

# 이용자연구의 이론과 실제

## Theory and Practice of User Studies

한 복 희\*

### 초 록

이용자연구를 해야하는 근본적인 동기와 관련하여 정보이용행동에 영향을 주는 요인들을 분석하고 이용자 연구의 연구분야와 조사연구에 대하여 고찰하였다.

### ABSTRACT

The aim of this paper is to explain the theoretical links between the demand for library service and important variables; also it comments on the basis for a theory of the motivations for information-seeking behaviour and suggests the value of an active approach to user studies in libraries and information centers.

### I. 서 언

인간은 필요에 의하여 그들에게 유익하다고 생각되는 것들을 개발하였으며, 인간의 생활환경은 이러한 개발에 따라 변화하여왔고 이러한 변화의 과정을 거듭하면서 발전하게 되었다. 그리고 주목해야 할 것은 이러한 발전의 결과들은 초기 단계에서는 항상 기꺼이 받아들여지는 것은 아니지만 결국에가서는 어제의 불가능이 오늘의 평범한 현실로 받아들여지게 되었다는 것이다. 그 예로는 15세기 인쇄기의 발명과 타자기의 출현 그리고 컴퓨터등을 들 수 있겠다.

과거 수십년동안 정보시스템과 봉사에 있어서 그 기술적인 면과 내용적인 면에서는 상당한 발전을 하였으나 이용자 위주의 시각에서 볼 때는 이 분야의 발전은 다소 뒤진감이 없지않다. 따라서 현대정보시스템의 기술적인 면에서의 상당한 변화에도 불구하고 정보이용자들의 실질적인 행동은 별로 변한 것이 없는 것이다. 그러나 인간의 생활수준은 과학기술의 개발과 학습의 연장으로 높은 질적수준을 갖게 되었으며 또한 과학기술분야의 대 GNP비율의 증가는 정보의 생산

\* 충남대학교 문과대학 도서관학과  
접수일자 : 1984. 12. 15.

과 관리에 직접적인 영향을 주게 되었다. 우리나라의 경우를 살펴보면 연구개발(R&D)에 투자하는 데 GNP 투자비율은 1976년에는 0.5%에 불과하지만 1981년에 1.5%, 1986년에는 2.0%, 그리고 1991년에는 2.5%로 높아질 것이라고 분석하였는데 미국의 경우는 1972년에 이미 3.1%에 달하고 있다고 하였다.<sup>1)</sup>

이제까지 정보관리분야의 연구들은 문제해결을 위해 정보를 이용하려는 사람보다는 정보업무를 다루는 전문가들을 지원하는 것이었다. 그러나 정보시스템은 이용자들이 속한 시스템과 직접 상호작용하는 것이어야하므로 우리는 이러한 정보에 조직적으로 접근하는 방법을 개발해야만 한다. 지금까지 이루어진 이용자연구는 이상적으로 여겨지는 이용자위주의 정보시스템 개발을 위한 기초자료를 제공하였으며, 지난 수십년간 무려 2,000편 이상의 연구가 이루어진 것으로 추측되었다.<sup>2)</sup> 그러나 이와같이 수많은 연구 결과들은 정보업무를 수행하는 사람들 또는 정보시스템을 설계하는 사람들에게는 이용되지 못하였다. 이것은 왜냐하면 거의 대부분의 이용자연구는 정보이용형태를 설명하거나 기술에 그쳤기 때문이다. 이것은 쿠버(R. Coover)가 “이용자의 요구를 결정하는 것이 정보센터의 관리에 있어 기본적인 것이며, 사실 정보센터의 가치는 이용자들의 요구를 만족시킨다는 관점에서만 인식될 수 있다”고 한 것을 보아도 알 수 있다.<sup>3)</sup> 만약에 정보전문직종사자들이 정보사회를 적극적으로 맞이하고자 한다면, 그들은 최종이용자들로 하여금 정보업무수행을 잘 할 수 있도록 도와주어야 하는데, 이것은 바로 이용자들의 관리 방법과 그들이 도서관의 정보관리 방법을 습득하는 데에도 영향을 주는 것이다. 이와같은 일들은 정보관리와 정책변화를 가져오게 할 것이

며, 앞으로의 이용자연구는 정책결정에 이용할 수 있는 자료를 개발하는데 초점을 맞추어야 한다는 대전제를 세울 수 있게 한다. 따라서 앞으로의 이용자연구에 대한 평가는 어떻게 잘 이용자의 행동을 그렸는가에 있는 것이 아니라, 얼마나 정보정책의 재구성에 영향을 미쳤는가에 있게 된다. 이 점이 바로 이용자연구의 새로운 방향전환을 요구하는 것이며 이미 70년대 중반부터 이와같은 다음세대의 이용자연구는 시작되고 있다고 하였다.<sup>4)</sup>

국내에도 이용자연구들에 대한 역사적 고찰이나 분석을 한 연구는 십여편에 달하고 있다. 본 연구는 이용자연구를 하게하는 근본적인 동기와 관련하여 정보이용행동에 영향을 주는 요인들을 분석하고 이용자연구의 연구분야를 살펴보았다. 그리고 일반화될 수 있는 발견들을 조사하였으며 실제로 이용자연구를 수행하는 방법중에서 조사연구를 살펴보았다.

## II. 정보학과 이용자연구

이용자연구는 정보학분야에서 정보검색 다음으로 연구와 발표가 많이 이루어진 분야이다. 정보학분야의 초기 출판물들 중에서 중요한 것으로 1948년 영국 학사원의 과학정보회의 회의록을 들 수 있다. 이 보고서는 다양한 정보학분야의 주

- 1) 韓國開發研究院, 「長期經濟社會發展 1977~91年」(서울: 同院, 1978), pp. 95~96.
- 2) Werner Kunz, *Methods of Analysis and Evaluation of Information Needs: A Critical Review*(München: Verlag Dokumentation, 1977), p. 10.
- 3) Coover, Robert W. "User Needs and Their Effect on Information Center Administration. A Review 1953/66," *Special Libraries*, 60/7, (Sept. 1969), p. 446.
- 4) Mick, Colin K. et al. "Toward Usable User Studies," *JASIS*, 31/5, (Sept 1980), p. 348.

