

인터넷 정보자원 이용자 연구에 대한 분석

An Analysis on the User Study Researches of Internet

박희진, 안영선, 유정인
성균관대학교 대학원 문헌정보학과

곽철완
강남대학교 문헌정보학과

Park, Hee-jin, Ahn, Young-sun, Yoo, Jung-in
Dept. of Library and Information Science,
Sung Kyun Kwan Univ.

Kwak, Chul-wan
Library and Information Science,
Kang Nam Univ.

본 연구에서는 인터넷 정보자원에 대해 수행된 이용자 연구를 분석하여 각 연구에서 다루고 있는 인터넷 이용자의 특성, 이용 행태 등을 살펴 인터넷 분야의 이용자 연구의 실질적인 동향을 파악하고자 한다. 분석은 연구대상의 이용자 집단, 연구에서 사용된 인터넷의 환경, 데이터 수집 방법으로 나누어 이루어졌다.

I. 들어가며

이용자 연구에 대한 정의는 수없이 많이 내려졌고, 연구의 유형도 다양하게 나뉘어 졌다. Centre for Research on User Studies(CRUS)에서는 이용자 연구를 지식의 복합적인 학문영역으로 정의 내리고, 정보를 이용하는 사람 또는 이용하지 않는 사람들에 대한 행동을 연구하는 것이라 하였다. 또한 개별적인 이용자 연구가 서로 다르며 다른 목적을 가지고 있다 하더라도 그 연구들의 궁극적인 목적은 정보와 이용자를 정확하게 연결시켜주는 것이라고 하였다(Exon, 1978).

최근에 들어서 문헌정보학의 여러 분야에서 이용자에 대한 관심은 계속 증대되고 있으며, 이용자의 정보탐색에 대한 연구가 진행되고 있다. 특히 이용자 중심(user-oriented)이라는 개념이 강조되면서 이용자에 대한 보다 구체적인 정보를 얻기 위해 이용자 연구의 중요성이 더욱 부각되고 있다. 특히 사공복희(1998)는 이용자 중심의 관점에서 이용자의 정보 탐색 행태를 관찰하고 이용자의 탐색 행태에 맞는 시스템을 설계해야 한다고 주장했으며, 이 접근방법이 필

요한 분명한 이유는 시스템이 이용자의 요구와 탐색 행태에 맞추면 맞춤수록 이용자는 유용한 정보를 보다 잘 찾을 수 있기 때문이다라고 주장하였다. 하지만, 개인의 정보요구는 명백하게 정의하기 어렵고 끊임없이 변화하기 때문에 이용자의 탐색 행태에 적합한 정보 시스템을 설계하는 작업은 쉬운 일이 아니다. 이 작업을 위해서는 특정 집단의 이용자에게 특정 상황에서 공통되는 탐색 행태를 통하여 일반화 할 수 있는 패턴을 발견해야 한다.

특히 인터넷은 이용자의 접근이 자유롭고, 배우고 이용하는 것이 쉬어서 보급이 일반화되고 그 수가 크게 증가하고 있다. 현재 각 도서관이나 정보센터는 인터넷을 이용한 정보봉사 체계를 구축하는데 힘을 쏟고 있으며, 이는 인터넷을 사용하는 실제 이용자들의 특성과 탐색행위를 살펴보는 이용자 연구를 바탕으로 이루어져야 하는 것은 당연한 일이다.

따라서 본 연구에서는 인터넷 정보자원 이용자 연구들이 무엇을 다루고 있으며 어떠한 방법으로 연구되었는지를 살펴봄으로써 인터넷 분야의 이용자 연구에 대한 전반적인 동향을 파악하고자 한다.

II. 분석방법

분석에 사용된 연구논문들은 인터넷 정보자원이 활발하게 이용되기 시작한 1995년을 기점으로 하여 그 이후에 국내외에서 발표된 20편을 임의로 선정하였다.

