

정치적 의사결정이 필요한 선거기간동안 대학생의 정보 탐색 및 활용에 관한 연구*

A Study on the Information Seeking and Utilization of College Students at the Time of Their Political Decision Making During Elections

이 정 미 (Jeong-Mee Lee)**

초 록

본 연구는 대학생이 의사결정이 필요한 어떤 시기(본 연구에서는 선거라는 정치적 의사결정을 위한)에 정보원을 탐색하고 활용하는 실태를 조사 분석한 것이다. 이를 위해 서울지역 12개 대학을 임의로 선정, 각 대학 30명 이상씩 총 360여 명의 남녀 대학생을 표본으로 설문조사를 시행하였다. 연구대상에게 일반적으로 정보가 필요한 시기에 선호하는 정보원에 대한 개괄적인 질의를 시작으로, 의사결정이 필요한 어떤 시기의 정보원 활용에 대한 개괄적 질의를 하였으며 더불어 이때 활용하는 정보원의 속성에 대해 알아보고자 다양한 정보원 평가 질의를 포함하였다. 선행연구와 비교해볼 때 인터넷 정보원의 활용이 더욱 증가하였다는 것과 정치적 의사결정에 있어서는 정보원의 신뢰성, 권위성이 더욱 큰 영향을 주고 있다 분석됐다. 이후 보다 깊은 정보행태의 이해를 위해 다양한 추가 분석을 시행하였다.

ABSTRACT

This study investigated how college students seek and use information sources at the time of their decision making (especially during elections on this study). More than 360 students in 12 colleges located in Seoul were randomly selected and participated in this study. The survey asked them what kind of information sources they use at the time of their decision making as well as when they use information as usual. Several criteria for information evaluation were adopted to analyze information attributes and information seeking behavior of the population.

Compare to the previous studies, Internet resources are more used than ever, information credibility and authority affected more to the population's political decision making. Additional examinations were executed to see deeper story of their information seeking at the end.

키워드: 정보탐색, 정보행태, 정보활용, 의사결정과 정보원, 이용자 연구

Information Seeking, Information Behavior, Information Utilization, Decision Making and Information Source, User Studies

* 이 논문은 2017학년도 서울여자대학교 교내학술연구비의 지원을 받았음.

** 서울여자대학교 사회과학대학 문헌정보학과 교수(jmlee@swu.ac.kr)

논문접수일자 : 2017년 2월 28일 논문심사일자 : 2017년 3월 23일 게재확정일자 : 2017년 3월 24일
한국비블리아학회지, 28(1): 293-315, 2017. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2017.28.1.293]

1. 서론

현대사회의 정보기술의 발달은 이용자에게 정보검색의 일상화와 대중화를 만들어내는데 지대한 공헌을 이루어냈다. 인터넷과 모바일 네트워크의 출현, 스마트폰의 등장과 이러한 기술들의 대중화는 이용자가 정보를 이용하는 지경을 훨씬 더 방대하게 만들어내고 있으며 양질의 정보를 신속하고 편리하게 접근할 수 있게 한다는 면에서 고무되어야 하는 부분이라 하겠다.

오늘날의 이용자는 정보를 활용하는데 이전 세대의 활용 행태와 비교했을 때 익숙하고 손쉽게 사용한다. 2015년 우리나라 가구인터넷 이용률은 98.8%에 육박하며 개인 인터넷 이용률은 85.1%에 달한다(한국인터넷진흥원 2016). 이러한 통계 수치는 현대사회에서 얼마나 많은 사람들이 인터넷 정보기술의 영향 아래 있는지에 대한 반증이기도 하다. 또한 이는 단순히 인터넷 정보기술을 사용할 수 있다는 것 이상으로 다양한 정보원에 그만큼 노출되어 있으며 접근 가능하기 때문에 더욱더 손쉽게 다양한 정보원을 사용하고 있을 것이라는 의미와도 상통한다고 판단할 수 있다.

문헌정보학 연구자 입장에서 이러한 현실은 물리적 실체로서의 도서관에 대한 염려와 함께 다양한 이용자 집단에 대한 이해를 바탕으로 현실 정보서비스의 개선에 더욱더 집중해야 한다는 사명감을 더욱 강조하는 현실로 간주되고 있다. 이는 인터넷 환경과 디지털 정보의 확산 속에서 도서관의 존재나 가치는 어떻게 이해되어야 하는가와 같은 주제의 연구(Dempsey 2012)와 더불어 다양한 이용자 집단의 정보행태를 관심 대상으로 하는 다양한 실증적 연구(김희섭

외 2015; 이란주, 김수진 2015; 임여주 2016)가 이루어지는 계기가 될 것이다.

이러한 다양한 이용자 집단의 정보행태에 대한 연구들은 학자들에게 이용자에 대한 이해를 더하고 이를 통한 현장 정보서비스의 개선으로 나아가고 있다. 이용자에 대한 이해에서 중요한 부분이지만 아직까지 많은 확산을 이루지 못한 주제들 중 하나는 맥락이 다른 특정 상황에 있어서 이용자의 정보행태에 대한 연구일 것이다.

앞서 본 것처럼 다양한 집단의 정보행태에 대한 연구는 상대적으로 활발하게 이루어지는 반면 특정 상황, 맥락이 다른 정보행태에 관한 연구는 그다지 활발하게 이루어지고 있지 않다.

본 연구는 이 부분에 초점을 맞추고자 한다. 맥락이 다른 특정 상황에서 이용자의 정보원 이용 또는 정보원 활용 기준, 평가기준 등은 어떠할까를 살펴보고자 한다. 본 연구를 위해 주목할 이용자 집단은 현대 사회 이용자의 정보 활용을 이해하기 위해 중요한 집단 중 하나인 대학생 집단, 즉 20대 초반의 이용자로 한정하였다. 이는 이들이 21세기 정보기술의 영향을 가장 많이 받은 집단이기도 하고 앞서 언급한 정보기술이 대중화되는 시기에 적극적으로 이 기술들을 흡수했다고 이해될 수 있는 집단이기 때문이다. 또한 몇몇 선행연구에서 이들의 정보원 이용이나 인식에 대해 이야기하고 있기 때문에 특정 상황이나 맥락에 따라 이루어지는 정보원 활용과 인식과 어떻게 다른지에 대한 비교분석 또한 가능할 수 있으리라 여겨진다. 또한 대학생의 일상시기와 선거시기의 정보행태를 비교분석한 2010년의 연구(이정미 2010)를 바탕으로 대학생 집단의 정보행태 변화를 비교할 수도 있을 것이라 판

단하였으며 이를 통해 다양한 집단의 이용자에 대한 이해와 더불어 상황이나 맥락에 바탕을 두고 이용자를 이해할 수 있는 토대가 될 수도 있을 것이다. 이는 작게는 특정 상황의 이용자 정보행태의 이해에서 크게는 상황에 따른 이용자 정보서비스의 구현까지도 이어질 수 있다는데 본 연구의 의의가 있다.

선거기간이라고 하는 특정한 상황은 이용자에게 정보탐색과 함께 일정한 의사결정을 요구하게 하며 또한 결정이 이루어져야 하는 시기가 정해져 있기 때문에 탐색행태의 종료점 또한 명확하다는 특이점이 있다. 이는 일상의 정보행태가 가지는 정보행태 시나리오와는 상당히 차별성이 있다고 여겨지는 대목이며 이에 본 연구에서 집중한 정보행태를 살펴보기에 적합하다고 판단했다.

이와같이 본 연구의 목적은 맥락이 다른 특정 상황에 놓인 대학생 이용자 집단의 정보이용에 대해 살펴보고자 하는 것이다. 특정한 맥락·상황을 제시하지 않은 상태의 대략적인 정보원 이용행태와 더불어 본 연구에서 제시한 특정한 상황(의사결정이 필요한 시기, 선거와 같은 시기)에서 정보를 얻고자 할 때의 정보원 활용 및 해당 정보원의 활용에 따르는 여러 가지 고려사항 등에 대하여 살펴보고자 한다.

이를 위해 다음과 같은 세 가지 연구 질문을 제시하여 살펴보고자 한다.

- 연구질문 1 - 대학생들이 선호하는 정보원과 해당 정보원의 활용 기준은 무엇인가?
- 연구질문 2 - 선거기간과 같이 정치적 의사결정이 필요한 시기 대학생들이 선호하는 정보원은 무엇이며 해당 정보원의 속성

은 어떠한가?

- 연구질문 3 - 획득한 정보가 만족스럽지 않을 때 대학생의 정보추구행태는 어떠한 양상을 보이는가?

2. 이론적 배경

정보행태연구의 많은 부분은 다양한 이용자 집단의 구분을 바탕으로 이루어졌다. 이 중 가장 대표적인 것은 전문분야 이용자들의 정보이용행태로 이용자연구의 토대가 만들어지기 시작한 후로 최근까지 다양한 주제 분야 전문분야 이용자에 대한 연구가 이루어졌다. 과학기술분야(배경재 2010; 한종엽, 서만덕 2014), 사회과학분야(김양우 2012; 배은주 2012), 의학분야(홍기선 2008; 김나원, 박지홍 2009) 등 다양한 주제 분야의 이용자들의 정보행태에 대한 연구가 활발히 이루어져왔다. 이란주와 김수진(2015)은 다양한 학문 및 전문 분야 연구자들의 정보행태를 다룬 다수의 연구를 통합적으로 조사하여 정보서비스를 위한 기초자료를 제공하고자 하였다. 이 연구에는 1970년대 이용자연구리는 명확한 주제어가 일상화되지 않았을 때부터 2014년까지 총 90편의 정보행태 연구들이 제시되었다. 앞서 제시한 과학기술분야, 사회과학분야, 의학분야 이외에도 인문학(윤정옥 2009), 교육학(박금주 2011), 미술 및 디자인(이명희, 정혜련 2012) 등 다양한 주제 분야의 전문가들을 이해하기 위한 정보이용행태 연구를 거론하고 있는데 이는 오래전부터 최근까지도 활발하게 다양한 각도로 정보이용행태에 대한 연구들이 이루어져오고 있음을 말해주는 것이라 하겠

다. 이 연구에서 또한 유익한 점은 각 연구들의 연구방법에 대해 정리, 제시한 것이다. 대부분의 연구들은 설문조사와 면담조사 방법으로 전문 분야 이용자들의 정보이용행태를 파악하고자 했음을 알 수 있으며 이 중 인지적 업무분석 모델을 기반으로 한 배은주(2012)의 연구만이 과업일지조사와 면담방식을 연구방법으로 함께 적용해 사용함으로써 이용자의 정보행태를 분석했다는 것을 알 수 있었다.

