

전자정부 활용실태와 서비스컨텐츠의 고도화를 위한 정책방향

김 영 미[†]

A Direction of Policy for Electronic Service Contents System in
e-Government

Young-Mi Kim[†]

ABSTRACT

Electronic service delivery is an integral mission that is shouldered upon e-government to carry out. And it also has become an important way of making client-centered administration work more effectively. It is quite convenient from citizens' perspective to utilize public services that are electronically transformed. This study identifies a set of electronic services currently provided by e-government and proposes policy measures for further driving e-government to develop its services in a direction of making people's life more convenient.

Key words : e-Government, Electronic Service, Citizens' Perspective

1. 서 론

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 민원 업무를 처리할 수 있도록 다양한 제도들이 도입되고 있다[2, 3, 4]. 정부대표홈페이지나 키오스크의 도입 등은 그

예에 속한다[10, 27]. 이와 같은 행정서비스의 전자적 전달에 있어서 고객과 행정정보서비스 사이에 존재하는 인터페이스의 문제는 양자간의 원활한 교류에 필수적인 것이다[9].

시민의 입장에서 정부의 정보제공을 포함한 행정서비스를 전자적 방식으로 전환하여 이용하게 할 때 야기되는 편익은 상당히 크다. 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 서비스를 제공하고 있는 것이다. 민원행정서비스의 온라인 처리가 절차를 줄이고, 속도를 빨리 해주고, 접근성을 편리하게 한다면 지금 보다는 훨씬 많은 고객을 확보하게 될 것이다.

[†] 상명대학교 행정학과 교수

논문접수 : 2007년 11월 15일, 심사완료 : 2008년 1월 20일

* 본 논문은 2006년 상명대학교 교내 연구비에 의하여 지원되었음.

가 46.0%, '불만족'이 10.0%로 나타나 비교적 만족스러운 반응을 보이고 있는 것으로 볼 수 있다. 전자민원 서비스 구성과 절차 만족도를 보면 '만족한다'는 44.0%, '불만족한다'가 10.6%로 나타나 콘텐츠 구성에 대해서도 비교적 긍정적 평가를 하고 있는 것으로 볼 수 있다.

반면 전자정부 민원서비스 처리에 대한 평가는 긍정적인 평가가 35.7%, 부정적인 평가가 64.3%로 나타나 처리 개선에 관한 후속적인 분석이 뒤따라야 할 필요성이 있는 것으로 보인다. 정보 취약 계층이 이용하기 편리한가에 대한 질문에 '불편하다'고 응답한 경우는 71.7%, '편리하다'가 10.9%로 많은 개선이 있었음에도 불구하고 여전히 개선사항이 있음을 알 수 있다.

생활에 유익한 정도에 대해 긍정적인 응답은 68.2%, 부정적인 응답은 7.3%로 나타나 상당히 유익하게 활용되고 있음을 알 수 있다.

전자정부가 요구사항에 대해 정보제공을 충분히 하고

있는가에 대해 '긍정'적인 응답은 42.8%, '부정'적인 응답은 12.7%로 나타나 비교적 정보제공에 대해 긍정적임을 알 수 있다.

전자정부에서 일반사이트의 서비스로 이동시 용이함에 대해 '만족스럽다'는 40.2%, '불만족'은 8.8%로 응답하여 이 역시 비교적 서비스의 이동이 용이함을 알 수 있다.

전자정부 민원서비스 이용을 타인에게도 권유할 의향이 있는가에 대해 '긍정'은 56.7%, '부정'적인 응답은 13.0%로 나타나 대체로 전자정부 민원서비스에 대해 긍정적임을 알 수 있다.

전자정부 이용 시 가장 우려되는 점으로 '개인정보유출 불안'이 50.3%, '모르는 사항에 대한 문의가 어렵다'는 23.0%로 나타나 앞으로 이 부분에 대한 추가 보완노력이 있어야 할 것이다.

전자정부서비스 인지 경로(매체)에 대해서는 '인터넷'

