목자

제 1 장 지식관리시스템(KMS)의 이해	
1. KMS의 기능 ·····	· 3
2. KMS 구축에 필요한 기술 ·····	· 3
3. 효과적인 KMS의 요건	· 6
THE OFFICIAL THE PROPERTY AND A SECOND OFFICIAL AND A SECOND OFFI	
제 2 장 지식관리시스템(KMS)의 운영과 실제	
1. KMS 업무 흐름도	. 9
2. 지식관리 조직 구성	. 9
3. KMS의 지식관리 체계	. 14
4. KMS의 지식관리 프로세서	. 23
5. 협업활동(CoP) ······	· 35
제 3 장 기타사항	
지식과리시스템(KMS)에서 정의된 용어	. 43

지식관리시스템 운영가이드

제] 장 지식관리시스템의 이해



지식관리시스템(KMS)의 이해

KMS의 개념

- 적절한 정보기술의 활용은 성공적 지식관리를 위해 필요함
- 지식관리시스템은 효과적인 지식창출·축적·공유·활용을 목적으로 다양한 정보기술을 응용하여 구축된 시스템임
- 과거에는 지식창출 과정을 개인적·비절차적·문화적 차원의 문제로 보고, 지식의 검색・공유에 초점을 맞추어 지식관리시스템을 구축함
 - ➤ 그러나. 지식의 검색·공유만으로는 유용한 지식이 창출되지 않음
- 최근에는 조직의 업무흐름을 고려하여 지식관리시스템을 구축하여 업무수행 과정에서 자연스럽게 가치있는 지식이 창출·활용될 수 있도록 함

2

KMS 구축에 필요한 기술

○ 그룹웨어

- > 조직 내의 원활하고 신속한 **의사소통, 정보공유, 협업**을 위해 활용됨
- ➤ 우수사례 · 학습교훈 저장 기능, 지식탐색 기능, 보이스 메일(voice mail) 기능, 토론 기능, 문서 데이터베이스 기능, 워크플로우 기능 등이 있음
- * 워크플로우(work-flow) 기능 : 공식화된 절차에 따른 지식 처리·전달 기능

○ 인터넷과 인트라넷

- ▶ 인터넷은 광범위한 정보의 저장고로 시간과 장소의 제약을 받지 않고 지식을 검색・이전・공유할 수 있다는 장점이 있음
- * 특히, 월드와이드웹(www)은 멀티미디어 DB관리, 하이퍼텍스트 기능의 편리성 으로 사용이 확대되고 있음
- ▶ 인트라넷이란 조직 내 운영기반으로 채택된 인터넷을 일컫는 용어로, 인터넷에 비해 보안 기능이 강화되고 있음

○ 문서관리시스템

- ➤ 워드·스프레드시트·프리젠테이션 도구·이미지 스캐닝·그래픽 도구 등으로 생성되는 다양한 문서의 생성·처리·관리 기능이 뛰어남
- ➤ 문서의 체계적 보관이 가능하고 문서 활용이 용이하여 효과적 지식 관리를 위해 매우 중요함

○ 정보검색시스템

- ➤ 사용자 요구에 적합한 형태로 **형식지를 검색, 정렬**하는 기능이 제공 됨
- ➤ 지식의 변경 내역을 효과적으로 관리·추적할 수는 없음

데이터웨어하우스와 데이터마이닝

- ▶ 데이터웨어하우스는 기존 데이터 중에서 경영진, 의사결정가, 분석가에게 의미있는 정보를 재구축한 데이터베이스임
- ▶ 데이터마이닝은 방대한 규모의 데이터베이스에 숨어 있는 전략적 정보를 발견, 추출하는 도구임

○ 전문가시스템

► 특정 영역의 지식 추출·관리에 제한적으로 활용되는 정보기술로서, 자연어를 통한 지식 조회가 가능함

● 토론・회의시스템

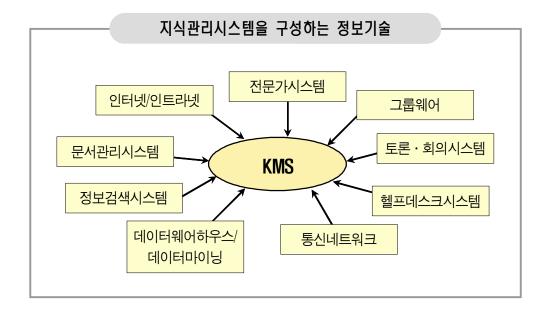
- > 시간·장소 제약없이 누구든지 토론·회의할 수 있으며, 토론·회의를 통해 도출된 유용한 지식을 효과적으로 분류 · 조직화할 수 있음
- ▶ 창조적 사고를 촉진하고 암묵지를 형식지로 전환하는 데 유용한 도구

○ 헬프데스크시스템

- ➤ 특정 분야의 경험·사례를 분석하여 필요한 지식을 추출할 수 있는 정보기술로서, 고객의 요구사항을 실시간으로 처리하는데 유용함
- ➤ 관련 전문가가 소수일 때 적합한 사례기반추론과 관련 전문가가 다수 일 때 더 적합한 Solution Builder 등이 있음

○ 통신 네트워크

- ➤ 조직 구성원은 전자메일, 전자게시판, 전자문서교환, 전자회의 등 통신 네트워크를 통해 시간 · 공간 제약없이 서로 지식을 공유할 수 있음
- ▶ 외부 전문가와의 네트워크로 조직에 필요한 암묵지를 쉽게 획득할 수 있음



- 월드와이드웹, 로터스노츠, 전자우편, 팩스 등 지식이전 수단이 다양하게 확보되어야 함
- 지식을 보다 쉽게 검색, 조직화, 저장할 수 있어야 함
 - ► 특히, 주제별·부서별·업무 프로세서별 지식을 쉽게 검색할 수 있는 검색엔진이 있어야 함

3 효과적인 KMS의 요건

- 조직의 내·외부 네트워크가 통합적으로 연계되어야 함
 - ▶ 학습교훈, 우수사례, 토론내역 등 조직내부의 지식과 외부전문가의 보유 지식을 지식관리시스템에서 검색할 수 있도록 '창구 일원화'가 필요함
- 지식관리시스템의 토론·포럼이 운영될 수 있어야 함
 - ▶ 많은 조직은 지식관리시스템을 통해 암묵지를 형식지로 전환하는데 중점을 둠
 - ➤ 그러나, 암묵지 형태로 지식을 공유하는 것이 더 효과적일 수도 있음
- 지식관리스템을 통해 지식관리활동과 업무수행과정이 통합되어야 함
 - ▶ 모든 업무가 지식관리시스템 내에서 수행되면서 자연스럽게 지식이 창출, 축적, 공유, 활용되어야 지식관리가 성공적으로 이루어짐
- 사용자를 지원하는 헬프데스크(우리교육청 : KMS Helper)가 운영되어야 함
 - ➤ 지식관리시스템에 익숙하지 못한 사용자를 위하여 시스템 사용방식 등에 대해 실시간으로 답변해 줄 수 있는 조직이 필요함

