

지식기반사회에서 이용자연구의 최신동향

A Study on the Current Trends of User Study at the Knowledge Based Information Society

한 북 희(Bock-Hee Han)*

목 차

- | | |
|---------------------------|---------------------|
| 1. 서론 | 3. 2 정보요구와 이용자연구 동향 |
| 1. 1 연구목적 | 4. 이용자 연구논문의 내용분석 |
| 1. 2 연구방법 및 제한점 | 4. 1 연구주제 |
| 2. 문헌정보학 연구동향분석주제와 이용자 연구 | 4. 2 연구방법 |
| 2. 1 이용자 연구 | 4. 3 자료수집방법 |
| 2. 2 연구동향 분석주제와 이용자연구 | 4. 4 자료분석방법 |
| 3. 이용자연구논문의 동향 | 4. 5 가설설정 |
| 3. 1 국내의 이용자 연구 동향 | 5. 요약 및 결론 |

초 록

본 연구는 1991년부터 2003년까지 이용자연구 논문의 내용분석을 통하여 우리나라 이용자연구의 연구 방법과 연구동향을 제시한 것이다. 분석자료는 연구의 주제, 연구방법, 자료수집방법, 자료분석방법, 가설설정 등을 조사하였다. 이용자연구논문의 경우 1991~2003년 가을까지 발표된 논문의 연 평균은 12.8편으로 나타났다. 연도별 발표량은 2001년이 24편으로 가장 많고, 주제별 발표논문 현황은 정보이용행태, 이용자연구, 이용자 인터페이스, 도서관 및 정보이용교육, 온라인 목록이용행태의 순으로 연구되었다. 연구방법은 문헌연구, 서베이 연구, 사례연구의 순서로 이루어지고 있으며, 자료 분석방법은 주로 기술통계를 사용하고, 이용자연구자들은 카이자승(28.0%), 상관관계(22.7%), T-검증(17.35), 분산분석(14.7%), 다변량분석(4.0%) 등을 사용하며, 연구자의 약 17%가 가설을 설정하고 있다.

ABSTRACTS

This study used content analysis to examine research methods and trends of the user study articles from 1991 to 2003. Analysis measured research subjects, research method, data collection methods, data analysis methods, hypotheses. The average yearly papers in the case of scholarly journal - 2.8 pieces. The year published the largest number of papers is 2001. The order of the number of papers information behavior, user study, user interface, user education, OPAC use. Used research methods are literature search and survey research, data analysis methods are χ^2 , correlation and T-test.

키워드: 이용자연구, 연구방법론, 연구주제, 정보행태, 연구동향
User Study, Research Method, Information Behavior, Research Trends

* 충남대학교 문헌정보학과 교수(hanbh@cnu.ac.kr)
논문접수일자 2003년 11월 22일
게재확정일자 2003년 12월 16일

1. 서론

1.1 연구목적

사람들은 새로운 아이디어와 기술의 활용을 통하여 세상을 바꾸고 있다. 농업혁명, 산업혁명, 정보혁명에 이어서 최근에 들어와서 급속하게 변지고 있는 지식혁명에 대한 논의로 인하여 새로운 사회양식을 탄생시키고 있기 때문이다.

토지에 기반을 둔 농업사회가 수천 년 동안 전통사회로서 자리 잡게 되었다. 19세기 중엽에 들어와서 증기기관의 발명은 산업혁명의 기폭제가 되었으며, 조용했던 농경 사회를 엔진소리가 요란한 산업사회로 바꾸어 버렸다. 1946년 에니악(ENIAC)의 출현으로 제 1세대 컴퓨터의 시대가 열리게 되었으며, 발전을 거듭하게 되면서 집채보다 큰 컴퓨터의 등장 그리고 이러한 대형 컴퓨터가 노트북처럼 작아지게 되면서 세상은 또다시 달라지기 시작하였으며, 정보혁명으로 인하여 정보사회가 전개되기 시작하였다. 정보사회에서는 정보매체의 발달로 인하여 손톱크기의 반도체 칩에 두꺼운 백과사전을 모두 집어넣을 수 있게 되었으며, 언제든지 전에 썼던 문서를 다시 꺼내 마음대로 썼다가 지웠다가 또 보관할 수 있게 됨에 따라 사람들의 생각과 행동도 변화하게 되었다. 정보매체의 발달과 함께 통신기술의 발전은 컴퓨터를 통해 빛의 속도로 정보를 실어 나를 수 있게 하였고 그리고 우리에게 가상공간이라는 새로운 지평을 열어주고 있다.

정보통신혁명은 산업혁명이 그랬던 것처럼 우리 삶의 터전을 완전히 바꿔놓고 있다. 산업

혁명이 200여년에 걸쳐 세상을 바꾸어 왔는데 비해 정보통신혁명은 정보사회가 진행되었던 짧은 기간동안 이루어졌으며, 또다시 새로운 혁명의 시대가 잉태되고 있는 것이다. 세계은행은 이러한 새로운 혁명을 '지식혁명'(Knowledge Revolution)이라고 하고 있다. 지식혁명은 인류의 삶을 또다시 변화시킬 것이다. 그것은 농경사회, 산업사회, 글로벌 산업사회, 정보화 사회에 이어 인류 사회의 패러다임을 바꾸어 놓을 '제5의 물결'이라고 할 수 있다. 농경사회에서는 토지 등 자연자원, 산업사회에서는 원료와 에너지가 혁명의 원동력이었다면 정보화 사회에서는 정보가 가장 중요한 자원이었다. 그러나 토지가 아무리 많고 싼 값에 마음대로 쓸 수 있는 노동력과 자본을 충분하게 확보하고 있더라도, 그리고 정보를 갖고 있더라도 그것을 활용할 지식이 없으면 새로운 서비스나 제품의 탄생은 기대하기 어렵다. 새로운 지식이 비즈니스와 일상생활에 적용되어야만 새로운 서비스와 제품이 생산되며 혁신이 이루어지기 때문이다. 이것은 "토지, 노동, 자본과 같은 전통적인 생산요소의 효용은 이제 한계에 다다랐으며, 앞으로는 지식이 지식사회 생산의 유일한 근원이 될 것"이라는 피터 드러커 교수의 말과 맥을 같이한다 (매일경제 지식 프로젝트팀 편 1998, 32-36).

