

데이터웨어하우스를 바탕으로 한 지식경영 절차 연구

문정희* · 장인성** · 김창은***

* 명지대학교 산업공학과 석사과정

** 숭실대학교 산업정보시스템공학과 강의교수

*** 명지대학교 산업공학과 교수

Abstract

지식경영(Knowledge Management)의 조류를 크게 두 가지로 보았을 때 하나는 지적자본(Intellectual Capital)의 구체적 평가에 관한 것이고 다른 하나는 지식의 창출·공유·활용을 위한 조직 구성에 관한 것이다. 지적자본이란 기업이 보유하고 있는 무형자산을 총칭하는 것으로 재무적자본과 대응되는 개념이라고 이해하면 된다. 이러한 지적자본은 지식창고의 토대라고 할 수 있는데 지적자본의 평가를 통해서 전략적인 연구개발을 수행할 수 있고, 경영환경 변화에 보다 유연하게 대응하고 경쟁력을 유지해 갈 수 있다.

지적자본은 크게 인적자원과 구조적 자본으로 나눌 수 있는데 인적자본이란 조직 구성원들이 지니고 있는 지식, 기술, 경험 등을 일컫는다. 이런 요소들은 개별형태가 아닌 상호작용을 통한 결합체로서의 의리를 갖는다. 구조적 자본은 인적 자본을 구체화시키고 지원하는 인프라 역할을 하는 자본이다. 즉, 조직적 차원에서 만들어지는 무형의 자산으로 조직원들이 해당기업을 떠나도 남게 되는 자본이 바로 구조적 자본인 셈이다.

지식이란 눈에 보이지 않는 것인 반면에 경영은 유형의 것이나 측정 가능한 것을 대상으로 하는 것이라며 지식과 경영의 공존불가를 주장하는 사람도 있다. 하지만 기업들이 이미 채택하고 있는 많은 경영 기법들이 눈에 보이지 않는 것을 대상으로 하고 있다. 고객만족, 직원만족, 기업문화, 조직적 학습등이 바로 그것이다. 이러한 지적 자본의 평가를 조직구성 프로세스와 관련해서 분석해 보고, 지적 자본의 평가방법에 관한 평가 절차의 일반적인 적용 프로세스를 고찰하고 이를 수정하여 새로운 프로

세스의 창출이 필요하다.

이에 본 연구는 크게 두 가지 부분으로 이루어지게 되는데 우선 첫 번째는 지적자본의 종류를 구조적으로 분석하는 작업으로써 지적자본을 구조적인 모델로 규정하고 이 모델 구성요소의 정의를 통해 지적자본의 의미를 파악하고 이를 바탕으로 지적자본 측정방법 및 프로세스를 만들어 보았다. 본 연구는 기업체의 지식경영 도입방안 및 활용현황을 파악하고 이를 분석한 자료를 토대로 이루어졌다.

이러한 지적 자본의 측정방법은 4단계로 나누어 볼 수 있다. 1단계는 기업의 장기목표에 대한 비전을 제시하는 것이다. 즉 기업의 목표와 사업영역, 기업전략 등을 예로 들 수 있다. 2단계는 기업의 장기목표에 대한 비전을 보다 구체적인 행동양식으로 전환하는 것이다. 즉, 기업의 장기목표를 달성할 수 있는 핵심성공요소들을 추출해 내는 과정이다. 핵심성공요소는 기업의 특성을 분류할 수 있는 주요요소를 모두 생각해야 한다. 이러한 핵심성공요소에는 우선 순위를 두어 중요하다고 판단되는 것을 우선적으로 선정한다. 3단계는 평가지표의 선택인데 이는 핵심성공요소를 제대로 평가할 수 있는 여러 가지 세부지표를 만들어 내는 것이다. 이는 지적자본의 평가가 이루어지는 단계로서 기업전략, 마케팅, 지적재산, 재무, 인적자원, 전문지식분석 등 다방면에 걸친 전문가 팀이 필요하다. 지적 자본 평가 작업의 마지막 단계로써 4단계는 지적 자본 평가 결과를 종합, 해석하고 지적 자본 정보를 문서화하고 체계적으로 관리하는 단계이다. 이 단계에서는 지식공유를 위한 데이터베이스를 구축·운영한다 든가, 지적 자본의 변화를 계속적으로 모니터링하는 시스템을 구축·운영하는 것 등의 활동이 필요하다.