

## 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 압록지를 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"> <li>○ 온-나라(업무관리)시스템(48개 기관)</li> <li>○ 정부기관 KMS(57개)</li> </ul>	
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"> <li>○ 업무수행 과정에 생성된 문서 기반의 지식</li> <li>○ 업무에 활용할 수 있는 핵심지식의 명확화 * 정책매뉴얼, 통계정보, 백서 등</li> </ul>
활용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정책논리 개발을 위한 장으로 활용</li> <li>○ 지식활용측면에서 지식검색 기능의 강화</li> </ul>
조직	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 범 부처적 지식관리조직체계 및 역할 정의</li> </ul>

### □ 지식관리자 요구사항

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

### □ 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