본 연구에서는 지식혁명으로 인한 지식기반 사회 속에서 문헌정보학의 위상과 나아갈 길을 모색하는 한 방법으로 문헌정보학의 연구동향에서 다루어지는 연구주제와 이용자연구와의 관계를 살펴보고자 한다. 그리고 급속히 변화되는 사회 현상 속에서 잘 적응할 수 있는 환경마련을 위한 이용자중심의 도서관과 정보센터의 활성화를 가져올 수 있는 기본적

인 연구라고 생각되는 이용자연구의 최신동향을 알아보려고 한다. 지식기반사회에서 문헌정보학연구자들과 정보전문직 종사자들이 풀어야 할 과제로서 문헌정보학의 교육내용, 문헌정보학의 연구내용, 문헌정보학과 현장의 업무와 직결되는 전문직성 등을 들 수 있다. 이러한 과제들을 풀어 보기위하여 본 연구에서는 이용자연구 주제에 대한 문헌조사를 통해 연구동향 분석을 해 보고자 한다. 또한 문헌정보학 분야의 연구동향 분석자료를 통하여 우리가 직면한 문제를 해결하거나 새롭게 도입되는 연구 주제들이 무엇인지를 알 수 있다. 또한 이들 자료를 통하여 학문연구의 주체로서 연구자들은 어느 분야에 관심을 가지고 있으며, 시기별로 당면한 변화에 어떻게 대처하였으며, 어떠한 문제의식을 갖고 있는지를 알 수 있을 것으로 생각된다.

1. 2 연구방법 및 제한점

본 연구를 위한 연구의 방법은 다음과 같다.

1) 이용자연구논문의 최신동향을 알아보기 위하여 1991년부터 2003년 가을까지 지난 13년 동안 발표된 문헌정보학분야 논문들 중 논문의 표제에서 이용자, 정보요구, 정보이용, 정보행태, 정보추구, 이용습관 등 이용과 관련된 용어가 나타난 논문을 이용자연구로 보고 이들 주제를 다룬 167편의 논문을 추출하였다. 이용자 연구동향에 대한 계량적 분석을 위하여 기초 자료가 된 학술논문집은 다음과 같다. 한국문헌정보학회의 『한국문헌정보학회지』 20~37권(1991~2003.9), 한국도서관·정보학회의 『한국도서관·정보학회지』 18~34

권(1991~2003.9), 한국정보관리학회의 『정보관리학회지』 8~20권(1991~2003.9), 한국과학기술정보연구원의 『정보관리연구』 22~34권(1991~2003.9), 한국비블리아학회의 『한국비블리아』 7~14권(1994~2003.6), 국립중앙도서관의 『도서관』(1991~2003.9), 서지학회의 『서지학연구』 7~25집(1991~2003.6), 한국도서관협회의 『도서관문화』(1991~2003.9), 국회도서관의 『국회도서관보』(1991~2003.9)에 수록된 논문 중 167편을 조사·분석하였다. 한국기록관리학회의 한국기록관리학회지1~3권(2001~2003)을 조사했으나 해당 논문이 없었다.

2) 이 연구의 분석 방법은 이용자연구 분야의 논문을 대상으로 연도별 발표 논문 수와 연구자의 수를 학술지별로 조사하여 이용자연구 분야의 전반적인 내용을 파악하고자 하였다. 연구의 주제 분류는 손정표의 문헌정보학분야 연구동향분석에서 이용자연구와 관련된 소주제를 참고하였고 이용자연구관련 저서의 내용을 참조하여 연구자 나름대로 기준을 설정하여 11개의 주제구분을 설정하였다. 본 연구의 내용분석을 위하여 연구방법, 자료수집방법, 자료분석방법, 통계분석기법, 가설설정 여부 등을 조사·분석하였다.

본 연구를 수행하는 과정에서 연구의 제한점은 다음과 같다.

1) 연구논문의 내용분석과정에서 복수주제의 연구논문에 대하여 연구자 임의로 적합하다고 생각되는 주제로 구분하여 선정하였다. 따라서 복수주제의 연구주제에 대한 충분한 주제 반영이 되지 못한 점을 들 수 있다.

2) 분석대상 범위를 문헌정보학 분야의 학

술지로 국한하여 학위논문 등은 제외되었다.

2. 문헌정보학 연구동향분석주제와 이용자연구

문헌정보학분야의 연구동향에 관한 분석적 연구는 1979년에 최초의 논문이 발표된 이래 총 24편이 발표되었는데, 이 중 1980년대가 2편, 1990년대가 14편, 2000년대가 7편으로 나타나고 있으며, 이들의 연구방향을 보면 양적 연구가 21편, 인용 분석연구가 3편으로서, 양적 연구가 대부분을 차지하고 있다(손정표 2003, 12-15).

본 장에서는 이용자연구에 대한 이론적인 배경을 논의하고 다음에 문헌정보학 분야의 연구동향을 다룬 최근 논문들을 대상으로 영역구분과 주제 분류를 조사하고, 이러한 구분과정에서 이용자 연구는 어떻게 주제 구분되어 분석되고 있는지를 살펴보고자 한다. 문헌정보학의 연구동향 분석 자료는 대분류라고 할 수 있는 영역별 분류를 하고 있으며, 각 영역아래 소주제들로 나누어 조사 분석되었다. 따라서 이러한 비교분석을 통하여 문헌정보학 연구에서 이용자연구가 차지하고 있는 연구의 비중을 알아볼 수 있을 것으로 보인다. 서지학분야의 연구동향분석은 제외하였다.

2.1 이용자연구

지식기반 정보사회에서 도서관에서의 패러다임은 소장에서 접근으로 변화하고 있으며, 이에 따라 정보요구와 이용행태, 정보이용자

연구도 다시 활발하게 연구되기 시작하였다.