〈표 3〉 조사결과 요약

연번	조사내용	조사결과 요약
1	이용해 본 전자정부 서비스의 종류	· 시·군·구 제공 행정정보서비스 (31.8%) · 교육행정 정보시스템 (26.0%) · 인터넷 종합국세 서비스 (18.1%)
2	해당 서비스에 대한 월 이용 빈도	· 1~5회 (38.8%) · 16회 이상 (30.3%)
3	이용 목적	· 민원서류 (61.2%) · 정보검색획득 (31.8%)
4	전자 민원 서비스 이용 만족도	· 만족 (46.0%) 불만족 (10.0%)
5	전자 민원 서비스 구성과 절차 만족도	· 만족 (44.0%) 불만족 (10.6%)
6	전자정부 민원 서비스 처리에 대한 평가	· 긍정평가 (35.7%) · 부정평가 (64.3%)
7	정보 취약계층이 이용하기 편리한 정도	· 불편 (71.7%) · 편리 (10.9%)
8	생활에 유익한 정도	· 긍정 (68.2%) · 부정 (7.3%)
9	요구사항에 대한 정보제공의 충분성	· 긍정 (42.8%) · 부정 (12.7%)
10	일반 사이트 서비스로 이동 용이성	· 만족 (40.2%) · 불만족 (8.8%)
11	전자정부 민원서비스 이용 권유 의향	· 긍정 (56.7%) · 부정 (13.0%)
12	전자정부 이용시 가장 우려되는 점	· 개인정보유출 불안 (50.3%) · 모르는 사항 문의 어려움 (23.0%)
13	전자정부 서비스 인지 경로(매체)	· 인터넷 (54.9%) · 관공서 안내홍보책자 (21.6%)
14	전자정부 이용활성화를 위한 좋은 방법	· 국민홍보 (26.7%) · 다양한 정보제공 (22.1%)
15	전자정부 홍보강화를 위한 좋은 방법	· TV·신문 등 매스컴 (47.0%) · 포탈 사이트 배너 광고 (23.0%)
16	추가로 제공되기를 바라는 서비스	· 모든 서비스의 전자화 (38.2%) · 일상 생활정보 확대 (34.5%)
22	주로 이용하는 포탈 사이트	· 네이버 (44.8%) · 다음 (39.1%)

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 기업 간 혹은 정부와 개인 간의 거래가 전자화 되는 것으로 예를 들면, 정부가 제공하는 서비스에 대한 수수료와 세금 등의 납부가 전자적인 형태로 이루어지는 것을 의미한다. 특히, 정부조달은 전자정부의 상거래정책의 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.

미국의 국가성과평가위원회(National Performance Review)의 보고서(Reengineering through Information Technology)에서 밝히고 있는 전자정부의 의미를 보면, 본래 전자은행업무(Electronic Banking, EB)에서 처음 대두된 구상을 확장한 것이다. 우리나라에서 전자정부란 정보중심의 '작고 효율적인 정부'를 지칭하는 말로서 1996년 '정보화 촉진기본계획'에서 공식적으로 사용되고 있다.

전자정부는 정보통신 기술을 활용하여 정부업무의 생산성을 높이고 정부 서비스의 수혜자인 국민에게 편의성을 도모하여 만족도를 극대화하는 것이다[6]. 이 과정에서 효과성과 효율성을 높여 정부서비스를 제공하는데 궁극적인 목표가 있다. 이를 추진하기 위해서는 행정혁신이 반드시 수반되어야 한다. 민간 기업에서는 정보화를 통한 행정업무의 개선을 위해 BPR(Business Process Reengineering)을 적극 도입하여 적용하였으며 상당한 성과를 거두었다[8]. 공공부문에서도 민간기업의 이러한 사례들을 적용하여 행정업무의 혁신을 도모할 필요성이 제기되었고 상당부분 정부혁신의 수단으로 전자정부를 활용하게 되었다.

일련의 행정혁신은 국민을 위주로 이루어져야하는데 이를 효과적으로 달성하기 위해서는 고객지향적 마인드가 적용되어야 한다.

2.2 전자정부 이용활성화에 관한 기존 논의 검토

정보기술을 통한 정부의 생산성을 성과관리와 연계하여 평가하고자 하는 시도들이 있다. 전자정부는 정부업무의 효율성을 높이는 것은 물론이고 나아가 시민에 대한 정보제공, 온라인민원서비스, 시민참여를 모두 포함하는 개념으로 볼 수 있다. 김현성[7], 오강탁, 이연우[15] 등의 연구는 전자정부의 시민활용에 관한 경험분석을 통해 이용활성화에 관한 분석을 하고 있으며, 김중호, 김강민[5]의 연구는 전자민주주의를 통한 전자거버넌스의 구현이라는 측면에서 논의를 진전시키고 있다. 이들 연구들의 공통점은 전자정부 이용 분석을 실시함에 전자정부의 수준 분석을 병행하고 있다. 오강탁 외[15]는 참여정부의 전자정부 수준 분석을 43개 중앙행정기관을 대상으로 업무처리 역량, 대국민서비스 역량, 정보자원관리 역량의 3개 영역으로 구분하여 현재 한국 전자정부의 수준을 진단하고 있다. 김중호 외[5]의 연구에서는 경기도 7개 도시의 홈페이지를 대상으로 시민참여의 여러 채널을 분석하고 있다. 정병걸 외[17]의 연구는 전자정부 서비스 이용에 관한 인식조사를 통해 이용의 차별적 분석을 시도하였으며, 이용활성화에 대한 정책제언을 하고 있다.

