# 정보 유통 · 서비스 품질 향상을 위한 ISO 9001:2000 인증에 관한 연구

## A study on Certification ISO 9001:2000 for Improvement Quality of Information Resources & Service

**이영세, 충남대학교 대학원 문헌정보학과, young@kisti.re.kr**
**이응봉, 충남대학교 문헌정보학과, cblee@cnu.ac.kr**

Young-Sei Lee, Graduate School of Library & Information Science, Chungnam National University
Eung-Bong Lee, Dept. of Library & Information Science, Chungnam National University

품질이 낮은 정보는 이용자의 호응을 얻지 못할 뿐 아니라 여러 측정하기 힘든 직·간접적인 손실들을 초래할 수도 있다. 따라서 질 높은 지식정보자원의 구축이야말로 국가경쟁력을 넘어 국민의 삶의 질을 향상시키는 기본 요소이다. 지식기반시대에 지식정보의 창출-가공-전달-활용보전을 위한 제반요소의 구축뿐 아니라 질적인 향상을 위한 노력은 지식정보시대를 앞서나갈 수 있는 일로 매우 중요한 일이라 할 수 있겠다. 이러한 이유로 인해 근래에 정보 유통·서비스 분야의 품질향상을 위한 품질경영시스템의 도입에 대한 연구가 진행되어지고 있다. 본 연구에서는 지식정보의 유통과 서비스에 있어서 질적인 향상을 위한 노력의 일환으로 지식정보 유통·서비스 분야의 품질체계를 확립하는 ISO 9001:2000 인증제도의 도입과 운영에 대한 방향 및 사례를 제시함으로써 지식정보 유통·서비스 품질향상에 도움이 되고자 한다.

안한

## 1. 서론

21세기 지식정보사회의 도래와 함께 산·학·연의 정보이용자들의 수는 점차 증가하는 추세에 있다. 한국데이터베이스진흥센터에 따르면 2003년 현재 국내에서 인터넷 등을 통하여 정보를 이용하고 있는 이용자 수는 총 2,564만 명으로 조사되고 있는데, 이는 전년대비 약 6% 증가한 것으로 2008년까지 소폭의 증가율을 보일 것으로 전망하였다. 이는 제한된 인구 내에서의 증가율이라는 점을 감안한다면 그 증가율 및 잠재 이용도는 매우 높다는 것을 알 수 있다. 그러나 실제 대부분의 기업에서 보유하고 있는 모든 네트워크상 파일의 80%가 최근 한달간 사용된 적이 없을 정도로 휴면 정보가 큰 문제점으로 대두되고 있으며 이것은 그만큼 정보관리가 제대로 이루어지지 않고 있다는 사실을 반증한다.[1] 그리고 이는 자원 활용의 효율성을 저하시켜 비용 증가와 생산성 저하를 야기하고 있다.

1) 한국데이터베이스진흥센터, "데이터베이스백서 2003", 2004, p 4, 60.

인터넷이라는 가상공간은 단 한번의 마우스 클릭으로 시간과 장소에 구애받지 않고 마음대로 세계일주를 할 수 있게 만들어 주었다. 그러나 이러한 정보의 홍수 속에서 필요로 하는 정보를 검색하여 효과적으로 활용하는 것은 그리 쉬운 일이 아니다. 누구나 쉽게, 빠르게 정보에 접근할 수 있는 것과 같은 방식으로, 누구나 쉽고 빠르게 자신만의 정보 또는 개인의 생각을 공유할 수 있게 되었고, 이러한 "개인의 정보제공자화" 현상 등에 의한 정보의 난립으로 인하여 인터넷에서 유통되는 정보의 질적인 문제가 제기되어지고 있다.

품질이 낮은 정보는 이용자의 호응을 얻지 못할 뿐 아니라 여러 측정하기 힘든 직·간접적인 손실들을 초래할 수도 있다. 따라서 질 높은 지식정보자원의 구축이야말로 국가경쟁력을 넘어 국민의 삶의 질을 향상시키는 기본요소이다. 지식기반시대에 지식정보의 창출-가공-전달-활용보전을 위한 제반요소의 구축뿐 아니라 질적인 향상을 위한 노력은 지식정보시대를 앞서나갈 수 있는 일로 매우 중요한 일이라 할 수 있겠다.