분석 방법은 다양한 이용자의 정보탐색 행태를 파악하기 위해 어떤 이용자 집단이, 인터넷의 무엇을 이용하였는가를 분석의 기준으로 삼았다. 그리하여, 첫째로 연구자들이 연구의 대상으로 삼은 이용자 집단별로 구분하였다. 둘째로, 인터넷의 어떤 환경이 연구에 사용되었는가를 구분하였다. 그리고, 셋째는 연구 결과의 신뢰성과 직접 관련된 부분으로, 연구자가 이용자의 정보탐색에 대한 데이터를 어떠한 방법으로 수집하였는가에 따라 구분하였다.

III. 분석결과

1. 연구대상의 이용자 집단

연구대상의 이용자 집단이란 데이터 수집의 대상이 된 이용자를 말하며 크게 정보중개인과 최종이용자로 나누어 볼 수 있다. 정보중개인은 사서나 정보전문가, 혹은 검색전문가로 정보검색에 대한 지식과 경험이 풍부하여 일반적으로 최종이용자를 대신해서 검색을 수행하는 자를 말한다. 최종이용자는 각 연구의 목적 및 내용에 따라 대학교 학부학생, 대학원생, 대학교수와 연구소의 연구원, 초등학생, 정보관련기관의 구성원 등 특정계층으로 한정하거나, 특정 인터넷 서비스를 이용하는 일반적인 이용자로 다양하게 구성되어 있었다<표1 참조>. 또한 최종이용자의 측면에서 대학교 학부학생이나 대학원생을 그 대상으로 삼은 연구가 큰 비중을 차지한 것은 이들이 인터넷의 주요 이용자 층이면서 데이터수집이 용이하기 때문으로 추측된다.

정보중개인을 데이터수집대상으로 삼은 연구들은 인터넷의 최종이용자가 수행한 검색결과와 검색행위를 비교하기 위한 연구(예, 이명희, 1998; Schacter et al., 1998)가 대부분이었다.

또한 연구대상을 단일 집단 혹은 복수 집단으로 구분이 가능하다. 한 특정 이용자 집단에 대한 연구를 진행한 경우 단일 집단의 범주에 포함시키고 둘 이상의 이용자 집단에 대한 연구는 복수 집단으로 보았다. 복수 이용자 집단에 대한 연구들은 주로 특정 서비스 혹은 시스템의 이용자 전반에 대한 연구들(예, Abramson, 1998; Bushallow-Wilbur et al., 1996; Perry, 1996; Spink et al., 1998; Tillotson et al., 1995)과 집단간의 이용행태를 비교하는 연구(예, 권선

희, 1996; 이명희, 1998; Lazinger et al., 1997; Schacter et al., 1998; Wang et al., 1998)로 이루어진다.

<표1> 연구대상의 이용자 집단별 구분

학생 (학부생, 대학원생)	연구자 (대학교수, 연구원)	사서 (정보 전문가)	어린이	기타
Chen et al.(1998)	권선희(1996) 이명희(1998) 정재경(1996)			Abramson (1998)
Bushallow-Wilbur et al.(1996)	Abels et al.(1996)			Bushallow-Wilbur et al.(1996)
Ray & Day (1998)	Bushallow-Wilbur et al.(1996)	이명희 (1998) 한복희 (1995)	Schacter et al.(1998)	Choo et al.(1998)
Rieh & Belkin(1998)	Chen et al.(1998)	Schacter et al.(1998)	Watson (1998)	Hert(1998)
Su et al.(1998)	Lazinger et al.(1997)			Perry(1995)
Wang et al.(1998)	Rieh & Belkin(1998) Siatiri(1998)			Spink et al.(1998)
				Tillotson et al.(1995)

2. 연구에 사용된 환경

연구에 사용된 환경은 인터넷의 하부 서비스를 하나의 시스템으로 간주하고 각 연구에서 대상으로 한 환경을 검색엔진, 전자우편, WWW, 인터넷 전반으로 구분하였다<표 2 참조>.

