

소외집단에 대한 정보행태 연구의 방법론적 특성*

Methodology in Information Behavior Research of Minority Groups

이제환(Jae-whaon Lee)** · 이연옥(Yeon-Ok Lee)*** · 장덕현(Duk-Hyun Chang)****

< 목 차 >

- | | |
|-------------------|--------------------|
| I. 논의를 시작하며 | III. 선행연구의 방법론적 특성 |
| II. 선행연구에서의 주요 논의 | 1. 연구의 주요 질의와 변수 |
| 1. 소수민족의 정보행태 | 2. 연구의 방법 |
| 2. 소외계층의 정보행태 | IV. 논의를 마치며 |

초 록

이 연구의 목적은 소외집단의 정보행태를 연구하는데 필요한 방법론적 토대를 세우는데 있다. 이를 위해, 소외집단은 크게 다민족사회에서의 소수민족집단과 사회경제적 소외계층으로 분류하고, 각 분야 별로 정보행태와 정보빈곤 문제를 다룬 주요 선행연구를 수집하여 분석하였다. 구체적으로, 이들 연구의 논점과 내용 그리고 한계에 대해 살펴보았으며, 특히, 각 연구에서 사용한 방법론적 특성에 대해 고찰하였다. 방법론에 대한 논의에 있어서는 이 분야 연구에서 사용한 주요 질의와 변수, 그리고 데이터의 수집과 해석 방법에서 나타나는 특성을 중점적으로 파악하였다.

주제어 : 정보정책, 정보행태, 정보환경, 정보요구, 정보빈곤, 정보소외, 정보불평등, 정보추구행태, 소외집단, 소외계층, 소수민족, 빈곤층, 정보환경.

Abstracts

This study intends for providing a methodological foundation for information behavior research. To the end, we classify the 'Minority Groups' into two separate groups, ethnic minority and socio-economic minority. Then we reviewed the relevant literature with emphasis on analyzing the methodological characteristics. In details, our focus was on identifying the queries and variables of the collected major articles, and on introducing the methods used for data collection and interpretation in those articles.

Key Words : information policy, information behavior, information seeking behavior, information poverty, information inequality, minority group, ethnic minority, socio-economic minority

* 이 논문은 2003년도 한국학술진흥재단의 지원에 의해 연구되었음(KRF 2003-005-A00005)

** 부산대학교 문헌정보학과 교수(jwleeh@pusan.ac.kr)

*** 부산대학교 한국민족문화연구소 연구교수(idisfeel@hanmail.net)

**** 부산대학교 문헌정보학과 조교수(dchang@pusan.ac.kr)

· 접수일 : 2004. 5. 31 · 최초심사일 : 2004. 6. 2 · 최종심사일 : 2004. 6. 11

I. 논의를 시작하며

정보사회의 역기능 중에서 사회의 민주성을 위협하는 가장 심각한 문제가 정보불평등 혹은 정보빈곤 현상의 심화이다. 이러한 현상은 정보의 자원화(資源化)가 폭넓게 진행되고, 정보기술의 적용 범위가 급속하게 확대되면서 구조화하고 만성화하는 경향을 보이고 있다. 기술결정론자들(technological determinists)의 주장과는 달리 '가진 자'와 '가지지 못한 자'의 삶의 질에 있어서의 간극은 더욱 벌어지고 있으며, '가지지 못한 자'들이 처해있는 열악한 정보환경은 이들의 경제적 빈곤을 정보의 빈곤으로, 나아가 사회적 소외로 구조화 시키는 부작용을 낳고 있다. 빈곤의 악순환을 끊을 수 있다면 '만능 열쇠'가 오히려 빈곤을 만성화하고 소외를 구조화하는 '역기능'을 하고 있는 것이다.

정보빈곤층에 대해 오래 동안 연구해 온 라이먼(Lyman)은 정보빈곤집단을 "인종이나 종족, 사회경제적 지위, 육체적 장애, 혹은 언어적 차이 등의 요인에 의해서 자신이 필요로 하는 정보나 정보자원에 접근하지 못하는 사람들"로 규정한다.¹⁾ 여기서 기본적인 문제는 이러한 정보빈곤층에 속해 있는 사람이라고 해서 정보에 대한 욕구가 없는 것은 아니라는 데 있다. 이들은 단지 자신이 처해있는 열악한 정보환경을 '당연한 것'으로 인정하기 때문에 정보요구를 표출하는 데 있어 감성적인 한계에 쉽게 봉착하게 되고, 필요한 정보에 대한 탐색을 스스로 체념하는 행태를 보이게 된다.

주지하다시피 정보는 주관적 속성을 지닌다. 사람들은 일상을 영위하면서 문제에 봉착하였을 때 객관적으로 가치 있는 정보를 적극적으로 탐색하여 합리적으로 이용하려 하기보다는 비록 신뢰도가 부족하더라도 자신의 주변에 존재하는 정보를 우선적으로 이용하려는 경향을 지니고 있다.²⁾ 따라서 '처해 있는 정보환경이 열악하면 정보요구는 생성단계에서부터 제한을 받게 되고 정보추구행태는 소극적이고 수동적으로 변하게 되는 것이다. 이러한 정보추구행태의 소극성과 수동성은 주류사회보다 주변사회에서 보편적으로 발생하며 주변사회 구성원의 정보빈곤을 만성화하는 주요 원인이 되고 있다.³⁾

1) Helen Lyman. "Introduction," *Library Trends*, Vol.20(1971), pp.187-193. Cheryl Metoyer-Duran, *Gatekeepers in Ethnolinguistic Communities*(Norwood, NJ : Ablex, 1993), p4에서 재인용.

2) 이와 관련하여, 정보행태 연구에 독보적인 영역을 개척해 온 Brenda Dervin의 주장은 우리에게 시사하는 바가 크다. 그녀는 '정보는 정보를 필요로 하는 사람에게만 의미가 있는 주관적 산물'이라 주장하였다. 그녀에 따르면, 정보요구와 이용은 정보 그 자체의 객관적 가치에 의해서 결정되는 것이 아니라 각 개인이 처해있는 환경에 영향을 받아 주관적으로 생성된다. Brenda Dervin and David Nilan, "Information Needs and Uses," *Annual Review of Information Science and Technology*, Vol.21(1986), pp.3-33

3) 이처럼 정보빈곤층의 생성과 확산은 '정보에 대한 접근 및 이용 능력'을 갖추지 못한 (혹은 갖출 수 없는) 지역이나 사회에서 주로 발생한다. 구체적으로, 권력의 이방 지역에서, 경제적 낙후 지역에서, 사회문화적 소외 지역에서, 그리고 지정학적 변두리에서 정보빈곤층은 급속히 생성되고 그 골은 점차 깊어가는 것이다.

이렇듯 사회 주변부에 속해있는 집단이나 계층이 정보빈곤층으로 전락하기는 매우 쉬우며, 이러한 현상의 배후에는 정보의 생산부터 소비까지의 전체 단계를 지배하는 정보생태(information ecology)⁴⁾의 변화가 자리 잡고 있다. 즉, 정보의 자원화와 정보의 상품화가 정보생태의 지배적인 논리로 부각되면서, 사회경제적으로 소외되어 있던 집단이나 계층이 고스란히 정보유통의 큰 물줄기로부터 소외되는 현상이 급속히 확산되고 있는 것이다. 문제는 이러한 현상이 자본주의의 단계적 성숙을 제대로 경험하지 못한 채 ‘사회의 정보화’를 급속히 추진하고 있는 후발 자본주의사회에서 보다 심각하게 나타난다는 데 있다.

우리보다 앞서 정보화의 과정을 경험하고 있는 서구의 자본주의사회에서는 주변사회, 특히, 소외집단을 대상으로 한 정보행태 연구를 꾸준히 수행하여 왔다. 이러한 연구들은 초기에는 주로 사회경제적으로 빈곤한 집단 혹은 소수민족사회를 대상으로 그들의 정보인프라를 개선하는데 필요한 기초 데이터를 확보하는데 초점을 두었으나, 1980년대 후반부터는 열악한 정보환경으로 인해 빈곤층이나 소수민족의 정보행태가 소극적이고 수동적으로 변화하고 그러한 소극성과 수동성이 그들의 삶의 질을 저하하는 근본적인 원인으로 작용하고 있다는 사실에 주목해 왔다. 특히, 근자에 들어서는 정보복지의 관점에서 빈곤층이나 소수민족사회의 정보빈곤 문제를 그들의 삶의 질과 연계하여 조명하는 연구가 활성화되고 있다.⁵⁾

그러나 과속(過速)을 우려할 정도로 ‘사회의 정보화’가 빠르게 진행되고 있는 우리 사회에서는, 이미 정보불평등으로 인한 각종 사회적 갈등이 여기저기서 불거지고 있음에도 불구하고 이 문제에 대한 관심과 노력이 매우 미흡한 상태에 있다. 특히, 소외집단의 정보행태와 정보빈곤 현상에 대한 체계적인 조사와 분석조차 없이, 정보환경의 하드웨어만을 강화하려는 노력이 경쟁적으로 이루어지고 있다. 그러다 보니 정보빈곤층의 고충과 한계를 파헤치고 ‘정보에 대한 접근 및 이용 능력’을 제대로 갖추게 하기 위한 노력보다는 하드웨어인 장비와 시설의 확장에 집착한 흔적만이 도처에 남아있다.

