

정부통합전산센터의 IT 거버넌스 이슈

IT Governance Issues in National Computing and Information Agency

이 석 인*, 이 수 화**

목포대학교*, 전남대학교**

Lee seok-in*, Lee su-wha**

Mokpo National Univ.*, Chonnam National Univ.**

요약

전자정부사업은 본질적으로 이해당사자 사이의 갈등을 내포하고 있어 막대한 사회적 비용을 초래하기 때문에 이에 대한 적절한 조정과 협력이 중요하다. 정부통합전산센터는 정부부처별, 기관별로 구축 운영 중인 전산시설, 운영인력 등 정보자원을 통합하여 공동활용체계를 구축하는 대표적인 전자정부사업으로 현재 대전과 광주에 설치되어 있다. 2006년부터 단계별 통합을 추진하고 있는 정부통합전산센터에는 다양한 IT 거버넌스(IT Governance) 이슈가 잠재되어 있으며 이를 해결하기 위한 방안 마련이 시급하다. 본 연구에서는 IT 거버넌스 관련 문헌연구와 전문가 의견수렴을 통해 조직문화, 업무프로세스, 구성원역량, 커뮤니케이션 분야에서 IT 거버넌스 이슈들을 선정 후 정부부처, 정부통합전산센터 및 외주업체 관계자들을 대상으로 인터뷰와 설문조사를 통해 해결방안을 찾고자 하였다. 본 연구의 결과는 공공부문 IT 거버넌스에 대한 국제적인 성공모델 정립에 기여할 수 있을 것으로 사료된다.

I. 서론

전자정부사업은 본질적으로 이해당사자 사이의 갈등을 내포하고 있는 특징을 갖고 있는데, 그 갈등은 정책의 구체적 내용에 관한 정책갈등이거나 부처 사이의 영역 확대를 위한 관할권 갈등일 수도 있다. 갈등의 원인은 대부분의 전자정부사업이 서로 경쟁하는 여러 부처가 관련되어 있고, 사업을 추진하는 과정에서 업무처리 절차, 개인의 일하는 방법 등이 적지 않게 변화되어야 하기 때문이다[3].

공공조직간 이해관계의 대립은 막대한 사회적 비용을 초래하므로, 이해관계 기관 사이의 조정(Coordination)이 전자정부의 대표적인 성공요인으로 지적되고 있다[2]. 정부통합전산센터는 정부부처별·기관별로 구축 운영 중인 전산시설, 운영인력 등 정보자원을 통합하여 공동활용체계를 구축하는 대표적인 전자정부사업이다.

정부통합전산센터는 현재 3단계 소프트웨어 자원 통합이 진행되고 있으며, 향후 업무통합 목표까지 성공적으로 실현하기 위해서는 정부부처와 통합센터 간에 상호 신뢰에 기반한 긴밀한 협력과 조정이 요구된다.

이러한 상황에서 내재되어 있는 다양한 이슈와 문제점들을 IT 거버넌스 측면에서의 점검하고 이에 대한 해결 방안 모색과 정부통합전산센터의 바람직한 IT 거버넌스 프레임워크 제시를 위한 연구가 절실하다.

II. IT 거버넌스

IT 거버넌스는 90년대 초반에 등장했지만, 90년대 후반부터 학계에서 본격적으로 연구되기 시작 하였다.

Weill과 Ross(2004)는 IT 거버넌스를 “IT의 사용에 있어서 바람직한 행위를 촉진하기 위해 의사결정 권한과 책임소재의 틀을 규정하는 것”으로 정의하였다[6].

최근 민간이나 공공기관에서 다음과 같은 이유로 인해 IT 거버넌스에 대한 관심이 고조되고 있다.

- 비즈니스 목표와 IT 연계 필요성 증대
- 효율적 IT 투자의 필요성 증대
- 체계적인 외부 규제 대응
- IT 자산의 효율적 관리 및 통제
- IT 투자에 대한 투명성 확보

IT 거버넌스라는 개별적인 이름으로 시장규모를 추정할 곳은 없지만 ITSM, 컴플라이언스 등 하위 개념에 속하는 시장을 모두 합치면 연간 5,000여 억원에 이를 것으로 추정되며, 정부의 ITA법 도입과 대형기업 및 금융그룹을 중심으로 시작한 IT 거버넌스 구축 프로젝트가 다른 분야로 확대되면서 IT 거버넌스 시장이 규모는 더욱 증가될 것으로 전망된다.

현재 국내 금융권과 통신 및 제조 분야에서 다양한 IT 거버넌스 프로젝트를 활발히 추진 중에 있다. 그러나 공공기관이나 정부조직에 대한 IT 거버넌스 이슈를 다룬 연구는 많지 않은 실정이다.