<표 2> 연구에 사용된 환경에 의한 구분

검색엔진	전자우편	WWW	인터넷 전반
이명희(1998)		Abramson (1998)	권선희(1996) 정재경(1996)
Chen et al.(1998)		Choo et al.(1998)	한복희(1995)
Schacter et al.(1998)	Bushallow-Wilbur et al.(1996)	Hert(1998)	Abels et al.(1996)
Spink et al.(1998)		Rieh & Belkin(1998)	Lazinger et al.(1997)
Su et al.(1998)		Wang et al.(1998)	Perry(1995)
		Watson (1998)	Ray & Day (1998)
			Siatiri(1998)

먼저, 검색엔진을 연구 환경으로 설정한 연구들은 특정한 검색엔진을 대상으로 삼은 연구와 복수의 검색엔진을 대상으로 삼은 연구들로 구분 가능하다. 단일 검색엔진을 연구 환경으로 한 경우는 Excite 이용자

의 이용행태를 보기 위한 연구(Spink et al., 1998)와 Yahoo의 카테고리 사용 검색과 자체 구축한 시스템의 검색효율을 비교한 연구(Chen et al., 1998)가 있었다. 복수 검색엔진을 연구 환경으로 한 설정한 경우는 검색엔진 Altavista, Infoseek, Lycos, Opentext Index간의 검색효율성을 비교하기 위한 연구(Su et al., 1998)와 사용자 집단의 검색엔진 이용빈도를 보기위한 연구가 있었다(이명희, 1998; Schacter et al., 1998). 전자우편을 환경으로 삼은 연구에서는 대학도서관에서 구성원들의 전자우편 참고 서비스의 이용을 조사하였다(Bushallow-Wilbur, 1996).

WWW 환경에서는 사용자들의 일상적인 정보요구를 어떻게 해결하는가를 살펴보는 연구(Choo et al., 1998)가 있었으며, Web에서의 사용자 정보 추구 행위를 관찰하여 Web정보의 질과 권위를 연구하기도 하였다(Rieh & Belkin, 1998). 특정 Web 사이트를 선정하여 그 사이트의 이용에 관한 연구(Hert, 1996)와 WWW에서 제공하는 여러 서비스의 이용현황을 살펴보는 연구(Abramson, 1998)도 있었다.

인터넷 전반에 관한 연구는 주로 인터넷에서 제공하는 여러 서비스의 이용현황과 사용자 계층의 인구통계학적인 특성을 밝히는 것이 주 내용이었다.

3. 데이터 수집방법

본 연구에서 분석된 연구들은 대부분 질문지 조사, 면담조사, 관찰조사 등의 조사연구방법과 실험연구방법을 이용한 것들이다. 하지만, 대부분의 연구들은 두 가지 이상의 복합적인 연구방법을 사용하고 있었다.

<표3> 데이터수집방법에 의한 구분

조사연구			실험연구
질문지법	면담조사	관찰조사	
권선희(1996)			이명희(1998), Chen et al.(1998), Schacter et al.(1998), Su et al.(1998), Wang et al.(1998)
정재경(1996)			
한복희(1995)		Abramson (1998)	
Abels et al.(1996)	Abels et al.(1996)	Choo et al.(1998)	
Bushallow-Wilbur et al.(1996)	Choo et al.(1998)	Hert(1998)	
Choo et al.(1998)	Hert(1998)	Siatiri(1998)	
Hert(1998)	Rieh & Belkin(1998)	Tillotson et al.(1995)	
Lazinger et al.(1997)	Siatiri(1998)	Wang et al.(1998)	
Perry(1995)	Watson(1998)		
Ray & Day(1998)			
Siatiri(1998)			
Spink et al.(1998)			
Su et al.(1998)			

인터넷 사용자 연구에서 질문지법이 많이 사용되었는데 그 이유는 가장 용이하게 이용자의 특성을 파악할 수 있기 때문이다(권선희, 1996; 정재경, 1996; 한복희, 1995; Bushallow-Wilbur, 1996; Lazinger et al., 1997; Perry, 1995; Ray & Day, 1998; Spink et al., 1998). 질문지법에서 많이 묻는 사항은 성별, 교육 정도, 경험, 인터넷 사용 빈도 등으로 이를 통하여 이용자의 일반적인 특성과 배경적인 지식을 살펴볼 수 있었다. 그러나 질문지를 통하여 얻은 대답은 이용자들이 상황에 대해서 인지하고 있는 바를 반영하는 것이 지 반드시 실제 있는 그대로의 정확한 그림을 반영해주는 것은 아니므로 이용자 행태를 측정하기에 가장 적합한 수단은 아니라고 하겠다. 그러한 연유로 Nahl(1998)은 질문지법을 수행한 후, 실험연구를 통하여 이용자의 실제 탐색 행태를 파악하는 것이 필수적이라고 주장하였다.

