

수요자 중심의 '정보요구' 분석을 위한 실험적 모형에 관한 연구*

An Experimental Model for 'Information Needs Assessment': From the User's Perspective

이 제 환(Jae-Whoan, Lee)** · 구 정 화(Joung-Hwa, Koo)***

〈 목 차 〉

- | | |
|-------------------------|----------------------|
| I. 서 론 | 2. 문제의 원인 : 패러다임의 한계 |
| II. '정보요구조사: 개념잡기 | IV. 수요자중심의 정보요구조사 모형 |
| 1. 정보의 개념 | 1. 이론적 근거 |
| 2. 요구의 개념 | 2. 개념적 모형 |
| 3. 정보요구의 개념 | 3. 실험적 모형 |
| III. 기존 정보요구조사의 실태와 문제점 | V. 결론에 대신하여 |
| 1. 기존 '정보요구조사'의 문제점 | |

초 록

정보학 등 다양한 분야에서 실시되어 왔던 '정보요구조사' 형태의 연구물들을 세밀히 분석해 보면, 기존 연구들은 수요자의 심층적인 '정보요구'를 파악해 내기에는 그 이론적 틀이나 연구방법에 있어 기본적인 문제점을 지니고 있는 것으로 나타난다. 이에, 이 연구에서는 수요자의 정보요구를 파악하기 위해 그 동안 의존해 왔던 전통적 패러다임에서 벗어나, 수요자의 참된 그러나 내재되어 있는 '정보요구'를 파악하는데 유용하게 쓰일 수 있는 정보요구조사의 모형을 실험적으로 제시하였다. 구체적으로, 모형의 이론적 근거, 개념적 모형, 실험적 모형 등을 제시하였으며, 새로운 모형에 따른 정보요구조사의 시행 방법을 실제 사례를 들어가며 설명하였다.

Abstract

The purpose of this study is to develop an experimental model for information needs assessment, which could be utilized to investigate the 'real' information needs of the user(or group). The focus was on the perspectives of users rather than those of system managers. In details, this study identifies the conceptual definition of the keyword 'information need', analyzes the limitation and problems the previously conducted needs assessments in this area, and finally, develops an experimental model based on the cognitive and affective variables which might influence both production and strength of information needs in the user(or group). The model emphasizes four influencing variable, namely, individual, work-related, organizational(or institutional), and socio-cultural variables. Also discussed is the relationships among these variables.

* 이 논문은 1998년도 부산대학교 학술연구조성비의 지원을 받아 수행된 연구임.

** 부산대학교 문헌정보학과 교수

*** 부산대학교 언론정보연구소

I. 서론

정보시스템의 구축에 앞서 정보요구조사가 필요한 이유는 구축하고자 하는 정보시스템의 비용효과를 최대화하고자 하는 시스템 운영자의 의도와 해당 정보시스템의 사용을 통해 자신의 생산성을 최대화하고자 하는 시스템 이용자의 의도를 동시에 충족시키는데 필요한 기초자료를 제공받기 위해서다. 그러나 현존하는 대부분의 정보시스템의 경우, 정보요구조사의 결과에 의존함이 없이 시스템 제작자의 판단과 의도에 의존하거나, 설령 정보요구조사를 실시하였다 하더라도 잠재하는 정보요구를 파악해 내기 위한 심층적인 조사보다는 겉으로 표출된 정보자료의 이용행태만을 조사하여 그 결과를 시스템 설계에 반영하는 경우가 많았다. 특히, 정보학을 비롯하여 경영학이나 인지심리학 등의 학문영역에서 정보유통시스템 혹은 정보처리시스템의 개발을 위해 실시되어 왔던 '정보요구조사'를 개괄적으로 분석해 보면 이들이 시행해 왔던 정보요구조사들은 그 이론적 틀이나 방법론에 있어 '수요자의 심층적인 정보요구'를 파악하기에는 많은 문제점을 지니고 있음이 드러난다.

이러한 배경에서, 이 연구에서는 기존의 '정보요구조사'에서 밝혀낸 '정보요구'가 얼마나 피상적으로 이해되어 왔었는지를 이야기하면서 수요자의 '정보요구'를 '조사'했는데도 '참' 정보요구를 파악해 내는데는 실패했다면 도대체 무엇이 잘못이었는지 그 원인을 규명해 보고자 한다. 더불어, 논의의 끝자락에서는 기존의 정보요구조사의 한계를 극복하기 위한 방안을 도출해 보고자 한다. 새로운 방안에서는 그 동안 수요자의 정보요구를 파악하기 위해 의존해 왔던 전통적 패러다임에서 벗어나 수요자의 참된 그러나 내재되어 있는 '정보요구'를 파악해 내는데 유용하게 쓰일 수 있는 정보요구조사의 실험적 모형을 제시하고자 한다. 구체적으로 모형의 이론적 근거, 개념적 모형(conceptual model), 실행적 모형(operational model)에 대해서 논의하고자 하면, 새로운 모형에 따른 정보요구조사의 시행방법을 사례를 들어가며 설명하고자 한다.

II. '정보요구조사': 개념 잡기

'정보요구조사'란 무엇인가? 정보요구조사는 말 그대로 특정 수요자(그룹)를 대상으로 그들이 필요로 하는 정보의 실체가 무엇인지를 밝혀내는 과정이다. 정보요구조사에서 가장 핵심적

인 개념은 '정보요구'이며, 정보요구를 어떻게 정의하고 이해하느냐에 따라 정보요구조사의 목적과 방향 그리고 대상과 방법이 달라진다. 정보요구라는 것이 고정적이기보다는 유동적이고 외향적이기보다는 내재적이기 때문에 특정 개인이나 그룹의 정보요구를 객관적으로 진단하고 측정한다는 것은 결코 단순한 작업이 아니다. 따라서, 정보요구를 정의하고 그 개념을 잡는 작업은 '정보요구의 조사를 위한 방안(모형)'을 모색하기 위해서는 반드시 거쳐야하는 절차이다. 이에, 여기서는 '정보요구'라고 하는 추상적인 용어의 개념을 구체화하기 위한 방법으로 합성어의 원자적 요소인 '정보'와 '요구'를 해체하여 각 용어의 개념을 이해하는 작업부터 시작하고자 한다. 이 작업을 통해 '정보요구'라는 합성어가 어떤 개념을 지니고 있는지에 대해 근원적으로 이해하고자 하는 것이다.

1. 정보(information)의 개념

여기서는 일상적인 생활용어로서 보다는 학문적 용어로서의 '정보(information)'가 어떤 의미로 해석되어 왔는지에 대해 다양한 학문분야의 선행연구에 기초하여 살펴보고자 한다. 선행연구들을 분석해 보면, 정보를 해석하는 관점은 크게 두 가지로 나뉘어짐을 알 수 있다. 그 하나는 정보를 정량적·구조적 실체로 보는 입장이고, 다른 하나는 정보를 인지구조의 변화과정이라는 측면에서 보는 입장이다. 간략히 그 차이를 기술해 본다.

먼저, 정량적·구조적 관점에서 정보를 해석하고자 하는 학자들은 정보를 목적에 따라 특별히 정리·배열된 물체(thing)나 객체(object) 혹은 구조(structure)로 본다. 정보의 구조, 특히, 조직배열의 차이를 중시하는 이 관점은 결정론적 세계관(physical paradigm)에 그 뿌리를 두고 있다. 이 관점에서의 정보가 의미를 지니려면 일정한 시간과 공간에서 감지될 수 있는(tangible) 물리적 형태와 개체군을 이루어야 한다. 특히, 전달가능한 단위로 기록·저장되어 있어야 하는데, 이처럼, 정보를 측정 가능한 정적인(static) 물체로 이해한다.¹⁾ 이런 관점에 대해 많은 학자들이 개개인에게 있어 정보의 의미(semantic)의 문제와 관련성(relevance)의 문제와 관련하여 회의적인 반응을 펼치기도 하였으나, 정보폭발로 대변되는 현대의 상황에서 많은 양의 정보를 신속히 조직, 정리, 처리할 수 있다는 가능성에 호감을 느끼면서 이 개념을 적극 수용하여 왔다.²⁾ 또한, 이 관점에서는 정보를 일정 시스템 내에서 가공·처리하고 유통시켜야 할 재료적인 대상으로 보기 때문에, 연구의 초점도 정보의 제공을 통해 개개인에게 의미적인 유용성을 높이기 위한 방법의 모색보다는 경제적 관점에서 정보처리의 효율성을 높이기 위한

1) Michael K. Buckland, "Information as thing", *JASIS* Vol.4, No.5(1991), p.357. Michael K. Buckland, *Information and Information System*. London, Greenwood Press, 1991, pp.51-52.

2) N. J. Belkin et al, "Information Concepts for Information Science", *JASIS* Vol. 27, No. 4(1976), pp.66-67

방법의 개발에 집중된다. 자연히, 정보의 처리속도와 용량을 개선하고, 경제적인 시스템관리를 위한 이론적이고도 실험적인 연구가 중요한 화두가 되는 것이다.

이에 반해, 정보를 과정적·인지적 관점에서 해석하고자 할 때는, 이전의 결정론적 세계관에서 벗어나 비결정적이고 유동적으로 변화하는 세계관을 바탕으로 정보를 이해하고자 한다. 이 관점에서 정보를 해석하고자 하는 학자들은 정보를 정적이고 수동적인 물체로 인식하기보다는 입수자(recipient)에게 전달되어 인지적 의미변화를 일으키면서 기존의 지식체계를 바꾸어 주는 능동적(dynamic) 의미체계로 파악하고자 한다. 이들에게 있어 정보의 유통은 단순한 데이터의 물리적 이동행위가 아니라 그것으로 인간사고의 인지적 구조변화는 물론 기존의 신념체계까지 영향을 끼칠 수 있는 과정적 행위로 간주된다.³⁾ 따라서, 이 관점에서 접근하여 정보를 이해하고자 하는 학자들은 정보처리의 효율성을 높이기 위한 알고리즘의 개발보다는 수요자의 관점에서 정보의 유용성(utility)을 높이기 위한 방안의 모색에 비중을 두게 된다. 가령, 정보검색을 연구함에 있어서도 연구의 초점을 검색효율의 개선보다는 검색효과의 증진에 두게 되는 바, 특히 검색된 정보의 수량적 관련성(가령, 재현율과 정확율의 판단과 개선)보다는 의미적 유용성을 향상시키기 위한 정보시스템의 구현을 목표로 하게 된다.

2. 요구(need)의 개념

요구(need)는 어떤 목표를 갖거나 현재의 불만스러운 상황에 처했을 때 내적인 결핍상태에서 발생하며 내적인 긴장과 불균형의 상태를 묘사하는 용어이다.⁴⁾ 그러나, 요구라는 용어의 개념을 이해하고 범용적 정의를 내리는 작업은 결코 단순한 일이 아니다. 이 용어가 지니는 개념적 추상성 내지는 불명확성으로 인해 아직까지도 관련 분야에서 공통적으로 받아들이는 정의는 내려지지 않고 있는 실정이다. 학문영역에서도 요구에 대한 해석과 적용은 실로 다양한데 가령, 심리학에서는 인간의 요구는 인간 내부에 선재(先在)되어 있는 것, 즉 뇌 속에 있는 구성개념(constructed concept)이며 현재의 불만상황을 해소하기 위한 일정한 행동과정을 구축하도록 자극하는 내적 불균형상태⁵⁾라고 믿는데 반해, 경영학에서는 인간의 요구를 학습에 의해 변형시킬 수 있는 실체로 보면서 외부의 환경적 요인을 변화시킴으로써 동일한 요구

3) N. J. Belkin et al, "Information Concepts for Information Science", *JASIS* Vol. 27, No. 4(1976), pp.71-73.
A. Pratt, "The Information of Image", *Libri* Vol. 27, No.3(1977), pp.204-220. Menou, "The Impact of Information - II Concepts for Information and Its Value", *Information and Process & Management* Vol. 31, No. 4(1995), pp.482-483.

4) Raymond J. Corsini, *Concise Encyclopedia of Psychology*. N.Y.: Joh Wiley Sons, 1994. 한신웅, 조직행동의 동기이론. 서울, 법문사, 1993. p.122, 258-268.

5) Raymond J. Corsini, *Concise Encyclopedia of Psychology*. N.Y., Joh Wiley & Sons, 1994. 한신웅, 조직행동의 동기이론. 서울, 법문사, 1993. p.122. 김선 외, 심리학의 이해. 서울, 집문당, 1996. pp.176-178.

도 다른 행동으로 결과하게 하는 수동적 실체⁶⁾로 바라본다.

