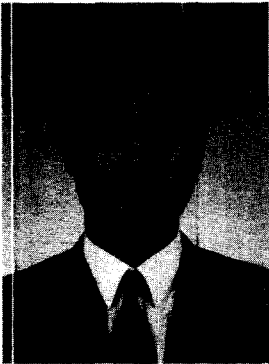


企業에 있어서 情報의 중요성과 情報管理



김 창 목

<산업기술정보원 생명과학실 책임연구원>

目 次

1. 정보와 정보화사회
2. 기업의 정보관리
3. 정보의 수집과 가공
4. 기업정보관리의 추진전략
5. 정보관리활동 사례
6. 참고자료

1. 정보와 정보화사회

(1) 정보와 정보의 가치

정보란 현대사회에서 가장 일반화된 용어 가운데 하나가 되었으며 정보의 대량처리기술의 발달과 함께 정보화에 의한 제3의 산업혁명이 예견되고 있고 또 이의 실현이 가속화되고 있다고 말하고 있다.

정보란 “인간과 인간사이에 전달되는 일체의 기호”라는 광의의 개념에서 부터 “특정상황에 놓여진 가치가 평가된 데이터”라는 보다 구체적인 개념에 이르기까지 다양하게 표현이 되지만 정보의 홍수라는 대량미디어에 따른 폐해도 지적되는 현실에서 정보란 보다 함목적성을 가진 선택된 사실이나 지식을 지칭하게 되었다.

정보의 가치는 일상생활이나 조직의 문제를 해결하는데 있어 아이디어의 제공과 함께 의사결정에 대한 기여도에 따라 결정이 된다.

이러한 정보는 이용되는 성격에 따라 전파에 의해 전송되는 사회적인 공공재화로서 혹은 가격을 지불하고 구입하는 사유재화적 가치를 지닌 경제적 재화로서 가치를 지니며 또 물질생산에 투입되는 정보 즉 중간재화로서 기능하기도 하고 각각의 의사결정에 이용되는 수단적재화로서 기능하기도 한다.

그러나 정보는 이를 사용하는 사람의 능력과 의도에 따라 또 시기의 적시성에 따라서 그 가치가 크게 달라진다. 정보의 가치를 극대화하는 것은 정보 자체를 실현하는 것으로 정보를 상품화하는 것이다. 상품화는 산업화로 이어지며 정보를 생산, 판매하는 이외에 상품화에 관계되는 전후산업도 정보산업이라 할 수 있으며 그 예로 정보통신 서버비스로 이루어지는 데이터베이스와 VAN사업을 들 수 있으며 이를 위해서는 광범위한 수요창출이 선행되어야 한다.

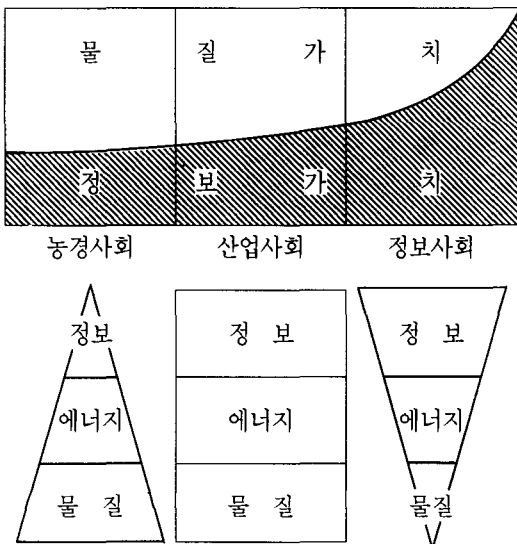
(2) 정보화사회

정보화사회에 대한 개념도 매우 다양하게 표현되고 있지만 공통적으로 나타나는 것은 정보의 사회적 중요성이 증가하고 이에따라 사회경제체제에 변화가 초래되어 사회경제활동에 정보의 내용과 역할이 중요하게 되는 사회를 의미하고 있다. 즉 여러 가지 매체를 통해 정보가 제공되므로 원하는 정보를 손에 넣기가 쉬워 누구든지 지적창의력의 발휘가 쉽게 이루어지는 사회라 할 수 있다.

이에따라 의식적으로 정보를 모으고 이것을 효과적으로 활용하는 사람이나 조직과 그렇지 못한 사람과 조직 사이에는 엄청난 차이가 나타나게 된다.

현실적인 경영환경에 있어서도 기술개발경쟁의 격화, 제품의 라이프사이클 단축, 시장개척의 어려움, 고용형태의 변화 등으로 지식의 창조적활동이 매우 강하게 요구되고 있고 이것을 가능케하는 정보의 역할도 한층 중요해지고 있다. 따라서 기업에 있어서 정보의 이용자가 원하는 정보를 필요할때 쉽게 입수한다는 기본적인 정보의 활동이 가능하도록 하기 위한 노력이 계속되고 있다.

[圖 1] 産業構造의 고도화와 情報價値의 변화



2. 기업의 정보관리

(1) 정보관리

정보는 그 자체가 형태를 갖지 않는 추상적인 것이지만 문자, 언어, 기호 등으로 표현되어 정보매체에 보관, 유통되게 되므로 정보를 입수하기 위해서는 일반적인 정보의 매체로써 정보자료의 수집이 필요하게 된다. 또한 무형의 정보를 매체에 표현할 때 그 양식과 방법은 다양하게 이루어지며 정보의 변질없이 표현의 전환이 가능하므로 분류, 색인, 초록 등으로 압축가공이 가능해진다. 이에따라 정보는 언제든지 복제이용이 가능해져 정보의 축적과 정보의 서서비스가 이루어지게 된다.