이 연구는 이러한 상황에 대한 인식과 반성에서부터 출발하였다. 이처럼, 우리 사회에서 이미 발생하고 있는 다양한 사회집단 사이의 정보불평등 문제, 특히, 사회경제적으로 소외되어 있던 집단이나 계층이 급속히 정보빈곤층으로 전락해 가는 구조적 모순을 사회정책적 관점에서 조망하고 대책을 강구해 보자는 의도가 이 연구의 저변에 깔려있다. 이를 위한 첫 번째 단계로서 본 연구팀은 우리보다 앞서 소외집단의 정보행태와 정보빈곤 문제를 심층적으로 연구해온 서구 정보사회의 연구물을 수집하여 체계적으로 분석해 보고자 하였다. 이들 선

4) Thomas H. Davenport. *Information Ecology : Mastering the Information and Knowledge Environment*(New York : Oxford University Press, 1997).

5) 특히, 주류사회와 주변사회 사이에 존재하는 정보불평등 현상이 이들 사회 구성원들 사이의 총체적인 불평등으로 이어지는 현상에 주목하면서, 정보불평등의 해소를 통해 사회적 불평등의 고리를 끊어보려는 시도로 이어지고 있다.

행연구에서 나타나는 주요 성과와 방법론적 특성을 고찰하고 이를 우리의 실정에 맞게 접목해 봄으로써, 향후 국내에서 소외집단의 정보행태와 정보빈곤 현상에 대한 연구를 수행하고자 할 때 활용할 수 있는 ‘방법론적 토대’를 마련해 보고자 하는 의도를 가지고 있다고 할 수 있다.⁶⁾

II. 선행연구에서의 주요 논의

정보행태에 대한 연구가 모습을 갖추기 시작한 시기는 1950년대로 거슬러 올라간다. 이때부터 1970년대 초반까지의 연구는 주로 미국의 문헌정보학자들이 중심이 되어 수행하였는데, 학자나 의사 혹은 법률가 등과 같은 전문직(profession) 집단의 정보요구와 이용행태를 조사하고 분석하는 것이 연구의 주요 내용이었다. 이들 연구의 초점은 전문직 종사자들이 어떻게 정보를 생산하고 유통시키는가를 밝혀내는데 주어져 있었다.⁷⁾ 문헌정보학자들의 관심이 전문직 집단에서 ‘보통’ 사람들로 옮겨지기 시작한 것은 1970년대 중반부터였다. 이때부터 전문직의 ‘업무’가 아닌 보통 사람의 ‘일상’을 정보행태적 관점에서 조망하고자 하는 노력이 본격적으로 시작되었으며, 일반 시민의 정보요구와 정보추구행태 그리고 정보환경을 이해하기 위한 학문적 노력은 체계성을 띠고 전개되었다.

일반 시민의 ‘일상성’에 초점을 둔 정보행태 연구가 활성화되면서, 일부 연구자의 관점은 일반 시민 중에서도 사회경제적으로 소외되어 있는 집단이나 계층을 향해 쏠리기 시작하였다. 그리고 이때부터 사회경제적 소외집단의 정보행태와 정보환경을 조사하고 분석하는 연구가 정보행태 연구의 독립적인 영역으로 자리 잡기 시작하였다. 이들 연구는 주로 다민족 사회로 구성되어 있는 미국사회를 중심으로 수행되었는데, 소수민족, 도시빈민, 육체노동자, 장애인, 여성과 같이 사회의 주변부를 형성하고 있는 집단을 대상으로 그들의 삶의 질을 정보

6) 이 연구는 한국학술진흥재단에서 지원하는 2년과제(2003년 10월-2005년 9월) “재일한인의 정보행태와 정보빈곤 현상에 관한 연구”의 기초 단계로 수행되었다. 이 글에서 논의하고자 하는 방법론적 특성과 실험적 모색은 전체 연구의 1차년도 과제(재일한인의 정보행태 연구)를 수행하면서 실험적으로 적용하고 있다.

7) 이와 관련하여 해리스(R. Harris)는 문헌정보학계의 정보추구행태 관련 연구가 주로 도서관 혹은 데이터베이스 같은 공식적인 채널을 통해, 혹은 서로간의 토론과 저술에 의한 비공식적인 채널을 통해 정보를 추구하는 학자와 과학자들, 전문가들 사이의 정보와 커뮤니케이션을 강조하고 있다고 주장한다. 일례로 1966년 이후 *Annual Reviews of Information Science and Technology* 에 수록된 3000개의 아티클, 단행본, 보고서 중 95%이상이 학자, 변호사, 엔지니어, 학생 등과 같은 전문가들의 직업관련 혹은 연구관련 정보요구를 다루고 있음을 지적한다. Roma M. Harris. *Barriers to information*(Westport, CT : Greenwood Press, 1994), pp.8-9.

행태적 관점에서 파헤치고, 주변사회를 구성하는 이들 집단의 정보환경을 개선하기 위한 방안을 강구하는 내용을 담고 있다.

여기서는 이러한 소외집단의 정보행태와 정보환경에 대한 주요 선행연구물들을 (1) 소수민족 (ethnic minority)을 대상으로 한 연구물과 (2) 사회경제적 소외계층(socio-economic minority)을 대상으로 한 연구물로 분류하여, 두 분야에서 이루어진 연구의 주요 논점에 대해 소개하고자 한다. 동시에 각 연구의 논점에 대한 개별적인 기술에 더해 각 분야별 연구의 동향과 특성 또한 함께 고찰하고자 한다.

1. 소수민족의 정보행태

소수민족의 정보행태에 대한 연구는 1970년대 중반부터 다민족사회인 미국에서 중점적으로 시도되었다. 초기 연구의 논점은 소위 WASP로 대표되는 백인 주류 집단과 흑인이나 히스패닉과 같은 소수민족 집단 사이에 정보행태와 정보환경에 있어서 상당한 차이가 존재한다는 점을 파헤치는 데 주어졌다.⁸⁾ 이와 관련하여 여러 현장연구를 수행하고 이론적 틀을 마련하는데 공헌한 더빈(Dervin)은 정보추구행태는 상황에 따라 다양하게 전개되는데, 민족 혹은 인종에 따라 각 집단이 처한 상황의 차이가 정보추구행태상의 '차이'를 유발하는 주요한 요인임을 밝히고 있다.⁹⁾ 즉, 인종이나 민족이 처해있는 환경의 차이는 삶의 철학과 경험의 차이로 이어지고, 이러한 차이는 다시 삶을 영위하는 방식의 차이를 불러오고, 궁극적으로는 정보행태의 차이로 나타난다고 주장하고 있다.

(1) 주요 연구의 논점과 내용

소수민족의 정보행태에 대한 연구는 비교적 소규모로 이루어졌다. 연구의 대상이 된 소수민족은 비교적 다양하나, 흑인, 히스패닉, 아메리칸 인디언, 그리고 동양계 미국인에 대한 연구가 주류를 구성한다.

초기 연구는 주로 히스패닉(Hispanic)계 소수민족 커뮤니티를 중심으로 수행되었는데, 주목할 만한 것으로는 헤이로(Haro)¹⁰⁾의 연구를 들 수 있다. 이 연구는 1960년대 후반(1967-1969)

8) Thomas Childers. *The information-poor in America*(Metuchen, NJ : Scarecrow, 1975).

9) Brenda Dervin, et al. *The Development of Strategies for Dealing with the Information Needs of Urban Residents : Phase I-Citizen Study*(Washington, DC. : U.S. Dept. of Health, Education, and Welfare, Office of Education, Office of Libraries and Learning Resources, 1976)

10) Robert P. Haro. *Developing Library and Information Services for American of Hispanics Origin*(Metuchen, N J :Scarecrow Press, 1981).

에 수행된 것으로, 조사를 위해 동로스엔젤레스와 새크라멘토의 빈민지역에 거주하는 600명의 멕시코계 미국인을 대상으로 인터뷰와 참여관찰을 수행하였다. 조사 결과, 멕시코계 미국인은 '민족적 문화의 강화'에 대한 요구가 강했고, 언어적인 문제를 겪고 있었으며, 도서관 및 공공기관에 대해 불신하거나 냉담하였고, 정보접근의 범위가 제한적인 것으로 조사되었다. 이 연구는 멕시코계 미국인의 도서관이용과 도서관에 대한 태도에 제한되어 조사가 이루어졌음에도 불구하고, 미국사회에서 정보적으로 소외되어 있던 멕시코계 미국인의 정보환경을 개선하는데 유용한 데이터를 제공하였다.

라틴계 미국인의 정보행태에 대한 연구로는 듀런(Daniel Duran)의 연구가 있다. 듀런은 1970년대 중반, 멕시코, 포르투갈, 쿠바로 대표되는 라틴계 미국인을 대상으로 그들의 커뮤니케이션 환경과 행태를 조사하였다.¹¹⁾ 이 작업을 위해 시카고에 사는 라틴계 미국인 400명을 표본으로 하여 인구통계학적 특성, 언어사용의 패턴, 독서활동 정도, 매스미디어의 이용, 친구관계, 문화적 지향, 공공도서관을 포함하는 공식기관의 이용 등에 대해 조사하였다. 조사는 주로 면담방식을 통해 수행되었는데, 조사결과, 라틴계 소수민족의 정보이용과 커뮤니케이션에 영향을 미치는 주요 변수가 '언어'라는 것이 증명되었다. 또한 라틴계 미국인은 가족이나 친구와 같은 대인정보원에 대한 의존도가 높았으며, 자신들만의 인적 정보망이 존재하는 것으로 나타났다. 이 연구는 결론에서 라틴계 사람들의 이러한 특성을 고려한 정보서비스 즉, 공공도서관에서 스페인어 장서의 개발과 라틴계 전문사서의 확충이 필요함을 주장하고 있다.

