

전자정부와 교육인적자원부 업무혁신 사례

한영택, 김두연

교육인적자원부 국제교육정보국

e-Government and The Innovation Portal of MoE

Han, YoungTaek/Kim, DooYeon

Ministry of Education & Human Resource Development

E-mail : hyoung@moe.go.kr

요 약

전자정부 로드맵에 발맞추어 교육인적자원부의 정보화 추진전략을 가시화하고, 지식 기반 업무혁신 포털을 구축하여 업무 효율성을 제고한 사례를 소개한다. 조직 특유의 전문성을 강화하고, 개인의 업무수행능력 제고를 통한 조직역량 강화를 위해 최적의 지식관리 체계를 구축하고, 정보화 전략체계 추진의 1단계로 행정 업무의 편의를 높일 뿐 아니라 대외 업무와의 효율적인 연계를 이끌어내고자 업무혁신을 위한 포털 시스템을 구축하였다. 이에 시스템 도입 후 부내 혁신 마인드 제고를 위한 노력과 국민의 참여 반영 현황을 서술하고, 향후 기간 정보시스템 통합 방안과 추진 애로사항을 결론으로 제시한다.

1. 서론

교육인적자원부(이하 교육부)는 혁신과 정보화 선도 기관으로의 도약을 위해 부내 정보화 전략 체계 수립과 업무혁신 포털을 구축했다. 전산 시스템의 활용도와 접근성이 낮았던 상황에서 외부 정보 지원과 견인에 도움이 되는, 일하는 방식을 개선할 수 있는 시스템을 갖추는 것이 급선무였기 때문이다. 이에 조직의 정체성을 갖게 하고 기관 내외 기관 간의 정보화 인프라 구축을 마련하고자 했다. 부내 및 산하 기관 정보화 시스템이 산재하여 이를 통합적으로 연결할 수 있는 매개체로서 포털이 그 역할을 담당하게 했으며, 정보의 수급 측면과 커뮤니케이션 활성화, 조직 구조에 맞는 지식 창출, 대외 참여 채널 확대와 만족도 향상 등이 추진 결과라고 할 수 있다.

2. 본론

전자정부 추진경과를 살펴보면, 행정자치부, 정보통신부, 중앙인사위원회 등의 주관으로 각 부처별 업무시스템이 단계적으로 구축되어 사용되고 있으며, 기타 기존 시스템들도 전환 계획을 갖고

있다.

