보시스템의 특정한 특성을 어느 정도 반영하느냐에 따라 일반화의 영역이 영향 받을 수 있기 때문이다. 즉, 일반화의 범주가 특정시스템에 국한된 것인가 아니면 보다 광범위하고 포괄적인 시스템인가 하는 점인데 이 경우에도 연구자가 의도한 연구목적이 무엇인가 하는 점이 중요한 요인이 된다. 이러한 관점에 볼 때 연구결과에 대한 시스템특성의 영향을 연구결과와 일반화 영역과 연결시켜 살펴보는 것은 이용자 행태 연구의 본질적인 내용 측면에서 그리고 방법론적인 측면에서 모두 의미 있는 일이라 생각된다.

위와 같은 세 가지 중요성을 토대로 본 연구의 목적을 기술하면 다음과 같다. 첫째, 경험적 이용자연구를 연구방법론적인 측면에서 접근,

분석함으로써, 해당 연구에 대한 이해를 높이고자 함이다. 둘째, 경험적 이용자 행태 연구의 방법 및 방법론의 발전에 기여하고자 함이다. 셋째, 개괄적 리뷰형식의 이용자연구 분석형태에 대한 방법론적 대안을 제시하고자 함이다.

## 1.2 연구방법 및 범위

위에 기술한 연구의 중요성과 목적에 따라 본 논문에서 최근에 발표된 미국의 이용자행태 논문을 대상으로 연구하였다. 2005년 Journal of American Society for Information Science and Technology(JASIST), 56(4)~56(14) 호에 실린 논문 총 97편중 정보행태를 주제로 하는 경험적 연구논문 32편을 대상으로 하여 연구주제를 살펴본 후, 이중 도서관이용이나 도서관 정보시스템 이용과 직접 관련되지 않은 논문 6편을 제외한 26편을 심층 분석하여 연구영역의 구체성을 높였다(부록: 연구대상논문 리스트). 이와 같은 분석의 결과로서 대상이 된 논문 연구결과와 일반화에 관련된 여러 가지 사례를 식별한 후 이를 다양한 유형으로 나누어 제시하였다. 사례의 식별을 위하여 논문별로 제시된 연구방향, 목적, 방법론상의 일관성 및 정당화 등에 관련된 설명과 연구결과 내용을 분석하였다. 또한 저자들이 제시한 연구방법상의 제한점도 참고하였다.

제시된 유형의 특징 중 하나는 그 분류가 상호 배타적이지 않고 보완적이라는 것이다. 즉, 특정사례가 반드시 한 유형에만 포함되는 것은 아니며, 한 가지 이상의 유형에 속할 수도 있다는 의미인데, 이러한 경우 해당되는 각 유형에 모두 나열하였다. 언급한대로 연구대상 논문은

JASIST에 출판된 논문으로 한정하여 미국정보학계의 연구특징 분석에 주안점을 두었다.

본 논문에 사용된 주요 용어 중 정보행태연구와 이용자행태연구가 정확히 같은 개념인가 하는 데는 학자별로 이론이 있을 수 있겠으나 본 논문에서 두 용어를 상호 교환적으로 사용하였다. 이는 다수의 인용논문에서 두 용어를 사실상 같은 의미로 사용하는 것과 일치하는 것이다. 정보를 의도적으로, 그리고 적극적으로 피하는(avoid) 정보회피자의 포함여부, 그리고 도서관이나 정보시스템 및 서비스 환경과의 구체적인 관련성여부에 따라 이용자행태연구를 정보행태연구보다 좁은 개념으로 보는 견해가 있고 이러한 견해에 타당성이 있는 것도 사실이다. 하지만 관련논문에서 이와 같은 구분을 굳이 나누어 설명하고 있지 않는 조류에 따라서 본 논문에서도 그러한 흐름을 견지하였다.

## 2. 이용자행태연구와 연구방법론

이용자행태 연구에는 양적인 면이나 질적인 면에서 의미 있는 발전과 변화가 있어왔다. Case에 따르면 정보요구, 추구 및 이용에 관련된 연구는 1980년대보다 훨씬 빠른 속도로 증가하고 있으며 1980년대 말 이후 매년 적어도 80편의 새로운 문헌이 출간되었다(Case 2002, 224). 1980년대를 미국정보학계에서 이용자중심연구로의 방향전환이 - Dervin과 Nilan(1986)의 표현의 빌리먼 패러다임의 전환 - 이루어진 시기로 본다면 그 이후 더 빠른 속도로 이 분야의 연구가 증가하여왔음은 놀라운 일은 아니다. 부연하여 설명하면, 1970-1980년대까지는 주

로 정보행태연구의 이론적 근간을 이루게 되는 연구들이 등장하여 (Belkin 1980; Dervin 1983; Kuhlthau, 1983; Taylor 1968) 패러다임 전환의 기초를 제공하였고, 그 이후 이러한 연구들을 토대로 추가적인 경험적 연구들이 다양한 주제와 접근방식으로 수행되어 왔음을(Case, 2002) 많은 관련 문헌들이 다루고 있다.

이러한 발전에도 불구하고 이용자행태 연구의 연구방법 및 방법론에 관련된 연구 논문은 양적인 측면에서 매우 제한적이었다. 또한 질적인 측면이나 기술방식에 있어서도 관련된 연구 분야의 선행연구를 소개하면서 제한적인 내용을 다루는 방식이 주를 이루었다. 연구방법론을 주요 주제로 다룬 연구논문의 제한점은 앞서 서론부에서 간단히 언급한바 있다.

위와 같은 배경 하에 본 절(節)에서는 기존의 이용자행태 연구를 개괄적으로 알아보고, 본 논문의 연구방향과 관련 있는 연구를 중심으로 살펴보았다. 세부 내용은 “2.1 이용자 중심연구와 이용자특성,” “2.2 이용자중심연구의 시스템배제 경향,” 그리고 “2.3 이용자행태연구방법 및 방법론 연구”로 구성되었다.

### 2.1 이용자중심 연구와 이용자 특성

미국의 정보행태연구에서 이용자와 관련된 관념적 현상의 식별을 중요시하는 경향은 1980년대 ‘이용자중심’ 또는 ‘이용자지향형’ 연구가 ‘시스템중심’ 연구에 대한 대안으로 부각되어 온 이후 더욱 뚜렷해져 왔다고 할 수 있다. 시스템 중심의 연구에서 이용자 중심의 연구로의 전환은 패러다임의 전환(Dervin & Nilan 1986)이라 표현될 정도로 뚜렷한 것이었는데 1990년대

에 들어와서도 지속적으로 학자들의 연구주제로 관심을 끌어왔다(Choo 1998; Wilson 1994).

이용자중심연구를 강조하는 흐름 하에서 인간 표본 집단을 대상으로 하는 많은 경험적 연구가 수행되어왔는데, 이에 따라 연구 환경에서 어떻게 하면 좋은, 즉 의미 있는 표본 집단을 구할 수 있나 하는 점은 많은 연구자들에게 공통된 관심사가 되어왔다. 유사한 맥락에서, Julien과 Duggan(2000)은 정보행태연구의 전체 간행물 중 43%가 학생들이나 학자들(교수나 연구자)을 대상으로 하였다는 점을 지적하고 경험적 연구수행과정에서의 자료수집의 용이함이 연구대상선정에도 영향을 주었으리라고 추론하였다.

