

서울특별시자치행정연구원

서울시 전자정부의 전자 민주주의 모델 연구

조 권 중

서울특별시자치행정연구원



시 정 연
2002-R-35

서울시 전자정부의 전자 민주주의 모델 연구

A Study on the e-Democracy Model under Seoul e-Government Initiatives

2002



서울시정개발연구원
Seoul Development Institute

연구진

연구책임 조권중 • 도시사회연구부 부 연구위원

연구원 이성민 • 도시사회연구부 위촉연구원

이 보고서의 내용은 연구진의 견해로서
서울특별시의 정책과는 다를 수도 있습니다.

요약 및 정책건의

I. 연구개요

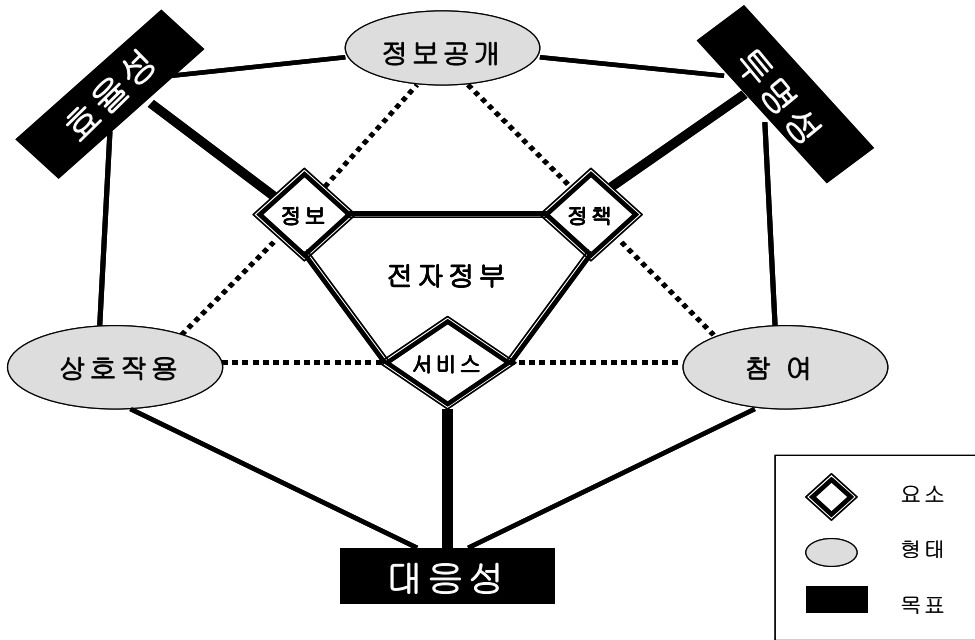
1. 전자정부 전략의 정책적 함의: 전자 민주주의

- 전자정부 실현과 관련된 최근의 정책은 기존의 정보기술을 통한 행정 효율화를 넘어 사이버 공간에서 시민과의 관계를 향상하는 전자 민주주의로 개념화되고 있음. (UN, OECD, 미국, 영국, 호주 등)
- 전자 민주주의는 기존의 대의제의 문제, 투표와 선거의 참여율 저조에 따른 문제에 대한 대안적인 성격을 지니며, 시민참여 제고를 위한 정보통신기술의 활용을 전제하고 있음.
- 도시정부의 전자 민주주의 구현에 관련해서는 **민주주의의 이념적 지향과 도시 거버넌스** 그리고 **전자정부의 전략** 등이 관련되어 있음.
- 전자 민주주의를 실현하기 위한 목적은 정부와 시민사회를 사이버 공간에서 매개하여 정보의 효율성을 제고하고, 정책의 투명성과 책임성을 향상시키며, 시민들을 위한 서비스의 대응성을 향상시키는데 있음.

2. 전자정부 추진 전략으로서 전자 민주주의의 구성 요소

- 인터넷과 사이버 공간을 매개로 하는 전자정부와 시민의 관계에는 규제와 통제
의 전통적인 관계를 지양하고 서비스와 참여를 지향하는 새로운 도시 거버넌스를
구현하는 요소들이 포함됨.

- 서비스 지향의 전자정부에서 참여를 포괄하는 전자 민주주의 전략은 다음의 세 요소가 정부와 시민의 관계에서 형성되어짐 : 정보공개, 상호작용, 참여



<그림> 전자 민주주의 모델

<표> 의사소통의 유형

구분	의사소통의 방향성	의사소통의 방식
정보공개	정부 → 시민	웹사이트(정보포털), 전자메일
상호작용	정부 → 시민 ←	전자메일, 전자민원시스템, 전자인증시스템, 시민관계관리시스템
참여	정부 ↔ 시민	전자계시판, 사이버 공청회, 사이버포럼, 전자투표, 사이버 시민 패널, 사이버 심의회

3. 전자 민주주의 모델 구성 방안 모색

- 서울의 상황에 부합하는 전자 민주주의의 구현을 위한 모델의 연구에 있어서 다음과 같은 요소들에 대한 점검과 분석이 요구됨.

1) 전자 민주주의 모델 구성 요인

요인	내용
기대효과 : 장점, 단점	· 사이버공간에서 행정과 정책결정의 한계와 효과에 대한 점검이 필요하며 전자 민주주의 정책의 시행에 있어 한계가 명확히 규명되어야 함 · 전자 민주주의는 한편에서는 정책과정을 신속하게 할 수도 있으나 이를 통해 정책이 왜곡될 수도 있음
구성요소	· 전자 민주주의를 구성하는 요소들의 관계와 구성에 따라 지향에 대한 점검이 필요 · 정보 공개, 상호작용, 참여의 관계 정립이 필요
조직과 제도	· 전자 민주주의는 사이버 공간에서만 일어나는 것이 아니라 현실의 제도와 과정에 밀접하게 연관되어 있으며 이로 인해 제도의 변형이 고려 됨
기술적 한계	· 전자 민주주의 모델에는 정보통신기술에 대한 실제적 사회 영향과 그에 상응하는 기술적 수준의 한계가 전제되어야 함 · 기술 문제로 인해 모델이 제한 될 수 있음
정치·사회·문화	· 전자 민주주의는 현재의 정치·사회·문화와 밀접한 연관이 있으며 일반적인 관점에서 이상적 모델이 현실의 사회적 과정에서 수용되기 어려울 수 있음
리더십과 시정 개혁 : 새로운 행정 모형	· 전자 민주주의는 실행에 있어 정책 결정권자의 의지와 이를 수용할 수 있는 조직적 여건이 중요함
인적 훈련과 태도	· 전자 민주주의의 운영에는 인적 훈련이 지속적으로 필요하며 민주적 행정의 태도가 고려되어야 함

2) 한국의 인터넷 현황과 사이버 공간의 형성의 일반적 특성

- 사이버 공간의 특성은 상거래 중심으로 성장하여 정보의 상품화 경향이 깊으며, 사적 교류의 장으로 채팅, 취미, 문화 등 커뮤니티가 활성화되고 있으며, 시민사회 운동의 역할로 정보 교류 활동이 활발히 이루어지고 있음.
- 정보 유통의 원활화, 정보의 분산화, 다양화하는 경향.
- 대중매체의 디지털화와 동시에 사이버 공간에 여론 형성에 새로운 매체가 등장하여 대안적인 정보 유통 채널이 형성되고 있음.

· 전자정부의 노력으로 관심있는 시민들은 이전보다 정책 정보의 획득이 용이하게 되었음. 반면에 사이버 공간을 통한 집단 행동으로 사이버 시위와 전산망 교란의 위협이 상존하고 있음.

3) 서울 도시정부와 서울 시민과의 관계 특성

- 지방자치 이후 : 삼원 위계적 권력 구조로 인한 서울과 중앙정부의 정책 혼재, 갈등이 있으며, 생활권 중심의 자치구와 광역 중심의 서울 도시정부의 갈등이 있음.

- 행정 위주의 도시정부 : 개발시대 관료주의적 행정의 잔재로 인하여 주민의 활동에 대해 규제가 중심이고 시민의 참여가 저조하며, 자발적 조직이 충분히 성숙하지 못함.

- 시민사회의 참여 : 시민운동의 정치화로 시민 권리 의식이 증대한 반면, 시민의 참여 저조로 시민 없는 시민단체의 모습도 지님.

4. 서울시의 전자 민주주의 현황

1) 서울의 정보화 현황

(1) 정보화기반 현황

- 서울의 정보화 기반은 국제적인 수준에서도 떨어지지 않은 수준이며 국내에서도 타지역에 비해 높은 수준을 유지하고 있음. 그러나 공공부문에서의 정보화 투자는 서울시가 가지고 있는 위상에 비해 그리 높지 않음.

(2) 서울 시민의 정보화 현황

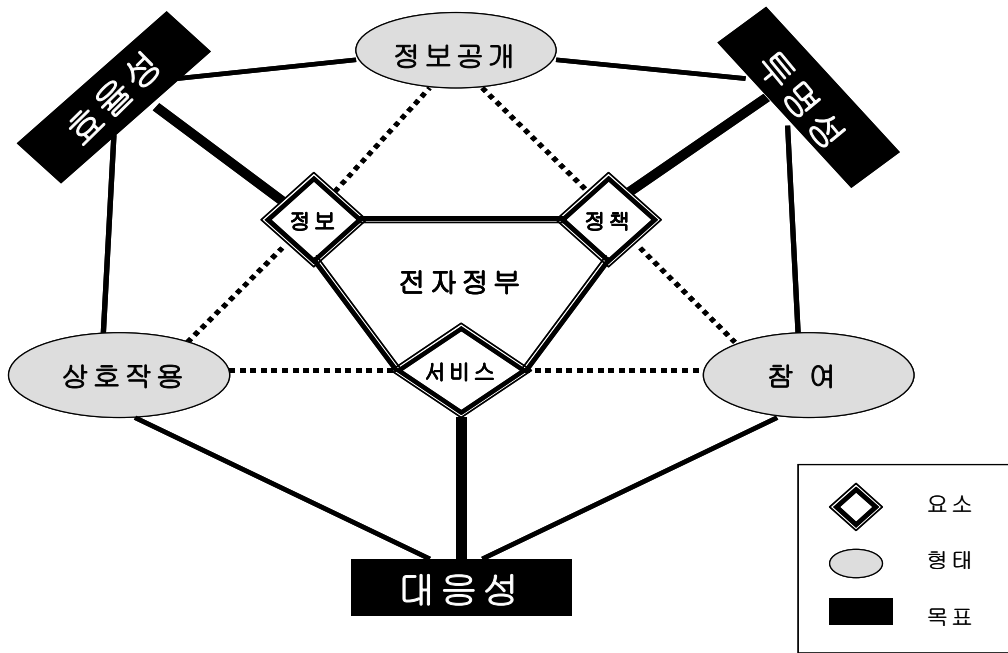
<표> 서울시민의 디지털화 현황

서울시민의 정보화 현황			
디지털화에 대한 시민인식	서울시민들의 디지털 기기에 대한 접근성 현황	디지털 기술의 실제 활용도	디지털화에 의한 도시 삶의 변화
1. 매우 긍정적 인식 2. 영향력을 크게 인지 3. 실제적 지식과 적응은 미약한 것으로 평가한다	1. 높은 가정의 컴퓨터 보급률 : 접근성 확보 • 사적인 접근성 보장 • 공적인 접근성 미약 2. 높은 컴퓨터 사용률 인터넷 사용률	1. 오락/커뮤니티 중심의 인터넷 활용	1. 개인적 차원 : 효율성, 편리성 증대되었다는 평가 2. 도시적 차원 : 도시 문제에 대한 변화는 없는 것으로 평가

※ 본 설문조사는 2001년 9월 ~ 10월 9일까지 서울시민 1,534명을 대상으로 각25개 자치구별, 연령별, 성별로 할당하여 실시함.

2) 서울시 전자정부 서비스의 전자 민주주의 모델 분석

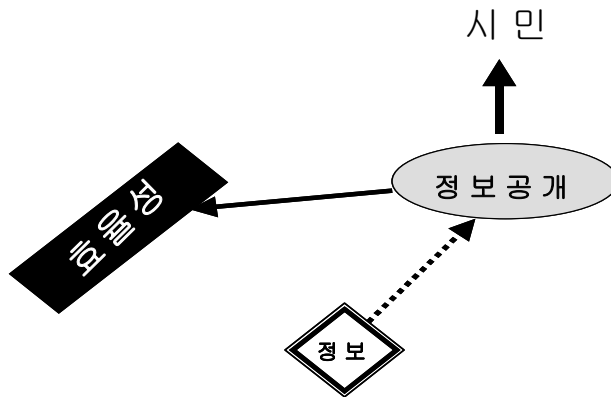
- 서울시에 운영되고 있는 전자정부 서비스들을 전자 민주주의 모델의 요소, 형태, 목표로 구분하여 그 특성과 상호작용을 살펴보고 이를 통해 서울시 전자정부 서비스들이 전자 민주주의 모델과 어떤 관계를 가지고 있는지를 분석함.



<그림> 전자민주주의 모델

(1) 정보공개형 서비스

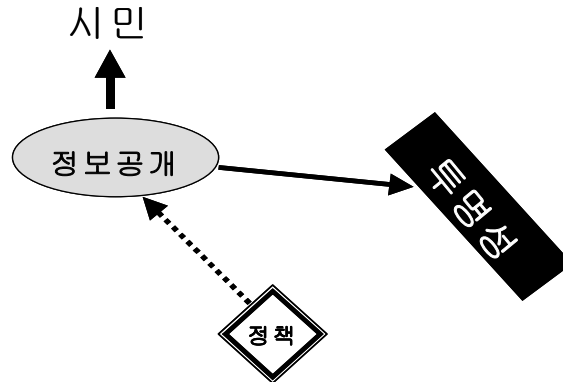
가) 민원서식 제공서비스



- 민원서식과 같은 정보를 정보공개라는 활용형태로 제공하여 효율성을 높이는 서비스임. 시정부가 가지고 있는 민원서식을 인터넷을 통해서 단순히 제공하는 서비

스로서 사용자는 인터넷을 통해 받은 서식을 다시 기관을 방문해서 서류를 제출해야 하는 등 의사소통이 제한적이고 정보 흐름이 차단되어 있음.

나) 온라인민원공개시스템

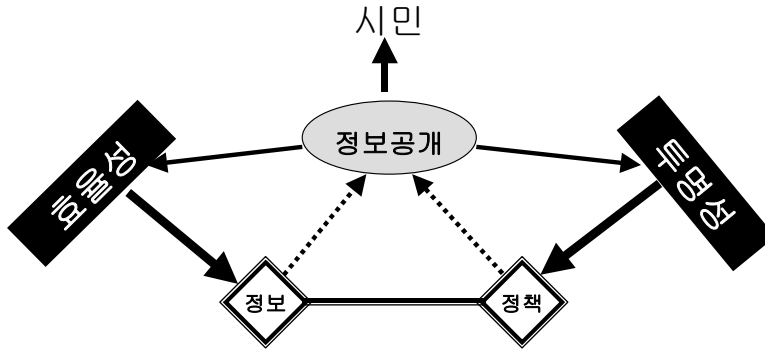


- 온라인민원공개시스템의 공개업무는 규제, 허가, 평가 등과 같은 정책이라는 요소를 정보공개라는 활용형태를 통해 시민에게 제공하여 투명성을 높이는 서비스임. 그러나 공개되어지는 업무의 접수와 처리는 오프라인으로 이루어지는 것과 의사결정에 근거가 되는 정보를 제공하지 않는다는 점에서 상호작용이나 효율성에서 제한점을 가지고 있음.

다) 행정정보공개 청구

- 정보공개라는 활용형태를 통해 정보와 정책이라는 요소의 공개를 요구할 수 있는 서비스로 투명성을 제고함. 온라인으로 신청하고 오프라인을 통해 공개하는 것과 심사과정을 통해 공개하지 않을 수 있다는 점에서 효율성을 떨어뜨리고 투명성을 제한 할 수 있음.

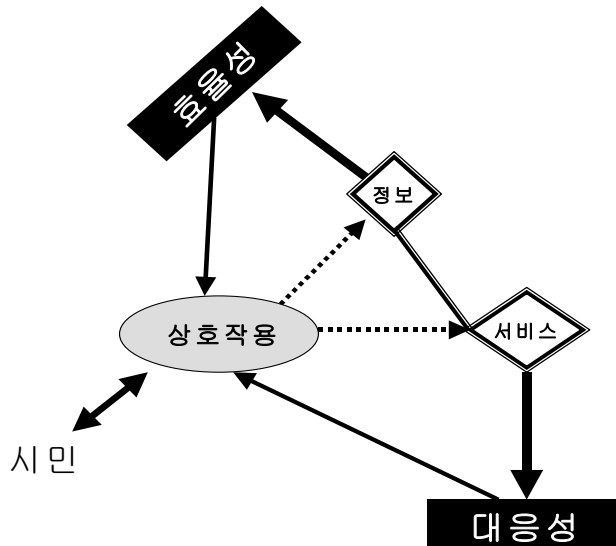
라) 서울시 정보포털



- 서울시 정보포털이 자체적으로 제공하는 요소는 정보와 정책에 관한 사항이며 이를 통해 효율성과 투명성을 제고함. 그러나 실제 서비스의 경우 각각의 개별적 사이트에서 제공되는 링크에 제한되어 있으며 One-sign 서비스의 역할을 수행하지 못함. 이러한 측면에서 상호작용이 충분히 이루어 졌다고 볼 수 없음.

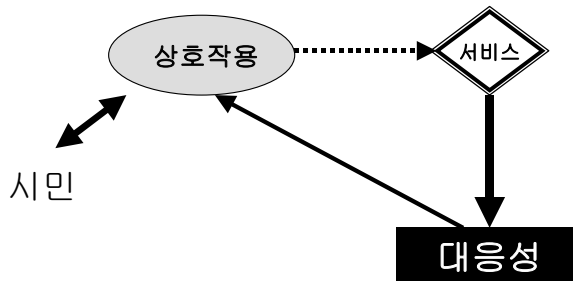
(2) 상호작용형 서비스

가) 민원상담 서비스



- 민원상담에서 수행되는 사무는 단순 질의에서부터 진정, 건의 등과 같이 정보 및 서비스에 대한 시민의 요구를 담당하고 있음. 정보와 서비스를 요소로 상호작용이라는 활용형태를 통해 효율성과 대응성을 높이는 서비스이며 의사소통에 방식에 있어서도 온라인과 오프라인을 함께 수행 됨. 그러나 상호작용을 담당하는 담당자에 대한 업무부담이 증가되고 이로 인해 정보의 지체현상도 함께 발생하고 있음.

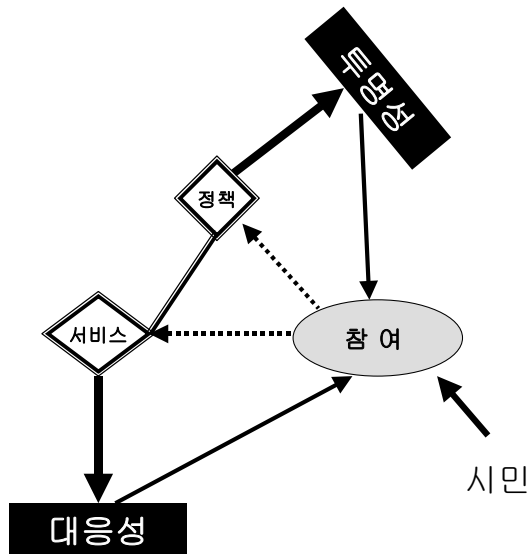
나) G4C 서비스



- 서비스를 요소로 하여 상호작용이라는 형태를 통해 대응성을 높일 수 있음. 중앙정부에서 추진하고 있는 사업으로 통합을 통한 효율성을 증가시킬 수 있지만 기존의 지방정부가 추진하던 정보화 사업과의 통합 문제나 정보 공유의 문제에 있어서 많은 문제점을 내포하고 있음.

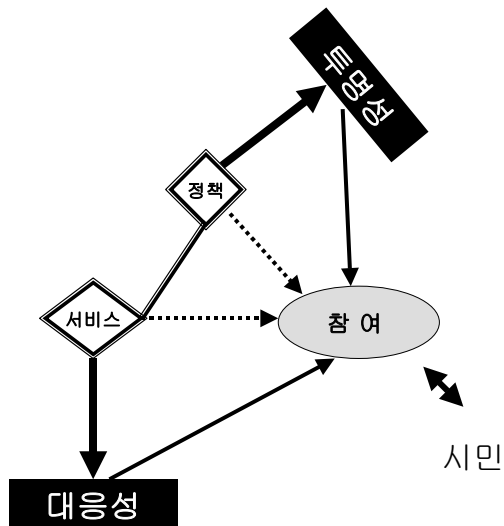
(3) 참여형 서비스

가) 시장에게 바란다 서비스



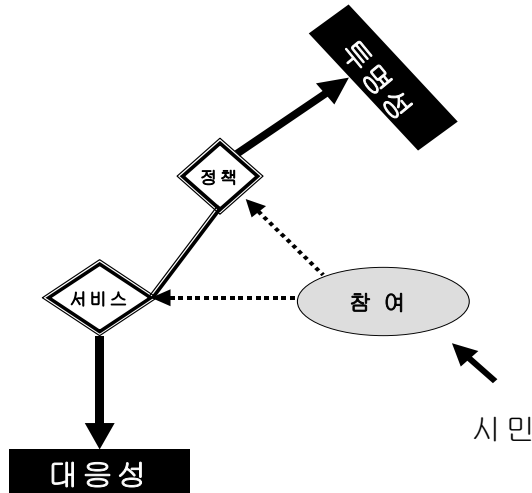
- 참여라는 활용형태를 통해 서비스와 정책에 참여하여 투명성과 대응성을 높일 수 있음. 시민 참여에 대한 반응이 일관적이지 못하는 점과 참여의 효과 역시 명확하지 않다는 점에서 문제점이 지적됨.

나) 인터넷 설문조사



- 정부에서 정책이나 서비스에 대해서 참여라는 활용형태를 통해 시민의 의견을 묻고 시민 역시 이를 통해 자신의 의견을 표현하는 방식으로 투명성 및 대응성을 높을 수 있음. 과대표성이 될 수 있다는 점과 조사에 왜곡이 이루어질 수 있다는 점에서 부작용이 함께 있음.

다) 시민자유토론



- 시의 정책이나 서비스에 대해서 뿐만 아니라 다양한 사안에 대해서 의견을 표시할 수 있는 장점이 있지만 참여에 대한 피드백이 없으며 이를 통해 대응성이나 투명성에 대해 어떤 식으로 영향을 미쳤는지는 알 수 없음. 하지만 관리자들과의 면접 결과, 시민자유토론에서 제기된 사안을 정리하여 보고서로 작성하고 있으며 제기된 의견에 대해서 의사결정자들이 민감하게 반응하는 것으로 보여짐.

(4) 종합적 논의

- 정보공개형, 상호작용형, 참여형으로 구분하여 서울의 전자정부 서비스의 전자민주주의 특성을 분석해 본 결과 다음과 같은 특성을 발견할 수 있음.
- 첫째, 각각의 서비스가 가지고 있는 잠재력이 실제의 운영에서 발휘되지 못하고

있는 경우가 많으며 특히 온라인 행정정보공개청구, 정보포털 등은 서비스가 가지고 있는 본질적인 목적보다는 이를 활용하고 있는 방식의 문제로 인해 전자 민주주의의 요소, 활용, 목표를 성취하지 못하고 있음을 보여주고 있음.

- 둘째, 하나의 서비스가 다른 서비스와 연계되어지는 점이 부족함. 동일한 서비스로 분류되어 한 곳에서 서비스가 되지만 실제 운영은 다른 부서에서 이루어지고 있어 정보의 공유가 이루어지고 있지 못하고 이로 인해 시민 중심적인 통합서비스가 이루어지지 못하고 있음.

- 셋째, 참여형 서비스가 부족함. 관리자들의 설문 및 인터뷰 결과를 통해서 정보 공개와 상호작용은 어느 정도의 수준에 도달했음을 알 수 있으나 참여의 경우 설문조사, 게시판 등의 아직까지 형식적인 서비스만이 제공되고 있어 불균형한 모습을 보이고 있음.

- 넷째, 각각의 기능이나 역할이 중복되는 경향이 있음. 제공자뿐만 아니라 사용자 측면에서도 활용 및 참여의 수단에 정확한 구분이 이루어지지 못하고 있음.

II. 정책건의

1. 정책 방향

- 현재의 서울시 전자정부와 정보화 정책은 전자 민주주의의 가능성 및 방향을 수용해야 하며 전자정부 추진전략에는 **민주성**에 대한 접근이 중요함.
- 시민지향의 전자정부는 **시민참여의 전자 민주주의**와 연계하여야 하며 **서울 시민의 전자적 생활양식**의 적극적 수용이 요망됨.
- 전자 민주주의의 실현에는 서울시민의 정치문화 수준, 정보기술의 특성, 사이버 공간에서의 행위 양태, 행정의 대응 가능성과 제도적 개선의 성격에 따라 단계적으로 실시하여 부정적 효과를 예방하여야 함.

2. 서울시의 전자 민주주의의 활용

- 전자 민주주의는 시민과 밀접한 **기초자치단체 수준**에서 활발하게 운영될 수 있고, 각 구는 지역의 환경과 생활에 민감한 사항에 대해 시민의 적극적 참여를 유도할 수 있어 정책 결정의 투명성과 민주성을 향상시킬 수 있음.
- **서울시 차원**에서는 서울의 지역 관련 **정책의제**를 설정하여 충분한 토의와 여론의 합의를 기할 수 있으며 전자 민주주의의 효과를 기대하기 위해서는 서울시 **정책의 홍보 전략**과 밀접히 관련되어야 함.
- 인터넷을 통한 시정의 민주성 제고에는 초기에 과잉 참여로 인한 부작용이 예상된다. 그러나 장기간에 걸쳐 제도화의 방안이 모색되는 것이 바람직 함.

3. 서울형 전자 민주주의의 실현을 위한 정책 제안

영역	단기	중기	장기
정보 공개	<ul style="list-style-type: none"> · 시디롬과 디스켓을 활용한 정보제공 · 산업·경제관련 고급정보의 제공 · 사용자 중심의 서비스 구성 · 모바일 단말기, 디지털TV 등의 신매체를 통한 적극 홍보 전략 	<ul style="list-style-type: none"> · 공개된 전자정보의 분류체계 정비 및 관리방안 정비 · 정보통신기술 발전에 부합되는 정보 제공 · 홈페이지 운영 및 콘텐츠 관리의 통합화 	<ul style="list-style-type: none"> · 전자문서시스템과 정보포털을 통합한 인텔리전트 포털(Intelligent Portal) 구축
상호 작용	<ul style="list-style-type: none"> · 개인화 및 상호작용성이 높은 통신기기를 활용한 통합서비스처리시스템 구축 · 전자지불시스템과 전자인증시스템의 통합 구축 · 개인화된 행정서비스를 제공(Personalized Menu) 	<ul style="list-style-type: none"> · 적극적인 행정서비스의 제공을 위한 CRM(시민관계관리) 전략 · 전자정부서비스의 셀프서비스 개념 도입 	<ul style="list-style-type: none"> · 수요자·행정서비스 중심으로 행정조직의 재구조화(BPR)
시민 참여	<ul style="list-style-type: none"> · 시민참여 포털 사이트의 구축 · 정책시안을 인터넷에 공개하여 전자메일, 게시판을 통해 시민의견 수렴 · 사이버 커뮤니티의 참여자를 대상으로 시정 참여 방안 모집 · 사이버 여론조사 실시 및 체계화 · 사이버 공청회 개최 · 서울시의회 회의과정 인터넷 중계 및 토론방 운영 	<ul style="list-style-type: none"> · 사이버 공간에서 시민참여를 현실화하기 위한 법적·제도적 정비 · 전문가 및 시민을 대상으로 사이버 정책포럼의 제도화 · 사이버 시민패널 구성 - 도시정책 토의 활성화 · 투표장 전자투표제의 도입 · 시정참여 유도를 위한 대중매체 홍보전략 시행 	<ul style="list-style-type: none"> · 전자적 시민참여를 통한 도시 거버넌스 실현 방안 연구 · 인터넷을 통한 예산 참여 제도 운영 · 인터넷 전자 투표제 도입 · 인터넷을 통한 정책 공개, 정책 합의와 선택, 정책 시행과정 실현
평가	<ul style="list-style-type: none"> · 공개된 정보의 유용성을 평가할 수 있는 정보 유용성 모니터링 실시 · 기존 서비스의 개선 또는 새로운 행정서비스의 요구를 측정할 수 있는 서비스 모니터링 	<ul style="list-style-type: none"> · 온라인을 통해 전자 민주주의 정책을 평가하는 사이버 정책 평가단의 운영 · 전자 민주주의의 특성을 평가할 수 있는 전자 민주주의 평가 척도의 개발 	<ul style="list-style-type: none"> · 전자 민주주의 역효과에 대응방안 연구 - 과잉 참여, 여론 조작, 토론의 편향, 익명성에 의한 부작용
사회 기술 적 영역	<ul style="list-style-type: none"> · 정보 격차의 해소 - 보편적 접근의 구현, 특수 집단의 이용 능력 제고 (장애인, 노인, 여성 등) · 공무원의 정보화 학습과 능력 함양 · 시민의 정보와 정책 의사소통능력 함양 · 프라이버시 보호와 데이터 보안 시스템 구축 		

목 차

제 I 장 연구 개요와 연구 방법	3
제 1 절 연구 배경 및 목적	3
1. 연구의 배경 및 필요성	3
2. 연구의 목적	5
제 2 절 연구의 범위와 방법	8
1. 연구의 전제	8
2. 연구의 범위	8
3. 연구의 방법	9
제 3 절 연구의 체계	10
1. 연구의 개념적 분석 모형	10
2. 연구의 구성과 과정	13
제 II 장 전자정부와 전자 민주주의의 방향	17
제 1 절 전자정부와 전자 민주주의 정책	17
1. 전자정부의 전략 : 민주주의와의 관련성	17
2. 전자 민주주의에 대한 시각	19
3. 전자정부와 전자 민주주의 비교	20
제 2 절 도시 거버넌스와 전자 민주주의	25
1. 도시 거버넌스와 시민과의 관계	25
2. 전자 거버넌스(e-Governance)와 전자 민주주의	26
3. 전자정부의 시민참여 모형	29
4. 전자정부의 중앙 집중화 경향과 지방자치	33
제 3 절 서울의 전자정부 전략으로서 전자 민주주의 모델 구성 방안 모색	36
1. 전자 민주주의 모델 구성의 배경	36
2. 전자정부의 전자 민주주의 모델	40

제Ⅲ장 전자 민주주의 유형과 현황분석	53
제 1 절 추진 주체에 따른 전자 민주주의 유형 사례	53
1. 유형 구분	53
2. 정부주도형 전자 민주주의 유형	54
3. 민간주도형 전자 민주주의 유형	62
4. 전자 민주주의 운영의 특성	69
제 2 절 활용형태에 따른 전자 민주주의 유형분석	70
1. 정보공개	70
2. 상호작용	73
3. 참여	79
4. 전자 민주주의의 형태	86
제Ⅳ장 서울시의 전자정부와 전자 민주주의 현황	91
제 1 절 서울의 정보화 현황	91
1. 정보화기반 현황	91
2. 서울 시민의 정보화 현황	93
제 2 절 서울시의 전자정부 추진 전략	97
1. 서울시 전자정부의 목표와 정책방향	97
2. 프론트 오피스 부문	100
3. 백 오피스 부문	106
제 3 절 서울시 전자정부의 전자 민주주의 현황 분석	110
1. 시청 및 구청 홈페이지 관리자 설문조사	110
2. 전문가 심층면접 조사	125
제 4 절 서울시 전자정부 서비스의 전자 민주주의 모델 분석	133
1. 분석의 의의	133
2. 정보공개형 서비스	134
3. 상호작용형 서비스	137
4. 참여형 서비스	139
5. 종합적 논의	142
제 V 장 서울시 전자 민주주의 모델과 정책방안	147
제 1 절 전자 민주주의의 정책 효과와 사회적 조건	147

1. 도시정부의 전자 민주주의의 필요성	147
2. 전자 민주주의의 실행의 긍정적 효과	147
3. 전자 민주주의에 대한 문제와 부정적 효과	148
4. 전자 민주주의의 정착을 위한 사회적 조건	149
제 2 절 서울의 전자 민주주의의 정책 방향	151
1. 정책 방향의 설정	151
2. 서울시의 전자 민주주의의 활용	153
제 3 절 서울의 전자 민주주의의 실현을 위한 정책 과제	155
1. 전자 민주주의의 정책의 목적 확립과 과제의 설정	155
2. 전자정부의 전자 민주주의를 위한 과제 제안	156
참고문헌	175
<부록 1> 공공기관의정보공개에관한법률	183
<부록 2> 서울시의 전자 민주주의의 관련 법령	185
<부록 3> 서울특별시 인터넷 홈페이지 현황	187
<부록 4> 설문지 및 조사 결과	191

표 목 차

<표 II-1> 전자정부와 전자 민주주의의 비교	22
<표 II-2> 시민참여 유형	30
<표 II-3> 전자참여와 전자투표의 비교	32
<표 II-4> 사이버 지방자치 참여그룹과 활용 내용	35
<표 II-5> 전자 민주주의의 모델 구성요인	37
<표 II-6> 정보화의 속성	41
<표 II-7> 인터넷을 통한 행정서비스 제공 단계	43
<표 II-8> 의사소통의 유형	44
<표 II-9> 정책결정과정의 특성과 의사소통	46

<표 III-1> 아이퍼볼/인터넷 제공 서비스	57
<표 III-2> 정부주도형 전자 민주주의 사례	62
<표 III-3> 미네소타 전자 민주주의 사업의 부문별 기능	65
<표 III-4> 민간주도형 전자 민주주의 사례	68
<표 III-5> 시민관계관리적 요소의 평가기준	77
<표 III-6> 영국 선거관리위원회의 전자투표 도입일정	82
<표 IV-1> 도시별(국가별) 정보화기반 현황 비교	91
<표 IV-2> 지역별 주요정보화사업 소요예산 현황	92
<표 IV-3> 서울시민의 전자적 생활양식	94
<표 IV-4> 서울시민의 정보화 현황	95
<표 IV-5> 서울시 홈페이지 방문경험유무	96
<표 IV-6> 민원처리온라인공개 현황	101
<표 IV-7> 사이버 민원실 서비스 내용	102
<표 IV-8> 서울시 시민인터넷교실 프로그램 현황	105
<표 IV-9> 전자결재 현황	107
<표 IV-10> 응답자 특성	111
<표 IV-11> 전자 민주주의의 활용형태별 구분	112
<표 IV-12> 기관 특성별 구분	113
<표 IV-13> 서비스별/기관특성별 연관도	114
<표 IV-14> 상위순위 항목의 기관별 비교	115
<표 IV-15> 서비스 매체의 현황	116
<표 IV-16> 매체별 운영현황 비교	117
<표 IV-17> 활용형태별 서비스 제공 순위 (정보공개)	118
<표 IV-18> 활용형태별 서비스 제공 순위 (상호작용)	118
<표 IV-19> 활용형태별 서비스 제공 순위 (참여)	119
<표 IV-20> 기관별 서비스 제공유무	119
<표 IV-21> 서비스 성취도 (정보공개)	121
<표 IV-22> 서비스 성취도 (상호작용)	121
<표 IV-23> 서비스 성취도 (참여)	122
<표 IV-24> 서비스 만족도 (정보공개)	123
<표 IV-25> 서비스 만족도 (상호작용)	123
<표 IV-26> 서비스 만족도 (참여)	124

<표 IV-27> 심층면접 대상 사이트	126
<표 IV-28> 사이트의 중점운영사항	126
<표 IV-29> 사용자 및 공무원의 사이트 및 서비스 활용 현황	127
<표 IV-30> 사용자의 만족도 현황	128
<표 IV-31> 시민참여 현황 및 문제점	129
<표 IV-32> 시민관계관리적 측면	130
<표 IV-33> 문제점 및 개선방향	131
<표 V- 1> 전자정부의 전자 민주주의를 위한 과제 제안	174

그 립 목 차

<그림 I -1> 연구의 분석 모형	12
<그림 I -2> 연구의 구성과 과정	14
<그림 II-1> 전자 민주주의 정책의 위상	28
<그림 II-2> 전자 민주주의 활용의 기본구상	34
<그림 II-3> 전자 민주주의 모델	48
<그림 III-1> UK online Democracy 웹사이트	54
<그림 III-2> FOI 사이트 웹사이트	56
<그림 III-3> 볼로냐시의 iperbole 웹사이트	57
<그림 III-4> 웰링턴 시청 웹사이트	58
<그림 III-5> 웰링턴 의회 및 위원회 회의 일정	59
<그림 III-6> 웰링턴시의회의 시민의견 수렴 사이트	60
<그림 III-7> 빅토리아 주 포털사이트	61
<그림 III-8> 미네소타 e-democracy 웹사이트	64
<그림 III-9> 보트 닷 컴의 사이트	66
<그림 III-10> 무브온 웹사이트	67
<그림 III-11> 전자정부 포털 발전 과정	71
<그림 III-12> UKOnline 웹사이트	72
<그림 III-13> ServiceCanada 웹사이트	73

<그림 III-14> 전자민원처리시스템의 개념적 구성도	74
<그림 III-15> 대한민국 전자정부의 온라인 민원신청	75
<그림 III-16> 대한민국 전자정부의 민원신청시 전자서명과정 ·	76
<그림 III-17> 대한민국 전자정부 회원 로그인 화면	78
<그림 III-18> 대한민국 전자정부 개인맞춤서비스 화면	78
<그림 III-19> 강남구 전자우편 설문조사 결과	80
<그림 III-20> 서울시 열린마당 시민자유토론(비실명제)	84
<그림 III-21> 장기발전계획수립의 전자화 과정	85
<그림 IV-1> 구성 항목별 서울의 현황(정보화 기반)	92
<그림 IV-2> 서울시 전자정부 구성도	98
<그림 IV-3> e-SEOUL 전자정부 2001	99
<그림 IV-4> 서울시 정보포털 사이트 개발 방향성	100
<그림 IV-5> 인터넷 전자입찰 과정	103
<그림 IV-6> 서울세무종합시스템의 개발단계	104
<그림 IV-7> 서울시 인터넷 데이터 센터 구성도	105
<그림 IV-8> 서울시 초고속 정보통신망 구성도	107
<그림 IV-9> 서울시 민원종합정보시스템의 구성도	108
<그림 IV-10> 전문가 설문조사 분석틀	112
<그림 IV-11> 전자 민주주의와 전자정부 서비스의 연관도	114
<그림 IV-12> 행정서비스 제공 매체	116
<그림 IV-13> 매체별 운영현황 비교	117
<그림 IV-14> 기관별 서비스 제공유무	120
<그림 IV-15> 전자 민주주의 모델	133
<그림 IV-16> 민원서식 제공서비스	134
<그림 IV-17> 온라인민원공개시스템	135
<그림 IV-18> 행정정보공개 청구	136
<그림 IV-19> 서울시 정보포털	136
<그림 IV-20> 민원상담 서비스	137
<그림 IV-21> G4C 서비스	138
<그림 IV-22> 시장에게 바란다 서비스	139
<그림 IV-23> 인터넷 설문조사	140
<그림 IV-24> 시민자유토론	141

제 I 장

연구 개요와 연구 방법

제 1 절 연구 배경 및 목적

제 2 절 연구의 범위와 방법

제 3 절 연구의 체계

제 I 장 연구 개요와 연구 방법

제 1 절 연구 배경 및 목적

1. 연구의 배경 및 필요성

정보기술의 혁명과 이에 따른 사회적 보급은 사회 여러 분야의 변화를 수반하고 있다. 21세기 들어 정보화의 변화에 있어 가장 중심적인 과제는 전자정부의 실현이다. 우리나라는 2000년 초부터 전자정부에 대한 정책적인 노력을 추진하여 2002년 11월에 전자정부 실현의 초기 과제를 완성하여 공식적인 출범을 시작하였다.¹⁾ 이 시기에 중앙 정부의 정책적인 노력에 부응하여 지방자치단체들도 각 영역에서 전자정부의 구현을 위하여 노력해 왔다. 이제 이러한 노력의 결과로 전자정부가 현실화되는 시점에서, 전자정부에서 출발하여 전자정부를 넘어서는 과제는 무엇인가에 대한 모색이 필요하게 되었다. 이러한 과제에서 전자 민주주의는 전자정부의 새로운 모색 방향이다.

정보화의 응용과 관련된 정책적인 과제는 세 가지 핵심적 이슈에서 전개되어 왔다. 첫째는 정보이다. 정보의 데이터베이스 구축, 일상 업무의 전산화 등의 영역은 정보와 관련된 업무 개선이다. 둘째는 네트워크이다. 컴퓨터 네트워크나 통신 네트워크의 구축과 이에 대한 활용과 응용에 의한 조직 구조의 변화, 사회적 관계의 변화 등을 포괄한다. 네트워크는 정보가 유통되고 활용되는 영역이다. 정보화 정책의 영역은 누적적인 성격을 띤다. 정보의 축적과 생산은 네트워크를 통한 활용에 기반이 되었다. 네트워크의 형성에 따라 셋째의 주요 영역은 사이버 공간의 등장과 이에 대한 정책적인 개발을 들 수 있다. 인터넷의 보급은 기존 정보 네트워크의 통합 이상을 의미하고 있다. 단순한 정보의 흐름을 넘어 정보 활동과 의사소통의 새로운 장으로서 사이버 공간이 정책의 주요한 이슈가 되고 있다.

1) 우리나라 정보화의 과정에서 전자정부라는 개념으로 이루어진 정책과 제도는 2001년 2월 말에 통과된 『전자정부구현을 위한 행정업무 등의 전자화촉진에 관한 법률』에서 찾을 수 있으며 이를 전후하여 기획예산처 산하에 만들어진 『전자정부특별위원회』의 정책에서 찾을 수 있다. 이 위원회의 활동은 범정부적으로 2002년 10월까지 11대 정책과제를 실현을 목표로 하고 있다. 이 시기를 전후하여 공공부문의 정보화나 지역 정보화를 전자정부로 표현하는 용어상의 전환이 있었다.

전자정부의 기원은 행정의 전산화에서 시작되었다. 기존 업무에 컴퓨터의 활용과 행정 자료의 데이터베이스화가 전산화의 주요 과제였다. 그 다음 단계에서는 전산망의 구축과 이의 활용으로 나타나는 네트워크 단계라고 할 수 있다. 네트워크 단계에서는 기간 망의 구축과 이를 통한 업무와 조직의 개선이 주요한 과제라고 할 수 있다. 2002년에 구축된 전자정부는 사회적으로 정보네트워크가 구축된 상황에서 사이버 공간을 활용한 대시민 정보서비스 구현의 틀을 마련한 것이다. 이제 전자정부는 정보화의 세 번째 정책 이슈인 사이버 공간을 체계적으로 활용하는 단계에 이르렀다.

정보화 정책에는 정보기술의 응용과 이에 따른 사회적 변화에 대한 기대가 포함된다. 정보화를 추진하는 목적에는 정보 기술의 활용을 통한 기대가 있다. 대부분의 정책적인 목적에는 새로운 기술의 도입에 따른 기존 과정에 대한 개선이 포함된다. 이는 정보화 기술을 통한 효율성의 향상이 항상 전제되는 것을 볼 수 있다. 그런데 정보 기술의 활용에는 새로운 가능성의 구현을 포함하고 있다. 새로운 가능성의 모색은 효율성을 위한 정책 목표에 한정되지 않고 새로운 정책 목표를 전제한다. 이것은 기존의 사회 관계의 변화를 함축한다.

전자정부의 구축 노력은 정보기술을 활용하여 업무와 조직을 개선하고 효율성을 제고하는 목적 하에서 이루어졌다. 여기에는 행정의 효율화, 대국민 서비스의 개선, 정책의 투명성 증대 등 기존의 영역을 개선하는 것이 포함된다. 그러나 새로운 가능성에 대한 모색에 있어 이러한 주요 정책 목표가 방기되는 것은 아니며 이를 포함한 새로운 영역의 개척이 필요하다. 전자정부의 새로운 가능성으로 사이버 공간의 특성을 활용한 전자 민주주의가 주요한 정책 영역으로 떠오른다.

도시의 거버넌스에 대해 정보화/지식화의 과정에서 가장 주목받을만한 것은 정부와 시민과의 관계 변화이다. 중앙정부의 정책에 부응하는 서울시의 전자정부 추진과 인터넷과 컴퓨터의 보급에 따른 시민들의 전자적 생활양식의 보급은 이러한 변화의 뒷받침을 이루고 있다. 전자정부 추진에 따라 정부는 업무와 조직구조에 일대 혁신을 기하고 있으며, 그것이 일반 시민과 맺는 관계는 사이버 공간에서 새로운 방향을 모색하게 된다. 이러한 변화는 기존의 도시 거버넌스에 영향을 초래하고 이러한 기회를 적극적으로 활용할 필요성이 있다.

그런데 서울의 역동적인 변화에서 일반 시민들의 도시정부와 지방자치에 대한 관

심은 지방선거의 저조한 투표율에서 보듯이 지속적으로 하락하는 결과를 보여주고 있다. 시민들의 정치적 무관심은 지방자치의 역사가 짧음에 기인하지만 이로 인해 서울 전체를 포괄하는 도시정책의 입안과 실행에 있어 심각한 우려를 나타낼 수 있다. 반면에 시민단체를 중심으로 도시정부의 정책에 대한 관심이 증대하고 시민사회가 활발히 성장하고 있다. 특히 주목할 것은 기존의 행정과 정책에 대해 사이버 공간과 인터넷 등 정보통신기술을 활용하여 새로운 정치적인 요구와 참여의 형태들이 등장하고 있는 것이다.

전자정부의 구현은 정보통신 기술을 이용해 행정의 효율성을 증진시키고, 대시민 서비스를 향상시키는 목적을 지니고 있는데, 시민들의 전자적 생활양식이 보급됨에 따라 새로운 행정 모형이 요구되고 있다. 특히 도시정부가 관심을 기울여야 하는 부분으로 전자정부가 구체화되는 과정에서 서비스와 행정이 지방자치보다는 중앙 집중화되는 경향을 보이는 현상이다. 이러한 경향은 도시정부에 있어 위기이자 또 다른 기회이다. 위기의 이유는 기존의 중앙정부의 위임 사무가 대부분을 차지하는 지방자치단체의 업무 영역이 전자정부를 통해 축소될 가능성이 있기 때문이다. 반면에 기회는 보다 시민에게 가까이 다가갈 수 있는 여건이 성숙되고 이를 활용할 수 있게 된 점이다. 이러한 기회 활용에 전자정부 구축의 외연적인 전략인 전자 민주주의에 대한 모색이 필요하다.

시민들의 정치적 무관심, 시민사회의 성장, 정보통신기술을 활용한 정치과정의 등장, 전자정부의 실현 등과 같은 사회적 변화의 요구는 참여 중심의 전자 민주주의를 서울의 전자정부의 전략에 중요한 가치로 인식하게 하고 있다.

2. 연구의 목적

본 연구는 디지털 시대에 맞는 서울의 바람직한 거버넌스를 목적으로 시민과 도시정부의 관계 개발을 위해 서울시 도시정부 차원에서 제기되는 전자정부의 현황과 사이버 공간을 통한 여론 형성, 정책결정 과정의 가능성을 분석하여 전자 민주주의의 모델 방안을 제시하고자 한다. 특히 중심과제로서 서울시 전자정부 추진 전략과 시민들의 전자적인 생활양식의 연계 모델을 제시하고자 한다.

도시정부 주도의 전자 민주주의는 정보화 시대의 민주적인 도시정부의 모색이다. 전자정부의 외연 전략으로서 전자 민주주의는 행정적인 시각에서는 행정의 민주성을 고양하는 것이며, 정보화의 시각에서는 사이버 공간을 활용한 도시정부와 시민의 의사소통의 새로운 관계를 정립하는 것이다. 민주적 행정은 정책의 투명성과 참여를 중요하게 여기게 되고 이것은 정책적으로 도시정부의 정당성(legitimacy)과 책임성(accountability)의 향상시킨다.

이제 인터넷 기술의 발전과 사이버 공간의 대두로 인하여 이를 적극적으로 활용할 필요성이 제기되고 있다. 정보 통신 기술은 행정의 신속성과 정확성을 포함한 효율성을 제고하는 목적으로 활용되고 있으나 이를 통해 정책의 투명성을 제고하는 계기가 되고 있다. 이에 더 나아가 전자정부는 민주성을 포괄하여 시민과 정부의 관계에서 전자 민주주의를 중심으로 한 모델의 모색이 필요하다.

우리나라 특히 서울에서는 인터넷의 급속한 보급으로 인해 사이버 공간이 시민들에게 일상적인 삶의 영역이 되어가고 있다. 사이버 공간을 매개로 이루어지는 정보활동은 일상적인 사무로부터 시작하여 금융, 상거래, 교육, 문화 등 모든 경제사회 활동영역에서 이루어지고 있다. 이제 컴퓨터와 휴대폰의 활용은 시민의 삶에 중요한 구성요소가 되고, 사회의 전 분야에 있어 인터넷을 사회조직 활동의 핵심으로 여기게 되었다.

그럼에도 불구하고 이 분야의 공공적 활용은 부차적인 역할로 간주되는 경향을 지니고 있다. 또한 인터넷의 활용과 사이버 공간의 잠재적인 가능성을 개발하는 데 주저하는 사회적 경향을 볼 수 있다. 이러한 것은 정보화 사회 변화의 적응 실패로 이어질 수 있고 이로 인해 정보화는 지체될 수밖에 없다. 정보화의 지체는 이에 투자된 막대한 자원의 낭비로 귀결될 수 있는 위험도 있다.

전자 민주주의는 정보통신기술을 활용한 민주주의의 한 수단이면서, 정보화시대 민주주의의 모습이다. 도시정부의 전자 민주주의는 정보화시대의 시대적 변화를 수용하여 인터넷과 사이버 공간을 활용해 정책결정과정의 효율화를 증진시키며 행정의 투명성을 도모하며 시민과 정부의 의사소통을 촉진함으로써 도시정부의 정당성을 향상시키는 목적을 가지고 있다. 이는 한편으로는 전자정부 전략의 연장이며 동시에 민주주의 지향에서 전자정부를 구체화하는 것이다.

이러한 전자 민주주의를 서울의 현황과 여건에서 구체화할 수 있는 방안을 모색하는 것이 본 연구의 주요 목적이다.

제 2 절 연구의 범위와 방법

1. 연구의 전제

본 연구의 구체적인 목적은 서울의 전자정부의 전략 구현에 부응하여 전자 민주주의의 현황과 여러 가능성을 모색하여 서울의 상황에 부응하는 전자 민주주의의 모델을 제시하는 데 있다. 여기서 세 가지의 주요 전제가 필요하다.

첫째로 연구 방향에 있어 전자정부를 도시정부의 바람직한 거버넌스 구현에서 민주성을 주도 방향으로 전제하는 것이 필요하다. 전자 민주주의의 외연은 공간적인 차원에서 볼 때 사이버 공간의 특성상 경계가 없지만, 물리적으로는 본 연구의 목적에 따라 서울의 행정구역상의 도시적 범위로 제한한다. 도시의 정부와 시민의 관계를 바람직한 거버넌스라는 정책 목표에서 전자 민주주의의 영역을 제한한다.

