

서울특별시 행정안전위원회 2003

서울시 전자정부 추진실적 평가 연구 :
대시민 관계분야

조권중

서울특별시 행정안전위원회 2003

시 정 연
2003-R-27

서울시 전자정부 추진실적 평가 연구 : 대시민 관계분야

Evaluation Study on the Performance of Seoul e-Government: Citizen Relation

2003

연구진

연구책임 조권중 • 도시사회연구부 부연구위원
연구원 김종업 • 도시사회연구부 위촉연구원

이 보고서의 내용은 연구진의 견해로서
서울특별시의 정책과는 다를 수도 있습니다.

요약 및 정책건의

I. 연구개요

1. 연구 배경

- 서울시 전자정부 추진 사업은 조직 업무의 효율성 증대를 도모하고 정보화 효과의 극대화를 통해 행정서비스 수요자인 시민의 편의성을 제고하고, 궁극적으로는 시민의 삶의 질 향상을 주요 목적으로 하여야 함.
 - 서울시 전자정부 추진 과정에서는 도시정보화 구현의 중심 주체로서 서울시의 역할을 보다 분명히 할 필요가 있음. 서울의 지역발전의 역할에서, 중앙에서의 전자정부 추진 의미와는 구별되는 도시정부 차원의 전자정부 추진이 갖는 의미를 구체화할 필요가 있음.
- 전자정부에 대한 평가는 정보화 추진 정책의 주요 구성 요소로써 정책을 정보화 환경 변화에 유연하게 대응하며 전자정부의 방향을 재설정하고 효율적으로 추진하기 위해 수행되는 필수 과정임.

2. 연구 목적

- 본 연구는 전자정부 정책 방향에서 중요하게 제기되는 “시민 중심의 전자정부”를 중심으로 하여 평가안을 기존의 서울시 정보화에 대한 추진 실적을 점검하며, 새로운 정책 방향을 모색하는 것을 목적으로 하고 있음.
 - 연구의 주요 과제는 대시민 관계 분야에서 전자정부 추진실적을 점검하고 바람직한 도시거버넌스를 위한 전자정부 추진 방안을 모색하는 것임.
 - 연구의 결과는 서울시 전자정부 정책의 효과와 실적을 점검함으로써 향후 시민 중심적이고 수요자 가치 지향적인 정보화 전략 계획 수립과 정보화 사업 추진에 활용할 것을 기대함.

3. 연구범위

- 연구의 대상 범위는 서울시의 사회 정보화 분야로 서울시 전자정부 정책과 사업에서 대시민 관계로 범위를 한정함.

- 시간적 범위: 시간적으로 1999년 정보화 기본 계획 정립에서 2002년까지의 실적과 2003년 현재의 대시민 전자정부 서비스임.

II. 연구 내용

1. 전자정부의 발전과 평가 모형구상

1) 전자정부의 전개와 발전

- 전자정부는 “정보기술 시스템을 매개로 하여 정부 내의 조직과 업무 혁신, 그리고 시민에 대한 서비스 향상을 목적으로 혁신적인 정책 방향을 제시한 디지털 시대의 정부의 형태”라고 할 수 있음.
- 전자정부의 추진 방향에 따라 그 대상은 주민에서 고객으로 또는 시민으로의 역할을 강조함.
 - 시민은 전자정부 서비스의 이용자로서 또는 고객으로서 또는 정책의 참여자로서 강조됨. 여기에서 전자정부의 성공의 관건인 ‘시민 중심의 전자정부’가 비전으로 제기됨.

<표 1> 전자정부의 대시민 관계 발전 모형

	도시정부	사이버 공간의 정보와 정보네트워크			지역 사회/시민사회
		전자정부	대시민 서비스	전자적 생활양식	
대시민 관계 구조	서울시	전자정부	대시민 서비스	전자적 생활양식	이용자
전자정부 발전모형	Seoul e-governance	홍보단계	홍보서비스	네티즌	주민
		정보제공단계	정보공개, 정책공개		시민
		서비스 지향	민원온라인서비스, 통합서비스	e-customer	고객
		참여 지향	정책 참여	e-citizen	시민

2) 서울시 전자정부 대시민 관계 평가안

(1) 평가 구성안의 배경

- 기존의 평가안과 결과들은 정보화 사업과 정보화 수준 평가의 기본 틀에서 이루어지고 있음. 평가의 세부 항목은 현 실태를 분석하는 데 주요 지표가 되고 있음.
- 평가의 지표 설정은 정책의 목적과 일관성을 가지는 특성임. 정보화 평가안은 정보화 정책의 일반적인 방향에서 제시되고 있음. 이러한 평가안은 전자정부의 개념과 정책 방향에서 재설정될 필요가 있음.

(2) 평가 구성안의 내용

- 여기에서 제시되는 전자정부의 대시민 관계분야 평가안은 서울시가 정보화 시대에 추구하여야 하는 비전과 정책 목표를 전제하고 있음. 이에 정책 지향과 더불어 전자정부 발전단계에서의 전자정부 성숙도로 전제하여 이상적인 모형을 제시하고자 함.

<표 2> 대시민 관계 분야 전자정부 평가 구성안

구성요소	내역
평가모형의 목적	성숙한 전자정부 발전: 전자정부 거버넌스 구현
전자정부 서비스 구성요소	정보/서비스/정책
전자정부와 시민의 의사소통 형태	정보공개/상호작용/참여
전자정부 구현 효과	효율성/투명성/대응성
전자정부 정책 목표	도시정책의 신뢰향상: 책임성 시민서비스의 질적 향상: 서비스 질 정보화 시민 향상: 사회적 포섭
평가대상	정보화 사업 전자정부 홈페이지를 통한 서비스

<표 3> 전자정부 대시민 분야 추진 성숙도 평가 기준안

시민과의 관계 개선 정책 목표 -민주성		정보기술과 정보시스템 기대효과		
		효율성(efficiency)	대응성(responsiveness)	투명성(transparency)
		정보/서비스	서비스/정책	정책/정보
1. 도시 정책의 신뢰 향상				
책임성 (accountability)	- 정보 공개와 절차	<ul style="list-style-type: none"> · 정책자료제공수준 · 정보공개 분야 	<ul style="list-style-type: none"> · 맞춤정보제공여부 · 검색기능 운영여부 	<ul style="list-style-type: none"> · 정보공개 청구절차 안내 · 링크 여부
	- 참여의 공간과 방법	<ul style="list-style-type: none"> · 정책포럼, 게시판 운영, 전자여론조사, 사이버공청회 	<ul style="list-style-type: none"> · 정보기기매체의 다양성 · 참여범위와 수준 	<ul style="list-style-type: none"> · 익명성과 실명제 운영 · 정책 결정과정의 공개
	- 의사 결정의 수용	<ul style="list-style-type: none"> · 전자투표결과 공지 · 사이버위원회 운영 	<ul style="list-style-type: none"> · 정책결과 통보 정도 	<ul style="list-style-type: none"> · 정책 반영정도
2. 시민 서비스의 질적 향상				
서비스질 (quality of service)	-민원/상담 (interaction)	<ul style="list-style-type: none"> · 민원 포탈 제공수준 · 민원정보 충실성 · 민원양식 	<ul style="list-style-type: none"> · 서비스의 신속성 · 민원사항 전달의 다양성 	<ul style="list-style-type: none"> · 결과의 예측가능성 · 민원의 응답률
	-민원 거래: 인허가/세금/전자조달 (transaction)	<ul style="list-style-type: none"> · 온라인처리 가능항목 · 온라인처리 이용수준 · 비용절감정도 · 이용 편리성 	<ul style="list-style-type: none"> · 개인화된 서비스 가능여부 · 요구사항 처리수준 	<ul style="list-style-type: none"> · 처리과정 공개
	-사생활 보호 (privacy protection)	<ul style="list-style-type: none"> · 인증/보안 체제 운영 	<ul style="list-style-type: none"> · 선택적 정보 접근가능정도 · 회원운영 수준 	<ul style="list-style-type: none"> · 프라이버시 보호규정 · 피해대책 공시
3. 정보화 시민 함양				
사회적 포섭 (social inclusion)	-접근 (accessability)	<ul style="list-style-type: none"> · 홍보/ 정보의 가용성 · 공공 접근시설 확보와 편의성 	<ul style="list-style-type: none"> · 홈페이지 디자인 만족 · 다양한 매체의 활용여부 	<ul style="list-style-type: none"> · 정보의 일관과 편의성 · 정보의 신뢰성과 연계
	-활용성 (usage)	<ul style="list-style-type: none"> · 시민들의 정보수요조사 · 정보/민원 연계성 	<ul style="list-style-type: none"> · 정보의 갱신빈도 · 기관별/내용별 분류의 연계 	<ul style="list-style-type: none"> · 수요조사 결과 공개
	-정보 능력 함양 (literacy)	<ul style="list-style-type: none"> · 사이버 교육 제공 · 인터넷교실운영 규모 	<ul style="list-style-type: none"> · 수준에 따른 교육과정운영 · 정보소외계층에 대한 배려 	<ul style="list-style-type: none"> · 정보화 교육 홍보 · 전자정부 이용안내

3) 평가 구성안의 활용과 한계

- <표 3>에서 제시되는 전자정부의 평가 항목과 지표는 전자정부의 정책과 방향에서 대시민관계의 성숙을 지향하는 목적에서 논리적으로 구성된 이상적인 모델임. 각 부문의 항목은 전자정부를 구현하는 정보화 사업에 각 차원에 연관되어 있어서 전자정부를 구현하는 정보화 사업의 평가에 활용이 가능함. 전체적인 지표와 항목의 종합은 도시의 전자정부의 성숙도를 반영하는 것임.
- 이 평가 항목들은 서울시 전자정부 추진 실적에 대한 가능한 경험적 자료의 분석에서 검증될 필요가 있음.
 - 현재 이 평가안을 포괄하는 자료가 충분하지 않음. 이로 인해 평가의 현실적인 수행에 제약이 있음. 평가기준 제안으로서 의미가 있음.

2. 대시민관계 분야 추진 실적

1) 대시민 관계 분야 예산별 전자정부 추진사업(1999-2002년)

- 서울시의 정보화 예산은 2002년에 최고 정점인 총예산대비 1.22%로 지속적으로 증가하여 왔음.
 - 정보화 예산에서 대시민 관계 부문이 차지하는 비율은 2001년의 7.6%으로 가장 높았고 나머지 년도들에서는 미미한 수준에 머무르고 있음.

<표 4> 서울시 정보화 예산 연도별 현황

구 분	1999	2000	2001	2002	2003
서울시 총예산(백만원)	8,871,525	9,924,054	11,297,150	11,671,900	12,663,500
정보화예산(백만원)	58,487	58,159	85,104	142,979	113,374
총예산대비 정보화예산 점유율(%)	0.66	0.59	0.75	1.22	0.90
대시민관계 부문 정보화 예산(백만원)	-	1,271	6,456	3,070	1,425
정보화예산 대비 대시민관계 부문 점유율(%)	-	2.2	7.6	2.1	1.3

- 정보화와 전자정부 평가의 대부분이 대시민 관계 분야에 강조를 두는 반면에 이에 대한 예산상에 노력은 그리 크지 않음을 볼 수 있음. 그러나 실제 정보시스템의 구축이나 행정정보화는 궁극적으로 대시민 분야의 서비스 향상에 있기에 단순하게 사업상의 예산으로 평가하기에는 무리가 있음.

2) 분야별 대시민 사업의 추진 실적

- 대시민 사업의 특징을 전자정부 대시민 관계 평가 모형에 따라 정보 분야, 상호작용분야, 참여분야, 정보화 함양 분야로 구분하여 추진실적을 분석하였음.
 - 서울시정보화기본계획과 사업추진계획은 참여보다는 정보제공이나 정보화 함양을 위한 사업 우선으로 계획/추진됨.
 - 서울시정보화기본계획의 정보제공, 상호작용 측면의 대시민 관계는 사업추진 계획에서 비교적 반영되어 추진됨.

<표 5> 대시민 관계 분야 기본계획/사업추진계획 비교

분야		기본계획				사업추진계획				추진결과		
		사업명	추진일정				사업명	추진일정				
			99	00	01	02		99	00		01	02
정보	DB 구축	복지정보 시스템 구축					복지정보 시스템 구축					복지정보 시스템 구축 중
		문화관광정보 시스템										문화관광정보 시스템 구축중
	홍보	서울싱글 스페이스					서울포탈 사이트					정보포탈 구축
상호작용	시스템	생활정보센터					민원처리온라인 공개시스템구축					민원온라인 공개시스템 구축/운영
		KIOSK 설치										
	민원처리	민원행정시스템					세금종합시스템 웹 환경 개발					지방세인터넷 납부
							Open System의 확대 구축					Open System의 확대 구축
참여	여론조사	사이버시민수요조사 실시										
	정책건의					시민 예산참여방						시민 예산참여방 사이트 운영
	의사결정참여											
정보화함양	정보격차 해소	시민정보화교육					시민인터넷 교실 운영					시민사이버 정보화 교육실시
		정보소외계층 지원프로그램					PC 정비센터 운영					PC 뱅크 운영
	재정지원	정보화 동호회 지원										
		시민단체 홈페이지 구축지원										

3) 서울시 전자정부 대시민 분야의 추진실적 진단

(1) 전자정부의 정책 방향 및 추진 전략

○ 서울시 전자정부의 발전 수준

- 서울의 전자정부의 단계는 발전단계 모형에서 볼 때 정보의 단순한 제공을 넘어 사이버 공간을 매개로 시민과 상호 작용을 하는 단계에서 이미 전자적 처리 단계를 지나고 있음.
- 서울시의 전자정부의 발전단계의 진행에서는 정보제공과 상호작용, 시민참여의 구성 요소가 각 서비스의 수준에 따라 모두 구비되어 있음을 확인할 수 있음.

○ 계획의 연관성

- 서울시 정보화 기본 계획에는 대시민 관계의 중요성을 강조하여 수많은 사업을 제시하였고, 이에 대한 연차적인 추진 계획을 설정하였음. 그러나 각 년도의 사업 계획은 중요한 사업에 있어서는 연관성이 있지만 많은 사업이 해당 연도의 사업에 나타나고 있지 않은 것이 현실임.
- 이러한 면에서 서울시의 전자정부를 구현하는 정보화 사업들은 기본 계획보다는 사업을 추진하는 시기의 정보 기술 환경에서 추진할 수밖에 없는 것을 보여줌.

○ 변화 추진체계

- 추진체계에 있어서는 실무담당기관으로 정보화기획단이 있으나 정보화기획단은 조직구조 및 담당업무에서 있어 정보시스템 선정·유지·보수, 지리정보시스템(GIS) 구축 등과 같이 실무적인 업무를 주로 맡고 있음.

(2) 대시민 서비스 내용과 효과

○ 통합 서비스의 제공

- 서울시는 기존의 「www.metro.seoul.kr」에서 「www.seoul.go.kr」로서 정보포털의 주소를 변경하면서 기존의 기능 및 부서 중심의 포털에서 개인

적·집단적·서비스 중심적인 포털로 탈바꿈하려 하였음. 그러나 대표 사이트가 이원화되어 시민에 관점에서 정보 접근에 효율성이 떨어졌었고, 이에 2003년에 통합적인 노력을 보여 시민에게 통합된 서비스를 할 수 있는 기반을 정비하였음.

○ 정보제공과 상호 작용

- 정보 제공과 관련해서는 새로운 정보서비스를 추구하기보다는 기존의 정보와 서비스를 효율화하는 데 초점이 주어져 있었음.

○ 시민 여

- 시민 참여는 전자정부의 새로운 시도라고 할 수 있으며 시민과의 관계 개선에 정보화의 효과를 기대할 수 있는 분야이나 이것이 행정내부에 환류 되어 구체적인 정책 결정에 영향을 미치는 제도적인 정비가 미비함.

(3) 정책 환경과 여건

○ 중앙정부와의 관계

- 전자정부 추진과정에서 서울시와 같은 광역자치단체는 정보시스템 구축에서 시·군·구에 대한 독자적인 역할의 가능성이 축소되었음. 또한, 민원처리 단일창구가 구축됨에 따라 사이버 공간에서 중앙정부와 시민이 직접 대면하게 되고 이로 인해 서울시는 주요 업무 영역에서 시민과의 직접 대면의 가능성은 축소되었음.

○ 참여 정부의 전자정부 사업

- 사업의 계획, 추진을 중앙정부가 함으로 인해 광역자치단체, 기초자치단체의 제반 상황을 고려하지 않아 획일화된 시스템을 가진 전자정부가 구축되고 있음.
- 서울시는 단순한 통계DB의 제공과 업무협조의 역할에 머무를 것이 아니라 수평적인 전자정부가 될 수 있게 '시·도행정정보화사업'에 주체적 참여/역할이 필요함.

3. 서울시 전자정부 홈페이지 구성과 평가

1) 서울시 전자정부 홈페이지 유형별 분류

○ 홈페이지는 전자정부 사이트로서 가상공간에서 이루어지는 전자정부와 전자화된 생활양식을 구현하는 시민이 만나는 장임.

- 서울시 홈페이지의 특징과 문제점은 <표 6>과 같이 요약할 수 있음.

<표 6> 서울시 홈페이지 유형분류 및 평가

구 분	개 요	특 징	문 제 점
정보포털	-서울시통합홈페이지로서 서울시 전자정부를 대표함	-접근의 편의성 -정보제공의 충실성이 높음	-Q&A 기능이 없고 온라인 민원창구가 전자정부 단일화창구에 연결되어 있지 않음
기 관	-시민과의 관계만을 전제한 것이 아니고 정부조직 내에서 이용할 수 있도록 구성 -교통국, 환경국, 정보화기획단 등 16개가 있음	-일정한 형식(업무/예산/관계법령 등)을 두고 각 국의 성격에 맞는 내용을 포함	-홈페이지 통합으로 페이지 이동이 복잡하며, 방문한 페이지로의 이동이 어려움
정보제공	-홍보, 시민편의 정보서시스, 행정/정책정보, 도시정보, 수요자별 정보서비스 등으로 구성	-다양한 행정/시민편의 서비스 제공	-홈페이지 통합으로 인해 기존 서비스와 연계 부족, 단순한 정보제공에 머무름
상호작용	-민원처리(Open System)와 사이버 봉사정보로 구성되어 있고, 상담/질의와 더불어 민원처리 과정을 보여줌	-민원처리와 관련해 시간/경비 절약에 도움을 주고 있으며 사용자가 편리하게 이용 가능	-민원처리 관련 불편에 대한 의견을 개선할 곳이 없음
참 여	-시민참여의 요구를 사이버 공간에서 구현하려는 시도로 개설됨	-시민참여를 통한 시정운영 구현수단으로 활용	-시민참여가 시정책 결정과정에 연결되지 못함 -단순한 의견 개선 제공 수준에 그침

2) 대시민 전자정부 서비스와 정책 기대효과

○ 서울시 전자정부 서비스

- 9개 영역의 전자정부 서비스들을 볼 때 정보시스템의 활용에 의한 효율성, 대응성, 투명성의 세 차원의 정책기대 효과가 충족되고 있음을 확인할 수 있음

<표 7> 서울시 홈페이지 평가

항목	정보기술과 정보시스템 기대효과			시민관의 관계 개선		
	효율성	대응성	투명성	책임성	서비스 질	사회적 포섭
1) 행정공개 청구	△	△	○	○	△	△
2) 시장에게 바란다	△	○	△	△	○	△
3) 인터넷 설문조사	△	○	△	△	△	○
4) 시민자유토론	△	○	△	△	○	○
5) 민원서식 제공서비스	○	△	△	○	○	△
6) 민원온라인 공개시스템	△	○	◎	△	○	△
7) 민원상담서비스	△	◎	△	△	○	△
8) G4C 서비스	○	◎	△	△	◎	△
9) 서울시 통합홈페이지	○	△	△	△	○	△

※ 주: 1. 매우크다: ◎ / 2. 크다: ○ / 3. 보통이다: △ / 4. 관련 없다: ×

- 하지만 아직 각 서비스의 유기적 관련성이 적어 각각의 서비스가 가지고 있는 잠재력이 실제로 발휘되지 못하고 있는 경우가 많음. 하나의 서비스가 다른 서비스와 상호자료 교환 및 프로세스 통합과 같은 연계성이 부족하여 실제 정보의 공유가 이루어지지 못하고 이로 인해 시민 중심적인 통합서비스가 이루어지지 못하고 있는 실정임
- 정보시스템의 운영에 있어 활용에 중점을 두어 시민들의 체계적 요구가 반영되어 있음을 확인하기 어려웠음. 아울러 시민들의 사용자나 고객적인 가치보다는 정보시스템 운영의 공급자의 접근이 강조되고 있음.

III. 정책건의

1. 전자정부의 목표: 시민중심적 전자정부

1) 정보 수요관리와 서비스 가치 함양

○ 전자정부 서비스의 방향은 시민 중심의 복합서비스임.

- 현재의 단계는 서비스가 공급자 또는 행정 중심으로 이루어지고 있고, 이에 대해 시민에게 다가가는 서비스의 개발이 필요함.

2) 시민 참여의 도시 거버넌스 구현

○ 서울시는 전자정부의 가능성을 확장하여야 함.

- 전자정부의 구현은 시민참여와 상호의존적임. 바람직한 도시거버넌스 구현을 위해 참여 행정과 전자민주주의의 실현이 전자정부에서 구현할 수 있어야 함. 그리고 중앙정부의 지방분권에 대비하여 서울시의 전자정부의 기능을 강화하여야 함.

○ 대시민 관계에서 전자정부 추진은 시민을 중심으로 하여 시민의 생활수준 향상에 기여할 수 있는 새로운 방향을 정립하여야 함.

3) 정보 격차 해소를 통한 사회적 포섭

○ 시민참여 거버넌스 구현을 위해서는 정보격차의 문제를 도외시할 수 없음.

- 정보격차는 단순한 격차의 문제가 아니라 전자정부가 제공하는 다양한 서비스뿐만 아니라 전자민주주의 과정에서 시민 참여를 배제하는 결과를 초래함.
- 서울시의 여건에서 볼 때 인터넷이나 정보기기의 보급은 보편적 수준에 있음을 추정하지만 그래도 접근과 활용이 제한되는 계층들이 여전히 있음. 온전한 전자정부를 구현하는 데, 정보격차 해소 정책의 일환인 공공시설(예, 동사무소/복지관)을 통한 서비스 접근성과 편의성 향상에 대한 고려를 방기할 수는 없음.

2. 추진 체계의 방향

1) 행정개혁과 전자정부의 연계 체계 구축

- 서울시 고유의 전자정부의 추진에 있어서는 대시민 관계 개선과 행정 개혁의 연계 체계 구축이 필요함.

2) 전자정부간의 관계에서 주도적 역할

- 추진과정에서 도시정보화 구현의 중심주체로서 서울시의 역할이 증대되어야 함.
 - 서울시 전자정부는 중앙정부의 ‘시·도 행정정보화사업’의 추진에 맞춰 ‘서울시 전자정부 중장기 추진계획’의 수립이 필요함.
 - 전자정부 시스템은 서울시 전자정부와 중앙정부 전자정부 서비스를 연동 및 통합하고 민원서비스, 정책과정에 주도적으로 참여하여야 함.
 - 그리고 광역적인 특성에 맞게 도시 계획, 환경, 관광, 교통 분야 등에 서울시 고유 시스템이 개발되어야 함.
 - 지방분권 추진에 대비하여 중앙정부와 자치구 사이의 운영과 서비스 조정역할을 담당하여야 하며 중앙정부 기능이양을 대비하여 전자정부 서비스를 확충하여야 함.

3) 제도적 정비

- 전자정부의 발전에는 제도적 법적 장치의 구비가 중요함.
 - 특히 민원처리와 시민참여에는 개인정보 보호를 위한 법/조례를 제정하여야 하는 필요성이 많이 제기되고 있음.

3. 전자정부 추진과 평가의 연계

1) 계획과 평가의 연계

- 전자정부의 추진에는 평가가 항상 고려되어야 함.
 - 평가는 사후 평가나 평가를 위한 평가가 아니라 전자정부의 발전 단계와 성숙도를 점검할 수 있어야 함. 성공적인 전자정부 구현을 위해 전자정부를 추진하는 기본 계획에 평가안의 모형이 포함되어야 하며, 그 과정이 전자정부

추진 사업과 연계되어야 함.

2) 평가의 구성 요소와 기준

- 서울시 전자정부의 대시민 분야 평가안은 전자정부가 시민과의 관계에서 제공하는 서비스의 구성 요소로써, 정보, 서비스, 정책에 따라 전자정부와 시민과의 관계에서 형성되는 정보공개, 상호작용, 거래, 참여와 함께 시민에 대한 정보화 생활양식의 포섭이 고려되어야 함.
- 전자정부 서비스나 추진에 있어 적극적으로 고려하여야 할 사항은 서비스 이용의 고객 만족임. 전자정부를 이용하는 사람들의 만족이 일차적으로 가장 중요함.

목 차

제 1 장 연구의 개요	3
제1절 연구 배경 및 목적	3
1. 연구 배경	3
2. 연구 목적	5
제2절 연구의 범위와 방법	7
1. 연구의 범위	7
2. 연구방법	8
3. 연구의 구성	9
제 2 장 전자정부의 발전과 평가모형 구상	13
제1절 전자정부의 전개와 발전	13
1. 전자정부의 개념화와 이념	13
2. 전자정부의 발전단계와 추진과정	16
3. 전자정부의 대시민 관계 분야	21
제2절 전자정부와 정보화에 대한 기존의 평가	24
1. 전자정부 평가의 구성요소	24
2. 정보화 평가정책과 평가모형	25
3. 서울시 전자정부와 정보화에 대한 기존 평가연구	27
4. 평가의 특성	32
제3절 서울시 전자정부 대시민 관계 평가모형안	34
1. 평가모형의 구성	34
2. 전자정부 평가모형	39
3. 평가모형안의 활용과 한계	43
제3장 서울시 전자정부 대시민 관계 분야 추진실적	47
제1절 중앙정부의 정보화와 전자정부 추진 현황	47
1. 중앙정부의 정보화 추진 체계	47
2. 중앙정부의 전자정부 사업	50
제2절 서울시 정보화 정책과 전자정부 추진실적	55

1. 서울시 정보화와 전자정부 추진 체계	55
2. 전자정부 대시민 관계 분야 추진사업	60
3. 대시민 관계 분야 주요사업 추진실적	65
제3절 서울시 전자정부 대시민 분야의 추진실적 진단	78
1. 전자정부의 정책 방향 및 추진 전략	78
2. 대시민 서비스 내용과 효과	79
3. 정책 환경과 여건	81
제 4 장 서울시 홈페이지와 전자정부 서비스의 평가	85
제1절 서울시 홈페이지 현황과 평가	85
1. 서울시 홈페이지의 분석 개요	85
2. 서울시 홈페이지 현황	86
3. 홈페이지의 특징과 문제점	93
제2절 전자정부 대시민 서비스의 정책평가	113
1. 평가 대상 및 기준	113
2. 평가 결과 : 정책 기대효과	114
3. 종합 논의	117
제 5 장 서울시 전자정부 대시민 서비스 정책방향 및 과제	121
제1절 서울시 전자정부의 문제 진단	121
1. 정책 환경의 변화	121
2. 서울시 전자정부 대시민 관계에서의 추진실적 문제진단	124
제2절 정책방향 설정을 위한 전문가 조사	129
1. 서울시 전자정부 방향	129
2. 서울시 대시민 전자정부 서비스	130
3. 정보활용도 향상 및 정보격차 해소정책	134
4. 기타 제안 사항	135
5. 정책적인 합의	136
제3절 정책 방향 및 과제	140
1. 기본 방향	140
2. 정책 과제	143

제 6 장 결론과 제언	153
참 고 문 헌	157
<부록 1> 전문가 조사의 개략	167
<부록 2> 서울시민의 정보화 현황	181
ABSTRACT	187

표 목 차

<표 2-1> 전자정부에 대한 개념 정의	14
<표 2-2> 전자정부의 발전단계정리	17
<표 2-3> 전자정부와 시민의 의사소통 유형	21
<표 2-4> 전자정부의 대시민 관계	22
<표 2-5> 시민관계 관리적 요소	23
<표 2-6> 전자정부의 구성요소	25
<표 2-7> 국가정보화 평가계획에서 평가기준	26
<표 2-8> 정보화 사업평가 모형	27
<표 2-9> 서울시 정보화 평가연구-학계	28
<표 2-10> 서울시 정보화 평가연구-공공기관	29
<표 2-11> 부문별 평가 순위	30
<표 2-12> 2002년 광역자치단체 홈페이지 영역별 평가 순위	31
<표 2-13> 서울시 전자정부에 대한 평가	32
<표 2-14> 대시민 관계 분야 전자정부 평가 구성안	36
<표 2-15> 정보시스템 도입/운영으로 인한 기대효과	37
<표 2-16> 전자정부 대시민 분야 추진 성숙도 평가 기준안	40
<표 2-17> 대시민 전자정부 서비스 평가기준에 대한 중요도 순위	42
<표 3-1> 전자정부 11대 핵심과제	51
<표 3-2> 참여정부의 전자정부 방향	53
<표 3-3> 참여정부의 전자정부 추진목표	53
<표 3-4> 시·도행정정보화 사업의 기대효과	54
<표 3-5> 정보화추진위원회 운영사항	57
<표 3-6> 서울시 정보화 예산 연도별 현황	60
<표 3-7> 부문별 예산 비교- 대시민 관계	62
<표 3-8> 대시민 관계 분야 기본계획/사업추진계획 비교	64
<표 3-9> 서울시 시민인터넷교실 프로그램 현황	66
<표 3-10> 시민인터넷교실 개설과정별 수강현황	66
<표 3-11> 시민인터넷교실 연령대별 수강현황	66

<표 3-12> 정보화교육과 복지시설	67
<표 3-13> 사이버 민원실 서비스 내용	69
<표 3-14> 민원처리시스템 처리 가능항목	71
<표 3-15> 민원처리시스템 처리건수	72
<표 3-16> ‘시장에 바란다’ 운영현황	74
<표 3-17> 사이버정책토론포럼 운영결과 분석	75
<표 4-1> 서울시 정보포털	87
<표 4-2> 서울시 기관 홈페이지	88
<표 4-3> 정보제공 홈페이지	89
<표 4-4> 시민편의 정보서비스 홈페이지	90
<표 4-5> 행정/정책정보 서비스	90
<표 4-6> 도시정보 홈페이지	91
<표 4-7> 수요자별 정보서비스	91
<표 4-8> 사이버 봉사정보 홈페이지	92
<표 4-9> 민원처리 홈페이지	92
<표 4-10 > 참여 홈페이지	92
<표 4-11> 서울시 홈페이지 유형분류 및 평가	112
<표 4-12> 전자정부 대시민 분야 추진 평가 사례	113
<표 4-13> 서울시 홈페이지 평가	118
<표 5-1> 서울시 전자정부의 방향에 대한 중요도 순위	130
<표 5-2> 정보제공에 대한 중요도 순위	131
<표 5-3> 상호작용에 대한 중요도 순위	132
<표 5-4> 시민참여에 대한 중요도 순위	133
<표 5-5> 대시민 전자정부 서비스 관련 중요도 평균 순위	133
<표 5-6> 정보활용도 향상 및 정보격차 해소정책에 대한 중요도 순위	135

그 립 목 차

<그림 1-1> 연구의 구성체계	10
<그림 2-1> OECD와 EU의 전자정부 성공요인 비교	20
<그림 2-2> 상위 10개 광역자치단체의 종합 평가점수	30
<그림 2-3> 도시거버넌스의 정책목표와 지향지표	34
<그림 2-4> 전자정부서비스의 구성요소	35
<그림 2-5> 정보기술활용의 기대효과	35
<그림 2-6> 전자정부의 구성요소와 정책 효과	36
<그림 2-7> 정보제공분야 정보시스템 도입/운영으로 인한 기대효과	38
<그림 2-8> 상호작용분야 정보시스템 도입/운영으로 인한 기대효과	38
<그림 2-9> 시민참여분야 정보시스템 도입/운영으로 인한 기대효과	39
<그림 2-10> 대시민 전자정부 서비스 평가기준에 대한 중요도 순위	43
<그림 3-1> 정보화추진위원회의 추진체계	50
<그림 3-2> 정보화기획단 조직도	56
<그림 3-3> e-Seoul 비전	58
<그림 3-4> e-Seoul 정보화 모델	59
<그림 3-5> 민원처리시스템 처리건수	73
<그림 4-1> 서울시 행정조직도	88
<그림 4-2> 서울특별시 정보포탈 메인 페이지	93
<그림 4-3> 시정정보 페이지	94
<그림 4-3> 시정정보 페이지(계속)	95
<그림 4-4> FAQ 페이지	96
<그림 4-5> 온라인 상담 페이지	97
<그림 4-6> 홍보기획관 홈페이지	98
<그림 4-7> 교통국 홈페이지	99
<그림 4-8> 홍보기획관/행정국/문화국	99
<그림 4-9> 교통국 오류페이지	101

<그림 4-10> 전자민원 페이지	102
<그림 4-11> 교통국 ‘칭찬합시다’ 및 행사정보 코너	103
<그림 4-12> 월드컵 홍보 페이지	104
<그림 4-13> PC 뱅크 홈페이지	105
<그림 4-14> 북촌한옥마을 홈페이지	105
<그림 4-15> 지방세 사이버납부 페이지	106
<그림 4-16> 종합자료관 홈페이지	106
<그림 4-17> 인터넷서울세무사무소 홈페이지	107
<그림 4-18> 홍수정보시스템 홈페이지	108
<그림 4-19> 장애인/어린이 홈페이지	109
<그림 4-20> 민원처리공개시스템	110
<그림 4-21> 시민예산참여방	111
<그림 5-1> 대시민 전자정부서비스 분야별 중요도	134

제 1 장 연구의 개요

제 1 절 연구의 배경 및 목적

제 2 절 연구의 범위와 방법

제 1 장 연구의 개요

제 1 절 연구 배경 및 목적

1. 연구 배경

본 연구는 두 가지 맥락을 배경으로 하고 있다. 하나는 중앙정부가 전자정부를 추진하고 있는 상황에서 기존의 정보화에 대한 평가가 이루어지는 정책적인 환경이고, 다른 하나는 서울시가 전자정부로의 정책 방향에 대한 새로운 모색을 위해 정보화 과정에서 추진한 기존 사업들을 점검할 필요성을 배경으로 하고 있다.

세계는 지난 10년간 한국이 이룩한 정보화 결과에 대해서 주목을 하여왔다. 정보화의 접근성과 관련해서는 광범위한 초고속 인터넷의 보급으로 이미 보편적 보급의 수준에 이르렀고, 정보화에 관련된 하부구조가 세계 여러 나라가 바라는 탄탄한 수준에 올라와 있다. 이러한 것은 대중 매체를 통해 주기적으로 알려지고 있다.

그런데 지난 몇 년간 이러한 정보화 과정에 대한 평가의 필요성이 지속적으로 제기되어 왔다. 이것은 우리나라가 이룩한 정보화 성과의 점검이면서 동시에 새로운 정보화 방향에 대한 모색이라고 할 수 있다. 이에 따라 정책적으로 여러 기관에서 수 차례 정보화에 대한 평가가 다양하게 수행되어 왔다. 시기적으로 이것은 한 편에서는 1990년대 후반기에 이루어진 여러 정보화 사업에 대한 중간 점검이었다. 또한 다른 한편에서는 중앙 정부의 정권 변화와 더불어 이전 정권의 정책 사업의 마무리 역할을 하면서 새로운 정권의 출발을 위한 준비 과정이었다. 특히 2002년 11월의 중앙 정부의 전자정부 사이트와 민원 서비스의 출범은 그 이전의 전자정부를 위한 법적, 제도적 정비와 이를 위한 사업 진행의 최초의 공식적인 결과를 보여주는 것이었다. 그리고 이를 새로운 중앙정부의 출범에서 새로운 정책 방향의 정비를 위한 평가의 필요성이 제기되었다.

이러한 환경에서 서울시는 중앙정부 보다는 1년 먼저 2002년 새로운 민선체제가 출범하고 이에 따라 정보화에 대한 새로운 기획과 사업을 추진하여 왔다. 이 시기는

1999년 서울 정보화 기본계획을 마무리하는 상황이고 새로운 정보화 정책의 방향을 정립하는 시기라 할 수 있다. 서울시의 정책적인 환경으로는 중앙정부의 정보화에 대한 평가와 전자정부의 출발이 있었고 내부적으로는 서울시의 정보화에 대한 새로운 전환의 필요성이 제기되고 있다. 이러한 전환에 있어 핵심은 서울시 전자정부의 개념과 정책이라고 할 수 있다.

전자정부는 정보화 정책과 더불어 개념화된 정책이었다. 통상 행정 정보화의 연장선에서 전자정부를 개념화하였기에 이로 인해서 전자정부는 일상적으로 사용되어 왔다. 그런데 2000년대에 들어와 전자정부 개념은 우리나라를 비롯하여 선진 각 국에서 이루어진 정책적인 논의에서 정보 기술과 정보 시스템의 행정 도입을 넘어선 정보화 시대의 정부의 방향을 정립하는 것이 되었다. 그럼에도 불구하고 일상적으로 받아들이기에는 정부 영역에서 이루어지는 정보화와 전자정부의 구현은 구별이 명확하게 이루어지지 않았다. 이러한 상황은 전자정부에 대한 정책의 의미를 재설정할 필요성을 제기하고 있다.

서울시에 대한 기존의 정보화 또는 전자정부에 대한 평가는 수 차례 여러 기관에서 다양한 기준을 가지고 이루어졌다. 서울시의 정보화 수준은 한국을 대표하는 상황에 걸맞게 높은 수준을 보여주고 있으며, 전자정부의 관점에서 가장 최근 2003년의 평가에서 역시 가장 높은 수위를 보여주었다. 대부분 비교의 관점에서 수행된 평가에서 서울시의 정보화 수준과 전자정부는 성공적이라고 하여도 무리가 따르지는 않는다.

그럼에도 불구하고 서울시 전자정부의 평가의 문제는 여전히 남아 있다. 기존의 추진과정에 대한 점검과 평가는 앞으로의 새로운 방향을 모색하는 밑거름이 되는 것이 필요하기 때문이다. 정보화에 대한 평가는 일반적으로 정책 방향과 밀접히 연결되어 있다. 평가의 기능이 단지 비교나 과거의 문제점을 보는 데 그치면 그것은 평가를 위한 평가일 뿐이기 때문이다.

정보화와 전자정부에 대한 평가는 현재 안정적인 모형을 갖추지 못하고 있다. 즉 평가의 기준이 시기와 평가 주체에 따라 달리 설정되어 있고, 그럼으로 인해 정보화의 수준이나 전자정부의 실적에 대해서 다양한 결과를 내고 있다. 이것은 아직까지 정보화의 방향이나 전자정부의 구현에 대한 일반적인 합의가 이루어지지 않는 상황을 반영하는 것이다. 그럼에도 불구하고 새로운 정보화의 방향을 모색하는 데에는 기존 과정에 대한 점검과 평가가 필요하다.

정부 영역에서의 정보화 또는 전자정부의 정책 방향은 시민중심적 전자정부로 수렴되고 있다. 이전 정보화 정책이 정보통신 기술을 활용한 조직의 효율성 향상에 주목적을 두었다면, 전자정부는 정보화 사업의 구체적인 활용이 시민과의 관계 향상을 통한 새로운 정부 운영 방식에 강조를 두고 있다.

이러한 정책 목표의 변화는 기존의 정보화 정책에 대한 재평가를 요구한다. 과거의 정보화의 일반적 기준에서 바라본 틀보다는 정책적으로 초점을 둔 전자정부의 틀에서 기존의 정보화의 실적을 재검토할 필요가 제기되고 있다. 그리고 정보화에 대한 새로운 정책 방향을 제시할 수 있어야 한다.

2. 연구 목적

본 연구는 전자정부 정책방향에서 중요하게 제기되는 “시민 중심의 전자정부”를 중심으로 하여 평가안을 구성하고, 기존의 서울시 정보화에 대한 추진 실적을 점검하며, 새로운 정책방향을 모색하는 것을 목적으로 하고 있다.

도시 정부는 정보화의 시대에 ‘전자정부를 통하여 시민과의 관계 향상 및 정보화 시대의 바람직한 거버넌스 구현’이 정책적인 과제가 되고 있다. 그리고 이러한 정책 목표 구현의 핵심에는 서울시의 대시민 관계 분야 전자정부 추진사업이 있다. 대시민 관계 분야는 정보화의 여러 사업이 지향하는 분야이고 이를 통해 전자정부의 성과가 드러나는 분야이다.

그런데 기존의 정보화에 대한 정책적인 틀에서는 이 분야를 독립적인 영역으로 보고 있지는 않고 있다. 그래서 정보화 정책에서 이루어지는 여러 사업들 중에 시민 사회에 직접적인 관련이 있는 분야로 한정하여 그 성과를 보고자 한다. 본 연구는 전자정부를 구성하는 모든 분야보다는 서울시 전자정부 추진의 장·단기적 목표 구현 측면에 근거한 현 단계 대시민 관계 분야에서의 전자정부 추진 실적을 점검하고자 한다.

이러한 목적 하에 본 연구는 세 분야를 설정하고 있다. 첫 번째는 전자정부 정책의 의미를 개념적인 발전과정에서 점검하고, 시민 관계에서의 전자정부 평가 모형을 구성하고자 한다. 평가 모형은 전자정부 정책의 방향 모색과 추진 실적을 점검하는 틀로써 제시하고자 한다. 두 번째는 기존에 수행되었던 서울시 정보화 사업의 추진 실적을 전자정부의 정책적인 틀에서 점검하고, 현재의 전자정부의 인터페이스인 홈페이지와 서

비스를 평가하고자 한다. 전자정부의 평가 모형은 현재 안정적인 것이 아니라 시론적인 것이기에 서울시의 정보화 사업과 서비스에 대해 객관적이고 양적으로 접근하기 보다는 정성적으로 분석하여 문제를 진단하고자 한다. 평가 모형에 의한 분석이기 보다는 문제 진단과 대안 모색을 위해 분석하고자 한다. 세 번째는 전자정부의 방향과 관련하여 정책적인 과제들을 모색하고자 한다. 시민 중심적인 전자정부의 정책적인 전제 하에 이를 구현하기 위한 방안을 기존의 정보화 과정에 대한 진단을 포함하고, 본 연구에서 제시하는 전자정부 모형에 근거하여 이 분야에 종사하는 사람과 여러 전문가들의 의견을 토대로 서울시의 현 상황에 부합하는 전자정부의 방향성을 모색하고자 한다.

본 연구의 주요 과제는 대시민 관계 분야에서 전자정부 추진실적을 점검하고 바람직한 도시거버넌스를 위한 전자정부 추진 방안을 모색하는 것이다. 그리고 연구의 결과는 서울시 전자정부 정책의 효과와 실적을 점검함으로써 향후 시민 중심적이고 수요자 가치 지향적인 정보화 전략 계획 수립과 정보화 사업 추진에 활용할 것을 기대한다.

제 2 절 연구의 범위와 방법

1. 연구의 범위

서울시 전자정부를 분석하는 데에는 서울시의 대시민 분야의 정보화 정책과 시민들의 전자적 생활양식의 호응성에 중점을 둘 필요가 있다. 본 연구는 현실적으로 서울시와 시민과의 관계에서 인터넷을 통한 사이버 공간의 활용성에 초점을 두며, 서울 시민의 전자적 생활양식의 수용과 정보화 격차의 전망을 수용하며, 이론적으로는 도시정부와 서울 시민의 전자적 거버넌스(e-Governance)를 전제하고 있다.

본 연구는 서울시의 정보화 분야로 서울시 전자정부 정책과 사업에서 대시민 관계로 대상 범위를 한정한다. 여기에는 두 가지 추가적인 논의가 필요하다. 하나는 서울시의 정보화 과정과 전자정부의 관계이고, 다른 하나는 전자정부의 분야적인 특성이다. 첫 번째로 중앙정부와는 달리 기존의 서울시의 전자정부 정책은 전자정부 구현을 위한 새로운 시도이기보다는 정보화 추진의 과정에서 새로운 정책 환경의 개념적인 논의를 수용한 특성을 지니고 있다. 이렇기에 서울시의 전자정부는 내용상 기존의 정보화와 구별되지 않는 특성을 지닌다. 그럼에도 불구하고 정보화의 결과는 전자정부의 개념에서 분석할 수 있다. 전자정부로 분석하는 것은 현재의 정책 방향에 뿐만 아니라 앞으로의 서울시 정부의 방향에 부합하는 미래 전망을 포함하고 있기 때문이다.

두 번째로 기존의 정보화의 분야별 성격에서 행정정보화, 도시기반 정보화, 생활 정보화, 산업 정보화 등 여러 영역이 구분되어 있었다. 이에 대해 전자정부 접근에서는 시민과의 관계 분야가 이러한 영역에 중복되어 있다. 특히 전자정부에서 시민이나 수요자 중심성의 강조는 기존의 정보화 분야별 접근과는 다르며, 정부와 시민간의 정보통신 기술로 이어지는 관계를 전제하고 있다.

전자정부의 대시민 관계 분야는 기술적으로는 정보시스템상 프론트 오피스(front office)이며, 네트워크상으로는 서울시민의 사이버 공간에 위치하는 전자정부이며, 정책적으로는 정부가 시민에게 다가가는 분야로 시민을 위한 정책과 서비스를 포함한다.

연구의 시간적 범위는 1999년부터 2003년까지이다. 여기에는 ‘서울정보화기본계획’ 정립에서 2002년까지의 추진 사업과 실적 그리고 2003년 현재의 대시민 전자정부 서비스를 포함한다. 서울시의 정보화 과정은 오래 전부터 이어졌지만 정책적인 차원에서는

1999년 정보화기본계획이 최초로 기본 계획으로 체계적으로 명시화된 계획이며 전자정부로 향하는 분기점을 이루고 있다. 1999년부터 2003년 사이에 사업 과정에서 정보화에서 전자정부로의 변화가 있음을 가정하고 있다. 그리고 2003년의 현 상황에서 제시되는 전자정부의 미래에 대한 정책 방향이 포함된다.

요약컨대 연구의 범위는 정보화 기본계획에서 시작하여 각 연도에 추진된 대시민사업과 추진 실적이며 현 시점의 전자정부의 홈페이지와 서비스이다.

2. 연구방법

1) 문헌 및 선행연구 분석

문헌 연구는 전자정부의 대시민 관계 분야의 정책 과제 개발을 위한 이론적 개념적 논의 검토를 위한 것이다. 도시정부와 시민관계에 대한 전자적 거버넌스(e-Governance) 이론적 논의를 포함하여 지식정부, 전자지방정부, 시민관계관리 등을 통해 전자정부의 방향과 이념을 점검하고자 한다. 또한 기존의 정보화와 전자정부에 대한 평가 논의와 평가 결과를 제시한다. 이를 통해 시민 관계 분야의 전자정부 평가 모형을 모색하고자 한다.

2) 실태 및 현황조사

실태조사는 1999년 이후의 실적을 가용한 데이터를 활용하여 수행한다. 홈페이지에 대한 조사는 직접적인 홈페이지에 대한 방문 사용과 관찰을 통해 수행한다. 전자정부 서비스의 현 시점의 결과와 실적으로 전자정부와 시민과의 인터페이스인 홈페이지 분석을 제시하고자 한다.

3) 전문가 설문조사

서울시 전자정부 정책 방향을 모색하기 위해 전문가 설문 조사¹⁾를 하고자 한다. 설문조사에는 전자정부의 정책과 실행에 관여하는 집단들로 대학과 연구원, 공공기관, 일

1) 전문가 조사의 목적과 방법, 그리고 과정과 결과는 <부록 1>에서 제시하고자 한다.

