

21세기 Information Professional을 위한 경쟁정보 커리큘럼 모듈 제안

Competitive Intelligence Curriculum Modules for 21st Century Information Professionals

김 은 경(Eun-Kyung Kim) *

초 록

본 연구에서는 21세기 Information Professional(정보전문직)의 변화된 역할과 관련하여 경쟁정보 교육의 필요성과 문헌정보학과 커리큘럼의 확장으로서의 경쟁정보 교육모듈이 제안된다. 이를 위해서 국내의 Information Professional을 대상으로 설문조사가 실시되었으며, 설문 분석 결과를 토대로 2개의 핵심모듈로 구성된 경쟁정보 커리큘럼 모듈이 개발되었다. 모듈 1은 Information Professional을 위한 기본적인 툴킷, 모듈 2는 경쟁정보의 전반적인 프로세스와 매니지먼트를 다룬다. 이 커리큘럼은 Information Professional의 개인적/직업적 능력 개발에 기여할 것이다.

ABSTRACT

This study is to identify needs for competitive intelligence education and curriculum modules for CI as an extension of Library & Information Sciences education in relation to new roles of information professionals in the 21st Century. For this purpose, a survey was conducted on local information professionals. CI curriculums with two critical modules are developed based on the survey. Module 1 deals with basic toolkits for information professionals, and Module 2 is about CI process and management. This curriculum will contribute to develop professional/personal core competencies of information professionals.

키워드: Information Professional, 경쟁정보, 정보전문직, 커리큘럼 모듈, 설문조사,
Society of Competitive Intelligence Professionals,

* 성균관대학교 문헌정보학과 강사, 3mecca 이사(eunkim@hanmir.com)
논문접수일자 2002년 5월 8일
게재확정일자 2002년 5월 24일

1. 서론

1990년을 전후로 해서 비즈니스 환경은 엄청난 변화를 겪었다. 이러한 변화의 주요 동인은 인터넷 혁명으로 대변되는 테크놀로지의 폭발적인 발전이다. 테크놀로지는 우리 삶의 모든 부분에서, 변화와 적응을 요구하고 있다. 1990년 이전의 세계는 현재보다는 예측 가능한 세계이었다. 이 세계는 정도의 차이는 있었겠지만 확실성으로 대변되는 비교적 안정된 세계였다. 그러나 정보/지식 사회는 글로벌화, 다양성, 스피드, 경쟁의 가속화로 대변되는 예측 불가능한 세계이다. 과거의 안정된 세계에서는 데이터나 정보의 개념만으로 족했을 지 모른다. 그러나 정보 폭발/정보 홍수의 시대에서는 데이터가 아니라 행동의 기반이 되는 인텔리전스가 전략적인 가치를 갖는다(그림 1 참조).

이러한 상황을 미래학자인 John Naisbitt은 "우리는 정보의 바다에 빠져서 허우적대면서 정보에 목말라 하고 있다"라고 아주 적절하게 표현하고 있다(Naisbitt 1991). 지식기반 경제에

서는 지식이 자본이나 노동보다 더 중요한 생산수단이 된다. 특히 기업의 가치를 평가함에 있어서, 지식자산이 갖는 비중이 더욱 증대되고 있다. 실제로 마이크로소프트의 시장가치 중 재무적 자산이 차지하는 비중은 10%에도 못 미치며, 90%가 넘는 가치는 무형의 지식자산의 가치이다.

변화된 환경은 Information Professional의 역할에 대한 새로운 정의를 요구하고 있다. Information Professional은 지식이 가장 중요한 생산수단이 된 지식경제 시대를 맞아 자신의 역할이 갖는 가능성을 새롭게 제시할 기회를 맞고 있는 것이다. 변화된 환경이 Information Professional에게 요구하는 것은 단순한 새로운 일련의 스킬을 배우는 것에 한정되지 않는다. 오히려 Information Professional은 자신의 직업과 역할에 대한 새로운 태도와 접근법, 새로운 멘탈 모델을 가질 필요가 있다. Information Professional은 자신들이 보유하고 있는 기술, 즉 정보 수집, 조직, 저장, 검색, 전달 등의 프로세스를 충분히 활용

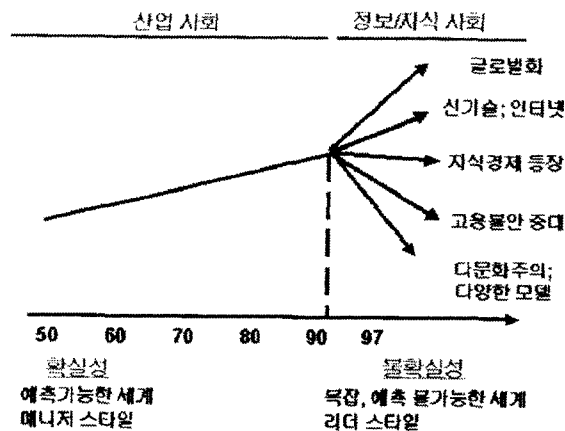


그림 1. 글로벌 환경변화

하고 정보의 혼돈에서 질서를 부여하는 새로운 전략적 정보 파트너로서 조직에서의 자신의 포지션을 향상시켜서 새로운 종으로 진화할 수 있는 새로운 전기를 맞고 있다. 이제 질문은 더 이상 '왜' 변해야 하는가 하는 것이 아니라, '어떻게', '어떤 방향'으로 변해가야 하는가 하는 것이다.

2. Information Professional의 역할에 대한 논의

Information Professional의 역할에 대한 논의를 촉발시키는 주요 동인은 Information Professional을 둘러싼 외부 환경의 변화이다. 기원전에 알렉산드리아에 세워졌던 당시 세계 최대 규모의 도서관에도 현재 우리가 'Information Professional'이라고 부르는 사람이 있었을 것이다. 그러나 그 사람의 역할이 현재의 환경에서 Information Professional이 담당하는 역할과는 다를 수 밖에 없다는 것은 자명한 일일 것이며, 이러한 맥락에서 1990년대 후반에 규정된 Information Professional의 정의와 2002년에 새로 제기되는 Information Professional의 역할에는 차이가 있을 수 밖에 없다. Information Professional에 대한 정의는 어떤 한 시점에서 끝나고 고착되는 것이 아니라, 시간을 두고 외부 환경의 변화에 따라 지속적으로 변할 수 밖에 없는 것이다. 저자는 Information Professional의 역할이 끊임없이 진화/발전한다고 생각한다.

Information Professional의 역할에 대한 논의는 변화하는 외부의 사회/경제/정치/문화적

환경을 고려해야 하며(Ungern-Sternbert, 2000). 이러한 변화는 매크로 레벨에서의 사회적 변동이 도서관이라는 마이크로 환경에서 일어나는 변화와 동시에 진행되고 있어서 아주 복잡한 양상을 띄고 있다(Lester 1993).

미국의 경우에는 1985년 경제불황을 겪으면서 기업들이 대규모 리엔지니어링을 통해서 슬림화된 조직으로 이행해가는 과정에서, 다수의 기업 도서관이 폐쇄되었다. 이러한 상황으로 인해서, 급기야는 1990년대 초반 미국 최초로 설립된 컬럼비아 대학의 도서관학과가 폐쇄되기에 이르렀다. 이것이 지닌 상징적인 의미는 상당히 충격적인 것이었다. 이러한 상황에서 도서관 사서들은 자신들의 스킬과 서비스를 점검하고 "새로운 역할"에 대한 논의를 하게 되었던 것이다(Pollicino 1999).

사서를 비롯한 Information Professional의 새로운 역할 규정에 대한 학계의 연구도 활발하게 진행되어왔다. Lester는 사서가 전통적인 정보의 관리자(custodian)에서 정보 카운셀러(counselor)의 역할로 이행하고 있다고 밝혔다(Lester 1993). 또한 Maack은 Information Professional이 정보의 공유와 활용을 통해서 고객의 임파워먼트를 가능하게 한다고 주장했다(Maack 1997).