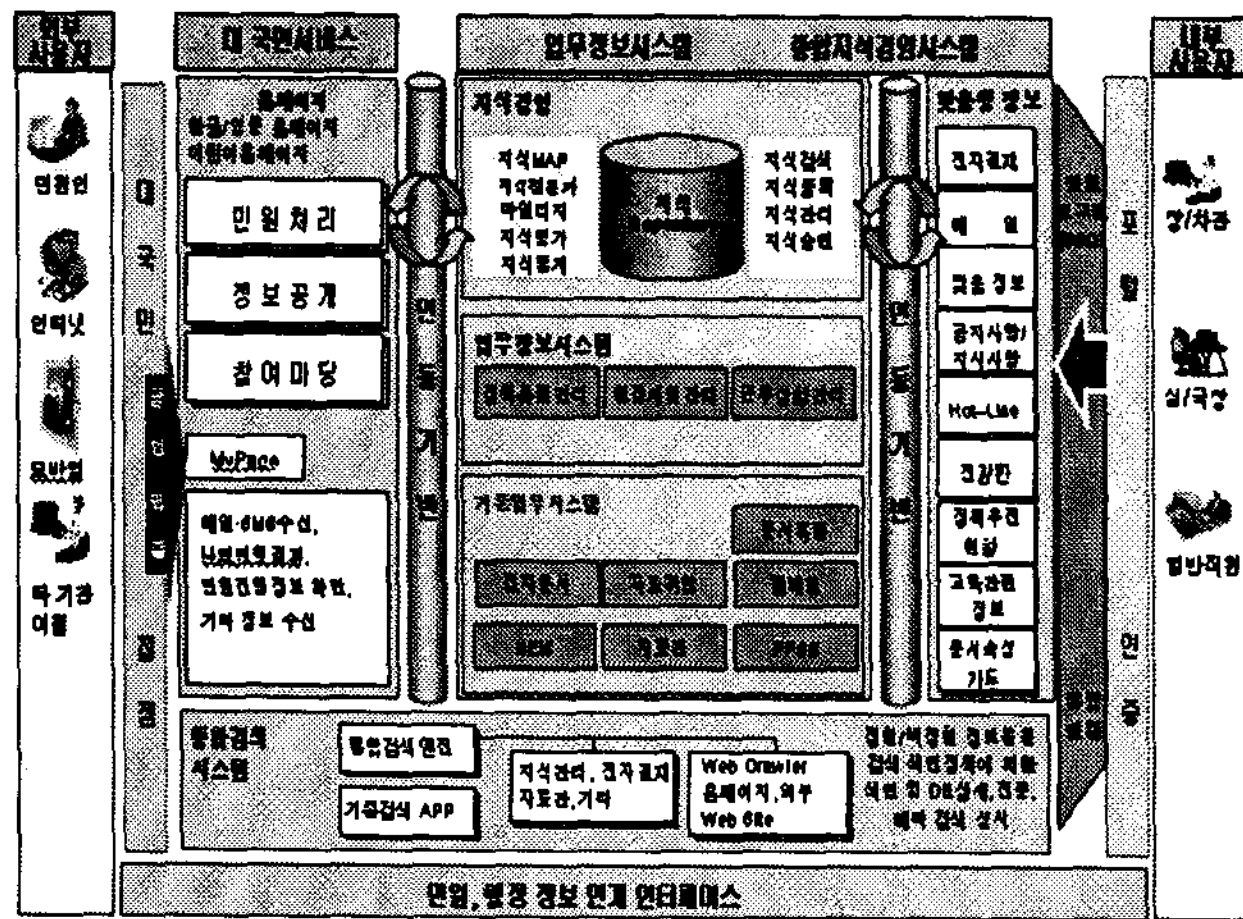
교육인적자원부에서는 교육행정정보시스템(이하 NEIS)라는 방대한 시스템을 교육행정정보 DB화라는 전자정부 사업의 일환으로 구축했고, 대외적으로 알려진 서비스로 교육정보서비스망인 에듀넷을 구축한 바 있다. 행정기관을 대상으로 한 NEIS, 교수/학습 지원 시스템 등의 축진에 역량을 쏟은 반면, 부내 정보화는 만족스러운 결과를 얻지 못했다.

이에 부내 정보화 추진전략의 1단계로 포털을 구축, 이를 중심으로 부내 기간 시스템을 재구조화하여 정보의 효율적 이용환경을 마련하고자 했다. 이는 정보의 체계적 활용을 통해 조직 경쟁력을 강화시키고, 커뮤니케이션의 활성화를 통해 비밀주의, 할거주의 등 불합리한 업무 관행이 자연스럽게 없어질 수 있다는 취지에 기반한다.

시스템 구축방향을 '변화와 혁신'에 두어, 서비스 내용과 범위의 지속적 발전을 고려해 단계적 사업 추진전략을 세웠다. 이에 따라 최신 정보기술을 적극적으로 활용하여 교육기관 종사자를 위한 대표 포털을 목표로 설계했다.

목표 시스템의 개념도는 다음과 같다. 전자정부

추진방향인 '일하는 방식 혁신', '대국민 서비스 혁신', '정보자원관리 혁신'에 주안점을 두었다.



[그림1] 업무혁신 포탈 개념도

(1) 일하는 방식 혁신

기존 기관 내 시스템들은 그 수는 많았지만 전자결재 시스템만이 주로 활용되었고, 업무에 필요한 몇 개의 시스템들만 개별 계정으로 활용했었다. 업무혁신 포탈에서는 인증서로 로그인하면 나의 포탈 대쉬보드를 통해 체크해야 할 모든 상황들을 볼 수 있고, 전자결재 뿐만 아니라 핫라인을 통해서 종이 없는 보고와 전광판을 통한 부서 내 알림 판도 이용할 수 있게 되었다.

부서별 업무 처리를 잘 하려면 구성원들 간의 유대관계가 전제되어야 한다. 중앙부처는 전입, 전출이 빈번하여, 600여 명의 부내 직원들도 서로 모르는 경우가 많다. 이를 위해 랜덤으로 표시되는 동료알기를 통해 보다 친근하게 직원들을 알아가는 채널을 구축하였다. 또한 사람을 키워내는 교육부의 특성을 반영하여 감성적인 측면에서도 조직 구성원들을 독려하는 시스템이 되고자, 좋은 글 나눔 기능을 갖췄다.

