

디지털정보 환경에서의 기업체 정보봉사

Industrial Information Services in the Digital Information Environment

김 용 근(Yong-Gun Kim)*

〈 목 차 〉

- | | |
|----------------------|----------------------|
| I. 서 론 | 2. 산업분야별 중앙회 조직 |
| II. 기업체 정보관리에 관한 연구 | IV. 기업체를 위한 정보서비스 체제 |
| 1. 기업체 정보자료실에서의 정보관리 | 1. 개별 기업체의 정보관리 |
| 2. 기업체에서의 정보관리의 실제 | 2. 기업체를 위한 정보서비스의 방향 |
| III. 산업지원기관의 정보서비스 | V. 결 론 |
| 1. 산업기술정보원 | |

초 록

이 연구는 디지털 정보환경에서의 기업체 정보서비스 방법을 모색하는 것이다. 기업체 정보서비스의 이론과 실재를 알아 보기 위하여 최근 국내에서 수행된 기업체 정보서비스에 관한 문헌을 조사 분석하고, 기업체에서 채택하고 있는 지식관리시스템을 고찰한다. 인터넷을 비롯한 정보테크놀러지의 이용이 많아지고 있는 정보환경에서 산업기술정보원, 산업지원기관들의 기업체에 대한 정보서비스 방식이 어떻게 변하고 있는지를 알아 본다. 메일링리스트에 올라온 개별 기업체의 정보요구를 조사하고 기업체를 위한 정보서비스 방향을 제시한다.

주제어 : 기업체, 디지털 환경, 산업정보 정책, 정보봉사, 중소기업

Abstract

The purpose of this study is to find out the service method for industrial information users. The information environment has been changed largely. Recent research papers for industrial information services are investigated their theories against the practices of the knowledge management system used by industries. Information services at Kiniti and industry supporting organization are analyzed. Information inquiries on the library mailing lists are reviewed and information services for small and medium industries is proposed.

Key Words : digital information environment, industrial information services

* 대구가톨릭대학교 도서관학과 교수. ygkim@cuth.cataegu.ac.kr

I. 서론

기업체에서의 정보관리의 중요성이 강조되면서 정보가 자금, 시설, 인력, 원자재 등 다른 자원과 같이 비용과 가치를 수반하는 조직의 자산으로 간주되고 있으며, 따라서 적절하게 계획, 통제, 보존되어야 한다는 주장이다. 더구나 최근의 정보자원관리 또는 지식관리체제의 개념은 기업체 외부는 물론 내부에 존재하는 여러 유형의 정보와 지식을 자원화하여 구성원들이 공유하고 나아가 새로운 지식을 생산할 수 있게 한다는 논리이다. 기업활동에서 정보가 차지하는 비중이 크다는 논의는 수 없이 많다. 그러나 실제 기업체가 업무수행을 하면서 정보 관리에 투자하는 예산, 인력, 시간 등에 대한 구체적인 실적이 예상외로 적다는 사실은 여러 증거에서 알 수 있다.

기업체에서의 정보관리가 구체적으로 실행되지 못하고 있는 요인들을 고찰해 본다. 넓게는 국가의 산업정보 정책에서부터 좁게는 개별 기업체의 사정까지 고려하는 것이다. 첫째, 기업체의 정보관리가 시스템적이지 못한 배경에는 경영자들의 정보에 대한 인식의 부족으로 정보수집과 관리가 체계적으로 이루어지지 않고 있다. 따라서 기업체 내의 여러 부문에서 직무를 수행하는 종사자들이 정교한 정보시스템으로 부터 나오는 적합한 정보를 이용하지 못하고 있다. 물론 일부의 대기업에서는 오래 전부터 강력한 정보관리체제를 구축하고 국내외에서 발생하는 주요 정보를 입수, 가공하여 기업체 종사자들의 직무내용에 따라 다양한 정보를 제공하고 있다. 또한 기업체 내부에서 생산되거나 또는 직무수행 과정에서 습득된 종사자 개인의 노하우, 경험 및 지식까지도 자원화시켜 이용하고 있다. 컴퓨터와 통신기술이 엮어내는 정보테크놀러지는 기업체의 외부와 내부에서 생산되고 있는 정보를 쉽게 자원화 할 수 있는 체제를 마련해 주고 있다. 둘째, 기업체에서 정보관리에 투자할 계기를 마련해 줄 수 있는 국가차원의 산업기술정보유통체제에 대한 정책이 부재하다는 것이다. 과학기술부, 산업자원부, 정보통신부 등 산업기술정보와 관련된 정책 수립과 집행을 담당하고 있는 정부 부처간에 어떤 조정활동도 없이 시행되고 있는 것이다. 거기다 과학기술정보유통 업무를 국가차원에서 수행하는 공공기관간의 통폐합이 자주 일어나고 있다. 한국과학기술정보센터가 산업기술정보원으로 되기까지의 사정을 말하는 것이다. 최근 산업기술정보원과 연구개발정보센터를 통합하여 한국과학기술정보연구원으로 발족시키기로한 정부의 정책도 실행 중에 있다. 셋째, 산업기술정보원은 정부의 재정지원은 받고 있으나 국가차원의 산업기술정보유통체제에 대한 정책적 뒷받침이 없었기 때문에 다른 국가정보관리기관과의 협력이 없이 산업기술정보원의 독자적인 방식으로 정보서비스체제를 구축한 것이다. 부족한 자원을 가지고 산업기술에 대한 국가 정보은행의 역할 수행으로 국가 산업경쟁력을 제고하는 기능을 수행한 것이다. 그 결과 독자적인 정보관리 능력이 부족한 중소기업 보다는 정보서비스에 대한 이용이 많은 대기업 중심의 정보서비

스 방식으로 운영한 것이다. 정보판매로 기관의 자체수입을 늘이도록한 국가 정책 때문이다. 중소기업이 정보관리를 독자적으로 수행할 수 있도록 정보자료실을 설치하고 정보관리 전담 인력을 배치하고 일정 정도의 정보관리 예산을 배정하도록 하는 정책적 지원에는 크게 관심을 둘 수 없었다. 이용자를 위한 정보관리 교육에 있어서 기업체 정보자료실의 설치 운영에 관련된 내용 보다는 주로 산업기술정보원이 제공하는 정보서비스에 대한 이용방법에 관련된 것이다. 기업체에서의 정보관리는 담당자가 수시로 바뀌기도 하고 전담부서가 없으니까 개인적으로 정보에 관심을 가지는 직원이 교육을 받고는 그것을 개인의 지식과 경험으로만 사용하게 되는 것이다. 한편 연구개발 정보센터는 기업체 보다는 과학자들을 위한 정보서비스를 하고 있다. 과학기술정보 데이터베이스 구축 및 유통서비스, 정보유통 관련 표준화 시스템 연구개발, 국내외 과학기술동향 조사, 분석 등을 그 기능으로 하고 있다. 또한 연구개발정보센터는 처음부터 모든 정보서비스를 무료로 이용할 수 있게 하고 있다. 설립 초기부터 기업체에서 필요로 하는 산업기술정보에 대한 정보관리 활동이 라기 보다는 과학기술자들의 연구개발 활동을 지원할 목적으로 정보서비스 정책을 펴 온 것이다.