이처럼, '요구'를 해석하고 접근하는 입장에 따라 연구의 대상과 방법도 달라진다. 심리학자들이 인간의 내부에 선재하는 요구가 어떠한 힘에 의해 어떤 방향으로 표출되는지에 관심을 가지고 행동으로 이끄는 힘의 원인을 파악하기 위해 인간의 내면으로 추적해 들어가는 데기 비해, 경영학자들은 인간의 요구는 학습과 환경에 의해 조성·통제할 수 있다고 믿으면서 형상적으로 존재하는 요구를 통제하기 쉬운 방식으로 표출시키고 그 요구(demand)에 효과적으로 대응할 수 있는 방법을 도출해 내기 위해 인간의 외면적 행태를 분석하기 위해 노력한다.⁸⁾

이와 같은 해석과 접근의 차이로 인해, 전자에서는 주로 욕구(desires)와 동인(drives)이라는 용어가, 후자에서는 수요(demand)와 동기화(motivation)라는 용어가 '요구'와 함께 밀접하게 사용되고 있다.

일상성의 측면에서 볼 때, 사람들이 보편적으로 사용하고 있는 '요구'의 개념은 심리학에서의 해석보다는 경영학에서의 해석에 다가가 있다. 즉, 요구를 '실체적이고 구체적인 사물에 대한 요구'라는 개념으로 받아들이면서 '밖으로 표출된 수요로서의 의미'로 한정하여 사용하고자 하는 경향이 짙다. 그러다 보니 '요구조사'라는 형식의 조사는 실제로는 '수요조사'의 형태를 띠기 마련이며, 이 수요조사에서는 표출되지 않은 잠재된 요구는 고려대상에서 제외되어 왔다. 그러나, 요구를 '정형화된 실체에 대한 표출된 수요'로만 해석하는 것은 인간의 인지과정의 유동성과 표현의 수동성을 지나치게 가볍게 여긴 결과가 아닐까? 인간의 요구가 끊임없이 변화하며 외형적 표현의 결과 또한 결코 완전한 것이 아니라는 주장에 공감한다면, 요구를 '잠재상태로 존재하는 부적절한 상태의 지속이며 결핍상태이자 그것을 충족시키려는 과정'이라는 관점에서 해석하는 것이 보다 타당하다. 앞서 언급한 '정보'의 개념과 마찬가지로 '요구'의 개념도 단지 눈에 보이는 구체적인 실체로서의 개념보다는 인간 내면의 결핍상태, 즉, 불완전하고 불편한 상태이자 그것을 극복하기 위해 애쓰는 과정(process)이라는 관점으로 해석하고자 하는 것이 우리의 입장이다.

3. 정보요구(information need)의 개념

지금까지 정보요구를 구성하는 두 단어 '정보'와 '요구'를 어떻게 해석하고 접근할 것인가에

6) 김원수 편, 체계 경영학 사전. 서울, 법문사, 1993.

7) 김선 외, 심리학의 이해. 서울, 집문당, 1996. pp.176-178. 한신웅, 조직행동의 동기이론. 서울, 법문사, 1993. pp.24-48. Bernard Weiner, *Human Motivation*. New York, W.B. Saunders Company, 1980. pp.1-138.

8) 이현수, 심리학의 원리. 서울, 양서원, 1990. pp.29-30. 임차희, **조직행동**. 서울, 학현사, 1997. pp.53-225. 황용철, 전략적 응용과 소비자 행동론. 제주, 제주대학교 출판부, 1998. pp.119-150. Philip Kostler, 윤훈현 역, 마케팅 관리론. 서울, 법한서적주식회사, 1992. pp.4-15.

대해 간략히 논하였다. 이제 두 용어의 합성어인 '정보요구'를 어떻게 해석할 것인지에 대해서 논의해 보자. 정보요구를 해석하는 관점은 크게 둘로 나뉘어진다. 전통적 패러다임과 대체 패러다임⁹⁾이 그것인데, 여기서는 각 패러다임의 차이에 대해 간략히 언급한다.

먼저, 전통적 패러다임에서는 '정보'를 구조적·정량적 관점에서 해석하며, '요구'도 '실재하는 물체에 대한 표출된 수요'의 개념으로 이해한다. 즉, 정보요구를 수요자(집단)의 평균적 인식 정도에 기반하여 물리적 형태의 정보자료에 대한 수요(demand) 및 공식적으로 표출된 요구(request)로 제한하여 접근한다. 따라서, 정보요구조사는 시장조사(market survey)와 동일한 것으로 취급되며 정보 혹은 정보자료에 대한 수요량을 파악하고 정보매체에 대한 선호도를 밝혀내는 것으로 수요자(집단)의 정보요구를 이해하고자 한다. 그러나, 대체 패러다임에서는 정보요구를 단순히 특정 정보자료나 정보매체에 대한 수요의 개념으로 인식하기 보다는 보다 적극적이고 능동적 관점에서 보고자 한다. 대체 패러다임의 필요성을 주장하는 학자들에 의하면, "개인이나 그룹이 새로운 환경과 문제에 직면하여 기존의 지식상태로는 대처하는 것이 어렵다고 인지할 때, 혹은 기존의 지식구조가 변칙적 상황(ASK Anomalous States of Knowledge)에 직면하여 불확실성을 인지할 때, 그(혹은 그들은) 정서적으로나 감성적으로 매우 불편한 상태가 되어 이 상태를 극복하여 평정상태로 돌아가고자 노력하게 된다. 이 때 외부로부터 정보를 받아들여 기존의 인지구조를 변화시키고자 하는 욕구가 발생하는데, 이것이 바로 정보요구"라고 정의한다.¹⁰⁾

-
- 9) 전통 패러다임(Tradition Paradigm)과 대체적 패러다임(Alternative Paradigm)이라는 용어는 '정보요구'와 관련하여 국한된 개념이라기 보다는 정보시스템 전반에 해당되는 용어라 하겠다. 이 용어는 더빈(Dervin)과 nil란(Nilan)에 의해 구상된 것으로, 개발자 중심적 전체에서 나온 각종 이론체제와 정보를 정적이고 물체적 개념으로 접근하여 정보이용과 요구에 대한 연구가 수행된 것을 전통적 패러다임 하에서 이루어진 것으로 보고, 대체 패러다임은 이용자 중심으로 그들의 사고와 정서과정에 기본 전체를 두고 인지적 접근을 시도한 연구작업을 가리켜 언급한 것이다. 이는 정보입수를 인지적인 역동적 과정으로 인식하고 이용자의 이해(sense)와 환경에 적합한 정보요구 및 이용제공에 기반하여 연구가 수행된 것을 이전 것과는 다른 기반에서 시작되었다하여 구분되어 명명되어진 것이다. (B. Dervin and M. Nilan, "Information Needs and Uses", *ARIST* Vol.21(1986), pp.16-17.)
- 10) James Krikelas, "Information-Seeking Behavior: Patterns and Concepts", *Drexel Library Quarterly*, Vol.19, No.1(1983), pp.5-20. Blaise Cronin, "Assessing user needs", *Aslib Proceedings*, Vol.33, No.2(1981), pp.37-47. Richard L. Derr, "A Conceptual Analysis of Information Need", *Information Processing & Management*, Vol.19, No.5(1983), pp.273-278. T. D. Wilson, "On User Studies and Information Needs", *Journal of Documentation*, Vol.37, No.1(1981), pp.3-15. N. J. Belkin, "Cognitive Model and information transfer", *Social Science and Information Studies*, Vol.4, No.2/3(1984), pp.114-116. N. J. Belkin, "ASK for information retrieval: Part I. Background and theory", *Journal of Documentation*, Vol.38, No.2(1980), pp.61-71. N. J. Belkin and S. E. Robertson, "Information science and the phenomenon", *JASIS*, Vol.27, No.4(1976), pp.197-204. Carol C. Kuhlthau, "Inside the Search Process: Information Seeking from the User's Perspective", *JASIS*, Vol.42, No.5(1991), pp.361-371. Ruth C. T. Morris, "Toward A User-Centered Information Service", *JASIS*, Vol.45, No.1(1994), pp.23-24. Brenda Dervin, "From the Mind's Eye of the User: The Sense-Making Qualitative-Quantitative Methodology", in: Jack D. Glazier and Ronald R.

이처럼, 대체 패러다임의 관점에서 볼 때, 정보요구라는 것은 인지과정에서 발생하는 추상적 개념이다. 문제는 이 추상적 개념이 논리적 언어로 표현되는데는 많은 절충과정을 반드시 거치게 된다는 데 있다.¹¹⁾ 인간은 최초의 원시 정보요구와 그 발생배경을 구체적으로 표현하기 보다는 자신의 지식과 경험 그리고 환경에 따라 적절히 '절충된' 요구를 공식적인 진술의 형태로 표출하는데 익숙하다. 그러나, '절충되어 표출된' 정보요구에 기초하여 정보수요자의 문제를 근본적으로 해결할 수 있다고 생각하는 것은 매우 위험한 발상이다. 그보다는 표출된 정보요구의 생성에 영향을 미친 수요자의 개인적 배경과 환경적 요인을 파악하는 것이 더욱 중요하다. 이처럼, 대체 패러다임에서는 수요자의 잠재된 정보요구와 표출된 정보수요 사이의 불일치를 파악하고 특히, 어떤 요인이 요구가 수요로 '절충되어' 표출되는데 영향을 미치는지를 분석하여 정보수요가 아닌 정보요구를 정확히 파악해 내는 것이 필요하다고 주장한다. 우리는 이들의 견해에 공감하며, 이러한 과정이 '정보요구조사'를 수행함에 있어 기본적인 철학이 되어야 한다고 생각한다. 즉, 이 과정은 진정한 의미의 정보요구조사의 구체적인 작업일정으로 소화되어야 하며 우리가 기존에 행해 온 정보요구조사에서 과연 이러한 과정이 제대로 소화되어 왔는지에 의문을 갖는 이유가 바로 여기에 있다.

Ⅲ. 기존 정보요구조사의 실태와 문제점

그렇다면, 과연 기존에 행해진 '정보요구조사'는 주로 어떤 목적에서 어떠한 관점을 갖고 수행되어 왔을까? 그리고 그러한 조사의 결과를 실제 정보시스템의 설계나 개선을 위한 기초자

Powell, *Qualitative Research in Information Management*. Englewood, Colorado, Libraries Unlimited, Inc., 1992. pp.61-84.

- 11) 이와 관련하여 심층적인 연구를 수행한 연구자는 대표적으로 테일러(R. S. Taylor)를 들 수 있다. 그는 특별히 잠재된 정보요구가 외부로 표출되는 단계가 다양하여 표출되는 정도에도 차이가 있음을 지적하면서 표출되는 요구 뿐 아니라 원천적이고 본질적인 요구상태에 관심을 가질 것을 주장하였다. 그는 정보요구를 4단계로 분류하였는데, 그 첫 단계(Q₁)는 이용자의 기억된 경험에는 존재하지 않는 정보에 대해 무의식적으로 요구하는 상태, 새로운 환경과 사실에 대해 무의식적으로 요구하는 상태로 보고 있다. 두 번째 단계(Q₂)는 정신적 수준에서 정보요구가 의식적으로 막연하게 표현되는 상태로 설정하였고 이때의 정보요구는 대체로 막연하여 일정 초점에 집중하여 표현되기 위해서는 누군가의 언어적 도움에 의존하여야만 제대로 표현되는 단계로 보았다. 세 번째 단계(Q₃)는 자신의 의문과 관련하여 논리적인 진술을 할 수 있는 상태이다. 마지막 단계인 네 번째 단계(Q₄)는 자신이 요구를 표현할 때 제공기관에서 제공할 수 있는 제공능력과 기대에 따라 다시 절충된 요구사항으로 질문이 수정된 상태로 선형적인 기대와 더불어 요구사항을(demand)을 공식적으로 표현하는 단계이다. (R. S. Taylor, "Question-negotiation and information seeking in libraries", *College & Research Libraries*, Vol.29, No.3(1968). pp.180-182.)

료로 활용하고자 할 때 신뢰성과 유용성에 문제가 없을까? 만약 문제가 있다면 그 원인은 무엇일까? 이 의문들에 대한 답을 구하기 위해, 「정보요구조사」의 형태를 띠고 국내에서 수행된 연구물을 망라적으로 수집하여 국내에서 '정보요구조사'가 어떤 역사적 추이를 거쳐왔으며 어떤 측면에서 문제점을 내포하고 있는지를 총괄적으로 살펴보았다.¹²⁾ 앞서도 언급하였듯이, 정보요구조사의 목적은 정보수요자(그룹)를 객관적이고 과학적으로 이해하는데 필요한 기본적인 데이터를 제공하는데 있다. 그러나, 국내에서 수행된 대부분의 조사에서 나타나는 공통적인 특성은 수요자그룹의 실질적인 '정보요구'의 파악보다는 특정 그룹을 대상으로 '정보수요' 혹은 '정보소스나 정보매체에 대한 선호도'를 밝히는데 그치고 있는 점이었다.

