이용자의 정보추구행동에 관한 연구*

A Study on Information-Seeking Behavior of User

정진식(Jin-Sik Chung)**

목 차

1 서 론
1.1 연구의 필요성과 목적
1.2 연구내용 및 방법
2 이론적 배경
2.1 정보추구행동
3 수집자료의 분석
3.1 응답자의 기본속성
3.2 정보미디어 접촉추구행동 분석
3.3 정보내용의 선택적추구행동 분석
4 결 론

초 록

본 연구는 이용자들이 정보요구를 충족시키기 위해 어떤 미디어를 접촉하고 있으며, 또 어떤 유형의 정보를 선택하고 있는지 미디어 접촉동기와 정보내용의 선택적 추구행동을 분석한 것이다. 이를 위해 교수와 연구원, 교사, 공무원 등 대학생을 포함한 직장 종사자 277명으로부터 회수된 질문지를 속성별로 분석하였다. 분석결과 연구에 대한 새로운 암시나 착상은 교수와 연구직은 학회모임이나 연구활동에서, 기타 직종은 인터넷에서 가장 높게 나타났다. 정보추구동기와 탐색정보 유형에서는 이용자의 속성에 따라 상당한 차이를 나타내고 있어 추구행동과 속성간에는 매우 밀접한 상관관계가 있는 것으로 밝혀졌다.

ABSTRACT

This study was to analyze the media-contacting motivation and the optional seeking behavior for the informations, namely, what kinds of media the information users contact and what types of informations they select for the purpose of meeting their needs of the informations. For this purpose, the questionaires answered by 277 of the employees including the professors, researchers, teachers, officials and collegians were analyzed by properties. The Result of this analysis is that the new hints or ideas by the professors and the researchers appeared in the highest at the academic meetings or the researching activities and those at the other employees appeared at the internet sites. It was shown that there is a very close correlation between the information-seeking behaviors and the user properties as the types of their seeking informations and their information-seeking motivations are considerably different from each other.

키워드: 정보추구동기, 미디어 접촉추구행동, 정보내용 선택행동, 정보이용 행태, 인터넷 정보이용행태

* 이 논문은 1999년도 한성대학교 교내연구비 지원과제임

** 한성대학교 지식정보학부 문헌정보학전공 교수

■ 논문 접수일 : 2000년 8월 14일

1 서 론

1.1 연구의 필요성과 목적

역사적으로 볼 때 도구나 기계의 발명이 인간의 육체적 능력을 확장시킴으로 생산력 증대를 가져왔다면, 정보기술 혁명은 인간의 정신적 능력을 최대한 극대화함으로서 인류생활에 근본적인 변화를 만들어 내게된 것이다. 이의 산물이 곧, 현대인들의 생활패턴을 바꾸어가고 있는 인터넷이다.

20세기 후반이후 빠르게 확산되고 있는 인터넷은 정치, 경제, 사회, 문화 등 전 분야에 걸쳐 국민들의 생활방정식에 엄청난 변화를 가져오고 있을 뿐만 아니라, 대량으로 생산되는 정보를 최소의 비용으로 신속하고 정확하게 처리, 가공할 수 있는 기술을 요구하고 있다. 더 나아가 사회환경이 급속도로 변화되고 학문 및 연구대상의 폭이 넓어지면서 지역 공동체간의 상호교류가 발전함에 따라 인간의 두뇌에 의존하던 정보처리 방식이 이제는 한계에 직면하게 되었고, 보다 더 빠르고 정확한 계산능력을 지닌 기계에 대한 사회적 요구가 팽창하게 되었다.

한국은 21세기 지구상에서 가장 빠른 속도로 성장하는 인터넷 국가라 부르고 있다. 이러한 인터넷은 국가적으로는 생존전략이며 국가경쟁력 제고의 원천이라할 수 있다. 인터넷을 통해 전 세계적으로 삶의 질을 균등하게 상승시키는데 관심이 있다고 말해 인터넷의 무한한 성장을 시사하고 있는 시스코사의 존 체임버스는 '네트워크 혁명이 끼치는 파급효과'라는 주제 강연회에서 2010년에는 세계 국내총생산의 절반이 인터넷에 의존할 것이므로 정보통신 기반 투자가 국가 및 기업의 생존을 결정 짓게 될 것이라고 강조한바 있다.

이처럼 가공할만한 위력을 지닌 인터넷이 그동안 국민들의 정서적, 정신적 지주역할을 해오고 있는 도서관의 기능을 약화시키지나 않을까 하는 걱정과 함께 한때는 도서관의 존재까지도 위협을 느끼게 한바 있었다. 그러나 다행스럽게도 많은 도서관들이 인터넷을 도서관의 정보자원과 정보유통을 위한 커뮤니케이션 수단으로 활용함으로서 전통적인 도서관 기능에서 사회적 요구에 부합될 수 있는 진일보된 도서관으로 변모할 수 있게 되었다.

밀레니엄 시대의 도래와 함께 이제 도서관은 완숙한 전자정보 시스템으로 변환되고, 이용자의 환경이 사이버 공간으로 전환되면서 이용자는 확대된 정보원과 접촉하게 되고 이의 접근방법 및 선택방법 그리고 이들의 요구가 다양한 양상으로 나타나고 있다. 도서관이 존재해야 하는 궁극적인 의의는 정보제공에 있다. 그저 막연한 정보제공이 아니라 이용자의 요구를 충족시켜줄 수 있는 흡족한 정보제공이어야 한다. 이용자의 요구에 충족될 수 있는 수준 높은 정보가 제공되기 위해서는 무엇보다 먼저 우선되는 것이 이용자의 정보추구 행태를 파악하는 일이다.

이를테면 누가 어떤 정보를, 어떤 목적으로, 왜 추구하고 있는지 그 문제를 정확하게 파악하는 것이 요구를 만족시킬 수 있는 성공적인 정보제공의 지름길이 될 것이다. 이에 도서관은 이용자의 정보요구를 적극적으로 수용하고 멀티미디어를 최대한 활용할 수 있는 새로운 기술과 방법이 모색되어야할 것이며, 보다 다양한 방법으로 이용자의 수준에 맞는 양질의 정보를 제공할 수 있는 개선책을 마련해 나아가야 할 것이다. 현재까지 우리나라에서 수행된, 인터넷

관련 연구로서는 정영미, 김성은(1997)의 WWW 검색도구의 색인 및 탐색기능 평가에 관한 연구를 비롯해서 이란주(1997)의 웹 검색엔진의 기능과 특징에 관한 연구, 이명희(1997)의 네트워크 데이터베이스에서의 주제별 디렉토리 키워드 검색엔진의 검색효율에 관한 연구, 최재황(1998)의 인터넷 학술정보자원의 디렉토리 서비스 설계, 장혜란(2000)의 인터넷을 통한 상업적 문헌 전달서비스의 성능평가, 최홍식(2000)의 인터넷 상에서의 뷰어 구현 및 평가 등 이용자의 정보질의 응답에 필요한 검색엔진 탐색과 인터넷 성능평가와 관련된 많은 연구들이 수행되었다. 그러나 인터넷 이용자의 정보요구와 이용행태에 관련된 연구로는 오경묵, 황상규, 이용현(1999)에 의한 인터넷 이용자의 검색행동 성향에 관한 연구가 있을 뿐, 추구행태와 관련된 연구는 별로 이루어지지 못했다. 이러한 관점에 입각해서 본 연구는 그동안 인터넷이 도서관 정보이용자들의 학술활동과 생활문화 전반에 어느 정도까지 내재해 있으며, 또 어떠한 영향을 미치고 있는지 정보추구행동을 사회적 속성별로 분석하여 새로운 정보시스템 구축을 위한 기초자료로 제공하고자 한다.

1.2 연구내용 및 방법

본 논문의 연구내용은 다음과 같이 크게 세 가지로 나누어진다.

