

인터넷 이용자 정보공유행태 및 유용성에 관한 연구

A Study on Information Sharing Behavior and Utility of Internet Users

박현주, 중앙대학교 대학원 문헌정보학과

이두영, 중앙대학교 문헌정보학과

Park Hyun-Joo, Dept. of Library and Information Science, Chung-Ang University

Lee Doo-Young, Dept. of Library and Information Science, Chung-Ang University

인터넷이라는 새로운 정보환경 하에서 이용자는 정보를 손쉽게 획득할 수 있으며 획득한 정보를 다양한 정보전달매체(온라인 커뮤니티, 유즈넷, 메일링리스트, 이메일)를 통해 다른 사람들과 정보를 공유한다. 본 연구는 정보획득 및 공유행태를 분석하고, 공유하는 정보가 이용자의 정보요구를 충족하는지에 대한 유용성을 평가하고자 한다.

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

현재 전 세계 인터넷 이용자는 693,424.4천명이며 우리나라 정보화실태조사 결과 인터넷을 이용하고 있는 사람은 2004년 12월 기준으로 3,158만명으로 인구의 70.2%에 해당되는 높은 수준의 이용률을 보이고 있다. 인터넷이 대중화되면서 인터넷이용자의 대부분은 특정 정보요구나 정보문제를 해결하기 위한 목적 행동에 국한시키지 않고 각자의 일상생활 환경에서 생겨나는 요구들을 인터넷을 이용해 해결하는 것으로 예측할 수 있다.

인터넷에는 다양한 정보전달매체들, 즉 온라인 커뮤니티, 메일링리스트, 뉴스그룹, 인스턴트 메시지, 이메일을 활용할 수 있다. 이러한 매체들은 다수 이용자와 의사소통 기회가 주어

지므로 정보획득 및 공유 등 정보원으로서 비중이 높아지고 있으며, 공통의 관심분야에 대한 정보유통의 장으로서 활발히 이용되고 있다.

정보자원의 양적 증가와 유동성, 그리고 매체의 다양화로 정보의 손쉬운 접근은 정보이용자의 수를 증가시키고, 이는 다시 정보량의 증가를 촉진시키면서 기존의 전통적인 정보사이클 모형도 변화하기 시작했다. 기존의 선형적이고 순차적인 구조로 이루어졌던 정보사이클은 중개자인 출판사 영역과 도서관 영역이 생략된 채 저자와 최종이용자가 직접 연결되어 있다.

저자는 자신이 가지고 있는 다양한 정보전달매체를 통해 이용자들에게 정보를 직접 전달하고, 공유한다. 이용자들은 자신이 원하는 정보를 찾기 위해 인터넷에 접속하고 원하는 정보를 찾았으면 접속을 종료한다. 또 다른 이용자

들은 본인이 원하는 정보를 찾지 못했지만 접속하는 동안 다른 사람들에게도 유용하다고 생각되는 정보를 발견할 경우 본인이 속한 커뮤니티, 메일링리스트, 유즈넷(뉴스그룹), 이메일, 인스턴트 메시지 등을 이용해 정보를 공유하는 새로운 방식의 정보공유 성향이 발생하였다.

인터넷을 기반으로 하는 정보시스템의 이용 편의성은 이용자의 정보획득과 정보공유를 용이하게 만들고 있다. 지식과 정보는 공공재와 같은 특성을 갖고 있으며, 수확체감의 법칙에 반하는 수확체증의 특성을 갖는 유일한 자원이라고 할 수 있다. 따라서 이러한 지식, 정보는 공유하고 활용할수록 그 가치는 높아질 것으로 생각되지만, 인터넷 환경에서 여과 과정이 없이 유통되는 정보는 질적으로 통제되어 있지 않다는 문제점을 가지고 있다.

