

# 대학구성원의 정보요구 및 행위에 대한 해석현상학적 연구\*

## An Interpretative Phenomenological Analysis on University Members' Information Needs and Behaviors

민 윤 경 (Yoonkyung Min)\*\* , 김 기 영 (Giyeong Kim)\*\*\*  
이 지 연 (Jee Yeon Lee)\*\*\*\* , 김 혜 영 (Heyeoung Kim)\*\*\*\*\*  
서 정 선 (Jung Sun Seo)\*\*\*\*\* , 이 고 은 (Go Eun Lee)\*\*\*\*\*  
이 나 리 (Na Ri Lee)\*\*\*\*\* , 정 민 지 (Minji Jung)\*\*\*\*\*  
채 현 수 (Hyun Soo Chae)\*\*\*\*\*

### 목 차

- |           |            |
|-----------|------------|
| 1. 서론     | 4. 분석결과    |
| 2. 이론적 배경 | 5. 논의 및 결론 |
| 3. 분석방법   |            |

### 초 록

본 연구는 4차 산업혁명으로 대변되는 최근의 사회변화 및 이에 기반한 대학의 연구 및 교육환경의 변화 속에서 대학구성원의 정보요구 및 정보행위를 이해하는 데에 그 목적이 있다. 이를 위해 다양한 성격을 지닌 대학구성원을 심층면담하고, 그 결과를 해석현상학적 접근을 통해 분석함으로써 대학구성원의 정보요구와 그 맥락에 대한 전반적 이해를 탐구하고자 하였다. 대학구성원들은 이전보다 더욱 복잡하고 융합적인 성격의 정보요구를 갖고 있는 것으로 나타났다. 또한 각자가 처한 시공간적 상황에 따라 매우 개인화된 정보요구를 가졌으며, 지인을 통하거나 커뮤니티를 구성하는 방식의 융합·협업적 정보문제 해결방식을 선택하고 있었다. 이러한 피면담자의 문제해결 중심의 정보요구가 도서관을 통해 충족되지 못하는 경우, 도서관에 대한 낮은 인지로 이어지는 것을 발견할 수 있었다.

### ABSTRACT

This study aims to understand the information needs and behaviors of university members given the societal shifts incited by the fourth industrial revolution as well as the changes in university research and education. We first conducted several in-depth interviews with diverse university members, and then adopted interpretative phenomenological analysis(IPA) to search the university members' information needs and behaviors including the contexts for such needs. The interviewees demonstrated more complex and convergent information needs than traditional information needs. They had very individualized information needs according to their particular situations and took integrated problem-solving methods through their personal networks and/or making their own communities. When the interviewees' information needs were not satisfied by libraries, they tended to show low awareness of the libraries.

키워드: 대학구성원, 정보요구, 정보행위, 해석현상학, 융합적 정보요구

University Members, Information Needs, Information Behaviors, IPA, Interpretative Phenomenological Analysis, Integrated Information Needs

- \* 이 논문은 2019년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2019S1A5C2A03083499).  
\*\* 연세대학교 문헌정보학과 대학도서관발전연구소 전임연구원(ykmin011@naver.com / ISNI 0000 0004 8396 9545) (제1저자)  
\*\*\* 연세대학교 문헌정보학과 부교수(gkim@yonsei.ac.kr / ISNI 0000 0004 6110 9923) (교신저자)  
\*\*\*\* 연세대학교 문헌정보학과 교수(jlee01@yonsei.ac.kr / ISNI 0000 0004 6491 7862) (공동저자)  
\*\*\*\*\* 연세대학교 대학원 문헌정보학과 박사과정(youngdrewa@yonsei.ac.kr / ISNI 0000 0004 8396 9721) (공동저자)  
\*\*\*\*\* 연세대학교 대학원 문헌정보학과 석사과정(julie9324@naver.com / ISNI 0000 0004 8396 973X) (공동저자)  
\*\*\*\*\* 연세대학교 대학원 문헌정보학과 석사과정(goni3530@naver.com / ISNI 0000 0004 8397 0116) (공동저자)  
\*\*\*\*\* 연세대학교 교육대학원 사서교육전공 석사과정(voyage15@naver.com / ISNI 0000 0004 8397 0036) (공동저자)  
\*\*\*\*\* 연세대학교 대학원 문헌정보학과 박사과정(jung18@yonsei.ac.kr / ISNI 0000 0004 8397 0052) (공동저자)  
\*\*\*\*\* 연세대학교 대학원 문헌정보학과 박사과정(chs626@yonsei.ac.kr / ISNI 0000 0004 8396 9852) (공동저자)  
논문접수일자: 2020년 5월 7일 최초심사일자: 2020년 5월 14일 게재확정일자: 2020년 5월 25일  
한국문헌정보학회지, 54(2): 269-297, 2020. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.2.269>

## 1. 서론

최근 대학은 4차 산업혁명으로 일컬어지는 기술 변화에 기반한 사회 전반적인 환경 변화에 적응하고 연구 및 교육 경쟁력을 강화하기 위해 교육과 연구에 있어 혁신적이고 다양한 시도를 하고 있다. 교육에 있어서는 학제 간 지식 교류 및 현장에 기반한 문제 해결능력 향상을 위한 융합 교육으로의 변화를 신속히 진행하고 있으며 연구에 있어서도 융합과 협업이라는 키워드로 빠른 변화 속에 분야 간 경계를 허물고 혁신을 일으키는 융합연구의 필요성이 증대되고 있다.

대학도서관은 대학의 교육과 연구활동을 지원하는 역할을 수행해오고 있으며, 이를 위해 교육과 연구를 진행하는 다양한 대학구성원들의 정보요구를 파악하고 이에 최적화된 정보자료 및 정보서비스를 제공하고 있다. 지금까지 정보요구 및 정보행위에 대한 연구는 사회의 다양한 집단별 연구가 주를 이루었으며, 대학구성원에 대해서도 교수, 대학원생, 학부생과 같은 신분별, 그리고 인문사회분야 및 이공분야와 같은 주제별 집단에 대한 연구가 진행되었다(Whitmire 2003; Dalton and Charnigo 2004; Hemminger et al. 2007; Jamali and Asadi 2010; Niu and Hemminger 2012; 광병희 2004; 윤정옥 2009; 김정환, 김재훈, 황재영 2011; 배경재 2010, 2012, 2014). 그러나 이러한 대학구성원의 정보요구 및 정보행위에 대한 주제분야별 및 신분별 연구가 최근 나타나고 있는 전반적인 대학 교육 및 연구 환경의 신속한 변화에 적절히 적용될 수 있는지에 대한 연구는 찾아보기 어렵다.

따라서 본 연구는 대학의 환경 변화에 따른 대학구성원들의 정보요구와 이와 연관된 정보행위의 특성을 탐색하고자 하며, 이러한 특성을 정보행위자의 맥락에서 전반적으로 이해하기 위해 질적 연구방법을 채택하였다. 지난 20여년간 경영학, 교육학 등 다양한 분야에 적용된 해석현상학적 방법을 사용하여 대학의 환경 변화와 대학구성원의 정보행위간의 연관성을 탐구함으로써 대학구성원의 정보요구의 변화에 대해 전반적으로 이해하고자 한다. 이를 위해 다양한 주제분야에 속한 학부생, 대학원생, 연구원, 교수 등 다양한 신분의 대학구성원을 대상으로 심층면담을 실시하고, 그 내용을 전사한 녹취록을 분석하여 대학구성원들의 정보요구 및 정보행위를 탐색하였다.

본 연구는 2019년부터 진행되는 대학도서관 정책연구를 목적으로 하는 교육부의 연구소 지원 사업에 포함된 단위연구로서, 대학도서관 이용자의 정보행위를 이해하고 정보요구를 파악하며, 이를 기반으로 대학도서관의 서비스 개선을 제안하기 위한 장기적 연구의 초기에 해당하는 단위연구이다. 따라서 본 연구는 이어질 일반화를 위한 확증적 연구의 선행 연구로서의 역할을 가지고 있으며, 이를 위해 대학구성원의 정보요구를 파악하기 위한 다양한 해석에 좀 더 중점을 두었음을 밝혀둔다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 대학환경의 변화

4차 산업혁명으로 일컬어지는 현재의 급격한

기술 변화는 우리 사회 전반에 많은 변화를 가져오고 있다. 융합과 연결로 특징지어지는 4차 산업혁명은 인공지능, 사물인터넷, 빅데이터, 모바일 등 첨단 정보통신기술을 활용하여 정보저장매체 뿐 아니라 정보전달 및 이용방식에도 변화를 가져왔다. 또한 산업분야 뿐만 아니라 대학의 교육 및 연구에도 혁신을 요구하고 있다. 교육부(2019)에서는 4차 산업혁명에 대응하기 위한 대학혁신 지원방안을 수립하여 대학의 자율 혁신을 통해 혁신 성장의 토대가 되는 미래형 창의인재 양성 체제를 구축하는 사업을 진행하고 있다. 대학혁신 지원방안에는 대학의 기본 역량 강화는 물론 융합전공 학과의 확대, 지자체와 대학 간 협력을 위한 지역혁신사업 등이 포함되어 있다.

대학혁신 지원방안에서도 보이는 것처럼 대학에서 교육혁신의 개념과 함께 등장하는 것이 융합과 협업이라는 키워드이다. 전 세계적으로 단일 학문만으로는 해결하기 어려운 복잡한 문제들이 발생(김형진, 김은정, 이승연 2018)하고 있으며, 빠르게 변화하는 환경에서 다양한 분야 간 경계를 넘어 새로운 혁신을 창출하는 융합연구에 대한 필요성과 중요성이 지속적으로 증대되고 있다(융합연구정책센터 2018).

교육분야에서는 학문 및 학제 간 지식 교류를 통한 다양한 융합이 진행되고 있다. 국내의 경우 다학년, 다학제 학생들이 팀을 이루어 최신 공학기술과 관련한 연구 과제를 수행하는 인하대학교의 융합교과목형, 2-3개의 학과가 참여하여 다학문 간 협력을 이루는 동국대학교의 융합학과형, 계열과 학과를 넘나들며 다양한 학과에서 융합 전공을 제공하는 고려대학교의 복수전공이수형(최혜미 2019) 등 다양한 형태의

융합이 나타나고 있다. 해외 대학들도 혁신적인 융합의 모습을 보여주고 있다. 애리조나주립대학교는 플립드 러닝(Flipped Learning)과 유사한 어댑티브 러닝(Adaptive Learning) 학습 방법을 도입하고 기존의 전통적인 학과 중심 체제를 특정 주제 중심으로 재편하여 학과의 벽을 허물었다(교육부 2018). 싱가포르기술디자인대학교(SUTD)는 기존의 학과가 아닌 사회적 요구에 따른 Pillar 중심의 학문구조로 개편하는 대학융합혁신을 추진하고 있으며(장연호 2019), 하버드 의과대학은 학제 간 뿐만 아니라 대학 간 융합 전공을 운영하고 있다(최혜미 2019). 이와 같이 많은 대학에서 융합이 시도되고 있으며, 이는 전공 학문 간의 융합, 전공과 교양의 융합, 이론과 현장의 융합 등 다양한 방식으로 나타나고 있다.

이론과 현장 간 융합은 대학과 사회를 연결하고 있다. 새로운 대학의 형태로 불리는 미네르바 대학과 지식을 사회와 공동 창조하는 리빙랩 등이 그 사례이다. 새로운 대학의 모델로 제시된 미네르바 대학은 프로젝트 학습을 기반으로 한 교육과정으로 학습이 학습으로 끝나지 않도록 실천적 경험 학습을 장려하고 실제적 지식을 학습하는데 초점을 맞추고 있다(이혜정, 임상훈, 강수민 2019). 또한 공공-민간-시민의 협력을 통해서 대학이 기존의 교육·연구만을 강조하는 기관에서 사회 구성원의 참여를 독려하고 함께 문제를 해결해 나가는 곳이 되도록 하는 리빙랩 사례(성지은, 김민수 2018)를 통해 대학이 지식만을 탐구하는 기관에서 사회 변화에 적극적으로 대응하는 기관으로 변모하고 있음을 알 수 있다. 이러한 이론과 현장 간 협업은 현장중심의 실용적인 문제해결 방식을 요구하게 된다.

