

웹 2.0 기반에서의 지식경영시스템에 관한 연구

이 항*

목 차

- I. 서론
- II. 이론적 배경
- III. 웹 2.0 기반의 지식경영시스템의 활용
- IV. 결론
- 참고문헌
- Abstract

I. 서론

지식경영 연구에 있어 최근의 가장 큰 흐름 중 하나는 새로운 지식에 대한 개방된 접근이 가능한 웹 기반의 지식경영정보시스템 (Knowledge Management System) 의 구현이다. 종래의 지식경영시스템 연구의 방향은 단일 해법의 하향식 (top down) 지식경영 혹은 지식관리를 위주로 하는 연구가 주를 이루었다. 그러나 웹 기술의 발전으로 대부분의 조직 구성원들이 스스로 지식창출자 (contents creator)로서의 역할을 수행할 수 있게 됨에 따라, 이제는 지식의 생산과 교환을 계층적 구조로 통제하던 조직에 더 이상 의존하지 않게 되었고, 이에 따라 지식경영시스템 연구도 새로운 국면을 맞이하게 되었다. 기존의 지식경영 연구는 분산되고 흩어져 있던 지식을 중

앙집권적 구조로서 단일화 시키고, 통합하려는 조직목표는 달성하였지만, 새로운 환경 변화에 적절히 적용할 수 없다는 제한적 문제점을 안고 있다. 새로운 정보기술의 변화는 사용자와 웹 화면의 동적 상호작용을 인터넷 기반 하에서 가능하게 하였고, 지식 경영 시스템의 구축과 유지에 매우 중요한 역할을 하게 되었다.

본 연구는 차세대 정보 기술의 새로운 이슈로 떠오르고 있는 웹2.0을 기반으로, 조직 내 외에 산재해 있는 다양한 지식들을 조직 구성원 전체가 활용할 수 있고, 축적 가능 할 수 있도록 하는 정보 기술과 지식경영의 결합을 시도하였다. 따라서 본 연구는 웹 2.0 기반 하에서 지식경영 프로세스의 메커니즘이 얼마 만큼 유용할 수 있으며, 또한 이 둘 두 개의 연구흐름이 하나의 이론적인 모형 속에 통합될 수 있는지 그 가능성을 분석하고자 한다.

이 논문의 구성은 다음과 같다. 2장에서는 최

* 가천의과학대학교 의료경영학부 부교수

근에 정보기술 분야에서 급격히 부상하고 있는 웹 2.0에 관한 연구와 이에 따른 지식경영시스템에 관한 이론을 문헌적 검토를 통해 수행 하도록 하고, 3장에서는 지식경영시스템에서 웹 2.0 기술이 어떻게 적용될 수 있는지에 대한 분석과 웹 2.0 기반에서의 지식경영시스템 모형의 유용성에 대해 분석하도록 한다. 4장에서는 이 연구의 성과를 요약하고, 그 의의를 제시한다.

II. 이론적 배경

2.1. 웹 2.0

2.1.1. 웹 2.0의 개념

웹 2.0은 차세대 웹 서비스 기술인 동시에 새로운 비즈니스 모델이다. 웹 2.0은 2004년 O'Reilly사와 MediaLive사 간의 한 컨퍼런스에서 처음으로 그 개념이 도출된 바 있다. 그러나 아직 웹 2.0의 명칭에 대해 합의된 정의는 없으며, 그 범주 또한 아직도 명확하지 않다고 할 수 있다. 최근에 웹 2.0에 대한 여러 연구들이 활발하게 진행되고 있으며, 그 개념 또한 차츰 구체화되어가고 있다.

현재까지 웹 2.0에 대한 정의에 대해 많은 논의가 있고, 학자나 관계자들 사이에서 여러 가지 정의가 혼재해 있지만, 웹 2.0의 일반적 정의는 “플랫폼으로서의 웹 (the Web as platform) 을 추구하면서, 웹 브라우저만으로도 데스크톱과 같은 사용자 인터페이스를 구현할 수 있도록 하는 것”¹⁾이라고 할 수 있다. 웹 2.0은 소프트웨어

그 자체가 아니라 웹 플랫폼 상에서 제공되는 서비스 그 자체이다. 이를 보면 블로그 (BLOG) 나 위키(WiKi), Google IPO, RSS, Social Software, Web APIs, Rest, XHTML/CSS 등이 좋은 예인데, 구글이나 네이버 같은 포털 사이트 등이 제공하고 있는 인터넷 어플리케이션을 통한 서비스가 웹 2.0의 대표적인 예라 할 수 있다. 다만 이러한 서비스는 소프트웨어 패키지로써가 아닌 웹 플랫폼으로 제공되고 있다.