자료수집과정의 어려움을 고려하여 보면, 표본 집단 구성원의 개별적 특성이 - 예를 들면, 나이, 성별, 인종, 민족, 수입, 교육 등(Dervin, 1989) - 그에 걸 맞는 적어도 관련 연구에서 그 중요성이 지적되어온 만큼의 충분한 주목을 받아오지 못한 원인으로도 작용하였을 것이라는 설명이 가능하다. 즉, 적절한 수의 표본 집단을 확보하는 것이 위와 같은 요소들의 동질성 또는 이질성과 설정된 연구목적과의 일관성여부보다 우선시될 수 있다는 점이다. 이러한 연구자의 무관심은 연구결과의 일반화 영역에 대한 혼선을 초래할 수도 있음을 본 논문의 후반부에서 지적하고 있다.

## 2.2 이용자중심연구의 시스템배제 경향

앞서 미국의 정보행태연구에서 관념적 현상의 식별을 중요시하는 조류가 나타났음을 강조하였는데, 이러한 학문적 조류가 미국의 연구자들에게 이용자연구에서 시스템요인을 등한

시하게 되는 배경으로 작용했을 것이라는 추론이 가능하다.

실제로 Dervin(1980)의 논문은 이용자행태 연구에서 시스템과의 관계를 강조하는 것에 관하여 부정적인 입장을 견지하고 있다. Dervin은 “atomistic views,” 보다 “wholistic views of experience”를 강조하였는데, 이는 정보행태가 시스템으로부터 오는 제약조건으로부터 구속되지 않고 조사될 수 있도록 “시스템 환경 밖에서”(“outside system contexts”) 연구를 수행하자는 입장을 뒷받침하고 있다(Dervin & Nilan 1986, 15).

“시스템 환경 밖”의 좁은 영역에서 수행된 대표적인 정보 행태연구는 90년대에 수행된 이용자 정의형 적합성연구이다 (Barry 1994; Park 1993, 1994; Wang & Soergel 1998). 적합성 연구의 경우, 광범위한 적합성 기준과 더불어 다양한 적합성영역의 발견이라는 측면에서는 의미 있는 결과를 도출하였지만, 실제 정보시스템발전을 위한 시사점을 도출하는데는 부족함이 있었다. 유사한 제한점은 몇몇 학자들이 공동으로 수행한 이용자 불확실성 연구(Wilson, Ellis & Ford 2000; Wilson, Ellis, Ford & Foster 1999; Wilson, Ford, Ellis, Foster & Spink 2002)에서도 인지되는바, 이용된 정보시스템의 특성이 연구과정과 결과에 반영되지 않았다. 이러한 점은 연구결과를 일반화시킬 수 있는 시스템영역의 불확실함을 초래할 수 있다. 일반적으로 보았을 때, “wholistic views of experience,”(Dervin, 1980)에 입각하여 수집된 자료는 시스템디자인을 위한 구체적인 시사점을 발견하는 것보다는 정보추구과정에서 나타나는 현상의 일반적인 특성을 식별해내는데

더 적합하다고 생각된다.

한편, 관련분야의 학자(Vakkari 1999)들이 자료수집환경에서 시스템의 유무에 따라 정보행태연구를 이용자 지향적(person oriented) 과 시스템 지향적(system oriented)으로 나누었는데, 이와 같은 구분은 경험적 연구결과의 일반화 영역을 판단하기위한 실질적인 판단근거를 제시하기에 불충분하다. 논의하였듯이 특정 시스템이 자료수집 환경의 하나를 이루었다고 해서, 즉 이용자의 정보추구환경에 '연루'되었다고 해서 반드시 연구결과에 '개입'된 것은 아니라는 점이다. '연루'란 시스템이 단순히 자료수집환경의 한 요소를 이루는 것, '개입'이란 그 단계를 넘어서 시스템의 고유 특성이 연구결과에 영향을 끼치는 상태를 의미한다고 할 경우, '연루'는 되었지만 '개입'하지 않은 연구의 예를 위에서 살펴보았다. 이러한 구분이 명확하여질 때, 해당 연구결과의 일반화 영역이 보다 분명해지게 된다.

### 2.3 이용자 행태 연구방법 및 방법론 연구

서론에서 언급한대로 관련 분야 학자들이 정보행태연구의 방법 및 방법론에 대하여 논의하였는바, 이를 구체적으로 살펴보면 다음을 포함한다: 이용자의 정보요구 식별 과정상 관찰기법의 효율성장조(Eager & Oppenheim 1996); 연구방법론상 이해형성(sense-making)의 중요성(Dervin 1999); 연구방법론의 이론부재(Wilson 2000); 일반화와 타당성이 부족한 포본집단(Banwell & Coulson 2004); 연구방법의 비밀관성과 표본 집단의 부적절성(Martzoukou 2005).

좀 더 자세히 각 연구내용을 살펴보면 다음과 같다. Eager와 Oppenheim(1996)은 이용자의 정보요구를 식별하기위하여 효과적으로 사용될 수 있는 관찰기법을 제시하고, 이러한 방법론을 검증하기위한 작은 규모의 실험을 수행하여 정보요구에 관하여 신뢰할 수 있는 정보를 얻을 수 있는 방법임을 강조하였다. Dervin(1999)은 정보추구 연구에 있어서 연구의 틀에 주안점을 두었는데, 메타이론(metatheory)으로서 이해형성(sense-making) 방법론의 중요성을 설명하였다. Dervin에 따르면 그녀의 논문이 출간된 1999년 당시 100여명의 연구자들이 이해형성을 메타 이론적 비평의 도구로서 이용하고 있음을 강조하였다.

Beaulieu(2003)는 구체적으로 연구방법론을 논의 하는 대신 포괄적으로 연구주체의 발전과 변화흐름을 설명하였다. 즉, 정보추구 영역에서 뚜렷한 연구업적을 쌓아온 영국 Sheffield 대학의 40년간의 이용자 연구 추세를 분석하여 네 단계의 변화를 설명하였다. 2000년도부터 시작된 네 번째 단계에서 나타나고 있는 이용자치향형 연구와 시스템 지향형연구의 통합경향을 지적하고, 이를 부상하고 있는 이용자연구의 상호작용 패러다임이라고 규정하였다. 최근 더 많은 정보추구행위가 온라인 환경에서 행하여짐에 따라 정보추구, 탐색 및 검색의 연구경계가 모호해지고 있음을 강조하였다.

다른 학자들은 이용자행태 연구에 관하여 포괄적이고도 구체적인 방법론상의 문제점을 지적하였다(Banwell & Coulson 2004; Martzoukou 2005; Wilson 2000).

Wilson(2000)은 정보이용자를 대상으로 하는 정보학분야의 연구가 종종 불만족스러운 결

과를 가져오는 이유로 두 가지 요인을 지적하였던바, 그 하나는 연구를 이끌어 갈만한 이론의 부재이고, 다른 하나는 사회조사연구방법의 지나치게 미숙한 이용이다. 즉, Wilson은 연구자가 자료에 맞는 이론적인 연구의 틀을 갖추지 못한 채 사회조사 서베이 방법이 많은 양의 자료를 수집하는데 자주 이용되고 있음을 강조하였다.

Banwell과 Coulson(2004)은 더 구체적으로 이용자연구방법론에서 자주 보이는 한계점을 지적하였는데 부족한 자료를 토대로 한 일반화와 타당성이 부족한 표본 집단이 그것이다. 또한 타당성을 확보할 수 있는 자료를 수집하기 위하여서는 질적 접근과 양적 접근의 조화가 요구된다는 점을 강조하였다.