면담 조사법에서는 면담만 한 경우도 있지만(Rieh & Belkin, 1998; Watson, 1998) 질문지법이나 관찰법 등과 병행하는 경우가 대부분이었다.

Watson(1998)은 초등학교 학생들을 대상으로 하여, 정보요구와 검색결과의 관계를 인식하는 과정을 면담을 통하여 조사하였다. 주 내용은 학생의 개인적 특성과 학생의 기술적인 면(정보요구 인식과 검색전략)이 포함되었다. 특히, 질문지의 내용을 이해하지 못하는 어린이들을 대상으로 하는 연구에서는 이해하기 힘든 질문을 쉽게 설명해 주기 위해서 면담 조사법이 사용되는 것으로 파악된다.

두 가지 이상의 방법을 병행한 경우에는 면담조사를 통해 질적 데이터를 수집하고, 다른 방법으로 수집한 양적인 데이터로 보완하였다(예, Abels et al., 1996; Choo, 1998; Chen et al., 1998; Hert, 1998; Siatiri, 1998).

관찰은 연구자가 현장에서 이용자들이 자신의 일상적인 일을 수행하는 것을 관찰하거나 실험환경에서 이용자를 관찰하여 데이터를 입수하는 방법이다. 주로 관찰 방법으로는 탐색 행태를 연구하기 위해서 이용자가 어떤 생각에서 그런 행동을 하는지를 소리내어 표현하는 소리내어 생각하기(think aloud)나 구두 프로토콜(verbal protocol) 방법을 많이 사용한다. 이 방식을 통해 연구자는 이용자의 결정과 행위에 대한 이유를 이해할 수 있기 때문이다(예, Chen et al., 1998; Rieh & Belkin, 1998).

실험연구를 통한 인터넷 사용자 연구는 주로 두 개 이상의 독립변인 간의 탐색행위나 탐색결과를 비교하기 위한 목적으로 사용되었다(이명희, 1998; Chen et

al., 1998; Schacter et al., 1998; Su et al., 1998; Wang et al., 1998). 실험환경에서 탐색자로 하여금 탐색을 수행하게 하고, 그 탐색과정과 탐색결과를 변인으로 하여 시스템의 전반적인 성능 평가와 이용자 집단간의 탐색능력을 비교·평가하고 더불어 이용자의 탐색 행태에 미친 영향을 분석하였다. 이를 종합해 볼 때, 주로 사용되는 변인은 검색질의 시스템, 인간이었다.

IV. 나오며

지금까지 인터넷 정보자원의 이용자 연구를 제한적인 상황에서 간략하게 살펴보았다. 이용자 연구는 이용자의 이용 행태와 정보 요구를 알아내고, 이용자의 요구에 영향을 끼치는 변인들을 찾아내며 그 관련성을 규명하여 이용자에 대한 정보봉사를 발전시키는 초석이 되어왔다. 또한 이용자 연구에서 파생되는 실제적이고 중요한 자료를 체계화함으로써 이용자의 정보 요구와 이용에 부합하는 이론에 기여할 수 있다. 급속하게 변화하고 있는 인터넷이라는 새로운 정보환경에서의 이용자 연구의 기술을 향상시키며, 이용자 연구를 통해 문헌정보학을 질적으로 향상시키는 한편, 새로운 정보환경에서 생길 수 있는 부수적인 문제 해결에 기여할 수 있는 이용자 연구가 꾸준히 이루어져야 할 것이다.

