

# 시민 정보요구 범주화 연구

## A Study on the Categorization of Citizens' Information Needs

이 지 영 (Jiyoung Lee)\*  
김 기 영 (Giyeong Kim)\*\*  
박 영 숙 (Young-Sook Park)\*\*\*

### 목 차

- |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|
| 1. 서론                 | 4.1 문제영역별 정보요구        |
| 2. 이용자 정보 요구와 도서관의 역할 | 4.2 정보 요구 영역 구분 결과 검증 |
| 3. 연구방법               | 5. 결론                 |
| 4. 분석 결과              |                       |

### 초 록

본 연구는 시민들이 일상생활에서 마주하는 문제들을 그 탐색행위의 특성에 기반하여 범주화함으로써 시민들의 정보문제 해결에 실질적인 도움이 되는 정보 서비스를 탐색하기 위하여 실시되었다. 우선, 심층면담을 통해 시민들이 일상생활에서 직면한 문제에 대한 핵심 키워드를 추출하였다. 추출된 키워드는 정보탐색행위의 특성에 따라 6가지 문제 영역(취미, 법률, 시사, 교육, 건강, 경제)으로 범주화하였으며, 범주화 결과의 타당성을 위해 설문지를 통해 각 범주의 선호 정보원의 차이에 대하여 통계 분석을 실시하였다. 그 결과, 문제 영역 간에 선호 정보원의 차이가 검증되었으며, 이를 통해 취미, 법률, 시사, 교육, 건강, 경제로 구분한 6가지 문제 영역 구분이 어느 정도 타당성을 가지고 있는 것으로 나타났다. 본 연구는 이러한 결과를 기반으로 기존의 주제별 정보 서비스에 대한 재검토 필요성을 제기하며, 문제 중심 정보 서비스로의 전환 가능성을 논의하였다.

### ABSTRACT

In this study, we develop a categorization of citizens' information problems in their everyday life based on the characteristics in their information seeking behavior for developing information services which support to solve the problems practically. First of all, we extracted keywords related to their faced everyday life problems from the scripts of open-ended interviews with citizens who had diverse characteristics. The keywords were categorized into 6 groups, such as hobby/recreation, legal problems, current affairs, education, health, and economic matters, based on the characteristics in related information seeking behaviors. Then the 6-group categorization was tested statistically with questionnaire survey data based on their preferred information sources. Through the statistical test, the 6-group categorization has proved being valid. Based on the results, we suggested to reconsider the current information services in public libraries, and discussed a possibility to shift the services to problem-based information services.

키워드: 정보요구, 범주화, 시민, 일상정보추구, 정보문제중심  
Information Needs, Categorization, Citizen, ELIS (Everyday Life Information Seeking),  
Information Problem-Centered

\* 연세대학교 대학원 문헌정보학과 석사과정(hohoajooma@gmail.com) (제1저자)

\*\* 연세대학교 문헌정보학과 조교수(gkim@yonsei.ac.kr) (교신저자)

\*\*\* 느티나무도서관재단 이사장(soyneutinamu@gmail.com) (공동저자)

논문접수일자: 2016년 5월 2일 최초심사일자: 2016년 5월 2일 게재확정일자: 2016년 5월 18일  
한국문헌정보학회지, 50(2): 245-269, 2016. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2016.50.2.245]

## 1. 서론

공공도서관은 지역사회의 정보센터로서 지역 주민들의 다양한 정보요구를 충족시키며, 나아가 교육 및 학습 활동을 지원한다. 오늘날 공공도서관은 국제도서관연맹(International Federation of Library Association: IFLA)이 밝힌 공공도서관의 6가지 목적인 교육, 정보, 자기계발, 아동 및 청년, 문화, 사회적 역할에 따라, 정보제공, 교육 및 학습 지원, 독서진흥, 문화 활동 기회 증진이라는 역할을 수행하고 있다(Koontz and Gubbin 2010). 지식정보사회로 접어들면서 지식정보 기관으로서 도서관의 역할은 중요해지고 있으며, 정보 서비스 제공 측면에서도 적극성이 요구 되고 있다.

도서관정보정책위원회(2014)가 발표한 제2차 도서관발전종합계획(2014-2018)은 도서관 발전을 위한 중장기 정책과제로서 공공도서관이 나아가야 하는 방향을 수립하고 구체적인 방안을 포함하고 있다. 이에 따르면, “도서관은 지식정보의 소통과 공유체계를 확장하고, 국민의 지적 욕구와 정보 수요에 신속하게 대처하여 국가 창조역량 강화에 기여해야 한다.”(p.6)고 천명하였다. 또한 제1차 종합계획(2009-2013) 평가에서 질적 성장과 세분화 및 전문화 서비스가 다소 부진하거나 미흡하다는 점을 한계로 지적하고, 2차 계획에서는 국민의 생활에 다가가는 서비스 강화와, 지식 정보의 축적과 공유·활용 기반 조성을 제안함으로써 지식 정보 서비스 제공을 위한 내실 있는 운영을 꾀하고자 하였다.

제2차 도서관발전종합계획에서 말하는 정보의 축적, 공유, 활용 기반 조성이라는 전략을 추

진하기 위해서는 지역 주민들이 실질적으로 필요로 하는 정보가 무엇인지 면밀히 파악하는 일이 우선적으로 요구된다. 정보의 정의는 매우 불분명하며 다양한 함의를 가지기에 간단히 정의내리기 어려우나(Case 2012), 이를 표준국어대사전의 “관찰이나 측정을 통하여 수집한 자료를 실제 문제에 도움이 될 수 있도록 정리한 지식이나 자료”(국립국어원)라고 할 때 효과적인 정보 서비스는 도서관 잠재 이용자인 시민들의 일상생활에서 발생하는 실제 정보 문제들이 무엇인지 정확하게 파악하고, 이들의 요구가 반영된 자원을 갖추어 제공함으로써 실제 문제 해결에 도움이 될 수 있어야 할 것이다.

본 연구는, IFLA의 공공도서관 가이드라인(Koontz and Gubbin 2010)에 따른 효과적인 공공도서관 서비스 제공에 필요한 요소들인 이용자의 요구 분석, 집단과 개인을 위한 서비스 개발, 서비스 정책 도입, 이용자 교육 향상, 지식에 대한 접근성 보장, 도서관 공간 제공 중 이용자 요구 분석, 특히 정보 요구에 초점을 맞추었다. 정보 요구를 책이나 보고서와 같은 물리적인 대상으로 보기보다 대체 패러다임(alternative paradigm)의 접근법을 채택하여 개인적 특성 및 관심사, 표출되고 있는 문제 상황에 초점을 맞추어 정보요구를 조사하고 이를 정보행위의 특성을 통해 범주화를 시도하였다.

도서관에서 제공하는 지식과 정보가 실제 지역 주민들의 정보 요구와 일치하는지에 대해서는 문제가 제기되어 왔다. 이제환과 구정화(1999)는 국내에서 수행된 정보 요구 파악 연구 대부분이 정보 요구(information needs)라기보다 정보 수요(demands) 파악에만 해당된다고 지적했으며, 정보 수요가 아닌 정보 요구의 분석이 정

보요구조사에서 반드시 필요함을 역설하였다. 이를 위해 이용자의 잠재된 정보요구와 표출된 정보수요 사이의 불일치를 파악하고, 표출된 수요가 어떤 요구의 표출인지를 분석하여야 한다고 제안하였다. 이와 같은 패러다임의 전환을 고려한다면 현재 국내 공공도서관의 자료 중심, 주제별 구분 방식은 정보 요구라기보다 절충된 수요에 가깝다. 사서에 의해 조직된 자료·매체는 이용자들(혹은 비이용자들)의 요구가 아닌 추정된 현재의 수요이며, 문제해결 방식 중 일부에 그칠 수 있다.

따라서 본 연구는 문제와 관심영역을 기반으로 조사된 일상 정보 요구를 범주화하여 새로운 정보 요구 영역을 도출하는 것을 그 목적으로 한다. 이미 공공도서관에서 구분하고 있는 주제별 방식을 배제하고, 시민들이 일상에서 마주하는 문제와 관심을 탐색하고 이를 영역으로 구분한다. 이용자가 어떠한 문제에 직면하고, 이를 해결하기 위해서 자신의 지식 상태가 불충분하다고 인식할 때, 문제 영역과 문제적 상황에 대한 정보 획득이 필요(Belkin 1982)하다는 점을 기반으로 할 때, 정보요구는 '문제'와 '문제적 상황'과 직결된다. 따라서 일상정보요구를 범주화하는 것은 시민들의 일상에서 경험하는 다양한 문제들에 대해 도서관이 대응하는 첫 번째 단계가 될 것이다.

본 연구는 시민 정보요구를 범주화하기 위해 우선 일반 시민들을 대상으로 심층면담을 실시하고, 심층면담을 통해 추출된 정보 요구 영역을 최소한의 수로 범주화한 후 이에 대한 타당성을 검토하기 위하여 시민을 대상으로 한 설문조사를 실시하고 이를 통계적으로 분석한다.

## 2. 이용자 정보 요구와 도서관의 역할

요구는 쉽게 관찰되지 않기 때문에 모호한 측면이 있으나(Case 2012), 문제를 통해 추정할 수 있다. 대체 패러다임의 한 축을 담당하는(Dervin and Nilan 1986) 대표적인 학자 Taylor(1968)는 정보 요구가 일어나는 과정을 잠재된 요구(visceral need), 의식적 요구(conscious need), 형성된 요구(formalized need), 타협된 요구(compromised need) 단계로 구분하여 설명했다. 이를 바탕으로 하면 이용자는 사서와의 지속적인 소통을 통해 타협 과정을 거치게 됨으로써 물리적인 자료의 형태로 정보 요구를 구체화시킨다.

타협 과정에서 구체화된 물리적인 자료들이 요구와 동일한 것은 아니다. 요구를 자료로만 이해하려고 할 때 공공도서관은 그 기능을 자료 제공처로 스스로 한정짓고 적극성을 상실할 수 있다. 이는 정보요구를 문제와 연관시킬 때 공공도서관은 지역 주민들의 일상 문제를 해결할 수 있도록 지원하는 적극적인 정보 제공처로서의 역할을 할 수 있다는 의미이다.

