

전문도서관의 블루오션 창출을 위한 사서의 역할 및 업무영역 다변화*

**Librarian's Role and Diversification of Librarian's Works
for Creating Blue Ocean Strategy of Special Libraries**

이 지 호(Ji-Ho Yi)**

박 옥 화(OK-Wha Park)***

목 차

- | | |
|-------------------------------|-------------------------------|
| 1. 서 론 | 3. 전문도서관의 운영실태 조사 및 분석 |
| 2. 이론적 배경 | 3.1 조사 방법 및 내용 |
| 2.1 도서관 경영에서 블루오션의 개념
및 활용 | 3.2 조사 결과 및 분석 |
| 2.2 전문도서관의 경영 패러다임 변화 | 4. 전문도서관 사서의 역할 및 업무영역
다변화 |
| 2.3 선행연구 | 5. 결론 및 제언 |

초 록

전문도서관의 사서직 업무가 도서관의 패러다임이 전환됨에 따라 그 성격이 어떻게 효율적으로 변하여야 할 것인가에 대한 연구를 하였다. 전문도서관에 근무하는 사서가 전통적인 도서관업무외에 수행할 새로운 영역과 역할이 무엇인지에 대하여 조사를 하였다. 전문도서관의 블루오션 전략을 도출하기 위하여 SWOT 분석을 하여 도서관 내·외부 환경변화를 파악하였다. 전문도서관의 업무 개선을 위하여 ERCR 분석을 하여 각 업무에 대한 효율성을 분석하였다. 조사와 분석 결과를 근거로 하여 전문도서관 사서의 역할과 업무 영역 다변화 전략을 제시하였다.

ABSTRACT

The roles of librarians have been changing with the paradigm shift of libraries. The paradigm of libraries has shifted from a traditional information management-centered way to a hybrid approach emphasizing a balance between collection and access. This study analyzed the internal and external changes of libraries to create Blue Ocean of special libraries by using the SWOT analysis, and adopted ERRCR analysis for the reasonable management of libraries. The findings of this study indicate that the scope of role played by librarians belonging to special libraries shall be diversified from their traditional library activities in order to adapt themselves to changes in time. The Blue Ocean Strategy can be successfully developed only if the activities of libraries have been changed so that they are closely related to those activities for which such affiliate organizations are expected to carry out..

키워드: 블루오션, 경영전략, SWOT, ERRCR, 전문도서관, 변화, 사서, 업무

Blue Ocean, Management Strategy, SWOT, ERRCR, Special Library, Change, Librarian, Works

* 본 연구는 충남대학교 대학원 박사학위논문을 축약한 것임.

** 한국원자력연구원 책임연구원(jhlee4@kaeri.re.kr)

*** 충남대학교 문헌정보학과 교수(owpark@cnu.ac.kr)

논문접수일자: 2008년 8월 14일 최초심사일자: 2008년 8월 21일 계재확정일자: 2008년 9월 1일

1. 서 론

오늘날과 같은 지식기반 사회에서 정보와 지식의 활용은 국가 경쟁력 향상 및 생산성 제고 측면에서 그 중요성이 날로 강조되고 있다. 정보량이 급증하고 인터넷의 확산으로 인해 데이터를 정리하고 요약하여 이용자가 정보에 쉽게 접근하고 원하는 정보를 효과적으로 검색할 수 있고 활용할 수 있도록 하는 작업은 매우 중요하다. 이용자가 쉽게 정보를 이해하고 필요한 정보를 분류하는 것을 도와주는 정보의 재조직과 전달은 정보화 사회에서 필수 불가결한 항목이라 할 수 있다.

발전하고 있는 정보통신 기술은 인터넷이라는 가상공간에서 정보의 공유가 가능해진 것은 물론이고 정보의 내용, 정보서비스의 수준도 높아지게 되었다. 학술기관은 물론 산업체, 정부기관조차도 다양한 계층과 분야에서 소요되는 정보수요를 충족시키기 위하여 새로운 정보기술과 인터넷을 이용하여 정보를 수집, 정리, 배포, 축적하고 이를 활용할 수 있도록 노력하고 있다. 그러나 정보와 지식의 기하급수적인 증가와 비례하여 불필요한 정보와 지식 또한 증가함으로써 정보서비스의 질을 저하시킬 수 있다.

이러한 정보환경의 변화는 정보관리자인 사서에게 새로운 기회임과 동시에 위기일 수도 있다. 전통적 도서관에서 사서는 이용자와 정보를 연결하는 중간 매개체로서 중요한 역할을 수행하여 왔다. 그러나 오늘날에 이르러 정보통신과 인터넷의 발달로 인해 이용자들은 도서관이나 정보제공기관을 경유하지 않고 곧장 인터넷을 통해 스스로 정보를 검색하고 활용할

수 있게 되었다. 이러한 변화에 대해 도서관은 정보서비스 측면에서 정보자료를 어떻게 관리하고 정보서비스를 어떻게 수행해야 할지 자구책을 모색하고 있다.

이용자가 정보중개인을 통하지 않고 스스로 정보원에 접근한다는 사실을 인지하는 것에서부터 도서관의 블루오션은 시작된다. 향후 사서는 어떤 새로운 역할과 중간 매개체로서의 역할을 할 것인지, 어떤 업무 영역을 새롭게 다루어야 할 것인지에 대해 고민해야 하는 것이다.

사서직의 업무는 도서관의 패러다임이 전환됨에 따라 그 성격이 함께 변한다고 할 수 있다. 즉 전통적인 관리중심의 패러다임에서 소장과 접근의 조화를 강조하는 하이브리드형의 절충형 패러다임으로 변하고 있다. 대부분의 우리나라 도서관의 사서는 문현정보학을 전공하고 그 지식을 활용하고 응용할 수 있는 교육 및 연구기관에서 활동하고 있다. 그러나 이러한 전통적 활동 영역을 넘어 새로운 분야로 진출하는 경향은 증가하고 있고 더욱 더 확대될 전망이다(안인자 2005).

본 논문의 목적은 전통적인 도서관에서 수행되는 사서 업무와 현재 수행하는 업무를 비교 분석하고 이를 바탕으로 미래에 요구될 사서 업무의 블루오션을 창출하는 것이다. 이를 위해 본 논문에서는 미래의 전문도서관 사서에게 필요한 사서의 역할을 규명하고 업무 영역에서의 다변화 전략을 수립하고자 한다.

연구방법은 문현조사를 통한 선행연구와 기초 이론 및 이론적 배경을 검토한 후 연구의 틀을 구성하였으며, 전통적인 도서관 업무를 확인하고 최근 새롭게 변화된 도서관 업무가 무

엇인지, 미래의 사서 역할이 무엇인지 알아보기 위해 도서관 현장을 방문하여 담당자와 면담을 하였다. 그리고 현재 도서관에 근무하는 사서와 도서관 이외의 부서에서 근무하는 사서들로 나누어 면담을 함으로써 본 논문의 객관성을 확보하고자 하였다. 사서와 관련된 조사는 면담방식을 활용하였고, 이용자와 관련된 조사 분야는 설문지방식을 활용하였다. 또한 도출된 현황 분석결과를 토대로 전문도서관 내·외부 환경변화를 SWOT 기법으로 분석하고, 합리적인 도서관 운영을 위하여 ERCR 분석을 하였다. 이를 통하여 사서의 역할 및 업무 영역에 대한 향후 발전방향을 제시하였다.

