

미국 공공도서관 이용자의 프로파일: 1990년대 이전 문헌을 중심으로

The Profile of Public Library Users in the United States:
Focusing on the Literature before the 1990s

윤 정 옥(Cheong-Ok Yoon)*

초 록

이 연구의 목적은 현재 보편화된 공공도서관 이용자의 프로파일이 만들어진 배경을 이해하기 위한 것으로, 구십년 대 이전에 미국에서 수행된 스무 편의 대규모 공공도서관 이용과 정보추구 연구의 문헌리뷰를 통해 급격한 정보환경의 변화 이전 이용자의 특성을 인구통계학적, 생활양식 사회화 및 상황 변인의 측면에서 검토하였다. 사회경제적 중산계층에 속하는 적극적 참여자 및 커뮤니케이션 엘리트로서 공공도서관 이용자의 특성은 1940년대 Berelson의 연구 이후 거의 변하지 않았으나, 구십년 대 이후의 다양한 상황 변동에 따른 이들의 요구와 행태에 대한 지속적 연구가 기대된다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine how the commonly known profile of public library users was described, by reviewing the literature published in the United States before the 1990s, when information environment of the public has been drastically changed. The profile of users as the socio-economically advantaged, active participants, and communication elites, has little changed since Berelson's study in the 1940s. Continuing research on users, however, are still needed to better understand their needs and behavior, facing the change since the 1990s.

키워드: 공공도서관, 이용자연구, 인구통계학적 변인, 생활양식 변인
Public library, User studies, Demographic variables, Lifestyle variables

* 청주대학교 인문대학 인문학부 문헌정보학전공 전임강사(jade@cju.ac.kr)
■ 논문접수일자 : 2004년 7월 24일
■ 게재확정일자 : 2004년 9월 15일

1. 머리말

공공도서관이 현대사회의 방대한 매스 커뮤니케이션 네트워크의 단지 한 부분일 뿐이라는 사실은 공공도서관 발전의 초기 이래로 빈번하게 지적되어왔다(Campbell 1952, 3). 따라서 많은 연구자들은 다양한 정보제공자들로 구성된 개인의 정보 환경 내에서 공공도서관의 고유한 입지를 밝히려고 시도하면서, 끊임없이 “누가 공공도서관 이용자인가”를 질문해 왔다. 실제로 대부분의 공공도서관 이용 및 이용자 연구들은 공공도서관은 이 사회의 가장 중요한 정보제공자들 가운데 하나로 여겨질 수 있거나, 그래야만 할 것이라는 가정을 중심으로 수행되어 왔다. 또한 이용자를 보다 깊이 이해함으로써 더욱 효율적이고 효과적인 공공도서관 서비스와 프로그램을 개발하고 확산시킬 수 있을 것이라는 믿음에 그 기반을 두고 있었다.

1940년대 말에 Bernard Berelson이 고전적인 저서 *The Library's Public* 에서 최초로 미국의 공공도서관 이용자의 특성을 포괄적으로 서술한 이래, 수많은 연구자들이 인구통계학적 변인, 생활양식 및 행태의 측면에서 도서관 이용자의 프로파일을 작성했다. 그러나 이용자와 비이용자를 식별하려는 다양한 접근방법에도 불구하고, 많은 연구들은 공공도서관 이용자들은 비이용자들보다 더 교육수준이 높고, 더 젊으며, 높은 수입을 갖고 있고, 전문직/사무직종에 종사한다는 등, Berelson(1949)이 발견한 것을 단순히 입증하는 결과를 가져올 뿐이었다. 다시 말하면, 도서관 이용자의 프로파일은 지난 수십 년 동안 거의 변화하지 않았다고 할 수 있다.

1990년대 중반 이후 인터넷의 등장, 월드 와이드 웹의 급격한 확산 및 전자정보의 급증과 같이 대중의 정보환경이 급격한 변화를 겪으면서, 공공도서관 이용자의 프로파일에 상당한 변화가 있을 것이 기대되고, 이들의 요구와 정보추구행태에 대한 연구가 지속적으로 수행되어야 하는 것은 명백한 사실이다. 새로운 환경에서 공공도서관 이용자들을 이해하기 위해서는 공공도서관이 급격한 변화에 직면하기 이전인 1990년대 이전에 수행된 주요한 연구들을 통하여 서술된 이용자들의 특성을 다시 한번 돌아볼 필요가 있다. 따라서 이미 상식처럼 받아들여지고 있는 공공도서관 이용자의 프로파일어 어떤 배경에서 형성되었는지, 당시의 주요한 공공도서관 이용 및 정보추구 관련 연구문헌을 소급하여 리뷰함으로써 역사적 분석을 시도하는 것이 의미가 있다고 할 수 있다.

2. 연구의 목적과 범위

이 연구의 목적은 수십년 대 이전에 간행된 문헌연구를 통해, 현재 알려져 있는 공공도서관 이용자의 특성이 서술된 배경을 이해하려는 것이다. 이를 위해 당시의 연구들이 이용자의 특성과 행태를 묘사하려는 목적으로 빈번하게 채택했던 주요한 변인들을 (1) 인구통계학적 변인, (2) 생활양식 변인, (3) 사회화 변인 및 (4) 상황 변인으로 나누어 살펴보도록 한다.

문헌연구의 범위는 1970년대와 80년대에 미국에서 수행된 일반대중의 도서관 이용자/비이용자, 정보요구와 이용 및 정보추구행태를 다룬 열 여덟 편의 대규모 연구에 한정하고,

그 이전에 간행된 Campbell과 Metzner의 연구(1952) 및 Mendelsohn과 Wingerd의 연구(1967)를 예외적으로 포함한다(해당 연구는 참고문헌에 진하게 표시함). Campbell과 Metzner의 연구는 1940년대 후반에 Public Library Inquiry 프로젝트의 일부로서 수행되었던 중대한 벤치마크 연구로서 공공도서관 발전 초기의 이용자 행태 패턴을 밝힐 수 있기 때문이다. Berelson의 연구가 1940년대 전반 부까지 발표된 이용자 연구를 리뷰한 결과에 의존하였던 한편, Campbell과 Metzner는 실제적인 도서관 이용자들을 대상으로 현장연구를 수행하였다. Mendelsohn과 Wingerd의 연구는 오륙십 년대에 수행된 도서관 이용자 연구를 폭넓게 리뷰하고 있어 당시의 공공도서관 상황을 이해하는 데 도움이 된다고 여겨지므로, 본 연구에 포함하도록 하였다.

본 연구에 수록된 연구의 선택기준은 다음과 같다: (1) 연구의 대상이 대중 전체이다, (2) 이용자 행태의 일반적 개관을 제공하기 위하여, 연구 지역이 전국적이거나 적어도 하나 이상의 주(州)를 다룬 것이다, (3) 연구가 특정한 도서관을 위해 수행된 것이 아니다. 특히 이 시기 동안에도 개개 공공도서관의 이용과 이용자에 대한 연구는 무수히 수행되었지만, 이들은 매우 고유한 기관이나 지역사회 상황만을 반영하고 있으므로, 전체적인 프로파일의 작성에는 한정적 의미를 지닐 뿐이므로 포함시키지 않았다.

3. 공공도서관 이용자의 프로파일

전통적인 공공도서관 이용과 이용자 연구에

대한 주요한 비판들 가운데 하나는 연구자들이 “이용자의 삶에서 도서관을 보기보다, 도서관의 삶에서 이용자를 본다”(Zweizig 1973)는 사실이었다. 많은 이용자 연구들은 도서관 이용의 빈도나 도서관에서 입수하는 책의 수와 같은 계량적 데이터를 많이 강조하였고, 이용자와 비이용자의 행태는 정보추구의 전체적 환경보다는 공공도서관이라는 한 기관에 관련해서만 다루곤 하였다. 그러나 1980년대 초기에 등장한 정보요구 측정에 초점을 둔 주요한 연구들은 이전 연구들과는 다른 접근방법을 채택하기 시작하였다. 예를 들어, Ching-chih Chen과 Peter Hermon(1982)은 1979년에 White House Conference on Library and Information Services에 제출한 보고서에서, 도서관은 정보제공자들 가운데 하나로 간주하며, 개인을 “현상의 중심(the center of the phenomenon)”으로 보아야 할 것을 강조하였다. 즉, 도서관의 활용은 더 이상 정보추구의 중심이 아니며, 다른 정보제공자들을 보다 다양하고 융통성 있게 이용하는 것을 허용하고, 때때로 그 범주에서 도서관은 전적으로 배제되기도 하는 정보환경의 일부일 뿐이라는 것이다. 이러한 맥락에서 검토된 칠팔십년 대 공공도서관 이용자의 프로파일은 다음과 같이 인구통계학적, 생활양식, 사회화 및 상황 특성에 따라 요약해 볼 수 있다.

3. 1 인구통계학적 특성

도서관 이용자나 정보추구자의 특성을 서술하는 데 있어서 가장 빈번하게 논의되는 것은 인구통계학적 변인으로, 이들은 교육, 수입, 성

별, 직업, 인종, 도서관과의 거리, 특정 지역의 거주 연한, 가구 내 가족 수나 자녀 수, 결혼 상태, 연령 등을 포함한다. 생활양식, 상황이나 사회화와 같은 변인들을 주로 다루는 연구들조차 전체적인 이용자 행태를 논할 때, 언제나 인구통계학적 변인을 포함시켰다(Madden 1979; Dervin et al. 1984; Chen and Hernon 1982; Powell, Taylor and McMillen 1984 등). 또한 이들이 대부분 인구통계학적 변인과 도서관 및 정보 이용/비이용의 패턴 사이의 인과적 관계를 분석하려고 시도하였기 때문에, 특정한 변인이 긍정적이든, 부정적이든 어떤 상관관계가 있다는 것에 대해 이미 많은 데이터가 제시되고 있다.

