

# 미래 정보 사용자 충족시키는 지식 관리

## e-학습 이니셔티브 등 급증 ... 기업, 정보 지식향상에 관심 높아

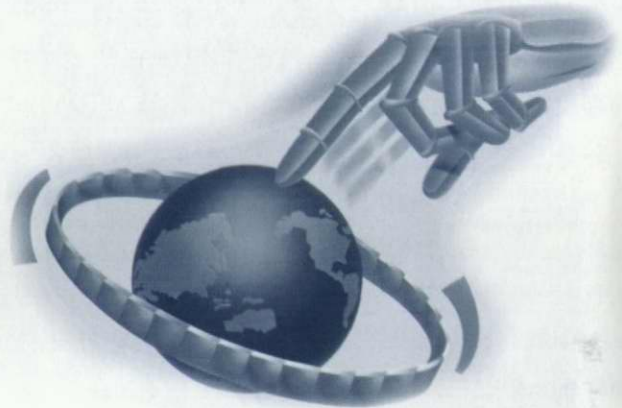
Anthea Stratigos

**정보** 학습은 정보 센터, 시장 정보, 학습이 한데 모아져 지식 관리(knowledge management(KM)) 학습을 형성하고 있다. 많은 정보 전문가들과 시장 정보 전문가들이 함께 연구하기 시작하면서 KM 프로그램들이 대부분의 경우 아직 제대로 정의되고 있지 못한 반면, 대부분이 자기 조직내의 KM을 전체적인 리더십이 거의 없는 누구나 참가할 수 있는 것으로 간주하고 있다.

이는 조직이 지식 관리의 전체적인 발전과정에서 어느 위치에 있는가에 대한 함수이다. KM은 테크놀로지 솔루션에 주안점을 두어왔는데, 이는 4단계 발전과정에서 1단계에 불과하다. 함께 수록된 차트는 KM의 4개 단계 전체에 걸친 테크놀로지, 콘텐츠, 프로세스, 사람의 통합을 보여준다.

많은 경우, KM의 테크놀로지 측면이 첫 단계였다. 두 번째 단계는 콘텐츠-관련 함수들의 수렴이다. KM의 완성이라는 측면에서는 이러한 것들이 계속 다소 무질서하게 보일 것이나 KM은 과거의 낡은 것이라기보다 아직 발전 초기 단계에 있는 현상이다.

콘텐츠 그룹들이 콘텐츠와 파이프라인 문제들에 대해 IT 부서들과 함께 작업함에 따라, 이들은 좋은 결과를 얻기 위해 프로세스와 행동-사람 문제-를 다루지 않을 수 없게 될 것이다. 궁극적으로 KM은 계속적인 학습에 관한 것이다. 그리고 계속적인 학습에 있어서 사람들은 정보와 지식에 적극 매달리고 이를 적용하게 된다. 원거리 및 e-학습 이니셔티브들의 급속한 증가에서 볼 수 있는 것처럼 기업들은 정보 지식을 향상시키는데 점점 더 많은 관심을 기울이고 있다.



M&A, 판매, 고객 관리 같은)에의 정보 투입 및 산출의 관계를 이해하는 것에 관련이 있다. 이런 식으로 조직은 가장 필요한 곳에 정보를 적용, 포착함으로써 지식을 구축한다. KM에서 이 단계에 와있는 조직은 거의 없다.