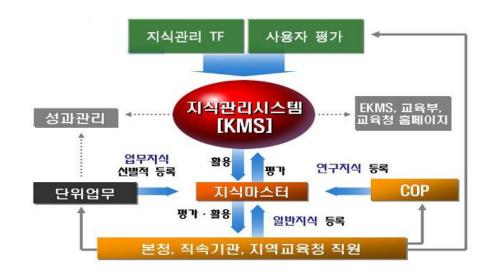
지식관리시스템 운영가이드

제2장 지식관리시스템의 운영과 실제



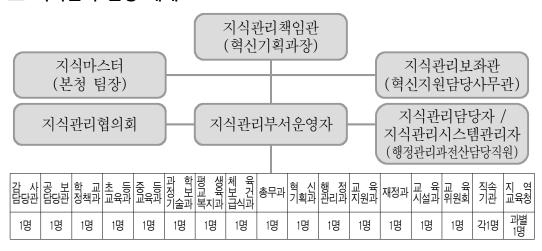
지식관리시스템(KMS)의 운영과 실제

KMS 업무 흐름도



2 지식관리 조직 구성

▶ 지식관리 운영 체계

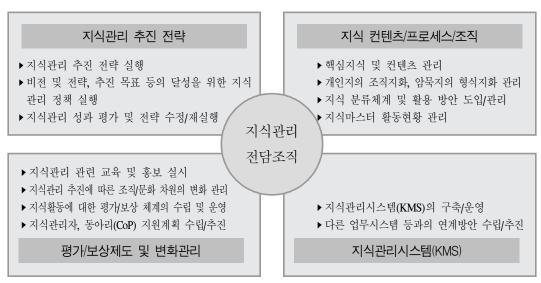




지식관리 전담 조직

○ 지식관리 추진전략 및 실행방안 등을 수립하고, 관련 조직들과의 이해관계 조정을 통해 지식관리 확산ㆍ정착

【지식관리 전담조직의 역할】



- 지식관리 전략 수립. 지식 컨텐츠 관리. 프로세스/조직관리. 평가/ 보상제도 운영, KMS 구축/운영 등의 제반 활동 주도
- 지식관리관(CKO: Chief Knowledge Officer)
 - 지식경영 추진방향 결정 및 추진전략 수립
 - 실행방안 추진을 지휘·총괄
 - 지식경영 관련 이슈 제기 및 조직 간 이해관계 조정

○ 지식관리담당자

- 지식관리 실무를 담당
- 환경에 맞는 지식관리 문화를 정착할 수 있도록 지원
- 지식관리 추진 전략에 따라 지식관리 정책을 수립하고, 정립된 정책에 따라 지식관리가 원활하게 이뤄질 수 있도록 지원함
- 변화되는 업무 분야에 따라 지식맵을 변경 관리함
- 지식으로 정의 가능한 콘텐츠를 관리하고, 지식 관리에 대한 현황을 파악
- 지식마스터를 설정하고, 지식의 원활한 검증 절차를 위해 지식마스터를 설 정하고 지원함
- 지식활동에 따른 적절한 평가/보상 체계를 구성
- 학습 공유의 장으로서의 CoP활동을 지원하고, CoP의 전반적인 운영 상 태를 관리
- 지식관리 발전방향을 수립, 지식의 콘텐츠 개발과 활성화 방안을 모색함

【지식관리담당자의 지식관리기능】

항목	세부항목	내 용	
	지식맵관리	지식분류체계 구성	
	지식검증 여부 설정	업무별로 지식마스터를 두어 검증할 것인지 구분	
기본정책	마스터 설정	지식검증을 위해 업무 분야별로 전문가를 설정	
설정	마일리지 설정	마일리지 정책에 따라 지식활동에 대한 마일리지 설정	
	피이기가 초기서브	정책에 따라 정의된 마일리지 외에 비정형으로 부가되는	
	마일리지 추가여부	마일리지를 사용자에게 부여함	
기시코데ㅋ		등록된 지식 관리	
지식콘텐츠	지식콘텐츠 관리	보존기간이 만료된 지식에 대해 복원 또는 물리적	
관리		폐기를 결정함	
		CoP의 개설 승인	
	CoP활동 관리	CoP의 활동 현황 파악	
협업체계		CoP에 대한 보상체계를 마련하기 위한 기초자료 구성	
관리	Q&A 관리 구성원 간의 의사소통의 장으로서 Q&A 활동을 지		
	기타 관리	외부 전문가 관리	
		공통맵으로 구성된 핵심지식 맵에 대한 관리	
토계 저ㅂ	기시하러 토계	지식통계, 마스터활동통계, 순위통계 정보 확인을 통해	
통계 정보	지식관련 통계	현황 파악	

☑ 지식마스터(Master) 설정



지식마스터 개요

○ 조직내 업무에 대해 풍부한 경험과 노하우를 갖춘 전문가로서 공유 지식의 올바른 등록과 수정에 대한 가이드, 지식의 품질 정제(Filtering), 가치평가 (Evaluation), 사후관리 등을 통해 조직의 지식경영 활성화 및 양질의 지식 자산 축적을 지원하는 역할 수행

[마스터의 역할]

지식가이드

• 사용자가 지식을 등록하면서 분류기준이나 기본정보 등을 잘못 입력할 경우, 이를 지식 관리자가 확인하여 수정처리

품질정제

- 등록지식을 정제 관리함으로써 불필요한 저 가치 지식이 축적관리 될 위험을 최소화함
- 저품질/저가치 지식은 반려 처리(반려사유와 의견 첨부)

가치 평가

•지식의 질적 가치수준을 평가 (양질의 지식 공유 문화를 확산하며, 지식 등 록 우수자에 대한 보상 근거를 제공)

활성화 지원

•지식관리자의 검증/평가 및 피드백(커뮤니케 이션) 등을 통해 지식경영 활성화를 지원함

피 \sqsubseteq 백

을

통

한

수

시

사

용

자

亚

육 가 능

식 리

12 부산광역시교육청

수 준 높 은 지 관 기 능

지

식

자

산

의

체

계

적

축

적



🦳 지식마스터 설계

- 업무맵 최하위 분류를 기준으로 선정하며, 해당 지식맵 부문에서 지식관리자 선정
- 우리교육청의 경우 실무적인 측면을 고려하여 업무 부서 담당별 장학관, 사무관 1인으로 구성
- 지식마스터 구성 방안에 적용되는 세부 항목
 - 마스터는 모두 동일한 권한을 가짐
 - 마스터는 신청된 지식을 승인/반려 할 수 있음
 - 마스터가 승인(평가도 동시 수행)하면 그 지식은 일반사용자가 조회할 수 있게 공개됨
 - 마스터의 평가점수는 그 평균점수로 최종 평가가 완료됨
 - 지식마스터의 활동에 대한 지식마일리지 점수(1 ~ 0.5점) 및 격려금 지원
 - 승인/평가의 공정성 및 타당성을 확보하기 위해 지식마스터에 대한 교육과 지침이 필요



업무 분야 전문가

○ 해당 업무 분야에 전문적인 지식을 보유하여, 관련 분야의 요청 질문에 대해 자유롭게 응답하거나, 자문을 해주는 역할을 수행하는 전문가

KMS의 지식관리 체계

☑ 지식맵 설정

3



지식맵의 개념과 특징

○ 지식맵이란 조직 내의 모든 지식을 업무내용과 지식유형 등에 따라 한눈에 쉽게 파악, 활용할 수 있도록 만든 지식 분류 체계를 의미

【지식맵 설계 개요】

- 전체 지식맵은 업무맵, 유형맵, 조직맵, 관련맵의 4개의 축으로 구성
- 업무맵은 시도교육청의 업무를 중심으로 한 분류
 - 업무맵의 상세 분류는 조직 단위명과 상관없이 업무를 중심으로 단순화함
 - 사용자가 직관적으로 이해할 수 있는 명칭 사용
 - 업무맵의 최하위 분류에 따라 지식을 관리하는 마스터를 정의함
 - 업무맵 별로 마스터를 통한 지식 검증 프로세스 구성 여부 결정 가능
- 유형맵은 지식의 형식적 유형에 따라 설계함
- 조직맵은 지방교육혁신시스템의 조직 정보를 통해 자동으로 구성됨
- 관련맵은 관련기관 및 이해관계자별로 지식을 체계적으로 정리하기 위한 분류
- 지식 등록 시 업무맵과 유형맵을 필수로 지정하도록 함
- 업무맵과 조직맵은 시도교육청 환경에 따라 재정의하여 사용할 수 있으나. 유형맵과 관련맵은 공통의 맵으로 적용하는 것을 원칙으로 함.
- 특히, 관련맵의 홈페이지 공개 부분은 홈페이지 연계와 관련 있으므로 수정하지 않아야 함