Campbell과 Metzner는 1947년에 수행한 공공도서관 이용자 연구에서 연령, 교육, 수입, 직업, 도서관과의 거리 및 주거지역을 포함하는 여섯 개의 인구통계학적 변인을 채택하였다. 이 변인들에 따라 묘사된 공공도서관 이용자들은 더 젊은 사람들, 교육을 더 많이 받은 사람들, 수입이 더 높은 사람들, 더 많은 전문직 및 사무직 종사자들, 더 많은 주택, 더 많은 도서관 근처에 사는 사람들, 및 도시지역 주민들로 구성되었다(Campbell and Metzner 1952, 38). 이들은 Berelson이 발견했던 것(1949, 126)과 마찬가지로, 중산층에 속하는 것으로 나타났다.

육십년 대 후반에 공공도서관 이용자의 인구통계학적 구성은 사십년 대의 것과 거의 동일한 것으로 발견되었다. Mendelsohn과 Wingerd는 1949년과 1967년 사이에 수행된 대규모 이용자 연구 문헌을 리뷰하고, 전국에서 1,549명의 성인을 대상으로 도서관에 대해 갖

는 태도와 도서관 이용에 관하여 서베이를 수행하였다. 이들은 미국 성인 열 명 당 세 명이 공공도서관의 이용자이며, 이들은 여성 젊은이(21세-34세), 대학교육을 받은 사람, 두 자녀의 부모, 백인, 대도시 주민, 전문직 및 사무직 종사자의 범주에 주로 속한다고 정리하였다. 반면에 성인 인구의 1/5 정도를 차지하는 공공도서관의 비이용자는 자기들이 원하는 것을 다른 방법으로 얻기 때문에 공공도서관을 필요로 하지 않았던 사람들로서, 주로 남성이고, 50세 이상의 연령이며, 별거, 이혼 혹은 사별한 사람이며, 자녀가 없는 사람일 가능성이 많았다. Mendelsohn과 Wingerd에 의하면, 성인 이용자는 교육, 수입, 직업과 주거면에서 광범한 일반 대중보다 중상류인 경향이 많았고, 연령, 결혼 상태, 인종 면에서는 비이용자보다 훨씬 안정된 계층에 속하였다(Mendelsohn and Wingerd 1967, I-4). 보다 상세히 기술하자면, 육십년 대의 전형적인 공공도서관 이용자는 독신이거나 기혼자이면서 특히 두 자녀의 부모이고, 인구 일백만 이상의 대도시 중심지역에 살고 있거나 중규모 도시(인구 50,000 ~ 249,999)에 살고 있으며, 연소득 \$10,000 이상의 전문직이나 사무직 종사자로, Berelson, Campbell, Metzner의 발견 이후 이십여 년 후에도 크게 변화하지 않았음을 알 수 있다(Mendelsohn and Wingerd 1967, II-5-6).

칠십년 대 말에 수행된 Yankelovich 연구는 이를 다시 한 번 확증하였다. Yankelovich 연구가 16세 이상의 미국 대중에 대하여 책의 독자와 구입자의 전반적 행태 패턴과 인구통계학적 특성을 묘사하려는 목적으로 수행되었기 때문에, 도서관 이용자의 프로파일은 따로 상

술되지는 않았다. 대신, 도서관 이용자들은 독서와 도서 구입에 관련지어 다루어졌다. 이 연구에서 관찰된 변인들은 성별, 인종(백인, 흑인, 기타), 연령, 교육수준, 결혼상태, 직업, 수입, 지리, 가족구성 및 활동 프로파일을 포함하였다(Yankelovich 1978, 5-6). 이 연구에 따르면 공공도서관 이용자는 자기들이 방문하는 도서관의 반경 반 마일 이내에 살고 있고(도서관 방문자의 1/3), 적어도 어느 정도의 대학교육을 받은 삼십대일 가능성이 많았다. 농촌과 교외지역에 사는 사람들이 도시지역주민보다 도서관 이용자가 될 가능성이 훨씬 높았으며, 가정에 어린이가 있는 것이 도서관 이용과 긍정적인 관계를 갖는 것으로 나타났다(Yankelovich 1978, 212-214). 이 연구는 특별히 교육에 주목하여, 적어도 약간의 대학교육을 받은 사람들이 고등학교 이하의 교육 수준을 갖는 사람들보다 더 도서관 이용자가 될 가능성이 높음을 밝혔다. 이 발견은 공공도서관 이용과 교육이 중대하게 관련된다는 일반적으로 인정된 믿음을 확증하였다.

Douglas Zweizig 는 미국 성인 대중의 특성을 서술하기 위해 스물아홉 가지 변인들을 제시하고, 그 가운데 교육이 도서관 이용 행태의 9%를 설명한다고 보고하였다. 즉, 교육은 과거에 사용된 전문 정보원의 수(16%), 독서의 양(12%)에 이어서, 공공도서관 이용에 밀접하게 연관된 변인들 가운데 하나였다(Zweizig 1973, 255). 그는 뉴욕주의 오논데아거 카운티에서 460명의 성인과 전화 인터뷰를 통하여, 도서관 이용과 정보추구행태의 패턴을 예측할 수 있게 하는 변인들을 식별하려고 시도하면서, 생활양식(lifestyle)과 생활주기(life cycle)

에서 개인적 차이를 나타내는 인구통계학적 데이터가 도서관 이용의 양에서 차이를 설명할 수도 있다고 가정하였으나, 많은 인구통계학적 변인들 가운데 연령, 성별, 교육과 사회경제적 계층과 같은 몇 가지만이 도서관 이용에 의미 있는 관계가 있음을 발견하였다. 즉, 보다 교육수준이 높고, 여성이며, 더 젊고, 사회경제적 계층에서 높은 사람들이 도서관 이용자가 될 가능성이 훨씬 높았다(Zweizig 1973, 261).

한편 갤럽 보고서는 교육에 관하여 다소 상이한 발견을 제시하고 있다. 전국에서 1,561 명의 18세 이상 성인 남녀 표본을 대상으로 인터뷰한 결과인 이 보고서에서도 교육은 공공도서관 이용에 긍정적으로 관련되어 있음을 발견하였다. 예를 들어, 공공도서관 이용자의 31%는 대학교육을 받은 사람들이었고, 37%는 고졸이었다(Gallup 1976, 34-35). 이용자 가운데 단지 20%만이 고졸 미만의 교육수준을 갖는다는 사실을 고려하면, 공공도서관 이용자의 상당수(68%)가 고졸 이상의 교육을 받았고, 공공도서관은 교육을 받지 못한 사람들보다 교육받은 사람들에게 더 가까운 기관이라는 결론을 쉽게 내릴 수 있다. 그러나 이용자들 가운데에는 대학졸업자보다는 고졸자의 수가 더 많았기 때문에, 반드시 교육이 공공도서관 이용에 직접적 정비례 관련이 있다고 가리키지는 않는다. 갤럽 보고서에서 공공도서관 이용자는 비이용자보다 여성(54%)이거나 젊은 경향(47%, 18-34세)이 있었고, 이는 다른 연구들에서 발견된 것과 마찬가지로였다.

팔십년 대에 미국 본토의 단독주거에 거주하는 성인을 대상으로 전국적 서베이를 수행한 Ronald R. Powell, Margaret T. Taylor 와

David L. McMillen 은 공공도서관 이용자는 직업별로는 순서대로, 전문직이나 기술직 종사자, 사무직이나 판매직 종사자, 관리자 혹은 경영자일 가능성이 있고, 학사 학위를 가지고 있으며, 어느 정도 정치적으로 진보적이며 18세~24세 혹은 35세~44세의 연령대일 가능성이 가장 많다고 서술하였다. 그 가운데 지난 한 해 동안 열 번 이상 도서관을 이용한 사람이라고 정의되는 '진지한(heavy)' 도서관 이용자는 학사 학위를 소지했고, 어느 정도 정치적으로 진보적이며, 집 안에 18세 미만의 식구가 있고, 전문직이나 기술직 종사자이며, 도시에 살 가능성이 있었다(Powell, Taylor and McMillen 1984, 259-260). 이 연구에서 기술된 도서관 이용자와 '진지한' 이용자의 프로파일은 이용자들 가운데 나타나는 보다 높은 수입과 교육수준, 사무직 종사, 비교적 젊은 나이와 같은 특성들을 보임으로써 이전의 다른 연구들의 발견과 다르지 않았다. 한편 직업에 관해서는 다른 연구들이 이용자를 주로 사무직이나 전문직에 속한다고 넓게 구분한 것에 비해(Campbell and Metzner 1952; Yankelovich 1978; Madden 1979; Mendelsohn 1967 등), 이 연구는 직업별로 순위를 매겼으므로, 분류에 다소 차이가 있기는 하지만, 공공도서관 이용자가 일관적으로 사무직 종사자라는 사실에는 거의 변함이 없었다.

