

		시 민			
문서번호	사회혁신담당관-1614	주무관	복지환경혁신팀장	사회혁신담당관	서울혁신기획관
결재일자	2013.2.19.	<b>협 조</b> 조직담당관 국제교류담당관 인력개발과장 정보시스템담당관 운영1과장			
공개여부	대시민공개				
방침번호					



## 지식공유시스템 KiSS 운영계획

2013. 2. 18(월)

서울혁신기획관  
(사회혁신담당관)

### 사전 검토항목

∴ 해당사항이 없을 경우 '무 ■' 표시하시기 바랍니다.

검토항목	검 토 여 부 (■ 표시)
<b>시 민 참 여 고 려 사 항</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 시 민 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■</li> <li>● 이 해 당 사 자 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■</li> <li>● 전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■</li> <li>● 음 브 즈 만 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■</li> </ul>
<b>법 령 및 기 타 고 려 사 항</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 법 령 규 정 : 교통 <input type="checkbox"/> 환경 <input type="checkbox"/> 재해 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■</li> <li>● 기 타 사 항 : 고용효과 <input type="checkbox"/> 노동인지 <input type="checkbox"/> 균형인지 <input type="checkbox"/> 홍보 <input type="checkbox"/> 취약계층 <input type="checkbox"/> 성인지 <input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 디자인 <input type="checkbox"/> 갈등발생 가능성 <input type="checkbox"/> 유지관리 비용 ■ 무 <input type="checkbox"/></li> </ul>
<b>타 자 원 의 활 용</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 중 앙 부 처 : 유 ■ ( 시도행정정보시스템 ) 무 <input type="checkbox"/></li> <li>● 민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■</li> <li>● 기 업 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■</li> </ul>
<b>관 계 기 관 및 단 체 협 의</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 관 계 기 관 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■</li> <li>● 민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■</li> <li>● 시 산 하 기 관 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■</li> </ul>

# 지식공유시스템 1KiSS 운영계획

지식콘텐츠의 확보와 유·무형의 인센티브 제공 등으로 직원의 자발적인 지식활동을 유도하여 지식공유를 활성화하고자 함

## I 지식공유시스템 구축 현황

- 구축목적**
  - “기존 공무원 제안시스템을 통해 축적된 지식과 경험을 기반으로 직원간 업무지식과 아이디어가 선순환하는 지식관리시스템으로 개편”  
〔「지식관리시스템 구축계획」(미래창안담당관-5523, '12.6.21)〕
- 구축방향**
  - 행정포탈 등 정보시스템내 분산된 지식관련 콘텐츠의 통합관리
  - 기존 상상뱅크의 디자인·운영 체계 개선으로 사용자 편의성을 극대화
  - 지식의 숙성을 위한 위키 방식 적용
- 추진경과**
  - 계 획 수 립 : '12. 6. 21(미래창안담당관)
  - 계 약 체 결 : '12. 9. 4 (미래창안담당관)
  - 시스템 개발 : '12. 9. 18 ~ 2. 1(2. 18 오픈)
- 주요내용** ※ 붙임1 참조