개인의 홈페이지가 웹 1.0을 대표한다고 한다면, 블로그는 웹 2.0을 대표한다. 개인 홈페이지가 ‘정적인 웹’ 인 반면, 최근에 점차 보편화되고 있는 RSS 기반의 블로그는 ‘동적인 웹’ 이라 할 수 있다. 기존의 웹인 월드와이드웹(WWW)은 하이퍼링크의 구조를 기반으로 하는 문서의 집합체이며, 이는 상호간의 작용성이 낮고, 문서 갱신을 위해서는 웹 브라우저만을 이용해야 한다는 한계점을 가지고 있다. 이에 반하여 차세대 웹인 웹 2.0은 웹을 하나의 플랫폼으로 간주함으로써, OS나 웹브라우저에 상관없이 그 기능이 구현된다는 점에서 커다란 특징이 있다. 따라서 웹 2.0은 웹 1.0에 의하여 만들어진 기존의 웹사이트보다 더욱 많은 사용자들의 능동적인 참여가 가능하다. 웹1.0과 웹2.0의 차이를 비교하면 아래 <표 1>과 같다.

2.1.2. 웹 2.0의 특징

차세대 웹으로서의 웹 2.0은 기존의 PC 플랫폼 개념을 웹으로 옮겨 놓았다는데 가장 큰 특징이 있다. 따라서 웹 2.0 사이트는 서비스 제공자들의 개입 없이도 사용자들의 참여만으로 콘텐츠와 서비스가 창출된다는 특징을 갖는다. 이를 요약하면 다음과 같다.²⁾

1) O'Reilly, T. "What is Web 2.0: Design patterns and business models for the next generation of software", available at <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>. 2005.

2) IT전략지원단, “플랫폼으로서의 웹, 웹2.0이란 무엇인가” IT 신기술 이슈분석, 2005.11.

<표 1> 웹 1.0과 웹 2.0의 비교

Web 1.0		Web 2.0
미디어로서의 웹	기본특징	플랫폼으로서의 웹 상호작용성이 높은 동적인 웹 사람중심
하향식 (Top-Down)	관리방식	상향식 (Bottom-Up)
사람과 기계	커뮤니케이션 관계	기계와 기계, 사람과 사람
검색과 브라우징	정보탐색 방법	출판과 가입
문서, 페이지	컨텐츠 구조	꼬리표 달린 개체 (tagged object)
폐쇄적, 독점적	애플리케이션 구조	개방적, 표준에 기반
HTML, Active-X	기술적 특징	XML, AJAX, Tagging, RSS 등
하이퍼링크 중심의 기존 웹사이트	사례	위키피디아, 야후(플릭커, 딜리셔스) 구글애드센스, 이글루스가든, 싸이월드(미니링) 등

출처: 한국 인터넷 진흥원, 웹2.0과 소셜네트워크, 2006.

1) 개방성

‘웹의 플랫폼화’ 로 인해 예전에 비하여 웹에 대한 접근이 용이해졌으며, 사용자 편의에 따라 정보의 수정과 보완이 가능해 졌다. 이러한 정보의 개방은 네트워크의 효과를 보다 증대시킬 수 있는 특징을 갖는다.

2) 사회적 상호작용의 증대

웹 2.0에서는 웹의 콘텐츠가 개인의 참여를 통하여 생성되기 때문에 개인의 참여와 사회적 상호작용이 증대된다.

3) 개발도구(API) 의 제공

웹 2.0은 API(application programming interface) 라고 불리는 XML, RDF, Web service 등 공개된 표준 스펙을 기반으로 하고 있어, 누구나 쉽게 개발에 참여할 수 있다는 점에서 오픈 네트워크의 효과를 증대시키는 특징을 갖는다.

기업의 경우, 네트워크의 확산은 네트워크상의 보안이나 기업 내부의 정보 유출을 고려하여 닫힌 시스템으로서의 그룹웨어를 활용하여 왔기 때문에 사무적인 용도로만 사용되었을 뿐, 사용자 간의 활발한 정보교환은 이루어지지 않았고, 웹을 통한 네트워크는 일반적으로 기업의 외부에 국한되어 이루어졌다. 그러나 인터넷이 보편화되고 진화해 나가면서 기업의 구성원들은 가상의 특정 공간에서 모이는 것을 선호하기 시작하였고, 누구나 쉽게 콘텐츠를 제작할 수 있도록 하는 콘텐츠 저작도구들이 대중화 되고 다양한 웹 기술이 빠르게 진화하고, 유무선 broadband (broadband) 가 확대됨에 따라 웹을 통한 네트워크의 잠재력은 지속적으로 확대되어 가게 되었다. 이러한 상황에 맞추어 인터넷 업계에서는 웹 2.0의 잠재력을 겨냥한 다양한 비즈니스 모델과 서비스들을 제공하려는 새로운 추세가 나타나고 있다.³⁾