물론, 짧은 역사와 영세한 여건에도 불구하고 지난 1970년대 초 처음 정보요구조사가 실시된 이래¹³⁾ 이 분야의 연구결과는 누적되어 왔고 이제 종합적인 비평(review)의 대상이 될 정도에 이르고 있다. 그러나, 이와 같은 연구성과를 '연구결과의 유용성 내지는 활용성'이라는 측면에서 놓고 볼 때, 이 분야에서 생산되어 온 그리고 생산되고 있는 연구물들이 무언가 중요한 것을 빠뜨리거나 간과해 온 것이 아닌가하는 느낌을 갖게 된다. 조금만 주의깊게 들여다 보면 금방 가지적인 문제점이 노출된다. 가령, 특정 수요자집단에만 국한하여 유사한 연구를 반복적으로 시행하거나 특정 정보업무를 개선하기 위한 소규모 조사연구가 주류를 형성하면서, 다양한 현장에 적용할 수 있는 '일반적 현상이나 행태 혹은 관계들을 규명하기 위한 이론적인 연구'는 대단히 위축되어 있다. 특히, 편협된 설문지에 기초한 조사결과를 편협하게 해석해 놓은 연구물이 다수를 점하면서 연구결과의 이론적 유용성은 물론이고 실무적 활용성조차 의문시되는 등 여러 면에서 한계를 노출하고 있다. 이처럼, 연구결과의 유용성과 활용성에 심각한 의문이 제기되면서, '형식적이고 제한적인 정보추구행태 연구의 무용론'까지 대두되고 있는 것이 작금의 실정이다.

12) 이 과정은 우선 「이용자연구」 연구의 형태를 띠고 수행된 국내의 연구물들을 망라적으로 수집하여 우리나라에서 '정보요구조사'는 어떤 역사적 추이를 거쳐왔으며 어떤 측면에서 문제가 있는지를 총체적으로 살펴 보았다. 그런 다음, 이들 연구물들을 연구가 처음 시작된 70년대 이후부터 시대별로 분류하여 시대적 특성들을 파악하였고 다시 각 시대별로 대표적인 연구물들을 선별하여 연구과정에서 수행된 문제점을 분석하였다. 특히 대표적인 연구물들을 선별하는 과정에서는 특히 『한국문헌정보색인 1975-1992』와 『정기간행물 기사색인』을 참고로 하여 일차 리스트를 작성하였고 이 리스트에 포함된 논문들을 내용과 상호 인용도를 분석하는 과정을 통해 시대별로 연구경향을 대표하면서 그 인용도가 높은 연구물들을 대상으로 이차 리스트를 작성하였다. 다시 이중에서 논제에 '정보요구'라는 문구가 기재된 연구논문을 10편을 선별하였다. 분석의 관점은 앞서 살펴본 정보요구의 본질적 의미를 준거점으로 삼아 주로 연구의 목적과 내용 그리고 연구방법을 중심으로 한계점을 파악하였다.

13) 김두홍, "전국수준의 <과학자의 정보이용 및 정보이용행동에 관한 조사>를 위한 說問試案", 정보관리연구, 7卷(1974) 이 김두홍이 이용자들의 정보이용행태를 파악하기 위하여 착안한 설문시안을 한복희 연구(한복희, 과학자·기술자들의 정보이용과 요구에 관한 연구. 이화여자대학교 석사학위논문, 1976)에서 이를 현장에 적용하여 유의한 결과를 도출함으로써 모형으로 그치던 것을 실제로 검증하여 보여 준 「이용자연구」와 관련한 초기 논문들이라 할 수 있다.

1. 기존 '정보요구조사'의 문제점

기존 연구에서 공통적으로 발견되는 문제점으로는, 크게 보아, 용어의 개념정립 실패, 연구 방법의 비합리성, 그리고, 결과해석에 있어 비과학성 등을 들 수 있다. 각 문제점에 대해 구체적으로 논의해 보자.

1) 용어의 개념정립 문제

대부분의 연구에서 공통적으로 나타나는 문제점은 연구에 등장하는 용어들에 대한 개념 정리가 전혀 이루어지지 않고 있다는 점이다. 정보요구조사와 관련된 주요 용어인 정보(information), 요구(need), 이용(use), 수요(demand), 습관(habit), 추구(seeking), 행태(behavior) 등에 관한 의미와 용법 그리고 상호관계를 명백히 구분한 후에 본격적인 연구가 시작되어야 함에도 불구하고, 이 부분을 고려한 논문은 거의 찾아 볼 수 없다. 특히, 연구의 목적과 내용 그리고 범위를 기술하는 과정에서 연구에서 사용하고자 하는 용어들에 대한 조작적 정의(operational definition)가 필요함에도 이를 준수한 연구는 거의 찾아보기가 힘들다. 주요 용어에 대한 조작적 정의를 명확히 밝혀주는 작업은 '정보추구행태'와 같이 학제적인 관심의 대상이 되고 있는 영역에서는 대단히 중요하다. 왜냐하면, 주요 용어에 대한 조작적 정의에 따라 연구의 대상과 범위 그리고 목적이 보다 분명해지기 때문이다.

가령, '정보이용'이라고 했을 때, 그 '이용'을 어느 수준까지의 행동을 포괄하는 개념으로 사용할 것인지, 또는 '이용자'라고 했을 때 그 용어가 '수요자'의 입장까지를 포괄하는 것인지 아니면 실제 이용자에 한정할 것인지 등에 대한 명확한 구분이 있어야 한다. '정보요구'의 경우도 '요구'의 정도를 어느 깊이까지로 볼 것인지에 대한 명확한 개념 설정이 필요하다. 그러나, 대부분의 연구에서는 이러한 주요 용어들의 개념적 차이를 고려하지 않고 사회적인 통념과 저자의 관점에서 막연하게 이해한 개념들을 혼용하고 있는 실정이다. 그 결과, 연구에서 실제로 조사한 내용이 연구의 제목하고는 현격한 차이가 나는 경우가 허다하다. 특히, '정보요구'의 경우, 거의 모든 연구가 인지적 과정으로 해석하고 접근하기보다는 특정 정보시스템의 기능이나 서비스에 대한 '수요(demand)'의 개념으로 사용하고 있으며, '정보이용자'라고 표기하면서도 실제로는 잠재적 이용자까지 포괄하는 '수요자'의 개념으로 사용하는 등, 용어에 대한 개념정리가 제대로 되어 있지 않았다.

이 연구의 테마이기도 한 '정보요구'라는 용어를 얼마나 피상적으로 인식하고 사용하고 있는지는 기존 조사에서 사용된 설문내용을 살펴보면 명확히 드러난다. 가령, 정보요구 조사를 목적으로 설문지를 개발하면서, 그 내용은 특정 정보자료에 대한 이용과 수요, 정보자료의 입수경로와 관련한 문제점 및 개선사항, 정보시스템의 체제정비를 위한 구체적 사항 등의

질의항목으로 채워놓고, 막상 수집한 데이터를 분석할 때는 “수집한 데이터에 의하면 해당 그룹의 정보요구는 이리이러하다”는 식으로 표현하고 있다. 이렇듯, 연구의 실제적인 내용에서는 ‘정보요구’를 파악해낸 것이 하나도 없음에도 불구하고 연구의 제목에 ‘정보요구’라는 용어를 사용함으로써, 연구결과를 활용하고자 하는 이들에게까지 ‘정보요구’를 잘못 인식하게 만드는 논문들이 다수를 점하고 있다.

2) 연구방법의 문제

특정 수요자(그룹)의 ‘정보요구’를 밝혀내기 위한 방법, 즉 연구방법에 있어서도 심각한 결함이 발견된다. 정보요구를 조사한다는 명목하에 실시된 대부분의 연구에서 사용하고 있는 방법은 정형적인 서베이방식으로, 구조화된 문항을 포함한 질문지를 작성·배포·회수하고, 회수된 질문지를 항목별로 통계처리하는 방식을 취하고 있다. 그러나 앞서도 언급하였지만, ‘정보요구’의 파악은 특정 정보시스템이나 서비스에 대한 인지도나 선호도를 조사하는 단순한 작업이 아니라, 수요자의 지식구조와 인지체계에 잠재되어 있는 상황변동적인 ‘새로운 것에 대한 요구’를 끌어내어 그 ‘요구’의 의미를 분석하고 해석하는 대단히 복합적인 과정이다. 따라서, 서베이 방법과 같은 지나치게 정형화되고 경직된 방법을 통해서 잠재적이며 상황변동적인 정보요구를 제대로 파악해 내는데는 많은 무리가 따른다. 그럼에도 불구하고, 새로운 연구방법의 개척보다는 기존의 서베이 방법에 의존하고 있는 연구물이 여전히 다수를 점하고 있다는 데 문제의 심각성이 있다.

이렇듯 ‘바람직하지 않은’ 연구방법을 사용하고 있는 이유는 대부분의 연구자들이 자신들이 파악하고자 하는 ‘정보요구’의 본질을 잘못 이해하고 있는데서 비롯된다고 본다. 설문지나 양케이트에 의한 조사방식은 본래 기업가들에 의해 그들이 개발한 특정 물품이나 서비스의 ‘시장조사’를 위하여 소비자(그룹)의 의견을 수렴하거나 선호도를 파악하고자 하는 목적에서 주로 사용되어 왔다. 그러다 점차 몇몇 학문분야에서 특정 가설을 계량적으로 입증하기 위한 의도에서 사용하기 시작하였고 곧 여러 분야에서 폭넓게 쓰이기 시작했다. 전통적인 도서관학이나 정보학 분야도 예외는 아니어서, 특정 정보서비스를 개선하기 위한 논리적(통계적) 근거의 확보를 위해 주로 사용하여 왔다. 여기서 문제는 도서관학이나 정보학에서의 기존 연구들은 ‘정보’를 자료적 개념에서 객체로만 주로 인식하고 있었으며 ‘요구’도 특정 물품이나 서비스에 대한 구매욕구 정도로 인식하고 있었다는 데 있다. 그러다 보니, 그들의 관점에서 볼 때 ‘정보요구’와 같이 명백히 존재하는 실체에 대한 선호여부를 밝히는 작업을 위해서는 서베이와 같은 양적 방법이 전혀 문제될 것이 없었다. 이처럼, ‘정보요구’를 단순히 ‘정보소스나 매체에 대한 선호도’ 정도로 인식하던 상태에서 이를 구현할 수 있는 조사방법의 선택은 제한적일 수밖에 없었다.

혹자는 설문을 이용한 서베이 방법이 정보요구를 파악하는데 있어서 “그렇게까지 바람직하지 않은 것은 아니지 않느냐”고 반문할지도 모른다. 최선이 아니면 차선이라고 했듯이, 인터뷰나 관찰과 같은 직접적인 방법이 어려운 상황에서 서베이 방법은 간접적인 데이터의 수집을 위한 훌륭한 방법이 될 수 있다. 그러나, 국내 연구물들의 경우에 있어서 나타나는 문제는 '정보요구'의 파악이라는 연구의 목적을 충분히 달성할 정도로 서베이에 포함된 질문항목들이 적절히 개발되었느냐 하는 점이다. 여기서 잠시 연구의 성격상 다양한 서베이 방법을 활용하고 있는 심리학의 경우를 예를 들어보자. 임상심리학을 예로 들어보면, 내담자의 이상욕구와 행태 그리고 원인을 파악하기 위한 설문항목을 작성하기 위해서 전체 학회차원에서 설문시안을 개발하고 이 시안에 대한 평가와 적용방법 또한 아울러 개발하는 것이 상례이다. 또한 개발이후, 이를 반복적으로 수정·검증하여 결국은 조사를 위한 표준안으로 설정해 놓고 아예 이런 질문항목만을 과학적으로 개발·관리하고 협회 자체가 저작권을 부여받게 하는 것이 학문내의 한 분과영역으로 자리잡고 있을 정도이다.

그러나, 국내 문헌정보학 분야의 대표적인 연구물들에서 사용한 설문지들을 구체적으로 분석해 보면, 그 질의의 구성이 다분히 형식적이고 심지어는 연구목적과 어떠한 논리적 연계성도 찾을 수 없는 질의항목들이 다수 포함되어 있는 경우를 볼 수 있다. 김두홍의 설문시안이 생산된 이후 대부분의 후속연구들은 김두홍의 시안에 나타난 질의항목을 그대로 사용하고 있거나 자신의 연구대상에 맞추어 일부 항목만을 수정하여 이용해 오고 있다. 이처럼, 수행하고자 하는 연구의 목적을 위한 데이터의 확보라는 관점에서 서베이의 질의항목들이 다양하게 개발되었어야 함에도 불구하고, 대다수 연구물의 설문내용이 전혀 포괄적이지도 다양하지도 그리고 체계적이지도 못했다는데 문제가 있다.

