

정보전문직의 지식과 기술에 관한 연구

A Study on Knowledge and Skills of Information Professionals

홍현진, 위은아, 전남대학교 문헌정보학과

Hyun-Jin Hong, Eun-A Wi

Dept. of Library & Information Science, Chonnam Univ.

각종 첨단기술의 급격한 발전으로 정보활동의 효율성이 향상되었고, 정보화 현상이 더욱 보편화되면서 정보전문가들에 대한 수요가 급증하고 있으며, 그들의 역할과 능력도 재평가되고 있는 추세이다. 따라서 본 연구에서는 정보환경 변화에 따른 정보전문직의 역할을 규명하고, 정보전문직에게 요구되는 지식과 기술을 분석하고자 한다. 이에 더하여 정보전문직의 능력에 관한 설문 결과를 분석함으로써 정보전문직에 대한 시대적 요구와 현장의 요구를 파악하며, 궁극적으로는 21C 사회, 문화, 정보기능을 담당할 정보전문직 양성에 이바지하고자 한다.

1. 서론

현대사회는 각종 정보기술의 눈부신 발전으로 정보활동의 효율성이 크게 향상되면서 정보화 사회로의 전환이 가속화되었고 정보화 현상은 더욱 보편화되고 있다. 이에 따라 인간의 커뮤니케이션 시스템은 점차 고도화되는 동시에 정보전문가들에 대한 수요도 급증하고 있으며, 그들의 역할도 재평가되고 확장되는 추세이다.

본 연구는 정보화사회에서의 정보전문가의 역할과 능력에 관한 문헌과 연구를 종합적으로 분석하고 이를 통해 정보전문직의 역할과 자격, 그리고 정보전문직으로서 요구되는 지식과 기술이 무엇인지 재조명하고자 한다. 또한 정보전문직의 자질과 능력에 관한 설문 결과를 분석함으로써 정보전문직에 대한 시대적 요구를 파악하고, 현장의 요구를 반영함으로써 궁극적으로는 문헌정보학 교육의 새로운 개선방향을 제시하고자 한다.

2. 정보환경 변화와 정보전문직의 역할

정보기술은 정보의 수집, 처리, 축적, 검색, 전송 등 정보유통의 모든 과정에 사용되는 기술수단을 총체적으로 표현하는 광의의 개념이라 할 수 있다. 정보의 저장과 전달과정을 혁

신적으로 변화시킨 정보기술은 정보전문직인 사서들에게 기본적인 기술로 인식되었고, 정보환경 변화에 효과적으로 대처하기 위해, 또 정보산업을 발전시키기 위해 필수적인 지식으로 인식되어가고 있다.

정보관련 산업이 급속도로 발전하면서 정보관련 전문직종의 전망이 밝다고 하지만, 우리 분야의 전문직으로 대표되는 사서의 미래가 밝다고 확신할 수는 없을 것이다. Gorman(1999)은 정보관련 전문직종과 사서를 중심으로 한 정보전문직과의 차이를 정보를 이용하는 정도와 정보서비스를 제공하는 대상과 관련하여 일차적 관심사가 다른 점을 들고 있다. Gorman은 정보전문직으로써 전문직의 가치와 기준, 정보기술력을 가져야 한다고 주장한다. 우리분야에서 정보전문직이란 특히 인간 중심 즉 이용자 중심의 전문직이므로, 이용자 중심의 서비스를 제공하고, 이용자 친화적인 정보환경을 구축할 수 있어야 한다는 것이다.

Moore(1998)는 정보전문직 모델을 각종 기술을 이용하여 정보서비스와 상품을 개발하는 정보생성자, 이용자의 요구와 조직의 목적에 따라 정보를 수집하고 정리·보존·갱신하는 정보수집자, 이용자 요구를 분석하고 정보를 선택·평가할 수 있는 정보전달자, 정보를 분석하고 합성하며 해석할 수 있는 정보통합자로 설정하였다.

정보전문직으로서 사서가 전문성을 확보하고자 한다면 정보환경 변화에 주목하면서 이용자

에게 적합한 정보를 검색, 수집, 분석, 가공, 평가, 제공, 관리할 수 있으며, 따라서 정보·지식·문화의 게이트웨이 가 되어야 할 것이다. 또한 정보접근 개선 및 정보증가에 중점을 두고, 각종 정보기술 활용능력도 반드시 갖추어야 할 것이다.