제들을 다루고 있으며 특히 전세계의 유수한 학자들이 모여 도서관 및 정보학 분야의 주제들을 전체적으로 살펴보는 계기가 되었다. 이 회의는 그 후 매우 중요한 결과를 초래하였는데 그것은 과학기술분야 논문들의 저자초록의 필요성과 버날(I.D. Bernal)의 연구, 그리고 새로운 형태의 정보전문직의 출현이라고 할 수 있다. 버날의 연구는 과학자들이 어떻게 정보를 찾아내고 얻고 있으며 그리고 어떻게 그들에게 이용가능한 서지도구와 정보원들을 이용하는가를 알아본 것이었다.<sup>5)</sup> 이 연구는 이용자연구에 새로운 이정표를 세운 것이며 이후부터 이용자연구의 주된 내용인 정보 요구의 개념에 대한 이론적인 연구가 시작되었다고 보는 것이다. 결과로 실질적으로 이용자연구에 대한 인식이 높아졌으며 이 분야의 많은 논문들이 쏟아져 나오게 되었다.<sup>6)</sup> 특히 ARIST는 1966년이래로 정보의 요구와 이용이라는 항목아래 중요한 문헌들을 검토하여 이 분야의 연구진전에 관한 현황보고를 해오므로써 이 방향의 연구에 대해 알 수 있는 중요한 방편이 되어왔다.

현대의 도서관 및 정보센터의 궁극적인 운영 목표는 빠른 시간내에 이용자에게 필요한 정보를 제공하는 데 있다. 따라서 이러한 정보전달 업무를 잘 수행하면 할수록 정보센터는 이용자에게 더욱 양질의 정보를 더 잘 제공할 수 있게 될 것이다. 이러한 점이 바로 많은 사람들에게 이용자연구를 하게 하는 원동력이라고 생각된다.

### Ⅲ. 이용자연구와 정보요구

그러면 이용자연구란 무엇이며 그 영역간의 상호관련성을 알아보기로 하자. CRUS(Centre for Research on User Studies)<sup>7)</sup>에서는 다음과

같이 정의하고 있다. 즉 이용자연구는 지식의 복합적인 학문영역으로서 정보를 이용하는 사람 또는 이용하지 않는 사람들에 대해 그들의 행동을 연구하며 개별적인 이용자연구는 서로 다른 종류이며 다른 목적을 반영한다 할지라도 그들의 궁극적인 목적은 정보와 이용자를 정확히 연결시켜주는 것이라고 하였다.<sup>8)</sup> 또한 멘젤(Herbert Menzel)은 요구와 이용에 관한 연구는 원래 정보채널과 관련하여 과학기술자들의 경험과 행동을 연구하는 것이라고 하면서 그는 이용자연구를 세가지 범주로 나누었다.<sup>9)</sup> 첫째는 이

5) S. Herner, "Brief History of Information Science," *JASIS*, 35/3, (May1984), pp. 157~158.

6) 이 분야의 중요한 저서들과 현황보고서류를 소개하면 다음과 같다.

① R.A. Davis, and C.A. Bailey, *Bibliography of use studies*. (Philadelphia: Drexel Institute of Technology Graduate School Library Science, 1964).

② G. Ford, *User Studies: an Introductory Guide and Select Bibliography* (Sheffield: Centre for Research on User Studies, 1977).

③ H. Menzel, *Review of Studies in the Flow of Information among Scientists* 2Vols. (New York: Columbia University, Bureau of Applied Social Research, 1960).

④ W.J. Paisley, *The Flow of (behavioral) Science Information—a Review of the Research literature* (Palo Alto, Calif: Stanford University, 1965)

⑤ *Annual Review of Information Science and Technology*: Vol. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 13. 의 Information Needs and Uses 항목

⑥ R.W. Coover, "User Needs and Their Effect on Information Center Administration. A Review 1953/66," *Special Libraries*, 60/7, (Sept. 1969), pp. 446~456.

⑦ D.N. Wood, "User Studies; a Review of the Literature from 1966 to 1970," *Aslib Proceedings*, 23/1, (Jan. 1971), pp. 11~23.

7) British Library Research and Development의 재정적 지원을 받는 영국의 이용자연구분야의 전문단체

8) Andy Exon, "Getting to Know the User Better," *Aslib Proceedings*, 30/10, 11, (Oct-Nov. 1978), p. 352.

9) Herbert Menzel, "Information Needs and Uses," *Annual Review of Information Science and Technology*, ed. C.A. Cuadra, 1, pp. 45~66.

용자의 견해나 평가에 관한 것으로 정보에 대한 선호 또는 정보수요 그리고 경험적인 연구들이다. 둘째는 이용연구이며 셋째는 배포자로서의 과학자의 견지에서 과학정보의 흐름과 관련된 정보유통연구이다. 이와같은 이용자연구의 개념상의 틀은 지금도 정보유통경로와 이용자간의 관련성을 연구하는데 있어서 중요한 것이다. 랑카스타(W. Lancaster)는 이용자연구를 구분짓는 많은 가능성이 있겠으나 다음 두가지의 형태로 나누는 것이 가장 편리하다고 하였다.<sup>10)</sup> 그것은 개개의 도서관과 정보센터가 어떻게 이용되는가를 다루는 도서관 지향적연구와 한 연구소나 도서관에 국한되지 않는 이용자지향적 연구이다. 최근에 들어오면서 도서관 및 정보학분야연구에서 이용자들에 대한 관심은 계속 증대되었고 자료의 보관보다는 봉사에 더 관심을 갖게 되므로 더욱 많은 이용자연구가 이루어지게 되었다. 윌슨(T.D. Wilson)은 이용자연구의 측면에서 생각되는 정보의 의미를 세가지로 보았다.<sup>11)</sup> 그것은 구독하는 잡지의 종수등과 같은 물리적인 내용(physical entity), 현상이나 구두정보 또는 인쇄정보와 같은 정보가 전달되는 정보유통의 경로, 그리고 실질적인 데이터등이다.