반 기업 등의 전문가들로 하여금 서울시 전자정부 방향에 대한 조사를 수행하여 이에 대한 결과를 분석 제시한다. 서울시 전자정부 방향과 대시민 서비스 관련사항을 정보 제공, 상호작용, 시민참여분야로 나누어 정책 방향을 제시하고 이에 대한 응답을 분석하고자 한다. 전문가 조사는 평가 모형 구성에 따라 설계되었으며, 일부 평가 모형의 기준을 점검하고자 하였다. 전문가 조사의 주된 목적은 과거나 현재의 전자정부 실적 보다는 미래의 정책방향에 대한 모색을 위하여 이루어졌다.

3. 연구의 구성

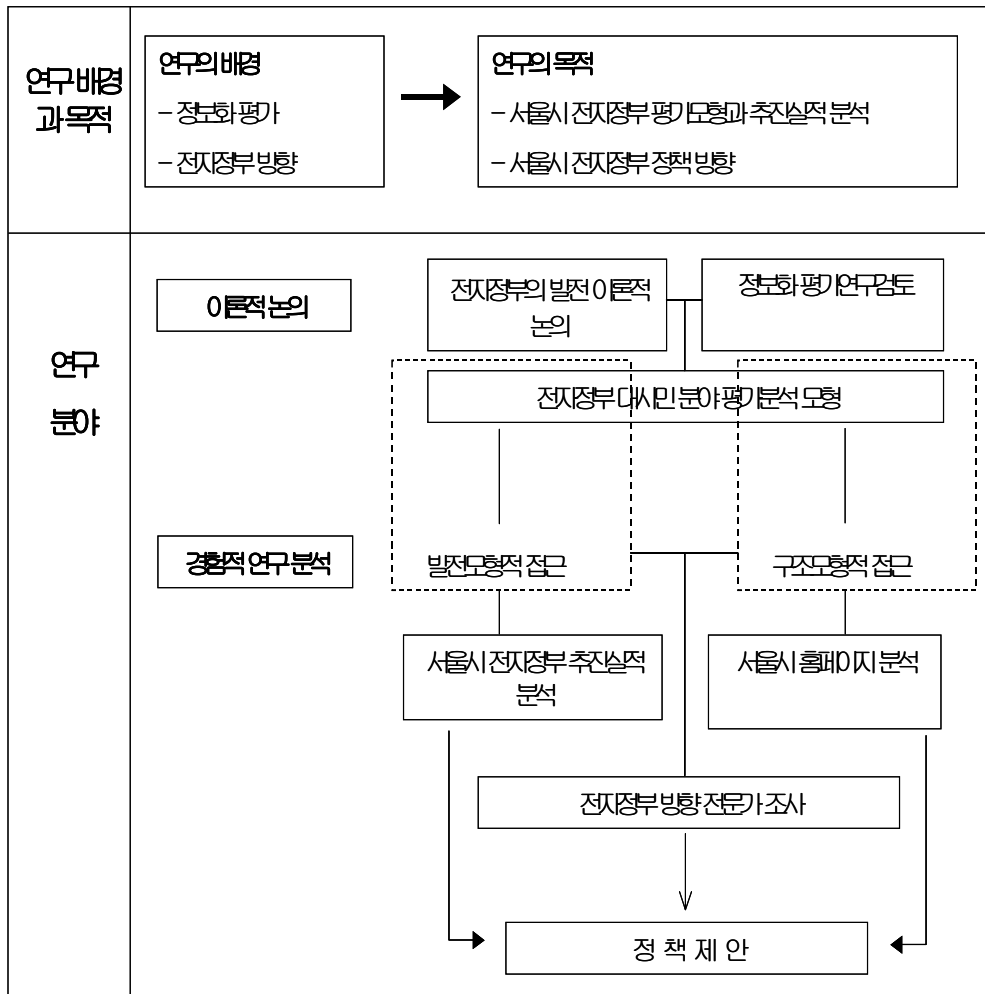
본 연구의 과제를 수행하기 위하여 이론적 논의 부분과 경험적 분석 부분으로 구성하였다. 첫째는 이론적 논의로 전자정부와 평가의 제 논의를 분석하여 평가 모형의 근거를 제시하고자 한다. 이것은 다음 제 2 장을 구성하고 있다. 본 연구는 서울시 전자정부의 추진실적을 평가하기 위한 방법으로 전자정부 대시민 관계 모형을 제시하고자 한다. 모형은 시민과의 관계에서 전자정부를 구성하는 정보, 상호작용, 참여의 제 요소를 포함하여 이들 세 요소들간의 유기적 관련성을 전자정부의 정책 목표와 정보시스템의 효과의 측면에서 설정한 것이다. 이것은 전자정부 성숙도 평가 모형으로 제시하고자 한다.

둘째는 경험적 분석의 영역으로 제 3 장에서는 서울시 정보화의 추진 실적을 전자정부의 대시민 관계 분야로 한정하여 분석한다. 정보화 기본 계획을 중심으로 하여 이후에 추진된 실적을 전자정부의 대시민 관계의 분야의 틀에서 분석하여 서울시 전자정부의 발전 단계의 위상을 점검한다. 시민 관계 분야의 사업에 사업의 특성과 추진 실적에 대해 분석한다. 특히 이를 통해 대시민 분야의 전자정부 정책의 문제점을 진단하고자 한다.

제 4 장에서는 서울시 홈페이지에 대해서 2003년을 기준으로 하여 성립된 과정과 주요 분야 그리고 이를 통한 전자정부 서비스의 정책적 효과를 분석한다. 대시민 관계 분야로 사이버 공간에서 정부와 시민의 관계를 형성하는 인터페이스로써 서울시 홈페이지에 대한 평가적 분석을 제시한다. 그리고 서울시 전자정부의 대시민 관계를 구성하는 주요 요소와 그와 관련된 정책 효과를 분석한다.

제 5 장에서는 서울시 전자정부의 새로운 방향에 대한 모색과 정책 방안을 제시하

고자 한다. 기존의 정보화 추진실적을 점검하고, 전자정부에 대한 전문가들의 정책 방향 평가를 수용하여, 서울시 전자정부의 구현을 위한 정책적인 과제와 방안을 제시하고자 한다. 이어 제 6 장에서는 결론을 대신하여 본 연구에서 제시한 사항과 관련하여 서울시 전자정부의 발전 방향에 대한 마무리 제안을 하고자 한다.



<그림 1-1> 연구의 구성체계

제 2 장 전자정부의 발전과 평가 모형구상

제 1 절 전자정부의 전개와 발전

제 2 절 전자정부와 정보화에 대한 기존 평가

제 3 절 서울시 전자정부 대시민 관계 평가 모형안

제 2 장 전자정부의 발전과 평가 모형구상

제 1 절 전자정부의 전개와 발전

1. 전자정부의 개념화와 이념

1) 전자정부의 개념화

전자정부(e-Government)에 대한 정의는 전자정부를 추진하는 상황에 따라 다양하게 논의되고 있다. 국가별, 학자별로 전자정부의 개념을 논하고 있지만 그 핵심적인 요소는 큰 차이를 보이지 않고 있다.

다양한 전자정부의 개념화에는 정보기술이 초래하는 효율성과 커뮤니케이션의 향상, 행정개혁을 통한 업무 개선, 시민과의 관계 개선 그리고 민주주의 행정의 이념 등이 포함되어 있다. 여기에는 분석적으로 세 영역이 포함되어 있다. 하나는 정보통신 시스템의 구현이고 다른 두 영역은 이를 활용하여 행정 조직의 효율성 향상의 영역이며, 시민과의 관계의 영역이다. 정보화가 정보기술의 활용에 초점을 두고 있다면, 전자정부는 행정부문에서의 정보화와 동시에 정보화로 초래되는 효과와 목표를 아우르는 개념이다.

여러 개념 정의를 종합적으로 보면, 전자정부는 “정보기술 시스템을 매개로 하여 정부 내의 조직과 업무 혁신, 그리고 시민에 대한 서비스 향상을 목적으로 혁신적인 정책 방향을 제시한 디지털 시대의 정부의 형태”라고 할 수 있다. 전자정부는 단순히 정보시스템의 도입으로 충족되는 것이 아니고, 또는 인터넷의 가상공간에 정부의 사이트를 개설하는 것으로 구현되는 것은 아니다. 이것들은 전자정부 구현을 위한 시작이고, 정보 기술의 활용이 정부의 일하는 방식의 혁신과 조직 혁신이 추구하여야 하는 시민 관계의 개선에 연계되는 것을 함축한다. 이러한 목표 지향적이고 과정적인 전자정부 개념화로 현재의 정부의 모습을 지속적으로 점검하게 된다. 현재 상황에서는 행정 부문에서 정보 기술의 활용이 전자정부를 의미하지만, 전망에서 보면 행정부문의 정보화는 전자정부를 구현하기 위한 시작이고 전자정부를 구현하는 것은 지난 과정을 의미한다.

<표 2-1> 전자정부에 대한 개념 정의

구 분		개 념 정 의
국 가 별	한국	정보기술을 활용하여 행정활동의 모든 과정을 혁신함으로써 정부의 고객인 국민과 기업에게 제공하는 각종 서비스와 정보를 손쉽게 이용할 수 있도록 하고, 행정 및 정책 활동의 생산성을 향상시켜 한반도의 지식정보화를 선도할 수 있는 정부(행정자치부, 1998)
		정보기술을 활용하여 행정기관의 사무를 전자화 함으로써 행정기관 상호간 또는 국민에 대한 행정업무를 효율적으로 수행하는 정부(전자정부법 제2조, 2002)
	미국	효율적이고 고객 대응적인 과정을 통해서 시민들이 정보와 서비스에 보다 더 폭넓게, 보다 더 적시에 접근하도록 해주는 정부(NPR)
		공통의 정보통신기반 위에 하나로 연결된 각종 행정서비스를 언제, 어디서나, 어떤 방법이든지 제공할 수 있는 정부(ITF)
	영국 (2000)	정부가 고객이라고 할 수 있는 일반국민과 기업에게 제공하는 각종 서비스를 전달함에 있어 종래의 전통적인 전달수단 이외에 발전된 정보기술을 적용하여 서비스를 확대하고 서비스의 질과 접근성을 향상시키는 한편, 정부 행정의 능률성을 추구해 나가는 것
OECD (2003)	정보통신기술, 특히 인터넷을 활용하여 더 나은 정부를 성취하는 정부로서 정보기술을 활용한다는 사실을 넘어서 보다 나은 정책결과를 산출하고 수준높은 질의 서비스를 제공하며, 시민과의 연계를 강화하는 정부	
학 자 별	정충식 (1997)	초고속정보통신 기반기술 등 정보기술을 활용하여 행정업무를 재설계하고 대국민 서비스를 증진시킴으로써 삶의 질을 향상시키고 민주주의 이념을 실현하는 미래의 혁신적 행정모형
	오강탁 (2003)	정보기술을 활용하여 정부내 및 정부간, 정부와 시민간의 정보교환·업무처리의 능률성, 효과성, 투명성, 책무성을 혁신하고, 공공정보 활용성과 접근성 개선을 통해 정부의 고객인 시민에게 권한을 부여하는 미래형 정부
민 간 및 기 타	한국전산원(1997)	초고속정보통신 기반기술을 활용하여 행정업무를 재설계하고 대 국민 서비스를 증진시킴으로써 삶의 질을 향상시키고 민주주의 이념을 실현하는 미래의 혁신적 행정모형
	전자정부구현 정책기획단 (1998)	공적기관(행정부, 입법부, 사법부 등)에 있어서 전자문서의 생산·이용·보관·전달이 일반화되고, 국민과 공적기관의 의사소통에 있어서 정보기술의 이용이 보편화된 미래형 정부
	가트너 그룹 (2000)	정부서비스 제공, 유권자의 참정, 그리고 통치의 최적화를 위해 공공부문의 내외적 기능을 인터넷으로 가능한 오퍼레이션, 정보기술을 통한 최적화 모습의 정부
	Accenture (2001)	정보기술 자체에 관한 것이 아니라 정부 운영 방식을 혁신하기 위한 수단으로서 정보기술을 활용하는 정부
	Deloitte (2001)	정보기술을 활용하여 정부혁신을 추구하는 정부

2) 전자 거버넌스(e-governance)

거버넌스는 정책적인 관점에서 시민과 정부 조직과 선출 공무원과의 관계에 초점을 둘 수 있는 데 이에 대한 정보통신기술의 활용이 전자 거버넌스를 의미하고 있다. 전자 거버넌스는 시민과 정부의 정보통신 네트워크와 사이버 공간을 활용하여 민주적 과정, 열린 정부, 투명한 의사 결정을 구현하는 과정과 형태를 포함한다. 여기에서 열린 정부는 개방성과 투명성을 지향하며, 민주성은 합의를 지향한다.

전자 거버넌스는 전자정부의 운영과 시민과의 관계에서 새로운 거버넌스를 구현하려는 방향이 포함된다. 전자 거버넌스는 구체적으로 모든 시민들에게 개선된 서비스를 전달하고, 시민참여 촉진 및 신뢰할 수 있는 정보와 더 많은 지식을 전달하기 위해 혁신적인 정보와 의사소통 기술을 공공분야에 활용하는 것을 의미한다. 모든 시민들이 직접·간접적으로 영향을 미치고 그들의 환경과 삶의 질을 개선시킬 의사결정과정에 대한 권리를 확보하는 방법으로 전자 거버넌스가 구현된다. 전자 거버넌스는 시민들에게 그들이 원하는 서비스 종류 및 서비스를 가장 잘 전달할 수 있는 구조를 결정하는데 있어 보다 적극적으로 역할을 할 수 있도록 허용함으로써 시민들이 더 이상 수동적인 서비스 소비자가 아님을 강조한다.

3) 전자지방정부(Local e-government)

우리나라에서 지방정부의 전자정부는 중앙정부의 전자정부와 연계되어 추진되고 있다. 사업의 측면에서 추진과정의 주체의 차이를 제시하나, 중앙정부의 전자정부와는 다른 특성을 여러 연구자들은 제시하고 있다.

전자지방정부의 개념화에서 김영삼(2000)은 “시민을 정부가 하는 모든 일의 중심에 두며, 서비스의 접근과 전달 및 이를 둘러싼 민주적 책임성을 구축하여 사회적 소외계층이 없도록 하고, 시민들이 권리와 책임을 다할 수 있도록 더욱 더 개방하고 책임지는 정부”로 정의하고 있다. 김용오(2003)는 “정보기술을 이용하여 관료제의 비능률을 개선하고, 시민들의 다양한 욕구에 신속하고 효과적으로 대응하기 위한 지방자치단체의 정부형태”라고 파악하고 있다. 주요 연구자들은 지방정부에서 시민의 위상을 강조하고 있다.

일본의 히타치종합계획연구소(2002)은 “정보기술을 활용하여 지방정부의 효율향상과 서비스 향상을 도모할 뿐만 아니라, 시민·기업 등 민간부문과의 쌍방향 커뮤니케이션의 증대를 도모하는 정부시스템으로”하여 지방정부의 특성을 강조하고 있다. UK online(2000)에서는 “지방정부 수준에서 할 수 있는 많은 행정서비스의 제공을 정보기술을 활용하여 그 비전을 실현하는 지방정부”를 의미한다.

전자정부의 추진은 대체로 중앙에서 추진하고 있기에 별도의 지방정부 차원의 전자정부의 개념화가 정립되지 않는 경우가 많다. 그러나 중앙정부에 대한 지방정부의 차원에서의 강조는 시민과의 직접성이 보다 크기에 시민과의 관계 개선에서 참여의 측면이 강조되고 있다.

조권중(2002)은 도시정부가 관심을 기울여야 하는 부분으로 전자정부가 구체화되는 과정에서 서비스와 행정이 지방자치보다는 중앙 집중화되는 경향을 보이는 현상을 지적하고 있다. 이러한 경향은 도시정부에 있어 위기이자 또 다른 기회로 보고 있다. 위기의 이유는 기존의 중앙정부의 위임 사무가 대부분을 차지하는 지방자치단체의 업무영역이 전자정부를 통해 축소될 가능성이 있기 때문이고, 반면에 기회는 보다 시민에게 가까이 다가갈 수 있는 여건이 성숙되고 이를 활용할 수 있게 된 점이다. 이러한 기회 활용에 전자정부에는 시민과의 관계에서 전자민주주의의 구현의 중요성을 지적할 수 있다.

2. 전자정부의 발전단계와 추진 과정

1) 전자정부의 발전 단계

1990년대 후반부터 시작된 전자정부 단계모형에 관한 연구결과들은 정보통신기술의 발전과 깊은 관련성이 있다. 발전단계 모형은 전자정부의 이념과 정책 지향보다는 전자정부가 실현되어 가는 구체적인 과정을 점검할 수 있게 한다. 발전단계의 이념형(Ideal Type)에 따라 현재의 전자정부의 단계와 추진방향을 점검할 수 있고, 전자정부 추진의 단계를 평가할 수 있는 개념화를 의미한다.

여기에서는 기존의 델로이트(Deloitte Consulting, 2000) 가트너그룹(Gartner Group, 2000)의 모형, 스위스행정개혁위원회(2001)의 모형, UN과 ASPA(2002)의 모형에서 그

특성을 보고자 한다. 모형에서는 정보시스템을 활용하여 정보의 제공에서 상호작용을 거쳐 전자거래를 통해 내부적 통합 정보시스템에 근거한 통합된 서비스를 제공하는 과정을 제시하고 있다.

이들 모형에는 홈페이지를 중심으로 하여 정보와 민원 서비스 그리고 정보 통신 기술과 조직 업무의 융합의 세 요소로 발전 단계를 상정하고 있다. 사이버 공간에서 전자정부가 출현하는 단계에서는 정보의 제공에서 시작된다. 정보의 갱신에 이어 사이버 공간을 매개로 시민과 정부가 상호 작용을 하는 단계에 나아가게 된다.

상호작용(interactive) 단계에서는 사용자들은 서식을 다운로드받고, 담당자와 접촉하며, 부분적으로 예약이나 정보제공 요청을 할 수 있다. 주요 지향점은 정부가 원하는 정보제공보다는 시민이 원하는 정보 및 서비스에 집중하는 것으로서 시민들의 이용편의성이 기준이 되고 있다. 이전 단계에 비해서는 웹사이트에 있어 포탈이 선호되며 상대적으로 정보들이 잘 관리되고 균형을 갖추고 있는 단계를 의미한다.

가트너 그룹은 상호작용과 거래처리의 개념을 명확하게 구분함으로써 거래처리의 중요성을 역설하고 있다. 거래처리(transaction) 단계는 온라인 상에서 간행물이나 다른 항목 구입 또는 여권취득과 같은 서비스를 이용하고 신용카드, 은행계좌 또는 다른 전자적 수단을 사용하여 온라인으로 대금지불이 가능한 단계이다. 딜로이트는 다목적 포탈(multi-purpose portals) 단계를 제시하는데 고객중심적 정부가 서비스제공에 있어 획기적인 전환을 보여줄 수 있는 단계이다. 단일의 진입점(a single point of entry)을 가지게 된다. 맞춤형 포탈(portal personalization)의 구현 단계에서는 고객들이 원하는 형태로 포탈을 맞춤화 함으로써 고객들의 손에 더 큰 힘을 실어주게 된다.

<표 2-2> 전자정부의 발전단계정리

단계	주요 행정서비스	해당국가 사례
시작단계	제한적인 정보만 제공	태국, 세네갈
발전단계	콘텐츠나 정보가 주기적으로 현행화	중국, 인도
상호작용단계	이메일 등을 통한 의사소통 및 민원양식의 전자적 제공	일본, 이탈리아, 스웨덴
전자거래단계	비자, 여권, 출생(사망)기록 등 온라인 발급, 조세 및 수수료 등 전자납부	미국, 싱가포르, 영국, 한국
통합처리단계	부처 및 기관간 경계없이 온라인 서비스 제공	해당국 없음

자료 : UN(2002), Benchmarking e-Government를 재정리

조직변환(transformation)은 정보화와 함께 그에 맞게 조직의 변화까지 동반하는 단계로서 업무과정개선(BPR)을 통한 조직혁신 등이 이루어지는 단계이다. UN과 ASPA(2002)에서 제시한 완전통합(fully integrated & seamless) 단계는 행정업무나 부서간 장벽을 넘어선 전자적 기능과 서비스가 완전한 통합을 이룬 상태를 의미한다. 현재까지 완전통합 단계에 도달한 국가는 없다고 평가되고 있으며, 완전통합 단계의 전자정부가 되기 위해서는 각각의 서비스들을 처리하는 책임을 지닌 정부내부의 행정구조 개편의 필요성이 있다. 이는 사실상 행정 경계를 제거하는 것을 의미하며, 행정절차들이 조직경계를 가로질러 하나의 완전통합 절차가 된다는 가정에 기초한 서비스 전달의 미래 비전으로 볼 수 있다

2) 전자정부의 성공 요인과 구현 요소

전자정부 추진에 있어 여러 나라들의 경험은 성공에 있어 공통적인 특성을 보여주고 있다. OECD(2003)²⁾는 전자정부를 “정보통신기술 특히 인터넷을 활용하여 더 나은 정부를 성취하는 정부”로 정의하고 성공을 위한 10가지 지도원리를 제시하고 있다. 이에 따르면 성공적인 전자정부 추진에는 1)리더십 2)정책과정의 통합 3)기관과의 협력 4)재정확보와 투자전략 5)시민의 접근성 확대 6)고객으로서 시민의 선택 중시 7)정책과정의 시민 참여 8)시민의 사생활보호 9)정책의 책임성 10)모니터링과 평가를 핵심 성공 요인으로 제시하고 있다. 특히 시민과의 관계에서는 전자정부가 시민의 연계를 강화하는 것으로 목적이 세워져야 하며 이로 인해 성공 요인에 대부분도 시민과의 관계에서 나타나고 있다.

EU의 보고서(2003)³⁾에서는 각 국의 전자정부 추진에 대한 사례 연구를 통해 핵심적인 성공 요인을 제시하고 있다. EU는 전자정부 추진에 있어 가치에 초점을 맞출 것을 강조하고, 네 영역의 핵심가치를 투자자의 가치, 사용자에 대한 가치, 공무원의 가치 인프라의 가치로 제시한다. 보다 구체적으로는 1)투자자의 가치에서는 업무프로세스의 간소화, 고위관리자들의 책임부담, 중앙집중식 예산배정, 다거래량-고비용 프로세스, 인센티브를 공유하는 민·관 협력을 제시한다. 2)사용자에 대한 가치에서는 사용자

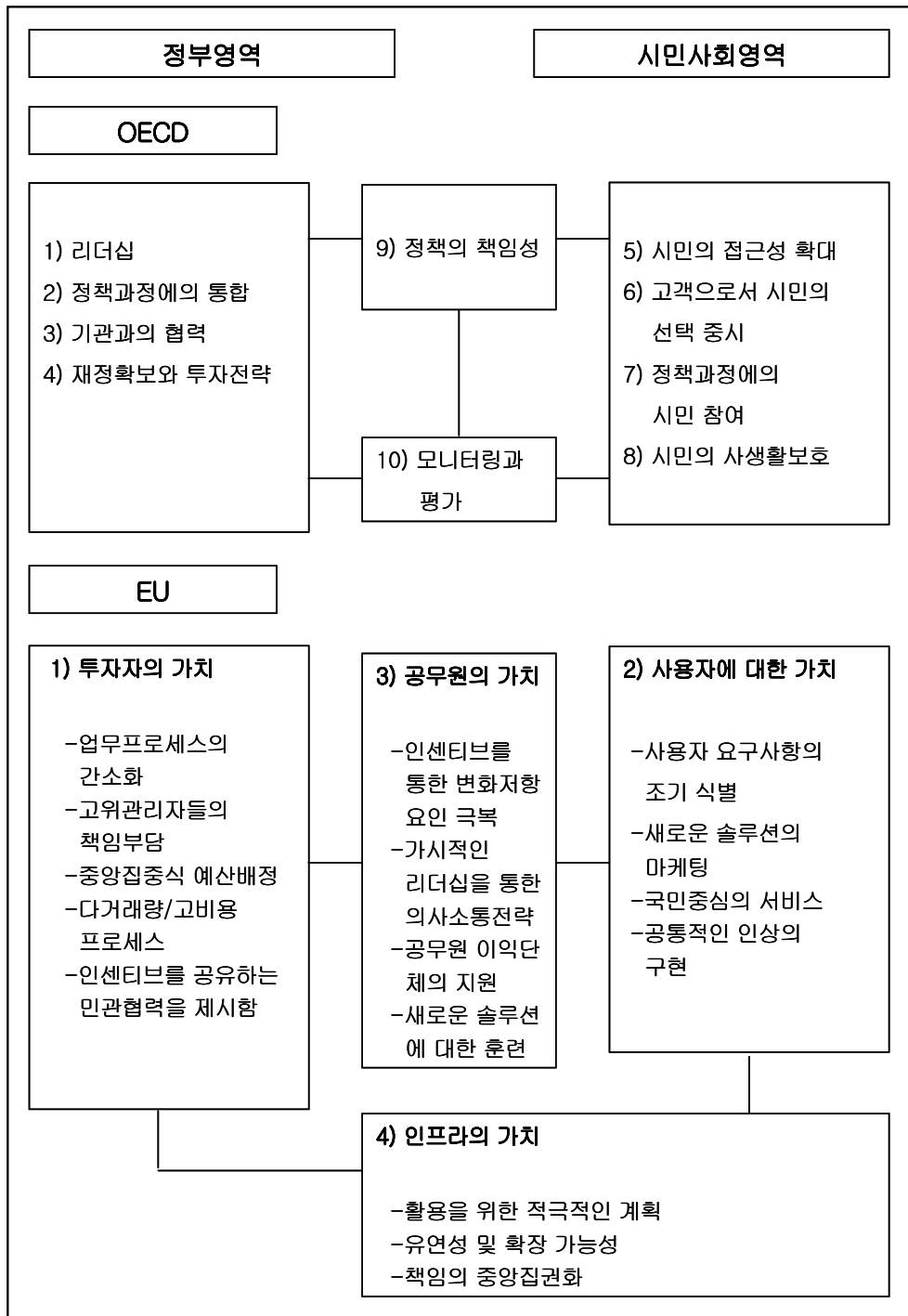
2) OECD(2003), The e-government imperative: main findings, OECD Observer March 2003.

3) 한국전산원, 전자정부프로젝트의 가치창출전략 -EU 각료 전자정부 작업반을 위한 분석 결과, 서울: 한국전산원, 2003.5.

요구사항의 조기 식별, 새로운 솔루션의 마케팅, 국민중심의 서비스, 공통적인 인상의 구현 등을 제시하고 있다. 3)공무원의 가치에 초점을 둘 때는 인센티브를 통한 변화 저항요인 극복, 가시적인 리더십을 통한 의사소통전략, 공무원 이익단체의 지원, 새로운 솔루션에 대한 훈련 등을 열거한다. 마지막으로 4)인프라의 가치에서는 활용을 위한 적극적인 계획, 유연성 및 확장 가능성, 책임의 중앙집중화를 제시하고 있다. 이러한 가치에 집중하는 성공 전략에는 전자정부가 단순히 국민들에게 서비스를 인터넷을 통해서 제공하는 것에만 국한되지 않고, 새로운 기술을 이용하여 행정을 재구성하고 필요한 국가 정보기술 인프라를 구축하는 것 등으로 확대됨을 의미한다.

기존의 전자정부 추진 경험에는 많은 사례가 제시되고 있다. 국제정책 태평양 협의회(2003)⁴⁾에서는 선진국들의 전자정부 추진 전략에 성공적인 요인들을 정리하여 개발도상국에게 일반화된 원리를 제시하고 있다. 이에 따르면 전자정부는 보다 시민 중심으로 변화하는 정부이며 기술은 이를 위한 도구로 간주하여야 한다고 주장하고 있다. 전자정부의 성공적인 추진을 위해서는 전자정부가 추구하는 목적, 전자정부의 비전과 우선성의 인지, 전자정부를 위한 하부구조의 준비, 정책의지, 사업과정의 효율성, 전자정부 추진 관리 조직의 적절성, 정부내의 저항의 극복방안, 성공의 평가와 측정, 민간부분과의 협력, 시민 참여의 도모 등을 고려하여야 한다고 제시한다. 이 요인들은 OECD와 EU의 보고서에서 주요 요인들을 재구성한 것으로 여겨진다.

4) Pacific Council on International Policy(2002,) Road Map for E-Government in the Developing World : 10 Questions E-Government Leaders Should Ask Themselves.



<그림 2-1> OECD와 EU의 전자정부 성공요인 비교

3. 전자정부의 대시민 관계 분야

1) 시민중심의 전자정부

전자정부에서 대시민 관계의 향상은 전자정부를 추진하는 목적이자 바람직한 전자 거버넌스를 구현하는 전략이다. 가트너 보고서(Gartner Research 2002)⁵⁾는 전자정부 전략은 거의 대부분 서비스 제공이라는 목표에 초점을 맞추고 있다고 지적하고 있다. 그러나 서비스 제공은 전자정부를 추진하는 주요 목적 중의 하나이며 전자정부는 인터넷을 이용한 운영, 정보 기술 및 통신을 통해서 공공부문의 내부와 외부 관계를 변혁시켜 정부 서비스의 제공, 시민들의 참여, 거버넌스(governance)등을 최적화하는 것을 강조하고 있다.

그런데 전자정부와 관련된 대시민 관계는 전자정부의 개념적 발전과정에 따라 변화하여 왔다. 초기의 전자정부는 인터넷을 활용하여 지역사회의 주민에게 정부의 정책을 홍보하는 것을 주요 목적으로 하였다.

<표 2-3> 전자정부와 시민의 의사소통 유형

구 분	의사소통의 방향성	의사소통의 방식
정보공개	정부 → 시민	웹사이트(정보포털), 전자메일
상호작용	정부 → 시민 ←	전자메일, 전자민원시스템, 전자인증시스템, 시민관계관리시스템
참 여	정부 ↔ 시민	전자게시판, 사이버 공청회, 사이버포럼, 전자투표, 사이버 시민 패널, 사이버 심의회

인터넷의 보급이 일상화되고 시민들이 정보통신 기술 이용과 정보의 활용이 널리 이루어지게 됨에 따라 정부와 시민의 관계는 역동적으로 변화하여 왔으며 전자정부에서도 그 구현에 있어 여러 방향을 모색하고 있다. 서비스에 충실하고자 하는 전자정부에서는 대상이 고객임을 전제로 하여 민원에 관한 제반 서비스의 고도화를 추진하고 있다. 이러한 전자정부를 고객 지향적 전자정부라 할 수 있다.

다른 측면에서는 정부는 전자민주주의의 주요한 과정으로 전자정부를 간주하고 시

5) Gartner Research(2001), E-Government : What are Citizens Really Looking For & 한국전산원(2002), “전자정부 추진방향 및 주요 이슈”에 번역 게재.

민과의 관계에서 참여를 지향하는 참여형 전자정부를 목표로 추진하기도 한다. 전자정부의 추진 방향에 따라 그 대상은 주민에서 고객으로 또는 시민으로의 역할을 강조한다. 어떠한 전자정부의 방향에서도 전자정부의 대시민 관계는 정부와 시민의 신뢰성을 제고하는 목표에서 이루어지고 있다. 전자정부 추진에 있어 시민에 대한 고려는 정책의 우선순위로 대부분의 정책 연구에서 강조되고 있다. 전자정부 서비스의 이용자로서 또는 고객으로서 또는 정책의 참여자로서 강조된다. 여기에서 전자정부의 성공의 관건인 ‘시민 중심의 전자정부’가 비전으로 제기된다.

<표 2-4> 전자정부의 대시민 관계

	도시정부	사이버 공간의 정보와 정보네트워크			지역사회/ 시민사회
대시민 관계 구조	서울시	전자정부	대시민 서비스	전자적 생활양식	이용자
전자정부 발전모형	Seoul e-governance	홍보단계	홍보서비스	네티즌	주민
		정보제공단계	정보공개/정책공개		시민
		서비스 지향	민원온라인서비스/ 통합서비스	e-customer	고객
		참여 지향	정책 참여	e-citizen	시민

2) 전자정부의 대시민 서비스

전자정부의 대시민 서비스는 전자정부의 시민관계관리에서 구현된다. 시민관계관리는 기업에서 활용되고 있는 고객관계관리(Customer Relationship Management)의 개념을 활용하여 정부와 시민간의 관계를 관리하는 것을 의미한다. 고객관계관리의 개념은 기업에서 고객의 행동양식에 대한 이해를 바탕으로 기업경영의 질을 높이기 위한 전략, 조직, 프로세스 및 기술의 변화과정을 의미한다. 시민관계관리는 기업의 고객관계관리라는 도구를 활용하여 공공기관들에서 시민에 대한 통합적인 접근을 할 수 있으며 다양한 채널을 통해 통합적인 서비스 정보를 활용할 수 있다.

각 국의 정부들이 서비스 전달의 향상에 눈을 돌리고 있는 가운데 시민관계관리는 정부가 전자정부 서비스 활용에 전환을 가져올 잠재력을 가지고 있다. 이것은 정부 프로세스의 합리화와 기관간 자료공유의 향상, 시민들에 대한 셀프 서비스적 서비스의

제공을 지향한다.

고객관계관리의 원리들은 정부에서 여러 가지 응용할 가능성들을 가지고 있다. 예를 들면, 정부는 가장 큰 서비스 공급자이며 다양한 종류의 서비스를 제공하여 그들의 고객들인 시민들에 대한 보다 충실한 서비스를 확대해야 한다는 측면에서 가장 활용 가능성이 크다. 액센츄어(Accenture) 컨설팅에서는 정부기관의 전자적 서비스에 시민 관계관리적 요소를 평가하기 위해 다음 <표 2-5>와 같은 기준을 제시하고 있다.

<표 2-5> 시민관계 관리적 요소

기 준	내 용
통찰력 (Insight)	정부가 당신을 기억하는가, 다시 웹사이트에 방문했을 때, 이전에 내가 웹사이트를 통해 정부와 상호작용을 했던 것을 알고 있고 보다 맞춤형 서비스를 제공할 수 있는 정보를 이용할 수 있는가를 평가
상호작용 (Interaction)	내가 다수의 정부사이트를 하나의 사이트를 통해 접속할 수 있는가, 이것은 서비스들이 하나의 사이트 또는 적은 수의 포털사이트를 통해 접속될 수 있는 정도를 평가
조직성과 (Organization Performance)	사이트는 나의 요구를 중심으로 조직되어 있는가, 아니면 목적을 중심으로 조직되어 있는가, 이것은 서비스가 고객중심으로 조직되었는가 아니면 반대로 정부 내부의 구조 중심으로 조직되어 있는지를 평가하는 요소
고객 제공 (Customer Offerings)	사이트는 나의 요구들이나 환경에 기반하여 나에게 도움을 주거나 충고를 하는가, 이것은 웹사이트가 서비스를 개별화(identify)하거나 또는 시민의 환경에 근거하여 자동적으로 충고하거나 도움을 줄 수 있는가의 정도를 측정
네트워크 (Network)	서비스를 통해 내가 다른 부가가치의 비정부 서비스에 접속할 수 있는가, 이것은 정부서비스가 시민들에게 가치를 부가하여 제공되는 다른 비정부 서비스를 함께 제공하는가의 정도를 측정

전자정부의 대시민 관계관리는 전자거버넌스의 구현에 있어 서비스와 관련된 구체적인 구현방법이라고 할 수 있다. 대시민 관계관리에서 제시하는 것은 정부와 시민관계에서 시민을 위한 최상의 서비스를 구현하는 것을 목적으로 하고 있다. 시민 개개인의 요구에 부응하여, 정보 시스템을 통하여 시민에 대하여 서비스의 다양화와 동시에 포괄적인 서비스 접근을 제시한다. 전자정부를 이용하는 시민이 마치 기업이 고객에게 제공하는 서비스 수준이상의 것을 제시하고자 하는 것이다. 정보기술에서 고객 관리시스템은 하나의 시스템이지만 이를 공공 영역에서의 적용으로 나올 수 있는 시민 관계관리는 전자정부 서비스의 질을 평가하는 기준으로 간주할 수 있다.

제 2 절 전자정부와 정보화에 대한 기존의 평가

1. 전자정부 평가의 구성요소

전자정부의 성공적인 추진은 정보기술 외에도 다른 많은 분야의 준비와 적절한 변화에 의해 이루어지게 된다. 이를 전자정부의 구성요소라고 말할 수 있다. 전자정부 구성요소에 대해 OECD, UN·ASPA(미행정학회), 영국정부, 한국전산원 등에서 다양하게 제시하고 있다.

OECD(2001)는 비전·환경(context) 및 대응성, 행정개혁, 전략적 수행, 측정 및 평가 등 4개 요소로 나누고 있다. 첫째, 비전·환경 및 대응성은 어떻게 전자정부가 보다 대응적인가를 묻는 것이고, 둘째, 행정개혁은 전자정부가 어떤 개혁을 가능하게 하는가를 알아보는 것이다. 셋째, 전략적 수행은 전자정부가 그 역할을 적절히 수행하기 위해서는 무엇이 요구되는지 묻는 것이고, 마지막으로 측정 및 평가는 그 영향을 어떻게 측정하는가를 알아보는 것이다.

UN·ASPА(2002)는 190개 UN회원국을 대상으로 전자정부 구현수준에 대한 평가를 실시한 연구를 통해, 인터넷행정서비스, IT인프라, 인적자본 등으로 나누고 있다. 첫째, 인터넷행정서비스의 세부요인은 민원서식다운로드, 이메일·인터넷을 통한 공무원과의 의사소통, 전자적 지불, 서비스 연계이다. 둘째, IT인프라는 PC·유무선 전화 보급, 인터넷호스트 수, 인터넷이용자 수 등의 세부요인으로 구성되어 있다. 셋째, 인적자본의 세부요인은 교육수준, 빈부격차, 보건, 정보접근, 도시화율 등으로 구성되어 있다.

영국정부(2001)은 2000년과 2001년 2년에 걸쳐 2000년에는 13개국, 2001년에는 15개국을 대상으로 전자정부 서비스 현황 및 계획에 대한 벤치마킹을 시행한 후 보고서를 발간하였다. 보고서에는 국가간 벤치마킹을 위한 기본 틀을 제시하고, 국가별·주제별로 현황과 계획을 충실하게 비교·분석하였는데, 사용자 요구사항(Demand), 서비스제공(Supply), 변화(Change), 역량(Capability) 등 4개의 공통항목으로 나누었다.

한국전산원의 정보화 수준평가에서는 전자정부를 구현하기 위해 기관이 정보화를 추진한 결과 나타나는 혁신노력의 결과를 측정하기 위하여, 기관이 정보화를 추진한 결과 나타나는 산출요소(핵심업무 및 내부업무 정보화, 민원서비스, 정책의견 수렴)에 해당하는 활용측면과 투입요소(조직/인력, 예산, 제도/규정, 설비)에 해당하는 기반측면

을 주요 평가 영역으로 나누었다.

<표 2-6> 전자정부의 구성요소

구 분	구 성 요 소
OECD(2001)	-비전·환경(context) 및 대응성 -행정개혁 -전략적 수행 -측정 및 평가
영국정부(2001)	-사용자 요구사항(Demand) -서비스 제공(Supply) -변화(Change) -역량(Capability)
한국전산원	-산출요소로서의 활용측면(핵심업무 및 내부업무 정보화, 민원서비스, 정책의견 수렴) -투입요소로서의 기반측면(조직·인력, 예산, 제도·규정, 설비)
UN·ASPA(2002)	-인터넷서비스(민원서식 다운로드, 이메일·인터넷을 통한 공무원과의 의사소통, 전자적 지불, 서비스 연계) -IT 인프라(PC·유무선 전화보급, 인터넷 호스트 수준, 인터넷 이용자 수) -인적자본(교육수준, 빈부격차, 보건, 정보접근, 도시화율)

2. 정보화 평가정책과 평가모형

정보화 정책에서 평가는 정보화 정책의 방향과 비전을 재정립하고 성공적인 추진을 위한 필수과정으로 간주된다⁶⁾. 중앙정부는 국가정보화 전반에 걸쳐 종합적이고 체계적인 평가를 위해 1997년 2월에 정보화사업 평가계획을 수립하였다. 그리고 이를 보완하여 2000년 3월에 국가정보화 평가기본계획을 수립하였다. 여기에서 정보화사업 평가와 수준 평가를 구분하고 시행 방식을 제시하였다. 정보화사업평가는 부처의 주관사업에 대한 부처 자체평가와 주요 정보화 사업에 대한 외부평가를 수행하였다. 정보화수준평가는 기관별 지역별 정보화수준을 평가하게 하였다⁷⁾.

6) 정부에서는 정보화촉진기본법 제정시 제9조(위원회의 기능) 제7항 정보화촉진시책의 추진실적평가에 관한 사항에서 평가를 법적 규정으로 하고 있다.

7) 정보화 평가는 수준 평가와 사업 평가로 구분하였다. 이에 따라 정통부 주관의 중앙정부 평가, 행자부 주관의 광역·기초자치단체 평가, 한국전산원의 정보화수준 평가 등이 이루어졌다. 이러한 평가사업은 국무조정실 관할 사업으로 이관되어 기획예산처에서 예산책정에 반영하고 있다. 정보화평가위원회는 정보화사업 및 정보화수준 평가에 대한 세부평가계획 수립하

<표 2-7> 국가정보화 평가계획에서 평가기준

정보화 사업평가		정보화 수준 평가	
집행과정	-기획의 적절성 -추진체계의 안정성 -사업추진의 일관성 -사업관리의 적절성등	전자적 민의수렴	-정부정보제공 -국민의견수렴 -정책결정지원
효과성	-대민서비스의 개선 -업무효율향상도 -조직혁신기여도 -환경대응력 향상도	전자민원	-민원정보제공 -민원처리
정보시스템의 기술성	-정보공동활용 노력 -신뢰성, 보안성 -호환성, 연동성 -표준의 준수성등	전자행정	-정보공동활용 -행정업무개선
		기타 환경요인	-OO의 정보화마인드 -정보보호관리 -시스템안정성,신뢰성 -정보화추진 장애요인

정보화 사업 평가는 사업의 특성에 따라 계획과 추진, 사업의 효과 등과 정보시스템의 기술적 요소를 강조하고 있다. 정보화 수준 평가는 정보화 사업의 결과로 이루어지는 분야에서 전자적 민의 수렴, 전자민원, 전자행정 부문과 기타 환경요인을 강조하고 있다. 그러나 정보화 사업평가와 정보화 수준 평가는 지표 항목에서 커다란 차이를 보이지 않고 있다. 대체로 정보화 수준에 대한 평가가 여러 기관이나 나라들에 대해 비교 항목으로 설정되고 있으나 정보화 사업의 효과에 대한 측면에서 보면 유사한 지표를 사용하는 것을 확인할 수 있다.

기존의 평가들에서 전문가 평가는 평가 자체를 목적으로 하는 경우가 많다. 그리고 수용자 평가는 정책수요 발굴의 의미로 많이 사용하였다. 앞서 사업평가는 자체와 외부로 나뉘지며, 수준평가는 외부 평가위원회에서 실시한다. 이러한 평가들에 대해 신뢰성, 타당성, 활용성 등을 제고하기 위한 노력이 이루어졌다. 그러나, 평가체제의 중복, 평가결과의 지연이나 평가과정에서 나타날 수 있는 피평가대상의 비협조와 거부 등이 문제가 제기되기도 하였다.

고 구체적으로 평가 실시하고 있다. 구성은 민간전문가로 대학교수, 연구원 등으로 하여 2000년 위원장1명, 정보화사업평가 15명, 정보화수준평가 13명 등 총 29명으로 구성되어 있다.

2002년에는 새로운 국가 정보화 평가 모형에 따라 정보화에 대한 평가가 수행되었다⁸⁾. 정보화 사업 평가모형은 평가지표로 계획의 적정성, 추진의 효율성, 성과의 달성도를 제시하고 각각 아래의 표와 같이 세부 지표를 제시하였다.

<표 2-8> 정보화 사업평가 모형

평가지표	세부지표
계획의 적정성	기본계획의 적정성
	차년도 추진계획의 타당성
추진의 효율성	추진방식의 적절성
	추진내용의 충분성
성과의 달성도	운영의 적정성
	고객서비스의 개선도
	업무생산성 향상도

2002년 정보화 사업평가는 각 정보화 사업 추진의 내용적인 특성보다는 사업의 형식적인 면에 중점을 두어 표준 모형을 제시하고 있다. 이는 실질적으로 정보화사업의 정보화의 특성에 중점을 두기보다는 정부사업의 일반적인 특성에 부합하는 평가모형이라고 할 수 있다. 이러한 평가 모형의 배경에는 일괄적으로 사업을 평가하여 정부기관을 심사하여 차기년도 지원예산에 반영하기 위한 목적이 전제되어 있다.

3. 서울시 전자정부와 정보화에 대한 기존 평가연구

평가 계획과 평가 정책이 이루어진 이후 서울시를 대상으로 여러 차원에서 평가가 이루어져 왔다. 서울시 차원에서는, 1999년 정보화기본계획 수립 이후 서울 정보화추진 위원회를 구성하여 평가작업의 필요성이 제기되고 있는 상황이다. 한편, 서울시 정보화

8) 정보화 사업 평가와 정보화 수준 평가가 정보화평가위원회에서 한국전산원의 지원으로 국무조정실 관할 하에서 이루어졌다. 정보화와 관련된 각종 사업중심으로 평가가 이루어졌으며, 전자정부특별위원회의 중점 과제를 포함시키었다. 평가는 외부와 내부로 이루어졌으며 평가의 결과는 기획예산처에 전달되어 이후 사업에 반영하도록 하였다. 정보화사업 외부 평가대상은 전자정부 11개, 지식정보자원관리 13개, 정보격차해소 12개, 교육정보화 5개, 문화정보화 5개, 교통정보화 8개, 국민안전정보화 7개, 환경정보화 5개, 복지정보화 3개, 중소기업정보화 6개 등으로 중앙부처에서 추진하는 각종 정보화사업을 분야별로 평가하고자 하였다.

사업 평가의 경우 행정업무에서 자체적으로 사업 평가를 하고 있으며, 정보화 수준평가의 자치단체의 경우 우수사례의 발굴 목적으로 이루어지고 있다.

1) 학계의 서울시 정보화 사례 평가

학계의 연구는 정보화의 특정 주제나 목표에 비추어 평가 연구를 하였다. 특히 학계는 민원행정 공개시스템(Open System)에 대한 집중적인 관심으로 이 분야에 대한 평가가 많이 이루어져 있다. 아래의 <표 2-9>는 기존의 연구 결과를 정리하고 있다.