인터넷환경에서의 이용자 연구는 주로 정보 탐색행위 분야가 중점적으로 이루어져 있으며, 인터넷의 다양한 정보전달매체를 통한 정보획득과 정보공유에 관한 연구는 경영학, 사회학, 정치학의 관점에서 연구되고 있다. 경영학에서는 온라인 커뮤니티를 이용한 전자상거래가 중심 의제가 되고 있으며, 사회학에서는 주로 인터넷을 통해 이루어지고 있는 문화의 세계화가 지니는 영향과 그에 따른 부작용들이 연구되고 있다. 정치학에서는 커뮤니티를 기초로 한 정치적 공론장 형성에 주안점을 두고 있다. 이와 같이 타 분야에서는 정보전달매체를 통한 정보획득 및 공유에 대한 논의가 비교적 활발히 진행되고 있으나 문헌정보학 측면의 연구는 미흡한 상황이다.

문헌정보학에서 정보의 이용자와 관련된 측면에서 정보자체의 속성을 연구하고 그것이 이용자와 어떤 관계를 갖고 있는가, 그리고 정보환경 안에서 어떻게 이용되고 있는지는 중요한 연구 영역이다. 이처럼 전통적인 방식과는 차별되는 새로운 정보환경 하에서 이용자의 정보획득 및 정보 공유행태와 과정을 연구하고 다

양한 정보전달매체를 통해 공유되는 질적으로 통제되지 않은 다양한 정보들이 이용자의 정보요구를 충족하는지에 대한 연구가 필요하다. 또한 이용자의 정보획득 및 공유 행태는 인터넷 환경의 정보시스템 설계에도 필요할 것이다.

1.2. 연구의 내용 및 방법

본 연구는 인터넷 환경 하에서 이용자의 정보획득 및 공유행태를 파악하고 공유하는 정보가 이용자 정보 요구를 충족했는지에 대한 유용성을 연구하는 것이다.

첫째, 인터넷 환경 하에서 이용자의 정보획득의 요구와 동기는 무엇이며, 정보 획득 과정을 분석한다.

둘째, 공유되는 정보의 유형, 공유하는 상황, 정보의 평가, 정보발신자와 수신자의 선호도, 공유 빈도 등을 통해 정보를 공유하는 행태와 과정은 무엇이며 공유할 때 발생하는 동기과 인지적인 상태는 어떤 것인지를 분석한다.

셋째, 정보를 공유하는 과정 속에서 이용자의 정보요구가 충족되었는지, 정보의 품질은 만족스러운지에 대한 유용성을 분석한다.

연구방법으로는 문헌연구, 설문조사, 인터뷰, Critical Incident Log을 실시한다.

첫째, 문헌연구를 통해서 새로운 정보환경에서 활동되는 정보전달매체, 인터넷을 사용하는 이용자의 정보획득, 정보공유 행태 및 유용성에 대한 선행연구들을 참고하여 제이론들을 분석한다.

둘째, 설문지를 통하여 정보획득, 정보공유 행태와 공유된 정보를 통해 정보요구가 충족되었는지에 대한 유용성을 조사한다. 설문지는 인터넷을 가장 많이 사용되는 이용자그룹으로 대학생, 대학원생을 대상으로 실시한다.

셋째, 인터뷰는 설문지를 통해 정보획득과 공유행태가 가장 활발하게 보이는 이용자를 대상으로 심도 깊은 인터뷰를 실시한다. 넷째,

Critical Incident Log는 인터뷰 대상자들이 직접 수행한 정보를 공유한 사례를 로그로 남겨 연구자에게 다시 발송하여 이용자의 정보공유 행태를 파악하는 자료로 활용한다.

2. 인터넷 환경 하에서의 정보공유 매체

인터넷에는 온라인 커뮤니티, 메일링리스트와 뉴스그룹에서 정보를 주고 받으며 Instant Message와 이메일(인터넷 이용자의 전자우편 이용률 86.7%)을 사용하며 P2P방식을 통해 원하는 정보를 교환한다.