이러한 정보의 흐름을 가능케해주는 정보관리는 최대다수의 정보이용자가 최적의 정보활용이 가능하도록 정보에 대한 접근성(accessibility)과 정보의 가용성(availability)을 확보해 주는 것을 목표로 하는 정보의 담과 수로를 구축하는 일련의 시스템이라 말할 수 있다.

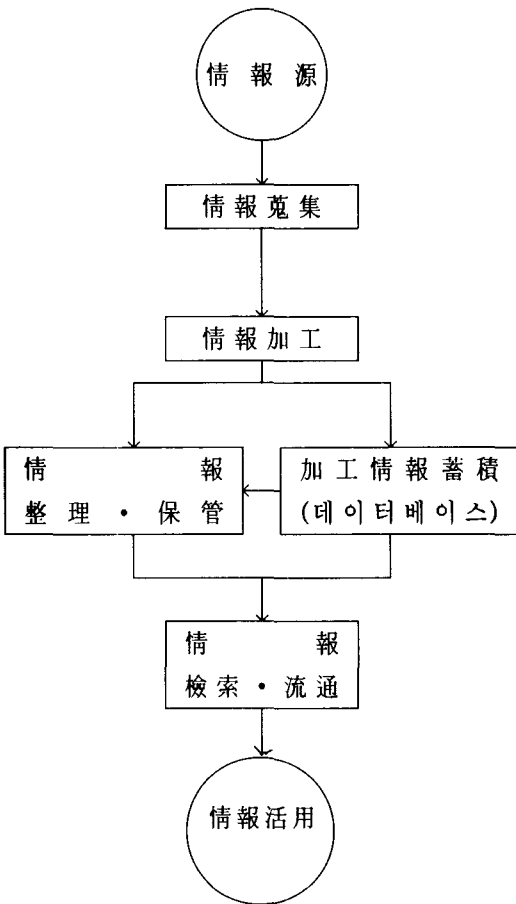
정보관리체제에 있어서 구성요소는 크게 정보자료의 수집체계, 정보의 가공과 축적체계, 정보의 조직내 유통체계로 나눌 수 있으며 (圖2) 일반적인 정보관리에 있어서 관리의 대상이 되는 주된 정보는 ① 관리하고 있는 정보를 활용하여 새로운 정보가치를 창출해 낼 수 있는 중간재 혹은 원료정보, ② 인쇄된 정보를 중심으로 관리되며, ③ 같은 조직내의 이용자는 누구나 활용할 수 있는 정보를 대상으로 하고 비공개정보는 별도의 다른 부문에서 추진, 관리하는 것이 바람직하므로 특정용도나 이용자가 한정되어 있지 않은 정보를 대상으로 한다.

(2) 기업에서 요구되는 정보

각 기업에서는 어떠한 정보를 중시하고 있는가? 각국에서 조사된 몇가지 예를 들어 살펴보면, 우선 일본에서 1988년에 조사된 기업의 정보요구패턴에서는 기술동향이나 순수기술정보에 대한 요구가 가

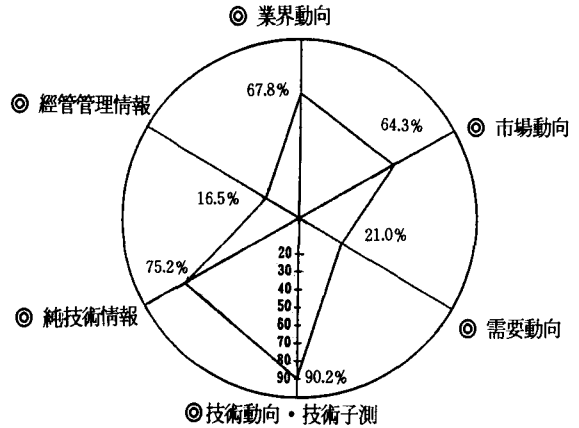
장 크고 다음이 업계정보, 시장동향에 관한 순서이며 수요동향이나 경영관리에 관해서는 상대적으로 요구가 상당히 적어 시장경쟁이 치열한 기업환경에서의 정보 수요패턴을 나타내 주고 있다[圖3]. 이러한 예는 1992년에 실시한 주류관련 업계의 정보수요조사에서도 비슷한 결과를 얻은바 있다<表1>.

[圖 2] 情報活動의 흐름



아울러 연구개발에 필요한 기술정보를 입수하고 이용하는 데 있어서도 경제적, 지리적, 시간적인 제약으로 인해 많은 연구자들은 연구의 실패와 지연, 중복연구의 경험을 가지고 있다. 일본 과학 기술청의 조사에서 물리화학분야의 기술 정보입수 부족에 따른 실패율이 40~50%가 되고 있는 것으로

