

# 맥락에 따르는 정보추구\*: 대학생의 과제 관련 정보탐색의 내용분석

## Information Seeking in Context: Content Analysis of Information Search by College Students

윤 정 옥 (Yoon Cheong-Ok)\*\*

### <목 차>

- |                 |                     |
|-----------------|---------------------|
| 1. 서 론          | 4. 발견과 토론           |
| 2. 문헌 리뷰        | 4.1 정보추구의 상황 인식과 감정 |
| 2.1 맥락의 개념      | 4.2 정보추구의 장애 요인     |
| 2.2 대학생의 정보추구   | 4.3 정보추구 과정과 전략     |
| 3. 연구의 목적과 방법   | 4.4 정보원의 이용         |
| 3.1 연구의 목적      | 5. 결 론              |
| 3.2 데이터의 수집과 분석 |                     |

### 초 록

이 연구의 목적은 대학생이 일정한 기간 내에 과제를 수행하기 위해 정보를 추구하는 과정이라는 한정된 맥락에서 보이는 개별적인 감정과 행태의 특성을 발견하는 것이다. 과제 수행이라는 일종의 강제된, 동일한 맥락에서 개별적, 선택적으로 발생하는 개개인의 정보추구를 보다 깊이 이해하고자 시도하였다. 데이터는 문헌정보학 전공 4학년생 54명이 서술한 자기보고서를 내용 분석함으로써 수집하였고, 주요한 발견을 정보추구의 상황 인식과 감정, 정보추구의 장애요인, 정보추구의 과정과 전략 및 정보원의 이용이라는 측면에서 분석하였다.

주제어 : 맥락, 정보추구, 대학생, 과제 관련 탐색

### Abstract

The purpose of this study is to examine the emotional and behavioral characteristics of information seeking of university students in context in which a class assignment should be completed. An attempt was made to understand better individualized and selective behavior observed while seeking information in the commonly defined context. Data was collected from content analysis of self-reports by 54 university students majoring in library and information science. Major findings were analyzed in relation to the preception and feelings over, and barriers and strategies of seeking information, and the use of information resources.

Key Words : Context, Information Seeking, University Students, Task-Oriented Search

\* 이 용어는 해외의 학계에서 최근 주목하고 있는 'Information Seeking in Context' 라는 개념을 우리 말로 표현한 것으로, 지금까지 적절하게 번역되지 않았으나, 2004년 발간된 Donald O. Case 저, <정보추구행태론> (사공복희, 윤정옥 공역, 서울: 한국도서관협회)에서 이 같은 표현을 처음으로 사용하였다

\*\* 청주대학교 인문대학 인문학부 문헌정보학 전공 전임강사(jade@cju.ac.kr)

· 접수일 : 2004. 5. 28 · 최종심사일 : 2004. 6. 11 · 최종심사일 : 2004. 6. 11

## 1. 서 론

정보추구에 있어서 맥락(context)의 개념은 1996년 이래로 핀란드의 Tampere, 영국의 Sheffield, 스웨덴의 Göteborg, 포르투갈의 Lisbon에서 열린 “맥락에 따른 정보추구 (Information Seeking in Context: ISIC)”라는 일련의 학술회의에서 활발히 논의되고 있다.

Brenda Dervin은 맥락은 사람들이 자기의 세계를 어떻게 이해하는가에 초점을 맞추는 사회과학과 인문과학의 문헌에서 최근 매우 자주 언급되는 개념이라고 하면서, 맥락보다 더 자주 사용되면서, 정의되지도 않고, 정의되더라도 상황마다 너무도 다양하게 정의되는 그런 용어는 없을 것이라고 지적하였는데<sup>1)</sup>, 특히 맥락의 개념이 크게 주목되고 있는 것은 인간정보행태, 정보추구 과정 및 정보검색 상호작용의 영역에서라고 할 수 있다<sup>2)</sup>.

맥락이 무엇인가에 대해서는 모든 연구자들이 합의에 도달하지는 못 하였고, Dervin은 “제멋대로인 야수(Unruly Beast)”라고 부를 정도로 방법론적 제어를 달성하기도 어려운 개념으로 간주되고 있다<sup>3)</sup>. 그러나 많은 연구자들이 맥락에 대해 관심을 가지게 됨으로써 이전의 정보이용자 연구가 자주 도서관, 사회사업기관, 병원 등과 같이 기관에서 일어나는 (시스템 중심적인) 정보추구와 이용의 상황에서 어떤 일반적인 패턴을 찾아내려고 노력했던 것에서 벗어나, 개인이 처한 매우 구체적인 상황을 여러 수준(level)의 맥락에서 분석하고, 그것이 누적됨으로써 인간과 사회 전반에 대한 보다 깊은 이해에 도달할 수 있다는 전제를 갖고 있는 것으로 보인다.

## 2. 문헌 리뷰

### 2.1 맥락의 개념

“맥락”이 정보추구를 연구하는 데 있어서 상황(situation)과 매우 긴밀한 관계에 있다는 것

- 1) Brenda Dervin, "Chapter 7. Given a Context by Any Other Name : Methodological Tools for Taming the Unruly Beast." In *Sense-Making Methodology Reader : Selected Writings of Brenda Dervin*, edited by B. Dervin and L. Foreman-Wernet with E. Lauterbach(Crosskill, NJ : Hampton Press, 2003), p.112.
- 2) Colleen Cool and Amanda Spink, "Issues of Context in Information Retrieval (IR) : An Introduction to the Special Issue." *Information Processing and Management*, Vol.38, No.5(2002), p.605.
- 3) Dervin, *op. cit.* p.111.

에는 많은 연구자들이 동의하고 있는 한편, 그 관계의 구체성에 대해서는 매우 상이한 인식이 존재하고 있는 것으로 보인다. 예를 들어, Sonnenwald와 Pierce가 맥락이 상황 내에 삽입된 개념(as embedded within situations)라고 보는 한편<sup>4)</sup>, Allen이 맥락은, 그 안에서 상이한 상황이 발생하는, 업무와 과제환경 같이 보다 크고 “사회적으로 정의된” 환경(settings)이라고 기술하였다<sup>5)</sup>. Julien과 Michles는 상황을 ‘정보행태와 관련되었을 수도 있는, 사람이 처한 특별한 일단의 환경(circumstances)’이라고 하면서, Dervin이 말한 ‘격차(gaps)’보다는 넓고, ISIC 컨퍼런스에서 정의하는 ‘맥락’의 개념보다는 좁다고 하였다<sup>6)</sup>. 이처럼 두 개념의 범위와 영향에 대해 상반된 시각이 있는가 하면, 많은 경우 이들을 거의 같은 개념으로 보기도 한다.

Donald O. Case는 지난 수십 여 년 동안 누적된 정보요구와 정보추구행태의 연구들을 리뷰하면서, 맥락이란 용어를 연구의 대상이 된 사람과 상황의 특별한 조합을 의미하기 위해 사용하였다. 그는 맥락과 상황은 비록 그 정의가 잘못되었긴 하지만 정보행태 연구에서 매우 중요한 개념들로서, 상황이 때로는 더 좁은 의미로 사용됨을 지적하였다<sup>7)</sup>. Case는 정보요구는 진공상태에서 발생하는 것이 아니라, 어떤 역사나 목적 그리고 영향에 의존하고, 정보추구자는 “자신에게서 발생한 요구와 질의의 유형을 부분적으로 결정하고 제한하거나 지지하는 환경 속에서” 존재하고 있으며, 또한 “각자 자신의 기억이나 성향 또는 동기 요인 - 영향을 주는 내부적 환경 -”을 지니고 있기 때문에 맥락이 중요하다고 하였다.

