

일상적 만남의 담화분석을 통한 정보탐색행위에 관한 연구: 기러기엄마를 중심으로

A Study on the Information Seeking Behavior through the Discourse Analysis of Casual Interactions among Wild-Goose Mothers

박주범(Joo-Bum Park)*

정동열(Dong-Youl Jeong)**

초 록

본 연구는 일상생활 정보탐색의 맥락에서 개인에게 생활의 모니터링 도구로 기능할 수 있는 주변 사람과의 반복적 접촉인 일상적 만남에 대해 탐색한 연구이다. 의도적 정보행위와 비의도적 정보행위의 조합인 일상적 만남의 특성을 밝히기 위해 일상생활 정보탐색 이론에 관한 연구를 바탕으로 9명의 기러기엄마와 일대일 면접을 수행하였다. 결론적으로 일상적 만남에서의 정보요구, 정보탐색과정, 정보탐색행위의 특성 등을 밝혀내고, 연구 참여자의 해석에 기초한 일상적 만남의 레퍼토리를 분석함으로써 정보원으로서의 가치를 살펴보았다.

ABSTRACT

This study focuses on the characteristics of information seeking behavior through the casual interactions which are regular contacts with others as information sources in the context of ELIS. Qualitative data were gathered using semi-structured one-to-one interviews with 9 wild-goose mothers in order to investigate the casual interactions. We identified information needs, patterns and characteristics of information seeking behavior through the casual interactions and the major interpretative repertoires.

키워드: 일상적 만남, 일상생활 정보탐색, 정보탐색행위, 담화분석, 기러기엄마
casual interaction, everyday life information seeking, information seeking
behavior, discourse analysis, wild-goose mother

* 이화여자대학교 문헌정보학 박사(joobump@gmail.com) (제1저자)

** 이화여자대학교 문헌정보학전공 교수(dyjeong@ewha.ac.kr) (공동저자)

■ 논문접수일자: 2012년 5월 16일 ■ 최초심사일자: 2012년 5월 27일 ■ 게재확정일자: 2012년 6월 14일
■ 정보관리학회지, 29(2), 93-112, 2012. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2012.29.2.093]

1. 서론

1.1 연구의 필요성과 목적

인간의 정보활동에 대한 연구는 일상생활 정보탐색에 관한 연구의 증가로 그 범위가 매우 확장되었다. 일상생활 정보탐색에 관한 연구는 문헌정보학 분야의 이용자 연구가 주로 연구나 업무상황에 관련된 정보탐색활동에 초점을 맞추던 것에서 벗어나 생활 속의 다양한 맥락을 제공하며 인간의 정보행위에 대해 다방면으로의 이해를 시도하도록 돕는다. 즉 기존의 연구들이 주로 전문직이나 학술 커뮤니티에 속한 사람들의 집단적 특성을 분석하고, 이들의 작업 환경에서의 조직화된 질의를 통한 정보탐색행위에 초점을 맞추었던 것에 비해 일상생활 정보탐색에 관한 연구는 보다 포괄적이고 유기적인 환경에서의 정보탐색행위를 다루고 있어 인간의 정보활동에 더욱 유연하게 접근할 수 있다.

일상생활 정보탐색이란 사람이라면 누구나 매일매일 자신을 둘러싸고 있는 일상의 환경을 모니터링 한다는 것에서 출발한다. 사물을 자신들에게 의미 있는 순서로 유지하기 위해서, 그리고 필요시에는 그것들을 자신들이 원하는 대로 변화시키기 위해 사람들은 자신을 둘러싼 생활 세계에서 발생하는 다양한 사건들을 끊임없이 전체적으로 모니터링 한다(Savolainen, 1995). 모든 개인들은 자신만의 습관화된 모니터링 시스템을 개발하게 되며, 이를 위해 전통적으로 가족이나 친구 등 주변 사람, 신문, 책, 잡지와 같은 인쇄 매체, 또는 라디오나 TV와 같은 전자 매체, 최근에는 인터넷이나 휴대폰을 포함한 각

종 네트워크 도구 등을 이용하고 있다.

본 연구에서는 일상생활의 이러한 다양한 모니터링의 도구 중 하나로 기능할 수 있는 다른 사람과의 일상적 만남(casual interactions)을 통한 정보탐색행위에 대해 알아보려 하였다. 일반적으로 사람들은 일상생활 정보탐색의 맥락에서 비공식적인 정보원을 선호하는 경향이 있으며, 사람들의 정보행위를 조사한 많은 연구에서 사람들이 가장 선호하는 정보원으로 다른 사람을 선택한다는 결과(Agosto & Hughes-Hassell, 2005; Johnson, 2004; Julien & Michels, 2000; Savolainen, 2008)가 일관성 있게 나타나고 있다는 점에 주목한 것이다. 주변의 사람들에 의해 의도하지 않았던 정보를 우연하게 얻게 되는 것은 물론이고, 궁금한 것을 직접 주변의 다른 사람에게 물어보는 것은 오래전부터 현재까지도 개인들이 가장 간편하게 정보를 찾을 수 있는 방법 중 하나이다. 따라서 특정한 목적을 갖지 않은 일상적 만남이 일상생활 정보탐색활동에서 개인을 둘러싼 사회적 환경 역할을 담당하는 중요한 정보원이 될 수 있다. 특히 특정한 상황 속에 놓여 있는 정보이용자의 관점과 경험에서 그들의 언어로 표현된 일상생활의 정보요구와 정보탐색행위의 특성을 살펴봄으로써 인간의 정보행태에서 상황이나 맥락에 대한 심층적 이해가 가능하다.

이러한 일상적 만남을 통한 정보탐색행위를 연구하기 위하여 본 연구에서는 자녀교육을 위해 해외에 홀로 거주하고 있는, 이른바 기러기엄마들의 담화에 근거하여 정보탐색의 경험을 분석해보고자 하였다. 기러기엄마를 포괄하는 의미에서 주부들의 경우, 한 가정의 살림살이를 맡아 꾸려가는 안주인으로 가족 구성원들의 일상

생활에 가장 많은 영향을 끼치는 의사결정의 담당자이면서도 그간 정보이용에 관한 연구들이 공식적, 조직적, 혹은 학술적 정보탐색을 주 대상으로 했던 이유로 상대적으로 소외된 연구대상 집단이었다. 그동안 기러기엄마에 대해서는 사회학 분야에서 새로운 형태의 분기가족이라는 측면에서 문제점이나 그것의 부정적 영향 등에 대해 주로 다루어졌을 뿐 그들의 정보활동과 관련하여 문헌정보학에서 다루어진 사례는 찾아보기 힘들다. 따라서 본 연구를 통해 기러기엄마들이 경험한 일상적 만남에서의 정보탐색행위를 살펴봄으로써 일상적 만남이 개인의 정보환경에서 가지는 정보원으로서의 가치를 알아보고자 한다.

본 연구의 목적은 일상생활 정보탐색의 맥락에서 발생하는 기러기엄마들의 정보요구를 살펴보고, 다른 사람과의 일상적 만남에서 이루어지는 정보탐색행위를 분석함으로써 일상적 만남의 정보원으로서의 가치를 파악하는 것으로 구체적인 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 일상생활의 맥락에서 기러기엄마들이 갖고 있는 정보요구는 어떤 것인가? 둘째, 일상적 만남을 통한 정보탐색과정은 어떤 것인가? 셋째, 인적 정보원을 활용한 정보탐색행위의 특성은 어떤 것인가? 넷째, 기러기엄마들의 담화 속에서 발견된 일상적 만남의 정보원으로서의 해석상의 레퍼토리는 무엇인가?

1.2 연구의 방법

본 연구를 위한 연구방법으로는 관련 이론에 대한 문헌연구를 기본으로 하여 연구 참여자와의 일대일 심층면담 후 면담데이터에 대한 내용

분석과 담화분석을 수행하였다. 일상생활 정보탐색, 인적 정보원, 일상생활 정보탐색행위 모형에 대한 이론적 배경을 살펴본 문헌연구는 기러기엄마들과의 면담자료 작성과 내용분석을 위한 분석기준을 제시한다. 또한, 담화분석을 통해 정보원으로서 일상적 만남의 가치를 살펴보고자 하였는데, 이것은 응답자들이 연구주체에 대해 어떤 방식으로 말하고 있는지 파악함으로써 그에 대한 해석이 평소 인식되는 것보다 훨씬 맥락 의존적이고 가변적이 될 수 있다는 것에 초점을 맞춘 질적 분석 방법이다. 담화분석을 통한 면담 데이터는 면담 참여자의 행위나 신념의 최종적 버전을 생산하는 대신, 참여자가 여러 행위의 버전들이나 인지적 과정, 그리고 다른 현상들을 구성함으로써 규칙적인 해석상의 관계를 드러내는데 이용될 수도 있기 때문이다 (Talja, 1999). 본 연구에서는 기러기엄마들의 담화분석을 통해 실제 정보이용자의 입장에서 일상적 만남에 대한 다양한 해석들을 생산해내고자 하였다.