또한 체계적인 지식경영 컨설팅을 통해 조직 경쟁력을 높일 수 있는 핵심지식 창출 환경을 조성했고, 또한 개인의 전문성을 제고하고 협업 효과를 거둘 수 있도록 업무·학습 조직을 적용했다.

이와 같이 포탈 시스템은 전사적 정보자원의 통합화 관점에서 정립하고 구성되어 확장성과 재구조화가 용이한 관리자와 사용자 편의 중심의 시스

템 구조를 갖추고 있다.

(2) 대국민 서비스 혁신

교육 공무원으로서 민원처리 업무가 많은 부내 직원들에게 민원처리 현황의 신속한 파악은 매우 중요하다. 따라서 담당자에게는 민원 현황을, 상급자에게는 부서 내 처리해야 할 민원 수를 포탈 내에서 실시간으로 확인할 수 있게 했다.

국민들의 적극적인 참여는 보다 빠른 피드백과 만족도에서 비롯된다. 교육부의 대국민 서비스에 대한 전체 만족도를 구하기 위해 1단계로 민원 처리 만족도가 집계되어 포탈 화면에 차트로 표시하도록 하였다. 이를 통해 처리의 신속성뿐만 아니라, 민원 자체의 내용을 면밀히 검토하여 정책에 반영하게 하는 등 대국민 서비스가 향상되는 방향으로 점진적인 성과를 나타낼 것으로 기대한다. 또한, 보다 친근한 홈페이지로 개편하여 국민들의 참여를 유도하고자 하였다.

기존 교육부의 민원체계는 NEIS와 홈페이지가 이원화되어 있으므로, 향후 일정기간 계도기간을 가진 후 통합하여 단일 창구가 되게 할 예정이다.

(3) 정보자원관리 혁신

교육부 내부 시스템 및 정부 공통 서비스 시스템, 유관기관 시스템 등과의 효율적인 연계 인프라의 구축이 갈수록 복잡해지는 정보시스템 체계 수립과 확장성 있는 포탈 구축에 있어 필수불가결한 요소이다.

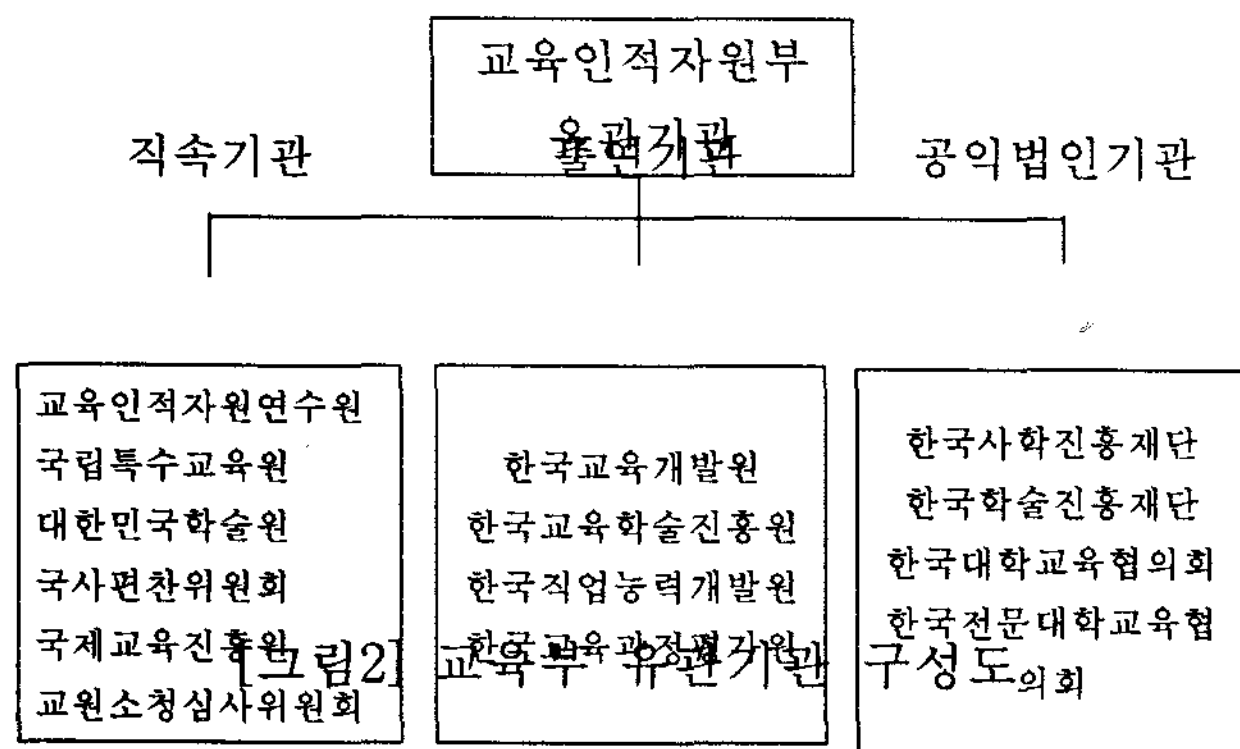
행정자치부의 전자정부 공통 서비스를 살펴보면, 현재 인프라로 전자정부통합망만을 사용하고 있으나, 향후 보안 쪽 인프라를 공유하고자 한다. 공통 기반 서비스로 현재 행정자치부에서는 인터넷 민원서비스(G4C), 정부인증관리, 정부전자문서유통, eNALA시스템, 정부e-메일센터, 정부지식관리(GKMC), 민원처리인터넷공개, 인터넷정보공개, 정부디렉토리관리, 행정표준코드관리 등이 있다. 그 외 타 부처의 시스템으로 공인인증체계, 자료관, PCRM 등이 있다.

