

대학도서관의 경쟁정보 활용에 관한 연구

-성균관대학교 도서관을 중심으로-

A Study on Use of Competitive Intelligence for Academic Libraries

권혜조, 성균관대학교 문헌정보학과 석사과정
강경훈, 성균관대학교 문헌정보학과 석사과정

Hye-Jo Kwon, SungKyunKwan University Graduate School
Kyung-Hoon Kang, SungKyunKwan University Graduate School

오늘날 인터넷과 정보기술의 발전은 정보입수 채널을 다양화시킴에 따라 과거 대학도서관이 누렸던 대학 내 정보제공자로서의 독점적 위치를 상실하도록 만들었다. 이러한 새로운 환경은 대학도서관의 역할에 있어서 새로운 패러다임을 요구하게 되었다. 따라서 대학도서관은 도서관을 둘러싼 모든 환경의 변화를 감지하고 그에 대처하는 능력을 갖출 필요가 있다.

이에 본 연구에서는 Sense Making, Knowledge Creation, Decision Making, Holistic 등 경쟁정보(Competitive Intelligence) 관점에서의 정보이용형태에 초점을 맞추어 대학도서관을 분석하고, 그에 따라 새로운 모델을 제시하고자 한다.

1 서 론

지식기반사회는 단지 정보의 입수, 활용 차원을 넘어서 '지식의 활용을 통한 부가가치의 창출'에 주목한다. 이러한 사회변화에 따라 대학도서관도 커다란 전환기를 맞게되었다. 특히 인터넷과 정보기술의 발전은 정보입수 채널을 다양화시킴에 따라 과거 대학도서관이 누렸던 대학 내 정보제공자로서의 독점적 위치를 상실하도록 만들었다. 이러한 새로운 환경은 대학도서관의 역할에 있어서 새로운 패러다임을 요구하게 되었다. 따라서 대학도서관은 도서관을

둘러싼 모든 환경의 변화를 감지하고 그에 대처하는 능력을 갖출 필요가 있다.

이에 본 연구에서는 경쟁정보(Competitive Intelligence) 관점에서의 정보이용형태에 초점을 맞추어 대학도서관을 분석하고, 그에 따라 새로운 모델을 제시하고자 한다.

2 이론적 배경

2.1 경쟁정보의 정의

경쟁정보(CI)는 기업의 목표를 달성하기 위

하여 경쟁사의 활동이나 일반적인 비즈니스 동향에 대한 정보를 수집하고 분석하는 체계적이고 윤리적인 프로그램으로, 경쟁역학에 대한 실행에 옮길 수 있는 통찰력을 개발하는 프로세스(the process of developing actionable foresight regarding competitive dynamics)라고 정의할 수 있다. 경쟁정보에서 가장 중요한 것은 그것이 프로세스라는 점이다. 기업들이 경쟁정보 프로그램을 도입할 때 가장 흔히 저지르는 실수는 사전에 경쟁정보의 초점을 정확하게 한 후 거기에 맞는 구조를 개발하는 것이 아니라, 그저 정보에 뛰어드는 것이다. 그러한 문제점을 보완하기 위해서는 경쟁정보의 조기경보(early warning), 전략수립(strategy formation), 전략실행(strategy implementation)의 세 가지 방법에 초점을 맞추어야 한다.

그 세 가지 방법을 좀 더 자세히 설명하면, 첫째, 경쟁정보의 초점이 조기경보에 맞추어진 경우이다. 조기경보는 경영진들에게 미리 어떤 사건에 대한 정보를 제공함으로써 그들이 사전에 경쟁 포지션을 보호할 수 있는 행동을 취할 수 있게 된다. 예를 들어, 만약 경쟁사가 제품 생산비용을 상당히 줄일 수 있는 신기술을 개발했다는 사실과 그 의미를 경영진이 알게 된다면, 회사는 기술적인 위협에 대처할 수 있는 시간을 더 많이 벌게 되는 것이다.

