

# 문헌정보학에 있어서 일상생활 연구의 방법론적 함의

- 최근 연구동향을 중심으로 -

Methodological Implications of Everyday Life Research in Library and Information Science

- With Special Reference to Current Research Trends -

김 정 근(Jung-Gun, Kim)\* · 장 덕 현(Durk-Hyun, Chang)\*\*

## <목 차>

- |                   |                    |
|-------------------|--------------------|
| 1. 은행과 도서관        | 4. 방법론상의 고려사항      |
| 2. “일상생활”이란 무엇인가? | 5. 문헌정보학의 일상생활 연구  |
| 3. 문헌정보학의 인간학적 요소 | 6. 맺으며—작은 것이 아름답다. |

## 초 록

문헌정보학의 연구방법이 지나치게 실증주의 쪽으로 경도되어 있다는 것은 주지의 사실이다. 근래, 이것이 국내외적으로 비판의 대상이 되고 있기도 하다. 오늘날 연구자들은 문헌정보학은 인간학의 측면에서 연구될 필요가 있다고 주장한다. 현상학적인 관점에 따라 주관적 접근을 시도해야 한다는 것이다. 이들은 문헌정보학이 사서, 이용자, 관리자 등의 형태로 다분히 ‘인간적’ 요소와 관련이 있다는 점에 주목한다. 이 글에서는 관련 질적연구의 성과를 검토하고, 특히 문헌정보학에서 일상생활 연구의 함의를 심도있게 따진다.

## Abstract

Although the importance of research methodology in library and information science(LIS) has been widely recognized, LIS has been also criticized that current research methodology in the field maintains only the positivistic orientation. Researchers on the other hand, assert that LIS should be studied as a human study, a subjective approach based on a phenomenological perspective, since LIS has very much to do with the "human factor," with subjectivity in the form of librarian, patron, and administrator. In this paper, a review of the published qualitative research in the field which try to generate theories from the subjects in their own everyday life situation, attempts to shed light on the implication of a new terrain of everyday life research to LIS. Theory of everyday life is generated by the subjects who are involved in the social relationship, using their own language. It is a theory which shows the logic of the real world in which the everyday man recognize, act and communicate. This includes the perceptions, feelings, and meanings members experience as well as the "small world" they create in process. Everyday life research performed using qualitative research methods which have strength to investigate this micro-structure applied to the field of library and information science, may bring enrichment to the library and information science research.

\* 부산대학교 문헌정보학과 교수

\*\* 미 텍사스대(오스틴) 박사과정 수료

## 1. 은행과 도서관

여름철이 되어 무더위가 기승을 부리기 시작하면 으레히 들리는 우스갯소리 중에 이런 것이 있다. “한여름 돈 안들이고 더위를 피하는 경제적 피서방법 열가지”, 뭐 이 비슷한 것이다.

이 가운데 수위를 차지하는 것은 주로 “은행에 간다”이다. 말하자면, 은행에 가서 공과금 내고, 통장 정리도 한 번 하고, 그리고는 돈 한푼 안들이고 편안한 의자에 앉아 시원한 냉방 시설과 흥미로운 읽을 거리를 즐길 수 있으니 그보다 더 경제적인 피서 방법이 어디 있느냐는 것이다. 은행직원의 눈치 때문에 오래 머무를 수 없다는 점만 제외하면 말이다.

사실 우리나라 같은 자본주의 사회에서 은행만큼 우리의 하루하루 생활에 요긴하고 또 편리하게 여겨지는 곳이 어디 있느냐고 한다면 더 이상 할말이 없을 것 같기도 하다. 하지만 이 농담을 접하는 우리의 우울함은 이 리스트에 “도서관에 간다”는 항목 하나쯤은 있음직도 하련만 싶은 서운함에서 비롯된다. 더구나 공과금과 통장정리 같은 것들만 빼면, 냉방, 편안한 의자, 읽을거리 등등을 볼 때 이 해답에서 은행을 도서관으로 바꾸어 놓아도 그다지 나쁘지 않아 보인다. 오히려 읽을거리라면 아직도 도서관을 당할만한 상대는 없어 보인다. 게다가 개관부터 폐관때까지 읽을거리에 매달려 있어도 누구하나 뭐랄 사람 없다. 읽던 책은 집으로 빌려갈 수도 있으니 이보다 더 좋은 피서법이 또 어디 있으랴.

이런 여러 가지 정황에도 불구하고 도서관이 그 흔한 농담거리의 소재에도 등장하지 못하는 이유는 과연 무엇일까? 아마도 도서관이라는 곳이 하루하루의 삶을 살아가는 보통사람들에게는 적어도 은행만큼은 눈에 잘 띄이지 않는(invisible) 영역이기 때문이겠거나 쉽사리 짐작할 수 있다. 바꾸어 말하자면 현재 도서관을 활발하게 이용하고 있는 사람이거나 혹은 어떤 연유로 도서관을 제대로 이용할 수 없는 사람이거나의 여부를 막론하고, 그들의 일상생활 속에는 도서관이 무엇하는 곳인지 그 밑그림이 제대로 그려져 있지 않거나 혹은 엉뚱한 자리에 잘못 자리잡고 있기 때문이라는 것이다. 그렇다면, 과연 시민들의 일상생활이라고 하는 복잡다단한 퍼즐은 어떻게 모아져서 하루하루의 삶이라고 하는 커다란 그림을 그리고 있는 것일까? 그리고 무엇보다도 이렇게 보통사람들의 생활세계를 구성하는 퍼즐조각 중에 도서관이라는 레이블을 지닌 조각 하나쯤은 있어야 하지 않을까 하는 의구심이 이 글의 화두이다.

방향을 바꾸어 생각해 보면, 시민들의 일상생활 속에 도서관이 자리잡고 있지 못하다는 사실은 결국, 도서관 현장과 문헌정보학 연구자들에게 있어서 현재의 도서관 이용자, 그리고 특히 현재 도서관을 이용하지 않는 잠재적 이용자층을 구성하는 보통사람들의 일상생활에 대한 접근이 필수적임을 반증하는 것이기도 하다는 말이다. 이미 도서관의 경쟁상대로는 버겁기만한 여러 종류의 미디어는 몇번의 간단한 기계조작만으로도 사람들의 일상에 깊이 자리잡는다.

출근길 지하철 속에서 신문을 펼치는 것으로 하루의 삶을 시작하고 귀가와 동시에 텔레비전의 리모트컨트롤을 찾는 것이 버릇이 되어 있으며, 텔레비전 전원을 끄는 것으로 하루를 마감하는 우리 주변의 평범한 사람들 속에서, 이용자가 찾아오기를, 그것도 개관시간 중에 찾아오기를 기다리는 도서관봉사가 경쟁력을 가질 수 없음은 자명한 사실이다. 따라서, 과연 이러한 보통사람들의 일상세계를 구성하는 요소들은 과연 어떤 것들이며, 그 가운데 도서관 봉사가 자리잡을 수 있는 전략적 기틀이 무엇인지를 궁구해 내는 작업은 문헌정보학연구에 있어서 반드시 수행되어야 할 중요한 작업임에 틀림없다.

이런 의미에서, 이 글은 보통사람들의 하루하루의 삶을 이해함으로써 그들의 일상적인 정보요구를 파악하고 분석해 내어 이용자들의 생활세계에 작용하는 다양한 삶의 양상들을 냉철히 분석하고 그 속에서 도서관 봉사 대안을 모색하는 하나의 시도로, 최근에 문헌정보학 분야에서 관찰할 수 있는 일상생활 연구의 주요 흐름을, 특히 일상적 생활세계를 이론화하는 연구방법론 문제에 초점을 두고 살펴보고자 한다.

## 2. “일상생활”이란 무엇인가?

이미 어느정도 알려져 있는 바와 같이 일상생활은 사회과학 분야 특히 유럽의 학자들에 의해서 이론화되었으며, 현재까지도 역사학, 사회학, 인류학, 여성학, 환경문제 등 여러분야에 걸쳐 논쟁의 대상이 되고 있는 주제이기도 하다. 일상생활이 학문적 관심의 대상으로 인식되기 시작한 출발점은 주로 역사학에서 찾는데, 그 배경에는 인위적 사회변동을 위한 노력이 일상이라는 거대한 물결에 휩싸여 좌초되고 말았던 역사적 경험, 그리고 현재까지의 역사학이 전통적으로 민중의 일상적 생활상(everyday life)을 연구대상에서 제외시켜 왔다는 자성으로부터 출발한다고 할 수 있다. 따라서, 일상생활을 이론화하는데 중추가 되는 것은 지배계급 중심의 관점이 아닌 역사를 통틀어 주로 무명으로 남겨진 많은 사람들의 생활과 생존의 모습을 담아낸다는 점이다. 이를 통하여 사회적 연관성 속에 반영되는 보통사람들의 삶에 의미를 부여하고 그 내면의 양상(inner perspective)을 밝혀내는 것이 이 일상생활 연구의 주된 관심대상이 되는 것이다.

