

보건복지 지식관리 전략

Knowledge Management Strategies for the Health and Welfare Sector

1. 보건복지 지식관리의 필요성

오늘날 사회환경은 이제 불확실성이 커지고 그 변화양상을 단순히 예측하기 어렵게 되었다. 이러한 사회적인 환경의 흐름은 보건복지의 공공부문과 민간부문에 있어서도 동일하게 적용된다. 그러므로 과거와 같이 환경변화를 예측하여 대응하기보다 환경변화에 자연스럽게 적응해 갈 수 있는 역량을 갖추어야 한다. 이를 위하여 우리는 새로운 경영 및 관리의 패러다임을 구축하여야 할 것이다. 이를 위한 가장 중요한 방법이 정보기술을 활용한 지식관리에 의거한 지식경영이라 할 수 있다.

지식경영은 조직형태, 업무방식, 학습방법, 연구개발, 인적자원 활용 및 관리방법, 성과측정 방식 등에 관련한 지식을 수집 및 창조하여 형식화하고 공유하며 활용하는데 초점을 맞춘 새로운 방법이다. 이러한 방법의 실천적인 모습은 관리적인 차원과 기술적인 차원으로 나누어 볼 수 있으며, 관리적인 차원은 지식관리를 위한 문화 및 분위기 조성, 조직의 형태, 성과 관리, 지식의 측정 및 보상제도 등을 의미하고, 기술적인 차원은 정보통신기술을 활용한 지식관리라 할 수 있다. 정보기술은 초기에 과학



柳時苑

한국보건사회연구원 책임연구원

적인 계산의 목적으로 개발되어 활용되었지만 기술의 발전과 통신기술과의 결합으로 정보의 전달, 공유 및 조직의 프로세스 개선 등 능력이 강화되고 개인과 조직에 있어서 그 활용도가 고도화됨에 따라 비정형적인 형태의 지식 또는 형식화되지 아니한 지식 등을 전자화하여 관리하고 공유하여 지식이 가지고 있는 가치를 충분히 활용함은 물론 지식의 활용에 따르는 노력이나 부담을 대폭적으로 줄일 수 있게 되었다.

보건복지부문의 각 분야에 있어서도 이러한 지식의 관리 및 공유의 필요성이 대두되고 있으며, 이에 대한 적절한 전략계획 및 관리가 이루어져야 할 것이다. 보건의료부문의 경우 건강증진 및 질병 등에 대한 다양한 형태의 지식들이 필요로 하는 국민들에게 제공되어야 하며, 개인의 진료정보 및 검사정보 등을 시계열적 및 종단적으로 통합하여 분석함으로써 새로운 지식을 창출할 수 있다. 또한 의료취약지역 및 응급의료에 있어서 원격진료의 필요성이 절대적이며 이에 대한 진료지식의 전달, 진료지식의 적용과정 등에 대한 총체적인 지식관리시스템이 필요한 실정이다. 이에 대하여 공공과 민간의 각 부문에서 지식정보화의 노력이 필요하며, 공조의 노력이 동시에 진행되어야 할 것이다. 보건산업은 부가가치 창출이 높은 산업으로서 기술개발에 의한 신산업 육성 및 경쟁력 확보를 위하여 지식의 창출, 공유 및 활용이 절대적으로 필요하다. 특히, 생명정보학(bioinformatics) 분야의 경우 연구 및 연구과정의 주요 지식정보의 관리가 절대적으로 필요하다.

사회보험분야는 보다 형평성 있는 보험료 부과 및 급여체계를 유지하기 위하여 고급 분석기법을 활용하여 인구전체 및 대상자들에 대한 분석이 필요하며, 그에 따른 재정상태 예측 등에 있어서 지식관리의 기법을 적용할 필요가 있다.

복지서비스분야는 상담사례, 복지서비스 관련 경험지식 등의 관리 및 공유 필요성이 잠재하고 있으며, 이에 대한 정보통신기술의 적용이 시급한 실정이다. 보건복지행정분야는 중앙 및 지방자치단체의 정책수립 및 평가 업무에서 필요로 하는 지식들을 관리하고 공유하는 지식관리시스템이 필요하다. 이를 세부적으로 분류하면 다음과 같다.

보건복지부문의 각 분야에 있어서도 지식의 관리 및 공유의 필요성이 대두되고 있으며, 이에 대한 적절한 전략계획 및 관리가 이루어져야 할 것이다.

