

배경

제7회 세계 정부혁신포럼이 2007년 6월 26일부터 29일까지 비엔나의 유엔 사무소에서 열릴 것이다. 그것은 본회의 세션과 일련의 병렬적 능력 발전 워크숍을 제공할 예정인데, 이는 정부신뢰구축을 위해 거버넌스와 행정을 재활성화하는 데 대한 다양한 측면에 대한 것이다. 참여자들은 장관들, 고위 정부 관계자들, 의회의원들, 시장들, 시민사회대표들, 그리고 사적 영역을 포함할 것이다.

이 행사는 유엔의 광범위한 협력체제의 한 부분으로서 조직될 예정이며, 이러한 협력체제는 유엔경제사회부(UNDESA)에 의해 이끌어질 것이다. 유엔이 본회의를 조직할 것이며 7개의 병렬적 능력 개발 워크숍들은 유엔과 IPG의 멤버들이 조직할 것이다. UNDESA, 유엔의 다른 조직들, 그리고 외부 기관들로 구성된 IPG는 워크숍의 주된 책임을 맡게 될 것이다.

이 비망록(AIDE MEMOIRE)은 *정부신뢰구축을 위한 지식관리에* 대한 두 번째 워크숍을 조직하는 데 있어 아웃라인을 제공한다.

기술과 사회의 변화가 급속한 속도로 일어나고 있는 이 세계에서는 공공 인력들이 정책을 결정하고 집행하는 데 있어 점차적으로 자동화되어가고 있다. 그리고 상대적으로 그들뿐만 아니라 그들이 관리하는 기관들까지도 국가 조직과 사회에 더욱 많은 책임을 질 것으로 기대되고 있다.

이러한 증대된 책임은 고전적인 행정 감독과 감시의 체제와 최근의 결과 기반 관리 방법의 결합을 통해 달성될 수 있다. 이러한 결과 기반 관리는 훌륭함을 위한 관리된 경쟁과 사회적 책임 메카니즘의 사용을 통해 가능한 것이다. 책임성의 증대는 또한 완전히 투명한 정책의 채택을 통해서도 부가적으로 달성될 수 있다. 이러한 투명한 정책은 ICT의 광범한 사용을 포함한다. 효율성의 증대 뿐만 아니라 참여의 증대 또한 이러한 ICT의 채택을 통해서 달성될 수 있을 것이다.

그러나 오늘날 선진국과 개발도상국 둘 다를 포함한 세계 전반에 있어서, 정부에 대한 대중 신뢰의 현저한 저하가 있었다. 신뢰를 구축하는 것은 좋은 거버넌스의 기초이다. 그러므로 정부에 대한 대중의 신뢰의 감소를 완화하는 방안을 찾는 것은 매우 중요하다. 신뢰를 증진시키는 여러 거버넌스와 제도적 구성요소들이 있다. 효과적인 지식관리는 그러한 하나의 구성요소라고 할 수 있다.

정부신뢰구축에 있어서의 지식관리의 관련성

뛰어난 지식관리는 연방단위, 주단위, 지방정부 단위에서의 정부기관에게는 필수적이다. 왜냐하면, 정부조직들은 기본적으로 지식기반이기 때문이다. 정부당국은 종종 생산과 지식의 독점에 기초했다. 현재 정부는 지식관리에 있어서의 최전방에서 사용되는 도구와 기술에 대해서 지식에 관한 환경을 체계적으로 검토하도록 되어 있다. 공공분야는 전통적으로 공공분야와 사적 분야뿐 아니라 정책이슈나 서비스전달에 대한 지식을 공유할 수 있는 사회의 각 계층까지도 한 데 모을 수 있는 능력을 가지고 있다. 그러므로 문제는 정부가 지식을 관리해본적이 있느냐 그렇지 않느냐 혹은 그들이 해야하느냐 그렇지 않느냐의 문제가 아니라 오히려 그들이 정부신뢰를 구축하는 데 있어 과정상에 새로운 지식 중심의 경제에 더 잘 적응 하기위해 어떻게 그들의 관행을 향상시킬 수 있을 것인가 하는 것이다.

무엇이 정부에 있어 지식관리의 주된 목표여야 하는가?