둘째, 전자 민주주의를 민주주의의 일반적인 과정에서 이루어지는 정치적 과정에 대한 정보화의 영향과 정보통신기술의 활용으로 간주하기보다는 정부와 시민들의 관계에서 정부에 대한 시민들의 참여와 정부 정책 방향의 틀에서 분석하는 것이 필요하다. 여기에서 전자 민주주의의 의미는 사이버 공간을 활용한 정부와 시민의 민주적인 관계를 전제한다.

셋째, 연구는 일반적인 정부와 시민의 관계보다는 도시정부와 시민의 관계로 초점을 제한한다. 참여의 지향은 중앙정부보다는 도시정부에서 구체화되는 영역이고 전자 민주주의는 풀뿌리 민주주의와 관련하여 도시정부에서 보다 구체화할 수 있는 전략이라는 관점이 전제된다.

2. 연구의 범위

전자정부와 전자 민주주의의 연구 영역은 포괄적이고 새로운 문제 영역으로 논의되어야 할 사항이 많다. 그럼에도 불구하고 이에 대해 본 연구의 목적에 충실하고 연구의 효율적인 추진을 위하여 그 범위를 한정한다.

연구의 이론적이고 정책적인 함의를 제시하는 범위는 전자정부의 전략에서 전자

민주주의의 실현의 문제로 한정한다. 전자 민주주의의 개념화는 전자정부에 대한 연구보다 민주적 제도와 과정에 대한 정보통신기술의 활용과 이의 효과 및 영향 등 포괄적인 영역에 위치하고 있다. 그럼에도 불구하고 본 연구에서는 전자정부의 추진 전략과 관련된 제한된 영역에서 연관되어 있는 전자 민주주의로 논의의 영역을 한정한다.

연구의 대상 범위는 서울시 정부 혹은 자치단체와 시민의 관계에 초점을 맞추고, 분석 수준에 있어서는 중앙정부나 기초자치단체보다는 도시정부 혹은 광역자치단체에 있으며 경험적 사례의 분석에 있어서도 이들의 사례를 중시한다.

연구의 시간적 범위는 2002년 현재의 전자정부의 현황에서 전자 민주주의를 실현할 수 있는 가능성을 포함한 시기로 한정한다. 정보 사회의 장기적 변화나 미래에 구현될 수 있는 가능성은 본 연구 범위에서 중심적인 영역을 차지하고 있지 않다. 도시정부 주도의 전자 민주주의 실현에는 기술적인 요인보다는 현재의 기술을 활용한 정책적인 요인이 중요하며, 이 부분의 실현에는 전자 민주주의에 대한 정책적인 인식과 이를 실현시키고자 하는 지도력이 중요하다. 실현 시기는 이러한 정책의 성숙에 달려 있기에 구체적으로 제시할 수는 없다. 이에 대해 중요한 과제의 설정을 제시한다.

3. 연구의 방법

연구의 방법은 문헌연구, 사례연구, 조사연구로 구성된다. 첫째, 문헌연구에서는 기존의 전자정부와 전자 민주주의의 관계, 도시 거버넌스와 전자 민주주의에 대한 이론적 논의들을 정리하고 전자정부의 전략으로서 전자 민주주의 실현의 정책적인 함의와 경험적 연구의 분석틀을 모색한다.

둘째, 사례연구에서는 외국의 전자 민주주의, 전자정부의 사례를 선정하여 기술적 특성과 내용적 특성을 분석한다. 또한 국내의 사례로 서울시와 자치구의 대표적인 사례를 선정하여 특성을 밝히고자 한다.

셋째, 조사연구에서는 사이버 공간에서 이루어지는 서울시 전자 민주주의의 실행에 대한 관찰과 사이버 공간을 이용한 정책 추진과정에 대한 기술적, 제도적 상황에 대한 설문 조사와 전문가를 중심으로 전자 민주주의 실현과 문제에 대한 설문 조사를 수행한다.

제 3 절 연구의 체계

전체 연구의 체계는 이론적 논의와 정책적 함의의 틀을 제시하는 연구의 개념적 모형과 경험적 연구의 분석과 정책 제안으로 이루어진다. 연구의 개념적 모형은 본 연구의 전자 민주주의에 대한 위상을 밝혀주고 전자 민주주의 모형은 분석을 위한 틀을 제시한다.

1. 연구의 개념적 분석 모형 : 전자 민주주의에 대한 관계적 접근

본 연구의 분석에는 전자 민주주의의 관계적 접근을 취한다. 전자 민주주의에 대한 논의에는 민주주의 과정과 제도에 대한 정보기술의 활용과 효과에 대한 포괄적인 이론적인 논의가 포함되어 있다. 이 중에서도 핵심은 시민과 정부의 관계이다. 이것은 민주주의가 이 관계에서 형성되고 있기 때문이다. 정부의 민주성이나 시민의 참여 또는 정책과정, 정치적 과정 등은 이러한 관계에서 평가된다. 전자 민주주의의 관계적 접근은 전자 민주주의의 위상을 시민과 정부의 관계에서 그 사항을 규정하는 세 영역에서 파악한다.

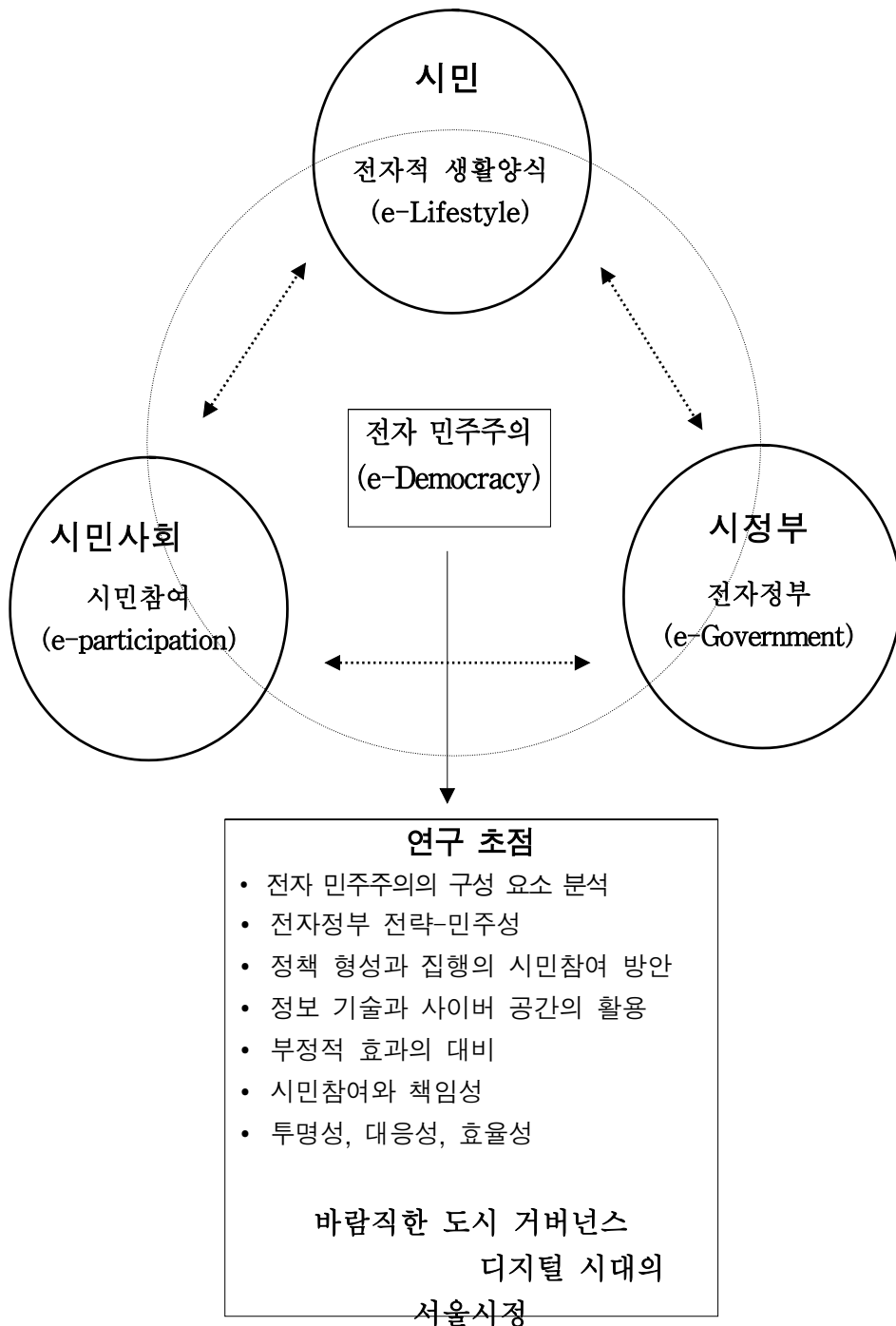
정보화의 사회적 변화에서 이루어지는 도시정부의 전자정부 전략과 시민들의 전자적 생활양식 그리고 시민사회의 영역과의 관계에서 전자 민주주의가 파악된다. 전자 민주주의는 전자정부의 전략적인 방향에서 설정한다. 이것은 본 연구의 핵심으로 전자정부의 정책으로 전자 민주주의를 보기 때문이다.

전자적 시민 생활양식은 정보통신기술을 활용하여 시민들의 삶을 공공적인 관심과 참여로 이끄는 것을 포함한다. 전자적 생활양식의 여건이 성숙되기 이전에 전자 민주주의는 제한될 수밖에 없다. 전자적 생활양식은 디지털 격차의 문제와 접근의 용이성 문제, 프라이버시 보호와 사이버 공간의 익명성 등의 문제를 전자 민주주의 실현의 문제와 관련 지운다.

시민참여는 도시정책에서 주요한 영역으로 설정되고 있다. 행정의 민주성을 제고하고 도시 사회 문제의 해결에 있어 효과적인 역할을 보여주고 있다. 도시정부의 전자 민주주의는 정보화 사회의 변화 또는 정보기술의 공공적 활용을 통해 시민참여의 도시

거버넌스를 실현시키는 전략이다. 그러나 사이버 공간은 참여의 주요한 공간이 될 수 있지만 동시에 사이버 공간의 특성에서 나타나는 과대표성(過代表性)과 익명성(匿名性)으로 인해 여론의 형성과 의사결정과정의 변용될 우려가 있다.

이러한 세 영역의 관계에서 전자 민주주의의 정책적인 함의와 전망은 디지털 시대의 시민참여의 바람직한 도시 거버넌스 구현이다. 전자 민주주의를 통해 기대하는 효과로 시민참여와 정책의 책임성과 행정의 투명성 제고와 시민의 정부에 대한 신뢰성, 정책과정의 효율성 등이 평가되어야 한다.



<그림 1-1> 연구의 분석 모형

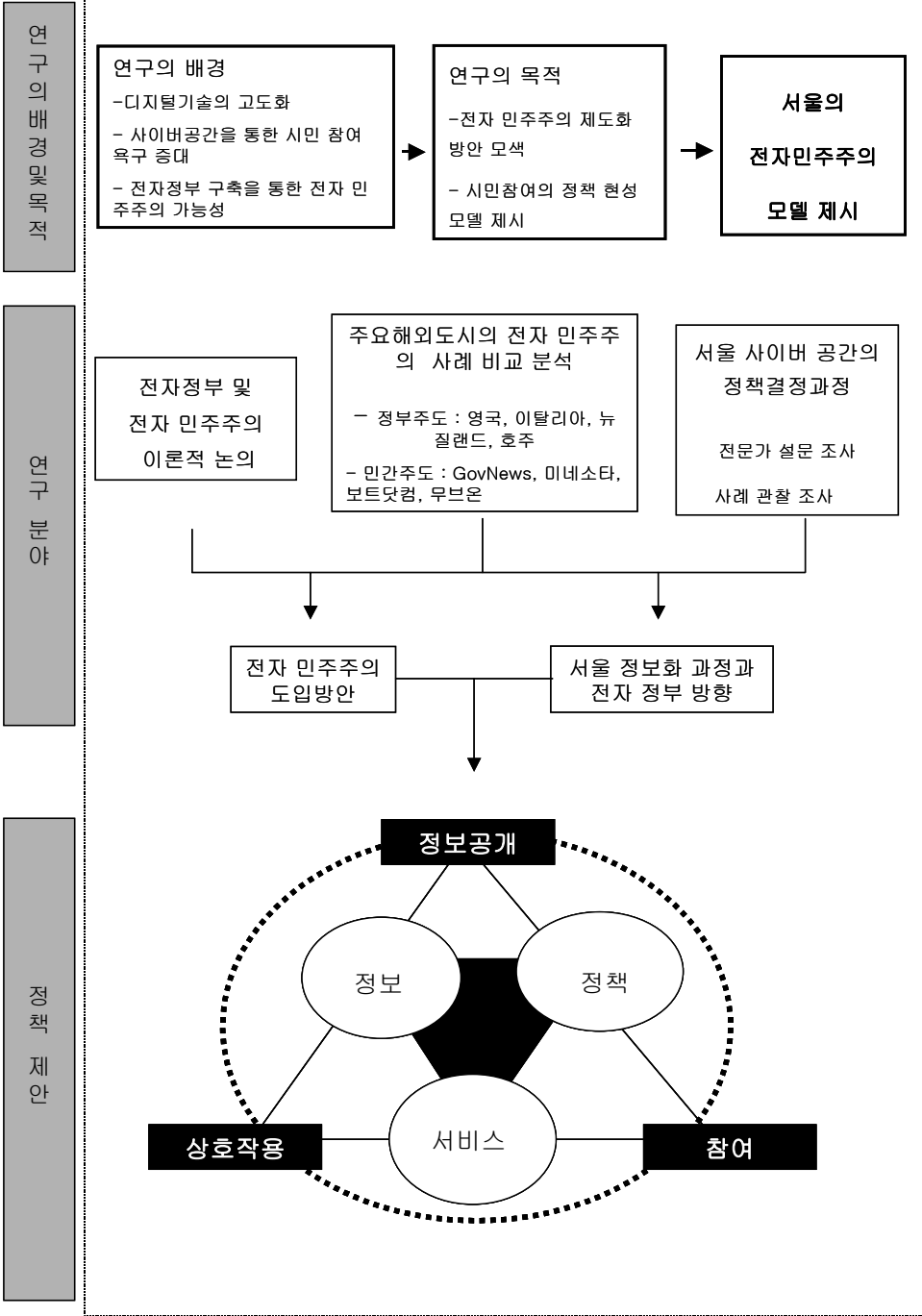
2. 연구의 구성과 과정

본 연구는 목적과 범위의 설정에 따라 다음과 같이 구성된다. 연구의 구성은 이론적 분야와 경험적인 연구 분야, 정책적인 분야로 구성된다. 이론적 분야를 별도로 제시하는 것은 전자 민주주의에 대한 의미를 분명히 밝혀주고 이를 전자정부의 전략으로 위치 지우기 위한 것이다. 이론적 논의에서 본 연구의 분석틀과 정책적인 논의의 방향이 제시된다. 이는 본 연구의 2장을 구성한다.

경험적 연구 분야는 외국의 주요 사례의 비교 분석과 현재 서울의 전자정부의 현황과 특성분석을 포함한다. 각 부분에서 연구의 방법과 분석내용을 제시한다. 전자정부와 전자 민주주의의 외국 사례와 각 부분별 사례는 3장에서, 서울의 전자정부의 현황과 분석은 4장에서 기술하고 있다.

5장은 정책적인 제언을 위한 장이다. 정책적인 함의에는 전자정부의 전자 민주주의의 모델을 기반으로 하여 서울시에서 수용할 수 있는 정책을 제시한다.

연구의 과정은 아래의 <그림 I-2>로 요약할 수 있다.



<그림 1-2> 연구의 구성과 과정

제Ⅱ장 전자정부와 전자 민주주의의 방향

제 1 절 전자정부와 전자 민주주의 정책

제 2 절 도시 거버넌스와 전자 민주주의

제 3 절 전자 민주주의 모델 구성 방안 모색

제Ⅱ장 전자정부와 전자 민주주의의 방향

제 1 절 전자정부와 전자 민주주의 정책

1. 전자정부의 전략 : 민주주의와의 관련성

인터넷의 사회적 확산과 사이버 공간의 등장으로 정보통신기술을 이용한 정부의 개혁이 전 세계적으로 추진되고 있는 현실에서 전자정부는 정책의 개념으로 인식되고 있다. 이는 한편에서 중앙정부의 주도 하에 이루어지기도 하지만 지방정부에 의해서도 독자적으로 추진되고 있다. 이로 인해 전자정부에 대해 명확한 정의가 없이 다양한 형태로 추진되는 것처럼 보이기도 한다. 그러나 일반적으로 전자정부는 정보통신기술을 활용한 정부 혁신이라는 일반적 합의가 존재한다. 혁신의 방향에 있어서 효율성이 가장 강조되고 있지만 효율성 이외의 요소에선 개념적 논의만이 제시되고 있다.

그럼에도 불구하고 전자정부에 대한 정책 연구의 정의는 여러 곳에서 확인되고 있다. 그 중에 대표적으로 OECD 전자정부 연구 프로젝트에 따르면 다음과 같다.

OECD 전자정부 연구의 e-Government 의 정의¹⁾는 다음의 세 요소를 포함한다.

- 정보통신기술을 정부의 기능에 적용
- 인터넷 기술의 활용이 정부의 구조와 운영에 변형을 가져올 가능성
- 전자정부는 바람직한 거버넌스의 채택을 가능하게 함

이 정의에서는 정보통신기술을 핵심으로 보고 그 효과가 거버넌스에 영향을 미치고 있음을 지적하고 있다.

또한 UN과 미국 행정학회가 공동으로 수행한²⁾ 전자정부의 정의는 정보통신기술을

1) OECD, Project on the impact of e-government, PUMA(2001)10/REV2, Public Management Service Public Management Committee, 2001.

2) UNDPEPA(United Nations Division for Public Economics and Public Administration)과 미국행정학회(American Society for Public Administration)가 2002년 발표한 [Benchmarking

구체화하여 인터넷의 특성을 부각시켜 보여주고 있다. UNDPEPA는 「Benchmarking E-government: A Global Perspective」 보고서에서 전자정부(e-government)의 정의를 “인터넷과 웹을 사용하여 시민에게 정보와 서비스를 전달하는 정부”로 제시하고 있다. 최근 연구의 정의는 기존의 정보화의 추진과 관련하여 전산화나 네트워크화에 대해서 이것은 이미 실현된 것으로 전제하고 있음이 보인다. 이러한 정의는 각 국가나 지방정부의 개혁과 정보 통신의 응용을 비교하는 수단으로 활용되고 있다.

전자정부 연구의 최신 동향에는 정책적인 함의가 포함되어 있는데 우리나라의 기획예산처에서는 OECD의 전자정부 연구의 지향에서 전자정부의 목적을 지적하고 있다. OECD 전자정부 프로젝트 회의 사항에 대한 기획예산처 보고 (2002년 3월 14일)에 의하며 전자정부의 실현과 이에 대한 정책에 대한 세계 각국의 경향을 보여주고 있다. 이에 따르면 “전자정부의 기본 목적은 국민과 기업에 대한 편리하고 질 높은 서비스 제공과 행정 투명성, 생산성, 민주성 향상이라는 점”을 강조하며, “특히 정보화를 통한 정책결정과정에서의 국민 참여 유도 등 민주성 확보가 전자정부가 수행할 주요 역할이라고 지적”함을 보고하고 있다.

이러한 지적과 관련하여 학술적인 차원에서는 정보화 시대의 민주적 행정이 논의된다. 명승환(2001)은 정보화 시대에 있어 민주적 행정은 “효율적인 국정관리와 서비스 제공의 차원을 넘어서 시민사회의 자율성을 인정하고 권력의 분산과 공유를 추구하며, 정책 결정과정에서 정보의 개방 및 투명한 공론화 과정을 지향하며, 시민의 기본권 존중과 소외계층에 대한 복지 증진에 노력하며, 정보의 상호 교환과 콘텐츠의 생산과정에서의 윤리적 책임을 강조하는 정부를 의미” 한다고 전자정부와 민주성의 관계를 제시한다.³⁾

국제적인 민간 컨설팅 그룹인 액센츄어에서는 Accenture's Report [eGovernment Leadership-Realizing the Vision]에서 각국의 전자정부를 비교하였는데 전자정부와 민주주의의 관련을 지적하고 있다. 이 기관의 보고서에 따르면 전자정부와 민주주의와의 관계를

E-government : A Global Perspective]

3) 명승환, “인터넷 시대에 있어서의 정부와 시민간의 관계 재조명”, New Governance & Cyber Governance, 2001.

- 민주적 과정에 참여율 저조와 밀접히 연관
- 정치적·공공적 정보의 제공으로 시민의 정책적 관심 제고
- eParticipation : 정부의 반응성과 정당성 제고
- online discussion : 사회적 주요 이슈들에 대해 토론의 장 구성
- 정책결정과정에 배제에서 포섭으로: 정책 결정 이전에 시민의 참여 도모로 제시하고 있다.

최근의 정책적인 연구에서는 각국의 전자정부의 전략에 민주주의의 구현이 필수 불가결한 것으로 간주하는 경향이 높아지고 있다. 이러한 경향에서 볼 때 전자정부는 전자 민주주의의 지향을 가지고 있다. 디지털 기술의 활용을 통하여 업무의 효율성과 동시에 시민 서비스의 개선과 더 나아가 시민의 민주적 참여의 방안이 전자 민주주의에서 강구되고 있다.

2. 전자 민주주의에 대한 시각

전자정부의 정책적 논의가 민주주의의 구현을 추구하는 경향에 보이는 것에 반해 기존의 전자 민주주의에 대한 연구는 사회의 정치적 과정에서 정보통신기술의 영향에 관심을 두고 있다. 이에 대한 범위는 정치적 과정과 제도의 사항을 포함하고 있다. 기존의 전자 민주주의 논의의 특성을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 전자 민주주의는 기존 민주주의 과정의 효율화를 강조하고 있다. 이 논의의 영역은 대의제, 여론 형성, 정책 형성, 정책 결정 등이 정보통신기술의 활용으로 기존 민주주의 과정이 효율화될 수 있음을 제시한다.

둘째, 전자 민주주의는 정보화 사회에서 새로운 정치적 과정과 정책 형성과 결정 과정이 이루어짐을 지적한다. 시민참여의 직접성, 참여 행정과 정책 결정과정(대의제, 전문가 심의제, 여론 등)의 통합가능성이 지적되고, 기존의 대의제 정치와 행정의 분리로 설정된 민주적 제도가 변화할 것이라는 전망을 가지고 있다.

셋째, 전자 민주주의 연구에는 사이버 공간에서의 정치과정의 특성을 제시한다. 사이버 공간에서의 정치적 과정은 현실의 정치적 과정과 다른 특성을 보여준다. 사이버 공간에서는 익명성으로 인해 여론이 왜곡되거나 부정적인 경향이 나타나는 반면, 이를

통한 조직 활동이 강화되는 면도 있음이 지적되고 있다. 이 분야는 현재의 한국사회가 심각하게 경험하고 있는 분야로 대중적으로 널리 알려진 현상이다. 이에 연구 영역에서는 이러한 영향이 어떻게 이루어지는가에 집중하고 있다.

넷째, 이념적인 접근으로서 전자 민주주의가 정보통신기술을 수용한 민주주의의 과정이지만 정보화 시대의 새로운 민주주의의 이념을 제시한다고 한다. 여기에는 시민이 직접적으로 사회의 중요 문제에 의사결정을 하는 직접 민주주의, 시민의 정책과정의 참여를 전제하는 참여 민주주의, 다수결을 넘어 주요한 정책 이슈에 대한 토론과 설득에 기반하여 합의를 추구하는 심의 민주주의가 정보화 시대에 구현될 수 있어야 한다는 것이 포함된다.

이러한 여러 면에서 보았을 때 전자 민주주의에 대한 논의는 전자정부의 논의보다는 보다 포괄적인 영역에서 논의가 이루어지고 있으며, 실제 정치적 과정과 제도의 모든 영역에서 인터넷과 정보통신의 보급과 관련되어 이루어지는 영역을 포괄하고 있다.

3. 전자정부와 전자 민주주의 비교

전자정부와 전자 민주주의는 하나는 행정 분야에서 다른 하나는 정치 연구 분야에서 중심을 이루고 있다. 이에 대해 각 분야가 가지는 공통의 분야와 논의 그리고 논리의 차이를 정리해 보고자 한다. 이들 두 개념은 정보화 사회의 변화와 정보화 시대의 요건으로서 정보에 대해 공통적인 인식을 전제하고 있다. 그럼에도 불구하고 각각이 갖는 정책적인 지향이나 이론적인 전제는 상이함을 보여준다.

1) 정보화 사회

정보통신기술의 사회적 확산은 정부와 민주주의를 포괄하는 정치적 제도와 과정에 그 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 정보통신기술의 혁신과 보급에 따른 사회적 변화의 방향성에 대해 공통적으로 디지털화, 네트워크화, 지식 정보화 등을 지적되고 있다.

디지털화의 경향은 정보통신의 기술적 특성을 부각하는 것으로 정보매체들간의 통합과 정보의 디지털화에 야기된 사회적 변화를 포함한다. 네트워크는 사회 조직적 특

성으로 정보로 연결된 조직의 변화와 정보통신 네트워크의 상응성을 표현하고 있다. 이에 지식 정보화는 사회의 모든 영역의 활동이 정보로 매개되고 있는 현실에서 정보통신기술의 영향에 따른 혁신과 창의성을 강조하는 사회적 경향을 보여준다.

2) 정보의 특성

정보화 시대의 정보의 특성과 요건으로써 정보통신기술에 의해 디지털화된 정보의 속성을 강조하고 있다. 그것은 정보의 정확성, 관련성, 적시성, 신뢰성, 명료성, 평이성, 일관성 등이다. 특히 정보화 시대에 있어 정보는 디지털화됨에 따라 정보들간의 관련성이 중요해지며, 정보 네트워크의 보급에 따른 정보의 신속한 보급이 가능하게 된다. 이는 기존의 사회적 제약들을 극복할 수 있는 전망을 제시하고 있다.

3) 전제와 목표 그리고 전망

전자정부가 행정적인 시각에서 조직을 전제하고 있는 반면에 전자 민주주의는 정치 과정과 제도를 전제하고 있다. 정책적인 분야에서 전자정부는 효율성과 생산성을 강조하는 반면에, 전자 민주주의는 정당성, 참여, 합의 결정 등 정치적 이슈에 목표를 두고 있다.

이념적인 전망에 있어서 전자정부는 정보의 활용과 더불어 지식 정부의 지향을 가지고 있는 데 반해, 전자 민주주의에는 민주주의 이념에 따른 참여와 직접성, 심의 민주주의의 구현을 그 이념으로 가지고 있다.

4) 정책 방향과 접근

정책 방향과 접근에 있어 전자정부는 공익 실현을 전제로 한 정부 주도의 하향식 접근과 대시민 서비스 공급이 초점을 이루는 반면, 전자 민주주의의 논의에 있어서는 정책의 공공적 선택과 이에 전제가 되는 시민참여의 유도과 이를 가능하게 하는 상향식 접근의 특성을 가지고 있다.

<표 II-1> 전자정부와 전자 민주주의의 비교

구 분	전자정부	전자 민주주의
1. 전제	조직(Organization)	과정과 제도
2. 목표	효율성, 생산성	참여, 정당성, 합의, 결정
3. 이념	지식 정부	참여, 직접, 심의 민주주의
4. 지향	공익의 실현	공공적 선택
5. 정책 방향	시민 서비스 공급	시민참여 유도
6. 접근 방법	하향식 접근	상향식 접근
7. 환경	정보화된 생활양식	시민사회의 역동성
8. 개혁	행정 정보화/ 조직과 업무 개혁	정부와 시민사회의 관계
9. 디지털 기술의 응용	투명성, 신속성, 열린 행정	투명성, 신속성, 지식 공유
10. 정보의 접근성 문제	배제의 문제, 디지털 격차, 숙련의 문제	미완의 문제, 정보 격차, 권력의 문제
11. 정보 기술과 문제점	인증, 프라이버시	과대표성, 익명성
12. 사이버 공간의 특성	조직의 인터페이스, 창구/ 대체 효과	정보 활동의 공간, 공론장/ 보완 효과
13. 거버넌스의 의미	정부, 권력, 위계적 통제, 공익의 실현	민주주의, 정당성, 참여와 합의, 공공적 선택
14. 공통 배경	디지털화, 네트워크화, 지식 정보화	
15. 정보화 시대의 정보 요건	정보의 완전성 : 정확성, 관련성, 적시성, 신뢰성, 명료성, 평이성, 일관성	

5) 환경

전자정부에 있어서는 서비스가 가능하게 하는 환경으로 정보화된 생활양식이 중요하다. 전자정부 서비스를 제한하는 정보 접근성 문제에는 디지털 격차와 정보 접근의 배제가 나타나는 사회구조적 문제와 정책적인 문제가 중요하며, 개인적인 차원에서는 정보 처리와 관련된 숙련의 문제가 제기되고 있다.

전자 민주주의의 경우에 있어서는 정보화된 생활양식도 중요하지만 이에 더해 민주적 과정의 기반이 되는 시민사회의 역동성 역시 중요하다. 정보 접근성의 경우에 있어서는 사이버 공간에서 이루어지는 정보의 격차가 사회적 관계에서 권력의 문제로 전

이될 수 있고, 반대의 경우도 이에 해당된다.

6) 개혁

정보통신기술의 응용을 개혁의 관련성에서 볼 때, 전자정부의 논의에서는 정보통신 기술에 의해 정부는 투명성이 제고되고, 신속한 행정이 강조된다. 또한 이에 수반되는 열린 행정이 행정 정보화와 조직 업무 개혁과 밀접하게 연관된다.

전자 민주주의 경우에는 조직 내부의 개혁보다는 정부와 시민의 관계의 재확립이 강조된다. 이는 정보 기술을 활용한 정치적 과정의 투명성과 신속성 그리고 정보 공유에 의해 가능하게 됨을 강조한다.

7) 디지털 기술의 응용과 사이버 공간

정보화 시대에서 부각되는 기술의 특성과 사이버 공간과 관련하여 전자정부의 논의는 사이버 공간을 조직의 새로운 인터페이스로 간주하고 정보의 흐름을 강조한다. 이로 인해 기존의 서비스에 대해 전자정부 서비스로의 대체 효과를 강조한다. 정보통신기술에 있어 제기되는 문제로는 인증과 정보의 유통에 있어 프라이버시 보호의 문제가 제기되고 있다.

반면에 전자 민주주의의 논의에 있어서는 사이버 공간을 정보활동의 공간이며, 이 부문에서의 공론장의 역할이 가능함을 강조한다. 이는 기존의 민주주의 과정에 대한 보완의 역할을 수행할 수 있다고 볼 수 있다. 기술적인 문제로 인해 사이버 공간에서는 익명성에 따른 문제, 특정 정보활동이 과대표될 수 있는 문제점이 지적되고 있다.

8) 거버넌스의 의미

거버넌스와 관련해서 볼 때 기존 전자정부 논의는 정부를 중심으로 한 권력의 행사에 있어 위계적인 통제가 공익의 실현을 위한 것이라고 간주된다. 그러나 전자 민주주의의 경우에는 민주주의적인 관점에서 정당성의 측면과 전자 민주주의의 이념적 구성 부문인 참여와 합의, 공공적 선택이 강조된다.

기존의 논의에서 이러한 특성이 나타난 배경에는 전자정부가 정부의 시각에서 이루어지는 반면, 전자 민주주의는 시민사회의 시각에서 접근되어졌다는 사실에 기인한다. 그러나 정부 주도의 전자 민주주의 경향에 있어서는 최근의 정책적인 논의에서 보듯이 전자정부에서 전자 민주주의로 정책적인 논의가 옮겨가고 있음을 확인할 수 있다.

전자정부의 구현 전략에서는 기존의 전자정부의 조직적인 관점에서 더 나아가 새로운 행정 모델로 정부와 시민사회의 관계를 전제하는 전자 민주주의 전략이 구현될 수 있다.

제 2 절 도시 거버넌스와 전자 민주주의

1. 도시 거버넌스와 시민과의 관계

현대의 정부들은 시민과 새로운 관계를 모색하고 있다. 정부는 시민을 행정의 대상으로 간주하기보다는 참여자로서 또는 동반자로서 시민들과의 관계에 새로운 전망을 부여하고 있다. 이러한 경향의 정책적 배경에는 다양한 요인들이 결합되어 있다. OECD(2001)의 연구 「Citizens as Partners」에서는 시민과의 새로운 관계 형성의 정책의 배경을 다음과 같이 지적하고 있다.

첫째 공식적 정치적 과정에 시민의 참여가 저조한 현실을 볼 수 있다. 참여의 저조는 정부의 행정이나 정치적 과정에 시민들이 무관심하는 경향을 보이는 것을 반영한다. 둘째 정부와 시민과의 신뢰가 잠식되는 사향을 보여준다. 이로 인해 정부와 시민과의 신뢰가 형성되지 못하기에 행정상 많은 어려움을 야기하고 있다. 셋째 정부와 시민과 새로운 관계 형성의 압력이 점증하고 있다. 시민들은 기존의 제도를 활용하기보다는 다른 수단으로 정부에 이해 압력을 가하고 있다. 그럼으로 인해 이익 집단의 요구나 시민들의 요구를 수용할 수 있는 적절한 제도의 모색이 요구되고 있다. 요약컨대 정부와 시민과의 관계에서 의사소통이 원활히 이루어지지 못한 상황에서 새로운 모색을 하고 있다.

이러한 경향에 대해 각국의 정부는 민주주의 제도를 보완하고 민주적인 과정을 강화하는 방향으로 정책을 개발하고 있다. 이러한 방향은 다음과 같은 정책들로 구체화되고 있음을 보여준다.

- 대의제에 대한 지역/도시정부와 유권자/시민의 직접적인 채널의 형성
- 대의제에 의한 견제와 감시에 대해 시민사회에 직접적인 참여 공간의 형성
- 정책의 반응성과 책임성 제고
- 행정의 투명성 강화

이러한 정부와 시민과의 관계 개선에 대한 모색을 거버넌스의 개념 하에서 파악하려는 논의들이 증가하고 있다. 거버넌스는 여러 유형과 기능이 있지만 시민의 참여를

바람직한 거버넌스로 간주하는 것은 정책 연구의 일반적 합의이다. 시민들과의 바람직한 관계의 형성은 정책의 수행과 성과에 밀접히 관련되어 있음을 여러 연구에서 지적하고 있다.⁴⁾

도시의 거버넌스에 대해 UN의 연구에서는 도시 문제 해결에 도시 거버넌스가 중요함을 정책적으로 강조하고 바람직한 거버넌스의 구현을 세계 도시들에게 권고하고 있는 실정이다.

바람직한 도시 거버넌스를 구성하는 내용에 있어서는 시민과의 관계에서 참여가 핵심을 이룬다. 이를 구현하기 위해 시민사회 단체들과 협력적인 네트워크의 육성, 시 관련 위원회 등 다양한 시민참여의 확보가 중요하며, 이를 효과적으로 운영하기 위해 정책 결정과 관련된 의사소통 체계의 형성을 강조하고 있다.

2. 전자 거버넌스(e-Governance)와 전자 민주주의

UN과 미국 행정학회의 전자정부에 대한 연구는 정보통신기술을 활용과 관련하여 전자정부와 관련한 다양한 수준의 개념들을 다음과 같은 요소들로 정리하고 있다. 이들의 연구는 개념을 실용적으로 정리하고 있다.

첫째의 수준은 전자행정(e-Administration)이다. 이는 정보통신기술을 조직내의 활용에 중심으로 하고 있다. 정보통신기술이 정책 개발, 조직적 활동, 지식 관리에 활용되는 수준을 의미한다. 정책적으로 인식되어온 행정 전산화 또는 행정 정보화의 과정은 이 수준에서 설정된다.

둘째의 수준은 전자정부(e-Government)이다. 전자행정이 조직 그 자체에 중점을 두는 반면 전자정부는 조직간의 관계에 정보통신기술의 활용을 설정한다. 정보통신기술이 정책 조정, 정책 실행, 공공 서비스의 전달에 활용되는 수준을 의미한다. 정책적으로 추진되었던 전산망의 구축이나 정보통신 네트워크의 운영은 전자정부 구현의 토대를 구축하는 것이다. 이를 통한 활용은 정책의 조정과 실행이 전자적 네트워크에서 이루어지고, 정부의 공공 서비스가 네트워크를 활용하여 제공되는 것을 의미한다.

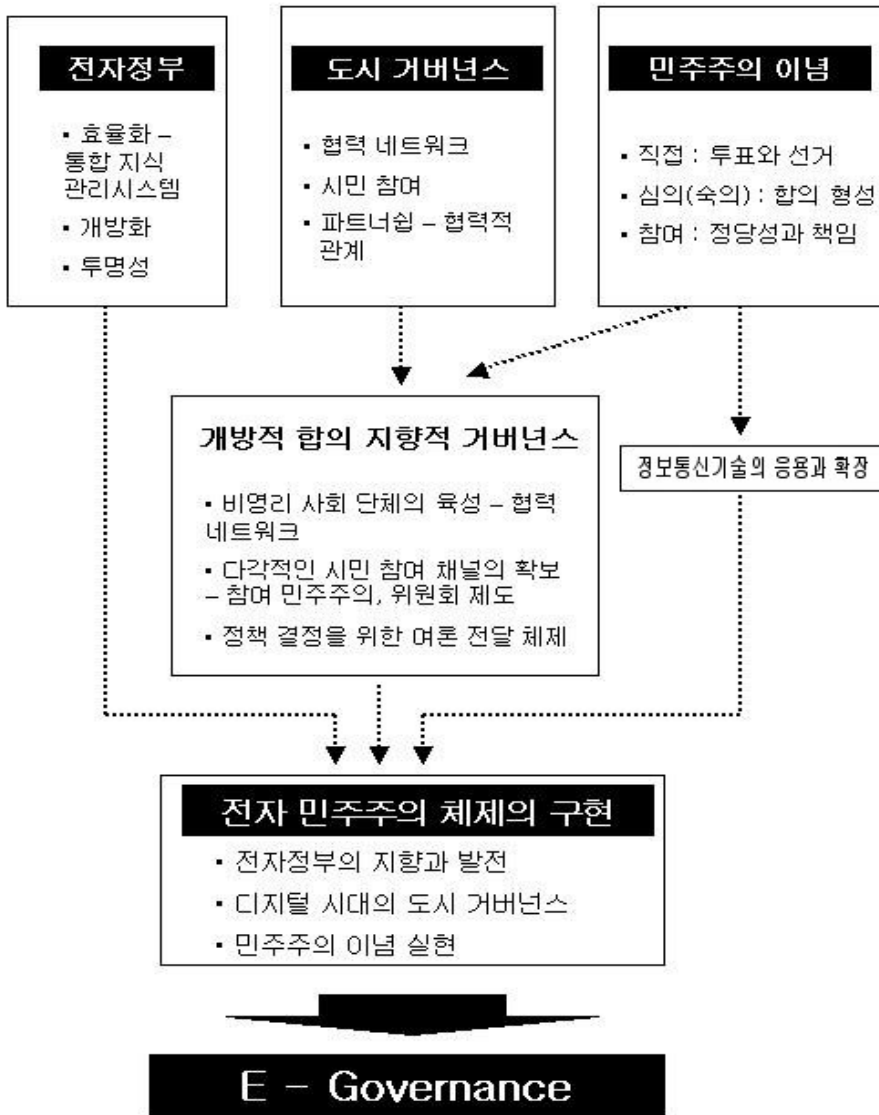
4) 거버넌스에 대한 개념적 논의는 강황선, 최병대 『서울시정의 로컬 거버넌스 도입 방안』 시정개발연구원 2002. 참조

셋째의 수준은 전자 거버넌스(e-Governance)이다. 거버넌스는 정책적인 관점에서 시민과 정부 조직과 선출 공무원과의 관계에 초점을 둘 수 있는 데 이에 대한 정보통신기술의 활용이 전자 거버넌스를 의미한다. 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.

각 개념들의 의미는 차이가 있다. 그런데 이는 연구에 있어 분석적인 구별이 필요하나 실제상에 있어서는 연관되어 있다. 전자정부는 한편에서는 전자행정이 가능해야 하고 다른 한편에서는 시민과의 관계에서 전자적 거버넌스로 확장된다. 다시 말해 전자 거버넌스(e-Governance)는 정책적이고 이론적 의미에서 정보통신기술과 사이버 공간을 매개로 시민과 정부를 관계짓는 상황을 의미하며 이것은 전자정부의 외연이며 동시에 바람직한 거버넌스에 대한 전자적인 구현이라고 할 수 있다.

시민참여와 파트너십에 기반한 협력 네트워크를 강조하는 도시 거버넌스는 도시의 행정과 도시정부의 정책과정에 민주성을 강화하려는 정책적인 노력이다. 민주주의와 관련하여 볼 때 민주주의의 과정과 실천을 도시정부와 구체적인 연관을 모색하는 것이다. 정보통신기술을 활용하는 전자 민주주의는 도시 거버넌스의 전자적 구현인 전자 거버넌스의 목적이며 그 실체는 다름이 없다.

도시정부에서의 전자 민주주의 구현에 관련해서는 민주주의의 이념적 지향과 도시 거버넌스 그리고 전자정부의 전략 등이 관련되어 있다. 전자 민주주의 정책의 위상은 <그림 II-1>로 요약할 수 있다.



<그림 II-1> 전자 민주주의 정책의 위상

3. 전자정부의 시민참여 모형




도시의 전자정부의 목표는 일차적으로 정보화의 관점에서 행정의 효율성을 기하고 있지만 다른 차원에서는 시민과의 관계에서 새로운 관계의 설정이 모색되어야 한다. 참여는 도시 거버넌스의 핵심이며, 정책의 방향이다.

1) 시민참여 유형

도시정부와 시민과의 관계에서 참여는 시민의 관점에서 여러 형태를 취할 수 있다. 시민과 정부기관 또는 정책과정의 관계에서 수동형과 능동형으로 나눌 수 있다. Timney(1998)는 시민의 참여를 세 가지로 나누어 유형화한다. 수동형은 기관이 주체가 되어 제한된 영역에서 시민의 참여를 허용하는 유형을 의미한다. 능동형은 시민이 주체가 되고 정부기관의 역할은 시민의 결정을 자문 지원하여 시민의 합의 결정으로 정책을 형성시키는 유형이다. 혼합형은 수동형과 능동형의 중간적인 성격으로 시민에 대한 동반자적 성격을 부여하는 유형이다. 비록 행정의 전 과정은 기관의 행정가가 주도하지만 시민은 이 과정에서 파트너쉽을 구축하는 유형이다.

이러한 시민참여 유형은 사이버 공간에서 구체화할 수 있다. 인터넷의 기술과 시스템은 시민참여의 통로를 만든다. 시민참여의 유형에 따라 현재 활용 가능한 인터넷의 응용프로그램이 다르게 설정될 수 있다. 수동형의 경우에는 전자메일을 통한 정책 홍보, 전자게시판의 운영, 전자적 여론조사(e-survey)의 활용과 사이버 공간을 통한 공청회의 중계 등을 제시할 수 있다.

<표 II-2> 시민참여 유형

구분	능동형	혼합(변화)형	수동형
통제의 유형	시민통제	통제의 공유	기관 통제
참여 범위	시민이 범위를 확인	기관이 범위를 확인	기관이 범위를 확인
결정 과정	합의 결정	합의 결정	폐쇄적 과정
시민의 역할	시민 역할의 우세	시민 역할은 자문	시민은 제안에 반응
정책 형성자	시민	행정가	행정가
기관의 역할	자문역	스텝·참여자	유일한 참여자
시민의 위상	과정을 진행	과정의 목표로 참여	형식적 절차로서의 참여
시민참여 시기	과정 초기부터 참여	과정 중간에 참여	과정의 끝에 참여
			
전자적 참여방법	<ul style="list-style-type: none"> · 사이버운동단체 지원 · 사이버 심의회 · 사이버 시민패널 구성 	<ul style="list-style-type: none"> · 사이버 정책포럼 구성 · 전자투표(e-voting) 	<ul style="list-style-type: none"> · 전자메일 정책통보 · 전자게시판 · e-survey · 사이버 공청회

참조 : Mary M. Timney, "Government is US: Public Administration in an Anti-Government Era", 1998.

혼합형의 경우는 사이버 공간을 통한 정책의 토론이 가능한 사이버 정책포럼의 운영과 전자투표를 통한 정책결정과정의 지원 등을 제시할 수 있다. 시민사회가 보다 활성화되고 사이버 공간을 시민사회가 적극적으로 활용하는 경우에 있어 정부는 사이버 운동단체를 지원할 수 있고, 사이버 공간을 통해 정책 심의가 가능하다. 시민들은 시민패널을 사이버 공간에서 구성하여 정책 과정에 적극적으로 참여할 수 있다.

현재 우리나라 정부와 공공 기관에서 운영하는 대부분의 인터넷 사이트는 수동형 응용프로그램을 운영하고 있다. 정책과 참여의 관계에서 볼 때 이러한 시도는 새롭게 평가할 수 있다. 일반적으로 시민참여가 이루어지는 상황에서 사이버 공간을 통한 참여는 비용의 절감 등을 기하는 것이 상례이다. 그러나 우리나라에서 최근의 경향은 사이버 공간에서 응용프로그램을 운영하면서 참여를 권장하고 있다. 과거 정부의 정책

참여는 제한적이었다. 그런데 이제는 사이버 공간과 인터넷이 있기 때문에 보다 활성화된 참여의 조건이 성숙되고 있다.

2) 전자적 참여와 전자투표

시민의 참여는 전자 민주주의 정책의 핵심이다. 정부의 전자 민주주의 정책은 정보통신기술을 활용하는 것을 기반으로 한다. 영국 정부의 「In the service of democracy」 보고서에서는 정부의 전자 민주주의 정책을 전자적 참여(electronic participation)와 전자투표(electronic voting)로 구분하고 있다.

이와 같이 두 분야로 구분하는 이유는 전자투표의 실행과 참여를 확대하기 위해 정보통신기술을 이용하는 것 사이에는 근본적인 차이가 있기 때문이다. 이 보고서에 의하면, 전자 투표의 관건은 전자정부 서비스의 연장에서 파악되는 것이다. 일반적으로 전자투표에 대해 투표자들이 기술에 대한 안정성과 보안성에 대해서 확신을 갖는 것이 가장 중요한 문제라는 정책적인 고려가 있다. 하지만 정보통신기술을 투표의 과정에서 실행하는 것은 온라인 등록과 같은 서비스 유형으로 전자정부의 일관적인 서비스를 제공하는 것이 핵심이 된다.

전자적 참여는 새로운 참여의 채널을 열기 위해 정보통신기술을 활용하는 것이다. 이는 기존의 전자정부 서비스를 넘어서 매우 복잡한 문제로 인식되고 있다. 왜냐하면 전자적 참여는 정부와 시민들 그리고 의회대표자들 간에 새로운 관계의 정립이 필요하기 때문이다.

전자적 참여와 전자투표를 비교하면 다른 특성을 보여준다. 위의 보고서의 논지에 따르면 전자적 참여는 대표자를 뽑는 선거와 선거 사이에 정부와 시민의 관계에서 참여의 새로운 채널을 개설하는 것을 의미한다. 시민들은 사이버 공간을 통하여 정부 정책과정으로 정책 설정과정에서 대표자들을 감시하는 과정에 한정되는 것이 아니라 정당과 시민사회조직의 활동에 전자적 참여가 이루어질 수 있다.

<표 II-3> 전자참여와 전자투표의 비교

전자참여 (e-Participation)	전자투표 (e-voting)
<p>정보통신기술의 이용은 선거와 선거사이의 민주적인 과정에 참여의 새로운 채널을 열어놓았다. 다음의 사항들에서 시민들의 전자적 참여가 이루어진다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 정부정책과정 - 정책설정과정, 법률입안과정 그리고 선출된 대표자들을 감사하는 과정 - 정당에서 정책 형성 과정 - 시민사회 조직의 활동 	<p>정보통신기술을 활용하는 것은 법령에 명시되어 있는 투표와 선거에 참여하는 것을 증대한다. 전자투표는 다음에서 이루어진다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 의회나 지역 의회의 선거 - 국민투표 - 법령에 명시된 민간투표 <p>이 분야는 투표자의 온라인 등록과 부재자 투표의 온라인 신청을 포함하고 있다.</p>

참조 : HM Government UKonline, "In the service of democracy", 2002, p.15

전자투표는 정보통신기술을 활용하여 기존의 선거와 투표의 과정을 촉진시키는 것이다. 그런데 전자투표는 단순히 기존의 과정을 비용 절감의 목적으로만 활용되는 것은 아니다. 사이버 공간 또는 정보 네트워크를 활용하여 기존에 장소나 시간의 제한으로 참여가 어려웠던 사람들을 민주적 과정에 포괄적으로 참여시킬 수 있는 방안이다.

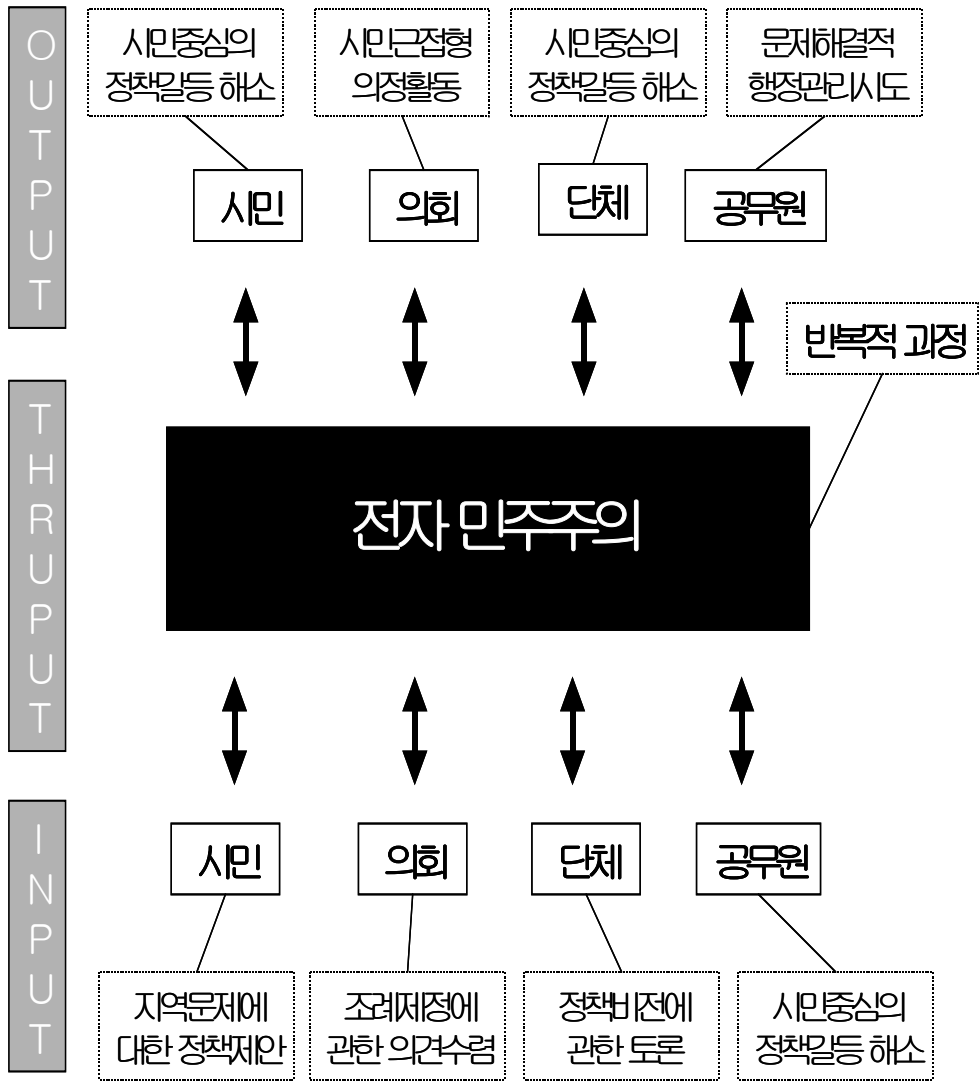
참여의 관점에서 볼 때, 사이버 공간은 현실의 상황을 반영하는 것이 아니라, 현실을 구조화하는 힘을 가질 수 있다. 즉 사이버 공간을 통해 참여가 가능하게 되고 촉진될 수 있다. 도시의 전자 거버넌스(e-Governance)는 사이버 공간의 활용으로 실현될 수 있으며 전자정부의 구현에 이러한 것이 관건이 된다.

