

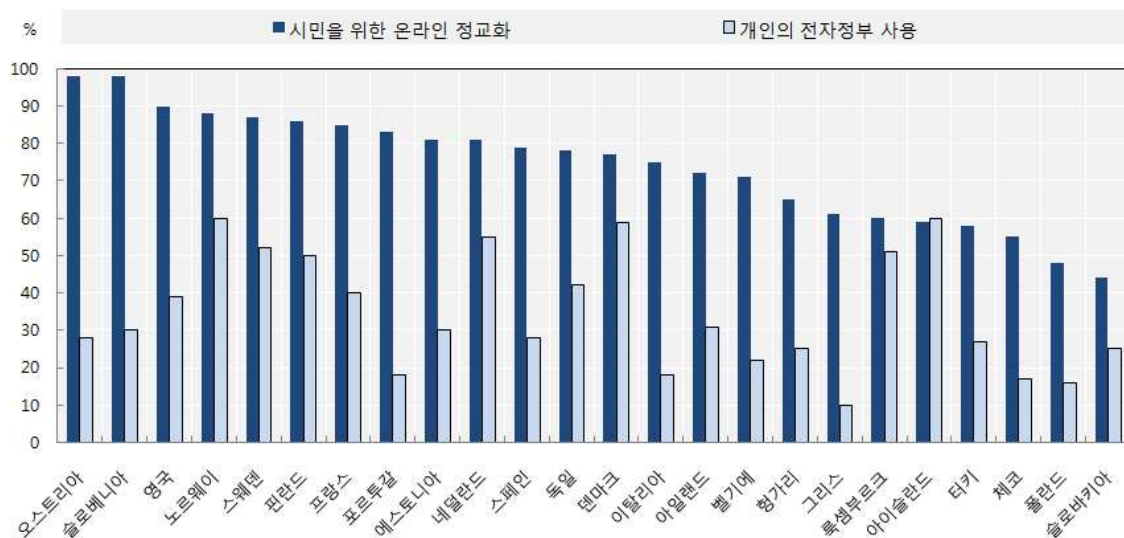
사용자 중심의 전자정부 서비스

1. 개요

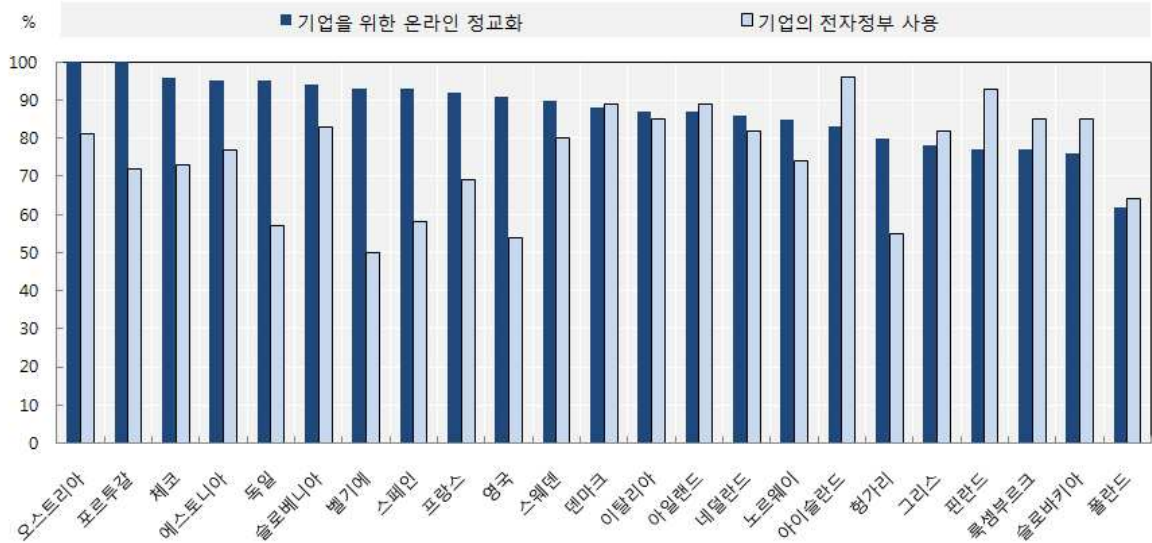
(1) 배경

- 대부분 OECD 국가들은 행정절차를 간소화하고 행정의 효율성을 높이기 위한 일환으로 전자정부를 추진하였음
 - 이러한 결과 행정업무의 자동화에서 보다 향상된 서비스 제공에 이르기까지 전자정부의 온라인 정교화 수준은 보다 발전
- 그러나 전자정부 서비스 이용활성화 정도는 국가별로 다양하며, 이는 서비스의 질적 및 양적 수준과 반드시 직결되는 것은 아님
 - '07년, 유럽집행위원회(EC)의 온라인 정교화수준과 유럽연합 통계청(Eurostat)의 개인 및 기업의 전자서비스 활용도를 조사 및 비교 [그림 1, 2]

[그림 1] 온라인 정교화수준과 시민의 사용수준간 비교



[그림 2] 온라인 정교화수준과 기업의 사용수준간 비교



- 그림에서 보듯이, 일반적으로 기업 규제를 통해서 정부는 민간기업이 ICT 사용 등 특정 절차와 도구를 사용하도록 규제하는 것이 보다 용이하기 때문에 기업의 전자정부 서비스 이용은 개인보다 더 높게 나타남
- 이에 OECD 국가들은 사용자의 이용활성화에 대한 중요성을 인식하고, 기존의 전통적인 정부 중심적 접근방식에서 **사용자 중심으로의 패러다임 전환**을 추구

[표 1] 전자정부 패러다임(paradigms)