이에 본 연구에서는 지식정보의 유통과 서비스에 있어서 질적인 향상을 위한 노력의 일환으로 지식정보 유통·서비스 분야의 품질체계를 확립하는 ISO 9001:2000 인증제도의 도입과 운영에 대한 방향 및 사례를 제시함으로써 지식정보 유통·서비스 품질향상에 도움이 되고자 한다.

## 2. ISO 9000 인증 현황 및 효과

### 2.1 국외 현황

#### 2.1.1 ISO 9000 인증 체계

ISO 9000[2]의 인증은 스위스에 소재한 국제표준화기구(ISO)에서 전반적인 운영 및 등록 업무를 맡고 있다. 인증 업무가 개별 국가 단위로 이루어지기 때문에 해당 기업들이 개별 국가에 ISO 9000의 인증 및 등록을 하기 위해서는 국가별 인정원[3]에 의뢰해야 한다. 단일 기관이 복수 국가에 등록이 가능하다. 수출 및 국제협력이 중요한 기업의 특성상 북미와 유럽 주요 국가들에 등록하는 기업들이 90% 이상을 차지하고 있다.

국제표준화기구 대외협력담당자에 따르면 ISO 9000 인증이 국가별, 인증심사기관별로 방대하게 이루어지기 때문에 국제표준화기구에서도 전체 통계 현황을 파악하는데 어려움이 있다고 한다. 때문에 ISO 9000 인증에 대한 전체적인 흐름과 국가별, 지역별 통계자료만 파악되고 있는 실정이다.

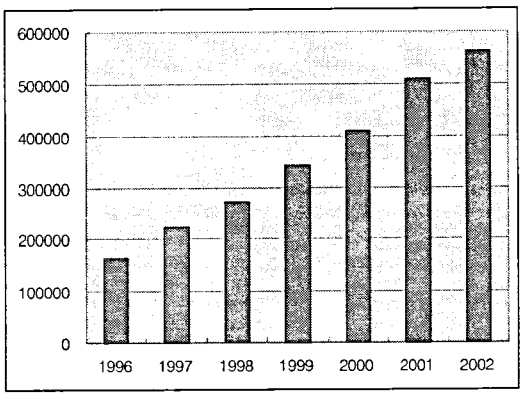
#### 2.1.2 ISO 9000 인증 현황

2002년 말 현재, 전세계 159개국에 걸쳐 56만건 이상의 인증서가 발행되었다. 이는 전년도(2001)에 비해 10% 이상 증가(약 5만건 증가)한 수치이다. 최근에는 경제활동이 활발한 아시아 및 중남미 국가들에서 꾸준히 증가

2) ISO 9000은 원래 품질경영시스템에 대한 기본사항과 용어를 정의한 규격(ISO 9001:2000)의 명칭이나 기업 등의 조직이 고객요구를 충족하며 동시에 경영성과를 확보할 수 있는 경영시스템을 수립, 운영하고 이를 제3자(인증기관)로부터 인증 받을 수 있도록 제정한 규격인 ISO 9001과 이와 관련된 각종 규격(ISO 9000, ISO 9004, ISO 19011 등)을 총괄하여 지칭하는 ISO 9000 시리즈 규격을 의미하기도 하며 현재는 ISO 9001:2000으로 통합 개정된 ISO 9001:1994, ISO 9002:1994, ISO 9003:1994를 통칭하는 용어로 사용되기도 하였음

3) 국가별 인정원 - 영국(UKAS), 미국(RAB), 일본(JAB), 중국(CNAC), 프랑스(COFRAC), 호주/뉴질랜드(JAS-ANZ), 독일(TGA), 네덜란드(RvA), 스위스(SAS), 캐나다(SCC), 한국(KAB) 등.

추세를 보이고 있다.




