

전자정부를 통한 시민참여 증진

1. 개요

- 전자정부 선진국들은 정부 시스템 및 서비스의 통합과 연계를 통해 보다 효율적인 대민 서비스를 전달하여 시민과 양방향적인 소통을 지향
 - '전자정부(e-Government)'에서 '**통합된 정부(Connected Government)**' 추구
- 전자정부의 일환으로 전자서비스를 통한 시민들의 정책 참여, 즉 정책결정 과정에의 온라인 시민참여(e-participation) 수준 제고
- 향후 일반 대중, 시민단체 및 민간기관들이 온라인으로 연계되어 네트워크 형성, 이에 기반한 정부 형태(Government 2.0)로 발전

2. 전자정부(e-Government) 발전단계

<OECD 전자정부 정의¹⁾>

보다 나은 정부를 달성하기 위한 수단으로서 정보통신기술 및 인터넷 활용

(The use of information and communication technologies, and particularly the Internet, as a tool to achieve better government)

- 전자정부는 정보제공에서 시작하여 시민과의 양방향 소통 및 시민의 주도적인 정책 결정과정 참여 등을 위한 성숙단계로 발전
 - OECD에서는 ① 정보제공(Information); ② 상호작용(Interactive Information); ③ 업무처리(Transaction); ④ 변화(Transformation) 등 4단계로 구분

1) OECD (2003), *The e-Government Imperative*, OECD, Paris.

- UN에서는 전자정부 발전단계를 5단계로 구분, 국가별로도 단계별 전략 수립

<표 1> UN 전자정부 발전단계

단계		내용
I	출현단계 (Emerging)	정부의 공식 웹사이트를 통한 일방적인 정보 제공 (타 부처와의 연계 및 시민과 상호작용 거의 없음)
II	강화 단계 (Enhanced)	정부는 공공정책 및 행정에 관한 보다 많은 정보 제공 (정부문서, 보고서 및 법률 관련 고문서예의 시민접근)
III	상호작용단계 (Interactive)	세금납부, 면허갱신 등 민원서비스 온라인 제공
IV	업무처리단계 (Transactional)	“시민과 정부”의 양방향 의사소통 체계 도입 (세금납부방식 선택, 출생신고, 여권 및 면허갱신 등 온라인 민원서비스 365일 제공)
V	통합단계 (Connected)	통합된 정부시스템을 통해 시민의 요구에 통합된 정부로서 대응 (정부부처, 중앙-지방정부, 정부-시민, 관련단체 간 연계 및 시스템 호환성 등)

<표 2> 뉴질랜드 전자정부 개발단계²⁾

접근성 (Access) '04년	상호작용 (Interaction) '07년	변화 (Transformation) '10년
정부 국정현황 및 국정운영 참여 기회 등에 대한 정보 제공	정책개발 및 서비스 전달에 시민의 온라인 참여가 중요한 요소로 등장	온라인 참여가 표준이 됨
정부의 인터넷 활용법 교육 정책개발, 서비스설계 및 전달 관련 국민 상담 가능	전자투표 등 민주적 절차가 전자적으로 가능	보다 개방적이고 협의에 따른 정책형성과정 고객중심의 서비스 설계 및 전달
		정부-시민-기업 간 관계가 정보화 사회에 맞게 변모함에 따라 민주적, 정치적 과정에도 상당한 변화 예상

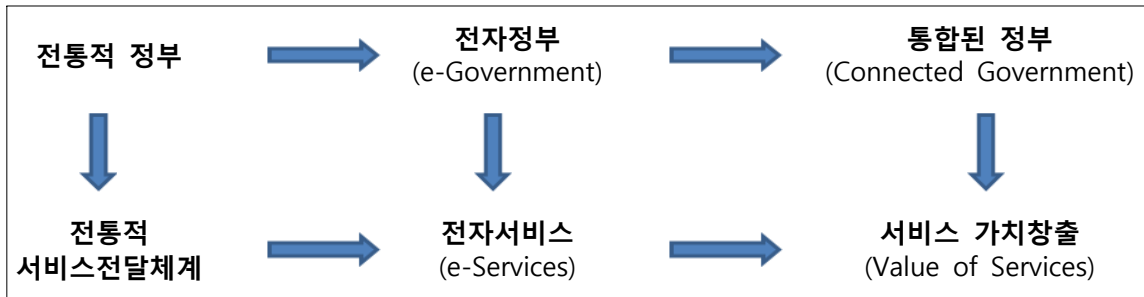
o 통합된 정부(Connected Government) 혹은 변화(Transformation) 단계의 전자정부는 시민의 요구에 보다 효율적으로 대응하고 “서비스의 가치” 증진에 중점