전문도서관은 도서관법에서 그 설립 기관·단체의 소속 직원 또는 공중에게 특정 분야에 관한 전문적인 도서관서비스를 제공하는 것을 주된 목적으로 하는 도서관을 지칭하고 있다. 즉 전문도서관의 범주에는 기업체도서관, 연구소 도서관, 의학도서관, 법률전문도서관 등을 포함할 수 있다. 본 논문에서는 연구소 도서관을 대상으로 하였으며, 그 가운데에서 이공계 정부출연 전문연구기관(32개) 도서관에 근무 중인 사서로 한정하여 조사하였다. 또한 도서관 이외에 근무하는 사서에 대한 조사는 한국 전기연구원을 포함한 12개 기관에서 실시되었다. 그리고 이용자에 대한 설문조사는 32개 조사 대상기관 중에서 우리나라 연구소를 대표하는 대덕연구단지에 소재해 있는 연구소 직원이 많은 순으로 5개 연구기관의 정규직 연구원만을 대상으로 조사하였다.

2. 이론적 배경

2.1 도서관 경영에서 블루오션의 개념 및 활용

최근 기업들은 경영전략의 일환으로 블루오션의 개념을 정립하고, 전략으로서 활용하고 있다. 도서관 경영에서도 이러한 블루오션의 개념과 전략을 응용하는 방안을 고려하기 시작하였다. 레드오션이 오늘날 존재하는 모든 산업을 뜻하며 이미 세상에 알려진 공간이라면, 여기서 블루오션은 현재 존재하지 않는 모든 산업을 나타내며 아직 우리가 모르고 있는 시장 공간이다. 블루오션은 미개척 시장 공간으로 새로운 수요 창출과 고수익 성장을 향한 기회로 정의된다. 블루오션은 기존 산업의 경계선 바깥에서 완전히 새롭게 창출되는 경우도 있으나 대부분은 기존 산업을 확장하여 만들어진다(김위찬, 르네 마보안 2005).

블루오션과 레드오션은 언제나 공존하기 때문에 기업은 두 전략 모두에 익숙해야 한다. 블루오션 전략에서는 기존 고객보다는 비고객에 집중한다. 비고객이란 쉽게 보면 우리 상품을 쓰지 않고 다른 회사 것을 쓰는 사람이다. 조금 더 넓히면 우리 업종에는 관심이 없고 다른 업종에서 욕구를 채우는 소비자들이다. 아주 넓게 보면 우리 상품의 존재조차 모르는 사람들까지 포함시킬 수 있다. 블루오션을 창출하기 위해선 비고객 가운데 우리 고객이 될 만한 집단을 찾아내고 그들이 공통적으로 느끼는 가치를 찾아내야 한다.

블루오션 전략을 공공부문이나 개인에게 적용하는 접근방식은 기업과 크게 다르지 않다. 이미 정립된 영역 간 경계를 체계적으로 관찰

하고 다른 영역의 가치요소를 재배치해 비국민, 비고객을 끌어들여야 한다.

블루오션의 영역이라는 새로운 가치와 서비스의 창조적 개발은 미래 도서관의 변화에 대한 예측 없이는 가치창출이 불가능할 것이다. 도서관 경영에서도 새로운 영역으로 도서관의 물적 자원, 인적 자원, 재화자원 등에서 찾을 수 있다고 생각한다. 오히려 지금 단계에서는 경영목표관리 및 고객의 요구 파악과 서비스 및 품질관리라는 기업 경영마인드의 도입과 실천이 더 적절한 처방이고 중요하다고 말할 수도 있다. 미래를 예측하고 변화의 동향을 살펴본다면 외부의 조건변화에 의해서가 아니라 스스로의 필요성에 의해서 좀 더 능동적이고 효율적인 변화를 모색할 수 있다. 특히 IT기술이 도서관 서비스에 미치는 영향을 감안할 때 어느 시기보다도 바로 지금이 이 문제를 해결하기 위해 시도해 볼 수 있는 적절한 시기가 아닌가 생각된다. 블루오션 전략이 한국사회의 키워드로 자리 잡으면서 이를 둘러싼 다양한 논의들이 쏟아져 나오고 있다. 생산적인 내용이 대부분이지만 '블루오션은 말장난'이라는 식의 무책임한 비난도 없지 않다. 현재의 관점과 전략을 수정하여 새로운 가치를 창출하는 블루오션의 영역으로 눈을 돌리자는 캠페인이 사회 전 분야에서 시도되고 있다. 도서관도 예외는 아닐 것이다. 도서관의 경영과 정보서비스의 품질향상을 위하여 새로운 차원의 접근 방법을 요구하고 있다.

2.2 전문도서관의 경영 패러다임 변화

인터넷으로 인해 불필요한 인력이 감축되었

고, 이용자의 요구변화로 인해 사서 자신도 많이 변했으며, 사이버 도서관으로 변모해 감에 따라 도서관 방문자가 눈에 띄게 줄어들었다. 이용자의 도서관 방문은 감소하였으나, 그렇다고 해서 업무의 양은 별로 줄지 않았다. IT 전문지식이 변함에 따라 인문과학에 속해 있는 문현정보학도 IT에 대한 지식이 없으면 업무를 수행할 수 없게 되었다. IT지식에 대한 지속적인 관심과 노력을 가져야만 생존할 수 있게 되었다. 이용자가 도서관시스템보다 인터넷을 먼저 이용하는 경로변경, 오픈 엑세스, 저자의 이메일 주소를 쉽게 파악할 수 있는 환경으로 변해 가고 있다. 전자저널 증가로 공간을 축소해야 한다는 요구도 있다. 출판사의 전자저널은 완벽한 사이버 도서관 역할을 함으로써 도서관 계에 위협적인 존재가 되고 있다.

비영리기관인 도서관에서도 경영혁신에 대한 압박이 적지 않다. 도서관도 변화하지 않을 수 없게 된 것이다. 도서관을 둘러싼 환경변화는 소속기관, 이용자, 사서의 측면에서 나타나고 있다. IMF 이후 인력 감축, 예산 감축에 따른 아웃소싱 등으로 사서들은 스스로 위상이 저하되었다고 느끼고 있다. 1990년대 말부터 2000년대 전자 자료가 대폭 증가함에 따라 KESLI 등과 같은 컨소시엄을 형성하여 대처하여 왔다.

