

정보행위 분석을 통한 정보서비스 개선에 관한 연구*

A Study on the Improvement of Information Services Based upon the Analysis of Information Behaviors

박현주(Hyun-Joo Park)**

【초 록】

정보접근, 획득, 이용자와 정보시스템과의 상호작용과 관련된 내용 중심으로 연구된 이용자 연구는 변화된 정보 환경에서 정보획득과 공유행위를 포함한 정보행위 관점에서 연구할 필요가 있다. Wilson의 정보행위 개념을 적용하여 도서관과 인터넷 환경에서 이용자 정보획득과 공유행위의 요구 및 동기, 과정의 내용을 분석하기 위해 질적 연구와 양적 연구의 통합적 접근을 시도하였다. 통합적 분석을 토대로 정보서비스 개선방안을 제시하였다.

【키워드】

정보행위, 정보서비스, 정보획득, 정보공유, 근거이론

【Abstract】

Study on users which was done centering information approach, acquisition and interoperability between users and information systems need to be studied in the perspective of information behavior including information acquisition and sharing behavior in the changing information environment. In order to analyze users' information acquisition and sharing behavior's demands, motives and processes in libraries and internet environments, integrated approach of both qualitative and quantitative study were tried by applying Wilson's information behavior concept. Plans for the improvement of information services were suggested on the basis of integrative analysis.

【Keywords】

Information Behavior, Information Service,

Information Acquisition, Information Sharing,
Grounded Theory

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

웹커뮤니티를 비롯하여 블로그, 인스턴트 메신저 등을 활용하여 다수 이용자와 동시에 의사소통이 가능한 인터넷은 인간 공통의 관심분야에 대한 정보획득과 공유를 위한 정보유통의 장으로서 확실하게 자리매김하였다. 도서관 정보자원이 아니더라도 정보를 찾고자 하는 사람들의 욕구를 충족시켜줄 수 있는 대체수단이 급속히 늘어나고 있다. 또한 이용자의 정보요구를 적절히 충족시켜 줄 수 있는 각종 대체 정보원들도 급속히 확산되고 있다.

과거에는 정보요구가 발생하면 필연적으로 도서관이나 정보센터를 찾았지만, 정보기술과 커뮤니케이션 수단의 발달로 필요한 정보나 지식은 시·공간에 제약과 구속을 받지 않고 이용할 수 있게 되었다. 현재 이용자들은 도서관 정보와 인터넷 정보를 명확하게 구분하면서 정보를 획득하지 않는다. 이용자에게 중요한 것은 정보원에 관계없이 가장 적합하고 손쉽게 정보를 얻을 수 있는 적시성과 적합성이다.

인터넷을 기반으로 하는 이용자 친화적인 정보시스템은 이용자의 정보획득과 정보공유를 더욱 용이하게 만들고 있다. 정보생산자는 자신이 가지고 있는 다양한 정보 전달 매체를 통해 이용자들에게 정보를 전달하고 공유한다. 이용자들은 자신이 원하는 정보를 찾기 위해 인

* 이 논문은 박사학위 논문의 일부를 요약·정리한 것임.

** 송의여대 문헌정보학과 전임강사(hjpark@sewc.ac.kr)

논문접수일자 : 2010년 2월 4일 논문심사일자 : 2010년 3월 2일 게재확정일자 : 2010년 3월 21일

터넷에 접속하고 원하는 정보를 찾으면 접속을 종료한다. 또는 자신이 원하는 정보를 찾지 못해도 접속하는 동안 다른 사람들에게도 유용하다고 생각되는 정보를 발견할 경우 그들에게 정보를 알려주는 새로운 정보공유 양상도 나타나고 있다.

전통적 커뮤니케이션 모델에서의 수동적이고, 단순한 정보소비자였던 이용자는 적극적으로 정보를 이용할 뿐만 아니라 직접 정보를 만들어내고 제공하는 정보생산자의 역할을 동시에 수행하게 되었다. 오늘날 인터넷 이용자들은 스스로 정보를 생산하고 공유하며, 자신이 필요로 하는 정보를 선택하고, 정보를 획득하기 위한 비선형적 정보생산자로서 그 위상이 변화되었다.

그동안 이용자연구는 정보접근, 획득, 이용자와 정보시스템과의 상호작용과 관련된 내용이었다. 인터넷과 정보기술의 발달로 오늘날 이용자는 정보를 생산, 전달, 공유하는 정보생산자로 변화되었으며, 웹 커뮤니케이션 방식이 확산되면서 이용자 '개인'간의 정보공유도 활성화되었다. 도서관은 이용자들 간의 커뮤니케이션을 통해 서로의 정보를 공유하는 형식의 정보서비스를 제공할 필요가 있다. 또한 변화된 정보환경에서 이용자 연구영역도 정보획득과 공유행위를 포함한 정보행위 관점에서 연구할 필요가 있다.

본 연구의 목적은 Wilson의 정보행위의 개념을 적용하여 도서관과 인터넷에서 이용자 개인의 정보획득과 공유행위의 요구 및 동기, 과정의 내용을 질적 분석과 양적 분석을 사용하여 규명함으로써 궁극적으로 도서관 정보서비스 향상에 기여할 수 있다.

1.2 연구의 방법

본 연구는 질적 연구와 양적 연구의 통합적 접근으로 질적 연구에서는 근거이론 방법을 통해 도서관과 인터넷 환경 하에서 정보획득과 공유행위를 분석하였다. 연구대상은 C대학의 대학생과 대학원생 중에서 본 연구의 목적을 이해하고 적극적으로 참여하기로 동의한 15명을 대상으로 하였다. 질적 연구의 자료 수집과 분석 단계는 면담 및 단계별 분석, 귀납적 자료분석을 수행하였다. 양적 연구는 질적 연구에서 도출된 정보행위 분석내용을 일부 조정하여 설문항목으로 정하고 설문조사를 수행하였다. 연구대상은 C대학의 대학생 170명, 대학원생 30명을 대상으로 설문조사를 수행하였다. 설문조사 분석은 빈도분석, 대응표본 t검정과 독립표본 t검정으로 분석하

였다. 또한 분산분석을 사용하여 과정별, 성별, 전공별로 정보행위의 유의한 차이를 검증하였으며 사후검정 방법은 DUNCAN 방법을 사용하였다.

본 연구는 질적 연구 방법 결과의 신뢰성과 객관성을 높이고 이론의 타당성을 강화할 수 있었으며, 자료수집과 접근법을 다양하게 하는 과정을 통해 한가지 상황에 대한 다양한 행위자의 관점을 반영하여 풍부한 자료를 얻을 수 있었다. 다만, 이 연구는 특정대학의 대학생과 대학원생을 대상으로 수행한 연구이기 때문에 모든 계층의 이용자 정보행위를 완전하게 반영하지 않은 제한적인 연구라는 한계를 가지고 있다.

2. 이론적 배경 및 선행연구

2.1 이용자 정보행위론

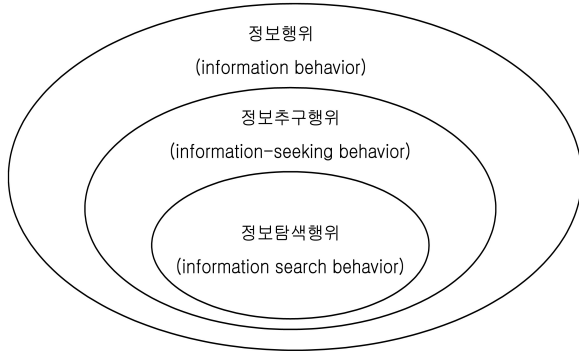
정보행위는 T. D. Wilson(1999)이 주장한 것으로 이용자가 자신의 정보요구를 인식하고 그 정보를 찾고자 탐색하며 탐색 후에 정보의 이용 및 전달하는 행동을 의미한다. Wilson은 정보탐색행위를 개인의 활동에만 국한시켜 해석하지 않고 정보교환이나 정보전달이라는 광범위한 범위까지 확장시킴으로써 '정보행위'를 전반적으로 다루었다.