문헌정보학 분야에서 정보이용자 연구는 인간의 정보요구와 행태에 대한 기본적인 연구로서 정보를 필요로 하는 사람들이 왜 그렇게 행동하는가를 이해하기 위한 이론적 관심에서 시작되었다. 또한 응용연구의 측면에서 시스템 디자인과 개발과 관련된 실질적인 연구와 구체적인 도서관/정보센터의 특정한/일반적인 기능, 서비스, 프로그램, 시스템의 디자인, 개선과 활용을 위하여 이용(자)연구를 수행한다. 또한 정보 서비스, 시스템관리자, 정보학 연구자들이 연구결과를 설계, 개발, 운영 지침으로 사용하기 위하여 수행된다(윤정옥 2003, 82-83).

도서관의 정보이용 환경은 이용자의 기대와 도서관의 봉사제공 그리고 이용자 만족도로 구성된다고 할 때, 이 세 요소 중 가장 중요한 것은 바로 이용자라 할 수 있다. 따라서 도서관/정보센터의 궁극적 이상은 이용자의 정보요구를 최대한 만족시켜 주는 것에 있으며, 이용자의 정보요구를 제대로 파악하는 것은 정보봉사의 성패를 좌우하는 관건이 된다고 볼 수 있다. 따라서 정보요구는 도서관의 봉사정책을 결정할 때 주요한 요인이 되고 있다. 결국 정보이용은 이용자가 정보요구라는 동기를 가지고 행위로 옮기는 것을 말하며, 이 정보이용이라는 행위적 결과에 이르는 과정을 통해 보이는 모든 행태적 특성을 정보이용행태라고 정의할 수 있다. 지금까지 이용자 정보요구와 관련되어 수행되어 왔던 주요 연구결과들은, 이용자의 요구가 급변하는 것은 아니지만, 끊임없이 점진적으로 변화해가고 있음을 확인시켜 주고 있다. 또한 그 내용면에 있어서 이용자의 정보요구는 더욱 복잡적이고 세부적이면

서 동시에 망라적이며 보다 광범위해지는 경향을 보이고 있다(한상완 2001,242-3).

최근에 들어와서 정보이용행태와 관련하여 정보추구행태에 관한 경험적 연구를 설계할 때에 활용할 수 있는 일반적인 모형연구들도 활발하게 이루어지고 있다. 이러한 모형은 정보추구의 행위, 그 행위의 원인과 결과, 또는 정보추구행태의 각 관계들 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. 논의되는 모형은 어떤 복합적 상황, 직업, 역할, 학문영역에도 적용할 수 있는 모형에 초점을 맞추고 있으며, 이러한 모형들은 우리나라에서도 여러 다양한 상황에서의 정보이용자의 정보추구행태의 경험적 연구를 설계하는데에 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(사공복희 2003, 113-116).

2. 2 연구동향 분석주제와 이용자연구

나성실(1979)은 박준식 편저의 <한국도서관학관계문헌색인. 1945-1974>에 수록된 4912편의 논문과 기사를 재조사 분석하여, 해방이후 30년간의 도서관학연구의 경향을 제목중심으로 분류하고 비교하였다. 조사된 4912편중에서 석사학위논문 60편과 학술논문 106편은 별도

로 분석하였다. 구체적으로 연구는 크게 10년 단위연도별 증가율, 관종별, 주제별 연구의 경향을 살펴보았다. 주제 분석은 기초이론영역, 도서관사영역, 행정영역, 수서영역, 정리영역, 열람봉사영역, 교육연구영역, 자료영역, 서지관계영역, 기타영역 등 10주제로 구분하고 있다. 전체 조사대상 논문 중 이용(자)연구의 차지 비율을 알아보려고 하였는데, 이용(자)연구에 대한 별도의 주제영역은 없었고, 교육연구영역 내에 도서관이용교육이 포함되어 있었다.

한복희(1982)는 1959년부터 1981년까지 우리나라 도서관학계 연구동향을 고찰하였다. 조사대상이 된 논문은 학위논문 163편과 한국문헌정보학회의 「도서관학」과 한국도서관·정보학회의 「도서관학논집」에 게재된 논문 63편으로 총256편이었다. 이 논문들을 대상으로 대학별, 수여학위별, 연도별 학위논문 분포와 분야별, 연도별 학회지 게재논문 분포 및 분야별 추이를 5개영역, 30개 주제로 구분하여 분석하였다. 이용자연구는 정보학 영역 아래 이용자연구 주제로 구분되었으며, 전체적으로는 256편 중 12편으로 8%를 차지하고 있으며, 12편 중 10편(83%)은 석사학위 논문으로 발표되었다.

엄영애(1989)는 1959년부터 1988년 2월까지 발표된 석·박사학위논문 312편, 한국문헌정보학회가 1970년부터 발행한 「도서관학」과 한국도서관·정보학회가 1974년부터 간행한 「도서관학논집」에 게재된 논문 175편으로 계 487편 이었다. 이용(자)연구에 대한 항목은 별도로 설정되어있지 않았으며, 봉사와 이용, 도서관이용 교육 등의 주제항목은 나와 있다.

문경민(1993)은 1950년대 말 이래 1991

년까지 문헌정보학의 연구동향을 수량적으로 파악하여 연대별 추세와 발전방향을 구명하였다. 조사대상 자료는 석사 및 박사학위논문 589편과 3개 학회지인 도서관학 1-21집(1970-91년), 정보관리학회지 1권1호-8권2호(1984-91년), 서지학연구 1-7집(1985-91년)에 발표된 논문 303편이었다. 자료분석 방법은 내용분석법을 이용하여 연구주제, 연구저자, 연구방법, 자료수집방법, 자료분석방법, 연구대상자, 연구되는 도서관의 관중, 이용자 연구의 대상 이용자 등에 대한 분류기준을 설정하여 수량적 분석을 하였다. 주제의 분류는 분류표와 기존 연구를 참조하여 13개의 대주제로 나누고 각 대주제 아래 필요한 경우 소주제로 세분하였다. 이용자연구 주제는 이용 및 이용자라는 대주제로 분류되고 있으며, 학회지에는 303편 중 16편(5.3%)이 발표되었고 학위논문은 589편 중 64편(10.9%)이 발표되었다. 소주제인 이용교육/독서지도를 합치면 학회지에 발표된 논문은 6.3%이고 학위논문은 13.6%에 달한다. 이용자 연구는 학위논문을 통하여 많이 발표되고 있다.