현재 일상생활의 이론을 보는 관점은 크게 두가지로 대별된다. 그 주된 관점은 일상생활을 반복성(repetitiveness)에 기초하여 바라보는 입장이다. 이러한 관점을 지닌 학자들은 반복의 과정을 통하여 일상의 사고와 행동이 생활화된다고 주장한다. 즉, 같은 사고와 행위가 반복됨

으로써 개인이 지닌 불확실성과 의혹이 제거되어 점차 익숙하게 된다는 것이다. 한편으로는 이러한 반복성을 역이용하여 안정(stability)을 조건으로 하여 권위에 굴복하게 하는 수단<sup>1)</sup>으로 이용하는 경우가 이 관점에 해당된다. 또다른 관점은 지배체제의 재생산(reproduction) 시스템으로 일상생활을 바라보는 입장이다. 즉, 자본주의가 보통사람들 사이의 친분관계에 그대로 반영되어 나타나는 경우에서 보듯이, 작은 여러 사회적 체계들이 보다 큰 사회적 권력체계의 재생산 수단으로 작용함으로써 보이지 않는 사이에 사람들의 일상을 지배한다고 하는 관점이다.<sup>2)</sup>

그러나 무엇보다 중요한 것은 어떠한 관점을 취하거나, 일상생활의 이론을 가능하게 하는 가장 중요한 실험도구는 현미경(microscope)이라는 사실이다. 다시 말해서 일상생활의 이론을 이용하여 “국가와 계급의 형성” 같은 큰 이슈를 연구하는 것은 있을 수 없는 일이다. 오히려 일상생활의 이론은 언제나 소규모의 이슈, 그리고 현실(here and now)의 문제에 미시적으로 접근하는 특징을 지니고 있다. 예를 들어, 최근에 나온 진양교<sup>3)</sup>의 저서에서 보듯이, 서울 청량리 지역 사람들의 일상적인 삶의 모습을 기록한 그의 연구를 통해 일상의 의미를 제한된 공간 속에서 일어나는 권력구조의 문제를 중심으로 파악하는 경우라든지, 또는, 항공사 여승무원들의 업무에 대한 인식을 조사하여 지극히 제한된 공간에서 일정시간 동안 반복적인 업무에 종사해야 하는 이들의 부족적 상황(tribal situation)에 대한 대응 전략을 연구하는 경우,<sup>4)</sup> 그리고 열악한 직업세계에 대한 공공도서관사서의 인식을 조사하여 그들의 일상생활에 투영된 공공도서관 봉사의 실상을 밝혀내는 연구<sup>5)</sup> 등과 같이 한정된 시간적, 공간적 상황으로부터 사회과학적 개념과 인식을 구성해 내는데 이 일상생활의 이론의 강점이 있다.

일상생활의 이론은 연구의 대상에 의해서, 즉, 그들 스스로의 언어를 사용하여 창조된다. 사회적 연관성을 구성하는 사람들이 이론을 구축하고 창조하는 것이다. 여기에서 이론이란, 연구자만이 독점하는 무엇이 아니라, 일상생활 속에 존재하는 인간이 세상을 인식하고, 환경에 반응하고, 의사전달에 참여하는 모습을 통하여 웃음과 눈물, 고난과 환희 등으로 점철된 실생

- 1) 권위주의 정치체제에서 3S정책 등을 이용하여 시민들의 여가를 통제하는 경우 등이 이 예에 해당된다.
- 2) 그 좋은 예로 학교를 들 수 있다. 즉, 자본주의 사회에서 관찰되는 권력의 구조와 그 문제점은 교육현장의 교실문화에서도 그대로 재생산되어 나타나게 된다는 것이다. 우리의 경우는 학업성적, 학급임원 여부, 집안형편, 친구관계, 이성관계 등 여러 가지 요소를 매개로 학교 밖의 사회의 정치적, 경제적 권력의 구조가 어린이와 청소년들의 관계에 나타나는 (manipulation) 예를 어렵지 않게 찾을 수 있다. 이러한 인식에 기초하여 최근에 많은 연구가 이루어지고 있는 분야로 교육인류학(Anthropology of Education)을 들 수 있으며, 서구에서는 이미 관련연구가 상당히 축적되어 있다. 좋은 예로 Douglas E. Foley, 『Learning Capitalist Culture: Deep in the Heart of Tejas』 (Philadelphia: Univ. of Pennsylvania Press, 1990) 를 참조하기 바란다.
- 3) 진양교, 『청량리의 공간과 일상: 일과, 시장 그리고 유곽』 (서울시립대 부설 서울학연구소, 1998)
- 4) Arnold Hochschild, 『The Managed Heart』 (Berkeley: Univ. of California Press, 1983.)
- 5) 김정근·장덕현, 「우리나라 공공도서관 발전의 현단계에 관한 연구: 부산, 경남지역 공공도서관 사서의 일상적 의식세계에 대한 질적분석」, 《한국문헌정보학회지》 제27집(1994), 3-73쪽.

할 세계의 논리를 보여주기 위한 수단이다. 따라서, 일상생활의 이론은 “학문적 추상화 작업의 독점물이 아니라 삶을 살아가는 이들의 삶의 이야기(life story) 속에서 구성되고 체계화되는 이론,<sup>6)</sup> 즉, 한 사회 또는 한 집단을 구성하는 성원 누구나 만들어 낼 수 있는 이론인 것이다. 르페브르가 말하듯 이것은 보잘 것 없으면서도 견고한 것이고, 단순하고 누구나 알 수 있는 우리주변의 이야기이지만, 각각의 단편들이 모여 훌륭한 하나의 모자이크를 이루는 것이다.

이러한 특징 때문에 일부에서는 일상생활의 이론이 객관성을 지닌 연구라기 보다는 읽는 사람의 감정에 호소함으로써 공감대를 이끌어 내는데 주력하는 주관적 표현방식에 불과하다는 비판이 있는 것 또한 사실이다. 그러나 이러한 비판은 일상생활을 연구할 때 주로 사용되는 질적연구방법과 문화기술적 방법의 특징을 제대로 파악하지 못한 오류이기도 하다.<sup>7)</sup> 예를 들어, 사회생활 속에서 무명으로 존재하는 많은 보통사람들에 대한 기록을 공식적인 경로를 통하여 구하는 것은 거의 불가능하다. 인물평, 자서전 등은 물론이거니와 일기나 서신 등 개인적인 기록도 공공수단을 이용하여 구할 수 없기는 마찬가지이다. 이들의 삶을 기술하고 연구하기 위한 자료는 결국 직접 만나서 구하는 길 이외에는 다른 방법이 없다. 따라서 개인사(life history)를 중심으로 엮여지는 주관성(subjectivity)과 자기반영(self-reflexivity)의 글쓰기는 오히려 일상생활의 이론을 구성하는 필수불가결의 요소에 다름아닌 것이다.

요컨대, 일상생활을 연구하는 연구자는 하루하루의 사회생활에서 자연스런 컨텍스트 속에 놓여있는 사람들을 연구함으로써 사회적 총체성을 존중하고자 노력한다. 부분을 자세히 관찰함으로써 전체를 조망하는 것이 일상생활의 이론에 있어서 가장 기본적이며, 중심이 되는 테마이다. 자연적으로 발생하는 상호관계야말로 사회를 이해하는 데 있어서 근본이다.

따라서, 매일매일의 생활 속에서의 사회적 연관성의 함의를 묘사하고 분석하는 것이 일상생활 연구의 시작이요, 마지막이 되어야 하는 것이다. 여기에는 사회구성원들이 사회생활을 하는 데 있어서 만들어내는 작은 세상(small world), 즉 사회구성원들의 사고, 인식, 감정, 의미 행동 등 무의식적으로 결합하여 만들어내는 체계가 가장 중요한 연구대상이 된다. 일상생활을 연구하는 연구자들은 매우 오랜시간 동안 현장에서 거주하며 주로 연구대상들간의 상호작용과 커뮤니케이션에 초점을 두고 사람들의 매일의 생활을 매개로 한 삶의 방식과 행동에 근거한 모델을 세우려고 한다. 그리고, 이때 연구의 방향은 귀납적, 다시 말해 외부의 요인들을 파악하기 위해 내재된 요인을 조사하는 것이 된다.

6) 최재현, 「일상생활의 이론과 노동자의 의식세계 -서독거주 한국인 노동자에 대한 질적 조사연구의 예」, 《한국사회학》 제19집(1985), 111-112쪽.

7) 일상생활에 대한 연구와 글쓰기가 이미 활발하게 진행되고 있는 문화인류학 분야의 경우는 이미 이러한 비판은 고려의 대상이 되지 못하고 있다. 오히려 베하르(Ruth Behar) 같은 학자는 “사람의 가슴을 아프게 하지 않는 인류학은 할 가치가 없다(Anthropology that does not break your heart is not worth doing)”고 까지 주장하며, 자기자신의 경험이 녹아 있는 연구야말로 진정한 연구라고 역설한다.