2. 이론적 연구

2.1 일상생활 정보탐색

일상생활 정보탐색에 관한 연구는 주로 일상생활에서 사람들이 선호하는 정보원에 영향을 미치는 여러 사회적, 심리적 요인을 설명하고자 하는 목적으로 수행되어 왔다. 1970년대와 1980년대 정보이용자에 관한 연구가 활발해지면서 점차 이에 관한 관심이 증가하다가 Savolainen (1995)의 '일상생활 정보탐색'(Everyday Life

Information Seeking: ELIS) 모형 개발을 계기로 체계화된 이론으로 발전하기 시작했다. 그는 일상생활 정보탐색을 '사람들이 하루하루의 생활에 있어서 길잡이로 삼는, 또는 직업상의 성취와 직접적으로 연결되어 있지 않는 모든 문제를 해결하기 위해 사용하는 다양한 정보적 요소들을 취득하는 과정'으로 정의하였고, 그 범위에 대해서는 주로 직업과 관련이 없는 취미, 여행, 친구들과의 친목도모, 가사노동 등을 의미하지만 직업이 있는 경우에는 자기개발에 관한 정보탐색이나 구직, 이직 등 직업과 간접적으로 연결된 활동 등도 크게 일상생활 속에서 일어나는 활동들이라고 설명하였다. 또한, ELIS 모형을 구성하는 두 가지 주요 요소로 개인의 '생활방식'(way of life: order of things)과 '생활태도'(mastery of life: keeping things in order)를 제시하였다. 개인의 생활방식은 여러 정보자원과 경로 가운데 가장 유용한 것을 선택하도록 도와주며, 개인의 일과 여가에 대한 시간 배분이나 소비의 형태, 취미 등에 영향을 받는다. 생활태도란 문제 상황이 발생할 경우, 기존의 생활방식을 유지하고자 하는 행동들로 문제 해결 과정에서 어떠한 탐색 전략을 택할 것인지 결정하도록 하며, 여기에는 가치와 태도, 물질적 자본, 문화 인지적 자본, 현재의 생활조건 등이 영향을 미친다고 보았다.

ELIS 이론의 영향으로 평범한 사람들의 일상의 문제와 이를 위한 정보탐색행위가 정보이용자 연구의 주요 소재로 자리 잡기 시작했다. 이전까지 주로 직업, 연구, 학교와 관련된 정보탐색행위에 국한되었던 경향에서 벗어나 정보이용자 연구는 그동안 큰 관심을 받지 못했던 특정 집단의 특정 상황에서의 정보탐색행위에 대

한 연구로 확대되었다. 일반 성인들에 대한 일상생활 정보원에 관한 연구(Julien & Michels, 2000)나, 도시 청소년들의 일상생활 정보탐색행위에 관한 연구(Agosto & Hughes-Hassell, 2005), 특히 은퇴한 여성(Chatman, 1992)이나 죄수(Chatman, 1999), 노인(Williamson, 1998) 등 소외된 집단에 대한 정보탐색행위에 관한 연구들이 적극 수행되었다. 국내에서는 재일한인의 일상적 정보요구와 정보추구(이제환, 장덕현, 이연옥, 2004), 임신부의 정보추구 경험(김갑선, 2006)이나, 영화창작자의 정보활동에 관한 연구(이정연, 2008), 대학생들의 일상생활과 선거 시기의 정보원 활용에 관한 연구(이정미, 2010) 등 일상생활 속에서 다양한 집단의 정보추구 현상에 대한 연구들이 나타났다.

2.2 일상생활 정보탐색의 인적 정보원

인적 정보원은 주로 비공식적 정보원으로 활용되기 때문에 일상생활 정보탐색의 맥락에서 선호되어 왔다. 인적 정보원에 대한 연구는 인간 정보행위의 사회적 요소를 살피는 차원에서 많이 이루어졌는데, 정보원 평가의 측면에서 주로 어떤 사람들이 정보원으로 선택되는가, 인적 정보원의 어떤 특성들이 정보원 선택에 영향을 미치는가, 인적 정보원이 갖는 혜택은 무엇인가 등을 파악하고자 하였으며, 다음 연구들은 이와 관련해 흥미로운 결과들을 보여준다.

일반적으로 인적 정보원의 선호 이유는 다른 정보원에 접근하고 이용하는 것보다 최소의 노력이나 비용을 들여 활용할 수 있는 것으로 설명되었으나, Johnson(2004)의 연구에 따르면, 사람들은 자신이 잘 모르는 사람이더라도 자신보

다 더 나은 자원을 가진 사람을 정보원으로 선택하는 것으로 나타났다. 그 이유는 사회적 자본의 네트워크 이론에 근거해 분석되었는데, 사회적 자본이란 네트워크에 존재하는 개인들이 소유하고 있는 상품과 같은 것으로 전문지식과 같은 무형의 상품으로 구성될 수 있다. 이러한 자본에 접근하는 것은 자본을 갖고 있는 개인과의 관계와 사회 구조 안에서의 개인의 위치에 의존하고 있으며, 위계질서에서 동일한 수준을 차지하고 있는 사람들은 서로 비슷하기 때문에 상이한 수준을 차지하고 있는 사람들보다 유사한 자원을 갖게 되는 경향이 있다. 따라서 사람들이 인적 정보원을 활용하는 것은 단지 최소의 노력으로 인한 선택이 아니라 나름대로 신중히 생각한 선택이라는 것이다.

도시지역의 정보이용 환경을 기술한 Agada (1999)의 연구에서 커뮤니티에서 평균적 거주민보다 더 교육을 많이 받았거나 돈을 더 많이 벌고 있는 사람들이 정보의 게이트키퍼로 확인되었다는 것도 사람들이 인적 정보원을 나름의 상황에 따라 평가하고 있음을 보여준다. 게이트키퍼들에 따르면 사람들의 충족되지 않은 정보요구의 원인은 존재하는 정보원에 대한 인식이 부족하거나 접근이 어렵다는 데 있었다. 또한, 게이트키퍼들은 인적 정보원과 정보내용 평가의 주요 기준으로 친밀성, 의존성, 신뢰성을 고려하고 있었으며, 이 기준들은 정보의 타당성과 유용성을 증가시키는 것으로 나타났다. 특히, 인적 정보원이 다른 모든 정보원들보다 선호되는 이유로는 정보에 대한 신뢰성 때문인 것으로 설명되었다.

인적 정보원의 평가기준으로 신뢰성이 강조되고 있는 것은 개인들의 일상생활이 그들이 속

해 있는 '작은 세상'에서 이루어지기 때문인 것으로 분석된다. Chatman(1999)의 연구에 의하면, 작은 세상이란 그 안에서의 활동이 반복(일상)적이고 예측 가능한 생활환경을 의미한다. 위치적인 면에서는 가까이 있는 것에 집중하게 되고, 일상생활 정보탐색과 공유는 일반적으로 커뮤니티의 구성원들의 공통된 믿음에 기초한 규범 등에 영향을 받는다. 일상의 관심사에 치중하고 있는 정보세계에서 중요한 조건은 신뢰와 믿음으로 가장 가까이에 있는 타인들의 중요한 역할들이 행동의 기준을 형성하게 된다.

한편, 사회적 맥락에서의 정보탐색을 연구한 Cross, Rice와 Parker(2001)는 인적 정보원을 활용한 정보탐색 시 얻을 수 있는 정보의 혜택은 다른 정보원을 통해서 얻는 혜택보다 훨씬 다양하다고 주장하였다. 타인에게 물어봄으로써 사람들은 자신들의 문제에 대한 구체적인 해결 방법, 적합한 정보의 위치에 대한 메타 지식, 다른 사람과 상호작용하면서 문제에 대해 다른 방식으로 고려하게 되는 문제 재구성, 혹은 스스로 얻은 해결 방법에 대해 믿음을 강화시키는 타인의 인증, 신뢰할 만한 사람이 문제를 검토해 줄 경우에는 이를 인용할 수 있는 정당화까지 구할 수 있다고 정리하였다.