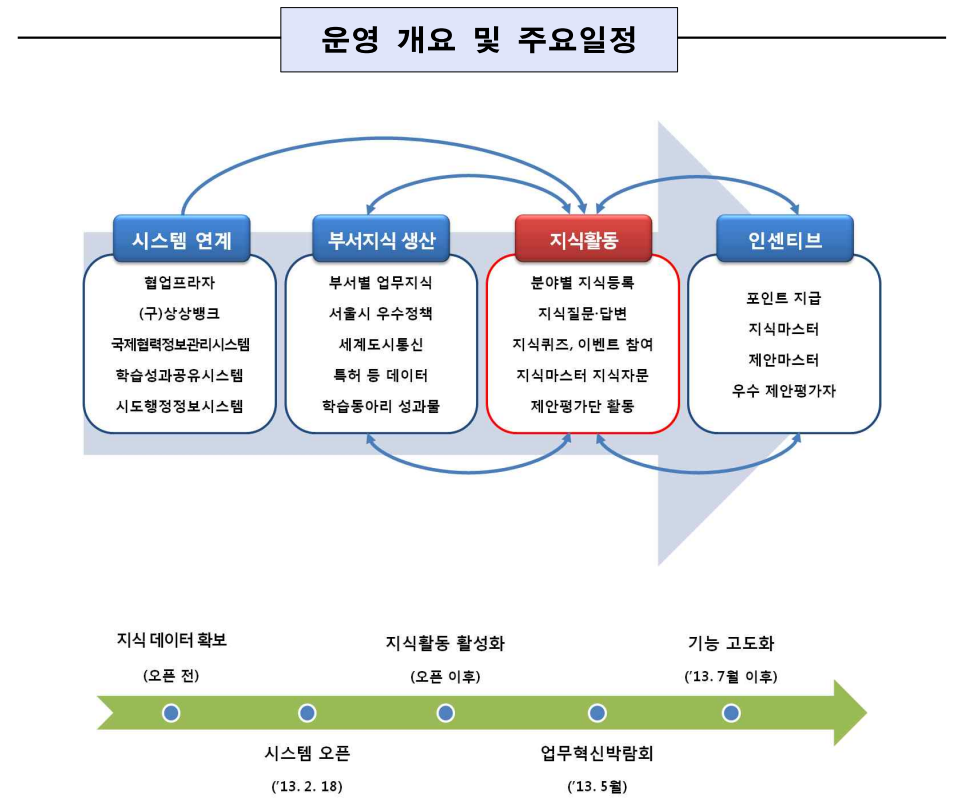
구 분	지식나누기	제안하기 (구상상뱅크)	우수정책	직무발명	학습동아리
내 용	업무지식 노하우	공무원 제안	서울시 해외 우수정책 국외연수보고서 등	서울시 산하기관 특허 등 관리	학습동아리 운영
운 영	사회혁신담당관	사회혁신담당관	조직담당관 국제교류담당관	조직담당관	인력개발과
비 고	신 규	기 존	일부 신규	신 규	기 존

1) 지식공유시스템 KiSS : Knowledge information Sharing System('13.1.22. 명칭공모 당선작)

## II 추진 방향

- 지식 관련 시스템 연계와 자체생산으로 지식데이터 확보
- 자율적 지식공유 유도과 실질적 인센티브 부여로 지식활동 활성화
- 업무혁신박람회 등 운영개선을 통해 직원 아이디어 발굴·실행 강화

## III 세부 운영계획



## 1 지식 데이터 확보

### □ 타 시스템 데이터 연동·이관(오픈전)

구분	이관·연동 데이터	시스템명	운영부서
이 관	제안 실행	상상뱅크	사회혁신담당관
	지식피디아 우수 게시물	협업프라자	정보시스템담당관
	Q & A 우수 답변	협업프라자	정보시스템담당관
	희망서울학습동아리	협업프라자	인력개발과
연 동	해외통신원 자료	국제협력정보관리시스템	국제교류담당관
	국외훈련보고서	학습성과공유시스템	인력개발과
	국외여행보고서	시도행정정보시스템	시도행정정보사업단(행안부)

### □ 운영초기 지식 콘텐츠 등록

- 기존 편람·지침 등 설문조사 요구사항 중 자체확보 가능자료 우선 등록
- 해외도시통신, 우수정책, 직무발명 등 자료는 소관부서에서 확보, 등록
- 업무현황(바인더) 자료, 업무계획 등 각 부서 핵심지식은 일괄 등록
- 설문조사 시 직원의 수요가 많은 업무지식은 소관부서를 통해 등록

