

# 서비스본질기반의 지혜자산화 서비스디자인 제안

김 현 수\*

## 목 차

요약	4. 서비스본질기반의 지혜자산서비스
1. 서론	4.1 구축서비스모델
2. 지혜와 서비스의 본질	4.2 활용서비스모델
2.1 지혜와 지혜자산화	4.3 서비스경영모델
2.2 서비스의 본질과 시대적 특성	5. 토의 및 과제
3. 지혜자산화 서비스모델	References
	Abstract

## 요약

본 연구는 지혜자산을 구축하고 유통하고 활용하는 전체 과정이 최적의 서비스시스템이 되도록 서비스디자인 모델을 연구하였다. 지혜의 본질을 분석하고, 지혜와 서비스의 본질에 기반하여 지혜자산화서비스모델을 디자인하였다. 지혜와 서비스 본질에의 충실성에 시스템 최적성을 기반을 두고 연구를 수행하였다. 지혜의 근본성과 연결성, 서비스의 관계성, 수평성, 쌍방향성, 조화성 본질을 서비스디자인에 반영하였다. 지혜자산화 서비스시스템은 이들 본질적 특성에 충실하게 설계될 때, 시스템구축 목적과 운영 과정이 최선의 상태로 구현될 수 있음을 제시하였다. 지혜원천 채집, 지혜 가공, 지혜 유통, 지혜 활용, 지혜 전수, 서비스 운영 등의 전체서비스에 대해 서비스 기본 모델을 디자인한 후, 세부 서비스모델을 제시하였다. 지혜자산 구축서비스, 지혜자산 활용서비스, 서비스경영 등 세 개의 축으로 세부 서비스 모델을 디자인하였다. 본 연구는 정신적으로 피폐해지는 물질문명 사회의 문제점을 해결하고 생산성이 높으면서도 정신적으로 건강한 사회를 위한 서비스 모델을 설계하는 차원에서 수행되었다. 본 연구에서 제안된 서비스디자인을 보완하고 세부 모델을 상세히 디자인하고, 각 디자인을 심화시키는 후속 연구가 필요하다.

*표제어: 지혜, 지혜자산화, 서비스, 서비스본질, 서비스시스템, 서비스디자인*

접수일(2018년 1월 30일), 수정일(1차:2018년 2월 19일), 게재확정일 (2018년 3월 15일)

\* 국민대 경영대학 경영학부 교수, hskim@kookmin.ac.kr

## 1. 서론

인류는 지난 200여 년간 고속성장을 해오면서 인간의 삶을 풍요롭게 하였지만, 또 다른 한편에서는 불평등이 심화되고 사회문제가 증대되었다. 이제 산업화 중심의 직선적 성장에서 자연을 닮은 곡선적 성장을 논의할 시간이며, 지식보다는 지혜를 고양시킬 시간이다.

또한 제4차 산업혁명시대를 성공적으로 맞이하고 인류의 장기 지속성장을 가능하게 하기 위해 인류사회는 철학과 의식의 측면에서 대전환이 요구된다.

북미 대륙의 원주민 인디언들은 말을 탈 때 가끔씩 쉬며 뒤돌아본다고 한다. 말이 너무 빨리 달려 몸보다 느리게 뒤따라오는 영혼을 기다려주는 시간이라고 한다. 숨 가쁘게 발전하는 인류의 문명과 천천히 나아가는 인간의 영혼이 함께 가려면 가치 있는 인류의 지혜를 모아 정신과 영혼을 가꾸며 함께 가는 노력이 필요하다.

유태인은 A.D. 500년 경에 그 이전 1,000년간의 구전 스토리들을 채집하여 유태민족의 지혜자산으로서 탈무드를 편집하였고, 오랜 세월이 지난 지금도 가정에서 탈무드를 교육에 이용하고 있는데, 이는 지혜자산의 영속적인 가치를 입증하는 좋은 사례다. 한국인의 정신적 기반인 천지인 3재 사상도 한국인의 삶을 성공적으로 이끌어준 훌륭한 지혜자산이다.

평화와 공존의 대한민국 정신, 인디언과 유태인의 지혜를 비롯하여 인류가 그동안 축적한 많은 가치 있는 지혜를 집대성하는 지혜자산화 작업은 인류가 제4차 산업혁명시대를 성공적으로 이끌어가기 위해 필요한 선결 작업이라고 할 수 있다. 또한 구축된 지혜자산을 공유하여 인류의 영혼을 풍성하게 하고, 지혜자산을 활용하여 신경제에서 필요한 신산업을 일으키는 일은 인류사회의 발전을 위해 시급히 필요하다고 할 수 있다.

본 연구는 이러한 지혜자산을 구축하고 공유하고 활용하는 서비스디자인 최적화를 위해 수행되었다.

지혜자산화 서비스를 가장 효과적이고 효율적으로 수행하기 위한 디자인 도출 연구를 수행하였다.

최적의 서비스디자인은 제공되는 서비스 재화의 본질에 충실한 디자인이어야 하며, 또한 보편적 서비스로서 서비스의 본질에 충실한 디자인이어야 하며, 현 시대의 철학과 서비스 환경을 잘 반영해야 할 것이다. 이러한 기준에 의해 지혜자산화 서비스의 최적 디자인을 제안하였다.