<표 2-9> 서울시 정보화 평가연구-학계

구분	평가자 (년도)	평가대상	평가내용
사업 평가	이윤식외 (2001)	-‘서울시 정보화사업의 평가와 과제’에서 서울시 민원행정 공개시스템(Open System)을 분석	-투명성 제고효과에 관한 연구를 통해 시민들의 적극적인 참여가 투명성을 제고하고 부패를 방지할 수 있다는 전자정부를 통한 시민참여 방안을 연구
	김영평 · 이근주 (2001)	-‘서울시 Open System의 효과성에 대한 연구’에서 Open System의 부패방지 효과에 대한 분석을 시도	-결과로 ①민원행정 처리의 투명성이 증대되어 부정부패의 방지에 긍정적인 효과, ②정보의 비대칭성의 극복과 투명행정 구현에 영향, ③민원처리 속도에서 민원처리의 신속성이 증대되었음
	서준경 (2002)	-‘공공부문에서의 정보화정책 성과의 영향요인 분석’에서 서울시 Open System의 개발과 도입과정의 정책집행과정을 연구	-Open System의 개발/도입/운영단계의 정책 분석과 성과분석, 장애요인분석을 분석. 정보화정책의 성공사례 중 하나로 Open System을 말하고 있음.
	김종무 (2003)	-‘전자정부 웹사이트의 운영 성과에 영향을 미치는 요인’을 사용자 관점의 웹사이트 평가모형 및 지표의 개발을 통해 실제 웹사이트를 구축·운영하고 있는 서울시 자치구의 운영성과를 평가	-웹사이트 평가측면에서 ①인터넷상의 정보 시스템인 웹사이트는 기존 정보시스템의 평가기준(시스템·정보·서비스) 외에 심미성(디자인)·안정성·상호작용성 등의 6가지 평가항목에 의해 평가, ②웹사이트에 대한 유용성, 사용자 만족도 제고 위해 웹사이트의 질적 개선이 요구된다는 정책적 시사점을 제시

2) 공공기관의 서울시의 정보화 평가

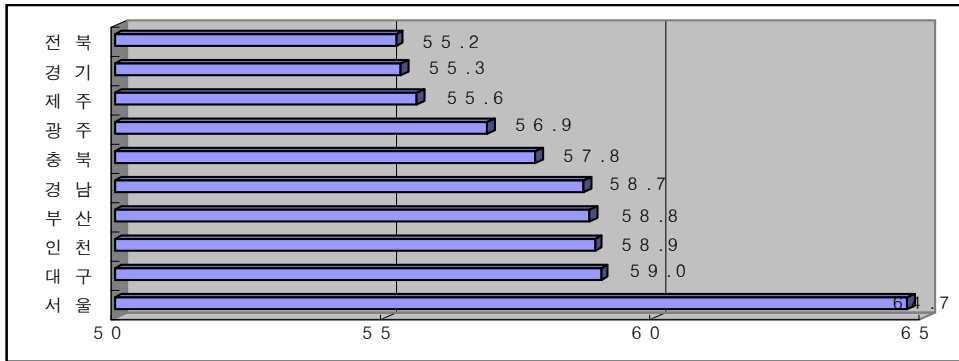
정보화 평가 계획의 지표에 따라 여러 기관에서 서울시에 대한 정보화에 대해 평가를 수행하여 왔다. 이 결과는 <표 2-10>에서 요약하고 있다.

<표 2-10> 서울시 정보화 평가연구-공공기관

구분	평가기관 (년도)	평가대상	평가내용
수 준 평 가	행정자치부 자치정보화 지원재단 (2000)	-‘기초자치단체 정보화수준 측정’ -기초자치단체의 정보화수 준을 정보화지원, 정보화 투자, 정보화설비, 정보화 조직/인력, 정보화활용 부 문으로 나누어 평가 -서울은 12개 기초자치단 체를 분석함	-서울시는 정보화예산 비율이 높으나, 정보조직/인력부문의 정보화인력비율 과 CIO 지정률도 부산/경기 등과 함께 낮음 -정보화활용부문의 주민1인당 홈페이지 방문횟수에서 절대수치는 높으나, 상 대적 비교에서 타 시도에 비해 실적이 낮아 홈페이지 활용도가 미흡
	정보화평가 위원회 (2001)	-‘39개 중앙행정기관 및 16 개 광역자치단체 정보화 수준평가’ -정보화비전·전략(정보화 리더십/정보화 전략)부문 과 정보화활용(정책정보의 전자적 제공/전자민원/전 자행정)부문으로 나누어 16개 광역자체단체의 정 보화 수준을 평가	-정보화비전·전략부문(정보화리더십/ 정보화전략)에서 우수기관으로 평가 됨, 하지만 정보화 관련 법·제도 정 비는 미흡 -전자민원 부문(민원정보의 전자적 제 공/전자민원처리)에서 강원, 경남 등과 함께 우수기관으로 선정. 특히 민원처 리인터넷공개시스템 운영은 전자결재 시스템과 연계 운영 중인 것이 높게 평가됨 -전자행정 부문(핵심업무정보화/내부행 정정보화)에서 우수기관으로 평가됨
사 업 평 가	행정자치부 (2001)	-‘광역지방자치단체 정보화 특수시책 및 우수사례’의 조사 -서울시에서 추진한 사업 중 20개의 사례가 선정됨	-행정정보화: 정보화기획단 조직/인력 조정, 서울시 정보화자격(SIQ)시행, 서 울 인터넷데이터센터(SIDC) 구축등. -대시민관계: 시민인터넷 교실운영, ‘시 장에게 바란다’, 사이버 ‘서울시 종합 민원실’ 개설 운영 -도시기반정보: 지하시설물정보 통합관 리시스템 구축, 공간데이터웨어하우스 구축, 시스템 개발운영

3) 서울시의 홈페이지 평가

2001년 6월 행정자치부와 중앙일보가 함께 한 16개 광역자치단체 홈페이지 평가에서 서울시는 광역시 가운데 가장 우수한 홈페이지로 선정되었다.



<그림 2-2> 상위 10개 광역자치단체의 종합 평가점수

<표 2-11> 부문별 평가 순위

순위	민원처리	여론수렴	정보	서비스	홍보	사용자 편의성	디자인
1위	인천	강원	서울	서울	제주	서울	충북
2위	대구	전북	부산	경기	서울	부산	경남
3위	광주	부산	경남	인천·대구	경남	충북	경기
4위	경북	서울	대구	-	경북	대구	충남
5위	서울	인천	충북	제주	부산	경기	대구

기존 평가에서 서울시는 우수한 예로 선정되었다. 평가가 상대적인 차원에서 이루어지는 상황에서 서울시는 정보화 수준, 정보화 사업, 홈페이지의 특성에서 상당히 긍정적인 평가가 제시되었다. 홈페이지 평가에서의 특징은 대시민 관계의 서비스에 집중되어 있다. 전자정부의 서비스에서 중요 차원으로 열거되었던 민원처리, 여론수렴, 정보, 서비스, 홍보, 사용자 편의성에 기술적이면서 심미적인 요인인 디자인이 평가지표로 설정되었다.

2002년에도 행정자치부와 중앙일보 주관으로 한국웹사이트연구원이 주도하여 중앙부처와 광역 단체의 홈페이지를 평가하였다. 평가는 콘텐츠 영역, 상호작용성 영역, 접

근성 영역으로 하여 이루어졌다. 여기에서 서울시의 결과는 콘텐츠 영역에서 3위, 상호 작용성 영역에서 2위 접근성 영역에서 7위를 차지하였다.

<표 2-12> 2002년 광역자치단체 홈페이지 영역별 평가 순위

순위	콘텐츠	상호작용성	접근성
1위	경기	충북	충남
2위	대전	서울	대전
3위	서울	충남	충북
4위	부산	강원도	강원
5위	전북	부산	경기
6위	대구	경북	경북
7위	경남	울산	서울
8위	강원	전북	전남

4) 서울시 전자정부 평가

전자정부에 대한 평가는 대부분 국가단위로 이루어졌다. 전자정부의 개념 하에서 서울시를 평가한 시도는 그렇게 많지는 않지만, 기존의 정보화의 관점을 넘어 전자정부의 비전을 평가 연구에 포함시키고 있다. 김현성(2002)은 전자정부의 발전단계를 고찰한 후 현재의 서울시 전자정부의 상황에서 전자정부 추진의 방향을 재정립할 필요를 지적하고 있다.

가장 최근에 이루어진 결과는 성균관대 국제정보정책전자연구소와 미국 뉴저지주립대 전자정부연구소에서 서울시를 포함하여 도시차원에서 이루어진 전자정부평가라고 할 수 있다. 2003년에 행해진 이 평가에서는 전자정부 운영의 핵심 요인인 정보보호, 이용 편의, 정보콘텐츠, 행정서비스, 시민 참여 등 5개 영역에서 각 지표에 따라 평가가 수행되었다. 서울시는 세계 100대 도시가운데서 전체 1위로 평가되었으며, 행정서비스와 시민의 이용 면에서 최고점을 받았다.

<표 2-13> 서울시 전자정부에 대한 평가

구분	평가자(년도)	평가대상	평가내용
전자정부	김현성(2002)	-‘서울시 전자정부의 추진 현황 및 진단’에서 전자정부의 발전단계의 제 이론의 고찰을 통해 서울시가 전자정부 구현을 통해 이루려는 비전 및 이념의 구현 방향을 제시	-전자정부의 기원/발전단계 이론모형, 서울시 전자정부의 추진현황의 분석을 통해, 시민 중심적 전자정부, 지능형 행정의 전자정부, 신뢰할 수 있는 전자정부, 성찰적 전자정부로 서울시 전자정부 추진의 방향을 재정립해야 방안제시
	성균관대 국제정보정책 전자연구소 & 뉴저지주립대 전자정부연구소 (2003)	-세계 1백대 도시의 전자정부의 수준을 평가	-전자정부 운영의 핵심 요인인 정보보호, 이용 편의, 정보콘텐츠, 행정서비스, 시민 참여 등 5개 분야에서 실시 -서울이 1위로 평가됨. 행정서비스와 시민의 전자정부 이용에서 최고점을 받음.

4. 평가의 특성

기존의 평가 연구의 경향은 이전의 국가 정보화 평가에 근거하여 사업평가와 수준평가의 틀에서 이루어지다가 홈페이지에서 보듯이 최신 정보 기술의 활용과 대시민 간의 관계에 대한 평가로 이어짐을 볼 수 있다. 그리고 전자정부의 개념과 이론적 논의에 근거한 모형들이 개발되기 시작하여 이를 전자정부에 평가에 적용되고 있다.

정보화 사업 평가는 사업 평가의 특성에 따라 개별 사업 단위의 계획과 성과를 중심으로 이루어지고 있다. 홈페이지 평가는 시민과의 인터페이스라는 측면에서 정보 기술의 특성과 홈페이지에서 제공되는 서비스의 요소를 강조한다. 이는 이전의 정보화 사업의 결과로 나타난 것으로 대시민 관계에 대한 평가 시점의 상태를 평가하는 것이다.

정보화 수준의 평가들은 평가 시점에서 여러 기관이나 국가 단위의 비교를 목적으로 평가되고 있다. 비교를 목적으로 한 평가는 전자정부에 대한 평가에서도 수행되고 있는 데, 이는 현재의 수준을 점검하는 차원에서 이루어지고 있다. 그런데 전자정부에

대한 평가는 전자정부의 발전 방향에서 전자정부가 수행하는 대시민 서비스의 각 요소를 고려한 특성을 가지고 있다.

기존의 평가안과 결과들은 정보화 사업과 정보화 수준 평가의 기본틀에서 이루어지고 있다. 평가의 세부 항목은 현 실태를 분석하는 데 주요 지표가 되고 있다. 평가의 지표 설정은 정책의 목적과 일관성을 가져야 한다. 정보화 평가안은 정보화 정책의 일반적인 방향에서 제시되고 있다. 이러한 평가안은 전자정부의 개념과 정책 방향에서 재설정될 필요가 있다. 서울시 전자정부의 평가는 전자정부의 정책 방향에서 고려할 때, 도시정부의 거버넌스와 전자정부의 발전 방향과 이념에서 재설정 되어질 필요가 있다.

제 3 절 서울시 전자정부 대시민 관계 평가모형안

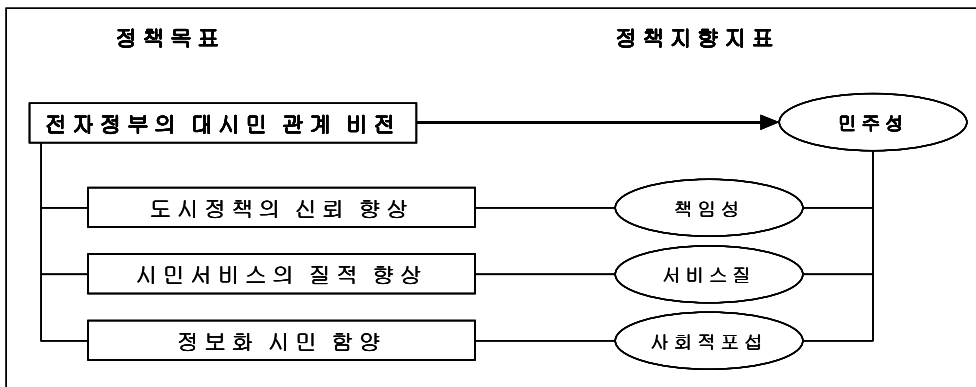
1. 평가모형의 구성

1) 평가모형의 구성 원리

여기에서 제시되는 전자정부의 대시민 관계 분야 평가안은 서울시가 정보화 시대에 추구하여야 하는 비전과 정책 목표를 전제하고 있다. 이에 정책 지향과 더불어 전자정부 발전단계에서의 방향을 전자정부 성숙정도로 하여 이상적인 모형을 제시하고자 한다.

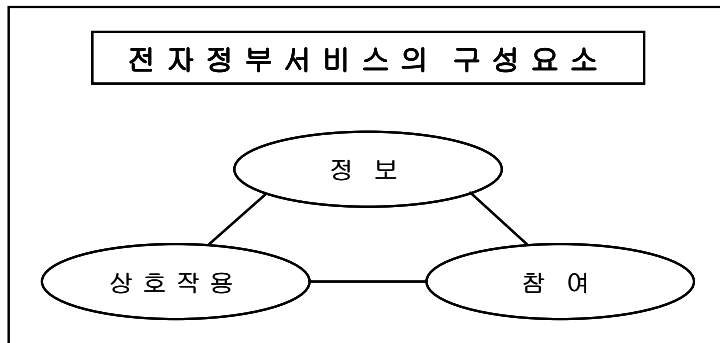
평가 항목의 제안은 정보화 수준 평가와 정보화 사업 평가에서의 대시민 관계의 주요 항목을 선별적으로 정리하였다. 사업평가가 주로 과거의 행위에 대해 사업의 결과에 대한 평가라면 수준 평가는 현재의 시점에서 비교의 대상이 될 수 있는 근거를 제시한다. 이에 전자정부평가의 분석적인 모형은 전자정부를 구성하는 요소와 전자정부의 전망을 포함하여야 한다..

서울시 전자정부의 대시민 분야 평가안은 전자정부와 시민과의 관계에서 전자정부의 목적인 도시정책의 신뢰 향상과 대시민 서비스의 질적 향상, 정보화 시대의 시민들의 정보화 함양의 정책 목표가 수용되어야 한다. 이러한 목적은 전자정부로 이루어지는 정책 목표로 민주성을 제고하는 도시거버넌스에서 근거를 두고 있다.



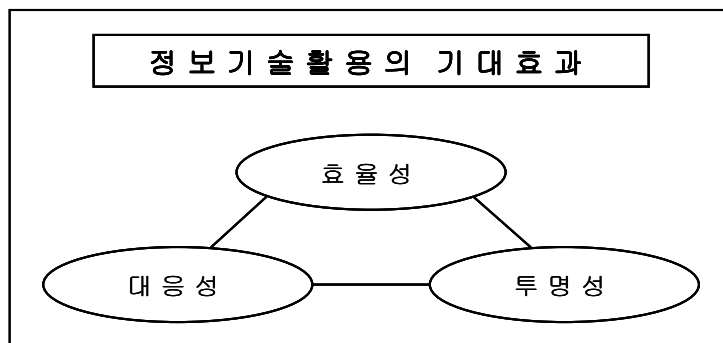
<그림 2-3> 도시거버넌스의 정책목표와 지향지표

전자정부가 대시민관계에서 제공하는 서비스의 구성 요소로써, 정보, 서비스, 정책에 따라 전자정부와 시민과의 관계에서 형성되는 정보공개, 상호작용, 거래, 참여와 함께 시민에 대한 정보화 생활 양식의 포섭이 고려된다. 기존의 연구에서는 상호작용과 거래를 구분하고 있다. 이것은 서비스의 발전방향에서 구분될 수 있지만 시민과의 관계에서는 구성 요소의 차원에서 볼 때 상호작용으로 간주될 수 있다.



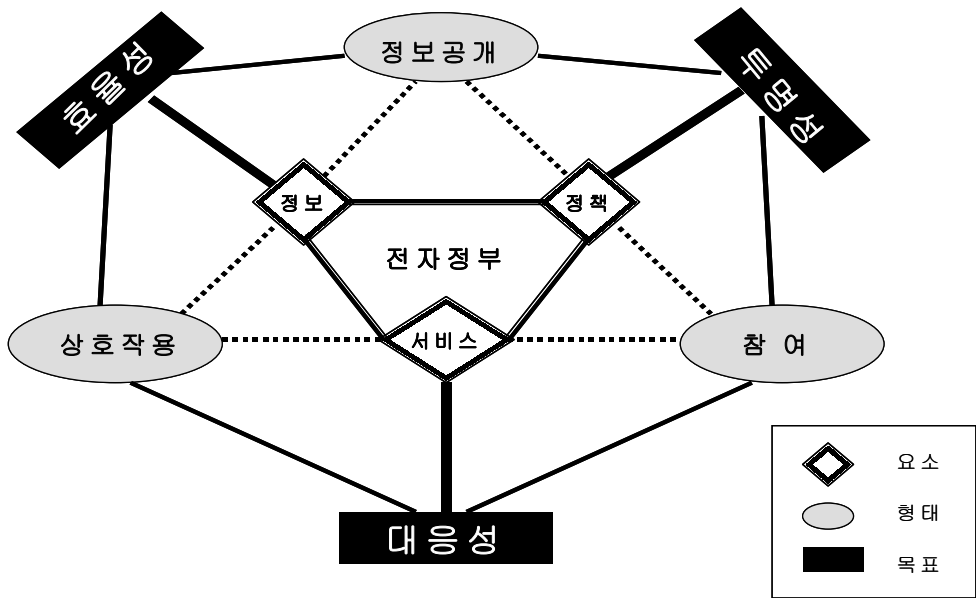
<그림 2-4> 전자정부서비스의 구성요소

전자정부는 정보기술과 정보시스템의 활용이 전제되기에 이를 활용하는 정책 목표로 대시민 관계에서의 효율성과 대응성 그리고 투명성이 평가지표에 중요한 차원이 된다. 또한 시민과의 관계에서 새로운 정보시스템의 활용인 시민 관계관리의 차원에 대한 고려가 있어야 한다.



<그림 2-5> 정보기술활용의 기대효과

전자적 거버넌스의 구현 정책의 평가항목은 책임성과 서비스의 질, 그리고 사회적 포섭이 구성된다. 도시 정부의 책임성은 도시정부의 신뢰 향상을 구현하는 항목으로 전자정부 서비스에서는 정보공개와 절차, 참여의 공간과 방법, 의사결정의 수용의 차원이 포함되고, 서비스의 질의 향상에는 민원 상담 영역과 민원 거래, 사생활 보호의 차원이 구성된다. 정보화 시민 함양에는 접근성, 활용성, 정보 격차 해소의 정책적인 지향과 노력이 반영되어야 한다.



<그림 2-6> 전자정부의 구성요소와 정책 효과

<표 2-14> 대시민 관계 분야 전자정부 평가 구성안

구성요소	내역
평가모형의 목적	성숙한 전자정부 발전: 전자정부 거버넌스 구현
전자정부 서비스 구성요소	정보/서비스/정책
전자정부와 시민의 의사소통 형태	정보공개/상호작용/참여
전자정부 구현 효과	효율성/투명성/대응성
전자정부 정책 목표	도시정책의 신뢰향상: 책임성 시민서비스의 질적 향상: 서비스 질 정보화 시민 향상: 사회적 포섭
평가대상	정보화 사업 전자정부 홈페이지를 통한 서비스

2) 대시민 전자정부 정보시스템 효과

전자정부에서 정보시스템의 기대효과는 기존의 정부의 서비스에 비해서 평가된다. 정보제공, 상호작용, 시민참여는 전자정부와 시민과의 관계에서 형성되는 정보화 생활양식의 포섭이 고려되는 구성요소이다. 이 구성요소들은 정보기술과 정보시스템의 활용이 전제되는데 이를 활용하는 정책 효과가 효율성, 대응성, 투명성이다.

본 연구에서는 이들 간의 관계를 검증하기 위해 전문가 조사를 수행하였다. 설문에는 정보시스템 도입으로 인한 기대효과의 측면을 고려하여 가장 기대할 수 있는 효과들 중에 하나를 선정하기를 요구하였다. 이를 정보시스템 도입/운영으로 인한 기대효과를 효율성, 대응성, 투명성 나누어 대시민 전자정부 서비스와 관련해 정보제공, 상호작용, 시민참여로 나누어 분석을 하였다. 이에 따라 전문가집단의 우선순위를 분석하였다. 전문가들은 각 항목에 대해 가장 기대되는 효과에 셋 중에서 하나를 선택하게 하였다.

분석 방법은 예를 들어 상호작용 분야에서 항목의 하나로 전자민원처리시스템에 대한 효과가 효율성을 가져온다고 전문가 모두가 평가를 하면 효과의 세 항목에 대해 효율성은 1이고 대응성과 투명성은 0의 값을 가진다. 전문가들의 주관적 평가로 인해 각 항목의 실제 값은 0에서 1의 값을 가진다. 아래에 제시된 사항은 정보제공, 상호작용, 시민 참여 각 분야의 각 7개 항목에 대한 분야별 평균을 제시하고 있다.

<표 2-15> 정보시스템 도입/운영으로 인한 기대효과

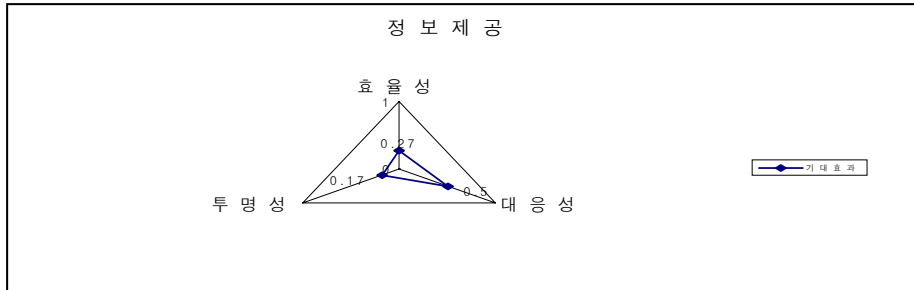
항 목	효율성	대응성	투명성
1) 정보제공	0.27	0.50	0.17
2) 상호작용	0.47	0.31	0.16
3) 시민참여	0.14	0.41	0.27

※ 효율성, 대응성, 투명성의 최대치는 '1'에 가까울수록 기대효과가 크다.

(1) 정보제공 분야

정보제공 분야의 경우는 대응성이 가장 높고 효율성, 투명성의 순으로 기대효과가 높다는 응답이다. 이는 정보시스템 도입/운영으로 전자정부를 통해 시민에게 정보를

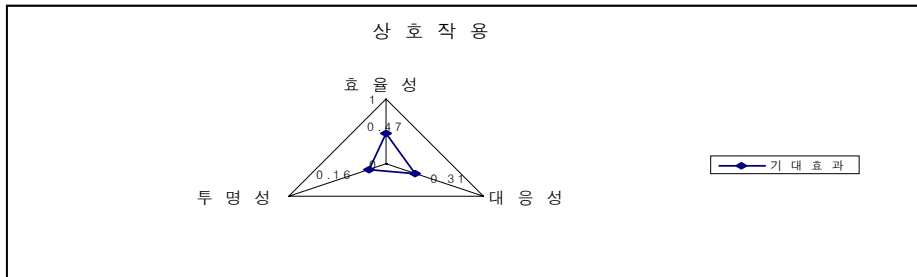
제공할 때 오프라인 정부에 비해 정책 효과로 대응성이 높아진다는 기대효과를 전문가들은 평가하고 있음을 보여준다.



<그림 2-7> 정보제공분야 정보시스템 도입/운영으로 인한 기대효과

(2) 상호작용 분야

상호작용 분야의 경우는 정보제공 분야와 다르게 효율성, 대응성, 투명성 순으로 효과가 있는 것으로 평가되었다. 이는 정부-시민 사이의 민원, 의사소통, 정부내의 정보 공유 등을 통해 업무의 효율성이 향상된다는 것이다.

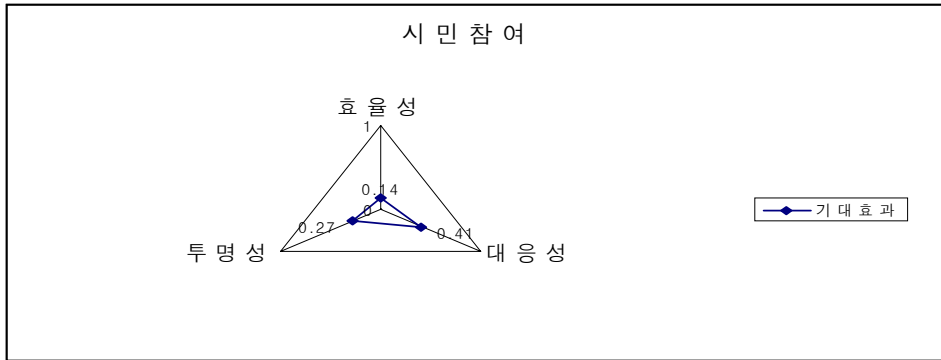


<그림 2-8> 상호작용분야 정보시스템 도입/운영으로 인한 기대효과

(3) 시민참여 분야

시민 참여 분야는 정보제공, 상호작용 분야와는 다르게 대응성이 가장 높고, 투명성이 효율성보다 효과가 크다고 조사되었다. 전자정부에 시민참여가 확대되고 이로 인해 시민이 원하는 민원/정보 수요, 참여에 적극 대처하는데 정보시스템 도입/운영이 대응

성을 높인다고 효과를 기대할 수 있다.



<그림 2-9> 시민참여분야 정보시스템 도입/운영으로 인한 기대효과

대시민 전자정부 서비스와 관련해 정보제공, 상호작용, 시민참여 분야에 대한 정보시스템 도입/운영의 기대효과는 세 분야 모두 대응성이 상대적으로 높았다. 정보시스템에 기반한 전자정부 서비스는 대응성이 대시민 전자정부 서비스와 관련해 가장 효과가 클 것으로 전문가들은 평가하였다. 상호작용에서 효율성이 투명성보다 높은 응답을 보였는데 민원서비스의 접수/처리에 있어 정보시스템이 업무의 효율성을 향상시킬 것으로 보고 있다. 반면 시민참여 분야에서는 정보시스템의 운영으로 인한 시민참여가 대시민 행정서비스의 효율성보다는 투명한 서비스를 제공할 것을 기대하고 있다.

2. 전자정부 평가모형

1) 전자정부의 평가모형의 지표

<표 2-16>에서 제시되는 전자정부의 평가 항목과 지표는 전자정부의 정책과 방향에서 대시민 관계의 성숙을 지향하는 목적에서 논리적으로 구성된 이상적인 모델이다. 각 부문의 항목은 전자정부를 구현하는 각 차원에 연관되어 전자정부를 구현하는 정보화 사업의 평가에 활용이 가능하다. 전체적인 지표와 항목의 종합은 도시의 전자정부의 발전 방향과 성숙도를 반영하는 것이다.

<표 2-16> 전자정부 대시민 분야 추진 성숙도 평가 기준안

시민과의 관계 개선 정책 목표 -민주성		정보기술과 정보시스템 기대효과		
		효율성(efficiency)	대응성(responsiveness)	투명성(transparency)
		정보/서비스	서비스/정책	정책/정보
1. 도시 정책의 신뢰 향상				
책임성 (account-ability)	- 정보 공개와 절차	· 정책자료제공수준 · 정보공개 분야	· 맞춤형정보제공여부 · 검색기능 운영여부	· 정보공개 청구절차 안내 · 링크 여부
	- 참여의 공간과 방법	· 정책포럼, 게시판 운영, 전자여론조사, 사이버공청회	· 정보기기매체의 다양성 · 참여범위와 수준	· 익명성과 실명제 운영 · 정책 결정과정의 공개
	- 의사 결정의 수용	· 전자투표결과 공지 · 사이버위원회 운영	· 정책결과 통보 정도	· 정책 반영정도
2. 시민 서비스의 질적 향상				
서비스질 (quality of service)	-민원/상담 (interaction)	· 민원 포탈 제공수준 · 민원정보 충실성 · 민원양식	· 서비스의 신속성 · 민원사항 전달의 다양성	· 결과의 예측가능성 · 민원의 응답률
	-민원거래: 인허가/세금/전자조달 (transaction)	· 온라인처리 가능 항목 · 온라인처리 이용 수준 · 비용절감정도 · 이용 편리성	· 개인화된 서비스 가능여부 · 요구사항 처리수준	· 처리과정 공개
	-사생활 보호 (privacy protection)	· 인증/보안 체제 운영	· 선택적 정보 접근가능정도 · 회원운영 수준	· 프라이버시 보호 규정 · 피해대책 공시
3. 정보화 시민 함양				
사회적 포섭 (social inclusion)	-접근 (accessability)	· 홍보/ 정보의 가용성 · 공공 접근시설 확보와 편의성	· 홈페이지 디자인 만족 · 다양한 매체의 활용여부	· 정보의 일관과 편의성 · 정보의 신뢰성과 연계
	-활용성 (usage)	· 시민들의 정보수요 조사 · 정보/민원 연계성	· 정보의 갱신빈도 · 기관별/내용별 분류의 연계	· 수요조사 결과 공개
	-정보능력 함양 (literacy)	· 사이버 교육 제공 · 인터넷교실운영 규모	· 수준에 따른 교육과정운영 · 정보소외계층에 대한 배려	· 정보화 교육 홍보 · 전자정부 이용안내

지표의 선정은 전자정부의 정책 목표에 부응하고 정보 시스템 활용의 정책적 효과의 차원에서 이를 구현할 수 있는 전자정부의 서비스를 제시하고자 하였다. 이러한 지표의 선정은 개괄적인 성격을 띠며, 각 정책 목표와 정책 효과를 구현하는 데 있어서 수단적인 성격을 띠고 있다.

지표와 이들 간의 논리적 구성은 다음의 예에서 확인할 수 있다. 정보공개 분야의 설정은 홈페이지에서 제공되는 수준으로 이는 정부의 시민에게 정보를 전달하는 데 있어 효율성을 기대하게 한다. 정보공개를 하는 정책 목표는 도시 정책의 책임성을 전제하여 정부와 시민간의 신뢰성을 구현하는 것이다. 그리고 최종적으로는 시민과의 관계에서 전자적 거버넌스에서 민주성을 구현하는 요소로 설정되어 진다. 정보 제공의 수준을 통해 정보기술을 이용한 효율성을 점검하고 정책의 책임성을 구현하는 수준을 평가할 수 있게 한다.

이러한 논리적인 관계에서 정책 목표에 대응하면서 정보시스템의 정책 효과를 점검할 수 있는 각 지표들이 위의 표에서 제시되고 있다. 각 정책 목표에서 세분화된 부문은 전자정부 서비스의 발전단계를 전제하고 있다. 예를 들어 책임성의 정책 목표에서 제시되는 정보공개와 절차, 참여의 공간과 방법, 의사결정의 수용은 전자정부 서비스의 발전 방향을 전제한 각 서비스의 구현 수준을 보여준다. 서비스 질의 차원에서 제시되는 것은 초기의 민원, 상담에서 민원거래의 수준으로의 서비스 진행 방향을 의미하며, 사생활 보호는 민원과 거래의 안정성과 신뢰성을 보증하는 높은 수준이라고 할 수 있다.

전자정부 평가 모형에서 기존의 평가지표와 다른 점은 사회적 포섭 부문이 전자정부 평가에 필요함을 제시하고 있다. 기존의 전자정부가 홈페이지와 서비스를 중심으로 하는 데 비해 여기서는 시민들의 정보화 생활 양식과 관련시키고 있다. 이것은 전자정부가 대시민 관계에서 구현하는 것은 시민들의 정보화 수준과 밀접한 관련을 가진 전자거버넌스를 전제하고 있기 때문이다. 그래서 전자정부는 시민들의 전자정부에 대한 접근과 이용, 그리고 시민의 능력을 함양하면서 발전해야 하는 방향에서 중요한 차원으로 설정하고 있다. 전자정부는 정부의 시민과의 관계에서 일방적인 방향에서 이루어지는 것이 아니라 상호작용하면서 발전하고 이것이 평가의 차원에 도입되어야 하기 때문이다.

2) 대시민 전자정부 서비스 평가기준

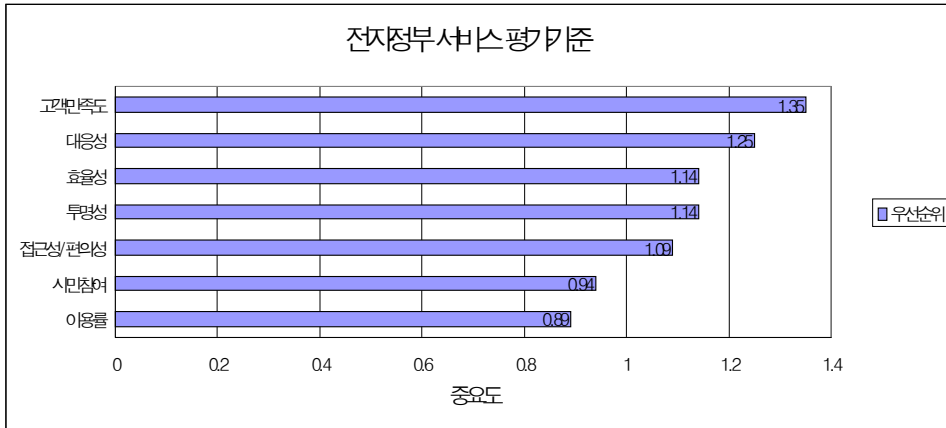
전자정부 서비스에 대한 평가기준에 대해 각 기준의 중요성에 대해 전문가들의 평가를 수행하였다. 전자정부가 시민에게 제공하는 서비스에 대해 위의 기준에서 중요한 척도가 되는 것을 선정하였다.

설문에서는 평가모형에서 제시된 사항에 대해 이용률, 접근성/편의성, 대응성 등의 7가지 평가기준으로 정리하였다. 조사결과 ‘고객만족도: 고객의 시간/비용 절감, 편리성/만족 증대’ 항목이 중요도와 확신도가 가장 우선순위가 높은 항목으로 응답하였다. 행정서비스의 제공도 정부에 의한 일방적인 서비스보다는 고객인 시민을 만족시켜야 한다는 것이다. 평가기준은 시기에 따라 중요도가 달리 평가될 수 있다. 현재의 전자정부 서비스에서는 고객만족도, 즉 서민의 서비스 만족이 가장 중요한 평가기준이 될 수 있다. ‘이용률: 방문자수/정보조회수/업무처리건수 등의 제고’ 항목은 상대적으로 중요도가 낮게 평가되고 있다.

<표 2-17> 대시민 전자정부 서비스 평가기준에 대한 중요도 순위

순위	항 목	중요도	확신도
1	고객만족도: 고객의 시간/비용 절감, 편리성/만족 증대	1.35	2.52
2	대응성: 정보서비스 수요자의 요구에 대처	1.25	2.50
3	효율성: 업무정확성 증대와 비용절감을 위한 서비스 프로세스를 운용	1.14	2.46
4	투명성: 전자정부 정보와 서비스 및 정책결정 과정을 시민에게 제공	1.14	2.36
5	접근성/편의성: 기기의 접근성과 운영의 편의성	1.09	2.43
6	시민참여: 시민 의견을 수렴하여 정책결정과정에 반영	0.94	2.30
7	이용률: 방문자수/정보조회수/업무처리건수 등의 제고	0.89	2.41

※ 중요도는 -2~2의 값을 가지며 2에 가까울수록 중요도가 높으며, 확신도는 1~3의 값을 가지며 3에 가까울수록 확신도가 높다.



<그림 2-10> 대시민 전자정부 서비스 평가기준에 대한 중요도 순위

3. 평가모형안의 활용과 한계

평가 모형의 활용은 전자정부의 정책에서 사업 진행과 수준 평가의 지표가 되며 전자정부의 정책 방향을 설정하는 데 있다. 기존의 평가안과 실행은 비교의 차원에서 설정되거나 평가를 위한 평가에 머무르고 있다. 평가 모형은 평가를 위한 평가가 아니라 정책 방향의 지표의 역할을 동시에 수행하면서 정책과정에 환류 되어야 한다.

이러한 평가 모형은 정성적인 평가와 정량적인 평가를 모두 고려하고 있지만 현 단계의 활용에 있어서는 정성적인 평가를 강조하고 있다. 여기에 제시되고 있는 지표들은 현재 서비스가 이루어지는 것도 있지만 앞으로 수용되어야 할 요소도 동시에 고려하고 있다. 즉 전자정부의 발전 방향에서 수용되어야 할 서비스를 제시하고 있다. 이로 인해 현재의 상태에 대한 정량적인 접근에는 한계가 있다. 정량적인 접근에는 각 지표들간에 가중치가 달리 설정되어야 한다. 정책목표를 강조하여 가중치를 강조할 수 있고, 서비스의 발전 수준에 따라 가중치가 달리 설정할 수 있다. 예를 들어 민원과 관련하여 거래가 이루어지는 수준에서는 보다 높은 가치를 부여할 수 있다. 평가기준의 중요도에서 볼 때 고객만족도가 가장 중요한 가치가 부여될 수 있다.

이러한 평가 모형은 기존의 전자정부 수준을 평가하려는 목적에서 이루어지기보다는 앞으로 전자정부의 구현의 방향에서 정책 목표와 정책 효과를 점검하는 모형으로써 제시되고 있기에 과거의 실적을 점검하는 데에는 한계가 있다. 그럼에도 불구하고 이

평가 항목들은 서울시 전자정부 추진 실적에 대한 가능한 경험적 자료의 분석에서 검증될 필요가 있다. 현재 이 평가안을 포괄하는 자료가 충분하지 않기에, 이로 인해 평가의 현실적인 수행에 제약이 있다. 본 연구에서는 현재 가능한 자료의 수준에서 평가의 수행을 하여 전자정부의 발전 방향을 제시하고자 한다. 이후의 연구에서 평가 분석은 이 모델에서 제시된 지표수준에서 보다는 정책의 목표와 정보통신 기술의 도입의 기대효과 수준에서 수행되며, 경험적인 차원에서 지표는 정성적인 평가의 기준으로 설정할 것이다. 이 모형의 성격이 전자정부 발전방향의 전망에서 필요한 요소를 제시하고 있기에, 서울시의 전자정부의 구현은 이들 지표 항목들을 구체적으로 구비하며 전자정부의 발전을 구현하는 과정으로 보게 된다.

제 3 장 서울시 전자정부 대시민 관계 분야 추진실적

제 1 절 중앙정부의 정보화와 전자정부 추진 현황

제 2 절 서울시 정보화 정책과 전자정부 추진 실적

제 3 절 서울시 전자정부 대시민 분야 추진실적 진단

제 3 장 서울시 전자정부 대시민 관계 분야 추진실적

제 1 절 중앙정부의 정보화와 전자정부 추진 현황

서울시의 전자정부 추진에는 중앙정부의 정책이 주요한 환경을 이루고 있다. 여기서는 중앙정부의 정보화와 전자정부 추진 특성의 맥락을 검토하고 이에 조응하여 이루어진 서울시 전자정부 추진체계를 검토하고자 한다.

1. 중앙정부의 정보화 추진 체계

1) 정보화 정책과 전자정부의 추진 배경

정보화 정책과 전자정부 추진전략은 그 행위의 주체가 행정기관이라는 점에서 그 개념이 혼용되어 사용되고 있으나 그 대상과 범위에 있어서 차이를 가지고 있다. 「정보화촉진기본법」에 의하면 정보화 정책은 “정보화를 촉진하고 정보통신산업의 기반을 조성하며 정보통신기반의 고도화를 실현함으로써 국민생활의 질을 향상하고 국민경제의 발전에 이바지함을 목적”으로 하는 정책을 의미하며 이러한 정보화 정책은 행정, 산업, 재정·금융분야, 교육·연구·과학기술·환경분야, 지역·문화·생활 분야 등 광범위한 대상을 그 분야로 하고 있다.

이에 비해 국내 전자정부에 대한 개념은 초고속정보통신기반의 구축에 대한 논의가 시작된 1994년 말부터 등장하기 시작하여 ‘정보화촉진계획’에서 본격적인 논의가 시작되었다. 2001년 「전자정부구현을위한행정업무등의전자화촉진에관한법률」에서는 “전자정부라 함은 정보기술을 활용하여 행정기관의 사무를 전자화함으로써 행정기관 상호간 또는 국민에 대한 행정업무를 효율적으로 수행하는 정부”라고 규정하였다.

전자정부는 정보화 정책과 공공 사업의 연장선에서 볼 수 있지만, 동시에 정보화 시대의 정보통신 기술을 활용하는 정부로 재규정할 수 있다. 이러한 면에서 전자정부는 한 편에서는 넓은 의미의 정보화의 한 영역이며, 다른 한 편에서는 새로운 관점에서 볼 필요가 있다.

2) 중앙정부의 정보화 추진 계획

전자정부 구현을 위한 노력은 과거 행정전산화 사업에서 시작하여 '80년대의 국가 기간전산망 사업의 추진, 그리고 현재에 이르기까지 계속 진행되어 온 것으로 보아야 할 것이다. 1997년 이후 전자정부 구현사업은 확대 발전되어, 초고속정보통신망 구축 등 전자정부 구현 기반 환경을 조성하고 중앙과 지방의 주요 업무의 정보화를 지속적으로 추진하였다. 이에 따라 중앙정부의 계획은 각 부서에서 여러 계획을 발표하고 추진하여 왔다.

(1) 행정정보화 촉진계획(정보화추진위원회)

「정보화기본촉진법」에 근거하여 정보화추진위원회가 매년 수립하는 정보화에 대한 기본계획이다. 본 계획은 정보화를 촉진하여 정보통신산업의 기반을 조성하며 정보통신기반의 고도화를 실현함으로써 국민생활의 질을 향상하고 국민경제에 발전에 이바지하는 것을 목적으로 하고 있다.

(2) 지역정보화촉진시행계획(행정자치부)

정보통신부가 각 자치단체별 지역정보화 시범사업을 착수하면서부터 행정자치부도 1996년부터 지방자치단체를 중심으로 한 지역정보화사업 지원방안을 추진하였다. 수준 높은 지역정보화 추진으로 지역주민의 삶의 질 향상과 지방행정 정보화로 행정능률의 제고 및 대민 서비스의 획기적 개선, 지역간 정보격차 해소로 지역균형발전과 지역경쟁력 강화를 비전으로 제시했다.

(3) Cyber Korea 21(정보통신부)

‘국민의 정부’ 임기내 21세기 지식정보 선진국으로 발돋움하는 기틀을 마련하기 위한 정보화 계획으로 창조적 지식기반국가 건설을 비전으로 정보화를 통해 창조적 지식기반국가 건설의 기틀을 마련하고 국가경쟁력과 국민의 삶의 질을 선진국 수준으로 향상을 목표로 하고 있다.

(4) 정보격차해소종합계획(정보격차해소위원회)

2001년 1월에 제정된 「정보격차해소에 관한 법률」에 근거하여 정보통신부장관이 관계중앙행정기관의 부문계획을 종합·조정하여 매 5년마다 수립하여 정보격차해소위원회 및 「정보화촉진기본법」 규정에 의한 정보화추진위원회의 심의를 거친 후에 확정하는 계획이다.

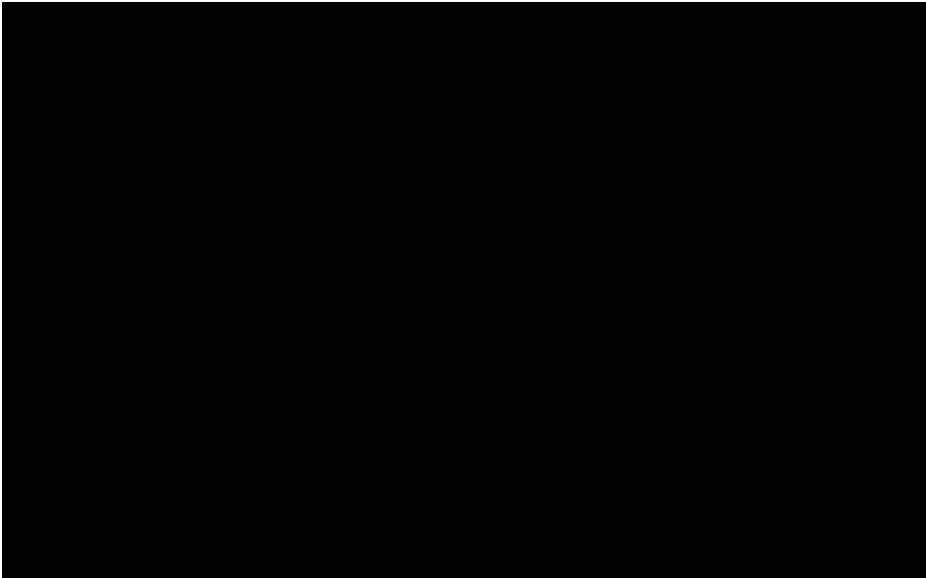
3) 중앙정부의 정보화 및 전자정부 추진 조직

(1) 정보화전략회의

국민의 정부가 출범하면서 신설된 정보화전략회의는 정보화와 관련된 각종 정책적 이슈에 대한 논의를 통해 부처간 정책 이견을 조정하고 쟁점을 정리하여 범국가적인 정보화시책 방향을 도출하는 실질적인 역할을 담당하고 있다. 정보화전략회의는 대통령이 회의를 직접 주재함을 원칙으로 하고, 국무총리 및 관련부처 장관뿐만 아니라 민간 전문가를 고루 참여시킴으로써 정보화정책 현안의 효율적 해결과 정보화에 대한 인식제고에 중점을 두어 운영되고 있다.

(2) 정보화추진위원회

정보화추진위원회는 정보화촉진기본계획 및 시행계획의 수립·변경, 정보화촉진 등에 관한 정책이나 사업추진의 조정, 초고속정보통신기반의 구축·이용, 정보화촉진기금의 운용방침, 정보화촉진시책의 추진실적 평가에 관한 사항을 심의한다.



<그림 3-1> 정보화추진위원회의 추진체계

(3) 국민정부의 전자정부특별위원회

전자정부에 관한 사실상의 대통령자문위원회 역할을 하는 전자정부특별위원회가 2001년 1월에 발족되었고, 이 위원회의 건의에 따라 전자정부 구현을 위한 11대 핵심과제가 대통령 프로젝트로 선정되어 추진되는 등 전자정부사업이 활발히 진행되어, 2002년 11월부터 전자정부 서비스를 시작하였다.

2. 중앙정부의 전자정부 사업

1) 전자정부 추진 사업의 영향

전자정부 특별 위원회는 11대 핵심과제를 선정하였다. 전자정부 11대 핵심과제는 국민과 기업에 대한 서비스 혁신사업(G2C, G2B), 행정의 생산성 제고사업(G2G), 전자정부기반구축사업의 3개 분야로 나누어져 추진되었고, 주요 사업은 <표 3-1>과 같다. 전자정부 웹사이트를 통해 등기부 등본을 제외한 20여건의 민원처리를 원스톱으로 처

리할 수 있도록 되었지만, 내부적으로 전자문서 활용도가 높지 않고 전자정부 사무규정이 구체화되지 않았으며, 관련 부처간 의견조율을 담당할 기구가 없다는 운영상의 문제점이 있었다.

<표 3-1> 전자정부 11대 핵심과제

분야	사업과제	서울 정보화 기본계획의 분야와 비교사항
국민과 기업에 대한 서비스 혁신 사업	- 단일창구를 통한 민원업무 혁신	생활정보화
	- 4대 사회보험 정보시스템 연계구축	
	- 정부통합전자조달시스템 구축	
	- 인터넷을 통한 종합 국세서비스	
행정의 생산성 제고사업	- 국가재정정보시스템 구축	행정정보화
	- 시·군·구 행정종합 정보화	
	- 전국단위 교육행정 정보 시스템	
	- 표준인사관리시스템 구축	
전자정부 기반구축 사업	- 전자결재 및 전자문서유통정책	행정정보화
	- 전자관인시스템구축 및 전자서명시스템 확산	
	- 범정부적 통합전산환경의 단계적 구축	

자료: 전자정부특별위원회, 2002.