대학 교육에 있어 또 하나의 중요한 변화는 교육과정 방식의 변화이다. 기존의 교수가 수업을 진행하고 학생은 지식을 일방적으로 받아들이는 방식에서 벗어나 교육에 사용되는 혁신적인 기술을 통해 학생의 상호작용, 협업 및 적극적인 참여를 이끌어내고 이를 바탕으로 학습(Kiryakova, Yordanova and Angelova 2017)하고 팀 중심으로 문제를 해결하는 방식으로 변화하고 있다.

## 2.2 대학구성원의 정보요구 및 정보행위

대학구성원의 정보이용행태에 대한 연구는 크게 주제분야별 연구와 신분별 연구로 구분될 수 있다. 주제분야별 연구의 경우, 먼저 과학분야의 교수, 연구원, 박사과정생 및 박사후과정생을 대상으로 한 연구에서 이들은 전자 저널과 웹 정보를 주 정보원으로 이용하고 있었으며 그 중 서지 데이터베이스를 가장 많이 이용하고 있었다(Hemminger et al. 2007). 물리 및 천문학과 박사과정생, 연구원, 교수의 경우에는 온라인자료에 대한 의존 추세가 증가함에 따라 쉽게 접근가능하고 단순한 인터페이스를 가진 구글의 역할이 점점 중요하게 나타나고 있었다(Jamali and Asadi 2010).

역사학 연구자들은 단행본을 주로 이용하며, 전자정보원의 출현으로 인해 인터넷 목록과 색인 같은 서지정보를 많이 이용하고 있었다(Dalton and Charnigo 2004). 국내 인문학 분야 소속 교수들의 경우 연구수행을 위해 전자정보원 이용도가 증가하고 있었으며, 전임 임용경력에 따라 전자정보원 이용행태에 차이점이 있었다(윤정옥 2009). 인문사회분야와 과학기술분야 연구

자 집단은 학술정보의 활용 목적, 정보활용능력, 인쇄자료 대비 전자자료 활용 비율, 연구 아이디어나 지식을 얻는 경로에서는 차이가 없었으나 이용 정보원에 있어서 인문사회분야는 단행본, 학위논문, 과학기술분야는 연구보고서나 특허정보에 대한 비중이 높았다(김정환, 김재훈, 황재영 2011).

신분별 연구를 살펴보면, 학부생들의 인식론적 신념은 주제, 중재자의 사용, 검색 기술, 정보의 평가 및 권위를 인식하는 능력에 영향을 미쳤으며, Kuhlthau의 ISP(Information Search Process) 모델의 일부 단계에도 영향을 미치고 있었다(Whitmire 2003). 석사과정생들의 정보추구는 인지적 능력보다는 심리적 기제와 같은 성격적 특성과 관련이 있었으며(Heinstrom 2003), 석사과정생, 박사과정생, 박사후과정생, 연구원, 조교수, 부교수, 교수로 구분되는 구성원의 신분은 정보추구행위에 영향을 주는 가장 중요한 요인으로 나타나기도 했다(Niu and Hemminger 2012). 국내에서는 박병희(2004)가 10개 대학의 교수와 학생을 대상으로 정보이용행태를 분석하고 이를 바탕으로 정보서비스 개선 방안을 3개 측면으로 분석하였으며, 배경재(2010, 2012, 2014)는 일련의 연구에서 학부생과 대학원생의 학술정보서비스 이용에 있어 정보요구와 이용행태의 차이를 파악하고, 각 집단의 정보행위의 특성과 적합성판정 특성을 검토하였다.

기존의 연구들을 통해 대학구성원들은 전공 주제분야에 따라 또한 신분 및 임용 경력에 따라 정보이용행태에 있어 차이를 보이는 것을 알 수 있다. 전공분야에 따른 학술정보 이외에도 대학생의 경우 전공 실무 교육을 포함한 진

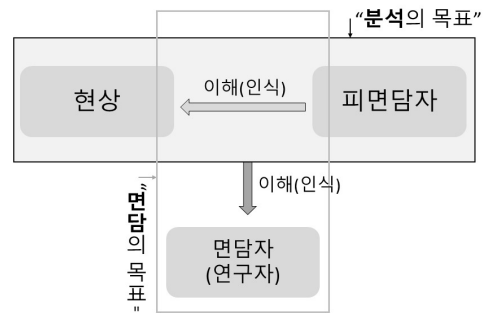
로교육(박가열 2009; 이지안, 안영식 2019; 양소정, 이주현 2013), 각 전공별 교육과정에 대한 교육(문혜성, 박경모 2013; 박주호, 유기웅 2014), 외국인 학생이나 장애학생과 같은 특정 이용자를 위한 교육(이현실, 황동렬 2007; 김자경, 장성욱, 신보희 2016), 건강과 같은 특정 정보에의 교육(김보균, 박인성 2013; 박정민, 정원일 2013) 등 다양한 정보요구에 대한 연구가 진행되었다. 그러나 이러한 정보이용행태 및 정보요구가 대학의 환경변화에 따라 어떻게 달라졌는지에 대한 연구는 찾기 어렵다. 따라서 본 연구에서는 환경변화에 따라 변화된 정보이용행태를 살펴보고 이에 따른 정보요구의 특성을 탐색하고자 한다.

### 2.3 해석현상학적 접근

본 연구는 대학구성원 개개인의 일상에서 일어나는 정보문제와 정보이용 경험을 구성원의 관점에서 들여다보고자 하는 것으로, 현상학에 해석학적 통찰력을 결합하는 개념인 해석현상학적 분석(Interpretative Phenomenological Analysis: IPA) 방법을 활용하였다. 현상학적 연구가 참가자의 경험이나 사건에 대한 객관적인 진술을 풀어내는 방법이라면 IPA는 그들에 대한 연구자의 시각이나 해석적인 설명이 포함된다는 차이가 있다(Pietkiewicz and Smith 2014). 본 연구에서는 IPA가 대학 내 서로 다른 개별 구성원들의 정보이용 경험을 분석하여 정보요구 및 정보문제를 발견하고, 참여자의 이해에 연구자가 의미를 더하는 이중의 해석과정을 거쳐 정보이용 경험 이면에 있는 심층적인 의미를 찾을 수 있는 적합한 연구방법이라고 판단

하였다.

IPA는 일차적으로 피면담자가 어떤 현상을 이해하고 의미를 만들며, 연구자는 이차적으로 다시 그 피면담자를 이해한다는 ‘이중 해석’의 의미를 포함한다(Smith, Flowers and Larkin 2009). <그림 1>은 피면담자와 면담자간 심층면담과정에서의 이중해석과 면담의 목표, 분석의 목표를 나타내고 있다.



<그림 1> IPA 심층면담과정에서의 이중해석과 면담 및 분석의 목표

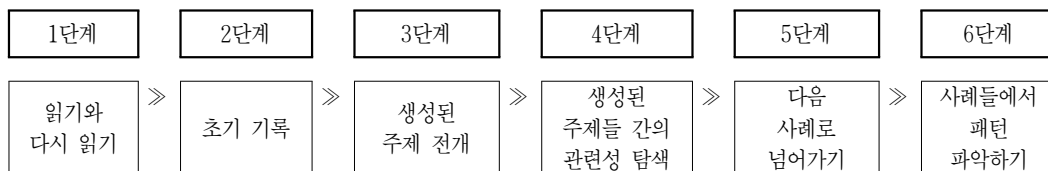
IPA 연구방법에서는 경험에 관한 개별적 사례들을 상세히 분석하는 작업이 가장 필수적이며, 각 사례에 대한 상세한 검토로 시작해서 사례들 간의 유사성과 차이성을 검토하고 그로부터 의미의 유형을 서술하는 분석 작업을 하게 된다(김진하 2019). 그 다음 분석을 바탕으로 독자들에게 무엇을 발견하였는지를 보여주는 IPA 글쓰기를 수행한다. 연구자는 면담과 분석의 긴 과정을 거쳐 피면담자가 진술한 내용을 이해하게 되지만, 독자는 그런 과정을 함께 하지 않기에 글쓰기를 통해서 연구결과를 명료하고 종합적이며 설득력 있게 제시하여 독자가 피면담자의 생생한 경험에 다가갈 수 있도록 한다(Smith, Flowers and Larkin 2009).

Smith, Flowers and Larkin(2009)은 IPA 연구방법의 6단계를 제시하였다(〈그림 2〉 참조). 첫 번째는 읽기와 다시 읽기 단계로 반드시 피면 담자가 분석의 초점이 되어야 한다. 두 번째는 초기 기록 단계로 탐색적 논평이 진행된다. 탐색적 논평은 서술적 논평, 개념적 논평, 언어적 논평으로 세분화된다. 세 번째는 생성된 주제 전개 단계로 탐색적 논평이 담긴 메모를 주제로 바꾸는 작업이다. 네 번째는 생성된 주제들 간의 관련성 탐색 단계로, 도표 작성을 통해 분석가가 주제들의 관련성을 판단하는 과정이다. 다섯 번째는 다음 사례로 넘어가기로 이전 사례 분석에서 생성된 관념들을 배제하고 이전 사례와 같은 방식으로 공평하게 다루는 태도가 필요하다. 여섯 번째는 사례들에서 패턴 파악하기로 사례들 간의 관련성과 반복되는 패턴을 찾으면서 주제들을 재구성 및 재분류하여 최종 연구결과를 도출하는 단계이다.

문헌정보학 분야에서 IPA 연구방법의 사용을 제안한 VanScoy and Evenstad(2015)는 7개 정도의 연구가 IPA를 사용하여 LIS 전문가 및 이용자 간의 정보 및 기술 관련 경험을 탐구하였다고 하였다. 그 중 VanScoy(2013)와 Evenstad(2011)의 연구는 IPA가 업무 수행 중 또는 업무 수행 결과로부터의 경험 모두에 있어 일에서 경험하는 현상 연구에 효과적이라

는 것을 보여주고 있다. 즉 다양한 현상 속 인간의 경험을 연구하는데 연구의 초점이 맞춰질 때 IPA 방법은 LIS 커뮤니티의 경험 연구를 위한 훌륭한 방법이 될 수 있다. 이 외에 운동신경계 질환 환자들의 정보탐색(O'Brien 2004), 관절염 환자의 온라인 게시판 사용(Hadert and Rodham 2008), 수술 전후의 정보원 이용(Rachael, Lorna and Julie 2009) 등 다른 분야의 연구자들에 의해 IPA 방법을 활용한 여러 정보 관련 연구가 진행되어 왔다.

문헌정보학 이외의 분야에서 IPA를 적용한 연구 중 최근의 연구를 살펴보면, 교육학 분야에서 고위관리직을 경험한 남성들의 은퇴 이후 삶 분석을 통해 사회적 자본으로 활용하는 방안 연구(박경애, 백지은 2018), 특정 교육 프로그램 참여 확대를 위한 대학생의 경험 분석(Saddler, Yasmin and Sundin 2020) 등의 연구가 있다. 경영학 분야에서는 마케팅 대상(대학생)과 플랫폼(트위터)의 효과 분석(Chen 2015), 조직 문화에 대한 구성원들의 정서적 경험(Gill 2015)에 대한 연구가 수행되었다. 간호학 분야에서는 돌봄 현상에 대한 조직구성원의 지각 및 경험(장명선, 김성재 2019), 사회복지 분야에서는 청소년의 재미행 심리경험에 대한 이해를 통해 교육의 구체적 방향을 제시하고자 한 연구(유상현 2019), 사회적 지원 프로그램 개



〈그림 2〉 IPA 연구방법의 6단계

출처: Smith, J., Flowers, P. and Larkin, M. 2009. 『해석 현상학적 분석』, pp.119-158 내용 정리하여 작성.

발의 기초 자료로 활용하기 위해 다문화 가족 어머니들이 인식하는 자녀 양육 경험을 분석하고자 한 연구(강하라 외 2017) 등이 있다. 이와 같이 교육학, 경영학, 간호학, 사회복지학 등 다양한 학문분야에서 IPA 방법을 사용한 연구가 진행되었다.

### 3. 분석방법

#### 3.1 심층면담 대상자 구성

대학구성원이 갖는 정보문제와 이와 관련되는 요구를 탐색하기 위해 다양한 대학구성원들을 분석대상으로 하고자 하였다. 심층면담 대상자의 다양성을 확보하기 위해 주제분야별, 신분별로 대학구성원을 구분하여 각 조건에 맞는 대상자를 선정하였다.