4. 전자정부의 중앙 집중화 경향과 지방자치

전자정부의 구축과 서비스가 보편화되는 과정에서 정보통신기술을 통한 정부의 서비스와 행정이 중앙 집중화되는 경향이 있다. 지역 주민은 행정적인 요구에 대해 지방자치 단체를 우회에 중앙정부에 직접적인 요구를 한다. 정보의 표준화와 서비스의 일관성의 측면에서 이러한 경향이 가능하게 된다.

이로 인해 지방자치 단체 혹은 도시정부는 독립적인 정책을 추진하기가 어려워지고 중앙정부의 위임된 사항에 대해서만 행정이 이루어지는 제한된 역할로 축소될 수 있다. 더욱이 위임된 사무 역시 전자정부의 서비스의 집중화로 인해 축소될 수 있다. 이러한 경향에서 전자정부 체제에서 지역의 의견이 수렴되고 지역과 관련된 정책 수립이 점점 중요해지고 있다.

일본의 히타치 종합계획연구소의 『전자정부』 보고서에서는 전자 지방자치의 가능성을 제시하고 있다. 이 보고서의 전자 지방자치의 기본 구상에는 주민, 의회, 단체, 공무원이 사이버 공간을 활용해 할 수 있는 과정을 제시한다. 아래의 <그림 II-2>는 이 보고서의 전자 지방자치에 대해 본 연구의 전자 민주주의 개념으로 대치한 것이다.



<그림 11-2> 전자 민주주의 활용의 기본구상

<표 II-4> 사이버 지방자치 참여그룹과 활용 내용

참여그룹	활용내용
시민, NGO, 민간기업	<ul style="list-style-type: none"> · 지역문제에 대한 정책 제안 · 토론을 통한 주민갈등 해소 · 지역주민 사이의 커뮤니티 복원
지방의회	<ul style="list-style-type: none"> · 조례제정에 관한 의견 수렴 · 주민근접형 의정활동
단체장	<ul style="list-style-type: none"> · 정책비전에 관한 토론 · 주민근접형 시정구현
공무원	<ul style="list-style-type: none"> · 문제해결적 행정관리 · 정책집행에 관한 의견교환

전자 민주주의라는 영역에서 시민사회의 시민과 비정부기구, 민간기업은 지역 문제에 대한 정책을 제안하고 토론을 통해 지역의 갈등을 해소하고 지역주민 사이의 커뮤니티를 복원할 수 있다.

지방의회는 사이버 공간을 적극적으로 활용해 조례제정에 대한 시민의 의견을 널리 수렴할 수 있고, 보다 주민의 지역 문제에 근접하는 의정활동을 수행할 수 있다. 지방자치의 단체장은 사이버 공간을 활용해 정책 비전에 대한 토론을 시민과 동시에 심도 있게 토론할 수 있고 이로 인해 시민의 요구에 부응하는 시정을 구현할 수 있다. 공무원들도 전자 민주주의 영역을 자신의 영역으로 삼아 정책집행에 대한 의견 교환을 통해 보다 문제 해결적인 행정관리를 수행할 수 있다.

전자 민주주의의 참여 정책은 중앙정부의 전자정부 서비스보다 도시정부나 지역자치에서 충실히 보다 구현될 수 있다. 사이버 공간을 통한, 또는 사이버 공간에서의 참여는 지방자치에서 보다 바람직한 결과를 기대할 수 있다.

제 3 절 서울의 전자정부 전략으로서 전자 민주주의 모델 구성 방안 모색

1. 전자 민주주의 모델 구성의 배경

서울의 상황에 부합하는 전자 민주주의의 구현을 위한 모델의 연구에 있어서는 다음과 같은 요소들에 대한 점검과 분석이 요구된다.

1) 전자 민주주의 모델 구성 요인

전자정부의 전략으로 전자 민주주의의 실현에는 사이버 공간에서의 행정과 정책결정과정의 한계와 효과에 대한 점검이 필요하다. 사이버 공간에 대한 정체성은 아직 명확하게 정립되지 않고 있는 현실이다. 이로 인해 전자 민주주의의 시행에 있어서는 한계가 명확히 규명되어야 할 것이다. 전자 민주주의는 한편에서는 정책과정을 신속하게 할 수도 있으나 이를 통해 정책이 왜곡되게 할 수 있는 문제도 있다.

전자 민주주의를 전자정부와 시민의 전자적 생활양식을 매개하는 사이버 공간에서 구현하고자 할 때 그 구성 요소가 전제되어야 한다. 전자 민주주의를 구성하는 요소들의 관계와 요소의 구성에 따른 전자 민주주의의 지향에 대한 점검이 필요하며 정부와 시민의 의사소통의 형식으로 정보의 공개, 상호 작용과 참여의 관계 정립이 필요하다.

전자 민주주의는 사이버 공간에서만 이루어지는 것이 아니라 현실의 제도와 과정에 밀접하게 연관되어 있으며 이로 인한 제도의 변형이 고려되어야 한다. 현재의 제도는 전자 민주주의를 실행하기 위한 체제로 보완이 되어야 한다.

전자 민주주의의 모델에는 정보통신기술에 대한 실제적인 사회적 영향과 그에 상응하는 기술적 수준의 한계가 전제되어야 하며 특히 기술적 문제로 모델이 제한될 수 있음을 고려하여야 한다.

전자 민주주의는 현실의 민주주의의 운영과 과정에 밀접히 연관되어 있다. 전자 민주주의는 현재의 정치 사회 문화와 밀접히 연관되어 있으며 일반적인 관점에서 모델의 이상이 현실의 사회적 과정에서 수용되기 어려울 수 있다.

전자 민주주의는 새로운 행정 모형을 필요로 한다. 여기에는 리더십과 시정 개혁이

관건이 된다. 전자 민주주의는 실행에 있어 정책 결정권자의 의지와 이를 수용할 수 있는 조직적 여건이 중요하다.

<표 II-5> 전자 민주주의의 모델 구성요인

요인	내용
기대효과 : 장점, 단점	· 사이버공간에서 행정과 정책결정의 한계와 효과에 대한 점검이 필요하며 전자 민주주의 정책의 시행에 있어 한계가 명확히 규명되어야 함 · 전자 민주주의는 한편에서는 정책과정을 신속하게 할 수도 있으나 이를 통해 정책이 왜곡될 수도 있음
구성요소	· 전자 민주주의를 구성하는 요소들의 관계와 구성에 따라 지향에 대한 점검이 필요 · 정보 공개, 상호작용, 참여의 관계 정립이 필요
조직과 제도	· 전자 민주주의는 사이버 공간에서만 일어나는 것이 아니라 현실의 제도와 과정에 밀접하게 연관되어 있으며 이로 인해 제도의 변형이 고려 됨
기술적 한계	· 전자 민주주의 모델에는 정보통신기술에 대한 실제적 사회 영향과 그에 상응하는 기술적 수준의 한계가 전제되어야 함 · 기술 문제로 인해 모델이 제한 될 수 있음
정치·사회·문화	· 전자 민주주의는 현재의 정치·사회·문화와 밀접한 연관이 있으며 일반적인 관점에서 이상적 모델이 현실의 사회적 과정에서 수용되기 어려울 수 있음
리더십과 시정 개혁 : 새로운 행정 모형	· 전자 민주주의는 실행에 있어 정책 결정권자의 의지와 이를 수용할 수 있는 조직적 여건이 중요함
인적 훈련과 태도	· 전자 민주주의의 운영에는 인적 훈련이 지속적으로 필요하며 민주적 행정의 태도가 고려되어야 함

전자 민주주의의 운영에는 인적 훈련이 지속적으로 필요하고 민주적 행정의 태도가 중요하다. 실제 정부의 업무를 수행하는 공무원들에 대한 고려가 전자 민주주의의 실현에 주요한 관건이다.

2) 한국의 인터넷 현황과 사이버 공간 형성의 일반적 특성

현재의 초고속 인터넷 보급은 일천만 회선이 넘어 정책적인 관점에서 볼 때 기본적인 하부구조는 정비되었다고 평가할 수 있다. 그런데 사이버 공간에서의 활동은 이제

새롭게 구조화되는 과정에 있다.

한국의 사이버 공간의 활동의 특성은 상거래 중심으로 성장하여 정보의 상품화 경향이 주요한 특성으로 나타나고 있다. 인터넷 성장에 정부의 역할도 중요하였지만 새로운 사업 기회로 인식하고 활발히 진출한 기업의 영향이 지대하였다. 인터넷의 성장에 시장의 역할은 계속 확장될 것으로 보인다.

반면에 인터넷은 인터넷 문화의 고유한 성격으로 사적 교류의 장으로 채팅, 취미, 문화 등 커뮤니티가 활성화되어 있다. 또한 시민사회 운동의 역할로 정보 교류의 활동이 많이 이루어지고 있음을 쉽게 확인할 수 있다. 특히 게시판 운영에는 익명성으로 인한 문제도 있지만 상호 작용을 원활히 하여 여론 형성의 주요 통로가 되기도 한다.

인터넷이 대중화되는 현실에서 볼 때 사이버 공간에서는 잘못된 정보가 신속히 배포되는 경향이 있음을 확인할 수 있다. 시민사회가 앞장서 사이버 공간의 건전성, 자정 기능을 강화하는 것이 필요하다.

인터넷은 한국에서 정보 유통을 원활화시키고 정보를 분산화하며 다양화시키는 경향이 있다. 대중 매체의 디지털화와 사이버 공간의 여론형성에 따라 새로운 정치 여론 형성의 매체가 등장하여 대안적인 정보 유통 채널이 형성되고 있다. 전자정부의 노력으로 관심있는 시민들이 이전보다 정책 정보의 획득이 용이하게 되었다. 그러나 부정적인 측면으로 사이버 공간을 통한 집단 행동으로 사이버 시위와 전산망 교란의 위협이 상존하고 있다.

한국 인터넷의 사회 문화적 성격을 요약하자면 아직은 실험적인 상태에 있다. 다양한 가능성과 기회가 존재하며, 초기에 전형적으로 등장하는 시행착오와 혼란이 존재한다. 그럼에도 불구하고 현재의 주요 활동 세대와 미래 세대에 있어 인터넷은 모든 생활양식에 침윤되어 그것이 없으면 어떻게 정보를 얻고 사회경제 생활이 가능할지 의문시되는 경향을 보인다.

이러한 배경에서 전자 민주주의는 시도할 필요가 있다. 이 시기에 시작하지 않으면 전자 민주주의의 토양을 만들어 내지 못할 수도 있다.

3) 서울 도시정부와 서울 시민과의 관계 특성

서울은 지방자치가 실현된 이후 중앙정부와 광역자치단체, 기초자치단체의 위계적 권력 구조로 인한 정책의 혼재, 갈등이 여전히 존재한다. 특히 생활권 중심의 기초자치단체와 광역 중심의 서울 도시정부의 갈등이 여러 정책적인 이슈에 집중할 수 있는 가능성이 높다.

지방자치가 다시 시작한 지 10년이 지났지만 개발 시대의 잔재로 행정 위주의 도시정부의 관행은 벗어나지 못하고 있다. 관료주의적 행정의 잔재로 인하여 주민의 활동에 대해 규제가 중심이고 이로 인해 시민의 참여와 자발적 조직을 사회적 공간이 확장되어 있지 않으며 충분히 성숙하지 못한 것을 지적할 수 있다.

서울의 도시 개발 위주의 행정 체제 아래에서는 교통, 환경, 지역 개발 등 도시 개발과 지역 이기주의의 충돌 가능성이 있다. 더욱이 도시 공간의 계층적 분화로 사회복지 서비스의 요구가 증대하고 있음을 본다. 서울의 특성은 시민들이 직장과 업무 중심의 광역 활동으로 인해 수도권 거주지와와의 연계가 필요하다. 즉, 서울의 주요한 문제는 서울 고유의 문제가 아닌 서울 인근 지역의 확장과 밀접히 연관되어 있다.

그런 반면에 그 동안 행정의 노력은 행정결정과정의 보완으로 시민 단체나 저명인사를 포함하는 각종 위원회의 설립이 증가하고 있다. 이를 통해 대의 민주적 의사결정과정의 보완을 이루고자 하였다.

서울의 시민사회는 양면성을 가지고 있다. 시민사회의 정책결정과정의 참여 욕구가 증대하여 이제 비관과 협력체제로 나아갈 수 있는 조건이 되어 있다. 이러한 상황에서 한편으로 시민 운동의 정치화로 시민 권리의 의식 증대가 있는 반면 다른 한편으로는 시민의 참여 저조로 시민 없는 시민단체의 모습도 나타나고 있는 것이 현실이다.

서울의 사이버 공간은 서울의 사회적 공간을 반영하지만, 그것이 실재를 투영하는 것은 아니다. 사이버 공간의 활성화는 사회적 공간의 조직화와 활성화의 계기가 된다.

2. 전자정부의 전자 민주주의 모델

1) 전자정부의 전자 민주주의 실행의 목적

민주적인 정부는 효율적인 국정관리와 서비스 제공의 차원을 넘어서 시민사회의 자율성을 인정하고 권력의 분산 및 공유를 추구하며 정책결정과정에서 정보의 개방과 투명한 공론화 과정을 지향한다. 시민의 기본권 존중과 소외계층에 대한 복지증진에 노력하며 정보의 상호교환과 콘텐츠의 생산과정에서의 윤리적 책임을 강조하고 있다.

이제 각국의 정부들이 전자 민주주의를 전자정부의 핵심으로 인식하기 시작하면서 전자 민주주의 프로그램을 통해 민주주의를 향상시키고 정부에 대한 시민들의 관계에서 효율적인 의사소통을 돕게 될 것으로 예상된다.

정부는 역할 및 책임을 국민 개개인에게 이해시킬 의무가 있으며 정책결정과정에 참여를 촉진하고 의견수렴과정을 통해 정부 서비스를 지역사회의 요구사항과 목표뿐만 아니라 개인의 요구사항과 목표에 맞추어 제공할 수 있어야 한다.

2) 정보화 시대의 정보와 의사소통의 의미

정보통신기술은 의사소통에 있어 새로운 가능성을 제시하고 있으며 정부와 시민의 관계에 있어서도 기존의 관계를 넘어선 새로운 대안을 제시한다. 전자 민주주의는 정보화 시대의 정보의 특성을 전제하고 정부와 시민과의 관계에서 의사소통을 전제하여야 한다.

정보통신기술의 핵심적인 특징은 신속성(speeding-up), 정확성(accuracy), 쌍방향적 공유(interactive sharing), 접근의 용이성(easy to access)을 들 수 있다. 신속성은 정보통신기술을 이용함으로써 시공간을 초월하여 개인과 개인, 조직과 조직간의 의사소통을 신속하게 할 수 있음을 의미한다. 의사결정 과정에서 정보를 전달하는 중간자가 필요하지 않게 되었으며 다양한 정보의 수집과 분석을 보다 신속하게 한다. 이로 인해 빠르게 변화하는 환경에서 신속하게 대응하는 것이 가능해졌으며 조직의 변화를 비교적 쉽게 추구할 수 있게 되었다.

정보의 정확성은 거대한 양의 정보를 오류 없이 연산처리를 할 수 있는 능력을 의

미한다. 개인이 여러 대안을 탐색하고 분석하는 단계에서 불확실성 수준을 감소시킨다. 각종 기관에서 제공되는 실시간의 정확한 정보와 지표는 개인이 특정한 이슈와 정책에 대하여 정확한 판단을 하는 데 도움을 준다.

쌍방향적 공유는 인터넷을 기반으로 한 네트워크와 개방형 통합시스템에서 개인 또는 조직들이 동일한 정보를 반복적으로 입력하는 추가적 노력 없이 시공간을 초월하여 정보를 공유할 수 있고 반복적으로 재사용 할 수 있도록 한다. 일회의 입력으로 상호 정보를 공유함으로써 불필요한 업무 부담을 줄인다. 시민은 방문하지 않거나(non-stop) 혹은 일회방문(one-stop)으로 원하는 서비스를 제공받는다. 정부와 시민간 혹은 개인과 개인간에 동시에 쌍방향적 의사소통을 가능하게 한다. 이는 대의제의 한계를 극복하고 공론의 장을 제공하는 정보통신기술의 핵심적인 속성이다.

접근의 용이성은 의사 결정 단계에서 조직 구성원간 의견교환이 활발해지고 업무 수행에 필요한 공통의 정보에 쉽게 접근할 수 있게 한다. 이로 인해 조직의 유연성 향상과 의사결정과정의 투명화 및 공식화를 가져줄 수 있다.

이와 같은 정보통신기술은 조직 경영의 관점에서 신속성과 정확성이라는 속성이 보다 긍정적으로 작용할 수 있고, 사회공동체간의 상호작용을 통한 합의를 중요시하는 참여적 관점에서는 쌍방향적 공유와 접근의 용이성이 더 긍정적으로 작용할 수 있다. 신속하고 정확한 업무처리는 계량화 할 수 있는 정확한 기준과 지표가 제시된다면 비용 대비 편익의 비율, 목표달성의 여부를 측정하는 성과평가의 적용이 가능하다.

<표 II-6> 정보화의 속성

속성	전자정부의 주요 내용
신속성, 정확성 : 능률성, 효과성	· 전자적 업무처리(전자결재, 전자문서 유통) · 계량화된 성과평가 · 온라인 예산/회계
쌍방향적 공유 : 개방성, 투명성	· 사이버 위원회 등 사이버 조직의 활성화 · 인사관리의 DB화와 온라인 공개 · 24시간 원스톱 서비스 체계 · 정보 공동활용 체계 구축 · 열린 정부 홈페이지
접근의 용이성 : 형평성	· 평등한 정보 접근 · 저렴한 보편적 서비스 제공 · 전자민원센터 설치

정보통신기술의 특징을 전자정부의 주요 내용과 연계하여 살펴보면 신속성, 정확성과 같은 요소들은 정부업무의 효율성을 증대하는 전자결재, 전자문서의 유통과 정부혁신의 지표가 되는 성과평가, 온라인 예산, 회계 등과 연계될 수 있다.

쌍방향적 공유는 정부와 시민간의 상호작용 또는 커뮤니케이션의 역할을 하는 사이버 위원회, 인사관리 DB화 및 정보공개, 24시간 원스톱 서비스 체계, 정부 공동활용 체계 구축, 열린 정부 홈페이지 등을 시책과 연계할 수 있다.

접근의 용이성은 평등한 정보 접근을 위한 각종 정보화 교육, 초고속 통신망을 통한 저렴하고 보편적인 서비스, 다양한 커뮤니케이션 방법을 활용한 전자민원센터 등을 들 수 있다.

3) 전자정부의 구성요소 검토

전자 민주주의의 모델의 구성에는 전자정부에서 그 구성 요소를 확인할 수 있다. 액센츄어(Accenture) 컨설팅은 2002년 「eGovernment Leadership - Realizing the Vision」에서 전자정부의 성숙도를 측정하기 위해 정보기술의 수준을 홍보(Publish), 상호작용(Interact), 전자적 거래(Transact) 등의 3가지로 구분하고 있다. 이들은 전자정부와 시민이 맺는 관계를 구성하는 것이다.

첫째, 홍보(Publish)는 정부와 시민간의 수동적/수동적 관계 (Passive/Passive Relation)를 전제한다. 사용자들이 전자적인 방법으로 정부와 커뮤니케이션을 하지 않으며 기관 역시 웹사이트를 통한 게시 외에는 사용자와 커뮤니케이션을 하지 않는 것을 의미한다.

둘째, 상호작용(Interact)은 시민과 정부간의 능동적/수동적 상호작용 (Active/Passive Interaction)을 전제한다. 사용자는 반드시 전자적인 방법으로 정부기관과 커뮤니케이션을 해야 하지만 정부기관은 사용자와 의사소통 할 필요가 없다.

셋째, 전자적 거래(Transact)는 정부와 시민간의 능동적/능동적 상호작용 (Active/Active Interaction)을 전제한다. 사용자는 반드시 전자적인 방법으로 정부기관과 커뮤니케이션을 해야 하며 기관은 전자적으로 사용자에게 응답해야 하는 것을 의미한다.

이러한 구성요소는 전자정부의 발전 형태와 연관된다. UN과 미행정학회의 보고서 「Benchmarking E-government : A Global Perspective」에서 인터넷을 통한 행정서비스 제공의 단계를 시작단계, 발전단계, 상호작용단계, 전자거래단계, 통합처리단계로 구분하고 있다.

<표 II-7> 인터넷을 통한 행정서비스 제공 단계

단계	주요 행정서비스
시작단계	제한적인 정보만 제공
발전단계	콘텐츠나 정보가 주기적으로 현행화
상호작용단계	이메일 등을 통한 의사소통 및 민원양식의 전자적 제공
전자거래단계	비자, 여권, 출생(사망)기록 등 온라인 발급, 조세 및 수수료 등 전자납부
통합처리단계	부처 및 기관간 경계없이 온라인 서비스 제공

전자정부는 인터넷의 보급에 따라 이를 활용하는 데 있어 제한적인 정보를 제공하는 것으로 시작하였다. 정보의 내용을 주기적으로 새롭게 하려는 단계는 시민에 대한 보다 충실한 정보를 제공하려는 데 있다. 전자정부의 중요한 경향은 실제 공간에서 실시하는 정부의 서비스와 행위를 사이버 공간에서 실현할 수 있도록 하는 것이다. 상호작용과 전자거래는 기존의 업무를 전자적으로 처리하고 이를 사이버 공간에서 처리할 수 있도록 하는 것이다. 이를 통한 대시민 서비스의 향상이 기대된다.

전자정부의 발전은 기존 정부의 하는 일에 변화를 가져온다. 상호작용과 전자거래가 기존 행위의 연장이라면 통합처리단계에서 정부서비스는 기존 정부의 부서 업무의 기능적 분화에 대한 전면적인 재구조화를 포함한다. 이 단계에 이르면 시민과 정부의 관계는 사이버 공간에서 단일 접점으로 만나고 정부의 서비스가 이제 통합적으로 처리된다.

기존의 연구에서는 전자정부의 구성과 발전의 단계를 제한하고 있다. 구성에서는 정부와 시민의 관계에서 형성되는 참여의 문제를 전자정부의 구성 요소로 포함하지 않고, 발전의 단계에서도 통합처리 이후의 주요한 과제로 참여를 설정하지 않고 있다. 이것은 전자정부의 가능성을 제한하는 것이다.

4) 전자정부의 전략으로 전자 민주주의 모델의 구성요소

전자정부의 전략으로써 전자 민주주의 연구 모형에는 인터넷과 사이버 공간을 매개로 하는 전자정부와 시민의 관계에서 규제와 통제의 전통적인 관계를 지양하고 서비스와 참여를 지향하는 새로운 도시 거버넌스를 구현하는 요소들이 포함되어야 한다. 전자정부 전략에서 사이버 공간에서 이루어지는 정부와 시민의 관계는 정보와 서비스 그리고 정책을 기반으로 하고 의사소통의 활용 형식으로서 정보 공개, 상호작용, 참여가 그 구성 요소가 된다.

<표 II-8> 의사소통의 유형

구분	의사소통의 방향성	의사소통의 방식
정보공개	정부 → 시민	웹사이트(정보포털), 전자메일
상호작용	정부 ↔ 시민	전자메일, 전자민원시스템, 전자인증시스템, 시민관계관리시스템
참여	정부 ↔ 시민	전자계시판, 사이버 공청회, 사이버포럼, 전자투표, 사이버 시민 패널, 사이버 심의회

(1) 정보공개

인터넷의 보급에 따라 정보 공개 서비스는 정부와 시민일반의 관계에서 형성되고 있다. 정보의 공개는 초기에는 홍보적인 성격이 강했으나 이제는 정책의 투명성을 제공하기 위해 이루어지고 있다. 사이버 공간을 통한 정책의 공개와 홍보, 공공 정보의 공개 등이 이에 포함된다.

정보공개는 전자화된 정보와 정책을 정부가 시민에게 제공하는 것이다. 정보공개 대상인 전자화된 정보는 표준화되고 법률적으로 공개를 원칙으로 하는 정보와 정책을 의미한다. 의사소통의 방향성은 정부에서 시민에게 일방향적인 의사소통을 의미한다. 여기에서 시민은 행정의 대상인 주민이 된다. 의사소통의 방식으로는 웹사이트를 이용하며 이러한 정보와 정책을 보다 쉽게 접근할 수 있는 정보포털 사이트가 핵심적인 기술로 활용된다.

(2) 상호작용

상호작용은 광범위한 서비스를 토대로 정부와 개별 시민이 갖는 관계에서 형성되는 것을 의미한다. 상호작용은 전자적인 방식을 통해 정부가 시민에게 정보와 서비스를 제공하고, 시민은 정부에게 정보와 서비스를 요구하는 것이다. 상호작용의 대상은 전자화된 정보와 서비스이다. 상호작용에는 상호의사소통(Interaction)과 전자거래(Transaction)로 구분할 수 있다. 상호의사소통(Interaction)은 의사소통을 기본으로 하여 전자적인 민원을 처리하는 것이며, 전자거래(Transaction)는 비자, 여권, 출생(사망) 기록 등 온라인 발급, 조세 및 수수료 등의 전자납부와 같이 전자인증, 전자상거래 등과 같은 상호교환작용이 이루어지는 것이다.

민원의 요구, 정책의 제안 등 시민의 요구에 대한 정부의 대응과 동시에 개별 시민에 대한 정부의 정보와 서비스 제공이 이에 포함된다. 상호작용의 의사소통 방향성은 의사소통의 강제성을 전제로 하는 쌍방향적인 의사소통을 의미한다. 법률적·행정적인 강제성을 전제로 하는 의사소통이란 시민이 정부에 정보와 서비스를 요구했을 때 정부는 이것에 응답할 의무가 있으며 시민 역시 정부가 정보와 서비스를 제공했을 때 시행 또는 수용해야 하는 의무를 갖는 것을 의미한다.

여기에서 시민은 정보와 서비스의 고객이다. 사이버 공간에서의 의사소통의 방식으로는 전자민원시스템과 전자인증시스템 그리고 시민관계관리(Citizen Relationship Management)가 있다. 전자정부와 시민의 상호작용에서 궁극적인 지향은 정부가 시민 개개인의 요구에 부응하여 적절한 서비스를 제공하는 것이다.

일반적으로 정보와 서비스와 관련한 상호작용은 전자정부의 주요한 서비스 구현 전략이고 시민에 대한 정부 행정의 정보와 서비스 질이 관건이다.

(3) 참여

전자정부에서 전자 민주주의 전략의 핵심은 참여에 있다. 전자 민주주의에서 참여는 전자적인 방식을 통해 시민이 정부의 정책결정과정에 참여하는 것을 의미한다. 협의에서 참여는 정책 과정과 평가에 관련된 과정의 시민참여를 지칭한다. 관계적인

의미에서 보면 시민의 참여는 정부와 시민의 정책 이슈와 관련된 이해관심집단의 참여라는 특성을 지닌다. 그러나 광의의 관점에서 참여는 개별적인 상호작용에서 이루어지는 정책의 참여를 포함한다.

정부의 정책결정과정은 정책의 의제를 선택하는 의제설정 단계, 정책의 대안을 모색하고 행정적인 행위를 하는 정책형성 단계, 이렇게 형성된 정책을 의사결정자들의 투표나 합의를 통해 채택하는 정책채택 단계, 채택된 정책을 수행하는 정책집행 단계로 구분된다. 각각의 단계마다 다른 참여자들이 다양한 의사소통이 이루어지는 과정이다.

<표 II-9> 정책결정과정의 특성과 의사소통

단계	특성	의사소통
의제설정	<ul style="list-style-type: none"> · 선출된 공직자와 임명된 관료가 문제들을 공공 의제화 · 결코 다루어지지 않은 문제도 많으며, 어떤 문제는 오랫동안 지체한 다음에 다루어지기도 함 	<ul style="list-style-type: none"> · 이해관련자, 관료, 정당, 언론에 의한 사회적 선택성
정책형성	<ul style="list-style-type: none"> · 관료들이 문제를 해결하기 위한 정책대안을 형성 · 정책대안은 행정명령, 법원의 결정, 입법 행위 등의 형식을 취함 	<ul style="list-style-type: none"> · 전문가에 의한 정책분석 · 정책보고서, 공청회, 회의
정책채택	<ul style="list-style-type: none"> · 정책대안이 입법부의 다수결, 행정기관 책임자들의 합의 또는 법원의 결정에 의해 채택 	<ul style="list-style-type: none"> · 정부, 의회에 의한 합리적, 점증적 결정
정책집행	<ul style="list-style-type: none"> · 채택된 정책은 정책에 순응하기 위해 자원과 인적 자원을 동원하는 행정단위에 의해 수행 	<ul style="list-style-type: none"> · 정부와 정책대상과의 역동적 관계에 의한 집행과 조정

출처 : 김선명·노일순, “현대 공공정책 결정과정에서 사이버 담론의 형성”, 사이버커뮤니케이션학회 춘계 정기학술대회, 2002.

참여의 의사소통 방향성은 자율적이고 동시적인 쌍방향적인 의사소통이다. 참여의 의사소통은 참여가 갖는 의미처럼 강제적이거나 의무적인 의사소통이 아니며 사이버 공간에서 실시간적으로 이루어지는 의사소통을 의미한다. 여기에서 시민은 행정의 동반자이다.

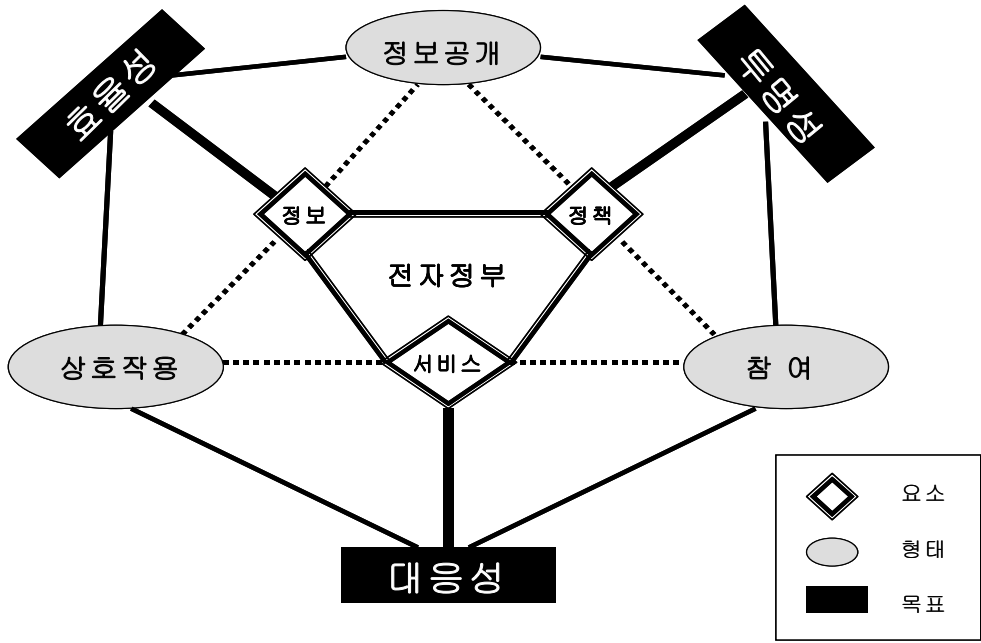
5) 전자 민주주의 모델의 구성과 특성

전자정부의 구성과 서비스의 발전단계의 특성에서 정부와 시민과의 관계를 볼 수 있다. 민주주의를 도시 거버넌스에 구현하려는 시도에 따라 본 연구는 정부와 시민간의 의사소통 유형을 정보공개, 상호작용, 참여로 구분한다.

이 유형은 사이버 공간에서 구현할 때 정보기술의 응용으로 나타나는 전자정부의 형태적 요소로 구분된다. 정보포털 사이트의 구성, 정책의 전자메일 홍보는 정보 공개의 인터넷 형태이다. 상호작용을 구현하는 정보기술의 응용은 전자메일, 전자민원시스템, 전자인증시스템과 정부의 입장에서의 시민관계관리시스템 등이 있다. 참여를 사이버 공간에서 운영할 수 있는 형태는 전자계시판으로부터 시작하여 웹사이트에서 응용 가능한 사이버 공청회, 사이버 정책포럼, 전자 투표, 사이버 시민 패널 등 시민참여의 유형에 따라 이를 지원하는 정보기술이 존재한다.

전자 민주주의의 형태는 이를 통해 이루어지는 전자정부와 시민의 전자적 생활양식의 기본 요소를 구현하는 수단이다. 그 기본 요소의 내용은 정보와 서비스와 정책이 있다. 그런데 각 요소는 형태에 직접적인 대응을 하기보다는 상호 연관되어 있다. 정보는 정보공개를 통해 시민에게 전달되고 조직 내부적으로 순환되며, 시민과의 상호작용에 기본 요소가 된다. 전자정부의 서비스는 시민과의 개별적인 상호작용을 통해 온라인에서 수행되지만 동시에 이러한 서비스는 시민들의 참여로 이끈다. 예를 들어 전자정부의 시민 개개인의 서비스가 충실하지 못하면 이것이 시민들의 민원의 대상이 되고 개별적인 요구가 시민들의 집단적인 참여로 이어진다. 정책은 정보 공개의 형태에서는 일반 정보와 같이 공개의 대상이면서 시민참여의 주요 대상이 된다. 정책의 공개부터, 정책의 의제 설정, 심의, 토론, 결정과 집행이 정보 공개와 시민참여의 대상이다.

<그림 II-3>은 전자 민주주의의 구성 요소와 형태를 제시하고, 이들간의 연관을 제시한다. 전자 민주주의 모델에는 이를 실행하는 정책의 목적이 포함된다. 전자 민주주의는 정보와 관련하여 전자정부의 목적과 같이 효율성을 목표로 하고 있다. 정보는 조직 내의 순환과 통합을 통해 효율성을 기하면서 시민과의 관계에서도 정보공개와 상호작용을 통해 효율성을 목적으로 한다.



<그림 11-3> 전자 민주주의 모델

사이버 공간을 활용한 서비스의 제공은 시민과의 상호작용을 촉진하고 시민의 참여의 관심을 제기한다. 전자정부의 서비스는 시민과의 관계에서 대응성(responsibility)을 향상한다. 대응성을 통해 서비스의 질을 제고할 수 있다. 정책의 정보 공개와 정책과정의 참여 유도는 정책의 투명성을 제고한다.

전자정부의 시민과의 관계를 설정하는 전자정부의 외연전략으로서 전자 민주주의는 사이버 공간을 활용한 의사소통으로 정보공개, 상호작용, 참여를 통해 도시정부의 효율성, 대응성, 투명성을 제고한다.

이러한 전자 민주주의의 모델은 두 가지 목적으로 활용이 가능하다. 하나는 현재의 전자정부의 현황과 전자 민주주의 실행의 경험적 분석과 평가로 활용될 수 있다. 이 모델은 기존의 연구와 사례에 대한 각 요소를 점검하여 구성된 것이기에 경험적 사례에서의 구성과 발전 과정을 분석할 수 있게 한다. 둘째는 이 모델은 현재의 상황과 비추어 정책과제의 필요성을 제시하는 정책틀이 될 수 있다. 전자정부의 전자 민주주의의 정책 목표와 구성요소를 제시하고 있고 정책 목표와 구성 요소들 간의 균형적인 틀이 설정되어 있기에 정책 모델로서 특성을 가지고 있다.

이러한 모델은 전자정부의 외연 전략으로 전자 민주주의의 일반적인 모델을 제시하고 있다. 여기에서 이것은 서울 도시정부의 전자 민주주의 실현의 기본적인 모델로 활용될 수 있다. 전자 민주주의 모델의 내용은 다음 장의 외국 사례와 서울의 현황을 분석하고 서울의 전자 민주주의의 과제를 제시하면서 구체화하도록 한다.

제Ⅲ장
전자 민주주의 유형과 현황분석

제 1 절 추진 주체에 따른 전자 민주주의 유형분석

제 2 절 활용 형태에 따른 전자 민주주의 유형분석

제Ⅲ장 전자 민주주의 유형과 현황분석

제 1 절 추진 주체에 따른 전자 민주주의 유형 사례

1. 유형 구분

전자 민주주의의 의미는 역사적, 문화적, 사회적, 정치적인 차이에 따라 나라마다 각각 다르게 논의되고 있다. 호주의 경우, 인터넷이 기존의 방식으로는 수렴하기 힘든 국민들의 의견을 반영하는 매체로서 의미를 가지고 있다. 프랑스, 네덜란드, 영국에서는 원격투표 문제, 전자투표의 접근성과 대표성 문제에 논의를 집중하고 있으며 특히 전자투표시스템 도입의 저해요인 등에 주력하고 있다. 네덜란드 정부는 전자투표 이외에 혁신적인 정책결정과정의 토대를 확고히 하는데 전자 민주주의를 적극적으로 활용하고 있다.

이러한 논의의 차이에도 불구하고 각국에서 실제 활용되고 있는 전자 민주주의 유형을 구분하고 분석하기 위해서는 실행의 주체에 따라 정부주도형과 민간주도형으로 구분하고 각각의 사례를 살펴볼 필요가 있다. 정부주도형은 전자정부의 연장으로서 운영되는 반면에, 민간주도형은 시민사회에서 정보통신기술을 활용하여 정치적 참여를 촉진하는 과정으로 운영되고 있다.

정부주도의 전자 민주주의 프로그램들은 민주주의의 기본적 요소인 시민의 기본권 존중과 소외계층에 대한 복지증진에 노력하며 정보의 상호교환과 콘텐츠의 생산과정에서의 윤리적 책임을 강조하는 특징을 가지고 있다. 특히 최근 각국의 정부들은 전자 민주주의를 전자정부의 핵심으로 인식하기 시작하였으며 전자 민주주의 프로그램을 통해 민주주의를 향상시키고 정부에 대한 시민들의 효과적인 참여를 향상시킬 수 있음을 강조하고 있다.

일찍부터 시민사회운동이 활발한 선진국에서는 민간차원에서 정보통신기반을 활용하여 공동체의 관심사를 논의하는 활동이 다양하게 전개해 왔다. 민간단체에서는 정부에서 공개하는 각종 정보를 국민들이 이해하기 쉽게 재구성하고 부가가치화하며 국민들간 토론을 유도하고 이를 통해 여론을 형성하였다.

특히, 미국의 경우 유즈넷(usenet) 및 전자우편그룹을 활용하여 의견교환이 활발하며 정치문제에 대한 다양한 유즈넷 및 전자우편 그룹이 활성화되어 있어 민간중심의 여론 형성이 크게 이루어지고 있다. '통제보다는 자유'라는 인터넷의 문화는 다양한 민간주도의 전자 민주주의 프로그램이 만들어지고 활성화한다. 이러한 민간단체 및 민간중심의 인터넷운동은 국제적인 비정부기구(NGO), 비영리기구(NPO)의 연대 활동을 통해 국제적인 네트워크를 형성하기도 한다.

2. 정부주도형 전자 민주주의 유형

1) 영국 - UKCOD (UK Online Democracy)

영국은 1997년 12월 중앙정부에서 처음으로 인터넷을 통해 추진중인 정책에 대한 국민의 의견을 직접 수렴하는 사업을 추진하였다. 총무처의 후원 하에 영국의 민간 전자 민주주의 기관인 UKCOD(UK Online Democracy)에서 이러한 사업을 주관하였다.



<그림 III-1> UK online Democracy 웹사이트

UKCOD는 첫 번째 사업으로 1997년 북부 런던의 세금 징수에 대한 문제를 시민들과 폭넓게 논의하기 위한 온라인 상담을 개설하였으며 이를 통해 시민들은 보다 투명하고 양질의 정보를 제공받으면서 자신의 의견을 피력할 수 있었다. 두 번째의 사업으로는 유럽의회 영국사무처의 후원으로 유럽통화 통일에 관한 온라인 토의를 실시하였으며, 1997년 선거 중에는 헌법과 교통 정책에 대한 온라인 토의를 진행하였다.

UKCOD는 ‘건의하세요(Have Your Say : <http://foi.democracy.org.uk>)’라는 제목의 인터넷 홈페이지를 구축하여 UKCOD의 백서, 다양한 사안들에 대한 배경정보, 온라인 토론, 사안에 대한 언론사의 사실정보와 내각 장관에게 직접 질문할 수 있는 메뉴 등을 구성하였다. 이 홈페이지에서 1997년 12월부터 1998년 2월까지의 정부의 정보자유백서(The Government’s Freedom of Information White Paper)에 대한 의견을 받았으며 백서에 대한 실질적인 책임을 가진 장관과의 온라인 대화를 가질 수 있는 기회를 제공하였다.

이 사업은 법안이나 백서가 의회에 상장되기 전에 국민으로부터 의견을 직접 수렴하는 첫 번째 사례로 평가되고 있으며 홈페이지가 개설된 후 정부 백서에 대한 의견이 정부 내각에 직접 전달된 것보다 온라인을 통해 더 많이 개선되는 변화가 있었다. 이러한 참여는 대부분 일반 시민들로부터 영향력 있는 연구소의 연구원들에 이르기까지의 다양한 참여가 있었다. 이를 통해 정부 관료는 국민을 더욱 의식하게 되었고, UKCOD을 통해 내각으로 오는 모든 전자우편에 더욱 많은 관심을 갖게 되었으며, 온라인 상담을 정책 결정에 있어 중요한 참고자료로 인식하게 만들었다.

이러한 일련의 실험들의 성과로 주요 정당과 군소 정당들이 UKCOD의 프로그램에 많이 참여하게 되었다. 그러면서 다양한 시도가 이루어졌는데 대표적으로 선거관련 사이버 포럼은 처음으로 투표하는 젊은 계층의 관심도를 높이기 위한 목적으로 추진되었다. 정치적 온라인 토의는 독립적이고 비정치적 단체가 주관하는 중립적 공간에서 진행되는 것이 바람직하였다.

영국 정부의 정책으로 정보의 제공과 시민들에게 토론의 기회를 제공하는 것이 공공 서비스라는 것을 확인하는 계기가 되었다. 그러나 이는 완전한 상업적 이익을 배제하는 것은 아니다. 정부는 다른 민간단체와 함께 UKCOD를 지원하고 있다. UKCOD는 정부의 주도 또는 지원 아래 민간기관이 함께 운영하는 전자 민주주의의 실현장이다.



<그림 III-2> FOI 웹사이트

2) 이탈리아 - 볼로냐 시의 '시민 네트워크'

이탈리아 볼로냐(Bologna)시는 엘리아주의 주도로 이탈리아에서 인구밀도가 7번째로 높은 도시이며, 경제력 6위인 도시이다. 이 시는 이탈리아 도로, 철도, 원거리 통신의 중심지이다. 이 도시는 시정부가 전자 민주주의를 적극적으로 추진하였다.

1995년 이후로 볼로냐 시 당국은 민주주의 강화와 삶의 질을 향상하기 위해 여러 부문들 즉 시민, 기관, 비영리 조직, 지역 당국, 그리고 관료, 공공단체, 기업 간의 의사소통을 원활하게 하고 관계를 개선하는 데 많은 노력을 하였다. 특히 정보시스템은 이러한 노력의 핵심을 이룬다.

도시간 정보 시스템인 '아이퍼볼(iperbole)/인터넷 시민 네트워크'는 인터넷에 대한 네트워크 기반을 확충하여 누구나 네트워크에 연결할 수 있게 하고, 정보사회에서 중심층(Critical Mass)을 육성하기 위해 만든 것으로 현재 전면적으로 실행하고 있다.

이 시스템은 쌍방향 커뮤니케이션, 의사결정 단계에 시민참여, 정부의 투명성과 공개성, 행정을 위한 텔레매틱과 새로운 기술의 수용, 지역의 지속적 발전을 위해 텔레매틱 채널과 네트워크 자원에 대한 시민들의 정보 접근권 보장, 관청과 유관 부문의 활

동의 합리적 개선, 인터넷을 이용한 대도시 정보와 서비스의 통합과 배달, 이용자의 욕구, 필요 그리고 활용에 중점을 두고 있다.

‘아이퍼볼 지역/대도시 시스템’은 인터넷에 무료 시민 네트워크의 구축을 목적으로 하였으며 실제적인 공공 서비스로서 이를 통해 시민들은 문화적, 경제적 혜택을 누릴 수 있도록 하였다. 볼로냐 시에서 무료로 제공하는 아이퍼볼/인터넷 서비스는 모든 시민들과 연합체, 비영리 공·사조직, 기관, 행정당국에게 <표 III-1>와 같은 서비스를 제공하고 있다.

<표 III-1> 아이퍼볼/인터넷 제공 서비스

서비스	내용
전자우편주소	사적이며, 비영리적 전달수단으로, 이를 통해 지방자치단체에 요구 사항이나 주장, 제안이나 불만사항을 전달
토론과 뉴스그룹	지역적 규모부터 전 세계적 규모에 이르기까지 시민, 연합체, 기업, 공·사기관과 지방자치정부 스스로가 제기한 시 당국과 개발에 대한 주제를 다룸
공익 정보와 서비스	지방자치단체와 유관 기관이 직접적으로 이용할 수 있게 함
교육	집이나 일터 등에서 자유롭게 인터넷에 접속하여 새로운 정보 기술이 가지고 있는 잠재력에 점차 익숙하도록 함



<그림 III-3> 볼로냐시의 아이퍼볼 웹사이트

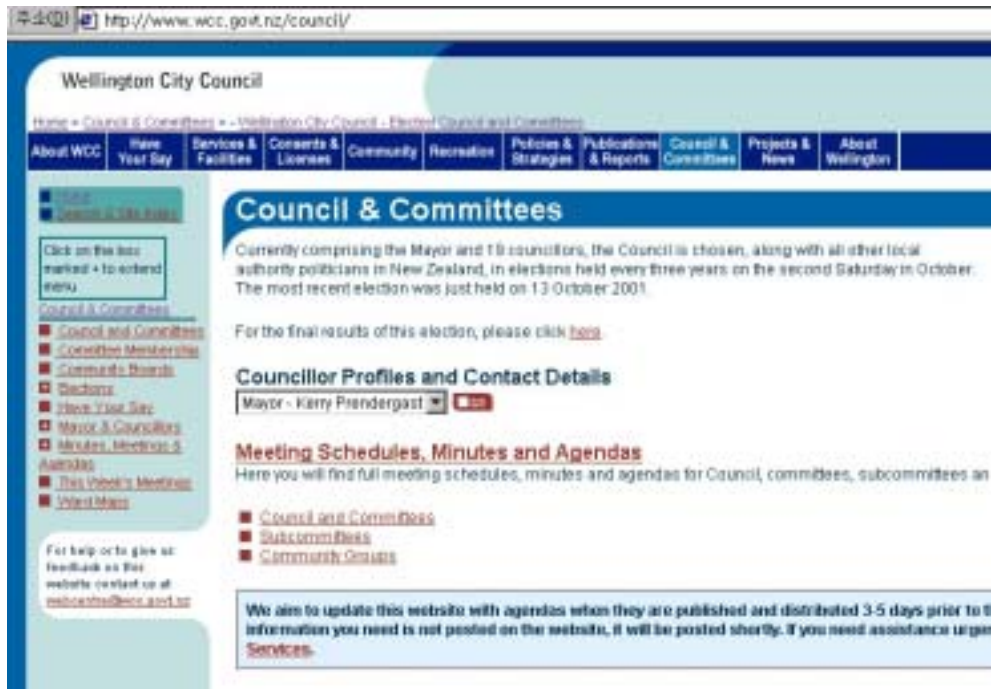
3) 뉴질랜드 - 웰링턴 시청

뉴질랜드의 웰링턴 시청은 지방자치단체가 전자 민주주의를 실현한 대표적 사례이다. 뉴질랜드는 정부혁신의 성공을 거둔 나라로서 평가되고 있으며 정보통신기반을 활용하여 전자 민주주의를 실현하는 것도 정부혁신의 일환으로 여기고 있다. 웰링턴 시청의 특색은 시민들의 정책과정의 참여를 다각적으로 정부가 앞장서 추진하고 있는 것이다.



<그림 III-4> 웰링턴 시청 웹사이트

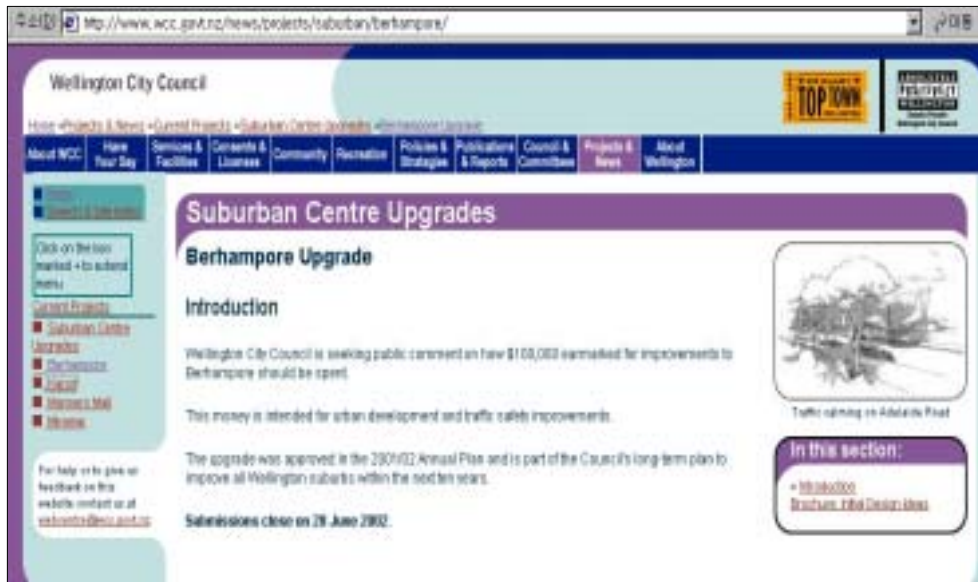
웰링턴 시청에서는 시민들을 위한 다양한 도시 정보를 제공하고 있으며 정책관련 정보로서 시청에서 운영하는 각종 위원회의 회의일정 및 회의록 정보를 제공하고 있다. 회의 일정 및 회의록 정보는 적시에 제공되어 회의에 참여하고자 하는 시민들이 회의 일정을 참고하여 자신의 일정을 계획할 수 있게 하고 회의에 참여하지 못한 시민들은 회의 결과를 인터넷을 통해 얻을 수 있도록 하고 있다.