인터넷이 대중화되면서 인터넷은 중요한 커뮤니케이션 채널이 되었고, 중요한 생활공간, 사회적 공간이 되었다. 이러한 역할을 대신해주는 대표적 채널이 온라인 커뮤니티이다. 온라인 커뮤니티는 모든 종류의 다양한 정보와 자료를 공유할 수 있는 환경이 조성되었고, 커뮤니티는 무한한 정보공유의 장소로 대두하게 되었다. 현재 대표적인 커뮤니티인 싸이월드 회원수가 1천만 명을 넘어섰다. 홈페이지 개수도 1천만 개가 넘는 것이다. 2004년 들어서도 싸이월드는 회원수가 약 2배 이상 증가했고 회원들이 서비스를 이용하는 시간 역시 괄목할만한 성장세를 보여주고 있다. 2백 50여 만 개의 커뮤니티와 2천 4백만 회원을 가진 국내 최대 커뮤니티 '다음카페'는 이러한 거대한 이용자를 기반으로 최고의 포털 사이트이다. 실제 한 기업에서 운영하는 동호회 형태의 포럼 수만 살펴보면 경영/기업이 668개, 정보기술/컴퓨터가 266개, 문화생활이 262개, 경제/금융이 245개, 정책/행정분야가 107개. 인문사회/자연공학분야가 80개로 1,600여개에 달한다 (www.seri.org).

메일링리스트는 전자우편으로 운영되는 일종의 토론그룹이다. 이는 특정 관심사항에 집중하여 토의할 수 있는 장점이 있다. 메일링리스트에 가입한 한 사용자가 서버에 메일을 보내

면 서버는 그 메일링리스트에 가입한 모든 사용자에게 재 전송하여 가입된 모든 회원이 동시에 읽을 수 있다. 인터넷 상에는 유용한 메일링리스트가 많이 존재하고 있다.

유즈넷은 수많은 뉴스그룹과 다양한 프로토콜을 사용하고 있는 컴퓨터, 유즈넷의 뉴스를 읽고 쓰는 사람들에 의해 운영된다. 유즈넷은 유즈넷 뉴스그룹으로부터 개인의 전자우편 계정을 받는 것이 아니라 이용자가 직접 관심분야의 뉴스그룹을 찾아 글을 읽는다. 최근에는 많은 메일링 리스트들의 메시지가 유즈넷 뉴스그룹과 연동되어 유즈넷 뉴스그룹에서도 읽고 있기 때문에 실제로 가입을 하지 않고도 정기적으로 방문하여 정보를 얻을 수 있다.

최근에는 중간 매개자 없이 정보제공자와 수신자가 직접 연결되어 원하는 정보를 교환할 수 있는 P2P방식은 각 개인이 갖고 있는 정보를 손쉽게 공유할 수 있도록 한다. P2P는 냅스터나 그누텔라와 같은 음악파일, 동영상파일, 영화파일 등 디지털화된 정보의 공유, 지리적으로 다양하게 산재되어 있는 기업 내의 파일을 공유할 수 있는 서비스 그리고 검색엔진을 사용하는 이용자의 정보를 구축하여 인터넷상에 올라와 있는 많은 정보까지 검색함으로써 기존의 검색엔진으로는 검색이 어려운 정보를 실시간으로 검색가능하게 해주는 것이다. P2P 기술은 음악저작물의 온라인판매 또는 이용분야에 있어서 사용되었으나, 앞으로는 디지털화된 모든 저작물유통에 영향을 클 것으로 전망되고 있다.

인터넷 환경 하에서의 다양한 정보와 다양한 정보전달매체를 통하여 이용자들은 정보를 손쉽게 획득하고 공유하고 있다.

3. 이용자의 정보획득 및 공유행태

인터넷에서 정보를 획득하는 이용자의 행위를 무목적적 찾아보기(Undirected Viewing),

조건적 찾아보기(Conditioned Viewing), 약식탐색(Informal Search), 정식탐색(Formal Search)으로 구분해볼 수 있다. 무목적적 찾아보기 유형에는 웹 브라우저의 시작페이지나 자주 이용하는 사이트 등에서 우연히 흥미로워 보이는 링크를 발견하고 읽어보기 위해 웹페이지를 열어보는 행위 등이 포함된다. 조건적 찾아보기는 전에 이용했던 사이트나 특별히 즐겨찾기에 등록해 놓은 사이트 또는 다른 사람이 추천한 사이트에서 목차 또는 사이트맵을 훑어본다던가, 주제표목 등을 통하여 특정한 관심사에 관한 내용을 찾아내고자 하는 유형을 일컫는다. 약식탐색은 이미 알고 있는 사이트를 이용하는 것이지만 사이트 내에서 검색어를 입력함으로써 약식으로 정보를 탐색하여 정보를 획득하는 방식이다. 정식탐색은 검색엔진을 사용하여 포괄적인 검색을 수행하는 경우이다. 인터넷 이용자들은 약식탐색을 가장 선호하며, 조건적 찾아보기, 무목적적 찾아보기, 정식탐색 순으로 나타나고 있다.