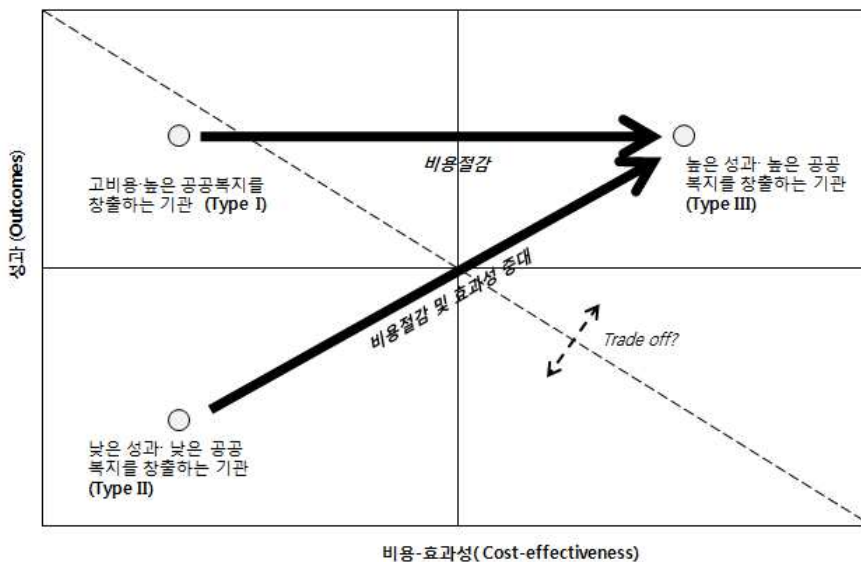
패러다임	주요내용
<p>정부중심의 서비스</p> <ul style="list-style-type: none"> · 개혁(transformational) 지향적 · 조직(organisational)의 일관성 강조 	<ul style="list-style-type: none"> • 과정과 절차 • 비용절감을 위한 효율성과 효과성 • 생산성 향상 • 서비스 통합을 위한 프론트(front) 및 백오피스(back-office)의 일관성 • 정부내부 및 다양한 정부 수준간 협력
<p>사용자중심의 서비스</p> <ul style="list-style-type: none"> · 상황 중심적(context-oriented) · 외부(external)의 일관성 강조 	<ul style="list-style-type: none"> • 상황 중심적(context-oriented) • 사회적 요인: 사회·경제적 조건, 인간행동 및 습관, 문화 등 • 조직적 요인: 정보 및 데이터 공유, 맞춤형 서비스를 위한 통합된 서비스 구성, 단일창구, 개인수요 충족을 위한 개별화 서비스 등 • 제도적 요인: 공공기관간 협력, 서비스 전달을 위한 공공부문 전체적인 접근(whole-of-public-sector approach), 이러한 접근을 지원하기 위한 법·규정 등

