

지식관리 시스템 도입

지식경영은 회사 내의 업무 프로세스 과정에 발생하는 암묵지(Tacit Knowledge, 학습과 체험을 통해 개인에게 습득돼 있지만, 드러나지 않는 지식)를 형식지(Explicit Knowledge 암묵지가 문서나 매뉴얼처럼 외부로 표출돼 여러 사람이 공유할 수 있는 지식)로 전환시켜 구성원들이 지식을 서로 공유함으로써 핵심역량을 강화하고, 업무 생산성을 향상시키기 위한 것이다.

특히, 유비쿼터스 사회의 정보보호 전문기관으로서, KISA가 보유한 전문지식을 언제 어디서나 활용할 수 있도록 하기 위해서는 지식관리 시스템을 갖추는 것은 필수적이지만, 현재 운영 중인 시스템으로는 전문적인 지식경영 수요를 충족하기 어렵다. 이에 따라 2007년 새롭게 지식관리 시스템(Knowledge Management System, 이하 KMS)을 개발했으며, 현재 내부 테스트 및 운영정책을 정비하는 등 정식 오픈을 앞두고 있다.

KISA에서는 KMS의 성공적인 도입을 위해 KMS 운영 및 정책 수립을 위한 사전 컨설팅을 마쳤으며, 구축 과정에서 KMS 중장기 정책 및 각 팀별 지식전문가를 구성해 지식유형별맵을 1차적으로 작성했다. 현재 구축된 KMS의 지식맵은 조직형맵과 지식유형별맵 등 복수의 맵 구조로 구성되어 있으며 KMS 오픈 이후 실제 지식을 등록하는 과정에서 부분적으로 조정해 나갈 계획이다.

지식경영이 활성화되기 위해서는 우선 지식등록 활동 및 이용이 활발해야 하며, 등록된 지식에 대해서는 검증 절차가 필요하다. 원내 지식경영의 현황과 구성원 인식조사 결과를 보면, KMS의 필요성에 대해서는 80.6%(다소긍정, 매우긍정)가 긍정적인 반응을 보였고, KMS 구축 후 지식경영활동 참여의지를 묻는 설문에서는 91.2%가 보통 이상의 참여의사를 밝혔다. 특히, 직원들의 참여의사를 실제 참여로 연결시키기 위해 마일리지 부여 및 포상 등 지식경영 참여 촉진활동을 할 예정이며, 자발적인 학습조직 구성 및 지원계획을 수립하고 있다. KMS 정식 오픈에 발맞춰 KMS 이름공모전, KISA 지식 올림피아드, 최고 지식전문가 포상 등 각종 활성화 방안 및 포상방안 등을 준비하고 있다.

또, 등록된 지식의 수준관리 및 전문성을 보장하기 위해 팀별 지식전문가를 지정해 등록된 지식에 대한 검증을 수행할 예정이다. 지식전문가가 평가·인정한 지식은 신착지식, 추천지식 제도를 통해 KMS 메인 페이지에 조회가 되도록 하며, 지식이용자는 지식조회 후 지식내용에 대해 별도로 평가할 수 있도록 할 예정이다.

한편, KMS 도입으로 업무처리능력 향상 여부에 대한 설문조사에서는 88.7%(보통 이상의 답변)의 직원들이 업무처리능력 향상을 기대하고 있다는 것으로 나타났다. 직원들이 기대하는 만큼 KMS가 조직생산성 향상 및 직원 개인의 전문성 향상에 크게 기여하길 기대해 본다. 하지만 KMS는 성공사례보다는 실패한 사례가 더 많다. 이는 KMS를 단순히 전산 시스템적으로만 접근했기 때문이다. KMS는 지식경영문화 차원에서 접근해야 하고, 자발적 학습조직의 활동이 필수적이다. 이런 의미에서 다음 호에서는 자발적 학습조직에 대해 소개해 보고자 한다. **S**



▲ KMS 화면



▲ KMS와 BMP 연계