이용자연구에 대한 정의는 수없이 많이 내려졌고 연구의 유형도 다양하게 나뉘어졌다. 그러면 이용자연구는 과연 이러한 정의들과 유형을 따라서 수행되었는지를 알아보기로 하였다. 그것을 알아보기 위하여 ARIST의 정보의 요구와 이용이라는 항목아래 매년 다루어진 현황보고를 조사해 보았다. 즉 현황보고서에서 다룬 참고문헌들을 토대로하여 표제중에서 이용자연구의 영역안에 들어 갈 수 있는 술어들을 뽑아보았다. 왜냐하면 어떤 논문의 표제는 그 연구의 내용을 가장 잘 나타내고 있다고 생각하였기 때문이다.

〈표 1〉 이용자연구와 관련된 술어의 빈도수

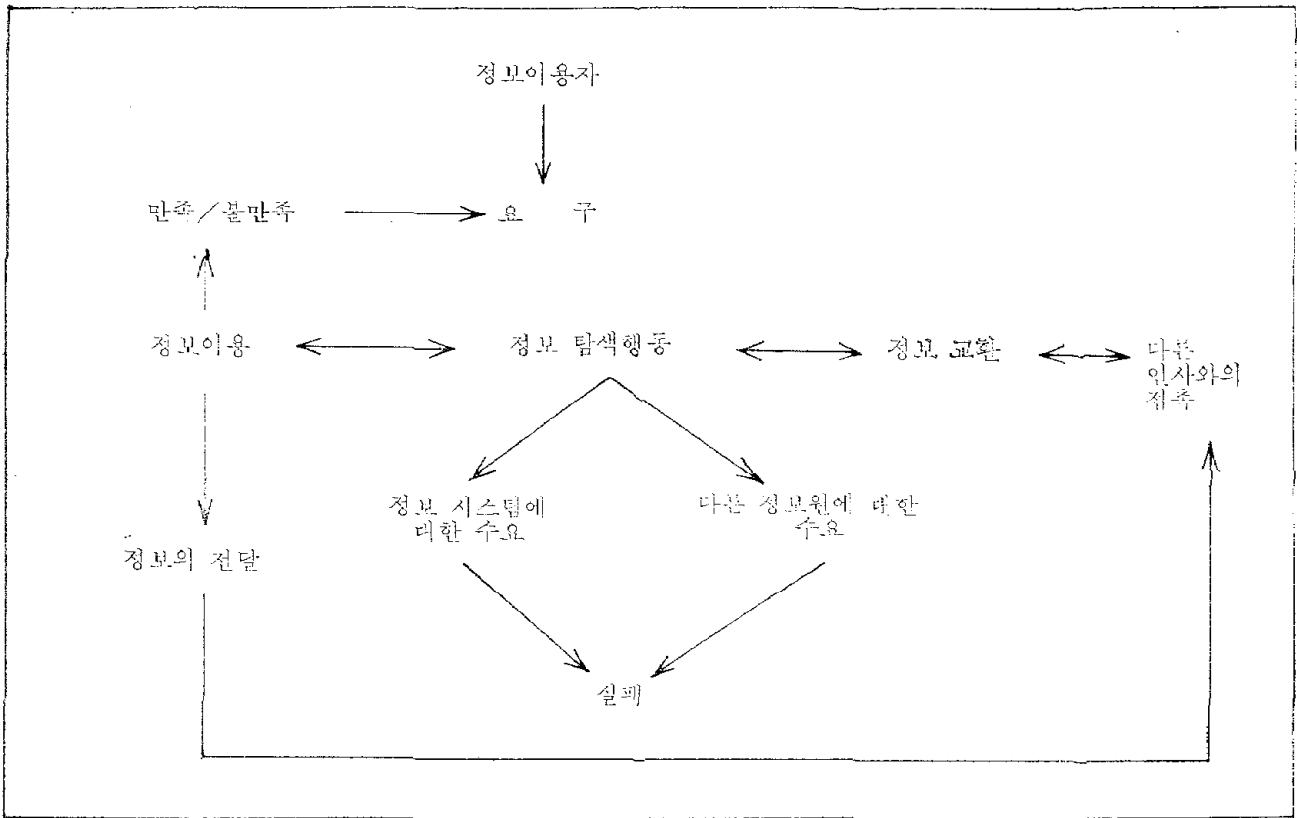
순위	술어	빈도수	누계
1	이용자, 이용, 정보유통	58	174
4	요구	46	220
5	배포, 정보시스템, 요청	18	274
8	흐름	17	291
9	전달, 비공식 정보유통, 봉사	16	339
12	혁신	15	354
13	패턴	14	368
14	유용, 행동	11	390
16	교환	10	400
17	실행, 정보망	9	418
19	인비지블 컬리지, 보급, 태도, 과학적인 정보유통	8	450
23	선정	6	456
24	채널, 효율	5	466
26	습관, 정보처리시스템, 탐색	4	478
29	비공식 접촉, 정보분석이, 수집, 이용자요구	3	490
33	용이함, 인간요소, 정보 유통행동, 공식정보유통, 요구와 이용, 기술 정보유통, 정보유통시스템	2	504
40	관련성, 보존, 최신정보, 탐색, 정보위기, 클러스터링 문제해결, 수요, 잠재적 이용, 기호, 만족		516

1966년부터 1978년까지 현황보고서에서 다룬 644개의 참고문헌을 대상으로 조사한 결과 총 516개의 술어를 발견하였으며 이 자료를 가지고 표 1을 작성하였다. 이것은 표제에 나타난 술어의 종류와 빈도수를 보여주는 것이다.

표 1에 나타난 술어들은 이용자연구분야의 데스크립터가 될 수 있다고 생각한다. 그리고 이용자연구의 정의는 표 1에서 높은 순위로 나타

10) W.F. Lancaster, "Assessment of the Technical Information Requirements of Users," in *Contemporary Problems in Technical Library and Information Center Management: A State of the Art* ed. by A. Rees, (Washington, D.C.: American Society for Information Science, 1974), p. 61.

11) T.D. Wilson, "On User Studies and Information Needs," *J. of Documentation*, 37/1, (March 1981), p. 3.