현재 교육부는 [표1]의 공통기반 시스템을 사용 중이며, 행정표준코드관리 서비스를 표준으로 사용하고 있다.

시스템	주관 부처
PPSS	중앙인사위원회
PCRM	국정홍보처
신문고	행정자치부
자료관	행정자치부
전자문서유통	행정자치부

[표1] 교육부 내 공통기반 시스템

다음으로 교육부 유관기관의 시스템 현황과 연계 현황 및 전략에 대해서 살펴보면, 6개의 직속기관과 8개의 출연기관 및 여러 공익법인기관에서 수많은 서비스 시스템을 관리하며, 콘텐츠를 생산해내고 있다. 그러나 이 가운데 중앙부처인 교육부와 연계성을 가지고 시너지를 내고 있는 것은 극히 드문 실정이다. 향후 정보화 전략체계에서는 이러한 점을 보완하기 위한 장기 계획을 반영할 예정이다.



[표2]는 교육부와 유관기관 간의 업무 연계성을 보여주고 있다. ◎ 표시는 온라인 연계성을 일부라도 갖고 있는 것을 나타내며, ○ 표시는 오프라인 연계성만 갖고 있음을 의미한다.

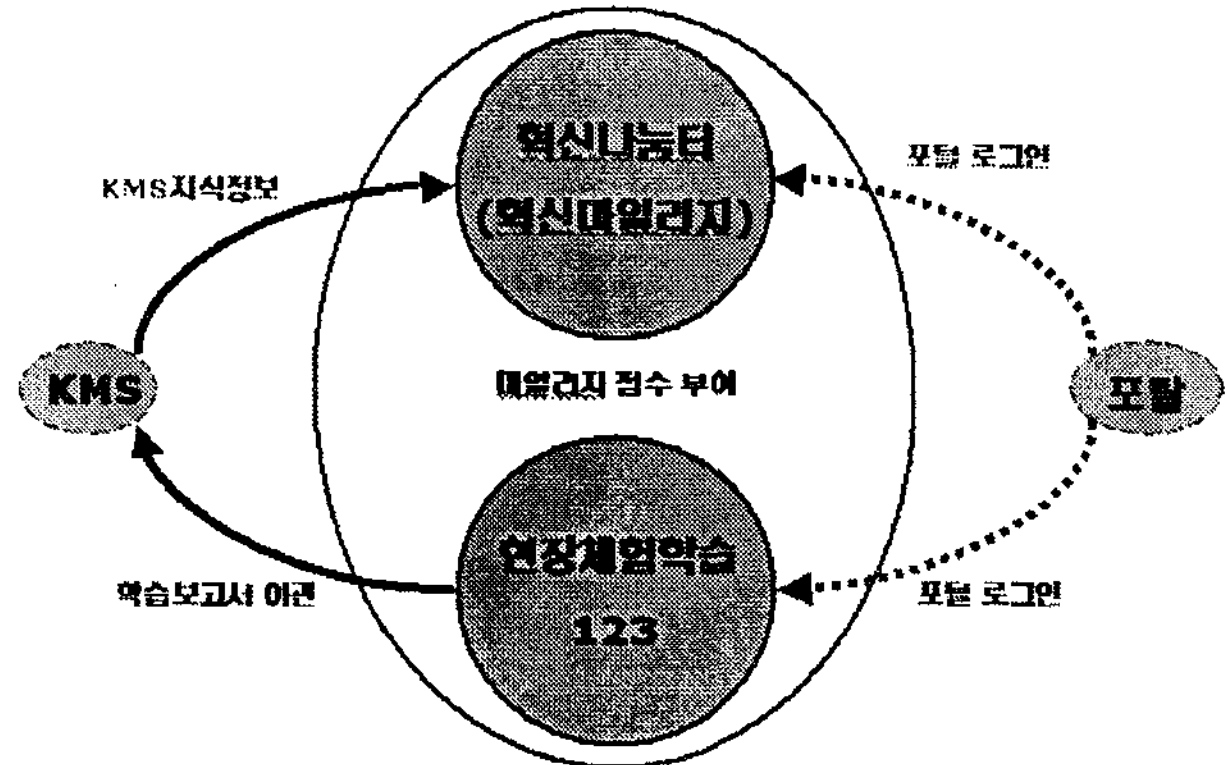
기관명	관련업무	업무연계
교육인적자원연수원	연수행정	○
국립특수교육원	특수교육실태조사	○
KEDI	모니터링	◎
	교육통계	◎
	평생교육정보교류	○
	학점은행	○
	영재교육	○
	교육정책정보	○
KERIS	영재교육	○
	학술정보	○
	현장교원참여	◎

	학교운영위원회	
	일반/학교행정	◎
한국직업능력개발원	HRD종합정보	○
한국사학진흥재단	사학재정	○
한국대학교육협의회	대학입학	○
한국전문대학협의회	사립대학입학	○

[표2] 교육부와 유관기관 간의 업무연계성

