

# 정보추구행태모형의 비교 연구

## A Comparative Study on Models of Information Seeking Behavior

사공복희(Bok-Hee Sakong)\*

### 초 록

정보추구행태를 연구한 문헌에서 제시된 모형들을 검토하고, 비교·분석하여, 정보추구행태에 관한 경험적 연구 설계에 활용할 수 있는 일반적 모형들을 제시하였다. 어떤 복합적 상황, 직업, 역할, 학문 영역에도 적용할 수 있는 모형에 초점을 맞추어 선택하였다. 논의된 모형은 Wilson(1981, 1996), Krikels(1983), Dervin(1983, 1996), Ellis(1989), Ellis, Cox와 Hall(1993), Kuhlthau(1991), Leckie, Pettigrew와 Sylvain(1996), Johnson(1997)에 의해 제시된 모형들이다. 모형이 구축된 시점을 중심으로 연대순으로 살펴보고, 비교·분석하였다.

### ABSTRACT

Models of Information seeking behavior were reviewed and analyzed. General models which could be utilized in designing empirical research of information seeking behavior were suggested. On general models of information seeking, applicable in multiple contexts, occupations, roles, and knowledge domains were focused. The models by Wilson, Krikelas, Dervin, Ellis, Kuhlthau, Leckie, and Johnson were examined chronologically.

**키워드:** 모형, 정보행태, 정보추구, 정보탐색, 이용자연구, models, information behavior, information seeking, information search, user studies

---

\* 전남대학교 사회과학대학 문헌정보학과(bhsakong@chonnam.ac.kr)

- 논문 접수일 : 2003. 2. 13
- 게재 확정일 : 2003. 3. 13

# 1 서론

## 1.1 연구의 목적

1940년대 후반 정보요구 및 이용에 관한 경험적 연구가 시작된 이후로 현재에 이르기까지 이용자의 정보행태와 관련된 수많은 연구들이 여러 학문 분야에서 수행되어 왔다. Case는 정보행태연구라고 할 수 있는 문헌이 매년 적어도 80편 이상씩 성장해왔으며, 정보요구, 이용, 추구 및 정보행태의 기타 측면에 관한 문헌이 개념을 극히 엄격하게 적용한다 할지라도 10,000여 편이 넘을 것으로 추정하였으며, 그 성장은 더욱 빨라지고 있다고 하였다 (Case 2002, 224).

현재 정보행태 또는 정보추구행태 연구는 양적으로는 물론, 질적으로도 크게 성장하고 있는데, 부분적으로는 1996년에서 2002년까지의 "Information Seeking in Context" 에 관한 국제회의의 성공에 힘입은 바가 크다고 하겠다. 1996년 정보추구에 관한 제1차 국제회의가 핀란드 탐피어에서 개최된 이후, 제2차 국제회의가 1998년 영국 셰필드에서, 제3차 국제회의가 2000년 스웨덴의 괴테보르크에서 개최되고, 2002년 9월 포르투갈의 리스본에서 제4차 국제회의(Information seeking in context: the fourth international conference on information needs, seeking and use in different contexts)가 개최되어 다양한 상황에서의 정보추구 행태에

관한 연구들이 발표되고 있다.

일찍이 Ben-Ami Lipetz(1970, 3)는 정보요구 및 이용에 관한 연구의 목적을 다음과 같이 6가지로 말하였다.

- 1) 정보이용 또는 요구라는 현상의 관찰과 그 설명(explanation)
- 2) 정보이용의 예측(prediction)
- 3) 정보이용에 부수되는 제조건의 통제 및 개선(improvement)
- 4) 정보이용 현상의 기술(description)
- 5) 정보이용 현상의 기술을 위한 용어의 개념정의(definition)
- 6) 정보이용현상의 이론화(theorizing)

그가 말한 정보요구 및 이용에 관한 연구의 목적은 크게 두 가지로 정리해 볼 수 있는데, 정보이용행태의 이론화와 그 결과의 응용이라고 하겠다. 다시 말하자면, 첫째, 이용자의 정보이용이라는 현상을 순수하게 과학적으로 기술하여 이론화한다는 목적과 그러기 위해서 개념의 설정이 이루어져야 한다는 것이며, 둘째, 그런 과학적 이론적 연구를 기반으로 하여 개개의 도서관이나 정보센터의 정책 결정과 정보시스템 및 정보서비스를 개발하고 개선하기 위하여 연구 결과를 응용한다는 것이다. 여기서 그가 말한 '정보이용'이라는 의미는 정보요구, 정보추구 및 이용을 포함하는 말로 이해해야 할 것이다.

그러나 과학자·기술자들의 정보행태를 연구한 진정한 의미의 최초의 경험적 연구들이 발표된 1948년 영국 왕립협회의

과학정보회의를 정보요구 및 이용 연구의 효시로 보았을 때(Brittain 1970, 5), 그 이후 엄청난 수의 연구가 수행되어 왔음에도 불구하고 아직도 이론화라는 측면에서는 극히 미흡하다고 하겠다.

Wilson(2000, 53)은 인간의 정보행태는 오늘날 정보학에서 잘 정의된 연구 영역이며, 연구는 축적된 지식의 이점을 보이게 시작하고 있는 것 같다고 하였지만, Paisley(1968, 25)가 정보요구 및 이용의 연구는 아직 유형학의 단계에 있으며, 지금 보이고 있는 것은 제유행의 세련화라고 한 이후로 아직까지도 이론화를 위한 상황이 크게 발전된 것 같지는 않다. 이론화가 가능하기 위해서는 먼저 결과의 일반화가 우선되어야 하는데, 사실 정보추구행태는 일반화를 거부하고, 관찰을 벗어나는 게 보통이다. 그래서 행태를 일반화한다는 것은 어려운 일인데, 왜냐하면 행태란 개인, 상황, 관심 대상에 따라 아주 다양한 모습을 보이며, 또 상당 부분이 사람의 머릿속에서 발생하는 것이기 때문이다(Case 2002, 5).

그러나 이론화를 위한 다양한 시도가 이루어지고 있으니, 그 중의 하나가 바로 여러 연구자들이 정보추구행태의 모형을 구축하고자 시도한 것이라고 하겠다. 왜냐하면 모형 구축은 이론화를 위한 전 단계라고 할 수 있기 때문이다. Wilson(1999, 250)은 모형이란 문제에 관하여 사고하기 위한 뼈대이며, 나아가서 이론적 명제간의 관계 진술로 발전될 수 있다

고 하여, 모형 구축이 이론화의 전 단계임을 말해 준다. 또한 좋은 모형은 경험적 연구 결과를 이해하는 데 이용될 수 있으며, 모형의 궁극적 가치는 경험적 연구를 설계하고 분석하는 데 활용될 수 있다(Krikelas 1983, 17).

우리 나라에서도 이용자중심의 정보서비스, 이용자중심의 정보시스템 설계의 중요성이 강조되면서 먼저 정보이용자를 알아야 한다는 측면에서 정보이용자의 여러 행태에 관한 경험적 연구가 많이 이루어지고 있다. 그러나 아직도 여전히 연구의 설계와 연구결과의 응용은 극히 제한적이어서 후속 연구에 활용할 수 있는 기존 연구결과의 일반화라든가 선행 연구결과를 토대로 하여 한 단계 나아가서 후속 연구를 설계하고자 하는 시도는 거의 이루어지고 있지 않다. 더욱이 이론화를 위한 시도는 물론, 후속 연구에 활용할 수 있는 모형 구축과 같은 시도는 전무하다고 하겠다. 선행연구를 발판 삼아 새로운 연구를 수행해나감으로써 후속연구를 위한 출발점이 될 수 있도록 이론과 경험적 발견사항들을 누적해 나가지 않았다는 정보추구행태연구에 대한 비판은 그대로 우리나라 상황에 적용된다고 하겠다.

따라서 본 연구에서는 우선 외국의 정보추구행태 연구에서 모형을 구축하고자 시도한 연구들을 검토하고, 대표적인 모형 몇 가지를 비교·분석하고자 한다. 비교·분석의 대상이 된 모형은 분석의 결과와 함께 우리나라에서도 여러 다양한

상황에서의 정보이용자의 정보추구행태의 경험적 연구를 설계하고 분석하는 데 있어서 활용될 수 있기 위해서이다. 이런 모형들을 활용하여 설계된 연구들이 수행되면서 그 결과의 일반적 적용의 가능성을 확장하고, 나아가서 보다 일반화된 모형을 개발하기 위한 토대로 활용될 수 있을 것이다.

## 1.2 연구의 방법 및 범위

본 연구에서는 정보추구행태를 연구한 문헌에서 제시된 모형들을 검토하고, 비교·분석하여, 정보추구행태에 관한 경험적 연구를 설계할 때에 활용할 수 있는 일반적인 모형들을 제시하고자 하였다. 앞에서 언급한 바와 같이 정보추구행태를 연구한 문헌의 수가 워낙 많지만, 모형 구축이 시도된 것은 주로 1980년대에 들어와서인데, 이용자 행태의 연구에 정량적 방법보다 정성적 방법을 사용하면서 비롯된 것이다. 따라서 80년대 이후 문헌을 대상으로 비교적 일반적 적용이 가능하다고 파악된 모형을 대상으로 하였다.

모형은 핵심요소를 파악하여 그들 간의 관계를 나타냄으로써 복잡한 과정을 표현하는 수단인데, 보통 도표나 그림으로 핵심요소간의 인과관계를 표현한다. 그러나 모형 중에는 단순히 사건들의 순서만 제시하고 미치는 영향변수에 대해서는 언급하지 않은 아직 충분히 개발되지 않은 것에서부터 거의 완전하게 개발되어 경험적으로 검증된 모형에 이르기까지 다양하

다. 또한 특정 작업이라든가 특정 학문 분야나 특정 직업에 초점을 맞춘 경우가 있는가 하면, 어떤 복합적 상황, 직업, 역할, 학문 영역에도 적용 가능한 일반적 모형도 있는데, 본 연구에서는 후자에 초점을 맞추었다.

