

# User study 의 추이 및 문제점에 관한 고찰

권 은 경\*

## 〈목 차〉

- |                      |                      |
|----------------------|----------------------|
| I. 서                 | 1. 문제점               |
| II. user study 의 목적  | 2. 용어 및 개념에 관한 고찰    |
| III. user study 의 추이 | 3. user study 의 조사방법 |
| IV. 문제점에 관한 고찰       | V. 결 론               |

## I. 서

정보에 대한 요구와 정보이용행동을 연구하는 user study 는 과거 30여년에 걸쳐 1000여편이라는 적지 않은 연구를 생산해 왔다. 초기에 과학자 기술자를 연구대상으로 하던 user study 는 그후 사회과학 인문과학분야 및 일반이용자에로까지 연구영역을 넓히게 되었다. 뿐만 아니라 각 주제분야 또는 과학자의 다양한 특성에 따라 정보요구와 이용행동에 차이는 있으나 논리적인 일관성이 내재하고 있음을 발견, 이를 근거로 하여 정보요구와 이용을 예측할 수 있다는 단계에까지 발전하였다. 이러한 연구의 성과는 Annual Review of Information Science and Technology (ARIST) vol.1(1966) ~13(1978)까지에 review 되어 있다.

그러나 이와 같은 연구성과에도 불구하고 이 분야의 연구에는 여전히 많은 문제점이 산재해 있다. 이러한 문제점들은 연구의 초기단계에서 부터 지적되어 온 것으로 여전히 해결되지 않은채 남아있다. 사실 1978년 이후에도 이 분야의 연구는 계속 발표되고 있으나 ARIST 에 user study 를 다루는

\* 계명실업전문대학 도서관학과 조교수

## 2 도서관학논집

항목은 없어져 버렸다. 이것은 이 분야에 대한 관심이 희미해지고 있음을 의미하거나 혹은 연구에 따르는 어려움 때문에 담보상태에 머물러 있음을 반영한다고 하겠다.

결국 이 연구에 따르는 어려움이란 주로 정의와 조사방법에 관련된 가장 기본적인 것들이므로 이런 것들이 해결되지 않고는 보다 성숙한 과학적 연구로 성장할 수 있는 전기는 기대할 수 없을 것이다.

그러나 user study와 같은 사회과학분야에 있어서는 가변적 요소가 너무나 많아 확고부동한 해결책이란 존재할 수 없으며, 끊임없는 시행착오를 거쳐 보다 개선된 해결방법을 추구할 수 있다. 그리고 보다 개선된 해결방법은 과거와 현재의 연구성과를 면밀히 검토하여 현재 이 분야의 the state of the art를 파악하지 않고는 결코 제시될 수 없다.

이를 위하여 본 논문에서는 user study의 추이를 개괄하고 그 동안 지적되어 온 문제점을 종합하였으며 그 중 개념정립에 관한 문제와 조사방법론에 관한 문제를 중점적으로 살펴보았다. 또한 경험론적 연구를 통해 정보요구를 유추하는 방법으로 case history에 의한 조사방법을 소개하였다.

## II. user study의 목적

일반적으로 거론되는 user study는 크게 두가지로 구분할 수 있다. 그 하나는 특정도서관의 대출기록이라든가 참고질문의 기록 및 상호대차의 기록등을 분석한 이용조사로서 처음부터 뚜렷한 목적의식을 갖고 조사하는 경우보다 도서관운영의 부산물로 생성되는 기록물을 분석하는 것이다. 다른 하나는 단순히 도서관이라든가 정보센터의 이용기록을 조사하는 것이 아니라 과학기술정보를 비롯한 모든 정보의 이용과 관련하여 정보이용자가 어떤 연구환경에서 연구상 어떤 정보요구를 가지며, 그 요구를 충족시키기 위하여 어떻게 정보를 수집하며 이용하고 있는가 하는 일련의 과정을 연구하는 것이다. 본 논문에서의 user study란 후자를 가리킨다.

User study는 2차대전 후 과학기술분야의 급격한 성장에 대응하여, 이용자의 정보요구 및 이용을 식별할 수 있다면 보다 효과적인 정보시스템을 설계할 수 있으리라는 실질적인 필요성에서 시작되었다. 따라서 1차적인 목적은 특정이용자(집단)에게 적합한 정보시스템을 개발하기 위한 기준과 기존시스템의 기능을 평가하기 위한 기준을 도출하는데 있다. 즉 과학기술자가 그들의 연구개발에 있어서 필요한 정보를 입수하는 경로의 탐색은 물론 도서관 정보시스템의 서어비스에 대한 feedback 등을 조사하여 그 결과에 의해 기존정보시스템을 개선한다든가 또는 새로운 정보시스템을 설계하는데 도움을 주기 위한 것이다. 또 보다 거시적인 관점에서 본다면 국가의 정보체제를 정비하기 위한 정책결정에 도움을 주는 기초연구로서도 중요하다.

물론 이러한 조사배경에는 위의 목적외에 보다 현실적이고 경제적인 필요성이 있음을 간과해서는 안된다. 즉 과학연구의 규모가 거대해짐에 따라 과학기술연구의 정비가 엄청나게 소요되는데(20) 비해 정보시스템의 개선이란 것은, 총 연구소요 경비와 비교해 볼때, 그렇게 많이 들지는 않는다는 점이다. 정보시스템이 개선되면 과학자들이 필요로 하는 정확한 정보를 신속하게 입수하여 이용할 수 있으며 따라서 불필요한 중복연구를 사전에 방지하므로써 연구의 효과를 높일 수 있다는 것이다.

또 다른 하나의 목적은 특정시스템에 대한 응용에 있는것이 아니라, 정보의 흐름에 있어서 이용자의 정보이용이라고 하는 현상과 이용행동을 야기하게 하는 정보요구를 순수하게 과학적으로 인식하고 이론화하려는 것에 있다(30, p. 2).

Ben-Ami Lipetz는 정보이용연구의 목적은

- (1) 정보이용이나 요구등으로부터 관찰된 현상에 관한 설명(explanation)
- (2) 정보이용에 관한 예측(prediction)
- (3) 기본조건의 조정을 통한 정보이용의 통제 및 개선(control, improvement)에 있으며 이러한 목적을 달성하기 위해서는 먼저
- (4) 정보이용의 관찰 결과를 서술(description)

#### 4 도서관학논집

(5) 정보이용을 서술하기 위해 적절한 개념을 정의(definition)

(6) 정보이용과 관련요인과의 관계를 이론화(theorizing)하는 작업이 선행되어야 한다(12, p. 3)고 하였다.

