



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원 저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리와 책임은 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)



석사학위논문

전자정부서비스 온라인 시민참여에 관한
연구

- 자치단체의 여론조사와 온라인 민원에 대한 비교 -

2016년



한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

이영성

석사학위논문
지도교수 정진택

전자정부서비스 온라인 시민참여에 관한
연구

– 자치단체의 여론조사와 온라인 민원에 대한 비교 –

A Study on e-Government Services Online citizen participation

– Comparison of the Survey and Online Complaint of
Municipalities –

2015년 12월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원
지식서비스&컨설팅학과
매니지먼트컨설팅전공
이영성

석사학위논문
지도교수 정진택

전자정부서비스 온라인 시민참여에 관한
연구

– 자치단체의 여론조사와 온라인 민원에 대한 비교 –

A Study on e-Government Services Online citizen participation

– Comparison of the Survey and Online Complaint of
Municipalities –

위 논문을 컨설팅학 석사학위 논문으로 제출함

2015년 12월 일

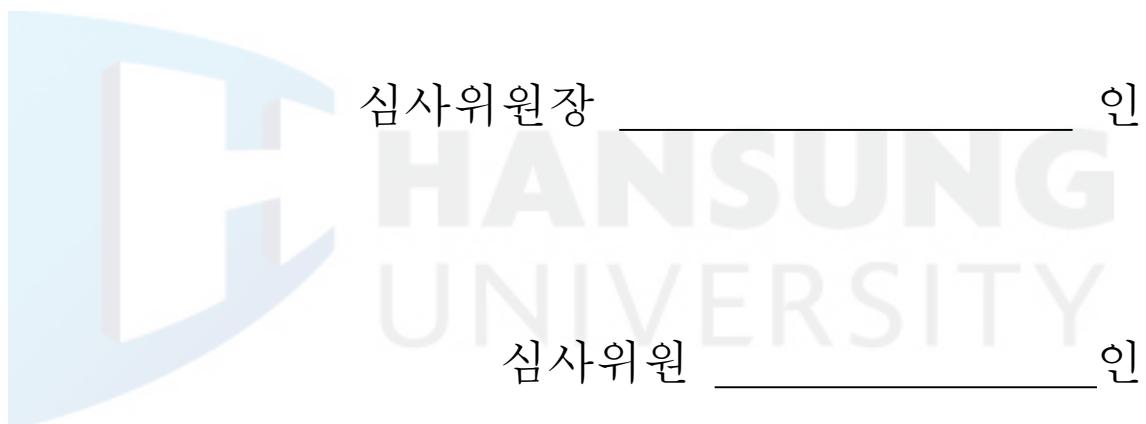
한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과
매니지먼트컨설팅전공

이영성

이영성의 컨설팅학 석사학위논문을 인준함

2015년 12월 일



심사위원장 _____ 인

심사위원 _____ 인

심사위원 _____ 인

국 문 초 록

전자정부서비스 온라인 시민참여에 관한 연구 – 지방자치단체의 여론조사 와 온라인 민원에 대한 비교 –

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원
지식서비스&컨설팅학과
매니지먼트컨설팅 전공
이 영 성

본 연구는 전자정부서비스의 발전에 대한 고찰을 통하여 정부정책을 어떻게 시민들에게 전달하고, 시민의 의견이 어떻게 정책에 반영되었는지를 알아보기로 하였다. 따라서 전자정부서비스가 진행되어 온 과정을 기준 논문을 통해 연구해보고자 한다.

먼저 정부가 추진하고 있는 전자정부서비스를 살펴보고 전자정부서비스의 변화하는 흐름을 통해 우리나라의 전자정부수준을 살펴보았다.

이어서 서울시 전자정부서비스 수행부분 중에서 서울시의 정책을 수행하기 위한 여론조사와 ‘시장에게 바란다’에 등록된 민원사항을 정책관련 사항을 포함한 자료를 중심으로 카테고리 별로 나누고, 시민들이 어떤 정책에 관심이 집중되고 있는지 관심분야를 구분하여 정책결정에 도입하는 방법론을 분석해 보고자 한다.

서울시 홈페이지의 온라인 시민참여 부분은 서울시민과의 대화, 시민청원·제안, 감사청구, 시민의견 등이 있었으며, 이 중에서 온라인 여론조사와 전자민원 응답소에 있는 ‘시장에게 바란다’ 2개의 카테고리를 분석하여 시민들의 의견을 세부적으로 분석해 보았다.

시민들이 제기한 민원사항 중 2014년도 서울시 홈페이지(www.seoul.go.kr

I)에 입력된 자료를 중심으로 분석하였으며 연구주제와 관련으로 정보통신분야의 성장과 발전에 힘입은 전자정부서비스를 통해 시민들이 다양하게 표출하는 다방면의 민원을 특색 있게 분류하여 서로 소통할 수 있는 양방향 서비스를 구현하는 토대를 마련하고 정책입안의 과정, 정책홍보의 과정, 정책의 발전과정을 홍보하고자 한다. 이에 시민들이 다방면으로 의견을 제시할 수 있는 여론조사 시스템과 ‘시장에게 바란다’를 통하여 나타나는 시민들의 다양하고 진심어린 의견을 경청하고 그에 대한 대안을 제시하는 방향이 바람직하나, 다양한 형태로 표출되는 민원과 이를 현실에 맞게 처리할 수 있는 방법을 연구하고 운영할 수 있는 일부 영역으로 뒷받침하고자 실시하는 각종 여론조사, 정책의 차이점을 조화롭게 극복하는 방안을 연구하고자 한다.

【주요어】 전자정부, 온라인, 홈페이지, 전자정부서비스



목 차

I. 서 론	1
1.1 연구 배경 및 목적	3
1.2 연구 범위 및 방법	7
II. 이론적 배경 및 선행연구	10
2.1 전자정부서비스의 발전	12
2.1.1 전자정부서비스의 개념	12
2.1.2 전자정부서비스의 발전단계	15
2.2 전자정부서비스의 방향	24
2.2.1 전자정부서비스의 활용성	29
2.2.2 전자정부서비스의 변화	30
III. 서울시의 전자정부서비스	35
3.1 서울시 전자정부서비스의 현황	35
3.1.1 서울시 전자정부 추진	37
3.1.2 서울시 전자정부 협의체	39
3.2 서울시의 전자정부서비스의 활용	41

IV. 서울시의 사례연구	43
4.1 여론조사 분석	44
4.1.1 대중교통전용지구 여론조사	46
4.1.2 금연도시 서울사업에 대한 여론조사	49
4.2 ‘시장에게 바란다’ 분석	53
4.3 서울천만인소(시민청원) 분석	55
4.4 서울시의 시민참여 전자정부서비스 현황 및 사례	56
V. 결 론	59
5.1 연구결과 및 시사점	59
5.2 연구의 한계 및 향후 방향성	61
참고문헌	63
ABSTRACT	70

【 표 목 차 】

<표 1-1> 정보화시스템 도구	4
<표 2-1> 전체부문의 개별부처 점수	11
<표 2-2> 전자정부의 개념정의에 사용된 핵심 용어들	13
<표 2-3> 국가정보화 및 전자정부 전략과 계획	14
<표 2-4> 해외 정보화 계획 사례	15
<표 2-5> 전자정부 서비스 발전단계 모형	16
<표 2-6> 2007년 UN의 전자정부서비스 5단계 발전단계 및 평가지표	20
<표 2-7> 전자정부서비스 발전단계 및 구체적 측정지표	21
<표 2-8> 전자정부의 의미	23
<표 2-9> 전자정부서비스의 인식요인에 관한 선행연구	32
<표 3-1> 제6회 세계 대도시 전자정부 평가	36
<표 4-1> 여론조사 분야별 참여인원수	44
<표 4-2> 대중교통 전용지구 대상 및 구분	47
<표 4-3> 시장에게 바란다 등록건수(2014년도)	53

【 그 림 목 차 】

<그림 1-1> OECD 정책과정에서 주민 참여 및 영향력의 변화	5
<그림 2-1> UN(2002년)의 전자정부서비스 발전단계 모형	17
<그림 2-2> 시민중심적 전자정부 구현 모형	29
<그림 2-3> 국가 정보화 종합지수 모델 구성(이상적모델)	30
<그림 3-1> 연도별 이용 승객수 변화	42
<그림 4-1> 조사항목별 우선순위	45
<그림 4-2> 여론조사 결과 분석(백분율)	45
<그림 4-3> 여론조사 참여자수(온/오프라인 참여인원수)	46
<그림 4-4> 대중교통 전용지구 인지도 현황(신촌)	47
<그림 4-5> 대중교통 전용지구 만족도	48
<그림 4-6> 연도별 흡연여부	49
<그림 4-7> 흡연 전 흡연구역 확인여부	50
<그림 4-8> 타인 간접흡연 영향 인식	50
<그림 4-9> 흡연관련 최대 문제점	51
<그림 4-10> 시장에게 바란다 분야별 등록건수(백분율)	54
<그림 4-11> 시장에게 바란다 참여자 수(인권부문 제외)	54
<그림 4-12> 서울시 정책인지도	56
<그림 4-13> 홍보자료에 대한 전반적 만족도	57
<그림 4-14> 정책인지 경로의 비교	57

I. 서 론

서울시는 지난 1999년 서울시 정보화 기본계획의 수립 하에 2000년부터 매년 세부 정보화사업을 계획하여 다양한 전자정부 사업을 추진하는 등 지금 까지 전자정부서비스에 관한 지속적인 노력을 기울여오고 있다.

특히 서울시 전자정부사업의 성공사례인 민원처리 온라인 공개시스템이 1999년에 구축되어 국제 반부패회의에서 우수사례로 발표되고 정보화 사회를 맞이하여 인터넷 등 정보통신기술의 발전은 사이버공간을 매개로 하여 사람과 사람사이에 새로운 관계와 질서를 형성하고 있다.

2000년 이후 전자정부 선도국들은 범정부 차원에서 전자정부 서비스를 이용하는 시민의 편의 제고와 참여 증진에 역점을 두고 있다.

2001년 서울시민을 대상으로 서울시 전자정부 홈페이지 방문여부를 조사 결과, 응답자의 13.6% 만이 홈페이지 방문경험이 있다고 응답하였다(서울시 정개발연구원, 2002).

새롭게 대두되고 있는 스마트 기기를 활용한 정보통신기술의 활용도를 강화하고 있으며 이러한 다양한 분야의 산업발전은 각종 사회경쟁력과 함께 국가 간의 경쟁력을 높이고 있다. 또한 전자정부 프로젝트에 대한 국제적인 평가에서는 시민의 정보기기의 활용도와 전자정부의 참여도를 국가들 간의 성과측정의 가장 중요한 기준으로 삼고 있다

요즘 들어서 온라인서비스를 통한 시민참여에 대한 그 정치적, 행정적 효과는 다른 방법을 통한 시민들의 참여 수단에 비해 신속하고 빠른 민원처리 수단으로 등장하고 있다.

지금까지 우리나라의 전자정부 구현 목표가 정보통신 인프라 투자를 통한 구축과 전자정부 시스템 구축이었다면 다음 단계의 목표는 보다 많은 시민들이 전자정부의 혜택을 볼 수 있도록 이용률을 높이는 데 중점을 두어야 할 것이다.

정부의 관리적 비효율과 함께 서비스 사용자에 대한 대응성 부족은 오래전부터 지적되어 온 문제이다(Barton, 1979; Wolf, 1991; Peters & Savioe, 1994). 이러한 상황에서 전자정부는 관리적 비효율의 개선과 함께 국민, 기업

과 정부 간 상호관계를 개선하고 발전시킬 수 있는 많은 가능성을 가지고 있다는 점에서 전 세계적인 현상이 되고 있다(Jaeger, 2003; Jager & Thompson, 2003)

이에 따라 온라인을 통한 정부서비스나 정보의 제공과 이용은 지속적인 증가 추세에 있다. 전자정부가 기업이나 정부에게 모두 큰 이득을 가져다 줄 수 있지만 가장 큰 편익을 얻게 되는 것은 시민들일 것이다. 시민들이 보다 쉽게 접근하고 이용할 수 있도록, 그리고 시민들이 진정으로 원하는 서비스가 무엇인지 등에 입각한 서비스 개발전략이 필요하다.

본 연구는 이와 같이 시민의 눈높이에서 시민들의 요구와 필요에 민감하게 반응하고 또 시민들의 수요를 적극적으로 창출하는 전자정부서비스를 시민 중심적으로 고찰해 보고자 한다.

이를 위하여 시민들의 전자정부서비스에 대한 올바른 인식과 손쉬운 접근성을 바탕으로 시민들의 전자정부 서비스 이용을 활성화하고 전자정부의 최종 사용자(end-user)인 시민들의 전자정부에 대한 인식과 활용 및 만족수준에 대한 평가를 토대로 한 정책방안이 제시되어야 한다.

전자정부는 내부 효율성 향상과 함께 정부 서비스 생산과 제공 방식에 있어서의 근본적인 변화를 통한 관계 변화를 의미한다(Leitner, 2003) 현대사회에서 여론조사의 중요성이 커지는 가운데, 최근에는 인터넷의 장점을 충분히 활용하여 신속성과 대규모 표본추출이 용이한 온라인 여론조사가 많이 이용되고 있다.

1.1 연구 배경 및 목적

오늘날 전자정부서비스는 정보통신의 발전에 따른 다양한 정보제공 및 수집·수단이 생겨나고 이러한 것은 현대를 사는 우리들에게 정보통신기술 및 인터넷의 발전에 따른 공공부문과 민간부문 모두를 근본적으로 변화시키는 수단으로 작용하고 있다.(문신용, 윤기찬, 2007)

이러한 전자정부서비스는 대부분의 국민들이 이용하는 보편적 서비스로 자리리를 잡게 되어 우리 경제·사회에 엄청난 변화를 불러오고 있으며 이러한 추세는 보편적인 정책발현수단으로 자리 잡고 있고 서비스를 이용하는 모든 사회의 구성원이 기본적인 통신서비스의 소비에서 제외되지 않게 서비스 품질이 보장되어야 한다(김태인, 김명수, 2011; 홍감선, 이상협, 2001; 이상우, 김창완, 2006).

시민편의 중심의 정보서비스와 공공기관간의 정보공동 활용을 통한 질 높은 정책수행을 지원하는데 있어서 정보통신 네트워크의 중요성이 증가하고 있으며, 단순히 기관의 홍보를 위해 홈페이지를 운영하던 방식에서 벗어나 조기의 의사결정에 인터넷을 활용하는 기술이 확대되고 있다(김현성, 1999).

우리나라는 2002년 11월 전자정부를 선언, 2006년까지 제3차 정보화촉진 기본계획(e-Korea VISION, 2006)을 완료하여 전자정부의 경쟁력 제고를 위한 정책들을 계속적으로 추진하고 있으며, 인터넷 기반의 정부서비스인 전자정부서비스는 시민과 기업 수요자에게 없어서는 안 될 서비스로 등장하고 있다.

OECD(2001)는 정부와 시민들과의 관계를 강화하는 방향을 정보제공(Information), 상호협력(Consultation), 적극적인 참여(Active Participation)로 크게 세 가지로 유형화하였다.

정부와 시민간의 강한 유대관계는 정부의 공공정책에 시민들의 참여를 이끌어 낼 수 있다고 말한다.

정보, 협력, 적극적인 참여는 정책결정에 필요한 기본체계를 가능하게 해주며, 이것은 더 나은 공공정책 결정에 기여하게 된다.

정보제공, 협력, 적극적인 참여는 시민들에게 정부의 정책의 기본계획을

알릴 수 있는 동시에 정책수립과정(decision-making)을 홍보할 수 있는 기회이다.

이러한 과정을 통하여 정부의 정책과정을 더 투명화하고 공개적으로 개량화(accountable)할 수 있게 되므로 정책토론, 투표, 단체 등에 참여 등과 같은 민주주의를 이끌어 내게 된다.

이렇게 정부와 시민들과의 관계를 강화시킴으로 첫째, 더 나은 정책을 결정하고, 둘째 정부에 대한 신뢰를 높이며, 셋째, 민주주의를 더욱 강화시킬 수 있다고 본다.

<표 1-1>은 나라별 정보화 시스템 도구를 정리한 것이다.

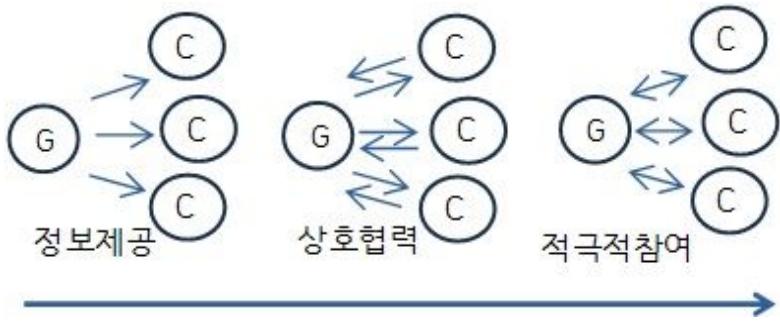
<표 1-1> 정보화 시스템 도구

유형	제목	주요 내용
Information	Government Online Strategy-Australia (2000)	정보와 서비스를 온라인으로 제공하기 위한 정부프레임워크
Consultation	Share your Views With Us! (핀란드)	시민을 초청하여 온라인을 통한 공개토론 및 포럼
Active participation	Guide to Electronic Mail (프랑스)	공공서비스를 위한 시민응답 및 이메일 수신

※자료: OECD(2001), 재구성

주민참여 모델을 정보제공(Information), 상호협력(Consultation), 적극적인 참여(Active Participation)로 나누고 정보제공 단계에서 적극적인 참여 단계로 갈수록 정부정책, 정책수립 과정과 정부정책의 효과에 대한 주민참여 및 영향력이 증대된다고 보고 있다.