<그림 III-5> 웰링턴 의회 및 위원회 회의 일정

웰링턴 시청에서는 시민들이 시청의 정책에 대해 다양한 의견을 개진할 수 있도록 시민과의 협의 과정을 인터넷을 통해 수행하고 있다. 구체적인 정책안이 작성되면 인터넷을 통해 제공되며 시민들의 의견을 접수하고 있다. 정책안은 의견수렴기간이 명시된 상태에서 목록으로 제공되어 시민들이 현재 어떤 정책안들이 의견수렴을 하고 있는지를 쉽게 파악할 수 있도록 하고 있다.

각 정책안 내용으로 들어가면 배경정보, 정책목표, 정책추진주체, 일정, 시민들의 참여방법, 의견수렴란 등 정책안에 관련된 사항들을 나열하고 있다. 현재 진행중인 정책과 의견수렴기간이 종료된 정책안 관련 정보도 함께 제공하고 있다.



<그림 III-6> 웰링턴 시의회의 시민의견 수렴 웹사이트

4) 호주 - 빅토리아 21

‘빅토리아 21’은 빅토리아 주정부가 국제적으로 네트워크화된 정보경제사회를 구축하기 위해 세운 전략이다. 혁신적인 컴퓨터 운용, 커뮤니케이션, 멀티미디어와 서비스의 효율적 이용, 시민, 기업 그리고 정부에 대한 폭넓은 지원을 통해 사이버 공간에서 세계의 빅토리아로 태어나기 위해 추진되었다. 이러한 전략에는 지식집약적 산업을 육성하여 강력한 산업개발을 유도하면서 정보화 사회 구축을 목표로 하고 있다.

빅토리아 주 정부는 2001년까지 정부의 모든 서비스를 전자 장비를 통해 이용할 수 있도록 하는 계획을 발표하였다. 초기 작업으로는 쇼핑 센터와 같이 사람들이 자주 오가는 곳에 멀티미디어 키오스크를 설치하며 인터넷을 통하여 직장이나 가정의 PC에 연결하는 것을 목표로 하였다. 이러한 서비스는 전화나 음성인식 장치를 통해 그리고 광케이블을 통해 제공될 예정이다.



<그림 III-7> 빅토리아 주 웹포털사이트

빅토리아 주 정부의 온라인 정책은 정부 자료 및 정부 서비스에 대한 접속성 향상, 공동체 의식, 기술 그리고 접속성의 확대 등 광범위한 목표를 지향하고 있다. 빅토리아 주 정부는 전자 민주주의를 통해 주민들이 의사결정과정에서 보다 활동적인 역할을 수행할 수 있기를 기대하고 있다.

특히 의회의 정책결정과정은 모든 지역사회에 균형감을 가지고 정책이 투명성과 책임성을 가질 수 있도록 추진하고 있다. 의회활동에 있어서는 인터넷 토론 포럼과 이메일, 이동통신 단문서비스 등을 적극적으로 활용하며 의회의 인터넷 생중계와 사이버 커뮤니티를 육성하고 있다.

<표 III-2> 정부주도형 전자 민주주의 사례

구분	특성	사이트
영국 - UKCOD (United Kingdom Online Democracy)	<ul style="list-style-type: none"> - 영국정부는 인터넷을 통해 정부에서 추진하고 있는 정책에 대한 국민들의 의견을 수렴하는 사업을 추진 - 영국 총무처 후원 하에 영국의 민간 전자 민주주의 단체인 UKCOD에서 사업을 주관 - “Have Your Say”라는 사이트를 통해 정부발간 백서, 배경 정보, 토론, 언론사의 사실, 총무처 장관에게 직접 질문할 수 있는 코너를 마련 	http://www.democracy.org.uk (UKCOD) http://foi.democracy.org.uk (Have Your Say)
이탈리아 - 볼로냐시의 시민 네트워크	<ul style="list-style-type: none"> - 볼로냐시 당국은 민주주의 강화와 삶의 질을 향상하기 위해 시민, 공공기관, 비영리 조직, 공공단체, 기업과 커뮤니케이션을 원활하게 하고 관계를 개선하기 위해 도시정보 시스템 ‘아이퍼빌(iperbile)’을 구축 - 이 시스템은 전자우편주소, 토론과 뉴스그룹, 공익정보와 서비스, 정보화 교육 등을 제공 	http://www.iperbole.bologna.it
뉴질랜드 - 웰링턴 시청	<ul style="list-style-type: none"> - 뉴질랜드는 정부혁신의 성공을 거둔 나라로서 평가되며 정보통신기반을 활용하여 전자 민주주의를 실현하는 것도 이러한 정부혁신 노력의 일환 - 웰링턴 시청에서는 시민들을 위한 다양한 정보를 제공하고 있으며 정책관련 정보로서 시청에서 운영하는 각종 위원회 회의일정 및 회의록을 제공 	http://www.wcc.govt.nz
호주 - 빅토리아 21	<ul style="list-style-type: none"> - 혁신적인 컴퓨터 운용, 커뮤니케이션, 멀티미디어와 서비스의 효율적인 이용, 시민, 기업 그리고 정부에 대한 폭넓은 지원을 목표로 추진 - 인터넷 토론 포럼, 이메일, 이동통신 단문서비스를 활용하여 의회의 활성화 	http://www.vic.gov.au

3. 민간주도형 전자 민주주의 유형

1) 미국 - GovNews 프로젝트

미국의 GovNews 프로젝트는 인터넷의 유즈넷(Usenet)을 조직화하여 공공 정책 및 정부와 관련된 주제를 다루고자 하는 목적으로 추진되었다.

뉴스 그룹은 인터넷에서 이용 가능한 정보 서비스의 주요한 형태 중 한가지이며 특히 과학, 교육, 오락, 사회 영역에서 10,000여 개 이상의 주제에 대해 토론 그룹과 정보를 제공하고 있다. 이전에는 극히 소수의 토론그룹만이 정부, 공공 정책 주제에 관련되어 있었다. 1997년 3월에 'gov.*' 계열 그룹들과 몇 개의 새로운 뉴스 그룹들이 열렸으며 대형 인터넷 서비스 제공자들에 의해서 제공되고 있다. 토론그룹들은 정보를 분배하고 아이디어를 공유하며 서로 질문하기 위해 정부 구성원과 산업 부문, 이해 집단, 공공 부문의 구성원들을 위한 포럼을 제공하고 있다.

GovNews는 인터넷을 이용하여 여러 전자 서비스를 추가하여 커뮤니케이션의 새로운 중요한 수단으로 각광받고 있다. 다음은 GovNews에서 제공하는 서비스들이다.

- 새로운 소식을 접할 수단을 제공
- 기관들의 공통적인 주제들을 제공
- 쌍방향 커뮤니케이션을 지원
- 다수 참여자들과 토론이 가능해짐
- 고급 및 저급 기술 접근, 농촌 저소득 개발 지역을 포함
- 즉시 전송이 가능한 푸쉬기술
- 빠른 접근과 축적된 정보를 제공하는 지역 정보 저장소로서의 전송

GovNews는 정부 정책에 직접적인 영향을 미치지 못하지만 다양한 여론의 형성과 전문가들의 토론과정을 통해 오피니언 리더로서의 역할을 수행하고 있으며 여기에 참여하고 있는 정부관료들이 다양한 의견을 청취할 수 있는 기회를 제공하고 있다.

2) 미국 - 미네소타의 전자 민주주의

미국의 대표적인 민간주도 전자 민주주의 사업으로 꼽히는 미네소타 전자 민주주의 사업에서는 미네소타 지역문제를 주요 토론 의제로 다루고 있으며, 인터넷 웹과 전자우편그룹을 통하여 지방자치 관련 정보를 제공하고 전자게시판을 운영하여 주민간 토론을 유도하고 있다.



<그림 III-8> 미네소타 e-democracy 웹사이트

미네소타 전자 민주주의 사업은 기존의 정치기구나 정부기구, 언론매체나 영리매체, 기타 사적 부문에 더하여 이들을 모두 포괄하는 형태의 민주주의적 의사소통체계를 구축하고자 하고 있다. 다음에 제시되고 있는 <표 III-3>은 미네소타 전자 민주주의에서 각 부문별 운영되고 있는 사항을 정리하고 있다.

<표 III-3> 미네소타 전자 민주주의 사업의 부문별 기능

부문별	기능
정부	<ul style="list-style-type: none"> · 이용자 중심적 개방적 시스템을 통해 정치정보의 제공 · 열린 정부의 실현, 대중과의 이메일 교환 · 메일링 리스트를 통한 정보확산 · 대내외적인 상호교류 및 협력 · 규제촉구 및 지지 · 지역단위에서는 보다 직접적인 참여의 지향
언론·영리매체	<ul style="list-style-type: none"> · 뉴스와 정보의 제공 · 전국/지역/지방 수준의 정치 및 공동체에 관한 뉴스의 확보 및 제공 · 여타 민주주의에 관한 온라인 정보의 확보·정리 · 쌍방향적인 온라인공간의 확보 및 여타 기구들과의 협력 · 획일적 사고방식에 대한 대항 및 다각적 사고의 확산
사적 영역	<ul style="list-style-type: none"> · 이용자의 욕구 충족을 위한 설비확장·이용비용감소·이용자 확대 · 이용자 중심적 도구의 개발·제공 · 공개적 기준 권고 · 공동체의 각 기구들·시민을 기반으로 하는 민주주의 옹호자·개인들에 대한 정보 도구의 제공 · 시민참여적 노력에 대한 기금조달
정치기구	<ul style="list-style-type: none"> · 정책·입후보자·정책논쟁·참여기회에 관한 정보제공 · 유권자의 입장을 강화할 수 있는 전략적 도구의 이용 · 기구나 지지자들이 쌍방향의 온라인공간에 직접 연결될 수 있도록 조치 · 대의제민주주의를 향한 적대적 운동의 저지 · 참여민주주의의 확대·강화

참조 : 한상희, “정치개혁과 선거규제법”, 「함께 하는 시민행동 공개토론회」 자료집, 2002. 2.

3) 미국 - 보트 닷 컴(www.vote.com)

‘보트 닷 컴’은 빌 클린턴 미국 대통령의 정치 참모였던 딕 모리스에 의해 시작되었다. 그는 1994년 당시 클린턴 대통령의 대선 승리와 '98년 성추문에 따른 국회의 탄핵 시도를 성공적으로 저지한 참모로서의 경험과 유권자가 어떤 생각을 하는가를 밝히는 여론조사 경험을 바탕으로 이 사이트를 개설하게 되었다. 이 사이트를 통해 유권자들의 생각을 조사하는데 그치는 것이 아니라 유권자들이 자신들의 생각을 터놓고 말할 수 있는 공간을 제공하고자 하였다.



<그림 III-9> 보트 닷 컴의 웹사이트

보트 닷 컴은 전자투표를 활용한 여론 전달의 활동에 초점을 맞추고 있다. 우선, 이 사이트에 제시되어 있는 이슈에 대해 시민들이 투표를 하면 즉시 하원의원, 상원의원, 그리고 대통령과 같은 주요 의사 결정자들에게 이메일을 전송하여 시민들이 느끼는 바를 알려주고 있다. 여론조사가 끝나면 각 지역의 의사 결정자들에게 투표 기록을 보내고 이후 그들이 어떤 이슈에 관한 투표를 할 경우, 그들이 어떻게 투표했는가를 시민들에게 다시 이메일로 전송하는 것이다. 그리고 선거 바로 전날에 시민들이 투표한 모든 이슈들에 대해 정치인들이 어떻게 투표했는가를 리스트로 만들어 전송하여, 그들이 시민들에 동조하였는가를 알 수 있도록 하였다. 즉 쌍방향으로 의사소통을 가능하게 하여 정치인들과 시민들간의 대응성을 높이고자 하였다.

이러한 전자투표의 활용은 대의제나 간접민주주의의 대표자들이 시민들의 견해와 의사를 직접 전달하는가를 점검하여 대표자의 선출에 직접적인 영향을 미치는 효과를 가진다.

4) 미국 - 무브온(www.moveon.org)

인터넷은 시민단체가 자료 작성에 기초가 되는 정보를 수집하는 창구 역할뿐 아니라 자신들의 입장을 시민에게 알리는 가장 효율적인 수단이다.

실리콘 벨리에서 벤처사업을 운영하던 조안 블레이즈와 웨스 보이드, 그리고 그들의 동료들에 의해 창설된 ‘무브온’은 1998년 클린턴 대통령의 섹스 스캔들에서 정치인들이 보여줬던 지도력에 좌절감을 느끼고 동료들과 함께 개설하였다. “Censure and Move On”이라는 구호로 시작된 이 단체는 클린턴 대통령의 스캔들을 종결짓자는 한 가지 이슈를 둘러싸고 시민들을 조직하여 여론을 형성하였다.

이렇게 인터넷으로 시작된 운동은 사이트가 개설된 지 열흘 만에 약 10만 명 정도가 서명할 정도로 큰 관심을 불러 일으켰다. 이후 총기 안전, 핵무기 축소, 선거 자금 이슈 등과 같은 다양한 이슈에 대해 여론과 의회를 연결시킬 수 있는 활동을 시도하였다.

이 단체는 이메일과 조직망을 이용하여 미국 시민들을 행동으로 이끌 수 있는 광범위한 합의에 초점을 맞추었으며 여론을 강조하여 대표자들과 대통령에게 전달할 수 있는 온라인 청원을 기본 전략으로 하였다. 무브온은 인터넷이 새로운 종류의 풀뿌리 참여를 위한 촉진제로 작용하였으며 의식있는 시민들이 그들의 정치적 목소리를 내는 것을 고취시킬 수 있음을 보여 주었다.



<그림 III-10> 무브온 웹사이트

<표 III-4> 민간주도형 전자 민주주의 사례

구분	특징	사이트
미국 - GovNews 프로젝트	<ul style="list-style-type: none"> - 인터넷 뉴스 시스템(usenet)을 통한 공공 정책 및 정부와 관련 주제를 다룸 - 토론 그룹들은 정보를 분배하고 아이디어를 공유하며 서로 질문하기 위해 정부 구성원과 산업 부문, 이해 집단, 공공 부문의 구성원을 위한 포럼을 제공 	usenet
미국 - 미네소타의 전자 민주주의 (Minnesota e-democracy)	<ul style="list-style-type: none"> - 인터넷 웹과 전자우편 그룹, 전자계시판을 통해 미네소타 지역문제를 주요 토론 주제로 다룸 - 기존의 정치기구나 정부기구, 언론매체나 영리매체, 기타 사적 부문에 더하여 이들을 포괄하는 형태의 민주주의적 의사소통체계 구축 	http://www.e-democracy.org
미국 - 보트닷컴 (vote.com)	<ul style="list-style-type: none"> - 빌 클린턴 미 대통령의 정치참모였던 딕 모리스는 유권자가 어떤 생각을 하는가를 밝히는 여론조사를 경험으로 이 사이트를 개설 - 제시된 이슈를 시민들이 투표하고 이를 즉시 하원의원, 상원의원 그리고 대통령 같은 주요 의사결정자들에게 이메일로 전달하고 의사결정자들이 어떠한 결정을 내렸는지를 시민들에게 다시 이메일로 전달하여 쌍방향 커뮤니케이션이 가능하도록 함 	http://www.vote.com
미국 - 무브온 (moveon)	<ul style="list-style-type: none"> - 이메일과 조직망을 이용하여 시민들을 행동을 이끌 수 있는 광범위한 합의를 이끌어 내어 대표자들과 대통령에게 전달하는 온라인 청원을 전략으로 함 - 인터넷이 새로운 종류의 풀뿌리 참여의 촉진제로 작용하여 의식있는 시민들이 그들의 정치적 목소리를 내는 것을 고취할 수 있음을 보여줌 	http://www.moveon.org

4. 전자 민주주의 운영의 특성

사례들을 통해서 전자 민주주의 운영의 특징을 살펴볼 수 있었다. 정부주도형과 민간주도형 전자 민주주의의 공통점은 정치적 과정에 시민의 참여를 정보통신기술을 통해 활성화하려는 의도를 가지고 있다. 전자 민주주의 운영에 있어 인터넷에 보여지는 것 외에 또한 중요한 것은 민주주의의 시민적 기초이다. 시민사회의 요구를 정부가 주도하여 적극적으로 받아들이든 아니면 민간이 이의 압력을 제시하든 정치사회적으로 시민사회가 성숙되어 있음을 전제한다. 즉 기존의 민주주의가 활성화된 나라나 도시에서는 전자 민주주의의 실현도 보다 구체화되는 특성을 보인다. 정보통신기술은 민주주의를 보다 활성화하는 수단의 역할을 한다.

그런데 전자 민주주의에서의 정보통신기술은 그것이 잠재적 가능성을 보다 구체화하는 기술(enabling technology)로 역할을 한다. 전자정부에서 시민들의 참여를 유도하는 것은 그동안 공간적으로나 시간적으로 할 수 없었던 것을 가능하게 하고 있다. 컴퓨터와 인터넷을 통해 정보를 정리하고 제공하며 유통하는 것은 기존의 정보에 대한 접근의 물리적 제한을 극복하게 하는 것이다. 동시에 여러 사람들이 의견을 제시하여 여론을 형성하는 것은 장소적 시간적 제한을 극복하는 것이다. 민주주의의 이념에 전제되어 있는 시민들의 직접적인 참여와 심의가 정부의 노력에 의해 그리고 시민들의 노력에 의해 정보통신기술을 통해 가능하게 되는 것을 볼 수 있다.

제 2 절 활용형태에 따른 전자 민주주의 유형분석

전자 민주주의의 구성은 정보공개, 상호작용, 참여로 이루어지고 있다. 이 절에서는 각 영역에서 운영되는 정보기술 시스템과 구체적 활용 형태로 전자 민주주의의 유형분석을 하고자 한다.

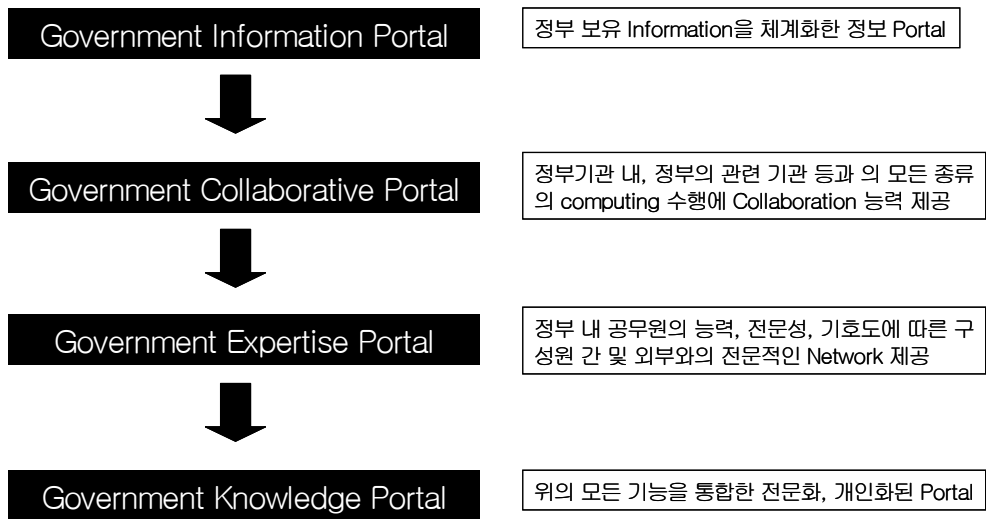
1. 정보공개

1) 정보포털

(1) 정보포털의 의미

정보공개에 특성을 갖는 정보통신기술은 인터넷 상에 웹사이트 구축을 들 수 있다. 정보포털(Information Portal)은 이러한 정보공개를 가장 효율적으로 실행할 수 있는 특징을 가지고 있다. 포털(Portal)은 시민·기업·공무원 등 관련된 이해당사자들이 단일화된 창구를 통해 복수의 정보 시스템 및 사이트에 접근할 수 있도록 해주고, 사용자 각자가 필요에 따라 차별화된 방식의 정보를 획득할 수 있도록 해주는 웹사이트를 의미한다.

포털(Portal)의 개념은 계속적으로 진보된 개념이며 정보포털 역시 계속적인 진보를 보이는 영역이다. 가트너 그룹은 전자정부 포털(e-Government Portal)의 발전 과정을 제시한다. 정보포털은 필요한 곳에 정보가 활용될 수 있도록 정보 풀(Pool)을 만드는 것으로 전자정부 포털의 출발점으로 인식하고 있다. 이러한 정보 포털은 정부기관 내의 네트워크를 구성하는 협동작업의 포털로 발전하며, 정부 내의 전문가와 외부의 네트워크로 발전한다. 최종적으로는 위의 모든 기능을 통합화하고 전문화하며 개인의 특성에 부합되는 포털로 진화할 것으로 보고 있다.



<그림 III-11> 전자정부 포털 발전 과정

정부는 도시전반 분야에 대한 엄청난 정보를 보유하고 있으며, 이를 보다 체계적으로 관리하고, 기업이나 시민들이 필요한 정보를 활용함으로써 기업활동이나 생활에 도움이 될 수 있도록 하는 것이 중요하다. 특히 전자 민주주의 측면에서 정보공개는 가장 기본이 되는 기반이며, 이러한 정보에 보다 쉽게 접근하고 활용할 수 있는 정보포털의 구축이 우선되어야 한다.

(2) 정보포털의 사례

가) 영국의 UKOnline

영국의 UKOnline은 제공서비스를 크게 일상사와 부가정보, 비즈니스 관련 정보, 온라인 민원처리 관련 서비스 등의 세 가지로 분류하여, 국민들의 생활편의 부가정보를 가장 중심에 두고 나머지 서비스를 배치하고 있다.

생활 부가정보의 경우 일련의 생활전개 순으로 관련 주제별로 정보를 나열함으로써 처음 접속하는 국민들도 그 주제에 쉽게 접근할 수 있도록 하고 있다.



<그림 III-12> UKOnline 웹사이트

웹사이트는 크게 UKOnline 브랜드, 제공서비스 내용, 뉴스, 피드백, 다른 정보제공 등 5개의 섹션으로 나뉘어 있다. 그리고 내용 분류에 대한 적절한 용어 선택 및 쉬운 분류, 정보제공(UKOnline citizen portal, UKOnline for business) 및 실제 민원처리사이트와 구별에 의해 원하는 내용에 용이하게 접근이 가능하도록 하였다.

나) 캐나다의 ServiceCanada

캐나다의 ServiceCanada는 정보이용자를 캐나다인과 비캐나다인으로 분리하여 정보를 제공하고 있다. 캐나다인의 경우도 주민정보(건강, 직업, 세금) 사이트와 사업정보(창업, 과세, 수출) 사이트가 분리되어 정보를 제공하고 있으며 비캐나다인을 위해서는 방문, 이민, 수입, 창업 등의 정보를 소개하고 있다.



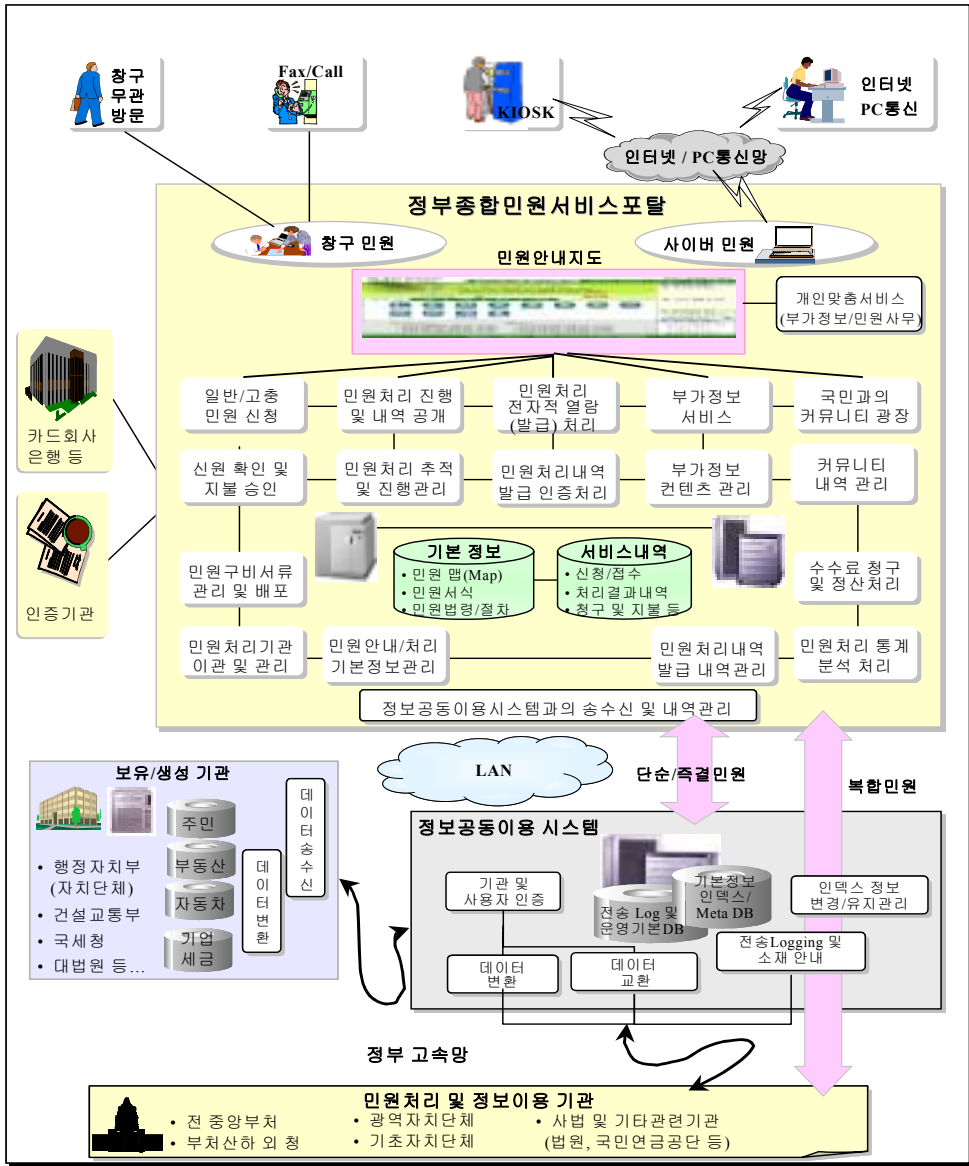
<그림 III-13> ServiceCanada 웹사이트

2. 상호작용

1) 전자민원처리시스템

전자정부와 시민의 상호작용의 한 유형으로 민원처리시스템은 포괄적 의미의 국민(국내/외국인, 국내/외 기업)을 대상으로 민원 처리 서비스의 시간적, 공간적 제약을 없애고, Non-Stop, 거주지 무관 One-Stop 서비스를 제공하는 시스템을 말한다.

민원 신청을 접수한 후 관계 기관으로 민원 처리를 이관하고 처리 진행 상황 및 결과를 지속적으로 관리하여 민원인에게 제공하는 시스템으로 구성된다.



<그림 III-14> 전자민원처리시스템의 개념적 구성도



<그림 III-15> 대한민국 전자정부의 온라인 민원신청

이러한 민원시스템에는 2002년 11월 완전개통을 이룬 한국의 G4C 서비스가 대표적인 사례이며, 이외에도 지방자치단체에서 제공하고 있는 자체 온라인민원서비스, 온라인세무서비스 등이 있다.

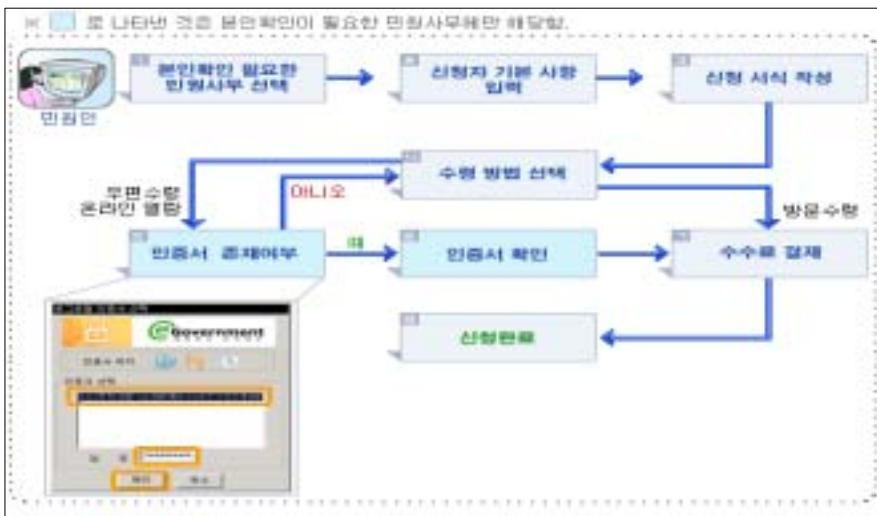
2) 전자인증시스템

전자인증시스템은 전자상거래시 본인여부를 증명해 주고 거래내용의 위·변조를 막을 수 있는 증명시스템이다. 여기에 이용되는 기술에는 비대칭 암호화기술을 응용한 공개키 기반구조(PKI : Public Key Infrastructure)를 이용한 전자서명뿐만 아니라 지문인식·홍채인식 등 다양한 기술이 이용되고 있다.

전자서명을 만들기 위해서는 공개키와 비밀키(개인키)가 필요하며 두 키는 한 쌍의

열쇠와 같은 것으로 공개키는 인증기관을 통해 공개돼 있고, 비밀키는 이용자 자신만이 갖고 있는 유일한 키를 말한다. 전자서명을 이용하기 위해서는 은행이나 증권회사 등 인터넷업무를 실시하는 해당 기관에 인증서 발급을 신청해야 하며 전자서명은 오프라인상의 인감증명서와 같아서 처음 발급을 신청할 때에는 철저히 본인확인 절차를 거쳐지게 되어 있다.

민원신청 시에도 전자인증 시스템을 통해 전자서명을 확인해야 하며 이를 통해 수수료와 같은 전자거래가 처리될 수 있다.



<그림 III-16> 대한민국 전자정부의 민원신청시 전자서명과정

3) 시민관계관리(Citizen Relationship Management)

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.

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.

엑센츄어(Accenture) 컨설팅에서는 정부기관의 전자적 서비스에 시민관계관리적 요소를 평가하기 위해 다음 <표 III-5>와 같은 기준을 제시하고 있다

<표 III-5> 시민관계관리적 요소의 평가기준

기준	내용
통찰력 (Insight)	정부가 당신을 기억하는가, 다시 웹사이트에 방문했을 때, 이전에 내가 웹사이트를 통해 정부와 상호작용을 했던 것을 알고 있고 보다 맞춤형 서비스를 제공받을 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

각국의 정부들이 서비스 전달의 향상에 눈을 돌리고 있는 가운데 시민관계관리는 정부가 전자정부 서비스 활용에 획기적 전환을 가져올 잠재력을 가지고 있다. 이것은 정부 프로세스의 합리화와 기관간 자료공유의 향상, 시민들에 대한 셀프서비스적 서비스의 제공을 지향한다.



<그림 III-17> 대한민국 전자정부 회원 로그인 화면

이러한 시민관계관리를 적용하여 운영되는 것이 각종 포털서비스에서 제공되는 회원서비스이다. 사용자가 본인의 정보를 입력하고 또한 서비스를 활용할 때마다 사용여부를 시스템에 제공함으로써 정부는 보다 향상되고 적절한 서비스를 시민들에게 제공할 수 있으며 시민 역시 자신에게 적합한 자신만의 정보를 얻을 수 있다.



<그림 III-18> 대한민국 전자정부 개인맞춤서비스 화면

시민관계관리가 다양한 분야에서 활용될 수 있으나 사생활보호와 개인정보관리 차원에서 위험성도 함께 가지고 있다. 그래서 정책적인 도입에 있어서는 기술적 적용 가능성 외에 실제 운영에 나타날 수 있는 문제점을 점검하는 충분한 논의와 합의가 있어야 할 것이다.

3. 참여

1) 사이버 여론조사

(1) 사이버 여론조사의 의의와 구성요건

시민들의 욕구와 선호를 파악하는 것은 이제 디지털 행정의 가장 기본적인 사항이다. 사이버 여론조사 시스템은 시민의 욕구와 선호를 인터넷에서 손쉽게 파악할 수 있는 솔루션을 의미한다. 사이버 여론조사 시스템의 활용을 위해서는 정책기제에 대한 고려가 필요하다. 첫째, 사이버 여론조사 시스템의 활용이 필요한 분야를 규정 등으로 명시해야 한다. 둘째, 사이버 여론조사 시스템을 활용할 부서가 손쉽게 이용하도록 이 시스템을 구성한다. 셋째, 시민들이 손쉽게 접속할 수 있도록 시스템 디자인과 위치를 변화시킨다. 넷째, 시스템 운영결과를 정책에 반영하는 기제를 확립한다.

(2) 사이버 여론조사의 효과

사이버 여론조사 시스템의 효과로는 첫째, 시민의 욕구와 선호를 파악하여 시정의 서비스를 제공함으로써 서비스의 질적 향상을 도모할 수 있다. 둘째, 시민들의 정책에 대한 투입기제를 확보함으로써 시정의 공동경영에 한발 더 나아가게 된다. 셋째, 긴급하게 시민들의 의견수렴이 필요한 정책 및 행정 이슈에 효과적으로 대응할 수 있다는 점이다.

(3) 사이버 여론조사의 사례

서울시 강남구의 경우, '주민 전자우편 설문조사'를 통해 의견을 수렴하고 그 결과

를 주요 정책결정에 활용하고 있다. 2002년 10월 기준으로 구정의 주요 정책 및 현안 문제들에 대해서 총 90건 64회에 걸쳐 주민에게 공개하고 의견을 수렴하였으며, 총 201,442명 (1회 평균 3,147명)의 주민이 참여하여 93,783명(1회 평균 1,465명)이 직접 의견을 제시하였다.



<그림 III-19> 강남구 전자우편 설문조사 결과

사이버 여론조사는 조사대상과 방법에 있어 일반적인 여론조사와 차이가 있다. 이러한 이유로 인해 조사결과를 동일시하는 것은 문제가 있으며 사이버 여론조사의 결과의 편향성을 제거하기 위한 노력이 모색되고 있다.

2) 전자투표(e-voting)

(1) 전자투표의 의의와 유형

전자투표란 정보통신기술을 이용하여 유권자가 자신의 의결권 또는 투표권을 행사

함으로써 의사결정에 이르게 하거나 또는 당선자를 결정하는 방식을 말한다. 전자투표의 방식에는 2002년 새천년민주당 대선후보 경선에서 활용된 투표소 전자투표(Poll site e-voting)와 쇼핑몰, 도서관 학교 등 기존의 투표소가 아닌 곳에 투표기구를 설치하는 간이투표소 전자투표(Kiosk voting), 마지막으로 인터넷 접속이 가능한 모든 컴퓨터를 이용한 원격 인터넷투표 (Remote Internet voting 또는 Tele-voting)로 구분할 수 있다.

(2) 전자투표의 문제점

전자투표는 기술적 문제를 가지고 있는데 첫째, 컴퓨터 바이러스에 의해 오작동을 일으킬 수 있고, 둘째, 고의적인 과다접속으로 인한 커뮤니케이션의 저해가 일어날 수 있다. 이외에도 내부자에 의한 조작 가능성, 매표행위, 투표기록의 문제, 직장에서 PC를 활용할 경우 운용자에 의한 감시 가능성 등이 있다. 사회적인 측면에서는 편의성의 증가로 투표에 관련된 경제적 비용을 감소시켜 보다 많은 유권자들이 투표에 참여할 수 있게 할 수 있다. 그러나 단순한 투표율 증가가 아닌 특정 계층의 투표율 증가가 초래하는 문제 등이 제기 될 수 있다.

(3) 전자투표의 도입사례

이러한 논란 속에서도 전자투표의 경우는 많은 곳에서 도입하거나 도입을 추진하고 있다. 미국의회도 투표율 향상과 낙후된 선거시스템 개선을 위해 전자투표를 포함한 각 주의 선거시스템 현대화에 2억5천만 달러를 지원하는 법안을 발의하였다. 네덜란드와 브라질은 각각 터치스크린과 인터넷 접속된 PC에서 투표하는 전자투표제를 광범위하게 시행하고 있다.

전자투표 실행의 예로 2000년 3월 미국 민주당 애리조나 예비경선에서는 인터넷투표를 실시하였다. 전체 투표자 86,907명 가운데 41.2%인 35,768명이 인터넷을 통하여 투표하였다.

영국은 2002년 5월 지방선거에 30개 지방자치단체들에서 전자투표를 시험적으로 실시하였는데, 13개 지역은 우편투표를 실시한 후 전자적인 개표를 하였으며 16개 지

역에서는 투표장 전자투표와 전자개표를 함께 하였으며 5개 지역은 인터넷 투표를 하였다. 그 중 스윈던(Swindon)시에서는 투표자 중 10.8%(4,300명)의 시민이 집이나 지역도서관, 의회에서 운영하는 정보키오스크 등을 이용해서 인터넷을 통해서 투표를 하였다. 영국의 선거관리위원회는 전자투표를 도입하기 위해서 다음<표 III-6>과 같은 일정을 제시하고 있다.

<표 III-6> 영국 선거관리위원회의 전자투표 도입일정

내용	시기(년도)
영국내의 지방정부 선거에서 시험적인 운영	2002
전자투표에 대한 연구 프로그램의 보고	2002
전자투표를 위한 위원회 계획 수립	2002
전자투표를 위한 기술적 표준의 마련	2002
지역 기관들의 전자인증에 대한 지원	2003
전자투표를 위한 행동계획의 수립	2003
다양한 시험들	2003 ~ 2005
투표자들의 온라인 등록과 우편투표등록 병행	2004 ~ 2005
일반선거의 전자적인 시행	2006 이후

참조 : In the service of democracy, Hm Government England, 2002. 8.

조만간 많은 문제점에도 불구하고 전자투표는 전자 민주주의의 한 구성요소로서 계속 그 범위를 확대할 것이며 이러한 것이 정보화 시대 정치과정의 주요 흐름이 될 것이다.

3) 사이버 정책 포럼

(1) 사이버 정책 포럼의 의의

정보통신기술이 도입되기 이전에는 시민들이 정책결정과정에 참여할 수 있는 주된 방법은 정책토론회나 공청회에 참석하는 것이었다. 이러한 참여에는 제한된 시간과 공간으로 인해 활발한 정책토론에는 많은 한계를 가지고 있었다. 따라서 정부의 중요한 정책은 소수의 엘리트층을 중심으로 결정될 수밖에 없으며 시민들은 4년이나 5년에 한번

씩 있는 선거라는 간접적인 수단을 통하여 대표자들의 정책행위를 평가하는 것이 고작이었다.

그러나 쌍방향 통신뿐만 아니라 일 대 일, 다수 대 일, 다수 대 다수 등의 다양한 방식의 커뮤니케이션을 가능하게 만드는 정보통신기술의 발달은 이전에 '정치적 청중' 혹은 '정치적 수용자'에 불과하였던 개인들을 '정치적 참여자'로 바꾸어 놓을 수 있는 가능성을 제공하였다. 일반시민들은 인터넷 등을 통해 얻은 다양한 정보를 바탕으로 사이버 공간상에서 공무원, 정치인, 동료시민들과 정부 주요정책에 관하여 토론할 수 있는 기회를 갖게 되었으며, 시민은 더 이상 수동적인 정치행위자가 아니며 정부 정책 결정에 적극적인 참여자로 변하였다.

정보통신기술의 발달이 일반시민들의 정치참여 증대에 미치는 영향은 인터넷을 이용한 시민단체 활동의 강화에서 가장 잘 나타나고 있다. 전자적 커뮤니케이션의 사용은 시민단체로 하여금 시간과 비용을 절감하고 조직의 유연성과 확장성을 높이고 있으며, 지리적으로 흩어져 있는 단체의 회원들은 전자게시판을 이용하여 다른 회원들의 의견을 읽고 코멘트 함으로써 다양한 의견을 공유하고 결과적으로 정부의 정책결정에 영향을 미칠 수 있다.

사이버공간을 통한 정책토론의 긍정적 측면과 함께 부정적인 면도 제기되고 있는데 우선 정보공간에서의 익명성은 수준 높은 토론에 걸림돌이 되고 있으며 상대방에 대한 아무런 사전정보 없이 이루어지는 사이버 토론은 사회적 지위, 성, 연령 등의 사회경제적 요소로 인한 편견을 방지하는 효과도 있으나 익명성의 보장으로 인해 책임질 수 없는 의견이 남발할 가능성이 있다. 익명성이 지배하고 신뢰가 부재한 사이버 토론방은 발언의 공간, 의사표시의 공간은 될 수 있으나 숙의 또는 심의(deliberation)의 공간, 즉 공공영역이 되기에는 한계가 있으며 이러한 예는 인터넷 주제 게시판에서 흔히 나타나고 있다. 사이버 정책 포럼에서 이러한 익명성 문제를 해결하고 긍정적 기능을 구현하기 위해서 이른바 실명제를 기반으로 한 등록형 사이버 포럼들이 등장하고 있기도 하다.

시민 자유토론

이곳은 시장관련 사항 중 특정 주제를 놓고 시민 여러분 상호간에 자유롭게 의견을 나누는 토론 팟팅입니다. 서울시의 '시민 자유토론'에 게시된 의견에 항상 귀기울이고 좀더 나은 시정을 펼쳐는데 참고하겠습니다. 다만, 저속한 표현, 폭력적인 의견, 특정단체 대한 비방 및 토론 주제로 볼 수 없거나 부적합하다고 판단되는 의견은 배고없이 삭제될 수 있습니다. 건전하고 발전적인 토론이 될 수 있도록 시민 여러분의 적극적인 협조를 바랍니다.

- 서울시 직원 여러분은 '직원 자유토론'을 이용해 주십시오.
- 토론이 아닌 서울시의 답변을 원하는 민원사무에 대한 전반적인 상담은 민원실의 '인원상담 요원'을 이용하시기 바랍니다.
- 종전 시민자유토론 보기 : [2001. 3. 7 ~ 2001. 12. 31] [2001. 3. 6일 이전]

[글쓰기](#) [새로고침](#)

관리자 등록된 게시물 : 800/8008 · 쪽번호 : 1/277

번호	제 목	작성자	작성일	조회
8301	☆3.4위권 티켓 ☆	태극전사	2002/06/26	0
8300	한국전 티켓판매	티켓팔	2002/06/25	7
8299	반쪽의 집단함에 관하여.	구정선	2002/06/25	7
8298	마주 좋아버리겠습니다...	제발 좀...	2002/06/25	9
8297	이거 프람스십판 이거 오늘 자꾸 불리하게 나가네	오늘 심판	2002/06/25	20
8296	그래 월드컵 이후	이동기	2002/06/25	15

<그림 III-20> 서울시 열린마당 시민자유토론(비실명제)

(2) 사이버 포럼의 사례

가) 전자시민회의시스템

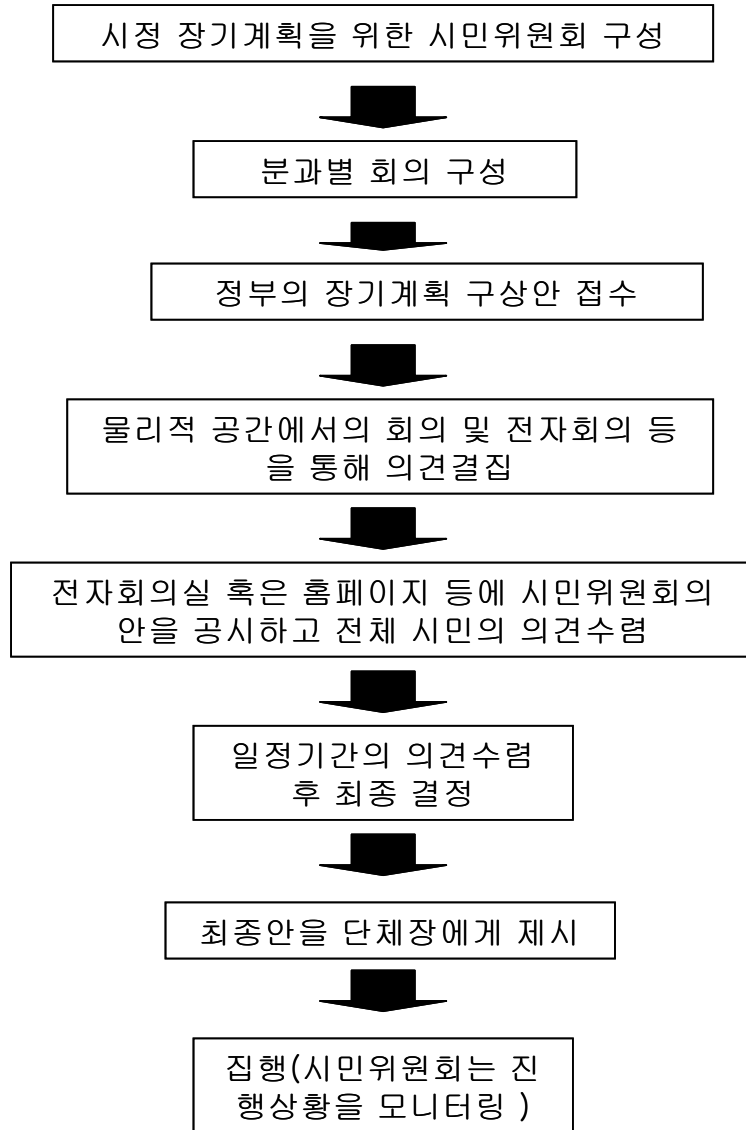
전자시민회의시스템이란 시정 전반에 걸친 의제를 가지고 시민들이 정보시스템을 활용하여 토론, 의견교환, 정리 요약을 함으로써 시정에 영향을 미치고자 하는 인터넷 상의 회의체를 말한다. 일본의 후지사와시의 '시민전자회의실', 미다카시의 '전자시민회의', 필라델피아시의 'Neighborhood.org', 핀란드 '오타칸타시스템' 등이 대표적 예이다.

전자시민회의 운영의 효과로는 정책입안시 시민들의 토론에 의한 정책투입으로 시민들과의 시정 공동경영을 달성할 수 있으며, 지역의 온라인 커뮤니티를 활성화하는 계기를 만들 수 있다. 이러한 참여는 정책을 입안하는 공무원들의 아이디어 개발에도 긍정적인 역할을 할 수 있다.

나) 전자주민회의와 장기발전계획 수립

시정부의 장기발전계획 수립시, 보다 많은 시민들의 참여와 관심을 불러일으키기

위하여 인터넷을 통해 자료를 공시하고 시민들의 참여를 도모할 수 있다. 이러한 사례로 일본 미가타시의 전자주민회의실을 들 수 있다. 다음의 그림은 전자주민회의실에서 운영되는 과정을 요약하고 있다.



<그림 III-21> 장기발전계획수립의 전자화 과정

참조 : 電子政府(Digital Government), 히타치(日立)종합계획연구소, 2002.

다) 전자시민평가시스템

시민의 시정에 대한 참여의식이 고조되면서 시정의 성과에 대한 관심이 높아지고 있다. 전자시민평가시스템이란 시정부의 행정성과에 대해서 시민들이 쉽게 평가할 수 있도록 정보기술을 활용한 정보시스템을 만들어 평가를 완료하고 시정에 반영하는 것을 의미한다.

도쿄 세다가야구의 ‘시책평가지원시스템’은 행정평가제도를 정보기술을 활용하고자 평가의 방법 등에 관한 정보시스템을 만들고 재정계획 및 예산편성 등에 반영하였다. 이 시스템은 시청내 네트워크에 접속되어 재무회계시스템과 연결되고, 결산 및 사업실적, 예산 등의 데이터가 입력되어 있다. 시민들은 이들 사업별로 정리된 자료를 보고 제공된 ‘시책평가란’에 평가를 실시한다. 평가결과는 공개되어 구청과 시민들이 공유한다.

4. 전자 민주주의의 형태

전자 민주주의를 구성하는 다양한 구성요소에서 정보통신기술을 이용한 여러 사례들을 볼 수 있었다. 전자 민주주의의 운영에는 정보에서부터 상호작용, 참여의 형태에서 다양한 정보기술을 운영하는 시스템이 있다. 각각의 시스템은 기술조직 시스템의 한 요소이다. 이들 각각이 전체를 이루어 전자 민주주의를 구성한다. 정보공개영역에서 정보포털의 운영은 사이버 공간 참여의 전제가 되고, 참여를 통해 정부와 시민의 상호작용은 개선된다. 이러한 과정에서 전자 민주주의를 구성하는 각 시스템이나 응용이 상호연관되어 있다.

그러나 형태에서 보면 전자정부와 전자 민주주의에 강조되는 유형을 볼 수 있다. 정보의 공개를 강조하는 것은 전자정부의 일반적인 모습이다. 여기에 상호작용을 중심으로 하는 서비스 지향의 전자정부를 볼 수 있으며, 참여를 지향하는 전자 민주주의를 볼 수도 있다.

각 형태에서 정보통신기술의 수준은 각기 다르다. 정보포털에서는 단순한 정보 공개에서 데이터 베이스를 기반으로 하는 체계적 통합시스템의 높은 기술수준이 있다. 상호작용의 영역에서는 고도의 보안과 인증시스템이 필요하다. 반면에 참여의 영역에

서는 단순한 전자게시판의 운영에서 보완과 인증이 필요한 전자투표까지 다양한 기술 수준을 전제한다.

정보통신기술의 응용에 있어 고려할 점으로 기술과 조직 운영을 볼 수 있다. 전자 정부는 사이버 공간에 웹사이트를 개설하는 단순한 부가 작업에 한정되는 것은 아니다. 오히려 사이버 공간을 중심으로 하여 조직의 과정과 규정을 재편하는 과정이 포함된다. 정보기술의 도입은 기존의 업무를 보완하는 것을 넘어서 대체하고 새로 창출하는 특성을 보인다. 전자정부에서 여러 기술 시스템의 활용은 전자 민주주의를 구체화하는 정부의 변화를 포함하고 있다.

제Ⅳ장

서울시의 전자정부와 전자 민주주의 현황

제 1 절 서울의 정보화 현황

제 2 절 서울시의 전자정부 추진전략

제 3 절 서울시 전자 민주주의 현황분석

제 4 절 서울시 전자정부의 전자 민주주의 모델 분석

제Ⅳ장 서울시의 전자정부와 전자 민주주의 현황

제 1 절 서울의 정보화 현황

1. 정보화기반 현황

서울의 정보화 수준을 보기 위해 외국의 다른 도시의 정보화 기반현황과 국내도시들의 공공부문의 투자를 비교하였다. 우선 서울의 정보화 기반이 되는 PC 보급대수(대/100인), 인터넷 호스트수(대/1,000인), 인터넷 이용자수(이용자/1,000인), 이동전화 가입자수(가입자/100인), 주회선수(회선수/100인), CATV 가입자수(가입자/100가구) 등의 항목을 중심으로 8개 도시(국가)를 비교하였다.