이들 모형은 정보추구행위와 그 행위의 원인과 결과, 또는 정보추구행태의 각 단계간의 관계를 도식화하여 표현하거나 진술의 형태로 기술하고 있다.

Wilson(1981, 1996), Krikels(1983), Dervin(1983, 1996), Ellis(1989), Ellis, Cox와 Hall(1993), Kuhlthau(1991), Leckie, Pettigrew와 Sylvain(1996), Johnson(1997)에 의해 제시된 모형들이 여기에 해당된다고 하겠다. 본고에서는 모형이 구축된 시점을 중심으로 연대순으로 살펴보고자 한다. 단 Wilson은 처음 모형을 1981년에 제시하였고, 두 번째 모형은 1996년에 발표하였지만, 모형의 연속성을 고려하여 함께 다루고자 한다.

## 2 정보추구행태와 관련된 개념

이론화의 전 단계의 하나로서 관련 개념을 정의하고자 하는 다양한 시도가 있어왔는데, 모형 분석에 들어가지 전에 먼저 정보추구행태와 관련된 몇 가지 개념을 분명히 할 필요가 있다.

정보추구행태와 관련된 용어로 가장 포괄적 의미로 사용되는 일반적 용어가 '이

용자연구(user studies)'이다. 또한 '정보요구'와 '정보이용'과 같은 용어가 등장하였는데, 1966년 이후로 *Annual review of information science and technology*에 '정보요구 및 이용'이라는 항목으로 이용자 연구에 관한 리뷰가 주기적으로 나타나기 시작하였다. 그러면서 '정보요구와 이용'과 관련하여 '정보'의 개념과 정보, 데이터, 지식간의 관계 정립은 물론이고, 나아가서 need, demand, want, use, requirement 등의 용어가 언급되고 이들 개별 용어에 대한 개념 정립이 시도되었다.

Wilson은 '이용자연구'(1981)라는 일반적인 명칭에서 '정보요구 및 이용'(1994)으로, 최근의 논문에서는 '정보행태' 또는 '정보추구행태'라는 용어를 주로 사용하면서, 정보행태 및 정보추구행태를 포함하여 관련 개념을 정립하였다.

그에 의하면, '정보행태(information behavior)'는 정보원 및 정보채널과 관계된 인간행태의 총체인데, 능동적 내지 수동적 정보추구와 정보이용을 포함한다. 그래서 다른 사람과의 면대면 커뮤니케이션은 물론이고, TV 광고를 보는 것과 같은 정보의 수동적 수용도 포함된다. '정보추구행태'는 목표를 달성하고자 하는 필요의 결과로서 정보에 대한 목적적 추구이다. 추구하는 과정 중에 개인은 신문이나 도서관과 같은 수동 정보시스템이나 웹과 같은 컴퓨터 기반 시스템과 상호작용할 수 있다. '정보탐색행태'는 모든 종류의 정보시스템과 상호작용하면서 탐색자가

취하게 되는 '미시수준'의 행태이다. '정보이용행태'는 찾아낸 정보를 사람의 기존 지식기반에 통합하는 중에 일어나는 물리적 정신적 행위로 이루어진다(Wilson 2000, 49-50).

따라서 정보행태는 가장 일반적인 연구 분야이고, 정보추구행태는 특히 정보자원을 발견하고 접근하기 위해 채택하는 다양한 방법에 관심을 갖는 정보행태의 하위 분야이고, 정보탐색행태는 정보추구의 하위분야로서 특히 정보이용자와 컴퓨터 기반 정보시스템간의 상호작용에 관심을 갖는 분야이다(Wilson 1999, 163).

그러나 그는 '이용자연구'를 별도로 정의하지는 않았지만, 이용자연구와 정보행태를 동일한 개념으로 이해하고 있음을 볼 수 있다. 한 예로 그가 제시한 동일함모형을 '이용자연구의 범위'(Wilson 1994, 16)라고 표현하기도 하고, '정보행태모형'(Wilson 1999, 251)이라고 표현하기도 한다. 또한 '이용자연구'는 인지된 '요구'에 응답하려고 '정보추구행태'에 돌입하게 된 정보이용자에게서 시작된다(Wilson 1994, 16)고 하여, 이용자연구와 정보행태를 동일한 선상에서 이해하고, 정보요구 및 정보추구행태는 그 하위 분야임을 밝히고 있다.

Johnson(1996, 26)은 정보추구란 선택된 정보운반자(information carriers)로부터의 정보의 입수라고 단순하게 정의할 수 있다고 하였는데, 여기서 정보추구는 일차적으로 의도적이라는 점이 가정되며,

이 의도성은 개인이 마음에 두고 있는 특정 목적의 성취와 관련된다(Johnson 1996, 26)고 하여, 정보추구가 목적적 행위임을 말해 준다.

또한 Case(2002, 5, 223)도 정보행태를 정보에 관련된 여러 유형의 인간 행태의 특성을 나타내는 데 적합한 용어라고 하면서, 정보요구와 정보추구는 물론 정보 이용까지도 포함해서 정보행태라는 포괄적 용어로 사용하고 있는데, 그는 나아가서 의도하지 않은 수동적 행태는 물론이고 정보추구를 하지 않는, 정보의 적극적 회피와 같은 목적적 행태까지도 포함하여, Wilson보다 더 포괄적 의미로 사용하고 있다.

'이용자연구'라는 일반명에서 '정보행태' 내지 '정보추구행태'로의 용어의 변화는 연구의 초점이 변화했음을 의미하기도 한다. 즉 이용자연구 또는 정보행태연구가 이용자를 대상으로 하는 연구이면서도 선호하는 정보원, 정보채널 등을 파악하는 등의 이른바 시스템 중심의 연구에서 보다 인간의 행태를 파악하려는 인간을 중심으로 한 연구로 변화해가고 있음을 의미하는 것이다.

초기 연구에서 문제된 것은 공식 정보 시스템이 연구대상 집단의 주로 진지한 요구에 어떻게 봉사하느냐였으며, 이런 '시스템 중심의' 또는 '시스템 위주의' 연구는 '정보요구와 이용' 연구, 또는 '이용자연구'라 불려졌었다. 그러나 1970년대에 들어와서 구조화된 정보시스템에서 정보

의 생산자며 이용자인 사람에게로 강조점이 이동하면서 '정보추구'라는 용어가 선호되기 시작하였다(Case 2002, 6).

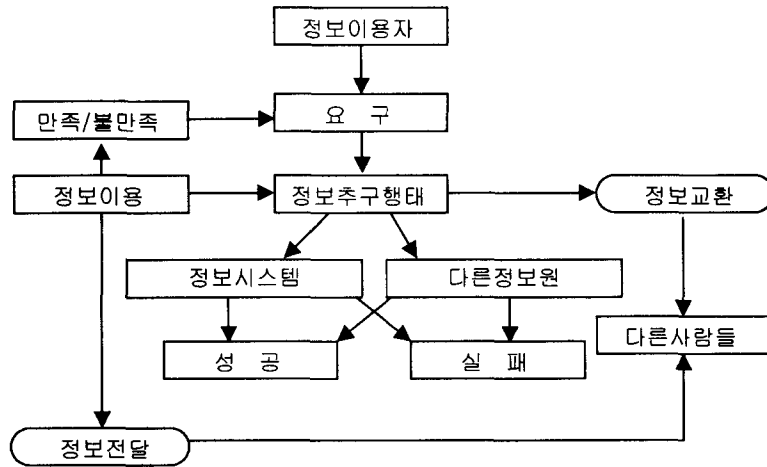
앞에서도 언급한 바와 같이 이러한 현상은 특히 1980년대 이후 이용자연구의 연구방법이 정량적 방법에서 정성적 방법으로 전환되면서 일어나기 시작하였다. 즉 사람들이 시스템을 어떻게 이용하는가와 같은 시스템 중심의 접근에서, 이용자의 정보요구와 정보추구행태를 비롯한 이용자 행태의 여러 측면을 이해하고자 하는 사람 중심의 연구로 발전해간 것이다. 질적 연구방법의 채택으로 인간행태연구가 가능해지고 인간행태연구에 적용될 수 있는 이론과 모형을 구축할 수 있게 된 것이다. 본 연구에서는 포괄적 의미의 정보행태보다 제한적 의미의 목적적 행위인 정보추구행태 모형에 초점을 맞추고자 한다.

### 3 정보추구행태모형

#### 3.1 Wilson의 모형

##### 3.1.1 Wilson의 첫 번째 모형

Wilson은 1981년에 정보행태 모형을 처음 제시한 이후 다른 연구자들의 모형을 분석하고, 비교·검토한 후 통합모형을 추구하여 1996년 두 번째 정보행태 모형을 발표하였다. Wilson의 모형은 오랜 기간 다양한 경험적 연구결과의 산물이다.



〈그림 1〉 Wilson의 정보행태 모형 (1981년)

출처: Wilson, T. D. 1999. "Models in information behaviour research." *Journal of Documentation*, 55(3): 251.

1981년 Wilson은 2개의 모형을 발표하였다. 그중 첫 번째 모형에서 그는 정보행태를 모형화하려고 의도했다기보다는 이용자연구 분야에서 사용되는 개념 또는 이용자연구의 하부 연구분야간의 상호관계를 조명해보고자 하였다(Wilson 1981, 3). 따라서 첫 번째 모형에 대한 설명도 '이용자연구 각 영역간의 상호관계'(Wilson 1981, 4)라고 하였다. 그러나 이후 이것을 약간 변형시킨 동일한 모형을 '이용자연구의 범위'(Wilson 1994, 16)라고 표현하기도 하고, '정보행태 모형'(Wilson 1999, 251)이라고 표현하기도 하였다.