직업을 변인으로 고려하면서, 꺾림 보고서는 다른 연구들과는 다소 상이한 발견을 보고하였다. 즉, 사람들이 여가시간이 더 많을수록, 도서관 이용자가 될 가능성이 높음을 발견하였는데, 전문직/사업 종사자가 이용자의 19%를 구성하는 한편, 이용자 가운데 가장 큰 집단은

무직자로 30%에 달하였다(Gallup 1976, 35). 흔히 도서관 이용자로 발견되는 가정주부를 무직자 그룹에 포함시켰다는 사실이 이 연구에서 식별된 직업 집단의 구성비를 설명할 수 있을 것이다. 그러나 단순노동자/농부도 공공도서관 이용자의 24%에 이룸으로써, 공공도서관 이용에서 전문직/사업 종사자 집단을 넘어서고 있었다.

팔십년 대 중반에 수행된 캘리포니아 연구(Dervin et al. 1984, Report #1, #2)는 인구통계학적 변인과 응답자의 도서관 이용을 나타내는 여러 측정들 사이에 상당히 중대한 상관관계가 있음을 발견하였다. 가정에 더 많은 아이들이 있는 사람이나 가족이 있는 사람, 더 많이 교육받은 사람이 다른 응답자들보다 더 지난 번 도서관을 이용한 경험을 보고할 가능성이 더 많았다(Dervin et al. 1984, I, VIII 12). 전체적으로 캘리포니아 연구는 더 높은 교육 수준, 남성, 백인, 더 많은 수입 등의 특성을 나타내는 사람들이 지난 번에 도서관을 이용했던 적을 보고할 가능성이 더 많고, 도서관 이용에 의하여 도움을 받거나, 장애를 경험하지 않을 가능성이 많으며, 학업이나 업무를 위해 도서관을 이용했다고 보고할 가능성이 많음을 발견하였다. 반면에 더 낮은 수입, 낮은 교육 수준, 소수민족, 여성이 최근의 도서관 이용을 보고할 가능성이 더 적었고, 비정보적(non-information) 목적을 위해 도서관을 이용할 가능성이 더 많았다(Dervin et al. 1984, I, VIII 14). 즉, 12세 이상의 캘리포니아 주민들 가운데, 사회적으로 "유복"하거나 "혜택 받은" 사람들이 도서관에 보다 빈번하게 그리고 최근에 접근하였으며, "갖지 못한" 사람들은

도서관을 이용하려는 생각이 별로 없고, 결과적으로 실제적 도서관 이용의 경험이 적었다. 캘리포니아 연구에서 관찰된 변인들 가운데, 교육, 수입, 인종과 성별이 도서관을 정보제공자로 이용하는 것에 긍정적으로 상관된 것으로 나타났다.

요약하자면, 공공도서관 이용자들은 인구통계학적 변인이 관련된 한, 평균적 대중보다 사회적으로 혜택 받은 계층에 속하였다. 사십년대 후반에 공공도서관의 이용자가 서술된 이래, 이용자의 프로파일은 거의 아무 것도 변하지 않았다. 사오십 년에 그려진 도서관 이용자의 모습이 아직도 유효하며, 거듭해서 확증되고 있다는 사실은 무엇을 의미하는가? 이 문제에 대답하기 전에, 공공도서관 이용자들의 심리적 특성을 보다 잘 설명할 수도 있는 생활양식 변인에 따라 이들을 살펴볼 필요가 있는 것으로 보인다.

3. 2 생활양식의 특성

공공도서관 이용자와 비이용자의 생활양식은 활동, 관심과 삶의 특정한 측면에 대한 의견(Madden 1979; Harris 1979), 사회적 네트워크(Zweizig 1973), 의견 선도력(Wilson 1977; Chatman 1985) 및 매체 이용과 커뮤니케이션 행태(Greenberg and Dervin 1970; Duran 1977)를 포함하는 다양한 변인들에 관련지어 관찰되었다. 생활양식 변인들이 이용자와 비이용자의 심리적 특성을 어느 정도 표현할 수 있는 한편, 개인의 행동은 내적 요인뿐만 아니라 외적 요인들에 의해서도 결정된다는 사실 때문에, 다양한 인구통계학적 변인들로부터

완전히 고립될 수는 없다.

Michael Madden은 공공도서관 이용자와 비이용자의 특성을 이해하려고 시도하면서, 삶의 주요한 영역을 포괄하는 활동, 관심 및 의견(Activity, Interests, and Opinion, AIO) 문장을 사용하였다. 그의 연구에서 측정된 활동은 업무, 운동, 지역사회 단체, 오락, 여행 및 주거를 포함하였고, 관심과 의견은 도덕적 문제, 사회적 문제, 정치, 경제, 개인적 태도, 신체적 매력 등과 같은 주제들을 포괄하였다. 예를 들어, 여성 비이용자는 “매우 전통적” 가치관을 지녔으며, 그들의 활동은 가정과 자녀에게 초점이 맞추어지고 있었고, 남성 비이용자는 “보수적이고 애국적”이며, 변화를 싫어하는 경향이 있는 것으로 나타났다(Madden 1979, 37). 일반적으로 이 연구에서 서베이된 여성의 29%를 차지하는 ‘진지한’ 여성 이용자의 특성을 나타내는 것은 활동과 참여였다. 이들은 읽기를 좋아하고, 클래스를 들으며, 수영하고, 걷고, 클럽에 소속되었으며, 교회에 출석하고, 저녁 파티를 주관하였다. 그들에 상대적인 남성 이용자 또한 많은 일에 참여하였다. ‘진지한’ 남성 이용자들은 일반적으로 자기의 일에 만족하였고, 사고 면에서는 상당히 진보적이었다(Madden 1979, 40-41). 간략히 말하자면 도서관 이용은 보통이거나 진지한 정도로 활동과 가장 많이 관련되어 있었다. 즉, 지역사회 단체, 정치, 업무, 운동, 오락 등과 같은 삶의 다른 측면들에서 적극적인 사람이 또한 도서관 이용자가 될 가능성이 있었다. 도서관의 이용에 관련된 활동의 중요성은 Harris 보고서(1979)에서도 간접적으로 지지되었다.

Harris 보고서는 미국 성인 남성의 생활양

식을 이해하기 위한 목적으로 수행되었는데, 독서는 이들이 다양한 활동에 참여하는 정도에 밀접하게 관련이 되었음을 발견하였다. 이 보고서는 남성의 중요한 시기를 “대부분의 남성이 자신의 삶에 영향을 미치는 중대한 결정을 내리고, 다른 사람의 삶에 영향을 미칠 수 있는 18세부터 49세까지”라고 정의하면서, 1976년 12월부터 1977년 1월 사이에 미국 본토에 거주하는 1,990명의 남성을 서베이하였다. 이 보고서에서 독서 활동은 스물한 가지 여가 활동 가운데 하나로 간주되었으나, 도서관 이용이 직접적으로 언급되지는 않았다. 열 명 가운데 세 명의 미국 남성(30%)이 지난 한 해 동안 전혀 책을 읽지 않거나 단 한 권을 읽었고, 다섯 명 가운데 한 명(22%)이 그 동안 스무 권 이상의 책을 읽었다고 보고하였다(Harris 1979, 55). 독서는 실제로 “매우 집중적인 활동”으로(Campbell and Metzner 1952, 2), 소수만이 아주 많이 독서하고, 일부는 보통 정도의 독서를 하며, 대다수는 매우 적은 수의 책만을 읽거나, 아예 읽지 않는다. 그러나 이 보고서에 의하면, 개인차가 있기는 하지만, 미국 남성에게 있어서 독서는 “강력하게 확립된 패턴”이었다(Harris 1979, 55).

Harris 보고서에서 미국 사회에서 가정생활, 사랑, 자기 계발, 업무, 정치, 사회활동 및 여가에 “가장 참여하는 집단”은 중상류 계층의 남성이었다(Harris 1979, 59). 중상류층 남성은 또한 낮은 계층의 사람들(38%)보다 여가 활동으로서 정의된 독서에 훨씬 더 많은 시간을 쏟았다(73%). 여기에서 독서의 목적이 단지 재미나 오락으로 제한되어 있고, 독서 자료의 출처로서 도서관의 이용에 대해 언급되지

않았기 때문에, 보다 적극적 독자자인 중상류층 남성이 아마도 도서관 이용자일 것이라고 추정하는 것은 옳지 않을 수 있다. 그러나 다른 이용자 연구들에서 빈번하게 보고된 것처럼(Campbell 1952; Madden 1979; Zweizig 1973; Yankelovich 1979 등), 독서의 양이 도서관의 이용과 밀접하게 연관되어 있다고 가정한다면, 이 연구에서는 독자자 뿐만 아니라 도서관 이용자의 프로파일은 수많은 연구에서 그려진 전형적 도서관 이용자의 것과 매우 유사할 것으로 볼 수 있다. 또한 생활양식 면에서, 이들은 비이용자나 비독자보다 훨씬 적극적이었고, 역시 Madden의 연구에서도 발견한 것처럼 사회에 매우 참여하는 집단이었다.