정책 결정과 서비스 전달에 있어 지식의 중요성의 증대가 공적 활동에 있어서 지식 기반과 투명성을 증대시킴으로써 공공 분야에서의 거버넌스를 증대시키는 데 도움을 줄 수 있다는 것은 의심할 바가 없다. 공적 활동의 투명성의 증가는 정부신뢰의 구축으로 연결될 수 있다. 이는 제도적 배열 뿐만 아니라 지식의 공급자와 정책결정자 사이의 관계에까지 영향을 미칠 수가 있다.

지식은 정부조직의 기본적인 목표가 가능한 한 가장 광대한 정도로 달성될 수 있도록 효과적으로 관리되어야 한다. 효과적인 지식관리는 충분한 내적 외적 투명성을 확보할 수 있도록 해야 하며 조직의 개별적인 정부 피고용자들이 그들이 필요로 하는 것을 배치할 수 있도록 도와야 한다. 공적 신뢰를 구축하면서 말이다.

지식관리의 궁극적 목표는 공공분야의 생산성을 극대화하고 공공서비스의 전달을 향상시키는 것이다. 더욱 구체적인 지식관리의 목표는 다음을 포함한다:

- 지식관리시스템을 설치하기 위해 필요한 투자에 있어 빠른 수익을 제공하면서 전반적인 비용을 줄이는 것;
- 처리 시간을 줄이는 것;
- 저장공간(storage)을 줄이는 것;
- 내부 업무흐름을 향상시키는 것;
- 공중에 대한 서비스를 향상시키고 기록된 자료에의 즉각적인 온라인 접근을 통해 빠른 서비스를 제공하는 것;
- 기록하는 사람의 정보를 다른 정부 기관들과 공유할 수 있도록 하는 것;
- 기록된 자료의 통제와 관리를 향상시키는 것, 이 때 병렬적 처리와 문서에 대한 동시적 접근을 가능하게 해야 한다;

- 작업을 관리함에 있어 더 잘 감시하는 통제 도구들을 제공하는 것;
- 뛰어난 기술 작업 도구(worker's tools)를 제공하는 것;
- 작업의 우선순위를 정하는 것;
- 질적 성과를 인지하면서 잔업무를 제거하거나 줄임으로써 근로자 사기를 향상시키는 것;
- 훈련 시간을 줄이는 것;
- 문서 보안을 향상시키는 것;

무엇이 정부의 지식관리에 있어 주된 도전인가?

지식관리는 연방이나 주나 지방 수준이나, 어느 수준에서나 정부에는 필수적이다. 공중의 만족을 향상시키기 위해 그리고 정부신뢰구축을 위한 노력의 일환으로 정부 조직들은 노동이나 자본 관리에 있어서뿐만 아니라 그들의 비고용인들의 지식을 효과적으로 관리할 수 있는 능력에 있어서까지도 주된 도전에 직면한다는 사실은 점점 더 명백해지고 있다. 빠르게 증대되는 지식의 중요성은 많은 정부 조직들이 현재 조직의 지식 저장소를 구축함으로써 그들의 비고용인들의 관련있는 집합적 지식을 조직할 수 있고 활용가능할 수 있도록 노력한다는 사실에 의해 조명된다. 정부 조직들은 효과적이고 혁신적인 지식관리를 요구하는 수많은 다른 더욱 구체적인 도전들에 직면하고 있는데 그러한 도전들은 다음과 같다:

- 정부조직이 처리하는 기록들의 순전한 량;
- 그러한 기록들을 오랜 기간 동안 접근 가능하도록 유지시켜야 할 필요;
- 기록에 대한 공중의 접근을 제공할 필요. 종이 기반의 체제는 정부 기록에 대한 공중의 접근에 있어 위압적인 도전이다;
- 여전히 종이를 처리해야 할 필요, 왜냐하면 모든 사람들이 그들의 세금을 온라인으로 납부하거나 그들의 운전면허증을 인터넷을 통해 갱신하지 않기 때문이다;
- 정부 기록을 다룰 때 문서가 안전하게 유지되어야 하는 것이 가장 중요하다.