지혜의 본질을 분석하고, 서비스의 본질에 기반하여 지혜자산화서비스 모델을 설계하였다. 지혜자산 구축서비스, 지혜자산 활용서비스, 지혜자산 경영서비스 등 세부 서비스 모델 디자인도 제안하였다.

## 2. 지혜와 서비스의 본질

### 2.1 지혜와 지혜자산화

지혜(智慧)의 사전적 의미는 ‘사물의 이치를 빨리 깨닫고 사물을 정확하게 처리하는 정신적 능력’이다. ‘형이상학’에서 아리스토텔레스는 삶의 다양한 형태들을 구분하고 그 최상의 단계를 ‘지혜’로 규정하였다. 지혜는 최상의 원리들과 원인들에 대한 앎이다. 아리스토텔레스는 이 정의가, 우리가 통상 최상의 지식에 귀속시키는 여러 속성들에 잘 부합한다고 주장한다. 그 속성들은 예를 들어, 가장 보편적인 적용범위를 갖는 앎, 가장 획득되기 어려운 앎, 가장 정확한 종류의 앎, 그리고 가장 많은 가르침을 주는 앎 등이다([네이버 지식백과]). 두산백과에서는 지혜를 ‘인간의 일반적인 지적 활동에서, 지식(知識)이 인간적인 사상(思想)까지도 포함한 대상에 관한 지(知)를 의미하는 것임에 대하여, 지혜는 인간존재의 목적 그 자체에 관계되는 지를 의미한다고 할 수 있다. 지혜란 모든 지식을 통찰하고, 살아 있는 것으로 만들며, 구애받지 않는 뛰어난 의미로서의 감각이다. 그러므로 결코 일정한 지식내용으로

고정되거나 전달할 수 없다.’ 라고 설명하고 있다.

일반적으로 지혜를 설명할 때 데이터 및 정보와 지식과 지혜의 계층 단계로 설명한다. 1982년 “The Futurest” 12월호에 실린 DIKW(Data- Information- Knowledge- Wisdom) 피라미드의 설명을 참조하면, 하늘에 해와 구름이 있고 땅에는 풀과 냇물과 토끼와 늑대들이 있다는 것을 보는 상태는 데이터이고, 그것을 감각으로 인지한 것이 정보이며, ‘토끼는 풀을 먹고 풀은 흙에서 자라고 비는 구름에서 내리고, 늑대는 토끼를 잡아먹는다는 것을 이해하는’ 것은 지식이며, ‘인간에게 해를 끼치는 늑대를 모두 죽이면 토끼들이 불어나서 풀들을 모두 먹어치워서 초원은 황무지가 되고, 비가 내리면 흙이 모두 물에 씻겨 내려가 사람이 살수 없게 된다는 것을 아는 것’ 이 지혜라고 설명되고 있다(Lee, U-Ryoung, 2008). 즉 지식 수준에서의 의사결정은 인간에게 해를 끼치는 늑대를 죽이는 것이 되지만, 지혜 수준에서의 의사결정은 늑대의 존재를 인정하고 적절한 위험 관리를 하는 것으로 결정하게 되는 것이다.

이렇게 지혜는 지식수준에서는 이해되지 않는 상위수준의 무엇이다. 대체로 지식들의 연결을 통해 발견해낼 수 있는 상위 수준의 무엇들이거나, 지식과 무관하게 본질적으로 존재하는 진리다.

북미대륙 원주민 인디언들의 원형적 세계관은 우주의 원형적 구조를 담고 있는데, 이는 우주의 과학적 구조가 알려지지 않은 상태에서 형성된 것이므로, 지식과 무관하게 지혜는 생겨날 수 있음을 보여준다. ‘세상의 모든 것이 연결되어 있다’ 는 지혜도 과학적 지식의 토대가 없는 상태에서 형성된 것이므로, 지혜는 지식과 구분하여 본질적으로 인간에게 주어진 은총과 같은 선물이라고 할 수도 있다.

영국 시인 토마스 엘리어트의 시 바위(The Rock)에서 ‘지식 속에서 잃어버린 지혜는 어디에 있는가?(Where is the Wisdom we have lost in Knowledge?)’ 라는 구절과 같이 지혜는 본질적으로 존재하지만 방대한 지식 속에 감추어져서 잘 드러나

지 않는 무엇이라고 할 수도 있다.

하늘에서 인류에게 내린 본질적인 삶의 방식이라고도 할 수 있다. 즉 지식의 결합에 의해 형성된 메타 지식개념으로 지혜가 형성되기도 하지만, 본디 존재하는 무엇으로서, 인간이 자연스럽게 습득하는 경우도 많은 것이다.

따라서 지혜는 지식들의 관계에 의해 형성되는 경우가 많기는 하지만, 본질적으로 우주를 운영하는 조화에 대한 앎으로서 직관에 의해 획득되는 경우도 많다. 지혜는 본질적으로 우주의 원리를 기반으로 하며, 우주의 원리가 지혜의 본성이라 할 수 있다. 우주의 근본 원리는 철학과 과학으로 연구되어 왔으며, 한국인에게는 천지인 3재 철학이 형성되어 있다. 즉 하늘의 원리, 땅의 원리, 사람의 원리에 따라 세상이 운행된다는 것이다.

지혜자산도 하늘의 원리, 땅의 원리, 사람의 원리에 대한 지혜자산이므로, 이들의 운행 원리에 따라서 서비스모델을 구축하는 것이 바람직하다고 할 수 있다.

