

기업체 자료실 이용공간 및 정보서비스 활성화 전략 (KT 신사업기획본부 자료실 중심으로)

Strategies for the activation of physical space and information service in KT library

김솔미; 최민환, KT신사업기획본부 기술협력팀 인력개발부, seesaw@kt.co.kr

Kim, Sol-Mi ; Choi, Min-Hwan, Human Resources Development Divisions, Technology Cooperation Team, KT New Business Planning Group

오늘날 정보자료의 디지털화 및 빠르게 확산되고 있는 정보기술의 활용과 이에 따른 정보이용행태의 변화로 이용자들은 자료실에 직접 올 필요성을 느끼지 못하고 있다. 따라서 기존 물리적 공간을 단순히 자료열람의 공간으로서만이 아니라 이용자들이 매우 필요하고 중요한 지적센터와 커뮤니케이션장으로 인식하고 이용할 수 있도록 역할이 바뀌어져야 하며 이와 더불어 이용자들을 위한 정보서비스도 잠재 이용자의 요구와 정보추구행태변화를 수용하여 이용자 개개인을 위한 맞춤형서비스로 전환될 필요가 있다. 본 연구에서는 이러한 변화에 맞춰 KT 신사업기획본부 자료실이 실제 어떻게 바뀌고 있는지를 크게 물리적 공간과 정보서비스 두가지 측면에서 제시하고 있다.

1. 서론

기업체 자료실은 사업기획 및 연구업무 생산성을 극대화할 수 있도록 효과적인 정보배포와 공유를 보장하고, 이들 정보활용의 극대화를 통한 이용자서비스 만족도를 향상시킬 의무가 있다. 요즘 정보이용행태의 변화로 인터넷을 통한 정보이용 선호도가 증가함에 따라 자료실의 전통적인 개념이 위협받고 있다. 따라서 자료실의 기본역할 외에 학습과 지식공유, 아이디어 창출을 위한 제2의 workplace로서의 역할수행과 이용자간의 효율적인 커뮤니케이션을 도와주는 communication center역할이 필요하다고 본다. 인터넷은 사람들을 격리하는 경향이 있지만, 물리적 공간으로서의 자료실은 그 반대로, 지적 커뮤니티와 학습하기에 적절한 중심지가 될 수 있다.

2. 배경

KT 신사업기획본부 자료실의 물리적 공간 및 정보서비스를 새롭게 기획하게 된 배경은 크게 세 가지이다.

첫째, 정보원의 디지털화로 현재 구독하고 있는 정보원 중 단행본을 제외한 해외시장전략리포트의 95%, 정기간행물의 80%이상이 디지털화되어 있다.

둘째, 정보이용행태의 변화로 인터넷을 통한 정보이용 선호도가 증가하고, 이에 따라 Document delivery time이 줄고 있다.

셋째, 정보이용주기의 단축으로 고가이면서 수명이 짧은 자료에 대한 이용활용도 제고가 필요하다.

따라서, 기존의 물리적 공간내 자료보관을 위한 공간이 차지하는 비율이 점차 감소하고 있어 이런 공간을 새롭게 구성하여 단순히 자료

열람만이 아닌 학습 회의, 휴게기능을 조합한 복합공간을 구축하는 계획을 세우게 되었다. 위 세가지 배경에 근거해 3A(Anytime, Anywhere, Anything)서비스가 가능한 물리적 공간 및 정보서비스를 실현하고자 한다.

3. 물리적 공간의 변화

3.1 외국사례

최근 미국 대학도서관에서의 새로운 경향은 "인포메이션 코먼스(Information Commons)"이다. 현재 미국의 대학 도서관에서는 책이 사라지고 그 공간에 지식과 정보를 디지털로 저장하고 새로운 통로로 공급하는 개념이 도입되고 있다

인포메이션 코먼스는 기본적으로 기존의 도서관과 테크놀로지가 혼합된 형태로 디지털 시대에 걸맞은 도서관 데이터베이스를 구축하고 학생들이 편안한 환경에서 즐기듯이 효율적으로 공부하게 돕는 것이 인포메이션 코먼스의 기본 개념이며 아래 <표1>와 같은 여러 가지 복합 기능을 수행하고 있다.