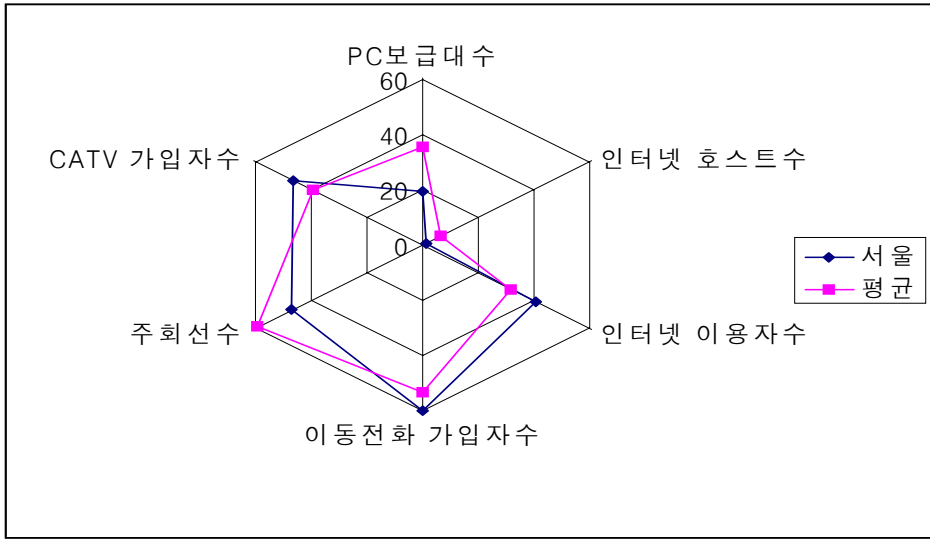
2001년 기준으로 하여 볼 때 서울은 8개 도시 가운데 인터넷 이용자수, 이동전화 가입자수와 CATV 가입자수에서 평균보다 높게 나타났으며 인터넷 호스트수는 가장 낮은 것으로 나타났다.

<표 IV-1> 도시별(국가별) 정보화기반 현황 비교

2000년 기준

구분	PC보급 대수	인터넷 호스트수	인터넷 이용자수	이동전화 가입자수	주회선수	CATV가입자수
독일(베를린)	33.64	2.48	29.21	58.58	60	49.08
미국(뉴욕)	58.24	29.28	34.66	39.79	70	65.21
싱가포르	48.32	4.38	29.77	68.38	48	22.14
영국(런던)	33.18	2.81	25.77	66.66	58	12.88
일본(동경)	31.52	3.66	37.09	52.62	58	38.00
캐나다(벤쿠버)	29.02	7.69	41.30	28.46	68	69.62
프랑스(파리)	30.48	1.91	14.46	49.41	58	12.13
한국(서울)	19.03	0.84	40.25	59.71	46	45.60
평균	35.43	6.63	31.56	52.95	58.25	39.33

출처 : Yearbook of Statistics, ITU, 2001. 9.



<그림 IV-1> 구성 항목별 서울의 현황(정보화 기반)

<표 IV-2> 지역별 주요정보화사업 소요예산 현황

단위 : 백만원

구분	2001년도	2002년도	증감
서울	36,549	28,973	-7,576
부산	30,310	26,982	-3,328
대구	7,740	4,190	-3,550
인천	6,697	2,300	-4,397
광주	4,698	2,627	-2,071
대전	7,198	845	-6,353
울산	1,300	3,430	2,130
경기	31,104	43,963	12,859
강원	816	5,255	4,439
충북	10,000	7,645	-2,355
충남	208	4,197	3,989
전북	1,214	950	-264
전남	270	10,700	10,430
경북	865	1,505	640
경남	960	3,147	2,187
제주	1,450	4,580	3,130
합계	141,379	151,289	9,910
평균	8,836	9,456	

참조 : 2002년도 지역정보화촉진시행계획, 행정자치부, 2001.

한국의 지역정보화 현황에서 주요정보화 사업의 예산으로 다른 광역 지방자치단체와 비교하였다. 서울의 정보화 사업의 예산 규모는 2001년도에는 1위에 있었으나 2002년도에는 경기도에 이어 2위에 머물렀다. 2002년도에는 전년도에 비해 75여 억원이 감소하였다.

서울의 정보화 기반은 국제적인 수준에서도 떨어지지 않은 수준이며 국내에서도 타지역에 비해 높은 수준을 유지하고 있다. 그러나 공공부문에서의 정보화 투자는 서울시가 가지고 있는 위상에 비해 그리 높지 않음을 알 수 있다.

2. 서울 시민의 정보화 현황

본 연구원에서 2001년 9월에 실시한 「서울시민의 삶과 정보화」에 관한 설문조사¹⁾에 의하며 일반적인 서울시민의 전자적 생활양식(e-lifestyle)은 다음과 같음을 알 수 있었다. 다음은 <표 IV-3>는 조사의 내용에서 생활양식의 특성을 중심으로 요약하였다.

서울시민의 정보화에 대한 인식을 보면 시민들은 서울시의 정보화에 대해 상당히 긍정적인 인식을 가지고 있고, 정보화의 영향력과 파급력을 높이 평가하고 있다. 하지만 시민 개인의 수준에서는 구체적인 정보화에 대한 지식과 정보화 환경변화에 제대로 대비하지 못하고 있다고 판단하고 있다.

정보화에 대한 높은 욕구와 인식을 기반으로 서울시민들의 가정의 정보화는 컴퓨터 사용률이나 인터넷 사용률, 보급률에서 서울시민들의 과반수가 넘는 인원이 컴퓨터를 사용하고 있거나 인터넷을 사용하고 있으며 특히 가정의 컴퓨터 보급률이 86.2%에 이르고 있다. 대다수 시민들이 컴퓨터로 인터넷을 활용하고 있으며, 대부분의 경우 가정에서 컴퓨터와 인터넷을 사용하고 있는 것으로 나타났다.

1) 이에 대한 보고서는 2002년 서울시정개발연구원에서 조권중, 『서울시민의 삶과 정보화에 관한 설문조사 보고서』로 간행되었다.

<표 IV-3> 서울 시민의 전자적 생활양식

서울시의 평균 가정의 모습	
가족구성	서울시의 평균적인 가족구성원은 약 4명으로 4대의 부모님과 초등학생 1명과 중고생 1명
주거형태	본인 소유의 아파트에 주거
서울시 평균 가정의 정보화	
통신매체와 지출비용	<ul style="list-style-type: none"> • 전화1대, 이동전화 2대, 초고속통신망 사용 • 한달 평균 전화비는 3만5천원~ 4만원 이동전화비는 5만원 고속인터넷 사용비 3만원 정도
컴퓨터	컴퓨터 1대, 프린터기 1대 보유
서울 시민들의 전자적 생활양식(e-life style)	
컴퓨터와 인터넷 활용환경	<ul style="list-style-type: none"> • 1999년부터 컴퓨터 사용 시작 (컴퓨터는 사용한지 3년 정도) • 2000년부터 인터넷 이용 시작 (인터넷은 사용한지 2년 정도) • 가정에서 컴퓨터를 활용, 고속인터넷에 접속하여 인터넷을 사용하루의 평균 컴퓨터 활용시간은 하루 평균 2시간 정도, 인터넷 활용시간은 1시간 30분 정도 • 컴퓨터를 활용하는 이유는 여가를 즐기기 위해서 따라서 인터넷도 오락, 게임, 전자메일, 정보검색을 주로 활용 • 인터넷을 활용하는 시간대도 주로 밤시간. 밤 10시 이후에 이용
시민들의 주된 인터넷 활용	<ul style="list-style-type: none"> • TV와 신문을 보거나, 필요한 생활정보를 찾거나, 여유시간 활용을 위한 웹서핑을 하거나, 휴가나 휴식을 위한 관광정보를 찾거나, 컴퓨터 오락 이용 • 업무에 이용, 정기적 메일 검색
사용해본 적 있는 서비스	인터넷 채팅과 인터넷 쇼핑, 문자메시지 서비스
서울시민들의 정보입수처	텔레비전이나 라디오를 통해서 많은 소식들을 접하고 그리고 신문, 인터넷의 순서로 새로운 사건이나 소식들을 입수함

<표 IV-4> 서울 시민의 정보화 현황

서울시민의 정보화 현황			
디지털화에 대한 시민인식	서울시민들의 디지털 기기에 대한 접근성 현황	디지털 기술의 실제 활용도	디지털화에 의한 도시 삶의 변화
1. 매우 긍정적 인식 2. 영향력을 크게 인지 3. 실제적 지식과 적응은 미약한 것으로 평가한다	1. 높은 가정의 컴퓨터 보급률 : 접근성 확보 • 사적인 접근성 보장 • 공적인 접근성 미약 2. 높은 컴퓨터 사용률 인터넷 사용률	1. 오락/커뮤니티 중심의 인터넷 활용	1. 개인적 차원 : 효율성, 편리성 증대되었다는 평가 2. 도시적 차원 : 도시문제에 대한 변화는 없는 것으로 평가

전반적으로 서울시민의 생활에서 인터넷이나 정보통신기술의 영향은 상당하다. 이제 더 이상 그것이 없으면 어떻게 생활이 가능할 수 있는지에 대한 상상을 어렵게 하고 있는 실정이다. 이렇게 생활 깊숙이 정보통신기술이 들어와 있지만, 활용측면에서는 정보화의 여러 잠재적인 측면을 적극적으로 개발하고 있다고 평가하기에는 다소 이르다.

이러한 상황에는 정보화의 진행이 사적 영역 및 시장을 중심으로 보급되면서 기존 생활에 대한 즉각적인 효용을 중시하는 경향을 보이기 때문이다. 서울시민을 포함해서 우리나라에서는 새로운 기술에 대한 보급과 수용에 별다른 저항을 보이지 않고 있다. 충분한 활용 여건이 성숙되어 있지 않음에도 불구하고 시민들은 정보화 기기를 수용하고 일상생활에서 이용하고 있다.

서울시민의 정보화와 관련하여 2001년에 실시한 조사에는 서울시 전자정부에 대한 인식을 포함하고 있다. 실제 서울시 홈페이지 방문여부를 조사하였는데, 서울시 홈페이지에 방문한 경험이 있는 시민들은 조사대상의 13.6%, 응답자 1,534명 중 불과 209명에 그쳤다.

<표 IV-5> 서울시 홈페이지 방문경험유무

단위 : 명(%)

	있다	없다	총응답수
서울시 홈페이지 방문경험유무	209 (13.6)	1325 (86.4)	1534(100.0)

이 결과는 같은 조사에서 나타난 서울시의 인터넷 사용인구가 64.9%, 서울시 가구 컴퓨터 보유율 86.2% 라는 결과와는 상당히 대조적이다. 서울시민들의 높은 정보화 수준과 높은 인터넷 접근율에 비해 서울시 홈페이지에 대한 낮은 접근율은 실제 시민들의 지지나 호응이 저조함을 의미한다. 더구나 서울시 홈페이지가 서울시민들을 대상으로 서울시정 홍보와 시민에게 보다 가까운 서울시가 되기 위하여 운영하고자 하는 목적에 충실하지 못하고 있음을 의미한다.

서울시민의 정보화와 관련하여 전체적으로 보면, 서울시는 현재의 해외 다른 대도시나 지방에 비교하여 볼 때 어느 정도 정보화의 기반을 갖추었으며, 서울시민의 전자적 생활양식의 조건도 구비되어 있음을 확인할 수 있다. 교통과 비유하자면 도로가 갖추어져 있고 교통수단도 충분히 보급되어 있음이다. 정보화의 의미에서 보면 이제 남은 중요한 과제 중의 하나는 정보화 기술의 활용 영역이다. 특히 공공영역에서의 활용은 정부와 시민의 관계에서 잠재력을 발휘할 것이라고 보여진다.

제 2 절 서울시의 전자정부 추진 전략

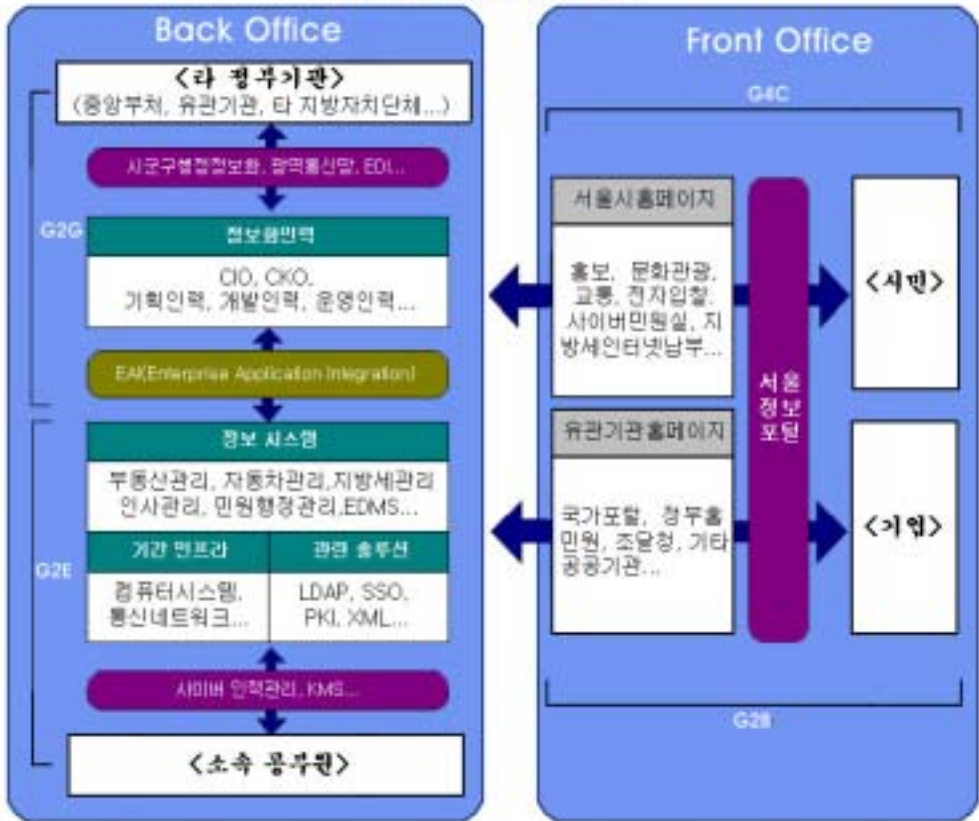
1. 서울시 전자정부의 목표와 정책방향

서울시는 대시민 행정서비스를 전자화하여 시민들이 행정관청을 방문하지 않고도 실시간으로 모든 서비스를 제공받을 수 있는 전자정부의 실현을 목표로 하여 행정업무의 전자화로 생산성 높은 정부, 투명하고 시민과 대화하는 신뢰받는 정부, NON-STOP 전자민원서비스를 제공하는 정부, 정보도시로서의 기반을 제공하는 정부를 추진하고 있다.

서울시의 정보화 정책의 연혁은 1990년대 후반에 구체화되었다. 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 서울특별시정보화추진조례를 공포하고 민관합동의 정보화추진위원회를 발족시키는 등 정책적 측면에서의 노력도 함께 하였다. 1999년에는 서울시 정보화에 대한 기본계획을 담은 「서울정보화 기본계획」을 수립하였으며 IT지식과 정책지식의 결합이 정보화 정책의 추진을 효과적으로 달성하게끔 정보화기획단을 설치하였다. 또한 민원행정관련 업무를 인터넷에서 공개적으로 처리를 할 수 있는 「민원처리온라인 공개시스템」을 구축하여 서비스를 실시하였다. 2000년도는 「Digital Seoul 2000」을 수립하였으며 2001년도에는 「서울정보화 2001(©-Seoul 2001)」을 수립하여 추진하였다.

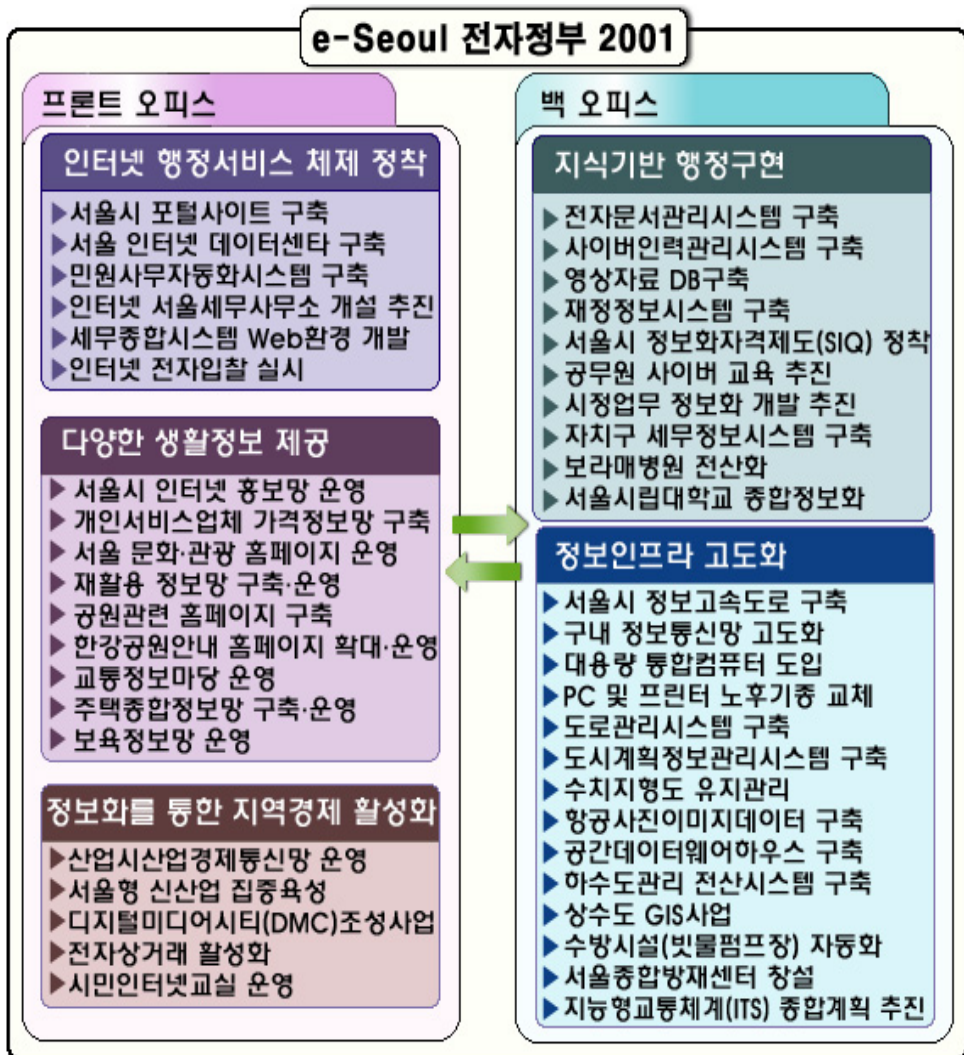
서울시는 서울시의 전자정부 구성을 시민과 일차적 관계를 맺는 프론트 오피스(Front Office)와 이러한 관계를 지원하는 백 오피스(Back Office)로 구분하여 추진하고 있다. 프론트 오피스 부문의 3개 부문 20개 사업, 백 오피스 부문의 2개 부문 24개 사업을 추진하고 있다. 여기에서 소개하는 것은 시민과의 관계에서 구성된 프론트 오피스 부문과 이를 지원하는 시스템이다.

서울시 전자정부구성도



<그림 IV-2> 서울시 전자정부 구성도

출처 : 서울시 정보화기획단, IT기술을 활용한 서울특별시 전자정부 추진사례, 「전자정부컨퍼런스2002」, 2002.



<그림 IV-3> e-SEOUL 전자정부 2001

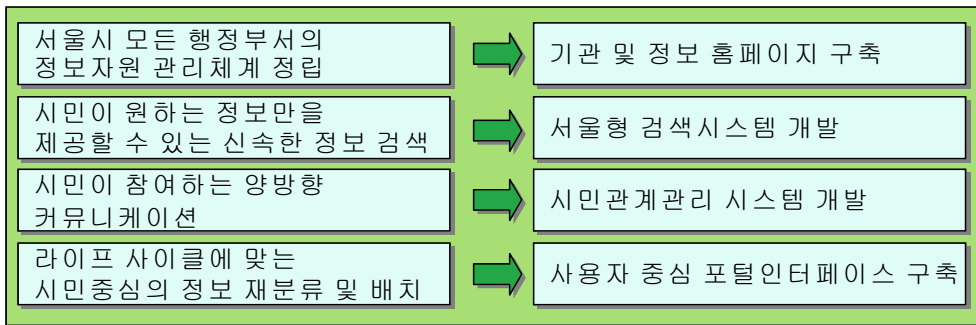
출처 : 서울시 정보화기획단, IT기술을 활용한 서울특별시 전자정부 추진사례, 「전자정부컨퍼런스2002」, 2002.

2. 프론트 오피스 부문

1) 서울시 정보포털 사이트(<http://www.seoul.go.kr>)

서울시는 기존의 '<http://www.metro.seoul.kr>'에 더불어 '<http://www.seoul.go.kr>'이라는 새로운 URL을 이용하여 서울시의 전자정부 서비스를 한곳에 모으고 대시민 인터페이스를 구축하기 위해 서울시 정보포털 사이트를 구축하였다. 특히 정부사이트인 'go.kr'의 2차 도메인 네임을 설정하여 정보제공과 홍보에서 전자정부의 의미를 강화하고자 하였다.

전자정부의 구성에는 서울시 오프라인 조직에 대응하는 실·국별 기관 홈페이지를 구축하고 지식정보공유, 행정정보공개, 시민참여마당 등의 주제를 구분하여 사이버 공간상의 행정서비스를 제공하고 있으며, 교통, 환경, 관광, 문화 등의 분야별 정보홈페이지를 통해 시민이 필요로 하는 정보를 제공하고 있다.



<그림 IV-4> 서울시 정보포털 사이트 개발 방향성

2) 민원처리온라인공개시스템 (Online Procedures Enhancement for Civil Applications)

민원처리온라인공개시스템은 서울시에서 처리하고 있는 민원행정을 인터넷에 공개하는 시스템이다. 시민이 자신과 관련된 민원이 어떻게 처리되고 있는지 확인할 수 있고 잘못 처리된 경우에는 문제를 제기할 수 있어 공무원이 업무를 지연하거나 부당하

게 처리하는 것을 방지함으로써 시정의 투명성을 높이는 시스템이다. 서울시는 1999년 4월 26개의 업무로 시작하여 2000년 3월 41개로 확대하였으며 2000년 7월부터 현재까지 9개 분야 54개 업무의 처리과정을 공개하고 있다.

<표 IV-6> 민원처리온라인공개 현황

구분	내역	비고
방문(이용) 연인원	2,162,214 명	월 평균 70,892 명
사업등록(입력)건수	110,725 건	월 평균 3,630 건
문서등록(자료입력)건수	606,884 건	월 평균 19,897 건

출처 : 서울시 정보화기획단, IT기술을 활용한 서울특별시 전자정부 추진사례, 「전자정부컨퍼런스2002」, 2002.

3) 사이버 민원실 : 민원 포털 사이트

서울시 사이버 민원실은 인터넷상에 산재해 있던 민원처리 기능을 통합한 민원 포털사이트이다. 현재는 시민 지향적 인터페이스의 구성 등 지속적인 기능개선 재구축으로 인공 지능형 민원상담시스템의 개념을 도입하였다.

사이버 민원실에서 제공하는 주요 민원서비스는 민원상담(상담등록 및 조회)을 비롯하여 민원사무안내, 온라인민원신청, 생활정보서비스 등 4개 주메뉴가 있다. 그리고 시정에 대한 시민 감시기능을 갖고 있는 신고센터, 민원처리 온라인공개시스템, 행정정보공개 청구, 청렴계약 옴부즈만 그리고 세무정보서비스 등 5개의 관련메뉴로 구성되어 있다. 민원상담의 답변 처리시 인터넷상에서 답변 및 결재처리가 이루어질 수 있도록, 해당 부서의 담당자와 결재자를 지정하여 처리하게 하는 업무처리과정을 운영하고 있다.

<표 IV-7> 사이버 민원실 서비스 내용

구분	메뉴	내용
민원상담	자주 묻는 질문과 답변	유사 상담내용을 사전 조회할 수 있도록 하여 직접 상담없이 궁금증을 해결하도록 함 (14분야 총 500개 FAQ 운영)
	상담등록 및 조회	‘민원인 접수 → 부서 지정 → 답변자 지정·답변처리 → 결제 → 답변완료’ 형태로 상담등록 및 답변처리가 이루어지며, 웹상에서 답변 및 결제처리가 이루어져 오프라인으로 결제처리시 보다 신속한 답변처리 가능
	오프라인상담 예약	서울시 본청과 산하 사업소에서 처리하는 모든 업무에 대해 자세한 상담을 원할 경우, 오프라인상담 예약을 통해 편리한 시간에 직접 담당직원과 상담할 수 있는 기회 제공
민원사무 안내	새서울 민원봉사실	새서울 민원봉사실에 대한 이용방법과 민원업무안내 및 각종 증명서를 발급, 법률이나 소비자 문제 상담, 정보공개 청구 등의 민원 서비스 소개
	민원서식 보기	서울시 본청과 산하사업소, 구청·동사무소 민원 총 950여종의 민원사무에 대한 안내자료와 서식자료를 편리하게 제공받을 수 있으며 필요한 서식은 다운로드받아 인쇄하여 민원신청에 사용이 가능
온라인 민원신청		각종 증명민원 신청을 할 수 있도록 전자정부 통합민원 서비스와 연계하여 140여종의 민원에 대하여 온라인 증명민원 서비스를 운영
생활정보 서비스	개별공시지가 열람	개별공시지가에 대한 설명, 활용 및 원하는 지역의 개별 공시지가 열람기능 제공
	부동산중개수수료계산	부동산중개수수료 조례내용 설명, 부동산중개업분야 소비자 보호센터 안내
	서울시 시설이용안내	체육·문화·예술·복지 등 각종시설의 이용과 예약에 관한 안내서비스 제공
	여권사무 안내	여권개요, 신규여권발급, 여권기재사항변경, 여권의 재발급, 여권교부 등의 안내서비스를 제공
신고센터 운영		불합리한 행정규제나 교통불편민원, 환경신문고 등 해당업무별로 신고센터를 운영하며 공개 가능한 민원에 대해서는 신고내용 및 처리결과를 조회

구분	메뉴	내용
사이버 세무종합 서비스	인터넷서울 세무사무소	지방세 사이버 납부방법과 세무상담 안내, 자주 묻는 질문과 답변을 소개
	서울시지방인 터넷납부	인터넷으로 직접 지방세인터넷납부시스템에 접속하여 서울시에서 고지된 세금납부 및 확인, 전자 지방세에 관련하여 신고납부, 인터넷으로 납부한 세금확인 및 영수증 출력서비스 제공
	상하수도요금 납부	서울시상수도사업본부와 서울시금고은행에서 납부자의 편리를 위하여 상하수도요금 인터넷납부 서비스시스템을 개설운영
행정정보 공개 청구 및 청렴계약 옴부즈만	정보공개청구	정보공개청구 코너를 통해 처리과정의 공개 뿐 아니라 그 외 공금한 정보를 청구하여 정보를 습득할 수 있도록 함
	청렴계약 옴부즈만	청렴계약 위반사항 제보, 청렴계약관련 건의

4) 인터넷전자입찰

서울시 인터넷 전자입찰은 입찰참여업체와 집행기관 모두 사무실·PC방 등 어느 곳에서나 인터넷을 통해 입찰의 전 과정을 실시간으로 집행하고 확인할 수 있는 시스템이다. 전자입찰의 대상은 공사, 제조, 구매, 용역이며 전자입찰의 응찰요령은 다음 <그림 IV-5>와 같다.



<그림 IV-5> 인터넷 전자입찰 과정

출처 : <http://www.seoul.go.kr>

5) 서울세무종합시스템

서울시는 각종 지방세와 관련하여 세금의 부과, 수납, 체납업무별 처리과정을 시스템화하여 운영하고 있다. 특히 지방세 부문은 은행망과 연계하여 인터넷으로 수납하고

있다. 3단계로 추진된 이 사업은 1996년 세무종합시스템 구축을 1단계로 2000년부터 2001년까지 시스템의 안전화를 2단계사업으로 추진하였으며 2001년 사이버세무서비스망 구축으로 3단계를 완료하였다.

1단계	‘96.9~’99.12	세무종합시스템 구축
시스템 업무분석, H/W 장비도입(‘97.12),응용 S/W개발(‘98.2)		
2단계	‘00.1~’01.5	세무종합시스템 안정화
자치구별 처리 서버설치, 자치구 단위업무처리 시스템 보강		
3단계	‘00.4~’01.5	사이버세무서비스망 구축
인터넷납부·신고 및 과오납 환부시스템 구축		

<그림 IV-6> 서울세무종합시스템의 개발단계

출처 : 서울시 정보화기획단, IT기술을 활용한 서울특별시 전자정부 추진사례, 「전자정부컨퍼런스2002」, 2002.

6) 서울시 시민인터넷 교실

서울시는 정보격차의 해소를 위해 시민인터넷 교실을 개설하여 정보소외계층인 노년층, 주부, 장애인 등을 대상으로 사설컴퓨터학원, 자치구 정보화교육장을 활용하여 정보화 교육을 실시하고 있다.

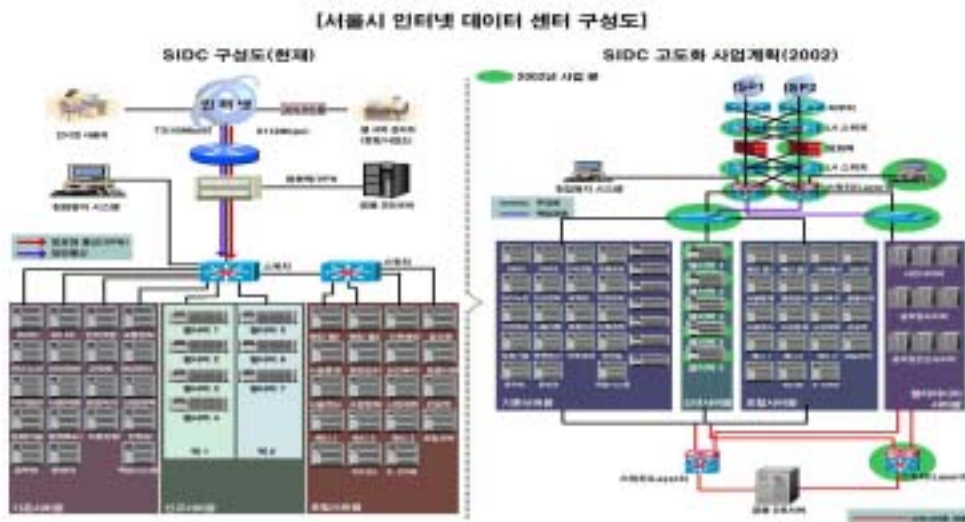
보다 많은 시민들에게 정보화 교육의 기회를 제공하기 위해 사이버교육을 도입하여 우선 서울시 장애인, 국민기초생활보장수급자, 소년소녀가장, 노년층(60세 이상), 국가유공자 및 보훈가족 등을 대상으로 사이버 무료교육을 시행하고 있다.

<표 IV-8> 서울시 시민인터넷교실 프로그램 현황

구분	교육대상	교육내용	교육장소
노년층 교육	55세 이상 시민	컴퓨터기초 및 인터넷활용 (24시간과정)	자치구 산하 교육장
장애인방문교육	거동이 어려운 장애인	컴퓨터기초 및 인터넷활용 (24시간과정)	수강생 가정
사이버교육	장애인, 국민기초생활보장수급자, 소년소녀가장, 국가유공자, 보훈가족, 60세 이상 노년층	기초과정부터 자격증 취득과정까지 (6개월 과정)	수강생 가정
주부교육	주부	컴퓨터기초 및 인터넷활용 (24시간과정)	컴퓨터학원

7) 서울시 인터넷 데이터센터(SIDC) 구축

서울시는 부서별로 자체적으로 구축·운영되던 홈페이지 웹서버를 한 곳으로 모아 집중관리 함으로써 시스템을 보호하고 정보자원을 공동으로 활용하여 웹서버를 효율적으로 관리하기 위한 공공기관 최초의 인터넷 데이터센터를 구축하였다.



<그림 IV-7> 서울시 인터넷 데이터 센터 구성도

출처 : 서울시 정보화기획단, IT기술을 활용한 서울특별시 전자정부 추진사례, 「전자정부컨퍼런스2002」, 2002.

8) '시장에게 바란다' 처리 시스템

서울시는 시민이 직접 시장에게 보내온 메일을 접수에서부터 관련 부서 검토, 답신에 이르는 전 과정을 자동화한 시스템을 운영하고 있다. 이는 수작업처리에 따른 업무의 번거로움과 비효율을 제거하고 신속하고 정확한 답변으로 대시민 서비스 및 신뢰성의 향상을 목적으로 운영하고 있다.

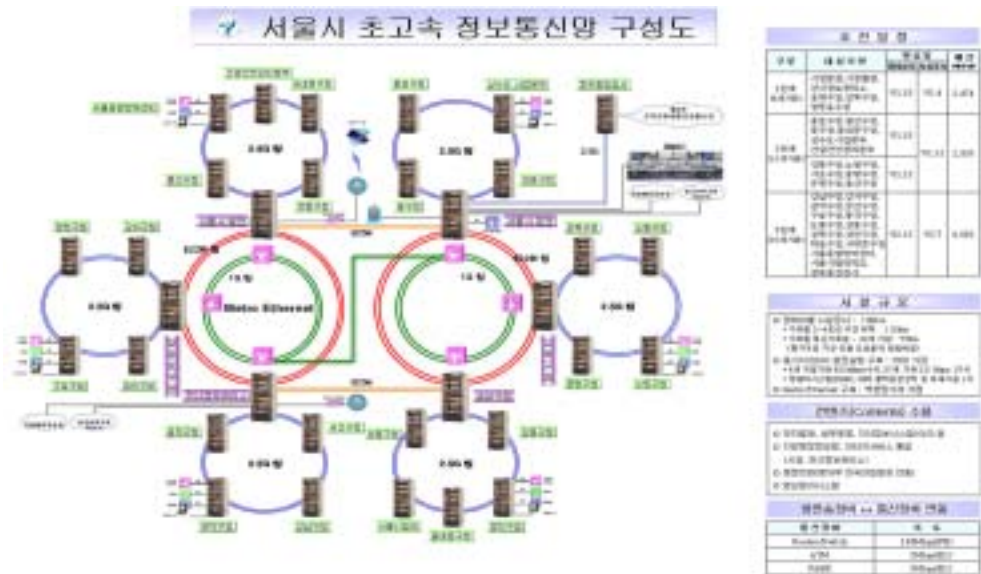
이 시스템에서는 시민의견을 자동으로 데이터베이스에 저장하고 처리 부서를 지정, 지시사항을 입력하며 사무자동화시스템과 연계, 접수 즉시 실무 부서 담당자에게 통보하고 있다. 실무 부서에서는 팀장, 과장, 실·국장의 결재로 이어지며 답변 완료시 자동 이메일 발송 및 공개내용을 홈페이지에 게시하고 있다.

3. 백 오피스 부문

1) 서울시 정보고속도로 구축

서울시는 전 기관을 연결하는 광역정보통신망을 현재의 통신회선 임대방식에서 지하철노선을 활용한 시전용 「초고속정보통신망」으로 고도화하여 21세기 고도 지식정보사회의 인프라로 활용할 수 있도록 구축하고 있다. 이것은 서울시가 자체적으로 운영을 기획한 대도시 정보네트워크인 MAN(Metropolitan Area Network)이다.²⁾

2) 서울의 초고속망 건설에는 119억 원이 투자될 예정으로 2003년 3월에 개통할 계획이다. 서울시는 이러한 전용 네트워크의 구성으로 네트워크의 공공적 활용을 도모하고 있다.



<그림 IV-8> 서울시 초고속 정보통신망 구성도

출처 : 서울시 정보화기획단, IT기술을 활용한 서울특별시 전자정부 추진사례, 「전자정부컨퍼런스2002」, 2002.

2) 서울시 사무자동화 시스템

서울시는 내부의 행정업무 결재과정을 자동화한 그룹웨어 시스템을 구축하여 운영하고 있다. 2001년 12월 기준으로 총 212,906개의 문서 중에서 210,593개를 전자결재로 처리하여 98.9%의 전자결재율을 기록하였다.

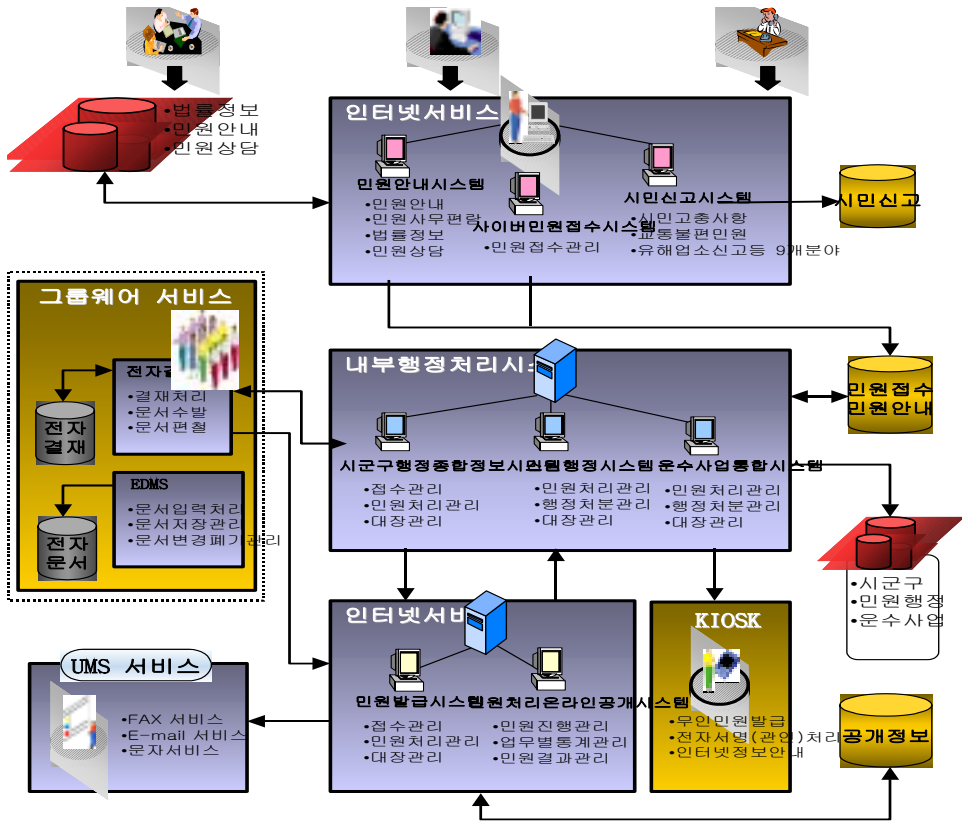
<표 IV-9> 전자결재 현황

2001년 기준

구분	총 생산문서	전자결재	총생산문서 대비 전자문서결재율(%)
총계	212,906	210,593	98.91%

3) 서울시 민원종합정보 시스템

시민들이 때와 장소에 관계없이 손쉽게 접근할 수 있는 디지털 민원종합행정서비스체계를 구축하여 내부 민원처리시스템의 내실화와 기능 재정비로 행정의 효율성의 제고를 목적으로 하고 있다. 민원사무편람 D/B 구축, 처리절차를 안내하는 민원안내시스템, 제증명 등 즉시 민원접수 및 처리를 위한 민원접수시스템, 인터넷 발급가능 민원, 무인민원발급 등의 민원발급시스템과 행자부 및 건교부추진 시스템과 서울시 자체 추진 시스템의 통합·연계를 추진하고 있다.



<그림 IV-9> 서울시 민원종합정보시스템의 구성도

출처 : 서울시 정보화기획단, IT기술을 활용한 서울특별시 전자정부 추진사례, 「전자정부컨퍼런스2002」, 2002.

서울시 정보화와 전자정부에 대해 그 동안에 많은 평가 노력이 있어 왔다. 서울시 정보화나 전자정부에 대한 정책적인 평가는 다른 자치단체에 비해 우수하다고 평가하고 있다. 행정자치부 주도의 2001년도 지방자치단체 평가에 있어 서울시의 경우 행정 혁신, 보건·복지·여성, 정보화 역량부문에서 최우수 평가를 받았다. 특히 사이버 민원처리 우수단체로 서울시가 선정되었으며, 전자 입찰과 관련된 전자공개 수위 계약 실시 부문이 우수사례로 선정되었다. 서울시 온라인 민원처리 시스템의 경우는 정보기술을 통한 행정 혁신 특히 부정 부패에 대한 투명성 향상의 사례로 여러 소개되기도 하였다. 또한 서울시의 정책적 홍보와 함께 UN과 OECD를 통해 우수 사례로 소개되기도 하였다.

제 3 절 서울시 전자정부의 전자 민주주의 현황 분석

1. 시청 및 구청 홈페이지 관리자 설문조사

1) 조사 목적

서울시 전자정부의 전자 민주주의 현황을 분석하기 위해서 서울시 홈페이지 관리자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 전자 민주주의 모델에 근거하여 전자 민주주의에 대한 인식과 전자정부 서비스에 대한 특성을 파악하였으며 전자정부 서비스의 매체 활용도도 함께 분석하였다. 이를 통해 서울시 전자정부의 특성을 파악하고 전자 민주주의에 대한 인식과 시민들의 참여에 대한 인식을 분석했다.

2) 조사 대상 및 방법

본 조사는 2002년 10월 7일부터 10월 25일까지 서울시 28개 기관(서울시 본청 12개소, 구청 10개소, 시외청 6개소)의 홈페이지 관리자를 대상으로 설문을 실시하였다.

서울시 전자정부의 전자 민주주의에 대한 인식을 조사함에 있어 조사 대상자를 시민과 직접적인 접점을 이루고 있는 각 기관의 홈페이지 관리자로 하였다.³⁾ 조사 대상 기관은 서울시기관과 자치구청을 대상으로 하였으며 조사방법은 방문 및 인터넷 설문을 통해 실시하였다. 응답자의 특성은 다음<표 IV-10>과 같다.

3) 의사결정자 또는 정보화부서 담당자는 장기비전이나 전자정부 전반에 대한 인식을 보여줄 수도 있으나, 실제 시민들에게 정보를 제공하고 시민의 참여를 관리하는 관리자가 보다 현장에서의 사실적인 인식과 현황을 보여줄 수 있기에 이들을 대상으로 하였다.

<표 IV-10> 응답자 특성

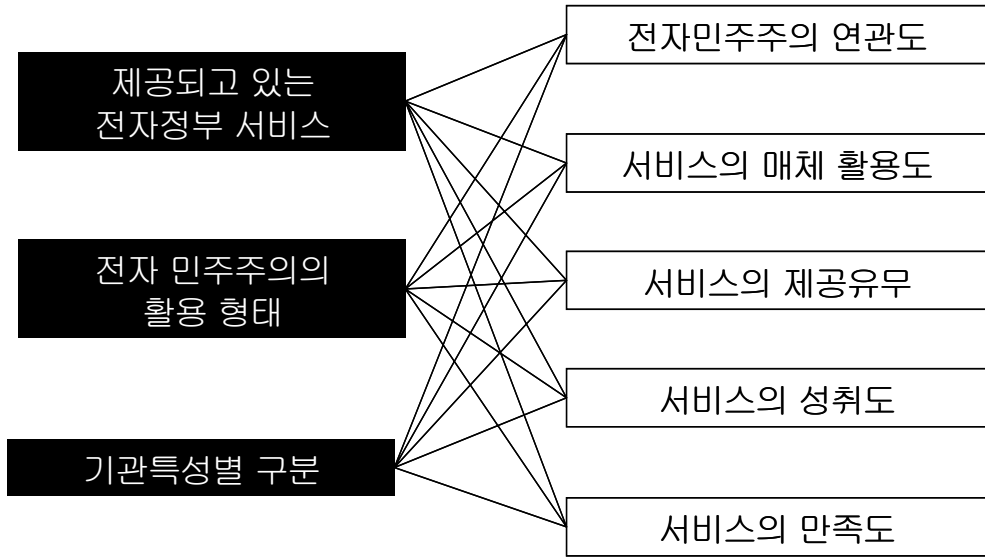
항목	구분	사례 수	비율
성별	여자	13	46.4
	남자	15	53.6
	계	28	100.0
직렬	일반행정직	8	28.6
	전산직	4	14.3
	별정직	1	3.6
	기능직	8	28.6
	기타	6	11.4
	무응답	1	3.6
	계	28	100.0
직급	6급	6	3.6
	7급	10	21.4
	8급	7	35.7
	9급	4	25.0
	무응답	1	14.3
	계	28	100.0
부서	홍보담당부서	2	7.1
	전산담당부서	11	39.3
	일반행정담당부서	15	53.6
	계	28	100.0

다른 분야보다도 여성공무원이 관리자인 경우가 많았으며 직렬에 있어서도 일반행정직이 전산직보다 많은 것으로 나타났다. 소속 부서 역시 전산담당부서보다 일반행정 담당부서에서 홈페이지를 관리하는 경우가 많은 것도 특징으로 볼 수 있었다. 직급은 고르게 분포되어 있다.

3) 조사분석의 틀

전자 민주주의에 대한 현황과 인식을 분석하기 위해서 전자 민주주의 연관도, 행정

서비스의 매체 활용도, 서비스의 제공유무, 서비스의 성취도, 서비스 만족도 등을 대상으로 조사를 실시하였다. 또한 서울시가 현재 추진하고 있는 전자정부 전략을 기관 특성별, 서비스별, 전자 민주주의 구성요소별로 구분하여 분석하였다.



<그림 IV-10> 전문가 설문조사 분석틀

조사분석을 위해서 설문문항을 정보공개, 상호작용, 참여의 3가지 형태로 구성하였다. 정보공개는 경우 기관관련 정보제공 등 11개 문항을, 상호작용은 온라인 민원신청 및 정보공개청구 시스템의 운영 등 5개 문항을, 마지막으로 참여는 시민들의 시정에 대한 의견, 아이디어 제안 등을 받고 이에 대한 체계적 관리 등 6개 문항을 조사하였다.

<표 IV-11> 전자 민주주의의 활용형태별 구분

구분	대상	문항수
정보공개	정보와 정책을 인터넷을 통해 공개하여 효율성과 투명성을 높이는 형태	11개 문항
상호작용	정보와 서비스를 인터넷을 통해 상호작용하여 효율성과 대응성을 높이는 형태	5개 문항
참여	서비스와 정책에 인터넷을 통해 시민들의 참여를 받아들여 투명성과 대응성을 높이는 형태	6개 문항

조사 대상 기관을 특성별로 구분하여 다음의 3가지로 구분하였다. 실제 집행능력을 가진 서울시 계선 기관으로 시본청에 소재하고 있는 12개 기관을 시본청, 25개 구청 중 설문에 응답한 10개 구청과 특별기관 및 외청을 포함한 6개 기관을 시외청으로 구분하였다. 이러한 구분을 통해 시청과 구청간의 전자정부 서비스의 차이를 알아보았으며 시청의 기관이라고 하여도 계선 기관과 특별기관간의 차이를 확인하였다.

<표 IV-12> 기관 특성별 구분

구분	특성	대상	개소
시본청	- 계선 기관 - 본청소재	공보관, 여성정책관, 기획예산실, 행정관리국, 보건복지국, 문화관광국, 환경관리실, 도시계획국, 건설국, 주택국, 산업경제국, 세무운영과	12
구청		중랑구청, 성북구청, 서대문구청, 마포구청, 양천구청, 강서구청, 금천구청, 동작구청, 관악구청, 강남구청	10
시외청	- 특별기관 - 외청	시사편찬위원회, 공무원교육원, 체육시설관리사업소, 아동복지센터, 정신보건홈페이지, 도시철도공사	6
계			28

4) 세부분석 사항

(1) 전자 민주주의와 전자정부 서비스의 연관성

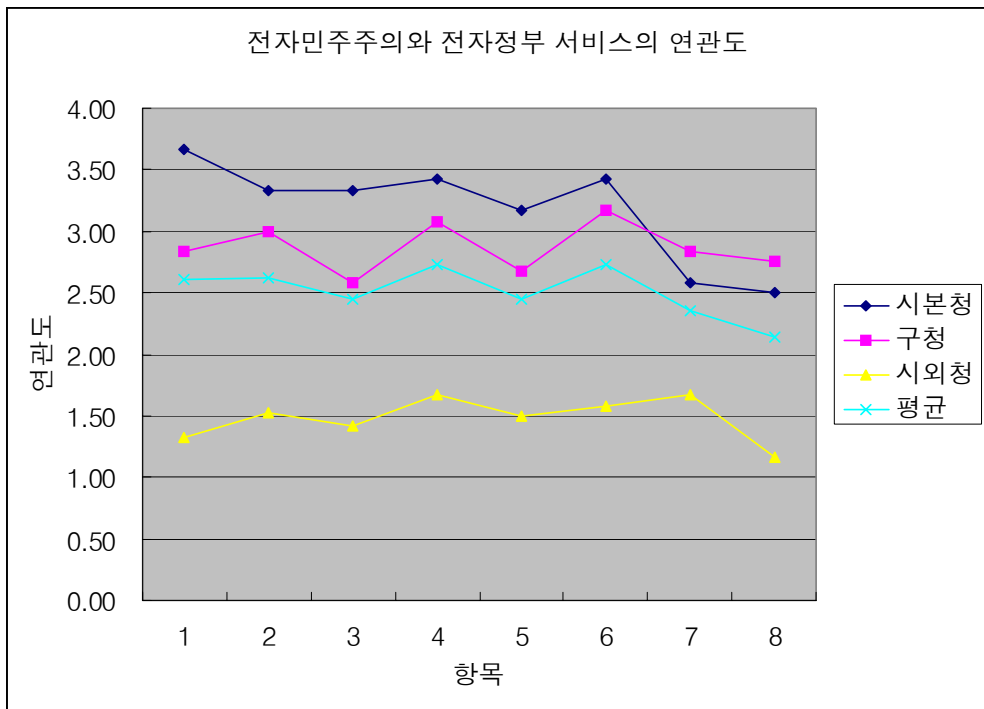
설문의 항목은 전자정부 서비스와 전자 민주주의에 대한 연관을 중심으로 구성하였다. 담당자들이 전자 민주주의에 대해 어떠한 수준의 인식을 갖고 있는가를 알아보았다.

전반적으로 시본청의 기관들은 전자 민주주의와 전자정부 서비스가 연관성이 높다고 인지하고 있으며 구청 역시 비슷한 경향을 보이고 있다. 반면 시외청은 전반적으로 전자 민주주의에 대해 낮은 관심도를 보이고 있다.

<표 IV-13> 서비스별/기관특성별 연관도

항목	시본청	구청	시외청	평균
1) 법령 및 제도를 인터넷을 통해 공개하는 것	3.67	2.83	1.33	2.61
2) 각종 정책자료 및 통계 자료를 공개하는 것	3.33	3.00	1.52	2.62
3) 기관관련 시설, 위치, 전화번호, Fax, 업무담당자 이름 등을 공개하는 것	3.33	2.58	1.42	2.44
4) 온라인 민원신청 및 온라인 정보공개청구를 제공하는 것	3.42	3.08	1.67	2.72
5) 각종 세금 및 수수료의 온라인을 통해 납부할 수 있는 것	3.17	2.67	1.50	2.45
6) 민원접수 및 관련된 처리내역을 인터넷을 통해 공개하는 것	3.42	3.17	1.58	2.72
7) 온라인을 통해 시민들이 시정에 참여하는 것	2.58	2.83	1.67	2.36
8) 장애인, 생활보호대상자 등 정보소외계층에 대해 지원을 하는 것	2.50	2.75	1.17	2.14

주 : 조사의 척도는 4점 척도를 활용하였으며 중간값은 2.5임



<그림 IV-11> 전자 민주주의와 전자정부 서비스의 연관도

시본청의 담당자들은 정보 공개와 관련된 사항에 전자 민주주의의 관련을 높게 보고 있다. ‘7) 온라인을 통해 시민들이 시정에 참여하는 것’ 과 ‘8) 장애인, 생활보호대상자 등 정보소외계층에 대해 지원을 하는 것’ 항목에서는 구청이 시본청의 기관들보다 높은 연관성을 가진 것으로 인지하고 있어, 시민참여와 정보격차에 대한 인식은 구청이 보다 적극적인 것을 알 수 있다.