의견 선도력(opinion leadership)도 공공도서관 이용자와 비이용자의 특성을 이해하려는 목적으로 이용되었다. Pauline Wilson은 미국의 중앙부에 위치한 표준 대도시 통계 지역(Standard Metropolitan Statistical Area, SMSA)에서 지역사회 단체 회원의 연구에서 “비록 성인 대중의 단지 소수만이 어느 정도 정기적으로 공공도서관을 이용한다고 할지라도, 만약에 그 소수가 선도력 면에서 지역사회에서 특별히 중요한 부분이라면, 공공도서관은 그 서비스에 특별한 중요성을 주장할 수 있다”고 하였다(Wilson 1977, 46). Wilson은 의견 선도력을 “개인이 다른 사람들의 태도나 행동에 대해 상대적인 빈도로 바람직한 방향으로 비공식적 영향을 미칠 수 있는 정도”라고 정의하였고(Wilson 1977, 89), 도서관 이용자들이 Berelson(1949, 127)이 이전에 지적한 것처럼 자기의 지역사회에서 “의견 선도자”가 되는 경향이 있다는 데 동의하였다. 그러나 그녀는 특

정한 지역사회에서 의견 선도자들이 실제로 공공도서관 이용자인지는 증명하지 못했다. Wilson의 발견에 의하면 지역사회 단체의 적극적 회원들은 잡지, 신문, 텔레비전, 라디오, 영화, 책, 연설 대화 및 특수 간행물과 같은 모든 유형의 커뮤니케이션 채널을 사용하였지만, 이들이 이 정보의 출처로서 반드시 공공도서관에 의존하지는 않았다(Wilson 1977, 144-146). 다시 말하면 이들은 지역사회에서 의견 선도자의 특성을 갖고, 공공도서관의 대중과 인구통계학적으로 유사하였지만, 반드시 도서관 이용자는 아니었다. 개인이 공공도서관 이용자들이 빈번하게 공유하는 특성을 갖는다고 해서, 그 사람이 반드시 도서관 이용자라고 단정할 수 없다는 것에서 Wilson의 연구의 한계가 드러나고 있다.

개인이 특정한 지역사회에서 갖고 있는 사회적 네트워크 또한 도서관 이용 패턴을 예측하는 척도로 사용되었다. Douglas Zweigig는 개인이 자신의 사회적 네트워크나 맥락에서 어떤 기능을 하는가, 어떻게 통합되고 있는가에 주목하며, 그의 사회적 접촉 빈도, 대인 정보 링크의 역할 및 그가 사회적 단위에 확고하고 적극적으로 통합되는 정도를 강조하였다(Zweigig 1973, 85). 먼저 가정의 단결, 사교성, 의견 선도력, 공식 단체 소속 및 지역사회 참여와 같은 측면에서 사회적 네트워크에 더 많이 통합하는 것이 도서관의 이용에 긍정적인 영향을 미칠 것이라고 기대되었다(Zweigig 1973, 86). 이 연구에서 지역사회에 더 많이 참여하고, 가족 활동에 더 적극적이지만, 일반적으로는 덜 사교적인 응답자들이 도서관 이용자가 될 가능성이 많은 것으로 발견되었다

(Zweigig 1973, 262). 의견 선도력은 공공도서관 이용에 긍정적 관계가 있을 것으로 기대되었지만, 여기에서는 중대한 상관관계가 없는 것으로 나타나, Wilson의 발견과 일치하고 있다(Wilson 1977, 144-146).

생활양식 변인의 하나로서 매체 이용은 개인이 다양한 커뮤니케이션 채널에 대하여 일반적으로 갖는 태도라고 정의되며, 그 사람이 특정한 상황에서 특정한 문제나 질문을 해결하기 위해 사용하기를 선호하는 특정한 채널에 대한 태도와는 구별된다. 상이한 커뮤니케이션 매체에 대한 일반적인 태도에 대한 관심은 공공도서관 이용자가 다른 커뮤니케이션 매체를 보다 적극적이고 다양하게 이용할 가능성이 많다는 믿음과 확실히 관련이 있다. Berelson은 도서관 이용자가 모든 유형의 커뮤니케이션 매체에 폭넓은 관심을 갖는다는 점에서 두드러진다고 확신하며, 이들을 “커뮤니케이션 엘리트”라고 분류하였다(Berelson 1949, 146). Campbell과 Metzner(1952, 10-12)도 역시 독서자는 다른 커뮤니케이션 매체를 많이 이용하며, 도서관 이용은 다른 커뮤니케이션 채널과 매우 연관되어 있다고 주장하였다. 그들의 연구에서 도서관 이용자는 책뿐만 아니라 신문, 잡지도 정기적으로 읽었고, 비이용자들보다 더 빈번하게 영화도 보는 것으로 나타났다. 도서관 이용자는 정보를 위해서든, 즐거움을 위해서든 모든 유형의 커뮤니케이션 매체의 이점을 충분히 활용하는 사람들이었다.

매체 이용에 대하여, Wilson(1977, 22)은 공공도서관의 대중은 “부의 엘리트, 권력의 엘리트, 지적 엘리트”가 아니라 커뮤니케이션 매체를 적극적으로 이용한다는 특징을 지닌 “일

종의 부분적 엘리트”라고 규정하고 있다. 사람들의 삶에서 다양한 커뮤니케이션 매체의 역할은 여러 연구에서 특히 빈곤과 인종에 특별히 주목하면서 빈번하게 논의되어 왔다(Greenberg and Dervin 1970; Duran 1977; Childers 1976). 필라델피아 지역의 육체노동자들은 방송 매체, 즉, 텔레비전과 라디오에 가장 많이 의존하였고, 그 다음은 신문이었다. 잡지와 책을 읽는 것은 상당히 저조하였다. 응답자들 가운데 60%가 지난 한 해 동안 책을 전혀 읽지 않았다고 보고하였고, 적어도 한 권 이상의 책을 읽은 사람들 가운데 68%는 맨 마지막으로 읽은 것이 소설책이라고 하였다. 또한 응답자들 가운데 누구도 공공도서관을 이용한 적이 없었다(Childers and Post 1976, 56-60). 교육, 수입, 사회적 계층 등의 측면에서 사회에서 비교적 낮은 집단에 속한 육체노동자들은 공공도서관을 물론이고, 다양한 커뮤니케이션 매체의 충분한 혜택을 누리지 못하였다. 이들이 방송매체에 전적으로 의지하는 것과 더불어, 책은 단순히 재미의 출처로만 이용하는 것은 Childers가 정보빈곤층에 대한 다른 연구에서 지적했던 것처럼, 그들의 삶을 개선하는데 장애가 될 수 있는 것이었다(Childers 1975, 39).

방송이나 전파 매체에서 얻는 정보가 자주 “미리 포장되어 있고”, 따라서 청중이 자기가 원하는 것을 자발적으로 추구하지 못하게 하는 “목적(ends)” 정보인 한편, 인쇄 매체에서 얻는 것은 독자가 자기 스스로 원하는 목적을 달성하도록 도울 수도 있는 “수단(means)” 정보로 여겨진다(Childers 1975, 39). 즉, 공공도서관의 비이용자는 “목적” 정보에 과다하게

노출되어 있고, “수단” 정보에는 상대적으로 적게 노출되는 경향이 있었다. 반대로, 공공도서관의 이용자는 비이용자보다 “목적” 정보만이 아니라 “수단” 정보에도 더욱 많이 접근한다는 특성을 갖고 있었다. Greenberg와 Dervin (1970, 25)은 도시의 빈곤층 성인에 대한 대중매체의 역할에 대한 연구에서 저소득 집단은 흑인이든 백인이든, 텔레비전을 아주 많이 선호하며, 세계와 지역 뉴스에 대하여 가장 선호하면서도 신뢰하는 매체로 평가함을 보고하였다. 결국 사회에서 불우집단은 공공도서관의 비이용자일 가능성이 높고, 공공도서관과 다른 커뮤니케이션 매체의 이용자인 혜택 받은 계층에 비하여 매우 제한된 정보환경에서 살고 있었다. 비이용자는 일반적으로 자기들이 쉽게 접근할 수 있는 매체에 노출되는 경향이 있었다.

결론적으로 개인의 공공도서관 이용을 설명할 수 있는 생활양식 변인은 지역사회 단체, 정치, 업무, 운동, 오락 등과 같은 삶의 다양한 측면에서 보이는 적극성과 참여, 사회적 네트워크에서의 기능과 통합, 및 여타 커뮤니케이션 매체의 이용을 포함한다. 일반적 가정과 달리 의견 선도력은 공공도서관 이용과 상관이 없는 것으로 나타났다. 인구통계학적 변인과 더불어, 생활양식 변인은 이용자 행태와 특성의 일부를 설명하지만, 다른 변인들과 관련지어 더욱 설명되어야 할 부분은 아직도 남아 있다.