공공도서관은 주로 학문분야 및 주제별로 장서를 제공하고 있으며, 장서 이용은 중요한 도서관 평가 기준으로 작용하고 있다. 이에 대해, 주제 및 학문분야별 정보 서비스가 실제 지역 주민들의 정보 요구와 일치하는 지에 대한 문제 제기로서 이제환과 구정화(1999)는 대체 패러다임을 소개하며 국내에서의 정보요구조사가 정량적·시스템 중심적으로만 수행되었으며, 나아가 수요로 절충된 요구와 표출된 수요에 따라 제공되는 정보 서비스 간의 불일치를 분석

할 필요가 있다고 주장하였다. 김용근(2008)은 기존의 시스템 중심적인 정보요구 조사를 문제점으로 지적하며 도서관 웹사이트 '이용자마당'에서 나타난 정보요구들을 수집·유형화하여 파악하고자 했다. 하지만 일상 문제와 관련된 정보 요구라기보다는 시설과 자료에 대한 요구 사항이 대부분으로 나타났다.

주제 및 학문분야별로 구분한 정보 요구 영역 이외에 직업별, 사회적 역할, 인구통계학적 구성원에 따른 정보 요구에 관한 연구는 다수 있었다. Case(2012)는 인구통계학적 기준으로 나이, 인종, 사회경제적 지위, 기타(성별, 거주지별)로, 또 사회적 역할을 기준으로 유권자, 소비자, 수집가, 게이트키퍼, 학생, 환자로 구분하여 정보요구와 정보추구행태에 관련된 선행연구를 정리하였다. 직업의 경우 과학자와 공학자, 사회학자, 인문학자, 건강 관련 종사자, 관리자, 저널리스트, 변호사, 농업종사자로 구분하였다.

한편, 정보 요구를 문제별로 접근한 Warner, Murray and Palmour(1973)는 기존의 이용자 연구들이 학술 커뮤니티의 정보 요구에만 집중한 점을 비판하며, 적극적인 도서관 서비스의 제공을 위해서는 일반 시민들의 정보 요구를 파악할 필요가 있다고 보았다. 그들은 볼티모어(Baltimore) 도심지역의 거주자들을 대상으로 네 차례에 걸쳐 포커스 그룹 인터뷰를 실시하고, 14개의 문제영역을 추출하였다. 이 영역들은 이웃, 소비문제, 주택유지, 범죄와 안전, 교육, 고용, 교통, 건강, 레크레이션, 차별, 재정문제, 법적 문제, 정부보조 등이다. 이러한 14가지 문제영역은 해당 지역의 도서관 정보서비스에서 나타난 다양한 요청들에 대한 일반적인 분류를 기반으로 한 것으로, 최초 17개 영역에서

포커스 그룹 인터뷰에서의 언급 빈도에 따라 정렬한 것으로, 설문조사를 통해 응답자들이 자연스럽게 수용하고, 또한 언급빈도와 중요도간의 차이를 밝혔다는 의의가 있으나, 그 범주화결과 의 일반성에 대한 타당성이 검토되지는 않았다는 데에 한계가 있다.

일상 정보 추구에 대한 연구는 Savolainen(1995)이 대표적이다. 그는 ELIS(Everyday Life Information Seeking) 모형을 통해 일상생활 속에서 사람들이 문제적 상황에 대처하여 해결하는 일련의 정보추구 행태를 밝혀냈다. 이후로도 그는 일상 정보 행태에 대한 연구를 지속해왔다. 2008년의 연구에서는 인터넷이 사람들의 정보 탐색 방법에 많은 변화를 가져왔지만, 인터넷 사용의 증가에도 불구하고 사람들은 여전히 전통적인 정보원을 거부하지 않고 새로운 정보원과 전통적인 정보원들을 보완하여 사용하는 경향을 발견하고 일상생활에서의 주요 문제 영역들이 보편적이며 천천히 변화한다고 결론지었다(Savolainen 2008).

이 연구에서 Savolainen은 사람들의 이용가능한 정보원을 포함하는 정보지평(information horizon) (Sonnenwald, Wildemuth and Harmon 2001)이라는 개념과 이러한 정보지평 내에서 사람들이 탐색하는 정보원의 순서를 의미하는 정보경로(information pathways) (Johnson et al. 2006)라는 개념을 바탕으로 일상 문제를 해결하기 위한 정보 추구 행태와 선호되는 정보원을 설명하고자 했다. 그는 정보지평과 정보경로 개념들을 공간화하여 정보 추구자를 중심에, 중요하게 생각되는 정보원들은 중심으로부터 가까이, 중요하지 않다고 생각되는 정보원들은 중심으로부터 멀리 위치시켰다. 이 때 문제 상

황, 정보 요구, 본인과 주변인이 내린 정보원에 대한 평가, 정보원에 대한 선행적 지식, 접근성, 정보원의 질 등 정보원에 대한 전반적인 인식은 공간상에서 정보원의 위치를 판단할 수 있는 주요 기준으로 작용하게 된다. 다시 말해서, 정보지평과 정보경로는 정보 추구가 인식하고 있는 정보원에 대한 환경으로 이해할 수 있다(Savolainen and Kari 2004).

그는 문제영역과 상관없이 대부분의 사람들이 선호하는 정보원인 정적 지평(stable horizon)과 문제영역에 따라 달라지는 정보원인 동적 지평(dynamic horizon) (Savolainen and Kari 2004)이라는 개념을 사용하여 사람들의 선호 정보원을 가장 중요한 정보원(most important sources, zone 1), 2차 정보원(sources of secondary importance, zone 2), 부가적 정보원(sources of marginal importance, zone 3)의 3개 정보원 지역(zone)으로 구분하였다. <그림 1>은 Savolainen이 정보 지평과 정보 경로를 본 연구에서의 정보원에 대한 해석과 함께 구성한 것이다.

그의 연구에 참여한 피실험자들은 본인 판단하에 문제 해결에 필요한 정보원들의 중요도를 지평 상에 공간화하도록 요구받았다. 실험에서 제시된 정보원들은 인적 자원, 인쇄 매체, 인터넷 자원, 기관 정보, 기타 정보였다. 대부분의 정보원들은 정보 추구의 맥락에 따라 상대적으로 중요하게 인식되었고, 이들이 위치하게 된 zone 1, zone 2, zone 3의 분포는 전반적으로 고르게 나타났다. 저자는 그 이유를, 사람들이 마주한 문제에 있다고 보고, 일상 문제 해결에 필요한 정보 요구를 충족시킬 수 있는 정보원들에 대한 기대 차이에 의해 발생한 것으로 보았다(Savolainen 2008).

이는 선호하는 정보원이 문제영역을 구분하는 기준이 될 수 있으며, 이 때 그 구분에 유효한 정보원은 정적 지평에 속하는 정보원보다는 동적 지평에 속하는 정보원, 즉 2차 정보원(zone 2)이 될 수 있음을 의미한다. 이러한 점은 본 연구에서 문제영역의 범주화에 적용할 수 있는 주요한 기반이 되고 있다.

정보 지평 information horizon (Sonnenwald, Wildemuth, Harmon 2001; Savolainen, Kari 2004)	정보 환경 information environment (Savolainen 2008)	정보원 information source
정적 지평 stable horizon	Zone 1	일반 공통 정보원
동적 지평 dynamic horizon	Zone 2	영역 핵심 정보원
	Zone 3	영역 대체 정보원

<그림 1> 정보지평과 정보경로

### 3. 연구방법

본 연구는 크게 두 단계로 나뉘어 진행된다. 1단계는 정보요구의 영역을 범주화하는 탐색적인 단계이며, 2단계는 1단계에서 개발된 정보요구 범주가 타당성이 있는가를 검토하는 단계이다. 1단계는 다 년간에 걸친 두 차례의 심층면담을 통해 진행된다. 우선, 실제 일상에서 발생하는 지역 주민들의 정보문제, 해결방식, 정보원의 특성 요인들을 파악하기 위해서 당사자들의 의견을 폭넓게 수집하는 것이 필요하다고 판단하여 비구조형 심층면담을 실시한다. 비구조형 심층면담이란, 사전에 질문을 결정하지 않고 면담 과정에서 융통성 있게 질의하는 방법이다. 이미 만들어진 범주 내에서 특정 행동을 설명하기 위해 정확한 데이터를 수집하기 위한 구조형 면담에 비해, 비구조형 면담은 질문 영역에 제한이 될 수 있는 선 범주화 과정을 두지 않고 피면담자의 복잡한 행동을 이해(Fontana and Frey 2000)할 수 있다는 점에서 의의가 있다.

심층면담대상자는 서울과 경기도 거주자로 한정하며, 공공도서관 이용자와 비이용자를 모두 포함한 시민으로 설정하였다. 표본 방법은 판단 표본추출법(non-probability sampling method) 중 편의표본추출법(convenience sampling method)을 적용하였다. 이 때 정보요구에 영향을 줄 수 있는 요소, 예를 들면 연령, 성별, 거주 지역, 직업, 등을 고려하여 최대한 다양한 특성을 지닌 시민으로 구성하였다. 심층면담은 2012년 1월 10일부터 1월 21일까지 서울시민 10명, 2015년 7월 8일부터 7월 18일까지 경기도 시민 4명, 총 14명의 시민을 대상으로 두 차례

에 걸쳐서 진행하였다. 피면담자는 연령별로는 20대 1명, 30대 3명, 40대 5명, 50대 2명, 60대 2명, 70대 1명이며, 성별은 여자 9명, 남자 5명으로 분포되었다. 피면담자의 직업은 방송작가, 학부모, 그래픽 디자이너, 약사, CEO, 건축사, 개인사업자, 식당 운영자, 전직 교사 등이며, 이외에도 다양한 특성을 지닌 서울 및 경기도 시민으로 구성되었다. 심층면담에 응한 피면담자의 특성은 <표 1>과 같다.