4단계는 지혜이다. 지식을 적용할 수 있는 능력과 의향이 사람을 지혜롭게 만드는 바로 그것이다. 우리가 어떤 것을 알고 있으면서 그것을 사용할지 말지를 선택한다면, 우리는 현명한 선택을 하는 작업을 하고 있는 것인데, 그에 따라 우리는 성공적으로 앞으로 전진하거나 아니면 후퇴하게 된다. 이는 정보를 취하여 반영하고 그 정보를 사용하는데 대한 결정을 내리고 우리가 왜 그러한 결정을 내리고 있는 그 이유를 이해하는 능력을 요구한다. 궁극적으로 사람들은 그것이 좋은 것이든 나쁜 것이든 정보에 대해 자기인식적이고 개방적인 자세를 가져야 한다. 조직은 그에 속한 사람들이 함께 나누고 학습하지 않는다면 공동의 지혜를 구축할 수가 없다. KM 조직들은 이에 영향을 미쳐 앞으로 전진할 수 있게 해야 할 필요가 있을 것이며 정보 전문가들이 이에 역할을 담당하고자 한다면 그 선두와 중심이 될 수 있다.

### 사실로부터 정보로의 발전

다시 말해서, 3단계는 비즈니스 핵심 과정들(제품 개발,

### 살아있는 회사들

생존을 위한 조직차원의 학습의 중요성은 Arie de Geus

의 연구에서 강조되고 있는데, 이는 Royal Dutch Shell에서 1989년에 퇴직할때까지 국제 기획 조정관을 지냈으며 현재에는 많은 가운데 특히 World Bank, Office of the Auditor General of Canada, Dutch Ministry of Transport에 자문관을 역임하고 있다. De Geus는 다음과 같은 질문에 골머리를 앓았었다. “대부분의 회사들이 평균 고작 40년정도밖에 존속되지 못하는데 몇몇 회사들은 200년 이상이나 건재한 이유는 무엇일까?” De Geus는 수명이 긴 회사들은 집중적으로 연구하여 장기적인 생존 및 경쟁력에 무엇이 필요한지를 알아냈다.

de Geus의 강조점들은 그 핵심에서 학습할 정보에 전념할 수 있는 인식과 자발성을 반영한다. 그리고 누가 조직의 정보를 관리하는 사람이고 또 최종 사용자에게 리터라시를 지원하는 특권을 가지고 있는가? 이는 정보 전문가의 역할을 완전히 새롭게 바꾸어놓으며 사람들이 원하는 만큼, 광범위하고 강력하게 이 기능을 확인할 수 있는 단계를 설정해 준다.

## 초기

우리는 현재 KM의 가장 초기 단계에 있으며 많은 KM 이니셔티브들이 '위로부터' 체계적으로 조직된 어떤 것이라기 보다는 밑바닥으로부터의 접근 방식을 보다 많이 반영하고 있는 것도 그 때문이다. 이는 또한 왜 KM 이니셔티브들이 조직 내로부터 그리고 밖으로부터 그렇게 무질서하게 보이는지 그 이유를 설명해준다. 독자는 자기반영을 지정할 수 없으나 조직의 다양한 꼴벌통들을 장악하고 있는 이러한 이니셔티브들은 다른 이들로 하여금 성공에 참여하고자 하는 욕구를 불러일으키는 경우가 잦다. 우리는 이러한 경향들이 KM의 장기적 성공 단계들의 전체적인 전개를 계속 주도해나가기라 믿는다.

이제 정보 전문가의 이러한 전위적인 역할을 취해서 이를 그동안 우리가 미래의 기능 사용자 집단(FGU)에 대해 행해 온 다른 연구들과 접목시켜보자. 오늘날의 대학생들은 미래의 지식 노동자이다. 우리는 4개의 잎으로 뻗어나오고 있는 정보 전달 및 사용 선호도에서의 어떤 초기 경향들을 찾아낼 수 있을지 궁금했다.

학내에서 일어나는 일은 미래의 지식 노동자들이 정보를 어떤 방식으로 이용할 것인지를 보여주는 중요한 초기 표시

자이다. 대학은 상용 및 가정용 양면에서 전자 정보에 많은 투자를 해왔다. 오늘날의 학생들은 많은 형태의 무수한 정보에 둘러싸여 있으며 그들의 예상, 지름길, 분석 전략은 모든 지식 노동 분야에 종사하고 있는 회사들에 대한 미래 정보 필요성의 스냅사진을 제공한다.

