

정부 지식관리 현황 보고

대통령님 지시에 따라 이행중에 있는 「정부통합지식관리시스템」 구축현황을 포함한 정부 지식관리 업무의 성과 및 향후계획을 보고드립니다

< 요약 >

- 정부 지식관리 추진경과 및 성과
 - (국민의 정부) 정부부문에 최초로 지식관리의 개념이 도입되고 개별기관이 지식관리시스템을 구축하기 시작
 - (참여 정부) 대통령님께서 지식관리의 중요성을 지속적으로 강조, 공통혁신과제·전자정부 로드맵 과제로 지식관리를 추진
 - 지식관리 기본 인프라 확충 및 공무원의 인식제고로 개별 정부기관의 지식관리 수준이 향상
- 각 부처 지식포털, 온나라, 혁신 포털, 해외정보 공유망 등 다양한 시스템을 연계한 정부통합지식관리시스템을 구축 중(’07.6~12)
 - 시스템 구축을 통해 대통령님께서 지시하신 ‘정부 공통지식을 공유할 수 있는 인프라 구축’은 완성될 것임
 - 정부기능분류체계를 지식분류 표준으로 활용하고 이용자 편의적인 기능을 충실히 구현, 시스템의 조기 정착을 유도
- 향후 발전 방향
 - 정부지식의 통합관리를 활성화 하기 위해 관련 제도 정비
 - 시스템의 이용 활성화를 포함한 지식관리 문화 정착을 위해 노력

1. 추진 경과

□ (국민의 정부) 정부부문에 최초로 지식관리의 개념이 도입되고 개별 행정기관에 지식관리시스템을 구축하기 시작

- 공정위 등 5개 기관에 정부부문에 최초로 지식관리시스템이 도입(’00년)
- 전자정부법에 개별 행정기관이 지식관리시스템을 구축할 수 있는 근거를 마련(’01.3)하고 「지식관리시스템 운영지침」을 수립
- 정부통합지식관리센터(GKMC) 구축(’00.12), 표준지식관리시스템 모형 개발(’01.3) 등 정부 지식의 통합관리방안이 모색됨

□ (참여정부) 대통령님께서 지식관리의 중요성을 강조하시고 지식관리를 혁신과제의 하나로 추진, 정부부처에 지식관리가 확산

- * 대통령님께서 지식관리를 ‘일하는 방식 혁신의 핵심요소’로 판단, 장·차관 지식관리 토론회(’05.8) 등을 개최

② 지식관리를 정부 공통혁신과제로 추진(’05~)

- 다수부처가 참여하는 지식관리포럼을 운영(’05년 이후 41회)을 통해 정부기관에 지식관리의 실행전략 및 활성화 방안 등 확산

- * 지식관리매뉴얼, CoP 운영매뉴얼, 지식행정 모델 등 발간

③ 지식관리를 전자정부 로드맵 과제로 채택하여 추진(’03~)

- 각 부처에 확산될 온나라 시스템, 각부처의 지식관리시스템 등과 연계된 「정부통합지식관리시스템」 구축 추진 중

2. 성과

- ① (정보 인프라) 업무지식 기반의 지식관리 체계가 마련되고 지식관리의 기본 인프라 확산
 - (온나라 확산) 과제분류체계에 입각한 문서관리·기록관리로 압축지를 형식지로 전환할 수 있는 업무지식의 공유체계를 구축
 - (지식관리시스템 도입) 중앙행정기관내 지식관리시스템 도입기관이 23개 기관(’02년 말)에서 45개 기관(’06년말)으로 96% 증가

- ② (인식) 지식의 학습과 공유를 통한 문제해결이 공직사회에 확산
 - 문제해결을 위한 중앙부처 전체의 학습동아리(CoP)가 2,938개(’05년)에서 5,114개(’06년)로 74% 증가
 - * CoP(Community of Practice) : 공통의 목표달성을 위해 경험·정보 공유 모임
 - 학습동아리를 통한 제도개선·업무혁신도 보편화
 - * 해양수산부 : 업무중심의 학습동아리인 Edu-ship 활동을 통해 117건(수산물 원산지 표시제 등)의 제도 개선을 추진

- ③ (지식관리 수준) 중앙행정기관의 지식관리 수준이 향상
 - 중앙부처(48개) 지식관리수준 측정(’06.12월) 결과, ‘활성화’ 이상 기관 비율이 25%(’05년)에서 54%(’06년)로 향상
 - * 지식관리수준 : 지식관리 기반·활동·성과에 대한 76개 설문으로 구성된 ‘지식관리지수’(KMI: Knowledge Management Index)로 측정