정보탐색행위는 정보이용자가 인식한 요구의 결과로 발생한다. 이용자는 요구충족을 위해 공식적 혹은 비공식 정보원과 서비스를 요청하고 이용자의 요청을 받은 정보시스템은 적절한 정보를 제공한다. 제공받은 결과가 만족스러울 경우, 이용자는 이 정보를 사용하며, 불만족한 경우에는 재검색의 필요성을 인식한다. 또한 이용자는 다른 사람들과 정보교환을 하기도 하며 유용하다고 판단한 정보를 다른 사람들에게 전달하기도 한다.

Wilson은 정보행위와 정보탐색행위, 정보검색행위를 <그림 1>과 같이 구분하였다. 그는 정보행위를 인간의 커뮤니케이션 활동의 한 부분으로 정보와 관련된 행위, 즉 정보탐색과 정보추구행위를 모두 포괄하는 개념으로 간주하고 있다.

정보추구행위는 이러한 일반적인 정보행위 안에서 특히 사람들이 정보를 발견, 접근 및 획득하는 방법과 관련되어 있는 행위이다. 정보탐색행위는 정보추구행위 안에서 특히 다른 정보이용자와 혹은 컴퓨터 시스템과의 상호작용과 관련되어 있는 행위이다. 예를 들어 검색시

시스템을 이용하는 것은 정보를 획득하기 위한 방법 중 하나이며 이러한 정보탐색은 정보추구행위의 하위 단계라고 볼 수 있다.



〈그림 1〉 정보추구행위와 정보탐색행위의 연구 영역도

광의의 정보행위 개념으로 Wilson은 정보행위를 “정보 채널 및 정보원과 관련된 능동적이고 수동적인 정보추구와 정보이용을 포함하는 인간행위의 총체”라고 하였다. 정보행위는 다른 사람들과의 면대면 의사소통을 비롯하여 주어진 정보에 어떠한 주의를 기울이지 않고 무심히 TV의 광고를 보거나 하는 수동적인 정보의 수용도 포함된다. 또한 Wilson은 정보행위를 연구하는데 있어서 정보요구, 동기, 인지 그리고 감정(affect)은 매우 중요한 프레임워크이라고 강조하였다(Wilson 2000).

본 연구에서는 Wilson의 정보행위의 개념을 적용하여 도서관과 인터넷에서 이용자의 정보획득과 공유행위의 요구 및 동기, 과정, 인지, 감정의 차이를 밝히고자 한다.

2.2 선행연구

기존 연구를 분석해볼 때 대부분 연구자의 정보이용, 추구 및 획득 행태에 관한 것으로 나타났다.

김갑선(2006)은 근거이론 방법을 적용하여 임신부들의 정보추구경험과 관련된 개념 및 이들 개념들 간의 관계 규명을 통하여 임신부의 정보추구에 관한 구조와 과정을 밝힌 연구를 수행하였다. Rioux(2004)는 인터넷 환경 하에서 이용자가 정보를 획득하고 공유하는 행위에 대해 동기, 과정에서 발생하는 현상을 설명하였으며 근거이론 방법을 사용하여 분석하였다. 유재욱(2004)은 국내 대학도서관 학술연구정보 이용자를 대상으로 정보요구, 정보이용행태, 정보활용 능력을 중심으로 살펴보았다. 조사결과 이용자들은 도서관 이용에 관한 기본적인

안내정보를 많이 필요로 하고 있으나 대학의 온라인이나 오프라인 도서관시스템은 기본정보제공이 불충분한 것으로 나타났다. 윤정옥(2001)은 인터넷의 등장과 디지털 정보자원의 급증으로 변화하는 정보환경에서 한국과학기술정보연구원(KISTI) 정보이용자의 정보 수요와 정보추구 행태를 설문분석 하였다. 이해영(2001)은 인터넷 환경에서 이공계연구자들을 대상으로 면담 기법을 사용하여 정보탐색, 평가 및 이용에 대해 연구하였다. Erdelez(2000)는 웹 상에서 다른 사람들과의 정보공유행위를 증명하였으며, 공유행위가 자연스럽게 사회적이고 즐거운 정보행위임을 발견하였으며 이메일을 기반으로 정보공유가 이루어진다고 주장하였다. 인터넷 환경 하에서 이용자들의 정보공유 행태는 자신이 원하는 정보뿐만 아니라 다른 사람에게 유용한 정보도 다양한 매체를 통해 정보를 공유하는 새로운 성향이 발생한다. 오경목 외(1999)는 인터넷 이용자의 정보검색 성향에 관해서 정보검색 수준, 단순한 검색전략, 수동적 검색성향, 이용자 정보, 인터넷 이용자 행동 성향, 인터넷 이용자 평가 성향, 정보검색전략에 대해 로그와 인터뷰 방식으로 조사하였다. Choo 등(1999)은 인터넷에서 이용자의 정보획득의 유형을 4가지로 구분하였는데, 비의도적 찾아보기(Undirected Viewing), 의도적 찾아보기(Conditioned Viewing), 약식탐색(Informal Search), 정식탐색(Formal Search)이다. Ellis & Haugan(1997)은 근거이론 방법을 사용하여 노르웨이 산업 환경에 종사하는 기술자와 연구과학자의 연구과제 맥락을 연구하였다. Ellis(1993)는 근거이론 방법을 사용하여 사회과학자들의 정보 패턴에 관한 행위모델을 도출하였다. 면담기법을 사용하여, 영국 셰필드 대학 사회과학자 및 관련 연구자를 대상으로 하였다. Westbrook(1993)은 근거이론 방법을 사용하여 정보추구의 5가지 활동, 요구하기, 시작하기, 작업하기, 결정하기, 종료하기를 제시하였다. 결정단계의 결과에 따라 이용자의 정보요구가 만족되면 정보탐색과정은 종료된다. Westbrook의 모델은 현존하는 정보탐색과정 모델을 포괄할 수 있는 통합 개념 체계를 구축하려는 의도가 크다. Ellis, Cox & Hall(1993)은 근거이론 방법을 적용하여 물리학자와 사회학자의 정보추구패턴의 모형을 제시하였다.

이상 선행연구의 연구내용은 연구자의 정보이용 및 추구, 획득 행태에 관한 연구들이 대부분이다. 본 연구에서는 도서관 및 인터넷 이용자의 정보 획득과 공유라는 전체적인 맥락에서 이용자의 정보행위를 분석하며 분석

방법은 질적 분석인 근거이론 방법과 양적 분석 방법인 설문조사를 병행하였다.

3. 이용자 정보행위 분석을 위한 연구 설계

3.1 연구 설계

본 연구는 Wilson의 정보행위 개념을 적용하여 이용자의 정보획득과 공유행위를 분석하여 도서관 서비스를 개선하고자 하는 것이다. 주관적이고 비결정적인 과정을 포함하는 이용자의 정보행위를 분석하기 위해서는 이용자 내부자의 관점에서 보는 것이 중요하며, 이러한 행위 연구에서는 질적 방법이 매우 유효하다.

이러한 관점에서 도서관 및 인터넷 환경에서 이용자의 정보행위를 분석하기 위해서는 이용자들의 경험적 구조를 분석함으로써 정보행위에 대한 개념화가 이루어져야 한다. 그러나 이용자를 심층적으로 이해하는데 있어 기존의 지배적인 패러다임인 논리 실증주의적 접근에 의한 지식발전은 한계가 있다. 이러한 점을 극복하기 위하여 본 연구에서는 먼저 질적 연구와 양적 연구를 비교하고, 두 연구방식의 통합적 접근을 검토하였다.

J. W. Creswell(1994)은 질적 접근과 양적 접근을 통합할 수 있는 몇 가지 설계방안을 제시하였다. 질적 접근이 양적 접근에 선행하거나 반대로 양적 접근이 질적 접근에 선행하는 이단계 모형, 연구자가 우선적 패러다임을 확인하여 연구를 수행한 다음 탐구과정에서 대안적 패러다임을 활용하여 필요한 부분의 연구를 수행하는 우선-차순 설계 모형, 연구 전반에 걸쳐 각 접근의 여러 측면들을 혼합하는 혼합방법론 설계모형이 있다.