실제 면담 시에는 우선 면담 전 피면담자와 면담 약속을 하며, 면담을 위한 장소는 피면담자가 부담을 느끼지 않는 일상생활 속의 장소, 즉, 커피전문점 등을 선택하였다. 면담 시에 참여한 면담자는 피면담자 1명당 2명으로 하여 교차 질문이 가능하도록 하였으며, 면담자가 도서관 관련 분야 종사자라는 점을 드러내지 않고, 가급적 정보와 도서관이란 단어의 사용을 피하여 피면담자에게 면담의 틀을 제한할 수 있는 기재를 가능한 한 제거하였다. 면담 중 피면담자로부터 자연스럽게 도서관이나 정보에 대한 내용이 나오는 것은 제지하지 않았다. 이러한 방식으로 기존 공공도서관에서 제공하는 서비스 부문 이외에 지원할 수 있는 새로운 역할을 도출하기 위해서 피면담자의 인구통계학적 특성을 고려한 하루의 일상과 관심사항에 대해서 질의하고, 피면담자의 반응 속에서 다시 재질문하는 방식으로 면담을 진행하였다. 일상생활에 대한 설명 속에 정보 요구에 대한 단서가 있을 경우 추가 질문을 통해 면담을 진행하였다. 면담내용은 면담 전 피면담자의 동의를 구해 녹음되었으며, 이를 녹취하여 그 녹취록을 분석대상으로 하였다.

심층 면담 결과 피면담자의 정보 문제의 중

〈표 1〉 피면담자 특성

ID	나이	성별	거주지	특성	면담시간
1	20대	女	송파구	프리랜서 방송작가	1시간
2	30대	女	양천구	미취학·초등학생 자녀를 둔 학부모 대학원 박사과정 학생	2시간
3	30대	女	강남구	해외이주자(중국국적)	1시간 30분
4	30대	男	강남구	개인사업자, 그래픽 디자이너	2시간
5	40대	女	서대문구	프리랜서(독서프로그램강사, 방과 후 수업강사), 초·중·고등학생 자녀를 둔 학부모	1시간 40분
6	40대	男	성북구	중소기업 CEO 미취학·초등학생 자녀를 둔 학부모	1시간
7	50대	女	용산구	시민단체, 약사, 대학생 자녀를 둔 학부모	1시간 35분
8	50대	女	금천구	개인사업자(카페 운영), 대학생 자녀를 둔 학부모	1시간
9	60대	男	송파구	건축사, 건축사무소 운영	2시간
10	70대	男	도봉구	노년층, 고등학교 교장퇴임, 중학생 자녀를 둔 학부모	1시간 30분
11	40대	女	용인시	식당운영	1시간
12	40대	女	파주시	식당운영	1시간 45분
13	40대	女	파주시	초등학생 자녀를 둔 학부모	1시간 17분
14	60대	男	의왕시	前 고등학교 교사	1시간 24분

류와 문제 해결 경향뿐만 아니라 정보 탐색 방법, 해당 방법에 대한 평가, 만족도에 관한 표현을 데이터로 추출하였다. 데이터에서 피면담자의 답변에서 표현된 일상생활에서의 정보 문제 및 요구에 대한 핵심 키워드를 추출한 후, 이 키워드들을 유사한 것끼리 묶어 범주화를 시도하였다. 범주화 과정에서 키워드의 유사성을 판단하는 기준은 주제 및 문제영역의 유사성과 함께 정보 탐색 방법의 유사성을 이용하였으며, 범주화의 목표는 최소한으로 범주의 개수를 제한하는 것이었다. 이는 정보 탐색 방법에서 주로 사용된 선호정보원의 종류가 많지 않다는 점을 그 근거로 한 판단이었으나, 실질적으로는 이후 진행될 설문조사에서 설문 응답자의 응답성실성을 저해하지 않는 선에서 설문지를 개발하기 위한 목적도 내포되어 있다. 범주화는 추출된 키워드 목록으로 연구자들 간의 토

론을 통해 진행되었다.

범주화를 수행한 연구 참여자들은 실무 사서와 문헌정보학 연구자 등 총 6명으로 구성하였으며, 2주간 총 5번의 토론 및 검토 과정을 거쳤다. 1차 회의에서는 심층 면접에서 정보 탐색 행태를 나타내는 문제 상황, 요구되는 정보, 획득 방법, 평가 방법, 만족도에 대한 답변이 공통적으로 도출되었음을 파악하였고, 녹취록에서 해당되는 문구들을 추출하였다. 2차 회의에서는 전문 지식의 포함 여부에 따라 일상 정보 요구와 전문 정보 요구라는 두 가지 유형으로 구분한 다음 문제별 정보 요구를 추출하였다. 일상 정보 요구는 취미, 생활, 교육 영역 3가지 영역으로, 전문 정보 요구는 아이템 획득, 동향, 통계, 기업, 구인, 법률, 세무, 부동산, 교육, 지역, 기타 11가지로 도출되었다. 3차 및 4차 회의에서는 전문 또는 일상이라는 정보 요구 구

분이 문제별 접근 시엔 무의미하다고 판단하여 그 구분을 제거하고, 14개의 정보 요구들을 문제 영역과 정보 탐색 방법의 유사성을 기준으로 압축하였다. 범주화된 영역의 개수는 이후 진행될 설문조사에서의 응답 성실성을 위해 가능한 한 최소화할 필요가 있었다. 이 과정에서 자영업, 기업 활동, 구인, 세무, 부동산, 토지는 경제 문제로, 시사와 동향은 시의성이라는 공통된 정보 평가 기준에 따라 시사문제로 묶였다. 최종적으로 5차 회의에서는 취미, 법률, 시사, 교육, 건강, 경제라는 6개 문제 영역을 도출하였다.

이러한 면담 분석 결과를 기반으로 일상생활에서의 문제 상황에 대한 정보요구와 정보 획득 수단을 조사하기 위해 설문을 실시하였고, 이러한 설문조사의 결과를 통해 6개로 구분한

문제별 정보요구의 타당성을 검증하고자 하였다. 설문 문항은 6개 영역에 대한 관심도, 6개 영역에 대한 1차 정보 탐색 수단, 정보 탐색 방법에 대한 평가, 정보 획득 수단 및 매체의 우선 순위로 구성되었으며, 2015년 8월 3일부터 8월 30일까지 과주, 용인, 서울 번화가 일대에서 일반 시민들을 대상으로 면대면 방식으로 실시하였다. 설문에 응한 모든 참여자들에게는 기념품을 증정하여 응답률 및 응답 성실성을 높이고자 하였으며, 총 650부를 배부하여 무응답 및 응답 오류가 있는 경우를 제외한 574부를 표본데이터로 확보하였다. 설문 응답자의 특성은 <표 2>, 설문 배부 장소는 <표 3>과 같으며, 설문지 구성은 <표 4>와 같다. 통계분석도구는 SPSS 22.0을 사용하였으며, 검증을 위해  $\chi^2$  (카이스퀘어) 기법을 주로 사용하였다.

<표 2> 설문 조사 응답자 특성

구분		사례수(명)	비율(%)
전체		574	100.00%
성별	남성	214	37.28%
	여성	357	62.20%
연령별	20대	225	39.20%
	30대	117	20.38%
	40대	110	19.16%
	50대	81	14.11%
	60대	24	4.18%
	70대 이상	11	1.92%
	혼인 및 자녀 여부	미혼	292
기혼(자녀없음)		37	6.45%
기혼(미성년자녀 1명 이상)		139	24.22%
기혼(모두 성인자녀)		89	15.51%
거주지	서울	246	42.86%
	경기/인천	252	43.90%
	기타지역	66	11.50%



구분		사례수(명)	비율(%)
직업	자영업	35	6.10%
	회사원	102	17.77%
	전문직	78	13.59%
	공무원	63	10.98%
	학생	145	25.26%
	전업주부	67	11.67%
	구직중	20	3.48%
	창업준비	4	0.70%
	은퇴	13	2.26%
	기타	29	5.05%
종사업	법률	3	0.52%
	교육	96	16.72%
	금융보험	16	2.79%
	보건의료	20	3.48%
	IT정보통신	29	5.05%
	농림어업	3	0.52%
	서비스업	68	11.85%
	기타	91	15.85%

〈표 3〉 설문지 구성

측정항목	문항 수	내용
인구통계학적 특성	9	성별, 연령, 최종학력, 혼인 및 자녀여부, 거주 지역, 직업, 직장소재지
일상생활에서의 관심영역 정도	6	취미, 법률, 교육, 건강, 시사, 경제
정보탐색 방법	11	1차 정보 탐색 방법, 정보 탐색 방법의 선호 요인 평가, 우선순위 정보원, 정보 탐색 시 도서관 비이용 이유
도서관 이용 및 인식	7	도서관 방문 빈도, 도서관 방문 목적, 도서관 이용 자료, 도서관 활동, 도서관 비이용 이유, 정보 제공 장소로서 도서관 평가, 도서관 평가

〈표 4〉 설문 배부 장소 및 인원

일시	지역 구분1	지역 구분2	설문배부장소
2015년 8월 3일 ~ 2015년 8월 30일	경기도	파주시	중앙공원, 은행 밀집 지역, 공원, 어린이공원, 우체국, 교하성당 시청, 시민회관, 산림공원, 노인복지회관 등
		용인시	오리역 주변 상가, 수지 구청, 수지구 보건소, 우체국, 용인시 여성회관, 토월공원, 죽전역 일대, 주민센터, 공원, 스포츠센터 등
	서울시		코엑스 쇼핑 시설, 서점, 영화관, 이쿠아리움, 컨벤션 홀, 사무실 일대, 영등포 타임스퀘어 주변

## 4. 분석 결과

### 4.1 문제영역별 정보요구

#### (1) 취미문제

응답자들의 취미는 스포츠관람, 독서, 사진, 여행, 음악, 커피, 영농, 봉사, 요리로 다양했다. 심층 면담을 통해 도출한 위와 같은 분야들을 취미 문제영역으로 묶고, 취미 관련 정보 요구 발생 시 이들이 선호하는 정보 매체와 수단과 만족도를 분석한 결과, 인터넷 사용이 압도적으로 높았다. 인터넷은 취미 영역뿐만 아니라 모든 문제 영역에서 정보 탐색 시 가장 빈번하게 사용되는 매체로 꼽혔다. 그 이유는, 최소한의 시간과 노력을 투입하여 본인이 원하는 정보를 얻고자 하며, 본인들의 공통 관심사를 바탕으로 동질감을 형성할 수 있는 소통 공간을 선호하기 때문인 것으로 나타났다. 인터넷은 접근 용이성이 뛰어나며 커뮤니티 형성에 유리하다는 점에서 우선순위를 차지하였다. 하지만 피면담자들은 인터넷을 통해 획득한 정보를 전적으로 신뢰하지 않는다고 응답하였다. 접근성이 높은 인터넷 정보에 의존하지만, 전적으로 신뢰하지 않기 때문에 서점이나 도서관 방문을 통해 관련 도서를 구입하거나 대출한다고 답변했다. 다음은 취미 문제와 관련된 피면담자 면담내용이다.

