

전자정부의 접근성 제고를 위한 서비스 콘텐츠 확보방안

김영미*

목 차

- I. 서론
- II. 전자정부와 행정서비스의 제공
 - 1. 전자정부의 개념
 - 2. 전자정부 추진 내용
- III. 전자정부 서비스 이용수준 비교
 - 1. 전자정부 서비스 이용률
 - 2. 행정서비스의 의미와 중요성
- 3. 전자적 행정서비스
- IV. 전자정부 서비스 이용 활성화를 위한 소고
 - 1. 전자적 서비스의 구조 변화
 - 2. 전달체계의 재정립
 - 3. 전자정부 서비스 콘텐츠의 구성
- V. 맺음말

I. 서론

전자적 방식에 의한 행정서비스의 제공(Electronic Service Delivery)은 전자정부가 지향하는 중요한 목표가 되고 있으며, 고객중심의 행정을 실현하는 대안이 되고 있다. 외국의 사례에서도 전자적 행정서비스의 제공이나 통합행정서비스의 제공(Integrated Service Delivery) 등으로 강조되고 있을 뿐만 아니라 최근에는 우리나라에서도 민원인이 각 기관을 방문하지 않고도 원격으로 민원업무를 처리할 수 있도록 다양한 제도들이 도입되고 있다. 정부대표홈페이지나 키오스크의 도입 등은 그 예

에 속한다(IAB, 1999; 행정자치부, 2000).

이와 같은 행정서비스의 전자적 전달에 있어서 고객과 행정정보서비스 사이에 존재하는 인터페이스의 문제는 양자 간의 원활한 교류에 필수적인 것이다. 웹방식으로 대표되는 홈페이지는 바로 행정정보와 행정서비스를 일반 국민에게 전자적 방식으로 연계해 주는 주요 수단이 되고 있다. 대부분의 공공기관에서는 각 기관의 특성을 고려한 홈페이지를 구축하여 다양한 정보 및 서비스를 제공함에 따라 홈페이지는 고객중심의 행정을 실현하는 구체적 대안으로 인식되고 있다.

이에 따라 기관의 정보화수준을 평가함에

* 상명대학교

있어서 그리고 고객중심의 행정업무 수행 정도를 파악함에 있어서 홈페이지는 평가의 주요 대상이 되어 왔으며, 홈페이지의 유용한 가치에 대한 논의 또한 많은 학자들에 의해 제기되어 왔다. 따라서 실질적으로 공공기관에서 홈페이지를 개설하는 것은 단순히 홈페이지를 만들었다는 차원보다는 많은 이용자에게 실질적인 이용을 가능하게 하고, 보다 많은 사람들에게 이를 알리고, 보다 활성화될 수 있도록 지속적인 관리 노력이 필요하다.

본 연구에서는 전자정부 서비스의 시기별 분석을 통해 변화추이를 알아보고 향후 전자정부의 서비스이용이 현재보다 더 확대되고 고도화되기 위해서 필요한 서비스 컨텐트의 구축방안에 대해 논하고자 한다.

II. 전자정부와 행정서비스의 제공

1. 전자정부의 개념

전자정부의 개념을 한마디로 정의하기는 어렵지만 전자정부가 추구하는 궁극적인 가치는 산업사회의 정부를 지식정보사회에 맞는 모습으로 재창조하는 것이라 할 수 있다. 보다 구체적으로는 전자정부를 통한 정부 혁신의 지향은 국민에 대한 서비스 제공, 정부의 효율성, 행정의 책임성 등 세 가지를 향상시키는 것이라고 할 수 있다.