### 3. 문헌정보학의 인간학적 요소

그렇다면 문헌정보학을 연구하는데 왜 보통사람들의 일상이 문제가 되는 것인가. 그것은 문헌정보학이 본질적으로 사람을 매개로 하는 사람 중심의 학문이라는 주장과 관련이 있다. 네이털리<sup>8)</sup>는 이미 1982년에 문헌정보학은 인간학(human science)으로 연구되어야 한다고 주장한 바 있다. 그에 따르면, 인간학에 있어서는 설명, 사전지식, 그리고 법칙과 같은 것보다는 생활, 표현방식, 그리고 상호이해 등에 치중함으로써 보다 나은 결과를 도출해 낼 수 있으며, 사람들 스스로의 경험과 타인의 경험에 대한 공감대 형성을 통하여 사람들의 생활세계로 다가가기 위한 노력이 이루어진다. 따라서 인간학은 독자들의 마음속에 내재된 자연스러운 표현방식들을 통하여 연구대상 스스로가 지닌 인간적인 조건을 체험하고 이해할 수 있도록 하는 것이다.<sup>9)</sup> 네이털리는 통계 중심의 양적방법은 인간의 상황인식이 주된 변수가 아닌 분야에서만 사용될 수 있다고 비판하며, 도서관봉사에 있어서 과학주의는 사서가 스스로의 삶의 경험(lived experience)을 다른 사람들의 경험세계로 확대하는데 도움이 되지 못한다고 역설한다.<sup>10)</sup> 즉, 문헌정보학은 사서, 이용자, 그리고 도서관운영자로 대별되는 '인간학적 요소(human factors)'들과 밀접한 관련을 맺고 있으므로 도서관학의 연구문제들이 현상학적인 관점에 기초를 둔 주관적 접근에 의해 매우 잘 설명될 수 있다는 것이다.

도서관 봉사에 있어서 이러한 인간적 요소의 중요성은 국내에서도 이미 여러차례 제기된 바 있다.<sup>11)</sup> 그럼에도 불구하고 우리 문헌정보학에 있어서 이 인간적인 요인들이 연구의 대상으로 중요하게 여겨지지 못하고 있었던 것 또한 부정할 수 없는 사실이다. 반면, 최근 서구를 중심으로 도서관봉사를 구성하는 인간적인 요인 가운데에서도 특별히 이용자 문제에 대한 관심이 높아지고 있다는 점은 특별히 눈여겨 보아야 할 필요가 있는 부분으로, 일상생활에 관심을 기울여야 하는 하나의 근거를 제공하고 있기도 하다.

최근의 이용자 문제에 대한 연구들은 주로 이용자 스스로의 입장에 서서 그들이 원하는 도서관봉사가 어떤 것인지를 파악하고자 하는 시도로 볼 수 있다. 이러한 시도는 현재까지의 도서관 봉사가 도서관시스템의 입장에서 정보제공자 위주의 봉사에 머물러 왔다는 자성에서 비롯한다. 말하자면, 현재까지의 도서관 봉사라는 것이 조금이라도 도서관을 이용할 줄 아는 이용자를 대상으로 설정하고 봉사의 초점을 맞추어 왔다는 것이다. 지식자원에 이르는 길로 설

8) Joseph P. Natoli, "Librarianship as a Human Science : Theory, Method and Application," 《Library Research》 4(1982), pp.163-174.

9) 같은글, p.163.

10) 같은글, pp.164-5.

11) 김정근·장덕현(1994); 김정근, 『한국의 대학도서관 무엇이 문제인가』 (한울, 1995).

정해 놓은 주제명, 서명, 저자명 등은 결국 도서관의 정보자료 조직에 필요한 장치일 뿐이며, 엄밀히 말해 도서관경영자의 입장에서 필요한 도구라는 것이다. 도서관의 '도'자도 모르면서 무턱대고 찾아온 이용자에게 분류표를 들이대면서 핀잔을 줄 수 있는 형편은 아니라는 것이다.<sup>12)</sup> 이 이용자들은 도서관이 아니면 그 어느 곳에서도 분류표를 들여다 볼 것을 강요당하지 않는다. 자신이 아는 단어 몇자를 타이핑하는 것으로 컴퓨터 네트워크를 통한 소위 "정보검색"이 가능한 시대에 도서관이라는 시스템에 의해서 이용자의 요구가 재단되는 봉사방식으로는 경쟁력을 지닐 수 없다는 말이다.

한편, 서구에서는 더빈(Dervin)과 nilan(Nilan)<sup>13)</sup>이 1986년에 발표한 논문을 통해 이용자 중심으로의 관점 전환을 처음 역설하였으며, 그 이후로 최근까지 이 분야에 관하여 상당히 많은 연구가 수행되었다. 이들에 의하면 이러한 관점의 전환과 관련되어 현재까지 이루어지고 있는 연구들은 주로 다음의 세가지의 경향을 띠고 있다. 첫째, 낮은 도서관 봉사 이용도를 제고하기 위한 시도, 둘째, 전통적으로 도서관 봉사로부터 소외되어왔던 계층에 대한 봉사의 필요성과 정보불평등 문제를 다루는 경향, 그리고 마지막으로 이용자 만족도를 조사하는 방법에 있어서 보다 다양한 방법의 사용에 대한 연구경향 등이 그것이다.

전통적으로 도서관 시스템을 중심에 놓고 이용자문제를 보던 관점에서는 이용자들은 단순히 고립된 행위양식을 지닌 수동적 정보습득자일 뿐이며, 도서관의 관심은 주로 특정분야의 전문가들, 예를 들어 엔지니어, 매니저 등의 정보요구를 분석한다거나, 도서관 이용교육 등에 초점이 맞추어졌다고 주장한다. 이러한 관점에서는 이용자의 성별, 연령, 학력 등의 요소들이 중요한 변수가 되며, 연구는 당연히 양화적 자료에 의존한 통계적 방법을 중심으로 이루어졌다. 그러나 이러한 관점에서는 실제 이용자 스스로의 입장은 전혀 고려하지 않은 채 이용자들을 여성, 청소년, 간호사, 교사, 육체노동자 등의 특정 카테고리에 넣어 일반화함으로써, 사회적 전형(social type)<sup>14)</sup>에 따라 정보이용과 요구가 동일한 것으로 오도할 수 있다는 비판이 강해지면서, 최근 들어서는 이용자 중심의 패러다임이 정보이용 분야에서는 주된 흐름으로 자리잡고 있다. 이와 더불어 흥미로운 것은 최근의 관심이 이용자 위주로의 관점으로 이동되면서 방법론 면에 있어서도 다양한 시도가 이루어져 특별히 이용자를 포함한 사람의 문제를 다

12) 이와 관련하여 최근에 제기되고 있는 도서관의 '전면지킴이(protect the frontline)'에 관한 논쟁은 매우 흥미로와 보인다. 즉, 안내, 대출, 간단한 질의에 대한 응답 등 도서관의 전면부에서 이용자들과 직접 마주치며 이루어지는 봉사는 주로 비전문직이거나, 준전문직, 혹은 초년의 사서들이 담당하여 왔고 전문사서들은 보이지 않는 사무실 내부에 숨어 지냄으로써, 도서관봉사의 전면부를 취약하게 만들었다고 비판하는 측과, 예산, 인사 등 도서관경영의 전반적인 측면과 사서의 전문성 보장 문제를 강조하는 진영과의 논쟁이 그것이다.

13) Brenda Dervin and Michael Nilan, "Information Needs and Users." 《ARIST》 21(1986), pp.3-33.

14) Victoria E. M. Pendleton and Elfreda A. Chatman, "Small World Lives : Implications for the Public Library." 《Library Trends》 46(1998), pp.737-8.

루는 경우는 이미, 양화적 데이터를 이용한 연구방법으로는 정확한 기술을 하기 힘들다는 인식이 확산되어 있다는 것이다.

이러한 경향과 달리 우리의 현실은 좀더 복잡하고 혼란스럽다. 도서관봉사의 기초가 약한 우리 경우에는 도서관봉사가 필요하다고 외치는 이용자, 열람실이나 참고데스크를 찾아오는 이용자들에게조차 제대로 봉사하기가 어려운 것이 현실이기도 하다. 정보를 내놓으라고 요구하지 않는 한 일반 열람실을 가득 메우는 이용자들은 현재 도서관봉사의 대상으로 인정받지 못하고, 앞으로도 봉사의 대상이 되리라고는 엄두도 내지 못했던 것이다. 아니 어쩌면 서구의 학자들이 주장하는 대로 도서관이라는 시스템의 입장에 서서 어떻게든 '이용자'라고 하는 테두리를 가능한 한 제한하려고 해 왔는지도 모른다. 이를테면, 진정한 도서관이용자라는 카테고리에 들 수 있는 이용자는 적어도 분류표가 무엇인지 정도는 아는 "무식"하지 않은 이용자, 그리고 그렇지 않으면, 시설이용자 또는 비이용자라고 하면서 말이다.

일부 학자들은 전산화를 통해서 이 모든 문제점이 해결될 것으로 기대하기도 한다. 그러나 사실 이용자 스스로의 입장에서 보면 대부분의 자동화목록은 그저 카드목록함 전체를 컴퓨터에다 몽땅 털어넣어 놓은 것에 불과하여 이용자의 실제적인 정보요구와 그 표현양상과는 동떨어져 있다. 더구나 현재의 참고서비스란 그저 자료의 서가상 위치나 알려주는 식에 지나지 않는다는 비판조차 있는 실정이고 보면, 보통의 사람들이 쉽게 이해할 수 없는 장치들을 이용하여 정보를 가두어 놓은 도서관이란 곳이 그들에게는 또 하나의 문턱높은 관공서로 인식될 수밖에 없을 것 같기도 하다.