지식맵 설계

○ 업무맵

대분류	중분류
7 H	공 보
공보	홍보기획
	감사1
감사	감사2
	감사3
	학교정책
청. 그 거 케	국제교육
학교정책	생활지도
	교직단체
유치원교육	유아교육
특수교육	특수교육
	초등장학
초등교육	초등교직
	초등학사
	중등장학
중등교육	중등교육과정
80114	중등교직
	중등학사
	과학교육
	직업교육
과학정보기술	교육정보
	진로지도
	영재교육진흥
	평생교육/도서관
평생교육복지	교육개발
	교육복지

대분류	중분류
31 O U 71	체육보건급식
	학교보건
체육보건	학교급식운영
	학교급식위생
	총 무
	인 사
총 무	민 원
	공무원단체
	비 상
	혁신기획
기 획	혁신지원
	성과관리
	행정관리
조직관리	기록관리
고격인되	교육협력/의회행정
	행정전산
	교육지원
교육지원	학생수용
프 파 기 건	사학지원
	법 무
	재 정
경 리	예 산
	계약관리
	교육시설
시설기획	건축/기계
	토목/전기

○ 유형맵

대분류	중분류		
	교육부법규/제도		
	기타중앙부처법규/제도		
법규/제도	시도교육청법규/제도		
	판례		
	질의회신/법령해석		
	노하우		
	업부절차/처리기준		
우수사례/경험	표준매뉴얼		
구구사데/경임 	업무성공/실패사례		
	민원상담/처리사례		
	감사사례		
업무보고/	업무보고서		
회의자료	회의자료		

대분류	중분류
	교육부자료
대외기관	국회자료
에러기원 요구자료	지방의회자료
표구자표	교육위원회자료
	기타자료
연구발표자료	연구보고서/논문
선두필효사료	공청회/워크숍/세미나자료
	언론보도
홍보자료	출판/발간자료
	기획홍보/기타자료
통계/서식	통계자료
	양식/표준서식

- ※ "법규/제도"에는 법령, 훈령, 예규, 고시, 공고, 지침 포함
- ※ "대외기관요구자료>기타자료"에는 감사원자료 등 포함
- ※ "홍보자료>언론보도"에는 신문스크랩 등 포함

● 관련맵

대분류 중분류	
	교육부법규/제도
	기타중앙부처법규/제도
법규/제도	시도교육청법규/제도
	판례
	질의회신/법령해석
	노하우
	업부절차/처리기준
 우수사례/경험	표준매뉴얼
구구사네/경임	업무성공/실패사례
	민원상담/처리사례
	감사사례
업무보고/	업무보고서
회의자료	회의자료

대분류	중분류		
	교육부자료		
대외기관	국회자료		
내러기원 요구자료	지방의회자료		
표구자표	교육위원회자료		
	기타자료		
시크바로리크	연구보고서/논문		
연구발표자료	공청회/워크숍/세미나자료		
	언론보도		
홍보자료	출판/발간자료		
	기획홍보/기타자료		
통계/서식	통계자료		
6세/11극	양식/표준서식		

※ 홈페이지 공개>학생, 학부모, 교사, 행정직원 을 선택할 경우 '업무혁신지식관리방'에 지식을 공개할 수 있음



● 단위업무매뉴얼의 지식분류 정보 구성

- 단위업무매뉴얼을 관리하는 조직 정보 또는 관련 업무를 통해 지식관리의 업무맵을 지정함
- 단위업무매뉴얼의 자료가 갖는 일정한 유형(화면탭 : 레벨 3)과 지식관리의 유형맵의 Mapping 정보를 구성함(유형은 고정적이며, 변경이 거의 발생하 지 않음)
- 업무맵과 유형맵의 Mapping 정보는 단위업무매뉴얼이 생성 또는 수정될 때 정의되어야 함
- 단위업무매뉴얼의 자료를 지식으로 등록할 경우 정의된 Mapping 정보를 통해 지식맵이 자동 지정됨

【유형맵 매핑 정보】

단위업무 유형분류			지식관리 수용여부		
레벨1	레벨2	레벨4 유형맵 대분류		유형맵 중분류	
	절차흐름도	총괄흐름도 세부흐름도		시민지리네키지즈	
	업무연혁, 현황 및 세부 적 처리 기준	업무의 세부적 처리기준	우수사례/경험	업무절차/처리기준	
업무처리	전산화 처리 매뉴얼	전산처리 매뉴얼		표준 매뉴얼	
		노하우 및 지식		노하우	
	업무관련 용어정리 및	교육인적자원부 지침/예규		교육부법규/제도	
	노하우	시도교육청 지침/예규		시도교육청 법규/제도	
		학교지침/예규	 법규/제도	시도교육청 법규/제도	
처체 귀리	판례(헌법재판소 포함)	판례	ㅂ॥/세ㅗ	판례	
현행 관련 법규	법규/지침 질의·회신	법령해석		질의회신/법령해석	
н п		지침 등 질의 • 회신		질의회신/법령해석	
		교육위원회 요구자료		교육위원회자료	
정부시책 및	교육위/지방의회/국정 요구자료	지방의회 요구자료	대외기관요구	지방의회자료	
의회자료		국정(국정감사) 요구자료	자료	국외자료	
		기타 요구자료 관리		기타자료	
	각종 통계	각종 통계	통계/서식	통계자료	
통계 및 각종자료	각종 자료 및	교육부 및 타시도 각종 자료	업무보고/회의 자료	회의자료 공청회/워크숍/세미나 자료/연구보고서/논문	
	외국 제도 등	외국 선진제도 등	연구발표자료	공청회/워크숍/세미나 자료/연구보고서/논문	

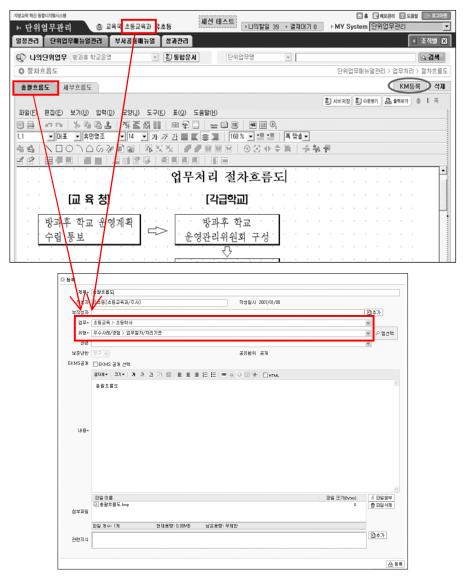
【업무맵 매핑 예시】

혁신추진 조직 관리(담당부서: 혁신지원담당) → 업무맵: 혁신지원

○ [예시]

'초등교육과 방과후 학교운영' 자료를 지식으로 등록할 경우 매핑 정보에 따라 업무맵은 혁신복지, 유형맵은 우수사례/경험>업무절차/절차기준으로 자동 지정됨