일반적으로 전자정부(e-Government)의 정의는 인터넷에서 발생 가능한 모든 서비스를 제공하는 즉, 행정서비스와 인터넷의 측면을 강조한 협의의 전자정부 정의와 지역의 정보화와 관련된 정부의 기능이 인프라-생활-산업, 그리고 행정의 각 부문에 균형적으로 발전할 수 있도록 체계를 세워 가는 일련의 행위가 포함된다는 광의의 전자정부

의 정의로 구분할 수 있다. 1980년대 중반 일본의 지방자치단체들에 의해 지역의 발전과 정보화를 촉진시키기 위해 시작된 지역 정보화는 행정서비스와 지역의 정보화와 관련된 기능을 정의하기에 광의의 전자정부로 분류된다. 반면 협의의 전자정부는 정부서비스의 제공 대상인 시민(G2C), 기업(G2B), 그리고 정부(G2G)에 인터넷으로 365일 24시간 행정서비스를 제공하는데 목적을 두며, 일반적으로 전자정부의 대민서비스 자체는 협의의 전자정부의 체계적인 구축과정을 의미한다(오강탁, 2005).

한편 가트너(Gartner) 그룹은 전자정부가 전자사회의 구성요소라는 전제 하에 전자정부가 정부서비스 제공, 유권자의 참정, 그리고 통치의 최적화를 위해 공공부문의 내외적 기능을 인터넷으로 가능한 오퍼레이션, 정보기술과 통신을 통한 최적화된 변형된 모습이라고 정의하고 있다(황중성, 2003).

이상의 정의를 종합해 보면 '전자정부'란 '정보통신기술(ICTs)을 활용하여 정부업무 처리방식을 혁신하고 이를 통해 행정의 효율성과 생산성을 높이면서 국민에게 신속하고 질 높은 행정서비스를 제공하는 작고 효율적인 정부' 라고 정의할 수 있다.

2. 전자정부 추진 내용

최근 전자정부의 구현은 21세기 새로운 국가운영의 패러다임 변화를 뒷받침하고, 국가경쟁력을 확보하는 핵심적 과제로서 의미를 갖는다. 전자정부는 정부의 고객인 국민과 기업에게 양질의 서비스를 제공할 수 있는 가장 중요한 실천수단이 될 수도 있다. 또한, 국민과 기업의 정보화를 지원하고 선도할 뿐 아니라 정부의 생산성과 투명성 제고에도 필수적 역할을 하게 된다. 선진 각국은 이러한 시대적 요구를 반영하여 각 분야에서 이미 전자정부 구축에 총력을 기울이고 있다. 행정업무의 기능적 전산화

수준에서 벗어나, 정부의 일하는 방식 개혁과 인식의 전환도 적극 추진 중이다.

참여정부에서는 정부혁신지방분권위원회 내에 전자정부전문위원회를 구성하여, 대통령자문기구로서 전자정부 관련 자문을 하는 형식으로 바뀌었다. 전자정부 전문위원회는 기존의 내용들이 포함된 차원에서 31대 로드맵을 작성하여 소위원회 중심으로 로드맵과제의 진행과 점검을 맡는 형식으로 진행하였다.

미국 CTG(Center for Technology in Government)에 의하면, 전자정부의 구성요소는 크게 전자적 서비스(E-Services), 전자상거래(E-Commerce), 전자적 관리(E-Management), 전자민주주의(E-Democracy)로 나누고 있다.

첫째, 전자적 서비스(E-services)는 연중무휴의 24시간 정부서비스의 제공을 의미한다. 서비스가 공급조직의 편리보다는 시민의 관점에서 재구성되며, 서비스가 제공받는 국민의 입장에서 범부처적으로 이루어지는 것을 방향으로 하고 있다.

둘째, 전자상거래(E-commerce)는 정부와 기업간 혹은 정부와 개인간의 거래가 전자화 되는 것으로 예를 들면, 정부가 제공하는 서비스에 대한 수수료와 세금 등의 납부가 전자적인 형태로 이루어지는 것을 의미한다. 특히, 정부조달은 전자정부의 상거래 정책의 중요한 부분을 차지할 것이다.