이중 (1)의 설명과 (4)의 기술의 관계는 상당히 애매하지만 (1)~(3)은 정책적인 것이며 (4)~(6)은 이론적인 것으로 생각할 수 있다. 그러나 현실적으로는 이론적 연구의 기반위에 정책적 연구가 이루어진 것이 아니다. 오히려 user study는 도서관/정보센터가 처한 현실의 절박감 때문에 시스템 개선이라는 문제에 직면한 도서관이나 documentalists라는 실천가들이 자신들의 시스템 또는 제공하고 있는 개개의 서서비스가 어떻게 이용되고 있는가를 파악하는 것에 목적을 두었으므로 충분한 연구절차를 거치지 않고 손쉽게 조사가 이루어졌다.

정보이용연구에 박차를 가한 것으로는 과학자 및 각 분야의 학회가 해당 학문분야의 정보이용에 관한 연구에 착수한 것을 들 수 있다. 그 대표적인 예로 미국심리학회는 1961년부터 심리학자들의 정보활동을 4분야 17프로젝트로 나누어 연구자의 정보에 대한 요구, 태도, 입수방법, 학회발표의 역할 및 효과, 발표논문의 이용추세, 잡지기사의 집필과정과 시간관계, 국제적인 정보교환, 정보교환에 있어서 기술보고서의 역할등을 광범위하게 조사했다(29, p.50 27, p.145-46). 여기에 다시 사회과학계통의 학자가 참여함으로써 이 분야의 연구에 결정적인 발전을 가져왔다. 사회조사방법에 정통한 이들은 이분야의 연구방법이 체계적이 아닌 관계로 연구결과에 신뢰성이 결여되어 있음을 지적하였다(30, p.2). 그리고 정보요구와 이용의 연구는 이용자 자신과 이에 영향을 미치는 모든 요인을 심리학적·행동과학적·사회학적 측면에서 분석해야 하는바 이들 학문을 배경으로 하는 과학자가 연구에 참가하게 된 것은 연구의 깊이에 지대한 영향을 미쳤으며 이러한 영향은 앞으로 계속 심화(深化)될 것이 예상된다.

### Ⅲ. User study의 추이

본장에서는 user study 연구자들이 언급한 일반적인 추이와, ARIST vol.1~13까지의 관련 chapter를 분석해 봄으로써 그 연구의 흐름을 살펴 보고자 한다. 주지하는바 대로 ARIST review 담당자들은 전문분야가 다양하여 그들의 관점 및 review 기준에도 상당한 차이가 있다. 각 chapter는 user study의 어떤 통일된 영역을 다루고 있다기보다는 집필자의 전문분야를 반영하고 있다. 그러므로 일관성있는 비교는 불가능하나 몇가지 뚜렷한 흐름을 찾아 낼 수 있는데, 이 흐름은 문제점에 대한 개선방향을 제시하고 있다 하겠다.

첫째로 연구대상 및 범위가 특정화·세분화되고 있다. user study의 효시라 할 수 있는 1948년 Royal Society에서 발표된 Bernal과 Uraquhart의 조사를 비롯하여 1960년을 전후한 초기의 연구는 특정시스템의 사용자보다는 소규모의 과학자집단을 대상으로 실시하였다. 조사자는 어떠한 이용자에게나 적용할 수 있는 시스템을 설계하기 위해 이용자 모두가 공동적으로 갖고 있는 일반적인 특징을 기대했었다(13). 그러나 그 결과는 매우 다양할 뿐 아니라 많은 경우 서로 대립되는 양상까지도 보였으므로 의사결정이나 시스템설계에 유익한 정보를 제공하지 못했다.

60년대 중반에 들어서 일반적인 정보이용행동이나 모든 분야를 포함한 전반적인 연구에서 탈피하여 이용자행동의 특정한 일면을 조사하기 시작했다. 오늘날 user study의 대부분이 특정한 정보매체와 특정시스템, 특정문제영역을 선정하여 의사결정에 도움이 될 수 있는 연구를 지향하고 있다. 그러기 위해서 정보요구의 종류 정보이용행동을 전문분야별 직업별로 세분하고, 더 나아가 이들에 영향을 미치는 모든 변수를 파악하고 변수간의 상호작용을 규명하기 위해 노력하고 있다.

이렇게 특정화 세분화된 연구는 그 자체로서 충분한 것이 아니라 이용자

## ARIST에 의한 user study의 추이

| user study의<br>문헌 review<br>담당자와 년도 | review<br>대상년도        | review<br>문헌수 | review의 특징과 review 문헌의 내역  |
|-------------------------------------|-----------------------|---------------|--|
| Herbert<br>Menzel(1966)             | 1963~<br>1965         | 23            | 자연과학 및 기술의 모돈 활동과정에서 무엇이 일어나고 있는가에 관하여 언급한 논문만을 user study라 간주하여 이들을 연구취지에 따라 다음과 같이 세가지 범주로 나누었다.<br>선호도, 수요, 실험적 연구(9), 이용연구(7), 배포연구(3)   |
| Samuel and<br>Mary Herner<br>(1967) | 1965후반<br>{<br>1966전반 | 26            | user study의 문제점 일품까지를 지적하고 review 문헌을 조사방법에 따라 분류하였다.<br>일기법과 이용자 자신에 의한 기록법(3)<br>년접법(6), 관찰법(1), 질문지법(8)<br>기록물 분석에 의한 간접연구(3)<br>여러가지 조사법을 병행한 연구(6)  |
| William J.<br>Paisley(1968)         | 1966후반<br>{<br>1967년  | 63            | user study에 관한 관심의 초점을 조사방법에서 개념의 정립으로 돌림. 개념화가 미숙한 이유를 제시하고 우수한 조사방법을 취하고도 개념이 정립되지 않아 실패한 예를 들었다. 개념의 틀을 마련하기 위해 과학자가 속해있는 10개의 시스템을 식별하고 문헌을 이 열개의 관점에서 분류하였다.<br>과학자 자신의 머리(6), 작업팀속의 과학자(12)<br>공식조직속의 과학자(7)<br>invisible college 속의 과학자(5)<br>reference group 속의 과학자(6)<br>동료그룹속의 과학자(11)<br>공식정보시스템속의 과학자(12)<br>정치시스템속의 과학자(3), 문화속의 과학자(3)<br>법적/경제적 시스템속의 과학자 |
| Thomas J.<br>Allen(1969)            | 1967후반<br>{<br>1968전반 | 41            | 질적으로 조잡하거나 너무 지역적·국부적이어서 일반적인 의의를 갖지 못하는 연구는 review에서 제외시켰다. Paisley가 제시한 10개의 개념의 틀을 여섯개로 정리하였으며 주로 과학자와 기술자의 차이를 강조하였다.  |

