

개인의 분석적 능력(insight)이 지식창출에 미치는 영향

김명숙, 정영수, 정상철,

kmsjws@cnu.ac.kr, ychung@cnu.ac.kr, scjung@cnu.ac.kr

충남대학교 경영학과

대전광역시 유성구 궁동 220

keyword: 지식경영, 지식창출, 지식경영시스템

요약

최근 많은 기업들은 경쟁력 우위를 갖기 위해 기업내의 개인이나 조직에게서 새로운 아이디어를 절실히 요구하고 있는 상황이다. 이에 많은 기업들이 지식을 중요한 자원으로 인식하고 급속도로 변화되는 기업환경에 대응할 수 있는 변화된 지식경영시스템을 구축하고 있다. 지식경영은 기업이 가지는 지적자산 뿐만 아니라 구성원 개개인의 지식이나 노하우를 체계적으로 발굴하여 조직 내부의 보편적인 지식으로 공유하고, 이들의 활용을 통해 조직 전체의 경쟁력을 향상시키는 이론으로 이해할 수 있다.

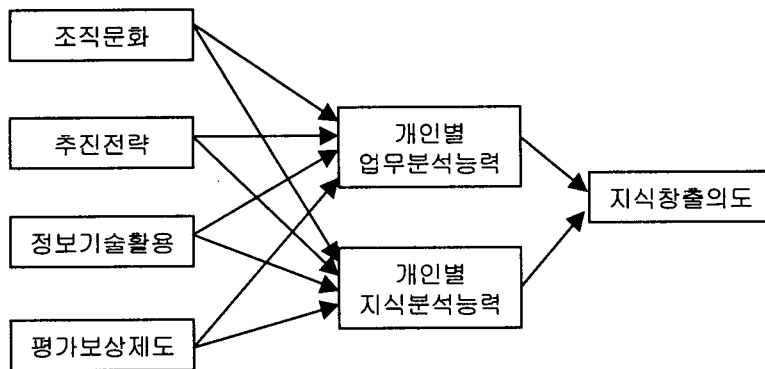
노나카교수에 따르면 많은 기업들은 새로운 지식창조가 단지 기계적으로만 처리되는 것은 아니라고 인식하고 조직 구성원 각자의 암묵적이고 주관적인 통찰력, 직관, 그리고 관념을 개발해 내는 데 초점을 두고 있다. 하지만 지식을 창출하거나 지식 활동을 하는 것은 하루아침에 이를 수 있는 것이 아니므로 실상 이 시스템이 구축 초기에 기대 했던 만큼의 효과를 발휘하지 못하고 있는 것이 현실이라 하겠다.

또한 시스템 구축 후 성공적인 운용이 중요하다고 볼 때, 지식경영시스템의 업그레이드 및 확장성, 호환성 등이 원활하게 운용되기 위해서는 시스템을 사용하는 개인들의 능력이 크게 요구된다고 볼 수 있다. 따라서, 기업의 각 구성원을 그 기업에 적합한 지식을 분석하여 창출하는 지식경영시스템의 프로세스로 키워야 하며, 다르게 말하면 개인의 분석적 능력이 새로운 지식을 창출하는 가장 중요한 동인이라고 볼 수 있다.

Davenport(2001)는 통찰력(insight)을 분석적 능력(Analytic Capability)으로 해석하면서 그 동안 많은 기업들은 의사결정이나 이익을 얻을 수 있는데 필요한 지식들을 얻는데 많은 시간과 재정적 투자를 했음에도 불구하고 기대이상의 효과를 보지 못한 이유는 기술과 인프라 구축에만 주력을 하고 실상 중요한 조직, 문화, 전략, 변환과정 등에 대한 투자가 인색하였다고 말하였다. 또한 대부분의 기업들이 현재까지 출현된 많은 application(ERP, CRM, POS, 등)시스템을 도입하는데 있어 많은 자금을 들여 변환자료를 얻기 위해 노력했지만 기술과 인간 모두에게 광범위한 분석 능력을 가져다주지 못하고 자료를 지식과 결과물(outcomes)로 변환시키는데 실패했다고 말하고 있다.

이에 본 연구는 개인의 분석적 능력을 신장하기 위해 조직문화, 추진전략, 정보기술활용, 그리고 평가와 보상 등의 요인들이 영향을 미친다고 보고, 그 영향에 대하여 살펴보고, 더 나아가 개

인의 분석적 능력이 지식창출에 미치는 영향에 대하여 알아보하고자 한다. [그림1]은 연구 모형이다.



[그림 1] 연구모형

본 연구의 분석은 기업의 개인별 설문을 통해 자료를 수집하고, 설문은 개인의 느낌을 묻는 사용자용 설문으로 구성하고자 한다. 이를 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같은 두 가지의 문제에 대한 답을 구하고자 한다.

첫째, 개인의 분석적 능력이 지식창출의 의도에 영향을 미치는지를 알아보고,

둘째, 조직문화, 추진전략, 정보기술활용, 그리고 평가와 보상 등이 개인의 분석적 능력에 가장 영향을 미치는 요인이 무엇인가를 알아보하고자 한다.