

인터넷 시대의 정보서비스 부서 역할

한국정보검색위원회에서는 위원간의 의욕 고취와 새로운 검색 및 데이터베이스 관련기술 보급을 위해 매월 연구발표회를 개최하고 있다. 본 코너에서는 주제논문을 게재함으로써 정보 검색과 관련된 정보를 제공하기 위해 마련된 것이다. <편집자>

장선화/ 인포클루
jangsh@infclue.co.kr

1. 서론

1997년 말 한국의 경제 위기로 IMF 구제금융을 받게되면서 기업은 생존을 위한 개혁을 요구 받게되었다. 임금조정과 구조조정으로 기업은 변신을 도모했다. 이러한 상황에서 일부의 국내 기업들은 구조조정의 일환으로 생존 가능성이 있는 사업을 분사(分社)하여 새로운 독립된 회사로 설립하여 몸집 줄이기를 시작하였다. 그 중 정보관리 부서도 예외는 아니었다.

국내 정보관리를 주요 업무로 담당하고 있는 사람들 중 경쟁력이 있는 정보관리 부서는 과연 어떤 일을 해야하는지, 어떤 서비스가 기업 경영에 핵심적으로 이용될 수 있는지에 대해 고민하고 그 해결방안을 찾기 위해 노력하는 사람들이 많을 것으로 생각한다. 그래서 기업 정보관리부서의 경쟁력을 높이고 이용자의 눈 높이 수준을 맞추기 위해서 선진기업의 정보관리 부서의 역할과 위치에 대한 재조명이 필요하였다.

본 글은 선진 기업의 정보관리 부서에서는 어떻게 이용자의 요구수준을 만족시키고 있는가. 그들로부터 우리가 배울 것은 무엇인가에 대해서 벤치마킹을 한 자료이다. 1998년 10월 28에서 10월 30일 2박 3일간 미국의 워싱턴 및 실리콘 벨리에 소재하고 있는 기업 연구 도서관을 방문하였다.

이 글을 통해 그들의 경쟁력 있는 서비스에 대

해서 배우고 국내 기업에 응용하여 정보서비스의 질을 한단계 높일 수 있는 계기가 되었으면 한다.

2. 본론

1) 인터넷 시대 선진기업 정보서비스 부서의 역할

■ 인터넷의 일반화로 정보서비스 부서의 위상 재정립

1890년대 상호 네트워크 연결체인 인터넷의 일반화로 이용자들은 쉽게 정보를 입수할 수 있는 도구를 갖게 되었다. 그러나 인터넷의 정보는 곧 범람하기 시작했으며 이용자들은 정보가 폭주하는 시대를 맞이하게 된 것이다.

기업에서 정보를 직접 찾는 이용자들은 인터넷에서는 찾고자 하는 정보가 단편적이며 적합한 정보보다는 필요없는 Junk 정보가 더 많다는 것을 알게 되고 누구인가 필요한 정보만을 선별해 줄 사람이 필요했다. 미국의 기업에서는 그 역할을 정보서비스 부서가 담당하게 된 것이다.

이로 인하여 전통적인 도서관 사서의 이미지(주름 깊은 얼굴에 도수 높은 안경너머로 보이는 창백한 얼굴로 책 찾아주는 사람)를 탈피하고 기업의 Vision과 Mission에 맞는 정보와 지식을 가공하고 재생산하여 그들 고유의 Meta Site를 구축함으로써 이용자가 원하는 정보를 쉽게 인터넷

에서 찾을 수 있도록 하는 역할로 기업 경영에 직접적인 도움이 되는 자리로 그 위상이 재정립되고 있다.

■ 내부조직으로서 Knowledge Management (지식경영)에 핵심역할

최근 국내에서도 기업의 경영혁신의 새로운 모습으로 지식경영에 관심이 높다. 지식경영이란 개개인의 지식을 조직단위로 생성, 공유, 적용하여 경영목표를 신속하고 효율적으로 달성하기 위한 규칙 혹은 학습방법이다.

지식경영을 성공적으로 수행하기 위해서는 지식의 습득, 구성, 저장, 배포, 유지보완 다섯 개의 단계로 나눌 수 있다. 이때 미국 기업에서 지식의 저장과 배포는 지식의 콘텐츠와 깊은 관련이 있음으로 콘텐츠에 대한 모든 권한과 책임은 정보서비스 부서에 두고 있다.