이러한 상황 속에서 현재 우리 도서관의 '이용자'문제는 딜레마에 빠져 있다고 해도 과언이 아니다. 그들은 이미 대중매체와 인터넷 등의 전자매체 등을 통해 그들이 원하는 정보를 편리하고 충분하게 검색, 입수하는데 충분히 익숙해져 있다. 그렇지 않은 시스템은 불편한 것으로 인식될 뿐이다. 그렇게 급하지 않고, 그다지 중요하지 않다면, 굳이 이러한 불편함을 감수하면서 도서관에 가서 정보를 이용할 필요가 무엇이라? 지하철 타고 버스 바꾸어 타고 와보았자 별볼일 없는 도서관을 힘들게 찾아 올 필요를 느낄 수 있을까?

예를 들어보자. 현재의 도서관이용자 층의 주류는 도서관에 매일 나타나서 일반적인 사서보 다도 두배 정도의 시간을 도서관이라는 공간에서 보내는 열람석 이용자들이다. 그들은 언제나 처럼 가방을 메고 새벽부터 서둘러 도서관을 찾는다. 공공도서관이고 대학도서관이고 사정은 다르지 않다. 그들이 원하는 것은 단 하나, 소위 로얄층 열람실의 열람석이다. 하루의 대부분을 도서관에서 보내는 이용자들의 일상은 물론 도서관으로 가득차 있다. 하루의 일과를 도서관에서 시작하며, 하루를 마치는 곳도 도서관이다. 아침을 시작하는 가장 큰 기쁨은 언제나와 같은 자리를 확보하는 것이며, 학창시절을 보람되게 하는 훈장은 '도자기(도서관 자리잡는 기계)'소리를 듣는 것이다. 그러나 이 도자기들의 일상속에 도서관은 존재하지 않는다. 하루하루



를 도서관만 생각하며 사는 이들에게 분류, 목록, 참고자료 따위는 아무런 의미가 없다. 대출대에 앉아있는 아줌마 아저씨를 왜 사서라고 불러야 하는지 알지 못한다.

문헌정보학과 관련을 맺고 있는 사람으로서는 우울하기 그지없는 이 자화상 속에서 우리는 현실의 도서관 “이용자”에 반영되는 일그러진 초상을 본다. 우리는 도서관이라고 이름지어 놓은 공간에서 평균의 사서보다도 두배나 많은 시간을 보내는 많은 이용자들을 부정해야만 하는 안타까운 현실에 놓여있는 것이다. 아쉬운 맘에 우리는 그들을 공간이용자, 혹은 시설이용자라고도 하고 이와 반대되는 개념으로 이상적인 이용자를 자료이용자, 혹은 정보이용자, 또는 서양문헌에 나타나는 개념을 받아들여 고객(clientele)이라고도 부른다. 반면, 의도야 어쨌거나 이러한 구분은 이용자들을 정제화함으로써 이용자에 대한 인식의 폭을 점차 좁히고 정보를 매개로 한 사회적계층화를 촉진하는 결과를 초래한다. 다시 말하자면, 도서관에서 정보봉사의 대상으로 인정하는 이 ‘이용자’들은 결국 ‘우리(사서)와 같은 사람들’이며, 따라서 도서관의 세계를 어느정도는 이해하는 사람들로 ‘뭘 좀 아는 사람들’이라는 것이다. ‘도자기’들이나 혹은 아예 평생 도서관 문턱을 넘어본 적이 없는 ‘비이용자’들은 도서관을 중심으로 한 세계와는 동떨어진 사람들로 우리 현장과 학계의 관심밖에 놓여져 있을 뿐이다.<sup>15)</sup>

그러나, 이미 여러 학자들이 주장한 대로 ‘이용자’는 저절로 만들어지지 않는다. 개발되어 진다는 것이다. 잠재적 이용자의 개발에 관해서는 이미 비판<sup>16)</sup>이 제기된 바 있으며, 현재까지도 왜곡된 모습으로 남아있는 이용자상을 넘어 어떠한 이유로든 도서관의 이용자가 되지 못하고 있는 이들을 역동적인 도서관 이용자로 개발하기 위한 여러 시도가 이루어지고 있다. 이 작업에 있어서의 도서관 현장과 학계의 몫은 다시 강조해도 지나침이 없다. 이러한 작업은 연구의 대상이 현재 도서관을 활발하게 이용하는 사람이라면 보다 효과적인 도서관 봉사를 위해서, 피동적 이용자라면 이들을 적극적이고 활발한 시민으로 변화시키기 위해서, 또는 이들이 도서관을 전혀 이용하지 않거나 이용할 수 없는 사람들이라면 그 원인을 파악하고, 그들의 요구를 읽어내어 잠재적인 이용자를 개발하기 위한 작업으로 매우 중요한 의미를 지니고 있다.

우리들의 하루하루 생활이라는 퍼즐은 여러 가지 복잡다단한 아이러니로 점철되어 있다. 그 속에 도서관이라는 조각을 새겨넣는 시도에 단초가 되는 것은 도서관이용자에 대한 인식의 폭을 확대하는 작업이다. 즉, 현재 도서관 이용자의 대부분을 형성하고 있는 기존 이용자층을 넘어서서, 도서관에 대한 인식이 거의 없거나 혹은 존재자체를 망각하고 있는 보통사람들의 일상에 접근하는 것이 그 토대라는 것이다.

15) Pendleton and Chatman, p.747.

16) 일례로 김영기의 「도서관현상을 통해본 공공도서관 이용자에 대한 인식의 문제」(부산대 대학원 석사 학위 논문, 1993)을 들 수 있다.

#### 4. 방법론상의 고려사항

보통사람들의 하루하루의 삶에 다가감으로써, 그들의 일상적인 요구를 파악하고 분석해 내어 그것을 도서관봉사와 연결시킬 수 있는 정보서비스 시스템을 구성하는 일은 언뜻 보기에 도 매우 중요한 작업으로 여겨진다. 그런데, 여전히 의문이 남는다. 과연 이용자, 그것도 도서관과 그 지식자원을 제대로 이용할 줄도 모르는 그런 '이용자' 아닌 이용자들의 요구를 어떻게 파악하란 말인가? 이용자의 정보요구라는 것이 어떤 단순한 것대로 측정되어 질 수 있는 것도 아니며, 많은 경우 단지 지극히 제한된 범위의 일부분만을 파악하는데 그치게 될 뿐인 것... 이러한 의문은 방법론적 고민으로 이어진다. 다시 말해서 이 주어진 문제를 제대로 풀어낼 방법이 있느냐는 것이다.

이미 짐작하듯이 이렇게 개인의 정보요구를 일상생활의 연관성 속에서 파악하는 일은 연구대상을 연구목적에 맞추어 통제하기 마련인 표준적 방법으로는 대단히 수행하기 힘들다. 일상생활이 보여주는 사회적 연관성은 오히려 이들의 하루하루의 삶에 가까이 다가가거나 혹은 그 안에 들어가서 그들의 내적구조를 이끌어 내어 표현하는 방법을 사용할 경우 훨씬 효율적으로 이루어질 수 있다. 바꾸어 말하자면 사람의 인식의 문제는 수량화할 수 있는 대상이 아니라 오히려 연구자 스스로를 연구의 도구로 삼아, 그들의 삶의 한 부분이 될 때 가장 잘 파악될 수 있다는 것이다.

한편, 최근의 문헌정보학 연구의 가장 두드러진 움직임 중 하나는 "연구"의 중요성에 대한 관심이 증대되고 방법론적 다양성에 대한 인식이 확대되고 있다는 점이다. 이러한 관심은 최근까지도 문헌정보학은 여전히 업무기능을 연마하는데 충실하면 될 뿐이며, 문헌정보학 분야에는 딱히 심각한 "연구"의 대상이 될만한 거리가 존재하지 않는다는 인식이 우리분야 내외부에 팽배해 있다는 인식과 반성에서 기인한다. 이와 더불어 최근의 방법론적 다양성에 대한 인식의 지평이 확대되면서, 문헌정보학의 방법론적 편협성과 체계적이고 창조적인 연구의 부족을 비판하는 목소리가 높아지고 있다는 사실이 자극이 되고 있기도 하다.

예를 들어, 오우디<sup>17)</sup>는 현재 우리 분야에서 개념적으로 확고부동의 위치를 점하고 있는 연구방법론들에 대한 비판적인 재평가 작업을 서둘러야 한다고 주장하면서, 문헌정보학에 있어서의 창조적인 연구의 필요성을 역설하고 있다. 나아가 그는 현재 우리분야에서 주로 사용되고 있는 연구방법은 실증주의적인 방향으로 치우쳐 있으며 이러한 경향은 문헌정보학이 지향해야 할 연구방향과는 잘 들어맞지 않는다고 주장한다. 해리스<sup>18)</sup>에 따르면, 문헌정보학 분야

17) Amus Odi, "Creative Research and Theory Building in Library and Information Science1." 《College & Research Libraries》 43(1982), pp.312-319

18) Michael H. Harris, "The Dialectic of Defeat : Antinomies in Research in Library and Information

에서 이러한 실증주의 경향이 본격적으로 자리잡기 시작한 것은 1928년에 시카고대학에 도서관대학원(The Graduate Library School : GLS)이 설립된 것과 궤를 같이 한다. 당시로서는 새물결로 여겨지던 이 최초의 박사과정 프로그램을 통해서 여러세대에 걸쳐 이어질 후속연구자들이 배출된 것은 이미 알려진 사실이다. 다만, 이 GLS의 초창기 교수들과 학생들은 당연히 도서관학이외의 기타 인문사회과학, 특히 심리학과 사회학 분야에서 영입되었으며, 그들은 대학원과정의 학습과 연구에 대한 경험을 활용하여, 도서관학 이외의 다른 분야로부터 새로운 아이디어를 도입하였다. 이 과정에서 이들이 1940년대와 50년대를 거치면서 당시의 학문분야의 특징이었던 과학주의에 경도되어 현재에 이르렀다고 해리스는 주장한다. 결론적으로 해리스는 버틀러를 인용하며, 사서들 특히 도서관학 연구자들은 30년대부터 60년대에 이르는 기간 동안 사회과학을 장악해 왔던 “실증주의”라고 하는 악마에게 먹이를 던져주었다고 주장한다.

