

# 지방정부 부서간 정보공유 활성화 방안에 관한 연구\*

## - 서울시 동대문구의 사례 -

### Enhancing Information Sharing Activities in Local Government

한 상 연\*\* · 강 현 민\*\*\*

Han, Sang-Yun · Kang, Hyun-Min

#### < 목 차 >

- I. 서 론
- II. 이론적 배경 및 분석의 틀
- III. 조사 설계 및 분석
- IV. 결 론

본 연구는 우리나라 지방정부의 정보활용 실태를 조사하고, 지방정부 부서간 '정보공유 (information sharing)'를 활성화시킬 수 있는 방안을 모색해 보는 데 목적이 있다. 서울시 동대문구청을 대상으로 사례연구를 하였으며, 정보공유가 활발할 것으로 예상되는 도시관리국 산하 4개 과와 건설교통국 산하 5개 과, 그리고 기획재정국의 지적과 등 도시업무 관련 부서를 연구 범위로 한정하였다. 이 부서들을 대상으로 1) 담당하고 있는 행정업무의 특성, 2) 정보시스템의 기술적 특성 및 조직구성원들의 정보시스템 활용도, 3) 정보공유에 대한 조직구성원들의 인식 및 정보공유와 관련한 제도적 장치를 조사하였다.

본 연구는 부서간 정보공유에 영향을 미치는 요인으로 기술적 요인, 제도적 요인, 문화적 요인의 세 가지 차원을 중심으로 조사하였다. 조사결과에 의하면, 부서간 정보공유 활동에 영향을 미치는 요인으로 정보시스템 등과 같은 기술적 요인도 중요하지만, 정보공유에 대한 조직구성원들의 인식과 정보공유의 동기를 제공할 만한 제도적 요인이 크게 영향

논문 접수일: 2007년 2월 2일

\* 본 연구는 2006년 경희대학교 교비연구비 지원에 의해 이루어짐.

\*\* 경희대 행정학과 교수

\*\*\* 경희대 행정문제연구소 연구원

을 미치고 있음을 알 수 있다.

□ 주제어: 지방행정, 정보활용, 정보공유

This study investigates the level of computerized information utilization in local government and effective ways of enhancing information sharing among departments. The district of Dongdaemun-Gu of the City of Seoul was selected as a case for this study. Among various departments, four departments of Urban Management Division, five departments of Construction & Transportation Division and Land Registration Department of Planning & Finance Division were investigated for their information sharing activities.

It is concluded that technical factors such as information system and network infrastructure are important to enhance information sharing among departments as expected. The institutional factors such as providing incentives for information sharing are analyzed to be more important to enhance information sharing activities in local government.

□ Keywords: local administration, information utilization, information sharing

## I. 서 론

우리는 정보(information)가 사회 및 개인의 발전을 위해 가장 중요한 자원으로 간주되는 정보화 시대에 살고 있다. 가치있는 정보를 생산하고 공유할 때 사회의 각 분야가 발전할 수 있으며, 중앙정부 및 지방정부를 포함한 모든 공공부문의 발전에 있어서도 정보의 활용 및 부서간 정보의 공유는 행정의 생산성 및 효율성을 제고하는데 있어 중요한 과제이다.

오늘날 행정조직은 정보화 기술을 활용하여 유연성, 적응성 및 신속성을 추구할 필요가 있다. 20세기 말부터 시작된 정보통신기술의 급격한 발달로 인해 현재는 정보와 지식이 모든 사회의 중심이 되는 지식정보사회에 살게 된 것이다. 이러한 지식정보사회에서 새로운 지식과 정보의 창출은 지방행정업무를 생산적, 효율적으로 수행하는 데 있어 필수적인 요소이다. 그러나 새로운 지식과 정보의 창출만큼 중요한 요소가 있다. 그것은 다른 아닌 새롭게 창출된 지식과 정보를 조직구성원들이 효과적이고 효율적으로 관리하며, 생산된 지식과 정보를 공공의 목표를 달성하기 위한 수단으로써 서로 공유할 수 있는가에 관한 것이다. 특히 업무

의 연관성이 있는 부서간에 정보공유 활동을 제고하는 것은 지방행정업무의 생산성 및 효율성을 극대화 시킬 수 있는 효과적인 방안이 된다.

이와 관련하여 최근에 각광을 받고 있는 지식경영(knowledge management)은 조직구성원과 기업이 보유하고 있는 지식이나 노하우를 체계적으로 수집·창출하고, 조직구성원들 간에 서로 공유하여 활용함으로써 조직의 문제를 해결하고 기업의 가치를 향상시키는데 역점을 두고 있다(강재정, 2001: 142). 이러한 연구는 경영학 분야에서는 활발히 진행되고 있지만, 행정학 분야에서는 비교적 관심이 저조한 편이다. 지역주민을 대상으로 행정서비스를 제공하고 있는 지방정부에서도 행정업무의 연관성이 있는 부서간에 정보공유를 활성화시킴으로써 보다 생산적이고 효율적인 업무수행을 제고할 수 있을 것이다.

본 연구의 목적은 지방정부의 여러 부서들 가운데, 업무의 유사성 및 연관성으로 인해 정보의 교환 및 공유가 발생할 것으로 예상되는 부서들의 정보공유 실태를 조사하고, 이 조사를 토대로 지방정부 부서간 정보공유의 효과와 문제점을 밝힘으로써 지방정부 부서간 정보공유 활성화 방안을 모색해 보고자 함에 있다.

## II. 이론적 배경 및 분석의 틀

### 1. 정보공유의 의의

#### 1) 정보공유의 개념

일반적으로 정보공유(information sharing)는 정부 및 공공기관이 업무를 수행하기 위해서 보유하고 있는 정보를 정부기관과 기관, 공공부문과 민간부문, 기관·기업·개인 사이에 공동으로 이용하는 것이라고 볼 수 있다.<sup>1)</sup> 그러나 정보공유에 대한 개념은 보는 관점에 따라서 다양하게 정의되고 있다.

김동욱(1995: 1-5)은 정보공유를 정보를 보유하고 있는 주체가 일정한 체제하에서 자신의 정보를 제공하고, 상대방의 정보를 제공받을 수 있는 상태 또는 그러한 행위라고 정의하고 있다. 또한 '행정정보공동이용에 관한 규정' 제2조 4항에서는 정보공유를 "행정기관이 보

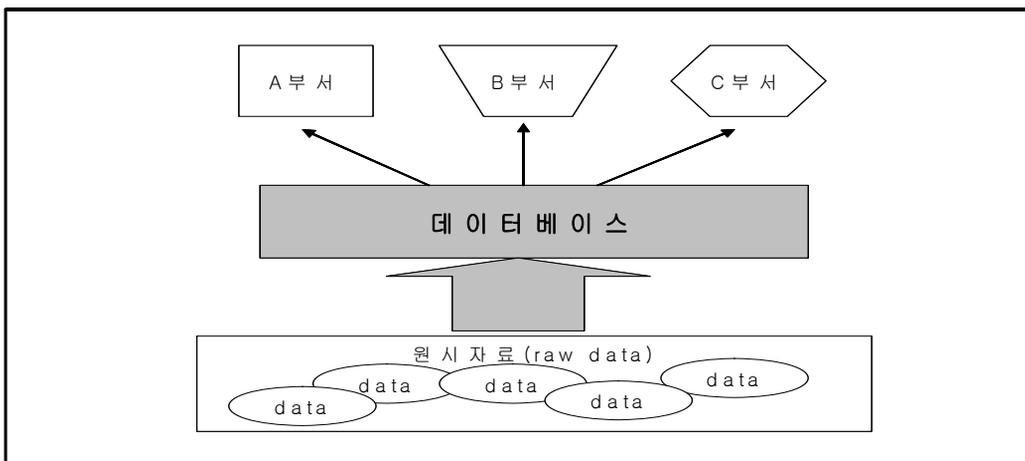
1) 예를 들면, 행정기관에서 주민등록정보 등과 관련된 민원 및 행정업무를 정보 연계센터를 중심으로 온라인 시스템을 구축하여 각 공공기관이 공유함으로써 여러 서비스가 가능하도록 하는 것을 의미한다(한국전산원, 1997)

유하고 있는 행정정보를 다른 행정기관이 정보통신망에 의하여 제공 받아 이용하는 것”으로 정의하고 있다. 즉, 정보공유는 자신이 보유하고 있거나 혹은 생산해 낸 정보를 필요로 하는 상대방에게 제공한다는 의미를 내포하고 있으며, 이를 전제로 이루어지는 것이다.

다른 연구에서도 정보공유의 개념에 대해서는 대체적으로 비슷한 정의를 내리고 있다. 공희경(1999: 17)은 정보공유를 정보의 저장, 전달, 습득을 총괄하는 개념으로 보고 있으며, 정보를 보유한 사람과 필요로 하는 사람간에 이루어지는 정보의 흐름으로 보고 있다. 국외의 연구자 가운데, Grant(1996)는 정보공유를 정보에 대한 접근이 지원되도록 기술적, 조직적 인프라를 구축함으로써 정보와 지식의 활용을 극대화하여 조직역량을 강화하려는 활동이라고 정의내리고 있다.