따라서 국내기업의 경쟁사에 해당하는 많은 미국기업에서는 프로그래밍과 하드웨어를 담당하는 IT파트에서는 시스템을 구축하여 그릇을 만들고 정보서비스 부서에서는 그 그릇에 담을 내용물을 만들어 제공하는 부서로 상호 핵심적인 역할을 수행하여 기업의 경영목표를 달성하는 데 이바지하고 있다.

■ 정보서비스부서의 아웃소싱에서 인소싱

1990년대 미국의 불황기에 기업은 정보서비스 부서를 아웃소싱하였다. 그 후 인터넷의 보편

적인 사용으로 21세기의 정보환경은 쏟아지는 정보로 이용자들은 더욱 혼란이 가중되어 이용자들이 지식으로서의 정보입수에 반드시 정보검색사(Information Navigator) 혹은 정보조언자(Information Counselor)가 필요하게 되었다.

또한, 기업의 경영자들은 공개정보 활용의 중요성에 대해서 인식하고 기업내부의 막힘 없는 정보 유통과 질적으로 우수한 정보서비스가 필요하다고 판단하였다. 그 대표적인 사례로 썬마이크로시스템즈(Sun Microsystems)사의 썬라이브러리(SunLibrary)가 있다.

썬마이크로는 1991년도에 썬라이브러리를 아웃소싱하였으나 1997년도에 전격적으로 다시 인소싱(Insourcing)하였다. 썬라이브러리를 담당하고 있는 신시아 힐(Cynthia Hill)은 아웃소싱했을 때와 인소싱했을 때의 비용과 정보서비스의 질적인 측면을 비교한 결과 내부 프로젝트운영 효율면에서 현격한 차이가 있었다.

담당자들의 업무 태도, 내부의 인정 및 평가, 모기업의 기밀과 보안관련 측면에서 볼 때 정보서비스 부서를 내부조직으로 운영하는 것이 모기업의 입장에서 이득이 된다고 모기업의 경영진은 판단하였다.

2) 방문사 정보서비스 부서 현황

■ Microsoft Library

마이크로소프트사는 워싱턴주 레드몬드 소재하고 있으며 면담자는 참고봉사를 담당하는 크리스틴 샤논(Christine Shannon)과 웹개발을 담당하고 있는 로리 샤퍼(Lauri Shafer)였다. 도서관에 근무하고 있는 인원은 총 60명이며 그 중 문헌정보학과 유사 학과 전공자가 45명이었고, 프로그래밍과 시스템을 담당하는 라이브러리 전문가(Library Technician) 5명이 근무하고 있었으며 인턴(Internship) 사원이 10명 있었다.

주요 업무로는 도서관 웹 DB 구축, 참고봉사 및 도서관리, 정보조사, 마이크로소프트사 내부에서 진행되는 프로젝트에 대한 정보서비스, 지식관리(Knowledge Management)를 위한 콘텐츠 개발이었다. 도서관 웹 DB구축은 개발 후 이용자의 이용율, 만족도 조사를 실시한다. 결과를 반영하여 웹 DB를 수정해 나가고 있었다.

마이크로소프트 라이브러리 서비스의 특징을 살펴보면 다음과 같다

▶ 지식경영의 핵심적인 부서 = Library

마이크로소프트에서는 최근 관심이 높아진 지식관리(Knowledge Management)의 성공적인 구축을 위하여 콘텐츠의 중요성에 대해서 간과하지 않고 그 역할을 정보서비스 부서(도서관)로 설정하고 도서관에 대한 인적, 물적 지원이 충분하게 이루어지고 있다. 특히 전체 도서관 근무자 60명 중 정보조사 인력이 25명이라는 것이 인상적이다.

▶ 프로젝트별 심층정보제공

마이크로소프트 라이브러리에서는 국내 기업 정보서비스 부서에서도 진행하고 있을 것으로 예상되는 프로젝트별 정보서비스를 제공하고 있었다. 프로젝트팀에 정보서비스 담당자가 직접 참여하여 연구원이 필요로 하는 모든 정보서비스를 수행하고 있다.