## 2.2 서비스의 본질과 시대적 특성

서비스로서의 지혜자산화서비스를 디자인하기 위해 서비스의 본질을 분석하고 반영할 필요가 있다. 서비스의 본질은 관계성, 쌍방향성, 수평성, 조화성으로 요약된다. 관계에 의해 서비스가 성립하며, 서비스하는 자와 서비스 받는 자 간의 쌍방향성이 특징이다. 이러한 특징을 가지는 서비스는 수평성과 조화성 특징을 가질 때 활성화된다. 서비스를 경영할 때, 서비스의 재화적 특징으로 거론되는 것은 서비스의 무형성, 비분리성, 비일관성, 무재고성이다(Kim, 2016a).

서비스의 첫째 본질은 관계성이다. 서비스는 관계를 통해 가치가 발생한다. 관계라는 무형적 재화 창출을 통해 인간에게 가치가 구현된다. 모든 물건, 모든 인간이 관계 속에서 의미를 가진다. 지혜자산화

서비스도 공급자와 수요자가 관계를 가짐으로써 성립한다. 인류 전체가 지혜자산의 공급자 또는 수요자가 될 수 있으므로, 관계의 수량은 매우 크다. 따라서 지혜자산서비스(이하에서 지혜자산서비스는 지혜자산화서비스와 동일 의미로 사용함) 디자인에서 관계성 본질은 크게 고려해야할 주제가 된다.

쌍방향성도 서비스의 본질적 요소다. 관계는 일방향에서는 성립하지 않는다. 쌍방향이라야 한다. 서비스하는 무엇과 서비스 받는 무엇 간의 쌍방향성은 서비스의 본질이기도 하지만, 인간세계와 자연 세계의 본질이기도 하다. 지혜자산서비스에서도 공급자와 수요자간의 쌍방향성은 중요한 본질적 특성이다.

서비스 공급자와 서비스 수혜자간의 수평성은 이상적인 서비스의 본질이다. 수평성이 흔들리면 가치를 창출하지 못하거나, 창출하더라도 장기간 지속할 수가 없다. 지혜자산서비스에서 수평성은 서비스가 장기간 지속할 수 있는 핵심 역량이다.

서비스의 네 번째 본질은 조화성이다. 서비스는 하나의 시스템이므로 전체적인 조화가 중요하다. 서비스 시스템은 고객과 공급자, 서비스 플랫폼을 구성하는 제품과 기술, 외부 시스템과 내부 시스템을 연결하는 중심가치, 시스템에 공유되는 정보 등으로 구성된다. 이 모든 요소가 전체적으로 조화되어야 서비스 시스템이 성과를 발휘한다. 지혜자산서비스가 유지되려면 지혜자산의 구축, 지혜자산의 활용, 지혜자산서비스 운영 활동이 조화롭게 수행되어야 한다. 또한 이들 서비스가 모두 외부 환경과 조화되어야 한다. 조화성 확보는 서비스 성립의 중요한 조건이다.

서비스와 서비스산업은 무형성, 비분리성, 비일관성, 무재고성이라는 네 가지 주요 특징을 지닌다. 이러한 특징으로 인해 서비스와 서비스산업을 경영하는 것은 유형 제품과 제조업을 경영하는 것보다 어려워진다. 서비스 경영은 이 네 가지 특징을 활용하거나, 네 가지 특징으로 인한 어려움을 극복하는 활동이라고 할 수 있다(Kim, 2015b).

또한 서비스의 조화성 특성을 반영하여 서비스는 시대의 특성과 조화되어야 한다. 현 시대는 관계론 중심 시대라고 할 수 있다. 주류 철학 관점에서도 그러하고, 경제를 이끌어가는 선도기업들의 성격에서도 그러하다. 아래 표에서 보는 바와 같이 실체론 중심의 사회에서 관계론 중심의 사회로 변화되고 있다.(Kim, 2018)

Tab. 2-1 Relationship-centered World



(Kim, Hyunsoo(2018), New Management of Management)

이와 같은 지혜자산 재화의 본질과, 서비스의 본질 및 현 시대의 특성을 반영하여 지혜자산화서비스 모델을 제안한다.

### 3. 지혜자산화 서비스모델

지혜자산화서비스를 디자인함에 있어 본 연구에서 제안하고 있는 세 가지 디자인 기준의 타당성은 성공한 기존 서비스디자인들이 입증하고 있다. 즉 제공되는 서비스 재화 본질에의 충실성, 보편적 서비스로서 서비스 본질에의 충실성, 현 시대의 철학과 서비스 환경에의 부합성 등 세가지 기준을 잘 충족하고 있는 서비스들이 빠르게 성숙하고 장기적으로 발전하고 있는 것이다. 현재 글로벌 경제를 리드

하고 있는 기업들인 애플, 구글, 아마존, 페이스북 등 거의 모든 기업들의 서비스디자인은 자신들이 제공하는 재화의 본질과 서비스의 본질에 충실하게 디자인되어 있다. 예를 들어, 애플은 기술과 인문학의 결합 철학으로 제품과 서비스를 디자인하여 공급하고 있고, 구글은 탁월성과 인류사회에의 봉사철학을 살리는 서비스를 디자인하였고, 페이스북은 현대사회의 관계성 중심 철학을 일상 생활화하는 서비스를 디자인하여 성공하였다.