이상의 논의를 종합해보면, 정보공유는 개인이나 조직이 활동과정에서 생산되거나 획득된 각종 정보를 단순한 공유차원을 넘어서 정보를 저장·관리하는 시스템의 일부 또는 전부를 개방함으로써 공동활용 할 수 있도록 하는 일체의 활동을 의미한다고 할 수 있다. 본 연구에서는 이와 같이 다양한 정보공유의 범위를 지방정부 부서간 정보공유에 한정하고 있기 때문에 정보공유의 개념을 행정정보를 보유하고 있는 지방정부 부서들이 타 부서에 일정한 체제 하에서 자신의 정보를 제공하고 상대방의 정보를 제공 받을 수 있는 상태 또는 그러한 행위로 규정한다.<sup>2)</sup>

<그림 1> 정보공유 개념도



자료: 이미숙(2000)

2) 본 연구의 범위를 지방정부 부서간 정보공유에 한정하고 있기 때문에, 민간부분과 국민들간의 정보공유는 논의에서 제외시키기로 한다.

## 2) 경영 및 행정부문에서의 정보공유

정보공유와 관련하여 가장 민감하게 나타난 분야는 경제활동 분야로써 기업들의 기술개발과 마케팅전략을 추구하기 위해, 관련 정보를 상호 유통·교환하여 공유함으로써 경제적 절감효과는 물론 기업의 생존을 확보하는 방면에서 등장하였다. 오늘날에는 경제 분야에서 뿐만 아니라 지방정부를 포함한 공공부문에서도 정보공유에 대한 관심이 증대하고 있는데, 경영부문에서 바라보는 정보공유와 공공부문에서 바라보는 정보공유의 개념을 비교하여 살펴보면 다음과 같다.

### (1) 경영부문에서의 정보공유

경영학에서의 정보공유는 기업경영과 관련하여 상호 관련기업 또는 유사분야와의 협력관계를 유지·발전하기 위한 정보공유형태로 볼 수 있다. 1970년대 미국 내의 기업간 담합사례를 설명하기 위하여 정보공유이론(theory of information pooling)이 등장하였고, 이 시기의 정보공유는 시장의 불확실성을 사적 정보의 공유를 통해 극복하고자하는 노력의 일환이었다(이남순·서옥석, 1995: 303-304). 따라서 기업의 정보공유 활동은 생산비용 절감과 시장변화에 대한 신속한 대응 및 경쟁력 강화 전략으로 주로 활용되었다.

### (2) 행정부문에서의 정보공유

공공행정부문에서의 정보공유는 정부조직의 생산성과 효율성을 높이는 가장 효과적인 방법으로 관련 부서간의 정보공유 및 교환의 원활성을 지적하고 있다(한상연, 1996: 129). 특히 행정부문의 정책결정은 다양한 이해관계와 조직의 관계 속에서 이루어져야 하기 때문에 관련 부서간의 정보공유는 사회적 저항요인의 사전 차단은 물론 집행과정에서 발생할 수 있는 사회적 비용을 최소화 또는 방지할 수 있다는 점에서 유용하다. 다시 말해서, 공공부문에서의 정보 공유가 활성화되면, 행정 및 정책 활동에 필요한 다양한 정보를 별도로 수집, 처리, 활용하는데 드는 시간과 비용을 줄이는 등 자원이용의 효율을 제고하여 각종 정책결정의 합리성을 높일 수 있으며, 행정서비스의 질을 향상시키고 고객만족을 도모할 수 있게 된다.

## 3) 정보공유의 효과

지방정부 부서간 정보공유의 필요성은 지방행정조직의 혁신과 밀접한 관련을 가진다. 이는 단지 효율성만을 강조하지 않고, 지식관리의 과정을 거쳐 자원화 된 정보를 이용하여 가

치를 창출하고, 이를 통해 지방정부의 경쟁력을 높일 수 있는 것이다.

정보공유는 다른 부서들간에 비슷한 업무를 수행할 때 중복투자를 방지함으로써 예산절감 효과를 가져 올 수 있으며, 하나의 DB로 여러 부서의 업무를 동시에 처리할 수 있으므로 행정업무를 처리하는 주체에게는 효율성을, 행정의 수요자인 국민에 대해서는 대응성을 제고할 수 있다. 일반적으로 정보공유의 활성화가 이루어지면 그에 따른 부가가치 창출로 인하여 정보의 효용이나 효과성은 크게 증대된다. 이처럼 정보공유가 활발하게 이루어지면 행정 부문의 정보화 효과가 크게 늘어나게 되는데 다음과 같이 그 효과를 요약할 수 있다.

### (1) 중복투자방지

정보공유를 달리 표현하면 DB의 공동이용이라고 할 수 있다. DB를 공동 이용한다는 것은 유사한 DB가 만들어지지 않도록 하여 중복투자를 방지하고 이에 따른 비효율성을 줄인다는 것이다. 김현곤(1997)은 정보공유의 효과를 직접효과와 간접효과로 나누어 설명하고 있는데, 직접효과로 지적하고 있는 것이 중복투자방지로 인한 비용절감효과이다. 즉 정보공유를 포함한 통합정부정보기반을 구축함으로써 시스템 및 네트워크 구축에 있어서의 중복투자, 공공DB 구축과 운영에 있어서의 중복투자, 관련된 일상행정업무상의 중복투자 등을 제거함으로써 결과적으로는 예산, 시간 등의 절감효과를 거둘 수 있다는 것이다.

### (2) 예산절감

정보공유는 데이터와 정보를 합리적으로 관리할 수 있게 해준다. 또한 정보의 투입과 처리에 있어서 장비나 인력, 그리고 시간상의 중복을 피할 수 있게 되어 전반적인 투자·유지비용이 절감되고 정부의 예산도 절약할 수 있게 된다.

### (3) 대 고객 행정서비스 개선

정보공유는 정부서비스의 통합을 통해 비용절감효과 뿐만 아니라 행정업무 및 대민서비스의 효율을 향상시키는 효과도 동시에 가져다준다. 또한 간접적이고도 파급효과가 큰 장기적인 효과로써 통합 원스톱민원서비스와 공공행정의 리엔지니어링을 들 수 있다.

이 외에도 정보 주체간에 전산정보를 공유 한다면 적은 인력, 경비, 시간을 가지고 의사결정에 도움이 되는 정보를 수집 또는 생산할 수 있고, 의사결정의 질을 높일 수 있다.

## 2. 선행연구 검토

조직의 모든 구성원들에게 정보를 공유하게 하여 업무의 효율성을 제고시키기 위해서는 우선 조직구성원들이 정보를 공유할 수 있도록 하는 영향요인을 찾아내어, 이를 지원하거나 제도적으로 뒷받침하는 장치가 마련되어야 한다. 따라서 조직구성원간에 정보공유가 활성화 되기 위해서는 정보공유에 영향을 미치는 요인을 규명하려는 노력이 요구된다. 지금까지 국내외의 연구자들에 의해 논의되었던 선행연구를 근거로 정보공유의 영향요인을 살펴보면 다음과 같다.

### 1) 국내 연구

우선 국내의 선행연구를 살펴보면, 김구(2003)는 정보공유의 영향요인으로써 조직관리적 요인, 관계적 요인, 정보특성 요인, 정보통신기술 활용 요인 등 네 가지를 제시하였다. 강명희(2001)는 정보공유의 영향요인으로써 개인적 요인, 집단적 요인, 시·공간적 요인, 환경적 요인 등을 제시하였는데, 개인적 요인으로는 조직목표에 대한 공통의 인식, 협동적 상호작용, 구성원의 합일된 이해 및 상호 주관성 형성을 들고 있으며, 집단적 요인으로는 집단의 특성, 촉진기술, 평가 및 보상을 들고 있다. 또한 정보공유 채널이라는 환경적 요인 등을 제시하고 있다.

이와 유사하게 박재린(2000)도 실증연구를 통해서 개인적 요인으로써 신뢰성, 개방성, 창조성을 제시하였으며, 집단적 요인으로써 합리적이고 친화적인 조직문화를, 리더십 차원에서는 참여적 리더십을 정보공유에 영향을 미치는 요인으로 설정하여 분석하였다. 박태호(2002)는 정보공유의 영향요인으로 관리자의 지원, 보상시스템, 신뢰, 의사소통의 개방성을 제시하였으며, 박기우(2001)는 정보공유 행태에 정보공유의도가 영향을 미치며, 정보공유의도에 영향을 미치는 요인으로는 조직구성원간 친밀관계, 정보공유를 위한 태도, 자율성, 협력, 혁신성, 공정성, 집단의 압력 등을 제시하였다.

또한 박문수와 문형구(2001)는 조직문화, 리더십, 조직구조, 정보통신기술, 보상제도 등을 하나로 묶어 구조적 요인으로 구분하였고, 신뢰수준, 상호관계, 전수자 특성, 수혜자 특성, 집단간 경쟁을 하나로 묶어 관계적 요인으로 구분하였으며, 정보특성과 정보의 유용성 가치를 정보특성 요인으로 분류하였다.