이렇듯 다양한 주제 분야 이용자 집단에 대한 연구는 활발히 이루어져왔으나 특정 상황, 또는 일상생활에 대한 정보행태 연구 등 집단의 구분이 아닌 상황, 맥락의 변화에 따른 정보이용행태에 대한 연구는 아직까지 활발히 수행되고 있지 않다.

대학생이 선거시기와 일상시기의 정보추구에 있어 어떠한 차이를 가지고 있는지 알아보기 위한 정보원 이용행태 비교분석연구(이정미 2010)나 학부생과 대학원생들이 학업 및 일상생활에서의 정보이용이나 정보기기 활용에 대해 추적하고 이를 비교분석한 권나현 등의 연구(권나현 외 2013)들이 어떠한 상황적 다름, 맥락의 다름에 바탕을 두고 이용자의 정보행태를 살펴본 연구의 대표적인 예로 들 수 있을 것이다. 이정미(2010)의 대학생의 선거시기 정보추구와 일상시기 정보추구를 정보원 활용에 바탕을 두어 살펴본 연구는 6년 후에 진행된 본 연구의 결과와 어떠한 차이를 가지고 있는지 비교해보기 적합한 연구로 그 결과가 흥미롭다 하겠다.

대학생 또는 청소년 이용자 집단의 정보추구행태나 정보이용에 대한 연구들은 전문주제의 이용자가 아님에도 불구하고 가장 대표적으로

관심 및 연구의 대상이 되는 이용자 집단이라 할 수 있다.

이는 정보기술의 급격한 변화와 발전속에서 이를 가장 유연하게 받아들이며 일상의 생활속으로 동화시키는 대표적인 집단이 바로 청소년과 대학생이라는 두 집단이라 생각되기 때문에 이 집단들에 대한 이해는 앞으로의 이용자를 이해하는데 중요한 단서가 되기 때문일 것이다.

청소년 이용자 집단의 연구들은 대부분 이용행태에 대한 연구라기보다 정보활용능력 향상을 위한 연구(송기호 2011)이거나 신세대 이용자들의 도서관에 대한 인식을 종합하고자 하는 연구(이정미 2015a), 청소년의 미디어 사용이 정보행태에 미치는 영향을 확인하고자 하는 연구(임여주 2016) 또는 대학생과 청소년의 정보이용과 인식을 비교한 연구(이정미 2015b)들이 존재한다.

문헌정보학 이외에 미디어의 활용에 대해서 또는 정치적 의사결정이 필요한 상황에서 미디어의 역할 등에 대해 활발한 연구를 진행하는 분야는 언론분야라고 할 수 있다. 이 중 미디어의 활용이 후보자 이미지와 정치적 의사결정에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구(민영 2008)가 본 연구의 목적과 한편의 개연성을 찾을 수 있는데 해당 연구는 미디어가 후보자 이미지에 어떠한 긍정적·부정적 영향력을 미치며 그로 인한 정치적 의사결정을 내리게 되는가를 집중적으로 밝혀낸 연구로서 본 연구처럼 선거와 같은 정치적 의사결정이 필요한 시기에 접할 수 있는 다양한 정보원들을 어떻게 인식하고 활용하고 있는지를 확인하고자 하는 연구와는 다소 차이가 있다고 여겨진다. 이 밖에도 미디어 이용 및 선거정보의 중요성, 미디어 역할과

정치적 감정에 대한 상관관계를 확인하고자 하는 연구(김춘식 2010)와 인터넷 미디어만을 특징적으로 뽑아 그 신뢰성에 대한 대학생의 인식을 알아본 연구(장정현, 하주용, 김선호 2014) 등이 존재한다.

언론 분야뿐만 아니라 사회학, 교육학 분야 등 다양한 타 분야에서 청소년과 대학생 이용자의 미디어 사용에 대한 연구들이 수행되고 있으나 해당 연구들은 단순 지표들, 즉 얼마나 오래 인터넷에 노출되어 있는가, 어떤 정보기기를 주로 사용하는가와 같은 단순 사실 통계에 치우쳐 이용자들이 어떻게, 왜 정보를 추구하고 어떤 정보원을 선호하는지에 대한 심화된 연구는 아직 많이 실행되지 못하고 있으며 본 연구에서 다루고자 하는 다양한 정보원의 활용에 대한 고찰 연구는 아직까지 존재하지 않는다.

3. 연구내용과 방법

3.1 연구대상 및 연구방법

본 연구의 표본은 서울지역 소재 대학에 재학 중인 대학생들이다. 총 12개 대학 대학생 360여 명의 설문을 수집하였다. 서울지역 소재 전체 대학에서 고르게 표본을 수집, 조사 분석한다면 더욱 타당한 결과를 가져올 수 있겠으나 이는 어려운 현실상황이기에 보다 타당성있는 표본 추출을 위해 서울지역 소재 대학을 지리적 위치에 따라 동서남북 네 지역으로 나누고 각 지역에 3개 대학을 임의로 선정, 각 대학 30명의 표본을 수집하였다. 표본을 이와 같이 나눈 이유는 우선 같은 서울지역이라 하더라도 지역별로 다른 특

성이 존재할 가능성이 있다 판단하였으며 이런 이유 때문에 고른 지역안배를 목적으로 서울지역을 물리적인 네 개 지역으로 나누어 표본을 수집하고자 했다. 또한 통계분석을 위한 휴리스틱 과정에서 받아들여지는 최소 표본 분석기준이 30명이라 알려져 있음을 받아들여 각 대학에서 30명의 표본을 추출하여 분석하고자 하였다. 2016년 3월15일부터 4월12일까지 대략 한달 동안 진행되었으며 총 364부가 수집되었다. 이 중 답변이 불충분하거나(8부) 선거 참여가 불가능해 본 연구의 답변에 연관성이 떨어진다고 생각되는 연령인 18세 대학생의 설문(15부)은 분석에서 제외하고 총 341부를 통계분석에 사용하였다.

설문지 구성은 성별, 나이, 전공영역 등을 묻는 배경 질문과 일반적인 정보원 이용에 대해 묻는 문항, 보통의 의사결정이 필요한 시기에 선호하는 정보원에 대해 묻는 문항, 해당 정보원의 속성에 대한 문항, 선거기간과 같은 정치적 의사결정시기 활용하는 정보원 및 해당 정보원의 속성에 대한 문항, 정보가 만족스럽지 못할 때 재탐색 여부 및 재탐색 정보원 및 해당 정보원의 속성에 대한 문항들로 구성되었다. 설문 문항의 구성은 <표 1>에 정리해 두었다.

3.2 분석 방법

본 연구의 연구 질문에 대한 해답을 찾기 위해 분석된 341부의 유효 데이터는 IBM SPSS Statistics 23을 사용해 분석하였다. 설문 데이터의 기술통계 및 기타 연관 통계분석을 진행하였으며 정보원 활용 행태를 볼 수 있도록 다수 표로 정리해 제시하였다.

〈표 1〉 문항의 구성

설문 주제	세부 내용		문항수
배경정보	성별, 나이, 전공		6
	정보 필요시, 의사결정시 선호하는 정보원		
	정보원 활용시 고려사항		
정보원 이용	의사결정시 선호하는 정보원	의사결정시 활용하는 정보원	9
		활용 정보원 선택시 고려사항	
		해당 정보원을 이용한 이유	
	재시도시 정보원	활용 정보원의 속성 및 만족도	9
		재시도 여부 및 재시도 정보원	
		재시도 정보원 선택시 고려사항	
	재시도 정보원의 속성		
문항수	25		

기본적인 빈도분석과 함께 다양한 통계분석을 시도하여 유의미한 분석 결과를 포함하고자 하였다.

4. 대학생의 정보 탐색 및 활용

4.1 표본의 특성

설문 참가자의 남녀 구성은 남학생 166명, 48.7%, 여학생 175명, 51.3%이고 전공계열은 인문사회계열이 212명으로 62.2%로 상당부분을 차지하였으며 자연계열(이공계 등 포함)이 102명, 29.9%, 예체능계열이 27명으로 7.9%를 차지했다. 연령대로는 모든 설문참여자 26세 이하였으며 19세와 20세의 설문참자가 50%에 가까운 비율을 차지하는 것을 볼 수 있었다. 구체적인 수치는 19세 77명(22.6%), 20세 84명(24.6%), 21세 64명(18.8%), 22세와 23세는 각각 42명(13.2%)이며 25세 이상은 17명으로 5%를 차지하고 있다.

표본의 구성을 살펴보면 남녀의 비율이 적절하며 전공계열은 인문사회계열이 절반 이상의 비율이었고 연령대는 학부 대학생이라 상식적으로 받아들여지는 19세에서 24세까지가 전체 95%를 차지하는 것을 보아 본 연구의 연구목적인 대학생의 정보행태를 설명하기에 적합하다 판단된다.

4.2 대학생의 정보 활용

선거기간과 같이 정치적 의사결정 관련 정보원 활용에 대한 질문으로 들어가기 전에 이용자가 일상에서 정보가 필요할 때 선호하는 정보원과 특정 사안의 의사결정이 필요할 때 선호하는 정보원, 해당 의사결정시 활용하는 정보원을 선호하는 이유에 대해 먼저 살펴보고자 하였다.