[그림 1] 이용자의 영역간의 상호관련성

난 술어들의 조합이라고 생각된다. 따라서 본 조사자료에 의한다면 이용자연구는 정보시스템내에서 이용자들의 정보의 이용과 요구 및 정보의 유통과 배포에 관한 연구라고 할 수 있다. 맨질은 이용자연구의 영역을 이용자연구, 이용연구, 그리고 정보유통연구로 나누었다. 조사된 술어들을 이에 따라 나누어 보았더니 218/192/106이 되었다. 이에 따르면 이용자에 대한 연구가 가장 많이 이루어졌고 그 다음이 이용연구 그리고 정보유통에 관한 연구순으로 나타났다.

그러나 이러한 정보에 대한 요구를 정의내리고 분리해내고 측정하거란 매우 어려운 과제이다. 심리학자들에 의하면 요구는 음식, 물, 안식처와 같은 생리적인 요구, 타인으로부터 주고받는 감정적인 요구, 그리고 기술이나 학습계획을 세우는데 필요한 지적인 인식에 대한 요구들이 있다고 하였다.<sup>12)</sup> 정보요구는 인식의 과정이

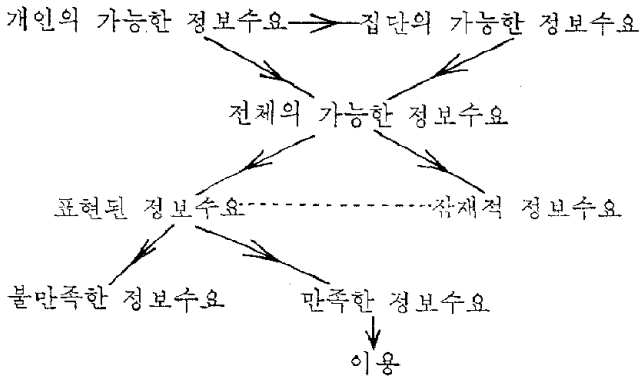
필요하기 때문에 이를 알아내기가 어려운 것이기는 하지만, 이것을 파악하는 것이 이용자연구의 중심과제가 되는 것이다.

그리고 이용자연구와 관련된 개념들간의 관계를 알아보기로 하자.

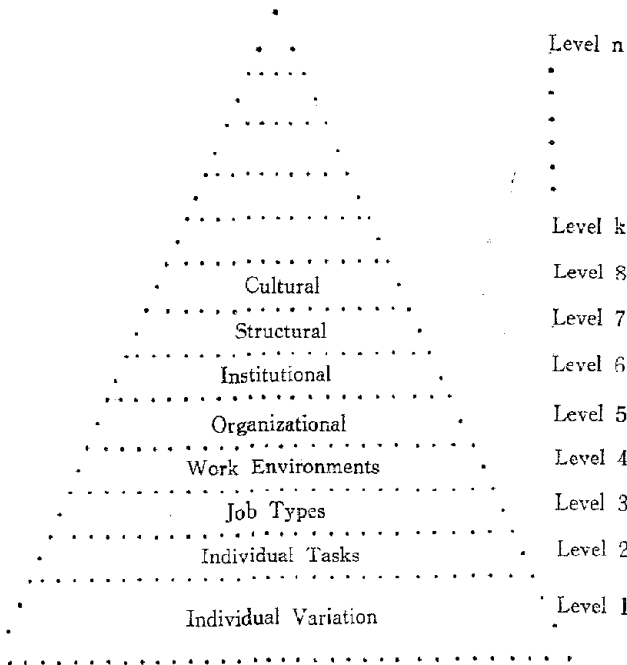
그림 1은 이용자의 정보요구가 어떠한 과정을 거쳐서 만족되고 있는가를 보여주는 것이다.<sup>13)</sup> 이용자는 정보요구가 일어나면 그의 정보이용 습관에 따라 정보원 및 시스템에 접근하거나 사람들과 접촉하여 필요한 정보를 얻게 되는데 이때 정보요구는 만족을 하게 되는 것이나 때로는 필요한 정보를 찾지못하여 실패하는 경우도 있다. 그림 1에서 보는 바와같이 정보요구가 일어나면 이용자는 정보탐색행태를 취하게 되는 것

12) *Encyclopedia of Psychology*, ed. J.E. London; W.A. Würzburg; R.M. Berne, (New York: HERDER and HERDER 1972), p. 309.

13) T.D. Wilson, *op. cit.* p. 4.



[그림 2] 이용자의 정보수요와 이용



[그림 3] 영역별로 나타낸 과학기술정보 이용행동이므로이 분야의 전문용어에서 정보의 요구란 말 대신에 정보의 만족을 향한 정보의 탐색이란 말이 더 적합하다고 하였다.<sup>14)</sup>

그러나 앞서도 말했듯이 이용자연구의 중심영역인 정보의 요구를 엄밀하게 파악하기는 어렵기 때문에, 표현된 요구인 정보수요를 측정하여 이를 파악하게 되는 것이다. 정보의 이용과 정보수요와의 관계를 그림으로 그려보면 다음과 같다고 할 수 있다.<sup>15)</sup> 그림 2는 정보요구가 이용자에게 일어났을 때 이용자는 정보탐색의 절차를 거쳐 잠재적 정보수요의 일부를 나타내게 되며 그중에서 만족한 정보수요로 판단되는 정보를 이용하게 되는 과정을 설명하고 있다.

이상으로 정보요구와 정보수요를 알아보았다. 그러면 이와같은 정보이용 행동에 영향을 미치는 가변인자들을 살펴보기로 하자.

페이슬리(W.J. Paisley)는 과학자들이 속해있다고 생각되는 10개의 시스템의 틀을 제시하였다.<sup>16)</sup> 즉 그것은 그가 속한 문화, 정치적인 시스템, 회원그룹, 참고그룹, 참고그룹의 하부시스템으로 인비지블 컬리지, 공적인 기구, 공적인 기구의 하부구조로서 업무수행팀, 자신의 두뇌, 법적인 경제적인 시스템, 공식정보 시스템등이다. 이와같은 개념들이 몇 학자들에 의해 인접된 것끼리 재배열 되었다.<sup>17)</sup> 그림 3은 연구수준이나 축약의 서로 다른 수준을 보여주는 영역별로 나타낸 과학기술 정보행동을 설명해주는 것이다. 삼각형의 각 영역은 정보이용행동에 영향을 주는 변수로서 생각되는 것들이며 높은 단계로 올라갈수록 특정의 수준이 높아지는 것을 나타낸다. 제 1의 수준은 가장 기본적인 것으로서 개인차를 가지고 있으며 경영의 견지에서 볼때 자료수집 비용이 많이 들고 문제들을 이해하기에 시간이 많이 필요하며 일반화하기가 어려운 수준이다. 이제까지 과학정보이용연구의 대다수는 이 제 1 단계 변수들의 연구에 집중된 것으로 나타났다. 따라서 과학기술 및 사회과학분야의 고전적인 연구들의 잘못은 제 1 단계에 속한 변수들간의 이론적인 관계를 규명하려 했다는 것이다.