1930년대 이후 이 새로운 실증주의를 수용했던 도서관학연구자들은 대단히 촉망받는 엘리트로서 미국전역의 도서관학 교육과정에 참여하였고, 곧 주류를 형성하게 되었으며, 이렇게 해서 도서관학 연구 전반에 걸쳐 GLS의 관점인 실증주의가 헤게모니를 가지게 되었던 것이라는 것이다.

나아가 해리스는 실증주의적 인식론이 아직도 우리분야 전반에 넓게 자리잡고 있다고 지적하면서, 이러한 실증주의는 문헌정보학이 마치 순수 자연과학이라도 되는 것처럼 착각하고 있을 뿐 그것은 바람직하지도 않으며 가능하지도 않다고 비판한다. 그는 문헌정보학 연구에 있어서는 새로운 방향전환이 모색되어야 한다고 주장한다. 그는 현재 사회과학 전반에 걸쳐 널리 진행되고 있는 실증주의로부터의 탈피의 대열에 문헌정보학도 동참해야 하며, 현재의 연구 경향은 문헌정보학에 있어서의 필수문제들을 해결하는데 역부족이며, 따라서 거시적이고, 현실을 반영하며, 실천적이고, 그리고 변증법적 지향을 지닌 연구에 관심을 기울여야 한다고 역설하고 있다.<sup>19)</sup>

한편, 피텔은 질적 연구방법을 사용하고 있는 경우에 있어서 마저도 실증주의 정신이 여전히 문헌정보학에 적지 않은 영향을 끼치고 있다고 지적하고 있다.<sup>20)</sup> 질적연구방법을 사용한 경우도 다만 연구방법론 일부만을 적용할 뿐이며 방법론에 대한 진지한 고민은 결여되어 있다고 비판한다. 피텔은 또한 질적연구에 관한 대부분의 문헌정보학 논문은 실제로 질적 연구를 사용하여 이루어진 연구이기보다는 질적 연구의 이론적 배경이라든지, 특징이라든지, 문헌정보학 연구에 있어서의 질적연구 적용가능성, 또는 질적연구의 개념 정도의 언급에 국한되어 있는 실정이라고 주장한다. 그렇지만 피텔은 또한 문헌정보학자들이 최근에 질적연구에 관심

Science." 《Library Trends》 34(1986), pp.515-531.

19) Harris, 같은글, pp.522-5.

20) Raya Fidel, "Qualitative Methods in Information Retrieval Research." 《Library and Information Science Research》 15(1993), p.233.

을 가지게 된 점을 긍정적으로 해석하면서 그 요인으로 다음의 세가지를 들고 있다. 첫째, 수량적연구가 기대하던 만큼의 성과를 거두지 못하였다는 점; 둘째, 연구의 경향이 이용자중심으로 옮겨간 점; 그리고 마지막으로 사회과학 전반에 있어서 질적연구에 대한 관심이 증대된 점이 그것이다.<sup>21)</sup>

질적연구를 광범하게 수용하는 최근의 동향과 더불어, 서구의 문헌정보학에 있어서도 여전히 연구방법론을 둘러싼 논쟁이 이어지고 있음은 널리 알려진 사실이다. 따라서, 과학주의가 유일신앙이 아닌 것과 마찬가지로 모든 연구를 질적으로 수행하여야 한다고 단언할 수는 없다. 여기서 중요한 것은 질적방법과 양화적 방법이 서로 배타적인 관계에 있지만은 않다는 사실이다. 다시말해 두 방법은 각각 특유의 강점과 약점을 지니고 있으며, 서로 다른 연구전략을 내포하고 있다. 즉, 연구문제의 성격에 따라 어느 연구방법을 적용할 수 있다는 것이다. 스트라우스와 콜빈이 인정하는 것처럼, 이 두가지 방법이 하나의 연구에서 함께 사용되어서 효과를 증대시킬 수도 있는 것이다. 따라서 중요한 것은 주어진 문제를 제대로 설명할 수 있는 적합한 방법의 선택과 연구수행의 충실성일 것이다.

질적연구가 결코 만병통치약은 아니다. 질적연구의 특성인 신축성을 빌미로 단순히 한두번의 점심식사와 환담 등의 면담내용을 그대로 전사(transcribe)한 대담자료의 나열이 연구의 전부인 것처럼 오도한다면 그 오류는 단순한 신문기사 오보의 수준을 넘는 것이다. 오히려 질적연구는 샘플링<sup>22)</sup>과정에서부터 연구수행 전반에 걸쳐 대단한 어려움이 동반되며, 시간적 투자가 많아야 하는 작업이다. 따라서 단순히 흥미에 의해서 혹은 연구의 편의를 위해서, 또는 데이비스의 지적처럼 문헌정보학연구자들과 현장사서들이 수학, 특히 골치아픈 통계학을 피해갈 수 있는 핑계로 이 질적연구를 이용<sup>23)</sup>한다면, 이는 대단히 위험한 결과를 초래할 뿐 아니라 질적연구 전반의 신뢰성을 훼손한다는 명을 질 수도 있다. 잘못된 연구에 의해서 피해를 보는 것은 양적연구나 질적연구 모두 마찬가지이지만, 주관성, 신축성, 자기반영성 등을 특징으로 하는 질적연구의 경우는 그 폐해가 더욱 심각하다는 것이 일반적인 인식이다.

21) Fidel, 같은 면

22) 일상생활의 이론에서는 주로 사회, 경제적 지배계층이나 조직내의 관리자 혹은 중간관리자 등은 연구대상에서 제외되며, 낮은 계층의 생활세계나 직업세계에 집중하는 것이 일반적이다. 이것은 상부의 지배문화(dominant culture)가 사회체제 내의 지배적 위치를 유지하려고 할 뿐만 아니라, 그들이 그 위치를 점하는 사실을 지속적으로 정당화(justify)한다는 부르디외(Bourdieu)의 주장과 같은 맥락에 있다. 그는 정당화는 표면적으로 드러나는 것이 아니라 상징적 권력(symbolic power)과 그에 대한 복종으로 구성되는 상징적 체계(symbolic system)가 사람들의 무의식을 점함으로써 가능하게 된다고 한다. 이를 통하여 사람들의 일상적 사회관계 속에 자리잡은 이 상징적 체계가 신화(myth)와 생활방식(ways of life)을 창조한다는 것이다. 결국, 조사의 대상을 어떻게 선정하느냐에 따라 사람들의 생활을 조망할 수도, 혹은 신화의 신봉자가 될 수도 있게 되는 것이다.

23) Charles H. Davis, "On Qualitative Research." 《Library and Information Science Research》 12(1990), p.327.

이러한 위험성을 방지하기 위해서 질적연구에 대한 의존도가 높은 미시역사학(microhistory), 사례연구(case study), 기본이론(grounded theory), 그리고 현재까지 가장 많이 사용되는 방법인 문화기술법(ethnography) 등에서는 질적자료들을 재구성하는데 있어서의 신뢰성을 보장하는 수단으로 이미 다원비교(triangulation), 지속비교(constant comparison), 재평가(reevaluation), 해석(interpretation) 등의 세부적인 자료 분석방법을 궁구함으로써 이들 데이터가 연구자료로서의 가치를 확보할 수 있도록 하고 있다.<sup>24)</sup>

피델<sup>25)</sup>이 주장하듯이, 특별히 최근들어 문헌정보학 연구에서 질적방법을 적용한 연구가 점점 증가하고 있는 것은 고무적인 일이다. 특별히, 도서관과 다른 정보봉사 환경에 연관되는 '사람'의 문제는 수량화할 수 있는 대상이 아닌 것이 사실이다. 이 '사람'의 문제는 이미 오래 전부터 우리 문헌정보학에서 주의깊게 지켜보던 문제임에도 불구하고 연구방법상의 혼란으로 인하여 문제를 제대로 묘사하고 설명할 실마리를 찾지 못했던 면이 없지 않다. 일상의 문제만 하더라도 르페브르의 말처럼 일상이 사회학이나 심리학 등 특정분야의 독점 연구대상이라는 인식은 대단히 잘못된 것이다. 연구방법에 있어서의 인식과 적용의 지평을 확대함으로써 그 이전에 설명할 수 없던 문제로까지 연구영역을 확대할 수 있다면, 우리 분야에서 이 질적연구가 갖는 당위성은 충분하다 하겠다.

## 5. 문헌정보학의 일상생활 연구

아직 널리 알려져 있지는 않지만, 문헌정보학 분야에서도 현재 도서관을 활발하게 이용하고 있는 이용자가 아니더라도 보통사람들의 일상적인 삶에 접근하려는 시도가 이루어지고 있다.