도서관 경영의 새로운 패러다임을 창출하기 위해서는 도서관내 모든 지식자원의 총체적 활용, 구성원의 참여적 경영, 생산적이고 효율적인 조직문화 창출 등 여러 가지의 조건과 추진이 필요하다. 도서관 지식경영의 패러다임은 도서관 구성원 모두가 도서관 경영에 필요한 문현정보학 관련 학문적, 기술적 실력을 배양

하여야 하며, 유능한 정보 전문가의 채용 및 양성, 발전하는 정보처리 기술에 대한 학습과 운영, 그리고 체계적인 계획과 실천이 반드시 수반되어야 할 것이다(정문택 2007).

2.3 선행연구

본 논문과 직접 관련되는 전문도서관의 블루오션 전략에 대한 선행연구는 미미한 실정으로 인하여 전문도서관을 이해하는데 도움이 되는 대학도서관의 환경변화와 발전전략에 대한 선행연구도 포함하였다.

이용재(2007)는 전문도서관 마케팅 경영전략으로 21세기 지식기반사회에서 전문도서관은 치열한 경쟁환경에 직면하고 있으며, 도서관의 존속과 발전을 위해 소속기관 및 고객을 위한 ‘도서관 마케팅’을 전개할 필요가 있다고 주장하였다. 한국 전문도서관에서의 마케팅 경영전략으로 고객세분화, 주제서비스 강화, 정보자원 특성화, 블루오션 발견, 성과관리 서비스, 프로젝트 지원, 기록관리 토대, 지식경영 구축, 독서경영 활용 등을 구체적으로 제시하였다.

SLA는 1996년 보고서에서 21세기 전문도서관 사서의 전문성에 대해 발표하였는데 그 주된 내용은 “사서에 의해 제공된 정보는 정책결정, 다음 단계로 진행하는 능력, 고객과의 관계 개선을 촉진한다”라고 하였다. “회사는 또한 새로운 비즈니스 기회를 얻을 수 있고 고액 연봉을 받는 구성원의 시간을 절약하는데 도움을 준다”라고 하였다. 아울러, 전문도서관 사서는 회사에 정보 이용을 증진시키는 다음과 같은 서비스들을 제공하였다고 보고하였다(SLA 1996).

- 회사의 다양한 정보 요구자에 대한 고객

지향의 서비스

- 정보의 구분화, 검색화, 조직화 및 재포장 등을 활용하여 정보 전달 과정의 효율적인 경영
- 다른 정보관리팀과의 협력, 이용자 요구에 부응하는 정보시스템의 설계 및 평가
- 이용자가 정보자원을 최대한 활용할 수 있도록 교육 및 지원
- 회사를 위한 정보정책의 개발, 모든 정보 자원의 확보

SLA가 2003년 발표한 보고서에 의하면 지식경제시대에 있어서 지식기반회사의 요구에 부응하여, 전문도서관 사서의 자질을 전문 역량(professional competencies)과 개인 역량(personal competencies)으로 구분하여 다음과 같이 설명하였다. i) 전문가적인 자질: 정보자원의 콘텐츠 전문 지식(정보를 비평적으로 평가하고 필터링하는 것을 포함), 회사나 고객의 비즈니스에 적합한 전문화된 주제 지식, 정보서비스의 편의성·접근·비용 대 효율 등을 개발 및 관리함, 도서관 및 정보서비스 이용자를 위한 최상의 교육 및 지원, 정보요구와 적절한 디자인 및 마케팅, 적절한 정보기술 적용, 정보이용결과에 대한 평가, 변화 요구에 대한 정보서비스의 증진, 상하위직간의 적합한 커뮤니케이션 능력 등, ii) 개인적인 자질: 최상의 서비스를 하기 위한 열의, 도전 추구 및 도서관 내·외부의 새로운 기회를 볼 수 있어야 됨, 큰 그림을 그릴 수 있어야 함, 파트너쉽 및 협력 추구, 상호 존경과 신뢰 구축, 효율적인 커뮤니케이션 기술, 팀내 동료와 융화, 리더쉽 제공, 평생학습 및 개인발전 계획에 대한 열의, 변화

에 대한 융통성 및 적극성 등(SLA 2003).

Chen과 Chiu(2005)는 2001년에서 2002년까지 타이완의 상위 2,000개 기업을 대상으로 “타이완의 작업환경과 기업체도서관 사서의 역할 변화”에 대한 연구 프로젝트를 수행한 결과를 논문으로 발표하였다. 이 논문에서 전문도서관의 경영 패러다임 변화를 엿볼 수 있다. 2,000개 기업 중에서 470개 기업만이 도서관, 정보서비스센터 또는 연관 있는 부서를 갖고 있었다. 설문지는 회사 정보서비스부서의 배경 정보, 회사 정보서비스부서의 작업 환경, 정보서비스 직원의 변화하고 있는 역할 등 3개 부분으로 나누어져 있다. 조사 결과 기업체도서관이나 회사도서관은 비즈니스에 대한 정보관리의 역할을 충실히 하고 있다. 즉 기업체도서관 사서의 전통적인 주된 임무는 관리자와 다른 직원이 요구하는 외부 자원에 대한 수집, 탐색, 저장, 조직화 및 배포 등이다. 특히 타이완 전문도서관의 사서의 역할도 “정보전문가”에서 “지식전문가”로 변화는 추세에 있으며, 지식경영업무를 담당하는 부서가 회사 내에서 점점 중요시되고 있는 추세로 발전하고 있다.

3. 전문도서관의 운영 실태 조사 및 분석

3.1 조사 방법 및 내용

우리나라 559개 전문도서관중에서 이공계 출연연구기관 도서관 32개를 조사대상으로 하였으며, 아울러 사서로서 도서관 이외에 근무하고 있는 직원도 조사대상으로 하였다. 또한

일반 이용자 의견 청취를 위하여 최종 32개 조사대상기관 중 대덕연구단지에 소재해 있는 연구원 수가 많은 5개 연구기관, 즉 국방과학연구소, 한국전자통신연구원, 한국원자력연구원, 한국항공우주연구원, 한국화학연구원 등의 정규직 연구원을 대상으로 하였다.

전문도서관 블루오션 창출을 위한 분야별 사서 면담 조사서는 도서관 직원용과 사서로서 도서관이외 부서 근무 직원용으로 구분하였으며, 이용자 설문 조사서는 별도로 구성하였다. 사서와 관련된 조사 분야는 2007년 6월 11일부터 2007년 9월 30일까지 면담을 통하여 이루어졌다. 도서관 직원용으로 32개 조사대상 기관 중에서 27개 기관에 근무하는 사서와의 면담(1개 기관을 대표로 하는 1인과 면담하였음)이 이루어져 면담률은 84%였다. 도서관 이외의 부서에 근무하는 사서에 대한 면담은 12개 기관에서 18명이 참여하였다. 이용자와 관련된 조사 분야는 2007년 8월 1일부터 2007년 9월 30일까지 설문지를 통하여 이루어졌다. 설문조사는 이메일과 도서관을 방문하는 이용자를 대상으로 이루어졌으며 설문에 응한 이용자 수는 204명이다.