학생들은 오락 및 공부를 위해 인터넷을 주로 이용한다(앞의 순서대로). 그들은 도서관 리소스와 웹을 마음껏 뛰어나니 자신들이 사용하는 리소스 유형이 구조적 차이에 대해서는 그리 많은 관심을 기울이지 않는다. 그러나 도서관에서 제공하는 서비스들이 그들이 선호하는 출발점이다. 우리는 우리의 표본 대부분이 도서관에서 아니면 도서관이 제공하는 전자 리소스를 이용하여 연구과제를 시작한다는 사실을 발견하였다.

표본의 절반이 책을 이용해서 공부하는 것을 선호하며 그것들을 찾기 위해 온라인 카탈로그들을 이용하고 있다고 통명스레 말했다. 몇 명의 컴퓨터 과학부 학생들을 포함하여 많은 학생들이 선반을 훑어보는 것과 같은 '수준낮은 기술(low-tech)'을 사용하고 있다. 상당히 많은 이들이 과목 과제, 온라인 카탈로그, 인쇄 저널을 사용해서 시작할 수도 있는 경우에는 정교하고 복잡한 방식을 사용하고 있다.

## 정보에 대한 학생 교훈

우리의 연구와 경험을 토대로, 정보 판매업체들과 전문가들을 위한 수많은 함축적 의미를 알 수 있다. 첫째, 학생들은 해답을 신속하게 찾을 수 있는 다양한 옵션들을 즐긴다. 이는 속도 및 주제-지향 사이트들에 대한 웹으로부터 온라인 도서관 카탈로그와 전자 저널 데이터베이스에 이르기까지 다양한 사용자들은 소스의 '소유자'나 '출판업체'에 대해서 기밀한 관심을 기울이지는 않는다. 둘째, 이들은 필요하면 디지털 컬렉션과 인쇄판 컬렉션 모두를 찾아보고 선반을 훑어보는 것과 같은 '기술수준이 낮은' 상식적인 전략들을 사용할 것이다. 셋째, 그들의 지속적인 관심을 끌 수 있는 유일한 장소는 교실이나, 성적과 관련된 활동들이다. 이를 염두에 두고 다음과 같은 경향들이 도출되었다.

- 관심이 전부이다. 연구는 파티와 교제같은 다른 많은 관심거리를 가지고 있는 대학재학생들의 의식속에 그리 큰 비중을 차지하지는 않는다. 도서관은 전자 연구를 응집성 있는 것으로 만들어놓았으며 또 손쉽게 이용

할 수 있는 곳이라는 이유로 우리의 표본 조사집단의 '관심' 경쟁에서 승리하였다.

