

**목 차**

1. 서 론
2. 지식근로자와 기업환경 변화
3. KMS 현황
4. KMS 2.0
5. 서비스 플랫폼으로서의 KMS
6. 결 론

**신은경**  
 ((주)날리지큐브)

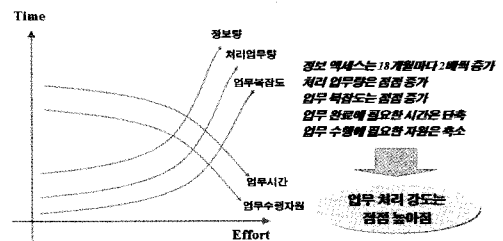
**1. 서 론**

기업 내 지식근로자들의 업무 환경의 변화에 따른 시스템의 변화 방향을 살펴보고, 실제 기업 내부의 지식관리 사용 현황을 파악해본다. 또한 KMS의 진화 방향에 대해 논하고, 지속 가능한 지식경영을 위해서는 자발적 참여를 유도할 수 있는 KMS 2.0의 필요성을 강조한다. 그 구성 요소를 하나씩 살펴보고 활용 방안에 대해 설명한다. 끝으로 서비스 플랫폼으로서 KMS가 가지는 의미에 대해 조명해본다.

**2. 지식근로자와 기업환경 변화**

기업의 정보시스템이 시간이 흐름에 따라 방대해지고, 상호 연계를 가지면서 복잡하게 얽혀져 가고 있다. 따라서 지식근로자들은 습득해야 할 업무 정보와 시스템을 배우기 위해 많은 시간을 할애하게 된다. 다행히도 어플리케이션들은 웹으로 통합이 되고 있어서 인터넷이나 기업 포털을 이용해 개별 시스템에 접근하여 업무를 처리하고 있다. (그림 1)과 같이 정보의 양과 처리 업무량의 증가로 인한 피로도도 새로운 시스템에

대해 거부감을 나타내게 하며, 사용편이성이 고려되지 않거나 외부 인터넷 시스템과 비교하여 기능적인 만족도가 낮으면 사용률이 떨어지게 된다.



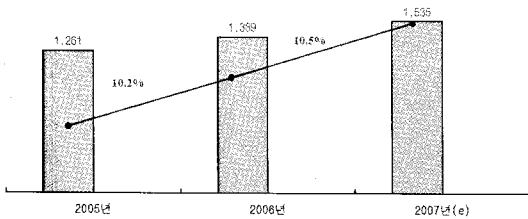
(그림 1) 지식근로자의 변화

이런 가운데 사용자의 자발적인 참여를 강조하는 Web 2.0은 기업에도 영향을 주어 Enterprise 2.0에 대한 고민이 이루어지게 했다. Web 2.0이 인터넷에서 생존하는 웹 사이트를 분석하며 나온 것이라면 Enterprise 2.0도 기업의 조직, 패러다임, 현상에 대한 변화를 목도하고 이의 특징을 나열한 것이라고 할 수 있다. 따라서 기업 시스템은 보다 유연하고 사용자 위주의 시스템이 환영받게 될 것이다. 지식관리시스템의 경우에도 예외일 수 없다.



원에서 도입의사를 밝히는 기업들이 많은 것으로 집계되었다.

[단위:억원]



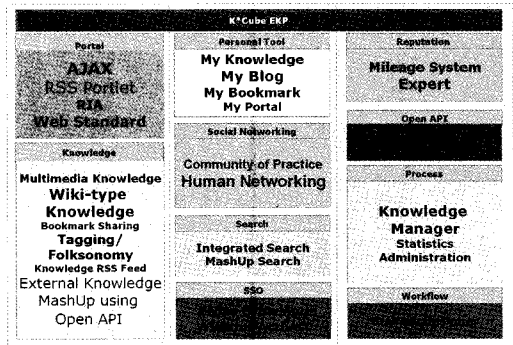
(그림 4) EKP 시장 규모 예상(하드웨어,라이선스 포함)  
- KRG 2007

#### 4. KMS 2.0

과거로부터 현재까지 지식경영시스템은 CEO의 의지와 전담조직의 노력에 따라 많이 다른 성과를 나타내고 있다. 지적 자산이 더욱 중요해지고 있는 시점에 사용하는 지식경영시스템이 활성화되고 지속가능하려면 자발적인 사용자 참여를 유도하는 것이 반드시 필요하다.

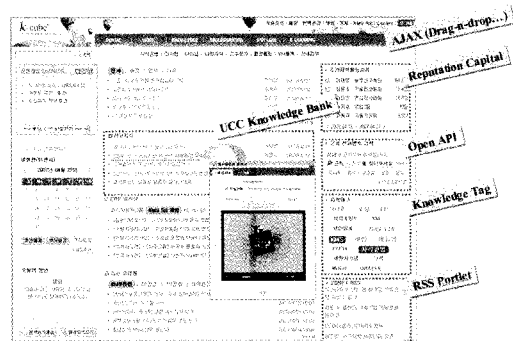
우선 지식 포털로의 전환을 통해 기업 내부에서 중요한 시스템이 되게 하고, 단순한 방식으로 인터페이스를 하여 지식 검색이나 연동을 손쉽게 할 수 있어야 한다. (그림 5)에 담긴 KMS 2.0 요소들을 살펴보면, 포털에 있어서 전면적으로 Ajax 기술을 사용함으로써 편리한 콘텐츠의 Drag-n-drop 기능의 제공, 사용자 참여도를 높이기 위한 다양한 지식 콘텐츠를 수용할 수 있게 하며, 지식동영상을 올리고 사용자들은 플래시로 보는 편리함을 제공하고, 지식과 게시글에는 태깅 시스템이 적용되어 기존 방식처럼 지식 관리자가 분류해 놓은 맵에서 벗어나, 대중에 의한 분류(Folksonomy)를 활용할 수 있게 하는 것이다. 또한 RSS 포틀릿으로 다양한 인터넷 뉴스나 정보를 가져올 뿐만 아니라 최신 지식을 RSS로 결과를 보여줄 수 있다. 여러 가지 API를 제공하여 지금까지 기업 내부 시스템간의 인터페이스