- 궁극적으로 보다 나은 공공 서비스 전달(*better public service delivery*)을 통해 정부의 대응성과 효과성 제고하고, 시민의 정책과정 참여 및 역량 강화에 기여함

- 이를 위해, 정부부처간 정보시스템 호환성 및 보안 관련 표준 설정, 정부부처간 긴밀한 정보공유 협력, 시민의 온라인 참여 증진을 위한 효과적인 플랫폼 제공 등 필요

2) Russell Craig (2008), "Interface with Citizens through e-Government : Barriers and Opportunities", presented at International Conference on Enhancing Citizen Participation in Public Governance on 29 May 2008 in Bangkok.

<그림 1> 공공서비스 전달 방식 발전단계³⁾



3. 온라인 시민참여(e-Participation)

- 온라인 시민참여는 정책형성과정에의 시민참여를 증진시키기 위해 시민들에게 다양한 채널을 제공함으로써 정부의 투명성을 높이는 효과 기대
 - 정부는 시민의 의견이 제안되고 반영되도록 피드백 메커니즘 구축, 신뢰형성 필요
- UN에서는 매년 전자정부 지표의 하나로 온라인 시민참여(e-participation) 수준 평가
 - 시민참여를 위한 제도적 지원, 정부 의지 및 리더십, 시민의 정책담화에 참여 촉진 등 기준으로 평가

* 한국은 '05년 4위에서 '08년 2위로 온라인 참여지수에서 상승

<표 3> UN 온라인 참여 지수 및 순위 ('05년, '08년)

	국가	2008년 참여지수	순위 (2008)	순위 (2005)
1	미국	1.0000	1	3
2	대한민국	0.9773	2	4
3	덴마크	0.9318	3	7
4	프랑스	0.9318	3	24
5	호주	0.8864	5	9
6	뉴질랜드	0.7955	6	6
7	멕시코	0.7500	7	7
8	에스토니아	0.7273	8	11
9	스웨덴	0.6591	9	14
10	싱가폴	0.6364	10	2
11	캐나다	0.6136	11	4
12	일본	0.6136	11	21
13	룩셈부르크	0.6136	11	61
14	우크라이나	0.5682	14	28
15	요르단	0.5455	15	90

3) United Nations (2008), "UN E-Government Survey 2008 : From E-Government to Connected Governance".

- 전자정부는 정부의 효율성과 투명성 확보, 공공서비스 개선, 온라인 시민참여 등을 목적으로 추진되고 있으나, 온라인 시민참여의 활성화는 상대적으로 달성하기 어려움
 - 효율적인 서비스 전달체계가 제공될지라도, 서비스 사용자인 시민은 의지는 있으나 참여가 제한될 수 있으며, 혹은 참여는 할 수 있으나 의지가 없는 경우가 있는데, 이를 통틀어 온라인 시민참여 장애요인으로 고려될 수 있음

<온라인 시민참여 장애요인>

- ▷ 전자서비스 및 정보에의 접근성 제한
- ▷ 전자서비스 활용을 위한 개인 기술 및 지식 부족
- ▷ 시간 부족 혹은 참여에 대한 인센티브가 없음
- ▷ 개인정보 및 보안에 대한 신뢰성 결여 및 불안감
- ▷ 참여 결과에 따른 변화가 발생하지 않음

- 그럼에도 불구하고 온라인 시민참여의 활성화를 위한 노력은 공공서비스의 질적 개선, 시민의 요구에 부응하는 공공정책 수립, 정부 내의 업무 효율성 및 투명성을 향상시킬 수 있는 선순환적 효과를 초래함

