

# 정보장애 연구에 있어서 문화기술법의 적용에 관한 고찰\*

## Employing Ethnographic Research Methods in Information Barriers Research

장 덕 현(Duk-Hyun Chang)\*\*

### 〈목 차〉

- |                   |                         |
|-------------------|-------------------------|
| I. 문제제기           | III. 문헌정보학 연구에의 적용      |
| II. 문화기술법의 동향과 논점 | 1. 이론적 고려사항             |
| 1. 문화기술법 연구의 동향   | 2. 정보장애 문제에 대한 문화기술적 접근 |
| 2. 문화기술법을 둘러싼 논쟁  | IV. 결론                  |

### 초 록

정보이용과 이용자 문제에 대한 문헌정보학의 관심은 전통적으로 현재적 이용자들의 공식적 채널을 통한 정보의 추구하고 이용에 집중되어 있었다. 그 결과 지식, 정보의 흐름에서 소외된 계층에 대한 연구는 미비한 실정이다. 이 글은 관련 논의에서 중요하게 다루어지지 않았던 사회적 소외계층의 정보요구에 대한 인식의 폭을 확대해야 한다는 점을 지적한다. 이를 위하여 적절한 방법론을 모색하기 위한 논의의 토대를 제공하고, 특히 사회, 경제적 소외계층에 대한 조사에 많이 적용되는 문화기술법을 사용하여 정보소외와 정보빈곤의 문제에 접근할 수 있는 가능성을 가늠하고자 하였다.

주제어: 문화기술법, 정보장애, 정보소외, 연구방법론

### Abstract

Library and information science(LIS) has been focused on the issues of information poverty and barriers and their relations, mainly in terms of current information users. However, potential users usually out of sight in library and information services undoubtedly are to be developed as legitimate clientele. In this regard, this paper attempts to shed light on some factors related to the methodological underpinnings of LIS. Ethnographic research is particularly highlighted. Since the mid 1980s, as full-fledged research of analyzing the contingencies of information use as situated in particular times and places, and using that analysis to inform user-centered information systems design, LIS researchers and practitioners have been exploring possible use of ethnographic approaches, especially in studies investigating information world of the socially marginalized. This paper addresses issues in conducting ethnographic studies in the discipline. This paper also discusses the experiences in conducting ethnographic based research and how the results of their studies may be or have been useful in improving information services for specific populations.

\* 이 연구는 2001년도 부산대학교 신입교수 학술연구조성비 지원으로 이루어졌음.

\*\* 부산대학교 문헌정보학과 조교수(dchang@pusan.ac.kr)

• 접수일 : 2002. 11. 5 • 최종심사일 : 2002. 12. 2 • 최종심사일 : 2002. 12. 5

## I. 문제제기

문화기술법(ethnography)은 하나의 문화를 이해하는 과정을 묘사하고 기록하는 학술적 표현양식이다. 문화는 유사한 속성의 공유를 특징으로 하는 개인과 집단을 다른 사회 성원들로부터 구별지을 수 있도록 하는 수단이며, 부지불식간에 그들의 일상적 신념체계를 지배하는 사회적 상징체계이다. 문화를 매개하는 수단은 다름 아닌 지식(knowledge)이지만, 이미 여러 학자들이 지적하고 있는 바와 같이 지식은 상징적 권력을 매개로 사회적 주류로 자리잡은 계급에 의하여 통제되고 점유되는 속성을 지닌다. 이러한 지식과 권력과의 결합은 이른바 지식정보사회에 접어들면서 더욱 심화되고 노골화되고 있으며, 이에 따라 이러한 문제를 사회과학의 중요한 연구대상으로 파악하고 분석하기 위한 연구의 논리(research logic)와 기법(research technique)에 대한 다양한 실험의 필요성 또한 매우 중요하게 인식되고 있다.<sup>1)</sup>

지식과 권력의 결합의 표면적 양상은 이른바 정보장애(information barriers) 또는 정보소외의 문제를 야기한다. 학자들은 지식과 정보의 채널로부터의 소외와 장애의 양상이 경제적, 정치적 소외와 동일한 맥락에 있는 것으로 파악한다. 따라서, 정보장애의 문제를 다루는데 있어서 보다 광범위한 사회적, 경제적 소외 문제에 접근하기 위하여 주로 사용되는 도구를 채용하는 것은 매우 효과적인 것이다. 사회적 소외에 대한 접근 도구로서의 문화기술법은 주로 표준적인 방법으로는 파악할 수 없는 연구대상의 생활세계를 형상화하기 위한 주된 분석 방법으로 인정받고 있다. 즉, 문화기술지를 작성하기 위하여 사용되는 방법을 통틀어 지칭하는 문화기술적 방법, 또는 문화기술법의 역할은 전통적으로 연구대상이 이어가는 삶의 모습을 있는 그대로 그려낼 수 있다는 특징 때문에, 주로 정치적, 경제적으로 소외된 기층민의 생활상 등을 묘사해 내는 것이었다. 이렇게 본다면, 우리에게 노정된 도서관/정보서비스 환경의 열악성과 이용자 수준의 미개발성의 양상에 접근하기 위한 방법으로서의 문화기술법에 대한 고려는 중요한 의미를 지닌다 할 것이다.

그러나 우리 나라의 문헌정보학에 있어서 문화기술법을 비롯한 질적 연구 전반의 역사는 길지 않다. 비교적 최근에 일부 연구자들이 전통적인 우리 학문의 연구대상을 다루는데 질적 연구 방법을 적용하여 신선한 접근을 시도한 예<sup>2)</sup>들이 나타나고 있어, 이 분야에 대한 문헌정보학의 관심이 어느 정도 표면화된 것으로 보이기는 하지만, 아직도 질적 연구 자체에 대한 호응은 많지 않은 편이다. 질적 연구는 문화기술법 뿐만 아니라, 근거이

1) 연구방법은 연구논리와 연구기법의 두 가지 측면을 포함한다. 연구논리는 한 연구의 이면에 존재하면서 그 연구를 지배하는 철학적 인식론을 의미하는 반면, 연구기법은 자료를 수집하고 분석하는 테크닉으로서의 방법론의 보다 기술적 측면을 의미한다. (조용환, 질적연구: 방법과 사례. 서울: 교육과학사, 2000: 113).

2) 김정근 엮음. 학술연구에서 문화기술법이란 무엇인가. 서울: 한울, 1998.

론(grounded theory), 생애사(life history) 연구, 사례연구(case study) 등 다양한 스펙트럼을 지니고 있는데, 이를테면 질적 연구의 정수(精髓)라 할 수 있는 문화기술법이나 근거이론에 대한 본격적인 고찰은 본격적으로 이루어지지 않은 상황인 것이다.

이렇듯 적절한 방법론에 대한 탐구의 부재는 결국 비정형적 이용자와 특수한 상황 하에서 이루어지는 도서관/정보서비스에 대한 연구의 미진함으로 이어지고 있다. 특히, 주로 특수도서관 이용자들을 중심으로 하여 이루어진 기존의 실제적(empirical) 연구들에서 나타나는 방법론적 한계는 이미 여러 차례 지적된 바 있다. 이러한 문제인식에서 볼 때, 연구대상의 특성에 맞는 연구방법을 모색하고 그 이론적 토대를 공고하게 다져야 할 필요는 매우 절실하다. 이러한 맥락에서 이 글에서는 연구방법으로서의 문화기술법이 지니는 기본적 입장들을 살펴보고 논쟁의 대상이 되고 있는 몇 가지의 고려사항 등을 중심으로 문헌정보학 연구에서 문화기술법을 사용하여 분석할 수 있는 현상으로서의 정보장에의 문제에 대한 인식의 지평을 열어 보고자 한다.

