

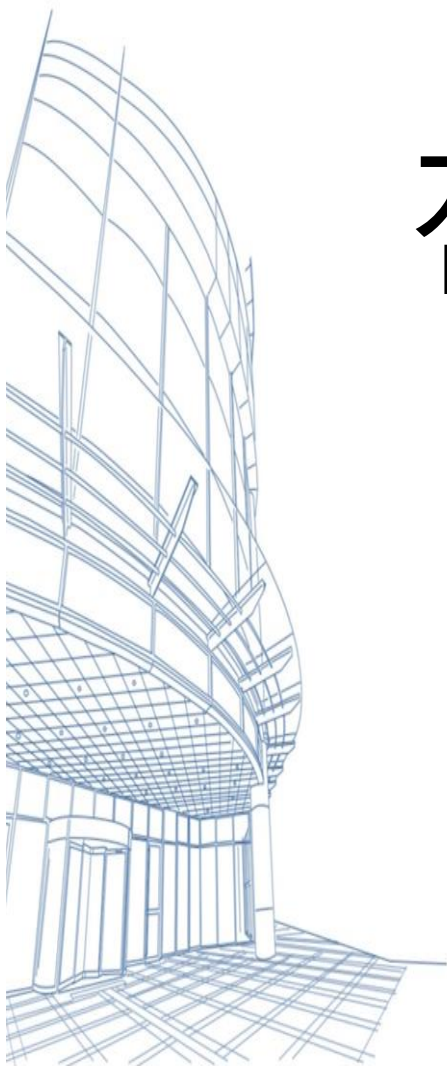
2020년도 국립중앙도서관 『전문도서관운영핵심』 과정

# 전문도서관의 이해와 운영

## - 성공적인 운영 전략과 마케팅 -

김 령 은

울산과학기술원(UNIST)



# 변화 관리 Change Management

여러분의 도서관은  
변화 관리를 어떻게 하고 있습니까?



# 내용

## 1부 전문도서관 이해와 운영 전략

- 1.1 전문도서관 특성
- 1.2 전문도서관 업무
- 1.3 전문도서관 사서의 정체성
- 1.4 도서관 경영 전략론
- 1.5 도서관 운영과 마케팅
- 1.6 마케팅이란: 유사 용어
- 1.7 도서관 마케팅
- 1.8 도서관 마케팅 목적: 고객 서비스
- 1.9 고객 서비스: 효율성 vs 효과성

## 2부 도서관 운영 및 마케팅 사례

- 2.1 비전 · 미션 · 가치
- 2.2 엠블렘 · 슬로건
- 2.3 상호대차 서비스 무료
- 2.4 인포데스크 순환
- 2.5 도서관교육
- 2.6 기록관리 · 정보공개
- 2.7 연구성과관리 · 분석보고서
- 2.8 연구성과리포지터리
- 2.9 연구노트 · 연구데이터관리

# 1부

## 전문도서관 이해와 운영

# 1.1 전문도서관 특성

## ➤ 도서관법 제2조

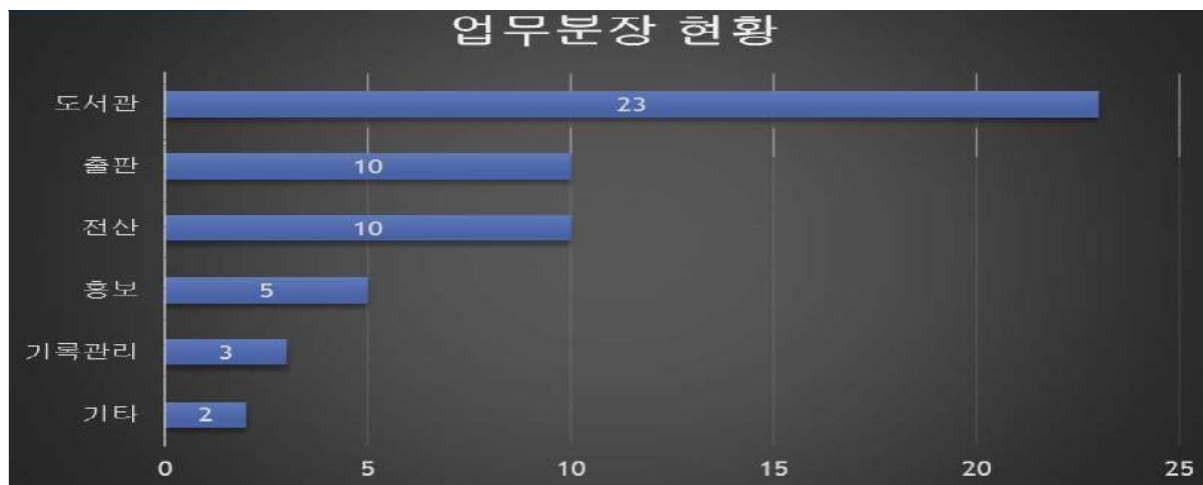
“전문도서관”이라 함은 그 설립 기관단체의 소속 직원 또는 공중에게 **특정 분야에 관한 전문적인 도서관 서비스를 제공하는 것을 주된 목적**으로 하는 도서관을 말한다.