정동열(1993)은 문헌정보학분야 연도별 연구주제 동향에서 Jarvelin 과 Vakkari에 의해 연구된 분류기준을 근거로 우리 실정에 맞게 다소 수정하여 연도별 연구주제 동향을 밝히기 위하여 12개 대 주제와 기타관련주제 분야로 나누고 그 아래 소주제로 분류하였다. 대주제로서 이용 및 이용자를 설정하고 있으며, 또한 정보봉사 및 활동 대 주제 아래 이용교육·독서지도의 소주제를 설정하였다. 전체연구에 대한 이용자연구의 점유율은 대주제로서는 5.9%이고 소주제로서 이용교육과 독서지도(1.2%)를

포함하면 7.1%이다.

김길자(1995)는 1959년-1992 전반기까지 나온 국내 일반대학원 석·박사학위논문 543명중 입수하지 못한 22편을 제외한 521편을 대상으로 분석하였다. 주제분석은 기초이론영역, 자료조직영역, 자료연구영역, 도서관활동영역, 도서관경영 및 행정, 정보학영역, 기타영역으로 나누었다. 이용(자)연구는 도서관 활동영역아래 소주제로 설정되어 있다. 도서관 활동영역 아래 소주제로서 이용자연구는 42편으로 8.1%를 차지하였는데, 이것은 정보관리 및 검색(11.5%), 체계 및 분석서지학(9.8%) 다음으로 많이 연구되는 주제로 조사되었다.

김포옥(1996)은 광복이후(1946년 3. 1: 창간호)부터 1995년까지 50년 동안 국립중앙도서관이 발행한 기관지인 「도서관」에 게재된 문헌정보학 관련 학술논문 및 기사 1,445편을 대상으로 영역별 내용을 13개로 구분하여 5년 단위로 연구동향을 분석하였다. 이용자연구에 대한 언급은 없었고 열람·봉사·이용의 영역으로 나누고 있다.

홍기철(1996)은 국회도서관이 발행한 기관지인 「국회도서관보」의 창간호(1964년 4. 17. 창간)부터 1995년까지 게재된 문헌정보학 관련 학술논문 및 기사 1,618편을 대상으로 주제별 전체수록 기사를 31개 주제로 나누었다. 이것을 다시 연도별로 나누어(6년 또는 10년 단위로 구분) 주제별로 세분하여 분석하였다. 이용(자)연구에 대한 주제구분은 되어 있지 않았다.

한상완과 조인숙(1996)은 공동논문에서 문헌정보학분야 학회지의 논문분석에서 4개 학회의 창간호부터 1995년까지 각 학회지에 게재된 논문의 내용을 연구자, 논문주제 및 참고

문헌이용 등 세가지 측면으로 분석하였다. 논문의 주제분석에서 문헌정보학의 주제분포, 정보학의 주제분포, 서지학의 주제분포 등 3개 주제영역으로 도표를 작성하였다. 이용자연구는 문헌정보학의 25개 주제 중 하나의 주제로 분석되고 있다. 이때 조사된 253편의 논문 중 이용자연구는 10편이 발표되어 4%를 차지하고 있다.

서은경(1997)은 정보학분야 연구동향분석에서 「정보관리학회지」와 JASIS에 실린 논문의 비교분석에서 두 학회지에 실린 논문의 주제 분포도를 작성하였다. 여기서는 주제를 정보학일반, 연구방법론, 정보생성, 정보인식, 정보처리, 정보시스템, 정보관리 등의 7개 영역으로 나누었으며, 이용자연구는 7개 영역 중 연구방법론 영역아래 3개의 주제 중 하나로 분석되고 있다. 28개 소주제중 이용자연구는 6번째로 많이 연구되고 있다.

조찬식(1999)은 1993년부터 1997년까지 「한국문헌정보학회지」와 「정보관리학회지」에 게재된 논문 237을 대상으로 연도별 연구논문의 추이, 연구주제 동향, 연구방법추이, 연구수집방법 및 자료분석방법 등을 분석하였다. 연도별 연구주제 동향에서 주제는 크게 12개 항목으로 분류하고 있고 이용(자)연구는 이용 및 이용자의 항목으로 구분되고 있으며, 총 233개의 논문중 16편이 연구되어 6.9%를 차지하고 있다.

최희곤(1999)은 1957년부터 1997년까지 국내에서 발행된 문헌정보학분야의 모든 단행본 저작을 대상으로 내용분석을 하였다. 주제별 발행상황을 26개 주제로 나누었고, 이용(자)조사주제는 총 767편의 저작중 6편이 저술되어 전체대비 0.8%의 생산성을 보이고 있다.

한복희(2000)는 1980년에서 1999년까지 발행된 「한국문헌정보학회지」, 「한국도서관·정보학회지」, 「정보관리학회지」, 「서지학연구」의 4개 학회지와 「도서관」, 「국회도서관보」, 「정보관리연구」의 3개 기관지에 실린 논문 2299편을 49개의 주제로 나누어 분석하였다. 이용자연구는 2297편 중 102편이 연구되어 4.4%가 연구되었다.

정진식(2001)은 한국문헌정보학분야의 연구동향분석에서 학회지에 수록된 논문의 주제세분 분포도를 작성하였다. 분포도는 자료조직, 도서관경영관리, 정보서비스, 문헌정보학 일반, 연구방법론, 정보생성, 정보인식, 정보처리, 정보시스템, 서지학 등 10개의 대주제로 나누고 다시 소주제로 나누었는데 이용자연구는 연구방법론 대주제 아래 분류되었고, 전체 3616편의 연구 중 3.7%인 133편이 발표되었다.

이명희(2002)는 내용분석법에 의한 문헌정보학 학술지 연구논문분석에서 1997년부터 2002년까지 3개 학회지에 발표된 논문 597편을 분석하였다. 이용자연구는 학회지별 24개 연구주제로 분류되고 있으며, 16편이 발표되어 2.7%를 차지하고 있다.