국내기업들의 경우에도 빠르게 성장하는 기업들은 이들이 공급하는 재화와 서비스의 본질을 충실하게 반영하여 서비스를 디자인하였다. 네이버나 카카오는 서비스의 본질인 쌍방향성, 관계성 등을 반영한 서비스디자인으로 성장하였는데, 특히 네이버의 성장을 견인한 지식인 서비스는 당시에는 획기적인 방식으로 고객간의 쌍방향성을 디자인에 반영하여 성공하였다.

따라서, 지혜자산서비스 모델은 지혜리는 재화의 본질적 특성을 반영해야하고, 서비스의 본질을 반영해야 하고, 현대 경제사회의 중심 방향에 부합해야 한다.

앞서 분석한 바와 같이 지혜 재화는 연결성, 관계성, 우주원리 등의 본질적 특성을 가지므로, 지혜자산서비스는 철학적으로 천지인 사상에 기반을 두고 디자인될 필요가 있으며, 연결성 본질 반영을 위해 모든 원천 자료나 지식을 연결할 수 있는 방식으로 디자인되는 것이 바람직하다. 하늘의 원리, 대지의 원리, 인간의 원리가 서비스디자인에 구현되고, 지혜자산을 구축하고 활용하는 데에 각종 원천 자료 및 스토리와 모든 지식이 서로 연결되어 있는 디자인이 필요하다.

또한 보편적 서비스로서 서비스의 본질에 충실한 서비스디자인 관점에서는, 관계성, 쌍방향성, 수평성, 조화성 본질을 반영할 필요가 있다. 지혜자산 제공자와의 관계성 강화, 지혜자산 사용자와의 관계성 강화 모델을 디자인하고, 제공자와 사용자 간, 또 제

공자 간, 사용자 간에 쌍방향성이 구현되어야 할 것이다. 제공자와 사용자가 수평적인 방식으로 서비스를 제공하고 서비스를 사용할 수 있도록 디자인될 필요가 있으며, 전체 시스템이 조화롭게 운영되도록 디자인될 필요가 있다.

현대 경제사회 방향과의 부합성을 위해서는 관계성과 무형성을 중시하고 불확실성을 인정하고 자율조정 기능을 강화하는 방향의 디자인이 필요하다. 즉 서비스 이해관계자들간의 관계성을 강화하면서 무형적 욕구를 반영할 수 있도록 하고, 서비스 전개상의 여러 불확실성을 자율적으로 조정하며 서비스가 진화될 수 있도록 디자인할 필요가 있다.

이러한 서비스디자인 방향을 반영하여 전체 서비스모델을 디자인하고, 주요 세부 시스템을 디자인한다. 지혜자산화서비스는 여러 종류의 지혜자산을 구축하는 서비스, 구축된 지혜자산을 필요한 수요자에게 적절한 방식으로 제공하는 서비스, 지혜자산서비스를 운영하고 발전적으로 진화시키는 경영서비스 등 세 가지 세부 서비스모델을 가진다.

서비스디자인을 위해 전체 프로세스에서 지혜자산의 공급자와 수요자 욕구를 분석하면 아래 [Fig.3-1]과 같다. 아래 그림은 서비스디자인에서 보편적으로 사용하는 고객여정맵을 이용하여 지혜자산서비스 프로세스의 현재 상황을 모델링한 것이다.

아래 그림과 같이 현재의 지혜자산서비스는 사실상 전무하다. 지혜자산 구축 활동의 경우, 유명인이 자서전이나 회고록 등의 책으로 발간하거나, 전문가가 쓴 지혜 관련 글이나 저서 등을 통해 구축되는 것이 거의 전부다. 지혜의 속성상 일반인도 많은 지혜를 가지고 있는데, 그것들을 귀중한 지혜라고 생각하는 인식도 부족하고, 더구나 그 지혜를 채집하고 기록하는 시스템은 전무한 상황이다. 따라서 지혜에 대한 올바른 가치 인식을 확산하고, 일반인의 지혜를 쉽게 채집할 수 있는 서비스시스템을 구축해야 한다. 지혜의 원천 자료나 원천 스토리를 그대로 활용할 수도 있지만, 지혜의 가치를 높이기 위해서

는 지혜 가공 활동이 필요하다. 현재 원천 지혜 스토리를 더 가치가 있는 지혜로 가공하는 활동은 사실상 없는 상황이며 가공기술도 개발되어 있지 않다. 따라서 상위수준의 지혜로 가공하는, 즉 메타지혜를 발굴해내는 기술 개발이 필요하며, 지혜의 본질에 부합하게 여러 참여자가 쌍방향으로 이 작업을 수행하도록 디자인할 필요가 있다.

지혜자산 유통도 현재는 책으로 출판하여 보급하거나, 영상으로 방송 또는 유튜브 등 인터넷을 통해 유통시키는 방식으로서 상당히 제한적이다. 더구나 현재 매체들의 특성상 원천 스토리 중심으로 유통되고 있기 때문에, 접근성이 개선된 지혜 유통시스템 구축이 필요하다. 지혜자산을 원하는 많은 다양한 수요자들이 자신들이 원하는 방식으로 원하는 형태의 지혜자산에 접근할 수 있도록 시스템이 디자인될 필요가 있다.