Martzoukou(2005)는 최근에 수행된 웹 환경에서의 정보추구 연구의 연구방법을 분석하였는데 위에 언급한 학자들의 연구내용과 유사한 측면이 다시 강조되었다. 즉, 언급된 주요내용을 살펴보면 (1) 연구방법에서의 비밀관성 및 연구중점사항에서의 동질성의 부재, (2) 관찰방법을 행태에 관한 직접적 이해를 높일 수 있는 가장 근원적인 방법의 하나로 제시, (3) 일관성 있는 방법론적인 틀이 아직 발전되지 못했으며, 연구들이 종종 질적 타당성과 양적 일관성을 확보할 수 있는 적절한 표본 집단의 이용에 실패함이 그것이다.

Information Science and Technology(56(4)-56(14)호)에 실린 논문 총 97편중 이용자행태를 연구주제로 하는 32편을 연구대상으로 하였는데(부록: 연구대상논문 리스트) 이중 도서관 이용이나 도서관 정보시스템 이용과 직접 관련되지 않은 논문 6편의 연구주제는 다음과 같다: 거주민들의 지역 네트워크 이용 행태(논문 #3, #18); 정보사서의 이용자서비스 행태(논문 #7); 전문직 종사자의 미디어 선택 행태(논문 #8); 환자안정성과 관련된 정보행태(논문 #11); 개인성향과 기술의 관계(논문 #17).

위의 6편을 제외한 26편의 논문내용을 분석하였는데 이를 주제 영역별로 보면 다음과 같은 다섯 가지의 대주제로 분류된다: (1) 정보시스템기능 및 인터페이스(논문 #1, #6, #14, #15, #19, #30); (2) 정보자료조직(논문 #2, 논문 #9, 논문 #29); (3) 정보탐색과정 및 전략(논문 #4, #5, #10, #20, #22, #23, #24, #25, #26, #28, #31, #32); (4) 도서관 및 자료이용(논문 #12, #13, #16); (5) 기타 - 정보행태와 계량정보학(논문 #27).

이상과 같은 주제영역별 논문을 다시 연구방법과 자료수집환경에 따라 정리하여 보면 다음과 같다. 즉, 기본연구 방법으로는 질적 접근방식이 5편, 양적 접근 방식이나 혼합형 방식이 21편이었다. 자료수집방법은 자연적 환경이 11편, 실험환경이 15편이었다.

### 3. 연구결과

#### 3.1 개요

2005년 Journal of American Society for

#### 3.2 일반화 관련 유형과 사례

본 절(節)에서는 이미 기술한대로 연구대상 논문의 연구결과 일반화에 관련된 사항을 다양한 유형별로 나누어서 제시하였다. “3.2.1 일반

화 강화 유형과 사례”에서는 연구결과의 외적 타당성을 강화시킨, 즉 일반화에 긍정적으로 작용한 연구 유형과 각 유형별 사례를 살펴보았다. “3.2.2 일반화 약화 유형과 사례”에서는 일반화에 부정적인 영향을 끼친 유형과 사례를 제시하였다.

### 3.2.1 일반화 강화 유형과 사례

처음 기술한 두 가지 유형은 연구대상자 선정과 직접 연관된 것으로 그 중 첫 번째 유형은 표본구성원의 동질성과 관련된다(표 1.a). 즉, 위에서 기술하였듯이 연구대상을 동질성 있는 집단에 한정시킴으로써, 모집단에의 일반화가 향상되는 경우이다(Krathwohl 1998). <표 1.a>에 제시된 사례들을 연구결과의 일반화를 강화시키는 긍정적인 경우로 본 것은 논문저자들의 연구목적이나 연구방향 등과 관련된다. 즉, 연구목적이 특정 사용자그룹의 정보행태 조사와 관련되거나, 연구결과가 해당 표본 그룹 사용자들의 고유한 특성과 연계되어 기술되었다는 점이다. 이러한 측면을 반영하듯이 이 유형의

논문들은 모두 비교적 특수한 분야의 이용자들을 연구대상으로 하였음을 알 수 있다.

두 번째 유형 역시 연구대상자와 직접적으로 관련되는데, 둘 혹은 그 이상의 상이한 사용자 그룹을 비교하는 경우이다. 즉, 연구영역을 특정한 그룹간의 비교에 한정시킴으로써 일반화의 영역 또한 제한하는 것에 해당된다. 이 경우에도 주요 연구목적에 이와 같은 비교가 부합되는데 각 사례들은 <표 1.b>와 같다

다음에 기술된 세 가지 유형은 이용자의 정보요구와 연관된다. 그중 첫 번째 유형은 동질성과 관련된 것으로 정부사이트 이용자의 정보요구 표현(논문 #5)과 이미지정보 요구표현(논문 #10)이 이에 포함된다(표 2.a). 이미 논의한 바와 같이 특정한 영역의 표본(예: 유타주정부 사이트 검색어)에 국한하여 연구를 수행함으로써 일반화 대상 또한 특정 영역(예: 주단위의 공공기관 사이트 검색어)으로 제한시켜 일반화 요인을 신장시킨 경우이다.

정보요구와 관련된 두 번째 유형은 연구 자료 수집환경과 연관된다. 즉, 실제상황에서 이

<표 1.a> 연구대상자 영역 - 표본 동질성

주요 관련 사례	논문 번호
이미지전문가 - 이미지검색 전문가 행태에 한정	#10
노조관리 - 도서관 노동관련 자료이용과 연계	#13
천문학자 - 전자저널 이용행태	#16
지리학전공교수 - 지리학자 특성 발견	#26

<표 1.b> 연구대상자 영역 - 비교한정

주요 관련 사례	논문 번호
인문과학자와 자연과학자 비교	#12
천문학자와 타 분야 자연과학자 - 전자저널이용행태비교	#16
초보검색자, 일반검색전문가, 특정시스템전문가 - 탐색행태 비교	#19
탐색주제 초보자와 탐색주제 전문가	#21



〈표 2.a〉 정보요구 영역 - 동질성

주요 관련 사례	논문 번호
정부사이트 검색어 - 미국 유타주정부 사이트 이용자 검색어 기록	#5
이미지검색어 - 이미지전문가 검색어에 중점	#10

용된 검색어를 연구대상으로 함으로써 해당 시스템의 일반이용자와 관련된 외적 타당성을 뒷받침하는 사례들로 이루어져 있다(표 2.b).

정보요구와 관련된 세 번째 유형은 두 가지 영역을 비교시키는 경우이다. 즉, 연구영역을 탐색주제표현문장과 정보요구표현문장의 비교, 또는 두 가지 검색어선택 모형의 비교에 국한시켜 일반화가능성을 높이는 사례들이 포함된다(표 2.c).

다음 연구시스템과 직접 관련된 유형들인데 해당되는 네 가지 사례들을 제시하였다.

첫 번째 유형의 경우, 연구대상 이용자와 시스템 간 밀접한 관계가 형성된 경우이다. 다시 말하면 자료수집환경을 구성하는 시스템의 고유한 특성들이 연구결과에 중요한 영향을 준 경우인데 각 사례는 〈표 3.a〉와 같다. 이러한

경우, 연구결과 일반화의 영역을 특정 시스템 환경으로 한정시키는 것이 가능해짐으로써 외적타당성이 강화된다.