마지막으로 최호진(2005)은 정보공유의 영향요인으로써 구조적 요인과 관계적 요인으로 분류하였다. 여기서 구조적 요인은 리더십의 유형, 조직구조, 보상제도를 하위변인으로 구성하였으며, 관계적 요인으로는 신뢰수준과 상호관계로 구성하여 측정하였다.

## 2) 국외 연구

다음으로 국외의 선행연구를 살펴보면, Beckman(1998)은 정보공유에 초점을 맞추고 정보공유의 성공요인으로써 관리층의 리더십과 몰입, 정보친화적인 문화, 전문성, 정보통신기술 기반이 선행되어야 한다고 주장하였다. 이와 유사한 연구로써 Roos(1997)는 정보공유를 위해서는 조직구성원간의 신뢰, 관심, 개방성, 네트워크 능력 등을 가져야 한다고 강조하였다.

정보공유에 영향을 미치는 요인을 연구한 많은 연구자들은 조직구성원간 신뢰와 협동을 정보공유에 영향을 미치는 가장 중요한 요인으로 고려해야 한다고 주장하고 있다.

그 외에 Jelinek(1997)은 정보공유에 영향을 미치는 요인으로써 정보의 창조·경유·활용의 조직문화와 적합성을 지닌 조직구조를 제시하였으며, 여기에서 적합성은 정보중심의 조직문화와 조직구조가 상호보완적이어야 한다는 의미를 담고 있다. Fiol(1991)은 정보공유에 영향을 미치는 요인을 조직문화적 관점에서 접근하면서 정보중심의 조직문화는 창조적 문화, 참여와 공유의 문화, 그리고 협력의 문화가 형성되어야 한다고 주장했다.

한편, 정보공유에 대한 영향요인으로써 정보통신기술 관점에서 접근하는 연구자는 Ruggles(1998)와 Davenport(1998)등으로 조직 내에서 특정 정보에 접근하고, 이를 널리 보급·공유하기 위해서는 인트라넷의 구축과 활용을 통한 의사소통과 커뮤니케이션 활성화가 이루어져야 한다고 강조하였다.

## 3. 분석의 틀

본 연구에서는 지방정부 부서간 정보공유 실태를 조사하고 그 활성화 방안을 모색하기 위해 서울시 동대문구청을 사례 대상으로 선정하였다. 선정된 부서는 행정업무의 유사성 또는 연관성으로 인해 정보공유가 활발할 것으로 예상되는 부서들로 도시관리국 4개 과와 건설교통국 5개 과, 그리고 기획재정국의 지적과이다.

선행연구들에서는 앞에서 살펴본바와 같이 조직구성원간 또는 조직간 정보공유의 영향요인으로써 다양한 변수들을 설정해 놓고 있으나, 본 연구에서는 크게 세 가지 요인을 중심으로 살펴보고자 한다.

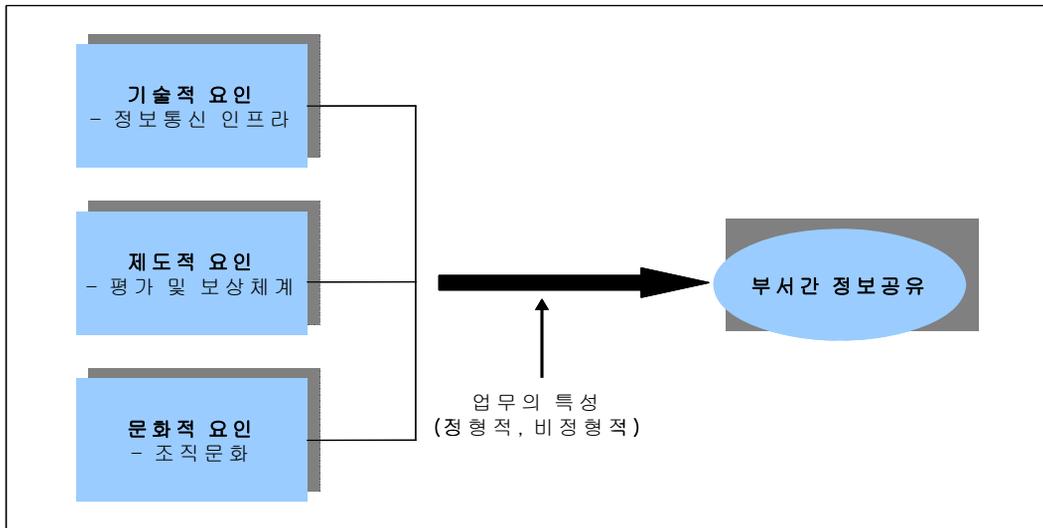
첫째, 정보공유 시스템, 즉 기술적 요인이 부서간 정보공유에 미치는 영향을 분석한다. 정보통신 인프라의 구축은 정보공유에 영향을 미치는 일차적인 요인으로 작용할 것이다.

둘째, 제도적 요인이 부서간 정보공유에 미치는 영향을 분석한다. 우수한 정보통신 인프라가 구축되어 있어도 그것을 활용할 동기를 조직구성원들에게 부여하지 못한다면, 부서간 정보공유는 활발하지 못 할 것으로 판단된다.

마지막으로, 문화적 요인이 부서간 정보공유에 미치는 영향을 분석한다. 앞에서 제시한 두 가지 요인이 모두 충족된다 할지라도, 정보공유에 대한 조직구성원들의 인식과 조직문화가 미흡하다면, 부서간 정보공유는 원활할 수 없다.

이와 같은 본 연구의 분석 틀은 다음 <그림 2>와 같이 도식화 할 수 있다.

<그림 2> 연구의 분석 틀



### Ⅲ. 조사 설계 및 분석

#### 1. 조사 설계

##### 1) 조사범위 및 내용

###### (1) 조사범위

2006년 현재 인구 약 38만명인 동대문구의 본청 조직도를 살펴보면, 동대문구청은 5국(행정관리국, 기획재정국, 생활복지국, 도시관리국, 건설교통국), 1소(보건소), 1의회사무국, 1담당관(1감사담당관), 26과<sup>3)</sup>의 조직편제를 갖추고 있다.

이 가운데 26개과를 분야별로 재분류해 보면, 행정관리국과 기획재정국 소속 부서들을 포

함하는 일반행정·기획재정분야, 도시관리국과 건설교통국 소속 부서들을 포함하는 도시관리·건설교통분야, 생활복지국과 감사담당관 그리고 보건소 등이 포함된 생활복지·보건·기타분야로 분류해볼 수 있다.<sup>4)</sup>

이와 같이 분류한 동대문구청의 부서들 가운데, 본 연구에서는 담당업무의 유사성 및 연관성으로 인해 정보의 교환 및 공유가 활발할 것으로 예상되는 도시관리국 4개과(주택과, 도시계획과, 건축과, 공원녹지과)와 건설교통국 5개과(건설관리과, 토목과, 치수과, 교통행정과, 교통지도과) 부서들을 조사범위로 한정하였다.<sup>5)</sup>

## (2) 조사내용

본 연구에서는 지방정부 부서간 정보공유 활성화 방안을 모색해 보는 데 초점을 맞추고 있다. 따라서 이와 같은 연구목적을 달성하기 위해 행정업무의 유사성 및 연관성이 있을 것으로 예상되는 부서들의 정보교환 흐름을 파악하는데 중점을 두고 있다. 이를 위하여 본 연구에서는 조사범위에 속한 부서들을 대상으로 다음과 같은 세 가지 차원을 중심으로 조사해보고자 한다.

첫째, 각 부서별로 담당하고 있는 행정업무의 특성을 파악한다. 이는 행정업무의 특성에 따라서 정보공유의 빈도, 방법 등에서 차이가 나타날 것으로 판단되기 때문이다. 한상연(1996: 131-133)은 부서간 정보교류 및 공유를 통한 업무협조의 가능성을 조사하기 위해서는 각 부서에서 담당하고 있는 업무의 성격을 정확히 이해할 필요가 있다고 지적하고 있다.

둘째, 각 부서별로 업무수행을 위해 사용하고 있는 전산화 업무프로그램 등과 같은 정보시스템의 기술적 특성을 파악한다. 또한 정보시스템의 기술적 특성뿐만 아니라, 조직구성원들의 정보시스템 활용도를 조사하는 것은 정보공유 실태를 조사함에 있어 유의미한 자료가 될 것이다.

셋째, 부서간 정보공유에 대한 조직구성원들의 인식을 조사하고, 정보공유와 관련한 제도적 장치 등을 살펴보고자 한다. 이는 부서간 정보공유를 활성화시키기 위해서는 정보시스템 등과 같은 기술적 요인도 중요하지만, 정보공유에 대한 조직구성원들의 인식과 정보공유의

3) 2006년 현재 동대문구청은 행정관리국 5개과(총무과, 자치행정과, 민원여권과, 문화공보과, 재난안전관리과), 기획재정국 5개과(기획예산과, 재무과, 세무1과, 세무2과, 지적과), 생활복지국 4개과(사회복지과, 지역경제과, 환경위생과, 청소행정과), 도시관리국 4개과(주택과, 도시계획과, 건축과, 공원녹지과), 건설교통국 5개과(건설관리과, 토목과, 치수과, 교통행정과, 교통지도과), 보건소 3개과(보건행정과, 보건지도과, 의약과)로 총 26개과의 조직편제를 구성하고 있다.