마이크로소프트사는 주력사업에 맞도록 하드웨어 및 소프트웨어에 국한되어 과제를 진행함으로써 도서관에서도 정보서비스를 효율적으로 수행할 수 있다.

▶ 전문 시장조사 업체 보고서의 정기구독

연구원의 문의가 계속되는 소비자의 소비 행태, 시장 점유율 등의 시장정보를 위하여 데이터베이스, IDC 등 전문 시장조사 업체의 보고서를 정기 구독하여 연구원에게 전문적인 시장동향정보 제공이 가능하다.

▶ 정기간행물을 하드디스크로 제공하지 않는다

컴퓨터관련 정기간행물은 하드디스크를 씌운 소장본 형태로 제공하지 않고 1~2년 보관 후 폐기한다. 그리고 주요 간행물만을 보관한다.

▶ 신입사원을 잡아라

마이크로소프트 라이브러리에서는 마이크로소프트에 입사한지 1개월 이내의 신입사원을 도서관에서 주최하는 점심식사에 초대한다. 자유로운 분위기에서 도서관의 역할과 서비스를 소개하고 웹 데모를 통해 그들의 의견도 반영한다.

▶ 브로셔 제작 배포

도서관 고유의 브로셔를 제작(Know about Microsoft Library)하고 스티커 혹은 팸플릿이 자석으로 된 홍보물도 제작하여 배포한다.

▶ 고객만족을 위한 방안모색

마이크로소프트사에 근무하는 사람 누구든지 정보관련 문의가 있으면 "library"라는 공통 ID로 전자우편을 보내 문의가 가능하도록 단순화시켰다. 이용자의 입장에서는 개별 업무 담당자를 몰라도 문의 가능하다. 이용자의 입장에서 어떻게 하면 편리하게 도서관을 이용할 수 있는지에 대한 고민의 결과라고 할 수 있다.

■ NASA Research Information Resources (Quantum Services)

캘리포니아 모트 필드에 위치한 NASA의 정보서비스 부서에는 19명이 근무하고 있었다. 그 중 문헌정보학 및 유사 학과 전공자가 14명이었고 프로그래밍 및 시스템을 담당하는 도서관 전문가 1명, 네트워크 관리자 1명, 그리고 비서 1명으로 구성되어 있었다.

NASA Research Information Resources의 특징을 살펴보면 다음과 같다.

▶ 운영형태

NASA의 정보서비스부서인 NASA Research Information Resources는 1991년 아웃소싱하여 계약관계로 운영하고 있었다. NASA측 인원으로 근무하는 사람 5명, 계약직 인원 14명으로 운영하고 있다.

현재 NASA에는 주도서실(Main Library), 생명과학 도서관(Life Science Library), 정보기술 도서관(Information Technology Library)로 나뉘어져 각 연구소가 소속되어 있는 곳에 별개의 도서관이 있어서 연구원들이 이용하기 편리하도록 되어 있다.

▶ 성공적인 아웃소싱

계약적으로 근무하는 사람에게도 정부보조금이 지원되며 NASA측 근무자와 큰 차이가 없이 운용되어 미국내 과학 도서관 중 성공적인 아웃소싱 사례로 알려져 있다.

▶ 주요 고객은 연구원

NASA에서는 기초과학에 대한 연구가 진행되고 있기 때문에 아웃소싱한 후 경영진을 위한 정보서비스가 중단되었으며 연구원에게 집중적으로 정보서비스를 하고 있다. 그래서 시장 정보라는 기초과학 관련 정보를 중심으로 서비스를

제공하고 있다.

▶ 실리컨밸리의 풍부한 정보원 활용

캘리포니아에 소재하고 있는 스탠포드대학, 연구소 도서관, 미국내 공공도서관과 Inter-Library Loan(도서관 상호대출제도)을 통해서 연구에 필요한 기초과학관련 정보를 다양하게 제공하고 있다. NASA Library는 과학기술 관련 자료 중 1900년대 초기 자료도 소장하고 있어서 실리컨밸리 연구소 중 Inter-Library Loan부분에서 중요한 역할을 하고 있다.

▶ 정기적인 고객만족도 조사 실시

연구원에게 정보서비스에 대한 정기적인 설문 조사를 실시하여 그 결과를 반영하여 서비스를 개선한다.

