

전문문헌정보센터의 전략적 계획에 관한 연구*

A Study on the Strategic Planning for Special Information Centers

정동열(Dong-Youl Jeong)**

목 차

- | | |
|--------------------------|-------------------------|
| 1. 서론 | 3.1.2 정보센터 분석 |
| 1.1 연구목적과 필요성 | 3.2 정보수요분석기법의 적용사례 |
| 1.2 연구방법 | 3.2.1 한국사회과학도서관 운영현황 분석 |
| 2. 문헌정보센터 전략적 계획의 이론적 연구 | 3.2.2 정보이용자 분석 |
| 2.1 전략적 계획의 개념 | 3.2.3 전략적 발전계획 수립 |
| 2.2 전략적 계획의 연구동향 | 4. 전문문헌정보센터의 전략적 계획방안 |
| 3. 전략적 계획의 실제적 적용 | 4.1 전략적 계획모형 |
| 3.1 전략적 계획을 위한 정보수요분석기법 | 4.2 전문문헌정보센터의 역할 방향 |
| 3.1.1 정보봉사지역 및 이용자 분석 | 5. 결론 |

초 록

정보환경의 급속한 변화로 정보조직과 접근, 처리 및 이용에 새로운 체제변환이 필연적으로 대두됨에 따라 전문문헌정보센터의 전략적인 계획수립이 시급한 상황이다. 본 연구에서는 전문문헌정보센터의 전략적 계획수립을 위한 이론과 방법론을 제시하기 위하여 첫째, 전략적 계획에 대한 개념과 연구동향 분석을 통하여 계획수립의 개념적 틀을 제시하며, 둘째 전략적 계획수립의 단계별 과정에 대한 분석기법과 그 적용 사례를 제시하며, 마지막으로 전략적 계획에 대한 이론과 사례를 근거로 21세기 전문문헌정보센터의 역할과 기능을 효율적으로 수행할 수 있는 전략적 계획모형을 제시하고자 한다.

ABSTRACT

The accelerating rate of changing and the increasing complexity of information environments make information centers new framework in information organization, access, processing, and use. This article presents theory and methodology of strategic planning for special information centers with an overview of literature and conceptual framework, analytical method and role model.

* 이 논문은 1995-6년도 이화여자대학교 교내 연구비의 지원에 의하여 이루어졌음

** 이화여자대학교 문헌정보학과

■ 논문 접수일 : 1997년 1월 30일

1. 서론

1.1 연구목적과 필요성

정보고속도로로 지칭되는 정보통신기술의 발달과 기하급수적인 정보의 생산과 유통으로 사회 전반적인 체제의 정보화 현상을 초래함에 따라 정보를 선택, 수집, 처리, 저장, 검색 및 이용업무를 담당하는 도서관이나 문헌정보센터의 역할과 기능에 급속한 변화를 초래하고 있다. 특히 정보이용자의 정보요구에 적합한 정보를 제공하여야 하는 도서관이나 정보센터에서 정보관리와 봉사를 위한 전략적인 계획 수립의 필요성이 시급히 대두되고 있다.

이러한 현상은 이용자의 요구와 필요에 부응하기 위하여 종래의 문헌중심(book-based)봉사에서 정보중심(information-based)봉사로 업무형태의 변환이 요청되고 있어 문헌정보센터의 올바른 업무수행을 위한 전략적 발전계획의 수립이 중요한 과제로 부각되고 있다. 특정분야의 정보제공을 목적으로 하고 있는 전문문헌정보센터의 기능과 역할은 전통적인 정보조직방법과 정보접근방법, 그리고 정보제공 및 이용자 봉사에 다양성과 신속성이 요구됨에 따라 근본적인 체제 개선이 요망되고 있다.

따라서 본 연구의 목적은 사회 전반적인 정보화 현상에 따라 21세기를 대비하는 전문문헌정보센터의 전략적 계획수립을 위한 이론과 방법론을 제시하기 위하여 다음과 같은 세부연구를 수행하고 있다.

첫째, 전문문헌정보센터의 전략적 계획에

대한 개념과 동향분석을 통하여 발전계획 수립을 위한 이론적 틀을 제시하고자 한다.

둘째, 전략적 발전계획 수립상의 단계별 과정에 대한 분석기법과 그 사례를 연구하기 위하여, 현재 국내의 대표적인 전문문헌정보센터인 한국사회과학도서관의 역할, 기능 및 운영시스템에 대한 현황분석을 실시함으로써 전략적 계획의 구체적인 적용사례를 제공하고자 한다.

셋째, 전략적 계획에 대한 이론적 개념과 동향분석은 물론 실제적인 계획기법을 바탕으로 21세기 전문문헌정보센터로 그 역할과 기능을 효율적으로 수행할 수 있도록 전략적 계획모형을 제시하게 된다.

1.2 연구방법

본 연구를 위하여 사용된 연구방법은 문헌분석을 통한 이론적 연구와 도서관이나 정보센터의 현황 및 이용자의 실태를 파악하기 위한 실증적 분석을 병행하고 있다. 이론연구에서는 전략적 계획에 관한 개념과 동향 및 선진국의 전문문헌정보센터의 전략적 계획과 방향에 대한 연구와 문헌을 종합적으로 분석하고 있다. 아울러 실제적인 전략적 계획수립의 단계별 과정을 예시하기 위하여, 사회과학분야의 정보봉사를 담당하고 있는 전문문헌정보센터인 한국사회과학도서관의 역할, 기능 및 환경변화를 고찰하고자 한다. 한국사회과학도서관의 현황과 이용자의 실태분석은 현재의 봉사수준과 추이 및 이용자의 요구를 살펴보기 위하여 우선, 도서관 자체의 분석을 통하여 제반 봉사시설 및 자원의 관리현황,

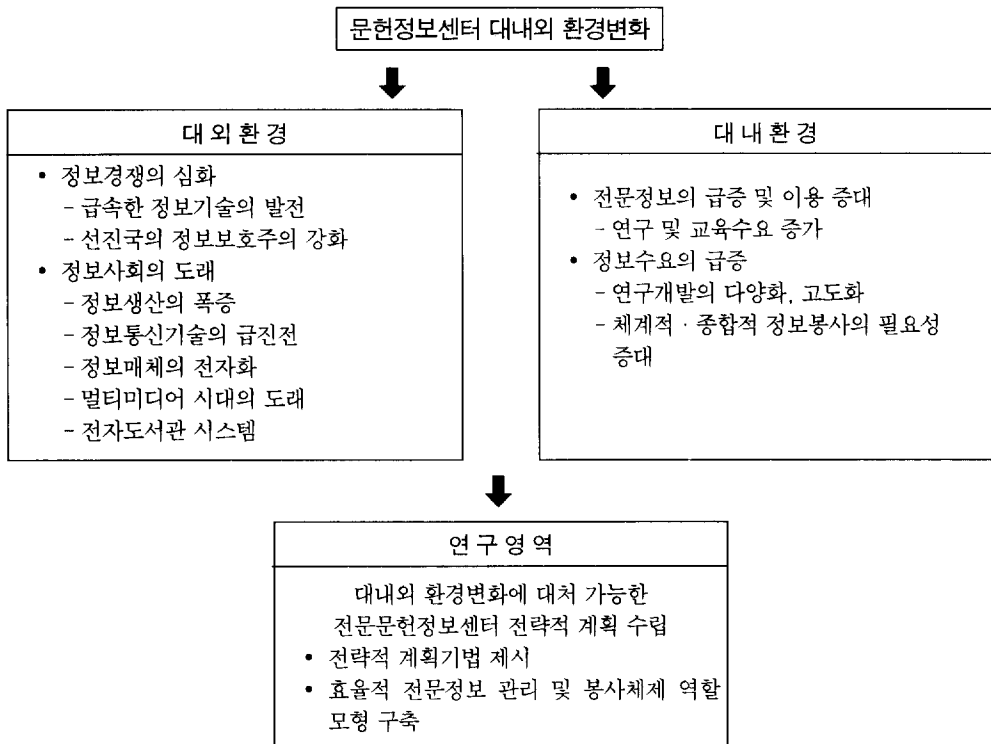
업무시스템과 정보흐름, 봉사내용 등을 종합적으로 조명하며, 이용자의 요구분석은 직접 설계된 설문지를 분석하여 이용자의 현황과 필요로 하는 정보 및 요구사항을 예측하게 된다.

본 연구의 범위와 연구영역은 전문문헌정보센터의 전략적 계획수립을 위한 이론 및 사례에 대한 실제 현황과 상황을 근거로 장기적인 전략적 계획방향과 발전모형을 제시하는 것이 연구의 주된 목적이기 때문에 예산적인 차원이나 세부적인 업무사항은 고려대상에서 제외되었으며, 전략적 계획 모형개발을 위한 기본적인 연구환경은 아래의 <그림 1>과 같다.