- 업무수행과정에서 작성한 첨부자료의 관리를 보다 체계적으로 실시하여 순환보직에 따른 후임자의 업무연속성 및 정책수립과정 지원 필요성 증대
- 업무 수행 중 생산하는 지식 및 직원 개개인이 습득한 지식을 체계적으로 관리하고 공유하고 활용할 필요성 증가
- 정책분석 및 수립 등을 지원하는 보다 지능적인 정보체계 요구

지식관리의 성공에 영향을 주는 요인에 대하여 학자들이 연구한 바로는 조직문화, 지도력, 기술, 조직적인 조정력, 지식관리활동과 지식자원에 대한 평가, 지식자원의 관리, 종사자들의 동기부여, 기타 외부요인 등이 제시되고 있다. 학자들의 연구결과, 세계 10대 지식기업들의 성공요인 분석과 우리 나라 100대 기업들의 지식경영 현황을 분석하여 본 결과, 보건복지분야의 지식경영을 위한 주요성공요인을 다음과 같이 제시할 수 있다.

- 보건복지분야 전체 또는 각 분야별 지식경영 문화(knowledge management culture)의 정착
- 지식경영에 대한 보건복지부장관 및 최고 정책결정 계층, 각 기관의 최고 경영 계층의 지원
- 지식기반의 도구 및 서비스를 개발하고 제공할 수 있는 능력의 구비
- 보건복지분야 전체 지식자산의 가치 극대화
- 효과적인 지식공유 환경 조성(분위기, 측정 및 보상체계 등)
- 끊임없는(continuous) 학습문화 정착
- 고객의 신뢰도와 국민에 대한 서비스의 가치를 증가시키기 위한 고객 지식의 효과적인 관리(고객: 보건복지서비스를 받는 공무원, 국민, 기관 등)

2. 보건복지 지식관리의 추진 방향

보건복지분야 비전의 효과적인 달성을 위하여 지식관리 및 경영이 이루어져야 하며, 다음과 같이 수요에 근거하여 단계적으로 고도화 및 확대하는 방향으로 추진되어야 한다.

- 수요의 수준에 근거한 지식관리: 현실적인 수요에 근거한 보건복지 지식관리 및 경영
- 수준의 고도화: 지식의 창조, 표현, 저장, 공유, 활용의 수준 및 범위 확대
 - 각 단계별 지식관리 방법의 고도화
 - 내용, 공유 및 활용의 범위 등의 확대
- 연계 및 통합: 조직 내 조직간 지식관리의 연계 및 통합화 추진

보건복지분야 지식경영을 위한 세부적인 전략의 수립은 지식관리의 단계별 프로세스에 있어서 주요 이슈 중심으로 설정하였다. 일반적으로 지식관리의 단계별 주요 이슈들은 [그림 1]과 같다.

3. 보건복지 지식관리의 주요 전략

1) 지식관리시스템 구축

현재 보건복지행정뿐만 아니라 보건의료, 사회복지, 보건산업 등 전반에 있어서 요구되는 지식관리의 내용은 주로 개인들 혹은 조직이 소유하고 있는 전자적으로 표현 가능한 지식들을 공유하고 활용하는 것이다. 그러므로 현재 개인이나 조직이 소유하고 있는 지식을 쉽게 전자화하여 공유하고 활용하는 시스템을 개발하여 서비스하도록 하여야 한다.

- ① 보건복지행정분야: 보건복지행정업무 추진에 있어서 필요한 각종 업무지식(지시사항, 진행사항, Check Point, 일정 등) 및 최선의 경험지식(best practice)을 관리 및 공유하는 지식공유시스템과 각종 보건복지분야 행정정보 및 조사자료 등을 분석하여 필요한 정보 및 지식을 제공하는 지식창출시스템의 구축
- ② 보건의료분야: 각종 질병에 대한 지식, 건강증진에 대한 지식, 진료 및 검사지식 등이 일반인 및 의료인들 사이에 공유되고 활용되는 지식관리시스템의 구축

현재 보건복지행정뿐만 아니라 보건의료, 사회복지, 보건산업 등 전반에 있어서 요구되는 지식관리의 내용은 주로 개인들 혹은 조직이 소유하고 있는 전자적으로 표현 가능한 지식들을 공유하고 활용하는 것이다.