<표1> Indiana University의 인포메이션 코먼스의 복합기능

- Individual seating and comfortable study areas
- Group project work space
- More than 250 individual- and group-configured computer workstations
- Wireless networking
- Over 180 applications
- Library reference services, providing links to other library research and instruction services, campus resources, and Connections beyond Indiana University
- IT support resources and consulting including the UITS Support Center

- UITS Student Technology Centers staffed with consultants
- Library circulation area for materials, laptops, video equipment, etc.
- Multimedia production lab
- IT Training and Education classroom and instruction areas
- UITS Adaptive Technology Center with services to assist students with disabilities
- Information and Instruction Services
- Writing tutorial services
- Career reference collection
- Browsing collection

이와 더불어 안락한 가구와 카페, 라운지도 인포메이션 코먼스의 특징이다.

하루 24시간 열려 있는 인포메이션 코먼스에서 곳곳에 구비된 최신형 컴퓨터로 모든 도서관 관련 서비스를 이용하는 것은 기본이며, 그룹 연구를 할 수 있는 장소도 있다. 즉 이전까지 개별적으로 나뉘어 있던 서비스를 한곳에 모아 대학 도서관 서비스의 효율을 극대화했다는 점이다.

이전의 미국 대학 도서관은 '셀링 그 자체'로 학생들이 책이나 찾으러 올 뿐 머무는 곳이 아니었다. 이제는 대학 도서관에 학생들을 끌어 모으는 지남철 역할을 하고 있다.

3.2 기존 물리적 공간

KT신사업기획본부 자료실은 330평으로 단행본, 정기간행물, 회의록, 규격, 사내보고서 등의 자료와 열람석이 동일공간내에 비치되어 있다. 장서는 단행본 4만6천권정도이며, 제본정기간행물 7천5백권을 소장하고 있다.

아래 <그림1>은 기존 자료실의 모습이다.



<그림 1> 기존 자료실의 모습

그러나, 차츰 자료의 디지털화 및 이용자의 행태변화로 물리적공간에 대한 이용율이 계속 감소추세를 보이고 있다. 따라서 현재의 상황 및 앞으로의 나아갈 방향을 설정, 재구성이 필요하였다. 단순히 자료 열람 및 보관 공간에서 탈피하여 최대한 이용자들이 활용할 수 있는 학습 및 커뮤니케이션 공간으로 재구축하고자 하였다. 이는 nonlibrary service 라고 전통적으로 여겨왔던 기능으로 너무 학술적인 면에 치중해서 이용해 오던 이용자들을 위한 자료실의 기능을 좀더 인간적이고, 더 나아진 면들로 끌어들이고자 함이다. 이용자들은 업무 외에도 자료실에서 사람들과 만나 사교적인 활동으로 좀더 가치있는 시간을 보내고 싶어하는 경향이 있다. 따라서 이용자가 요구하는 자료를 찾으면 그것을 대출하여 바로 돌아가 버리는 것이 아니라, 장시간 자료실에 머물며 여러 가지 서비스를 받을 수 있도록 각각의 공간적 기능들을 세련되게 구성하여 합리적이고 효율적인 체재형 공간을 구성하고자 한다.