2. 전문문헌정보센터 전략적 계획의 이론적 연구

2.1 전략적 계획의 개념

21세기 초고속 정보사회를 눈앞에 둔 시점에서 문헌정보센터의 새로운 위상정립을 위한 발전계획에 대한 연구들이 이미 1980년대 중반 이후 본격적으로 시작되었다. 특히 1988년 8월 미국 CLR(Council on Library Resources)의 후원으로 UCLA에서 개최된 “미래를 위한 선택 (Options for the Future)” 회의의 참석자들은 미래 연구전문도



<그림 1> 기본연구환경

서관의 사명으로서 정보에 기초한 서비스를 제1차적으로 제시하였다. 또한 다양한 정보원과 정보센터 서비스의 효율적이고 신속한 유통을 위하여 기관이나 지역의 경계를 넘어 국제적인 통합이 보장될 수 있는 체제로 전환될 것이라는 전망과, 기존의 도서관 환경에서 새로운 변화에 대응하기 위한 계획수립이 필요함을 공동으로 피력하였다.

문헌정보센터의 환경에서 발전계획이란 일반적으로 문헌정보센터의 미래를 평가하여 미래상황에 바람직한 목표를 결정하고, 그 목표를 달성하기 위한 행동대안을 개발하여, 그 대안들로부터 행동지침을 선택하는 것을 포함하는 분석적인 관리과정을 의미한다. 이러한 개념의 계획은 하나의 준비과정으로서 계속적인 활동임과 동시에 일련의 복합적인 결정과 깊은 관계가 있다. 아울러 문제해결이나 현실 개선에 목적을 둔 미래지향적임과 동시에 행동지향적인 활동으로 목표를 성취하는 활동이며, 효율적인 수단을 강구하는 과정임을 내포하고 있다.

전통적인 문헌정보 환경에서도 계획의 필요성과 의의는 존재했으나 경험이나 직관에 의한 판단을 선호하는 경향으로 계획 자체를 꺼리는 활동 중의 하나로 인식되어 왔다. 이는 외적환경의 불확실성과 내부의 시간적 제약이 그 중요한 요인으로 작용하고 있기도 하지만 계량화나 영리를 목표로 하지 않는 특수한 상황에서 계획의 이점을 소홀히 한 것으로 판단된다(Anderson 1985; Kesner 1994). 그러나 효율적인 계획이 갖는 무한한 잠재적 이점이 부각되면서 문헌정보센터나 도서관 계획의 중요성이 점차 강조되어 최근에는 대

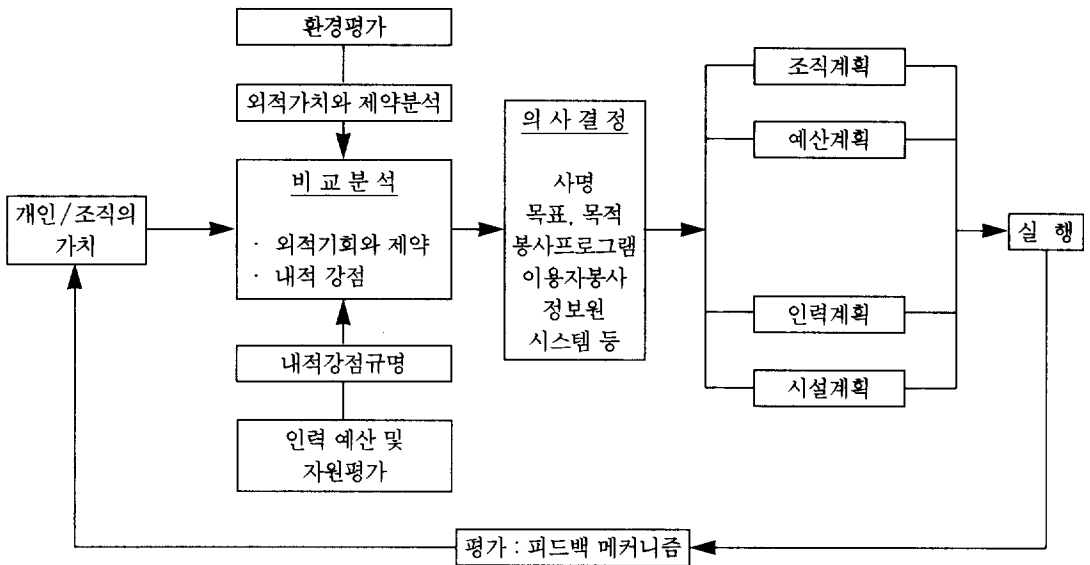
학도서관은 물론 전문도서관과 공공도서관에서도 전략적인 계획수립을 통하여 당면한 문제해결은 물론 미래의 이정표로 삼고 있다.

단적으로 전문문헌정보센터나 도서관의 계획은 불확실성과 변화에 합리적으로 대응할 수 있고, 목적과 목표에 전력할 수 있으며, 자원배분의 우선 순위를 확립함과 동시에 조직, 부서, 봉사프로그램 및 개인의 책임과 의무를 결정하는 것이다. 또한 활동을 평가할 정보를 수집하여 조직활동의 통제를 용이하게 하고, 이용자나 환경으로부터 반응이나 문제에 능동적으로 대응할 수 있는 도서관 발전의 제1단계 경영관리 과정임과 동시에 바람직한 미래상을 실현하기 위한 현재의 합리적인 노력과정으로 볼 수 있다.

전문문헌정보센터의 계획수립에 대한 다양한 연구가 나타나기 시작하면서 도서관이나 정보센터에서 가장 강력한 도구로 부상한 계획기법이 전략적 계획(strategic planning)이다. 전략적 계획은 장기계획의 성격을 띠고 있으며, 조직이 나아갈 방향을 설정하여 조직에 영향을 미치고, 변화를 유발하는 요인을 규명하는 과학적인 계획으로 평가되고 있다. 정보센터나 도서관에서는 구체적으로 사명을 선언함은 물론 내외적 환경을 평가하고, 그에 기초하여 문제를 규명하며, 최선의 전략을 개발하여 자원을 배분한 후 실행 및 평가를 실시하는 방법으로 <그림 2>와 같이 요약할 수 있다.

2.2 전략적 계획의 동향

도서관 환경에서 전략적 계획의 개념을 도



〈그림 2〉 정보센터에서의 전략적 계획과정

입하여 연구된 분야는 대부분 대학도서관과 전문도서관으로, 1984년 미국 연구도서관협회(ARL)에서는 의회도서관을 비롯한 몇몇 연구도서관의 2000년대를 대비한 실제 계획 문서를 발표하였다. 이 연구를 근간으로 하여 전략적 계획은 점차 전문도서관을 중심으로 확산되었고, Molz(1990)의 전략적 계획에 필요한 전략적 의사결정과정에 대한 연구를 비롯하여 Wood(1988)의 전략적 마케팅 등 다양한 연구가 계속되었다. 그리고 비영리 봉사기관인 도서관의 봉사나 프로그램 제공 후의 평가나 특성을 전략적 계획과 연계하여 분석한 연구로는 Gratch와 Wood(1991)의 연구와 Butler와 Davis(1992)의 연구가 대표적이다.

최근 Shapiro와 Long(1994)은 21세기 디지털도서관 환경하에서 이용자 봉사의 새로운 비전을 제시하기 위한 전략적 계획 수립시

고려하여야 할 사항으로, 이용자 중심적(user-centered) 업무개발, 정보봉사의 이용자 세분화(user segmentation)와 전문화(specialization), 최신의 정보기술(state-of-the-art information technology) 활용, 정보활동과 처리의 팀워크(team-work activities) 개발 등을 강조하고 있다.

Line(1994)과 Johannsen(1996)은 전략적 계획 기법을 보다 확대하여 전사적 품질관리(TQM: Total Quality Management)라는 개념을 추가적으로 제시하고 있다. '전사적 품질관리' 개념이 내포하고 있는 의미는 '조직 전체적인 차원에서 봉사의 질적 향상과 품질관리'로 볼 수 있다. 전략적 계획이 장기적으로 조직이 나아갈 방향을 체계적으로 분석하여 최선의 자원 배분과 평가를 실시하는 과정으로 요약된다면, TQM은 전략적 계획과 비교하여 보다 이용자 지향적 봉사로 적절한

정보를 적시에 제공할 수 있는 기법과 원리의 적용을 강조하며, 모든 계획과정이 아래로부터 위로 이루어지는 체계(bottom up)로, 조직 구성원 전체가 참여한다는 차이가 있다.

또한 Johnson(1996)은 이용자에게 최대의 만족을 줄 수 있는 봉사를 위한 미래의 계획으로 전략적 계획을 강조하면서 그 과정을 순차적으로 제시하고 있다. 가장 중요한 과정은 전략적 계획의 수립에 대한 정보봉사 구성원 전체의 합의를 도출해 내는 것이며, 이어 조직의 목적과 목표를 체계적으로 설정하여, 외적 환경과 기회 및 제약점에 대한 분석은 물론 조직 내적 환경과 강·약점을 파악하여 전략적 계획의 수립과 실행에 옮기는 과정으로 설명하고 있다.