[자료] OECD, 2008

(2) 전자정부 서비스와 공공복지(public welfare) 연계

- 많은 국가들은 사용자 중심의 서비스(user-centric services)가 공공행정의 생산성 및 효율성 증진을 저해할 수 있다고도 보았으나, 현재는 이용활성화를 통해 행정의 생산성 및 효율성과 사용자중심의 서비스 양측 면을 모두 만족시킬 수 있다고 보는 추세임
 - 특히 사용자 중심으로의 패러다임 전환은 광범위한 의미에서 전자정부 서비스에 의한 공공복지 창출과도 연계됨
- 전자정부 개발 및 투자를 통해 궁극적으로 정부는 공공복지 증진을 추구함
 - 높은 성과를 내지만 투자비용이 높은 기관(Type I)은 비용을 절감하는 방향으로 발전하고(Type III), 성과와 비용-효과성이 낮은 조직(Type II)은 비용절감과 동시에 효과성 증대 추구

[그림 3] 공공복지 최대화 (성과와 비용-효과성간 균형)



[자료] OECD, 2008, inspired by Cole, Martin and Greg Parston(2006), Unlocking Public Value: A New Model for Achieving High Performance in Public Service Organisations, John Wiley and Sons, Inc., Figure 4.1, p.64.

2. 전자정부 서비스 이용활성화를 위한 국가별 사례

- 국가별로 전자정부 서비스 이용활성화를 위한 정책적 노력은 다양함
 - 특히, 정부가 기업의 경쟁력 강화를 위한 정책, ICT 관련 역량강화를 위한 교육 제공 및 장애인들의 정보접근성에 대한 정치적 중점 여부에 따라 달라짐
- OECD(2009)는 전자정부 개발에 대한 다양한 관점을 기반으로, 조직 및 행정간소화, 상황의 특수성, 참여 및 포괄성, 마케팅 및 채널관리 등 전자정부 서비스 이용활성화 증진을 위한 접근유형을 분류·설명하고 있음 [표 2]

[표 2] 이용활성화 증진을 위한 접근형태

형태	주요내용
조직 및 행정간소화	<ul style="list-style-type: none"> 전자정부 서비스의 구성을 단순하고 투명하게 하는데 중점 사용자에게 공공기관 접속을 위한 단일창구(one-door-entry) 제공 법적 프레임워크 하에서의 서비스 기능 활성화
상황의 특수성	<ul style="list-style-type: none"> 사용자의 전형적인 생애사건별(life-event) 상황을 설명하는데 중점 생애사건별로 특정시점에 사용자가 필요한 서비스를 찾아 사용할 수 있도록 함 (예: 신체 장애인을 위한 서비스 혹은 학생들의 학자금 서비스 등)
참여 및 포괄성	<ul style="list-style-type: none"> 사용자들이 정부 활동에 참여하고 영향을 미치도록 하는데 중점을 둬으로써 사용자들의 전자정부 서비스 활용이 유용하도록 함 공공협의를 위한 포털 혹은 IT 센터 등
마케팅 및 채널관리	전자정부 서비스와 그 이점에 대한 마케팅

[자료] OECD, 2009

□ 독일 : 사용자중심의 전자정부 전략 (e-Government 2.0 programme)