3) 조사 결과의 해석 문제

또 하나의 문제점은 연구의 결과로 얻어진 데이터를 해석하는 과정에서 나타난다. 조사를 통해 얻어진 데이터에 기초하여 연구자가 자신의 고유 관점에서 원인을 파악하고 대안을 제시하는 것이 연구의 바람직한 행태인데, 국내 연구물의 경우, 결과를 분석하고 해석하는 데 있어 수집된 데이터에 기초하기보다는 다분히 연구자의 유추와 추측에 의존하는 경우가 많았다. 가령, “연구의 목적은 특정 연구집단의 정보요구를 파악하는데 있다”라고 명시해 놓고, 막상 수집한 데이터의 내용은 현행 시스템의 기능적 보완을 위해 특정 매체를 도입하는 문제에 대한 의견 수렴이었고, 이런 데이터에 근거하여 “이런 특정 매체를 선호하게 된 배경에는 이러이러한 정보요구와 상황 변수가 작용하였을 것이다”라고 작위적으로 추측하는 것으로 연구를 마무리하는 논문이 대다수였다. 특히, 일부 연구물의 경우, 이러한 작위적인 해석에 그치지 않고 이 해석에 근거하여 현행 정보시스템의 관리와 운영 나아가 시스템의 개선을 위한 정책

방향을 제시하기도 하였다. 이러한 사례들은 '정보요구조사'라는 형식으로 국내에서 수행된 연구물들의 내용적 방법적 한계가 궁극적으로는 기존 시스템을 개선하기 보다는 잘못된 방향으로 유도하는 '폐해'의 원인이 될 수 있음을 보여주고 있다.

2. 문제의 원인 : 패러다임의 한계

그렇다면, 용어에 대한 개념적 혼동, 연구방법의 부적절성, 결과해석의 비과학성으로 요약되는 근본적인 문제점들이 '정보요구조사'를 목적으로 시행된 국내 연구물에서 공통적으로 발견되는 이유는 무엇인가? 그 대답은 국내에서 「이용자연구」라고 하는 연구영역을 지배해 온 학문적 패러다임이 무엇이었는지를 파악하는 과정에서 자연스럽게 밝혀진다. 모든 연구의 이면에는 연구의 목적과 내용 그리고 방향을 결정짓고 가늠해 주는 패러다임이 존재하기 마련이다. 따라서, 이 패러다임 자체가 '참' 정보요구를 파악하기에 부적절한 상태에 있다면, 이 부적절한 패러다임에 기초하여 수행된 연구는 그 수행방법과 과정이 아무리 정교하였다 하더라도 결국 잘못된 결과를 생산하기 마련이다.¹⁴⁾ 부적절한 패러다임을 수정하기 위한 작업, 즉, 패러다임의 변화를 추구하고자 하는 노력없이 후속 연구가 반복적으로 진행될 경우, 후속 연구들은 연구의 방법과 기교의 개발이라는 점에서 기여하는 바가 있을지 몰라도, 근본적인 사실(여기서는, 수요자의 '참' 정보요구)을 밝혀내는 데는 도움은 커녕 오히려 장애가 되는 경우가 빈번하다.

이 시점에서 우리는 그 동안 우리의 「정보요구조사」의 출발점이 어디에 있었는지를 다시 한번 상기해 볼 필요가 있다. 정보요구조사를 한다면서 수요자보다는 시스템 중심적 사고에 지배되지 않는지. 정보요구조사를 한다면서 '정보요구'를 한 개인이 자신에게 닥친 문제를 해결하고자 노력하는 과정에서 '문제해결에 도움이 될지도 모르는 정보를 인지적으로 요구하는 것'으로 보기보다는 정보시스템의 실제 이용자가 '시스템에 대해서 가지고 있던 불만사항을 밖으로 표출한 것' 쯤으로 이해하고 그 불만사항을 파악하는데 주력하였던 것은 아니었는지. '참' 정보요구의 파악은 수요자와 수요자를 둘러싼 환경에 대한 정확한 이해에 기초하여 수요자의 지적 결핍상태를 이해하고, 그 결핍상태를 해소시켜 줄 수 있는 방법을 찾거나 창출하기 위한 일련의 과정으로 시작되어야 한다. 이러한 '수요자 중심적 정보요구조사'의 패러다임을 실천적으로 수용할 수 있을 때 비로소 '참' 정보요구의 파악이 가능해지며, 그와 같은 조

14) 일례로 중세사회를 지배하였던 세계관은 천동설에 기반한 세계였다. 그런 패러다임 위에 여러 천문학이 발전하였다고는 하지만, 천동설에 기반한 여러 연구들의 계획과 과정 그리고 연구방법론들이 아무리 탁월하였다 하더라도(가령, 천체연구를 위한 측정 기계의 발전과 연구방법론의 세밀화, 증명논리의 정교화 등) 그 연구결과가 천체에 대한 진실을 밝혀내는데 무슨 의미가 있겠는가?

사결과에 기반하여 정보시스템이 구축 혹은 개선될 때 그 정보시스템은 수요자에 의해 보다 유용하게 쓰이게 되는 것이다.

IV. 수요자 중심의 정보요구조사 : 실험적 모형

기존의 정보요구조사가 연구결과의 유용성이라는 관점에서 한계를 지닐 수밖에 없는 이유는, 시스템 중심적 사고와 방법론에 기반하여 수요자들의 정보요구를 파악하려고 했기 때문이다. 구체적으로, 조사대상 수요자그룹을 분류하고 선정하는 과정, 정보요구의 파악을 위한 연구방법을 선택하는 과정, 그리고 조사결과를 분석하여 대안을 제시하는 과정 등, 조사의 모든 과정에서 수요자의 입장이 아닌 시스템 운영자의 입장에서 문제를 인식하고 접근하는 방법을 사용하였기 때문이다. 이러한 기존 정보요구조사의 한계를 극복하고 수요자(그룹)의 '참' 정보요구를 파악해 내기 위해서는 새로운 접근방식이 필요하다. 즉, 기존의 시스템 중심적 패러다임에서 수요자 중심적 패러다임으로 변화가 필요하다.

이에 여기서는 이와 같은 변화를 위한 하나의 시도로서 '수요자 중심의 정보요구조사를 위한 실험적 모형'을 제시한다. 이 논문에서 제시하는 '실험적 모형'은 정보요구조사의 구체적인 실행방법까지를 제시하지는 않는다. 그보다는 정보요구의 발생과정과 정보요구가 정보수요의 단계를 거쳐 정보이용으로 이어지는 과정을 이론적으로 설명하고, 각 과정에 영향을 미치는 핵심 인자(因子)들을 파악해 내되, 수요자의 '참' 정보요구를 끌어내기 위해 이 인자(因子)들을 어떻게 하면 효과적으로 통제하면서 '정보요구조사'를 수행할 것인지에 대해 설명한다. 특히, 기존의 시스템 중심적 '정보요구조사'에서는 간과하여 왔지만 수요자 중심의 관점에서 볼 때 정보요구의 생성과 강도에 보다 밀접한 관계가 있을 것으로 판단되는 은둔적이거나 핵심적인 인자들을 새롭게 발굴하여 이 인자들의 역할에 논의의 비중을 실는다.

1. 이론적 근거 : 기저 패러다임과 가설

전통적 패러다임에서는 인간의 정보요구와 관련된 행위들을 결정론적인 시각 즉, 통제 가능한 행동이론¹⁵⁾에 입각한 시각에서 수동적으로 관찰하고 조사하는 방식을 취하였던 관계로 수

15) 인간의 행동을 이해하는 여러 접근방식 중 왓슨(J. B. Watson)을 중심으로 한 '행동주의 과학자'들은 인간 행동만을 분석하여 설명하려는 대표적인 방식이 이론으로 구현된 것이다. 그들은 객관적으로 관찰가능한

요자의 근원적인 정보요구를 이해하는데 한계가 있었다. 전통적인 방식은 수요자의 정보에 대한 요구사항이 외형적으로 제시되면 그때 비로소 요구사항을 관찰하고, 정보제공자의 입장에서 조치를 취하는, 이른바 “if condition, then action”이라는 수동적인 원칙에 기반하였다. 그러나, 대체 패러다임에서는 비록 현재 외형적으로 표출된 상태는 아니지만 잠재되어 있는 정보요구의 본질과 정보요구의 표출에 영향을 미치는 인자(因子)들을 미리 면밀히 분석하여 문제를 수요자의 입장에서 해결하고자 시도한다. 즉, “because of condition, so action”이라는 능동적인 원칙에 기반하여 정보요구를 분석한다.

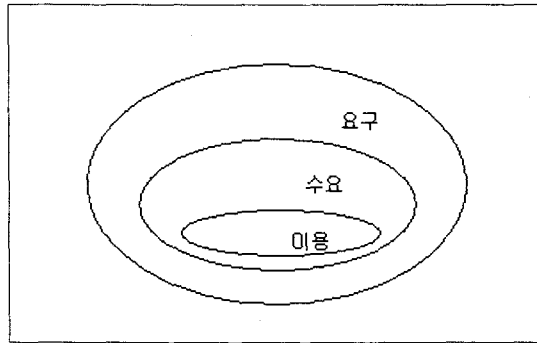
이처럼, 정보요구조사의 성격은 ‘정보요구’를 어떤 패러다임에서 해석할 것인가에 따라 결정된다. ‘정보요구’를 바라보는 패러다임의 차이는 정보요구를 조사하는 방법의 차이로 이어지기 때문에, 조사방법을 모색하기에 앞서 반드시 정보요구를 바라보는 ‘관점’을 정립할 필요가 있다. 즉, 정보요구를 전통적 패러다임의 관점에서 바라볼 것인지 아니면 대체 패러다임의 관점으로 볼 것인지는 정보요구조사의 시행에 앞서 결정되어야 한다. 여기서 제시하는 ‘실험적 모형’에서는 대체 패러다임의 관점에서 ‘정보요구’를 분석한다. 즉, 수요자가 정보를 요구하기 이전의 개인적·환경적 상황을 종합적으로 고려하여 수요자가 처한 문제의 본질을 파악하고 그 과정에서 수요자의 내면에 잠재되어 있는 지적결핍에 의한 불편한 상황을 묘사하는 정보요구를 끄집어내는 방식을 제안한다.

전통적 패러다임에서의 기본 가설은 잠재되어 있는 ‘정보요구’를 직접 파악하기는 어렵지만, 정보요구가 외형적으로 표출된 정보수요나 정보이용 상황을 관찰하는 것을 통해 정보요구를 간접적으로 파악할 수 있다는 것이었다. 즉, 전통적인 방식의 정보요구조사에서는 <그림 1>에서 보는 것과 같이, 정보요구가 발생하면 그 요구에 기반하여 수요가 발생하고 다시 그 수요에 기반하여 정보이용으로 이어진다는 가설이 밑바탕에 있었다. 그러나, 수요자(그룹)의 정보이용행태를 분석한 연구들은 잠재적인 정보요구와 표출된 정보수요 그리고 실질적인 정보이용 사이에는 심각한 차이(gap)가 존재함을 밝히고 있다. 즉, 정보요구가 아무리 크더라도 그것

인간의 행동만을 연구대상으로 삼을 것과 이전의 직관(直觀)과 인간의 내성(內省)에 의한 추정방식은 비과학적인 것으로 간주하고 학문이 과학적으로 성립되려면 직접적으로 측정가능하고 검증가능한 것만을 연구대상으로 삼아야 한다고 주장하였다. 행동주의자들은 학습의 원리를 기초로 하고 환경적 조건이 달라짐에 따라 어떻게 행동의 변화가 있는가 만을 실험, 관찰하여 그것을 이론화하였고 여기서 발견된 필요와 환경요인을 재조성해 주는 것을 주요 대안으로 제시하고 있다. 심리학에서는 이것을 자극과 반응(S-R)이론이라 하고, 과학 및 공학에서는 입력-출력분석법이라고 한다. 경영학자 및 교육학자들은 행동주의들의 강화인자(reinforcement)와 학습(learning)에 대한 원리를 바탕으로 근로자의 작업수행을 높이기 위한 환경조성과 행동형성의 원리를 응용하여 왔다. (이현수, 심리학의 원리. 서울, 양서원, 1990. pp.29-30.) 이런 연구방식은 문헌정보학에서 이용자를 연구하는 방법에도 응용되어 이용자들의 정보이용행태를 객관적으로 관찰하고 질문·기록하여 이를 기초로 각 행위들과의 연관성을 체계화하는 작업에 응용되었다. 나아가, 이용자 집단이 속해 있는 정보환경을 주요 변수로 고려하여 특정 행위가 유발되는 원인을 외부적 환경에 기인한 것으로 보아 이것에 가장 적합한 정보환경을 조성시켜 주는 것을 주요 대안으로 제시하고 있다.

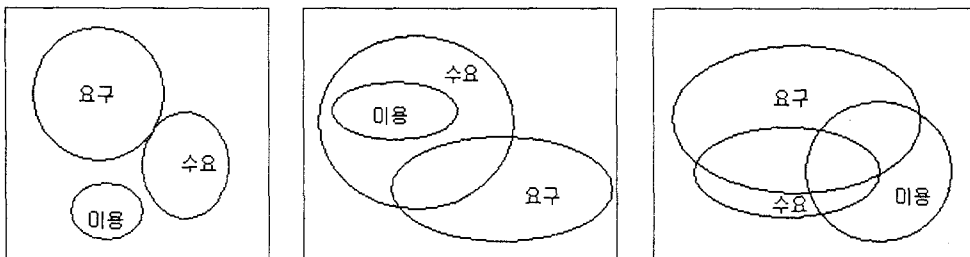
이 모두 정보수요로 표출되지 않으며 실질적인 정보이용으로 이어지지도 않는다고 주장한다.