<그림 1> 연도별 인증건수 증가 현황

<표 1> 지역별 인증분포 변화(%)

| 연도 | 아프리카/서아시아 | 유럽 | 중남미 | 북미 | 극동 | 호주/뉴질랜드 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1996 | 3.79 | 67.58 | 1.05 | 10.44 | 11.31 | 5.83 |
| 1997 | 3.88 | 61.34 | 1.34 | 11.25 | 13.48 | 5.80 |
| 1998 | 4.47 | 61.16 | 1.92 | 12.34 | 13.95 | 6.16 |
| 1999 | 5.04 | 55.36 | 2.61 | 13.14 | 16.48 | 7.36 |
| 2000 | 4.94 | 53.87 | 2.64 | 11.82 | 20.05 | 6.68 |
| 2001 | 3.87 | 52.87 | 2.83 | 9.97 | 24.83 | 5.65 |
| 2002 | 4.19 | 52.16 | 2.44 | 9.58 | 26.45 | 5.20 |

## 2.2 국내 현황

### 2.2.1 연도별·기업규모별 현황

KAB에 등록된 국내 인증건수는 약 15,579건(2003년 기준)이다. 1993년 인증심사를 수행한 이후 꾸준한 증가 추세를 보이고 있다(연평균 38% 증가).

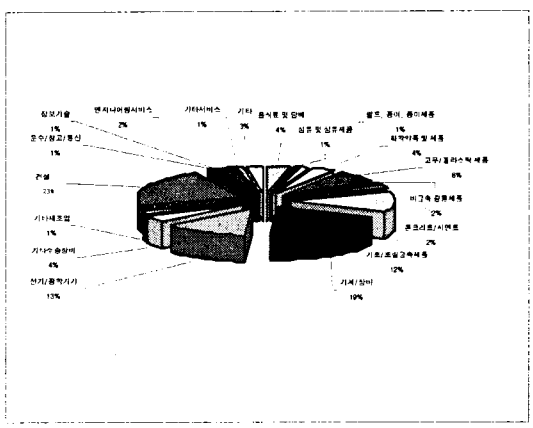
<표 2> 연도별 ISO 9000 인증현황

| 연도 | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 계 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 계 | 401 | 814 | 1,455 | 2,274 | 2,400 | 2,210 | 2,912 | 2,911 | 15,579 |

### 2.2.2 인증 분야별 현황

인증 분야별 분류는 개별 국가의 특수성에 따라 조금씩 다르지만 대부분 국제표준화기구에서 제시한 분류체계를 따르고 있다.

KAB는 국제표준화기구에서 제시한 분류체계를 기초로 39개의 인증분류체계를 가지고 있으며, 이를 다시 80개의 세부 인증범위(별첨 참조)로 분류하였다. 이러한 분류체계를 통해 산업별 인증기관 현황을 간접적으로 알 수 있다.



<그림 2> 국내 ISO 9000 인증분야별 현황(%)

한국과학기술정보연구원(KISTI)이 속한 정보기술(33) 분야에서도 이미 82개 기관이 인

증을 받은 상태이다. 그러나 이들 기관들은 정보기술의 세부 인증범위 중 '컴퓨터시스템 설계 및 자문업/사무 회계/전기/전자/통신 및 정밀기기 수리업'(331)이 26%, '소프터웨어 자문/개발 및 공급업/자료처리 및 컴퓨터시설 관리업/데이터베이스 및 온라인 정보제공업'(332)이 74%를 차지하고 있다. 332 범위로 인증을 받은 기업들은 대부분 소프트웨어 자문/개발 및 공급업을 하고 있다. 따라서 국내에서 KISTI는 과학기술 정보유통 분야에서 ISO 9000 인증을 받은 유일한 기관이라 할 수 있다.

### 2.3 인증 효과

ISO 9000 인증을 위해서는 제3인증기관에 지불해야 하는 인증심사비용 이외에도 적지않은 비용이 지출된다. 이러한 인증을 위한 부가적인 비용에도 불구하고 많은 기업들은 다음과 같은 이익을 위해 인증 획득을 추진하고 있다.[4)]

시장경쟁력 강화를 가져온다. ISO 9000 인증 획득은 기업들로 하여금 ISO 9000을 중요시하는 고객들의 요구를 충족시키고 더 나아가 시장의 확대를 가능하게 한다. European Community Council은 건축물, 석유제품, 산업 안전장비, 의료장비 등에 대해 ISO 9000 인증을 요구하고 있다.