3.2 조사 결과 및 분석

3.2.1 전문도서관 내·외부 환경변화에 대한

SWOT 분석

전문도서관의 블루오션 창출을 위하여 내·외부 환경변화에 대한 SWOT 분석을 활용하여 사서가 스스로 느끼는 강점과 약점에 대한 의견을 조사하기 위한 질문으로 공감하면 1점, 반대하면 -1점, 공감인지 아닌지를 판단할 수

없으면 0점을 배정하였다. 그 결과를 〈표 1〉 - 〈표 4〉에 반영하였다.

첫째, 조사에 응한 사서들은 전문도서관 내·외부 환경변화에 대한 강점으로 〈표 1〉과 같이 “정보접근의 편의성 증가”를 최우선 순위로 선정하였다. 즉 자관의 물리적인 접근은 물론이고 외부의 정보를 쉽게 입수하여 다양하게 이용할 수 있는 점이 27개 기관의 96.3%인 26개 기관이 공감해 가장 높은 점수를 차지하였다(평점 25점). 웹을 통한 정보접근은 물리적인 접근보다 훨씬 정보의 편의성이 증가하였다고 볼 수 있다. 이 항목은 이용자에게도 똑같이 정보의 접근 편의성이 증가함으로 사서측면에서는 위협적인 요소가 될 수도 있다. 다음으로 높은 점수를 차지한 항목이 “디지털 정보기술의 적극적인 수용”(평점 22점)으로 사서의 IT기술에

대한 긍정적인 자세가 엿보인다. “정보의 이용량 증가”(평점 19점), “디지털 도서관 인프라 구축”(평점 18점), “자료 보유<접근 포함>량 증가”(평점 12점)도 비교적 높은 점수를 얻었다.

둘째, 전문도서관 내·외부 환경변화에 대한 약점으로 〈표 2〉와 같이 “도서관의 중요성에 대한 이용자집단의 인식 부족 및 이해력 부재”를 27개 기관 중 24개 기관이 공감함으로 전체의 88.9%로 가장 높은 점수를 차지하였다(평점 24점). 그 다음 높은 점수를 차지한 항목이 “조직축소 및 불안정: 부서 통합 등”(평점 22점)과 “인력 감축 및 임시직 증가”(평점 16점)로 앞서 현황파악을 위한 기초적인 분야에서 ‘도서관의 조직 운영형태’와 ‘임시직의 도서관 업무 수행상 문제점’에 대한 조사 결과에서 알 수 있듯이 매우 심각한 것으로 보인다. “도서관

〈표 1〉 전문도서관 내·외부 환경변화에 대한 SWOT 분석 중 강점

(단위: 응답기관 수)

순위	강점	공감	보통	반대	평점
1	정보 접근의 편의성 증가	26	0	1	25
2	디지털 정보기술의 적극적 수용	23	3	1	22
3	정보 이용량 증가	21	4	2	19
4	디지털 도서관 인프라 구축	20	5	2	18
5	자료 보유<접근 포함>량 증가	18	3	6	12

〈표 2〉 전문도서관 내·외부 환경변화에 대한 SWOT 분석 중 약점

(단위: 응답기관 수)

순위	약점	공감	보통	반대	평점
1	도서관의 중요성에 대한 이용자집단의 인식 부족	24	3	0	24
2	조직축소 및 불안정: 부서 통합 등	22	5	0	22
3	인력 감축 및 임시직 증가	20	3	4	16
4	도서관 구성 및 운영요소의 취약	17	7	3	14
5	내적 및 외부 교섭력 취약	16	7	4	12

구성 및 운영요소의 취약”(평점 14점), “내적 및 외부 교섭력 취약”(평점 12점)도 비교적 높은 점수를 얻었다.

셋째, 조사에 응한 사서들은 전문도서관 내·외부 환경변화에 대한 기회요인으로〈표 3〉과 같이 “정보 입수 및 공유가 용이”에 공감한다고 하여 응답한 기관이 24개로 전체 27개 기관의 88.9%를 차지하여 가장 높은 점수를 차지하였다(평점 23점). 즉 전자자료(e-자료) 증가로 인한 컨소시엄 형태를 통하여 이용자는 인쇄자료를 구독할 때보다 정보에 접근하기가 용이하여 작은 규모의 도서관도 사서가 도서관협의체와 도서관망 등을 활용하여 양질의 서비스를 제공 할 수 있게 되었다. 그 다음 높은 점수를 차지한 항목이 “연구 집단의 학술지 및 디지털자료(e-J, PDF 파일 등) 선호 경향”(평점 22점), “디지털 아카이빙 및 서비스 편의성”(평점 20점), “디지털 콘텐츠 개인 서비스 용이”(평점 19점) 등으

로 비교적 높은 점수를 얻었다.

넷째, 전문도서관 내·외부 환경변화에 대한 위협요인으로 〈표 4〉와 같이 “도서관 방문자 감소”를 27개 기관 중 23개 기관이 공감함으로 전체의 85.2%로 가장 높은 점수를 차지하였다(평점 20점). 그러나 이에 대해 반대하는 의견을 내놓은 기관도 3개나 되었다. 이용자 스스로 구글, 야후, 네이버 등과 정보협력체를 통해서도 다양한 정보 및 자관의 정보를 검색할 수 있으며, 아마존과 같은 온라인 판매상은 신속히 정보 자료를 유통함으로서 도서관의 존재가치가 위협받고 있다. 사이버 도서관 운영으로 도서관 방문자는 계속 감소하고 있다. 그 다음 높은 점수를 차지한 항목이 “성과중심 평가시스템의 무차별 대입”(평점 19점)으로 해당 소속 기관에서 BSC (Balance ScoreCard: 전략성과관리)와 같은 성과위주의 경영이 대두되고 있다. 또한 “도서관의 우회현상: 연구정보 소장·

〈표 3〉 전문도서관 내·외부 환경변화에 대한 SWOT 분석 중 기회

(단위: 응답기관 수)

순위	기회	공감	보통	반대	평점
1	정보 입수 및 공유가 용이	24	2	1	23
2	연구집단의 학술지 및 디지털자료(e-J, PDF 파일 등) 선호 경향	22	5	0	22
3	디지털 아카이빙 및 서비스 편의성	21	5	1	20
4	디지털 콘텐츠 개인 서비스 용이	20	6	1	19

〈표 4〉 전문도서관 내·외부 환경변화에 대한 SWOT 분석 중 위협

(단위: 응답기관 수)

순위	위협	공감	보통	반대	평점
1	도서관 방문자 감소	23	1	3	20
2	성과중심 평가시스템의 무차별 대입	21	4	2	19
3	도서관의 우회현상: 연구정보 소장·제공 기관으로서의 지위 악화	20	5	2	18
4	규모의 경제, 투자 대비 회수(ROI), 비용-편익(C/B)의 강조 및 강화	18	8	1	17