【화면 예시】



집 지식 평가 기준



지식마스터 평가 기준

○ 등록지식 평가 등급 부여 기준

- 중요지식 : 5점 ~ 2점의 범위내에서 지식을 평가 - 단순지식 : 1점 이하의 범위 내에서 지식을 평가

등 급	평가기준
***** 마일리지 (5점)	○ 업무 관련 본인의 노하우로서 부산교육발전 및 업무 개선에 도움을 주는 부가가치 창출 지식 예) 업무와 관련된 작성자 자신의 저작, 저술수준의 지식
★★★★ 마일리지 (4점)	○ 업무에 꼭 필요한 지식으로 분석절차를 거친 지식 예) 정책 수립당시 고려하지 못했던 점, 향후 개선이 필요한 점, 공유가 필요 한 암묵지, 정책 성공 및 실패요인 등을 포함한 담당 정책에 대한 소개 , 업무관련 외국 저술 및 보고서 번역·분석, 정책에 대한 건전한 비판
★★★ 마일리지 (3점)	○ 업무 관련성이 높고 업무 사례로서 가치가 있는 지식 예) 교육정책 사례를 소개하는 타 기관 정책 및 외국의 저술, 보고서를 정리 한 것으로서 정책 활용 가치가 있는 것
★★ 마일리지 (2점)	○ 업무 관련성이 있고 공유가치가 있는 정보 예) 부산교육정책과 관련이 있는 타 기관 정책, 외국정책 및 보고서 단순 소개, 작성자 자신의 정책 소개, 외국 법령 소개, 업무관련 국내 법령 분석 자료
★ 마일리지 (1점)	○ 업무 관련성이 있으나 쉽게 접할 수 있는 자료 예) 타인의 저술·논문 요약소개, 작성자 자신의 지식의 소개(직장 생활, 레저·취미, 해외경험 등으로부터 획득한 지식), 내·외부 회의자료 및 회의 결과로 가치 있는 지식, 외국 교육관련 신문기사 번역소개
☆ 마일리지 (0점)	○ 업무와는 무관하지 않으나 지식으로서 평가할 가치는 없는 자료 - 마일리지 점수는 부여하지 않고, 구성들에게 공개만 함



🥟 사용자 평가 항목

평가등급	매우 우수	우수	양호	보통	부족
	(★★★★★)	(★★★★)	(★★★)	(★★)	(★)
평가점수	1	0.8	0.6	0.4	0.2

▶ 지식마일리지 설계



지식마일리지 개요

○ 지식 활동에 따른 평가 방안으로 기관별, 개인별 활동에 따른 마일리지 점수 부여



지식마일리지 기본 구성

○ 지식 활동에 따른 평가 방안으로 기관별, 개인별 활동에 따른 마일리지 점수 부여



○ 지식마일리지 부여 기준

	지 식 활 동	부여대상자	마일리지	비고
지식등록(승역	인 완료시)	작 성 자	1 ~ 5	
지식삭제		작 성 자	-1 ~ 5	
지식마스터	지식평가/반려(유효기간 내) ^{주1}	지식마스터	1	
시작박스다	지시평가/반려(유효기간 후)	지식마스터	0.5	
	지식(첨부)조회	조 회 자	0.01	최초 1회에 한함
	사용자만족도평가	평 가 자	0.1	월 최대 2점
지식조회/ 활용	사용사인국로정기	작 성 자	0.2 ~ 1	
_ E 0	지식의견달기	의견작성자	0.1	월 최대 1점
	지식의견삭제	의견작성자	-0.1	
	Q&A 질문 등록	질 문 자	0.1	월 최대 1점
	Q&A 질문 삭제	질 문 자	-0.1	
Q&A	Q&A 답변 등록	답 변 자	0.2	월 최대 2점
	Q&A 답변 삭제	답 변 자	-0.2	
	Q&A 조회	조 회 자	0.01	최초 1회에 한함
동아리 (CoP)	동아리 중간보고서	작 성 팀	3	
	동아리 최종보고서	작 성 팀	7	
	동아리 지식등록	작 성 자	0.2	월 최대 0.4점
	동아리 지식삭제	작 성 자	-0.2	
	동아리 지식조회	조 회 자	0.01	최초 1회에 한함

주1) 지식 평가 유효기간 : 7일

※ 지식등록(등록자)에 대한 평가는 5구간 척도 평가로 별 5개 만점일 경우 얻는 마일리지(별 획득 수에 따라 분할 점수 부여)

※ 우리교육청 지식관리시스템운영 지침(2007. 5. 7) 참조

☑ 성과평가와 연계

지식 활동에 따라 정의된 마일리지 점수를 통해 개인의 지식활동이 점수화되고, 성과관리시스템에 연계

【성과 평가시 지식관리 관련 지표】

연 계 정 보	내 용
마일리지	개인 및 부서가 획득한 마일리지
지식등록건수	개인이 등록한 지식 건수
동아리 구성율	동아리 구성 건수
동아리 결과물 산출율	동아리 결과물 제출 건수

【개인공통평가지표 관리에서 평가지표 사용 예】





KMS의 지식관리 프로세서

▶ 지식등록 프로세서

지식등록자가 창출/획득한 지식을 지식은행에 등록 신청하는 프로세서



업무지식등록

○ 업무 수행 결과인 단위업무매뉴얼 중 공유, 활용 가치가 있다고 판단되는 자료를 지식으로 등록

【단위업무매뉴얼 유형에 대한 지식관리 수용여부】

	단위업무 유형분	른류	지식관리	수용여부	
레벨1	레벨2	레벨3	유형맵 중분류	유형맵 대분류	
	거의 구르다	총괄흐름도	업무절차/처리기준	우수사례/경험	
	절차흐름도	세부흐름도	업무절차/처리기준	구구사에/경험	
	업무연혁, 현황 및 세부적 처리 기준	업무연혁	단순사실(업무연혁)의 수용하지 않음	나열이므로 지식관리에	
	세구식 시디 기군	업무의 세부적 처리기준	업무절차/처리기준	우수사례/경험	
	당해연도	당해면도 업무개요	단순사실(업무연혁)의 수용하지 않음	나열이므로 지식관리에	
	업무 계획과 실적	전략과제 계획과 실적	상동		
		업무개선 계획과 실적	상동		
어딘크] 키	전산화 처리 매뉴얼	전산처리 매뉴얼	표준 매뉴얼	우수사례/경험	
업무처리	선선와 시나 배표를	전산개발 업무관리	업무관리		
		전임자 현황	해당 업무 관련 인적 정보	는 지식공유의 대상이 아님	
	업무과려	전문가	상동		
	입작품과 의견	위원회 인적사항	상동		
	0727 70	위원회 결과 및 회의록	해당 업무 관련 인적 정보는 지식공유의 대상이 아님		
		워크숍 및 토론회 등 의견	상동		
		연/월/주간 입력서식/출력	일상적인 보고이므로 지식공유 대상이 아님		
	추진일정과 실적	주간할일과 지시(계장/과장)	상동		
	그 (신편(841 년(1	일간계획과 실적	상동		
		메모보고서(출장보고 포함)	상동		

(다음페이지에 계속)