중소기업진흥공단, 산업분야별 협회의 중앙회 조직 등 산업지원기관들은 기업활동을 지원하기 위하여 다양한 사업을 펼치고 있다. 그러나 기업체에 대한 정보제공 활동은 약하게 수행되고 있다. 사실 산업분야별 협회나 조합은 소속된 기업체의 정보요구를 정확하게 파악할 수 있는 위치에 있다. 동일한 업종의 기업체이니까 기업체마다 가지고 있는 공통적이며 유사한 정보요구가 있을 것이며, 개별 기업체만이 가지고 있는 문제들이 있을 것이다. 이들 중소기업들은 스스로 문제를 해결할 수 있는 능력이 부족하기 때문이다. 정보요구를 자세하게 알고 있다는 것은 적합한 정보를 제공해 줄 수 있는 토대가 마련된 것이라고 볼 수 있다. 한 때 산업분야별 협회나 조합의 기능에 정보관리 부문을 강화하여 기업체 자체의 정보관리 능력이 부족한 개별 중소기업에 여러 종류의 정보제공을 할 것이라는 계획이 있었다.¹⁾그러나 이러한 정책구상도 잦은 국가정보관리기관의 위상변화 때문에 제대로 실행되지 못하고 있다.

또 다른 중소기업지원기관인 중소기업협동조합중앙회는 매년 '중소기업실태조사보고서'를 발행하면서 전국의 중소기업 약 5만개체를 대상으로 산업활동의 여러 부문을 조사, 발표하고 있다.²⁾ 기업체가 기술개발 과정에서 장애요인으로 지적하고 있는 것을 수치로 제시하고 있다. 자금부족, 기술정보 부족, 중소기업 관련기관의 협력부족, 기술개발에 대한 위험부담, 종사자의 훈련기회 부족 등이 주요 조사 항목으로 되어있다. '기술정보 부족'의 조사항목에 표시되는 통계치로는 여러 유형의 정보서비스기관들이 어떤 정보서비스를 제공할 것인지가 판단이 서지 않는 것이다. 기술정보의 입수경로 조사항목으로는 모기업, 동업종 중소기업, 이업종 중소기업, 기술지도, 원료 및 설비 메이커, 기술서적 문헌 특허정보, 협동조합 등 단체, 전시회, 박람회, 외국기업 견학, 인터넷 등으로 되어있다. 산업기술정보의 필요성이 원론적인 수

1) 산업기술정보원, 「업종별 산업정보화 추진전략」, (서울: 산업기술정보원, 1996. 5) 5-10쪽.
2) 중소기업협동조합중앙회, 「중소기업실태조사보고」, (서울: 동 중앙회, 1997)

4 한국도서관·정보학회지 (제31권 제4호)

준에서 강조되고 있음을 보여주고 있다. ‘자금부족’, ‘기술개발 성과에 대한 불확실’ 등에 관련된 요소에 대해서는 여러 가지 해결책이 정부의 정책으로 시행되고 있다. 그러나 ‘기술정보 부족’에 대한 정책적 배려는 거의 없다. 산업기술정보원의 이용을 권고하고 있는 정도이다. 그제 중소기업에게는 지원책이 되지 못하는 것이다.

산업기술정보유통체제에 대한 국가 정책이 분명하지 않으므로 기업체에서의 정보관리 문제는 개별 기업체의 책임으로 남게 되는 것이다. 기업체에 따라서는 경영자나 조직 구성원이 정보관리에 대한 중요성을 인식하고 있을 경우, 전담부서가 있고 전담직원과 예산이 배정되는 것이다. 그러나 중소기업에서는 정보관리를 위한 전담부서는 거의 없는 실정이다.

디지털정보의 생산과 유통은 정보관리 경험이 부족한 기업체에는 새로운 부담으로 등장하고 있다. 기업체에 소속된 종사자 개인이 컴퓨터 터미널을 통하여 필요한 정보를 입수, 이용할 수 있게 되었다고 하지만 정보의 바다에서 안전하게 항해를 하기란 쉬운 일이 아니라는 것은 알고 있다. 디지털 정보유통 시대에는 그것에 걸맞는 정보관리체제가 기업체에도, 산업지원기관에도 조직되어야 하는 것이다. 디지털 정보유통이 기업체의 정보관리 활동에 어떻게 영향을 주고 있는가를 알아 볼 필요가 있다. 문헌정보학 연구자는 디지털 정보시대에서의 기업체 정보관리는 어떻게 구축되어야 한다고 보고 있는지도 조사되어야 할 것이다. 산업기술정보를 종합적으로 관리하는 산업기술정보원의 정보서비스 내용은 디지털정보를 어떻게 수용하고 있는지도 고찰할 것이다. 그리고 현단계에서 가장 유용한 기업체 정보관리시스템을 제안할 것이다.

본 연구는 정보환경이 변화하고 있는 기업체 자료실에서의 정보봉사의 방향을 제시하기 위하여 시도되었다. 정보테크놀러지를 활용하여 정보관리가 지식관리 단계로까지 발전하고 있는 일부 대기업의 경우 보다는 기업체 자체에서 정보관리 문제를 해결하기 어려운 실정에 있는 중소기업에 대한 정보봉사는 국가의 정보정책에 크게 의존할 수 밖에 없다. 우리나라에서 연구되고 있는 기업체 정보봉사의 방향을 보면 외국에서 사용되고 있는 최신 정보기술의 적용 사례를 우리 사회의 기업에서도 가능할 것이라는 가정아래 수행되고 있다는 것이다. 우리의 기업문화에 충실한 정보관리를 모색하기 위해서는 국가의 중소기업에 대한 정보정책, 산업정책에 따라 실행되고 있는 산업지원기관의 업무내용 중의 기업체에 대한 정보관리지원, 개별 기업체의 정보문제 등을 알아 볼 필요가 있다. 본 연구는 이러한 문제에 대하여 충분한 응답을 하기 위하여 여러 가지 자료를 사용 하였다. 그러나 우리의 기업문화와는 상당한 차이가 있는 외국의 사례는 국내의 연구문헌에서 제시된 참고문헌으로도 충분할 것이라고 본다. 따라서 외국의 사례를 그대로 우리의 기업체에 비교하는 방식으로 정보봉사의 방향을 찾는 연구는 하지 않았다. 홈 페이지가 거의 구축되어있지 않거나, 구축된 경우에도 정보관리에 관련된 내용은 거의 없는 중소기업의 사례는 도서관메일링리스트에 올라있는 현장의 요구를 통하여 알아 보았다. 소수 기업체에서의 정보요구이기는 하지만 어떤 의도에 따라 응답

된 정보관리 현상이 아니라 중소기업 현장에서의 애로점을 정보관리 담당자가 나타낸 것이다.

디지털의 물결은 정부 정책의 우선순위에서는 제외되었던 도서관을 ‘도서관 정보화’ 라는 이름으로 전면에 등장시키고 있다. 그러나 이 계획은 도서관 정보화의 기초가 경시되고 정보화의 환경조성에 우선하고 있다는 지적이 많다.³⁾ 도서관의 종류에 관계없이 우리나라의 도서관들이 디지털 정보시대를 맞이하면서 갖추어야 할 내용과 관련된 지적에 눈을 돌려 보자. 한겨레신문의 사설을 옮겨 본다.