<표 IV-14> 상위순위 항목의 기관별 비교

순위	시본청	구청	전체
1	1) 법령 및 제도를 인터넷을 통해 공개하는 것	6) 민원접수 및 관련된 처리내역을 인터넷을 통해 공개하는 것	4) 온라인 민원신청 및 온라인 정보공개 청구를 제공하는 것
2	4) 온라인 민원신청 및 온라인 정보공개 청구를 제공하는 것	4) 온라인 민원신청 및 온라인 정보공개 청구를 제공하는 것	6) 민원접수 및 관련된 처리내역을 인터넷을 통해 공개하는 것
3	6) 민원접수 및 관련된 처리내역을 인터넷을 통해 공개하는 것	2) 각종 정책자료 및 통계 자료를 공개하는 것	2) 각종 정책자료 및 통계 자료를 공개하는 것

시본청은 법령 및 제도를 인터넷을 통해 공개하는 것이 전자 민주주의와 연관성이 높은 것으로 인식되고 있으나, 구청의 경우 민원접수 및 관련된 처리내역을 인터넷으로 통해 공개하는 것이 연관성이 높은 것으로 인지하고 있었다. 그 외는 대부분 비슷한 항목에서 전자 민주주의와 연관성이 높은 것으로 인식하고 있다.

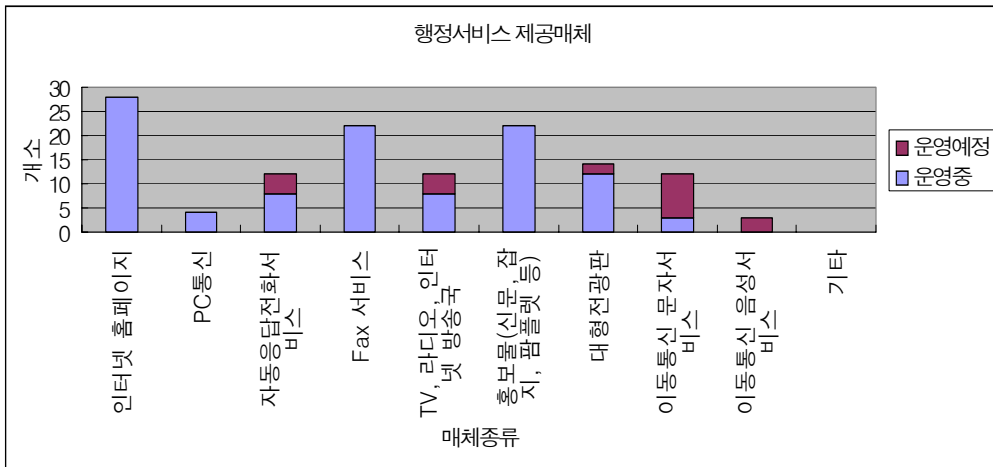
(2) 서비스의 매체 현황

담당자들로부터 전자정부 서비스의 운영매체의 현황을 알아 보고자 하였다. 정보기술의 활용과 관련하여 인터넷의 홈페이지, 대중매체, 인쇄매체, 이동통신 서비스의 활용여부와 운영계획 등을 조사하였다.

<표 IV-15> 서비스 매체의 현황

단위 : 개소

항목	운영중	운영예정	계	비율
인터넷 홈페이지	28	0	28	100%
PC통신	4	0	4	14%
자동응답전화서비스	8	4	12	43%
Fax 서비스	22	0	22	79%
TV, 라디오, 인터넷 방송국	8	4	12	43%
홍보물(신문, 잡지, 팸플렛 등)	22	0	22	79%
대형전광판	12	2	14	50%
이동통신 문자서비스	3	9	12	43%
이동통신 음성서비스	0	3	3	11%



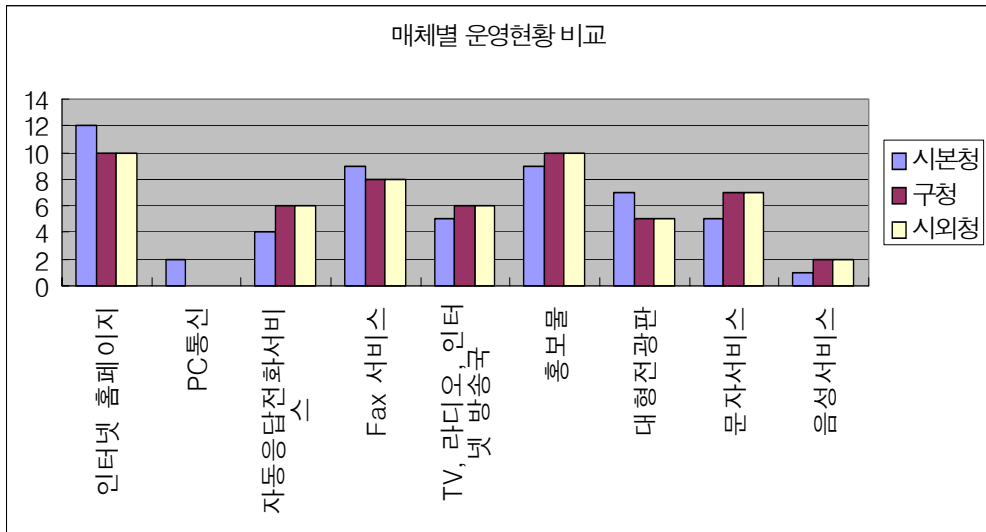
<그림 IV-12> 행정서비스 제공 매체

28개 모든 기관이 인터넷 홈페이지를 운영하고 있으며, 다음으로 Fax서비스와 홍보물을 이용하고 있었다. 이동통신 문자서비스는 가장 도입하고자 하는 서비스 매체이며, 자동응답전화서비스와 TV, 라디오, 인터넷 방송국을 우선적으로 도입하고자 하는 의사를 밝히었다.

<표 IV-16> 매체별 운영현황 비교

단위 : 개소

항목	시본청		구청		시외청	
	운영중	운영예정	운영중	운영예정	운영중	운영예정
인터넷 홈페이지	12	0	10	0	6	0
PC통신	2	0	0	0	2	0
자동응답전화서비스	2	2	5	1	1	1
Fax 서비스	9	0	8	0	5	0
TV, 라디오, 인터넷 방송국	4	1	3	3	1	0
홍보물(신문, 잡지, 팜플렛 등)	9	0	10	0	3	0
대형전광판	6	1	4	1	2	0
이동통신 문자서비스	0	5	3	4	0	0
이동통신 음성서비스	0	1	0	2	0	0



<그림 IV-13> 매체별 운영현황 비교

시본청의 경우, 이동통신 문자서비스를 운영하고자 하는 계획이 많으며, 구청의 경우, 이동통신 문자서비스와 더불어 TV, 라디오, 인터넷 방송국 특히 인터넷 방송국에 대한 운영계획이 많은 것으로 분석되어졌다. 또한 시청보다 구청이 매체 운영에 있어서 보다 적극적인 것으로 나타났으며, 많은 매체를 활용하고 있는 기관이 새로운 매체에 대한 운영계획에 있어서도 보다 적극적인 것으로 나타났다.

(3) 활용형태별 서비스 제공 순위

<표 IV-17> 활용형태별 서비스 제공 순위 (정보공개)

요소	순위	문항	제공여부 (%)
정보 공개	1	7) 관련된 기관, 단체, 기업 등을 링크를 통해 연결한다.	100.0
	2	2) 기관 및 지역 관련 역사 및 각종 기록을 제공한다.	98.3
	3	1) 기관에 대한 시설정보, 위치정보, 교통정보 등을 제공한다.	92.9
	4	4) 기관행사 및 일정에 대한 정보를 제공한다.	85.7
	5	5) 기관에 관련된 각종 제도(민원, 복지, 생활정보 등)에 대한 정보를 제공한다.	82.1
		6) 기관에 관련된 법령 (법령, 규칙, 조례 등)을 제공한다.	82.1
	7	3) 정책자료(각종백서, 보고서 등) 및 통계에 대한 정보를 제공한다.	78.6
	8	9) 예산 및 세입·세출에 대한 정보를 제공한다.	75.0
	9	8) 기관관련 각종 채용정보 및 조달, 입찰관련 정보를 제공한다.	67.9
	10	11) 기관관련 프로그램(사회복지 프로그램, 교육프로그램, 재활 프로그램 등)에 대한 운영, 참여 방법, 지원 사항 등을 제공한다	64.3
	11	10) 각종 자문회의, 위원회, 국제 교류단체 등과 같은 관련단체에 대한 다양한 정보 및 활동사항을 안내한다.	50.0
평균			79.7

정보공개 영역에서는 기관관련 정보의 제공이 높게 나타나고 있으며, 정책 및 예산에 관련된 사항이나 서비스에 관련된 사항이 만족스럽게 제공되고 있지 않음을 알 수 있었다.

<표 IV-18> 활용형태별 서비스 제공 순위 (상호작용)

요소	순위	문항	제공여부 (%)
상호 작용	1	14) 다양한 매체(전화, fax, e-mail, 음성·문자서비스, 이동전화 등)를 통해 민원 및 청원처리 결과를 통지한다.	78.6
	2	13) 온라인 민원신청 및 정보공개청구 시스템을 운영한다.	75.0
	3	12) 소관업무별 담당자의 성명, 전화번호, Fax, 이메일을 제공한다.	67.9
	4	16) 개인정보의 보호 및 정보보안을 위해 대책을 가지고 있다. (서명인증서비스, 보안시스템 구축)	60.7
	5	15) 각종 민원관련 수수료 및 공공요금을 온라인으로 납부할 수 있다. (신용카드, 홈뱅킹 계좌이체, 전자화폐, 이동전화 요금 등)	28.6
	평균		

상호작용 영역에서는 아직까지는 전자상거래적인 요소가 낮게 나타나고 있으며, 이와 관련된 전자인증 및 보안시스템 역시 낮게 나타나고 있다. 그러나 민원과 관련된 서비스의 정보 제공은 비교적 높게 나타나고 있다.

<표 IV-19> 활용형태별 서비스 제공 순위 (참여)

요소	순위	문항	제공여부 (%)
참여	1	17) 시민들의 시정에 대한 의견, 아이디어, 제안 등을 받고 이를 체계적으로 관리하고 있다.	71.4
	2	20) 외국인을 위한 다국어 서비스를 제공하고 있다.	60.7
	3	18) 기관 관련된 설문 및 여론조사를 온라인상에서 실시하고 있다	57.1
	4	19) 정책토론포럼, 시민 정책포럼, 사이버 공청회 등과 같은 시민참여 장치를 마련하여 운영하고 있다.	42.9
	5	22) 홈페이지에 적극적으로 참여하고 있는 시민들에 대해서 관리하고 있다. (마일리지 제도, 메일서비스, 푸시서비스 등)	28.6
	6	21) 정보소외계층을 위한 다양한 프로그램을 제공하고 있다. (장애인용 홈페이지, 온라인 교육서비스 프로그램 등)	14.3
		평균	62.2

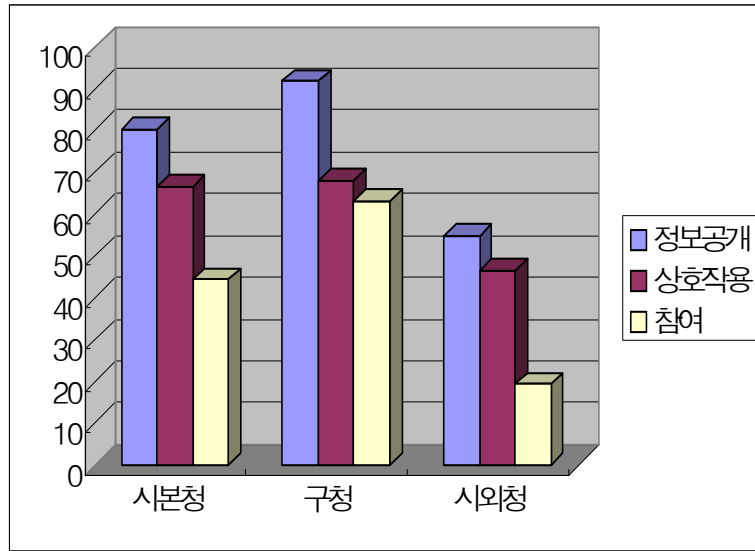
참여 영역에서는 정보소외계층에 대한 서비스나 시민관계관리에 관한 사항이 부족하게 제공되는 것으로 나타났으며, 정책에 참여할 수 있는 참여장치 역시 그리 높지 않은 것으로 나타났다. 그러나 시민들의 의견이나 아이디어, 제안 등을 받아들이는 부분에서는 전반적으로 높게 나타났다.

(4) 기관별 서비스 제공유무

<표 IV-20> 기관별 서비스 제공유무

단위 : %

구분	시본청	구청	시외청	평균
정보공개	80.3	91.8	54.7	75.6
상호작용	66.7	68.0	46.7	60.5
시민참여	44.4	63.3	19.4	42.4
평균	63.8	74.3	40.2	59.5



<그림 IV-14> 기관별 서비스 제공유무

정보공개 및 참여에서는 구청이 시본청보다 높게 나타났으며, 상호작용에서는 비슷한 수준인 것으로 파악되었다. 구청이 시청보다 정보공개와 참여에서 높은 의식을 가지고 있다고 할 수 있다.

(5) 서비스 성취도에 대한 분석

서비스의 성취도 측면은 자신들이 운용하고 있는 서비스에 대한 성취도를 나타내기 때문에 객관적이라고 볼 수는 없으나 문항간의 상대적인 차이를 파악하기 위해서 분석하였다.

가) 정보공개

<표 IV-21> 서비스 성취도 (정보공개)

요소	순위	문항	성취도 (%)
정보 공개	1	6) 기관에 관련된 법령 (법령, 규칙, 조례 등)을 제공한다.	86.3
	2	4) 기관행사 및 일정에 대한 정보를 제공한다.	82.2
	3	7) 관련된 기관, 단체, 기업 등을 링크를 통해 연결한다.	80.3
	4	1) 기관에 대한 시설정보, 위치정보, 교통정보 등을 제공한다.	79.9
	5	2) 기관 및 지역 관련 역사 및 각종 기록을 제공한다.	79.4
	6	8) 기관관련 각종 채용정보 및 조달, 입찰관련 정보를 제공한다.	78.5
	7	9) 예산 및 세입·세출에 대한 정보를 제공한다.	77.5
	8	11) 기관관련 프로그램(사회복지 프로그램, 교육프로그램, 재활 프로그램 등)에 대한 운영, 참여 방법, 지원 사항 등을 제공한다.	77.5
	9	3) 정책자료(각종백서, 보고서 등) 및 통계에 대한 정보를 제공한다.	77.1
	10	5) 기관에 관련된 각종 제도(민원, 복지, 생활정보 등)에 대한 정보를 제공한다.	73.4
	11	10) 각종 자문회의, 위원회, 국제교류단체 등과 같은 관련단체에 대한 다양한 정보 및 활동사항을 안내한다.	60.0
평균			77.5

전반적으로 정보공개에서 77.5%의 성취도를 보이고 있으며, 법령관련 정보와 기관 관련 정보의 성취도가 높은 반면, 각종 프로그램 정보 및 정책관련 정보의 제공의 성취도가 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

나) 상호작용

<표 IV-22> 서비스 성취도 (상호작용)

요소	순위	문항	성취도 (%)
상호 작용	1	12) 소관업무별 담당자의 성명, 전화번호, Fax, e-mail을 제공한다.	80.9
	2	15) 각종 민원관련 수수료 및 공공요금을 온라인으로 납부할 수 있다. (신용카드, 휴뱅킹 계좌이체, 전자화폐, 이동전화 요금 등)	77.5
	3	16) 개인정보의 보호 및 정보보안을 위해 대책을 가지고 있다. (서명인증서비스, 보안시스템 구축)	74.6
	4	14) 다양한 매체(전화, Fax, e-mail, 음성·문자서비스, 이동전화 등)를 통해 민원 및 청원처리 결과를 통지한다.	74.2
	5	13) 온라인 민원신청 및 정보공개청구 시스템을 운영한다.	70.7
	평균		

상호작용에서는 평균이 75.6%로 정보공개와 비슷한 수준의 성취도를 나타내고 있으며, 각 항목별로 볼 때 전반적으로 비슷한 수준의 성취도를 나타내고 있다.

다) 시민참여

<표 IV-23> 서비스 성취도 (참여)

요소	순위	문항	성취도 (%)
참여	1	22) 홈페이지에 적극적으로 참여하고 있는 시민들에 대해서 관리하고 있다. (마일리지 제도, 메일서비스, 푸시서비스 등)	87.5
	2	19) 정책토론포럼, 시민 정책포럼, 사이버 공청회 등과 같은 시민참여 장치를 마련하여 운영하고 있다.	75.0
	3	17) 시민들의 시정에 대한 의견, 아이디어, 제안 등을 받고 이를 체계적으로 관리하고 있다.	73.9
	4	21) 정보소외계층을 위한 다양한 프로그램을 제공하고 있다. (장애인용 홈페이지, 온라인 교육서비스 프로그램 등)	71.3
	5	20) 외국인을 위한 다국어 서비스를 제공하고 있다.	67.5
	6	18) 기관 관련된 설문 및 여론조사를 온라인상에서 실시하고 있다.	65.5
		평균	73.5

참여에서는 평균이 73.5%로 다른 요소보다 낮게 나타났으며, 자신의 서비스에 대한 높은 만족도를 보이고 있음을 알 수 있다.

(6) 서비스 만족도에 대한 분석

서비스에 대한 시민들의 만족도를 묻는 질문은 4점 척도로 그 만족도를 표시할 수 있도록 질문하였다. 관리자의 입장에서 시민들의 만족도를 평가할 수 있는 객관적인 지표가 없다는 점에서 정확한 만족도 측정으로 볼 수는 없다. 그럼에도 불구하고 만족도는 관리자들이 운영하는 것에 대한 시민의 반응을 보여준다.

가) 정보공개

<표 IV-24> 서비스 만족도 (정보공개)

요소	순위	문항	만족도
정보 공개	1	4) 기관행사 및 일정에 대한 정보를 제공한다.	3.5
	2	7) 관련된 기관, 단체, 기업 등을 링크를 통해 연결한다.	3.2
		8) 기관관련 각종 채용정보 및 조달, 입찰관련 정보를 제공한다.	3.2
	4	2) 기관 및 지역 관련 역사 및 각종 기록을 제공한다.	3.1
		3) 정책자료(각종백서, 보고서 등) 및 통계에 대한 정보를 제공한다.	3.1
		5) 기관에 관련된 각종 제도(민원, 복지, 생활정보 등)에 대한 정보를 제공한다.	3.1
	8	6) 기관에 관련된 법령(법령, 규칙, 조례 등)을 제공한다.	3.1
		11) 기관관련 프로그램(사회복지 프로그램, 교육프로그램, 재할 프로그램 등)에 대한 운영, 참여 방법, 지원 사항 등을 제공한다.	2.9
	9	9) 예산 및 세입·세출에 대한 정보를 제공한다.	2.8
	10	1) 기관에 대한 시설정보, 위치정보, 교통정보 등을 제공한다.	2.7
10) 각종 자문회의, 위원회, 국제교류단체 등과 같은 관련단체에 대한 다양한 정보 및 활동사항을 안내한다.		2.7	
평균			3.0

시민들의 서비스에 대한 만족도를 묻는 질문에 정보공개에 대한 경우 평균이 3.0으로 나타나 높은 것으로 나타났으며, 기관관련 정보에 대한 시민들의 만족도가 비교적 높은 것으로 나타난 반면, 정책관련 정보공개에 대한 만족도는 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

나) 상호작용

<표 IV-25> 서비스 만족도 (상호작용)

요소	순위	문항	만족도
상호 작용	1	16) 개인정보의 보호 및 정보보안을 위해 대책을 가지고 있다. (서명인증서비스, 보안시스템 구축)	3.3
	2	13) 온라인 민원신청 및 정보공개청구 시스템을 운영한다.	3.2
	3	12) 소관업무별 담당자의 성명, 전화번호, Fax, 이메일을 제공한다.	3.1
		14) 다양한 매체(전화, fax, e-mail, 음성·문자서비스, 이동전화 등)를 통해 민원 및 청원처리 결과를 통지한다.	3.1
	5	15) 각종 민원관련 수수료 및 공공요금을 온라인으로 납부할 수 있다. (신용카드, 홈뱅킹 계좌이체, 전자화폐, 이동전화 요금 등)	3.0
	평균		

상호작용 역시 정보공개와 비슷하게 높은 만족도를 나타내고 있으며, 모든 문항이 비슷한 수준의 만족도를 나타내고 있다.

다) 참여

<표 IV-26> 서비스 만족도 (참여)

요소	순위	문항	제공여부
참여	1	22) 홈페이지에 적극적으로 참여하고 있는 시민들에 대해서 관리하고 있다. (마일리지 제도, 메일서비스, 푸시서비스 등)	3.1
	2	18) 기관 관련된 설문 및 여론조사를 온라인상에서 실시하고 있다.	3.0
		19) 정책토론포방, 시민 정책포럼, 사이버 공청회 등과 같은 시민참여 장치를 마련하여 운영하고 있다.	3.0
		21) 정보소외계층을 위한 다양한 프로그램을 제공하고 있다. (장애인용 홈페이지, 온라인 교육서비스 프로그램 등)	3.0
	5	17) 시민들의 시정에 대한 의견, 아이디어, 제안 등을 받고 이를 체계적으로 관리하고 있다.	2.9
	6	20) 외국인을 위한 다국어 서비스를 제공하고 있다.	2.8
		평균	3.0

참여의 경우 역시 전체적으로 높은 만족도를 보이고 있으며, 문항별로 비슷한 만족도를 보이고 있다.

5) 분석결과

서울시에서 제공하는 전자정부 서비스와 전자 민주주의 연관도는 기관별로 차이를 보이고 있다. 시본청은 기관관련 정보를 공개하는 것을 전자 민주주의와 관련성이 높은 것으로 인지하고 있으며 구청은 시민에게 서비스를 제공하고 정보소외계층에 대해 지원하는 것이 관련성이 높은 것으로 나타났다.

기관들이 가장 많이 운영하는 전자정부 매체는 인터넷 홈페이지와 FAX서비스이며, 가장 도입하고자 하는 매체는 이동통신 문자서비스였다. 시청보다 구청이 매체 운영에 적극적이며, 많은 매체를 운영하는 기관일수록 새로운 매체 운영에 있어서도 적극적인 것으로 나타났다.

활용형태의 측면에서는 정보공개에 관련된 서비스가 가장 많이 제공되고 있었으며,

상호작용과 참여가 비슷한 수준인 것으로 나타났다. 기관별로 보면 정보공개 및 참여에서 구청이 시본청보다 많이 제공하고 있었으며, 상호작용은 비슷한 수준인 것으로 나타났다.

활용형태에 따른 전자정부의 성취도는 정보공개가 가장 높았으며 그 다음으로 상호작용, 참여의 순으로 나타났다. 만족도에서는 세 가지 활용형태가 비슷한 수준인 것으로 나타났다.

2. 전문가 심층면접 조사

1) 조사 목적

서울시의 전자정부 서비스를 제공하고 시민들과의 사이버 공간에서 직접적인 접점을 이루고 있는 홈페이지의 관리자들을 대상으로 전문가 심층면접조사를 실시하였다. 세부사항으로 다음의 문항을 조사하였다.

- ① 담당업무 현황
- ② 사용자 및 공무원들의 서비스의 활용 현황
- ③ 사용자의 만족도 현황
- ④ 시민참여 현황 및 문제점
- ⑤ 시민관계관리의 인식 및 활용 현황
- ⑥ 전자정부 서비스의 문제점 및 개선점

2) 조사대상

조사는 서울시의 대표적인 사이트 세 곳을 선정하였다. 서울시에서는 대표적인 전자정부 서비스 웹사이트인 서울시 정보포털(<http://www.seoul.go.kr>)과 시정홍보 및 생활 문화·생활 콘텐츠 중심으로 운영되는 서울포커스(<http://www.metro.seoul.kr>)를 선정하였다. 자치구에서는 행정자치부 정보화수준 측정과 능률협회 주최 자치경영혁신전국대회에서 정보화부문 최우수상을 받은 강남구 포털(<http://www.gangnam.go.kr>)을 선정하였다. 각 사이트의 관리자를 대상으로 심층조사를 실시하였다.

<표 IV-27> 심층면접 대상 사이트

홈페이지명	특성	관리기관
 http://www.seoul.go.kr	· 전자정부 서비스 포털 사이트	서울시 정보화기획단
 http://www.metro.seoul.kr	· 홍보·문화·생활 포털 사이트	서울시 홍보담당관실
 http://www.gangnam.go.kr	· 강남구 지역포털 사이트 · 정보화 부문 최우수 사이트	강남구청 전산정보과

3) 조사결과

(1) 중점사항

각 사이트의 중점사항은 아래의 <표 IV-28>과 같다.

<표 IV-28> 사이트의 중점운영사항

구분	서울시 정보포털	서울 포커스	강남구 포털
중점 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 서울시 전자정부 서비스의 포털 운영 - 정보포털사이트 구축·관리, 전자정부 프로젝트 관리, 하드웨어 관리, 서울시의 신규 홈페이지 구축 타당성 검토 및 연계방안 검토 등의 역할을 수행 	<ul style="list-style-type: none"> - 서울시의 홍보·문화·생활 정보의 포털 기능 - 서울시 정책의 홍보를 핵심업무로 하고 있으며 관리자는 서울시에 관련된 각종 문화·생활 콘텐츠의 기획과 관리를 주 업무로 하고 있음 	<ul style="list-style-type: none"> - 각종 전자정부 서비스 및 지역을 기반으로한 생활·문화·교육 서비스를 제공 - 사이트 전반의 서비스 개발 및 운영을 주업무로 하고 있음

‘담당업무의 장기추진 계획이 있는가?’에 대한 질문에 세 사이트 모두 장기계획은 없으며 1년 단위 혹은 사업단위 단기계획을 가지고 추진하고 있다고 응답하였다. 서울

정보포털은 전자정부 서비스의 계획과 운영, 서울 포커스는 콘텐츠의 기획 및 관리, 강남구 포털은 지역기반의 지역포털을 최우선 관리 사항으로 뽑았다.

(2) 사용자 및 공무원의 사이트 및 서비스 활용 현황

사이트의 운영과 서비스 개선에 관련하여 모니터링, 계획, 제도의 문제 및 개선방안에 대한 각 반응은 다음 <표 IV-29>와 같다.

<표 IV-29> 사용자 및 공무원의 사이트 및 서비스 활용 현황

구분	서울시 정보포털	서울 포커스	강남구 포털
모니터링	- 효용성의 문제로 실시하고있지 않음	- 사이트에 대한 모니터링은 실시하고 있지 않음 - 서울시 행정전반에 대한 모니터링만 하고 있음	- 활용에 대한 모니터링을 분기별로 하고 있음
활용의 문제점과 개선방안	- 서울시에 적합한 정보를 제공해야 함 - 시민의 요구나 의견에 대한 처리 절차가 법적으로 정해져 있는 경우, 해당 공무원들의 반응이 적극적임 - 제도적인 개선이 함께 이루어져야 함	- 중앙정부 및 자치구 및 다른 자치단체와 구별되는 서울시만의 차별화된 콘텐츠와 서비스 개발이 우선되어야 함 - 시각장애인 홈페이지, 어린이 홈페이지, 여성 홈페이지를 개발하여 정보소외계층의 적극적인 참여를 유도하고 있음	- 회원제 서비스를 통해 이용자의 특성과 선호도를 파악하여 서비스에 반영하고 있음 - 활용이 미흡한 콘텐츠와 서비스에 대해서는 적극적인 유인책을 제시하고 있으며 주부들의 참여가 높아짐에 따라 생활정보의 양과 질을 높여가고 있음

모니터링에 관한 사항은 강남구만이 활용에 대한 모니터링을 실시하고 있다고 하였으며, 서울시 정보포털이나 포커스의 경우 로그 분석⁴⁾만을 실시하는 것으로 나타났다. 또한 활용 문제점에 대해서는 법적·제도적 절차를 중요시하는 서울시 포털과 새로운 콘텐츠 개발에 중점을 둔 포커스 그리고 회원제 서비스를 통해 이용자의 선호도를 파악하여 대응하는 등 세 기관의 특징이 각각 다르게 나타났다.

4) 접속자의 IP, 접속일시, 접속자수 등의 정보를 분석하는 기법으로 사이트의 성능을 평가하는 분석방법이다. 최근 다양한 프로그램의 등장으로 더욱 다양한 정보를 획득하여 분석이 가능하지만 공급자 중심의 분석기법이다.

(3) 사용자의 만족도 현황

사이트 운영에 있어 담당자들이 파악하는 사용자들의 만족도 현황을 알아보고자 하였다.

<표 IV-30> 사용자의 만족도 현황

구분	서울시 정보포털	서울 포커스	강남구 포털
서비스 만족도	<ul style="list-style-type: none"> - 특별한 측정 방법은 없음 - 제공되는 서비스가 오프라인에서 제공되는 서비스와 비슷한 수준의 만족도를 느끼는 것으로 보고 있음 	<ul style="list-style-type: none"> - ‘시장에게 바란다’ 코너에 의견이나 민원을 제기한 사람들에게 온라인 설문을 통해 응답결과에 대한 만족도를 측정할 사례가 있음(1999년) - 만족도가 높은 것으로 나타남 	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스별 만족도를 회원들을 대상으로 설문조사하고 있음 - ‘구청장에게 바란다’ 코너에 의견을 올린 후 답변에 대해서 만족도를 평가할 수 있는 메뉴를 구성

만족도에 대한 질문에서 정보포털의 경우 오프라인의 만족도와 비슷한 수준으로 파악하고 있다. 포커스의 경우 ‘시장에게 바란다’ 코너의 응답에 대한 만족도를 평가한 사례가 있었다. 강남구 포털의 경우 사용자를 대상으로 만족도 조사를 실시하고 실시간으로 만족도를 평가할 수 있는 메뉴를 운영하고 있었다. 세 기관 모두 만족도가 높은 것으로 나타났다.

(4) 시민참여 현황 및 문제점

각 사이트의 운영에서 시민참여와 관련하여 이에 대한 태도, 참여의 방법 및 내용, 정책과정의 반영 여부 그리고 이를 운영하는데 나타날 수 있는 문제점을 전문가를 통해 조사하였다.

<표 IV-31> 시민참여 현황 및 문제점

구분	서울시 정보포털	서울 포커스	강남구 포털
시민참여에 대한 태도	- 오프라인의 참여와 동일한 수준의 참여 및 대응이 있어야 함	- 전자정부의 구현을 위해서는 시민들의 적극적인 참여가 필요	- 시민참여를 적극적으로 유도하고 있으며 이로 인해 나타나는 다양한 사항에 대해서 적극적인 반응
시민참여의 방법 및 내용	- ‘사이버 민원상담’ - 불편사항, 시민고발, 개인민원 등	- ‘시장에게 바란다’ - ‘시민자유토론’ - 시관련 여론형성	- ‘온라인 설문’ - ‘구청장에게 바란다’ - 구정의 주요 정책 및 현안 문제
시민참여의 반영	- 민원처리에 대한 법적 규정절차를 적용하여 응답 및 반영하고 있음	- 시민자유토론에서 여론이 형성이 되면 사안에 따라 보고서를 작성 보고 - ‘시장에게 바란다’ 코너는 1년 단위로 보고서를 발행	- 담당 부서에서 사업이나 정책을 시행하기 앞서 주민들에게 타당성을 설문 조사를 통해 물어보고 있음(주3회 정도) - 총 90건 64회에 걸쳐 주민에게 공개하고 의견 수렴
문제점	- ‘시민참여마당’이라는 코너 속에 ‘시장에게 바란다’(홍보담당관실), ‘시정개혁아이디어’(시정개혁단), ‘시민신고’(감사담당관실), ‘사이버민원상담’(새서울민원실) 등으로 소관부처가 나눠져서 각각 다른 프로세스로 시민의 참여가 처리되고 있음 - 통합적인 참여 및 의견의 관리가 어려움 - 인터넷과 내부행정망의 연계 부족으로 담당직원의 업무가 과중	- ‘시민자유토론’의 글에 대한 외부 및 내부의 통제 욕구가 있음	- 담당 부서에서 시민을 대상으로 한 설문조사시 왜곡하려는 경우가 있음 - 공무원들의 객관적인 태도가 필요

시민참여에 대한 태도는 서울 정보포털의 경우 중립적이었고, 포커스의 경우는 적극적이었으며, 강남구 포털의 경우 참여 유도를 위해서 많은 노력을 기울이고 있었다. 참여 방법에는 ‘사이버 민원상담’, ‘시장에게 바란다’, ‘시민자유토론’, ‘온라인 설문’, ‘구

청장에게 바란다' 등이 있었다. 참여 내용에서는 정보포털이나 포커스의 경우 민원사항이나 불편사항, 시관련 여론형성 등이 있었고, 강남구 포털의 경우 구청의 주요정책 및 현안에 대한 참여인 것으로 나타났다.

참여의 반영으로는 포털의 경우 민원처리의 규정 및 제도에 따라 반영하고 있으며, 포커스의 경우 보고서 및 발행물을 통해 반영을 유도하고 있었다. 강남구 포털의 경우 정책에 직접적으로 반영하는 도구로서 활용하고 있었다.

사이버 공간에서 참여의 문제점으로는 정보포털의 경우 시민참여에 대한 통합적 관리의 어려움을 들고 있었으며, 포커스와 강남구 포털의 경우 여론조작에 대한 우려를 나타냈다.

(5) 시민관계관리적 측면

시민관계관리(Citizen relationship Management)에 대한 운영과 계획에 대한 사항을 점검하였다.

<표 IV-32> 시민관계관리적 측면

구분	서울시 정보포털	서울 포커스	강남구 포털
시민관계 관리의 인식	- 인식은 하고 있으나 활용은 미비	- '서울시 푸시메일서비스', '시장에게 바란다'에 등록된 시민들의 D/B를 구축하고 있으나 활용 미비	- 회원제 서비스를 제공하면서 적극적으로 참여하고 있는 주민들에게 실질적인 인센티브를 제공하고 있음
활용	- 2002년 12월 중 회원제 서비스를 준비하고 있음	-	- 개인별 메뉴를 제공하여 행정관련 서비스 및 개별적인 서비스를 제공하고 있음 - 설문조사, 뉴스레터를 발송하여 참여를 유도 - CRM 솔루션을 도입하여 운영중

시민관계관리적 측면에 대한 질문에 대해서 정보포털이나 포커스의 경우 인식하고 있으나 활용에 있어서 아직은 적극적이지 못하고 있다. 강남구 포털의 경우 회원제 서

비스를 통해 실질적인 인센티브를 제공하여 참여를 유도하고, 행정서비스와 연계서비스 확대하고 있으며 설문조사 및 뉴스레터를 제공하는 등 적극적으로 활용하고 있다. 강남구의 경우 민간기업의 CRM⁵⁾솔루션을 도입하여 운영하고 있었다.

(6) 전자정부 서비스의 문제점 및 개선방향

전자정부 서비스와 관련된 문제점 및 개선방향에 대한 심층면접을 하여 그의 사항을 기술적 측면, 조직적 측면, 제도적 측면으로 구분하여 제시하고자 하였다.

<표 IV-33> 문제점 및 개선방향

구분	서울시 정보포털	서울 포커스	강남구 포털
기술적 측면	<ul style="list-style-type: none"> - 서울시 내부의 부서간 시스템 통합 및 호환성 문제, 보안문제, 신원인증문제 - ITA(Information Technology Architecture) 및 CMS(Contents Management Solution) 도입 	<ul style="list-style-type: none"> - 서울시만의 차별화된 콘텐츠 개발 - '시각 장애인용 홈페이지' 업그레이드 - 인터넷방송국 도입 	<ul style="list-style-type: none"> - 내부망과 정보포털 사이의 보안문제 - 중앙정부에서 추진하고 있는 G4C와 강남구의 기존 서비스와의 호환문제
조직적 측면	<ul style="list-style-type: none"> - 정보화 추진에 있어 부서간의 갈등 및 대립으로 인해 통합관리의 어려움 - 행정적인 마인드와 정보화기술을 함께 보유한 전문인력의 요구 - 부서별로 정보공유에 폐쇄적인 분위기 변화 필요 	<ul style="list-style-type: none"> - 정보화추진부서와 홍보부서간의 역할 관계 정립 필요 	<ul style="list-style-type: none"> - 실무 부서에서 서비스를 직접 관리해야 효율성 및 활용이 증대됨
제도적 측면	-	-	<ul style="list-style-type: none"> - 새로운 기술의 도입시 기존의 법과 제도와의 충돌이 발생하는 문제 (예: 온라인으로 발행한 공문서의 인증문제 등)

5) CRM(Customer relationship Management) : 기업이 고객관계를 관리해 나가기 위해 필요한 방법론이나 소프트웨어로써 고객관련 정보를 활용하여 메일서비스 및 각종 서비스를 제공하고 관리할 수 있다.

전자정부의 서비스에 대한 문제점과 개선사항에 대한 질문에 대해서 서울시가 운영하는 두 사이트의 담당자는 각기 다른 의견을 제시하고 있다. 정보포털은 내부의 정보화를 기획·조정하는 부서로서 시스템 통합문제와 D/B의 공동활용에 대해서 문제를 제기하였으며, 전자신원인증문제와 정보화 추진의 조직 및 인력에 대한 문제도 제기하였다. 포커스의 경우 차별화된 서울시만의 콘텐츠 개발과 정보화 부서와 홍보 부서간의 관계정립을 우선적인 과제로 뽑았다.

강남구 포털의 경우 기술적인 문제로 내부망과 외부망의 연계문제, G4C와 기존 시스템과의 호환문제를 들었으며 신기술의 도입 시 기존 제도와 충돌문제를 우선 해결해야 할 과제로 뽑았다.

4) 분석결과

세 기관 모두 장기적 계획보다는 1년 단위 사업계획을 수립하여 운영하고 있으며, 서울시 정보포털은 전자정부 서비스에, 서울 포커스는 콘텐츠 기획 및 관리에, 강남구 포털은 지역포털로서의 기능에 대해서 가장 중점을 두고 있는 것으로 나타났다.

사용자에 대한 모니터링에 있어서도 강남구만이 실제적인 모니터링이 이루어지고 있으며, 서울시 정보포털이나 서울 포커스는 로그분석만이 이루어지고 있었다. 사용자의 만족도에서도 서울시 정보포털과 서울 포커스는 일회적인 조사에 치중한 반면, 강남구 포털은 회원제 서비스를 통해 지속적인 조사를 수행하고 있었다.

시민참여에 대한 태도에 있어서도 법적인 절차를 중시는 정보포털보다 서울 포커스와 강남구 포털은 적극적인 방법으로 참여를 유도하고 있었다. 서울시 정보포털은 사이버 민원상담을, 서울 포커스는 시장에게 바란다와 시민자유토론을, 강남구 포털은 온라인 설문을 통해 적극적인 시민들의 참여가 이루어지고 있는 것으로 나타났다.

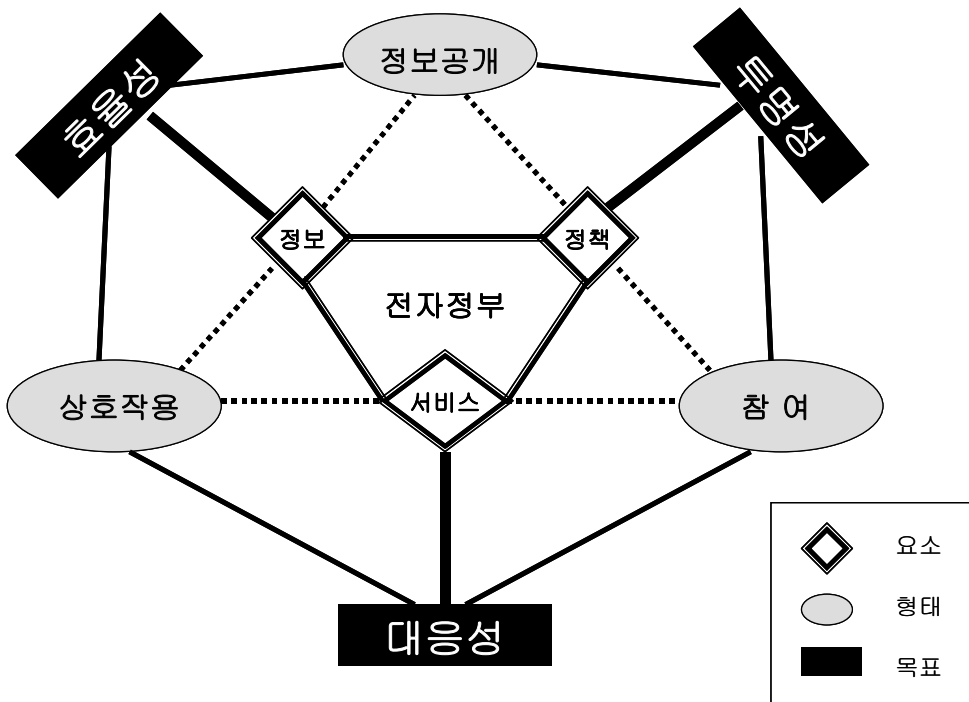
시민관계관리적 측면에서는 강남구 포털만이 실제로 이용하고 있을 뿐 나머지 두 기관은 시민관계관리의 활용에 적극성을 갖지 못하고 있다.

전자정부 서비스에 대한 문제점과 개선사항에 대해서는 서울시 정보포털은 시스템 통합문제와 D/B의 공동활용 문제를 제기하였으며, 서울 포커스는 서울시만의 차별화된 콘텐츠 및 서비스 개발을, 강남구 포털은 신기술 도입 시 기존 제도와 충돌문제를 우선적으로 해결해야 할 과제로 뽑았다.

제 4 절 서울시 전자정부 서비스의 전자 민주주의 모델 분석

1. 분석의 의의

서울시에 운영되고 있는 전자정부 서비스들을 전자 민주주의 모델의 요소, 형태, 목표로 구분하여 그 특성과 상호작용을 살펴보았다. 이를 통해 서울시 전자정부 서비스들이 전자 민주주의 모델과 어떤 관계를 가지고 있는지를 파악할 수 있다. 이러한 분석으로 전자 민주주의의 이론적 개념적인 모델에 근거하여 서울시의 현재의 운영 현황을 체계적으로 파악하고자 하였다.



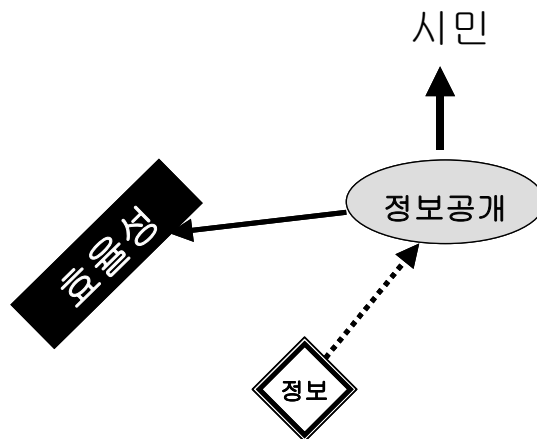
<그림 IV-15> 전자 민주주의 모델

전자 민주주의 모델은 전자정부의 요소로서 정보, 정책, 서비스와 활용형태로서 정보공개, 상호작용, 참여 그리고 정책 목표로서 효율성, 투명성, 대응성이 각각의 운영에서 작용하고 있는 모형을 제시한다. 분석 대상은 민원서식 제공서비스, 온라인민원공개 시스템, 행정정보공개 청구 서비스, 서울시 정보포털, 민원상담 서비스, G4C 서비스, 시장에게 바란다 서비스, 강남구 인터넷 설문조사, 시민자유토론 등 9개 서비스를 분석하였다.

2. 정보공개형 서비스

1) 민원서식 제공서비스

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



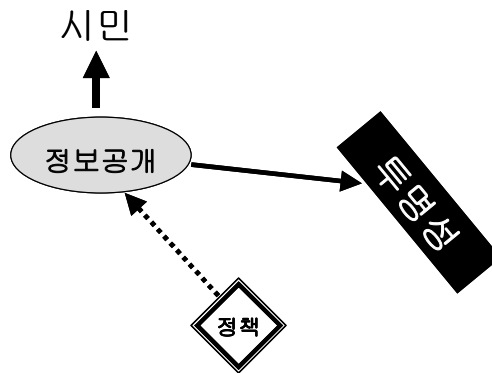
<그림 IV-16> 민원서식 제공서비스

현재의 현황에서는 효율성이 제한되고 있다. 이 서비스는 사용자가 인터넷을 통해

받은 서식을 다시 기관을 방문하여 제출해야 하는 등 의사소통이 제한적이고 정보의 흐름이 차단되어 있다. 단순 공개뿐만 아니라 처리의 과정을 온라인화하여 효율성을 증대해야 할 것이며 이를 위해선 상호작용 서비스로 전환되어야 할 것이다.

2) 온라인민원공개시스템

온라인민원공개시스템(<http://open.seoul.go.kr>)의 공개업무는 규제, 허가, 평가 등에 관련된 사무로서 정부 내부의 업무처리 과정 즉 정책결정과정을 온라인으로 공개하는 시스템이다. 정책이라는 요소를 정보공개라는 활용형태를 통해 시민에게 제공하여 투명성을 높이는 서비스이다.



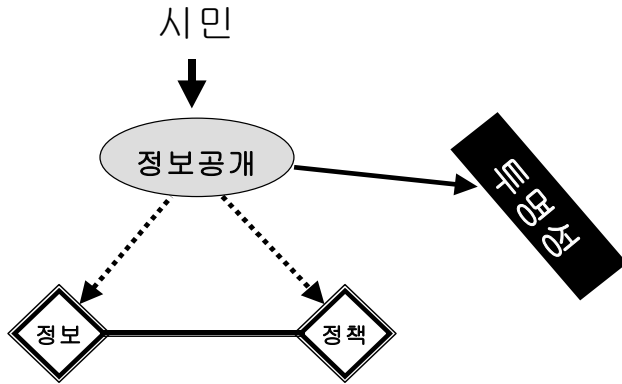
<그림 IV-17> 온라인민원공개시스템

그러나 공개되는 업무의 접수 및 처리는 오프라인으로 이루어지는 것과 의사결정에 근거가 되는 정보를 제공하지 않는 규정 등이 상호작용이나 효율성에서 저해 요인으로 작용하고 있다.

3) 행정정보공개 청구

행정정보공개 청구 서비스(<http://www.seoul.go.kr>)는 시민이 온라인을 통해 정부의 정보와 정책에 대한 공개를 요청하는 서비스로서 정보공개라는 활용형태를 통해 정보

와 정책이라는 요소의 공개를 요구할 수 있는 서비스로 투명성을 제고할 수 있다.

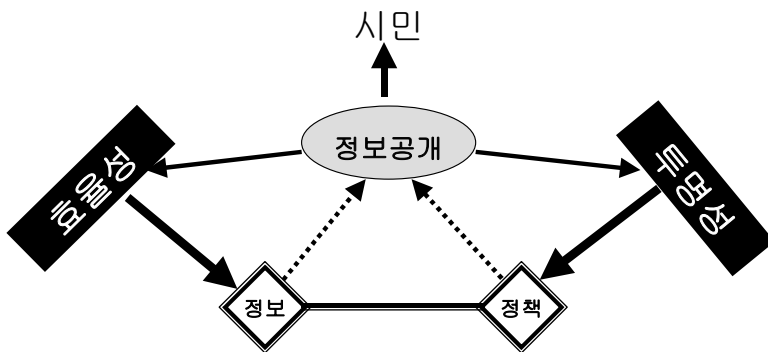


<그림 IV-18> 행정정보공개 청구

그러나 이 과정은 정책 목표에 대해 완결성을 갖지 못하고 있다. 예를 들면 온라인으로 신청하고 오프라인을 통해 공개되는 것이나 심사과정을 통해 정보나 정책을 공개하지 않을 수 있다는 점에서 효율성의 측면을 제고하기 어려우며 투명성 역시 명목적일 가능성이 높다.

4) 서울시 정보포털

서울시 정보포털(<http://www.seoul.go.kr>)은 서울시가 보유하고 있는 정보, 정책, 서비스를 한 곳에서 제공하는 것을 목적으로 하고 있다.



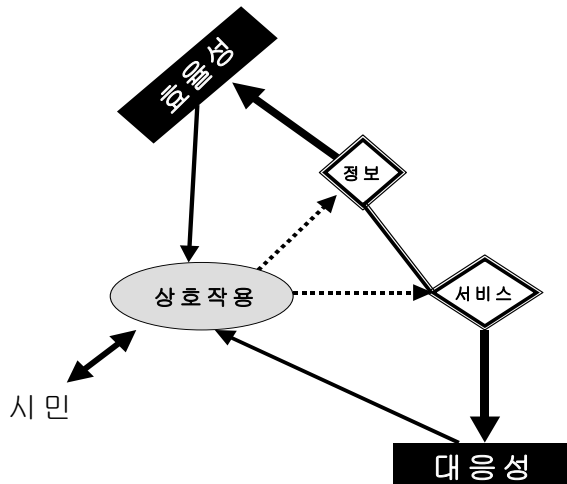
<그림 IV-19> 서울시 정보포털

현재 현황은 서비스의 경우 각각의 개별적인 사이트를 통해서 제공되는 서비스의 링크 역할만 할 뿐이며 One-sign 사이트 역할은 수행하지 못하고 있다. 서울시 정보포털이 자체적으로 제공하는 요소는 정보와 정책에 관한 사항이며 이를 통해 효율성과 투명성을 제고하고 있다. 포털의 의미가 상호작용 서비스이지만 서울시 정보포털의 경우 이용자에 대한 상호작용을 전제하지 않는 점에서 정보공개적인 형태로서 파악할 수 있다. 앞으로 회원제 등을 통해 사용자에게 대한 인지가 이루어지면 상호작용 서비스로 분류할 수 있을 것이다.

3. 상호작용형 서비스

1) 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.

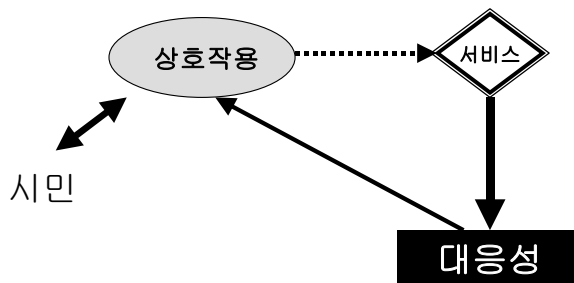


<그림 IV-20> 민원상담 서비스

현재의 운영 현황은 상호작용을 담당하고 있는 직원의 업무부담이 증가하고 이로 인해 정보의 지체현상이 발생하고 있다. 무엇보다 상호작용에 대한 업무개선을 통해 오프라인과 온라인을 통합한 상호작용이 이루어져야 할 것이다. 더 나아가 지능형 서비스를 통해 사용자가 스스로 문제를 해결할 수 있는 셀프서비스를 도입해야 한다.

