

이용자 정보추구 모형에 관한 메타적 연구

A Meta-Research on User Information Seeking Models

서 은경 한성대학교 문헌정보학과

Eun-Gyoung SEO

Dept. of Library & Information Science, Hansung University

Whereas earlier research on information seeking efforts focused on system related concepts and observer constructs, the recent literature reflects a move toward user constructs. The purpose of the study is to review, analyze and synthesize the various models on information seeking. The study suggests that the practice of intermediaries can be both more efficient and effective if it is based on the conceptual assumptions that undergird the cognitive factors: systems designs or software access will also benefit if these cognitive factors are built into the information system as central design features.

1. 서론

이용자의 정보추구 및 이용에 관한 연구는 오랫동안 활발히 연구되어온 분야이며, 현재 까지도 많은 연구자들이 계속해서 이용자 정보추구에 관한 이론을 제시하고 있다. 일반적으로 이용자의 정보추구행위에 관한 연구는 시스템 중심(system-oriented)으로 그리고 이용자의 인지적 과정(cognitive process)을 중심으로 분석하는 방식이 있다. 현재 이용자의 인지적 과정을 분석하여 구축된 정보추구 모형이 이론적인 면에서는 물론이고 응용면에서도 보다 타당하다는 것이 일반적 견해이다.

본 연구는 이용자 정보추구 모형구축을 위하여 접근한 두가지 방법론을 비교설명한 후 인지적 관점에서 형성된 "user-construct

models"들을 비교 분석하고자 한다. 이와 같이 기존의 제안된 모형을 분석함으로써 새로운 인터페이스나 정보시스템의 개발에 또는 새로운 이용자 정보추구 모형을 구축하는데 도움이 될 수 있는 이론적 기반을 제공하고자 한다.

정보추구 모형을 분석/설명을 위하여 사용된 방법은 메타적 연구방법론(meta-research method)이다.

2. 이용자 정보추구행위 분석방식

2.1 시스템 중심의 사회학적 분석방식

시스템 중심의 사회학적 접근 방식을 이용

하여 정보추구행위를 설명하는 연구는 정보를 제공하는 시스템에 대한 '이용자의 반응'에 중점을 두고 있다. 즉 '얼마나 많이 그 시스템을 이용했는가', '어떤 그룹이 가장 많이 이용했는가', '이용자들이 그 시스템을 좋아하는가 아니면 싫어하는가', '어떤 그룹의 이용자가 특히 어떤 시스템을 자주 이용하는가', '이용자들은 어떤 서비스를 주로 이용하는가' 등과 같은 질문에 답을 구하기 위하여 인구통계적/사회환경적 요소와 정보추구행위와의 관계를 분석하는 연구라 할 수 있다. 특히 사회학적 접근은 다음과 같은 사항들을 집중적으로 분석하였다(Dervin & Nilan, 1986).

- 1) 시스템에 대한 이용자 요구: 어떤 이용자들이 어떤 종류의 정보원, 미디어, 시스템, 문헌, 자료, 채널을 이용하여 정보를 추구하는가를 조사.
- 2) 정보제공 서비스에 대한 이용자의 인식도: 현재 도서관/정보센터에서 제공하는 서비스에 대한 이용자의 인식도를 분석하여 어떤 분야의 이용자가 어떤 채널을 통해 정보를 추구하는가를 조사.
- 3) 만족도: 서비스나 시스템에 대한 이용자의 만족도를 평가하여 그 시스템을 통한 정보추구가 이용자를 만족시킬 수 있는지를 분석.
- 4) 우선순위: 이용자가 원하는 서비스의 우선순위를 조사하여 이용자의 정보추구 방향을 분석.
- 5) 지역사회: 이용자가 속하는 지역사회의 인구통계적 그리고 환경적 요소를 분석한 후 정보추구행위와의 관계를 분석.
- 6) 이용자의 사회적 환경: 이용자의 관심사, 현재의 활동, 소속 그룹 등을 분석하여 이용자가 속해있는 사회적 환경이 정보추구행위에 주는 영향을 분석.

