

변화하는 세상에서 지식 공유

하이브리드 업무 환경에서 정보 액세스, 복원력, 비용 절감의
개선과 관련한 장애물 및 기회 검토





목차

- 03 요약
- 04 도입
- 06 지식 공유 상태
- 09 지식 공유의 장애물과 기회
- 15 빠르게 변화하는 시대에서 지식 공유
- 17 Microsoft를 통한 더 스마트한 지식 공유
- 19 결론

요약

오늘날 조직은 일상 업무에서 발생하는 엄청난 양의 커뮤니케이션과 콘텐츠에 직면해 있습니다. 하지만 이 지식을 적절한 시간에 적합한 직원에게 표시하고 공개하는 일은 해결되지 않은 과제로, 코로나19 팬데믹으로 인해 더욱 어려워졌습니다. 실제로, 원격 근무자가 유용한 인사이트에 빠르고 안전하게 액세스하도록 지원하기 위해 많은 조직이 향후 12~24개월 동안 지식 공유 도구를 우선 과제로 삼고 있습니다.

지식 공유 추세에 관한 Spiceworks Ziff Davis의 조사 결과는 다음과 같습니다.



직원이 사용 가능한 지식을 효율적으로 찾고 사용할 수 있는 조직은 잠재적으로 **1년에 5~8주의 직원 생산성을 향상**할 수 있습니다.



지식 공유 도구는 사용자에게 정보를 더 빠르게 찾고, 단일 소스 저장소에 액세스하고, 이미 존재하는 정보를 다시 생성하는 번거로움을 방지하도록 지원하여 조직 전체의 시간과 비용이 절약됩니다.



지식의 보안, 검색 가능성 및 통합은 특히 더 많은 직원이 원격으로 근무함에 따라 전 세계 조직들의 필수적인 관심사입니다.

Microsoft는 Microsoft 365 클라우드를 통해 통합형 생산성 솔루션을 제공합니다. Microsoft Viva는 커뮤니케이션, 지식, 학습 및 근무 공간 인사이트를 결합하는 통합형 인사이트 기반 직원 경험 플랫폼입니다. Viva Topics는 사람들이 쉽게 정보를 찾고 지식을 업무에 적용하게 함으로써 시간을 확보합니다. 또한 SharePoint Syntex는 고급 AI 및 기계 학습을 이용하여 인간의 전문성을 확장하고 콘텐츠 처리를 자동화하며 콘텐츠를 지식으로 전환합니다.



개요

조직은 일상적으로 문서, 전자 메일, 채팅 메시지, 웹 페이지, 인트라넷 사이트 등에서 방대한 양의 정보를 생성하고 있습니다. 하지만 가장 중요한 인사이트와 리소스를 찾고 공유하는 것은 특히 신규 직원이나 직무를 전환한 직원에게는 어려운 일입니다. 지식이 존재하지만, 지식을 찾거나 내부 전문가의 도움을 구하는 데 필요한 시간으로 인해 생산성 측면에서 비용이 낭비되는 부분이 생길 수 있습니다. 미국 노동부의 데이터에 따르면 미국에서는 신규 고용 효과에 필요한 시간을 1주일 단축하여 매년 857만 달러를 절약할 수 있었습니다(매출이 10억 달러 이상인 회사의 경우).¹

이제 세계적인 보건 위기는 근무 방식을 바꾸었고 즉석 모임과 비공식 대화를 위한 대면 모임이 적어졌습니다. 근무지와 상관없이 적합한 시간에 적합한 사람들에게 적합한 지식을 전달해야 하는 새로운 비상 상황을 맞이했습니다. 실제로 IT 지출은 2020년에 전반적으로 감소될 것으로 예상되었지만 원격 근무와 공동 작업을 지원하는 솔루션은 여전히 플러스 성장을 보일 것으로 예상됩니다.² 많은 직원은 팬데믹이 이후에도 현장 근무와 원격 근무를 병합하여 하이브리드 방식으로 작업하도록 선택할 수 있습니다.