종합계획의 내용을 보면, 정보화를 위한 장비와 운영요원 확보 등 정보화 환경 조성에 전체 예산의 절반이 넘는 1,700억 원이 들어가고, 도서목록과 목차, 원문의 데이터베이스 구축 등 정보화 내용에 1,200억 원, 그리고 디지털도서관 기반분야 연구개발에 120억 원을 쓰도록 되어 있다. 다시 말해 기존의 도서관 정보를 디지털화하고, 컴퓨터 등 그것을 활용하기 위한 하드웨어를 구축하는 계획인 것이다. 하지만 이 계획은 중요한 점을 빼놓고 있다. 국립중앙도서관을 비롯한 우리의 도서관들이 마땅히 갖추어야 할 도서관 자료를 제대로 갖추고 있지 못하다는 점을 간과한 것이다. 그런 상태에서 정보화가 진행된다면 책을 보러 도서관에 찾아가는 필요가 없어 편해지긴 하겠지만, 효용성이 떨어지긴 이전과 마찬가지로 수 밖에 없다.⁴⁾

II. 기업체 정보관리에 관한 연구

디지털 정보환경에서의 기업체 정보관리 현황을 알아보기 위하여 ‘산업정보’, ‘기업체 또는 산업체 정보제공’, ‘디지털정보’ 등의 탐색어를 사용하여 각종 데이터베이스를 조사하면 최근에 발표된 문헌으로는 ‘정보자원 관리’, ‘지식관리 시스템’ 등에 관련된 문헌이 검색되어 나온다. 디지털 기술이 가져다준 정보관리체제라고 말할 수도 있을 것이다. 대기업 중심으로 이루어지고 있는 지식관리체제의 원리를 밝혀주고 있다. 그리고 그 실행 주체가 기업체의 정보자료실이 될 수 있을 것이라는 주장도 있다. 또한 정보자료실을 운영하는 사서가 지식관리체

3) ‘도서관 정보화 계획’에 대하여 문헌정보학과와 도서관계에서는 반기면서도 우려가 있다.
 · 이두영, 「도서관 정보화 알맹이가 문제」, 《중앙일보》, 2000. 2. 29.
 · 한상완, 「도서관행정 일원화부터」, 《조선일보》, 2000. 3. 30, 5면.
 · 「「문화공간」 외면하는 공공도서관 여전히 ‘공부방’신세...도서관정보화사업도 정부‘실적주의’ 흐를 우려 커」, 《주간조선》, 2000. 3. 9, 56쪽.
 4) 「사설: 도서관정보화, 내용이 먼저다」, 《한겨레신문》, 2000. 3. 16, 4면.

제에서 정보전문가로서의 역할을 할 수 있을 것이라는 근거를 국내외의 사례에서 찾고 있다. 그 이론과 실재를 알아 본다.

1. 기업체 정보자료실에서의 정보관리

최근 우리 사회의 화두는 단연 ‘지식기반’이라는 것이다. ‘지식기반 사회’ 또는 ‘지식기반의 확충’이라고도 한다. 기업에서는 지식을 생산요소로 인식하고 활용하기 위하여 지식관리 방법을 도입하여 실행하고 있다. 지식관리라는 개념은 지식사회에서 조직이 대처할 수 있는 경쟁자원은 지식이라는 것으로서 조직체가 가지고 있는 지식은 물론 구성원 개인의 지식도 체계적으로 표출하고 이를 정보기술로써 통합, 공유시켜 활용함으로써 지식의 활용을 통하여 기업의 경쟁력을 향상시키는 방법이다. 기업들은 지식관리시스템을 운영하기 위하여 사내에 지식관리팀 또는 지식관리센터를 조직하고 있다.

지식관리에 대한 성공사례가 경쟁적으로 발표되고 있지만 기업에서 그동안 정보를 수집, 조직, 축적, 배포하는 역할을 담당한 사서를 중심으로 하는 정보관리담당자는 정보관리에 대한 경험과 노하우가 있음에도 지식관리에서는 제외되고 있는 실정이다.

전문도서관의 역할과 기능은 그것이 속해 있는 조직의 요구에 따라 변화되어야 하며, 조직의 요구에 부합되는 변화를 하지 못한다면 도태되거나 다른 부서에 그 역할을 넘겨주게 된다. 많은 기업들이 지식관리를 통하여 경쟁력을 확보하려는 노력을 보이고 있다. 기업도서관들도 새로운 변화에 대한 이해와 대응방안을 모색하여 기업 내에서의 위상을 다지는 계기를 마련하여야 될 것이다.

도서관에서 전통적으로 수행하는 정보관리와 비교적 새로운 개념인 지식관리에는 차이가 있다. 정보관리가 정보의 전달과 접근 가능성에 중점을 두는 반면, 지식관리는 이용자를 위한 부가가치적인 면, 즉 이용자가 획득한 지식을 행동으로 옮겨 유용한 가치를 창출해낼 때 그 의미가 있다고 본다. 정보관리는 현존하는 운영체제를 지원하나, 지식관리는 조직 경영의 향상과 혁신을 지원한다는 것이다. 정보관리는 정보의 내용에 가치를 부여하기 보다는 전달에 치중하고, 지식관리는 지식을 필터링, 종합, 해석, 정리하여 그 내용에 가치를 두는 것이다. 정보관리에서는 정보관리자와 이용자 사이에 구분이 있어 이용자는 정보를 제공받는 수동적인 역할만 하나, 지식관리에서는 이용자의 참여와 피드백을 필요로 하기 때문에 이용자는 단순히 지식을 제공받는 역할만이 아니라 지식을 직접 생산하고 유통시키는 적극적인 역할까지도 한다.

지식관리 분야는 기존 도서관 업무의 핵심인 장서관리에서 출발하여 데이터 관리, 정보관리로 이어지는 전통적인 정보관리의 연장선상에 있다는 주장을 하고 있다. 지식관리에서 는

쟁이 되고 있는 부분은 지식을 어떤식으로 조직하고 분류할 것인가 이다.

그러면 지식관리시스템의 콘텐츠⁵⁾는 무엇이며, 지식관리를 위한 조직⁶⁾은 어떠한가, 정보기술⁷⁾은 어떤 것을 활용하고 있는지를 알아 본다. 우리나라의 문헌정보학계에서 연구되고 있는 지식관리시스템을 중심으로 고찰 한다. 모든 연구문헌에서는 철저하게 외국의 사례를 조사, 열거하고 있으며 우리의 기업을 조사한 경우도 지식관리를 시스템화하고 있는 배경에 관련된 내용은 없고, 주로 테크놀러지의 적용에 중점을 두고 있다. 무엇이 기업체로 하여금 정보관리 단계를 넘어 지식관리 단계로까지 진전시키고 있는가를 알아내기는 어렵다. 사실 이것이 밝혀져야만 기존의 기업체 정보자료실과 사서가 지식관리시스템을 운영할 수 있을것인지에 대한 판단이 내려지는 것이다.

먼저 지식관리에서 논의되고 있는 지식은 암묵적 지식과 명시적 지식으로 구분하고 있다. 암묵적 지식이란 현장의 학습이나 체험을 통하여 개인에게 습득되어 있지만 겉으로 드러나지 않은 상태의 지식으로 개인이나 조직의 경험, 이미지, 숙련된 기능, 조직 문화 등의 형태로 존재하는 지식이다. 명시적 지식이란 명확히 표현되어 눈에 보이는 지식으로 업무수행 절차, 규정, 매뉴얼, 특허 등의 지식을 말한다. 이러한 명시적 지식과 암묵적 지식이 사회화, 외부화, 결합화, 내부화의 상호작용을 거쳐 새로운 지식을 창출하게 된다.

지식관리의 과정에는 지식베이스인 지식 저장소를 만들어 경쟁 기업의 정보와 같은 외부 지식과 연구보고서, 상품관련 마케팅 자료, 기술문서 등 기업 내부에서 생산되는 구조화된 내부지식, 업무 수행 중에 얻어진 노하우 등 비공식적 내부지식 등의 세 종류의 지식을 조직의 자산으로 관리하는 업무가 포함된다. 기업이 관리하려고 하는 지식의 70%가 암묵적지식에 속하므로 이의 관리가 중요하다.

기업에서의 지식은 각 기업이 처한 다양한 상황에서 업무를 수행한 경험을 바탕으로 생성되어, 체계적으로 저장, 공유, 검증되지 못한 채 개인의 기억 속에만 남는 경우가 많다. 지식관리에서는 객관적으로 검증된 지식만이 아니라 개인이 습득한 경험과 노하우도 지식으로 보고 관리하는 것이다.