14) T.D. Wilson, *op.cit.*, p. 8

15) Norman Roberts, "Draft Definitions=Information and Library Needs, Wants, Demands and Uses: a Comment," *Aslib Proceedings*, 27/7, (July 1975), p. 312.

16) W. Paisley, "Information needs and uses," in *Annual Review of Information Science and Technology*, ed. by C.A. Cuadra, 3, (1968), pp. 4~6.

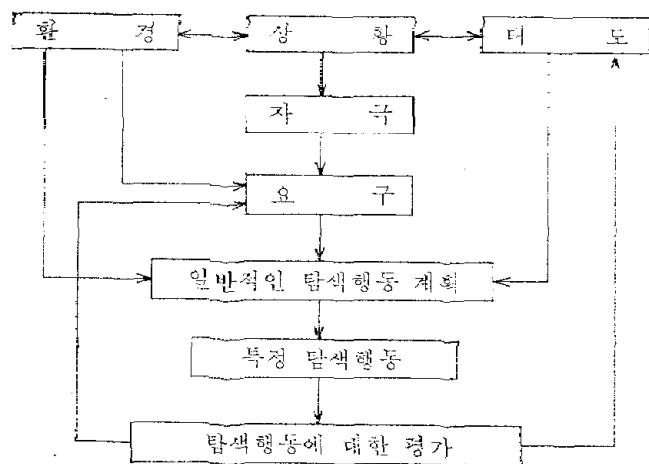
17) Colin Mick et al., "Toward Usable User Studies," *JASIS*, 31/5, (Sept. 1980), pp. 50~53.

따라서 이와같은 연구는 개인차에 따라 서로 다른 변수들에 대한 이해의 폭을 넓히는 것 외에 별 의의가 없었으며 시스템디자인이나 정책결정에 별다른 영향을 주지 못하는 것이다. 다음 제2단계의 개별적인 업무란 어떤 조직내에서 수행되는 업무군을 말한다. 이것은 제1단계의 변수들과 깊은 관련성이 있다. 제3단계는 어떤 직업의 범주안에서 업무를 수행하는데 영향을 주는 변수들이며 제4단계는 작업환경으로서 여기에서는 업무의 그룹 또는 환경에 관한 것이며 관리에 의해 영향을 받는다. 제5단계는 제1부터 제4단계까지의 변수들로부터 예측될 수 있는 내용이다. 제6단계는 주식회사 또는 대학과 같은 대규모 기구와 관련이 있으며 제7단계는 화학분야의 대우주공학과 같은 기업체간의 비교라고 할 수 있는데, 기업체의 형태에 구애받지 않고 기구의 구조를 비교하는 것이 제8단계이며 그 마지막 단계는 문화적인 비교이다. 이상은 정보행동을 보는 거시적인 모델이라고 볼 수 있다. 제1단계에서 5단계까지의 개인적인 수준에서 과학기술정보탐색의 일반화된 모델이 제시되었다.<sup>18)</sup> 정보요구는 이용자를 둘러싸고 있는 광범위한 정보환경과 일련의 개인적인 속성을 가진 이용자가, 어떤 특정상황에 어떤 자극이 주어졌을때 그 자극에

의하여 파생되는 것이다. 이러한 요구에 반응하도록 행동방향이 서면 어떤 특정행동을 취하게 된다. 이와같은 특정행동이 이루어지면 그 결과들을 평가하고 평가의 결과들은 변수가 되는 속성과 요구로 피드백자료를 제공하게 되는 것이다.

이제까지 이용자연구는 이용자가 실지로 원하는 것을 탐색하는 것이 아니라 주로 어떤 시스템이 이용자에게 줄 수 있다고 생각하는 마를 탐색하였다. 따라서 파격의 광대한 이용자연구의 많은 결과들이 일반화에 필요한 자료를 제공하지 못하였으나 그들 중에서 일반화 될 수 있는 것들을 알아보면 다음과 같다.

일반적으로 가장 중요한 발견은, 이용자가 어떤 정보봉사를 이용할 것인가를 결정할 때에 가장 중요한 요소로서 접근하기 쉬움과 이용하기 쉬운 점이라는 것이다.<sup>19)</sup> 접근의 용이함은 물리적인, 지적인 심리학적인 측면들을 모두 포함하고 있다. 또한 알렌(T.J. Allen)의 이론에 따르면 정보원의 선정에 있어서 단연 접근하기 쉬운 것이 우선이며 질적수준과 확실성은 두번째라고 하였다.<sup>20)</sup> 후에 이 점은 경험적인 연구에 의해 지지를 받게 되었는데 그들은 다음과 같은 결론을 내렸다.<sup>21)</sup> 그것은 첫째로 어떤 정보원이 이



[그림 4] 과학기술 정보의 일반화된 정보탐색 모델

18) Colon Mick, *op.cit.*, p. 54

19) W. Lancaster, *Information Retrieval Systems: Characteristics, Testing and Evaluation* (New York: John Wiley & Sons, 1979), pp. 312~3.

20) T.J. Allen, *Managing the flow of Scientific and Technological Information* (Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, Sloan School of Management, PB 174 440, 1966), in W. Lancaster, *Information Retrieval Systems* (New York: John Wiley & Sons, 1979), 313에서 재인용 그리고 이러한 내용을 증명한 대표적인 연구로는 G.K. Zipf와 M.E. Soper 등의 연구가 있다.

21) T.J. Allen and P.G. Gersberger, *Criteria for Selection of an Information Sources* (Cambridge: MIT, Sloan School of Managements), in Lancaster(1979), p. 313에서 재인용.