주제분야는 대학구성원의 전공분야를 인문사회계열, 이공계열, 예체능계열로 구분하였으며, 신분의 경우에는 학부생, 대학원생, 신입연구자, 경력연구자로 구분하였다. 신입연구자에는 강사, 조교수, 연구경력 10년 미만인 연구원을 포함시켰고 경력연구자에는 부교수, 정교수, 보직교수, 연구경력 10년 이상의 연구원을 포함시켰다.

질적연구방법을 채택한 연구가 많아지면서 면담 대상자인 표본의 크기가 확연히 줄어들고 있는데, 이는 IPA 연구의 주요 관심이 개인 경험을 상세하게 설명하는 데 있기 때문이다(Smith, Flowers and Larkin 2009). 즉, 분석의 초점은 양이 아니고 질이며, 인간 현상 대부분의 복잡성을 감안할 때 IPA 연구는 소수의 사례에 관

심을 집중하는 것이 이롭다는 것이다. 선행연구에서 언급된 IPA를 연구 분석에 사용한 논문들은 평균 8개(최소 3개, 최대 16개) 정도의 표본을 분석 대상으로 하였다. Smith and Osborn (2003)은 작은 샘플 규모로도 연구가 가능하며 4~6개 정도의 합리적 샘플이면 충분하다고 하였다.

본 연구는 대학구성원의 정보문제와 요구를 탐색하기 위한 전체 연구의 일부로 분석의 중간결과이다. 따라서 진행된 심층면담 결과 주제분야와 신분을 고려하여 12명을 본 연구의 심층면담 대상자로 선정하였다. 주제분야별로는 인문사회 6명, 이공계 5명, 예체능 1명이며, 신분별로는 학부생 4명, 대학원생 4명(석사과정생 2명, 박사과정생 2명), 신입연구자 3명, 경력연구자 1명으로 구성하였다. 피면담자를 주제분야별, 신분별로 정리하면 <표 1>과 같다.

<표 1> 심층면담 대상자의 주제분야 및 신분별 특성

고유번호	주제분야	신분
01	이공계	경력연구자
02	이공계	학부생
03	인문사회	대학원 석사과정생
04	이공계	신입연구자
05	이공계	대학원 박사과정생
06	이공계	신입연구자
07	예체능	학부생
08	인문사회	신입연구자
09	인문사회	대학원 석사과정생
10	인문사회	대학원 박사과정생
11	인문사회	학부생
12	인문사회	학부생

### 3.2 심층면담 기간 및 방법

심층면담은 2020년 2월 27일부터 3월 26일까지 한 달 동안 이루어졌다. 면담 시에는 피면담자 1명에 대해 2명의 면담자가 함께 면담을 진행하여 교차 질문이나 보완 질문이 가능하도록 하였다. 면담 시간은 1시간 내외로 이루어졌으며 최소 40분 이상 진행하는 것을 원칙으로 하였다. 면담 시에는 피면담자로부터 녹음과 면담에 대한 동의 확인서를 받은 후 내용을 녹음하였다.

심층면담은 사전에 피면담자와 면담 일시와 장소를 정하여 진행하였다. 면담은 원칙적으로 피면담자와 면담자가 서로 직접 만나는 대면 형식으로 이루어지도록 하였다. 그러나 면담 진행 도중 COVID-19의 확산으로 대면 방식의 인터뷰 진행에 어려움이 있어 고유번호 01번부터 08번까지 8명은 대면 방식으로 면담을 진행하였고, 고유번호 09번부터 12번까지는 비대면 방식을 사용하여 진행하였다. 고유번호 09번과 11번은 페이스톡을 이용한 화상회의 방식으로, 고유번호 10번과 12번은 전화통화로 진행하였다.

심층면담을 통해서 대학구성원들의 교육 및 연구와 관련된 일상 전반을 들여다 보고자 하였다. 피면담자에게 별도의 질문지는 주어지지 않았으며 수업준비, 강의준비, 연구수행, 과제수행, 동아리활동, 정보입수방법, 도서관이용 등 학교 생활 전반에 대한 내용을 질문하고 이에 대해 피면담자가 답변한 내용을 바탕으로 재질문을 하면서 진행하였다.

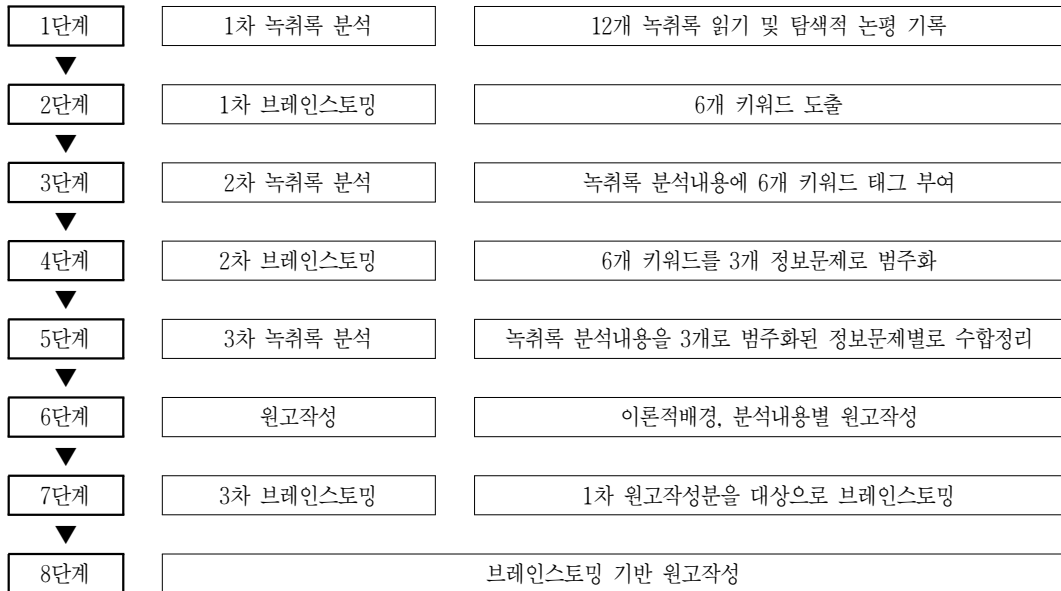
### 3.3 심층면담 내용 분석방법

피면담자와의 인터뷰 내용을 모두 녹음하였으며 이에 대한 녹취록을 작성하여 분석은 녹취록을 대상으로 하였다. 녹취록에 대한 해석 현상학적 분석은 선행연구에서 설명된 것처럼 Smith, Flowers and Larkin(2009)이 제시한 자료분석의 6단계를 참고하여 이루어졌으며, 피면담자의 관점에서 면담내용을 이해하려고 노력하였다.

녹취록 분석은 연구팀이 분담하여 수행하였으며, 교차 확인이 가능하도록 하나의 녹취록에 대해서는 2명의 연구자가 각각 내용을 분석하여 2명 연구자의 분석 내용을 취합하였다. 1차 분석은 12개의 녹취록에 대한 반복읽기를 통해 탐색적 논평을 기록하였다. 1차 분석 후 그 결과를 대상으로 연구팀 내에서 브레인스토밍(1차)을 통해 공통으로 언급되는 정보문제 및 요구를 수합하여 주요 키워드를 도출하였다. 도출된 키워드는 융합, 분야 커뮤니티, 도서관에 대한 낮은 인지, 고객화, 적시성, 공유의 6개였다. 도출된 키워드를 기반으로 녹취록 분석 파일의 내용에 해당 키워드 태그를 부여하는 2차 분석을 진행하였다.

2차 분석 후 다시 브레인스토밍(2차)을 통해 6개의 키워드를 정보요구시 표현의 문제를 포함하는 정보탐색 단계에서의 정보문제, 융합적 정보접근 및 정보제공, 도서관에서 이용가능한 콘텐츠 및 서비스에 대한 낮은 인지의 세 가지로 범주화하고, 이 세 가지 범주에 맞게 녹취록 파일 내용에 대한 3차 분석을 진행하였다. 이후 원고작성을 위한 브레인스토밍(3차)을 실시하였다. 분석단계를 정리하면 <그림 3>과 같다.





〈그림 3〉 심층면담 내용 분석단계

#### 4. 분석결과

대학의 환경 변화로 인해 피면담자는 각기 다른 상황 속에서 기존과는 다른 정보 행태를 보였다. 4차 산업혁명으로 인한 기술적 변화는 피면담자에게 보다 매체 의존적이고 실용적인 정보 문제 해결 방식의 적용을 요구하게 되었고, 그로 인해 피면담자 대부분이 정보탐색과정을 혼란스럽고 어렵게 느끼고 있었다. 또한 학문 간 경계가 모호해지고, 이론과 현장을 넘나드는 지식의 교류가 증가함에 따라 피면담자가 가진 정보문제는 이전보다 더욱 복잡하고 융합적인 성격을 띠게 되었다. 피면담자는 각자가 처한 상황에 따라 동적이고 개인화된 정보요구를 가졌으며, 이는 신분이나 주제 분야에 따라 다르게 나타나기 보다는, 피면담자 모두에게 공통적으로 발견되는 현상이었다. 이러

한 피면담자의 문제해결 중심의 정보요구가 도서관을 통해 충족되지 못하는 경우, 도서관에 대한 낮은 인지로 이어지는 것을 발견할 수 있었다.

##### 4.1 융·복합적 정보요구 특성

대학의 환경 변화는 피면담자 각자가 처한 상황에서 필요한 정보 탐색 과정을 보다 어렵게 만들었다. 이는 피면담자 모두에게 공통적으로 나타나는 현상이었다. 피면담자가 가진 정보요구가 정확히 표현되지 못함에 따라 정보 검색을 통한 정보 획득에도 어려움이 발생하였다. 이 과정에서 4차 산업혁명의 기술발전으로 인해 나타나는 새로운 정보매체에 적응하고, 정보문제를 실용적으로 해결하기 위해 정보 리더십 교육을 필요로 하게 되었다. 각 피면담자가 가

진 정보 문제 해결을 위해 기술적, 실용적 관점의 결합이 시도됨에 따라 정보요구의 특성이 기존보다 융·복합적인 양상을 띠었다.

#### 4.1.1 표현의 문제

Kuhlthau(2004)의 정보탐색과정모형에서 탐색단계에는 심한 혼동·불확실성·의구심의 감정이 고조되어 나타난다. 피면담자 01은 경력연구자임에도, 정보탐색과정 중 탐색단계에서 본인이 원하는 정보요구를 적절히 표현하는 것에 어려움을 느끼며 혼란스러워 하였다. Belkin(1980)의 ASK 모형은 피면담자 01의 표현이 연구사업 진행에 필요한 단순한 법률정보인 것처럼 보이나, 실질적으로는 다른 내용의 정보요구(예: 창업)일 수 있다는 가능성을 제시한다.

결국은 학교 산학협력단에 ...[중략]... 어디까지가 불법인가요 라고 물어야되는데 어떤 질문을 해야되는지조차도 모르겠어요. (01, 이공계 경력연구자)

또한 피면담자 08의 경우, 본인이 원하는 정보가 '선행 연구 또는 보고서'라고 표현하였지만, 실질적인 내면의 요구는 암묵지(tacit knowledge)일 가능성이 높다. 실제 현장 지식을 얻고자 하는 피면담자 08은 언론기사 검색을 주로 하였지만, 충분히 원하는 내용을 얻지 못하였다. Taylor(1968)는 이용자의 정보요구가 질문으로 변화하는 과정을 '내적 요구, 자각된 요구, 형식화된 요구, 절충된 요구'의 네 단계로 정형화하였다. 피면담자 08은 형식화된 요구 혹은 절충된 요구에서 자신의 정보요구를

즉답형 질문으로 표현하고 있었으나 내적 요구를 잘 표현한 것이라 하기 어렵고, 이는 아래의 진술에서 드러나고 있다. 이 경우, 질문자의 정보요구를 보다 심층적으로 파악하여 단답형 질문을 조사형이나 연구형 질문으로 확장해야 할 필요성을 보여준다.

왜냐면 제가 원하는 그 선행 연구 또는 보고서 제목을 정확히 알면 좋지만 그런 게 없으니까 ...[중략]... 다른 방법이 좀 있을 수 있을까요? 어떤가요? (08, 인문사회 신입연구자)

피면담자 03, 06, 10, 11의 경우에도, 자각된 요구 단계와 형식화된 정보요구 단계 사이에서 나타나는 표현의 문제가 드러났다. 각 피면담자는 필요로 하는 정보의 주제를 자각하고 있지만, 구체적으로 어떠한 정보가 필요하고 적절한 것인지 표현하는 것에 어려움을 겪고 있었다.