■ 썬마이크로시스템즈사의 썬라이브러리

실리컨밸리 팔로알토에 위치한 썬마이크로시스템즈사의 썬라이브러리의 책임자는 신시아 힐이며 총 12명이 근무하고 있다. 그 중 문헌정보학 및 유사 학과 전공자 6명, 프로그래밍과 시스템을 담당하는 도서관 기술자 4명 인턴사원 2명이다.

주요업무로는 정보조사, 참고봉사, 썬라이브러리 웹 디자인 및 콘텐츠 갱신, 시장조사 서비스, JumpStart, SunSpot, 시장조사 갱신 등 부가가치를 창출할 수 있는 정보가공 및 출판업무를 하고 있었다.

썬라이브러리 서비스의 특징을 살펴보면 다음과 같다.

▶ 아웃소싱에서 인소싱으로

썬라이브러리는 1991년 아웃소싱한 후 1995년부터 2년에 걸쳐서 다시 인소싱한 사례로 기업의 내부 도서관의 중요성에 대해서 강조하여 내부 정보서비스의 만족도 향상에 노력하고 있는 부서이다.

▶ 경영진을 위한 정보서비스 강화

썬라이브러리에서는 경쟁사 동향(Competitive Intelligence) 및 경영진의 관심사를 모니터링하여 1~2주에 한번씩 패키지 정보 서비스를 한다. 그 대표적인 예로 JumpStart!라는 서비스가 있다. 담당자가 주제를 선정하여 주

제 요약 및 관련 모든 문헌을 조사하여 썬라이브러리 홈페이지에 등록하고 SunWeb(기술원의 IRIS에 해당)의 핫뉴스로 등록하여 썬마이크로의 모든 직원(미국 내·외부 포함)들이 이용할 수 있도록 한다.

▶ 전문 시장조사 업체의 보고서를 정기구독

경영정보 서비스를 강화하기 위해서는 시장정보가 중요하기 때문에 데이터퀘스트, IDC 등 다양한 전문 시장조사 업체에서 발행하는 보고서를 구입하여 정보의 재생산(Information Regeneration)에 이용하고 있다.

▶ 지식경영을 위한 콘텐츠 평가작업

썬라이브러리에서는 효과적인 지식관리(Knowledge Management)를 위해 콘텐츠 평가(Content Evaluation) 기능을 수행하고 있다. 조직 내에서 정보가 잘 흐르기 위해서는 정보 작성의 표준화 및 내용에 대한 평가가 중요하다. 썬마이크로에서는 썬라이브러리가 그 역할을 하고 있다.

▶ 편안한 이용환경

썬라이브러리 홈페이지에서는 기술 정보를 연구원이 직접 입수할 수 있도록 외부 전문 DB를 연결하고 있으며, 도서관외도 외부기관을 이용한다. 외부기관의 웹 사이트에도 썬라이브러리 로고를 넣어 신청자는 마치 자사의 썬라이브러리에 접속하여 신청하는 것과 같은 편안한 마음으로 외부 정보를 입수할 수 있도록 배려해 놓았다. 썬라이브러리에서는 작은 인력으로 효과적인 정보 서비스를 제공하기 위하여 부분적으로는 업무별로 아웃소싱하고 정보조사 및 마케팅 정보를 중심으로 인력을 배치한 것이 눈에 띈다.

▶ 서비스의 제품화

썬라이브러리에서 제공하는 서비스에는 각각 이름이 있다. 속보성 정보를 제공하는 SunSpot, 조직 내부에서 주요하게 대두되고 있는 주제를 정리하고 정보를 재가공하는 JumpStart, 그리고 특정기술에 대한 시장정보를 제공하는 Market Research Update가 있다. 이와 같이 새로운 서비스에는 이름이 있다. 마치 제품을 만드는 개념과 같이 생각을 하는 것이다. 그리고 그 이름하나라도 서비스의 성격과 내용을 파악할 수

있도록 하였다. 썬마이크로 내부에서는 이러한 이름들이 익숙하게 되었고 기다려지는 서비스가 되었다고 한다.

▶ 일관성과 통일성

도서관 관련 모든 홈페이지에 같은 무늬의 배경과 도서관 Logo를 이용하여 이용자가 그 무늬와 로고만 보아도 도서관에 접속되어 있다고 느낄 수 있게 하고 있다.