첫째로 현재 도서관 이용자들의 정보이용실태와 서비스에 대한 인지상태를 파악하여 도서관 실무자들의 자질과 정신적 능력을 고취시키기 위함이며, 둘째는 인터넷이 출현한 이후 이용자들의 정보미디어 접촉추구행동 및 선호경향을 속성별로 분석해서 정보서비스 확장을 위한 참고자료를 마련하는 것이며, 셋째는 이용자들의 인터넷 이용목적과 정보추구동기, 탐색정보의 유형, 인터넷을 통한 지식습득 및 정보검색시 탐색효과에 영향을 미치는 장애요인 등 정보내용의 선택적 추구행동을 구체적으로 분석하므로서 실제적 요구에 상응할 수 있는 도서관 정보서비스 환경을 구축하자는 데에 역점을 두고 있다. 이와 같은 연구 결과는 도서관 활성화와 정보서비스 개선을 위한 정책자료로 이용될 것이며, 더 나아가 도서관내 또는 도서관을 경유하지 않고 직접 인터넷에 접근하는 최종 이용자들에게도 유용한 정보를 제공할 수 있는 참고자료로 활용될 수 있을 것이다.

이를 위한 연구방법은 설문조사를 통하여 이루어졌다. 설문은 국립중앙도서관 서초동 본관과 역삼동 학위논문 검색실 이용자를 대상으로 1999년 4월에서 6월까지 약 3개월 동안 총 350명에게 배포하여 이 가운데 283명(80.8%)으로부터 회수된 응답지 내용을 분석하였다. 응답자의 분포는 대학 및 대학원생을 포함하여 교수, 연구원, 회사원, 공무원, 교사 등의 직장종사자와 자영업에 종사하는 직장인으로 구분된다.

2 이론적 배경

2.1 정보추구행동

정보추구행동의 단순한 정의는 정보이용자들이 미디어를 통해 정보를 획득하는 행동을 의미한다. 여기에는 두 가지 측면이 있는데 그 하나는 이용자가 정보원과 접촉하려는 의욕 또는 행동인 정보원과의 접촉추구행동이며, 또 다른

하나는 접촉한 정보원의 내용 가운데서 어떤 특정 정보만을 선정하려고 하는 정보내용의 선택적 추구행동이라 할 수 있다.

2.1.1 정보원과의 접촉추구행동

1) 슈람의 보상설

이용자의 정보추구동기를 가장 체계적으로 설명한 사람은 슈람(Schramm, 1949)이다. 이용자가 미디어로부터 정보를 추구하는 것은 어떤 보상을 받기 위해서이다. 다시 말해서 이용자가 정보를 추구하는 것은 어떤 보상, 즉 즉각적 보상과 지연적 보상을 받기 위해서 정보를 추구하고 있다는 것이며, 이 추구동기를 이용자들의 개인적 또는 심리적 측면에서 설명하고 있다.

① 즉각적 보상: 프로이드(Freud, S.)의 인간행동의 쾌락원리에 근거한 것으로 범죄, 사고, 재해, 스포츠, 오락 등의 연질적 정보로부터 얻어지는 것을 의미하고 있다. 연질적 정보를 추구해서 즉각적인 보상을 받으려고 하는 이용자들은 따분한 현실로부터 도피해서 안일의 세계로 들어가려고 하는 동기 때문에 미디어를 접촉하고 있으며, 이들은 어떤 위험이나 부담감 없이 정보를 통해서 다른 사람들의 대리경험을 즉시 즐기려는 성향이 있는 것으로 설명하고 있다.

② 지연적 보상: 프로이드(Freud, S.)의 현실원리를 바탕으로 한 것으로서 사회의 공공문제, 경제, 사회, 과학, 교육, 보건 등의 소위 경질적 정보로부터 얻어지는 것을 의미하고 있다. 경질적 정보를 추구해서 지연적 보상을 받고자 하는 이용자들은 그들을 둘러싸고 있는 현실에 대비해서 적응해 나가려고 하는 실용적인 동기에서 미디어를 접촉하고 있는 것으로 보고 있다.

한가지 유의할 점은 정보의 구별이 일정하지 않다는 것이다. 같은 정보라도 이용자가 누구냐에 따라서 또 정보를 받아들이는 입장에 따라서 연질적정보가 경질적정보로 또는 경질적정보가 연질적정보로 받아들여질 수도 있으며, 대부분의 이용자들은 이들 두 가지의 보상을 동시에 추구한다고 보고 있다(차배근, 1999).

미국의 스타이너(Steiner, 1963)는 전국적으로 실시된 방송내용의 선호경향에 대한 시청자들의 조사자료를 종합한 결과에서 연령이 증가함에 따라 오락적 내용보다는 정보적 프로그램을 선호하는 경향이 더 높게 나타났다고 규명한바 있다. 김창규(1974)도 우리 나라의 각종 뉴우스 정보에 대한 관심도 조사라는 그의 연구에서 시청자 또는 정보이용자들의 연령이 증가함에 따라 연질적 뉴우스에 대한 관심도가 조금씩 줄어들고 있는 반면, 경질적 뉴우스에 대한 관심도가 점차적으로 증가해가고 있는 것으로 밝힌바 있다.

2) 배럴슨의 활용설

배럴슨(Berelson, 1949)은 슈람의 보상설과는 달리 추구동기를 사회적 관점에서 찾고 있다. 배럴슨은 신문독자들을 대상으로 그들이 무엇을 가장 아쉬워하는가를 한 예로 조사 분석함으로서 이용자들의 미디어 접촉동기를 다음과 같은 두 가지 유형으로 추출해 낸바 있다.

① 생활수단이나 정보습득을 위한 실용적이고 합리적인 일상 생활에 필요한 생활 정보를 얻기 위해서,

② 위신감이나 안전감 등을 얻기 위한 비실용적이고 비합리적인 동기에서 미디어를 접촉하고 있는 것으로 분석하고 있다.

3) 로젠그랜과 윈달의 대안설

로젠그랜과 윈달은(Rosengren and Windal, 1972)은 이용자들이 어떠한 욕구를 가지고 있으며, 이들 욕구를 어떻게 충족시키고 있느냐를 분석하여 이용자들의 미디어 접촉동기를 체계적으로 제시한바 있다. 이들이 미디어를 접촉하는 이유는 그들의 문화적, 심리적, 생리적 등의 욕구를 충족시키기 위한 하나의 대안으로 ① 변화→ ② 보상→ ③ 도피→ ④ 대리경험의 4단계로 보고 있다. 이와 같이 욕구를 충족시키기 위한 하나의 대안으로 미디어를 접촉하기 때문에 미디어에 대한 관여도와 추구내용도 개인에 따라 다르게 나타난다고 설명하였다.

이밖에도 카츠, 그레비치와 하아스(Katz, Gurevitch and Hass, 1973)는 정보이용자들이 그들의 욕구충족을 위한 수단으로 어떤 유형의 미디어를 왜, 무엇 때문에 이용하고 있는지 분석하기 위하여 이스라엘 성인 1,500명을 대상으로 조사한바 있다.

이 연구결과에서 밝혀진 접촉동기는 ① 자신을 위한 지식 및 이해의 확대, ② 동료와의 규합을 위한 지식과 정보의 확대, ③ 사회, 국가, 세계에 대한 지식과 정보 및 이해의 강화, ④ 사회와 국가와의 유대강화, ⑤ 문화, 전통에 대한 경험의 확장, ⑥ 다른 사람들과의 만족, 경험의 확대 등의 14개 유형을 발견하였다. 이용자들의 정보추구동기에 대한 연구결과는 슈람의 보상설에서 밝혀진 어떤 보상을 받으려는 동기와 배럴슨의 활용설에서 밝혀진 가치의식, 심리적 안전감 등, 이 외에도 인간의 호기심, 인지적 욕구 및 불안감 등이 중요한 동기가 되고 있는 것으로 밝혀졌다(차배근, 1999).