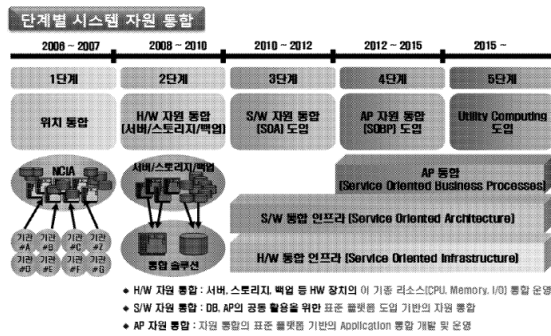
III. 정부통합전산센터의 IT 거버넌스 이슈

1. 정부통합전산센터

정부통합전산센터는 정부기관의 정보시스템 서비스 수준의 향상과 정보자원의 공동활용, 정보보안과 재해복구 체계 개선, 전문가 확보의 어려움 등과 같은 문제들을

대처하기 위해 세계 최초로 설립(2006~2007년)되었으며, 최근 인도, 몽골, 우즈베키스탄 등 11개 개발도상국들의 고위공무원들이 벤치마킹을 할 정도로 국제적인 관심이 고조되고 있다.

정부통합전산센터는 대전에 제1센터와 광주에 제2센터가 있으며, 아래와 같이 단계별 통합을 추진하고 있다.



▶▶ 그림 1. 정부통합전산센터의 단계별 통합 추진 계획

위치 통합 완료시점인 2007년 11월 정보통신부가 개최한 “정부통합전산센터 미래발전전략 심포지엄”에서 다음과 같은 다양한 이슈와 문제점들이 도출되었다[2].

<조직문화 측면>

- 조직의 급조에 따른 가치관의 혼란
- 공유가치의 형성, 조직 미션 정립 및 공유 필요
- 정부내 위상 정립과 리더십 강화 필요
- 고객만족문화 정립 필요(내부고객 만족이 우선되어야 함)

- 동료의식의 빈약 등

<업무프로세스 측면>

- 접근성이나 절차의 간소화
- 조직구조의 복잡성으로 책임의식 불분명
- 센터 이전 후 시스템 장애 최소화
- 운영조직의 보강 필요
- 통신망의 안정적 운용을 위한 역량 필요 등

<구성원 역량 측면>

- 전문성 부족에 대한 불만
- CS마인드 구축을 위한 지속적인 교육 필요
- 평가/보상/마인드/조직체계 유기적 접근 필요 등

<커뮤니케이션 측면>

- 서로(조직 구성원 간)의 입장을 이해 할 수 있는 대화 기회 모색
- 공감대 형성을 위한 상호 협력 관계 모색
- 측정하기 어려운 불만에 대한 파악기회 모색
- 고객 기관(정부기관)의 니즈 파악 미흡
- 보안기관의 출입문화를 이해하는 계기마련 등

2. 정부통합전산센터의 IT 거버넌스

효과적인 IT 거버넌스는 아래의 세 질문에 응답할 수

있어야 한다.

- IT의 효과적 관리와 활용을 보장하기 위해 반드시 이루어져야 하는 의사결정은 무엇인가?

- 누가 의사결정을 해야 하는가?

- 어떻게 의사결정을 실행하고 모니터링 할 수 있는가?

본 연구에서는 광주통합전산센터를 대상으로 이 세 질문에 대한 해답을 찾아가고자 했다.

정부통합전산센터와 정부조직 간의 IT 거버넌스 이슈를 파악하여 해결방안을 제시함으로써 두 조직 간의 갈등문제 해결의 시사점을 제시할 수 있다.

정부통합전산센터의 IT 거버넌스 프레임워크 제시를 통해 공공부문 IT 거버넌스에 대한 국제적인 성공모델 정립에 기여할 수 있다.

■ 참고 문헌 ■

- [1] 강홍렬, 정은중, “지식정보화를 위한 아키텍처 정책 연구-정부통합전산센터와 아키텍처-”, 정보통신정책연구원, 2006.
- [2] 안선영, “COBIT 기반 IT 거버넌스 프로세스의 주요 지표에 관한 연구-정부통합전산센터 사례를 중심으로-”, 전남대학교 대학원, 2008.
- [3] 정국환, 김희연, “전자정부의 갈등관리와 추진체계 관련 시사점-통합전산센터의 경우를 중심으로-”, 정보통신정책연구원, 2009.
- [4] OECD (2003). *OECD E-Government Studies: The E-Government Imperative*, OECD Publishing.
- [5] Van Grembergen, W., De Haes, S., & Guldentops, E. (2004). Structures, Processes and Relational Mechanisms for IT Governance. In W. Van Grembergen (Ed.), *Strategies for Information Technology Governance*, Hershey PA: Idea Group Publishing.
- [6] Weill, P., & Ross, J. W. (2004). *IT Governance: How Top Performers Manage IT Decision Rights for Superior Results (Hardcover)*, Harvard Business School Press Books.