요리 주로 하는 사이트여서 요리에 대한 팁을 많이 받고 있어서 저는 주로 제 노트북을 켜두고 주방에서 요리를 해요. 그 부분을 가장 많이 도움을 받는 것 같고, 그리고 뭔가를 검색하고자 할 때 제가 하려는 공부나 나들이 장소라든가 이런 부분을 아이와 함께 시간을 보내야 할 때 계획

할 때 여행 계획 할 때 의존을 많이 해요. 인터넷을 할 때 길면 검색을 한 한 시간 반 정도 하는 것 같고 ... (중략) ... 궁금한 게 있으면 다시 검색을 하는 편이에요. 하면 질문과 답이 검색이 되게 내용에 대한 조금만 치면 다 나와 있거든요. 크게 댓글을 달아서, 제가 성격이 좀 급해요. 그래서 그걸 기다릴만한 요리는 끊고 있고 그게 안 되니까 그걸로 의존했던 거 같아요.

- 피면담자 13

...(중략)... 어느 정도 인터넷 검색과 사이트를 몇 년 경험하다 보니까 '인터넷에서 실제로 얻은 정보가 내 실생활에서 정확히 도움이 될 확률은 백 프로그가 아니구나.'라는 생각이 들었어요. 그 중에서 거짓정보를 알아낼 능력이 필요하겠구나. 정말 진짜처럼 보이는 정보대로 했다가 실패한 경우가 많았거든요. 실생활이든 정치든 경제든 간에 그 부분을 가려내는, 그게 필요하다는 생각을 해요. 이후에 시간이 지나고 검증이 된 몇 부분은 '사실이 아니다.' 그러면서 정치 경제를 인터넷에 의존하려는 그런 건 많이 줄었던 것 같아요. ... (중략) ... 인터넷에 의존하는 건 장보기나 그런걸 보는 거지 정치 경제나 그런 걸 단행본을 통해서 많이 접하지. 인터넷을 통해서 접하진 않는 거 같아요.

- 피면담자 13

#### (2) 법률문제

법률문제영역은 정책문제, 업계 정책, 보건 정책, 부동산 법률정보, 건축 법률정보 등의 요구를 포함하였다. 이러한 정보 요구는 정부 정책과 법 개정 사항에 민감한 사업자와 이주민들에게서 나타났다. 피면담자들은 인터넷 검색,

관련 홈페이지 방문, 전문단체 발행 자료, 단행본 구입 등으로 문제를 해결하고자 하였다. 단체에 소속된 전문 직종 종사자의 경우 관련 협회나 연구원에서 발간하는 자료들을 획득하는데 특별한 어려움을 겪지 않았지만, 이주민자와 자영업자의 경우 외부 기관의 도움 없이 전문 정보를 탐색하고 획득한 정보를 토대로 스스로 의사결정을 하는 데 있어서 어려움을 토로했다. 법률 정보는 시시각각 변화하며 복잡한 반면, 구체적인 권리와 이익에 직접적인 영향을 미치기 때문에, 중요도가 높은 정보로서 서비스 제공 영역에 포함될 필요가 있다. 다음은 법률문제와 관련된 피면담자 면담내용이다.

노동부도 많이 갔다 왔어요. 먼저 했던 회사에서 돈을 못 받아서 노동부도 다녔는데 거의 다 그것도 인터넷으로 노동부 가서 어떻게 신청 절차, 뭐가 필요한 지 서류. ... (중략) ... 정보를 알 수 있는 게 그것(인터넷)밖에 없는 것 같더라고요. ... (중략) ... 이해 안 되는 거 많았어요. 집도 계약했었는데, 전세라는 개념은 중국에도 없었고 계약 쓸 때 복비라고 받는 것도 좀 이해 안 되는 부분이 있었고.

- 피면담자 3

○○연구소는 자료회원이고 그래서 돈을 내요. 1년에 12만원인가 얼마를 내요. 그리고 ○○연구소는 제가 거기에 ○○연구소의 편집위원이기 때문에 자료를 그냥 받고. ○○회에서 나온 자료들은 또 내가 이제 상임이사니까 다 받고.

- 피면담자 7

우리 건축 쪽에서 가장 제한적인 것이 하나 있어.

그게 뭐냐면 법규예요. ... (중략) ... 건축법, 건축사법, 건설업법, 도시계획법, 뭐 이런 육법전서에 나오는 건축 분야의 법규에 맞춰서 건축사가 허가를 받아야 돼요. ... (중략) ... 건설업에 가면 건설에 또 건설업법이 있고 면허를 낸 건설 회사가 아니면 집을 못 지어요. ... (중략) ... 인-허가라는 관계가 결부되어 있어서 책임을 지거든. ... (중략) ... 책도 사고... 뭐... 인터넷도 쓰고.

- 피면담자 9

### (3) 시사문제

시사문제 영역은 사회적 이슈, 시장동향, 약동향, 전자공학기술동향, 인테리어동향, 디자인동향, 생산지 정보라는 키워드가 포함되었고, 정보 평가 기준에서 시의성이 높아야한다고 판단되는 정보 요구는 시사·동향 문제 영역으로 포함시켰다. 종사하는 직업에 따라서 요구되는 동향 및 시사 문제는 다양했다. 피면담자1의 경우 프로그램에 필요한 대본을 집필하기 위해 사건 과정을 조사하고 자료를 분석하는 과정에서 시사 정보가 요구되었다. 신뢰성이 낮은 인터넷보다는 직접 전문가에게 의뢰하거나 논문이나 공식적으로 발행된 전문 자료를 선호하는 경향을 보였다. 경영자들은 국내 및 해외 시장 동향을, 요식업에 종사하는 자영업자들은 인테리어 동향에 관심을 표했다. 이외에 전반적인 사회·경제·정치 시사문제는 신문을 통해 파악하였다. 다음은 시사문제와 관련된 피면담자 면담 내용이다.

피면담자: 토목 회사 쪽을 우리가 뭐 이런 차렸다고 레터도 오고, 팜플렛도 오고, 브로셔도 오는데 지금은 요새는 거의 다 인터넷으로 많이 하죠.

사이트는 전기, 설비, 뭐 설계 회사 이렇게 치면 쪽 뜨지.

면답자: 그런데 그런 인터넷 정보가 좀 불안하다고 생각하지는 않으세요?

피면답자: 불안하지. 그럼 이제 회사에다 전화를 해서 최근의 브로서를 보내달라고 그렇게 회사 소개서를 보내줄 것이고, 실적표도 보내줄 것이고, ...(중략)... 아니면 이제 주위에 다른 건축사들이나 회사들한테 정보를 찾죠. (중략) 그거는 이제 신뢰성이 좀 있죠.

- 피면답자 9

면답자: 컨설팅 결과는 만족하셨어요?

피면답자: 글썽요. 만족한 경우도 있고, 괜찮은 경우도 있어요. 한 번 정도는 다 받아서 하는 것이 좋지 않을까라는 생각은 들어요. 도움이 됐어요.

면답자: 어떤 부분이 도움이 됐나요?

피면답자: 시장성이 어떠한지 우리가 아나요? '반찬 몇 가지 이하' 표 같은 게 있나 봐요.

- 피면답자 12

#### (4) 교육문제

면담 대상자의 인구통계학적 특성인 성별, 연령, 거주지, 학력, 혼인유무, 자녀유무를 고려하여 면담을 실시한 결과, 자녀가 있는 피면답자의 경우 자녀 교육 및 입시와 관련하여 높은 관심을 보였다. 또한 전문 직종 종사자와 자영업자의 경우 연구개발교육정보, 탈북자지원교육정보, 상담활동교육정보, 창업교육정보와 관련하여 전문적인 정보요구가 발생했다. 따라서 자녀 교육과 자기계발 두 가지 관심 분야를 교육문제 영역에 포함시켰다. 자녀 교육 문제 발생 시 주변 학부모들의 입소문, 온라인 커뮤니티,

학교, 전문학원에 의존하여 문제를 해결하고자 하였다. 독서교육에 관심 있었던 학부모는 아이들을 위한 도서 추천 서비스 필요성을 제기했다. 교육에 대한 전문 정보가 요구될 때는 연구회, 논문, 기관을 통해 정보를 획득했다. 다음은 교육 문제와 관련된 피면답자 면담 내용이다.

피면답자: ...(중략)... 고등학교 어떤 학교가 이번에 서울대를 얼마나 집어넣었는지 나와요. 엄마들이 소문에 민감해서 어떤 학교가 학생들을 얼마나 어느 정도 보낸 지에 대한 것에 나오더라고요. 면답자: 그런 들리는 소문은 어머니께서 알려주시는 거 예요?

피면답자: 선생님에서 알 수 있는 게 아니죠. 들리는 소문들은 워낙 많잖아요. 어떤 학교 교장 선생님은 좋고, 어떤 학교는 간간하고, 그렇게 알 수 있죠.

- 피면답자 12

시사, 정치, 경제, 신학, 종교 다 해야죠. 역사, 뭐. 안 필요한 게 어디 있어요? 상담에. (중략) 논문 자료도 필요하고, 다 필요하지. (중략) 거기서 계속 논문이 여러 가지 나오고 통계수치나 이런 것들은 객관적이잖아요.