| user study의 문헌<br>rewiew<br>담당자와 년도       | review<br>대상년도  | review<br>문헌수 | review의 특징과 review 문헌의 내역   |
|---|-----------------|---------------|---|
|   |                 |               | 정보공공자로서의 과학자 및 기술자(9)<br>작업팀과의 관계(2), 조직속에서의 이용자(7)<br>학술사회속의 이용자(6), invisible college(12)<br>공식정보시스템(2)   |
| Ben-Ami<br>Lipetz(1970)                   | 1968~<br>1969   | 110           | user study의 연구목적에 현상의 해석, 예측,<br>통제, 서술, 정의, 이론화등 여섯가지로 구분하<br>고 이것을 편의에 따라 세가지로 축약하여 review<br>했다.<br>조사 및 측정: 현상의 기술(64)<br>방법론: 통제·개선(11)<br>이론: 정의·이론·해석·예측(40)   |
| Diana Crane<br>(1971)                     | 1969후반<br>~1970 | 90            | 정보요구와 이용과정에 대한 이론적 모델의 중<br>요함을 강조하고 이에 대해 개념적으로 소개하였<br>다. 이와 관련된 최신 문헌을 3가지로 분류하였<br>다. 연구분야에 존재하는 사회조직개념을 도입하<br>였으며, 특히 invisible college의 중요성을 역설<br>하였다.<br>기초과학분야에서의 정보요구 이용(71)<br>기술자간의 정보요구 이용(8)<br>정보요구 및 이용에 관한 국제적 양상(14) |
| Nan Lin and<br>William D.<br>Garvey(1972) | 1970~<br>1971   | 90            | 과학정보시스템을 정보요구, 정보탐색과 교환,<br>정보이용, 정보의 조직 및 관리의 네단계로 구성<br>되었다고 보고 user study를 각 단계에 대한 연<br>구로 분류 평가하였다.<br>과학기술자의 정보요구(21), 정보교환(30)<br>과학자, 기술자, 일반이용자의 정보이용(18)<br>정보전달과 이용을 위한 과학기술 정보시스템<br>의 혁신(27)                               |
| John Martyn<br>(1974)                     | 1972~<br>1973   | 28            | 50년대 부서의 user study의 경향을 개괄하고<br>제학문에 널리 통용되는 전반적인 user study의<br>제1기는 끝났음을 시사. 특정시스템의 개선, 특<br>정문제 영역의 조사를 지향하는 한편 과학기술<br>이의의 인문, 사회과학으로 연구영역이 넓혀지고   |

8 도서 판학논집

| user study의 문헌 review 담당자와 년도 | review 대상년도   | review 문헌수 | review의 특징과 review 문헌의 내역   |
|-------------------------------|---------------|------------|---|
|                               |               |            | 있다.<br>시스템지향연구(15), Component 지향연구(3)<br>인식 행동에 관한 배경연구(14)   |
| Susan Crawford(1978)          | 1975~<br>1977 | 95         | 그간의 user study를 문제점 중심으로 개괄하였다.<br>특정시스템 및 기관의 이용(37: 38.9%)<br>특정분야의 이용자 및 field 조사(42: 44.2%)<br>개념 및 review적인 논문(16: 16.8%)<br>이들을 이용자란 관점에서 보면,<br>자연과학기술자에 관한 연구(24: 25.3%)<br>사회과학에 관한 연구(20: 21.0%)<br>일반이용자에 관한 연구(10: 10.5%) |

\* review 문헌수와 내역에 명기된 문헌편수의 합이 일치하지 않는 것은 1문헌이 여러 내용에 관련되어 있기 때문이다.

의 과학활동 또는 사회생활이라는 전체적인 문맥속에서 평가되어 일반화 이론화에 기여하게 된다.

둘째로 user study의 주된 관심이 응용연구적인 것에서 기초연구적인 것으로 옮겨가고 있다. 이용자의 정보행동을 연구하여 정보시스템의 개선에 하나의 지침을 얻고자 시작된 user study가 직접적이고 1차원적인 행동연구에서 난관에 봉착하자 이를 해결하기 위한 돌파구로서 다원적인 연구를 시도하게 되었다. 그리하여 정보요구의 개념과 특정요구를 발생케 하는 환경을 이해하고 과학 communication을 분석하고 과학의 발전이나 기술혁신에 정보가 어떤 역할을 수행하는지, 정보의 가치등을 연구하는 '과학의 사회학'의 한 영역을 담당하고 있다. 시스템개선이라고 하는 실천적 과제를 해결하기 위한 연구와 정보행동에 관한 과학적 인식을 목적으로 한 연구와는 문제설정이나 조사항목, 조사방법, 결과의 분석에도 크게 차이가 있을 수 있다. 그러나 이러한 연구가 축적되므로써 오랫동안 누적되어온 문제, 즉 개념정립 방법론적 정교(精緻) 및 이론화에 크게 기여할 것임은 확실하



다. 또 '과학적 인식'이란 기초연구에서 출발한 user study라 할지라도 궁극적으로는 역시 정보시스템의 개선 및 설계란 실천적 목적에 응용될 수 있을 것이다.

연구성격이 바뀔에 따라 조사방법에도 적지않은 변화가 왔다. 이에 관해서는 IV장 3절에서 상술하기로 하겠다.

셋째로 자연과학자를 대상으로한 조사연구에서 점차 사회과학 인문과학자 예로 확대되고 있다. 사실 60년 이전의 연구는 물론이려니와 66년의 ARIST vol.1(Information needs and user in science and technology)에서의 Menzel의 지적에서까지도 알 수 있듯이 '자연과학 및 기술의 제 활동과정에서 무엇이 일어나고 있는가'에 관한 연구만이 user study로 인정되었다. 이는 말할 것도 없이 정보폭발 현상에 의해 정보이용의 어려움에 제일 먼저 봉착한 것이 이 분야이기 때문이다. 연구가 진행됨에 따라 정보가 생성되고 전달이용되는 것이 자연과학 분야만이 아니라는 사실을 인식하게 되고, user study는 사회·인문과학분야에 까지 확대되었다. 현급에 이르러서는 더 나아가 과학자 이외의 비전문가의 과학기술정보의 이용, 소수집단의 정보이용은 물론 공공도서관이 주최가 되어 조사한 지역주민의 정보요구도 대출 기록등을 분석한 간접적인 이용조사의 차원을 넘어서 연구되고 있다(10, 13).

Crawford의 review(4)에 의하면 75년에서 77년 사이에 조사된 95편의 연구 가운데 자연과학기술자에 관한 연구가 25.3%, 사회과학자에 관한 연구가 21%, 일반이용자에 관한 연구가 10.5%를 차지하였다.