이번 업무혁신 포털 구축을 통해 유관기관의 통계 데이터와 실시간 모니터링 결과를 포털에 반영하여 교육정책 수립에 있어서 국민적 참여의 결과를 반영할 수 있도록 하였다. 또한, 별도의 업무정보시스템을 도입, 현장체험 참여를 높이고 혁신 마일리지 지수에 반영하게 하는 등 교육부의 변화관리를 위한 노력을 시스템이 지원하도록 했다. 지식경영과 혁신을 위한 문화가 정착될 때까지는 다소 시간이 걸리겠지만, 지금까지는 긍정적인 변화가 크다.

[그림3] 업무 정보 시스템 프로세스



포털 시스템의 구성을 살펴보면 포털 인사DB 구축으로 연동한 기간 시스템들과 인사 동기화를 이루었으며, 전자결재 및 웹메일, KMS, 홈페이지, NEIS, 자료취합시스템, 정책고객관리시스템, 화상회의시스템, PPSS 등과 단일 인증(SSO)으로 모든 시스템에 접근할 수 있도록 하였다. 이음새 없는 서비스를 제공하기 위하여 인터페이스 통합을 유도했으며, KMS와 전자결재, 홈페이지, 자료관 등이 업무 프로세스에 맞게 유기적으로 연동될 수 있게 인터페이스를 마련하였다.

교육부 업무혁신 포털 명칭은 에듀인(Education Innovation)으로 공모를 통해 선정하였다. [그림4]와 같이 구성된 초기화면은 대시보드 포틀릿을 통해 혁신마일리지, 지식마일리지, 도착한 쪽지, 처리

해야 할 결재, 핫라인 보고건수, 승인대기 지식, 처리해야 할 민원건수 등의 파악이 가능하게 되어 있다. 또한, 다차원 지식맵을 통해 구성원 개개인에게 맞춤형 맞춤지식을 전달하게 하고, 홈페이지에 게재되는 모든 내용도 포털에서 동시에 조회할 수 있게 했다. 이는 업무처리의 이중 부담을 줄였으며, 국민의 의견을 즉시 들을 수 있는 장점을 가진다. 그리고 외부 커뮤니케이션 활성화와 지식 동아리는 업무 생산성을 배가시킬 수 있는 도구가 되고 있다. 외부 정보가 정책 결정에 유용한 도구 역할을 하는 예로, [그림4]의 KEDI 온라인 교육현안 모니터링 포털릿을 들 수 있다.