〈그림 1〉 전통적 패러다임에서 가정한 정보요구·수요·이용의 관계



이러한 점을 고려하여 '실험적 모형'에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다. 먼저, 수요자는 자신이 봉착한 문제의 해결을 위해 정보를 필요로 함에도 그 정보요구를 정확히 표출해 내는데 익숙하지 못하다는 전제이다. 즉, 수요자가 밖으로 표출한 정보요구는 절대로 완전한 것이 아니라는 가정이다. 둘째, 수요자의 정보요구는 상황에 따라 변동적이라는 전제이다. 즉, 동일한 문제의 해결을 위해서도 수요자의 정보요구는 개인적·환경적 요인에 따라 유동적으로 변화한다는 가정이다. 셋째, 정보요구가 발생하면 그 요구가 수요와 이용으로 직접 이어지기보다는 수요자를 둘러싼 개인적·환경적 요인들에 의하여 변형되어 수요로 그리고 이용으로 나타난다는 것을 전제로 한다. 즉, 정보의 요구와 수요 그리고 이용은 일치하지 않는다는 가정이다 (그림 2 참조).

〈그림 2〉 대체 패러다임에서 가정한 정보요구·수요·이용과의 관계



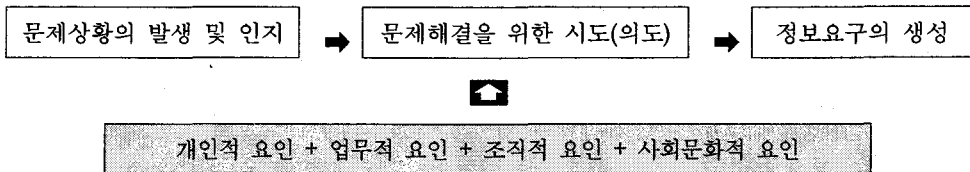
2. 개념적 모형(conceptual model)

1) 정보요구의 생성과 강도에 영향을 미치는 요인

정보요구는 “지식의 내적 불균형을 극복 혹은 만회하기 위한 목적에서 일정한 정보를 추구하고 이용하도록 유도하는 행동과정”이다. 따라서 지식의 내적 불균형 상태를 유발하는 요인이나 상황을 정확히 파악해 낼 수 있을 때, 참된 정보요구조사가 이루어졌다고 할 수 있다. 지식의 내적 불균형 상태를 유발하는 요인들, 즉, 정보요구를 발생하게 하고 요구의 폭과 깊이에 영향을 미치는 요인들은 매우 다양하다. 여기서는 이러한 요인들이 얼마나 다양할 수 있는지에 대해서 논의하도록 한다.

가령, 동일한 환경에서 동일한 업무를 수행하고 있는 두 사람이 있다고 가정해 보자. 먼저, 한 사람은 자신이 당면한 상황을 문제상황이라 인식하고 이를 해결하기 위한 의식적인 태도를 갖고 있다. 이 경우 문제에 대한 인식은 정보요구로 이어지고 이와 같은 정보요구의 충족을 위해 여러 방안을 모색하는 과정에서 정보수요가 발생하고 이것은 다시 정보이용으로 이어진다. 그러나, 또다른 사람은 자신이 닥친 상황을 전혀 문제상황이라 인식하지 못하거나 혹은 문제상황임을 인식하였다 하더라도 이를 해결하고자하는 의지 혹은 동기가 부족하다. 이 경우에는 정보요구가 생성조차 되지 않는 상태이다. (그림 3 참조)

〈그림 3〉 정보요구의 생성과정



이처럼, 문제상황이 발생하였다고 해서 모두가 문제를 인식하는 것도 아니고, 문제를 인식하였다고 해서 모두가 정보에 대한 요구를 갖게 되는 것도 아니다. 이 과정에는 특정 개인의 개인적 특성, 특히 교육정도나 경력과 같이 물리적으로 나타나는 특성뿐만 아니라 인지양식이나 포부(야망) 그리고 취미나 신념과 같은 인지적(cognitive) 혹은 감성적(affective) 특성이 영향을 미친다. 따라서 정보요구조사는 개인의 지식구조와 경험구조 정도를 이해하는데 그쳐서는 곤란하며, 인지적이고 감성적인 특성까지를 파악해 내야한다. 그런데, 문제는 이와 같은 개인적 요인 외에도 개인이 수행하는 업무의 특성, 개인이 소속되어 있는 조직의 특성, 나아가

개인이 속해 있는 사회문화적 특성 등 여러 환경적 요인들이 개인적 요인에 더하여, 때로는 독립적으로 때로는 복합적으로 정보요구의 발생에 영향을 미친다는데 있다. 이제 이 요인들에 대해서 보다 구체적으로 논의해 보자.

2) 각 요인별 특성 분석

여기서는 정보요구의 생성과 강도에 영향을 미치는 요인을 크게 개인적 요인, 업무적 요인, 조직적 요인, 그리고 사회문화적 요인으로 구분하여 각 요인별 특성에 대해 논의한다.

(1) 개인적 요인

기존 연구에서는 정보요구의 생성에 영향을 미치는 개인적 요인을 주로 인구학적 특성(demography)이나 배경(personal background)과 같은 외형적 측면을 중심으로 설정하여 왔다. 기존연구에서 사용한 서베이의 질의항목 중에는 거의 대부분 '개인적 배경'이라는 소제목아래 성별, 연령, 학력(교육), 경력(경험)과 같은 개인의 외형적 특성을 묻는 질문을 포함하고 있었다. 이와 같은 외형적 인자(因子)가 정보요구를 발생시키고 그 강도에 영향을 미치는 주요 변수라면, 정보요구조사에서는 당연히 이 인자들에 대한 체계적이고 과학적인 분석과 해석작업을 행하여야 했다. 그러나, 기존연구에서는 이 인자들을 정보요구의 발생과 강도에 영향을 주는 변수로 보고 그 영향정도를 분석하고자 하는 의도보다는, 연구의 대상이 된 특정 집단의 인구학적 특성과 배경을 개괄적으로 설명하기 위한 목적에서 이 인자들에 대한 데이터를 수집해 왔다. 사정이 이렇다 보니, 정보요구의 생성과 관련하여 외형적인 변수 못지 않게 중요한 영향을 미치고 있는 내재적인 변수(앞서 언급하였던, 인지적 혹은 감성적 특성)에 대한 고려는 거의 시도조차 못하고 있는 실정이다.

인간의 사고과정을 지배하는 여러 인자 중에서 욕구 수준과 내적 동기는 매우 중요하다. 왜냐하면 인간은 고유한 인지능력을 활용해서 자신을 둘러싼 환경을 이해하고자 하며, 이를 위해 정보를 수집하고 수집된 정보를 이용하여 인과적으로 추론하기 때문이다. 이 추론의 결과에 따라 환경에 대처하는 방법과 정도가 결정된다. 따라서, 인간이 문제를 느끼는 단계, 무의식적으로라도 문제에서 벗어나고자 하는 의도와 계획을 가지는 단계, 나아가 문제해결에 쓰이게 될 정보에 대한 요구를 가지는 단계에 이르기까지, 각 단계에 영향을 미치는 요인은 앞서 언급한 연령이나 성별 그리고 학력과 같은 외형적 변수보다는 오히려 흥미¹⁶⁾나 적성, 신념¹⁷⁾

16) 흥미(interest)란, 주의를 방향이다. 특히, 자기가 맡고 있는 일에 대한 흥미 유무는 요구를 유발하는데 커다란 영향을 미친다. 동일한 업무를 수행한다고 할지라도 자신의 일에 흥미를 가진 사람은 지적 호기심이 커지고 각 상황에서 발생하는 문제들에 대해 더욱 민감하게 반응할 것이고 이를 해결하기 위해 보다 더 적극적으로 노력할 것이기 때문이다. 흥미는 특히 지적 호기심과 정보요구와 관련하여 정도(한계)를 정해 주는 주요 인자(因子)가 되며 따라서 강도와 그 수준에 직접적인 영향을 미친다고 볼 수 있다. 그러나, 이

이나 포부수준¹⁸⁾, 성취동기나 인지양식¹⁹⁾과 같은 인지적이고 감성적인 변수가 직접적이고도 근원적인 영향을 끼치게 된다. 이에, 실험적 모형에서는 과거 시스템 중심적 관점에서는 간과하여 왔던 수요자 개개인의 인지적 혹은 감성적인 변수를 정보요구의 생성과 강도에 영향을 미치는 주요 변수로 설정한다.

(2) 업무적 요인

개인이 어떤 유형의 업무(work)에 종사하며 현재 어떤 과제(task)에 직면해 있는가에 따라, 정보요구의 발생과 강도가 달라진다. 왜냐하면, 업무와 과제의 내용과 특성 그리고 이에 대한 수요자의 태도에 따라 업무나 과제를 수행하는데 있어 들이는 노력의 정도가 달라지기 때문이다. 기존연구에서도 이미 업무의 유형에 따라 이용하는 정보매체와 각 매체에 대한 이용빈도가 달라진다는 것을 입증한 바 있다. 구체적으로, 업무의 유형, 업무의 내용(주제적 성격), 업무에서의 책임(역할), 업무를 처리하는 방식 등에 따라 정보이용행태에서 차이가 발생할 수 있음이 논의되어 왔다.

이것이 그 어떤 변수들보다 지적 호기심을 자극하는 주요 인자이긴 하지만, 측정을 위한 지표를 어떻게 개발할 것인가 하는 것은 여전히 과제로 남아 있다.

- 17) 자신의 업무와 처해진 환경에 대해 어떤 태도와 신념을 견지하느냐에 따라 자신이 이루고자 하는 과업의 목표와 동기수준은 달리 설정된다고 본다. 이 수준은 곧 자신의 업무수행과 문제를 해결하려고 하는 기대 수준 정도가 달라지게 되어 이에 필요한 정보를 요구하는 정도와 강도에도 영향을 미칠 것으로 보인다.
- 18) 인간은 자신의 장래에 대하여 제각기 다른 포부를 지고 있다. 개인의 목표도 이러한 포부의 정도에 따라 영향을 받으며 실제로 개인의 포부에 따라 업무수행의 수준을 예측할 수도 있다. 이처럼 목표를 설정하고 관리하는 측면에서 뿐 아니라 수행한 결과에 대한 만족의 정도를 결정하는 의미에서도 포부는 중요한 변수가 될 수 있다. 자신의 환경에 대한 일정 사건을 처리·수행하며 필요 정보를 요구하고, 정보를 활용하여 결국은 만족의 수준을 가능하게 하는 데 있어 이 포부수준은 주요 인자가 될 것이다.
- 19) 인지양식이란, 특정상황에 적용할 때 개인이 즐겨 취하는 양식으로 기억, 사고 등과 같은 여러 측면의 행동을 결정하는 요인이다. 이때 인지양식은 환경에서 얻어지는 여러가지 정보를 여과하고 처리하여 이 자극 정보에 심리적 의미를 부여하는 방식에서의 개인차를 의미한다. 예를 들면, 분석적 인지구조자는 스스로 자료를 조작하여 의사결정이 가능한 원자료를 선호하고 전체적인 인지구조자들은 양이 많은 원자료보다는 요약된 합계, 평균, 색인 등의 자료 형태를 더 선호하는 것으로 나타났다. 여기서의 분석적 인지구조자를 장독립적(field-independent) 인지구조자와 같은 특성으로 분류하는 학자들도 있다.(William J. Comey, "Human Information Processing Limitation and the System Manager" *Journal of System Management*, Mar., 1985. 주선영, 연구자의 인지적 특성이 정보이용행태에 미치는 영향: 사회과학연구자들을 중심으로. 전남대학교 석사학위논문, 1995. pp.18-25. 재인용) 이와같은 사실은 과거의 연구들이 인문학자, 과학자, 공학자 등으로 시스템중심으로 혹은 학문중심으로 조사대상을 나누었던 행태에 대한 도전적인 사례연구로, 수요자들은 자신의 학문적 주제배경과는 상관없이, 개인의 인지구조와 양식이 어떠한가에 따라 정보를 요구하는 수준과 방식이 결정된다는 결론이 성립하게 된다. 그러므로, 사회과학자와 자연과학자 등으로 주제적 배경은 다르다 할지라도 그들의 인지양식이 동일하다면 정보요구와 추구행태의 패턴도 같아질 수 있다는 근거가 될 수 있다. 또한 이들을 지원하는 정보시스템도 과거의 주제적 배경에 의한 구분이 아닌 인지양식별로 재설계될 필요로 결론내릴 수 있다. 이러한 관점에서 볼 때 주제도서관 및 주제분류체계 등은 다분히 시스템중심적인 사고의 발상과 설계의 결과이며 수요자 중심의 정보요구를 충족시키는데는 무리가 있을 수 있다는 충분한 근거가 성립될 수 있다.