둘째로 소비자 요구에 의한 것이다. ISO 9000 인증 획득에 대한 필요성은 소비자들로부터 기인한다. 전세계의 많은 소비자들은 공급자들이 ISO 9000 인증의 획득을 요구하고 있다. Quality System Updated(이하 QSU)의 조사에 따르면 설문에 응답한 83%의 기업들이 공급자들의 ISO 인증을 요구하고 있는 것으로 나타났다.

셋째, 기업 품질시스템의 향상을 가져온다. ISO에 등록된 대부분의 기업들은 우수한 품질시스템 구축을 위한 기초로써 품질표준을 받아들이고 있다. Baldrige criteria와 유사하게 ISO는 제3자 감사 및 감시에 의한 지속적인 품질개선을 강조한다. 많은 ISO 등록 기업들은 ISO 9000을 도입한 이후로 품질개선과 비용절감 효과가 있는 것으로 말하고 있다. QSU 조사에서는 응답자의 95%가 정신적인 이점을 얻었고, 83%가 더 높은 품질경영에 대한 인식을 얻은 것으로 나타났다. 그 외 다른 이득으로는 자기 훈련, 국제적 인지도 향상, 경쟁력 향상, 고객의 신뢰 획득 등이다.

최근에는 공공행정부분에 있어서의 ISO 9001:2000 도입의 필요성이 주로 제기되고 있다. 행정기관에서 제공하는 행정서비스는 고객에게 만족을 주고, 고객은 행정기관에 신뢰성을 갖는다. 이러한 효과는 행정업무에 효과성과 효율성을 제고하게 되고 일관성 있는 업무를 수행함으로써 행정서비스의 수준을 제고하게 된다. 이는 행정에 필요한 자원을 효율적으로 이용함으로써 지속적인 개선을 통하여 행정서비스의 생산경비를 절감하여 보다 폭 넓고 수준 높은 서비스를 통하여 주민만족의 효과를 얻을 수 있게 된다.

특히, 행정시스템에 품질경영체계를 도입함으로써 모든 공무원은 행정서비스의 품질에 대한 인식이 향상되고, 의사소통이 원활해지면서 부서간 이기주의가 사라지고 책임감이 향상된다. 이와 같은 효과는 장기적으로 잠재되어 있거나 현존하는 행정서비스의 문제점 파악 및 신속하고도 적절한 조치가 가능해진다. 이는 내부 심사 및 품질행정에 대한 종합적인 진단을 통하여 문제가 재발되지 않도록

4) Hsien-Tsung Liao 외, "An expert advisory system for the ISO 9001 quality system", Expert Systems with Applications, 2004, p. 2.

효과적인 방법을 구축할 수 있게 된다.[5]

## 3. 정보 유통·서비스 부문의 ISO 9001 인증 현황

### 3.1 국내·외 현황

국내 정보유통 및 서비스 업무를 수행하는 기관들(한국과학기술정보연구원, 한국교육학술정보원, 한국과학기술원, 광주과학기술원, 포항공대, 국회도서관, 국립중앙도서관 등) 중 국제적 수준의 품질경영시스템을 도입, 실천하는 기관들은 아직까지 없는 것으로 나타났다. 하지만 해외의 유사기관들 중에는 일찍부터 국제적 품질경영시스템을 구축하여 고품질의 정보자원 구축 및 서비스를 제공하고 있는 것으로 조사되었다.

해외의 대표적 정보서비스 및 유통기관들의 홈페이지와 해당기관 담당자 접촉(전화, email), 국가별 인정원 검색 등의 조사방법을 통해 조사한 결과 OCLC, BL, NLC와 같은 세계적인 정보서비스 기관들은 ISO 국제품질경영시스템을 인증 받은 상태이며, 특히, NTIS는 미국 연방정부에서 제정한 정보품질관리 규정을 따르고 있었다. 이를 통해 정보품질 고도화 및 국제협력 사업을 적극적으로 수행하고 있는 것으로 조사되었다.