2.1.2 정보내용의 선택적 추구행동

이용자들은 일단 필요로 하는 정보미디어에 접근하게 되면 그 정보원으로부터 여러 가지 다양한 정보를 얻게된다. 이때 이용자들은 그 모두를 추구하는 것이 아니라(차배근, 1999) 자신들의 필요와 욕구를 충족시켜줄 수 있는 어떤 특정한 정보만을 선택하게 되는데 이와 같이 이용자들이 여러 가지 주어진 정보가운데서 특정한 것만을 추구하는 것은 대체로 다음과 같은 세 가지 요인에 의해 결정된다고 볼 수 있다.

첫째, 주어진 정보에 대한 관심도

둘째, 정보의 난이도

셋째, 정보이용자의 인지적 태도 등이다.

1) 정보에 대한 관심도

정보에 대한 이용자의 관심도란, 어떤 특정한 정보내용을 선택하는데 대하여 이용자가 받기를 원하는 보상의 크기 또는 그 정보에 대해서 이용자가 부여하는 정보의 가치(요소들의 상승관계)를 의미하는 것이다.

슈람은 미디어의 선택공식(Schramm, 1965)을 정신적 보상을 많이 주리라고 기대되는 동시에 접촉하는데는 노력이 적게드는 미디어를 선택하게 되는 것이라고 설명하고 있다.

$$\text{정보미디어의 선택행동} = \frac{\text{기대되는 보상의 정도}}{\text{요구하는 노력의 양}}$$

2) 메시지의 난이도

정보내용의 난이도는 문장에 사용된 어휘(빈도와 친근성 및 단어의 길이)와 문장(길이)과 문체(문법의 복잡성, 중복성)에 의해서 결정되며 독자의 주의와 지면구성 등도 난이도 결정에 영향을 미치게 된다.

〈표 1〉 연구수행 또는 리포트 작성시 정보매체 선호경향

구 분		단행본 (52)	학술잡지 (86)	인터넷 (116)	PC통신 (12)	CD-ROM (1)	M F (0)	신문 (5)	TV (3)	회의록 (0)	기타 (2)	계 (277)
성별	남 자(165)	15.2	34.5	41.2	6.1	-	-	2.4	0.6	-	-	59.6
	여 자(112)	24.1	25.9	42.8	1.8	0.9	-	0.9	1.8	-	1.8	40.4
연령별	20 대(126)	19.8	19.8	50.8	4.0	-	-	0.8	1.6	-	3.2	45.5
	30 대(82)	17.1	35.4	42.7	3.7	-	-	1.2	-	-	-	29.6
	40 대(51)	15.7	58.8	17.6	2.0	-	-	3.9	2.0	-	-	18.4
	50 대(17)	11.8	58.8	5.9	17.6	-	-	5.9	-	-	-	6.1
	60 대(1)	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.4
직종별	교 수(35)	17.2	74.3	8.6	-	-	-	-	-	-	-	12.6
	연구직(38)	7.9	68.4	23.7	-	-	-	-	-	-	-	13.7
	회사원(84)	11.9	22.6	57.1	2.4	-	-	2.4	1.2	1.2	1.2	30.3
	교 사(38)	39.5	7.9	31.6	15.8	-	-	2.6	2.6	-	-	13.7
	공무원(9)	33.3	33.3	33.3	-	-	-	-	-	-	-	3.3
	자영업(14)	7.1	85.7	-	-	-	7.1	-	-	-	5.1	
	대학생(39)	12.8	17.9	56.4	5.1	-	-	2.6	-	-	5.1	14.1
	대원생(20)	40.0	35.0	20.0	-	-	-	-	5.0	-	-	7.2

3) 이용자의 인지적 태도

태도이론의 인지균형설에서 말하는 정보의 선별적 접촉현상을 의미하는 것으로 사람들은 심리적 균형상태를 유지하기 위해서 자신들의 신념과 불일치 또는 부정적인 정보를 피하고 기존태도와 일치되는 호의적인 정보만을 추구한다고 보는 이론이다.

3 수집자료의 분석

정보 이용자들의 미디어 접촉행동 및 정보내용의 선택적 추구행동을 이의 결정요인이 되는 이용자의 속성별로 분석해서 그들의 연구 및 학습을 위해 어떤 유형의 정보원에 접근하며 또 어떤 내용의 정보를 추구하고 있는지를 주로 슈람의 보상설과 배럴슨의 활용설에 입각해서 규명하게 될 것이다.

3.1 응답자의 기본속성

분석지로 사용하게 될 설문지는 350명에게 배포되어 283명(80.8%)으로부터 회수되었다. 이가운데 표기가 잘못되었거나 기술이 불분명하고 내용이 애매모호한 것 6명을 제외한 277명(79.1%)이 응답한 내용이다. 이들의 속성별 분포를 보면 성별로는 남자 165명(59.6%), 여자 112명(40.4%)으로 남자가 53명(19.2%)이 더 많았으며, 연령별로는 20대 126명(45.5%), 30대 82명(29.6%), 40대 51명(18.4%), 60대 1(0.4%)명으로 20대가 전체의 약 50정도에 이르고 있다. 직종별로는 교수 35명(12.6%),

연구원과 교사가 각각 38명(13.7%), 회사원 84명(30.3%), 공무원 9명(3.2%), 자영업 14명(5%), 대학생 39명14%), 대학원생 20명(7.2%)이며, 학력별 분포는 고졸 54명(19.5%), 전문대졸 14명(5%), 대졸 129명(46.6%), 대학원이상 80명(28.9%)이다.

3.2 정보미디어 접촉추구행동 분석

3.2.1 연구수행 또는 리포트 작성시 접촉 미디어

이용자들이 연구수행 또는 리포트 작성시 가장 많이 선호하고 있는 정보미디어는 전반적으로 인터넷(41.9%), 학술잡지(31%), 단행본(18.8%)순으로 인터넷을 가장 많이 접촉하고 있으며, 연령별로는 〈표 1〉에서 보는바와 같이 20대와 30대까지의 386세대에서는 인터넷 선호경향이 높은데 비해 40대 이후는 여전히 학술잡지를 선호하고 있는 것으로 나타났다.

이를 직종별로 보면 교수와 연구직종은 70% 정도가 학술잡지를, 자영업을 비롯한 일반기업체의 회사원과 대학생들은 약 60%정도가 인테넷을 통해 정보를 입수하고 있는 것으로 나타났다. 특히 자영업(컴퓨터 관련직종의 창업자)의 경우에는 절대다수(85.7%)가 인터넷 접촉을 통해 정보를 입수하고 있으나 교수들에게서는 그다지 크게 중요시되지 않고 있는 것으로 분석되고 있다.

3.2.2 정보수집 경로분석

강의 및 연구활동이나 업무수행시 정보 요구의 필요성이 발생했을 때 이용자들의 접촉추구행동이 어떤 방법으로 나타나고 있는지 즉, 어떤 경로를 통해서 정보를 입수하고 있는지 탐색방법을 조사한 결과는 〈표 2〉에서 보는바와 같이 필요시 도서관에 간다고 응답한 이용자는 전체의 67.5% 이었다.

상업용 데이터베이스를 이용해 문헌을 전달하는 전문기관을 찾는 이용자(15.9%)와 도서관에 가기보다는 인터넷을 이용하거나 차라리 본인 스스로 해결하는 것이 더 낫다고 응답한 이용자(11.9%)도 상당수에 이르고 있어 도서관 정보봉사에 대한 중요성을 크게 인식하지 못하고 있는 것으로 나타났다.

3.2.3 정보사서와의 질의여부 및 응답결과

위의 질문에서 일단 어떤 문제가 발생했을 때 도서관에 찾아간다고 응답한 이용자가 187명으로 약 68%정도에 이르고 있었다.