Strength (강점)	Opportunity (기회)
<ul style="list-style-type: none"> 정보 접근의 편의성 증가 디지털 정보기술의 적극적 수용 정보 이용량 증가 디지털 도서관 인프라 구축 자료보유(접근 포함)량 증가 	<ul style="list-style-type: none"> 정보 입수 및 공유가 용이 연구집단의 학술지 및 디지털자료(e-J, PDF 파일 등) 선호 경향 디지털 아카이빙 및 서비스 편의성 디지털 콘텐츠 개인 서비스 용이
Weakness (약점)	Threat (위협)
<ul style="list-style-type: none"> 도서관의 중요성에 대한 이용자집단의 인식 부족 조직 축소 및 불안정: 부서 통합 등 인력 감축 및 임시직 증가 도서관 구성 및 운영요소의 취약 내적 및 외부 교섭력 취약 	<ul style="list-style-type: none"> 도서관 방문자 감소 성과중심의 평가시스템의 무차별 대입 도서관의 우회현상: 연구정보 소장 제공 기관으로서의 지위 악화 규모의 경제, 투자 대비 회수(ROI), 비용-편익 (C/B)의 강조 및 강화

〈그림 1〉 전문도서관 블루오션 창출을 위한 SWOT 분석

제공 기관으로서의 지위 악화"(평점 18점), "규모의 경제, 투자 대비 회수(ROI), 비용 - 편익 (C/B)의 강조 및 강화"(평점 17점)에 응답한 항목이 비교적 높은 점수를 얻었다.

이상 내·외부 환경변화에 따른 SWOT분석을 하였으나 중요한 사실은 시간이 지나감에 따라 강점이 약점이 될 수도 있고 약점이 강점으로 될 수도 있다. 이상의 내·외부 전문도서관의 환경변화에 대한 각 기관의 의견을 종합하여 정리하면 〈그림 1〉과 같다.

3.2.2 전문도서관 업무에 대한 ERCR 분석

전문도서관의 합리적인 운영을 위하여 ERCR 분석에 관한 조사를 하여 〈표 5〉 - 〈표 8〉과 같은 결과를 도출하였다.

첫째, 전문도서관 업무 중 제거요소에 대해서

는 〈표 5〉와 같이 사서의견이 전반적으로 공감하는 내용이 다른 항목에 비해 현저히 적은 것으로 나타났다. “모든 자료에 대한 획일적인 분류 체계 적용”을 27개 기관의 59.3%인 16개 기관이 공감해 가장 높은 점수를 차지하였다(평점 8점). 연구결과에 따르면 편목시간의 약 60%는 분류업무에 소요되는데 과학기술의 발달에 따라 잘 맞지 않는 기존 분류표로 자료를 분류하는 것은 비합리적이며 특히 보고서를 분류하는 것은 시간 낭비에 가깝다. 그 다음이 “전자자료 증가로 인한 잡지 체크인”(평점 7점)에 응답한 항목이 비교적 높은 점수를 얻었다.

둘째, 전문도서관의 합리적인 운영에 대한 감소요인은 〈표 6〉과 같이 “편목업무 단순화 MARC 다운로드 등”을 27개 기관 중 22개 기관이 공감함으로 전체의 81.5%로 가장 높은 점

〈표 5〉 전문도서관 업무에 대한 ERCR 분석 중 제거

(단위: 응답기관 수)

순위	제 거	공감	보통	반대	평점
1	모든 자료에 대한 획일적인 분류체계 적용	16	3	8	8
2	전자자료 증가로 인한 잡지 체크인	16	2	9	7

수를 차지하였다(평점 21점). 즉 1960년 대부터 정보를 카드에 기록하는 것으로 편목이 시작되었고 인쇄자료에 대한 물리적 데이터 기술에 치중 하였기 때문에 이에 대한 작업의 감소가 필요하다. 또한 부출개념도 재고하여야 한다. 전자자료의 DB화로 웹사이트에 접속하여 메타데이터를 쉽게 입수할 수 있다. 따라서 편목을 단순화할 필요가 있다. 그 다음 높은 점수를 차지한 항목이 “인쇄자료 중심의 도서관 운영”(평점 17점)과 “전자자료로 인한 장서점검, 도서배열 등의 작업 시간”(평점 16점), “잡지 제본업무”(평점 13점)에 응답한 항목이 비교적 높은 점수를 얻었다.

셋째, 전문도서관의 합리적인 운영에 대한 창조요인은 <표 7>과 같이 “특화된 전문정보 서비스업무”와 “지식경영 및 지식관리업무”에 응답한 항목이 각각 평점 23점으로 가장 높은 점수

를 차지하였다. 즉 소속기관의 특성에 맞는 전문 정보를 파악·수집하여 제공하는 서비스를 강화할 필요가 있으며, 사서가 정보관리에 대한 경험을 응용하여 지식관리업무 영역으로 발전하면 좋은 결과를 가져 올 것으로 예상한다. 그 다음 높은 점수를 차지한 항목이 “성과관리(논문, 보고서, 특히 등 개인)업무”(평점 22점)와 “독자적인 콘텐츠 개발 및 서비스”(평점 20점), “기록물관리업무”(평점 18점)에 응답한 항목이 비교적 높은 점수를 얻었다. 즉 소속기관의 구성원들이 연구한 결과물 및 산출물관리는 원문과 연결시킴으로 시너지 효과를 거둘 수 있다. 또한 소속기관의 특성화된 자료(콘텐츠)로 고유의 Gate-way 또는 지식정보관문국과 같은 시스템을 개발·활용하여 서비스를 제공하는 것도 유망한 업무 중의 하나로 볼 수 있다.

넷째, 전문도서관의 합리적인 운영에 대한

<표 6> 전문도서관 업무에 대한 ERCR 분석 중 감소 항목

(단위: 응답기관 수)

순위	감 소	공감	보통	반대	평점
1	편목업무 단순화 MARC 다운로드 등	22	4	1	21
2	인쇄자료 중심의 도서관 운영	22	0	5	17
3	전자자료로 인한 장서점검, 도서배열 등의 작업 시간	19	5	3	16
4	잡지 제본업무	19	2	6	13

<표 7> 전문도서관 업무에 대한 ERCR 분석 중 창조

(단위: 응답기관 수)

순위	창 조	공감	보통	반대	평점
1	특화된 전문정보 서비스업무	24	2	1	23
	지식경영 및 지식관리업무	23	4	0	23
3	성과관리(논문, 보고서, 특히 등 개인)업무	23	3	1	22
4	독자적인 콘텐츠 개발 및 서비스	22	3	2	20
5	기록물관리업무	19	7	1	18

증가요인은 〈표 8〉과 같이 “관리자 중심에서 이용자 중심의 도서관 운영”, “이용 통계에 기반을 둔 합리적인 도서관 운영”, “KESLI와 같은 전자자료의 공동 구매”, “전자 자료에 대한 DB 구축”에 응답한 항목이 각각 평점 25점으로 가장 높은 점수를 차지하였다. 즉 사서의 전문성을 활용한 업무의 효율화 및 이용통계에 기반을 둔 합리적인 도서관 운영 등은 향후 확대될 업무에 속한다. 관리자 중심에서 이용자 중심의 도서관 운영, 이용자 중심의 웹 디자인 구성 등이 절실히 필요하다. 그 다음 높은 점수를 차지한 항목이 “이용자 서비스 관련 이메일

발송”과 “맞춤형 정보 서비스 제공”에 응답한 항목이 각각 평점 24점으로 비교적 높은 점수를 얻었다. 이용자관리를 위한 이메일을 통한 파일발송 서비스는 확대할 영역이다.