를 효율적으로 할 수 있었다. 외부에 제공 가능한 Open API를 통해 기관 간 지식의 교류가 일어날 수 있게 되어 있다. 이외도 위키 개념의 공동의 지식 저작 기능 등은 사용자 참여를 유도하고 지식의 활용성 측면에서 훨씬 능동적인 시스템이 될 것이다. 또한 외부 서비스와의 연계를 통해서 지식의 내용을 강화할 수 있는 부분으로 디셔너리 연동이 있을 수 있다. 이외에도 지식 전문가와 연계를 통한 Social Network는 중요한 요소가 될 것이다. 전문가의 북마크도 살아있는 지식으로 효용 가치가 크리라고 예상한다. 과거에는 없었지만 창조적인 아이디어와 기술로 참여와 공유를 이끌어 내는 기업 전용의 네이버를 가진 기업과 가지지 못한 기업의 차이는 확연하게 나타나게 될 것이다.



(그림 5) Web 2.0 기반의 지식포털

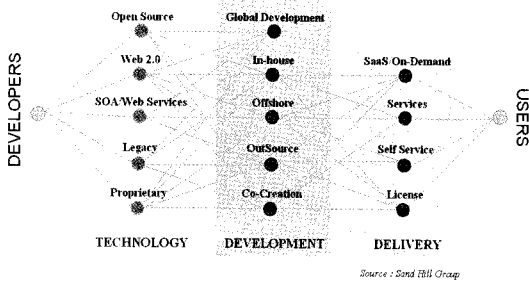
(그림 6)은 지식포털 화면의 예이다.



(그림 6) EKP로 구축한 기업 전용의 네이버

## 5. 서비스 플랫폼으로서의 KMS

변화는 기술 뿐만 아니라 유통 방식에 있어서도 진행되고 있다. 기업용 소프트웨어에 기존에 진행되었던 라이선스 개념의 유통 방식에서 서비스 방식으로 진화할 것으로 기대된다. 서비스 방식에는 여러 가지가 있을 수 있는 데 기존 구매 방식과 기업이 해당 서비스를 선택 구매하여 활용하는 방법과 유료 서비스를 활용하는 방식, 또는 자체적인 서버 시스템에서 서비스 하는 방식 등 다양한 형태가 나타날 수 있다. KMS도 패키지 설치하여 기업에 맞게 구축해주던 형태에서 벗어나서 서비스로서의 소프트웨어로 전환을 고려해야 한다. 소유와 책임의 시대에서 체험의 시대로 변화하고 있기 때문이다.



## 6. 결론

본 논문에서는 KMS의 현재와 미래를 보고자 하였다. 지식경영 효과는 현 시점에서는 공유와 협업의 생산성으로 나타난다. 역사적 관점에서는 기업의 핵심 지식을 축적해야만 기업이 생존할 수 있으며 부가 창출될 수 있다. 또한 구성원들이 자발적으로 참여할 수 있을 때 지식 경영의 효과가 지속 가능해진다. 시스템 중심이 아닌 사용자 중심의 지식 포털 시스템이 되어야 기업도 개인도 지식경영시스템의 덕을 볼 수 있게 될 것이다.

## 참고문헌

- [1] <http://web2.sys-con.com/>, Web2.0 Journal
- [2] <http://blogs.zdnet.com/Hinchcliffe/?cat=7>. Dion Hinchliffe Blog
- [3] [http://blog.hbs.edu/faculty/amcafee/index.php/faculty\\_\\_amcafee\\_\\_v3/C25/](http://blog.hbs.edu/faculty/amcafee/index.php/faculty__amcafee__v3/C25/), Andrew McAfee Blog
- [4] <http://www.enterprise2conf.com/>, Enterprise 2.0 Conference 2007 Presentation
- [5] Future Worker 2015, Gartner, 2006. 3
- [6] IT Market Research & Consulting, KRG, 2007. 3

## 저자약력



신은경

1995년 이화여자대학교 전자계산학과(학사)  
 1997년 이화여자대학교 전자계산학과(석사)  
 1997년~2000년 KT 멀티미디어연구소 / 전임연구원  
 2000년~2001년 SK Global 전략사업본부 / 차장  
 2001년~현재 (주)날리지큐브 개발본부 / 본부장  
 관심분야 : 웹 기술, KMS, 포털, Web2.0, SaaS / TTA  
 국제표준전문가

이 메 일 : joyshin@kcube.co.kr