〈표 2〉와 〈표 3〉에 제시된 것처럼 본 연구의 표본 대학생들이 일상에서 정보가 필요할 때 선호하는 정보원은 검색엔진인 것으로 나타났으며 254명, 무려 74.5%의 응답자가 검색엔진

〈표 2〉 일상에서 정보가 필요할 때 선호하는 정보원

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
도서관	25	7.3	7.3	7.3
서점	7	2.1	2.1	9.4
검색엔진	254	74.5	74.5	83.9
온라인 서점	3	.9	.9	84.8
전문주제 웹사이트	41	12.0	12.0	96.8
SNS	11	3.2	3.2	100.0
합계	341	100.0	100.0	

〈표 3〉 특정 사안의 정보가 필요할 때 선호하는 정보원

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
도서관	25	7.3	7.3	7.3
서점	4	1.2	1.2	8.5
검색엔진	191	56.0	56.0	64.5
전문주제 웹사이트	92	27.0	27.0	91.5
SNS	29	8.5	8.5	100.0
합계	341	100.0	100.0	

을 가장 선호한다고 응답했다. 특정 사안의 의사결정이 필요할 때 선호하는 정보원의 경우에도 검색엔진을 가장 선호한다(191명, 56%)고 응답해 앞서 일상에서 정보가 필요할 때 선호하는 정보원의 경우와 선호도 순서는 동일하게 나타났다. 이 두 결과를 비교해볼 때 전문주제 웹사이트는 12%에서 27%까지, SNS는 3.2%에서 8.5%까지 선호하는 비율이 증가한 것으로 보아 일상에서 정보가 필요할 때에는 검색엔진에 대한 의존도가 상당히 높고 다른 정보원은 그다지 활용되지 못하는 반면, 의사결정이 필요한 시기는 좀 더 다양한 정보원을 활용한 정보 추구를 하는 것으로 판단할 수 있을 것이다. 당연히 일상시기와는 다르게 특정한 의사결정이 필요한 시기에 필요한 정보는 보다 전문화된 정보라고 생각될 수 있기 때문에 본 연구 결과와 같이 의사결정시에는 대부분 검색엔진을 선호해

이용하던 이용자들도 전문주제 웹사이트나 믿을 만하거나 유대관계가 높은 인적 네트워크를 적극 활용해 정보를 획득할 수 있는 구조의 SNS 정보원도 많이 선호하게 되는 것으로 분석할 수 있을 것이다. 이는 이전 연구에서는 볼 수 없었던 정보행태 중 하나로 SNS의 급격한 대중화를 통해 현재 이용자들은 SNS를 단순한 친분교류 이상의 정보공유 행태로 이용하고 있음을 볼 수 있는 것이다. 다른 정보원에 비해 반응이 신속하며 본인이 적극적인 정보 탐색행태를 보이지 않아도 정보교류를 통해 원하는 정보를 획득할 가능성이 있다는 SNS 정보원의 특징과 함께 정보원의 질적인 측면에도 일정정도의 신뢰성이 부가 되었다고 볼 수 있으며 바로 이러한 신속성과 일정정도의 신뢰성 부가로 인해 정보활용이 증가된 것이라고 분석할 수 있는 대목이다.

응답자들이 보통의 의사결정을 위한 탐색에

해당 정보원을 왜 선호하는지 묻는 문항에는 정확성(70명, 20.5%), 신뢰성(73명, 21.4%), 사용 용이성(81명, 23.8%), 접근성(80명, 23.5%)의 네 개 속성이 유사한 빈도로 응답되고 있었으며 최신성(20명, 5.9%), 친근성(11명, 3.2%), 권위 성(5명, 1.5%)이 그 다음으로 나타났다.

여기서 사용한 8개 항목은 정보원 평가에 대한 선행연구(김석영 2002)를 바탕으로 구성되었다.

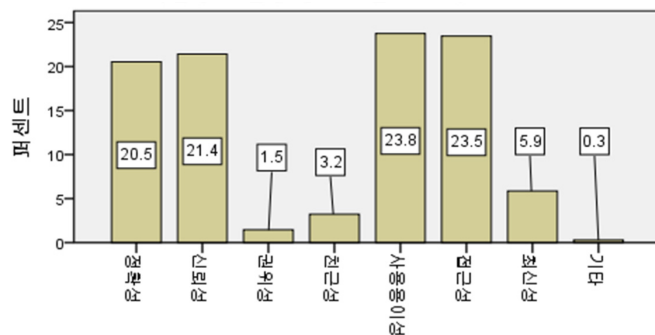
이 문항과 같이 보통의 의사결정 상황에 있어 선호하는 정보원 속성에 대한 응답에서 네 개 속성이 고른 비율로 나타난 것은 어떠한 의사결정이 필요한가에 따라 정보원의 어떤 속성이 필요한가가 달라지는 것으로 해석될 수 있겠다. 즉, 의사결정을 위한 주제에 따라 선호하는 정보원의 속성이 달라지는 것인데 여행을 가기 위해 교통수단을 결정하기 위해 정보를 탐색하는 경우와 같이 의사결정이란 하더라도 전문정보라기 보다 개인의 취향정보에 가까운 의사결정의 경우는 정보의 신뢰성이나 정확성 보다는 접근성과 사용용이성과 같은 속성이 선호될 수 있을 것이며 자녀의 학교 선택을 위한 교과과정 정보를 찾고자 하는 그러한 경우라면 해당 정보원의

정확성이나 신뢰성이 다른 정보원 속성보다 더 선호될 수 있을 것이라 판단된다. 또한 이 결과처럼 보통의 의사결정에 선호하는 정보원의 속성과 정치적 의사결정에 있어 선호하는 정보원의 속성은 다소 차이가 있음을 볼 수 있었는데 이 차이에 대한 분석은 4.3에 제시하였다.

보통의 의사결정 상황에서 활용하는 정보원을 선호하는 이유와 이용자 응답비율은 다음 <그림 1>과 같다.

4.3 정치적 의사 결정이 필요한 선거기간 동안의 정보 탐색 및 활용

이용자가 국회의원 총선거(이하 총선으로 기술)와 같은 정치적 의사 결정이 필요한 시기에 어떠한 정보행태를 보이는지 알아보기 위한 질문들은 초기 탐색과 재시도의 두 가지 경우에 관한 질문으로 나누어 구성하였으며 초기 탐색의 경우, 어떠한 정보원을 활용하는지, 해당 정보원을 활용하는데 고려하는 사항들, 해당 정보원을 판단하는 기준과 정보원의 속성과 연관된 5가지 항목에 대한 이용자의 평가를 차례로 살펴보았다.



<그림 1> 보통의 의사결정 상황에서 활용하는 정보원을 선호하는 이유

총선 시기와 같은 특정한 환경에서 이용자가 활용할 만한 정보원들은 앞서 4.2에서 살펴본 일반적인 또는 특정 사안을 위한 정보원하고는 다소 차이가 있다 판단되어 총선시기에 활용할 만한 정보원들을 망라해 별도로 종류를 정리하고 세분화, 선행연구를 참고(이정미 2010)하여 대략적으로 7개 정보원(TV/라디오, 신문, 인터넷, 핸드폰, 홍보물, 대인접촉, 기타)을 제시하고, 7개 정보원 아래 두 가지 이상의 세분화된 정보원을 제시하여 좀 더 세밀한 분석이 가능하도록 문항을 구성하였다.

가장먼저 총선과 같은 정치적 의사결정이 필요한 시기의 정보탐색에서 전체 341명 중 42.5% (145명) 정도의 대학생들은 인터넷 정보원을 활

용해 정보획득을 하는 것으로 나타났다. 그 뒤를 TV/라디오 26.1%(89명), 홍보물 12%(41명), 신문 11.4%(39명)의 정보원이 차지하고 있으며 대인접촉은 6.7%(23명), 핸드폰과 기타는 각각 0.9%(3명), 0.3%(1명)으로 나타났다 (<표 4> 참조).

인터넷 정보원을 가장 많이 활용하는 것은 많은 최근 연구들에서 이용자의 정보탐색행태로 나타나는 경향이며 이미 대중화되어있는 정보행태라고 보여진다. 다만 이를 좀 더 세부적으로 살펴보면 총선과 같은 정치적 의사결정시기에 이용자들이 어떻게 각종 정보원을 활용하며 얼마나 다양한 정보원을 얼마만큼 활용하는지 확인할 수 있을 것이다.