그림 1. 보건복지분야 지식관리의 주요 이슈들

지식창조	▶ 보건복지 지식창조를 위한 주요 변화	<ul style="list-style-type: none"> • 태도 • 지식창조를 위한 문화 및 분위기 • 조직과 구조 • 보건복지 지식의 측정과 보상
	▶ 보건복지 지식의 여과 및 유형화	<ul style="list-style-type: none"> • 데이터 마이닝 또는 인공지능망 등의 기법을 활용한 보건복지지식의 여과 및 유형화
지식표현	▶ 메타 지식의 모형화	<ul style="list-style-type: none"> • 업무 등의 경험지식 (know-how) • 다양한 매체로 표현된 지식 • 비구조적인 지식
지식저장	▶ 보건복지지식의 구조	<ul style="list-style-type: none"> • 계층적 구조 • 연결 구조 • 지식베이스관리시스템
지식공유	▶ 보건복지지식의 공유 방법	<ul style="list-style-type: none"> • 인터넷 • 인트라넷 • 엑스트라넷
	▶ 보건복지 원격학습 및 교육	<ul style="list-style-type: none"> • 분야별 필요한 내용 선정 • 통합학습 사이트 개발 및 운영
	▶ 수요에 근거한 보건복지지식 제공	<ul style="list-style-type: none"> • 정기적인 수요 파악
지식활용	▶ 성과 측정과 지표	<ul style="list-style-type: none"> • 성과측정 및 지표 시스템 구축
	▶ 지식의 가치평가	<ul style="list-style-type: none"> • 가치평가체계 수립
	▶ 보안 통제	<ul style="list-style-type: none"> • 법·제도 정비
	▶ 지적소유권	<ul style="list-style-type: none"> • 법·제도 정비

- ③ 복지서비스분야: 각종 복지서비스에 있어서 경험지식, 서비스 절차지식 등에 대한 지식공유시스템 구축
- ④ 보건산업분야: 기술개발에 있어서 필요한 지식을 체계적으로 관리하고 공유하는 지식관리시스템 및 지식을 분석하여 창출하는 지식관리시스템의 구축

- ⑤ 사회보험분야: 사회보험재정 예측시스템, 사회보험재정관리시스템 등에 기존의 수리통계적인 방법과 인공지능기법을 병용 또는 통합모델을 내재화하여 지식관리시스템 구축

2) 외부의 지식 획득 및 활용체계 구축

외부의 관련 지식을 획득하고 전달하는 지식포털사이트를 구축하여 보건복지의 내부와 외부의 지식을 공유하고 연계하여 보건복지 지식경영체제를 강화하도록 한다.

- ① 보건복지행정 및 사회보험 분야: 보건복지분야 행정업무 추진에 있어서 필요한 주요 지식(법률, 국제적인 통계, 외국의 보건복지제도 등)을 획득하여 전달하는 지식포털형식의 지식공유시스템 구축
- ② 보건의료분야: 각종 질병, 건강증진, 진료 및 검사지식 등 외국의 주요 사례지식 및 연구지식 등을 획득하여 관련자(의료전문가, 환자, 보호자, 일반인 등)에게 전달하고 공유하는 지식관리시스템의 구축
- ③ 복지서비스분야: 외국 및 다른 지역 또는 다른 분야의 복지서비스 관련 지식을 획득하여 전달하고 공유하는 시스템 구축
- ④ 보건산업분야: 외국의 기술개발 동향 및 보건산업의 국제적인 동향 등의 주요 지식정보를 신속하게 제공하여 관련 기업이나 산업 내에서 유용하게 활용할 수 있도록 하는 지식공유시스템의 구축

3) 제도 및 정책 원격학습 사이트 구축

보건복지분야 공무원 및 국민, 관련자들이 보건복지분야 제도 및 정책을 원격으로 학습하는 사이트를 구축하여 운영함으로써 제도의 시행에 있어서 전문성을 제고하고, 국민들도 자신과 관련한 정책 및 제도를 숙지하여 보다 고도의 보건복지 정책의 실행과 혜택을 누릴 수 있도록

외부의 관련 지식을
획득하고 전달하는
지식포털사이트를 구축하여
보건복지의 내부와 외부의
지식을 공유하고 연계하여
보건복지 지식경영체제를
강화하도록 한다.

한다.

- ① 보건복지행정분야: 보건복지분야의 새로운 정책, 주요 업무에 대한 교육 등을 위한 사이버 원격교육시스템 구축
- ② 보건의료분야: 각종 질병의 예방법, 건강증진 방법, 응급조치요령, 진료 및 검사 지식 등 주요한 절차적인 지식들을 멀티미디어기술을 활용한 사이버 원격교육 시스템 구축
- ③ 복지서비스분야: 복지서비스 요원들에 대한 특정한 방법 및 제도 등에 대한 교육을 실시하는 원격교육시스템 구축
- ④ 보건산업분야: 보건의료기술개발 및 학습을 위한 원격교육시스템 구축
- ⑤ 사회보험분야: 사회보험제도 및 정책, 개인별 상황에 따른 혜택 등을 확인하고 학습하도록 포털사이트 구축

4) 보건복지 지식정보 제공 포털사이트 구축

보건복지의 각 분야별 지식을 제공하는 포털사이트를 구축하여 관련전문가 및 일반국민들에게 보다 고급의 지식을 제공하도록 한다.