## II. 문화기술법의 동향과 논점

### 1. 문화기술법 연구의 동향

#### 가. 문화기술법의 발전

질적 연구 패러다임을 구성하는 다양한 논리들 가운데 학문전반에 걸쳐 가장 광범위하게 수용되고 있는 문화기술법은 알려진 바와 같이 사회학과 인류학의 전통에서 비롯되었다. 문화기술법<sup>3)</sup>은 한마디로 사람들(ethno)의 생활방식(ways of life)에 대한 기술(graphic)을 그 주된 내용으로 하고 있다. 초기의 문화기술지는 원래 현재까지 명맥을 유지하고 있는 “원시(primitive)” 문화로부터 서구 문명의 원천을 찾고자 하는 서구학자들의 관심에서 비롯되었다고 한다. 이러한 초기의 문화기술지가 세월을 거듭하여 발전하면서 “발전(development)”과 “근대성(modernity)”을 인류의 지향으로 삼던 기존의 학설에 대항하여 자율성과 질적 진보를 중시하는 비판적 해석들과 맞부딪치게 되었고, 20세기에 들어서 아프리카와 아시아를 중심으로 한 세계 각지의 반식민운동의 영향을 받게 되면서, 당시까지의 인류학이 서구의 식민주의에 봉사해 왔다는 강력한 비판에 직면하게 되었다. 그

3) 김정근, 이용재에 의하면 ethnography를 민속지, 민족지/민족지학 등으로 번역하는 경우, 이는 서양의 초창기 인류학이 지니고 있던 서구우월주의적 함의를 반영하는 우를 범하게 된다.(김정근, 이용재. “한국 문헌정보학 연구와 문화기술법.” 김정근.1998: 38). 따라서, 이 논문에서는 문화기술적 방법론의 측면을 강조하기 위하여 “문화기술법”이라는 용어를 사용하고 있다.

로 인하여 가령 "저개발(underdeveloped)"이라는 용어가 "원시"라는 용어를 대체하게 되는 등의 상황이 전개되었다.

이와 동시에 20세기에 들어와서 서구 사회과학에 있어서 가장 두드러진 움직임은 미국을 중심으로 하여 더 이상 과거의 역사적 사실과 외부의 사회에 눈을 돌릴 것이 아니라, 현재 시점(now)에서 자국 내부(her)에 존재하던 스스로의 문제에 관심을 가져야 한다는 자각이 나타난 것이었다. 이것이 결국 당시에 표면화되고 있던 인종문제와 사회계층간의 갈등 문제 등에 대하여 문화기술학자들이 본격적인 관심을 갖게 되는 계기가 된 것이다.<sup>4)</sup> 이러한 일련의 변화의 영향으로, 이후 서구의 문화기술법은 더 이상 제 3세계의 가치에 대하여 서구적 합리성을 우위에 내세운다든지, 서양식의 발전이나 근대화 모델을 당위로 내세우거나, 혹은 비서구 사회의 자연적 생활방식에 대한 막연한 동경을 매개로 노블리스 오블리제(noblesse oblige) 수준의 제안을 결론으로 제시하던 방식에서 탈피하게 되었다.

요컨대 지난 세기동안의 발전과정을 거치면서 문화기술법은 매우 정교하고 다양한 방법론들을 실험하고 다져왔으며, 문화기술법을 응용하여 진행된 연구들의 스펙트럼 또한 다양하게 전개되어 왔다. 특히 사회과학의 거의 모든 분야에서 문화기술법이 적용되고 있으며, 현대생활의 거의 모든 영역에서 많은 실험이 이루어지고 있다. 사람들의 생활방식이 다채로운 만큼이나 문화기술법을 적용하는 관점 또한 다양해지고 있는 것이다. 반면, 한편으로는 질적 연구는 곧 문화기술지라는 단선적인 대중적 인식이 존재하는 것도 사실인데, 이것은 앞서 지적한 바와 같이 문화기술법이 사회과학 전반에 폭넓게 채용되면서 질적 연구의 지적 전통<sup>5)</sup>을 대표하는 방법으로 인정받아 왔기 때문일 것이다. 오히려 이러한 사실이 문화기술법에 자체에 대한 논의가 좀더 심도 있게 이루어져야 한다는 사실을 반영한다고 볼 수 있다.

#### 나. 문화기술법의 논점

문화기술법이라는 용어는 경우에 따라서 철학적 패러다임을 의미하기도 하며, 또는 특정의 경향을 띠면서 진행되는 절차로서의 실제적 방법론을 지칭하기도 한다. 연구방법으로서의 문화기술법은 연구의 전략에 있어서는 보다 비구조적인 성격을 지니고 있지만, 본질적으로는 다음과 같은 질적 연구의 일반적인 특성과 논리를 여전히 공유하고 있다. 예를 들어 1) 어떠한 사회적 현상의 인과관계를 설정하고 가설화하여 그것을 테스트하기보다는 사회현상 자체에 내재된 드러나지 않는 본래의 모습(nature)을 탐구하는데 주안점을

4) Paul Atkinson & Martyn Hammersley. "Ethnography and Participant Observation," In: *Handbook of Qualitative Research*. ed. Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln. London: Sage, 1994: 250

5) 이는 질적연구의 지적 발전과정과 역사를 규명하고 이론화하는 작업을 의미하는 것으로 최근에 관련 학자들간의 주요주제가 되고 있다. 김영천. "질적 연구의 지적 전통과 그 예" 김영천, 이용숙 편. *교육에서의 질적 연구: 방법과 적용*. 서울: 교육과학사, 1998: 47-72.

둔다; 2) 주로 구조화되어 있지 않은 자료(data), 즉 자료를 수집할 당시 특정의 분석적 카테고리에 포함되어 있거나, 코딩(coding)되어 있지 않은 자료를 사용한다; 3) 소수의 케이스, 경우에 따라서는 하나의 케이스를 자세히 연구한다; 4) 양적 분석이나 통계처리를 최소화하며, 주로 언어를 통해서 파악할 수 있는 인간활동의 의미를 분석한다<sup>6)</sup>

1) 인터뷰와 대화

질적 방법을 적용한 연구는 주로 인터뷰와 대화에 대한 의존이 높은 경향이 있다. 그러나 문화기술법이 여타의 질적 연구와 차별화되는 것은 인터뷰와 대비되는 개념으로의 대화(conversation)가 중시된다는 사실이다. 즉, 문화기술법에서는 설문은 물론이거니와 가능한 한 인터뷰를 통해서 입수된 언어로부터는 어떠한 정보를 도출해 내지 않는다. 오히려 연구대상이 처해 있는 자연스러운 상황 속에서 일어나는 일상적인 대화로부터 정보를 취득하려고 노력한다. 말하자면, 문화기술법에서는 상호작용 속에서의 대화(talk-in-interaction)를 추구하면서 상황적 담론(discourse-in-context)을 도출해 내는데 초점을 두는 것이다. 이러한 상황적 담론은 절대 재생되거나 복사될 수 없다. 오히려 유일무이한 경험으로서의 특성을 지니며, 비록 서술상 현재시제를 사용하고 있더라도 반드시 과거시점에 일어났던 사건일 수밖에 없다. 따라서 문화기술지는 본질적으로 역사성을 내포하고 있다고 보아야 한다.