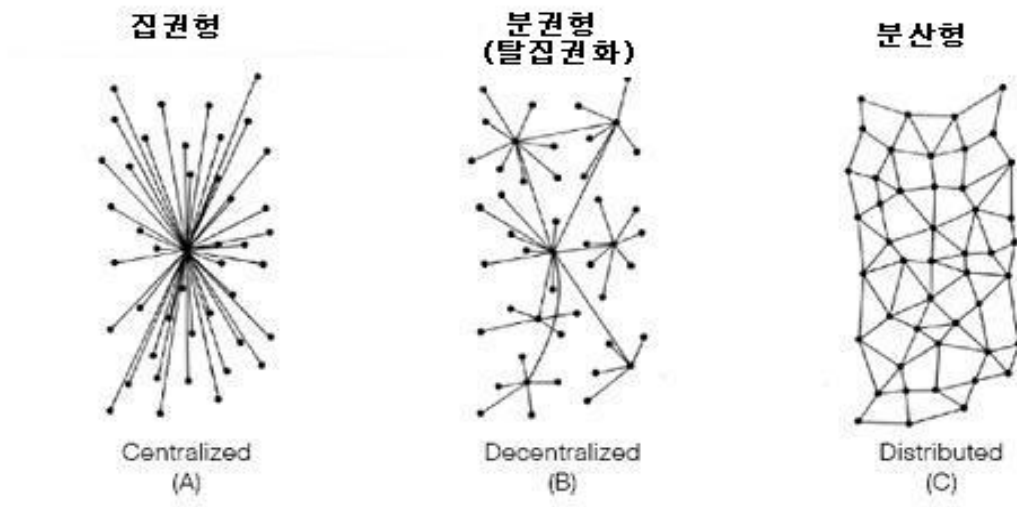
4. 향후 발전방향 : Government 2.0

- **Government 2.0** 이란, 정부서비스와 웹 2.0을 결합하여 기존의 지시, 통제 위주의 획일적인 정부에서 벗어나 시민 중심의 서비스와 시민의 참여기회를 증대시킴으로써 보다 투명하고 효율적인 정부를 추구함
 - 일반대중, 민간기관, 시민단체 등이 온라인으로 연계된 다수의 네트워크 형태의 정부(*g-web: governance-web*)로서 공공 서비스 전달과 정책형성을 위한 지배적인 조직 모델이 됨⁴⁾
- CISCO사에서는 웹 2.0에 기반한 공공부문의 변화를 "**Connected Republic 2.0**"으로 지칭, 특히 인터넷 등으로 연계된 사회가 공공부분에 미치는 영향을 조사⁵⁾
 - 특히, 공공부문에서도 자원의 집중 혹은 탈집중화에서 벗어나, 주변과의 상호연계 및 공유가 가능한 분산화된(Distributed) 유형의 네트워크 형성

4) "Government 2.0 : Transforming Government and Governance for the Twenty-first Century", New Paradigm (2008). http://www.newparadigm.com/media/Gov_TransformingGovernment.pdf

5) CISCO (2007), "The Connected Republic 2.0", CISCO White Paper.

<그림 2> 새로운 패러다임 : 분산형 네트워크 등장



자료 : Paul Baran (RAND)

- o 결국, 분산형 네트워크는 연결성(Connectedness)을 활용한 사용자들간 네트워크 형성을 위한 플랫폼으로서, 소외된 계층을 네트워크에 연결시킴으로써 소통과 교류가 이루어짐 ("*Small pieces, loosely connected*")

<고려사항>

- ▷ "Government 2.0"에서는 "업무처리기반(transactional)" 보다는 "시민과의 관계 형성(relational)"이 보다 중요해짐
- ▷ 정부는 합법성, 효과성 및 신뢰 확보를 위해서 시민의 참여가 필수적임
- 시민 참여 증진과 동시에 정부 통제력과 권위 상실에 저항
- ▷ 웹 2.0 시대의 새로운 정부형태 및 시민의 권한 등에 따른 잠재적 변화 가능성에 대한 실질적인 연구 필요
- ▷ 보다 나은 정책형성, 정부의 국정운영 및 효과성에 대한 신뢰 향상, 사회복지 증가 및 효율적인 혁신 과정 등이 "Government 2.0" 모델의 성공지표가 됨⁶⁾

6) Russell Craig (2008), *ibid.*