단위업무 유형분류			지식관리	· 수용여부
레벨1	레벨2	레벨3	유형맵 중분류	유형맵 대 분류
		(۱۵ م ا حاله	업무상 사용 용어의 뜻을 🤊	정리한 것으로 첨부파일 형태
	업무관련 용어정리 및 노하우	용어정리	로 정리되지 않음	
		노하우 및 지식	노하우	우수사례/경험
실표하다		교육인적자원부 지치/예규	교육부법규/제도	
업무처리(계속)		시조교육청 지침/예규	시도교육청 법규/제도	법궤제도
		학교지침/예규	시도교육청 법규/제도	
	41+1-1-1 -1-1	위임전결 현황	단순 사실이므로 지식관리로	고 로 수용하지 않음
	위임전결 사항	위임전결 정비	상동	
	-1-101-11-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1	현행법령		로 지식관리로 수용하지 않음
	관련법령(부령포함)	법령 제개정 부속서류	-	
	1-2-2-2-2	현행 자치법규	현행자치법규 사이트 연결이!	므로 지식관리로 수용하지 않음
현행 관련 법규	자치법규(훈령포함)	자치법규 제개정 부속서류	-	7107 707102
	판례(헌법재판소 포함)	판례	판례	
	,	법령해석	질의회신/법령해석	- 법규/제도
	법규/지침 질의·회신	지침 등 질의・회신	질의회신/법령해석	
		대통령 지시사항	지시사항은 일종의 공지사학	 항으로 지식이 아님
	지시사항	총리 지시사항	상동	0
	1110	교육감 지시사항	상동	
정부시책 및	교육위/지방의회/ 국회요구자료	교육위원회 요구자료	교육위원회자료	
의회자료		지방의회 요구자료	지방의회자료	
		국회(국정감사) 요구자료	국회자료	대외기관요구자료
	19121 / 124	기타 요구자료 관리	기타자료	
정부시책 및	교육위, 의회	질의·답변 내용	단순 Q&A정보이므로 지식관리에 수용하지 않음	
의회자료(계속)	질의 · 답변자료	예상질의 • 답변서	상동	
7 7 7 7 7 7	3 / 7 3 /	중기계획서 산출	예산 및 결산 관련 업무처리에 3	관한 것으로 지식으로 볼 수 없음
	중기계획서	총괄 투자계획(총괄별도)	상동	
		탑다운 예산(총괄별도)	상동	
		단위업무설명서와 산출내역	상동	
	الماريات الماري	세입설명사와 산출내역	상동	
	사업설명서	단위사업설명서(총괄별도)	상동	
예산 및 결산		정책사업설명서(총괄별도)	상동	
	예산편성시 주요 쟁점사항	예산편성 주요 쟁점사항	상동	
		배정변경 요구	상동	
		예산조회 및 집행품의	상동	
	예산집행과 결산	이왕전왕이체변경	상동	
		예산의 이월	상동	
		결산	상동	
	기기기가 기계 드	감사지적 사례		식이 아닌 업무처리의 나열
	감사지적 사례 등	국정감사/행정사무감사	상동	
	n]0]	일반민원	상동	
감사/민원/홍보	민원	인터넷 질의·답변	상동	
		정책홍보	상동	
	언론	언론기사 관리	상동	
		정책반영 및 보도해명	상동	

(다음페이지에 계속)

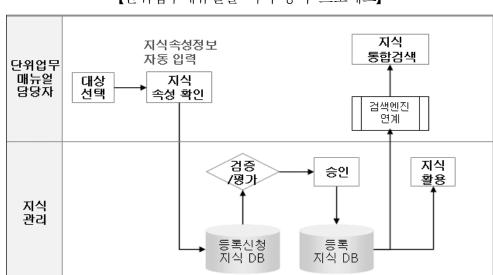
	단위업무 유형분류			수용여부
레벨1	레벨2 레벨3		유형맵 중분류	유형맵 대분류
	각종통계	각종통계	통계자료	통계/서식
	업무관련 보고서 등	업무관련 보고서 등	보고서 위치정보이므로 지식관리로 수용하지 않음	
통계 및 각종 자료	각종자료 및	교육부 및 타시도 각종자료	회의자료 공청회/워크숍/세미나자료 연구보고서/논문	업무보 <i>괴</i> 회의자료
	외국 제도 등	외국 선진제도 등	공청회/워크숍/세미나자료 연구보고서/논문	연구발표자료
	업무처리과정	생산결재문서 관리	단순문서관리이므로 지식된	^난 리로 수용하지 않음
	결재 문서	접수문서 관리	상동	
추진결과	평가지표 및 결과	평가지표 (단위업무, 홍보, 고객 등)	개인 평가관련 문건은 지수	식이 아님
		본인 평가기술서	상동	
	업무인계・인수	업무인계·인수	업무인계인수 관련 실무로	지식관리로 수용하지 않음

- 업무 수행 결과 획득한 단위업무매뉴얼의 정보를 전달받아 업무지식의 속성이 자동으로 구성
- 지식맵 중 업무맵과 유형맵도 단위업무매뉴얼 매핑 정보를 통해 자동으로 구성

【단위업무매뉴얼을 지식으로 등록 시 속성 정보】

항목	지식 속성	비고
자동입력 (필수항목)	제목 지식맵(업무맵, 유형맵) 보존년한 내용 공유범위	단위업무매뉴얼로부터 정보 전달됨 모든 필수항목이 정의가 되므로 별도의 지식 작성 과정이 없음 참부파일 연계는 링크 처리 사항이므로, 지식 등록 대상에 대해 삭제처리는 논리적인 삭제 처리만 수행
시스템 정보	첨부파일 작성자/일시 조직맵(조직 정보)	• 공유범위는 공개를 원칙으로 함 • 시스템 정보로 자동 구성
추가 정보	관련맵 출처 관련지식	•추가 정보를 구성 할 수 있으나 필수 항목은 아님

- 등록된 지식은 지식마스터(Master)의 검증 절차를 거쳐 구성원에게 공유, 활용
- 지식의 활용으로 업무 수행을 지원하기 위해 지방교육 행·재정 통합 디지 털시스템 포탈화면에 지식통합검색 기능 제공

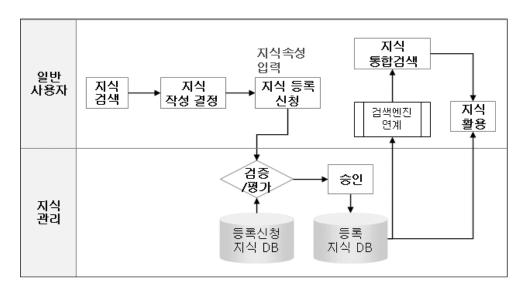


【단위업무매뉴얼을 지식 등록 프로세스】

일반지식등록

- 단위업무매뉴얼 외에 개인이 획득/창출한 정보를 지식으로 등록
- 🕟 지식 검색을 통해 유사지식이 이미 등록되어 있는지 판별
- 지식 등록 여부를 결정한 후 지식 속성을 정의하여 지식 등록 신청
- 등록된 지식은 지식마스터(Master)의 검증 절차를 거쳐 구성원에게 공유・ 활용

○ 지식의 활용으로 업무 수행을 지원하기 위해 지방교육 행·재정 통합 디지 털시스템 포탈화면에 지식통합검색 기능 제공



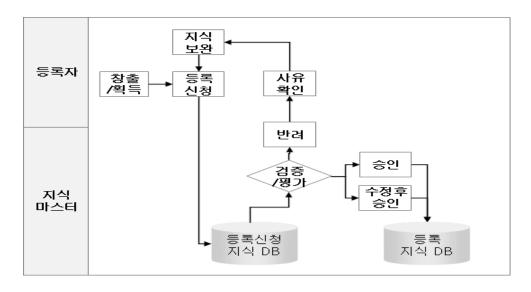
지식등록 속성

구분	내용	입력구분
제목	지식의 내용을 가장 함축적으로 표현(DB 검색 지원)	필수*
작성자/일시	지식을 작성하며 KMS에 등록하는 자/작성등록 일시	자동입력
부작성자	지식작성 공통 참여자(복수 선택 가능)	선택
보존년한	KMS 등록지식 : 1년/3년/5년/10년/영구 중 택일 단, 미선택시 : 사전 정의된 지식보존년한 자동 부여	선택
공유범위 (보안등급)	지식조회 권한 범위 선택 - 비공개 : 조회권한 없을 경우 제목조차 조회 안됨 - 제곰공개 : 조회권한 없을 경우 제목까지만 조회 가능 - 공개 : 조직내 구성원 모두에게 지식 공개	선택
업무맵	업무(사업)맵에서 해당 카테고리 선택	필수*
유형맵	지식유형분류체계(대분류/중분류) 해당 카테고리 택일	필수*
조직맵	조직 분류체계 중에서 해당 카테고리 택일	자동
관련맵	관련 분류체계 중에서 해당 카테고리 택일	선택
내용요약(본문)	지식에 대한 내용요약 정리 또는 목차 요약정보 기입	필수*
출처	지식에 대한 출처 기입 - 본인작성, 내부(기관 내에서 습득한 지식), 외부(기관 외부에서 습득한 지식)	선택
첨부파일	"찾아보기"를 통해 해당 파일 첨부 가능	선택
관련지식	"추가" 버튼을 통해 KMS에 관련 등록지식 Link 가능	선택