-
- 5) 김휘출, 「지식경영을 위한 도서관의 역할」, 1999년도 한국도서관·정보학회 하계학술발표회, (1999. 6. 25-26), 36-66쪽. 노정란, 「지식경영과 정보인프라, 정보전문가의 관계」, 《한국비블리아》, 제9집(1998), 207-220쪽.
 - 6) 주은경, 「기업체 연구소의 지식관리시스템 구축 방안에 관한 연구」, 연세대학교 대학원 석사학위 논문, 1999. 6. 오건택, 「정부출연연구소의 지식경영과 그 주체」, 《정보관리연구》, 31권 2호(2000. 6), 1-10쪽. 민은경, 「지식경영과 그 실행에 있어서 정보전문가의 역할」, 이화여대 문헌정보학과 창립40주년 기념논문집, 1999, 219-238쪽.
 - 7) 김휘출, 「인트라넷 기반에서 지식관리센터로서 도서관」, 《한국비블리아》, 제9집(1998), 53-72쪽. 김성희, 「지식관리시스템의 단계별 분석 및 구축방안에 관한 연구」, 《정보관리학회지》, 16권 2호(1999. 6), 165-182쪽. 신은자, 「그룹웨어를 이용한 지식관리시스템의 구현에 관한 연구」, 《정보관리학회지》, 16권 1호(1999. 3), 69-88쪽.

다음은 지식관리를 효과적으로 수행하기 위하여 구성되는 전담조직을 알아 본다. 지식관리 전담부서는 기업내 각 부문별로 지식의 창출, 획득, 전파, 공유를 촉진시키며 전사적으로는 지식관련 프로젝트의 우선순위 결정과 전략 등을 수립하는 것이다. 지식관리 담당부서는 또한 통합된 지식관리 프레임워크의 설정, 지식관리 인프라 구축, 지식의 품질에 대한 관리, 외부지식에 대한 통합 등의 업무를 수행 한다. 기업이 지식관리 담당부서를 처음부터 구성하기 어려우면 지식이전 부서를 구성하고 여기서 주로 이미 창출된 지식을 전파시키는 것이다. 기업의 여건상 기업도서관이나 정보센터를 지식관리 전담부서로 전환하는 것도 한가지 방법이다.

지식관리는 지식기반 사회에서 기업이 경쟁력 향상을 위하여 전략적 대안으로 삼고 있으므로 최고 경영자의 의지와 최고지식관리자(CKO)의 역할이 중요하다. 지식관리를 수행하는 기업에는 최고지식관리자를 임명하거나, 명칭은 다르더라도 CKO의 역할을 누군가에게 부여하고 있다.

CKO는 조직 내의 지식관리를 총괄하게 되는 최상위직으로서 지식을 조직의 주요 자산으로 구축하기 위한 정책 수립을 담당 한다. CKO는 기업의 정보담당 임원인 CIO와 그 기능이 일부 중복되는 경우가 있다. CIO는 주로 정보기술을 활용한 정보자원관리 등 기술적인 측면에 중점을 두고, CKO는 지식의 창출과 전략적 활용의 측면에 중점을 두는 것이다.

사서와 같은 정보전문가들이 지식관리시스템의 구현에 있어서 중심역할을 하기 위해서는 지식관리 개념과 비즈니스 환경 그리고 정보기술과 이를 효과적으로 사용할 수 있는 능력, 기업정보의 복잡성 등을 이해하여야 한다. 현재 지식관리시스템에서 정보전문가의 기술을 통합하고 있기는 하지만 많은 조직에서는 정보전문가의 참여를 제한적으로 허용하고 있다. 정보전문가들은 비즈니스에 거의 관여하지 않는다고 인식하기 때문이라는 지적이다.

지식관리 전담부서의 이상적인 구성원의 조직은 전산학 배경의 직원이 시스템의 기술적인 부문을 맡고, 콘텐츠 관리는 지식을 분류, 조직하는 일의 전문가인 문헌정보학 배경의 직원이 맡고, 기업의 조직 문화 부문에 대해서는 경영학 배경의 사람이 담당하는 것이 좋다는 주장이다.

끝으로 지식관리시스템의 구축에 필요한 정보기술은 인트라넷, 그룹웨어, 문서관리시스템, 데이터베이스 기술, 데이터웨어하우스, 데이터마이닝 등의 기술이있다.

지식관리 시스템에서 핵심적인 요소는 지식창고를 구축하는 것이다. 지식창고는 인트라넷과 그룹웨어에 기반하는 경우가 많다. 그룹웨어는 전자우편, 전자결재, 전자게시판, 보고서 관리, 데이터베이스에 이르기까지 기업 사무활동을 지원해주는 소프트웨어로 업무의 흐름을 공유함으로써 공동의 생산성을 높이는 기능을 한다.

2. 기업체에서의 정보관리의 실제

기업체 특성에 따라 다르게 운영되고 있는 정보관리시스템의 사례 몇 가지를 문헌을 통하여 알아 본다. 사례로 든 정보관리 시스템은 대기업에서 채택하고 있는 지식관리시스템이다. 우리나라 연구문헌에서 논의되고 있는 정보기술 중심의 전개와는 다르게 정보마인드를 가지는 기업문화가 얼마나 크게 정보시스템에 영향을 미치는지를 알 수 있게 한다.

1) 현대정보기술(주)⁸⁾

현대정보기술(주)은 정보관리를 위하여 독자적으로 개발한 그룹웨어인 오피스웨어, 문서관리시스템 윈독, 지식관리시스템 KMS, 그리고 사내 인트라넷 HITOS를 구축, 운영하고 있다. 정보관리의 일환으로 사내 정보유통 채널을 구축하고 정보의 공유화를 위하여 전사적 지식관리시스템인 KMS를 구축 하였다. KMS는 프로젝트 산출물, 제안서, 정보기술 동향 등의 기술 기반자료들이 체계적으로 축적되어 공유될 수 있도록 하기 위한 것이다.

모든 공문이나 결재서류는 그룹웨어인 오피스웨어를 통해 처리하고, 처리된 전자문서는 부서 또는 회사의 디지털 문서함에 보관 한다. 또 외부에서 발생하는 종이 서류에 대해서는 직원들이 디지털 문서함으로 보낼 수 있도록 색인표를 붙여 문서함에 넣으면 담당자가 수집해 데이터베이스에 입력한다.

사내정보를 등록하고 전직원이 조회할 수 있는 정보관리시스템이 되려면 보고서의 작성에서 시스템 등록, 원본에 축적, 보관에 이르는 전과정을 체계화 시켜야 한다. 각종 보고서를 분류하는 사내 표준은 회사의 사정을 고려하여야 한다. 정보관리시스템을 구축해도 체계적으로 관리하기가 어렵다. 정보를 발생시키는 부서 또는 직원이 정보를 공식문서로 등록관리한다는 의식이 있어야 한다. 따라서 정보를 가지고 있는 조직 구성원들이 정보를 공유하겠다는 마인드를 가지는 것이 중요하다.

2) 두산정보통신(주)⁹⁾

두산그룹에서는 경영환경정보시스템을 운영하고, 여기에서는 거시환경정보, 경쟁분석, 시장동향, 업계동향 등 경영환경 분석을 통한 기회와 위협을 분석하고, 역사, 현재의 경영자원, 현재의 기업체질, 현재의 시장, 장래 등 경영자원 분석을 통한 강점과 약점을 분석하여 상호간에 점검을 통하여 목표 수준에 도달하기 위한 전략수립 도구이다.

8) 박향재, 「전사적 정보관리시스템 구축을 통한 경쟁력 제고」, 《기술관리》 170호(1997. 10), 20-25쪽.