<표 3> 해외 과학기술정보기관 인증 현황

| 국가 | 기관 | 내용 |
|---|---|---|
| 미국 | NTIS | 품질경영을 위한 연방 감사원 인증 |
| | OCLC | ISO 9001 Quality |
| 일본 | JST | 일본 국내 표준(SIST) 제정시 ISO와 상호보완 |
| | NII | OCLC 링크를 위해 ISO 진행 중 |
| 영국 | BL | 파일 전송 및 파일 형식 등에 ISO 646 규정 적용 |
| 캐나다 | NLC | 외국인 서비스에 ISO 규정 적용 |

### 3.2 국내 인증 사례(KISTI)

앞서 언급하였듯이 국내의 정보유통·서비스 부문에 있어서 국제적인 품질경영체계를 확립하고 인증을 받은 기관 및 업무는 KISTI가 유일하다. KISTI는 국가 지식정보인프라의 중심센터로써 국무총리실 공공기술연구회 산하 정부출연 전문지식 연구기관이다. 과학·기술 및 이와 관련된 산업에 관한 정보를 종합적으로 수집·분석·관리하고 정보의 관리 및 유통에 관한 기술·정책·표준화 등을 전문적으로 조사·연구하며 연구개발 인프라를 체계적으로 구축·운영하는 것이 주된 역할이다.

현재 KISTI의 과학기술정보 서비스 및 유통을 위한 프로세스는 분산·독립적으로 수행되고 있으며 이로 인한 다원화된 구축체제와 품질관리체제로 업무 수행의 연속성과 일관성을 유지하는데 많은 어려움이 있다. 때문에 정보품질과 서비스의 체계적이고 객관적인 관리와 평가를 위해서는 정량적/정성적인 성과지표를 개발하고 목표달성을 위한 업무의 절차와 수준의 정의 및 실제 적용이 요구된다. 아울러 수집, 가공, 서비스, 사후관리 등 정보 유통 업무의 효율적인 프로세스 관리를 위해서는

5) 하재경, "ISO 9001 품질행정시스템", 한누리미디어, 2002, p.35.

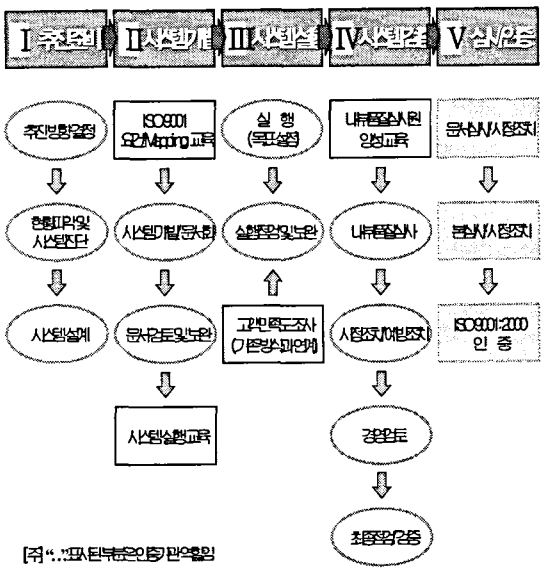
기관 차원의 정형화되고 정규화된 업무 매뉴얼 작성과 적용이 요구된다. 따라서 국가 과학기술분야 정보 유통을 담당하고 있는 기관의 역할과 위상에 걸맞는 기준과 조건을 충족시키기 위하여 ISO 9001:2000 규격 요구사항을 충족시키는 업무 리모델링 수립 및 수행으로 인증 획득을 추진하였다.

KISTI의 ISO 9001:2000 도입은 크게 2단계로 나누어 진행되었다.

2002년 6월 1일부터 10월 31일까지 진행된 1단계에서는 본격적인 시스템의 구축 및 운영에 앞서 이에 따른 기대효과를 보장하고 이를 극대화하기 위해 조직의 현실과 특성을 감안한 치밀하고 현실성 있는 도입 전략 수립과 철저한 사전 진단과 업무 분석을 통한 표준 프로세스의 도출을 통하여 효율적이고 효과적인 품질경영시스템 도입 방향을 제시하였다.

이후 2003년 5월 15일부터 11월 15일까지 진행된 2단계에서는 본격적인 시스템 개발 및 적용 후 인증기관으로부터 인증을 취득하는 단계로 진행되었다.