미국도서관협회나 Information Professional의 전문가 단체도 변화하는 시대가 제기하는 역할과 책임에 대응하는 Information Professional의 역할 규정과 이들에 대한 교육의 본질과 목적에 대한 지속적인 논쟁을 제기했다. 특히 미국전문도서관협회(Special Libraries Association/SLA)은 1996년에 "Competencies for Special Librarians of the 21st

Century”를 발표했다. 이것은 성공적인 Information Professional에게 필요한 11가지의 직업적인 능력과 13가지의 개인적 능력을 상세하게 규정한 것이다. SLA는 미래의 Information Professional의 역할에 대한 아웃라인을 제시함으로써, 새로 도래한 지식시대에서 변화의 주역으로서의 Information Professional이 키워나가야 할 핵심적인 역량(competency)을 제시했다. 이 핵심역량에는 기업의 정보 요구 분석, 전략 플랜 수립, 정보 정책 수립, Information Professional 관점에서의 지식경영, 디지털 세계에서의 지적재산권과 자격증, 효과적인 커뮤니케이션 등에 관련된 역할 등이 포함된다.

2.1 Information Professional의 정의

저자는 Information Professional의 새로운 역할을 규정함에 있어서, SLA의 Information Professional에 대한 정의, Jose-Marie Griffiths의 새로운 Information Professional의 특징, 그리고 Chun Wei Choo의 조직의 지식활용 사이클이 유용하다고 판단했다.

가. SLA의 Information Professional에 대한 정의

Information Professional의 정의를 함에 있어서 SLA의 Special Librarian에 대한 정의를 원용해보면, Information Professional은 조직의 목적을 달성하기 위하여 지식을 활용하는데 전념하는 정보자원전문가이며, 이들 대부분은 기업, 정부기관, 박물관, 병원, 협회, 정보관리

컨설팅 기관 등에 종사하고 있다. Information Professional의 역할은 단순한 정보 수집에서 벗어나서, 정보에 가치를 부여하고, 조직의 의사결정을 순조롭게 지원 하는 것이다(<http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/index.cfm>).

나. 미시건 대학의 Jose-Marie Griffiths는 환경 변화에 능동적으로 대처할 수 있는 새로운 Information Professional의 특성을 5가지로 요약했다.

- 불확실한 미래에 직면하여 가이드의 역할
- 협동(collaborate)
- 변화하는 상황에 대한 기민한 대응으로서 우선순위 결정
- 임파우어(Empower)
- 조직의 핵심역량(core capability) 파악

다. Chun Wei Choo의 조직의 지식활용 사이클

Chun Wei Choo는 홀리스틱 관점에서 조직은 아래의 세가지 영역에서 정보를 전략적으로 활용한다고 하였다.

1. 환경 변화를 파악(Sense Making)
2. 혁신을 위한 지식 창조(Knowledge Creation)
3. 행동을 위한 의사결정(Decision Making)

이 세가지의 명백하고 뚜렷한 프로세스가 실제로 서로서로를 보완하여 커다란 하나의 사이클을 이루게 되는 것이다(그림 2 참조). 이 과정에는 주제분야의 주제전문가(Domain Expert), IT 전문가, 정보전문가(Information Ex-

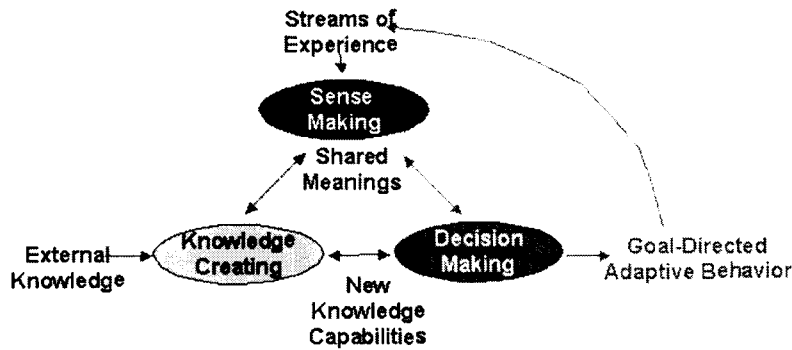


그림 2. 조직 내 지식사이클에서의 Information Professional의 역할

perts)가 자신의 역할을 담당하게 되며, 그 중 정보전문가는 지식 조직화와 교화의 기능을 담당하게 된다.

위에서 제시한 3가지 관점은 Information Professional의 역할에 대한 새로운 조망을 함에 있어서 중요한 이론적 토대의 역할을 할 것이다. 다음에서는 실제로 비즈니스 현장에서 어떠한 Information Professional을 요구하고 있는가를 살펴보기로 한다.

2.2 현장에서의 요구: 새로운 직종으로서의 Information Professional

Information Professional의 새로운 역할에 대한 전망은 Information Professional에 대한 현장의 요구에서 극명하게 밝혀진다. SLA의 Career Services Online(<http://sla.jobcontrolcenter.com>)이나 American Society for Information Science & Technology (ASIST)의 구인/구직란의 광고는 비즈니스 환경의 변화에 따라서 전통적인 사서직에서 얼마나 다양한 역할이 파생되고 있는지를 생생하게 보여주고 있다(<http://www.asis.org/>

Jobline/).

예를 들어 최근 저자가 방문한 ASIST의 Jobline Online 사이트에서 소개된 Information specialist에 대한 구인광고에서는 기업의 정보 요구를 모니터/조직/분석하고, 1/2차 정보수집을 담당하고, 전략적 정보 액세스와 테크놀로지의 평가, 획득, 도입과 같은 전문업무를 담당할 전문가를 찾고 있었다(http://www.asis.org/Jobline/info_specialist.html).

Information Professional에 대한 구인 광고를 살펴보면, 리서치 기술을 가진 컴퓨터에 능숙한 전문사서의 수요가 급격하게 증가하고 있으며, 특히 중견급의 기업 사서, 흔히 CIO와 정보리서치 담당자로 일할 사람들에 대한 수요가 거의 모든 산업에서 아주 높다는 것을 알 수 있다. 즉 기업들은 다양한 산업과 기업에 대한 리서치를 수행하고, 동향을 모니터하고, 산업전망에 대한 예측 분석을 실시하는 전문가를 필요로 하고 있으며, 이것은 기업이 단지 데이터를 제공하는 사람이 아니라 스스로 사고하고 문제를 해결할 줄 아는 새로운 역할의 Information Professional을 필요로 하고 있다(Gates 2000). 이러한 역할은 Information Profe-

ssional이 과거의 단순한 정보 관리자에서 새로운 직종으로 진화해가고 있음을 시사하고 있는 것이다. 지식사회로의 이전이라는 변화된 환경이 지식전문가에 대한 시장의 수요를 증대시키고, Information Professional로 하여금 지식시대의 변화의 에이전트로서 조직에서 핵심적인 역할을 수행할 수 있는 완전히 새로운 기회를 제공하고 있는 것이다.

2.3 Information Professional에 대한 새로운 비즈니스 모델로서의 경쟁정보 전문가

현대의 Information Professional은 비즈니스 환경에서의 정보과잉을 관리하는 사람이어야 한다. 외부의 정보폭발로 인하여 기업이 직면하고 있는 정보 경화 현상을 해결하고 정보의 자유로운 소통을 가능하게 하는 역할이 새로운 직종으로서의 Information Professional의 역할이라고 할 수 있다.