9) 홍성하, 「두산그룹의 전략적 경영환경정보시스템」, 《기술관리》, 170호(1997. 10), 26-35쪽.

정보모니터 시스템을 크게 비공개정보와 공개정보로 나누어 관리하고 있으며 비공개정보는 임직원이 일상 활동중에서 취득한 정보를 입력한다. 공개정보는 신문에서 그룹에 영향을 주는 경제, 경영기사, 그룹기명기사 등의 전문을 일일정보로 구축한다.

경영환경정보시스템의 성공요인을 다음과 같이 요약하고 있다. 첫째, 최고 경영층의 관심과 지원, 둘째, 전 임직원의 정보마인드 확립, 셋째, 전략정보센터, 경영관리팀 등 관리담당 부서의 신설 및 강화, 넷째, 경영환경 및 기업 문화에 맞는 정보시스템 구축 등이다.

기업활동에 있어서 지식관리의 성공적인 도입을 위해서는 첫째, 최고 경영자와 관리자들과 지식자산의 중요성에 대한 인식과 전략적 사고가 선행되어야 한다. 둘째, 정보기술은 시스템을 구축하기 위한 도구이지 정보기술 자체가 목적은 아니다. 지식변환 프로세스, 조직 인프라, 정보기술 인프라 등 세 가지 요소가 상호 유기적으로 결합되어야 한다. 셋째, 지식관리시스템의 유용성은 실제 시스템 내에 존재하는 콘텐츠의 가치에 달려 있다. 따라서 지식의 가치에 대한 성과측정이 가능해야 하고 지속적으로 지식의 가치를 풍부하게 하기 위한 학습활동이 강화되어야 한다.¹⁰⁾

Ⅲ. 산업지원기관의 정보서비스

디지털 정보환경에서 산업지원기관들의 기업체에 대한 정보서비스는 어떻게 달라지고 있는지를 알아 본다. 온라인 방식에 의한 정보접근과 이용이 상당한 부분 가능하게 되고 있으므로 산업지원기관의 정보서비스는 개별 기업체에서 수행하기 힘든 정보분석 업무에 중점을 둘 필요가 있다. 그러나 동일한 업종의 기업체이지만 정보요구는 각각 다르게 제시될 가능성이 많다. 또한 정보요구의 수준에 있어서도 그 차이는 많을 것이므로 산업지원기관의 활동만으로는 어려움이 있을 것이다. 이러한 부분들이 국가의 산업정책에서 지원되어야 할 것이다.

1. 산업기술정보원

산업기술정보원이 발표한 '기술정보 디지털화 사업 3개년 계획'에 의하면 2002년까지 기술

10) 한인구, 「가치경영과 지식경영」, 《기술관리》, 192호(1999. 8), 6-9쪽. 장대성, 「세종대왕과 지식경영」, 《기술관리》, 192호(1999. 8), 10-19쪽. 김일환, 「축적중심에서 활용중심의 KMS 구축방안」, 《기술관리》, 192호(1999. 8), 23-29쪽. 송현섭, 「최근 선진기업 기술경영의 몇가지 추세」, 《기술관리》, 204호(2000. 8), 70-75쪽. 주은경, 앞의 논문. 석사학위 논문에서 삼성SDS, 대우정보시스템, 고등기술연구원, 포스코경영연구소, 대외경제정책연구원, LG경제연구원 등의 지식관리시스템 구축 현황을 조사하고 있다.

전문지 총 1,000종과 기술보고서 2,000권을 디지털화 할 계획이다. 이를 위해서는 금년에는 국내외 핵심분야의 기술논문 총 200,000건을 디지털화 하고 디지털 원문관리 통합시스템을 구축하여 서비스할 것이라는 계획이다.

국내외에서 발행되는 기술전문지 6,000여종과 선진국의 특허정보, 기술보고서 등의 자료를 수집하고 있다. 또한 수집된 정보를 신속, 정확하게 서비스하기 위하여 서지 데이터베이스를 구축하고 있다. 그리고 이를 원문과 링크하여 윈스톱 정보서비스를 제공할 계획이다. 종래에는 단순한 기술정보 제공에 그쳤으나 향후에는 수준 높은 정보분석을 통하여 고부가가치화된 기술정보를 제공한다는 계획이다. 또한 자체적으로 보유하고 있는 책자형 정보자료와 최근 수년간 수집한 전자형 정보자료를 축적하고 영구적으로 보존할 수 있는 관리체제를 갖출 계획이다. 궁극적으로는 이용자들의 데스크에서 기술정보를 쉽고 편리하게 액세스하여 입수할 수 있게 한다는 것이다. 사이버 공간상의 기술정보 푸올로서의 기능을 할 것이다.¹¹⁾

산업기술정보원은 지난해까지 유료로 서비스하던 1,100만건의 자체제작 특허 및 산업기술 데이터베이스를 무료로 개방하고, 과도한 로열티 요구로 인해 이용률이 감소하던 세계 주요국의 특허데이터베이스인 WPI를 도입중단하고 자체기술로 재구축한 일본특허, 미국특허, 유럽특허 837만건을 개방하고 지속적으로 업데이트하고 있다. 또한 도입 데이터베이스인 COMP(공학전반), INSP(전기, 전자), FSTA(식품과학) 등의 경우 로열티의 50%를 산업기술정보원이 부담하고 있다.

정보이용자가 가장 많이 이용하는 데이터베이스는 국내의 산업기술분야의 정기간행물에 수록된 기사를 '91년부터 수집 가공하여 한글검색이 가능한 BIST이며, 국내 산업재산권 데이터베이스인 KUPA(한국공개특허), KPTN(한국공고특허), KUUM(한국공개실용신안)의 순으로 활용도가 높다.¹²⁾

산업기술정보원은 정보시스템을 개방형 체제로 전환해 인프라를 재구축하고 웹을 기반으로 하는 정보검색망 서비스를 하고 있다. 또한 제조업체에서 필요한 생산기술, 신상품, 정보기술, 산업재산권, 지식산업에 관한 산업기술자료를 모아서 이메일로 회원기업에게 기술정보를 전달하고 있다. 중소기업의 연구개발 정보지원을 위해 중소기업이 보유하고 있거나 외부에서 입수한 기술개발정보를 스스로 데이터베이스화하여 필요할 때 활용할 수 있는 중소기업형 정보관리시스템을 구축하여 지원하고 있다.

온라인 데이터베이스 탐색을 최종 이용자가 할 수 있게 됨에 따라 산업기술정보원은 조사·분석업무에 중점을 두고 있다. 기술특허정보, 지적재산권 정보, 산업시장정보, 기술이전정보 등에 관하여 분석업무를 하고 있다.¹³⁾

11) 산업기술정보원, 「기술정보 디지털시대 열린다」, 《KINITI-IR소식지》, 68호(2000. 3)

12) 산업기술정보원, 「KINITI 정보검색서비스 이용률 크게 증가」, 《KINITI-IR소식지》, 69호(2000. 5)

13) 산업기술정보원, 「조사분석 안내」 (http://www.kiniti.re.kr/c techno_analysis/intro_analysis.html) (2000. 10. 13)

정보이용 교육을 수시로 실시하고 있다. 정보검색에는 KINITI-IR, 인터넷, STN 검색과정을 두고 있고 데이터베이스 구축방법도 교육과정에 개설되고 있다. 산업시장 분석, 기술특허 정보분석 등 정보분석에 관한 교육을 집중적으로 하고 있다. 산업기술정보원의 중심 정보서비스 정책이 변화하고 있다는 것과 기업체에서의 정보관리에 대한 요구도 정보분석에 중점을 두고 있다는 사실을 알 수 있다.