<그림 1-1>은 OECD 정책과정에서 주민 참여 및 영향력의 변화를 나타내는 것으로, 정부와 주민의 의사소통 방식도 일방향에서 쌍방향으로 바뀌어 가고 있고, 보다 적극적이고 직접적인 형태로 이루어지고 있음을 알 수 있다.



<그림 1-1> OECD 정책과정에서 주민 참여 및 영향력의 변화

※자료: OECD(2001)

주민과 정부의 관계가 긴밀해짐으로써 정부는 정책형성 과정에 능동적으로 대처할 수 있기 때문이다. 결국 정부는 투명성과 책임성에 대한 높은 요구에 대응하고 주민의 만족도를 높일 수 있으며 정책 순응을 확보할 수 있다는 것이다.

정보제공 참여는 정부가 생산한 정보를 정부가 일방적, 적극적으로 제공하는 형태로 관심이 없거나 수동적인 주민은 혜택을 보지 못한다.

협의형은 주민과 정부 사이에 일방적인 것이 아니라 쌍방향적인 의사소통이 이루어지기는 하지만 주로 정부의 주도에 의한 일방적인 의사소통이 이루어진다.

이런 경우 대부분의 정부는 주민들의 관심과 정책적 순응을 확보하기 위하여 활용되는 경우이다.

적극적인 참여는 주민들이 정책과정에 적극적으로 참여함으로써 참여과정 및 정책과정을 주민들이 결정 할 수 있는 단계이다.

국민들이 만족할 수 있는 전자정부서비스의 도입은 업무처리의 효율성 달성을 당연한 목표 외에도, 서비스제공 측면에서도 투명성, 신뢰성, 신속성을 제고함으로써 시민에 대한 봉사의식을 제고할 수 있다.

이제 인터넷은 국가와 시민사회의 새로운 접점이 되었으며, 공공서비스의 많은 부분이 온라인으로 제공되고 있는 실정이다.

이로 인해 그동안 신문, 방송 등의 대중매체를 통해 정부 정책에 대한 정

보를 접해오던 많은 시민들이 이제 전자정부 서비스를 통해 정책관련 정보를 접하는 비중이 확대되고 있다(최연태, 박상인, 2011).

장기적으로 인터넷에의 접근성이 향상되고 있으며 PC, 노트북을 통한 접근 및 휴대가 간편한 스마트폰을 통한 의사소통 기능은 더욱 확대되고 있으며, 접근성향상을 위한 통신서비스의 다양화와 통신의 신뢰성 향상을 위해 4G는 물론 5G를 통한 네트워크의 고도화가 진행될 것이다.

이는 인터넷의 활용성이 증대하고 데이터의 이용이 폭발적으로 증가하며 장기적으로는 새로운 네트워크의 구축, 확산이 과거보다 더욱 빠르게 진행될 가능성이 높다(한국인터넷백서, 2015).

전자정부서비스는 오프라인 서비스와는 달리 본인이 원하는 편한 시간대에 언제든지 이용할 수 있고, 정부와 국민, 지자체와 시민사이에 의사소통 채널의 역할을 제공하며 또한 여론조사, ‘시장에게 바란다’ 등을 통한 적극적인 시민 참여를 유도한다는 점이 부각되고 있으며, 장기적으로는 전자정부서비스 사용을 통해 정부 및 정부정책에 대한 정치적 신뢰도도 제고될 수 있다는 논리도 제시된 바 있다(윤영진, 2007).

전자정부의 중요성이 증대됨에 따라 전자정부의 구현전략 및 성공요인에 관한 연구, 웹사이트에 관한 연구, 전자정부 서비스에 관한 연구, 전자정부 이용과 성과에 관한 연구, 전자정부 평가에 관한 연구 등으로 유형화 할 수 있다(이홍재, 차용진, 2012).

1.2 연구 범위 및 방법

기준의 전화 서베이와는 비교할 수 없는 대규모 표본크기와 빠른 조사에도 불구하고 참가자 스스로가 조사에 참여여부를 결정하기(self selected) 때문에 다양한 함의가 요구된다.

인터넷 사용에 보다 익숙하여 온라인시스템에 접근이 편안하고 편리한 시민들의 참여가 많을 수 있다. 또한, 조사 질문에 대해 보다 적극적이고 익숙한 이용자의 참여가 더 두드러질 수밖에 없다.

한편, 온라인 여론조사 방법이 가지는 문제점 또한 많이 지적되어 왔다 (Wu & Weaver, 1997; Kim et al., 2000).

온라인 여론조사가 일반화를 위한 여론조사의 가장 중요한 표본의 대표성이 보장되기 어렵다. 또한 각종 연구에서 온라인 여론조사 참가자는 전체인구의 특성에 비해 젊고 고학력 성향을 보여 왔다(National and Information Administration, 1999).

따라서 온라인 여론조사의 사용에 대한 반대론자들은 전체인구의 의견을 알아보는 중요한 여론조사의 경우에는 국민전체의 여론이 왜곡될 수 있음을 지적한다.

본 연구에서는 서울시에서 2014년도에 실시한 여론조사 목록과 2014년도 1년간 ‘시장에게 바란다’에 등록된 민원을 비교분석하기 위해 카테고리별로 분류하여 정리하였다. 본 연구는 시민들이 알고자 하는 분야의 정책과 시에서 추구하는 정책간의 차이점을 발견하여 향후 정책수립과 집행에 도움을 주고자 하는 취지에서 시작하였고, 그 동안의 전자정부 추진과정과 전자정부서비스의 내용, UN등 각국에서 추진하고 있는 전자정부서비스를 선행연구에서 고찰하였다.

서울시에서는 시민들의 목소리에 귀 기울여 시민과 함께 만드는 시정을 구현하고자 시정각 분야에 걸쳐 전화, 면접, 온라인, FGI(좌담회)등 다양한 방법으로 여론조사를 실시하고 있다.

온라인 패널이란 서울시에서 진행하는 온라인 여론조사에 참여의사를 밝히고 실명 인증한 회원을 말며, 서울시에서 진행하는 온라인 여론조사에 참여

할 시민들을 온라인 패널로 모집한다. 온라인 패널 가입대상은 서울, 경기, 인천거주자(만 14세 이상)이며, 온라인패널 가입 후 여론조사에 참여하면 소정의 마일리지가 지급된다.

시정여론조사의 활용은 각계각층의 시민들의 다양한 목소리를 전문가의 관리를 통해 객관적이고 과학적으로 모아낸 시정여론조사 결과는 단기 혹은 장기적으로 시정에 반영되어 시민의 삶을 개선해 나가는데 중요하게 활용되고 있다.

본 연구의 목적은 서울시 웹 사이트를 통하여 시민참여에 영향을 미치는 요인을 분석하고, 이를 통한 서울시의 정책결정이 시민들이 「시장에게 바란다」에 등재된 민원과 어느 정도 동시대적 성격을 띠면서 정책이 실행되고 집행되는지를 알아보고자 한다.

본 연구에서 채택한 방법은 다음과 같다.

첫째, 기존 문헌고찰을 통해 이제까지 전자정부 구현을 중심으로 한 지방자치단체의 정책변화, 자치단체와 시민간의 관계변화, 전자정부를 통한 주민참여에 대한 이론적 논의를 다뤘다.

둘째, 전자정부서비스의 발전단계에 따른 전자정부서비스의 방향을 사례연구를 통해 알아보았다. 또한, 전자정부서비스의 변화되는 상황 및 인식의 변화 즉 신속한 응답과 서비스의 신속한 처리, 서비스와 관련된 부가정보의 빠른 제공의 필요성, 빠른 응대와 커뮤니티 기능, 상시적인 의견수렴과 쌍방향토론이 가능한 시스템 구축이 필요하다는 주장들을 선행연구를 통해 살펴보았다.

셋째, 서울시의 전자정부서비스 현황을 통해 서울시의 글로벌 전자정부평가에서 서울시는 5개 분야 중 서비스, 시민참여, 개인정보보호 및 보안, 콘텐츠 등 4개 분야에서 1위를 차지하였으며, 전자정부서비스의 활용에 대한 서울시의 정책과 비전을 다루었다.

넷째, 서울시 웹사이트를 통해 시민들의 정책참여제도 즉, 여론조사를 실시 중으로 2014년도에 등록된 52개의 여론조사에 대한 분야별 점검을 실시하였다. 웹사이트를 활용한 시민참여에 영향을 미치는 요인을 11개의 카테고리(복 지건강, 홍보, 여성/보육, 정책, 환경, 주택/건축, 소방/안전, 교통, 문화

/관광, 경제/일자리로 분류하여 비교 분석하였다. 이 자료는 2014년도에 웹사이트에 등재된 자료를 중심으로 온라인 시민참여의 특징 및 유형에 관하여 살펴보았다.

본 연구의 분석을 위해 각각의 내용을 카테고리별로 분류하고 서울시의 2014년도 여론조사 목록과 ‘시장에게 바란다’ 웹사이트에 등재된 시민들의 민원목록을 비교하여 시민들이 바라고 추구하는 목적과 욕구에 대한 정책방향을 도출하고자 하였다.

결론적으로, 이러한 분석을 토대로 살펴 본대로 부분적인 탐색을 통해 사실적인 관점으로 접근하여 분석하였으며, 이러한 여론조사 결과자료 분석을 통해 시민들의 다양한 의견을 청취하고자 하는 노력을 분석해보고자 하였고, 끝으로 본 연구의 한계에 대해 기술하였다.



II. 이론적 배경 및 선행연구

20세기 후반부터 진행된 정보통신기술 혁명은 서울시의 전자정부서비스에 어떤 영향을 미치고 있는가? 인터넷과 이메일 그리고 휴대폰과 소셜 네트워크 서비스 이용의 전 세계적 확산으로 대표되는 정보통신기술 혁명은 시민들의 삶을 획기적으로 바꾸어 나가고 있다(정재관, 2013).

오늘날 정보통신의 발전으로 시간 공간의 제약 없이 정보의 교환이 가능해졌으며, 그에 따라 과거의 행정조직, 행정기능 및 업무처리 방식의 근본적인 변화가 요구되었는데, 이러한 근본적 변화요구 대응해서 나온 개념이 전자정부이다.

전자정부(Electronic Government; e-gov)라는 개념은 1993년 미국의 클린턴 행정부에서 전자정부의 구현을 위해 국가정보기관(National Information Infrastructure: NII)의 구축과 앤 고어 부통령이 위원장으로 있는 성과평가위원회(National Performance Review : NPR)에서 처음 소개된 이후 각 국가별, 기관 및 학자별로 다양하게 정의되고 있다.

미국에서는 초창기 NPR 보고서에서 전자정부를 “효율적이고 고객대응적인 과정을 통해서 시민들이 정보 및 서비스에 보다 폭넓게, 그리고 보다 더 적시에 접근하도록 해주는 정부”(한국전산원, 1997; 630)로 정의하였다. 한편, 2001년 5월 미국 상원에 제출된 전자정부 법안에서는 전자정부를 “시민들이 정부 정보와 서비스 접근을 고양시키고 정부 효율성을 제고하여 정부 운영비용의 감소 및 시민의 정부참여 기회증대를 위해 인터넷 기반의 정보기술 사용을 요구하는 광범위한 조치들을 규정하면서 전자적 정부서비스 및 운영을 관리하고 촉진시키기 위한 것”(정승렬, 김경섭, 2004; Lieberman, 2001)으로 규정하고 있다.

전자정부의 개념 정의가 초기에는 정보통신기술을 통한 행정 효율성 달성을 중점을 두었던 반면, 최근에는 행정 효율성뿐 아니라 궁극적으로 민주성 발전을 도모하는 정부형태로서 전자정부를 정의하고 있다.

정현성(2004)의 연구에 따르면, 정부부처의 운영사례를 정부부문과 시민부문으로 나누어서 온라인 포럼을 분석하였는데 분석결과는 정부의 의지와 태

도관련 변수가 고려된 정부부문과 참여 시민의 태도와 의지를 반영한 시민부문 그리고 두 부문을 고려한 전체부문으로 나누어 도출하였다.

온라인 포럼을 운영하는데 있어 운영자인부처의 의지와 태도, 노력 등이 매우 중요한 역할을 한다고 보았다.

시민부분의 경우는 온라인 포럼을 하는 시민의 태도 및 역할, 관심도가 활성화에 매우 중요한 역할을 한다고 보았다.

앞의 두 가지 결과를 종합하여 본 <표 2-1>을 보면 정부와 시민부문의 편차가 심한 곳도 존재함을 알 수 있다

<표 2-1> 전체부문의 개별부처 점수

구 분	정부부문	시민부문	전체부문 (평균총점)	순위
통일부	5.0	4.0	9.0	1
법무부	1.6	4.5	8.5	2
환경부	3.6	4.5	8.1	3
해양수산부	3.0	4.3	7.3	4
보건복지부	4.0	4.5	8.5	5
국방부	3.0	3.0	6.0	6
행정자치부	3.0	2.8	5.8	7

산출기준 : 최고점 5, 최저점 1,

※자료: 한국지역정보화 학회지 제7권 제2호(재구성)

정보기술을 정부조직에 적용시켜 정부생산성의 혁신과 행정서비스 수요자인 주민과의 협력과 상호 의사소통의 증대라는 조직원리를 지향하는 전자정부 모델은 기존 정부모델에 비해 비단절성과 지능형적 조직원리, 그리고 주민 중심의 공유된 서비스와 참여를 특징으로 한다(Gartner, 2002).

이는 조직 내적으로 보면 서비스와 효율성, 참여라는 관점에서 균형을 이루어야 한다는 개념을 포괄한다(Bertelsmann, 2002).

2.1 전자정부서비스의 발전

2.1.1 전자정부서비스의 개념

전자정부에 대한 개념 정의를 보다 명확하게 하기 위하여 1996년 7월부터 9월까지 30명의 전문가¹⁾들을 대상으로 정책델파이 기법을 사용하여 전자정부에 대한 개념 정의 자료를 수집하였으며, 이 조사를 통해 얻어진 전자정부에 대한 대표적인 개념 정의들을 열거하면 다음과 같다.

① 정부의 모든 공공기관이 초고속정보통신기반으로 연결되어 디지털로 저장된 행정정보를 상호 공유하면서, 전자화된 업무처리를 수행하고 나아가 신속·정확한 대국민 서비스를 제공하는 정부

② 급속히 발전하고 있는 정보통신기술을 정부의 업무처리에 활용하고 초고속정보통신망의 성공적인 구축으로 국가사회 전반의 네트워크화가 진전되면, 이를 바탕으로 정부의 모든 행정서비스를 실시간에 국민에 제공함은 물론 부처 간 정보공유를 통하여 실현 가능한 보다 작고 효율적인 정부

③ 초고속정보통신망을 구축, 전 부처가 네트워크로 연결되어, 행정정보의 공유가 활성화되고, 전자적으로 업무가 처리되어 내부적으로는 행정의 생산성을 제고하고 외부적으로는 대국민 서비스의 질을 높이려는 정부

④ 컴퓨터와 통신을 이용하여 모든 국민을 위한 민원자료가 데이터베이스화되어 편리한 정보시스템으로 연결하여 사용할 수 있게 하며, 이러한 국민을 위한 자료가 필요한 사람에게 공개적으로 열람이 가능한 정보시스템을 의미.

⑤ 정부 조직 내, 정부 간, 정부와 민간 간 업무를 컴퓨터와 통신을 이용하여 자동화, 편리화, 고도화함으로써 정부 서비스개선과 업무효율증대, 투명성 제고를 기하여 이에 상응하는 조직구조, 업무절차, 가치관의 변화를 수반하는 정부

1) 델파이 기법은 전문가들의 의견을 체계적으로 추출하는 방법이므로 이를 사용한 연구의 성과는 대상(Panel)의 선정에 전적으로 달려 있다(Dietz, 1987). 따라서 정부의 각 부처에서 전산담당관으로 재직하고 있거나 정보화정책을 담당하는 공무원 10인, 대학에서 정보체계론을 강의하거나 정보화관련 연구소의 재직 경험이 있는 교수 10인 및 정부 출연연구소 및 기업에서 정보화 관련 연구나 초고속정보통신기반 구축의 실무를 담당하는 전문가 10인 등 모두 30명을 응답자 집단으로 하였다(정충식, 1996).

⑥ 정보기술을 활용하여 국민에게 보다 나은 행정서비스를 제공하기 위해 행정업무 처리 절차를 개선하여 행정 효율성을 극대화할 뿐 아니라 효과적인 자원 배분을 통해 국민의 삶의 질 증진 및 기업의 국제경쟁력 향상에 기여하는 정부

⑦ 디지털 개념에 입각해서 모든 정부부처의 각 부문(인사, 조직, 예산 등)이 재구조화되고, 사이버공간을 통해 관료의 역할 수정이 상당 부분 이루어지며, 나아가 정부와 국민의 연결도 전자적으로 연결되어 준 직접민주주의(Quasi-direct democracy)가 실현됨으로써 국민의 뜻에 따라 민주주의의 이념을 실현하는 정부

이와 같이 전자정부의 개념을 정의하는데 있어 자주 사용되는 핵심 용어들은 <표 2-2>와 같이 정리해 볼 수 있다.