좋은 소식은 지식 프로세스를 개선하여 실제 생산성을 높일 수 있는 잠재력도 마찬가지로 크다는 것입니다.



조직이 지식 공유 문제와 기회에 대처하는 계획을 세우려면 어떻게 해야 할까요?

Spiceworks Ziff Davis는 최근에 이와 같은 질문에 대한 해답을 찾기 위해 미국 기반 조직에 설문 조사를 시행했습니다. 응답자는 모든 규모의 조직에서 모집하였고 IT, 비즈니스 및 C-수준 의사 결정자와 지식 근로자를 포함한 다양한 역할을 맡고 있었습니다. 또한 제조 및 금융 서비스부터 의료, 정부, IT 서비스, 리테일에 이르기까지 광범위한 산업이 포함되었습니다.

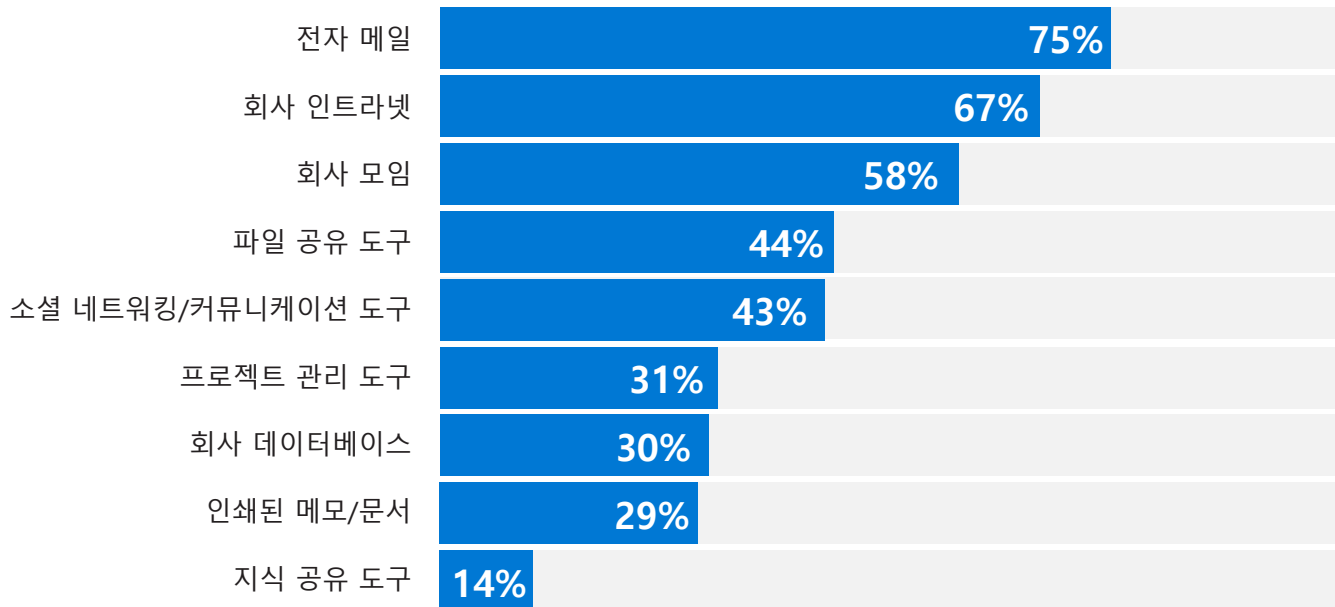
이 백서에서는 지식 공유 및 관리의 상태와 관련해서 드러나는 깊은 인사이트 및 상태가 전개되는 방식을 포함하여 해당 설문 조사의 결과를 살펴봅니다. 또한 직원들에게 생산성을 높이는 데 필요한 정보를 제공하고 조직의 효율성, 복원력 및 혁신성을 높이는 데 도움이 되는 지식 공유 도구를 하이브리드 업무 스타일에 사용하는 것이 좋은 이유를 알아봅니다.