아시아계 미국인에 대한 정보추구행태와 커뮤니케이션 환경에 대한 연구로는 링 루이(Ruby Ling Louie)의 연구를 들 수 있다.¹²⁾ 이 연구에서는 로스엔젤레스 차이나타운에 거주하는 중국계 미국인의 커뮤니케이션 채널과 도서관이용에 대해 조사하였다. 연구를 위해 629명의 중국인에게 설문조사를 하였는데, 조사결과, 아시아계 중국인들은 '언어적응정도'에 따라서 다양한 커뮤니케이션 채널을 이용하는 것으로 나타났다. 또한 차이나타운 내 거주연한에 따라 도서관이용, 매스미디어 이용, 인적 네트워크의 이용 등에서 차이가 있는 것으로 나타났다.

미국 내 한인들의 정보요구와 정보행태를 연구한 것으로는 윤정옥의 논문¹³⁾이 있다. 윤정옥은 이 논문에서 한인들이 일상생활에서 갖게 되는 정보요구와 그 요구를 충족시키기 위해 정보를 추구하는 행태를 살펴보고 그 특징이 미국 내 한인의 삶의 질에 어떤 영향을 미치는가를 밝히고 있다. 이를 위해 로스엔젤레스에 거주하는 18세 이상의 한인 204명을 대상으로 설문조사와 인터뷰를 시행하였다. 조사결과, 미국거주 한인들은 지식수준, 교육정도, 미국 내

11) Daniel Flores Duran. *Latino Communication Patterns*(New York : Arno Press, 1980).

12) Ruby Ling Louie. *A Community Profile Approach Toward Expanding Chinese Americans in the Los Angeles Chinatown Community and Obtaining their Information Seeking Patterns*(Doctoral Dissertation, University of Southern California, 1976).

13) Cheong-ok Yoon. *The information-Seeking Behavior of Koreans in The United States (Korean-Americans)*(Dissertation, University of California Los Angeles, 1992).

거주연한 등의 조건과 무관하게 '만성적 정보결핍 증세'를 겪고 있으며 그로 인해 일상의 문제를 처리하는 데 곤란을 느끼고 있는 것으로 나타났다.

이 연구에서는 특히, 미국거주 한인들은 자신의 정보요구를 잘 인식하고 있고, 자신이 필요로 하는 것을 잘 표현하며, 필요로 하는 것을 적극적으로 추구하는 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과는 미국 내 다른 소수민족들이 정보요구에 대한 인식의 결여, 표현능력의 부족, 정보를 구하려는 의지의 부족, 정보를 구할 때 제한적인 정보원을 이용하는 특성을 보인다는 기존 연구들에서 밝혀진 결과와는 상이한 것으로, 한인들의 정보행태는 주류사회의 중산층과 유사한 양상을 보이는 것으로 조사되었다. 이처럼 이 연구는 소수민족의 정보행태를 사회경제적 빈곤층과 동일시하는 경향에 대해 반론을 제기하고 있다.

한편, 미국 내 주류집단인 백인과 소수민족집단 사이에 정보행태와 정보환경의 차이에 대해 조사한 대표적인 연구로는 차일더스(Childers)¹⁴⁾의 것이 있다. 양 집단의 상황을 면밀히 분석한 결과에 기초하여, 그는 양 집단 사이에는 정보요구와 정보추구행태 그리고 정보환경에 있어서 상당한 차이가 존재한다고 밝혀냈다. 그의 연구결과에 따르면, 정보자원의 분포나 품질에 있어서의 차이는 특히 심한 것으로 나타났다.

이러한 소수민족의 정보행태에 대한 연구에 있어 가장 주목할 만한 이론적 연구는 더빈(Dervin)에 의해 수행되었다. 1976년에 발표된 논문¹⁵⁾에서 그녀는 민족 혹은 인종이 처한 상황적 차이가 정보행태의 '차이'를 유발하는 주요한 요인임을 밝히고 있다. 이 연구는 워싱턴 주 시애틀에 거주하는 602명의 시민(그 중 백인이 300명, 아시아인이 151명, 그리고 흑인이 151명)을 대상으로, 이들 집단의 정보요구와 정보추구행태를 조사하였다. 이 연구에서는 사람들이 정보를 요구하는 상황, 상황과 요구를 구체화하는 스타일, 요구를 인식하는 데 있어서 사회적, 상황적, 지각적 요인들 사이의 관계를 중점적으로 파악하였다. 더불어 이들 소수민족 집단 사이의 도서관 이용행태를 비교하기도 하였다. 이 연구에서 그녀는 인종 혹은 민족간 차이는 삶의 경험의 차이를 초래하고, 이것은 결국 삶을 대처하는 방식의 차이를 초래한다고 주장하였다.

Dervin은 또한 센스메이킹 이론(sense-making theory)을 제시함으로써 일상이란 관점에서 개인의 정보행태에 접근하기 위한 토대를 제공하였다.¹⁶⁾ 그녀는 이 이론을 실제 정보행태조

14) Childers. 1975.

15) Brenda Dervin et al., 1976.

16) 이 이론은 사람들이 그들이 직면한 문제상황에서 그들의 경험을 인식하는 방식을 이해하기 위해 조사하는 개념과 방법을 말한다. 이 이론에서 Dervin은 situation-gaps-use이란 도식을 사용하여 정보이용과 추구행태를 설명하는데, 여기서 situation이란 사람들이 지식의 불충분함을 인식하여 정보요구가 일어나게 되는 시공간적인 상황을 의미하고, gap이란 정보요구나 의문을 나타내는 것으로, 주어진 상황과 해답 사이에 간격(gap)을 메우기 위해 그리고 주어진 상황을 보다 적합한 상황으로 만들기 위해 정보를 이용(use)하도록 유도하는 것이라고 설명한다. 이러한 격차(gap)는 두 가지 요인에 의해 발생하는데 어떤 사람이 현재의 상황에 대처할만한 사전의 경험과 지식을 가지고

사에 적용하고 있는데 1984년의 연구¹⁷⁾에서 이를 살펴볼 수 있다. 이 연구에서는 1040명의 캘리포니아 주민을 대상으로 정보요구와 행태를 조사하였는데, 데이터는 전화인터뷰를 통해 수집하였다. 이 연구에서 그녀는 인종 혹은 민족별 그룹과 문제 유형의 관계를 설명하고 있다. 구체적으로, 사람들에게 문제를 발생시키는 격차(gap), 응답자들이 해답으로부터 얻기를 희망하는 도움(help), 사람들이 당면한 상황(situation), 그리고 그러한 격차(gap)를 줄이기 위해 사용되는 방법, 정보를 추구할 때 직면하는 장애 등이 주요 변수로 활용되고 있다.

조사결과, 캘리포니아지역 주민들은 한 달 동안 평균 8.5의 gap situation에 처하게 되는 것으로 나타나는데, 주로 물건을 살 때나 쇼핑을 할 때, 돈을 관리할 때, 가족과 친구의 관계를 조절할 때 등의 순으로 나타났다. 그리고 교육수준, 연령, 민족, 수입 등의 차이에 따라 세부 그룹 사이의 gap situation에는 상당한 차이가 나타났다. 특히, 소수민족들은 다른 그룹보다 gap situation이 보다 많이 나타났으며, 주로 생존하기 위한 차원이나 사회적 장애를 극복하기 위한 상황들이 많았다. 소수민족과 문제유형 사이의 관계를 구체적으로 살펴보면, 미국의 흑인은 교통수단, 주택, 안전, 범죄와 관련해서 gap-situation과 문제를 더 경험하는 반면에 히스패닉은 어린이 양육문제에서 gap-situation과 문제를 더 많이 경험하는 것으로 조사되었다.

소수민족의 문화와 언어가 정보행태에 미치는 영향을 조사한 것으로는 메토이어-듀런(Metoyer-Duran)의 1993년도 연구가 있다.¹⁸⁾ 특히 이 연구에서는 동일언어를 사용하는 소수민족사회(ethnolinguistic community)의 게이트키퍼들을 중심으로 이들의 정보행태를 조사하고 있다. 이를 위해 그는 '소수민족사회에서 누가 게이트키퍼인가, 이들은 어떻게 정보를 수집하고 전달하는가, 어디서 정보를 얻는가, 그들 자신과 지역사회를 위해 이들이 요구하는 정보유형은 무엇인가, 이들의 정보행태에서 언어는 어떤 역할을 하는가'에 대해 중점적으로 살펴보았다. 그녀는 로스엔젤레스 주변 3개 카운티에 집단적으로 몰려 있는 인디언, 일본계, 한국계, 중국계, 그리고 라틴계 소수민족사회를 대상으로 모두 129명의 게이트키퍼를 선정하여 심층인터뷰를 실시하였다. 인터뷰를 통해 게이트키퍼들의 사회경제적 특징, 특정 조직에의 가입 및 참여여부, 정보확산방법, 정보기술의 이용, 매스미디어 및 도서관 등의 정보원 이용유형, 정보요구의 유형, 정보추구행태에 있어서 언어의 역할 등을 밝혀내고자 하였다.

조사결과, 정보의 수용 및 확산과 관련하여 이들 게이트키퍼들은 가족, 친구, 기관, 전문직 종사자를 비롯한 대인네트워크를 이용하고, 다양한 매스미디어에서 정보를 구하며, 비영어매스미디어에 대한 의존도가 높은 것으로 나타났다. 특히, 언어는 게이트키퍼의 대인정보원이

있지 않는 경우, 그리고 어떤 상황을 설명하기 위하여 필요한 정보와 지식으로부터 어떤 형태로든 차단되어 있는 경우가 그것이다.

17) Brenda Dervin et al. *The Information Need of Californians-1984*(Davis, CA : Institute of Governmental Affairs, University of California, Davis, for California State University, 1984).

18) Cheryl Metoyer-Duran. 1993.