이러한 경우 다른 시스템 환경(예: 정부사이트가 아닌 사이트, 웹 환경이 아닌 인쇄자료 등)으로의 일반화에는 한계가 있지만 보다 중요한 것은 특정한 연구목적에 부합되는지의 여부이다. 위의 두 논문의 경우, 특정한 시스템 환경에 중점을 두어 수행된 연구이므로 다른 시스템 환경을 대상으로 하는 일반화에 미흡함이 있더라도 연구결과와 의미가 반감된다고 보기는 어렵다. 이러한 경우 특정한 환경에 부합되는 연구결과를 도출함으로써, 해당되는 모집단에의 일반화를 정당화시킬 수 있다.

연구시스템과 관련된 두 번째 유형은 상이한 영역을 비교하는 두 가지 사례가 포함되었다

〈표 2.b〉 정보요구 영역 - 자연세팅

주요 관련 사례	논문 번호
실제 이용자 검색어 - 미국 유타주정부사이트 이용자 검색어 기록	#5
실제 이용자 검색어 - Alta Vista	#25

〈표 2.c〉 정보요구 영역 - 비교한정

주요 관련 사례	논문 번호
탐색주제표현문장과 정보요구표현문장 비교	#22
검색어선택 모형 비교	#20

〈표 3.a〉 연구시스템 영역 - 연계밀접

주요 관련 사례	논문 번호
정부사이트 - 정부사이트 검색창 개선을 위한 시사점	#5
적합성기준 식별환경 - 웹 특성 반영	#28

〈표 3.b〉. 즉, 이용자의 특정한 특성의 유무 또는 시스템의 특정한 기능의 유무 등에 맞추어 유무에 따른 상이집단을 비교하는 것으로 연구 영역을 축소, 일반화의 영역을 한정시키는 경우에 해당된다. 연구자의 의도, 즉 연구목적에 이러한 축소가 부합되는 경우로서, 특정기능 유무에 다른 차이점의 비교에 연구중점을 두었다.

### 3.2.2 일반화 약화 유형과 사례

본 절(節)에서는 앞서 언급한대로 연구결과 외적타당성을 약화시킨, 즉 일반화에 부정적으로 작용한 연구요인과 유형을 살펴보았다.

처음 기술한 세 가지 유형은 연구대상자 선정과 직접 관련된 것으로 그 중 첫 번째 유형은 표본구성원의 동질성과 관련된다. 앞서 긍정적인 요인으로 기술한 연구대상자의 동질성 사례와 달리, 아래의 사례들은 부정적인 요인에 해당되는 데, 이는 특정 표본 집단의 선정이 구체적인 연구목적과 직접적인 관련이 없고, 연구결과 또한 해당 그룹 구성원의 특성과 연계되어 기술 되지 않았음을 의미한다. 즉, 연구결과가 동일특성 모집단에만 적용가능한지, 아니면

보다 넓은 범위의 모집단에 적용 가능한지 연구자의 의도가 불명확한 경우인데, 이러한 경우 다음과 같은 제한점을 야기할 수 있다. 첫째, 연구결과를 동일특성 모집단에만 적용하고자 하는 경우, 고유한 표본 집단의 특성이 연구결과에 반영되지 않았다는 것이 연구의 한계점중 하나로 지적될 수 있다. 둘째, 보다 광범위한 모집단에의 일반화를 시도하는 경우, 표본 집단의 동질성이 의도하는 외적타당성 확보에 제약으로 작용할 수 있다.

표본의 동질성이 부정적으로 작용하는 사례는 7편의 논문에서 발견되었는데 이는 〈표 5.a〉와 같다.

연구대상자 선정과 직접 관련된 두 번째 유형은 표본구성원의 이질성과 관련된다. 이 유형은 표본구성원의 이질성이 외적타당성 확보에 부정적으로 작용하고 이러한 이질성이 연구목적과 부합되지 않은 경우이다. 각 사례를 살펴보면 〈표 5.b〉와 같다

세부적인 내용을 살펴보면 논문 #2의 경우, 어린이(11-13세) 이용자 정의형 통제어휘와 시스템 표제어의 비교연구로서 이러한 연구의 경

〈표 3.b〉 연구시스템 영역 - 비교한정

주요 관련 사례	논문 번호
자동화탐색보조기능의 유무 비교	#1
인터페이스메뉴시스템과 전통적 시스템의 비교	#14

〈표 5.a〉 연구대상자 영역 - 표본 동질성

주요 관련 사례	논문 번호
특정전공분야(정보학) 편중	#14
특정전공분야(전산학) 편중	#15
특정전공분야(커뮤니케이션) 편중	#21, 32
유사전공분야(정보관련) 구성	#23, 24
특정지역(북미주)	#27

〈표 5.b〉 연구대상자 영역 - 표본 이질성

주요 관련 사례	논문 번호
연구대상자간 언어 및 국적의 상이함	#2
특정학문영역(자연과학)의 지식정도	#2
연구대상자의 전공분야 및 신분의 상이함	#6

우, 대상자의 언어 능력이 중요한 변수임에도 표본 집단 구성원이 미국, 영국, 멕시코, 중국 등 국적을 달리하고 언어(영어) 능력이 상이한 어린이들로 구성되었다. 또한 자연과학분야자료에 대한 자료검색에 국한됨으로써 어린이 피 실험자의 과학 분야에 대한 지식의 지역별 편차도 의미 있는 상이점으로 지적할 수 있다.

또한 논문 #6의 경우, 표본 집단은 10명의 연구대상자로 구성되는데, 11명의 학생을 포함하고 단순보조직과 정규직 대학직원까지 그 대상으로 하고 있다. 학생들의 경우에도 전공영역과 학교등급(학부, 대학원 등)의 언급이 없음으로써 이 기준에 있어서도 구성원 간 편차가 있었을 것으로 생각된다. 이 경우 연구대상자의 이질성을 고려하면 표본 집단 크기가 작다는 지적이 있을 수 있다.

위의 사례들에 있어서도 해당 논문의 연구목적과 연구방향이 일반화와 관련된 요인들을 평가하는데 중요한 역할을 한다. 즉, 표본구성원간의 의미 있는 차이에도 불구하고 연구목적이나 결과에 구성원간의 그러한 차이점에 관련된 언급이 없다는 점이다.

다음에 제시된 유형은 연구대상자와 관련된 사례 중 표본의 대표성과 보다 직접적으로 연관된 경우들을 포함한다. 즉, 양적분석 환경에서 표본 집단크기가 제한된 경우이거나(논문 #9, #32), 이용자의 시스템에 대한 개입시점이 한정된 경우(논문 #25)이다(표 5.c).

위와 같은 경우 연구결과의 보다 광범위한 모집단에의 일반화에 제약이 따를 수 있다. 검색어 제시를 통한 이용자개입시점의 경우 아래에 논의한 자료 수집환경에도 포함될 수 있으나, 이용자 행태연구의 주제를 구성하는 핵심적인 사항이므로 '이용자'와 직접 관련된 본 유형에 포함시켰다.