Dervin은 맥락과 상황이 대부분 혼용된다고 강조하면서<sup>8)</sup>, 맥락의 개념을 채택한 연구의 연속선상의 양 극단에 위치한 견해를 정리하고 있다. 그 연속선상의 한 쪽에선 맥락은 인간과 사회를 연구하는 데 있어서 구조, 문화, 사람, 상황, 행태 등과 같은 다른 요소들과 아울러 고려되어야 하는 또 하나의 분석적 요소로 보아야 한다는 주장이 있다고 하였다. 실제로 모든 사람, 문화, 상황, 행태 조직이나 구조의 모든 가능한 속성들이 맥락이라고 정의되어 왔고, 연구에서 관심 대상인 특정한 현상으로 정의되지 않은 모든 것이 실제로 맥락이라고 간주될 잠재성을 갖는 것으로 여겨져 왔다고 지적하였다. 한편, 연장선상의 다른 한 쪽에서는 맥락은 그것이 없이는 인간 행태를 이해하는 것이 불가능한, 일종의 “꼼짝할 수 없는 환경

4) D.H. Sonnenwald and L. Pierce, “Information Behavior in Dynamic Group Work Contexts : Interwoven Situational Awareness, Dense Social Networks and Contested Collaboration in Command and Control,” *Information Processing & Management*, Vol.36, No.3(2000), pp.461-479.

5) B. Allen, “Information Needs: A Person-Situation Approach,” *In Information Seeking in Context : Proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts*, edited by P. Vakkari, R. Savolainen and B. Dervin(London : Taylor Graham, 1997), pp.111-122. Cool and Spink, 2003에서 재인용.

6) Heidi Julien and David Michels, “Intra-Individual Information Behavior in Daily Life,” *Information Processing & Management*, Vol.40(2004), pp.547-548.

7) Donald O. Case, “정보추구행태론, 사공복회, 윤정옥 공역(서울 : 한국도서관협회 2004), p.234.

8) Dervin, *op. cit.* p.115.

(inextricable surround)”인데, 모든 맥락은 명백히 상이한, 수많은 알 수 없는 요인들의 교차점이고, 그에 따라 연구는 개별화될 수밖에 없고 전통적인 과학적 의미에서 일반화시킬 수 없다고 하였다.<sup>9)</sup>

러시아의 Irina Gaslikova 또한 맥락이라는 개념이 현재 정확하게 정의되지도 않고, 엄청나게 다양하게 개념화되고 있으며, 그것을 엄밀하게 정의하는 것이 과연 필요한가에 대해 많이 논의되고 있다고 지적하였다. Gaslikova는 단지 맥락의 개념이 도입됨으로써 막연한 상황(undetermined conditions) 하에서 개인이 수행하는 어떤 이상적 정보추구 과정을 연구하는 것에서, 특정한 사례와 그 사례가 정보추구 과정 자체에 미치는 영향을 고려하는 현실적 정보추구행태를 연구하는 것으로, 그리고 탐색전략, 정보원, 정보의 질, 신뢰성과 적합성을 평가하는 방법의 선택을 연구하는 것으로 이동해 가고 있음을 강조하는 것만으로 충분해야 한다고 주장하였다<sup>10)</sup>.

Colleen Cool과 Amanda Spink는 *Information Processing & Management*의 특집호에서 특별히 정보검색에서 맥락의 문제를 다룬 연구들을 리뷰하면서, 정보검색 과정에 중대한 관계를 갖는 맥락의 구성요소에 대한 정의가 없음을 지적하였다. 이들은 스스로 그 요소를 정의하려고 시도하지는 않았으나, 정보검색 과정에서 의미 있는 맥락의 차원과 역학을 이해하기 위해 정보환경 수준, 정보추구 수준, 정보검색 상호작용 수준 및 질의(query) 수준이라는 서로 “중복되면서도 상관된 수준”을 검토해야 한다고 강조하였다<sup>11)</sup>. 이들은 정보검색이라는 매우 구체적인 주제와 관련지어 이해해야 할 맥락의 수준이라고 하였지만, 그 맥락의 범주는 정보환경과 같이 광범한 것에서부터 특정한 상황의 질의라는 구체적인 것까지 포괄하고 있어 사실상 보다 넓은 정보추구를 논할 때에도 그대로 적용될 수 있는 것으로 볼 수 있다.

J. David Johnson은 맥락에 관하여 의미 있는 수준으로 다룬 연구들이 거의 없지만, 맥락은 대부분의 정보추구의 이론적 접근에 중심적 개념이 되고 있음을 지적하고 있다. Johnson은 맥락은 특정한 과정이 발생하는 구체적인 상황으로 볼 수 있는가 하면(context as equivalent to situation), 정보추구의 예측할 수 있는 상태를 야기하는 주요한 상황적 요인들을 명시하는 것에 관련되어 있다고 볼 수도 있고(context as contingency), 조직 내에서 그 안에서 논쟁, 토의 및 대화가 발생하는 다양한 구조(context as frameworks)라고 볼 수도 있다고 하였다. Johnson은 특히 조직 내에서의 정보추구와 일상생활에서 암 관련 정보추구라는 매우 상이한 두 상황에서 발생하는 정보추구의 유사점과 상이점을 분석함으로써 맥락의 개

9) *Ibid.* p.112-113.

10) Irina Gaslikova, "Information Seeking in Context and the Development of Information Systems," *Information Research*, Vol.5, No.1(1999), <<http://informationr.net/ir/5-1/paper67.html>> [cited 2004. 5. 12]

11) Cool and Spink, *op. cit.* p.606.

념을 명확히 하고자 시도하였다<sup>12)</sup>.

Heidi Julien과 David Michels는 일상생활의 맥락에서 개인의 정보행태를 상세하게 분석한 연구가 별로 없음을 지적하면서, 한 개인의 상이한 일상의 상황에서 발생하는 중대한 사건에 관련된 개별적 정보행태의 다양한 측면을 기술하기 위하여 일지의 내용 분석, 참여자 관찰 및 후속적인 인터뷰 등의 다양한 연구방법을 사용하였다. 이들은 정보행태에서 상황이나 맥락의 역할을 보다 완전하게 이해하기 위해서는 지금까지 흔히 연구가 수행되어 온 업무나 학술 맥락 아닌, 일상생활에 더욱 집중해야 하며, 개인의 집단을 연구함으로써 그 집단에 속한 사람들이 집단적으로 보이는 개인적 선호도와 습관 등의 측면으로 인하여 혼동이 될 수도 있는 개인 상황의 측면들을 더욱 연구해야 함을 강조하였다<sup>13)</sup>

한편 국내에서 수행된 정보추구의 연구에서 맥락의 개념은 아직 눈에 띄지 않는다. 한복희는 1991년부터 2003년 사이 <한국문헌정보학회지> 등 국내의 문헌정보학 관련 학술지 9종에 발표된 이용자 연구 167편을 추출하여 연구주제, 연구방법, 자료수집방법 및 분석 방법 등을 분석하였다. 한복희는 각 연구를 정보이용행태, 도서관 및 정보이용교육 등 13개 주제로 구분하여 연도별 계량적 추이 분석을 시도하여, 이용자 인터페이스, 온라인 목록 이용행태, 웹 이용 등 새로운 주제들이 나타나고 있음을 지적하였으나, 맥락과 같이 구체적인 개념들이 국내 연구들에서도 언급되고 있는지는 다루지 않았다<sup>14)</sup>.

## 2.2 대학생의 정보추구

Case는 지난 이십여 년 간 수행된 주요한 정보요구와 정보추구행태의 연구들을 리뷰하면서 가장 빈번하게 연구되는 집단들 가운데 하나가 학생이라고 하였다. 특히 교육 커리큘럼과 관련된 영역에서 매우 방대한 규모의 연구가 누적되어 왔고, 거의 대부분의 사람들이 삶의 어느 시점에서는 학생의 역할을 하고 있기 때문에 인구통계학적 접근이나 역할에 따른 정보요구나 행태 연구의 측면에서도 매우 빈번하게 언급되어 왔음을 지적하였다<sup>15)</sup>.