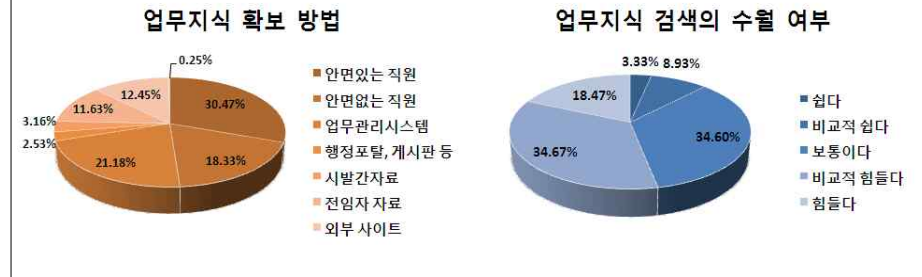
#### ◆ 직원 요구도 높은 지식 사례

- 시장참석행사, 문화행사 등 행사 및 의견 노하우
- 소송, 조례제정, 용역, 회계처리, 인사 등 절차업무 지식
- 우수 계획서, 보고서, PPT 등 샘플
- SNS 이용방법 등 IT 관련

## 〈업무지식 관련 설문조사 결과〉

※ 붙임2 참조

- ◆ 조사기간 : '13. 1. 10 ~ 1. 16
- ◆ 응답자 : 본청 및 사업소 직원 681명
- ◆ 설문결과
  - 업무지식 확보방법 : 동료 등(48.8%), 내부망 활용(23.7%), 인터넷(12.5%)
  - 업무지식 온라인 검색 수월여부 : 부정적인 의견(51.5%) > 긍정적인 의견(11.9%)
- ◆ 시사점
  - ⇒ 온라인으로 업무지식을 찾는 경우가 많으나 원하는 지식을 얻기가 어려움
  - ⇒ 직원 개인이 가지고 있는 업무지식을 공유할 수 있는 장 마련 필요



## 2 지식활동 활성화

### □ 직원의 자율적인 지식공유 유도

- 게시글 추천 및 답변채택 기능으로 우수지식 선별·표출
- 월 1회 지식퀴즈 출제, 정답자 중 당첨자 5명 선발(문화상품권 1만원 지급)
- 시스템 오픈 이벤트, 자주 묻는 업무지식을 주제로 하는 지식콘텐츠 공모 등 이벤트 운영
- 지식 공유 우수 직원을 매달 지식마스터로 선정

〈 지식마스터 선정 〉

- ◆ 선정주기 : 월 1회
- ◆ 선정인원 : 최대 5명
- ◆ 선정방법 : 사회혁신담당관 실무심사위원회에서 정량·정성평가로 선정
- ◆ 인센티브
  - 지식 추천시 해당 글에 '지식마스터 인증' 마크 부여
  - 지식공유시스템 명예의 전당 등재
  - 행정포탈 메인 노출('13. 5월 개선사업 완료후)
  - 20만원 상당 문화상품권 지급
- ◆ 지식자문 활동
  - 지식마스터는 지식 SOS에 질문이 등록됐을 시 답변활동
    - ※ 해당 시정분야의 지식마스터에게 질문등록 상황 email 자동 통지
  - 매월 우수 자문활동 지식마스터(최대 5명)에게 10만원 상당 문화상품권 지급

지식활동에 대한 인센티브 부여 ※ 붙임3 참조

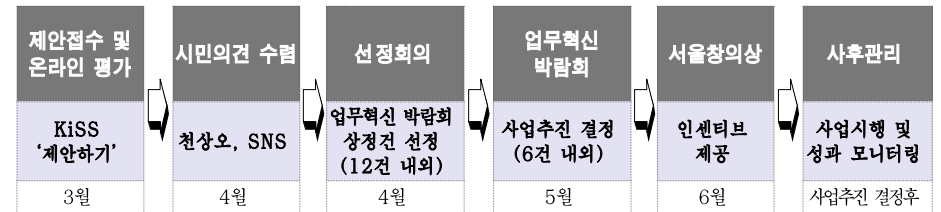
- 지식, 제안, 답변, 댓글 등 등록 시 지식활동 포인트 지급
  - 포인트를 상품으로 전환할 수 있는 포인트 전환 이벤트(비정기) 별도 운영
- 지식마스터, 우수 제안자 등에 대해 문화상품권 지급 및 학습시간 부여