다음 유형은 자료수집절차상 미흡한 요인으로 인하여 연구결과의 일반화에 부정적인 영향을 줄 수 있는 사례를 포함한다(표 6). 그중 하나는, 이용자 정의형 적합성연구에서 조사대상 이용자의 실제 정보요구를 대상으로 하지 않고 연구자에 의하여 인위적으로 설정된 정보요구를 통하여 자료가 수집됨으로써 연구일반화에 제약으로 작용하는 경우이다(논문 #28). 다른 하나는 자료를 복수의 시점에서 수집하여 동일

〈표 5.c〉 연구대상자 영역 - 표본 대표성

주요 관련 사례	논문 번호
표본집단 크기 - 양적분석과 제한된 연구대상자수 (13명)	#9
표본집단 크기 - 양적분석과 제한된 연구대상자수 (20명)	#32
이용자 개입시점 - 한정된 시기에 검색어 수집	#25

〈표 6〉 자료수집 환경

주요 관련 사례	논문 번호
자료수집환경(실험) - 설정된 정보요구를 통한 적합성기준식별	#28
자료수집환경(시점 간 불일치) - 두시점간 용어정의	#25

한 조건을 전제로 비교분석하는 경우, 두 시점 간에 부여된 조건(용어정의 - 웹 검색 엔진 탐색섹션)에 상이점이 있는 경우이다(논문 #25). 후자의 경우, 연구의 내적 타당성 및 신뢰도와도 관련되나, 자료수집 절차상의 미흡함으로 외적타당성에도 부정적인 영향을 준 사례이다.

아래 기술된 유형은 연구결과가 자료 수집환경을 구성하는 정보시스템의 고유한 특성을 얼마나 반영하느냐 하는 점과 관련된다. 연구결과가 특정 시스템 특성과의 밀접한 관계를 토대로 나온 것이 아니라면 연구결과와 시스템과 관련된 일반화 영역에 혼선이 초래될 수도 있다. 즉 해당 시스템 환경에서만 일반화가 가능한지 아니면 이질적인 특성을 갖고 있는 다른 시스템 환경에서도 일반화가 가능한지 하는 점이다. 연구목적이 특정시스템 환경내의 일반화에 주안점을 둔 것이라면 이러한 불확실성은 일반화의 범주를 넓혀 주는 장점이 아닌 연구결과의 제한점으로 지적될 수 있다.

사례를 살펴보면 다음과 같다(표 7). 논문 #25의 경우, 연구결과를 시스템특성과 연결시켜 설명하지 못함으로써 연구결과가 자료수집환경을 구성하는 특정 검색엔진(Alta Vista)

에만 적용될 수 있을지 다른 상업용 검색엔진이나 기타 검색시스템에도 유사하게 적용가능한지, 만일 가능하다면 어느 정도 가능한지에 대한 판단이 어렵다. 예를 들어, 이용자 검색어 선택 등에서 Alta Vista만의 특정한 특징에 영향 받은 것이 있는지, 아니면 유사한 성격의 검색엔진에서는 동일한 결과가 나올 수 있는 것인지에 대한 논의가 요구된다 하겠다.

이와 같은 경우(논문 # 25)는 이용자 행태 연구의 미흡한 점을 보여주는 전형적인 사례라고 할 수 있다. 즉, 앞서 논의한 대로 이용자 행태와 관련된 관념적 현상의 식별에 치중하고 자료수집환경을 구성하는 시스템의 특성 또는 그것의 발전을 위한 시사점은 - 시사점의 경우 저자들이 서론에서 이를 제시하겠다고 언급하였음에도 불구하고 - 충분히 기술되지 못한 경우이다.

논문 #2도 유사한 경우로 이용자 정의형 통제어휘연구 중 특정 디지털 도서관과 관련된 자료 조직상의 특성을 충분히 기술하지 않았다. 이 연구의 경우 특정 이용자 그룹(11-13세 자연과학 수강생)의 특성은 비교적 반영이 되었으나, 시스템의 특징에 대한 고찰은 미흡하였다.

〈표 7〉 연구 시스템 영역 - 연계부재

주요 관련 사례	논문 번호
시스템(Alta Vista) 특성배제 - 일반화영역 불확실	#25
시스템(디지털 도서관) 특성배제 - 일반화영역 불확실	#2

#### 4. 일반화관련 요인과 연구 방법론적 틀

본 절(節)에서는 위에서 논의한 연구결과 일반화와 관련된 여러 가지 요인들을 세 가지로 구분하여 논의하였다. 첫째, 연구자의 연구 목적 및 범주와 이에 부합하는 일반화영역에 관한 것이다. 둘째, 일반화영역의 구성요소가기도 한 자료수집환경의 구성요소에 관한 논의이다. 셋째, 이러한 논의를 토대로 이용자행태연구의 방법론적 틀을 제시하였다.

##### 4.1 연구목적 및 범주와 일반화의 영역

본 논문의 서론에서 일반화의 영역을 연구대상자와 시스템의 영역으로 나누어 언급한 바 있다. 또한 이와 관련, 연구자가 의도하는 바, 즉 '연구 목적'의 중요성을 지적하였다. 즉, 연구자는 자신의 연구목적과 연구범주를 일반화영역과 관련하여 구체적으로, 또한 명확히 설명함으로써 이와 관련된 불명확함을 해소할 필요가 있다는 점이다.

이용자행태 분야의 경험적 연구에서 연구자가 결정해야 하는 중요한 요소 중 하나는 어느 환경에나 적용가능한 일반적(generic) 행태에 주안점을 둘 것인가, 아니면 연구자의 자료수집환경<sup>1)</sup>(Data Collection Context) - 연구대상자에게는 정보추구환경(Information Seeking Context) - 의 고유한 특성에 부합하는 특정한 행태에 주안점을 둘 것이냐 하는 것이다. 물론 이러한 구분은 연구과정에서 양자택일의 성격

을 갖는 다기보다는 상호보완적으로 작용하는 경우도 있는데, 그 이유 중 하나는 적지 않은 정보행태들이 양쪽 경우 모두에 적용될 수도 있기 때문이다. 하지만 그러한 측면이 연구자의 무관심을 정당화시켜줄 수는 없을 것으로 보이며, 연구계획 작성과정은 물론, 자료수집 및 분석, 결과토론, 시사점 및 결론 제시의 각 단계에서 일반화 영역과 연결시켜 접근하는 연구자의 노력이 증대되어야 할 것으로 생각된다. 이러한 노력이 명시적으로 나타날 때 Wilson(2000)이 지적한 "연구방법론의 이론적 틀의 부재"를 해소하는데 기여할 것으로 기대된다.

연구결과가 일반적 환경에도 적용된다면 이것을 언급하면 된다. 하지만, 넓은 틀의 자료수집절차에서는 특정 환경을 설정한 후 그이후의 연구과정, 즉 세부적인 자료수집 결과 분석 및 제시과정에서는 특정 환경의 특성과 연결시키는 시도를 하지 않는다면 특정 자료수집환경을 선택한 의미가 반감될 수 있다. 즉, 자료수집 및 분석과정에서는 특정 환경의 특성이 어떻게 반영되었는지, 반영의 정도가 크지 않았다면 이는 어떻게 설명될 수 있는지를 언급하는 노력이 필요하다. 연구결과에서는 앞서 강조하였듯이 식별된 행태가 특정한 환경과 연관된 것인지, 일반적인 행태인지를 나누어 설명하는 것이 중요하다. 이러한 노력이 위에서 지적하였듯이 "연구방법론의 이론적 틀"을 발전시키는데 기여할 것으로 본다.

다음 절(節)에서는 자료수집환경을 구성하는 요소들, 즉 정보이용자와 시스템에 대하여 논의하였다.