한편, 국내의 경우 아직 도서관에서의 공식적이며 체계적인 계획수립의 필요성에 대한 분위기가 성숙되지 못하고 있는 실정이다. 도서관이나 정보센터 계획에 대한 이론적 연구 역시 산발적이며 활성화되지 못하고 있으며, 종합적인 발전계획의 수립보다는 전산화 계획이나 신축계획 등과 같은 단기적이고 부분적인 계획에 대한 연구와 실무에 치중하고 있는 실정이다. 그나마 이러한 국내연구의 대부분이 대규모 대학도서관을 중심으로 계획되고 있으며(서울대학교 도서관 1990 : 전남대학교 도서관 1991 : 부산대학교 도서관 1992, 대구대학교 도서관 1996), 전문도서관이나 기타 관공의 도서관에서는 공식적으로 연구된 것은 아주 미흡한 상태라고 할 수 있다.

3. 전략적 계획의 실제적 적용

3.1 전략적 계획을 위한 정보수요분석기법

전략적 계획의 기본적인 목적은 이용자들의 다양한 정보 정보요구를 충족시키는 데 있다. 개인이 정보를 추구하는 동기는 개인의 업무나 일상생활에서 각자가 소유한 현재의 지식 상태로서 당면문제를 해결하는 데 부족하다고 인식하면서부터 출발하게 된다(Kuhlthau 1993). 인간의 기본적인 정보요구는 의식주와 관련된 1차적 요구인 생리적 요구로부터 감정적 요구, 그리고 인지적 요구를 만족시키기 위한 대안으로 발생되며, 이러한 동기들은 서로 독립적이기보다는 상호 관련된 과정으로 설명될 수 있다.

정보센터를 비롯한 각종 정보시스템의 존재 목적은 그것을 이용하는 이용자의 요구를 최대한으로 만족시키는 봉사를 제공함에 있다. 이러한 상황에서 정보봉사의 대상인 이용자의 정보수요와 정보이용행태를 파악 분석하여 전략적 계획을 수립함으로써 보다 적합하고 만족스러운 정보제공이 가능하다.

여기서 정보수요분석은 이용자의 정보수요에 직·간접으로 영향을 미치고 있는 많은 요인들을 이해함으로써 정보봉사에 효율성과 성취도를 증대시킬 수 있는 계획수립은 물론 새로운 정보시스템의 설계나 정보봉사의 확대 등 정보센터 제반 정책수립의 기초자료로 활용할 수 있으며, 정보제공에 따른 종합적인 평가나 합리적인 방향제시에 도움을 줄 수 있다.

정보센터의 전략적 계획수립을 위한 정보

수요분석(information needs assessment)은 정보센터의 봉사지역 및 봉사대상 이용자에 대한 분석(community analysis)과 정보센터 자체의 분석(information center analysis)을 통한 체계적 자료수집과 조직 및 해석을 뜻한다. 이는 이용자의 정보수요분석은 그 정보센터 관련된 제반 외적 환경에 대한 지역분석은 물론 정보센터 자체의 내적 분석이 동시에 이루어져야 한다는 것이다.

3.1.1 정보봉사지역 및 이용자 분석

정보센터의 봉사지역과 이용 대상자의 여러 측면에 대한 정보를 수집한다는 것은 매우 어려운 일이나, 개괄적이든 상세한 정보든 일단 종합적으로 분석된 자료는 전략적 계획수립에 직접적인 도움을 줄 수 있다. 봉사지역 및 이용자에 대한 정보수집원은 각 정보센터의 재정적 형편, 가용인력, 조사의 깊이와 폭 등에 따라 달라질 수 있으나 대체로 외부 전문가의 조언이나 책임하에 자관 사서들에 의해 조사가 수행되는 것이 효과적이다.

계획수립을 위한 조사대상은 정보센터 이용자의 인구구성자료, 사회적·교육적·문화적 구조는 물론 역사적 자료, 지리적 정보, 교통수단, 법적 행정적 측면 등 다양한 정보를 수집할 수 있다.

자료수집 방법 및 장소는 크게 네 가지로 요약할 수 있다.

첫째, 봉사지역의 핵심정보자(key informant)를 활용하는 것이다. 봉사지역에 대하여 전반적으로 잘 알고 있는 개인을 통하여 신속하고 쉽게 자료를 수집할 수 있다.

둘째, 지역회의(communitiy forum)를 개최함으로써 여러 사람으로부터 다양한 의견을 수집할 수 있다. 물론 심도있는 홍보를 통하여 가능하면 많은 이용자가 참여함으로써 보다 폭넓은 자료수집이 가능하다.

셋째, 각종 사회지표(social indicators)를 이용하는 방법이다. 사회지표란 특정 지역의 여러 분야에 대한 현재의 상태를 가장 잘 알려 주는 통계나 센서로서, 예를 들면 봉사지역 이용자의 연령분포, 소득분포, 교육정도, 고용상태 등 다양하게 구분할 수 있다.

마지막으로는 직접적인 현장조사(field survey) 방법으로 정보센터 이용자를 대상으로 표본조사에 의한 자료수집방법이다. 주로 설문지나 면담 또는 전화면담을 이용하고 있다. 이용자의 정보센터 이용빈도수, 독서습관, 교육적 배경 등 여러 가지 문제에 대하여 질문이 가능하다. 이렇게 수집된 자료를 종합 정리 분석함으로써 현재의 문제점과 현황 및 봉사에 대한 계획요소의 제시가 가능하다. 이러한 요소에 대한 분석은 궁극적으로 이용대상의 개인, 단체, 조직체 및 그들의 생활상을 심도있게 조사하는 과정이다.

3.1.2 정보센터 분석

정보센터의 봉사지역과 봉사대상 이용자에 대한 조사분석이 실시된 후, 이를 바탕으로 하여 정보센터 자체의 분석을 통하여 정보센터의 역할(role)을 파악해야 한다. 일반적으로 봉사대상 이용자의 정보수요를 충족시키기 위하여 어떤 형태의 기능(function)을 담당해야 하며, 어떤 정도의 단계(level)로 봉사

| 기능 | 봉사단계 | | |
|--------------------------|---------------|----------------|-----------------|
| | 소극적 (passive) | 반응적 (reactive) | 적극적 (assertive) |
| 보존적 기능 (archival) | | | |
| 문화적 기능 (cultural) | | | |
| 교육적 기능 (educational) | | | |
| 여가적 기능 (recreational) | | | |
| 정보제공적 기능 (informational) | | | |
| 연구적 기능 (research) | | | |

〈그림 3〉 정보센터 기능과 봉사 수준

를 할 것인가를 결정하게 된다.

〈그림 3〉의 정보센터 기능과 봉사수준 분할표는 Greer와 Hale(1982)에 의해 제시되어 미국의 CARI(Community Analysis Research Institute)연구소에서 1980년대 중반 이후에 널리 사용되어 온 모형이다.

첫째, 보존적 기능은 도서관이나 정보센터에서 여러 형태의 자료를 수집하여 체계적인 전시 및 보존에 초점을 두는 정보봉사의 초보적인 기능으로, 서지적 기능이라고도 한다. 주로 박물관이나 고문헌자료실에서 많이 볼 수 있는 형태이다.

둘째, 문화적 기능은 정보센터가 주축이 되어 지역 주민의 흥미와 문화적 생활을 유도하기 위하여 문화행사나 활동을 전개하는 것으로, 장소와 시설 제공 및 진행에 직접 참가하는 형태이다.

셋째, 교육적 기능은 봉사대상 이용자들에게 교육적 가치가 높은 장서개발은 물론 각종 봉사 프로그램의 개발 등 계몽과 교육에 비중을 둔 기능이다. 일반적으로 각종 학교도서관이나 대학도서관에서 볼 수 있는 형태이다.

넷째, 여가적 기능은 대체로 이용자의 여흥을 돋구는 기능으로 노인들의 여가선용을 위한 교양정보, 아동에 대한 놀이문화 및 독서지도 등의 봉사형태이다. 주로 공공도서관이나 어린이도서관에서 많이 이루어지는 기능이다.

다섯째, 정보제공적 기능은 개별 이용자들의 정보수요에 부응하기 위하여 정보, 조언, 자료제공 등 주로 단편적인 내용의 필요한 정보를 직접 제공하는 기능으로 확장된 참고봉사 업무로 간주된다. 미국의 공공도서관에서 흔히 볼 수 있는 전형적인 기능이다.

마지막으로 연구적 기능은 연구에 필요한 각종 정보나 자료제공을 목적으로 서지나 숫적 자료를 전문지식을 갖고 있는 이용자들의 수요에 부응하기 위한 기능이다. 주로 전문도서관이나 대학원 이상의 연구도서관에서 최신정보기술을 바탕으로 제공되는 각종 정보 활동을 말한다. 정보센터의 여섯 가지 기능은 개별적이기보다는 보완적으로 이루어지는 것이 통례이다.