우선, 일상생활 영역에 있어서의 보통의 이용자와 잠재적인 이용자들의 요구, 이미지, 그리고 만족도 등을 조사하기 위해 특별히 고안된 방법으로 센스메이킹 방법(sense-making)을 들 수 있다. 1972년에 이 방법론을 처음으로 주창한 더빈에 의하면 이 방법은 정보와 정보시스템 이용에 있어서의 사람의 문제를 연구하는데 필요한 대체 방법론을 개발하려고 하는 일련의 연구성과로 개발되었다.<sup>26)</sup> 더빈에 따르면, 센스메이킹이란 보통사람들의 일상생활 속에서의

24) Anselm Strauss and Juliet Corbin, 『Basics of Qualitative Research : Grounded Theory Procedures and Techniques』 (Newbury Park, CA : Sage, 1990).

25) Fidel, 같은 면

26) Brenda Dervin, "From Mind's Eye of the User : The Sense-making Qualitative-Quantitative Methodology," In Jack D. Glazier and Ronald R. Powell eds, 『Qualitative Research in Information Management』 (Englewood, CO : Libraries Unlimited, 1992), p.61.

경험과 생활세계를 이해하는 방식을 조사하기 위한 개념과 방법 모두를 포함한다고 한다. 이 방법에서는 사람들이 불확실성의 요소를 줄여나감으로써 일상생활에 대처해 나갈 수 있도록 하는 도구로서의 정보의 역할과 이용의 측면에 관심을 갖는다. 더빈에 따르면 정보를 이용하여 사람들은 스스로를 납득시킬 수 있는 방법으로 현실을 인식하고 구축한다. 이 현실구축은 스스로의 개인적 경험과 그들 내부에 이미 구축되어 있는 주관적 지식의 구조, 그리고 상황적 지식 등의 외적 정보에 바탕을 두고, 이러한 틀 속에서 다양한 정보요구를 구성한다. 따라서 인간의 의사소통 행위는 개인과 그를 둘러싼 세상과, 사회구조, 제도, 문화 등과의 사회적 연관성을 맺는 과정이 된다. 즉, 사람들은 그에게 주어진 상황과 해답 사이의 간격을 메우기 위해서 정보를 찾으며 그 요구는 개인의 경험에 따라 다양하다는 것이다. 이러한 정보의 간격(gap)은 두가지 원인에 의해 생기는데, 어떤 사람이 현재의 상황에 대처할만한 사전의 경험과 지식을 가지고 있지 않은 경우, 그리고 어떤 상황을 설명하기 위하여 필요한 정보와 지식으로부터 어떠한 형태로든 차단되어 있는 경우가 그것이다.

방법론적인 측면에서 센스메이킹 방법은 여러 가지 다양한 인터뷰 기법을 사용한다든지, 또는 어떻게 인터뷰를 수행하는가 하는 절차적인 문제에 관심을 갖는다든지 하는 점 등을 볼 때 질적방법에 충실한 것으로 보인다. 이 점에 관해 더빈은 센스메이킹 방법이 다른 방법과 다른 점은 주어진 문제에 적합한 이론의 범주 내에서 질적인 자료의 수집과 분석과정이 이루어진다는 점이라고 주장한다. 따라서 이 방법은 질적 분석에 대한 일종의 체계화 수단이라고 볼 수 있다.

문헌정보학에 있어서 더빈의 이러한 방법론의 가장 중요한 공헌은 다른 연구들에 미친 영향에서 찾을 수 있다. 예를 들어 광범한 관점으로 일상생활 속에서의 정보이용을 관찰하는 학자로 핀란드의 사블레이넨<sup>27)</sup>을 꼽을 수 있다. 그는 삶의 방식을 연구함으로써 일상생활 속에서의 정보이용을 연구하는 프레임워크를 구성할 수 있다고 주장한다. 더빈의 센스메이킹이론에 영향을 받은 그는 일상생활 속에서의 정보이용을 “사람들이 하루하루의 생활에 있어서의 길잡이로 삼는, 또는 직업상의 성취와 직접적으로 연결되어 있지 않는 모든 문제를 해결하기 위하여 사용하는 다양한 정보적 요소(인식론적인 면과 표현상의 면을 모두 통틀어)들을 취득하는 과정”이라고 정의한다. 이러한 기능은 예를 들어 소비유형이라든지, 건강관리라든지 하는 여러 가지 다양한 일상적 영역 모두를 포괄하고 있다. 그는 실제 연구에서는 중산층과 노동자 계층에 속하는 사람들을 대상으로 정보를 찾고 습득하는 방식을 연구하였다. 1993년 가을에 이루어진 연구에서 그는 핀란드의 탐피르에 거주하는 22명을 대상으로 한 인터뷰에서 자료를 취득하였다. 각 계층으로부터 11개의 인터뷰 대상을 선정하여 산업노동자와 중산층에 속하는

27) Reijo Savolainen, "Everyday Life Information Seeking : Approaching Information Seeking in the Context of Way of Life." 《Library and Information Science Research》 17(1995), pp.259-294.

연구대상(교사)과의 표본이 같은 수가 되도록 하였다. 이 자료는 질적 연구방법에서 사용되는 분석법(coding methods)을 통해 분석되고 해석되었다.

캐나다의 로마 해리스는 여성학적 관심을 문헌정보학의 연구 문제와 연결시켜 특히 사회적으로 소외되어 있거나 어려운 경우에 처한 여성들이 필요로 하는 정보의 문제를 조사함으로써 공식체계(formal system)와 정보장애(information barriers)의 문제를 주로 연구<sup>28)</sup>하고 있다.

해리스의 주된 관심은 이 공식체계가 소외계층에 대한 정보전달 도구로서 얼마나 무기력한가를 밝혀내고, 그 원인을 진단하는 것이다. 해리스 또한 다양한 연구방법을 사용하고 있는데, 1990년에 이루어진 연구<sup>29)</sup>에서 해리스와 크릴먼은 레즈비언들이 사회적으로 자신을 드러내는 과정에서 필요로 하는 정보의 문제를 다루고 있다. 이 연구에서 연구자들은 50명의 레즈비언들을 인터뷰하고 있는데, 이를 위하여 기존의 인터뷰대상으로부터 다음 대상을 추천받는 식으로 샘플을 확보해나가는 눈덩이(snowball)기법을 사용함으로써, 연구디자인에 있어서의 연구대상의 참여를 공식화하고 있다. 해리스와 크릴먼은 이러한 방법을 사용함으로써, 이 그룹의 생활세계에 쉽게 접근하고 라포를 형성할 수 있을 뿐만 아니라, 연구는 연구자와 연구대상이 함께 참여하는 것이라는 사실을 분명히 할 수 있다고 주장한다.

문헌정보학 연구에 있어서 일상생활연구의 가장 좋은 표본은 채트먼의 일련의 연구들에서 찾아볼 수 있다. 채트먼은 1991년에 이루어진 연구<sup>30)</sup>에서 빈민 노동자 계층을 대상으로 그들의 정보요구를 조사하였다. 그는 사회계층이론을 저소득층 주민의 정보이용행태 연구에 응용하여, 왜 우리사회의 특정한 계층들이 그들이 충분히 이용할 수 있는 정보원으로부터 소외되어 있으며, 왜 정보가 소외계층에 의해 이용되는데 있어서 우리가 생각하는 것만큼 충분히 가능하지 못하는가 하는 문제를 밝혔다. 그는 미국 동남부에 위치한 매우 큰 규모를 지닌 한 대학 캠퍼스에서 청소부로 일하고 있는 사람들을 연구대상으로 선정하였다. 자료는 2년에 걸친 기간동안 수집되었으며, 문화기술적(ethnographic) 방법과 28개항으로 구성된 인터뷰 항목을 중심으로 한 참여연구방법을 통하여 수집되었다. 이 연구의 결과 저소득 노동자계층이 자발적인 정보이용자가 될 수 없는 이유가, 그들이 외부의 정보원이 그들의 일상생활의 문제점을 해결할 수 있는 아무런 실마리를 제공하지 못한다고 스스로 인식하고 있기 때문이라는 사실을 밝혀내었다. 이에 앞서 채트먼은 1985년의 연구<sup>31)</sup>에서 이미 인터뷰를 중심으로 한 질적연구방

28) Roma Harris and Patricia Dewdney, 『Barriers to Information : How Formal Help Systems Fail Battered Women』 (Westport, CT : Greenwood, 1994).

29) Janet Creelman and Roma Harris, "Coming Out : the Information needs of Lesbians." 《Collection Building》 10(1990), pp.37-41.

30) Elfreda A. Chatman, "Life in a Small World : Applicability of Gratification Theory to Information-Seeking Behavior," 《Journal of the American Society for Information Science》 42(1991), pp.438-449.

31) Elfreda A. Chatman, "Information, Mass Media Use and the Working Poor," 《Library and Information Science Research》 7(1985), pp. 97-113..

법을 사용한 바 있다. 이 연구에서는 도시빈민들에게 있어서 매스미디어의 정보매체로서의 역할을 조사하고, 그들이 일상생활 속에서 취득할 수 있는 여러 가지 정보원을 얼마나 신뢰하고 있는지 등을 조사하였다.