[圖 3] 정보요구패턴



※ 자료 : ENAA조사 데이터 1988

<表 1> 정보의 활용목적

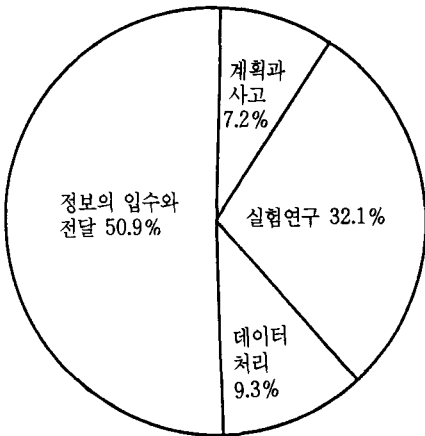
문	항	응답빈도
1)	사업계획의 수립	15
2)	신제품이나 신기술의 연구개발	25
3)	제품품질의 개선 관리	7
4)	기존공정의 개선	9
5)	판로 및 시장의 확보	18
6)	동종기업 및 업계동향의 파악	23
7)	지적소유권에 대한 출원 및 대비	5
8)	원자재, 설비에 관련되는 정보	1

※ 자료 : 주류관련업계 정보수요조사. 1992

나타나고 있어 연구자를 대신하여 조직적인 활동을 통하여 필요한 정보를 입수하여 주지 않으면 신기술이나 신제품 개발을 위한 효율적인 연구활동을 기대할 수 없다는 것을 알 수 있다. [圖4]는 미국 국립과학재단의 조사보고 결과로 여기서도 연구자의 시간배분이 기술정보의 입수와 전달에 전체 연

구개발 시간의 50% 이상을 소요하고 있음을 보여 주고 있다.

[圖 4] 미국 화학공업 연구자의 연구시간 배분(국립과학재단(NSF)조사)



이상의 예에서 보듯와 같이 기업체에 있어서 정보관리담당자의 임무는 경영활동을 수행하는데 있어 가장 필요한 정보를 제공하는 것이다. 이를 위해서는 경영활동의 각과정에 있어서 정보의 요구를 정확히 파악하고 있어야 한다는 것이 전제되어야 한다.

그러나 이러한 정보의 요구는 불확실한 요소가 많고 서로 혼동되기도 하고 여러가지 요인이 수반되어 끊임없이 변화하기 때문에 항상 정확히 파악한다는 것은 어려운 일이다. 또한 정보의 양이 급속히 증가하고 있고 다양화되고 있어 한층 어려워지고 있다.

이처럼 정보의 요구에 입각한 정보제공 서어비스의 전개라는 과제는 정보관리활동을 담당하는 사람에게 있어 가장 기본적이면서 또한 영원한 숙제라 할 수 있다. 또 기업에 필요한 정보라 하더라도 기업의 업종과 규모가 다양하고 정보가 동일한 것이라 하더라도 이것을 이용하는 사람의 입장, 목적, 능력, 환경조건에 따라 가치가 크게 달라진다. 따라서 정보를 이용하는 입장과 목적에 따라 다음과

같은 상황이 늘 고려되지 않으면 안된다.

① 정보 이용자

- 계층: 경영자, 담당자, 실무자
- 부문: 기획, 연구개발, 설계, 영업부문

② 이용자의 목적과 용도

- 의사결정 레벨: 전략적, 관리적, 실무적
- 대상의 단계: 계획단계, 실천단계
- 이용목적: 방침결정, 문제해결, 학습용
- 정보의 내용: 기술정보, 경영정보, 경제정보, 사회정보

③ 정보의 성격

- | | |
|-----------|-------|
| (실무적) | (전략적) |
| - 성질: 정량적 | 정성적 |
| - 범위: 협의 | 광 의 |
| - 밀도: 상세 | 총괄 |
| - 선도: 최신 | 과거 |
| - 정확성: 높다 | 낮다 |
| - 시간: 역사적 | 미래적 |

(3) 정보관리자의 육성

어떠한 조직에서도 사람이 가장 기본적요소임은 물론이다. 정보매체도 다양화하고 있고 기업활동에 있어서 정보요구도 복잡화, 다변화하고 있는 실정에서 정보활동을 이루는 사람의 역할은 점점 더 중요하게 재인식되고 있다.

정보관리업무는 지식, 능력, 체력, 태도 등 직장인에게 필요로 하는 조건이 전반적으로 높고 보다 광범위하면서 깊다.

따라서 정보관리에 종사하는 스태프의 전문적 역량과 직업적인 자각이 업무의 내용과 서어비스의 질을 결정하게 된다. 이러한 점에서 정보관리부문에 전반적인 공통의 과제로서 어떤 인재를 확보하여 어떻게 훈련시킬 것인가가 중요한 과제로 등장하고 있다.

1) 정보관리시스템의 역할

정보관리부문도 종래의 관리중심 운영에서 이용

자에 대한 서어비스 활동을 중시하는 이용중심의 운영형태로 변화하고 있다. 즉 정보센터로서의 역할기능을 발휘하는 것이 요구되고 있다. 이에따라 관련스텝의 역할도 크게 바뀌고 있고, 필요한 역할은 다음과 같다.

- ① 운영의 구조적 전환을 이룬다.
 - 자료의 제공에서 정보의 제공으로
 - 관리지향에서 서어비스지향으로
 - 인력제공에서 능력제공으로
 - 보관, 보존에서 활용(전략적활용)으로
 - 자료실에서 정보센터로
- ② 모조직의 사명, 목적, 활동에 정통
 - 모조직의 운영방침, 사업계획, 사업내용, 연구개발동향 등
- ③ 모조직에서 이루어지고 있는 전문분야의 주제를 체득
 - 생산품목, 프로젝트명, 기술팀, 업계동향 등
- ④ 새로운 정보기술의 이해와 활용방식의 습득과 실무에의 응용
 - 데이터베이스, OA, CD-ROM
- ⑤ 정보요구를 파악
 - 정보요구에 맞는 정보수집체계의 정비
 - 이용자와의 긴밀한 커뮤니케이션
- ⑥ 정보발생의 지속적인 주시
 - 특정주제분석
 - 학술계, 데이터베이스업계, 정보산업계
- ⑦ 효과적인 정보제공
 - 참고자료 서어비스
 - 능동적 서어비스(활용촉진, 홍보, 최신자료속보)
- ⑧ 네트워크 확대에 적극적인 노력
- ⑨ 기업내 정보화의 선도적 역할