셋째, 전자관리(E-management)를 들 수 있는데, 이는 전자정부의 핵심적이고 궁극적인 목적으로서 정부조직의 개혁과 정부의 효율성에 관련되는 것이다. 지식기반사회에 적합한 조직원리의 도입, 정부지식관리시스템의 구축으로 인한 순환보직제의 허점을 보완하는 등의 측면에 중점을 둔다.

끝으로 전자민주주의(E-democracy)는 정보통신기술을 통하여 민주주의의 시스템을 구성하는 분야이다. 정보통신기술의 발달로

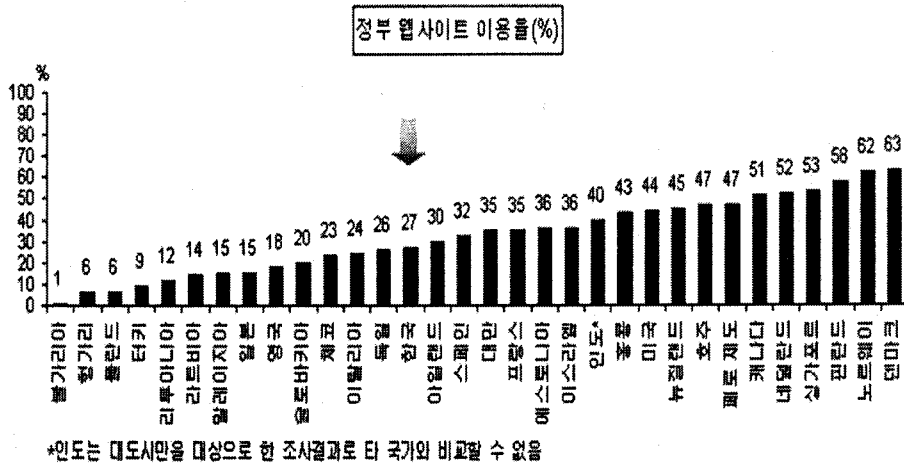
인해 개인이나 정부가 많은 비용을 들이지 않고서도 정치나 행정에 국민이 직접 참여하여 자신의 의견을 전달할 수 있도록 구성된다.

전자정부는 정보통신 기술을 활용하여 정부의 생산성을 높이고 정부 서비스의 수혜자인 국민의 입장에서 그들의 편의를 최대한 고려하여 효과적으로 정부서비스를 제공하는 것이다. 이는 행정혁신 없이는 불가능하며, 이를 가능하게 하는 것은 행정업무를 혁신적으로 개선하여 이를 정보화하는 BPR(Business Process Reengineering)을 민간 기업으로부터 도입하여 공공부문에 적합하게 적용하는 것이다. 이러한 행정혁신은 국민을 위주로 이루어져야하는데, 이를 효과적으로 달성하기 위해서는 고객지향적 마인드가 적용되어야 한다.

III. 전자정부 서비스 이용수준 비교

1. 전자정부 서비스 이용률

지난 2002년 TNS(테일러 넬슨 소프레스)에 의해 조사된 전자정부 이용률의 현황을 보면 한국을 포함한 세계 32개 주요 국가의 31,823명을 대상으로 실시한 결과 한국의 평균 전자정부 서비스 이용률은 30%로 나타났다. 서비스 이용률이 가장 높은 국가는 '덴마크(63%)'이며 가장 낮은 국가는 '불가리아(1%)'였다. 아시아 지역에서는 '싱가포르(53%)'가 가장 높았으며, '말레이시아'와 '일본'의 이용률이 15%로 비교적 낮은 수준을 보이고 있다. (그림 1 참조)



<그림 1> 주요 국가의 전자정부 웹사이트 이용률

우리나라의 경우는 전자정부 서비스 이용률은 2001년 이후 꾸준히 증가('01년 17% → '02년 23% → '03년 27%)하고 있는 것으로 나타나고 있지만 여전히 그 이용률은 높지 않다.