한편 1981년 발표한 두 번째 모형은 처음에는 '요구와 정보추구행태에 영향을 미치는 요인들'이라 한 것을, 이후 약간의

수정을 가하여 '정보추구행태 모형'(Wilson 1999, 252)이라 하였으며, 이것은 Wilson이 1996년에 발표한 '정보행태 모형'의 기초가 된 것이다.

〈그림 1〉은 Wilson의 1981년 첫 번째 정보행태 모형을 보여준다. 정보이용자는 요구(need)를 갖는데, 인지된 요구의 결과 이용자는 정보추구행태를 하게 되며, 가장 직선적인 것은 정보원이나 정보시스템에 직접 요구(demand)하는 것이다. 이 요구는 성공이나 실패 중의 한 가지 결과로 끝나게 되며, 성공하면 발견된 정보는 이용되고, 인지된 요구는 전적으로 또는 부분적으로 만족될 것이며, 만족되지 않으면 탐색과정은 반복된다. Case(2002, 117)는 이 모형에서 '실패'가 화살표에 의하여 '요구(need)'로 직접 피드백되지 않는 것

은 이상하다고 지적하였다.

이 모형의 중요한 점은 정보이용과 정보추구 과정 중에 정보는 다른 사람들과 교환된다는 인식, 즉 비공식 정보전달에 주의를 기울였다는 점이다. 그가 지적한 대로, 당시에 개인들 사이의 비공식 정보전달은 상대적으로 거의 주의를 받지 못한 연구분야였으나(Wilson 1999, 251), 사실 도서관과 같은 공식 정보시스템과 직접적으로 상호작용하는 중에도 다른 사람들은 중요한 정보원인 것이다.

그러나 Wilson(1999, 251-251)이 인정한 바대로, 이 모형은 정보행태 연구 영역간의 관계를 보여주기는 하지만, 정보행태에서 원인이 되는 요인들에 대해 시사하는 바도 없고, 결과적으로 검증될 가설을 직접적으로 제시하지 않는다는 것이 그 한계점이라고 하겠다.

Wilson의 1996년 정보행태 모형의 기초가 된 1981년의 두 번째 모형인 정보추구행태 모형은 <그림 1>에서의 '요구'와 '정보추구행태' 부분에 초점을 맞춘 것이라고 하겠다. 그에 의하면, 정보추구는 생리적, 정서적, 인지적 요구에 의해 비롯된다. 이런 요구가 발생하는 상황은 그 사람 자신, 또는 그 사람의 직무나 생활에서 비롯되는 역할 요구, 또는 생활이나 직무의 환경(정치적, 경제적, 기술적 등)일 수 있다. 또한 정보탐색을 방해하는 장애가 역시 동일한 상황에서 발생된다고 하였다. 따라서 이 모형은 정보요구가 어떻게 발생하는가, 실제적인 정보추구를 방해하는

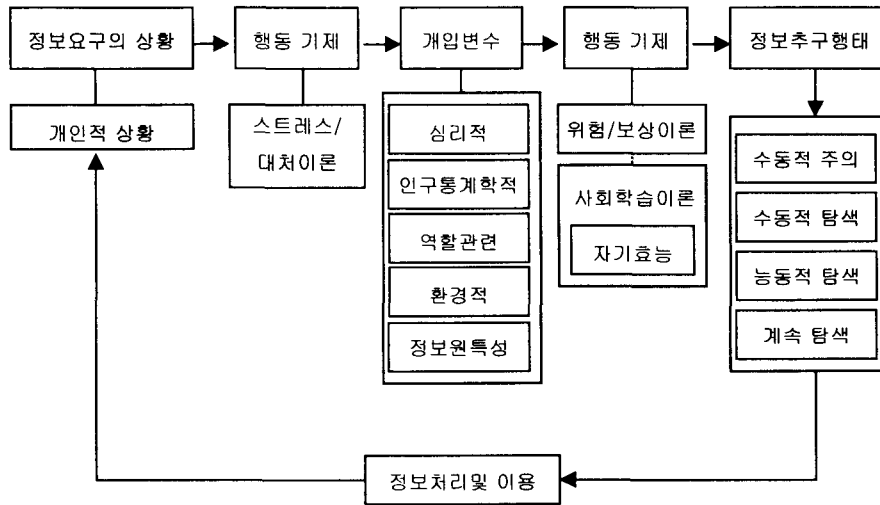
것은 무엇인가를 지시해 주는 모형이라 할 수 있다. 1981년에 제시된 두 번째 모형은 Wilson이 1996년에 발표한 모형에 구체화되어 있다.

### 3.1.2 Wilson의 두 번째 모형

Wilson이 1996년에 발표한 정보행태 모형은 1981년에 제시한 두 번째 모형을 약간 수정한 '정보추구행태 모형'을 기초로 하여 확장한 것이다. 그는 의사결정, 심리학, (기술)혁신, 건강커뮤니케이션과 소비자연구를 포함한 다양한 분야의 '정보행태' 연구 문헌을 분석하여 관련 요인들을 식별해내고, 이들을 통하여 어느 분야에나 적용할 수 있도록 일반화한 통합 '정보행태 모형'을 구축한 것이다. 그는 이 모형을 '정보추구행태 모형'이라 하지 않고, 보다 포괄적 명칭인 '정보행태 모형'이라 하였다. <그림 2>는 Wilson의 두 번째 정보행태 모형을 보여준다.

<그림 2>의 모형은 1981년 두 번째 모형의 기본 골격을 유지하고 있는데, '상황속의 개인'이 정보요구의 초점이고, 정보탐색을 방해하는 장애는 '개입변수'로 표현되어 있고, '정보추구행태'가 식별되어 있다는 측면에서 그러하다. 그러면서도 변화된 점이 있다. '장애'란 표현 대신 '개입변수'라는 용어를 사용하여 이들 변수의 영향이 정보이용을 방해할 수도 있고 지원할 수도 있음을 의미한다. 정보추구행태는 다양한 형태로 구성되어 있는데, 이전에는 '능동적 탐색'에 초점을 맞추었





〈그림 2〉 Wilson의 정보행태 모형 (1996년)

출처: Wilson, T. D. 1999. "Models in information behaviour research."  
*Journal of Documentation*, 55(3): 257.

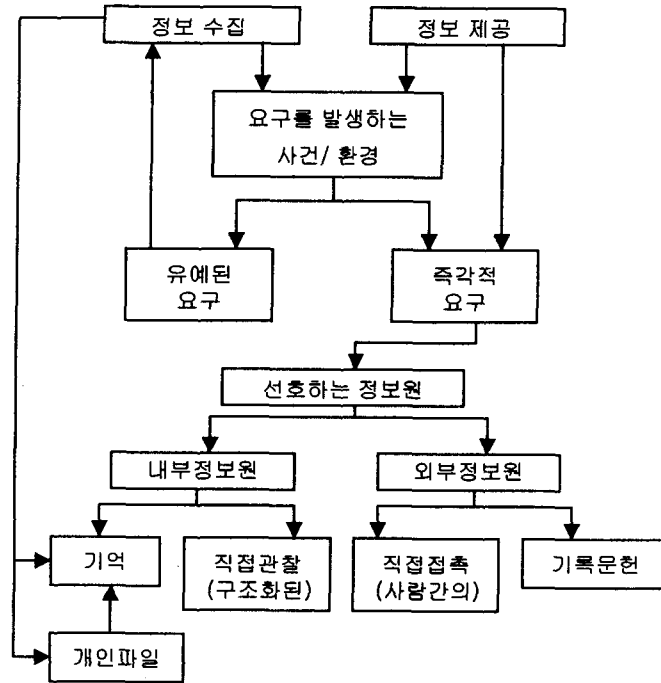
으나, 이 모형에서는 관련정보에의 단순 노출과 같은 수동적 주의, 수동적 탐색, 능동적 탐색, 그리고 계속 탐색 등 상이한 유형의 탐색행태가 있음을 인식하고 있다. '정보처리와 이용'은 정보요구가 만족되려면, 피드백 고리의 일부를 형성하는데 필요한 부분임을 보여준다. 여기에는 또한 정보추구의 다음 세 가지 측면을 설명해 줄 수 있는 이론들이 제시되었다.

- 왜 어떤 요구는 정보추구행동을 유발하지 않는가? (심리학의 스트레스/대처이론)
- 왜 어떤 정보원은 한 개인에 의하여 다른 정보원보다 더 많이 이용되는가? (소비자연구의 위험/보상 이론)
- 왜 사람들은 자기 자신의 효능을 인지

하고 그에 근거하여 목표를 성공적으로 추구하거나 또는 추구하지 않는가? (심리학의 사회 학습이론)

여기서 '행동기제'는 동기부여자로 생각할 수 있다. 무엇이 개인에게 정보를 탐색하도록 동기 부여하는가, 어떻게 또 어느 정도까지? 이 동기부여자는 여러 가지 유형의 개입변수의 영향을 받는데, 심리적 경향, 인구통계학적 배경, 사회적 역할과 관련된 요인, 환경적 변수, 그리고 정보원의 특성 등이다.

이 모형은 위와 같이 많은 구성요소로 이루어져 있는 만큼 상당히 복잡하다. 그러나 Wilson(1999, 257)의 주장과 같이 이 모형은 거시적 행태이기는 하지만, 다른 이론적 행태 모형을 포함하고 확장함으로써 1981년 모형보다 더 풍부한 가설을 제



〈그림 3〉 Krikelas의 정보추구행태 모형

출처: Krikelas, J. 1983. "Information-seeking behavior: Patterns and concepts." *Drexel Library Quarterly*, 19(2): 17.

시해 주며, 가설 검증을 위한 여러 가지 측면에서의 후속연구를 가능케 한다는 의의를 갖고 있다.

### 3.2 Krikelas의 모형

Krikelas(1983), 17)는 기존의 경험적 연구결과들을 분석하고 종합하여 정보추구행태 모형을 제시하면서, 이 모형의 궁극적 가치는 앞으로의 경험적 연구를 설계하고 분석하는 데 활용될 수 있다는 점이라고 하였다. 그가 제시한 모형은 이후

가장 널리 인용되는 모형 중의 하나가 되었다.