인터넷 환경 하에서 이용자들의 정보공유 행태는 자신이 원하는 정보를 찾기 위해 인터넷에 접속하고 원하는 정보를 찾았으면 접속을 종료한다. 또 다른 이용자들은 본인이 원하는 정보를 찾지 못했지만 접속하는 동안 다른 사람들에게도 유용하다고 생각되는 정보를 발견할 경우 본인이 속한 커뮤니티, 메일링리스트, 유즈넷, 이메일, 인스턴트 메시지 등을 이용해 정보를 공유하는 새로운 방식의 정보공유 성향이 발생한다. 인터넷 환경 하에서 공유하는 대부분의 정보는 인터넷을 통해서 획득된 정보들이다. 정보를 공유할 때 선호하는 전달매체는 수신자와 발신자 둘 다 편리하게 사용할 수 있는 이메일이다. 이용자들은 정보를 검색할 때 이용자 자신과 잠재적인 수용자 둘 다 인식하고 있으며 중요한 타인들을 위해 정보를 검색해 본 경험을 가지고 있지만 정보획득의 목적은 아니다.

본 연구에서는 공유되는 정보의 유형, 공유하는 상황, 정보의 평가, 정보발신자와 수신자의 선호도, 공유 빈도 등을 통해 정보를 공유하는 행태와 과정은 무엇이며 공유할 때 발생하는 동기와 인지적인 상태는 어떤 것인지를 분석하고자 한다.

4. 유용성 평가 요소

본 연구는 인터넷 환경 하에서 다양한 정보 전달 도구를 통한 이용자들의 정보공유 행태를 분석하고, 공유하는 정보들이 이용자의 정보요구를 충족시키는데 얼마나 유용한지를 분석하고자 한다.

노지현(2003)은 유용성의 개념을 이용자의 정보요구를 해결하는데 기여하는 정도'로 정의하고 있다. 도서관 이용자가 정보와 관련하여 봉착하는 문제를 도서관을 통해서 해결하고자 할 때 도서관목록이 실질적으로 얼마나 도움이 되는지를 판단하기 위한 기준을 '유용성'으로 간주하고 있다. '품질'이라는 개념이 일반적이고 객관적인 상태를 측정하여 품질의 '좋고 나쁨'을 가려내는데 목적이 있다면, 유용성은 이러한 품질을 분석하기 위한 실증적인 기준이라고 말하고 있다. 유용성을 검증해낼 수 있는 이용자 관점의 측정기준을 포괄성, 상세성, 완전성, 정확성으로 제시하였다. 김태수(2000)는 웹 자원을 평가하기 위해 편의성, 저자의 신뢰성, 정확성, 최신성 등을 제시하고 있으며, 안인자(1997)는 학술정보로 사용할 수 있는 웹 정보원의 선택 기준의 필요성을 설명하고 그 기준을 개발하기 위해 미국 15개 대학의 웹자원 평가방법을 수집, 분석하여 공통의 평가기준을 추출하였다. 황혜경(1998)은 양질의 웹 사이트를 선별하기 위한 평가기준을 수립하고 평가항목에 계량적인 평가척도를 적용한 평가모형을 제시하였다. 평가기준은 내용, 디자인, 접근의 용이성 범주로 구분하여 국내 연구소

웹 사이트를 대상으로 객관적 평가와 주관적 평가로 구분하여 수행하였다.

국내의 선행연구에서 제시된 유용성의 개념과 기준들은 참고하여 본 연구에서 적합한 유용성 평가 요소들을 제시하여 이용자들의 정보요구가 충족되었는지를 연구하고자 한다.