2. 행정서비스의 의미와 중요성

행정의 궁극적인 존재이유는 국민에게 보다 나은 질 높은 행정서비스를 제공하는 것이다. 행정서비스는 국민의 관점에서 행정의 대행을 위탁받은 정부가 행정의 주체인 국민에게 응당 제공해 주어야 할 공공서비스로 볼 수 있다(박재희, 1998: 4).* 거버넌스 환경의 대두에 따라 기존의 행정에서 제공하던 행정서비스의 개념은 이와 같이 보다 대국민 중심의 고객지향적인 관점이 강조되었다.

국민을 고객의 관점에서 볼 때, 1980년대에는 정부기관에서의 정보기술의 활용이 일

부 고객업무에 대한 자동화를 지원해 주는 수준에 머물렀으며, 1990년 초에 들어와서 미국을 중심으로 Kiosk 등을 이용하여 행정서비스의 전달이 전자적으로 이루어지게 되었다. 그러나 1990년대 초반만 해도 정보기술이 발달함에도 불구하고 많은 정부기관에서 정보기술을 활용하는 노력이 민간부문에 비해 너무나 뒤떨어있었던 것이 사실이다(NPR, 1993). 최근에 들어와서 이러한 사실은 급격하게 변화하고 있으며, 실제로 많은 공공기관에서 정보통신기술을 이용하여 기존의 행정서비스의 전달방식을 탈피하여 질적으로 향상된 행정서비스를 제공하고자 노력하고 있다.

3. 전자적 행정서비스: 사이버공간과 새로운 행정서비스의 제공방식

인터넷으로 대표되는 최근의 정보기술은

* 일반적으로 공공서비스라는 용어로 사용되고 있는 행정서비스는 일명 공공재(public goods)라고 할 수 있으며, 민간재(private goods)와 구별되는 말로서 공공기관을 통하여 제공되는 재화와 서비스를 지칭하는 것으로 이해된다(김동건, 1994: 76). 학자에 따라서 '재화'와 '서비스'를 구분하는 사람도 있다. 예를 들어, Peter Hill (1977)은 재화와 서비스를 구분하여 '재화'는 경제적 단위(economic units) 사이에서 사유할 수도 있고 양도될 수도 있는 물리적 물체(physical object)인 반면, '서비스'는 다른 경제적 단위의 활동결과에 의해 개인이나 재화의 상태에 초래되는 변화로 정의하고 있다. 그러나 서비스와 재화의 구분기준이 항상 명확하지도 않으며, 실제로 구분의 큰 의미가 없기 때문에 서비스와 재화를 동일시하여 사용하는 것이 일반적인 추세이다.

기존의 행정서비스 전달방식에 있어서 일대 전환을 가져오고 있다. 새로운 행정서비스 전달방식은 전산화된 행정시스템과 데이터 베이스와 같은 기존의 정보통신기술을 바탕으로 하고 있다는 점과 이미 은행이나 기타 민간기업에서 사용되어 왔던 현금자동지급기와 같은 기기와 시설 등을 구체적으로 활용하고 있다는 차원에서 볼 때는 전혀 새로운 것으로 볼 수 없을 것이다. 그러나 지금까지 행정서비스의 전달이 공식적인 기관을 통해서 그리고 국민들이 직접 방문하여 필요한 행정수요를 충족하였던 방식이었다는 측면에서 비교하면, 새로운 행정서비스의 제공방식은 많은 변화를 보여주고 있다.