도입 1단계에서는 경영시스템의 구조를 파악하고 품질경영시스템 구축안을 수립하여 프로세스 맵 작성 및 3-컬러 개선안을 도출하였다. 이후 정보유통시스템 및 콘텐트 개발 표준 프로세스를 개발하고 ISO 9001:2000 품질경영시스템의 효율적 도입을 위한 구체적 방안을 제시하였다.




<그림 3> ISO 9001:2000 인증의 주요 추진 단계

기존의 경영시스템 구조 및 업무수행체계 파악단계에서는 시스템 구조, 수행업무 범위·양·대응력, 업무적 Loss 영역 및 실태를 조사하고 조직간·분야간 인터페이스 관리 현황을 파악하여 시스템적 기능을 진단하였다. KISTI의 주요 비즈니스 프로세스의 레벨을 메가, 메이저, 서버 프로세스와 액티비티로 분류하여 분석하였다.

품질경영시스템 구축안의 작성을 위하여 시스템의 체계 구축에 필요한 구조 및 운영 로드맵을 작성하였다. 여기서는 프로세스 요소와 경영목표에 대한 매트릭스 분석을 통해서 품질경영시스템 차원에서의 효율적 운영 방안 및 보완 방향을 도출시키는데 초점을 맞추었다. 개발 대상 시스템 문서 리스트를 작성하고 문서화 방안을 결정하여 시스템의 전체적인 콘텐트와 모형을 제시하였다.

프로세스의 맵을 작성하고 운용하는 과정에서 시스템의 유효성을 구분하기 위해서 3-컬러 시스템을 고려하였다. 각 프로세스 요소에

대해서 그린, 옐로우, 레드, 그리고 화이트로 구분되는데, 화이트는 비가치부가 프로세스 요소로서 가능한 시스템에서 배제되도록 노력을 기울이도록 유도하였다. 가치부가 요소들은 3가지 색상 중에서 한 가지를 갖게 되는데 중점 개선 항목은 옐로우 업무가 되며 레드 컬러 업무는 업무설계를 통해서 새로 도입되어야 할 업무를 의미한다.

프로세스에 대한 분석이 완성된 후 품질경영시스템에 대한 콘텐츠와 기능적 표준 가이드라인을 도출하였다. 이러한 과정을 통해서, 조직의 경쟁력을 높일 수 있는 방향으로 프로세스와 시스템이 연계되어 구축될 수가 있는 것이다. 여기서는 두 가지 과제가 구체적으로 다루어졌다. 첫째는 표준 프로세스 개발 대상을 선정하는 것이며, 둘째는 품질경영시스템 구축안이 반영된 표준 프로세스 모델을 개발하는 것이었다.

마지막으로 KISTI의 ISO 9001:2000 품질경영시스템 도입을 통한 경쟁력 강화 방안을 구체적이면서 명확하게 제시하였다.

KISTI의 ISO 9001:2000 도입 2단계 업무는 다시 10단계로 세분화되어 진행되었다. 추진 단계 및 단계별 추진 업무를 실무중심으로 간단하게 정리하면 <표4>와 같다.

<표 4> 품질경영시스템 추진 단계

| 추진단계 | | 주요내용 |
|---|---|---|
| 1 | 추진 방향 결정 | ▪추진 범위 및 대상 결정<br>▪추진 조직 구성(TFT)<br>▪주요 추진 단계별 일정 수립 |
| 2 | 현황 파악 및 시스템 진단 | ▪추진 대상 주요 업무수행단계 파악<br>▪주요 업무수행단계별 관련 조직 현황 파악<br>▪관련 조직별 수행 업무 내용 및 기준 파악<br>▪기존의 경영시스템 구조 및 ISO 연계성 파악 |
| 3 | 시스템 설계 | ▪기존 업무수행기준 및 관련 자료 분석<br>▪시스템 체계 및 구조 결정<br>▪프로세스 맵 위계 및 매핑 방법 결정 |
| 4 | ISO 9001:2000 요건 및 문서화 교육 | ▪ISO 9001:2000 요건 및 프로세스 매핑 관련 교재 개발<br>▪ISO 9001:2000 요건해설 및 이행방안 교육<br>▪시스템 문서화 방법 설명 및 워크숍 |
| 5 | 시스템 문서화 | ▪품질경영규정<br>▪품질경영매뉴얼<br>▪Overview, Context Diagram<br>▪분야별 프로세스 맵 |
| 6 | 시스템 문서 승인 및 배포 | ▪최종 검토 및 보완<br>▪승인 및 배포 |
| 7 | 시스템 실행교육 | ▪교육자료 준비<br>▪교육준비 및 실시 |
| 8 | 시스템 실행 | ▪시스템 기준에 따른 각 조직별 실행<br>▪실행상태 점검 및 결과 조치<br>▪고객만족도 조사<br>▪고객만족도 조사결과 피드백 |
| 9 | 시스템 검증 및 개선 | ▪경영시스템 심사원 교육<br>▪경영시스템 심사<br>▪경영검토 |
| 10 | 인증 및 사후심사 | |