2. 산업분야별 중앙회 조직

산업분야별 협회의 중앙회 조직으로 비교적 정보활동이 강한 한국전자산업진흥회, 한국기계공업진흥회, 한국섬유산업연합회 등에서는 디지털 정보환경에서 기업에 대한 정보서비스는 어떻게 수행되고 있는지를 알아 본다. 이들 기관의 기능에는 기업체에 대한 정보제공 업무가 포함되어 있으나, 주로 원재료 공급과 판매경로의 확보를 위한 정보제공이 많고 기술정보, 생산정보 등의 처리, 배포는 아주 약하게 수행되고 있다. 또한 이들 기관은 정보요구의 정확한 파악이 가장 쉽게 이루어질 수 있는 위치에 있으면서도 그 실행이 거의 이루어지지 못하고 있다.

1) 한국전자산업진흥회¹⁴⁾

한국전자산업진흥회의 홈페이지에서 제공하는 정보를 토대로 정보서비스 활동을 알아 본다. 기술정보의 제공은 한국전자통신연구원의 홈페이지와 링크시켜 두고 이용하도록 하고 있다. 기술정보 서비스가 주된 업무내용이 아니라는 것을 의미한다. 한국전자통신연구원이 수집하는 정보는 기업체의 기술자 보다는 연구소의 연구자에게 적합한 자료인 것이다.

전자진흥/ 뉴스데스크, 일간 전자진흥, 이벤트
전자산업/ 전자정책, 전자산업, 표준화
전자기기/ 가정용기기, 산업용기기, 전자부품
국가정보/ 아시아, 북미, 유럽, 중남미, 중동, 아프리카
자료실/ 소장자료, 공개자료실, 게시판
뉴스브리핑/ 정보통신 종합정보센터, 한국전자통신연구원 이용,
통계정보, 통상정보, 회원사 검색, 자금지원 정보, 관련사이트(국내외 전자 산업 관련기관)

14) <http://www.eiak.org/top.html> (2000. 10. 13)

2) 한국기계공업진흥회¹⁵⁾

한국기계공업진흥회의 홈페이지에서 제공하는 정보를 토대로 정보서비스 활동을 알아 본다. 산업정보는 디지털 형태로, 생산기술 정보는 인쇄형태로 제공하고 있는 것을 볼 수 있다. 기술정보 부문에는 새로운 정보를 수집하고 처리하여 데이터베이스를 수시로 갱신시킬 정도로 관심을 두고 있지 않다는 것이다.

섹션채널정보/ 기계산업체 정보, 기계류 품목정보, 환경산업 정보, 유휴산업설비정보, 해외 자본재 정보, 자본재 구매정보

산업DB Bank/ 기계산업 편람, 기계류 수출입 정보, 기계생산기술정보

비즈니스 정보/ 통상무역정보, 고시품목정보, 정책정보, 기계류전시 정보

정기간행물/ 기계공업, 기계산업 무역통계, 생산기술정보집, 기계산업편람, 기계공업체명감, 기계산업 경기동향

부정기간행물/ 기계산업 발전전략, 기계산업의 장기발전 비전

3) 한국섬유산업연합회¹⁶⁾

한국섬유산업연합회의 홈페이지에는 섬유산업의 특성을 나타내고 있다. 즉 전시회정보, 쇼룸, 섬유장터 등이 그것이다. '섬유관련 정보'에서 국내외의 기술정보데이터베이스에 액세스 할 수 있게 링크시켜 두고 있다. 기술정보 보다는 일반적인 섬유관련 산업정보의 제공에 집중하고 있음을 알 수 있다.

섬유관련/ 섬유관련기관, 협회, 기업, 섬유관련 언론, 뉴스, 학술교육기관 섬유통계, 섬유전시회, 섬유관련 정보, 무역 전자상거래, 정부, 공공기관 사이트

패션관련/ 패션관련 기관, 협회, 학술교육기관, 기업, 패션쇼

15) <http://www.koami.or.kr/main.html> (2000. 10. 13)

16) <http://www.kofoti.or.kr/site.html> (2000. 10. 13)

IV. 기업체를 위한 정보서비스 체제

1. 개별 기업체에서의 정보관리

기업체 정보자료실의 사정이 자세하게 보고되는 일이 거의 없다. 그러나 최근에 도서관 메일링리스트를 통하여 기업체 정보자료실 사서들의 업무과정 중의 고민이 나누어지고 있어, 논문이라는 형식의 글쓰기에 익숙하지 않는 사서들로부터 도서관 현장의 실체를 알 수 있게 한다. 개별 기업체에서의 정보관리 현황은 도서관 메일링리스트를 토대로 연구된 세 편의 논문과 현장 사서들이 보내는 메시지를 분석하여 알아 본다.

‘사서의 메일링리스트를 통한 정보이용 분석’ 연구에서 전문, 특수도서관의 사서는 참고질문 및 업무문의와 자료요청, 안내가 많다고 보고한다. 이것은 대학도서관에 비해 자료나 직원규모가 상대적으로 적고, 혼자서 자료실을 운영하는 경우가 많기 때문에 이용자의 질문이나 자료요구에 대한 문의를 전체 회원들에게 요청하는 경우가 상대적으로 많다는 분석이다. 또한 전문, 특수도서관 회원은 참고질문과 연속간행물 관련 질문이 다른 회원계층과 비해 상대적으로 높게 나타나 일반적으로 이용자 계층이 연구자 중심인 전문도서관의 성격을 잘 나타내며, 최신행을 요구하는 연속간행물 업무의 의존도가 높은 것이라는 해석이다.¹⁷⁾

‘메일링리스트를 통해 본 참고유형 분석’ 연구에서 전문도서관의 질의는 전산프로그램, 저작권 등 일반업무, 자료구입과 관련하여 인터넷 서점을 통한 구입 등 수서업무, 목록부분의 구체적인 해결방법과 타 도서관의 경험을 요청, 열람업무는 전반적인 이용자 봉사과 관련한 부분과 운영사례의 조사 등이 많다는 분석이다.¹⁸⁾

‘메일링리스트를 통한 전문도서관 사서간의 커뮤니케이션에 관한 연구’에서는 혼자 근무하는 사서가 약 40%이고, 근무인원이 3명 이하인 전문도서관 사서는 60%로 나타났다. 전문도서관 사서는 복사요청이나 소장처 문의가 다른 관종의 사서보다 많다. 이것은 전문도서관 소장자료의 제한적인 상황을 반영하고 있다는 분석이다.¹⁹⁾

도서관 메일링리스트에 올라온 전문도서관의 사서들의 메시지를 그대로 옮겨 본다. 분석에 필요할 정도의 충분한 양도 아니며 또한 일정기간을 두고 조사된 것도 아니다. 다만 현장 사서들의 꾸미지 않은 목소리라는 것이다. 앞의 네 편의 글은 도서관 운영에 관련된 소리이며,

17) 김지홍, 「도서관 메일링리스트를 통한 정보이용 분석에 관한 소고」 동의대학교 도서관메일링리스트를 중심으로, 《도서관문화》, 39권 5호(1998. 10), 401-425쪽.

18) 김창유, 「메일링리스트를 통해 본 참고유형 분석-동의대학교 도서관메일링리스트를 중심으로」, 제14차 한국사립대학교도서관협의회 워크샵 주제발표자료집 (1999. 10. 21-22), 100-109쪽.

19) 유정인, 「메일링리스트를 통한 전문도서관 사서간의 커뮤니케이션에 관한 연구」, 성균관대학교 석사학위논문, 1999.

뒤편의 글은 전산화에 관련된 사항이다. 이러한 메시지에 응답하기 위한 산업정보유통시스템은 지식관리시스템인가, 아니면 자료와 사서의 정보봉사가 있는 도서관인가.