그러면 이들이 정보탐색이나 연구수행중 발

〈표 2〉 정보 수집경로

경 로	남자(명)	여자(명)	백분율(%)
도서관에 간다	104	83	67.5
친구에게 간다	5	8	4.7
전문기관을 찾는다	35	9	15.9
기타(인터넷 또는 자기스스로 해결)	21	12	11.9

〈표 3〉 질의여부(N=187)

구 분	인원(명)	백분율(%)
예	66	35.3
아니오	121	64.7

〈표 3-1〉 의뢰한 응답결과 (N=66)

결 과	인원(명)	백분율(%)
만족하다	37	56.0
만족하지 못하다	29	44.0

생된 문제를 도서관 정보사서를 통해 해결하려는 의지가 있는가 라는 질문에서 '예'라고 응답한 이용자는 35.3%인데 반해 '아니오'는 64.7%로 절반 이상의 이용자들이 도서관 사서에게 질문을 회피하고 있는 것으로 나타났다. 또 이들 66명(35.3%)이 정보사서에게 의뢰한 응답결과는 〈표 3-1〉에서 볼 수 있는 바와 같이 만족하다는 66명가운데 37명(56%)인데 비해 만족하지 못하다는 약 절반 정도에 가까운 29명(44%)에 이르고 있어, 도서관 당국은 정보사서의 자질과 정보서비스의 질적 향상을 위한 개선의 노력이 시급히 촉구되어야 할 것으로 사료된다.

〈표 4〉 정보사서에게 의뢰하지 않는 이유

이 유	인원(명)	백분율(%)
사서의 이해부족	81	29.2
사서의 능력부족	47	17.0
사서의 불친절	53	19.1
사서의 분주함	39	14.1
사서의 불쾌한 인상	17	6.2
실패한 경험 때문에	28	10.1
기타(자신이 해결)	12	4.3

3.2.4 정보사서에게 의뢰하지 않는 이유

이용자들이 정보사서에게 질문을 의뢰하지 않는 이유는 사서의 이해부족(29.2%)이 가장 큰 원인이 되고있으며, 그 다음으로 사서의 불친절(19.1%)과 사서의 능력부족(17%)에 기인되고 있는 것으로 나타났다. 대체적으로 볼 때 의뢰하지 않는 이유는 사서를 신뢰하기보다는 85%정도가 정보사서의 자질이나 태도에 대한 부정적인 견해에 기인되고 있는 것으로 볼 수 있다.

특히 과거의 질문에 실패한 경험 때문에 의뢰하지 않는다는 이용자도 10.1%에 이르고 있으며, 사서의 고약한 인상 때문에 접근을 꺼려

〈표 5〉 학력별로 본 정보추구목적

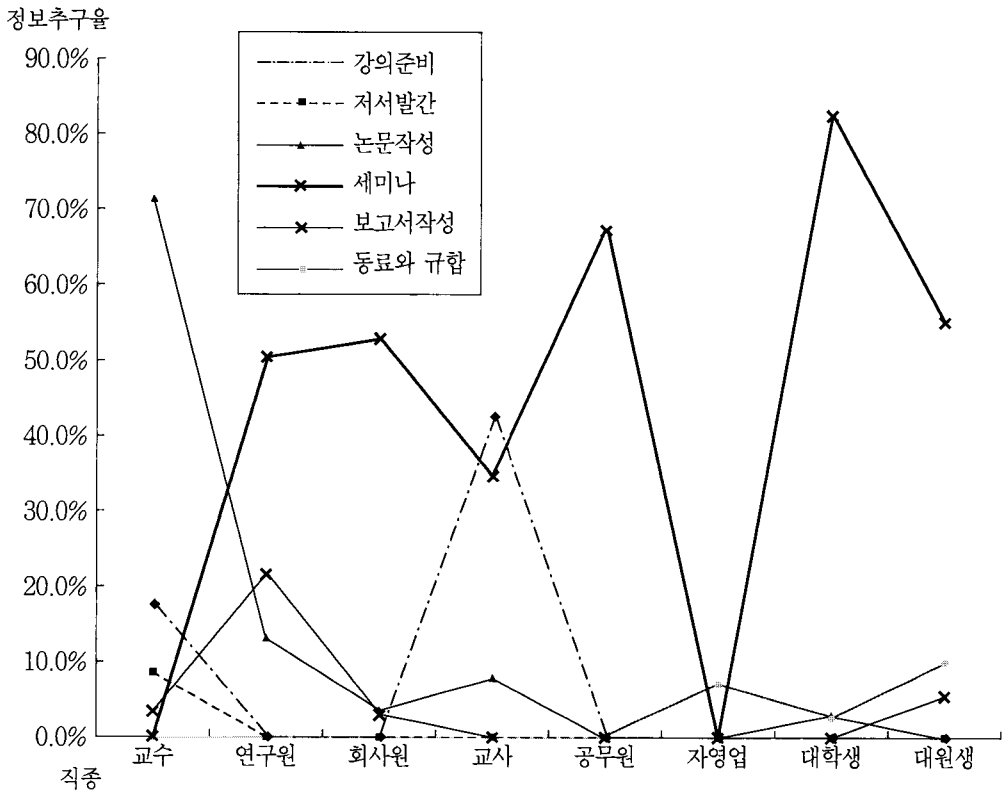
추구목적	고졸(54)	전문대졸(14)	대졸(129)	대학원졸(80)	계(277)
강의준비	3.7	7.1	11.6	8.8	9.0
저서발간	-	-	-	3.8	1.0
논문작성	1.9	-	5.4	40.0	13.4
세미나 및 학술발표준비	-	-	3.9	11.2	4.9
과제 및 보고서작성	66.7	50.0	48.8	22.5	47.3
동료와의 규합	3.7	-	2.3	-	1.7
상식 또는 지식축적	20.4	35.7	19.4	10.0	17.7
기타	3.7	7.1	8.5	3.8	5.1

하는 이용자도 6.2%에 이르고 있어 업무에 대한 인식을 새롭게 할 필요가 있다고 본다. 이 밖에도 사서에게 질문하는 번거로움보다는 자신이 스스로 해결한다고 응답한 이용자도 4.3%인 것으로 나타났다.

3.2.5 정보추구의 목적

정보추구목적을 전체적으로 분석한 결과는 과제(물) 및 보고서작성(47.3%), 상식 또는 지식축적(17.7%), 논문작성(13.4%)순으로 85% 이상이 업무처리 또는 능률신장을 위해 추구하고 있는 것으로 나타났다. 이를 학력별과 직종별로 살펴본 결과는 〈표 5〉와 〈그림 1〉에 각각 나타나고 있다.

고졸과 전문대졸, 대졸의 경우에는 과제 및 보고서 작성에서 각각 66.7%, 50%, 48.8%로 가장 높게 나타나고 있다. 강의준비와 논문작성에 대해 고졸이나 전문대졸에서 이와 같이 높은 수치가 나온 이유는 이들이 상위 직급자들의 업무보조로 인해서 기인된 것임을 밝혀둔다. 그 다음으로 상식 또는 지식축적이 각각 20.4%, 35.7%, 19.4%순으로 나타났다. 대학원 졸에서는 논문작성시가 40%로 가장 높았으며, 그 다음으로 과제 및 보고서작성(22.5%)과 세미나 및 학술발표준비(11.2%), 상식 또는 지식축적(10%)순으로 정보를 추구하고 있어 고졸과 전문대 및 대졸과는 다소 다른 양상을 나타내고 있는 것으로 분석되었다.



〈그림 1〉 직종별로 본 정보추구목적

강의준비 항목에서 대학생은 수업준비를 의미하며, 기타항목에서 회사원의 경우는 업무처리상의 필요를 의미한다. 직종별에서는 〈그림 1〉에서 보는바와 같이 사회적 속성에 따라 추구목적이나 동기가 분명하게 구별되고 있음을 볼 수 있다. 교수들은 연구실적을 위한 논문작성(71.4%)에 필요한 정보를 얻기 위해서, 나머지는 강의준비(17.1%)와 저서발간(8.6%) 및 학술발표(2.9%) 등 주로 학술연구활동을 위해서 정보를 추구하고 있는 것으로 밝혀졌다.