〈그림 3〉은 Krikelas 모형인데, 단순한 1차원적 흐름도로 표현되어 있다. 13개의 구성요소로 이루어진 이 모형은 모든 화살표가 위에서 아래로 한 방향으로만 진행되며, 두 가지 방향으로 영향을 미치는 것이 없다. 그는 정보추구과정의 요소를 다음과 같이 요약하고 있다.

한 개인이 문제(질문, 논쟁점)에 대한 불확실성의 상태를 의식하게 되고, 불확실성의 상태를 수용 가능한 수준으로 감

소시키려고 시도하는 상황을 생각해 보라. 그 불확실성의 원인은 특정 사건일 수 있고, 직무나 일상생활, 또는 둘 다와 연관 있는 단순히 진행 중인 과정일 수도 있다. 물론 요구되는 정보의 상당 부분이 이미 개인의 기억 속에 있을 것이다. 요구의 작은 일부만이 우리가 정보추구로 확인할 수 있는 외견상의 행태를 보이게 될 것이다. 더욱이 '긴급함'의 수준과 문제의 인지된 중요성이 정보추구의 패턴에 영향을 미칠 것이다(Krikelas 1983, 13-14).

따라서 그의 모형은 직무뿐 아니라 일상생활에도 적용할 수 있는 일반적 모형으로 의도한 것임을 알 수 있다. 시작을 의미하는 모형의 제일 위에는 '정보 수집'과 '정보 제공'이라는 행위가 있다. 정보 수집의 행위는 '유예된 요구'에 응답하여 발생되는데, 이 요구는 사건 또는 정보추구자의 일반적 환경에 의해 유발된 것이다. Krikelas는 환경의 개별적 요소를 분리해내려는 시도는 '가망없는' 것으로 본다. 정보 수집의 결과는 자신의 기억으로 향하거나, 또는 물리적 형태를 취한 개인 파일(기억에 도움이 되도록 개발된)이나 기타 축적 매커니즘으로 향하게 된다.

그의 논의에서 보면, 여기에서 그가 주로 마음에 두고 있는 것은 사실 자신의 업무에 적합한 문헌에 뒤떨어지지 않으려는, 이른바 최신정보주지 노력인데, 이는 직무 위주의 정보추구의 형태라고 하겠다. 그러나 그의 모형은 최소한 한 특정

유형의 직업에만 국한되는 것은 아니다.

또한 정보 수집은 보다 일반적이고 덜 공식적인 목적도 갖고 있다. 그것을 그는 "불확실성에 대처하려는 요구를 수월하게 해주는 인지적 환경 '지도'를 계속해서 구축하려는 시도"라고 하였고, 정보 제공은 "문자로(그래픽으로), 구두로, 시각에 의해, 또는 촉각에 의해 커뮤니케이션되는 메시지를 배포하는 행위"(Krikelas 1983, 9, 13)로 정의하였다. 그는 정보 제공에 관해서는 길게 설명하지 않았는데, 단지 개인은 정보의 송신자이면서 수신자라는 것, 그리고 어느 역할도 다른 역할과 전적으로 독립적이지 않다는 것을 지적하고 있다.

앞에서 언급한 바와 같이, 정보 수집은 요구를 발생시키는 사건이나 환경 때문에 일어난다. 이들 요구들 중 얼마는 유예될 수 있어서, 기억과 (또는) 물리적 매체 속에 축적되게 된다. 반면, 다른 요구들은 즉각적이며 적어도 긴박한 것처럼 여겨진다. 이 정보 요구를 충족시키기 위해 탐색자는 정보원을 의식적으로 선택하게 되는데, 이 정보원은 자기 자신과 같은 '내부정보원'이거나 다른 사람들이나 공식 정보시스템과 같은 '외부정보원'일 수 있다.

Krikelas는 외부정보원을 '사람간의 직접 접촉'과 '기록된 문헌'으로 엄격히 구별하였는데, Case(2002, 121)는 오늘날의 미디어 환경에서는 둘 사이의 경계가 모호하다는 점을 인식해야 한다고 지적한다. 왜냐하면 면대면 커뮤니케이션이 여

전히 선호되는 주요 정보원이지만, '직접 접촉'은 전화나 비디오전화를 통하거나, 또는 전자우편, 음성메일이나 비디오테이프를 통해서도 발생될 수 있기 때문이다. 또한 Krikelas는 '기록된' 문헌으로 20년 전 도서관에서 찾았던 도서와 학술잡지 같은 종류를 염두에 두었겠지만, 개인간의 비동시적 커뮤니케이션이 쉬워진 상황에서 '기록된' 것과 '생생한 그대로의 (live)' 것 사이의 구별은 어렵다고 하였다.

앞에서 언급한 바와 같이 이 모형은 단순하다는 장점을 갖고 있으나, 반면 그렇기 때문에 몇 가지 애매함도 내포하고 있다고 하겠다.

우선, 환경은 한가운데에서 독자적인 하나의 박스로 제시되기보다는, Wilson의 1981년 두 번째 모형처럼 다른 요인들을 둘러싸고 있는 것으로 서술될 수 있을 것이다. 또한 정보추구자의 개인적 특성이 모형에서 고려되지 않고 있다는 점이다. 나이나 교육 같은 인구통계학적 변수는 정보추구에 영향을 미칠 수 있으므로, 이들 역시 '요구를 발생하는 환경'의 일부로서 고려될 수 있을 것이다. 둘째, '정보 제공'을 '정보원'과 분리하여 서술한 것은 이상해 보인다는 점이다. 셋째, '개인 파일'이 스스로 작성한 노트뿐만 아니라 '기록된 문헌'도 포함할 수 있는 것인가가 분명하지 않다는 점이다. 아마도 도서관과 같은 공식 정보시스템과 개인소장인 비공식 정보시스템을 구분하여 표현하고자 한 것 같다.

이러한 애매함이 있기는 하지만 Krikelas 모형은 단순함과 포용성이라는 장점을 가지고 있는데, 이런 모형에서 당연히 강조되는 공식 정보원과 동시에, 자기 자신의 기억과 다른 사람으로부터 입수한 정보의 역할이 중요함을 강조하고 있다.

### 3.3 Dervin의 모형

'상황이해(sense-making)'란 명칭이 처음 사용된 것은 1983년이지만, Dervin과 그의 동료들은 1972년 이후 여러 해에 걸쳐서 이를 개발해 왔다. '상황이해'를 본 연구에서 논의하고 있는 정보추구행태 모형에 포함시키는 것이 합당한가 하는 점은 사실 의문의 여지가 있다. 왜냐하면 이것이 패러다임이나, 이론이나, 방법론이나, 모형이나 하는 논의가 분분하고, 또 Dervin은 이를 모형이라거나 또는 이론이라고 하지 않고 '일련의 가정, 이론적 관점, 방법론적 접근, 일련의 연구방법과 실제'(Dervin 1983)라고 하였으며, '상황이해' 접근법(Dervin and Nilan 1986), 가장 최근에는 '상황이해' 방법론(Dervin 1999)이라고 하였다. 처음에 상황이해는 정보 요구, 정보추구 및 이용을 커뮤니케이션적으로 연구하기 위한 접근방법으로 개발되었으며, 그 이후 어떤 상황에서든 인간의 상황이해를 연구하는 데 유용한, 커뮤니케이션에 근거한 일반화된 방법론으로 발전하였다(Dervin 1999, 729).

따라서 Dervin의 '상황이해' 접근법은

본 연구에서 다루고 있는 정보추구행태의 한 모형으로 국한시키기보다는 정보추구행태를 통찰하기 위한 질적 방법론으로 보아야 할 것이다. 그러나 본 연구의 또 하나의 목적이 정보추구행태연구의 설계에 응용할 수 있는 모형의 제시에 있으므로 Dervin의 '상황이해'를 논의에 포함하였다. 왜냐하면 이 접근법이 개발된 이후로 다양한 상황에 있는 사람들의 정보요구와 이용을 기술하는 데 이용되었으며, 이 방법론을 사용하여 여러 입장에 처해 있는 사람들의 정보추구행태를 통찰하고 정보추구행태 모형을 구축한 연구가 많기 때문이다. 1999년 현재 100명 이상의 사람들이 '상황이해' 방법론을 여러 가지 도구로 활발하게 이용해오고 있다(Dervin 1999, 729).

이 상황이해 접근법은 일련의 개념 및 이론적 전제와 어떻게 사람들이 자신의 세계를 이해하고, 특히 이해하는 과정 중에 어떻게 정보요구를 구성하고 정보를 이용하는가를 연구하면서 사용된 일련의 관련 방법론에 대한 명칭이다. Dervin은 처음 '상황이해 연구의 모형'이라고 하여 다음과 같이 제시하였다(Dervin 1983).

상황(situation) — 갭(gaps) — 이용(Uses)

이 '상황이해'는 상황(situation), 갭(gap), 성과(outcome), 다리(bridge)의 네 가지 구성요소에 의하여 수행되는 것으로 확장해 볼 수 있다. 즉 정보문제가 발생하는

상황을 정의하는 시공간상의 상황; 처해 있는 상황과 바람직한 상황(즉 불확실성) 간의 차이를 확인하는 갭; 상황이해과정의 결과인 성과; 상황과 성과간의 갭을 마감하는 수단인 다리.

Wilson은 Dervin 모형의 장점이 부분적으로는 방법론적 중요성에 있다고 하였는데, 왜냐하면 정보행태와 관련하여 문제상황의 성격을 밝히고, 불확실성(혼란, 또는 무엇이라 하든)의 갭을 다리놓을 수 있는 정보의 범위를 밝히고, 정보이용을 통한 성과의 성격을 밝힐 수 있도록 질문해나갈 수 있기 때문이라는 것이다. '미시적 순간, 시간대 인터뷰(micro-moment, time-line interview)'로 그런 질문을 지속적으로 적용하면 정보서비스 설계와 제공 등에 영향을 줄 수 있는 통찰을 얻게 될 것이기 때문이다(Wilson 1999, 253).