2.1.3. 웹 2.0 의 확산 동인

인터넷이 발달함에 따라 기존의 웹을 통한 네트워크의 확산은 빠르게 이루어져 왔다. 그러나

3) 권기덕 외, “웹2.0이 주도하는 사회와 기업의 변화”, 삼성경제연구소, 제 588호, 2007.

2.1.4. 웹 2.0의 사례

‘웹의 플랫폼화’에 따른 웹 2.0의 등장으로 ‘블로그 세계’라고 불리는 블로그스피어(blogosphere: blog와 sphere의 합성어)와 웹사이트 콘텐츠 생성도구의 하나로 읽은 글에 직접 덧붙여 쓰거나 수정이 가능한 프로그램으로 위키(wikis), 그리고 최근 1인 미디어로 각광을 받고 있는 UCC(Use Created Contents) 등이 주목을 받고 있다. 블로그는 최근 자동 연동 기능 RSS (Really simple Syndication)을 이용하여 새로운 콘텐츠가 생성되는 즉시 자신의 블로그에서 받아 볼 수 있도록 하는 등, 콘텐츠의 업데이트 속도를 증가시키는 기능을 가지고 있어, 사용자들의 콘텐츠 역동성 확대시키고 있다.⁴⁾ 위키는 기존의 아이디어와 본문을 많은 사람들이 협업(collaboration)을 통해 완성시켜 주는 역할을 하고 있어 많은 사용자들을 확보하고 있다. 또한 UCC는 이용자가 직접 콘텐츠를 제작하고 웹상에 전파시킴으로써 개인이 제작한 콘텐츠가 전 세계의 주목을 받고 있다. 이러한 상황은 인터넷 업체가 동영상 부문을 강화하도록 하는 동인이 되고 있으며, 전통적인 미디어가 인터넷으로 진출하도록 하는 계기가 되고 있다. 웹 2.0이 진화 방향에 따라 향후 인터넷 산업은 그 구조의 변화가 더욱 가속화될 것으로 전망되고 있다.⁵⁾

2.2. 지식경영

2.2.1. 지식경영의 개념

지식경영(KM: Knowledge Management)의 정의는 학자들마다 다양한 견해가 존재하는데, Davenport는 지식경영을 새로운 경험 및 정보를

평가하는 프레임워크를 제공하는 일정한 틀 속에서의 경험, 가치관, 상황적 정보, 전문적 통찰로 구성된 유동적 복합체로 보았고⁶⁾, Drucker는 지식경영이란 일하는 방법을 개선, 개발하고 혁신함으로써 부가가치를 높이는 것이라고 하면서, 이러한 지식은 현장의 기술력, 사장과 임원들의 경영능력, 경험, 회사의 브랜드나 기술특허, 소프트웨어 등이라고 하였다.⁷⁾ 또한 Bassi는 “지식경영은 조직성공을 강화하기 위해 지식을 획득·이용·창출하는 과정이고, 지식경영은 두 가지의 활동으로 구성되어 있다. 하나는 개인지식을 획득하고 문서화하여 획득된 지식을 기업전반에 구축된 데이터베이스를 통해 전파시키는 것이고, 다른 하나는 인터넷, e mail, 그룹웨어와 같은 도구를 사용하여 지식의 인적 교환을 촉진시키는 것이다.”라고 하였다.⁸⁾

Nonake의 지식경영이론은 기존의 이러한 서구적 관점과는 다소 차이를 보이고 있는데, 그는 지식 경영을 “외재화, 객관화시킬 수 없는 암묵적인 지식을 공유 승화시켜 형식화하고, 이를 통해 새롭게 창출된 형식적인 지식(형식지)을 다시 암묵적인 지식으로 선순환시킴으로써 조직적 경쟁력을 확보하는 경영활동이다”라고 하였다.⁹⁾ 이렇듯 학자들마다 다양한 관점에서 지식경영을 다루고 있으나, 여러 학자들의 의견을 종합하여 보면, 지식경영이란 조직적 차원에서 지식뿐만 아니라 개개인의 지식을 체계적으로 발굴하여 조직 내부에 축적, 공유하고 이 지식을 조직의 경

4) 권이남 외, “RSS기반 과학기술정보 메타표준 시스템 개발과 활용방안에 대한 연구”, 『정보관리연구』, 제36호, 2006, pp. 175-198.