연구원의 경우는 프로젝트의 장·단기 과제수행이나 연구결과 보고서 작성(50%)이 가장 높게 나타나고 있으며, 기업체의 회사원(52.4%)이나 공무원(66.7%), 대학생(82%), 대학원생(55%)에서도 업무상 또는 수업에 필요한 과제물 및 보고서 제출에서 가장 높은 반응을 보이고 있는 것으로 나타났다. 고등학교 교사의 경우는 수업준비(42.1%)에서 가장 높게 나타났으며, 자영업에서는 대부분이 상식 또는 지식축적(78.6%)을 위해 정보미디어를 접촉하고 있는 것으로 분석되었다.

교수들의 정보추구 목적을 직급별 및 연령별로 살펴본 결과는 〈표 6〉과 같다.

직급별로 보면 전임교수활동이 시작되는 전임강사에서부터 조교수까지는 강의와 승진 또는 재임용에 필요한 연구실적 제출을 위해서 논문작성(75-100%)에 집중되고 있는 것으로 보이며, 부교수는 논문작성(61.5%), 강의와 저서발간(각각 15.4%), 학술세미나(7.7%)순이며, 정교수는 논문작성(60%), 강의(30%), 저서발간(10%)순으로 두 그룹 모두 논문작성에서 가장 높은 반응을 보이고 있다. 분석결과에 따르면 부교수 때부터 비로소 저서편찬이 시작되며, 연구활동 또한 부교수 때에 가장 활발하게 진행되고 있는 것으로 나타났다. 정교수 때에는 초점이 저서발간에서 다시 강의로 전환되어가고 있는 듯한 현상을 나타냈다.

연령별로는 20대와 30대에서는 연구논문 작성(75.0%와 85.7%))과 강의(25%와 14.3%)에 필요로하는 정보를 추구하고 있으며, 40대에서는 논문작성의 비중은 여전히 높게 나타나고 있으나 강의에 대한 비중이 다소 낮아지는 반면, 저서발간이 시작되고 있는 것으로 나타났다. 50대이후부터는 상위 직급별에서와 같이

〈표 6〉 직급 및 연령별로 본 교수의 정보추구목적

직급/연령	강 의	저 서	논 문	세미나	과제/보고	동 료	상식/지식	기 타	계(%)
전임강사	25.0	-	75.0	-	-	-	-	-	11.4
조 교 수	-	-	100.0	-	-	-	-	-	22.8
부 교 수	15.4	15.4	61.5	7.7	-	-	-	-	37.1
정 교 수	30.0	10.0	60.0	-	-	-	-	-	28.6
20 대	25.0	-	75.0	-	-	-	-	-	11.4
30 대	14.3	-	85.7	-	-	-	-	-	20.0
40 대	6.3	12.5	75.0	-	-	-	-	-	45.7
50 대	28.6	14.3	57.1	-	-	-	-	-	20.0
60 대	100.0	-	-	-	-	-	-	-	2.9

논문에서 강의로 그 비중이 전환되고 있는 것으로 나타났다. 직급별에서는 부교수 때부터, 연령별에서는 40대에 이르면서부터 연륜이 쌓이고 안정감을 찾고 있는 것으로 해석되고 있다.

연구원들의 정보추구목적을 직급별, 연령별로 분석한 결과는 〈표 7〉에서와 같다.

직급별에서는 프로젝트 수행시 주임급이나 수석연구원의 연구보조 역할을 하는 연구조원은 과제 및 보고서작성(60%)과 동료와의 규합(20%), 상식 또는 지식축적(20%)에 편중되어 있다. 반면, 수석연구원의 경우는 세미나(50%)나 과제수행(30%)및 논문작성(20%)에 편중되고 있음을 볼 때 직급상에서 상당히 큰 차이를 나타내고 있는 것으로 보여지며, 직급이 낮을수록 동료와의 규합이나 상식 또는 지식축적을 위한 연질적 정보를 추구하는 성향이 높은 것으로 분석되고 있다.

연령별로는 직급별에서와 같이 20대에서는 과제작성(83.3%)과 상식 또는 지식축적(16.7%)을 위해 추구하고 있는 것과는 달리, 50대에서는 논문작성(50%)과 세미나(25%), 과제수행(25%)에 필요한 정보를 추구하고 있으며, 30대에서 연구활동이 가장 활발하게 진행되고 있는 것으로 나타났다.

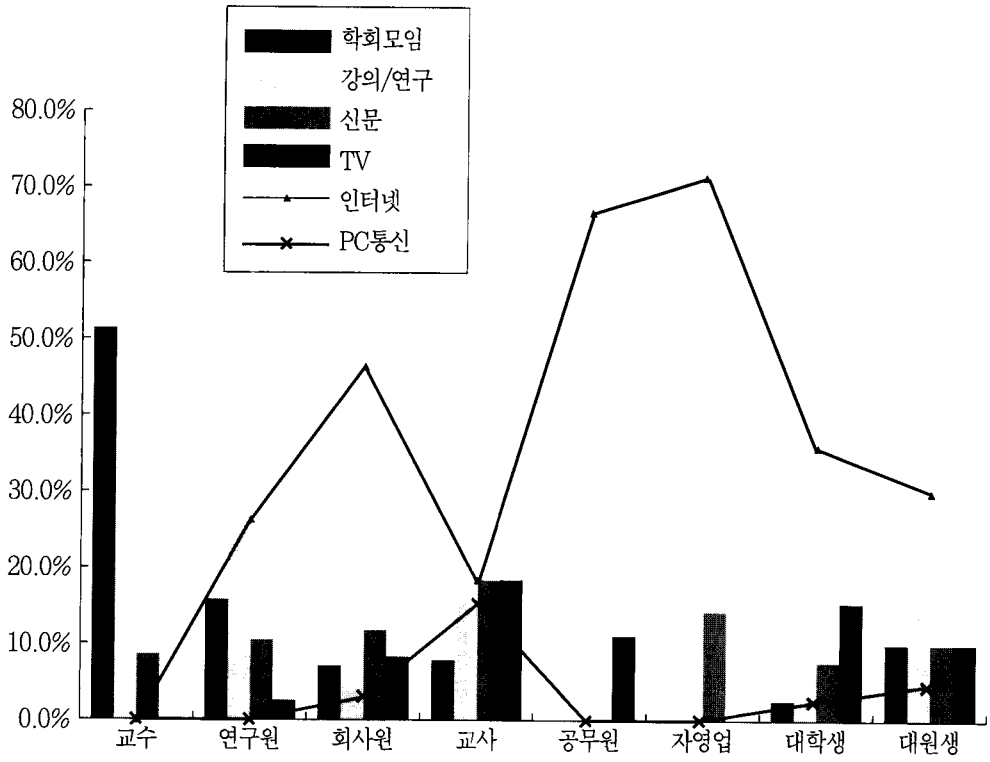
3.2.6 새로운 연구에 대한 착상 또는 암시의 출처

연구에 대한 새로운 착상이나 암시를 무엇을 통해 제공받고 있느냐는 질문에 대해 교수들은 약 90% 정도가 학회모임이나 학술활동을 통해서 연구에 대한 새로운 착상이나 아이디어를 제공받고 있으며 나머지 9% 정도는 신문을 통해서일 뿐, 인터넷이나 PC통신 등은 별로 접촉하지 않고 있는 것으로 나타났다. 직종별로는 〈그림 2〉에서 나타난 바와 같이 연구기관에 종사하는 연구원들은 주로 연구활동(42.1%)을 통해서이며, 그밖에 회사원(46.4%)과 공무원(66.7%), 자영업(71.4%), 대학생(35.9%), 대학원생(30%)들은 거의 대부분이 인터넷을 통해서 다운 받고 있는 것으로 나타났다.

