

■ <요약> 지식 경영과 IT의 역할

- IT(정보기술)는 지식 경영을 수행하는 데 있어 지식의 저장, 지식의 체계화, 지식의 공유, 새로운 지식의 창출 기능을 담당함
- 지식 경영에서 IT를 올바르게 활용하기 위해서는 단순한 정보 처리 기술인 IT를 가치 창출을 위해 지식을 효과적으로 활용할 수 있는 능력을 제고시켜 주는 지식 기술(KT: Knowledge Technology)로 발전시켜야 함
 - 이를 위해 첫째, IT와 지식 경영을 제대로 이해할 수 있도록 체계적인 교육 프로그램을 마련해야 함
 - 둘째, 산재되어 있는 지식을 보관할 지식 창고를 확충하고, 보관된 지식의 체계화와 검색 기능을 제공하는 지식 지도를 만들어야 함
 - 셋째, 개별 부서나 프로세스와 같은 부문을 대상으로 지식 경영에 IT를 적용하여 나타난 성과를 증명한 후, 대상 범위를 기업 전체로 확대해 나가야 함
 - 넷째, 아웃소싱에 대한 의사 결정 시에는 비용 및 효율성 측면뿐만 아니라 조직 구조와 문화와 같은 기업 자체의 특성도 반드시 고려해야 함

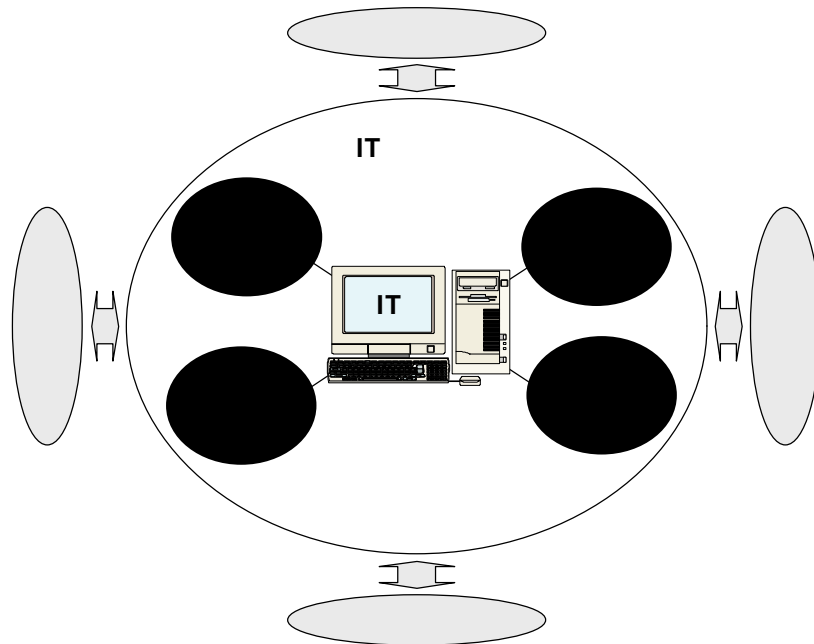
□ 지식 경영과 정보기술(IT)의 관계

- IT는 지식 경영의 실현을 위한 필수적인 인프라임
 - IT는 지식의 획득·축적·공유·활용을 가능하게 하는 도구로서 지식 경영의 실현을 위해 없어서는 안될 필수적인 인프라임
- 그러나, IT만으로는 지식 경영 체제를 확립할 수 없음
 - 지식 경영이 제대로 이루어지려면 IT와 함께 지식 근로자, 지식 공유와 지식 창조를 중요시하는 지식 문화, 지식 중심의 조직 구조, 지식에 대한 보상·지식 관리 체계와 같은 지식 관련 제도가 서로 유기적으로 조화를 이루어야 함

□ 지식 경영을 위한 IT의 역할

- 첫째, 지식의 저장
 - IT는 조직 내에 산재해 있는 지식, 특히 형식지를 한 곳에 모아 놓은 지식의 저장소를 제공함
 - 이는 지식 경영에서 IT가 담당할 수 있는 가장 기초적인 역할이지만, 현재 이것조차 제대로 갖추어지지 않은 것이 국내 기업의 현실임
- 둘째, 지식의 체계화
 - 저장된 지식들을 체계적으로 분류함으로써 사용자가 필요로 하는 지식이 어디에 있는지를 손쉽게 찾아볼 수 있게 하며, 자신이 하고자 하는 일에 어떠한 지식을 활용할 수 있는지를 파악할 수 있게 함
- 셋째, 지식의 공유
 - 조직 내에 축적되어 있는 지식(형식지)을 조직내외 구성원들이 쉽게 공유하고 활용할 수 있도록 해 줌
 - 축적되어 있지 않은 지식이라 하더라도 구성원간의 커뮤니케이션을 활성화시킴으로써 개별적으로 보유하고 있는 지식(암묵지)을 서로 교환하고 공유할 수 있는 기회를 증대시키고, 나아가 이를 통해 암묵지를 형식지로 변환시킬 수 있음