이렇게 사람이나 집단의 의사소통 과정에 집중하는 특징에 주력하는 일부 학자들은 커뮤니케이션의 문화기술지(ethnography of communication)라는 독립영역을 주창하기도 한다. 이는 주로 미시문화기술지(micro-ethnography)와 사회언어학적 전통에서 발전한 분야로 사람들의 대면(face-to-face) 상호작용에 관심을 가짐으로써 이전의 문화기술법을 보다 체계적이고 민감한 영역으로 전화하는데 기여하고 있다. 학자들은 주로 특정의 문화적 집단에 속하는 사람들 사이, 또는 다른 집단간의 의사소통 과정에 있어서의 패턴을 파악하는데 주력한다. 즉, 개인들간의 커뮤니케이션이라는 대단히 미시적인 과정이 문화적, 사회적 조직체와 같은 거시적인 문제에 어떻게 연결되어 있는가 하는 것을 밝히는 과정이다. 이러한 영역에 속하는 학자들은 사람들 사이에 전달되는 컨텍스트를 통하여 개인이나 집단의 행동방식이 결정되는 것으로 본다. 따라서 이들은 특정 집단이나 개인의 생활양식 전반에 대한 묘사보다는 가령 특정 수업이 이루어지고 있는 교실이나 특정 가정의 부모-자녀 관계와 같은 개인 단위의 상호작용을 연구하는 경향을 지닌다. 이를 통하여 이러한 특정한 관계 속에 내재된 의사소통의 “법칙”을 밝혀 내려는 것이다. 주로 사용하는 자료 역시 전통적인 문화기술지가 주로 현장기록(field note)를 중시하는 반면 커뮤니케이션을 중시하는 입장에서는 주로 녹취록(transcript)이 중요한 자료가 된다.

---

6) Atkinson & Hammersley. 248.

2) 참여 vs. 관찰

현재까지 문화기술법에서 가장 많이 사용되는 연구 전략으로 참여관찰(participant observation)이 있다. 이 “참여관찰”이라는 용어에는 논쟁의 소지가 있다. 일부 학자들은 과연 참여하면서 관찰한다는 것이 가능한가 하는데 대하여 의문을 제기하기도 한다. 주장의 요지는 참여관찰의 경우에도 실제로는 완전관찰자, 참여자로서의 관찰자, 관찰자로서의 참여자, 그리고 참여자라는 네 가지 역할 가운데 하나만이 존재한다는 것이다. 여기서 나아가 논쟁은 참여관찰자가 자신이 연구를 수행하고 있다는 것을 연구대상에게 어느 정도나 알릴 것인가 하는 문제(overt/ covert observation)에서부터 어느 정도까지의 참여를 “참여”로 규정할 것이며, 또 과연 어느 정도까지의 관찰이 “관찰”인가 하는 “정도”의 문제로 연결되기도 한다. 그러나 보통의 질적 연구와는 달리 문화기술법에서는 “관찰” 자체는 연구대상과의 분리(detachment)라는 한계를 지닌다는 점 때문에, 관찰보다는 참여 쪽에 더욱 큰 비중을 두는 것이 사실이다. 오히려 자신을 충분히 반영시키며 연구대상에 대한 감정이입(empathy)과 ‘상호작용(interaction)’을 중시해야 한다고 반박하는 학자들도 있다. 이러한 논쟁에 대해 배하르는 다음과 같은 역설로 “참여”의 의미를 지적한다<sup>7)</sup>.

우리가 주로 사용하는 “참여관찰”이라는 말은 원천적으로 모순을 지니고 있다. 말하자면 참여하기는 하되, 항상 정신을 바짝 차리고 있어야 한다는 뜻일 것이다. 흥수나 산사태가 난 곳에 가서 사람들과 함께 부대끼면서 무너진 흙도 파내고, 들것도 나르며 연구를 진행한다. 좋다. 그러나 어느 순간 지원 받은 연구비가 바닥나거나, 방학이 끝나거나 하면 주저 없이 일어나서 면지를 털고는 책상머리에 가서 그가 들은 것, 본 것을 잘 기록한 다음에 맑스나 베버, 혹은 그람시 같은 사람들의 책에 나와있는 것들과 잘 연결시켜 보곤 한다. 그리고는 제대로 된 학문을 하고 있다고 말한다....

다. 문화기술법의 비판적 영역

제이콥(Jacob)에 의하면 문화기술법에 있어서 최근에 나타나는 주된 경향은 사회, 문화적 대상의 총체적 실재를 다루기 위하여 포괄적인 관점을 중시하는 전통적인 총체적 문화기술지(holistic ethnography)로부터 특정의 사회집단이나 문화의 미시적 영역을 집중적으로 조망하는 세부적 문화기술지로 분절화하는 양상을 보이고 있다는 것이다.<sup>8)</sup> 그 가운데서도 1990년대 이후의 진보 학문의 전반적인 퇴조에도 불구하고 가장 두드러진 영향력을 보이는 예는 영국과 미국의 사회과학자들을 중심으로 문화에 대한 연구에 비판이론(critical theory)의 관점을 적용한 비판 문화기술지(critical ethnography)이다.

문화기술법에 비판적 관점이 도입된 것은 대략 1970년대 초반으로 보는데, 이러한

7) Ruth Behar. *A Vulnerable observer: Anthropology that breaks your heart*. Boston: Beacon, 1996.

8) Evelyn Jacob. Qualitative Research Traditions: A Review." *Review of Educational Research*, 57(1987), 1-50: 34-5.

관점은 기본적으로 그 이전까지 제 3세계에 대한 서구 사회과학자들의 접근 방식 역시 서구인으로서의 편견을 벗어나지 못하고 있다는 반성에서 출발한다. 즉, GNP 등의 수량적 데이터만을 기준으로 미국을 주축으로 하는 서구사회와 제 3세계를 구별하고, 제 3세계 내에서 서구사회의 모습을 구현하는 것이 이상적인 발전모델로 취급되었던 경향이 강력한 비판의 대상이 되었던 것이다. 그 결과 사회 발전이란 서구와 닮아 가는 것이 아니라, “의존으로부터 해방되는 것”<sup>9)</sup>이라는 주장이 제기되어 설득력을 지니게 되었다. 이후 문화기술법의 연구영역 가운데에서 특별히 억압, 저항, 헤게모니, 차별, 여성, 환경, 해방, 그리고 연구와 실천<sup>10)</sup> 등의 키워드를 중심으로 하는 연구진영이 형성되면서 비판문화기술지가 기반을 확보하게 되었다.