최희곤(2003)은 국내문헌정보학 연구자들의 연구동향분석연구에서 LISA와 ISA에 등재된 논문 74편의 논문을 대상으로 주제별 분석표를 작성하였다. 연구주제는 기타를 포함해서 16개의 주제로 나누었으며, 이용자연구는 단일주제로 선정되었고, 74편 중 4편이 연구되어 5.4%를 이루고 있다.

정동열과 김성진(2003)은 문헌정보연구의 이론 활용성 분석에서 한국문헌정보학회지와 정보관리학회지를 대상으로 지난 30년간 연구된 654편의 논문에 대한 내용분석을 하였다.

이용자연구는 22개 세부주제 중 정보이용자연구로 분류 되었으며, 연구대상 논문 654편 중 26편이 연구되어 4%를 차지하고 있다.

손정표(2003)는 “한국의 문헌정보학분야 연구동향 분석 : 1957-2002”에 의하면, 이용자연구는 8개영역 중 3영역에 걸쳐 분석되고 있다. 즉 자료조직영역의 목록법 항목 아래 소주제로 목록이용행태(242편 중 15편 6.2%), 공공봉사영역 아래 도서관 및 정보이용교육항목(224편 중 26편 11.6%), 자료이용실태항목(6.3%), 자료이용평가항목(1.3%)으로, 정보학 영역 아래 이용자인터페이스항목(2.9%), 정보이용행태(이용자연구포함)항목(8.8%) 등으로 이용자연구를 분석하고 있다.

따라서 문헌정보학분야 연구동향분석에 의하면 이용자연구항목이 설정되어 분석된 연구는 18편이며, 그 중 대분류 또는 영역아래 소주제로 분류된 경우가 8편이고, 소주제분류된 경우는 10편이었다. Saracevic(Saracevic 1999, 1056)은 몇몇 학자들이 제시한 정보학의 세부주제를 12개로 나누고 그 중 한 주제로 ‘이용자연구와 이론’을 다루고 있다. 또한 Sarvelin & Vakkari (Jarvelin & Vakkari 1990, 402)는 문헌정보학영역을 7개영역으로 나누고 정보탐색을 한 영역으로 할애하고 있다. 정보탐색 아래 학술잡지에 발표되는 이용자연구 논문 비율이 6%정도를 나타낸다. 본 연구 분석결과 이용자연구가 세분되어 편수를 파악 할 수 없는 논문 5편을 제외하면 전체 이용자연구 논문의 발표 비율은 평균적으로 약 5.4%를 차지하고 있다. 이러한 수치는 외국의 연구에서 문헌정보학 전체 연구문헌의 약 8%를 형성하는 것으로 추정되고 있다는 수치보다는 밀들고 있다(사공복희

2003, 115에서 재인용).

3. 이용자연구논문의 동향

3.1 국내의 이용자 연구 동향

본 장에서는 1991년부터 2003년 가을까지 연구된 이용자 연구의 연구동향에 대하여 논의하고자 한다. 이용자연구논문의 최신동향을 알아보기 위하여 1991년부터 2003년 가을까지 발표된 문헌정보학분야 논문 중 논문의 표제에서 이용자, 정보이용, 정보요구, 이용행태, 이용습관 등 이용과 관련된 용어가 나타난 논문을 이용자연구로 보고 이들 주제를 다룬 논문 167편을 추출하여 내용을 분석하였다. 전체적인 분석을 위하여 우리분야의 주요 학술잡지군을 전수 조사하였으며, 한국기록관리학회의 한국기록관리학회지1~3권(2001~2003)을 조사했으나 이용자연구는 한편도 연구되지 않았다. 분석된 이용자연구 분야 논문의 학술지별 발표 자료를 살펴보면 다음과 같다. 이용자연구 논문은 현장의 시스템 개선을 위한 연구로서 전문기관지에 많이 실릴 것으로 예상하였으나 80%의 논문이 3개 학회지에 편중되어 발표되고 있다(표 1 참조).

167편의 이용자연구논문에 대하여 논문의 연구자 수를 살펴보면, 1인 단독연구는 135편(80.8%)이고 2인 연구는 26명(15.6%), 3인 연구는 5명(3.0%), 4인 이상 공동연구는 1명(0.6%)으로 나타났다(표 2 참조). 이명희(2002, 293)의 연구에 의하면 학회지별 연구 논문 당 공동연구자의 수에서 문헌정보학회지

〈표 1〉 학술지에 따른 연도별 발표 논문 수

학술지명	연도													총수(%)
	'91	'92	'93	'94	'95	'96	'97	'98	'99	'00	'01	'02	'03	
한국문헌정보학회지	1	1	1	2	4	4	6	8	4	5	6	10	1	53(31.7)
정보관리학회지	1	2	1	1	1	2	3	2	1	7	3	3	8	35(20.9)
한국도서관·정보학회지	1	1	0	0	4	2	2	2	4	3	9	3	1	32(19.2)
정보관리연구	0	0	2	1	0	2	1	3	1	1	1	3	2	17(10.2)
한국비블리아	0	0	0	3	0	0	0	2	2	2	2	1	2	14 (8.4)
도서관	0	1	1	0	0	1	0	0	0	2	2	2	1	10 (6.0)
서지학회지	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	3 (1.8)
국회도서관보	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2 (1.2)
도서관문화	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1 (0.6)
계	3	5	5	4	9	12	12	19	12	20	24	23	16	167(100)

〈표 2〉 연구 논문 당 연구자의 수

저자수	총수(%)
1인	135(80.8)
2인	26(15.6)
3인	5 (3.0)
4인 이상	1 (0.6)
계	167(100)

의 1인 연구자의 비율은 약 72%, 정보관리학회지의 경우 약 66%, 도서관·정보학회지의 경우 약 80.1%로 분석된 자료와 비교한다면 이용자 연구 분야도 단독연구를 선호하는 것으로 나타났다. 이것은 프로젝트베이스로 연구하는 경우에는 공동연구를 할 수도 있지만, 그렇지 않은 경우에는 단독연구가 더 선호되는 것은 당연한 결과라고 생각된다.