3. 3 사회화의 특성

인구통계학적 변인과 생활양식 변인이 현재 도서관 이용 패턴과 이용자 행태를 설명하는 한편, 사회화 변인은 과거에 형성된 행태의 어

편 측면의 원인을 설명하는 것으로 기대된다. 즉, 이용자 행태는 한 개인이 사회화의 과정에서 경험한 것에 의하여 영향을 받는다고 추정된다. Powell, Taylor와 McMillen(1984, 263)은 특정한 어린 시절의 경험과 성인의 공공도서관 이용 및 독서 사이의 관계를 조사하려고 시도하였다. 이들은 독서 및 도서관 습관의 형성을 조장하는 주요한 매개체로서 사회적 학습과 더불어 부모의 역할이 매우 중대함을 발견하였다. 어린 시절 도서관을 빈번하게 이용했던 사람들은 성인이 되어 계속해서 “진지한” 도서관 이용자가 될 가능성이 있었고, 그들의 행동은 어릴 때 도서관에 데리고 갔던 사람의 태도에 의하여 많은 영향을 받았다. 미국 본토에 거주하는 18세 이상 성인을 대표하며, 부모와 함께 도서관을 방문하기 시작했던 응답자들 가운데, 80%는 지난 해 도서관을 이용한 경험이 있어(Powell, Taylor and McMillen 1984, 257-263), 독서 습관의 형성과 도서관 이용에 부모가 매우 강력한 영향을 미침을 보여준다. 연구자들은 성인의 도서관 이용을 설명하는 데 있어서 특히 중요한 변인들은 (1) 응답자가 어린 시절에 빈번히 책을 읽었는가, (2) 몇 살에 도서관을 이용하기 시작했는가, (3) 부모가 책을 읽는 정도, 및 (4) 누구와 도서관을 다니기 시작했는가라는 사실을 발견하였다. 이들의 결론은 도서관 이용과 독서 습관은 평생 활동의 일부로서 여겨져야 하고, 개인의 어린 시절 이후 사회화의 과정이라는 맥락에서 관찰되어야 한다는 것이었다.

가정에서 어린이의 존재는 비록 강력한 예측 인자는 아니지만, 실제로 성인 대중의 공공도서관 이용에 긍정적으로 관련된 변인으로 간주된

다(Dervin et al. 1984; Powell 1984; Gallup 1976). 특히 갤럽 보고서에서는 가정에 어린이가 있는 사람들은 공공도서관의 다양한 서비스를 이용할 가능성이 훨씬 많다는 사실을 발견하였다(Gallup 1976, 40-41). Yankelovich 연구 또한 가정에서 어린이의 존재와 도서관 이용 사이에 긍정적인 연관관계를 보고하였다. Yankelovich 연구에서 도서관 방문자의 65%가 자신이 읽을 자료를 위하여 갔다는 사실을 고려하면 (Yankelovich 1978, 212-214), 설명되지 않은 35%의 이용자는 자녀를 위하여 읽을거리를 찾으러 갔거나 단순히 자녀와 동반해서 갔다고 추정할 수 있다. 물론 최근과 같이 인터넷이나 사회교육 프로그램의 이용과 같은 다양한 서비스의 이용 가능성을 배제한 상태에서, 어린이의 존재는 성인이 도서관을 방문할 동기를 부여하는 것으로 보고 있다. Powell, Taylor와 McMillen의 접근방법이 응답자의 어린 시절 기억에 의존한 응답을 끌어냄으로서 부정확성이 있을 수도 있으나, 도서관 이용과 독서 습관이 현재의 특성뿐만 아니라 이전의 경험과 관련하여, 그리고 결과적으로 한 개인의 전체적인 삶의 맥락에서 관찰되어야 한다는 것을 강조한다는 점에 의의가 있다.

3. 4 상황의 특성

본 연구에서 상황 변인은 개인이 특정한 상황에서 정보요구를 인식하고, 그 정보요구를 충족시키기 위해 정보제공자에게 접근하고, 자신의 요구를 명백히 밝히는 능력과 정보를 추구하려는 용의라는 측면에서 관찰된다. 공공도서관의 이용은 다양한 정보 전략의 일부로 간

주된다. 주요한 가정은 개인이 정보가 필요한 상황을 인식하는 능력 및 그 요구를 충족시키고, 결정을 내리고 문제를 해결하려는 용의는 모두 정보제공자나 정보 전략의 하나로서 공공도서관을 사용하는 것과 연관되어 있다는 것이다. 상황 변인은 특히 사회적으로 불우한 집단이나 빈곤 집단에 관련하여 관찰될 때, 이들이 도서관과 정보의 이용 면에서 일반 대중이나 혜택 받은 집단과 상이한 정보요구와 정보추구 행태를 보인다는 점에서 논의될 수 있다.

Warner, Murray 와 Palmour(1973)는 볼티모어 도시 지역에서 시민의 정보요구를 연구하면서, 정보요구라고 인식되는 질문이나 문제를 밝힐 수 있는 가능성이 있는 사람들은 보다 젊고, 교육수준이 높을 가능성이 많고, 수입이 많거나 전체 평균 소득이 높은 구역에 살 가능성이 있으며, 전문직이나 관리직에 종사하며, 가정에 한 사람 이상이 있을 가능성이 있음을 발견하였다. 정보요구를 갖고 있는 사람들의 프로파일은 다른 연구들에서 서술된 도서관 이용자의 것과 거의 동일하였다. 그러나 연구자들은 가장 많은 요구를 갖고 있을 것으로 기대되는 사람들, 즉, 가난하고, 교육 받지 못하며, 노인이거나, 사회적으로 고립된 사람들은 실제로 더 적은 수의 요구만을 보고함을 발견하였다. 이들은 자기의 요구를 명백히 언급할 수 있는 능력이 없거나 그럴 용의가 없으며, 낮은 삶의 질에 대해 체념하는 태도를 보이고 있어, 요구에 대한 인식이 적었다(Warner, Murray and Palmour 1973, 126).

불우 집단은 자신의 질문이나 문제를 정보요구로 인식하지 않고, 인식하더라도 그 요구를 명백히 말하는 능력이 없으며, 정보를 추구

할 용의가 없다는 특성을 보였다. Chen과 Herson은 뉴잉글랜드 지역의 여섯 개 주 주민을 상대로 한 연구에서 전화 서베이에 참여할 용의를 가진 502명의 응답자가 최근에 질문에 답하거나, 문제를 해결하거나, 결정을 내릴 필요가 있던 상황을 단 한 가지도 기억해 내지 못함을 발견하였다. 이들은 대부분 연 소득이 \$15,000 미만이었으며, 고졸 이하의 최종 학력을 가졌고, 인구가 오만을 넘지 않는 지역에 거주하였으며, 46세 이상이었다. 이 발견은 이들이 사회에서 보다 불우한 집단, 즉, 빈곤하고, 기술이 없고, 교육받지 못했으며, 나이가 많은 사람들에 속함을 나타냈다(Chen and Herson 1982, 39-40). 이들은 인구통계학적 변인으로 볼 때, 도서관 이용자이며 정보추구자인 혜택 받은 계층과는 전적으로 다른 프로파일을 갖고 있었다.

상황 변인에 대한 관심은 생활양식 변인뿐만 아니라 인구통계학적 변인에 대한 도전으로 볼 수도 있다. Chen과 Herson이 상황변인을 도서관, 대인 채널, 대중매체 등을 포함하는 특정한 정보 전략의 이용과 관련짓기 전에, 다른 연구자들이 개인의 행태를 예측하는 데 있어서 인구통계학적 변인과 생활양식 변인들이 유용한지에 대해서 의문을 제기하였다. Dervin과 동료들은 도시 주민의 정보요구를 다루는 정보 전략을 개발하려고 시도하면서, 많은 연구들에서 빈번하게 사용되는 변인들은 “시간과 공간을 교차하는 속성들(e.g., 연령, 인종, 직업, 개성, 교육, 문자해독능력 등)을 나란히 늘어놓은 것”이라고 부르며, 이 속성들은 단지 “외부 세계에서 부과한 이름”일 뿐이기 때문에, 개인에게 타당할 수도 있고 그렇지 않을 수도 있다고

비판하였다(Dervin 1976, 23-23). 이 변인들에 대한 비판은 이런 속성의 목록을 갖고 개인의 행태에 대하여 과연 얼마나 알 수 있는가에 대한 의문에 바탕을 두고 있으며, 개인의 정보 환경에 대한 보다 새로운 접근방법을 요구하는 것이었다.

상황 변인의 옹호자들은 도서관을 많은 정보 전략 가운데 하나로 봄으로써, 개인의 전체적 정보환경에서 공공도서관의 입지를 밝힐 수 있다고 주장한다. Dervin과 여러 연구자들이 캘리포니아 주립도서관을 위해 수행한 연구에서 전략은 “질문에 답하기 위한 시도로 사람들이 향하는 소스”라고 정의되며, 권위자/전문가, 자신의 생각/경험, 가족, 친구/이웃, 동료, 대중매체, 정부 공무원, 사회복지기관 등을 포함한다(Dervin et al. 1984, 1, VII-5). 이 연구에서 응답자들은 문제나 질문이 해결되어야 한다고 생각했던 상황을 기억하도록 요구되었고, 1,040명의 응답자들 가운데 844명이 도서관을 이용함으로써 문제를 해결하려고 시도한 적이 있던 상황을 기억할 수 있었다.