<표 2-2> 전자정부의 개념정의에 사용된 핵심 용어들

- | | |
|-------------------|-----------------|
| ● 정보기술(IT)의 활용 | ● 전자적인 업무처리 |
| ● One-Stop 서비스 | ● 전자화된 Database |
| ● 행정정보의 공유 | ● 정보의 디지털화 |
| ● 신속·정확한 대국민서비스 | ● 정부업무의 재설계 |
| ● 전 부처의 Network연결 | ● 양방향 서비스 |
| ● 디지털정부 및 네트워크정부 | ● 행정의 생산성 제고 |
| ● 국가경쟁력 강화 | ● 고객 중심의 정부 |
| ● 정부의 생산성 | ● 사이버 공간 등 |

※자료: 정충식(1996)

10월부터 「공공데이터의 제공 및 이용 활성화에 관한 법률」이 공공정보 개방과 공유 확대를 위해 시행되고 있다.

이 법에서 “공공기관”은 국가기관, 지방자치단체 및 「국가정보화기본법」 제3조 제10호에 따른 공공기관을 의미한다.

“공공데이터”는 데이터베이스, 전자화된 파일 등 공공기관이 법령 등에서

정하는 목적을 위하여 생성 또는 취득하여 관리하고 있는 광(光) 또는 전자적 방식으로 처리된 자료 또는 정보를 말한다.

이와 같이 법에서 명시된 공공데이터를 개방하는 플랫폼은 공공데이터 포털을 비롯하여 서울 열린 데이터 광장 등이 있다.

차세대 전자정부의 모색 시 국가의 정보화 계획과의 일관성을 고려하여야 하며 현재의 국가정보화 및 전자정부 전략과 계획을 <표 2-3>의 현재의 국가정보화 및 전자정부 전략과 계획을 통해 살펴볼 수 있다.

<표 2-3> 국가정보화 및 전자정부 전략과 계획

계획	비전	특징 및 주요내용
u-Korea 기본계획 (2006~2010)	세계최고 u-인프라와 세계최초 u-사회 실현으로 선진한국 건설에 기여	사회환경변화(지방이전, 실업등) 및 u-IT 등에 대응하여 새로 수립한 국가정보화 전략 정부, 국토, 경제, 사회, 개인생활등 5대 분야 70개 선진화 과제 및 4대 기반분야 44개 과제
국가정보화 기본계획 (2008~2012)	창의와 신뢰의 선진 지식 정보 사회	정보화의 정책방향을 소통과 융합으로 촉진 중심에서 활용중심으로 전환 정보화 역기능에 대한 적극적인 대응과 민관 간 거버넌스 협력 강화 5대 목표(2대엔진, 3대분야)에 20대 어젠다와 72개 과제
차세대 전자정부 추진계획 (2007.9~)	국민과 함께 하는 세계최고 수준의 디지털정부	국가미래전략 VISION2030의 핵심과제 중 하나로 미래의 정부혁신과 국가경쟁력 강화에 기여하고자 함 유비쿼터스 기술을 활용하여 수요자 중심의 4대목표와 5대 추진전략을 제시
제1차 유비쿼터스 도시 종합계획 (2009.11)	시민의 삶의 질과 도시경쟁력을 높이는 첨단 정보도시 구현	도시관리 효율화, 신성장동력으로 육성, 도시서비스의 선진화라는 3대 목표 제시 추진전략으로 ①제도기반 조기완비②핵심기술의 조기개발, 실용화③u-City산업 육성지원 방안마련④국민체감 u-City서비스창출과 함께 22개의 세부 실천과제 도출

※자료: 조권중(2009)

또한, 해외정보화사례를 통하여 각 국가에서 추진 중인 정보화전략의 방향을 <표 2-4>를 통해 특징 및 주요내용을 살펴볼 수 있다.

<표 2-4> 해외 정보화 계획 사례

사례	계획과 전략	주요 특성
EU	미래정보화계획(2010) '2020년 전자 정부 및 공공서비스 의 비전보고서'	21세기의 거버넌스는 역능화 또는 권한 부여(empowerment) 가치로 변화될 것으로 전망
미국	열린정부 구현전략 (O-Government) 전자정부 2.0	열린 정부는 정부-시민간 원활한 소통에 따른 정책수립으로 민주주의 강화와 미래사회 통합, 정부 업무 향상에 기여 시민참여국(OPE)의 창설
일본	I-japan 전략 2015 스마트 유비쿼터스 네트워크 사회실현 전략	인간중심의 디지털사회 구현을 위한 IT 신전략, 전자 정부추진체제 정비, 원스톱 행정서비스 제공 등 ICT를 기반으로 2015년까지 지식정보가 유통, 공유되어 부가가치를 창출하는 지식정보경제국가 실현
대만	Intelligent Taiwan (i-Taiwan, 2009년~2016년) 전략	정보제공 채널의 다양화, 온라인 공공정보 서비스 제공 등을 통해 전자정부 서비스 구축 유비쿼터스 정부 구현, 미래정부 구현
싱가포르	정보화를 위한 iGov 2010 계획	고객과 사용자 중심을 기본으로 고객과 시민들의 요구 및 의향을 중심으로 정부를 재편성하고 통합하기 위해 조직구조의 변화혁신을 추구
영국	공공서비스 선진화를 위한 정부혁신	공공서비스 혁신을 위한 IT로 차별화하자(Doing IT Different)라는 전략을 추구 고객중심의 서비스, 공공부문의 데이터 및 서비스 공유, 정부의 전문성 확대

※ 자료: 조권중(2009)

2.1.2 전자정부서비스의 발전단계

2004년 IDC(www.idc.com)에 따르면, 전 세계 53개국을 대상으로 실시한 정보화지수 조사에서 한국은 전년도에 비해 4계단 상승하며 8위(아태지역 1위)에 랭크된 것으로 나타났다. 가트너 그룹의 4단계 전자정부 발전단계 모형

에 의하면 한국은 거래처리(transaction)가 가능한 3단계 수준에 있고(Gartner Group, 2000), UN의 5단계 모형에서도 거래처리(transactional)가 가능한 4 단계 수준에 있는 것으로 평가받았다(UN & ASPA, 2002; UN, 2004).

네티즌을 대상으로 한 조사에서 전자정부 포털 사이트의 인터넷 주소를 알고 있다고 응답한 비율이 29%, 그리고 최근 3개월 사이에 전자정부 사이트를 이용해 봤다고 응답한 비율이 13%인 것으로 조사된 바 있으며(중앙일보., 2003년 5월 26일자), 학술적 성격의 연구에서도 전자정부 서비스의 낮은 이용률 문제가 지적되고 있다(조권중, 2002; 류혜연, 2003).

전자정부서비스 발전단계는 <표 2-5>와 같이 Gartner, UN, Accenture, Deloitte Research, Booz Allen Hamilton 등 세계 주요 조사기관에서 지난 수년간 활발하게 논의되어 왔으며 전자정부를 추진하고 있는 대부분의 국가에서도 전자정부 수준을 평가하기 위해 이러한 발전단계 모형을 원용하고 있다.

<표 2-5> 전자정부 서비스 발전단계 모형

기 관	단계	주 요 내 용
Gartner (2002)	4	정보제공(information), 양방향서비스(interaction), 전자거래(transaction), 전환(transformation)
UN(2002)	5	emerging, enhance, interactive, transactional, seamless
Accenture (2003)	5	온라인정보제공, 기본인프라, 서비스제공, 거래성숙, 통합서비스
Bartel (2002)	5	e-information, e-commerce, e-reengineering, e-CRM, e-collaboration
Deloitte (2002)	6	정보제공, 공식적 양방향거래, 다기능포털, 포털의 개인화, 공통서의 범주화, 완전전환
Booz Allen (2001)	4	전자정부 인식제고, 전자정부 인프라 구축, 비전달성을 위한 관리, 디지털서비스 지속적 제공

Gartner(2002)는 고객서비스 관점에서 정보제공(information), 양방향서비스(interaction), 전자거래(transaction), 전환(transformation)에 이르는 4단계

발전모형을 제시하고 있다.

UN(2002)은 전자정부 수준의 국가간 비교를 보다 수월히 하기 위하여 Gartner의 4단계 모형을 5단계로 확장하여 5단계 발전모형을 제시하고 있다. Accenture(2003)는 전자정부 수준을 고객관계관리(CRM) 관점에서 온라인 정보제공, 기본인프라, 서비스제공, 거래 성숙 등 5단계로 구분하고 있다.

또한, Deloitte(2002)는 웹 포털의 진화관점에서 전자정부 발전모형을 정보 제공, 공식적 양방향거래, 다기능 포털, 포털의 개인화, 공통서비스의 범주화, 완전 전환 또는 통합에 이르는 6단계 모형을 제시하고 있다.

전자정부는 정보통신기술을 이용함으로써 효율적인 정부업무 처리와 효과적인 행정서비스 제공을 목표로 하는 정부이다.

이는 곧 공공 행정서비스의 생산(back office) 측면에서 정부 업무처리의 능률성. 생산성. 효과성. 효율성 등을 증진하는 정부이다.

공공서비스의 제공(front office) 측면에서는 고객지향성. 투명성. 신뢰성. 민주성 등을 증진하는 정부를 의미한다(Musso et. al, 2000; Accenture, 2001; 2002; 김현성, 2002; 윤상오, 2003; Cho and Kwon, 2003).

현재까지 논의되고 있는 대부분의 전자정부 발전단계 모형은 <그림 2-1>과 같이 전자정부서비스 발전 수준에 따른 모형으로 크게 5단계 발전모형으로 집약될 수 있다.



<그림 2-1> UN(2002년)의 전자정부서비스 발전단계 모형

1) 제1단계: 출현(emerging)

이 단계는 주로 주요 임무, 주소, 새 소식 공지 등 행정기관의 제한된 정보를 웹을 통해 일방적으로 제공하는 단계이다.

2) 제2단계: 발전단계(enhanced)

이 단계는 웹사이트에서 제공되는 정보와 콘텐츠가 주기적으로 갱신되며, 사용자의 정보 검색을 도와주는 사이트맵 등이 제공되는 단계이다.

3) 제3단계: 상호작용(Interaction)

이 단계는 웹사이트에 기본적인 검색기능, 타 웹사이트와의 링크 서비스 제공이 가능하며, 일반 국민들이 온라인으로 중요한 정보에 접근할 수 있고 필요한 양식을 다운로드 받아 활용할 수 있는 단계이다.

4) 제4단계: 거래단계(Transaction)

이 단계는 고객이 부처별 행정서비스 업무를 온라인으로 처리(민원신청→처리→발급→대금지급 등)할 수 있고 웹을 다른 서비스 전달 채널의 보완 수단으로 활용할 수 있는 단계이다.

5) 제5단계: 통합처리단계(seamless)

이 단계는 부처 간, 기관 간 경계 없는 온라인서비스 단일접점(single point)을 통해 모든 행정서비스를 One-Stop으로 제공함으로써 대국민 정부 서비스를 새롭게 정의하는 단계이다.

OECD(2001)는 정보, 협의 및 적극적 참여를 위하여 첫째로 법적, 정책적, 제도적 프레임을 구성할 것을 제시한다. 시민의 권리를 규정하고, 정부정책 과정의 투명성과 개방성을 촉진하고 관계기관의 책임을 부여하는 것이다.

둘째로 방법과 실천을 마련해야 한다. 법적인 의무를 행하고 정책목표를 달성하고 구체적인 정책결정과정에서 시민들의 기대에 부응하도록 함으로써 정부와 시민의 관계를 긴밀하게 해주는 것이다.

셋째로 이를 위하여 정보통신 기술을 도입하는 것이다. 새로운 도구의 잠

재력을 활용하고 전통적인 방법들에 대한 경험을 충분히 살리고 온라인과 오프라인의 방법들을 적절히 혼합하는 것이다.

UN은 지난 2003년부터 세계 각국의 전자정부 준비수준을 평가하기 위해 전자정부 평가를 실시하고 있다.

최근 UN²⁾에서의 세계 각국을 대상으로 한 전자정부 수준 평가 중 전자정부 서비스 이용 활성화와 직접적인 연관성이 있는 2007년도 웹 서비스 수준 평가에(<표 2-6> 참조) 따르면, 우리나라 웹 서비스 수준은 세계 UN 회원국들 중 전체 6위를 차지하여 전체적인 수준은 높으며, 1단계(100%), 2단계(93%) 서비스는 안정화 단계에 접어든 것으로 평가받고 있다. 그러나 전자정부 혜택이 가시화되는 3단계 상호작용 단계(76%), 4단계 전자거래 단계(50%), 5단계통합처리 단계(59%)는 그렇게 높은 수준이 아닌 것으로 평가되고 있다. (김석주, 2009)

이러한 전자정부 발전단계 모형에 비추어 볼 때, 현재 우리나라 전자정부 서비스 제공 수준은 전자정부 5단계 중 제4단계인 전자거래 단계에 진입한 것으로 평가될 수 있다.

2) 2002년부터 실시하고 있는 UN의 전자정부 평가는 UN사무국이 정부 웹사이트의 운영수준, PC와 TV, 휴대폰, 전화회선, 인터넷 등의 보급률을 포함하는 인프라 수준, 인적자본 등을 비교, 분석하여 세계 각국의 전자정부 수준에 대한 광범위한 조사를 거쳐 이루어지고 있다. UN발표에 따르면 미국이 '04년에 이어 '05년에도 세계1위를 차지하였고, 덴마크와 스웨덴이 각각 2,3위를 그리고 영국과 우리나라가 각각 4,5위를 차지하였다, 특히 아시아지역에서는 우리나라가 일본(14위) 및 싱가포르(7위)를 제치고 선도국 가임을 거듭 인정받고 있다. 전자정부지수의 부문별 평가순위는 '05년 4위를 차지하였고, 정보기술 인프라 부문은 9위, 인적자원은 12위를 기록하였다. 특히 정보의 전자적 제공, 국민과 정부 간의 전자적 컨설팅, 정책결정과정의 전자적 참여를 위한 정부의 노력정도를 표시하는 전자적 참여지수에 있어서는 우리나라가 캐나다와 함께 공동4위로 평가되고 있다.

<표 2-6> 2007년 UN의 전자정부서비스 5단계 발전단계 및 평가지표

1. 착수 (Emerging)	단계별 특징	- 해당 기관 책임자의 인사말 등 제한된 정보 제공 - 업데이트나 보완이 되지 않는 고정적인 정보 게시
	측정 지표	- 국가의 공식 포털 사이트의 존재 여부 - 주요 부처 및 기관의 웹 사이트 연계 - 주, 지방 정부의 웹사이트 연계 - 행정기관 이외의 위원회, 사법 기관 등의 사이트 연계
2. 발전 (Enhanced)	단계별 특징	- 보다 폭넓은 정부의 각종 정보를 제공하나 제한적임 - 사용자의 정보 검색을 도와주는 둘이나 사이트맵 제공
	측정 지표	- 기본적인 정부 정보 제공(법, 정책, 규제 등) - 현재 이슈 관련 정보 제공(보고서, 뉴스레터, 기사 등) - 관련 통계 자료 제공(데이터베이스 구축, 다운로드 등)
3. 상호작용 (Interactive)	단계별 특징	- 사용자 편리성 증대를 위한 서비스 향상 - 받기만 하는 것이 아닌 정부(해당 공무원)에 접속 가능
	측정 지표	- 세금, 자격증 등의 서류 다운로드 가능 - 오디오, 비디오 정보로 사용자의 편리성 증대 - 이메일, 패스 등을 통해 해당 공무원에게 접근 가능 - 정규적인 정보 업데이트 유지
4. 전자거래 (Transactional)	단계별 특징	- 시민과 정부 간 생방향 접근 가능 - 각종 세금과 벌금 등에 대한 전자 지불 가능
	측정 지표	- 시민과 정부 간 온라인 서비스 신청, 발급 가능 - 365일 내내 온라인 서비스 사용 가능 - 세금, 벌금, 이용료 등을 은행이나 신용카드로 결제 - 관련 상품과 서비스가 온라인으로 안전하게 거래
5. 통합처리 (Networked)	단계별 특징	- 정부 기관 간 수평적 연계 정도 - 중앙과 지방정부 간 수직적 연계 정도 - 상호운용성 향상을 위한 인프라 연계 정도 - 정부와 시민 간 연계 정도 - 정부, 민간, 학계, 기업, NGOs 등 이해관계자 간 연계 정도
	측정 지표	- 온라인 포럼, 정책 투표, 선거 등 시민 참여 여부 - 정책에 대한 정부의 피드백 여부 - 각 분야별 관련 서비스의 통합 여부

※ 자료: 한국정보사회진흥원(2008), 전자정부 해외동향: UN E-government 2008 결과분석, 『전자정부 포커스』

2008년까지 5단계(착수→발전→상호작용→전자거래→통합처리)로 구분되었지만 2010년부터는 기존의 3단계(상호작용)와 4단계(전자거래)를 통합하여 총 4단계로 구분하고 있다.

각 단계별 주요내용은 착수단계(1단계)는 정책, 법령, 문서 등을 온라인을 통해 시민에게 일방향적으로 제공하는 단계이다.

발전단계(2단계)는 시민에게 발전된 일방향 온라인 서비스와 단순 쌍방향 온라인 서비스를 제공하는 단계이다.

전자거래단계(3단계)는 시민들이 정부정책, 프로그램, 법령 등을 온라인으로 요청하고 접수할 수 있는 쌍방향서비스가 제공되는 단계이다.