3.3 미래의 물리적 공간

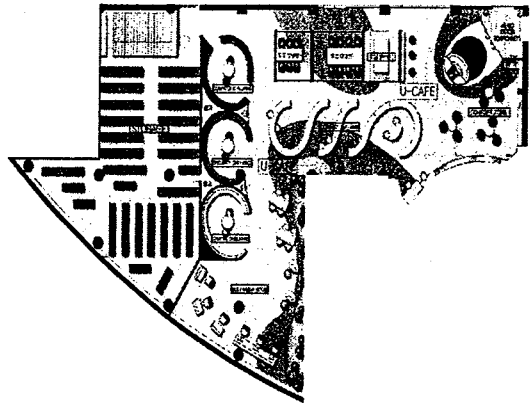
정보원의 체계적 보관인 repository 기능에서 업무 및 커뮤니케이션장으로의 탈바꿈을 통한 workplace화 및 comfortable화를 구현하여 이용자들이 자주 찾을 수 있는 공간 구축을 하고자 하였다.

이에 KT 신사업기획본부 자료실(Unicorn)은 신사업발굴에 기여할 수 있는 복합공간으로서의 변화와 장소를 제공하고자 하였다.

지난 4월부터 기획 및 설계를 거쳐 현재 공사 진행중으로 9월중순에 오픈예정이다.

우선 기존 정보원에 대한 폐기를 거쳐 1/3 수준으로 정보원을 줄였다. 폐기는 대출빈도를 가장 우선순위로 두고 시행하였다.

아래 <그림 2>는 새롭게 구성되는 자료실 공간의 세가지 Zone을 보여주고 있다.



<그림 2> 미래 자료실 평면도

구성내용은 다음과 같다.

첫째, Repository Zone으로 최신 자료 및 이용빈도 높은 자료 중심의 서가 전진 배치를 위한 compact shelving, 컨설팅보고서 및 사내보고서 캐비닛 보관을 위한 security shelving, 정보원의 디지털화로 인한 digital shelving, 과년

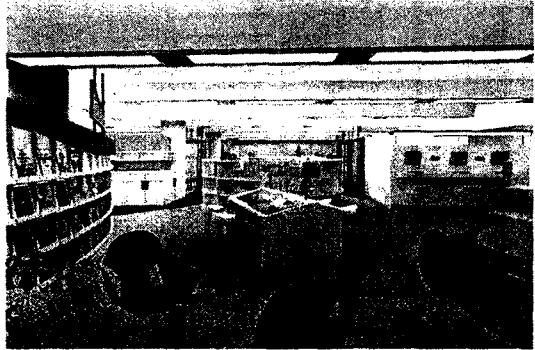
도 자료 및 이용횟수 낮은 자료에 대해 별도 서가 및 모빌랙을 이용하는 storage shelving, 4가지 shelving으로 구성하고 있다.

둘째, Learning 및 Cop Zone으로 학습을 위한 멀티미디어룸으로 만들어 Language Learning Center로의 역할을 수행하고, 자료의 디지털화로 인한 웹DB 데이터에 대한 back up system 및 storage media 공간을 구성하여 보관 및 디지털자료에 대한 검색을 할 수 있도록 한다.

CoP(Community of Practice)은 사내모임방 성격을 띠는 공간으로 편하게 이용자의 사적인 모임을 가질 수 있는 개방형 및 폐쇄형으로 구성하고 있다. 기업내 community 활성화에 기여할 수 있는 open square 라고 볼 수 있다.

셋째, Comfort Zone으로 개방형휴게공간이다. 이는 Display Book 및 cafe공간으로 안락하게 매거진 및 자료를 볼 수 있도록 구성하고 있다. 이는 기존 자료실의 업무 중 하나인 대출 건수를 늘리거나, 자료실 방문자수를 늘리려는 생각으로 만들어놓은 공간이 아닌, 앞으로 자료실 발전을 위한 일부공간으로 자리매김되도록 하고자 함이다. 왜냐하면 대출건수나 방문자수를 늘리기 위한 수단이라면 이는 자료실의 서비스가 실제적으로 부실하다는 인식을 줄 수 있기 때문이다.

또한 이전에 설명했듯이 머물고 싶은 공간구성을 위해 부분적인 BGM(Back Ground Music)와 장시간 머무는 스트레스를 최소화하기 위한 녹지화도 시도하고 있다. 미래의 자료실 모습은 아래<그림 3>과 같다.