- 피면답자 7

#### (5) 건강문제

건강문제 영역에는 면담에서 제반 건강관리와 질병에 해당하는 문제들을 '건강 문제'로 보고, 질병, 식습관, 생활습관, 아동 건강 영역까지 포함시켰다. 전문기관(병원)에서 획득한 정보는 신뢰도가 높았지만, 피면답자에 따라 신뢰도가 만족도를 보장하지는 않는 경우도 있었

다. 병원을 방문하여 전문가와 상담하기 이전에도 1차적인 정보 탐색이 이뤄졌다. 1차 정보원은 주변 지인, 인터넷, 유경험자로 다양했으며, 정보 요구 내용은 질병 원인 진단, 증상, 병원정보, 식습관 등이었다. 다음은 건강 문제와 관련된 피면담자 면담 내용이다.

인터넷 뒤진 거지. ... (중략) ... 암, 복강경수술 그걸로 뒤지니까. 그래가지고 전화를 걸었지. 직접 전화를 걸었어. 자신 있게 얘기하더라고. 그리고 이게 내가 얘기 했잖아. OO병원에 친구가. 그 친구는 이제 닥터가 아니고 원무팀쪽이야. 원무팀이라는게 행정적으로 총괄하는 사람. ... (중략) ... 더군다나 우리가 의사 얘기는 전적으로 믿어야 되지 않아? 딴 거하고는 또 틀리지. 딴 거는 또 의심을 갖고 그러지만 의사하고는 그냥 믿고 얘기해야지.

- 피면담자 14

소아과는 친절하고 이런 건 중요하지 않고 아이가 아프고 그런 걸 정확하게 짚어내고 신뢰가 있는 분을 찾아가게 되는데 그것은 보통 제가 보니까 경험하신 것 같아요. ... (중략) ... 적재적소에서 가장 효과적인 판단을 해주셔야 됩니다. ... (중략) ... 신뢰를 주는 병원은, 실력은 사실 저희가 측정할 수가 없죠.

- 피면담자 2

(6) 경제문제

경제문제는 성별, 연령, 직업 등과 상관없이 누구나 생활 속에서 고민하는 영역이며, 문제 해결을 필요로 한다. 14명의 피면담자들의 직업은 방송작가, 그래픽 디자이너, CEO, 요식업 중

사자 등으로 일상생활 속에서 다양한 경제문제를 경험하고 있었으며, 이와 관련된 정보 요구를 지니고 있었다. 개인의 경제 활동, 재테크, 부동산, 세무 관련 키워드를 추출하여 경제 문제 영역에 포함시켰다. 예를 들어, 중소기업 CEO는 OEM 업체, 제품개발, 입찰, 디자인하청업체와 관련하여 정보 요구를 가지고 있었으며, 하청업체나 협력업체를 선정할 때 어려움을 겪고 있었다. 경제문제 중 구인 및 구직과 관련해서는 전문가 자문과 취업 정보가 요구되었다. 자영업자는 개인 사업체를 운영하면서 세무, 고객 평가 및 분석과 같은 문제를 가지고 있었다. 세무 문제 발생 시 절차가 다소 복잡하다는 불만을 나타냈다.

한편, 피면담자 중 과반수 이상으로부터 재테크와 부동산 관련 키워드가 추출되었다. 경제문제 중 재테크와 부동산 영역의 경우 인터넷 정보는 불신하는 경향을 보였다. 이주민자인 피면담자 3은 구직뿐만 아니라 경제생활에 필요한 정보를 얻기 위해 해당 기관 홈페이지 방문, 동포들이 운영하는 온라인 커뮤니티, 포탈 검색 등을 주로 이용한다고 하였다. 세부적인 정보를 구하거나 정확성이 보장된 정보를 획득하는 것이 인터넷을 통해 쉽지 않다는 점을 인식하고 있음에도 불구하고 이주민들이 가장 빈번하게 사용할 수밖에 이유는 인터넷이 필요한 정보를 알 수 있는 유일한 매체이기 때문이라고 답변했다.

경제 문제와 관련해서는 주변 지인들을 통해 정보를 입수하는 경향을 보였다. 재테크나 투자 정보와 관련해서는 정보 제공자가 경제 금융 전문가가 아니더라도 주변 지인의 정보를 신뢰하는 것으로 나타났다. 다음은 경제 문제와 관련

된 피면담자 면담 내용이다.

피면담자: 주변에 그런 거 잘 아시는 분이 있어서, 종목 추천도 받고 그래요.

면담자: 금융업에 종사하시는 분이신가 봐요.

피면담자: 그건 아닌데 그 분이 워낙 기업을 잘 아셔서, 일반 직장 ... 음 금융업이랑 비슷하다고 볼 수 있죠. 몇 가지 종목 추천해 주면 그 사람이 확실히 이 기업이 좋다는 걸, 기업에 대해 연구를 굉장히 많이 하신 분이어서, 이 기업이 좋은 기업이다 하면 그 기업 걸 사는 거죠. ... (중략) ... 잘 몰라요, 그냥 그 분이 워낙 기업에 대해서 많이 아시는 분이니까, 그 사람 믿고, 이 기업이 좋다 하면, 그 기업을 믿고 사는 거죠.

- 피면담자 11

면담자: 아, 그럼 신문으로 보는 거랑 폰으로 보는 거랑 많이 다른 건가요?

피면담자: 네, 그렇죠. 휴대폰은 헤드라인 위주로 나오고, 신문은 항상 자세하게 나오잖아요.

경제도 이제 신문에서는 석학들 좌담회 인터뷰한 것 그런 걸 더 믿죠. 그런 사람들은 이제 예견도 하고 주로 세계경제 이런 거에서 이런 게 유망하구나 하는 걸 말해주죠.

- 피면담자 11

피면담자: 비영리적인 단체가 거기서 발생하는 세무 관련 일들이 많아요. (중략) 부가세도 내야 되고 뭐 또 월급을 주면 소득세도 내야하고 4대 보험료도 내야 되고 아주 골치가 아파요. 그래서 세무사를 고용했죠. (어떻게 고용하냐는 질문에) 친구들한테 물어보죠. 소개 받아가지고. (중략) 좀 싸게 해준다던지, 우리를 알아가지고 그런 곳을 소개받아가지고 해요.

- 피면담자 7

이러한 6개의 문제영역으로 정보요구를 범주화 한 후 14개의 모든 면담 내용에서 추출된 키워드를 6개의 범주화된 문제영역에 대입한 결과는 <표 5>와 같다.

<표 5> 6개의 영역별 정보요구 핵심 키워드

요구정보		ID	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	취미		스포츠 관람	독서	독서	사진	여행				커피	독서	독서	독서	요리	영능	
				여행	여행	음악							여행	여행		산삼 채집	
						악기							요가	봉사			
														영화			
2	법률			정책문제			LED 업계 정책	보건 정책	부동산 법률 정보	건축 법률 정보/ 시행 회사 업체 정보							
3	시사 및 동향		시사		시사		시사	시사	시사			시사			시사		
			해외 사건사례			해외 디자인 사례		국내 및 해외 시장 동향	해외 약학 동향	인테 리어 동향					생산지 정보		전자 공학 기술 동향

ID		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
요구정보																
4	교육	교육정보		자녀 독서	자녀 독서		대입 정보	연구 개발 교육 정보	탈북자 지원 교육 정보	창업 교육 정보				자녀양육 정보		
				숙제 도우미	한국어 교육				상담활동 교육 정보						자격증 취득정보	
			외국어 교육	학원 정보			학원 정보								학원 정보	
5	건강		건강 병원	건강										건강	의학	
6	경제 (자영업 · 기업 활동 · 구인 · 세무 · 부동산 · 토지)	공인인증 기관정보	재테크	취업 정보	고객 조사	보험	제품 개발 기술 공법	인테리어 업체 정보	커피 자재	협력 업체 정보	주식	식자재 업체 정보	조리 도구		재테크	
		자문 정보		세무회계 감사정보	협력 업체 정보		OEM 업체 정보	구인 정보	신메뉴 레시피	전문가 정보		인근 지역 주거 정보 (고객분석)	신메뉴 레시피			
		전문가 검증정보			입찰 정보		입찰 정보	세무사 정보 · 회계 감사 정보	협력 업체 정보			재테크	식자재 업체 정보			
		전문서적 구인정보			전문가 정보		디자인 하청 업체 정보	토지 정보	세무 회계				경쟁 업체 정보			
					세무 회계				토지 정보	토지 정보			고객 후기/전문가 평가 정보			
7	기타	옛날신문 기사	박사 과정 공부 자료	요약 정리정보	독서 지도 수업 준비	주제 전문 서비스	신학 정보					날씨 정보				
		주제전문 서비스			자기 개발		대학역사 정보									
		통계 정보					자료입수									
							통계									

#### 4.2 정보 요구 영역 구분 결과 검증

심층면담을 통하여 도출된 6가지 문제 영역 (취미, 법률, 시사, 교육, 건강, 경제) 구분의 타당성을 검토하기 위해, 설문을 통해 각 문제영역에 대한 시민들의 정보탐색행위를 조사하였으며, 그 결과에 대한 통계분석을 실시하였다. 6개 문제 영역 구분이 타당하다면 설문조사를 통해 수집한 6개 영역의 선호하는 탐색 수단들

이 서로 다를 것이라는 예측을 그 분석의 기반으로 하였다.

전체 응답의 51%를 차지하는 압도적인 비중으로 1차 정보 탐색 수단으로 선택된 '인터넷' 항목은 모든 문제 영역에서 과반 이상, 혹은 과반에 가까운 선택을 얻었다. 이는 Savolainen and Kari(2004)가 제안한 정적 지평 영역, 그리고 Savolainen(2008)이 제안한 3개 영역 중 zone 1에 해당하는 정보원인 것으로 판단된다.

즉, 본 연구의 데이터는 기존의 연구결과를 잘 반영하고 있는 것으로 판단된다.