(2) 스텝에 요구되는 지식, 능력, 자질 정보관리 스텝이 전향에 기술한 역할을 수행하기 위한 요건

- ① 갖추어야 할 지식, 능력

- 정보의 수집, 관리, 이용에 관한 실무지식
- 폭넓은 정보원에 대한 지식
- 모조직의 전문분야의 지식
- 서지, 도서직으로서의 정보분류, 정리기술
- 컴퓨터, OA기기에 대한 조작, 운영
- 2차자료, 온라인 정보검색의 이용
- 언어, 용어에 대한 관심
- 인터뷰 능력
- 프레젠테이션 능력
- 한가지 전문분야와 이외의 광범위한 지식
- 1개국 이상의 외국어 해독력
- 정보체널의 구축과 인맥의 구축
- 시스템 엔지니어링 능력
- 정보자원 전반에 대한 이해

② 자질요건

- 봉사정신, 대인적응력, 지적탐구심, 성실성, 기민성, 협조성, 인내력, 외교성, 체력, 주의력, 분석력, 사무능력

이상과 같은 광범위한 지식, 능력, 자질요건을 갖춘 스텝을 확보하고 육성하는 것이 결코 쉬운 일은 아니다. 따라서 정보관리부문의 인적구성에서 상호보완해 나가고 조직과의 조화를 갖추어 나가는 것이 현실적이다.

3. 정보의 수집과 가공

(1) 정보의 수집

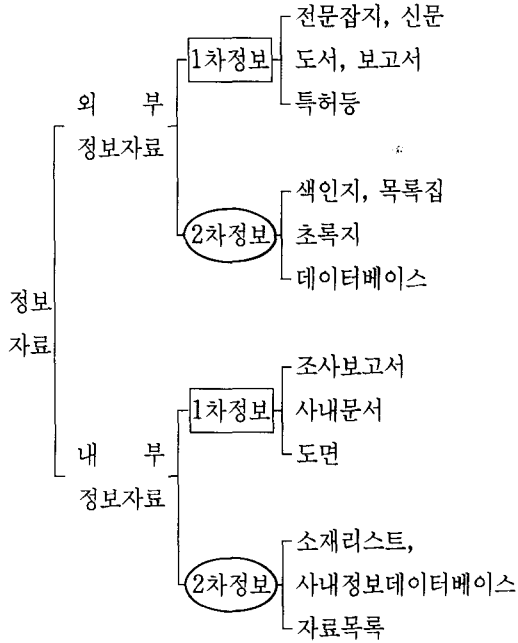
정보자료는 일반적으로 다음과 같이 분류하고 있다.

① 사내정보

모기업에서 발생하는 정보는 이것이 기업의 재산이 되는 경우도 있지만 이것을 이용함으로써 연구개발의 효율화가 이루어져 연구성과에 대한 파급도 크다고 말할 수 있다.

또 당연히 정보원도 확실하고 신뢰성도 높아 많이 이용되는 것이지만 실제로는 자기회사내의 정보

라 하더라도 정보의 존재 여부를 알 수 없는 경우도 많다. 그 이유는 정보가 공식적으로 기록화되어 있지 않은 경우와 정보의 유통경로가 특정부문 혹은 어느 그룹에 한정되어 있기 때문이다.



- * 1차정보: 정보생산자가 발생한 원래의 정보
- * 2차정보: 1차정보를 내용의 변경없이 가공처리된 정보

따라서 연구, 기술개발의 결과를 기록화하는 것이 정보공유화의 첫걸음으로 필수적이며 보고서는 이용자가 이해하기 쉽도록 표준화된 형식으로 작성되는 것이 바람직하다.

보고서의 작성은 연구자에 있어서 부담이 되므로 피하는 경우도 있지만 제출에 따른 메리트, 예를 들면 정보화되어 널리 알려져 이용된다는 의미를 계통하는 한편 이를 가능하도록 체제를 확립해 나가는 것이 필요하다. 또 표준화에 대한 기준을 만드는 경우 외부잡지에의 발표, 사내 기술보고서에의 게재를 고려하여 보고서를 다시 쓰지 않도록 외부기준을 고려하여 결정할 필요가 있다. 이렇게 하여도 어려운 경우에는 정보관리부문에서 일부 작성

을 맡는것도 고려하지 않으면 안된다.

사내정보의 대표적인 것들을 <表2>에 나타내었으며 각부서에서 발생하는 정보는 매우 많고 이들 정보를 효율적으로 또 망라적으로 수집하여 효과적인 이용을 이루기 위하여 사내정보 관리시스템의 구축이 필요하게 된다.