정부지식관리에 있어 ICT 사용의 도전과 기회

21세기에 있어 세계는 ICT의 발전과 이용에 있어서 비약적인 도약을 목도하고 있다. 그에 대응하여 세계 정보 인프라에 있어 사회적 경제적 조직, 환경 문화, 발전에 있어서의 세분화가 함께 가고 있다. 정책결정자들과 국제기구들의 주된 관심 이슈는 이러한 엄청난 변화가 정부신뢰구축과 회복에 도움을 줄 수 있는 정도와 관련된다. 즉 이러한 변화가 사회의 모든 측면뿐 아니라 사회 내부의 다양한 집단들, 그리고 진정한 세계적 지식 인프라를 획득하는 방법과 수단에 이득을 주고 있는지 그렇지 않은지에 관한 것이다.

정부는 네트워크 사회를 어떻게 관리할 것인지를 놓고 엄청나게 씨름하고 있다. 이러한 지식의 흐름을 변화시키고 증대시키는 데 있어서의 조정을 도와 줄 구조와 제도를 적절하게 만들어야 한다는 점이 문제다. ICT의 사용은 필수적인 투자가 된다. 이는 이러한 변화하는 기술에 들어는 자금의 합계를 보면 알 수 있다. 그러나 전자적인 것에 대한 투자는 그것이 비록 발전을 위한 지식 활용을 확실하게 하는 충분한 상태가 아니라고 할 지라도 필요한 일이다. 많은 정부들, 특별히 기꺼이 연결을 원하는 개도국들에 있어 도전은 그들의 의사결정에 대한 그들의 능력을 강화시키기 위해 지식생산의 전지구적 풀에의 참여를 확실하게 할 조건들을 창조해내는 것이다. 그러한 노력은 정책과 전략이 보다 광범위한 발전 목적들에 연결되도록 하기 위해 사적 영역과 공적 영역의 많은 부분들에 있어서의 제도적 구조조정을 수반할 것이다.

지식기반 발전에 놓여 있는 두가지 기초적인 레벨이 있다-인프라, 그리고 기술. 인프라는 기본적으로 전자적 통신 네트워크의 크기와 성장이다. 전화 네트워크는 데이터 통신 네트워크와 같은 다른 종류의 인프라를 구축하는 데 있어 광범위한 기초를 제공한다. 기술은 한 국가의 리터러시(literacy)(정보활용능력)이며 기본적으로 공학, 수학, 컴퓨터 과학에 있어서의 기술적 학위를 가진 대학원생들의 비축 정도이다.

기관간 수평적 수직적 협력은 효과적인 서비스 전달에 필수적이다. 지식관리의 주된 문제중 하나는 다양한 기관을 연결시키는 것이며 모든 층에 있어 기관들 사이에 수평적 수직적 협력에 대비하는 것이다.

제도적 정렬은 또한 효과적인 서비스 전달에 있어 필수적이다. 효과적인 지식관리는 관료제 분야가 수평적 지식공유, 조직적 자본, 예를 들어, 데이터베이스, 인터넷, 인트라넷, 지식 중심 조정 단위들을 증진시키는 데 열려져 있을 것을 필요로 한다. “전화번호부” 등에 참조되는 “누가 무엇을 아는지”에 대한 조직의 광범위한 디렉토리를 만들어내는 것은 정보를 필요로 하는 사람들로 하여금 그것을 가진 사람들을 찾아내어 접촉할 수 있도록 한다.

정보의 질은 서비스 전달에 필수적이다. 정보에 대한 데이터와 수요의 양이 기하급수적으로 증가하면서 정보의 질에 있어서의 변화는 창조적으로 일을 처리하는 정부와 기업에 있어 필수적이 되고 있다. 시민에게 있어 매우 중요한 정보는 종종 다양한 곳에 위치하며 거의 앞을 내다 보지 못하는 관리와 함께 시간이 흐르면서 진화한 다양한 시스템에 존재한다. 문제는 데이터가 소스에 일관되게 그리고 정확하게 획득되도록 하게 하는 처리와 통제가 정의되지 않고 설정되지 않고 실행되지 않을

때 복잡해진다. 중앙 대 지방의 통제는 관련된 이슈이다.

“실행 공동체(communities of practice)”를 만들어내는 것은 서비스 전달에도 동일하게 중요하다. 지식관리에 있어 기초적 개념 중 하나는 “실로(silos)(지하격납고)”와 관련된다. 실로는 지식관리에 있어 자기통제적 조직 단위에 있어 은유로 사용된다. 그 단위 안에서는 업무들이 그리로만 버려지고(자신들에게 책임지워지고), 그곳에서만 뽑혀지지만(자신들에 의해 채택되지만) 다른 실로들(조직을 구성하는 생산품, 지역, 분야, 단위, 등등)과는 거의 혹은 전혀 의사소통이 없다. 실로 문제의 해결은 “연습공동체”나 ‘학습공동체’를 만들어내는 것이다.