지혜자산 활용 관점에서의 현재 상황은 지혜자산을 보유한 그룹내에서 활용되는 것이 일반적이며, 타 그룹으로 활용이 확산되지는 않고 있으므로, 일반인이 모든 지혜자산을 활용할 수 있는 서비스디자인이 필요하다. 소그룹내에서만 지혜자산이 활용될 경우 지혜자산을 활용하여 삶에서 성공하는 그룹과

지혜자산에 접근할 수 없어 활용하지 못하는 그룹간의 성과차이는 커지고 이는 사회 양극화의 주요한 원인이 될 수 있다.

지혜 전수 활동의 경우 공개적 사회 시스템은 부재한 상황이다. 온라인 또는 오프라인 교육 프로그램도 사실상 존재하지 않는 상황이며, 있다고 하여도 비공개 프로그램으로 운영되고 있다. 사회 기업 국가 차원 등 모든 필요한 단위에서 지혜자산 전수 활동이 가능해지고 활성화되도록 서비스디자인이 필요하다. 온라인 프로그램, 오프라인 프로그램, 온오프 병행 프로그램을 각 지혜자산 수요자별로 구축할 필요가 있다.

지혜자산서비스를 운영하는 기관 또는 시스템도 사실상 부재하다. 지혜자산에 대한 수요 창출이 아직 되지 않은 것도 원인이지만, 지혜자산 서비스의 운영에 대한 연구 활동이 미흡한 것도 원인이다. 기존의 지식서비스와 차원이 다른 지혜자산서비스의 내용과 디자인에 대한 연구가 강화될 필요가 있다. 지혜자산서비스는 여러 가지 차원에서 사회적 가치가 크다. 지혜자산을 사용하여 신산업 창출 등 다양한 경제적 발전을 이룰 수도 있고, 지혜자산을 활용하여 개인과 사회의 삶을 풍요롭게 할 수도 있으

	지혜원천	지혜가공	지혜유통	지혜활용	지혜전수	서비스운영
지혜자산 관련 문제점	- 유명인 외 무관심 - 기록 어려움 - 인식 부족	- 가공 활동부재 - 가공 기술 역량 부족	- 출판 등 불편 - 유튜브 등 기초공유시스템	- 소그룹내 활용 - 사회그룹간 격차 심화 - 각종 양극화 원인	- 전수활동미흡 - 사회시스템부재 - 비공개 전수	- 공개서비스부재 - 유사서비스부재 - 유료 수요부족
서비스 과정	=====>					
지혜자산 서비스 해결책	- 일반인 지혜채집 - 손쉬운 기록 채집 - 지혜가치 인식 확산	- 메타지혜발굴 기술개발 - 쌍방향 지혜가공활성화	- 용이한 유통구조구현 - 다양한 형태/방식 지혜유통 가능	- 일반인 활용시스템 - 전문가 활용시스템 - 저가 활용 시스템구축	- 온라인 오프라인 전수교육 - 국가 사회 기업 가정 전수시스템구축	- 지식서비스와 차원이 다른 서비스운영 - 경제적 사회적 정신적 구원서비스

Fig. 3-1. Service Journey Map

며, 지혜자산을 이용하여 정신적으로 구원을 받을 수도 있다. 지혜자산 공급자는 자신의 스토리나 가족 및 이웃의 스토리를 기록하고 편집하는 과정에서 자아실현 욕구를 충족시키며 자신의 삶이 가치 있음 또는 가치 있었음을 스스로 확신하게 되어 정신적으로 구원을 받을 수도 있으며, 지혜자산 수요자는 이웃의 스토리를 내재화하여 영혼의 구원으로 한 걸음 더 가까이 갈 수도 있게 된다.

지혜자산서비스모델은 크게 세 개의 하위 시스템으로 디자인할 수 있다. 즉 지혜자산이 될 수 있는 원시 스토리를 채집하고 이를 지혜자산으로 구축하는 구축서비스모델, 구축된 지혜자산을 유통하고 활용하고 전수하는 활용서비스모델, 전체 시스템을 운영하고 지속적으로 발전 진화시키는 서비스경영모델 등 세 개의 하위시스템으로 디자인할 수 있다.

아래 제4장에서 이들 3개의 서비스를 본 연구에서 제시하는 세 가지 최적성 기준에 의해 디자인을 제안한다.

## 4. 서비스본질기반의 지혜자산서비스

### 4.1 구축서비스모델

지혜자산은 지식의 연결에 의해서도 형성되지만 인간 삶의 스토리들 속에 내재되어 살아있는 있는 경우가 많다. 지혜를 보유한 사람들이 생존해 있을 때 그 지혜를 채집하여 기록해두어야 하는데, 지혜자산에 대한 인식 부족으로 채집 및 기록 활동을 하지 못하여 많은 지혜들이 사장되고 있는 상황이다. 또한 편리한 기록 및 채집 시스템이 없고 자서전 쓰기 등의 특별 활동을 통해서 기록을 유도하고 있어 유명인이 아닌 경우 그가 보유한 지혜는 기록되지 못하고 사라지고 있다.

또한 일부 채집되고 기록된 지혜자산 원천도 그 자체만으로는 활용에 한계가 있으므로, 폭넓은 활용

을 위해서는 더 유용한 지혜자산으로 가공해야 하는데, 원천스토리를 지혜자산화하는 가공 시스템도 부재한 상황이다.