<그림 3> 미래 자료실 모습

4. 정보서비스의 변화

4.1 외국사례

KT와 동종기업이라고 볼 수 있는 Bell Canada's Information Resource Centre를 살펴보고자 한다. 이 정보센터는 Bell Canada 및 일부 모회사 BCE의 자회사들에 자료실 정보서비스를 제공하고 있다. 제공 정보서비스로는 첫째, 회사문서와 장비관련 자료를 포함하는 historical service가 있으며, 둘째, 개인화(personalization)를 통해 이용자들은 사이트를 이용자 개개인의 요구를 충족시킬 수 있도록 구성하고 있으며 셋째, alerts서비스로 이용자들이 관심분야의 새로운 문헌들을 매주 이메일리스트를 받을 수 있도록 구성하고 있다. 이 서비스는 아래의 원칙을 따르고 있다.

- . 자료가 이용자의 관심프로파일에 타켓될 때
- . 빈도는 1주에 1회로 한정한다.
- . 주 초반이나 중반에 발송한다 (금요일 오후는 피한다)
- . Alert서비스는 자료실포탈의 mini-version으로 정보센터의 로고가 보여지고 링크를 활성화시킨다.

넷째, 이용자들은 내부전문가들에 의해 생산된

문헌들을 볼 수 있도록 하고 있으며, 다섯째, E-newsletters을 발행해 주요산업출판물들이 포탈을 경유해 배포되고 있다 여섯째, Audio-conferences로 이용자들은 기업 전문가에 의해 행해지는 오디오 브리핑에 참석할 수 있도록 하며, 마지막으로 Lectures를 열어 이용자들을 통신주제에 대한 실시간 세미나와 이벤트에 초대하고 있다. 이처럼 이 센터에서는 단순히 자료실의 기본기능은 물론, 이용자를 위한 정보서비스 측면에 초점을 맞춰 제공하고 있다.

4.2 기존 정보서비스

정보서비스는 정보를 찾는 이용자들에게 사서가 제공하는 인적협조로서 다양한 자료실의 서비스 중에서 핵심을 이루는 서비스다. 정보서비스는 자료실이 수집한 자료의 효율적인 이용을 도울 수 있고, 이용자 개인에게 맞는 좀더 세분화되고 필터링된 자료를 제공할 수 있으며, 이용자의 정보입수와 선택에 방향설정 역할을 할 수 있다. 현재 KT 신사업기획본부 자료실에서는 2003년부터 정보서비스 도우미 제도를 도입하여 운영해 오고 있다. 이는 기업내 이용자들에게 신속하게 기술정보를 제공, 연구업무수행을 적극 지원하기 위함으로 이용자 정보추구 행태변화에 따른 차별화된 맞춤형 push 서비스이다.

이 제도는 크게 3가지 서비스로 구성하고 있다.

첫째, 기술정보push서비스이다. 이는 직무군별 그룹화를 통해 시장전략관련정보 입수시 월1회 이메일을 통한 서비스를 제공하고 있다.

둘째, 정기간행물 목차서비스로 직무분류별 관련저널 분류 후 관련부서에 이들 신착자료에 대한 목차를 주1회 이메일을 통해 제공하고 있다.

셋째, 기술정보 뉴스레터로 최신핫이슈, 심층기

사에 대한 정보를 월1회 제공하고 있다.

이들 서비스는 이용자들이 요구에 의해 만들어진 서비스가 아닌, 이용자를 찾아가는 서비스를 지향하는 자료실의 목표에 부응하여 시행되고 있다.

또한 올 상반기부터 주문형(on-demand)서비스를 시행하고 있다. 주문형서비스는 이용자들이 과제수행 및 업무관련 긴급정보가 필요하여 요구시 적시에 제공하는 서비스로 이용자들이 특화된 정보서비스를 제공받아 적시에 전략적 의사결정 속도와 수준을 향상시키는데 일조하고 있다.