개인과 도서관 이용 사이의 관계는 이용의 동기가 언제나 명확하게 밝혀지지 않았던 도서관 이용 빈도의 측면에서가 아니라, 특정한 종류의 문제와 해결책을 위해 정보를 추구한 상황의 관점에서 인식된다. 캘리포니아 연구에서 응답자들은 그것이 언제였든, 그들이 마지막으로 도서관을 이용했던 경험에 대해서 자기 나름대로 정의하도록 허용되었다(Dervin et al. 1984, 1, VIII-1). 또한 응답자들로 하여금 특정한 기간 동안 도서관을 몇 차례 이용했는가를 보고하도록 하고, 그 이용 빈도에 따라 이용자와 비이용자를 나누는 대신, 이들의 전체

적인 일생을 포괄하는 연속선상에서 도서관의 중요성을 발견하려고 시도하였다. 이들의 발견에 따르면, 응답자들 가운데 19%는 지난 도서관 이용을 기억할 수 없었고, 80%를 약간 웃도는 응답자들이 삶의 어느 시점에서인가 도서관을 이용했다고 보고하였다. 844명의 응답자들이 도서관에 마지막으로 접근했던 것은 평균 88.7주, 혹은 1.7년 내의 일로 대부분 지난 이 년 동안에 한번은 도서관을 이용했다는 것을 가리킨다. 어떤 응답자들은 마지막으로 도서관을 이용했던 것을 십여 년 전으로까지 거슬러 올라가고 있지만, 대부분의 대중에게 일생에 적어도 한 번은 정보제공자로서의 도서관과 어떤 형태로든 접촉을 가졌음을 알 수 있다. 더욱이 응답자들의 절반가량(50.6%)은 지난 달에 도서관을 이용했었고, 80%는 지난 번 도서관 이용에서 어떤 방식으로든 도움을 받았었다고 보고하였다(Dervin et al. 1984, 1, VIII 3-8).

이 연구에서 캘리포니아 주민들의 평균 29%는 자기들의 상황에서 도서관을 정보원으로 이용하는 것으로 나타났는데, 다양한 정보제공자들 가운데 이용의 순위는 9위였다. 도서관은 평균보다 아시아계 주민들과 남성들에게 의하여 이용될 가능성이 더 많았고, 가족, 친구/이웃과 학교/대학과 더불어 십대들(12~17세)에게 중요하게 사용되었다. 전체적으로 “어떻게, 혹은 언제 혹은 어디에서 무엇을 할 수 있을까”라고 물었던 응답자들은 다른 질문을 했던 응답자들보다 도서관을 스스로 이용했다고 보고할 가능성이 더 적었고, 가장 최근에 도서관을 이용했던 응답자들은 그 접촉이 그들로 하여금 목표를 달성하는 데 도움이 되었다

고 말할 가능성이 높았다(Dervin et al. 1984, 1, VIII-9, 17). 캘리포니아 연구는 또한 인구 통계학적 변인과 응답자의 지난 번 도서관 이용을 서술하는 여러 측정들 사이에 중대한 상관관계가 있음을 증명하였다. 그러나 이 연구의 초점은 도서관 이용에 그 같은 인구통계학적 변인들을 연관시키는 데 있지 않았고, 오히려 상황에 따라 다양한 정보제공자들로 구성된 개인의 총체적 정보 환경에서 도서관의 상대적 중요성을 식별하는 데 있었다.

다른 정보제공자들에 비해 도서관의 중요성은 Chen과 Hernon의 연구에서도 언급되었다. 사람들은 정보를 추구하는 상황에 상관없이 대인 채널을 통해 수집하는 정보를 선호하고, 그들이 참고하는 인쇄 정보의 상당부분도 자주 도서관 보다는 친구, 동료, 개인 콜렉션, 혹은 기관 제공자들에게서 온 것이었다. Chen과 Hernon에 의하면, 도서관은 2,400명의 응답자들이 사용한 정보제공자들 가운데 단지 아홉 번째 자리를 차지하였고, 이들이 이용된 상황의 단지 3%에서만 가장 많이 도움이 되거나 적어도 도움이 되는 것으로 간주되었다. 이들은 도서관이 이용된 상황의 2/3 이상(69.7%)이 소비자 문제, 교육, 고용과 구직/이직, 건강, 주거, 직업 관련 조직 관계, 직업 관련 기술적 문제, 및 오락과 문화를 포함하는 여덟 개 분야에 의하여 관련되어 있다는 사실을 발견하였다(Chen and Hernon 1982, 83-90).

상황 변인을 포함하는 연구들에서, 특정한 상황에서 도서관이 다른 상황에서도 더 많이 이용될 가능성이 있음을 발견하였다. 그러나 그같은 특정한 상황에서 어떤 사람들이 도서관을 더 이용할 가능성이 있는가에 대해서는 다

루어지지 않았다. 더욱이, 이 연구들에서 서술된 이용자는 도서관 이용자가 아니라 정보추구자로서 여러 정보제공자들 가운데 하나인 도서관을 이용할 뿐인 것으로 인식되었다. 정보추구자들이 수많은 연구에서 묘사된 도서관 이용자의 프로파일과 거의 일치한다는 것은 부인할 수 없는 사실이다. 즉, 이들은 잘 교육 받았고, 젊으며, 높은 수입을 갖고, 전문직이나 사무직에 종사하였다. 그러나 이들의 정보환경에서 도서관은 상대적으로 낮은 순위에 위치하는 것을 볼 때, 이들이 반드시 공공도서관 이용자라고는 할 수 없다.

4. 맺는 말

4.1 공공도서관 이용자 프로파일의 한계

본 연구에서 수십년 대 이전의 주요한 대규모 공공도서관 이용 및 정보추구 관련 연구 스무 편을 리뷰함으로써 아직은 정보환경의 급격한 변화를 경험하지 않았던 당시의 공공도서관 이용자의 프로파일을 살펴보았다. 이 연구들이 서로 상이한 지역에서 시나 주 단위, 혹은 전국적 규모로 수행된 연구들임에도 불구하고, 이들이 발견한 공공도서관 이용자의 프로파일은 인구통계학적 특성 면에서, 생활양식 면에서, 사회화의 특성 면에서 대체로 일치하고 있음을 알 수 있다. 그럼에도 불구하고 이 연구들에서 나타난 결과를 반드시 동일하다고 보고, 일목요연하게 비교하는 데에는 다소 문제점이 있다. 왜냐하면 지난 수십 년 동안 각종 도서관의 이용자를 이해하려는 연구가 많이 누

적되어 오면서 도서관과 정보 이용이라는 현상에 대해 다양한 접근방법들이 등장하게 되었고, 연구자들이 특정한 상황에서 가장 적합할 것으로 보이는 접근방법을 채택하면서, 연구대상이 되는 이용이라는 현상에 대해 각자 다양한 방식으로 정의를 하였고 있기 때문이다.

그 같은 문제는 연구자들 사이에서도 오래 전부터 인식이 되어 왔던 사실이다. 예를 들어, Mendelsohn과 Wingerd(1967, I-2)는 1950년대와 1960년대에 나온 문헌을 리뷰하면서, 어떤 연구자들은 “이용자(user)”라는 용어에 대한 인식조차 없음을 지적하였다. 이후에 Zweizig와 Dervin도 기본적으로 모든 이용자 연구들이 누가 도서관을 이용하는가? 그들의 특성이 무엇인가? 그들이 얼마나 도서관을 이용하는가? 라는 동일한 질문을 제기하고 있지만, 도서관 이용에 대한 정의와 연구되는 연령 집단이 다르고, 표준으로 삼은 기간이 없기 때문에 이 질문들에 대한 응답을 요약하기 어렵다고 하였다(Zweizig and Dervin 1977, 191).

실제로 본 연구에서 리뷰한 연구들의 몇 가지만 보아도 우선 이용자와 이용의 정의가 서로 다른 것을 알 수 있다. Campbell과 Metzner(1952, 22)는 이용자는 서베이 전 일 년 동안 한번 이상 도서관을 방문한 사람이라고 정의하였고, Mendelsohn과 Wingerd(1967, II-5)는 인터뷰에 앞선 삼 개월 동안 적어도 한 번 공공도서관을 방문한 사람을 말하였다. Yankelovich 연구(1978, 212)는 도서관 이용자는 지난 육 개월 동안 책의 출처로서 도서관을 사용한 사람, 즉, 읽을거리를 찾기 위해 도서관을 주로 방문한 사람이라고 정의하였다. 이 연구의 목적이 일차적으로 도서관 이용자보다는 책의

독자와 구입자 프로파일을 밝히려고 하는 것이었으므로, 이용자의 정의는 도서관에서 책을 이용하는 것으로 한정된 것이었다.

또한 연구의 대상인 성인 대중의 개념도 상이하였다. Charles Evans(1970, 40)는 캘리포니아 주의 Pacific Oceanside 공공도서관을 위해 수행한 중산층의 태도 연구에서 21세 미만인 사람들은 학교의 강제에 의하여 대단히 영향을 받기 때문에 자발적으로 도서관을 이용할 가능성이 더 많은 성인 이용자의 범주에 포함되어서는 안 된다고 주장하며, 21세 이상인 사람만을 포함시켰다. Evans의 정의는 역시 21세 이상만 포함시킨 Campbell과 Metzner의 것과 일치하였고, 적어도 자신의 기준에 대한 근거를 명확히 제시하고 있다. 그러나 Madden(1979, 11)은 연구의 관심은 자신의 가구를 유지하는 성인에만 있으므로, 어린이와 학생은 완전히 배제한다고 하였지만, 나이의 기준은 밝히지 않았다. 여러 연구들이 18세 이상(Gallup 1976; Harris 1979; Powell 1984; Warner 1973), 혹은 21세 이상(Campbell and Metzner 1952; Mendelsohn and 1967; Zweizig 1973)을 대상으로 하고 있는 한편, 캘리포니아 연구는 청소년 세대와 일반 대중의 정보요구과 정보추구행태를 비교할 목적으로 12세부터 16세의 연령층을 포함시키고 있다(Dervin et al. 1984, #1, II-6). 실제로 학생이 포함되는지에 따라 전체적인 대중의 도서관 이용자의 범위나 분포가 달라지므로 연구들에서 전형적인 대중의 도서관 이용 패턴을 추출하는 데 다소 어려움이 있는 것은 사실이다.