2.3 일상생활의 정보탐색행위 모형

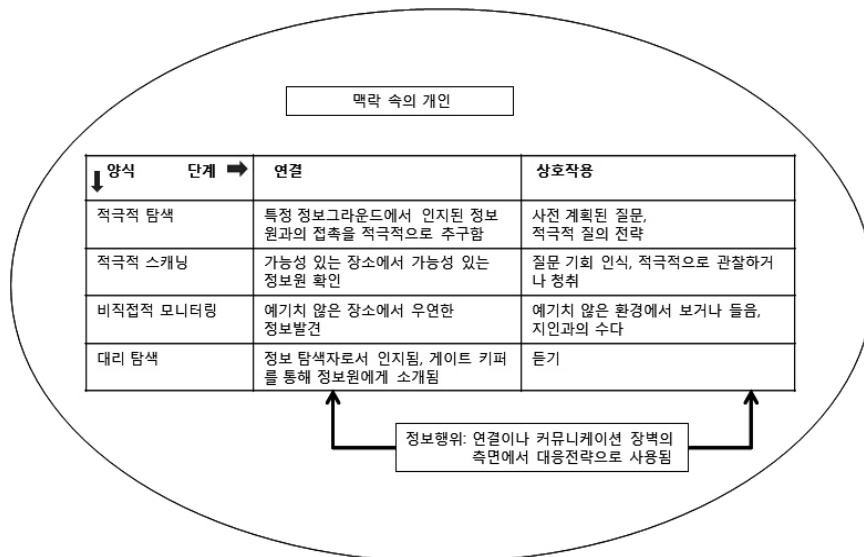
일반적인 정보탐색에 관한 연구들에서 정보탐색자를 특정한 정보요구를 가지고 다양한 정보원을 평가, 활용하여 적극적 탐색을 시도하는 개인으로 설정하며, 정보요구의 발생부터 정보이용까지를 단계별로 설명하는 경우가 많았다. 그러나 Wilson(1981)은 실제 정보가 요

구되고 이용되는 상황은 사회적 상황으로서 개인들은 환경과 역할 안에 존재하면서 유발되는 생리적, 정서적, 인지적 요구를 해소하기 위해 정보탐색을 수행하기 때문에 정보탐색은 이러한 전체적 정보요구의 맥락에서 이해되어야 함을 지적했다. 인간의 기본적 요구들은 서로 상호연관 되어 있어 각각의 요구들은 다른 요구들의 계기가 될 수 있으며, 일상생활의 맥락에서 발생하는 개인의 요구들은 복합적이고, 일반적으로 일상의 과제들은 연속적이고 유예된 정보요구이므로 이에 따라 나타나는 정보탐색 행위는 보다 다양하다고 할 수 있다. 일상생활의 다양한 정보탐색행위 유형을 제시한 다음 모형들은 정보탐색의 상황적 측면을 강조함으로써 실제적 정보행위를 설명하는데 더욱 근접하고 있다.

McKenzie(2003)의 임신부들의 정보탐색에

관한 담화를 통해 살펴본 일상생활 정보탐색행위의 2차원 모형(<그림 1>)은 맥락 속의 개인들이 실제 정보와 접하게 되는 다양한 현상을 분석적으로 설명한다.

이에 따르면, 개인들은 정보원이나 잠재적 정보원을 인식하고 접촉하는 연결 단계와 이미 인식되고 접촉된 정보원과 커뮤니케이션하는 상호작용 단계에서 적극적 탐색, 적극적 스캐닝, 비직접적 모니터링, 대리 탐색이라는 네 가지 유형의 정보탐색행위를 각각 수행하는 것으로 제시되고 있다. 즉 일상생활에서 개인들은 각각의 상황과 맥락에서 요구되는 정보를 인식함과 관계없이 다양한 장소에서 주변 사람들과 공존함으로써 그 자체가 정보탐색의 시작인 연결 단계를 경험하게 되고, 이들과 서로 다른 종류의 상호작용을 통한 여러 유형의 정보탐색과정을 경험하게 된다. 여기에는 적극적 탐색 이외에도



<그림 1> 정보행위의 2차원 모형

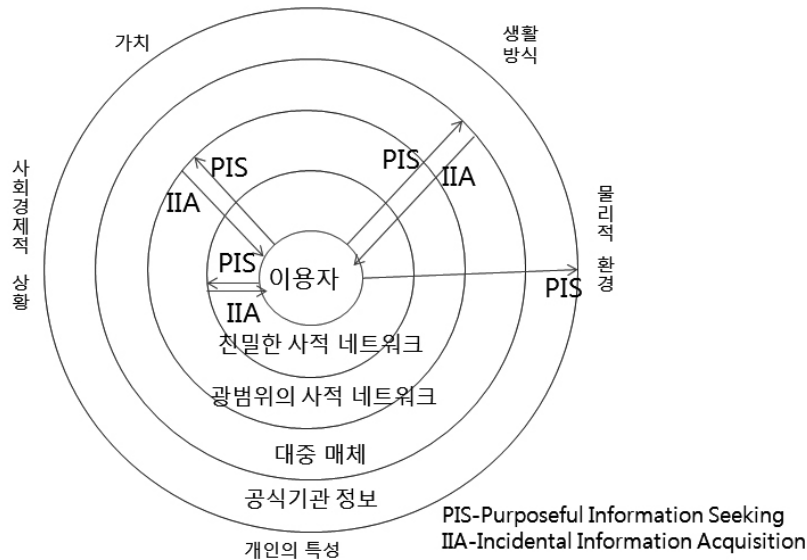
(McKenzie, 2003, p.26)

주변 환경에 대한 스캐닝이나 우연한 정보발견, 주변인을 통한 상담(lay referrals), 대리인을 통한 탐색 등 다양한 유형의 탐색행위가 포함되며, 특정한 정보요구를 인식하지 못한 상태에서 우연히 정보를 발견을 하게 되는 경우도 설명된다.

주변 환경에 대한 스캐닝이나 우연한 정보발견에 대해 집중적으로 연구한 Williamson(1998)에 따르면, 일상생활에서 사람들은 자신들의 세계를 모니터링 하면서 부수적으로 정보를 획득하고 있는 것으로 나타났다. 노인들의 일상생활 정보활동에 대한 연구 결과, 신문 읽기, 가족이나 친구와의 전화 통화, 혹은 TV 시청을 통해 많은 정보들을 획득할 당시 응답자들은 정보 '격차'에 대해 거의 인식하지 못하고 있었던 상태였다. 이 연구로부터 도출된 <그림 2>의 '일상

생활 정보: 생태학적 이용' 모형에 따르면, 이용자는 개인적 특성, 사회경제적 상황, 가치, 생활 방식, 물리적 환경 등의 다양한 변수의 맥락에서 정보를 탐색하고 획득하고 사용한다. 즉 많은 변수들이 상황에 영향을 미칠 수 있으며, 특정한 상황이 묘사될 수 없을 때라도 또 다른 형태의 정보탐색이나 획득이 발생할 수 있다는 것을 알려준다.

응답자들은 인지된 요구에 반응하기 위해 정보를 의도적으로 탐색하고 있는 동안에도 역시 최소한의 범위에서 자신들의 세계를 모니터링하고 있으며, 이 과정에서 그들이 필요하다고 인식하고 있지 않은 정보를 획득한다. 다수의 응답자들은 일상생활에서 광범위한 정보 주제에 대해 '들어서 알게 되기(be informed)'를 강하게 원하고 있으며, 자신들의 세계를 모니터



<그림 2> 일상생활 정보: 생태학적 이용 모형

(Williamson, 1998 p.36)

링 하는 방법과 그 범위는 개인들의 사회문화적 배경과 가치, 물리적 환경, 개인적 특성 등에 의해 증재된다. 이러한 변수들은 의도적 정보탐색(Purposeful Information Seeking: PIS)과 우연한 정보획득(Incidental Information Acquisition: IIA) 양쪽에 복합적 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 일상생활 정보탐색은 친밀한 개인적 네트워크(가족이나 친구), 광범위한 개인적 네트워크(클럽, 교회, 자원봉사 기관), 대중 매체(신문, 텔레비전, 라디오, 잡지) 등을 활용하여 의도적 정보탐색과 우연한 정보획득이 모두 발생할 수 있음을 보여준다.