본 연구에서는 Creswell의 혼합방법론을 채택하여 질적 연구와 양적 연구의 통합적 접근을 시도하였다. 즉 질적 연구를 먼저 수행하여 이용자들의 정보획득, 정보공유 행위에 대한 범주화하며, 구체적으로 질적 연구에서는 근거이론 방법을 통해 도서관과 인터넷 환경에서의 정보획득과 공유행위를 분석하였다. 질적 연구의 자료 수집과 분석 단계는 의도적 표집, 면담 및 단계별 분석, 귀납적 자료 분석을 수행하였다. 또한, 연구의 주관적 해석을 최소화하기 위해 삼각검증을 실시, 다양한 자료 원천과 자료수집 방법을 활용하였다. 한편, 양적 연구는 이상과 같이 도출된 정보행위 분석내용을 설문항목으로 확정하고 설문조사를 수행하였다.

3.2 질적 연구

3.2.1 근거이론

근거이론(grounded theory) 방법론은 사회심리학자인 미드(G.H. Mead)가 창시하였고, 그의 제자 블루머(H. Blumer)가 발전시킨 상징적 상호작용론에 그 철학적 근거를 두고 있다. 상징적 상호작용론(symbolic interactionism)은 상징적 의사소통을 통해 개인과 사회와의 관계를 설명하려는 이론이다. 상징적 상호작용론은 개인이 어떻게 느끼고, 경험하고, 사회적 구조에 의미를 부여하는가를 조사하고 독특한 상황에 어떻게 의미를 부여하는가에 관심을 갖는다.

근거이론 접근방법(grounded theory approach)은 이러한 상징적 상호작용론에 기반을 두고 1967년 사회학자인 Glaser와 Strauss에 의하여 개발되고 발전되어 온 접근 방법이다. 이는 경험적인 자료로부터 이론을 도출해 내기 위해 고안된 것이며, 일련의 체계적인 과정을 통하여 어떤 현상을 귀납적으로 이끌어 내어 이론을 발전시키는 질적 연구 방법이다. 문헌정보학 분야에서는 근거이론을 연구한 학자는 Sten Vedi, Ellis, Tom Wilson, Mellon, Weingand이 대표적이다. Ellis(1993)는 근거이론을 사용하여 사회과학자들의 정보추구 패턴에 관한 행위모델을 도출하였다. 그녀는 이 연구에서 “연구대상자들의 일상생활의 사실들을 밝히는데 가장 큰 관심을 둔다. 이러한 사실들을 밝힘으로써 개인들이 정보추구행위와 이의 밀바탕이 되는 정보요구를 이해하고, 그러한 요구를 이해함으로써 정보가 사람들의 일상생활에 어떤 의미를 갖는지 알 수 있으며, 이 모든 과정을 통해 이용자들을 위한 효과적인 정보시스템을 설계할 수 있다.”라고 주장한다.

Westbrook(1993)은 근거이론 접근으로 정보추구의 5가지 활동, 요구하기, 시작하기, 작업하기, 결정하기, 종료하기를 제시하였다. Mellon(1986)은 ‘도서관 불안’연구에 근거이론을 적용하였다. Selden(2005)은 Social SciSearch의 최근 탐색 결과를 보면 근거이론이 세계적으로 문헌정보학 분야에 영향력이 계속되고 있다고 제시하면서, 근거이론의 이론적 배경, 역사, 문헌정보학 분야에서 근거이론을 사용한 관련 학자들을 살펴보고 근거이론에서 주의할 내용에 대해 언급하고 있다.

3.2.2 연구의 과정 및 방법

1) 연구대상

본 연구에서 참여자 선정은 편의적 표본추출(convenient

sampling) 과정을 거쳐서 15명의 연구대상을 선정하였다. 본 연구자가 각 학과 사무실을 방문하거나 전화로 통화하여 연구의 목적, 소요되는 예상시간을 설명하고 적합한 학생을 추천받았다. 추천받은 학생과 연구자가 직접 대면하거나 전화로 통화하여 연구목적에 대해 설명한 후 도서관과 인터넷 이용 경험이 풍부하면서 본 연구의 목적을 이해하고, 면담에 적극적으로 참여하기로 동의한 15명을 선정하였다.

2) 자료 수집

본 연구의 자료수집 방법이 개인의 경험을 구술하는 면담이고 대화의 내용이 녹음되므로 참여자의 윤리적 고려가 선행되어야 한다. 먼저 본격적인 면담이 진행되기 이전에 참여자를 위한 윤리적 고려로서 본 연구의 목적과 연구방법, 면담내용은 기록 및 녹음이 되며 연구에 근거자료로 사용될 것이라는 내용을 설명하고 '연구참여 동의서'에 서명을 받았다.

이 연구에서는 기존 문헌 연구를 토대로 면담 내용 초안을 마련하였다. 도서관과 인터넷 이용자의 정보 획득의 요구, 동기, 획득과정, 획득한 정보를 공유하려는 동기, 공유과정, 공유과정에서 발생하는 감정적인 상태를 정보획득과 공유라는 전반적인 참여자의 행위를 하나의 프로세스로 보고 각 단계별로 항목을 구성하였다. 이 면담 항목은 3회의 예비면담을 통하여 수정, 보완하였다.

면담의 항목은 도서관과 인터넷에서의 정보획득의 요구, 동기 획득과정, 공유과정, 감정적인 상태를 분석하기 위해 크게 5가지 항목으로 구성되었으며 세부항목과 면담 진행 과정에서 추가질문이 발생하였다.

3) 자료수집 및 면담과정

면담질문에 따라 석·박사과정 중에 있는 학생 3명을 대상으로 사전면담을 수행하였다. 이를 통해 질문의 내용이 모호하거나 분명치 않은 질문을 수정하고 보완하였다. 이러한 일련의 과정을 통해 최종면담을 수행하였으며, 면담 소요시간은 최소 1시간에서 1시간 30분이었다.

근거이론은 자료수집과 분석이 동시에 이루어지면서 추출되는 개념에 따라 표집이 이루어지는 이론적 표집이므로, 자료수집은 자료 분석과 연계하여 3단계로 진행하였다.

자료수집의 1단계(1~4명)에서는 각각 인문사회 이공계 대상자를 선정하여 정보획득과 공유행위에 관한 다양한 개념들을 수집하고 분석하였다. 자료수집의 2단계

에서는 1단계에서 출현하는 개념들을 더욱 발전시키고 입증할 수 있는 정보획득과 공유 경험들이 표집 될 수 있도록 하였다. 자료수집의 3단계에서는 면담이 끝나고 난 후 참여자가 연구자에게 제출한 사례로그를 통해 참여자들의 정보획득과 공유행위에 대한 구체적인 경험들을 참고하였다.

면담시에는 참여자의 동의 하에 소형 디지털 녹음기를 작동시키고, 참여자의 표정이나 어조 등 비언적 표현과 특징을 주의 깊게 관찰하였다. 면담 후에는 관찰내용을 기록하고, 면담의 중요내용과 연구자에게 떠오르는 생각이나 질문 사항 등도 함께 기록하였다. 면담완료 후 즉시 녹음내용을 여러 번 반복 청취하면서 참여자가 구술한 언어를 전부 옮겨 적고 코딩을 하였다.

4) 자료 분석

본 연구에서 자료 분석은 코딩 패러다임에 대한 Ellis의 견해를 따르며, 개념과 범주를 도출하기 위한 질적 데이터 분석방법으로 근거이론 접근법을 사용하였다.

도서관과 인터넷 이용자의 정보행위 과정 도출을 위한 개방코딩과 축 코딩의 분석단계를 적용하였다. 일차적으로 연구현상과 관련된 개념을 도출하고 범주를 발전시켜야 하기 때문에 개방코딩을 수행하였다. 정보행위를 구성하는 개념을 도출하기 위해 요구정보의 종류, 동기, 획득행위, 공유행위를 구성하는 개념을 도출하기 위해 관련된 사건이나 생각, 감정, 관계 등에 초점을 맞추어 지속적인 비교방법을 통해 면담내용을 한 줄씩 읽고 분석하는 줄 단위 분석, 문단/문장 분석, 전체자료의 분석을 실시하였다. 이를 통해 해당 진술을 대표하는 개념들을 도출하고 명명하였다. 또한 이들 개념들의 유사성과 차이성을 식별하여 이를 추상화한 상위개념인 하위 범주들로 묶고 이를 명명하였으며, 하위범주의 속성과 차원에 따라 범주를 발전시켰다. 선택코딩에서는 축 코딩에서 다루어진 범주들을 통합시키고 핵심범주를 선택하는 과정인데, 핵심범주를 다른 범주에 체계적으로 연관시키고 그들의 관련성을 확인하여 더욱 발전시켜야 할 필요가 있는 범주를 정리하는 과정으로 지속적인 비교와 질문을 통해 연구자와 자료간의 상호작용을 거쳐 이루어지는 것이다. 본 연구에서 선택코딩은 축 코딩에서 얻은 범주들, 참여자들의 구체적인 로그 자료 참조, 관련 선행연구들을 참고하여 수행하였다.