그 이후로도 채트먼은 육체노동자, 여성 퇴직자,<sup>32)</sup> 여성 복역수<sup>33)</sup> 등의 사회적으로 소외된 계층의 정보요구를 파악하는데 주된 관심을 기울이고 있으며, 문화기술법을 지속적으로 사용하면서 이용자에 대한 인식 확대에 주된 관심을 쏟고 있다.

## 6. 맺으며 - 작은 것이 아름답다.

정보와 커뮤니케이션의 범람을 주된 특징으로 하는 현대사회에서는 이 다종다양한 매체들을 통하여 다른 일상의 세계를 짐작할 수 있다. 문학, 음악, 매스커뮤니케이션 매체, 그리고 영화 등등... 이른바 '문화적 생산물(cultural products)'들이 그것이다. 그 가운데 사람들에게 세상을 알게 해주는 매체로 영화에 버금가는 것을 찾기도 드물지 않을까 싶다. 영화 또한 깊이있게 천착할 수 있으면만, 보통사람들은 그 담론의 무게를 감당하지 못한다. 다만 문헌정보학을 공부하는 사람으로서 자연스럽게 관심을 가질 수밖에 없는 것이 영화 속의 세상에 반영되는 도서관의 문제이리라.

도서관과 사서의 문제를 영화와 관련지어 생각해 볼 때, 문득 흥미롭게 여겨지는 점은 특히 서양영화의 배경 또는 내용 속에 심심찮게 도서관이 등장하고 있다는 사실이다. 더욱 관심을 끄는 것은 이 도서관 장면들이 꽤나 세심하게 그리고 아주 자연스럽게 영화의 한 부분을 형성하고 있다는 사실이다. 가령 예를 들어 최근에 나온 '천사들의 도시(City of Angels)'라는 영화를 보더라도 이 점은 확연하게 드러난다. 영화 '파리 텍사스(Paris, Texas)'로 잘 알려진 빔 벤더스(Wim Wenders)의 영화 '베를린 천사의 시(der Himmel uber Berlin)'를 각색한 이 헐리우드식 러브스토리의 플롯은 지상의 도시(Los Angeles)에 내려와 사람들의 삶을 지키는 천사(우리 개념으로는 저승사자라고 하는 편이 옳을)와 담당환자의 죽음앞에 무기력하게 주저않은 여의사와의 사랑으로 달리 특별할 것은 없다. 다만 여기에서 유독 우리의 관심을 끄는 것은 도시를 맴도는 천사들이 밤낮없이 모여서 지내는 공간, 그래서 결국 두 주인공을 연결하는 공

32) Elfreda A. Chatman, 『The Information World of Retired Women』 (Westport, CT : Greenwood, 1992).

33) Elfreda A. Chatman, "The Theory of Life in the Round" 《Journal of the American Society for Information Science》 50(1999), pp.207-217.



간적 배경이 다름아닌 그 도시의 공공도서관이라는 사실일 것이다. 영화의 배경과는 달리 로케이션을 최근에 신축하여 이전개관한 샌프란시스코 공공도서관<sup>34)</sup>으로 선택한 사실도 흥미로웠지만, 이 천사들이 도서관을 찾는 사람들의 곁에(물론 눈에는 안보인다) 같이 앉아서 책장을 넘기고, 컴퓨터 스크린을 함께 들여다보며, 만면의 웃음을 띄우고 있는 장면은 적어도 내게는 무척 인상적이었다. 이 영화 속에서 도서관은 이용자와 천사들 모두에게 일상의 축제공간(a Movable Feast)처럼 보였다. 이 영화 속의 도서관은 적어도 내게는 시민들의 하루하루의 삶 속에 깊숙이 자리잡고 있으며, 침대 머리맡에 놓여져 있는 작은 소설 한권을 매개로 사람들의 삶을 연결하는 기관으로 여겨졌다.

문득, 왜 서양영화 속에서는 도서관의 존재가 보통 시민들의 일상생활 속의 한부분으로 그려지는 것이 전혀 어색하지 않은 것일까 하는 의문이 생긴다. 김정근과 김종성이 지적하는 바와 같이 도서관이 심심치 않게 영화 속에 등장한다는 사실만으로도 “영화가 배경으로 하는 사회에서 도서관이란 바로 생활의 일부라는 것”<sup>35)</sup>을 입증하지 않을까. 이러한 도서관의 “생활의 일부”화에 대해 이들은 다음과 같이 지적한다.

더욱더 놀랍고 부러운 것은 그들은 문제해결을 위하여 먼저 도서관으로 달려간다는 것이다. 고등교육을 받은 사람이건 그렇지 않은 사람이건, 부자이건 가난한 사람이건 문제를 해결하기 위해 달려가는 곳은 바로 도서관이라는 것이다. ... 도서관에 가면 문제를 풀 수 있으며 혹 명쾌한 답을 얻지 못하더라도 먼저 도서관으로 달려가는 것이 현명하다는 신념을 경험으로 체득하고 있는 듯 하다.<sup>36)</sup>

의문이 솟는다. 왜 서양사람들에겐 도서관이라는 기관이 우리와는 달리 이미 일상생활 속에 깊숙이 녹아있는 익숙한 기관일까? 서양의 도서관 어디를 둘러보아도 하루에 16시간씩을 도서관에서 보내는 이용자들을 찾기란 쉽지 않다. 그런데 어떻게 이들의 일상속에 도서관의 존재가 튼튼하고 친숙하게 자리잡고 있는 것일까? 왜 우리는 도서관 이용이 “경험으로 체득”되지 못하고, 아직도 학생이나 수험생들이 아닌 사람들 대부분에겐 이질적이기만 할까?

이 질문에 대한 해답의 실마리를 “일상성”에서 찾고자 하는 것이 이 글의 논점이다. 앞에서 예로 든 연구들에서 알 수 있듯이 일상의 문제에 접근함으로써 현재의 도서관 이용자들의 초상에 나타나는 허위의 요소를 걷고, 건강한 일상성과 바람직한 도서관 이용자의 상을 세우는

34) 서구에서 공공도서관 문제에 대한 사회적 관심의 정도를 짐작할 수 있는 일화로 이 샌프란시스코 공공도서관의 개관문제를 둘러싼 논쟁은 무척 흥미롭다. 자세한 내용은 Newsweek, Oct.21(1996), pp.84-86을 참조하기 바란다.

35) 김정근·김종성, 「현단계 학교도서관 문제에 관한 연구전략」, 《한국문헌정보학회지》 제31권 제3호(1997), 24쪽.

36) 같은 글, 25쪽.

방법이 그것이다.

이미 언급한 바와 같이 현대사회의 다양한 매체에 투영되는 시민들의 일상생활은 수많은 요소들이 얽혀서 만들어내는 모자이크이다. 그 일상적 요소들이란 과연 어떤 것들인가를 파악하여 도서관봉사가 그 일상적 요소들 속에 올바르게 자리매김할 수 있도록 하는 작업은 현대 도서관 이용자 봉사문제의 새로운 지형을 그리는 중요한 작업임에 틀림없다. 우리가 일반적으로 이용자(user) 또는 비이용자(non-user)라고 말하는 시민들의 삶을 얼마나 파악하여, 이해하고 있는냐는 것이다. 그들이 하루하루의 삶 속에서 실제로 필요로 하고 원하는 것이 무엇인지 제대로 파악하지 않은 상태에서 그들의 삶의 일부분이 되기를 기대할 수는 없을 것이다.

바꾸어 말하자면, 이용자들의 삶에 다가가기 위해서는 그들의 일상적 생활을 이해하고 일상 생활 속에서의 필요와 요구를 파악하여 보다 역동적인 이용자를 개발하는 작업이 이 연장선상에 있다 할 것이다.

최근에 미국에서 큰 인기를 모으고 있는 어린이 만화영화로 아서(Arthur)라는 프로그램이 있다. 토끼처럼 보이기도 하고 쥐인 것 같기도 한 동물들이 모여 사는 마을을 중심으로 한 이야기로 엮어진 이 만화영화의 작가인 마크 브라운이라는 사람은 얼마 전 인터뷰를 통해 다음과 같은 말을 한 적이 있다. 즉 그가 이 만화영화를 제작하면서 가장 큰 보람을 느끼는 때는 어린이들이 텔레비전에서 이 만화영화가 끝나고 난 뒤 근처 공공도서관에 가서 아서 이야기 책을 찾아 읽거나 빌려온다는 사실을 전해들을 때라는 것이다.

이 만화영화 시리즈의 내용 자체에도 주인공 아서가 도서관에서 대출한 책을 잃어버렸다가 겨우 찾는다는 하는 등의 도서관이용에 관한 에피소드가 적지않게 등장하고 있다. 또한 실제로 이 아서 시리즈 이야기책은 항상 공공도서관 어린이자료 대출 순위의 상위를 차지할 정도로 인기가 높기도 하다. 상상해 보라. 그저 올망졸망한 아이들이 이야기책 한권씩을 들고 대출대 앞에 줄지어 있는 모습을. 언제나 가까이 있는 도서관이란 이런 것이 아닐까...