미래 정보전문직에게 필요한 능력으로서 Aslib handbook(1998)에서는 경영지식과 파트너쉽, 내부·외부 지식원, 정보경영(또는 지식경영) 기술, 정보기술 능력, 리더쉽, 프로세스 및 프로젝트 경영, 커뮤니케이션과 협상 기술, 이익과 가치 측정 능력으로 규정짓고 있다. 개인적인 태도로는 신념, 비전과 창조력, 기회, 자신감과 의지, 집중력, 파트너쉽, 패기 등을 들고 있다.

정보 엔지니어가 갖추어야 할 기술에 대하여 Euro Information Engineering Masters degree syllabus(Pantry 1997)에서는 정보기술과 정보경영을 연결시켜주고 있다. 인간의 커뮤니케이션과 정보 행태, 정보 자원과 사회, 정보경영과 텔레커뮤니케이션, 멀티미디어 시스템, 진보된 정보 검색, 사용자 중심 인터페이스 디자인, 멀티미디어 프로그래밍, 하이퍼텍스트와 하이퍼미디어, 분산 시스템, 정보상품 개발과 마케팅 영역에서 기술이 필요하다고 하였다.

Newton과 Dixon(1999)은 인터넷을 통한 전자자원배포, 온라인 정보의 일반적인 가능성과 한계 및 위험, 이용자와 관련된 사이트와 서비스, 검색엔진 및 도구의 다양성과 장단점, 효과적인 탐색전략수립을 위한 지식이 필요하다고 하였다. 특별히 이용자 교육의 중요성을 강조하면서 교육이론을 바탕으로 이용자들을 교육할 수 있는 능력이 필요하며, 이를 위하여 대인관계 기술과 교육 프로그램 개발 및 관리 능력이 중요함을 역설하였다.

위의 여러 학자들의 견해를 종합해보면, 미래의 전문직에게는 정보서비스 개발 및 평가 능력, 정보기술 능력, 경영 능력, 이용자 교육 능력, 리더쉽과 커뮤니케이션 능력 등이 요구된다고 할 수 있겠다.

3. 정보전문직의 능력에 대한 설문분석

3.1 설문지 작성 및 데이터 수집

이 연구의 설문지는 미국전문도서관협회(SLA 1996)의 보고서인 21세기 전문사서를 위한 능력과 Ward(1998)의 정보전문직에 대한 논문, Rehman(1998)등의 연구에서 정보전문직이 갖추어야 할 능력, 김유경(1993)과 박미영(1998)의 정보전문가 양성을 위한 연구에서 정

보전문직에게 필요한 61가지의 지식과 기술 요소들을 추출하여 이를 바탕으로 하였다. 2000년 6월에 공공/대학/전문·특수도서관 각 40개 관씩 총 120개관의 관리층(관장, 과장)과 사서를 대상으로 하여, 정보전문직에게 필요한 능력으로서 각 항목들이 얼마나 중요하다고 생각하는지에 따라 5단계 리커트 척도로 응답토록 하였다. 총 360부 설문지 중 195부가 회수되었고, 이 중 190부를 SPSS 프로그램을 이용하여 다음과 같이 통계적으로 분석하였다.

첫째, 지식과 기술 요소의 중요도를 비교하기 위하여 평균과 표준편차를 산출하였다.

둘째, 공공/대학/전문·특수도서관 등 3개 집단 간 요소들의 순위상관관계와 관리자(관장과 과장)와 사서 등 2개 집단 간 요소들의 순위상관관계를 알아보기 위하여 Spearman's rho를 구하였다.

셋째, 지식과 기술요소의 중요도에 대한 관종별 3개 집단 간의 차이를 분석하기 위해 ANOVA분석을 하였고, 근무경력별 2개 집단과 관리층과 사서 집단 간의 인식도 차이를 알아보기 위하여 t-검증을 하였다.

3.2 분석결과 및 논의

분석결과 전체 응답자들이 중요하다고 판단하는 능력요소의 상위 10개 요소를 순위별로 보면 ① 정보환경과 변화요인 분석 ② 전략적 계획 수립(장기적 비전, 사명, 목적 결정) ③ 도서관/정보센터 자동화 설계 및 구축 ④ 온라인 데이터베이스 검색 ⑤ 인터넷 활용 서비스 ⑥ 이용자 정보요구 및 정보행태 분석 ⑦ 데이터베이스 구축 및 관리 ⑧ 전문화된 정보서비스 개발 및 제공 ⑨ 정보검색 전략 개발 ⑩ 전자정보원 개발 및 관리 능력이다.