2.2 이용자 중심의 인지적 분석 방식

인지적 분석이란 정보처리 도중 정보추구자

에 의하여 형성되는 사고(thinking)과정을 분석하는 것을 말한다. 즉 "어떤 이유로 정보를 추구하며 어떤 과정을 통하여 이용자가 한 사실을 인식하게 되며 정보추구를 위하여 어떤 결정을 내리는 지"를 분석하는 것이다. 인지적 분석방식으로 설명된 정보추구행위는 다음과 같다.

2.2.1 부가가치(value-added) 분석방식

부가가치 모형은 이용자의 정보추구시 어떤 이유로 여러 정보중에서 몇가지 정보만을 선택하는지를 집중적으로 분석하였다. Talyor (1984, 1985)는 정보의 가치는 상대적인 것으로 정보를 추구하는 이용자가 지닌 가치에 의하여 정의되므로 이용자의 판단없이 탐색된 정보를 시스템이 평가할 수는 없다고 하였다. 또한 Talyor는 효율적인 시스템 개발을 위하여 이용자가 정보를 평가하는데 자주 사용하는 가치를 제시하였다.

2.2.2 인식과정(sense-making) 분석방식

이용자는 어떤 사실에 대한 전란적 지식이 없다고 느껴질 때 비로소 정보를 찾게되고 새로운 지식을 얻게되면 자기안으로 인식한다(sense-making)는 가설 아래 Dervin (1980, 1983)은 이용자의 정보추구과정을 "situation-gap-use"로 표현하여 설명하고 있다. 즉 'situation'은 정보요구가 생겨지는 상황을, 'gap'은 정보추구가 되도록 질문을 하는 환경을, 'use'는 이 질문에 대답을 구하는 행위를 말한다. 따라서 Dervin은 자유로운 질문과 그에 대한 대답이라는 상호작용이 정보추구행위에서 가장 중요한 것으로 시스템 역시 이런 과정이 있어야 한다고 제안하였다.

2.2.3 불완전 지식 상태(the anomalous states-of-knowledge: ASK) 분석 방식

이 모형은 불완전한 지식 상태를 지닌 이용자가 어떤 정보탐색 과정을 거쳐 이용자에게 적합한 정보를 찾는가를 설명하고 있다. Belkin(1980, 1984)과 그 동료들은 정보의 이동이 이용자, 정보원, 그리고 정보원과 이용자를 연결시켜주는 중간매체(시스템)와의 상호작용에 의하여 이루어지므로 효율적인 정보시스템은 대화형 시스템으로서 이용자가 검색 결과를 직접 평가한 내용을 처리할 수 있는 시스템이어야 한다고 제안하였다.

2.2.4 Constructivist 이론 분석방식

Constructivist는 정보를 추구하는 과정을 지식이 부족함으로 생겨진 불확실한 단계, 이를 해결하기 위하여 문제점을 파악하는 단계, 정보를 추구하기 위하여 가설을 만드는 단계, 이를 구체화시키는 단계, 마지막으로 실제 행동으로 옮기는 단계로 나누었다. 최근 Kuhlthau(1993)은 위의 과정을 설명하고 있는 Constructivist 이론을 기초로 하여 "불확실성 이론"을 제안하면서 정보추구 과정에 대한 이론적 분석은 정보추구시 한 단계에서 다음 단계로 옮겨질 때 일어나는 상호과정을 파악하게 만들며 이런 상호과정이 잘 이해될 때 효율적인 정보시스템이 개발될 수 있다고 하였다.

3. 이용자 정보추구 모형의 분석

3.1 이용자 정보추구 분야에서의 패러다임의 변환(paradigm shift)

한 학문 분야의 이론은 효율성이 높은 새로운 이론이 개발됨으로써 발전되어 나간다. 즉, 기존의 이론에 대한 비평을 통한 반증에 의하여 새로운 관점이나 이론이 제안되거나, 새로운 연구수행방법이 제안되어 학계에서 인정받게 되고 그 새로운 방향으로 연구들이 진행될 때 학문적 발전이 있다고 하며 이를 패

러다임의 변환이라 한다.

이용자 정보추구에 대한 연구도 패러다임의 변환이 있었다고 한 Dervin & Nilan(1986)의 견해는 현재 많은 연구자들에 의하여 받아들여지고 있다. 즉 이용자의 정보추구 동기 및 행위를 시스템 중심으로 한 사회학적 분석에서 정보추구시 이용자의 인지적 과정을 분석하는 연구로의 전환이 바로 패러다임의 변환이라 할 수 있다. 이 두가지 방식은 여러면에서 상대적인 속성을 가지며 그들만이 지닌 특성을 가지고 있다.