비밀, 통합, 활용가능성 이슈. 조직의 자산에 관한 이슈는 세가지 주춧돌에 의존한다: 비밀, 통합, 그리고 활용가능성. 비밀은 하나의 관련 당국의 바깥쪽의 정보에 대한 비의도적인 탄로 문제를 다룬다. 통합은 조직으로 하여금 정보가 신뢰할만한 가치가 있도록 한다. 활용가능성은 보안 정책이 안전한 상태이기 위해 고려되어지는 것의 본질을 정의해 주는 진정한 고객의 요청에, 산출된 서비스나 데이터가 접근가능하게 해 준다. 고객에게 다양하고 광범위한 정보에의 접근을 가능하게 할 수 있는 인터넷의 능력은 이러한 메카니즘을 통해 제공되는 서비스에 있어서 수많은 취약성을 양산해왔다. 메카니즘은 보안에 대한 염려를 처리하기 위해 사용될 수 있다.

전자적 내용 관리 이슈. 지식관리에 있어 하부구성요소 중 하나는 ECM 즉 전자적 내용 관리이며, 이것은 조직이 전자적 정보를 처리하는 데 있어 전형적으로 다양하고 자주 비상호교호적이며 양립불가능한 체제들을 가지고 있다는 깨달음이다.

새로운 정보는 혁신이 필요하다. 새로운 정보는 종종 혁신을 필요로 하기 때문에 혁신의 관리는 정부조직에 있어 중요하다. 혁신은 계속되는 과정이다. 그 과정에서 조직들은 문제를 창조해내고, 정의하며 그러한 문제를 해결하기 위해 새로운 지식을 발전시킨다. 성공한 정부 조직은 일관되게 익숙하지 않은 문제들의 해결로서 새로운 지식을 창조해내며, 그것을 조직 전반을 통해 광범위하게 유포하고 새로운 기술과 산출물에 그것을 빠르게 구체화킨다.

위의 것으로부터 추론해보면, 더욱 중요한 것은 ICT를 효과적인 지식관리에 효율적으로 적용시키는 데 있어서 주된 도전은 어떻게 인적 자원 전략을 발전시키는가 하는 것인데, 그 인적자원전략은 조직 내부의 인간의 지적 자본에 영향을 미치는 것이다. 그리고 이는 피고용인들 내부와 그 사이에서 창조와 혁신을 증진시키는 중요한 정보의 유포와 공유를 위한 것이다. 만일 지적 재산의 저장소가 특허나 지적재산권이라면 지식의 저장소는 정보 근로자라고 할 것이다.

복잡한 IT 인프라를 집행하고 통합하는 데 수백만달러를 소비하는 정부조직들은 그에 대응하여 사람에 대한 투자를 잊어서는 안된다. 피고용인의 행태 변화에 있어서의 무능력이나 업무 절차의 변화에 대한 내부적 저항이나 충분한 근로자 훈련의 부족은 아마 IT 적용을 통한 생산성 향상에 있어 가장 중요한 장애요인일 것이다. 그러므로 모든 레벨의 정부는 우선적으로 조직과 관리에 투자하여 정보 근로자가 그들의 잠재력을 깨달을 수 있도록 하는 것이 필요하다.

공적 영역의 역할은 시장 축진의 새로운 형태를 돕고 효과적인 규제를 소개하며 국가나 지역 수준의 조건에 적합한 공적 서비스를 제공하는 데 있어서 매우 중요하다. 또한 공적 영역의 전략은 데이터와 정보를 유용한 지식으로 전환하는 데 있어 ICT를 사용하는 것의 어려움에 초점을 맞출 필요가 있다. 규제적 틀은 이해, 공유, 협력의 형성이 국가의 ICT 전략의 중심적 요소라는 것을 확실히 해야 한다. 또한 공적 영역은 ICT를 창조적으로 사용하는 데 있어 기회들이 기술적 및 인간적 능력을 필요로 한다는 사실을 깨달아야 한다. 이 때 그러한 능력은 새로운 기술과 서비스에 대한 경험을 통해 형성되는 것이다. 따라서 공적 분야는 학습이 일어나는 제도적 틀에서 중요한 차이를 찾아내어 채워넣는다. 그리고 이 때 ICT로부터의 이득이 관리적 질과 리더십, 유연하고 다기능적인 노동력, 그리고 제도적 학습과 실험을 필요로 한다는 사실에 대한 통찰력을 결코 잃지 않는다.