4.3 미래의 정보서비스

오늘날 정보서비스의 핵심은 주어진 시간에서 어느곳에서든지 이용자에게 질 좋은 적절한 서비스를 제공하는 것이다. 앞으로는 현재 시행하고 있는 서비스를 기본으로 개인화서비스에 초점을 맞추고자 한다. 개인화서비스란 이용자 개인의 기호와 성향에 맞춰 정황에 맞는 차별화된 서비스를 적절한 타이밍에 제공하는 것으로 단순하지만 적합한 핵심정보에 대한 이용자 요구의 증가로 더욱 더 필요하다.

양질의 콘텐츠란 콘텐츠의 고객화(customization)가 얼마나 되어있느냐에 따라 결정되는 것임으로 단순히 정보를 제공하는 것에서 현재까지 제공된 정보의 가치, 정보의 적합성, 사업결정을 위해 제공된 정보의 영향력을 분석하여 이용자 프로파일을 작성하고 작성된 프로파일에 맞춰 해당자료 입수시 push하는 서비스를 시행하고자 한다.

또한 이용자 요구의 경향과 서비스 향상을 위해 트랜스크립트를 정기적으로 리뷰하고자 한다. 직접 대면하지 않고 수행되는 정보서비스에서 이용자 피드백을 위한 만족도 조사는 필수적이다. 따라서 분기별로 서비스를 제공받는 이용자들을 대상으로 이용자설문을 실시하여

만족도 측정을 통해 서비스에 대한 피드백을 받고 개선된 서비스를 계속적으로 추진해 나가야 할 것이다.

5. 결론 및 앞으로의 방향

지금까지 기업체 자료실 이용공간 활성화를 위한 새로운 공간으로의 변화 및 정보서비스 활성화를 위한 방안에 대해 설명하였다. 물리적 공간측면에서는 정보자료의 디지털화와 정보이용행태의 변화로 자료실에 직접 올 필요성을 느끼지 못하는 이용자들을 위해 자료실의 기본역할 외에 학습과 지식공유, 아이디어 창출을 위한 제2의 workplace로서의 역할수행과 이용자간의 효율적인 커뮤니케이션을 도와주는 커뮤니케이션 센터역할로 확대되고 있으며, 정보서비스측면에서는 기존 이용자들을 위한 자료실의 고유 서비스 외에 이용자 개개인을 위한 맞춤형서비스로 전환이 필요한 때이다. 본 연구에서는 KT 신사업기획본부 자료실의 물리적 공간과 정보서비스가 실제 어떻게 바뀌어

행해지고 있는지의 사례와 활성화 방안을 제시하였다.

오늘날 Ubiquitous Library시대를 맞이할 준비를 하고 있다. 앞으로 첨단기술 진보와 함께 미래형 자료실의 발전은 계속적으로 이루어질 것이다. 따라서 끊임없이 변하는 정보기술 환경에 대처하기 위해서 이용자의 요구와 그에 따른 정보서비스의 추이를 분석하고 예측하여 다양한 상황에 적절히 대처할 수 있는 전략 마련을 위한 계속적인 연구가 이루어져야 할 것이다.

참고문헌

- 植松貞夫. 2005. 『도서관건축의 이해』. 김효숙 옮김. 군포: 한국디지털도서관포럼
- Brown, Carol R. 2004. 『살아있는 도서관을 위한 인테리어 디자인』. 양영완 옮김. 퍼시스 리서치 시리즈, 2. 서울: 도서출판 국제
- Bennett, Scott et al. 2005. "Library as place: rethinking roles, rethinking space." CLIR
- Boyd, Stephanie. 2004. "What's next for corporate virtual libraries?." Online, 14-24. Indiana University Libraries and University Information Technology Services <<http://www.ic.indiana.edu/>>