반면에 국내에서는 대학생의 정보추구행태에 관해서는 놀랄 만큼 적은 수의 연구만이 수행되었다. 국내 학술지 학회지 논문의 전문 데이터베이스 검색 결과는 지난 구십 년대 이후

12) David J. Johnson, "On Contexts of Information Seeking." *Information Processing & Management*, Vol. 39, No.2(2003), pp.748-750.

13) Heidi Julien and David Michels, "Intra-Individual Information Behavior in Daily Life." *Information Processing & Management*, Vol.40(2004), pp.560-561.

14) 한복희, "지식기반사회에서 이용자연구의 최신동향," 한국문헌정보학회지, 제37권, 제4호(2003, 12), pp.295-310.

15) Case, *op. cit.* p.204.

보건학, 교육학, 커뮤니케이션, 관광경영학, 컴퓨터학 등의 분야에서 대학생의 정보추구에 대하여 단지 몇 편의 연구가 발표되었고<sup>16)</sup>, 문헌정보학 분야에서도 대학도서관의 이용자로서 대학생을 다룬 소수의 연구 외에는 이들의 정보추구 자체만을 다룬 연구는 거의 없었다. 예를 들어 대학도서관 이용자의 정보요구<sup>17)</sup>, 대학도서관 디지털 참고봉사의 이용<sup>18)</sup>, 대학도서관 전산화 시스템의 이용자 평가<sup>19)</sup> 등과 같이 주목할 만한 연구들이 있지만, 이들은 모두 대학도서관이라는 기관 및 그 안의 개별적 시스템이나 서비스를 중심으로 다룬 연구들이라는 특성을 갖고 있다. 따라서 실제로 국내의 대학생들이 정보추구 시 보이는 전반적인 행태의 특성에 대해 보다 깊은 이해가 필요할 것으로 추정되었고, 이를 위해서는 특히 과제의 수행이라는 매우 한정되면서도 필수적인 학술 환경의 맥락에서 행태를 관찰 및 서술할 필요가 있을 것으로 보였다.

### 3. 연구의 목적과 방법

#### 3.1 연구의 목적

본 연구의 목적은 대학생이 일정한 기간 내에 과제를 수행하기 위해 정보를 추구하는 과정이라는 한정된 맥락에서 보이는 개별적인 감정과 행태의 특성을 발견하는 것이다. 여기에서 맥락은 “정보결핍 문제가 나타나고, 그 입수의 과정이 인식되는 구체적인 상황”이라고 이해하면서<sup>20)</sup>, 과제는 학점을 얻기 위해서 기한 내 완료되어야 하고, 반드시 제출되어야 하는 것이므로 정보추구가 반드시 일어나야만 하는 일종의 강제된 공통적 맥락이지만, 과제의 수행을 위한 개인의 정보추구는 매우 개별적이고 선택적으로 일어나는 반응이라는 점에 주목하였다. 다시 말하면 동일한 맥락에서도 개인의 개별적이고 선택적인 정보추구행태가 관찰될 수 있을 것으로 추정하였다.

- 16) 박규량, 박재용, 한창현, “보건관련학과 대학생들의 인터넷을 통한 건강관련 정보활용도” 한국보건교육건강증진학회(2004) ; 황경성, “대학생의 인터넷 관광정보 탐색에 관한 연구,” 관광경영학연구(2001) ; 이주현, “여자 대학생 집단의 수행능력과 귀인 양식에 따른 자기능력에 대한 정보의 추구,” 교육심리연구(1999).
- 17) 유재욱, “대학도서관의 정보요구에 관한 연구 : 참고질문을 중심으로,” 정보관리학회지, 제18권, 2호(2001).
- 18) 장혜란, “대학도서관의 디지털 참고봉사 제공 및 이용분석,” 정보관리학회지, 제20권, 4호(2003).
- 19) 박일중, “국내외 대학도서관에서 사용되는 도서관 전산화 시스템의 이용자 평가연구 : 학생 이용자 집단을 중심으로,” 한국도서관·정보학회지, 제34권, 제1호(2003).
- 20) Gaslikova, *op. cit.* p.2.

### 3.2 데이터의 수집과 분석

데이터는 서울에 소재한 종합대학에서 ‘정보이용자 연구론’ 과목을 수강한 문헌정보학과 4학년 학생 54명이 과제를 위해 정보를 탐색하는 과정에서 경험하는 감정과 인식의 변동 및 정보원의 이용에 관한 ‘자기 보고서(self-report)’의 내용을 분석함으로써 수집하였다. 이와 같은 자기 보고서의 방식은 정보추구 연구에서 종종 사용되는 것이지만, Julien과 Michels<sup>21)</sup>처럼 상세한 일지의 기록을 요구하진 않았다.

과제는 특정한 정보 이용자 집단의 정보요구 및 정보추구 행태에 관한 연구를 탐색하여, 90년대 이후 연구 45편의 서지사항을 적고, 그 가운데 두 편을 골라 리뷰하는 것과 그 과제를 완성하기 위하여 대상 집단을 결정하는 것에서부터 보고서를 완성하기까지 정보추구 단계를 자유롭게 서술하는 것의 두 부분으로 구성하도록 요구하였다. 학생들은 자신의 관심에 따라 집단을 임의로 선택할 수 있었고, 그 집단을 선택한 이유, 처음부터 접촉한 정보원의 종류, 정보원 선택의 이유 등 과제 부과자로부터 구체적인 방향이 지시되지 않은 상태에서 수행한 정보추구의 내용을 A4 용지 한 매 이내에 자유롭게 기록하게 하였다. 정보추구의 단계는 필요하다고 생각되면 Kuhlthau가 제시한 정보탐색과정(Information Search Process, ISP)의 여섯 단계를 참조하여 서술하도록 하였다.

학생들이 제출한 보고서는 내용분석(content analysis)을 통하여, 주요한 키워드를 추출하고 특성에 따라 범주화하였다. 연구자는 보고서를 분석하는 과정에서 다음과 같은 연구문제에 주목하였다.

- 정보추구의 과정에서 어떤 감정의 변동을 경험하였으면, 그 영향 요인은 무엇인가?
- 정보추구 시 맨 처음으로 이용한 정보원은 무엇이며, 전 과정에서 얼마나 다양한 정보원을 이용하였는가?
- 정보추구의 장애는 무엇인가?
- 정보추구의 과정에서 전략의 수정 혹은 다듬기가 어떻게 발생하는가?
- 그 밖에 어떤 개인적 특성이 나타나고 있는가?

본 연구는 크게 네 가지 특성을 갖는다. 첫째, 응답자들은 통계적으로 엄정한 연구표본으로 선정된 대학생 집단이 아니므로, 본 연구에서 발견된 것을 대학생들의 과제 관련 정보추구에 대한 패턴이라고 일반화시킬 수는 없다. 둘째, 과제를 제출하기 위해 반드시 정보추구가 수행되어야 했으므로, 일상생활의 정보추구에서라면 중단하거나 포기할 수도 있는 상황을

21) Heidi and Michels, *op. cit.* p.549.

종료의 시점까지 연장하게 하였다. 셋째, 응답자들에게서 관찰된 특정한 정보추구의 행태를 설명하거나 영향요인을 분석하려고 시도하지 않았다. 넷째, 매우 자유로운 자기 보고의 형식으로 데이터를 수집하였기 때문에, 모든 응답자가 자신의 정보추구 행태를 기록하는데 동일한 정도의 치밀성을 보이지는 않았고, 데이터의 일관성 있는 분석에 매우 오랜 시간이 소요되었다.

