

이용자 측면의 다양한 정보원 선택 요소에 대한 고찰

A study on the Criteria Considered by the Users for the Selection of Information Sources

이 란 주, 최 경 화
동덕여자대학교 문헌정보학과

Lanju Lee, Kyung-Hwa Choi
Dept. of Libray & Information Science,
Dongduck Women's University

본 논문에서는 최근에 수행된 이용자 정보추구 행위를 이용자 측면에서 조사한 4 연구를 비교 분석하고 있다. 이 연구들이 제시한 이용자 측면의 다양한 정보원 선택 요소의 비교 분석 결과는 정보검색 분야의 중요한 역할을 해 온 적합성 개념에 대한 이해를 제공할 뿐만 아니라, 보다 개선된 정보검색시스템 개발에 이론적 기초를 제공할 것이다.

1. 서론

정보검색의 궁극적 목적은 정보시스템을 통하여 이용자가 갖고 있는 문제를 해결하기 위한 적합 문헌을 제공하는 것이다. 이러한 목적을 위하여 기존의 정보시스템은 주제 매칭/subject matching에 의존하여 이용자의 문제에 주제적으로 적합한 문헌을 검색한다. 그러나 1960년대 수행된 두 연구 (Cuadra and Katter, 1967a; Rees and Schultz, 1967)에 의하면, 이용자는 이용자 자신이 갖고 있는 문제를 해결하기 위하여 적합한 문헌을 선택할 때 주제외에도 다른 요소에 의하여 선택한다는 것이다. 그 후 여러 연구자들에 의하여 이용자가 정

의한 적합성의 개념에 관한 연구가 이루어 지므로해서 이용자 정보추구에 대한 연구의 패러다임의 변환이 나타나기 시작하였다. 즉 이용자의 정보추구 동기 및 행위를 시스템 중심으로 한 사회학적 분석에서 정보추구시 이용자의 인지적 과정을 분석하는 연구로의 전환이다 (서은경, 1995).

본 연구는 최근에 수행된 이용자 정보추구 행위를 이용자 측면에서 조사한 4 연구를 비교 분석하고 이들이 사용한 연구 방법론에 대해 소개한다. 이 연구들이 제시한 이용자 측면의 다양한 정보원 선택 요소의 비교 분석 결과는 정보검색 분야의 중심적

개념인 적합성에 대한 이해를 제공하고, 보다 개선된 정보검색시스템 개발에도 이론적 기초를 제공할 것이다.

2. 이용자 측면에서 적합성의 개념

적합성의 개념/the concept of relevance 은 1960년대 이후 일관성 있는 정의가 내려지지 못한 채로 여러 학자들에 따라 다양하게 해석되어 왔다. 정보검색의 궁극적 목적이 이용자에게 그가 원하는 적합한 문헌을 제공하는 것이기 때문에 적합성의 개념 및 적합성 판정은 정보검색 연구에서 중요한 역할로서 많은 관심을 가져왔다. 초기에 행해진 정보검색 연구에서 사용된 적합성 판정은 주로 주제용어의 매칭에 따라 이루어졌다. 사실 적합성 판정을 이렇게 주제에 초점을 맞추는 것은 정보검색을 시스템 측면의 메카니즘에서 보는 것일 뿐, 실제 이용자의 측면을 무시한 결과이다 (Saracevic, 1970)

이용자가 적합성 판정을 할 때는 주제적 관련성의외에도 다른 요소에 의해서 결정된다면 그 다른 요소를 밝혀냄으로서 이용자의 정보요구를 보다 충족시켜줄 수 있다는 가정하에 1990년 대 이후에 다음의 4 연구가 수행되었다.

3. 이용자 측면의 정보추구 연구들 위한 연구방법론

이용자 측면의 정보원 선택의 다양한 요소를 탐구하기 위한 연구자들은 다음과 같은 연구방법을 제시한다. 검색자가 온라인 검색을 통하여 실제 이용자들이 가져온 정보요구 혹은 연구문제를 이용하여 검색된 서지사항에 대하여 실제 이용자들이 적합성 판정을 해야한다. 또한 이렇게 연구자가 통제할 수 없는 실제 상황에서 실제 이용자가 그들이 원하는 정보원을 어떻게 선

택하는가에 연구 초점을 맞추어야 하므로 전통적인 실험방법 보다는 자연주의적 연구법/naturalistic inquiry을 적용한다. 따라서 연구자는 주로 자유 해답식의 인터뷰 방법을 사용하여 이용자가 서지사항을 검토하면서 그가 원하는 정보원인지 아닌지, 혹은 왜 원하는 지에 대하여 자연스럽게 서술한 내용을 연구 자료로 사용한다.