#### IV. 문제점에 관한 고찰

##### 1. 문제점

user study에 있어서 30여년간 끊임없이 지적되어 온 문제점들은 다음과 같은 몇개의 범주로 나누어 볼 수 있다.

(1) 조사대상의 선정과 조사방법이 미숙하다.

## 10 도서관학논집

◦ 조사대상을 **sampling** 하는 방법이 불충분하며 대상을 서로 비교할 수 있을 만큼 세분화하지 못했다.

◦ 조사영역을 구분할 때 그 구분방식이 일정치 않아서 다른 조사와의 관계가 명확하지 못하며, 따라서 비교가 불가능하다.

◦ 소수의 조사방법밖에 이용되지 않고 있으며 이러한 소수의 방법이 서로 다른 각종 조사에 적용되고 있다.

◦ 다양한 상황에서 실제의 연구자들이 보이는 태도에 관한 연구는 거의 없다.

◦ 전혀 조사되지 않은 분야가 많다.

(2) 개념이 정립되어 있지 않으며 용어사용이 애매하다.

◦ 정보의 **need, want, use** 등의 용어가 구분 정의되어 있지 않다.

◦ 이용된 기술 방법 결과를 논하는 언어 및 용어가 다양하고 애매하다.

◦ 정보이용자의 학문 지식 지위등에 관한 경력, 정보를 필요로 하는 동기 등을 파악하지 못하고 있으며 정보이용자와 그들의 연구에 중요한 영향을 미치는 사회적·정치적·경제적 요인 및 그외의 **system**에 관한 이해가 불충분하고 이들에 대해 개념이 확립되어 있지 않다.

(3) 조사결과를 분석, 이용, 축적하는 기술이 불충분하다.

◦ 과거의 업적을 체계화 하지 못하였으며 따라서 과거의 실패를 되풀이 하는 경향이 있다.

◦ 조사결과가 분석적이기 보다는 서술적이어서 정책결정에 거의 도움을 주지 못하고 있다.

◦ **data**의 분석이 미숙하며 경우에 따라서 어떤 조사는 그 결과가 조사기관에 유리하도록 해석되는 경우가 있다.

이들중 몇몇 항목은 정확하게 어느 한 범주에 포함된다기 보다는 둘 또는 세 범주에 모두 관련되어 있다고 보아야 할 것이며 세번째 문제점은 앞의 두가지가 개선됨에 따라 점차 해결 될 수 있는 성질의 것이라 할 수 있다.

다음은 위의 문제점과 관련하여 용어·개념 및 방법론에 관한 문제들을 고

찰해 보기로 하겠다.

## 2. 용어 및 개념에 관한 고찰

본 논문에서 user study라 함은 'information needs and uses'에 관한 연구를 지칭하는데, 사실은 가장 기본적인 information, need, use란 용어가 비교적 최근까지 일반적인 동의를 얻지 못하고 논쟁의 쟁점이 되어 온 것은 주지의 사실이다. information에 관해서는 여러 논문에서 언급되는 바 있으므로 여기서는 need와 use에 관련된 문제만을 고찰해 보기로 한다.

need와 use에 관련된 기본적인 용어사용의 혼란에 관해 Brittain은 다음과 같이 지적하였다.

정보의 필요성(needs)와 요구(requirements)에 관한 연구에서 볼 수 있는 몇몇 용어는 애매하여 쉽게 혼란을 야기한다. 정보의 이용(use), 수요(demand) 또는 필요성에 관한 경험적 연구를 보통 'user study'라 부르고 있다. 여기서 말하는 '이용자'란 '정보이용자'로 이해되나 user study에 관해 읽어보면 그 연구가 수요, 필요성 또는 이용의 어느것인지 명확하지 않다. 게다가 더욱 애매한 것은 '이용'이란 용어에 있다. 즉 일단 수집 조사된 후의 정보이용이라기 보다는 오히려 이용을 위해 수집하는 단계에 관한 연구에 관계하고 있다(2).

그 후 Line은 이들 용어의 개념을 다음과 같이 정의하였다.

need[필요성]: 개인의 일, 연구, 제발(啓發), 오락등을 위해 '가지지 않으면 안되는' 것이다. 연구자의 경우에 필요한 정보항목이란 연구를 진전시킬 수 있는 것이다. 이 용어의 사용에는 가치판단이 전제되어 있을지도 모른다. 즉 need는 보통 경박하다기보다 오히려 진지한 목적에 공헌하는 것으로 사료되고 있다. 오락을 위한 need는 교육적 need와 마찬가지로 하나의 need일 수는 있다. 그러나 이 두가지는 충돌할 수 있다. 예를들면 대중소설은 교육적으로는 유해할 지도 모른다. 모든 need의 개념은 사회의 제가치로 부터 분리될 수 없다. 어떤 need는 want로 식별될 수도 있고 그렇지 않을 수도 있다. 즉 확인된 연구 need는 want로 인정되었지만 어떤 확인된 제발 need는 표현된 want와 당연히 충돌할 수 있을 것이다. 어떤 need는 잠재적인 demand이다.

want[욕구]: 개인이 '갖고 싶어하는' 것으로 이 want는 실제로 도서관에 대한 demand로 나타낼 수도 있고 그렇지 않을 수도 있다. 개개인은 자기가 원하

지 않는 것을 필요로 할 수도 있고, 필요치 않는 것을 원할 수도 있다(심지어는 가져서는 안되는 것을). 어떤 want는 need와 마찬가지로 잠재적인 demand이다.

demand[수요·청구]: 개인이 요구하는 것으로 보다 정확하게 표현하면 원한다고 생각하는 정보항목에 대한 청구(requirement)이다(충족되었을 때 그 demand는 결국 want가 아니라는 것을 알 수도 있다). 개개인에게는 필요하지 않은 정보를 청구할지도 모르고 또한 청구하지 않은 정보를 필요로 하고 갖기를 원할 수도 있다. demand는 어느 정도 기때에 의존하며 그것은 또 어느 정도 도서관 또는 정보서비스의 기존 공급에 의존한다. 어떤 demand는 잠재적인 use이다.

use[이용]: 개인이 실제로 ‘이용’하는 것이다. 어떤 use는 충족된 demand일 수도 있고 또는 browsing이나 우연(예를들면 대화)의 결과, 즉 비록 수요로서 표현된 것은 아니지만 입수되었을 때 need나 want로 인정되는 정보일 수도 있다. 개개인에게는 입수된 것만을 이용할 수 있다. 그러므로 use는 도서관 및 정보서비스의 공급과 이용가능성에 크게 의존한다. use는 보통 어떤 종류의 need에 대응한다. 그러나 앞서 언급한 바와 같이 하나의 need는 또다른 need와 충돌할 수 있다(heroin의 사용이 심리학적 need에 상당할 지는 모르나 생리학적으로는 유해하듯이). 모든 use는 demand, want의 demand, 그리고 need의 want의 부분적인 지표일 수 있다. 실제의 확실한 use로부터 종종 애매하고 명시되지 않는 need까지 점점 식별하기 어려워진다.