'미시적 순간, 시간대 인터뷰'란 상황이해 접근법의 핵심 기법인데, 이는 응답자에게 처음에 무슨 일이 일어났는가, 다음엔, 또 그 다음엔 식으로 단계별 상황에서 발생한 것을 자세하게 말하도록 요구한다. 시공간 상에서의 미시적 순간, 즉 특정상황적 순간을 시간대별로 말하게 하는 것이다. 그러면서 각 단계(시간대 단계라 한다)별로 응답자는 어떤 질문을 가졌는가, 발견하고, 배우고, 이해하게 되고, 혼란을 해소하고, 또는 감을 잡기 위해 어떤 것이 필요했는가를 질문해나가는 방식이다. 이 접근법은 사람들이 삶에서 경험하는 문제들과 사람들이 그런 장애물에

어떻게 직면하는지를 밝힌다.

요약하면, 상황이해 연구의 기록은 개인들이 문제 상황에 대처하는 전략에 대한 상세한 지식을 낳게 한다. 그렇게 함으로써 상황이해 연구는 연구 대상 사람들이 과거의 문제에 대한 해결책을 재구성해나가면서 획득하는 통찰력에 높은 가치를 부여하는 것이다.

### 3.4 Ellis의 모형

Ellis는 연구자들의 정보추구행태의 보편적 특성을 확인하기 위하여 질적 인터뷰를 하였다. 처음에는 사회과학자들을 대상으로 하였으나, 다음에는 자연과학자들, 나아가서 기술자들로 그 대상을 확대해나갔다. 그는 초기 연구에서 발견한 특성들이 후속 연구들을 통하여 약간의 확장이 이루어지면서 모든 학문분야에 적용됨을 확인하였다(Ellis 1989; Ellis, Cox, and Hall 1993; Ellis and Haugan, 1997). 그는 정보추구행태 모형을 그림으로 나타내지 않고 서술 형식을 취하였는데, 그는 개인의 정보추구행태는 일반적으로 다음과 같은 특성을 갖는다고 하였다. 즉, 시작하기, 연결하기, 훑어보기, 차별화하기, 모니터하기, 추출하기, 검증하기, 끝내기이다. 그러나 개인의 정보추구행태, 또는 정보추구과정이 반드시 일련의 순서대로, 즉 단계적으로 진행되는 것이 아니기 때문에 그는 단계(stage)라는 표현을 사용하지 않고 특성(features)이라는 용어를

사용하였다. 각 특성은 다음과 같이 정의된다.

- 시작하기(starting): 정보추구 시작시의 특성을 보이는 행위로서 정보추구를 시작하려고 이용자가 채택한 수단.
- 연결하기(chaining): 이미 알고 있는 자료의 각주와 참고문헌을 찾아보거나, 인용색인을 통해 알고 있는 자료에서 시작해서 계속 찾아나가기.
- 훑어보기(browsing): 잠재적 관심영역에서의 반 지시적 탐색.
- 차별화하기(differentiating): 입수된 정보의 양을 여과하기 위한 방법으로서 정보원에서 이미 알고 있는 차이점을 이용하기.
- 모니터하기(monitoring): 잠재적 관심분야의 최신 정보를 찾아 갱신 및 유지하기.
- 추출하기(extracting): 정보원에서 적합한 자료를 선별하기.
- 검증하기(verifying): 정보의 정확성을 조사하기.
- 종결하기(ending): 주제나 프로젝트를 마무리하는 (예를 들어, 출판 위한 논문 작성과 같은) 정보추구의 특성을 보이는 행위.

이상은 정보추구패턴의 일반적 특성이고, 개개 패턴은 이들 특성으로 기술될 수 있지만, 그러나 개개인의 정보추구패턴에서 특성간의 상호관계와 상호작용은 특정 시점에서 그 개인의 정보추구 행위

가 발생하는 고유의 환경에 따라 달라지므로, 이 모형이 개인의 정보추구패턴을 분류하기 위한 계층적 순서를 구성하지는 않는다고 하였다(Ellis 1989, 178-179). 개인에 따라 다른 순서로, 또는 같은 사람이라도 다른 시점에서는 다른 순서로 발생할 수 있는 행태의 요소로 제시한 것이다.

Wilson은 이 특성들을 분석하여 도표로 표현하였다(Wilson 1999, 254-255). 그에 의하면, Ellis의 모형에서 정보추구 과정이 '시작하기'에서 시작되어 '종결하기'로 끝나야 하는 것은 분명하지만, '검증하기'는 종결하기 전의 단계이며, '추출하기'는 '훑어보기'와 같은 특정 탐색행태 뒤에 나와야 한다고 제안하는 것이 합리적이라고 하였다. 따라서 '추출하기'는 '훑어보기', '연결하기', '모니터하기'와 같은 종류의 정보행태가 아니라는 결론에 이르게 되고, '차별화하기' 역시 다른 종류의 행태이다. 훑어보기, 연결하기, 모니터하기는 탐색절차이고, 반면 차별화는 여과과정이며, 추출하기는 정보원에 가해지는 행동으로 볼 수 있다는 것이다.

Ellis 모형은 경험적 연구에 근거하여 구축되었고, 후속연구를 통하여 검증하여 그 일반성을 입증받은 모형으로서 어떤 분야에도 보편적으로 적용할 수 있다. 그러나 이 모형은 정보추구행태의 인과과정을 보여준다거나 정보추구연구에서 일반적으로 고려되는 정보요구와 정보원과 관련된 많은 요인들과 변수들에 관하여는 고려하고 있지 않고, 사람들이 정보를 추

구하고 평가할 때 취하게 되는 일련의 인식적 단계나 행태적 패턴만을 서술하고 있다. 따라서 이 모형은 좁은 의미에서의 정보추구행태 모형이라고 하겠다.

### 3.5 Kuhlthau의 모형

Kuhlthau는 처음에 고등학생을 대상으로 한 연구에 근거하여 정보추구행태의 모형을 전개하였는데, 그는 이를 '정보탐색과정 모형'(Kuhlthau 1994, 43)이라 하였다. 그러나 그 내용을 보면, 앞의 정보추구행태와 관련된 개념에서 논의한 바와 같이 보다 제한적 의미의 정보탐색보다 정보추구라는 개념에 더 적합한 모형이라고 하겠다. 그러나 본 논의에서는 그가 사용한 정보탐색을 그대로 사용하기로 한다. Kuhlthau는 모형을 도표로 나타내었다.

정보탐색과정의 단계는 시작(initiation), 선택(selection), 탐구(exploration), 형성(formulation), 수집(collection) 및 제시(presentation)의 6단계로 이루어지는데, 이 모형은 각 단계에서 공통되는 정서적 '느낌(feelings)', 인지적 '사고(thoughts)', 물리적 '행동(actions)'의 세 영역을 통합하고 있다. 또한 다음 단계로 과정을 이동하는 데 가장 적합한 작업, 즉 정보행위가 포함된다.

예를 들어, 과정의 '시작' 단계에서 자신의 지식 또는 이해가 부족함을 알게 되면서 불확실성과 걱정의 느낌을 갖는 게 보통이다. 이 시점에서 '적합한 작업'이란

〈표 1〉 정보탐색과정

단 계	시 작	선 정	탐 구	형 성	수 집	제 시
느낌	불확실성	낙관	혼란 좌절감 의구심	명쾌	방향감 자신감	안도감 만족/ 불만족
사고		애매성	-----> 특정성		-----> 관심의 증가	
행동	적합정보추구 -----> 필요정보추구					
행위	인식하기	확인하기	조사하기	형성하기	수집하기	끝내기

단순히 정보에 대한 요구를 '인식하는 것 (recognize)'이다. 그 다음 단계에서 계속 되는 적합한 작업은 탐색의 일반주제를 정하는 확인하기(identify), 일반 주제에 관한 정보를 조사하기(investigate), 더 특정적인 주제 영역으로 초점을 맞추는 형성하기(formulate), 적합정보를 수집하기(gather) 및 정보탐색을 끝내기(complete)이다.

시작 단계에서 정보탐색에의 요구를 갖게 한 불확실성의 느낌은, 혼란, 좌절감, 의구심의 느낌을 불러일으키게 되고, 탐색 과정이 진행되고 점차적으로 성공하면서 그런 느낌은 변화한다. 적합한 자료가 수집되면서 방향감과 자신감은 커지고, 안도감, 성공에의 느낌이 생기게 된다.

이상과 같은 Kuhlthau의 정보탐색과정은 〈표 1〉로 나타낼 수 있다. 이것은 그가 제시한 모형(Kuhlthau 1993, 343)에 '적합한 작업', 즉 행위를 추가하여 만든 것이다. 여기서 행동은 처음에는 주제에 적합한(relevant) 정보를 추구하지만, 단계가 진행되면서 적합한 정보이면서도 여

러 가지 이유로 자신에게 꼭 합당하게 필요한(pertinent) 정보를 추구하게 된다.

Kuhlthau는 Ellis와는 달리 행태분석의 발판으로 단계(stages)를 두었다. 앞에서 본 바와 같이 Ellis는 그의 특성을 단계로서 제시하지 않았는데, 행태적 특성의 순서는 개인에 따라서, 또 동일인이라 할지라도 시간이 다르면 달라질 수 있다고 보았기 때문이다. 즉, Ellis는 실제 탐색행위 내에서의 행태적 패턴에 관심이 있고, Kuhlthau는 행태적 패턴이 일어나는 행위의 단계를 제시하고 있다고 하겠다.