또한, Shenton과 Dixon(2003)은 일상생활 맥락에서 젊은이들의 정보탐색행위를 설명하기 위해 특정한 정보원과 관계없는 일반적 행위 유형인 대우주적 모형과 도서, CD-ROM, 인터넷, 그리고 다른 사람 등 특정 정보원을 이용하는 소우주적 모형을 각각 개발하여 다섯 개의 모형을 통해 일상생활 정보탐색행위의 세부적 사항을 면밀히 살펴보았다. 이 모형은 정보요구 과정, 정보탐색의 전체적 방향을 식별하는 과정, 정보원 식별 과정, 정보원 구성요소의 식별과정, 요구에 적합한 정보원 구성요소를 검토하는 정보에의 접근 과정, 결과와 후속 행위 과정을 포함한다. 또한, 다른 사람을 통한 정보탐색행위에서의 데이터 근거 모형은 젊은이들의 정보요구에 대해 요구의 기원, 요구되는 정보, 정보원 접촉 방식, 정보원과의 친밀성, 특정 정보원, 접촉의 개별성, 접촉 빈도, 정보원의 답변, 정보의 구두 전달시 젊은이들의 개입, 내용의 적합성, 결과, 향후 행동 등 12가지의 측면에서 분석하였다. 이러한 모형들에서 제시된 분류기준과 분석점은 본 연구에서 일상적 만남에서의 정보탐

색행위를 설명할 수 있는 유용한 기초를 제공한다.

3. 일상적 만남의 정보탐색행위 분석

3.1 데이터 수집과 분석

본 연구의 데이터는 캐나다 밴쿠버시에 거주하는 기러기엄마 9명과의 일대일 심층 면접을 통한 질적 데이터로 수집되었다. 연구자는 편의 표집을 통해 밴쿠버 웨스트 지역의 한 사립초등학교에 재학 중인 자녀를 둔 기러기엄마 9명을 면접 대상 집단으로 선정하여, 2011년 10월 20일부터 12월 20일까지의 기간에 각각 2시간 내외의 일대일 심층면접을 수행하였다.

우선 심층면접을 하기 전 연구 목적과 개요가 소개된 연구동의서를 준비해 연구 참여와 녹취에 대해 참여자들의 자발적인 동의를 얻었다. 반구조화된 질문지를 활용하여 주로 개방적 질문형으로 처음 밴쿠버로 자녀의 조기유학을 오게 된 동기에서부터 준비과정 및 방법, 초기의 정착과정에서 발생한 정보요구와 해결을 위한 정보원 선정에 대한 경험을 떠올려 줄 것을 요구했다. 그동안 생활하면서 기억에 남아 있는 위기의 순간이나 문제 상황, 당시 요구되었던 정보는 무엇이었는지, 해당 정보를 얻기 위해서는 어떤 노력을 하였으며 정보요구가 어떻게 충족되었는지에 대해 구체적 설명을 부탁했다. 또한 현재의 상황에서 자녀의 학교생활 및 일상생활 맥락에서 발생하는 정보요구 및 정보원 선정과 활용, 정보활동의 장애요소, 인적 정보원의 평가와

선택, 특히 주변인들과의 일상적 만남의 경험에 관해 집중적으로 질문하였다. 이와 관련하여 가장 최근에 경험했던 정보요구의 상황과 해결방법에 대해 설명해 줄 것을 요구했다.

다음의 <표 1>과 같이 9명의 면접 대상의 연령은 38세부터 46세였으며, 체류기간은 유학 온 지 5개월 된 경우부터 최장 6년차로 접어들 경우까지 나타났다. 면접 대상자의 자녀의 수는 1명에서 3명까지 있었고, 자녀의 학년은 초등학교에 다니는 경우는 물론, 고등학교와 대학교에 재학 중인 자녀를 둔 경우까지 포함되었다. 9명의 응답자 가운데 2명만이 자신들의 일상생활의 주요 정보원으로 인터넷을 선택했으며, 다른 7명은 신뢰할 만한 주변 사람이라고 답했는데, 여기에는 주로 친구, 지인, 가족 등이 포함되었다.

9명의 참여자와 각각의 일대일 심층면접을 한 직후에는 질문지 기록내용을 바탕으로 녹음 내용을 여러 번 반복 청취하면서 참여자의 담화 내용을 그대로 옮겨 적었다. 이렇게 수집된 면담자료는 내용분석을 통해, 본 연구의 연구문제에 주목하여 정보요구, 정보탐색과정, 정보탐색행위의 특성 등 크게 세 가지 이슈에 대해 각각 주요한 키워드를 추출하고 그 속성에 따라 범주화 하는 코딩작업을 수행하였다. 또한 이때에는 이론적 연구에서 살펴본 McKenzie(2003), Williamson(1998), Shenton과 Dixon(2003) 등 세 가지 일상생활 정보탐색행위 모형과 비교 분석하여 각 모형이 제시하는 다양한 관점의 측면을 적용하여 면담자료의 동일하거나 유사한 개념을 분류, 정리, 분석하였다.

<표 1> 연구 참여자 특성

| | 연 령 | 자녀 상황 | 체류 기간 | 최우선 정보원 |
|-------|-----|------------------------------|-------|---------|
| 참여자 1 | 38 | 아들(6학년) 딸(유치원) | 2년 | 인터넷 |
| 참여자 2 | 41 | 아들(4학년) 딸(유치원) | 5년 | 친구, 지인 |
| 참여자 3 | 45 | 딸(10학년) 아들(7학년) | 5년 | 가족, 지인 |
| 참여자 4 | 45 | 아들(8학년) 딸(5학년) | 3년 | 지인 |
| 참여자 5 | 44 | 아들(6학년) | 5개월 | 지인 |
| 참여자 6 | 46 | 딸(대학생) 아들(11학년) 딸(8학년) | 6년 | 지인, 주변인 |
| 참여자 7 | 45 | 딸(대학생) 딸(10학년) 아들(6학년) | 4년 | 인터넷 |
| 참여자 8 | 42 | 딸(8학년) 아들(4학년) | 3년 | 친구, 지인 |
| 참여자 9 | 42 | 아들(7학년) 딸(4학년) | 5년 | 지인 |

3.2 정보요구

Wilson(1997)은 정보탐색행위의 일반 모형에서 정보요구의 맥락에 대해 정보이용자를 환경과 사회적 역할 안에 존재하는 생리적, 정서적, 인지적 상태의 개인으로 제시하였다. 개인의 정보요구를 이해하기 위해서는 그 사람이 속해 있는 환경과 그 사람의 역할을 먼저 이해해야 한다. 본 연구의 참여자들은 자녀들을 데리고 외국으로 유학을 와서 생활하게 된, 새로운 환경 속에서 엄마라는 역할을 수행해야 하는 사람들이다. 이들은 전반적인 생활환경에 총체적인 변화를 경험하게 되는 과정에서 단지 일상생활을 유지

하기 위한 모니터링 수준의 정보탐색에서 벗어나 새로운 환경에 적응하기 위해, 그리고 생활속에서 발생하는 다양한 문제해결을 위해 다방면으로 많은 양의 정보를 요구하게 된다. 참여자들은 주로 자녀, 생활, 여가, 계획, 감정, 상황, 기타의 문제들에 관한 정보요구에 대해 인식하고 있었으며, 이를 통해 추구하는 정보요구의 유형은 경험, 평가, 문제해결, 적응, 추천, 정서적 지지, 조언 등으로 나타났다. 또한, 현재 인식되지 않았으나 정보와의 우연한 만남을 통해 과거나 미래, 주변 환경에 대한 정보요구를 해결하게 되는 경우도 있었다. 기러기엄마들의 다양한 일상생활 정보요구의 내용은 <표 2>와 같이 분석되었다.