5) 권기덕 외, 전제서, p. 8.

6) Davenport, T.H. and Prusak, L., *Working Knowledge*, Harvard Business School Press, 1998.

7) 김휘출, “지식경영을 위한 도서관의 역할”, 한국도서관정보학회 하계학술발표회, 2005, pp. 36-66.

8) Bassi, L.J., *Harnessing the power of intellectual capital*, In *The Knowledge Management Yearbook 1999-2000*, Cortada, J.W., Woods, J.A.(eds.), *Butterworth-Heinemann*: Boston, MA., 1997.

9) 유영만, 『지식경영과 지식관리시스템』, 한일, 1999, pp. 62-65.

쟁력 제고를 위해 활용하는 모든 경영활동으로 정의할 수 있다. 본 연구는 순환적 측면에서 지식경영시스템을 분석하고자 하기 때문에, 지식경영을 정의하는데 있어 정보 기술적 요인을 강조하고, 지식 경영을 하나의 프로세스적인 측면에서 파악하고 있는 Bassi의 정의를 따르기로 하며, 지식경영을 외재화, 객관화 시킬 수 없는 암묵지와 이를 통해 새롭게 창출된 형식지간의 순환과정을 다룬 Nonaka의 정의와 그 맥락을 같이 하고자 한다.

2.2.2. 지식경영시스템

지식경영시스템(KMS)은 조직 내에 산재한 다양한 지식을 조직 구성원 전체가 쉽게 이용할 수 있도록 하는 정보시스템을 말한다. 즉 산업 사회에서 지식 사회로 발전하면서 기업 경영을 지식의 관리라는 측면에서 접근하며, 조직 내의 유무형 지식을 기업 내의 정보를 효율적으로 관리하고 축적하는 시스템을 지식경영시스템이라고 할 수 있다. 지식경영시스템과 유사한 것으로 지식기반 시스템(knowledge based system)과 전문가 시스템(expert system), 그리고 경영정보 시스템(management information system) 등이 있는데, 지식 기반시스템과 전문가 시스템은 특정한 주제의 전문 지식만을 축적하여 이용하는데 반하여 지식경영시스템은 특정 조직에서 이용되는 지식 전체를 축적하여 공유한다는데 그 차이가 있다. 또한 경영정보시스템은 조직 내의 데이터 및 정보를 수집하여 의사결정에 이용하는 반면, 지식경영시스템은 보다 광범위한 지식을 활용한다는데 그 차이가 있다.¹⁰⁾

따라서 지식관리시스템이란 지식이 여러 구성원과 이용자가 공유될 수 있는 형태로 전환, 통

합되어 수월하게 검색하고 공유할 수 있도록 하여 조직의 지식도를 높이고 이들 지식을 재활용하여 더욱 많은 지식과 부가가치를 창출할 수 있도록 지원해주는 정보지식 활용 시스템을 의미한다.¹¹⁾ 지금까지 논의되고 있는 국내의 지식경영시스템의 연구의 흐름을 요약하면 <표 2>와 같다.

<표 2> 국내 지식경영시스템의 진화과정 및 특징

발전단계 (시기)	핵심특징	세부특징
1단계 (96-98)	EDMS 위주 접근	- 폴더와 문서 중심, SI위주 - 내부문서를 지식으로 인식 - 문서 정보의 축적에 초점
2단계 (99-01)	그룹웨어, 검색엔진, 기능통합	- 비정형 지식 수집 고려 - 통합 패키지형 제품 (지식관리, 게시판, 메일, 결재 통합) - 자체 방법론 체계화 시작
3단계 (02-현재)	협업형 모델/ 포탈화	- 다양한 비정형 지식 수집 고려 - 다양한 시스템의 통합 고려 - 포탈, 무선 지원, 개인화 - CoP, e러닝 등의 지원 - 독자 방법론의 적용 시작

자료: 전중홍 외, "시멘틱 웹 기술을 적용한 지식관리 시스템 아키텍처에 관한 연구", 『한국전자거래학회』, 제8권 제4호, 2003.