이용자의 요구는 다종다양한 듯 하면서 의외로 소박하다. 그냥 '책 한권'이 주는 작은 기쁨 만으로도 만족한 그저 평범한 사람들이 그들이다. 특히 우리의 경우와 같이 도서관봉사의 기쁨이 채 잡혀있지 않은 상황에서는 이렇게 소박한 이용자에 대한 봉사는 도서관의 기쁨을 다지기 위한 최우선 과제이다. 도서관 봉사가 이들을 외면한 채 '이용'의 편의를 내세워 첨단만을 외칠 때 도서관봉사의 가장 기본적인 대상이 될 이런 소박한 이용자들의 일상을 구성하는 퍼즐 속에서 도서관이라는 이름의 조각은 영원히 빠져나와 자리를 잃어버린다. 우리의 학문이 부르디외가 말하듯 그저 부르주와 문화를 음미하는 공간에 불과한지, 아니면 현실의 고민을 감싸안은 실천의 장인지를 판가름하는 시험대가 여기일지도 모른다. 우리 학문과 현상이 보통 사람들의 일상생활에 눈을 돌려야 하는 이유가 여기에 있다.

얼마전 우연히 접한 아래의 투고<sup>37)</sup>를 읽으며 건강한 일상성의 중요성을 다시 느낀 적이 있

다. 어려운 경제로 우울한 보통사람들, 소박한 이용자들의 일상에 도서관이 한조각의 “햇살”이라도 비칠 수 있기를 바라는 마음 때문이었을 것이다. “우연한 기쁨”과 미소가 가득한 일상생활 속의 도서관,<sup>38)</sup> 도서관에서 그냥 나눠주는 그저 작은 책갈피나 15센티미터짜리 자 하나로 안주머니 속에 간직되는 도서관,<sup>39)</sup> 그래서 여름이면 은행을 찾아가는 게 아니라, 아늑한 독서공간과 다양한 읽을거리, 그리고 친절한 사서가 있는 도서관에서 피서를 즐긴다고 하는 농담 아닌 농담이 만연하길 기대해 본다.

... 우리 부부는 초등학교 3학년 큰 딸과 1학년인 작은딸을 데리고 언제부터지 주말이나 일요일이면 공공도서관을 찾는다. 지하철을 타고 찾아가야 하지만 공공도서관은 우리 가족에게 새로운 문화생활을 향유하도록 해주었다. ... 집에서 도시락을 준비해간 날이면 아이들과 함께 도서관 식당에서 점심을 먹으며 가정의 소중함과 행복이 무엇인지를 새삼 느끼게 된다. 가족과 함께 공공도서관을 찾는 유익함은 그뿐이 아니다. 어느 책에선가 읽어보니 ‘지식을 쌓으면 생활이 3배가 즐겁다’라는 말이 있듯이 도서관을 찾아서 나도 모르는 정보와 지식을 얻는 기쁨을 만끽할 수 있는 것이다. 사회적으로 높은 지위에 있는 사람도 아니며 그렇다고 물질적으로 풍요롭게 사는 것도 아니지만 우리 가족은 도서관에서 함께 책을 보며 IMF난국을 잊고 사는 셈이다. 긴긴 겨울방학을 지내면서 주말과 휴일이면 1학년 다니는 작은 아이는 “아빠! 이번 주 일요일에도 도서관 가는거죠?”라며 들뜬 기분으로 자기 방에 들어간다. 이번 일요일에도 가족과 함께 도서관이나 가야겠다.

## 참 고 문 헌

- 강대만. 「가족과 함께 공공도서관을 찾아가자」. 《월간 서울》 1998. 4. 93쪽(독자투고)
- 김영기. 「도서관현상을 통해본 공공도서관 이용자에 대한 인식의 문제」. 석사학위논문, 부산대학교 대학원, 1993.
- 김정근. 「한국의 대학도서관 무엇이 문제인가」. 한울, 1995
- 김정근·김종성. 「현단계 학교도서관 문제에 관한 연구전략」. 《한국문헌정보학회지》 31/3(1997). 24-50쪽.
- 김정근·장덕현. 「우리나라 공공도서관 발전의 현단계에 관한 연구: 부산, 경남지역 공공도서관 사서의 일상적 의식세계에 대한 질적분석」. 《한국문헌정보학회지》 27(1994). 3-73쪽.
- 박인웅·이용재. 「공공도서관의 교육적 기능」. 《도서관》 52/3(1997). 69-87쪽.

37) 강대만, 「가족과 함께 공공도서관을 찾아가자」, 《월간 서울》 1998. 4. 93쪽(독자투고)

38) 박인웅·이용재, 「공공도서관의 교육적 기능」, 《도서관》 52/3(1997), 69-87쪽.

39) 최정태, 「아! 100만권의 藏書」, 《부산대학교 교수회보》 78(1997/10), 16-17쪽.

- 진양교. 『청량리의 공간과 일상 : 일과, 시장 그리고 유곽』. 서울시립대 부설 서울학연구소, 1998.
- 최재현. 「일상생활의 이론과 노동자의 의식세계 -서독거주 한국인노동자에 대한 질적조사연구의 예」. 《한국사회학》 19(1985). 111-129쪽.
- 최정태. 「아! 100만권의 藏書」. 《부산대학교 교수회보》 78(1997/10). 16-7쪽.
- Behar, Ruth. 『A Vulnerable Observer : Anthropology that Breaks your Heart』. Boston : Beacon Press, 1996.
- Benediktsson, Daniel. "Hermeneutics : Dimensions Toward LIS Thinking." 《Library and Information Science Research》. 11(1989). pp. 201-234.
- Bourdieu, Pierre. 『Distinction : A Social Critique of the Judgment of Taste』. Cambridge, MA : Harvard Univ. Press, 1984.
- Bourdieu, Pierre and Jean-Claude Passeron. 『Reproduction in Education, Society and Culture』. Thousand Oaks, CA : Sage, 1990.
- Bradley, Jana. "Methodological Issues and Practices in Qualitative Research," 《The Library Quarterly》. 63(1993). pp.431-449.
- Chatman, Elfreda A. "Information, Mass Media Use and the Working Poor," 《Library and Information Science Research》. 7(1985). pp. 97-113..
- Chatman, Elfreda A. "Life in a Small World : Applicability of Gratification Theory to Information-Seeking Behavior," 《Journal of the American Society for Information Science》. 42(1991). pp.438-449.
- Chatman, Elfreda A. 『The Information World of Retired Women』. Westport, CT : Greenwood, 1992.
- Chatman, Elfreda A.. "The Theory of Life in the Round", 《Journal of the American Society for Information Science》. 50(1999). pp. 207-217.
- Davis, Charles H. "On Qualitative Research." 《Library and Information Science Research》. 12(1990). pp.327-9.
- Dervin, Brenda and Nilan, Michael. "Information Needs and Uses." 《Annual Review of Information Science and Technology》 (ARIST). 21(1986). 3-33.
- Dervin, Brenda. "From Mind's Eye of the User : The Sense-making Qualitative-Quantitative Methodology," In Jack D. Glazier and Ronald R. Powell eds. 『Qualitative Research in Information Management』. Englewood, CO : Libraries Unlimited, 1992.
- Fidel, Raya "Qualitative Methods in Information Retrieval Research," 《Library and

- Information Science Research》. 15(1993). pp. 219-247.
- Foley, Douglas. 『Learning Capitalist Culture : Deep in the Heart of Tejas』. Philadelphia : Univ. of Pennsylvania Press, 1990.
- Habermas, Jurgen. 『Life World and System : A Critique of Functionalist Reason. The Theory of Communicative Action』, Vol 2. Boston : Beacon Press, 1989.
- Hall, Peter M. "The Contingent Constructed Nature of Social Life : Suggested Implications for Library and Information Science," 《Journal of Education for Library and Information Science》. 31(1990). pp.139-147.
- Harris, Michael H. "The Dialectic of Defeat : Antinomies in Research in Library and Information Science," 《Library Trends》. 34(1986). pp.515-531.
- Harris, Roma and Janet Creelman. "Coming Out : the Information Needs of Lesbians." 《Collection Building》, 10(1990). pp.37-41.
- Harris, Roma and Patricia Dewdney. 『Barriers to Information : How Formal Help Systems Fail Battered Women』. Westport, CT : Greenwood, 1994.
- Heller, Agnes. 『Everyday Life』. London : Routledge, 1984.
- Hochschild, Arnold. 『The Managed Heart』. Berkeley : Univ. of California Press, 1983.
- Lefebvre, Henri. 『Everyday Life in the Modern World』. New York : Harper & Row, 1971.
- Mellon, Constance Ann. 『Naturalistic Inquiry for Library Science : Methods and Applications for Research, Evaluation, and Teaching』. Westport, CT : Greenwood, 1990.
- Natoli, Joseph P. "Librarianship as a Human Science : Theory, Method and Application," 《Library Research》. 4(1982). pp.163-174.
- Negroponte, Nicholas. 『Being Digital』. New York : Knopf, 1995.
- Odi, Amus. "Creative Research and Theory Building in Library and Information Science," 《College & Research Libraries》. 43(1982). pp.312-319.
- Pendleton, Victoria E. M. and Elfreda Chatman. "Small World Lives : Implications for the Public Library." 《Library Trends》, 46(1998). pp.732-752.
- Savolainen, Reijo. "Everyday Life Information Seeking : Approaching Information Seeking in the Context of Way of Life." 《Library and Information Science Research》. 17(1995). pp.259-294.
- Strauss, Anselm and Juliet Corbin. 『Basics of Qualitative Research : Grounded Theory Procedures and Techniques』. Newbury Park, CA : Sage, 1990.