2002년 10월까지 이루어진 전자정부사업의 대시민 관계 분야에서는 지역자치단체와의 업무상이나 추진과정에서의 배려는 찾기가 어렵다⁹⁾. 전자정부 11대 핵심과제에서 정부와 시민과의 관계에서 가장 큰 영향을 미치는 분야는 ‘단일창구를 통한 민원업무 혁신’과 ‘시군구행정종합정보화사업’이다.

이 사업에는 행정위계에서 중앙정부와 시군구 중간에 위치하고 있는 광역자치단체의 기능이 대폭 축소되는 결과를 가져오고 있다. 민원과 관련되어서는 중앙정부의 단일 창구가 사이버 공간에서 시민과 직접적인 인터페이스를 가지게 하고 있다. 일상적인 주요 민원 처리에 있어서는 지역적인 차별성을 배제하게 되었다.

시군구행정종합정보화 사업은 시도중심으로 운영되어온 행정정보시스템 단위를 시

9) 전자정부위원회에 광역자치단체 차원에서는 서울시 행정 1부시장이 당연직으로 참여하였다. 그럼에도 불구하고 광역단체 차원에서 지방정부를 고려한 전자정부 사업은 제기되지 않았다 (전자정부특별위원회, 『전자정부백서』, 2003).

군구로 전환하여 기초 단체 단위에서 행정과 민원서비스의 핵심 정보를 데이터베이스화하려고 하였다. 이러한 정책의 배경에는 기존의 정보화 정책이 중앙 및 시도 위주로 추진됨에 따라 시도간의 지역별 정보화 기반의 차이가 초래되었고, 이로 인한 취약성을 중앙에서 조정하려는 의도가 있었다.

2003년 9월까지 추진된 사업에서는 중앙정부와 시도가 지역개발 및 문화체육, 민방위, 보건복지, 내부행정, 지역산업 등의 업무에 대해 정책자료와 통계자료를 상호 연계하여 제공하게 되었다. 이러한 추진은 시군구가 정보시스템의 주축이 되어 여기에서 구축된 주요정보의 데이터베이스를 기반으로 시도 및 중앙부처에는 통계와 정책 정보를 제공하고 읍면동에는 민원처리를 하는 수직적인 정보 연계체제를 구축하는 것을 의도하고 있다. 행정자치부가 주도하는 이 사업에서는 서울시와 같은 광역자치단체의 역할과 기능은 축소되는 효과를 보이고 있다.

2) 참여정부의 전자정부 추진사업

(1) 추진 방향

2003년 8월 참여정부는 ‘전자정부 로드맵’을 발표하였고, 9월에는 ‘시·군·구행정정보화사업’을 마무리하여 중앙정부-시군구가 연결된 전자정부 서비스 체계를 구축하였다¹⁰⁾.

2002년 11월 출범한 전자정부는 기존의 오프라인 정부와 연계하여 대국민 행정서비스의 향상을 강조하였다. 이것에 대해 참여정부의 전자정부는 정부의 일하는 방식 혁신, 대국민 서비스 혁신, 정보자원 관리혁신의 세 가지로 방향을 설정하였다(<표 3-2> 참고).

10) 시군구행정정보화사업은 행정정보화 기반구축과 통합DB(보건복지 등)구축을 통해, 2002년 11월 G4C와 연계된 인터넷 민원서비스를 개통, 2003년 9월 시·도, 중앙정부와 연계된 『시군구 주민등록시스템』을 운영함으로써 민원과 관련한 전자정부서비스가 가능해졌다.

<표 3-2> 참여정부의 전자정부 방향

항목	오프라인 정부	참여정부의 전자정부
정부의 일하는 방식 혁신	종이문서 방식	전자문서 방식
	부서별 업무처리	서비스 흐름별 업무처리
대 국민 서비스 혁신	기관별 창구, 방문·대면처리	단일창구, 무방문·온라인처리
	제한적 참여(여론조사 등)	전자적 참여확대(주민투표 등)
정보자원 관리 혁신	기관별, 업무별 자원관리	범정부적 통합관리
	부문별 표준	공동표준 및 상호연계 강화

정책적으로는 대민서비스, 행정의 효율성, 행정의 민주성의 세 부문에서 민원업무은 라인화, 기관공통업무처리연계, 전자적 참여 등과 같은 추진목표를 제시하였다.

<표 3-3> 참여정부의 전자정부 추진목표

구분	대민서비스	행정효율성	행정민주성
목표	-대부분의 민원 및 기업 관련 업무를 관청 방문 없이 처리 할 수 있게 함으로써 행정서비스 수준을 획기적으로 제고하고 기업지원 경쟁력도 10위 권으로 제고	-모든 행정업무의 전자화 및 정보 공유를 확대하고 정보자원을 통합 관리하여 실시간 행정 가능하게 함으로써 효율성을 극대화	-행정정보의 능동적·개방적 제공으로 정책참여를 활성화하고, 개인 정보에 대한 자기통제권을 강화하여 행정의 민주성을 제고
항목	-민원업무온라인화 -기업지원 경쟁력 강화 -관청방문회수 감소 -전자정부활용율 향상	-기관공통업무처리 연계 -문서대장전자화 -행정정보공유 -정보자원관리 통합/연계	-전자적 참여(정책참여/협약) -행정정보공개 -프라이버시 보호

(2) 시·도행정정보화 사업

2003년 참여정부의 출범과 함께 행정자치부는 광역자치단체를 대상으로 하는 시·도행정정보화 사업을 전개하고 있다. 행정자치부는 업무과정 재설계와 정보화 전략 계획(BPR/ISP) 착수보고회, 5개 시범시도 순회 사업설명회, 시도별 업무 및 정보자원조사, 20개 중앙부처 방문협의 등을 통해 ‘자치단체 중심의 행정완결 및 현장 즉시 처리 체계 구축과 이를 위한 웹 서비스 및 유비쿼터스 컴퓨팅 기반확립’을 목표로 시도행정

정보화사업을 시작하였다.

시·도행정정보화 사업은 행정정보서비스의 맞춤형서비스 제공, 24개 행정업무의 중앙정부-시·군·구 연계 구축, 민원서비스 포털 및 모바일 서비스 제공, 정보공동활용 체계 구축(자격면허/체납정보 등)을 2003년 10월부터 2005년 6월까지 추진할 계획을 제시하였다. 이 사업에서는 중앙정부-시도-시군구의 연계로 정부가 기대하는 효과는 중앙정부 주도 하에 전자정부 시스템의 통합적인 운영을 제시하고 있다(<표 3-4> 참고).

<표 3-4> 시·도행정정보화 사업의 기대효과

구분	기 대 효 과
정성적 기대효과	-중앙부처 및 시군구 구간을 연계하는 HUB 시스템 구축으로 전자정부 기반 시스템 완성
	-시도 업무지원시스템 구축 및 정보연계/공동활용에 따른 행정생산성 및 민원비용 절감
	-시도 공동, 표준화된 행정정보시스템 보급으로 중복투자 방지, 시도간 정보화 격차 해소로 지역간 균형발전 도모
	-시도 행정업무지원을 위한 정보화로 자치단체 역량강화 기반 구축
정량적 기대효과	-업무프로세스 단축, 중앙부처/시군구간 연계, 정보공동활용을 통한 예산 절약(487억원/년)
	-전체 시스템 구축시 기대효과: 2,151억원/년

제 2 절 서울시 정보화 정책과 전자정부 추진실적

1. 서울시 정보화와 전자정부 추진 체계

1) 배경과 연혁

서울시는 1996년부터 시정정보화 기반구축을 일차적 목표로 세무종합관리, 지리정보시스템 등 전산화 개발을 추진하였으며 정보통신망(LAN, WAN)의 구축 및 통합사무자동화시스템 도입과 같은 노력을 추진해 왔다. 1998년 ‘서울특별시정보화추진조례’를 공포하고 민간합동의 정보화추진위원회를 발족시키고 1999년에는 서울시정보화에 대한 기본계획을 담은 「서울정보화 기본계획」을 수립하였으며 정보화기획단을 설치하였다.

서울시 정보화기본계획의 이념에 따른 전자정부의 목표는 “고객 지향적인 경쟁력 있는 e-seoul 구현”이며 구체적인 정책목표는 효율적이고 깨끗한 전자정부, 시민정보격차 해소, 시민중심의 고객 지향적 행정서비스 체제 구축, 도시기반 정보시스템 구축 및 국제적 정보네트워크 강화, 정보인프라 구축 등이 설정되었다.

또한 민원행정관련 업무를 인터넷에서 공개적으로 처리를 할 수 있는 「민원처리 온라인 공개시스템」을 구축하여서 서비스를 실시하고, 2000년도는 「Digital Seoul 2000」을 수립하였으며 2001년도에는 「서울정보화 2001(©-Seoul 2001)」을 수립하였다. 서울시 전자정부 추진전략은 “e-Seoul”이며, 민원처리온라인처리시스템과 시민인터넷교실 등이 대표적인 서울시 대시민 관계 분야 전자정부 사업이라고 할 수 있다.

2) 추진 조직

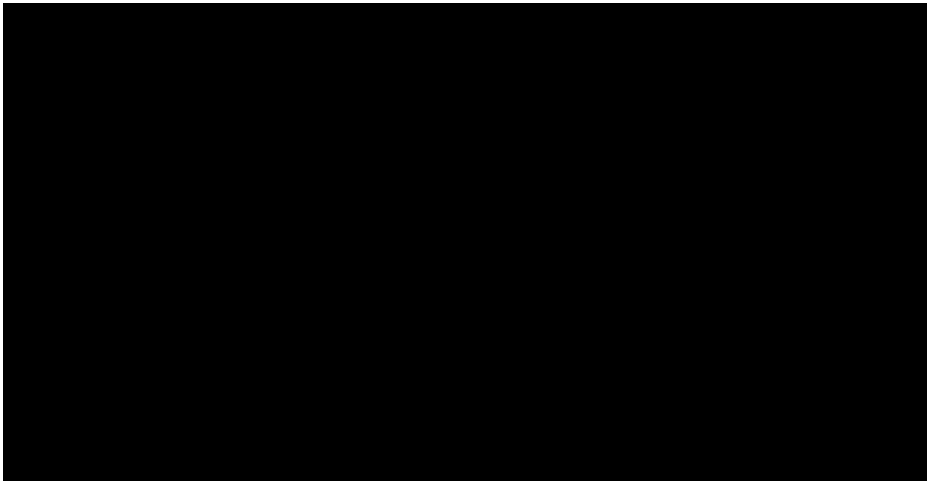
서울시 정보화 정책의 추진체계는 서울시 정보화 추진위원회 산하에 정보화기획단이 있으며 각 자치구는 자치구별 지역정보화 추진위원회(협의회)에 정보화책임관이 임명되어 있다.

(1) 서울시 정보화추진위원회

구성은 30인 내외로 서울시 행정1부시장, 정보화기획단장, 시정기획관이 위원장, 부위원장, 위원의 당연직을 맡고, 지역내 연구기관·기업체·대학·언론기관·금융기관 등 지역정보화 기관 및 단체의 정보화 관련업무에 종사하는 자, 서울특별시의회의장이 추천하는 시의원, 정부 및 산하기관의 정보통신업무를 담당하는 공무원, 정보화에 관한 학식과 경험을 갖춘 사람들이 위촉직을 맡고 있다. 역할은 정보화 관련 기본계획 및 시행계획을 수립하고 주요 정보화용역개발 사업 및 정보화 관련 시설의 도입을 결정하고 기타 정보화와 관련하여 위원장이 부의 하는 사항을 심의·의결한다.

(2) 서울시 정보화기획단

서울시는 정보통신 기술지식과 정책지식의 결합이 정보화 정책의 추진을 효과적으로 달성할 수 있다는 인식 하에 정보화기획단을 설치하였다(1999. 3. 15). 정보화기획단은 3담당관(정보화기획, 정보화개발, 지리정보)과 1사업소(전산정보관리소)로 구성되어 있다.



<그림 3-2> 정보화기획단 조직도

<표 3-5> 정보화추진위원회 운영사항

시기	구분	회의 개최 횟수	참석인원
1998년	9월	-정보화 추진위원회 1회	-정보화추진위원회 위원 20명
	10월	-소위원회 1회	-1회 정보시스템소위 위원 6명/정보화담당관, 지리정보과장
1999년	8월(1차)/10월(2차)	-정보화 추진위원회 2회	-1차: 정보화추진위원회 위원 21명/용역연구팀 5명 -2차: 정보화추진위원회 위원 27명/지리정보담당관
	1월(2회)/5월(3회)	-소위원회 2회	-2회 정보시스템소위: 위원 6명 외 3명 -3회 정보시스템소위: 위원 5명 외 3명 -1회 지역정보소위: 위원 9명
2000년	2월(1차)/7월(2차)	-정보화 추진위원회 2회	-1차 정보화추진위원회: 위원 27명 -2차 정보화추진위원회: 위원 25명 외 5명
		-소위원회	
2001년	4월(1차)/12월(2차)	-정보화 추진위원회 2회	-1차 정보화추진위원회: 위원 14명 외 1명 -2차 정보화추진위원회: 위원 13명 외 1명
		-소위원회	
2002년	5월	-정보화 추진위원회 2회	-1차 정보화추진위원회: 위원 7명 외 5명
		-소위원회	

자료: <http://info.seoul.go.kr>(서울시 정보화 기획단 홈페이지).

정보화 추진위원회는 초기에 정보화 기본 계획 수립과정을 전후하여 활발한 활동을 벌였으나 후반기에 갈수록 활동이 적어졌고 참여 인원 역시 줄어드는 현상을 보였고, 최근에는 형식적인 존재로 남아 있다.

3) 서울시 전자정부 추진전략 : e-Seoul

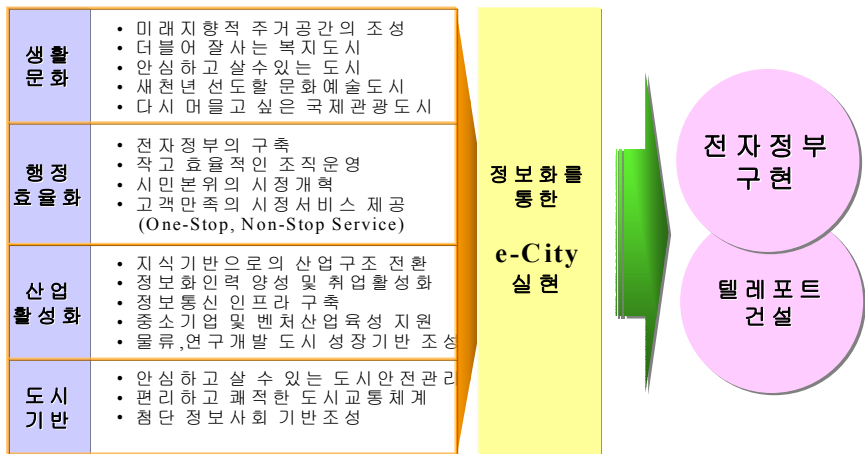
서울의 전자정부 추진의 핵심적인 전략을 살펴보면 기존의 정보화 정책에 서울시 전자정부의 비전을 함께 하는 “e-Seoul”과 시민생활과 밀접한 연관이 있는 민원서비스 분야와 행정의 투명성을 높이고 시민들의 참여를 확대하기 위한 “서울 민원처리온라인 공개 시스템”, 그리고 정보화의 확산과 소외계층에 대한 정보화 교육을 위한 “시민인터넷교실”을 들 수 있다.

(1) 정보화 비전

지금까지의 환경변화에 대응해서 추진되어온 정보화 정책에서 변화를 예상하고 시민이 원하는 서비스를 제공할 수 있는 토털 인터넷 민원 서비스를 제공할 목적으로 구상되었다.

e-SEOUL 비전

21C 지식정보화 사회에 걸맞는 질높은 지역정보화 실현



<그림 3-3> e-Seoul 비전¹¹⁾

비전에는 생활문화, 행정효율화, 산업활성화, 도시기반 등의 부문에서 정보화를 통한 e-City의 실현을 통해 전자정부의 구현과 텔레포트의 건설을 그 비전으로 하고 있었다.

(2) 정보화 모델

‘e-Seoul’의 정보화 모형은 행정지원, 종합민원 등의 행정정보화와 교통관리, 도시계획, 환경관리 등의 도시 안전관리를 기반으로 한 도시기반 정보화, 산업경제에 관한 각종정보의 산업정보화, 문화관광, 사회복지 등의 생활정보화가 맞물려 시민의 생활 안정

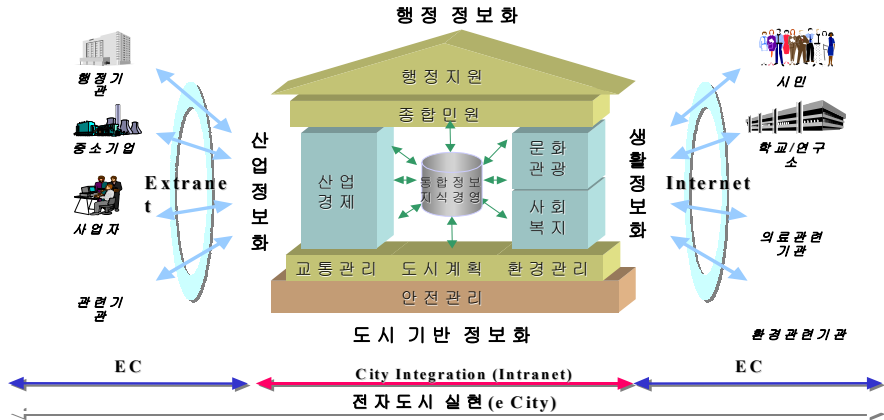
11) 서울특별시, “인터넷을 통한 민원처리 제공방안”, 2000.

및 삶의 질 향상을 목적으로 한다.

서울시가 추진한 전자정부의 목표는 중앙정부의 전자정부 비전과 큰 맥락에서는 동일하다. 다만 서울시가 가지고 있는 특수한 상황을 고려해 볼 때, 중앙정부나 다른 지방자치단체 보다 훨씬 복잡한 목표체계를 가지고 있다. 서울시 전자정부가 가지는 특성은 첫째, 서울시 행정은 자치단체임에도 불구하고 규모나 범위 면에서 외교, 국방 등 극히 일부의 제한된 기능을 제외하고는 중앙정부의 행정과 거의 동일한 역할을 하고 있다. 둘째, 25개 자치구를 조정하고 통합하는 역할을 담당하고 있다. 셋째, 인구 1,100만에 가까운 대도시로서 도시기능이 포화상태에 이르러 사이버공간의 활용이 절실히 요구되는 상황에 처해 있다.

e-SEOUL 정보화 모델

시민의 생활 안정 및 삶의 질 향상을 위하여 생활정보화, 산업정보화, 도시 기반정보화, 행정정보화로 체계화하여 최적의 서비스 제공



<그림 3-4> e-Seoul 정보화 모델

서울시 전자정부 추진은 중앙정부나 다른 자치단체와 달리 독자적인 정보화사업이 상당수준 진행되어 왔으며, 이로 인해 행정자치부가 지역정보화를 위해 광역자치단체의 정보화기본계획을 수립하게 했을 때 기존의 사업 추진으로 인해 창의적이고 혁신적인 전자정부의 그림을 그리는데 곤란을 겪었다.

2. 전자정부 대시민 관계 분야 추진사업

서울시 정보화기획단의 관할 하에 추진된 정보화 사업을 전자정부 추진과 관련된 대시민 관계 분야로 특정화하여 추진실적을 예산을 중심으로 분석하고자 한다. 분석의 시점은 서울시 정보화 기본 계획이 확정된 1999년부터 2003년이다.

1) 예산별 전자정부 추진사업(1999-2002년)

(1) 서울시 정보화 예산과 대시민 관계 분야

서울시의 정보화 예산은 지속적으로 증가하여 2002년에 최고 정점인 총예산대비 1.22%가 되었다. 정보화 예산에서 대시민 관계 부문이 차지하는 비율은 2001년의 7.6%로 가장 높았고 나머지 년도들에서는 미미한 수준에 머무르고 있다.

<표 3-6> 서울시 정보화 예산 연도별 현황

구 분	1999	2000	2001	2002	2003
서울시 총예산(백만원)	8,871,525	9,924,054	11,297,150	11,671,900	12,663,500
정보화예산(백만원)	58,487	58,159	85,104	142,979	113,374
총예산대비 정보화예산 점유율(%)	0.66	0.59	0.75	1.22	0.90
대시민관계 부문 정보화 예산(백만원)	-	1,271	6,456	3,070	1,425
정보화예산 대비 대시민관계 부문 점유율(%)	-	2.2	7.6	2.1	1.3

자료: <http://info.seoul.go.kr>(서울시 정보화 기획단 홈페이지).

정보화와 전자정부 평가의 대부분이 대시민 관계 분야에 강조를 두는 반면에 이에 대한 예산상에 노력은 그리 크지 않음을 볼 수 있다. 그러나 실제 정보시스템의 구축이나 행정정보화는 궁극적으로 대시민 분야의 서비스 향상에 있기에 단순하게 사업상의 예산으로 평가하기에는 무리가 있다.

(2) 대시민 분야 정보화 기본계획과 사업계획

서울시 정보화 기본계획과 이후 각 년도별 사업계획을 비교 분석하였다. 정보화 기본 계획에서는 대시민 분야에 대해 각종 프로그램을 제시하고 각 년도별 사업일정을 제시하였다. 하지만 사업추진계획은 기본계획보다는 당시의 사업 일정에 따라 사업을 선정하고 예산을 책정하였다. 기본계획 대비 사업추진계획은 사업수가 적을 뿐만 아니라 예산액의 배정도 적었다.

<표 3-7> 부문별 예산 비교- 대시민 관계

(단위:백만원)

	서울시정보화 기본계획		사업추진계획		예산현황	
	사업명	예산액	사업명	예산액	사업명	예산액
2000	문화(문화정보/관광정보)	1,680	Cyber 민원실 운영	620	포탈사이트 구축	28,215
	사회복지(복지종합/복지행정) 정보	3,530	OpenSystem확대 구축	300	세무종합시스템 웹환경개발	81
	서울산업One-stop Mall 구축	1,620			시민인터넷 교실운영	1,090
	중소기업정보화 지원	2,700				
	정보화 통신산업 육성	3,500				
	생활정보 센터 확충	8,100				
	KIOSK 설치/확대	500				
	행정정보안내시스템 구축	100				
	시민정보화 교육	500				
	중소기업 정보화 교육	100				
	시민단체홈페이지 구축지원	50				
	정보화 이벤트 개최	100				
	정보화 동호회 육성지원	10				
2001	보건/의료	1,410	서울시 포탈사이트	1,060	포탈사이트 구축	1,060
	사회복지(복지종합/복지행정)정보	1,130	민원사무자동화 시스템	2,000	민원사무자동화 시스템	2,000
	서울산업 One-stop Mall 구축	1,810	복지행정정보 시스템	408	복지행정정보시스템	408
	중소기업정보화 지원	2,600	세무종합시스템 웹환경개발	589	세무종합시스템 웹환경개발	589
	정보화 통신산업 육성	2,730	시민인터넷 교실 운영	2,399	시민인터넷 교실운영	2,399
	서울종합정보센터	1,950				
	생활정보 센터 확충	18,900				
	KIOSK 설치 확대	10,500				
	정보소외계층 지원프로그램	200				
	시민정보화 교육	500				
	중소기업정보화 교육	100				
	시민단체홈페이지 구축지원	10				
	정보화이벤트 개최	100				
정보화 동호회 육성지원	10					

	서울시정보화 기본계획		사업추진계획		예산현황	
	사업명	예산액	사업명	예산액	사업명	예산액
2002	보건/의료	200	포탈사이트 구축/운영	827	포탈사이트 구축/운영	813
	사회복지(복지종합/복지행정)정보	410	인터넷 방송시스템 운영	70	인터넷 방송 시스템 운영	70
	서울산업One-stop Mall 구축	880	시민정보화 교실 운영	1,552	세입시스템 구축	553
	중소기업정보화 지원	1,700	PC정비센터 운영	83	시민정보화 교실운영	1,551
	정보화 통신산업 육성	2,340			PC정비센터 운영	83
	서울종합정보센터	550				
	생활정보 센터 확충	40,500				
	KIOSK 설치 확대	10,000				
	정보소외계층 지원프로그램	200				
	시민정보화 교육	500				
	중소기업정보화 교육	100				
	시민단체홈페이지 구축지원	10				
	정보화이벤트 개최	100				
정보화 동호회 육성지원	10					

2) 분야별 대시민 사업의 추진 과정

대시민 사업의 특징을 전자정부 서비스의 대시민 관계의 특성에 따라 정보분야, 상호작용분야, 참여분야, 정보화 함양 분야로 구분하여 추진실적을 분석하였다.

서울시정보화기본계획과 사업추진계획은 참여보다는 정보제공이나 정보화 함양을 위한 사업 우선으로 계획/추진되었다. 서울시정보화기본계획의 정보제공, 상호작용 측면의 대시민 관계는 사업추진계획에서 비교적 반영되었다.

<표 3-8>에서 볼 수 있듯이 기본계획과 사업추진계획에서 대시민 관계 부문의 사업 추진이 많지 않다. 기본계획의 ‘서울싱글스페이스 구축’의 경우 1단계 사업이 완료되어 전자정부 서비스가 시작되고 있고, 2003년 7월에 통합홈페이지가 구축되었다. 민원행정 정보시스템, 시민정보화 교육은 각각 민원처리온라인공개 시스템 확대 구축, 시민인터넷 교실 운영과 같은 사업으로 변경되어 추진/구축되었다.

<표 3-8> 대시민 관계 분야 기본계획/사업추진계획 비교

분야		기본계획				사업추진계획				추진결과		
		사업명	추진일정				사업명	추진일정				
			99	00	01	02		99	00		01	02
정보	DB 구축	복지정보 시스템 구축					복지정보시스템 구축					복지정보 시스템 구축 중
		문화관광정보 시스템										문화관광정보 시스템 구축중
	홍보	서울싱글 스페이스					서울포탈사이트					정보포탈 구축
상호작용	시스템	생활정보센터					민원처리온라인 공개시스템구축					민원온라인 공개시스템 구축/운영
		KIOSK 설치										
	민원처리	민원행정시스템					세금종합시스템 웹 환경 개발					지방세인터넷 납부
							Open System의 확대 구축					Open System의 확대 구축
참여	여론조사	사이버시민수요조사 실시										
	정책건의					시민 예산참여방						시민 예산참여방 사이트 운영
	의사결정참여											
정보화함양	정보격차 해소	시민정보화교육					시민인터넷 교실 운영					시민사이버정보화 교육실시
		정보소외계층 지원프로그램					PC 정비센터 운영					PC 뱅크 운영
	재정지원	정보화 동호회 지원										
		시민단체 홈페이지 구축지원										

기본계획상의 사업은 기초적인 정보화 사업들로 주로 홈페이지를 이용한 정보제공의 측면과 KIOSK설치를 통한 민원처리의 편리성 측면에서의 사업이 주를 이룬다. 이에 반해 연차별 사업추진계획상 사업의 경우 본격적인 전자정부서비스로서, 정보기술을 이용해 민원을 처리뿐만 아니라 시정에 시민의 참여가 가능한 사업으로 변경되어 계획/추진되었다.

3. 대시민 관계 분야 주요사업 추진실적

서울시민의 정보화 현황과 서울시 전자정부 정책에 관련된 여러 사업들 중에 정책방향과 관련된 대표적인 사업들의 추진 실적을 점검 분석하고자 한다.

1) 접근성과 활용성에 대한 전자정부정책

전자정부는 보편적 서비스의 개념을 통하여 다양성, 사회적 형평성과 전자민주주의의 이상을 실현하는 것이다. 전자정부는 시민들의 정보기술의 활용과 정보매체의 확산과 밀접하게 연결되어 있다. 중앙정부는 2001년 '정보격차해소종합계획'에 따라 장기적이고 종합적인 정책을 제시하고 있고 서울시는 이에 대응하면서 프로그램을 구체화하였다. 정보격차의 해소를 위한 접근강화와 서비스의 활용 증진에 대해 중앙정부의 주도적인 노력으로 서울시는 자체의 예산과 시설에 한정해 사업을 추진하고 있다.

(1) 시민 정보화 교실과 인터넷교실 운영

시민을 위한 정보화 교육기반을 확대하고 연중 80,000명의 정보화 소외계층에 대한 교육을 실시하고 있다. 자치구별 교육여건 등을 고려하여 일반시민을 대상으로 한 시민정보화 교실과 정보소외계층을 대상으로 한 시민 인터넷 교실을 운영하고 있다.

시민인터넷 교실은 정보소외계층인 노년층, 주부, 장애인 등을 대상으로 컴퓨터학원과 자치구 정보화교육장을 활용하여 정보화 교육을 실시하고 있다. 사이버교육을 도입하여 서울시 장애인, 국민기초생활보장수급자, 소년소녀가장, 노년층(60세 이상), 국가유공자 및 보훈가족 등을 대상으로 사이버 무료교육을 시행하고 있다.

<표 3-9> 서울시 시민인터넷교실 프로그램 현황

구분	교육대상	교육내용	교육장소
노년층 교육	-55세이상 시민	-컴퓨터기초 및 인터넷 활용(24시간과정)	자치구산하 교육장
장애인방문교육	-거동이 어려운 장애인	-컴퓨터기초 및 인터넷 활용(24시간과정)	수강생 가정
사이버 교육	-장애인, 국민기초생활보장수급자, 소년소녀가장, 국가유공자, 보호가족, 60세이상 노년층	-기초과정부터 자격증 취득 과정 까지(6개월과정)	수강생 가정
주부교육	-주부	-컴퓨터기초 및 인터넷 활용(24시간과정)	컴퓨터학원

<표 3-10> 시민인터넷교실 개설과정별 수강현황

(단위: 명)

구분	컴퓨터 첫걸음	인터넷 기초활용	한글 97	스프레 드시트	홈페이지 만들기	주부 인터넷	노인 인터넷	청각 장애 인터넷	시각 장애 인터넷	워드 자격증	기타	계
2002	5,596	3,757	4,147	1,854	2,579	1,247	747	46	75	1,808	-	21,856
2003	3,312	2,114	2,427	1,131	1,623	659	393	38	65	1,663	127	13,552
계	8,908	5,871	6,574	2,985	4,202	1,906	1,140	84	140	3,471	127	35,408

※ 자료: 전산정보관리소 내부자료, 2003.

주: 수강현황은 온라인에 개설된 강좌의 수강현황이며, 2003년 수강현황은 2003년 6월 30일 기준임.

<표 3-11> 시민인터넷교실 연령대별 수강현황

(단위: 명)

구분	20대 이하	30대	40대	50대	60대 이상	계
2002	2,942	6,196	5,663	3,686	3,369	21,856
2003	2,200	3,784	3,390	2,125	2,053	13,552
계	5,142	9,980	9,053	5,811	5,422	35,408

※ 자료: 전산정보관리소 내부자료, 2003.

주: 수강현황은 온라인에 개설된 강좌의 수강현황이며, 2003년 수강현황은 2003년 6월 30일 기준임.

정보격차 해소를 위한 서울시의 노력 중에 특징적인 것은 기존의 사회복지와 문화 관련 시설을 정보화 교육 프로그램에 활용하는 것이다. 이들 시설에서 정보화 교육 프로그램이 두드러진 곳은 사회복지관과 장애인복지관이라고 할 수 있다.

<표 3-12> 정보화교육과 복지시설

구 분		시설수			프로그램내 정보화교육비중(%)
		계	공립	사립	
복지일반	-사회복지관	90	72	18	17.7
	-지방문화원	22	22	-	-
	-문화의집				-
	-문화예술회관	3	3	-	6
	-시민대학	1	1	-	17
	-대학사회교육시설	40	-	-	-
장애인복지	-장애인생활시설	28	0	28	-
	-직업재활시설	44	0	44	-
	-장애인복지관	28	12	16	75
노인복지	-노인종합복지관	21	19	2	5
여성복지	-여성발전센터	4	4	0	11
	-일하는 여성의 집	16			47
아동복지	-직업훈련시설	3	0	3	-
청소년복지	-청소년수련관	14			-
	-학력인정정규학교	9			-
	-학력비인정정규학교	43			-

정보화 교육 프로그램은 컴퓨터와 인터넷에 대한 접근과 활용을 위한 능력(Literacy)차원에 집중되고 있다. 정보화 활용능력이 정보화 시대에 시민들의 기본 소양과 기초이기에 이에 대한 집중은 중요하나 보다 발전적인 관점에서 정보화 교육과 직업의 연계를 통한 고용 창출과 관련된 프로그램에 대한 강조는 약한 것으로 보인다.

2) 인터넷 정책과 사이버 공간의 활용(정보와 민원업무 등)

(1) 정보와 정보공개 : 서울시 포털의 운영

서울시는 2003년 7월 「www.metro.seoul.kr」와 「www.seoul.go.kr」을 통합하여 「http://www.seoul.go.kr」를 운영하고 있다. 전자가 인터넷 등장과 함께 전자정부의 초기 단계의 홍보와 정보제공의 성격을 띠었다면 후자는 전자정부 사이트의 특성을 보여주려고 하고 있다.

이용자의 정보접근이 용이하도록 정보 분야별로 콘텐츠를 재구성하고 일방적인 홍보가 아닌 양방향 대화형 홈페이지를 구성하며 시민들이 흥미를 유발할 수 있는 다양한 부가서비스의 개발을 목적으로 하였다.

서울시 전자정부 사이트는 서울시 오프라인 조직에 대응하는 실·국별 기관홈페이지를 구축하고, 지식정보고유, 행정정보공개, 시민참여마당 등의 주제로 구분하여 사이버 공간상의 행정서비스를 실현하며 정보홈페이지를 구축하여 분야별로 시민이 필요로 하는 정보에 대한 서비스의 실현하기 위해서 추진되었다.

(2) 사이버 공간에서의 민원과 상호 작용

서울시의 사이버 공간에서의 전자정부 구축 사업은 전자정부 발전단계의 성격상 상호작용단계에서 거래단계로 진화하는 모습을 보여주고 있다.

가) 서울시 사이버민원실 구축과 운영

정보기술의 패러다임이 효율성 강조에서 효과성을 중시하는 단계로 이행하고 있으며 정보화 방향도 시민위주의 편의성을 고려한 방향으로 추진되고 있다. 실제 시민의 입장에서 민원처리 기관, 절차 등에 대하여 충분한 지식이 없음을 착안하여 사전지식이 없더라도 누구나 민원에 대한 도움을 받을 수 있는 체계를 구현할 필요가 있다. 이를 위해서 가상공간상 민원처리의 단일접점(Single face)을 구현하여 시민이 필요한 정보를 직관적으로 획득할 수 있는 체계가 필요하다.

서울시는 민원사무편람DB 구축, 처리절차를 안내하는 민원안내시스템, 제증명 등 즉시 민원 접수 및 처리를 위한 민원접수시스템, 인터넷 발급가능 민원, 무인민원발급

등의 민원발급시스템과 행자부 및 건교부 추진 시스템과 서울시 자체추진의 시스템을 통합·연계를 위한 민원종합정보시스템을 구축하였다.

또한 인터넷 기술이 일반화되고 인터넷의 이용이 보편화됨에 따라 시청, 구청, 사업소별로 홈페이지를 구축하였으나, 단방향의 정보전달이 주류를 이룸으로써 시민은 쌍방향의 보다 적극적인 인터넷 서비스를 요망하게 되어 사이버민원실을 구축했다. 사이버민원실에서는 민원상담, 온라인 민원신청, 민원공개방, 신고센터, 부가서비스, 사이버민원배달센터 등 7개의 서비스를 제공하고 있다.

사이버 ‘서울시 종합민원실’을 통해 서울시와 산하 사업소의 민원사무를 대상으로 하는 민원안내시스템과 구청·동사무소 민원사무를 대상으로 하는 사이버민원실을 연계 통합하고, 서울시 전 기관의 민원사무에 대한 정보를 제공할 수 있는 민원 포털사이트를 구축하며 보안시스템 구축으로 웹(Web)서비스의 안정성 및 무결성을 확보하기 위하여 추진하였다.

<표 3-13> 사이버 민원실 서비스 내용

서비스종류	내 용
민원안내 및 서식 제공	-총 875종의 민원사무에 대한 안내와 서식 제공
민원상담	-궁금한 사항에 대한 분야를 직접 상담하지 않고도 궁금증을 해소할 수 있도록 FAQ 설치하였으며 상담예약을 통해 담당 공무원과의 정확한 상담기회 제공
온라인 민원신청	-인터넷상에서 20여종에 대한 민원을 직접 신청할 수 있는 온라인 민원과 구청·동사무소의 각종 증명신청이 가능토록 각 구청 민원사이트 링크
민원공개방	-OPEN 시스템을 타민원 시스템과 연계, 서울시의 대표적인 민원서비스창구로서의 역할 부각 -정보공개창구를 통해 처리과정 공개뿐만 아니라 그 외의 궁금한 정보를 청구하여 정보를 습득할 수 있도록 하고 공무원의 부조리 방지 예방
신고센터	-13종의 시민불편사항 및 불법행위 신고 사이트를 총괄하여 서비스 제공
부가서비스	-사이버 민원배달서비스, 개발공시지가 열람, 자동차세/부동산 중개수수료 계산, 지방세 사이버 납부관련 사이트
사이버 민원배달센터	-14종의 증명서를 인터넷으로 신청하면 다음날 원하는 장소로 배달해주는 서비스

자료 : 서울특별시, 인터넷을 통한 민원처리 제공방안, 2000.

인터넷상에 산재해 있던 민원처리 기능을 통합하였으며 기존의 사이버 민원실의 상담등록 서비스를 확대 보강하여 신속한 답변을 위한 결제처리루틴의 구축, 유사 상담내용을 사전에 조회할 수 있도록 FAQ 기능의 구성과 서울시정보포털사이트 구축의 일부로서 사이버민원실을 재구축하였다. 민원상담의 답변을 처리할 할 때 해당부서의 담당자는 답변할 내용을 따로 작성하여 관리자에게 결재를 받아 답변 글을 올리는 기존의 방식을 탈피했다. 홈페이지 상에서 관리자 결재선을 지정하여 답변할 글을 결재 받고 결재가 완료되면 바로 홈페이지에 답변글이 올라가는 시스템을 구축하여 보다 빠른 답변처리가 가능해 졌다.

나) 서울시 민원처리온라인 공개시스템의 특성

민원처리 온라인 공개시스템은 서울시에서 처리하고 있는 민원업무 중 부조리발생 소지가 있는 민원행정을 인터넷에 공개하여 시민이 자기와 관련된 민원이 어떻게 처리되고 있는지 확인할 수 있다. 또 잘못 처리될 경우는 문제를 제기하는 등 시민이 24시간 감시를 할 수 있도록 하여 공무원이 업무를 지연하거나 부당하게 처리하는 것을 방지함으로써 시정의 투명성을 높이는 시스템이다.

시민들이 민원처리에 궁금한 사항을 전화나 방문을 하지 않아도 인터넷을 통해 언제, 어디서나 확인가능 하여 접근이 용이하다. 또한, 민원접수 → 과장 → 국장 등으로 이어지는 검토내용과 결재일자, 처리결과, 앞으로 예정사항과 만약 서류가 반려된다면 그 이유가 무엇인지 등 모든 내용을 업무처리담당 공무원이 직접 자기 자리에서 실시간으로 입력하여 인터넷에 바로 공개하기 때문에 종전의 처리 완료된 문서 공개와는 달리 현재 진행중인 업무에 대한 투명성을 확보할 수 있다.

서울시는 1999년 4월 26개의 업무에서 2000년 3월 41개로 확대하였으며 2000년 7월부터 현재까지 9개 분야 54개 업무의 처리과정을 공개하였다. 이후 10분야 54종 민원 업무 처리과정을 공개함으로써 시정이 투명성과 신뢰성을 확보하려고 하였다.

<표 3-14> 민원처리시스템 처리 가능항목

분야	항목	처리 가능업무 항목
주택건축분야 (7개)		<ul style="list-style-type: none"> -주택건설사업 -건축허가 및 심의 -주택재개발 사업 -도심재개발 사업 -주거환경개선지구내 건축허가 -건축사 행정처분 -옥외광고물등 표시허가
문화관광분야 (7개)		<ul style="list-style-type: none"> -건축물 미술장식품 설치 심의 -체육시설업등록 및 행정처분 -구민체육센터 위탁계약 -유통관련업 등록 및 행정처분 -관광사업계획 승인 -관광사업 등록 -지역문화행사 추진
도시계획분야 (3개)		<ul style="list-style-type: none"> -토지형질변경 행위허가 -도시계획 결정 및 변경 -개발제한구역내 토지형질변경허가
교통분야 (11개)		<ul style="list-style-type: none"> -교통영향평가 -택시요금 조정 -마을버스 운송사업 노선신설 및 조정 -버스요금 기준 및 효율조정 - 시내버스 노선 조정 -고속·시외버스터미널 사업시행 인가 -자동차관리사업등록 및 행정처분 -화물자동차 운송사업등록 -이사화물 운송주선사업체 행정처분 -사업용차량 행정처분 -개인택시 운송사업 면허양도·양수인가
행정분야(1개)		<ul style="list-style-type: none"> -물품구매
건설분야 (7개)		<ul style="list-style-type: none"> -보상업무 -건설기술용역(2000) -시설공사 시행 -시설물 유지관리 연간단가 계약 -건설업 등록 -하천점용허가(토지의점용허가) -건설기술용역

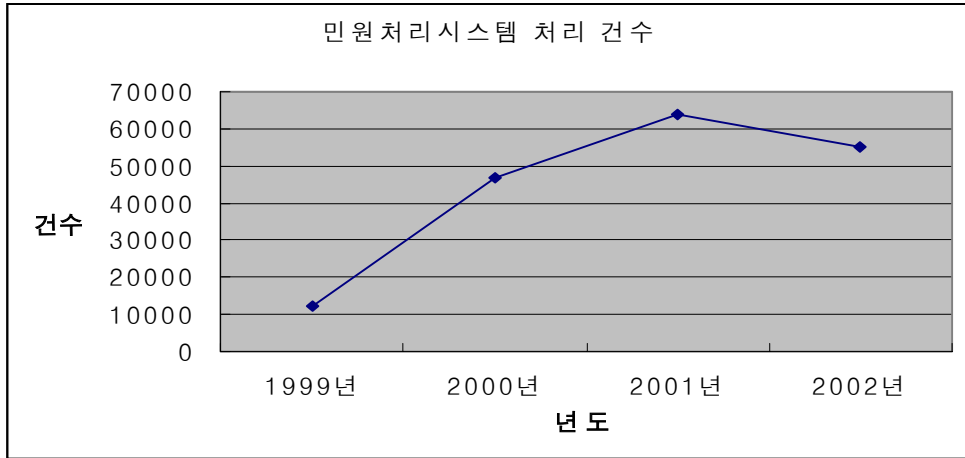
분야 \ 항목	처리 가능업무 항목
환경분야 (8개)	-공원 용지 매입 -폐기물 처리업 허가 및 대행계약 -분뇨등 관련 영업허가 및 행정처분 -대기배출시설 설치허가 및 행정처분 -운행차 검사대행자 등록 및 행정처분 -소음·진동 배출시설 설치허가 및 행정처분 -비산먼지 발생사업장 사전신고 및 행정처분 -유독물영업의 등록 및 행정처분
산업경제분야 (7개)	-도시가스 소비자 요금 조정 -대규모 점포개설 및 변경등록 -중소기업 육성자금 지원 -공장설립승인 및 등록 -가스업허가 및 행정처분 -축산물관련업 허가 및 행정처분 -석유판매업(주유소)등록 및 행정처분
보건복지 (2개)	-사회복지시설 위탁계약 -유흥·단란 주점 허가 및 행정처분
소방분야 (2개)	-소방시설 완공검사 -위험물 제조소등 설치허가 및 행정처분

<표 3-15>민원처리시스템 처리건수

	계	1999	2000	2001	2002
계	178,039	12,136	46,886	63,742	55,275
주택건축분야	58,439	3,679	10,339	20,645	23,776
교통분야	31,685	208	14,267	14,609	2,601
문화관광분야	7,881	108	1,255	3,075	3,443
도시계획분야	2,440	343	629	795	673
행정분야	2,845	757	828	739	521
건설분야	30,585	844	8,765	11,755	9,221
환경분야	12,431	183	3,187	4,053	5,008
산업경제분야	10,429	69	3,281	3,456	3,623
보건복지분야	10,402	4,424	2,336	1,856	1,786
소방분야	10,902	1,521	1,999	2,759	4,623

자료: <http://open.seoul.go.kr>(민원처리 온라인시스템)을 재정리.

민원온라인시스템을 통한 처리는 1999년 개설 이래 2001년까지 꾸준히 증가되어 왔다. 2002년에는 오히려 감소하는 경향을 보인다. 민원처리건수는 주택건축, 교통, 건설 분야 순으로 많이 처리되었다.



<그림 3-5> 민원처리시스템 처리건수

국제투명성기구의 제19차 국제반부패회의에서 OPEN System (OnlineProcedures Enhancement for civil applications) 이란 이름으로 우수사례로 소개되었으며 OECD가 1999년 홈페이지를 통해 ‘개혁적인 새로운 제도’로 소개하였다. 민원처리온라인공개시스템과 전자결재시스템의 상호연동을 통해 결재완료 즉시 처리사항을 실시간으로 공개함으로써 투명성을 높였으며 54종 업무에 대한 지식관리시스템을 구축하는 기반을 조성하였다고 평가된다.

중앙정부의 전자정부 추진과 관련하여 OPEN System은 단일창구 민원업무 혁신사업의 기본 모델이 되었음을 확인할 수 있다. 모두 자치단체에서 서울시를 따라 민원시스템이 운영되고 있다. 그러나 그로 인해 서울시 운영의 고유한 특성은 유지하기 어려워졌다. 특히 중앙정부의 단일 사이트와 연계로 인해 국민의 민원 이용의 편리성은 향상되었지만 서울시만의 서비스 차별성은 부각되기 어려워지고 있다.

3) 인터넷 정책과 사이버 공간의 활용(시정 참여)

(1) '시장에게 바란다' 시스템 개발 운영

'시장에게 바란다' 서비스는 일반 서울시민이 시장에게 직접적인 의사 전달을 할 수 있는 창구가 되고 있다. 시민이 직접 시장에게 보내온 메일을 접수에서부터 관련부서 검토, 답신에 이르는 전 과정을 자동화한 시스템으로 수작업 처리에 따른 업무의 번거로움과 비효율을 제거하고 신속하고 정확한 답변으로 대시민 서비스 및 신뢰성을 향상할 목적으로 하고 있다.

평균 건당 25일 걸리던 처리기간을 6일로 줄였고 업무처리의 자동화·DB화로 행정의 효율성을 제고하였으며, 신속하고 일관성 있는 답변으로 대시민 서비스 및 신뢰성을 향상하였고 접수사항을 유형별로 분석하고 있다. 시민들의 접근과 활용이 지속적으로 증가하여 왔으며 1999년에 하루 평균 6.1건에서 2002년에는 40건으로 약 7배가되었다. 이로 인해 서울시민의 전자정부에서의 참여가 증가하고 있음을 확인할 수 있다.

<표 3-16> '시장에 바란다' 운영현황

(단위: 건수)/1999. 1. 1 - 2002. 12.31

구 분	1999년	2000년	2001년	2002년	총 접수현황
1일	6.1	14.3	33.4	40.0	-
1월	183	522	1,004	1,200	-
1년	1,817	5,233	12,056	14,401	33,507

(2) 전자게시판 운영 활성화

내부 조직의 민주화의 차원에서 직원들의 의사전달 통로로서 활용하기 위해서 전자게시판을 도입·운영하고 있다. 사무자동화게시판, 자유게시판(익명), 직장협의회 게시판(익명), 홈페이지 직원광장, 민원처리온라인공개시스템 등 4개의 전자게시판을 운영하고 있으며 이를 통해 부서간, 기관간 신속하고 의사전달 이루어지고 있다. 이것은 행정 내부의 지식 공유를 촉발하는 계기가 되었다.