## ➤ 특 성

- 소속기관의 목표 달성에 기여할 책임: 연구 또는 사업 목표 달성
- 공간 보다는 조직 개념: 자료실, 지식정보실 등 조직 내 부서
- 주제분야와 이용자 그룹 제한적
- 이용자의 높은 학력과 정보요구
- 과제중심의 예산 집행
- 사서 보다는 직원: 타 부서 이동, 관리자로 승진

# 1.2 전문도서관 업무

[한 국]



- 경제인문사회연구회 23개 기관 조사(2015.7.), 그 외, 학술지 발간, 공공기록물관리, 연구윤리, 연구데이터(연구노트 포함) 관리 등의 업무 수행

※  $C \rightarrow O \rightarrow P \rightarrow D$

[일 본]

	직무내용	순위	기관 수	비율
수집·조직화	(1)자료 선정	3	395	87.6%
	(2) 상용 DB, 전자저널의 선정	14	164	36.4%
	(3) 보존연한의 설정	7	324	71.8%
	(4) 시스템으로 목록 작성	2	409	90.7%
	(5) 내외의 자료 수집·관리	9	310	68.7%
제공	(6) 열람 서비스	1	449	99.6%
	(7) 대출·반납	6	380	84.3%
	(8) 자료·문헌 복사	5	391	86.7%
	(9) 자료 예약	10	257	57.0%
	(10) 참고봉사 업무	4	392	86.9%
	(11) 정보의 가공·분석	19	110	24.4%
	(12) 자료·정보의 검색 방법	20	91	20.2%
	(13) 색인·리스트	16	125	27.7%
	(14) 초록, 해제	22	36	8.0%
	(15) 이용안내, 신착안내	8	313	69.4%
	(16) 상호대차	11	223	49.4%
	(17) OPAC에서의 서지·소장정보의 제공	13	204	45.2%
	(18) 독자 콘텐츠·DB 작성	15	159	35.3%
	(19) 참조 DB 작성	21	81	18.0%
	(20) 자료의 전자화	17	116	25.7%
	(21) 신착자료안내의 제공·배포	12	206	45.7%
자원 이용	(22) 사용방법의 교육·지도	18	112	24.8%

<출처> 아오야기 에이지, "일본 전문도서관의 현황과 미래", KSLA bulletin, no.6(2014), p.23.

# 1.3 전문도서관 사서의 정체성

도서관	구매부서
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 단순 구매를 넘어선 <b>가치 창조</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자료의 선별, 추천, 해외 직거래</li> <li>- 복본조사, 품질평가, 이용통계분석, 경제성 평가</li> <li>- DB화, 공유/재사용, 자료 가치증대</li> </ul> </li> <li>• 이용자가 원하는 <b>모든 자료를 조달</b>하는 능력</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 단순 구매 프로세스 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신청접수-주문-입수-제공</li> </ul> </li> </ul>

도서관	전산부서
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 결재 완료된 자료에 대한 <b>품질관리</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 품질검증, 메타데이터 정제, 검색효율 증진</li> </ul> </li> <li>• 제반 자료에 대한 <b>대내외 문의/접속 창구</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국가도서관, 네이버/구글 등 대외 자료유통 접근점</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 단순 결재 프로세스 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기안-결재, 단순검색</li> </ul> </li> <li>• 내부 시스템 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 방화벽, 보안 등</li> </ul> </li> </ul>