과거에 Information Professional이 담당했던 역할이 정보의 관리자로서 시작해서 수동적인 정보 리서치에 치중했다면 Information Professional의 새로운 비즈니스 모델은 문제해

결을 제공하는 방향으로 이행해야 한다. Information Professional은 정보의 피라미드 하단이 아니라 상층부에서 자신의 활동영역을 개발해야 한다. 이것은 Information Professional이 단순한 정보관리자나 데이터 수집가에서 벗어나, 조직의 전략적 목적을 지원하기 위한 행동에 옮길 수 있는 인텔리전스를 획득, 분석, 전달, 보호하는 기능적 측면을 지녀야 한다는 것을 의미한다(그림 3 참조).

3. 경쟁정보의 정의와 경쟁정보 전문가

3.1 경쟁정보 정의

경쟁정보전문가협회(Society of Competitive Intelligence Professionals)는 경쟁정보를 “기업의 목표를 달성하기 위하여 경쟁사의 활동이나 일반적인 비즈니스 동향에 대한 정보를 수집하고 분석하는 체계적이고 윤리적인 프로그램이다”라고 정의하고 있다.

초대 SCIP 회장을 역임한 피츠버그 대학의 경영학과 교수이며 경쟁정보 주제 전문가인 John

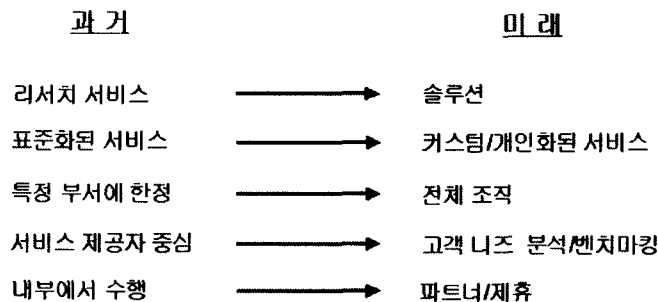


그림 3. Information Professional의 가치증대 방안

Prescott은 경쟁정보를 “경쟁력을 발휘 할 수 있는 통찰력을 개발하는 프로세스(the process of developing actionable foresight regarding competitive dynamics)”이며, 경쟁정보의 초점이 조기경보와 전략수립 지원에 맞추어질 수 있다고 하였다(Prescott 2002). 여기에서 살펴보면 경쟁정보는 흔히들 오해하는 것처럼 어떤 하나의 보고서나 뉴스레터가 아니라 전 과정에 걸친 프로세스라는 것이다. 그림 4는 정보의 진화과정에 따른 경쟁정보 포지셔닝을 표현한 것이다.

NutraSweet의 전 CEO이자 회장인 Robert Flynn는 “NutraSweet가 경쟁정보를 통해서 연간 5천만 달러의 수익을 거두었다”라고 경쟁정보의 가치에 대해서 평가했다(Flynn 1996).

3.2 경쟁정보 전문가의 역할

Prescott은 “경쟁정보 전문가의 주된 임무는 경쟁력과 관련된 실행 할 수 있는 통찰력(actionable foresight)을 제시함으로써, 의사결

정의 속도와 수준을 향상시키는 것으로서, 경쟁정보는 도전을 요구하면서도 한편으로는 흥분되는 작업이다. 경쟁정보가 도전을 요구한다는 것은 경쟁정보가 경영진·영업사원·R&D 연구원·기타 분야의 사람들을 위한 실행에 옮길 수 있는 통찰력을 제공하기 위해서는 그것을 위한 특별한 기술을 개발해야 하는데, 현재에는 그러한 기술을 보유한 사람이 거의 없으며, 따라서 특별한 도전이 요구된다”고 말하였다(Prescott 2002).

경쟁정보 전문가는 정보 수집활동을 주로하는 정보 구축자(information builder), 수집한 정보를 종합/분석/관리하는 지식구축자(knowledge builder), 그리고 그것을 의사결정권자로 하여금 행동에 적용할 수 있게 하는 지혜구축자(wisdom builder)로서의 역할을 담당한다. 세부적으로 살펴보면 경쟁정보전문가의 임무는

- 최고 경영자가 필요로 하는 정보가 무엇인지 파악한다.
- 필요한 정보를 수집하고 이를 분석한다.
- 의미를 파악해내고 여기서 정보를 지식으로

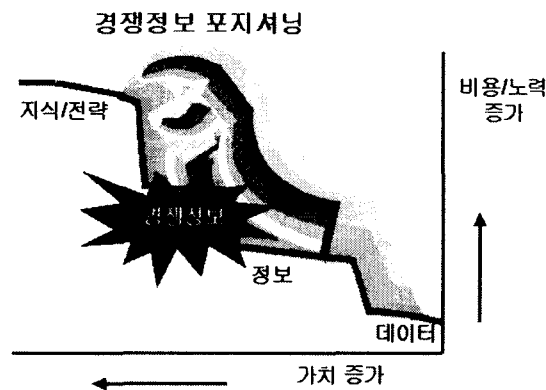


그림 4. 경쟁정보 포지셔닝

로 전환시킨다.

- 적시에, 효과적인 전달방법으로, 적합한 경영진에게 지식을 전달, 의사결정을 용이하게 한다.

여기에서 경쟁정보 전문가는 호기심, 창조성, 용기라는 개인적인 덕목을 필요로 한다(그림 5 참조).

경쟁정보 전문가가 지녀야 할 기술과 역할을 살펴보면, 이러한 역할은 기존의 Information Professional이 지닌 역할을 확장시킨 것으로서, 새로운 도전을 요구하는 분야이며 위험과 스트레스도 많은 분야이긴 하지만, 조직에서의 Information Professional의 위상을 높일 수 있는 역할이다. 그림 6은 Information Pro-

fessional이 자신의 포지션을 어떻게 상승시킬 수 있는가를 보여주고 있다.

3.3 경쟁정보전문가협회(Society of Competitive Intelligence Professionals)와 경쟁정보 전문가 현황

경쟁정보전문가협회(SCIP)는 1986년에 설립된 글로벌 경쟁정보전문가 협회로서 전세계에 약 7,000명의 회원을 두고 있다. 현재 약 77%의 SCIP회원이 기업에서 근무하고 17%는 독립 컨설턴트이거나 컨설팅업에 종사하고 있다. 약 2%는 학계, 그리고 나머지 3%는 학생들로 구성되어 있다. SCIP 회원이 속한 상위 5개 산업

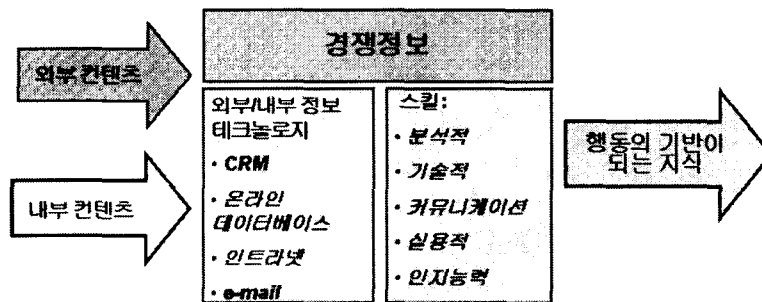


그림 5. 경쟁정보 전문가의 역할

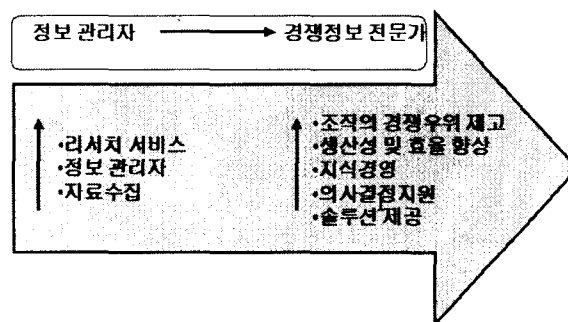


그림 6. Information Professional의 포지셔닝 상승방안

분야는 1위: 컨설팅, 2위: 커뮤니케이션, 3위: 화학/제약, 4위: 인포메이션, 5위: 방위/항공 산업 순이다(http://www.sla.org).