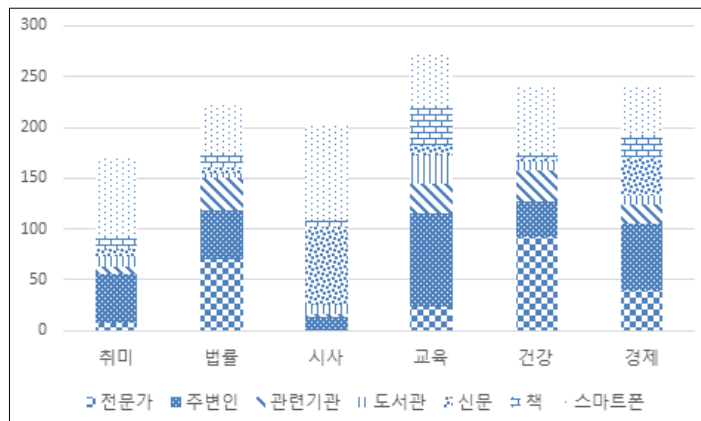
이 때 중요한 것은 Savolainen and Kari(2004)의 동적 지평에 해당하는, 혹은 Savolainen(2008)이 제안한 zone 2에 해당하는 정보원은 무엇이며, 각 문제영역에서 그러한 동적지평이 서로 차이가 있는가가 6개의 문제영역 범주화에 대한 타당성을 보여주는 방법이 될 수 있다. 이에 따라 본 연구에서는 1) 각 문제영역에서 zone 2에 해당하는 이차정보원과 zone 3에 해당하는 부가적 정보원의 선호도에 차이를 밝힘으로써 동적지평에 해당하는 이차정보원을 확인하고, 2) 이러한 문제영역들의 이차정보원 간에 선호도의 차이를 밝힘으로써 6개 문제영역 범주화의 타당성을 검토한다. 따라서 '인터넷' 이외에 '전문가', '주변인', '관련기관', '도서관', '신문', '책', '스마트폰'의 7가지 중 2차 정보 탐색 수단을 선택한 응답만을 분석 대상으로 하였다.

#### 4.2.1 각 문제 영역별 2차 정보 탐색 수단 각 영역별로 2차 정보 탐색 수단을 가려내기

위하여, 영역별 두 번째로 가장 많은 선택을 받은 수단과 세 번째로 많은 선택을 받은 수단 간에 유의한 차이가 있는지를 검증하였다. 각 영역별 2차 정보 탐색 수단의 분포는 <그림 2>와 같다.

취미 영역에서 가장 선호되는 2차 정보 탐색 수단은 전체 응답수인 167명 중 76명(44%)을 차지한 '스마트폰'으로, 세 번째로 선호된 수단인 '주변인'(29%, 167명 중 49명)과 유의한 차이가 있었다( $\chi^2(2, N=125) = 5.832, p < .05$ ). 따라서 취미 영역에서는 '스마트폰'이 가장 선호되는 2차 정보 탐색 수단이라는 것을 알 수 있다.

법률 영역에서는 222명 중 정보 탐색 수단으로 '전문가'(31%, 70명), '주변인'(22%, 49명), '스마트폰'(21%, 48명)의 순서로 선호가 나타났으나, '전문가', '주변인'을 선택한 응답 간에는 통계적으로 유의한 차이가 없었고, '전문가'와 '스마트폰'을 선택한 응답 간에는 유의한 차이가 나타났다( $\chi^2(2, N=118) = 4.102, p < .05$ ). 따라서 법률 영역에서는 '전문가'와 '주변인'이 모두 가장 선호되는 2차 정보 탐색 수단인 것으로 볼 수 있다.



<그림 2> 문제 영역별 2순위 선호 매체



시사 영역에서는 203명 중 '스마트폰'(45%, 93명), '신문'(38%, 78명), '주변인'(6%, 12명)이 순서대로 정보 탐색 수단으로 선호되었고, '스마트폰'과 '신문'을 선택한 응답 간에는 유의한 차이가 없었으나, '신문'과 '주변인'을 선택한 응답 간에는 유의한 차이가 나타났다( $\chi^2(2, N=90)=48.4, p<.05$ ). 따라서 시사 영역에서는 2차 정보 탐색 수단으로서 상위 2개 수단인 '스마트폰'과 '신문'이 함께 선호되는 것으로 판단된다.

교육 영역에서는 2차 정보 탐색 수단으로 271명 중 '주변인'(34%, 92명)이 가장 선호되었고 '스마트폰'(18%, 50명)이 다음으로 가장 많은 비중을 차지하였다. 통계 검증 결과 두 가지 응답 간에 유의한 차이가 나타났으므로( $\chi^2(2, N=142)=12.423, p<.05$ ) 교육 영역에서 가장 선호되는 정보 탐색 수단은 '주변인'이라고 할 수 있다.

건강 영역에서는 239명 중 '전문가'(38%, 92명)와 '스마트폰'(26%, 63명)이 선호되는 2차 정보 탐색 수단으로 나타났다. 두 수단을 선택한 응답 간에는 유의한 차이가 있었으며( $\chi^2(2, N=155)=5.426, p<.05$ ), 이에 따라 건강 영역에서는 '전문가'가 가장 선호되는 2차 정보 탐색 수단임을 알 수 있다.

마지막으로 경제 영역에서는 240명 중 '주변인'(27%, 65명), '스마트폰'(19%, 47명), '전문가'(17%, 40명)가 순서대로 선호되는 정보 탐색 수단으로 나타났다. '주변인'과 '스마트폰'을 선택한 응답 간에는 통계적으로 유의한 차이가 없었으나, '주변인'과 '전문가'를 선택한 응답 간에는 유의한 차이가 나타났다( $\chi^2(2, N=105)=5.952, p<.05$ ). 따라서 경제 영역에서 가장 선호되는 2차 정보 탐색 수단은 '주변인'과 '스마트

폰'의 두 가지 수단이라고 할 수 있다.

분석을 통해 도출된 각 영역의 2차 정보 탐색 수단을 정리하면 <표 6>, <표 7>과 같다. 3개 영역에서는 2차 정보 탐색 수단이 한 가지였고 나머지 3개 영역에서는 2차 정보 탐색 수단이 두 가지였다. 이를 통해 Savolainen(2008)이 제안한 2차 정보원(Zone 2)의 존재를 확인하였으며, 이것이 문제영역마다 다르게 나타나 동적 특성을 가진 것을 확인하였다.

취미 영역의 경우 다른 문제 영역에 비해 상대적으로 전문성을 요하지 않아 가장 쉽고 간편하게 정보를 검색할 수 있는 수단인 '스마트폰'이 선호되는 것으로 판단된다. 따라서 취미 영역에서는 '신뢰성'보다 '접근 용이성'을 중요시 여긴다는 점을 알 수 있다. 이에 반해 법률과 건강은 6개 문제 영역 중 가장 전문적인 지식을 필요로 하는 영역으로, 두 영역에서 모두 '전문가'가 2차 정보 탐색 수단으로 선택되었다. 즉, 신뢰성을 필요로 하는 영역은 그 정보원으로서 사람을 선호한다는 것을 알 수 있다. 법률은 '전문가'뿐 아니라 '주변인'도 함께 1순위로 선택한다는 점에서 차이가 있었는데, 이는 두 영역이 모두 전문 지식을 필요로 함에도 불구하고 건강 문제는 병원 방문 등을 통해 전문 지식에 접근하는 것이 상대적으로 용이하지만, 법률문제에 대해서는 아직까지 일반 시민들이 전문가의 자문을 구하는 것을 편하게 느끼지 않고, 이에 따라 정보 탐색이 주변인으로도 분산되는 경향이 있는 것으로 보인다.

시사와 경제 영역에서는 모두 '스마트폰'이 2차 정보 탐색 수단의 하나로 선택되었다. 두 영역이 다른 문제 영역들에 비해 가장 빠르게 변화하는 최신의 정보를 필요로 한다는 점을 의미

〈표 6〉 문제 영역별 선호에 따른 2차정보원 검증

문제영역	상위 선택 정보원	관측 수	기대빈도	카이제곱
취미	주변인	49	62.5	$\chi^2 = 5.832^*$
	스마트폰	76		
법률	전문인	70	59.5	$\chi^2 = 3.706$
	주변인	49		
시사	신문	78	85.5	$\chi^2 = 1.316$
	스마트폰	93		
시사	신문	78	45.0	$\chi^2 = 48.400^{***}$
	주변인	12		
교육	주변인	92	71.0	$\chi^2 = 12.423^{***}$
	스마트폰	50		
건강	전문가	92	77.5	$\chi^2 = 5.426^*$
	스마트폰	63		
경제	주변인	65	56.0	$\chi^2 = 2.893$
	스마트폰	47		
경제	전문가	40	43.5	$\chi^2 = .563$
	스마트폰	47		
경제	전문가	40	52.5	$\chi^2 = 5.952^*$
	주변인	65		

\*  $p < .05$ , \*\*\*  $p < .001$

〈표 7〉 각 문제 영역별 2차 정보원 요약

문제 영역	2차 정보 탐색 수단 (1)	2차 정보 탐색 수단 (2)
취미	스마트폰	
법률	전문가	주변인
시사	스마트폰	신문
교육	주변인	
건강	전문가	
경제	주변인	스마트폰

하는 것으로 판단된다. 시사의 경우 ‘스마트폰’과 함께 ‘신문’도 2차 정보 탐색 수단으로 선택되었다. 스마트폰을 이용하여 최신 뉴스에 대한 접근성이 확보되더라도 부족한 신뢰성을 보완하기 위하여 ‘신문’이라는 매체를 여전히 선호하고 있음을 보여준다.

경제 영역의 경우 ‘스마트폰’과 함께 ‘주변인’

이 2차 정보 탐색 수단으로 함께 선호되었다. 경제 영역에서의 문제는 경제 동향 정보 뿐 아니라 재테크에 대한 정보 요구도 포함하였다. 스마트폰을 통해 수집하는 일반적인 동향 정보는 각 개인의 요구에 부합하는 정보를 찾는 데 한계가 있으며 이에 따라 주변인을 통한 개별적인 정보 수집이 함께 이루어진다고 할 수

있다.

교육 영역에서도 마찬가지로 '주변인'이 가장 선호되는 2차 정보 탐색 수단이었다. 교육 영역에서도 본인 또는 자녀의 교육 과정, 학업 수준 등 개개인의 차별화된 상황과 요구에 부합하는 구체적인 정보를 필요로 하기 때문에 '주변인'을 통한 정보 수집이 선호되고 있음을 알 수 있다.