- '06년 독일 연방내각(federal cabinet)은 행정의 현대화 및 공공행정의 효율성 증진을 목표로 “Focused on the Future: Innovations for Administration” 이라는 전략을 발표함
 - 이러한 전략의 일환으로 유럽연합(EU)의 “행동계획(Action Plan) i2010” 에 기반하여 전자정부 전략(e-government 2.0 programme)을 수립하였음
- 전자정부 전략의 목표 : 사용자 중심의 서비스 창출, 2010년까지 15~30%까지 행정절차 간소화 및 15% 비용 절감, 인터넷상 전자신분증(e-identity) 개발 및 신뢰할 수 있는 법적 기반 마련 등을 포함
- 이러한 목표를 달성하기 위해 구체적인 실행이 필요한 영역을 다음과 같이 정의함
 - 포트폴리오(portfolio): 전자정부 서비스의 질적 및 양적 향상
 - 업무처리망(process chain): 공통의 업무처리망을 사용하는 공공행정기관과 민간기업간 전자적 협력 체제 구축
 - 신원확인(identification): 전자 신분카드 도입 및 전자신원확인에 대한 개념 개발
 - 커뮤니케이션(communication): 시민, 기업 및 공공행정을 위한 안전한 커뮤니케이션 인프라 개발
- 특히, 독일 전자정부의 중요한 프로젝트는 전자 신분카드(eID Card)와 시민포털(de-mail)로 2010년부터 도입 및 운영될 예정

[참고]

◆ 독일 시민포탈(de-mail) 구축

- 시민포탈(de-mail)은 기존 이메일 보안의 문제점을 보완하고 독일 내에서 시민, 기업 및 행정기관간 법적 구속력이 있는 안전한 온라인 커뮤니케이션 환경 제공
 - 안전한 이메일 교환, 신원확인 및 문서전송 및 보관 등의 기능으로 안전한 온라인 환경에서 시민, 기업 및 행정기관간 원활한 소통이 가능해짐
- 서비스제공자 네트워크는 상호 인증되고 암호화된 커뮤니케이션 채널에 기반하기 때문에 de-mail로 전송 혹은 보관되는 모든 정보는 바로 암호화되어 보존됨 * 정부가 인증한 민간 기업이 서비스 제공
- de-mail 사용자는 은행에서 인터넷뱅킹을 등록하는 것과 비슷한 절차로 행정기관에 de-mail을 신청해야 하며 특별한 하드웨어나 소프트웨어 없이 인터넷접속만으로 사용 가능

◆ 독일행정 전자서비스 디렉터리(German Administration eServices Directory)

(www.dvdv.de)

- 독일행정 전자서비스 디렉터리(DVDV)는 온라인상 유용한 전자정부 서비스 목록을 제시해 주고 오픈 인터넷 프로토콜 기반의 안전하고 신뢰할 수 있는 의사소통 인프라를 제공해 줌
- '07년 1월 운영되기 시작하였으며, 5,200개의 독일 민원접수기관이 월간 1백만 유로 이상의 비용절감을 할 수 있도록 기여함
- '07년 리스본장관회의에서 "효과적이고 효율적인 행정" 부문에서 전자정부 포상(e-Government Award 2007)을 수여받음