이러한 관점을 실제적으로 적용하여 이루어진 연구들 또한 적지 않게 나타나고 있지만, 그 가운데에서도 가장 활발한 움직임을 보이는 영역은 교육연구 분야의 동향이라고 볼 수 있다. 교육학 분야에서 주로 교육사회학이나 교육인류학(anthropology of education)에 천착하고 있는 이러한 연구자들은 전통적인 사회연구의 한계를 인식하고 대안을 모색하는 과정에서 프레이리(Freire)로 대표되는 학교교육에 대한 비판적 해방적 의식적 참여적 이론 진영과 인식을 공유하고 있으며, 여기에 연구대상이 되는 사람들의 일상생활 속에서의 경험을 연구자가 해석(interpretation)하는 방법에 대한 본격적인 연구들을 통합하여 새로운 관점의 교육연구를 개척하였다. 주로 맑시스트, 네오맑시스트, 페미니스트 이론을 적용하여 문화적 현장에 대한 접근을 시도하는 방식이 그것이다. 이에 대하여 김영천은 교육연구 분야에서 수행되고 있는 비판 문화기술지의 특징을 학교 교육의 역할에 대한 학자들의 비판적 해석을 지지할 수 있는 미시 현상을 찾기 위하여 교실의 실제적 모습을 기술하고 분석하면서 전통적 문화기술자(ethnographer)들의 연구결과를 재해석하는 것이라고 정의하면서, 이 범주에 페미니스트해방이론, 네오맑시스트주의 그리고 프레이리식 참여연구를 포함시켜 설명하고 있다.<sup>11)</sup> 말하자면, 이러한 이론을 통하여 학교교육을 매개로 기존의 사회 내에서 존재하는 계층적, 성적, 경제적, 인종적 차별구조가 재생산되고 있음을 밝히고, 이러한 한계를 극복함으로써 학교를 이러한 재생산 기능을 거부하는 의식화된 인간을 키워나가는 해방교육의 실천장소로 변화시킬 수 있다는 입장을 유지하고 있는 것이다.<sup>12)</sup>

굿먼(Goodman)은 문화기술지의 발전과정을 대별하여, 전반적으로 전통적인 형태의 문화기술지에서 점차 비판적인 입장을 유지하는 쪽으로 이행하여 가는 경향이 나타나고 있

9) Joon-Man Kang. "The Politics of Communication in Rural Development: An Overview," in *Media Asia* 15(1988): 92.

10) 김영천. 68.

11) 김영천. 57.

12) Paulo Freire. *Pedagogy of the Oppressed*. New York. Continuum, 1970; Paulo Freire. *Pedagogy of the City*. New York. Continuum, 1993; Paulo Freire. *Pedagogy of Hope: Reliving Pedagogy of the Oppressed*. New York. Continuum, 1994.

다고 본다.<sup>13)</sup> 이러한 스펙트럼들은 특정 개인이나 집단이 공유하는 가치와, 사물을 인식, 평가하고 행동하는 모든 범주로서의 문화를 연구의 대상으로 하고 있다는 점에서는 공통점을 지니고 있다. 그러나 중심주제의 측면 그리고 주로 영향을 받은 사상적 배경 등에서 차이를 나타내고 있다.

## 2. 문화기술법을 둘러싼 논쟁

### 가. 자기반영성(self-reflexivity)

문화기술법에 관한 비판으로 가장 일반적으로 관찰할 수 있는 것은 “연구자가 연구대상이 존재하는 환경과 사회적 상황에 지나치게 얽매어서 유행에 편승한 소설적 표현양식을 생산함으로써 학술연구로서의 가치가 떨어진다”는 지적이다. 우선 이는 문화기술법의 서술방식(Narratives)이 한마디로 자기반영(self-reflexive)의 글쓰기라고 하는 매우 중요한 특징을 무시한 비판이라 할 수 있다.

이에 대하여 문화기술법의 논리를 지지하는 연구자들은 오히려 연구내용의 신뢰성보다 연구자의 자리매김(positionality)과 톤(tone)에 의하여 연구의 권위가 결정되었던 전통에서 벗어나야 한다고 주장한다. 그들은 이러한 전통적 인식의 결과로 연구문제와 일정한 물리적, 이념적 거리를 유지한 채 시도되는 제 3자적 글쓰기가 규범화되었으며, 이러한 글쓰기는 결국 사회적 사실을 전형화하고 추상적으로 그려낼 수 밖에 없다고 반박한다. 이러한 글 속에 나타나는 사람들은 진공상태에 존재하는 전형적인 사람들, 즉 “냉동인간”에 불과하다고 비판한다.<sup>14)</sup> 이들은 또한 주류 사회과학은 사회내부에 존재하는 많은 구성원들을 인종, 성별, 출신지역 등의 이유로 주변부로 내몰아 소외시켜 왔다고 주장하며, 그들의 경험세계를 제대로 파악하고 적절하게 묘사해내는 역할은 이러한 주변부 내부에 소속되어 “연구대상”들과 생활의 경험을 공유한 연구자들이 수행하여야 한다고 주장한다. 이러한 내부자(insider)/외부자(outsider)와 관련된 문제는 지속적으로 논쟁의 대상이 되고 있는 것이 사실이다. 그러나 예전에 연구대상에 대한 외부자적 관점과 묘사가 주도적이었던 것에 반하여 최근에는 흔히 주변부 영역 자체의 연구역량이 강화된 결과 연구대상이 곧 연구자가 되는 내부자적 인식의 폭이 확대되고 있다는 것 또한 어렵지 않게 관찰할 수 있는 경향이다.

중요한 것은 문화기술법을 사용하여 현장에 접근하는 연구자는 내부자이건 외부자이건 연구대상이 되는 개인이나 집단에 대한 연구자의 해석적 관점(interpretive perspectives)

13) Jesse Goodman. "Ideology and Critical Ethnography" in: Geoffrey Shacklock and John Smyth ed. *Being Reflexive in Critical Educational and Social Research*. New York, Falmer, 1998: 50-66.

14) Douglas E. Foley. "On writing reflexive realist narratives." in: J. Smyth ed. *Critical reflexive educational research*. New York: Falmer press, 1998: 110-129: 111.



을 일상적, 자전적(biographical) 언어로 표현하는 사람이라는 사실이다. 개인의 경험과 학술적 분석이 적절하게 융해되어 있는 글쓰기를 통해서 그들은 평범한 사람들의 일상적 표현양식을 빌어 이론을 이야기한다. 이 때 학자들은 현상과 동떨어진 절대적 관찰자의 입장에서 벗어나 자신이 반영된 연구를 생산하게 된다. 이러한 문화기술지의 내러티브는 학자들의 독점물이 아니라 결국 연구자와 연구대상이 함께 생산해 내는 것이다. 이것은 주로 연구대상이 된 사람들이 문화기술지의 작성 과정 뿐 아니라 연구가 종료된 후에도 지속적으로 참여한다는 것을 의미한다. 이러한 언어적 상호 호혜관계(linguistic reciprocity)를 구축함으로써 학자들은 그들의 언어가 현상과 동떨어진 절대적 관찰자의 입장에서 탈피하여 주관적, 간주관적(inter-subjective) 경험세계를 살릴 수 있다고 주장한다. 현상과 더욱 밀착될 수 있다는 것이다.<sup>15)</sup>

폴리(Foley)는 학자들이 고도의 자기반영성을 유지하고 자전적(autobiographical)인 목소리를 내며, 구체적으로는 일상적인 언어를 사용하여 학문을 함으로써 학문세계에서 특히 학자와 지자들에게 부여되는 전형적인 담론의 권위를 부수어야 한다고 주장한다. 그는 문화기술지에 있어서 이러한 서사구조가 채택되는 것은 무엇보다 연구대상이 보다 익숙하게 느끼는 서사구조가 현장과 학문세계 간에 존재하는 문화적 격차를 해소하는 교량 역할하기 때문이라고 본다. 이러한 시도를 통하여 아카데미즘의 잣대로 현장을 경영하고 통제하고자 하는 이른바 학문의 이데올로기화를 방지할 수 있다는 것이다.<sup>16)</sup> 요컨대 문화기술법에서 나타나는 자기반영성은 문화기술지를 작성하는데 있어서 연구자가 연구대상이 처한 상황을 그대로 실감하고 체득하는 감정이입에서 비롯된다. 이는 앞에서 언급한 바와 같이 “참여”와 “관찰”은 별개의 것이 아니며 따라서 “이론”과 “실천”은 독립적으로 존재하지 않는다는 사실을 암시하는 것이다.