나 매스미디어를 포함한 모든 정보원의 이용에 영향을 미치는 결정적인 요소인 것으로 나타났다. 게이트키퍼의 복수 언어사용능력은 소수민족사회의 정보제공자라는 게이트키퍼의 인식과 지위에 절대적인 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

(2) 기존 연구의 시사점과 한계

지금까지 살펴본 ‘소수민족의 정보행태’를 다룬 주요 연구에서 나타난 시사점과 한계를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 소수민족의 정보행태에 대한 연구는 주로 사회경제적 빈곤지역을 중심으로 이뤄졌다. 이들 연구에 따르면 소수민족의 정보환경이 빈곤한 것으로 나타났는데, 소수민족의 정보빈곤이 사회경제적 빈곤에 따른 것인지, 아니면 소수민족이라는 사회적 지위에 따른 것인지, 아니면 둘 다로부터 기인하는 것인지에 대해서는 명확하게 밝혀내지 못하였다.

둘째, 소수민족의 정보이용은 전반적으로 소수민족 정보환경이나 개인적인 친분 네트워크로 이루어진 정보원의 범주에 제한되고 있다. 전반적으로 주류사회와 소수민족사회인 비주류사회간에는 정보적 측면에서 불균형이 존재하는 것으로 나타났으며, 소수민족 집단 내에서도 교육수준, 언어나 문화적 적응도 등에 따라 세부그룹별로 정보요구나 행태가 다양한 것으로 나타났다. 이처럼 소수민족은 사회경제적, 문화적 차이에 대한 이해의 부족으로 사회경제적으로 뿐만 아니라 정보적으로도 빈곤한 집단으로 분류되고 있음을 밝히고 있다.

셋째, 지금까지의 소수민족의 정보문제에 대한 연구가 주로 미국을 중심으로 하는 소수민족의 정보행태연구에 치중하였다는 것을 알 수 있다. 그러나 소수민족의 삶의 질 문제, 정보빈곤 문제는 미국사회에 그치는 문제가 아니다. 따라서 중국이나 유럽의 여러 나라 등 다수민족으로 구성된 사회에서 소수민족이 겪고 있는 삶의 문제, 그 중에서도 정보문제가 무엇인지를 밝히는 것은 앞으로의 정보학자들의 중요한 과제가 될 것임을 시사한다.

2. 소외계층의 정보행태

소수민족 외에 또 하나의 소외집단으로 연구자의 주목을 받아온 대상이 사회경제적 소외계층이다. 여기서는 이러한 소외계층의 정보행태를 집중적으로 연구하여 관련 분야의 이론체계를 정립하는데 공헌해온 채트먼(Chitman)과 사볼레이넨(Savolainen)의 연구를 중심으로 주요 논점과 내용 그리고 시사점과 한계에 대해 살펴보려고 한다.

(1) 주요 연구의 논점과 내용

사회적 소외계층인 빈곤층의 정보세계를 ‘일상’에 초점을 두고 파헤친 채트먼(Chatman)은 빈곤층의 정보행태와 관련하여 나타나는 보통 사람들의 다양한 삶의 모습을 설명하는 이론을 개발하고, 이러한 이론에 기반하는 경험적 연구를 광범위하게 진행하여 왔다.

채트먼은 1985년도 연구¹⁹⁾에서 사회적 빈곤층의 일상에 있어서 매스미디어의 역할을 연구하였다. 이 연구에서는 빈곤층이 그들의 일상에서 취득할 수 있는 여러 가지 정보원을 얼마나 신뢰하며, 이들 정보원은 빈곤층에게 얼마나 유용한 것으로 인식되고 있는지를 조사하고 있다. 이를 위해 직업훈련프로그램에 참여한 50여명의 여성노동자층을 대상으로 심층 인터뷰를 수행하였다. 조사결과에 따르면 빈곤집단인 응답자들은 인쇄미디어를 선호하고, TV에 대한 의존과 신뢰도는 낮았으며, 각 분야에서 직접 경험을 한 사람으로부터 얻어진 정보를 가장 신뢰하는 것으로 나타났다.²⁰⁾

사회적 소외계층의 정보문제에 대한 채트먼의 관심은 1991년 연구²¹⁾로 이어지게 되는데, 이 연구에서는 하위계층인 빈민노동자층을 중심으로 이들의 정보요구와 이용행태를 조사하였다. 그는 이 연구에서 ‘왜 특정 계층의 사람들은 그들이 충분히 이용할 수 있는 정보원로부터 소외되어 있으며, 왜 정보가 소외계층에 의해 이용되는 데 있어 제대로 기능하지 못하는가? 그리고 왜 소외계층은 그들의 삶에 도움이 되는 정보원으로부터 아무런 혜택을 받지 못하는가?’라는 문제에 주목하면서 그 이유를 밝히고자 노력하였다. 이를 위해 그는 대학 캠퍼스에서 청소부로 일하고 있는 사람들을 대상으로 2년간(1984-1986) 참여관찰 및 인터뷰를 수행하였다. 조사결과, 저소득 노동자계층이 자발적인 정보이용자가 될 수 없는 이유는 그들의 외부 정보원이 그들의 일상적 문제점을 해결할 수 있는 아무런 실마리를 제공하지 못한다고 스스로 인식하고 있기 때문이라는 사실을 밝혀내었다. 그는 특히 이 연구를 통해 ‘현재 바로 여기에서 살고 있는 사람들에게 있어서 정보란 어떤 의미를 가지는가’ 즉, ‘사람들의 일상적 현실에서의 정보’에 대한 폭넓은 이해가 중요함을 강조하였다.

채트먼은 또한 빈곤층의 일상적 정보행태를 통해 이들의 삶의 모습을 설명하는 이론을 개발하기 위해 다양한 노력을 시도하였다. 이와 관련한 채트먼의 연구로는 1996년에 수행된 것

19) Elfreda A. Chatman. "Information, Mass Use and the Working Poor," *Library and Information Science Research*, Vol.7(1985), pp.97-113.

20) 그러나 이러한 연구결과는 빈곤층의 매스미디어 이용에 대한 기존 연구의 주장(즉, 가난한 사람들은 인쇄자료를 거의 이용하지 않고 텔레비전 이용률이 높게 나타나는 등 정보빈곤의 세계에 살고 있다는 주장)과는 상반되는 것으로 학계의 주목을 받았다. 이러한 연구결과는 조사대상자들의 높은 교육적 수준 때문으로 분석되었으며, 이 연구를 통해 빈곤층 내에서도 교육수준에 따라 매스미디어에 대한 선호도는 달라진다는 것이 확인되었다.

21) Elfreda A. Chatman. "Life in a small world: Applicability of gratification theory to information seeking behavior", *Journal of the American Society for information Science*, 42(1991): pp.438-49.

이 대표적이다.²²⁾ 그 당시까지 채트먼이 빈곤층의 정보세계에 대해 조사한 연구물들의 결과²³⁾를 토대로 정보빈곤층에서 나타나는 보편적 특징을 제시하고 있다. 이 연구에 따르면, 정보빈곤은 아웃사이더로 구분되는 계층에 의해 발생하며, 이들 정보빈곤층은 정보의 유용성에 회의하며, 자신들의 일상의 문제와 관심사에 따라 선별적으로 정보를 이용하는 것으로 나타난다. 또한 이들은 다른 사람이 자신의 문제를 알게 되었을 경우 자신에게 불이익이 올 수도 있다고 여기고, 다른 사람은 자신의 문제에 관심이나 도움 의지가 없다고 생각하여 정보공유를 꺼린다고 밝히고 있다. 결국 빈곤층이 자신이 처한 문제상황을 숨기려 하는 것은 자기방어적 논리에 입각한 것으로 이러한 빈곤층의 심리는 외부로부터 유용한 정보를 획득하는 것을 방해한다고 설명하고 있다. 채트먼은 빈곤층의 이와 같은 특성이 이들의 정보빈곤과 정보소외를 심화시키는 주요한 요인이 된다고 주장하였다.

채트먼의 정보빈곤 현상에 대한 이론적 연구는 펜들턴(Pendleton)과의 공동연구로 이어지게 되는데 1998년 연구²⁴⁾가 바로 그것이다. 이 연구는 소외계층의 일상적 삶과 정보세계를 조사하기 위한 또 하나의 이론적 기초를 제시하고 있다. 이 연구에서 연구자들은 사회적 소외계층의 구성원들이 정보를 수용하고 회피하는 이유는 사회적 환경에 기인하며, 그들의 사회적 삶 속에서의 정보세계는 이들 세계의 사회규범(social norms), 세계관(worldview), 사회유형(social type)을 통해 보다 잘 설명될 수 있다고 주장한다. 즉, 소외계층의 일상적 정보행태에 영향을 미치는 요인을 분석하는데 있어 사회적 관점을 가지고 접근하는 것이 중요함을 강조하고 있는 것이다.

소외계층의 정보문제에 대한 채트먼의 관심은 사회로부터 격리된 공간이라 할 수 있는 교도소의 복역수로까지 확대된다. 1999년도 연구²⁵⁾가 바로 그것인데 이 연구에서 채트먼은 미국 동북부 뉴즈(Neuse)시의 교도소를 중심으로 교도소 내에서 복역수들이 겪는 일상적 경험과 그와 관련한 정보추구를 조사하고 있다. 이를 위해 교도소 내의 80명의 여성 복역수를 대상으로 인터뷰를 수행하였다. 이 연구에 따르면, 복역수들의 세계는 교도소에서 오랜 시간을 보내어 교도소시스템과 대인관계에 친숙한 사람들과, 교도소에 들어온 지 얼마 되지 않아 교도소시스템에 낯선 사람으로 구분된다. 신참 복역수는 교도소 내부생활을 원활하게 영위하기 위해서 시간이 지날수록 기존 복역수들에게 전적으로 의존하게 되며, 교도소내의 생활과 가

22) Elfreda A. Chatman, "The Impoverished Life-world of Outsides," *Journal of the American Society for information Science*, Vol.47(1996), pp.193-206.

23) Elfreda A. Chatman, 1991 ; Elfreda A. Chatman. *The Information World of Retired Women*(Westport, CT : Greenwood, 1992).