아직도 저는 뭐를 알고 싶은지, ...[중략]... 주제를 아직 못잡았어요. (03, 인문사회 석사과정생)

학부생 진로상담 ...[중략]... 학부생의 정보를 얻는 건 너무 어렵고요. (06, 이공계 신입연구자)

논문 처음에 주제를 정할 경우에는 구체적인 주제를 못 정하잖아요. (10, 인문사회 박사과정생)

진로의 고민이...[중략]... 전공이 나랑 맞는지 솔직히 잘 모르겠었어요. (11, 인문사회 학부생)

#### 4.1.2 검색의 문제

피면담자가 가진 정보요구가 정확히 표현되

지 못하는 문제는 정보 검색에서의 어려움으로 이어졌다. Taylor(1968)의 정보요구변화 네 단계 중 절충된 요구 단계에서 이용자는 적절한 탐색어의 선정과 재입력에 어려움을 겪는다. 피면담자 10은 정보 요구를 정확히 알고 표현하지 못하는 경우, 적절한 정보 획득에 실패한 경험을 가지고 있었다.

주제어 하나만 딱 넣으면 꼭 뜨는 거와 달리 약간 되게 정확해야지 뜨는 경우가 많아서 (10, 인문사회 박사과정생)

정보 검색 방식에 있어, 키워드 검색 방식을 주로 사용하는 피면담자 08은 브라우징 등의 다양한 정보 탐색 방식에 대한 경험이 없는 것으로 보였다. 키워드 검색에 국한된 정보 검색 과정에서 정확한 제목이나 단어를 알지 못하여 원하는 정보를 얻지 못하는 환경에 대해 불편함과 좌절감을 느꼈다. 이에 대해 본인의 정보 검색 능력 향상 보다는, 검색시스템의 성능 개선을 통해 정보 검색 문제가 해결될 수 있다고 기대하는 모습을 보였다.

손품 팔아서 찾는 것들. ...[중략]... 검색엔진의 능력을 높이는 것 외에는 딱히 방법이 없을 것 같더라고요. (08, 인문사회 신입연구자)

#### 4.1.3 정보교육 수요

4차 산업혁명으로 다양하고 새로운 기술이 접목된 정보 매체의 등장은 기존과는 또 다른 정보교육 수요를 형성하였다. 피면담자 10은 정보활용교육 측면에서, 정보접근 경로와 정보원을 단순히 안내받는 것보다 더 기술적이고

실용적인 도움을 필요로 하였다. 이는 새롭게 등장한 매체에 적용할 수 있는 기술을 활용해서 본인이 필요로 하는 최적화된 정보를 적절하게 선별·평가하기 위한 것으로 볼 수 있다.

정보를 찾을 수 있는 기술적인 면을 좀 배우면 좋겠다라는. 주제어를 넣는다던가. 아니면 좋은 논문을 고를 수 있는 사이트들이 많이 인용이 됐다던가 (10, 인문사회 박사과정생)

정보 채널의 다양화는 이용자가 필요로 하는 정보가 존재하는 채널의 식별과 선정을 어렵게 만든다. 피면담자 09는 원하는 정보가 여러 곳에 산재되어 있어 자료를 찾는 것에 어려움을 느끼고, 적절한 채널을 통해 정보를 얻지 못할 경우 검색을 시도하는 것을 중단하거나 자료가 없다고 단정짓기도 하였다. 피면담자 04의 경우, 필요로 하는 정보를 적절한 채널로 연결하지 못하여 정보 문제를 겪고 있었다.

외국 끼는 다 산발되어 있더라고요. 00같이 하나에 묶인 게 없이 산발되어 있어서 찾기가 너무 어려워서 그런 데서 자료 찾는 거에 어려움을 느꼈고 (09, 인문사회 석사과정생)

저희가 데이터를 어떻게 얻을 수 있는지 이런 거를 원했었는데 그게 안 됐어가지고 그런 부분이 있어서 아쉬웠던 거 같고 그래서 결국에는 그런 수업이 안 돼서 (04, 이공계 신입연구자)

대학과 구성원 간 소통 채널 관련해서도, 피면담자 01, 10, 11은 본인이 접한 채널이 적절한 채널인지에 대한 의구심을 갖고 있었다. 이는

학교에서 공급하는 정보 채널과 구성원이 접하는 정보 채널의 불일치와 적절한 채널을 통한 소통의 부재는 학교에 대한 구성원의 낮은 신뢰로 이어질 수 있다는 점을 시사한다.

근데 그런 거 할 때에도 누구한테 연락을 해야 되나도 모르죠 (01, 이공계 경력연구자)

이는 사람 통해서 알음알음이지 카페나 이런 데 올라오지 않아요. (10, 인문사회 박사과정생)

건의함 홈페이지. 근데 그 홈페이지에 실효성이 있나? 싶은 게 (11, 인문사회 학부생)

이와 같이 각 피면담자가 보인 표현의 문제, 검색의 문제, 그리고 정보교육 수요는 학부생부터 대학원생, 신입·경력연구자의 신분과는 관계없이 주요한 정보 행태로 나타나고 있었다. 대학의 환경 변화는 피면담자의 정보요구가 융·복합적인 특성을 띠게 하였으며, 피면담자가 가진 개별적인 정보문제 해결에 있어 매체 의존적인 기술적, 실용적 관점의 정보교육 수요를 형성하였다.

#### 4.2 동적·협업적 정보요구 특성

대학의 환경 변화는 피면담자 각자가 처한 상황에 따라 동적으로 형성되는 정보요구를 해결하기 위해 인적 자원을 활용하거나 협업적 정보 행위를 수행하도록 하게 하고 있었다. 정보요구는 각 개인의 과업에 기반하였으며 ‘지인’을 동적인 정보문제 해결에 최적화된 정보원으로 선호하는 협업적 행태를 보였다.

#### 4.2.1 과업 중심의 개인화된 정보요구

대학을 둘러싼 환경의 빠른 변화는 대학 내에 위치한 피면담자의 정보 행태에도 많은 영향을 미치고 있었다. 이러한 정보 행태의 변화는 피면담자의 신분이나 주제영역에 따라 다르게 나타나기 보다는, 피면담자가 처한 각자의 상황에 따라 각기 다르게 구성되는 과업에 기반을 두고 있었다. 피면담자 05는 전공 교과과정에서 본인이 필요로 하는 지식을 습득할 수 없었으며, 빠르게 변화하는 학문적 지식을 얻기 위해 텍스트보다는 웹상에 올라오는 커뮤니티 글을 더 주요하게 활용하고 있었다. 피면담자 01의 경우에도, 이론을 적용하기 위한 전문 지식이 빠르게 변화하기 때문에 이를 습득하기 위해 스스로 찾아보고 학습해 나가야 하는 모습을 보여주었다.

공대 쪽에서 하고 있는 프로그래밍은 000에서 하는 거랑은 조금 다른 방향으로 너무 심화된 경향도 있는 것 같고, 딱 저희에게 맞는 수업은 거의 없는 것 같습니다. ...[중략]... 학문이 생긴 지 10년 정도밖에 안되는데 변화가 너무 빠른 것 같습니다. 그래서 주로 텍스트북 보다는 현재 올라오는 커뮤니티 글들에 많이 의존을 하는 것 같고 (05, 이공계 박사과정생)

이론으로는 다 배웠던 건 맞는데, 이거를 적용시키기 위해서는 컴퓨터 코딩을 해야 한다거나 이런 걸 해야 하는데, 지금은 교과과정에 있는지 모르겠는데 제가 배울 때는 그런 게 없었어서... 저는 모르니까 찾아보고 배워야 하는 게 있었어요. (01, 이공계 경력연구자)

과업 중심의 정보요구는 피면담자마다 상이한, 개인화된 특성을 띠었다. 피면담자 11의 경우, 인터넷이나 동문 커뮤니티 등의 정보 매체에서 진로 정보를 획득하고자 하였으나, 이는 개인적인 상황이 고려되지 않은 일반적인 정보(시험 수기, 자격증 정보 등)였기 때문에 진로에 대한 정보문제는 전혀 해결되지 않는 모습을 보였다. 피면담자 2의 경우에도 취업 지원 서비스를 받았지만 개인적 상황이나 배경이 고려되지 않은 서비스였기 때문에 충분한 지원을 받지 못하였다고 인식하고 있었다.

저는 요즘 진로의 고민이 많은 게...[중략]...이과에 그냥 성적 맞춰서 어찌어찌 해서 오게 됐는데 제가 솔직히 전공이 나랑 맞는지 잘 모르겠어요...[중략]...그냥 인터넷? 인터넷 포털 사이트에 찾아본 적이 있고 동문 커뮤니티 같은 거 뭐 이런 거 정도 찾아서 읽어봤었어요. (11, 인문사회 학부생)

취업 지원해주는 분들...[중략]...공대 쪽은 진로라든가 잘 알지는 못 해서 첨삭 봐줄 때 글의 구조는 봐주는데, 내용 하나까지는 그분들이 이해를 못 하니까 거기에 대한 건 아쉬운 게 많은 것 같아요. (02, 이공계 학부생)

이러한 과업 중심의 개인화된 정보요구는 피면담자가 가진 과업의 복잡성이나 난이도에 따라 다른 행태를 보이고 있었다. 이는 피면담자의 신분이나 주계영역보다는, 피면담자 각자가 가진 개인화된 과업의 성격에 따라 다른 모습을 보였다. 과업의 복잡성에 따라 준비 단계, 탐색 단계, 집중 단계의 3가지 양상을 다음과 같

이 발견할 수 있었다.

첫째, 준비 단계(preparing stage)는 정보 탐색을 본격적으로 수행하기 위한 사전 단계로, 개인이 가진 지식을 내면화하고 확장해나가고자 자발적인 학습 활동을 수행하는 모습에서 나타났다. 피면담자 09와 12는 융합적인 전공 지식을 사전에 습득하기 위해 방학 때 스터디를 진행하여 학습 활동을 수행하고 있었다.

이제 다들 타 전공에서 오고 그렇기 때문에 지식도 많지 않으니까 신입생 때부터 저희가 기본서를 몇 가지가 꼭 읽어야 되는 것들이 있어요. 졸업 할 때까지. 어차피 읽어야 될 꺼다 싶은 것들 스터디를 해요. 방학 때부터. 그리고 매 방학 때마다 스터디가 기본적으로 한두 개 씩은 기본적으로 있는 거 같아요. (09, 인문사회 석사과정생)

교수님께서 여름방학 때는 영어랑 회계를 미리 공부해둬라 회계는 처음하는 애들은 어려워할테니까 미리 공부하는 게 좋을 것 같다 해가지고 제가 여름방학 때 독학을 좀 했거든요. (12, 인문사회 학부생)

둘째, 탐색 단계(exploring stage)는 정보 탐색을 본격적으로 수행해나가는 단계로, 개인화된 정보요구를 해결하는 데 필요한 다양한 분야에서 폭넓은 관점을 습득하기 위한 과정에서 나타났다. 피면담자 10의 경우, 논문 집필 과업을 수행하기 위해 필요한 정보를 다방면의 전문 분야에서의 자료 탐색을 통해 습득하고 공유하는 모습을 보였다.

스터디 같은 경우는 각자 전문분야의 스터디 그룹이 많기 때문에 그들 내에서는 굉장히 좋은 논문에 대한 정보가 많을 거고 꼭 읽어야 되는 필수 논문 같은 것들에 대한 정보도 있을 거고, 그건 것들을 약간 좀 공유를 (10, 인문사회 박사과정생)

셋째, 집중단계(focused stage)는 이미 존재하는 자료를 대상으로 한 정보 탐색보다는 지인이나 인적 네트워크를 적극적으로 활용하여 개인화된 정보요구에 들어맞는 (고객화된) 정보를 획득하려는 모습을 보여주었다. 피면담자 03은 선배들과의 스터디나 외부 세미나 교육 등을 통해 본인의 정보요구에 집중화된 실질적인 지식을 획득해나가려는 노력을 기울이는 모습을 보였다. 피면담자 04의 경우, 최신의 학문적 전문지식을 습득하기 위한 과정에서 기존과 같이 텍스트나 영상 등을 통해 정보문제가 해결되지 않아 많은 어려움을 겪었다. 이에 학회를 중심으로 구축된 인적 네트워크를 통해 본인이 진행하는 실험 수행(과업)을 위해 필요한 정보를 획득할 수 있었다.