〈 포인트 상품 전환 이벤트(예시) 〉

- ◆ 포인트 교환기간 : '13. 3.00 ~ 3. 00
- ◆ 포인트 교환기준 : 1포인트 = 1원 상당
  - ※ 지식활동 활성화를 위하여 포인트 교환기준은 탄력적으로 운영
- ◆ 포인트 상품(보유수량, 교환포인트)
  - ① ○○○○ 자유이용권 2매(4매, 20,000포인트)
  - ② ○○○○ 텀블러 1개(5개, 8,000포인트)
  - ③ ○○○○영화관 예매권 2매(10매, 4,000포인트)

**3** 아이디어 발굴·실행 강화

- 실행률 제고를 위한 「업무혁신박람회」 추진 ※ 별도 계획 수립 시행
  - 제안하기(구상상뱅크)로 제출된 업무개선 아이디어를 채택하는 행사인 업무혁신박람회개최
  - 우수사례에 대한 창의상 수여로 제안·실행자에 인센티브 부여
  - 추진 절차



- 우수 제안자를 제안 마스터로 선정
  - 매월 1명 선정, 명예의 전당 등재 및 20만원 상당 문화상품권 지급
  - 사회혁신담당관 실무심사위원회에서 제안·실행 등록 사례에 대한 정량평가 및 정성평가로 선정
- 직원 평가단 재정비로 평가의 질 향상
  - 활동부진 평가자 정비 및 신규 평가단 공모(3월)
    - ※ 현재 150여명의 직원으로 구성되어 있어 규모가 많으므로 50명 선으로 축소
  - 평가단 재정비후 월별 우수평가자 최대 5명 선발, 5만원 상당 문화상품권 지급 및 부여 포인트 상향 조정

## 4 하반기 기능 고도화

### 〈 '13년 하반기 시스템 운영환경 변경 사항 〉

- ◆ 행정포탈 개선 사업(정보시스템담당관, '13. 5월경 완료)
  - 행정포탈 메인메뉴에 지식공유시스템 표출  
⇒ 노출빈도가 높아짐으로써 사용자 확대 예상
  - 행정포탈 메인페이지에 지식공유시스템 포틀릿 제공  
⇒ 지식마스터, 인기·우수 지식등 정보 제공
- ◆ 정보자원 통합인프라 구축 사업(데이터센터, '13. 7월경 완료)
  - 노후화된 통합서버 교체 및 스토리지 용량 확대(3TB)  
⇒ 시스템 속도 향상 및 동영상 등 대용량 데이터의 아카이빙 가능

### 지식 검색 기능 대폭 강화

- 통합검색 솔루션 도입으로 게시판형 시스템에서 검색 시스템으로 업그레이드
  - 자체생산 게시물 위주의 시스템에서 검색결과 표출 중심의 시스템으로 전환
  - 업무관리시스템, GKMC, KiPRIS 등 대규모 지식·정보 사이트 통합검색
- 직원 개인별 맞춤 검색결과 표출 기능 도입

### 기타 하반기 유지보수 추진 사항

- 지식 업로드, 다운로드에 따른 포인트 지급/차감 방식(지식장터) 도입
- 행정포탈 메신저 연계를 통한 지식 묻고 답하기
- WikiBook 도입, 지식축적 과정의 단계별 표출 등 Wiki 기능 강화
- 상반기 시스템 운영 후 개선 요구사항 등 반영

## VI 행정사항

### 추진예산

- 유지보수(공공운영비) : 55,175천원
- 업무혁신박람회 개최(사무관리비, 포상금) : 36,000천원
- 문화상품권 구입(포상금) : 11,250천원
  - 지식마스터 : (평균)2.5명 × 10월 × 200천원 = 5,000천원
  - 제안마스터 : 1명 × 10월 × 200천원 = 2,000천원
  - 지식퀴즈 : 5명 × 10월 × 10천원 = 500천원
  - 지식자문 : (평균)2.5명 × 10월 × 100천원 = 2,500천원
  - 제안평가단 : (평균)2.5명 × 10월 × 50천원 = 1,250천원
- 이벤트 상품 구입(사무관리비) : 6,600천원
  - 월별 이벤트 : 3종·10개·11회·20천원 = 6,600천원