전자적인 방식을 통한 행정서비스의 전달 (electronic delivery of public service)은 국민들에게 공공기관의 다양한 정보와 서비스를 전자적 방식을 통해 제공하는 일체의 노력을 말한다 (서진완, 2000). 구체적으로 정보통신기술을 이용하여 행정정보의 제공*, 행정민원인의 의견수렴, 민원서비스, 민관간의 전자문서처리** 등 다양한 응용서비스를 통해 원격 그리고 전자적으로 행정서비스를 제공하는 것이 포함될 수 있다. 이러한 행정서비스의 전자적 전달은 고객중심의 서비스행정을 구현할 수 있을 뿐만 아니라 접근성의 제고를 통한 투명성과 신뢰성을 가져다줌으로써 열린 행정을 실현하는 기반이 되고 있다. 따라서 전자적 행

정서비스의 전달은 결국 전자정부를 구현하는 구체적인 출발점이며 동시에 중요한 수단이 되고 있다.

IV. 전자정부 서비스 이용 활성화를 위한 소고

1. 전자적 서비스의 구조 변화

전자정부서비스의 이용률이 가장 활발하게 이루어지고 있는 국가중의 하나가 스웨덴인데 50%이상의 이용률을 보여주고 있다. 스웨덴은 유럽형 사회주의 국가로 연금, 용자, 보육혜택 등 신청을 하면 누릴 수 있는 이점이 많다는 점을 고려해도 다른 국가에 비해 매우 높은 수준이라고 할 수 있다. 특히 놀라운 점은 스웨덴 국민들이 애용하는 서비스는 노동부가 운영하는 구인구직 사이트로 민간 채용업체들도 이 사이트의 데이터를 이용해 영업을 한다고 한다. 이외에도 인기 있는 생활밀착형 서비스들이 담겨져 있다. 소득세는 신고에서 환급신청까지 온라인으로 가능하며 예금, 대출금 현황, 자동차 보유 여부 등 소득세 산정에 필요한 서류들은 은행과 자동차 회사의 데이터를 온라인으로 가져와 사용하기 때문에

* 정보화시대에 있어 행정정보 제공은 정보통신기술의 활용에 의해 전자적 공개를 통해 보다 진전된 형태로 이루어진다. 행정정보의 전자적 공개는 정보제공의 다양화, 고품질화를 도모할 수 있는 방편이 된다. 우선 정보 제공은 정보의 수요자가 쉽게 이용할 수 있는 형태로 제공되어야 한다. 정보통신기술의 발달에 따라 이용 가능한 매체는 더욱 다양화되고 발전되어 정보수요자의 입장에서 지리적인 여건에 관계없이 편리한 시간에 편리한 형태로 정보를 제공받을 수 있음은 물론 정보제공자의 입장에서 인쇄물이나 사본을 대량으로 준비할 필요 없이 업무수행과정에서 전자적 입력만으로도 행정정보를 신속하게 제공할 수 있다. 이는 정보네트워크가 고도화됨에 따라 더욱 촉진될 수 있는 가능성이 있다.

** 행정기관이 국민에게 부여하는 각종 신고, 신청, 보고 등의 전자화도 행정기관과 국민 모두에게 부담을 경감시키는 기능을 한다. 이러한 각종 문서의 작성으로 인한 비용은 미국 연방정부가 문서감축법(Paperwork Reduction Act)을 제정하게 한 배경이 되기도 한다. 국민들은 이미 전자화되어 있는 정보를 관청에 신고, 신청하기 위하여 종이에 출력하여 소정양식에 기입하고, 행정기관에 이것을 다시 시스템으로 입력하는 일련의 노력은 필요하지 않도록 해야 한다. 이는 정보전달의 전자화를 통해 행정서비스가 이루어지는 것으로 해결될 수 있으며, 이로 인한 행정서비스의 질적 향상을 도모할 수 있다. 이것은 국민의 행정기관에 대한 정보전달에만 국한 되는 것이 아니라 지방자치단체와 중앙기관간의 관계에서도 해당된다. 기관간에 컴퓨터를 통해 표준양식의 문서를 전자적으로 처리하는 시스템(EDI)은 무서류(paper less) 행정서비스를 고도화하기 위하여 기관, 행정기관과 민간간에 이루어지는 정보전달의 전자화 사례로 볼 수 있다.