참여자들의 면담자료를 근거로 하여 코딩의 분석결과 는 191개의 개념, 45개의 하위개념 및 15개의 범주를 도

출하였다.

5) 질적 연구의 신뢰성 확보

본 연구의 평가는 Lincoln & Guba(1985)가 제시한 평가기준에 근거하였다. Lincoln & Guba는 질적 연구에 관한 평가기준에 대해 진실성, 적용성, 일관성과 중립성을 제시하였다. 본 연구에서는 연구진행과정에 Lincoln & Guba가 제시한 기준을 다음과 같이 반영함으로써 연구의 수준을 유지하였다.

첫째, 질적 연구의 진실성은 양적 연구의 내적 타당성에 해당하는 것으로, 연구 참여자의 지각과 경험의 진가를 평가하는 기준이다. 본 연구에서는 1명의 참여자에게 면접 내용과 분석결과를 보내주어 연구자가 기술한 내용과 분석결과가 참여자의 경험내용과 일치하는지의 재확인 과정을 수행하였다.

둘째, 적용성(applicability)은 적합성이라는 개념으로 양적 연구의 일반성, 대표성의 개념이지만 질적 연구에서는 참여자와 장기간의 관계를 가지고 심층면접을 하게 되므로 많은 양의 자료를 분석해야 하므로 표본 수가 적다. 모집단의 대표성이 아니라 경험의 대표성, 즉 개념의 대표성을 확보해야 한다. 따라서 본 연구에서는 가능한 도서관과 인터넷 이용이 가장 많은 인문, 사회, 이공계 대학원생을 대상으로 다양한 정보획득 및 공유행위를 수집하였다.

셋째, 일관성은 양적 연구의 신뢰성에 해당되는 것으로, 자료의 수집과 분석을 통하여 결과에 일관성이 있는가를 평가하는 기준이다. 본 연구에서는 최초의 문제제기에서 자료수집과정, 분석과정까지 연구전체 과정에 관한 상세한 기술을 제공하였다. 또한 코딩의 신뢰성을 확보하기 위해 Miles & Huberman(1994)이 제시한 신뢰도를 산출하였다. 신뢰도는 “동의 수/동의의 총수+불일치”의 공식으로 구하였으며, 70%가 넘으면 신뢰성이 확보된다고 간주할 수 있다. 본 연구에서는 근거이론 연구 경험을 가지고 있는 연구자에게 본연구의 한 사례의 5쪽 분량의 코딩을 1회 의뢰하여, 83%를 확보하였다.

넷째, 중립성은 양적연구의 객관성에 해당되는 것으로 연구과정과 결과에 있어서 모든 편견에서 중립성을 유지하는 것이다. Lincoln & Guba는 질적 연구에서의 위 의 진실성, 적용성, 일관성이 확립될 때 중립성이 획득된다고 하였다.

3.3 양적 연구¹⁾

3.3.1 연구대상 및 표본추출

본 연구에서는 변수가 약 13개 사용될 예정이므로 65-130여개의 표본이 필요하나, 가능한 많은 표본을 대상으로 연구를 수행하기 위해 200여개로 결정하였다. 또한 학부생과 대학원생의 비율은 질적 분석의 연구대상자 비율을 고려하여 C 대학의 대학생 170명, 대학원생 30명을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

응답자의 성별 분포는 도서관 및 인터넷 이용자 정보행위에 대한 설문에 참여한 응답자의 성별 구성은 남성 122명(61%), 여성 78명(39%)로 남성이 많은 비율이다. 응답자의 과정별 분포는 대학생이 122명(61.5%)이며, 대학원생은 78명(39.5%)이다. 응답자의 전공별 분포는 이공계가 66명(33%)로 가장 많으며, 인문계는 65명(32.5%), 사회계, 경상계 순으로 분석되었다.

3.3.2 설문지 작성

설문의 내용은 근거이론 방법을 통해 도서관과 인터넷 환경에서의 정보행위 분석결과와 내용을 반영한 것으로, 분석결과 중 일부는 조정하여 설문항목으로 정하였다. 본 조사의 설문지는 5가지 부문으로 구성되어 <표 1>과 같다.

3.3.3 자료 분석

양적 분석의 제반 분석은 SPSS를 사용하여 실시되었다. 1단계에서는 조사 응답자의 일반적 특성 파악을 위해 빈도분석을 실시하였다. 2단계에서는 동일한 집단 또는 동일한 표본에서 두 개의 검정변수 간 평균의 차이를 알아보기 위해 통계적 검증 방법인 대응표본 t검정(paired t-test)과 두 집단에서 하나의 검정변수에 대한 평균의 차이를 알아보기 위한 통계적 검증 방법인 독립표본 t검정으로 분석하였다.

또한, 독립인 집단 간에 어떤 연속형 변수가 통계적으로 유의한 차이가 있는지, 혹은 없는지를 검정하는 분석기법인 분산분석을 사용하여 과정별, 성별, 전공별로 정보행위의 유의한 차이가 있는가에 대해 검증하였다. 분산분석 결과 유의한 차이가 있을 때 구체적으로 어떠한 집단 간 차이가 있는지를 알아보기 위한 사후검정 방법에는 통상적으로 많이 쓰이는 DUNCAN 방법을 사용하였다.

1) 양적 분석결과 중 일부분만 기술함.

〈표 1〉 설문지 구성내용 및 문항 수

구분	세부구분	문항수(세부항목)
인구통계적 특성	성별	1
	학년	1
	전공분야	1
이용자의 요구와 동기	도서관에서의 요구정보	1(5)
	도서관에서의 정보추구 동기	1(5)
	인터넷에서의 요구정보	1(10)
	인터넷에서의 정보추구 동기	1(5)
정보획득 과정	도서관에서 정보획득 행위	1(3)
	도서관에서 정보획득의 문제점	1(7)
	인터넷에서 정보획득 행위	1(3)
	인터넷에서 정보획득의 문제점	1(6)
정보공유 동기	도서관에서 타인과 정보공유여부	1
	인터넷에서 타인과 정보공유여부	1
	도서관에서 정보공유 동기	1
	인터넷에서 정보공유 동기	1
정보공유 과정	도서관에서 정보공유 매체	1
	인터넷에서 정보공유 매체	1
	공유하고 싶은 정보	1(7)
	공유하고 싶지 않은 정보	1(7)
	정보공유과정의 감정적인 상태	2
합계		21(58)

4. 이용자 정보행위 분석결과

4.1 인터넷 환경

4.1.1 요구정보의 종류 및 정보추구 동기

〈표 2〉는 인터넷의 요구정보에 대한 면담 참여자들의 면담내용을 범주화한 내용으로 10개의 하위범주로 구성하였으며, 학술적인 정보에서부터 쇼핑 정보까지 다양하게 분석되었다. 참여자들은 인터넷을 통해 학업활동, 여가활동 등을 통합적으로 수행한다고 볼 수 있다.

(S1) “인터넷에서는 제 전공분야나 아니면 전문분야긴 하지만 제 취미로 할 수 있는 분야 쪽으로 정보 수집을 하기도 하고 논문 읽으면 레퍼런스 한번 씩 찾아보고요, 특히 논문 검색할 때는 구글 스칼라를 자주 이용합니다. 논문 제목 위주로 많이 검색하고요, 원하는 논문이 찾아질 확률이 훨씬 높고요, 만족도가 훨씬 높아요.”