도서관	홍보부서
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기관의 대외 및 연구활동 기록의 <b>아카이빙 및 재가공</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관 홍보자료의 조직화, 검색기능 제공</li> <li>- 메타데이터 관리에 의한 세부 연구실적 홍보</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기관의 대외활동 취재 및 관련 기록자료 생산</li> <li>• 기관의 연구활동 홍보</li> </ul>

도서관	성과부서
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 연구성과물 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 즉시 기획, 보고에 활용되도록 <b>데이터 검증, 조직화,</b> 성과물 아카이빙, 검색기능 제공</li> </ul> </li> <li>• 연구활동 지원 <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>외부 및 내부자료</b>의 종합 수집, 관리, 제공</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 내부 연구성과 실적 활용 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기획, 보고용</li> </ul> </li> </ul>

<출처> 박계숙, "2015 전문도서관의 이해와 운영" 인용

## 1.3 전문도서관 사서의 정체성

“지식관리전문가”

“지식정보데이터관리 전문가”



가치창조

- 전문 정보의 개발과 수집, 조직
- 모기관 생산 정보와 지식 관리: 발간물, 연구성과, 연구기록 등
- 기관 내외 정보서비스: 지식관리·경영시스템, 기관 웹사이트



## 1.4 도서관 경영 전략론

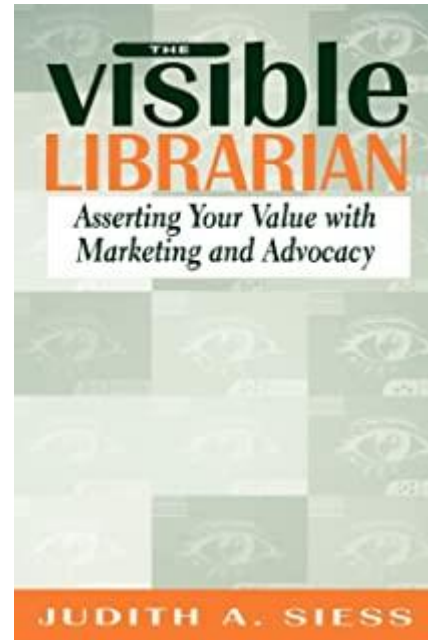
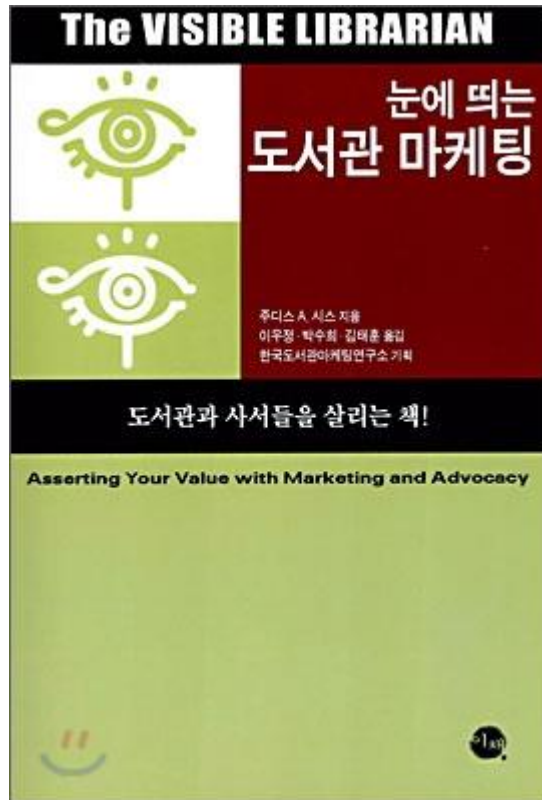
- **Strategic Planning · Strategic Management**

- **도서관 경영 전략론은**

지적·문화적 자원에 접근을 보장하고 장래에 전승한다고 하는 사명에 기반하여, 장기적인 관점을 견지하면서 시장, 조직, 재무, 정보기술 등의 경영 각 영역을 통합적으로 다루는 이론이다. 아울러 경영전략론은 실행되어야만 비로소 의미를 갖는다.