용될 것인가를 가장 중요한 요인은 접근하기 쉬운 점이며 둘째로 접근성과 기대되는 질적수준의 두 요소가 처음 이용하고자 하는 정보원의 선택에 영향을 주며 셋째로 접근하기 쉬운것에 대한 인식은 경험에 의해 좌우되는 것으로서 이용자가 어떤 정보원에 대해 더 많은 경험을 갖게 되면 더 쉽게 잘 이용할 수 있는 것이며, 네째로 어떤 생각이 받아들여지고 안받아드려지고 하는데 대한 비율은 정보원에 의해 제공되는 정보의 기대되는 질적수준과 관계가 있다. 이용하기 쉽다는 점이 이용에 영향을 끼친다는 것에 대하여는 이미 1960년 무어즈(C.N. Mooers)에 의해 강조된 바 있다. 그는 “이용자가 정보를 갖는 것이 갖지않는 것보다 좀더 거주장스럽고 고통스러움을 느낄때마다 어떤 정보검색시스템은 이용되지 않게 될 것이라고 하였다.”<sup>22)</sup>

몇개의 연구로부터 추출된 또다른 중요한 결론은 많은 전문연구자들은 그들이 다룰 수 없는 많은 양의 정보를 느끼고 있다는 것과 정보봉사에 대한 이용자와 잠재적 이용자에 대한 교육이 도의시되고 있다는 것이다.<sup>23)</sup> 이외에도 중요한 발견들이 이루어졌는데 살펴보면 다음과 같다.<sup>24)</sup> 즉 이용자들은 그들 나름대로 정보를 수집하는 습관을 가지고 있어서 정보 봉사를 설계할 때는 이러한 이용자들의 관습에 맞추어야 한다는 것이다. 또한 많은 잠재적인 이용자들은 정보요구도 다름 것이며, 그들의 요구도 업무의 진행과정과 더불어 대체로 변할지도 모른다는 것이다. 그리고 어떤 문헌의 이용은 이용자가 가지고 있는 주제와의 적합정보다는 접근하기 쉬운 형태나 언어와 같은 효용성과 관계가 된다. 또한 이용자들은 그들이 정보요구를 갖고 있다는 것을 인식하고 있지 못하다는 것등이다. 이외에도 많은 발견이 이루어졌지만 일반화하기는

다소 어려운 점이 있다. 이러한 발견점들은 나름대로 제한점과 실패가 담겨있다. 그 몇가지 제한점들을 살펴보면 이용자연구의 결론들은 관찰된 행동이라기보다는 이용자들의 언급된 행동에서 유도된 것이며 어떤 단일한 비평적인 사견에 촛점을 맞추었다기 보다는 일반적인 사항으로 무엇을 하는가를 묻고 있다는 것이다. 또한 이용자들의 요구에 대해서 주로 언급되고 있으며 제공되는 봉사를 이용하지 않는 사람의 정보요구에 대해서는 아는것이 적다는 것이다. 물론 여기에는 현실적으로 정보요구보다는 정보수요, 그리고 현재의 이용자들은 비이용자들보다 관찰하기가 쉬운 원인도 있다. 우리가 여기에서 주의 기울여야 하는데, 그것은 소수의 이용자들의 정보수요에 의해 정보봉사가 이루어지고 그들이 요구하는 자료를 구입하게 되므로 우리가 알지 못하는 사이에 비이용자들의 요구와는 점점 더 멀어지게 될지도 모른다는 것이다. 이러한 원인으로 인하여 수천의 이용자연구에도 불구하고 이용자들의 진정한 정보요구는 조금밖에 알지 못하게 되었다. 과학정보회의가 열린지 거의 20년이 되었는데도 과학자들의 개인적인 태도에 의해, 연구센터의 위치에 의해, 연구의 타입에 의해, 과학분야에 따른 정보이용에 관해 믿을만한 기초적인 자료가 부족하다고 지적되었는데,<sup>25)</sup> 그 후 십수년이 지나 많은 이용자연구가 진행된 지

22) C.N. Mooers, "Mooer's Law, or Why Some Retrieval Systems are Used and Others are not." *American Documentation*, 11/3, (July 1960), ii. in Lancaster(1974), p. 72에서 재인용.

23) W. Lancaster 314~5에서 재인용  
21에서 재인용 314~5.

24) W. Lancaster, op. cit., p. 316.

25) E.B. Parker and W.J. Paisley, "Research for Psychologists at the Interface of the Scientist and his Information System. *American Psychologist*, 21/11, (1966), p. 1065.



<표 2> 1925~1972년까지 적용된 연구방법론의 백분률표

방 법 론	기 간					
	1925-29	1930-39	1940-49	1950-59	1960-69	1970-72
인 용 분 석	0.00	2.00	19.39	10.64	9.65	9.90
운 영 연 구	0.00	3.33	0.00	2.50	6.65	16.72
조 사 연 구	33.33	50.66	57.39	33.71	46.23	53.03
역 사 적 연 구	66.67	25.60	23.32	48.15	33.70	14.26
기 타	0.00	18.41	0.00	5.00	3.77	6.09

금, 이제는 이용자연구를 그만두고 비이용자들의 정보요구에 대한 연구를 해야 할 때일지도 모른다고 하였다.<sup>26)</sup>

#### N. 표본조사 방법

이용자연구는 과학기술분야에서 일어난 것이며 중심도 그 분야이며 60년대말에 들어와서야 사회과학분야에서도 이용자연구에 손을 대기 시작하여 지속적으로 활발히 진행되고 있다. 이용자연구는 방법론적인 면에서 볼때, 매우 빈약하다고 지적되기도<sup>27)</sup> 하였으며 다른 학자는 이용자연구의 연구방법이 잘못된 것이 아니라 잘못 적용되었음을 지적하였다.<sup>28)</sup> 본 논문에서 많은 이용자연구방법중에서도 조사연구법에 치중한 것이 이 방법이 1925년부터 1972년까지의 도서관학 박사학위 논문을 쓰는데 이용한 방법들 중에서 초기부터 지속적으로 가장 많이 적용한 방법론으로 나타났기 때문이다.<sup>29)</sup> 표 2는 약 50년간 적용된 연구방법론의 백분률 분포를 나타내는 것이다.