이상의 전문도서관의 새로운 가치창출과 합리적인 도서관 운영을 위하여 각 기관의 의견을 종합하여 정리하면 〈그림 2〉와 같다. 전문도서관은 고객의 정보요구를 만족시킬 수 있는 적절한 정보 서비스가 최고의 가치창조이며, 기존의 정보서비스와는 차별화된 새로운 서비스를 꾸준히 발굴하고 실행하는 것이 도서관의 가치혁신이라 할 수 있다. 또한 지금까지는 도

〈표 8〉 전문도서관 업무에 대한 ERCR 분석 중 증가

(단위: 응답기관 수)

순위	증 가	공감	보통	반대	평점
1	관리자 중심에서 이용자 중심의 도서관 운영	26	0	1	25
	이용 통계에 기반을 둔 합리적인 도서관 운영	25	2	0	25
	KESLI와 같은 전자자료의 공동 구매	25	2	0	25
	전자 자료에 대한 DB 구축	25	2	0	25
5	이용자 서비스 관련 이메일 발송	25	1	1	24
	맞춤형 정보 서비스 제공	25	1	1	24

Eliminate (제거)	Create (창조)
<ul style="list-style-type: none"> 모든 자료에 대한 획일적인 분류 체계 적용 전자자료 증가로 인한 잡지 체크인 	<ul style="list-style-type: none"> 특화된 전문 정보서비스업무 지식경영 및 지식관리업무 성과관리(논문, 보고서, 특허 등 개인)업무 독자적인 콘텐츠 개발 및 서비스 기록물관리업무
Reduce (감소)	Raise (증가)
<ul style="list-style-type: none"> 편목업무 단순화, MARC 다운로드 인쇄자료 중심의 도서관 운영 전자자료로 인한 장서점검, 도서 배열 등의 작업 시간 잡지 제본업무 	<ul style="list-style-type: none"> 관리자 중심에서 이용자 중심의 도서관 운영 이용 통계에 기반을 둔 합리적인 도서관 운영 KESLI와 같은 전자자료의 공동 구매 전자 자료에 대한 DB 구축 이용자 서비스 관련 이메일 발송 맞춤형 정보 서비스 제공

〈그림 2〉 전문도서관 업무에 대한 종합 ERCR분석

서관은 찾아오는 개인 단위의 고객 정보요구에 초점을 맞추어 왔으나 도서관을 찾지 않는 고객 및 도서관을 떠난 고객 등 잠재적인 고객을 고객화할 수 있는 비고객의 고객화가 매우 필요하다고 판단된다.

3.2.3 블루오션 창출 전략을 위한 분야

(1) 전문도서관의 새로운 영역 개척

전문도서관의 블루오션 창출을 위해 전문도서관 사서들이 제안한 새로운 업무 영역 개척에 관해서 면담을 실시하였으며 총 27개 기관 중에서 20개 기관이 41건의 의견을 제시하였다. 새로운 업무 영역 개척에 대한 유사한 업무들을 유형별로 나누어 그룹화 하여 정리해 보면 “이용자 중심의 합리적 도서관 운영”이라고 답한 응답이 9건(22.0%)으로 가장 많았다. 그 다음이 “지식경영업무”와 “국내외 정책, 동향 분석 및 뉴스 등 발간업무”라고 답한 응답이 각각 7건(17.1%)과 5건(11.1%)이다. 이상 3가지 항목에 21건이 응답해 전체의 과반수 이상인 51.3%를 차지하고 있어서 향후 이를 항목에 초점을 맞추어 전문도서관의 새로운 영역으로 개척할 분야로 보인다.

(2) 전문도서관의 새로운 역할

전문도서관의 새로운 역할에 관해서 면담을 실시하였으며, 총 27개 기관 중에서 21개 기관이 32건의 의견을 제시하였다. 전문도서관의 새로운 역할에 대한 유사한 업무들을 유형별로 나누어 그룹화 하여 정리해 보면 “이용자 맞춤형 전문정보 서비스”라고 답한 응답이 5건(15.6%)으로 가장 많았다. 그 다음이 “지식경영업무”, “연구 과제 참여를 통한 정보지원”, “이용자 중

심의 합리적인 도서관 운영”이라고 답한 응답이 각각 4건(12.5%)이다. 이상 4가지 항목에 17건이 응답해 전체 32건의 과반수가 넘는 53.1%를 차지하고 있어서 향후 이를 항목에 초점을 맞추어 전문도서관의 새로운 역할을 모색해 보아야 할 것으로 보인다. 특히 지식경영업무와 이용자 맞춤형 전문정보 서비스 업무는 전문도서관의 새로운 영역 개척 분야와 사서의 새로운 역할에 동시에 높은 응답을 받음으로 향후에 관심을 많이 가져야 할 업무 중의 하나인 것으로 인식해야 할 것이다.

(3) 전문도서관의 운영상 개선점 및 도서관 발전 방향

전문도서관의 블루오션 창출을 위한 전문도서관 운영상 개선점 및 발전 방향에 관해서 면담을 실시하였으며, 총 27개 기관 중에서 20개 기관이 21건의 의견을 제시하였다. 전문도서관 운영상 개선점 및 발전 방향에 대한 유사한 업무들을 유형별로 나누어 그룹화 하여 보면 “도서관 협력 네트워크 강화”라고 답한 응답이 5건(23.8%)으로 가장 많았다. 그 다음이 “도서관 경영 합리화”와 “주제전문 사서 역할을 위한 지속적인 전문교육 필요”라고 답한 응답이 각 4건(19.0%)이다. 이상 3 가지 항목에 13건이 응답해 과반수 이상인 61.9%를 차지하고 있어서 향후 이를 항목에 초점을 맞추어 전문도서관을 운영하여야 할 것으로 보인다.

(4) 전문도서관 사서의 자질 및 자기 교육 개발

전문도서관 사서들이 블루오션 창출을 위한 사서의 자질 및 자기 교육 개발에 관해서 면담

을 실시하였으며, 총 27개 기관 중에서 21개 기관이 39건의 의견을 제시하였다. 전문도서관 사서의 자질 및 자기 교육 개발에 대한 유사한 업무들을 유형별로 나누어 그룹화 하여 정리해 보면 “주제전문 사서 역할”이라고 답한 응답이 16건(41.0%)으로 가장 많았다. 그 다음이 “자기개발을 위한 세미나 및 교육 등에 참가”, “IT 기술 분야의 지식”, “언어 구사 능력”에 각각 6건(15.4%), 5건(12.8%), 4건(10.3%)이 응답하였다. 사서의 자질 향상을 위하여 향후 이들 항목에 중점을 두어야 할 것으로 보인다.