둘째, 경쟁정보의 초점이 경영진의 전략수립 프로세스 지원에 맞추어진 경우이다. 경쟁정보 전문가들은 산업구조·산업의 발전·경쟁사 전략이 의미를 평가하는 데 있어서 전문가이기 때문이다. 이러한 형태의 인텔리전스는 전략수립, 신기술 획득, 가치 창출을 위한 자원배분에 있어서 필수적인 요소이다.

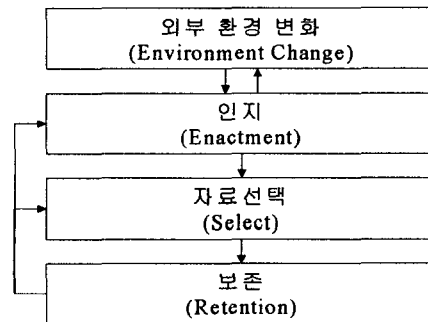
셋째, 전략실행 부분에 경쟁정보 활동의 초점이 맞추어진 경우이다. 경쟁정보 전문가들은 기업의 전술이 가장 효과적인 방법으로 실행될 수 있도록 지원한다. 예를 들어, 경쟁정보는 영업사원들의 수주활동을 지원할 수 있고, 마케팅

팀이 경쟁사의 제품현황을 파악하고 생산 프로세스를 벤치마킹할 수 있도록 도와준다.

처음 단계에서는 경쟁정보 초점을 단순하게 하고, 경험과 지식이 늘어감에 따라 차원을 높여가는 것이 좋다. 물론 경쟁정보 프로세스는 초점을 만드는 것 이상의 역할을 하며, 여기에는 IT의 역할, 경쟁정보 워크플로어 개발, 분석 프로세스 개발, 평가 프로세스 개발과 그 이상을 포함하는 일련의 의사결정 과정이 포함된다.

2.2 경쟁정보의 이용

경쟁정보 관점에서의 정보이용형태는 3단계로 설명할 수 있다. 첫 번째 단계인 Sense Making은 환경변화에 관한 모호한 데이터에 대해 해석을 적용하는 단계이다. 이 단계에서는 의미를 구축하기 위한 공유된 해석이 산출물로 제시된다. Sense Making의 이해를 돕기 위한 그림을 제시하면 다음과 같다.



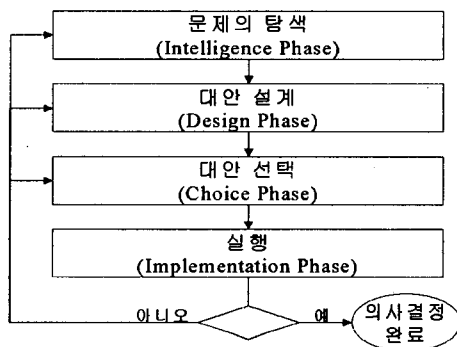
<그림 1> Sense Making

두 번째 단계인 Knowledge Creation은 지식 차이를 극복하기 위해 지식의 변화, 지식의 공유를 적용하는 단계이다. 이 단계에서는 혁신을 위한 새로운 지식이 산출물로 제시된다. Knowledge Creation의 이해를 돕기 위한 그림을 제시하면 다음과 같다.



<그림 2> Knowledge Creation

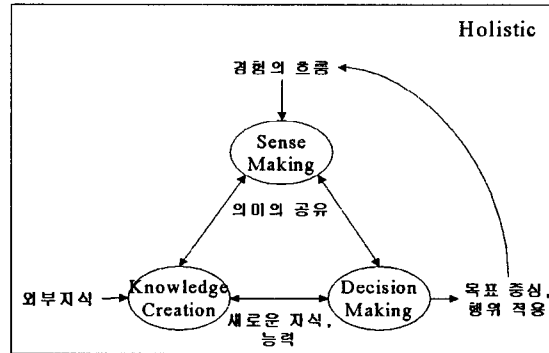
세 번째 단계인 Decision Making은 문제에 대한 적절한 대안을 마련하고자 정보에 대해 분석을 하는 단계이다. 이 단계에서는 의사결정, 목표중심의 행위가 산출물로 제시된다.