<표 2> 기러기엄마들의 일상생활 정보요구

| 정보요구 발생 | 정보요구 기원 | 정보요구 유형 | 정보요구 내용 |
|------------|-----------|------------------------|--|
| 인식된 요구 | 자녀 | 경험 | - 학교일정, 행사 등 공식적 정보에 대한 비공식적 해석, 판단 및 평가 - 교우관계, 수업, 학교분위기 파악으로 자녀들의 학교생활 적응을 돕고 불안감 해소 |
| | | 평가 | 과의 혹은 예체능 활동 등에 대해 준거집단과 비교 후 의사 결정 |
| | 생활 | 문제해결 | 산발적으로 나타나는 생활의 다양한 문제나 호기심 해결 |
| | | 경험 | 구매자로서의 경험적 정보에 의한 의사 결정 |
| | | 적응 | - 지역의 공간적, 지리적 상황 파악 - 법적, 사회적, 문화적 생활 방식을 파악하여 적응 |
| | | 평가 | 주변 환경에 관한 소식, 대중매체에서 얻은 정보 여과/전달 |
| | 여가 | 추천 | 여행, 운동 및 취미 생활, 자기 계발 등에 관한 추천적 정보 |
| | 계획 | 경험 | 진학 정보, 전학, 이사, 이민 등 앞으로의 변화를 계획하는데 도움이 되는 경험적 정보 |
| | 감정 | 정서적 지지 | 자신의 느낌이나 의견에 대한 타인의 인종 |
| | | 공감적 이해 | 스스로 내린 의사결정 정당화 |
| | | 조언 | 문제 재구성, 의사 결정 |
| | 상황 | 재해석, 보충정보 | 자신과 다른 관점에서의 정보 평가 |
| | | 확인적 정보 | 이미 알고 있던 정보 확인 |
| 기타 | 지시적 정보 | 적합한 정보원의 위치 확인 | |
| | 사람에 관한 정보 | 소문, 평판 등을 통한 사회적 관계 파악 | |
| | 흥미 | 흥미 충족, 대화 연결, 친목 도모 | |
| 인식되지 않은 요구 | 과거 | 유예된 요구 | 과거에 요구되었지만 충족되지 못했던 정보요구 |
| | 미래 | 잠정적 요구 | 가능성 있으나 불확정된 정보요구 |
| | 주변 환경 | 부수적 요구 | 다른 문제영역에 대한 선택적 정보요구 |

3.3 정보탐색과정

기러기엄마들은 일상생활 속에서 발생하는 다양한 정보요구를 인식하기도 하고 인식하지 못한 상태에서 주변인과의 일상적 만남을 통해 일상생활에 적응하고 생활 속의 문제 해결을 위한 정보적 요소를 수집하게 된다. 이러한 정보 탐색의 과정이 명확히 선형적인 것인 아니지만 참여자들은 주로 다음 <표 3>과 같은 단계를 경험하는 것으로 분석되었다.

우선, 연구 참여자들은 요구가 발생한 상황에 놓여 있는 상태에서 정보교류를 할 수 있는 다른 사람을 만남으로써 정보탐색이 시작된다. McKenzie(2003)의 정보행위의 2차원 모형과 같이 일상생활에서의 자연스러운 타인과의 만남이 그대로 잠재적 정보원과의 연결이 되며, 개인들은 자신들이 존재하고 있는 맥락에 따라 적극적 탐색, 적극적 스캐닝, 비적접적 모니터링, 대리 탐색 등의 양식으로 정보탐색이라는 상호작용을 수행하게 된다. 낯선 환경이라는 일상에서의 적응을 위해 특히 이주 초기에는 비슷한 상황에 놓여있는 다른 사람들과의 만남을 통해서 새로운 환경에 적응하고자 하는데, 익숙지 않은 것에 대한 적응을 위한 정보탐색이라는 측면에서 기러기엄마들의 정보종합화를 통한 의

사결정의 단계는 임신부의 정보추구과정과 비슷하다. 김갑선(2006)은 임신부들이 임신의 정상상태를 유지하기 위한 목적으로 임신의 맥락에서 정보추구 시 '비교하기', '맥락화하기', '확인하기'의 3단계의 과정을 경험한다고 밝혔다. 비교하기는 자신의 상태를 획득한 표준지식이나 경험담과 동질성, 유사성, 공통점, 차이점을 발견, 식별, 비교하는 것이고, 맥락화는 참여자들이 개별적인 임신 맥락에 근거하여 획득된 정보의 관련성, 적합성, 유용성, 신뢰성을 선별하고 적절성을 판별하는 과정으로 설명하였다. 확인의 과정은 자신의 몸의 상태와 태아의 상태가 정상인가를 확인하거나 선별된 정보의 적용 여부를 결정하는 단계로 제시되었다. 기러기엄마들도 자신들이 경험한 적이 없는 사회 환경과 교육체계에서 자신과 자녀의 적응을 돕기 위해 표준지식이나 타인의 경험에 근거한 비교의 과정과 이를 통해 얻은 정보를 자신들이나 자녀들의 상황에 맞게 선별하고 판정하여 적용시키게 된다. 끝으로 정보이용의 단계에서는 획득한 정보를 자신의 상황에 맞게 적용하거나 정보요구가 충족되지 않았을 경우 추가탐색을 수행한다. 이러한 정보탐색과정을 거쳐 획득한 정보이용의 결과가 유용하다고 판단되면 향후 다른 사람과의 만남이나 상호작용에 적극적 자세를 갖게 되

<표 3> 일상적 만남의 정보탐색과정

| 탐색 단계 | 정보 행위 | 내용 |
|-------|---------|--|
| 상황 | 정보요구 발생 | 요구를 인식하거나 인식하지 못함 |
| 연결 | 정보원 식별 | 다른 사람과의 만남 |
| 상호작용 | 정보교류 | 요구 인식 여부에 따라 브라우징, 모니터링을 통한 정보수집이나 질문과 답변을 통한 적극적 정보획득 |
| 의사결정 | 정보종합화 | 비교화, 맥락화, 확인 등을 통한 정보의 적합성 판정 |
| 결과 | 정보이용 | 획득한 정보내용의 상황에 따른 적용, 충족 되지 않았을 경우 추가탐색 |

지만 그렇지 못할 경우에는 반대로 일상적 만남에서의 정보교류에 대해 회의적 평가를 하는 것으로 나타났다.

3.4 인적 정보원을 통한 정보탐색행위의 특성

응답자들이 일상생활에서 주로 만남을 갖게 되는 다른 사람은 주로 자녀들이 재학 중인 학교의 학부모, 친구, 가족, 선생님, 봉사단체 자원봉사자, 이웃, 지역사람들, 종교 활동을 통해 만난 신도들, 자녀들의 방과 후 활동의 교사들 등

이다. 응답자들의 정보원 접촉방식은 약속을 통한 계획적 만남, 학교활동과 관련된 의무적 만남, 여러 공공장소에서의 돌발적 만남의 형태를 보여준다. 또한, 정보원 친밀성은 인맥관계의 강도에 따라서 구분되었다. 일상적 만남과 관련된 정보탐색행위의 특성은 다음 <표 4>와 같이 정보원 접촉방식, 정보원과의 친밀성, 정보원 접촉의 개별성, 정보원의 혜택, 정보내용의 적합성 평가, 향후 행동 등 6가지 측면에서 분석되었다.