24) Victoria E. Pendleton & Elfreda A. Chatman. "Small World Lives : Implications for Public Library," *Library Trends*, Vol.46(1998), pp.732-52.

25) Elfreda A. Chatman. "A Theory of Life in the Round", *Journal of the American Society for Information Science*, Vol.47(1999), pp.207-217.

치관과 규범에 동화되어 간다는 사실을 역동적으로 보여주고 있다. 결국, 이 연구에서도 복역수들의 상호의사소통의 장인 교도소 사회내의 규범(social norms), 교도소 내의 구성원들에 의해 규정된 집단적인 신념인 세계관(worldview), 사회유형(Social type)이 교도소 내의 복역수들의 삶과 정보행태에 영향을 미치는 주요변수라는 것을 입증하고 있다.

이상과 같이 채트먼은 육체노동자, 여성복역수, 여성퇴직자²⁶⁾ 등의 사회적으로 소외된 계층의 일상생활에서의 정보요구와 행태와 정보빈곤의 문제를 조사하는 데 주력해 왔으며, 이를 통해 소외계층의 일상적 정보행태를 연구하는데 필요한 이론적 기초를 제시하는 등, 이 분야의 연구에 지대한 업적을 남겼다.

채트먼 외에도 여러 학자들이 소외계층의 정보요구와 이용행태에 주목하였는데, 이들 중 소개할 만한 것으로는 스텡크(Spink)와 콜(Cole)의 연구가 있다.²⁷⁾ 이 연구는 저소득층의 개인적 혹은 가족적 문제를 풀기 위하여 혹은 그들의 사회적 고립과 장벽을 줄이기 위해 나타나는 정보요구와 정보이용행태를 유형별로 조사하였다. 구체적으로, 저소득층이 주로 사용하는 정보이용 '채널'이 무엇인지를 중심으로 조사하고 있는데, 정보가 요구되는 유형별 상황을 고려하고 각 상황에서 이들의 어떻게 정보를 추구하는가를 조사하고 있다. 그들은 조사를 위해 정책이주촌인 와인우드(Wynnewood) 지역에 거주하는 저소득 가구인 아프리카계 미국인을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사 결과, 저소득층의 정보입수와 관련된 행태상의 특징은 그들의 가족이나 이웃에 절대적으로 의존하며 외부채널의 이용은 지극히 낮은 것으로 드러났다.²⁸⁾ 이들 저소득층은 제한된 정보채널에 의존함으로써 부정확한 정보에 지속적으로 노출되어 있음을 알 수 있다. 이처럼 이 연구는 사회적으로 고립화된 소외집단의 정보인프라를 비롯한 사회적 기반을 개발하는 데 필요한 시사점을 제공하고 있다.

한편, 소외계층에 대한 정보행태 연구에 있어 또 하나의 주요한 이론가인 사볼레이넨(Savolainen)은 사회적 계층에 토대를 둔 '삶의 방식(way of life)'과 '삶을 통제하고 영위하는 방식(mastery of life)'이 일상에서의 정보행태에 미치는 영향을 연구하였다. 그는 1995년도 연구²⁹⁾에서 '삶의 방식(way of life)'을 직업, 여가, 취미, 소비 등을 포함하는 다양한 활동에

26) Chatman, 1992. 이 연구에서는 퇴직 후의 여성노인들이 자신의 건강정보를 노출하지 않음으로 인해 자신에게 필요한 건강관련정보를 입수하지 못하고 자신만의 정보세계에 제한되는 사례를 보여주고 있다.

27) Amanda Spink & C. Cole, "Information and Poverty : Information-Seeking Channels Used by African American Low-Income Households," *Library and Information Science Research*, Vol.23(2001), pp.1-22.

28) 빈곤층에 있어 정보원의 중심부는 가정이며, 가정을 중심으로 동심원을 그리면서 정보환경이 그려지는 것으로 나타났다. 이처럼 빈곤층은 가정을 가족활동과 가족문제와 관련한 뉴스의 주요 정보원으로 간주한다. 가족을 벗어난 다음 단계의 관심사는 물리적 안전이며 '이웃'은 이에 대한 주요 정보원으로 기능한다. 다음으로 건강, 교육, 고용 순으로 그들의 관심사가 나타나는데 원중심부에서 멀어질수록 정보채널은 공식화되는 것으로 나타난다.

29) 사볼레이넨은 '일상적 정보추구'를 개념화하고 있다. 그는 일상에서의 정보추구(Everyday Life Information Seeking)를 "사람들이 매일의 생활에 적응하고, 직업적인 임무와 직접적으로 연결되지

대한 표현이나 선호를 의미한다고 설명하면서, 사람들이 자신의 삶을 통제하고 영위하는 방식(mastery of life)을 낙관적 인지형, 비관적 인지형, 방어적 정서형, 비관적 정서형의 4가지 유형으로 나누어 설명하고 있다. 그는 이러한 유형에 따라 문제 상황에 적응하고, 문제 해결을 위해 정보를 이용하는 방식이 서로 다를 것을 설명하고 있다.³⁰⁾

그는 실제로 중산층과 노동자층에 속하는 사람들을 대상으로 각 집단의 '삶의 방식'과 '삶의 통제방식'이 이들의 정보추구와 이용에 어떤 영향을 미치는가를 조사하였다. 1993년 가을 핀란드 팜페레에 살고 있는 22명의 사람들을 대상으로 인터뷰를 실시하였는데, 중산층과 노동자층 각각 11명을 표본으로 추출하여 이들에게 직업의 성격, 소비습관, 여가 사용방식, 다양한 매체와 관련한 정보추구의 실제, 정보가치와 관련하여 나타나는 인식과 태도 그리고 일상생활에서 나타나는 정보추구행태 등을 조사하였다. 더불어 최근에 접했던 문제상황은 어떤 것들이 있고, 이 문제를 해결하기 위해 취했던 행동의 유형과 문제해결을 위해 실제적으로 사용한 정보의 유형에 대해서도 조사하고 있다. 이 연구를 통해 사블레이넨은 '삶의 양식'과 '삶의 통제방식'이 일상에서의 정보행태에 영향을 미치는 주요변수임을 밝혀내었다.³¹⁾

한편, 근자에 들어서는 소외계층의 정보행태 연구가 보다 특수한 상황에 처한 사람들의 정보문제에 대한 종합적인 연구로 확대되는 모습을 보이고 있다. 예를 들어 해리스(R. Harris)의 가정폭력 피해여성의 삶과 정보문제에 대한 연구³²⁾, 여성동성연애자들의 정보문제에 대한 연구³³⁾, 허스버거(Hersberger)의 노숙자들의 삶과 정보문제에 대한 연구³⁴⁾ 등 소외계층의 정

않는 모든 문제를 해결하기 위하여 사용하는 다양한 정보적 요소(인식하는 것과 표현하는 것을 다 포함하여)를 획득하는 과정"으로 정의한다. Reijo Savolainen. "Everyday Life Information Seeking : Approaching Information Seeking in the Context of 'Way of Life'," *Library and Information Science Research*, Vol.17(1995), pp.259-294.

- 30) ① 낙관적 인식형은 문제해결을 위한 긍정적인 결과에 강하게 의존하기에 문제해결을 위해 최적의 도구를 적극적으로 찾는 유형을 말한다. 각기 다른 정보원이나 채널에서 체계적으로 정보를 탐색한다. ② 비관적 인식형은 문제해결에 있어 낙관적 인식형보다 덜 적극적이다. 문제가 최적으로 풀리지 않을 가능성을 받아들이지만 문제해결을 위해 체계적으로 접근하고 정보를 이용한다. ③ 방어적 정서형은 낙관적 관점에 근거하나 문제해결과 정보추구에서 정서적인 요소가 지배적이다. 이런 유형의 사람들은 실패위험을 내포하고 있는 상황을 회피하고, 현실적 고려 대신에 회망적 관측에 쉽게 빠져든다. 이런 유형은 상황에 따라 낙관적이기도 하고 비관적이기도 하기에 예측이 어렵다. 그러나 낙관성이 더 우세하다고 할 수 있다. ④ 비관적 정서형은 일상생활의 문제를 해결하기 위해 자신의 능력에 의존하지도 않고 자신의 상황을 개선시키기 위한 체계적인 노력을 피하는 전략을 채택한다. 이런 유형의 사람들은 문제를 해결해가는 방식이 근시안적이고 감정적이기에 체계적인 정보이용이 별 도움이 되지 못한다.
- 31) 이들 변수는 앞서 언급한 Dervin이 제안한 '상황적 변수'와 결합되어 일상생활 속에서의 정보추구를 보다 역동적으로 설명하는데 있어 주요한 이론적 근거로 활용되고 있다.
- 32) Roma Harris et al. "Searching for Hhelp and Information : Abused Women Speak Out," *Library and Information Service Research*, Vol.23(2001), pp.123-41.
- 33) Roma Harris & Janet Creelman. "Coming Out : the Information Needs of Lesbians," *Collection Building*, Vol.10(1990), pp.37-41.
- 34) Julia Hersberger. *Everyday Information Needs and Information Sources of Homeless Parents :*

보빈곤 및 장애 현상에 대한 연구가 폭넓게 이루어지는 양태를 보이고 있다. 이처럼 정보행태에 대한 최근 연구경향은 주류사회와는 달리 상대적으로 소외된 계층이라 할 수 있는 소수민족, 도시빈민, 노동자, 노숙자, 레즈비언, 가정폭력여성, 복역수, 여성노인 등과 같은 집단을 중심으로 이들의 소외된 삶과 정보행태, 특히, 정보빈곤 문제를 집중적으로 다루고 있다.