3. 2 정보요구와 이용자연구 동향

정보요구와 이용자 연구 동향은 인간존재의 기본적인 보편적 행태인 '정보를 추구하고 이용하는 행태' 연구라고 할 수 있다. 연구의

동향 변화는 기관의 정보원과 탐색에 대한 연구에서 어떻게 개인이 자기의 환경에 직면하여 정보를 이해하는가(make sense)로 초점이 이동하고 있다. 즉 매우 상이한 상황에서, 다양한 사람들, 광범한 동기와 목표를 대상으로 연구를 수행하며, 특히 중요도가 높다고 생각하는 연구에 초점을 두며, 연속성을 가지고 한쪽에는 적은 사람이 영향을 받는 사소한 연구에서 수많은 사람이 영향을 받는 중요한 연구로 과학자의 정보요구가 중요한 것으로 판단되며, 시장연구, 투표연구, 일상생활의 정보요구에 대한 연구를 하고 있다. 대표적인 연구유형으로는 1) 시스템/자원 수요접근 2) 인식접근 3) 호-불호접근 4) 우선순위접근 5) 지역사회

프로파일 접근 6) 관심, 활동, 단체가입 접근 등을 들 수 있다(윤정옥 2003, 85-90).

1940년대 후반이용자연구. 정보행태, 또는 정보추구행태에 관한 경험적 연구가 시작된 이래로 많은 양의 문헌이 쏟아져 나왔다. 문헌정보학 전체 연구문헌의 약 8%를 형성하는 것으로 추정되고 있을 만큼 정보추구 행태에 관한 많은 연구가 수행되어 왔고 또 수행되고 있음에도 불구하고, 연구결과와 일반화 내지 일반적 적용이 가능한 수준에 까지 이르고 있지는 못하고 있다. 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 누적해나가지 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 이제야 정보행태에 대한 일반적 모형이 구축되기 시작하였다고 말할 수 있다(사공복희 2003, 113-116).

4. 이용자 연구논문의 내용분석

4.1 연구주제

이용자연구 분야의 주제별 생산성을 알아보기 위하여 11개 주제로 주제 구분하였다(표 3

참조). 이용자연구는 주로 정보이용행태와 이용자연구, 이용자 인터페이스, 정보이용교육, 각종자료이용 등의 순서로 연구되었다. 한복희(1992)는 1980년에서 1990년까지 발표된 120편의 이용자연구논문에 대한 연구동향을 분석하였는데 이용자 연구, 각종 자료 이용연구, 정보의 이용행태, 이용교육, 이용실태, 학술잡지이용, 목록이용, 정보시스템 이용, 비이용연구의 순으로 나타났다. 약 10년전과 비교할 때 이용자연구의 주제에 변동이 있는 것으로 나타나고 있다. 즉 본 연구에서 이용자 인터페이스, 온라인 목록이용행태, 웹이용 등 새로운 주제들이 나타나고 있다는 것이다. 그러나 도서관 이용교육과 각종자료이용은 꾸준히 연구되고 있는데 이것은 도서관에서 이용자들의 정보요구를 파악하여 보다 나은 서비스를 제공하기 위한 노력의 일환이라고 생각된다.

4.2 연구방법

연구방법추이를 살펴보면 문헌연구가 99편(39.1%), 서베이연구 방법이 96편(37.9%), 사례연구가 27편(10.7%)을 차지하고 있으며, 실험연구는 16편(6.3%), 시스템분석/설계는 9편(3.6%)의 순으로 나타났다(표 4 참조). 연구방법에 관한 다른 조사연구에서도 문헌연구, 조사연구, 실험연구, 시스템설계 등의 순서로 연구방법론은 다양하게 사용되고 있다(이명희 2002, 297).

4.3 자료수집방법

자료수집방법을 보면, 질문지법이 88건

〈표 3〉 이용자연구의 연구주제별 분포

주제	연도													계(%)
	'91	'92	'93	'94	'95	'96	'97	'98	'99	'00	'01	'02	'03	
정보이용행태 (정보요구)	1	2	0	1	2	2	3	5	5	8	11	6	3	49(29.3)
도서관 및 정보이용교육	0	0	1	1	0	1	0	2	2	1	2	3	2	15(8.9)
이용자 인터페이스	1	0	0	1	0	0	2	4	1	3	1	2	3	18(10.8)
웹이용	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	2	3	3	11(6.6)
전자저널	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2(1.2)
학술잡지이용	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	2	1	7(4.2)
DB이용	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	4(2.4)
온라인 목록이용	0	0	0	0	4	2	2	2	0	0	1	0	1	12(7.2)
인터넷이용	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	4(2.4)
이용자연구	0	2	2	3	2	2	4	3	0	3	1	3	1	26(15.6)
자료이용평가	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3(1.8)
각종자료이용	0	1	1	0	1	2	2	0	1	0	4	1	0	13(7.8)
기타	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	3(1.8)
계(%)	2 (1.2)	6 (3.6)	5 (3.0)	6 (3.6)	9 (5.4)	11 (6.6)	13 (7.8)	18 (10.8)	12 (7.2)	22 (13.2)	25 (14.9)	23 (13.8)	15 (8.9)	167(100)

〈표 4〉 이용자 연구방법

이용자 연구 방법	전체논문수(%)
역사적연구	1 (0.4)
실험연구	16 (6.3)
사례연구	27(10.7)
서베이연구	96(37.9)
평가연구	1 (0.4)
문헌연구	99(39.1)
계량정보학연구	2 (0.8)
서지학적방법	2 (0.8)
시스템분석/설계	9 (3.6)
계(복수의 방법 포함)	253(100)

(46.8%), 기존자료 이용이 52건(27.7%),
면접 16건(8.5%), 관찰 11건(5.8%), 기타 10

건(5.3%), 로그화일 8건(4.3%), 사료 2건
(1.1%) 등의 순으로 자료수집을 하고 있다

(표 5 참조). 기타의 자료수집 방법에는 홈페이지 접속, 웹사이트, 온라인 목록 등으로 답하였다. 복수의 연구방법 사용시 개별계산으로 전체논문수와는 차이가 있다.