제기될 이슈들

위에 제기된 이슈들에 비추어, 이번 워크숍은 이러한 이슈들에 대한 토론과 노력에 대한 하나의 기준(platform)을 제공하려고 한다. 그리고 이는 3가지 세션으로 구성된다.

세션 1은 가능하게 하는 환경에 관한 이슈를 다룬다. 이는 지식관리에 있어서의 개념들을 검토하고 다음과 같은 가능케하는 환경 이슈를 다룬다: 리더십과 관리적 이슈; 제도적 규제적 틀 이슈들; IT 인프라 연결성 및 체제 이슈들; 조직 내부의 인간의 지적 자본에 영향을 미치는 인적 자원 이슈들, 이는 피고용인들 내부와 그 사이에서 창조성과 혁신을 증진시키는 중요한 정보의 유포와 공유를 포함한다; 그리고 자금 문제와 다른 재정적 이슈들을 포함한다.

세션 2는 학습된 훌륭한 실행과 교훈을 다룬다. 이는 전자정부의 발전을 위한 IT 시스템을 구성하는 데 있어 그리고 지식관리에 의해 이끌어낸 정부의 통합 ICT의 발전에 대한 사례연구를 그려내는 데 있어 국제적 국가적 경험으로부터 학습된 훌륭한 관행과 공통의 교훈을 다룬다.

세션 3은 지식관리에 있어 UNDESA의 역할에 관한 것이다. 이는 UNDESA의 미래 업무가 국가들로 하여금 정부의 현존하는 ICT기반 지식관리 능력을 형성하고 향상시킬 수 있도록 하는 제도적 정책적 틀을 발전시키는 데 있어 국가들을 도울 수 있는 조건에 초점을 맞추어야 한다는 중요한 이슈의 아웃라인을 제공한다. 그러한 작업은 분석적 도구, 최선의 실행, 기술적 협력, 그리고 특화된 훈련 틀을 포함한다.

이 워크숍은 6개의 1시간 30분의 토론 세션으로 나뉘어질 것이며 그 각각의 중간에 짧은 휴식 시간을 가질 것이다. 각각의 세션은 전체 워크숍 주제내에서 새로운 하부 주제를 토론할 것이다. 토론을 시작하기 위해 짧은 발제와 코멘트가 초청된 주된 인사들에 의해 이루어질 것이다. 이 때 사회자의 토론은 의장석에서 있을 것이다. 한 명의 보고자가 토론을 기록하기 위해 임명될 것이며 그 혹은 그녀는 제7회 세계포럼 종료 전체 회의 세션에 주된 정책 메시지를 전달할 것이다.

기대되는 산출물

이 워크숍은 정부의 지식관리에 있어서의 역할과 관련하여 관련이슈들에 대해 국제적, 지역적, 지방적 수준에서의 정부 조직, 비정부 조직, 대학 기구들, 사기업체들의 개별적인 주전문가, 실행가들 사이의 토론을 위한 장을 제공할 것이 기대된다.

또한 국제 상담가/전문가가 개념적 배경 페이지(a concept background paper)와 워크숍의 의사록과 주된 성과를 요약하는 출판물을 제공하는 데 있어 UNDESA와 협력하기 위해 고용될 것이다. 이는 관심있는 회원 국가들을 위해 회의의 산출물로서 정책 옵션들과 훈련을 위한 가이드라인을 포함할 것이다.

협력자들

이 워크숍은 UNDESA에 의해 연합적으로 조직되는데, 이는 대한민국의 행정자치부, 국제 행정학회(IIAS)와의 협력관계에 의한다.

시간과 장소

이 워크숍은 제7차 정부혁신포럼:정부신뢰구축이라는 틀로 6월 26일부터 29일까지 비엔나의 유엔사무소에서 열릴 것이다.

사용되는 언어

영어

접촉 정보

(이하 생략)