본 조사를 Rehman(1997) 등의 관련 연구와 비교해 보면 전략적 계획 수립, 도서관 자동화 계획 및 구축, 데이터 베이스 구축, 정보검색 전략 개발 및 검색 능력 등은 상위 능력에 해당하므로 비슷한 경향을 보이지만 도서관 성과 및 서비스 평가 능력이나 커뮤니케이션 능력, 마케팅 기술 적용 능력에 대하여는 우리나라 사서들의 인지도가 다소 낮다는 것을 알 수 있다.

Buttler와 Mont의 1989년 연구에서는 서지 도구에 대한 지식, 이용자 관계 기술, 선택과 평가, 참고 인터뷰 수행, 이용자 교육 능력 순으로 상위 5위 능력이 나타났고, 1996년 연구에 따르면 각종 정보원에 대한 지식, 장서개발 기술, 참고 인터뷰 수행, 효과적인 문서·구두 커뮤니케이션 기술, 도서관 문제에 대하여 비판적 사고 적용 기술 등이 상위 핵심 능력에

해당되었다. 전반적으로 이들의 연구에서는 참고 인터뷰 수행, 이용자 관계 기술, 커뮤니케이션 기술 등의 기본적인 능력이 두드러진 반면, 본 연구에서는 온라인 데이터베이스 검색 및 검색 전략 개발, 인터넷 활용 능력 등과 같이 보다 최근의 정보환경과 정보기술을 응용하는 능력의 중요도를 높게 평가하는 것으로 나타났다.

본 조사에서 중요도가 낮다는 반응을 보인 최하위 10개 요소를 역순위로 보면 다음과 같다. ① 시청각자료 디자인 및 생산 ② 전자텍스트 디자인 및 전자출판 ③ 일반자료 분류/목록 ④ 비도서자료/특수자료/인터넷자료 분류/목록 ⑤ 서지 도구 제공 ⑥ 정보원 생산, 유통, 공급원 등에 대한 이해 및 평가 ⑦ 색인/초록 기술 적용 ⑧ 정보전문직의 윤리적 규범 개발과 시행 ⑨ 경영 소프트웨어 선택 및 평가 ⑩ 인공지능과 전문가 시스템 활용 능력이다. 그렇다 하더라도, 이 요소들도 평균치로 보면 모두 3.0 이상으로서 각 집단 별 응답자들이 능력요소로서 유용하다고 인식하고 있음을 알 수 있다.

Spearman's rho 테스트를 이용해 공공/대학/전문·특수도서관 집단간의 상관관계와 관리자 집단과 사서 집단과의 순위상관관계를 측정할 결과, 대학도서관과 전문·특수도서관 사이의 관점이 보다 더 일치하는 것을 볼 수 있으며, 도서관 관리자 집단과 사서 집단 사이의 관점 또한 매우 일치하고 있는 것을 볼 수 있다.

도서관종별 3집단과 근무경력별 2집단, 관리자와 사서의 2집단간에 10위 내에 공통적으로 나타나는 요소들은 '정보환경과 변화요인 분석', '전략적 계획 수립', '데이터베이스 구축 및 관리', '온라인 데이터베이스 검색', '인터넷 활용 서비스' 능력이다. 한편 하위 10위에 공통적으로 속하는 요소들은 '시청각자료 디자인 및 생산', '전자텍스트 디자인 및 전자출판' 능력의 2개 요소이며, 그 외에 '일반자료 분류/목록', '정보원 생산, 유통, 공급원 등에 대한 이해 및 평가', '비도서자료/특수자료/인터넷자료 분류/목록', '서지 도구 제공' 능력 요소들이 하위 10위 내에 중복적으로 속한다. 대체적으로 경영 능력과 정보기술 활용 능력에 대한 인지도가 높으며, 시청각 자료 생산 및 분류/목록 능력 등에 대해서는 다소 인지도가 낮음을 알 수 있다.