requirement[요구]: 이것은 유용한 공용어이다. 이것은 필요로 하는 것(needed) ‘욕구된 것(wanted)’ 또는 ‘청구된 것(demanded)’을 의미할 수 있다. 따라서 세 범주를 모두 포괄하는 것으로 유용하게 사용될 수 있다. need에 관한 많은 연구는 실제로는 requirement에 관한 연구였다.(11)

Line의 정의는 이용자의 요구의 내실을 적확하게 정의하였다. 그러나 개념의 규명은 여기에 그치지 않고 ‘의식하고 있던 이용(conscious use)’ ‘의식하지 않았던 이용(unconscious use)’ 또는 ‘표현된 청구(expressed demand)’와 ‘충족된 청구(satisfied demand)’를 구별해야 한다는데까지 파급되고 있다. 이와 같은 개념의 규명은 매우 어려운 작업이긴 하지만 user study가 과학적인 연구로 정립되기 위해서는 반드시 거쳐야 할 작업이다. 또 실제적으로는 정보시스템이 이들중 어느 것을 봉사대상으로 하는가에 따라 봉사론의 일대문제를 야기할 수도 있다.

Brittain의 지적과 Line의 정의를 통하여 user study에서 일반적으로

'information need' '정보요구'라 불리우는 것은 대개의 경우 'information demand'를 가리키고 있음을 알 수 있다.

그렇다면 need와 demand는 어떻게 다르며 왜 구별해야만 하는가. 이용자의 요구와 정보이용행동 그 자체를 과학적으로 인식하기 위한 연구에서는 필요성, 욕구, 수요, 이용의 모든 측면이 연구대상이 될 수 있다. 그러나 이들중 무엇에 관한 연구인가가 분명해져야 문제설정이 명확해지며 조사방법의 선정이 가능하며 조사결과를 비교 분석하여 이론을 도출해 낼 수 있을 것이다. 도서관 및 정보서비스의 개선을 목적으로 하는 실천적 연구에서는 어떠한가. 이 경우 우선 필요한 것은 현상에 대한 인식과 장래의 요구를 예측할 수 있는 지식 및 이론이다. user study의 대부분을 이루고 있는 demand의 조사에 의하면 현재적(顯在的) 이용자의 표현된 요구는 식별할 수 있으나, 기존 서어비스 체제에 의존한 demand의 조사로 잠재적 이용자를 포함한 모든 이용자의 장래요구를 유추하기는 어려운 것이다.

이 문제에 관해서 Menzel은 '만일 연구자의 장래요구를 과거의 이용기록 등으로 입안하려 한다면 연구자가 그 연구에 있어서 가장 적합하다고 생각 되는 방법으로 현재의 정보원을 이용한 적이 없을지도 모른다는 비판에 굴복하지 않으면 안된다. .... 이용된 것—과학정보시스템 그자체의 다양한 특성—이 급변하는 과정에 있는 경우, 과거의 이용상태에서 장래의 요구를 입안한다는 것이 어찌 가능한가(15, p.285, 291)'고 비판하였다. 이러한 비판은 정보원을 비롯한 정보환경이 매우 가변적인 것임을 시사하고 있다. 그렇기 때문에 이러한 방법에 의한 조사 data를 기초로 정보시스템을 개선하려 한다면 끊임없이 시행착오를 되풀이 하게 될 것이다(32, p.238).

오늘날 새로운 telematic technology(telematics: 새로운 information technology와 communication technology를 포함하는 개념. telematic technology에는 satelites, holography, optical video disco, video disco, videotext, teletex, teletext 등의 기술이 포함된다(7, p.80-81))의 발전은 정보환경을 급변하게 하는 핵심요인이 되고 있으며 뿐만 아니라 교육, 비

용의 변화 역시 이용자의 요구 및 정보행동의 변화에 큰 영향을 미치고 있다.

예를 들면, 종래에는 여러 탐색단계를 거쳐, 혹은 탐색노력 도중의 우연한 기회에 찾아내게 된 정보를 telematic 기술이 도입된 후에는 정상적인 경로를 통해 손쉽게 탐색·이용할 수 있을 것이다. 따라서 현재의 이용행동을 관찰하는 것으로 정확한 장래의 '정보요구'를 파악할 수 없으며 새로운 기술개발은 현재의 정보요구 이용행동을 언제라도 변화시킬 수 있다.

잠재적 이용자를 포함한 모든 이용자의 장래요구를 예측하기 위해서는 demand 보다 need 에 관심을 돌려야 할 것이다.

'필요성(need)'이란 무엇인가. Line 은 위에서 소개한 정의에서 모든 need 의 개념은 사회의 제가치와 분리될 수 없다고 하였다. 이것은 Menzel 의 '가치있는 것(정보)이란 이용자가 갖기를 원하는 정보가 아니며 "이용자에게 좋은" 정보도 아니고, 과학에 있어서 즉 과학연구의 진보에 있어서 좋은 정보(15, p.280)'라는 견해와 맥락을 같이 한다고 볼 수 있다. 즉 연구자 개인이 아니라 연구자 일반 또는 과학연구의 진보에 있어서의 필요성이라는 것이다. Line 의 정의에서 사회의 제가치와 분리될 수 없다는 것은 여기서는 과학연구에 있어서의 가치와 분리될 수 없음을 말하고 있는 것이다.

그렇다면 과학의 발전에 필요한 정보를 어떻게 식별할 수 있는가. user study 에 있어서 개념의 문제는 결국 방법론상의 문제에 귀결된다고 할 수 있다.

### 3. user study 의 조사방법

앞에서 지적했듯이 user study 는 방법론상 매우 빈약하다. 게다가 평가할만한 가치가 있는 조사는 헤아릴 정도 밖에 되지 않는다. 그 이유로는 두 가지들을 들 수 있는데 하나는 연구경험이 부족하고 연구자의 배경도 다양각색이며 경우에 따라서는 정식 연구교육을 받지 않은 도서관원, 연구자가 엄밀한 방법을 선택하지 않고 산발적으로 행해 왔기 때문이며, 다른 하나는 일반이론과 정의에 대한 동의가 결여되어 있기 때문(25, p.39)이라 하겠다.