이 같은 특성 가운데 일부는 연구의 제한점으로 작용할 수도 있지만, Kuhlthau가 한 증권 분석가를 십여 년 간 지속적으로 연구한 것에 대하여, 그 특정한 사람이 “모든 다른 인간들과 근본적으로 다르다고 생각할 만한 강력한 이유가 없다”고 한 것처럼<sup>22)</sup>, 이 응답자들은 전형적인 대학생들로서 이들의 정보추구행태가 다른 대학생들과 크게 다르다고 할 수 없다. 따라서 응답자들이 동일한 맥락에서도 상이하게 보이고 있는 정보탐색의 전반적인 내용 및 개인차에 따른 감정과 인식의 변동과 정보원의 이용 등을 서술하는 것만으로도 전형적인 대학생들의 정보추구행태를 보다 깊이 이해하는 데 기여할 수 있을 것으로 기대하였다.

#### 4. 발견과 토론

본 연구에서 수집한 자기 보고서의 내용 분석은 과제에 관련된 대학생들의 정보추구 경험에 대하여 매우 자연스럽게도 풍부한 사례들을 보여주고 있다. 이들의 경험은 각각 매우 일화적(anecdotal)이고 계량화되지는 않았지만, 대체로 몇 가지 주요한 특성으로 범주화될 수 있었다. 주요한 발견을 몇몇 응답의 사례와 함께 서술하는 방식은 Westbrook이 여성학 연구자의 정보요구와 경험을 연구하면서 채택하였는데<sup>23)</sup>, 본 연구에서는 사례를 인용함으로써 통계 데이터 속에 용해되지 않은 응답자들의 매우 개별적인 행태를 보여준다는 특성을 지니고 있다. 또한 연구자가 지적한 사항이 아니라 응답자 자신들이 중요하다고 생각한 정보추구 행태의 매우 다양한 측면을 관찰할 수 있다는 점에서 보다 큰 의미가 있다고 할 수 있다.

주요한 발견은 앞에서 제기한 연구문제와 관련하여 정보추구의 상황 인식과 감정, 정보추구의 장애요인, 정보추구의 과정과 전략 및 정보원의 이용이라는 측면에서 검토해 보도록 한다.

22) Case, *op. cit.* p.190.

23) Lynn Westbrook, "Information Needs and Experiences and Scholars in Women's Studies : Problems and Solutions," *College & Research Libraries* (2003), pp.192-209.



#### 4.1 정보추구의 상황 인식과 감정

정보추구자들이 정보추구가 진행됨에 따라 감정의 변동을 경험하게 됨은 Kuhlthau가 제시한 정보탐색과정 모델에서 매우 구체적으로 정리되었고, 이후의 연구에서 많이 참조되었다<sup>24)</sup>. 예를 들어, Jette Hyldeg?d는 맥락에 따른 정보행태의 역동성을 검증하기 위하여 흔히 개별적 과정으로 인식되고 모형화되었던 정보추구 과정의 협력적 측면을 연구하였다. 그는 덴마크의 왕립문헌정보학대학원에서 개인이나 그룹으로 과제를 작성하는 정보학 전공 석사과정 학생 여덟 명을 대상으로 연구를 수행하면서, Kuhlthau의 모형을 따라 두 달 여에 걸친 정보추구과정의 상이한 단계들을 따라 구조화하였고, 불확실성, 혼란, 낙관, 좌절, 안도 및 만족과 같은 인지적 혹은 정서적 요소들을 검토하였다고 보고하였다<sup>25)</sup>.

본 연구의 응답자들은 동일한 맥락에서 정보를 추구하기 시작하면서 매우 상반된 반응과 태도를 보였다. 대부분의 응답자들은 대체로 과제에 대한 이해의 부족에 따른 막연함, 불안함, 혼란함, 어려움, 부담감 등의 부정적 느낌을 드러내는 한편, 일부 응답자들은 동일한 과제를 이해하는 것이 어렵지 않다고 생각하였고 기대감과 같은 긍정적인 느낌으로 시작하고 있음을 알 수 있다. 즉 동일한 과제를 수행하는 맥락에서도 느낌의 개인차는 양극단에 존재함을 보여주고 있다. 과제를 부여받고 정보추구를 시작하기 전 단계에서 응답자들이 가장 자주 언급한 느낌은 ‘막막함’이었다. 이들은 과제 수행을 위해서 반드시 정보를 추구해야 하지만 아직 정보추구의 방향과 초점이 생성되지 않은 상황에 있고, Vakkari, Pennanen, Serola가 과제기반 정보검색의 모델을 테스트하면서 지적한 것처럼, 탐색자는 초점을 생성하기 이전 단계에서 업무 과제를 적절하게 이해하고 구성하지 못하며, 따라서 그것을 달성하기 위해 어떤 종류의 정보가 필요한지 구체적으로 알지 못하기 때문에<sup>26)</sup>, 다음과 같이 응답자들이 갖는 ‘막연한 느낌’이라는 반응은 매우 자연스러운 것이라고도 할 수 있다 한편 과제에 대하여 긍정적이었던 응답자들도 정보추구가 실제로 시작된 이후에는 확신의 결여나 당혹감 같이 태도나 생각의 변화를 경험하게 되었다. 이는 동일한 맥락에서 시작되는 정보추구의 과정이 매우 개별적인 동시에 가변적일 수 있음을 암시하는 것이다(인용된 사례의 밑줄은 연구자가 추가함).

24) Carol C. Kuhlthau, *Seeking Meaning : A Process Approach to Library and Information Services*(Norwood, NJ : Ablex, 1993).

25) Jette Hyldeg?d, *Context Based Information Behaviour and Social Interaction*, 2003, <<http://www.db.dk/jh/hciresearchforumhandout.pdf>> [cited 2004. 5. 11]

26) Petti Vakkari, Mikko Pennanes and Sami Serola, "Change of Search Terms and Tactics While Writing a Research Proposal: A Longitudinal Case Study," *Information Processing & Management*, Vol.39(2003), p.448.

응답자 14: “과제를 부여받고 처음에는 과제를 잘 이해할 수 없어서 막막하기만 하였다.”

응답자 8: “과제를 하려는 행동은 아직 없고 구체적으로 어떠한 행동을 해야 하는지 인식하지 못하고 막연히 과제에 대한 생각만 하다가... 어떻게 시작해야 하는지 시작조차 하기 힘들었고 시작이 힘들어서인지 불안함과 하기 싫은 생각이 더 앞섰다.”

응답자 13: “처음 과제를 부여받았을 때에는 과제에 대하여 크게 어렵다고 느껴지지 않았다. 한편으로 나 자신 또한 항상 정보를 이용하는 입장이면서도 그동안 그 과정에 대해서는 깊게 생각해 보거나 신경을 쓴 적이 없었는데, 오히려 새로운 사실들에 대해서 알 수 있게 될 것 같아 약간의 기대감이 들기도 하였다.”

응답자 4: “과제를 받고 난 후 처음에는 과제를 이해하는 것이 어렵지 않았고 생각보다 쉬운 과제라고 생각되어 큰 부담을 느끼지 않고 과제를 시작할 수 있었다. 그러나 주제를 잡고 정보를 찾기 위한 검색을 하면서 생각지도 못한 난관에 부딪혔다. 그것은 생각보다 원하는 자료가 없었던 것이고, 생각했던 키워드 검색을 통해서 검색되는 자료가 많지 않았기 때문에 과제수행을 잘 할 수 있을지 걱정이 앞섰다.”

## 4.2 정보추구의 장애 요인

정보추구에 개입된 중대한 장애 요인들 중의 하나는 시간의 제한으로, 응답자들의 감정 변동 및 실제적 추구행태에 영향을 미치는 것으로 보였다. 과제의 시한에 대해 언급한 일부 응답자들은 공통적으로 초기 단계에서 과제 수행에 필요한 시간적 여유가 있음을 인식하고 안도감을 느꼈으며, 그 때문에 종종 즉각적으로 정보를 추구하기 시작할 동기를 갖지 못하기도 하였다. 그러나 구체적 행동 없이 시간이 흐름은 자연스럽게 압박감을 주는 요인으로 작용하게 되었다.