도서관종별로 상위 5위 내의 능력들을 비교해보면 공공도서관은 도서관 자동화와 인터넷 활용 서비스 능력, 대학도서관은 온라인 데이터베이스 검색과 전자정보원 개발 및 관리 능력, 전문·특수도서관은 이용자 정보요구 및

정보행태 분석, 데이터베이스 구축 및 온라인 데이터베이스 검색 능력에 대한 중요도를 높게 평가했다. 김유경의 논문에서 대학도서관과 공공도서관에서 가장 중요하게 평가된 분류/목록 기술, 색인자료 기술 등은 본 연구에서는 다른 능력들에 비해서는 다소 낮게 평가되었다.

Powell과 Creth(1986)의 연구에서는 대학도서관에서 서지도구, 참고업무, 자료선정 등을 가장 높게 평가했고, Tees(1986)의 연구에서는 특수도서관에서 커뮤니케이션 기술, 참고업무 관련지식, 주제지식 등이 가장 높게 평가되었다. Buttlar와 Mont(1996)의 연구 결과에서도 공공도서관은 참고 인터뷰 수행, 각종 정보원에 관한 지식과 선택 및 평가 능력, 대학도서관은 각종 정보원에 관한 지식, 참고 인터뷰 수행과 효과적인 커뮤니케이션 능력, 전문도서관은 각종 정보원에 관한 지식, 온라인 데이터베이스 검색 능력과 참고 인터뷰 수행 능력의 중요도를 높게 평가했다.

본 연구와 비교해보면 전반적으로 우리나라 도서관은 관중을 망라하고 커뮤니케이션 기술, 참고 인터뷰 수행 등 직접적인 이용자 봉사에 대한 인지도가 외국의 연구보다 더 낮게 평가됨으로써 차이를 나타냈다. 이는 우리나라 도서관은 아직도 적극적인 이용자봉사에 대한 중요성보다는 도서관의 기능적인 측면을 강조하는 경향을 갖고 있기 때문인 것으로 보인다.

한편 관리자 집단과 사서집단과의 인지도 차이를 분석하기 위해 t-검증을 실시한 결과에서 총 12개 항목에서 두 집단간에 유의한 차이가 있었다. '데이터베이스 구축 및 관리', '이용자 인터페이스 설계', '정보네트워크 개발', '참고 인터뷰 수행', '이용자 교육 프로그램 설계 및 시행', '공동목록을 위한 정책 개발 및 시스템 활용' 등의 능력에서 유의한 차이가 나타났으며, 사서 집단이 관리자 집단에 비해 인지도가 높은 것으로 나타났다. t-검증 결과를 종합적으로 분석해보면 전반적으로 사서 집단이 관리자 집단보다 이용자 봉사와 관련된 능력과 도서관 업무를 처리하는데 요구되는 컴퓨터 활용 능력 및 분류/목록 능력 등에서 인지도가 높음을 알 수 있었다.

또한 근무경력을 5년 이하와 6년 이상의 2개 집단으로 나누어 t-분석한 결과에서는 '참고 인터뷰 수행' 능력에서 가장 큰 평균치 차이를 보였으며, 정보환경과 변화요인 분석, 예산계획 및 회계관리, 자원개발 정책과 자원관리/보존 정책 수립 능력 등의 경영 관련 능력 등에서 6년 이상의 경력 집단의 인지도가 높았다. 또한 6년 이상의 경력 집단에서는 이용자 정보요구 및 정보행태 분석, 효과적인 대인관계 기술 적

용 능력과 같은 이용자와의 커뮤니케이션 능력과 색인/초록 기술 및 문헌의 주제/내용 분석 능력에서도 근무경력이 적은 집단보다 높게 평가하고 있는 것으로 나타났다.

Buttlar와 Mont의 연구에서도 역시 경험이 적은 초보 사서들은 온라인 데이터베이스 탐색과 같은 능력에, 경험이 많은 사서들은 커뮤니케이션 기술 등의 능력에 대한 인지도가 높은 것으로 조사되었다. 김유경의 연구에서도 경력이 많은 사서들이 분류/목록의 기능, 색인자료 활용기술, 직원 평가방법 활용, 업무의 측정 및 평가방법 활용, 도서관 예산편성과 집행 등 경영관련 기술의 중요도를 높게 평가한 것으로 나타나고 있다. 이는 경력이 많은 사서들인 경우에 도서관에 대한 체반 업무에 대한 중요성을 보다 잘 파악하며, 그러한 지식과 기술의 실제적인 활용빈도가 높기 때문인 것으로 보인다.