통합처리(4단계)는 Web2.0과 기타 상호작용 도구를 활용하여 시민과의 적극적인 커뮤니케이션을 수행하는 단계로 대부분 통합서비스, 시민 생애주기를 고려한 맞춤형서비스의 제공여부, 정책 의사결정에 시민 의견이 반영될 수 있는 온라인 환경조성 여부 등이 주요 평가 대상이다.

2010년 UN전자정부 발전지수(EGDI)는 웹, 정보통신 인프라, 인적자본 등 3개의 구성요인(하위지수)으로 구성되어 있다.

각 구성요인은 2~5개의 측정지표로 세분화되어 총 11개 지표로 구성되어 있다. <표 2-7 참조>

<표 2-7> 전자정부서비스 발전단계 및 구체적 측정지표

구 분	구성요인	측정지표
전자정부 발전지수 (EGDI)	웹	착수(Emerging)
		발전(Enhanced)
		전자거래(Transaction)
		통합처리(Connected)
정보통신 인프라	인터넷이용자수(인구 100명당 기준) 전화회선수(인구 100명당 기준) 이동전화가입건수(인구 100명당 기준) PC보급대수(인구 100명당 기준) 유선 초고속인터넷 가입자수(인구 100명당 기준)	인터넷이용자수(인구 100명당 기준)
		전화회선수(인구 100명당 기준)
		이동전화가입건수(인구 100명당 기준)
		PC보급대수(인구 100명당 기준)
		유선 초고속인터넷 가입자수(인구 100명당 기준)
인적자본	성인문해율 취 학 률	성인문해율
		취 학 률

웹은 국민들에게 서비스를 제공하는 정부의 일반적인 능력을 측정하는 지수로 전자정부 발전단계를 의미하는 착수(Emerging), 발전(Enhance), 전자거래(Transaction), 통합처리(Connected) 등 4개 지표로 구성되어 있다.

전자정부의 궁극적인 목표는 효율적인 정보서비스 제공을 넘어 시민과 함께 토론하고 결정하는 e-거버넌스(e-Governance)를 구현해 나가는 것이다. 이를 위해서는 전자정부서비스는 이용자인 시민을 단순한 ‘고객’ 차원으로만 볼 것이 아니라 정부 업무에 대한 ‘알 권리의 소유자’로서 전자민주주의의 구현을 위한 ‘참여의 주체’로서의 새로운 인식이 필요하다.

이러한 시민에 대한 새로운 인식에 기초할 때, 전자정부의 구현방향은 시민에게 정부정책에 대한 정보제공, 협조와 상호협력을 통한 양질의 공공서비스를 제공함으로써 신속, 정확한 민원처리 과정을 투명하게 전달함으로써 시민의 만족도를 높이는 동시에 시민의 의견을 적극 수렴하여 정책에 반영함으로써 시민의 의사결정 참여를 증진하는 정부 즉 시민 중심적 전자정부가 되어야 할 것이다.

이러한 전자정부의 의의는 국민과 기업에 최적의 서비스를 제공하고 행정의 생산성과 투명성을 획기적으로 제고할 수 있는 중요한 실천 수단인 동시에, 국민과 기업의 정보화를 선도하고 그 토대를 제공하여 국가사회 정보화를 확산시키는 전략적 수단이라고 볼 수 있다(문신용, 2001).

대중교통과 환경 등과 같은 일상생활에 관련된 정보제공, 인허가업무, 온라인 세금납부 등과 같은 상호작용적인 서비스의 제공이 좋은 예라고 볼 수 있다.

고도로 발전하고 있는 정보통신기술을 행정부문에 적극 도입, 활용하여 행정업무와 서비스 방식을 디지털 사회에 맞게 변형시키고자 하는 전자정부의 추진은 궁극적으로 국민의 삶의 질을 제고하고자 하는 노력으로서 전 세계적으로 다각도로 진행되어 왔다.

최근 논의되고 있는 전자정부의 의미를 간략히 살펴보면 <표 2-8>과 같다.

<표 2-8> 전자정부의 의미

연구자	의 미
문신용 (2001)	행정의 생산성과 투명성을 획기적으로 제고할 수 있는 중요한 실천 수단 인 동시에 국민과 기업의 정보화를 선도하고 그 토대를 제공하여 국가사 회 정보화를 확산시키는 전략적 수단
권기현 (2003)	정보기술을 이용한 민원인의 편의가 극대화되 는 정부이며, 전자민주주의 의 실현을 통해 국민 이 주인이 되는 정부이며, 진정한의미의 신뢰사 회 와 소통사회를 지향하는 성찰적 정부
EU (2002)	정부와 공공기관에 ICT를 적용하여 정부와 시 민과의 상호작용 수단을 변화시키는 것-정부의 효율성을 강화하고 근본적으로는 공공과의 관계 를 변화시킴(e-Gov, Conference, 2002)
UN (2008)	내외부적 관계를 변화시키기 위하여 ICT를 정부 에 적용하는 것
한국인터넷백서 (2015)	전자정부의 활용가치와 역할 전환을 통해 정부 운영 패러다임을 개방형 혁신이 가능한 방식으로 전환하여 일자리창출과 창업지원 등 창조경 제 실현에 기여하는 방향으로 추진

※자료: 이채언(2007), 김동신(2009), 조한섭 외(2010), 조남연(2013) 자료 재구성

2.2. 전자정부서비스의 방향

시민은 지방자치단체의 인위적인 구성요소로서, 지방자치단체를 구성하는 핵심적 요소, 즉 자치운영의 원칙이다.

주민은 스스로 자치정부를 구성하여 자기 사무를 자율적으로 처리함으로써 지방자치를 구현하게 된다. 이는 바로 주민자치의 원리이기도하다(정재화, 2002: 147).

이러한 시민참여의 개념은 곧 지방자치에서 가장 필수적인 요소로 인식되고 있는 시민참여에 대한 중요성을 부각시키고 있는 것이다.

주민참여(Citizen Participation)라는 용어는 1960년대부터 구미를 중심으로 급속히 보급된 개념으로 매우 다의적인 개념으로 여러 사람들에 의해 다양한 입장과 상황에서 사용되고 있다.

그 이유는 주민참여에는 다양한 형태가 있으며, 주민참여의 역점이 시대에 따라 변화하고 있을 뿐 아니라 주민참여는 반드시 정치과정과 정책현상에 한정되어 있지 않기 때문이다(김보흠, 2001: 11).

시민참여에 대한 용어도 시민참여(Citizen Participation), 고객참여(clientele participation), 대중참여(public participation), 최대한의 참여(maximum feasible participation), 지역민주주의(neighborhood democracy), 도시분권화(urban decentralization) 등 유사하게 여러 명칭으로 사용되고(임성한, 1981: 354) 있으며, 시민참여에 대한 정의도 학자에 따라, 시대적 상황에 따라 다르게 정의되고 시민참여의 형태나 기능도 다양하게 나타나고 있다(정세옥, 2003: 370).

여러 학자들이 정의한 주민참여의 개념을 살펴보면 알포드(Robert R A Iford)는 ‘시민들이 정치 결정에 미치는 영향력의 정도를 가리키는 개념’으로 정의하였고, 벤스(C. Bens)는 ‘정책결정에 어떤 통제를 가하기 위하여 지역사회의 선거인단과 비선거인단을 초월하여 민주주의 과정에 참여하는 구성요소’로 정의하였다.

영국의 스케핑턴 위원회(Skeffington Committee)는 ‘정책이나 제안의 형성에 관여하는 행위’라고 정의하고 있다.

또한 공공사무에 대한 주민참여란 ‘일반인이 그 지역사회 구성원들에 게 영향을 미치는 사항에 대하여 일정한 통제를 하는 과정’(정세옥, 1993: 290)이라고 정의한다.

대체로 정치학자들은 의사결정에 관여하는 것을, 행정전문가들은 활동 수행에 시민이 관계하는 것을, 경제학자들은 주로 혜택(benefit)의 측면을 고려하는 것을 볼 수 있다.

이처럼 참여에 대한 여러 가지 정의들은 시대, 학자, 환경에 따라 다르게 정의될 수 있다.

시민참여에 대한 관점은 크게 선거와 국민투표 등 주로 정치과정에 참여하는 정치적 관점에서의 주민참여와 행정과정에 참여하는데 중점을 두는 행정적인 관점에서의 시민참여로 구분할 수 있다.

‘행정적 주민참여’에 대한 학자들의 개념논의를 살펴보면, 먼저 Verba(1967: 53–78)는 주민참여를 공권력이 부여되지 않는 일반주민들이 공적 권한이 부여된 사람들의 행위에 영향을 미칠 정도로 정책결정과정에 참여하는 것이라고 정의하고 있으며, Huntington과 Nelson(1976: 5)은 정부의 정책결정에 영향을 미치려고 의도하는 일반 주민의 행위라고 정의하고 있다. 이 달곤(2004: 85)은 다양한 수단과 방법을 통해서 특정 정책으로부터 영향을 받는 주민이 정책과정에 참여하여 자신들의 의사를 반영하는 과정으로 정의하고 있다.

이 밖에도 수많은 학자들이 다양한 관점에서 주민참여에 대한 정의를 내리고 있는데 이러한 주민참여에 대한 개념정의들은 다음과 같은 본질적 요소를 내포하고 있다 (정세옥, 1993).

첫째, 참여의 주체가 그 지역사회의 구성원인 非엘리트 주민이다.

둘째, 참여의 대상은 정책이나 계획의 결정이다.

셋째, 권력 내지 통제권이 일반주민에게 주어진다.

넷째, 결정을 할 수 있는 권한이 부여된 사람들에게 하는 행위로서 영향력을 미칠 의도로 하는 행위이다.

따라서 주민참여란 “지역사회의 일반주민들이 공적으로 결정권이 부여된 자들에게 정책이나 계획의 결정에 관하여 영향을 미칠 의도로 권력을 행사하

는 과정”이라고 정의할 수 있다.

이러한 행정적 주민참여, 즉 정책결정과정에서의 주민참여는 정부정책에 대한 국민의 신뢰 제고와 사회비용 감소라는 긍정적인 효과를 가지고 올 것으로 기대된다.

역으로 국민들의 실질적 참여가 배제된 정책은 정부정책에 대한 신뢰성을 저하시키고 기관손실(agency loss)을 증가시켜 참여에 따른 지연 비용(de lay cost)을 상회하는 손실을 가져올 수 있다.

또한 주민들의 정책참여 경험은 정부에 대한 올바른 이해를 가능하게 하고 국가와 주민이 공동으로 책임을 지는 공동체 형성을 가능하게 한다.

정부정책에 관한 정보공개와 행정절차의 개방은 행정의 투명성을 높이기 위한 기반요소이며, 이러한 절차행정의 투명성 강화는 주민들의 정책참여에 전제 조건이라 할 수 있다(행정자치부, 1998: 1).

우리나라의 전자정부 구현 목표는 보다 많은 시민들이 전자정부의 혜택을 볼 수 있도록 이용률을 높이는데 두어야 할 것이다.

시민들이 보다 쉽게 접근하고 이용할 수 있도록, 그리고 시민들이 진정으로 원하는 서비스가 무엇인지 등에 입각한 서비스 개발 전략이 필요하다. 이와 같이 시민의 눈높이에서 시민들의 요구와 필요에 민감하게 반응하고 또 시민들의 수요를 적극적으로 창출하는 전자정부를 시민 중심적 전자정부로 개념화하고 있다.

시민들의 전자정부 서비스 이용을 활성화하기 위해서는 전자정부의 최종 사용자인 시민들의 전자정부에 대한 인식과 활용 및 만족수준에 대한 평가를 토대로 한 정책방안이 제시되어야 하며, 전자정부의 효과는 시민들에게 인지되고 이용됨으로써 시민들이 만족할 때 발휘되는 것이라는 점에서 시민평가의 중요성이 있다고 할 것이다.

전자정부 서비스에 대한 시민평가는 공급자 중심에서 수요자 중심 사업으로의 전환을 위한 토대를 제공하며, 막대한 개발비를 투자한 서비스의 저조한 활용으로 인한 서비스의 사장화를 방지하고 활용성이 높은 서비스를 개발하기 위한 참고자료가 될 것이다.

다양한 학자들의 전자정부를 평가하기 위한 연구들을 살펴보면, 윤상오

(2002)는 전자정부 성숙도 평가모형의 개발과 적용에 관한 연구에서 고객지향성(서비스관점)과 개방성(참여관점)을 기준으로 전자정부의 민주성 성숙단계를 정의하고 있다.

우선 대국민 서비스 측면에서의 고객지향성은 민원정보 제공단계, 민원처리 상호작용단계, 민원처리 및 거래단계를 거치면서 성숙해 간다고 보았다 (Accenture, 2001; 한국전산원, 2005)

또한 시민참여를 위한 개방성 기준으로는 참여에 필요한 각종 자료 및 정보를 홈페이지 등을 통해 제공하는 정보제공단계, 시민의 정보공개청구에 대하여 정부가 이를 공개하는 정보공개단계, 참여에 필요한 정보를 바탕으로 시민들이 정책결정과정에 참여하는 시민참여단계를 거쳐서 성숙한다고 보았다. 이를 바탕으로 전자정부의 민주성 성숙도 모형을 권위형정부→정부주도형정부→상호대등형 정부→시민주도형 정부 등의 4단계로 구분하였다.

전통적인 시민참여의 연구들이 전자정부 및 전자거버넌스 연구를 하면서 자연스럽게 e-participation 즉, 인터넷을 통한 시민참여 연구/온라인 주민참여로 발전이 되었다.

대표적인 학자로는 영국에서 활동하면서 유럽 학자들이 속한 연구그룹을 이끌고 있는 Coleman과 Macintosh를 들 수 있는데 e-participation을 정의하는 논의들, 어떤 방법(tool)들이 현재 가능한지, 발전된 정보기술을 어떻게 사용하여 양질의 시민참여를 도출해 낼 수 있는가 하는 연구들이 있다 (Macintosh, 2002, 2006).

미국에서는 대표적으로 뉴욕 주립대(SUNY Albany)에 있는 Center for Technology에서 Sharon Dawes가 주도하는 그룹의 학자들이 Information Sharing의 측면에서 전자거버넌스 연구를 하고(Dawes, 2008, 2009), 법학이나 정치학을 전공한 학자들이 e-rulemaking (법안제정)을 연구하는 측면에서 시민참여를 연구하고 있다(Shulman, 2005).

우리나라에서는 정치학에서 전자민주주의를 연구하는 학자들이 시민참여를 연구하고 있는데 대표적으로 유석진, 윤성이 등의 학자들 그룹의 연구가 있다 (김용철, 윤성이, 2005; 윤영민 et al., 2007). 물론 우리나라 행정학자들도 전자정부 평가를 비롯하여 주민참여까지 많이 이루어 졌다(김석주, 2004; 김준

한, 2010; 명승환, 2010; 신영진, 2005; 윤상오, 2003; 정진우, 2006). 요약하면 거버넌스와 전자 거버넌스라는 큰 틀의 논의에 뿌리를 둔 온라인 주민 참여(e-participation) 연구들이 주요 주제로 될 수 있다.

김현곤, 윤성이(2009)는 온라인 시민참여의 제도화가 필요하다고 하며 정책 결정과정에 시민참여가 결여된 정부의 의사결정은 오히려 비효율적 결과를 가져온다고 하였다.

특히 저자들은 사이버 공간의 활용도와 중요성이 높아가고 있으며 Coleman과 Gotze(2001)가 제안하는 제도들(온라인 시민배심원, 전자청원, 온라인 포커스 그룹, 협의적 온라인 대안 투표, 온라인 시민패널, 온라인 여론조사, 전자투표)을 고려해 보아야 한다고 하겠다.

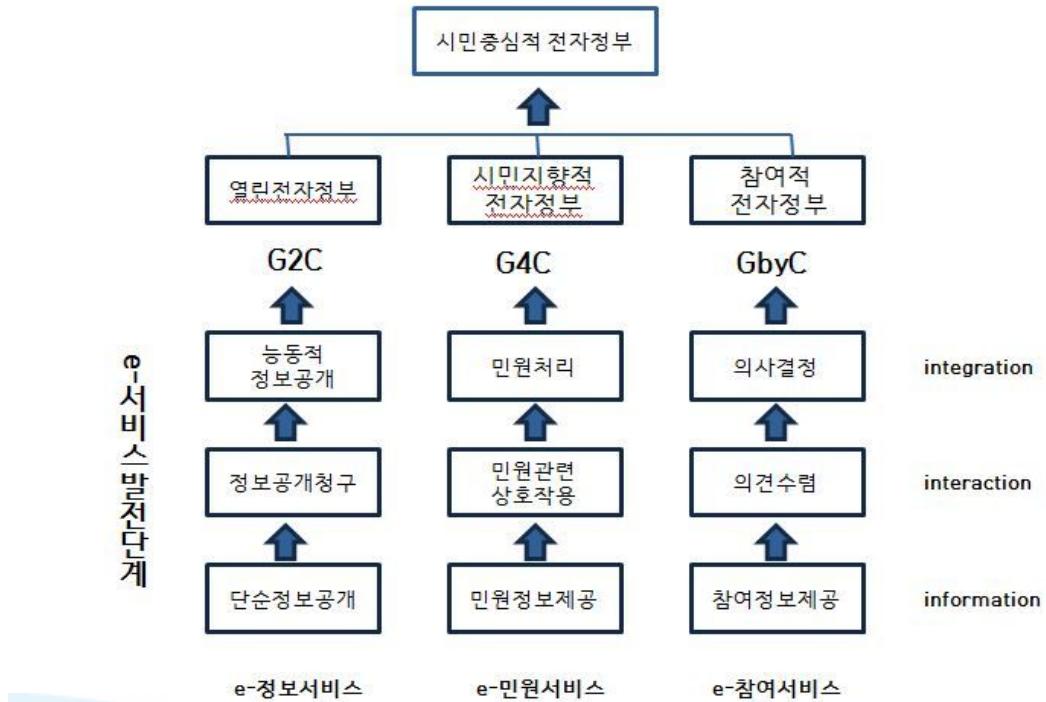
시민 중심적 전자정부의 구현은 전자정부 패러다임 전환의 맥락과도 연관된다.