(2) 연구의 시사점과 한계

지금까지 살펴본 '소외계층의 정보행태 연구'에서 나타난 시사점과 한계를 정리하면 다음과 같다.

먼저, 소외계층에 대한 정보행태 연구는 1980년대 중반을 기점으로 그 전과 후로 구분되어 시대별 특징을 달리하고 있다. 1980년 초중반까지의 초기연구는 누가, 어떠한 상황에서, 어떤 정보를 원하고, 어떤 정보원에서 찾으며, 그 결과는 어떠한가를 중심으로 조사하고 있다. 이러한 초기연구는 주로 소외집단의 열악한 정보환경을 개선하기 위한 목적에서 수행된 것으로 도서관과 같은 정보인프라를 개선하는 데 필요한 기초 데이터를 확보하는 데 초점을 두고 있다.

이에 비해 1980년대 중반이후의 연구에서는 주로 사회적 소외계층의 일상적 삶과 관련된 정보의 의미를 보다 체계적으로 다루고 있다. 정보를 이용하게 하는 상황, 취득하는 정보의 수준, 정보빈곤의 원인, 정보빈곤이 그들의 삶에 미치는 영향 등 다각적인 측면에서의 조사와 분석이 이루어지고 있다. 특히, 교도소복역수, 여성노인, 가정폭력에 처한 여성, 레즈비언, 노숙자 등과 같은 보다 특수한 상황에 처한 사회적 소외계층으로 연구의 대상이 확대되어 이들의 삶에 있어서의 정보의 의미와 정보빈곤 현상을 심층적으로 다루고 있다.

한편, 이들 연구가 밝혀낸 소외계층의 정보행태는 주류사회의 구성원과는 차이를 보이는 것으로 나타난다. 이들은 주류사회보다 정보요구에 대한 인식이나 정보원에 대한 지식과 이해가 부족하며, 적극적으로 정보를 추구하려고 하지 않고, 주로 자신의 가족과 친구, 자신이 속한 사회 등의 제한된 정보원을 이용하는 것으로 나타난다. 이와 같은 소외계층의 정보에 대한 소극성과 수동성은 그들의 삶의 질을 저하시키는 주요한 요인으로 작용하고 있음이 드러나고 있다. 따라서 주류사회와 소외계층간에는 정보에 있어서 불균형이 존재하는 것으로 나타나며, 특히 소외계층의 경우 경제적, 문화적 차이에 대한 이해부족으로 사회경제적으로 뿐만 아니라 정보적으로도 빈곤한 집단으로 분류되고 있음을 알 수 있다.

Ⅲ. 선행연구의 방법론적 특성

지금까지의 살펴본 바와 같이 정보행태에 대한 최근 연구경향은 주류사회와는 달리 상대적으로 소외된 집단이라 할 수 있는 소수민족사회와 다양한 소외계층을 대상으로 그들의 소외된 삶과 정보문제, 특히, 정보빈곤 혹은 소외 문제를 중점적으로 다루고 있다. 구체적으로, 다양한 상황에 처해 있는 소외집단을 대상으로 그들이 필요로 하는 정보와 이미 취득하고 있는 정보의 수준, 그들이 획득한 낮은 품질의 정보가 그들의 삶에 미치는 영향, 그리고 그들을 위한 정보환경의 개선 문제 등에 대해 다각적인 관점에서 접근하고 있다.

이 장에서는 지금까지 살펴 본 소외집단의 정보행태에 대한 선행연구에서 사용한 방법론적 특성에 대해 중점적으로 논의하고자 한다. 구체적으로, (1)이들 연구에서는 논의의 진행을 위해 어떠한 질의와 변수를 고려하였는지, 그리고 (2)데이터의 수집과 방법을 위해 어떠한 방법을 사용하였는지에 대해 정리하였다.

1. 연구의 주요 질의와 변수

소외집단을 대상으로 한 정보행태 연구는 1980년대 중반을 기점으로 그 전과 후가 각각 다른 특성을 보이고 있다. 1980년 중반까지의 연구에서는 누가, 어떠한 상황에서, 어떤 정보를 원하고, 어떤 정보원에서 필요로 하는 정보를 찾으며, 그 결과는 어떠한지, 즉, 소외집단이 일상을 영위하면서 갖게 되는 정보요구는 무엇이고, 이용하는 정보원은 무엇인지, 이들은 그러한 정보소스를 얼마나 선호하고 신뢰하며, 그들의 정보소스는 소외집단의 문제해결에 얼마나 유용한 것으로 인식되는지, 더불어 이들 소외집단이 기존의 정보소스를 통해서 얻을 수 없었던 정보는 무엇인지를 조사하고 있다.³⁵⁾ 이를 정리하면 다음과 같다.

<초기연구의 주요 질의>

- ① 정보요구가 일어나는 상황은?
- ② 정보요구는 무엇인가?
- ③ 어떤 정보원에서 찾는가?
- ④ 선호하는 정보원은?
- ⑤ 신뢰하는 정보원은?

35) Childers(1975), Louie(1976), Duran(1980), Haro(1981), Chatman(1985) 등.

- ⑥ 유용한 정보원은?
- ⑦ 얻을 수 없는 정보는?

초기연구에서는 또한 주요 변수로 성별, 연령, 직업유형, 경제적 수준, 교육수준 등 개인적 특성을 사용하여, 이와 같은 개인적 변수가 정보행태에 미치는 영향을 중점적으로 분석하고 있다. 특히, 소수민족의 경우에는 이들 변수와 함께, 언어 선호도 및 언어능력, 소수민족문화에 대한 인식과 신념, 거주연한 등의 변수를 활용하여 이들 변수들이 정보행태에 미치는 영향을 종합적으로 조사하고 있다.³⁶⁾

한편, 1980년대 중반이후의 연구에서는 초기연구에서 사용했던 주요 질의와 더불어 소외계층이 당면한 문제의 유형 및 정보를 이용하게 하는 상황, 문제유형을 통해 본 소외계층의 정보요구, 문제에 대한 인식유형과 대처방법, 정보의 가치와 정보요구에 대한 인식정도, 정보요구의 표출정도, 요구가 이용으로 이어지는지의 여부, 요구가 이용으로 이어지지 않는 이유, 취득한 정보의 수준, 이용이후의 변화 즉, 정보이용이 이들의 삶에 미치는 영향 등에 대해 소외계층의 일상을 중심으로 정보와 관련된 다양한 측면을 분석함으로써 이들의 정보추구행태의 다각적인 모습을 보여주고 있다. 이와 더불어 소외계층의 정보빈곤 문제와 관련하여 정보빈곤의 원인, 정보빈곤이 그들의 삶에 미치는 영향 등을 밝히는 데 주력함으로써 사회적 소외계층의 삶 속에서의 정보의 의미를 보다 체계적으로 보여주고 있다.³⁷⁾ 이를 정리하면 다음과 같다.

<후기연구의 주요질의>

- ① 소외계층이 일상적으로 직면하게 되는 문제의 유형은 무엇인가? 혹은 소외계층에서 제기되는 정보요구는?
- ② 문제상황을 어떻게 인식하고 있으며 해결의 의지가 있는지, 있다면 어떻게 해결하고 있는가?
- ③ 정보의 가치와 정보요구에 대한 인식정도는?
- ④ 정보요구의 표출정도는?
- ⑤ 요구가 이용으로 이어지는지의 여부와 요구가 이용으로 이어지지 않는 이유는?
- ⑥ 정보요구를 어느 정도 해결하나? 그리고 해결하지 못하는 이유는 무엇인가?
- ⑦ 소외계층의 정보공유와 확산방법은?
- ⑧ 취득한 정보의 수준은?

36) Childers(1975), Louie(1976), Duran(1980), Haro(1981) 등.

37) Chatman(1987, 1991, 1996, 1998, 1999), Dervin(1976, 1984), Yoon(1992), Metoyer-Duran(1993), Savolainen(1995), Spink & Cole(2001), Harris(2001) 등.

⑨ 정보이용이 이들의 삶에 미치는 영향은?

이러한 질의를 기본으로 하여 후기 연구에서는 보다 다양한 변수를 사용하고 있다. 즉 ① 소외집단의 상황이나 당면한 문제유형³⁸⁾, ② 문제상황에 적용하고 문제해결을 위한 행동양식³⁹⁾, ③ 소외계층이 가진 가치, 신념, 사회규범, 인생관, 세계관 등⁴⁰⁾, 뿐만 아니라 ④ 개인의 인지적, 감성적 요소⁴¹⁾까지 고려하여 이들 요소가 소외집단의 정보행태에 미치는 영향을 조사함으로써 소외집단의 정보행태를 보다 역동적이며 다각적으로 그려내고 있다.

2. 연구의 방법

(1) 자료 수집 방법

연구에 필요한 데이터의 수집과 해석 방법에 있어서도 시기별로 차이를 보인다. 초기 연구는 가설을 세우고 변인을 설정한 후 설문조사나 전화설문조사를 통해 정량적 데이터를 수집하고 변인들 사이의 관계를 통계적으로 입증하는 전형적인 양적 연구가 주를 이룬다.⁴²⁾ 그러나 1980년대 중반이후의 후기 연구에서는 질적 연구가 상대적으로 활성화되면서, 설문조사보다는 심층인터뷰나 참여관찰 등을 통한 정성적 데이터를 수집하고 발견된 현상을 ‘있는 그대로’ 기술하는 사실적 기술법이 주를 이루게 되는데,⁴³⁾ 정보행태 연구에 있어 생애사 연구(life history)나 민족기술지(ethnography)와 같은 질적 연구방법이 본격적으로 적용되게 된 것이 이 시기의 두드러진 현상인 것이다.

가. 생애사적 접근

정보행태에 접근하는 전형적인 방법은 연구대상을 방문하고 일정기간 동안 체류하면서 연구대상들과의 감정이입(empathy)을 통하여 그들의 삶의 모습과 정보에 대한 인식, 요구, 그

38) Dervin(1976, 1984), Spink & Cole(2001).