도서관 이용을 어떻게 정의하는가도 역시

혼란의 여지를 갖고 있다. 어떤 연구자들은 이용을 단지 도서관을 방문하는 것으로 정의하는가 하면(Campbell and Metzner 1952; Mendelsohn 1967; Evans 1970), 다른 연구자들은 도서관에서 무엇을 하는지에 대한 설명 없이 이용이라는 용어를 사용하기도 한다(Powell 1984; Wilson 1977; Yankelovich 1978; Gallup 1976). 예를 들어 한 사람이 남이 대출한 책을 반납하기 위하여 도서관에 들렀다면, 이것을 실질적 “이용”이라고 할 수 있는가? 어떤 사람이 특정한 기간 동안 단 한 차례 도서관을 방문하였지만 하루 종일 자료를 찾거나 책을 읽으면서 도서관에 있었다면, 그가 단지 한 번만 방문하였기 때문에 “가벼운” 이용자로 여겨져야 하는가? 특정한 상황에서 도서관의 이용에 동일하게 적용될 수 있는 기준이 없기 때문에, 실제로 연구자들마다 기준이 달라질 수밖에 없었다.

정보요구와 정보추구행태를 다룬 연구들은 비교적 잘 정의된 기준을 제시한 것으로 보인다. 캘리포니아 연구는 응답자들로 하여금 지난 번 도서관 이용을 자신의 말로 정의하게 함으로서 특정한 목적 없이 도서관을 방문하는 것을 도서관 이용이라고 정의할 가능성을 제거하였다(Dervin et al. 1984, #1, VIII-1). Chen과 Herson의 연구(1982, 23)에서 도서관 이용은 결정을 내리거나 질문에 대한 답을 찾거나, 문제를 해결하거나 무엇인가를 이해하려는 목적으로 정보를 얻는 활동으로 인식되었다. 즉, 도서관 이용은 개인이 정보를 필요로 하는 상황에 관련지어 정의되었고, 단순한 방문은 도서관 이용의 범주에서 제외되었다.

이용의 빈도에 따른 이용자와 비이용자의 분

류, 진지한 이용자와 가벼운 이용자의 분류, 혹은 독자의 분류 등에도 객관적 적용에 다른 문제가 있었다. 이용자의 분류는 실제로 연구의 시간 범위 설정에 따라 달라지게 되었다. Madden(1979, 7)은 진지한 이용자를 일 년에 열두 번 이상 도서관을 “이용한” 사람이라고 정의하였고, 결과적으로 교외에 거주하는 모든 남성의 열 명 가운데 한 명, 여성 열 명 가운데 세 명이 진지한 이용자라고 발견하였다. 그는 보통(moderate) 이용자는 일 년에 한 번에서 열한 번 “가는” 사람이라고 하였고, 다른 연구자들처럼 가벼운 이용자의 범주를 구분하지 않았다. 그러나, Madden은 진지한 이용자를 정의하면서 “이용한다(use)”는 표현을 사용하면서, 보통 이용자에게는 “간다(go)”는 표현을 사용함으로써, 그 구분에 다소 모호한 태도를 보여주었다.

Mendelsohn과 Wingerd(1967, II, 6-7)는 진지한 이용자를 지난 석 달 동안에 아홉 번 이상 공공도서관을 방문한 사람이라고 정의하였고, 동일 기간 동안 가벼운 이용자는 한두 번, 보통 이용자는 세 번에서 여덟 번 방문한 사람이라고 하였다. 이들에 의하면, 가벼운 이용자는 열 명의 성인 가운데 하나이고, “더 젊고, 더 잘 교육 받았으며, 소도시 주민이고, 전문적이거나 사무직종에 종사하고, 소득 수준이 높은 구역에 거주하며, 부모이다”. 한편, Madden이 정의한 진지한 이용자는 Mendelsohn과 Wingerd의 연구에서는 보통 이용자 정도로 분류될 수밖에 없다. 이처럼 연구마다 이용의 정도에 대한 분류가 다르기 때문에, 상이한 발견을 일반화시키기 어렵다는 문제점이 있다.

갤럽 보고서에서는 비이용자를 분류하는 데

다른 연구들과 다른 접근방법을 택하고 있다. 이 연구에서 응답자들은 지난 이년 동안이나 십년 동안에 한번이라도 공공도서관을 이용한 적이 있는가 하는 질문을 받았으며, 44%가 지난 이년 동안의 공공도서관 이용자라고 보고하였다. 한편, 지난 석 달 동안에 세 번 이상 도서관을 이용한 사람은 진지한 이용자로 분류되었는데, 이 연구에서는 석 달 이년 십년이라는 세 가지 시간 범위가 나타나고 이들 사이에 아무런 상관관계의 설명이 없었다. 결과적으로 이용자, 비이용자의 정의와 구분에 따른 발견을 여러 연구들의 것과 비교하기 어렵다.

마찬가지로 독자 수준의 구분도 동일한 틀레마를 갖고 있다. 갤럽 보고서는 진지한 독서를 일년에 열 권 이상 읽고, 매일 신문을 읽거나 한 주에 하나 이상의 잡지를 읽는 것으로 정의하고 있는 한편, Yankelovich 연구는 보통/진지한 독자는 지난 육 개월 동안 열 권 이상의 책을 읽은 사람으로 본다. 갤럽 보고서에서 진지한 독자로 분류된 사람도 이 연구에서는 동일하게 분류될 수 없다. 한편 Yankelovich 연구는 165개 도시에서 인터뷰한 16세 이상의 1,450명의 응답자들 가운데 94%가 지난 육 개월 동안 상당한 시간을 독서에 소비했다고 발견하면서 미국 대중의 절대다수가 자발적인 독자라고 하였다. 그러나 이 연구에서 독서자는 책을 읽지 않고, 신문과 잡지만을 읽는 사람도 의미하고 있어, 엄밀한 의미에서는 55% 정도만 책을 읽는 독자라고 할 수 있고, 전체의 25%만이 진지한 독자라고 할 수 있음을 지적하면서, 미국에서 독서는 결코 “보편적”이지 않다는 결론을 내렸다(Yankelovich 1978, 17). 이는 역시 칠십 년대에 수행된 연구로서 독서가 성

인남성에게 인기 있는 활동 중 하나라고 한 Harris 보고서와는 상충되는 한편, 삼십여 년 전 Campbell과 Metzner는 미국의 성인대중이 책을 읽지 않는다고 지적하였던 것을 다시 확인한 것이었다.

4. 2 요약

연구마다 상이한 정의와 분류 기준을 채택함에 따라 결과를 일목요연하게 비교하기가 어렵다는 한계에도 불구하고, 칠팔십 년대에 미국에서 대규모로 수행된 주요한 서베이 연구들의 발견에 따르면, 다음과 같이 요약할 수 있는 공공도서관 이용자의 프로파일은 1940년대 말에 Berelson이 서술한 특성과 비교할 때, 거의 변하지 않았음을 보여 준다:

- 일반 성인 대중의 20~30%가 공공도서관 이용자로, 전체 인구에 대한 비율은 현대 공공도서관 발전의 역사상 거의 변화하지 않고 있는 것으로 보인다.
- 개인의 사회경제적 특성과 도서관 이용의 패턴 사이의 관계에 대한 논란에도 불구하고, 상이한 사회경제적 하부집단 간 눈에 띄는 차이가 존재한다.
- 대중 전체보다 공공도서관 이용자는 높은 교육과 수입, 젊은 나이 및 전문직/사무직 종사라는 특징을 갖는다.
- 그 같은 사람들은 사회경제적으로 유복한 입지를 갖고 있으며, 풍성한 정보환경에서 살고 있다. 이들은 도서관의 이용자일 뿐 아니라, 다양한 다른 매체의 이용자이기도 하며, 자주 가정 및 지역사회 활동에 적극적으로 참여한다는 특성을 갖는다.

- 교육수준과 수입이 낮고, 더 나이 많은 사람, 인종적 소수집단에 속한 사람들은 보통 사람들보다 일상생활에서 당면한 구체적인 문제 해결을 위해 공공도서관을 이용할 가능성이 낮다.
- 이들은 비공식 대인정보원에 대한 의존이 매우 높고, 전문적 정보원을 적게 사용하며, 다양한 매체를 정보보다는 오락의 소스로 더 많이 이용한다.
- 가정에서 어린이의 존재는 성인의 공공도서관 이용에 영향을 미치며, 공공도서관이 가족 활동의 초점이 될 수 있다는 가능성을 암시한다. 개인의 어린 시절 도서관 이용 경험이 나중에 성인으로서 도서관 이용에 크게 영향을 미친다.
- 어떤 지역사회에서는 공공도서관이 책과 독서의 소스에서 정보의 소스로 변화해 가는 경향이 나타나고 있다.