그래서 사회과학의 풍부한 방법론 중에서도 user study에는 소수의 방법 밖에 이용되지 않았고, 이러한 소수의 방법이 각종 조사에 적용되어 왔던 것이다(6). 이러한 비판이 끊임없이 계속되는 가운데 아직도 user study는 활용할 수 있는 조사방법, 즉 사회학 심리학 행동과학 system 분석 OR 등의 관련기법을 충분히 이용하지 않고 있으며 따라서 많은 과학자나 documentalist가 user study에 관해 탁월한 견해를 갖고 있으면서도 뒤떨어진 방법을 사용하고 있기 때문에 조사결과를 신뢰할 수 없다는 비난을 면치 못하고 있다(14).

user study에 있어서 가장 전통적이고도 일반적으로 이용되어 온 조사 방법은 다음과 같은 4가지로 대별 할 수 있다.

- A. 청구기록법
- B. 질문법 : a. 면접법 b. 앙케이트법 c. 일기법
- C. 관찰법
- D. 실험법

이중에서 가장 널리 사용되는 방법은 앙케이트법이며 그 다음이 면접법, 관찰법, 일기법의 순이며 이들 방법중 몇가지를 병행하여 사용하는 경우도 있다(12, p.18).

다음에 각 조사방법의 특징 및 장단점을 살펴보기로 하겠다(28, p.138~40).

#### A. 청구기록법

도서관, 정보센터 등의 자료구입청구, 대출열람기록, 참고질문의 기록, 상호대차기록등을 이용하여 조사하는 방법으로 본논문에서 논하는 user study의 조사방법으로는 크게 이용되지 않는다.

#### B. 질문법

질문을 미리 설정하여 조사하는 방법으로서

##### B. a. 면접법

조사자가 정보이용자를 직접 만나 미리 설정된 질문에 답하게 하여 data를 수집한다. 조사자가 기입하므로 기입누락이 없고 질문사항을 숙지시킬

수 있으므로 비교적 확실하고 신뢰도가 높은 장점이 있다. 앙케이트와 마찬가지로 질문항목을 체계적으로 설정하기 위해 배려해야 한다. 조사대상이 다수이고 지역적으로 분산되어 있는 경우 경비가 많이 소요된다.

### B. b. 앙케이트법

가장 많이 이용되는 수법으로 비교적 경제적이므로 대상인원수가 많은 경우, 지역적으로 분산되어 있는 경우에 이용하기 쉽다. 그러나 회답률이 저조해 질 우려가 있으며(경우에 따라서는 50% 미만일 수도 있다), 질문을 잘 이해하지 못할 경우, 기입이 누락될 수가 있어 data의 신뢰도가 떨어질 수 있다. 이 경우 면접법, 관찰법, 일기법을 병행하여 data를 보완하는 것이 바람직하다. 1948년 Bernal의 조사도 앙케이트법과 일기법을 병행한 것이었다.

### B. c. 일기법

이용자가 조사자의 요구에 응하여 일기쓰듯이 자신의 정보이용행동을 기입하는 방법으로, 예를 들면 잡지 읽은 시간, 읽은 잡지의 기사수등을 기입한다. 응답자의 기억력과 성실성에 크게 좌우되며, 응답자가 자신의 시간을 방해받기 싫어하므로 응답이 저조할 수 있다. 이용자가 적극적으로 협조해 줄 경우, 현재 진행중인 연구에 관한 정보탐색행동의 질 높은 data를 얻을 수 있으므로 대단히 유효하다. 그러나 이 방법은 다수인이 참가할 수 없으므로 조사결과가 반드시 일반성을 지닌다고는 할 수 없다. Herner가 review한 조사중 Tahoda 등의 조사는 12명, Werner의 조사는 4명에 한정되어 있었다.

### C. 관찰법

조사자가 이용자의 정보탐색과정을 직접 관찰하므로 정확하고 신뢰도가 높은 data를 얻을 수 있다. 그러나 여러명의 관찰자에 의한 조사의 경우에는 주관이 개입되어 data의 질이 균등하지 않으며 장소에 제약을 받는다. 관찰법만을 단독으로 행하는 경우는 거의 없으며 다른 방법을 병행하여 결점을 보완하는 것이 보통이다.



## D. 실험법

이용자에게 서로 상이한 시스템을 이용시키고 그 효과를 비교하게 하는 방법이다. 이 방법은 실시에 어려움이 따르므로 실제로는 그다지 실행되지 않고 있다.

이외에도 case history에 의한 조사, 전화에 의한 조사 및 이상의 여러 방법을 병행한 방법(양케이트법과 면접/일기/관찰법, 일기법과 면접, 참고질문의 분석과 면접(5)) 등이 이용된다. 특히 case history에 의한 조사는 자서전적인 기록자료를 수집하여 분석하는 방법으로, 일시에 다수의 이용자를 조사하는 양케이트법이나 면접법을 macro한 조사법이라 한다면 case history, 일기법 등은 한사람의 연구기록을 세밀하게 조사하는 micro한 조사법이라 하겠다. case history는 과학상을 수상하였거나 기술혁신을 이룩하였거나 확고한 과학업적을 이룬 사람을 대상으로 연구과정을 소급 조사하는데 이용되는데, 과학자의 연구과정 뿐 아니라 문헌탐색 및 이용과정에 대한 이해를 높일 수 있으며 나아가 정보의 필요성 가치등을 연구하는데 도움이 된다.

東田와 澁谷는 그들의 논문에서 case history를 이용하여 정보의 '필요성'을 추량하는 방법론을 고찰하였다. 東田는 'research front'에 의한 상대적 불변성을 가진 업적에 관련된 이용행동의 기록만을 데이터로 축적하여 이것을 재구성해봄으로서 비로소 정보의 필요성에 관해 구상화(具象化)된 형태로 고찰이 가능해진다고(32, p. 238)고 했다. 이 제안은 이론적으로는 타당하나 실제로 성립되기 위해서는 두개의 가정이 필요하다. 하나는 상대적 불변성을 가진 업적을 확정하는 일이 가능하다는 것이며 또 하나는 이러한 업적이 여기서 말하는 정보이용행동에 의해서만 가능하다고 하는 것이다. 이러한 가정을 가능케하는 것으로 澁谷는 T. S. Kuhn의 통상과학(normal science)의 개념을 도입하였다.