일단, 정보센터의 기능이 결정되면 각 기능

에 대한 봉사수준을 결정해야 한다. 소극적 단계의 봉사수준은 이용자 스스로가 정리된 자료를 활용하도록 방치된 상태로 수서나 기계적인 봉사에 중점을 두고 있다.

반응적 단계는 우리 나라에서 가장 흔히 접할 수 있는 봉사수준 형태로, 사서는 대체로 이용자의 요구에 열심히 응하며 자료의 수집 및 정리가 원만히 이루어지고 있으나 단지 이용자의 필요나 요구에 의해 제공되는 봉사수준이다.

적극적 단계는 이용자의 요구나 필요에 대한 봉사정도를 넘어 이용자의 수요와 흥미를 반영하는 각종 자료의 조직적인 수집과 이용자를 고려한 정보자원개발이 이루어지고 있다. 현재 즉시 필요한 자료는 물론 장차 이용자가 필요로 할 자료에 대한 수집과 정리가 이루어지는 매우 적극적인 봉사수준이다.

3.2 정보수요분석기법의 적용사례

전략적 계획수립을 위한 정보수요분석기법의 적용은 사회과학분야 전문문헌정보센터인 한국사회과학도서관을 대상으로 분석되었다. 본 연구에서 제시된 내용은 그 요점만 정리하여 제시하고 있다.

3.2.1 한국사회과학도서관 운영현황 분석

한국사회과학도서관이 보유하고 있는 정보자료의 내용으로는 사회과학분야 전문도서 8만여 권, 정기간행물 2800여 종, 마이크로폼 자료 7만여 점, 석·박사 학위논문 6000여 권, 보고서, CD-ROM 자료 13종 600여 점

등을 합하여 총 16만여 점에 이르고 있다.

아울러 최근 국제화 개방화에 부응하기 위하여 국제적인 문헌정보 접근에 필요한 On-line DB, CD-ROM, PC통신, Internet 등의 첨단 정보미디어의 도입으로 그 역할이 점차 증대되고 있다. 무엇보다도 한국사회과학도서관이 일반 대학도서관이나 공공도서관과 구분되는 가장 큰 특징은 정치학, 경제학, 경영학, 법학, 행정학, 사회학, 인류학, 문헌정보학, 여성학, 지역연구 등 사회과학분야의 전문문헌을 비롯하여 국내외의 각 연구기관이나 국제기관에서 발간하는 자료를 포괄적으로 소장하고 있는 전문성을 강조하지 않을 수 없다. 매년 평균 5~6만여 명의 도서관 이용자 그룹이 대학생을 중심으로 대학교수 및 일반 전문가라는 것이 특징이다.

한국사회과학도서관의 봉사영역과 대상, 봉사내용 및 운영체제는 전문도서관이라는 특성에 의거 매우 전문적이며 심도있는 봉사체계이다. 참고정보원, 정기간행물, 학위논문, 최신 정보미디어 등 업무영역별로 수집, 정리 및 관리가 조직적으로 이루어지고 있는 분산형 운영체제로 볼 수 있다. 한국사회과학도서관이 제공하고 있는 전문봉사영역과 내용을 요약하면 다음과 같다.

| 구 분 | 주 제 | 봉 사 내 용 및 소 장 내 역 |
|--------------------|---|---|
| 주 제 | ① 참고정보원 ◦ 분야별 사전 백과사전 ◦ 인명록 ◦ 명감 ◦ 연감, 연보 ◦ 서지 | * 분야별로 업선, 선정된 국내의 사전, 백과사전, 인명록, 연감, 서지 · International Encyclopedia of the Social Science 등 450여 종 · The International Who's Who 등 100여 종 · Encyclopedia of Associations 등 230여 종 · UN 발행의 각종 연감류 등 320여 종 · Books in Print PLUS 등 450여 종 |
| | ② 전문도서 ◦ 단행본 ◦ 연구기관 발간자료 ◦ 국제기구 발간자료 ◦ 정기간행물 ◦ 영국왕립아시아학회자료 ◦ 학위논문 | * 단행본을 비롯하여 국내의 연구기관, 국제기구 발행의 전문자료 · 사회과학분야 최신자료 중심의 국내의 학술서, 이론편 · 국내연구소, 대학부설 연구소 및 외국의 Brookings연구소와 Rand연구소 등에서 발간하는 각종 보고서 및 자료 · UN 산하 기구 및 관련 국제단체(100여 개 국제기구)에서 발행하는 연감, 정기간행물, 통계, 보고서 등 · 정부 부처 및 산하기관에서 발행하는 각종 연보, 백서, 통계 연감류 · 영국왕립아시아학회가 기탁하는 한국문화, 전통, 민속에 관한 영문, 한글 자료 · 1981년 이후 현재까지 국내 25개 대학교 석·박사학위논문 |
| 문 분 사 | ③ 정기간행물 ◦ 국내 정기간행물 ◦ 국외 정기간행물 ◦ 책자형 색인, 초록자료 | * 국내외에서 발행되는 사회과학분야의 각종 정기간행물, 연구기관 및 학회의 학회지, 대학부설연구소의 논문집, 국제기구에서 발행하는 정기간행물 등 2800여 종 · 경영학연구, 경제학연구 등 1600여 종 · Management Review, The American Economic Review 등 1100여 종 · 사회과학 분야의 색인 초록자료 |
| CD ROM 및 Online DB | ④ CD-ROM 정보 | * CD-ROM을 통하여 서지 및 색인자료를 비롯하여 다양한 자료 검색 가능, 13종 600점 · Social Science Index/Full Text · ABI/INFORM · Business Periodicals Ondisc Global · The Serials Directory : EBSCO CD-ROM · Index to Legal Periodicals · CATCD450/OCLC · Statistical Master File/CIS · 한국문헌정보/국립중앙도서관 · Dissertation Abstract Ondisc/UMI · PAIS International in Print · Reader's Guide Abstract/Wilson |
| 첨단 미디어 정보 봉사 | ⑤ PC 통신 ◦ 도서관문헌정보 ⑥ 국내 Online DB봉사 ⑦ Internet 봉사 | · 1994년 10월 26일부터 한국사회과학도서관 전자자료의 목록을 PC통신으로 접근 가능(서명, 저자명, 출판사 등 다양한 접근방식) 천리안의 KSSL로 검색중 · 1995년 5월부터 하이텔을 이용한 도서관 소장 문헌정보 봉사 · 국립중앙도서관, 국회도서관 정기간행물 기사색인 및 기업정보, 무역정보, 금융정보, 법률정보, 국내 각종 신문사 등 국내 Online DB 봉사 서비스 · Internet을 통한 국제적인 Online DB 서비스 : 세계 주요 대학의 도서관 문헌정보, 미국 의회도서관 문헌정보 등 각종 주제별 해외 DB검색 및 원문복사 서비스 |
| 기타 | ⑧ 정보서비스 회원 | · 회원으로 가입된 이용자에게 신착자료서비스, 소장정기간행물목록 제공, 자료복사우송, 희망도서 구입, 마이크로폼 자료 복사서비스 등 |

한국사회과학도서관 업무의 흐름은 제공되고 있는 봉사내용과 자료처리 흐름분석을 통하여 나타난 전반적인 자료 및 운영에 관한 개선방안을 자료의 선정 및 입수, 자료의 정리, 자료의 이용과 열람, 그리고 제반 관리측면에서 분석된다.

현재 자료선정에는 성문화된 규정 없이 사회과학분야의 영어권 자료와 국내자료를 선정한다는 내부지침 정도로 운영되고 있다. 한국사회과학도서관이 명실상부한 사회과학분야 전문문헌정보센터의 역할을 다하기 위해서는 설립목적에 적합한 범위 내에서 자료의 선정에 관한 목표 내지는 원칙이 있어야 하겠다. 최근 자료유형의 다양성과 전문성으로 인하여 주제전문사서의 보강과 자체적인 선정위원회의 설치를 통해 자료를 선정하는 것이 바람직하다. 선정위원회는 관장을 중심으로 실장과 해당분야 주제전문사서를 위원으로 한 내부전문가만으로 구성할 수도 있으며, 또는 해당분야의 교수나 전문가를 위원으로 위촉하여 운영할 수도 있다. 수집할 자료의 선정에는 자료선정도구가 반드시 필요하다. 자료의 유형별 그리고 분야별로 수많은 선정도구들이 이미 생산되었거나 지속적으로 생산되고 있기 때문에 선정도구의 파악이 선행되어야 하며, 이들 선정도구를 이용하여 자료 선정시 자료의 평가에 관한 기준도 설정되어야 한다. 한국사회과학도서관에서는 정기간행물의 경우 자문위원들이 선정위원회 역할을 담당하고 있어 바람직하다고 볼 수 있다. 한국사회과학도서관에서 이루어지는 분류와 목록작업은 별다른 문제점을 야기시킨다고 볼 수 없으나, 단지 소장장서가 적은 규모의

도서관에서 LC분류를 채택하고 있어 DDC나 KDC에 익숙한 일반 이용자들에게 다소 혼란을 초래하고 있다. 현재 일반전문도서와 함께 배가되어 있는 제본된 정기간행물도 점차적으로 소장 규모가 커짐에 따라 독립적으로 정기간행물 배열 공간을 확보할 필요성이 있다.