주의) 필수항목은 반드시 지정되어야만 지식 등록 가능

▶ 지식 검증 프로세서

- 비업무성 및 저품질 지식이 등록되는 것을 최소화하기 위하여 지식 마스터 (Master)의 검증/평가 과정을 둠(검증 프로세서 설정은 업무분야 단위로 구성)
- 지식 등록 시 정의되는 업무에 따라 해당 분야의 지식마스터(Master)가 지식을 확인하게 되고, 지식 검증 절차를 수행함
- 최초 1인의 지식마스터(Master)가 승인하면 그 지식은 일반사용자가 조회 할 수 있게 공개됨
- 지식마스터(Master)는 지식 평가 시 평가 의견을 기재하여야 하고, 반려 시 반려 사유를 작성해야 함
- 지식 승인 전 지식 속성에 대해 수정 후 승인할 수 있음
- 지식마스터(Master)가 반려할 경우 지식등록자는 반려 사유를 확인 후 해당 지식을 보완하여 재등록 신청할 수 있음(재등록 신청 시 지식의 상태가 변 경됨)

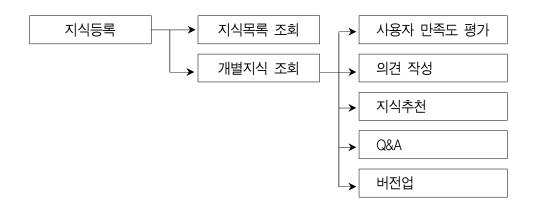


(참고자료) 지식 상태 정보

구 분	내용
신청 중	신청 요청된 지식을 마스터가 확인하지 않은 경우
검토	마스터가 지식을 확인한 경우
평가 중	마스터가 복수일 경우, 최초 1인이 승인을 하여 지식은 공유되고 있으나, 평가가 완료되지 않은 경우
등록	지식이 마스터에 의한 승인 및 평가 절차를 거쳐 평가등급이 최종 확정된 경우
반려	마스터의 지식 검증 결과 반려된 경우 사유를 확인할 수 있으며, 보완하여 재 신청 할 수 있음
신청대기 중	검증형 프로세스로 구성되어 있으나, 마스터가 존재하지 않는 경우 신청대기 중으로 표현

▶ 지식 조회 및 활용 프로세서

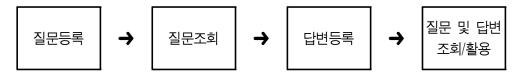
○ 등록된 지식을 사용자가 조회하고, 활용만족도를 평가함으로써 다른 사용 자로 하여금 가치 있는 유용한 지식을 선별적으로 조회, 활용할 수 있도록 지원



- 지식마스터(Master)의 승인으로 지식이 등록 확정되면 일반 사용자는 업무 혁신지식관리방 및 시스템 통합검색엔진을 활용하여 필요로 하는 지식의 목록 또는 상세 내용 조회
- 조회한 특정지식에 대해 활용만족도 또는 유용성을 평가하는 사용자 만족도 평가(5단계 척도)를 수행하거나 지식에 대한 의견을 작성할 수 있음

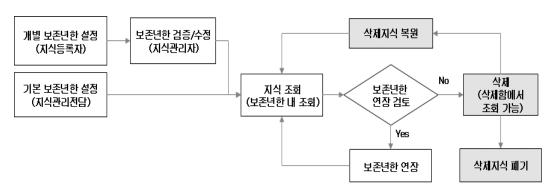
평가등급	매우 우수	우수	양 <u>호</u>	보통	부족
	(★★★★★)	(★★★★)	(★★★)	(★★)	(★)
평가점수	1	0.8	0.6	0.4	0.2

- 다른 사람에게 지식의 등록 정보를 추천할 수 있음
- 지식 또는 업무 분야별로 질문 또는 답변할 수 있으며, 질문에 대한 답변을 작성하여 협업할 수 있음



○ 등록된 지식들이 일정 기간 경과하여 내용에 대한 업그레이드 필요가 발생 하면 기존의 작성자와 일반사용자들이 자유로이 내용을 업그레이드하여 재등록 신청을 할 수 있음.(버전업 기능), 재등록 신청 시 지식마스터 (Master)의 검증 필요

▶ 지식 보존/폐기 프로세서



(참고) 삭제된 지시의 복원 또는 폐기의 권한은 지식관리전담조직에게 있음



지식의 보존

- 보존연한은 1년, 3년, 5년, 10년, 영구 중 택할 수 있으며, 지식마스터 (Master)에 의해 변경될 수 있음
- 지식의 유형에 따라 정의된 보존연한 사용[미 선택시 사전 정의된 지식보존 연한(5년) 자동 부여]
- 보존연한이 만료되기 전 지식마스터(Master)는 지식의 유효성을 확인하고 보존기간을 연장할 지, 지식을 삭제할지를 결정



지식의 삭제/폐기

○ 해당 지식마스터(Master)에 의해 삭제 확정된 지식(지식마스터가 보존연한을 연장하지 않은 경우)은 보존연한 만기일자에 작동 삭제됨

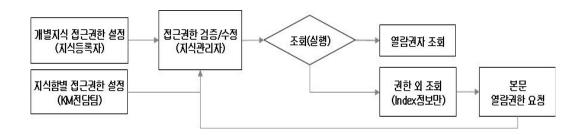
- 💽 이 때, '삭제'는 일반사용자에게 공유되지 않는 상태를 뜻하며, 삭제된 지식 중 특정 목적에 의해 일반사용자에게 재 공유되어야 할 경우 해당 지식을 복원할 수 있음
- 물리적인 '폐기'를 위해서는 지식관리담당자가 폐기 처리해야 함

▶ 지식 공개/공개 프로세서



구성원 내 열람범위 설정

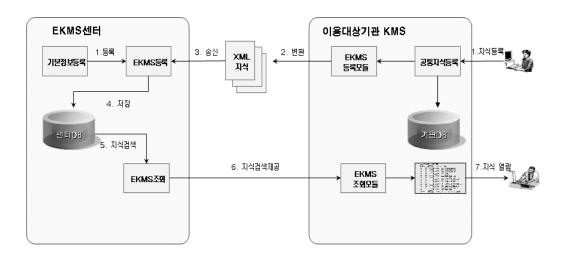
○ 지식을 등록 신청할 때 접근권한(열람범위)를 설정하고, 해당 전문영역의 지식관리자가 열람범위 설정 내용을 검토 및 확인, 수정하여 최종 등록 처리함



○ 지식의 접근권한이 제한된 경우, 해당 지식의 열람을 위해서 지식마스터 (Master)에게 요청하여 지식을 확인할 수 있도록 열람범위 권한 부여