<表2> 기업에 필요한 주된 정보자료

사 내 자 료	사 외 자 료
연구보고서	전문기술잡지 번역자료
조사보고서	일반잡지 강연회, 심포지움
해외출장보고서	학회지, 협회지 시장조사정보
사고보고서	각사의 사보 원자재정보
클레임처리보고	조사월보 기술정보
표준, 규정, 규칙	조사보고서
사양서	뉴스레터
계산서	신문
공사기록	통계자료
도면	정부간행물
데이터집(물성, 가격)	단행본
사외발표자료	목록, 초록, 색인지
기획서	사건
텍스트	편람, 핸드북
프로그램 스펙	년감, 디렉토리
매뉴얼	특허자료
사내신문, 잡지	규격, 법령
회의록	카다로그
기술제휴자료	취급설명서

② 사외정보

어떤 기획을 입안하기 위해 정보를 수집하는 경우 정보소스를 보면 사내정보·사외정보·개인의 지식을 1:1:1로 분석하여 보고하는 경우도 있지만 어떤 경우에도 외부의 정보는 매우 중요하다. 다만 사외정보는 질이 높은 정보를 많이 포함하고 있지만 그 이상으로 불필요한 정보도 많이 포함되어 있다. 이들의 형태는 잡지와 같은 문자정보, 통계 데

이터와 같은 수치정보, 도면과 같은 화상정보, 강연회 등의 면담정보 이외에도 매우 다양하다. 이들을 입수 가능한 형태로 나누면 0차정보(생정보), 1차정보, 2차정보가 있고 1차정보와 2차정보는 각각 데이터베이스화 되어 있는 것과 되어있지 않은 것으로 나누어 진다. 또 온라인화 되어 있는지 여부에 따라 입수수단이 다르고 이것은 정보수집시 중요한 요소가 된다.

최근 온라인 검색서버서비스의 보급은 정보의 검색을 비교적 용이하게 하고 수많은 정보원에서도 검색이 가능케 해주고 있다. 또 오리지날 자료의 수집에 있어서도 복사서버서비스가 가능케 되었고 외부로부터 신속히 입수가 가능해 졌다.

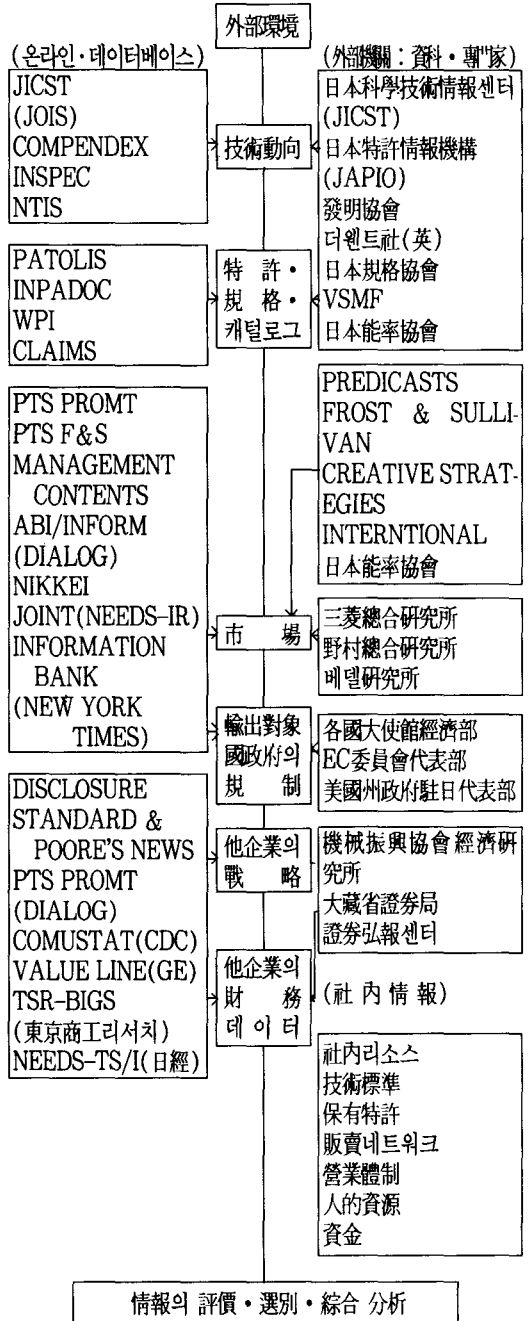
<表 3> 사내자료와 사외자료의 차이

항 목	사 내 자 료	사 외 자 료
• 정보량	비교적 적다.	대단히 많다.
• 형태, 내용	정리되어 있지 않다.	정리되어 있다.
• 질(유용성)	기록화 되지 않은 경우가 많다.	노하우가 적다.
• 이용자	사원에 한정	한정이 없다.
• 이용빈도	많지 않다.	대단히 많다.
• 자료의 입수	사내관리시스템의 레벨에 따라 관리의 정도에 따라	비교적 용이
• 보관, 관리	어렵다.	검색방법이 정비
• 기밀성	높다.	쉽다.
• 정보관리시스템	자사에서 구축 • 운영	없다.
		데이터베이스 CD-ROM

여기에서 기업이 외부의 정보서버서비스를 어느 정도 이용할 것인지를 생각할 필요가 있다. 이 판단은 코스트, 인력, 서고의 공간, 기타 외부적요인도

기준이 되겠지만 기본적으로는 향후 정보관리부문의 서어비스 형태에 따라 결정하는 것이 좋다. 이처럼 외부 정보기관을 일만큼 잘 이용하는지가 담당부문의 중요한 활동요건이 된다.