즉 시민에 대한 정부 정보의 제공을 주요 목적으로 하던 G2C 사업에서 전자적 민원서비스의 편의를 제공하기 위한 G4C사업을 거쳐, 앞으로는 시민이 전자정부 운영에도 적극적이고 능동적으로 참여할 수 있도록 하는 GbyC 사업의 병행 추진이 필요하다.

또한 전자정부 서비스의 발전단계와 정부·시민간 의사소통의 관점에서 일방향 정보제공으로부터 쌍방향 상호작용, 그리고 완전 통합 단계로의 발전을 지향한다.

시민중심적 전자정부의 구현은 전자적 정보제공을 통한 열린전자정부, 전자적 민원처리를 통한 시민지향적 전자정부, 그리고 전자적 참여를 통한 참여적 전자정부를 통해 달성할 수 있을 것이고, 이는 정부와 시민 간 협력관계에 기초한 e-거버넌스를 구현하는 길이라고 할 수 있다.

<그림 2-2>는 시민중심적 전자정부 구현 모형의 내용을 보여주고 있다.



<그림 2-2> 시민중심적 전자정부 구현 모형

2.2.1 전자정부 서비스의 활용성

전자정부는 정보기술을 이용하여 정부의 업무·행정조직 등을 효율적으로 혁신하고, 국민에게 정부의 정보 및 행정서비스를 적극적으로 제공하는 고객지향적인 정부이다.

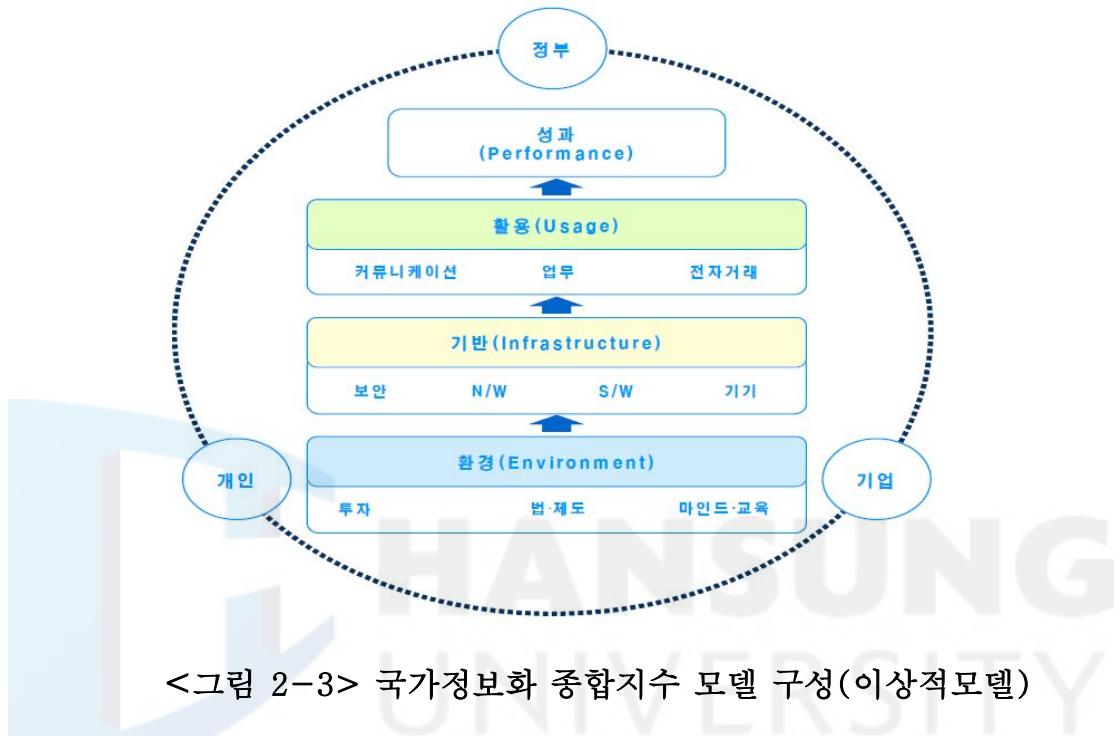
전자민주주의 구현 등 여러 요소를 포함하는 것으로 볼 수 있다. 일반적으로 전자정부서비스란 인터넷 등의 다양한 정보통신기술을 기반으로 시민과 정부기관 간에 정보의 유통과 아울러 직접적인 거래가 가능하도록 하는 응용서비스를 통해 원격·전자적으로 행정서비스를 제공하는 것이라고 할 수 있다.

이와 같이 전자정부 서비스의 제공은 일반적으로 시민들에게 정보통신기술을 활용하여 공공영역의 세부적인 정보를 주고, 행정서비스의 전달과 관련된 활동을 의미한다.

이것은 양질, 편리성, 비용과 같은 척도에 따라 시민들에게 서비스가 전달되는 것을 의미하며(Sadri and Mlikota.2002), 이를 통해 시민들에게 효율적

인 공공서비스가 전달되기 위해 정보통신기술의 활용가능성을 높이고자 한다.

따라서 한 국가의 정보화수준을 정확히 파악하기 위해서는 <그림 2-3>과 같이 환경, 기반, 활용, 성과를 종합적으로 고려하여, 국가의 구성요소인 개인, 기업, 정부 차원에서 측정이 이루어져야 할 것이다.



<그림 2-3> 국가정보화 종합지수 모델 구성(이상적모델)

2.2.2 전자정부서비스의 변화

전자정부의 개념은 전자정부를 추진하는 국가에 따라, 그리고 이를 연구하는 학자들의 관점에 따라 다양하게 정의되고 있다.

우선 국가별로 살펴보면 우리나라의 전자정부법에서는 전자정부를 정보기술을 활용하여 행정기관 및 공공기관의 업무를 전자화하여 행정기관 등 상호간의 행정업무 및 국민에 대한 행정업무를 효율적으로 수행하는 정부로 비교적 협의적으로 정의하고 있다.

반면 미국의 전자정부법에서는 전자정부를 인터넷 기반의 정보기술을 활용하여 행정의 효율성을 제고하고 정부정보 및 서비스에 대한 시민의 접근성을 높이는 동시에 시민참여 기회를 증대시키는 정보로 확대 정의하고 있다(오강

탁, 이연우, 2005).

국내의 경우 1990년대 후반 이후 정부는 지속적으로 전자정부서비스 제공을 위한 노력을 경주하고 있으며, 전자민원서비스 및 다양한 관련사업 등의 본격적인 정착을 통해 정부서비스의 전자적 제공을 확대 발전시켜왔다.

현재 모든 정부 기관들이 전자적인 정보제공 및 민원처리를 비롯하여 시민들과의 전자적 제공을 확대 발전시켜왔다.

전자정부서비스 이용과 관련한 선행연구에서 다루어진 이용자들의 주요 인식 요인들을 살펴보면 <표 2-9>와 같이 다양한 요인들이 제시되고 있다.

그 주요한 내용을 살펴보면 다음과 같다.

먼저 공감성은 시민에게 제공하는 개별적 배려와 관심에 관한 논의로서, Chaffe & Williams(2000)는 e-mail을 활용한 개인적 반응과 개인화의 필요성을, Van Rielm Liljander & Jurriens(2001)는 서비스가 커뮤니케이션의 고객화 정도를 나타내는 내용으로 변화되어야 한다고 주장하였으며, 강희일 외 (2002)는 개인전용 웹페이지 24시간 이용과 맞춤정보의 제공을, 주희업 (2003)은 서비스 담당자의 이용자 욕구 파악 의지, 이용자에 따른 별도 서비스 제공과 서비스와 관련된 부가정보의 제공이 필요하다고 주장하였다. 대웅성은 고객을 돋고 신속한 서비스를 제공하려는 태세에 관한 것으로서, 이채언 (2007)은 서비스 품질차원 보다는 관계품질의 쌍방향 의사소통과 통합된 품질차원으로, 관계품질 영역에서 상호작용성, 품질차원으로 발전될 필요성이 있다고 보았으며, 김동신(2009)은 대웅성의 하위변수인 민원편의성, 시민정책 참여, 문제처리 적절성이 서비스 품질 만족도를 중요한 요인으로 파악하였다.

<표 2-9> 전자정부서비스의 인식요인에 관한 선행연구(재구성)

연구자	공감성	반응성	신뢰성	신속성	유용성	정확성	접근성	편의성	효율성
문신용 (2001)								○	○
신종학 (2002)	○	○	○					○	
김석주 (2004)					○	○			
김준우외 (2005)	○		○		○	○		○	
이채언 (2007)		○	○		○			○	
이선중 (2009)				○	○	○		○	
조용석 (2010)								○	○
Barnes et. al.(2001)			○				○		

반응성 측면은 자극이나 작용을 받아 어떤 현상이 일어나는 일 또는 그 현상과 관련된 것으로서 주희엽(2003)은 이용자들의 요구 및 질문사항에 대한 신속한 응답과 서비스의 신속한 처리, 서비스와 관련된 부가정보의 빠른 제공의 필요성을 이채언(2007)은 신속한 반응처리와 문제해결, 쌍방향의사소통을 위한 서비스의 제공이 영향을 받는다고 보았다.

또한 전홍대(2009)는 빠른 응대, 커뮤니티 기능 등의 상호작용이 유의한 영향을 주는 변수로, 김동신(2009)은 상시적인 의견수렴과 쌍방향 토론이 가능한 시스템의 구축을, 이선중(2009)은 상호간의 의사소통과 참여를 제고할 수 있는 전자공동체의 지향 필요성을 주장하였다.

신뢰성의 경우 주희엽(2003)은 사이트의 신뢰성과 사이트 구축기관에 대한 정보제공의 정확성, 약정시간까지의 서비스 제공시간 여부 및 약정서비스의 시행여부를, 전홍대(2008)는 정보의 양, 정확성, 최신 내용구성 등이 콘텐츠

에 유의한 영향을 준다고 보았다.

신속성 측면에서 이선중(2009)은 전자정부가 제공하는 서비스에 대해 긍정적으로 평가한다고 보았고, 유용성에서 이채언(2009)은 개인 효율성을 고려한 시민 만족이 시민 니즈파악, 쌍방향 의사소통, 세분화 서비스의 관계품질의 유용성을 규명하는데 반드시 필요하다고 보았고, 이선중(2009)은 전자정부의 미래모습의 형태는 블로그가 될 것으로 예측하고 이용자들이 전자정부가 제공하는 정보에 대한 평가와 정보를 가공하고 유통할 수 있는 장을 만들 필요가 있다고 주장하였다.

접근성 측면에서 이채언(2007)은 시스템 품질의 접근성이 비교적 높은 수준이라고 보았고, 김동신(2009)은 현재의 전자정부서비스 품질 접근성 만족도가 높은 수준에 있으며 접근성 만족도는 연령별, 학력별, 직업별로 차이가 있는 것으로 분석하였다

한편 정확성에서 전홍대(2008)는 이용자들은 정보의 정확성 못지 않게 양적으로도 풍부함을 원하고 있으므로 전문가 관점과 상이함에 유의할 필요가 있음을, 이선중(2009)은 정보의 품질유지가 이용자들이 전자정부를 신뢰하고 이용하도록 하여야 한다고 보았다.

편의성 측면에서 문신용(2001)은 컴퓨터 및 인터넷에 미숙한 사람을 처리과정이 복잡하게 인식하게 되고, 충분한 홍보와 교육의 부족 그리고 디지털서명에 대한 부담의 가중함을 이채언(2007)은 주제별로 서비스를 제공하는 세분화서비스로 시민의 욕구 충족을, 전홍대(2008)는 부가적인 해설 및 안내 등이 잘 되어 있는지의 학습용이성이 유의한 영향을 주는 변수로 보았다.

위험이나 의심 없이 신뢰와 자신감을 전달하는 능력과 관련된 확신성 측면에서 이채언(2007)은 전자정부서비스의 품질에 관한 확신성이 비교적 높은 것으로 보았고, 끝으로 효율성 측면에서 문신용(2001)은 전자적 민원신청과정에서 공무원의 조언을 받는 것의 어려움과 관공서를 이용하는 것이 시간과 비용 면에서 장점이 없음을 제시하였고, 주희엽(2003)은 정보검색 가능여부, 서비스와 관련된 개인노력 감소, 서비스와 관련된 개인시간 감소와 손쉽게 이용할 수 있어야 한다고 보았다.

누구나 정보기술을 통해 정보를 활용할 수 있는 시대가 도래하면서 개인들

이 협업, 가치창출, 공유를 통해 새로운 시대가치를 창조하고 있다.

따라서 지방자치단체에서는 공공정보를 개방하고 상호 교환하여 개인에게 맞춤형 정보를 제공함으로써 협업을 유도하고 국민들을 정책에 참여시키는 방향으로 정책결정을 이끌어 나가고 있다.

한편 최근의 정부개혁은 플랫폼으로서의 정부역할을 인정하는 추세로 변화하고 있다.

최근의 정부개혁은 웹 2.0을 기반으로 한 정부 2.0과 웹3.0을 기반으로 한 정부 3.0에서 보듯이 웹 기술의 진화와 흐름을 같이 하고 있다.

정부 3.0은 ‘공공정보를 적극적으로 개방·공유하고 부처 간 칸막이를 없애 소통·협력함으로써 국정과제에 대한 추진동력을 확보하고 국민에게 맞춤형 서비스를 제공함과 동시에 일자리 창출과 창조경제지원’을 주요 내용으로 한다.

이처럼 공공정보는 공공의 영역에서 바라보는 시민참여 공간을民間의 창의성과 아이디어를 결합하여 새로운 비즈니스와 일자리를 창출하는 등 경제적 효과가 큰 미래 국가 신성장 동력의 핵심요체이자 정부 3.0의 핵심기반으로 주목받고 있다.

교통이나 기상, 공간, 복지, 보건, 식품, 관광, 환경 등 국민의 생활 전반에 걸쳐 생성된 공공데이터가 다양한 애플리케이션을 통하여 시민들에게 필요한 주요한 서비스로 자리 잡고 있다.

이는 스마트 폰 기반의 다양한 핵심 사업으로 또는 핵심 자원으로 부각되고 있다.

따라서 공공데이터의 제공에 대한 수요가 더욱 높아지게 되었고 정부 및 공공기관에서는 생산, 보유, 관리하고 있는 공공데이터를民間에게 안정적으로 제공하고 이용을 보장하기 위한 법률 제정을 통한 지원 기반 확보를 최우선 과제로 삼게 되었다.

유럽연합이나 미국, 영국 등 세계 각국에서도 공공데이터는 사회 및 경제적 성장의 원동력으로 활용되고 있다.

III. 서울시의 전자정부서비스

국, 내외 선도적 정보화도시로서의 대외적인 위상이 정립된 시점에서 그동안 서울시의 컨텐츠와 인프라 구축을 이한 지속적인 정보화노력과 성과를 분석하여 서울시의 전자정부서비스의 발전단계를 알아보고자 한다.

또한 공공기관이 생성 또는 취득하여 관리하고 있는 공공데이터를 한 곳에서 제공하기 위한 통합창구인 서울 열린데이터 광장은 열린시정 3.0에 의해 공공데이터를民間에 개방하고 소통함으로써 공익성, 업무효율성, 투명성을 높이고 시민의 자발적 참여로 새로운 서비스와 공공의 가치를 창출 할 수 있는 서비스이다.

서울시의 공공데이터 개방지침은 시민들이 자주 접하는 데이터를 활용한 데이터 기반 행정 실현을 위해 공공과 민간의 데이터 수집, 융합 및 분석을 위한 플랫폼 구축, 민간 활용도 높은 데이터를 개방 확대하였다

사회적 공유를 통한 시민 정책참여 확대, 생활통계 중심의 시민체감 시정 통계 서비스 강화를 강화하고 있다.

공공데이터의 분류체계를 수립은 다양한 계층의 시민들이 자신에게 필요한 공공데이터를 효과적으로 탐색하고 활용하기에 편리하도록 분류할 필요가 있다

서울시는 보유 공공데이터를 교통, 안전, 환경, 일반행정, 도시관리, 보건, 복지, 산업경제, 문화관광, 교육의 10개 분야로 나누고 각 분야별로 총49개의 하위분류를 두어 운영하고 있다.

3.1 서울시 전자정부서비스의 현황

서울시는 2013년 세계 대도시 전자정부 평가에서 세계 1위 도시로 선정돼 2003년부터 6회 연속('03년·'05년·'07년·'09년·'11년·'13년) 세계 최고 전자정부 도시의 위상을 이어가고 있다.

<표 3-1> 제6회 세계 대도시 전자정부 평가(1위~10위)

순위	도시명	국가명	평가점수
1	서울	대한민국	85.80
2	뉴욕	미국	66.15
3	홍콩	중국홍콩	60.32
4	싱가폴	싱가폴	59.82
5	예레반	아르메니아	59.61
6	브라티스라바	슬로바키아	58.31
7	토론토	캐나다	58.05
8	상하이	중국	56.02
9	두바이	아랍에리미트연합	55.89
10	프라하	체코 공화국	54.88

※자료 : Rutgers News Release

서울시는 총 5개 분야 중 ▲서비스 ▲시민참여 ▲개인정보보호 및 보안 ▲콘텐츠 4개 분야에서 1위를 차지, 총 85.80점을 받아 2위 도시인 뉴욕과의 큰 점수격차(19.65)로 부동의 1위를 차지하였다.