이러한 연구들은 시민활용과 시민참여에 대한 전반적인 이용행태를 보여주거나 시민참여를 평가하기 위한 연구들이라고 할 수 있다. 그러나 왜 많은 시민들이 전자정부를 활용하지 않는지, 어떤 서비스를 원하는지, 어떤 이용행태가 보여 지고 있는지 등에 대한 연구는 미흡하여 앞으로는 차별적 지표를 설정하여 구체적으로 비교·분석될 필요성이 있다. 즉 전자정부의 고도화에 따른 시민중심적 전자정부의 구현은 최근 다양한 사회의 요구가 반영되어 적극적인 홍보 전략에 대한 논의도 나오고 있다.

2.3 전자정부에서 행정서비스 제공의 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[11, 24]. 거버넌스 환경의 대두에 따라 기존의 행정에서 제공하던 행정서비스의 개념은 이와 같이 보다 대국민 중심의 고객지향적인 관점이 강조되었다[25, 26].

국민을 고객의 관점에서 볼 때, 1980년대에는 정부기관에서의 정보기술의 활용이 일부 고객업무에 대한 자동화를 지원해 주는 수준에 머물렀으며, 1990년 초에 들어

〈표 1〉 조사내용

분야	조사표번호	조사내용
전자정부 서비스 이용실태 (16개 문항)	SQ	관공서의 인터넷 홈페이지 방문 경험 유·무(경험자만조사)
	1	이용해 본 전자정부 서비스의 종류
	2	해당 서비스에 대한 월 이용 빈도
	3	이용목적
	4	전자민원 서비스 이용 만족도
	5	전자민원 서비스 구성과 절차에 대한 만족도
	6	전자정부 민원서비스 처리에 대한 평가
	7	정보 취약계층이 이용하기 편리한 정도
	8	생활에 유익한 정도
	9	요구사항에 대한 정보제공의 충분성
	10	전자정부 접속 후 일반 사이트 서비스로 이동 용이성
	11	전자정부 민원서비스를 이용하도록 이웃에게 권유할 의향
	12	전자정부 이용시 가장 우려되는 점
	13	전자정부 서비스 인지도(매체)
	14	전자정부 이용 활성화를 위한 좋은 방법
	15	전자정부 홍보강화를 위한 좋은 방법
16	추가로 제공되기를 바라는 서비스	
응답자 특성 (6개 문항)	17	성 별
	18	연 령
	19	직 업
	20	학 령
	21	월평균 가구 소득
	22	주로 이용하는 포털사이트

와서 미국을 중심으로 Kiosk 등을 이용하여 행정서비스의 전달이 전자적으로 이루어지게 되었다[16]. 그러나 1990년대 초반만 해도 정보기술이 발달함에도 불구하고 많은 정부기관에서 정보기술을 활용하는 노력이 민간부문에 비해 너무나 뒤떨어있었던 것이 사실이다. 최근에 들어와서 이러한 사실은 급격하게 변화하고 있으며, 실제로 많은 공공기관에서 정보통신기술을 이용하여 기존의 행정서비스의 전달방식을 탈피하여 질적으로 향상된 행정서비스를 제공하고자 노력하고 있다.

서비스 사용자(또는 소비자)는 서비스를 직접적으로 획득하거나 받는 자로서 서비스 이용자는 개인, 가족, 지역주민, 또는 공동된 속성을 지니고 있는 사회계층(예를 들어, 저소득층, 학생, 노동자, 농민 등)이 될 수도 있다[20, 28]. 서비스 생산자는 실지로 고객을 위하여 서비스 업무를 직접 수행하거나³⁾ 소비자에게 그 서비스를 전달하는 사람 또는 기관으로 중앙 및 지방정부, 민간기업, 자발적 시민단체, 비영리기관 또는 소비자 자신이 될 수도 있다. 한편, 서비스 제공자는 사용자에게 생산자를 배정하거나

반대로 생산자에게 사용자를 배정하고, 혹은 사용자에게 봉사할 수 있는 생산자를 선정하는 주체를 의미한다.

이러한 일반적인 행정서비스의 전달과정을 전자적 방식에 의해 행정서비스를 제공하는 구체적인 노력이 전자정부의 구현을 통해 나타나고 있다. 무엇보다도 이러한 전자적 방식의 도입은 가상현실을 통해 새롭게 가능해지거나 형성된 사회관계를 통해 행정서비스의 전달이 가능해졌기 때문이다. 최근에는 인터넷을 기반으로 단일창구를 통한 통합된 행정서비스의 제공이 실현되고 있으며, 웹을 기반으로 하는 기술이 발전함에 따라 국민중심의 통합된 행정서비스의 제공은 결국 하나의 창(single window)을 통해 정부가 제공하는 행정서비스를 통합하여 국민들에게 전자적인 방식으로 다양한 행정서비스를 제공하고 있다[12, 13, 27].

3. 전자정부 서비스 이용에 관한 인식 조사

3.1 조사의 설계 및 내용

본 연구에서는 전자정부 서비스 이용에 대한 인식차이가 있을 수 있다는 기본적 가정 하에 전체 330개의 표본을 연령대별로 '20대', '30~40대', '50대 이상'에 각 110 표본씩 균등 할당하였다(<표 1> 참조).