2) G4C 서비스

2002년 11월 서비스를 실시하게된 G4C서비스(<http://www.egov.go.kr>)는 공통적인 서비스를 중심으로 시민과 상호작용을 하는 서비스이다. 즉 서비스를 요소로 하여 상호작용이라는 형태를 통해 대응성을 높이고 있다.



<그림 IV-21> G4C 서비스

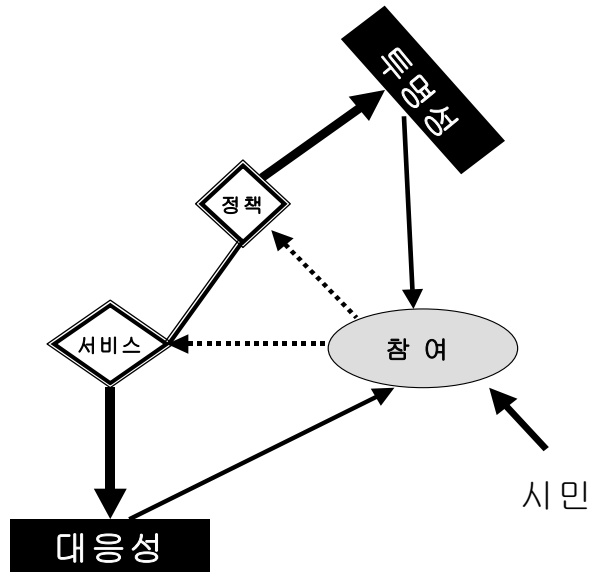
중앙정부에서 추진하는 G4C 사업은 지금까지 지방정부에 위임했던 사무를 통합한다는 점에서 효율성을 높였을 수는 있으나, 지방정부가 추진하던 정보화 사업과의 통합의 문제와 정보의 공유가 어렵다는 점에서 중복적인 측면을 간과할 수 없다.

서비스를 받는 사용자 시민은 서비스가 중앙정부에서 제공하는 것인지 지방자치단체에서 제공하는 것인지에 대한 인식을 할 필요가 없으며 서비스 역시 이러한 구별없이 제공되어야 한다. 이러한 면에서 기관간 정보의 공유로 단순히 고유사무에 영역을 뛰어넘는 사용자 중심적인, 시민 중심적인 프로세스의 전환이 필요하다. 이를 위해선 정보의 공유를 위한 통합적이고 체계적인 접근이 이루어져야 할 것이다.

4. 참여형 서비스

1) 시장에게 바란다 서비스

시장에게 바란다(<http://www.metro.seoul.kr>)는 시민이 시정에 대한 다양한 사안에 대해 의견을 제시하는 서비스이다. 참여라는 활용형태를 통해 서비스와 정책에 참여하여 투명성과 대응성을 높인다.



<그림 IV-22> 시장에게 바란다 서비스

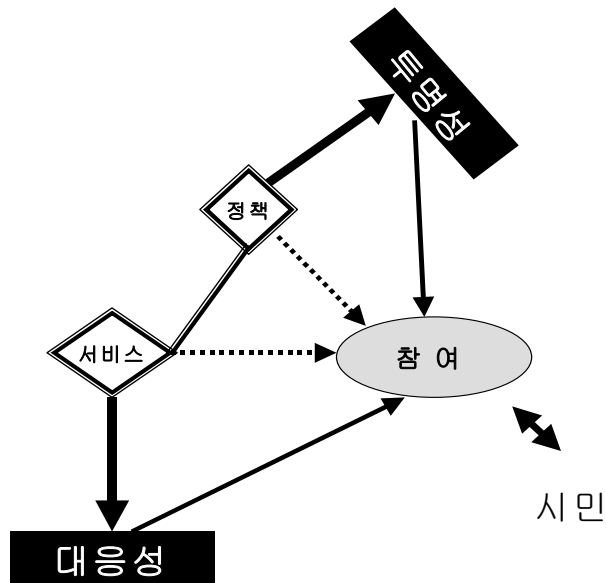
온라인 상에서 가장 먼저 만들어진 시민참여 서비스로서 한국적인 현실을 잘 반영하고 있는 서비스로 볼 수 있다. 기존의 과정적·제도적 참여 과정이 신뢰하기 어려운 상황에서 시장에게 직접적인 요구를 통해 참여의 뜻을 이루려는 과도기적인 특징을 가지고 있다. 이러한 서비스를 통해 이루어지는 참여 역시 다양한 사안들이 다루어지고 있으며 대응 역시 다양하게 이루어지고 있다. 본 서비스의 장점은 직접적인 의견제시를 할 수 있다는 점이지만, 단점은 제도적인 보장을 받는 참여가 아니라는 점이다. 실제 운영에 있어 참여에 대한 반응이 느리다는 점과 참여의 효과 역시 명확하지 않다는 점에서 문제점을 지적할 수 있다.

시민참여가 체계화되고 참여의 유형이 다양해진다면 본 서비스는 특정한 사안을 중심으로 한 참여로 전문화되어야 할 것이며, 참여에 대한 제도적인 보장도 함께 이루어져야 할 것이다.

2) 인터넷 설문조사

인터넷 설문조사는 다양한 기관에서 실시하고 있다. 강남구의 경우는 이메일을 통해 정확하고 의미 있는 설문조사를 실시하고 있다. 정부에서 정책이나 서비스에 대해서 참여라는 활용형태를 통해 시민의 의견을 묻고 시민 역시 이를 통해 자신의 의견을 표현하는 방식으로 투명성 및 대응성을 높일 수 있다.

하지만 온라인 상에서 문제시되는 과대표성에 대한 우려와 조사 기관에 의한 시민의사의 왜곡이 발생할 수 있다는 점에서 추후 보다 많은 논의가 이루어져야 할 것이다.



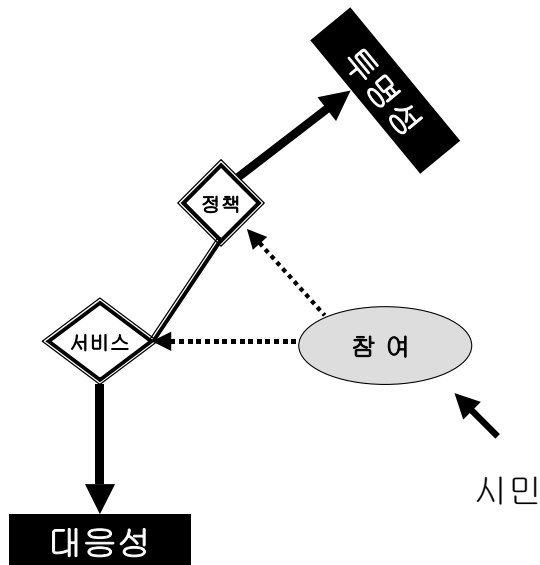
<그림 IV-23> 인터넷 설문조사

인터넷 설문조사는 시민참여의 방식으로 의사소통의 방식이 쌍방향이라는 장점을

가지고 있으나, 제한된 참여밖에 이루어질 수 없다는 점이 단점으로 지적될 수 있다. 이러한 참여에 대한 제도적인 보장을 위해 2002년 12월 현재 강남구의 경우 조례제정을 준비하고 있다. 그런데 현재 단순히 찬반의 비율로서 시민의 의사를 반영한다는 점에서 보다 신뢰도를 높일 수 있는 반영 기법이 필요하다. 이에 대한 정책적인 운영에서는 기관의 제도적인 남용을 막기 위한 내부적인 검증체계와 외부 검증체계가 함께 이루어져야 할 것이다.

3) 시민자유토론

시민자유토론(<http://www.seoul.metro.kr>) 서비스는 게시판을 통해 자유로운 형태로 시민들의 의견을 제시할 수 있는 서비스이다. 시의 정책이나 서비스뿐만 아니라 다양한 사안에 대해서 의견을 표시할 수 있다는 장점이 있다.



<그림 IV-24> 시민자유토론

그런데 현재의 운영에 있어서는 참여에 대한 피드백이 없으며 이를 통해 대응성이

나 투명성에 대한 어떤 식으로 영향을 미쳤는지는 알 수 없다. 하지만 관리자들과의 면접결과 시민자유토론에서 제기된 사안을 정리하여 보고서로 작성하고 있으며 제기된 의견에 대해서 의사결정자들이 민감하게 반응하고 있음을 알 수 있었다. 이러한 측면에서 대응성이나 투명성에 영향을 미치고 있다고 볼 수 있다.

시민자유토론은 그 운영방식 및 참여방식이 모든 참여자가 익명으로 의견을 개진할 수 있는 비실명형과 인증된 회원들만이 실명으로 글을 올릴 수 있는 회원제형 서비스로 구분할 수 있다. 서울 포커스에서 운영하고 있는 시민자유토론의 경우 비실명형으로 다양한 의견이 개진되고 있으나, 익명성으로 인한 부작용 역시 심각하게 나타나고 있다. 이런 부작용을 줄이기 위해 회원제로 전환할 경우 참여가 감소하고 있는 사례를 다른 사이트를 통해 확인할 수 있었다.

비실명형의 장점과 회원제의 장점을 함께 갖기 위해서는 자유토론에 사이버 커뮤니티 특성을 부여하여 운영하는 방법도 한가지의 대안이 될 수 있을 것이다. 개방형 혹은 폐쇄형 커뮤니티를 통해 공동된 사안에 대한 논의를 집중 할 수 있으면서 커뮤니티 내부의 참여를 비공개로 함으로써 참여에 적극성을 제고할 수 있을 것이다.

5. 종합적 논의

정보공개형, 상호작용형, 참여형으로 구분하여 서울의 전자정부 서비스의 전자 민주주의 특성을 분석해 본 결과 여러 가지 특성을 발견할 수 있다. 중점적인 사항을 중심으로 현황과 문제점을 제시하고자 한다.

첫째, 각각의 서비스가 가지고 있는 잠재력이 실제로 발휘되지 못하고 있는 경우가 많았다. 특히 온라인 행정정보공개청구, 정보포털 등은 서비스가 가지고 있는 본질적인 목적보다는 이를 활용하고 있는 방식의 문제로 인해 다양한 활용이나 목표를 성취하지 못하고 있음을 보여주고 있다.

둘째, 하나의 서비스가 다른 서비스와 상호자료 교환 및 프로세스 통합과 같은 연계성이 부족하다. 동일한 서비스로 분류되어 한곳에서 서비스가 되지만 실제 운영은 다른 부서에서 이루어지고 있다. 실제 정보의 공유가 이루어지지 못하고 이로 인해 시민 중심적인 통합서비스가 이루어지지 못하고 있다.

셋째, 참여형 서비스가 부족하다. 관리자들의 설문 및 인터뷰 결과를 통해서 정보공개와 상호작용은 어느 정도의 수준에 도달했음을 알 수 있었다. 그러나 참여의 경우 설문조사, 게시판 등 아직까지 형식적인 서비스만이 제공되고 있어 불균형한 모습을 보이고 있다.

넷째, 각각의 기능이나 역할이 중복되는 경향이 있으며, 시민의 측면에서 활용과 참여 수단이 명확하게 구분되어야 할 것이다.

제 V 장

서울시 전자 민주주의 모델과 정책방안

제 1 절 전자 민주주의의 정책 효과와 사회적 조건

제 2 절 서울의 전자 민주주의 정책 방향

제 3 절 서울의 전자 민주주의 실현을 위한 정책 과제

제 V 장 서울시 전자 민주주의 모델과 정책방안

제 1 절 전자 민주주의의 정책 효과와 사회적 조건

1. 도시정부의 전자 민주주의 필요성

디지털 시대의 도시정부는 정보통신기술과 사이버 공간을 활용하여 기존 제도의 정당성을 제고하고, 정부 조직의 효율성을 제고하며, 정책의 효과성을 강화할 수 있다. 특히 전자 민주주의의 실행은 투표율 하락에 대한 보완과 새로운 정당성의 창출이 요구되는 사항에 적극적으로 대처할 수 있다.

전자 민주주의는 기존 대의제와의 관계에서 전자적 여론 수렴을 통해 대의제를 강화한다. 동시에 정책 형성에 시민의 직접 참여, 일반 투표의 상시화를 가능하게 하여 대의제의 보완이 이루어질 수 있다.

전자 민주주의를 통해 시민사회와의 관계가 강화가 된다. 이는 지방자치단체의 역할이 강화되고 전자정부 추진에서 새로운 거버넌스의 형성을 가능하게 한다.

전자 민주주의는 전자정부를 통하여 민주적 절차와 통치 체계에 대한 인식의 제고가 필요하다. 정부는 이용 가능한 정보의 구축 및 정보의 전달, 피드백의 촉진, 정부 활동에의 참여 유도로 정부와 시민간 의사소통의 민주주의 발전 과정을 직접적으로 지원할 수 있다.

서울시는 중앙정부의 전자정부 추진에 부응하여 서울의 전자정부를 구축하여 왔다. 서울의 도시정부와 시민의 새로운 관계를 촉진시키기 위해 이제 전자정부의 외연 전략으로 전자 민주주의 정책이 필요하다.

2. 전자 민주주의 실행의 긍정적 효과

전자 민주주의의 제도적 활용에는 다음과 같은 긍정적인 효과를 기대할 수 있는데 이는 정보통신기술의 속성을 활용하는 것이고 사이버 공간을 정보활동의 장으로 간주하는 데에서 얻어진다.

첫째, 정책 결정과정에서의 신속성과 효율성을 제고한다. 기존의 절차에 대한 비용 절감 효과가 큰 정보통신기술의 활용으로 전체적인 과정이 신속하게 이루어질 수 있다. 한 편에서는 정책 결정과정의 비용이 절감될 수 있다. 전자 투표나 인터넷 투표의 활용 등으로 보다 편리하고 값싼 투표제도를 운영할 수 있다. 다른 한 편에서는 정책 결정과 정책집행의 반응을 효과적으로 파악할 수 있다.

둘째, 심의 내용에 대한 시민의 참여와 접근성을 증진한다. 정책과정에서 주요한 정책 이슈에 대해 관심과 이해에 관련 있는 사람의 집중과 토론 과정이 사이버 공간을 통해 이루어 질 수 있다. 전자정부의 서비스를 통해 정보 기록에 대한 접근이 용이해 지고, 시민과 관련해서는 정보의 생산과 소비가 동시에 이루어진다.

셋째, 시민참여의 공간적·시간적 제약의 문제를 극복할 수 있다. 인터넷의 활용은 정책과정에 있어 사이버 공간을 활용하기에 공간적·시간적 제약의 문제를 극복할 수 있다.

넷째, 시민의 여론이 정책과정에 직접 반영될 수 있다. 사회의 공론 형성에 있어 여론 형성 집단의 매개없이 정보에 대한 직접 접근이 가능하기에 정부와 시민의 신뢰 관계 형성에 적극적인 도움이 된다.

전자 민주주의의 실행은 정보통신기술을 활용한 새로운 가능성의 실험이다.

3. 전자 민주주의에 대한 문제와 부정적 효과

전자 민주주의의 활용에는 정보통신기술에 의한 긍정적인 효과가 있지만 동시에 정보통신기술로 인한 부정적인 효과도 있다. 전자 민주주의의 정착화를 위한 제도가 미비하기에 파생되는 현상이 전자 민주주의의 긍정적 효과를 상쇄하기도 한다. 부정적인 경향은 전자 민주주의 그 자체보다는 사이버 공간의 활동에서 파생되는 경향을 보인다.

첫째, 사이버 공간에서의 정보 활동의 문제가 있다. 사이버 공간에서의 익명성은 책임감 결여로 표출된다. 사이버 공간에서의 윤리적 일탈행위들이 많이 나타나고 있는데 이러한 것이 정보의 부적절한 유통으로 특정인의 프라이버시 침해가 이루어지기도 한다.

둘째, 정치 과정의 분극화와 과편화가 될 수 있다. 사이버 공간에서의 정보 활동이 다양해짐에 따라 특정의 중심적인 이슈에 관심을 집중하기보다는 여러 관심과 이슈가 동시에 나타나기에 정치 과정이 분극화되고 전체적으로 과편화될 수 있다.

셋째, 사이버 공간의 정치 과정에 있어서는 대표성 문제가 상존한다. 사이버 공간에서의 여론 형성에는 참여자의 대표성을 파악하기 어렵다. 반면에 적은 사회적 비용으로 사이버 집단 행동이 이루어지기 쉽다.

넷째, 심의가능성에 대한 회의와 중우 민주주의의 강화가 나타날 수도 있다. 일부 학자들은 전자 민주주의에 의한 심의와 숙의를 주장하나 토의의 매개가 결여되어 있어 즉각적인 대응이 이루어지고 논쟁에서 극단적인 입장이 양극화되는 가능성도 있어 오히려 갈등이 만연해질 수 있음을 보여준다.

다섯째, 개인 선호의 과도한 참여는 정부의 기능 마비를 초래할 수 있다. 네트워크를 통한 정부에 대한 요구의 사회적 비용이 적기 때문에 개인은 정부에 무한한 정보의 요구를 할 수 있다. 이로 인한 업무 폭주로 정부의 일상 업무 마비될 수 있으며, 정부가 전자 민주주의의 시행에 따라 과도하게 대응하고 과소하게 통치할 수 있는 가능성이 있다.

여섯째, 정보 과부하와 방관자적 경향이 사이버 공간에서 나타난다. 사이버 공간에서의 다양한 정보 활동으로 시민 개개인이 오히려 개인주의적 극단화로 나아갈 수 있으며, 취미와 오락에 탐닉함으로써 정치에 대한 무관심이 커질 수 있다.

일곱째, 정보의 조작과 독점가능성이 있다. 기술적으로 전자 투표의 조작 가능성에 대한 검증이 쉽게 확인되기 어려운 문제가 있으며, 정보의 접근과 활용에 있어 사회적 계층 분열로 정보 격차와 정보 과독점으로 인한 정보 권력이 형성되기도 한다.

이러한 부정적인 경향과 가능성은 전자 민주주의의 실현에 장애가 되고 있다.

4. 전자 민주주의의 정착을 위한 사회적 조건

전자 민주주의의 실행과 정착을 위해서는 다음과 같은 여러 요인들을 고려해야 한다.

첫째, 정보화 사회의 요건이 정착되어야 한다. 정보화 사회의 기본적인 권리인 보편

적 접근을 보장하여 정부가 가진 정보의 접근성 향상과 정보격차 문제의 해소가 우선 이뤄져야 한다. 정보화 사회의 발전적인 이념인 정보 공유와 서비스를 확충하기 위해 공중이 이용할 수 있는 서비스 프로그램에 대하여 정부와 온라인 상호작용, 행정기관 간의 정보공유가 이루어져야 한다.

둘째, 사이버 공간과 시민사회와의 관계에서 조건을 구비하여야 한다. 정보화 시대의 인터넷이 설득과 논리에 기반하여 담화적 이성이 구현될 수 있도록 하여야 한다. 정보화 정책의 과제로 익명성 문제를 해결하기 위한 인증 시스템이 정착되어야 하며, 프라이버시 보호에 대한 제도적 장치를 완비하여야 한다. 불건전한 정보의 과잉에 대한 규제적인 접근이 필요하다. 사이버 공간을 통한 시민참여에 제한이 있어서는 안되지만 과도한 참여로 혼란이 생기지 않기 위한 자정 기능이 이루어져야 한다.

셋째, 민주주의적 사회 문화의 활성화가 이루어져야 한다. 민주주의 문화가 전제되지 않고 이루어지는 전자 민주주의는 부정적인 방향으로 나타날 가능성이 높다. 정치 문화적으로 민주주의 문화를 육성하여야 하며 사회 조직을 중앙 집중적, 위계적, 관료적인 형태에서 다원적이고, 분산화된 조직으로 만들어갈 필요가 있다.

넷째, 민주적 리더십이 조직 운영에 정착되어야 한다. 전자 민주주의의 실행에는 행정 조직 구성원의 자발성에 기초하여야 하며, 시민참여를 적극적으로 이끌어 내며, 민주적 합의 과정을 수용할 수 있는 리더십이 결정적으로 중요하다. 이를 통해 전자 민주주의는 사회적 이해 갈등의 제도적 해결의 수준으로 정착할 수 있다.

다섯째, 전자 민주주의의 제도적 여건 구비가 되어야 한다. 전자 민주주의에서의 정책결정과정의 정당성 확보가 필요하며 사이버 공간의 바람직하지 않은 정보활동으로 인해 전자 민주주의는 상당한 기간 동안 기존의 정책결정과정에 대해 보완적인 위치에 머물러 있을 수 있는 가능성이 높다. 제도의 정착에는 이행과 시행착오에 따른 문제를 적극적으로 해결할 수 있는 준비가 되어 있어야 하며, 이행과 과도기 기간에 전자 민주주의 과정에 대한 과도한 믿음은 경계하여야 한다. 이러한 과정의 추진에는 행정 조직의 개혁과 정보화 마인드와 시민 봉사 의식이 중요하며, 전자 민주주의는 이러한 과정을 통해 법제화될 수 있다.

제 2 절 서울의 전자 민주주의 정책 방향

1. 정책 방향의 설정

■ 전자정부 전략의 민주성 강조

현재의 서울시 전자정부와 정보화 정책은 전자 민주주의의 방향을 수용해야 하며 전자정부 추진전략에는 민주성에 대한 접근이 중요하다. 서울시 전자정부 전략의 진행은 현재 전자 민주주의의 구현과 관련하여 시민과 시정부의 의사소통 형식에서 참여의 제고보다는 전자정부의 상호작용 서비스 확충과 정부의 통합 시스템 구축에 머무르고 있다. 여기에서 전자정부의 새로운 방향을 전자 민주주의의 구현으로 설정하여야 한다.

■ 사이버 공간에서의 공공 영역의 육성

정보화의 진행에 있어 현 단계의 중요한 과제는 시스템 통합과 정보기술을 통한 조직의 효율화를 넘어 정보화의 새로운 단계로 정보기술의 활용과 사이버 공간의 적극적인 개척이라고 할 수 있다. 전자 민주주의는 전자정부 발전의 핵심적 과제이며, 사이버 공간에서 공적인 영역을 개발하는 것이다. 현 단계에서 사이버 공간의 공적 영역을 체계적으로 육성할 계획과 실천이 결여된다면, 사이버 공간은 민간의 영역에서 제한된 활용에 머무를 수도 있다.

■ 전자정부의 전자 민주주의의 방향

전자정부의 발전은 중앙정부로 집중화되는 경향을 보인다. 도시정부차원에서는 상호작용에 근거한 서비스도 중요하지만 참여와 관련된 시스템의 구현이 필요하다. 시민 지향의 서울의 전자정부는 시민참여의 전자 민주주의와 연계하여야 한다. 여기에는 서울시민의 전자적 생활양식의 변화를 적극적 수용하여야 한다. 이미 시민들은 사이버 공간을 경험하고 있고 사이버 공간에서 공적인 활동이 가능하다는 사실을 인지하고 있다. 이러한 현실을 받아들여 서울의 사이버 공간을 전자 민주주의 실현의 장으로 구축하여야 한다.

■ 기존의 정책과정의 보완적 역할로 시도

서울의 전자 민주주의를 우선적으로 서울시의 정책 형성과 결정 과정에서 보완적 역할로 정립해야 한다. 사이버 공간의 공적 활용은 충분히 검증된 사항이라고 평가하기는 이르다. 현재의 단계는 기존의 정책과정의 보완 역할로 시작하여 효과를 검증하고 대체를 고려할 수 있다.

■ 전자 민주주의의 시스템 활용

정보화와 전자정부의 전략에는 전자 민주주의 실현의 구성요소로 보편적 정보공유와 서비스, 사이버 공간에서의 시민 참여와 정책결정과정의 공개, 사이버 공간을 활용한 정책과정의 참여, 여론 조사와 투표를 적극적으로 수용하여야 한다.

■ 기존 정치적 과정의 효율화

전자 민주주의에서도 정보화 기술은 기존의 정치적 과정을 효율화하는 데 이용되어야 한다. 기존 정치적 과정과 정책결정과정을 사이버 공간에서 시연할 때 정치과정의 효율성을 전제하지 않으면 이를 지속할 가능성이 줄어든다. 효율성의 함양은 기존 과정에 대한 개선을 수반하여야만 한다.

■ 정책 추진의 의지와 리더십 역할이 중요

전자 민주주의 구현의 문제는 기술적인 문제이기보다는 기술의 활용에 관련된 사항이고, 정책적인 의지가 실현의 주요한 문제가 된다. 전자 민주주의는 기술발전으로 이루어지는 것은 아니다. 현재의 기술 수준에서 언제든지 활용이 가능하다. 전자 민주주의에서 사용하는 초보적 전자우편 기술부터 전자계시판의 운영은 복잡한 기술 시스템의 도입 없이도 가능하다. 단지 문제는 사이버 공간을 활용한 전자 민주주의의 실행을 정부 조직과 실무자가 적극적으로 받아들일 수 있는가의 의지와 태도에 달려 있다. 이에 대해 리더십의 역할이 중요하다.

■ 부정적 효과에 대한 대비와 제도화의 준비 필요

사이버 공간의 과대표성과 정보 과잉 문제에 대처하고 정보화 기술 활용의 신뢰성을 높이기 위하여 기술적이고 제도적 보완이 이루어져야 한다. 전자 민주주의의 실현에는 서울시민의 정치문화 수준, 정보 기술의 특성, 사이버 공간에서의 행위 양태, 행정의 준비와 제도적 개선의 성격에 따라 단계적으로 실시하여 부정적 효과를 예방하여야 한다. 전자 민주주의의 부정적 효과에 대처할 준비가 되고 긍정적인 효과에 대한 검증이 확인되면 전자 민주주의에서 이루어지는 과정을 제도화시킬 수 있는 서울시 조례의 개정이 필요하다. 조례 개정에는 전자 민주주의의 제반 실행을 기존의 과정과 관련하여 대체하거나 보완하는 역할을 규정하여야 한다.

2. 서울시의 전자 민주주의의 활용

■ 기초자치단체와 시민의 참여

전자 민주주의는 시민과 밀접한 기초자치단체 수준에서 활발하게 운영될 수 있고, 각 구는 지역의 환경과 생활에 민감한 사항에 대해 시민의 적극적 참여를 유도할 수 있어 정책 결정의 투명성과 민주성을 향상시킬 수 있다.

■ 서울시에서의 정책 아젠더 설정과 정책 홍보 전략 활용

서울시 차원에서는 서울의 지역 관련 중심 정책 아젠더를 설정하여 충분한 토의와 여론의 합의를 기할 수 있으며 전자 민주주의의 효과를 기대하기 위해서는 서울시 정책의 홍보 전략과 밀접히 관련되어야 한다.

■ 전자 민주주의로 시민참여 유도

전자 민주주의의 구현에는 그 사회의 정치 문화 수준이 중요하다. 시민의 시정 참여와 민주적 행정이 정착된 곳에서는 정보 기술의 활용으로 민주주의 과정을 효율화하고 있다. 서울의 경우와 같이 기존의 시민참여가 저조한 경우에 있어서는 전자 민주주의의 활용으로 시민의 참여를 유도하는 계기가 될 수 있다.

■ 사이버 공동체에 대한 신뢰의 필요

인터넷을 통한 시정의 민주성의 제고에는 초기에 과잉 참여로 인한 부작용이 예상된다. 인터넷에 의한 개인의 정책 과정 참여는 참여에 따른 제반 경제 사회적 비용 감소로 인하여 참여가 증가할 것이라고 예상된다. 그런데 인터넷 공동체에서의 경험은 초기에는 과잉 참여와 혼란스런 논의가 폭발적으로 증가하나, 토론이 진행되고 시간이 경과할수록 이성적인 논의가 이루어지는 경향을 보인다. 사이버 공동체에는 일정한 자정 기능이 있음이 확인된다. 이러한 자정기능이 수반되는 인터넷 공동체의 경험을 사이버 공간의 공적인 영역에서 구현될 수 있도록 장기간에 걸쳐 제도화의 방안을 모색하는 것이 바람직하다.

제 3 절 서울의 전자 민주주의 실현을 위한 정책 과제

1. 전자 민주주의 정책의 목적 확립과 과제의 설정

■ 전자 민주주의의 목적의 확립과 체계적 도입의 필요

전자 민주주의의 도입에 있어 목적이 전제되어 있지 않으면 인터넷을 활용한 각종 시도는 일회적이고 전시적인 성격이 될 수 있다. 새로운 시도는 기존의 관행과 어울리지 않을 수 있고 시도는 초기에 직접적인 효과가 두드러지지 않기 때문에 지속적인 노력을 기울이기 어렵다. 정보 기술을 활용한 여러 사례는 대부분 초기의 기대가 높은 반면에 실제 운영의 효과는 미미할 수 있다. 그러나 정보화는 단순한 기술의 도입과 이에 대한 효과로 제한되는 것이 아니라 일하는 관행과 조직 운영에 깊이 침윤되어 그것이 없으면 더 이상 조직이 움직일 수 없는 비가역적인 개혁 과정이다. 이러한 특성에서 전자 민주주의는 목적을 전제로 체계적으로 도입하여야만 한다.

■ 민주성, 도시 거버넌스, 참여

서울시에서 전자 민주주의를 구현하려는 목적은 가장 우선적으로 행정의 민주성을 제고하는 것이다. 여기에 더 나아가 전자 민주주의를 통하여 바람직한 도시 거버넌스를 구축하는 것이다. 바람직한 도시 거버넌스에서의 핵심은 시민들의 참여이다. 참여 수준은 현재 서울에서는 제한적으로 수동적이지만 사이버 공간을 통해 새로운 계기를 마련하여 점진적으로 능동형으로 전환시켜야 한다.

■ 정보공개, 상호작용, 참여

서울시의 전자 민주주의는 전자정부의 외연이며 진화적인 전략으로 접근하여야 한다. 전자 민주주의는 전자정부와 별도의 모델로 성립하는 것이 아니다. 전자 민주주의를 구성하는 요소는 이미 전자정부의 구현과 실행에서 도입되어 있다. 그래서 정보공개, 상호작용, 참여의 시민과 정부의 의사소통의 구성 요소가 전자 민주주의 모델의 핵심이 된다.

■ 효율성, 대응성, 투명성

전자 민주주의의 구성에서 정책 실행의 목적이 파악된다. 전자정부의 전자 민주주의는 정보의 효율성을 제고하는 것으로 정보기술을 통해 정보로 맺어지는 정부와 시민과의 관계를 효율화한다. 정부가 제공하는 대시민 서비스는 전자정부에서 시민과의 대응성을 제고하는 목적을 가진다. 시민이 만족하는 전자정부 서비스, 시민의 요구에 부응하는 전자정부 서비스는 시민과의 상호작용과 시민참여로 이루어진다. 전자 민주주의의 실행은 정책의 투명성을 제고한다. 정보공개와 시민참여를 통해 정책은 시민에게 그대로 투명하게 전달되어 정책의 효과를 증진시킨다. 요약컨대 전자 민주주의는 서울도시정부의 효율성을 증진시키고, 시민의 대응성을 향상시키며, 정책의 투명성을 제고하기 위해 실행되어야 한다.

2. 전자정부의 전자 민주주의를 위한 과제 제안

전자 민주주의 정책을 구체화하기 위한 정책과제는 전자 민주주의 모델의 각 구성과 영역에서 제시될 수 있다. 아래의 제안은 모델의 각 부분에서 시기적별 과제를 열거하고 있다. 각 과제의 시기적 구분은 절대적인 것이 아니라 각 과제들의 실행 여건을 고려한 것이다. 단기적 과제는 현재의 기술적, 조직적 여건 하에서 구현될 수 있는 것이다. 중기적 과제는 현재의 기술적 여건에서는 가능하지만 이를 도입하는 데 있어 기존 조직 관행의 개선과 함께 수용되어야 할 것이다. 장기적 과제는 사회적 여건이 성숙되면서 법적 제도적 보완과 함께 이루어질 수 있는 것이며, 전자 민주주의 구현의 방향을 구체화한 과제이다.

다음에 제시하는 정책과제들은 서술의 방식에서 개조식으로 제시하고자 한다. 각 과제의 특성과 배경을 축약적으로 제시하기 위해 이러한 서술방식을 취하였다. 정책과제의 각 영역과 시기적 구분을 구조화하기 위하여 제시된 내용을 뒤에 <표 V-1>에서 요약하고자 한다.

1) 정보공개 영역의 과제 제언

- 정보공개 영역은 인터넷에 정부사이트가 개설된 이래부터 전자정부와 전자 민주주의의 기본적인 역할을 하였음.
- 초기의 홍보 목적을 넘어 이제 민주성 제고를 위한 정보제공이 고려되어야 함.

(1) 단기 과제

제언 1 : 정보공개와 다채널화

- 전자 민주주의의 시작은 정부의 정보공개에 있음.
- 시민이 요구하는 정보에 대해 다양한 미디어를 확보하여야 함.
- 인터넷의 사이버 공간에서 제공하는 것은 제한되기에, 충분한 정보 통합 시스템이 구비가 되기 전에는 기존의 off-line 매체인 CD나 디스켓을 활용.

제언 2 : 콘텐츠의 확충

- 서울시 인터넷 정보사이트에 부가가치가 높은 정보가 게재되어야 함.
- 서울시가 제공하는 경쟁력 있는 정보가 서울시민이 서울시의 사이버 공적 영역을 방문하게 하는 계기가 됨.
- 고급 경제 산업 정보 등이 행정 정보와 같이 구축되어야 함.

제언 3 : 사용자 중심의 서비스 구성

- 현재 정보 공급의 현실은 정보제공자 중심으로 되어 있음.
- 일반 시민의 정보의 소재와 가치에 대한 인식이 어려워 접근이 쉽지 않음.
- 시민들의 생활양식에 부응하는 수요자 중심의 정보제공이 이루어져야 함.

제언 4 : 새로운 미디어의 활용

- 디지털 기술의 발전으로 새로이 등장하는 신매체를 적극적으로 활용하여야 함.
- 이동통신 단말기의 적극적 활용. 이동 통신은 보다 개인화된 서비스가 가능함.
- 현재 보급이 시작되는 디지털 방송을 적극적으로 활용하여 인터넷 외에도 정보 접근이 가능하게 하여야 함.

(2) 증기 과제

제언 1 : 정보의 관리 방안 정비

- 현재 정보가 통합적으로 관리되지 못하고 개별적, 기관별로 제공하고 있는 실정임.
- 이러한 상황에서 시민뿐만 아니라 조직 내부적으로도 정보의 활용이 이루어지지 않고 있음.
- 우선적으로 공개된 전자정보의 분류체계를 정비하고 관리방안을 구체화하여야 함.

제언 2 : 기술 발전의 수용

- 정보통신기술은 계속 혁신되고 있음.
- 정보통신기술의 표준화와 혁신을 주목하여 이를 적극적으로 활용하여야 함.
- 신기술의 수용시 기존 기술 시스템과의 호환성을 고려하여야 함.

제언 3 : 운영의 효율화 및 통합화

- 사이버 공간의 창은 홈페이지에 있음.
- 현재 서울시는 공식적으로 서울 포커스와 전자정부 사이트를 같이 운영하고 있음.
- 이들간에 하이퍼 링크는 되어 있지만 정보의 관리와 구축에 통합화가 필요함.
- 서울시는 시민들에게 정보를 효율적으로 전달하여야 함.

(3) 장기 과제

제언 : 인텔리전트 포털 구축

- 사이버 공간을 매개로 정보의 흐름을 원활히 하여야 함.
- 현재의 전자정부는 인터페이스를 경계로 정보포털과 전자문서시스템이 별도로 구축되어 있음.
- 적절한 보완조치를 구축하고 전자문서시스템과 정보포털을 통합화하여 사이버 공간을 정보의 흐름과 정보활동의 공간으로 활용하여야 함.

2) 상호작용 영역의 과제 제언

- 상호작용 영역은 전자정부 서비스에서 사이버 공간에 정부의 창구를 개설하는 의미에서 시작되었음.
- 전자정부의 창구를 넘어 전자정부의 민주주의의 장으로서 역할을 정립하여야 함.
- 상호작용은 시민 개개인의 요구에 부응할 수 있는 서비스의 개선이 중요함.

(1) 단기 과제

제언 1 : 통합서비스처리시스템 구축

- 정보통신 단말기는 컴퓨터로부터 시작하여 이동통신 단말기의 여러 형태 등이 활용되고 있음.
- 정보기기의 활용은 보다 개인화되는 특성을 지님.
- 개인화 및 상호작용성이 높은 통신기기를 적극적으로 활용할 수 있도록 통합서비스처리시스템이 구축되어야 함.
- 정보가 디지털화하는 것은 여러 정보기기에서 호환적으로 사용할 수 있게 하는 것을 의미.

제언 2 : 전자지불시스템과 전자인증시스템 통합 구축

- 전자정부 서비스 제공에 있어 익명성의 문제를 해결하고 전자거래를 가능하게 하는 데에는 전자지불시스템과 전자인증시스템이 있음.
- 현재 이와 관련된 시스템의 운영은 시민들의 자발적 지원으로 시작되고 있음. 그렇지만 이러한 노력은 충분한 사용인구가 확보되기까지는 그 효과가 제한될 수밖에 없음.
- 산업시대의 주민등록과 같이 디지털 시대의 새로운 신분 인증에 대한 적극적인 고려가 필요함.

- 행정의 효율성을 제고하기 위해 전자지불시스템과 전자인증시스템의 통합 운영이 필요함.

제언 3 : 개인화된 행정서비스 제공

- 시민들의 정부에 대한 상호작용은 개개인의 상황에 따라 다른 특성을 지님.
- 전자정부의 일부 정보 제공 영역에서 정보 제공의 개인화된 서비스가 운영됨.
- 행정서비스의 영역에서도 시민들의 개별적인 서비스를 제공할 필요가 있음.

(2) 중기 과제

제언 1 : 시민관계관리 전략 구성

- 시민의 요구에 부응하고 개별적인 서비스의 제공에 시민관계관리 전략이 구성되어야 함.
- 시민의 정보활용과 민원활용의 특성에 따라 시민 개개인을 위한 맞춤형서비스 정책을 구현할 필요가 있음.
- 일반 사기업의 고객관계관리의 기법을 응용하여 행정적인 수요에 따라 시민관계관리의 틀을 만들어야 함.
- 시민관계관리에는 개인화된 서비스뿐만 아니라 시민의 특정 유형별 집단에 대한 관계 관리적 접근을 취할 수 있음.

제언 2 : 전자정부 서비스의 셀프서비스 도입

- 현재의 전자정부 서비스는 제한된 영역에 머무르고 있음.
- 전자정부서비스의 내용을 시민의 요구에 따라 재구성할 필요가 있음.
- 시민 개개인이 전자정부서비스를 이용할 때 스스로 쉽게 이용할 수 있도록 인터페이스를 개선하고 콘텐츠를 확충하여야 함.

(3) 장기 과제

제언 : 수요자 중심 행정조직의 재구조화

- 오프라인에서는 시민이 행정의 각 공급자를 찾아다녀야 하였지만 이러한 관행이 사이버 공간에서 재연되는 것은 바람직하지 않음.
- 사이버 공간에서의 전자정부 서비스는 통합화되는 추세임.
- 수요자 중심의 서비스가 사이버 공간에서 충실히 전달되려면 오프라인에서도 수요자 중심의 조직으로 재구조화가 필요함.

3) 참여 영역의 과제 제언

- 사이버 공간을 활용한 시민참여는 기존의 시정 참여에 비해 장소와 시간의 제약 없이 받기 쉽고, 경제적인 비용의 측면에서 효율적임.
- 사이버 공간은 시민참여의 새로운 기회를 제공함.
- 전자 민주주의의 운영이 기존의 시정 활동과 더불어 제도화되어야 함.
- 참여의 방식에서 수동형, 혼합형, 능동형으로 점진적인 진화전략을 취하여야 함.

(1) 단기 과제

제언 1 : 시민참여 포털사이트 구축

- 사이버 공간에서 공적 영역의 확보가 중요함.
- 기존의 사이버 커뮤니티가 정주하였던 사이트들이 상업화로 인해 존폐의 위기에 처함. 사이버 공공 영역에서 사이버 공동체의 유치가 가능함.
- 사이버 공간에서 참여의 연계성을 확보하기 위해 전자 민주주의 참여를 위한 포털 사이트의 구축이 필요함.

제언 2 : 정책시안 공개하여 시민의견 수렴

- 서울시의 중요 정책에 대해 공청회이전에 인터넷에 정책 시안을 공개하는 것이 바람직함.
- 일정기간 전자메일과 전자게시판을 정책시안에 따라 운영하여 시민의 의견을 수렴할 수 있음.
- 시민의 의견은 우선적으로 정책의 참고자료가 될 수 있으며, 이를 시민에 대한 홍보자료로 활용할 수 있음.

제언 3 : 사이버 커뮤니티를 대상으로 시정참여방안 모집

- 현재 사이버 커뮤니티는 인터넷 상에 다양하게 분포되어 있음.
- 이들을 공공 영역으로 이전과 함께 시정참여의 다양한 방안의 의견을 수집할 수 있음.
- 사이버 공간에서의 정보활동을 하는 사람을 대상으로 참여방안을 수렴하는 것이 현실적인 방안이 됨.

제언 4 : 사이버 여론조사 실시 및 체계화

- 사이버 공간에서의 여론 조사는 신속하고 효율적으로 운영될 수 있음.
- 시민들의 방문에 의존하기보다는 보다 적극적인 푸시 서비스를 운영하여야 함.
- 사이버 공간의 여론 조사는 익명성과 과대표성으로 인해 실제의 의견을 제대로 반영하지 못하고 있는 실정임.
- 이러한 문제에도 불구하고 지속적인 실시가 이루어지면, 사이버 여론조사의 체계적 편향성이 파악되고, 이를 제거할 수 있는 방안을 모색할 수 있음.

제언 5 : 사이버 공청회와 의회 과정 인터넷 중계와 토론방 운영

- 인터넷의 중계 기능은 현격히 발전되고 있음. 중계에 있어 다양한 채널이 구성되어 시간과 장소에 구애받지 않고 시민에게 정책과정의 정보를 전달할 수 있음.
- 정보기술의 이러한 면을 적극적으로 활용하여 인터넷 중계를 하고 이를 지속적으로 데이터베이스 관리를 할 수 있음.
- 인터넷 중계에서 더 나아가 사이버 공간을 활용하여 적극적으로 공청회를 개최할 수 있음.

- 인터넷을 통한 공청회는 참여자들의 의사전달을 넘어 시민의 참여가 가능할 수 있음. 시민들의 의견 수렴에는 공청회와 동시에 시민들도 참여자가 될 수 있도록 토론방을 운영할 수 있음.

(2) 중기 과제

제언 1 : 전자적 시민참여를 현실화하기 위한 법적, 제도적 정비

- 전자 민주주의의 실행을 기존의 시정의 과정에 현실적으로 도입하기 위해서는 법·제도적 정비가 이루어져야 함.
- 전자 민주주의가 제도적으로 시민들에게는 자발적 참여의 계기가 되어야 함.
- 정책과정에서는 기존의 과정에 대한 보완에서 필수적인 과정으로 점진적인 도입이 되어야 함.

제언 2 : 사이버 정책포럼의 제도화

- 서울시의 제반 정책과 관련하여 정책포럼을 사이버 공간에서 구현할 수 있음.
- 사이버 정책포럼에는 전문가와 시민을 참여자로 운영할 수 있음.
- 사이버 정책포럼이 효과적으로 운영되기 위해서는 정책관계자가 참여할 수 있어야 함.
- 사이버 정책포럼은 민주적 의사결정에서 심의적 기능을 사이버 공간에서 구현하여야 함.

제언 3 : 사이버 시민패널 구성

- 패널의 구성은 정책의 토의와 심의에 지속적인 관심을 불러옴.

- 의회 활동과 더불어 시민패널을 구성할 수 있음.
- 사이버 시민패널은 시민참여를 활성화시키며 이를 활용해 도시정책의 토의를 활성화시킬 수 있음.
- 토의가 심도 있게 계속 진행되면 합의의 기반이 형성됨. 합의의 기반한 도시정책은 보다 효과적인 정책이 됨.

제언 4 : 투표장 전자 투표제 도입

- 투표는 정책의 최종 의사결정과정의 특성을 가짐.
- 직접 민주주의 구현을 위해 도시정책의 주요 사안에 대해 투표를 적극적으로 활용할 수 있음.
- 전자 투표제는 정보통신기술을 이용한 비용 절감적인 방식임.
- 투표제도는 제도적 보완과 기술적 보완에 대한 체계적인 검토가 이루어져야 함.
- 현재의 수준에서는 투표장에서 전자 투표를 수행하여 투표결과를 효율적으로 처리할 수 있음.

제언 5 : 시정 참여 홍보전략 구체화

- 사이버 공간을 통한 시정 참여는 자발적 과정을 전제함.
- 시민들의 자발적 참여를 유도하기 위한 체계적인 전략이 수행되어야 함.
- 대중매체는 인터넷의 보급에도 불구하고 가장 효과적인 홍보매체이기에 이에 대한 적극적인 활용이 필요함.

(3) 장기 과제

제언 1 : 전자적 거버넌스 실현 방안 연구

- 전자 민주주의 실현은 도시의 전자적 거버넌스를 구축하는 과정임.
- 포괄적인 접근으로서 전자 거버넌스 구축의 연구가 필요함.
- 전자 거버넌스는 디지털 서울의 구현임.

제언 2 : 인터넷을 통한 예산 참여제도 운영

- 사이버 공간을 통한 시민의 예산참여가 가능함.
- 사이버 공간을 통해 예산의 제안과 집행을 공개함으로써 시민들은 정책에 대한 적극적인 참여가 이루어짐.
- 예산참여에는 정책과 관련된 이해 집단의 영향을 배제할 수 있는 계기가 됨.
- 이것은 정책집행의 투명성을 획기적으로 제고하는 것임.

제언 3 : 인터넷 전자 투표제 도입

- 전자투표의 발전 형태로 인터넷 전자투표는 시간적, 공간적 제약을 극복할 수 있음.
- 인터넷 전자투표는 투표의 참여율을 높이는 효과를 가짐.
- 인터넷 전자투표는 전자적 생활양식에 익숙한 젊은층의 참여 기회를 넓혀줌.

제언 4 : 인터넷을 통한 정책과정 실현

- 사이버 공간을 통한 정책과정은 보완에서 대체의 과정으로 점진적인 전환을 하

여야 함.

- 인터넷을 통한 정책과정의 실현은 전자정부의 전자 민주주의 실행의 구체적인 목표가 됨.
- 인터넷이 정부 행정의 중요한 공간이며 과정으로 정착되어야 함.

4) 정책 평가 영역의 과제 제언

- 정보화 정책은 평가를 통한 피드백을 통해 보다 효과적이고 효율적인 정책이 될 수 있음.
- 전자정부의 전자 민주주의의 실행을 위한 전략에 평가의 요소는 필수적임.

(1) 단기과제

제언 1 : 정보 유용성 모니터링 운영

- 정보공개 영역에서의 정보의 유용성을 평가할 수 있는 모니터링 실시가 필요함.
- 시민에게 전달되는 정보의 유통과 순환에 대해 체계적인 점검을 하여야 함.
- 정보공개는 시민참여의 전제이기에 참여영역에서 공개된 정보의 활용에 대해 점검하여야 함.

제언 2 : 서비스 모니터링 운영

- 서비스의 지속적인 개선으로 전자정부의 효과가 발현됨.
- 개인적인 민원과 관련된 사항이 집단적인 민원으로 전환될 수 있는 가능성을 점검하여야 함.
- 기존 서비스의 개선 또는 새로운 행정 서비스의 요구를 측정할 수 있는 서비스 모니터링이 필요함.

(2) 중기 과제

제언 1 : 사이버 정책 평가단 운영

- 사이버 공간의 시민참여에 대한 평가를 수행할 수 있는 평가단의 운영이 필요함.
- 평가단의 운영은 시민을 중심으로 함.
- 이를 통해 참여의 자정적인 기능을 제고함.
- 서울의 경우 이미 사이버 모니터링 제도를 운영하고 있음.
- 서울시의 일반 정책과 시민참여와 관련하여 사이버 정책 평가단 운영이 가능함.

제언 2 : 전자 민주주의 평가척도 개발

- 전자 민주주의의 실행과 더불어 전자 민주주의의 평가 척도가 구체적으로 개발되어야 함.
- 전자 민주주의 특성에 대한 정책적인 합의를 기반으로 하여 평가 척도의 구성이 필요함.
- 척도 개발을 통해 프로그램 운영의 시기와 노력을 구체화할 수 있음.

(3) 장기 과제

제언 1 : 전자 민주주의 역효과 대응과 과정 평가

- 전자 민주주의의 도입은 바람직한 결과만을 기대할 수는 없음.
- 변화의 과정에는 역기능이 수반됨. 전자 민주주의 실행의 역효과에 대한 대응방안 연구가 체계적으로 수행되어야 함.
- 현재의 두드러진 문제는 과잉참여, 여론조작의 가능성, 토론 편향의 문제, 익명성에 의한 토론의 희화화 가능성 등이 있음.
- 이러한 문제는 사이버 공간이 열리고 사이버 커뮤니티에서 초기에 심각한 문제로 받아들여진 것들임.
- 인터넷의 자율적 자정의 노력에 대한 적극적인 지원이 필요함.

5) 사회적 / 기술적 영역 과제 제언

제언 1 : 정보격차 해소

- 정보 격차는 전자 민주주의 구현에 구조적인 제한이 됨.
- 인터넷의 보편적 보급에도 불구하고 사회의 소외계층에게는 인터넷의 접근이 제한되어 있음.
- 보편적 접근 정책은 지속적으로 추진되어야 할 과제임.
- 공공 기관에서 시민들이 자유롭게 인터넷을 활용할 수 있도록 지원하여야 함.

제언 2 : 공무원의 정보화 학습과 능력 함양

- 전자 민주주의 실행의 가장 중요한 주체는 공무원임.
- 행정에 민주적 과정이 체계적으로 반영될 수 있도록 교육 지원을 하여야 함.
- 정보기술의 변화와 시민의 요구의 적극적으로 대응할 수 있게끔 정보화 학습과 능력의 배양이 이루어져야 함.

제언 3 : 시민의 정보와 정책 의사소통능력 함양

- 시민은 전자 민주주의의 주체임.
- 전자 민주주의 구현에서 시민의 참여를 위해서는 시민의 능력이 배양되어야 함.
- 시민의 정보활용능력은 사이버 공간의 정보활동의 가장 중요한 요소임. 시민의 정보활용능력을 배양할 수 있는 상시 교육지원체제의 정비가 필요함.
- 시민의 참여는 서울시 정책의 관심과 정책에 대해 의사 표현을 할 수 있는 능력이 전제되어야 함. 민주주의는 시민의 훈련이고 전자 민주주의는 사이버 공간에서 이를 실현하는 것임.

- 시민이 자율적으로 의사소통을 할 수 있는 능력 배양에 정부가 지원할 수 있어야 함.

제언 4 : 프라이버시 보호와 정보보안시스템 구축

- 정보의 보안은 전자적 시민 생활양식에서 가장 중요함.
- 시민들의 프라이버시가 적극적으로 보호되지 않으면 참여를 유도하기 어려움.
- 정보관리자와 정보시스템에 프라이버시 보호와 정보보안을 위한 적극적인 대책이 있어야 함.
- 기술적으로는 최적의 기술을 적용할 수 있도록 강구하여야 하며, 정보관리자의 윤리의식을 함양하는 제도적 보완과 업무 지침이 구체화되어야 함.