[圖 5] 外部情報蒐集의 具體例(日本 A企業)



(2) 정보의 가공

수집된 정보를 목적에 맞게 가공하여 축적하는데 있어 무엇보다 먼저 정보에 대한 평가를 실시해야 할 필요가 있다. 수집된 정보의 가치판단 기준은 정보의 발생원이나 그 매체의 평가가 중요하다. 각종 정보원의 특징과 신뢰성을 항상 파악하여 둘 필요가 있는데 동일한 정보를 복수의 정보원으로부터 입수하여 이들을 비교평가하는 시계열적 평가방법이 기본적으로 이용된다.

아울러 필요한 정보에 대한 충족도와 적합률, 신뢰도 등의 경제성에 대한 평가도 이루어져야 한다.

정보의 가공이란 1차정보 즉 오리지널정보의 차후 이용 또는 이용가능성을 대비한 정보축적의 전 단계로 1차정보를 압축가공하여 2차정보를 작성하는 작업이다.

2차정보를 작성하기 위해서는 우선 1차정보가 포함하는 내용을 몇개의 설정된 카테고리로 분석하고 이들의 상관관계를 확정하는 주제분석이 필요하며 일반적인 자료의 통용분류체계를 활용하여 분류하게 된다. 그러나 분류에 있어서는 기존의 일반분류체계를 기초로 자사의 실정에 적합하도록 조정하여 독자적인 분류체계를 확립, 활용하는 것이 바람직하다. 이와같은 분류체계의 선택이나 개발에 있어서 기준으로 고려해야 할 사항은 다음과 같다.

- 취급하고 있는 자료의 내용이 일정 분야인가 다특정분야인가
 - 형태적으로 도서, 잡지, 보고서, 특허, 카달로그 등 모든 정보자료를 대상으로 하는 것인지 이중 몇개 종류에 국한되는 것인지
 - 현재 어느 정도의 자료를 보유하고 있으며 앞으로 어느 정도 증가할 것인지
 - 분류한 자료는 장기간 보존할 것인지 일시적인 것인지
 - 이용하는 사람의 수준과 목적
- 또 채택기준을 고려한 기업체의 분류체계가 갖추어야 할 기본적인 요건으로서는

- 취급하는 분야를 망라적으로 처리함과 아울러 새로운 주제를 위하여 전개성이 있어야 하며
- 구분이 이론적으로 명확하고 이해하기 쉬워야 하며
- 분류체계의 이용과 동시에 계속적인 유지관리가 용이해야 하고
- 분류항목이 평이하고 간결하여야 한다.

분류가 이루어진 1차정보는 포함하는 주요개념을 대표하는 용어(keyword)의 추출과 통제(표준 용어의 사용)가 이루어져야 하고 이에 따른 색인용어의 추출량과 용어통제수준에 따라 검색효율이 향상된다.

기사에 대한 초록은 1차정보의 내용을 문장형태로 요약하는 작업으로 목적을 중심으로 요약하는 경우와 주요내용을 중심으로 요약하는 방법이 있다.

(3) 조직내 정보서비스의 종류

① 검색·조사서비스(Retrieval or searching service)

내부 정보이용자의 정보요구에 의하거나 사전에 파악된 요구에 근거하여 확보된 색인파일(데이터베이스, 데이터뱅크와 연결된 터미널, 초록, 목록, 색인지)에서 검색하여 제공하는 것으로 자체 색인 파일에서 검색이 불가능할 때에는 외부의 정보서비스기관에 의뢰하거나 해당기관을 방문하여 조사 제공한다.

② 정보주지매체의 발간(Current awareness service)

최근에 입수된 자료의 목록 또는 기사의 초록지를 발간하는 것으로 신문이나 업계잡지 등에서 기업관련의 뉴스, 토픽, 기사 등을 번역 게재하기도 한다.

③ 정보소재 안내(Referral service)

각종의 디렉토리를 확보하고 자료, 제품, 기업,

기관, 전문가의 소재를 파악하여 요구자에게 통보해 주거나 면담을 주선하기도 하고 수집을 대행해 준다.

④ 자료의 복사(Photocopy service)와 열람

⑤ 정보분석(Information analysis)

특정기술이나 제품, 업계, 시장 등의 현황, 전망, 수요예측 또는 프로젝트의 타당성분석, 도입기술의 선정 등에 관하여 수집된 정보를 결집하여 종합적인 결론을 얻는 작업으로 개발기술의 상관도분석이나 특허기술을 분석하는 Patent map의 작성 등이 이에 속한다.

4. 기업정보관리의 추진전략

(1) 정보관리추진에 있어서 문제점

기업내에서 정보관리를 추진함에 있어서 일반적으로 나타나는 문제점은 조직에 필요한 정보가 다종다양하고 관련정보의 발생과 유통규모가 방대하여 이를 모두 관리대상으로 한다는 것이 실제로 불가능하며 조직내의 각 계층과 부서, 활용목적에 따라 요구하는 정보의 수준과 범위, 규모가 다르고

<表 4> 기술정보 수집시 애로사항

애 로 사 항	응답비율(%)
-기업내부의 기술정보 전문인력과 조직이 미비	47.8
-기술정보 제공기관이 멀리 떨어져 있어서 불편	18.6
-기술정보의 소재와 수집방법을 모름	17.2
-기술정보의 수집비용이 많이 듦	8.4
-기타	0.9
-문제가 없음	7.1
합 계	100.0

자료: 대한상공회의소, 기술정보유통의 활성화방안, 1991.12.

또 이들은 수시로 변하기 때문에 조직내의 모든 요구를 정보관리체계에서 충족시키는 것이 현실적으로 어렵다.