III. 웹 2.0 기반의 지식경영시스템의 활용

3.1. 지식창출 순환프로세스

웹2.0의 트렌드는 사회전반에 걸쳐 다양한 변화를 유발시키고 보다 쉽고 다양한 형태로의 진화를 통하여 비전문적인 일반 사용자에게까지 그 영역이 확대될 것으로 예측되고 있다. 정보의 생산과 전파, 그리고 개인의 의견을 개방하고 공유

10) 윤구호, "지식경영과 그 모델에 관한 이론적 고찰", 『한국도서관정보학회지』, 제33권 1호, 2002 3, pp. 164-187

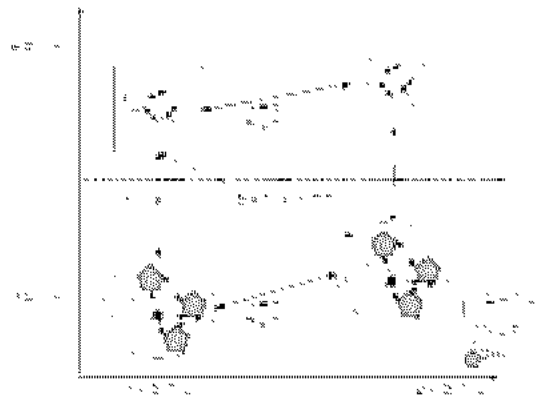
11) 이란주, "지식경영에 관한 연구", 『한국비블리아』, 제11권 제1호, 2000, p. 183.

하는 현상이 일반인들에게 까지 확대될 때, 기존의 정보산업 패러다임은 새로운 국면을 맞게 될 것이다. 일반인의 참여 확대로 정보의 양과 다양성은 증대되고, 정보는 신속히 전파될 것이며, 이에 따라 역동적으로 콘텐츠는 융합될 것이고, 이러한 과정은 새로운 콘텐츠의 재창조로 이어지는 선순환 구조를 형성하게 된다. 이러한 추세는 인터넷 산업에만 국한되는 것이 아니라 경제, 사회, 그리고 산업부문과 기업부문으로까지 그 영향력이 확대될 것이라는 전망도 있다.¹²⁾ 이러한 선순환 구조의 웹2.0 트렌드는 지식의 생성과 순환을 설명하고 있는 지식 창출 순환 프로세스와 유사한 점이 많다.

지식의 생성과 순환에 관한 연구로는 Nonaka (1994)¹³⁾의 SECI이론, Huber(1991)¹⁴⁾의 조직학습 4가지 이슈(지식획득, 정보배분, 정보해석, 조직메모리) 등이 있고, 조직을 하나의 해석 시스템으로 정의하고 조직의 학습과정이 탐색 → 해석 → 학습 이라는 프로세스와 유사한 과정을 거친다고 보는 견해도 있다.¹⁵⁾ 이처럼 대부분의 학자들은 지식경영을 일련의 프로세스 개념으로 보고 있으며, 이 중 대표적인 지식순환 프로세스로는 Nonaka와 Takeuchi(1995)의 지식 창출모형을 들 수 있다.

Nonaka는 기업 내의 지식창출이 이루어지게 하기 위해서는 개인적인 차원에서 누적된 암묵지를 다른 구성원들과 함께 공동화 시켜야 새로운 지식창출을 해 나갈 수 있다고 하면서 지식순환 프로세스를 4가지 차원인 공동화, 표출화, 연결

화, 내면화로 구분하였다. (Nonaka 1994, Nonaka and Takeuchi 1995) 여기에서 지식순환과정은 공동화(Socialization) 표출화(Externalization) 연결화(Combination) 내면화(Internalization) 공동화(Socialization)의 프로세스로 이루어진다. Nonaka에 의하면, 이와 같은 지식순환 프로세스는 개인의 지식창출 활동과 조직의 지식창출활동이 서로 맞물려 순환하면서 각기 4가지 차원의 지식이 생성됨으로써 유용한 지식으로 사용될 수 있게 된다고 한다. 이를 도식화하면 [그림 1] 과 같다.



(그림 1) 지식 창출 순환 프로세스

3.2. 웹 2.0 기반의 지식경영시스템

Nonaka 등이 제시한 지식창출 순환프로세스를 차세대 웹 2.0 기술을 기반으로 하는 인터넷 환경으로 그 영역을 확장시켜 보면, 기존의 기업 내 지식 창출 프로세스나 웹 1.0 기반 하에서의 지식창출 순환프로세스 만으로는 설명하기 어려운 부분이 나타나게 된다. 그것은 웹 2.0 기술의 기반으로 인터넷 환경이 크게 변화하였을 뿐만 아니라, 지식경영에 참여하거나 지식을 창출하는 지식정보의 원천이 무한하게 확대되었기 때문이다. 지식경영시스템에서의 지식관리시스템은 중요한 하부구조로부터 다양한 정보기술을 이용하

12) 권기덕 외, 전거서.