지식 공유 상태

수십 년 동안 조직은 주로 전자 메일과 인트라넷 사이트를 사용하여 근로자 간에 정보를 공유했습니다. Spiceworks Ziff Davis 설문 조사에 따르면 많은 것이 바뀌지 않았습니다. 4개 중 3개 조직 (75%)은 전자 메일을 사용하여 정보를 배포하며 67%는 회사 인트라넷을 사용합니다. 많은 응답자도 회사 모임, 파일 공유 도구 및 소셜 네트워킹/커뮤니케이션 도구를 통해 정보를 공유한다고 응답했습니다.

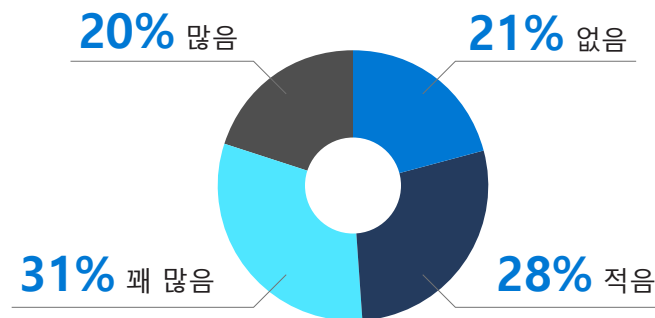
현재 정보 공유 사례



실제로, 직원 수가 10,000명 이상인 조직은 정보 공유에 회사 인트라넷 및 전자 메일을 사용할 가능성이 더 높습니다. IT 부문(IT 서비스, 관리형 서비스 또는 소프트웨어)의 응답자 중 일부는 지식 공유 도구(조직의 기술 자료를 강력한 검색 및 공동 작업 기능과 결합하는 도구)를 통해 정보를 공유할 가능성이 더 높습니다.

이와 같은 사례가 만들어진 원인은 무엇일까요? 대부분 조직(65%)에서는 지식 공유 도구나 사례를 프로세스에 긴밀하게 통합하지 않습니다. 더 큰 조직에서는 복잡한 IT 인프라를 사용하므로 보안/규정 준수 문제와 격리된 데이터 문제가 증가합니다. 더구나 많은 레거시 지식 도구의 복잡성으로 인해 사용자 채택이 제한될 수 있지만 일반적으로 교육은 최소화됩니다. 절반에 가까운 응답자(49%)는 교육 시간이 없거나 몇 시간 정도뿐이라고 말합니다.

지식 공유 도구에 투자된 교육 시간



응답자들은 현재 지식 공유 도구가 정보 및 팀 공동 작업의 내부 공유에 가장 많이 사용된다고 말합니다. 그럼에도 조직은 직원이 지식에 액세스하고 지식을 공유 및 관리하도록 지원하는 것의 가치를 이해하는 것으로 보입니다.

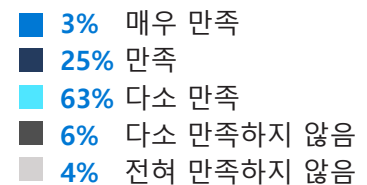
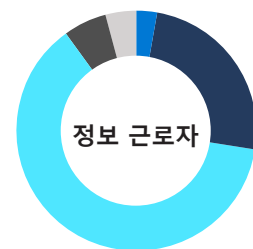
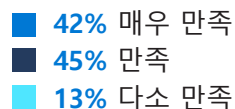
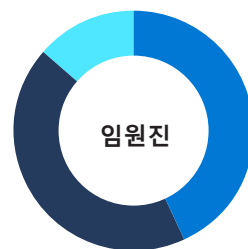
지식 공유 도구에 사용되는 상위 5개 기능



다른 기능보다 많이 사용되는 기능이 있다면 응답자들은 현재 지식 공유 도구에 얼마나 만족하나요? 만족도는 대상 그룹에 따라 크게 달라지는 것으로 나타납니다. 임원진은 현재 도구에 완전 또는 매우 만족하며(87%) 이는 임원진의 의사 결정 프로세스 참여 및 사용 수준에 따른 결과일 수 있습니다. 대부분 ITDM(IT 의사 결정자) 및 BDM(비즈니스 의사 결정자)도 매우 만족합니다(각각 68% 및 47%). 하지만 도구를 가장 많이 사용할 수 있는 정보 근로자는 가장 불만족스러워합니다.