<표 4> 정치적 의사결정시기 정보획득을 위해 활용하는 정보원 - 세부

	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
TV/라디오 - 뉴스	31	9.1	9.1	9.1
TV/라디오 - 토론(대담)	56	16.4	16.4	25.5
TV/라디오 - 후보자 또는 기타 광고	2	.6	.6	26.1
신문 - 논평, 사실	24	7.0	7.0	33.1
신문 - 기사	15	4.4	4.4	37.5
신문 - 후보자 또는 기타 광고	1	.3	.3	37.8
인터넷 - 뉴스	68	19.9	19.9	57.8
인터넷 - 공식 기관 웹사이트	39	11.4	11.4	69.2
인터넷 - 기타 관련 웹사이트	10	2.9	2.9	72.1
인터넷 - 토론/채팅	10	2.9	2.9	75.1
인터넷 - 다른 사람들의 인터넷 게시물	17	5.0	5.0	80.1
핸드폰 - 전화홍보	1	.3	.3	80.4
핸드폰 - 각종 메시지홍보	2	.6	.6	80.9
공식적 홍보물 - 선거 공보물 등	38	11.1	11.1	92.1
사적 홍보물 - 팸플릿 형식 등	3	.9	.9	93.0
대인접촉 - 가족(부모/형제)	12	3.5	3.5	96.5
대인접촉 - 선생님/교수님	2	.6	.6	97.1
대인접촉 - 친구/선후배	8	2.3	2.3	99.4
대인접촉 - 기타 타인/유세	1	.3	.3	99.7
기타	1	.3	.3	100.0
합계	341	100.0	100.0	

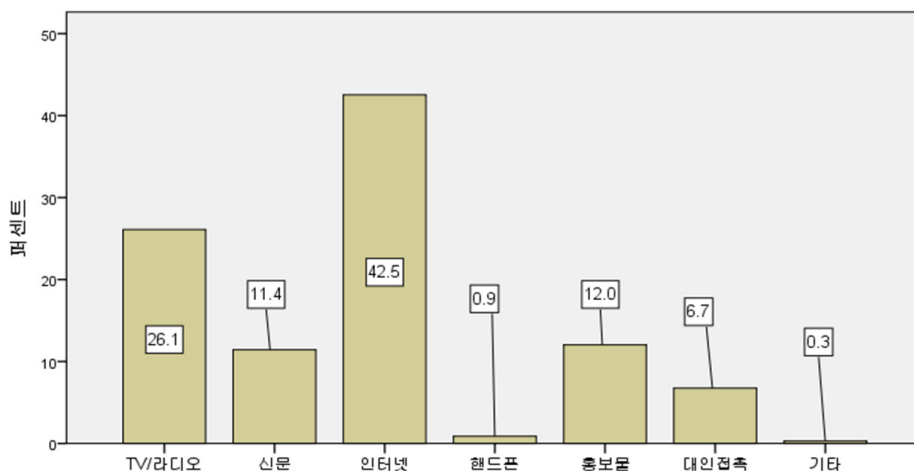
총선 의사결정 관련 분석결과는 <표 4>를 통해 빈도와 비율을 자세히 알 수 있게 정리한 것과 더불어 <그림 2>를 통해 대략적인 정보원 활용 행태를 막대그래프로 살펴볼 수 있게 하였다.

여기서 흥미로운 부분은 인터넷 정보원들과 더불어 TV/라디오와 신문, 홍보물의 역할이라 할 것이다. 총선이라는 정치적 상황은 굳이 이용자가 정보를 탐색하는 의식적인 행동을 하지 않아도 이미 노출된 많은 정보들이 산재해 있으며 방송 미디어와 신문, 홍보물(선거 홍보집 등) 등이 집약적으로 시·공간에 운집해 있는 환경이다. 이런 환경은 이용자에게 있어 한정된 시간, 제한된 정보들을 최대한 효과적으로 획득할 수 있는 정보원을 탐색하게끔 하고 있으며 이에 방송 미디어와 신문, 선거 관리물로 일컬어지는 홍보물들이 이용자의 의사결정에 있어 중요한 정보원으로 자리 잡고 있음을 보여주는 결과라 할 수 있을 것이다.

다음으로 해당 정보원을 활용하는데 고려하는 사항은 무엇인지를 묻는 질문에 가장 두드러

지는 항목은 신뢰성(136명, 39.9%)으로 나타났다. 다음을 정확성(73명, 21.4%), 접근성(56명, 16.4%), 사용용이성(34명, 10%), 최신성과 친근성(각각 15명, 4.4%), 기타(7명, 2.1%), 권위성(5명, 1.5%)이 따르고 있었다. 총선과 같은 정치적 상황에서 의사결정이 이루어져야만 할 때 이용자는 무엇보다 정보원의 신뢰성과 정확성을 가장 중요한 정보원 활용 고려사항으로 두고 있음을 알 수 있는 대목이며 권위성 항목의 경우 실제 해당 정보원이 아무리 권위성이 높은 정보원이라 하더라도 선거와 같은 시기에 정보를 활용할 때는 그다지 중요한 고려사항으로 간주되지는 않고 있음을 알 수 있다.

이 응답은 앞서 <그림 1>에서 살펴본 보통의 의사결정시에 활용하는 정보원이 무엇인지에 대한 응답결과와 연관해서 비교·분석되어야 할 흥미로운 부분이기도 하다. <그림 1>은 의사결정의 상황이라도 어떤 의사결정인지에 따라 이용자가 정보원의 활용에서 중요시 생각하는 점이 달라지므로 정확성, 신뢰성, 사용용이성, 접



<그림 2> 정치적 의사결정시기 정보획득을 위해 활용하는 정보원 - 개괄

근성의 네 가지 속성이 고른 분포로 선호되고 있음을 나타내고 있다. 그러나 본 연구에서 제시한 것처럼 선거기간동안의 정치적 의사결정시에는 신뢰성, 정확성, 접근성 등의 항목에 강조점을 두고 있다는 결과를 바탕으로 보면, 총선과 같은 정치적 의사결정이 필요한 시기에 활용하는 정보원의 경우 정확성과 접근성 등과 같이 일상의 정보행태에서 많이 고려되는 다른 속성들에 비해 신뢰성을 더욱 많이 고려하는 것으로 이해할 수 있다. 이는 상황의 차이 즉, 보통의 의사결정과 정치적 의사결정은 동일하게 의사결정이라는 행위를 요구하는 상황이라 하더라도 해당 의사결정의 주제에 있어 상당한 차이가 있으며 이는 곧바로 이용자의 선거기간동안의 정치적 의사결정 행태에서 신뢰성을 유독 중요시하는 경향으로 나타난 것이라 보여진다.

이와 같은 분석 결과를 지난 2010년 이정미의 연구에서 제시한 선거시 정보원 이용 분석결과와 비교하면 이용자의 행태 변화 또는 대학생의 정보원 활용 변화에 대한 움직임을 볼 수 있다.

2010년 연구의 분석결과에 따르면 선거시 정보원 활용에 있어 가장 높은 비율을 차지한 정보원은 TV/라디오(49.4%)였으며 인터넷(13.4%)과 신문(12.2%) 등이 그 뒤를 이었다. 여기서 인터넷의 활용 비율은 주목해볼 만한 부분인데 이 연구의 분석결과에서 일상생활 정보원 활용에 인터넷이 49.7%로 가장 많이 활용되고 있었으며 TV/라디오(32.3%), 신문(9.1%) 등이 그 다음 순으로 이어졌다. 즉 이 연구에서 볼 수 있는 것은 일상생활의 정보탐색에서는 과반에 가까운 이용자가 인터넷 정보원을 가장 많이 활용하는 반면, 선거기간동안에는 TV/라디오 정보원이 가장 많이 활용되어 인터넷은 신문 정보원

과 유사한 비율로 활용되는 차순위 정보원이었던 것이다.

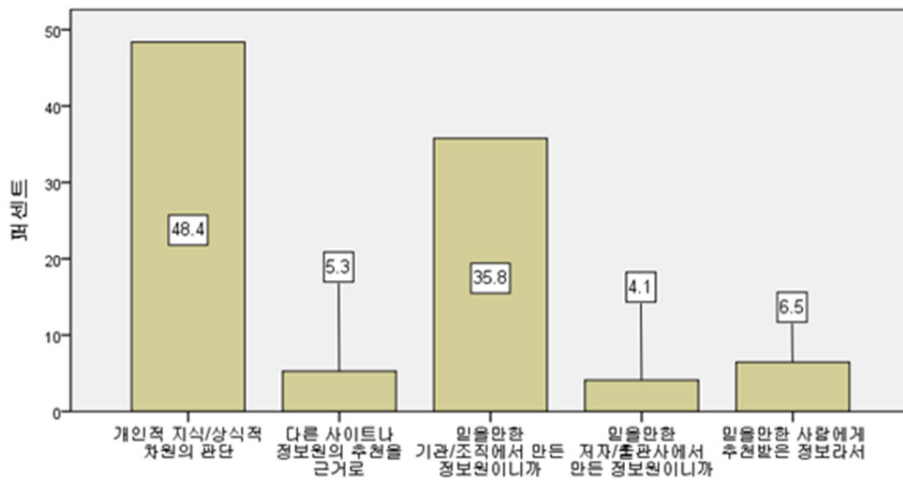
이는 본 연구의 분석결과와 비교할 때 인터넷 정보원과 TV/라디오 정보원의 위상 변화 또는 사회적 영향력 변화로도 판단될 수 있는 부분이라 여겨진다. 즉 6년의 기간 동안 인터넷 정보원은 질적 성장을 더하여 정치적 의사결정의 시기에도 충분히 의지할 수 있을 만큼의 신뢰성을 확보한 것이 아닌가 분석된다. 반면 TV/라디오 정보원의 활용감소는 TV/라디오 정보원의 정보가 신뢰성이 떨어졌다 판단하기 보다는 인터넷이라고 하는 “접근성 높고”, “시·공의 장애가 없는” 정보원의 역할 또는 위상이 더욱 강해져 이용자의 정보탐색에 깊숙이 자리잡고 있는 현실을 나타내는 것이라 할 수 있겠다. 보다 정확한 비교 및 이해를 위해 2010년 연구에서 나타난 정보원 활용 비율 수치와 본 연구의 결과로 나타난 정보원 활용 비율 수치를 <표 5>와 같이 종합해 정리·제시하였다.

다음 질문은 정보원 활용 고려사항에 대한 추가 질문으로, 앞서 정보원 활용의 고려사항이 정보원을 활용할 때 무엇을 중요시하여 선택하는지를 묻는 질문이라면 정보원활용 판단 기준은 앞선 항목에서 해당 정보원을 활용할 때 해당 속성을 고려하는 이유가 무엇인가에 대한 질문이다. 과반에 가까운 이용자가 개인적 지식/상식적 차원의 판단(165명, 48.4%)이라 응답했으며 믿을만한 기관/조직에서 만든 정보원이니까(122명, 35.8%)가 뒤를 이었다. 다시 말하면 해당 정보원의 신뢰성, 정확성 등은 개인적 지식이나 상식적 판단에서 신뢰한다거나 정확하다고 또는 기관이나 조직이 믿을만한 곳이니까 해당 정보원도 신뢰성이나 정확성

〈표 5〉 정보원 활용 비율 비교(%)

정보원	2010년*		2016년	
	일상생활	선거시기 의사결정	정치적 의사결정	재시도
TV/라디오	32.3	49.4	26.1	16.8
신문	9.1	12.2	11.4	21.0
인터넷	49.7	13.4	42.5	43.7
핸드폰	0	0.9	0.9	2.4
홍보물	1.5	11.9	12	4.8
대인접촉	7	11.8	6.7	9.6
기타	0.3	0.3	0.3	1.8

* 2010년 이정미의 “대학생의 일상생활 및 선거 시기 정보원 이용 행태 비교 분석”에서 해당 통계 수치를 발췌.