13) Nonaka, L, A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation, *Organizational Science*, 5(1), 1994, pp. 14-37.

14) Huber, G.P., Organizational Learning: The Contributing Process and The Literatures, *Organization Science*, 2(1), 1991, pp. 88-115.

15) 추교완, 성남주, "조직의 지식공유가 신제품 개발성과 및 경쟁우위에 미치는 영향연구" 명지대학교 금융지식연구소, 2005, pp. 49-79.

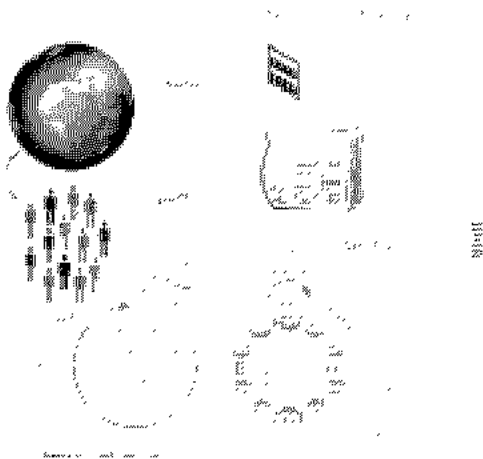
여 지식 프로세스, 즉 지식의 획득, 저장, 유통, 관리, 활용 등에 정보기술의 장점을 최대한 활용하는 것을 목표로 하고 있다. 따라서 정보기술의 활용은 지식의 공유와 배포, 그리고 지식을 창출하는 측면에 초점을 맞추고 그것들을 통해 조직 내의 경험을 최대한 활용하여 다양한 이득을 얻을 수 있어야 한다. 따라서 웹2.0 기반의 지식경영시스템은 보다 다양한 측면에서 새로운 정보의 원천을 발굴하고, 관리하며 보다 확장된 영역을 확보할 수 있어야 한다. 웹2.0 전문가 디온 힌츠클리프(Dion Hinchcliffe)는 그의 'SOA 웹서비스 저널'에서 웹2.0 하에서의 두드러진 변화로 소비자 와 기업 간의 중개자로서의 “대중적 사회 매체”를 강조하고 있다.¹⁶⁾ 이러한 측면을 고려할 때, 기업의 지식경영시스템은 전통적인 지식경영시스템의 영역이었던 기업 조직 내부에서의 하향식 관리방식에서 벗어나 소비자 위주의 보다 확장된 상향식 관리방식의 도입이 절실하다. 또한 폐쇄적이고 독점적인 콘텐츠의 구조를 보다 개방적이고 표준적인 구조로 변화시켜 기업 내부 지

식의 원천에만 의존하지 않는 다양한 협업 시스템(collaboration)을 구축시킬 필요가 있을 것으로 보인다.

3.3. 웹 2.0과 지식경영시스템의 통합

최근의 기업 경영은 인터넷 사업을 위주로 하는 닷컴 기업 뿐만 아니라, 전통적인 기업도 온오프라인을 연계한 이른바 크라우드소싱 (crowdsourcing)¹⁷⁾을 점차 강화하고 있는 추세이다. 크라우드소싱이란 군중(crowd)과 아웃소싱(outsourcing)의 합성어인데, 사용자 중심의 인터넷 환경인 웹 2.0 시대에 맞춰 등장한 신개념이며, 인터넷을 통해 외부의 아이디어나 기술을 도입하는 것을 의미한다. ¹⁸⁾ 크라우드소싱은 개방과 공유에 근거한 웹서비스를 기업 내부로 끌어와 상호 연계시키는 방법으로 기존의 사업 방식을 보다 고도화 할 수 있다. 이 같은 새로운 기업 환경은 많은 기업들로 하여금 소비자의 인터넷 참여를 용이하게 해주는 제품을 개발하도록 하고 있다.¹⁹⁾

이러한 인터넷 상황을 고려하여 앞서 살펴 본 Nonaka와 Takeuchi의 지식 창출 순환 모형 (그림 1)을 새로운 인터넷 환경인 웹 2.0 과 연계하여 지식 창출 내지는 지식공유의 도구(Enabling)로서의 가능성을 살펴보면 다음과 같다. 즉, Nonaka가 제안한 지식창출프로세스는 앞서 고찰하였던 것처럼 암묵지와 형식지의 나선형 지식창출과정으로 공동화(Socialization) 표출화(Externalization) 연결화(Combination) 내면화(Internalization) 공동화(Socialization)의 프로세스로