< 지식관리 수준 측정결과 중앙부처현황 (48개 기관 대상) >

연도	준비단계	1단계(도입)	2단계(적용)	3단계(활성화)	4단계(성숙)
2005	8개(17%)	9개(19%)	19개(39%)	12개 (25%)	-
2006	-	2개(4%)	20개(42%)	15개 (31%)	11개 (23%)
지식관리 요소	지식마인드 미형성 KMS 미구축	지식관리인식 KMS구축 업무담당자 지정	지식공유문화형성 지식의 양적증가 전담인력 구성	업무중심의 지식관리 지식의 질적향상 지식의 업무활용증가	핵심지식의 창출 외부와 지식거래 통합지식포탈

3. 「정부통합지식관리시스템」 구축

가. 구축 필요성 및 배경

- 개별 기관의 지식관리는 활성화 되었으므로
이제는 기관간 지식공유가 가능한 통합시스템 구축을 통해
정부전체의 지식관리 수준을 제고할 필요
- 종전의 정부지식관리센터(GKMC)는 분류체계 미비, 불편한 기능
구성으로 통합시스템으로서 기능 수행이 곤란
 - * GKMC(Government Knowledge Management Center) : ’01년 구축된 시스템으로
개별 기관의 KMS를 연계하여 지식 제공(참고 1 정부지식관리센터 현황 분석)
- 대통령님께서도 정부 통합지식관리 방안 마련을 지시

- 국정감사 매뉴얼 등 정부 전체에 공통된 사항으로 정부 전체가 공유
할 수 있는 혁신관리 결과가 끊임없이 생산되고 있어 이를 정부통합
지식관리포털 또는 혁신포털로 모아놓을 필요(’06. 2.6, 수보회의)
- 각 부처의 지식포털을 통합하여 해외정보 외에 국내정보까지 포함
하도록 하는 정부 지식관리 방안 마련을 연구과제로 부여(’06. 2.14,
국무회의)

나. 추진 경과

- 「시스템 구축 추진 기본계획(안)」을 수립(’06.4월, 행자부)
- 사용자의 의견을 수렴하여 정보화전략계획(ISP)을 수립(’07.1월, 행자부)
 - ※ 참고 2 정부통합지식관리시스템 구축 의견수렴 결과
- 정부통합지식관리시스템 구축 중(’07.6~12월, 행자부)

다. 구축 내용

- 정부기능분류(BRM)를 지식분류체계로 활용,
 업무지식 중심(온나라 기반)의 지식관리 체계를 수립하고
 - 이용자의 편의성 확보를 위해 커뮤니티·통합검색 등의 기능을 강화한 포털 기반의 시스템이 구축될 예정

- 다양한 시스템 연계한 정부통합지식관리시스템을 구축
 - 국정감사 매뉴얼 등 정부 공통의 혁신결과를 등록·관리하는 혁신포털을 「정부통합지식관리시스템」에 연계
 - * 혁신포털은 혁신사례, 혁신자료 뿐만 아니라 매뉴얼뱅크라는 메뉴를 마련, 정부공통 매뉴얼 공유시스템을 이미 구축·운영 중
 - 각 부처의 지식포털을 통합·연계,
 타 부처의 지식도 공유할 수 있는 인프라 마련
 - 외교통상부가 관리하고 있는 해외정보공유망을 연계,
 정책 수립시 해외사례를 검색·활용할 수 있는 체계 수립

- ※ 그 외에도 통계, 법령, 교육훈련 등
 정부 공통 지식서비스 제공시스템(총 122개) 연계를 진행 중

분류체계 (2개)	정부기능분류시스템, 행정표준코드관리시스템	
업무지식 (105개)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 온-나라(업무관리)시스템(48개 기관) ○ 정부기관 KMS(57개) 	
지식 서비스 제공 시스템 (15개)	법령정보	대법원 판례 정보, 법제처 종합법령센터·행정심판례, 국세심판원 심결례, 신문고, 국회의안정보시스템
	교육/연수 정보	교육훈련정보센터, 국외출장정보시스템, 해외정보공유시스템
	행정/정책	정부혁신포털, 정책연구정보, 통합정보공개시스템
	통계/홍보	e-나라지표, 국정브리핑
	민간	삼성경제연구소

4. 향후 계획

□ 지식관리의 4대 성공요인(전략, 정보인프라, 제도, 조직문화)을 토대로 정부지식 통합관리 현황을 분석해 보면,

○ 정부지식 통합관리를 위한 전략(VIP의 관심·추진 등), 정보인프라(정부통합지식관리시스템)는 구비되었으나

○ 제도 및 문화가 미흡하여 이를 지속적으로 보완할 필요

※ 참고 : 지식관리의 성공요인

차원	요인	비율
전략	최고경영자의 의지, 가치공유, 조직구조	22.7%
정보인프라	지식관리시스템	26.4%
제도	평가보상, 교육훈련	14.5%
조직문화	창의성	36.4%
	개방성	