(3) 사이버 정책토론폰방(Hi-Seoul Forum) 개설 · 운영

인터넷상에서 서울시정의 주요 이슈를 토론할 수 있는 공간으로 건전한 토론문화를 조성해 나가고, 주요 시책에 대한 심도 깊은 토론으로 시민들의 이해 증진 및 전자적 시민참여 시정(市政)을 구현하기 위해 정보포털(www.seoul.go.kr)에 개설하였다. 시정과 관련된 주요 정책사안에 대한 공감대 형성과 네티즌의 참여의사가 증시되는 정책사안에 대해서는 토론결과의 전자적 설문조사를 통해 정책지표화 하여 시정에 반영함을 목표로 하고 있다.

사이버정책 토론방의 결과를 보면 시민들의 의견이 다양함을 알 수 있다. 시청앞 광장조성, 용산미군기지 이전후의 활용문제, 청계천 복원 등의 결과는 예전의 개발위주의 시정책보다는 시민편의(휴식공간/녹지확대)를 위한 정책을 요구함을 알 수 있다. 불법 노점상 단속문제는 엄격한 법에 의한 단속보다는 저소득층의 생계보장과 노점상 자체를 문화라고 인식하여 오히려 관광상품화 해야 한다는 정책방안을 제시하기도 하였다. 또한 도심순환버스 운행, 중앙버스 전용차로와 관련해서는 정책의 취지는 좋지만 보다 시민편의를 우선시 하는 정책이 필요함을 제시하고 있다.

사이버정책 토론방은 서울시의 주요 장기적인 정책에 대해 시민들의 참여를 통한 정책수요의 파악과 시민-시정부가 협력하는 정책의 형성 · 집행이 될 가능성을 열어둔 시민참여형 전자정부의 형태라고 할 수 있다. 2003년 1월부터 10월까지의 운영결과는 <표 3-17>와 같다.

<표 3-17> 사이버정책토론폰방 운영결과 분석

토론기간	토론주제	의견게시 수 /조회수	토론결과
2003.2.7 ~3.15	-시청앞 시민광장 조성 문제	-의견게시: 109건 -조회수: 5,669건 -긍정의견: 84건 -부정의견: 11건 -기타의견: 14건	-시민의 단합된 모습(집회/길거리응원)을 보여주고, 부담 없이 즐길 수 있는 공간 확보 -서울의 관광명소, 대표공간으로의 상징성을 가진 공간의 필요성 -교통혼잡/집회문제, 시청과 연계된 역사적 산실로 존치해야 한다는 등의 이유로 반대의견 있음
2003.3.16 ~4.15	-4대문안 도심순환버스 운행	-의견게시: 70건 -조회수: 3,539건 -긍정의견: 59건 -부정의견: 4건 -기타의견: 7건	-도심교통소통에 기여하고 시민편의 증대 -외국(브라질 꾸리치바/호주 시티클리퍼스 등)에서 성공한 사례로 교통소통에 도움 -기존 버스노선과 환승해야하므로 인한 불편 -도심교통 혼잡은 승용차 감소정책 부재가 원인 이므로 이에 대한 대책이 필요

토론기간	토론주제	의견게시 수 /조회수	토론결과
2003.4.16 ~5.15	- 중앙 버스 전용차로	-의견게시: 160건 -조회수: 10,487건 -긍정의견: 93건 -부정의견: 50건 -기타의견: 17건	-버스의 운행속도 향상/정시성 등이 확보로 인한 승용차 통행량의 감소를 유도, 이에 따른 에너지 절약 및 매연 감소 -승차대가 도로중앙에 위치함으로 승객의 안전과 편의문제, 회전교통량(U턴/좌회전) 처리에 제약조건이 있어 이 구간의 차량정체
2003.5.16 ~6.15	-용산 미군 기지 이전 후 공원화 계획	-의견게시: 131건 -조회수: 8,390건 -긍정의견: 81건 -부정의견: 16건 -기타의견: 34건	-시민휴식공간이 부족한 서울의 녹지공간 확대를 위해 필요, 모든 세대가 공유할 수 있는 공간이 필요 -토지의 효율적 사용 측면에서 인근의 전자상가/고속철도역사와 연계된 지리적 여건을 활용한 비즈니스 공간의 확보, 택지로 활용
2003.6.16 ~7.15	-길거리 불법 노점 문제	-의견게시: 191건 -조회수: 6,615건 -긍정의견: 168건 -부정의견: 12건 -기타의견: 11건	-노점으로 인한 통행 불편, 조리음식의 위생문제 해결이 필요, 법질서 확립 차원의 문제 -길거리 노점도 사회의 한 현상으로 거리문화의 일부이므로 관광상품으로 개발이 필요, 저소득층의 생계보장 측면에서 인정
2003.7.16 ~8.15	-청계천복원에 따른 도심부 발전 방안	-의견게시: 52건 -조회수: 3,270건 -긍정의견: 44건 -부정의견: 6건 -기타의견: 2건	-청계천의 역사성 복원과 친환경적인 도심공간으로 개발이 필요, 세운상가/동대문지역/황학동 지역의 지역특성을 고려한 개발 -도심공동화를 방지하기 위해 주거기능이 포함된 복합개발이 되어야 함 -사업시행에 따른 교통혼란 및 상인들의 생존권 침해문제, 단기간에 계획된 개발보다는 장기적인 마스터 플랜에 의한 개발이 필요
2003.8.16 ~9.15	-서울의 대 기오염	-의견게시: 66건 -조회수: 3,389건	-자동차 운행제한 -교통수요 분산 -천연가스버스 등 저공해차량의 대폭 도입 -미세먼지 감소정책의 강력시행
2003.9.16 ~10.15	-서울의 주 차문제	-의견게시: 79건 -조회수: 4,832건	-주차빌딩건설 등 시설확충 -도심지역은 주차요금을 인상/외곽지역은 인하 -교통유발부담금을 초과세

4) 서울시 홈페이지 통합서비스 사업

(1) 홈페이지 통합화 배경과 목표

서울시는 기존에 분산되어 있던 홈페이지를 통합하여 2003년 7월 25일부터 서비스를 개시하고 있다. 서울시 본청에 90개가 넘는 홈페이지로 나누어져 공급자 편의위주의 홈페이지 서비스로 인해 시민의 만족도와 편의성, 접근성이 낮다고 평가되어 본래의 기능을 하지 못하였음이 지적되었다. 또한 홈페이지 운영을 위한 인력과 예산의 증

대로 조직의 효율성이 저하되어 이를 해결하기 위한 방안으로 시민참여형 전자정부 구축을 위한 토대로 홈페이지 통합 서비스를 구축할 필요가 있었다.

시민중심의 지식정보 통합 재편으로 시민만족도 향상 및 편의성을 제고하고, 체계적 업무절차 확립과 효율적 통합관리로 업무 생산성 향상, 인터넷 서비스 표준모델 정립으로 다양한 정보서비스의 제공기반 확립으로 시민중심의 전자정부 서비스 제공을 목표로 추진되었다.

(2) 통합 홈페이지의 구성과 내용

통합 홈페이지의 기본 메뉴는 서울특별시(시장실/조직 소개/자치법규 등), 시정정보(시정뉴스/주요시책/시정주요일지 등), 전자민원(민원상담·신고·신청/민원처리공개시스템 등), 시민참여(정책포럼/자유토론방/자유게시판 등), 서울라이프(라이프 이벤트/생활의 발견/여성시대 등), 문화관광(서울명소/서울탐방 등)의 6개로 구성되어 있다.

서울시 통합 홈페이지는 전자정부의 통합성을 강조한 것으로서 서비스와 콘텐츠의 통합, 운영프로그램의 통합, 하드웨어의 통합의 측면을 가지고 있다. 정보의 내용 측면에서는 90여종의 홈페이지에 분산된 콘텐츠를 시민위주의 단일 인터페이스를 구현하면서 시민들이 보다 쉽게 원하는 서비스를 찾아 갈 수 있도록 재구성하였다. 예를 들어 민원처리 온라인 공개시스템, 사이버민원실, 세무상담 등 분산 운영되던 민원 관련 서비스는 「전자민원」이라는 메뉴 구성으로 집중배치 하였고, 정책토론방, 서울사랑모임 등의 참여관련 서비스를 「시민참여」라는 메뉴 구성으로 재구성하여 배치하였다.

기존 홈페이지에서 서비스되었던 분산된 기능을 통합하여 시민은 한 곳에서 서울시의 모든 시설물 및 강좌 등의 사전 예약이 가능하고 웹동호회·인터넷신문·정책토론방 등 회원을 일원화한 통합회원서비스를 이용한 개인별 맞춤서비스가 제공되게 되었다. 서울시가 운영중인 서울시인터넷데이터센터(SIDC)에 하드웨어 자원을 집중 배치하여 관리하고 네트워크 환경을 정비하여 시스템의 안정성을 제고하는 한편 낭비되는 하드웨어가 없도록 하드웨어를 재정비하여 배치한 것이다.

제 3 절 서울시 전자정부 대시민 분야의 추진실적 진단

1. 전자정부의 정책 방향 및 추진 전략

1) 서울시 전자정부의 발전 수준

서울의 전자정부의 단계는 발전단계 모형에서 볼 때 정보의 단순한 제공을 넘어 사이버 공간을 매개로 시민과 상호 작용을 하는 단계에서 이미 전자적 처리 단계를 지나고 있다. 한국에서의 정보화의 보급이 급속히 이루어지는 현실에 대응하여 서울시는 5년 만에 전자정부의 주요 단계를 지나면서 서비스를 지속적으로 향상시켜 대부분의 선진국이 다다른 단계에 이르고 있음을 본다.

서울시 전자정부의 발전단계의 진행에서는 정보와 상호작용, 시민 참여의 구성적인 요소가 각 서비스의 수준에 따라 모두 구비되어 있음을 확인할 수 있다. 대시민 관계에서 홈페이지의 역할은 결정적인 데 이는 전자정부와 전자적 생활 양식을 구현하는 시민이 만나는 인터페이스 역할을 한다. 이 홈페이지에 서울시가 시민에게 제공할 수 있는 제 반 서비스가 구비하는 것이 중요한 데, 전자정부를 위한 정보화 사업에서 주요 사항은 대부분 반영하고 있음을 확인할 수 있다.

이제는 시민들에 대한 통합적인 서비스의 접근이 필요하다. 이를 위해서는 정보시스템들간의 통합, 기술과 조직의 업무과정 개선을 통한 통합, 정부와 시민의 관계에서 전자 거버넌스를 위한 통합으로 이어질 것이라고 예상된다.

2) 계획의 연관성

하지만 계획의 관점에서 볼 때, 서울시 정보화 기본계획과 사업계획의 연관성은 그리 높은 것은 아니라고 평가할 수 있다. 서울시 정보화 기본 계획에는 대시민 관계의 중요성을 강조하여 수 많은 사업을 제시하였고, 이에 대한 연차적인 추진 계획을 설정하였다. 그러나 각 년도의 사업 계획은 중요한 사업에 있어서는 연관성이 있지만 많은 사업이 해당 연도의 사업에 나타나고 있지 않은 것이 현실이다. 이는 한편으로는 기본 계획이 장기적인 계획이고 서울시 정보화의 기본 방향을 설정한 것으로 그 의미를 한

정할 수는 있다. 다른 한편으로는 장기적인 계획이 당해 년도의 사업계획에 적절하게 반영되지 못한 사실에서 기본 계획의 역할이 적절하지 못함을 지적할 수 있다.

이러한 면에서 서울시의 전자정부를 구현하는 정보화 사업들은 기본 계획보다는 사업을 추진하는 시기의 정보 기술 환경에서 추진할 수밖에 없는 것이었다. 특히 지난 5년 간은 정보기술 환경이 급격히 변화한 시기로 기본 계획이 전제되었던 기술환경과는 다른 기술들이 나타나게 되었다. 인터넷은 이러한 기술 변화에 중심에 있었고, 이를 활용한 서비스의 구현에는 기존의 정보화 정책 방향보다는 새로운 전자정부의 발전 방향에서 재정립할 필요성이 제기되었다고 보여진다. 인터넷을 중심으로 하는 전자정부가 보다 시민에게 다가가는 모양으로 발전하게 되었다. 그래서 과거에 세웠던 기본 계획의 방향보다는 사업 추진시의 정보 기술 환경과 시민들의 수요 변화에 대응하는 전자정부 사업이 추진된 것으로 파악된다.

3) 변화 추진체계

서울의 정보화에는 서울시 정보화기본계획(1999)을 기본으로 Digital Seoul(2000), ©-Seoul(2001) 등의 정보화 계획이 계속 발표되어 왔다. 추진체계에 있어서는 실무담당기관으로 정보화기획단이 있으나 정보화기획단은 조직구조 및 담당업무에서 있어 정보시스템 선정·유지·보수, 지리정보시스템(GIS) 구축 등과 같이 실무적인 업무를 주로 맡고 있으며 전자정부의 비전이 되는 행정개혁은 정보화기획단의 업무를 넘어서는 것으로 인식되어 왔다. 정보화사업으로 추진되는 대부분 사업이 정보화 물리적 기반이나 GIS정보시스템 구축의 사업이 중심 되어지는 경향을 보이고 있다. 시민과의 관계는 홍보조직을 통해 이루어졌다.

2. 대시민 서비스 내용과 효과

1) 통합 서비스의 제공

서울시는 기존의 「www.metro.seoul.kr」에서 「www.seoul.go.kr」로서 정보포털의 주소를 변경하면서 기존의 기능 및 부서 중심의 포털에서 개인적·집단적·서비스 중심적인 포털로 탈바꿈하려하였다. 그러나 대표 사이트가 이원화되어 시민에 관점에서

정보 접근에 효율성이 떨어졌었다. 이에 2003년에 통합적인 노력을 보여 시민에게 통합된 서비스를 할 수 있는 기반을 정비하였다.

2) 정보 제공과 상호 작용

정보 제공과 관련해서는 서울시에서는 중앙정부의 포털과 지방정부의 포털간에 차이를 부각시킬 수 있는 생활 중심적이고 보다 시민에게 밀접한 서비스를 제공할 필요가 있다. 그러나 현재는 새로운 정보서비스를 추구하기보다는 기존의 정보와 서비스를 효율화하는 데 초점이 주어져 있었다. 시민과의 상호작용에서 서울시는 대시민 서비스를 위해 민원사무자동화시스템, 복지행정정보시스템, 세무종합시스템 웹환경 개발 등을 사업을 통해 기존의 정보시스템과 서비스를 웹기반으로 통합을 추진하고 있으며, OPEN시스템 등과 같은 행정정보공개시스템을 연계한 정보포털사이트를 구축하고 있었다. 이는 전자정부 추진에 모범사례로 간주되어 중앙정부와 기타 지방자치단체에서 응용하고 있고 시민에 대한 서울시 행정서비스의 투명성이 증대한 효과는 뚜렷하였다.

3) 시민 참여

시민 참여는 전자정부의 새로운 시도라고 할 수 있으며 시민과의 관계 개선에 정보화의 효과를 기대할 수 있는 분야이나 이것이 행정내부에 환류 되어 구체적인 정책 결정에 영향을 미치는 제도적인 정비가 미비하고 그 효과를 검증하기 어렵다.

4) 정보격차 해소

정보화의 진행과 더불어 디지털 격차는 중요한 사회문제로 제기되어 왔다. 서울시는 중앙정부의 정보격차 해소 정책에 대응하여, 서울시 여건에 맞는 시민인터넷교실 등의 사업을 통해 시민들의 접근성과 활용성을 높이고 있다. 전자정부 분야에서 시민들의 활용과 접근은 간과되기 쉬운 분야이나 서울시 정보화 사업에서 이는 중요한 요소로 포함되어 있어 왔다. 전자정부는 시민들의 접근과 이용이 향상되었을 때 그 가치가 드러난다. 전자정부의 발전에 있어 소외층에 대한 배려는 지속적으로 필요한 분야라고 평가된다.

3. 정책 환경과 여건

1) 중앙정부와의 관계

중앙정부의 전자정부 정책이나 정보화 사업계획은 서울시 전자정부 추진에 제도적 배경의 역할을 하고 있다. 그런데 서울시 전자정부는 중앙정부의 전자정부 추진과 관련하여 시민에 접근하는 데 있어 체계적인 접근이 이루어지고 있음을 확인할 수 없다. 중앙정부의 전자정부 추진과 관련하여 서울시의 민원 시스템은 모범적인 사례로 간주되었다. 그러나 전자정부 추진과정에서 서울시와 같은 광역자치단체는 정보시스템 구축에서 시·군·구에 대한 독자적인 역할의 가능성이 축소되었다. 또한, 민원처리 단일창구가 구축됨에 따라 사이버 공간에서 중앙정부와 시민이 직접 대면하게 되고 이로 인해 서울시는 주요 업무 영역에서 시민과의 직접 대면의 가능성은 축소되었다. 중앙의 전자정부 추진사업 과정에서 정보시스템의 구축과 조직에 대한 서울시의 적극적인 역할이 배제되는 결과를 가져오게 하였다.

2) 참여 정부의 전자정부 사업

‘참여정부 전자정부 로드맵’과 ‘시도행정정보화사업’에 나타난 참여정부의 전자정부는 중앙정부(행정자치부)가 주체가 되어 추진되고 있다. 사업의 계획, 추진을 중앙정부가 함으로 인해 광역자치단체, 기초자치단체의 제반 상황을 고려하지 않아 획일화된 시스템을 가진 전자정부가 구축되고 있다. 특히 시군구행정정보화 사업의 완료로 중앙정부-기초자치단체간의 연계된 시스템은 시·도정부가 배제된 행정서비스가 제공되고 있다. 또한 시스템구축과 함께 권한, 업무 배분이 되어야 함에도 시스템 구축 우선으로 추진되어 중앙정부-시군구에 한정된 전자정부 서비스가 제공되고 있다.

대국민 행정서비스는 중앙정부-시도-시군구가 연계되어 제공될 때 보다 완벽한 전자정부 서비스가 된다. 중앙정부 역시 이러한 문제를 인식하고 이의 해결을 위해 2003년 10월부터 시도행정정보화사업 추진되고 있지만 사업추진에 있어 시·도의 참여가 배제되고 있다. 시도행정정보화사업에서 서울시는 통계DB의 제공과 업무협조의 역할에 그치고 있다. 보다 나은 대시민 행정서비스의 제공을 위해서는 시도정부가 참여가 중요하고 중앙정부-시도-시군구가 연계된 통합시스템의 구축이 필요하다. 서울시는 단

순한 통계DB의 제공과 업무협조의 역할에 머무를 것이 아니라 수평적인 전자정부가 될 수 있게 시도행정정보화사업에 주체적 참여/역할이 필요하다.

제 4 장 서울시 홈페이지와 전자정부 서비스의 평가

제 1 절 서울시 홈페이지 현황과 평가

제 2 절 전자정부 대시민 서비스의 정책 평가

제 4 장 서울시 홈페이지와 전자정부 서비스의 평가

제 1 절 서울시 홈페이지 현황과 평가

1. 서울시 홈페이지의 분석 개요

1) 전자정부와 홈페이지

서울시 홈페이지는 전자정부의 인터페이스로 전자 생활양식을 취하는 서울 시민들이 사이버 공간에서 대면하는 창구의 역할을 하고 있다. 전자정부사이트에서 구축된 홈페이지의 구성과 전개는 서울시 전자정부의 대시민 관계의 방향을 구현하는 장이라고 할 수 있다. 제 3 장에서는 전자정부 정책의 대시민 관계 분야 추진실적을 검토하였는데 여기서는 홈페이지를 평가하고자 한다.

일부 전자정부에 관련된 연구들은 전자정부와 홈페이지를 동일시하는 경향이 있다. 이는 인터넷의 홈페이지가 사이버 공간에서 정부의 제 요소를 구현하는 것이라는 인식에서 이루어지는 것이다. 이로 인해 홈페이지에 대한 평가나 분석이 전자정부에 대한 평가로 간주되는 것을 볼 수 있다.

홈페이지는 전자정부의 성과의 결과물이며 사이버 공간에서 구현되는 시민과의 관계라는 특징이 있다. 전자정부의 성과측면은 홈페이지를 구성하는 방식에서 정보 기술의 최근의 성과를 반영하면서 동시에 이를 운영하는 데 있어 정부와 시민의 관계가 전제되고 있는 사실에서 찾을 수 있다.

여기에서 주의할 것은 홈페이지가 정부의 전체적인 정보화 수준을 대변하기보다는 홈페이지의 기술적 특성만을 반영할 수 있기에 제한된 의미만을 가질 수 있다. 또한 사이버 공간에서 이루어지는 전자정부와 시민간의 관계는 일상적인 정부와 시민의 관계를 표현하기보다는 사이버 공간에서 이루어지는 특수한 양상으로서만 간주될 수 있다. 그럼으로 홈페이지에 대한 분석은 일반적인 전자정부와 시민의 관계보다는 전자정부의 사이트로서 가상공간에서 이루어지는 전자정부와 전자화된 생활양식을 구현하는 시민의 관계를 전제한다.

2) 홈페이지의 평가 방법

서울시 홈페이지는 사이트 성격에 따라서 크게 정보와 기관으로 구분할 수 있다. 그리고 대시민 관계 분야의 구성요소에 따라 정보제공, 상호작용, 참여로 분류할 수 있다. 위의 구분에 따라 각각의 현황과 특징, 문제점 등을 살펴보았다.

사이트 분석은 본 연구의 전자정부 대시민 분야 성숙도 평가 기준안에 기초하여 도시 정책의 신뢰 향상 분야의 정보와 정책, 그리고 참여의 측면과, 시민 서비스의 질적 향상 분야의 민원과 민원거래를 포함하는 상호작용 영역으로 하였다. 그리고 사회적 포섭의 분야에서 접근성 분야를 포함하였다.

전자정부의 성숙도의 측면에서 서울시 전자정부는 제 2 장의 모형안에서 열거된 모든 것을 구비하지는 않고 있다. 이는 앞으로 서비스의 필요성을 제시한 것이다. 다만 현재의 상황에서는 홈페이지에 대한 모니터링적인 접근을 취하였다. 정보콘텐츠, 정책 내용의 충실성, 민원서비스의 구성, 홈페이지 접근의 편의성, 상호작용의 대응성 등 홈페이지의 자체의 특성을 부각하는 차원에서 평가하였다. 정보와 서비스에 대한 정성적인 접근을 취하였다¹²⁾.

먼저, 해당 사이트에 대한 평가적인 분석을 시도하기 위해, 서울시 홈페이지를 2003년 11월 3일부터 14까지 매일 접속하여 사이트에 대한 사전학습을 하였다. 안내메뉴 등을 통하여 사이트의 구축목적·주요 제공서비스·기타 특징 등에 대해 사전에 숙지할 필요가 있었다. 그 후 사이트에 접속하여 홈페이지에 대한 세부 항목들을 점검해보았는데, 기본적으로 서울시의 사이트가 문제점이나 불편함을 가지고 있다는 전제를 가지고, 실제 사용자의 입장에서 주요 서비스를 분석하였다.

2. 서울시 홈페이지 현황

서울시 홈페이지는 1996년 서울 포커스를 시작으로 정보 홈페이지와 기관 홈페이지가 다양하게 개설되어 왔다. 기관홈페이지는 전자정부 정책 하에 사이버 공간에 서

12) 홈페이지의 목적, 성격, 주체의 특성 등 여러 가지 요인들에 따라 홈페이지를 평가하는 기준이 다양하기 때문에 어떤 기준을 적용하여 인터넷 홈페이지를 분석하느냐에 따라 다른 결과가 도출될 수 있다. 여기서는 본 연구와 일관성을 가지는 한국전산원 홈페이지 모니터링 모형을 활용하여 정보제공, 상호작용, 시민참여로 나누어 평가했다.

울시 기관을 반영하기 위해 개설되었다. 홈페이지 서버의 관리는 개별 기관과 SIDC(서울 전산관리소)로 이원화되었는데 분산화된 관리와 중앙 집중적인 관리가 혼재되어 있다. 분산화된 관리의 장점은 정보 내용의 충실성을 관리주체가 담보할 수 있다. 반면에 중앙 집중 관리는 정보 기술의 통합성을 전제로 디자인의 통일성과 안정성을 담보할 수 있다. 서울시에서는 2003년에 홈페이지 통합 작업을 추진하였는데 통합적인 접근을 시도한 것이다.

1) 정보포털

정보포털은 전자정부의 정보시스템 기술적 발전 추세와 이에 대응한 정책적인 노력의 산물로 2002년에 시도되어 현재에 이르고 있다. 정보포털의 목적은 서울시에서 제공하는 정보를 한 홈페이지에 집중하여 시민이 쉽게 원하는 정보를 찾을 수 있게 하는 것이다.

<표 4-1> 서울시 정보포털

구축시기		홈페이지 서비스명	서버관리주체
년	월		
2002	2	서울정보포털	SIDC
2002	5	One-Stop Guide	SIDC

2) 기관별 홈페이지

기관 홈페이지는 사이버 공간에 정부의 각 기관을 현존하기 위해 2000년과 2001년에 집중적으로 만들어졌다. 기관 홈페이지는 시민과의 관계만을 전제하는 것은 아니고 사이버 공간에 정부의 각 조직을 구성하기 위해 만들어진 것이다.

<표 4-2> 서울시 기관 홈페이지

구축시기		홈페이지 서비스명	서버관리주체
년	월		
1999	1	교통국 홈페이지	SIDC
2000	6	환경국 홈페이지	개별관리
		정보화기획단 홈페이지	SIDC
	9	복지여성국 홈페이지	개별관리
	12	기술심사관 홈페이지	SIDC
2001	4	산업국(국제협력과) 홈페이지	개별관리
	7	도시계획국 홈페이지	SIDC
	9	홍보기획관 홈페이지	개별관리
		감사관 홈페이지	SIDC
		경영기획실 홈페이지	SIDC
		행정국 홈페이지	SIDC
		복지여성국 홈페이지	SIDC
		산업국 홈페이지	SIDC
		문화국 홈페이지	SIDC
		건설기획국 홈페이지	SIDC
		소방방재본부 홈페이지	SIDC

서울시민과 관련된 주요업무를 총괄 주관합니다.
 시장 직제 3부시장 (행정1, 행정2, 정무), 4정책보좌관(여성 복지담당, 환경보전, 교통, 도시관리), 12 실 역, 10관, 64과 및 방한으로 구성되어 있습니다.



<그림 4-1> 서울시 행정조직도

3) 정보제공 부문

(1) 홍보

전자정부의 발전단계상 홍보는 전자정부 서비스의 시작을 의미한다. 1996년부터 서울시 대표 사이트로 개설되어 여러 홈페이지가 홍보와 관련하여 개설되어 왔다.

<표 4-3> 정보제공 홈페이지

구축시기		홈페이지 서비스명	서버관리주체
년	월		
1996	7	서울포커스	개별관리
		서울포커스(영문)	개별관리
1999	8	월드컵 홍보	개별관리
2000	6	서울시 사보	개별관리
2001	2	서울포커스(중문)	개별관리
		서울포커스(일문)	개별관리
2002	1	서울홍보물갤러리	SIDC

(2) 시민편의 정보 서비스

시민 편의 정보서비스 홈페이지는 상황에 따라 주제별로 개설되었다. 서울시 홈페이지에서 제공되는 정보는 시민들의 도시생활에 가이드가 될 수 있는 정보로 채워져야 한다. 그런데 여러 사적인 기관과 회사에서 제공하는 정보포털들로 인해 서울시가 제공하는 서비스는 단지 시민 정보의 공식적인 성격을 띠게 되었다.

<표 4-4> 시민편의 정보서비스 홈페이지

구축시기		홈페이지 서비스명	서버관리주체
년	월		
2000	2	서울문화관광	SIDC
	6	전자우편서비스	SIDC
	9	PC 뱅크	SIDC
	10	버스노선안내	SIDC
2001	6	지방세 인터넷 납부	개별관리
	9	북촌한옥마을	SIDC
		서울야간경관	SIDC
2002	3	새주소안내시스템	SIDC
	4	내부순환로 교통정보	개별관리
	7	물품관리(알뜰방)	SIDC

(3) 행정/정책정보

행정/정책정보는 시민들의 도시정책에 대한 관심에 부응하고 안내를 할 수 있는 고유의 홈페이지로 개설되어 왔다. 행정/정책정보의 공개는 정보 제공자가 정책 결정과 규제의 투명성을 제고하려는 목적의식 하에서 충실한 내용이 제공될 것이 기대된다.

<표 4-5> 행정/정책정보 서비스

구축시기		홈페이지 서비스명	서버관리주체
년	월		
1998	7	산업경제망	SIDC
1999	8	푸른서울 가꾸기	SIDC
2000	10	종합자료관(조직담당관)	개별관리
		자치법규서비스(법무담당관)	SIDC
	12	서울토일렛(위생과)	SIDC
2001	9	서울의 통계	SIDC
		서울시동물사랑방	SIDC
		서울의역사와문화	SIDC
		물친구(물절약)	SIDC
	12	seoulnow(마케팅담당관)	개별관리
2002	2	인터넷서울세무사무소	SIDC
	3	디지털미디어시티	SIDC
		영문표기사전	SIDC
	6	재건축정보센터	SIDC

(4) 도시 정보

홈페이지의 구성하는 내용에는 행정내부에서 처리되는 도시 관리 정보가 시민에게 적절하게 서비스되어야 할 필요가 있다. 홍수정보시스템은 조직내부의 정보와 시민 서비스의 연결을 보여줄 수 있는 중요한 시도라고 할 수 있다.

<표 4-6> 도시정보 홈페이지

구축시기		홈페이지 서비스명	서버관리주체
년	월		
2000	7	홍수정보시스템	개별관리

(5) 수요자별 정보서비스

홈페이지에 대하여 모든 시민이 동일한 관심을 가지고 접근을 하는 것은 아니다. 이런 이유로 서울시에서는 특정 대상의 시민에게 정보가 적절히 제공될 수 있는 여러 홈페이지들을 개설해 왔다.

<표 4-7> 수요자별 정보서비스

구축시기		홈페이지 서비스명	서버관리주체
년	월		
1998	7	산업경제망	SIDC
2000	3	장애인 홈페이지	개별관리
	4	보육정보센터	SIDC
		늘푸른 여성정보센터	SIDC
	5	농업기술센터(사업소)	SIDC
2001	5	어린이 홈페이지	개별관리

(6) 사이버 봉사 정보

서울시는 정책적인 차원에서 자발적인 자원 봉사 활동을 사이버 공간에서 효과적으로 추진하기 위해 별도의 홈페이지를 개설하여 운영하고 있다.

<표 4-8> 사이버 봉사정보 홈페이지

구축시기		홈페이지 서비스명	서버관리주체
년	월		
2000	7	새서울자원봉사센터	SIDC

4) 상호작용 부문

(1) 민원처리

서울시는 전자정부 서비스로 민원처리가 온라인에서 가능하게 하는 첫 단계로 OPEN 시스템이 개설되었다. 현재는 상담과 질의와 더불어 민원 처리의 과정을 보여주고 있다.

<표 4-9> 민원처리 홈페이지

구축시기		홈페이지 서비스명	서버관리주체	기관/정보
년	월			
1999	1	민원처리공개시스템(Open System)	개별관리	정보
2000	7	사이버민원실	SIDC	정보

5) 참여

서울시는 전자정부의 대시민 관계의 중요 방향의 하나인 시민 참여의 요구를 사이버 공간에서 구현하려는 시도로 여러 홈페이지를 개설하고 있다.

<표 4-10 > 참여 홈페이지

구축시기		홈페이지 서비스명	서버관리주체
년	월		
2001	9	시민사이버 정보화교육	SIDC
		행정서비스시민평가제	SIDC
2002	3	시민예산참여방	SIDC

3. 홈페이지의 특징과 문제점

1) 정보 포탈



<그림 4-2> 서울특별시 정보포탈 메인 페이지

(1) 접근의 편의성

홈페이지 한 화면에 모든 것을 담기 위한 노력을 하다보니 일관성보다는 치밀하게 많은 항목들로 구성되어 이용자들이 이를 일일이 확인하고 접속하는데 많은 시간이 필요하다. 메인화면에서 통합 검색창을 제공하고 있으며, 검색기능이 필요한 화면에서 별도의 검색창을 제공하여 자료검색을 용이하게 한다. 그러나 검색의 기능(키워드 검색, 범위지정검색, 기간제한검색, 일치검색, 유사검색, 정렬순서 지정 등)은 다양하지 않다. 검색의 결과 정확한 정보가 검색되며, 홈페이지 통합 검색창에서 검색한 결과와 각 코너별 검색창에서 검색한 결과가 일치한 것으로 보아 검색의 정확도는 높다.

(2) 정보제공의 충실성

관련된 공지사항은 실시간으로 제공되고 있으며, 정확한 정보가 제공되고 있다. 공지사항이나 보도자료 등에 제시된 주요 정책자료, 발간자료 등이 자료실 등에서 신속하게 등재되어 제공되고 있다(<그림 4-3>).



<그림 4-3> 시정정보 페이지

● 자료실

본결 | 본부 | 사업수 | 공사

계시기간 지난자료보기

번호	제목	담당기관	일자	조회
29	서울시 11월 중 주요업무계획	경영기획실	03-10-29	436
28	도시관리계획환경영성검토 및 토지적성평가 업무편람	도시계획국	03-10-29	523
27	안전진단전문기관 현황 - 2003.10.27기준	소방방재본부	03-10-28	167
26	원부파일에 열리지 않을때 해결방법	도시계획국	03-10-22	432
25	유독가스 응급처치요령	배상기획관	03-10-06	56
24	유독가스 테러사고시 행동요령	배상기획관	03-10-06	44
23	대체갈바 물자 사용법 및 방독면 판매소 안내	배상기획관	03-10-06	32
22	방독면의 종류 및 특성	배상기획관	03-10-06	59
21	민방위사태시 행동요령	배상기획관	03-10-06	61
20	2003년도 10월 6일 현재 소방관련 업체 등록현황	소방방재본부	03-10-04	305

[1][2][3]

<그림 4-3> 시정정보 페이지(계속)

(3) Q&A의 대응성

Q&A항목이 없다. Q&A 대신에 왼쪽의 전자민원 코너의 ‘온라인 상담이 Q&A 기능을 하고 있는 것 같지만 정작 내용을 보면 문의 기능이 아닌 요구나 건의 사항, 불만 등을 토로하는 장소이다. 홈페이지 이용문의나, 업무에 관한 간단한 질문들을 어디에 해야 하는지 모르는 현상이 발생하여 엉뚱한 코너에 질문을 올리는 일이 벌어진다. 하지만 FAQ 코너가 활성화되어 있어 이러한 문제점들을 보완하고 있다(<그림 4-4>).

◆ 관련분야를 선택하시면 자주 묻는 질문과 답변을 보실 수 있습니다 컨텐츠서보기 ▶▶

검색어

분 야	상 당 계 목	추천지수	조회수	등록일
주택 / 건축 / 재개발	저소득층전세금대출에대한상담	2292	7777	03/02/04
교통/자동차	택스기사 이래도 되는 건지.....	1682	5541	02/12/24
환경/공원녹지/형소	공사소음에 대한 민원	835	2818	02/06/10
주민등록/호적/재증명	호적등본을 대신 떼는 것이 가능한지요?	662	2593	02/08/01
기타	노숙자를 도와주세요..	655	1325	02/12/07
주택 / 건축 / 재개발	저소득 전세자금 융자제도	451	2121	03/03/04
환경/공원녹지/형소	집안전체가 지진이 난것같아여...	369	1560	02/06/14
교통/자동차	주차위반 과태료에 관하여	349	2248	02/07/19
도시계획/지적	도시계획에 의한 보상	341	2112	03/01/07
교통/자동차	거주자우선주차제도	270	1980	02/06/20

◀ 이전 | 2 3 4 5 6 7 8 9 10 다음 ▶

페이지바로가기

<그림 4-4> FAQ 페이지

(4) 민원서비스 이용의 편이성

온라인 민원청구가 전자정부 단일화 창구로 연결되어 있지 않아 통일된 민원서비스를 제공하지 못하고 있다. 그러나 그 처리 진행상황이 ‘민원처리공개시스템’라는 코너를 통해 제공되고 있어 편이성을 더하고 있다.

대부분 지방자치단체의 경우 진행상황에 대해서는 접수자의 비밀번호를 적어 넣게 되어 있어서 사건의 이해관계자나 참고로 하려는 사람들의 이용이 제한되어 있으나, 서울특별시의 경우는 민원의 내용을 공개/비공개로 나눠 접수하고 있으며, 공개 신청한 경우에는 원하는 사람들이 볼 수 있도록 하고 있어 접수자 외의 이해관계자나 참고로 하려는 사람들에게 매우 유익한 정보를 제공하고 있다(<그림 4-5>).

◇ 상담 대상업무는 서울시(시청 및 사업소, 자치구)에서 처리하는 업무에 한하며, 일반질의는 7일, 법령해석을 요하는 경우는 14일 이내에 처리됩니다.
 ◇ 공개의 X 표시는 비공개 맨월이므로 작성자외에는 내용을 확인하실 수 없습니다.

(2001년 11월 7일 이경 자료보기)

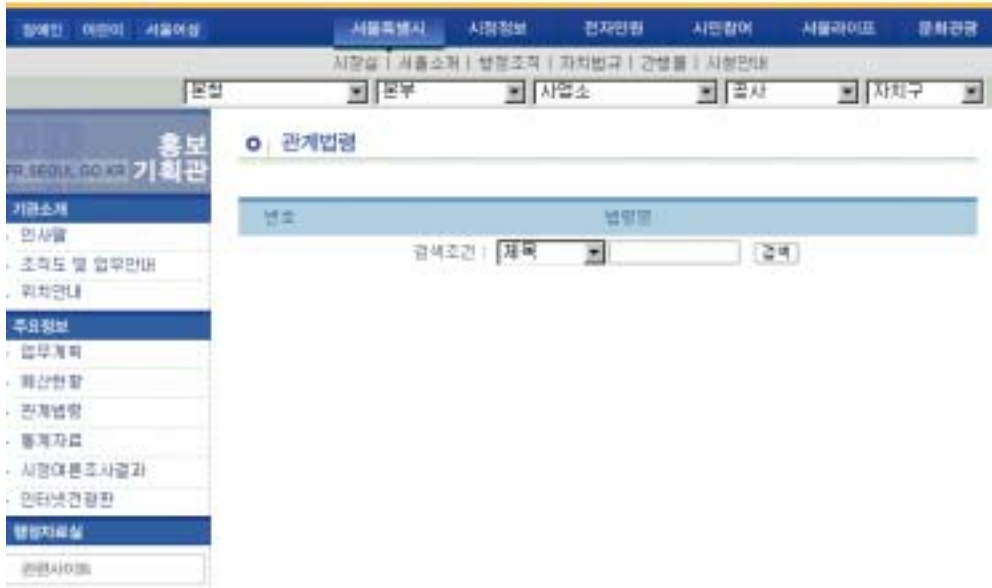
번호	상담제목	작성자	등록일	처리부서	공개	조회	처리 상황
27407	색채심의 대상여부 문의(간금)	박건철	03/11/06	주택국 주택기획과	○	0	부서 지정
27406	탄천주변 생태환경(재동록)	이경숙	03/11/06	한강시민공원사업 소 공원관리부참견복 지과	○	3	부서 지정
27405	마파트 관리비용 특별수선충당금에 대해서..	조용정	03/11/06	성동구	X	0	부서 지정
27404	너무 발달하여	윤미화	03/11/06	교통국 대중교통과	○	10	부서 지정
27403	홍로구 적선동 140번지에 대한 이용계 획확인요청	김금옥	03/11/06	홍로구	X	2	부서 지정
27402	재질의	맹재준	03/11/06	주택국 건축과	X	0	부서 지정
27401	건축계측에 관한질의...	조광택	03/11/06	주택국 건축과	○	7	부서 지정
27400	교통영향평가 대상여부 질의	권홍	03/11/06	교통국 교통계획과	○	5	부서 지정
27399	거리보행중, 도로상의 문제점으로 인 한 피해시에는 어떤 구제가 가능할지 요?	이향훈	03/11/06	건설기획국 도로관리과	○	5	부서 지정
27398	공인중개사자격증교부가능요일과 일	이민철	03/11/06	도시계획국 규획과	○	10	부서 지정

<그림 4-5> 온라인 상담 페이지

2) 기관별 홈페이지의 특징 및 문제점

서울시 기관 홈페이지는 대부분 일정한 형식(업무, 예산, 관계법령 등)을 두고, 그 안에서 각 국의 성격에 맞는 해당내용만을 담고 있다. 정보제공은 성격에 따라 다르게 제공되고 있고, 상호작용과 시민참여 측면이 강한 민원이나, 토론방 등의 경우에는 별도의 코너 없이 서울시 통합 코너로 제공된다. 이러한 통합운영으로 인해 페이지의 이동이 복잡하며, 통합창으로 이동하기 때문에 기존에 자신이 방문한 홈페이지로의 복귀가 어렵다.

교통국의 홈페이지는 특이하게도 상호작용과 시민참여에 해당하는 코너도 별도로 운영되고 있어 정보제공, 상호작용, 시민참여가 골고루 활성화되어 있다. 개별운영을 하고 있는 홍보기획관의 경우, 제목만 있을 뿐 내용이 채워지지 않는 경우도 있다(<그림 4-6>). 그러나 SIDC에 의해 이루어지는 경우라 하더라도 교통국을 제외한 나머지 국은 개별운영을 하는 홍보기획관과 별 다를 바가 없다. 따라서 서버관리주체에 따라 홈페이지의 차이가 크게 발생하는 것은 아니라고 판단된다.



<그림 4-6> 홍보기획관 홈페이지

(1) 정보제공

교통국의 경우, 기본메뉴 이외에 배너 등의 형태로 제공되는 코너 또는 정보가 많아 전체적으로 산만하다(<그림 4-7>). 복잡한 구조로 인해 필요한 정보에 대한 접근성이 용이하지 않다. 그러나 검색의 경우에는 각 코너에 따른 적절한 검색기능(ex: 기간 제한검색, 부서담당자 검색, 분야별 검색 등)을 마련하여 시민들이 필요한 정보를 빠르게 검색할 수 있도록 하고 있다.



<그림 4-7> 교통국 홈페이지

홍보기획관, 행정국, 문화국의 경우에는 담고 있는 내용이 획일화되어 있고 단순하기 때문에 깔끔한 구조를 지니고 있다.



<그림 4-8> 홍보기획관/행정국/문화국



<그림 4-8> 홍보기획관/행정국/문화국(계속)

교통국 이외에는 해당부서의 업무, 예산, 관계법령 등에 대한 내용만을 등재했을 뿐 최신 자료나 관련 자료가 전혀 없다. 반면, 교통국의 경우에는 공지사항이나 보도 자료 등 관련된 자료는 신속하게 등재되어 실시간으로 제공되고 있다. 또한 내용마다 담당 부서와 연락처를 표시하고 있어 제공 정보의 정확성을 더해주고 있다. 그러나 대부분의 첨부자료가 다음과 같이 오류가 발생되고 있어서 정보의 정확성 및 충실성을 저해시키는 문제가 있다(<그림 4-9>).



<그림 4-9> 교통국 오류페이지

(2) 상호작용

앞서 언급한바와 같이, 대부분 일방적인 행정을 하고 있다. 통합된 코너를 통한 상호작용만이 이루어지고 있다. 통합된 상호작용 코너들을 보면, 민원 상담에 대한 즉각적인 대응이 잘 이루어지고 있다. 답변 진행상황을 실시간으로 나타내어 민원인의 궁금증을 해소하고 있다(ex: 답변중, 부서지정, 답변완료 등). 또한, 민원처리에 앞서서 민원 내용, 관련법령, 민원 절차 등에 대한 별도의 설명을 해주고 있어 민원인 이용의 편의성을 돕고 있다. FAQ의 경우에는 통합적으로 이루어져 있지만, 14가지 관련분야를 구분하여 제시하고 있기 때문에 검색이 용이하다.

• 상담내용

안녕하세요...
 저희는 살가를 임대하여 잘사를 하고 있습니다
 2002년 10월 31일에 계약을 2년간 하였습니다
 그런데 2003년 10월 31일부로 건물주인이 바뀌었습니다
 매매가 끝난 다음에 통보를 받았는데 새로운 주인이랑 다시
 임대차 계약을 해야 하는게 맞는지 저희가 만약 새로운 주인이랑
 재계약을 원하지 않을때 임대보증금을 돌려 받을 수 있는건지
 궁금합니다.

• 답변내용

후관부서 : 산업국 소비자보호과

진행상황 : 접수 부서지정 답변처리중 결재처리중 답변완료

망 호 : (수정, 삭제시 필요) 수정 삭제

※ 본 신고는 도로표지에 관한 사항을 접수 처리하오니 도로표지 외의 교통불편사항에 대하여는 교통불편민원 또는 민원상담코너를 이용하여 주시기 바라며, 교통신호, 차선, 회전금지 등 교통규제에 관한 사항은 서울지방경찰청 홈페이지(<http://smpa.go.kr>) 민원센터로 접수하시기 바랍니다

[대신고하기](#) [리스트](#)

○ 도로표지와 교통안전표지의 구분

- 도로표지 : 도로법에 의거 도로교통과 도로이용자의 편의를 도모함을 목적으로 함.
 - 종류 : 방합표지, 이정표지, 경계표지, 노선표지, 기타
 - 관리청 : 지치구(교통법정과), 단 자동차전용도로(시설관리공단 도로관리처)



- 교통안전표지
 - : 도로교통법에 의거 도로상에서 운전자에게 주의, 규제 등의 정보를 제공해 주는 기능을 함.
 - 종류 : 주의표지, 규제표지, 지시표지, 보조표지
 - 관리청 : 서울지방경찰청(교통관리과 02-723-5000)

<그림 4-10> 전자민원 페이지

(3) 시민참여

교통국만이 시민참여를 유도하는 코너 및 행사를 진행하고 있었다. 교통국에서는 칭찬코너를 통해 교통수단을 이용해 만난 친절과 행복을 나눌 수 있도록 마련해 놓고 있었다. 또한 행사를 통한 경품지급 등의 방식을 통해 시민참여를 이끌어내고 있었다. 한 예로, 택시영수증 문화 정착을 위하여 영수증을 받아 응모하는 시민에게 상품을 주는 방식으로 시민참여를 유도하였는데, 이는 시민참여는 물론 시행정책의 장려에도 도움을 주었다.

칭찬합시다

등록일	2003-10-22	조회수	66
글쓴이	이종혁	e-mail	cess114@hanmail.net
성천발는분	홍안문수에 근무하시는 김승혁 기사님	추천수	2
제목	칭찬합시다.		
첨삭내용	<p>홍안문수에 근무하시는 김승혁씨를 칭찬하기 위해 글을 올립니다. 10/19일날 탄막인 형으로 친구집을 가기 위해 상계동에서 배스를 타고 기사 아저씨 뒤 좌석에 앉았습니다. 몇몇거의 안가서 갑자기 전봇이 오기 시작하더군요.. 앞수는 터져서 여객를 몰라하고 있는데 아저씨가 저를 보더니 어디 아프냐고 묻더군요.. 괜찮다고 한뒤 배가 점점 아파와서 아저씨에게 말했더니 아저씨가 손님들에게 양해를 구하고 제가 다니는 병원을 물어보시곤 병원으로 데려다 주셨습니다. 셋마이고 저도 당황하고 겁도 나서 어쩔줄 몰라했는데 아저씨가 많이 도와주셨어요... 아저씨 덕분에 무사히 출산을 할수 있었어요... 아이도 건강하답니다. 같이 타고 계셨던 손님들께도 감사드립니다. 기사분들에게 불건전한 느낌을 받을뻔가 맞았는데... 아저씨께 도와주신 덕분에 위기를 넘겨서 너무 감사드립니다.. 난이 일이라고 지나치게 위호데 말이죠... 아저씨 성함을 몰라서 회사에 전화해서 아저씨 성함을 알수 있었어요.. 정말 감사드립니다. 항상 안전운전하시고요... 건강하세요...</p>		

행사정보

- ☐ 2001. 9.1 택시요금조절과 함께 시중시 견제 택시에 설치한 택시요금 영수증 발급기역 사용을 활성화 하고
- ☐ 영수증에 표시된 택시성명제를 통하여 합승,부당요금징수 등 불법행위를 근절하며 택시서비스를 개선코자
- ☐ 행사기간 중 택시요금 영수증을 제출한 시민에 대하여 추첨을 통하여 경품을 지급합니다.