4. 4 자료분석방법

자료분석방법을 알아보기 위하여 먼저 이용자연구논문들에 대하여 기술통계나 추리통계를 이용하여 논문을 작성하였는지를 조사하였다(표 6 참조). 연구자들이 주로 사용하는 통계분석기법을 보면, 64명(38.3%)이 기술통계를 사용하였으며, 58명(34.7%)은 통계를 사용하지 않고 있으며, 27명(16.2%)은 기술통계와 추리통계를 모두 사용하였고, 18명

(10.8%)은 추리통계만을 사용하고 있다. 이명희(2002, 301)의 연구에서 통계비이용이 72%에 달한 것을 보면 이용자연구는 일반이용자들보다 통계처리를 두 배 이상 사용하는 것으로 나타났다.

추리통계를 사용하는 연구자들은 대상으로 연구주제별 통계분석기법 사용빈도를 조사하였다(표 7 참조). 추리통계를 사용하는 연구자들은 두 개 이상의 추리 통계를 사용하고 있는 것으로 나타났다. 이용자연구자들이 선호하는 추리통계 방법은 카이제곱(28.0%), 상관관계(22.7%), T-검증(17.35%), 분산분석(14.7%), 다변량분석(4.0%) 등의 순서로 나타났다.

〈표 5〉 자료수집 방법

자료수집 방법	총 수(%)
질문지	88(46.8)
면접	16 (8.5)
관찰	11 (5.8)
기존자료	52(27.7)
인용문헌	1 (0.5)
사료	2 (1.1)
로그파일	8 (4.3)
기타	10 (5.3)
계(복수의 방법 포함)	188(100)

〈표 6〉 자료분석방법

통 계 구 분	총 수(%)
비이용	58(34.7)
기술통계	64(38.3)
추리통계	18(10.8)
기술통계 + 추리통계	27(16.2)
계	167(100)

〈표 7〉 연구주제별 통계분석기법 사용빈도

단위: 편

주 제 \ 기 법	상관관계	카이자승	회귀분석	T-검증	분산분석	다변량분석	소계(%)
정보이용형태	4	7	1	3	3	2	20(26.7)
이용자연구	9	5	5	3	2	0	24(32.0)
이용자 인터페이스	1	1	1	1	0	0	4(5.3)
도서관 및 정보이용교육	0	1	0	1	1	0	3(4.0)
각종자료이용	1	0	1	0	0	0	2(2.7)
목록이용형태 (온라인목록포함)	2	5	1	2	3	0	13(17.3)
웹이용	0	0	1	1	1	0	3(4.0)
이용실태	0	1	0	1	0	1	3(4.0)
이용평가	0	0	0	1	1	0	2(2.7)
기 타	0	1	0	0	0	0	1(1.3)
계(%)	17(22.7)	21(28.0)	10(13.3)	13(17.3)	11(14.7)	3(4.0)	75(100)

〈표 8〉 가설 설정

가설 설정 여부	총 수(%)
가설 설정함	28(16.8)
가설 설정 안함	139(83.2)
계	167(100)

4. 5 가설설정

가설설정 여부를 보면, 167편의 이용자연구 논문 중 139편(83.2%)은 가설을 설정하고 있지 않으며, 가설을 설정하고 이를 검증하고 있는 논문은 28편(16.8%)이었다(표 8 참조). 이용자연구 중 가설을 설정하여 검증하는 논문의 수치는 문헌정보학 분야 전체를 분석한 자료(6.19%)와 비교할 때 두 배가 넘는다(이명희 2002, 303). 조사대상 논문들의 이론의 활용성을 조사하기 위하여 이론의 적용여

부를 조사하였으나 적용한 이론이 없어 생략하였다.

5. 요약 및 결론

지금까지 이용자연구 논문의 최신동향을 알아보기 위하여 문헌정보학분야 6개 학회지와 4개의 전문기관지의 1991~2003년까지 13년간 수록된 문헌정보학분야 논문을 분석하였다. 이들 논문의 표제에서 이용자, 정보요구, 정보

이용, 정보이용행태, 정보추구, 이용습관, 등 이용과 관련된 용어가 나타난 논문을 이용자 연구로 보고 이들 주제를 다룬 167편의 이용자 연구 논문을 계량적으로 분석하고 그리고 내용분석을 통하여 우리나라 이용자연구의 동향을 살펴보았다.

이 연구는 이용자 연구 분야의 논문을 대상으로 연도별 발표 논문 수와 연구자의 수를 학술지별로 조사하여 이용자 연구 분야의 전반적인 내용을 파악하고자 하였다. 연구의 주제분류는 손경표의 문헌정보학분야 연구동향 분석에서 이용자연구와 관련된 주제를 참고하고, 이용자연구관련 저서의 내용을 참조하여 연구자 나름대로 기준을 설정하여 11개의 주제구분을 설정하였다. 본 연구의 내용분석을 위하여 연구방법, 자료수집방법, 자료분석방법, 통계분석기법, 가설설정여부 등을 조사·분석하였다.

연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 학술지 발표 이용자연구논문의 경우 1991~2003년 가을 까지 발표된 논문의 연 평균은 12.8편으로 나타났다. 연도별 발표량은 2001년이 24편으로 가장 많고, 2002년, 2000년, 1998년의 순으로 많은 논문이 발표되었다. 이 4년간의 논문발표량은 전체 13년간의 논문생산량의 절반이 넘는 수치이다.

2. 이용자연구 분야의 주제별 발표논문 현황은 정보이용행태, 이용자연구, 이용자 인터페이스, 도서관 및 정보이용교육, 각종자료이용, 온라인 목록이용행태, 웹이용, 학술잡지 이용, 인터넷이용연구 등의 순으로 연구되었으며, 1990년대의 연구보다는 새로운 주제들

이 나타나고 있다.

3. 연구방법추이를 살펴보면 문헌연구가 99편(39.1%), 서베이연구 방법이 96편(37.9%), 사례연구가 27편(10.7%)을 차지하고 있으며, 실험연구는 16편(6.3%), 시스템분석/설계는 9편(3.6%)의 순으로 나타났다.

4. 자료수집방법을 보면, 질문지법이 88건(46.8%), 기존자료 이용이 52건(27.7%), 면접 16건(8.5%), 관찰 11건(5.8%), 기타 10건(5.3%), 로그화일 8건(4.3%), 사료 2건(1.1%) 등의 순으로 자료수집을 하고 있다. 기타의 자료수집 방법에는 홈페이지 접속, 웹사이트, 온라인 목록이용 등이 있다.