1) Context에 해당하는 우리말로 '문맥'이 있으나, 이 글에서 context를 대신하기에는 의미가 좁아 '환경'으로 표기하였다. 넓은 의미의 context는 환경으로 표기하거나 외래어화 하여 '컨텍스트'로 쓰는 적합하다고 생각된다

## 4.2 자료수집환경의 구성요소

논의한 대로 이용자와 정보시스템은 데이터 수집환경을 구성하는 주요 요소들인데, 시스템의 경우가 그 중요성이 충분히 강조되지 못한 측면이 있음을 지적한 바 있다. 앞서 언급한 미국의 정보행태연구에서 관념적 현상의 식별을 중요시하는 경향이 그것이다. 이러한 경향은 1980년대 '이용자 중심' 또는 '이용자 지향형' 연구가 '시스템중심' 연구에 대한 대안으로 부각되어 온 이후 더욱 뚜렷해져 왔다고 할 수 있는데 그러한 학문적 조류가 미국 연구자들의 이용자연구에서 시스템요인을 등한시 하게 되는 배경으로 작용하였음을 지적하고자 한다.

이러한 학문적 조류는 1990년대 중반 월드와이드웹이 급속히 보급되면서 그 당위성이 약해지기 시작하였다. 월드와이드웹의 등장은 정보이용자들의 정보추구과정에 그 이전과는 다른 수많은 변화 요인을 수반하였는데(예 - 링크형 구조, 브라우징의 활성화, 자료의 멀티미디어화 촉진 등) 이러한 변화는 매우 의미 있는 것이어서, 이용자행태연구에 있어서 자료수집환경을 구성하는 정보시스템의 특성이 더 강조되어야 한다는 견해를 뒷받침해 줄 수 있는 것이다.

이러한 새로운 환경의 변화를 반영하듯, Beaulieu(2003)는 2000년대 이후 Sheffield 대학의 정보행태연구에서 나타난 특성으로 정보추구와 정보검색의 경계가 모호해지고 있음을 강조한바 있다. 이러한 배경 하에서 보면 이용자와 시스템 - 넓게 보면 특정시스템에 소장되어 있는, 또는 그 시스템에 의하여 접근 가능한 정보자료까지를 포함 - 은 자료수집환경을 구성하는 동등하게 중요한 요소들이다. 앞선 절

(節)에서 연구목적과 일반화 영역이 이론적으로 논의되었는데 본 절(節)에서 본 논문의 연구결과를 추가하여 보다 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

이용자 행태연구에 있어서 연구자에게 중요한 것은 자료수집환경을 구성하는 이용자와 시스템의 특정한 특성들이 '연구결과(이용자행태)에 어느 정도의 영향을 끼쳤는가 하는 점이다. 이러한 영향이 클 경우 다른 이용자집단이나 정보시스템과 관련된 외적타당성 확보에 어려움이 있을 수 있는 반면, 연구결과를 토대로 특정 집단이나 시스템에 대한 깊이 있는 논의가 가능하게 된다. 한편, 영향이 작을 경우에는 다른 환경에의 일반화는 수월해 질 수 있는 반면, 특정집단이나 시스템의 고유특성과 연계된 연구결과를 얻지 못하므로, 자료 수집을 위하여 특정집단이나 시스템을 선정할 당위성이 약해지는 경우도 생길 수 있다(예: 논문 #25).

위에서 언급하였지만 여기서 중요한 점은 연구자가 의도하는 바, 즉 해당 연구의 목적이다. 연구목적에 따라 연구자가 어느 한 방향을 선택할 수 있는 것인데, 다만 이러한 선택을 한 후 연구방법론상 자신의 선택이 무엇이었는지 그리고 연구절차나 결과에 미흡한 점은 없었는지를 논의하는 것이 중요하다. 예를 들어, 논문 #28은 연구결과에 사용된 시스템의 특정한 특성이 영향을 끼침으로써 다른 시스템 환경으로의 일반화에는 한계가 있지만 연구목적에는 부합되는 경우이다.

## 4.3 이용자행태연구의 방법론적 틀

위에서 연구자의 연구목적과 일반화와의 관

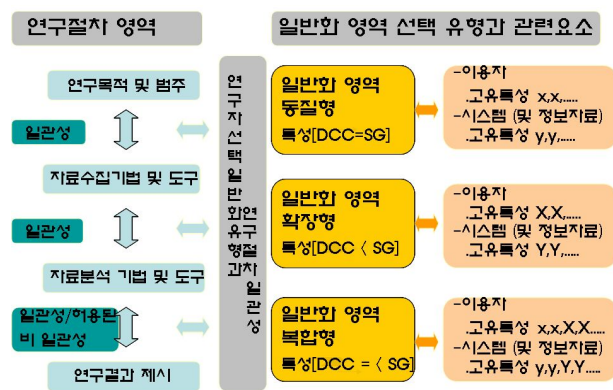
계, 그리고 일반화과 연관된 자료수집환경의 구성요소에 관하여 논의하였다. 본 절(節)에서는 앞의 두 절(節)의 논의를 토대로 경험적 이용자행태 연구를 위한 방법론적 틀을 제시하였다(그림 1). 이러한 이론적 틀은 본 연구에서 논의한 일반화를 토대로 하되, 일반화와 관련된 연구절차상의 '일관성'의 중요성을 강조하였다. 이것은 새로운 내용을 제시하는 것은 아니며 앞서 논의된 내용들은 정리 및 요약하는 성격이다. 앞서 정보학분야 이용자행태연구의 문제점으로 연구를 이끌어 갈만한 이론 및 이론적 틀의 부재(Wilson 2000)와 연구방법에서의 비일관성(Martzoukou 2005)을 언급하였던바, 이와 같은 시도는 의미 있는 것으로 생각된다.

〈그림 1〉의 오른쪽 부분은 연구자가 선택할 수 있는 세 가지 종류의 일반화 영역 형태와 그와 관련된 요소들을 나타내고 있다. 첫 번째 유형은 일반화영역 동질형이다. 이는 연구자가 자료수집환경과 동일한 환경에의 일반화를 시도하는 경우이다. 즉, 자료수집환경을 구성하는 세 가지 요인, 이용자집단 시스템 혹은 시스템을 구성하는 정보자료의 고유한 특성과 동일한

특성을 갖고 있는 환경에의 일반화를 의도하는 것이다. 그림상의 '특성 [DCC = SG]'은 자료수집환경(Data Collection Context)과 일반화영역(Scope of Generalization)이 동일한 특성을 갖고 있음을 나타내고 있다. 두 번째 유형은 일반화영역 확장형이다. 이 경우는 연구자가 자료수집환경보다 넓은 환경, 즉 보다 일반적인 환경에 일반화를 시도하는 경우이다. 즉, 자료수집환경을 구성하는 요인들의 고유한 특성보다 더 광범위한 특성에 관심을 갖고 있는 것이다. 그림상의 '특성 [DCC < SG]'는 이를 나타낸다.

세 번째 유형은 일반화영역 복합형으로 첫 번째와 두 번째 유형이 복합적으로 나타나는 경우이다. 즉, 연구자가 자료수집환경과 동일한 환경 또는 보다 광범위한 환경에의 일반화를 모두 염두에 두는 경우이다. '특성 [DCC = < SG]'는 이를 나타내는데 특정 환경과 일반 환경에 모두 적용될 수 있는 결과의 도출은 경험적 행태연구에서 자연스러운 것이라 하겠다.