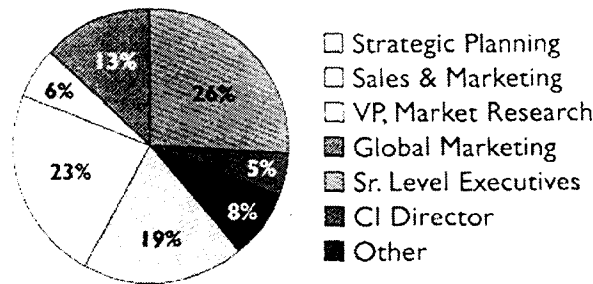
SCIP 회원의 보수 수준은 2000/2001년 경쟁정보 전문가 봉급에 관한 조사에 따르면 평균 연봉이 약 67,000달러로서 이것은 1997년 63,000달러에 비해서 약 6% 증가한 것이다. 이것을 일반적인 사서들의 평균 연봉 약 4만에서 5만 달러에 비교할 때 상당히 높은 수준이라는 것을 알 수 있다. 특히 상위 25%는 독립경쟁정보 컨설턴트(independent CI consultant)로서, 연봉수준이 10만 달러 이상으로서 파악되었다.

2001년도 SCIP 연례 학술대회에서 경쟁정보 전문가들을 대상으로 한 설문조사에 따르면 경쟁정보 전문가들은 상급경영진, 영업/마케팅, 전략 계획수립 부서에 직접 보고하고 있었다(그림 7 참조).

그리고 2000년에서 2001년 사이에 경쟁정보에 대한 수요가 증가할 것인가/감소할 것인가에 대한 질문에서는 81%가 증가할 것이라고 대답했다(그림 8 참조).

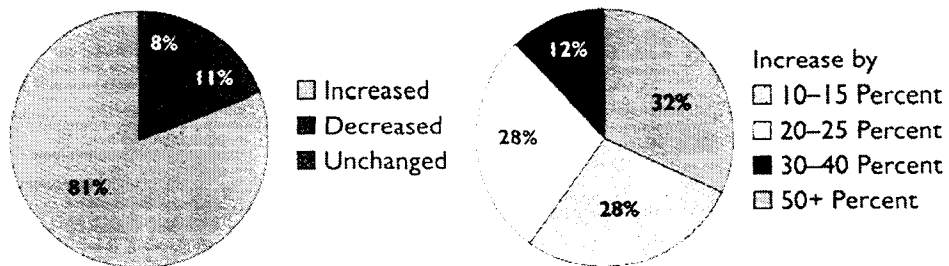
3.4 경쟁정보 전문가 양성을 위한 교육 프로그램

미국과 캐나다 지역의 경우, 경쟁정보 전문가



출처: Sheila Creco Associates, Inc

그림 7. 경쟁정보팀의 보고대상



출처: Sheila Creco Associates, Inc

그림 8. 2000년에서 2001년 경쟁정보에 대한 요구사항의 변동

에 대한 마켓플레이스의 요구를 충족시키기 위해서 SCIP와 경쟁정보 전문 컨설팅 기업이 경쟁정보 교육을 실시하고 있다. 대학들도 경쟁정보에 대한 실험적이거나 정규 과정을 개설하는 추세이다. 저자가 현재까지 관찰한 바로는 대학의 경우에, 경영대학의 전략경영이나 마케팅 전공 교수들이 경쟁정보 강의에 비교적 활발히 참여하는 경향이 있었다(표 1 참조).

특히 최근에는 미국의 Drexel University나 Simmons College 등은 정보관련 분야에 종사하는 전문가들을 위한 평생교육의 차원에서

경쟁정보 인증과정과 정규학위과정을 개설했다. Drexel 대학은 온라인 경쟁정보 자격 과정(Online Certificate in Competitive Intelligence)을 운영하고 있다. 이 과정은 총 3개의 모듈로 구성되며 각 모듈은 10주 과정이며, 전체 1년 과정으로 이루어져있다.

Simmons College는 2001년 세계 최초로 경쟁정보 석사학위, post-master, 비학위 과정을 개설했다(그림 9, 10 참조).

표 1. 경쟁정보 과정 개설 대학

미국	14개
캐나다	9개
유럽	5개
호주	2
남아공	1

출처: SCIP

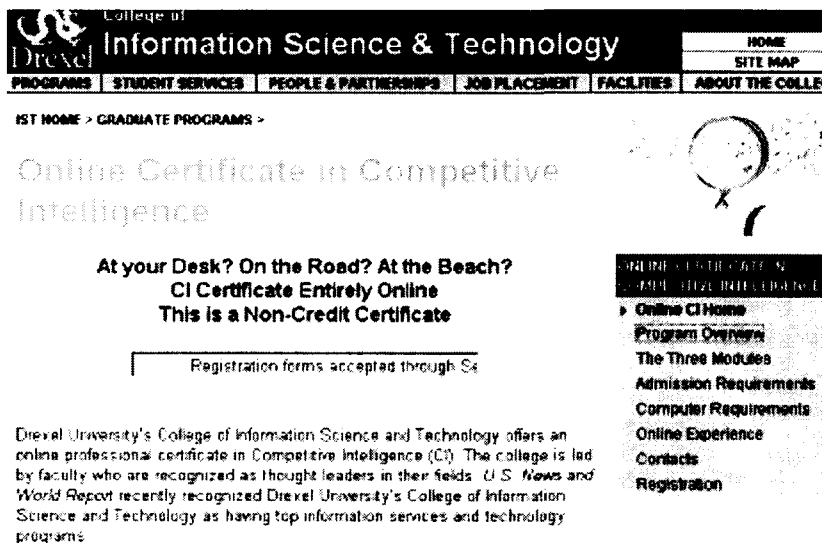


그림 9. Drexel University의 Online Certificate in CI

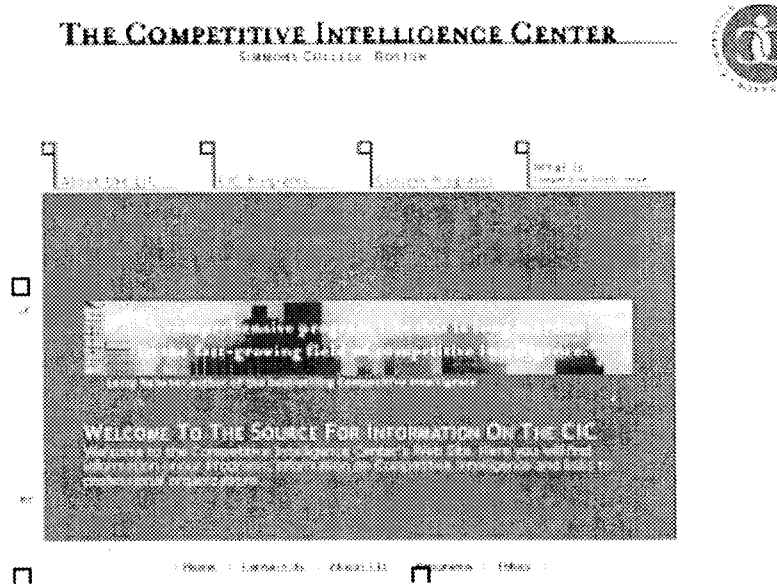


그림 10. Simmons College의 The CI Center

4. 국내 Information Professional의 경쟁정보 교육 요구 파악을 위한 기초 설문조사

국내의 경우 아직 대학에서 경쟁정보 과정을 개설하고 있는 사례는 거의 없는 것으로 보인다. 다만 저자는 1997년 이래로 기업의 집체교육 과정에서 경쟁정보전략 과정을 강의해오고 있으나, 경쟁정보에 대한 국내 기업의 인식이 아직 미약하기 때문에, 경쟁정보의 전반적인 프로세스보다는 경쟁정보 소스 소개에 치우쳐왔음이 사실이다. 저자는 국내의 Information Professional에 대한 경쟁정보 교육과정 모듈 개발을 위해서, 국내의 Information Professional을 대상으로 Information Professional의 역할을 현재와 미래의 관점에서 파악하기 위한 기초적인 설문조사를 실시했다.