제가 다니고 있는 도서관은 기업체도서관입니다. 화학분야에 관한 전문도서관인데 이곳에서 사서로서 서비스 해 줄 수 있는 일이 무엇이 있는지... 기업체도서관이라서 그런지 대부분 이용자들은 저널구독이 대부분이고 정보검색은 컴퓨터를 이용해서 각자 하기 때문에 참고봉사할 일도 그다지 많지 않습니다. 이 도서관에서 무엇을 어떻게 서비스해야 할런지 그리고 어떻게 해야 이용률을 많이 늘릴 수 있을지.²⁰⁾

... 자료실 운영방안을 얻고 싶어서... 혹시 자료실 운영방안에 대해 글을 써보신 분은 저에게 좀 보내 주세요... 자료실에 대한 사람들의 인식이 그저 책이나 빌려주고 반납이나 하는 정도로만 생각하니 힘듭니다.²¹⁾

... 농수산물공사 자료실 활성화방안에 관한 질문입니다. 현재 장서는 10,000권 정도로서 농산물에 관한 자료가 8,000권 그 외의 자료가 2,000권 정도입니다.²²⁾

... 건설회사에선 자료분류를 어떤 분류표를 기준으로 어떻게 하는지... 전에는 UDC를 사용했지만 이번에 분류표를 바꿀까 생각중입니다. 기업체 자료실은 기업체 분야 특성상 자료가 편중되어 있으므로 일반 분류표를 사용하는건 좀 무리라고 생각되 미흡하지만 저희 자료실 소장자료에 맞는 분류표를 만들려고 합니다.²³⁾...

... 이곳의 자료는 연구실에서 장비를 들여올 때 따라온 매뉴얼이 많구요. 저널, 연구논문, 연구데이터. ... 저희와 비슷한 자료실에서는 어떤 프로그램을 사용하는지. ... 한 윗분께서는 목록카드까지 언급하시더라고요.²⁴⁾

... 전산화에 필요한 관리프로그램을 구입해야하는데, 어떤 프로그램이 적합할지... 장서는 약 4,000권 정도 되는데, 거의 프로젝트 파일이나 회사 자체의 매뉴얼들이 대부분이고...²⁵⁾

20) 「전문도서관의 서비스방안」, (<http://delias.dongueui.ac.kr/ mailing/ messages/ data1/6325.html>(2000. 5. 8))

21) 「자료실 운영방안에 대해서」, (<http://delias.dongueui.ac.kr/ mailing/ messages/ data1/6660.html> (2000. 6. 8))

22) 「자료실 이용활성에 관한 질문」, (<http://delias.dongueui.ac.kr/ mailing/ messages/ data1/7392.html> (2000. 8. 22))

23) 「건설회사 자료실 분류표」, (<http://delias.dongueui.ac.kr/ mailing/ messages/ data1/7883.html>(2000. 10. 24))

24) 「기업내 자료실에서 사용하는 프로그램」, (<http://delias.dongueui.ac.kr/ mailing/ messages/ data1/6671.html> (2000. 6. 9))

25) 「자료실 운영방안 및 적합한 프로그램」, (<http://delias.dongueui.ac.kr/ mailing/ messages/ data1/7190.html> (2000. 7. 26))

... 도서관이 건축, 토목의 관련자료가 주를 이루고 있고, 현재 장서 수는 약 1,500권 정도인 소규모 자료실입니다. 이런 소규모 자료실에서 자료관리 프로그램을 구입해야하는 것인지, 어떤 프로그램이 좋을것인지...²⁶⁾

... 건축설계사무소 자료실입니다. 건축사무소에서 프로그래밍을 하려면 어떤 내용들이 들어가야 엔지니어들이 자료를 쉽고, 빨리 찾을 수 있을까요?²⁷⁾

기업체 정보자료실은 대체로 특정 산업분야에 관련된 적은 양의 자료로써 인원도 소수의 사람으로 운영되고 있다. 도서관 메일링리스트를 통하여 요청하는 내용에는 정보자료실 운영 방안을 알기 위한 것이 많다. 현재의 환경조건에서 가장 효율적인 운영방법을 찾기 위한 것이다. 특정 주제분야의 자료로 장서구성이 되는 소규모 기업체 정보자료실의 운영방안에 관한 지침서는 거의 없다. 산업기술정보원의 정보관리 교육과정에도 들어있지 않다. 사실은 이렇게 어려운 사정에 있는 기업체 정보자료실이 너무도 많은 것이다. 어디에서 이 문제를 해결하여야 할 것인가. 산업분야별 협회나 조합, 상공회의소, 산업기술정보원 등 여러 조직과 기관이 이들 기업에 적합한 정보관리 업무를 지원해 주어야 하는 것이다. 그러나 우리의 현실은 최신 테크놀러지와 경영기법은 소개되고 지원되지만 기본적인 전통적인 기술과 방법에는 관심을 두고 있지 않는 것이다.

2. 기업체를 위한 정보서비스의 방향

중소기업을 위한 정보봉사의 방향은 크게 두 가지로 나누어 발전시켜야 할 것이다. 하나는 기업체 자체에서 정보관리 능력이 부족하므로 국가에서 산업정책을 통하여 기업체의 정보관리 활동을 지원해 주는 방식이다. 산업지원기관의 정보서비스 업무가 크게 강조되는 이유가 여기에 있다. 다른 하나는 개별 중소기업이 정보관리 활동을 할 수 있게 교육시키고 세제혜택을 부여하는 방식이다. 이 두 가지 방식이 동시에 지속적으로 수행되어야 한다. 그러나 우리나라의 산업정책에서는 기업체에 대한 정보서비스는 원론적인 수준에서 시행되고 있다. 즉 정보관리 활동이 상당한 수준에 있는 기업체만이 실제 혜택을 얻을 수 있게 되어있다. 기업체보다는 과학자들의 연구활동에 필요한 정보자원 정책이 중심을 이루고 있다.

과학기술부에서 제시하고 있는 과학기술정보유통의 정책방향은 다음과 같이 다섯 가지로

26) 「소규모 자료실 운영에 대해서」, (<http://delias.donggeui.ac.kr/mailling/messages/data/7745.html> (2000. 10. 10))

27) 「건축설계사무소 자료실」, (<http://delias.donggeui.ac.kr/mailling/messages/data/7756.html> (2000. 10. 10))

흐름을 잡고 있다. 선진국 수준의 과학기술정보 유통 관리체제 구축을 통해 연구개발자에게 필요한 정보를 제공하고 정보화 시대에 대응하기 위한 초고속 과학기술연구망을 구축한다. 첫째, 과학기술정보의 공공성을 감안, 정부주도로 정보유통 관리체제를 구축하되, 한정된 정보자원을 효율적으로 활용하고 조기에 선진국과 대등한 수준의 과학기술정보력을 확보하기 위하여 산학연 민간정보유통기관의 참여를 확대한다. 둘째, 현재의 정보공급자 중심의 정보유통체제를 지양하고 정보수요조사 실시, 수요자에게 편리한 정보시스템 개발, 분석 요약정보 서비스 및 원문서비스 확대, 교육 훈련, 홍보 등을 통한 최종수요자 위주의 정보유통시스템을 구축한다. 셋째, 납본제 확대실시 및 해외과학기술정보 수집과 유통체제 구축 등으로 '첨단과학기술 전문도서관'을 구축한다. 넷째, 국내 과학기술 관련정보의 원스톱 서비스를 위한 시스템을 구축하고 산학연이 연계하여 데이터베이스 표준화를 추진한다. 다섯째, 과학기술정보의 전국적인 공동활용체제의 확립과 지역간 균등한 정보활용 여건을 조성한다.²⁸⁾