시민이 또 다시 서류를 첨부할 필요가 없도록 하고 있다. 자동차 명의 이전 신고도 온라인으로 가능하고, 중고차를 살 때 차가 몇 년도 형인지 그동안 몇 명의 주인을 거쳤는지 과거 정보 조회도 가능하도록 구성되어 있다. 자동차 등록에서 보험까지 차 딜러와 보험회사가 윈스톱으로 연계되고 있는 것이다.

스웨덴의 전자정부 구축은 기본적으로 범정부 차원에서 예산이 반영되기 보다는 개별 부처 단위로 필요에 의해 프로젝트 형태로 추진이 되고 있다. 이는 다시 말하면 오프라인의 절차를 그대로 전자정부에 옮겨다 놓는 것이 아니라 전자정부에서 제공할 수 있는 서비스를 새롭게 구축 및 적용하고 있다는 점이다.

행정서비스를 이용하는 시민의 입장에서 정부의 정보제공을 포함한 행정서비스를 전자적 방식으로 전환하여 이용하게 할 때 야기되는 편익은 상당히 크다. 따라서 실질적으로 생활에 편리하도록 전자적 행정서비스의 확대 적용이 필요하다. 지금까지 정부 업무의 상당부분을 차지했던 규제부분이 여전히 전자정부에도 고스란히 들어감으로 인해 비싼 비용을 들여 만든 시스템이 제 역할을 하지 못하고 하위 서비스만을 제공하고 있는 것이다. 민원행정서비스의 온라인 처리가 절차를 줄이고, 속도를 빨리 해주고, 접근성을 편리하게 한다면 지금 보다는 훨씬 많은 고객을 확보하게 될 것이다.

2. 전달체계의 재정립

전자서비스의 고도화를 위해서는 먼저 업무의 정보시스템이 하나로 연결될 수 있도록 제도적 기반이 마련되어야 한다. 그러나 정보화 사업은 여러 이해관계가 형성되므로 필연적으로 갈등을 유발하게 된다. 이해관계에 따른 갈등관계는 비협조를 유발하고 시스템의 연계미흡과 중복투자로 인한 정보

화 행정의 방만한 진행을 야기 시킨다. 따라서 자율적 의지를 반영한 시스템 통합을 모색해 볼 필요성이 있다. 사업간 조정과 협력을 위한 역할 분담을 위해서는 데이터 베이스의 상호공유를 할 수 있는 기반을 만들어주고 관련 업무가 일원적 협조체제로 갈 수 있도록 조정될 필요성이 있다.

따라서 이러한 점을 보완하기 위한 차원에서 첫째, 전자서비스의 사례분석을 토대로 일원화 될 수 있는 민원서비스를 찾아내고, 업무별 연계를 통해 동시에 접근 및 해결이 가능하도록 지원체계가 재정비되어야 한다.

3. 전자정부 서비스 콘텐츠의 구성

전자민원 서비스 이용자의 계층별 분석을 토대로 접근성 각각 달리 적용할 필요성이 있다. 20~30대의 젊은 층은 인터넷 포털 사이트를 통해 전자정부를 접근하고 있으며, 민원업무보다는 전자정부에서 제공하는 정보에 더 많은 관심을 가지고 있다. 장년층으로 갈수록 민원업무 처리에 더 많은 관심을 갖고 처리과정도 복잡하지 않는 것을 더 선호하고 있다. 전자정부의 사용에 대해서도 진행과정에서 잘 모르게 될 까봐 우려하는 점이 높게 나타나고 있어 접근성의 편의를 도모하기 위한 콘텐츠의 재구성을 고려해야 할 것이다. 즉 연령별로 접근하는 방법과 사용하는 내용이 각각 차별적으로 나타나고 있어 이에 대한 결과를 반영하여 업무의 내용별, 세대별 콘텐츠 구성이 정비되어야 할 것이다.