응답자 11: “과제를 부여받았을 때 머리 속에서 대강 과제가 어떤 것인지 알 수 있었지만 별로 구체적으로 과제에 대하여 생각하지 않았고, 과제가 어렵고 막막하다는 생각뿐이었다. 또한 과제를 5월 1일 받았는데, 제출일은 6월 12일이라 시간적 여유가 많다고 느꼈기 때문에 급히 서두르지도 않았다.”

응답자 12: “과제를 부여받았을 때에는 과제에 대한 이해가 부족하였기 때문에 아주 일시적으로 과제를 해야 한다는 부담감과 혼란스러움을 느꼈지만, 다시금 과제 기한일이 여유로웠기 때문에 시간 압력을 덜 느끼게 되어 안도감과 조금의 안일한 태도까지 갖게 되었다.”

정보추구의 장애 요인들 가운데에는 물리적 접근의 어려움이 언급되었다. 대부분의 응답자들이 대학도서관의 시설, 자료 및 서비스를 이용하였지만, 국회도서관이나 국립중앙도서관과 같은 외부의 도서관을 이용하기도 하고, 집에서 정보검색을 수행하기도 하였다. 응답자들 가운데 일부는 입식 검색 터미널의 불편, 도서관 개관 시간의 제한, 이미지나 워드 처리에 관련된 PC 기능의 문제점 등 시스템이나 시설 사용의 어려움이나 원문 접근 혹은 입수의 어려움 등을 경험하였다.

응답자 5: “학교 연속간행물실에서... 친구 옆의 검색대에서 국회도서관에 연결을 시도하는데 계속 실패 했다. 친구의 컴퓨터는 잘 되는데 내 컴퓨터는 안 되자 괜히 화가 나면서 짜증이 났다. 그 검색대는 서서 자료를 찾는 것이라서 다리도 아파오고 있었다. 계속 연결은 안 되고 짜증은 최고조에 다다랐다. 끝내 연결은 되지 않았고, 결국 친구와 5층 전자정보관으로 자리를 옮겼다.”

응답자 15: “일단 집에서 국회도서관 사이트에 접속하여 연구목록을 검색하고 리스트를 작성하였다. 대학도서관 이용자의 연구는 다양하고 양도 많아 찾기가 어려웠지만 집에서는 이미지 프로그램을 다운 받아도 연구 내용을 이미지로 볼 수 없었다. 어디서, 어떻게 해야 할지 난감하였고 그래서 다시 한번 동기들의 조언을 받아 전자정보관 5층에서 이미지로 볼 수 있음을 알았다. 그러나 이미지 검색을 할 때 논문 글자의 사이즈가 너무 작아 눈이 아팠다. 이미지 작성 시 검색할 때 글씨 사이즈를 조절할 수 있도록 했으면 좋겠다는 생각을 했다. 또 전자정보관 5층의 국회도서관 사이트 검색용 PC에서는 워드 작업을 할 수 없었다. 그래서 이미지 파일을 보며 리포트 작성을 직접적으로 하지 못하였고, 워드패드로 메모하고 내 메일로 보내 다른 PC에서 리포트를 작성해야 했다. 이 과정이 매우 번잡하고 귀찮은 과정이었으며 국회도서관 검색용 PC에서도 워드 작업을 할 수 있도록 했으면 한다.”

응답자 21: “정보를 검색하기 위해선 학교도서관의 검색 PC를 이용해야 하는데 직장을 다니는 상황이기 때문에 학교에 설치되어 있는 국회도서관 검색 PC를 이용하는 것이 무척 어려웠다. 학과수업이 끝나고 나면 도서관은 문을 닫고 또 어렵게 시간 내에 검색을 하고나면 전자정보관이 문을 닫아서 보통 힘이 든게 아니었다. 더구나 처음 원문 검색을 하고 인쇄를 해봤기 때문에 어리둥절하고 어떻게 해야 하는지 몰라 너무 난감했다.”

응답자들에게서 주목할 만한 행태의 특성은 전자형 원문을 접하더라도 많은 경우 본문을 프린트하여 본다는 사실이다. 여기에는 비용 문제가 개입하여, 몇몇 학생은 방대한 분량의 학위 논문을 프린트하기 위하여 상당한 비용을 지불한 것을 보고 하였고, 원문의 접근 여부 결정 혹은 적합성의 판단에도 영향을 미쳐 일종의 장애 요인이 되고 있음 알 수 있었다.

응답자 49: “... 자료가 너무 없어서 답답했다. 그나마 발견한 가장 적합한 <인터넷 이용자의 이용행태 연구, 김영한, 경북대학교, 2000>은 유료였기에, 돈이 든다는 점에서 ‘구입을 할 것인가’를 놓고 고민에 휩싸였다. 인터넷 이용자에 대한 적합한 서지사항이 더 있다면, 구입을 하기로 결정했다.”

응답자 12: “2가지의 논문을 전문으로 보아야 하는데 이중 하나가 찾으려는 정보와 너무 정확하게 일치해서 일시적으로 흥분한 탓에 유료로 다운 받은 그 자료가 인터넷 상에서의 소비자가 아닌 일반적 소비자에 대한 논문이란 사실을 알게 되었다. 그래서 처음 잡은 포커스와 다른 논문을 리뷰하게 되었는데, 다시 다른 논문을 검색하고 싶지만, 유료로 다운 받은 것이 너무 아까워서 그냥 리뷰하기로 마음먹었다.”

응답자 10: “인터넷으로는 문헌의 전문을 보는 데에 한계가 있었기 때문에 국립중앙도서관 학위논문관에서 직접 책을 찾아서 복사해서 리뷰를 하였다. 날씨가 더워서 직접 가는데 조금 힘이 들었다.”

한편 주목할 만한 것은 응답자들이 대부분 문헌정보학과 4학년임에도 불구하고 도서관에서 제공하는 원문제공 서비스나 주요한 색인, 초록 및 전문 데이터베이스에 대하여 잘 알지 못하기도 한다는 것이었다. 더욱이 여러 학생들이 검색 방법과 검색어 선택의 어려움을 지적하거나, 연구논문의 개념을 ‘학위논문’이라고 제한적으로 이해하기 때문에 검색이나 원문 접근의 어려움을 겪기도 한다는 것 또한 매우 흥미로운 사실이었다.

응답자 1: “국립중앙도서관에서 학위논문을 검색하고, riss4u.net에서 대학의 소장자료를 찾아보며, 처음에는 원시적인 방법으로 논문을 복사하려고 했다. 하지만 시간적 여유도 없고, 경제적 사정도 있고, 이래저래 미루던 중 집 근처 선경도서관을 찾아가게 되었다 그곳에서.. 원문 서비스를 제공받을 수 있다는 것을 알게 되었고, 그 서비스를 이용했다.”

응답자 7: “... 대학생이라는 집단을 주제로 하여 탐색을 시작하였다. 우선 국회도서관의 목록을 검색해 보았다. 검색어의 선택에 있어서 많은 어려움을 또한 겪게 되었다. 솔직히 논리

연산자를 이용한 불리안 검색 방법에 익숙하지 않았기 때문에 어떤 검색어를 입력해야 내가 찾고자 하는 정보에 가까운 검색 결과가 나타날지 잘 알기 어려웠다. 그래서 처음에는 통합적인 범위를 설정하고 무작정 ‘정보요구’, ‘이용자 연구’, ‘정보이용자’, ‘대학생의 정보요구’, ‘대학생의 정보이용’, ‘정보추구행태’, ‘대학생의 정보추구행태’, ‘정보이용자 연구’ 등의 다양한 검색어를 입력해 보았으나 적합한 결과를 찾기 힘들었다. 그래서 검색 범위도 점점 좁혀 나가며 검색을 계속하여 석박사학위논문을 범위로 설정하여 검색어에 ‘대학생’이라는 키워드를 입력한 결과 총 1887건이 나타났고, 그 중에 적합한 문헌을 검색하던 중에 일상을 통해 본 대학생의 정보요구라는 적합한 연구문헌을 찾을 수 있었다...”