설문지 마지막 부분에 실무에서 필요하나 현재 문헌정보학 교육과정에서 부족하다고 생각되는 분야와 정보전문직의 미래상에 대하여 제안사항이 있으면 추가로 기입해달라는 항목이 있었다. 주로 컴퓨터 활용 능력을 비롯한 전산 관련 능력과 외국어 능력, 인터넷 자원 활용 및 관리 능력, 정보검색 능력에 대하여 언급이 많았다. 주제전문사서 양성과 사서자격증의 명칭개정 및 취득과정개선을 위하여 공인자격제도를 갖춰야 한다는 주장도 제시되었으며, 전반적인 행정업무 파악, 견학과 현장실습 강화, 사서의 계속교육 등을 위한 교육과정이 필요하다고 제기되었다. 정보전문직으로서 가치관을 확립하고 철학적 기반을 다지며, 이용자 서비스와 교육을 위하여 심리학과 교육학과 같은 과목도 개설할 것을 언급하였다.

4. 결론

본 연구는 정보환경 변화에 따른 정보전문직의 역할과 능력 등에 대하여 문헌 조사와 함께 실제 현장의 정보전문직을 대상으로 설문조사 결과를 분석하였다.

분석 결과 정보환경과 변화요인을 분석하고 전략적인 계획을 수립할 수 있는 종합적인 경영 능력이 요구되며, 온라인 데이터베이스 검색 및 정보검색 전략 개발 능력, 그리고 최신의 정보기술을 응용하여 인터넷 정보원 및 각종 전자정보원 개발 능력의 필요성이 강조되는 것으로 나타났다. 이는 도서관/정보센터의 정보전문직이 급변하는 정보환경에 효율적으로 대처하기 위해서 경영기술, 정보기술 등에 관련

된 지식과 기술의 중요성이 더욱 더 크게 부각되고 있는 결과라고 하겠다.

앞으로는 정보환경의 변화가 가속화되어 경영혁신이 더욱 중요해지며, 전략 및 정책을 수립하는 경영능력, 그리고 보다 나은 정보서비스를 제공하기 위하여 적합한 경영기법을 이용할 수 있는 능력이 요구될 것이다.

정보기술의 발달로 정보생산과 공유가 훨씬 쉬워졌으며, 이러한 정보를 수집, 조직, 배포하기 위하여 적합한 정보기술 활용능력도 반드시 갖추어야 할 것이다. 그리고 우리 분야에서의 정보전문직이란 특히 인간 중심 즉 이용자 중심의 전문직이므로 이를 위하여 이용자 교육기술 능력, 대인관계, 커뮤니케이션 기술 등이 중요하다고 하겠다.

따라서 앞으로 정보전문직의 교육은 정보전문직의 본질적인 기능, 가치, 역할 등과 함께 서서히 영역을 넓혀가는 직업변수에 있어서의 변화, 정보기술과 같은 전면적 변화를 모두 한꺼번에 반영해야 할 것이다.

그리고 지속적으로 정보전문직의 지식과 기술에 대한 보다 심층적인 연구가 지속되어야 하며 이를 교과과정에 정보전문직의 철학적, 문화적, 사회적 가치 기반과 함께 적극 반영하도록 해야 할 것이다.

참고문헌

- 김유경. 1993. 「사서의 업무수행을 위한 지식과 기술의 중요도 및 교육에 관한 연구」. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원.
- Buttlar, L. and R. du Mont. 1989. "Assessing library science competencies: Soliciting practitioner input for curriculum design." *Journal of Education for Library and Information Science*, 30(1): 3-18.
- Buttlar, L. and R. du Mont. 1996. "Library and information science competencies revisited." *Journal of Education for Library and Information Science*, 37(1): 44-62.
- Gorman, G. E. 1999. "The future for library science education." *Libri*, 49: 1-10.
- Moore, N. 1998. "The future demand for information professionals in Europe." *Education for Information*, 16: 191-208.
- Newton, R., D. Dixon. 1999. "New roles for information professionals." *Journal of education for library and information science*, 40(3): 151-160.
- Rehman, S., A. B. A. Baker, and S. Majid. 1997. "Defining competencies for special library professionals: Malaysian experience." *Aslib Proceedings*, 49(6): 162-169.