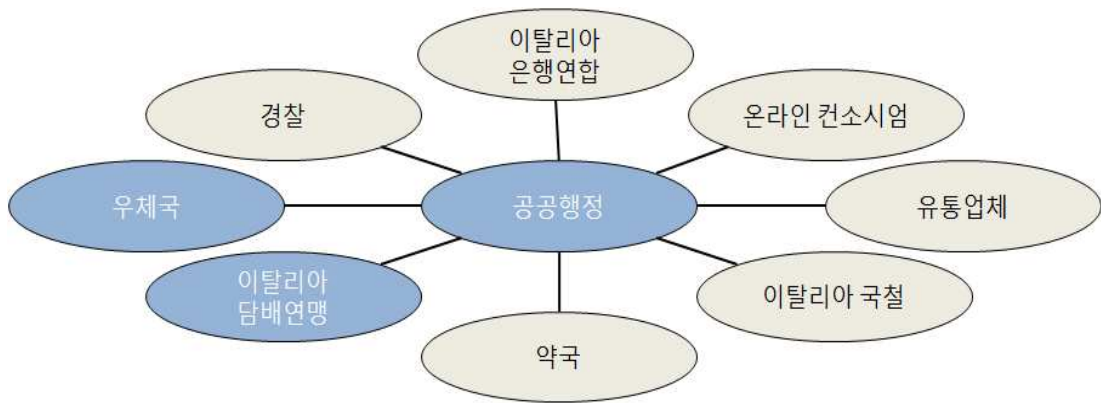
□ 벨기에 : 장애인 맞춤형 전자정부, 접근성 향상

- '03년 3월, 벨기에 정부는 장애인에 대한 정당한 대우(reasonable adjustment)가 제공되지 않을 경우 일종의 차별의 한 형태로 간주한다는 골자의 차별금지법(anti-discrimination)을 통과시킴
 - 이에 따라 모든 정부기관은 장애인 맞춤형 서비스를 제공하기 위한 전자정부 전략 수립
- 연방정부는 시력 장애인 등의 웹 접근성을 높이기 위해 민간 주도로 시작된 Blind-surfer 프로젝트를 지원하고 이들의 웹 접근성을 높인 포탈에 "Blind-surfer Label" 상을 지급
 - * Blind-surfer Label은 웹 접근성에 대한 공식 품질보증 표시임
- Blind-surfer Label은 평가대상이 되는 포탈이 평가팀에 제출되면 시각장애인과 정상인의 실험을 거쳐 국제기준이 되는 웹 콘텐츠 접근성 가이드라인(Web Content Accessibility Guidelines)을 기반으로 평가됨
 - * 웹 콘텐츠 접근성 가이드라인은 월드와이드웹 컨소시엄(W3C)의 일부인 웹접근성 이니셔티브(WAI: Web Accessibility Initiative)에서 발행한 국제표준 가이드라인임
- '07년 신체 장애인에 대한 웹 접근성 기준을 강화하여 AnySurfer(www.anysurfer.be)로 개편하여 운영

□ 이탈리아 "Reti Amiche" 서비스 제공자들의 네트워크 www.remiamiche.gov.it

- 이탈리아는 공공서비스의 접근성을 높이기 위해 공공 및 민간부문의 기존 서비스 전달 채널을 사용하기 위한 Reti Amiche 프로젝트를 착수하였음
- 우체국, 은행, 약국, 경찰서, 담배 가게(tobacco shops) 등 기존의 공공 및 민간부문 서비스 제공자들을 시민을 위한 서비스 제공 창구(service desk)로 참여시킴

[그림 4] 이탈리아 공공서비스 전달체계 혁신



- 기존의 서비스 제공자를 참여시킴으로써 서비스 행정의 간소화, 서비스 전달시간 단축, 전체 인구의 서비스 접근성 최대화 및 공공기관 방문 필요성 감소 등을 달성하고자 함
- 또한, 약국이나 담배 가게 등 서비스 제공지점으로 민간부문을 활용함으로써 공공서비스 전달에 경쟁(competition)의 개념을 도입함
- 프로젝트 추진 결과, 13,893개의 우체국과 2만개 이상의 담배 가게에서 공공서비스를 제공하게 되면서 시민들은 지방에서도 보다 광범위한 공공서비스 접근이 가능해졌음

3. 전자정부 서비스 이용활성화를 위한 설계 및 도구

- 개인 및 기업의 서비스 사용을 높이기 위해서 공공부문간 일관성(coherence)과 단순성(simplicity)은 중요한 요인임
 - 성공적인 전자정부 전략에는 서비스 이용대상 그룹(targeted group)에 대한 정의와 그들에게 미치는 영향분석 등 서비스 사용을 높이기 위한 전략을 포함하고 있음
- OECD(2009)는 OECD 국가들의 경험을 기반으로 그들의 이용활성화 전략을 분석하고 다음과 같이 성공적인 이용활성화 방안을 제시하고 있음

① 단순한 조직 (Simple organisation)

- 윈스탑샵(one-stop-shop)을 활용하여 단일의 정부웹사이트를 통해 시민들에게 정부 서비스를 제공함으로써 사용자들의 서비스 접근성을 높임