#### 나. 주변성

질적 연구의 한 형태로서의 문화기술법은 질적 연구의 일반적 특징에 ethnicity라는 개념이 구체화되어 있는 연구논리와 방법론을 의미한다. 말하자면 문화기술법은 질적 연구 패러다임을 구성하는 여러 가지 논리 가운데서도 특히 주변부(periphery)로서의 민족성(ethnicity)의 개념을 구체적으로 수용하고 있는 방법론이다. ethnicity는 인종(race)의 범위 내에 존재하고 있지만 보다 다양한 종류의 사회적 집단을 지칭하는 용어로 정의한다. 말하자면, 같은 인종집단 내에서도 민족적 다양성이 존재하며 같은 민족집단 내부에서도 또한 출신지역이나 신분계급 등에 따라서 정체성이 다양하게 나타나는 개인과 집단의 배경에 관련되는 영역이다.

이러한 개념이 사회과학의 대상으로서 의미를 지니는 이유는 현대사회에 존재하는 사

15) Douglas E. Foley. 119.

16) Foley. 126.

회과학적 언명과 지식이 결국 사회적 사실의 해석(interpretation of reality)에 다름 아니라는 논리에서 비롯된다. 즉, 현대에 이르기까지 수없이 많은 사회과학적(혹은 경우에 따라서는 자연과학적) 지식들이 형성되는데 있어서 지식생산자의 민족적(ethnic) 배경이 매우 중요한 역할을 하였음에도 불구하고, 이러한 부분들이 관심의 대상이 되지 못했다는 사실에 주목하는 것이다. 따라서 우리가 대단히 합리적이며 객관적인 사실이라고 신뢰하고 있는 지식들조차 기본적으로 특수한 민족적 산물(ethnic products)이라는 점을 지적할 수 있을 것이다.<sup>17)</sup>

이러한 문제의식에서 본다면 사회의 주변부에 존재하면서 그들의 요구를 표현할 적절한 언어적 수단을 소유하고 있지 못한 비표준적(non-standard) 연구대상에 접근하기 위한 방법으로 객관적, 실증적 방법이 한계를 지닐 수밖에 없음은 자명하다. 그럼에도 불구하고 1950년대까지도 모든 사회현상은 수량화될 수 있다는 믿음이 학문전반을 지배했던 것이 사실이다. 주류 사회과학이 항상 실증적, 객관적 데이터만을 정당한 것으로 인정함으로써 그러한 표준적 데이터를 생산할 능력을 소유하고 있는 사회의 주도적 그룹만을 연구에 반영해 왔다는 비판으로부터 현대의 문화기술적 방법이 발전해 왔다는 것은 이러한 맥락에서 이해할 수 있다. 엘리슨(Ellison)의 지적처럼, 사회의 주류가 아닌 주변부에서 일상적 삶을 영위한다고 해서 그들의 경험세계가 결코 빈약하지 않으며<sup>18)</sup>, 이러한 풍성한 삶의 세계를 통계나 수치로 담아내려고 하는 것은 그 풍성함을 절감시키는 결과를 낳을 뿐이기 때문이다.

#### 다. 신뢰성의 문제

문화기술법에 있어서도 가령, 다른 연구자가 동일한 연구세팅에 임했을 때 똑같은 현상을 발견할 것인가(외부적 신뢰성: external reliability), 다른 연구자들도 주어진 자료를 똑같이 분석할 것인가(내부적 신뢰성: internal reliability), 그리고 연구자의 관찰이 현실을 제대로 반영하는가(내부적 타당성: internal validity), 그리고 다른 경우에도 일반성을 지니는가(외부적 타당성: external validity) 등 다양한 조건들을 만족시켜야 한다는 문제의식으로부터 그 일반적 신뢰성에 관한 논쟁이 이미 상당 기간 동안 진행되어 온 것이 사실이다.

어떤 학자들은 문화기술법이 지나치게 참여관찰에만 집중한다는 점을 들어 조사의 과학성을 입증할 수 없다고 주장한다. 문화기술지는 현실세계에 지나치게 개입함으로써 신뢰성 있는 연구라기보다는 소설 작품이나 현장보고서에 가까운 결과를 생산한다고 비판하기도 한다. 이에 대하여 문화기술자들은 사회연구에 있어서의 신뢰성은 연구자가 보고

17) John H. Stanfield. "Epistemological Considerations." In John H. Stanfield & Rutledge M. Dennis Eds. *Race and Ethnicity in Research Methods*. Newbury Park, CA: Sage, 1993: 16-36.

18) *I am invisible, understand, simply because people refuse to see me*. Ralph Ellison, *Invisible Man*. New York: Vintage, 1952.

느낀 것들이 얼마나 제대로 된 형상으로 독자들의 마음에 각인되는가 하는 것이라고 반박한다. 그러나, 이미 잘 알려진 바와 같이 문화기술법에서 참여관찰을 주로 사용하는 이유는 연구대상이 생산하는 데이터가 구조적이지 않다는(unstructured) 특징을 지니기 때문이다. 데이터의 성격에 따라 수집 방법이 달라질 뿐이며, 참여관찰을 사용하는 것이 데이터의 실용성을 떨어뜨리지는 않는다. 오히려 이러한 비구조적 데이터는 다른 방법을 사용했을 때는 그물코 사이를 빠져 나가버릴 가능성이 많다는 것이 일반적인 반론이다.

원천적으로 문화기술법이 사회연구에도 과학적 방법이 적용되어야 한다는 이른바 실증주의에 대한 거부에 그 근원을 두고 있음은 잘 알려진 사실이다. 실증주의는 양화적 사회연구로 구체화되어 나타났으며, 문화기술자들은 이러한 시도가 사회행동에 나타난 개인의 본래 모습(nature)을 충분히 포착하지 못한다고 비판하였다. 구체적으로 실증주의가 인위적 환경을 조성하며(실험연구), 사람들의 행위보다는 신념의 표현만을 포착하며(서베이), 눈에 보이지 않는 것들은 포기해 버린다고 하는 주장이 제기되곤 하였다.<sup>19)</sup>

질적 연구의 영역에 있어서의 신뢰성은 양적 연구의 그것과는 다르다. 질적 연구의 신뢰성은 묘사와 해석의 신뢰성에 관한 것이며, 연구에서 제시한 설명이 상황을 충분히 잘 해석하고 있는가 하는 점에 국한될 뿐이다. 앞에서 지적한 것처럼 연구자의 연구물도 결국은 사회적으로 구성, 재구성된 인식의 체계일 뿐이며 연구자와 연구자의 배경을 구성하는 사회, 역사적 환경이 만들어낸 생산물이다 따라서 인류공통의 객관적 지식을 생산해 낸다는 것, 또는 사회의 본질에 작용하는 공통의 법칙을 포착해낸다는 것은 불가능하다고 주장한다. 오히려 사회의 본질은 방법에 관계없이 현상을 얼마나 제대로 그려내는가 하는 점을 관건으로 삼으며, 문화기술법의 신뢰성은 이러한 작업에 있어서의 충실성을 매개로 담보된다는 것이다. 이런 특성 때문에 문화기술법을 사용할 경우에는 추론의 최소화, 다수연구자 확보, 참여관찰, peer examination, 그리고 기록장비의 사용 등의 방법으로 신뢰성을 확보하는 경우가 일반적이다.