구축서비스모델로서 지혜자산의 속성과 서비스본질에 기반하여 이러한 문제점을 해결하는 서비스디자인을 제시한다. 관계성, 쌍방향성, 수평성, 조화성 본질을 반영하여 설계되는 구축 프로세스는 아래와 같다.

관계성 본질에 의해 지혜자산은 인류 사회의 각종 관계 속에서 의미를 가진다. 또한 지혜자산화 할 수 있는 원시 스토리를 수집하는 작업은 향후 활용 서비스 과정과 밀접한 관계를 가진다. 스토리 제공자와 지혜자산 수요자 간의 관계, 스토리 제공 상황과 지혜자산 사용 상황들이 긴밀한 관계에 있기 때문이다. 지혜자산 구축 프로세스가 지혜자산 활용 프로세스와 분리되기 어려운 깊은 관계를 가지는 것이다. 따라서 지혜자산 구축 프로세스는 활용 프로세스와 병행 디자인이 바람직하다.

또한 서비스의 쌍방향성 본질에 의해, 지혜자산을 구축하는 작업은 공급자와 수요자가 함께 수행함이 바람직하다. 즉 지혜자산을 공급하는 주체들이 지혜자산의 활용 수요자와 함께 구축 모델과 활용 모델을 설계하는 것이다.

수평성 본질에 의해, 지혜자산 구축은 수요자의 눈높이와 수요에 부합하는 수준으로 구축되어야 한다. 검색 사이트에서 획득할 수 있는 지식들이 아닌 깊이 있는 특별한 지혜를 원하는 수요자의 상황을 반영하는 구축 활동이 되어야 한다.

조화성 본질에 의해 지혜자산 구축 프로세스는 활용시스템과 조화되고, 지혜자산서비스가 운영되는 사회와 조화되어야 한다. 사회가 원하는 수준의 지혜자산을 구축해야 한다.

따라서 지혜자산 구축 프로세스에서는 공급자와 수요자의 동시 참여, 원시 스토리를 유용한 지혜자산으로 가공하는 메타 모델 구축, 사회와 수요자가 원하는 지혜수준과 사용 상황에 대한 분석에 기반한

구축 모델 설계가 중요하다.

구축되는 지혜자산의 구조는 지혜의 본질을 반영하여 천지인 3차원 모델이 제안된다. 하늘 차원의 지혜, 대지 차원의 지혜, 인간 차원의 지혜로 분류하여 구축하는데, 예를 들면 영생이나 인간의 구원 등 삶의 본질에 대한 지혜는 하늘 차원의 지혜로 분류하고, 꿈과 용기 등의 성공적 삶에 대한 지혜는 대지 차원의 지혜로 분류하고, 사랑과 우정 등 행복한 삶에 대한 지혜는 인간 차원 지혜로 분류할 수 있다. 채집대상도 3차원 모델로 설계 가능하다. 일반인과 유명인사 등 개인들의 스토리, 기업 등 조직들의 스토리, 소단위 또는 중단위의 지역스토리로 설계할 수 있으며, 여기에 구전 스토리를 포함하는 역사스토리를 채집하는 시간 축을 추가할 수 있다.

이러한 기본 모델을 반영하여 세부적인 지혜자산 분류 모델, 지혜자산 구축 프로세스 모델, 지혜자산 가공 메타모델, 서비스 상황을 반영한 지혜자산 수준 모델을 설계할 수 있을 것이다.

## 4.2 활용서비스모델

지혜자산 활용서비스도 서비스의 본질을 반영하면 아래와 같이 설계된다.

관계성 본질에 의해 지혜자산의 활용은 단순 활용이 아닌 관계 강화 활동이 되어야 한다. 개인과 지역 및 인류 사회의 각종 관계를 발전시키도록 설계될 필요가 있다. 즉 개인에게 삶의 의미를 부여하고, 기업에게 새로운 사업을 창조하게 하고, 사회를 발전시키는 지혜로서 역할을 하도록 활용서비스를 설계할 필요가 있다. 예를 들면, 지혜자산 사용자를 자문하는 서비스를 구현하고 활성화하여 성과 개선이 확인될 때까지 지속적 활용 지원을 하도록 설계할 수 있다.

쌍방향성 본질을 반영하여 사용자와 공급자가 상호작용하는 서비스디자인이 필요하다. 수요자와 공

급자가 상호간에 계속 묻고 답하는 단순 상호작용 수준부터 수요자의 잠재된 지혜 욕구를 시스템이 발굴해주는 고급 응용 상호작용 수준까지 다양하게 설계할 수 있다.

수평성 관점에서는 다양한 유형의 사용자가 본인이 원하는 수준의 서비스에 접속할 수 있도록 개방 시스템으로 구현될 필요가 있다. 원천 스토리를 원하는 사용자, 메타 지혜를 원하는 사용자, 지혜 자문 서비스를 원하는 사용자, 정보기술에 취약한 사용자 등 여러 유형의 사용자들이 각자에게 적합한 사용환경을 가질 수 있도록 디자인한다. 또한 수평성 본질에 따라 공급자 중심 모델과 수요자 중심 모델을 병행하여 구축한다. 공급자 중심 모델은 지혜자산서비스 운영자가 지혜가 필요한 대상들에게 지혜를 공급하여 특정 변화를 유도하는 서비스를 의미한다. 수요자 중심 모델은 자신의 목적을 위해 수요자가 지혜자산서비스에 접속하여 필요한 서비스를 받는 것을 의미한다.