39) Savolainen(1995).

40) Chatman(1991, 1996, 1999), Pendleton & Chatman(1998).

41) Metoyer-Duran(1993).

42) Duran(1980), Palmour(1979), Louie(1976) 등.

43) Savolainen(1995), Chatman(1985, 1987, 1991, 1995, 1996, 1998, 1999), Pendleton and Chatman(1998), Dervin(1984), Harris(2001). 이들 중에서 특히, 후기 연구를 주도해온 채트먼(Chatman)은 소외계층의 정보세계를 연구하기 위한 연구방법으로 질적 연구가 적합함을 주장하면서, 정보와 관련한 습관화되고 패턴화된 개인의 일상을 조사하는 데는 민족기술지(ethnography)가 특히 의미있다고 주장한다.

리고 그러한 요구를 해결하기 위하여 나타내는 행태 등을 조사하는 질적 사례연구이다. 사람들의 인식의 문제에 접근하는 방법은 다양할 수밖에 없지만, 관련연구를 조사해 보면 사회계층의 계층과 같은 비표준적 대상에 접근하기 위해서 일반적으로 생애사(lifehistory) 연구의 기법을 적용하는 것이 질적 자료를 수집하는데 매우 효율적임을 알 수 있다.

생애사 연구는 "한 개인의 지나온 삶을 자신의 언어를 사용하여 구술한 기록"으로, 내부자(insider)의 관점에서 자신의 문화적 배경을 표현하기 때문에 개인의 주관적 경험에 접근할 수 있는 가장 좋은 도구로 여겨지고 있다. 소외계층의 정보행태 또한 사회적 배경과 문화 등 개인적인 요소에 따라 다양한 편차를 보인다. 그러나 소외계층의 정보요구에 있어서의 가장 두드러진 특징은 지금 현재에 처해있는 환경보다는 살아왔던 개인사가 정보요구와 행태에 더 큰 영향을 미친다. 따라서 현재 소외를 경험하고 있는 사람들을 대상으로 하는 모든 연구에 있어서는 과거의 삶과 현재의 삶을 유리시키지 않도록 하는 접근방법을 사용하는 것이 관건이며, 이렇게 생애사 연구를 통하여 연구대상의 삶의 역사를 형상화하고, 그들이 이어가는 현재의 삶의 모습을 있는 그대로 그려낼 수 있다.

나. 민족기술지

관련연구를 통틀어 두드러진 방법론적 특징으로 볼 수 있는 것이 사회적 소외에 대한 접근 도구로서 민족기술적 방법의 적용이다. 민족기술지는 주로 표준적인 방법으로는 파악할 수 없는 연구대상의 생활세계를 형상화하기 위한 방법으로서, 전통적으로 연구대상의 있는 그대로의 삶의 모습을 그려낼 수 있다는 특징 때문에, 주로 정치적, 경제적으로 소외된 기층민의 생활상 등을 묘사해 내기 위한 연구에 중점적으로 적용되었다.

민족기술지는 기본적으로 지배(dominant)가 아닌 종속(subordinate)의 시각을 중시하며, 전통적으로 서양사회 내에 존재하는 많은 종류의 소수민족(ethnic group)과 이들이 생산해내는 사회적 사실에 주목한다. 특히, 최근 서양사회에 있어서 사회현상으로서의 "ethnic"이란 많은 경우에 있어서 사회적 "주변부"를 지칭하는 의미로 사용되면서 동시에 권력중심(power center)으로서의 주류사회에 대칭되는 개념으로서, 인종적, 민족적 의미를 넘어 사회적 소외 문제, 계급의 문제와 연결되어 있다고 보는데 무리가 없다. 초기의 민족기술지가 그야말로 말 그대로의 민족성(ethnicity)에 대한 접근이었던 반면, 최근의 연구경향은 이를 넘어선 의미로서의 주변성을 중시하는 경향으로 발전하고 있다. 최근에 확대되고 있는, 복잡다단한 대규모 문화체계의 일부 하위문화, 또는 반문화(counter culture)에 대한 연구, 혹은 사회적 변방을 형성하고 있는 계층에 대한 연구 등이 좋은 예라 할 것이다.

구체적으로 민족기술지를 활용하여 사회현상 자체에 내재된 드러나지 않는 본래의 모습(nature)을 탐구하고; 인터뷰, 대화, 참여관찰,⁴⁴⁾ 심층면담⁴⁵⁾의 결과로 생산된 현장기록(field

note)과 녹취록(transcript) 등의 구조화되어 있지 않은 자료(data)를 사용하며 소수의 케이스를 자세히 연구하고 양적 분석이나 통계처리를 최소화하여, 소외계층의 정보화에 대한 인식과 수용태도, 정보요구, 장애요인 등을 분석할 수 있다.

(2) 자료의 분석과 해석

수집된 자료는 코딩(coding) 과정을 통하여 분석되는데, 코딩은 현상의 내면적 구조를 분석하기 위하여 자료에서 반복적으로 등장하는 개념, 장면 등을 조사하여 일정한 코드를 부여하여 자료를 범주화하는 작업이다. 근거이론(grounded theory)에 의하면 코딩은 카테고리 선정에 제한이 없는 개방적 코딩(open coding), 중심 카테고리를 설정하고 다른 카테고리를 수렴시켜 검토하는 중추적 코딩(axial coding), 그리고 카테고리들을 하나의 체계로 정리하는 선택적 코딩(selective coding)의 3단계로 나누어 진행되는 것이 일반적이다.⁴⁶⁾

이러한 분석의 결과는 해석 과정을 통하여 이론화된다. 말하자면, 분석이 현상의 구조를 확인하는 작업인데 반하여, 해석은 현상의 의미를 확인하는 작업이다. 분석이 설명 지향적인데 반하여 해석은 이해 지향적이며, 현상의 의미뿐만 아니라 그 의미의 원천적 생성구조를 함께 제시하는 작업이다.⁴⁷⁾ 학문은 현실적 요청에 부응하여 기능하며, 현실적 요구가 학문의 문제를 형성하는 관계에 있는 것은 틀림없다. 따라서 현실이 생산해 낸 양상을 바탕으로 한 논리를 모색하는 작업이 결국 이론화 과정이다. 그러나 질적 연구가 이루어지는 곳은 현장이지만, 그 해석 작업은 연구실(desk)에서 이루어지는 것이다. 현실에 기반한 연구라 하더라도 결국 자료의 수집보다는 활용이 중요하며, 사고의 힘(power of reasoning)이 관건이 되기 때문이다.⁴⁸⁾

이렇듯 근자에 들어 이러한 '사실적 기술에 근거한 연구방법'에 대한 수정론이 적지 않게 제기되면서, 정성적 데이터라 하더라도 데이터에 대한 분석과 해석을 적극적으로 시도하려는 경향이 조금씩 늘고 있다. 이러한 경향은 연구자는 리포터와는 다르며 자신이 수집한 데이터를 '있는 그대로' 늘어놓기보다는 객관적으로 분석하여 자신의 관점을 제시하는(즉, 해석) 것이 필요하다는 주장에 대한 적극적인 수용으로 보인다. 현실에 대한 철저한 조사를 통해 밝

44) 참여관찰은 현장관찰과 자료 확보를 위하여 연구자가 관찰자로서 일정한 거리를 유지하면서 연구대상자의 삶에 참여하는 현장 활동을 의미한다. 이를 통하여 연구자는 대상 커뮤니티의 언어를 배우고 행동패턴을 관찰하며, 나아가 그들의 생활양식과 의식, 감정, 신념의 특성을 밝힐 수 있는 자료를 획득한다. Robert C. Bogdan & Sari Knopp Biklen. *Qualitative Research for Education* (Boston : Allyn and Bacon, 1992).

45) 면담은 연구대상으로부터 정보나 의견, 신념 등에 대한 자신의 관점을 표현하도록 유도하는 언어적 의사교환 과정을 의미한다. 보그단과 비클렌은 이를 '목적을 가진 대화'라고 정의하는데, 구체적으로는 기초 면담과 표적 집단 면담(focused group interview)을 시행한다.

46) Anselm Strauss and Juliet Corbin, *Basics of Qualitative Research*(London : Sage, 1990).

47) Clifford Geertz, *The Interpretation of Cultures*(New York : Basic Books, 1973).

48) Harry F. Wolcott. *The Art of Fieldwork*(London : Altamira, 1995).

혀낸 데이터에 기초하여 현상에 논리를 부여하고자 하는 작업이 ‘이론화 과정’이며, 따라서 아무리 질적 연구라 하더라도 연구자가 ‘합리적인 사고’에 기반하여 연구결과에 ‘의미’를 부여하는 작업은 매우 중요하다는 주장이 설득력을 얻고 있는 것으로 보인다.⁴⁹⁾

한편, 이러한 연구방법에 있어서의 변화는 정보행태 연구의 패러다임 변화와 밀접한 관련을 갖는다. 주지하다시피, 정보행태 연구는 오랫동안 단순한 정보수요조사나 정보매체 혹은 정보시스템에 대한 선호도를 조사하는 수준에 머물러 있었다. 그러나 1980년대 중반이후 개인의 지식구조와 인지체계 그리고 감성체계는 물론이고 개인이 처해있는 정보환경이 정보요구의 생성과 정보추구 및 이용행태에 중요한 영향을 미친다는 연구결과들이 잇따라 발표되고, 그러한 연구결과들이 열악한 정보환경을 개선하는데 ‘이론적 근거’로서 적극적으로 활용되고 있다. 이처럼 ‘이론’이 현장을 개선하는데 적극적으로 활용되면서 정보행태 연구의 ‘이론적 기반’을 튼튼하게 만들고자 하는 노력은 지지를 받고 있으며, 다양한 집단을 대상으로 한 ‘실험’이 광범위하게 전개되고 있는 것이 작금의 현실이다.