### Ⅲ. 문헌정보학 연구에의 적용

#### 1. 이론적 고려사항

문화기술법 연구가 다루는 영역은 “문화”이다. 문화는 사람들의 생활방식에 다름 아니므로 문화에 대한 연구는 결국 연구대상이 일상생활 속에서 실제로 믿고 공유하는 상징

19) Atkinson and Hammersley. 251.

체계를 기술하는 방식을 의미한다. 사회내부에 존재하는 문화는 서로 연계되어 있으며 독립적 요소들이 결합하여 하나의 집합체로서의 문화를 구축한다. 따라서 문화기술법에서 관심을 갖는 것은 특정의 행위나 장치가 지니는 문화적 의미를 파악하고 그것이 사회의 다른 문화적 측면들과 연결되어 있는 양상과 의의를 밝히는 일이다.

반면, 문헌정보학 연구는 “지식”을 다룬다. 지식은 그생산, 유통, 소비 환경에 의하여 지속적으로 변화한다. 따라서 지식의 사회적 역할은 지식의 생태(ecology)에 작용하는 보다 광범한 문화적 컨텍스트 속에서 관찰될 수 있다. 예를 들어 동일한 하나의 직업군 (profession)이라는 것도 결국 그들을 특성화시킬 수 있는 지식의 집합체로서 이러한 지식의 공유를 가장 큰 특징으로 한다는 것이다.

그런데 문화는 지식을 매개로 하며, 지식은 권력과의 결합을 통하여 지배의 권위를 획득한다. 따라서 이러한 지배적(dominant)의 기제들에서 벗어나서 실제로 잘 보이지 않는 존재들의 문화적 감성을 일깨워 내는 것이 문화기술법의 목적이다. 말하자면 문화기술법은 기본적으로 지배(dominant)가 아닌 종속(subordinate)의 시각을 중시하며, 전통적으로 서양사회 내에 존재하는 많은 종류의 ethnic group과 이들이 생산해내는 사회적 사실에 주목한다. 특히, 최근 서양사회에 있어서 사회현상으로서의 “ethnic”이란 많은 경우에 있어서 사회적 “주변부”를 지칭하는 의미로 사용되면서 동시에 권력중심(power center)으로서의 주류사회에 대칭되는 개념으로서, 인종적, 민족적 의미를 넘어 사회적 소외문제, 계급의 문제와 연결되어 있다고 보는데 무리가 없다. 따라서 초기의 문화기술법이 그야말로 말 그대로의 ethnicity에 대한 접근이었던 반면 최근의 문화기술법의 주된 연구경향은 ethnicity를 넘어선 의미로서의 주변성을 중시하는 경향으로 발전하고 있다. 최근에 확대되고 있는, 복잡다단한 대규모 문화체계의 일부 하위문화, 또는 반문화(counter culture)에 대한 연구, 혹은 사회적 변방을 형성하고 있는 여성, 흑인, 외국인, 동성연애자 그룹에 대한 연구 등이 좋은 예라 할 것이다.

## 2. 정보장애 문제에 대한 문화기술적 접근

### 가. 의의

채트먼과 펜들턴은 지금까지 문헌정보학자들과 사서들이 오로지 이용자(users)와 비이용자(non-users)라는 두가지 카테고리만으로 사람들을 구별하여 왔으며, 비이용자는 그저 하나의 사회적 유형으로만 취급하여 왔다<sup>20)</sup>고 비판한다. 정보 이용자 문제에 대한 문헌정보학의 관심이 현재적 이용자들의 공식적 채널을 통한 정보의 추구하고 이용에 머물러 있

20) Victoria E. M. Pendleton and Elfreda Chatman. "Small World Lives: Implications for Public Library," *Library Trends*. 46(1998) : 748.

는 것은 주지의 사실이다. 그러나 지식정보화의 급속한 진행에 따라 경제적 발전으로부터 소외된 계층이 경험하는 이중의 박탈감 또한 증대하고 있다. 그러나 이들에게 정보서비스를 제공할 수 있는 사회적 장치는 미비한 것이 현실이다. 이러한 맥락에서 공공도서관이나 행정기관이 이들의 정보요구를 파악하여 이들을 역동적인 정보이용자로 개발하여야 할 필요성은 무엇보다 크다고 할 수 있다.

전통적으로 정보서비스로부터 소외되어 왔던 계층에 대한 관심을 증대함으로써 정보서비스의 공공성을 높이기 위한 연구의 중요성은 이미 십 여 년 전에 강조된 바 있다.<sup>21)</sup> 사회적 주변부에 존재하는 저소득층은 이미 커뮤니티 전체에 누적된 정보부족(un-information) 현상 때문에 상대적으로 입수가 쉬운 소량의 신뢰할 수 없는 정보에 의존할 뿐이며, 이렇게 입수된 정보의 불능성이 정보소외를 심화시키는 악순환을 야기한다. 따라서 소외된 계층의 정보요구를 이해하기 위해서는 그들이 어떠한 환경에 처해있으며, 그들 스스로의 입장에서 정보를 어떻게 정의하는가를 파악하는 작업이 선행되어야 하는 것이다.

이러한 맥락에서 최근에 전통적 입장의 대안적 개념으로 제시되고 있는 것이 잠재적 이용자, 즉 현재는 공적시스템에서 소외되어 있으나, 개발여부에 따라서 역동적 이용자로 변화할 수 있는 그룹의 사람들에 접근해야 한다는 입장이다. 우리나라에서도 특히 최근 들어 이제까지의 전통적인 도서관 이용자를 넘어서 잠재적인 이용자층을 개발하기 위한 노력들이 가시화 되고 있다.<sup>22)</sup> 이러한 시도는 공공도서관 봉사에 있어서의 이용자의 개념을 확대하는 시도로 매우 바람직하지만, 소외계층의 문제를 다루는데 있어서의 주제를 설득력 있게 제기하고 전면적 논의를 전개하기 위한 적절한 연구방법에 대한 고려가 충분히 전제되어야 할 것이다. 사회적 소외로 인한 정보장애의 문제와 빈곤 문제는 특히 최근의 전자정보의 활용과 중요성이 증대하는 것과 때를 같이 하여 중요성이 높아지고 있다. 서양의 경우에 소외로 인한 정보장애의 양상을 조망하기 위하여 문화기술법을 사용한 예들이 특히 최근 들어 많이 관찰되고 있다는 점은 시사하는 바가 크다고 하겠다.

## 2. 정보장애 분석의 예

문헌정보학 분야에서도 문화기술법을 도입하여 이루어진 연구들이 적지는 않지만 그 주된 초점은 주로 비교적 충분한 정보환경에서 생활하는 보통 사람들의 일상생활에 대한 접근에 머물러 있었던 것이 사실이다. 일례로 일반적인 사회 성원들이 건강이나 소비, 사

21) Brenda Dervin and Michael Nilan. "Information Needs and Users." *Annual Review of Information Science and Technology*. 21(1986): 3-33.

22) 이혜연. "소외계층을 위한 도서관서비스"; 송재술. "소외계층을 위한 도서관 서비스 사례." 제 38회 전국도서관대회(2000.9.) 라운드테이블 1. 소외된 이웃을 위한 도서관 서비스 모색" 발표자료. 이영숙. 장애인을 위한 도서관서비스. 제 40회 전국도서관대회(2002.9.) 발표자료.