응답자 9: “... 도서관 홈페이지로 들어가서 먼저 학위논문을 ‘정보요구’란 키워드로 검색하였다. 2건이 나왔는데 모두 1980년대의 연구결과여서 매우 실망스러웠다. 학교에 있는 학술잡지에 실린 기사 내용 중에 정보요구에 관한 것을 알려고 했는데 도저히 찾지를 못해서 연속간행물실 조교누나에게 물어보았다. 그랬더니 연속간행물실에서 근무하는 학생이 항상 목차 입력하면서 목차를 검색하는 방법을 모른다고 하며 조금 어이없어 했다.”

응답자들은 과제와 관련하여 소개된 데이터베이스를 이용하면서도 위에 서술한 것처럼 시스템 사용의 미숙함, 검색어나 자료형태 선택의 문제 특히 해외 데이터베이스에 대한 낯설음 등과 같이 다양한 문제에 직면하여 검색에 실패하는 경우가 빈번하였고, 그에 따라 좌절감이나 짜증과 같이 매우 부정적인 반응을 보였다.

응답자 2: “해외논문을 검색하려면 여기에 따른 정확한 키워드를 알아야 하는데, 그 단어를 아는 것이 아주 어려웠다. 그리고 여러 가지 검색 방법을 제대로 이해하지 못하고, 검색을 실행하여 거의 결과물을 얻을 수 없었다. 그 과정에서 매우 낙심하게 되어 제대로 검색을 할 수 없었고, 결과적으로 주제와 무관한 결과물 밖에 얻을 수 없었다.”

응답자 3: “결국 주제를 다시 의사들의 정보요구, 정보추구행태로 변경하여 다시 탐색을 시도해 보았다. 처음 대학생 집단을 대상으로 하여 탐색할 때보다 검색이 어려웠으며 조건에 맞는 결과를 탐색해 내는 것이 굉장히 까다로웠다. 여러 개의 검색 식을 만들어 검색해 보았으나 두 세 개의 연구 자료만 검색될 뿐 그 이상의 검색은 계속적으로 실패하였다...”

응답자 47: “... 어떻게 OCLC로 들어가서 OCLC FirstSearch를 할 수 있게 되었다. 그래서 검색란에 내가 선택한 주제에 맞는 키워드를 적었다. 그곳에 쓴 단어는 user, social, research, information, need, action 등을 적었다. 그 결과 검색결과가 없었다. 그래서 하나씩

지워나가면서 논문들을 검색하였다. 그러나 모든 게 영어라 논문을 간단히 분석하는 것조차 힘들었다. 특히 사회과학 정보이용자 정보는 찾기 힘들고 자료수도 매우 적었다. 처음에 6개의 키워드로 시작해서 마지막엔 user, social로 쳐보니까 496개의 정보가 검색되었다. 그것을 대충 읽으면서 넘어갔지만 적지 않은 시간이 지났다...”

### 4.3 정보추구 과정과 전략

정보추구의 과정은 직선적이거나 평면적이지 않으며, 시작에서 종료까지의 전 과정에서 사람들은 다양한 감정의 변화를 경험하기도 하고, 점차 정보추구의 전략을 다듬어나가게 된다.

Gaslikova는 ISIC 98 참가자들이 논의한 내용에 따라, 문제해결 과정의 삼 단계를 정리하였는데, 첫째 단계에서는 문제에 관한 지식이 일반적이고 단편적이며, 정보추구자는 아직 명확하게 문제를 말할 수 없고, 자기 문제를 해결하는 데 어떤 구체적인 정보가 필요한지 정의할 수 없고, 두 번째 단계에서는 자기 문제에 대하여 보다 정확하고 구조화된 개념을 갖게 되며, 필요한 정보원을 파악하고 직접적이며 과제 중심적 추구를 수행하며, 마지막 단계에서는 입수한 결정을 검토하고, 연구 주제에 관련된 추가적 정보를 찾는다고 하였다<sup>27)</sup>. 본 연구의 응답자들도 과제를 진행하면서 어떤 형태로든 결과물을 얻고, 이를 평가하면서, 차후의 전략을 수정하거나 다듬어가는 구조화의 과정을 보여주었다.

응답자들은 종종 결과물의 유용성에 대한 개인적이고 주관적인 평가에 따라 좌절과 같은 부정적 감정을 표출하기도 하였지만, 이 과정이 자발적인 학습의 기회가 되기도 하였다. 즉 실패나 시행착오를 경험하면서 자신의 전략을 수정하거나 전환하면서 정보추구의 과정을 다듬어 나가고, 결국은 목표에 도달하고 있음을 알 수 있었다.

응답자 13: “ ... 인터넷 이용자의 정보요구나 정보추구행태에 관련된 연구에 대해서 결과물을 찾았을 때에는 너무나 반갑고 기뻐으며 안도감도 느낄 수 있었다. 그러나 적절하지 않은 결과가 나왔을 때에는 짜증도 나고, 실망스럽기도 했을 뿐만 아니라 조바심이 나기도 했다. 이 과정에서 주제와 관련이 있지만 원문을 볼 수 없는 경우가 있을 때에는 특히 속상하고 안타까운 마음이 컸다.”

응답자 8: “결과물을 찾았는데 처음엔 내가 원하는 자료라고 생각했는데 자세히 보고 분석하니 내가 원하는 자료가 아니라고 느껴질 땐 실패감과 정보추구 과정의 정지점이 되기도

---

27) Gaslikova, *op. cit.* p.2

하였고, 다시 정보추구의 사이클로 되풀이되었다. 주로 공강시간을 이용하거나 수업시간 전에 자료를 찾는 일이 있어서 시간의 압력으로 인해 정보탐색이 실패로 이어질 때가 많았다. 적절한 자료를 찾아냈을 때에는 진짜 적절한 자료가 맞는지 두려움도 느껴지기도 했지만 그런 감정보다는 찾아낸 것에 대한 통쾌감과 반가움이 앞섰다. 하나의 자료를 찾는 데도 많은 시간이 걸려서인지 적절한 자료를 찾아냈을 때에는 더없이 기뻐다.”

응답자 4: “... 국내의 연구 자료를 찾는 데는 얼마의 시간이 걸리지 않았지만 검색어만 영어로 잘 변환하면 어렵지 않을 거라고 생각했던 해외 연구자료는 찾는 것이 생각보다 너무 어려웠다. 국내 연구 자료를 찾는데 이용한 검색어들을 영어로 바꾸어 검색을 했으나 검색결과에 나오는 자료들은 원하는 자료가 없었고, 검색어에 의한 결과가 나오지 않는 경우도 많아서 신경질이 나기도 했다. 그러나 꾸준히 검색어를 새로 조합하여 검색한 결과 결국엔 원하는 자료를 얻을 수 있었고...”