### 3.6 Leckie의 모형

Leckie, Pettigrew와 Sylvain(1996)는 의사, 변호사, 기술자 등 서로 상이한 전문가 집단의 정보추구행태에 관한 경험적 연구결과에 근거하여 이 모형을 구축하였지만, 그 의도는 모든 '전문가'들의 정보추구행태에 적용할 수 있는 일반적 모형이 되고자 하였다. 〈그림 4〉는 이들이 구축한 정보추구 모형을 보여 준다(이하



'Leckie의 모형'이라 함). 이 모형은 표면 상으로는 다음에 논의되는 Johnson의 모형과 유사하지만, 특정 집단에 국한시켰다는 점에서 Krikelas 모형과 닮은 점이 더 많다고 하겠다.

〈그림 4〉 모형에는 6개 요인들이 화살표로 연결되는데, '정보요구의 특성'과 '성과'는 상호간에 영향을 미치지만, 나머지 요인들의 인과관계는 한 방향으로만 영향을 미친다. Leckie의 모형은 위에서 아래로 흐름이 진행되고 있는데, 인과 과정은 먼저 '직무 역할'에서 시작하고, 직무 역할은 '작업'에 영향을 준다. 전문가들이 일상 업무 중에 맡게 되는 역할과 그와 관련된 작업이 특정 정보요구를 유발하게 되고, 이로써 정보추구과정에 돌입하게 된다는 것이다. 그러나 정보추구는 다수의 상호작용하는 변수들에 의해 크게 영향을 받는데, 이들은 궁극적으로 성과에 영향을 미치게 된다.

Leckie의 모형이 전문직 종사자들의 정보추구행태의 경험적 연구결과에 근거하여 구축된 것이므로, 직무역할과 작업을 정보추구의 일차적 동기부여자로 본 것은 당연하다고 하겠다.

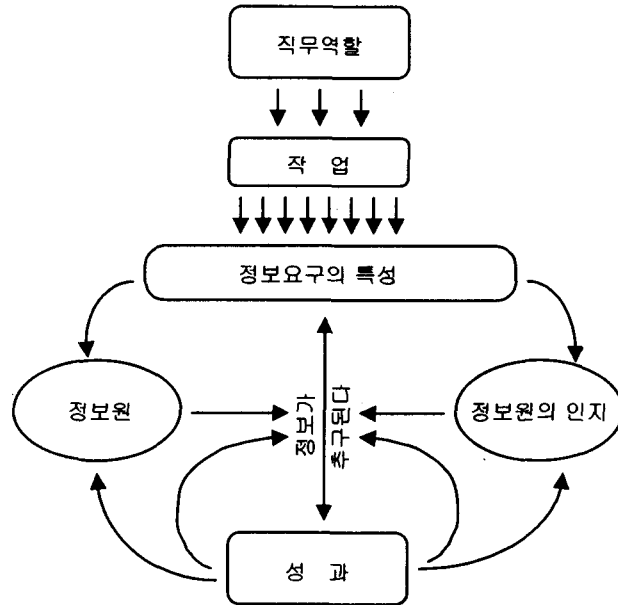
그러나 모형에는 나타나 있지 않지만, 정보요구는 다수의 개입요소에 의하여 영향을 받을 수 있는데, 개인의 인구통계학적 특성(나이, 직업, 전문분야, 경력 단계와 지리적 위치)은 물론이고, 정보요구의 보다 일반적 특성으로서 상황, 빈도, 예측성, 중요성과 복잡성이 정보 요구에 영향

을 끼치거나 구체화하는 변수들이라고 하였다.

정보원은 공식 및 비공식 정보, 내부 및 외부정보, 구두 및 기록된 정보, 개인의 지식과 경험을 포함한다. 정보요구는 정보원과 (또는) 내용을 주지하게 하고, 그것들을 검토하도록 동기를 유발한다. 다양한 정보원에 대한 직간접적 지식과 그 과정 또는 검색된 정보에 관하여 형성된 인지는 전반적인 정보추구과정에 중요한 역할을 하여, 정보추구의 길을 결정할 수 있다. 여기서 가장 중요한 변수는 정보원과의 친숙성과 이전의 성공, 신뢰성, 포장, 적시성, 비용, 품질, 접근성 등이다 (Leckie, Pettigrew, and Sylvain 1996, 182-185). 그러나 정보추구과정을 통하여 인지 그 자체가 변화할 수 있고, 이는 정보추구를 더욱 복잡하게 할 수 있다. 전문가의 정보 인지가 변화할 수 있다는 가능성은 피드백을 통하여 처리되어 있다.

Leckie의 모형에서 정보추구행태 자체는 '정보가 추구된다'라는 표지가 붙은 양방향 화살표로 표현된다. 정보추구과정의 최종 결과인 '성과'는 요구가 만족되고 작업이 수행되어서 이 모형의 종착점이 될 수 있지만, 그렇지 않을 경우, '정보원', '정보원의 인지' 및 '정보가 추구된다'로 피드백되면서 모형의 다른 부분에 영향을 미치게 된다.

이 모형에서 정보요구는 전문가의 역할과 관련 작업에 의해 크게 영향을 받지만, 전문가의 인구통계학적 특성과 요구



〈그림 4〉 Leckie의 정보추구행태 모형

출처: Leckie, G. J., K. E. Pettigrew, and C. Sylvain. 1996. "Modeling the information seeking of professionals: A general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers." *Library Quarterly*, 66: 180.

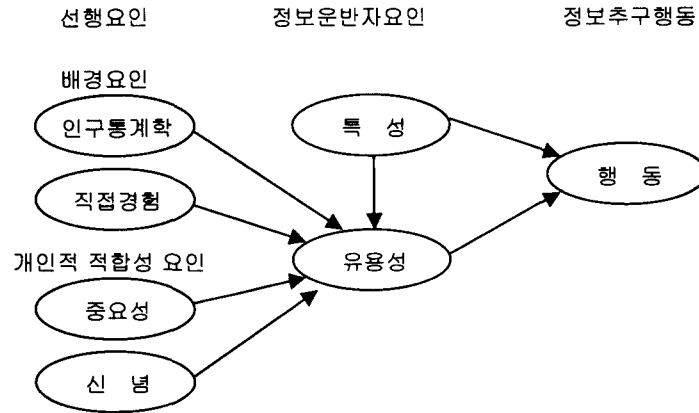
자체의 측면과 같은 다른 일반적 요인들이 정보요구에 특성을 부여한다. 결과로 일어나는 정보추구행위는 상호작용하는 두 주요 요인인 정보원과 정보에의 인지에 달려 있으며, 한편 이들 두 요인은 많은 뚜렷한 변수들로 구성되어서, 정보추구행위와 성과에 역동적인 성격을 부여한다.

Leckie 등은, 이 모형이 전문가 집단의 정보추구행태를 연구한 연구문헌들을 광범하게 검토하여 기존 연구결과들을 통합해서 구축한 일반적 모형이기 때문에, 앞으로 다양한 전문가 집단의 정보추구를

연구하기 위한 경험적 연구의 이론적 뼈대로 사용될 수 있으며, 나아가서 이론적 지평을 넓혀나갈 잠재성을 갖고 있다고 하였다(Leckie, Pettigrew, and Sylvain 1996, 188). 그러나 이 모형은 직무 관련 과정의 특징을 밝히려고 의도한 것인 만큼 일반인들의 일상생활 중의 정보 추구에의 적용가능성은 다소 제한된다고 하겠다.

### 3.7 Johnson의 모형

Johnson의 모형은 그가 80년대 후반부



〈그림 5〉 Johnson의 정보추구행태 모형

출처: Johnson, J. 1997. *Cancer-related information seeking*. Cresskill, NJ: Hampton Press. p.34.

더 암 관련 정보 추구행태를 연구한 경험적 연구를 통하여 개발하고 검증한 것이다. 따라서 실제적으로 모형이 개발된 시기는 앞의 Leckie의 것보다 앞선다.

〈그림 5〉는 Johnson의 모형을 보여준다. 이 모형은 일차적으로 세 가지로 분류된 요인으로 구성되어 있고, 세부적으로 일곱 가지 요인이 포함되어 있는데, 인과과정이 왼쪽에서 오른쪽 방향으로 진행하고 있다.

Johnson 모형에서 정보를 추구하도록 유발하는 것은 '선행(Antecedents)'요인이다. 이 선행요인은 주로 HBM(Health Belief Model)라는 건강행태모형에서 추출한 것이다(Johnson 1997, 33-38). 선행요인은 배경 요인으로서 인구통계학적 요인과 직접 경험, 개인적 적합성 요인으로서 중요성과 신념의 네 가지로 구성되어

있다. 배경 요인은 정보추구를 위한 커뮤니케이션 채널의 선택에 영향을 주고, 개인적 적합성 요인은 주로 정보추구에의 긴급성을 결정한다.

인구통계학적 요인에는 교육, 직업, 재산과 같은 사회경제적 변수와 함께 나이, 성별, 인종이 여기에 해당된다. 그러나 Johnson(1997, 42)은 인종을 근거로 하여 정보 이용의 특성을 파악하는 것은 문제가 있다고 지적하였다.

직접 경험은 관심영역에 있어서의 개인적 경험의 정도를 의미하는데, 이것이 정보추구를 유발하는 한 요소이다. 경험에서 중요한 요소는 정보 요구를 가진 개인의 사회적 네트워크이다. 또한 개인적 경험의 단계에 따라 정보추구의 행태가 달라진다. 단계에 대한 논의는 Kuhlthau (1991)에서도 언급되었듯이 과정의 상이

한 단계에 따라 정보추구행태와 문제해결에의 접근법이 달라진다는 것이다.

'개인적 적합성'이라는 범주에 포함되는 선행 요인은 논제에 대한 '믿음', 논제에 대한 정보의 '중요성(salience)'이다. 이 두 가지는 논제에 대한 그 사람의 지식의 정도에 좌우되거나 또는 반대로 무지의 상태에 좌우된다.