공공기술연구원(Public Technology Institute)³⁾이 공동 후원한 미국 럭거스 대학 글로벌 전자정부 평가(Global E-Governance Survey)는 ▲개인정보보호 및 보안 ▲사용편리성 ▲콘텐츠 ▲서비스 ▲시민 및 사회참여 5개 분야에서 가장 정보통신망이 발달한 100대 국가 내 최대 도시의 전자정부 현황을 100 점 만점으로 평가한 것이며, 2003년부터 격년으로 평가하고 그 이듬해 결과를 발표한다.

특히, 서울시는 전자거버넌스 정부를 혁신적으로 활용한 결과, 시민들이 제안한 정책 아이디어와 의견을 제출할 수 있는 기회를 체계적·조직적으로 제공하는 등 시민이 시정 정책 과정에 참여할 수 있는 기회를 꾸준히 제공하고

3) 미국 공공기술연구소(Public Technology Institute) : 미국 도시/주 협회에서 1971년에 설립, 기술을 통한 거버넌스 개선 추구, 도시 및 국가를 위해 설립된 유일한 기술 기관으로 지자체 기술인을 위한 온라인 교육, 출판, 컨퍼런스 제공, 핵심분야 : 정보통신 기술서비스, 전자정부/모바일 정부 등

있으며, 이를 통해 공공정책을 수립하는 과정에서 시민의견에 직접적으로 대응할 수 있는 점을 높이 평가 받았다.

3.1.1 서울시 전자정부 추진

서울시는 서울시 정보화에 대한 기본 계획을 수립하면서 본격적으로 전자정부서비스 사업을 추진하기 위한 기본토대를 마련하였는데(1999년), 이때에는 “손끝으로 이어지는 열린 정보도시”라는 정보화 비전하에 ‘정보인간화, 정보과학화, 정보민주화, 정보국제화’라는 4가지 기본이념이 제시되었다.

먼저 2000년의 정보화 계획은 크게 7가지 중점추진방향을 제시하였으며, 2000년에는 전자서비스의 실시, 2001년에는 전자서비스 실시의 정착화, 2000년 인프라의 구축이 2001년에는 인프라의 고도화로 진화되었다.

서울시는 시민의 정보자산인 행정정보 개방·공유·소통을 위해 시민 알 권리와 행정투명성, 책임성 확보를 위해 행정정보 자동공개 시스템을 구축했다. 시스템은 법령에서 정한 비공개사항을 제외한 모든 행정정보를 자동으로 공개하고 있다.

서울시 IT행정은 시정운영 기조와 디지털시대의 변화를 빠르게 반영하여 시민중심의 IT환경을 구현하여 왔으며, 소통·개방·공유·협업의 패러다임을 선도하고 있다.

1999년 CIO제도가 처음 도입 된 이후, CIO리더쉽 체제의 강력한 전자정부 추진이 가능하게 되었으며, 정보통신 인프라 구축, 행정업무 시스템화, 웹서비스 등 정보화 사업 추진에 필요한 전자정부서비스 및 시스템 구축을 통해 시민들에게 서비스를 제공하고 있다.

2003년에는 『서울정보화 마스터플랜과 전자정부 로드맵』을 수립하므로써 1단계로 2003~2004년까지 ‘정보서비스와 자원의 통합과 연계’ 정책, 2단계로 2005~2006년까지 ‘전자정부 서비스 시민이용활성화와 통합정보자원 고도화’ 정책을 본격 추진하여 다수의 홈페이지를 시민 관점에서 단일 인터페이스 기반으로 통합하였다.

서울시 데이터센터를 개관(2004년)하여 기관에 산재된 전산실을 통합하고

H/W 도입, 운영, 유지보수까지 일원화하는 서울시 정보자원 통합인프라 구축사업을 추진하여 오고 있다

서울시 및 35개 주요기관을 183km의 초고속광케이블로 연결하는 자가망 e-Seoul Net 개통, 서울시 EA(Enterprise Architecture)기반 프로젝트 방법론 완성, 통합정보보호체계 수립 등으로 전자정부 사업을 효율적으로 추진할 수 있는 기반이 마련되었다.

2006년(2006~2010년)에는 『u-Seoul 마스터플랜』을 수립하여 「유비쿼터스 서울, 세계 최고의 전자정부」를 비전으로 ①다양한 e-서비스 제공 ②e-시민참여 확대 ③디지털행정 추진 ④첨단형 도시관리 ⑤u-Seoul 추진 등 5대 정책 사업을 추진하였다.

참여, 공유, 개방을 지향하는 Web2.0을 시정에 도입하였고, 온라인을 통한 시민참여를 획기적으로 확대하였다.

모바일 환경과 연계하여 언제 어디서나 참여할 수 있는 모바일 포털 m702를 구축하였고, 도시 안전을 위해 공간정보 기반의 행정서비스 및 지능형 도시 관리를 추진하였다.

u-서울 구축을 위한 무선 인프라 시범 조성 및 u-서비스 시범사업 등이 추진되었으며, 보안관제센터를 구축하고 관련기관들과 공조체제를 마련함으로써 365일 24시간 사이버 침해사고 대응 수준을 획기적으로 개선하였다.

2011년(2011~2015년)에는 시민과 함께하는 행복한 스마트 서울 『Smart-Seoul 2015』 계획을 수립하여

- ① 스마트 인프라 확충
- ② 스마트 정보격차 해소
- ③ 지속가능 복지실현
- ④ 온라인 시민소통
- ⑤ 시민공감 맞춤형서비스
- ⑥ 스마트 정보보안강화
- ⑦ 안전한 서울
- ⑧ 에너지절약도시
- ⑨ 스마트 도시 생활

- ⑩ 서울형 지식서비스 산업
- ⑪ 공공정보개방
- ⑫ IT서울 세계 리더십 확보

등 4대 분야 12개 과제를 2015년까지 추진과제로 제시하였다.

3.1.2 서울시 전자정부 협의체

‘개방, 공유, 소통의 열린 시정 2.0’과 연계하여 ‘열린 전자정부’를 구현하였으며, 유무선 통합인프라를 기반으로 공공 정보 개방, 시민 맞춤형 서비스, 모바일 시정 추진 등 양방향 시민 소통 및 참여가 확대되었다.

민관 협력을 통한 융합 빅데이터 분석으로 심야버스 노선 수립 등 도시문제 해결을 추진하였다.

다양한 문서와 컨텐츠가 시민들에게 공개되었고 개방, 공유된 서울의 공공데이터와 공간정보데이터를 활용하여 민간으로부터 다양한 앱, 서비스 개발 및 활용 사례들이 확대되었다.

세계 도시 전자정부 협의체는, 2008년 서울시가 주도하여 추진한 ‘세계 도시 전자정부 시장포럼’에 모인 35개 도시 시장(대표)가 ‘서울 전자정부 선언’을 통해 협의체 창립을 발의하면서 시작되었으며, 2009년 CIO포럼, 2010년 창립총회를 통해 최종 설립되었다.

현재 82개 도시가 회원으로 가입되어 있으며, 서울은 전담 사무국을 운영하며 3회 연속 의장도시로 선출되어 활동 중에 있다.

시대적 수요와 IT 패러다임의 변화에 따라 조직의 주 역할이 인프라 구축의 ‘정보화 촉진’에서 ‘정보 활용’ 측면으로 변화되고 있는 상황에서 기구 명칭에 대한 개정이 필요하게 되었다.

이에 따라 ‘정보’의 수집·분석·융합을 통한 신행정서비스 창출과 시민들의 다양한 서비스 수요에 부응한다는 의미로 「정보기획단」이라고 명칭을 바꾸게 되었다.

현재사회에서 디지털은 시민생활 양식 뿐 아니라, 정치, 경제, 사회, 산업, 문화 등 모든 분야에 있어서 변화와 혁신을 주도하는 동인(Driver)의 역할을

하고 있다.

디지털을 행정의 동력으로, 부서 간 협업을 통해 새로운 행정 가치를 창출하고 있다.

행정 경험과 민간의 지혜를 결합하여 창의적 협력기반을 마련하는 민관 거버넌스의 견인차 역할을 담당하여 시민이 자유롭게 행정에 참여할 수 있도록 다양한 콘텐츠를 생성하고, 서비스를 공유하는 시민협력 플랫폼을 만들어감으로써 자발적이고 참여적인 관계를 유지하고 있다.



3.2. 서울시의 전자정부서비스의 활용

서울시는 사물인터넷(IoT)기반의 디지털 서울 조성을 위해 서울 도시 공간과 디지털 공간이 연결된 디지털 시티 구축, 사람과 사물, 사물과 사물이 상호 연결되는 초연결 디지털 세상에 맞는 새로운 정책 모델 및 실행과제를 정립하고 공간정보를 적극 활용하여 기반체계 확립을 추진하고 있다.

서울시민의 생활과 밀접한 공공데이터를 서울 열린데이터 광장은 오픈플랫폼이다.

서울시는 이 플랫폼을 통해 2015년 12월 현재 19,871건의 공공 데이터셋을 보유하고 있다.

형태는 파일데이터, 오픈API, 표준데이터의 형태로 제공되며, 공공데이터의 활용사례로는 문화관광(194건), 교통물류(103건), 환경기상(86건), 산업고용(76건), 보건의료(53건) 등으로 다양하게 활용되고 있다.

정보공개는 시스템 구축 후 최근 2년간 총 810만 여건 행정정보가 공개됐다. 정보 공개에 힘입어 열람에 소요되는 대기 시간이 연 31만 5400여 시간 절감됐다.

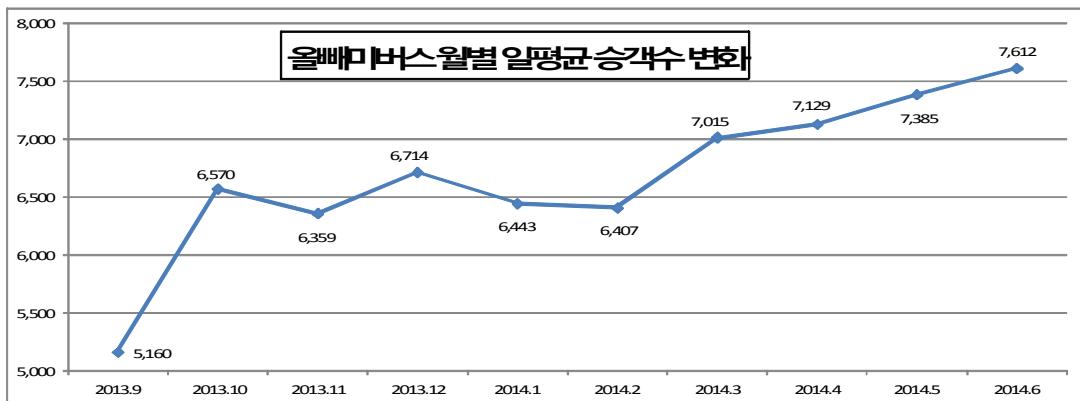
서울시는 공공정보 개방에 따른 경제적 가치창출 효과를 최대 2조1000억 원으로 기대한다.(전자신문, 2015. 12. 1)

디지털을 통한 창조경제 기반 마련을 위하여 개포외국인학교 부지를 활용한 개포 디지털혁신파크 조성과 서울디지털재단 설립을 추진하였다. 첨단 디지털 기술 접목으로 도시문제를 해결하는 디지털 서울구현과 디지털 산업지원을 통한 서울경제 활성화를 위한 ‘서울디지털재단’ 설립을 위하여 재단 설립 자문위원회를 구성 운영하였다.

디지털을 통한 장조경제 추진을 위한 서울시 차원의 추진 동력을 강화하기 위하여 경제진흥실 내 디지털산업과를 신설하였다. 데이터기반 디지털시정 구현을 위하여 빅데이터 분석 및 활용을 확대운영하고 있다.

민관협력을 통하여 추진된 올빼미 심야버스 노선은 빅데이터와 공공데이터를 활용하여 년 270만 명의 시민이 이용하는 대표적인 정책사업으로 탈바꿈하여 서울시 대표서비스로 자리매김 하였다. 또한 2014년 3월 이후 시민의

활동증가로 일평균 승객수가 지속적 증가하고 있다.



<그림 3-1 > 연도별 이용 승객수 변화

※자료: 올빼미 버스 운행개선(2014. 10), 서울시

이를 통하여 서울시 7만 여대 택시의 1,800억 건의 연간 운행데이터와 공차율을 분석한 택시 매치메이킹 분석, 시정홍보물 위치 최적화 분석, 인생이 모작 지원센터 입지선정, 노인여가복지시설 입지선정, 교통사고분석, 장애인 콜택시 대기시간 분석, 무인민원발급기 입지분석, 해외관광객 유동인구 분석 프로젝트 등 시민들이 손쉽게 이용 가능한 전자정부서비스를 발굴하고 빅데이터 분석을 통하여 데이터 기반의 과학적 행정 구현을 위해 대상 폭을 확대하고 있다.

서울형 전자정부 해외진출 추진을 위하여 세계은행과 공동으로 협력하여 ‘도시 전자정부 자가진단 툴킷(Toolkit) 개발사업’을 완료하고 인도 룸바이시와 시민참여 정책지원사업 MOU를 체결하여 해외진출사업을 추진하고 있으며(KSP사업 : WB협력) 개발된 툴킷은 WeGo회원도시에 우선 적용 추진할 예정이다.

IV. 서울시의 사례 연구

선행연구에서 논의된 바와 같이 본 연구에서는 시민ニ즈파악, 쌍방향 의사소통이 가능하도록 전자정부가 제공하는 경로에 대한 평가와 정보를 가공하고 유통할 수 있는 유용성 측면과 시스템 품질의 접근성이 비교적 높은 수준을 강조하고 쌍방향 의사소통을 통해 전자정부서비스의 품질 접근성에 대한 만족도가 높은 측면을 고려하였다.

전자정부서비스에서 기대하고 있는 정책의사결정에 시민의 참여와 정책에 대한 만족도와의 명확한 근거는 제시된 바 없다.

따라서 서울시가 운영하고 있는 여론조사 시스템과 ‘시장에게 바란다’의 두 가지의 전자정부서비스를 비교하고자 한다.

전자에서는 정보제공 또는 상호협력과 적극적인 참여의 방안을 제시할 수 있을 것이고 후자에서는 적극적인 의견 개진을 통해 상호협력 모델로 발전할 수 있을 것으로 기대한다.

서울시에서 공개하고 있는 2014년에 실시한 여론조사결과와 ‘시장에게 바란다’를 비교 분석하여 시민의 니즈와 서울시의 정책방향이 어떻게 전개되고 있는지를 살펴보고자 한다.

본 연구는 서울시 홈페이지에 있는 2014년도 온라인/ 오프라인을 통한 공개된 여론조사결과 자료(10개의 범주로 구분되어 있음)와 2014년도 1년간 ‘시장에게 바란다’에 민원 접수되어 처리된 공개 자료를 중심으로 여론조사결과 자료 중 11개의 범주(복지건강, 홍보, 여성/보육, 정책, 환경, 주택/건축, 소방/안전, 교통, 문화/관광, 경제/일자리 및 인권 분야를 추가)로 분류하였음을 밝혀둔다.

전자정부서비스를 이용하는 인지도와 활용도에 대한 특징은 주로 민원서비스에 집중되고 있으며, 상대적으로 직접참여서비스(여론조사, 포럼)에는 참여도가 낮은 것으로 분석되고 있어 이에 대한 인지도와 활용도 제고의 필요성이 높게 요구되고 있다고 할 수 있다.

4.1. 여론조사 분석

부문별 지표의 정의 및 측정방안은 국가 정보화종합지수모델 구성 및 세부 지표 중 다음과 같이 이번 연구에서 필요로 하는 지표를 선정하여 구분하였다.

2014년도 여론조사결과는 총 54건으로 103,484명이 참여하였고, 오프라인 조사 8,236명, 온라인 조사 95,248명이 참여하였다.

<표 4-1> 여론조사 분야별 참여 인원 수

구분	조사 수	오프라인	온라인	참여인원
경제/일자리	1		2,215	2,215
교통	4	2,400	5,567	7,967
문화/관광	3		6,666	6,666
복지건강	8	1,000	15,416	16,416
소방/안전	3		7,018	7,018
여성/보육	3		4,178	4,178
정책	17	1,600	34,933	36,533
주택/건축	2	436	2,149	2,585
홍보	3	1,000	4,072	5,072
환경	8	1,800	13,034	14,834
총 합계	44	8,236	95,248	103,484

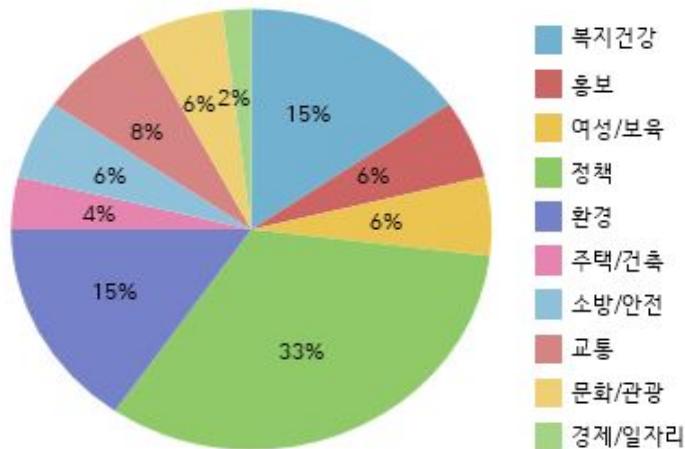
여론조사에서 두드러진 특징은 정책분야에 대한 조사가 17건으로 온라인 참여 34,933명, 오프라인참여 1,600명으로 가장 많았으며 복지건강, 환경, 교통 순으로 집계되었다.