응답자 14: “자료유형은 학위논문으로 지정하고 서명 키워드로 ‘소비자’, ‘정보요구’, ‘정보추구’ 등을 넣고 검색하였더니 원하는 자료를 얻을 수 없었다. 그래서 논문집이나 학회지에 실린 논문들을 찾기 시작하였다. 처음에는 ‘문헌정보학논문집’이나 ‘한국문헌정보학회지’, ‘한국문헌정보학회 학술발표논문집’ 등을 살펴보았다. 그러나 ‘소비자’에 관한 논문들을 찾아볼 수 없었다. 낙심하고 아무런 진전이 없어 한탄하였다. 다시 대상 집단을 바꿀까 하는 등 이런 저런 생각들을 하였다. 그러다가 내가 잘못 생각하였다는 것을 깨달았다. 논문집이나 학회지를 고를 때 ‘문헌정보학’에 관한 논문을 찾은 것이 실수였다. 대상 집단이 ‘소비자’이니까 학문의 성격상 경영학과 계열의 논문집을 찾아야 했다... 이렇게 해서 마침내 79개 정도의 국내, 해외 논문들을 찾을 수 있었다.”

Atwood와 Dervin은 캘리포니아주의 주민들을 대상으로 한 시민정보요구를 분석한 연구에서 이들이 정보요구를 인식하는 과정에서 “결정을 내릴 필요, 장애의 출현, 응답자가 거의 또는 전혀 통제할 수 없는 문제 상황”이라는 세 가지 종류의 격차를 경험한다는 사실을 보고한 적이 있다<sup>28)</sup>. 본 연구의 응답자들도 정보추구의 어느 시점에서 어떤 형태의 격차를 경험하면서 좌절이나 낙심과 같이 부정적 느낌을 갖게 되면, 정보추구를 잠정적으로 중단하거나 지연시키는 반응을 보이기도 한다. 그러나 기한 내 과제 수행이라는 맥락의 특성에 따라, 결국은 정보추구를 재개해야만 했고, 이런 경우 문제가 해결되기보다는 시간적 압박이라는 요인이

28) R. Atwood, and B. Dervin, *Challenges to Sociocultural Predictors of Information Seeking : A Test of Race vs. Situation Movement State. In Communication Yearbook*, Vol.5, edited by M. Burgoon.(New Brunswick, NJ : Transaction Books, 1982), pp.549-569. Case, 2004,에서 재인용, p.204

더 추가되는 상황에 직면하게 되었다. 한편 Case는 도서관의 전형적인 이용자는 비직선적 탐색 패턴을 보이면서, 손쉬운 방법을 채택하고, 처음에 결정하였던 것을 일부 번복하며, 최종적으로는 탐색과정을 서둘러 끝내버린다고 지적하였다<sup>29)</sup>. 본 연구의 응답자들 가운데에도 만족할 만한 상태로 정보추구를 종료하는 사람이 있는가 하면, 부적절하거나 불충분함을 자인 하면서 어쩔 수 없이 종료하는 사람이 있었다. 이들이 종료 단계에서 느끼는 감정은 과제수행의 정도를 스스로 어떻게 평가하는가에 따라 다양하게 나타났지만, 일부 응답자들은 시간의 제한으로 인해 매우 불만족한 상태에서 불가피하게 종료할 수밖에 없었다.

응답자 12: “... 시간은 시간대로 지나가면서 긴진 것이 없다는 생각에 하기 싫은 생각도 들고 조금한 생각마저 들었다. 국내 정보원에서는 내가 원하는 자료를 도저히 찾을 수 없다는 결론에 이르고 말았다. 다시 원점으로 돌아가게 된 것이다. 그래서 조금은 낙심하게 된 탓에 과제를 다시 미루고 말았다. 다시 과제를 해야겠다는 생각이 들었을 무렵 이미 기한은 10일 앞으로 다가온 후였다. 아직도 여유가 있다는 생각을 하고 싶었지만, 과제는 단순히 정보를 찾는 데서 그치는 것이 아니라, 원문을 읽고 리뷰를 하고 탐색과정에 대한 기록의 정리도 해야 하기 때문에, 손이 많이 거친다는 것을 알게 되었다. 그래서 처음 과제를 하기로 마음먹었을 때보다는 조금 더 신속하고 단시간에 정확한 정보를 찾아야 한다는 압박감이 생기게 되었다.”

응답자 14: “... 논문을 찾기가 어려웠던 만큼 다 찾고 나서의 뿌듯함도 컸다. 그러나 내가 찾은 논문들이 과연 과제의 초점에 맞는 내용의 논문들인지도 걱정이 되었다.... 연구의 리뷰까지 마치고 과제를 모두 완성하자 과제를 수행하면서 느꼈던 정신적 중압감들이 사라지면서 기분이 상쾌해졌다. 며칠 동안 과제를 수행을 위하여 필요한 자료를 찾는 데 시간을 소요하고, 또 그 과정이 수월하지만은 않았기 때문에 뿌듯함은 더욱 컸다. 또 나 자신이 직접 정보이용자가 되어 수행했던 정보추구의 과정들을 되짚어 볼 수 있는 좋은 경험이 되었다.”

#### 4.4 정보원의 이용

과제의 수행을 위한 정보추구에서도 사람들은 비공식 대인 정보원을 맨 처음으로 접촉하는 것으로 보였다. 대다수의 응답자들이 맨 처음 이용한 정보원으로 친구를 들었고, 모든 응답자들이 정보추구의 전체 과정에서 한 번이라도 친구와의 커뮤니케이션을 언급하였다. 응답

29) Case, *op. cit.* p.26.



자들이 정보추구를 시작하는 단계에서 과제의 내용과 범위를 이해하기 위하여 친구에게 조언을 구하는 한편, 검색어의 선정이나 검색의 범위 제한, 정보원의 이용방법 등을 배우는 것과 같이 정보추구를 다듬는 과정에서 친구와의 대화에 의존한다는 것은 최근 정보추구의 연구에서 사회적, 상황적 차원뿐만 아니라 협력적 차원을 탐구하는 경향을 관찰한 Hyldeg?d이 지적한 바대로<sup>30)</sup>, 개인의 정보추구행태를 이해하기 위하여 동일한 맥락에 있는 다른 정보추구자들과의 관계가 보다 깊이 이해되어야 함을 암시한다고 할 수 있었다.

응답자들이 친구와 빈번하게 커뮤니케이션을 시도한 것은 과제의 진행 속도 혹은 방향이 타당한가에 대한 확신을 얻고, 동일한 상황에서의 위안을 얻기 위한 것으로 보였다. Juliens와 Michels가 Joe라는 한 개인의 일상생활의 정보행태를 심층적으로 분석하면서, 그가 여러 경우에 “사회적 관계”를 발전시키기 위하여 대인 정보원을 접촉함을 관찰하였던 것과<sup>31)</sup> 상당히 유사한 맥락이라고 할 수 있었다.

응답자 6: “친구들과의 대화를 통해서 내가 선택한 집단과 친구들이 선택한 집단이 중복되는 것이 없었다는 데에 깊은 안도감과 내가 선택한 집단이 꽤 신선한 집단이라는 생각이 들어 자료에 대한 불안을 잠시 잊고 뿌듯함을 느꼈다.”

본 연구의 응답자들은 정보추구의 과정에서 다양한 정보원을 이용하지 않았고, 대부분 국회도서관의 정기간행물 기사색인 데이터베이스와 원문검색 시스템, 한국과학기술정보연구원의 INFO 데이터베이스, 한국교육학술정보원의 riss4u.net 등과 같이 연구자가 수업시간에 소개한 서너 가지의 정보원에 전적으로 의존하고 있었다. 더욱이 대부분이 데이터베이스의 사용경험이 없어, 탐색에 많은 어려움을 겪었음을 보고하였다. 과제를 진행하는 과정의 어떤 시점에서 교수를 정보원으로 이용하여 지원을 요청하거나 커뮤니케이션을 시도한 응답자의 수는 극히 적었다.