뭐 선배님들하고 같이 스터디 하는 게 좋은 게 뭐냐하면...[중략]...너무 힘들다 이런 것들을 들을 수 있어 좋고...[중략]...워크샵 시간이라 그래가지고 방학 중에도...[중략]...검사하는 도구가 있는데 그게 연령대에 따라서 달라요, 그게 뭐..다르거든요, 그러면 그게 다 알 수가 없잖아요...[중략]...그럼 외부에서 내가 또 필요에 의해서 가서 듣기도 하고, 끝이 없어요. (03, 인문사회 석사과정생)

아무래도 최근에 나온 것이다 보니까 실험을 해 보신 분들이 아무도 없었고 논문을 읽어봐도 이제 무슨 말인지 잘 모르겠던 거죠, 그래서 그걸 혼자 거의 한 6개월 끄꿨다면서...[중략]...그게 최근이어서 뭐 다른 책이라든지 다른 영상이라든지 이런 것도 하나도 없었고...[중략]...결국에는 학회에 가서 그 분야에 실험하시는 분들이나 박사님들한테 좀 어떻게 하는지 많이 물어봤어요, 네 그렇게 했더니 많이 말씀해주시더라고요. (04, 이공계 신입연구자)

4.2.2 동적 정보요구 해결을 위한 지인 활용  
과업 중심의 개인화된 정보요구는 개인이 처한 상황에서 형성되기 때문에 매우 동적인 특성을 띠고 있었다. 이는 정보탐색 과정 속에서 획득된 정보로 지식상태가 수정되며, 이러한 변화 속에 기존의 정보요구도 지속적으로 변화한다는 의미이다. 이러한 동적인 정보요구를 해결하기 위해 피면담자가 가장 많이 선호하는 정보원은 '지인'이었다. 지인은 법률이나 건강문제와 같이 전문성, 신뢰성, 고객화가 중요한 정보문제에 있어 주요한 정보원으로 선호된다(이지영, 김기영, 박영숙 2016). 문헌정보학 분야에서 이루어진 72개의 과업 중심의 전문지식 추구 행태 연구들에서도 사람을 통한 정보 획득이 가장 주요하다는 결과를 제시하였다(Hertzum 2014).

지인은 피면담자가 가진 융·복합적이면서 동적으로 구성되는 정보문제를 해결하기 위한 가장 선호되는 정보원이었다. 피면담자 02는 본인의 전공지식만으로는 해결이 안 되는 부분을 다른 과 지인에게 물어보는 방식으로 빠르게 문제를 해결하고자 하였다. 피면담자 10의 경우에

도 본인이 가진 개인적인 정보문제를 지인을 통해 해결하려는 노력을 가장 우선시하는 모습을 보였으며, 지인을 통해 얻는 정보가 좋은 정보라는 인식을 갖고 있었다.

아무래도 기계과보다는 컴퓨터과면 언어를 좀 더 알고... 전기과 같은 경우에는 회로는 좀 더 잘 아는 편이니까... 이런 식으로 했었어요... [중략]...지인들 통해서 제 친구들한테 물어보고... 안 나오면 다른 친구들한테 물어보고 건너 건너 해가지고... (02, 이공계 학부생)

제가 봤을 때는 정보의 공유가 제가 노력을 해야지 얻을 수 있는 것들이 있거든요? 제가 그냥 개인적인 노력이었거든요. 선배한테 묻거나 스터디를 통해서 정보를 얻거나 교수님한테 가서 정보를 얻거나...[중략]...알음알음이 된다는 느낌이 강하고...[중략]...좋은 정보를 어떻게 찾느냐는 보통 추천이 많은 거 같아요. (10, 인문사회 박사과정생)

지인의 특성은 각 피면담자에게 다른 모습으로 나타나고 있었다. 피면담자 12에게 주요한 지인은 교수로서, 전문성에서 오는 신뢰성과 친절하고 편안하다는 친밀성을 갖고 있었다. 피면담자 08의 경우에도, 초임교수로서 강의 준비 등의 과업 수행에 필요한 정보를 지도교수로부터 획득하고 있었다.

아무래도 교수님이 전문적으로 알고 있고 책을 찾아도 교수님께서 저보다 더 많이 아시기 때문에 책을 추천하거나 문제집을 추천해주거나 인터넷에 검색해서 안 나올 경우는 교수님께 여쭙

보는 거 같아요. 교수님께서 되게 잘 친절하게 편하게 해주셔서 스스로없이 질문할 수 있는 것 같아요. (12, 인문사회 학부생)

저 같은 초짜 교수가 좀 더 많이 지원을 받을 수 있고...[중략]...특히 저는 지도교수님 거를 많이 가져왔거든요. 그래서 그거를 가져오면 제가 그거를 그대로 쓰지 않거든요, 좀 더 업그레이드하고 제 방식으로 바꾸고... (08, 인문사회 신입연구자)

정보요구의 동적 특성과 함께 융·복합성인 특성은 선호하는 정보원으로서의 지인의 역할이 기존과는 다른 양상을 띠게 하였다. 피면담자 10의 지인은 정보문제에 있어 분명하고 명확한 답을 주기보다는 방향을 제시하는 역할을 하였다. 피면담자 07도 본인의 과업 수행 과정에서 어떠한 어려움을 겪을 경우, 교수가 답을 주기보다는, 적절한 조언을 하거나 논의하는 과정 속에서 함께 문제를 해결해나가는 노력자의 모습으로 나타났다.

저는 제가 물어봤던 사람들이 다 알려주는 방식으로 답을 해주시진 않으셨거든요. 이런 방향으로 가면 좋겠다. 어떤 선생님들의 논문을 찾아보면 좋겠다라든가 그런 식으로 구체적으로 가르쳐주신 건 아니고 어떤 방향을 제시해 주는 부분들. 저는 그게 도움이 됐어요. (10, 인문사회 박사과정생)

그냥 제 작품을 쓰면은 지도교수님께서 그거에 대해서 코멘트를 해주는 식이라......[중략]...의문이 드는 지점이 생기거나, 막히면은 도움을

구할 때가 있죠...[중략]...아무래도 지도교수님이랑 가장 대화를 많이 하는 것 같아요. (07, 예체능 학부생)

#### 4.2.3 인적 네트워크를 통한 협업적 정보 행태

대학은 변화하는 환경에 적응하기 위해 교육 및 연구 과정에 다양한 융·복합적인 관점을 적용하도록 협업 형태의 제도를 적극 수용하고 있었다. 이러한 제도적 환경은 개인의 정보문제 해결방식에 영향을 주어 협업적 정보 행태를 띠게 하였다. 피면담자 09는 ‘융합적인 것’을 도입하고 강제하는 교육 환경을 주요하게 인지하였다. 피면담자 08도 연구 환경에서 다른 과와 협업을 강제하는 제도적 변화를 인식하고 있었으며, 피면담자 06은 연구 수행 시 외부 기관과의 협업을 요구하는 제도적 환경을 경험하고, 다른 학문 영역과의 교류를 증진하기 위한 공동 세미나에 강제적으로 참석하도록 요구받기도 하였다.

융합적인 것을 되게 많이 하고 있는 거 같더라고요. 보니까 학부 애들이 저 때 듣는 거랑 좀 다르더라고요...[중략]...지금은 약간 오히려 개발이나 코딩 이런 거를 무조건 듣게끔 신설이 됐더라고요. (09, 인문사회 석사과정생)

사실 요즘 추세가 융합이나 컨버전스 이야기하면서 교류를 많이 하기를 이야기하고 있잖아요. 과제가 기본적으로 다른 과가 모여서 할 수 있게 만들어 놓거든요. (08, 인문사회 신입연구자)

컨소시엄으로 들어가는 프로젝트들이 되게 많

이 있거든요? 다른 학교, 다른 기관이라면은 부분을 나눠가지고 파트를 나눠가지고 쓰고, 되게 진짜 큰 사업이고 돈이 많고 중요한 사업이면은 그렇게 (06, 이공계 신입연구자)

가장 강하게 했던 프로젝트 중에 하나가 공대 교수들이랑 의과대학 교수들이랑 공동 세미나를 열어서...[중략]...근데 공대 교수들은 의과에서 뭐가 필요한지 모르고... 그런 것들을 공유하게끔 하는 것들을 막 하고 해요. (06, 이공계 신입연구자)

이러한 제도적인 환경으로 인한 협업 행태와는 달리, 개개인의 수준에서 자발적으로 협업을 수행하는 모습도 발견할 수 있었다. 피면담자 10은 전문분야 중심의 자발적인 스터디 모임을 통해 본인의 개인 연구 수행에 필요한 질 높은 정보를 주요하게 획득하고 있었다. 이러한 스터디 모임은 교내에 한정되지 않고 전문가 중심으로 유사한 전문적 지식 관심사에 따라 유동적이고 자발적으로 구성되고 운영되는 특징을 보였다.

스터디 같은 경우는 각자 전문분야의 스터디 그룹이 많기 때문에 그들 내에서는 굉장히 좋은 논문에 대한 정보가 많을 거고 꼭 읽어야 되는 필수 논문 같은 것들에 대한 정보도 있을 거고...[중략]...남의 시간에 민폐를 끼치지 않기 위해서 열심히 준비를 해야죠. 안 그러면... 나가야죠 (10, 인문사회 박사과정생)

자기들이 필요한 분야에 따라서 스터디를 구성을 하고 있어요...[중략]...전문가들이 스터디



를 만드는 경우가 많이 있어요. 그 분들이 그 스테디를 통해서 그분들도 어느 정도 정보를 얻고. (10, 인문사회 박사과정생)

개인적으로 했을 때보다 좀 다양하게 정보를 받고 다양한 시점에서 접근을 하시는 거 같아서 그런 부분이 괜찮은 거 같아요. 이렇게도 생각할 수 있구나...[중략]...새로운 정보나 새로운 시선 같은 걸 공유하는 것 같아요. (10, 인문사회 박사과정생)

또 다른 자발적인 협업 행태는 각 개인이 포함된 인적 네트워크를 기반으로 이루어지는 모습을 보였다. 피면담자 01은 학연, 지연 등으로 구성된 인적 네트워크가 연구 수행에 필요한 정보를 얻거나 공동 연구를 수행하는 데 있어 생존과 직결되는 주요한 자산이 된다고 인식하고 있었다. 또한 피면담자 06은 서로 다른 관점을 가진 사람들로 구성된 인적 네트워크에서 이루어지는 교류가 각 개인이 풀지 못하는 문제에 대한 정보를 얻도록 하는 데 도움을 줄 것이라는 기대를 보여주었다.

세미나 같은데 가서 비슷한 연구자끼리 얘기하다가 이거 써 봐 이거 좋더라 이런 식으로 제안을 받기도 하는데...[중략]...어떻게 보면 그런 정보를 아는 것도 하나의 자산이에요...[중략]...이게 어떻게 보면 나의 생존과 직결된 나의 정보의 소산인데...[중략]...큰 과제를 같이 떠나라고 하면 학연, 지연 이런 거 있잖아요, 자기 제자랑 같이 공동연구를 한다든지 선후배랑 공동연구를 한다든지 (01, 이공계 경력연구자)

우리가 하고 있는 연구와 풀지 못하는 문제들을 얘기를 해주면 전혀 상관없는 직종의 교수님들이 보더니 어 우리 쪽에서는 그런 걸 이렇게 풀 수 있다는 식으로 그런 교류들이 조금 있었어요...[중략]...내가 못 푸는 문제에 대한 정보를 혹시 누군가는 풀어주지 않을까... (06, 이공계 신입연구자)

이러한 인적 네트워크를 통한 자발적 협업 행태는 유사한 연구 관심사를 공유하는 학자들의 공식·비공식적 교류 커뮤니티로 여겨지는 '보이지 않는 대학'(Zuccala 2006) 개념과 비교해볼 수 있다. 이는 각 개인이 타인과의 관계를 형성하고, 커뮤니케이션을 통해 연구 관심사에 필요한 정보를 하나의 사회 자본(social capital)으로서 얻는 협력적 지식추구 행태라는 점에서 유사한 측면이 있다. 그러나 뚜렷하게 다른 부분은 스테디 모임이나 인적 네트워크에의 진입장벽이나 배타성이 매우 낮다는 점이다. 피면담자 01, 06, 10 등은 각자가 가진 전문지식을 기반으로 다양한 관점을 교류하는 과정을 통해 융·복합적이며 동적인 특성을 지닌 정보요구를 해결해 나가는 것을 최우선의 목표로 삼는 모습을 보였다.