정보원 접촉방식은 계획적, 규칙적, 돌발적인 경우로 분류되었는데, 계획적 만남은 주로

<표 4> 일상적 만남의 정보탐색행위 특성

| 구성 요소 | 특 성 | 내 용 |
|--------------|-------------|---|
| 정보원 접촉방식 | 계획적 만남 | 자발적 만남: 친목이나 정보교환 등의 목적을 가진 약속된 만남 |
| | 규칙적 만남 | 의무적 만남: 자녀들의 등하교나 학교 봉사활동, 방과 후 활동과 관련된 정기적이고 반복적인 만남 |
| | 돌발적 만남 | 지역 공공도서관, 놀이터, 시장 등에서의 우연한 만남, 일회적 만남 |
| 정보원 친밀성 | 강한 인맥관계 | 가족, 친구, 지인, 자주 만나는 학부모 친밀한 사적 관계 |
| | 약한 인맥관계 | 선생님, 학교 직원, 도서관 사서, 운동 코치, 교회 신도 등 광범위한 사적 관계 |
| | 새로운 사람 | 식당, 공원, 학원 등에서 일시적으로 만난 사람, 상점 종업원 등 |
| 접촉의 개별성 | 집단 만남 | 자녀 교육경험이 풍부하고 현지 정보에 밝은 게이트키퍼를 둘러싼 만남 |
| | 일대일 만남 | 정보원의 친밀성이 향상됨 |
| 정보원의 혜택 | 직접 제공 | 적합한 정보원과의 만남 |
| | 다른 정보원 제공 | 메타지식 획득 |
| | 인지적 촉진 | 우연한 정보발견 |
| | 사회적 상호작용 | 사회 적응, 문제 재구성, 인증, 정당화 |
| 정보내용의 적합성 평가 | 정서적 지지 | 자신의 믿음에 대한 긍정적 동의 |
| | 적합함 | 주로 경험이나 조언의 경우, 정보의 유용성이 평가됨으로써 정보요구 충족 |
| 향후 행동 | 부적합함 | 절차나 과정 등에 관한 정보의 경우, 정보의 정확성이 평가됨으로써 정보요구의 부분적 충족이나 불충족 |
| | 동일 정보원 활용 | 정보요구 충족 시 |
| | 다른 사람정보원 활용 | 게이트키퍼 등 더 나은 정보자원을 갖고 있는 사람 |
| | 다른 정보원 활용 | 인적 정보원에 대한 신뢰도 추락 시 |

친목이나 정보교환의 목적을 가진 자발적 만남으로 이 만남에서는 적극적 탐색활동을 통한 정보획득의 가능성이 높은 것으로 파악되었다. 반면, 특별한 준비 없이 만나게 되는 규칙적 만남과 돌발적 만남에서는 우연한 정보발견이 많이 이루어지고 있었다. 정보원 친밀성의 경우, 강한 인맥관계에 포함되는 사람들과 활발한 정보교류를 하며 이들에게서 주로 경험이나 조언 등 사적인 정보를 구하는 반면, 약한 인맥관계에 포함되는 사람들에게는 준비물, 절차, 사실 확인 등 공적인 정보를 구하는 것으로 나타났다. 또한, 일상적 만남에 대한 기러기엄마들의 담화에는 인지적 차원의 혜택에 더불어 사회적 차원, 정서적 차원의 혜택이 포함되어 있다. 일상적 만남에서 타인과의 상호작용을 통한 정보탐색활동은 지역사회의 문화나 규범에 대한 적응은 물론, 갖고 있는 문제의 중요한 차원을 고려하게 하거나 계획의 미래 결과에 대해 생각하도록 도와준다. 응답자들은 일상적 만남에서 인적 정보원을 통해 얻은 정보의 경우, 주로 경험이나 조언 등에 대해 유용하며 적합하다고 평가한 반면, 사실 확인이나 과정에 대한 정보의 경우 부정확성 등의 이유로 정보요구가 완전히 충족되지 않는 경우가 많다고 답했다.

4. 일상적 만남의 정보탐색에 관한 해석상 레퍼토리

해석상의 레퍼토리는 질적 인터뷰 데이터를 분석하기 위한 방법으로 담화분석의 일종이다. 해석상의 레퍼토리 유형을 탐색하기 위한 첫 단계는 개별 참여자의 답변에서 불연속성과 내

적 모순에 대해 분석하는 것이고, 두 번째 단계는 진술들의 다양성에서 규칙적 유형을 식별해 내는 것이다. 즉 서로 다른 참여자의 진술에서 반복해서 나타나는 표현, 설명, 논점 등을 찾는 것이다. 세 번째 단계는 기본 전제와 시작점을 식별하는 것으로, 이것은 어떤 현상에 대해 특정한 방식으로 담화의 저변에 깔려 있게 된다 (Potter & Wetherell, 1987). 본 연구에서는 이러한 방식을 참고하여 기러기엄마들의 담화를 분석하였는데, 그 결과 확인된 해석상의 레퍼토리는 다음과 같다.

4.1 유용한 정보원으로서의 일상적 만남

일상적 만남을 정보원으로서 유용하다고 평가하는 레퍼토리에서 반복적으로 등장하는 단어는 '편하다', '믿을 만하다', '쉽게', 혹은 '도움이 된다' 등이며, 주로 일상적 만남의 접근성과 신뢰성을 강조함으로써 정보원으로서의 유용성을 평가하고 있다. 기러기엄마들의 담화에서 나타난 일상적 만남을 통해서 얻은 정보의 중요한 특성 중 하나는 이것이 다른 정보원을 통해 얻기 힘든, 개인의 상황이나 요구에 적절하게 맞추어진 정보라는 점이다. 특히 유학 온 지 1년 미만인 응답자들이나 저학년 자녀를 가진 응답자들인 경우, 다른 사람들의 경험이나 조언이 더욱 필요하기 때문에 일상적 만남을 정보원으로서 높이 평가하고 있는 것으로 분석되었다.

“저는 그냥 무슨 문제가 생기면 일단 주변 친구들한테 물어봐요. 가장 쉬운 방법이고 친구들이 다 도와줄 것이라고 믿어요. 지금까지도 그래왔고요.”

“다른 엄마들 통해서 튜터 선생님을 구했어요. 벽에 붙어있는 전단지나 웹사이트 정보들은 믿음이 안가서요. 다른 엄마들이 해보고 추천해주면 좀 안심이 되지요. 애가 선생님이랑 맞아야 하잖아요. 먼저 수업을 하신 엄마들이 선생님 괜찮다라고 얘기를 해주면 아무래도 더 신뢰가 가지요.”

“이런저런 정보들 다 알려주고 힘들 때마다 도와준 주변 엄마들 아니었으면 짧은 기간 동안 이렇게나마 제가 여기서 적응해서 생활 해 나가지 못했을 것 같아요.”

일상적 만남을 유용한 정보원이라고 생각하고 있는 응답자들은 정보탐색과정의 정서적 차원에서 신뢰감과 자신감을 보여준다. Kuhlthau (1993)의 정보탐색과정 모형에서도 설명된 바와 같이 이용자들은 정보탐색 시 인지적, 정서적, 행동적 측면의 영향을 복합적으로 받고 있기 때문에 정보를 공유하는 다른 구성원에게 신뢰감을 갖고 있거나 일상적 만남에서 얻은 정보를 효과적으로 활용한 경험을 갖고 있는 응답자들은 추가적 경험에 긍정적인 반응을 보이는 것으로 분석된다. 일상생활의 맥락에서 정보추구의 과정은 개인들이 편안함이나 일관성을 성취할 경우에만 시작되기 때문이다(Spink & Cole, 2006). Erdelez(1999)도 일상생활에서 비의도적으로 정보를 만나게 되는 정보이용자에 대한 전체적 이해를 위해서는 먼저 정보와 마주친 순간의 그들의 행동, 감정, 사고에 대해 이해해야 한다고 주장한다. 많은 정보이용자들이 우연히 정보와 마주치는 경험의 순간에 ‘정보를 획득하려는 의향’(information acquisition mood)을

갖고 있었던 것으로 나타났기 때문이다. 또한 다른 일상적 활동을 하는 동안 정보를 만나게 되는 이용자들에게 정보와의 우연한 만남 전후의 감정 변화에 대해 물었을 때, 많은 이용자들이 부정적 감정에서 긍정적 감정으로의 변화를 경험했음을 묘사하는 것으로 제시된 바 있다.

“다른 엄마들 얘기하는 걸 듣고 있으면 뭐 학교 돌아가는 거나 애들 관련해서도 더 많이 알게 되는 경우가 많아요. 아예 몰랐던 것을 알게 되기도 하고 어떤 때는 잠시 잊고 있었던 것들을 스스로 깨우치게 되기도 하죠. 뭐 애들 독감주사를 맞춰야 한다거나 하는 것들이요. 그냥 머리 한구석에 갖고 있었던 건데 깜빡깜빡 하잖아요. 그런 것들을 다시 상기 시켜주지요.”