3) 예를 들어, 경찰서 방법대원의 경우 해당지역을 순찰하는 활동이 바로 서비스 생산활동이고 보건소 의사는 자신의 환자를 진료할 때 서비스를 생산하게 된다. 또 보건복지부는 노인, 장애인을 위한 복지서비스를 생산하고 국방부는 국가방위서비스를 생산하고 있다고 볼 수 있다[12].

<표 2> 응답자의 특성에 관한 사항

구분		빈도 (명)	비율 (%)	구분	빈도 (명)	비율 (%)	
♣ 전체 ♣		330	100.0				
성별	남 성	168	50.9	월	100만원대	12	3.6
	여 성	162	49.1		200만원대	64	19.4
연령대	20대	110	33.3		300만원대	87	26.4
	30·40대	110	33.3		400만원대	80	24.2
	50대 이상	110	33.3		500만원대	41	12.4
직업	자영업	81	24.5		600만원대	10	3.0
	사무·전문직	192	58.2		700만원대	4	1.2
	경영·관리직	8	2.4		800만원대	9	2.7
	판매·서비스·영업직	8	2.4	무응답	23	7.0	
	회사원	6	1.8	주	네이버	148	44.8
	주 부	20	6.1		다 음	129	39.1
	학 생	13	3.9		야 후	37	11.2
	무 직	1	0.3		엠펙스	10	3.0
기 타	1	0.3	구 글		1	0.3	
학 력	중졸이하	1	0.3		파 란	3	0.9
	고 졸	62	18.8		드림위즈·코리아닷컴	1	0.3
	대 졸	248	75.2		기 타	1	0.3
	대학원 이상	18	5.5	거 주 지	서 울	144	43.6
	무응답	1	0.3		인 천	37	11.2
			경 기		149	45.2	

본 연구에서는 전자정부 경험자만을 선별하여 인식조사 실시하였으며 조사기간은 2005년 12월 10일부터 20일까지로 한정하였다. 전자정부 경험자만을 대상으로 한 것은 생활밀착형 콘텐츠 구축에 초점을 맞춰 인식조사를 하고자 하여 무경험자는 제외하였다.⁴⁾

3.2 조사 결과 분석

3.2.1 응답자의 특성에 관한 질문

조사 결과 나타난 응답자의 특성을 요약하면 <표 2>와 같다.

직업을 보면 사무·전문직이 58.2%이며, 자영업이 24.5%로 나타났다. 학력은 대졸이 75.2%로 가장 많은 사용경험을 보여주고 있으며, 월평균 가구소득별 분포는 '300만원대'가 26.4%로 가장 많고, '400만원대'가 24.2%, '200만원대'가 19.4%, '500만원대'가 12.4%로 '200 ~ 500만원대'가 전체의 82.4%를 차지하고 있다. '100만원대 이

하'는 3.6%의 분포를 보여 소득의 양극화 현상을 보이고 있다.

전자정부 서비스 이용자들의 평소 주 이용 포털사이트는 '네이버'가 44.8%로 가장 높고, 이와 유사한 비율인 39.1%로 '다음'이 2번째 높으며, '야후'가 11.2%를 차지해 이 3개 포털사이트가 전체 시장을 사실상 석권하고 있는 것으로 나타났다.

3.2.2 전자정부 이용서비스의 현황

조사결과로 나타난 주요사항만을 간단히 정리하면 아래 <표 3>과 같다. 먼저 이용해본 전자정부 서비스의 종류를 보면 '시·군·구 제공 행정정보서비스' (31.8%), '교육행정 정보시스템' (26.0%), '인터넷 종합국세 서비스' (18.1%)의 순으로 나타났다. 해당서비스의 월 이용 빈도를 보면 1~5회는 (38.8%), 16회 이상 이 (30.3%)로 비교적 활발하게 이용을 하고 있는 것으로 나타났다. 이용목적은 보면 주로 민원서류 관련해서 (61.2%), 정보검색 획득이 (31.8%)로 단연 민원서류서비스의 활용도가 높음을 알 수 있다.

전자민원서비스 이용만족도에 대한 질문에 '만족한다'

4) 본 설문조사는 2005년 행정자치부 연구과제의 일환으로 진행된 "Log File분석을 통한 전자정부 이용실태에 관한 연구" 자료를 토대로 정리하였음.

가 46.0%, '불만족'이 10.0%로 나타나 비교적 만족스러운 반응을 보이고 있는 것으로 볼 수 있다. 전자민원 서비스 구성과 절차 만족도를 보면 '만족한다'는 44.0%, '불만족한다'가 10.6%로 나타나 콘텐츠 구성에 대해서도 비교적 긍정적 평가를 하고 있는 것으로 볼 수 있다.