기업체 부설연구소의 활동을 지원하기 위하여 운영되고 있는 한국산업기술진흥협회는 정보유통체제 문제점을 세 가지로 요약하고 개선 방향도 제시하고 있다. 첫째, 정책적인 측면에서 정보정책에 대한 조정기구가 없다는 것이다. 정보서비스기관의 중복적인 투자와 각 정보서비스기관과의 연계가 미흡하다. 둘째, 정보수집 가공의 측면에서 정보량의 절대적 부족, 납본제도의 불비, 해외정보 수집규모가 적고 해외 데이터베이스의 도입이 체계적이지 아니다. 셋째, 정보서비스 측면에서 정보공유체제의 미비, 정보서비스의 효율성 저하, 정보 소재 파악을 위한 안내센터의 미비 등을 지적하고 있다.²⁹⁾

정보서비스체제의 문제점을 개선하여 합리적으로 발전시키기 위해서는 일관성 있는 정책을 수립하고 법률과 제도정비를 통해 이행하기 위한 조정기구를 설립하는 것이 필요하다. 이 기구를 통해 정보서비스기관의 설치와 운영을 조정하고, 정부 부처별로 분산되어 있는 업무와 기능을 전문분야별로 조정, 통제하여 체계적인 정보서비스체제를 확립한다.

정보수집을 효율적으로 하기 위해서는 조정기구를 통하여 분야별 정보센터가 특정 주제와 종류의 정보를 수집하게 하는 것이다. 국내의 모든 정보가 망라적으로 수집되기 위해서는 납본제도를 정비하여 기존 납본제도의 범위 밖에 있는 회색문헌에 대해서도 수집할 수 있도록 하는 것이다.

외국정보를 효율적으로 수집하기 위해서는 각 주제분야별 이용자의 정보요구를 분석하고 정보원을 확정하여 이를 토대로 정보를 수집하는 것이다. 또한 해외에 상주하는 기관을 유기적으로 연계하고 해외정보서비스기관과의 상호협력도 병행하는 것이다. 또한 수집된 정보의 가공과 데이터베이스의 구축은 '수록할 주제분야와 정보의 특성을 고려하고, 전문정보를 특성

28) 과학기술부, 「과학기술연감, 1999」, (서울: 과학기술부), 2000. 3, 101-108쪽.

29) 한국산업기술진흥협회, 「'99 산업기술백서」, (서울: 동 협회), 2000. 3, 138-154쪽.

에 맞게 처리할 수 있는 전문인력의 양성이 있어야 한다. 정보의 수집과 처리부문에 민간의 전문기관도 참여하여 국가적인 정보유통체제를 구축하는 것이 필요하다.

정보유통체제를 구축하기 위해서는 정보수요 조사, 정보량의 규모를 확대시키는 것, 번역 및 정보분석기능의 확대 등이 항상 언급되고 있다. 특히 인터넷을 통한 국내외 데이터베이스에 대한 액세스가 늘어나고 있으므로, 정보관리기관에서의 정보분석기능의 확대는 바람직한 일이라고 볼 수 있다. 최근 산업기술정보원의 정보서비스 기본 방향은 크게 두 가지로 나눌 수 있다. 하나는 우리나라 산업에 필요한 기술정보에 대하여 우리말 데이터베이스의 구축으로 이용자들이 온라인으로 검색하고, 필요하면 원문입수까지 할 수 있게 하는 것이다. 다른 하나는 정보분석 업무이다. 기술정보, 시장정보, 특허문헌 등에 대하여 다양한 목적으로 기업체에서 이용될 사항에 따라 수행하는 것이다.

협회, 조합 등에 정보유통기능을 강화시킬 필요가 있다. 동종기업의 공통이익을 도모하는 이들 경제단체는 회원기업이 가지고 있는 공통정보요구를 가장 정확히 파악할 수 있고 이 파악된 정보요구에 알맞은 정보를 수집, 이를 그대로 또는 번역하여, 가능하면 정보분석하여 제공할 수 있는 정보유통경로로 기능할 수 있다. 또한 협회, 조합의 중앙회 조직에도 정보서비스 기능을 확대시켜 개별 협회나 조합이 할 수 없는 정보업무를 실시하게 하는 것이다.³⁰⁾

과학기술부의 정책에서나 한국산업기술진흥협회의 정보유통체제에 관한 문제점 분석에서는 정보관리체제가 구축되어 있고 충실하게 기능하고 있는 기업체를 염두에 두고 구상된 정책이다. 그러나 현실은 그렇지 못한 것이다. 그렇다면 자체에서 정보관리가 어려운 많은 중소기업에 대한 정보서비스체제가 마련되어야 할 것이다. 정보요구의 파악이 정보서비스에서 가장 중요한 요소가 되고 있으므로 산업별 협회와 조합에 정보서비스 기능을 부여할 수 있다면 여러 문제들이 한꺼번에 해결될 가능성이 크다. 정보요구의 조사와 간단한 정보제공은 이들 조직에서 바로 수행하는 것이다. 그러나 정보분석과 번역업무 등 복잡한 과정을 거쳐서 얻을 수 있는 결과물들은 협회나 조합의 중앙회 조직에서나 산업기술정보원의 활동과 협력할 수 있을 것이다.

30) 산업기술정보원, 「업종별 산업정보화 추진전략」 앞의 글, 7쪽.

V. 결 론

컴퓨터와 통신기술이 결합되어 만들어내는 정보기술은 정보의 생산에서부터 이용까지 정보유통 전 부문에 걸쳐 많은 영향을 미치고 있다. 모든 정보이용자들은 적합한 정보를 신속하게 이용할 수 있기를 바라는 것이다. 기업은 그렇게 되면 경쟁력을 가지게 되는 것이다. 대기업은 오래 전부터 정보입수와 이용을 목적으로 정보관리기능을 강화하고 있다. 국내외에서 수집되는 공식정보는 물론 외국의 현지회사를 통하여 입수한 비공식정보까지도 정보관리 시스템에 입력하고 정보자원 공유화를 실행하고 있다. 이러한 정보자원의 푸올화는 인트라넷, 그룹웨어, 문서관리시스템 등 일련의 정보테크놀러지의 활용으로 더욱 정교한 시스템으로 발전하고 있다. 대기업 뿐만아니라 정보관리의 필요성을 이해하고 있는 중소기업에서도 정보자원의 구성원간 공유가 일어나고 있다.

그러나 많은 중소기업에서는 그 사정이 다르다. 과학적인 데이터에 의하여 의사결정을 할 목적으로 정보관리를 체계적으로 실행하기는 어려운 환경이다. 우리는 이러한 형편에 처해 있는 기업체를 위하여 국가로부터의 정보관리에 대한 지원이 필요하다는 주장을 펴는 것이다. 우선 국가산업기술정보유통에 관한 정책이 있어야 한다. 정부 각 부처 사이에 업무조정이 있어야 하며, 하부구조가 구축되어야 하는 것이다. 기업의 신기술개발에 적용되는 세제혜택, 금융지원, 인력지원 등과 같이 기업체의 정보관리 조직에 필요한 자금, 인력에 대하여 특별지원이 되어야 한다. 기업체에 대한 기술지원과 경영지원 등은 일시적인 지원책에 그치는 것이다. 기술과 경영기법은 계속적으로 새로운 것으로 대체되는 것이다. 그러나 새로운 정보를 이용할 수 있는 토대만 마련되면 기업활동에 필요한 상당한 문제들이 해결될 가능성이 큰 것이다. 신기술과 신경영기법은 새로운 정보로부터 알 수 있기 때문이다.

< 참고문헌은 각주로 대신함 >