특히 목록은 자료가 가지고 있는 물리적이고 논리적인 정보를 요약한 자료의 대체물이라고 할 수 있다. 물리적이라는 것은 자료가 가지고 있는 서지적 특성, 즉 저자, 서명, 판, 발행사항, 형태사항 등의 서지적 요소를 의미하고, 논리적인 것은 자료의 내용을 의미한다고 할 수 있다. 따라서 목록을 어떻게 작성하는가는 자료검색에 매우 중요하다. 이용자는 목록을 보고 원하는 자료인지 아닌지를 판단하기 때문에 목록에 기록된 정보가 불확실하거나 잘못 기록된 경우에는 이용자의 혼란을 초래할 뿐만 아니라 추후 도서관 전반적인 DB화 작업시 많은 장애요인이 될 수 있다.

자료의 이용과 열람에 관해서는 업무흐름 분석과 이용자의 설문조사에서도 별다른 문제점이 없는 것으로 나타났다. 단지 관외대출이 되지 않은 관계로 다소 불만족스러운 측면도 있으나, 다양한 자료수집을 위하여 복본 구입을 금하고 있어 부정적인 측면보다는 오히려 바람직하다고 볼 수 있다. 그러나 이용자가 필요로 하는 자료를 복사할 수 있도록 최대한 봉사와 시설을 구비함으로써 효과적 운영을 기대할 수 있다.

CD-ROM 및 Online DB자료에 대한 제반 관리는 아직은 적은 분량으로 큰 문제점이 없으나, 점차 전자자료의 증가에 따른 제반 관리방법이 연구되어야 할 것이다. 선정과 입수

를 위한 구입방법, 청구기호 부여를 위한 분류 및 목록과 보관 등에 따른 절차와 규정이 정립되어야 한다. 아울러 이용자를 위한 열람용 기자재(예 : CD-ROM 드라이브, 프린터 등)의 증가와 이용자 교육 및 사서의 검색능력 향상도 고려되어야 할 사항이다.

도서관 전반적인 관리차원에서 운영에 필요한 규정집 내지는 업무편람을 작성하여 자료를 정리하고, 운영함으로써 효율성과 일관성을 유지할 수 있을 뿐만 아니라 사서의 교육과 업무의 연속성을 기할 수 있다. 물론 규정집이나 업무편람은 수시로 보완 개선되어야 하며, 도서관의 일반현황은 물론 자료의 수집, 정리, 이용 및 열람, DB화된 자료의 처리침 및 기준이 포함되어야 한다.

3.2.2 정보이용자 분석

봉사지역 및 이용자분석은 실제 이용자에게 직접 설문조사를 실시함으로써 그들의 정보요구와 정보추구행위를 규명할 수 있으며, 전반적인 봉사의 정도나 실태를 파악할 수 있다. 또한 미래의 방향설정이나 전략적 계획을 위하여 도서관의 현 위치를 점검할 수 있어 보다 효율적인 방향설정을 위한 의사결정의 기본자료로 활용될 수 있다. 이용자에 대한 설문내용은 크게 세 부분으로 구성되어 있다.

첫째, 응답자의 배경정보로, 응답자의 성별, 연령, 직업, 학력과 전공 등 5문항으로 구성되어 있다. 둘째, 이용정보는 한국사회과학도서관 이용의 주 목적, 빈번히 이용하는 정보, 주제분야, 이용빈도, 이유, 접근방법, 전반적인 만족과 불만족에 대한 견해, 본 도서관에서 구하지 못할 경우에 대한, 본 도서관의 관리 및 운영상태와 그에 대한 견해, 타 도서관과의 비교, CD-ROM이나 Online 자료의 활용 정도, 추가 소장 희망자료, 봉사 정도, 건의사항 등 20문항으로 구성되어 있다. 셋째, 5문항으로 구성된 기타 정보는 본 도서관 설립취지와 설립자, 본 도서관 이용 동기, 천리안 통신 사용 경험, CD-ROM이나 DB자료의 선호도, 기타 부대시설에 대한 견해로 이루어져 있다.

설문지는 한국사회과학도서관을 방문하여 이용중인 이용자 250명을 대상으로 도서관 내에서 배포 회수하였으며, 전체 회원 중 50명을 무작위 추출하여 우편조사를 실시하였다. 일반 이용자는 220(88%)명의 설문지가 회수되어 분석이 불가능한 20부를 제외한 200(80%)가 분석되었으며, 회원은 25명이 응답하여 50%의 회수율로 집계되었다.

이용자 설문 조사를 일반 이용자와 회원으로 구분하여 분석 요약하면 다음과 같다.

| 구 분 | 비 교 |
|--------|---|
| 연령과 직업 | · 회원 : 31-45세의 교수와 연구원(전문직) · 일반 : 21-30세의 대학생 및 대학원생 |
| 학 력 | · 회원 : 대부분 대학원 졸업 이상(석·박사 88%) · 일반 : 대학 재학생(66.5%), 대학원생(14.5%), 대학원 졸(12.5%) 등 |
| 전 공 | · 회원과 일반 이용자 공통적으로 사회과학 6대 분야 주축 |

| | |
|--------------------------|---|
| | (경영학, 경제학, 정치학, 행정학, 사회학, 법학) |
| 방문 주 목적 | · 회원 : 학술잡지 > 자료복사 > 일반전문자료조사 > 학위논문 · 일반 : 학위논문 > 자료복사 > 일반전문자료복사 > 학술잡지 ※ 회원은 주제전문지식을, 일반 이용자는 해당분야의 기초지식 습득이 주 목적 |
| 가장 많이 이용하는 자료 | · 회원 : 학술잡지 (54.8%), 학위논문 (23.8%) · 일반 : 학위논문 (47.2%), 학술잡지 (20.4%), 참고자료 (19.2%) ※ 이용자 계층별로 방문 주 목적과 가장 많이 이용하는 자료가 일치된 반응 |
| 주로 이용하는 주제분야 | · 회원 : 경영학, 경제학, 행정학, 법학, 정치학, 지역연구, 사회학 순 · 일반 : 경영학, 경제학, 사회학, 행정학, 정치학 법학 순 |
| 이용빈도 | · 회원 : 한 달에 한 번 (48%), 한 달에 3-4번 (28%), 몇 달에 한 번 (20%) · 일반 : (男) 한 달에 3-4번 (28.5%), 한 달에 한번 (28.5%), 몇달에 한번 (23.6%) (女) 몇 달에 한번 (55.8%), 한 달에 한 번 (30%), ※ 이용 빈도는 남자 > 회원 > 여자의 순 |
| 이용 이유 | · 회원 : 필요한 자료가 풍부하여 (40%), 타 도서관에서 구할 수 없어 (28.6%) · 일반 : 필요한 자료가 풍부하여 (43%), 타 도서관에서 구할 수 없어 (31%) ※ 회원과 일반 이용자가 동일한 응답 |
| 주로 이용하는 접근방법 | · 회원 : 색인이나 서지 활용 (53.6%), 본인이 해결 (21.4%) · 일반 : 색인이나 서지 활용 (42.7%), 본인이 해결 (39.8%) ※ 회원과 일반 이용자가 동일한 접근 방법을 이용하고 있으나, 회원이 색인과 서지 등 2차 자료를 많이 사용(체계적 접근) · 일반 이용자의 경우 컴퓨터 목록 이용이 7.3% |
| 장애요인 | · 회원 : 장애요인이 없다 (32%), 정보소재 파악이 어렵다 (28%), 이용절차가 복잡하다 (12%), 사서의 도움을 받기 힘들다 (12%) · 일반 : 정보소재 파악이 어렵다 (43.3%), 장애요인이 없다 (40.2%) ※ 여자가 남자보다 정보소재 파악에 어려움이 큰 것으로 나타남 |
| 소장자료 전반에 대한 의견 | · 회원 : 대체로 만족 (68%), 보통 (24%), 매우 만족 (4%), 다소 불만족 (4%) · 일반 : 대체로 만족 (57%), 보통 (30%), 다소 불만족 (8%), 매우 만족 (5%) ※ 일반 이용자의 경우 남자의 만족도가 여자보다 높음 |
| 정보자료의 관리 및 운영 상태 | · 회원 : 만족할 정도 (72%), 보통 (20%), 매우 우수하다 (8%) · 일반 : 만족할 정도 (61.9%), 보통 (25.4%), 매우 우수하다 (7.1%) ※ 우수하거나 만족한 점 회원 : 정기간행물의 다양성, 복사서비스, 신간자료 소장, 자료의 전산화, 사서의 전문성, 개가식 운영 등 일반 : 체계적인 자료정리, 최신자료 풍부, 자료검색이 용이, 자료 전산화 등 ※ 미흡하거나 개선할 점 회원 : 복사시간, 단행본 부족, 안내 미흡, DB화 미흡 일반 : 최신자료의 부족, 국내외 단행본 부족, 학위논문 |
| 사서의 봉사 정도 | · 회원 : 대체로 만족 (64%), 매우 만족 (16%), 보통 (12%), 다소 불만족 (8%) · 일반 : 대체로 만족 (58%), 매우 만족 (13%), 보통 (27%), 다소 불만족 (2.0%) ※ 사서의 봉사정도는 회원 > 남자 > 여자의 순으로 만족도가 높게 나타나며, 주로 자주 이용하거나 전문직 종사자가 매우 만족한 반응 |
| 본 도서관에서 자료를 구하지 못한 경우 대안 | · 회원 : 타 도서관 및 정보센터 이용 (50%), 외국에 의뢰 (42.9%) · 일반 : 타 도서관이나 정보센터 이용 (82.3%), 외국에 의뢰 (8.2%) ※ 일반 이용자는 거의 국내 타 도서관에서 해결하려는 경향이나 회원의 경우 외국에 의뢰하는 비율이 높음 |