반면 전자정부 민원서비스 처리에 대한 평가는 긍정적인 평가가 35.7%, 부정적인 평가가 64.3%로 나타나 처리 개선에 관한 후속적인 분석이 뒤따라야 할 필요성이 있는 것으로 보인다. 정보 취약 계층이 이용하기 편리한가에 대한 질문에 '불편하다'고 응답한 경우는 71.7%, '편리하다'가 10.9%로 많은 개선이 있었음에도 불구하고 여전히 개선사항이 있음을 알 수 있다.

생활에 유익한 정도에 대해 긍정적인 응답은 68.2%, 부정적인 응답은 7.3%로 나타나 상당히 유익하게 활용되고 있음을 알 수 있다.

전자정부가 요구사항에 대해 정보제공을 충분히 하고

있는가에 대해 '긍정'적인 응답은 42.8%, '부정'적인 응답은 12.7%로 나타나 비교적 정보제공에 대해 긍정적임을 알 수 있다.

전자정부에서 일반사이트의 서비스로 이동시 용이한가에 대해 '만족스럽다'는 40.2%, '불만족'은 8.8%로 응답하여 이 역시 비교적 서비스의 이동이 용이함을 알 수 있다.

전자정부 민원서비스 이용을 타인에게도 권유할 의향이 있는가에 대해 '긍정'은 56.7%, '부정'적인 응답은 13.0%로 나타나 대체로 전자정부 민원서비스에 대해 긍정적임을 알 수 있다.

전자정부 이용 시 가장 우려되는 점으로 '개인정보유출 불안'이 50.3%, '모르는 사항에 대한 문의가 어렵다'는 23.0%로 나타나 앞으로 이 부분에 대한 추가 보완노력이 있어야 할 것이다.

전자정부서비스 인지 경로(매체)에 대해서는 '인터넷'

<표 3> 조사결과 요약

연번	조사내용	조사결과 요약
1	이용해 본 전자정부 서비스의 종류	· 시·군·구 제공 행정정보서비스 (31.8%) · 교육행정 정보시스템 (26.0%) · 인터넷 종합국세 서비스 (18.1%)
2	해당 서비스에 대한 월 이용 빈도	· 1~5회 (38.8%) · 16회 이상 (30.3%)
3	이용 목적	· 민원서류 (61.2%) · 정보검색·취득 (31.8%)
4	전자 민원 서비스 이용 만족도	· 만족 (46.0%) 불만족 (10.0%)
5	전자 민원 서비스 구성과 절차 만족도	· 만족 (44.0%) 불만족 (10.6%)
6	전자정부 민원 서비스 처리에 대한 평가	· 긍정평가 (35.7%) · 부정평가 (64.3%)
7	정보 취약계층이 이용하기 편리한 정도	· 불편 (71.7%) · 편리 (10.9%)
8	생활에 유익한 정도	· 긍정 (68.2%) · 부정 (7.3%)
9	요구사항에 대한 정보제공의 충분성	· 긍정 (42.8%) · 부정 (12.7%)
10	일반 사이트 서비스로 이동 용이성	· 만족 (40.2%) · 불만족 (8.8%)
11	전자정부 민원서비스 이용 권유 의향	· 긍정 (56.7%) · 부정 (13.0%)
12	전자정부 이용자 가장 우려되는 점	· 개인정보유출 불안 (50.3%) · 모르는 사항 문의 어려움 (23.0%)
13	전자정부 서비스 인지 경로(매체)	· 인터넷 (54.9%) · 관공서 안내홍보책자 (21.6%)
14	전자정부 이용활성화를 위한 좋은 방법	· 국민홍보 (26.7%) · 다양한 정보제공 (22.1%)
15	전자정부 홍보강화를 위한 좋은 방법	· TV·신문 등 매스컴 (47.0%) · 포털 사이트 배너 광고 (23.0%)
16	추가로 제공되기를 바라는 서비스	· 모든 서비스의 전자화 (38.2%) · 일상 생활정보 확대 (34.5%)
22	주로 이용하는 포털 사이트	· 네이버 (44.8%) · 다음 (39.1%)

을 통해서가 54.9%, ‘관공서 안내홍보책자’를 통해서가 21.6%로 나타나 인터넷 사이트에서의 적극적인 홍보를 고려해 볼 필요성이 있다고 판단된다

전자정부 이용활성화를 위한 가장 좋은 방법에 대해 첫째가 ‘국민홍보’ (26.7%), 둘째 ‘다양한 정보제공’(22.1%)으로 나타났다. 또한 전자정부 홍보강화를 위한 좋은 방법에 대한 질문에 첫째, ‘TV·신문 등 매스컴’이 47.0%였으며, 둘째, ‘포탈 사이트 배너 광고’가 23.0%로 나타났다. 따라서 우선적으로 방송매체를 활용한 적극적인 홍보가 필요하다고 판단된다.