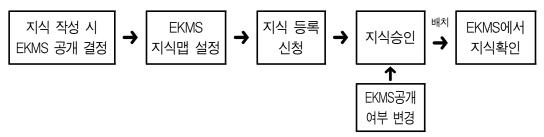


【EKMS연계 구성도】



* 출처 : 교육인적자원부 EKMS 센터운영지침(초안) 2006.6.8

- 지식등록 시 EKMS 공개를 선택, EKMS 공개 대상 중 교육인적자원부 홈 페이지에 지식 공개
- 지식마스터(Master)는 지식 승인 시 EKMS 공개 여부를 점검하고, 지정된 상태를 변경할 수 있음



- 지식이 승인되면, EKMS에 등록 됨
- EKMS에 등록된 모든 지식은 통합검색을 통해 조회 가능



🕋 홈페이지 공개

- 지식관리시스템내에 공개된 지식에 대해 '업무혁신·지식관리방'을 통해 지식 공개
- 지식 등록 시 관련맵 중 홈페이지 공개 정보를 선택
- 지식마스터(Master)가 지식을 점검한 후 공개 여부 판단
- 지식마스터(Master)의 승인이 완료되면, 우리교육청 '업무혁신·지식관리방 (http://inno.pen.go.kr)' 홈페이지를 통해 해당 지식 공개
- '업무혁신·지식관리방'을 통한 지식 공개는 홈페이지에서 별도 관리하지 않고, 공개 대상에 대한 링크 정보만을 가짐



5

협업활동(CoP)

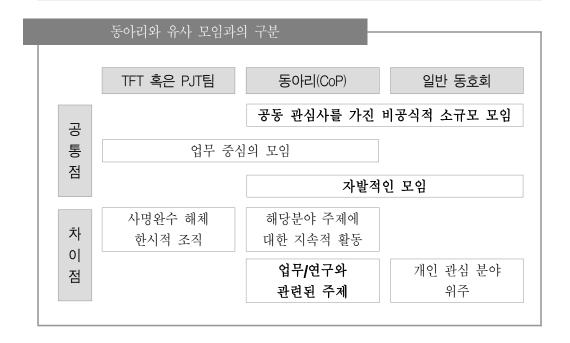
CoP 개요



CoP 개념

○ 동아리를 활용하여 공통 업무 및 연구, 학습 등을 진행하여 우리교육청의 일하는 방식의 개선 및 개인과 조직의 문제 해결 능력 제고에 활용

- 공통의 관심사를 가진 사람들의 자발적/비공식적 소규모 연구 모임
- •특정 관심 분야에 대한 정보와 교환을 통해 기업 내 지식을 창출/공유하는 주체
- 개인 학습과 조직 성과를 지속적으로 연결시키는 통로





CoP 성공요인

CoP조직의 비전과 목적이 분명해야

- 조직의 비전 달성을 위한 CoP 역할에 대한 공강대 형성
- 인내심을 갖고 CoP 조직 활동이 조직 전체의 사업 전략과 align 될 수 있도록 조절

관심과 지원(최고 경영층의 관심)

- 공식적으로 관리하기는 어려우나 파괴하기는 쉬움
- 정보시스템 제공, 장소 및 시간 배려, 비용지원 등

CoP 리더의 중요성

- 리더의 열정과 노력이 관건, 리더는 전문 지식 뿐만 아니라 인간관계 Skill도 필요
- 리더에 대한 리더쉽 교육과 리더에 대한 조직의 인정 필요함

On-Line 활동과 Off-Line 활동의 조화

- CoP의 공동체 의식과 신괴를 위해 Off-Line의 인간적 교류 가 중요
- 활동의 편의성을 위한 On-Line활동과 병행 조화가 관건

CoP 활동 성과에 대한 평가 및 보상은 가점 위주 방식으로

- 평가는 역량 개발 및 지식활동 기여도를 기준으로 실시함
- 보상은 가점을 주는 방식으로 실시함
 - * 제 7회 지식경열 오픈세미나(03.11.21,KAIST 지식경영 연구센터)

CoP 설계 방안



등 동아리와 동호회

- 연구와 학습활동을 중심으로 하는 동아리와 친목을 동호하는 동호회와는 구분되도록 분류 구성
- 연구와 학습활동을 중심으로 하는 동아리를 통해 지식 창출이 예상되므로 지식마일리지 점수 및 인센티브 부여

	동여	ובו	
분류	 연구 동아리	학습 동아리	동호회
성격/정의	•업무수행 및 문제해결을 위한 노하우/경험/ 정보/자료/산출물 등의 공유 및 교류의 장	• 업무수행능력향상을 위한 자발적인 교육/ 학습의 장	•개인관심사 및 취미활 동 공유의 장
특징	•업무나 프로젝트 수행을 위한 공식적인 조 직구성의 성격이 강함	•교육청 전략적 성과와 관련된 연구과제 수행 조직 또는 학습조직	•업무와의 전혀 무관한 모임으로 개인 취미나 관심사가 동일한 조직 원들간의 정보 교유나 친목 성격의 모임
지원	•청이 규정하는 기준에 따라 전략적 지원 필요 •리더 외에 사무관 급 의 '자문위원'을 두어 외부지원 강화	•청이 규정하는 기준에 따라 전략적 지원 필요	•온라인 상에서 활동할 수 있는 장(場) 제공
활성화 방안	•소기의 목적 달성 후 동아리(CoP) 해체 수 있고, 해체 시 동아리 (CoP) 활동 산출물을 시스템 등록 및 활용 장려	• 궁극적으로 자발적 참 여형을 지향하며, 향우 활동 현정을 고려하여 지원기준 마련 필요 • 기존 학습동호회 이관 및 학습활동 관련 지 원책이 필요	•지식관리 초기에 사용 자의 관심유발 및 참여 를 활성화하기 위해 극 히 제한된 지원 필요



운영 기준 안

○ 생성/활동(활동 및 관리, 평가)/소멸의 CoP 운영 프로세서 및 운영 기준(안)

구분	생 성	활 동	소 멸
주 요 내 용	□ CoP 주제 선정 - 주체: 교육청 직원 누구나 제안 가능 - 주제: 업무 및 확습과 직/간접적으로 관련있는 것 - 유사 주제 복수 개설은 불가 방침 □ CoP 운영방안 수립 - CoP구성원에 의해 자율적 수립 - 결정된 운영방안은 CoP구성원에의해 추후 수정가능 □ CoP 개설 및 공지 - 신청: 리더가 온라인상으로 개설 신청 - 승인: KM 전당조직에서 기준에따라 검토 후 CoP 개설 승인 - 공지: CoP 개설 공지	□ CoP활동 - 구성원의 자발적인 의사에 따라 활동하며, 그 활동이 CoP의 개설 취지에 어긋날 경우 KM 전담조직에서 활동 제한 가능 □ CoP활동 지원 - CoP 활동의 활성화를 위해 정기적인 평가/보상실시 - 조직적 지원, 기술적 지원 등을 통해 CoP의 원활한 활동 지원	□ CoP 소멸 기준 - 개설 1개월 내 CoP 인원 5명 이하일 경우 임의 폐쇄 가능 - 활동계획을 활동계획서 산에 명시하여 Monitoring - 활동내용이 CoP 개설취지 및 활동계획서에 어긋날 경우, 폐쇄 가능함 □ CoP 소멸 수행 - CoP 소멸 수행 - CoP 소멸시 해당 CoP 등재지식 중 필요지식은 해당 지식함으로 이관 - 지식 이관 후 해당 CoP 소멸작업 및 소멸 공지