이처럼 대학의 환경 변화는 상황에 따라 동적으로 형성되는 개인화된 과업 중심의 정보 행태를 띠게 하였다. 이러한 동적인 정보요구 해결을 위해 피면담자는 지인을 통한 문제해결 방식을 선호하는 모습을 보였다. 또한 융·복합적인 정보문제를 다양한 관점을 적용하여 해결하기 위해 제도적으로 강제되거나 자발적인 모습으로 협업적 정보 행태가 일어나고 있음을 발견할 수 있었다.

### 4.3 도서관에 대한 낮은 인지

4.1 및 4.2절에서 살펴보았듯이 대학 환경 변화로 인해 피면담자의 정보요구도 융·복합적이고 동적인 특성을 띠며 변화하고 있었다. 이러한 변화 속에서 피면담자에게서 나타나는 도서관의 자료 및 사서, 공간, 서비스, 정보 매체 등에 대한 낮은 인지는 도서관을 통한 혜택이 낮아서임을 유추해볼 수 있다.

#### 4.3.1 자료와 사서의 전문성에 대한 인식

도서관 자료 이용 경험이 있는 피면담자 10의 경우, 필요로 하는 정보를 얻지 못한 과거 경험이 도서관에 대한 낮은 기대를 형성하는 모습을 보였다. 반면 도서관 서비스 경험이 없는 피면담자 08, 10, 12는 도서관을 통한 혜택 경험을 전혀 인지하고 있지 못하였다. 그렇기 때문에 면담자 12는 스스로 정보를 찾거나 지인을 통한 방식이 정보문제 해결에 더 효율적인 것으로 인식하고, 도서관 이용을 가장 후순위에 두는 모습을 보였다.

사실 초반에 논문이나 이런 거 찾을 때 없는 질문이라고 뜬 적이 많아서 안 찾았거든요... [중략]... 예전에는 그런 목록들이 잘 보이지가 않았는데 지금은 그런 것들이 잘 보이게 배치게 되어 있어요. 그런 사이트 내에서의 보이는 부분? 이용자가 쉽게 다가갈 수 있게 하는 부분이 중요한 것 같아요. (10, 인문사회 박사과정생)

도서관에서 뭔가 있는 것 같긴 한데... 자주 활용을 안 해가지고... (08, 인문사회 신입연구자)

(면담자) 도서관에서 혹시 뭔가 교육 같은 것도 받아보신 적 있으세요?

(피면담자) 아니요. 없어요...[중략]...

(면담자) 논문을 쓰거나 과제를 수행할 때 이런 부분은 도움을 받았으면 좋겠어, 이런 게 있을까요?

(피면담자) 딱히 없는 거 같아요. (10, 인문사회 박사과정생)

만약에 반 친구들이 모든 똑같은 과제가 주어졌다고 하면은 돌려보는 경우도 있어요 그래서 더 찾을 일이.. 간다고 하면 같 순 있는데 그 외에 방법들이 너무 많다보니까 그 외의 것을 먼저 생각하고 안될 경우에 대비책으로 도서관을 생각을 해가지고. 그런거 같아요. (12, 인문사회 학부생)

사서의 전문성에 대한 신뢰 또한 낮아서 피면담자 02, 09는 도서관 자료 이용시 사서에게 도움을 요청하지 않는 모습을 보였다. 피면담자 02는 도서관에서 자료 이용 시 문제가 생겨도 도서관 인력이 본인과 비슷한 수준의 낮은 전문성을 지녔을 것으로 인지하고 혼자 문제를 해결하였다. 피면담자 09의 경우에도, 사서에게 도움을 요청함으로써 본인이 필요로 하는 정보를 더 많이 얻을 수 있다는 기대가 낮게 형성되어 있었다. 이는 도서관 자료와 사서의 전문성 인식 간의 연계가 되지 않아 피면담자의 도서관 서비스에 대한 기대도 형성되지 못한 것으로 생각해볼 수 있다.

보통은... 그냥 제가 혼자 해결하는 것 같아요. 친구한테 물어보거나... 도서관 계신 분들한테는 책 못 찾으면 물어보기는 하는데... 그거 말고

는... 비슷한 수준일 것 같아가지고 잘 안 물어봐요. (02, 이공계 학부생)

(면담자) 혹시 자료를 찾거나 그럴 때 대학 도서관 사서 분한테 도움을 받아 보신 적 있나요?

(피면담자)...[중략]...근데 저는 주로 어떤 거를 찾고 가야겠다 라고 결정을 하고 가는 편이라서 그런 경우에만 묻고 다른 경우는 그렇게 많이 물어보지는 않는 거 같아요. (09, 인문사회 석사과정생)

#### 4.3.2 도서관 공간에 대한 인식

대학 환경 변화로 인해 협업을 제도적으로 강화하고 장려하는 교육 및 연구 환경 속에서 도서관 공간은 협업이나 지식 교류의 공간으로 인지되기 보다는, 개인적인 학습 공간으로 인식되고 있었다. 피면담자 12는 도서관이 책을 빌리러 가는 곳보다는 공부하러 가는 학습 공간인 것으로 인식하고 있었다. 피면담자 11의 경우는 협업 공간으로 카페나 학교 내 다른 무료 공간을 활용하고 있었다.

저희 학교 도서관은 공부하는 곳이잖아요...[중략]...도서관 책상이랑 의자가 잘 배치되어 있는 것 뿐 아니라 스테디룸도 여러 개 구비가 되어있고 되게 다양한 자습실이 많이 되어 있어가지고 그런부분이 좋은 것 같아요...[중략]...아무래도 학생들이 인식이 책을 빌리러 가는 것 보다는 공부하러 간다는 인식이 배어있는거 같아요. (12, 인문사회 학부생)

(면담자) 그 팀플레이 하거나 할 때 도서관에서 공간을 제공해 주거나 하지 않아요?

(피면담자)...[중략]...근데 그 신청을 할라면 며칠 전부터 해야 되니까 그냥 저희끼리 카페를 가거나 학교에서 무료로 이용할 수 있는 그런 공간 있잖아요. 책상이 놓여져 있거나 그런데 찾아가서 해요. (11, 인문사회 학부생)

도서관 공간에 대한 인식보다는, 도서관의 접근성이나 시설 규정의 불편함으로 인해 도서관 공간을 이용하지 않는 경우도 있었다. 피면담자 12의 경우에는 소속 대학에 도서관이 있음에도 불구하고 접근성이 낮아서 공공도서관을 이용하고 있었다. 또한 도서관 자료 대출 규정의 불편함으로 인해 중고서점에서 자료를 구입해서 이용하였다. 도서관 규정을 준수하면서까지 도서관의 자료를 이용할 만한 동기요인이 부족했던 것으로 보인다.

가까운게 되게 중요한거 같아요. 막 저희가 학교에서는 수업을 듣고 수업 끝나고 바로 도서관을 가지 않는 한 집에 들렀다가 도서관을 가야하는 거잖아요 제가 아무리 학교 근처에서 자취를 한다고 해도 도서관이 조금 멀고 뭐라하지 좀 으스스하다해야하나? 밤되면 살짝 무서운 느낌? (12, 인문사회 학부생)

(면담자) 혹시 도서관보다 중고서점을 더 가고 싶어한 이유가 있으실까요?

(피면담자) 아무래도 그 기간이 있잖아요 도서관에서 빌리는 기간 그리고 왔다갔다하는 번거로움? 한번 가지고 있으면 두루두루 볼 수 있고 기간에 신경 안쓰고 마음 편히 볼 수 있고? (12, 인문사회 학부생)

도서관 공간에 대한 경험 부재로 인해 인식이 전혀 형성되어 있지 않은 경우도 있었다. 피면담자 03의 경우, 본 연구의 면담을 위해 도서관 시설을 처음 이용한 이후에 비로소 도서관에 대한 인지가 형성되었다.

(피면담자) 네, 근데 잘되어 있더라구요, 학교도서관이 이렇게 잘되어 있는 줄... 초반에는 몰랐어요...[중략]...근데 여기는 잘되어 있더라구요, 책도 새 책이고, 그리고 이 스티디카페 있는 것도 몰랐어요...[중략]...저 밑에 거기에 전자정보도서관이 있어요...[중략]...한번 담은 적이 있는데 여기 올라왔는데 오 너무 좋은거예요, 졸업할 때 되니까 안다고. (03, 인문사회 석사과정생)

#### 4.3.3 도서관 서비스에 대한 인식

도서관 서비스를 통해 피면담자 각자가 가진 정보문제를 해결할 수 있다고 인식하지 못함에 따라 피면담자들은 적절한 정보를 획득하지 못하는 모습을 보였다. 피면담자 07은 본인이 필요한 클래식 분야 악보를 도서관을 통해 입수 가능할 것이라는 기대를 형성하지 못하였다. 피면담자 07은 해당 자료가 필요한 사람이 많지 않기 때문에 도서관에서 당연히 자료를 구매해주지 않을 것이라고 판단하였고, 그 결과 구매 요청 자체를 시도하지 않았다. 또한 도서관 상호대차 서비스를 알지 못해 개인적인 인맥으로 다른 도서관에 접근하거나 악보 사이트에서 개인 돈으로 구매하는 방식으로 정보를 해결하였다.

(면담자) 요구해본 적은 없어요?

(피면담자) 저는 없는데, 그런 거를 요구를 하는

사례도 있었어요...[중략]...

(면담자) 왜 드문거예요?

(피면담자) 왜냐면 애당초 이게 막 클래식을 계속 하려는 사람이 많이 없기 때문에. (07, 예체능 학부생)

아 그게... 꼭 현대음악뿐만 아니라 되게 유명한 작곡이나 다른 것들도 음대 도서관, 저희 학교 음대 도서관에 없는 경우가 있죠, 그러면은 다른 학교 음대 도서관까지 찾아봐서 지인한테 부탁해서 악보를 구하게 된단든지 그럴 수 있고 대여할 수 없는 자료인데 어딘가 판매를 한다면은 개인적으로 악보를 사이트에 가서 구매를 하는 경우도 있고. (07, 예체능 학부생)

이처럼 도서관 서비스에 대한 낮은 인지는 피면담자가 필요로 하는 적절한 자원을 제공할 수 있는 기회 자체를 제공하지 못하였다. 그로 인해 피면담자 10도 도서관에 있는 자료일 수 있음에도, 해외논문사이트에서 자료를 유료로 결제하여 이용하는 경우가 있었다.

(피면담자) 해외논문사이트는 제가 이름이 기억 안 나는데, 제가 가입을 해놓은 곳이 있거든요...[중략]...거기 안에서 공짜로 볼 수 있는 것들도 있고, 돈을 내고 봐야 하는 경우도 있어요...

[중략]... 구글에서 공짜로 보고, 만약에 없을 경우에는 주변에 선생님들한테 도움을 청해요.

(면담자) 없는 논문을 혹시 대학도서관에서 찾아보거나 그러시진 않으세요?

(피면담자) 네, 그런 적은 없어요. (10, 인문사회 박사과정생)

도서관 IP 서비스를 통해 논문 자료를 이용하는 피면담자 06의 경우, 도서관 웹사이트에 들어가지 않고도 인터넷 서비스를 통해 논문을 이용하게 됨에 따라 도서관 서비스를 인지하지 못 하는 경우가 더 자주 발생하였다. 이러한 인식은 해외논문 제공 웹사이트와 도서관 웹사이트를 별도로 인식함에 따라, 도서관 IP 서비스를 통해 도서관 구독 저널을 이용하는 경우임에도 이를 알지 못하여 개인 돈으로 결제하여 자료를 유료로 이용하게 되는 가능성이 존재함을 시사한다. 이와 같이 도서관 웹서비스가 이용자에게 비가시적인 형태로 제공됨에 따라 새롭게 고민해야 할 부분들이 생겨나고 있다.