회화와 같은 일상생활에서 마주치는 문제들을 해결하기 위하여 필요로 하는 다양한 정보요소(informational elements)들을 취하는 과정으로서의 일상적 정보추구(everyday life information seeking: ELIS)를 개념화한 사볼레이넨의 연구를 들 수 있는데, 그는 20여명의 중산층 인구와 노동자들을 대상으로 그들이 개인적 삶을 통해서 입수하는 실제적 정보추구활동(non-work information seeking)에 대하여 연구한다. 이를 통하여 그들이 삶을 조직하고 영위하는 방식(mastery of life)을 낙관적 인식형, 비관적 인식형, 방어적 정서형, 비관적 정서형의 4가지 유형으로 나누어 각 유형의 행태적 특징을 분석한다.<sup>23)</sup>

한편 이러한 연구 스펙트럼의 다양화, 연구영역의 확장과 함께, 문화기술법적 관심의 본령이라고 볼 수 있는 사회적 소외와 사회정보장애의 문제에 대한 지속적인 접근의 노력 또한 가시적 연구성과를 보이고 있다. 채트먼은 이미 1980년대 중반에 50여 명의 여성 육체노동자들을 중심으로 한 빈곤계층의 정보세계(information world)를 연구하여 그들의 삶 속에서 대중매체와 공공도서관이 지니는 역할과 그들이 입수하는 정보의 신뢰성을 검증한 문화기술지를 발표한 바 있다.<sup>24)</sup> 이 연구는 여성동성연애자들이 여성으로서 그리고 동성연애자로서 경험하는 이중의 정보소외를 실체를 밝히고 그들의 정보요구를 밝힌 해리스와 크릴먼의 연구<sup>25)</sup>로 이어졌으며, 퇴직 이후의 노령인구들이 오히려 자신의 건강 상태를 노출하려 하지 않음으로 해서 필요한 건강정보를 입수하지 못하고 자신만의 정보세계에 구속되는 사례를 조사한 후속 연구<sup>26)</sup> 등 다른 유형의 사회적 소외계층을 대상으로 범위를 확장하였다.

최근에는 보다 첨예한 사회문제의 영역을 직접 다루는 경향이 두드러지는데, 장기복역수들을 대상으로 한 조사에서 교도소 내에도 역동적인 정보환경이 존재하고 있음을 밝혀내는 것과 같은 연구들이 좋은 예이다. 채트먼의 최근 연구는 교도소라는 새로운 삶의 환경에 적응하기 위하여, 그들의 영역 외부에 존재하는 바깥 세상에 대한 정보와 접촉을 의도적으로 차단하면서 내부의 삶을 의미 있게 하기 위한 수단으로 교도소 내의 사람들에게 대하여 전적으로 의존할 수 밖에 없는 장기수들의 삶을 역동적으로 묘사하고 있다.<sup>27)</sup> 또, 가정폭력의 피해여성에 대한 정보복지의 문제를 다루면서 공공기구의 무기력함을 비판하고, 특수한 상황에 처한 사람들의 정보요구에 대한 인식의 전환을 역설하는 해리스의 연구<sup>28)</sup>와 노숙자들을 대상으로 그들의 생활세계에 정보서비스가 개입할 수 있는 가능성을

23) Reijo Savolainen. "Everyday Life Information Seeking: Approaching Information Seeking in the Context of Way of Life," *Library and Information Science Research*. 17(1995): 259-94.

24) Chatman, Elfreda A. "Information, Mass Media Use and the Working Poor," *Library and Information Science Research*. 7(1985): 97-113.

25) Roma Harris and Janet Creelman. "Coming Out: the Information Needs of Lesbians." *Collection Building*. 10(1990): 37-41.

26) Elfreda A. Chatman. *The Information World of Retires Women*. Westport, CT: Greenwood, 1992.

27) Elfreda A. Chatman. "The Theory of Life in the Round," *Journal of the America Society for Information Science*. 50(1999). 207-17.

28) Roma Harris, et. al. "Searching for Help and Information: Abused Women Speak Out," *Library and*

모색한 박사학위 논문<sup>29)</sup>이 생산되기도 하였다.

또한 스텝크와 콜은 동일한 지역에 거주하는 몇 가구의 사례를 사용하여 저소득 도시 빈민들이 제한된 정보입수 채널을 유지함으로써 부정확한 정보에 지속적으로 노출되는 문제를 다룸으로써 연구대상의 폭을 확대하고 있으며,<sup>30)</sup> 비숍은 도시빈민들에게 전형적으로 나타나는 정보 부족의 문제를 해결하고 그들의 정보요구를 충족시키기 위한 방안으로 지역 공공도서관의 서비스 시스템의 활성화를 지적하고 있기도 하다.<sup>31)</sup>

이렇듯 최근이 연구경향은 다양한 상황에 처한 소외계층의 사람들을 대상으로 이들이 입수하는 정보의 신뢰성이 떨어지는 문제 때문에 가중된 고통을 경험해야 하는 경우를 집중적으로 다루면서 소외계층이 필요로 하는 정보와 그들이 이미 취득하고 있는 정보의 수준, 그리고 정보 서비스의 문제 등의 측면이 다각적으로 연구되고 있다. 이러한 맥락에서 문헌정보학의 과제는 소외된 삶의 정보세계에 접근하여 그들의 일상생활에서 정보의 의미를 밝히고 그 극복수단으로서의 공공도서관과 같은 공적 정보서비스의 확충을 기하는 일이 될 것이다.

#### IV. 결 론

정보이용의 여러 가지 측면에 대하여 질적 분석을 가하고자 하는 노력은 신문방송학에 서부터 정보시스템 연구에 이르기까지 이미 여러 분야에서 증가하고 있다. 특히 1980년대 이후 들어서는 질적 연구의 세부분야에 천착하는 연구자들이 늘어나고 있는 추세이며, 전통적으로 질적 연구에 천착해 온 문화인류학자들 뿐 아니라 전산학자나 컴퓨터공학자들 까지도 문화기술법을 적용하는 경우가 나타나고 있다.

문헌정보학 분야도 예외는 아니어서, 문화기술법을 적용한 초기의 연구들은 주로 사회 현상에 대한 비판적 인식을 바탕으로 한 철학적, 인식론적 연구가 주를 이루었으나 최근에 학문영역간의 교류가 활발해진 것을 계기로 주로 정보를 매개하는 서비스가 이루어지는 시점과 장소의 문제를 중요한 요소로 인식하고, 이러한 인식에서 비롯된 분석의 결과를 이용자를 염두에 둔(user-centered) 정보시스템을 구축하는데 응용하는 연구들이 많아지고 있다. 그러나 이러한 연구들도 주로 현재적 이용자만을 대상으로 설정하는 경향을

*Information Science Research*. 23(2001): 123-41.

29) Julia A. Hersberger. *Everyday Information Needs and Information Sources of Homeless Parents: A Study of Poverty and Perseverance*. Unpublished Dissertation. Bloomington, IN, Indiana University, 1998.

30) Amanda Spink and Charles Cole. "Information and Poverty: Information-Seeking Channels used by African American Low-Income Households," *Library and Information Science Research*. 23(2001): 45-65.

31) Ann P. Bishop et. al. "Public Libraries and Networked Information Services in Low-Income Communities." *Library and Information Science Research*, 21(1999): 361-390.

보이고 있는 것이 사실이다. 특히 정보의 유통과 정보의 이용, 그리고 무엇보다 “정보에 대한 자유로운 접근”을 구현하기 위한 방법을 모색하여야 할 문헌정보학 분야에 있어서 잠재적 이용자와 정보장애의 문제가 제대로 다루어지지 못하고 있는 것은 아쉬운 일이다. 관련 사회과학 분야에서 특정지역의 주민들을 대상으로 한 다양한 방법의 조사가 이루어진 바 있지만, 그들의 정보요구와 공공정보 서비스의 역할을 관련지어 인식하는 경우는 거의 없다.