인터넷 정보추구 동기는 내재적인 호기심 해결, 일상에서 필요한 최신정보를 파악, 학술적인 정보획득, 업무와

〈표 2〉 인터넷 요구정보 범주화

구분	범주	하위범주	개념
인터넷	요구정보	학술적인 정보	용어사전, 학술논문, 종교, 정치학, 문헌정보학, 신간도서, 외국논문, 전문정보, 인용문헌
		컴퓨터 관련 정보	컴퓨터, 오픈소스 소프트웨어
		일상에 도움이 되는 정보	소비자 정보, 맛 집, 지도정보, 인명정보, 기관정보, 교통정보, 날씨정보, 사소한 정보, 단순한 호기심 거리, 궁금한 정보
		업무 관련 정보	업무 관련 정보, 취업정보
		오락 및 취미 정보	음악, 흥미 거리, 엔터테인먼트, 취미, 여행정보, 게임, 예술, 유머
		건강정보	건강정보, 다이어트
		아이디어	창조적 콘텐츠, 아이디어, 댓글, 새로운 것, 유용한 정보
		재테크	재테크, 증권, 예금상품
		뉴스	뉴스, 스포츠뉴스, 핫이슈
		쇼핑	액세서리 정보, 쇼핑, 물품정보, 신상품

관련된 정보획득, 소비자로서 필요한 정보획득으로 구분하여 <표 3>과 같이 범주화하였다.

(S4) “관련정보를 수집할 수도 있고 새로운 업무 개발을 위해서 정보가 필요할 수도 있고, 업무와 관련된 정보 대부분을 인터넷을 통해서 활용하죠.”

참여자들은 검색엔진, 특정 웹 사이트 등 인터넷을 통해 활용가능한 모든 정보자원들을 획득한 후에 도서관에서 정보를 획득하는 것으로 면담결과 분석되어, 정보획득을 위해 인터넷을 최초로 선택하는 경향을 볼 수 있다.

4.1.2 정보획득 행위

면담 참여자들의 면담내용 등을 분석하여 정보획득 행위를 의도적 획득, 비의도적 획득, 반의도적 획득으로 구분하여 <표 4>와 같이 범주화하였다.

의도적 획득은 특정한 정보요구를 해결하기 위해 정보를 획득하는 행위이며, 비의도적 획득은 수동적으로 정보를 획득하는 행위로서 개인정보, 관심분야를 등록해 놓고 메일링리스트 등을 통해 얻게 되는 정보이다. 반의도적 획득은 정보요구나 목적을 갖지 않으며, 의도적인 탐색행위이다. 예를들면, 서가 브라우징, 도서관 홈페이지 정보 브라우징 등의 해당되며, 일반적으로 브라우징과 인터넷 서핑이 해당된다.

(S10) “제 경우는 즐겨찾기 목록을 보면 수백 개가 되거든요 그리고 카테고리도 다 나뉘어서 항상 필요한 정보는 정해진 곳에서 검색하고요, 유용한

웹페이지는 즐겨찾기 목록에 추가합니다.”

4.1.3 정보공유 동기

참여자들의 면담내용을 범주화한 결과, 정보공유 동기는 도서관과 인터넷 환경이 뚜렷하게 구분되지 않았으므로 인터넷환경에서만 질적 분석을 수행하였다.

(S3) “커뮤니티 구성원들 간의 공감대 형성, 지식공유, 그게 대표적인 목적이라 할 수 있어요.”

(S4) “내가 겪을 수 있는 어떤 업무에서의 문제점들을 지식화해서 다른 사람들이 시행착오를 겪지 않도록 하기 위해서...”

(S6) “모르는 사람한테는 제가 받았기 때문에 카페 같은데서... 나도 정보를 줘야 되는 그런 의식이 있기 때문에 공유한다.”

3가지 정보공유 동기에 대해 구체적으로 설명하면 다음과 같다. 첫째, 개인적으로 절친한 사람들과 감정적인 교류를 위한 동기이다. 둘째, 사회적으로 교류하는 다양한 사람들과 원활한 인간관계를 위한 동기이다. 참여자들은 개인적으로 아는 사람, 동료, 친구 등 인터넷에서 참여자가 속한 커뮤니티, 블로그, 위키위키 등의 구성원들과 정보를 공유한다. 셋째, 공식적으로 소속된 조직을 기반으로 한 정보공유 동기이다. 참여자가 속해있는 조직, 직장, 프로젝트에서 동료들과 업무수행을 원활하기 위한 동기와 학교에서 수업과 관련되어 친구들과 정보를 공유하기 위한 것이다.

<표 3> 인터넷 정보추구 동기 범주화

구분	범주	하위범주	개 념
인터넷	정보추구 동기	내재적 호기심 해결	흥미거리 정보획득, 다양하고 새로운 것을 찾아 웹 서핑, 재미있는 것 탐색
		일상에 필요한 최신정보 파악	잡다한 정보 획득, 세상이 어떻게 돌아가는지 궁금해서
		학술적 정보 획득	논문을 쓰기 위해 정보검색, 과제수행에 필요한 정보를 획득하기 위해
		업무와 관련된 정보 획득	업무를 잘 수행하기 위해, 프로젝트를 잘 수행하기 위해, 새로운 업무개발을 위해
		소비자로서 필요한 정보 획득	생활에 필요한 정보 획득, 문화소비자로서 필요한 다양한 정보획득, 상품정보를 획득하기 위해

<표 4> 인터넷 정보획득 행위 유형 범주화

구분	범주	하위범주	개 념
인터넷	정보획득 행위	의도적 획득	특정 웹 사이트, 커뮤니티, 블로그 방문, 즐겨찾기, 북 마크
		비의도적 획득	e-mail 획득, 수동적인 획득
		반의도적 획득	웹 서핑, 정보 브라우징

〈표 5〉 정보공유 동기 범주화

구분	범주	하위범주	개 념
인터넷 · 도서관	정보 공유 동기	개인적 동기	동료와의 관계를 발전시키기 위해, 친분관계를 유지하기 위해, 가족이나 친구와 의사소통을 위해
		사회적 동기	새로운 친구를 사귀기 위해, 공통적 관심사에 대해 대화하기 위해, 타인의 반응을 알아보기 위해 주고받는 것을 좋은 일이므로, 공유 자체가 좋으므로, 나의 생각을 타인에게 보여주기 위해 자신의 홍보·과시를 위하여, 타인에게 인정받기 위해, 타인에게 권유하기 위해, 타인을 기분 좋게 하기 위해, 타인의 시간을 절약하기 위해 타인과 대화를 지속하기 위해, 심심해서(취미로) 공감대 형성을 위하여
		공식적 동기	커뮤니티 활성화를 위해, 프로젝트 수행을 위하여, 동호회 활동을 원활하게 하기 위해

4.1.4 정보공유 과정

면담 참여자들의 면담내용, Erdelez(2000), Maltz & Ehrlich(1995)의 능동적 협동 필터링 등 연구질문에 적합한 선행연구를 참고하여 정보공유과정은 타인과의 정보공유, 정보공유매체, 정보평가로 범주화하였다.

1) 타인과의 정보공유

대부분의 면담참여자들은 본인에게도 필요하고 다른 사람들에게도 유용한 정보는 공유하였다. 본인이 필요한 정보를 획득하는 과정에서 다른 사람들에게 유용할 것 같은 정보를 발견했을 때도 자주 있는 일은 아니지만 공유하는 것으로 답변하였다.

- (S1) “저는 적극적으로 알려주는 것은 아니지만, 가까운 사람이 필요한 정보라는 것을 안다면 제공하지요.”
- (S12) “확실히 그 사람이 필요하다는 걸 알고 있다면 창을 클릭하고 전달해 주는 거니까요. 번거로운 작업은 아니니까 전달한다.”

2) 정보공유 매체

인터넷 환경의 정보공유 과정은 다양한 공유매체를 사용하였다. 참여자들은 인터넷에서 획득한 정보를 공유하기 위한 가장 좋은 매체를 신중하게 고려한다. 공유매체는 메신저, 이메일, 블로그, 인터넷 커뮤니티나 범

주화되었다. 참여자들은 공유과정에서 정보의 수신자와 발신자의 편의성을 고려하므로 가장 선호되는 방법이 메신저이다. 보통 참여자들은 인터넷을 사용하는 동안 대부분 인스턴트 메신저에 로그인 하며, 그들이 공유할 만한 정보라고 생각되면 그 정보를 메신저를 통해 공유한다.