- ☐ 경품지급 인원 : 162명
 - 공품종모 당첨자 : 81명
 - 해당 영수증의 택시운수회사 : 81명
- ☐ 경품내용
 - 10만원 상당의 상품 : 1명(해당 운수회사자 1명 별도)
 - 5만원 상당의 상품 : 10명(해당 운수회사자 10명 별도)
 - 2만원 상당의 상품 : 70명(해당 운수회사자 70명 별도)
- ☐ 행사기간
 - 2003. 10. ~ 2003. 12.31 까지

<그림 4-11> 교통국 '칭찬합시다' 및 행사정보 코너

3) 정보제공 서비스

(1) 홍보

서울포커스, 서울시 사보 등의 홈페이지는 서울정보포털의 등장과 함께 현재 존재하지 않는다. 다만, 월드컵 홍보 홈페이지는 월드컵 기간이 끝난 이후인 지금에도 ‘보존판’으로써 존재하고 있다. 이 홈페이지는 월드컵기간의 경기 결과나 에피소드 등 행사를 기념하기 위한 성격이 강하다. 때문에, 월드컵행사 기간인 2002년 여름 이후에는 게시판이나 시민의견 등 상호작용과 시민참여에 관련한 부분이 전혀 이루어지지 않고 있다. 그러나 기념이라는 의미와 더불어 월드컵 경기장에 대한 정보 제공처로서의 역할은 의미가 있다고 보여 진다. 또한 서울홍보물갤러리도 존재하고 있는데, 이 홈페이지 역시 2002년 7월 이후의 자료가 전혀 보이지 않는 것으로 보아 그 이후 관리가 없었던 것으로 판단된다.



<그림 4-12> 월드컵 홍보 페이지

(2) 시민 편의 정보서비스

정보제공에 관련한 사이트의 경우, 전체적으로 정보의 제공을 목적으로 하기 때문에 정보제공 측면에는 충실하나, 상호작용이나 시민참여에 대해서는 허술하다.

PC뱅크의 경우 컴퓨터 재활용의 차원에서 주는 쪽이나 받는 쪽 모두에게 유익한 곳이다. 그러나 위와 같은 좋은 취지로 인하여 2002년까지 얼마간의 실적을 올리긴 했으나 현재에는 전혀 관리가 되지 않고 있다. 참여가 거의 이루어지지 않을 뿐 아니라 자유 토론방에는 상호 비방성 글들만이 올라오고 있는 실정이다.



<그림 4-13> PC 뱅크 홈페이지

반면에 북촌한옥과 지방세 사이버 납부의 경우에는 정보의 제공이나 정보에 따른 상세한 설명이 제공되고 있었다. 그러나 상호작용이나 시민참여의 장이 될 수 있는 코너들이 각기 묻고 답하거나 문의 및 제안 밖에 없어 일방적인 정보제공만 이루어지고 있다.



<그림 4-14> 북촌한옥마을 홈페이지



<그림 4-15> 지방세 사이버납부 페이지

(3) 행정과 정책정보

행정/정책에 관한 정보는 시민편의를 위한 정보제공과 마찬가지로 자세한 설명과 함께 많은 정보를 다양하게 찾아볼 수 있도록 되어있었다. 종합자료관의 경우에는 이용안내는 물론 다양한 검색 도구를 마련하여 검색의 용이함을 돕고 있었다. 다만 시민편의를 위한 정보와 다른 점은, 충실한 정보제공뿐 아니라 꾸준한 홈페이지 관리가 이루어지고 있었다는 것이다.



<그림 4-16> 종합자료관 홈페이지

종합자료관은 도서신청, 도서구입 등을 통한 상호작용의 창구도 마련되어 있고, 인터넷서울세무사무소는 예약상담, 답변진행상황 알림 등을 통해 시민과의 상호작용을 하고 있었다. 묻고 답하기, 부조리신고센터 등으로 시민참여를 유도하고 있었다. 그러나 너무 단순하고 단편적인 선에 그치고 있다.



<그림 4-17> 인터넷서울세무사무소 홈페이지

(4) 도시정보

도시정보에 관련한 홈페이지로서 홍수정보시스템이 있는데, 기상 상태에 영향을 받기 때문에 주로 여름철의 이용이 두드러져 보인다. 홍수에 관한 유관기관 연락처, 시민 행동요령, 수방시설, 이재민대피시설, 실시간 홍수정보 등 다양한 정보를 제공하고 있지만, 정작 등장하는 용어들에 대한 설명은 미흡하다.

또한 자료실의 자료가 전혀 없는 상태이며, 공지사항도 제공되지 않고 있다. 자유게시판은 홍수정보시스템에서 시민이 유일하게 문의 또는 의견을 올릴 수 있는 공간이지만, 지금까지 총 5건의 의견만이 올라 왔을 뿐 전혀 제 기능을 하지 못하고 있다.



<그림 4-18> 홍수정보시스템 홈페이지

(5) 수요자별 정보서비스

장애인, 여성, 어린이 등 특정 시민을 대상으로 하는 홈페이지는 특성에 따라 내용의 구성 및 성격이 확연히 구분되어 있었다. 또한 특정 대상이 높은 관심을 가지고 지켜보는 만큼 정보제공, 상호작용, 시민참여의 모든 측면이 골고루 활성화 되어있다.

보육의 경우, 연령에 따른 정보를 원하는 수요자가 많은 만큼 이에 부합되도록 정보를 제공하고 있으며, 보육 카페, 알뜰시장, 자유토론 등을 통하여 수요자들간의 자유로운 참여와 정보공유를 유도하고 있었다. 또한 검색조건이 일목요연하게 잘 되어 있고 직장인 엄마들이 보육시설이 얼마나 있는지 참고할 수 있었다.

장애인 홈페이지도 장애인 교육기회·구인·구직 등 장애인들에게 필요한 정보를 위주로 편성되어 있으며, 칭찬릴레이, 관련사이트 링크를 통해 장애인들의 수요를 충족하도록 노력하고 있다.

어린이 홈페이지의 경우에는 특별히 필요한 정보라기보다는 광범위한 정보를 어린이의 수준에 맞게 제공하는 것에 초점을 맞추고 있었다.



<그림 4-19> 장애인/어린이 홈페이지

4) 상호작용

앞서 언급한 바와 같이, 현재 서울시의 대부분의 홈페이지는 통합된 민원처리를 하고 있다. 특징으로 민원에 대한 처리과정을 조회할 수 있고 정보를 공유할 수 있다. 민원처리공개시스템이 시간과 경비 절약에 많은 도움을 주고 있으며 민원처리와 관련하여 사이트 디자인도 잘 되어있고, 실제 사용자가 온라인 민원을 신청할 수 있어 편리

하다.

하지만 막상 민원인이 필요한 정보를 얻기 위해 민원을 청구하기 위해서는 해당 부서를 찾기 어려울 뿐 아니라 복잡한 절차를 거쳐야 한다. 또한, 여러 창으로 정신없이 이동되기 때문에 이전 페이지로의 복귀도 어렵다. 민원처리공개시스템의 경우, 시민 의견란에 여론조사를 하는 등 의견을 개진할 곳이 없는 실정이다.



<그림 4-20> 민원처리공개시스템

5) 참여

시민예산참여방안을 마련해 놓고 있지만, 아래 그림의 내용에서 알 수 있듯이 설치는 해놓되, 이에 따른 답변이나 반영사항은 알 수 없도록 되어있어서 제 기능을 다하지 못하고 있다.



<그림 4-21> 시민예산참여방

6) 종합적 논의

서울시 홈페이지는 체계적인 계획에 의해 만들어지기보다는 상황에 따른 여러 요구들을 수용하는 방식으로 개별적인 목적에 따라 만들어져 왔다. 이를 보완하기 위해 홈페이지간의 관계가 기술적으로 링크기능으로 연결되어 있다. 그런데, 이것은 정보홈페이지의 연결성은 증진시킬 수 있으나 정보제공과 상호작용, 거래 그리고 참여간의 유기적 관련성을 갖지 못하고 여러 기능들이 분산화 되어 체계적인 기능을 하지 못하고 있다.

서울시의 홈페이지의 개설 시기와 분야별 구성을 볼 때 정보 수요자인 시민보다는 정보 제공자인 기관의 관점에서 이루어져 있음이 확인된다. 홈페이지를 통한 전자정부 서비스의 분절화는 시민친화적인 구성이라고 하기 어렵다. 그리고 정보 제공 여부와 내용의 충실함은 수요자의 관점에서 구성되어 있지 않기에 정보 제공자의 의지에 달려 있다고 할 수 있다.

<표 4-11> 서울시 홈페이지 유형분류 및 평가

구 분	개 요	특 징	문 제 점
정보포털	-서울시 통합홈페이지로서 서울시 전자정부를 대표함	-접근의 편의성 -정보제공의 충실성이 높음	-Q&A 기능이 없고 온라인 민원창구가 전자정부 단일화창구에 연결되어 있지 않음
기 관	-시민과의 관계만을 전제한 것이 아니고 정부조직 내에서 이용할 수 있도록 구성 -교통국, 환경국, 정보화기획단 등 16개가 있음	-일정한 형식(업무/예산/관계 법령 등)을 두고 각 국의 성격에 맞는 내용을 포함	-홈페이지 통합으로 페이지 이동이 복잡하며, 방만한 페이지로의 이동이 어려움
정보제공	-홍보, 시민편의 정보서시스, 행정/정책정보, 도시정보, 수요자별 정보서비스 등으로 구성	-다양한 행정/시민편의 서비스 제공	-홈페이지 통합으로 인해 기존 서비스와 연계 부족, 단순한 정보제공에 머무름
상호작용	-민원처리(Open System)와 사이버 봉사정보로 구성되어 있고, 상담/질의와 더불어 민원처리 과정을 보여줌	-민원처리와 관련해 시간/경비 절약에 도움을 주고 있으며 사용자가 편리하게 이용 가능	-민원처리 관련 불편에 대한 의견을 개선할 곳이 없음
참 여	-시민참여의 요구를 사이버 공간에서 구현하려는 시도로 개설됨	-시민참여를 통한 시정운영구현수단으로 활용	-시민참여가 시정책 결정과정에 연결되지 못함 -단순한 의견 개선 제공 수준에 그침

제 2 절 전자정부 대시민 서비스의 정책평가

1. 평가 대상 및 기준

1) 대상

여기서는 전자정부의 대시민 관계분야에 근거하여 현재 서울시의 전자정부 운영 현황을 평가구성안의 정책 목표와 기대 효과를 중심으로 보고자 한다. 전자정부는 대시민 관계요소로서 정보, 정책, 서비스와 활용형태로서 정보공개, 상호작용, 참여 그리고 정책목표로서 효율성, 투명성, 대응성이 각각의 운영에서 작용하고 있는 모형으로 제시되었다.

분석대상은 민원서식 제공서비스, 온라인민원공개시스템, 행정정보공개 청구서비스, 서울시 통합홈페이지, 민원상담 서비스, G4C 서비스, 시장에게 바란다 서비스, 시민자유토론 등 9개 서비스이다. 이러한 서비스는 전자정부 추진과 더불어 사이버 공간에서 구현된 것이다.

<표 4-12> 전자정부 대시민 분야 추진 평가 사례

시민과의 관계 개선 정책	정보기술과 정보시스템 기대효과		
	효율성 (efficiency)	대응성 (responsiveness)	투명성 (transparency)
1. 도시 정책의 신뢰 향상			
책임성(accountability)	1) 행정공개 청구 2)시장에게 바란다 서비스 3)인터넷 설문조사 4)시민자유토론		
2. 시민 서비스의 질적 향상			
서비스의 질(quality of service)	5) 민원서식 제공서비스 6) 민원온라인 공개시스템 7) 민원상담서비스 8) G4C 서비스		
3. 정보화 시민 향상			
사회적 포섭(social inclusion)	9) 서울시 통합홈페이지		

2) 평가 기준

전자정부에 대한 평가는 전자정부의 정책 목표가 정보통신 기술 시스템의 도입과 이로 인한 서비스의 구현에 따라 이루어진다. 여기서는 제 2 장에서 제시된 평가 모형을 근거로 하여 정책적으로 구축된 전자정부 서비스가 서울시민과의 관계 개선과 정보 기술 시스템의 기대 효과의 차원에서 평가하고자 한다. 위에 설정된 9가지 사례는 두 가지 차원에서 평가된다.

시민과의 관계 개선의 차원에서는 도시정책의 신뢰 향상에서 정책의 책임성을 증진시키는 서비스로 행정공개청구, 시장에게 바란다, 인터넷 설문조사, 시민자유토론이 선정되었다. 시민서비스의 질적 향상을 기하는 서비스로 민원서식제공 서비스, 민원온라인 공개시스템, 민원상담서비스, G4C서비스가 선정하였다. 사회적 포섭의 목표에서는 서울시 통합홈페이지가 되었다.

정보화 사업은 정보시스템의 도입으로 인한 정책 기대 효과를 전제한다. 여기서는 각각의 서비스가 전자정부의 효율성, 대응성, 투명성에 내는 효과를 평가한다. 효율성은 업무의 정확성 증대 및 비용절감의 효과를 의미한다. 대응성은 정보서비스의 수요자의 요구에 대처하는 효과를 의미한다. 투명성은 정부가 하는 일에 대한 공개 수준과 시민의 참여가능성을 점검하는 정책 효과이다.

서울시 전자정부의 서비스는 위에 제시한 전자정부의 정책의 제요소를 포함하고 있다. 평가는 이러한 서비스를 정책 효과의 차원에서 정성적으로 수행하였다.

2. 평가 결과 : 정책 기대효과

1) 행정정보공개 청구

행정정보공개 청구서비스(<http://www.seoul.go.kr>)는 시민이 온라인을 통해 정부의 정보와 정책에 대한 공개를 요청하는 서비스로서 정보공개라는 활용형태를 통해 정보와 정책이라는 요소의 공개를 요구할 수 있는 서비스로 투명성을 제고할 수 있다.

2) ‘시장에게 바란다’ 서비스

시장에게 바란다(<http://www.metro.seoul.kr>)는 시민이 시정에 대한 다양한 사안에 대해 의견을 제시하는 서비스로써, 참여라는 활용형태를 통해 서비스와 정책에 참여하여 투명성과 대응성을 높일 수 있다. 본 서비스의 장점은 직접적인 의견제시를 할 수 있지만, 단점은 제도적인 보장을 받는 참여가 아니라는 점이다. 실제 운영에 있어 시민의 관점에서는 참여에 대한 반응이 느리다는 점과 참여의 효과 역시 명확하지 않다는 점에서 문제점을 지적할 수 있다.

3) 인터넷 설문조사

인터넷 설문조사는 정부에서 정책이나 서비스에 대해서 참여라는 활용형태를 통해 시민의 의견을 묻고, 시민 역시 이를 통해 자신의 의견을 표현하는 방식으로 투명성 및 대응성을 높일 수 있다. 인터넷 설문조사는 시민참여의 방식으로 의사소통의 방식이 쌍방향이라는 장점을 가지고 있으나, 제한된 참여밖에 이루어질 수 없다는 점이 단점으로 지적될 수 있다.

4) 시민자유토론

시민자유토론서비스(<http://www.seoul.metro.kr>)는 게시판을 통해 자유로운 형태로 시민들의 의견을 제시할 수 있는 서비스로 시정부의 정책이나 서비스뿐만 아니라 다양한 사안에 대해서 의견을 표시할 수 있다는 장점이 있다. 그러나 현재 운영에 있어서는 참여에 대한 피드백이 없으며 이를 통해 대응성이나 투명성에 대한 어떤 식으로 영향을 미쳤는지는 파악하기가 쉽지 않다.

시민자유토론의 경우 비실명형으로 다양한 의견이 개진되고 있으나, 익명성으로 인한 부작용 역시 심각하게 나타나고 있는 실정이다. 이런 부작용을 줄이기 위해 회원제로 전환할 경우 참여가 감소할 우려가 있다.

5) 민원서식 제공서비스

민원서식 제공서비스(<http://cyber.seoul.go.kr>)는 시정부가 가지고 있는 민원서식을 인터넷을 통해서 단순히 제공하는 서비스이다. 민원서식과 같은 정보를 정보공개라는 활용형태로 제공하여 효율성을 높이는 서비스로 볼 수 있으나 사용자가 인터넷을 통해 받은 서식을 가지고 다시 오프라인의 기관을 찾아가야 한다는 문제가 있다.

6) 온라인 민원공개시스템

온라인민원공개시스템(<http://open.seoul.go.kr>)의 공개업무는 규제, 허가, 평가 등과 관련된 사무로서 정부 내부의 업무처리 과정 즉 정책결정과정을 온라인으로 공개하는 시스템으로, 규제와 인·허가와 관련된 사항을 정보공개라는 활용형태를 통해 시민에게 제공하여 투명성을 높이는 서비스이다.

7) 민원상담 서비스

민원상담 서비스(<http://cyber.seoul.go.kr>)에서 수행되는 사무는 단순 질의에서부터 진정, 건의 등과 같이 정보 및 서비스에 대한 시민의 요구를 담당하고 있다. 정보와 서비스를 요소로 상호작용이라는 활용형태를 통해 효율성과 대응성을 높이는 서비스이며 의사소통의 방식에 있어서도 온라인과 오프라인에서 함께 수행되고 있다. 그러나 운영현황은 상호작용을 담당하고 있는 직원의 업무부담이 증가하고 이로 인해 정보의 지체 현상이 발생할 소지가 있다.

8) G4C 서비스

2002년 11월 서비스를 시작한 G4C서비스(<http://www.egov.go.kr>)는 공통적인 서비스를 중심으로 시민과 상호작용을 하는 서비스이다. 중앙정부에서 추진한 G4C사업은 지금까지 지방정부에 위임했던 사무를 통합한다는 점에서 효율성을 높였을 수는 있으나, 지방정부가 추진하던 정보화 사업과의 통합의 문제와 정보의 공유가 어렵다는 점

에서 중복적인 측면이 있다. 특히 서울시민의 관점에서는 기존의 민원과 관련된 상호 작용에 있어 전자정부의 이용의 편의성은 증대될 수 있으나 서울시가 제공할 수 있는 차별적인 서비스의 가능성은 줄어들었다.

9) 서울시 통합홈페이지

서울시 통합홈페이지(<http://www.seoul.go.kr>)는 서울시가 보유하고 있는 정보, 정책, 서비스를 한 곳에서 제공하는 것을 목적으로 하고 있다. 통합으로 예상되는 효과는 홈페이지의 운영 및 관리에 있어서 체계적인 업무절차를 확립함으로써 업무생산성이 향상을 기할 수 있으며 홈페이지 운영관련 인력과 예산의 절감이 가능할 것이 기대된다. 그러나 통합이후에도 정보와 서비스는 90개가 넘는 홈페이지에 나누어져 통합적인 서비스는 제대로 제공되고 있지 못하고 있다. 현재 이전의 홈페이지에 링크되어 초기 단계의 통합 홈페이지 서비스만 제공되고 있다. 시민참여 콘텐츠의 경우 원활한 서비스와 시민의 참여가 정책에 반영되는 체계가 아닌 단순한 토론이나 의사개진의 수준으로 되어 있어 이제 시민참여 전자정부 지향에 첫 걸음을 옮긴 것으로 평가된다.

3. 종합 논의

9개 영역의 전자정부 서비스들을 볼 때 정보시스템의 활용에 의한 효율성, 대응성, 투명성의 세 차원의 정책 기대 효과가 충족될 수 있음을 확인할 수 있었다. 전체적으로 대시민 관련 홈페이지 서비스는 좋은 평가를 받을 만 하다(<표 4-13> 참조).

하지만 아직 각 서비스의 유기적 관련성이 적어 각각의 서비스가 가지고 있는 잠재력이 실제로 발휘되지 못하고 있는 경우가 많다. 중요한 정책정보는 공개되지 않아 효율성은 낮은 편이다. 또한 시민의 편의를 고려한 무차별적 통합으로 오히려 혼란을 가중시키고 있으며, 상담이나 민원 이외의 정보에 대해서는 일방적인 경향이 있다. 즉 하나의 서비스가 다른 서비스와 상호자료 교환 및 프로세스 통합과 같은 연계성이 부족하여 실제 정보의 공유가 이루어지지 못하고 이로 인해 시민 중심적인 통합서비스가 이루어지지 못하고 있는 실정이다.

<표 4-13> 서울시 홈페이지 평가

항목	정보기술과 정보시스템 기대효과			시민관의 관계 개선		
	효율성	대응성	투명성	책임성	서비스 질	사회적 포섭
1) 행정공개 청구	△	△	○	○	△	△
2) 시장에게 바란다	△	○	△	△	○	△
3) 인터넷 설문조사	△	○	△	△	△	○
4) 시민자유토론	△	○	△	△	○	○
5) 민원서식 제공서비스	○	△	△	○	○	△
6) 민원온라인 공개시스템	△	○	◎	△	○	△
7) 민원상담서비스	△	◎	△	△	○	△
8) G4C 서비스	○	◎	△	△	◎	△
9) 서울시 통합홈페이지	○	△	△	△	○	△

※ 주: 1. 매우크다: ◎ / 2. 크다: ○ / 3. 보통이다: △ / 4. 관련 없다: ×

정보시스템의 운영에 있어 활용에 중점을 두어 시민들의 체계적 요구가 반영되어 있음을 확인하기 어려웠다. 아울러 시민들의 사용자나 고객적인 가치보다는 정보시스템 운영의 공급자의 접근이 강조되고 있었다.

참여형 서비스는 설문조사, 게시판 등 아직까지 형식적인 서비스만이 제공되고 있는 실정으로 서울시와 서울시민의 관계가 이러한 서비스로 인해 개선될 수 있는 가능성은 있지만 그 효과를 검증하기는 어렵다. 정보제공과 상호작용 서비스 그리고 시민 참여의 관계에 통합적인 접근이 이루어지고 있지 못하고 있다. 시민의 관점에서는 서울시는 여러 기관으로 분리되어 있는 것이 아니라 시정부 하나이기에 이에 대한 통합적 접근이 필요하다.

전자정부 서비스만으로 서울시와 서울시민의 관계가 획기적으로 개선되기는 어려울 것이다. 그러나 이러한 서비스로 개선의 방향이 세워질 수 있다. 기존의 서울시민은 주민의 역할이 부여되었으나 전자정부를 통해 시민의 역할의 가능성이 보인다. 따라서 시민으로서 요구와 가치가 수용될 수 있는 전자정부 서비스가 주요 개선과제라 할 것이다.

제 5 장 서울시 전자정부 대시민 서비스 정책방향 및 과제

제 1 절 서울시 전자정부의 문제 진단

제 2 절 정책방향 설정을 위한 전문가 조사

제 3 절 정책 방향 및 과제

제 5 장 서울시 전자정부 대시민 서비스 정책방향 및 과제

제 1 절 서울시 전자정부의 문제 진단

1. 정책 환경의 변화

1) 전자정부 정책 패러다임의 형성

도시정부가 전자정부를 추진하는 데 있어 정책패러다임의 변화는 중요하다. 이제 전자정부의 정책은 정보화의 기술 중심적인 접근에서 변화하고 있다.

지난 수년간 한국에서 뿐만 아니라 전세계적으로 전자정부를 구축하려는 노력이 있어왔다. 전자정부의 구축의 노력은 경쟁적으로 수행되어 왔으며, 이로 인한 새로운 정보시스템의 수요는 전세계적으로 증대하였다. 그리고 과거에는 광범위한 시각에서 정보화라는 시대적 변화의 조류를 지칭하는 데에서 정부의 정보화를 제기하였었다. 그런데 이제는 구체적으로 정부에서의 변화를 요구하는 전자정부가 정부의 정보화를 대신하는 핵심적인 용어로 정착되었다.

인터넷의 대중적인 보급 시기에는 인터넷을 통한 정부의 서비스 전달이 주요 과제였다. 그리고 이를 통한 서비스의 효과적인 전달이 전자정부를 평가하는 주요 잣대이었다. 이것은 한국에서 전자정부에 대한 정책적인 인식이 정보 기술을 중심으로 정보화의 연장선에서 이루어져 왔음을 보여준다. 이 과정에서는 새로운 정보시스템의 구축이 새로운 전자서비스를 만들고 이를 이용자들이 활용할 것으로 기대되어 있었다. 새로운 시도에 대한 노력은 새로운 기술의 적용으로 성과를 볼 수 있었다.

하지만 전자정부 정책이 중앙정부 주도적으로 제시되면서 전자정부는 정보화의 결과물이 아니라 정부가 추진하여야 할 목표이며 과제로 형성되고 있다. 이로 인해 전자정부는 정부가 구현하여야 하는 미래 정부의 모습이며 정책적인 인식이 부각되고 있다. 전자정부는 단순히 정보기술의 활용으로 정부 운영의 업무를 지원하는 것이 아니라 정부의 일하는 방식의 전환을 요구하고 있다. 전자정부는 현재의 관점에서는 과거

추진되어온 정보화의 결과로써 설명되지만 앞으로는 정부의 미래에 대한 비전과 이를 구현하는 구체적인 실적으로써 그 위상이 달라질 것으로 보인다.

이러한 전자정부의 정책적 변화의 환경에서는 도시정부에서 전자정부에 대한 비전이 중요하여질 것으로 보인다. 현재 제기되고 있는 전자정부의 비전 중에 가장 중요한 것은 보다 시민 중심으로 변화하는 정부이며 정보기술과 정보시스템은 이를 구현하는 도구로써 간주하여야 함이다. 전자정부하에 시민과의 관계에서 서비스 질의 향상과 민주적인 정부를 구현하는 것으로 정책적인 패러다임이 형성되고 있다.

2) 중앙정부의 전자정부와의 관계

국민의 정부의 전자정부특별위원회의 전자정부 사업 이후에 참여정부가 제시하는 전자정부 사업은 서울시의 전자정부 구현에 정책적인 제한을 만들고 있다.

전자정부의 목표중의 하나는 시민에게 통합된 서비스를 어느 곳에서나 접근이 가능하게 제공하는 것이다. 중앙정부는 이러한 목표를 구현하기 위해 정부간의 정보시스템들간의 통합적인 접근을 시도하고 있다. 통합적인 접근에는 업무의 배분과 기술 표준화를 통해 이루어지고 있다. 국민의 직접적인 생활 영역에 대해서는 기초 자치단체의 대민 서비스를 강화하고, 중앙정부에서는 전국 어디서나 통합적인 서비스 접근이 가능하도록 단일 사이트를 운영하고 있다. 또한 시스템 표준화로 획일적인 정보시스템 운영을 기하고 있다.

이러한 것은 행정 위계상의 광역 자치 단체의 역할을 정보시스템에서 모호하게 하고 있으며, 시도 전자정부의 다양성을 제한하고 있는 추세를 보여주고 있다. 서울시 전자정부는 이러한 과정에서 시민과의 생활 영역에서 멀어질 수 있는 가능성을 내포하고 있다. 또한 서울시의 자치구와의 관계에서도 서울의 고유성을 함양하면서 선도할 수 있는 조정역할에서 축소될 수 있는 가능성이 있다. 이것은 서울시가 시민과의 관계에서 추구하여야 목표를 제한할 수 있는 위기의 상황을 제시한다.

3) 지방 분권화와 서울시의 역할

참여정부가 추진하는 지방 분권화의 정책적인 시도는 서울시에게 새로운 가능성을

부여하고 있다. 지방 분권화는 정부 기능의 이양을 포함하고 있다. 현재까지 정부 기능 이전의 구체적인 사항은 공개되지 않고 있지만, 서울시는 지방 분권화에 적극적인 대응이 필요하다.

지방 분권화는 정부의 경제와 산업 정책의 자율성을 제고하고, 시민과의 관계에서 보다 민주적인 정책 과정을 요구하고 있다. 전자정부의 구현에는 지역 경제의 활성화를 위한 구체적인 지원 시스템을 구축할 필요를 제기하고 있다. 또한 시민과의 관계에서 보다 시민의 생활에 밀접하고 민주적인 정부를 구현하는 기회로 삼아야 한다.

특히 서울의 경우는 시민들의 의식에 중앙정부와 서울의 일이 구분되어 있지 않고 서울에서의 삶이 중앙정부의 일과 관련되어 있다고 인식되어 왔다. 지방분권화의 시대에는 서울시에서의 일이 보다 서울 시민의 생활과 환경에 영향을 줄 것이기에, 서울의 전자정부는 이러한 수요에 적극적으로 대비하여야 할 것이다.

4) 시민의 정보화 기대 수준 증대

인터넷과 모바일 통신의 급속한 보급은 시민들의 정부 서비스의 기대 수준을 제고시켜 왔다. 사회의 모든 영역에서 정보기술을 활용하고 이를 상업화하는 노력이 지속적으로 이루어진 결과는 행정 서비스에 대한 시민들의 기대를 증대시켜 왔다. 시민들은 민간 영역에서 제공하는 수준의 전자 서비스의 수준을 공공 영역에서 역시 요구하고 있다.

민간 영역에서는 이미 생활에 관련된 정보와 서비스가 신속하게 이루어지고 있으며, 인터넷의 활용과 더불어 다양한 정보와 서비스의 선택권을 가지게 되었다. 자판에서의 몇 번의 클릭과 문자 입력으로 여러 서비스를 비교하고 신속하게 서비스를 받을 수 있게 되었다. 서울시가 제공하는 정보와 서비스는 시민들의 관점에서는 여러 민간 기업에서 제공하는 정보와 서비스와 쉽게 비교가 가능하다. 서울시 전자정부 서비스는 인터넷과 모바일 통신에서 민간 영역과 경쟁하고 있는 현실이다.

도시 생활에서 필요한 지식과 서비스에 대해 서울시가 충분히 신뢰할 만하고 공신력 있는 정보와 서비스를 제공하지 못한다면 서울 시민의 전자정부 서비스의 이용은 제한될 것으로 보인다. 인터넷은 서울시가 시민에게 다가가는 가장 중요한 기회를 제공하였다. 그러나 동시에 정보의 범람과 민간 서비스의 지속적인 개선으로 인해 제한

된 정보와 서비스를 제공하는 한 사이트에 불과할 수도 있는 현실에 있다.

서울시가 제공할 수 있는 신뢰하고 공신력이 있는 정보가 시민에게 신속하게 제공되어야 하고 민간 영역에 버금가는 편리한 전자정부 서비스가 시민에게 전달될 필요가 있다. 이것은 서울시뿐만 아니라 전자정부를 구현하려는 모든 정부가 겪고 있는 상황이다. 한국을 선도하는 서울의 전자정부는 이러한 증대된 시민들의 기대수준에 적극적으로 부응하여야 하는 것이 과제이다.

2. 서울시 전자정부 대시민 관계에서의 추진실적 문제진단

정보화와 전자정부에 대한 평가는 정보화 추진 정책의 주요 구성 요소로써 정책을 정보화 환경 변화에 유연하게 대응하며, 전자정부의 방향을 재설정하고 효율적으로 추진하기 위해 수행되는 필수 과정이다. 이러한 의미를 살려 본 연구에서 서울시 정보화 과정과 전자정부 실적에 대하여 분석을 하였던 주요 사항을 다시 간추려 보고자 한다.

1) 정보화 계획의 추진

지난 서울시의 정보화와 전자정부의 과정을 되돌아보면 서울시는 정보화 기본계획보다는 정책 변화의 요구에 대응하였다고 볼 수 있다. 중앙정부의 정보화 사업계획과 전자정부 정책은 서울시 전자정부 추진에 제도적 배경의 역할을 하고 있다. 서울시는 1999년이래 중앙정부의 정보화 계획에 부응하는 지역 정보화의 차원에서 서울정보화 기본 계획을 세웠다. 여기에는 중앙정부에서 요구하는 행정정보화와 지역정보화의 정책적 지향을 공유하였으며, 서울의 상황을 반영하였다.

그러나 서울시의 정보화 정책은 인터넷의 급속한 보급과 시민들의 전자적 생활 양식의 확산 과정에서 일관성을 가지고 정책을 추진하기보다는 상황적인 대처에 주력하였음을 보여준다. 계획의 일관성보다는 현실의 변화가 정보화와 전자정부를 추진하는 과정에서 보다 중요하였다. 그 과정에서 대시민 관계의 향상보다는 정보시스템 구축과 행정정보화에 치중하였다. 그러면서도 이후의 전자정부의 방향에 주요한 역할을 하고 있는 민원 전자정부 서비스의 시작으로 투명성을 향상하는 행정 개혁이 이루어 졌다.

2) 중앙정부와의 관계

국민의 정부에서 이루어진 전자정부 정책은 중앙정부의 주도로 이루어져 이 과정에서 도시정부로써 서울시의 특성을 부각하지 못하였다. 중앙정부의 전자정부특별대책위원회의 전자정부 사업 추진에 광역자치단체의 역할이 고려되지 않았고, 서울시가 이에 대응하는 전자정부 구현노력에도 서울시 특성을 반영하여 추진하기 어려웠다

중앙정부의 전자정부 추진과 관련하여 서울시의 민원 시스템은 모범적인 사례로 간주되었다. 그러나 서울시와 같은 광역자치단체는 정보시스템 구축과정에서 시군구에 대한 독자적인 역할의 가능성이 축소되었다. 또한, 민원처리 단일 창구를 개설하는 사이버 공간에서 중앙정부와 시민이 직접 대면하게 됨에 따라 서울시와 같은 광역자치단체는 주요 업무 영역에서 시민과의 직접 대면의 가능성이 축소되었다. 중앙의 전자정부 추진사업 과정에서는 정보시스템의 구축과 조직에 대한 서울시의 적극적인 역할이 배제되는 결과를 가져오게 되었다.

3) 추진체계와 사업

정보화 기본 계획을 전후하여 정보화 추진위원회는 활발한 활동을 벌였으나 최근에 올수록 형식적인 형태로 남아있다. 전자정부 추진의 최고 의사결정기구로써 기대할 수 있는 역할이 결여되었다. 정보화기획단은 한시적인 조직으로 출발하여 태생적인 한계를 가지고 있었다. 그럼에도 불구하고 정보화 환경 변화와 전자정부 정책에서 정보화 사업을 총괄적으로 관장할 수 있었다.

전자정부에는 정보시스템의 도입을 넘어 행정 개혁에 대한 비전이 포함되어 있어야 함을 정책적인 차원에서 많이 제기되고 있다. 그러나, 현재까지의 사업과 추진실적에서는 정보화 기획단에 이러한 역할이 부여되었음을 확인하기는 어렵다.

이러한 역할의 제한으로 시민관계 분야에서의 적극적인 개혁이 있기보다는 행정조직을 지원하는 사업에 치중하였다. 그 결과는 대시민 분야의 사업이 전체 정보화사업에서 차지하는 비중이 미미한 현실을 보여주고 있다. 예산상이나 사업 수에서 현저하게 적다. 대시민 서비스가 행정조직의 정보화의 결과로써 그 성과를 발휘할 수 있지만, 이제는 정보화사업의 접근 방식에서 시민 중심적 접근의 필요성이 제기되고 있다.

4) 전자정부의 대시민 서비스 일반

서울의 전자정부의 단계는 발전단계 모형에서 볼 때 정보의 단순한 제공을 넘어 사이버 공간을 매개로 시민과 상호 작용하는 전자적 처리 단계를 지나고 있다. 민원 상담, 민원처리, 세금 납부 등 여러 예에서 보듯이 사이버 공간을 매개로 시정부와 시민이 상호작용할 수 있는 단계에 이르고 있다. 서울시의 전자정부는 시민과의 관계에서 정보와 상호작용, 시민 참여의 구성적인 요소가 각 서비스의 수준에 따라 모두 구비되어 있음을 확인할 수 있다.

대시민 관계에서 홈페이지의 역할은 결정적인데 이는 전자정부와 전자적 생활 양식을 영위하는 시민이 만나는 인터페이스 역할을 한다. 이 홈페이지에 서울시가 시민에게 제공할 수 있는 제반 서비스가 구비하는 것이 중요한 데 서울시는 전자정부를 위한 정보화 사업에서 주요 사항을 대부분 반영하고 있음을 확인할 수 있다. 현재의 과정은 이것이 서울 시민에게 밀착된 서비스가 되도록 정착할 수 있어야 한다.

그러나 아직 각 서비스의 유기적 관련성이 적어 각각의 서비스가 가지고 있는 잠재력이 실제로 발휘되지 못하고 있는 경우가 많다. 중요한 정책정보는 공개되지 않아 효율성은 낮은 편이다. 하나의 서비스가 다른 서비스와 상호자료 교환 및 프로세스 통합과 같은 연계성이 부족하여 실제 정보의 공유가 이루어지지 못하고 있다. 이로 인해 시민 중심적인 통합서비스가 이루어지지 못하고 있는 실정이다. 시민들의 사용자나 고객으로서의 가치보다는 정보시스템 운영의 공급자의 접근이 강조되고 있다.

5) 정보제공 서비스

정보 제공과 관련해서는 서울시에서는 중앙정부의 포털과 지방정부의 포털간에 차이를 부각시킬 수 있는 생활 중심적이고 보다 시민에게 밀접한 서비스를 제공할 필요가 있다. 서울시는 2003년에 전자정부 사이트에 대한 통합적인 노력을 보여 시민에게 통합된 서비스를 할 수 있는 기반을 정비하였다. 현재까지의 과정은 새로운 정보서비스를 추구하기보다는 기존의 정보와 서비스를 효율화하는 데 초점이 주어져 있었다.

6) 상호작용 분야

시민과의 상호작용에서 서울시는 대시민 서비스를 위해 민원사무자동화시스템, 복지행정정보시스템, 세무종합시스템 웹 환경 개발 등, 정보화 사업을 통해 기존의 정보시스템과 서비스를 웹기반으로 통합하는 것을 추진하고 있으며, OPEN시스템 등과 같은 행정정보공개시스템을 연계하여 정보포털사이트를 구축하고 있었다. 이는 전자정부 추진에 모범사례로 간주되어 중앙정부와 다른 지방자치단체에서 응용하고 있다. 이로 인해 시민에 대한 서울시 행정서비스의 투명성이 증대한 효과는 뚜렷하였다.

전자정부의 단계상으로 이러한 성과는 높이 평가할 수 있지만 시민과의 상호작용에서 기대하는 것은 더 많은 요구 사항을 제시한다. 보다 간편하고 통합된 서비스의 필요성이 제기되고, 시민 개개인의 요구에 부응할 수 있는 서비스와 기존의 서비스를 대체할 수 있는 보다 향상된 서비스가 기대된다.

7) 시민 참여 분야

참여형 서비스는 설문조사, 게시판 등 아직까지 형식적인 서비스만이 제공하고 있다. 서울시와 서울시민의 관계는 이러한 서비스로 인해 개선될 수 있는 가능성은 있지만 그 효과를 검증하기는 어렵다. 정보와 상호작용 서비스 그리고 참여의 관계에 통합적인 접근이 이루어지고 있지 못하고 있다. 시민의 관점에서 볼 때, 서울시는 여러 기관으로 분리되어 있는 것이 아니라 시정부 하나이기에 이에 대한 통합적 접근이 필요하다.

8) 정보 격차에 대한 사회적 포섭

정보화의 진행과 더불어 정보 격차는 중요한 사회문제로 제기되어 왔다. 서울시는 중앙정부의 정보격차 해소 정책에 대응하여, 서울시 여건에 맞는 시민인터넷교실 등의 사업을 통해 시민들의 접근성과 활용성을 높이고 있다. 전자정부 분야에서 시민들의 활용과 접근은 간과되기 쉬운 분야이다. 서울시 정보화 사업에서는 이를 중요한 요소로 포함하였다.

현재까지 인터넷의 보급과 이용은 정부의 정책적인 노력의 산물이라기 보다는 시

장의 힘에 의해 이루어진 것으로 보인다. 인터넷의 보편적인 보급상태에서 정부의 정책적인 관심은 보다 취약한 계층의 초점을 맞추어야 한다. 사업의 성과가 획기적인 결과를 제시할 수 없는 분야이지만 지속적인 사업으로 견지될 필요가 있다.

제 2 절 정책방향 설정을 위한 전문가 조사

현재의 서울시 전자정부의 상황을 전제하고 각 분야의 전문가들에게 앞으로 서울시가 구현하여야 할 전자정부의 방향과 전자정부 서비스 제 분야의 중요도를 평가하도록 하였다. 이 평가는 정책 제안을 위한 진단을 위해 수행되었다. 설문문의 구성은 전자정부 방향, 대시민 전자정부서비스의 정보제공, 상호작용, 시민참여 분야로 나누어 각 영역에서 가장 중요한 7가지 정책 제안을 제시하였다. 그리고 정보격차 해소와 관련하여서는 4가지 제안을 점검하고자 하였다. 제안의 내용은 일반적인 정책 수준에서 하였으며, 각기 쟁점을 야기할 수 있는 분야로 선정하였다. 이러한 선정은 전자정부나 서비스의 구현 방안이 전자정부 구현에 중요한 방향 설정을 제기하고 있기 때문이다.

1. 서울시 전자정부 방향

서울시 전자정부 방향에 대한 정책들을 중심으로 설문문의 항목을 구성하였다. 서울시 전자정부 방향에서 가장 중요도가 높은 항목은 ‘행정개혁과 전자정부 구현의 연계’이다. 이 항목은 확신도에서도 다른 항목에 비해 높게 나타났다. 대부분 중요도가 높다고 응답한 항목이 확신도가 높지만 ‘전자정부 서비스의 대시민 관계 향상을 위해 정책결정자의 리더십과 역할이 강화되어야 함’ 항목의 경우 확신도가 중요도 순위에 비해 높은 응답을 보였다. 서울시 전자정부 방향과 관련해 대다수 항목에서 중요도가 높을수록 확신도가 높게 나타났다.

<표 5-1> 서울시 전자정부의 방향에 대한 중요도 순위

순위	항 목	중요도	확신도
1	행정개혁과 전자정부 구현이 연계되어야 한다.	1.59	2.63
2	E-governance 제도의 구현을 위해 정책결정과정에서 시민의 참여를 확대하여야 한다.	1.10	2.38
3	서울시 전자정부서비스는 중앙정부의 전자정부 서비스와 연동/통합과 함께 서울시 고유의 시스템을 가져야 한다.	1.04	2.30
4	서울시 전자정부 서비스의 대시민 관계 향상을 위해 정책결정자의 리더십과 역할이 강화되어야 한다.	0.81	2.43
5	서울시에서 투자/구축한 서울시 공공정보망을 민간이 이용할 수 있도록 해야 한다.	0.67	2.19
6	서울시 전자정부는 중앙정부-기초자치단체 사이의 조정자 역할을 하여야 한다.	0.44	2.30
7	전자정부 서비스 이용 확대를 위하여 이용자에 대한 인센티브 제도를 운영해야 한다.	0.30	2.13

※ 중요도는 -2~2의 값을 가지며 2에 가까울수록 중요도가 높으며, 확신도는 1~3의 값을 가지며 3에 가까울수록 확신도가 높다.

2. 서울시 대시민 전자정부 서비스

서울시 전자정부가 대시민 관계에서 제공하는 서비스의 구성 요소로써 정보, 서비스, 정책에 따라 전자정부와의 관계에서 정보제공, 상호작용, 시민참여의 세 분야로 나누었다. 정보기술과 정보시스템의 활용이 전제되기에 이를 활용하는 정책기대 효과로 대시민 관계에서의 효율성, 대응성, 투명성이 평가지표에 중요한 요인이 되므로 이를 토대로 설문을 구성하였다.

1) 정보제공 분야

서울시가 제공하는 대시민 전자정부 서비스 중 정보제공 분야에 대해 중요도와 확신도는 <표 5-2>과 같다. 이 분야에서는 ‘정보의 신뢰성을 향상시키고 새로운 정보로 신속하게 바뀌어야 한다’가 중요도가 가장 높은 우선순위를 보였다. 이 항목은 확신도에서도 가장 높게 나타나 전문가들이 중요도가 높으면서 정책평가에 대한 확신이 높았다. 중요도와 확신도가 비례하지만 ‘특정대상에 대해서는 수요자별로 충실한 정보가 제공되어야 한다’는 중요도에 비해 확신도가 낮다.

<표 5-2> 정보제공에 대한 중요도 순위

순위	항 목	중요도	확신도
1	정보의 신뢰성을 향상시키고 새로운 정보로 신속하게 바뀌어야 한다.	2.74	2.49
2	문화관광, 전자우편, 교통정보 같은 시민편의 정보서비스는 시민생활에 충분한 가이드 역할을 해야 한다.	2.61	2.34
3	도시관리정보(홍수/재난/환경정보 등)가 시민의 요구에 부응하여 적절하게 서비스되어야 한다.	2.56	2.40
4	특정대상(정보소외계층/장애인)에 대해서 수요자별로 충실한 정보가 제공되어야 한다.	2.47	2.24
5	행정/정책 정보의 경우 시민들의 관심에 부응하고 시정을 안내하여야 한다.	2.46	2.34
6	시민의 참여로 정보공개의 범위를 확대하여야 한다.	2.39	2.33
7	서울시 전자정부의 홍보 관련 서비스는 정보포탈의 기능과 통합되어야 한다.	2.20	2.23

※ 중요도는 0~3의 값을 가지며 3에 가까울수록 중요도가 높고, 확신도는 1~3의 값을 가지면 3에 가까울수록 확신도가 높다.

2) 상호작용 분야

대시민 전자정부 상호작용은 정부-시민 사이에서 이루어지는 서비스이다. ‘민원 신청/처리시 개인정보보호 체계 구축’ 항목이 중요도가 높은 우선순위로 확신도 높게 응답하였다. 개인정보보호 체계 구축은 정부-시민 사이의 대시민 전자정부 서비스의 이용과 신뢰를 높이는데 필수적인 요소임을 전문가 집단은 보여주고 있다. 이 분야의 ‘전자민원처리시스템을 통한 민원/상담이 일반민원처리(오프라인)를 대체할 수 있어야 한다’ 항목의 경우 상호작용에서 중요도는 상대적으로 떨어지고 있다.

<표 5-3> 상호작용에 대한 중요도 순위

순위	항 목	중요도	확신도
1	민원 신청/처리시 개인정보보호 체계가 구축되어야 한다.	2.87	2.67
2	행정내부의 정보공유로 민원서류를 감축하여야 한다.	2.70	2.65
3	민원처리를 위한 시스템이 통합운영 되어야 한다.	2.62	2.49
4	민원처리 상황을 공개하고 이용자의 질문/요구에 신속히 대응해야 한다.	2.59	2.50
5	인허가, 세금, 전자조달 등의 민원거래 절차가 전자상거래 시스템과 연계되어야 한다.	2.31	2.33
6	전자민원처리시스템을 통한 민원/상담이 일반민원처리(오프라인)를 대체할 수 있어야 한다.	2.30	2.48
7	제공되는 서비스가 개인화 되어 있고 선택적 정보접근이 가능해야 한다.	2.14	2.24

※ 중요도는 0~3의 값을 가지며 3에 가까울수록 중요도가 높고, 확신도는 1~3의 값을 가지면 3에 가까울수록 확신도가 높다.