응답자 11: “OCLC와 www.riss4u.net에서 탐색을 했는데 단 하나의 논문도 찾지를 못했다. 너무 힘들었고 난감했다. 그래서 며칠간 더 탐색을 하다가 도저히 내 힘으로는 안 될 것 같아서 교수님께 메일을 썼다. 교수님께서 답 메일을 보내주셨는데 그 메일이 매우 도움이 되었다. 교수님 말씀대로 학교의 데이터베이스에서 OCLC FirstSearch에서 Wilson Select Plus에서 논문 4편을 찾을 수 있었다. 또한 검색어도 professor만을 고집해서 탐색했던 나에게 교수님께서 제시해주신 검색어 faculty, faculties가 논문을 찾게 해주었다.”

30) Hyldeg?d, *op. cit.*

31) Juliens and Michels, *op. cit.* p.558.

한편 정보원으로서 인터넷의 영향력에 대해 많은 연구들이 다루었지만<sup>32)</sup>, 본 연구의 응답자들 가운데에서는 단 한 사람만이 naver.com에서 관련 주제를 검색함으로써 정보추구를 시작하였다. 스웨덴의 Anders Hektor는 업무와 관련되지 않은 일상생활의 정보활동에서 인터넷은 보다 편리한 다른 정보 시스템이 당면한 문제를 해결하지 못할 때, 그리고 그것이 가장 편리한 정보 시스템으로 여겨질 때 사용되는 정보원이라고 하였는데<sup>33)</sup>, 이 특정한 응답자는 유일하게 수업시간에 소개된 정보원들 외에 간호사인 언니에게서 정보를 구하였고, medic.or.kr, 엠디하우스와 같이 다양한 인터넷상의 정보원을 이용하였음을 보고하였다.

사서에 대한 의존 또한 매우 적었다. 응답자들 가운데 한번이라도 정보원으로서 사서를 이용한 응답자는 열명 미만이었으며, 다른 사람들이 사서의 유용성을 특별히 언급하지 않았던 반면에 한 응답자는 사서에 대한 부정적인 인상을 확인하였다.

응답자 1: "... 사서선생님은 디지털 자료실에 가서 찾아보라고 했다. 디지털 자료실에 가서도 도움을 요청했으나 별로 반응이 없었다. 참고면담의 중요성을 아는 것인지 모르는 것인지 내가 하려는 말을 제대로 듣지도 않고 컴퓨터를 가리키며 저기 가서 찾아봐라..."

이 응답자가 지적한 내용은 존스홉킨스 대학 도서관의 이용자를 대상으로 집중그룹 인터뷰를 수행한 Massey-Burzio가 언급한 내용과 놀랄 만큼 일치하고 있다

"도서관 이용자들은 정보 데스크를 매우 비우호적이고 도움이 안 된다고 보고 있다. 이 도움이 안 된다고 하는 것은 대부분 도움이 되는 것에 관심을 갖지 않는다는 것으로 묘사된다. 정보 데스크 직원들은 자주 "그냥 스크린을 보시오"라고 말하는 것으로 묘사된다. 학생들은 자기들이 무슨 말을 들었는지 기억해서 같은 결과를 얻는 것에 대해 어렵다고 생각하면서, 정보 데스크 직원이 설명해 주기 위해 자기들과 함께 컴퓨터로 가주지 않는 것을 불평한다."<sup>34)</sup>

32) Jarkko Kari, and Reijo Savolainen, *Web Searching in the Context of Information Seeking in Everyday Life: The Cases of Civic and Spiritual Action -- A Research Proposal*, 2001, <<http://www.uta.fi/~csjakar/kari-savolainen.pdf>> [cited 2004.5.14] ; Dania Bilal and Joe Kirby, "Differences and Similarities in Information Seeking : Children and Adults as Web Users," *Information Processing & Management*, Vol.38(2002), pp.649-670.

33) Anders Hektor, *Information Activities in Everyday Lives : Seeking, Gathering, Communicating, and Giving Information on the Internet*, 2002, <<http://www.nita.uu.se/kontakt/anders/ISIC2002.pdf>> [cited 2004. 5. 11]

34) Virginia Massey-Burzio, "From the Other Side of the Reference Desk : A Focus Group Study," *Journal of Academic Librarianship*, Vol.24, No.3(1998), pp.208-215.

## 5. 결 론

본 연구의 발견은 일정 기한 내 과제의 수행이라는 제한된 맥락 안에서 정보를 추구하는 대학생의 행태에 여러 가지 흥미로운 사실을 보여주고 있다. 본 연구에서는 자기 보고서에 서술된 매우 개별화된 개인의 정보추구 행태를 분석함으로써 통계 수치 안에서 계량화되거나 일반화되지 않은 특성을 보다 자유롭게 이해하고자 하였는데, 개개인의 행태는 동일한 맥락 안에서 다양하게 나타나는 한편 몇 가지 공통적인 특성으로 수렴되고 있음을 알 수 있다.

첫째, 응답자들은 동일한 맥락, 즉 동일한 과제와 시한을 갖는 상황에서 정보를 추구하기 시작하면서 부정적 태도와 긍정적 태도의 양극단에 존재하는 매우 상반된 반응을 보였다. 대부분의 응답자들은 정보추구의 시작 단계에서 막연함과 막막함을 인식하였고, 실제 정보를 탐색하는 과정에서 자신감보다는 확신의 결여, 당혹감, 짜증, 좌절감 등 다양한 부정적 감정이 지배적인 경험으로 나타났다.

둘째, 정보추구의 과정에는 시간의 제한, 물리적 접근의 어려움, 비용의 문제, 서비스나 정보원에 대한 지식의 결여, 검색 능력의 제한 등과 같은 장애요인이 관찰되었다.

셋째, 정보추구의 과정에서 응답자들은 결과물을 개인적으로 평가하면서 다양한 감정의 변동을 경험하였다. 이들은 또한 실패와 시행착오를 거치면서 탐색방법을 수정하거나 전환하는 등 전략을 다듬어나가고, 학습의 기회로 삼는 구조화의 과정을 보여주었고, 결국은 목표에 도달하였다.

넷째, 정보추구 시 친구에 대한 의존도가 가장 높아 비공식 대인정보원에 대한 선호를 확증하였고, 동일한 맥락에 처한 정보추구자들의 협력적 행태를 연구할 필요를 암시하였다. 이들은 수업시간에 소개된 몇 개의 기관 정보원이나 데이터베이스를 집중적으로 이용하였고, 인터넷, 교수, 사서 등의 정보원에 거의 의지하지 않았다.

본 연구는 그동안 국내에서는 사실상 다루어지지 않았던 전형적인 대학생들의 정보추구행태를 관찰하고 서술하는 데서 그치고 있다. 주요한 사례의 소개와 내용 분석이라는 방법을 채택함으로써 대학생의 정보추구행태에 대한 체계적, 계량적인 일반화를 시도하지 않았다. 또한 상기한 것처럼 이들의 행태를 분석함으로써 노출되는 몇 가지 문제점을 해결하기 위하여 도서관 서비스의 개선, 참고사서의 역할 변화, 혹은 정보이용 교육의 필요성 등을 제안하지도 않는다.

그러나 이 특정한 응답자 집단이 앞으로 전문직 사서의 역할을 수행할 문헌정보학 전공 4학년들이라는 점을 고려할 때, 이들 자신이 도서관의 이용자로서 도서관의 각종 서비스나 정보원에 대한 지식과 실제적 이용 경험이 매우 적고, 본교의 대학도서관 외의 도서관들의 특

성과 기능 및 기관마다 보유한 고유한 정보자원에 대한 지식 또한 상당히 취약한 상태라는 것이 문제점이 되고 있음을 알 수 있다. 이들이 이용자에게 봉사하는 사서로서 갖추어야 할 전문적 소양을 계발하기 위해서는 이들 자신이 효율적이며 숙련된 도서관 이용자로서 다양한 경험을 가질 수 있도록 보다 체계적인 훈련과 평가가 필요할 것으로 보인다.

<참고 문헌은 각주로 대신함>

K C I