6. 결론

인터넷환경 하에서 이용자들은 다양한 정보를 손쉽게 획득할 수 있으며 다양한 정보전달매체, 온라인 커뮤니티, 메일링리스트와 뉴스그룹에서 정보를 주고 받으며 Instant Message와 이메일을 사용하며 P2P방식을 통해 원하는 정보를 교환한다. 이러한 커뮤니티는 다양한 정보와 자료를 공유할 수 있는 환경이 조성되었고, 커뮤니티는 무한한 정보공유의 장소로 대두하게 되었다. 인터넷 환경 하에서 이용자들의 정보공유 행태는 자신이 원하는 정보를 찾기 위해 인터넷에 접속하고 원하는 정보를 찾았으면 접속을 종료한다. 또 다른 이용자들은 본인이 원하는 정보를 찾지 못했지만 접속하는 동안 다른 사람들에게도 유용하다고 생각되는 정보를 발견할 경우 본인이 속한 커뮤니티 등을 이용해 정보를 공유하는 새로운 방식의 정보공유 성향이 발생한다.

도서관 또한 새로운 정보환경 하에서 이용자들의 정보요구를 충족 시키기 위해 인터넷 환경으로 도서관 정보 서비스를 제공한지 오래되었다. 새로운 정보환경에서 이용자의 정보획득, 정보공유 행태 그리고 공유되는 정보의 유용성을 파악함으로써 이용자에게 최선의 가장 적합한 정보를 제공해야한다는 도서관의 핵심 서비스 개선방안을 모색해볼 수 있으며 인터넷 기반 정보시스템을 개발, 설계, 평가, 디자인하는데 기여할 수 있을 것이다.

참고문헌

- 김미숙. 이용자의 가상 커뮤니티 참여행태에 따른 정보습득의 효용성에 관한 연구. 성균관대학교 문헌정보학과 석사학위논문, 2002.
- 김성현. 인터넷 디지털정보의 사용 요인에 관한 실증연구 : 혁신 수용과 정보공유 관점을 중심으로. 서울대학교 경영학과 석사학위논문. 2003.
- 김태수. “웹사이트 평가방법”, 정보관리장좌. 한국정보관리학회, 2000. pp. 49-73.
- 노지현. 도서관목록의 유용성에 관한 연구-정보생태계의 변화와 관련하여-, 부산대학교 문헌정보학과 박사학위논문, 2003.
- 박성환. 디지털정보의 획득과 공유가 개인기술 지식형성에 미치는 영향, 경영연구, Vol 7, No. 1(2000), pp. 42-57.
- 박주범. 지식검색서비스에 관한 이용연구. 이화여대대학원 문헌정보학과 석사학위논문. 2004.
- 서문식 외. 온라인 커뮤니티에 대한 탐색적 연구, 경영·경제연구, 제21권 제1호 (2002), 부산대학교 경영·경제연구소. pp. 75-94.
- 오미라. 정보공유를 위한 정보 및 자료제공자들의 동기에 관한 탐색적 연구: 정보 및 자료 공유 목적 커뮤니티 대상, 연세대학교 경영학과 석사학위논문. 2003.
- 안인자. 전자도서관의 WWW 데이터 평가기준에 대한 연구”, 정보관리학회지 Vol. 14, No. 2, 1997. pp. 249-267.
- 이용봉. “인터넷 웹사이트 문서의 평가기준 및 방법”, 한국도서관정보학회지 Vol. 30, No. 1, 1999. pp. 1-9.
- 이해영, 이수영. 인터넷 정보의 탐색, 평가 및

활용: 대학 이공계 연구자의 사례를 중심으로, 정보관리학회지 제18권, 제4호(2001), pp. 163-181.

유정인. 메일링 리스트를 통한 전문도서관 사서간의 커뮤니케이션에 관한 연구 - 동의대학교 도서관 메일링 리스트를 중심으로 -, 성균관대학교 문헌정보학과 석사학위논문, 1999.

Erdelez, S. Information encountering: It's more than just bumping into information. *Bulletine of the American Society for Information Science*, Vol.25, No. 3, (1999). pp. 25-29.

Erdelez, S. Toward understanding information encountering on the Web. Proceedings of the 63rd Annual Meeting of the American Society for Information Science, (2000) pp. 363-371.

Millen, D.R., & Dray, S.M. Information sharing in an online community of journalist. *Aslib Proceedings*, Vol. 52, No. 5(2000), pp. 166-173.