3) 시민참여 분야

서울시 대시민 전자정부 서비스 분야 중 정보제공, 상호작용 분야 보다 중요도와 확신도가 낮다. 항목 '시민참여를 위한 다양한 공간(예, '시장에 바란다'/게시판/사이버토론방)이 구축되어 있어야 한다'이 중요도가 가장 높다. 시민참여 분야는 중요도가 높을수록 확신도가 높게 나타나고 있다. '서울시 정책결정에 시민참여를 위한 전자투표제가 도입되어야 한다'의 항목의 중요도가 가장 낮다. 전자정부가 기존 정부에 비해 다양한 시민의 참여를 보장하지만 전문가들의 의견은 '시장에 바란다', 게시판, 인터넷설문조사 등을 통한 소극적인 의사전달은 가능하지만 정책결정과정에서 직접 참여하는 적극적인 시민참여에는 중요도의 평가가 낮음을 보여주고 있다.

<표 5-4> 시민참여에 대한 중요도 순위

순위	항 목	중요도	확신도
1	시민참여를 위한 다양한 공간(예, 시장에 바란다/게시판/사이버토론방)이 구축되어 있어야 한다.	2.31	2.24
2	인터넷 시민참여는 실명제로 운영되어야 한다.	2.22	2.32
3	게시판/인터넷설문조사 등을 통한 여론수렴이 서울시 정책에 반영되어야 한다.	2.11	2.25
4	행정서비스에 대한 시민평가제가 사이버 공간에서 운영되어야 한다.	2.07	2.19
5	사이버위원회 같은 전자정부내의 정부-시민 파트너십이 구성되어야 한다.	2.06	2.14
6	사이버공간에서의 토론 참여가 시정에 대해 주제별로 구성되어야 한다.	2.02	2.07
7	서울시 정책결정에 시민참여를 위한 전자투표제가 도입되어야 한다.	1.86	2.04

※ 중요도는 0~3의 값을 가지며 3에 가까울수록 중요도가 높고, 확신도는 1~3의 값을 가지면 3에 가까울수록 확신도가 높다.

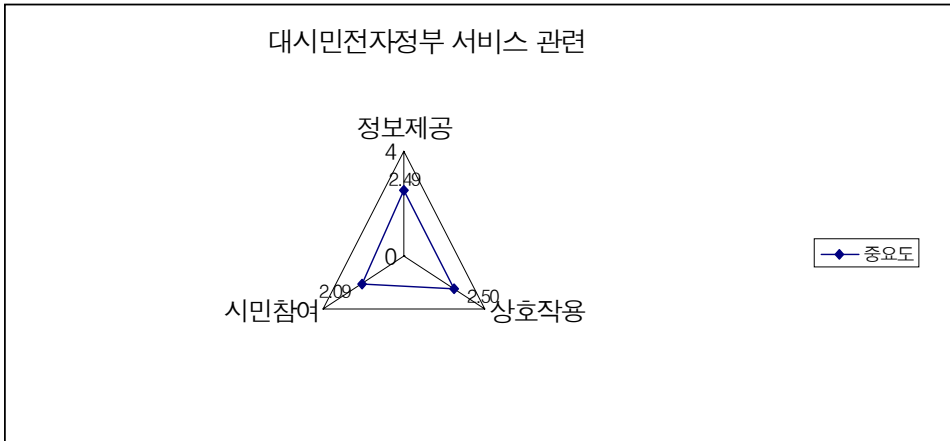
4) 전자정부 서비스 분야 관련성

대시민 전자정부 서비스 관련 정보제공, 상호작용, 시민참여 분야의 중요도에 대한 평균값에 의한 우선순위를 분석하였다. 전문가들은 상호작용과 정보제공의 중요도가 높다고 응답한 반면 시민참여에 대해서는 중요도가 상대적으로 낮았다. 대시민 전자정부 서비스와 관련해 시민참여보다는 상호작용과 정보제공에 우선한 서비스가 필요함을 보여주고 있다.

<표 5-5> 대시민 전자정부 서비스 관련 중요도 평균 순위

순위	항목	중요도 평균값
1	상호작용	2.50
2	정보제공	2.49
3	시민참여	2.09

※ 중요도의 평균값은 0~3의 값을 가지며 3에 가까울수록 중요도가 높다. 평균값은 정보제공, 상호작용, 시민참여 분야의 항목에 대한 중요도 합을 질문항목수로 나눈 것이다.



<그림 5-1> 대시민 전자정부서비스 분야별 중요도

정보제공과 상호 작용 분야에 대한 전문가들의 강조는 현재 전자정부 서비스로 제공되고 실제 생활에 유익한 효과를 제시하고 있기 때문이라고 추정된다. 반면에 상대적으로 참여에 대한 중요도가 낮은 것은 전자정부 서비스의 차원에서는 아직 논쟁적인 성격을 띠고 있기 때문이다.

3. 정보활용도 향상 및 정보격차 해소정책

서울시는 전자정부의 정보활용도 향상과 정보격차를 해소하기 위한 다양한 정책을 시행중이다. 전자정부의 일반적 서비스들에 비해 중요도는 낮게 평가되고 있다. 이 분야에서는 ‘민원처리/시민참여에 필요한 개인정보 보호를 위한 법/조례를 제정해야 한다’ 항목이 중요도가 가장 높으면서 확신도 역시 높다.

<표 5-6> 정보활용도 향상 및 정보격차 해소정책에 대한 중요도 순위

순위	항 목	중요도	확신도
1	민원처리/시민참여에 필요한 개인정보 보호를 위한 법/조례를 제정해야 한다.	1.30	2.58
2	정보와 민원에 대한 수요조사를 해야 한다.	1.12	2.46
3	공공시설(예, 동사무소/복지관)을 통한 서비스 접근성/편의성을 높여야 한다.	1.06	2.44
4	정보소외/취약계층을 위한 교육(예, 시민인터넷교실)을 확대 운영해야 한다.	1.00	2.36

※ 중요도는 -2~2의 값을 가지며 2에 가까울수록 중요도가 높으며, 확신도는 1~3의 값을 가지며 3에 가까울수록 확신도가 높다.

4. 기타 제안사항

설문에 제시된 사항과 관련하여 또는 기타 사항에 대해 전문가들에게 자유로운 의견 개진을 요구하였다 이에 대한 사항을 분야에 따라 정책적 함의를 가지고 간략히 제시하고자 한다¹³⁾.

1) 전자정부에서의 서울시 역할

기존의 행정에서만 아니라 전자정부에서도 서울시는 중앙정부와 자치구 사이에서 두 가지 역할을 동시에 수행해야 한다고 했다. 먼저 중앙정부와 자치구를 연결하는 중간역할을 요구했다. 또한 지금까지 서울시는 다른 지방정부를 선도하는 역할을 해왔고 전자정부에서도 서울시는 그 역할을 해야 한다. 서울시가 시행하는 정책 하나가 다른 지방정부에는 좋은 본보기가 되므로 선도자적 입장에서 전자정부를 추진할 것이 제시된다.

2) 전자정부 추진의 정책적 측면

서울시 전자정부는 중앙정부의 ‘시·도 행정정보화사업’의 추진에 맞춰 ‘서울시 전

13) 전체사항은 <부록 1>참조.

자정부 중장기 추진계획'의 수립이 필요하다. 서울시 전자정부 중장기 추진계획은 정보 제공, 상호작용, 시민참여의 분야를 포함하는 서울시청-시민-자치구가 함께 하는 전자정부 정책이 되어야 한다.

3) 시스템 운영

서울시청, 자치구청을 연계하여 대시민 전자정부 서비스를 제공하는 쌍방향 시스템을 구축해야 한다. 서울시의 일방적인 시스템 구축/운영보다는 자치구와의 상호협의를 통해 구축/운영이 필요함이 강조되고 있다. 또한 서울시의 전자정부는 다른 지자체의 모범사례, 벤치마킹의 대상이 되므로 선도기술 적용시 표준화와 국가 S/W 산업을 고려하여 구축/운영되어야 한다.

4) 시민참여 측면

정부에 의한 일방적인 행정편의주의 서비스 제공이 아니라 시민의 참여가 활발히 이루어지는 시민이 원하는 쌍방향 전자정부 서비스가 되어야 한다. 또한 적극적인 시민참여를 위해 정책결정이나 방안에 대한 환류가 있어야 한다.

5. 정책적인 함의

서울시 전자정부 추진의 정책방향에 대한 전문가 조사 결과는 전자정부 추진의 정책적 측면, 시민참여 측면, 정보와 서비스 측면으로 나눌 수 있다. 각각의 핵심 사항을 중심으로 정책 방향을 정리하면 아래와 같다.

1) 전자정부와 개혁

전문가 조사를 통해 가장 강조되는 것은 전자정부와 행정 개혁이 연계되어야 함이다. 이러한 연계는 전자정부가 단순한 정보시스템의 구축 이상을 의미하는 것을 함축하고 있다. 장기적인 관점에서는 시민 참여를 포함하는 전자 거버넌스 제도가 전자정

부 구현에 있어 중요하다. 서울의 독자적인 고유의 시스템에 대한 강조는 전자정부 서비스의 연계성도 중요하지만 서울의 특성을 부각시키는 서울의 전자정부의 방향을 제시한 것이다. 전자정부를 실현하는 과정에 있어 리더십의 강조는 행정 개혁과 밀접히 연관되어 있음을 보여준다.

2) 정부간의 관계

대시민 관계에서 서울시는 중앙정부와 그리고 자치구와의 관계에서 적극적인 역할이 요구된다. 전문가들이 지적하듯이 서울시 전자정부서비스는 중앙정부의 전자정부 서비스와 연동하고 통합하면서 동시에 서울시 고유의 시스템을 가져야 한다. 서울시청, 자치구청을 연계하여 대시민 전자정부 서비스를 제공하는 쌍방향 시스템을 구축해야 한다. 서울시의 일방적인 시스템 구축과 운영보다는 자치구와의 상호협의를 통해 구축/운영이 필요하다. 그리고 대국민 행정서비스는 전자정부의 관계에서 수평적인 전자정부가 될 수 있게 시도행정정보화사업에 주체적인 참여와 역할이 필요하다.

3) 시민 참여와 전자정부

시민 참여는 전자정부 방향성에서는 중요하게 평가되지만 서비스의 차원에서는 다른 분야에 비해 저평가 되는 분야이다. 이것은 시민의 참여가 정책의 측면에서 당위적인 요소를 지니면서도 구체적으로 서비스의 효과에 대해서는 합의되지 못하는 것으로 보인다. 시민의 참여와 관련된 서비스는 중요하지만 충분한 연구와 검증을 통해서 신중하게 도입되어야 할 것이다. 현재 운영되고 있는 것은 지속적인 보완과 활성화가 이루어지고, 시민 참여 확대에 대한 각종 제안은 제도적인 대안의 모색으로 수용되어야 할 것으로 보인다.

많은 전문가들이 지적하듯이 전자정부는 정부에 의한 일방향적인 행정편의주의 서비스 제공이 아니라 시민의 참여가 활발히 이루어지는 시민이 원하는 쌍방향 전자정부 서비스가 되어야 한다. 또한 적극적인 시민참여를 위해 정책결정이나 방안에 대한 환류과정이 있어야 한다.

4) 상호작용의 서비스 수준 향상

상호작용 영역은 현재의 전자정부 서비스에서 가장 기대되고 중요성이 높은 분야이다. 전문가들에게는 전자 거래가 가지고 있는 편의성과 동시에 위험성을 같이 고려하고 있다. 개인정보체계의 구축은 이러한 측면에서 시급하게 요구되는 분야이다. 상호작용 분야는 시민들의 서비스의 요구에 대한 대응성과 동시에 행정의 효율성이 동시에 필요한 분야이다. 전자적인 상호작용을 통해 시민들의 서비스 이용이 질적으로 향상되어야 함을 제시하고 있다. 민원서류의 감축과 시스템의 통합 운영, 서비스의 연계성 확보 등이 중요 과제로 제시된다.

서울시가 전자정부의 발전에 가장 크게 공헌한 분야는 행정 투명성의 제고이다. 많은 전문가들이 지적하듯이 앞으로도 민원처리 상황을 공개하고 이용자의 질의와 요구에 신속히 대응할 수 있는 서비스가 되어야 한다. 또한 더 나아가 인허가, 세금, 전자조달 등의 민원거래 절차가 시민이 인터넷에서 활용하는 전자상거래 시스템과 연계되어야 한다. 이것은 이미 시행되고 있지만 통합적인 접근으로 보다 고도화된 서비스를 제공할 수 있어야 한다.

5) 정보제공의 충실성 제고

전자정부의 시작이 홍보에서 시작된 이래 정보에 대한 요구는 지속적으로 높아지고 있다. 정보의 신뢰성과 정보의 유용성 확보가 가장 중요한 과제로 제시되고 있다. 서울시가 제공할 수 있는 정보가 시민의 일상생활에 연결될 수 있도록 제공되어야 하며, 여러 시민 대상층의 수요에 적실한 정보가 제공되어야 함이 과제로 제시된다.

서울시민의 생활과 밀접하게 관련되어 있고, 서울시가 신뢰할 수 있는 정보에 대한 가치를 적극적으로 고려하여야 한다. 문화관광, 전자우편, 교통정보 같은 서울시가 제공할 수 있는 시민편의 정보서비스는 시민생활에 충분한 가이드 역할을 해야 한다. 도시관리정보(홍수/재난/환경정보 등)가 시민의 요구에 부응하여 적절하게 서비스되어야 한다. 특정대상(정보소외계층/장애인)에 대해서는 수요자별로 충실한 정보가 제공되어야 한다. 행정과 정책 정보의 경우 시민들의 관심에 부응하고 시정을 안내하여야 한다. 서울시는 이러한 목적에 따라 단순히 서울시가 갖추고 있는 정보에 한할 것이 아니라

시민이 요구하고 수요가 있는 정보를 발굴하여 제공할 수 있는 체제를 갖추어야 한다. 그리고 이를 위한 방편으로 시민의 참여로 시민이 요구하는 정보공개 범위를 확대하여야 한다.

제 3 절 정책방향 및 과제

1. 기본 방향

1) 전자정부의 목표: 시민 중심적 전자정부

(1) 시민중심적 통합서비스 가치 함양

전자정부 서비스의 방향은 시민 중심의 복합서비스이다. 현재의 단계는 서비스가 공급자 또는 행정 중심으로 이루어지고 있다. 이에 대해 시민에게 다가가는 서비스의 개발이 필요하다. 시민의 생활 양식의 변화에 따라 이루어질 수 있는 생활 이벤트에 대해 전자정부는 복합 서비스를 제공할 수 있게끔 하여야 할 것이다. 시민에 대한 서비스의 통합적인 접근이 필요하다.

각 서비스의 유기적 관련성을 높여 각각의 서비스가 가지고 있는 잠재력을 실제로 발휘할 수 있게 하여야 한다. 하나의 서비스가 다른 서비스와 상호자료 교환 및 프로세스 통합과 같은 연계성이 향상되고 정보의 공유가 이루어지게 하여야 한다. 시민 중심적인 통합서비스가 중요과제가 된다.

(2) 시민 참여의 도시 거버넌스 구현

서울시는 전자정부의 가능성을 확장하여야 한다. 전자정부의 구현은 시민 참여와 상호의존적이다. 바람직한 도시 거버넌스 구현을 위해 참여 행정과 전자민주주의의 실현이 전자정부에서 구현할 수 있어야 한다. 그리고 중앙정부의 지방분권에 대비하여 서울시의 전자정부의 기능을 강화하여야 한다.

서울시는 서울 지역에서 생활을 영위하는 서울 시민에 다가서 시민의 요구에 부응하면서 시민과의 관계를 향상시켜야 할 것이다. 대시민 관계에서 전자정부 추진은 시민을 중심으로 하여 시민의 생활수준 향상에 기여할 수 있는 새로운 방향을 정립하여야 한다.

(3) 정보 격차 해소를 통한 사회적 포섭

시민 참여 거버넌스 구현을 위해서는 정보격차의 문제를 도외시할 수는 없다. 정보 격차는 단순한 격차의 문제가 아니라 전자정부가 제공하는 다양한 서비스뿐만 아니라 전자민주주의 과정에서 시민 참여를 배제하는 결과를 초래한다. 서울시의 여건에서 볼 때 인터넷이나 정보기기의 보급은 보편적 수준에 있다고 추정되지만 그래도 접근과 활용이 제한되는 계층들이 여전히 있다. 이들에 대한 서비스 접근성과 편의성 향상으로 사회적 포섭을 구현하여야 한다.

2) 추진 체계의 방향

(1) 행정개혁과 전자정부의 연계 체제 구축

서울시 고유의 전자정부의 추진에 있어서는 대시민 관계 개선과 행정 개혁의 연계 체제 구축이 필요하다. 많은 전문가들이 우선적으로 지적하듯이 행정개혁과 전자정부 구현이 연계되어야 한다. 전자 거버넌스 제도의 구현을 위하여 정책결정과정에서 시민의 참여를 확대하여야 한다. 그리고 서울시 전자정부 서비스의 대시민 관계 향상을 위해 정책결정자의 리더십과 역할이 강화되어야 한다. 지금까지 서울시는 다른 지방정부를 선도하는 역할을 해왔고 전자정부에서도 서울시는 그 역할을 해야 한다. 서울시가 시행하는 정책 하나가 다른 지방정부에는 좋은 본보기가 되므로 선도자적 입장에서 전자 정부를 추진하여야 한다.

(2) 전자정부간의 관계에서 주도적 역할

서울의 전자정부 추진에는 두 가지가 동시에 고려되어야 할 것이다. 하나는 서울시와 시민의 관계이고 다른 하나는 행정상의 중앙정부와 자치구와의 관계이다. 시민의 생활 환경의 측면에서 서울시는 자치구보다 시민의 관계가 멀고, 전자정부 통합서비스 운영의 측면에서 중앙정부 보다 취약하다. 그럼에도 불구하고 추진과정에서는 도시정보화 구현의 중심주체로서 서울시의 역할이 증대되어야 한다.

서울시 전자정부는 중앙정부의 '시도행정정보화사업'의 추진에 맞춰 '서울시 전자정부 증장기 추진계획'의 수립이 필요하다. 서울시 전자정부 증장기 추진계획은 정보제

공, 상호작용, 시민참여의 분야를 포함하는 서울시청-시민-자치구가 함께 하는 전자정부 정책이 되어야 한다.

전자정부 시스템은 서울시 전자정부와 중앙정부 전자정부 서비스를 연동 및 통합하고 민원서비스, 정책과정에 주도적으로 참여하여야 한다. 그리고 광역적인 특성에 맞게 도시 계획, 환경, 관광, 교통 분야 등에 서울시 고유 시스템이 개발되어야 한다. 지방분권 추진에 대비하여 중앙정부와 자치구 사이의 운영과 서비스 조정역할을 담당하여야 하며 중앙정부 기능이양을 대비하여 전자정부 서비스를 확충하여야 한다.

(3) 제도적 정비

전자정부의 발전에는 제도적 법적 장치의 구비가 중요하다. 특히 민원처리와 시민 참여에는 개인정보 보호를 위한 법/조례를 제정하여야 하는 필요성이 많이 제기되고 있다. 새로운 기술과 새로운 형태의 시도에 제도가 지체될 때에는 혼란을 야기할 수 있다. 성숙한 전자정부에는 필수적으로 제도적인 정비가 필요하다.

3) 전자정부 추진과 평가의 연계

(1) 계획과 평가의 연계

전자정부의 추진에는 평가가 항상 고려되어야 한다. 평가는 사후 평가나 평가를 위한 평가가 아니라 전자정부의 발전 단계와 성숙도를 점검할 수 있어야 한다. 성공적인 전자정부 구현을 위해 전자정부를 추진하는 기본 계획에 평가안의 모형이 포함되어야 하며, 그 과정이 전자정부 추진 사업과 연계되어야 한다.

(2) 평가의 구성 요소와 기준

서울시 전자정부의 대시민 분야 평가안은 전자정부가 시민과의 관계에서 제공하는 서비스의 구성 요소로써, 정보, 서비스, 정책에 따라 전자정부와 시민과의 관계에서 형성되는 정보공개, 상호작용, 거래, 참여와 함께 시민에 대한 정보화 생활양식의 포섭이 고려되어야 한다. 그리고 각 요소의 구현과정에서 전자정부 정책의 기대 효과를 점검할 수 있어야 한다.

전자정부 서비스나 추진에 있어 적극적으로 고려하여야 할 사항은 서비스 이용의 고객 만족이다. 전자정부를 이용하는 사람들의 만족이 일차적으로 가장 중요하다고 강조되고 있다. 그리고 정보서비스 수요자의 요구에 대처하는 대응성, 업무정확성 증대와 비용절감을 위한 서비스 프로세스를 운용하는 효율성, 전자정부 정보와 서비스 및 정책결정 과정을 시민에게 제공하는 투명성 등이 정책의 기대 효과를 점검하는 데 고려하여야 할 기준이다. 지속적으로 점검하여야 할 평가 기준은 정보 기기의 접근성과 운영의 편의성, 시민 의견을 수렴하여 정책결정과정에 반영하는 시민참여 등이다.

2. 정책과제

분야별 정책 과제는 시민중심 서울시 전자정부 발전 방향에 따라 설정할 수 있는 제안들을 제시하였다. 제안들은 전자정부 평가 모형에서 제시되는 주요 지표와 전문가 조사의 결과를 활용하여 특성상 분야별로 제시되고 있다. 정책을 구체화하는 과정에서는 각 제안들이 유기적인 관련을 가지고 통합적인 접근이 이루어져야 할 것이다. 통합적인 접근에서 다른 전자정부와 차별되는 서울의 고유한 특성을 견지하여야 하는 것이 중요하다.

1) 정보 이용 활성화와 상호작용의 서비스 증진을 위한 정책 과제

(1) 홈페이지 서비스 개선

- ① 민원서비스의 상호작용과 정보제공, 시민의 정책 참여를 유기적으로 연결
 - 시민과 만나는 인터페이스로서의 홈페이지 역할을 강화하여야 한다.
 - 정보제공뿐만 아니라 상호작용(민원서비스)과 참여(사이버정책토론폰방, 게시판 운영 등) 이 개별적으로 서비스되기보다는 정보 단위로 유기적인 연결체제를 만들어야 한다.
 - 시민 생활의 실제적 편의를 증진시키기 위해 시민의 생활 이벤트를 중심으로 하여 민원과 참여가 같이 이루어질 수 있도록 복합 서비스가 개발되어야 한다.

- 인허가, 세금, 전자조달 등의 민원거래 절차가 전자상거래 시스템과 연계되어야 한다.

② 정보의 신뢰성과 이용 편의성 증진

- 정보의 신뢰성을 향상시키고 새로운 정보로 신속하게 바뀌어야 한다.

- 이를 위해 정보관리에 대한 전담반이 운영될 필요가 있다. 정보관리 전담반은 서울시 내부의 정보 상황을 분석하고 시민에게 전달하는 있는 정보를 주기적으로 갱신하는 역할을 담당할 수 있다.
- 문화관광, 전자우편, 교통정보 같은 시민편의 정보서비스는 형식적인 제공이 아니라 시민생활에 충분한 가이드 역할을 해야 한다. 시민이 서울 도시 생활에 의문이 있으면 언제든지 서울시 전자정부 사이트를 방문할 수 있도록 정보의 내용이 풍부하게 갖추어져야 한다.
- 홍수, 재난, 환경정보 등 도시정보가 도시관리를 위해 정책 자료로 활용될 것이 아니라 시민의 생활에 밀접하게 가공하여 적절하게 서비스되어야 한다.

- 서비스는 이용이 편리하도록 단순화되어야 하고 시민의 이용 패턴을 고려하여 주기적으로 갱신하여야 한다.

- 특히 행정내부의 정보공유로 민원서류를 감축할 수 있는 계획이 이루어져 체계적으로 사업화 되어야 한다.

- 서울에 대한 정보 검색 기능이 확대 운영될 필요가 있다. 현재의 검색 기능은 서울시 홈페이지 내부로 한정되어 있으나, 외부 검색 기능을 추가하여 서울에 대한 실제적인 정보 기능이 이루어지게 할 수 있다.

(2) 전자정부 서비스 이용 저변 확대: 서울시 전자정부 홍보 강화

- 서울의 전자정부의 홈페이지에 대한 지속적인 홍보가 중요하다.

- 지하철광고, 옥외광고판 활용을 통해 서울 시민에게 서울시 전자정부 서비스

를 홍보할 수 있다.

- 서울시가 관장하는 공공시설, 예를 들어 공공도서관, 복지시설, 문화시설, 주민자치센터 등에 전자정부 이용에 대한 가이드가 배포되어야 한다.
- 서울시가 지원하는 정보화 교육에 서울시 전자정부 서비스에 대한 홍보와 이용 안내를 프로그램에 포함시키면 효과적인 것이다.

(3) 고객 지향적 서비스 제공

① 시민 중심의 행정 서비스의 제공

- 공급자(서울시) 위주의 전자정부 서비스가 아니라 CRM적인 수요자인 시민 중심의 행정서비스 제공이 필요하다.
 - 현재까지는 서울시가 제공할 수 있는 서비스에 집중되었다면, 이제는 정보와 민원에 대한 수요조사를 해서 서비스를 개발하는 체계로 전환될 필요가 있다.
 - 전자정부 서비스 이용 고객 관리를 위해 일차적으로 회원제를 운영하고 점차적으로 시민 일반에게 확대할 수 있게 한다.
 - CRM 서비스 제공의 일환으로 '서울시 콜센터' 운영하여 실시간 운영체제를 구축할 수 있다.
 - e-mail Push service를 단지 서울시 공시에 머무르지 말고 확대 운영하여, 지방세나 주민 이전 등록과 관련된 안내 등 서울시가 규제하는 사항 등을 서비스 체제로 전환하여 시민에게 제공할 수 있다.
- 전자정부는 시민과의 실시간 상호의사소통체계 및 민원시스템 구축이 중요하다.
 - 이를 위해 서비스의 제공 시간을 단축하고 서비스 제공에 책임을 질 수 있는 인센티브를 제시하여야 한다. 민원처리 상황을 공개하고 이용자의 질문/요구에 신속히 대응해야 한다.

② 서비스의 다양화

- 제공되는 서비스가 개인화 되어 있고 선택적 정보접근이 가능해야 한다.

- 행정서비스 제공시 시민들에 대한 개인화된 서비스와 맞춤 정보를 제공할 수 있도록 한다.
 - 행정서비스 제공시 서비스 수요에 따른 다양화를 기하여 시민, 기업, 기관들이 각 서비스를 실질적으로 이용할 수 있게 한다.
 - 장애인, 노약자, 재외동포, 외국인 등에 대해서도 콘텐츠와 서비스를 개발한다.
- 행정/정책 정보의 경우 시민들의 수요에 따라 일반적인 공개절차를 마련하여 제공한다.

③ 다양한 정보 매체의 활용

- 시민이 활용하는 다양한 정보 매체에 따라 적절하게 제공할 수 있는 기술적 여건을 갖추는 것이 중요하다.
- 투명성 높은 행정서비스로서의 상호작용을 추구하는 Open System에 대해 서비스 확대를 확대하는 데 홈페이지, e-mail push service, SMS, PDA 등을 통한 정보 제공이 가능하게 할 수 있다.

(4) 방문 대체 서비스 활성화

- 민원에 대한 전자 정부 서비스를 확대하여 장기적으로 방문 서비스를 대체할 수 있어야 한다.
- 초기에는 방문 민원과 전자 민원을 병행하여 운영하다가 방문 서비스를 대체하게 한다.
 - 홈페이지/모바일/콜센터/키오스크 등의 활용하여 어디에서나 전자정부 민원서비스에 대한 접근이 가능하여야 한다.

2) 시민참여 확대를 위한 정책 과제

(1) 시민참여 거버넌스

- ① 정책결정과정의 전자거버넌스 제도 도입

- 통합적 접근으로서 시정책결정과정에서 시민참여를 위해 사이버정책위원회(서울시-시민으로 구성) 구성을 한다.
 - 이 위원회는 행정서비스 분야별로 구성하여 시정책의 결정과 평가에 참여를 가능하게 한다.
- 정보화와 전자정부 기본 계획에 수립에 시민 참여의 기회를 확충한다.
 - 형식적인 공청회보다는 사이버 정책 위원회를 통하여 기본적 방향과 비전을 구상한다.
- 시민의 참여로 정책과 행정 정보의 공개의 범위를 확대한다.
 - 정책과정의 시민 공개를 위하여 사이버 옴부즈만 제도를 운영할 수 있다. 옴부즈만은 시민과의 관계에서 정보의 공개와 참여를 주관한다.

② 기존 참여 서비스 효과 강화

- 다양한 대시민 관계 사업에 시민의 사이버 참여기회 확대와 보장한다.
 - 시민참여를 위한 다양한 공간(예, 시장에 바란다/게시판/사이버토론방)은 더욱 활성화되어야 할 것이다. 시민 참여의 경과에 대한 정책적인 환류 과정에 대한 안내가 이루어져야 지속적인 관심과 참여가 이루어질 수 있다.
 - 게시판/인터넷설문조사 등을 통한 여론수렴이 서울시 정책에 반영되어야 함을 보여주어야 하고, 이러한 과정을 구조화할 수 있게 사이버공간에서의 토론 참여가 시정에 대해 주제별로 구성되어야 한다.
- 익명제와 실명제를 동시에 운영한다.
 - 전자정부 참여에 익명제와 실명제는 각기 장단점이 있지만 기본적으로 중요한 사항은 실명제로 운영하여, 시민의 책임감과 동시에 정책의 반응에 대한 책임을 제고한다. 기타 의견 개진이나 자유로운 여론의 공간에서는 현재와 같은 익명제도 동시에 운영할 수 있다.

③ 시민의 정책결정 과정에의 참여 수단 확대

○ 전자 여론 조사는 주기적으로 수행되고 여론 조사의 신뢰성과 타당성을 높이는 작업을 수행한다.

- 홈페이지에서의 여론 조사뿐만 아니라 e-mail Push service를 통한 직접적인 여론 조사도 가능하다.

○ 서울시 정책결정에 시민참여를 위한 전자투표제가 장기적으로 도입되어야 한다.

- 정보화 시대의 정치과정과 정책 결정에 효과적인 수단으로 전자투표제는 장기적인 과제로 설정되어야 한다. 단지 현재는 시기 상조의 성격을 띠어 제도 개선과 전자투표의 효과에 대한 면밀한 연구가 필요하다.

3) 사회적 포섭의 확대를 위한 정책 과제

(1) 정보격차 해소 사업의 지속적 전개

○ 정보격차 해소를 위해 시민인터넷 교실의 확대운영이 이루어져야 한다.

- 장애인/노약자/외국인을 위한 맞춤형 정보화 교육 제공을 위한 프로그램이 개발될 필요가 있다.

○ 전자정부 서비스 불편해소센터의 운영한다.

- 이를 통해 현재 전자정부 서비스가 어려운 사람들에게 대한 지원과 도움을 할 수 있게 한다.

○ 정보화 소외 지역에 공공시설(복지관/동사무소/주민자치센터/도서관 등 활용)을 중심으로 하여 정보화시설을 확충하고 정보화 교육시설의 확보와 운영을 확대한다.

- 그리고 이에 대한 접근이 가능하도록 공공시설에서의 정보 이용과 교육에 대한 홍보를 강화한다.

(2) 정보화의 역기능 대책

- 전자정부 서비스를 신뢰할 수 있게끔 개인정보보호 체계가 구축은 필수적인 사항이다.
 - 서울시와 전문가로 구성된 정보보호 및 개인 프라이버시 보호 전문팀 운영이 필요하다.
 - 시범적인 사업을 수행하고 시민 개인정보보호를 위한 법/조례 제정을 준비하여야 한다.

(3) 시민들의 전자적 생활양식 변화 모니터링

- 전자정부 서비스에 대한 사용자 가치를 고려하여 정보와 민원에 대한 수요조사가 필요하다.
 - 지속적인 수요조사와 더불어 정보화 환경 변화에 대응하는 시민의 잠재적 요구를 발굴할 수 있어야 한다.
- 새로운 정보기술의 추세를 전자정부에 응용할 준비를 한다.
 - 기술적으로나 서비스 차원에서 장기적으로는 유비쿼터스적 전자정부 체계 구축에 대한 방향을 검토할 필요가 있다.

4) 대시민 관계 향상을 위한 조직 개혁 지향

(1) 정책결정자의 리더십과 역할 강화

- 전자정부관련 CIO(Chief Information Officer) 제도를 적극적으로 활용하여 정보화 추진에 인사와 예산에 관한 권한이 실질적으로 부여되어야 한다.
 - 정보화 예산의 지속적 확충과 전자정부에 적합한 제도의 재정비를 기획하고 대시민 사업 분야 예산의 비중을 확대하여야 한다. CIO의 위상과 역할 증대를 위하여 적극적인 노력이 필요하다

(2) '전자정부국'을 통한 전자정부를 행정개혁 방향으로 정립

- 전자정부 서비스를 중심으로 한 행정개혁에 정보화 추진기구의 역할 증대가 필요하다.
 - 행정개혁과 전자정부 추진주체로서 '전자정부국'을 만들어 행정개혁과 전자정부의 연계를 추진하고,
- 내부 중심의 조직과 기능에서 시민과의 관계를 중심으로 한 적극적·능동적인 서비스 조직으로 재구조화할 필요가 있다.
 - 이를 위해 업무 개선에 대한 면밀한 검토와 사업 계획이 운영되어야 한다.
 - 행정서비스업무과정은 시민서비스지향으로 재설계 되어야 하는 방향에서 행정서비스를 단순화하고 행정서비스들을 하나의 창구로 통합하는 방향으로 행정조직을 재조정할 필요가 있다.
 - 행정내부의 정보공유로 민원서류를 감축계획이 이루어져야 하고, 이를 지원하는 민원처리를 위한 시스템이 통합운영 되어야 한다.

(3) 전자정부 평가체제 운영

- 전자정부의 방향과 진행의 점검을 위해서 전자정부 성숙도에 대한 전문가 평가체제를 운영할 필요가 있다,
- 전자정부 서비스에 대한 시민 평가제를 운영한다.
 - 분기별 행정서비스 제공에 대한 평가에 있어 시민을 대상으로 한 정기적(분기별) 정보/민원 수요조사 및 서비스 만족도조사 실시하고 전자정부 서비스 수요에 따른 가치 평가 운영(분기별 평가 설문실시)이 이루어질 수 있다,
 - 시민 모니터링 제도 운영을 사이버 공간을 활용하여 이루어질 수 있다.

제 6 장 결론과 제언

제 6 장 결론과 제언

서울시는 1999년 이래 중앙정부의 정보화 계획에 부응하는 지역 정보화의 차원에서 서울정보화 기본 계획을 정립하였다. 계획에 대한 효과적인 집행 이전에 정보화의 기술과 정책 환경은 급격히 변화하였다. 인터넷의 급속한 보급과 시민들의 전자적 생활양식의 확산으로 일관성을 가지고 정책을 추진하기보다는 상황적인 대처에 주력하였다. 이로 인해 기본 계획과 실제 사업 추진과는 차이가 있어 왔다.

정보화 환경의 급속한 변화로 인해 정보화에 대한 평가의 틀이나 모형은 안정적이지 못한 특성을 가지고 있다. 그것은 정보화 정책에 대한 사회적 합의가 쉽게 이루어지지 못하는 것을 반영한다. 평가는 정보화의 목적이나 계획을 구현하기 위한 수단이다. 그럼에도 불구하고 현재의 평가들은 정보화 평가 체제의 틀에서 다양한 모형 속에서 수행되고 있다. 이로 인해 같은 대상을 하더라도 평가의 결과는 달라지는 모습을 보인다.

최근 정보화에 대한 행정 부문에서의 집중적인 관심은 전자정부로 모아지고 있다. 특히 2003년 세계 대도시들의 전자정부 평가에서 서울시는 가장 우수한 도시로 평가되었다. 평가는 도시들 간의 비교의 차원에서 제시되어 상대적으로 서울의 전자정부가 가장 앞선 서비스를 구현하는 것으로 제시되고 있다. 비교의 지표가 전자정부가 구현되는 수준을 포함하였다. 서울시는 현재는 수위이지만 앞으로도 더욱 추진하여야 할 사항이 많은 것을 지적하고 있다.

그런데 이러한 전자정부 평가에서도 공공 부문의 다른 평가 시스템과 달리 평가의 모형이 안정되어 있지 못한 것을 보인다. 전자정부 정책에는 서로 다른 비전과 목표가 얽혀 있고, 정보화의 환경은 시기에 따라 바뀌는 특성으로 인해 현재의 결과에 만족하기에는 이르다고 보인다. 그러나 전자정부에 대한 평가가 이루어지는 것은 이제 정보화에 대한 논의보다는 보다 초점 있는 정책으로서 전자정부의 필요성을 제기하고 있기 때문이다.

서울시 전자정부에 대한 평가는 정보화 추진 정책의 주요 구성 요소로써 정책을 정보화 환경 변화에 유연하게 대응하며 전자정부의 방향을 재설정 하고 효율적으로 추

진하기 위해 수행되는 과정이다. 이를 위해 평가의 모형은 정책의 계획에 포함되어 있어야 한다. 그것은 평가의 대상이 명확하고 정책의 의도에서 결과를 분석하는 것을 포함한다. 평가의 목적은 단순히 평가를 위한 평가가 아니라 사업 진행을 점검하고 정책의 의도에 부합하는가와 의도하지 않은 효과에 대해 문제점과 개선 방향을 모색하고 새로운 정책 방향을 제시할 수 있어야 한다. 전자정부를 추진하는 데 있어 계획과 평가가 따로 운영되면 평가 결과가 전자정부를 추진하는 데 적절하게 반영되지 못할 것으로 보인다. 사후적 평가는 새로운 계획을 세우는 데 필요한 밑거름으로 역할을 한정하여야 할 것이다.

본 연구는 전자정부의 추진 실적을 평가하고자 하였다. 그러나 여기에는 두 가지 문제가 있었다. 하나는 현재의 서울시 전자정부가 서울시 정보화 과정에서 전자정부를 구현하려는 목적에서 이루어진 것이 아니라, 정보화의 여러 사업의 결과로써 전자정부의 특성을 보이고 있는 사실이다. 그렇기에 전자정부의 대상이 구체화되지 못하는 면을 보여주고 있다. 본 연구에서는 전자정부의 정책적인 목표에서 이루어진 사업을 보기보다는 전자정부가 되어 가는 과정에서 이루어진 정보화 추진 실적을 전자정부의 개념 틀에서 보게 되었다. 이것은 사후적인 의미에서 전자정부이기에 평가 대상으로는 어려움이 있었다.

다른 하나는 전자정부의 목표와 정책이 일반적인 지향에서는 제시될 수 있지만 구체적인 사항에 대해서는 유동적인 특성을 지니고 있다. 이로 인해 정보화의 평가와 전자정부의 평가의 차이가 뚜렷하지 않은 현실에서 다양한 평가가 가능한 면을 보여주고 있다. 이러한 현실은 평가는 가능하지만 평가의 결과에 대해서는 전자정부의 이념이나 정책 방향에서 수궁할 수 있는 함의를 도출하기가 어려운 상황이다. 정보화와 관련된 정책은 정보기술 환경과 정부의 개혁 노력의 변화에서 이루어지고 있다. 이로 인해 어제의 기준이 내일의 기준이 되기가 어려운 현실을 보게 된다.

이러한 문제들로 인해 본 연구에서 수행된 결과는 전자정부에 추진 실적에 대한 본격적인 평가라기보다는 평가를 위한 추진 실적에 대한 사전 진단과 평가를 모색하는 연구라는 한계를 지니고 있다. 전자정부에 대한 평가는 정보화 시대의 정부 정책에서 지속적으로 제기될 과제이다. 그러나 현재의 상황에서는 전자정부로써 포괄하는 정책들이 체계적으로 정비되어 있지 않고, 전자정부가 자체가 새로운 정책 방향의 시작이기에 안정된 평가 틀을 갖추기에는 어려움이 노정 되어 있다. 이러한 상황은 정보화에

서 전자정부로의 새로운 정책방향이 정립되는 과정에서 연유한 것이다.

정보화와 전자정부는 정책의 연속적인 과정이면서 중요한 변화를 상징하고 있다. 중앙정부의 전자정부특별위원회의 성과를 마무리하면서 펴낸 전자정부백서(2003)에는 전자정부에 대해 다음과 같은 의미를 부여하고 있다. 전자정부는 다양하게 시도하고 있지만, 전자정부의 “비전과 목표는 동일하다. 정보기술을 적극 활용하여 행정의 효율성과 대국민 서비스를 개선하며, 투명한 정보공개 및 업무처리 등을 통해 공정하고 깨끗한 정부를 구현하는 것이 전자정부 추진의 궁극적 지향이다.” 이러한 표현에서는 기존의 행정 정보화의 중요한 정책 목표인 행정의 효율성뿐만 아니라, 전자정부가 시민과의 관계에서 서비스의 질의 향상과 민주적인 정부를 구현할 것을 적시하고 있다. 이것은 전자정부가 기존의 정보화에 대해서 연속성을 가지면서 동시에 새로운 방향의 정립, 즉 시민과의 관계에서의 민주적 구현이라는 새로운 정책 과제를 제시하였다.

전자정부와 시민과의 관계는 상호의존적인 특성을 띤다. 전자정부가 구현하는 목표는 시민에 대한 적극적인 서비스를 포함한다. 그리고 전자정부가 제공하는 서비스를 향유하려면 시민 역시 정보화 시대의 전자적 생활양식을 전제하여야 한다. 아무리 잘 구비된 전자정부 서비스라도 이용하는 시민이 없으면 그 성과가 구현된다고 말하기 어렵고, 시민이 전자적 서비스에 대한 적극적인 요구가 없으면 전자정부 서비스는 무용지물이 된다. 이러한 의존성으로 인해 정보화에서 전자정부로의 방향은 이제 시민으로부터의 접근이 필요하다. 시민과의 관계 향상이 전자정부를 이끄는 주요 방향이라고 할 수 있다.

이러한 정책 변화의 환경에서 서울시 역시 정보화에서 전자정부로 사업을 진행하고 있다. 이제 서울시 전자정부 추진 과정에서는 도시정보화 구현의 중심 주체로서 서울시의 역할을 보다 분명히 할 필요가 있다. 그리고 대시민 관계에서, 중앙에서의 전자정부 추진 의미와는 구별되는 도시정부 차원의 전자정부 추진이 갖는 의미를 구체화할 필요가 있다. 중앙 정부는 전자정부 추진 정책에서 행정의 효율성과 대국민 서비스의 질적 향상을 위해 정보시스템의 통합과 민원 행정의 단일화한 서비스를 구현하고자 하였다. 이에 대해 서울시는 전자정부 구현에 있어 민원 서비스의 상호작용과 정보제공과 시민의 정책 참여를 유기적으로 연결시키는 전략이 필요하다.

중앙정부가 행정의 수직적 위계에서 정보통신 시스템을 통한 대국민 서비스의 통

합을 기한다면 서울시는 전자정부 서비스를 구성하는 정보와 상호작용과 참여의 유기적 연결성을 강화함으로써 서울시 고유의 전자정부를 구현할 수 있다. 그리고 이러한 유기적 연관성을 구축하는 과정에서 시민 중심의 전자정부를 위한 서비스와 업무의 혁신이 이루어져야 한다. 이러한 유기적 연계에서 서울시의 전자정부가 서울시민과의 관계에서 독특한 위상을 차지할 수 있을 것이다.

현재의 서울의 전자정부는 높은 성과에도 불구하고 위기와 기회가 공존함을 볼 수 있다. 시민과의 관계에서 중앙정부의 전자정부 추진은 위기의 상황을 만들고, 이를 위기로 인식한다면 서울시 전자정부의 새로운 방향을 세우는 기회가 될 수 있을 것이다. 이러한 이유로 서울시의 시민 중심적인 전자정부는 앞으로 구현하여야 할 주요 과제라고 할 수 있다.

참 고 문 헌

1. 국내단행본

- 김용오, 「지식정보사회의 전자지방정부」, 광주: 전남대학교 출판부, 2003.
- 김동현 외, 「공공기관의 정보화 성숙도 평가모형에 관한 연구」, 서울: 한국전산원, 2000.
- 변미리·원종석, 「서울시 정보화사업 평가방안에 관한 연구」, 서울: 서울시정개발연구원, 2002.
- 삼성경제연구소, 「정부혁신의 길」, 서울: 삼성경제연구소, 1998
- 서울시립대학교, 「서울시정보화기본계획」, 서울특별시, 1999.
- 서울특별시, 「인터넷을 통한 민원처리 제공방안」, 서울: 서울특별시, 2000.
- _____, 「Digital Seoul」, 서울: 서울특별시, 2000.
- _____, 「©-Seoul」, 서울: 서울특별시, 2001.
- _____, 「서울정보화 2002: e-Seoul 2002」, 서울: 서울특별시, 2002.
- 서울특별시 홍보담당관실, 「시장에 바란다」, 2003.
- 이석재, 「국가정보화평가 발전방안」, 서울: 한국전산원, 1999.
- 전자정부특별위원회, 「전자정부백서」, 서울: 전자정부특별위원회, 2003.
- 정명주·김동현, 「중앙부처 정보화 수준평가」, 서울: 한국전산원, 2000.
- 정부혁신지방분권위원회, 「전자정부 로드맵」, 2003, 8.
- 조권중, 「서울시 전자정부의 전자민주주의 모델 연구」, 서울: 서울시정개발연구원, 2002.
- 한국전산원 역, 「전자정부 추진방향 및 주요 이슈」, 서울: 한국전산원, 2002.
- 한국전산원, 「전자정부프로젝트의 가치창출전략-EU 각료 전자정부 작업반을 위한 분석결과」, 서울: 한국전산원, 2003.

- 행정자치부, 「전자정부 전략과 비전」, 서울: 행정자치부, 1998.
- _____, 「기초자치단체 정보화수준 측정」, 서울: 행정자치부, 2000.
- _____, 「광역지방자치단체 정보화 특수시책 및 우수사례 조사」, 서울: 행정자치부, 2001.
- 히타치종합계획연구소, 「電子政府」, 서울: 비봉출판사, 2002.
- Guy Bertrand, 「세계의 전자정부와 전자민주주의」, 서울: 커뮤니케이션북스, 1999.

2. 국내논문

- 권기창, “전자정부 구축에 있어서의 쟁점과 과제”, 국회보 제413호, 2001.
- 권선필, “전자지방정부의 선진사례-호주 Victoria주의 지식정보화 전략과 추진사례”, 「자치행정」, 제156호, 2001.
- 김경섭, “외국의 전자정부 추진동향”, 「행정과 전산」, 제82호, 2000.
- _____, “성공적인 전자정부 구현을 위한 구성요소 분석”, 「정보통신정책 ISSUE」, 제15권 제1호, 2003.
- 김경섭·한세억, “전자정부의 논의와 실천적 함의-전자정부의 구현을 위한 정책방안을 중심으로”, 「한국행정연구」, 제6권 제4호, 1997.
- 김석주·오강탁, “전자정부 평가방법론 및 지표개발에 관한 시론적 연구”, 「국가정보화평가제도의 과제와 평가방향: 2001년 추계학술대회 정보화평가 심포지엄 발표논문집」, 2001.
- 김선명, “정보화사업의 경제성 분석모델 및 기법”, 「국가정보화평가제도의 과제와 평가방향, 2001년 추계학술대회 정보화평가 심포지엄 발표논문집」, 2001.
- 김성태, “광역자치단체의 전자정부 추진실태: 지표와 지표간 관계를 중심으로”, 「한국행정학보」, 제34권 제4호, 2000.
- _____, “전자정부의 개념과 구성요소”, 「자치행정」 제147호, 2000.
- 김순은, “정보화사업 평가기준의 도출을 위한 Q-방법론 활용방안”, 「국가정보화평가제도의 과제와 평가방향, 2001년 추계학술대회 정보화평가

- 심포지엄 발표논문집」, 2001.
- 김영삼, “정보사회의 제도화-전자민주주의와 전자정부를 중심으로”, 「사회조사연구」, 제12권, 1997.
- _____, “21세기 행정패러다임으로서의 전자정부연구의 의미와 과제”, 「한국행정학회 동계학술대회 발표논문집」, 2001.
- _____, “우리나라 정보정책과 (지방)전자정부정책의 재검토”, 「한국자치행정연구」, 제2권 제2호, 2002.
- 김영평 · 이근주, “서울시 Open System의 효과성에 관한 연구”, 「한국행정학회 동계학술대회 발표논문집」, 2001.
- 김왕식, “전자민주주의의 가능성과 실체”, 「교과교육연구」, 제4호, 2000.
- 김윤기, “전자민주주의 시대의 새로운 주민참여 모형에 관한 연구”, 「지역사회개발연구」, 제25권 제1호, 2000.
- 김종무, “전자정부 웹사이트의 운영성과에 영향을 미치는 요인-서울시 자치구를 중심으로”, 「한국행정학회 춘계학술대회 발표논문집」, 2003.
- 김진화, “전자정부에서의 민원처리 서비스 혁신방안에 관한 연구”, 「서울시립대학교 대학원 석사학위논문」, 2000.
- 김현곤, “주요국의 전자정부 추진동향과 새로운 가능성”, 「정보화동향분석」, 제133호, 1999.
- 김현성, “서울시 전자정부의 개념과 구축전략”, 「서울시립대 도시과학논총」, 제25호, 1999.
- _____, “서울시 전자정부의 추진현황 및 진단”, 「제2차 전자정부연구소 국제학술회의 발표논문집」, 2002.
- 명승환, “미래 전자정부의 방향에 관한 연구: 이론적 배경과 사이버 거버넌스와의 관계를 중심으로”, 「지방정부연구」, 제5권 제2호, 2001.
- _____, “정보화사전평가의 국내외 동향과 제도적 도입방안”, 「국가정보화평가제도의 과제와 평가방향, 2001년 추계학술대회 정보화평가 심포지엄 발표논문집」, 2001.