〈그림 3〉 해당 활용 정보원을 선호하는 이유

이 높을 것이라 판단하게 됨을 이야기하는 것이라 하겠다. 이 밖에 믿을만한 사람에게 추천받은 정보라서(22명, 6.5%), 다른 사이트나 정보원의 추천을 근거로(18명, 5.3%), 믿을만한 저자/출판사에서 만든 정보원이니까(14명, 4.1%)는 앞선 두 가지 판단기준에 비해 다소 비율이 높지 않게 나타났다(〈그림 3〉 참조).

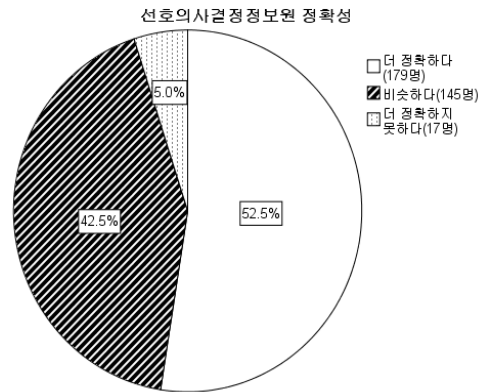
정치적 의사결정시기 어떠한 정보원을 활용하는가에 대한 질문 이후에 활용하는 정보원과

선택되지 않은 다른 정보원에 대한 이용자의 인식을 비교해보고자 하였으며 이를 위해 일반적으로 활용되는 정보원 평가기준 다섯 가지(신뢰성, 정확성, 신속성, 편리성, 사용용이성)를 가지고 이용자의 평가를 묻는 문항을 추가하였다. 각 평가 항목은 (선거기간과 같은 정치적 의사결정시기에 활용하지 않는) 다른 정보원에 비해 (활용하는 정보원은) 더 ~ 하다는 판단하여 평가하도록 하였다. 분석 결과를 살펴보면 본

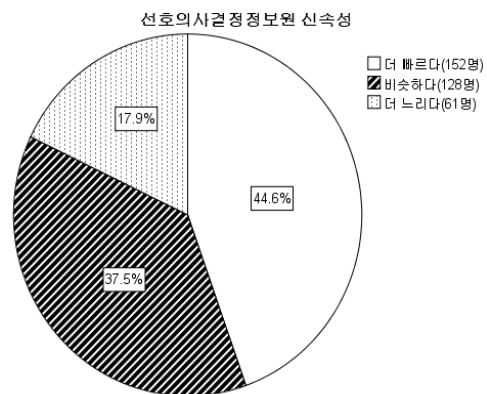
연구의 설문 참가자는 자신이 총선과 같은 정치적 의사결정시기에 활용하는 정보원이 다른 정보원에 비해 더 신뢰할만하고(59.5%, 총 203명의 응답자가 자신의 정보원이 더 신뢰할만하다고 응답하였다), 더 정확(52.5%, 179명의 응답자가 자신의 정보원이 더 정확하다고 응답하였다)하며 50%(171명)의 이용자가 활용하지 않는 다른 정보원에 비해 더 편리하다고, 49.3%(171명)가 사용하기 쉽다고 응답하였으며 44.9%(152명)가 더 신속하다고 응답했다.

이와 같은 수치를 바탕으로 판단해보면 본 연구의 표본 이용자들은 선거와 같은 정치적 의사결정시기에 활용하는 정보원을 선택할 때 다른 정보원과 비교해봤을 때 빠르거나 사용하기 쉽거나 편리하지 아니하더라도, 해당 정보원이 다른 정보원과 비교해 신뢰할 만하거나 정확할 경우 해당 정보원을 활용하게 될 것임을 예상하게끔 하는 대목이다.

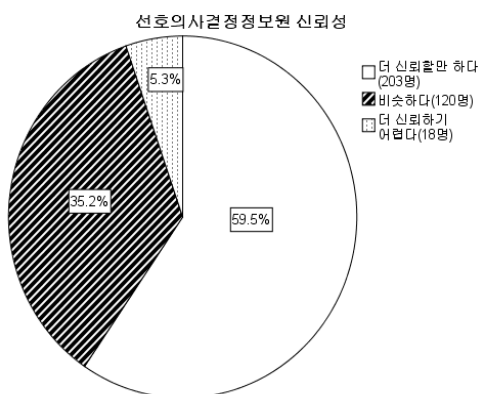
<그림 4>부터 <그림 8>은 활용하는 정보원의 속성에 대한 이용자의 인식 및 평가 결과를 원 그래프로 나타낸 것이다.



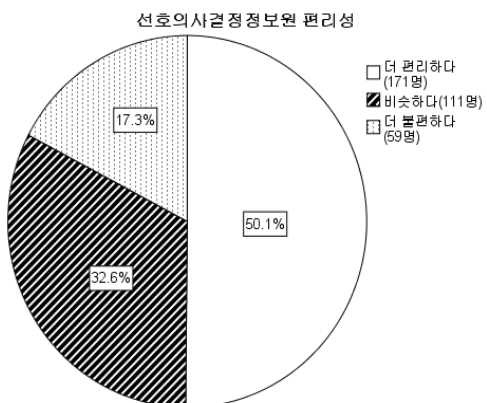
<그림 5> 선호의사결정 정보원의 정확성



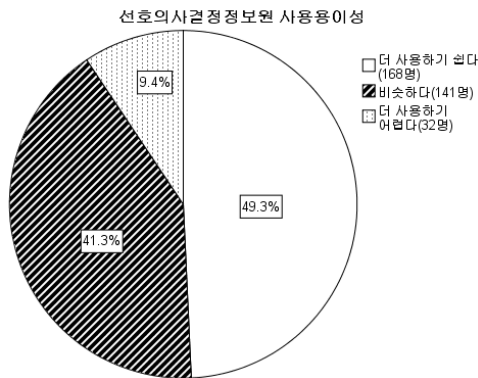
<그림 6> 선호의사결정 정보원의 신속성



<그림 4> 선호의사결정 정보원의 신뢰성



<그림 7> 선호의사결정 정보원의 편리성



〈그림 8〉 선호의사결정 정보원의 사용용이성

4.4 재탐색 시의 정보 활용

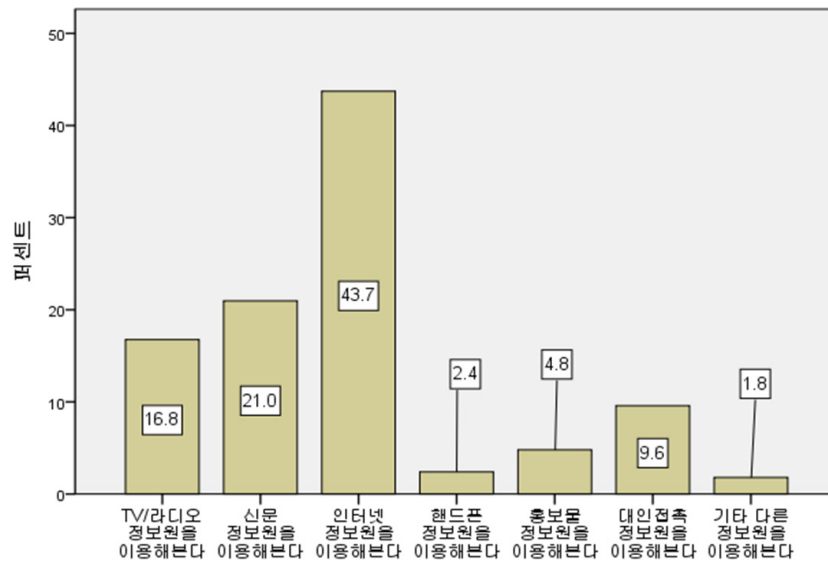
이용자가 총선과 같은 정치적 의사 결정이 필요한 선거기간동안의 정보탐색 후 결과에 대해 얼마나 만족하는지 그 결과에 따라 어떤 후속 행태를 취하는지 알아보기 위해 정보만족도를 묻고 탐색의 재시도 여부, 재탐색 시 활용하는 정보원에 대한 다양한 질문을 추가하였으며 이에 대한 분석을 진행했다.

정보원에 대한 만족도를 묻는 질문에는 총 10번 중 7-8번 정도는 만족한다(162명, 47.5%)로 가장 큰 비중을 차지했으며 10번 정도 만족한다(152명, 44.6%)가 그 다음 응답률을 나타냈다. 여기에 항상 만족한다(4명, 1.2%)를 합하면 응답률은 93.3%에 육박하는 것으로 나타나 대다수의 이용자는 자신의 첫 번째 정보탐색에서 획득한 정보원에 대하여 만족하는 것으로 나타났으며 이는 2010년의 선행 연구(이정미 2010)에서 10번 중 5번 이상 만족한다에 포함되는 응답률이 76.8%로 나타난 것을 볼 수 있다. 6년이 지난 본 연구의 결과와 비교해봤을 때 이용자의 정보탐색 만족도는

20% 이상 향상된 것으로 나타났고 대다수의 이용자가 자신의 초기 탐색에 만족하고 있는 것으로 볼 수 있겠다. 이는 정보탐색환경이 일반 대중에게 친숙하게 정착되었고 정보탐색기술 또한 발전했다는 사실에 기인할 수도 있으나 다른 한편으로 이용자가 접근할 수 있는 정보원이 더욱더 다양해지고 양질의 정보원이 급증할 뿐 아니라 정보원을 사용하는 이용자의 정보탐색능력의 향상(6년간의 활용에 따른 숙련도)에도 기인하는 것이 아닐까 분석되는 부분이다.