(그림 2) 대중적 사회 매체로의 변화 흐름

자료: http://web2.wsj2.com/social_media_goes_mainstream.htm

16) http://web2.wsj2.com/social_media_goes_mainstream.htm

17) 권기덕, 외 전거서

18) http://www.businessweek.com/magazine/content/06_39/b4002422.htm

19) 권기덕, 외 전거서

크게 4단계로 변환된다. 이때, 첫 번째 단계에서의 공동화 과정은 특정 개인이나 집단이 경험을 공유하는 단계로서, 공유된 정신 모형 (shared mental model) 으로서의 암묵적 개별 지식이 조직 내에서 창출되는 단계를 의미하는데, 이 단계를 새로운 웹 2.0 서비스와 연계시켜 보면, 기업이 이른바 군중 (crowd) 즉 소비자와 지식공유의 장을 마련하는 단계로 볼 수 있다. 서로 다른 배경을 가진 사람들과의 지식과 정보뿐만 아니라 소비자의 인터넷 참여를 유도함으로써 정보의 원천을 발굴해 나갈 수 있다. 따라서 기업은 공동화과정에서 기업 내부로 소비자의 기록과 링크들을 사회화시킬 수 있고, 새로운 암묵지를 창출할 수 있는 기회를 갖게 되는 것이다. 두 번째 단계에서는 암묵지에서 형식지로 생성되는 표출화 과정을 의미한다. 이 단계를 웹 2.0 기반에서 분석하여 보면, 기업과 소비자 간의 웹 2.0 기반한 연계를 통하여 기업의 외부로부터 유입된 사용자들의 암묵적 정보가 기업 내부의 개념 및 가설, 모형의 형태로 나타나게 되고, 기업은 표출화된 정보를 조직학습이론에 따라 기업 내부에서 지식의 형태로 축적할 수 있게 된다. 이 과정에서 표출화된 정보는 기업과 소비자 간의 원활한 의사소통의 도구로서 활용될 수 있을 것이다. 세 번째 단계는 명시적 형식지가 명시적 형식지로 변환되는 과정이며, 하나의 지식체계로 시스템화 되는 연결화 과정이다. 개인과 집단이 각각의 형식지를 합쳐서 새로운 지식을 창출하는 단계로서, 외부로부터 공유된 지식 정보를 기업 내부의 지식 정보와 연계하여 새로운 지식을 만들어 가는 과정으로 대체 할 수 있다. 네 번째 단계는 명시적 형식지가 암묵지로 내재화 되어 가는 내면화 과정이다. 이 단계는 '경험을 통한 학습' 과 밀접한 관계를 갖게 되는데, 기업 외부로부터 사회화, 외재화를 통해 창출된 경험을 기업 내부로 내재화

시킴으로서 기업 지식경영시스템의 중요한 자원으로 활용할 수 있다고 보여 진다.

Nonaka와 Takeuchi의 지식 창출 순환 모형을 다소 변형시키면, 이와 같은 새로운 지식창출 순환모형이 가능할 것으로 보이며, 기업 조직 외부로부터 유입된 지식 정보를 크라우드소싱(crowdsourcing)의 과정을 거쳐 기업의 지적 자산으로 남게 할 수 있고, 이로부터 습득한 지식은 보다 또 다른 지식 창출 촉발요인으로 작용하여 보다 새로운 지식 창출 순환 프로세스의 한 도구로서의 기능을 가능하게 할 것으로 보인다.

IV. 결론

본 연구는 새로운 인터넷 환경인 웹 2.0과 전략적 경영 패러다임의 한 분야로서의 지식경영간의 상호 통합 가능성에 관한 문헌적 고찰이다. 따라서 본 연구는 가설 도출 단계 이전의 이론도출적 연구라 할 수 있다.

지식정보화 사회에서 정보기술의 발달은 매우 중요한 의미를 갖는다. 웹 2.0은 바로 이러한 정보기술 중에서도 차세대 웹 서비스 기술인 동시에 기업에게는 새로운 비즈니스 모델을 제시해 줄 수 있는 희망일 수 있다. 또한 기업은 지식정보화 사회에서 살아남기 위해서는 지식을 경영의 핵심적 요소로서 인식하지 않으면 안 되는 절박한 상황에 놓여 있다. 이러한 상황에 초점을 맞추어 본 연구는 웹 2.0과 지식경영과의 접목을 시도하였다. 특히 지식경영시스템 분석에 있어서는 핵심적 요소인 지식창출 프로세스와 지식 공유 및 지식 순환 프로세스 모형을 활용하였다. 웹 2.0이 사용자들로 하여금 콘텐츠의 참여성을 높이고 정보제공자의 역할을 겸하게 되는 방향으