## 1.5 도서관 운영과 마케팅

### ✓ Marketing



## 1.6 마케팅이란: 유사 용어

- **마케팅 Marketing**

*고객이 누구이고 어떤 상품(서비스)을 제공 할지 결정하는 일*

- **홍보 Publicity or Promotion**

*사람들에게 ... 도서관이 도울 수 있다는 사실을 알리는 일*

- **PR Public Relations**

*... 당신의 능력에 대해 사람들에게 이야기 하는 것*

## 1.7 도서관 마케팅



“ 마케팅은 공부나 독서를 통해서 배울 수 있는 것이 아니다. ...  
**오직 행동—당신과 도서관 그리고 고객들에게 효과가 있는 일들  
을 찾아내는 일—을 통해서만 진정한 마케팅을 익힐 수 있다.** ”

<출처> 주디스 A. 시스, 『눈에 띄는 도서관 마케팅』, 이채, 2005, p.29

## 1.7 도서관 마케팅



“ 마케팅은 시장(환경, 고객)에 대한 **깊은 통찰력과** 도서관 직원으로서 **탁월한 전문성이** 서로 어울려 이루어지는 것이다. ”

<출처> 코이즈미 마사노리, “도서관경영에서 경영전략론” , 정보의 과학과 기술, 61(8), 2011, p.297.

## 1.8 도서관 마케팅 목적: 고객 서비스

- ✓ 훌륭한 사서와 그렇지 않은 사서를 구분하는 기준은?
- ✓ 누가 도서관 서비스의 가치를 인정해야 할까?
- ✓ 누가 그 가치를 증명해야 할까?

### ➤ 고객 서비스의 4가지 수준

- **기본 수준:** 책과 시청각 자료가 있는 건물
- **기대 수준:** 원하는 정보와 책을 잘 찾아 주는 직원, 깨끗하고 마음에 드는 분위기
- **희망 수준:** 찾는 책이 없는 경우 다른 도서관에서 빌려와서라도 확보해 주는 자세와 다정하고 적극적이며 기분 좋은 직원들의 태도
- **기대이상 수준:** 관심분야와 관련된 사람이나 출판사를 소개 시켜 주는 정성 ...
- **최고 수준:** 직원들은 예의 바르게 행동하고 고객들은 즐겁게 직원들과 대화를 나눌 수 있어 다시 방문하고 싶게 만드는 것

## 1.9 고객 서비스: 효율성 vs 효과성

- 우리의 고객들은 도와줄 사람을 원하고 그들을 찾고 있다. 그들은 서비스를 바란다.
- 고객 서비스는 모두의 핵심 업무
- 고객 서비스 품질 교육

### ➤ 효율적으로 일할 것인가 vs 가장 중요한 일을 할 것인가

마케팅 조사를 통하여 해야 할 중요한 일이 무엇인지를 찾으라.

그리고 중요성 혹은 우선순위에 맞게 순서대로 배열하라.

그때부터 절차를 간소화하고 서비스 품질을 향상시키며, 직원 생산성을 높이는 일에 매진할 수 있다.