- (S9) “메신저가 훨씬 빠르죠. 시간차가 있는 전달사항은 이메일을 쓰기도 하지만 주변의 대부분의 사람들이 메신저를 사용해요.”

3) 정보평가

정보공유 과정에서 면담참여자들은 〈표 6〉과 같이 공유하고 싶은 정보와 공유하고 싶지 않은 정보를 구분하여 정보를 평가하였다.

면담참여자들은 획득한 정보와 그 정보를 받을 수신자가 ‘적합성’여부를 평가하며, 정보의 질과 요구에 초점을 맞춰 평가하였다. 참여자들은 그들이 알고 있는 사람들과 정보를 공유하는 동안, 다른 사람들의 시간을 절약할 수 있는 새롭고 중요한 정보를 유용하다고 생각하였고 이런 정보만 공유하고자 하였다.

- (S4) “학술적으로 흥미 있는 주제죠. 뉴 이슈들을 많이 올려놓는 편이구요. 다른 사람들은 잘 모를 수 있는 것들을 올려놓고 두 번째로는 제 관심

〈표 6〉 정보평가 범주화

구분	범주	하위범주	개 념
인터넷 · 도서관	공유하는 정보평가	공유하고 싶은 정보	유용한 정보, 고품질 정보, 흥미 있는 정보
		공유하고 싶지 않은 정보	희소성이 높거나 귀중한 정보, 개인적인 정보, 정확하지 않은 정보, 사실이 아닌 정보

사를 제일 많이 올리는 것 같아요. 내가 무얼 하고 있다. 내가 어떤 것에 관심을 가지고 있는 것을 많이 올려놓는 편이죠.”

4) 정보공유의 감정적 상태
면담참여자들의 정보공유의 감정상태에 대해 <표 7>과 같이 범주화하였다.

(S9) “반응이 있기를 바라죠. 사실 공유를 하면 누군가의 칭찬을 바랄수도 있고 좋은 정보인지, 그렇지 않은 정보인지 피드백을 받고 싶죠. 조회수가 많기를 바라기도 하고요.”

정보공유과정에서 참여자들은 대부분 긍정적인 감정상태를 경험하며 경우에 따라서는 부정적인 감정도 경험한다. 이 연구에서의 정보공유는 대부분 참여자들의 긍정적인 감정 상태에 기여하며 다른 사람들과 상호작용을 원활하게 해주는 정보행위로 나타났다.

4.1.5 정보행위의 문제점
인터넷 환경 하에서 면담참여자들이 느끼는 정보행위

의 문제점에 대하여 <표 8>과 같이 범주화하였다.

(S3) “어떤 특정한 사이트에서 내가 원하는 정보를 어떤 키워드 하나만으로도 종합적으로 검색할 수 있는 그런 체계가 이루어져하는데, 학술정보는 학술정보 사이트, 다른 분야는 또 다른 사이트 그렇게 구분돼있고, 개인적인 바람은 자체적으로 각 기관에서 DB는 구축을 하되 어느 한 특정한 사이트에서 모든 DB를 다 검색할 수 있으면 좋겠다.”

4.2 도서관 환경

4.2.1 요구정보의 종류 및 정보추구 동기

도서관 요구정보에 대한 면담 참여자들의 면담내용을 범주화한 내용으로 교양 및 학술정보로 분석될 수 있으며, 면담참여자들은 웹DB를 도서관에서 중요한 정보원으로 인식하였다(표 9 참조).

(S1) “도서관에서는 웹DB를 많이 활용하고요, 학위논문이나 학술저널, 통계연감이나 단행본의 경우는 도서관 자료를 이용한다.”

<표 7> 정보공유 감정적 상태에 대한 범주화

구분	범주	하위범주	개 념
인터넷 · 도서관	정보공유 감정상태	긍정적 감정상태	수신자, 발신자 모두의 이익, 즐거운 일, 기쁘다, 뿌듯하다. 기분 좋다, 나눔의 기쁨, 도와줘서 좋다, 의무감으로부터 해방감, 성취감, 만족스럽다. 가치 있는 일이다. 연결되는 느낌이다
		부정적 감정상태	나만 공유하는 불만족, 코멘트가 없을 경우 서운함

<표 8> 인터넷 정보행위의 문제점에 대한 범주화

구분	범주	하위범주	개 념
인터넷	정보 행위의 문제점	학술정보의 통합 검색 결여	한 곳에서 모든 기관의 정보검색이 필요함, 검색의 집중성
		필요한 정보선택의 어려움	과다한 정보검색결과, 정보선택의 어려움
		정보의 신뢰성 부족	정보의 신뢰성 부족, 정보의 익명성
		선정적이거나 광고성 정보에 노출	광고정보, 선정적인 정보, 호기심자극
		검색어 선정의 어려움	검색어에 따라 검색결과와 차이, 정확한 검색어 선정의 어려움
		양질의 자료 부족	시간 낭비, 양질의 정보 부족, 단편적인 정보

<표 9> 도서관 요구정보의 범주화

구분	범주	하위범주	개 념
도서관	요구 정보	문학류	소설책, 시집
		오락 및 취미 정보	영화DVD, 잡지, 오락, 취미, 사진집
		수업관련 정보 및 전공도서	전공 책, 수업관련내용, 참고도서, 통계자료, 논문, 외국저널, 학술 잡지, 학술정보
		교양도서	어학용 자료, 수험서, 최근 트렌드 관련 도서
		웹DB	웹DB

본 연구에서 참여자들의 도서관에서 정보추구 동기는 내재적인 호기심 해결, 학술적인 정보획득으로 범주화하였다(표 10 참조).

- (S1) “구체적으로 논문주제를 찾기 위해 여러 정보들을 검토하고 확인하기 위해서 방문한다.”
- (S7) “철학 쪽에 관련된 관심 있는 분야. 주로 전공에 관련된 학술정보를 찾으러 방문합니다.”

4.2.2 정보획득 행위

도서관 환경에서 정보획득 행위는 비공식 획득, 반의도적 획득으로 범주화하였다(표 11 참조).

- (S1) “정보원관련해서 서적이 필요할 때는 도서관에 가서 키워드 검색을 통해 필요한 정보를 찾습니다. 주로 찾는 자료는 전공과 관련된 게 제일 많아요.”
- (S9) “제목을 모르면 검색을 하기가 도서관에 있는 그걸로는[검색시스템] 검색을 하기가 힘들니까 가끔 대충 비슷한 분야 쪽으로 가서 쭉 훑어 봅니다.”

4.2.3 정보공유 과정

질적 분석에서 정보공유 동기, 감정적인 상태 및 정보평가에 대한 참여자들의 면담내용을 범주화 한 결과 도서관과 인터넷 환경이 뚜렷하게 구분되지 않았으므로 인터넷 환경에서만 질적 분석을 수행하였다. 다만 정보공유 매체는 면대면 방식, 필요한 정보가 있다고 문자로 알려주는 문자 메시지 방식, 복사, 책을 대출해서 공유하는 방식으로 분석되었다.

4.2.4 정보행위의 문제점

도서관 환경에서 면담참여자들이 느끼는 정보행위의 문제점은 <표 12>와 같이 범주화되었다.

- (S2) “관련 책에 대해 다른 사람들이 코멘트를 달 수도 있는거고, 도서관은 물어볼 사람도 없고 검색을 나 혼자 해야 되잖아요. 인터넷은 다른 사람의 의견을 확인할 수 있어서 외롭지 않아요. 상대적으로 다른 사람들의 의견을 많이 들어요.”
- (S7) “굳이 책에 대한 정보뿐 아니라 책의 이용에 대한 정보가 있죠. 예를 들면 여학생이 많이 보는 책 이라든지, 몇 학년이 많이 본 책이라든지.”