로 진화해 나가고 있다는 점에서 웹 2.0과 지식 경영의 지식창출 순환 프로세스는 많은 유사성을 가지고 있다. 그러나 급변하는 인터넷 환경에서 아직까지도 웹 2.0에 대한 확고한 정의조차 마련되지 않았고, 지금 이 순간에도 끊임없이 다루는 영역 또한 매우 방대한 웹 2.0 기술에 대한 연구는 매우 제한적일 수밖에 없다. 본 논문은 이러한 측면에서 연구 상의 한계점을 갖는다.

웹2.0 출현은 기업에게는 새로운 사업 기회의 잠재성으로 인식될 것이고, 그에 따라 웹 2.0을 기업 전략 내부로 유인하려는 수요는 기하급수적으로 증가할 것이다. 또한 웹 2.0이 블로그나 RSS, 모바일 등과 결합하여 진화하게 되면 그 잠재적 폭발성은 더욱 커지게 될 것이며, 인터넷을 포함한 기업조직 내의 커뮤니티 블로그 등을 활용한 웹 2.0 기반의 기업전략은 더욱 확대할 것으로 보인다.

참고문헌

권기덕 외, “웹2.0이 주도하는 사회와 기업의 변화”, 삼성경제연구소, 제588호, 2007.1
 권이남 외, “RSS기반 과학기술정보 배급표준 시스템 개발과 활용방안에 대한 연구”, '정보관리연구', 제36호, 2005.
 김휘출, “지식경영을 위한 도서관의 역할”, 한국도서관 정보학회 하계학술발표회, 2005.
 방호열, 김성호, “국제기업의 지식경영 결정요인과 프로세스”, '무역학회지', 2005년 4월
 유영만, '지식경영과 지식관리시스템', 한일, 1999.
 윤구호, “지식경영과 그 모델에 관한 이론적 고찰”, '한국도서관정보학회지', 제33권 1호, 2002.

이란주, “지식경영에 관한 연구”, '한국비블리아', 제11권 제1호, 2000.
 전종홍 외, “시멘틱 웹 기술을 적용한 지식관리 시스템 아키텍처에 관한 연구”, '한국전자거래학회', 제8권 제4호, 2003.
 정부연, “2006년 인터넷 화두 웹 2.0”, 정보통신정책, 2006.
 추교완, 성남주, “조직의 지식공유가 신제품 개발 성과 및 경쟁우위에 미치는 영향연구”, 명지대학교 금융지식연구소, 2005.
 한국 인터넷 진흥원, 웹2.0과 소셜네트워크, 2006.
 IT전략지원단, “플랫폼으로서의 웹, 웹2.0이란 무엇인가”, 2005.11.
 Bassi, L.J., Harnessing the power of intellectual capital, In The Knowledge Management Yearbook 1999 2000, Cortada, J.W., Woods, J.A.(eds), Butterworth Heinemann: Boston, MA., 1997.
 Davenport, T.H. and Prusak. L., *Working Knowledge*, Harvard Business School Press, 1998.
 Huber, G.P., “Organizational Learning: The Contributing Process and The Literatures,” *Organization Science*, 2(1), 1991, pp. 88 115.
 Nonaka, L, A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation, *Organizational Science*, 5(1), 1994, pp. 14 37.
 O'Reilly, T. *What is Web 2.0: Design patterns and business models for the next generation of software*, available at http://www.orillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what_is_web_20.html. 2005.

[http://web2.wsj2.com/social_media_goes_main
stream.htm](http://web2.wsj2.com/social_media_goes_main_stream.htm)

[http://www.businessweek.com/magazine/con
tent/06_39/b4002422.htm](http://www.businessweek.com/magazine/content/06_39/b4002422.htm)

A Study of Knowledge Management System on Web 2.0

Hang, Lee*

Abstract

The primary purposes of this study are to explain the relationship between Knowledge Management System(KMS) and Web 2.0, and understand the knowledge management system that assists a company and its organization on the whole in adopting knowledge management. In order to that, the studies associated with knowledge management and Web 2.0 are examined. Recently, the Web 2.0 that makes the interpersonal communication, and it is for Blogshpere is formed for communication. As a result of the analysis of correlation with the factors in creation of knowledge, and knowledge sharing, there are some correlations to each other.

Key Words: knowledge management system, Web 2.0

* Professor, Dept. of Gachon University of Medicine and Science