## 2부

# 도서관 운영 및 마케팅 사례



## 2.1 비전 · 미션 · 가치

비 전	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 울산과학기술원 및 지역 커뮤니티의 요구에 부응하는 선도적 학술정보서비스 파트너</li> <li>○ 울산과학기술원 지식·정보의 유통 및 새로운 지식·정보 창출의 허브</li> </ul>
미 셴	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 대학의 교육·연구·학습 능력을 향상시키기 위한 학술정보자원의 효율적이고 통합적인 접근 제공</li> <li>○ 학술정보자원을 효과적이고 효율적으로 활용할 수 있도록 이용자 요구 중심의 교육 및 훈련 제공</li> <li>○ 변화하는 이용자 요구와 정보이용 행태에 부합하는 물리적 또는 온라인 공간에서의 도서관 환경 운영</li> <li>○ 지식관리전문가로서의 사명에 충실하기 위한 도서관 직원의 리더십 및 파트너십 함양</li> <li>○ 대학에서 추구하는 사명과 정책, VISION 2030 달성을 지원하기 위한 적극적이고 충실한 역할 수행</li> <li>○ 국가 및 지역사회 학술 커뮤니티에 공헌하는 고품질의 혁신적 정보서비스 전달</li> </ul>
가 치	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 성심과 선도 (Integrity and Initiative) 우리는 언제나 대학 구성원들의 요구에 귀 기울이며 그들이 성공적인 캠퍼스 생활을 영위할 수 있도록 정성스럽고 진실한 태도로 서비스한다. 대내외의 환경변화와 도전에 상호협력과 창의적이고 유연한 태도와 지속적인 직원 능력 개발로써 대응한다.</li> <li>○ 공감과 협력 (Empathy and Collaboration) 우리는 대학과 지역사회 구성원의 지식과 정보에 대한 요구를 이해하고 충족시킬 수 있도록 지속적으로 관심을 가지고 상호협력과 팀워크로써 파트너십을 유지한다.</li> <li>○ 배려와 포용 (Equity and Inclusion) 우리는 도서관 방문자들이 언제나 환영받고 있다고 느끼도록 응대하며 지적 자유를 옹호하고 새로운 정보의 발견과 공개를 장려한다. 다양한 구성원을 지원할 수 있도록 웹페이지, 리서치 가이드 및 각종 유용한 서비스 지원 자료들을 준비하며, 모든 구성원들이 시설, 학술정보자원, 서비스를 평등하게 누릴 수 있도록 보장한다.</li> <li>○ 전문성과 책무 (Expertise and Stewardship) 우리는 고품질의 장서를 구축하고 보존하여 우리 대학 구성원들이 가치 있는 학술 정보자원을 지속적으로 이용할 수 있도록 서비스를 개발하여 제공한다. 창의적이고 비판적 사고력 신장에 관심을 가지고 우리의 구성원들이 정보원을 평가할 수 있도록 교육하며, 새로운 지식 창출과 지적 활력을 불어넣을 수 있는 도구를 개발한다.</li> </ul>

### ➤ 비전

- ① 선도적 학술정보서비스 파트너
- ② 지식·정보의 유통 및 새로운 지식·정보 창출의 허브

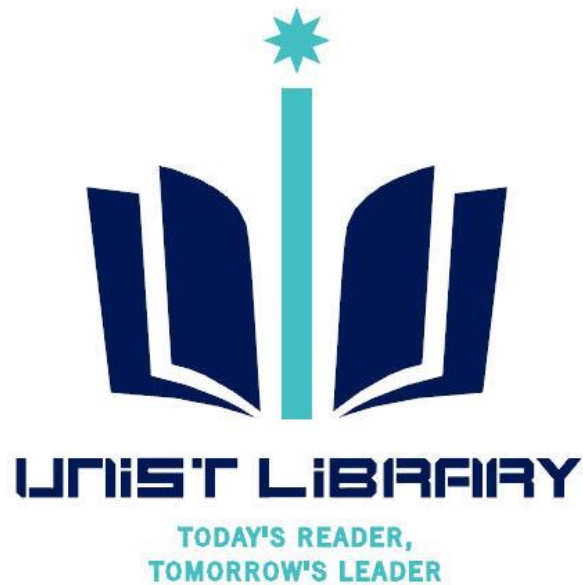
### ➤ 미션

- ① 학술정보자원 통합적 접근 제공
- ② 교육 및 훈련 제공
- ③ 도서관 환경 운영
- ④ 사서의 리더십 및 파트너십 함양
- ⑤ 대학의 사명과 비전 달성에 기여
- ⑥ 국가 및 지역사회에 공헌하는 정보서비스 전달