4.1 조사 방법론

경쟁정보 교육 프로그램의 필요성을 파악하기 위한 설문조사를 실시함에 있어서, 설문조사 대상은 그 성격상 비즈니스 영역에서 정보의 생성, 관리, 전달을 담당하고 있는 전문가를 대상으로 함이 타당할 것이다. 그러나 본 설문조사는 그러한 설문조사 실시를 위한 기초조사 성격을 지닌다. 이번 설문조사는 성균관대학교 문헌정보학과 석/박사 과정에 재학중인 학생 57명을 대상으로 실시되었다. 이중 절반이상이 설문조사가 실시되는 학기에 저자가 팀티칭하고 있는 경쟁정보 관련 과목을 수강하고 있었으며, 따라서 설문내용 중 경쟁정보 개념에 대한 이해를 가지고 있었다. 그리고 표본의 절반이상이 현재 공공기관, 학술단체, 기업 자료실에서 정보관련 분야를 담당하고 있었다.

데이터 수집은 설문지를 통하여 이루어졌다.

2002년 5월 1일에서 15일간 e-mail을 통해 1차로 설문지가 배포되었으며, 5월 10일에 미응답자를 대상으로 다시 설문지를 e-mail로 배포하였다. 설문지 회수율은 약 36%이며, 약 24%의 유효 데이터가 확보되었다. 유효 데이터는 전부 현직에 종사하고 있는 응답자로부터 수집된 것이다.

4.2 연구의 제한점

본 설문조사는 표본의 크기가 작고, 표본의 범위가 한정되었다는 점으로 인하여 설문조사의 신뢰도에 문제가 있을 수 있다. 그러나 본 설문조사는 경쟁정보 교육 프로그램의 니즈를 파악하기 위한 본격적인 설문조사를 위한 기초 조사의 성격을 지니고 있으며, 추가 설문조사와 Information Professional을 대상으로 한 직접 인터뷰를 통하여 수정/보완될 예정이다.

4.3 데이터 분석 결과

현재 Information Professional이 제공하

고 있는 서비스와 관련된 질문에서는, 일회성의 두 번의 연구, 2차 리서치와 문헌검색 수행, Current awareness/경보 서비스 제공, 콘텐츠 개발과 관리, 정보의 인덱싱이 가장 많은 비중을 차지하고 있었다. 이것으로 보아서 아직까지는 전통적인 정보 서비스와 콘텐츠 관리가 가장 중요한 서비스 영역으로 파악되었다(그림 11 참조).

Information Professional이 미래에 제공해야 할 서비스에 대한 질문에서는 앞의 질문과는 조금 상이한 양상을 보이고 있었다. 리서치 분야에 있어서는 정보분석, 동향예측, 텍사노미, 시소러스 개발 등 현재 제공하고 있는 서비스 영역보다 더 부가가치가 높은 측면으로 이동하고 있음을 알 수 있었다(그림 12 참조).

Information Professional이 제공하고 있는 서비스중 우선순위가 높은 세가지에 대한 질문에서는 정보리서치/문헌검색이 33.3%로 가장 높고, 그 다음이 내부 콘텐츠 관리 22.6%, 정보분석이 21.4%, 사용자 교육이 13.1%, 경쟁정보활동 참여가 6.0%를 보이고 있었다(그림 13 참조).

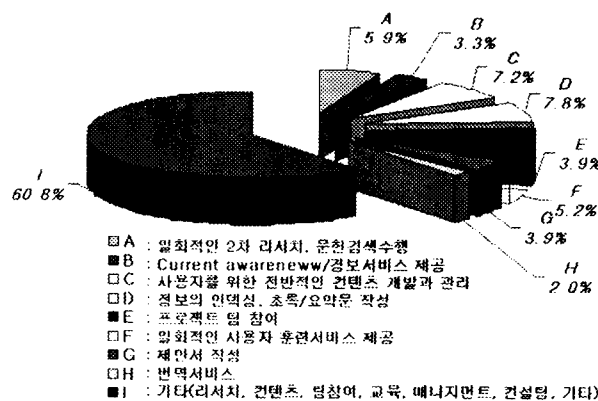


그림 11. Information Professional이 현재 제공하고 있는 서비스

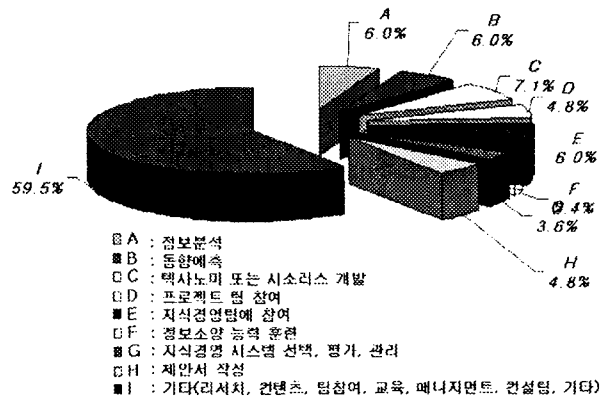


그림 12. Information Professional이 미래 제공 예정 서비스

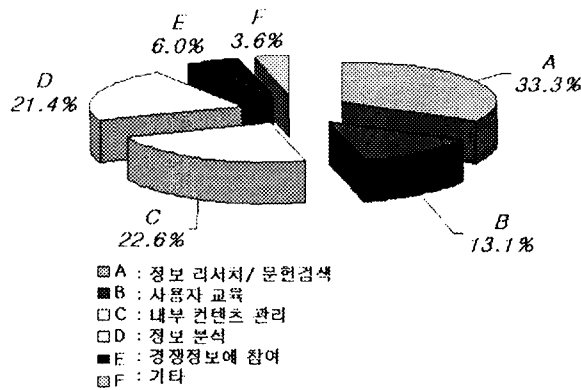


그림 13. Information Professional이 현재 제공하고 있는 서비스(우선순위 세가지)

그리고 Information Professional의 리서치 수행활동 분야에서 우선순위가 높은 세가지 사항은 콘텐츠 소스 검색이 47.6%로 가장 높았으며, 그 다음 레퍼런스 인터뷰가 23.8%, 리서치 결과 필터링/분석이 21.4%를 보이고 있었으며, 리서치 컨설팅, 설문조사 디자인/실시 등이 각 2.4%를 나타내고 있었다(그림 14 참조).

4.4 설문조사 결론

본 연구에 참여한 대상들이 국내의 Informa-

tion Professional을 통계학적으로 대표한다고 볼 수는 없다. 그럼에도 불구하고 본 연구를 통해서 국내의 Information Professional이 아직은 전통적인 정보 서비스 제공에 치우쳐있기는 하지만, 보다 부가가치가 높은 서비스를 제공해야 한다는 필요성을 인식하고 있음이 파악되었다. 본 연구는 국내의 Information Professional이 자신의 역할을 확대하여 조직 내 변화된 환경에서 조직의 목적에 부합되는 정보 서비스가 제공될 필요성을 인식하고 있다는 점을 시사하고 있다.