다음으로 정보탐색이 만족스럽지 않을 때 재시도 여부를 묻는 질문에는 45명(13.2%)의 응답자가 다시 시도하지 않는다고 응답했다. 나머지 86% 이상의 응답자는 어떤 형태로든 만족스러운 정보를 찾기 위한 재탐색을 이어 나간다고 응답했는데 여기에는 같은 정보원을 한 번 더 찾아본다(53명, 15.5%)거나 다른 정보원을 이용한다(167명, 49%)는 응답이 있었으며 가능한 모든 정보원을 다 이용한다는 응답도 76명, 22.3%를 차지했다.

여기서 다른 정보원을 이용한다는 응답자들의 경우 과연 2, 3차 탐색의 경우 어떤 정보원을 이용하는지, 또한 이렇게 2, 3차탐색에 활용하는 정보원에 대해 이용자는 어떻게 인식하고 평가하고 있는지에 대해 보다 세부적으로 살펴보았다. 우선 전체 341명 중 시도하지 않는다(45명), 같은 정보원을 이용해 한번 더 찾아본다(53명), 가능한 모든 정보원을 다 이용해본다(76명)를 제외한 나머지 167명을 대상으로 보다 세부적인 추가 질문에 응답하도록 하였다. 유효한 167명의 응답은 〈그림 9〉에서 개괄적인 결과를 볼 수 있다.



〈그림 9〉 정보불만족시 재시도 정보원 - 대략

〈그림 9〉에서 보는 것과 같이 절반 가까운 이용자(73명)가 인터넷 정보원을 이용해 재탐색을 시도한다 응답했으며, 그 다음이 신문(35명), TV/라디오(28명), 대인접촉(16명), 홍보물(8명), 핸드폰(8명), 기타 다른 정보원(3명)의 순이었다.

이 결과는 앞서 총선과 같은 정치적 의사결정이 필요한 시기에 활용하는 정보원에 대한 대략적인 통계치를 보여준 〈그림 2〉와 비교 분석해볼 필요가 있다고 여겨지는 대목이다.

단언하기는 어려운 부분이나 실제로 초기 탐색과 재시도 탐색에서 인터넷 정보원이 가장 많이 선호되는 정보원(42.5% vs. 43.7%)이라는 것은 의심의 여지가 없으나 TV/라디오 정보원 활용이 대폭 줄어든(26.1% vs. 16.8%) 반면 신문 정보원의 활용이 2배 가까이 증가(11.4% vs. 21%)하였음을 볼 수 있다. 홍보물의 활용은 급감했고(12% vs. 4.8%), 대인접촉정보원과 핸드폰, 기타 정보원은 눈에 띄게 그 활용이 늘었다(각각 6.7% vs. 9.6, 0.9% vs. 2.4%, 0.3 vs. 1.8%). TV/라디오와 신문 정보원의 경우 하나가 감소된 반면 다른 하나가 증가했기 때문이라는 이 두 유형의 정보원이 대중매체라는 점에서 서로 상보관계를 가지고 있다 보니 한 정보원에서 만족스러운 정보를 찾지 못할 때 다른 정보원으로 옮겨가는 현상이라 분석할 수 있겠다.

다만 대인접촉과 핸드폰 정보원의 증가는 선거라는 정치적 상황적 맥락에서 이용자가 의사결정을 위해 보다 친밀하거나 또는 보다 믿을 만한(객관적 합리적 신뢰성과는 별개로 개인의 친분이나 친밀도에서 오는) 정보원을 의지하게 되는 현상 때문이라 분석할 수 있을 것이다.

이 결과들은 재탐색시 이용자가 어떤 이유에서 해당 정보원을 이용하고자 하는지 보다 심오한 후속 연구가 이루어지기를 기대하게 되는 부

분이다. 설문조사 분석으로는 해석하기 어려운 부분일 수도 있기에 심층 인터뷰 등의 방법이 병행되면 좀 더 설득력있는 분석결과를 제시할 수 있으리라 생각된다.

재탐색시 활용되는 정보원의 세부적인 응답 결과는 <표 6>에 자세한 수치를 제시하였다.

다음으로 재탐색 시 정보원을 선택할 때 고려하는 사항은 무엇인지를 묻는 질문에는 신뢰성(56명, 33.5%), 정확성(35명, 21%), 접근성(19명, 11.4%), 사용용이성(16명, 9.6%), 권위성(14명, 8.4%), 최신성(13명, 7.8%)과 친근성(10명, 6%), 기타(4명, 2.4%)의 순으로 응답이 이루어졌다. 초기 탐색과 재탐색의 정보원 선택에 있어 고려하는 사항의 차이는 거의 없다고 볼 수 있으나(적어도 그 우선순위에 있어서는 유의미한 차이를 말할 수 없다고 여

겨진다) 초기 탐색에서 1.5%이던 권위성이 재탐색시 정보원 선정에서는 8.4%로 급증해 응답된 것을 볼 수 있었다. 이는 이용자들은 권위성을 초기 탐색에서 보다 재탐색 시에 중요한 고려사항으로 두고 있다 생각되는 부분인데, 초기 탐색에서 확보된 정보가 정치적 의사결정을 내리기에 충분하지 않으므로 보다 신뢰성과 함께 권위성이 있는 정보원에 접근, 그 의사결정의 타당성을 높이고자 하는 행태로 나타나는 것이라 이해 가능하다. 이는 선거와 같은 정치적 의사결정이 중요한 시기에 부족한 정보를 채우기 위한 이용자의 후속탐색은 보다 권위를 우선시하게 되며 이를 통한 양질의 정보를 획득함으로써 타당한 의사결정을 이루기 위해 노력하게 된다는 것으로 분석할 수 있을 것이다.

<표 6> 정보불만족시 재시도 정보원 - 세부

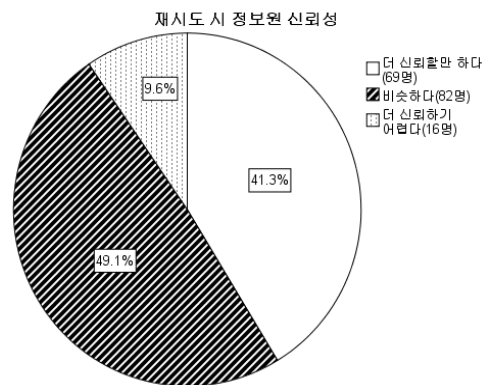
	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
TV/라디오 - 뉴스	18	10.8	10.8	10.8
TV/라디오 - 토론(대담)	6	3.6	3.6	14.4
TV/라디오 - 후보자 또는 기타 광고	2	1.2	1.2	15.6
신문 - 논평, 사설	12	7.2	7.2	22.8
신문 - 기사	24	14.4	14.4	37.1
인터넷 - 뉴스	25	15.0	15.0	52.1
인터넷 - 공식 기관 웹사이트	20	12.0	12.0	64.1
인터넷 - 기타 관련 웹사이트	15	9.0	9.0	73.1
인터넷 - 토론/채팅	1	.6	.6	73.7
인터넷 - 다른 사람들의 인터넷 게시물	14	8.4	8.4	82.0
핸드폰 - 전화홍보	3	1.8	1.8	83.8
공식적 홍보물 - 선거 공보물 등	8	4.8	4.8	88.6
대인접촉 - 가족(부모/형제)	11	6.6	6.6	95.2
대인접촉 - 선생님/교수님	1	.6	.6	95.8
대인접촉 - 친구/선후배	3	1.8	1.8	97.6
대인접촉 - 기타 타인/유세	1	.6	.6	98.2
기타	3	1.8	1.8	100.0
합계	167	100.0	100.0	

정치적 의사결정이 필요한 시기 초기 탐색에 활용하는 정보원을 평가하는 부분과 더불어 재탐색시에도 동일한 항목과 방법을 사용해 활용하는 정보원과 그렇지 않은 다른 정보원에 대한 평가를 비교해보고자 하였다.

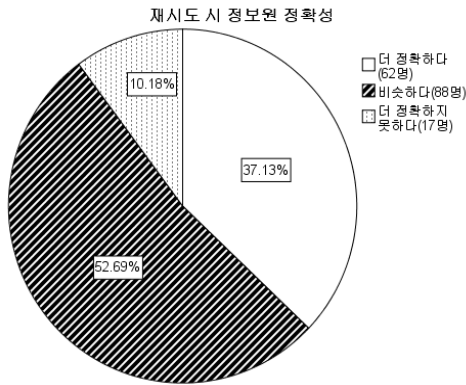
분석 결과를 살펴보면 응답자들은 의사결정을 위해 자신이 2, 3차 탐색시 활용하는 정보원이 다른 정보원에 비해 월등히 낫다고 평가하지는 않는 것으로 분석된다. 이는 다섯 가지 항목 모두 더 낫다는 쪽의 응답(더 신뢰할만하다, 더 정확하다, 더 빠르다 등과 같은)이 50%를 넘지 못했고 신속성과 편리성 두 가지는 더 빠르다 또는 더 편리하다(77명, 46.1%), 유사하다(64명, 38.3%), 더 느리다, 불편하다(26명, 15.6%)로 수치상 동일한 비율로 나타났다. 그 다음은 사용용이성, 신뢰성, 정확성 순으로 더 낫다는 평가를 받은 것으로 나타났다. 여기서 초기 탐색에서의 활용 정보원 인식 평가와 재탐색시의 활용 정보원 인식 평가의 순서를 살펴보면 흥미로운 분석이 가능하다. 초기 탐색시에는 활용하는 정보원에 대한 긍정적인 인식이 신뢰성, 정확성, 편리성, 사용용이성, 신속성 순이었으며 재탐색시에는 활용하는 정보원에 대한 응답자의 인식 평가가 신속성, 편리성, 사용용이성, 신뢰성, 정확성으로 나타났다. 여기서 이용자의 탐색 행태에서 정보가 만족스럽지 못하다라는 평가는 응답자가 충분히 의사결정에 유용한 정보를 획득하지 못했음을 의미할 텐데 그렇다면 재탐색시 정보원도 당연히 의사결정을 돕는 신뢰성, 정확성에 더 많은 비중을 두어 탐색을 하지 않을까 생각하게 되는데 본 연구의 응답결과를 보면 다소 신뢰할수 없거나 정확성이 다른 정보원보다는 떨어지더라도 신속하고 편리