특히 자영업을 비롯한 공무원들이 상당부분 인터넷 접속을 통해서, 그리고 교사들의 경우에는 인터넷(18.4%)을 비롯한 신문(18.4%)과 TV(18.4%), PC통신(15.8%) 등 다양한 매스미디어 접촉을 통해서, 대학생들의 경우는 인터넷과 더불어 동료들과의 모임(25.6%)을 통해서

〈표 7〉 직급 및 연령별로 본 연구직의 정보추구목적

직급/연령	강 의	저 서	논 문	세미나	과제/보고	동 료	상식/지식	기 타	계(%)
연구조원	-	-	-	-	60.0	20.0	20.0	-	13.2
연 구 원	-	-	6.2	12.5	62.5	-	18.8	-	42.1
주임연구	-	-	14.3	14.3	42.8	-	28.6	-	18.4
수석연구	-	-	20.0	50.0	30.0	-	-	-	26.3
20 대	-	-	-	-	83.3	-	16.7	-	15.8
30 대	-	-	15.0	15.0	45.0	-	25.0	-	52.6
40 대	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	21.1
50 대	-	-	50.0	25.0	25.0	-	-	-	10.5



〈그림 2〉 새로운 착상이나 암시의 출처에 대한 직종별분석

일상생활에 필요한 새로운 아이디어를 제공 받고있는 것으로 분석되고 있다. 특이한 현상은 회사원의 10.7%정도가 보행이나 산책 도중 아이디어를 얻고 있다는 신선한 충격을 주고 있다.

3.3 인터넷을 이용한 정보내용의 선택적 추구행동 분석

3.3.1 인터넷 이용목적

인터넷을 이용하는 의도와 목적이 무엇인가를 분석한 결과 〈표 8〉에서 보는 바와 같이 대다수의 이용자들이 새로운 정보를 획득(61.4%)하기 위해서이며, 그 다음이 e-mail이나 fax 등을 이용한 정보교환(27.4%)을 목적으로 접속하고 있는 것으로 밝혀지고 있어 인터넷이 정보제공을 위한 미디어로 크게 활용되고 있음이 확인되고 있다.

3.3.2 인터넷을 통한 탐색정보의 유형

인터넷을 통해 탐색되는 정보유형에 대한 연령별 선호경향을 분석한 결과는 〈표 9, 9-1〉에

〈표 8〉 인터넷 이용목적

이용목적	인원(명)	백분율(%)
새로운 정보획득	170	61.4
전자상거래	25	9.0
정보교환(e-mail, fax 등)	76	27.4
여가시간(소일) 활용	6	2.2

〈표 9〉 연령별로 본 탐색정보 유형의 선호경향

종류	20대(126)	30대(82)	40대(51)	50대(17)	60대(1)	계(277)
학술정보	33.3	29.3	43.1	41.2	100.0	34.7
생활정보	27.8	19.5	7.8	5.9	-	20.2
정치정보	0.8	-	2.0	-	-	0.7
산업정보	3.2	9.8	5.9	-	-	5.4
교육정보	14.3	13.4	13.7	17.6	-	14.1
경제정보(과학기술)	4.8	17.1	15.7	35.3	-	12.3
기업정보	0.8	7.3	7.8	-	-	4.0
상품정보	0.8	-	2.0	-	-	0.7
오락정보	8.7	1.2	2.0	-	-	4.7
시장정보	3.2	2.4	-	-	-	2.2
기타정보	2.4	-	-	-	-	1.1

〈표 9-1〉 연령에 따른 정보의 선호도

구 분	20대(126)	30대(82)	40대(51)	50대(17)	60대(1)
연질적정보	42.9%	23.2%	11.8%	5.9%	0.0%
경질적정보	57.1	76.8	88.2	94.1	100.0

서 보는바와 같이 20대에서는 학술정보(33.3%), 생활정보(27.8%), 교육정보(14.3%)순이며, 30대에서는 학술정보(29.3%), 생활정보(19.5%), 경제정보(17.1%)순으로, 40대에서는 학술정보(43.1%), 경제정보(15.7%), 교육정보(13.7%)순으로 나타나고 있다.

50대에서도 학술정보(41.2%)가 가장 높고 그 다음으로 경제정보(35.3%), 교육정보(17.6%)순으로 나타나고 있다. 전체적으로볼 때 모든 연령에서 학술정보를 가장 선호하고 있으며, 연령층이 높아질수록 교육정보와 경제정보를 선호하는 경향이 조금씩 증가해가고 있다. 20대에서는 생활정보와 오락정보를, 30대와 40대에서는 학술정보를, 50대에서는 교육정보와 경제정보가 가장 높게 나타나고 있음을 볼 때 인생의 경륜과 사회적 경험이 많아질수록 연질적 정보는 줄어드는 반면, 경질적정보가 증가되는 현상을 나타내고 있어 젊은 층일수록 연질적 정보를 통해서 즉각적 보상을 받으려고 하는 경향이 나타나고 있다.

탐색정보 유형의 학력별 선호도는 〈표 10, 10-1〉에서 보는 바와 같이 고졸은 생활정보(38.9%)

〈표 10〉 탐색정보 유형의 학력별 선호경향

종류	고졸(54)	전문대졸(14)	대졸(129)	대학원졸(80)	계(277)
학술정보	37.0	7.1	27.9	48.8	34.7
생활정보	38.9	21.4	21.7	5.0	20.2
정치정보	-	-	0.7	1.3	0.7
산업정보	-	14.3	7.8	3.7	5.4
교육정보	13.0	28.6	17.8	6.2	14.1
경제정보(과학기술)	1.9	7.1	7.8	27.5	12.3
기업정보	-	-	7.8	1.3	4.0
상품정보	-	-	1.5	-	0.7
오락정보	7.4	14.3	3.1	3.7	4.7
시장정보	-	7.1	3.9	-	2.2
기타정보	1.9	-	-	2.5	1.1

〈표 10-1〉 학력에 따른 정보의 선호도

구 분	고졸(54)	전문대(14)	대졸(129)	대원졸(80)
연질적정보	48.1%	42.8%	30.2%	11.3%
경질적정보	51.9	57.2	69.8	88.7

를, 전문대졸은 교육정보(28.6%)를, 대졸과 대학원졸에서는 학술정보(27.9%와 48.8%)를 가장 선호하고 있는 것으로 나타났다.

교육정도가 낮을수록 생활정보와 시장정보 등의 연질적정보를 선호하는 경향이 있는 반면, 교육정도가 높을수록 사회문제, 교육, 경제 등과 같은 경질적정보에 대한 선호경향이 증가하고 있는 것으로 분석되고 있어 교육정도와 정보선택행동에는 상호간의 매우 밀접한 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

탐색정보 유형에 대한 선호경향을 직종별로 분석한 결과는 〈표 11, 11-1〉에서와 같이 교수들은 단연 학술정보(85.7%)에서 연구원과 교사는 경제 및 과학기술정보와 교육정보(각각 55.3%씩)를, 일반기업체의 회사원들은 생활정보(26.2%)를 가장 선호하고 있는 것으로 나타났다. 공무원의 경우는 생활정보와 교육정보(각각 22.2%씩)보다는 의외로 학술정보(44.4%)에 치중하고 있는 현상을 보였으며, 자영업에서는 생활정보(35.7%)를, 대학생과 대학원생에서는 학술정보(33.3%와 50%)에서 가장 높게 나타났다.