KISTI 품질경영시스템의 적용 대상 업무는 정보 수집, 가공 업무와 검색서비스, 원문제공서비스 및 맞춤정보서비스를 중심으로 한 정보서비스 분야이다. 또한 KISTI의 사업 특성상 서비스 결과로 나타난 출력이 후속되는 모

니터링 또는 측정에 의하여 검증될 수 없는 경우가 존재하지 않는 관계로 서비스 제공에 대한 프로세스의 타당성 확인은 해당되지 않는다.

KISTI 품질경영시스템의 체계는 <그림 4>와 같다. 프로세스 별로 보면 기획 및 평가, 정보서비스 제공 및 운영, 정보 수집 및 가공, 업무 지원 프로세스로 나누어지고, 각각의 프로세스는 다시 32개의 세부 단위 프로세스로 구성된다.

<그림 4> 품질경영시스템 체계

### 3.3 품질경영시스템 도입 의의 및 기대효과

국내 정보유통·서비스 관련 업무에 있어서 국제적으로 공인된 품질경영시스템 체제를 도입·인증 획득한 최초의 기관이라는 의의를 갖을 수 있다. 국제적으로 보면 품질경영시스템은 OCLC와 같은 해외 유명 유관기관들도 일찍부터 도입하여 정보품질 향상 및 국제협력 시 중요하게 활용하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 국내의 정보유통 및 서비스 기관, 정부출연연구기관, 공공기관들 사이에서 KISTI의 품질경영시스템은 품질경영의 주요 사례가 될 수 있겠다.

KISTI는 국제표준화기구(ISO)에서 제시한 품질관리 지침 및 규정인 ISO 9001:2000 인증을 획득하였다. 이 기준에 따라 경영시스템이 운영되어지고 있다는 의미는 KISTI의 정보품질경영시스템이 국제적인 수준에서 공인된 시스템임을 의미한다고 볼 수 있다. 즉 KISTI는 ISO 9001:2000 의 도입 및 지속적인 운영을 통해 세계적인 정보유통 및 서비스 기관으로 발돋움 할 수 있는 계기를 마련하였다고 볼 수 있겠다.

마지막으로 실질적인 업무 측면에 있어서 ISO 9001:2000 체계 내에서 조직 내 주요 업무 영역별로 필요한 협조 요청, 요구사항 제시, 업무 연락 등 상호 협조체제를 통해 업무의 투명성 및 시스템의 객관성을 높일 수 있다. 이를 통해 조직 구성원들 사이의 실질적인 의사전달 역할 뿐 아니라 고객서비스의 질을 향상시킬 수 있을 것이다. 또한 업무수행 시 국제표준화기구에서 제시하는 지침을 기반으로 개인별 역할 수행과 업무 프로세스가 체계화 되어 있어서 환경 변화에 능동적으로 대처할 수 있을 뿐 아니라 업무의 투명성을 높이고, 부서 및 개인 평가에 있어서 공정성을 기할 수 있을 것으로 기대된다.