4. 이용자 측면의 정보원 선택의 다양한 요소들

Park (1993)의 연구는 교육학, 문헌정보학, 사회학, 인류학, 범죄학 등을 전공하는 교수와 박사, 석사과정의 학생 10명을 대상으로 하여 자료를 수집했다. 이 연구에서 적합성을 측정 관찰한 결과, 적합성에 영향을 미치는 세가지 주요 범주인 1) 내부문맥 2) 외부문맥 3) 문제문맥을 통해서 22가지 요소를 발견했다. 내부문맥은 저널이나 저자 또는 이전의 연구에 대한 이용자의 경험과 인지도, 주제문헌이나 출판된 문헌에 대한 이용자의 전문성의 정도, 이전의 연구경험과 사용한 연구방법론, 교육적 배경 등이 포함된다. 외부문맥의 범주에서의 변수들은 개인의 탐색과 현행연구에서 비롯되며, 이용자의 문제영역과 직접적으로 관련되지는 않으나 탐색의 질, 탐색목표, 정보의 유용성에 대한 인지, 정보의 중요성과 부족 등 정보요구와 이용에 있어서의 우선성, 연구단계, 연구결과물 등에 영향을 미친다. 마지막 범주인 문제문맥은 이용자가 정보문제를 해결하고 구조화하기 위해서 왜, 어떻게 정보를 이용하는지를 설명해 준다. 이용자들은 그들의 아이디어와 사고방식을 넓히기 위해서 같은 문제영역에서 뿐만아니라 다른 학문분야에도 의존한다. 이 과정 동안에 연구방법과 접근에 새로운 통찰력을 부여함으로써 원래의 문제들이

재형성되고 재조직 될 수 있다. 이 연구에서 Park은 이용자의 사고과정의 성격과 정보검색에서 적합성의 성격을 반영한 적합성 모델을 제시한다. 즉 정보요구는 다이내믹하고, 변화 가능성이 많기 때문에 현재의 정보 요구에 초점을 두고 있다.

이용자에게 초점을 두면서 비주제적인 적합성의 판단기준을 제시한 또 다른 연구자는 Barry (1994)로서, 문헌의 주제를 넘어선 그 외의 기준을 근거로 정보를 평가하는 현행 정보요구상황에 초점을 두고 있다. 여기서 '정보요구 상황'이란 이용자 자신이 정보에 대한 요구가 있는 상황으로써 정적이며 불변의 상황이 아닌 동적이며 변화의 가능성이 많은 상황으로써 앞서 Park이 제시한 상황과 같은 상황이라고 할 수 있겠다. 이 연구에서는 지리학, 인류학, 심리학, 영어학, 역사학, 문학을 전공하는 교수와 학생 18명을 대상으로 했다. Barry는 적합성에 영향을 미치는 7개의 변수를 발견하고 이를 23개의 요소로 다음과 같이 구분하였다. 1) 문헌의 정보내용에 대한 기준 (범위, 객관적 정확성/타당성, 확실성, 효과성, 명확성, 최신성) 2) 이용자의 이전의 경험과 배경에 대한 기준 (배경과 경험, 이해능력, 내용의 새로움, 자료의 새로움) 3) 이용자의 선호도와 신념에 대한 기준 (주관적인 정확성, 영향) 4) 정보환경내에서 다른 정보원에 대한 기준 (여론, 외부적인 입증, 환경 내에서의 유용성, 개인적인 유용성) 5) 문헌의 출처에 대한 기준 (출처의 질, 출처에 대한 평판 가시성) 6) 물리적인 실물로서 문헌에 관련된 기준 (획득성, 비용) 7) 이용자의 상황에 대한 기준 (시간적 제약, 저자와의 관계) 등이다.

Schamber (1991)의 연구는 기상정보를 원하는 직업 종사자를 대상으로 적합성에 영향을 미치는 10가지 요소를 지적했다.

즉 정보의 정확성, 정보의 최신성, 설명과 구체성을 포함한 정보의 특정성, 이용자의 위치에 대한 정보의 지리적 근접성, 정보원에 대한 신뢰성과 평판, 정보에 대한 접근성, 다른 자료원을 통한 정보의 입증성, 명확한 지시, 시스템과 상호작용하는 이용자의 능력 또는 활력, 오락적인 가치와 정보에 대한 호의적인 반응이 바로 그러한 요인들이다.