조화성 관점에서는 사용자 환경 및 기존 유사 플랫폼과 조화되도록 한다. 유튜브 등 기존 서비스에서 제공하지 못하는 서비스를 강조하여 제공하고, 기존 서비스에서 충실하게 제공되는 서비스는 연동하여 활용되도록 한다.

온라인 및 오프라인 지혜자산 교육 및 전수시스템 구축도 활용서비스의 주요 모델이다. 지혜자산 교육은 개인 또는 조직에 대해 해당자의 수요에 맞는 지혜자산 전수 교육을 실시하는 것을 의미한다. 지혜를 통해 개인의 변화를 유도하거나, 지혜를 활용하여 조직이 새로운 사업을 창출하도록 하는 등의 서비스이다.

이러한 기본 모델을 반영하여 세부적인 지혜자산 서비스 수준 모델, 지혜자산 서비스 상호작용 프로세스 모델, 온라인 및 오프라인 지혜자산 교육 및 전수 모델, 유사서비스를 반영한 서비스 운영 환경 모델을 설계할 수 있다.

### 4.3 서비스경영모델

지혜자산서비스는 특수한 성격이 있다. 지혜라는 인간의 가장 깊은 주제를 다루고 있고, 우주와 세상의 본질과 삶의 본질에 가장 가까이 접하고 있다. 따라서 지혜자산서비스를 경영하는 것은 보다 철학적인 활동이다.

우선 장기적으로 지속가능한 서비스를 위해서는 가치기반 운영모델 정착이 필요하다. 사명이 매력적일수록 사람은 더 헌신적이 된다. 서비스에 관련되는 모든 사람들이 서비스의 가치를 인식하고 서비스의 사명에 충실한 활동을 할 수 있도록 장기간의 지속적 교육시스템이 필요하다. 인류의 발전과 인간의 구원이라는 사명 기반의 서비스로 정착되도록 관계자 교육이 필요한 것이다.

관계성 관점에서 사회와 깊은 관계를 맺으면서 운영되는 모델이어야 한다. 공모전 등을 통한 유형적 관계 구축, 유명인사들을 포함한 사회 각 계층의 운영 참여 등이 필요하다.

쌍방향성 관점에서 콘텐츠 마켓 활성화 등을 통한 지속적 피드백 시스템 구축이 필요하다. 수요자와 사회가 원하는 지혜자산의 내용과 수준을 지속적으로 파악하고 구축서비스와 가공서비스에 반영하는 모델 디자인인 것이다.

수평성 관점에서 공급자와 수요자 집단 전체가 수평적 지위로 운영할 수 있는 모델이 바람직하다. 예를 들어, 원천 스토리의 저작권 관련해서 저작권을 공동소유하며 운영하도록 할 수 있는데, 스토리 채집자, 스토리 제공자, 서비스 운영자가 각각 1/3씩의 저작권리를 보유하는 방식으로 디자인이 가능하다. 또한 수요자 집단이 스토리의 가공에 기여하면 저작권의 일부를 보유하게 되는 방식으로 설계할 수 있다.

조화성 관점에서는 디지로그(Digilog)적 운영이 필요하다. 즉 탁월성과 포용성 철학을 함께 수용해야 한다. 우선 탁월성 관점에서 서비스를 운영해야 한

다. 가장 가치있는 지혜자산을 제공하기 위해 원천 스토리를 가공하는 알고리즘을 개발하고 개선하는 활동, 저작도구 지원 등 서비스 제공 시스템의 품질을 최고로 유지하는 활동, 인적 서비스가 필요한 경우 최고의 서비스 품질을 유지하는 시스템디자인이 필요하다. 또한 포용성 관점에서 서비스를 운영해야 한다. 가치가 큰 지혜자산이라도 저소득층에게 무료로 이용할 수 있도록 디자인하며, 본인들이 원하는 만큼의 비용을 지불할 수 있는 시스템디자인도 필요하다.

지혜자산서비스를 경영하는 목적은 인류사회에 유용한 지혜자산의 지속적인 구축과, 사회와 경제 발전을 위한 지혜자산의 활용 활성화와 이를 통한 인류의 구원에 있으므로 보다 근본적인 차원에서 서비스경영 디자인이 필요하다.

구축서비스모델과 활용서비스모델을 구체적으로 설계하는 활동과 서비스경영모델을 디자인하는 활동이 3차원 모델로 조화롭게 수행될 필요가 있다.

## 5. 토의 및 과제

본 연구에서는 지혜자산서비스를 지혜의 본질 관점, 서비스 본질 관점, 현 시대 특성 관점에서 설계하는 서비스디자인 모델을 연구하고 제안하였다. 지혜자산의 본질 속성과 현 시대 특성이 관계성, 비분리성 등 서비스 본질 및 특성과 부합하므로 서비스 본질을 중심으로 디자인 모델을 제시하였다.

본 제안 모델을 구체화하는 향후 연구가 필요하다. 우선 구축서비스모델을 구체화하기 위해 원천 지혜스토리 분석 연구, 지혜자산화하는 메타 모델 연구, 지혜자산화 방법론 연구, 고객 수요 분석 연구, 수요 모델 개발 및 구축 연구 등이 필요하다.