데이터를 더 자세히 살펴보면 응답자 중에 더 긴밀하게 통합된 지식 공유 도구 및 프로세스를 사용하는 응답자의 만족도가 더 높은 것으로 나타납니다. 또한 IT 부문 조직들의 만족도가 더 높은 것으로 드러났습니다.

현재 지식 공유 도구 관련 만족도





지식 공유의 장애물과 기회

“

코로나19의 영향

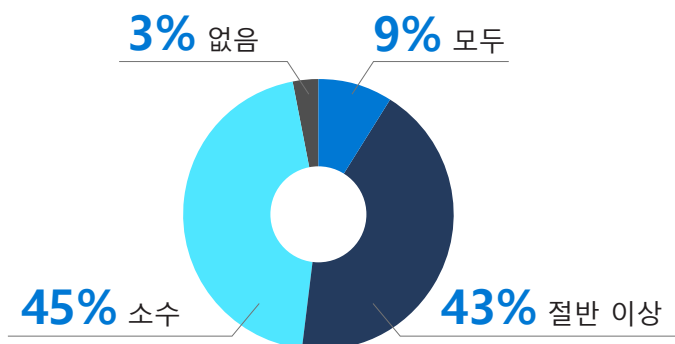
“대부분 직원이 집에서 근무하므로 시간 손실을 최소화하려면 기술 자료를 중앙화해야 합니다.”

—ITDM, 보험

속담처럼 “지식은 힘입니다.” 지적 재산을 사용하여 수익을 창출하는 업계에서는 특히 그렇습니다. 하지만 오늘날 직원들이 실제로 필요한 콘텐츠, 응답 또는 전문가를 찾는 것은 얼마나 어려운가요? 현장에서는 그것을 무엇이라고 말하나요?

지식 공유 측면에서 대부분 조직에서는 임원진부터 BDM 및 ITDM 까지 해당 직원들이 문제를 겪고 있다고 생각합니다. 이 문제의 확산에 관해 응답자는 50/50으로 나뉘며, 거의 모든 응답자는 지식 공유 문제를 겪고 있는 직원들이 있다는 것에 동의했습니다.

얼마나 많은 직원에게 지식 공유 문제가 있나요?



주요 지식 공유 영역(예: 진행 중 얻은 개선 사항, 다른 사용자와 공동 작업 및 강력한 검색 경험의 공유)에서 개인의 필요를 얼마나 잘 충족하는지에 관한 의견도 달라집니다. 전체적으로 임원진은 가장 긍정적인 반응을 제공한 반면, 정보 근로자는 가장 긍정적이지 않은 평가를 제공합니다.

대부분 임원진과 정보 근로자는 해당 조직이 정보를 잘 보호하고 있다는 것에 동의하며 71%는 해당 조직의 성과를 "우수" 또는 " 좋음"으로 평가합니다. 임원진은 정보 및 검색 기능 통합을 조직이 잘하는 영역으로 생각하지만 정보 근로자의 절반 이상은 동의하지 않습니다.

지식 공유의 최고 가치



임원진
응답



정보 근로자
응답

여러 원본의 정보 통합]———— **1** ———— [공유된/배포된 정보 보호

정보 검색/찾기]———— **2** ———— [여러 원본의 정보 통합

공유된/배포된 정보 보호]———— **3** ———— [정보 검색/찾기

모든 설문 조사 응답자(임원진, ITDM, BDM 및 정보 근로자)는 공유된 정보의 보안이 조직의 성공뿐 아니라 개인의 작업 수행 가능성에 매우 중요하다는 것에 동의합니다. 기관 지식을 캡처하고 팀 멤버의 기술을 공유하는 것은 개선의 여지가 가장 많은 영역으로 식별되었습니다.