<그림 3> Decision Making

네 번째 단계인 Holistic은 개별 프로세스 간의 유기적 관계에 대한 총체적 시야를 적용하는 단계이다. 프로세스 간 협력, 균형잡힌 시각, 총괄적 평가 등이 고려되어야 할 사항이다. 이 단계에서는 개별 산출물이 제시되지 않는다.

정보이용형태의 4단계는 순환하면서 이루어 지는데, 이를 그림으로 표현하면 다음과 같다.



<그림 4> 경쟁정보관점에서의 정보이용형태

3 경쟁정보(CI) 관점에서의 성균관대학교 도서관 분석

본 장에서는 경쟁정보의 개념을 도입하여 성균관대학교 도서관을 분석해보고자 한다. 성균관대학교 도서관을 분석하기 이전에 다른 국내 대학도서관을 살펴보고, 이를 통해 대학도서관의 경쟁정보 활용을 위한 항목들을 도출하고자 한다.

3.1 국내 대학도서관 분석

분석대상으로는 문헌정보학과가 있는 대학 중 연세대학교, 이화여자대학교, 중앙대학교를 선정하였다. 이들 대학도서관의 대표적인 업무 내용을 세분화하고 그 업무를 경쟁정보의 요소에 적용시켜 보았다.

국내 대학도서관의 업무내용은 크게 지식정보자원의 수집, 가공, 분류, 서비스, 그리고 이용자 관점에서의 맞춤정보서비스, 참고서비스, 강의 및 연구지원시스템, 이용자교육으로 나눌 수 있다. 경쟁정보의 관점에서 볼 때 Sense Making, Knowledge Creation, Decision Making 측면에서의 서비스는 이루어지고 있으나, Holistic 측면에서의 정보이용은 상대적으로 약한 것을 알 수 있다.

<표 1> 경쟁정보관점에서의 국내 대학도서관 분석

업무내용	연세대	이화여대	중앙대	CI 요소
지식정보자원 수집	국내외에서 생산되는 여러 형태의 자료를 수집함			Sense Making
지식정보자원 가공	고서 원문, 학위논문 원문, VOD 서비스	고서 원문, 학위논문 원문 서비스	학위논문 원문 서비스	Knowledge Creation
분류 및 서비스	수집된 자료의 분류, 색인 생성 및 서비스			Knowledge Creation
강의 및 연구 지원 시스템	강의연구지원정보시스템			Knowledge Creation
참고서비스	학술정보 질의응답	온라인참고봉사	On-line 참고서비스	Decision Making
맞춤정보 서비스	My Collection	My ELIS		Decision Making
이용자교육		정보검색교육		Holistic

3.2 성균관대학교 도서관 분석

성균관대학교 도서관의 업무내용을 경쟁정보 관점에서 분석해보면 크게 지식정보자원의 수집, 가공, 분류, 서비스, 그리고 IFL(Internet Faculty Library), 참고봉사, 이용자교육으로 나눌 수 있다.

첫째, 지식정보자원의 수집은 국내외에서 발행되는 도서, 연속간행물, 시청각자료, 서지정보, CD-ROM 데이터베이스, 인터넷 상의 정보를 구입, 기증, 교환 등으로 수집하는 업무를 말한다.

둘째, 지식정보자원의 가공은 주로 석·박사 학위논문 원문 이미지 구축과 고서 등 기타자료 원문 이미지 구축을 통해 이뤄진다.

<표 2> 경쟁정보관점에서의 성균관대학교 도서관 분석

업무내용	상세내용	CI 요소
지식정보자원 수집	국내외에서 생산되는 여러 형태의 자료를 수집함	Sense Making
지식정보자원 가공	학위논문 원문, 고서 원문 서비스	Knowledge Creation
분류 및 서비스	수집된 자료의 분류, 색인 생성 및 서비스	Knowledge Creation
Internet Faculty Library	교수, 강사의 강의 및 연구지원, 대학원생과 연구원의 연구를 지원하기 위한 인터넷 학문별 자료모음 서비스	Knowledge Creation
참고봉사	온/오프라인을 이용한 질문 처리 시스템	Decision Making
이용자교육	도서관 이용 및 정보 검색 교육	Holistic

셋째, 가공된 지식정보자원을 서비스하기 위해서는 또 하나의 과정을 거쳐야 하는데, 바로 색인생성이다. 디지털화된 자료는 이 과정을 통하여 최종적으로 서비스가 가능해진다.