- ① 보건복지행정분야: 보건복지분야 행정업무 추진에 있어서 필요한 분야별 지식(업무지식, 법률, 통계, 정책자료 등)을 공유하는 지식포털 형식의 지식공유시스템 구축
- ② 보건의료분야: 각종 질병, 건강증진, 진료 및 검사지식 등에 대한 주요 사례지식 및 연구지식 등을 관련자(의료전문가, 환자, 보호자, 일반인 등)에게 제공하고 공유하는 보건의료지식 포털사이트 구축
- ③ 복지서비스분야: 복지서비스를 위한 지식 등을 축적하고 공유하는 시스템 구축
- ④ 보건산업분야: 기술개발, 산업생산 등의 주요 지식정보를 관련 기업이나 산업 내에서 공유하는 시스템의 구축
- ⑤ 사회보험분야: 사회보험에 대한 전반적인 지식, 개인별 해당사항에 관한 지식을 제공하는 사회보험 포털사이트를 구축

5) 지속적인 학습문화 조성

개인의 태도, 조직의 문화 및 분위기, 조직구조 등 지식경영에 있어서 긴요하게 필요한 내용들을 체계화하여 지속적으로 필요한 지식을 학습하는 문화를 조성한다.

- ① 보건복지행정분야: 보건복지행정분야의 경우 공공의 정책을 수립하고 집행하며 서비스를 수행하는 전과정에서 발생되고 필요한 지식을 관리하고 공유하고 학습하는 문화를 조직적으로 추진
- ② 보건의료분야: 보건의료분야의 각종 주체(환자, 보호자, 의료전문가, 일반인 등)에 대하여 학습할 수 있는 터를 제공하고 특히, 보건의료서비스의 접점에서 보건의료지식을 학습할 수 있는 환경 조성
- ③ 복지서비스분야: 복지서비스를 제공하는 자 및 서비스를 받는 자 모두 필요한 지식을 학습하는 문화를 다양한 방법으로 시도
- ④ 보건산업분야: 보건산업의 단위기업 및 세부산업별 지식공유 및 학습의 장을 마련하여 기술경쟁력 강화
- ⑤ 사회보험분야: 사회보험재정의 관리 및 예측, 자격관리 등에서 발생 및 축적되는 지식을 관련 조직내에서 공유하며 학습하는 문화를 조성하고, 특히 가입자들에게도 학습의 장을 마련하여 사회보험에 대한 자신의 혜택 및 권리를 정당하게 누릴 수 있는 지식배양 문화 조성

6) 적극적인 지식경영 기반 구축

지식경영의 기반 구축은 분야별 특성을 고려하기 보다 공통적으로 요구되는 것으로서 지식경영의 성과측정 및 지표 개발, 비밀을 요구하는 지식의 등급 분류 및 보안대책 수립, 주요 지식에 대한 지적소유권 확보 등에 대하여 기술적 및 제도적인 지식경영기반을 구축하여야 한다. 분야별로 특별히 강화되어야 하는 기반적인 내용들에 대하여는 별

개인의 태도, 조직의 문화 및 분위기, 조직구조 등 지식경영에 있어서 긴요하게 필요한 내용들을 체계화하여 지속적으로 필요한 지식을 학습하는 문화를 조성하도록 한다.

도의 조치를 취하도록 한다. 즉, 보건산업의 경우 지적소유권, 보건의료분야의 경우 비밀성, 복지서비스 및 보건복지행정부문의 경우 성과측정의 기반이 특별히 요구됨을 인식하여 그에 대한 별도의 조치를 취하도록 한다.

4. 맺는 말

보건복지분야는 과거의 경험적인 지식, 축적된 자료에서 밝혀낼 수 있는 지식 등 많은 지식들이 있으며, 이들을 체계적으로 관리하고 공유하며 분석함으로써 바람직한 정책의 수립 및 보다 나은 보건복지 서비스를 가능하게 할 것이다. 이러한 보건복지 지식관리를 위하여 우리는 그 대상을 충실히 확인하여 체계화하며 어떻게 활용하고 공유할 것인지에 대한 면밀한 계획을 수립하여야 할 것이다. 