4) 이와 같은 분류기준은 2005년 동대문구 업무평가자료를 참고하였다.

5) 연구범위에서도 밝혔듯이, 기획재정국 소속의 지적과도 조사범위에 포함시켰다.

동기를 제공할 만한 제도적 요인이 크게 작용할 것이라는 가설을 전제하고 있다.

## 2) 설문지 구성 및 조사방법

### (1) 설문지 구성

본 설문지의 문항은 등간 척도로 구성되어 있으며, 등간 척도는 리커트(Likert) 5점 척도를 이용하였다. 또한 설문조사는 2006년 11월 28일부터 12월 4일까지 실시하였으며, 본 설문조사의 모집단은 서울시 동대문구청의 도시관리국 4개 과와 건설교통국 5개 과 그리고 기획재정국의 지적과에서 근무하고 있는 담당공무원들이다. 설문지는 총 10개과에 걸쳐서 각 과에 10부씩 배포하였으며, 배포된 설문지 100부 가운데 95부가 회수되었다.

부서(팀)간 정보공유 실태를 조사하기 위한 설문지의 문항구성은 다음 <표 1>과 같다.

<표 1> 부서(팀)간 정보공유 실태 조사를 위한 설문지의 문항구성

| 구 분              | 조 사 문 항  |
|------------------|--|
| I 행정업무의 특성       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 담당업무의 정형성, 비정형성 여부</li> <li>2. 담당업무 수행시, 전산화된 자료 또는 정보의 이용정도</li> <li>3. 담당업무 수행시 발생한 자료 또는 정보의 전산화 용이성</li> <li>4. 담당업무 수행시, 타부서와의 정보공유 필요성</li> <li>5. 담당업무 수행시, 타부서와의 정보공유에 대한 구성원들의 인식</li> </ol>        |
| II 정보시스템의 기술적 특성 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 담당업무 수행시, 전산프로그램의 이용 필요성</li> <li>2. 동대문구청 EKP 정보시스템의 구축 현황</li> <li>3. 동대문구청 EKP 정보시스템을 통한 정보공유 환경에 대한 구성원들의 인식</li> <li>4. 동대문구청 EKP 정보시스템을 통한 타기관과의 정보공유 용이성</li> <li>5. 전산프로그램의 타부서와의 공동활용 실태</li> </ol> |
| III 정보공유의 제도적 특성 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 발생한 자료 또는 정보를 타부서에 전파하기 위한 체계성</li> <li>2. 업무내용이 유사한 부서와의 정보공유를 위한 방법</li> <li>3. 구성원들에 대한 정보화 교육의 체계성</li> <li>4. 정보공유에 따른 평가 및 보상체계의 적절성</li> <li>5. 정보공유에 따른 평가 및 보상체계에 대한 구성원들의 인식</li> </ol>            |
| IV 정보공유의 문화적 특성  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 원활한 의사소통을 위한 조직 문화의 특성</li> <li>2. 관리자(국장, 과장, 팀장 등)의 부서간 정보공유에 대한 인식</li> <li>3. 발생한 자료 또는 정보의 자발적 제공 여부</li> <li>4. 타부서에 정보를 제공하는 것에 대한 구성원들의 인식</li> <li>5. 타부서에서 정보를 제공해 줄 것인가에 대한 구성원들의 인식</li> </ol>   |

## (2) 조사방법

본 연구의 첫 번째 과제는 각 부서에서 수행하고 있는 행정업무의 특성을 파악하고 이해하는 것이다. 이를 위해 설문 및 면담조사를 실시하기에 앞서, 동대문구의 2006년 업무평가위원회 심의 자료를 기초로 하여 부서별 주요 업무를 발췌하고, 업무의 특성을 이해하기 위한 설문을 작성하였다. 설문지의 답변은 총 10개과에서 근무하고 있는 담당공무원들이 하였으며, 면담조사를 병행하여 실시했다.

두 번째 과제인 정보시스템의 기술적 특성을 파악하기 위하여 동대문구 행정정보화 시스템인 동대문구청 EKP(Enterprise Knowledge Portal)<sup>6)</sup>의 구축 현황을 조사하였다. 이를 위하여 동대문구청 기획예산과 전산운영팀을 방문조사 하였으며, '동대문구 행정정보포털 사용자 지침서'와 '동대문구 정보화 기본계획 추진현황 보고서'를 참고자료로 활용하였다. 그리고 조직구성원들의 정보시스템 활용 실태를 조사하기 위한 설문을 작성하였다.

마지막으로, 부서간 정보공유에 대한 조직구성원들의 인식을 조사하기 위해 설문을 작성하였으며, 빈도분석을 주로 이용하여 그 결과를 해석하였다. 이를 토대로 부서간 정보공유 활성화 방안을 제안하였다.

이와 같은 설문조사와 면담조사의 결과 나타난 동대문구청 정보시스템의 기술적 특성과 정보공유에 대한 조직구성원들의 인식 및 현행 제도를 근거로, 부서간 정보공유 실태와 문제점을 파악한 후, 부서간 정보공유 활성화 방안을 제시한다.

## 2. 조사결과 분석

### 1) 부서별 행정업무의 특성

#### (1) 담당업무의 정형성

부서별 담당업무의 특성을 조사하기 위한 설문에서는 조사범위에 있는 모든 과의 팀에서 정해진 절차와 방법에 따라서 업무가 수행되고 있는 것으로 나타났다. 이는 각 부서에서 담당하고 있는 분장사무가 정형화 되어 있다는 것을 의미한다.<sup>7)</sup> 특히 교통지도과 교통과정팀

6) 통합정보포털(EKP)은 구청 내외부의 다양한 정보와 시스템을 통합하여, 이용자의 요구에 맞게 정보를 제공하고, 구청 업무의 생산성을 향상시키기 위해 도입된 시스템이다(동대문구 행정정보포털 사용자 지침서).

7) 이와 같이 업무의 대부분이 반복적이고, 정형적인 것으로 조사된 부서는 정보교환이 매우 용이할 것으로 예측할 수 있다(한상연, 1996: 133).

의 경우 설문에 참여한 4명 모두가 설문문항 I-1의 답변에 대해 ‘매우 그렇다’고 응답했는데, 이는 교통과징팀에서 담당하는 주요업무가 불법 주·정차의 단속 및 과태료 부과 징수와 같이 업무 수행의 목적, 방법 등이 매우 명확할 뿐만 아니라 업무수행 결과의 옳고 그름 여부를 판단하기가 매우 용이하기 때문인 것으로 판단된다.<sup>8)</sup>

총 10개과를 대상으로 조사한 부서별 담당업무의 정형성 여부에 관한 조사결과는 다음 <표 2>와 같다.

<표 2> 부서별 담당업무의 정형성

(단위: 명, %)

|  | 매우 그렇다 |      | 그렇다 |      | 보통이다 |      | 아니다 |    | 전혀 아니다 |    |
|--|--------|------|-----|------|------|------|-----|----|--------|----|
|  | 빈도     | 비율   | 빈도  | 비율   | 빈도   | 비율   | 빈도  | 비율 | 빈도     | 비율 |
| 귀하부서(팀)에서 담당하는 업무는 정해진 절차와 방법에 따라서 이루어진다 | 28     | 29.5 | 53  | 55.8 | 14   | 14.7 | ·   | ·  | ·      | ·  |

이와 같이 각 부서에서 담당하고 있는 업무가 정형적이라는 것은 업무수행을 위해 이용하는 정보나 업무수행 결과로 생산되는 정보의 내용 및 성격이 명확하다는 것을 의미하며, 부서간 정보를 공유하거나 교환하기 위해서 전산프로그램의 활용도를 높일 필요성이 있다는 것으로 해석할 수 있다.

## (2) 업무수행시 전산화된 정보의 이용도

업무처리를 위해 사용하는 정보의 종류가 산술적인 경우 그 정보는 데이터베이스 개발의 전산화를 통해 정보공유 및 교환의 방법을 고안하기가 용이하다(한상연, 1996: 132). 본 연구에서도 마찬가지로 업무수행시 필요한 정보가 전산화 되어 있는 경우 타부서와의 정보공유가 활발한 것으로 나타났으며, 이는 각 부서별로 사용하고 있는 전산화 업무프로그램의 사용 실태조사를 통해 확인할 수 있다.<sup>9)</sup>

8) 본 연구의 조사범위에는 포함되지 않았지만, 기획재정부의 세무과 같은 부서도 주요업무가 지방세, 재산세 등 각종 세금의 부과징수와 같이 업무수행에 필요한 법규와 지침이 명확하기 때문에 정형적 업무의 비율이 높은 부서라고 할 수 있다.

9) 예를 들면, 동대문구청에서 사용하고 있는 전산화 업무프로그램 가운데, 건축행정정보시스템의 경우 동대문구청의 건축과와 주택과, 그리고 지적과에서 모두 사용하고 있는 것으로 조사됐다. 따라서 이들 부서에서 담당하고 있는 업무는 보다 긴밀하게 타부서와의 정보공유 필요성이 요구된다고 할 수 있다.