추가로 전자정부에서 제공되기를 바라는 서비스에 대한 질문에 첫째, ‘모든 서비스의 전자화’가 38.2%, 둘째, ‘일상생활 정보의 확대’가 34.5%로 응답하여 생활 관련 전자서비스의 확대 적용이 필요하다고 판단된다.

주로 이용하는 포탈사이트는 ‘네이버’가 44.8%, ‘다음’이 49.1%로 나타나 이 부분을 활용한 추가 개선방법을 적용해 볼 필요가 있을 것이다.

4. 전자정부 서비스 이용 활성화를 위한 정책 제언

4.1 인식조사결과와 시사점

첫째, 전자정부 서비스 유형별 이용 목적과 형태는 지방자치단체나, 세금문제 등과 관련한 민원서류 발급·처리, 교육 등과 관련한 정보의 검색·획득이 대부분을 차지하고 있고, 그 이용횟수는 월 ‘5회 이하’와 ‘16회 이상’이 거의 유사한 비율로 높은 응답률 분포를 보이고 있음을 알 수 있다. 이에 따라 국민들이 주로 이용하는 서비스로 조사된 부문에 대한 기능보강 등의 중점적 관리가 필요할 것으로 판단된다. 또한 사용자 이용 빈도와 사용자의 유형별로 기능상의 미비점 등을 비교·조사할 경우 보다 효율적인 개선방안을 마련할 수 있는 토대가 제공될 것으로 기대된다.

전자정부가 추구하는 궁극적 목표의 하나인 행정·정치 참여를 통한 e-Governance의 단계에 이르기 위해서는 좀 더 쉬운 경로개발과 다양한 유인책의 마련이 필요하다.

둘째, 전자정부 서비스에서 제공하는 전자민원 서비스의 구성과 절차 및 이용에 대해서는 전반적으로 만족도가 상대적으로 높고 생활에 유익하며 전반적으로 접근이 편리하다는 긍정적인 평가를 받고 있음을 확인할 수 있었다. 그러나 정보취약계층의 접근성은 용이하지 않다는

평가가 더 높은 것으로 파악되어 이에 대한 제도 및 기능상의 보완이 검토되어야 할 것이다. 또한 비록 3개 광역자치 단체 간 비교가 이루어지긴 했으나 지역별로도 만족도의 차이가 나타나 지방자치단체의 e-Government 정책과 기능에 차이가 존재하는 것으로 볼 수 있으므로 이에 대한 개선책도 지속적으로 보완되어야 할 것이다.

셋째, 특히 전자민원 서비스 이용과 관련하여 개인정보 유출과 침해에 대한 우려가 의외로 높게 나타난 바, 이 문제에 대한 가장 중점적인 보완책을 마련하는 것이 필요하다.

넷째, 전자정부에 관한 인지는 대부분 인터넷을 통해 이루어지고 있는 것으로 보이지만, 연령대에 따라서는 매스컴을 통한 경우도 있는 점을 고려하여 전자정부의 이용 활성화를 위해서는 이용자 특성을 고려하여 인터넷과 매스컴 등 적절한 홍보 매체를 선택하는 선택적 홍보 전략을 추진하는 것이 필요하다. 더불어 근본적으로는 이용자들이 바라는 모든 서비스의 전자화와 일상 생활정보의 확대 등 기능과 시스템의 개선 확충이 이루어져야 할 것이다.

4.2 전자정부 서비스 전달체계의 재구성

전자정부 서비스 이용자를 대상으로 한 설문조사 결과에서 나타나듯이 전자정부의 시스템의 구성과 절차에 대해서는 비교적 긍정적이고 높은 만족도를 보인 반면 민원서비스의 처리 과정에서는 비교적 미흡한 면이 지적되고 있다. 따라서 현재의 시스템에 민원업무의 처리가 한 번에 이루어질 수 있도록 전달체계가 일원화될 필요성이 있다. 각종 민원업무가 분절되어 처리되다 보니 사이트에 접속하여 동시에 제공되는 서비스가 보완되어야 할 것이다.

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 정보화 행정의 방만한 진행을 야기시킨다. 따라서 자율적 의지를 반영한 시스템 통합을 모색해 볼 필요성이 있다. 사업간 조정과 협력을 위한 역할 분담을 위해서는 데이터베이스의 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 민원

서비스를 찾아내고, 업무별 연계를 통해 동시에 접근 및 해결이 가능하도록 지원체계가 재정비되어야 한다.

4.3 전자정부 서비스 콘텐츠의 구성

GAC의 경우, 민원행정서비스의 전자적 제공의 중심적인 사이트로서 어떤 서비스를 이용자들이 가장 많이 찾았는지는 전자적 행정서비스 제공에 대한 평가에서 중요하게 다루어져야 할 부분이다. 초기 방문자의 지속적인 분석을 토대로 향후 전자정부 서비스의 유지 관리가 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

나아가 전자민원 서비스 이용자의 계층별 분석을 토대로 접근성 각각 달리 적용할 필요성이 있다. 20~30대의 젊은 층은 인터넷 포털사이트를 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 될까봐 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.