〈그림 1〉의 왼쪽 부분은 연구절차 영역을 나타내는데 연구절차의 각 단계별로 횡적, 종적



〈그림 1〉 이용자행태 연구의 방법론적 틀: 일반화 영역 선택유형과 일관성

일관성을 강조하고 있다. 즉, 연구목적 및 범주 결정, 자료 수집 기법 결정과 도구 작성 자료 분석 기법 결정과 도구 작성, 연구결과 제시 등 각 단계별로 그림 오른쪽 부분에서 제시된 일반화 영역 선택과의 일관성, 그리고 각 단계간의 일관성이 그것이다. 특히 연구목적 및 범주의 결정과 일반화 영역간의 일관성은 연구자가 연구구상의 초기단계에서 그리는 밑그림에 포함되어야 하는 내용이다. 단, 선행하는 연구절차 단계와 연구결과 간에는 항상 일관적인 흐름이 유지될 수 있는 것은 아닌데, 이는 연구 결과의 불예측성에 기인한다. 즉, 연구결과가 연구자가 예상하였던 대로 나오지 않는 경우가 있을 수 있는데, 이러한 원인에 기인된 비밀관성은 다양한 대상을 다루는 경험적 연구에서 불가피한 측면이 있다. <그림 1>에서 보듯이, 이러한 예상결과의 비 도출을 '허용된 비밀관성'으로 표현하였다.

<그림 1>에서 나타난 내용은 상식적인 것으로 보이나, 실제 연구과정에서 세부적인 내용 - 예를 들어 횡적, 종적 일관성 등 - 을 모두 염두에 두고 실행하는 것은 그렇게 간단한 것이 아니다. 실제로 다수의 연구자들이 그림에서 설명된 내용들을 등한시 하는 경우가 많다. <그림 1>에 대한 비판 혹은 이견은 그 내용의 평범함에서 오는 것이 아니라 오히려 그것이 제시한 원칙의 엄격함에 관한 것일는지 모른다. 즉, 과연 모든 연구에서 논의된 것과 같은 횡적, 종적 일관성을 견지하는 것이 가능한가, 혹은 가능하다면 그렇게 하는 것이 바람직한가 하는 점일 수 있다.

본 논문은 모든 경험적 행태 연구에서 위와 같은 틀의 원칙을 균등하게 적용할 것을 강조

하고 있는 것은 아니다. 연구범주의 크기, 방법론상의 차이 등 여러 가지 요인에 따라 이러한 틀의 중요도가 상이하게 나타날 수 있다고 여겨진다. 그럼에도 불구하고, 이와 같은 틀의 제시의 상식적임에도 쉽게 간과되고 있는 원칙들을 강조하였다는 점에서 의미 있는 시도로 생각된다.

경험적 행태 연구에서 연구자들은 자신이 수행한 연구의 제한점을 정당화시키는 노력을 경주하는 한편, 정당화하기 곤란한 측면을 무난하게 숨기는 데에도 노력을 기울여왔음을 부인하기 어렵다. 이와 같이 의도된 '등한시'가 되었건, 혹은 무관심 혹은 무지에서 오는 '등한시'가 되었건 간에, 그림에서 제시된 틀은 연구자들에게 방법론상 기본적인 원칙의 중요성을 강조하고 있는 것이다.

앞서 연구방법론상 '이론 및 이론적 틀의 부재' 나 '연구방법에서의 비밀관성'이라는 선행 연구에서의 지적을 언급한바 있는데 이러한 측면에서 <그림 1>에서 강조하는 연구방법론상의 다양한 요소들과 그들 간의 관계를 살펴보는 것은 의미 있는 일로 생각된다. 이상과 같이 설명한 <그림 1>의 여러 가지 요소들이 어울려 연구방법론상의 틀을 구성하고 있고, 이러한 방법론적 틀이 이용자행태 연구의 이론적 틀의 근간을 제시하는데 기여할 수 있을 것으로 기대된다.

## 5. 결 론

본 논문은 앞서 연구의 목적으로 세 가지를 제시한바 있는데 이를 요약하면 다음과 같



다:(1) 연구 방법론적 접근을 통한 분석대상 연구에 대한 이해증진:(2) 경험적 이용자 행태 연구의 방법 및 방법론의 발전에 기여:(3) 개괄적 리뷰형식의 이용자연구 분석형태에 대한 방법론적 대안을 제시함이다. 미흡한 점이 있

으나 이러한 목적에 부합하는 연구결과를 제시한 것으로 생각되며, 특히 관련 연구 분야의 주제개발에 신축적인 가능성을 제시하였다고 생각되는데 이러한 측면에서 추가적인 연구의 필요성 또한 있다고 하겠다.

## 참 고 문 헌

- Banwell, L. & Coulson, G. 2004. "Users and user study methodology: the JUBILEE project." *Information Research*, 9(2): paper 167 [cited 2006, 2.7].  
 <<http://InformationR.net/ir/9-2/paper167.html>>
- Barry, C. 1994. "User-defined relevance criteria: An exploratory study." *Journal of the American Society for Information Science*, 45(3): 149-159.
- Beaulieu, M. 2003. "Approaches to user-based studies in information seeking and retrieval: a Sheffield perspective." *Journal of Information Science*, 29(4): 239-248.
- Belkin, N. J. 1980. "Anomalous states of knowledge as the basis for information retrieval." *Canadian Journal of Information Science*, 5: 133-143.
- Case, D.O. 2002, *Looking for information: A survey of research on information seeking, needs, and behavior*. ACADEMIC PRESS: An imprint of Elsevier Science.
- Choo, C. 1998. *The knowing organization: How organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decision*. New York: Oxford University Press.
- Dervin, B. 1980. Communication Gaps and Inequities: Moving toward a Reconceptualization. In Dervin, Brenda: Voigt, Melvin, (Ed.) *Progress in Communication Sciences* (pp. 73-112) Volume 2. Norwood, NJ: Ablex
- Dervin, B. 1983. *An overview of sense making research: Concepts, methods, and results to date*. Seattle, WA: School of Communication, University of Washington.
- Dervin, B. 1989. "Users as research inventions: How research categories perpetuate inequities." *Journal of Communication*, 39(3): 216-232.
- Dervin B. 1999. "On studying information seeking methodologically: the implications of connecting metatheory to method."

- Information Processing & Management*, 35: 727-750.
- Dervin, B., & Nilan, M. 1986. "Information needs and uses." In M. Williams(Ed.), *Annual Review of Information Science and Technology*, 21: 3-33.
- Eager, C. & Oppenheim, C. 1996. "An observational method for undertaking user needs studies." *Journal of Librarianship and Information Science*, 28(1): 15-23.
- Julien, H. & Duggan, L.J. 2000. "A longitudinal analysis of the information needs and users literature." *Library & Information Science Research*, 22(3): 291-309.
- Krathwohl, D. R.(1998). *Method of educational and social science research: An integrated approach*(2nd ed.). White Plains, NY: An imprint of Addison Wesley Longman, Inc.
- Kuhlthau, C. C.(1983). *The Research Process: Case Studies and Interventions with High School Seniors in Advanced Placement English Classes Using Kelly's Theory of Constructs*. Ed. D. Dissertation, Rutgers University.
- Martzoukou, K. 2005. "A Review of Web information seeking research: considerations of methods and foci of interest." *Information Research*, 10(2): paper 215 [cited 2006, 2.7].  
<<http://InformationR.net/ir/10-2/paper215.html>>
- Park, T. K. 1993. "The Nature of Relevance in Information Retrieval: An Empirical Study." *Library Quarterly*, 63(3): 318-351.
- Park, T.K. 1994. "Toward a Theory of User-Based Relevance: A Call for a New Paradigm of Inquiry." *Journal of the American Society for Information Science*, 45(3): 135-141.
- Taylor, R. S. 1968. "Questions-negotiation and information seeking in libraries." *College and Research Libraries*, 29: 178-194.
- Vakkari, P. 1999. "Task complexity, problem structure and information actions. Integrating studies on information seeking and retrieval." *Information Processing and Management*, 35: 819-837.
- Wang, P. 1999. "Methodologies and Methods for User Behavioral Research." In M. Williams(Ed.), *Annual Review of Information Science and Technology*, 34: 53-99.
- Wang, P., & Soergel, D. 1998. "A cognitive model of document use during a research project: Study 1. Document selection." *Journal of the American Society for Information Science*, 49(2): 115-133.
- Wilson, T. 1994. Information needs and uses: Fifty years of progress? In B. C. Vickery (Ed.), *Fifty years of information*