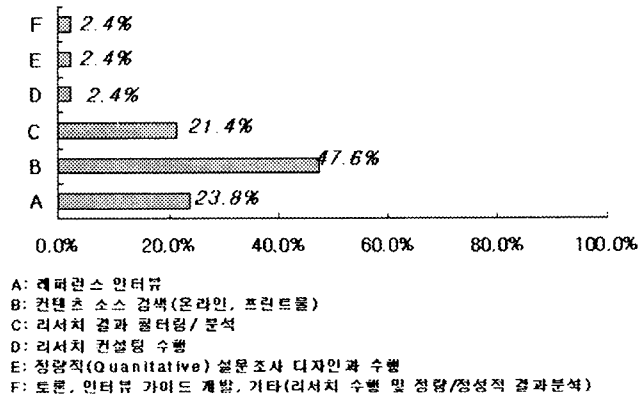


그림 14. Information Professional의 리서치 수행활동 분야(우선순위 3가지)

5. 국내 Information Professional을 위한 경쟁정보 교육과정 모듈 제안

현재 문헌정보학과 졸업생들은 도서관 뿐 아니라, 다양한 분야로 진출하고 있다. 많은 수의 학생들이 문헌정보학과에서 제공하는 전통적인 사서직의 역할을 새롭게 창조적인 분야에서 적용하고 있다. 문헌정보학 커리큘럼은 지속적으로

로 변화하는 시대적 요구에 전향적으로 대응해 왔으며, 경쟁정보 교육 프로그램은 21세기 비즈니스 환경 요구에 문헌정보학이 전향적으로 대처할 수 있는 문헌정보학 커리큘럼의 확장이 될 수 있다(그림 15 참조).

온라인 데이터베이스, 문헌 검색 등 경쟁정보에서 사용하는 많은 소스들은 문헌정보학 커리큘럼에서 이미 다루고 있는 것들이다. 그러나 벤치마킹, 기술 예측, 상세한 분석, 최신 소프

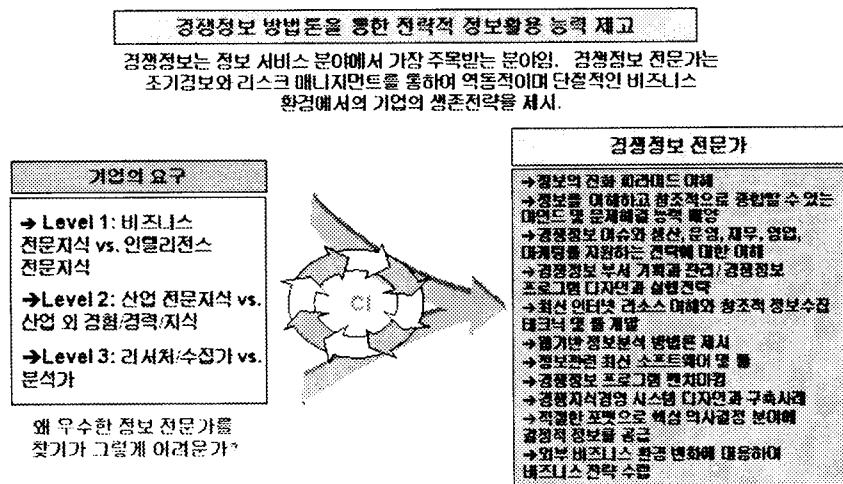


그림 15. 비즈니스 환경에서의 경쟁정보 전문가에 대한 요구사항

트웨어 등에 관한 내용은 현재 문헌정보학에서 일반적으로 다루어지는 분야가 아니다. 이런 관점에서 문헌정보학 커리큘럼의 확장으로서 경쟁정보 커리큘럼 모듈 개발에는 경영학을 비롯한 여러 학문분야 간의 학제간 연구가 필요하다 (그림 16 참조).

5.1 SCIP의 경쟁정보 커리큘럼 모듈

SCIP가 제안하고 있는 경쟁정보 커리큘럼 가이드라인은 경쟁정보 커리큘럼의 기본적인 구성 내용에 대한 중요한 준거 틀이 될 수 있다(그림 17 참조).

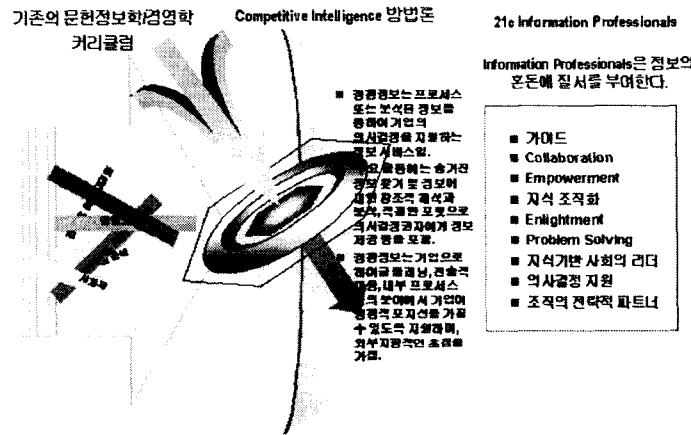


그림 16. 경쟁정보 프로그램의 효과

경쟁정보 커리큘럼 가이드라인

Topic	Contents
Contextual Issues	<ul style="list-style-type: none"> - 나는 인텔리전스 기업이 다른 중요한 역할을 하고 있으며 그것들이 무엇인지 알지 못하니 불안하다 - 나는 어떻게 인텔리전스 서비스를 인텔리전스 서비스 제공자에게 제공할 수 있는지 알지 못한다 - 나는 의사결정, 전략적 계획, 비즈니스 계획에서 경쟁정보의 역할이 어디에 있을지 알지 못한다 - 나는 competitive intelligence, competition intelligence, business intelligence, technical intelligence, counterintelligence를 구별할 수 없다 - 나는 학술적 조직의 중요성을 알지 못한다 - 나는 조직 내에서 정보 공유가 갖는 장벽, 편견을 어떻게 파악해야 하는지 알지 못한다 - 나는 경쟁정보 부서의 조직을 구성하여 운영 전략을 제시할 수 있고 다양한 다른 정보 출처를 효과적으로 알지 못한다 - 나는 조직의 과거에 대한 경쟁정보 부서의 구도를 제시할 수 없다
Managerial Issues	<ul style="list-style-type: none"> - 나는 decision audit, information audit, knowledge audit를 어떻게 수행하는지 알지 못하며 이것들의 중요성을 인식하고 있다 - 나는 정보의 출처와 정보에 취하지 않는 방법을 제시할 수 없다 - 나는 경쟁정보 부서를 운영하는 방법을 제시할 수 없다 - 나는 지속적으로 360도 360° 분석을 수행하는 방법과 그것의 중요도를 알지 못한다 - 나는 조직 내에 경쟁정보의 중요성을 복원시키는 방법을 알지 못한다

경쟁정보 사이클: Competitive Intelligence Skills Inventory

다음은 경쟁정보 사이클의 다양한 단계에서 요구되는 개인적 스킬 리스트이다. 당신이 보기에 사실이 아니라고 생각하는 것은 개인이나 팀이 개선시켜야 할 스킬 분야를 나타낸다

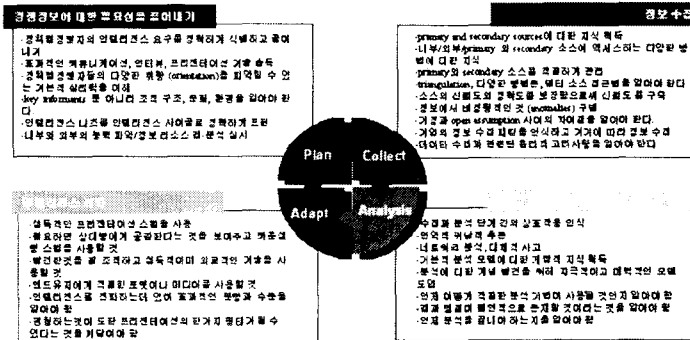


그림 17. SCIP 경쟁정보 커리큘럼 모듈

5.2 국내 경쟁정보 전문가 양성을 위한 경쟁정보
커리큘럼 모듈 제안

저자는 본 논문에서 2개의 핵심 모듈로 구성된 경쟁정보 커리큘럼을 제안하며, 이것은 추후 학제간 연구를 통하여 수정/보완될 것이다.