<그림 4-1> 조사항목별 우선순위

조사건수에서도 정책 17건, 복지건강 8건, 환경분야 8건 등으로 조사되었으며, 서울시의 정책을 알리는 부분이 많은 비중을 차지함을 알 수 있다.

이러한 결과는 정책과정에서 주민참여 및 영향력이 증대하는 수준으로 비교하면 정보제공, 상호협력, 적극적 참여의 상관관계에서 보면 적극적 참여를 기대하기 위한 정책적인 부분에 우선순위를 두고 있음을 간접적으로나마 알 수 있다.

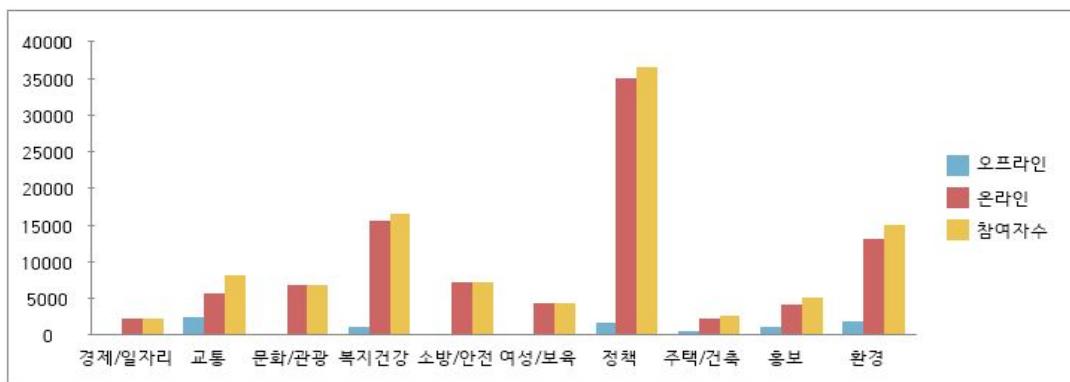


<그림 4-2> 여론조사 결과 분석(백분율)

조사수 비율로 분석하면 정책 33%, 환경과 복지건강분야 15%, 교통 8%,

여성보육, 소방안전, 문화관광 3%, 주택/건축, 경제/일자리가 각각 2% 와 1%로 나타났다.

여론조사 결과분석에서 살펴보면, 비율 면에서 정책분야 와 환경, 복지건강분야에서 총 48%의 결과가 나타났다.



<그림 4-3> 여론조사 참여자수(온/오프라인 참여인원수)

이러한 결과는 비율이 높은 것은 시 정책이 이루어지는 방향이 환경, 복지 건강, 교통 순으로 이루어지는 형태라 할 수 있겠다.

이는 자치단체에서 시민들에게 가장 필요로 하는 부분이 정책을 알리는 방향과 복지/건강과 환경부분으로 기조가 잡혀있다고 하겠다.

서울시의 여론조사 참여자수로 분석해보면 정책부분 온/오프라인 36,533명이 참여하였고, 복지건강분야에 온/오프라인 16,416명, 환경분야에 14,834명, 교통분야에 7,967명 등이 참여하여 의견을 제시하였다.

여론조사에 참여하는 패널들의 관심분야가 정책적인부분에서부터 복지건강분야, 환경분야, 교통분야 순으로 관심도를 보이고 있음을 시사한다고 하겠다.

4.1.1. 대중교통전용지구 여론조사

본 조사는 신촌 대중교통 전용지구 지정운영과 관련하여 일반시민 및 지역 상인 등을 대상으로 인지도 및 만족도 등에 대한 심도 있는 면접조사를 실시

하여 향후 관련 사업의 개선 정책 마련을 위한 기초자료로 활용하는데 그 목적이 있다.

<표 4-2> 대중교통 전용지구 대상 및 구분

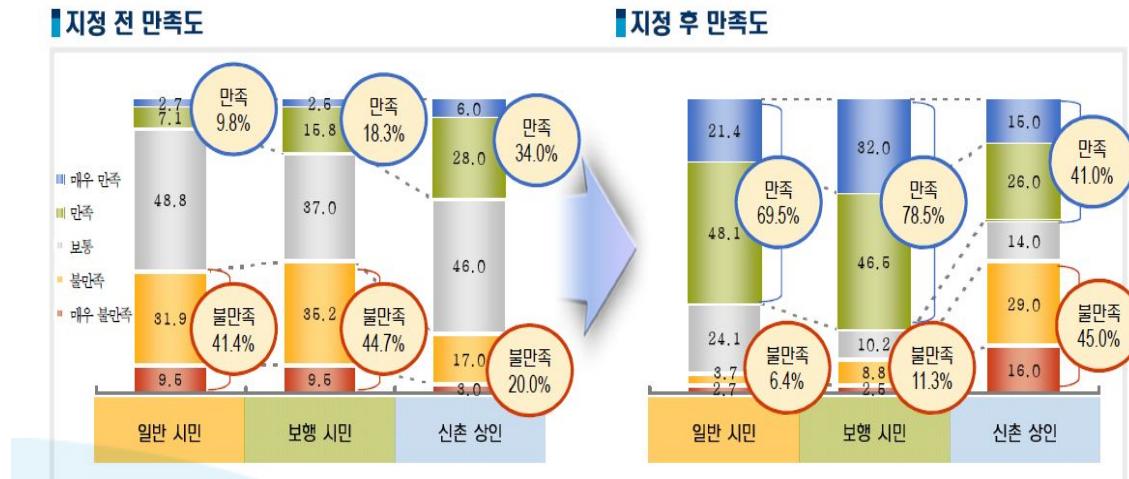
	일반시민	보행시민	신촌 내 상인
조사방법	구조화된 설문지를 이용한 온라인조사	구조화된 설문지를 이용한 면접조사	구조화된 설문지를 이용한 면접조사
조사대상	서울시 거주 일반시민	연세로 보행시민	연세로 주변상인
조사지역	서울시전체	연세로	연세로
표본추출 방법	행정구역 성/연령 인구 구성비에 근거한 유의할당	보행자와 대중교통 이용자를 고려한 유의할당	업종을 고려한 유의할당
표본규모	총 1,000명	총 300명	총 100명
조사시점	2014.5.12.(월)~5.18(일)	2014.5.14.(수)~5.24(토)	2014.5.14.(수)~5.24(토)

신촌 대중교통전용지구 인지도는 일반시민(35.8%), 보행시민(90.7%)으로 서울시민 3명중 1명, 신촌 대중 교통전용지구 인지자로 나타났으며, 보행시민의 경우 10명중 9명은 인지하고 있는 것으로 나타남.



<그림 4-4> 대중교통 전용지구 인지도 현황(신촌)

신촌 대중교통 전용지구 만족도는 서울 일반시민 70%, 보행시민 79%로 만족도가 매우 높았으며, 신촌상인의 경우 지정 후 불만족(45.0%)이 만족(41.0%) 비율보다 높게 나타남.



<그림 4-5> 대중교통 전용지구 만족도

서울 일반, 보행시민 모두 지구 지정 후 만족하는 비율이 매우 높아져 대중교통전용지구 운영을 매우 지지하는 것으로 분석되었다.

신촌 대중교통전용지구의 기대효과로 보행과 관련된 안전성, 편의성 그리고 문화 활동 증가가 시민으로부터 매우 좋은 평가와 기대를 받는 것으로 확인되었으며, 반면 유동인구, 주변상가 매출은 보행 측면보다 기대효과는 상대적으로 낮게 나타나고 있음. 특히 신촌 상인의 경우 주변상가 매출의 기대가 높은 경향이 있어 매출이 늘었다는 의견을 27%에 그치고 있다.

대중교통전용지구 확대 의견에 있어 시민을 필요하다는 의견이 74%로 높은 반면 신촌 상인은 52%로 시민보다 낮은 지지도를 보이고 있다.

추가 지정에 있어서도 시민의 경우 80% 중반의 찬성하는 반면 신촌 상인을 51%에 그치는 차이를 보이고 있다.

전용지구 지정으로 직접적으로 다가오는 수혜의 혜택의 양이 낮다는 인식이 반영되는 것으로 추정된다.

대중교통전용지구 지정 전후 만족도 및 기대효과에서 신촌 상인의 조사결

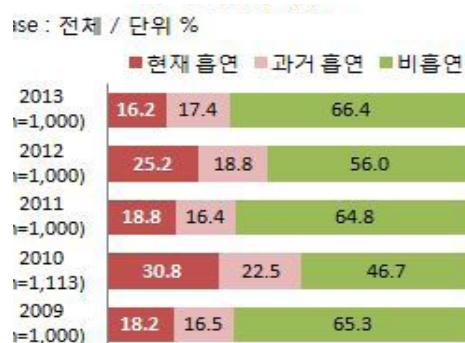
과가 일반시민보다 낮게 나타난 이유는 5월까지 진행된 공사로 인한 상인의 불편심리와 기대심리가 표본오차(Bias)로 반영된 소지가 높아 향후 정밀한 재조사가 필요할 수 있다.

4.1.2. 금연도시 서울사업에 대한 여론조사

서울시에서는 2007년부터 금연 환경조성으로 서울시민의 건강권을 확보하기 위해 ‘금연 도시 서울’, ‘간접흡연 제로 서울’ 사업을 추진했다. 비흡연자들을 간접흡연에서 보호하고 흡연자의 금연을 유도하기 위해, 실내외 모든 공공장소를 ‘금연구역’으로 지정 및 확대하고 금연구역에서 흡연 적발 시 과태료를 부과하는 등의 흡연규제정책을 시행하고 있다.

금연 환경조성을 위해 시민 스스로 금연을 실천하는 문화가 조성되어야 하며, 이에 따라 ‘흡연’과 ‘간접흡연’에 대한 시민들의 의견을 파악하고 수렴하는 과정이 필요하다.

따라서 본 조사는 서울 거주 만 19세 이상 시민을 대상으로 간접흡연 실태와 문제점, ‘금연 도시 서울’ 사업에 대한 인지도와 만족도를 조사하여, 향후 흡연규제정책 수립 및 추진을 위한 기초자료를 제공하는 데 그 목적이 있다.



<그림 4-6> 연도별 흡연 여부

2013년 흡연률은 16.2%로 '매일 피우는 흡연자'의 비율이 13.7%, '가끔 피운다'는 간헐적 흡연자의 비율이 2.5%였다.

2012년 흡연율은 25.2%였으나 이번 조사에서는 16.2%로 9.0%P 감소하였으며, 2011년 18.8% 대비 2.6%P 감소한 것으로 나타났다.

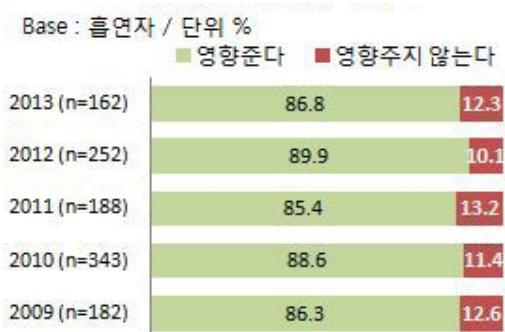
흡연률은 남성(30.4%), 30대(22.9%), 40대 (21.8%), 자영업(24.0%), 화이트칼라(20.6%)에서 상대적으로 높았다.



<그림 4-7> 흡연 전 흡연 구역 확인 여부

흡연 전 금연구역 확인 여부는 흡연자들 중 88.9%가 흡연 전 금연구역을 확인하였다.

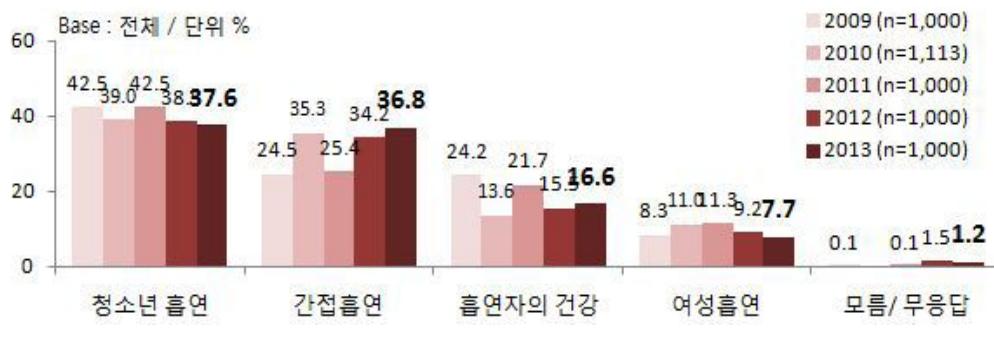
2012년 흡연자들의 금연구역 확인율은 94.5%였으나, 이번 조사에서는 88.9%로 5.6%P 감소하였으나, 2011년 85.3% 대비 3.6%P 높아진 것으로 나타났다.



<그림 4-8> 타인 간접흡연 영향 인식

흡연자의 타인 간접흡연 영향 인식에서 흡연자 중 86.8%가 ‘흡연이 다른 사람에게 간접흡연의 피해를 준다’고 인식하고 있었다.

2012년 흡연자들의 간접흡연 피해 인식률은 89.9%였으나, 이번 조사에서 86.8%로 소폭 감소하였으나, 2011년 85.4% 대비 소폭 높아진 것으로 나타났다.



<그림 4-9> 흡연 관련 최대 문제점

우리 사회에서 흡연과 관련한 가장 큰 문제점은 '청소년 흡연'이라는 응답이 37.6%, '간접흡연'이라는 응답이 36.8%로 가장 높게 응답되었으며, 그 다음으로 '흡연자의 건강'(16.6%), '여성흡연 '(7.7%) 등의 순으로 높게 응답되었다.

'청소년 흡연'에 대한 우려는 가장 높기는 하지만, 최근 몇 년 사이 흡연 관련 가장 큰 문제로 '청소년 흡연'을 지목한 비율은 감소 추세를 보였으며, '흡연자 건강' 역시 가장 큰 문제로 지목한 비율이 감소 추세를 보였다. 반면, '간접흡연'을 가장 큰 문제로 지목한 비율은 상승 추세를 보이고 있다.

이번 조사에서 흡연율은 16.2%로 2012년 25.2% 대비 9.0%P, 2011년 18.8% 대비 2.6%P 감소한 것으로 나타났다.

흡연율감소에 따라 간접흡연 경험률 역시 88.6%로 2012년 90.8% 대비 소폭 줄어든 것으로 나타났다.

그러나 간접흡연 노출 시간은 2012년 대비 크게 줄었다. 2012년 간접흡연 경험자들의 일일 평균 간접흡연 노출 시간은 12.9분이었으나, 이번 조사에서는 7.5분으로 평균 노출 시간이 42% 가량 줄어든 것으로 나타났다.

장소별로 실내 다중이용시설에서의 간접흡연 경험 및 노출 시간 감소가 더욱 두드러졌으며, 실외 공공장소에서의 간접흡연 경험 역시 2012년 보다 줄

어든 것으로 나타났다.

2012년 실외 공공장소에서의 간접흡연 경험률은 86.1%였으나 이번 조사에서는 81.1%로 5.0%P 감소한 반면, 실내 다중이용시설에서는 65.8%에서 51.7%로 크게 줄어든 것으로 나타났다.

2012년 대비 실외 공공장소에서 간접흡연 경험자들의 일주일 평균 노출빈도는 큰 변화를 보이지 않은 가운데, 1회 평균 노출시간은 2012년 2분 42초였으나, 이번조사에서는 1분 48초로 줄어든 것으로 나타났다.

2012년 대비 실내 다중이용시설 간접흡연 경험자들의 일주일 평균 노출빈도는 크게 낮아진 반면, 1회 평균 노출 시간은 소폭 줄어드는 데 그쳤다

실내 다중이용시설에서의 흡연이 제약을 받게 됨에 따라, ‘건물 입구’ 및 ‘건물의 옥외 계단’ 등에서의 간접흡연 경험률이 높아진 것으로 나타났다.

‘간접흡연피해방지 조례’에 대해 10명 중 9명 이상이 인지하고 있었으며, 점차 법규가 아닌 우리 사회 문화의 한 부분으로 인식해 가는 경향을 보였다.

150m²이상 공중이용시설에서의 금연에 대해 흡연자 대부분이 알고 있었으며, 150m²이상 공중이용시설에서의 금연 규제의 효과에 대해 긍정적으로 평가하고 있었다(특히 흡연자층에서 긍정적 평가가 더욱 높았음).

공중이용시설에서의 금연을 100m²이상으로 확대 시행하는 것에 대해 전체 46.1%, 흡연자중 61.0%만이 그 내용을 알고 있어, 이에 대한 홍보와 계도가 더 강화되어야 할 것으로 나타났다.

한편, 길거리 금연구역 확대 지정에 대해 대다수가 ‘찬성’ 의견을 보였다. ‘금연도시 서울’ 사업은 흡연에 대한 자각의 계기로 작용, 흡연자들의 금연과 함께, 흡연 전 금연구역 여부를 확인하게 하고, ‘흡연이 다른 사람에게 간접흡연의 피해를 준다’는 점을 인식하게 하는 계기가 되었다. 아울러, 비흡연자들의 간접흡연에 대한 문제의식을 느끼는 계기가 되어, 흡연 관련 최대 문제점으로 ‘간접흡연’을 지목하는 비율이 점차 늘어나는 경향을 보였다.