* 지식경영의 성공요인에 관한 요인에 관한 선행연구를 종합 분석(서도원, 이덕로, 김찬중, 지식경영연구 제7권 2호, 2006.11월)

□ (제도) 정부통합지식관리시스템을 통한 정부지식 통합관리가 활성화 될 수 있도록 법령 및 제도 정비

* 현재는 개별기관의 지식관리시스템 구축·운영근거만 존재(전자정부법 및 동 시행령)

○ 전자정부법 및 시행령 개정시 “지식·정보의 체계적 공유 및 활용”, “정부통합지식관리시스템 구축”의 근거를 마련

* 행정기관이 공유해야할 지식의 범위, 방법, 절차를 명시

□ (문화) 시스템 이용 활성화 및 지식관리 문화 제고를 지속 추진

○ 지식관리 우수자를 각 기관에 통보, 국외연수 기회 부여, 주기적인 이벤트 실시 및 홍보 등 시스템 활성화를 위한 방안 마련

○ 지식관리 포럼, 지식행정 컨설팅 등 지속 추진

○ 정보화 평가 항목 중 지식정보자원관리 항목을 개편하여 통합지식관리 지표를 추가

※ **참고1 : 정부지식관리센터현황 분석**(’07.7월 현재)

□ 정부지식관리센터에 대한 활용이 미흡

- 국가공무원 95만명(’07.7월)에 비해, 사용자수가 17.8만명에 불과
- 커뮤니티당 가입 평균 인원도 6명에 불과

※ 정부지식관리센터 활용 누계(’07.7월 현재)

연계기관수	사용자수	지식등록	접속회수	커뮤니티
57개	178,354명	107,580건	162,063회	305개/1,868명

□ 정부지식관리센터를 사용하지 않는 이유는
 등록된 지식의 질과 양이 만족스럽지 못하고
 시스템이 사용자 친화적으로 구성되어 있지 못하기 때문임

* 기관별 월 평균 지식등록 건수는 평균 9,900건인데 비해,
 GKMC에 지식연계 건수는 1,520여건에 불과

※ GKMC를 사용하지 않는 이유에 대한 설문조사 결과(’06년)

지식의 품질이나 양이 만족스럽지 못함	31%
지식의 조회, 등록 등 시스템 기능 활용이 불편	17%
질의/응답 등 의견교환 및 정보제공 활동이 미약	17%
지식동아리(CoP) 활동이 미약	9%
기타	26%

□ 정부지식관리센터의 활용도를 높이기 위해서는

- ① 등록지식의 품질 제고 및 양적 확충을 위해
 정부기관 지식포털 뿐만 아니라 다양한 시스템과의 연계확충과
- ② 표준 분류체계 도입을 통한
 범정부 차원의 통일된 지식분류의 기준 설정과 함께
- ③ 검색기능 강화, 맞춤형 페이지 구성 등
 사용자 중심의 지식포털 구성이 필요

※ 참고 2 : 정부통합지식관리시스템 구축 의견수렴 결과

□ 정책의사결정자 요구사항

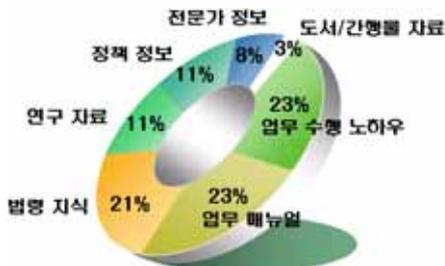
구분	정책 의사결정자 요구사항
지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ 업무수행 과정에 생성된 문서 기반의 지식 ○ 업무에 활용할 수 있는 핵심지식의 명확화 * 정책매뉴얼, 통계정보, 백서 등
활용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 정책논리 개발을 위한 장으로 활용 ○ 지식활용측면에서 지식검색 기능의 강화
조직	<ul style="list-style-type: none"> ○ 범 부처적 지식관리조직체계 및 역할 정의

□ 지식관리자 요구사항

구분	지식관리자 요구사항	
	중앙부처	자치단체
공유 지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ 공통으로 활용할 수 있는 매뉴얼, 판례, 사례, 통계 등의 지식 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시도 기본계획, 구청별 업무동향/통계 및 수익성 사업 노하우 등
시스템	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전부처 공용 메신저를 통한 지식 커뮤니케이션 등 실질적이고 활용도 높은 편의기능 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사용자 친화적인 화면과 통합 검색 기능의 제공

□ 일반공무원 요구사항

제공이 필요한 지식



- 업무 수행 노하우 및 업무매뉴얼의 공유 필요
- 법령, 연구자료, 정책 정보 등의 공유 필요

연계가 필요한 시스템



- 법제처정보시스템, 통합정보공개시스템, 교육훈련 정보 등 연계 필요
- 통계, 인사예산 관련 사이트 연계 필요