| | |
|--------------------------------|--|
| <p>타 도서관과 비교하여 이용상의 효율성 정도</p> | <ul style="list-style-type: none"> · 회원 : 우수하다(84%), 비슷하다(16%) · 일반 : 우수하다(55.6%), 비슷하다(43.9%) ※ 효율성의 정도는 회원 > 남자 > 여자 순으로 긍정적 반응 ※ 우수한 측면 <ul style="list-style-type: none"> 회원(총62건) : 자료의 전문성(29%), 자료의 최신성(27.4%), 이용 편리(17.7%), 자료의 풍부성(9.7%), 시설의 우수성(4.8%), 사서의 친절(4.8%), 자료관리의 우수성(4.8%) 일반(총405건) : 자료의 전문성(21.8%), 이용 편리(17.8%), 자료의 풍부성(17.1%), 자료의 최신성(15.8%), 사서의 친절(9.4%) ※ 우수하지 못한 점 <ul style="list-style-type: none"> 회원(11건) : 일반자료와 전문자료의 부족, 도서관의 위치, 봉사자세나 태도 일반(125건) : 일반자료와 전문자료의 부족, 시설 확충 등 |
| <p>CD-ROM 및 DB의 이용정도</p> | <ul style="list-style-type: none"> · 회원 : 거의 이용하지 않는다(65.2%), 가끔 이용(26.1%), 자주 이용(8.7%) · 일반 : 거의 이용하지 않는다(69.6%), 가끔 이용(27.2%), 자주 이용(3.1%) ※ 이용하지 않는 이유(회원과 일반 공통) : 이용방법 모름, 필요치 않음, 이용안내 미흡의 순으로 응답 |
| <p>책자형과 CD-ROM자료의 선호도</p> | <ul style="list-style-type: none"> · 회원 : CD-ROM자료(40%), 어느 쪽이든 무관(32%), 책자형(28%) · 일반 : 어느 쪽이든 무관(48.1%), CD-ROM자료(27.8%), 책자형(24.1%) ※ 전자형 자료에 대한 선호도가 매우 높은 성향 |
| <p>PC통신(천리안) 자료목록 이용 경험</p> | <ul style="list-style-type: none"> · 회원 : 자주 혹은 가끔 이용(28%), 이용해 본 경험이 없음(72%) · 일반 : 자주 혹은 가끔 이용(12%), 이용해 본 경험이 없음(88%) ※ 회원이 일반 이용자보다 PC통신을 많이 이용 ※ 지속적인 홍보와 안내가 필요함 |
| <p>본 도서관 이용 동기</p> | <ul style="list-style-type: none"> · 회원 : 친구나 동료의 소개(52%), 본 도서관의 안내문(32%) · 일반 : 친구나 동료의 소개(69%), 학교 혹은 학교도서관의 소개(18%) |

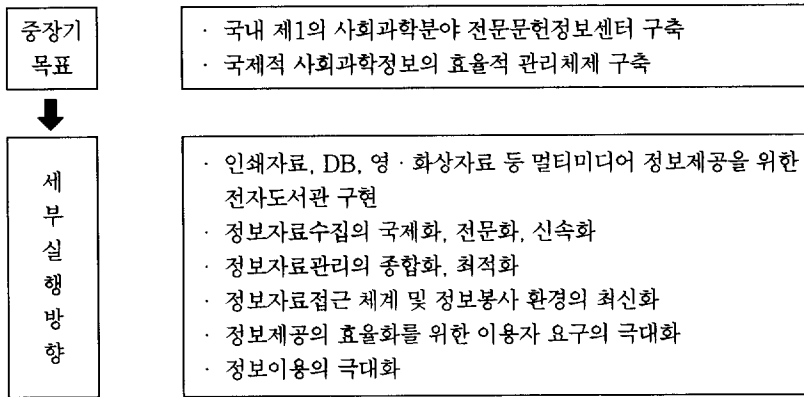
3.2.3 전략적 발전계획 수립

새로운 정보봉사 패러다임 개발과 최신의 시설 및 인적자원을 보유한 전문문헌정보센터로 자리매김하기 위한 3단계 전략계획에 의거 목표와 발전방향이 설정되었다.

1996년부터 향후 2년간(~1997년까지)을 기반 확립기로 설정하여 제반 계획 및 봉사기능을 재정립함과 동시에 정보봉사 환경구축과 시스템 개발이 시작되어야 하며, 아울러 부분적으로 완료되어야 한다. 기반확립이 수행된 후 3년간(1998년~2000년)을 도약기로 설정하여 각종 정보관리기술의 고도화, 소장자료의 전자화, 정보봉사의 특성화와 정보

수집의 국제화를 이룸으로써 21세기(2001년 이후)의 국제적인 전문문헌정보센터로 각종 정보자료관리의 종합화와 Think Tank의 역할을 수행할 수 있는 성숙기에 접어 들 수 있다.

한국사회과학도서관의 대내외 환경변화에 능동적으로 대처하여 사회과학분야 전문문헌정보센터를 구축하기 위한 중장기 목표와 세부실행방향을 제시하여야 한다.



한국사회과학도서관의 전략적 발전계획은 도서관 자체의 현황분석과 업무의 흐름 및 이용자의 정보수요분석을 근거로 시기별로 그 내용을 구분하고 있다.

- 기반 확립기 : 1996년~1997년
- 도약기 : 1998년~2000년
- 성숙기 : 2001년 이후

| 단 계 | 항 목 | 주 요 업 무 |
|--|---------------|--|
| 1996 1997 기 간 기 간 확 립 기 | 기획·기능정립 | <ul style="list-style-type: none"> · 한국사회과학도서관 운영방침 결정 · 지속적인 이용대상자 요구분석 및 조사 |
| | 환경 구축 | <ul style="list-style-type: none"> · H/W, S/W 도입, LAN 구축 · 전문인력 선발 및 양성 · 외부 정보기관 네트워크 연결 |
| | 개발 | <ul style="list-style-type: none"> · 각종 정보관리시스템 개발 |
| ↓ 1998 2000 도 약 기 | 정보관리기술의 고도화 | <ul style="list-style-type: none"> · 도서관 관리시스템 개발완료(토탈시스템 구축) · On-site Service 운영 |
| | 소장자료의 전자화 | <ul style="list-style-type: none"> · 전자매체 자료 확충 · 뉴미디어 자료 구입 및 운영 |
| | 정보봉사의 특성화 | <ul style="list-style-type: none"> · 사회과학분야 정보의 세계화 |
| | 정보수집의 국제화 | <ul style="list-style-type: none"> · 국제정보기관과 협력체제 구축(OCLC, NACSIS 등) · Internet 활용 강화 |
| ↓ 2000 이 후 성 숙 기 | 자료관리기능의 종합화 | <ul style="list-style-type: none"> · 각종 정보자료 수집, 관리, 활용의 종합화(세계화) |
| | Think Tank 역할 | <ul style="list-style-type: none"> · 전문문헌정보센터 · 정보의 전략적 분석 · 해외정보수집 강화 |

4. 전문문헌정보센터의 전략적 계획 방안

4.1 전략적 계획모형

미국의 많은 대학도서관과 전문도서관을 중심으로 21세기를 대비한 발전계획 수립이 지속적으로 추진되고 있다(Brindley 1990 : Curson 1989 : Grover & Carabel 1995 : Hobrock 1991 : Johannsen 1996 : Taylor et al 1988). 이들이 추진하고 있는 발전계획의 특성은 대부분 전략적 계획을 기본개념으로 하고 있으며, 계획의 공통된 활동으로 (1) 계획목표, (2) 우선순위 결정, (3) 봉사프로그램의 개발 및 선택, (4) 조직개편, 그리고 (5) 자원의 배분단계로 구성되고 있다.