### ➤ 가치

- ① 성심과 선도
- ② 공감과 협력
- ③ 배려와 포용
- ④ 전문성과 책무

## 2.2 엠블렘 · 슬로건



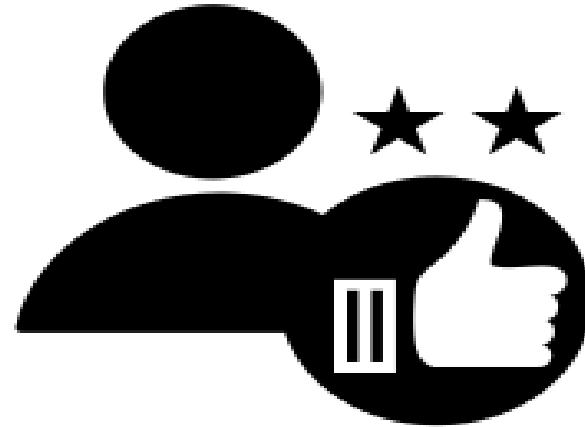
*Today's Reader, Tomorrow's Leader*

*Happy Librarian, Happy User*

## 2.3 상호대차 서비스 무료



3년 연속 수상



## 2.4 인포테스크 순환



### ■ 목적

- Generalist · Specialist
- 이용자행태 파악
- 공유 · 협력

### ■ 원칙

- 월요일: 고정
- 화~금 : 순환

## 2.5 도서관교육

### ■ 목적

- 사서의 전문성 홍보 및 이미지 개선
- 사서의 계속 교육 동기화
- 이용자와 커뮤니케이션 기회 확대

### ■ 원칙

- 모든 사서가 교육 실시: Research Guide 제작 운영
- 운영 과정 패턴화: 분석(요구)→ 계획(일정, 교육계획서) → 홍보(학습 · 연구기술) → 교육실시(실습중심) → 평가(설문지, 결과보고)

**별첨1 교육 계획서**

프로그램명	초보 연구자를 위한 초보콘 탈출 가이드		
교육 일시	<ul style="list-style-type: none"> <li>2018.09.11~09.12 19:00~20:30</li> <li>2018.11.20, 11.22 19:00~20:30</li> </ul>	교육 장소	학술정보관 401-1
교육 대상	연구를 시작하는 학부 3~4학년 및 교육 내용에 관심이 있는 모든 학생		
교육 목적	학술자료의 특성과 검색 · 획득 · 관리 방법 전반을 이해하고 실제 활용		
교육 내용			
	교육 내용 소개	학부 내용	시간
	LCC 분류표 및 도서관		5
전자	도서관 웹사이트에서 도		
구	<ul style="list-style-type: none"> <li>print book 이용 방법</li> <li>eBook 이용 방법</li> <li>Reserve, Making Requests 기</li> </ul>		10
학술자료 관련	3. Articles, journals, databases	<ul style="list-style-type: none"> <li>Article, Journal 개념 이해</li> <li>참고문헌 표기 이해</li> <li>Databases 개념 이해</li> <li>Subscription, Access 개념 이해</li> </ul>	10
	4. Article Search	<ul style="list-style-type: none"> <li>Google Scholar 검색 vs. Scopus 검색</li> <li>검색 키워드 선정</li> <li>주요 검색연산자</li> <li>Facet, 정렬, cited/citing references 등</li> <li>검색 결과 저장 및 알림서비스</li> </ul>	15
	5. 국내 학술자료	<ul style="list-style-type: none"> <li>ScholarWorks</li> <li>RISS, NDGL vs. DBPIA, KISS</li> </ul>	
	6. 참고문헌 관리 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> <li>Endnote, Mendeley 소개</li> <li>참고문헌 관리 프로그램</li> <li>자동 작성</li> </ul>	
퀴즈 풀이를 통해 교육 내용을 복습한다.	7. 퀴즈 풀이		5
			10
			15
			분
			분
			분

• 도서관 웹사이트에서 인쇄 및 다운로드할 수 있다.  
 • 학술자료 관련 주요 용어를 이해하고 검색 및 획득할 수 있다.  
 • 참고문헌 관리 프로그램의 활용 방법을 안다.