이 레퍼토리에서 나타난 정보탐색과정의 또 하나의 특성은 이용자들이 정보와의 의미 구축에 보다 적극적이라는 점이다. 이용자들은 다양한 주제로 이루어지는 대화 가운데서도 자신들의 생활의 맥락에서 의미 있는 정보를 발견하고 이에 귀를 기울인다. 즉 우연한 정보발견이라는 것이 완전히 우연한 것은 아니라는 것이다. 신문 독자에 대한 Toms(1998)의 연구에 따르면, 48명의 참여자에게 평소대로 디지털 신문을 훑어보거나 읽으라고 했을 때 단지 2%의 기사만이 선정되었는데, 그 이유는 참여자들이 실제로 특정한 주제를 찾고 있었기 때문인 것으로 설명되었다. 반면, 특정 기사를 읽게 된 선정 이유 중 가장 많았던 것은 그 기사가 독자나 독자의 가족, 친구, 혹은 커뮤니티에게 개인적 방식으로 관련되어 있었기 때문인 것으로 나타났다.

일상적 만남을 유용한 정보원이라고 평가하

는 응답자들의 담화에는 다른 사람에 대한 신뢰감이라는 정서와 함께 스스로 적극적인 정보탐색자로서의 자세가 포함되는 것으로 해석된다.

4.2 제한적 정보원으로서의 일상적 만남

일상적 만남이 일상생활 정보원으로서 제한적 역할을 하고 있다는 레퍼토리는 유용한 정보원이라는 레퍼토리와 상반적 입장이다. 이 레퍼토리에 등장하는 단어들은 ‘정확하지 않다’, ‘안 맞아요’, ‘쓸데없는 정보’, ‘틀린 게 많아요’ 등 주로 정보의 질에 대해 부정적 평가를 내리는 어휘들이다. 이 레퍼토리에서는 주로 일상적 만남을 통해 공유되는 정보의 부정확성이나 부적합성, 무의미함 등이 강조되고 있다.

“처음에는 학교든지 설명회든지 여기저기에서 사람들을 많이 알려고 했죠. 그런데 이제 애들이 조금 크고 나니까 굳이 뭐 다른 엄마들과 정보교류하고 이럴 필요는 많이 못 느끼는 것 같아요. 중학교 가고 그러면 (학교생활에 관한 것들은) 본인들이 다 알아오고 하니까요.”

“내가 중심을 잡고 있어야 할 것 같아요. 그냥 뭐 이 얘기 들으면 이 얘기가 맞는 것 같고 저 얘기 들으면 저 얘기가 맞는 것 같고... 왔다갔다 남의 얘기만 좇으며 살 수는 없잖아요.”

“나한테 안 맞는 것도 많고 잘못된 정보도 너무 많아요. 정보가 너무 많아 판단이 흐려질 수 있어요. 한국에서도 이런 것들 때문에 시행착오를 많이 겪었고요. (주변 사람들의 이야기에서) 자유롭기가 힘들어요.”

그런데 이들의 담화를 해석해보면 이러한 점을 강조하는 정보이용자들이 일상적 만남을 정보원으로 활용하지 않는 것이 아니라 오히려 그들은 더 오랜 시간 일상적 만남을 정보원으로 활용해 왔음을 알 수 있다. 현지 생활경험이 축적될수록, 그리고 자녀들이 성장할수록 대안적으로 이용할 수 있는 정보원을 찾을 수 있는 가능성이 높아지기 때문에 과거의 부정적 정보이용 경험에 근거해 일상적 만남에서 공유되는 정보에 대해 비판적이 될 수 있다. 유용한 정보를 발견하게 되는 긍정적 경험이 정보획득의 과정 지향적 형태를 강화할 수 있듯이(Erdelez, 1999), 반대로 일상적 만남에서 공유한 정보에서 의미를 형성하지 못하는 경험이 반복되면 이용자들에게 일상적 만남의 정보원으로서의 가치는 희석된다. 일상적 만남의 정보원으로서의 가치를 제한적으로 평가하는 응답자들의 담화에는 주변에 대한 신뢰감 부족과 함께 스스로에 대해 정보탐색자로서 주저하고 있는 자세가 내포되어 있는 것으로 해석된다.

4.3 상대적 가능성으로서의 일상적 만남

정보원으로서 일상적 만남에 대한 보다 현실적인 레퍼토리는 이에 대한 평가가 문제 상황이나 요구되는 정보의 종류에 따라서 다르다는 레퍼토리이다. 이 레퍼토리의 특성은 일상적 만남의 정보원으로서의 상대적 가능성을 강조한다는 것이다. 이 레퍼토리에서 정보이용자는 냉정하게 상황을 파악하고 특정 정보원을 선호하기 전에 대안적인 정보원의 장단점까지 따져본다.

“알만 한 사람한테 내가 꼭 필요한 것만 물어 볼 수 있다는 점은 좋아요. 물론 그렇다고 다 정확한 답을 얻을 수 있는 건 아니니까 좀 들어봐서 아닌 것 같다 싶으면 흘러들어야 되요.”

“내가 원하는 정보를 정확하게 말해 줄 수 있는 사람이 주변에 있다면 좋겠지만 항상 그런 건 아니니까요. 참고만 해요. 정보는 주시지만 선택은 제가 하는 거니까요.”

또한, 여기에는 일상적 만남을 정보원으로보다 사회적 관계 그 자체로 받아들이는 입장도 포함된다. Savolainen(2009)은 사람들이 다양한 형태로 공존함으로써 그 자체로 정보탐색과 공유를 조장하거나 제한할 수 있다고 설명한다. 즉 일상생활 정보탐색의 맥락에서 사회적 관계는 Chatman(1999)의 분석대로 작은 세상이 되어 이용자들의 정보탐색과 공유를 제한할 수도 있고, 정보그라운드(Fisher & Naumer, 2007)가 되어 존재하는 모든 사람들이 서로의 정보원으로 상호작용할 수 있는 상승적 환경을 조성할 수도 있다. 이러한 개념들은 서로 보완적이기 때문에 사람들은 개인적인 현실의 맥락 속에서 나름의 동기를 가지고 특정 정보원을 통해 정보를 추구하게 된다.

“여기 살면서 애도 그렇고 나도 그렇고 아웃 사이더라는 기분이 들면 안되니까 다른 분들이랑 얘기는 많이 나누려고 해요.”

“주로 다른 학부모들이 대부분예요. 학부모들 아니면 상점 종업원이나 뭐 그 정도 밖에 없는 것 같아요. 가족을 제외하고 몇 마디라도

하는 사람들은.”

일상적 만남의 정보원으로서의 가치를 상황에 따라 다르다고 평가하는 응답자들의 담화에 서는 응답자들이 주변 사람들과의 관계에 대해 현실적이면서도 대안적으로 바라보고 있음이 나타난다.

5. 결 론

사람들은 특별한 이유가 없는 한, 기관이나 조직과 같은 공식적 정보원보다는 친구나 친척, 동료 등 쉽게 접근 가능한 주변 사람들에게서 정보를 추구한다. 일상적 만남은 가장 강력한 정보원이 될 수 있는 주변 사람과의 반복적인 접촉이다. 본 연구는 기러기엄마들과의 담화를 통해 일상생활 정보탐색의 주된 수단으로 일상적 만남을 선택하여 살펴봄으로써 일상의 맥락에서 인적 정보원을 활용한 정보탐색행위를 이해하고자 하였다. 상대적으로 일상적 만남을 통해 많은 정보를 얻고 있는 기러기엄마라는 특정 집단의 프리즘을 통해 본 정보원으로서의 일상적 만남의 주요 특성은 다음과 같다.

첫째, 기러기엄마들은 낯선 환경 속에서 적응하기 위해, 그리고 자녀교육과 자녀들의 학교생활을 돕기 위한 맥락에서 주로 자녀, 생활, 여가, 계획, 감정, 상황, 기타에 관한 문제에 대한 정보요구를 인식하고 있었으며, 이를 통해 경험, 문제해결, 추천, 평가, 적응, 조언, 정서적 지지, 공감적 이해, 문제 재해석 등이 가능한 정보를 얻고자 했다. 또한, 인식하고 있지 않았지만 과거, 미래, 주변 환경에 대한 정보요구도 갖

고 있었다.

둘째, 기러기엄마들은 일상적 만남에서의 정보탐색행위에서 주로 상황(정보요구 발생), 연결(정보원 식별), 상호작용(정보교류), 의사결정(정보종합화), 결과(정보이용)의 과정을 경험하고 있었다.