“

코로나19의 영향

“인력의 90%가 집에서 근무하고 있으므로 지식 공유 보안은 필수적입니다.”

—정보 근로자, 금융 서비스

조직에서 정보를 공유하는 것과 관련된 하나의 가장 큰 문제는 무엇인가요? 응답자들은 다음을 포함한 광범위한 문제를 언급했습니다.

-  보안 및 기밀성 문제
-  정보의 번거로운 통합 및 해제
-  사용하기 어려운 도구/기술 제한 사항
-  오래된 정보
-  지식 유출
-  채택 및 교육 부족

임원진(43%) 및 BDM(42%)은 최상위 지식 공유 문제가 직원 온보딩 및 새 팀 멤버의 기술 교육과 관련 있다고 응답했습니다. 그에 반해, ITDM(38%) 및 정보 작업자(33%)는 팀이나 조직을 떠나는 사람들의 지식 유출에 관해 훨씬 더 많이 우려하고 있습니다. 일부 직원이 교체되거나 대면 만남이 어려운 코로나19 위기 기간에 지식 유출은 더 우려되는 사항일 수 있습니다.

게다가 직원들이 원격으로 근무하고 전 세계 조직에 격리된 상황을 깨닫게 됨에 따라 동료와 비공식적으로 연락하여 필요한 응답을 얻을 기회가 줄어듭니다. 실제로 직원은 적합한 콘텐츠를 찾을 수 없는 경우에는 일반적으로 결국 콘텐츠를 다시 만들게 됩니다. 이로 인해 조직에 불필요한 여러 버전이 생길 수 있고 누구도 어떤 버전이 올바른지 확신할 수 없습니다.



모든 응답자 중 1/3은 “종종” 팀을 떠나는 사람의 지식 유출을 경험한다고 말합니다.

설문 조사에 따르면, 평균적으로 직원들은 정보를 검색하거나 정보를 다시 만드는 데 시간을 보내지 않아도 되는 경우 잠재적으로 **매주 4~6시간을 절약**할 수 있었습니다. 다시 말해서, 동일한 파일을 여러 번 다운로드하고, 끝없는 문서 폴더를 탐색하고, 전자 메일 보관 파일을 검색하는 대신 잠재적으로 일상적인 생산성의 11~14%를 되찾을 수 있습니다.

더 나아가, 생산성 향상은 Nucleus Research에서 직원들이 일상적인 생산성의 평균 4.3%를 적합하고 가장 관련성이 높은 파일을 검색하는 데 사용한다는 것을 확인한 2016년보다 3배 정도 더 높습니다.³ 4년 안에 무엇이 바뀌었나요? 기하급수적인 데이터 증가 외에도 더 많은 직원이 이제 팬데믹으로 인해 집에서 근무하고 있습니다.

정보 검색 및 재생성이 시간 및 생산성에 미치는 영향



정보 근로자 의 생산성 손실은
연간 **5.72 주**입니다.

해당 시간의 **11%** 가
정보 검색 및
재생성에 소요됩니다.

VS

임원진/BDM/ITDM 의 생산성
손실은 연간 **7.28 주**입니다.

해당 시간의 **14%** 가
정보 검색 및
재생성에 소요됩니다.

“

정보 근로자와 의사 결정자가 지식 공유 측면에서 생산성에 관해 말해야 했던 내용은 다음과 같습니다.

“자료를 공유하고 구성하는 방법에 관해 일관성이 없습니다.”

“파일을 검색 가능한 데이터베이스에 저장하는 데 시간과 자원이 소요됩니다.”

“정보가 체계적으로 저장되지 않아 찾기가 어렵습니다.”