4.2.2 영역별 2차 정보 탐색 수단의 차이 검증

문제 영역별 2차 정보 탐색 수단을 도출해 낸 후, 과연 영역별로 선택된 수단 간에 유의한 차이가 있는 것인지 영역 간 비교를 실시하였다. 이를 위해서 2차 정보원으로 선택된 4가지 정보원(전문가, 주변인, 신문, 스마트폰)에 대해 각 문제 영역별 선호도가 차이가 있는지를 살펴보았다. 우선 전문가에 대한 문제영역별 선

호에 대한  $\chi^2$ 분석 결과는 <표 8>과 같다. 이 결과를 보면 전문가에 대한 선호는 법률문제 영역과 건강문제 영역 간을 제외하고는 모두 유의한 결과를 보여주었다.

<표 9>는 주변인의 문제영역별 선호도 차이 검증 결과이다. 결과를 살펴보면 취미-법률-경제-건강 영역 사이에는 그 차이가 크지 않고, 교육영역에서 월등히 높게 선호되며, 시사영역에서는 낮게 선호됨을 알 수 있다. 이러한 결과는 정보원으로서 주변인의 특성이 접근성(취미) 및 신뢰성(교육, 법률)이 혼재되어 있는 것으로 보인다.

<표 10>은 신문에 대한 문제영역별 선호도 검증 결과이다. 신문에 대해서는 시사문제 영역 및 경제문제 영역에서 월등히 높은 선호도를 보여주었으나, 시사와 경제 영역 간에도 그 차이가 유의함을 보여주고 있어 시사문제와 경

<표 8> 정보원으로서 전문가에 대한 문제영역별 선호도 차이 검증(괄호는 빈도수)

전문가	취미 (7)	법률 (70)	시사(1)	교육 (23)	건강 (92)
법률 (70)	$\chi^2 = 51.546^{***}$				
시사 (1)	$\chi^2 = 4.500^*$	$\chi^2 = 67.056^{***}$			
교육 (23)	$\chi^2 = 8.533^{**}$	$\chi^2 = 23.753^{***}$	$\chi^2 = 20.167^{***}$		
건강 (92)	$\chi^2 = 72.980^{***}$	$\chi^2 = 2.988$	$\chi^2 = 37.098^{***}$	$\chi^2 = 41.400^{***}$	
경제 (40)	$\chi^2 = 23.170^{***}$	$\chi^2 = 8.182^{**}$	$\chi^2 = 37.098^{***}$	$\chi^2 = 4.587^*$	$\chi^2 = 20.485^{***}$

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

<표 9> 정보원으로서 주변인에 대한 문제영역별 선호도 차이 검증(괄호는 빈도수)

주변인	취미 (49)	법률 (49)	시사 (12)	교육 (92)	건강 (35)
법률 (49)	$\chi^2 = .000$				
시사 (12)	$\chi^2 = 22.443^{***}$	$\chi^2 = 22.443^{***}$			
교육 (92)	$\chi^2 = 13.113^{***}$	$\chi^2 = 13.113^{***}$	$\chi^2 = 61.538^{***}$		
건강 (35)	$\chi^2 = 2.333$	$\chi^2 = 2.333$	$\chi^2 = 11.255^{**}$	$\chi^2 = 25.583^{***}$	
경제 (65)	$\chi^2 = 2.246$	$\chi^2 = 2.246$	$\chi^2 = 36.481^{***}$	$\chi^2 = 4.643^*$	$\chi^2 = 9.000^{**}$

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

〈표 10〉 정보원으로서 신문에 대한 문제영역별 선호도 차이 검증(괄호는 빈도수)

신문	취미 (8)	법률 (5)	시사 (78)	교육 (9)	건강 (3)
법률 (5)	$\chi^2 = .692$				
시사 (78)	$\chi^2 = 56.977^{***}$	$\chi^2 = 64.205^{***}$			
교육 (9)	$\chi^2 = .059$	$\chi^2 = 1.143$	$\chi^2 = 54.724^{***}$		
건강 (3)	$\chi^2 = 2.273$	$\chi^2 = .500$	$\chi^2 = 69.444^{***}$	$\chi^2 = 3.000$	
경제 (37)	$\chi^2 = 18.689^{***}$	$\chi^2 = 24.381^{***}$	$\chi^2 = 14.617^{***}$	$\chi^2 = 17.043^{***}$	$\chi^2 = 28.900^*$

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

〈표 11〉 정보원으로서 스마트폰에 대한 문제영역별 선호도 차이 검증(괄호는 빈도수)

스마트폰	취미 (76)	법률 (48)	시사 (93)	교육 (50)	건강 (63)
법률 (48)	$\chi^2 = 6.323^*$				
시사 (93)	$\chi^2 = 1.710$	$\chi^2 = 14.362^{***}$			
교육 (50)	$\chi^2 = 5.365^*$	$\chi^2 = .041$	$\chi^2 = 12.930^{***}$		
건강 (63)	$\chi^2 = 1.216$	$\chi^2 = 2.027$	$\chi^2 = 5.769^*$	$\chi^2 = 1.496$	
경제 (47)	$\chi^2 = 6.837^{**}$	$\chi^2 = .011$	$\chi^2 = 15.114^{***}$	$\chi^2 = .093$	$\chi^2 = 2.327$

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

제문제가 동일한 성격이 아님을 알 수 있다. 신문은 속보성 및 신뢰성이 있어 시사문제에는 높은 선호를 보여주지만, 경제문제에서는 그 선호가 높지 않음을 미루어, 경제문제는 좀 더 시민 개개인에 맞추어진 고객화 서비스가 필요한 것으로 판단된다. 이는 경제문제 영역에서 전문가(빈도수 40)와 주변인(빈도수 65)이 함께 선호되는 것을 기반으로 한다면 더욱 명확해지는 것으로 판단된다.

〈표 11〉은 스마트폰에 대한 문제영역별 선호도 검증결과이다. 스마트폰은 대부분의 영역에서 비교적 높은 선호를 보여주었으며, 분야간 선호도의 유의한 차이도 그리 많지 않다. 이는 현재 정보원으로서 스마트폰이 인터넷과 어느 정도 구분되어 인식되고 있으나, 그 구분의 명확성은 떨어지며, 따라서 Savolainen(2008)의 Zone 2(이차정보원), 혹은 Savolainen and Kari

(2004)의 동적지평에 속하기보다는, 향후 인터넷과 구분이 없어져 Zone 1, 혹은 정적지평에 속하는 정보원으로 기능할 것임을 암시한다고 할 수 있다. 따라서 문제영역을 구분하는 기준으로서의 탐색 수단 혹은 정보원으로서의 가치는 떨어지는 것으로 판단할 수 있다.

#### 4.2.3 토론

본 연구에서는 시민들이 일상생활에서 직면하고 있는 문제들을 각 문제에 대한 선호 정보원을 기준으로 하여, 심층면담 녹취자료의 분석을 통해 취미, 법률, 시사, 교육, 건강, 경제 6가지로 범주화하였으며, 이러한 문제영역들에 대한 범주화의 타당성에 대해 설문조사를 통해 문제영역별 2차 정보원의 차이를 규명함으로써 검토하였다. 설문데이터의 분석결과는 Savolainen (2008)의 Zone 개념, 그리고 Savolainen and

Kari(2004)의 정적/동적 지평 개념과 합치하였다. 또한 Warner, Murray and Palmour(1973)의 정보문제영역의 14개 구분이 실무를 기반한 bottom-up 방식의 구분이며 그 타당성에 대한 적절한 근거가 모호함과 비교한다면, 동일하게 정보문제를 bottom-up 방식으로 개발하였으나, 그 범주화의 타당성을 Zone 개념과 정적/동적 지평 개념을 이용하여 통계적으로 검토하였다는 데에 그 의의가 있다.

정보원으로서 인터넷은 이제 모든 정보문제 영역에서 제일 처음으로 이용되는 정보원이었으며, 이는 정보 지평 중 정적 지평에 속하는 정보원으로, 접근성뿐 아니라 속보성, 신뢰성, 그리고 다양한 온라인 서비스를 통한 고객화까지의 다양한 성격을 지닌 정보원으로 인식되는 것으로 판단된다. 스마트폰은 조사시점(2015년)에서 다양한 문제영역에서 골고루 2, 3차 정보원으로 선호되었으며, 이는 향후 인터넷과의 구분이 모호해 짐으로써 인터넷과 함께 정적 지평에 속하는 정보원이 될 가능성이 크다는 것을 시사하고 있으나, 이러한 특성 때문에 문제영역을 구분하는 기준으로서는 지속적으로 그 가치가 낮아질 것으로 예상된다. 현재 스마트폰은 속보성, 접근성, 신뢰성 등으로 시사 및 경제 문제영역에서 2차정보원으로서 역할을 하고 있으나, 향후에는 모든 문제영역에서 1차 정보원으로 이동할 것으로 예상되며, 이는 스마트폰이 동적 지평에서 정적 지평으로 이동할 것임을 의미한다.

이에 비해 전문가와 주변인은 동적지평에 속하는 정보원으로서 그 가치가 뚜렷하게 나타났다. 특히 전문성 및 신뢰성(법률, 건강문제) 높은 정보원으로서의 전문가와 고객화가 가능한

개별성(법률, 교육, 경제문제) 높은 정보원으로서의 주변인의 가치는 명확하게 밝혀진 것으로 판단된다.

〈표 7〉의 문제 영역별 2차 정보원을 보면 각 문제영역이 요구하는 정보원의 특성을 어느 정도 파악할 수 있다. 예를 들면 법률영역은 전문가와 주변인이 2차정보원으로 선호됨으로서 전문성, 신뢰성, 고객화를 중요하게 인식하고 있음을 알 수 있으며, 이는 전문가만을 2차정보원으로 선호하는 건강문제에 비해 좀 더 고객화에 중점을 두고 있는 것으로 파악된다. 한편 경제문제는 주변인과 스마트폰을 2차정보원으로 선호함에 따라 고객화와 함께 속보성, 접근성 등이 함께 고려되고 있는 것으로 보인다.