V. 맺음말

전자정부란 정보통신기반에 기초하여 국민편의의 행정서비스를 능률적이고 효과적

으로 창출 제공하는 혁신적인 미래형 정부를 의미하는 것으로 정리될 수 있다. 기업은 효율성, 높은 능률성과 생산성을 높이기 위해 다양한 수단을 강구한다. 정부도 마찬가지로 이의 효과를 배가시키기 위한 노력을 질주하고 있지만 여러 가지 법·제도적·문화적인 요인들로 인해서 민간부문만큼의 효율성과 서비스제고가 이루어지기가 쉽지 않다.

OECD의 조사결과를 보면 우리나라는 초고속인터넷의 이용률 면에서 2위인 캐나다의 인구 100명당 3.91명을 크게 앞지른 9.2명으로 1위를 기록하였다. 또한, 인터넷 시장 조사업체인 넷레이팅스사에 따르면, 한국의 인터넷 이용자들이 세계에서 가장 활발하게 인터넷을 이용하는 것으로 나타났다. 그럼에도 불구하고 전자정부 서비스 이용수준은 다소 미흡하여 이에 대한 적극적인 조치가 필요하다.

먼저 앞으로의 전자정부는 국민의 참여를 보다 확대 적용해 볼 필요성이 있다. 그동안의 전자정부는 지나치게 정부 중심으로 움직여 왔다. 주 고객이 국민이고 국민 지향적인 행정서비스가 중심이었음에도 불구하고 국민이 주가 되지 못한 부분들이 있어 향후에는 대상의 눈높이를 맞추기 위한 노력이 필요하다.

참 고 문 헌

1. 김영미(2002), "중앙행정기관의 홈페이지 운영 실태와 정책방향", 한국지역정보화 학회.
2. _____(2005), 전자정부와 정부혁신", 한국정책학회 하계학술대회 발표.
3. _____(2005), U-전자정부의 동향 및 바람직한 추진전략", 한국지역정보화학회.
4. 삼성경제연구소(2002). 「인터넷시대의 고객관리」
5. 서진완(2004), "정보접근성 제고를 위한 정책적 접근의 다양화와 과제", 『한국정책연구』
6. 한국전산원(2003b), "이용자중심의 정부웹사이트 구축을 위한 프레임워크," 주 간정보화 소식(7월 31일).
7. 박재희(1998), 행정서비스 제공방식의 다원화 방안. 한국행정연구원.
8. 콘텐츠 비즈니스 연구소/조선일보 출판부 옮김(2000), 콘텐츠 비즈니스 아는 만큼 돈이 보인다. 서울: 조선일보사.
9. 한국전산원(2003), 미래 전자정부 청사진.
10. Atkinson, Robert D. and Jacob Ulevich. (2000). *Digital Government: The Next Step to Reengineering the Federal Government*, Progressive Policy Institute, March.
11. Children's Partnership. (2000). *Online Content for Low-Income and Underserved Americans: The Digital Divide's New Frontier*. March. <http://www.childrepartnership.org/>
12. NPR. (1993), *Reengineering Government through IT*, Washington, D.C.: US Government Printing Office.
13. NTIA, Department of Commerce. (1994). *Inquiry on Universal Services and Open Access Issues*. Docket No. 940955-4255.
14. Poster, Mark. (1995). 이미옥·김준기 옮김 (1998). 제2미디어 시대(Second Media Age). 서울: 민음사.
15. Shi, Yuhang and Carmine Scavo. (2000). "Citizen Participation and Direct Democracy Through Computer Networking," in G. David Garson(ed.). *Handbook of Public Information Systems*. NewYork and Basel: Marcel Dekker, Inc. 247-263.
16. UNDPEPA & ASPA(2002.6), *Benchmarking E-government*.
17. www.egov.go.kr
18. www.g2b.go.kr
19. www.firstgov.gov