3.2.4 도서관 이외 부서 근무 직원 면담 결과 및 분석

(1) 도서관 이외 부서에서 근무하는 사서의 소속 부서

도서관 이외의 부서 12개 기관에서 근무하는 사서 18명을 대상으로 그들의 현재 소속부서를 조사한 결과 홍보팀에 근무하는 사서가 4명 (22.2%)으로 가장 많았으며, 그 다음이 2명 (11.1%)으로 정보공개센터에 근무하고 있다. 그리고 지식재산팀, 국가참조표준센터, 기록물 관리과, 정보인프라팀, 성과평가관리팀, 연구장비정보팀, 연구관리팀, 사업기획팀, 연수관리팀, 표준품질팀, 회계과, 자재과 등에 각 1명씩 진출하고 있다.

(2) 도서관 이외 부서에서 근무하는 사서의 도서관업무와 상관도

도서관 이외 부서에서 근무하는 사서의 도서관업무와 상관도는 “도서관업무와 관련성이 있다”라고 답한 응답자가 12명(66.7%)으로 “도서관업무와 전혀 상관이 없다”에 응답한 6명

(33.3%)보다 2배 정도 많다. 이는 도서관에서 근무한 사서가 타 부서에서 근무할 때도 전공지식이나 도서관에서 근무했던 경험을 현장에서 유용하게 활용하여 업무를 수행하는데 도움이 된다고 볼 수 있고, 특히 많이 진출한 홍보업무 부서에 근무하는 사서는 대부분 도서관업무와 상관이 있다고 응답하였다. 홍보업무는 도서관에 근무할 때 습득한 정보검색 및 인터넷 자료 조사 등을 활용하여 과학적이고 객관적인 정보를 제공함으로 도서관업무와 상관성이 높다고 하였다.

(3) 전문도서관의 블루오션 유무에 대한 의견
도서관 이외 부서에서 근무하는 사서를 대상으로 전문도서관에도 블루오션이 있을 것으로 생각하느냐는 질문을 한 결과 그 응답은 “전문도서관에 블루오션이 있다”라고 18명 전원 (100%)이 응답하였다. 이 중에서 전문도서관 블루오션의 창출을 위한 새로운 영역에 대해 구체적으로 의견을 제시한 응답자가 11명 (61.1%)이다. 그 내용을 보면, 특화된 콘텐츠 제작, 특허정보 구축 및 관리, 특허선행기술조사 및 특허동향조사(Patent Map), 내부 정보 관리를 위한 연구 부서과제 수행에 필요한 정보·지식 지원, 정보관리 기반하에 타 분야와 연계한 정보 중개인 역할, 외부 공개망을 통한 정보·지식 교류, 이용자의 과제에 참여하여 정보 직접 지원, 기관 고유 콘텐츠를 부가 가치가 있게 재가공, 연구부서에 소장하고 있는 자료의 DB화, 정보조사 기능을 정보조사 분석 기능으로 전환, 지식경영 및 연구 성과 평가·관리 기능, 맞춤형 정보제공서비스 기능 강화, 소속기관의 R&D 기획에 필요한 국내·외 동향

분석, 성과관리의 일부 업무, 기록물관리업무, 주제전문 사서 양성을 통하여 연구지원서비스 품질고급화 등이다.

3.2.5 이용자(연구원용) 설문지 조사 결과 및 분석

이용자 입장에서 사서가 전통적인 도서관업무 이외에 어떤 업무를 수행해야 하는지 조사하기 위한 질문에 대한 응답 결과는 〈표 9〉에 나타난 바와 같이 “이용자 맞춤형 전문정보서비스”를 136명이 선정하여 66.7%를 차지하였다. 즉 소속기관의 사서가 이용자별로 요구사항을 정확히 파악하여 적합한 정보를 제공해 주기를 바라고 있다. 그 다음이 “특화된 DB 구축”으로 109명(53.4%)이 이 항목을 선정하였다. 소속기관의 주제에 맞는 특화된 전문 DB를 구축하는 것이 필요한 것으로 볼 수 있다. 이상위 2가지 항목은 사서가 소속기관의 주제에

맞는 전문지식을 갖추어야만 가능한 업무라고 할 수 있다. 그 다음 많이 선정한 항목은 “기록물관리”에 96명(47.1%), “경쟁정보관리”에 91명(44.6%), “특허조사 및 특허맵관리”에 72명(35.3%) 등으로 이용자들의 1/3이상이 이를 항목을 선정하였다.

4. 전문도서관 사서의 역할 및 업무영역 다변화

전문도서관 블루오션 창출을 위해 사서를 대상으로 면담자료와 이용자를 대상으로 설문 조사한 결과 분야별로 상위 5개 항목을 추출해 보면 〈표 10〉과 같다.

전문도서관 사서의 역할 분야에 대한 설문은 새로운 역할과 자질로 나누어 사서를 대상으로 면담하여 결과를 얻었다. 설문결과 새로운 역

〈표 9〉 전통적인 도서관 업무 이외에 수행해야 한다고 생각하는 업무

(단위: 명, 팔호는 참여 연구원 204명에 대한 %)

순위	업무명	A 연구소	B 연구소	C 연구소	D 연구소	E 연구소	계
1	이용자 맞춤형 전문정보서비스	43	22	27	27	17	136(66.7)
2	특화된 DB 구축	33	26	14	24	12	109(53.4)
3	기록물관리	32	19	18	19	8	96(47.1)
4	경쟁정보관리	28	16	16	22	9	91(44.6)
5	특허조사 및 특허맵관리	29	10	24	5	4	72(35.3)
6	독서경영	17	10	15	7	9	58(28.4)
7	소속기관의 최신 동향서비스, 뉴스 등 발간	20	9	9	9	4	51(25.0)
8	지식경영	18	9	10	9	4	50(24.5)
9	개인 성과관리	16	17	9	6	1	49(24.0)
10	연구과제참여를 통한 정보지원	5	9	11	11	6	42(20.6)
11	직원의 평생교육	5	8	12	4	0	29(14.2)
12	기타	2	2	0	0	0	4(2.0)
		248	157	165	143	74	787

〈표 10〉 사서 및 이용자 조사 결과 및 분석(종합)

분야	세부분야	순위	항 목	
사서의 역할	새로운 역할	1	이용자 맞춤형 전문정보 서비스	
		2	지식경영업무	
		3	연구과제 참여를 통한 정보지원	
		4	이용자 중심의 합리적인 도서관 운영	
	사서의 자질	5	콘텐츠 개발 및 서비스	
		1	주제전문 사서 역할	
		2	자기개발을 위한 세미나 및 교육 등에 참가	
		3	IT 기술분야의 지식	
		4	언어 구사 능력	
		5	연구기획 및 업무창출 능력	
업무 영역 다변화	블루오션 창출	도서관 근무 사서	1	특화된 전문정보 서비스업무
			2	지식경영 및 지식관리업무
			3	성과관리(논문, 보고서, 특허 등 개인)업무
			4	독자적인 콘텐츠 개발 및 서비스
			5	기록물관리업무
	블루오션 창출	타부서 근무 사서	1	특화된 콘텐츠 제작
			2	특허정보 구축 및 관리
			3	내부 정보관리를 위한 필요한 정보·지식 지원
			4	정보관리 기반하의 타분야와 정보 중개인 역할
			5	외부 공개망을 통한 정보·지식 교류
	새로운 영역 개척	사서	1	이용자 중심의 도서관 운영
			2	지식경영업무
			3	국내외 정책, 동향분석 및 뉴스 등 발간업무
			4	이용자 맞춤형 전문정보 서비스업무
			5	기록물관리업무
	새로운 영역 개척	이용자	1	이용자 맞춤형 전문정보 서비스
			2	특화된 DB 구축
			3	기록물관리
			4	경쟁정보관리
			5	특허조사 및 특허맵관리