4.4 고도화된 대민서비스의 개발

국민들이 느끼는 전자정부의 구현을 위해서는 무엇보다도 대민 서비스의 개선효과가 가시적으로 나타나야 한다. 국민이 체감하는 대민 서비스 개선을 위해서는 민원이 집중되는 분야에서 서비스를 고도화 할 필요가 있다. 정보기술을 어느 서비스 분야에 우선 적용하는 것이 바람직한가라는 질문에 대해 일반적으로 서비스 수혜자의 범위가 넓고 국민의 수요가 많으며 파급효과가 크고 국민의 편의를 우선 제고시켜주며 기술적으로 실현 가능한 서비스를 선정기준으로 제시할 수 있다. 이러한 기준으로 볼 때 주민등록, 세금, 기업창업, 자동차, 주택 토지 및 환경 분야에서 고도화된 서비스 개발이 우선적으로 이루어져야 할 것이다[9]. 현재 우리나라 민원의 90% 정도가 주민등록, 부동산, 자동차, 기업, 세금 등 5대 분야에 집중되어 있다. 따라서 웹스톱 서비스의 적용분야를 광범위하게 잡는 것보다는 전략적으로 국민 수요가 집중되는 분야의 서비스를 통합하여 접근하는 것이 국민이 체감할 수 있는 서비스 개선 효과를 가져 올 수 있다[5]

5. 맺음말

전자정부란 정보통신기반에 기초하여 국민편의의 행정서비스를 능률적이고 효과적으로 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 절주하고 있지만 여러 가지 법·제도적·문화적인 요인들로 인해서 민간부문만큼의 효율성과 서비스제고가 이루어지지 쉽다.

먼저 전자정부사업이 성공적으로 소기의 목적을 달성하기 위해서는 다음과 같은 내용에 주목을 해 볼 필요성이 있다.

첫째, 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.

둘째, 전자정부 시스템의 구현은 시기적절하게 이루어졌음에도 불구하고 활성화가 되지 못하고 있는데, 이용의 확대를 위한 보다 적극적인 홍보활동이 적용될 필요성이 있다. 현재까지도 많은 홍보가 있었지만, 앞으로는 보다 차별적인 홍보전략이 적용되어야 할 것이다. 세대별, 계층별, 사용자별, 지역별 'Target Base 홍보'방안이 강구되어야 한다.

셋째, 정보보호의 강조이다. 전자정부사업이 추진되면서 국민의 정보가 전자화됨에 따라 사생활 보호의 문제가 심각하게 지적되고 있다. 대부분의 선진국들도 보다 빠른 속도로 전개시키지 못하고 있는 영역중의 하나가 개인정보보호의 문제점이다. 행정절차의 간소함을 우선시 하더라도 안전한 보안대책이 먼저 제시되고 시행되어야 전자정부 전체에 대한 신뢰도가 배가 될 수 있을 것이다. 이 부분은 물적 구축부분뿐만 아니라 공무원의 윤리

5) 예를 들어 주민등록 서비스의 경우에도 싱가포르의 전자정부에서 볼 수 있듯이 국민 한사람의 생애주기에 따라 출생, 취학, 병역, 결혼, 취업, 이주, 사망에 따라 필요한 민원서비스를 개발하고 연계시킬 수 있다. 국민 개인이 평생에 걸쳐 자기 자신의 신상변동과 관련하여 발생하는 행정민원을 한 곳의 행정기관을 방문하여 서비스 받을 수 있도록 한다면 국민 편의는 크게 증진할 것이다. 또한 현재 사용 중인 자동차 관련 전산망 서비스는 주로 등록, 검사, 증명 발급에 중점을 두고 있는데, 중고 매매 및 명의 이전 등의 업무까지 포함시킴으로써 자동차관리업무의 통합성을 제고하는 방향으로 서비스를 확대할 수 있다.

의식 확립 등 다양한 정보교육을 통해서 강화시킬 필요성이 있다. 또한 전자정부에서 제공되는 서비스가 인증 및 보안 등에 있어서도 안전하다는 신뢰를 확보하기 위한 노력이 병행되어야 한다.