IV. 논의를 마치며

이 연구에서는 소외집단의 정보행태와 정보환경을 다룬 지금까지의 연구결과를 살펴보고, 이들 연구에서 사용된 연구방법상의 몇 가지 논점에 대하여 상세한 분석을 시도하였다. 소외집단의 정보문제는 우리 사회의 많은 관심이 요구되는 분야이다. 사회경제적 소외집단이 처한 상황에 대한 이해를 토대로 이들의 일상적 삶에 있어서의 정보의 의미, 정보요구, 정보추구와 이용행태에 관한 연구, 나아가 이들 소외집단이 겪고 있는 정보빈곤과 이러한 정보빈곤이 이들의 삶의 질에 어떠한 영향을 미치고 있는지 등에 대해 체계적으로 연구하는 것은 우리 사회가 민주사회로 성숙해 가는데 있어서 매우 중요한 과제인 것이다.

2004년 현재 우리 사회에도 주류사회와 주변사회(가령, 경제적 빈곤층을 비롯한 노년층, 장애인, 외국인노동자, 탈북자 집단 등) 사이의 정보불평등 현상이 심화되고 있음은 주지의 사실이다. 그러나 지금까지 우리 학계에서는 이들 소외집단의 정보행태와 정보환경에 대해 체계적이고 이론적인 접근을 소홀히 해왔다. 우리는 소외집단에 대한 정보행태 연구가 이들

49) 이러한 주장에 대하여 ‘책상머리 인류학(armchair anthropology)’이라는 부정적 견해가 있는 것도 사실이지만. 그럼에도 불구하고 이러한 입장은 여전히 설득력을 가지고 특히, 민족기술지에 입각한 연구에서 점차 시도의 범위를 넓혀가고 있다. 즉, 현장조사는 연구대상의 문화를 이해하기 위한 하나의 과정에 불과하며, 문화는 자료 자체가 아닌 자료의 분석과 연구자의 냉정한 해석을 통하여 비로소 의미를 부여받는다는 주장이 공감대를 확산해 가고 있는 것이다.

의 삶을 정보의 관점에서 향상시키는데 있어 매우 중요한 작업임을 다시 한번 상기하여야 한다. 이들의 정보행태에 대한 연구를 통해 우리는 이들의 열악한 정보환경을 개선하고 이들을 위한 정보서비스의 개발을 위한 기초 자료를 확보할 수 있기 때문이다.

문헌정보학은 우리 사회를 구성하는 다양한 소외집단들이 주류사회와는 다른 열악한 삶의 환경으로 인해 고통받는 '사회경제적 빈곤 현상'을 '정보'를 스펙트럼으로 삼아 조사하고 분석하기에 적합한 조건을 갖추고 있다. 특히, 이들 소외집단이 보편적으로 경험하고 있는 정보 부족(un-information)과 정보오류(mis-information)의 문제를 깊이 있게 파악할 수 있는 학문적 조건을 갖추고 있다. 이러한 맥락에서 우리 문헌정보학은 앞으로 소외된 사람들의 삶에 있어서 과연 정보란 어떠한 의미를 지니며, 그들이 일상에서 입수하는 정보는 어떠한 것이며, 그러한 정보의 객관적 그리고 주관적 품질은 어떠한 상태에 있는지, 나아가 그들이 우리 사회를 관통하는 정보생태의 거대한 사이클에서 소외되지 않도록 하기 위해서 우리는 공공재 형태의 정보를 유통시키기 위한 정보시스템을 어떻게 개발하고 보급해 나가야 하는지에 대해 보다 많은 관심을 기울여야 할 것이다. 이 분야에 대한 문헌정보학계의 관심과 참여가 보다 확대되기를 기대해 본다.

참 고 문 헌

- 김영천, 이용숙 편. *교육에서의 질적 연구: 방법과 적용*. 서울 : 교육과학사, 1998.
- 김정근. *학술연구에서 문화기술법이란 무엇인가*. 서울 : 한울, 1998.
- 이제환, 구정화. "수요자 중심의 '정보요구' 분석을 위한 실험적 모형에 관한 연구." 한국도서관·정보학회지, 제30권(1999), pp.93-121.
- 장덕현. "정보장애 연구에 있어서 문화기술법의 적용에 관한 고찰." 한국도서관·정보학회지, 제33권(2002), pp.1-18.
- Atkinson, Paul & Martyn Hammersley. "Ethnography and Participant Observation." Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln ed. *Handbook of Qualitative Research*. London : Sage, 1994.
- Bishop, Ann P. et. al. "Public Libraries and Networked Information Services in Low-Income Communities." *Library and Information Science Research*, Vol.21(1999), pp.361-390.
- Bodan, Robert C. & Sari Knopp Biklen. *Qualitative Research for Education*. Boston : Allyn and Bacon, 1992.

- Childers, Thomas. *The Information-Poor in America*. Metuchen, NJ : Scarecrow, 1975.
- Civille, Richard. "The Internet and the Poor." Kahin, Brian and James Keller ed. *Public Access to the Internet*. Cambridge, MA : MIT Press, 1995. pp. 175-207.
- Chatman, Elfreda A. "Information, Mass Media Use and the Working Poor." *Library and Information Science Research*, Vol.7(1985), pp.97-113.
- Chatman, Elfreda A. "Life in a Small World : Applicability of Gratification Theory to Information Seeking Behavior." *Journal of the American Society for Information Science*, Vol.42(1991), pp.438-49.
- Chatman, Elfreda A. *The Information World of Retired Women*. Westport, CT : Greenwood, 1992.
- Chatman, Elfreda A. "The Impoverished Life-World of Outsides." *Journal of the American Society for information Science*, Vol.47(1996), pp.193-206.
- Chatman, Elfreda A. "The Theory of Life in the Round," *Journal of the American Society for Information Science*, Vol.50(1999), pp.207-17.
- Davenport, Thomas H. *Information ecology : Mastering the Information and Knowledge Environment*. New York : Oxford University Press, 1997.
- Dervin, Brenda et al. *The Information Need of Californians-1984*. Davis, CA : Institute of Governmental Affairs, University of California, Davis, for California State University, 1984.
- Dervin, Brenda and Michael Nilan. "Information Needs and Users." *Annual Review of Information Science and Technology*. Vol.21(1986), pp.3-33.
- Dervin, Brenda et al. *The Development of Strategies for Dealing with the Information Needs of Urban Residents : Phase I-Citizen Study*. Washington, DC. : U.S. Dept. of Health, Education, and Welfare, Office of Education, Office of Libraries and Learning Resources, 1976.
- Duran, Daniel Flores. *Latino Communication Patterns*. New York : Arno Press, 1980.
- Foley, Douglas E. "On Writing Reflexive Realist Narratives." Geoffrey Shacklock and John Smyth ed. *Critical Reflexive Educational Research*. New York : Falmer, 1998. pp.110-129.
- Gandy, Oscar. *The Panoptic Sort : a Political Economy of Personal Information*. Boulder, CO : Westview, 1993.
- Geertz, Clifford. *The Interpretation of Cultures*. New York : Basic Books, 1973.
- Hall, Peter M. "The Contingent Constructed Nature of Social Life : Suggested Implications for Library and Information Science." *Journal of Education for Library and Information Science*, Vol.31(1990), pp.139-47.

- Haro, Robert P. *Developing Library and Information Services for American of Hispanics Origin*. Metuchen, NJ : Scarecrow Press, 1981.
- Harris, Roma and Janet Creelman. "Coming Out : The Information Needs of Lesbians." *Collection Building*, Vol.10(1990), pp.37-41.
- Harris, Roma and Patricia Dewdney. *Barriers to Information : How Formal Help Systems Fail Battered Women*. Westport, CT : Greenwood, 1994.
- Harris, Roma et. al. "Searching for Help and Information : Abused Women Speak Out." *Library and Information Science Research*, Vol.23(2001), pp.123-41.
- Hersberger, Julia A. *Everyday Information Needs and Information Sources of Homeless Parents : A Study of Poverty and Perseverance*. Bloomington, IN : School of Library and Information Science, Indiana University, 1998.
- Louie, Ruby Ling. A Community Profile Approach toward Expanding Chinese Americans in the Los Angeles Chinatown Community and Obtaining Their Information Seeking Patterns. Doctoral Dissertation, University of Southern California, 1976.
- Lyman, Helen. "Introduction." *Library Trends*, Vol.20(1971), pp.187-193.
- Metoyer-Duran, Cheryl, *Gatekeepers in Ethnolinguistic Communities*. Norwood, NJ : Ablex, 1993.
- National Telecommunication and Information Administration, US Department of Commerce. *Falling Through the Net : Defining the Digital Divide*. NTIA, 2001.
- Pendleton, Victoria E. M. and Elfreda Chatman. "Small World Lives : Implications for Public Library." *Library Trends*, Vol.46(1998), pp.732-52.
- Savolainen, Reijo. "Everyday Life Information Seeking : Approaching Information Seeking in the Context of Way of Life." *Library and Information Science Research* Vol.17(1995), pp.259-94.
- Spink, Amanda and Charles Cole. "Information and Poverty : Information-Seeking Channels Used by African American Low-Income Households." *Library and Information Science Research*. Vol.23(2001), pp.45-65.
- Strauss, Anselm and Juliet Corbin. *Basics of Qualitative Research*. London : Sage, 1990.
- Wolcott, Harry F. *The Art of Fieldwork*. London : Altamira, 1995.
- Yoon, Cheong-ok. The Information-Seeking Behavior of Koreans in The United States (Korean- Americans). Dissertation, University of California Los Angeles, 1992).