▶ 백서 작성

썬라이브러리가 아웃소싱된 후 외부에서 제공하는 서비스의 질이 떨어지고 담당자의 사기가 떨어지는 악순환이 계속되어 썬라이브러리의 책임자인 신시아 힐은 썬마이크로사의 재무팀과 공동으로 백서(White Paper)를 작성하게 되었다. 그것은 내부서비스와 외부서비스의 질적 차이와 가격을 비교하여서 내부서비스의 우수성을 입증하여서 전격적으로 인소싱되면서 기업 내 도서관의 중요성을 인정받았다.

■ 휴렛팩커드의 Research Library

실리컨밸리 팔로알토에 소재하고 있는 휴렛팩커드(HP)사의 Research Library에는 30명이 근무하고 있는데 문헌정보학 및 유사학과 전공자가 17명, 프로그래밍과 시스템을 담당하는 도서관 전문가 7명, 시간제 근무자 2명, 인턴사원 3명, 그리고 비서 1명으로 구성되어 있다.

주요서비스는 참고봉사 및 도서관리, 정보조사에 부가가치를 더한 Research Consulting, 특허정보서비스, E-Journal구축, Inhouse DB구축, 이용자교육, 성공적인 지식경영을 위한 Contents Develop이다

Research Library의 특징을 살펴보면 다음과 같다.

▶ 기술이력 DB CONNEX개발

1997년 기술 이력 DB인 CONNEX(CONnecting EXpert)를 인터넷환경으로 개발하여 전세계 HP 직원이 이용하고 있다. CONNEX는 지식경영시스템의 예로서 소개되기도 한다.

- 하드웨어 사양 : HP9000 K클래스 서버, 4개의 프로세서, 1G RAM, 1/2TB 데이터 스토리지, 100Mbps FDDI(백본)

-운영 : 연구원이 직접 입력하고, 신변의 변화가 있으면 데이터를 변경한다. 퇴직자는 인사DB와 연결하여 삭제되도록 한다.

-개발 : 1995년 Library Committee에서 의견으로 상정되어 도서관에 근무하는 Librarian과 Technician 5명이 공동으로 개발하여 1997년 오픈한 시스템이다.

▶ INSPEC과 IEEE 원문 연결된 시스템 구축
연구원이 직접 INSPEC을 검색하고 IEEE full text CD-ROM으로 연결되어 직접 원문을 입수할 수 있도록 구성되어 있으며 HP 도서관내에 소장되어 있지 않을 때 Inter-Library Loan으로 원문을 입수한다.

▶ Library Committee구성
경영진, 연구원, 도서관 담당자 대표가 모여 Library Committee를 구성 하여 정기적인 회의를 통해서 상호 의견을 교환하고 의견을 수렴하여 이용자의 정보서비스 니즈를 만족시키기 위한 방안을 모색한다.

▶ 전세계 HP에 정보서비스 지원
HP는 Research Library를 Reference/Information Services, Technical Services, Digital Library Services 3개 부분으로 나누어서 미국뿐만 아니라 전 세계 HP에 근무하는 연구원과 경영진을 모두 만족시킬 수 있는 정보서비스를 하고 있다.

▶ 브로셔와 연차보고서
도서관 브로셔를 입사 1주일 내에 전달되도록 한다. 도서관에서 어떤 서비스를 받을 수 있는지에 대해서 일목요연하게 정리되어 있다. 매년 도서관 연차 보고서(Annual Report)를 작성해서 경영진에게 보고하여 1년 실적과 내년도 사업계획을 알리는 자료로 활용한다.

▶ Home Comming Day 개최
도서관에서 Home Comming Day를 개최하여 정보서비스 담당자 및 업무를 홍보한다. 1997년에는 미국 프로야구팀 홍보물에서 아이디어를 착안하여 홍보물도 제작하고 간단한 음식도 제공하면서 도서관 근무자와 HP 근무자가 하나가 되는 날을 마련한다.

▶ 회사의 비전에 맞는 업무방향
HP의 비전과 미션을 먼저 인식하고 도서관의 비전을 작성해서 세부추진 항목(Action Item)에 따라 업무를 재편하고 도서관내 근무자가 모두 공감할 수 있도록 한다.