우선, 미래를 위한 계획에 있어 최우선적으로 고려되어야 할 사항은 합리적으로 성취할 수 있는 확고한 목표(goal)의 개발이다. 정보센터의 모든 영역에서 동일한 목표를 향해 매진할 수 있도록 명확한 목표설정이 필수적이다. 또한 목표는 측정 가능하여야 하며, 달성을 위한 기한이나 시간을 정하는 것도 성공적인 실행을 위한 중요한 방법으로 인정되고 있다.

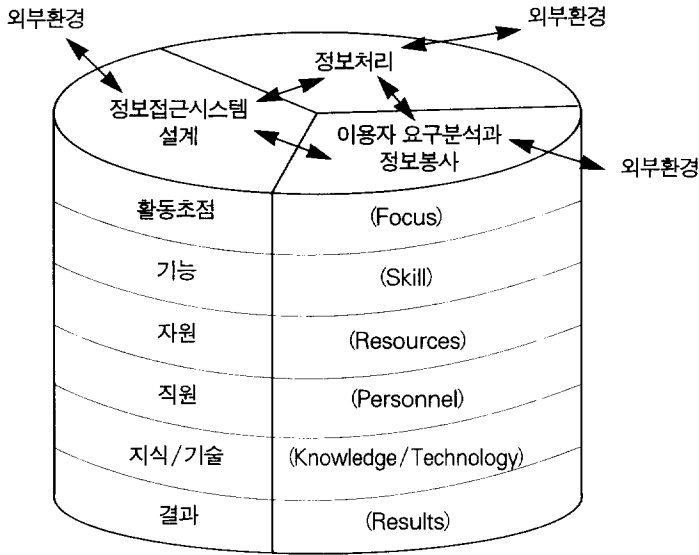
이용자를 위한 봉사나 기능이 확대될수록 필요로 하는 경비나 예산이 증가하는 것이 당연하다. 정보센터 내외적으로 설정된 모든 목표에 부응하지 못할 경우 목표 중에서도 우선순위를 결정하는 것이 필요하다. 목표 내에서 우선순위의 결정과정은 부서별 또는 업무별로 목적과 목표를 수립하여 이를 계획수립기구나 전체 조정기구에서 재조정하는 것이 가

장 바람직하다.

목적이나 목표가 규명된 후에는 이를 실행에 옮길 수 있는 업무계획과 이미 분석된 결과를 기초로 하여 프로그램과 전략이 개발되어야 한다. 개별 프로그램에 대해서는 복수의 대안이 마련되어 제반 정보센터 상황을 고려하여 선택하는 것이 바람직하다. 이때 설정된 목표 달성을 위해 정보센터가 지니고 있는 제한점이나 강·약점에 대하여 얼마나 정확하게 파악하고 있는가에 따라 바람직한 프로그램이 선택될 수 있다.

채택된 프로그램을 실행에 옮기기 위해서 정보센터의 조직정비를 검토해야 한다. 조직은 정보센터의 목표를 달성하기 위해서 구체화된 직원, 업무, 기술 등에 대한 상호작용 시스템으로서 정보봉사의 효율성을 제고시키는 요인인 동시에 경영의 성패를 좌우하는 요체이기 때문이다. 일반적으로 조직을 정비할 때는 기존 업무조직의 문제점 분석 등 체계적인 진단을 내린 후에 변화의 방향이나 기대되는 성과에 의해서 구체화되어야 한다. 아울러 발전계획의 목표를 달성하기 위해서는 인적 요인뿐만 아니라 재정적 요건도 규명되고 구비되어야 한다.

이러한 전략적 계획에 의거 전문문헌정보센터의 미래지향적 정보활동의 방향으로 제시된 개념적인 체계도를 업무영역과 구성요소별로 나타낸 것이 <그림 4>와 <표 1>이다. 정보활동의 체계도에 제시된 세 가지 업무영역은 각각 내용을 달리하는 여섯 가지 구성요소로 이루어져 있는데 이들 여섯 가지 구성요소간에는 상호융통성과 협조성, 그리고 다양성과 유동성이 중요한 속성으로 고려되어야



〈그림 4〉 미래지향적 정보활동의 체계도

한다. 아울러 문헌정보센터의 정보활동이 시스템 내부적으로는 업무영역 간에 다방면의 사전달 경로로 이루어지며, 아울러 세 업무영역 각기 다른 외부 환경과 상호작용을 하게 됨을 보여주고 있다.

미래지향적 정보활동의 구성요소별 내용에 대하여 <표 1>에서 볼 수 있듯이, 다양한 형태의 정보를 수집하고, 조직 및 보존과 관련된 업무를 취급하고 있는 정보처리 영역은 인쇄매체나 각종 비도서자료로 된 상품과 서비스를 제공하는 외부 정보환경과 상호작용을 하게 된다. 정보자원의 보존과 조직 및 개발 등의 정보처리와 관련된 고급 정보인력이 요구되며, 업무의 결과는 설정된 목표에 대한 체계적인 조직과 시스템에 제시되는 것으로 나타난다.

정보접근시스템 설계 영역은 전자정보파일

을 포함하는 정보전달매체와 관련된 정보시스템 및 네트워크의 설계 및 성능 향상을 도모하고 있는 정보환경과 상호커뮤니케이션이 이루어진다. 인공지능의 활용이나 정보구조 및 지원시스템 구축에 필요한 지식이나 기술을 가진 정보시스템전문가가 요구되며, 정보시스템의 이용자중심(user-oriented)적인 설계방식이 그 결과로 나타난다.

이용자요구 분석과 봉사프로그램 제공 영역은 통상적으로 이용자와 상호작용이 가장 빈번히 일어나는 업무로 이용자 봉사를 위한 정보주체분석력, 대인커뮤니케이션 능력, 기술 및 정보 활용능력이 요구되며, 이용자의 다양한 정보요구에 대한 정보제공과 요구해결로 귀결된다.

〈표 1〉 미래지향적 정보활동의 구성요소별 내용

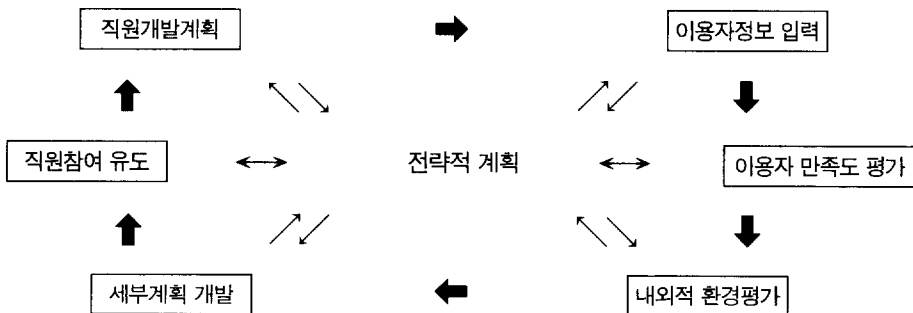
| 요 소 | 정 보 처 리 | 정 보 접근 시스템 설 계 | 이 용 자 요 구 분 석 과 정 보 봉 사 |
|---------|----------------------------------|-----------------------------|---|
| 활 동 조 정 | 다양한 정보형태 취급 | 접근시스템 설계 | 이용자요구 인식 및 제공 |
| 기 능 | 수집, 조직, 보존 | 접근시스템 설계 및 유지 | 이용자요구 첨가 봉사프로그램 제공 |
| 자 원 | 요구매체 및 각종 비도서자료 | 각종 정보파일 자료 | 이용자 및 정보전문가 |
| 직 원 | 중앙집중화 고급정보인력 | 중앙집중화 정보시스템전문가 | 분산화 문헌정보전문가 |
| 지식/기술 | 보존기법 장서조직 및 개발 전자정보조직 및 개발 | 인공지능활용 정보구조 이용자 지원시스템 | 주제지식 및 주제분석력 대인커뮤니케이션 능력 기술 및 정보활용 능력 |
| 결 과 | 목표의 체계적 조직 및 제시 | 접근시스템의 이용자 중심 | 이용자요구 해결 |

〈그림 4〉과 〈표 1〉에서 제시된 정보활동의 체계도와 구성요소별 내용에 따라 전문 문헌 정보센터의 전략적 계획모형은 지금까지의 계획과정이 순차적(sequential)인 접근방법에서 동시적(simultaneous)이며 반복적(iterative)인 접근방법으로 계획 패러다임의 전환이 필요하다. 〈그림 5〉는 전략적 계획을 위한 세부계획이 동시에 반복적으로 진행되는 총체적 관리계획을 의미하게 된다.

4.2 전문문헌정보센터의 역할 방향

사회 전반적인 정보화와 문헌정보환경의 전자화에 따른 내외적 환경을 고려하여 정보센터의 역할 변화와 아울러 지향하여야 할 방향을 다음과 같이 제시할 수 있다.