<표 10> 도서관 정보추구 동기 범주화

구분	범주	하위범주	개 념
도서관	정보추구 동기	내재적 호기심 해결	갑자기 궁금한 것 해결하기 위해, 백과사전 정보 찾아보기, 새로운 정보 찾기, 교양을 목적으로
		학술적 정보 획득	논문을 쓰기 위하여, 과제를 해결하기 위해, 학술활동을 위해서, 전공 트렌드 파악

<표 11> 도서관 정보획득행위 유형에 대한 범주화

구분	범주	하위범주	개 념
도서관	정보획득 행위	비공식적 획득	온라인목록 간단검색, 키워드 검색, 웹DB 간략검색, 도서관홈페이지 간략검색
		반의도적 획득	도서관서가 브라우징, 신착도서서가 브라우징, 연속간행물 서가 브라우징

<표 12> 도서관 정보행위의 문제점에 대한 범주화

구분	범주	하위범주	개 념
도서관	정보획득 어려움	도서관검색시스템 작동 어려움	검색시스템의 어려움, 사용방법의 어려움, 웹db의 검색의 어려움, 인터페이스 불편
		검색시스템에 입력 할 검색어 선정과 그에 따른 검색결과 불만족	검색어 선정의 어려움, 검색결과 불만족, 검색어에 따라 검색결과 차이
		책의 내용 또는 이용에 대한 정보 부족	책 내용에 대한 정보 부족, 책의 내용 또는 이용에 대한 정보의 부족, 흥미로운 책에 대한 통계정보, 책에 대한 다른 사람의 의견 필요
		필요한 자료의 소재정보 파악의 어려움	책이 제자리에 없음, 청구기호 이해하기 어려움, 서가 찾기 어려움
		책의 훼손 상태	자료 보관 허술, 책이 지저분함, 책을 방치
		전공서적 부족 및 최신성 결여	전공서적 부족, 검색결과 중 최신정보 없음
		도서관직원과 의사소통의 어려움	의사소통의 어려움, 말을 걸 수가 없음, 대화분위기가 조성되지 않음

4.3 정보서비스 개선방안

4.3.1 정보요구 및 정보추구 동기

1) 다양한 정보요구 충족을 위한 도서관 포털 서비스
도서관 포털은 국내외 도서관 및 정보관련 기관에 산재하는 각종 디지털 장서에 대한 통합적인 정보공유 체계를 지향해야 하며, 방대한 디지털 장서와 콘텐츠를 기반으로 하는 검색서비스와 이용자의 정보 활용과 관련된 각종 커뮤니케이션 활동을 위한 참여서비스로 구성되어야 하며 개방되어야 한다.

2) 웹DB활용을 위한 이용방안 제시

원문정보를 제공하는 웹DB의 경우 학년이 높을수록 많이 찾는 것으로 조사되었다. 도서관에서는 이런 정보요구를 토대로 대학생의 경우는 웹DB에 대한 홍보, 이용활성화 방안을 모색하고 대학원생은 웹DB이용 행태를 조사하고, 그에 따른 편리한 이용방안을 제시할 필요가 있다.

4.3.2 정보획득 행위

1) 웹 기반 커뮤니케이션 채널을 도서관 서비스에서 활용

인터넷 환경에서 정보획득 행위 유형은 비의도적 획득, 수동적 획득, 반의도적 획득으로 분석되었다. 행위 유형 중 주목할 만한 것은 반의도적 정보획득으로써 이용자들은 웹 커뮤니티, 블로그, 위키위키, 카페, 인스턴트 메신저 등 다양한 매체를 활용하여 정보를 획득하는 것으로 분석되었다. 새로운 정보환경에서 도서관은 웹 커뮤니티, 블로그를 정보원으로 인식해야 하며, 이러한 정보 채널을 통해 서비스 개선을 도모해야 한다.

2) 인스턴트 메신저를 이용한 디지털 실시간 정보서비스 제공

현재 이용자는 인터넷의 이용과 함께 인스턴트 메신저에 매우 익숙한 세대로 변화해 나가고 있다. 이 세대는 정보기술과 매우 친밀하며, 즉각성, 상호작용, 개인화, 이동성, 상시 접촉가능성의 특징을 갖고 있다. 이용자는 원하는 시간이면 어느 때에나 서비스를 받을 수 있다고 기대하며, 상호간의 신속한 상황 전달이 가능한 것을 의미한다. 이러한 메신저 세대의 이용자 양상의 변화에 주목하여 도서관에서는 실시간으로 서비스를 제공하고, 즉각적인 해답을 제공할 수 있으며, 이용자와 사서와 상호

작용적인 방식으로 운영되는 디지털 실시간 참고서비스를 제공해야 할 것이다.

3) 이용자와 사서 간에 '탐색과 지원'이라는 새로운 관계 정립

질적 분석에서 면담참여자들은 문제해결을 위해 도서관의 사서와 의사소통하는 경우는 필요한 자료의 소재 정보과약을 위한 내용이 거의 대부분이며, 도서관 서비스 중 참고봉사 서비스에 대해서는 참여자 3명(문헌정보학)만 인식하고 있을 뿐 다른 참여자들은 사서를 도서관의 인적정보원으로 인식하지 않았다. 이용자가 사서에 대한 인식의 변화를 위해서는 사서와 이용자는 '탐색과 지원'이라는 새로운 관계를 정립하여 복잡한 정보의 네트워크에서 이용자가 미로에 빠지지 않고 원하는 정보를 얻을 수 있도록 방향을 제시하는 역할을 담당해야 할 것이다.

4) 이용자 수준별 도서관 이용교육

도서관 이용자 교육은 학생들에게 긍정적인 영향을 끼쳐, 일정 횟수이상 교육을 이수한 고학년일수록 자체 정보입수능력과 검색의 수월성을 보였다. 이는 이용자 교육이 물리적 공간의 도서관 자원과 함께 가상공간의 인터넷 자원의 활용을 위해 필요하며, 저학년과 고학년에 대한 수준별 도서관 이용교육의 필요성을 보여주고 있다

4.3.3 정보공유 행위

1) 정보공유 접근성 향상을 위해 시스템 기능 개선
이용자들은 '공식적인 동기'에서 도서관을 정보공유채널로 사용하고 있었다. 도서관 환경이 정보를 공유하기에 불편하고 접근이 용이하지 않음으로 이용자들의 정보공유 접근성 향상을 위해 도서관 홈페이지나 검색시스템의 기능을 개선하여야 한다.

2) 타인과의 도서관 자료에 대한 정보공유 및 도서관 자료에 대한 이용 정보 제공

도서관 환경에서 이용자의 정보행위의 문제점으로 '책의 내용 또는 이용에 대한 정보의 필요성'에 대해 설문응답자들은 3.43으로 응답하였다.

아래 면담참여자의 답변은 도서관에서 제공해야 하는 서비스에 대해 시사하는 바가 크다.

- (S2) “관련 책에 대해 다른 사람들이 코멘트를 달수도 있는 거고, 도서관은 물어볼 사람도 없고 검색을 나 혼자 해야 되잖아요. 인터넷은 다른 사람의 의견을 확인할 수 있어서 외롭지 않아요. 상대적으로 다른 사람들의 의견을 많이 들어요.”
- (S7) “굳이 책에 대한 정보뿐 아니라 책의 이용에 대한 정보가 있죠. 예를 들면 여학생이 많이 보는 책 이라든지, 몇 학년이 많이 본 책 이라든지.”

5. 결론

이 연구는 인터넷 및 도서관 이용자의 요구정보 및 정보추구 동기, 정보획득과 공유행위를 분석한 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

1) 이용자들은 인터넷을 통해 학업활동과 여가활동 등을 통합적으로 수행하고 있었으며, 인터넷을 통해 정보자원들을 획득하고, 그 후에 도서관에서 정보를 획득하였다. 인터넷이 학업과 여가활동을 위한 복합공간으로 인식하고, 도서관은 대학생과 대학원생에게 학술적 공간으로 인지하고 있었다.

2) 인터넷 환경에서 참여자들은 인터넷을 통해서 획득할 수 있는 정보의 종류와 유용성을 분명하게 파악하고 있었으며, 국내외 관련학회, 전공 관련 커뮤니티 등과 같은 유용한 정보자원들을 적절하게 활용하고 있었다. 특히 정보획득 행위의 과정별, 성별은 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 이용자들은 학년이 높을수록 원하는 정보입수 과정이 쉽게 이루어진 반면, 저학년 학생은 서가를 돌아다니며 상대적으로 어렵게 정보를 입수하였다. 이는 고학년은 검색 경험과 도서관 이용교육에 많이 노출되었기 때문이다.