반면에 건설관리과 보상팀의 경우 '전산화된 정보를 이용하여 업무를 수행하는가' 라는 질문에 응답자 4명 모두가 부정적인 응답을 하였는데, 이는 보상팀에서 담당하고 있는 주요업무내용이 토지 등의 보상 및 수용으로써 업무수행 결과는 전산화시키지만, 업무수행시에는 담당공무원들이 보상 및 수용 대상자와 대면을 하거나 현장에서 활동하는 시간이 많기 때문인 것으로 사료된다.

다음 <표 3>은 건설관리과의 건설행정팀(3명), 점용관리팀(2명), 보상팀(4명)에서 회수한 설문 결과이다.

<표 3> 전산화된 정보의 이용정도(건설관리과)

(단위: 명)

|   | 매우 그렇다 | 그렇다 | 보통이다 | 아니다 | 전혀 아니다 |
|---|--------|-----|------|-----|--------|
|   | 빈도     | 빈도  | 빈도   | 빈도  | 빈도     |
| 귀하부서(팀)에서 담당하는 업무는 전산화된 자료 또는 정보를 이용하여 수행한다 | 1      | 4   | 1    | 2   | 1      |

건설관리과의 설문조사 결과에서 알 수 있듯이, 같은 과에서 근무한다 하더라도 어느 팀에서 근무하고 있는가에 따라서 전산화된 정보의 이용정도는 상이하게 나타나는 것으로 조사됐다. 건설관리과의 경우 건설기계민원행정종합정보시스템<sup>10)</sup> 등과 같은 전산화 업무프로그램을 사용하고 있지만, 각 팀에서 담당하고 있는 업무의 성격이 다르기 때문에 긍정적 응답과 부정적 응답으로 나누어진 것으로 사료된다.

## 2) 정보시스템의 기술적 특성

### (1) 동대문구 EKP 구축 현황

동대문구는 정보화 기본계획의 일환으로써 2005년부터 동대문구 EKP(Enterprise Knowledge Portal)를 구축하고 있다. 동대문구 EKP란 동대문구의 정보, 업무프로그램, 대장관리 등을 총괄하는 부문별 통합 포털 사이트이다(동대문구 정보화 기본계획 추진현황 보고서, 2004: 9). 동대문구 EKP 구축의 효과는 각 부서별로 업무를 수행함에 있어서 필

<sup>10)</sup> 건설관리과에서 주로 사용하고 있는 건설기계민원행정종합정보시스템은 건설교통부에서 주관하고 있는 전산화 업무프로그램으로써 이 프로그램을 이용하여 건설기계관리 업무가 이뤄지고 있다. 또한 건설기계관리 업무와 관련한 대표적인 민원서류로 건설기계등록원부, 면허증 등이 있다(동대문구청 내부자료, 2004).

요한 행정정보의 공유를 극대화시키기 위함에 있다.

이와 같은 EKP 구축에 대한 조직 구성원들의 인식은 본 연구의 설문지 II-2, II-3번 문항의 조사결과에서 알 수 있듯이 조직 구성원들의 EKP정보시스템에 대한 만족도와 신뢰도가 높은 것으로 나타났다. 다음 <표 4>는 동대문구 EKP 정보시스템의 구축과 조직구성원들의 정보시스템에 대한 인식을 조사한 설문결과이다.

<표 4> EKP 정보시스템의 구축과 구성원들의 인식

(단위: 명, %)

|  | 매우 그렇다 |      | 그렇다 |      | 보통이다 |      | 아니다 |      | 전혀 아니다 |     |
|--|--------|------|-----|------|------|------|-----|------|--------|-----|
|  | 빈도     | 비율   | 빈도  | 비율   | 빈도   | 비율   | 빈도  | 비율   | 빈도     | 비율  |
| EKP 정보시스템을 통하여 업무 수행에 필요한 모든 자료 또는 정보를 찾을 수 있다 | 21     | 22.1 | 34  | 35.7 | 25   | 26.3 | 10  | 10.5 | 5      | 5.2 |
| EKP 정보시스템을 통한 타부서와의 정보공유 환경은 잘 마련되어 있다고 생각한다   | 13     | 13.7 | 27  | 28.4 | 34   | 35.7 | 13  | 13.7 | 8      | 8.4 |

설문지 II-4번 문항의 조사결과에 나타나듯이 EKP 정보시스템을 통한 타기관과의 정보 공유 환경은 미약한 것으로 판단된다. 즉, 동대문구청 내부에서는 EKP 정보시스템을 통하여 모든 부서가 정보공유를 원활하게 하기 위한 기술적 환경이 갖춰져 있지만, 동대문구에서 수행하는 업무와 연관성을 가지고 있는 관할 경찰서, 소방서등 타기관과의 정보공유를 위한 인프라의 구축은 미약하다고 할 수 있다.

다음 <표 5>는 EKP 정보시스템을 이용한 타기관과의 정보공유 용이성에 관한 설문결과이다.

<표 5> EKP 정보시스템을 통한 타기관과의 정보공유 용이성

(단위: 명, %)

|  | 매우 그렇다 |     | 그렇다 |      | 보통이다 |      | 아니다 |      | 전혀 아니다 |      |
|--|--------|-----|-----|------|------|------|-----|------|--------|------|
|  | 빈도     | 비율  | 빈도  | 비율   | 빈도   | 비율   | 빈도  | 비율   | 빈도     | 비율   |
| 귀하부서(팀)에서 사용하고 있는 EKP 정보시스템은 타기관과의 정보공유를 원활히 할 수 있도록 지원하고 있다 | 4      | 4.2 | 11  | 11.6 | 32   | 33.6 | 33  | 34.7 | 15     | 15.7 |

## (2) 부서별 전산화 업무프로그램 사용 현황

각 부서별로 사용하고 있는 전산화 업무프로그램은 각 부서에서 담당하고 있는 업무의 내용에 따라 상이한 것으로 조사됐다. 특히 본 연구의 조사범위에 속한 부서들 가운데, 교통행정과와 교통지도과에서 사용하고 있는 전산업무프로그램의 종류가 타 부서와 비교하여 많은 것으로 나타났다.<sup>11)</sup> 이는 두 부서에서 담당하고 있는 업무의 특성 때문인 것으로 판단된다. 즉, 버스전용차로 과태료 부과·징수, 자동차검사 과태료 처분, 불법주·정차 단속 및 과태료 부과 징수 등과 같이 고지서 관련 업무의 수행이 많기 때문이다.

〈표 6〉 부서별 전산화 업무프로그램의 사용 현황

| 업무프로그램명   | 사용부서           | 업무내용  |
|---|----------------|---|
| 서울시통합인허가시스템   | 건설관리과          | 공공용지 점용관리   |
| 건설기계민원행정<br>종합정보시스템   | 건설관리과          | 건설기계관리  |
| 건축행정정보시스템<br>(건축물관리대장 포함)   | 건축과, 주택과, 지적과  | 건축허가, 주택관리,<br>건축물대장 보존 및 유지관리  |
| 서울시주정차위반관리시스템<br>서울시운수사업통합관리시스템<br>서울시시내버스노선관리시스템<br>서울버스노선도<br>서울시버스전용차로관리시스템<br>서울시통합주차관리시스템<br>자동차과태료관리시스템 | 교통행정과<br>교통지도과 | 주정차위반 과태료 관리<br>운수사업자 관리<br>버스노선 입력관리<br>마을버스노선 입력관리<br>버스전용차선위반 차량관리<br>거주자우선 주차관리<br>자동차 과태료 부과관리 |
| 도시계획정보관리시스템   | 도시계획과          | 도시계획 기본자료 전산화   |
| 토지종합정보망(토지행정지원시스템)  | 지적과            | 지적도 관리  |
| 도로관리시스템   | 토목과            | 교차로, 도로공사, 육교 등의 도로정보   |
| 주차지도활용시스템   | 토목과            | 1/1000, 1/5000의 기본도를<br>여러방식으로 검색   |
| 지하시설물정보 통합관리<br>시스템   | 토목과            | 상하수도, 전기, 통신, 가스 등의<br>시설물 정보   |
| 하수도관리시스템  | 치수과            | 하수도 시설관리 및 유지관리   |

자료: 동대문구청 내부자료, 2004

11) 교통행정과와 교통지도과에서 사용하는 전산업무프로그램에는 서울시주정차위반관리시스템, 서울시운수사업통합관리시스템, 서울시시내버스노선관리시스템, 서울버스노선도, 서울시버스전용차로관리시스템, 서울시통합주차관리시스템, 자동차과태료관리시스템 등이 있으며, 이러한 전산업무프로그램의 서버 및 자료는 서울시에서 보유하고 있는 것으로 조사됐다(동대문구청 내부자료, 2004).