활용서비스모델을 구체화하기 위해 수요자 상황 분석 연구, 수요 공급 상호작용 연구, 유료 및 무료 서비스 수요 및 서비스 가격 연구 등이 필요하다.

서비스경영 모델 구체화를 위해서는 서비스경영 이론을 접목하고 심화하는 각종 연구가 필요하다. 목적가치 및 사명 중심 경영 연구, 사회조화경영 연구, 수익모델 구축 및 개선 연구 등이 필요하다.

새로운 서비스모델을 구현하는 일은 강한 목표 의식과 실현 가능한 수단이 있어야 가능해진다. 본고와 같은 논의를 발전시키면서 목표의식을 더욱 강화하고, 실현 가능한 수단을 개발할 필요가 있다.

향후 세부 서비스모델에 대한 논의 활성화가 필요하다. 세부 서비스 모델 연구를 강화하고 깊이 있는 학술 연구 주제로 발전시킬 필요가 있다.

## References

- [1] Kim, Hyunsoo (2018), New Management of Management, Kookmin University Press, (김현수 (2018), 경영의 신경영, 국민대학교 출판부,)
- [2] Kim, Hyunsoo(2016a), A Structural Change to Service-Centered Economy by the 4th Industrial Revolution: U-Model Industry and Employment Structure, Service Korea Initiative Special Conference, The Society of Service Science, April 2016, pp.43-54 (김현수(2016a), 4차혁명과 서비스중심경제로의 구조변화: U모델 산업 및 고용구조로의 전환, 서비스강국코리아 특별세미나 자료집, 2016.4.28., pp. 43-54)
- [3] Kim, Hyunsoo(2016b), A Study on Accelerating Service Economy by the 4th Industrial Revolution, Journal of Service Research and Studies, Vol.6, No.3, Sept. 2016, pp.15-28 (김현수(2016b), 4차 산업혁명의 서비스경제화 촉진 연구, 서비스연구, 제6권 제3호, pp. 15-28)
- [4] Kim, Hyunsoo(2015a), The Purpose and Contents of Korea Wisdom Asset Law, Proceedings of the Korea Wisdom Asset Seminar, 2015.4, (김현수(2015a), (가) 대한민국지혜자산화법 취지 및 주요내용, 대한민국 지혜자산화법 제정을 위한 세미나 자료집)
- [5] Kim, Hyunsoo(2015b), A Suggestion on the New Service Research Framework, Journal of Service Research and Studies, Vol.5, No.2, Sept. 2015, pp.199-216 (김현수(2015b), 서비스연구의 프레임워크 제안, 서비스연구, 제5권 제2호, 2015.9, pp. 199-216)
- [6] Kim, Hyunsoo and Kim, Changwhan(2017), The 4th Industrial Revolution and Korean Wisdom Asset, Proceedings of 2017 KOWAF Conference, Seoul, Korea, 2017.12, pp.30-59 (김현수, 김창환(2017), 제4차 산업혁명과 대한민국 지혜자산, 2017 대한민국지혜자산화재단 컨퍼런스 자료집, 2017.12)
- [7] Lee, U-rong(2008), A Birth of Youth, Tree of Thinking, (이어령(2008), 젊음의 탄생, 생각의 나무, p.204)
- [8] The Service Korea Initiative(2016), A Vision Statement for Global Service Korea Initiative, in Proceedings of Service Korea Initiative 2016 Conference, The Service Korea Initiative, Oct. 2016, pp.18-23 (서비스강국코리아(2016), 글로벌 서비스강국코리아 비전, 서비스강국코리아 2016 자료집, 2016.10, pp.18-23)

**Hyunsoo Kim(hskim@kookmin.ac.kr)**



Hyunsoo Kim is a Professor of Service Management at Kookmin University in Seoul, Korea. He majored in nuclear engineering at Seoul National University and acquired Master's degree in management science from the Korea Advanced Institute of Science and Technology, and received his Ph.D. degree at the University of Florida with business administration major. Currently he serves as the chairman of the Society of Service Science, and the chairman of the Korea Research Institute of Service Industry as well as the chairperson of Service Korea Initiative. Based on

those experiences and knowledge on Service industry and academia, he devotes himself to the researches on Service Science and Service innovation.

# A Wisdom Asset Service Design Proposal by Service Nature

Hyunsoo Kim\*

## ABSTRACT

The current research investigates an optimal design for the service system, which refers to the entire process of implementing, providing, and utilizing wisdom assets. We analyzed the intrinsic commonality of wisdom assets and services, and carried out research based on optimality in fidelity to service essence. The essential characteristics of service are horizontality, interactivity, harmonization, and relationship. It is suggested that the operating process can be implemented in the best condition when the wisdom asset service system is designed based on the four essential characteristics of services. It has been demonstrated that the entire process of production, delivery, marketing and quality control of wisdom contents can be designed on the basis of the essence of wisdom and service. After designing a basic service model, detailed service models are presented. The purpose of this study was to solve the problems of the material civilization society which is suffering mentally and to design the social service model which is high in productivity but mentally healthy. By supplementing and deepening the results of this study, it will be possible to develop and implement desirable social service model in which all societies live a happy life.

*Keywords: Wisdom, Wisdom Asset, Service, Service Nature, Service System, Service Design*

---

\* School of Business Administration, Kookmin University, hskim@kookmin.ac.kr