3) 인터넷 환경에서 정보공유 동기는 ‘개인적인 동기’가, 공유채널은 메신저와 메일과 같은 상시 접속 매체를 통해 이루어졌다. 이에 비해 배치처리 형태의 채널인 커뮤니티, 블로그 및 위키위키 등은 상대적으로 유대관계가 약한 구성원들 간에 이루어지고 있었다. 참여자는 ‘공식적인 동기’가 높게 나타났으며, 학교, 직장 및 프로젝트 등 공식적인 공동목표 달성을 수행할 때 도서관의 정보를 공유하는 것으로 조사되었다. ‘개인적인 동기’와 ‘사회적인 동기’는 인터넷 환경에서의 공유가 활발하며, ‘공식적인 동기’에서는 도서관과 인터넷에 차이가 없었다. 이는 이용자들이 학교, 직장 및 프로젝트 등을 수행

할 때 도서관을 정보공유채널로 사용하고 있었다.

4) 인터넷 환경에서 정보공유 매체는 인스턴트 메신저와 같은 일대일 커뮤니케이션 채널을 선호하였다. 또한 웹 커뮤니티와 포털 사이트에서 제공하는 ‘지식검색’도 공유매체로 인식하고 있었으며, 먼 대 면을 통한 대화 방식도 사용되어 온라인과 오프라인 방식을 병행하여 사용하고 있었다. 도서관 환경에서 참여자들이 사용하는 매체는 면대면 방식, 필요한 정보가 있다고 문자로 알려주는 문자 메시지 방식, 복사, 책을 대출해서 공유하는 방식으로 분석되었다. 공유하고 싶은 정보는 ‘흥미 있는 정보’, ‘유용한 정보’, ‘희소성이 높거나 귀중한 정보’ 순으로 중요정보일수록 공개의지가 작았다. 인터넷 환경에서 이용자 정보행위의 어려움은 ‘양질의 자료 부족’이 정보획득의 가장 큰 어려움으로 나타났으며, ‘검색어 선정의 어려움’을 가장 어렵지 않게 느끼는 것으로 조사되었다. 도서관 환경에서는 ‘전공서적의 부족 및 최신성 결여’를 가장 큰 어려움으로 느끼고 있으며, ‘도서관검색시스템 작동의 어려움’은 가장 어렵지 않게 느끼는 것으로 분석되었다. 이용자들은 자료의 부족과 같은 내용을 시스템과 같은 채널보다 중요하게 인식하고 있었다.

5) 서비스 개선방안으로는 다양한 정보요구 충족을 위한 도서관 포털 서비스, 웹DB활용을 위한 이용방안 제시, 웹기반 커뮤니케이션 채널을 도서관 서비스에서 활용하는 것이 바람직하며, 이용자 수준별 도서관 이용교육, 정보공유 접근성 향상을 위해 시스템 기능 개선이 필요한 것으로 분석되었다.

【참고문헌】

- 곽병희. 2004. 대학도서관 이용자의 정보이용형태에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 35(1): 257-281.
- 김갑선. 2006. 임신부의 정보추구 경험: 정보추구의 구조와 과정. 『한국문헌정보학회지』, 40(1): 13-37.
- 김성희. 2005. 실시간 디지털 정보서비스에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 22(1): 249-262.
- 김성희, 이정수. 2006. 도서관 포털 통합 유저인터페이스 시스템 비교·분석. 『한국문헌정보학회지』, 40(2): 177.
- 박성희. 2004. 『질적 연구방법의 이해』. 서울: 원미사.
- 설문원, 차미경. 1999. 문헌정보학에 있어서 질적 연구의 의의와 과제. 『이화여대문헌정보학과 창립40주년

- 기념논문집』, 65-92.
- 신경림, 조명옥, 양진향. 2004. 『질적 연구 방법론』. 서울: 현문사.
- 오영목 외. 1999. 인터넷 이용자의 검색 행동 성향에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 33(3): 87-108.
- 이혜영, 이수영. 2001. 인터넷정보의 탐색, 평가 및 활용: 대학 이공계 연구자의 사례를 중심으로. 『정보관리학회지』, 18(4): 163-181.
- 정진식. 2000. 이용자의 정보추구행동에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 17(3): 193-212.
- 조영남. 2000. 질적 연구와 양적 연구. 『초등교육연구논총』, 17(2): 310.
- 채선희. 1996. 사회과학 연구방법론의 재정립을 위한 개념적 접근: 양적·질적 방법을 중심으로. 『교육학연구』, 34(5): 281-297.
- Adams, Anne. 2005. "Grounded Theory: Case Studies and Methodological Issues." JCDL 2005 Workshop.
- Blumler, J. G., E. Katz. 1981. Uses and Gratifications: A Paradigm Outlined. *Communication Research*, 8(April): 277.
- Bogdan, R. C., Biklen, S. K. 신옥순 역. 1991. 『교육연구의 새 접근: 질적 연구』. 서울교육과학사.
- Bryman, Alan, 홍동식, 조정문, 고승한 공역. 1992. 『사회연구에 있어서 양적방법과 질적 방법』. 부산: 전문출판사.
- Creswell, J. W. 1994. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Durrance, Joan C. 2003. Online Community Information: Creating a Nexus at Your Library. *Journal of Librarianship and Information Science*, 35(1): 59.
- Ellis, D. 1993. Modelling the Information-seeking Patterns of Academic Researchers: A Grounded Theory Approach. *Library Quarterly*, 6(4): 469-486.
- Ellis, D., Haugan, M. 1997. Modeling the Information Seeking Patterns of Engineers and Research Scientists in an Industrial Environment. *Journal of Documentation*, 53(4): 384-403.
- Ellis, D., Cox, D. & Hall, K. 1993. A Comparison of the Information Seeking Patterns of Researchers in the Physical and Social Sciences. *Journal of Documentation*, 49(4): 356-369.
- Erdelez, S. 1999. Information Encountering: It's more than just Bumping into Information. *Bulletine of the American Society for Information Science*, 25(3): 25-29.
- Erdelez, S. 2000. *Toward Understanding Information Encountering on the Web*. Proceedings of the 63rd Annual Meeting of the American Society for Information Science, 363-371.
- Forthmann, Bernd. 1994. Discourse Analysis as a Research Method in Library and Information Science. *Library and Information Science Research*, 16(2): 138.
- Glaser, Barney G., 1967. Strauss, Anselm L. *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. New York: Aldine de Gruyter.
- Glazier, Jack D. and Powell, Ronald R. 1992. *Qualitative Research in Information Management*. Englewood, Colo. Libraries Unlimited.
- Goodwin, W. L. & Cooper, D. R. 1996. *Understanding quantitative and qualitative research in early childhood education*. New York, Teachers College Press.
- Lars Selden. 2005. On Grounded Theory-with Some Malice. *Journal of Documentation*, 61(1): 114-129.
- Lincoln, Y & Guba, E. 1985. *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA, Sage, 289-331.
- Marshall, C. C., Bly, S. 2004. Sharing Encountered Information: Digital Libraries Get a Social Life. Proceedings of the Joint Conference on Digital Libraries, JCDL '04.
- Mellon, C. A. 1986. Library Anxiety: A Grounded Theory and It's Development. *College & Research Libraries*, 7(March): 160-165.
- Rioux, Kevin Sean. Information Acquiring-and-sharing in Internet-based Environment: An Exploratory Study of Individual User Behaviors. Ph. D. Thesis, University.
- Strauss, A., Corbin, J. 1998. *Basics of Qualitative Research: Technique and Procedures for Developing Grounded Theory*. 2nd. ed. sage.
- Strauss, A., Corbin, J. 1994. Grounded Theory Method-

- ology: An Overview. In N. Denzin and Y. Lincoln (Eds.), *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks, CA. Sage, 273-285
- Weingand, D. E. 1993. Grounded Theory and Qualitative Methodology. *IFLA Journal*, 19(1): 17-26.
- Westbrook, L. 1993. User Needs: A Synthesis and Analysis of Current Theories for the Practitioner. *RQ*, 32(4): 541-549.
- Wilson, T. D. 1999. Models in Information Behavior Research. *Journal of Documentation*, 55(3): 249-270.
- Wilson, T. D. 2000. Human Information Behavior. *Informing Science*, 3(2): 49-55.