이게 지금 시스템이 달라지면서 달라진건데 예전에는 논문을 다운 받으려면 학술정보원 홈페이지 들어가서 로그인한 다음에 거기 걸려있는 링크로 접속해서 다운 받았는데 지금은 안그래도 되잖아요, 구글 스칼라로 하면 이거 어차피 다 아이피 기반으로 다 되어 있어가지고 들어갈 일도 없는거고, 아까 얘기했지만 하드카피로 계약된 저널이 있을때 가서 복사했는데 지금은 그런 저널도 다 없어졌고 그러니까 학술정보원에 노력으로 인해서 일들이 이렇게 편해진건데 그렇기 때문에 별로 더 갈 일이 없어진거죠. (06, 이공계 신입연구자)

#### 4.3.4 도서관 정보 매체에 대한 인식

대학을 둘러싼 환경의 변화는 새롭고 다양한 정보 채널을 통해 피면담자가 원하는 형태로 정보를 획득하려는 의도를 보이도록 하였다. 피면담자 07은 본인의 관심 분야의 자료가 범람하는 상황에서 도서관에서 이러한 정보요구를 충족

해주지 못한다고 보고, 구글과 같은 다른 정보 채널을 통해 개인이 가진 정보문제를 해결하고 있었다. 피면담자 10은 과거 사용해오던 정보 채널이 불편하다고 인식하였고, 정보문제 해결을 위해 자연스럽게 다른 채널로 쉽게 바꾸어 이용하고자 하는 의도를 보였다.

음악도서관 안에 악보들이랑 관련된 책들이 있어요. 거기 모든 자료들이 있지 않기 때문에, 특히나 현대음악은 지금도 너무 많은 음악들이 나오고 있고...[중략]...그런 자료들은 음악도서관에 없는 경우가 많이 있고, 그럴 경우에는 저희가 개인적으로 구글링을 해서 (07, 예체능 학부생)

(면담자) 그러면 이제부터 논문 검색 할 때는 대학도서관으로 많이 들어가시게 될까요?

(피면담자) 네, 좀 쓸 것 같아요. 000(정보채널)가 요새 좀 안 좋아져가지고...[중략]... 지금은 한정적으로 넣을 수 있게 바뀐 거 같아요. (10, 인문사회 박사과정생)

도서관에서 제공하는 자료의 형태와 방식이 피면담자가 필요로 하는 정보요구를 빠르게 포착하여 충족시켜주지 못할 경우, 피면담자는 자연스럽게 다른 채널을 찾게 되었다. 피면담자 05는 이미지 자료 활용을 위해 디지털 형태의 자료를 필요로 하였고, 피면담자 11은 태블릿 PC을 통한 자료 이용을 위해 전자책 형태로 자료를 제공받기를 원하였다. 그러나 피면담자 05는 본인이 선호하는 정보 매체의 형태로 도서관이 정보를 제공하고 있다고 생각하지 않았다.

의학도서관에는 프린트본밖에 없었고요. 그때 당시에는 디지털 문서를 좀 필요로 했었어가지고.. 거기에 수록된 사진도 그렇고.. 그래서 한 챕터만 결제를 했던 기억이 있긴 있거든요...[중략]... 그래서 도서관이 pdf 형식이라던가... 디지털본도 교과서 같은 것을 가지고 있었으면 좋겠다는 생각이 있었어요. (05, 이공계 박사과정생)

네, 전자책. 그 이북 같은 것을 학교에서 제공을 해주길래 제가 패드가 있어서 거기다가 담아서 읽어요. 근데 실물 책은 거의 안 빌리러 가는 거 같아요. (11, 인문사회 학부생)

이와 같이 대학의 환경 변화에 따라 각 피면담자가 가지는 개인화된 과업 기반의 융·복합적이고 동적인 정보요구를 도서관이 충족해주지 못하여 도서관에 대한 낮은 인지는 결과로 이어졌다. 피면담자 개개인이 가진 정보문제를 해결할 수 있는 자료와 이에 기반한 사서의 전문성, 그리고 공간과 서비스, 적절한 정보매체 등을 도서관이 갖고 있다고 인식하지 못한 결과는 도서관에 대한 낮은 기대를 형성하였다. 이러한 현상은 개개인의 정보문제 해결에 있어 도서관이 제 역할을 하고 있지 못하다는 것을 의미하며, 그로 인해 대학구성원으로부터 도서관 존립이나 도서관 운영을 위한 자원 요구의 정당성 확보에 많은 어려움을 겪게 되리라는 점을 유추해볼 수 있다.

## 5. 논의 및 결론

본 연구는 대학구성원들의 정보문제 및 정보

요구를 심층적으로 들여다보고 기존 연구에서 다루었던 논점들이 변화된 환경하에서 어떤 현상으로 드러나고 있는지를 파악하고자 하였다. 대학구성원들이 행하는 정보행위를 통해서 어떠한 정보요구가 표현되고 있는지를 증점적으로 살펴보았다. 환경의 변화가 정보 문제를 변화시키기 때문에 정보 요구도 마찬가지로 변화하는 양상을 보였으며, 변화된 정보요구를 해결하기 위해 대학구성원들이 해결하는 방식을 살펴보면서 나타난 현상에 대한 의미를 찾아보고자 하였다.

먼저, 대학의 환경 변화는 피면담자 각자가 처한 상황에서 필요한 정보탐색 과정을 보다 어렵게 만들었으며, 이러한 현상은 피면담자 모두에게 공통적으로 나타났다. 4차 산업혁명으로 인한 기술적 변화와 대학의 환경 변화는 피면담자의 정보요구를 융·복합적인 특성을 갖게 하였으며, 피면담자가 가진 개별적인 정보문제 해결에 있어 매체 의존적인 기술적, 실용적 관점의 정보교육 수요를 형성하였다.

또한 환경 변화는 피면담자 각자가 처한 상황에 따라 동적으로 형성되는 정보요구를 해결하기 위한 방식으로, 인적 자원을 활용하거나 협업적 정보 행위를 수행하도록 하는 데 영향을 미치고 있었다. 이 과정에서 정보요구가 기존 연구와 같이 신분이나 주제영역별로 구성되기 보다는, 각 개인이 가진 과업에 기반하여 형성되는 모습을 볼 수 있었다. 이처럼 과업 중심의 개인화된 정보요구를 해결하기 위해 피면담자는 '지인'을 동적인 정보문제 해결에 최적화된 정보원으로 선호하는 모습을 보였으며, 인적 네트워크를 폭넓게 구성하여 정보 문제를 해결해나가는 협업적 행태를 보이고 있었다.

피면담자의 정보요구가 융·복합적이고 동적인 특성을 띠며 변화함에 따라 도서관의 자료 및 사서, 공간, 서비스, 정보 매체 등에 대해 피면담자가 보이는 낮은 인지는 도서관을 통해서 관련 서비스를 받아보지 못한 데에서 기인했다고 볼 수 있다. 각 피면담자가 가지는 개인화된 과업 기반의 융·복합적이고 동적인 정보요구를 해결하는데 있어 도서관으로부터 도움을 받지 못할 경우 피면담자는 도서관에 대해 낮은 인지를 갖는 것으로 나타났다. 정보문제 해결에 있어 도서관이 제 역할을 하고 있지 못하다는 것은 대학내 도서관의 존재가치와 도서관 운영을 위한 자원 요구의 정당성을 확보하는데 어려움을 주게 될 것이다.

심층면담 분석을 통해 나타난 바와 같이 대학구성원은 각 개인이 처한 상황에 따라 문제 해결 중심의 동적이고 융합적인 정보요구 특성을 갖고 있었다. 이러한 개별적인 정보요구와 정보문제를 파악하고 해결책을 제공하기 위해 도서관에서는 이용자를 집단으로 고려하기 보다는 좀 더 개인화된 커뮤니케이션 서비스를 강화하는 것이 요구된다.

또한 정보요구의 신분별 특성이 약화되고 있기 때문에 이용자층을 구분하여 구성된 서비스 보다는 개인별 특성에 맞출 수 있는 서비스로 전환을 모색해야 할 필요가 있다. 기존연구에

서 나타난 것과 같이 대학구성원의 신분별 특성에 따라 구성원을 구분하여 각각의 신분별 집단을 대상으로 서비스를 개발하고 제공하기보다, 개개인의 정보요구를 반영한 개인 맞춤형 서비스개발을 검토할 필요가 있다.

본 연구는 대학구성원들의 정보행위에서 나타난 정보문제와 정보요구를 해석현상학적 방법으로 탐색했다는 점에서 의의가 있다. 즉, 각 대학구성원들의 경험을 일반화하기보다는, 개별 사례들로부터 관찰할 수 있는 현상의 의미를 심층적으로 해석하였다는 데에서 그 의미를 찾을 수 있다.

서론에서 언급한 바와 같이 본 연구는 장기적 연구 기반 마련을 위한 단위연구이자 탐색적 연구이다. 향후 본 연구를 통해 관찰된 대학구성원의 정보문제 및 정보요구를 일반화하고 해결하기 위한 후속 연구가 지속될 것이다. 또한, 이러한 후속 연구의 기초를 다지기 위해서 이후에도 심층면담 데이터들을 지속적으로 검토하고 새로운 초점을 발견하기 위한 노력을 할 예정이다. 본 연구의 시사점들은 향후 정보요구 기반 도서관 서비스 개발 또는 개인 맞춤형 서비스 개발과 같이 대학구성원의 정보문제를 해결하고 정보요구를 충족시키기 위한 방안을 도출하는 연구들에 기초를 제공할 것으로 기대한다.

## 참 고 문 헌

[1] 강하라 외. 2017. 다문화 가족 어머니들의 유아기 자녀양육 경험에 대한 해석현상학적 연구. 『한국가족복지학』, 22(2): 185-217.

- [2] 광병희. 2004. 대학도서관 이용자의 정보이용형태에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 35(1): 257-281.
- [3] 교육부. 2019. 『대학혁신지원사업 기본계획』. 세종: 교육부.
- [4] 교육부. 2018. 『2018 대학자율역량강화지원사업(ACE+) 기본계획』. 세종: 교육부.
- [5] 김보균, 박인성. 2013. 대학생들의 응급처치에 대한 교육 지식 및 요구. 『한국엔터테인먼트산업학회 논문지』, 7(3): 103-111.
- [6] 김자경, 장성욱, 신보희. 2016. 장애학생의 대학 교육복지에 대한 만족도 및 요구도 조사: P 대학을 중심으로. 『한국특수교육학회 학술발표논문집』, 2016년 5월 28일, 공주: 공주대학교 신관캠퍼스: 906-908.
- [7] 김정환, 김재훈, 황재영. 2011. 디지털 환경에서 학술연구자들의 정보요구 및 이용행태에 관한 연구: 인문사회분야와 과학기술분야의 비교를 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 42(3): 189-208.
- [8] 김진하. 2019. 『국내 거주 에티오피아 출신 난민의 적응 경험에 관한 질적 연구』. 석사학위논문, 한국상당대학원대학교 상담학과 상담학일반전공.
- [9] 김형진, 김은정, 이승연. 2018. 학제 간 융합연구자의 시행착오 극복을 위한 성공적 융합연구 방법 제안. 『문화와 융합』, 40(1): 183-214.
- [10] 문혜성, 박경모. 2013. 대학교육의 스마트러닝에 대한 요구분석과 활성화 방안. 『한국정보기술학회 논문지』, 11(5): 175-190.
- [11] 박가열. 2009. 대학생 진로개발 역량을 위한 교육요구 분석. 『진로교육연구』, 22(2): 181-198.
- [12] 박경애, 백지은. 2018. 남성 고위직 관리자의 은퇴 후 삶과 일의 의미에 대한 해석현상학적 분석. 『진로교육연구』, 31(2): 193-221.
- [13] 박정민, 정원일. 2013. 대학생의 보건교육 요구도 및 정신건강보건교육. 『한국콘텐츠학회논문지』, 13(10): 385-393.
- [14] 박주호, 유기웅. 2014. 대학 교양교육에 대한 인식, 만족도 및 교육과정 개선요구에 관한 연구. 『교양교육연구』, 8(2): 43-82.
- [15] 배경재. 2014. 대학생의 과제해결과정 중 정보적합성 판단에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 31(1): 189-206.
- [16] 배경재. 2012. 대학생의 과제 중심 정보문제 해결과정 분석에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 29(3): 215-234.
- [17] 배경재. 2010. 과학기술분야 학술정보 서비스 대학 이용자의 정보요구 및 이용행태 차이 분석. 『한국문헌정보학회지』, 44(2): 157-176.
- [18] 성지은, 김민수. 2018. 대학의 혁신모델로서 리빙랩: 현황과 과제. 『공학교육연구』, 21(6): 118-127.
- [19] 양소정, 이주현. 2013. 대학생의 스피치 능력 향상을 위한 교육요구도 분석. 『교양교육연구』, 7(4): 407-448.