“시간이 경과되면서 지식 시스템이 다양한 방법으로 구성되었고 이는 스파게티 코드를 상기시킵니다.”

하지만 조직이 희망이 없는 것은 아닙니다. 관련 정보를 표면화하고, 중복 콘텐츠를 줄이고, 검색 경험을 개선하는 데 도움이 되는 지식 공유 도구에서 많은 이점을 확인합니다. 특히, 정보 근로자는 지식 공유 도구의 가장 매력적인 이점이 정보를 더 빠르게 찾을 수 있어서 더 의미 있는 업무에 더 많은 시간을 사용할 수 있다는 것이라고 말합니다(52%). 다른 상위 이점에는 정보를 다시 만들어야 하는 필요성 제한(44%) 및 단일 소스 저장소 사용(43%)이 포함됩니다. 궁극적으로, 모두가 작업을 마치기 위해 적합한 시간에 적합한 정보를 사용할 수 있는지에 관한 질문 없이 더 스마트하게 작업할 수 있기를 원합니다.

정보 근로자를 위한 지식 공유 도구의 상위 3개 이점



52%

더 빠르게
정보 찾기



44%

정보를 다시 만들어야 할
필요성 제한



43%

단일 소스
저장소 사용

의사 결정자는 지식 공유 도구의 가장 매력적인 이점에 관해 약간 다른 관점을 가집니다. ITDM 및 BDM의 경우 상위 이점은 직원 생산성을 높여 시간과 비용을 절약할 수 있다는 것입니다 (49%). 반면, 임원진은 팀 구성원이 조직을 떠나거나 새 역할로 전환할 때 암묵적 지식(개인적 경험에서 얻은 지식)을 보존하는 기능을 우선시합니다(45%). 임원진은 모두 더 효과적이고 더 빠르게 의사 결정을 할 수 있어야 한다는 점에 동의합니다.

의사 결정자를 위한 지식 공유 도구의 상위 3개 이점



**임원진
응답**

45%

팀 구성원이 떠날 때
암묵적 지식/전문
지식 보존

43%

직원 효율성/생산성
증가, 시간/비용 절약

37%

더 효과적이고 더
빠른 의사 결정 가능



**ITDM/BDM
응답**

49%

직원 효율성/생산성
증가, 시간/비용
절약

39%

대용량 정보를
효과적으로 관리하여
서비스 개선

35%

더 효과적이고
더 빠른 의사 결정 가능



빠르게 변화하는 시대에서 지식 공유

“

코로나19의 영향

“현재 대면
커뮤니케이션이
없으므로 이러한 도구가
더욱더 필요합니다.”

—BDM, 의료

적합한 시간에 적합한 사람에게 필수 지식을 제공하는 것은 모든 규모의 조직에서 지속적인 문제였습니다. 하지만 코로나 19 팬데믹으로 인해 조직들이 하룻밤 사이에 원격 인력으로 전환해야 했고 완전히 새로운 계층이 추가되었습니다. 하이브리드 업무 스타일이 앞으로 표준이 될 것으로 예상되며 직원들은 때때로 현장에서 동료와 함께 근무하거나 원격으로 근무합니다.

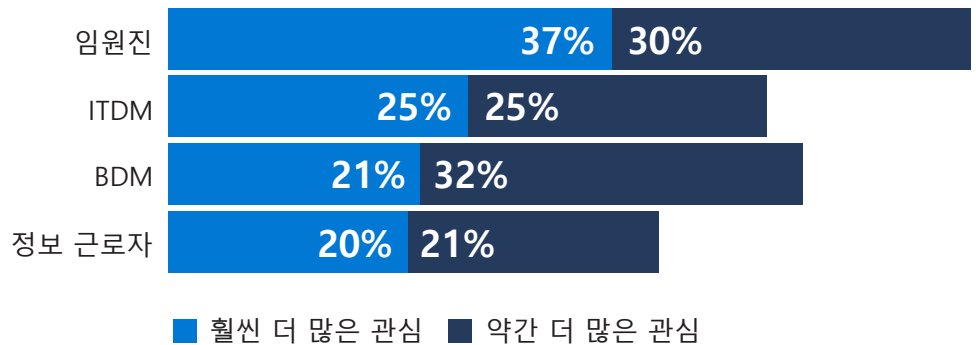
과거에 근로자는 파티션 너머로 몸을 기울여서 옆자리 직원에게 도움을 요청할 수 있었습니다. 하지만 원격 및 하이브리드 근로자는 질문에 대한 응답을 찾고, 조직 내에서 전문가를 식별하며, 이미 존재하는 정보를 다시 만드는 것을 방지하는 데 도움이 되는 적합한 도구가 필요합니다.