참고문헌

1. 권선희, 1996. 기업체 도서관의 인터넷 정보자원 이용 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
2. 사공복희, 1998. "온라인 열람목록의 이용자 연구". 정보관리학회지 15(2):
3. 이명희, 1998. "교육학분야 주제전문가와 탐색전문가의 인터넷 검색엔진을 사용한 정보탐색행태 비교연구." 한국문헌정보학회지 32(2): 5-22.
4. 정재경, 1996. 철강분야 연구자들의 인터넷 이용 행태: R연구원을 중심으로. 경북대학교 대학원 석사학위논문.
5. 한복희, 1984. "이용자연구의 이론과 실제". 정보관리학회지, 1(1): 100-11.
6. 한복희, 1995. "정보봉사의 증진을 위한 사서들의 네트워크 이용 연구". 도서관학논집 23:1-27.
7. Abel S., 1996. "Factors That Influence the Use of Electronic Networks by Science and Engineering Faculty at Small Institutions". Journal of American Society for Information Science. 47 (2): 146-158.
8. Abramson, A., 1998. "Monitoring and Evaluating Use of the World Wide Web in an Academic Library: An Exploratory Study." Proceedings of the ASIS Annual Meeting. 35: 315-326.
9. Bushallow-Wilbur et al., 1996. "Electronic Mail Reference Service: A Study". RQ 35 (3):359-371.
10. Chen, H. et al. 1998. "Internet Browsing and Searching :User Evaluations of Category Map and Concept Space Techniques." Journal of The American Society for Information Science, 49(7): 583-603.
11. Choo, T. et al., 1998. "A behavioral Model of Information Seeking on the Web Preliminary Results of a Study of How Managers and IT Specialists Use the Web". Proceedings of the ASIS Annual Meeting. 35: 290-302.
12. Exon, A., 1978. "Getting to know the user better." Aslib Proceedings. 30(10/11):
13. Hert, C., 1998. "Information Seeking Behavior on Statistical Websites: Theoretical and Design". Proceedings of the ASIS Annual Meeting. 35: 303-314
14. Lazinger, S. et al., 1997. "Internet Use by Faculty Members in Various Disciplines: A Comparative Case Study". Journal of The American Society for Information Science. 48(6):508-518.
15. Nahl, D., 1998. Learning the Internet and the Structure of Information Behavior. Journal of The American Society for Information Science. 49(11): 1017-1023.
16. Perry, C., 1995. "Travelers on the Internet: A Survey of Internet Users". Online march/april: 29-34
17. Ray, K. and Day, J., 1998. "Student attitudes towards electronic information resources". Information Retrieval 4(2) (<http://www.shef.ac.uk/~is/publications/infers/paper54.html>)
18. Rieh S. and Belkin, N., 1998. "Understanding Judgment of Information Quality and Cognitive Authority in the WWW". Proceedings of the ASIS Annual Meeting. 35: 279-289.
19. Schacter, J et al., 1998. "Children's Internet: Searching on Complex Problems: Performance and Process Analyses." Journal of The American Society for Information Science, 49(9): 840-849.
20. Siatri, R., 1998. "Information seeking in electronic environment: a comparative investigation among computer scientists in British and Greek universities" Information Retrieval 4(2) (<http://www.shef.ac.uk/~is/publications/infers/isic/siatri.html>)
21. Spink, A. et al., 1998. "Searching Heterogeneous Collection on the Web : Behavior of Excite Users." Information Retrieval 4(2) (<http://www.Shef.ac.uk/~is/publications/infers/paper53.htm>)
22. Su, Louise T. et al., 1998. "Evaluation of Web-Based Search Engines from the End-User's Perspective: A Pilot Study," Proceedings of the 61st ASIS Annual Meeting. 35: 348-361.
23. Tillotson, J. et al., 1995. "Internet Use through the University of Toronto Library: Demographics, Destinations, and User's Reactions." Information Technology and Libraries september: 190-198
24. Wang et al., 1998. "An Exploratory study of User Searching of the World Wide Web: a Holistic Approach". Proceedings of the ASIS Annual Meeting 35: 389-399.
25. Watson, J. S., 1998. "If You Don't Have It, You Can't Find It: A Close Look at Students' Perceptions of Using Technology." Journal of The American Society for Information Science, 49(11): 1024-1036.