본 연구에서 살펴본 연구들은 공공도서관의 수와 규모, 사회문화적 영향력과 역사적 발전 등, 모든 측면에서 국내의 상황과는 매우 상이한 미국에서 수행된 것들이다. 더욱이 구십년대 이후 인터넷의 급속한 확산과 같은 사회변동을 겪으면서, 지역사회의 문화 및 교육시설로서, 또한 정보의 기반구조로서 도서관이 갖고 있는 역할이 웹상의 정보탐색으로 대체될 수 있다는 인식이 퍼져 있는 국내에서는 본 연구에서 서술된 미국 공공도서관 이용자의 프로파일이 제한적 의미를 줄 수도 있다. 그러나 국내에서는 본 연구에서 리뷰된 연구들과 같이 대규모로 공

공도서관 이용과 이용자의 실체를 파악하려고 시도한 적이 없었으므로, 이 연구들을 통해 국내 공공도서관 이용자 프로파일의 유사성 혹은 상이성을 추론할 수는 있을 것이다.

공공도서관 이용자들은 생활양식 변인의 면에서 지역사회 단체, 정치, 업무, 운동, 오락과 같은 활동에 적극적으로 참여할 가능성이 많고, 다양한 커뮤니케이션 채널에 노출되며, 따라서 모든 매체를 충분히 이용할 가능성이 많다. 또한 어린 시절에 독서 습관과 도서관 이용 패턴이 형성되었다. 이들은 결코 정적 집단이 아니며, 자주 일반 대중보다는 자신의 삶이나 사회에서 적극적 참여자이기도 하다. 이들은 계속 동기가 부여되어야 하고, 또한 만족되어야 한다. 지난 수십여 년 동안 공공도서관 이용자의 프로파일이 변화하지 않았다고 하더라도, 지난 십여 년 사이에 목도한 급격한 사회의 변동, 특히 정보환경의 변화에 따라 이들의 요구와 정보추구행태가 달라지고 있음은 명백한 사실이다. 공공도서관의 이용자 연구는 이들의 요구와 행태를 보다 잘 이해함으로써 이를 보다 잘 충족시킬 수 있는 이용자 중심적 도서관 서비스와 프로그램을 만들고자 하는 항구적인 사명감을 기반으로 한다고 할 수 있다. 급속히 변화하는 정보환경에서 누가 공공도서관의 이용자인고, 누가 비이용자인가, 그리고 이들의 특성, 요구와 행태가 무엇인가는 끊임없이 개별 도서관 차원에서, 특정한 지역사회 차원에서 그리고 보다 폭넓은 인구집단 차원에서 분석되고 이해되어야 할 핵심적 요소이다.

참 고 문 헌

- Berelson, Bernald. 1949. *The Library's Public*. New York: Columbia University Press.
- Campbell, Angus, and Charles A. Metzner. 1952. *Public Use of the Library and of Other sources of Information*. Rev. ed. Ann Arbor, Mich.: Institute of Social Research, University of Michigan.
- Chatman, Elfreda A. "Information, mass media use and the working poor." *Library and Information Science Research* 7(2): 97-113.
- Chen, Ching-chi, and Peter Hernon. 1982. *Information Seeking: Assessing and Anticipating User Needs*. New York: Neal-Schuman.
- Chen, Ching-chi. 1982. "Citizen's information needs - A Regional investigation." In *Information Needs of the 80s: Library and Information Services' Role in "Bringing Information to People" Based on the Deliberations of the WHCLIS*, edited by Robert D. Stuart (Greenwich, Conn.: JAI Press): 77-94.
- Childers, Thomas, and Joyce Post. 1976. *The Blue Collar Adults' Information Needs and Seeking Behavior and Use*. 1976. Philadelphia, Penn.: U.S. Dept. of Health, Education, and Welfare, Office of Education, Office of Libraries and Learning Resources.
- Childers, Thomas. 1975. *The Information Poor in America*. Metuchen, N. J.: Scarecrow.
- Dervin, Brenda, Grenn Hawkes, Greg Guagnano, and Nancy White. 1984. *The Information Needs of Californians -- 1984: Report #2. Context, Summary, Conclusion, Implications, Applications*. Davis, Calif.: Institute of Governmental Affairs, Univ. of California, Davis, for California State University.
- Dervin, Brenda, et al. 1976. *The Development of Strategies for Dealing with the Information Needs of Urban Residents: Phase I -- Citizen Study*. Washington, D. C.: U.S. Dept. of Health, Education, and Welfare, Office of Education, Office of Libraries and Learning Resources.
- Dervin, Brenda, et al. 1981. "The human side of information: An exploration in a health communication context." In *Communication Yearbook 4*, ed. by Dan Nimmo. (New Brunswick, N.J.: Transaction Books): 591-608.

- Dervin, Brenda, Grenn Hawkes, Greg Guagnano, and Nancy White. 1984. *The Information Needs of Californians -- 1984: Report #1. Technical report for California State Library, Sacramento, California*. Davis, Calif.: Institute of Governmental Affairs, Univ. of California, Davis, for California State University.
- Dervin, Brenda, Michael S. Nilan, and Thomas L. Jacobson. 1982. "Improving predictions of information use: A comparison of predictor types in a health communication settings." In *Communication Yearbook 5*, ed. by Michael Burgoon. (New Brunswick, N.J.: Transaction Books): 807-830.
- Dervin, Brenda, Thomas L. Jacobson, and Michael S. Nilan. 1983. "Measuring aspects of information seeking: A test of quantitative/qualitative methodology." In *Communication Yearbook 6*, ed. by Michael Burgoon. (Beverly Hills, Calif.: Sage): 419-444.
- Duran, Daniel Flores. 1977. *Latino Communication Patterns: An Investigation of Media Use and Organizational Activity among Mexican, Cuban, and Puerto Rican Residents of Chicago*. Unpublished Ph.D Dissertation: University of Wisconsin-Madison.
- Evans, Charles. 1970. *Middle Class Attitudes and Public Library Use*. Littleton, Colo.: Libraries Unlimited, Inc.
- Gallup Organization, Inc. 1976. *The Role of Libraries in America*. Frankfurt, Kentucky: Kentucky Dept. of Library and Archives.
- Greenberg, Bradley S., and Brenda Dervin. 1970. *Use of Mass Media by the Urban Poor: Findings of Three Research Projects, with an Annotated Bibliography*. New York: Prager Publishers.
- Harris, Michael H., and James Sodr. 1981. "Libraries, users, and libraries: continuing efforts to define the nature and extent of public library use." In *Advances in Librarianship 11*, ed. by Michael H. Harris and Melvin J. Voigt. (New York: Academic Press): 109-133.
- Hur, K. Kyoon, and Leo W. Jeffres. 1985. "Communication, ethnicity, and stratification: A review for research directions, hypotheses, and generalizations." In *Progress in Communication Science 6*, ed. by Brenda Dervin & Melvin J. Voigt. (Norwood, N.J.: Able Pub.): 47-76.
- Lispman, Claire K. 1972. *The Disadvan-*

- taged and Library Effectiveness*. Chicago: ALA.
- Louis Harris & Associates. 1979. *The Playboy Report on American Men: A Survey and Analysis of the Views of American Men in their Prime Years Regarding Family Life, Love and Sex, Marriage and Children, the "Outer" Man and "Inner" Man, Drug Use, Money, Work, Politics, and Leisure*. Chicago: Palyboy.
- Madden, Michael. 1977. *Lifestyles of Library Users and Nonusers*. Urbana-Champaign, Ill.: Graduate School of Library Science, Univ. of Illinois, Urbana-Champaign.
- Mendelsohn, Harold, and Karen Wingerd. 1967. *The Use of Libraries and the Conditions that Promote their Use: A Report to the National Advisory Commission on Libraries*. Washington, D.C.: Office of Education.
- NCLIS. 1975. *Library and Information Needs of the Nation: Proceedings of a Conference on the Needs of Occupational, Ethnic, and Other Groups in the United States*. Washington, D.C.: NCLIS.
- Powell, Ronald R., Margaret T. Taylor, and David L. McMillen. 1984. "Childhood socialization: Its effect on adult library use and adult reading." *Library Quarterly*, 54(3): 245-264.
- Rogers, Everett M., and Ronny Adhikrya. 1979. "Diffusion of innovations: An up-to-date review and commentary." In *Communication Yearbook 3*, edited by Dann Nimmo. (New Brunswick, N.J.: Transaction Books): 67-81.
- Warner, Edward S., Ann. D. Murray, and Vernon E. Palmour. 1973. *Information Needs of Urban Residents*. Baltimore, MD: Regional Planning Council.
- Wilson, Pauline. 1977. *A Communication Elite and the Public Library: The Uses of Information in Leadership*. Westport, Conn.: Greenwood Press.
- Yankelovich, Skelly and White, Inc. 1978. *Consumer Research Study on Reading and Book Purchasing, Prepared for the Book Industry Study Group, Inc.* New York: The Group.
- Zweizig, Douglas. 1973. *Predicting Amount of Library Use: An Empirical Study of the Role of the Public Library in the Life of the Adult Public*. Unpublished Ph.D Dissertation: Syracuse University.
- Zweizig, Douglas. 1980. "Community analysis." In *Local Public Library*

Administration. Rev. by Allen Altman. 2nd ed. (Chicago: ALA): 38-46.

Zweizig, Douglas, and Brenda Dervin. 1977. "Public library use, users, uses: Advances in knowledge of

the characteristics and needs of the adult clientele of American public libraries." In *Advances in Librarianship* 7, ed. by Melvin J. Voigt and Michael H. Harris. (New York: Academic Press): 231-255.

K C I