조직이 앞으로 지식 공유를 처리하려면 어떤 계획을 세워야

하나요? 설문 조사에 따르면, 의사 결정자는 향후 12~24개월에 걸쳐 지식 공유 도구를 우선 순위로 설정할 가능성이 있습니다. 대부분 응답자는 지식 공유 도구에 투자하거나 지식 공유 도구를 찾아볼 계획이며 ITDM의 84% 및 BDM의 79%에 비해 임원진의 93%는 이것이 가능하다고 말합니다. 대다수는 현재 지식 관리 도구의 기능 및 데이터 통합을 개선할 계획입니다(ITDM 및 BDM의 87%에 비해 임원진의 93%).

코로나19의 영향 측면에서, 조직들은 지식 공유 도구에 크게 감탄하고 관심을 가집니다. 가상 커뮤니케이션 및 공동 작업에 관한 원격 근로자의 필요성을 충족해야 할 뿐 아니라 또 다른 팬데믹에 대비하고자 합니다. 임원진은 지식 공유 도구에 관한 관심이 가장 크게 바뀌었다고 보고하지만(67%), ITDM 및 BDM의 절반 이상은 더 큰 관심을 가집니다(각각 50% 및 53%).

코로나19가 지식 공유 도구 관심사에 미치는 영향





Microsoft를 통한 더 스마트한 지식 공유



코로나19의 영향

“WFH가 끝날 때 원격
근무는 끝나지 않습니다.
지식 공유는 훨씬 더
중요할 것입니다.”

—BDM, 금융 서비스

Microsoft는 Microsoft 365를 “전 세계에서 이용할 수 있는 생산성 클라우드”로 설명합니다. Microsoft 365의 최신 추가 기능인 Microsoft Viva의 지식 공유 도구를 통해 조직들은 빠르게 변화하는 이 시간에서 벗어나서 복원력, 효율성 및 생산성을 높일 수 있습니다.

Viva Topics는 매일 사용하는 애플리케이션에 관한 지식과 전문 지식으로 직원 역량을 강화하도록 디자인되어 있습니다. 실무 전문가를 찾는 것부터 특정 항목에 관련된 인사이트를 검색하는 것까지, 직원들은 업무 흐름 내에서 필요한 정보를 얻을 수 있습니다.

SharePoint Syntex는 AI(인공 지능)를 사용하여 Microsoft 365 에코시스템뿐 아니라 타사 리포지토리 및 시스템에서 자동으로 다양한 데이터에 태그를 지정하고 해당 데이터를 구성합니다. Office, Outlook 또는 Microsoft Teams에서 작업 중인이 여부와 관계없이 주요 주제에 더 쉽게 액세스할 수 있습니다.





코로나19의 영향

“지식 공유 도구는 또 다른 팬데믹을 대비하는데 도움이 될 것입니다.”