하게 정보를 획득할 수 있는 정보원을 활용해 재탐색을 실행하고 있다는 결과로 나타난 것이라 해석될 수 있을 것이다. 다른 한편으로는 선거라고 하는 정치적 상황은 의사결정이 언제까지 이루어져야 한다는 정확한 마감시간이 정해져있기 때문에 만족스럽지는 않다 하더라도 초기 탐색에서 어느 정도의 지식과 정보가 축적되어있음을 전제로 하고 보다 신속하고 편리하다 판단되는 정보원을 활용해 추가 정보를 획득하고 이 결과를 의사결정에 활용하는 것이 아닐까 분석하게 되는 대목이다. 또는 응답자들은 이미 초기탐색에서 양적으로는 충분한 정보를 획득했으나 정치적 의사결정을 마무리하기에는 어려운, 그래서 현재 의사결정 방향에 좀 더 타당성이 있는 근거를 필요로 하기 때문에 재탐색이 이루어지는 것이 아닐까도 판단할 수 있다.

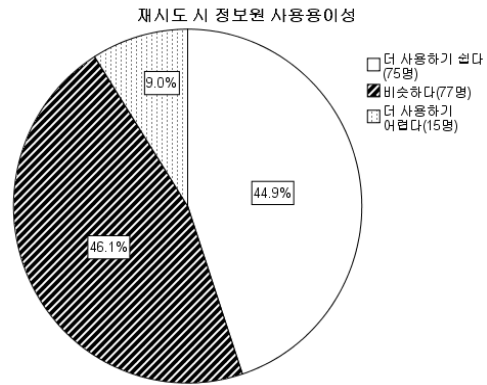
<그림 10>부터 <그림 14>는 정보가 만족스럽지 못할 때 재탐색하는 경우 활용하는 정보원에 대한 이용자의 인식 및 평가 분석결과를 원 그래프로 나타낸 것이다.



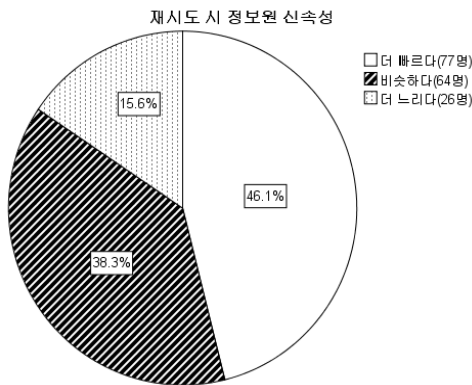
<그림 10> 재시도시 정보원의 신뢰성



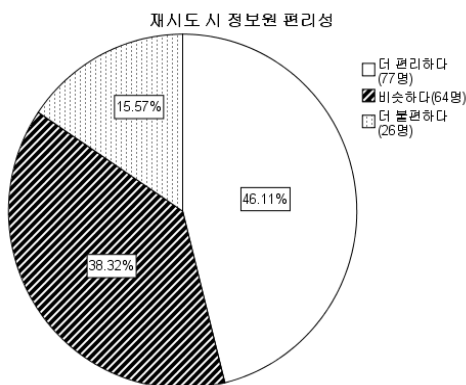
〈그림 11〉 재시도시 정보원의 정확성



〈그림 14〉 재시도시 정보원의 사용용이성



〈그림 12〉 재시도시 정보원의 신속성



〈그림 13〉 재시도시 정보원의 편리성

5. 결론 및 제언

본 연구는 주어진 상황, 맥락이 분명한 경우 (선거기간동안의 정치적 의사결정을 위한 상황)에 놓인 대학생 이용자 집단의 정보이용에 대해 살펴보고자 하는 연구이다. 특정한 맥락·상황을 제시하지 않은 상태의 대략적인 정보원 이용행태와 더불어 본 연구에서 제시한 특정한 상황(의사결정이 필요한 시기, 선거와 같은 정치적 의사결정이 필요한 시기)에서 정보를 얻고자 할 때의 정보원 활용 및 해당 정보원의 활용에 따르는 여러 가지 고려사항 등에 대하여 살펴보고자 했다. 대학생들이 일상적으로 선호하는 정보원과 해당 정보원의 활용 기준은 무엇인가? 선거기간과 같이 정치적 의사결정이 필요한 시기 대학생들이 선호하는 정보원은 무엇이며 해당 정보원의 속성은 어떠한가? 획득한 정보가 만족스럽지 않을 때 대학생의 정보추구행태는 어떠한 양상을 보이는가? 라는 세 가지 연구 질문을 바탕으로 360명의 대학생들을 표본으로 설문조사하여 데이터를 수집

하였다.

연구결과에 따르면 대학생들은 대부분의 정보탐색에 있어 정보원으로 검색엔진을 가장 선호하는 것으로 나타났다. 이는 일상에서 정보가 필요할 때와 의사결정이 필요한 특정 사안에서의 정보원 활용과는 다소 차이가 존재하는 것으로 보인다. 의사결정이 필요한 시기 정보원 활용에 있어서는 일상에서 정보가 필요할 때 거의 절반 이상의 응답자가 활용한다고 응답했던 검색엔진의 선호도가 다소 줄어든 반면 전문주제 웹사이트나 SNS와 같이 믿을만하다고 여겨지는 다른 정보원에 대한 활용이 늘어나는 것으로 나타났다. 의사결정시 활용하는 해당 정보원을 선호하는 이유로는 사용용이성, 접근성, 신뢰성, 정확성이 고른 분포의 결과로 제시되었다. 반면, 선거 때처럼 정치적인 의사결정이 필요한 시기에는 일상에서 정보가 필요할 때보다 인터넷의 의존률이 줄어들고 TV/라디오나 신문, 홍보물과 같은 당시 상황에 가장 적합하다 판단되는 정보원을 활용하는 것으로 나타났으며 이 때 가장 중요하게 이 정보원을 활용하게 되는 고려사항으로 신뢰성, 정확성, 편리성, 사용용이성, 신속성 순으로 나타났음을 알 수 있었다.

획득한 정보가 만족스럽지 않을 때 대다수의 응답자는 추가적 탐색을 실행한다고 응답했는데 전체 응답자의 반 정도가 처음 활용한 정보원과는 다른 정보원을 활용하며, 나머지 반 정도의 응답자는 별다른 시도를 하지 않거나, 초기 탐색과 동일한 정보원을 다시 한 번 탐색하거나 또는 가능한 모든 정보원을 활용해 재탐색을 시행한다고 응답하였다. 재탐색시 활용하는 정보원을 묻는 응답에도 역시 인터넷의 활용률이 높았으나 흥미로운 것은 대인접촉과,

핸드폰 이용 등이 초기 탐색에 비해 다소 증가했다는 부분이다. 이는 정보를 다루는 학자들이나 실무자들의 입장에서 눈여겨 보아야 하는 부분이라 여겨진다. 이는 대인접촉의 경우 의사결정을 위해 주위에 믿을만한 지인의 조언을 중요시하는 부분이라 인간 세상의 미덕에 비추어 납득될 수 있는 부분이라 인정할 수 있으나 핸드폰의 경우 다소 다른 중요한 사회 문제와 연관되었다고 생각되어지는 부분이다. 많은 사람들이 핸드폰 문자, 단체 메신저 메시지 등으로 의견을 펴오기도 하고 퍼 나르기도 하는 요즘의 소통양식에 비추어 볼 때 핸드폰이 의사결정을 위한 중요한 활용 정보원이 된다는 것은 사실이다. 위의 결과를 놓고 볼 때 정치적 의사결정 시에도 핸드폰이라는 정보원은 꽤 많은 영향을 줄 것이라 판단할 수 있으며 이는 우리가 만들어진 메시지를 받거나 다른 이용자에게 전달할 때 해당 메시지가 품고 있는 정보의 신뢰성이나 정확성에 상당히 유념할 필요가 있음을 나타내는 결과일 것이다. 가짜뉴스와 같이 실제로 미디어에서 발표된 것이 아니면서 핸드폰과 단체 메시지 창을 통해 전송되는 다수의 메시지들은 해당 정보를 접하게 되는 이용자들의 의사결정에 영향을 주게 되고 실제로 많은 이용자들이 오(誤)정보 또는 허위정보에 바탕을 둔 의사결정을 하게 될 수도 있기 때문이다.