### 3) 정보공유의 제도적 특성

#### (1) 정보교환의 체계 및 수단

타부서와 정보를 교환하기 위한 체계가 잘 갖춰져 있는지, 또한 정보를 교환하기 위해서 어떠한 방법을 사용하고 있는가에 관한 조사를 하기 위해서 본 연구의 설문지 Ⅲ-1, Ⅲ-2 번 문항을 활용하였다. 조사결과를 살펴보면, 현재 동대문구청내에는 조직구성원들간에 정보를 교환하고 공유하기 위한 체계가 비교적 잘 갖춰져 있는 것으로 조사됐다. 즉, 담당업무의 특성상 타부서와의 정보공유가 필요할 경우, 새로 발생한 자료 또는 정보를 신속하게 전파할 체계가 잘 갖춰져 있는 것이다. 또한 각종 업무보고서나 구청에서 발간하는 소식지 등을 통해서 필요한 정보를 획득하고, 타 부서의 구성원들과 공유하는 것으로 조사됐다. 그러나 두 질문 모두에서 '보통이다'라고 답한 비율이 높다는 것은 조직구성원들이 정보공유에 대한 관심도가 높지 않다는 것으로 해석할 수 있다.

다음 <표 7>은 정보의 공유를 원활히 할 수 있는 제도적 장치가 잘 마련되어 있는가에 관한 설문결과이다.

<표 7> 정보교류를 위한 제도적 장치

(단위: 명, %)

|  | 매우 그렇다 |     | 그렇다 |      | 보통이다 |      | 아니다 |      | 전혀 아니다 |     |
|--|--------|-----|-----|------|------|------|-----|------|--------|-----|
|  | 빈도     | 비율  | 빈도  | 비율   | 빈도   | 비율   | 빈도  | 비율   | 빈도     | 비율  |
| 귀하부서(팀)에서 새로운 자료 또는 정보를 생산했을때, 그것을 필요로 하는 타부서(팀)에 신속히 전파할 체계가 잘 갖춰져 있다 | 7      | 7.4 | 26  | 27.4 | 43   | 45.2 | 15  | 15.8 | 4      | 4.2 |
| 중요한 정보에 대해 알려주는 보고서나 뉴스레터를 귀하부서(팀)의 업무와 연관성이 있는 타부서(팀)와 교환한다           | 4      | 4.2 | 23  | 24.2 | 47   | 49.4 | 18  | 18.9 | 3      | 3.2 |

#### (2) 평가 및 보상제도

평가 및 보상제도는 정보공유 행위와 관련하여 여러 학자들에 의해 주요 영향요인으로 제시된 바 있다. 본 연구에서도 마찬가지로 평가 및 보상제도는 조직구성원들간에 정보공유를 촉진시킬 수 있는 중요한 요인으로 작용하는 것으로 조사됐다.

정보공유에 대한 평가 및 보상제도와 관련하여 주목해 볼 만한 것은 현재 동대문구청에는

정보제공시 따르는 평가 및 보상제도는 거의 없는 것으로 조사됐으며, 만약 정보공유활동시 제공되는 평가 및 보상제도가 활성화 된다면, 조직구성원들은 정보제공을 위해 적극적으로 노력할 것이라는 조사결과가 나왔다. 이는 정보공유활동을 활성화시키기 위해서 평가 및 보상제도의 도입을 추진해 볼만하다는 것으로 해석할 수 있다.

다음 <표 8>은 정보공유와 관련하여 시행되고 있는 평가 및 보상제도와 평가 및 보상제도를 도입할 경우 조직 구성원들의 정보공유활동에 대한 태도 변화를 조사한 설문결과이다.

<표 8> 평가 및 보상제도

(단위: 명, %)

|  | 매우 그렇다 |      | 그렇다 |      | 보통이다 |      | 아니다 |      | 전혀 아니다 |      |
|--|--------|------|-----|------|------|------|-----|------|--------|------|
|  | 빈도     | 비율   | 빈도  | 비율   | 빈도   | 비율   | 빈도  | 비율   | 빈도     | 비율   |
| 귀하께서 타부서(팀)원에게 정보공유를 위해 정보를 제공한다면, 평가 또는 보상이 이뤄진다        | ·      | ·    | 2   | 2.1  | 16   | 16.8 | 35  | 36.8 | 42     | 44.2 |
| 정보공유활동시 보상제도가 더욱 활성화 된다면, 부서구성원들이 정보제공을 위해 노력할 것이라고 생각한다 | 11     | 11.6 | 34  | 35.8 | 25   | 26.3 | 19  | 20   | 6      | 6.3  |

#### 4) 정보공유의 문화적 특성

정보공유를 원활하게 할 수 있는 정보통신 인프라의 구축과 제도적 장치가 잘 마련되어 있다 하더라도 정보공유를 위한 조직의 문화가 지원해 주지 못한다면, 부서간 정보공유는 활발할 수 없다. 본 연구에서는 조직문화의 여러 요소들 가운데 정보공유에 영향을 미칠 수 있는 요인으로써 부서간 의사소통의 개방성, 조직 구성원들간의 신뢰를 중심으로 조사했다.

##### (1) 의사소통의 개방성

타부서와 정보가 공유되어 활발하게 정보를 교환하는 수단은 의사소통의 방법에 있다. 이러한 조직문화 아래에서는 사회적 욕구충족과 조직구성원의 만족감은 높아진다(안재근, 1999: 24). 특히 개방적인 의사소통은 부서간에 서로 필요한 정보에 대해 쉽게 접근할 수 있도록 하여, 정보의 교환과정과 정보공유를 시스템화하는 것을 가능하게 한다.

본 연구의 설문지 IV-1 번 문항은 타부서 구성원들과의 의사소통 개방성을 측정하기 위한 문항이다. 설문결과에 나타나듯이, '보통이다(54.7%)'라고 답한 소극적 응답이 높은 비율을

차지하고 있다. 이는 팀제로 운영되고 있는 현 시스템에서는 우리 부서가 아닌 다른 부서의 구성원들과는 접촉의 기회가 적다는 것으로 해석할 수 있다.

다음 <표 9>는 의사소통의 개방성을 조사한 설문결과이다.

<표 9> 의사소통의 개방성

(단위: 명, %)

|   | 매우 그렇다 |     | 그렇다 |    | 보통이다 |      | 아니다 |      | 전혀 아니다 |     |
|---|--------|-----|-----|----|------|------|-----|------|--------|-----|
|   | 빈도     | 비율  | 빈도  | 비율 | 빈도   | 비율   | 빈도  | 비율   | 빈도     | 비율  |
| 타부서(팀) 구성원들과의 의사소통을 자유롭게 할 수 있는 분위기가 갖춰져 있다 | 5      | 5.2 | 19  | 20 | 52   | 54.7 | 12  | 12.6 | 7      | 7.3 |

## (2) 구성원간의 신뢰

신뢰(trust)는 타인에 대해 그 사람의 의도나 행동에 대한 상호적인 믿음으로 정의된다. 보통 사회학적 의미로는 대인 신뢰를 의미한다. 즉, 어떤 사람이 다른 사람들의 말과 행동에 확신을 가지고자하는 개개인의 마음상태를 나타내는 것이다. 부서간 정보공유에 있어서 신뢰란 조직구성원들이 자신의 정보를 타부서의 구성원과 공유하더라도 자신에게 불이익이 돌아오지 않을 것이라는 믿음을 의미한다(이승환, 2001: 31).

본 연구의 설문지 IV-4, IV-5 번 문항은 타부서 구성원들에 대한 신뢰를 측정하기 위한 문항들이다. 조사결과에 나타나듯이 조직구성원들은 타부서의 구성원들에게 업무수행에 필요한 정보를 제공할 것이라는 의사를 지니고 있다. 즉, 타부서의 구성원들과 신뢰가 구축되어 있다고 해석할 수 있다.

그러나 IV-3 번의 조사결과에서 알 수 있듯이, 정보를 자발적으로 제공할 것인가에 대한 답변은 '아니다(32.6%)', 또는 '전혀 아니다(16.8%)' 라고 답한 응답자의 비율이 높은 것으로 조사됐다. 이는 정보공유의 제도적 특성까지도 연관시켜 생각해 볼 수 있는데, 정보공유 활동시 평가 및 보상제도가 마련되어 있지 않기 때문에 적극적으로 정보를 제공할 의사는 가지고 있지 않다는 것으로 해석할 수 있다. 다음 <표 10>은 정보공유를 위한 구성원간의 신뢰에 관한 설문결과이다.