부가적으로, 면담 시 문제 해결에 필요한 정보자원을 획득하기 위해 다양한 매체들이 제시되었으나, 대체적으로 피면담자들은 공공도서관을 지역사회 정보센터로서 인식하지 못했으며, 문제 해결을 위한 정보 제공 기관으로서의 공공도서관에 대한 낮은 기대 수준을 드러냈다. 아래 피면담자처럼 도서관을 단지 ‘공부할 수 있는 공간’으로만 인식하는 경향도 보였다.

면담자: 이 지역에 OO도서관이 위치하고 있다는 것에 어떠한 의미가 있을까요? 선생님 하시는 말씀 하시면 애기 엄마들 위주로 도움이 된다고 하시는 것 같아요.

피면담자: 애기 엄마들 많이 가고요. 애들은 시험 때는 줄곧 가요. 자리가 없으면 독서실로 가요.  
- 피면담자 12

정보센터로서 도서관은 지역 사회 주민들의 일상 문제에서 발생하는 정보 요구를 면밀히

과약하고, 이들의 요구에 대처할 필요가 있다. 앞서서도 지적했듯이, 물리적인 자료(physical items)들은 '요구'와 동일하다고 볼 수 없다. '요구'를 '자료'로만 이해하려고 할 때 공공도서관은 스스로를 자료 제공처로서 한정짓고 적극성을 상실하게 된다. 반대로 '문제'와 직결시킬 때 공공도서관은 지역 주민들의 일상 '문제'를 해결할 수 있도록 지원하는 적극적인 정보 제공처로서의 역할을 할 수 있다. 따라서 '자료 중심'이 아닌 '문제 중심'으로 접근하여 문제 해결에 필요한 정보를 체계적으로 종합, 수집, 제공할 필요가 있다.

사람들이 직면한 모든 문제들을 해결하기는 쉽지 않다. 해결에 필요한 모든 정보 자원을 제공하는 데에는 한계가 있다. 그럼에도, 정보센터기관으로서 공공도서관이 유용한 정보를 현실적으로 제공하기 위해서는 문제 해결에 필요한 '자료의 제공'에 앞서 '어떤 문제'인지 파악하는 일이 우선시 되어야 할 것이다. 물론 모든 문제 영역을 유형화하여 정보자원을 제공하는 것은 어렵다. 하지만 해당 공공도서관이 소장하지 않은 정보자원들의 접근점을 제공하는 일은 공공도서관의 또 다른 역할이며, 이를 위해서 유관기관과의 유기적 협력도 중요하게 고려되어야 함을 시사한다.

## 5. 결론

본 연구에서는 주제별로 구분된 기존의 정보요구 구분 방식을 일상 문제·관심영역별로 전환하여 새로운 정보요구 유형을 제시하였다. 이를 위해서 심층 면담을 실시하여 시민들이

가진 다양한 문제들을 수집하였고, 수집한 문제들을 정보탐색 행위 특성에 따라 6가지로 범주화하였으며, 이를 정보탐색수단의 하나인 2차정보원의 선호를 기반으로 하여 그 타당성을 검토하였다.

본 연구는 시민들의 일상 문제영역을 6가지로 범주화하고 이에 대한 타당성을 통계적 분석을 통해 검토하였으나 기본적으로는 탐색적 연구라 할 수 있다. 즉, 6가지의 범주가 필요하다는 것은 검토하였으나, 그 범주들이 충분하다는 것을 검토할 수는 없었다. 그럼에도 불구하고, Savolainen(2008)의 Zone 개념 및 Savolainen and Kari(2004)의 정적/동적 지평 개념을 통계적으로 검토한 점, 그리고 Warner, Murray and Palmour(1973)의 정보문제 범주가 그 타당성에 대한 근거가 약한 점을 2차정보원의 선호 차이를 검증함으로써 보완한 데에 그 의의가 있다.

본 연구의 결과는 실무에 있어서 시민들의 일상정보요구를 담당하고 있는 공공도서관에서 어떠한 방식으로 시민들의 정보요구에 응할 것인가를 고민하는 데에 하나의 지침을 제공할 수 있다. 예를 들면 정보서비스를 이용하는 개별 시민의 문제영역에 따라 해당 시민이 고려하고 있는 정보원의 특성을 파악하고, 이러한 특성을 고려한 정보원을 제공하는 데에 응용될 수 있다. 또한 본 연구는 나아가 이러한 문제영역들 속에서 시민들이 공공도서관을 어떻게 인식하고 있으며, 이러한 공공도서관에 대한 인식을 개선하기 위해 무엇을 하여야 하는지에 대한 실마리를 제공할 수 있으며, 이를 위해서는 본 연구를 기반으로 한 공공도서관 서비스 인식에 대한 연구가 후속되어야 하리라 판단된다. 앞서도 밝혔듯이 본 연구는 기본적으로 탐색적인 연구이며,

따라서 시민의 일상 정보요구 및 문제영역에 대한 좀 더 대규모의 데이터를 기반으로 한 확장된 연구가 후속되어 본 연구의 결과를 확인하고 확장해 나아가야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

- [1] 국립국어원. 2015. 『국립국어원 표준어대사전』. 서울: 국립국어원. [online] [cited 2016. 4. 29.] <[http://stdweb2.korean.go.kr/search/List\\_dic.jsp](http://stdweb2.korean.go.kr/search/List_dic.jsp)>
- [2] 권나현. 2015. 공공도서관 서비스 성과 평가: 일상생활에서의 공공도서관 서비스 혜택에 대한 전국 성인들의 인식을 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 49(2): 169-194.
- [3] 김용근. 2008. 공공도서관 웹사이트에 나타난 이용자들의 정보요구 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 39(2): 355-373.
- [4] 도서관정보정책위원회. 2014. 『제2차 도서발전종합계획 2014-2018』. 서울: 도서관정보정책위원회.
- [5] 이제환, 구정화. 1999. 수요자 중심의 '정보요구' 분석을 위한 실험적 모형에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 30(2): 93-121.
- [6] 이진경, 이지연. 2011. 이용자 장서이용행태 분석을 통한 공공도서관의 장서개발에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 22(3): 151-171.
- [7] Belkin, N. J., Oddy, R. N. and Brooks, H. M. 1982a. "Ask for Information Retrieval: Part I. Background and Theory." *Journal of Documentation*, 38(2): 61-71.
- [8] Belkin, N. J., Oddy, R. N. and Brooks, H. M. 1982b. "Ask for Information Retrieval: Part II. Results of a Design Study." *Journal of Documentation*, 38(3): 145-164.
- [9] Case, D. O. 2012. *Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior*. 3rd ed. Bingley, WY: Emerald Group Publishing Limited.
- [10] Creswell, J. W. 2009. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 3rd ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- [11] Dervin, B. and Nilan, M. 1986. "Information Needs and Uses." *Annual Review of Information Science and Technology*, 21: 3-33.
- [12] Fontana, A. and James H. F. 2000. "The Interview: From Structured Questions to Negotiated Text." In Norman K. D. and Yvonna S. L. ed. *Handbook of Qualitative Research*. 2nd Ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications: 645-672.
- [13] Gill, P. 2001. *The Public Library Service: The IFLA/UNESCO Guidelines for Development*. Munchen: K. G. Saur.

- [14] Johnson, J. D. et al. 2006. "Fields and Pathways: Contrasting or Complementary View of Information Seeking." *Information Processing & Management*, 26(2): 569-582.
- [15] Koontz, C. and Gubbin, B. 2010. *IFLA Public Library Service Guidelines*, 2nd ed. Berlin: De Gruyter Saur. [online] [cited 2016. 4. 17.]  
<<http://www.degruyter.com/view/product/43971?rskey=pleliI&onlyResultQuery=9783110232271>>
- [16] Taylor, R. S. 1968. "Question-Negotiation and Information Seeking in Libraries." *College & Research Libraries*, 29(3): 178-194.
- [17] Savolainen, R. 1995. "Everyday Life Information Seeking: Approaching Information Seeking in the Context of Way of Life." *Library & Information Science Research*, 17(3): 259-94.
- [18] Savolainen, R. 2008. "Source Preferences in the Context of Seeking Problem-Specific Information." *Information Processing & Management*, 44(1): 274-293.
- [19] Savolainen, R. and Kari, J. 2004. "Placing the Internet in Information Source Horizons: A Study of Information Seeking by Internet Users in the Context of Self-Development." *Library & Information Science Research*, 26(4): 415-433.
- [20] Sonnenwald, D. H., Wildemuth, B. M. and Harmon, G. T. 2001. "A Research Method to Investigate Information Seeking Using the Concept of Information Horizons: An Example from a Study of Lower Socio-Economic Student's Information Seeking Behavior." *The New Review of Information Behavior Research*, 2: 65-86.
- [21] Warner, E. S., Murray, A. D. and Palmour, V. E. 1973. *Information Needs of Urban Residents*. Washington, DC: US Department of Health, Education, and Welfare, Office of Education and Bureau of Libraries and Learning Resources.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- [1] National Institute of the Korean Language. 2015. *Standard Korean Language Dictionary*. Seoul: National Institute of the Korean Language. [online] [cited 2016. 4. 29.]  
<[http://stdweb2.korean.go.kr/search/List\\_dic.jsp](http://stdweb2.korean.go.kr/search/List_dic.jsp)>
- [2] Kwon, Nahyun. 2015. "A National Study of Perceived Outcomes of Public Library Services: Measuring the Perceived Benefits of Public Library Services among Korean Adult Library Users." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 49(2): 169-194.
- [3] Kim, Yong-Gun. 2008. "Analysis of User's Information Needs in Public Libraries based on



- Websites.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 39(2): 355-373.
- [4] The Presidential Committee on the Library and Information Policy. 2014. *The Second Comprehensive Library Advancement Plan 2014-2018*. Seoul: The Presidential Committee on the Library and Information Policy.
- [5] Lee, Jae-Whoan and Koo, Joung-Hwa. 1999. “An Experimental Model for ‘Information Needs Assessment’: From the User’s Perspective.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 30(2): 93-121.
- [6] Lee, Adrienne and Lee, Jee-Yeon. 2011. “A Study of Collection Development by Analyzing Users’ Collection-Use Behaviors in Public Libraries.” *The Journal of Korean Biblio Society for Library and Information Science*, 22(3): 151-171.