3. 결 론

미국기업들은 1990년대 초 구조조정을 위하여 아웃소싱을 그 방법으로 택하였다. 그 중 정보관리 부서도 포함되었다. 그러나 인터넷의 등장과 일반화로 정보 검색사(Contents Navigator)로서 사서의 역할이 재정립되고 기업에서도 그 중요성을 인정받게 되었다고 한다.

짧은 출장일정 동안 주요기관들을 돌아보고 국내 현실과 많은 차이를 느끼면서 앞으로 해야 할 일이 많다고 생각했다.

우선 본 글에서는 선진 기업 도서관을 중심으로 그 현황과 특징을 정리를 하였다. 국내 기업도서관의 위치와 비교할 수는 없지만 우리의 환경에서 해야 할 일이 많다고 생각한다 그 중 네 가지 정도를 요약해 보고자 한다.

첫째로 인터넷을 이용한 서비스를 적극적으로 펼쳐야 한다. 미국뿐만 아니라 국내에서도 인터넷 이용의 확산으로 인터넷 없는 사회를 생각할 수 없을 정도가 되었다. 이것은 정보서비스 부서의 입장에서 보면 좋은 기회라고 생각한다. 예전과 달리 인터넷을 일반적으로 이용하면서 정보에 대한 개념이 생기게 되었고 경영진들도 인터넷의 중요성을 인식하게 되었다. 정보서비스 부서의 홈페이지 개설 및 기업의 성격에 맞는 Meta Site를 구축하여 이용자들이 필요한 정보를 쉽게 입수할 수 있도록 해야하며, 정보의 신선도 유지를 위하여 새로운 정보의 가공과 입력을 게을리 하면 안 된다고 생각한다.

둘째로 업적의 가시화이다. 기업은 이윤을 창출하는 집단이다. 이윤과 연결되지 않게 되면 생존이 어렵다. 물론 도서관이 서비스를 지원하는 부서라는 특징이 있지만 도서관에서 기업에 얼마나 중요한 부서인가를 인식시켜야 한다. 도서관에서 하는 일에 대해서 잘 모르는 경영진들이 많다고 생각한다. 책 정리 정도로 생각하는 경우가 많을 것이다.

그러나 실제적으로 DB를 이용한 정보가공, 도서분류도 전문적인 지식 없이는 할 수 없는 일

이다. 현재 하고있는 업무를 정리하고 가시화 하여 실제 도서관에서도 기업을 운영하는데 핵심적인 정보를 제공함으로써 중요한 부서라는 것을 인식시켜야 한다. 때로는 도서관의 이름을 최근에 유행하는 단어로 바꿔보는 것도 방법이다.

예를 들어 지식가공센터, Contents Evaluation Division 등으로 도서관을 인식시키는 것도 좋은 방법이라고 생각한다.

셋째로 이용자 만족을 위한 서비스 개발이다. 인력이 없고 시설이 선진 경쟁사보다 미비하다고 해서 그냥 있을 수는 없다. 변화된 모습을 보여야 한다. 현재 이용자의 요구사항을 파악하고 현 상황에서 최대한 반영하여 새로운 서비스를 개발해 나가야 한다. 온라인브리더리와 같이 서비스를 개발하여 하나의 제품으로 승화시켜 이용자에게 다가가는 것도 좋은 방법이라고 생각한다. 그리고 도서관 독자적인 홈페이지를 만들 때도 통일성과 일관성이 있어야 한다. 어떤 로고나 배경무늬 하나라도 도서관을 인식시킬 수 있도록 해야 한다.

넷째로 새로운 기술에 대한 습득과 지속적인 학습이 필요하다. 국내외 정보관리 관련 정기간행물을 입수하여 최신 동향을 파악하고 업무에 직접 응용하여 정보서비스의 질을 높여 나가야 한다.

다섯째로 국내에는 전문사서(Special Librarian)의 모임이 부족하다. 지역별, 분야별로 자기와 비슷한 업무를 하는 사람들이 함께 고민하고 문제를 해결할 수 있는 조직이 필요하다고 생각한다. 국내에는 KISEC(정보검색위원회)와 같은 조직이 활동을 지속적으로 하고 있고 이러한 동종업계의 전문가들이 함께 모이는 조직이 결성되어야 한다고 생각한다. 