<표 V-1> 전자정부의 전자 민주주의를 위한 과제 제안

영역	단기	중기	장기
정보 공개	<ul style="list-style-type: none"> · 시디롬과 디스켓을 활용한 정보제공 · 산업·경제관련 고급정보의 제공 · 사용자 중심의 서비스 구성 · 모바일 단말기, 디지털TV 등의 신매체를 통한 적극 홍보 전략 	<ul style="list-style-type: none"> · 공개된 전자정보의 분류체계 정비 및 관리방안 정비 · 정보통신기술 발전에 부합되는 정보 제공 · 홈페이지 운영 및 콘텐츠 관리의 통합화 	<ul style="list-style-type: none"> · 전자문서시스템과 정보포털을 통합한 인텔리전트 포털(Intelligent Portal) 구축
상호 작용	<ul style="list-style-type: none"> · 개인화 및 상호작용성이 높은 통신기기를 활용한 통합서비스처리시스템 구축 · 전자자불시스템과 전자인증시스템의 통합 구축 · 개인화된 행정서비스를 제공(Personalized Menu) 	<ul style="list-style-type: none"> · 적극적인 행정서비스의 제공을 위한 CRM(시민관계관리) 전략 · 전자정부서비스의 셀프서비스 개념 도입 	<ul style="list-style-type: none"> · 수요자·행정서비스 중심으로 행정조직의 재구조화(BPR)
시민 참여	<ul style="list-style-type: none"> · 시민참여 포털 사이트의 구축 · 정책시안을 인터넷에 공개하여 전자메일, 게시판 등을 통해 시민의견 수렴 · 사이버 커뮤니티의 참여자를 대상으로 시정 참여 방안 모집 · 사이버 여론조사 실시 및 체계화 · 사이버 공청회 개최 · 서울시의회 회의과정 인터넷 중계 및 토론방 운영 	<ul style="list-style-type: none"> · 사이버 공간에서 시민참여를 현실화하기 위한 법적·제도적 정비 · 전문가 및 시민을 대상으로 사이버 정책포럼의 제도화 · 사이버 시민패널 구성 - 도시정책 토의 활성화 · 투표장 전자투표제의 도입 · 시정참여 유도를 위한 대중매체 홍보전략 시행 	<ul style="list-style-type: none"> · 전자적 시민참여를 통한 도시 거버넌스 실현 방안 연구 · 인터넷을 통한 예산 참여 제도 운영 · 인터넷 전자 투표제 도입 · 인터넷을 통한 정책 공개, 정책 합의와 선택, 정책 시행과정 실현
평가	<ul style="list-style-type: none"> · 공개된 정보의 유용성을 평가할 수 있는 정보 유용성 모니터링 실시 · 기존 서비스의 개선 또는 새로운 행정서비스의 요구를 측정할 수 있는 서비스 모니터링 	<ul style="list-style-type: none"> · 온라인을 통해 전자 민주주의 정책을 평가하는 사이버 정책 평가단의 운영 · 전자 민주주의의 특성을 평가할 수 있는 전자 민주주의 평가 척도의 개발 	<ul style="list-style-type: none"> · 전자 민주주의 역효과에 대응방안 연구 - 과잉 참여, 여론 조작, 토론의 편향, 익명성에 의한 부작용
사회 기술 적 영역	<ul style="list-style-type: none"> · 정보 격차의 해소 - 보편적 접근의 구현, 특수 집단의 이용 능력 제고 (장애인, 노인, 여성 등) · 공무원의 정보화 학습과 능력 함양 · 시민의 정보와 정책 의사소통능력 함양 · 프라이버시 보호와 데이터 보안 시스템 구축 		

참고문헌

1. 국내 문헌

- 강미은, “인터넷과 선거캠페인”, 사이버커뮤니케이션학회 춘계 정기학술대회, 2002.
- 곽진영, “Governance Issues : Actors”, New Governance & Cyber Governance , 2001.
- 권기현. 「전자정부와 행정개혁 - 패러다임·모형 그리고 개혁」, 커뮤니케이션 북스, 1999.
- 권미수, “전자정부 구현을 위한 법·제도 개선방안 - 행정사무 및 민원서비스”, 한국재정정책론집 제3권, 2001.
- 김경섭, “외국의 전자정부 추진동향”, 행정과전산 제22권, 2000.
- _____, “정부 정보화 책임관(CIO)들이 인지하는 전자정부의 주요 이슈”, 정보통신정책연구원, 2001.
- 김광주, “Cyber Governance와 인터넷 GIS”, New Governance & Cyber Governance , 2001.
- 김석준, “뉴 거버넌스의 이론과 Cyber Governance”, New Governance & Cyber Governance, 2001.
- 김선명·노일순, “현대 공공정책결정과정에서 사이버 담론의 형성”, 사이버커뮤니케이션학회 춘계 정기학술대회, 2002.
- 김성태, “광역자치단체의 전자정부 추진 실태 분석”, 한국행정학보 제34권 제4호, 2000.
- 김영삼, “지방자치단체의 전자정부서비스 현황과 발전 방향”, 전자정부 컨퍼런스 2002, 2002.
- _____, “정보사회의 제도화-전자 민주주의와 전자정부를 중심으로-”, 사회조사

- 연구 제12권 제1호, 1997.
- _____, “시민사회의 전자적 행정참여를 위한 과제”, 전자정부 사업 평가
시민토론회, 함께하는 시민행동, 2002.
- 김영훈·한상희, “전자 민주주의의 법적 수용방안”, 정보통신정책연구원, 1998.
- 김조문·김종길, “정보격차(Digital Divide)의 이론적·정책적 재고”, 한국사회학
제36집 4호, 2002.
- 김찬곤, “서울시 민원처리온라인 공개시스템”, 행정과 전산, 2001.
- 김진호·도준호, “전자정부의 구현에 대하여”, 인터넷법률 제3호, 2000.
- 김현곤, “범정부차원의 전자정부서비스 전략”, 한국소프트웨어진흥원, 2002.
- _____, “주요국의 전자정부 추진동향과 새로운 가능성”, 정보화동향분석, 1999.
- 김현성, “The Assessment and Developing Strategies of the E-Government
Project in Seoul”, 메트로폴리스회의, 2002.
- _____, “서울시 전자정부의 개념 및 구축전략”, 도시과학논총 제25권, 1999.
- 류석상, “독일 Esslingen시의 ‘지자체 전자정부’(RegioMarktplatz Esslingen)
프로젝트 : 가상시청 구현과 지역 마켓플레이스 구축”, 정보화동향분석 4권
19호, 2000.
- 명승환, “인터넷 시대에 있어서의 정부와 시민간의 관계 재조명”, New
Governance & Cyber Governance, 2001.
- 목진휴, “Cyber Governance의 사례 : 행정자치부 사이버 민원방의 내용분석을
중심으로”, New Governance & Cyber Governance, 2001.
- 문병기, “거버넌스 유형과 접근방법”, New Governance & Cyber Governance,
2001.
- 민경배, “정치인 홈페이지, 무엇을 할 것인가?”, 함께하는 시민행동 공개토론회,
2002.
- 박동진, “인터넷과 선거 : 한국선거에서 인터넷의 도입과 그 충돌”, 함께하는 시민
행동 공개토론회, 2002.
- 박양열, “미국 North Carolina주의 전자정부 - 포털 NC@Your Service 구축
프로젝트”, 정보화동향분석, 2000.
- 백경재, “한국의 전자 민주주의 현황과 전개방향-정치관련 사이트 분석을

- 중심으로”, 숙명여대, 2001.
- 삼성경제연구소, 「정부 혁신의 길」, 삼성경제연구소, 1999.
- 서울시 홍보담당관실, 「시장에게 바란다」, 서울시, 2001.
- 서울시, “Action Plan to Reduce the Digital Divide”, 2002 메트로폴리스회의, 2002.
- _____, “IT기술을 활용한 서울특별시 전자정부 추진사례”, 전자정부 컨퍼런스 2002, 2002.
- 서울시립대, “서울정보화기본계획”, 서울시, 1999.
- 서울시립대 반부패행정시스템연구소, 「서울시 반부패책 효과평가 연구 - 민원처리 온라인 공개시스템을 중심으로 -」, 서울시, 2001.
- 신범순, “한국형 정보화전략 발전방향에 관한 연구 - 전자 민주주의 실현과 복지정보사회 구현을 중심으로-”, 고려대학교 대학원 박사학위논문, 1999.
- 안문석, “전자정부법 제정 필요성”, 행정과전산 제22권, 2000.
- 에스케이티(SKT), “모바일 전자정부 구축사례(경찰 무선 시스템)”, 전자정부 컨퍼런스2002, 2002.
- 엘지시엔에스(LG-CNS), “전자정부 구축을 위한 전자 문서 표준 현황 및 발전 방향”, 전자정부 컨퍼런스2002, 2002.
- _____, “무선 전자정부 구축 사례(디지털 성남시 구현)”, 전자정부 컨퍼런스2002, 2002.
- 오강탁, “고객가치 중심 서비스를 위한 차세대 전자정부 모델”, 전자정부 그랜드 컨퍼런스, 2002.
- 유석진, “정보사회의 정치과정”, 사이버커뮤니케이션학회 춘계 정기학술대회, 2002
- 유비즈시스템, “전자정부의 CRM 적용방안 및 사례”, 전자정부 그랜드 컨퍼런스, 2002.
- 윤영민, “사이버커뮤니케이션과 선거”, 사이버커뮤니케이션학회 춘계 정기학술대회, 2002.
- 이길호, “지방자치단체의 전자 민주주의 실현가능성 - 국내외 인터넷 활용사례를 중심으로-”, 경북대학교 대학원 석사학위논문, 1998.
- 이선우, “뉴거버넌스와 정부의 새로운 역할”, New Governance & Cyber

Governance, 2001.

- 이용석, “전자 민주주의의 대두와 발전방향”, 정보화동향분석 4권 19호, 1997.
- 이효성, “독립온라인 언론의 가능성과 제한점 - 오마이뉴스의 사례를 중심으로”,
사이버커뮤니케이션학회 춘계 정기학술대회, 2002.
- 임혁백, “전자 민주주의의 발전”, 정책기획위원회, 2000.
- 자치정보화지원재단, “2000 기초자치단체 정보화수준측정”, 2001.
- 정국환, “전자 민주주의의 개념정립과 전자여론수렴 방안”, 한국전산원, 1997.
- 정보통신부, “ONE-STOP 정부서비스의 포털 모델”, 전자정부 특별강좌, 2001.
- _____, “정보화촉진기본계획을 통해 살펴본 전자정부 추진 전망
- e-KOREA VISION 2006”, 전자정부 컨퍼런스 2002, 2002.
- _____, “모바일 전자정부 구축을 위한 기술 현황 및 전망”, 전자정부
컨퍼런스 2002, 2002.
- 정보화기획단, “서울시 인터넷 홈페이지 운영지침”, 서울시, 2002.
- _____, “서울시 사이버민원실 운영”, 서울시, 2002.
- 정진우, “전자투표에 관한 동향과 전망”, 한국전산원, 2002.
- 정충식, “전자정부구현을 위한 법률(안)로 본 행정행태의 변화”, 행정과전산
제22권, 2000.
- 조태제, “지방자치행정에서 전자정부실현을 위한 행정법제의 정비방안”, 토지공법
연구 10권, 2000.
- 중앙선거관리위원회, “사이버선거 실현의 법적 한계와 가능성”, 2002.
- 최영훈, “자치단체의 주민참여와 전자 민주주의”, 지방자치정보 제139호, 한양대
지방자치연구소, 2002.
- 최선희, “전자정부서비스의 추진현황 및 강화방안”, 정보통신정책 제14권 13호
통권 305호, 정보통신정책연구원, 2002.
- 최창열, “정보화에 따른 대의제 민주주의의 변화 연구 - 한국의 정치과정과 정치
참여를 중심으로 -”, 성균관대, 1999.
- 통계청, “2002년 정보화실태조사결과”, 2002.
- 한국전산원, “전자정부 11대 핵심과제 추진현황 및 차기 추진 계획”, 전자정부
컨퍼런스 2002, 2002.

- 한국전자통신연구원, “전자정부 구축을 위한 생체인식 기술 현황 및 전망”,
전자정부 컨퍼런스 2002, 2002.
- _____, “전자정부 구축을 위한 IC카드 기술 현황 및 전망”, 전자정부
컨퍼런스 2002, 2002.
- 한국IBM, “전자정부 재해복구시스템 관련 기술 현황 및 전망”, 전자정부 컨퍼런스
2002, 2002.
- 한국MS, “MS의 해외 전자정부 구축 사례를 통해 살펴본 관련 기술 현황”, 전자
정부 컨퍼런스 2002, 2002.
- 한상희, “정치개혁과 선거규제법 : 소위 사이버민주주의론을 중심으로”, 함께하는
시민행동 공개토론회, 2002.
- 함께하는 시민행동, “정부 홈페이지의 정보접근 불평등 보고서”, www.ww.or.kr,
2002.
- 허운나, “인터넷 예비경선의 의미와 활용전략”, 2001.
- 홍성태, “사이버공간의 시민사회의 정치”, 사이버커뮤니케이션학회 춘계정기학술
대회, 2002.
- 황종성, “전자정부 구현의 정치적 쟁점 : 정보관리 패러다임의 변화를 중심으로”,
정보화 저널 제5권 제3호, 1998.
- 황주성 외 10인, “인터넷의 정치 사회적 파급효과 및 대응방안 연구”, 정보통신
정책 연구원, 2001.
- 히다치 종합계획연구소, 「전자정부」, 비봉출판사, 2002.

2. 국내 정기간행물과 인터넷 사이트

- 시민일보, “시 온라인 민원처리 주택건축 가장 많아”, 2002.6.18.
- 연합뉴스, “日지방선거서 전자투표 첫 도입”, 2002.6.23.
- 전자신문, “전자개표시대 활짝 열린다 - 개표 오차 가능성 '제로'”, 2002.6.13.
- 중앙일보, “청담-도곡지구내 단지별 재건축 순위 - 인터넷 투표로 결정 논란”,
2002.1.16.
- 한겨레, “인터넷의 힘 정치를 바꾼다”, 2002.5.14.

_____, “네티즌 ‘진보성’이 변화의 힘”, 2002.5.14.

_____, “인터넷정치 ‘586’ 법규제의 ‘286’”, 2002.5.14.

_____, “네티즌 반란 ‘조중동 떨고 있니’”, 2002.5.14.

<http://www.democracy.org.uk>

<http://foi.democracy.org.uk>

<http://www.iperbole.bologna.it>

<http://www.wcc.govt.nz>

<http://www.vic.gov.au>

<http://e-democracy.org>

<http://www.vote.com>

<http://www.moveon.org>

<http://www.ukonline.gov.uk>

<http://www.canada.gc.ca>

<http://www.egov.go.kr>

<http://www.seoul.go.kr>

<http://www.metro.seoul.kr>

<http://www.gangnam.go.kr>

<http://www.eulsan.go.kr>

<http://www.jj21.org>

<http://www.crm-forum.com>

3. 국외 문헌

Accenture, *eGovernment Leadership - Realizing the Vision*, 2002.

Camden council, *Local e-Government: Service Delivery and Community*

Governance in the Information Age, Camden-Connet, 2001.

Cheryl Simrell King & Camilla Stivers, *Government is Us: Public*

Administration in an Anti-Government Era, Sage Publications,

1998.

- Douglas Holmes, London, *eGov : eBusiness Strategies for Government*, Nicholas Brealey Publishing., 2001.
- Guangzhou, *On the Development of Guangzhou's E-Government*, 2002 Metropolis Conference, 2002. 5.
- J.H. Snider, *E-Government vs. E-Democracy*, www.newamerica.net, 2001.
- Jin Ho Kim, *E-Government Act of Korea : Usefulness and Limitation*, 2002 e-Government International Conference, 2002.
- Jongwoo Han, *Assesment of E-Government : The U. S. and Canada*, 2002 e-Government International Conference, 2002.
- Masamichi Kitani, *Advancing Towards an Electronic Metropolitan Government*, 2002 e-Government International Conference, 2002.
- 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.
- 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.
- Paul Jerome, *The Information Society and The City : Opportunities of eGovernment(Victoria)*, 2002 Metropolis Conference, 2002. 5.
- Peter Strieder, *Berlin's Administration on the Internet*, 2002 Metropolis Conference, 2002.
- Rita Rachel Dandavino, *The Information Society : Montreal's City Multimedia*, 2002 Metropolis Conference, 2002.
- Sean Shine, *Building Customer relationship Management in Government*, Accenture Insights Issure No. 6, 2002.
- Silvana Rubino-Hallman, *E-Government in Latin America : Challenges and*

- Opportunities*, 2002 e-Government International Conference, 2002.
- Steven Clift, *Democracies Online - Building Civic Life on the New Frontier*,
www.e-democracy.org, 2002.
- _____, *The E-Democracy E-Book : Democracy is Online 2.0*,
www.publicus.net, 2000.
- _____, *Top Ten E-Democracy "To Do List" for Governments Around*,
www.publicus.net, 2000.
- _____, *The Future of E-Democracy - The 50 Year Plan*,
www.publicus.net, 2002.
- _____, *Online Consultations and Events - Top Ten Tips for Government
and Civic Hosts*, www.publicus.net, 2002.
- _____, *Enhancing E-Democracy in Our Communities*, www.publicus.net,
2001.
- Tommy Rosen, *E-Democracy in Practice : Swedish experiences of a new
political tool*, www.svekom.se, 2001.
- UNDPEPA, "Benchmarking E-government : A Global Perspective",
UNDPEPA, 2002.
- Minnesota e-democracy*, www.e-democracy.org, 2002.
- World-Wide E-Democracy Projects Page*, www.dar.acm.ac.kr, 2002.
- E-democracy toolkit*, www.teledemocracy.org, 2002.
- Cardiff County Council - Green paper*, www.cardiff.gov.uk, 2002.

<부록 1> 『공공기관의정보공개에관한법률』

※ 제7조 (비공개대상정보)

① 공공기관은 다음 각 호의 1에 해당하는 정보에 대하여는 이를 공개하지 아니할 수 있다.

1. 다른 법률 또는 법률에 의한 명령에 의하여 비밀로 유지되거나 비공개사항으로 규정된 정보
2. 공개될 경우 국가안전보장·국방·통일·외교관계 등 국가의 중대한 이익을 해할 우려가 있다고 인정되는 정보
3. 공개될 경우 국민의 생명·신체 및 재산의 보호 기타 공공의 안전과 이익을 현저히 해할 우려가 있다고 인정되는 정보
4. 진행중인 재판에 관련된 정보와 범죄의 예방, 수사, 공소의 제기 및 유지, 형의 집행, 교정, 보안처분에 관한 사항으로서 공개될 경우 그 직무수행을 현저히 곤란하게 하거나 형사피고인의 공정한 재판을 받을 권리를 침해한다고 인정할만한 상당한 이유가 있는 정보
5. 감사·감독·검사·시험·규제·입찰계약·기술개발·인사관리·의사결정과정 또는 내부검토과정에 있는 사항 등으로서 공개될 경우 업무의 공정한 수행이나 연구·개발에 현저한 지장을 초래한다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 정보
6. 당해 정보에 포함되어 있는 이름·주민등록번호 등에 의하여 특정인을 식별할 수 있는 개인에 관한 정보. 다만, 다음에 열거한 개인에 관한 정보를 제외한다.
 - 가. 법령 등이 정하는 바에 의하여 열람할 수 있는 정보
 - 나. 공공기관이 작성하거나 취득한 정보로서 공표를 목적으로 하는 정보
 - 다. 공공기관이 작성하거나 취득한 정보로서 공개하는 것이 공익 또는 개인의 권리구제를 위하여 필요하다고 인정되는 정보
7. 법인·단체 또는 개인의 영업상 비밀에 관한 사항으로서 공개될 경우 법인 등의 정당한 이익을 현저히 해할 우려가 있다고 인정되는 정보. 다만, 다음에 열거한 정보를 제외한다.
 - 가. 사업활동에 의하여 발생하는 위해로부터 사람의 생명·신체 또는 건강을 보호하기

위하여 공개할 필요가 있는 정보

나. 위법·부당한 사업활동으로부터 국민의 재산 또는 생활을 보호하기 위하여 공개할 필요가 있는 정보

8. 공개될 경우 부동산투기·매점매석 등으로 특정인에게 이익 또는 불이익을 줄 우려가 있다고 인정되는 정보

② 공공기관은 제1항 각 호의 1에 해당하는 정보가 기간의 경과 등으로 인하여 비공개 의 필요성이 없어진 경우에는 당해 정보를 공개대상으로 하여야 한다.

<부록 2> 서울시의 전자 민주주의 관련 법령들

분야	관련 법령
행정부의 정보공개 업무 관련	정부간행물관매보급규정 보존문서열람수수료에관한규칙 공공기관의정보공개에관한법률 공공기관의정보공개에관한법률시행령 관보규정시행규칙 관보규정 국가지리정보체계의구축및활용등에 관한 법 서울특별시인터넷설치및운영에관한조례 서울특별시정보화촉진조례
행정부의 국민의견수렴 업무 관련	행정절차법 행정규제및민원사무기본법 행정규제및민원사무기본법시행령 행정규제및민원사무기본법시행규칙 민원사무처리에관한법률 정책자문위원회규정 전자정부구현을위한행정업무등의전자화촉진에관한법 전자정부구현을위한행정업무등의전자화촉진에관한법률시행령
행정부의 정보자원관리 업무 관련	사무관리규정 사무관리규정시행규칙 공문서분류및보존에관한규칙 정보및보안업무기획·조정규정 공공기관의개인정보보호에관한법률 공공기관의개인정보보호에관한법률시행령 공공기관의개인정보보호에관한법률시행규칙 전자정부구현을위한행정업무등의전자화촉진에관한법률 전자정부구현을위한행정업무등의전자화촉진에관한법률시행령 지식 정보화자원관리법 지식정보자원관리법시행규칙 서울특별시정보화사업추진절차에관한규칙 서울특별시정보화촉진조례
행정부 정책에 대한 평가 관련	정부시책평가교수단의조직및운영규칙 정부업무의심사평가및조정에관한규정

분야	관련 법령
정보규제 관련(91)	<p>대한민국 헌법 정보통신 윤리강령 정보통신 윤리 심의규정 방송위원회의 '선거방송심의 특별규정' 전기통신사업법 53조,시행령 16조 전기통신사업법 시행령 프로그램 보호법 통신비밀보호법 통신비밀보호법시행령 통신비밀보호법시행규칙 미성년자보호법 성폭력범죄의처벌및피해자보호에 관한법률 국가보안법 청소년보호법 미성년자보호법 공직선거및선거부정방지법 형법 정보통신기반보호법 정보통신기반보호법 시행령 정보통신망이용촉진및정보보호등에 관한법률 정보통신망이용촉진및정보보호등에 관한법률 시행령</p> <p>서울특별시정보화촉진조례</p>
보편적 접근 관련(90)	<p>장애인복지법 장애인·노인·임산부등의편의증진보장에 관한법률 전기통신기본법 전기통신사업법 정보화촉진기본법 정보격차해소에 관한법률 정보격차해소에 관한법률시행령</p>
정책결정자의 참여촉진 관련	<p>제안규정 제안규정시행규칙</p>
국민의 참여촉진 관련	<p>정부표창규정 민주시민교육에 관한법률안</p>
정보통신 관련	<p>정보화촉진기본법 전산망보급확장과이용촉진에 관한법률 전기통신기본법 전기통신사업법</p>

<부록 3> 서울특별시 인터넷 홈페이지 현황

□ 서울시 정보포털 사이트

(2002.2현재)

연번	홈페이지		U R L	비고
	운영부서	서비스명		
1	정보화기획담당관	서울시정보포털	seoul.go.kr	2002.2.1개설

□ 시분청(기관홈페이지)

연번	홈페이지		U R L
	운영부서	서비스명	
1	공보관	기관홈페이지	pr.seoul.go.kr
2	여성정책관	"	women.seoul.go.kr
3	감사관	"	audit.seoul.go.kr
4	국제협력담당관	"	inco.seoul.go.kr
5	시정개혁단	"	reform.seoul.go.kr
6	정보화기획단	"	info.seoul.go.kr
7	기획예산실	"	pnb.seoul.go.kr
8	행정관리국	"	admin.seoul.go.kr
9	보건복지국	"	welf.seoul.go.kr
10	산업경제국	"	economic.seoul.go.kr
11	문화관광국	"	culture.seoul.go.kr
12	환경관리실	"	env.seoul.go.kr
13	소방방재본부	"	fire.seoul.go.kr
14	기술심사담당관	"	eng.seoul.go.kr
15	도시계획국	"	urban.seoul.go.kr
16	교통관리실	"	traffic.seoul.go.kr
17	건설국	"	construct.seoul.go.kr
18	주택국	"	housing.seoul.go.kr

□ 시본청(정보홈페이지)

연번	홈 페이지		U R L	
	운영부서	서비스명		
1	홍보담당관	서울포커스	focus.seoul.go.kr	www.metro.seoul.kr
2		장애인홈페이지	friend.seoul.go.kr	
3		어린이홈페이지	kid.seoul.go.kr	
4		서울시사보	sabo.seoul.go.kr	
5		포커스(영문)	english.seoul.go.kr	
6		포커스(중문)	chinese.seoul.go.kr	
7		포커스(일문)	japanese.seoul.go.kr	
8	가정복지담당관	보육정보센터	children.seoul.go.kr	
9		늘푸른여성정보센터	1318.seoul.go.kr	
10	국제협력담당관	LA서울관	www.seoulcity.org	
11	정보화기획담당관	시민사이버정보화	cyberedu.seoul.go.kr	
12		서울의 통계	stat.seoul.go.kr	
13		사이버민원실	cyber.seoul.go.kr	
14	정보화개발담당관	민원처리온라인공개시스템	open.metro.seoul.kr	open.seoul.go.kr
15	정보통신반	PC뱅크	pcbank.seoul.go.kr	
16		전자우편서비스	mail.seoul.go.kr	
17	도시마케팅추진반	SEOUL NOW	seoulnow.net	seoulnow.seoul.go.kr
18	심사평가담당관	행정서비스시민평가제	citisat.seoul.go.kr	
19	조직제도담당관	종합자료관	src.seoul.go.kr	
20	법무담당관	자치법규서비스	legal.seoul.go.kr	
21	자치행정과	새주소안내시스템	address.seoul.go.kr	
22	세무행정과	인터넷서울세무사무소	tax.seoul.go.kr	
23	세무운영과	지방세인터넷납부	etax.seoul.go.kr	
24	산업정책과	산업경제통신망	econo.seoul.go.kr	
25	농수산유통과	서울시동물사랑방	animals.seoul.go.kr	
26	DMC추진반	디지털미디어시티	dmc.seoul.go.kr	
27	문화과	서울문화관광	www.visitseoul.net	visit.seoul.go.kr
28	문화재과	서울의역사와문화	history.seoul.go.kr	
29	문화월드컵기획	새서울자원봉사센터	volunteer.seoul.go.kr	
30		월드컵홍보	worldcup.seoul.go.kr	
31	환경기획과	물친구(물절약)	iwater.seoul.go.kr	
32	화장실추진반	서울토일렛	toilet.seoul.go.kr	
34	조경과	천만그루나무심기	green.seoul.go.kr	
35	대중교통과	버스노선안내	bus.seoul.go.kr	
36	교통운영개선기획단	내부순환로교통정보	smartway.seoul.go.kr	
37	치수과	홍수정보시스템	hongsu.seoul.go.kr	
38	도시환경개선단	북촌한옥마을	hanok.seoul.go.kr	
39		서울야간경관	night.seoul.go.kr	

□ 사업소 및 직속기관

연 번	홈 페이지		U R L	
	운 영 기 관	서 비 스 명		
1	공무원교육원	기관홈페이지	edu.seoul.go.kr	
2		직원사이버교육(일반)	elearning.seoul.go.kr	
3	농업기술센터	기관홈페이지	agro.seoul.go.kr	
4	보건환경연구원	"	sihe.seoul.go.kr	
5	시립대	"	www.uos.ac.kr	university.seoul.go.kr
6	은평병원	"	ephosp.seoul.go.kr	
7	아동병원	"	childhosp.seoul.go.kr	
8	동부병원	"	dbhosp.seoul.go.kr	
9	서대문병원	"	sdmhosp.seoul.go.kr	
10	중랑하수처리장	"	jhasu.seoul.go.kr	
11	난지하수처리장	"	nanjihasu.seoul.go.kr	
12	차량정비사업소	"	carservice.seoul.go.kr	
13	난지도관리사업소	"	nanji.seoul.go.kr	
14	체육시설관리사업소	"	stadium.seoul.go.kr	
15	여성발전센터(통합)	서울여성센터	womancenter.seoul.go.kr	
16	북부여성발전센터	기관홈페이지	happywoman.seoul.go.kr	
17	남부여성발전센터	"	nambuwomen.seoul.go.kr	
18	중부여성발전센터	"	goodwoman.seoul.go.kr	
19	서부여성발전센터	"	superwoman.seoul.go.kr	
20	전산정보관리소	"	enet.seoul.go.kr	
21	서울대공원	기관홈페이지	grandpark.seoul.go.kr	
22	공원녹지관리사업소	"	parks.seoul.go.kr	
23	한강관리사업소	"	hanriver.seoul.go.kr	hangang.seoul.go.kr
24	아동복지센터	"	child.seoul.go.kr	
25		아동학대예방센터	1391.seoul.go.kr	
26	상수도본부	기관홈페이지	water.seoul.go.kr	
27	건설안전본부	"	csm.seoul.go.kr	
28	지하철본부	"	subway.seoul.go.kr	
29	교통방송본부	"	tbs.seoul.go.kr	
30	서울역사박물관	"	museum.seoul.go.kr	
31	시립박물관	미디어시티서울2002	mediacity.seoul.go.kr	
32	품질시험소	기관홈페이지	quality.seoul.go.kr	

□ 공사 및 기타기관

연 번	운 영 기 관 (서비스명)	U R L
1	지 하 철 공 사	www.seoulsubway.co.kr
2	도시철도공사	www.smrt.co.kr
3	농수산물공사	www.garak.co.kr
4	도시개발공사	www.smdc.co.kr
5	시설관리공단	www.sisul.or.kr
6	강 남 병 원	www.kangnamhosp.or.kr
7	시정개발연구원	www.sdi.re.kr
8	세종문화회관	www.sejongpac.or.kr
9	시 의 회	www.smc.seoul.kr

<부록 4> 설문지 및 조사 결과

1. 설문지

전문가 설문조사 (전문가·담당자용)

본 연구팀은 서울시 전자정부의 전자 민주주의 모델 연구를 위해서 전문가 설문조사를 실시하고 있습니다. 여러분들이 운영하고 계신 각 기관의 홈페이지의 운용에 관한 사항을 질문하고 있습니다.

설문의 세부내용은 전자 민주주의와 전자정부의 일반적인 사항과 더불어 현재 진행중인 서울시 전자정부의 추진사항에서 얼마만큼 전자 민주주의적 요소들이 반영되고 있는가를 살펴보기 위해 질문들입니다.

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.

2002년 10월

서울시정개발연구원 도시사회연구부

전화번호 : 책임 부연구위원 조 권 중 02 - 726 - 1140

담당 연구원 이 성 민 02 - 726 - 1247

홈페이지 : <http://www.sdi.re.kr/digital> 이메일 : local@sdi.re.kr

FAX : 02 - 726 - 1293

주소 : (100 - 250) 서울시 중구 예장동 산45 서울시정개발연구원

ID : □□□

1. 전자정부와 전자 민주주의 관계에 대한 질문입니다.

전자 민주주의는 정보화 시대의 시대적 변화를 수용하여 인터넷과 사이버 공간을 활용해 정책결정과정의 효율화를 증진시키고 행정의 투명성을 도모하며 시민들의 참여를 촉진함으로써 도시정부의 정당성을 향상시키는 것을 목적으로 하는 것으로 인식되고 있습니다.

※ 다음의 항목과 귀하가 생각하시는 전자 민주주의의 실천과의 연관을 나타내 주십시오

항목	매우 낮음 ←—————▶ 매우 높음			
1) 법령 및 제도를 인터넷을 통해 공개하는 것	①	②	③	④
2) 각종 정책자료 및 통계 자료를 공개하는 것	①	②	③	④
3) 기관관련 시설, 위치, 전화번호, Fax, 업무담당자 이름 등을 공개하는 것	①	②	③	④
4) 온라인 민원신청 및 온라인 정보공개 청구를 제공하는 것	①	②	③	④
5) 각종 세금 및 수수료의 온라인을 통해 납부할 수 있는 것	①	②	③	④
6) 민원접수 및 관련된 처리내역을 인터넷을 통해 공개하는 것	①	②	③	④
7) 온라인을 통해 시민들이 시정에 참여하는 것	①	②	③	④
8) 장애인, 생활보호대상자 등 정보소의 계층에 대해 지원을 하는 것	①	②	③	④

2. 귀 기관에서 제공하고 있는 행정서비스에 관한 질문입니다.

현재 운용중인 서비스 매체를 모두 선택해 주십시오	운용 예정인 매체를 모두 선택해 주십시오
<input type="checkbox"/> 인터넷 홈페이지	<input type="checkbox"/> 인터넷 홈페이지
<input type="checkbox"/> PC 통신	<input type="checkbox"/> PC 통신
<input type="checkbox"/> 자동응답전화서비스(ARS)	<input type="checkbox"/> 자동응답전화서비스(ARS)
<input type="checkbox"/> Fax 서비스	<input type="checkbox"/> Fax 서비스
<input type="checkbox"/> TV, 라디오, 인터넷 방송국	<input type="checkbox"/> TV, 라디오, 인터넷 방송국
<input type="checkbox"/> 지면 홍보물(신문, 잡지, 팜플렛 등)	<input type="checkbox"/> 지면 홍보물(신문, 잡지, 팜플렛 등)
<input type="checkbox"/> 대형 전광판	<input type="checkbox"/> 대형 전광판
<input type="checkbox"/> 이동통신 문자서비스	<input type="checkbox"/> 이동통신 문자서비스
<input type="checkbox"/> 이동통신 음성서비스	<input type="checkbox"/> 이동통신 음성서비스
<input type="checkbox"/> 기타 ()	<input type="checkbox"/> 기타 ()

3. 다음의 항목은 귀 기관에서 제공되고 있는 홈페이지 서비스에 대한 세부적인
질문입니다.

예시

항목	서비스의 제공 여부	서비스를 제공하는 경우				서비스를 제공하지 않는 경우		
		성취도 (목표수준 을 100%로 할때 현재 수준은?)	사용자의 반응		서비스 를 준 비공여 있다	필요성 을 인지 하고 있 으나 아 각 적했 었다	제공할 필요가 없다	
			불 만	만 족				알 수 없 음
		①	②	③	④			
1) 기관에 대한 시설정보, 위치정보, 교통정보 등을 제 공한다.	<input checked="" type="checkbox"/> 유 <input type="checkbox"/> 무	80	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) 기관 및 지역 관련 역사 및 각종 기록을 제공한다.	<input checked="" type="checkbox"/> 유 <input type="checkbox"/> 무		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) 정책자료(각종력서, 보고 서 등) 및 통계에 대한 정보 를 제공한다.	<input checked="" type="checkbox"/> 유 <input type="checkbox"/> 무	50	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

항목	서비스의 제공 여부	서비스를 제공하는 경우					서비스를 제공하지 않는 경우		
		성취도 (목표수준을 100%로 할 때 현재 수준은?)	사용자의 반응				서비스를 중에 있다	필요성을 인지하고 있으나 계획 없다	공필요 없다
			불만족	←→		만족			
①	②	③	④						
1) 기관에 대한 시설정보, 위치정보, 교통정보 등을 제공한다.	① 유 ② 무								
2) 기관 및 지역 관련 역사 및 각종 기록을 제공한다.	① 유 ② 무								
3) 정책자료(각종백서, 보고서 등) 및 통계에 대한 정보를 제공한다.	① 유 ② 무								
4) 기관행사 및 일정에 대한 정보를 제공한다.	① 유 ② 무								
5) 기관에 관련된 각종 제도(민원, 복지, 생활정보 등)에 대한 정보를 제공한다.	① 유 ② 무								
6) 기관에 관련된 법령(법령, 규칙, 조례 등)을 제공한다.	① 유 ② 무								
7) 관련된 기관, 단체, 기업 등을 링크를 통해 연결한다.	① 유 ② 무								
8) 기관관련 각종 채용정보 및 조달, 입찰관련 정보를 제공한다.	① 유 ② 무								
9) 예산 및 세입·세출에 대한 정보를 제공한다.	① 유 ② 무								

항목	서비스의 제공 여부	서비스를 제공하는 경우				서비스를 제공하지 않는 경우			
		성취도 (목표수준을 100%로 할때 현재 수준은?)	사용자의 반응				서비스 를 비 중 에 있 다	필 요 성 을 지 하 고 있 으 나 직 업 계 획 없 다	제 공 필 요 가 없 다
			불 만 족	←	→	만 족			
①	②	③	④						
10) 각종 자문회의, 위원회, 국제교류단체 등과 같은 관련단체에 대한 다양한 정보 및 활동사항을 안내한다.	① 유 ② 무								
11) 기관관련 프로그램(사회복지 프로그램, 교육프로그램, 재활 프로그램 등)에 대한 운영, 참여 방법, 지원 사항 등을 제공한다.	① 유 ② 무								
12) 소관업무별 담당자의 성명, 전화번호, Fax, 이메일을 제공한다.	① 유 ② 무								
13) 온라인 민원신청 및 정보공개청구 시스템을 운영한다.	① 유 ② 무								
14) 다양한 매체(전화, Fax, e-mail, 음성·문자서비스, 이동전화 등)를 통해 민원 및 청원처리 결과를 통지한다.	① 유 ② 무								
15) 각종 민원관련 수수료 및 공공요금을 온라인으로 납부할 수 있다. (신용카드, 홈뱅킹 계좌이체, 전자화폐, 이동전화 요금 등)	① 유 ② 무								

항목	서비스의 제공 여부	서비스를 제공하는 경우				서비스를 제공하지 않는 경우			
		성취도 (목표수준을 100%로 할때 현재 수준은?)	사용자의 반응				서비스 를 비중 에 있 다	필요 성 인 지 하 고 있 으 나 직 업 계 획 없 다	제 공 할 필 요 가 없 다
			불 만 족	←	→	만 족			
①	②	③	④						
16) 개인정보의 보호 및 정보 보안을 위해 대책을 가지고 있다. (서명인증서비스, 보안 시스템 구축)	① 유 ② 무								
17) 시민들의 시정에 대한 의견, 아이디어, 제안 등을 받고 이를 체계적으로 관리하고 있다.	① 유 ② 무								
18) 기관 관련된 설문 및 여론조사를 온라인상에서 실시하고 있다.	① 유 ② 무								
19) 정책토론포럼, 시민 정책포럼, 사이버 공청회 등과 같은 시민참여장치를 마련하여 운영하고 있다.	① 유 ② 무								
20) 외국인을 위한 다국어 서비스를 제공하고 있다.	① 유 ② 무								
21) 정보소외계층을 위한 다양한 프로그램을 제공하고 있다. (장애인용 홈페이지, 온라인 교육서비스 프로그램 등)	① 유 ② 무								
22) 홈페이지에 적극적으로 참여하고 있는 시민들에 대해서 관리하고 있다. (마일리지 제도, 메일서비스, 푸시서비스 등)	① 유 ② 무								

2. 조사결과

1) 전자 민주주의의와 전자정부 서비스와의 실천 연관도

항목	매우 낮음 ←—————→ 매우 높음			
	1) 법령 및 제도를 인터넷을 통해 공개하는 것	0(0.0)	3(10.7)	12(42.9)
2) 각종 정책자료 및 통계 자료를 공개하는 것	0(0.0)	4(14.3)	10(35.7)	14(50.0)
3) 기관관련 시설, 위치, 전화번호, Fax, 업무담당자 이름 등을 공개하는 것	1(3.6)	4(14.3)	13(46.4)	10(35.7)
4) 온라인 민원신청 및 온라인 정보공개 청구를 제공하는 것	0(0.0)	2(7.1)	10(35.7)	16(57.1)
5) 각종 세금 및 수수료의 온라인 을 통해 납부할 수 있는 것	1(3.6)	6(21.4)	9(32.1)	12(42.9)
6) 민원접수 및 관련된 처리내역을 인터넷을 통해 공개하는 것	0(0.0)	2(7.1)	7(25.0)	18(64.3)
7) 온라인을 통해 시민들이 시정에 참여하는 것	1(3.6)	7(25.0)	6(21.4)	13(46.4)
8) 장애인, 생활보호대상자 등 정보소외 계층에 대해 지원을 하는 것	3(10.7)	9(32.1)	8(28.6)	8(28.6)

2) 매체운영 현황

현재 운용중인 서비스 매체를 모두 선택해 주십시오		운용 예정인 매체를 모두 선택해 주십시오	
인터넷 홈페이지	28(100.0)	인터넷 홈페이지	0(0.0)
PC 통신	4(14.3)	PC 통신	0(0.0)
자동응답전화서비스(ARS)	8(28.6)	자동응답전화서비스(ARS)	4(14.3)
Fax 서비스	22(78.6)	Fax 서비스	0(0.0)
TV, 라디오, 인터넷 방송국	8(28.6)	TV, 라디오, 인터넷 방송국	4(14.3)
지면 홍보물(신문, 잡지, 팜플렛 등)	22(78.6)	지면 홍보물(신문, 잡지, 팜플렛 등)	0(0.0)
대형 전광판	12(42.6)	대형 전광판	2(7.1)
이동통신 문자서비스	3(10.7)	이동통신 문자서비스	9(32.1)
이동통신 음성서비스	0(0.0)	이동통신 음성서비스	3(10.7)
기타 ()	0(0.0)	기타 ()	0(0.0)

3) 전자정부 서비스 현황

항목	서비스의 제공여부	서비스를 제공하는 경우						서비스를 제공하지 않는 경우		
		성취도 (목표수 준을 100%로 할때 현재 수준은?)	사용자의 반응				서비스 준비 상태 있다	필요 성을 인지 하나 아직 계획 없다	제공 필요 가 없다	
			불만 족	←→		만족				알수없 음
				①	②					
1) 기관에 대한 시설정보, 위치정보, 교통정보 등을 제공한다.	① 유 26(92.9) ② 무 2(7.1)	79.9	2 (7.1)	1 (3.6)	8 (28.6)	1 (3.6)	5 (17.9)	0 (0.0)	1 (3.6)	0 (0.0)
2) 기관 및 지역 관련 역사 및 각종 기록을 제공한다.	① 유 25(89.3) ② 무 3(10.7)	79.4	0 (0.0)	3 (10.7)	13 (46.4)	4 (14.3)	3 (10.7)	0 (0.0)	2 (7.1)	0 (0.0)
3) 정책자료(각종백서, 보고서 등) 및 통계에 대한 정보를 제공한다.	① 유 22(78.6) ② 무 6(21.4)	77.1	0 (0.0)	4 (14.3)	10 (35.7)	5 (17.9)	2 (7.1)	1 (3.6)	3 (10.7)	1 (3.6)
4) 기관행사 및 일정에 대한 정보를 제공한다.	① 유 24(85.7) ② 무 4(14.3)	82.2	0 (0.0)	1 (3.6)	9 (32.1)	10 (35.7)	4 (14.3)	0 (0.0)	1 (3.6)	2 (7.1)
5) 기관에 관련된 각종 제도(민원, 복지, 생활정보 등)에 대한 정보를 제공한다.	① 유 23(82.1) ② 무 5(17.9)	73.4	0 (0.0)	2 (7.1)	13 (46.4)	3 (10.7)	5 (17.9)	1 (3.6)	1 (3.6)	1 (3.6)
6) 기관에 관련된 법령 (법령, 규칙, 조례 등)을 제공한다.	① 유 23(82.1) ② 무 5(17.9)	86.3	0 (0.0)	4 (14.3)	9 (32.1)	5 (17.9)	3 (10.7)	2 (7.1)	2 (7.1)	0 (0.0)
7) 관련된 기관, 단체, 기업 등을 링크를 통해 연결한다.	① 유 28(100.0) ② 무 0(0.0)	80.3	0 (0.0)	1 (3.6)	15 (53.6)	6 (21.4)	4 (14.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
8) 기관관련 각종 채용정보 및 조달, 입찰관련 정보를 제공한다.	① 유 19(67.9) ② 무 9(32.1)	78.5	0 (0.0)	2 (7.1)	7 (25.0)	5 (17.9)	5 (17.9)	0 (0.0)	2 (7.1)	5 (17.9)
9) 예산 및 세입·세출에 대한 정보를 제공한다.	① 유 21(75.0) ② 무 7(25.0)	77.5	0 (0.0)	6 (21.4)	8 (28.6)	2 (7.1)	4 (14.3)	0 (0.0)	1 (3.6)	5 (17.9)

항목	서비스의 제공여부	서비스를 제공하는 경우					서비스를 제공하지 않는 경우			
		성취도 (목표 수준을 100% 로 할때 현재 수준은 ?)	사용자의 반응				알수 없음	서 스 준 중 에 있 다	필 요 성 을 인 지 하 고 있 나 아 직 계 획 없 다	제 공 할 필 요 가 없 다
			불만 족		만족					
			①	②	③	④				
10) 각종 자문회의, 위원회, 국제교류단체 등과 같은 관련단체에 대한 다양한 정보 및 활동사항을 안내한다.	① 유 14(50.0) ② 무 14(50.0)	60.0	0 (0.0)	4 (14.3)	5 (17.9)	1 (3.6)	3 (10.7)	1 (3.6)	7 (25.0)	5 (17.9)
11) 기관관련 프로그램(사회복지 프로그램, 교육프로그램, 재활 프로그램 등)에 대한 운영, 참여 방법, 지원 사항 등을 제공한다.	① 유 18(64.3) ② 무 10(35.7)	77.5	0 (0.0)	3 (10.7)	11 (39.3)	2 (7.1)	3 (10.7)	0 (0.0)	3 (10.7)	4 (14.3)
12) 소관업무별 담당자의 성명, 전화번호, Fax, 이메일을 제공한다.	① 유 19(67.9) ② 무 9(32.1)	80.9	0 (0.0)	4 (14.3)	7 (25.0)	5 (17.9)	1 (3.6)	1 (3.6)	6 (21.4)	1 (3.6)
13) 온라인 민원신청 및 정보공개청구 시스템을 운영한다.	① 유 21(75.0) ② 무 7(25.0)	70.7	0 (0.0)	3 (10.7)	7 (25.0)	6 (21.4)	2 (7.1)	0 (0.0)	4 (14.3)	3 (10.7)
14) 다양한 매체(전화, fax, e-mail, 음성·문자서비스, 이동전화 등)를 통해 민원 및 청원 처리 결과를 통지한다.	① 유 22(78.6) ② 무 6(21.4)	74.2	0 (0.0)	3 (10.7)	9 (32.1)	4 (14.3)	4 (14.3)	1 (3.6)	4 (14.3)	1 (3.6)
15) 각종 민원관련 수수료 및 공공요금을 온라인으로 납부할 수 있다. (신용카드, 홈뱅킹 계좌이체, 전자화폐, 이동전화 요금 등)	① 유 8(28.6) ② 무 20(71.4)	77.5	0 (0.0)	1 (3.6)	4 (14.3)	1 (3.6)	1 (3.6)	0 (0.0)	6 (21.6)	12 (42.9)

항목	서비스의 제공여부	서비스를 제공하는 경우					서비스를 제공하지 않는 경우			
		성취도 (목표 수준을 100% 로 할때 현재 수준은 ?)	사용자의 반응				서비스 준비 에 있다	필요 성을 인지 하고 있 으나 아 직 계획 없다	제 공 할 필 요 가 없다	
			불만 족	↔		만족				알수 없음
				①	②					
16) 개인정보의 보호 및 정보보안을 위해 대책을 가지고 있다. (서명인증서비스, 보안시스템 구축)	① 유 17(60.7) ② 무 11(39.3)	74.6	0 (0.0)	2 (7.1)	7 (25.0)	6 (21.4)	0 (0.0)	3 (10.7)	5 (17.9)	3 (10.7)
17) 시민들의 시정에 대한 의견, 아이디어, 제안 등을 받고 이를 체계적으로 관리하고 있다.	① 유 20(71.4) ② 무 8(28.6)	73.9	1 (3.6)	5 (17.9)	5 (17.9)	5 (17.9)	3 (10.7)	1 (3.6)	5 (17.9)	2 (7.1)
18) 기관 관련된 설문 및 여론조사를 온라인상에서 실시하고 있다.	① 유 16(57.1) ② 무 12(42.9)	65.5	1 (3.6)	1 (3.6)	7 (25.0)	3 (10.7)	3 (10.7)	4 (14.3)	5 (17.9)	2 (7.1)
19) 정책토론포방, 시민 정책포럼, 사이버 공청회 등과 같은 시민 참여장치를 마련하여 운영하고 있다.	① 유 12(42.9) ② 무 16(57.1)	75.0	0 (0.0)	3 (10.7)	3 (10.7)	3 (10.7)	3 (10.7)	4 (14.3)	8 (28.6)	3 (10.7)
20) 외국인을 위한 다국어 서비스를 제공하고 있다.	① 유 17(60.7) ② 무 11(39.3)	67.5	1 (3.6)	5 (17.9)	5 (17.9)	4 (14.3)	2 (7.1)	1 (3.6)	4 (14.3)	4 (14.3)
21) 정보소외계층을 위한 다양한 프로그램을 제공하고 있다. (장애인용 홈페이지, 온라인 교육서비스 프로그램 등)	① 유 4(14.3) ② 무 24(85.7)	71.3	0 (0.0)	1 (3.6)	2 (7.1)	1 (3.6)	0 (0.0)	7 (25.0)	13 (46.4)	2 (7.1)
22) 홈페이지에 적극적으로 참여하고 있는 시민들에 대해서 관리하고 있다. (마일리지 제도, 메일서비스, 푸시서비스 등)	① 유 8(28.6) ② 무 20(71.4)	87.5	1 (3.6)	1 (3.6)	2 (7.1)	4 (14.3)	1 (3.6)	5 (17.9)	11 (39.3)	2 (7.1)

4) 조사 대상의 특성

항목	구분	사례수	비율
성별	여자	13	46.4
	남자	15	53.6
	계	28	100.0
직렬	일반행정직	8	28.6
	전산직	4	14.3
	별정직	1	3.6
	기능직	8	28.6
	기타	6(통신직 1명, 간호사 1명, 계약직 4명)	11.4
	무응답	1	3.6
	계	28	100.0
직급	6급	6	3.6
	7급	10	21.4
	8급	7	35.7
	9급	4	25.0
	무응답	1	14.3
	계	28	100.0
부서	홍보담당부서	2	7.1
	전산담당부서	11	39.3
	일반행정담당부서	15	53.6
	계	28	100.0

시정연 2002-R-35

서울시 전자정부의 전자 민주주의 모델 연구

발행인 백용호

발행일 2002년 12월 31일

발행처 서울시정개발연구원

137-071 서울시 서초구 서초동 391

전화: (02)2149-1256 팩스: (02)2149-1289

ISBN 89-8052-293-2-93350

본 출판물의 판권은 서울시정개발연구원에 속합니다.