이용자연구의 초기의 형태로서 도서관조사는 적어도 1876년까지 거슬러 올라갈 수 있는데 초기의 조사연구가 서술적인 형태에서 시작하여 점점 더 분석적이고 비평적으로 피어가고 있으며, 지난 수십년동안 수없이 많은 조사연구를 통하여 도서관 이용자, 도서관이용의 패턴, 그리고

이용자요구의 만족도등을 측정되어져 왔다.<sup>30)</sup> 라인(M. Line)은 “조사연구는 도서관들, 그들의 활동, 업무, 직원, 이용과 이용자들에 관한 데이터를 조직적으로 수집하는 것으로 설명할 수 있다”고<sup>31)</sup> 하였다. 또한 도서관 조사연구는 이용자의 요구를 만나도록 고려되어야 하며 명시된 그 기관의 목표와 목적에 맞는 적합한 것이어야 하며 이러한 의미에서 도서관조사연구는 이용자연구가 된다고 하였다.<sup>32)</sup> 그러나 골드호(H. Goldhor)는 도서관조사는 주관적이며 빈약한 방법론에 의해 이루어졌으며 그리고 의미없는 비교를 한다고 지적하면서 도서관조사는 일시적인 현상보다는 지속적인 연구와 평가가 이루어져야 한다고 하였다.<sup>33)</sup> 그리고 이미 이용자연구에 적용된 조사

26) Lancaster(1979), p. 318.

27) J.M. Brittain, *Information and its Users* (Bath: Wiley-Inter-Science, 1970), p. 33.

28) K. Wilson-Davis, “The Centre for research on User Studies: Aims and Functions,” *Aslib Proceedings*, 29/2, (Feb. 1977), p. 74.

29) G.A. Schlachter and D. Thomison, *Library Science Dissertations, 1925~1972. An Annotated Bibliography*(Littleton: Libraries Unlimited Inc, 1974), pp. 257~258.

30) F.W. Lancaster, *The Measurement and Evaluation of Library Services* (Arlington: Information Resources Press., 1977), pp. 302~303.

31) M.B. Line, *Library Surveys: an Introduction in Their Use, Planning, procedure and presentation* (London: Clibe Bingley, 1967), p. 11.

32) Lancaster(1977), p. 299.

33) H. Goldhor, “A critique of the Library Survey,” *Illinois Libraries*, 32, (1950), pp. 609~

연구방법에 대한 몇가지 비평들을 살펴보면 다음과 같다. 그것은 측정의 애매성과 다양한 방법, 서로 다른 조사간의 비교와 관련성을 알아볼 수 있는 가치있는 방법의 결여, 그리고 설계를 할때 과학적인 접근방법의 결여 및 보고된 조사정보가 자세하지 못한 것등을 들고 있다. 그러나 잘 조직된 도서관조사는 도서관봉사평가에 상당히 가치있는 자료를 생산해낼 수 있을 것이다.

그러면 이용자연구를 어떻게 할 것인가를 알아보자. 이용자연구를 행하는 과정에 대해 가설을 설정하고, 연구 및 관찰방법을 선택하고, 관찰자료의 분석과 결과의 해석이라고 하였다.<sup>34)</sup> 이와 관련하여 표본집단의 선정, 질문지의 구성과 통계적인 분석방법등에 주의를 기울여야 좋은 결과를 얻어낼 수 있다. 그리고 조사연구방법에는 다음 세가지 접근방법이 있는데 그것은 이용자의 정보환경을 탐구하는 것과 정보원에 대한 연구와 이용자를 연구하는 것이라고 하였다.<sup>35)</sup> 그리고 조사연구를 수행할때에 자료수집 방법을 잘 생각해야 하며, 선정된 방법은 정보요구를 잘 반영할 수 있는지를 고려하고 그리고 시간과 경비 및 가능한 직원과 봉사대상에 따른 조직체내에서 타부처간의 협동문제등을 고려해야 한다고 하였다.<sup>36)</sup>

이용자연구를 실지로 행하는 과정은 크게 제 3 단계로 나눌 수 있는데 설명하면 다음과 같다. 제 1 단계는 연구설계인데 이 과정속에 포함될 내용은 문제 또는 요구를 파악하고 관계문헌에 대한 평가를 하며 답을 얻고자 하는 문제에 대한 특정 연구 프로그램의 정의를 하고 다음에 이 연구를 할만한가를 결정하여 성공적인 연구수행 방법을 검토한다. 다음으로 문헌탐색을 통하여 연구방법을 선정하고 연구의 가설을 설정하고, 자

료수집 방법을 선정하며 그리고 자료수집 도구의 선정과 개발의 과정을 거쳐 자료의 수집 및 분석 계획을 세운다. 그리고 표본집단을 정하고 위에서 언급한 방법, 도구 및 분석계획등에 관한 시험조사를 한다. 제 2 단계는 실행단계로서 자료수집과 분석을 실지로 행하여 연구보고서를 준비하기까지의 과정이다. 제 3 단계는 연구보고서의 출판으로서, 발견된 내용과 실천가능한 사항에 관한 정보의 전달이 이루어지는 정보의 배포과정이라고 할 수 있다. 이 모든 절차를 하나씩 설명해야 하는 것이나 지면상 표본집단 설정에 관해서만 설명하고자 한다. 이것은 왜냐하면 연구대상자를 잘 선정하는 것은 일지조사, 질문서작성, 면접조사, 직접관찰 그리고 현존 데이터의 분석과 같은 이용자들에 대한 중요한 자료수집 방법중 어느 방법을 선택하여 조사하던지 신빙성있는 자료를 제공하기 위하여는 가장 기초적인 절차라고 생각되며, 또한 의외로 많은 이용자연구들이 이 영역을 도외시하고 있기 때문이다.

표본추출 또는 표집(Sampling)은 조사자가 조사하려고 하는 전체대상가운데서 어떤 사람을 혹은 어떤 집단을 선택해서 자료수집에 이용할 것인가를 결정하는 절차라고 할 수 있다.<sup>37)</sup> 표본방법으로는 무작위표집(Random Sampling), 계통적표집(Systematic Sampling), 층화표집(Strat-

612. in W. Lancaster, *The Measurement and Evaluation of Library Services* (Arlington: Information Resources Press., 1977), p. 308에서 재인용.

34) Exon, p. 353.