모듈 1은 기본적인 비즈니스 리서치 툴킷으로 구성된다. 여기에는 일반적인 비즈니스 리서치 수행 방법론, 기업/산업/마켓 리서치를 위한 다양한 정보 소스, 팀 매니지먼트, 콘텐츠 매니지먼트, 인포메이션 컨설팅 방법론 등이 포함된다.

모듈 2는 경쟁정보 프로세스를 다룬다. 경쟁정보 요구 평가와 도출, 정보의 획득/분석/전파, 경쟁정보 소프트웨어, 윤리적 고려사항 등 경쟁정보 전문가에게 요구되는 기술과 지식이 소개된다. 그리고 경쟁정보 프로세스 구축과 관리 방법론, 조직의 전략적/전술적/오퍼레이션적 의사결정과 관련된 특허, 재무, 제조, 마켓 데이터를 수집, 필터, 분석하는 심층 단계, 다양한 케이스스터디 등이 심층적으로 다루어진다 (그림 18 참조).

6. 결론

사서를 비롯한 Information Professional의 위상은 아직은 조직에서 가시성이 높거나 영향력 있는 포지션에 위치하고 있다고는 보기 어렵다(Sykes & Fletcher 2000). 그러나 지식기반의 사회로의 이행은 Information Professional에게는 분명히 새로운 기회로 작용한다. 이러한 시대적인 변화는 Information Professional의 역할이 과거의 '서포트 기능'에서 Griffiths가 제시한 대로 불확실한 미래에 대한 하나의 '가이드'의 역할을 담당해야 하며, 또 담당해야 할 것을 요구한다.

이런 관점에서 21C Information Professional의 역할을 조명하기 위해서는 단편적인 이해가 아닌 홀리스틱한 관점을 갖는 것이 필요하며, Information Professional의 역할이 정보서비스 제공 차원에서 조직의 의사결정 프로세스를 이해하고 조직의 의사결정에 참여하는 전략적인 파트너의 역할까지 확대될 수 있다는 것을 인식해야 한다.

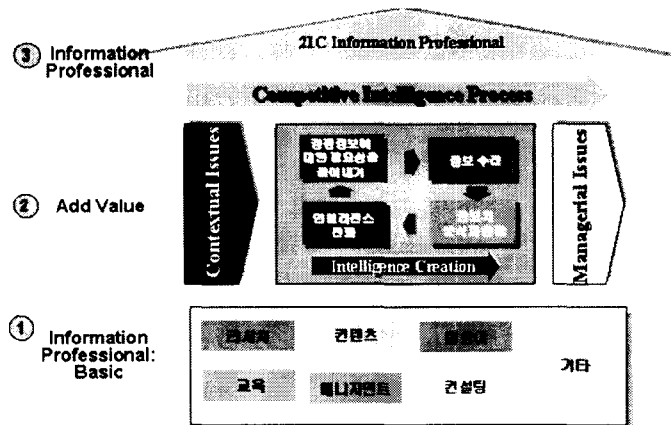


그림 18. 21C Information Professional을 위한 경쟁정보 교육모듈 제안

국내의 Information Professional을 위한 경쟁정보 커리큘럼 모듈 제안을 위해서 실시한 기초 설문조사를 통해서, 비록 연구의 제한점은 있었지만 국내의 Information Professional이 전통적인 사서의 역할에서 보다 부가가치가 높은 역할로의 이행으로의 필요성을 인식하고 있음이 밝혀졌다.

본 논문에서는 지식기반 경제가 요구하는 Information Professional의 직업적/개인적인 스킬/지식 확장을 위해서 문헌정보학 커리큘럼의 의미 있는 확장으로서 경쟁정보 커리큘럼 모듈이 제안된다. 여기서는 두개의 핵심 모듈로

구성된 커리큘럼이 제시되며, 모듈 1은 Information Professional에 대한 정량적/정성적 분석을 통한 7가지 핵심 카테고리로 구성된다. 모듈 2는 경쟁정보 프로세스와 경쟁정보 전문가가 갖추어야 할 전문적인 스킬/지식, 그리고 전반적인 매니지먼트를 다룬다.

보다 정교한 커리큘럼 디자인 및 개발을 위해서 첫째, 국내의 Information Professional을 대상으로 한 보다 본격적인 제 2차 정량/정성적 연구조사와, 둘째, 문헌정보학, 경영학, MIS, 기타 관련 학문 분야의 학제간 연구의 필요성이 제기된다.

참 고 문 헌

- ALISE. 1999 National Conference. Beyond 2000: Designing Education for Library and Information Professionals
- Choo, W.C. 1998. The Knowing Organization, How Organization Use Information to Construct Meaning, Create Knowledge, and Make Decisions. The Oxford University Press.
- Flynn R. 1996. NutraSweet Faces Competition: The Critical Role of Competitive Intelligence. Competitive intelligence Review, Vol 7, Supplement 1 S25-S28.
- Griffiths J. M. 1998. The new information professional, Bulletin of the American Society for Information Science, Vol. 24(3): 8-12.
- John E. Prescott & Stephen H. Miller. Proven Strategies in CI: Lessons from the Trenches, 세계최강기업의 경쟁정보 베스트프랙티스, 김은경/소자영 역. 시그마인사이트, 2002.4
- Gates K. 2000. Librarians Are Finding Ample Opportunities, Career Journal
- Lester J. 1993. Education in response to change. Journal of Library Administration, 18, 39-54
- Maack, M.N. 1997. Toward a new model of the information pro-

- fessions: Embracing empowerment. *Journal of Education for Library and Information Science*, 38, 283-302.
- Naisbitt J. et al. 1991. *Megatrends 2000*, Avon.
- Pollicino, E.B. 1999. LIS Education, Academic Libraries, and Higher Education Research: Partnership for Excellence. Presented at the National Conference of the Association for Library and Information Science Education. Philadelphia, Pennsylvania, Jan. 27, 1999.
- Society of Competitive Intelligence Professionals, Lexis-Nexis. 2002. 2000/01 Competitive Intelligence Professionals Salary Survey Report.
- Special Libraries Association. 1996. *Competencies for Special Librarians of the 21st Century*
- Special Libraries Association. 2002. *Salary Survey 2001*.
- Sykes J. & Fletcher R. 2000. *Global Study of Information Professionals: Emerging Issues and Trends*. A White Paper from Factiva.
- Ungern-Sternberg, S. 2000. *The Role of the Information Professional in the New Learning Environment*, Presentation at the Workshop for Librarians: "Libraries for Global Future" Sevenoaks, Kent, United Kingdom, 6-8 April 2000.

Appendix: 설문지

“21세기 Information Professional을 위한 경쟁정보 교육모듈 제안”을
위한 기초 설문조사

2002. 5.1, 연구자: 김은경

* 응답자에 대한 기초조사입니다.

1. 귀하의 소속은 어디입니까?

	소 속	표시하시오
①	대학/학술 도서관	
②	공공 도서관	
③	정부기관 도서관	
④	기업 정보센터(과학, 기술, 법률, 비즈니스, 기타)	
⑤	비즈니스 인텔리전스/경쟁정보/마켓 인텔리전스 부서	
⑥	기타(구체적으로 명시)	

2. 귀하의 역할은 다음 중 어디에 속합니까? (1개만 표시)

	역 할	표시하시오
①	부서의 책임자	
②	예산집행 또는 직원 채용 권한 보유(그러나 부서장은 아님)	
③	예산집행 또는 직원채용 권한 없음	

3. 귀하가 소속된 기관의 일년 예산은 얼마입니까?