### 협조사항

- 운영부서 자체생산 지식 등록 : 조직담당관, 국제교류담당관, 인력개발과
- 협업프라자 중복 게시판 폐쇄, 행정포탈 검색엔진 공유, 메인메뉴 표출 및 포틀릿 제공 : 정보시스템담당관
- 신규 통합서버 도입 : 데이터센터 운영1과
- 지식마스터 등 학습시간 인정 : 인력개발과

〈붙임 1〉

## 지식공유시스템 서비스 구성

서비스명		내 용
대 메 뉴	소 메 뉴 (메뉴순서별)	
지식나누기	분야별 지식	◦ 시정분야별 유용한 업무지식 등록
	지식SOS	◦ 궁금한 업무지식 묻고 답하기
	지식수다방	◦ 가벼운 지식주제에 대한 자유게시판
	추천지식	◦ 사용자 추천수에 따라 선별된 지식
	지식마스터 소개	◦ 지식등록수, 질문답변수, 답변채택률, 추천수 등 기준으로 선정된 지식마스터 소개
제안하기 (구상상뱅크)	제안등록	◦ 내업무 제안 등록: 본인업무에 관한 제안 등록 ◦ 내업무 실행 등록: 본인업무 실행 등록 ◦ 타업무 제안 등록: 본인업무가 아닌 제안 등록 ◦ 공모제안(←구상상뱅크 지정제안) : 각부서에서 공모하는 주제에 맞는 제안 등록
	제안 실행	◦ 평가완료된 제안에 대한 실행 등록
	제안 보기	◦ 전체 제안 보기, 검색, 댓글 등록, 추천
	테마제안	◦ 부서요청시 직원의견 댓글 등록
	추천제안	◦ 우수등급으로 선정된 제안
	제안마스터 소개	◦ 제안활동 우수자로 선정된 제안마스터 소개
우수정책	서울시 우수정책	◦ 서울시를 대표하는 우수정책 모음
	해외 우수정책	◦ 세계도시통신, 해외통신원 자료, 국외연수 보고서 등 자료
	정책자료 자유게시판	◦ 국내외 정책 참고자료 자유게시
직무발명	특허목록	◦ 직무발명 목록
	발명 신고	◦ 직무발명 온라인 신고
	발명자료실	◦ 서식, 법규, 교육자료 및 기타 참고자료 제공
	온라인 상담	◦ 직무발명 교육 신청
	발명교육 신청	◦ 직무발명 비공개 온라인 상담
학습동아리	.	◦ 희망서울 학습동아리 운영
길잡이	공지사항	◦ 전체 공지사항
	이벤트	◦ 퀴즈 및 각종 이벤트
	시스템 소개	◦ 메뉴 및 마일리지 제도 소개
	FAQ	◦ 자주하는 질문
	Q&A	◦ 시스템 운영관련 질의, 응답

서비스명		내 용
대 메 뉴	소 메 뉴 (메뉴순서별)	
나의정보	나의 지식활동	◦ 지식, 제안현황 및 마일리지 등 내역
	나의 지식	◦ 분야별 업무지식에 등록된 나의 지식 모음
	나의 제안	◦ 나의 제안 모음, 임시저장 및 진행상황 확인
	즐거찾기	◦ 분야별 지식, 학습동아리에서 스크랩한 즐거찾기 모음
	관심분야	◦ 나의 관심 분야에 등록된 지식 모음
	마일리지	◦ 보유 마일리지 확인, 마일리지 상세내역 보기
	제안 평가	◦ 제안평가의견 등록, 점수부여, 제안반려, 실행부서 이관처리
통계		◦ 지식나누기, 제안하기(구상상뱅크) 전체·부서별 통계 자료

〈붙임 2〉

## 지식관리시스템 콘텐츠 설문조사 결과

- 조사명 : '알고싶은 업무지식' 설문조사
- 조사기간 : '13. 1. 10. ~ 1. 16.(5일간)
- 조사대상 : 본청 및 사업소 직원
- 질문사항 : 궁금한 업무지식이 있을 때 해결방법,  
지식관리시스템 등재를 원하는 업무지식 등 5문항
- 조사결과(총 응답자수 : 681명)
  - ① 업무수행 중 필요한 지식이 있을 때 해결방법(중복응답 가능)