또 위와같은 정보자체의 문제뿐만 아니라 정보의 적인 문제로서 정보에 대한 인식이 낮은 점을 들 수 있는데 특히 최고경영자의 이해가 부족하고 정보부문에 대한 평가가 낮으며 정보에 대한 코스트 인식도 부족한 것이 일반적이다. 조직간에 개인간에 정보유통도 원활하지 못하며 정보의 입수와 활용능력이 부족하여 정보가 사물화되거나 사장화 되는 경우가 많고 예산과 인력, 시설에 대한 제약도 주요한 문제점이다.

(2) 기업정보관리의 기본추진전략

① 전담부서의 설치와 지정

기업의 업종, 규모에 따라 정보관리를 수행하는 전담부서를 설치하여 최소한의 전담요원을 배치하여야 하며 전담부서의 조직내 위치는 관련업무의 Staff조직이 바람직하다.

이러한 전담부서의 발전패턴은

(자료실의 단계)

A. 1차정보를 중심으로 제공

가장 기본적인 업무로 도서 및 자료의 열람, 복사 서어비스가 있다.

B. 2차자료의 제공

초록지, 색인지 등 2차자료의 편집, 입수자료의 안내서어비스가 포함된다. 특히 속보나 목차서어비스는 새로운 정보의 파악이 주목적이며 입수된 정보를 적극적으로 이용자에게 알리며 이용자의 관심 주제에 대하여 선택적으로 배포한다.

C. 레퍼럴 서어비스

이용자의 질문에 따라 자료를 탐색하거나 관련된 업무를 행하는 기관 또는 전문가를 알려준다.

(정보센터의 단계)

D. 정보검색

특정주제에 대한 조사를 행하는 것으로 다양한

정보원을 이용하여 요구에 따른 검색과 조사를 행하여 필요로 하는 정보를 제공한다.

E. 정보자원의 종합제공

이용자의 수요를 파악하여 능동적으로 정보를 수집하고 서비스를 행하는 것으로 일반적으로 입수가 어려운 자료의 입수경로를 개척하여 수집대상자료의 다양화와 질적개선을 도모한다. 조직내 정보의 수집, 가공, 축적, 검색, 배포 등 종합적인 서비스를 제공하며 정보의 네트워크화를 추진한다.

(싱크탱크의 단계)

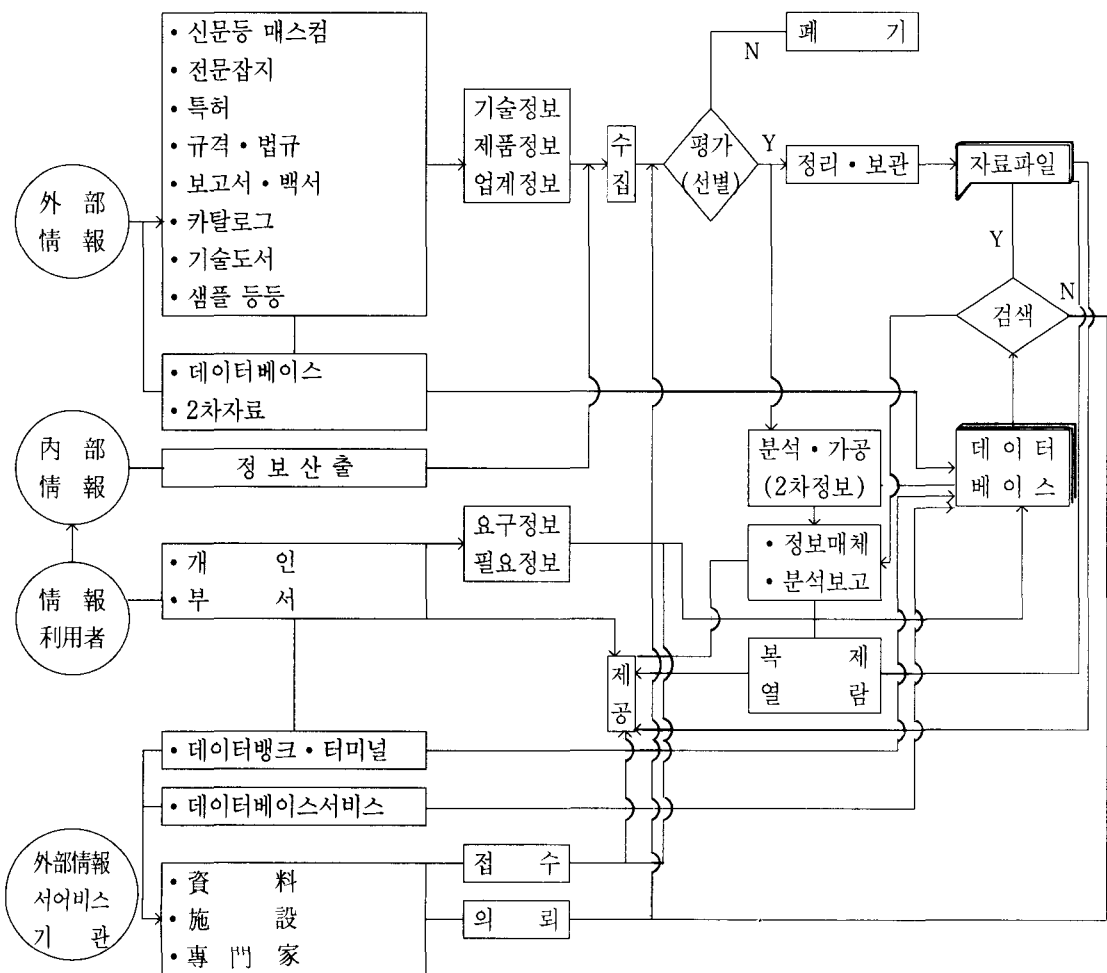
F. 정보의 조사, 분석

고부가가치적인 정보서비스로 정보를 기술적으로 평가, 분석, 가공하고 이를 기초로 전체적인 동향을 정리하거나 장래의 발전을 예측하는 작업이다.