그러나, 이러한 업무적 특성이 정보요구의 발생과 그 강도에 어떠한 영향을 미치고 있는지는 아직 구체적으로 조사된 바 없다. 이에, 실험적 모형에서는 이러한 업무적 특성이 정보요구의 발생과 강도에 심대한 영향을 미친다는 가정 하에 이들을 주요 변수로 설정하였다. 특히, 이러한 업무(work)수준의 변수 외에도 과제(task)단위에서도 여러 변수를 설정하였는데, 가령, 특정 과제의 목적(objectives), 내용(contents), 난이도(difficulty)²⁰, 중요도(significance)²¹, 수행동기(motives), 수행의 자율성(autonomy)²², 수행방법(methods), 수행에 요구되는 자질(variety of skills)²³ 등이 정보요구의 발생과 강도에 중대한 영향을 미칠 수 있다는 가정하에, 이 인자(因子)들 또한 주요 변수로 설정하였다.

(3) 조직적 요인

지적 능력이나 인지양식 심지어 취미마저 유사한 두 사람이 동일한 업무(혹은 과제)를 수행하는 상황이라도, 각자가 속해있는 조직의 특성이 상이하다면 두 사람의 정보요구의 생성과정과 강도는 다를 수 있다. 이러한 조직적 특성은 기존 연구에서도 중요하게 고려되어, 가령, 조

-
- 20) 업무를 수행하는 과정에서 과제의 난이도는 각종 정보요구를 유발시키는 데 주요한 영향을 미친다. 과제를 수행하는 자가 받을 수만 있다면 달성하기 어려운 과제일수록 성취동기와 의욕은 높아지고 이것은 곧 이를 수행하는데 있어 위험도와 불확실성을 증폭으로 이어져 정보를 요구하는 수준과 강도에도 직결된다. 각 조직이 속한 집단의 업무의 난이도의 정도와 수준을 우선 가능하는 것이 정보요구의 강도와 표출형태를 결정짓는 주요 변수가 될 것이다.
 - 21) 한 과제가 개인에게 의미있다고 생각되는 정도인데, 조직 내에서 자신이 수행하고 있는 과제가 타인의 업무나 생활에 미치는 영향의 강도를 말한다. 자신이 그 과제를 수행하는 것이 얼마나 중요하고 의미있다고 인식하느냐에 따라 과제를 수행하는 태도가 달라지기 때문이다. 이런 태도의 차이는 당연히 업무동기와 성취수준에 영향을 미칠 것이며 이는 업무상에서 발생하는 위험부담들과 불확실성을 제거하기 위한 필요 정보를 요구하는 수준에도 강력하게 영향을 미칠 것이다. 그러므로, 조사대상자에게 자신의 과제에 대하여 어떻게 인식하고 있는지에 대한 의식도 및 수준을 조사하는 것은 업무의 특성을 외형적으로 구분하여 분석하는 것 이상으로 중요한 변수가 될 수 있다고 본다.
 - 22) 업무수행 결과에 따라서 개인적인 책임감을 수반하는 정도라 할 수 있는데 업무를 계획하고 업무수행 절차를 계획하는데 있어 자유스럽게 독자적으로 할 수 있는 정도를 말한다. 가령, 팀장이 마련했거나 회사에서 마련한 지침서에 맞추어 직무를 수동적으로 수행하는 것과 자신의 결정과 노력에 의해서 자신이 주도적으로 업무를 수행하여 궁극적으로 성공과 실패에 대해서 개인적 책임감이 따르게 되는 상황은 업무에 접근하는 태도에 있어 질적인 차이가 난다. 개개인의 책임이 부여된 업무에서는 높은 위험부담들이 따르게 되고 이 위험함과 불확실성을 제거하기 위하여 정보를 요구하는 강도와 수준에 차이가 있을 수밖에 없다. 책임감과 자율성은 높은 위험부담들과 동시에 성취동기를 유발하며 이를 해결하기 위한 정보를 요구하는 정도와 활용의 적극성에도 유의한 차이를 보일 것으로 인식된다.
 - 23) 이것은 과제를 수행하는데 필요한 기술이나 재능의 정도를 의미한다. 다양한 기술과 재능을 필요로 할수록 더 많은 동기유발과 업무만족의 정도에 기여한다고 할 수 있다. 예를 들어, 정보서비스를 제공하는 업무를 수행할 경우, 한 집단은 여러 방법론과 기술적 수준이 요구되는 과제를 수행하는 반면(각종 정보검색 기법과 참고 서비스와 관련된 다양한 기술과 기법), 다른 집단에서는 단순한 복사서비스만을 대할 것으로 요구된다면 다양한 기법과 방법을 요하는 과제를 수행하는 집단이 정보에 대한 요구가 높아질 것은 자명하다. 경영자의 입장에서 볼 때는 동일한 업무와 관련된 과제를 부여하는 데 있어서 다양한 기술이 요구되도록 과제를 설계하는 것이 업무동기를 유발하는데 큰 효과가 있음을 참조할 필요가 있다.

직의 성격, 유형, 목표, 그리고, 조직의 정보환경 등에 따라 조직의 구성원이 표출하는 정보요구에 차이가 존재한다는 연구결과가 수차례 발표된 바 있다. 그러나, 이와 같은 조직의 외형적 특성 외에도 리더십의 스타일²⁴⁾, 조직의 풍토 혹은 분위기²⁵⁾, 커뮤니케이션 형태²⁶⁾, 근무조건이나 보상체계²⁷⁾, 의사결정 패턴, 그리고 인적 구성 등과 같이 조직내의 정보유통에 중요한 영향을 미칠 수 있는 인자(因子)들에 의해서도 정보요구가 영향을 받을 수 있음을 고려한 연구는 거의 없었다. 이에, 실험적 모형에서는 조직의 외적 특성 외에도 조직내의 다양한 인자(因子)들이 조직원의 정보요구를 발생시키고 그 강도를 형성하는데 중요한 영향을 미칠 수 있다는 가정하에 이들 또한 주요 변수로 설정하였다.

(4) 사회문화적 요인

실험적 모형에서 마지막으로 고려한 要因은 개인이나 그룹이 속해 있는 사회가 갖는 고유 특성이다. 즉, 특정 사회 고유의 사회문화적 특성을 말하는데, 예를 들면, 사회구조(social structure), 가치관이나 인식체계(social norm), 행태(social behavior), 전통(tradition), 안정성

-
- 24) 조직내의 대인관계에 따라 조직의 풍토와 업무수행의 정도에서 차이를 나타내는데 조직의 대인관계에서 무엇보다 중요한 것은 리더와 일반 구성원들간의 관계일 것이다. 그 가운데 하나로 리더의 리더십(leadership)은 조직 구성원들의 업무와 관련된 행동을 동기화시키고 유인하는 중대한 영향을 수행하는 부분이라 생각된다. 어떤 리더십을 발휘하느냐에 따라 업무 자체의 성격과 결정을 하고 조직 구성원의 업무에 관련하여 필요한 정보와 그 이용방식과 관련한 마인드와 의식을 결정하는데 중대한 영향력을 미친다고 본다. 즉, 한 조직내의 리더의 성격과 경향, 행동양식이 어떠한가에 따라 조직의 특성과 업무처리의 분화의 정도에 결정적인 영향을 미치고 있으며 이는 업무의 위험률과 불확실성 여부와 연계되어 이를 제거하기 위한 정보를 요구하는 수준과 방식을 기능할 수 있게 한다.
 - 25) 조직의 풍토(organizational climate)란, 조직환경에 대하여 구성원들이 인식하는 일반적인 태도와 지각상태라고 표현할 수 있다. 조직의 문화적 환경과 개인 요인들이 상호 작용함으로 결정된다. 이것은 리더의 유형, 의사소통의 내부 갈등, 발전과 성장 지향성 여부, 목표지향성과 성취 강도, 의사결정의 중앙집권화 정도, 집단 구성원들간의 관계 등 이것들이 복합적으로 연결되어 하나의 풍토를 조성한다고 할 수 있다. 이 풍토가 어떠한가에 따라 그 조직의 업무수행의 동기여부에 강력하게 영향을 미치고 이것은 지적요구와 필요성 또한 요구를 표출하는 방식과 강도에 유의한 차이를 유발한다고 본다.
 - 26) 조직 내에 어떤 커뮤니케이션 스타일과 채널 종류들이 존재하느냐에 따라 조직의 기능과 업무동기의 유발과 유지에 영향을 미친다는 사실은 이미 알려진 바 있다. 전달되는 정보내용과 의사전달의 방향과 스타일, 조직만이 어떠한가에 따라 업무와 과제의 효율적 달성은 물론이거니와 업무동기와 책임여부 수준에도 직접적인 영향을 끼친다고 본다. 예를 들어, 조직의 위계에서 하향식 의사소통뿐만 아니라 낮은 지위에 위치한 구성원들이 자신의 주장, 제안들을 발표할 수 있도록 커뮤니케이션 채널이 열려 있는 조직이라면 구성원들의 조직과 업무에 대한 참여를 높일 뿐 아니라 이것은 곧 업무동기와 관련되고 이는 업무수행에 필요한 불확실성을 제거하기 위한 정보요구를 유발하는 방식과 강도에 유의한 차이를 보일 것이다.
 - 27) 개인의 업무증진과 외적인 동기유발을 위한 유인의 한 종류가 되는 이 보상체계는 금전적인 보수의 대소 차이 뿐 아니라 그 보상을 수행하는 과정이나 배분의 형평성이라는 측면에서도 이것은 곧 조직의 풍토, 업무수행의 동기와 관련하여 중요변수가 될 수 있다. 조직내의 보상체계가 업무수행과 관련하여 객관적인 근거와 형평성에 근거한 시스템인가의 여부가 업무수행과 관련한 동기를 유발하고 이것은 곧 조직의 풍토와 연결되는 간과해서는 안되는 중요변수 중의 하나라고 인식된다.

(social stability), 경제적 여건 등 다양한 사회문화적 변수들이 그 체제에 속해 있는 개인이나 집단의 정보요구에 영향을 미칠 수있음이 간과되어서는 안될 것이기 때문이다.²⁸⁾ 개인의 정보요구의 생성과 강도에는 개인이 담당하고 있는 업무, 속해 있는 조직의 특성을 넘어서는 사회문화적 요인이 항상 영향을 미치기 마련이며, 따라서, 사회에 기반한 정보시스템의 설계에는 사회문화적 요인들을 거시적으로 분석할 필요가 상존하는 것이다. 이에, 실험적 모형에서는 이와 같은 사회문화적 변수들을 개인이나 그룹의 정보요구의 생성과 강도에 영향을 주는 또 하나의 주요 변수로 설정하였다.

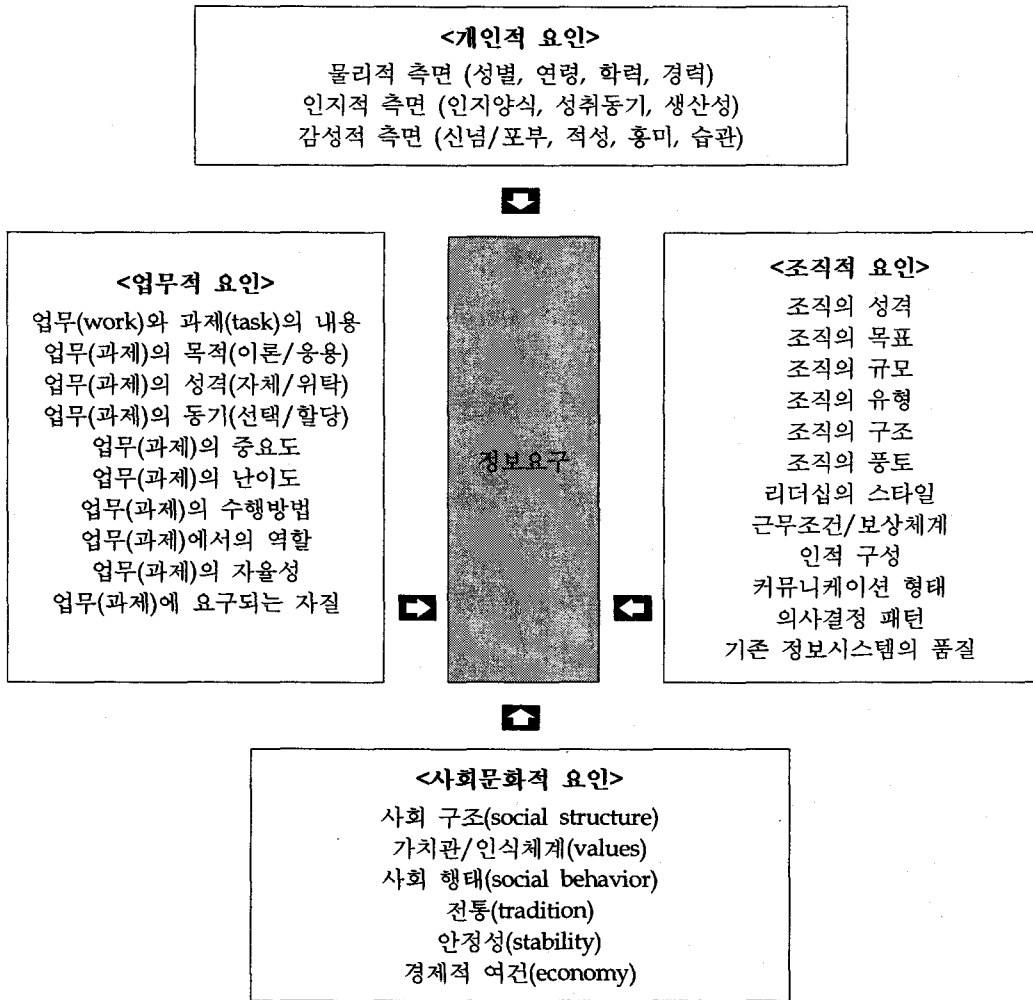
3) 각 요인들의 상호관계

정보요구의 생성과 강도에 영향을 미치는 요인들을 개인적, 업무적, 조직적, 그리고 사회문화적 측면에서 분류해 보았다. 이 요인들과 각 요인내의 다양한 속성들이 개인의 정보요구를 발생시키고 그 강도를 결정하는 중요한 변수임에는 틀림없지만, 이 변수들만으로 영향요인 모두를 설명하였다고는 할 수 없을 것이다. 우리가 제시하는 실험적 모형에서는 단지, 정보요구의 생성과 강도의 결정에 중요한 영향을 미치는 인자(因子)임에도 불구하고 기존의 정보요구 조사에서는 간과되어온 여러 인자들을 예시적으로 언급한 것에 불과하다. 즉, 수요자의 관점에서 중요한 의미를 지니는데도 불구하고 그 동안 시스템 중심의 정보요구조사에서는 무시되어온 인자(因子)들을 이제부터라도 주요 변수로 적극적으로 고려하여 참된 정보요구조사를 실시해 보자는 의도의 표현이다.