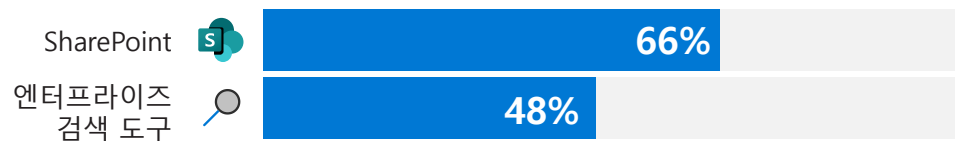
—임원, 부동산

지식 공유에 Microsoft Viva 및 SharePoint Syntex를 사용하는 이유

-  효율적인 검색 환경
-  매일 사용하는 도구와 통합
-  AI 기반 콘텐츠 분류/큐레이션
-  생산성 달성 시간 단축
-  보안 및 규정 준수 향상

새로운 지식 공유 도구를 배포할 뿐 아니라 기존 도구를 최대한 활용할 계획인 조직에서 Microsoft Viva는 타당한 다음 단계입니다. SharePoint 콘텐츠 서비스는 이미 응답자의 66%가 사용하고 있으므로 다른 포인트 솔루션을 통합, 해제 또는 대체할 수 있습니다.

현재 지식 공유 도구 사용



Viva Topics를 통해 조직은 가장 중요한 주제와 연결을 더 쉽게 파악할 수 있으므로 임원진이 직원들의 “활동”을 더욱 잘 이해할 수 있습니다. 의사 결정자는 인기 있는 주제가 무엇이고, 일반적으로 어떤 전문가가 지식에 액세스했고, 어떤 주제가 더 이상 사용되지 않는지도 확인할 수 있습니다.

결론

조직에서 이미 매일 사용하는 중요 응용 프로그램을 개선함으로써 Microsoft는 빠르게 작업하는 데 필요한 지식으로 직원 역량을 강화하는 동시에 정보가 보호되고 안전함을 보장하고 있습니다. 실제로, Microsoft는 2019년에 Gartner Magic Quadrant 콘텐츠 서비스 플랫폼 부문의 리더이자 엔터프라이즈 정보 보관 부문의 리더로 인정되었습니다. 따라서 Microsoft 솔루션을 믿고 빠르게 변화하는 세상에서 새로운 효율성을 제공하고 안심할 수 있습니다.

지식 공유를 혁신할 준비가 되었나요? Microsoft Viva Topics 및 SharePoint Syntex를 통해 조직에서 직원이 어디에서 근무하든 적합한 시간에 적합한 직원에게 적합한 정보를 제공하는 방법을 알아보세요.

자세한 정보 >



설문 조사 정보

Microsoft는 2020년 6월에 설문 조사를 시행하도록 Spiceworks Ziff Davis에 의뢰했습니다. 이 설문 조사는 다양한 산업에 걸쳐 IT, 비즈니스 및 C-수준 의사 결정자뿐 아니라 지식 공유 도구 사용자를 대상으로 지정했습니다. 조직에는 최소 500명의 직원이 있어야 했지만 응답자의 34%에는 10,000명 이상의 직원이 있었습니다. 설문 조사의 목표는 원격 근로자의 필요성 및 생산성에 미치는 영향을 포함하여 지식 공유에 관련된 현재 문제, 인식 및 사례를 이해하는 것이었습니다. 설문 조사 결과에는 미국에 있는 750명 참가자의 응답이 반영됩니다.

원본

¹ 미국 노동부, 2019년.

² Joe McKendrick, "COVID-19 crisis pushing organizations deeper into digital transformation,"(조직을 디지털 혁신으로 더 깊게 밀어넣는 코로나19 위기), ZDNet, 2020년 4월 22일.
<https://www.zdnet.com/article/covid-19-crisis-pushing-organizations-into-digital-transformation/>

³ Nucleus Research, "Guidebook: Microsoft SharePoint,"(가이드북: Microsoft SharePoint) 2016년 6월.

⁴ Gartner, "Gartner Magic Quadrant for Content Services Platforms"(Gartner Magic Quadrant 콘텐츠 서비스 플랫폼 부문), 2018년 10월.

⁵ Gartner, "Gartner Magic Quadrant for Enterprise Information Archiving"(Gartner Magic Quadrant 엔터프라이즈 정보 보관 부문), 2018년 12월.