넷째, IFIL은 교수, 강사의 강의 및 연구지원, 대학원생과 연구원의 연구를 지원하기 위한 인터넷 학문별 자료모음 서비스이다.

다섯째, 참고봉사는 직접면담, 도서관홈페이지, 전자메일, 전화응답 등을 통해 이용자가 효율적으로 정보에 접근할 수 있도록 도와주는 서비스이다.

마지막으로 이용자교육은 도서관 이용 및 안내, 자료조사, 정보검색방법, 전자도서관 이용방법 등에 관한 내용으로 이용자에게 실시하는 교육이다.

지금까지 살펴본 바와 같이 성균관대학교 도서관은 4가지 경쟁정보 요소를 다 가지고 있으나, Knowledge Creation 측면에서의 서비스에 초점이 맞추어져 있는 것을 알 수 있다.

4 성균관대학교 도서관의 새로운 모델

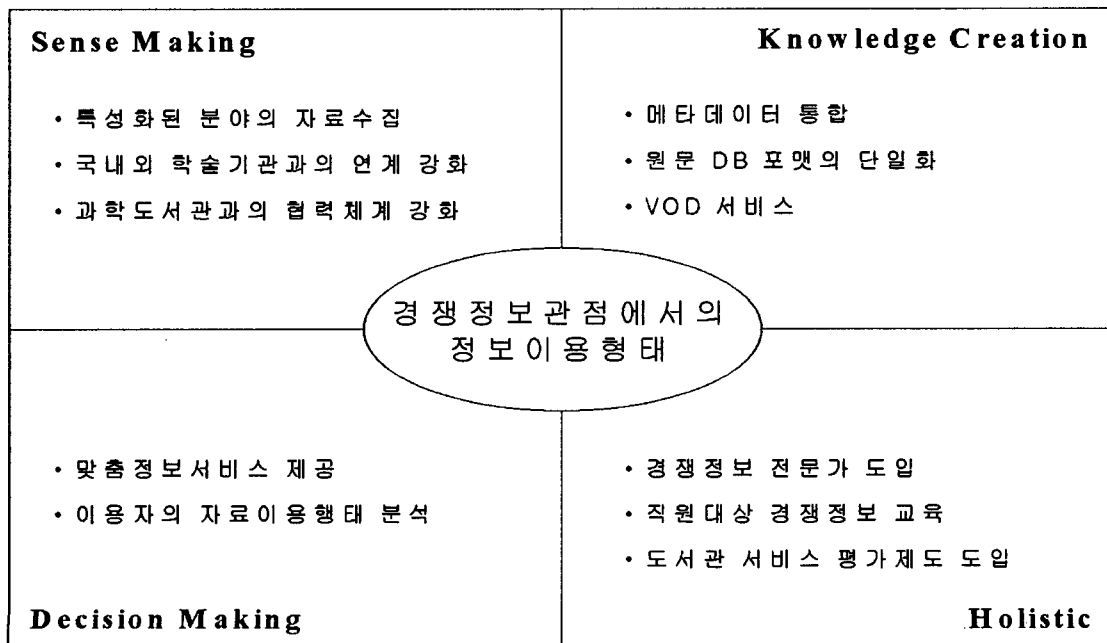
성균관대학교 도서관을 경쟁정보 관점에서의 정보이용형태인 Sense-Making, Knowledge Creation, Decision Making, Holistic에 의해 재구성해보고자 한다. 이러한 적용을 통하여 보다 효과적인 지식정보자원의 수집, 가공 및 서비스 체계를 구축할 수 있다(<그림 5> 참조).