정보요구는 여러 요인들이 서로 영향을 주고받는 과정에서 요구의 대상과 정도가 형성되는 일련의 과정이기 때문에, 개인의 정보요구를 능동적으로 이해하고 이 요구를 적극적인 정보이용으로 연계시키려면 다양한 요인들이 서로 영향을 주고받는 과정을 거시적인 관점에서 이해할 필요가 있다. 즉, 각 요인들의 상호관계를 역동적으로 이해하는 것이 필요한데 가령, 어떤 개인이 개인적 특성 가운데서 직무수행에 요구되는 적성이나 흥미 그리고 능력이 뛰어나다고 가정하더라도, 그가 속해 있는 조직의 리더가 전제적이어서 업무의 자율성을 보장하지 않는다면 이 사람이 업무와 관련한 문제들을 해결하려는 의지는 미약해질 것이며, 그 의지의 일부로 표출되는 정보요구의 수준도 그다지 높지 않을 것이다. 또 다른 예로, 사회문화적 환경이나 조직적 요인이 정보요구의 생성에 긍정적으로 작용하는 상황이라고 할지라도 개인의 교육정도나 능력 그리고 경험이 부족한 상황이라면, 업무를 능동적으로 수행하려는 동기는 낮게 설정될 것이고 따라서 정보요구의 수준도 낮게 머무를 수밖에 없을 것이다.

28) William Paisley, "Information and Work", in: B. Dervin and MVoigot ed., *Progress in Communication Sciences* 2. Norwood NJ, Albex, 1980. pp.113-165.

<그림 4> 정보요구의 생성과 강도에 영향을 미치는 요인



이처럼, 정보요구와 관련된 여러 요인들이 개별적으로 영향을 미친다기보다는 유기적인 관련성을 맺고 역동적으로 영향을 미치게 된다. 따라서, 조사의 대상에 따라 앞서 제시한 네 가지 항목 중에서 어떤 항목의 변수들을 집중적으로 검증하느냐 하는 것이 결정된다고 볼 수 있다. 가령, 일반인을 대상으로 일상적인 삶 가운데 어떤 상황에서 정보요구가 발생하고 이것이 그들의 일상성에 어떤 영향을 미치는지를 이해하고자 한다면, 개인적인 특성과 사회문화적인 항목을 중심으로 한 정보요구조사가 시행되어야 할 것이고, 특정한 목적에 의해 설립된 조

직의 구성원들의 정보요구에 관하여 조사한다고 한다면, 주로 개인적 특성과 업무적 특성을 고려한 가운데 조직적 특성을 첨가한 정보요구조사가 바람직할 것이다. 이처럼, 정보요구조사를 시행하고자 할 때에는 조사대상이 속해 있는 환경의 특성을 충분히 고려하여 어떠한 항목의 어떠한 변수들을 중심으로 정보요구를 파악해 낼 것인지를 사전에 결정하고 그에 따른 데이터의 수집방법을 고안하는 과정이 절실히 필요하다.

3. 실험적 모형 (operational model)

여기서는 조사대상 그룹을 가상적으로 설정하여 그 그룹의 구성원들을 대상으로 정보요구 조사를 실시하고자 할 때, 앞서의 개념적 모형에서 설정한 다양한 요인들 중에서 어떤 인자를 변수로 설정하여야 하는가에 대해 일례를 보여줌으로써 우리의 논의를 구체화하고자 한다.

1) 가상 상황

K연구소는 원자력발전 분야의 첨단기술을 개발하는 것을 통해 국가경제력을 강화하고자 하는 목적에서 정부의 출연금에 의해 설립되었다. 이 연구소에서는 주로 현장인 원자력발전소에서 필요로 하는 기술을 개발하기 위한 연구에 주력하고 있다. 이 연구소에는 약 200여명의 연구원들이 근무하고 있는데, 연구인력의 평균 연령은 41세, 평균 연구경력은 12년, 그리고 학력 분포를 보면 박사급이 30%, 석사급이 60%, 학사급이 10%로 나타나며, 직급별로는 책임급이 20%, 선임급이 30%, 그리고 원급이 50%로 구성되어 있다. 연구소에서는 이들의 연구활동을 지원하고자 첨단 정보기술에 바탕한 정보시스템을 구축하고자 한다. 이에 시스템의 구축에 앞서 연구원들을 대상으로 하여 정보요구조사를 실시하고자 한다. 정보요구조사는 어떻게 시행하여야 할까?

2) '실험적 모형'의 활용

이와 같은 경우 기존의 정보요구조사에서는 전체 연구원들을 대상으로한 서베이를 실시하거나 표본을 선정하여 인터뷰를 실시하여 연구원들의 '정보요구'를 파악하고자 하였다. 서베이나 인터뷰에 포함된 질의항목은 주로 학력, 경력, 직위, 직급과 같은 개인적 요인, 담당하고 있는 업무(혹은 과제)의 성격, 목적, 수행방법, 그리고 과제에서의 역할 등과 같은 업무적 요인, 기존 정보시스템에 대한 인지도와 이용율, 정보소스와 매체에 대한 선호도, 그리고, 업무상 필요로 하는 정보의 종류와 정보시스템이 갖추었으면 하는 기능 등에 대한 요구사항을 직접화법으로 묻는 항목으로 구성되어 있었다. 그리고, 수집한 데이터를 분석하여 결과를 발표

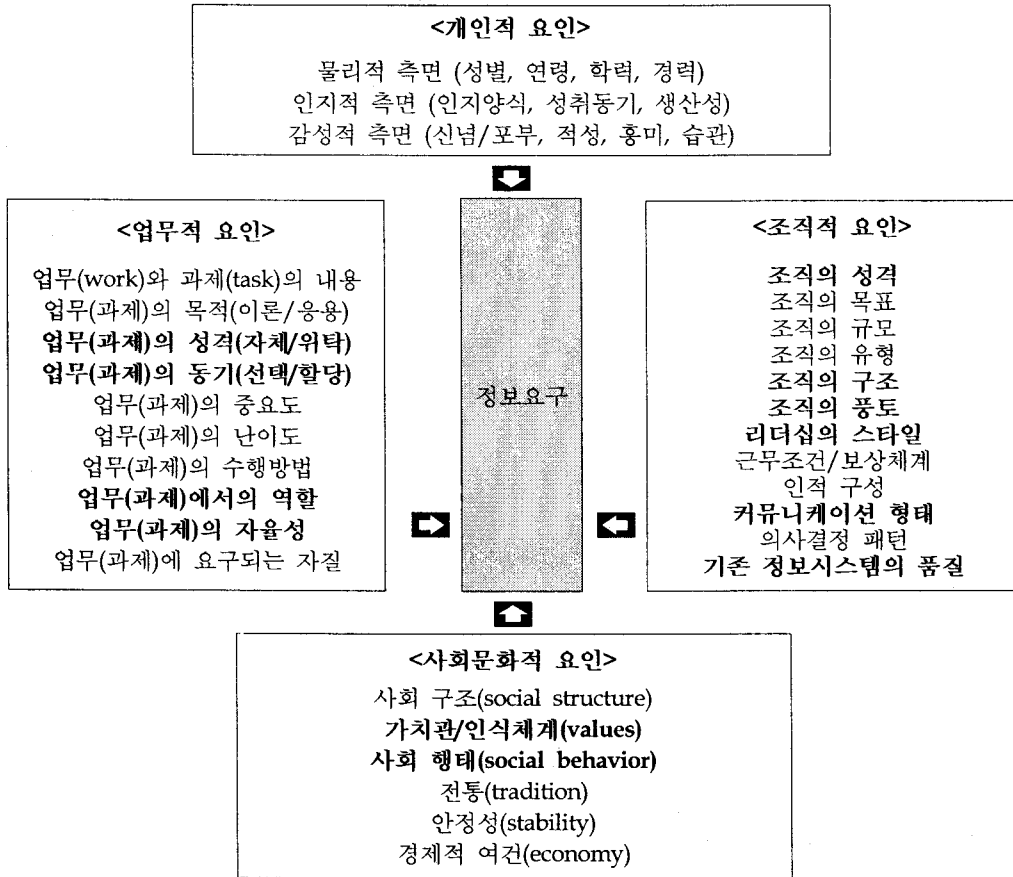
할 때는 계량적 항목들은 통계수치나 분포도를 나열하고, 질적 분석이 필요한 데이터들은 단순 서술형으로 기록하는 것이 일반적 모습이었다. 이렇듯, 기존의 연구는 정보요구에 대한 조사라기보다는 정보수요실태나 정보이용행태에 대한 조사의 성격을 띠고 있었다.

그러나, 실험적 모형을 이용한 조사에서는 접근방법을 달리한다. 먼저, 구성원(연구원)의 정보요구의 생성과 강도에 영향을 미칠 수 있을 것으로 판단되는 개인적·환경적 변수들을 면밀히 선정한다. 다음, 각 변수를 측정하는데 필요한 지표(indicator)를 개발하고, 이를 질의의 형태로 변환시킨다. 그리고 나서, 질의에 대한 답을 구하는데 있어서 가장 효율적인 데이터의 수집방법을 결정한다(문헌조사, 서베이방식, 인터뷰, 관찰법, 일기법 등). 마지막으로, 수집한 데이터를 분석하여 조사대상(연구원들)에서 나타나는 정보요구의 속성(續成)을 집단적 관점에서 해석한다. 이 네 단계 중에서 가장 중요한 작업은 개인적·환경적 변수들을 선정하는 단계인데, 이 때 앞서 제시한 <그림 4>의 개념적 모형을 활용한다. 다음 <그림 5>는 K연구소의 연구원을 대상으로 정보요구조사를 실시할 경우 연구원들의 정보요구 생성 및 강도에 영향을 미칠 것으로 고려되는, 따라서 조사자의 입장에서 중요한 변수로 고려해야만 하는 요인들이 무엇인지 일괄적으로 보여준다.

<그림 5>에서 보듯이, K연구소의 경우 특히 주목해야할 요인은 조직적 요인과 개인적 요인이다. 무엇보다도 K연구소는 연구소이면서도 공공기관의 성격을 띠고 있음에 주목하여야 한다. 따라서 이 연구소의 조직적 특성에 먼저 눈을 돌려야 하며, 조직의 구조, 조직의 풍토(분위기), 커뮤니케이션의 형태, 그리고 리더십의 스타일을 면밀히 파악하여야 한다. 만약, 이와 같은 조직적 변수들이 연구원들에게 자신의 최선을 다하고자 하는 동기와 자극을 주는 것을 방해하고 있다면, 그래서, 지시 혹은 계획에 따라 할당된 업무(혹은 과제)만을 마치못해 수행하는 분위기라면, 연구원들이 밖으로 표출하는 정보요구는 절대로 '정확한' 데이터가 되지 못하는 것이다. 따라서 이러한 데이터에 의존하여 정보시스템을 제작한다면 그 시스템이 실패로 끝날 것이라는 사실은 자명해진다.