&lt;표 10&gt; 구성원간의 신뢰

(단위: 명, %)

|   | 매우 그렇다 |      | 그렇다 |      | 보통이다 |      | 아니다 |      | 전혀 아니다 |      |
|---|--------|------|-----|------|------|------|-----|------|--------|------|
|   | 빈도     | 비율   | 빈도  | 비율   | 빈도   | 비율   | 빈도  | 비율   | 빈도     | 비율   |
| 귀하부서(팀)에서 발생한 자료 또는 정보를 그것을 필요로 하는 타부서(팀)에 자발적으로 제공한다     | 3      | 3.2  | 8   | 8.4  | 37   | 38.9 | 31  | 32.6 | 16     | 16.8 |
| 타부서(팀)의 효율적 업무처리를 위해 귀하부서(팀)에서 보유하고 있는 자료 또는 정보를 제공 할 것이다 | 14     | 14.7 | 29  | 30.5 | 32   | 33.7 | 13  | 13.7 | 7      | 7.3  |
| 타부서(팀)의 구성원들은 새로 생긴 자료 또는 정보를 제공해 줄 것이라고 생각한다             | 11     | 11.6 | 25  | 26.3 | 38   | 40   | 15  | 15.8 | 6      | 6.3  |

이와 같은 조사결과는 타부서 구성원들과의 신뢰는 구축되어 있으나, 자발적인 정보제공의사는 없다는 것으로 해석할 수 있다. 다시 말해서 타부서에서 어떠한 정보를 요청했을 경우에는 정보를 제공할 의사가 있지만, 먼저 요청이 없을 경우에는 자발적으로 정보를 제공할 의사는 없다는 것이다. 이러한 문제는 평가 및 보상제도를 통해서 상당부분 해결될 수 있을 것으로 사료된다.

### 3. 정보공유 활성화 방안

지금까지 동대문구청의 부서간 정보공유 실태를 조사하기 위한 설문조사결과를 분석해 보았다. 이와 같은 분석결과를 토대로 지방정부 부서간 정보공유를 활성화 시킬 수 있는 방안을 모색해 보고자 한다. 본 연구에서는 지방정부 부서간 정보공유에 영향을 미치는 요인으로써 기술적 요인, 제도적 요인, 문화적 요인이라는 변수를 설정해 놓고 연구를 진행했다. 따라서 부서간 정보공유 활성화 방안 또한 기술적 요인, 제도적 요인, 문화적 요인을 중심으로 살펴보고자 한다.

#### 1) 기술적 요인

우선 기술적인 측면에서 살펴보면, 현재 동대문구청의 경우 정보통신 인프라의 구축은 잘 마련되어 있는 것으로 판단된다. 동대문구청에서 운영하고 있는 EKP 정보시스템의 경우,

각 부서별로 행정업무를 수행함에 있어 필요한 자료 또는 정보를 신속하고 정확하게 획득할 수 있는 정보시스템을 갖추고 있다. 조직구성원들 또한 EKP 정보시스템에 대해 만족하고 있으며, 정보시스템의 인프라가 잘 갖춰져 있다고 생각하고 있다. 그러나 한 가지 문제점으로 지적할 수 있는 것은 조사결과에 나타나듯이 동대문구청 내부에서의 정보공유를 위한 인프라는 잘 갖춰져 있지만, 관련기관과의 정보 교환 및 공유를 위한 정보시스템 인프라 구축은 미흡하다는 것이다.

대다수의 정부기관들은 기관내 자체 소프트웨어를 이용한 정보체계를 보유하고 있다. 그러나 외부데이터를 제공하는 기관과의 연계 시스템은 미흡한 실정이다. 따라서 유관기관과의 정보공유를 위해 데이터베이스의 표준화 방안과 기존에 구축된 정보체계의 상이한 부분을 단계적으로 통합하는 방안을 마련해야 한다. 표준화는 공공부문의 정보공동활용을 위한 기반의 구축에 있어 우선적으로 선행되어야 하는 문제로서 부처간의 정보공동활용에 반드시 관여되는 상호 운용성(inter-operability)과 상호 접속성(inter-connectivity)의 확보에 영향을 미치는 중요한 요인이라고 할 수 있다(이미숙, 2000: 41). 즉, 지방행정업무의 특성상 담당 업무를 수행함에 있어서 타정부기관과의 연계성이 높기 때문에 상이한 정보시스템을 표준화시키는 방안을 마련해야 한다.

현대 조직에 있어서 지식과 정보는 정보통신기술을 통해 전달된다. 여기서 말하는 정보통신기술이란 정보의 저장, 처리 및 보관을 돕기 위하여 컴퓨터와 전기통신기술을 이용하는 각종 하드웨어와 소프트웨어를 의미한다(김성희, 2000: 144). 이와 같은 정보통신기술은 조직이 외부로부터 필요한 정보를 획득하는 역할을 원활하게 해 준다. 앞서 지적했듯이, 동대문구청의 경우 조직내부에서의 정보공유활동을 위한 정보시스템의 소프트웨어와 하드웨어는 잘 구축되어 있지만, 조직외부와의 정보교환을 위한 정보시스템은 미흡한 실정이다. 이러한 문제는 어느 한 기관만의 노력으로 해결할 수 있는 문제가 아니기 때문에 정부기관간 정보시스템의 구축을 위한 범국가적인 지원이 요구되며, 이를 통해서 지방행정업무의 생산성 및 효율성뿐만 아니라 정보화 시대를 맞이하여 국가 효율성 제고에도 이바지할 수 있을 것이다.

## 2) 제도적 요인

정부조직은 인센티브의 제도화가 미흡한 실정이다. 민간조직과 정부조직 구성원들의 정보공유활동에 대한 보상정도를 비교해보면, 정부조직의 정보공유활동 인센티브는 보상 종류나 규모 면에서 매우 미비하다. 이는 동대문구청의 정보공유 활동시 주어지는 평가 및 보상제도에 관한 조사결과에서도 알 수 있다. 정부조직의 경우 구성원 개인별 성과측정이 어려운 경우가 많다. 이와 같은 현상은 민간조직의 경우 조직구성원의 성과를 판매실적, 수익성 등으

로 측정하기 쉬운 편이지만, 정부조직의 경우 목표의 달성을 수량적으로 파악하기 힘들기 때문이다.

부서간 정보공유를 활성화시키기 위해서는 구성원들이 정보공유행위를 했을 경우 구성원들에 대한 적절한 평가를 통해 조직구성원들의 정보공유활동을 촉진시킬 수 있는 평가 및 보상체계가 구비되어 있느냐가 무엇보다 중요하다. 공무원들이 자발적으로 정보창출에 참여하고, 효율적인 정보관리의 도모, 외부정보를 조직내부로 투입시키고 새로운 정보의 공유 등에 따라 보상 및 평가체계가 마련되어야 부서간 정보공유활동이 보편화 될 것이다.

또한 정보공유는 정보의 권력적 속성, 즉 부서간의 권력과 기능을 재편성하는 성격을 지니고 있기 때문에 강력한 추진기구를 도입하는 것도 생각해 볼 수 있다. 현재로서는 그러한 강력한 추진기구가 존재하지 않고, 그 때문에 데이터베이스의 개발단계에서부터 활용단계에 이르기까지 부서간의 이견을 조정하는 역할이 제대로 이루어지지 않고 있다. 따라서 각 부서간의 이해관계를 조정할 수 있는 강력한 추진기구의 도입이 필요하다고 할 수 있다. 이를 통해서 부서간 정보공유활동을 저해하는 제약요인을 제거하는 동시에 부서간 정보공유의 활성화를 위한 여건을 조성할 수 있을 것이다.

### 3) 문화적 요인

조직문화는 조직을 이끄는 요인이라고 할 수 있으며, 조직구성원들의 사고와 행동에 영향을 미치는 요인이라고 할 수 있다. 즉, 조직구성원들을 결합시키고 그들로 하여금 바람직한 행동을 유도하는 중요한 요소가 된다. 이와 같은 조직문화는 정보공유를 활성화 시킬 수 있는 중요한 요인이라고 할 수 있다. 공공기관에 있어서 조직구성원들간 신뢰의 분위기나 유연한 조직문화는 정보공유 및 새로운 기술방식에 대한 학습 등에 영향을 미친다.

정보공유에 영향을 미치는 조직문화 요소들은 여러 학자들에 의해서 연구되었다. 여러 요인들 가운데 본 연구에서는 타부서 구성원들과의 의사소통개방성과 구성원들간의 신뢰를 중심으로 살펴보았다. 이에 추가하여 조직문화의 개방성을 부서간 정보공유 활성화 방안으로 제시하고자 한다. 조직문화의 개방성이란 조직의 구성원들에게 자신의 정보를 제공하고자 하는 의지이다(남궁민, 2002: 44).

본 연구의 조사결과에서도 나타났듯이, 자신의 정보를 자발적으로 제공하겠다고 밝힌 응답자는 거의 없었다. 자신의 정보를 동료에게 제공하거나, 동료의 정보를 제공받아 업무수행에 활용할 때, 업무의 생산성 및 효율성은 증가한다. 그럼에도 불구하고 자발적 정보제공의 사가 없다는 것은 평가 및 보상제도와의 연관시켜 생각해 볼 수 있다. 즉, 조사대상의 공무원들은 정보공유의 중요성과 필요성에 대해서 잘 인지하고 있었으나, 정보제공시 자신에 대한

평가 및 보상체계가 마련되어 있지 않기 때문에 자발적으로 정보를 제공할 의사가 없다는 해석이 가능하다.

따라서 부서간 정보공유를 활성화 시키기 위한 조직문화의 개선을 위해서는 조직구성원들의 의식변화도 중요하지만, 그러한 의식변화를 유도할 수 있는 평가 및 보상제도 등과 같은 제도의 보완도 함께 마련되어야 할 것이다.