## 4. 결론 및 제언

국내외의 수많은 기업과 조직들이 품질경영시스템 도입의 필요성을 느끼고 있고, 이를 통해 품질경쟁력 강화와 고객 만족도 향상이라는 이득을 얻고 있지만, 국내 과학기술 정보유통 분야에서는 품질경영시스템 도입이 이루어지지 않고 있는 실정이다. OCLC, BL,

NLC, NTIS 등 해외의 유명 정보유통 및 서비스 기관들은 일찍부터 품질경영시스템을 도입하여 정보품질 및 서비스 선진화에 앞장서 왔다.

국내에서는 한국과학기술정보원이 2003년 11월 현재 국내에서 유일하게 정보유통 및 서비스 분야에서 ISO 9001:2000 시스템을 도입하였다. 이를 통해 국제적 수준의 정보품질 관리 체계를 갖추어 국제 경쟁력을 강화하고, 대내적으로는 조직 내 의사소통 및 업무 체계화를 이루어 다양한 고객의 요구에 능동적으로 대처할 수 있을 것으로 기대된다.

현재 우리나라의 ISO 9001 인증은 많은 문제점들을 가지고 있다. 조직이 품질경영시스템의 구축을 위하여 ISO 9001 인증을 취득하는 것은 조직의 경쟁력 강화를 위한 중요한 수단이 될 수 있다. 그러나 ISO 9001 인증 취득 자체가 형식적으로 행해지는 경우가 빈번히 발생하고 있음으로 인하여 많은 문제점을 발생시키게 되었다. 즉, ISO 9001 인증 자체가 목적이 되어 품질경영시스템을 도입하게 됨으로써 전 임직원이 ISO 9001의 체계를 이해하지 못하고 소수의 인원에 의해서만 추진이 되고, 컨설팅 업체에 전적으로 의존하여 인증이 추진됨으로 인하여 기업문화, 능력, 업종, 제품특성이 전혀 반영되지 않고 있는 실정이다. 또한 경영층의 미비한 관심으로 인증심사 및 사후관리가 형식적인 모습만을 갖추게 되었다.

이러한 문제점들이 정보 유통·서비스 분야의 인증에 있어서도 그대로 답습된다면 품질경영시스템은 업무의 개량을 통한 조직의 능률향상이 아닌 하나의 부가적인 업무로 느껴지게 될 수밖에 없다. 실제로, 제조업 분야의 많은 중소기업들이 수출 및 납품을 위하여 인증 자체가 목적이 되는 인증을 수행함으로써 우리나라 제조업 분야의 ISO 9001 인증서는 종이 한 장의 역할도 제대로 하지 못하고 있는 실정이다. 이에, 향후 연구과제로 첫째로, 정보기관들이 품질경영시스템을 도입에 대한 분석 및 실증 연구가 진행되어야 할 것이다. 이를 통하여 품질경영시스템 도입의 성과가 가시적으로 늘어날 경우 많은 정보기관들로 하여금 동 시스템을 하루 빨리 정착시켜 양질의 정보를 구축 서비스 하도록 하여야 한다. 또한 품질경영시스템의 운영 측면에 있어서 자동 문서관리 시스템의 도입 및 업무 프로세스 정립에 관한 연구도 전개되어야 할 것이다.

## 참고문헌

ISO, The ISO Survey : twelfth cycle (2002) highlights, 2002

Hsien-Tsung Liao, David Enke, Henry Wiebe, "An expert advisory system for the ISO 9001 quality system", Expert Systems with Applications, 2004

J. gingele, S.J. Childe, M.E. Miles, "A modelling technique for re-engineering business process controlled by ISO 9001", COMPUTERS IN INDUSTRY, 2002

우정열, 황승국, 강성수, "ISO 9001:2000 / KS A 9001:2001에 의한 공공행정 부문의 품질경영시스템 구축 모델", 품질경영학회지, 29(4), 2001

한국과학기술정보연구원, ISO 9001:2000 품질경영시스템 문서, 2004

한국과학기술정보연구원, 2003년 자체평가 보고서, 2004,

대한상공회의소, 기업의 품질관리 실태 및 개선방안 조사, 2003

(주)한국네빌클락, 공공부문 경영시스템 도입 사례 연구, 2003

하재경, ISO 9001 품질행정시스템, 한누리미디어, 2002

http://www.oclc.org/

http://www.ntis.gov/

http://www.kisti.re.kr/

http://www.iso.ch/

http://www.kab.or.kr/