- 문태수, “공공부문 정보화사업의 평가방법론 개발과 적용사례”, 「한국정책분석학회: 2002년도 추계학술대회 발표논문집」, 2002.
- 박양열, “미국 North Carolina주의 전자정부 포털 NY@Your Service 구축 프로젝트”, 「정보화동향분석」, 제166호, 2000.
- _____, “미국의 전자정부 포털사이트 FirstGov”, 「정보화동향분석」, 제165호, 2000.
- 백경제, “한국의 전자민주주의의 현황과 전개방향-정치관련 사이트 분석을 중심으로”, 「숙명여대 대학원 정치학과 학위논문」, 2001.
- 서진완, “전자정부 구현에 있어서 지방의 역할”, 「지방행정」, 제572호, 2001.
- 소영진, “지역정보화사업의 평가방법론 및 지표개발”, 「국가정보화평가제도의 과제와 평가방향, 2001년 추계학술대회 정보화평가 심포지엄 발표논문집」, 2001.
- 신범순, “한국형 정보화전략 발전방향에 관한 연구-전자민주주의 실현과 복지정보사회 구현을 중심으로”, 「고려대학교 정책대학원 학위논문」, 1999.
- 오재인, “전자민주주의 매체를 통한 민주시민교육의 활성화방안”, 「한국경영과학학회지」, 제31권 제1호, 1998.
- 오철호·정홍원, “정보화사업의 사전평가 모형과 방법론: 하나의 가설적 탐색”, 「국가정보화평가제도의 과제와 평가방향, 2001년 추계학술대회 정보화평가 심포지엄 발표논문집」, 2001.
- 옥왕용, “지방자치단체의 홈페이지의 활용에 관한 연구”, 「고려대학교 정책대학원 석사학위논문」, 2000.
- 이길호, “지방자치단체의 전자민주주의의 실현가능성-국내외 인터넷 활용사례를 중심으로”, 「경북대학교 대학원 정치학과 학위논문」, 1999.
- 이윤식, “정보화 평가방법론의 개선방향에 관한 소고”, 「공공정책연구」, 2000.
- 장병희, “전자민주주의에 대한 부정적 전망-컴퓨터 매개통신의 공신력을 중심으로”, 「연세대학교 언론사회문화」, 제5호, 1996.
- 정명주, “정책평가 결과활용에 관한 연구”, 「한국행정학회: 2001년 춘계학술대회 발표 논문집」, 2001.
- 정명주·윤상오, “정보화정책 평가지표의 개발: 정보화 수준평가 지표”, 「한국정책분

- 석학회: 하계학술대회 발표논문집」, 2001.
- 정보화평가위원회, “39개 중앙행정기관 및 16개 광역자치단체 정보화수준 평가”, 「정보통신부 보도자료」, 2001.
- 정충식, “전자정부의 개념정립 및 구현방안”, 「한국행정학회: 동계학술대회 발표논문집」, 1997.
- _____, “전자지방정부와 혁신과제”, 「자치행정」 제156호, 2001.
- 최영훈, “우리나라 전자정부추진의 과거와 현재”, 「자치행정」, 제172호, 2002.
- 한상연, “전자정부의 정책의제채택모형에 관한 연구”, 「경희대지역개발연구」, 제5호, 1998.
- 황종성, “전자정부 구현의 정치적 쟁점: 정보관리 패러다임의 변화를 중심으로”, 「정보화저널」, 제5권 제3호, 1998.

3. 기타 국내문헌

- 김상현, “전자민주주의의 허와 실”, 「뉴미디어저널」, 1999.
- 한국전산원, “정보화추진체계 개편 논의와 개선 방안”, 「정보화정책 이슈」, 2002.
- _____, “전자정부 추진방향 및 주요 이슈”, 「한국전산원 정책자료」, 2002.
- 행정자치부, “전자지방정부 구축 보고·보고 토론회” 발표자료, 2003, 10.

4. 외국문헌

- Accenture, 「*Governments Closing gap between political rhetoric and e-government reality*」, 2001.
- _____, 「*eGovernment Leadership - Realizing the Vision*」, 2002.
- Atkinson, Rober, “Digital Government: The Next Step to Reengineering the Federal Government”, Progressive Policy Institute, 2000.
- Deloitte Consulting, “At the Dawn of e-Government: The Citizen as Customer”,

2000.

Gartner Group, "Gartner's Four Phases of E-Government Model", 2000.

_____, "The e-government imperative: main finding", 2003.

Gore, Al., 「Creating a Government that Works Better and Costs Less」, Washington D.C.: U.S. Government Printing Offices, 1993.

J. H. Snider, 「E-Government vs. E-Democracy」, www.newamerica.net, 2001.

Matthias P. Finger, 「Electronic Government Experiences in Western Europe」, 2002 e-Government International Conference, 2002.

Naiyi Hsiao, 「Implementing Electronic Government in Taiwan : a Case of Taipei City Mayors Email-box」, 2002 e-Government International Conference, 2002.

NPR, 「Reengineering through Information Technology」, Washington D.C.: U.S. Government Printing Offices, 1993.

OECD, 「Citizens as Partners, OECD Handbook on information, consultation and Public participation in policy-making」, OECD, 2001.

Office of the e-Envoy, 「In the service of democracy」, HM Government, 2002.

Osborne, David & Ted Gaebler., 「Reinventing Government」, MA: Addison-Wesley Publishing Co., 1992.

Pacific Council on International Policy, "Road Map for E-Government in the Developing World: 10 Questions E-Government Leaders Should Ask Themselves", 2002.

Sean Shine, 「Building Customer relationship Management in Government」, Accenture Insights Issue No. 6, 2002.

UNDPEPA, "Benchmarking E-government : A Global Perspective", UNDPEPA, 2002.

UK Online, 「e-Government」, 2002.

5. 인터넷 홈페이지 주소

<http://www.egov.go.kr>(대한민국 전자정부 대표 홈페이지)
<http://www.mic.go.kr>(정보통신부)
<http://www.mogaha.go.kr>(행정자치부)
<http://info.seoul.go.kr>(서울특별시 정보화기획단)
<http://www.metro.seoul.kr>(시장에 바란다)
<http://pr.seoul.go.kr>(서울특별시 홍보기획관)
<http://open.seoul.go.kr>(서울특별시 민원처리 온라인 공개시스템)
<http://forum.seoul.go.kr>(서울특별시 사이버 정책토론포럼)
<http://traffic.seoul.go.kr>(서울특별시 교통국)
<http://admin.seoul.go.kr>(서울특별시 행정국)
<http://culture.seoul.go.kr>(서울특별시 문화국)
<http://worldcup.seoul.go.kr>(서울특별시 월드컵 홍보)
<http://pcbank.seoul.go.kr>(서울특별시 PC 뱅크)
<http://hanok.seoul.go.kr>(서울특별시 북촌한옥마을)
<http://src.seoul.go.kr>(서울특별시 종합자료관)
<http://tax.seoul.go.kr>(인터넷 서울 세무사무소)
<http://hongsu.seoul.go.kr>(서울특별시 홍수정보시스템)
<http://friend.seoul.go.kr>(서울특별시 장애인 홈페이지)
<http://kid.seoul.go.kr>(서울특별시 어린이 홈페이지)

부 록

1. 전문가 조사의 개략
2. 서울시민의 정보화 현황

<부록 1> 전문가 조사의 개략

1. 조사대상 및 방법

본 조사는 2003년 10월 8일부터 10월 20일까지 정부기관(서울시 본청 및 25개 자치구, 행정자치부, 정보통신부 등 4개 부처 공무원), 연구원(한국전산원, 정보통신정책연구원 등의 전자정부 관련 연구원 및 연구소), 대학(전자정부 및 정보화 전공교수/전문가), 기타(전자정부 관련 기업인 및 기자 등)의 4개 집단을 대상으로 설문을 실시하였다. 조사를 함에 있어 조사 대상자를 전자정부 관련 업무담당자나 전문가로 하였다. 조사방법은 우편 및 이메일 조사를 통해 이루어졌다. 조사 대상의 구성과 응답자의 현황은 <표 1>과 같다.

<표 1> 조사 대상과 응답자의 특성

항목	구분	사례 수	응답자 수	응답률(응답자/사례수)(%)	응답자 구성(%)
소속집단	정부기관(공무원)	46	30	65.2	28.6
	대학	43	20	46.5	19.0
	연구원	78	43	55.1	41.0
	기타	29	12	41.4	11.4
	계	196	105	53.6	100

전체 설문 대상은 196명을 선정하였다. 이에 대한 설문에 기꺼이 응답을 하여준 전문가는 105명으로 53.6%의 응답률을 보이고 있다. 아래의 설문조사의 분석은 모집단 105명으로 하였다. 전문가 설문조사는 표본조사가 아니기에 통계적 추정은 수행하지 않고 기술적인 분석만을 하였다.

<표 2> 조사대상 특성 구분

구분	특 성	대 상	개 소
연구원 (소)	-국책연구원 -광역시·지방정부연구원 -민간연구소	-중앙정부: 정보통신정책연구원, ETRI, 한국전산원, 한국행정연구원, 지방행정연구원, 한국개발연구원, 한국데이터베이스진흥센터, 산업연구원, 산업정책연구원, 정보문화진흥원, 정보통신연구진흥원, 과학기술정책연구원 -지방정부: 전자정부연구소, 경남발전연구원, 광주전남발전연구원, 전북경제사회연구원, 충북발전연구원 -민간: 삼성경제연구소, LG경제연구소, 현대경제연구원	20
대학	-전자정부 및 정보화 담당 교수/연구원	-대학교	25
정부 기관 (공무원)	-중앙정부 -서울시 본청 -서울시 자치구	-서울특별시청, 행정자치부, 정보통신부, 기획예산처, 건설교통부, 정부혁신지방분권위원회, 서울시 25개 자치구청	31
기타	-정보통신관련 기업 -언론사 전자정부 담당기자 -정보화관련 단체	-기업: (주)삼테크, 미디어밸리, 신세계 I&C, POSDAQ, 삼성SDS, LGCNS, 포스테이타 -언론사: 매일경제신문, 한겨레, 전자신문, 디지털타임즈, 동아일보 -자치정보화조합	13

2. 조사분석의 틀

1) 설문조사 분야

서울시의 전자정부 추진방향에 대한 정책 평가를 하기 위해 대분류로 서울시 전자정부의 방향, 대시민 전자정부 서비스 관련사항, 정보활용도 향상 및 정보격차 해소정책, 대시민 전자정부 서비스 평가기준 나누어 중요도와 확신도에 대해 설문을 구성하였다. 확신도는 각 문항의 평가에 있어 응답자의 확신 정도를 질문한 결과이다. 대시민 전자정부 서비스 관련사항 분야는 중요도/확신도와 함께 정보시스템 도입/운영으로 인한 정책 기대효과를 함께 조사하였고, 대시민 정보화정책 분야는 인지도를 조사하였다.

중요도는 정책방향에 대한 전문가들의 평가를 측정하고자 하였다. 이에 대해 전자정부 서비스 분야에서는 4점 척도를 구성하였고, 그 외 전자정부의 일반적 정책 방향

과 기타 정책 분야들은 5점 척도를 구성하였다. 4점 척도는 중요성의 측면에서 ‘불필요하다’의 항목에 중요성의 정도에 따라 소, 중, 대로 구분하였다. 이는 대체로 긍정적인 평가의 정도를 의미한다. 5점 척도는 ‘전혀 중요하지 않다’에서 ‘매우 중요하다’까지 부정적인 평가에서 긍정적인 평가로 이루어졌다. 확신도는 평가에 대한 전문가들의 스스로의 평가를 기준으로 하고 있는 데 3점 척도를 활용하였다. 중요도와 확신도는 대체로 같은 경향을 보여 본 분석의 제시에는 중요도를 기준으로 하여 각 항목을 분석하고자 한다. 조사 분석에서 중요성은 절대적인 값보다는 각 항목들의 상대적인 차이와 우선 순위를 평가하는 방식으로 분석을 하였다.

대시민 전자정부 서비스에 대한 정보시스템으로 인한 기대효과는 제 II 장의 이론적 논의를 따랐다. 설문조사에서는 정보시스템의 효과로 설정하여 다음과 같이 그 의미를 부여하였다. 효율성(efficiency)은 행정의 목적을 달성하는 데 있어서 쓰인 자원에 대한 산출물로 측정되는 것으로서 능률성과 효과성을 합한 개념이다. 대응성(responsiveness)은 시민이 원하는 서비스를 전달하는 것으로서 수요중심의 고객지향적 행정을 의미하며, 투명성(transparency)은 정보의 흐름이 자유롭고 온전한 상태(quality or state)로서 정보와 절차의 공개에 대한 정보수요자의 만족도를 의미한다.

2) 조사 항목의 구성

조사분석을 위해서 설문문항을 서울시 전자정부의 방향 7문항, 대시민 전자정부 서비스 관련사항(정보제공/상호작용/시민참여) 21문항, 정보활용도 향상 및 정보격차 해소정책 4문항, 대시민 전자정부 평가기준 7문항, 대시민 정보화 사업 8문항을 구성하였다. 그리고 마지막으로 서울시 전자정부 발전방향에 대한 전문가들의 자유로운 의견을 제시할 것을 요구하였다. 중요도와 관련된 설문 문항은 전문가들의 판단을 요구하는 형식으로 제 사항에 대한 당위적인 표현을 취하였다.

<표 3> 설문문항 구성

구 분		대 상	문항수
서울시 전자정부 방향		서울시 전자정부에 대한 전반적 정책방향	7
대시민 전자정부 서비스	정보제공	전자정부를 통해 제공되는 정책과 정보 사항	7
	상호작용	전자민원처리시스템, 인허가/세금/조달 시스템 등의 서울시-시민 상호작용	7
	시민참여	전자정부를 통한 시민들의 참여방법과 제도/운영방향	7
정보화의 사회적 포섭		전자정부 활용도를 높이기 위한 정책과 정보소외/취약계층을 위한 교육 등의 정책	4
대시민 전자정부 서비스 평가기준		전자정부에 대한 평가기준의 적실성	7
대시민 정보화 사업		서울시의 정보화 사업에 대한 인지도	8

서울시 전자정부에 관한 전문가 설문

안녕하십니까?

본 연구팀에서는 서울시의 전자정부 추진방향에 대한 정책평가를 통해 앞으로의 서울시의 대시민 전자정부 서비스 정책을 펼쳐나가기 위한 방향을 제시하고자 합니다.

설문지는 서울시의 전자정부에 대한 전문가들의 평가를 살펴보기 위해 작성되었습니다. 문항은 서울시 전자정부 정책방향, 서비스(정보제공/상호작용/시민참여), 정보활용도 향상 및 정보격차 해소정책, 대시민 전자정부 평가기준 분야로 구분되어 있으며, 각 항목의 중요도, 정보시스템으로 인한 기대효과, 확산도에 대해 평가를 할 수 있게 하였습니다. 응답을 마친 후 설문지는 10월 20일 이내에 동봉된 반송봉투에 넣어 보내주시면 감사 드리겠습니다.

조사결과는 통계적으로만 처리되며, 다른 목적으로 절대 사용하지 않습니다. 설문내용에 대한 문의는 아래의 주소로 연락주시면 감사하겠습니다.

귀하의 답변은 본 연구에 소중한 자료로 활용될 것입니다.

본 설문을 위하여 귀중한 시간을 할애해 주셔서 감사합니다.

2003. 10.

서울시정개발연구원 도시사회연구부

전화번호 : 책임 부연구위원 조 권 중 02 - 2149 - 1256

담당 연구원 김 종 업 02 - 2149 - 1264

홈페이지 : <http://www.sdi.re.kr>

이메일 : kimje49@sdi.re.kr

F A X : 02-2149-1289

주 소 : (137-071) 서울시 서초구 서초동 391 서울시정개발연구원 도시사회연구부

※ 설문작성 요지

항목은 서울시 전자정부와 관련하여 대시민 관계분야의 주요 구성요소를 엄선하였습니다.

1. 설문지의 I(서울시 전자정부의 방향), III(정보활용도 향상 및 정보격차 해소정책), IV(대시민 전자정부 서비스 평가기준)은 중요도와 확신도에 대해 응답해 주시면 됩니다.
2. 설문지 II(서울시 대시민 전자정부 서비스 관련사항)은 아래와 같은 방법으로 응답해 주시면 됩니다.

- 1) 중요도 - 서울시 전자정부 발전방향과 관련하여 정책과 시책의 중요성을 평가해 주시기 바랍니다.
- 2) - 각 사항에 따라 표시하여 주시기 바랍니다.

각 사항을 정보시스템 도입으로 인한 기대효과의 측면에서 서비스 질 개선을 위한 효율성 (efficiency), 대응성(responsiveness), 투명성(transparency)에서 **가장 기대할 수 있는 효과** 하나를 선정하여 답하시면 됩니다.

- ※ ① 효율성(efficiency): 행정의 목적을 달성하는 데 있어서 쓰인 자원에 대한 산출물로 측정되는 것으로서 능률성과 효과성을 합한 개념
- ② 대응성(responsiveness): 시민이 원하는 서비스를 전달하는 것으로서 수요중심의 고객지향적 행정을 의미
- ③ 투명성(transparency): 정보의 흐름이 자유롭고 온전한 상태(quality or state)로서 정보와 절차의 공개에 대한 정보수요자의 만족도를 의미
- 3) 확신도 - 각 사항의 평가에 있어 응답자의 확신 정도를 표시하여 주시기 바랍니다.

예시

번호	항목	중요도				정보시스템으로 인한 기대효과			확신도		
		대	중	소	불필요	효율성	대응성	투명성	대	중	소
8	시민의 참여로 정보공개 범위를 확대하여야 한다.	√					√				√

I. 서울시 전자정부의 방향

단위: 사례수(%)

번호	항목	중요도						확신도			
		전혀 중요 하지 않다	중요 하지 않다	보통 이다	중요 하다	매우 중요 하다	miss	대	중	소	miss
1	서울시 전자정부 서비스는 중앙정부의 전자정부 서비스와 연동/통합과 함께 서울시 고유의 시스템을 가져야 한다.	2 (1.9)	7 (6.7)	13 (12.4)	52 (49.5)	31 (29.5)	0 (0.0)	45 (42.9)	48 (45.7)	10 (9.5)	2 (1.9)
2	서울시 전자정부는 중앙정부-기초자치단체 사이의 조정자 역할을 하여야 한다.	6 (5.7)	15 (14.3)	25 (23.7)	43 (41.0)	15 (14.3)	1 (1.0)	40 (38.0)	59 (56.2)	3 (2.9)	3 (2.9)
3	서울시 전자정부 서비스의 대시민 관계 향상을 위해 정책결정자의 리더십과 역할이 강화되어야 한다.	1 (1.0)	2 (1.9)	11 (10.5)	54 (51.4)	37 (35.2)	0 (0.0)	56 (53.3)	41 (39.0)	5 (4.8)	3 (2.9)
4	행정개혁과 전자정부 구현이 연계되어야 한다.	0 (0.0)	0 (1.0)	5 (4.8)	42 (40.0)	57 (54.2)	0 (0.0)	73 (69.5)	27 (25.7)	3 (2.9)	2 (1.9)
5	E-governance 제도의 구현을 위해 정책 결정 과정에서 시민의 참여를 확대하여야 한다.	0 (0.0)	2 (1.9)	17 (16.2)	52 (49.5)	33 (31.4)	1 (1.0)	53 (50.4)	42 (40.0)	7 (6.7)	3 (2.9)
6	서울시에서 투자/구축한 서울시 공공정보망을 민간이 이용할 수 있도록 해야 한다.	0 (0.0)	10 (9.5)	32 (30.5)	44 (41.9)	18 (17.1)	1 (1.0)	36 (34.3)	56 (53.3)	10 (9.5)	3 (2.9)
7	전자정부 서비스 이용 확대를 위하여 이용자에 대한 인센티브 제도를 운영해야 한다.	1 (1.0)	16 (15.2)	33 (31.4)	45 (42.9)	10 (9.5)	0 (0.0)	32 (30.5)	57 (54.3)	14 (13.3)	2 (1.9)

II. 서울시 대시민 전자정부 서비스 관련사항

1. 정보제공 분야

단위: 사례수(%)

호	항목	중요도					정보시스템 도입/운영으로 인한 기대효과				확신도			
		대	중	소	불필요	miss	효율성	대응성	투명성	miss	대	중	소	miss
8	시민의 참여로 정보공개의 범위를 확대하여야 한다.	51 (48.6)	44 (41.9)	10 (9.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	9 (8.6)	23 (21.9)	69 (65.7)	4 (3.8)	43 (40.9)	55 (52.4)	6 (5.7)	1 (1.0)
9	서울시 전자정부의 홍보 관련 서비스는 정보포털의 기능과 통합되어야 한다.	39 (37.2)	48 (45.7)	14 (13.3)	4 (3.8)	0 (0.0)	64 (60.9)	31 (29.5)	3 (2.9)	7 (6.7)	39 (37.1)	53 (50.5)	11 (10.5)	2 (1.9)
10	문화관광, 전자우편, 교통정보 같은 시민편의 정보서비스는 시민생활에 충분한 가이드 역할을 해야 한다.	67 (63.8)	35 (33.3)	3 (2.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	34 (32.4)	63 (60.0)	3 (2.9)	5 (4.7)	48 (45.7)	47 (44.8)	8 (7.6)	2 (1.9)
11	행정/정책 정보의 경우 시민들의 관심에 부응하고 시정을 안내하여야 한다.	56 (53.3)	42 (40.0)	6 (5.7)	1 (1.0)	0 (0.0)	14 (13.3)	59 (56.2)	26 (24.8)	6 (5.7)	49 (46.6)	45 (42.9)	9 (8.6)	2 (1.9)
12	도시관리정보(홍수/재난/환경정보 등)가 시민의 요구에 부응하여 적절하게 서비스되어야 한다.	65 (61.9)	34 (32.4)	6 (5.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	24 (22.9)	69 (65.7)	2 (1.9)	10 (9.5)	52 (49.5)	45 (42.9)	6 (5.7)	2 (1.9)
13	특정대상(정보소외계층/장애인)에 대해서 수요자별로 충실한 정보가 제공되어야 한다.	57 (54.3)	40 (38.1)	8 (7.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	21 (20.0)	73 (69.5)	3 (2.9)	8 (7.6)	43 (40.9)	47 (44.8)	12 (11.4)	3 (2.9)
14	정보의 신뢰성을 향상시키고 새로운 정보로 신속하게 바뀌어야 한다.	79 (75.2)	25 (23.8)	1 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	34 (32.4)	47 (44.8)	17 (16.2)	7 (6.6)	62 (59.0)	36 (34.3)	3 (2.9)	4 (3.8)

2. 상호작용 분야

단위: 사례수(%)

번호	항목	중요도					정보시스템 도입/운영으로 인한 기대효과				확신도			
		대	중	소	불필요	miss	효율성	대응성	투명성	miss	대	중	소	miss
15	전자민원처리시스템을 통한 민원/상담이 일반민원처리(오프라인)를 대체할 수 있어야 한다.	46 (43.8)	49 (46.7)	6 (5.7)	4 (3.8)	0 (0.0)	71 (67.6)	19 (18.1)	6 (5.7)	9 (8.6)	58 (55.2)	40 (38.1)	6 (5.7)	1 (1.0)
16	민원처리 상황을 공개하고 이용자의 질문/요구에 신속히 대응해야 한다.	67 (63.7)	35 (33.3)	1 (1.0)	1 (1.0)	1 (1.0)	12 (11.4)	46 (43.8)	38 (36.2)	9 (8.6)	60 (57.1)	40 (38.1)	3 (2.9)	2 (1.9)
17	인허가, 세금, 전자조달 등의 민원 거래 절차가 전자상거래 시스템과 연계되어야 한다.	50 (47.6)	38 (36.2)	14 (13.3)	3 (2.9)	0 (0.0)	59 (56.2)	19 (18.1)	17 (16.2)	10 (9.5)	47 (44.8)	47 (44.8)	10 (9.4)	1 (1.0)
18	민원처리를 위한 시스템이 통합운영 되어야 한다.	69 (65.7)	30 (28.6)	4 (3.8)	2 (1.9)	0 (0.0)	75 (71.4)	21 (20.0)	4 (3.8)	5 (4.8)	60 (57.1)	37 (35.2)	7 (6.7)	1 (1.0)
19	민원 신청/처리시 개인정보보호 체계가 구축되어야 한다.	93 (88.6)	10 (9.5)	2 (1.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	17 (16.2)	43 (41.0)	37 (35.2)	8 (7.6)	77 (73.3)	23 (21.9)	3 (2.9)	2 (1.9)
20	제공되는 서비스가 개인화 되어 있고 선택적 정보 접근이 가능해야 한다.	31 (29.5)	61 (58.1)	10 (9.5)	3 (2.9)	0 (0.0)	27 (25.7)	64 (61.0)	10 (9.5)	4 (3.8)	38 (36.2)	55 (52.4)	11 (10.4)	1 (1.0)
21	행정내부의 정보 공유로 민원서류를 감축하여야 한다.	76 (72.4)	27 (25.7)	2 (1.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	84 (80.0)	14 (13.3)	2 (1.9)	5 (4.8)	71 (67.6)	32 (30.4)	1 (1.0)	1 (1.0)

3. 시민참여 분야

단위: 사례수(%)

번호	항목	중요도					정보시스템 도입/운영으로 인한 기대효과				확신도			
		대	중	소	불필요	miss	효율성	대응성	투명성	miss	대	중	소	miss
22	시민참여를 위한 다양한 공간(예, 시장에 바란다/게시판/사이버토론펙)이 구축되어 있어야 한다.	43 (40.9)	53 (50.5)	8 (7.6)	1 (1.0)	0 (0.0)	11 (10.5)	68 (64.7)	23 (21.9)	3 (2.9)	34 (32.4)	63 (60.0)	7 (6.6)	1 (1.0)
23	사이버공간에서의 토론 참여가 시정에 대해 주제별로 구성되어야 한다.	20 (19.0)	68 (64.8)	16 (15.2)	1 (1.0)	0 (0.0)	26 (24.8)	60 (57.1)	16 (15.2)	3 (2.9)	23 (21.9)	67 (63.8)	14 (13.3)	1 (1.0)
24	게시판/인터넷 설문조사 등을 통한 여론수렴이 서울시 정책에 반영되어야 한다.	28 (26.7)	62 (59.0)	14 (13.3)	1 (1.0)	0 (0.0)	14 (13.3)	57 (54.3)	27 (25.7)	7 (6.7)	33 (31.4)	66 (62.8)	5 (4.8)	1 (1.0)
25	행정서비스에 대한 시민평가제가 사이버 공간에서 운영되어야 한다.	28 (26.7)	58 (55.2)	17 (16.2)	2 (1.9)	0 (0.0)	9 (8.6)	41 (39.0)	48 (45.7)	7 (6.7)	37 (35.2)	52 (49.5)	15 (14.3)	1 (1.0)
26	서울시 정책결정에 시민참여를 위한 전자투표제가 도입되어야 한다.	20 (19.1)	52 (49.5)	31 (29.5)	2 (1.9)	0 (0.0)	26 (24.8)	33 (31.4)	40 (38.1)	6 (5.7)	27 (25.7)	56 (53.3)	21 (20.0)	1 (1.0)
27	사이버위원회 같은 전자정부내의 정부-시민 파트너십이 구성되어야 한다.	29 (27.6)	54 (51.4)	20 (19.1)	2 (1.9)	0 (0.0)	17 (16.2)	42 (40.0)	41 (39.0)	5 (4.8)	32 (30.4)	57 (54.3)	15 (14.3)	1 (1.0)
28	인터넷 시민참여를 실명제로 운영되어야 한다.	49 (46.7)	35 (33.3)	16 (15.2)	5 (4.8)	0 (0.0)	10 (9.5)	22 (21.0)	66 (62.9)	7 (6.6)	49 (46.6)	42 (40.0)	13 (12.4)	1 (1.0)

Ⅲ. 정보활용도 향상 및 정보격차 해소정책

단위: 사례수(%)

번호	항목	중요도						확신도			
		전혀 중요 하지 않다	중요 하지 않다	보통 이다	중요 하다	매우 중요 하다	miss	대	중	소	miss
29	정보와 민원에 대한 수요조사를 해야 한다.	0 (0.0)	1 (1.0)	12 (11.4)	65 (61.9)	27 (25.7)	0 (0.0)	52 (49.5)	50 (47.6)	2 (1.9)	1 (1.0)
30	정보소외/취약계층을 위한 교육(예, 시민인터넷교실)을 확대 운영해야 한다.	1 (1.0)	1 (1.0)	21 (20.0)	56 (53.3)	26 (24.7)	0 (0.0)	46 (43.8)	52 (49.5)	6 (5.7)	1 (1.0)
31	공공시설(예, 동사무소/복지관)을 통한 서비스 접근성/편의성을 높여야 한다.	0 (0.0)	2 (1.9)	18 (17.1)	57 (54.3)	28 (26.7)	0 (0.0)	54 (51.4)	44 (41.9)	6 (5.7)	1 (1.0)
32	민원처리/시민참여에 필요한 개인정보 보호를 위한 법/조례를 제정해야 한다.	0 (0.0)	2 (1.9)	8 (7.6)	51 (48.6)	44 (41.9)	0 (0.0)	66 (62.8)	35 (33.3)	3 (2.9)	1 (1.0)

IV. 대시민 전자정부 서비스 평가기준

※ 평가기준의 적절성에 대해 의견을 표시해 주시기 바랍니다.

단위: 사례수(%)

번호	항목	중요도						확신도			
		전혀 중요 하지 않다	중요 하지 않다	보통 이다	중요 하다	매우 중요 하다	miss	대	중	소	miss
33	이용율: 방문자수/ 정보조회수/업무처 리건수 등의 제고	0 (0.0)	5 (4.8)	22 (21.0)	58 (55.2)	20 (19.0)	0 (0.0)	52 (49.5)	45 (42.9)	7 (6.6)	1 (1.0)
34	접근성/편의성: 기 기의 접근성과 운 영의 편의성	0 (0.0)	1 (1.0)	14 (13.3)	63 (60.0)	26 (24.7)	1 (1.0)	52 (49.5)	48 (45.7)	3 (2.9)	2 (1.9)
35	대응성: 정보서비스 수요자의 요구에 대처	0 (0.0)	0 (0.0)	11 (10.5)	57 (54.3)	37 (35.2)	0 (0.0)	58 (55.2)	42 (40.0)	4 (3.8)	1 (1.0)
36	고객만족도: 고객의 시간/비용 절감, 편 리성/만족 증대	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (7.6)	52 (49.5)	45 (42.9)	0 (0.0)	64 (60.9)	34 (32.4)	5 (4.8)	2 (1.9)
37	효율성: 업무정확성 증대와 비용절감을 위한 서비스 프로 세스를 운용	0 (0.0)	0 (0.0)	19 (18.1)	51 (48.6)	35 (33.3)	0 (0.0)	55 (52.3)	44 (41.9)	5 (4.8)	1 (1.0)
38	투명성: 전자정부 정보와 서비스 및 정책결정과정을 시 민에게 제공	0 (0.0)	2 (1.9)	15 (14.3)	54 (51.4)	34 (32.4)	0 (0.0)	48 (45.7)	49 (46.7)	6 (5.7)	2 (1.9)
39	시민참여: 시민 의 견을 수렴하여 정 책결정과정에 반영	0 (0.0)	2 (1.9)	25 (23.8)	55 (52.4)	23 (21.9)	0 (0.0)	45 (42.9)	48 (45.7)	10 (9.5)	2 (1.9)

V. 다음은 서울시가 제공하는 대시민 정보화와 관련한 정책입니다. 이 정책들에 대해 어느 정도 알고 계십니까? 해당 문항에 V를 해주십시오.

단위: 사례수(%)

평가항목	전혀 모르고 있다	모르고 있다	들어본 정도다	조금 안다	매우 잘 안다	miss
①시민인터넷교실	4(3.8)	20 (19.1)	36 (34.3)	25 (23.8)	20 (19.0)	0 (0.0)
②사이버민원실	1 (1.0)	2 (1.9)	22 (20.9)	46 (43.8)	34 (32.4)	0 (0.0)
③온라인 민원공개서비스(Open System)	0 (0.0)	9 (8.6)	11 (10.5)	36 (34.3)	49 (46.6)	0 (0.0)
④전자정부 포털(서울시청) 서비스	2 (1.9)	8 (7.6)	16 (15.2)	40 (38.1)	38 (36.2)	1 (1.0)
⑤사이버정책토론펙	2 (1.9)	17 (16.2)	36 (34.3)	37 (35.2)	12 (11.4)	1 (1.0)
⑥동단위 사이버마을구축	11 (10.5)	35 (33.3)	30 (28.6)	21 (20.0)	7 (6.6)	1 (1.0)
⑦E-mail Push 서비스	14 (13.3)	36 (34.3)	21 (20.0)	19 (18.1)	12 (11.4)	3 (2.9)
⑧지방세 인터넷 납부시스템	1 (1.0)	6 (5.7)	22 (20.9)	38 (36.2)	38 (36.2)	0 (0.0)
⑨기타()	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)

※ 서울시 전자정부 정책에서 서울시의 위상과 발전방향에 대해 자유로운 형식으로 의견을 제시해 주시면 감사하겠습니다.

- 감사합니다 -

<표> 서울시 전자정부에 대한 전문가 제언

구분	응답내용
정부간관계	1) 중앙정부의 정책적 사업과의 연계성을 고려하여 선도적인 정보화 사업 추진을 고려해야 할 것임
	2) 서울시와 중앙정부의 정책간의 중복성 문제 검토 및 해결 필요
	3) 서울시는 전체 전자정부 정책에서 중앙과의 협력하는 actor로서 파트너십을 조성함과 동시에 중앙과 자치구간의 조정자 역할
	4) 중앙정부차원의 IT가 구축되면 지방정부의 IT와 유기적인 연계가 이루어질 수 있도록 할 필요가 있음
	5) 중앙정부-서울시-자치구의 시스템 연계/연동
	6) 서울시의 전자정부 정책은 지자체의 모범이 되어야 한다는 측면과 중앙정부와의 관계설정 문제 측면에서 역할이 필요
	7) 서울시 전자정부만 독주하는 것이 아니라 국가 전자정부 및 타 지방정부의 전자정부와도 연계되어 호환성이 있어야 함
정책적측면	1) 행정의 투명성 향상 노력과 양질의 행정서비스 제공
	2) 서울시의 대민 서비스에 대한 만족도를 제고, 언제나 열린 채널로써 전자정부 활성화
	3) 전자정부 구현을 위해 중장기 마스터플랜 수립
	4) 전자적 방식에 의한 시민평가/참여에 대한 여론 형성의 왜곡 가능성 고려 필요
	5) 참여정부를 활성화하기 위해 쌍방향적인 전자정부 활성화는 중요함. 동시에 인터넷 주도의 편향적 여론몰이에 대한 대비책 마련
	6) 각 구청의 여건을 고려하여 서울시에서 각 구청에 예산과 전산인력의 보충이 필요
	8) 반부패 시스템에 대한 홍보를 통해 전자정부의 이미지 제고
	정보와서비스측면
2) 서울시 전자정부 추진 내용이 항상 다른 지자체의 모범사례 또는 Bench Mark 대상이 되므로 선도기술 적용 시 표준화 또는 국가 S/W 산업육성 측면을 고려했으면 함	
3) e-지로/지방세 인터넷납부시스템의 통합=> 원클릭으로 양쪽 모두 접속 할 수 있게 해야 할 것임	
4) 실용적이고 가치 있는 정보를 up-date 하면서 공유 폭을 확대해 나가는 방향이 필요	
5) 정보 자원 및 단위 시스템별 데이터(DB) 증가에 따른 시스템 효율성 감소 및 취약성 증가에 대한 전반적 대비 필요	
6) 서울시에서 민원관리시스템을 통합 운영하는 것 보다 구청에서 시스템/통계자료/통신을 관리하는 것이 신속한 민원서비스가 가능	
7) 새로운 정보를 즉시 시민에게 알려주는 one-non-speed-system필요	
8) 서비스 공급에 있어 다른 관련 site와의 링크가 충분하지 않아 이용저하 우려	
9) 시민에 대해 종합적 정보/민원서비스 제공 가능한 자치단체 중심으로의 portal시스템으로 발전	
시민참여측면	1) 사이버 공간을 이용하여 시민참여 community 결성.
	2) 시민들의 욕구를 충족시킬 수 있는 방안으로 시민참여가 필요
	3) 행정편의주의 보다는 시민의 입장에서 정책을 입안, 집행해야함
	4) 전자정부 서비스에 대한 적극적 marketing실시와 객관적이고 주기적인 시민 만족도 평가를 통해 주기적인 서비스 실태점검 및 upgrade가 필요
	5) 모든 정책은 투명해야 되며, 시민을 위한 것이 첫 번째가 되어야 함
	6) 적극적인 시민참여를 위해서는 홍보와 참여후의 정책결정이나 대안 등을 feedback이 되는 시스템을 구축해야 함

<부록 2> 서울시민의 정보화 현황

서울의 정보화 현황은 서울시민의 전자적 생활양식의 영위의 기반이 되고 있고, 정부의 정책의 산물인 동시에 정보화 정책의 배경과 조건이 된다. 하지만 서울의 정보화의 결과는 중앙정부의 정책과 서울시 정책의 복합적인 결과의 산물이며, 또한 서울 지역사회의 경제적 환경과 밀접하게 관련되어 있다.

1) 정보화기반

지역과 시민의 정보화 수준의 측정에 가장 근간이 되는 것은 개인용 컴퓨터와 인터넷의 보급 수준이다. 한국전산원의 정보화 DB에 따르면 서울 가구의 컴퓨터 보급률은 99.3%로 모든 가구가 컴퓨터를 소유하고 있는 것으로 보인다. 전국의 보급률이 89.5%에 비해 서울의 보급률은 높지만, 이것은 서울에 상대적인 집중을 보인다.

<표 1> PC 보유대수

(2002년말 기준)

구분	가구부문			사업체부문		
	가구수	보유대수	보급률(%)	사업체수	보유대수	사업체당 보유대수
서울	3,085,936	3,064,447	99.3	123,787	4,573,843	37
전국	14,311,801	12,812,379	89.5	442,655	9,682,578	22

자료: <http://stat.nca.or.kr>(한국전산원 정보화통계DB시스템).

서울의 사업체의 컴퓨터 보유는 평균 37대로 전국 평균 22대보다 월등히 높고 가구와 마찬가지로 서울에 상대적인 집중의 정도를 보여준다. 컴퓨터 보급의 양적인 측면에서 보편적 접근이 가능함을 나타낸다.

2) 인터넷과 정보이용

컴퓨터에서 인터넷의 이용은 전자정부 서비스가 가능한 조건이 되고 있다. 서울시민의 가구 조사에서 가구원의 인터넷 접속 방법에 있어 초고속 인터넷(xDSL과 케이블망)이 75.2%에 이르고 이는 전국 64.3%보다 높은 보급률을 보이며, 인터넷 접속에 배제된 가구원의 비율은 서울의 경우 19.9%이고 전국은 31.9%에 해당된다.

<표 2> 인터넷 접속방법

(2002년말 기준)

구분	가구원수	전화모뎀		ISDN		xDSL		케이블망		기타		컴퓨터없음		컴퓨터 있으나 인터넷 안됨	
		사례수(명)	비율(%)	사례수(명)	비율(%)	사례수(명)	비율(%)	사례수(명)	비율(%)	사례수(명)	비율(%)	사례수(명)	비율(%)	사례수(명)	비율(%)
서울	3,570,228	121,388	3.4	32,132	0.9	2,124,286	59.5	560,526	15.7	21,421	0.6	407,006	11.4	303,469	8.5
전국	16,080,992	482,430	3	80,405	0.5	8,924,951	55.5	1,415,127	8.8	48,243	0.3	3,457,413	21.5	1,672,423	10.4

자료: <http://stat.nca.or.kr>(한국전산원 정보화통계DB시스템).

서울시민 대비 인터넷 이용자의 비율은 65.3%이며 이는 서울전체 인구에서 623만 명에 해당한다. 서울의 인터넷 이용자가 전국과 비교하여 볼 때 높으며 이는 서울 지역에서 인터넷 활용이 높음을 함의한다.

<표 3> 인터넷 이용자

(2002년말 기준)

구분	가구원수	이용여부			
		이용		비이용	
		사례수(명)	비율	사례수(명)	비율
서울	9,548,027	6,234,862	65.3	3,313,165	34.7
전국	44,229,109	25,652,883	58	18,576,226	42

자료: <http://stat.nca.or.kr>(한국전산원 정보화통계DB시스템).

서울에서 인터넷 이용은 90%가 가정에서 이루어지고 있다. 다음으로 회사(26.4%)와 PC방(14.9%) 그리고 학교(9.9%) 순이며 공공기관에서의 활용은 미미하다. 서울의 특성에 비추어 대부분의 가정에서 인터넷이 보급된 상황에서 학교나 공공기관의 인터넷 이용 부문은 경제·사회적으로 소외된 계층의 활용을 대상으로 한 것으로 보인다. 서울에서의 인터넷 이용은 전국에 비추어 미미하나마 보다 사적이고 개인적인 영역에서 활용하고 있음을 추정할 수 있다.

<표 4> 인터넷 주 이용장소

(2002년말 기준)

구분	인터넷 이용자	가정		회사		학교	
		사례수 (명)	비율(%)	사례수 (명)	비율(%)	사례수 (명)	비율(%)
서울	6,234,862	5,611,375	90	1,646,003	26.4	617,251	9.9
전국	25,652,883	22,523,231	87.8	5,925,816	23.1	2,821,817	11

구분	인터넷 이용자	PC방/게임방		장소 구분 없음		공공기관		기타	
		사례수 (명)	비율 (%)	사례 수 (명)	비율 (%)	사례 수 (명)	비율 (%)	사례수 (명)	비율 (%)
서울	6,234,862	928,994	14.9	74,818	1.2	31,174	0.5	93,523	1.5
전국	25,652,883	4,027,503	15.7	256,529	1.0	282,182	1.1	487,405	1.9

자료: <http://stat.nca.or.kr>(한국전산원 정보화통계DB시스템).

서울시민의 컴퓨터와 인터넷은 이미 보편적 보급의 수준에 있음을 볼 수 있고, 초고속 인터넷의 보급도 이미 대중화의 단계를 넘어섰다고 볼 수 있다. 하지만 서울에서는 컴퓨터와 인터넷의 접근과 활용에 배제된 층이 존재한다.

ABSTRACT

Evaluation Study on the Performance of Seoul e-Government: Citizen Relation

<u>Project Number</u>	<u>SDI 03-R-27</u>
<u>Research Staff</u>	<u>Kwonjoong Choh (in Charge)</u> <u>Jong Eop Kim</u>

Since the late 1990s, Seoul Metropolitan Government(SMG) has been executing major initiatives on information projects in order to increase the efficiency of administration and to provide better services to citizen. Now, the results of information projects converge into the policy about electronic government. Although the e-government is diversely defined, it is essential that government has utilized information technology(IT) for better performance.

This study aims to assess the achievements and performance of Seoul e-Government while focusing on the information projects for citizen service and relation. New information policy paradigm is now established around citizen-centered e-government. Government relation to citizen becomes the core of information projects for e-government. On the framework of citizen-centered e-government, this study attempts to evaluate the achievements of Seoul e-Government and to make policy recommendations for better e-government performance.

Since the Seoul Information Fundamental Plan was established in 1999, the SMG has made diverse information projects. Although there was the fundamental plan, the information projects have been carried out in according to change in IT

environment and national government information policy. IT projects focusing on citizen relation were relatively rare. However, while utilizing administrative IT system, the SMG has made better services to citizen. Especially, the Internet and Website has been the best tool to communicate with citizen. In the framework of e-government, the SMG has arranged e-government services such as information provision, e-interaction with citizen, e-participation resulting from diverse information projects. In the stage of e-government, the SMG reached the 'transactional stage' with regard to assessing criteria provided by the UN and ASPA(American Society for Public Administration).

However, there are important issues for the advance of e-government. Firstly, e-government policy addresses more citizen-oriented service. Citizens increase their expectation about e-government services while experiencing the e-services of private firms such as e-transaction and e-customer service. Secondly, national government's initiative is centered on more integrated information system to provide e-services anywhere, which may become obstacle for the SMG to provide its own distinctive services while enhancing citizen relation. Thirdly, major e-government experts recommend that administrative reform should be connected with e-government initiatives for better performance.

This study suggests policy recommendations for Seoul e-Government as follows:

- To focus on citizen-centered e-government services.
- To connect administrative reform with e-government initiative.
- To have the initiative in inter- e-government projects.
- To associate the Information Fundamental Plan the assessment of e-government.

Table of Contents

- Abstract and Policy Recommendations

Chapter I. Introduction

Chapter II. Establishing Assessment Framework of e-Government

1. Trends and Developments of e-Government
2. Reviews on the Evaluations of e-Government
3. Suggestive Assessing Model of e-Government and Citizen Relation

Chapter III. Seoul e-Government and Its Achievements on Citizen Relation

1. National Government's Information Program Initiatives
2. Seoul Metropolitan Government's Initiatives on Information and Achievements on Citizen Relation
3. Assessing the Achievements of e-Government on Citizen Relation

Chapter IV. Website Evaluation on the Seoul e-Government

1. Types of Homepages in the Seoul e-Government
2. The Policy Effects of e-Government Services

Chapter V. Policies for Citizen-Centered e-Government

1. Policy Guideline for Citizen-Centered e-Government
2. Expert Policy Survey and Its Implication on the Seoul e-Government Policy
3. Policy Recommendations for Seoul Metropolitan Government

Chapter VI. Conclusion

- References

- Appendices

1. Expert Policy Survey on the Seoul e-Government Policy
2. Access of Citizen to Information Facility and Network in Seoul

시정연 2003-R-27

서울시 전자정부 추진실적 평가 연구 : 대시민 관계분야

발행인 백용호

발행일 2003년 12월 31일

발행처 서울시정개발연구원

137-071 서울특별시 서초구 서초동 391번지

전화: (02)2149-1250 팩스: (02)2149-1289

ISBN 89-8052-329-7-93320

본 출판물의 판권은 서울시정개발연구원에 속합니다.