첫째, 전문분야 정보에 대한 고부가가치화를 지향해야 한다. LAN, WAN 등 정보 네트워크의 발전과 Internet 등 국제정보망의 성



〈그림 5〉 전략적 계획모형

장은 이용자 정보요구의 다변화와 국제화를 촉진시킬 것이 자명하기에, 다양한 전자매체와 국내외의 통신망의 결합을 통한 부가가치가 높은 정보서비스의 창출이 가장 중요한 임무가 될 것이다.

둘째, 최근 멀티미디어 기술의 비약적 발전으로, 이를 활용한 전자정보의 출현이 급속히 증가하고 있어 멀티미디어를 응용한 정보서비스가 수행되어야 한다. 신착문헌안내, 학술잡지 목차서비스, 이용안내서비스 등의 최신 정보서비스 업무에 직접적으로 응용됨으로써 문자, 사진, 그림, 동 화상 등 다양한 정보제공이 가능하다.

셋째, 다양한 DB의 증가와 동시에 개인용 PC의 확산으로 이용자 정보요구의 급속한 증가는 물론 복잡 다양해질 것이기 때문에 정보검색의 지능화가 요구된다. 정보검색의 지능화는 정보통신기술 전반의 S/W 개발과 병행하여 이루어지기에 외적 기술변화를 효과적으로 활용할 수 있는 시스템 환경과 전문사서들의 교육이 계속적으로 이루어져야 한다.

전문문헌정보센터의 전반적인 역할이 전자화를 지향함에 따라 정보전문가(전문사서)의 역할도 동시에 변화하게 된다. 과거의 유능한 사서나 정보전문가는 자관의 정보원에 대한 이해로 이용자의 요구에 봉사하는 것으로 간주되었으나, 전자도서관에서 정보전문가는 자관은 물론 국가적 혹은 세계적인 정보원에 접근할 수 있는 정보원 관리 능력과 정보기술의 활용과 이용자에 대한 교육적 능력을 동시에 지녀야 할 것으로 여겨진다. 전자도서관 체제에서 전문사서들이 수행하여야 할 역할을 다음과 같이 정리할 수 있다.

첫째, 정보상담자 혹은 정보중개자의 역할이다. 이용자의 정보요구를 정확하게 분석하여 이용자와 정보자원을 효율적으로 연결할 수 있는 능력을 배양하여야 한다. 광범위한 정보자원과 매체, 시스템을 활용할 수 있는 능력을 축적함으로써 이용자에게 적절한 정보를 적절한 시기에 제공할 수 있다.

둘째, 이용자 보조의 역할로 안내자 혹은 교육자로서의 다양하고 복합적인 성격을 말한다. 전자도서관에서 사서는 Networked Librarian 또는 Intermediary로 표현되는 것처럼 훨씬 다양해진 정보원과 정보시스템의 응용으로 일반 이용자의 정보활용은 더욱 어려워지게 마련이다. 이처럼 정보원이 복잡해지고 다양해짐에 따라 정보조직 및 검색기법에 전문성 확대로 정보시스템의 효율적인 이용을 위한 이용자 교육, 이용자 안내서 작성, 이용자의 기술적인 현장 문제 해결, 특정 시스템이나 새로운 시스템의 활용 등에 많은 노력이 요구되고 있다.

셋째, 주제전문가의 역할로 이는 이미 도서관이나 정보센터에서 주제전문화가 이루어지고 있어 전혀 새로운 개념은 아니지만, 특정 주제분야에 대하여 정보전문가가 정보시스템을 이용하여 단순한 정보수집과 정리 차원을 넘어 관련 주제분야의 처리와 검색은 물론 분석과 평가를 담당할 수 있는 정보전문가의 지적기능이 요구되는 역할을 말한다.

넷째, 시스템 전문가의 역할로 최신 정보기술이 응용되고 있는 도서관이나 정보센터에서 정보시스템의 효율성을 극대화시키기 위하여 정보전문가가 정보시스템의 기본적인 기능과 활용법 및 유지와 관련된 지식을 지니

는 것이 바람직하다. 이는 정보시스템의 재원, 성능평가 및 선택 등에 관한 지식을 소유함으로써 정보조직이나 분류, 검색을 위한 정보원 관리에 따른 기술적인 측면의 특성을 강조하는 역할을 말한다.

다섯째, 정보자원 관리자의 역할로 도서관 내외의 정보요구와 정보흐름을 파악하여 이용자의 정보요구에 대한 만족도를 극대화시키기 위하여 이용가능한 모든 정보원을 수집, 분석, 조정하는 역할을 말한다. 일반적으로 정보전문가의 관심이 필요한 정보원への 접근방법에 있는데 반하여, 정보원 관리자의 관심은 정보원 관리에 따른 비용과 효과에 있다는 차이를 보이고 있으나 공히 이용자의 요구에 대한 효과적인 정보전달을 목표로 한다는 점에서 공통적인 성격을 지니고 있다.

등)에 국한되어 온 현실에, 종합적이면서 미래지향적인 종합발전계획방안을 제시함으로써 문헌정보학의 이론분야는 물론 현장에서 직접 응용할 수 있는 실무차원에 도움을 줄 수 있을 것으로 사료된다.

5. 결 론

국내외적으로 급변하는 정보환경을 직면하고 있는 전문문헌정보에서 효율적인 정보봉사를 수행하기 위해서는 기존의 정보봉사 체제나 시스템으로부터 발전적인 변화가 요청되고 있다. 본 연구는 국내 전문도서관을 비롯하여 대학도서관과 각종 전문문헌정보센터 등에 필요한 전략적 계획수립의 개념적 틀을 제공함은 물론 분석방법론과 활용모형을 제시함으로써 실질적인 발전계획 수립이나 미래지향적인 정보봉사 체제구축에 직접적으로 활용될 수 있다.

그간 국내의 정보센터나 도서관의 발전계획이 부문계획(예 : 전산화계획, 신축계획

참고문헌

- 대구대학교 도서관. 1996. 대구대학교 종합 정보시스템 구축방안에 관한 연구. 경산 : 대구대학교.
- 부산대학교 도서관. 1992. 부산대학교 도서관 발전계획 : 1992-2001. 도서관 소식 3 : 46-70.
- 서울대학교 도서관. 1990. 서울대학교 도서관 장기발전 계획에 관한 연구 (1990-2001). 서울 : 서울대학교.
- 전남대학교 도서관. 1991. 전남대학교 도서관 장기발전계획 (1992-2001). 광주 : 전남대학교도서관.
- Anderson, D. J. 1985. "The high cost of planning." *Journal of Library Administration* 6 : 9-16.
- Association of Research Libraries. 1984. *Strategic planning in ARL libraries*. SPEC Kit 158.
- Brindley, L. J. 1990. "Library Development Plans-A Case Study : Aston University Library and Information Services." *British Journal of Academic Librarianship* 5 : 155-158.
- Butler, M. & H. Davis. 1992. "Strategic planning as a catalyst for change in the 1990s." *College & Research Libraries* 53 : 393-403.
- Curzon, S. C. 1989. *Managing Change : A How-to-do-it Manual for Planning, Implementation & Evaluating Change in Libraries*. New York : Neal-Schuman.
- Gratch, B. & E. Wood. 1991. "Strategic planning : Implementation and first-year appraisal." *Journal of Academic Librarianship* 17 : 10-15.
- Greer, R. & M. Hale. 1982. "Community Analysis Process." In J. R. Carter ed. *Public Librarianship : a reader*. Littleton, CO : Libraries Unlimited. 358-66.
- Grover, R. & J. Carabell. 1995. "Toward Better Information Service : Diagnosing Information Needs." *Special Libraries* 86 (1) : 1-10.
- Hobrock, B. G. 1991. "Creating your library's future through effective strategic planning." *Journal of Library Administration* 14 : 37-57.
- Johannsen, C. G. 1996. "Strategic issues in quality management : 1. Theoretical consideration." *Journal of Information Science* 22(3) : 155-64.
- Johnson, H. 1994. "Strategic planning for modern libraries." *Library Management* 15(1) : 7-18.
- Kesner, R. M. 1994. "The Library as Information Center : A "Utility"

- Model for Information Resources Management and Support." *Library Trends* 42(3) : 373-94.
- Kuhlthau, C. C. 1993. "A Principle of Uncertainty for Information Seeking." *Journal of Documentation* 49 (4) : 339-55.
- Line, M. B. 1994. "Relating Quality Management to Strategic Planning." *Inspel* 28(2) : 219-26.
- Molz, R. K. 1990. *Library planning and policy-making : the legacy of the public and private sectors.* Metuchen, NJ : Scarecrow.
- Shapiro, B. J. & K. B. Long. 1994. "Just Say Yes : Reengineering Library User Services for the 21st Century" *The Journal of Academic Librarianship* November : 285-290.
- Taylor, B. W. ; F. B. Mann & J. Munro. 1988. *The Twenty-first Century : Technology's Impact on Academic Research and Law Libraries.* Boston, MA : G. K. Hall & Co.
- Wood, E. J. 1988. *Strategic Marketing for Libraries : A Handbook.* New York : Greenwood Press.