이러한 맥락에서 볼 때 문헌정보학이 그간 중요하게 다루지 못했던 영역인 사회적 소외 계층의 정보요구와 그들의 정보추구 양상에 대한 인식은 오히려 뒤늦은 감이 있다. 이렇게 본다면, 이 글은 소외계층의 정보요구를 파악하기 위한 방법론 모색을 위한 논의의 토대를 제공하고, 공공도서관을 비롯한 공적정보체계의 공공성을 확대하고 현재의 서비스 범위에서 제외되어 있는 계층에게까지 봉사의 영역을 넓혀 잠재적 이용자를 개발할 수 있는 이론적 기반을 제공하고자 하는 시도일 뿐이다.

문헌정보학의 눈높이가 “작은 세상”<sup>32)</sup>의 지식과 정보의 세계에 맞추어지기 위해서는, 그들의 생활세계가 주류로부터는 일정 정도 의도적으로 유리된 보이지 않는(invisible) 영역에 존재한다는 인식과 함께 적절한 방법론적 장치를 마련하는 것이 필수적이다. 연구대상들과의 감정이입을 통하여 그들의 삶의 모습과 공적 정보 서비스에 대한 인식의 문제에 접근하는 과제는 문화기술법의 주된 특징을 활용하여 해결할 수 있다. 무엇보다도 문화기술법의 강점이 기층사람들의 생생한 삶의 체험을 묘사함으로써 그들이 일상적으로 구축해 놓은 정보세계의 실상을 최대한 사실적으로 포착해 낼 수 있다는 점 때문이다. 물론 문화기술법이 학문전반에 본격적으로 적용되기 시작하면서, 동시에 그 이전까지는 표면에서 논의되지 못했던 문제들도 부각되게 된다. 가령, 과연 문화기술법의 과학성 논쟁, 학문 연구와 현장에서의 실천의 관계에 대한 논쟁, 연구대상과의 감정이입에 따른 윤리적인 문제, 그리고 글쓰기와 서사구조와 관한 문제들 등이 여기에 포함될 수 있다. 그러나 이러한 문제들과 함께 사회과학이 추구해야 하는 가치의 문제를 다시 한번 되짚어볼 필요가 있다. 해밀턴(Hamilton)의 주장처럼 “사회개혁이야말로 질적 연구에 있어서 가장 지속적으로 존재하는 전통”인지도 모르기 때문이다.<sup>33)</sup>

32) Elfreda A. Chatman. "Life in a Small World: Applicability of Gratification Theory to Information Seeking Behavior," *Journal of the American Society for Information Science*. 42(1991). 438-49.

33) David Hamilton. "Traditions, Preference, and Postures in Applied Qualitative Research" in: Norman K. Denzin and Yvonna S. Lincoln. *Handbook of Qualitative Research*. Sage, Thousand Oaks, CA, 1994: 60-9: 68.



## 참고문헌

- 김영천, 이용숙 편. 교육에서의 질적 연구: 방법과 적용. 서울: 교육과학사, 1998.
- 김정근. 학술연구에서 문화기술법이란 무엇인가. 서울: 한울, 1998.
- 송재술. “소외계층을 위한 도서관 서비스 사례.” 제 38회 전국도서관대회(2000.9.) 라운드 테이블 1. “소외된 이웃을 위한 도서관 서비스 모색” 발표자료 .
- 이혜연. “소외계층을 위한 도서관서비스.” 제 38회 전국도서관대회 (2000.9.) 라운드테이블 1. “소외된 이웃을 위한 도서관 서비스 모색” 발표자료 .
- Atkinson, Paul & Martyn Hammersley. “Ethnography and Participant Observation,” Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln ed. Handbook of Qualitative Research. London: Sage, 1994.
- Behar, Ruth. A Vulnerable Observer: Anthropology that Breaks your Heart. Boston: Beacon, 1996.
- Bishop, Ann P. et. al. “Public Libraries and Networked Information Services in Low-Income Communities.” Library and Information Science Research, 21(1999): 361-390.
- Dervin, Brenda and Michael Nilan. “Information Needs and Users,” Annual Review of Information Science and Technology. 21(1986): 3-33.
- Chatman, Elfreda A. “Information, Mass Media Use and the Working Poor,” Library and Information Science Research. 7(1985): 97-113.
- Chatman, Elfreda A. “Life in a Small World: Applicability of Gratification Theory to Information Seeking Behavior,” Journal of the America Society for Information Science. 42(1991). 438-49.
- Chatman, Elfreda A. The Information World of Retires Women. Westport, CT: Greenwood, 1992.
- Chatman, Elfreda A. “The Theory of Life in the Round,” Journal of the America Society for Information Science. 50(1999). 207-17
- Foley, Douglas E. “On Writing Reflexive Realist Narratives.” Geoffrey Shacklock and John Smyth ed. Critical Reflexive Educational Research. New York: Falmer press, 1998: 110-129.
- Freire, Paulo. Pedagogy of the Oppressed. New York. Continuum, 1970.
- Freire, Paulo. Pedagogy of the City. New York. Continuum, 1993.
- Freire, Paulo. Pedagogy of Hope: Reliving Pedagogy of the Oppressed. New York.

- Continuum, 1994.
- Goodman, Jesse. "Ideology and Critical Ethnography" Geoffrey Shacklock and John Smyth ed. *Being Reflexive in Critical Educational and Social Research*. New York, Falmer, 1998: 50-66.
- Hamilton, David. "Traditions, Preference, and Postures in Applied Qualitative Research" Norman K. Denzin and Yvonna S. Lincoln ed. *Handbook of Qualitative Research*. Sage, Thousand Oaks, CA, 1994: 60-9.
- Harris, Roma and Janet Creelman. "Coming Out: the Information Needs of Lesbians." *Collection Building*. 10(1990): 37-41.
- Harris, Roma and Patricia Dewdney. *Barriers to Information: How Formal Help Systems Fail Battered Women*. Westport, CT: Greenwood, 1994.
- Harris, Roma et. al. "Searching for Help and Information: Abused Women Speak Out," *Library and Information Science Research*. 23(2001): 123-41.
- Hersberger, Julia A. *Everyday Information Needs and Information Sources of Homeless Parents: A Study of Poverty and Perseverance*. Bloomington, IN, School of Library and Information Science, Indiana University, 1998.
- Jacob, Evelyn. "Qualitative Research Traditions: A Review." *Review of Educational Research*, 57(1987), 1-50.
- Joon-Man Kang. "The Politics of Communication in Rural Development: An Overview," in *Media Asia* 15(1988): 92.
- Pendleton, Victoria E. M. and Elfreda Chatman. "Small World Lives: Implications for Public Library," *Library Trends*. 46(1998) : 732-52.
- Savolainen, Reijo. "Everyday Life Information Seeking: Approaching Information Seeking in the Context of Way of Life," *Library and Information Science Research*. 17(1995): 259-94.
- Spink, Amanda and Charles Cole. "Information and Poverty: Information-Seeking Channels used by African American Low-Income Households," *Library and Information Science Research*. 23(2001): 45-65.
- Stanfield, Kohn H. "Epistemological Considerations." John H. Stanfield & Rutledge M. Dennis eds. *Race and Ethnicity in Research Methods*. Newbury Park, CA: Sage, 1993: 16-36.
- Venturella Karen ed. *M. Poor People and Library Services*. London: McFarland, 1998.