4. 귀하의 소속 부서의 직원 수는 명명입니까?

5. 귀하의 Information Professional로서의 근무연수는 몇 년입니까? ()년

6. 소속 부서명과 직책은 무엇입니까?

부서: _____, 직책: _____

+++++

7. 귀하는 다음 중 어떤 그룹에 대해서 정보 서비스를 제공하고 계십니까? (해당사항을 모두 선택하시고, 번호로 우선순위를 표시하십시오. 1번: 가장 중요한 유저 그룹)

	서비스 대상 그룹	순 위
①	행정	
②	학생	
③	교직원	
④	정보센터	
⑤	정보기술 부서	
⑥	비즈니스 부서(영업, 재무 등)	
⑦	컨설팅/프로페셔널 서비스	
⑧	외부 공급자/고객	
⑨	기타(구체적으로)	

8. 귀하가 제공하는 서비스를 선택하십시오. (해당항목 모두 선택하시고, 현재 서비스를 제공하고 있지는 않지만 앞으로 제공해야만 한다고 생각하는 서비스가 있다면 표시하십시오.) (해당항목 모두 선택)

	분야	제공하는 서비스	현재	미래
①	리서치	리서치 니즈/목적 정의와 솔루션		
②		리서치 그리고/또는 설문지 작성		
③		1차 리서치(primary research) 수행		
④		일회적인 2차 리서치(secondary research), 문헌 검색 수행		
⑤		소속 조직/회사의 고객/경쟁사에 관한 정량적 리서치 (qualitative research) 수행		
⑥		마켓 리서치 데이터 마이닝(예: 고객 데이터)		
⑦		개별 사용자의 요구에 맞춘 정보 프로덕트 개발		
⑧		current awareness/경보 서비스(alerting services) 제공		
⑨		일대일 리서치 컨설팅 제공		
⑩		정보분석		
⑪		동향 예측		
⑫	컨텐츠	사용자를 위한 전반적인 컨텐츠 개발과 관리		
⑬		텍사노미 또는 시소러스 개발		
⑭		정보의 인덱싱, 초록/요약문 작성		
⑮		컨텐츠 소스, 벤더 식별/평가/협상		
⑯		프린트/멀티미디어 리소스 카탈로깅		
⑰		내부에서 생성된 컨텐츠 관리		
⑱		컨텐츠 라이선싱(데이터베이스, e저널, 수업관리 시스템)		
⑲		내부 컨텐츠를 데스크탑으로 전달(인트라넷/엑스트라넷)		
⑳		인트라넷과 엑스트라넷을 위한 내부 컨텐츠 관리		
㉑	팀참여	프로젝트 팀 참여		
㉒		지식경영팀에 참여		

	분야	제공하는 서비스	현재	미래
㉓		인터넷 팀 참여		
㉔		기업체나 기관의 포탈 제작 팀에 참여		
㉕	교육	일회적인 사용자 훈련 서비스 제공 (예: 참고봉사, 콜센터, 데이터베이스 사용법)		
㉖		정보소양능력 훈련		
㉗		수업과 관련된 도서관 이용 교육		
㉘		강의 지원		
㉙	매니지먼트	지식경영시스템 선택, 평가, 관리		
㉚		제안서 작성		
㉛		지적자산 관리		
㉜		지식경영을 위한 직원 보상/동기 프로그램 관리		
㉝		직원 능력 인벤토리 관리		
㉞	컨설팅	직원 전문능력 인벤토리 관리		
㉟		컨텐츠나 지식경영에 대한 컨설팅 제공		
㊱		번역 서비스		
㊲	기타	기타(구체적으로 명기)		

9. 현재 제공하는 서비스 중에서 가장 중요하다고 생각되는 것 세가지를 선택하십시오.

	현재 제공되는 서비스	순위(3가지)
①	정보리서치/문헌검색	
②	사용자 교육	
③	인트라넷과 엑스트라넷을 위한 내부 컨텐츠 관리	
④	정보 분석	
⑤	경쟁정보에 참여	
⑥	기타(구체적으로)	

10. 다음 서비스 제공방식의 비중을 표시하십시오. (모두 합해서 100%가 되어야 함)

	서비스 제공 방식	%
①	사용자의 구체적인 니즈나 요청이 있으면 서비스 제공	
②	미래의 비즈니스/사용자의 니즈를 예상하여 미리 계획하거나 체계적인 방식으로 예상하여 서비스 제공	
③	모른다	

11 현재 귀하가 제공하는 서비스를 고려할 때, 현재 직면하고 있는 가장 큰 문제점 세가지를 기술하십시오.

1)

2)

3)

12. 귀하의 사용자를 위하여 리서치를 수행하고 계십니까? (리서치의 정의는 해답을 제공하기 위해서 30분 이상이 소요되는 작업)

	리서치 수행 여부	표시하시오	주당 평균 제공회수
①	Yes		
②	No		

13. 귀하의 리서치 수행 시 이루어지는 활동 중에서 우선순위가 높은 것을 세가지 고르시오. (1, 2, 3으로 표시)

	리서치 수행활동 분야	순 위
①	레퍼런스 인터뷰	
②	컨텐츠 소스 검색(온라인, 프린트물)	
③	리서치 결과 필터링/분석	
④	리서치 컨설팅 수행	
⑤	정성적(quantitative) 설문조사 디자인과 수행	
⑥	토론, 인터뷰 가이드 개발	
⑦	정량적(Qualitative) 리서치 수행(예: 전문가 컨택, 인터뷰)	
⑧	정량적 설문조사 결과 분석	
⑨	정성적 설문조사 결과 분석	
⑩	기타(구체적으로 명기)	

14. 귀하와 귀하의 부서는 리서치 결과를 유저에게 어떻게 전달합니까? (모두 선택)

	전달 방식	표 시
①	프리젠테이션	
②	프로파일(예: 경쟁환경 프로파일, 기업 프로파일, 요약)	
③	요약문 또는 초록	
④	브리핑과 백서	
⑤	뉴스레터	
⑥	동향추적 보고서	
⑦	데이터베이스	
⑧	Spreadsheets	
⑨	기타(구체적으로 명기)	

15. 귀하의 부서는 다음 중 어떤 경쟁정보 활동에 참여하고 있습니까? 해당항목에 모두 표시하십시오.

	경쟁정보 활동	표시
①	의사결정권자의 인텔리전스 니즈 파악	
②	내부/외부 정보 수집	
③	정보 분석	
④	인텔리전스 전파	
⑤	기타(구체적으로)	
⑥	참여하지 않음	

16. Information Professional의 스킬에 관련된 질문입니다. 귀하의 부서에 소속된 Information Professional의 직업적 스킬을 평가하십시오. 향후 각 해당부분에 대한 교육실시를 희망하면 표시하십시오.

	직원의 스킬	직원 스킬 수준			교육제공여부	
		고	중	저	Yes	No
①	분석/종합 능력					
②	고객 서비스 능력					
③	커뮤니케이션 능력					
④	청취 능력					
⑤	프리젠테이션 스킬					
⑥	질문 스킬					
⑦	네트워킹 스킬					
⑧	산업/마켓/주제에 대한 전문지식					
⑨	예측 능력					
⑩	기술적 능력					
⑪	웹디자인 능력					
⑫	기타(구체적으로 명기)					

17. 귀하가 가입한 전문가 단체는 무엇입니까?

18. **선택 사항입니다.**

- 이름
- 직책
- 부서
- 소속기관

설문에 응해주셔서 감사합니다.

* 본 설문조사는 경쟁정보 교육모듈 제안을 위한 목적이외에는 사용되지 않으며, 설문응답자의 비밀이 보장됨을 말씀드립니다.