## 2.6 기록물관리 · 정보공개 · 역사자료 관리

### ■ 목적

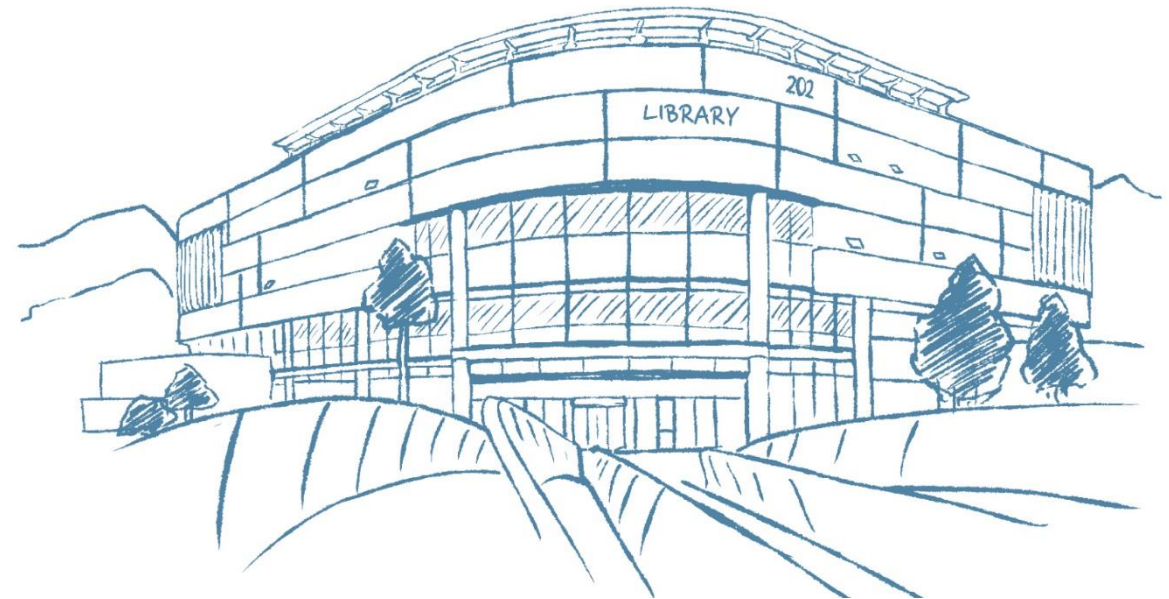
- 팀 위상 강화 (자발적 업무 유치 2011년, 3개 부서 분산 업무 통합, 직원 충원)
- 도서관은 기록유산과 지식정보관리 및 서비스의 허브

### ■ 원칙

- 기록물관리 정책 결정
- 도서관 공간 활용

Larchiveum:

Library+Archives+Museum





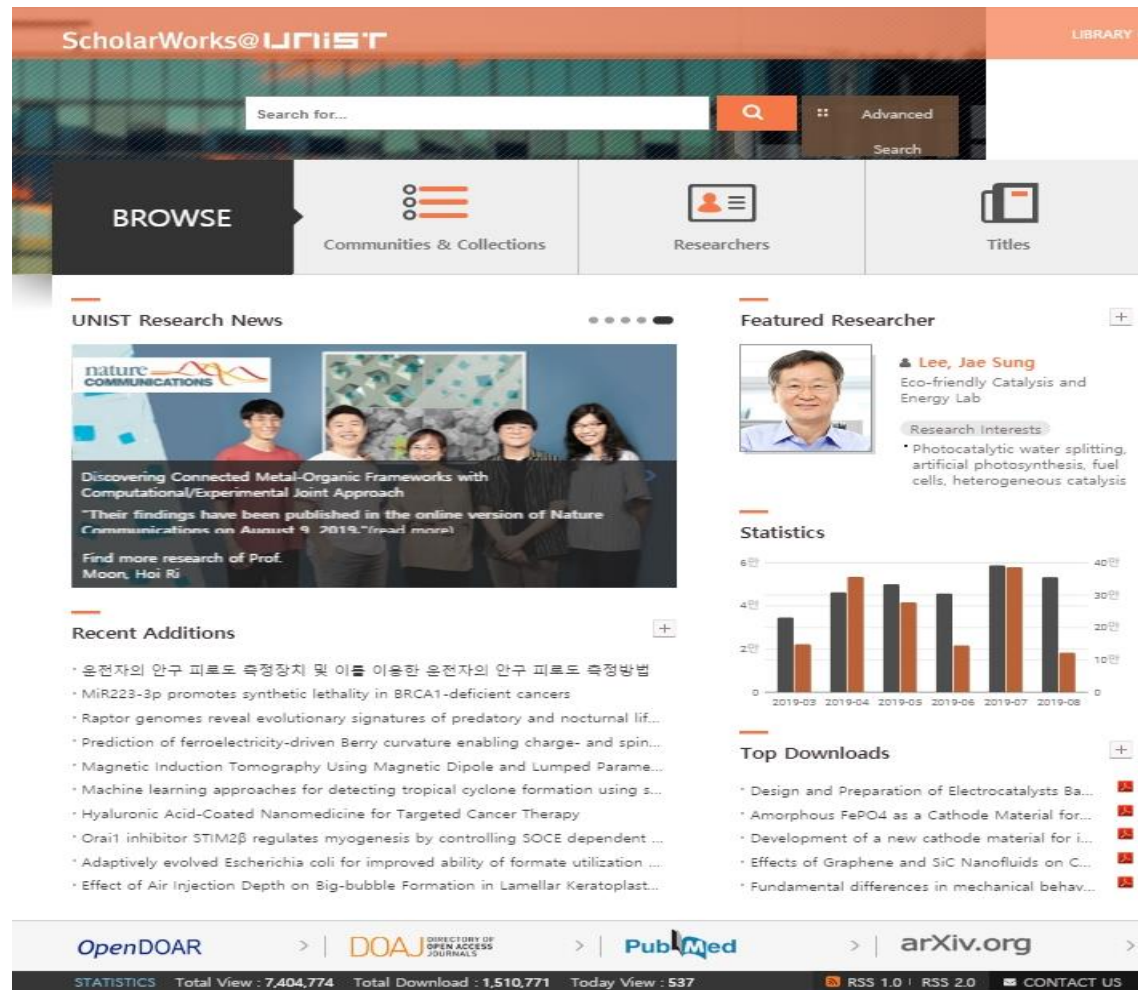
## 2.7 연구성과관리 · 분석보고서

The screenshot shows the 'myARTICLES' research performance management system. At the top, there's a navigation bar with tabs: '주요성과' (Main Achievements), '기타성과' (Other Achievements), '자료실' (Data Room), '시스템연계' (System Integration), '데이터반입' (Data Import), '통계' (Statistics), and '성과분석' (Performance Analysis). Below this, a user profile for '김영은' (Kim Young-eun) is shown as the '성과관리자' (Performance Manager). A row of icons represents various metrics: '최신논문' (Latest Papers), '로그인현황' (Login Status), '논문확인현황' (Paper Confirmation Status), '논문사정보현황' (Paper Review Status), '논문통계' (Paper Statistics), and '연구성과 분석' (Research Performance Analysis). The main area displays a grid of 12 performance indicators with icons and counts:

연구자관리	학술지 논문 (201/16,059)	학술활동 (학술대회) (83/14,805)	저역서 (12/317)	연구비(연구과제) (9/5,087)	연구보고서
지식재산(특허) (8/3,579)	기술이전 (53/53)	전시작품 (218/218)	기타연구실적	기타활동실적	취득학위 (999)
경력사항 (1,001)	수상사항 (1,183)	자격사항 (4)	학생배출실적	강의실적	연구분야(연구재단-KRI)



## 2.8 연구성과리포지터리



ScholarWorks@UNIST

Institutional Repository  
(Research Repository)

Webometrics: Ranking Web of  
Universities





## 2.9 연구노트 · 연구데이터 관리: 향후

### ■ Data Librarian

*“Librarians: the new research data management experts”*

“Elsevier launches the Research Data Management Librarian Academy (RDMLA)”

- Foundations of Research Data Management (RDM).
- Navigating research data culture.
- Advocating and marketing the value of RDM in libraries.
- Launching data services in libraries.
- Project management and assessment (as relates to RDM services).
- Overview of data analysis and visualization tools.
- Overview of coding tools.
- Overview of platform tools (Open Science Framework, Mendeley Data, and others).

- DMP(Data Management Plan) 시행: ‘국가연구개발사업의 관리 등에 관한 규정’

Q&A

모두들 건강하세요.

감사합니다.