Johnson은 무지와 "개인이 문제가 있다는 것을 의식적으로 알고는 있지만, 그것에 직면하지 않는 쪽을 택할 때 종종 발생하는, 무시하는 것"(Johnson 1997, 56)과는 다르다고 구별하고 있다. 무지 그 자체는 정보 추구를 하게 하는 충분한 조건이 아니다. 자신이 무지하다는 것을 알고 정보가 없다는 것이 분명할 때, 정보를 추구하도록 동기 부여가 되는 것이다.

'중요성(salience)'의 개념은 정보가 요구에 적합하다는 인식뿐만 아니라, 직면한 자신의 문제의 적용가능성에 대한 인지를 의미한다. '신념'은 정보 추구에 관한 개인의 생각과 동기의 수준을 제한하기 때문에 정보 추구에 있어서 중요하다. 문제의 성격, 그것이 자신에게 미치는 영향, 그것에 대한 자신의 통제 수준에 대한 신념이 정보추구에서 중요한 역할을 한다. 문제에 대해 좀더 알면 변화에 영향을 줄 수 있으리라는 것을 믿지 않는다면, 정보를 추구하려 하지 않을 것이고, 문제를 해결할 수 있으리라고 느끼면, 정보수집을 포함하여 그렇게 할 수 있는 수단을 찾도록 동기가 부여된다는 것이다.

따라서 중요성과 신념, 이 두 가지 개인적 적합성 요인은 인지된 갭을 정보추구로 바꾸는 일차적인 결정요소이다(Johnson 1997, 73).

'정보운반자 요인'은 정보 추구에 관한 연구에서 주로 언급되는 요인인, 선택되고 이용된 정보 채널의 '특성'과 '유용성'이다. Johnson은 채널, 정보원, 메시지를 구별하였다. 정보를 입수할 수 있는 많은 채널들이 있고, 그 채널 각각에는 다양한 정보원이 있고, 이 정보원 각각은 다양한 메시지를 포함할 수 있다는 것이다. 정보추구자들이 관심을 갖는 것은 정보의 내용, 즉 메시지가, 그것에 도달하게 하는 채널이 아니다. 더욱이 채널의 정의는 상당히 혼란스러운데, 문제를 더 복잡하게 만드는 것은, 좁은 의미에서의 채널은 이전 매체에 컴퓨터와 원거리통신을 응용함으로써 급격히 증가되었기 때문이다. 이런 채널의 특성이 채널의 선택에 영향을 준다. 채널의 '유용성'에 있어서 요점은 추구자의 요구와 일치하는가와 예상되는 만족감에 관한 기대와 일치하는가를 근거로 하여 채널은 선택된다는 것이다.

Johnson 모형의 마지막 구성요소는 '정보추구 행동'이다. 정보에 대한 탐색은 채널과 정보원 중에서의 의식적 선택을 포함하지만, 과정, 느낌 및 기타 모든 행태적 요소와 인식적 요소들도 의미한다. Johnson은 그러나 행동에 관해서는 깊이 있는 고려를 하지 않았다.

Johnson은 정보 추구를 논할 때 상황이

해(sense-making) 관점을 취하는데, 예를 들어, 그는 어떻게 모든 정보추구가 상황 속에서 발생하는지, 또 상황에 의해 영향 받는 것으로 이해되어야 하는지를 기술하였다. Dervin에 뒤이어, Johnson은 정보추구는 사람이 자기의 기존지식에서 갭을 인지할 때에만 시작된다고 주장한다. 그 시점에서 추구 행동은 시작되고 모형에서의 요인들이 적용되기 시작하는 것이다.

암 관련 정보추구와 조직체의 의사결정에서 자신의 모형에 대해 경험적 검증을 한 Johnson은 상황의 중요성과 정보 추구를 모형화하는 것의 어려움을 지적하고 있다. 예를 들어, 어떤 연구대상과 작업에서는, 선행 변수들이 취해진 행동에 거의 영향을 끼치지 않았으나, 어떤 경우에는 그 영향력이 상당했다는 것이다.

Johnson은 또한 사람들이 정보를 추구할 때 취하는 행동의 연구에 내재되어 있는 보다 일반적 어려움 중에는 '능동적' 입수와 '수동적' 입수간의 구분이라고 하였다. 어떤 사람이 자신의 환경에서 정보를 찾았는지(능동적 입수), 아니면 대신에 기억으로부터 검색한 것인지(수동적 입수)를 아는 것은 전혀 불가능한 것은 아니라 할지라도 어려운 일이라는 것이다.

Johnson은 '행동'과 '선행' 사이에 피드백 고리를 연결함으로써 자신의 모형을 개선할 수 있으리라고 하였다. 선행 요인들은 진행됨에 따라 탐색 행동의 모습을 형성해나갈 것이고, 반면 행동은 동시에 경험, 신념, 중요성과 같은 비인구통계학

적 선행 요인들을 수정해나갈 것이다. 즉 갭의 인식으로 비롯된 정보 추구는 계속됨에 따라 개인의 지식 수준에 변화를 가져오는, 역동적인 과정인 것이다.

Johnson의 모형에서 고려해야 할 중요사항은 그것이 경험적 연구를 위한 기초가 되기를 의도했다는 것인데, 비록 성인 집단에 적용되도록 의도한 매우 일반적인 모형이긴 하지만, 업무 상황에의 적용가능성은 적다고 하겠다.

#### 4 정보추구행태모형의 비교·분석

앞에서 논의한 모형들은 여러 가지 측면에서 서로 상이하기 때문에 이들을 상세하게 비교한다는 것은 사실 어려운 일이다.

우선 모형을 구축한 연구자의 학문적 배경이 다르다. Krikelas, Leckie, Ellis, Kuhlthau, Wilson의 모형은 문헌정보학 문헌에서 나온 것이고, Dervin의 '상황이해'는 커뮤니케이션적 접근이 강한 것이며, Johnson의 모형은 커뮤니케이션학에서 나온 것이다. 따라서 강조하는 측면이 다르다. 또한 사용하는 어휘가 다르고, 80년대 초반의 것과 90년대 후반의 것까지 포함해서 모형이 구축된 시대가 다르며, 연구자가 의도한 모형의 적용 대상이 다르다.

그밖에도 모형의 표현 방식이 다르다.

행태상의 흐름을 도식화한 것과 진술의 형태로 서술된 것에 따라 차이가 있으며, 도식화된 모형도 복잡성에 차이가 있다. Leckie의 모형은 6개의 구성요소로 이루어져 있지만, Wilson의 두 번째 모형은 크게는 11개에서, 세부적인 것까지 포함하면 20개에 이르는 요소로 구성되어 있다. 구성요소의 수가 적다는 것은 모형이 단순하다는 것을 의미하지만, 각 요인이 포함하고 있는 의미는 상대적으로 복잡할 수도 있다. 따라서 모형간의 구체적인 비교는 사실상 어려우므로 여기서는 모형간의 특징을 비교하고자 한다.

먼저 Krikelas의 모형은 13개의 구성요소로 이루어져 복잡한 것 같지만, 그 내용은 극히 단순하다. Leckie가 '정보원'이라는 하나의 요소로 표현한 것을 선호하는 정보원, 내부정보원, 외부정보원, 기억, 개인파일, 직접 관찰, 직접 접촉, 기록문헌 등 7개의 요소로 세분해서 표현하고 있기 때문이다.

Krikelas의 모형은 아직 전자시대라고 하기에는 어려운 80년대 초에 구축된 것인 만큼 공식 정보시스템(도서관) 이용을 의미하는 '기록된 문헌'을 한 중요한 요소로 제시하면서 문헌을 중요시한 당시 시대상을 반영하고 있다. 그러나 다른 사람들이라든가 자신의 관찰과 기억과 같은 정보원과 같은 위치에 문헌의 이용을 두고 있음은 특기할 만하다.

그러나 비슷한 시기에 발표된 Wilson의 첫 번째 모형은 그와는 대조적으로, 정보

원으로 문헌을 들지 않고, '정보시스템', '정보원', '다른 사람'을 들고 있는데, 이 점에서 Krikelas의 모형보다 좀더 일반적이라고 할 수 있다. 이 모형에서는 추구의 결과 (성공 또는 실패)라는 개념과 요구에 대한 만족의 정도 (만족/불만족)라는 개념을 소개하고 있다. 그러나 정보원의 특성이라든가 정보원에 대한 개인적 선호에 대한 문제는 다루지 않았다.

Wilson의 두 번째 모형은 첫 번째 모형에서 고려되지 않았던 요인들을 소개하고 있다. 그것은 개인의 잠재적 변수와 정보추구양식을 확인하고, 탐색행태를 설명해 줄 수 있는 적합한 동기이론을 제안하고 있다. Wilson 모형은 정보행태의 광범한 범위를 보여주고자 의도한 것이었으며, 그래서 Krikelas 모형보다 더 일반적이고, 정보 추구의 경험적 연구를 설계하기 위한 전반적인 모형으로서 유용할 것이다.

Ellis 모형은 정보추구행태의 인과과정을 보여준다거나 정보추구연구에서 일반적으로 고려되는 정보요구와 정보원과 관련된 많은 요인들과 변수들에 관하여는 고려하고 있지 않고, 사람들이 정보를 추구하고 평가할 때 취하게 되는 일련의 인식적 단계나 행태적 패턴만을 서술하고 있다.

Kuhlthau는 행태분석의 기반으로 단계(stages)를 두었다. Ellis는 단계 대신 특성이란 표현을 사용하였는데, 행태적 특성의 순서는 개인에 따라서, 또 동일인이 라 할지라도 시간에 따라 달라질 수 있다

고 보았기 때문이다. 즉, Ellis는 실제 탐색행위 내에서의 행태적 패턴에 관심이 있고, Kuhlthau는 행태적 패턴이 일어나는 행위의 단계를 제시하고 있다.

Leckie 모형은 대상 집단의 범위에 의도적으로 제한을 둔 유일한 것으로서 여기서는 전문가, 즉 전문직 종사자이다. 6개의 구성요소로 이루어져 있는데, 특히 '직무 역할'과 '작업'이 특징적이다. 작업을 강조하고 있어서, 이 모형은 직무 관련 정보추구를 강조하게 되고, 그래서 일상생활에서 일반 대중의 행태에 적용하는 것은 한계가 있다.