② 기업내 정보요구와 잠재수요의 파악 및 갱신

정보이용자의 계층(경영층, 관리자, 실무자)에 따라 소속부문(연구개발, 조사기획, 생산제조, 영업)에 따라 정보이용의 목적(방침결정, 문제해결, 학습), 정보요구의 모드(수동적, 능동적, 계속적) 등에 따라 제공되는 정보의 내용, 수준, 양식을 달리한다.

情報管理 시스템 概要



한편 정보의 잠재적요구조사를 실시하거나 정보 이용패턴을 조사하여 정보수집과 서서비스방침에 반영하고 정보관리시스템의 설계와 운용을 개선해 나간다.

③ 정보서서비스의 질적향상과 단계적 확대

정보원과 정보이용자를 연결하는 서서비스체제를 온라인 데이터베이스 검색 및 전자도큐먼트 제공시스템(팩시밀, 전자파일시스템)을 목표로 추진하고 운용하기 쉬운 것부터 우선순위에 따라 단계적으로 확장한다.

④ 기업내 연구활동의 표준화

기업내 연구개발활동의 결과는 성공하였거나 실패한 경우에도 기록화되도록 하고 정보축적에 대한 양식, 형식, 사용언어의 표준화를 이루어 나가며 아울러 이에 상응하는 보안대책을 마련한다.

⑤ 정보활동에 대한 홍보와 교육

정보관리시스템에 관한 구성과 이용방법을 충분히 알려주고 정보의 입수와 활용이 일상업무로 인식이 되도록 이용자를 대상으로 지속적인 홍보와 교육을 통해 정보마인드를 배양시켜야 한다.

5. 정보관리활동 사례(일본강관의 NEW-KOTIS)

일본강관의 정보관리활동은 설계관리부문에 프로젝트팀(6명)을 구성하여 시스템화를 위한 활동을 시작하였고 주요목적은 ① 파일링시스템·도입의 확립 ② 컴퓨터와 OA기기를 이용한 각종 정보시스템의 구축과 정비 ③ 각종 정보자료의 수집 제공체제의 확립 ④ 정보센터의 설립구상과 실현이었다.

이 계획은 6년후에 완성되었으며 동 정보센터는 현재 각종 기술정보를 효과적으로 관리, 활용하기 위한 시스템과 도구의 개발, 운영과 아울러 폭넓은 서서비스활동을 전개하고 있다.

(1) 정보센터의 기능과 역할

정보센터는 기술관리부문에 속하며 8명으로 운영되고 있다. 센터의 역할은 각종 기술정보의 수집, 가공, 축적, 제공을 통한 연구개발 및 설계업무를 실질적으로 지원하는 것이며 기본적인 업무내용은 다음과 같다.

① 기술정보관리에 관한 종합기획조정업무

기술정보네트워크의 정비를 위한 조직, 규정, 설비, 예산 등을 기획, 조정하여 실시한다.

② 기술정보의 수집과 제공

조직내외의 1차정보를 입수, 보관, 제공하고 색인 및 초록의 작성을 포함하는 2차정보의 가공, 작성, 제공 및 특정주체에 대한 조사와 온라인검색 등을 실시한다.

③ 정보시스템의 개발과 운영

컴퓨터와 OA기기를 이용한 정보검색시스템을 기획하고 개발한다.

(2) 정보센터의 개요

① 장서규모

- 도서: 42,000권
- 제본잡지: 9,300권
- 조사보고서: 5,200권
- 규격, 표준: 55,000건
- 조직내자료: 76,000건
- 연속간행물: 420종
- 마이크로자료: 8,150매
- 시청각자료: 320매

② 제공서서비스

- 열람, 대출
- 문헌제공 및 복사
- 신착정보제공
- 번역
- 조사
- 온라인검색
- SDI

-참고 및 레퍼럴서비스

-목차

-모닝뉴스

-이용자교육

③ 이용규모

-이용대상자:2,500명

-자료실이용자:5,700명/1개월

-대출이용건수:3,500건/1개월

-복사제공:2,600건/1개월

-온라인검색(조직내):540회/1개월

-온라인검색(상용):90회/1개월

6. 참고 자료

1. 정보의 이용과 가공, 일본과학기술정보센터, 1991.
2. 과학기술정보 핸드북, 일본과학기술정보센터, 1986.
3. 박홍식, 정보화사회와 기업의 정보력, 산업기술정보원, 1993.
4. 이영시, 기업에 필요한 산업정보관리 실무, 서울상공회의소, 1993.
5. 주류. 주정산업기술정보 수요조사 및 유통체계 구축방안, 대한주류공업협회, 1993.

爲惡而畏人知, 惡中猶有善路. 爲善而急人知, 善處即是惡根.

악을 행하고서 사람들이 알까 두려워하는 것은 악한속에서 아직도 선으로 향하는 마음이 있기 때문이며, 선을 행하고서 사람들이 알아 주기를 서두는 것은, 선한 속에 악의 뿌리가 있기 때문이다.

— 菜根譚중에서 —