5. 자료 분석방법을 위하여 연구자들이 주로 사용하는 통계분석기법을 보면, 64명(38.3%)이 기술통계를 사용하였으며, 58명(34.7%)은 통계를 사용하지 않고 있으며, 27명(16.2%)은 기술통계와 추리통계를 모두 사용하였고, 18명(10.8%)은 추리통계만을 사용하였다.

6. 이용자연구에 활용된 추리통계 방법은 카이자승(28.0%), 상관관계(22.7%), T-검증(17.35%), 분산분석(14.7%), 다변량분석(4.0%) 등의 순서로 나타났다.

7. 이용자연구 논문 중 139편(83.2%)은 가설을 설정하고 있지 않으며, 가설을 설정하고 이를 검증하고 있는 논문은 28편(16.8%)이었다. 이용자연구 중 가설을 설정하여 검증하는 논문의 수치는 기존의 문헌정보학 분야 전체를 분석한 자료(6.19%)와 비교할 때 두 배가 넘는 수치이다. 조사대상 논문들의 이론의 활용성문제를 조사하기 위하여 이론의 적용여부를 조사하였으나 적용한 이론이 없어 생략하였다.

연구는 우리가 직면한 문제를 해결하기 위하여 그리고 새로운 지식으로서 우리 분야에 새롭게 도입되는 이론에 대한 확산이라고 생각한다. 또한 이용자연구 자료를 통하여 학문 연구의 주체로서 연구자들은 이용자연구 중 어느 분야에 관심을 가지고 있으며, 시기적으로 당면하여 유행하는 연구는 무엇이며, 이러한 변화에 어떻게 대처하고 있으며, 어떠한 문제의식을 갖고 있는지를 판단할 수 있는 자료를 제공할 수 있을 것이다. 어떤 연구 분야의 발전은 방법론의 발전이라고 할 수 있으므로 이용자연구를 위한 적절한 연구방법론을 적용한 경험적연구가 많이 이루어져야 할 것이다.

앞으로 물리적인 공간에 소장된 장서에 대한 이용(자)연구는 물론 사이버공간에 대한 접근 중심의 이용(자)연구도 중요해지고 있다. 따라서 서로 다른 연구들이 유사성과 차이점을 비교 할 수 있도록 연구설계과정에서 이론의 뒷받침과 함께 실무적인 자료 수집방법 등이 조화를 이룬 이용자연구가 이루어져야 할 것이다. 또한 앞으로 이 분야의 선행연구를 발판 삼아 새로운 연구를 수행해나갈 수 있는 후속 연구를 위한 출발점이 될 수 있는 이론과 경험적 발견사항들을 누적해나갈 수 있는 이용자연구가 이루어져야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 김길자. 1994. 『우리나라 석박사학위논문에 나타난 문헌정보학의 연구동향분석』. 석사학위논문. 숙명여자대학교 교육대학원.
- 김포옥. 1996. 국립중앙도서관의 '도서관' 보의 50년사 분석. 『도서관』, 51(1): 6-9.
- 나성실. 1979. 한국도서관학연구의 경향에 관한 연구(1): 1945-74, 30년간에 발표된 논문기사의 계량적 분석, 『숭의논총』, 4, 1979.
- 매일경제 지식 프로젝트팀 편. 1998. 『지식혁명보고서』, 매일경제신문사.
- 문경민. 1993. 문헌정보학 연구동향분석에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사논문.
- 서은경. 1997. 정보학 분야 연구동향 분석: 정보관리학회지와 JASIS의 비교분석을 중심으로. 『정보관리학회지』, 14(1): 269-284.
- 손정표. 2003. 한국의 문헌정보학분야 연구동향분석 : 1957-2002. 『한국도서관-정보학회지』, 34(3): 9-32.
- 엄영애. 1989. 도서관학 연구문헌의 주제분석. 『이화여자대학교 도서관학과 창립30주년기념 학술논문집』, 211-235.
- 이명희. 2002. 내용분석법에 의한 문헌정보학 학술지 연구논문 분석. 『한국문헌정보학회지』, 36(3): 287-310.
- 정동열, 김성진. 2003. 문헌정보연구의 이론 활용성 분석. 『정보관리학회지』, 10(1): 165-198.
- 정동열. 1993. 연구방법론 분석에 의한 문헌정

- 보학 이론개발에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 10(2): 30-31.
- 정진식. 2001. 한국문헌정보학분야의 연구동향 분석: 1996-2000. 『한국문헌정보학회지』, 35(3): 55-78.
- 조찬식. 1999. 문헌정보학 연구 및 연구방법에 관한 고찰. 『문헌정보학회지』, 33(3): 45-61.
- 최희곤. 1999. 문헌정보학분야 연구동향분석. 『정보관리학회지』, 16(3): 137-158.
- 최희곤. 2003. 국내 문헌정보학 연구자들의 연구동향 분석 연구-LISA & ISA를 중심으로-. 『한국문헌정보학회지』, 37(1): 61-79.
- 한복희. 1982. 우리나라 도서관계 연구동향의 수량적 고찰: 1959년부터 1981년까지. 『인문과학연구소논문집』(충남대학교), 9(2): 567-588.
- 한복희. 2000. 지식혁명과 문헌정보학의 과제. 『2000년도 한국도서관·정보학회 동계학술발표회 자료집』, 1-10.
- 한상완, 조인숙. 1996. 문헌정보학 분야 학회지의 논문 분석. 『도서관』, 51(1): 114-139.
- 홍기철. 1996. '국화도서관보' 수록기사에 대한 분석. 『도서관』, 51(1): 25-26.
- Jarvelin, k. & Vakkari, p. 1990. "Content Analysis of Research Articles in Library and Information Science." *Library and Information Science Research*, 12(4): 395-421.
- Saracevic, T.. 1999. "Information Science". *JASIS*, 50(12): 1051-1063.
- Wang, Peiling: 1999. "Methodologies and Methods for User Behavioral Research." *ARIST*, 34: 53-99.
- Wilson, T.D. 2000. "Recent Trends in User Studies: action research and qualitative methods." *Information Research*, 5(3): 1-25.