- 관심의 지속시간은 짧다. 학생들은 사냥을 즐기나 즉각적인 만족을 원하며 항상 새로운 소스를 찾는 경향이 있다.
- 도서관은 성공적인 콘텐츠 집합소이다. 도서관은 학교 콘텐츠 집합소이며 교실 수업에 대한 링크들을 가지고 있다. 이는 대학재학생들의 관심을 사로잡을 수 있는 최상의 장소이다. 더욱이 도서관원들은 대학들의 고품질의 자체 콘텐츠를 감시하고 있다. 그들은 도서관 콘텐츠와 무료 웹 제품물들을 결합시켜 구매된 정보의 가치를 크게 증가시킨다.
- 직선형 '화술'이 살아남는다. 많은 것들이 웹의 새로운 '광선'의 품질로 만들어진 반면 직선형 화술(a.k.a. books)의 힘이 존속된다. 서적과 다운로드받은 자료들은 전통적인 화술형 특성을 유지하며 많은 학생들은 절대로 확실한 인쇄 교본에 의존하는데 심지어는 그것이 전자도서일경우에도 그러하며 그것이 그들에게는 보다 신뢰적인 것으로 보인다.
- 넷 연구가 확인된다. 우리의 표본 중 상당 퍼센테이지가 자신들의 소스 확인을 중요한 단계로 간주하였다.
- 브랜드가 인정된다. 효과적인 브랜드 인정을 받는 것은 어렵기는 하나 불가능한 일은 아니다. LEXIS-NEXIS Academic Universe와 Britannica Online은 모두 광범위한 인정을 받아왔다.
- 웹은 참고 도구이다. 웹은 손쉬운 참고 카테고리면에서 강세를 보인다. 학생들은 해답을 얻기 위해 전혀 다른 종류의 소스들, 즉 신문, 대학 합부 웹 페이지, 구글, ask.com, about.com, 온라인 참고 도서들을 이용한다. 사실, 이들은 찾을 수 있다면 어떤 것이라도 이용할 것이다.
- 대학원 연구는 검색 기술을 정교히 만들어준다. 대학원생들은 당연히 연구자들이다. 우리는 대학재학 시절에서 어떤 초기의 편견이 출현하는가에 초점을 맞추었는데 이유는 대학원생들은 특정 분야에 심오한 지식을 깊이 고찰하는 범위가 제한된 전공이기 때문이다. 그러나 대부분의 jsans가 및 대학 프로그램들이 웹을 많이 이용하고 있다는 사실에 주목하지 않을 수 없었다.

다양한 대학 학과에서 우수한 연구 기술들이 정의되고 있는 중이다.

### 정보 전문가들에 대한 함축적 의미

온라인 제품들에 대한 학생들의 인식은 앞으로 지식 노동자들이 어떤 것을 기대하게 될 지를 보여주는 초기 표시자이다. 기업 정보 전문가들은 스스로가 집합소이자 시장 경영자이므로 학교 정보-탐구 행위들이 면밀히 관찰되어야만 한다. 예를 들어 현재 실리콘 벨리에서 경영 훈련을 받고 있는 한 학생은 학교에서는 포털을 사용해야 할 필요를 느끼지 못하고 있으며 도서관 데이터베이스를 사용하였다.

그 학생의 데이터베이스에 대한 상대적인 정통함은 신입 직원들에게 콘텐츠를 지원하기 위한 응집력 있는 회사차원의 전략을 마련해주었다. 어떤 한 대기업에서 1주일만 근무하면 그 회사의 포털은 이미 그녀에게는 핵심 리소스가 된다. 우리는 전자콘텐츠들을 보유한 거대하고 집합적인 도서관들이 이용 가능해야 한다는 기대가 점차 커지고 있다고 생각한다.

기업 정보 전문가들은 회사의 인트라넷과 포털에서 만반의 준비를 갖추고 크게 눈에 띄어야 한다. 이들은 자신들의 가치 상품을 보다 나은 상담, 보다 나은 분석, 보다 나은 경험 등하나의 서비스로 인식해야 한다. 모든 유형의 정보 관리자들에게 있어 다음의 함축적 의미들이 매우 중요하다.

- 권위 있는 소스의 중요성 강조
- 브랜드 창출은 도서관들에게도 적용된다
- 방화벽 뒤에서의 'Napsterize' 파일 교환
- 전자콘텐츠에 대한 상위레벨 링크들을 계속 강조
- 웹이 지배력을 발휘하나 다수의 포맷들이 극히 중요하다.

이러한 지식 시대에 독자가 해야 할 일들에는 지름길이 없으며 또 그곳에서 어떤 위치를 점할 수 있는 지에는 한계가 없다. 앞으로의 칼럼들에서는 회사들의 물리적 컬렉션들의 가상 컬렉션으로의 이주 가속화와 정보 리터라시 프로그램들의 출현을 논의할 것이다(3단계 및 4단계). 사람들이 진정 어떤 방식으로 일을 처리하는지를 잘 숙지하고 있는 정보 전문가들이, 사람들이 자신만의 방식으로 일을 처리하는 것을 보다 용이하고 만들어주고 있다. ☪