〈표 11〉 탐색정보 유형의 직종별 선호경향

종류	교수 (35)	연구원 (38)	회사원 (84)	교사 (38)	공무원 (9)	자영업 (14)	대학생 (39)	대학원생 (20)	계 (277)
학술정보	85.7	21.0	22.6	23.7	44.4	21.4	33.3	50.0	34.7
생활정보	-	21.0	26.2	5.3	22.2	35.7	30.8	25.0	20.0
정치정보	-	-	1.2	-	-	-	2.6	-	0.7
산업정보	2.9	-	14.3	-	-	7.2	-	5.0	5.4
교육정보	2.9	-	8.3	55.3	22.2	-	12.8	15.0	14.1
경제정보 (과학기술)	2.9	55.3	10.7	2.6	11.1	-	2.6	-	12.3
기업정보	-	2.6	7.1	-	-	21.4	-	5.0	4.0
상품정보	-	-	1.2	-	-	7.2	-	-	0.7
오락정보	2.9	-	1.2	10.5	-	-	17.9	-	4.7
시장정보	-	-	6.0	2.6	-	-	-	-	2.2
기타정보	2.9	-	1.2	-	-	7.2	-	-	1.1

〈표 11-1〉 직종에 따른 정보의 선호도

구 분	교수 (35)	연구원 (38)	회사원 (84)	교사 (38)	공무원 (9)	자영업 (14)	대학원생 (39)	대원생 (20)
연질적정보	5.7%	21.1%	35.7%	18.4%	22.2%	50.0%	48.7%	25.0%
경질적정보	94.3	78.9	64.3	81.6	77.8	50.0	51.3	75.0

이를 다시 정보의 유형과 직종별 관계에서 살펴보면 학술정보는 교수직에서, 생활정보와 기업정보 및 상품정보는 자영업에서, 산업정보와 시장정보는 회사원에서, 교육정보는 교사에게서, 경제 및 과학기술 분야 정보는 각종 프로젝트를 수행하는 연구직에서, 오락정보는 대학생에서 제일 높게 나타나고 있는 것으로 볼 때 이용자들이 선호하는 정보유형은 그들의 연구주제나 업무분야별로 직종에 따라 분명한 차이를 나타내고 있는 것으로 보아 직종과 탐색 정보행동간에도 매우 밀접한 상관관계가 있는 것으로 밝혀졌다.

슈람과 배럴슨의 이론에 입각해서 보면 자영업과 대학생, 기업체의 회사원들은 연질적정보에 대한 추구성향이 높으며, 교수와 교사, 연구원, 공무원 및 대학원생은 보다 실용적이고 합리적인 동기에서 경질적정보를 통한 지연적 보상을 추구하는 경향이 높은 것으로 분석되었다.

3.3.3 학술자료 탐색유형과 전문탐색 결과

전문 학회지의 학술논문이나 단행본, 학술잡지에 수록된 기사전문을 탐색하는 목적은 이용자가 필요로 하는 자료의 원문에 즉시 접근과 이용이 가능하기 때문이다. 데이터베이스가 다양화되고 규모와 질적인 면에서도 상당한 발전을 거듭하고 있으며 보급이 급속도로 증가되고 있는 전문데이터베이스의 탐색실태와 검색효율에 대한 조사에서 대상자 277명 가운데 전문을 탐색하는 이용자는 67.1%였으며, 나머지 32.9%는 부분탐색을 수행하고 있는 것으로 나타났다.

전문탐색을 수행하고 있다고 응답한 이용자 186(67.1%)명에 대한 만족도 조사에서는 만족하다고 응답한 이용자는 29%뿐이며, 부족하다는 13.5%, 그저 그렇다가 57.5%로 나타나고 있어 전문탐색 결과가 30%정도에도 미치지 못하는 매우 저조한 실태를 나타내고 있다.

전문탐색 결과 만족정도가 낮고 효율적인 탐색이 되지 못하는 이유는 페이젤(Pagell, 1988)이 전문 데이터베이스에 대한 제한점을 제시했던 내용과 마찬가지로 다음과 같은 사항들이 지적되고 있다.

① 원문의 내용이 전체가 아니고 일부분만이 이용이 가능하다.

② 전문의 온라인 파일이 원문과 동일하지 않다.

③ 정보의 정확성이 결여되어 있고 질적 수준이 낮다.

④ 그림이나 표가 수록되지 않는다.

⑤ 업그레이드가 너무 미흡하다.

⑥ 동일잡지에 대한 검색인데도 서지파일에 차이가 난다.

⑦ 명령어의 사용방법이 복잡하고 분류체계가 미흡하다.

⑧ 데이터베이스 시스템이 자주 변환된다.

⑨ 자신의 이용방법 미숙 등 이다. 이용자들의 전문탐색 요구가 증가되는 만큼 지속적인 수정과 보완이 있어야할 것으로 사료된다.

〈표 12〉 학술자료 검색유형

유형	인원(명)	백분율(%)
전문탐색	186	67.1
부분탐색	91	32.9

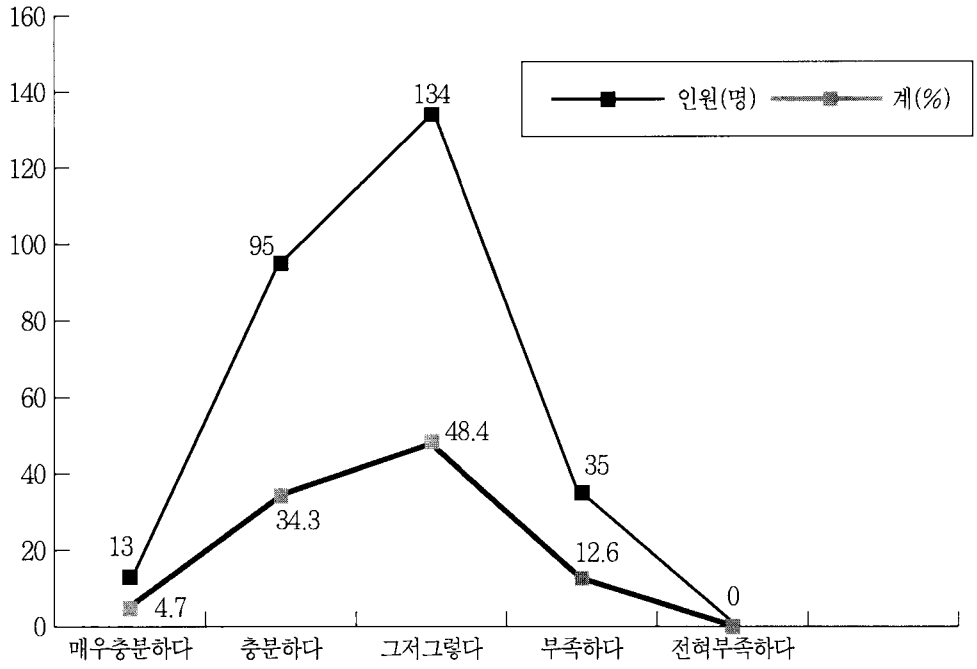
〈표 12-1〉 전문탐색 결과(N=186)

정 도	인원(명)	백분율(%)
만족하다	54	29.0
그저 그렇다	107	57.5
부족하다	25	13.5

3.3.4 인터넷을 통한 지식습득

이용자의 실생활에 영향을 미치고 있는 인터넷 이용이 학술활동이나 연구활동, 교육등 사회활동을 비롯한 생활전반에 얼마나 유익이 되고 있는지를 조사하였다. 성별이나 연령별, 학력별, 직종별로는 별다른 의미가 없는 것으로 나타나 전체적으로 종합한 결과를 제시하면 〈그림 3〉과 같다.

인터넷을 통해서 얻고 있는 지식정도가 충분하다는 39%, 부족하다 12.6%, 그저 그렇다 48.4%로 이용자들에게 어느 정도 도움이 되고 있어서 비교적 긍정적으로 인식되고 있다. 그러나 유의할 것은 인터넷이 전문 정보원으로서는 아직 미흡한 것으로 해석되고 있어 지속적으로 보완되어야할 것이며 이에 따른 탐색방법과 훈련도 병행되어야할 것이라 본다.



〈그림 3〉 지식 습득정도

참고로 본 조사에서 밝혀진바 이용자들이 가장 많이 사용하는 검색엔진을 보면 야후 코리아가 41.6%로 가장 많았으며 그 다음으로 다음이 23%, 알타비스타 10.4%순으로 나타났다. 야후 코리아에서 검색되는 내용을 보면 교수들은 학술정보(85.7%)를, 연구원은 경제 및 과학기술정보(55.3%)를, 일반기업체의 회사원은 생활정보(26.2%)를, 교사들은 교육정보(55.3%)를 가장 많이 이용하고 있는 것으로 나타났다. 한편 공무원들은 사회문제나 정치, 경제, 사회 등 공사문제 보다는 학술정보(42%)에 높은 관심을 보이고 있고, 자영업을 하는 벤처 창업자들은 기업정보 및 상품정보(78.6%)를, 대학생들은 수업에 필요한 학술정보(32.8%)와 더불어 오락정보(17.9%)를 이용하고 있는 것으로 밝혀졌다.