4.1 Sense Making 적용

Sense Making은 모호한 데이터에 대하여 해석을 적용하고 공유하는 단계로서, 지속적인 지식정보자원의 수집 및 이용자에 대한 서비스를 목표로 한다.

4.2 Knowledge Creation의 적용

Knowledge Creation은 지식 차이를 극복하



<그림 5> 경쟁정보관점에서의 CI요소 적용 모델

기 위하여 지식의 변화, 지식의 공유를 적용하는 단계이다. 이 단계에서는 혁신을 위한 새로운 지식이 산출물로 제시된다.

4.3 Decision Making의 적용

Decision Making은 문제에 대한 적절한 대안을 마련하고자 정보에 대해 분석을 적용하는 단계이다. 이 단계에서는 의사결정, 목표중심의 행위가 산출물로 제시된다.

4.4 Holistic의 적용

Holistic은 프로세스 간 협력, 균형잡힌 시각, 총괄적 평가 등 개별 프로세스 간의 유기적 관계에 대한 총체적 시야를 적용하는 단계이다. 이 단계에서는 개별 산출물이 제시되지 않는다.

5 결 론

인터넷과 정보기술의 발전으로 대학도서관은 대학 내 정보제공자로서의 독점적 위치를 상실하였다. 따라서 대학도서관은 도서관을 둘러싼 모든 환경의 변화를 감지하고 그에 대처하는 능력을 갖출 필요가 있다.

이에 본 연구에서는 경쟁정보 관점에서의 정보이용형태에 초점을 맞추어 국내 대학도서관을 분석해보고, 이를 토대로 성균관대학교 도서관에 4가지 CI요소를 적용시켜 보았다.

성균관대학교 도서관에 경쟁정보 요소를 적용한 새로운 모델을 제시해보면, 첫째, Sense Making 측면에서 ① 특성화된 분야의 자료 수집, ② 국내외 학술기관과의 연계 강화, ③ 과학교도서관과의 협력체계 강화를 들 수 있다. 둘째, Knowledge Creation 측면에서는 ① 메타데이터 통합, ② 원문 DB 포맷의 단일화, ③ VOD 서비스를 들 수 있다. 셋째, Decision

Making 측면에서는 ① 맞춤정보서비스 제공, ② 이용자의 자료이용행태 분석을 들 수 있다. 넷째, Holistic 측면에서는 ① 경쟁정보 전문가 도입, ② 직원대상 경쟁정보 교육, ③ 도서관 서비스 평가제도 도입을 들 수 있다. 네가지 경쟁정보 요소의 균형적인 발전은 보다 이용자 친화적인 도서관서비스 제공에 기여할 것이다.

기업 환경에서 등장한 경쟁정보 이론을 문헌정보학 분야에 적용하는 것은 이제 시작 단계이다. 그러나 경쟁정보 관점을 통한 정보이용형태에 대한 새로운 분석과 적용은 정보화사회의 요구이며, 문헌정보학 분야에서도 중요한 연구 주제가 아닐 수 없다.

본 연구를 통해, 문헌정보학 분야에서도 경쟁정보 프레임워크와 분석 틀의 개발 등 활발한 후속 연구가 진행되길 바란다.

참고문헌

- 김영보, 장금연. 2002. 한국교육학술정보원 RISS4U의 새로운 모델 개발에 관한 연구. 『정보관리연구소·성균관대학교 문헌정보학과 대학원 2002년 춘계 학술발표논문집』. 5-17.
- 리어터드, 버나드, 마크 하몬드. 2001. 『e비즈니스 인텔리전스』. LG-EDS시스템 e-business 연구회 옮김. 서울: 세종연구원.
- Dutka, Alan. 2000. 『경쟁 우위를 점하기 위한 경쟁정보』. 정준희 역. 서울: 한국생산성본부.
- Prescott, John E. and Stephen H. Miller. 2002. 『세계 최강기업의 경쟁정보 베스트프랙티스』. 김은경, 소자영 옮김. 서울: 시그마인사이트컴.
- Cook, Michelle and Curtis Cook. 2000. *Competitive Intelligence*. London: Kogan Page.