<지식 경영을 위한 IT의 역할>



- 넷째, 새로운 지식의 창출

- 기존 지식들을 공유·결합·발전시킴으로써 새로운 지식의 창출 활동이 활성화될 수 있도록 지원하며, 새롭게 창출된 지식을 다시 저장하고 체계화함으로써 지식 창출 프로세스를 계속적으로 순환시킬 수 있는 여건을 제공함

□ 지식 경영에서 IT의 올바른 적용을 위한 과제

- IT를 KT(Knowledge Technology)로 발전시켜야 함

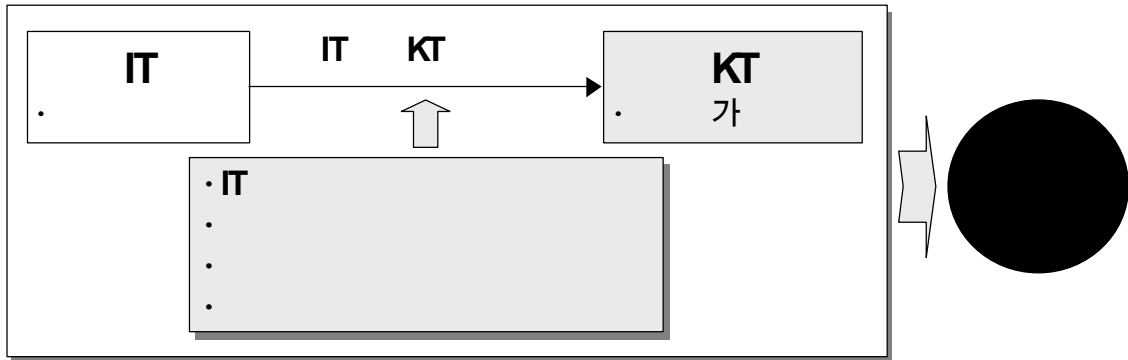
- 지식 경영을 위해서는 단순히 정보 처리 수준에 국한되는 정보기술(IT)을 데이터나 정보를 잘 가공하여 지식으로 전환시키고, 가치 창출을 위해 지식을 효과적으로 활용할 수 있는 능력을 제고시켜 주는 지식 기술(KT)로 발전시켜야 함

- 이를 위해 첫째, IT와 지식 경영을 제대로 이해하라

- 아직 대부분의 국내 기업들은 지식 경영이 무엇이며 어떻게 해야 하는 것인지, 지식 경영을 하면 어떠한 효과가 있는지 등에 대해 잘 알고 있지 못함
- 따라서 IT를 KT로 발전시키기 위해 우선적으로 요구되는 것은 최고경영자에서 일선 근로자에 이르기까지 조직 구성원 모두가 IT와 지식 경영의 개념, 역할, 효과 등을 제대로 이해할 수 있도록 체계적인 교육 프로그램을 마련하는 것임

- 둘째, 산재되어 있는 지식을 보관할 지식 창고 및 지식 지도를 만들어라
 - 국내 기업이 지식 경영에 IT를 활용하려면 우선 이미 존재하고 있는 기업내 지식을 한 곳에 모을 수 있는 데이터베이스, 즉 지식 창고를 확충해야 함
 - 또한 지식의 체계화와 검색 기능을 제공하는 지식 지도(Knowledge Map)를 만들어 조직 구성원 및 고객들이 필요한 지식을 쉽게 활용할 수 있게 해야 함
- 셋째, 작은 것부터 시작하라
 - 대부분 국내 기업들의 개선이나 혁신에 대한 접근법은 처음부터 기업 전체를 대상으로 너무 큰 성과를 거두려고 기대하는 데 문제가 있음
 - 이제 막 지식 경영을 도입하려는 기업이라면 우선 개별 부서나 프로세스 등 부분을 대상으로 지식 경영에 IT를 적용하여 여기에서의 성과를 최고경영자와 조직 구성원들에게 증명한 후, 대상 범위를 기업 전체로 확대시켜 나가야 함

<지식 경영에서 IT의 올바른 적용을 위한 과제>



- 넷째, 지식 경영을 고려하여 아웃소싱하라
 - 현재 많은 국내 기업들이 비용 절감 및 정보 시스템 효율성 제고 등을 목적으로 IT 부문을 외부업체에 아웃소싱하고 있음
 - 그러나 이는 오히려 조직 구성원들의 IT에 대한 이해도를 저하시키고, IT를 자신의 업무와 별개인 것으로 간주하게 함으로써 IT를 통한 지식 경영의 활성화를 가로막는 장애 요인으로 작용할 수 있음
 - 따라서 아웃소싱에 대한 의사결정 시에는 비용이나 효율성 측면뿐만 아니라 기업 내 지식의 원활한 유통과 같은 지식 경영 측면도 반드시 고려해야 함

■ 정기봉 주임연구원 kbj@hri.co.kr ☎724-4105