4 결 론

인터넷이 정보 이용자들의 생활공간 절대부분을 점유하게 되고 이에 따라 도서관 시스템이 변환을 거듭하고 있다. 이와 같은 환경 하에서 이용자들의 도서관 정보봉사에 대한 인식정도가 어떠하며, 인터넷을 통해 어떤 정보를, 또 어떤 목적으로, 어떤 방법을 통해 추구하고 있는지 정보 이용자들의 미디어 접촉추구행동과 정보내용의 선택적 추구행동을 분석한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 이용자들이 연구수행 또는 리포트 작성시 가장 선호하는 접촉미디어는 인터넷으로 이들 가운데 20대와 30대에서 가장 높게 나타났다.

둘째, 도서관 정보사서와 봉사에 대한 부정

적인 견해가 팽배해 있다. 도서관을 찾아 문제를 해결하기보다는 인터넷이나 재정적인 부담을 감수하더라도 상용 데이터베이스 문헌전달 기관을 찾는 이용자들이 늘고 있다. 또 이들이 도서관 전문사서를 찾지 않는 이유는 이용자의 질문에 대한 사서의 이해부족이 가장 큰 원인이 되고 있으며 사서를 신뢰하기 보다는 85% 정도가 정보사서의 자질이나 태도에 대한 부정적인 견해를 나타내고 있어 정보사서의 재교육과 반복적인 훈련을 통한 철저한 봉사이념을 재정립시켜야할 것이며 도서관 이용자에 대한 세심한 관찰과 집중이 요구되고 있다.

셋째, 정보를 추구하는 목적이 사회적 속성에 따라 분명한 차이를 나타냈다. 학력별로는 고졸과 전문대졸, 대졸의 경우 과제 및 보고서 작성과 상식 또는 지식축적에 집중되는데 비해 대학원 졸에서는 논문작성에서 가장 높게 나타났다. 직종별로는 교수들은 연구실적을 위한 논문작성과 강의준비 등 학술연구활동을 위해서, 연구원은 프로젝트의 장·단기 과제수행이나 보고서 작성에, 기업체의 회사원이나 공무원, 대학생과 대학원생은 업무상 또는 수업에 필요한 과제물 및 보고서 제출에 비중을 두고있으며, 교사는 수업준비를 위해, 자영업자는 상식 또는 지식축적을 목적으로 정보를 추구하고 있다. 특히 교수의 경우 전임강사와 조교수는 승진 또는 재임용에 필요한 연구실적 제출을 위한 논문작성에 집중되고 있으며, 부교수는 논문작성과 강의와 저서발간에 가장 높은 반응을 보였고, 특히 부교수 때부터 저서편찬이 시작되며 이때에 연구활동이 가장 활발하게 진행되고 있는 것으로 나타났다.

넷째, 연구에 대한 새로운 착상이나 암시의 출처는 직종에 따라 상이하게 나타났다. 교수들은 학회모임이나 연구활동을 통해서, 연구원은 프로젝트와 세미나 활동을 통해서, 회사원과 공무원, 자영업, 대학생은 거의 대부분이 인터넷을 통해서 아이디어를 다운 받고 있었으며, 교사들은 인터넷을 비롯한 신문과 TV, PC통신 등 다양한 매스미디어를 통해서 새로운 착상을 얻고 있다.

다섯째, 인터넷은 정보 전달미디어로 정착되었다. 이용자들의 인터넷 이용 목적은 대체로 새로운 정보입수와 이메일, 팩스 등을 이용한 정보교환에 활용되고 있다.

여섯째, 탐색하는 정보유형과 탐색행동은 연령과 학력 및 직종에 따라 뚜렷한 차이를 보이고 있으며 매우 밀접한 상관관계를 갖고 있는 것으로 밝혀졌다. ① 인생의 경륜과 사회적 경험이 축적되고 연령층이 높아질수록 연질적정보가 줄어드는 반면, 경질적정보가 증가되고 있는 현상을 나타내고 있어 젊은 층일수록 연질적정보를 통해 즉각적 보상을 받으려는 경향이 나타났다. ② 교육정도가 낮을수록 생활정보와 시장정보, 오락정보 등 연질적정보를 선호하는 반면 교육정도가 높을수록 사회문제, 교육, 경제 등과 같은 경질적정보에 대한 선호경향이 증가하고 있다. ③ 교수직에서는 학술정보를, 연구직에서는 각종 프로젝트에 필요한 경제 및 과학기술정보를, 회사원은 산업정보와 시장정보를, 교사는 교육정보를, 자영업자는 생활정보와 기업정보 및 상품정보를 선호하고 있어 그들의 연구주제나 업무 분야별로 상당한 차이가 있다.

일곱째, 학술자료 검색시 전문탐색을 원하는 이용자는 67.1%로 이에 대한 탐색결과 이용자 만족정도가 매우 저조했다. 이는 전문정보의 부족과 핵심자료의 부족 그리고 초록은 있으나

원문의 내용이 없으며, 너무 포괄적이고 단조롭다는 등의 요인들이 만족도에 영향을 미치고 있어 전문정보 제공을 위한 지속적이고 충분한 수정과 보완이 이루어져야할 것이다.

참 고 문 헌

김창규. 1974. 『각종 뉴우스에 대한 관심도조사 연구』. 석사학위논문, 서울대학교 신문대학원.

오경묵, 황상규, 이용현. 1999. 인터넷 이용자의 검색행동 성향에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 33(3): 87-108.

이란주. 1999. 웹 검색엔진의 기능과 특징에 관한 연구. 『도서관』, 54(3): 3-27.

이명희. 1997. 네트워크 데이터베이스에서의 주제별 디렉토리와 키워드 검색엔진의 검색효율에 관한 탐색적 연구. 『한국문헌정보학회지』, 31(2): 177-198.

장혜란. 2000. 인터넷을 통하여 접속 가능한 상업적 문헌전달 서비스의 성능평가. 『정보관리학회지』, 17(1): 89-101.

정영미, 김성은. 1997. WWW 탐색도구의 색인 및 탐색기능 평가에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 31(1): 153-184.

차배근. 1999. 『커뮤니케이션학개론(상)』. 서울: 세영사.

최재황. 1998. 인터넷 학술정보자원의 디렉토리 서비스설계에 있어서 DCC 분류체계의 활용에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 15(2): 47-68.

최흥식. 2000. 인터넷 상에서 텍스트와 TIFF 이미지 자료디스플레이를 위한 뷰어구현 및 평가. 『정보관리학회지』, 17(1): 67-87.

Berelson, B. 1949. "What 'missing the newspaper' means" in Paul Lazarsfeld and Frank Stanton(Eds.). *Communication Research*: 1948-1949. New York: Harper.

Garvey, W. D., N. Lin, and C. E. Nelson. 1971. "A comparison of scientific communication behavior of social and physical scientists." *Journal of International Social Sciencee*, 23: 256-272.

Katz, E., M. Gurevitch, and H. Hass. 1973. "On the use of the mass media for important things." *American Sociological Review*, 38: 164-181.

Krikelas, James. 1983."Information seeking behavior: patterns and concept." *Drexel Library Quarterly*, 19: 3-20.

Pagell, R. A. 1988. "Primary full-text information: database for the end-user." *Online Information 88. Proceedings of the 12th International Online Information Meeting, 6-8 December 1988, Proceedings*, 1: 255-262.

Rosengren, K. E. and S. Windahl. 1972. "Mass media consumption as a functional alternative." in Denis

McQuail, *Sociology of Mass Communication*. Harmondsworth, Middlesex, England: Penguin Books.

Schramm, W. 1974. "The Future of news." Journalism Quarterly, 26: 259-269.

_____. 1965. "How Come Work." in Wilbur Schramm(ed.), *The Process and Effects of Mass Communication*. Urbana, ill: University of Illinois.