- [20] 유상현. 2019. 『보호관찰 청소년의 재비행 심리경험에 대한 해석 현상학적 분석』. 박사학위논문, 서울벤처대학원대학교 사회복지상담학과 가족심리상담.
- [21] 유혜령. 2014. 현상학적 글쓰기: “형언할 수 없는 그 무엇”이 살아나는 공간 만들기. 『교육인류학 연구』, 17(4): 1-34.
- [22] 윤정옥. 2009. 인문학자의 전자정보원 이용행태에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 43(2): 5-28.
- [23] 융합연구정책센터 편. 2018. 『2018년 융합연구연감』. 서울: 과학기술정보통신부.
- [24] 이광석. 2013. 해석현상학적 분석(Interpretative Phenomenological Analysis)의 의의와 적용가능성에 관한 연구. 『질적연구』, 14(2): 132-144.
- [25] 이지안, 안영식. 2019. 대학생의 창업역량 개발을 위한 교육요구 분석. 『벤처창업연구』, 14(2): 73-82.
- [26] 이지영, 김기영, 박영숙. 2016. 시민 정보요구 범주화 연구. 『한국문헌정보학회지』, 50(2): 245-269.
- [27] 이현실, 황동렬. 2007. 외국인 학생을 위한 대학도서관 정보이용 교육 사례 연구: 교육효과와 요구 분석을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 38(4): 145-165.
- [28] 이혜정, 임상훈, 강수민. 2019. 4차 산업혁명 시대 대학교육 혁신 방안 탐색: 미네르바스쿨 사례를 중심으로. 『평생학습사회』, 15(2): 59-84.
- [29] 장명선, 김성재. 2019. 중환자실 간호사가 경험한 사람-중심의 관계 돌봄에 대한 해석 현상학적 분석 연구. 『Journal of Korean Academy of Nursing』, 49(4): 423-436.
- [30] 장연호. 2019. 『대학혁신의 성공요인 탐색』. 박사학위논문, 성균관대학교 국정전문대학원.
- [31] 최혜미. 2019. 『핵심역량함양을 위한 대학융합전공기준 개발 연구』. 박사학위논문, 고려대학교 대학원 교육학과.
- [32] Belkin, N. J. 1980. “Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval.” *Canadian Journal of Information Science*, 5(1): 133-143.
- [33] Chen, H. 2015. “College-aged young consumers’ interpretation of Twitter and marketing information on Twitter.” *Young Consumers*, 16(2): 208-221.
- [34] Dalton, M. S. and Charnigo, L. 2004. “Historians and their information sources.” *College & Research Libraries*, 65(5): 400-425.
- [35] Evenstad, S.B.N. 2011. *Skal levere hele tiden. Det tar på !En fortolkende fenomenologisk undersøkelse (IPA) av utbrenthet blant tre IKT-ansatte i Norge*, masters thesis, Norges Teknisk-Naturvitenskapelige Universitet, Trondheim.
- [36] Gill, M. J. 2015. “Elite identity and status anxiety: An interpretative phenomenological analysis of management consultants.” *Organization*, 22(3): 306-325.
- [37] Hadert, A. and Rodham, K. 2008. “The invisible reality of arthritis: A qualitative analysis of an online message board.” *Musculoskeletal Care*, 6(3): 181-196.

- [38] Heinström, J. 2003. "Five personality dimensions and their influence on information behavior." *Information Research*, 9(1).
- [39] Hemminger, B. N. et al. 2007. "Information seeking behavior of academic scientists." *Journal of the American Society for Information Science & Technology*, 58(14): 2205-2225.
- [40] Hertzum, M. 2014. "Expertise seeking: A review." *Information Processing & Management*, 50(5): 775-795.
- [41] Jamali, H. R. and Asadi, S. 2010. "Google and the scholar: The role of Google in scientists' information-seeking behaviour." *Online Information Review*, 34(2): 282-294.
- [42] Kiryakova, G., Yordanova, L. and Angelova, N. 2017. "Can we make schools and universities smarter with the internet of things?." *TEM Journal*, 6(1): 80-84.
- [43] Kuhlthau, C. C. 2004. *Seeking Meaning: A Process Approach to Library and Information Services*. 2nd ed. Westport, CT: Libraries Unlimited.
- [44] Niu, X. and Hemminger, B. M. 2012. "A study of factors that affect the information-seeking behavior of academic scientists." *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 63(2): 336-353.
- [45] O'Brien, M. R. 2004. "Information-seeking behaviour among people with motor neurone disease." *British Journal of Nursing*, 13(16): 964-968.
- [46] Pietkiewicz, I. and Smith, J. A. 2014. "A practical guide to using Interpretative Phenomenological Analysis in qualitative research psychology." *Czasopismo Psychologiczne Psychological Journal*, 20(1): 7-14.
- [47] Rachael, P., Lorna, M. and Julie, B. 2009. "Information and behavioural instruction along the health care pathway: The perspective of people undergoing hernia repair surgery and the role of formal and informal information sources." *Health Expectations*, 12(2): 149-159.
- [48] Saddler, Yasmin and E. C. Sundin. 2020. "Mature students' journey into higher education in the UK: An interpretative phenomenological analysis." *Higher Education Research & Development*, 39(2): 332-345.
- [49] Smith, J. A. and Osborn, M. 2003. "Interpretative phenomenological analysis." In J. A. Smith (Eds.), *Qualitative Psychology*. London: Sage.
- [50] Smith, J., Flowers, P. and Larkin, M. 2009. *Interpretative Phenomenological Analysis: Theory, Method and Research*. 김미영 옮김. 이광석 공역. 2015. 『해석 현상학적 분석』. 서울: 히누리.
- [51] Taylor, R. S. 1968. "Question-negotiation and information seeking in libraries." *College and Research Libraries*, 29(3): 178-194.
- [52] VanScoy, A. and Evenstad, S. 2015. "Interpretative phenomenological analysis for LIS research."

*Journal of Documentation*, 71(2): 338-357.

- [53] VanScoy, A. 2013. "Fully engaged practice and emotional connection: Aspects of the practitioner perspective of reference and information service." *Library and Information Science Research*, 4(35): 272-278.
- [54] Whitmire, E. 2003. "Epistemological beliefs and the information-seeking behavior of undergraduates." *Library & Information Science Research*, 25: 127-142.
- [55] Zuccala, A. 2006. "Modeling the invisible college." *Journal of the American Society for information Science and Technology*, 57(2): 152-168.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Kang, H. et al. 2017. "An Interpretive Phenomenological Study on multi-cultural family mothers' experiences of parenting preschool-age children." *Korean Journal of Family Welfare*, 22(2): 185-217.
- [2] Kwak, Byeong-Heui. 2004. "A study on information seeking behavior of university libraries users." *Journal of Korean Library And Information Science Society*, 35(1): 257-281.
- [3] Ministry of Education. 2019. *Master Plan on Support Project for University Education Innovation*. Sejong, Korea.
- [4] Ministry of Education. 2018. *2018 Master Plan on ACE+(Advancement for College Education) Project*. Sejong, Korea.
- [5] Kim, Bo-Kyun and Park, In-Sung. 2013. "University students' educational knowledge and need for first aid." *Jornal of the Korea Entertainment Industry Association*, 7(3): 104-112.
- [6] Kim, Jakyoung, Zang, Sunguk and Shin, Bohee. 2016. "A study on needs and satisfaction of educational service for students with disabilities in university- focused on P university." In *Proceedings of 2016 Spring Conference, the Korea Society of Special Education Conference*, May 28, 2016, Kongju: Kongju National University Shinkwan Campus.
- [7] Kim, Jeong-Hwan, Kim, Jayhoon and Hwang, Jae-Young. 2011. "A study on information users' needs and information seeking behavior of doctoral researchers in digital age." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 42(3): 189-208.
- [8] Kim, Jinha. 2019. *A Qualitative Study on Adaptation Experience of Ethiopian Refugees Living in South Korea*. M.A. thesis, Korea Counseling Graduate University, Seoul.
- [9] Kim, Hyung-Jin, Kim, Eun-Jeong and Lee, Seung-yon. 2018. "Suggestion of successful convergent

- research method to overcome trial and error of interdisciplinary convergent researcher.” *Journal of the Korean Society of Culture and Convergence*, 40(1): 183-214.
- [10] Moon, Hye-Sung and Park, Kyeong-Mo. 2013. “Needs analysis for smart learning in university education and plans for activation.” *The Journal of Korea Institute of Information Technology*, 11(5): 175-190.
- [11] Park, Ka-Yeul. 2009. “An analysis of the educational needs for the competencies of career development in the undergraduates.” *The Journal of Career Educational Research*, 22(2): 181-198.
- [12] Park, Kyungae and Baek, Jieun. 2018. “Interpretative Phenomenological Analysis on meaning of work and life after retirement by male retiree from senior management posts.” *The Journal of Career Education Research*, 31(2): 193-221.
- [13] Park, Jungmin and Jeong, Wonil. 2013. “Health education needs and mental health education of college students.” *The Journal of the Korea Contents Association*, 13(10): 385-393.
- [14] Park, Joo-Ho and Ryu, Kiung. 2014. “The analyses of the concepts, contents, satisfaction and future needs for college general education.” *Korean Journal of General Education*, 8(2): 43-82.
- [15] Bae, Kyung-Jae. 2014. “A Study on the relevance judgement of college students in program solving process.” *Journal of the Korean Society for Information Management*, 31(1): 189-206.
- [16] Bae, Kyung-Jae. 2012. “A study on the analysis of college student’s information problem solving process in team project activities.” *Journal of the Korean Society for Information Management*, 29(3): 215-234.
- [17] Bae, Kyung-Jae. 2010. “The analysis of the differences of information needs and usages among academic uses in the field of science and technology.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 44(2): 157-176.
- [18] Seong, Ji-eun and Kim, Min-su. 2018. “Living labs as a model for university innovation.” *Journal of Engineering Education Research*, 21(6): 118-127.
- [19] Yang, So-Jung and Lee, Joo-Hun. 2013. “An analysis of the educational needs to improve the speech competence of college student.” *Korean Journal of General Education*, 7(4): 407-448.
- [20] Yoo, Sang-Hyun. 2019. *An Interpretative Phenomenological Analysis on the Psychological Experiences of the Recidivism of the Juvenile Probationers*. Ph.D. diss., Department of Social Welfare Counseling, Seoul Venture University, Seoul, Korea.
- [21] Yeu, Hae-Ryung. 2014. “Phenomenological writing: Creating the space for the ineffable.”

- The Journal of Anthropology of Education*, 17(4): 1-34.
- [22] Yoon, Cheong-Ok. 2009. "Research on the usage of electronic information resources of the humanities scholars in Korea." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 43(2): 5-28.
- [23] Ministry of Science and ICT. Convergence Research Policy Center. 2018. *Convergence Research Annual 2018*. Seoul, Korea.
- [24] Lee, Kwang-Seok. 2013. "A study on the significance and the application of interpretative phenomenological analysis as a qualitative research method." *Journal of Qualitative Research*, 14(2): 132-144.
- [25] Lee, Ji-An and Ahn, Young-Sik. 2019. "Analyzing education needs for the development of entrepreneurship of university student." *Asia-Pacific Journal of Business and Venturing*, 14(2): 73-82.
- [26] Lee, Ji-Young, Kim, Giyeong and Park, Young-Sook. 2016. "A study on the categorization of citizens' information needs." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 50(2): 245-269.
- [27] Lee, Hyun-Sil and Hwang, Dong-Ryul. 2007. "A case study of the information literacy course for foreign students: Focusing on the analysis of educational effect and demand." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 38(4): 145-165.
- [28] Lee, Hye-Jeong, Im, Sang-Hoon and Kang, Soo-Min. 2019. "Implications for innovation in higher education from Minerva schools." *Journal of Lifelong Learning Society*, 15(2): 59-84.
- [29] Jang, Myoung-Sun and Kim, Sung-jae. 2019. "Person-centered relational care experienced by critical care nurses: An Interpretative Phenomenological Analysis study." *Journal of Korean Academy of Nursing*, 49(4): 423-436.
- [30] Jang, Youn-Ho. 2019. *Exploring the Success Factors of University Innovation*. Ph.D. diss., Graduate School of Governance, Sungkyunkwan University, Seoul.
- [31] Choi, Hye-Mi. 2019. *Development of University Convergence Major Standards to Promote Key Competencies*. Ph.D. diss., Department of Education, Major in Curriculum Studies, Korea University, Seoul.