CoP 활동 주체별 역할

○ 각각의 개별 CoP는 리더, 총무 및 기타 구성원으로 구성되어 자율적인 활동을 전개

활동주제	역할정의	활동내용
리더	• 동아리(CoP) 조직의 운영 방향을 정하고 구성원들의 자발적 참여를 유도함 • 자료에 대한 관리 • 동아리(CoP) 활동을 지속적으로 모 니터링	•모임별 주제 및 발표자 선정, 관리 •모임 중 발표 및 토론 Facilitation •활동결과 생선된 자료 및 지식의 저장가치 평가 •동아리(CoP) 활동에 대한 주기적인 모니터링 •신규 회원 및 탈퇴자 관리 •동아리(CoP) 역할 수행을 통해 지 식경영 추진조직과의 연계 •동아리(CoP) 내부 모임 및 활동현황 관리
총무	• 동아리(CoP) 조직구성 및 활동을 유지하기 위한 제반 사항을 관리 • 리더를 도와 실제 모임의 총무역할 을 담당함	 모임공지, 스케쥴 관리 모임 발표물 수집, 토의내용 기록 모임 발표물, 토의 내용 등 지식 표준화 및 자료실에 등록, Up-date 및 유효 시한관리
회원	• 동아리(CoP) 내에서 다양한 지식활 동에 자발적으로 참여함으로써, 자 신의 지식을 공유하고 다른 구성원 들의 지식을 습득하는 사람	 모임참가(주제 발표 및 토론) 동아리(CoP) 내 이슈에 대한 조사 및 연구 동아리(CoP) 내 필요지식 수집 및 등록 KMS의 CoP 게시판 및 토론실 참 여를 통한 관련지식 공유



CoP 활성화 지원 방안

○ CoP 조기활성화 및 효율성 제고를 위해 예산지원, 조직적 지원, 기술적 지원 및 평가/보상활동 전개

예산지원 • CoP의 원활한 활동을 위한 최소한의 경비 반기 단위 조건부 정기 지원

• 정기지원 외에 CoP 특성상 필요한 기타 활동에 대해 별도 품의 지원

조직적 지원

- 지식관리전담조직에서 CoP 개설 및 원활한 활동을 위한 제반 지원 역할 수행
- CoP 활동에 필요한 전문지식 확보를 위해 지식 Master를 활용하여 지원





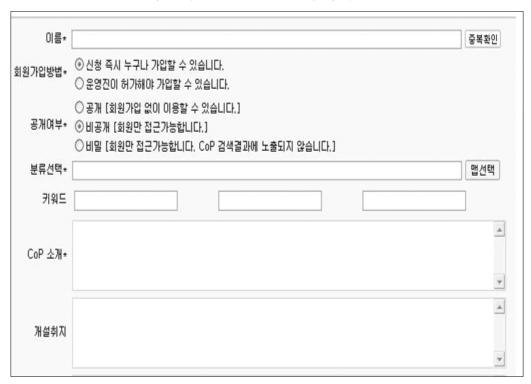
기술적 지원

- KMS 사용자들이면 누구나 CoP를 생성
- CoP 신청 양식을 온라인상에서 작성하면 지식관리담당자에서 심사 후 CoP가 개설됨

평가 / 보상

- 연간단위 전 CoP를 대상으로 평가를 통해 1개 CoP 선정 및 시상
- 평가 및 보상을 통해 CoP 활동 활성화 및 양질의 결과물 산출 유도

(참고자료1) CoP 신청 시 정의 항목



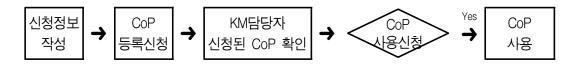
(참고자료2) CoP 분류 구성

카테고리	분 류	설 명
	학 습	온라인과 오프라인상의 활동을 하면서 공통의 주제를 중심으로 학습을 하며 미래에 필요한 지식 등을 확보하는 동아리
동아리	연 구	온라인과 오프라인상의 활동을 하면서 업무수행관련 조직의 핵심 쟁점 사안을 중심으로 문제를 도출하고 이를 해결해 나가는 문제 해결형 동아리
동호회		기타 동호회 활동

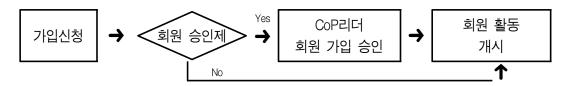


CoP 관련 프로세스

○ CoP 신청 프로세스



○ 회원 관리 프로세스





CoP 지원 기능

● CoP 회원과 리더 및 운영자의 지원 기능이 다름

회 원	리더 및 운영자
• 게시물 등록/수정/삭제	• 기본정보 관리
• 자료실 등록/수정/삭제	• 회원관리
• 설문 응답	• 메뉴관리
• 토론방 사용	• 권한관리
• 회원 정보 조회	• 초기화면 관리

지식관리시스템 운영가이드

제3장

기 타 사 항





지식관리시스템에서 정의된 용어

용 어		정 의	비	고
지식	업무지식	단위업무매뉴얼을 통해 등록된 지식		
	일반지식	지식관리시스템을 통해 등록된 지식으로, 단위업무매뉴얼과 상관없이 개인의 노하우나 업무 정보를 지식으로 등록		
지식 속성	제 목	지식의 내용을 가장 함축적으로 표현		
	작성자/일시	지식을 작성하여 KMS에 등록하는 자/작성등록 일시		
	부작성자	지식을 작성하는 데 일조한 구성원		
	내 용	지식에 대한 내용 요약 정리 또는 목차 요약 정보 기입		
	출 처	지식에 대한 출처 기입		
	보존년한	지식의 유효 기간		
	열람범위	해당 지식의 공유 대상 범위		
	관련지식	지식과 유관한 지식		
지식맵	지 식 맵	지식의 분류 체계		
	업 무	업무별로 구성된 지식 분류 체계		
	유 형	지식의 유형으로 구성된 지식 분류 체계		
	조 직	조직별로 구성된 지식 분류 체계		
	관 런	관련 시스템 및 이해 관계대상으로 구성된 지식 분류 체계		

용 어		정 의	비	고
지식 속성	지식작성	지식의 속성을 정의하는 과정		
	지식승인	지식의 검증 결과 일반사용자에게 공유할 수 있도록 처리		
	지식평가	지식의 가치 및 품질을 평가(마스터 평가, 사용자 평가)		
	지식반려	지식의 검증 결과 지식 등록을 허락하지 않은 상태		
	지식등록	지식 검증 후 일반사용자가 공유 가능한 상태		
	지식활용	지식을 조회하여 사용자 평가, 의견작성, Q&A 등록 등 지식 활용 관련한 일련의 활동		
사용자	일반사용자	지식관리를 사용하는 시도교육청 구성원		
	마스터	업무 분야별로 지정된 전문가로 지식 검증 및 보존년한 관리 등 지식을 전반적으로 관리 하는 사람		
	지식전문가	자율의사에 따라 개인의 전문 업무 분야를 정의한 사람		
	지식관리 담 당 자	지식관리 정책에 따라 지식 활동이 수행 되도록 지식관 리 전반을 담당하는 사람		
СоР	СоР	학습동아리 및 친목동호회를 지원하는 기능		
	리 더	CoP를 생성한 사람으로 CoP 관리자		
	회 원	CoP의 구성원		
지식마일리지		지식의 활동에 대해 부여되는 점수		

참고문헌

- 교육인적자원부『지식관리운영 가이드』(2007. 1월)
- 교육인적자원부『지식관리의 이해』(2007. 1월)
- 행정자치부 『지식관리토론회 자료집』(2005.8월)
- 한국행정연구원『지식관리를 위한 CoP 운영 매뉴얼』(2005. 10월)
- 충청남도교육청『지식나눔터』(2007. 4월)