통상과학은 매우 누적(累積)적인 사업으로 과학지식의 폭과 정밀함을 확실하게 증가시키려는 목적을 달성하고 있다. 이 통상과학을 지지하고 있는

것이, 어느 일정기간 성숙한 과학자 집단이 채용하는 방법, 문제영역 해답의 기준(規準)의 원천이 되는 **paradigm**이다(9). 그러므로 동일한 **paradigm**을 가진 통상과학의 상태에 있는 과학영역에서는 과학연구를 전진시키고 있는 업적을 확정하는 것이 가능할 것이다. 또 이러한 연구영역에서는 정보이용행동도 안정되어 있다고 볼 수 있다. 따라서 **user study**를 실시하고자 하는 연구영역이 동일 **paradigm**에 의해 안정되어 있는가, 즉 과거의 이용행동의 기록으로 부터 장래의 정보요구를 예측할 수 있는가를 판단해야 할 것이다. 만일 그 영역이 통상과학의 상태에 있다면 '필요성'을 식별하고 장래의 요구를 예측하는 것은 가능할 것이다(29, p.105).

조사방법과 관련하여 한가지 유의할 점은 모든 사회조사방법이 그러하듯, **user study**의 경우도 관찰하고 있다는 사실이 조사 대상자의 반응에 영향을 미친다는 점이다. 관찰자의 개입에 의해 관찰 결과의 변화가 불가피하다는 점은 조사방법의 한계점을 드러내는 것이다.

한편 조사방법의 경향을 살펴보면, 양적이고 폐쇄적인 조사방법에서 질적이고도 개방적인 조사방법으로 옮겨가고 있다. 이 점은 이 분야의 연구초점이 정보이용자가 이용하는 정보원, 정보시스템의 연구로 부터 연구활동 연구조직 및 사회활동 속에서 정보가 수행하는 역할을 탐구하는 것으로 이전하는 것에 연유한다고 볼 수 있을 것이다. 따라서 과학적 방법이라는 미명하에 오로지 앙케이트조사에만 의존하던 것이 관찰법을 비롯하여 자유토론(**free-flowing discussion**) 대화의 분석(**conversational analysis**)등의 방법을 적극적으로 개발 응용하고 있다(23, p.11). 그리고 질적연구에 의해 비로소 정보탐색행동을 야기하는 정보요구에 관한 연구가 가능해질 것이다.

## V. 결 론

정보요구 및 정보이용행동을 연구하는 **user study**는 인간의 지적활동과정을 하나의 **black box**로 간주한다. 이 **black box**는 때때로 특정주제에

관련된 reference에 대한 요구의 형태로 표출된다. 그 요구는 정보이용자가 그 문헌에서 이용가능한(이용불가능 할 수도 있다) 정보를 찾는 것이 유용하다고 생각하는 상황을 반영하고 있다(7, p.82). 따라서 이러한 요구를 조사하는 것으로 이용자가 필요로 하고 또한 이용하고 있는 정보를 정확하게 그려 낼 수는 없다. 즉 현(現) 정보체제의 서어비스를 이용하는 것이 곧 이용자의 정보요구를 나타낸다고는 할 수 없는 것이다.

최근까지의 user study는 이런 상황을 반영하는 표현된 정보요구를 증결적으로 연구하였다. 그러나 telematic 기술의 발전과 응용은 정보시스템을 둘러싼 상황을 급격하게 변화시키고 있다. 정보서어비스는 직접 간접으로 technology에 의존하는 영역이다. 직접적으로는 정보탐색방법을 변화시키며 간접적으로는 필요로 하는 정보 그 자체를 변화시킨다. 그런 의미에서 user study는 상황에 따라 변화하는 dynamic한 정보요구와 탐색 및 이용행위를 밖으로 나타내는 요구·이용으로만 파악할 것이 아니라, 인간의 사고행위와 관련하여 보다 폭 넓은 인간의 지적활동이라는 문맥 속에서 파악하도록 노력해야 할 것이다.

인간의 지적활동은 개개인의 차이에 따라 매우 다양하다. 개개인의 차이점에는 심리적 작용이나 인식능력과 같은 내재적인 요인도 있고, 그를 둘러싼 모든 환경을 포함하여 외부적인 요인도 있을 것이다. 내재적 요인은 조사가 곤란하지만 외부적 요인에 의해 나타나는 변수는 식별가능할 것이다.

종래의 user study가 서술적이어서 시스템개선을 위한 정책결정에 아무런 도움을 주지 못했다는 지적이 있었다. 그 이유는 이 분야의 연구가 개개인의 이용행동에 우선적으로 초점을 맞추었기 때문이다. 개개인의 특성은 각 개인의 이용행동을 설명하는데 필요한 중요변수이지만, 이러한 특성은 대부분이 성격상 어떤 종류의 틀(pattern)에 통합시킬 수 없는 것이므로 정책적인 유용성을 가질 수 없었다. 이제 user study 연구자는 그의 어프로치방법을 바꾸어야 할 것이다. 즉 개개인의 특성 하나하나를 열거할 것이 아니라, 그들 사이에 흐르는 논리적 일관성을 찾아내어 이를 일반화 시

키는게에 연구의 초점을 맞추어야 할 것이다. 각 개인이 시스템의 중심을 이룬다는 견해에서 각 개인의 시스템의 한 부분이라는(이용자 집단에 속한 한 사람이라는) 견해, 즉 ‘프롤레타리오스’적 관점이 아니라 ‘코페르니쿠스’적 관점에서 정보행동을 관찰해야 할 것이다. 그리고 ‘코페르니쿠스’적 관점에서 정보행동을 연구하려 한다면, Price의 지적대로 hard science, soft science, technology, non science와 같이 이들을 구성하고 있는 사회체계가 전혀 다른 각각의 분야는 자신에 적합한 정보요구, 이용행동에 관한 이론적 model을 설정해야 할 것이다. 이들 각 분야는 research front나 그들 뒤에서 연구하는 사람들간의 정보전달, 또는 출판과정이 다르므로 모두 독자적인 model이 필요하다(19, p.22).

한편 과학의 진보에 있어서 필요불가결한 정보란 어떤 것인가에 대한 연구도 필요하다. 이러한 연구가 필요하다는 것은 오랫동안 인식되어 왔으나 실제적인 방법론은 거의 개발되어 있지 않다. 과학자가 필요하다고 느끼는 정보가 과연 과학진보에 꼭 필요한 것인지, 그렇다고 할 경우라도 과학자가 필요성을 기증 정보시스템에 요청하는 순간 변질은 없는지 등을 과학적으로 식별해 낼 수 있는 방법은 아직 없다. 다만 과거의 이용기록을 통한 경험적 방법으로 정보의 필요성을 추량해 내는 한 방법으로 case history를 소개했다. 보다 정칙(精緻)한 방법론이 개발되고, 이러한 연구업적이 누적됨에 따라 장래의 정보요구를 유추할 수 있을 것이다.