문항	매우 낮음	낮음	보통	높음	매우 높음
부내 업무혁신을 위한 업무 포털에 대한 관심 및 인지도	1%	4%	28%	42%	25%
개별 시스템 로그인 방식에서 단일 인증(SSO)으로 바뀌면서 접근 편리성 증대 정도	3%	3%	19%	58%	17%
포털 화면에서 제공하는 콘텐츠 구성 만족도	1%	9%	36%	45%	9%
에듀인 구축으로 인한 업무 효율성 기대 정도	3%	7%	33%	50%	7%
지식관리시스템이 핵심업무에 가져올 수 있는 효과	3%	11%	40%	41%	5%

[표3] 업무혁신 포털 사용자 만족도 조사(2005. 9)



부내 성과지표를 보면, 지식기반 업무혁신 포털 시스템이 시스템 연계와 통합 실적 대비 5개 이상 정보시스템을 연계하고, 직원들의 사용만족도를 70% 이상 달성하는 것으로 잡혀 있다. [표3]과 같이 설문조사한 결과, 만족도는 매우 만족할 만한 수준을 보이고 있다.

업무 정보화에서는 1과 1이상 정보시스템을 구축하는 것이 지표이며, 과별 1과제를 발굴하고 12개 이상 구현하는 것이 목표로, 현재 구현 중이다.

업무 프로세스 개선 측면에서는 교원인사발령 프로세스 및 대학정원관리 프로세스를 수립하는 것이 목표이며, 이를 추진하기 위한 기본계획이 수립되었다.

고객지원 측면에서는 정책추진상황 공시시스템을 구현하는 것이 목표이며, 업무혁신 포털 1단계 구축사업으로 추진하였다.

정보공개는 전자결재와 홈페이지를 연동하는 것으로, 달성도는 계속 증가하고 있는 중이다.

통합 민원처리는 2006년 홈페이지 재구축 때 반영할 예정이다.

3. 결론

과거 전자정부 평가에 의하면, 교육부는 일하는 방식에 있어서 49개 기관 중 33위, 국민 참여는 10위, 정보자원관리 혁신은 19위였다. 이번 업무혁신 포털 구축을 통해 일 잘할 수 있는 환경을 마련하고, 정보화 전략을 갖고 시스템을 확장해 나갈 수 있는 체계를 마련함으로써 평가 순위에서도 약진을 기대할 수 있을 것으로 본다.

향후 정보화 전략체계 수립방향은 핵심 프로세스 지원 정보시스템의 구축 및 유관기관 역할체계 수립, 유관기관 정보시스템 개선전략 수립, 통합

통계관리체계 구축 등 유관기관들의 시스템과 관리에 대한 '통합'이 관건이 될 예정이다. 이는 부내는 물론, 유관기관 등과의 협조와 혁신 마인드가 필요한, 선결 조건이 많은 어려운 과제일 것이라 예상된다. 그러나 이렇게 구축된 시스템은 향후 범정부적인 서비스가 될 수 있을 것으로 기대한다.

과거 교육행정시스템 구축 위주에서 현재의 시스템 통합을 이끌어 낸 포털 시스템과 앞으로의 교육부 자원의 효율적인 생산을 이끌어낼 수 있는 정보화 전략체계대로 가는 길만이 정보 강국, 지식 강국으로 나아가는데 교육부가 앞장설 수 있는 길이라고 다시 한 번 강조하고 싶다.

[참고문헌]

- [1] 전자정부 아키텍처(EA) 기반의 정보자원 관리 가이드, 행정자치부, 2005. 9
- [2] 정보시스템 구축운영 기술 가이드라인 버전1.0, 정보통신부, 2004. 4
- [4] 제3회 미래전자정부포럼, 숭실대학교, 2005. 7.
- [5] Knowledge Innovation Strategy & Best Practice, 한국정보산업연합회, 2005. 7.
- [6] 정보화전략계획 수립을 위한 워크샵 자료, 교육인적자원부, 2005. 9.