셋째, 인적 정보원을 활용한 일상적 만남에서의 정보탐색행위의 특성에 대해서는 정보원 접촉방식, 정보원과의 친밀성, 정보원 접촉의 개별성, 정보원의 혜택, 정보내용의 적합성 평가, 향후 행동 등 6가지 측면에서 분석되었다. 정보원 접촉방식이 계획적일 경우, 적극적 탐색활동을 통한 정보획득의 가능성이 높으며, 규칙적이거나 돌발적 만남에서 우연한 정보발견이 많이 이루어지고 있었다. 또한, 일상적 만남을 통한 타인과의 정보적 상호작용을 통해서 기러기엄마들은 인지적 차원의 혜택에 더불어 사회적 차원, 정서적 차원의 혜택을 얻고 있는 것으로 나타났다.

넷째, 기러기엄마들의 담화에서 나타난 정보원으로서 일상적 만남의 해석상의 레퍼토리는 '유용한 정보원', '제한적 정보원', '상대적 가능성으로서의 정보원' 등으로 파악되었으며, 각 레퍼토리는 상호보완적으로 이용자들은 개인의 현실적 맥락에 따라 일상적 만남을 정보원으로 선택한다.

이상의 분석 결과를 종합해 보면, 기러기엄마들에게 일상적 만남이란 정보원으로서의 역할만큼이나 사회적 관계로서의 역할을 의미하고 있음을 알 수 있다. 일상적 만남은 사회적 맥락에서의 정보활동, 즉 특정하고 개별적인 사회적 접촉, 타인과의 정보적 상호작용을 가능하게 한다는 점에서 그 의미를 가질 수 있기 때문이다.

또한, 일상적 만남을 통한 정보탐색행위에서는 주변의 구체적인 환경에 근거해서 정보를 형성한다는 의미에서 상황적 측면이 강조된다. 사람들이 매일의 요구와 연결된 정보활동을 경험하는 것은 하나의 컨텍스트가 정보 지각에 있어 결정 요소로 작용하고, 이는 개개인의 정보 사용/비사용을 결정하기 때문이다(Chatman, 1999). 또한, 자신을 둘러싼 사회적 환경을 활용한 일상생활 정보활동의 주요 특징 중 하나는 그것이 적극적이고 목적이 있는 정보탐색이 아닌 정보행위의 형태를 갖고 있다는 것이다. 사람들의 의도적 정보탐색과정 중에도 브라우징, 모니터링, 스캐닝을 통해 끊임없이 우연한 정보획득이 발생하며 이는 일상적 만남에서의 정보요구, 정보탐색, 정보이용이라는 과정의 연결을 활성화 시킬 수 있는 중요한 요인이다.

일상생활의 가장 기본적인 모니터링 수단이라고 할 수 있는 사람들의 일상적 만남에서의 정보탐색행위는 그동안 주목할 만한 정보원이라는 관점에서 연구되지는 않았다. 이번 연구를 통해 사회문화적으로 제한된 정보환경 속에 존재하는 기러기엄마들을 통해 일상적 만남의 정보원으로서 특성과 가치를 파악하였으며, 응답자들이 일상생활을 모니터링하고 여러 가지 생활 속의 문제 해결을 위해 일상적 만남을 정보원으로 효과적으로 활용하고 있는 모습을 살펴봄으로써 정보탐색행위의 다양한 맥락에 접근할 수 있었다. 본 연구는 특수한 상황 속에 위치하는 특정 집단 중 소수의 표본 집단을 대상으로 그들의 담화를 통해 일상적 만남의 정보원으로서의 특성과 가치를 파악하고자 한 것으로 이를 일반화하기가 적절하지 않다는 점, 그리고 개인의 일상을 둘러싼 지극히 자연스러운 생활

속의 만남을 통한 정보활동을 관찰하고 서술한 것으로 이에 대해 공식적인 영역에서 정보서비스를 제안하는 것이 어렵다는 점을 한계로 가지고 있다. 그러나 일상적 만남에서의 정보활동을 촉진할 수 있는 여러 요소들(만남의 공간, 구성

원 유형이나 역할, 모바일 도구나 네트워크 도구와 같은 매개체 등)에 관한 후속 연구가 추가적으로 수행된다면 일상적 만남에서의 정보흐름에 대한 이해를 통해 새로운 서비스가 제안될 수도 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 김갑선 (2006). 임신부의 정부추구 경험. 한국문헌정보학회지, 40(1), 13-37.
- 이정미 (2010). 대학생의 일상생활 및 선거 시기 정보원 이용행태 비교 분석. 한국문헌정보학회지, 44(3), 117-135.
- 이정연 (2008). 영화창작자의 정보활동모형 설계에 관한 질적 연구. 한국문헌정보학회지, 42(4), 417-439.
- 이제환, 장덕현, 이연옥 (2004). 在日韓人의 일상적 정보요구와 정보추구: 關西지역 거주 한인을 중심으로. 한국문헌정보학회지, 38(3), 221-248.
- Agada, J. (1999). Inner-city gatekeepers: An exploratory survey of their information use environment. *Journal of the American Society for Information Science*, 50(1), 74-85.
- Agosto, D., & Hughes-Hassell, S. (2005). People, places and questions: An investigation of the everyday life information-seeking behaviors of urban young adults. *Library & Information Science Research*, 27, 141-163.
- Chatman, E. (1992). *The information world of retired women*. Chapter1. Westport, CT: Greenwood Press.
- Chatman, E. (1999). A theory of life in the round. *Journal of the American Society for Information Science*, 50, 207-217.
- Cross, R., Rice, R., & Parker, A. (2001). Information seeking social context: Structural influences and receipt of information benefits. *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics-Part C: Applications and Reviews*, 31(4), 438-448.
- Erdelez, S. (1999). Information encountering: It's more than just bumping into information. *Bulletin of the American Society for Information Science*, 25(3). Retrieved from <http://www.asis.org/Bulletin/Feb-99/erdelez.html>
- Fisher, K., & Naumer, C. (2007). Social spaces, casual interactions, meaningful exchanges: 'Information ground' characteristics based on the college student experience. *Information*

- Research, 12. Retrieved from <http://informationr.net/ir/12-2/paper291.html>
- Johnson, C. (2004). Choosing people: The role of social capital in information seeking behavior. *Information Research*, 10. Retrieved from <http://InformationR.net/ir/101/paper201.html>
- Julien, H., & Michels, D. (2000). Source selection among information seekers: Ideals and realities. *Canadian Journal of Library and Information Science*, 25, 1-18.
- Kuhlthau, C. (1993). *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. Norwood, NJ: Ablex.
- McKenzie, P. (2003). A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. *Journal of Documentations*, 59(1), 19-40.
- Potter, J., & Wetherell, M. (1987). *Discourse and social psychology. Beyond attitudes and behaviour*. London: Sage.
- Savolainen, R. (1995). Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of way of life. *Library & Information Science Research*, 17, 259-294.
- Savolainen, R. (2008). Source preferences in the context of seeking problem-specific information. *Information Processing & Management*, 44(1), 274-293.
- Savolainen, R. (2009). Small world and information grounds as contexts of information seeking and sharing. *Library & Information Science Research*, 31, 38-45.
- Shenton, A., & Dixon, P. (2003). Models of young people's information seeking. *Journal of Librarianship and Information Science*, 35(1), 5-22.
- Spink, A., & Cole, C. (2006). Human information behavior: Integrating diverse approach and information use. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57(1), 25-36.
- Talja, S. (1999). Analyzing qualitative interview: The discourse analytic method. *Library and information science research*, 21(4), 459-477.
- Toms, E. (1998). What motivates the browser? Paper presented at the 2nd conference on Information Seeking in Context, Sheffield, UK.
- Williamson, K. (1998). Discovered by chance: The role of incidental information Acquisition in an ecological model if information use. *Library & Information Science Research*, 20(1), 23-40.
- Wilson, T. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 37, 3-15.
- Wilson, T. (1997). Models in information behavior research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270.

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기
(English translation of references written in Korean)

- Kim, Kapseon (2006). Pregnant women's information seeking experience: Structure and process of information seeking. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 40(1), 13-37.
- Lee, Jae-whaon, Chang, Duk-hyun, & Lee, Yeon-ok (2004). Everyday information and seeking need of Korean residents in Japan. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 38(3), 221-248.
- Lee, Jeong-Mee (2010). Seeking and using information sources by college students: Comparisons of information seeking in everyday life and during elections. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 44(3), 117-135.
- Lee, Jung-Yeoun (2008). A qualitative study of film creators' information behavior model. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(4), 417-439.