35) Eval Kiewitt, *Evaluating Information Retrieval Systems* (London: Greenwood Press, 1979), p. 41.

36) Lancaster(1977), p. 301.

37) 李萬甲 등, *社會調查方法論*(서울:進明出版社, 1979), p. 113.

tified Sampling) 그리고 집락표집(Cluster Sampling)이 있다. 그러면 먼저 무작위표집은 말 그대로 아무런 의식적인 조작이 없이 표본을 추출하는 방법으로서 이 방법을 사용할 경우에는 전문가에 의해서 마련된 난수표를 사용하는 것이 좋다. 계통적 표집은 난수표를 사용하는 대신에 전화번호부등과 같은 목록표를 사용하여 매 X 번째의 사례를 추출하는 방법이다. 그리고 층화표집은 표집을 좀더 능률적으로 설계할 수 있는 응용적인 방법인데 즉 모집단을 수개의 집단이나 범주로 분류하여 각 집단이나 범주별로 독자적인 표집을 행하는 것이다. 마지막으로 집락표집은 모집단을 집락이라고 부르는 많은 수의 집단으로 분류하여, 그 집락들 가운데서 표집의 대상이 될 집락을 먼저 뽑아낸 다음에, 뽑힌 집락에서만 표본을 추출하는 방법이다. 그외에 지역표집(Area Sampling)은 최근에 발달된 층화표집의 특수한 예이다. 이상의 방법으로 잘 선정된 표본집단을 대상으로 질문서작성, 면접조사, 사례연구, 직접관찰법 등을 단독으로 또는 병용하여 이용자연구를 행하고 수집된 자료를 가지고 적합한 정량적 및 정성적분석을 한다면 매우 신뢰도가 높은 데이터를 생산해 낼 수 있을 것이다.

## V. 결 언

1940년대 이후 이용자연구는 끊임없이 계속되고 있으며 특히 과학기술분야의 이용자연구는 활발하여서 그 연구결과들을 비교하고 평가한 연구도 다수 발표되었다. 1970년대를 전후로 사회과학분야의 이용자 연구도 활발히 이루어지고 있다. 특히 지난 20여년동안 도서관 및 정보학 분야에서 중요한 관심사중의 하나는 이용자연구

였다고 할 수 있다. 이와같은 이용자에 대한 높은 관심은 도서관 및 정보센터의 역할과 제공하는 봉사를 재평가하는 계기가 되었다. 따라서 사용자들의 요구를 알아내는 것이 정보센터의 관리에 기본적인 것으로 생각하게 되었으며 이를 규명하려는 많은 연구가 이루어졌다. 또한 이러한 요구에 영향을 끼치는 변수들을 찾아내고 그 관련성을 규명하려고 노력하였다.

본 논문에서는 현재까지 연구되어온 이용자연구와 중요한 결과들을 고찰하였고 특히 정보이용행동에 영향을 미치는 변수들과 이용자연구를 수행하는 절차에 역점을 두어 기술하였다.

ARIST의 현황보고서에 나와있는 참고문헌을 기초로 하여 중요술어를 추출하여 이용자연구는 정보시스템내에서 사용자들의 정보의 이용과 요구 및 정보의 유통과 배포에 관한 연구라는 결론을 얻을 수 있었다.

정보행동에 영향을 주는 변수로는 개인적 특징 및 작업환경적 특징, 그리고 수행하는 업무의 특징들을 들 수 있으며 특히 과학자들은 몇개의 시스템안에 속해 있어서 그들의 정보이용행동은 이러한 것에 의해 영향을 받고 있는 것이다. 따라서 과학기술정보환경속에서 살고 있는 이용자는 자기만의 독특한 정보행동을 취하게 되는데 많은 이용자연구는 이러한 개인적인 변수에 치중하여 연구되었다. 그리하여 정책입안자에게 실지로 활용할 수 있는 정보를 제공하지는 못한 것이다. 또한 과거의 이용자연구는 방법론이 부적합하게 사용되었으므로 앞으로 행해지는 이용자연구는 각각 기법의 상대적인 장점을 살리고 이론적인 근거에 의한 조사연구를 해야하며, 표준적인 정의와 이용자연구에 대한 통계적인 결과의 축적 및 이론전개를 할 수 있는 믿을 수 있는 자료를 제공해야 한다. 그리고 이용자를 전체

정보환경대에서 정보의 소비자임과 동시에 생산자로서 생각하는 그러한 이용자연구를 수행해야 한다. 이러한 연구들만이 정보센터의 관리자와 시스템설계자들에게 실질적으로 적용할 수 있는 자료를 제공할 수 있을 것이며 그렇게 할 때에만 우리는 진정한 정보시대로 나아갈 수 있을 것이다. 이제까지의 광범위한 연구를 통하여 일반적인 이용자의 경향을 파악할 수 있었지만, 앞으로는 이보다는 개별적인 도서관에서 의미있는 이용자연구를 할 수 있도록 수작업 절차의 일반화된 모델을 개발하여야 한다. 생각되거로는 앞으로 몇십년 후에는 모든 계층의 사람들 그리고

모든 학문분야에 종사하는 사람들의 정보이용행동이 연구될 것으로 기대된다.

이제 서서히 이용자연구에 대하여 경험적이고도 가치있는 자료가 축적되고 있으며 이것은 정보의 요구와 이용의 통일된 이론에 공헌하게 될 것이다. 우리는 끊임없이 이용자연구의 기술을 향상시키는 한편, 정확한 사실의 발견을 통한 이용자군의 진단과 이론에서 파생되는 새로운 가설의 검증과정을 통하여 이론을 발전시킴으로서 정보학의 수준과 범위를 넓히는 동시에 이에 따르는 문제해결에 기여할 수 있는 이용자연구를 해야 할 것이다.

고객 여러분의 꾸준한 지도와 편달로 성장한  
 폐사는 항상 여러분의 편익에 도움이  
 되고자 봉사하는 자세로  
 일하고 있습니다.

- 유네스코 쿠폰 대행기관
- 단행본 및 학술잡지
- 구미서적 수입판매

科學書籍센터

SCIENCE PUBLICATIONS CENTER

서울特別市 鍾路区 鍾路 1街 21番地 光化門私書函 333号  
 電話 (723) 6719 (725) 0934