즉 사회학적 접근방식에서는 시스템이 이용자에게 제공하는 객관적 정보와 이에 대한 이용자의 반응을 다루고 있으며, 이용자를 수동적이며 확립적으로 생각하고 있다. 또한 사건을 찍어내듯이 이전의 경험과 지식에 대해서는 전혀 고려하지 않으며 현재 이용자가 느끼는 반응과 이용자의 사회적 또는 지리적 환경이 주는 영향을 분석하는 연구로써, 현재의 시간과 공간을 초월하는 모형을 구축하여 모든 이용자의 정보추구행위를 설명한 것이 특징이다.

그와 반대로 인지적 분석은 이용자는 상황에 따라 각각의 다른 개념을 구축하고 행동한다는 가설아래 주관적인 정보의 속성, 이용자가 내부적으로 겪는 인지과정, 이용자가 지닌 이전의 모든 경험과 지식, 개인적 특성이 이용자에게 주는 영향 등을 분석하였고 정보추구시 시스템과 이용자간의 상호작용이 중요하며 이 상호작용이 항상 역동적이라는 점을 강조한 것이 바로 특징이라 할 수 있다.

3.2 인지적 관점의 'user-construct models' 분석

이용자의 정보추구행위를 인지적 관점에서 분석하고 설명한 모형은 시스템과 이용자의 상호작용의 중요성과 능동적인 시스템 개발의 필요성을 인식하게 해주었다. 특히 시스템이 개발해야 하는 속성 또는 요소를 파악하게 해

주어 보다 효율적인 시스템 개발을 가능케 해 비교분석할 수 있도록 하나의 표로 만들었다. 주었다. 다음은 각 모형이 분석한 요소들을

SUMMARY CATEGORIES OF USER-CONSTRUCT MODELS

Conceptual Categories	User Characteristics	User-Construct Models
User' situation	Nature of barrier Complexity Power/Specificity	Sense-Making ASK Constructivist
Gaps Anomalies Uncertainty	Questions asked Understandings Missed/Confusions faced	Sense-Making ASK Constructivist
Cognitive Strategies	To achieve goals To get ideas/direction To be happy/to belong	Value-added Sense-Making Constructivist
Information-using Strategies	Browsing Formulating/interpreting Grouping/connecting/networking	Value-Added ASK Constructivist
Information Values	Timelinss/Depth/Breadth Specificity/Accuracy/Newness	Value-Added
Information Traits	Quantity/quality Single point/options Precedence/futures	Value-Added

4. 결론

본 연구는 기존의 연구결과를 이용하여 보다 일반적이며 종합적인 결론을 이끌어 주는 메타적 연구방법을 통하여 기존의 제안된 이용자 정보추구모형을 비교분석하였다. 특히 이용자 정보추구행위에 관한 연구분야의 패러다임 변환을 살펴보고 인지적 관점에서 분석된 정보추구모형을 분석하였다. 이런 분석은 앞으로 시스템 개발 또는 정보추구모형을 구축하는데 그 기반이 될 것으로 기대한다.

참고문헌

- Belkin, N. (1980). "Information Concepts for Information Science." *J. of Doc.* 34: 55-85.
- Belkin, N. (1984). "Cognitive Models and Information Transfer." *Soc. Sci. Information Studies.* 4: 111-130.
- Dervin, B. (1980). "Communication gaps and Inequities." *Progress in Communication Science.* Norwood, N.J.: Ablex.
- Dervin, B. (1983). "Information as a User Construct." *Knowledge Structures and Use.* Philadelphia: Temple Univ.
- Dervin, B. & Nilan, M. (1986). "Information Needs and Uses." *ARIST.* Vol 21: 3-33.
- Taylor, R. (1984). "Value-Added Processes in Document-Based System." *Information Services and Use.* 4: 127-146.
- Taylor, R. (1985). "Information Values in Decision Contexts." *Information Management Review.* 1: 47-55.
- Kuhlthau, C. (1993). "A Principle of Uncertainty for Information Seeking." *J. of Doc.* 49(4): 339-335.