

직원들이 함께 만드는 업무지식 '위키북(Wiki Book)'



What they wanted to do

- 직원들의 자발적 참여에 의한 집단지성으로 현장 업무지식 창출

What they did

- (2009) KCUBE KMS 도입
- (2011) 개방형 지식 플랫폼 'KCUBE Wiki Book' 도입

What they accomplished

- 자발적 학습문화 확산
- 현장에서 필요한 생생한 지식 발굴 및 실시간 업데이트

Business Challenge

하나은행은 2009 년 사내 KMS 인 뉴턴을 오픈 하고 본격적으로 지식경영을 도입한 결과, 직원들에게 강요하지 않으면서도 자발적인 지식공유 문화 정착과 CoP 활동 활성화 등으로 성공적인 지식경영 사례로 꼽혀왔다.

2011년에는 직원들의 집단지성을 활용하여 현장에서 필요한 현실적인 지식을 창출하기 위해 Wiki Book 이라는 개방형 지식 플랫폼을 도입하였다. 일반적인 Wiki 는 모든 사용자에게 의해 콘텐츠가 쉽게 추가되고 편집되며 제거될 수 있는 반면에, 하나은행의 Wiki Book 은 누구나 편집이 가능한 형식이 아닌 다수이지만 제한된 저자들의 공동작업을 통해 온라인 책의 형태로 만들어지는 지식기반 학습의 주요 요소로 도입되었다.

KCUBE Solution

현장의 필요지식 파악을 위해 지식리더들을 대상으로 실시한 설문조사에 따르면 금융실명제, 금융정보제공 및 비밀보장, Credit Grading, 해외체재자 및 해외 유학경비 지식 등이 가장 필요로 하는 지식으로 꼽혔다.



이러한 지식을 모아 수신, 여신, 외환, 기타 영역으로 나눠 위키북을 제작했다. 이를 위해 우선 사내 공모를 시행하여 저자를 모집하고 함께 참여할 공동저자를 선정하였다. '모든

직원은 저자'라는 점을 부각하여 서로 다른 장점과 노하우를 가진 직원들이 각자의 아이디어를 결합해 새로운 필요 콘텐츠를 제작할 수 있도록 자발적 동기부여에 주력했다.



그 결과 2011 년에만 총 47 권의 Wiki Book 이 발간되었으며 지금까지도 계속적으로 최신 내용으로 업데이트 되고 있다. 또한 한 해 동안 제작된 Wiki Book 중에서 활용빈도가 가장 높은 것을 선정하여 실제 책으로 제작해 전 영업점에 배포하고 있으며, 이 책의 저자들을 초대하여 출판기념회를 열고 지식나눔에 대해 격려하고 있다.

그럼 이제 Wiki Book 제작의 실제 사례를 살펴보자.

서윤정 두정동지점 대리는 김선호 PB 팀장, 임승미 대리 등 인근지역에서 같이 근무했던 마음이 잘 통하는 직원들과 공동으로 ‘첫 걸음부터 시작하는 VIP 업무’라는 제목의 위키북을 만들었다. 서대리는 뉴턴을 이용하다 우연히 다른 저자들이 쓴 위키북을 보고 관심을 가지게 됐다. ‘단순히 지식을 전달하는 것도 좋지만 노하우나 스킬을 공유하는 위키북을 만들면 어떨까?’ 하는 생각에 VIP 업무를 처음부터 소개하는 위키북을 만들게 됐다. 주변 직원들도 취지에 공감하고 선뜻 참여해줬다.

물론 처음에는 다들 바빠 생각처럼 진행되지 않았지만, 6 명의 저자들이 주제를 나눠 자율적으로 쓰기 시작하자 속도가 빨라졌다고. 이 책은 업무담당 명령을 받는 순간부터 고객과 만나는 순간, 단위별 업무, 명절 및 각종 기념일 활용 등 VIP 고객과 관련된 내용을 담고 있다.

‘너무 소소해서 게시판이나 업무편람을 뒤져도 나오지 않는 이야기, 어디 물어보기도 창피한 이야기들을 다양한 경력의 VIP 담당자들이 이해하기 쉽게 풀어놓은 것’이 가장 큰 특징이라고 한다. 서대리는 “개인적으로 독자도 좋지만 꼭 나만의 위키북 한 권씩은 만들어보세요. 내가 하나은행에 근무하며 얻은 지식을 책으로 남기고 그 책이 여러 사람들에게 인정받고 도움이 된다는 것은 멋진 일 같아요.” 라고 말한다.