구 분	응답수	백분율(%)
1. 안면 있는 주변 직원에게 도움을 청한다	482	30.47%
2. 안면이 없어도 관련부서 담당직원 찾아 문의한다	290	18.33%
3. 업무관리시스템 검색으로 나온 지침, 계획서, 보고서 등을 참고한다	335	21.18%
4. 행정포탈 또는 기타 내부 사이트의 게시판에 질문한다	40	2.53%
5. 시, 산하기간에서 발간한 책자나 전자파일 형태의 자료를 참고한다	50	3.16%
6. 전임자의 인수인계 자료를 활용한다	184	11.63%
7. 네이버 지식in, 포탈사이트 등 외부 사이트에서 정보를 검색하여 해결한다	197	12.45%
8. 기타	4	0.25%
합 계	1,582	100%

② 원하는 업무지식을 온라인으로 쉽게 찾을 수 있는지 여부

구 분	응답수	백분율(%)
1. 쉽다	22	3.23
2. 비교적 쉽다	59	8.66
3. 보통이다	249	33.56
4. 비교적 힘들다	229	33.63
5. 힘들다	122	17.91
합 계	681	100

③ 지식관리시스템에 등재되기를 원하는 업무지식(주관식 정리)

- 우수 계획서, 보고서, PPT 등 샘플
- 시장참석행사, 문화행사 등 행사 및 의전 노하우
- 소송, 조례제정, 용역, 회계처리, 인사 등 절차업무 지식
- 담당업무별 플로차트, 매뉴얼
- 한글, 엑셀, 파워포인트 등 각종 프로그램 사용 Tip
- SNS 이용방법 등 기타 지식

※ ③번 조사결과 분석은 이번설문의 답변 255건과 '11. 7월 창의담당관에서 실시한 동일한 주제의 상상뱅크 '테마제안'에 대한 직원의견 153건을 함께 분석한 결과임

〈붙임 3〉

## 지식활동 인센티브 지급기준

포인트 지급

지식활동		기 준	지급포인트	비 고		
지식나누기	분야별 업무지식	지식등록	건 당	300		
		지식편집	건 당	50	1일 최대 1회	
		추천(일반)	건 당	10	1일 5건 제한	
		추천(마스터)	건 당	50	1일 5건 제한	
	지식SOS	질문등록	건 당	10		
		질문답변	건 당	100		
		답변채택	건 당	200		
		추천(일반)	건 당	10	1일 최대 1회	
		추천(마스터)	건 당	50	1일 5건 제한	
제안하기 (상상뱅크)	제 안	온라인 평가점수	80점 이상	300	* 실·본부·국 실행평가 및 창의상 실무심사위원회 평가결과 반영  * 내업무 실행의 경우 제안자 포인트는 지급하지 않음	
			70~79점	200		
			60~69점	100		
			50~59점	50		
			49점이하	20		
			중복,기시행 등	없 음		
		창의상 심사등급	S등급	20,000		
	A등급		10,000			
	B등급		5,000			
	C등급		500			
	실 행	창의상 심사등급	S등급	20,000 + 5,000(제안자)		
			A등급	15,000 + 3,000(제안자)		
			B등급	10,000 + 1,000(제안자)		
			C등급	5,000		
			D등급	없 음		
	제안평가		건 당	50		
	댓글참여		건 당	5		1일 5건 제한

문화상품권 등 지급

지식활동	문화상품권	비 고
지식마스터	20만원	월 최대 5명
제안마스터	20만원	월 1명
지식퀴즈 당첨자	1만원	월 5명
우수 지식자문자	10만원	월 최대 5명
우수 제안평가자	5만원	월 최대 5명
이벤트 참여	이벤트별 기준선정, 운영	

교육시간 인정

구 분	교육시간	비 고
지식마스터 선정	10시간	기존 상상뱅크 타업무제안 교육시간을 ×2로 상향조정
제안마스터 선정	10시간	
제안 S등급	10시간	
제안 A등급	6시간	
제안 B등급	4시간	
제안 C등급	2시간	
제안 D등급	없 음	