한편 박홍석 (1995)은 정보검색 과정 및 효율성이 이용자 문제와 어떤 관련이 있는지 조사함으로써 정보검색의 효율성을 증대할 수 있는 수단을 발견하려고 했다. 정보검색을 필요로 하는 24명의 정치학, 화학, 교육학, 환경공학, 도시계획등 14개 분야의 박사과정의 학생들을 대상으로 연구 자료를 수집했다. 이 연구는 학술문제 해결을 위한 정보서비스 상황에서 이용자가 추출한 적합한 문헌에 대해 어떠한 목적으로 이용할 것인가에 대해 조사함으로써, 정보가 문제해결에 어떻게 이용되는가를 밝혀 이용목적에 적합한 문헌을 검색하도록 하는데 초점을 두었다. 이용자의 학술 문제는 매우 다양하고 복잡한 양상을 보였다. 학술 문제의 구조는 크게 핵심 주제와 보조 주제가 합해진 문제의 주제와 비주제적 성분으로 이루어져 있다. 특히 비주제적 성분은 크게 4가지로 분류될 수 있다: 1) 이용자에 의해 미리 규정된 적합한 문헌의 조건, 2) 법적인 규제 3) 과거에 주로 사용되었던 정보원 4) 연구 단계.

5. 결론

위에서 제시한 각각의 연구에서 조금씩 색다른 적합성 판정의 요소를 보여주었으나 다음과 같은 공통점을 암시해 준다. 첫째, 이용자가 정보의 적합성을 평가하는데 있어 주제의 적절함 이외에도 다른 변수가

있음을 보여주며 둘째, 이 연구들에서 이용자로부터 직접적으로 추출한 적합성 판단 기준과 이전의 문헌에서 제시되어온 적합성 판단 기준 사이에 많은 공통점이 있으며 셋째, 이용자의 평가에 영향을 미치는 정보원의 비주제적인 면에 대해서 이용자가 명백히 인식하고 토론할 수 있다는 것을 보여준다. 그러나 위에서 열거한 연구들이 연구대상 설정에 있어 제한적이며 주로 대학환경에서 이루어져 모든 이용자에게 일반화 시키기에 현실적으로 아직 이른다. 하지만 이들 연구결과는 적합성의 개념을 모호하게 받아들이기 전에 비평적으로 분석하여 적합성 측정의 다양한 가능성을 제공했다. 또한 앞으로의 이용자 연구가 실제상황에서 실제의 이용자가 대상이 되어 이용자의 정보 추구 행위를 양적인 측정 방법보다는 질적인 측정 방법을 지적해 줌으로써 방법론의 패러다임 변환을 준데 그 의의가 있다고 볼 수 있겠다. 끝으로 다른 주제 배경 및 연구대상으로 이와같은 이용자 정보추구 행위에 관한 계속적인 연구의 축적은 보다 개선된 시스템 개발 구축에 이론적인 기반을 제공할 것이다.

참고 문헌

1. 박홍석, 1995, "이용자 문제의 구조와 이의 이용자 문제 지향적 정보검색에 대한 적용", 한국문헌정보학회지, 제28집: 247-266.
2. 서은경, 1995, "이용자 정보추구 모형에 관한 메타적 연구", 한국문헌정보관리학회 학술대회 논문집 : 25-28.
3. Barry, Carol L. 1994, "User-defined relevance criteria: An exploratory study. Journal of the American Society for Information Science, 45: 149-159.

4. Cuadra, C.A., & Katter, R.V., 1967a, Experimental studies of relevance judgments : Final report. Vol. I: Project summary (NSF Report No. TM-3520/001/00). Santa Monica, CA : System Development Corp.
5. Park, Taemin Kim, 1993, "The nature of relevance in information retrieval: An empirical study. Library Quarterly, 63, 318-351.
6. Rees, A.M., & Schultz, D.G., 1967, A field experimental approach to the study of relevance assessments in relation to document searching. Vol. I. final report (NSF Contract No. C-423). Cleveland, OH : Case Western Reserve University.
7. Saracevic, T., 1970, The concept of "relevance" in information science : A historical review. In T. Saracevic (Ed.), Introduction to information science (pp.111-151). New York : R.R. Bowker.
8. Schamber, Linda, 1991, Users' criteria for evaluation in multimedia information seeking and use situations. Unpublished doctoral dissertation, Syracuse University, Syracuse, NY.