이상 본 논문을 통하여 살펴본 바에 의하면 user study는 정보시스템 개선을 위한 실천적 연구에서 시작되어, 사용되고 있는 용어 및 개념의 정립과 인간의 정보요구 및 이용행동에 영향을 미치는 모든 변수에 대해 다면적이요도 기초적인 연구로 발전하고 있다. 이러한 연구는 단순한 나열식 서술식 연구에 그치지 않고 정책결정에 영향을 미치는 변수를 파악하고 변수간의 상호작용을 식별하여 그 속에 일관되어 있는 공통성을 찾아 일반화 이론화시키는 것을 지향하고 있다.

그러기 위해서는 이제까지 사용되어 온 양적인 연구보다 질적인 연구에

보다 많은 관심을 경주하여야 할 것이며 타분야와의 협력으로 새로운 방법론의 개발에도 힘써야 할 것이다. 이러한 연구결과가 연구-개발-실행으로 원만하게 연결됨으로서 기초연구는 시스템개선이라는 실제적인 측면에 공헌하게 될 것이다.

### 인용 및 참고문헌

1. Allen, Thomas J. "Information needs and uses," *ARIST*. Vol. 4, 1969. p. 3-29.
2. Brittain, J.M. Information and its users: a review with special reference to the social sciences. Bath, Bath University press, 1970. p.162.
3. Crane, Diana. "Information needs and uses," *ARIST*. Vol. 6, 1971. p. 3-39.
4. Crawford, Susan. "Information needs and uses," *ARIST*. Vol.13, 1978. p. 61-81.
5. Herner, Saul and Mary. "Information needs and uses in science and technology," *ARIST*. Vol.2, 1967. p. 1-34.
6. Herner, S. et al., "User practice based on a review of user studies," In A recommended design for the United States Medical Library and Information Systems, 2 Vols, 1966.
7. Järvelin, Kelervo and Repo, Aatto J. "Knowledge work augmentation and human information seeking," *Journal of Information Sciences*. Vol. 5, 1982. p. 79-86.
8. Krikelas, James. "Information-seeking behavior: patterns and concepts," *Drexel Library Quarterly*. Vol.19(2), 1983, p. 5-20.
9. Kuhn, Thomas S. 科學革命的構造, 中山茂譯, みすず書房, 1975, p. 12-13.
10. Lin, Nan and Garvey, William D. "Information needs and uses," *ARIST*. Vol. 7, 1972, p. 5-37.
11. Line, Maurice B. "Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses," *Aslib proceeding*, Vol. 26(2), 1974. p. 87.
12. Lipetz, Ben-Ami. "Information needs and uses," *ARIST*. Vol. 5, 1970. p. 3-32.
13. Martyn, John. "Information needs and uses," *ARIST*. Vol. 9, 1974. p. 3-23.

14. Menzel, Herbert. "Information needs and uses in science and technology," *ARIST*. Vol.1, 1966. p.41-69.
15. Menzel, Herbert. Can science information needs be ascertained empirically? In: Thayer, L., ed. *Communication: concepts and perspectives*. Washington, D.C., Spartan Books, 1967. p.281.
16. Mick, Colin K. et al., "Toward usable user studies," *Journal of the American society for information science(ASIS)*. Vol.31. 1980. p.347-356.
17. Neubauer, Karl Wilhelm. 図書館の經營, 計劃の補助手段としての利用者研究, 佐藤隆司譯, *ドクメンテーション研究*, Vol.29(4-9), 1979.
18. Paisley, William J. "Information needs and uses," *ARIST*. Vol.3, 1968. p.1-30.
19. Price, Derek J. de Solla. Citation measures of hard science, soft science, technology, and nonscience. In: Nelson, Carnot E. and Pollock, Donald K.: eds. *Communication among scientists and engineers*. Heath Lexington Books, Lexington, Massachusetts, 1970. p.3-22.
20. Price, Derek J. de Solla. *Little science, big science*. Columbia University press. New York. 1963. p.92-94.
21. Roberts, Norman. "Draft Definitions: information and library needs, wants, demands and uses: a comment," *Aslib proceedings*, Vol.27(7), 1975. p.308-313.
22. Summers, Edward G. et al., "The effect of personal, professional, and psychological attributes, and information seeking behavior on the use of information sources by educators," *ASIS*. Vol.34, 1983. p.75-85.
23. Wilson, T.D. "On user studies and information needs," *Journal of Documentation*. Vol.37(1), 1981. p.3-15.
24. Rouse, William B. and Rouse, Sandra H. "Human information seeking and design of information systems," *Information Processing & Management*. Vol.20(1-2), 1984. p.129-38.
25. 岡澤和世, 富田裕子, "User studyの方法論—調査方法の比較—", *Library and Information Science*, No.19, 1981, p.37-54.
26. 佐藤隆司, "利用者研究", *ドクメンテーションケンキュウ*, Vol.22(8), 1972, p.275-283.
27. 佐藤隆司, "情報利用者行動の比較研究ノート", *図書館短期大學紀要* 6, 1972, p.145-154.

28. 澤本孝久, “科學技術者の研究情報利用調査”, *Library Science*, No.5, 1967, p.137-152.
29. 澁谷嘉彦, “利用者研究の方法と情報利用における必要性の概念について”, *圖書館短期大學紀要*, 10, 1975, p.101-107.
30. 杉村優, 佐藤隆司, “人文・社會科學 學術情報の利用實態に關する比較研究”, *圖書館短期大學紀要*, 5, 1971, p.1-32.
31. 津田良成, “USER STUDY 概論”, *藥學圖書館*, 14(2), 1969, p.43-57.
32. 東田全義, “研究情報利用行動の概念”, “*Library and Information Science*”, Vol.12, 1974, p.231-242.

## On the trends and the problems of User Studies

Kwon Eun-Kyung

There are two broad classes of user studies, in terms of their purposes or applications. One class might be termed basic studies, in which the purpose is to create or obtain knowledge regarding information needs and uses with no particular application. The second type of study might be termed applied. The aim of second type is preparing standards to evaluate and improve existing information systems or to design new systems. The trends of user study tend toward basic research from applied ones. Furthermore, not only the broad-based studies change with special setting up and subdivided studies, but also the scopes of user study vary social scientist, human scientist, and even common users from limited natural scientists and technologists earlier.

The aims of this paper is to summarize continuously pointed problems of user studies and to survey the state of the arts by reviewing the trends of user studies.

The major problems of user studies are terminology, conceptualization, and methodology. These terms are essential to this study, and very important to decide the research fields and to select a method of survey, respectively. And in order to predict the user needs, studies of 'information needs' are inevitable instead those of 'information demands' which principally studied till nowadays.

On the other hand, to reduce the problems of user studies, it is



needed more qualitative studies ever than before and cooperation with other areas, for example, behavioural science, psychology, communication science and so forth.