앞으로의 전자정부는 국민 참여를 활성화하기 위한 차원에서 서비스 콘텐츠를 확보하기 위한 보다 전략적인 접근법이 모색되어야 한다. 이를 기반으로 지속적인 전자정부의 고도화 및 U-정부의 논의가 뒤따라야 할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 김경섭(2003), “성공적인 전자정부 구현을 위한 구성요소분석”, 정보통신정책 ISSUE, 15권 1호.
- [2] 김영미(2005), “전자정부와 정부혁신”, 한국정책학회 하계학술대회 발표.
- [3] 김영미(2005), U-전자정부의 동향 및 바람직한 추진전략”, 한국지역정보화학회.
- [4] 김영미, 서진완(2005), “Log File분석을 통한 전자정부 이용실태에 관한 연구”, 행정자치부 연구용역과제.
- [5] 김종호, 김강민(2005), “IT활용을 통한 정책과정의 시민참여 활성화 방안 : 경기도 홈페이지 평가를 중심으로”, 『행정문제연구』, 제 12권 1호, 경희대학교 사회과학연구원 행정문제연구소.
- [6] 김창근(2007), “세계 일류국가 구현을 위한 전자정부 추진현황과 전망”, 『정보와통신』, 제24권 1호, 한국통신학회.
- [7] 김현성(2006), “온라인 시민참여와 전자민주주의의 관계에 대한 비판적 고찰 : 대응성과 협업의 비교를 중심으로”, 『사회과학연구』, 제22집 제1호, 경성대학교 사회과학 연구소.
- [8] 류석상(2000), “미국의 정보격차 해소 추진 정책과 전망”, 『정보화동향분석』, 제153호.
- [9] 문신용(1997), 전자정부 구현을 위한 행정정보서비스 발전방안. 한국행정연구원.
- [10] 문신용(1999), “전자정부와 행정정보서비스의 보편성: 공공정보통신, 키오스크, 전자우편서비스를 중심으로”, 『한국행정연구』, 제8집 1호.
- [11] 박재희(1998), 행정서비스 제공방식의 다원화 방안. 한국행정연구원.
- [12] 서진완(2000), “행정서비스의 전자적 전달방식과 세공 수준” (2000. 12. 2), 한국정책학회 동계학술대회 논문집.
- [13] 서진완(2002), “전자정부의 보편적 행정서비스를 위한 콘텐츠의 중요성과 실태분석”, 『정보화정책』, 제9권 1호, pp. 3-17.
- [14] 송희준, 조택(2007), “한국의 전자정부”, 『정보화정책』, 제14권 제4호, 한국정보사회진흥원.
- [15] 오강탁, 이연우(2005), “참여정부 전자정부 수준과 향후 추진전략”, 한국행정학회 하계학술대회 발표 논문집.
- [16] 유평준(1994), 전자정부에서의 행정서비스 - 미국의 사례와 교훈, 정보화정책, 한국전산원.
- [17] 정병걸, 김석주, 명승환(2005), “전자정부서비스의 이용에 관한 인식 연구”, 『정보화정책』, 제12권 제5호, 한국전산원.
- [18] 정용관(2000), “호주 정부의 Government Online 추진전략”, 『정보화동향분석』, 제155호.
- [19] 콘텐츠 비즈니스 연구소/조선일보 출판부 옮김 (2000), 콘텐츠 비즈니스 아는 만큼 돈이 보인다. 서울: 조선일보사.
- [20] 한상완(1997), 정보사회의 전개와 정보이용. 서울: 구미무역주식회사 출판부.
- [21] Atkinson, Robert D. and Jacob Ulevich(2000), *Digital Government: The Next Step to Reengineering the Federal Government*, Progressive Policy Institute, March.
- [22] Australian National Audit Office(1999-2000), *Electronic Service Delivery, including Internet Use, by Commonwealth Government Agencies*, Audit Report No. 18 1999-2000 Performance Audit, <http://www.anao.gov.au>.
- [23] Federal Benchmarking Consortium(1997), *Serving the American Public: Best Practice in One-Stop Customer Service*, National Performance Review, <http://www.npr.gov/library/papers/benchmark/onestp.html>.
- [24] Gandy, Oscar H. (1986), “Inequality: You Don’t Even Notice It After a While,” in J. Miller. (ed.). *Telecommunications and Equity: Policy Research Issues*. Amsterdam: North-Holland.
- [25] Hayashi, K and Y. Tagawa(1994), *Universal*

Service, 유니버설 서비스, 한국전자통신연구소.

- [26] Hill, Peter(1977), "On Goods and Services," *The Review of Income and Wealth*, No. 4, December.
- [27] IAB(Intergovernmental Advisory Board)(1999), *Integrated Service Delivery: Governments Using Technology to Serve the Citizen*, Federation of Government Information Processing Councils in cooperation with the Office of Intergovernmental Solutions, Office of Government Wide Policy, U.S. General Services Administration. August.
- [28] Kubicek, Herbert and Martin Hagen(2000), "One-Stop-Government in Europe: An Overview," in *Government and Democracy in the Information Age Working Group, One-Stop-Government in Europe: Result from 11 National Survey*, March.



김 영 미

1988 한국외국어대학교 대학원 행정학과(행정학석사)

1993 한국외국어대학교 대학원 행정학과(행정학박사)

1994~현재 상명대학교 행정학과 교수

2002~2004 미국 Univ. of Oregon(Eugene) 정치학과 대우교수

2008~현재 한국행정학회 학술정보위원장

관심분야 : e-Government, 정보정책

E-Mail : young@smu.ac.kr