## IV. 결 론

21세기 지식정보사회에서 지방행정업무를 생산적이고, 효율적으로 수행하기 위해서는 지방행정업무 수행에 필요한 정보를 생산해 내는 활동 못지않게 생산된 정보를 조직구성원들이 효과적이고 효율적으로 관리하며, 각 부서의 구성원들간에 생산된 지식과 정보를 공유하는 것이 중요하다고 할 수 있다. 이와 같은 지식정보사회를 맞이하여 본 연구에서는 지방정부 부서간 정보활용 및 정보공유 활성화 방안을 모색해 보고자 했다.

본 연구에서는 부서간 정보공유에 영향을 미칠 수 있는 요인으로써 정보시스템의 기술적 특성, 정보공유를 위한 제도적 특성 및 문화적 특성을 설정해 놓고 연구를 수행했다. 본 연구의 조사결과는 다음과 같이 세 가지로 요약할 수 있으며, 이를 토대로 향후 지방정부 부서간 정보공유활동을 활성화시키기 위한 방안을 제시해 보았다.

첫째, 부서간 정보공유를 위한 정보시스템의 구축 수준에 대해서는 대부분의 담당공무원들이 만족하고, 신뢰하고 있는 것으로 조사됐다. 이는 동대문구청 EKP 정보시스템의 구축 실태조사를 통해 확인할 수 있었으며, 담당공무원들의 정보시스템에 대한 만족도와 신뢰도가 높은 이유는 현재 동대문구청에서는 이러한 정보시스템을 담당공무원들이 효과적으로 활용할 수 있도록 하기 위해 정보화교육을 체계적으로 실시하고 있기 때문인 것으로 판단된다. 그러나 동대문구청 내부에서는 정보시스템이 잘 갖춰져 있으나, 구청업무와 연관성이 있는 타정부기관과의 정보공유를 위한 정보시스템구축은 미흡한 것으로 조사됐다. 따라서 조직내부에서 뿐만 아니라 조직외부의 기관과도 정보공유를 원활히 할 수 있는 통합정보시스템의 구축이 필요하다고 할 수 있다.

둘째, 부서간 정보공유를 원활하게 지원하는 체계는 잘 갖춰져 있으나, 조직구성원들의 정보공유에 대한 관심도는 낮은 것으로 조사됐다. 이와 같은 조사결과는 정보제공시에 따르는 평가 및 보상체도가 없기 때문인 것으로 사료된다. 설문조사의 결과, 만약 정보제공시 평가 또는 보상체계가 마련된다면, 조직구성원들은 정보공유활동에 관심을 가지고, 적극적으로 참

여할 것이라는 응답이 높은 비율을 차지했다. 따라서 조직구성원들의 정보공유활동을 유도하기 위해서는 정보제공에 상응하는 평가 또는 보상체계가 마련되어야 할 것이다.

셋째, 담당공무원과의 면담조사 내용 중 정보자체의 중요성이나 희소성이 높은 경우에는 정보공유활동을 자발적·적극적으로 하기가 망설여진다는 인식들이 나타났는데, 이를 극복하기 위해서는 정보공유활동에 대한 부정적인 인식을 제거하기 위한 홍보활동 등의 노력을 기울여야 할 필요가 있는 것으로 사료된다. 또한 팀제로 운영되고 있는 현시스템에서는 타부서의 조직구성원들과 접촉할 기회가 별로 없기 때문에 의사소통의 개방성이 떨어지는 것으로 판단된다. 따라서 조직구성원간 의사소통의 장을 마련하여 조직구성원간 신뢰를 더욱 공고히 하고, 의사소통의 개방성을 제고해야 할 것이다.

본 연구는 지방정부 부서간 정보공유 활성화 방안을 모색해 보고자 서울시 동대문구청을 사례로 연구를 수행했다. 그러나 본 연구는 다음과 같은 몇 가지 연구의 한계점을 지니고 있다.

첫째, 연구의 조사범위를 동대문구청의 도시관리국 4개과와 건설교통국 5개과 그리고 기획재정국의 지적과로 한정하였기 때문에 연구결과를 일반화시키기에는 무리가 따른다. 또한 동대문구청 한 기관만을 연구대상으로 한정했기 때문에 타 지방자치단체와의 비교가 어렵다는 한계가 있다. 예를 들면, 지방자치단체의 예산 규모에 따라서 정보시스템의 인프라 구축 실태는 차이를 보일 수 있다. 그러나 본 연구는 정보시스템의 인프라 구축 실태와 같은 각 지방정부의 기술적 특성 차이를 설명하는데 한계가 있다.

둘째, 조직구성원들의 정보공유활동에 영향을 미치는 독립변수로서 다양한 요인들이 고려될 수 있으나, 본 연구에서는 기술적 요인, 제도적 요인, 문화적 요인만을 변수로 설정한 후, 각각의 요인들이 부서간 정보공유에 어떠한 영향을 미치고 있는지를 조사했다. 따라서 연구의 신뢰도를 더욱 높이기 위해서는 세 가지 요인 이외의 다양한 변수들을 추가로 활용하는 것이 필요하다.

셋째, 비록 본 연구에서 면담조사를 실시하긴 했지만, 설문조사를 통해 정보공유활동의 결과만을 측정하였기 때문에 조직구성원의 정보공유과정을 통한 보다 동태적인 연구를 하지 못하였다는 한계가 있다.

따라서 향후 후속 연구에서는 이와 같은 한계점을 보완하기 위해서 보다 광범위한 연구대상을 선정하여 데이터를 수집해야 할 것으로 보이며, 정보공유활동의 독립변수로서 보다 다양한 요인들을 설정하여 동태적 연구가 이뤄져야 할 것으로 사료된다.

## 【참고문헌】

- 강재정. (2001). 정보시스템을 통한 정보공유에 영향을 미치는 상황요인. [경영정보학연구], 11(2).
- 공희경. (1999). 『대학 구성원의 지식공유에 관한 연구』. 석사학위논문, 전남대학교 대학원.
- 김 구. (2003). 지방공무원들의 지식공유 의도에 관한 영향요인 연구. [한국지방자치학회보], 15(3).
- 김동욱. (1995). 정책정보 공동이용을 위한 공공부문 정보화. [정보화저널], 2(4).
- 김성희. (2000). 지식공유에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. [정보과학연구], 4.
- 김현곤. (1997). 정보 공동이용의 세계적 추세와 시사점. [정보화저널], 4(3).
- 남궁민. (2002). 『조직문화가 지식공유에 미치는 영향에 관한 연구』. 석사학위논문, 중앙대학교 문헌정보학과.
- 박기우. (2001). 『조직내 개인의 지식공유행위에 관한 결정요인 연구: 합리적 행위이론 관점』. 박사학위논문, 한국과학기술원.
- 박문수·문형구. (2001). 「지식공유의 영향요인: 연구동향과 과제」. 제6회 한국지식경영학회 학술심포지엄 논문집.
- 박재린·박재현. (2000). 조직구성원의 지식공유와 경쟁우위와의 관계성에 관한 연구. [인적자원 관리연구]
- 박태호. (2002). 『지식공유의 선행요인과 지식공유가 혁신행동에 미치는 영향』. 박사학위논문, 경성대학교 경영학과
- 안재근. (1999). 『비공식조직의 의사소통이 학교풍토에 미치는 영향』. 석사학위논문, 제주대학교 교육대학원
- 이남순·서옥석. (1995). 담합을 위한 전략적 정보공유이론. [한국경제학회], 43(3).
- 이미숙. (2000). 『행정정보 공동활용에 영향을 미치는 요인과 활성화 전략에 관한 연구』. 석사학위논문, 숙명여자대학교 대학원.
- 이승환. (2001). 『공공조직내 조직구성원간 정보공유에 관한 실증적 연구』. 석사학위논문, 한양대학교 행정학과.
- 최호진. (2005). 한국 공무원 지식공유 행위의 영향요인 분석. [한국행정학보], 39(1).
- 한국전산원. (1997). [1997국가정보화백서]. 한국전산원.
- 한상연. (1996). 지방정부 부서간의 정보공유 방안에 관한 연구: 경기도 의왕시 도시업무 관련 부서의 실태분석을 중심으로. [한국행정학보], 30(2).
- \_\_\_\_\_ (2002). [지방행정과 정보화]. 서울: 대영문화사.
- Beckman, T. (1998). "A Methodology for Knowledge Management", *International*

*Association of Science and Technology for Development AI and Soft Computing Conference, Canada.*

Davenport, T. H. (1998). "Successful Knowledge Management Projects", *Sloan Management Review*, Winter, 43-57.

Fiol, C. M. (1991). "Managing Culture as a Competitive Resource An Identity-Based View of Sustainable Competitive Advantage", *Journal of Management*, 17: 191-192.

Grant, R. M. (1996). "Toward a Knowledge-based Theory of the Firm", *Strategic Management Review*, 17: 109-122.

Jelinek, M. (1997). "Technology Organizations and Contingency", *Academy of Management Review*, 2: 12.

Roos, G. and J. Roos. (1997). "Measuring your company's intellectual performance", *Long Range Planning*, 30(3): 392.

Ruggles, R. (1998). "The State of the Notion: Knowledge Management in Practice", *California Management Review*, 33: 89-113.