- progress: A Journal of Documentation Review*(pp.15-52). London: Aslib.
- Wilson, T.D. 2000. "Recent trends in user studies: action research and qualitative methods." *Information Research*, 5(3): paper 76 [cited 2006. 2.7.].  
<<http://Informationr.net/ir/5-3/paper76.html>>
- Wilson, T. D., Ellis, D., & Ford, N. 2000. *Uncertainty in information seeking: A research project in the Department of Information Studies, University of Sheffield*. Sheffield, UK: Department of Information Studies, University of Sheffield. [cited 2003. 7.7.].  
<<http://www.shef.ac.uk/~is/research/imrg/uncerty.html>>
- Wilson, T. D., Ellis, D., Ford, N., & Foster, A. 1999. *Uncertainty in information seeking. Final report to the British Library Research and Innovation Centre/Library and Information Commission on a research project carried out at the Department of Information Studies, University of Sheffield*. (Library and Information Commission Research Report 59). Sheffield, UK: Department of Information Studies, University of Sheffield. [cited 2003. 7.7.].  
<<http://www.shef.ac.uk/~is/publications/unis/>>
- Wilson, T.D., Ford,N., Ellis, D., Foster, A., & Spink, A. 2002. "Information seeking and mediated searching. Part 2. Uncertainty and its correlates." *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 53(9): 704-715.

## 〈부록〉 연구대상 논문 리스트

논문 번호	논문 서지사항
1	Jansen, B.J. and McNeese, M.D. 2005. "Evaluating the effectiveness of and patterns of interactions with automated searching assistance." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(14): 1480-1503.
2	Abbas, J. 2005. "Out of the mouths of middle school children: I. Developing user-defined controlled vocabularies for subject access in a digital library." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(14): 1512-1524.
3*	Kwon, N. and Onwuegbuzie, A.J. 2005. "Modeling the factors affecting individuals' use of community networks: A theoretical explanation of community-based information and communication technology use." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(14): 1525-1543.
4	Cole, C., Leide, J., Beheshti, J., Large, A., and Brooks, M. 2005. "Investigating the Anomalous States of Knowledge hypothesis in a real-life problem situation: A study of history and psychology undergraduates seeking information for a course essay." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(14): 1544-1554.
5	Chau, M., Fang, X., and Sheng, O.R.L. 2005. "Analysis of the query logs of a Web site search engine." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(13): 1363-1376.
6	Kruschwitz, U. and Al-Bakour, H. 2005. "Users want more sophisticated search assistants: Results of a task-based evaluation." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(13): 1377-1393.
7*	Pomerantz, J. 2005. "A conceptual framework and open research questions for chat-based reference service." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(12): 1288-1302.
8*	Steff-Mabry, J. 2005. "The reality of media preferences: Do professional groups vary in awareness?" <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(13): 1419-1426.
9	Bilal, D. and Wang, P. 2005. "Children's conceptual structures of science categories and the design of Web directories." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(12): 1303-1313.
10	Jorgensen, C. and Jorgensen, P. 2005. "Image querying by image professionals." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(12): 1346-1359.
11*	MacIntosh-Murray, A. and Choo, C.W. 2005. "Information behavior in the context of improving patient safety." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(12): 1332-1345.
12	Palmer, C.L. 2005. "Scholarly work and the shaping of digital access." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(11): 1140-1153.
13	Chaplan, M.A., and Hertenstein, E.J. 2005. "Role-related library use by local union officials." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(10): 1062-1074.
14	Ju, B. and Gluck, M. 2005. "User-process model approach to improve user interface usability." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(10): 1098-1112.
15	Mat-Hassan, M. and Levene, M. 2005. "Associating search and navigation behavior through log analysis." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(9): 913-934.
16	Tenopir, C., King, D.W., Boyce, P., Grayson, M., and Paulson, K-L. 2005. "Relying on electronic journals: Reading patterns of astronomers." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(8): 786-802.
17*	Vishwanath, A. 2005. "Impact of personality on technology adoption: An empirical model." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(8): 803-811.

18*	Kwon, N. 2005. "Community networks: Community capital or merely an affordable Internet access tool?" <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(8): 812-823.
19	Koshman, S. 2005. "Testing user interaction with a prototype visualization-based information retrieval system." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(8): 824-833.
20	Chan, H.C., Teo, H.H. and Zeng, X.H. 2005. "An evaluation of novice end-user computing performance: Data modeling, query writing, and comprehension." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(8): 843-853.
21	Hembrooke, H.A., Granka, L.A. and Gay, G.K. and Liddy, E.D. 2005. "The effects of expertise and feedback on search term selection and subsequent learning." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(8): 861-871.
22	Cole, C., Leide, J.E., Large, A., Beheshti, J. and Brooks, M. 2005. "Putting it together online: Information need identification for the domain novice user." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(7): 684-694.
23	Ford, N., Miller, D. and Moss, N. 2005. "Web search strategies and human individual differences: Cognitive and demographic factors, Internet attitudes, and approaches." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(7): 741-756.
24	Ford, N., Miller, D. and Moss, N. 2005. "Web search strategies and human individual differences: A combined analysis." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(7): 757-764.
25	Jansen, B.J., Spink, A., Pedersen, J. 2005. "A temporal comparison of AltaVista Web searching." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(6): 559-570.
26	Borgman, C.L., Smart, L.J., Millwood, K.A., Finley, J.R. Champeny, L.A., Gilliland J., and Leazer G.H. 2005. "Comparing faculty information seeking in teaching and research: Implications for the design of digital libraries." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(6): 636-657.
27	Bartlett, J.C. and Toms, E.G. 2005. "Developing a protocol for bioinformatics analysis: An integrated information behavior and task analysis approach." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(5): 469-482.
28	Tombros, A., Ruthven, I., and Jose, J.M. 2005. "How users assess Web pages for information seeking." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(4): 327-344.
29	Goren-Bar, D. and Kuflik, T. 2005. "Supporting user-subjective categorization with self-organizing maps and learning vector quantization." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(4): 345-355.
30	Coleman, A. 2005. "Instruments of cognition: Use of citations and Web links in online teaching materials." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(4): 382-392.
31	Lin, S., and Belkin, N. 2005. "Validation of a model of information seeking over multiple search sessions." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(4): 393-415.
32	Lin, S. 2005. "Internetworking of factors affecting successive searches over multiple episodes." <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 56(4): 416-436.

\*표시된 논문은 도서관이용이나 도서관 정보시스템 이용과 직접 관련되지 않은 논문으로서 심층분석에서는 제외됨

к с і