더불어, 연구원들의 개인적 변수에도 주목해야 한다. 이 경우, 특히, 성취동기나 연구생산성과 같은 인지적 변수와 신념이나 포부와 같은 감성적 변수들은 이들의 정보요구와 관련하여 매우 중요하다. 이 요인들은 특히 잠재되어 있는 연구원들의 정보요구를 파악하는데 있어 매우 중요한데 가령, 성취동기가 강하거나 연구생산성이 높은 연구원의 경우는 정보요구의 표출에 매우 적극적이며 따라서, 이들로부터 얻어지는 데이터는 정보시스템의 설계와 구축에 있어 매우 중요한 자료가 된다. 구축하고자 하는 정보시스템이 모든 구성원에게 동등한 효과를 주리라는 기대는 차라리 순진하다. 역사는 한 조직의 생산성은 능력있는 상위 10%의 구성원에 의해 대부분 달성됨을 익히 보여주지 않았던가!

<그림 5> K연구소에 대한 정보요구조사에 있어 주요 변수



이외에, 업무적 요인에도 관심을 가져야 한다. 이 경우 이미 연구소라는 기관성격이 밝혀져 있고, 주요 업무가 현장(발전소)에서 쓰일 수 있는 기술의 개발(응용연구)임도 밝혀져 있다. 따라서, 이 경우에는 연구원들이 담당하고 있는 과제(task)와 관련된 특성이 이들의 정보요구의 파악에 있어 중요한 의미를 갖는다. 가령, 과제의 성격(자체과제나 위탁과제나), 과제의 동기(자발적 선택이냐 할당된 것이냐), 과제에서의 역할(책임자나 단순 참가자나), 과제수행의 자율성(상급자나 상위기관의 간섭정도) 등에 따라 과제에 임하는 연구원들의 자세가 달라지고, 그 차이는 바로 정보요구의 차이로 이어지기 때문이다.

마지막으로, K연구소를 둘러싼 사회문화적 요인 또한 점검해 보아야 한다. 가령, 출연연구소에 대한 사회적 기대, 연구원들에 대한 사회적 인식, 연구결과를 검증하고자 하는 사회적 분위기 등은 K연구소에 속해 있는 연구원들의 연구의욕에 간접적인 영향을 미치는 변수들이

다. 출연연구소에 대한 사회적 기대가 크고 연구원들에 대한 사회적 인식이 높을수록, K연구소의 연구원들의 연구의욕은 커질 것이고 이는 그들의 정보요구에도 영향을 미칠 것이기 때문이다. 이처럼, 중요도에서 차이는 있지만 네 가지 요인들 모두에 대한 조사는 필수적이며, 외형적으로 드러나는 변수보다는 내재적으로 잠재해 있는 변수 (특히, 인지적이고 감성적인 측면의 변수)를 파악해 내는데 비중이 실려야 한다. 결국은 인간이 사용하기 위한 시스템을 구축하기 위한 과정이라면 당연히 인간적인 요소를 파악해 내는 것이 중요하며, 이러한 조사 방식을 통해 수집된 데이터에 의거하여 정보시스템이 구축된다면 수요자의 외면으로 '퇴출'당하는 비극은 발생하지 않을 것이다.

V. 결론에 대신하여

이제 이론적인 그리고 조금은 추상적인 이야기를 마치면서, 부산대 대학원에서 「정보추구 행태론」을 강의하면서 학생들에게 늘 해주던 예화(例話)를 한 토막 소개한다. 학생들에게 묻는다: “혹시 여러분이 정보센터의 서비스파트에서 근무하고 있는데 다소 남루해 보이는 의복을 걸친 고객이 찾아와서 여러분에게 5,000원을 가지고 세끼의 식사를 해결할 수 있는 장소에 대해서 묻는다면 여러분은 어떻게 정보서비스를 제공하겠습니까?” 학생들의 대답은 대략 일치한다: “식당 가이드 혹은 식당 데이터베이스를 참고하여 1,500원 정도로 한 끼 식사를 할 수 있는 장소를 찾아 그 리스트를 제공하겠다.” 문헌정보학도(文獻情報學徒)다운 대답이다. 나는 다시 묻는다: “참고할 만한 식당 가이드나 식당 데이터베이스가 없다면 그때는 어떻게 하겠는가?” (실제 우리 주변에서 이 간단해 보이는 질의에 대한 답을 구하기 위해서 활용할 만한 ‘정보시스템’을 찾기로 결코 쉽지 않다). 이때부터 학생들은 고민에 빠진다.

이 예화를 통해 하고 싶은 이야기는 ‘정보요구’의 파악이 얼마나 어려운 작업인가 하는 것이다. 물론, 위에서 제기된 문제에 대한 대답은 간단할 수 있다. 식당 가이드나 데이터베이스를 이제라도 만들면 된다 (표출된 정보요구에 적합한 형태로). 그러나 문제는 거기서 끝나지 않는다. 우리는 이 예화에서 ‘찾아온 남루한 의복의 사람이 내면에 지니고 있는 참 정보요구는 무엇일까’에 주목하여야 한다. 그 사람에게 그 순간 진정으로 필요한 것이 무엇일까에 대해서 진지하게 생각해 보아야 한다. 우리는 그 사람이 5,000원에 세끼를 해결할 수 있는 장소를 찾는 진짜 이유는 돈이 없기 때문이며, 따라서 그 사람의 ‘참’ 정보요구는 돈을 벌 수 있는 방법, 즉, 직업을 찾는 데 있을 지도 모른다는 사실에 주목해야 한다. 이 경우, 이 사람에게는

식당뿐만 아니라 직업에 대한 구직(求職)정보가 필요하며, 이 정보요구를 동시에 충족시켜줄 수 있는 정보시스템이 우리에게 필요한 것이다.

상상해 보자. 그러한 정보시스템이 실재하여 유사한 문제에 봉착한 많은 사람들의 잠재된 정보요구까지 충족시켜 주게되는 상황을! 그러한 정보시스템을 구축하기 위한 첫 작업은 제대로 된 '정보요구조사'를 실시하는 것이다. 이 글에서 제시한 '실험적 모형'은 그러한 정보요구조사를 시행해보고자 하는 우리의 첫번째 시도이다.

참 고 문 헌

- 권은경, "User Study의 추이 및 문제점에 대한 고찰". 도서관학논집, 제11집(1984). pp.19-25.
- 김두홍, "전국수준의 <과학자, 기술자의 정보요구 및 정보이용 행동에 관한 조사>를 위한 說問試案". 정보관리연구, 제7권, 제2호(1974). pp.31-34.
- 김태승, "과학기술연구자들의 정보환경에 관한 연구". 정보관리학회지, 제24집(1996). pp.5-18.
- 노옥순, 참고봉사와 참고정보원. 서울, 이화여자대학교 출판부, 1996.
- 노진구, "이용자중심의 정보서비스와 Sense-making이론의 적용". 도서관학논집, 제28집(1998). pp.447-475.
- 사공복희, "기술자들의 정보이용행태와 기술정보게이트키퍼에 관한 연구". 도서관, 제1집(1985). pp.48-70.
- _____, "농학계 연구자들의 정보요구와 이용에 관한 연구". 연세대학교 석사학위논문, 1991.
- 윤정옥, "미국 로스엔젤레스 한인의 정보추구행태". 한국문헌정보학회지, 제25권(1993) pp.389-413.
- 이경호 · 이영자, 정보학의 이해. 서울, 인쇄마당, 1998.
- 이승채, "정보조사제공의 능동적 실행 모형에 관한 연구". 연세대학교 박사학위논문, 1994.
- 이제환, "R&D 정보시스템 구축을 위한 시스템연구". 한국문헌정보학회지, 제31권, 제2호(1997). pp.35-58.
- _____, "분산체제로 구축된 통합 DB의 품질관리에 관한 연구". 한국문헌정보학회지, 제32권, 제3호(1998). pp.179-206.
- 이현수, 심리학의 원리. 서울, 양서각, 1990.
- 임차희, 조직행동. 서울, 학현사, 1997.
- 정영미, 지식구조론. 서울, 한국도서관협회, 1997.
- 최은주, "자연과학 및 사회과학자들의 정보이용특성 분석". 정보관리학회지, 제14권(1997).

- pp.27-46.
- _____, "사회과학 연구자의 정보이용행태에 관한 연구". 한국문헌정보학회지, 제30권(1996). pp.13-37.
- Kostler, Philip. 윤훈현 역, 마케팅 관리론. 서울, 범한서적주식회사, 1992.
- 토마스 새무얼 쿤. 조형 역, 과학혁명의 구조. 서울, 이화여자대학교 출판부, 1995.
- 한복희, "이용자연구의 이론과 실제". 정보관리학회지, 제1권, 제1호(1984). pp.100-111.
- _____, "이용자연구에 대한 연구동향 분석". 도서관학, 제23권(1992). pp.107-119.
- 한상완, "정보조사제공에 있어서 비언어적 커뮤니케이션의 응용모형개발을 위한 실증적 연구". 한국문헌정보학회지, 제25권(1983). pp.83-150.
- _____, 정보조사제공론. 서울, 구미무역, 1995.
- 한신웅, 조직행동의 동기이론. 서울, 법문사, 1993.
- 황용철, 전략적 응용과 소비자 행동론. 제주, 제주대학교 출판부, 1998.
- Belkin, N. et al. "Information Concepts for Information Science". *JASIS* vol.27, no.4(1976). pp.55-85.
- Belkin, N.. "ASK for information retrieval: Part I. Background and theory". *Journal of Documentation* vol.38, no.2(1980). pp.61-71.
- _____. "Cognitive models and information transfer". *Social Science Information Studies*, vol.4, no.2/3(1984). pp.111-129.
- Buckland, M.. "Information as Thing". *JASIS*, vol.42, no.5(1991). pp.351-360.
- _____. *Information and Information Systems*. London, Greenwood Press, 1991.
- Corsini, R.. *Concise Encyclopedia of Psychology*. N.Y., John Wiley & Sons, 1994.
- Cronin, B.. "Assessing User Needs". *Aslib Proceedings*, vol.33, no.2(1981). pp.37-47.
- Derr, R.. "A Conceptual Analysis of Information Need". *Information Processing & Management*, vol.19, no.5(1983). pp.273-278.
- Dervin, B. and Nilan, M.. "Information Needs and Uses". *ARIST*, vol.21(1986). pp.3-33.
- Dervin, B.. "From the Mind's Eye of the User: The Sense-Making Qualitative-Quantitative Methodology", in: Jack D. Glazier and Ronald R. Powell, *Qualitative Research in Information Management*. Englewood, Colorado, Libraries Unlimited, Inc., 1992. pp.61-84.
- Durrance, J.. "Information Needs: Old Songs, New Tunes". *School Library Media Quarterly*, vol.17, no.1(1989). pp.126-130.
- Ellis, D.. "The physical and cognitive paradigm in information retrieval research". *Journal of*

- Documentation*, vol.48, no.1(1992). pp.45-64.
- Hewins, E. "Information Need and Use Studies". *ARIST*, vol.25(1990). pp.145-172.
- Ingwersen, P. and Willett, P.. "An Introduction to Algorithmic and Cognitive Approaches for Information Retrieval". *Libri*, vol.45, no.3/4(1995). pp.160-177.
- Julien H. "A Content Analysis of the Recent Information Needs and Uses Literature". *Library & Information Science Research*, vol.18, no.1(1996). pp.53-65.
- Krikelas, J.. "Information-Seeking Behavior: Patterns and Concepts". *Drexel Library Quarterly*, vol.19(1983). pp.5-20.
- Kuhlthau, C.. "Developing a Model of the Library Search Process: Cognitive and Affective Aspects". *RQ*, vol.28, no.2(1988). pp.232-252.
- _____. "Inside the Search Process: Information Seeking From the User's Perspective". *JASIS*, vol.42, no.5(1991). pp.361-371.
- _____. *Seeking Meaning : A Process Approach to Library and Information Service Information Seeking*. N.Y., Albex. 1993.
- Menou, M. "The Impact of Information II - Concepts of Information and Its Value". *Information Processing & Management*, vol.31(1995). pp.479-490.
- Mick, C. et al. "Toward Usable User Studies." *JASIS*, vol.31, no.9(1980). pp.347-356.
- Miller, G.. "The Concepts of Information: A Historical Perspective on Modern Theory and Technology". *Information Behavior*, vol 2(1983). pp.27-53.
- Morris, R. "Toward a User-Centered Information Service." *JASIS*, vol.45, no.1(1994). pp.20-30.
- Paisley, W.. "Information and Work". *Progress in Communication Sciences*, vol.11(1980). pp. 113-165.
- Pratt, A.. "The Information of Image". *Libri*, vol.27, no.3(1977). pp.204-220.
- Taylor, R.. "Question-negotiation and information seeking in libraries", *College & Research Libraries*, vol.29, no.3(1968). pp.178-194.
- Weiner, B.. *Human Motivation*. New York, W. B. Saunders Company, 1980.
- Wilson. T.. "On User Studies and Information Needs". *Journal of Documentation*, vol.37, no.1(1981). pp.3-15.
- _____. "Information Behavior: Interdisciplinary Perspective". *Information Processing & Management*, vol.33, no.4(1997). pp.551-572.