본 연구는 2010년 진행된 유사연구에는 볼 수 없었던 인터넷 정보원의 대중성 또는 신뢰성을 확인할 수 있게 했다는데서 그 의의를 찾을 수 있을 것이다. 일상에서는 많이 쓰이나 의사결정에는 현저히 그 활용 비율이 줄었던 2010년 결과에 비해 2016년 본 연구에서는 정치적 의사결

정에 있어 초기탐색 뿐 아니라 재탐색시에도 과반수에 가까운 응답자들이 인터넷 정보원을 사용하고 있음을 볼 수 있었다. 이는 인터넷 정보원이 6년 전에 비해 의사결정을 위한 신뢰성이나 권위성으로서의 가치가 더욱 커져 있음을 의미하는 것이라고도 분석할 수 있을 것이다. 또한 정치적 의사결정이 필요한 시기 초기 탐색과 재탐색 시 응답자가 자신이 활용하는 정보원을 어떻게 인식하고 있는가에 대한 분석을 시도했다는 점에서도 본 연구의 의의가 있다. 이는 모든 정보탐색이, 정치적 의사결정을 위한 탐색에 있어서도 마찬가지로 항상 정보원의 신뢰성과 정확성 등에 큰 방점을 찍는 것이 아닐 수 있으며 이용자가 정보를 “더” 필요로 한다기보다 이미 충분한 정보를 가지고 있음에도 자신이 가지고 있는 정보를 뒷받침할 “근거”가 되는 정보를 필요로 하는 것이 아닐까 판단해 본다.

본 연구는 대학생의 의사결정시 정보원 활용에 대해 맥락적, 상황적 접근을 바탕으로 이용자를 이해하고자 했다는 점에서 의의가 있다. 그러나 응답자의 지역적, 숫자적 한계가 존재하기 때문에 이 결과를 증명하기 위해서는 더욱더 방대한 후속 연구들이 그 결과를 가져올 때 본 연구의 의미는 더욱 커질 것이다. 또한 설문조사를 바탕으로 한 연구이기에 좀 더 심오한 이용자의 상황적 이해에 대한 해석을 제시할 수 없었다는 부분은 또 다른 한계이기도 하다. 뿐만 아니라 선거기간과 같이 정치적 의사결정이 필요한 시기는 정보탐색보다는 정보노출의 경우가 많이 나타나는 상황적인 부분을 고려한다면 정보노출과 이용자의 행태를 연관짓는 후속연구 또한 생각해 볼 만하다. 또한 이후 후속연구는 질적 연구 등을 통해 이용자를 더욱 깊게 이해할 수 있는 토대가 이루어지기를 기대한다.

참 고 문 헌

- 권나현, 이정연, 정은경, 장길수, 윤혜진. 2013. 넷세대 이공계 학부생과 대학원생들의 학업 및 일상생활에서의 정보이용과 정보기기 활용 비교분석. 『정보관리학회지』, 30(2): 269-295.
- 김나원, 박지홍. 2009. 의료정보추구행태에 관한 탐구. 『정보관리학회지』, 26(3): 435-449.
- 김석영. 2002. 과학기술분야 웹 정보원 평가 및 비교연구. 『한국도서관·정보학회지』, 33(3): 133-152.
- 김춘식. 2010. 미디어 이용, 미디어 선거정보의 중요성 인식 및 미디어 역할에 대한 평가가 정치에 대한 부정적 감정과 정치효능감에 미치는 영향. 『언론과학연구』, 10(3): 157-190.
- 김희섭, 이미숙, 서지웅. 2015. 중·장년층의 인구통계학적 특성에 따른 모바일 정보이용행태 분석. 『한국문헌정보학회지』, 49(2): 335-353.
- 민영. 2008. 뉴스미디어, 캠페인 미디어, 그리고 정치 대화가 후보자 이미지와 정치적 의사결정에 미치는 영향. 『한국언론정보학보』, 2008.11, 108-143.
- 박금주. 2011. 『교육행정직 공무원의 정보추구행태에 관한 연구』. 석사학위논문. 전북대학교 대학원, 문헌정보학과.

- 배경재. 2010. 과학기술분야 학술정보서비스 대학 이용자의 정보요구 및 이용행태 차이 분석. 『한국문헌정보학회지』, 44(2): 157-176.
- 배은주. 2012. 『인지적 업무분석 모델을 바탕으로 한 경영·경제 분야 연구자의 정보추구행태』. 석사학위논문. 서울여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 송기호. 2011. 국가 수준 교육과정에서 범 교육과정으로서의 정보 활용 능력 위상 강화 방안. 『한국도서관·정보학회지』, 42(2): 29-50.
- 윤정옥. 2009. 인문학자의 전자정보원 이용행태에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 43(2): 5-28.
- 이란주, 김수진. 2015. 정보서비스 개선을 위한 경영학분야 연구자의 정보이용행태에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 26(1): 279-302.
- 이명희, 정혜련. 2012. 디자인분야 교수들의 정보이용행태 연구. 『한국비블리아학회지』, 23(1): 299-316.
- 이정미. 2010. 대학생의 일상생활 및 선거 시기 정보원 이용 행태 비교 분석. 『한국문헌정보학회지』, 44(3): 117-135.
- 이정미. 2015a. 청소년의 도서관 인식 및 정보원 이용에 관한 조사연구. 『한국문헌정보학회지』, 49(3): 351-370.
- 이정미. 2015b. 도서관에 대한 인식과 정보 이용 분석 연구. 『한국비블리아학회지』, 26(3): 291-314.
- 임여주. 2016. 청소년의 미디어 사용을 통한 정보 행태에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 50(3): 455-490.
- 장정현, 하주용, 김선호. 2014. 정치정보원으로서 인터넷미디어 신뢰도 연구 - 18대 대통령선거 기간 중 대학생들의 인식을 중심으로. 『한국언론학보』, 58(4): 96-128.
- 한국인터넷진흥원. 2016. 『2015년 인터넷 이용 실태조사』. 서울: 한국인터넷진흥원.
- 한종엽, 서만덕. 2014. 해양과학기술 분야 연구자의 정보이용행태에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 31(1): 163-187.
- 홍기선. 2008. 의사들의 정보요구 및 이용행태에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 39(1): 33-50.
- Dempsey, L. 2012. "Libraries and the informational future: Some notes." *Information Services & Use*, 32: 203-214.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

Bae, Eunju. 2012. *Study of Information Seeking Behaviors on CWA Model: Researchs in the Field of Business Administration and Economics of Public Organizations*. Thesis, Seoul Women'sl University, Library and Information Science.

Bae, Kyung-Jae. 2010. "The Analysis of the Differences of Information Needs and Usages

- among Academic Users in the Field of Science and Technology.” *Journal of Korean Society for Library and Information Science*, 44(2): 157-176.
- Chang, Jeong-Heon, Ju-Yong Ha, and Son-Ho Kim. 2014. “Credibility of the Internet as a Source of Political Information: A Survey Analysis the 2012 Korean Presidential Election Campaign Period.” *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, 58(4): 96-128.
- Han, Jong yup and Man deok Seo. 2014. “A Study on the Information Usage Behavior of Researchers in the Field of Ocean Science and Technology.” *Journal of Korea Society for Information Management*, 31(1): 163-187.
- Hong, Ki-Sun. 2008. “A Study on Information Need and Use Behavior of Doctors.” *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 39(1): 33-50.
- Kim, Chunsik. 2010. “The Mediating Role of Citizen Communication in the Effects of Media Use on Knowledge and Political Participation.” *Journal of Communication Science*, 10(3): 157-190.
- Kim, Heesop, Misook Lee, and Jiwoong Seo. 2015. “An Analysis of the Middle-aged Adults’ Mobile Information Behavior Focused on their Demographic Characteristics.” *Journal of Korean Society for Library and Information Science*, 49(2): 335-353.
- Kim, Na-Won and Ji-Hong Park. 2009. “Exploring Medical Doctors’ Medical Information Seeking Behaviors.” *Journal of Korea Society for Information Management*, 26(3): 435-449.
- Kim, Sukyong. 2002. “A Comparative Study of Web Information Resources on Science & Technology.” *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 33(3): 133-152.
- Korea Internet & Security Agency. 2016. *2015 Survey on the Internet Usage*. Seoul: Korea Internet & Security Agency.
- Kwon, Nahyun, Jungyeoun Lee, Eunkyung Chung, Gilsoo Chang, and Hyejin Yoon. 2013. “Comparative Analyses of the USes of Information and Information Technologies in the Everyday Life of Undergraduate and Graduate Students Majoring Science and Engineering.” *Journal of Korea Society for Information Management*, 30(2): 269-295.
- Lee, Jeong-Mee. 2010. “Seeking and Using Information Source by College Students: compared their situation on Everyday Life to that of on Decision Making during Elections.” *Journal of Korean Society for Library and Information Science*, 44(3): 117-135.
- Lee, Jeong-Mee. 2015a. “An Exploratory Study on Adolescent’s Perceptions of Library and their Information Use.” *Journal of Korean Society for Library and Information Science*, 49(3): 351-370.

- Lee, Jeong-Mee. 2015b. "An Analysis of Perceptions and Information Use for Library - by Comparing the Differences for the Adolescents and College Students." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 26(3): 291-314.
- Lee, Lan-Ju and Su-Jin Kim. 2015. "A Study on the Information Use Behaviors of Researchers in the Field of Business Administration for Improving Information Services." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 26(1): 279-302.
- Lee, Myeong-Hee and Hye-lyun Jung. 2012. "Information Use Behaviors of Professors in Design Field." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 23(1): 299-316.
- Lim, Yeojoo. 2016. "A Study of Young Adults' Information Behavior and Media Use: Focusing on the Children of Families with Immigration Background." *Journal of Korean Society for Library and Information Science*, 50(3): 455-490.
- Min, Young. 2008. "The Effects of the News Media, Campaign Media, and Political Talk on Voters' Candidate Images and Political Decision Making - A Study of the 17th Presidential Election in Korea." *Korean Journal of Communication and Information*, 2008,11, 108-143.
- Park, Kumju. 2011. *A Study on the Information Seeking Behaviors of Public Officials in Educational administration*. Thesis. Chonbuk National University, Library and Information Science.
- Song, Gi-Ho. 2011. "Alternative Measures of Improvement of Information Literacy as Cross Curricular under the National Curriculum in Korea." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 42(2): 29-50.
- Yoon, Cheong-Ok. 2009. "Research of the Usage of Electronic Information Resources of the Humanities Scholars in Korea." *Journal of Korean Society for Library and Information Science*, 43(2): 5-28.