- 관련 서비스 포털간 통합을 통해 전자서비스 구성 및 조직은 단순화하고 사용자의 접근을 용이하게 함
- 정부기관간 상호호환성 및 연결성이 보장되도록 하는 통합된 백오피스(back-office)의 중요성이 강조됨

② 인식력 및 마케팅 (Recognisability and marketing)

- 전자정부 서비스에 대한 낮은 인지도로 인하여 시민의 사용이 낮을 수 있으므로, 전자정부 서비스의 **브랜드화**는 이용활성화 촉진을 위한 중요한 요인임

③ 동일한 디자인과 분위기 (Same “look and feel“)

- 정부기관이 제공하는 모든 콘텐츠와 서비스에 공통의 내비게이션과 검색 아키텍처를 활용함으로써 사용자들의 인지도를 높이고 사용 능력(usability)을 향상시킴

④ 킬러 애플리케이션(“killer applications“)

- 전자정부 서비스의 사용자를 확대하기 위해서는 거래량이 많고 거래 빈도수가 높은 서비스에 중점을 둘 필요가 있음
- 즉, 일상생활에서 영향력이 높고 수요가 높은 부문의 서비스를 전자정부 서비스로 이용하도록 함으로써 사용자들의 참여를 유도할 수 있음
 - 벨기에, 덴마크, 네덜란드 등 일부 OECD 국가에서는 전자정부 서비스를 부분적으로 의무화하고 있음

⑤ 적절성 (Relevance)

- 특정 그룹을 대상으로 설계된 서비스의 내용이 모든 정부수준의 내비게이션에 제시 되도록 함으로써 사용자들에게 서비스의 적절성에 대한 인지도를 향상시켜줌
 - 이러한 방법은 정부가 생애사건별(life-event) 서비스를 다룰 때 더욱 강조됨

⑥ 포괄적 서비스 디자인 (inclusive service design)

- 전자정부 서비스 설계 과정에 잠재적 사용자들을 참여시킴으로써 사용자의 요구에 보다 잘 부응할 수 있음

4. 맺음말

- 정부중심에서 사용자중심의 전자정부 서비스로 패러다임이 전환되면서 기존에 전자정부를 통한 행정효율성 증대가 목표였다면 앞으로는 공공복지와도 연계된 맞춤형 전자정부 서비스를 제공하는 것이 중요한 과제가 되었음
- 독일과 이탈리아의 사례에서도 보듯이, 공공기관과 시민간 보다 원활한 소통과 정보교환 및 서비스 제공 등을 위해서는 보다 안전한 커뮤니케이션 환경 조성 및 서비스 제공 채널의 다각화 등을 고려해 보아야 할 것임

- 또한 벨기에와 같이 신체 장애인을 위한 맞춤형 서비스를 제공함으로써 그동안 서비스에서 소외된 계층을 포괄할 수 있는 프로그램이 마련되어야 함

[참고자료]

OECD(2008), “From Open to Inclusive: Building Citizen-centred Policy and Services“, OECD unclassified document, GOV/PGC(2008)8, 4 April.

OECD(2009), *Rethinking e-Government Services: User-centred Approaches*, Paris.

Jim Thatcher, Michael R. Burks & Christian Heilmann (2006), *Web Accessibility : Web Standards and Regulatory Compliance*, friends of Ed, U.S.A.

eInclusion@EU, “Learning Example: From the Blind-surfer to the Any-surfer label” , *Strengthening eInclusion & eAccessibility across Europe*, Belgium.

<http://www.einclusion-eu.org/ShowAnalysisReport.asp?IDFocusAnalysis1=6>

http://www.governo.it/GovernoInforma/Dossier/reti_amiche/Reti_Amiche.pdf

OECD 한국센터 공공관리정책분부는 OECD회원국 및 아시아 태평양 국가의 공공거버넌스에 관한 정보를 매월 제공하고 있습니다.

서울시 동대문구 회기로 87 OECD 대한민국 정책센터 공공관리정책분부
웹사이트 www.oecdkorea.org / 문의: 김현정 연구원 ckim@oecdkorea.org