할에 대한 것은 이용자 맞춤형 전문정보 서비스가 가장 중요하다고 생각하는 것으로 나타났으며 지식경영과 연구과제 참여를 통한 정보지원이 필요한 것으로 나타났다. 또한 이용자 중심의 합리적인 도서관 운영과 콘텐츠 개발 및 서비스도 필요한 것으로 조사되었다. 이러한 역할을 수

행하기 위한 사서의 자질에서는 주제전문 사서의 역할이 가장 중요하다고 파악되었는데 이를 위한 지속적인 세미나, 자기개발을 위한 교육, IT 기술의 지식 습득 및 점차 중요시되는 외국어에 대한 교육도 필요하다. 또한 교육 등을 통하여 소속기관의 연구 주제에 대한 해박한 지식

이 필요한 것으로 나타났다. 이를 위하여 연구소와의 활발한 교류를 통한 이용자의 요구를 분석하고 파악하여 변화하는 정보이용 요구에 대처하는 능력을 개발하여야 할 것이다.

업무영역 다변화 분야는 블루오션 창출과 새로운 영역 개척으로 나누어 현재 도서관에 근무하는 사서, 도서관 이외에 근무하는 사서 및 이용자로 나누어 설문을 실시하였다. 설문결과를 보면 사서와 이용자 모두 중요한 업무에 대하여 비슷한 견해를 가지고 있는 것으로 나타났다. 가장 많은 사람들이 중요하다고 생각하는 특화된 전문 정보서비스업무와 특화된 콘텐츠 구축은 도서관 고객인 이용자에게 맞춤형 서비스를 제공하여야 한다는 것이다. 다음으로 중요하다고 생각하는 지식경영은 소속 기관의 이익만을 위해 존재함으로써 타 기관과 공유가 어렵고 소속 기관의 고유한 정보가 축적되는 것이 특징이다. 지식경영과 지식관리 그리고 특허정보 구축 및 관리는 정보를 관리해 온 사서에게 또 하나의 영역을 넓히는 기회가 될 수 있는 영역이라 할 수 있다. 이번 설문 결과 특이한 점은 기록물 관리 업무가 필요하다는 응답이었으며 이는 정보에 대한 체계적인 지식과 경험이 있는 사서가 기록물의 관리 업무에 다른 전공자보다 가장 적합하다고 생각하는 것으로 나타났다.

5. 결론 및 제언

연구결과 전문도서관 사서업무영역은 전통

적인 도서관 업무에서 시대의 변화에 적응하기 위하여 다변화되어야 한다는 것이다. 현재 사서가 여러 소속기관에서 실제로 예전에 다루지 않았던 영역을 이미 담당하고 있다. 향후에도 전통적인 도서관업무와 디지털도서관 기능이 복합한 하이브리드 형태의 도서관이 유지될 것이고, 소속기관 본연의 업무에 밀접한 관련을 갖는 방향으로 업무가 변하여야 블루오션 전략을 창출할 수 있을 것이다. 전문도서관의 정보전문가로서 사서의 역할을 확대·강화하여 사서직의 사회적 위상과 직업적 가치를 제고하는 것이 필요하다.

이에 따라 전문도서관 사서의 역할은 과거에는 불특정 다수를 대상으로 일방적인 연구지원을 주로 하였으나 최근에는 소속기관 본연의 업무에 밀접한 관련을 갖는 방향으로 업무가 변하고 있다. 이용자들이 “이용자 맞춤형 전문정보 서비스”를 제공받기를 가장 원하기 때문에 사서 자신이 “주제전문 사서”的 역할을 펼히 담당하여야 소속기관에서 인정을 받을 수 있다. 따라서 사서는 새로운 직무 창출을 위한 소속기관의 주제에 맞는 계속 교육에 힘쓰는 것이 바람직하다. 소속기관에서도 사서를 단순한 행정지원부서 직원으로 활용하기 보다는 연구과제에 직접 참여시켜 정보전문가 또는 지식전문가로서 역할을 수행하게 하여 연구업무를 적극 지원하는 체제로 변화를 시도해 보는 것도 바람직하다고 생각한다. 향후 사서의 역할은 이와 같은 사실을 염두에 두고 블루오션 전략을 세워야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 곽동철. 2002. 지식기반사회에서 도서관 관리자의 패러다임 변화에 관한 고찰 『한국도서관·정보학회지』, 31(1): 167-189.
- 김위찬, 르네 마보안. 2005. 『블루오션 전략』. 강혜구 역. 서울: 교보문고.
- 노동조. 2006. SWOT 분석을 통한 도서관의 경쟁력 제고 방안에 관한 연구 - A대학교 도서관의 사례를 중심으로 -. 『한국문헌정보학회지』, 40(1): 335-351.
- 시스 쥬디쓰 에이. 2005. 『눈에 띄는 도서관마케팅』. 이우정, 박수희, 김태훈 공역. 서울: 이채.
- 안인자. 2005. 사서직 업무변화에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 16(1): 233-246.
- 이용재. 2007. 전문도서관 마케팅 경영전략. 『한국도서관·정보학회지』, 38(3): 335-351.
- 이제환. 2002. 전환기 대학도서관의 발전을 위한 경영전략. 『한국도서관·정보학회지』, 33(1): 247-263.
- 이지호, 박옥화. 2007. 전문도서관의 블루오션 창출을 위한 사서업무 영역 다변화. 『정보관리연구』, 38(1): 99-119.
- 정문택. 2007. 도서관 경영혁신을 위한 조직 활성화 방안. 『도서관문화』, 48(4): 62-70.
- Chen, Hsueh-hua and Chiu, Tzu-heng. 2005. "The Working Environment and Changing Role of Corporate Librarians in Taiwan." *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 56(11): 1227-1236.
- Special Libraries Association. 1996. *Competencies for special librarians of the 21st Century* Alexandria, V. A.: SLA.
- Special Libraries Association. 2000. "SLA's 91st Annual Conference: Special Librarians Reinforce Role as leaders of the Information Revolution." *Information Outlook* 4(8): 18-31.
- Special Libraries Association. 2003. *Competencies for special librarians of the 21st Century(Rev. ed.)* Alexandria, V. A.: SLA.
〈<http://www.sla.org/PDFs/Competencies2003.pdf>〉.