Johnson 모형은 Krikelas나 Wilson의 모형보다 훨씬 더 일반적이라고 할 수 있다. 이 모형은 단지 7개의 구성요소로 이루어져 있고 정보원의 '특성'을 제외한 모든 요인은 하나의 화살표만으로 한 방향으로의 인과관계를 나타내고 있어서, 상당히 단순하다는 이점을 갖고 있으나, Johnson (1997, 111) 자신은 너무 단순화되어 있으므로 좀더 자세한 모형으로 발전해야 할 것이라고 하였다. Johnson(1997, 105)은 그의 모형이 "정보추구를 위한 커뮤니케이션 채널의 이용을 설명하고자 한다"고 하였는데, 그의 학문적 배경이 커뮤니케이션인 만큼 이 모형에서 '정보운반자', 정보 채널의 특성을 강조하였으나, 반면 '행동'이 취할 수 있는 다양한 형식을 일일이 열거하지 않았고 정보추구행동에 대한 고려가 상대적으로 부족하다.

앞에서 언급한 대로 모형은 때로는 이

론으로 진행된다. 그러나 위에서 검토한 모형들은 후속 연구들을 통하여 그 일반성이 검증되고 있지만, 아직은 정보행태의 한 이론으로 자리매김하고 있다고 할 수 없다. 물론 모형의 구축이 바로 이론화를 목표로 하는 것은 아니다. 모형은 핵심요소와 그들간의 관계를 나타내기 위하여 복잡한 과정을 단순화하여 표현하는 수단이며, 지식의 본체를 조직화하고 단순화하는 길을 제시하여 나아가서 보다 발전된 이론으로의 길을 닦는 것이다. 그러나 현상을 단순화해준다는 모형의 강점은 현상을 지나치게 단순화하거나, 유사하지 않은 다른 현상을 과도하게 일반화할 때는 약점이 될 수 있다(Johnson 1997, 112)는 점을 또한 유의해야 할 것이다.

## 5 결 론

1940년대 후반 이용자연구, 정보행태, 또는 정보추구행태에 관한 경험적 연구가 시작된 이래로 많은 양의 문헌이 쏟아져 나왔다. 문헌정보학 전체 연구문헌의 약 8%를 형성하는 것으로 추정되고 있을 만큼(Jarvelin and Vakkari 1990), 정보추구행태에 관한 많은 연구가 수행되어 왔고 또 수행되고 있음에도 불구하고, 연구결과의 일반화 내지 일반적 적용이 가능한 수준에까지 이르고 있지는 못하였으니, 가장 큰 비판은 연구의 결과가 특정 상황에만 국한된다는 것이다. 또한 연구자들은 선행연구를 발판 삼아 새로운 연구를

수행해나감으로써 후속연구를 위한 출발점이 될 수 있도록 이론과 경험적 발견사항들을 누적해 나가지 않았다는 비판을 받고 있다.

그러나 정보행태연구에 질적 방법론이 도입되면서 정보행태를 통찰하고 이를 모형으로 구축하는 것이 가능해지면서, 경험적 연구를 설계할 때에 활용할 수 있는 일반적 모형을 구축한 연구가 많아졌다. 이렇게 구축된 모형은 후속연구에서 그 일반성을 검증받기도 한다. 그러나 아직은 정보행태에 대한 일반적 모형은 구축되기 시작하였다고 말할 수 있겠다.

본 연구에서는 외국의 정보추구행태를 연구한 문헌에서 제시된 모형들을 검토, 분석하여, 우리나라의 정보추구행태에 관한 경험적 연구를 설계할 때에 활용할 수 있는 일반적인 모형들을 제시하였다. 모형은 정보추구의 행위, 그 행위의 원인과 결과, 또는 정보추구행태의 각 단계들 간의 관계를 기술하고, 나아가서 이론적 명제간의 관계 진술로 발전될 수 있다. 그러나 그 전에 좋은 모형은 경험적 연구 결과를 이해하는 데 이용될 수 있으며, 모형의 궁극적 가치는 경험적 연구를 설계하고 분석하는 데 활용될 수 있기 때문이다.

본 연구에서는 Wilson(1981, 1996), Krikels(1983), Dervin(1983, 1996), Ellis(1989), Ellis, Cox와 Hall(1993), Kuhlthau(1991), Leckie, Pettigrew와 Sylvain(1996), Johnson(1997)이 제시한 모형을 논의하였다. 여기서 논

의한 모형은 어떤 복잡한 상황, 직업, 역할, 학문 영역에도 적용할 수 있는 모형에 초점을 맞추어 선택한 것이다. 이상의 모형들은 우리 나라에서도 여러 다양한 상황에서의 정보이용자의 정보추구행태의 경험적 연구를 설계하는 데에 적절하게 활용될 수 있을 것이다. 이런 모형들을 적절하게 활용하여 연구를 설계함으로써 연구결과의 일반화는 물론이고 일반적 적용의 가능성을 높이고, 나아가서 보다 보편적인 새로운 모형을 구축하는 토대가 마련될 것이다.

## 참 고 문 헌

- Brittain, J. M. 1970. *Information and its users: A review with special reference to social sciences*. Bath: Bath University Press.
- Case, D. O. 2002. *Looking for information: A survey of research on information seeking, needs, and behavior*. Amsterdam: Academic Press.
- Dervin, B. 1999. "On studying information seeking methodologically: the implications of connecting meta-theory to method." *Information Processing and Management*, 35: 727-750.
- Dervin, B. 1989. "Users as research



- inventions: How research categories perpetuate inequities." *Journal of Communication*, 39(3): 216-232.
- Dervin, B. 1983. *An overview of sense-making research: Concepts, methods and result to date*. Paper presented at the annual meeting of the International Communication Association, Dallas, TX, May. [online]. [cited 2002.12.10] <<http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/art/artdervin83.html>>.
- Dervin, B. and M. Nilan. 1986. "Information needs and uses." In M. Williams (Ed.), *Annual review of information science and technology*. 21: 1-25. White Plains, NY: Knowledge Industry.
- Ellis, D. 1993. "Modeling the information-seeking patterns of academic researchers: A grounded theory approach." *Library Quarterly*, 63(4): 469-486.
- Ellis, D. 1989. "A Behavioral approach to information retrieval system design." *Journal of Documentation*, 45(3): 171-212.
- Ellis, D. 1987. *The derivation of a behavioural model for information retrieval system design*. Information Studies. Sheffield, University of Sheffield.
- Ellis, D., D. Cox, and K. Hall. 1993. "A Comparison of information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences." *Journal of Documentation*, 49(4): 356-369.
- Ellis, D. and M. Haugan. 1997. "Modelling the information seeking patterns of engineers and research scientists in an industrial environment." *Journal of Documentation*, 53(4): 384-403.
- Jarvelin, K. and P. Vakkari. 1990. "Content analysis of research articles in library and information science." *Library & Information Science Research*, 12: 395-421.
- Johnson, J. 1997. *Cancer-related information seeking*. Cresskill, NJ: Hampton Press.
- Johnson, J. 1996. *Information seeking: An organizational dilemma*. Westport, CT: Quorum Books.
- Johnson, J. D., W. A. Donohue, C. K. Atkin, and S. H. Johnson. 1995. "A comprehensive model of information seeking: Tests focusing on a technical organization." *Science Communication*, 16: 274-303.

- Krikelas, J. 1983. "Information-seeking behavior: Patterns and concepts." *Drexel Library Quarterly*, 19(2): 5-20.
- Kuhlthau, C. C. 1994. *Seeking meaning: A process approach to library and information services*. Norwood, NJ., Ablex Publishing.
- Kuhlthau, C. C. 1993. "A principle of uncertainty for information seeking." *Journal of Documentation*, 49(4): 339-355.
- Kuhlthau, C. C. 1991. "Inside the search process: Information seeking from the user's perspective." *Journal of the American Society for Information Science*, 42(5): 361-371.
- Leckie, G. J., K. E. Pettigrew, and C. Sylvain. 1996. "Modeling the information seeking of professionals: A general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers." *Library Quarterly*, 66: 161-193.
- Lipetz, B. 1970. "Information needs and uses." In C. Cuadra (Ed.), *Annual review of information science and technology*. 5: 1-32. Chicago: Encyclopaedia Britannica.
- Paisley, W. J. 1968. "Information needs and uses." In C. Cuadra (Ed.), *Annual review of information science and technology*. 3: 1-30. Chicago: Encyclopaedia Britannica.
- Wilson, T. D. 2000. "Human information behavior." *Information Science*, 3(2): 49-56. [online]. [cited 2002.11.20] <<http://inform.nu/Articles/Voll3/v3n2p49-56.pdf>>.
- Wilson, T. D. 2000. "Recent trends in user studies: Action research and qualitative methods." *Information Research*, 5(3). [online]. [cited 2002.10.20] <<http://informationr.net/ir/5-3/paper76.html>>.
- Wilson, T. D. 1999. "Models in information behaviour research." *Journal of Documentation*, 55(3): 249-270.
- Wilson, T. D. 1997. "Information behaviour: An interdisciplinary perspective." *Information Processing and Management*, 33(4): 551-572.
- Wilson, T. 1994. "Information needs and uses: Fifty years of progress?" In B. C. Vickery (Ed.), *Fifty years of information progress: A Journal of Documentation review*. 15-52. London: Aslib.
- Wilson, T. D. 1981. "On user studies and information needs." *Journal of Documentation*, 37(1): 3-15.

Wilson, T. D. and C. Walsh. 1996.  
*Information behaviour: An inter-  
disciplinary perspective. A report  
to the British Library Research  
& Innovation Centre on a review*

*of the literature.* [online]. [cited  
2002.10.20]  
<<http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/prelims.html>>.