한편, 실내 다중이용시설에서의 흡연이 제약을 받음에 따라, ‘건물 입구’ 및 ‘건물의 옥외 계단’에서의 흡연 및 간접흡연 경험률이 증가, 간접흡연 최대 피해자로 ‘일반 여성’을 지목하는 비율이 늘어났다. 2012년 대비 금연구역으로 지정해야 할 공공장소로 ‘건물 입구’를 지목한 비율이 높아졌다.

4.2 ‘시장에게 바란다’ 분석

반면 2014년도 1월1일부터 12월31일까지 1년간 「시장에게 바란다」에서 등록된 민원은 분야별 민원수 831건으로 총 조회수는 36,316회로 나타났으며 이를 분야별로 분석해보면(2014년도 인권부분은 분석에서 제외) 교통분야의 민원이 202건으로 가장 높은 수를 차지하였으며, 이어 주택/건축분야 138건, 복지/건강분야 68건, 환경 50건, 정책분야 48건 순으로 나타났다.

‘시장에게 바란다’에서 두드러진 특징은 교통분야에 대한 민원이 202건으로 조회수에서는 등록건수가 많았던 인권(동성애관련)분야 보다도 783건이나 많은 조회수를 기록하였다.

이는 시민들이 교통분야에 많은 관심이 있음을 나타낸다고 하겠다.

<표 4-3> ‘시장에게 바란다’ 의 등록건수(2014년도)

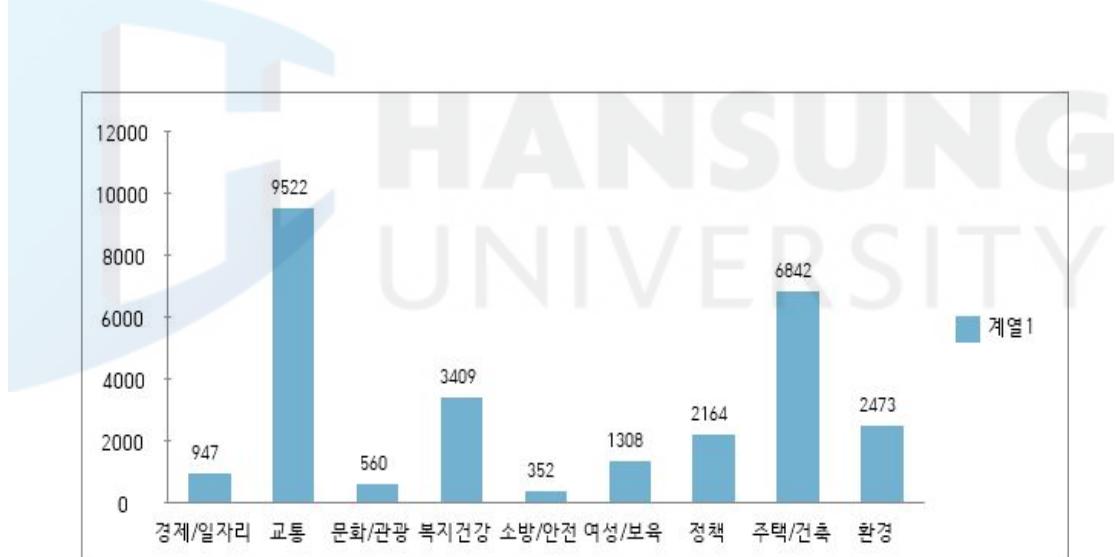
구 분	등록건수	조회수
경제/일자리	28	947
교통	202	9,522
문화/관광	15	560
복지/건강	68	3,409
소방/안전	9	352
여성/보육	25	1,308
인권	248	8,739
정책	48	2,164
주택/건축	138	6,842
환경	50	2,473
총 합계	831	36,316

시장에게 바란다에 등록건수에 따른 비율로 분석해보면, 인권을 제외한 상태에서 교통분야 35%, 주택/건축 24%, 복지/건강 12%, 환경 9%, 경제/일자리 8% 순으로 높은 비율을 차지했다.



<그림 4-10> ‘시장에게 바란다’ 분야별 등록건수(%)

아래의 그림에서 교통분야에 9,522건 조회수를 기록하였고, 주택/건축, 6,842건, 복지건강 3,409건, 환경 2,473건의 순으로 집계되었음을 알 수 있다.



<그림 4-11> 시장에게 바란다 참여자수(인권부문 제외)

4.3 서울천만인소(시민청원)

온라인으로 운영되는 청원창구로서 시민들이 서울시정과 관련한 정책건의, 불합리한 점 등의 개선요구를 통해 자유롭고 편리하게 참여할 수 있는 온라인 통로이다.

이 제도는 4단계(청원신청, 접수검토, 청원지지, 청원답변)를 거쳐 이루어진다.

1단계(청원신청)는 서울시 정책이나 서울시 관련 사회적 이슈 등에 대한 내용을 누구나 제출할 수 있다.

2단계(접수검토)은 제출된 청원을 관리자가 청원제외대상여부를 확인한 후 정식으로 접수한다.

3단계(청원지지)은 접수일로부터 3일간 시민들의 지지를 받는 기간이 주어지며 3일간 1천명의 지지를 받으면 청원이 성립된다.

4단계(청원답변)는 성립된 청원을 서울시 관련부서에서 다각적인 검토와 논의(청원토론회, 정책토론회, 시장과의 주말데이트)를 거쳐 정책 반영 등에 대한 서울시의 공식적인 답변을 제공한다.

2014년의 청원 완료된 건수는 7건으로 교통관련 3건, 문화/관광 1건, 문화/복지 2건, 여성/보육 1건으로 나타났다.

4.4 서울시의 시민참여 전자정부서비스 현황 및 사례

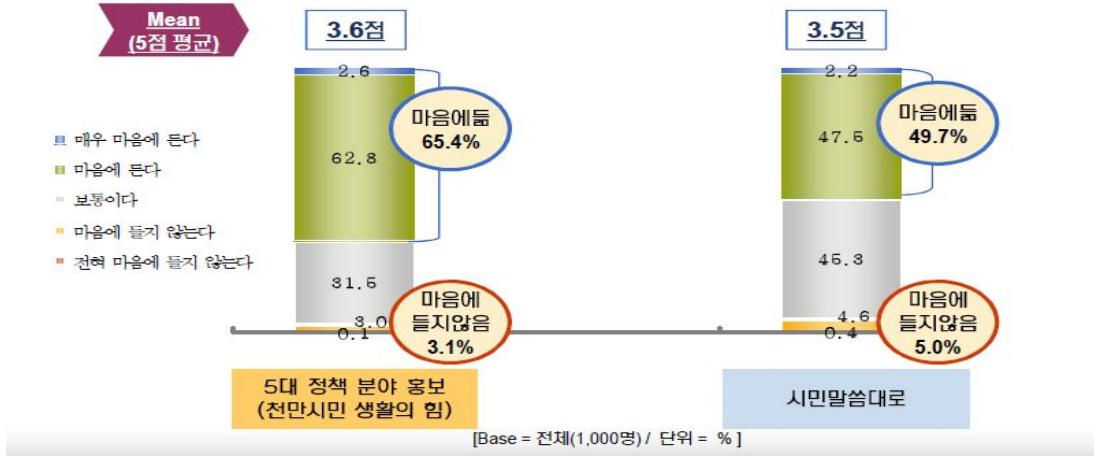
서울시민과의 대화를 통한 지역 현안에 대한 해결방안을 모색하기 위한 현장 시장실을 운영하고 있고, 시민청원 / 제안(서울천만인소, 시민제안, 공공언어 개선제안, 예산낭비 신고센터, 민원배심법정, 불합리규제 신고센터, 참여입법), 감사청구(시민감사, 주민감사), 시민의견(자유게시판, 칭찬합시다, 온라인 여론조사, 희망서울 모니터단) 등이 있어 언제든지 시민들의 의견을 청취하고 있다.

2014년 서울시 정책 홍보효과 조사결과 보고서에 따르면(2014. 7, KMAC 조사), 서울시 정책홍보사업의 인지도, 시정인식 변화 등 효과를 파악하여 향후 시정홍보전략 수립의 기초자료로 활용하는데 목적이 있다.



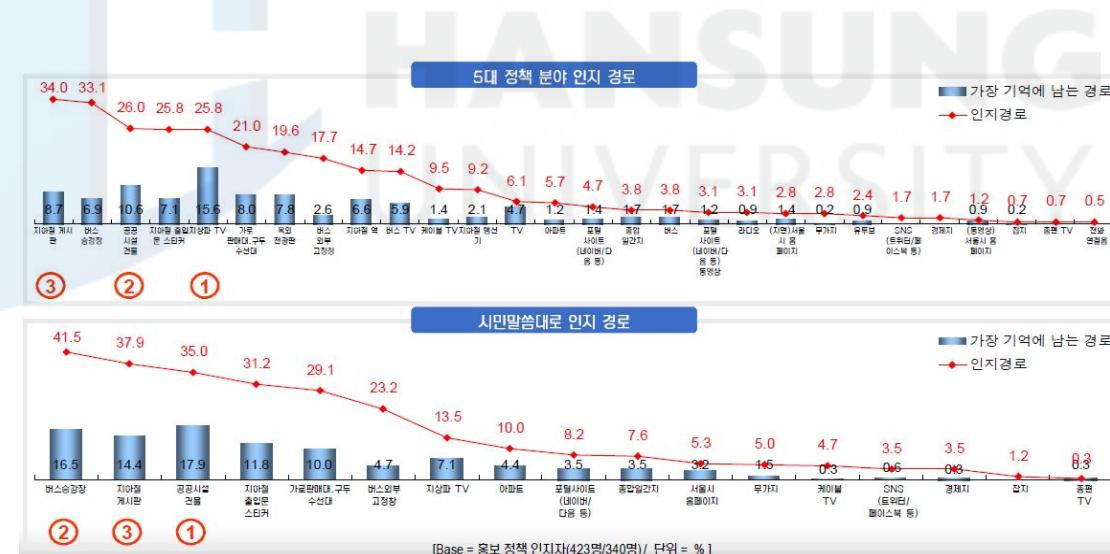
<그림 4-12> 서울시 정책인지도

5대 정책분야의 비보조인지도는 29.9%, 보조인지도는 42.3%를 나타났다. 서울시민 10명중 4.2명은 해당 홍보내용을 본 적이 있는 것으로 나타났으며 시민말씀대로의 비보조인지도는 23.2%, 보조인지도는 34.0%로 5대 정책분야 대비 인지도가 다소 낮게 나타났다.



<그림 4-13> 홍보자료에 대한 전반적 만족도

5대 정책분야 및 시민말씀대로 홍보의 전반적 만족도는 5점 평균 기준 각각 3.6점, 3.5점으로 매우 우수한 수준이며, 시민말씀대로 홍보의 경우 보통의 비율이 45.3%로 5대 정책분야의 보통비율(31.5%) 대비 높게 나타났다.



<그림 4-14 > 정책인지 경로의 비교

정책인지 경로를 살펴보면, 5대 정책분야 인지경로는 지하철(34.0%) > 버스승강장(33.1%) > 공공시설건물(26.0%), 시민말씀대로 인지경로는 버스승강장(41.5%) > 지하철(37.9%) > 공공시설건물(35.0%)로 나타나고 있다.

최근 가장 높은 성장을 보인 매체로 모바일과 온라인(SNS)이 선정되고 IPTV 광고비는 큰 폭으로 증가된 것으로 나타났는데 이는 지상파 TV 와 라디오의 광고비 일부가 종편과 IPTV로 옮겨간 것으로 분석되고 있다.

서울시 오프라인 보유 홍보 매체 와 뉴미디어 홍보 매체의 밸런스가 필요하다고 하겠다.

기존 미디어(시 보유매체 및 공공시설물, 공익광고 영상표출 및 방송 협력)와 뉴미디어(온라인, 소셜미디어, IPTV, 스마트폰 등)의 연계성 강화가 필요하다고 생각된다.

이러한 다양한 매체를 통한 시민의견을 접수하고 반영하려는 노력을 통하여 적재적소의 정책적인 반영을 만들려는 노력이 필요하다고 하겠다.

홍보 매체별 관심 유발도 및 효과성 분석 결과 예상한대로 주요매체(TV, 라디오, 지하철, 버스)의 관심 유발도 및 효과가 높은 것으로 나타나고 있으나, 예산, 기획효용성, 효과 등을 고려해볼 때 포털 사이트, 홈페이지, SNS 활용을 한 홍보를 적극적으로 할 필요가 있다.

특히 자가용을 주로 이용하는 시민의 경우 서울시가 보유하고 있는 홍보 주 매체 접촉률이 낮을 수 있다는 것을 감안해야 한다고 하겠다.

V. 결 론

Accenture(2003)가 제시한 고객관계관리(CRM)관점에서 제시한 전자정부 수준 5단계 출현(emerging), 발전(enhanced), 상호작용(interactive), 거래(transaction), 유기 적결합(seamless)에서 접근해보면 여론조사 기능은 유기적 결합의 형태로 정책방향을 결정하기 위한 도구로, 시민들이 의견을 제시하고 있는 시장에게 바란다와 연계하여 여론조사를 실시하면 시민의 의견이 다소 나마 정책에 반영될 것이라 생각해 볼 수 있겠다.

5.1. 연구결과 및 시사점

전자정부는 행정에 대한 시민참여에 의해 생겨나는 개념이다. 이러한 전자정부를 통한 시민참여는 정책결정의 방향을 시민들의 눈높이에 맞추어 실행하려는 노력이 필요하다고 하겠다.

전자정부서비스를 사용하는 시민들의 다양한 욕구를 충족시키기 위해서는 시민들의 생각을 정책적으로 받아들일 수 있는 제도적 장치가 필요하다고 하겠다.

또한, 더욱 많은 시민들이 참여할 수 있도록 전자정부서비스에 대한 인지도를 향상시키기 위해서는 대중매체 (TV, 라디오, 신문 등)를 통한 지속적인 홍보가 필요하다

각계각층의 보다 다양한 시민들이 참여할 수 있는 정책적 홍보수단이 필요하며 특정한 공간에서 일정한 정해진 시간에 정책에 참여하는 것 보다는 언제, 어디서든지 정책에 한 표를 순간순간 표현할 수 있는 전자적 장치는 항상 필요하다고 하겠다.

시민참여를 위한 많은 온라인 서비스를 시민들에게 잘 전달하고 홍보함으로써 다양한 서울시의 정책을 시민들 실생활에 적용될 수 있도록 하기 위한 연결고리가 되고 전자정부서비스를 통하여 원스톱으로 제공되도록 각각의 서비스를 카테고리화하여 시민들이 접근을 유도할 수 있도록 시스템을 개선하려는 노력이 필요하다.

전자정부의 미래발전양상을 정확히 예측하기는 어려운 일이다. 최근까지도 미래전자정부에 대한 논의는 거의 대부분이 벤치마킹 조사에 초점을 맞추어온 것이 사실이다.

새로운 정보통신기술이 지속적으로 발전하는 상황에서 차세대 전자정부의 모습을 예견하기는 쉬운 일이 아니다.

하지만 차세대 전자정부서비스에서는 새로운 IT기술적용으로 사용자관점에서 통합된 포털서비스를 제공하여 시민들이 원하는 정보에 보다 많은 접근성을 보장하고 참여할 수 있도록 서비스를 개발하여야 하며, 또한 행정업무와 관련된 공공 정보를 민간과 협업하여 활용하여 시민들의 생활을 편리하게 하거나 새로운 부가가치를 창출할 수 있게 될 것이다.



5.2 연구의 한계 및 향후 방향

다음으로는 범정부적, 범국가적 정보공유 확대를 통한 국민들의 전자정부 서비스 이용의 편의성을 증대시켜야 한다. 이를 위해서는 범정부적 정보공동 활용 기반을 확립하여 기존의 단순 민원발급에서 벗어나 국민들이 주로 많이 이용하는 복합민원 서비스에 대한 One-stop 제공체계를 확립하고, 나아가 범 국가적(정부와 민간) 정보공동활용 체계를 구축하여 국민들이 기관 방문 없이 완전한 온라인 이용이 가능한 Zero-stop 서비스 체계를 구축하여야 한다.

그리고 정보소외계층의 전자정부서비스 이용활성화를 위해서는 무엇보다도 소외계층의 정보활용능력 제고와 더불어 전자정부서비스에 대한 접근성을 높이는 것이 필요하다.

향후, 디지털은 행정, 도시, 생활의 모든 곳에서 따로 떨어져 있는 것이 아니라 항상 같이 있는 일상이 될 것이며 서울시 전자정부 역할도 새로운 디지털 서비스를 만들기보다는 어떻게 하면 시민들에게 손쉽게 더 많은 정보를 생산하여 유통하고 분석하여 활용할 수 있을까를 연구하는데 초점을 맞추게 될 것이다.

정부의 전반적인 정보화 규모 및 업무의준도가 높아짐에 따라 정보시스템 및 각종 정보 인프라에 대한 보안 우선화를 통한 전자정부서비스에 대한 안정성 확보가 시급히 요구된다.

그리고 정보소외계층의 전자정부서비스 이용활성화를 위해서는 무엇보다도 소외계층의 정보활용능력 제고와 더불어 전자정부서비스에 대한 접근성을 높이는 것이 필요하다.

또한, 전자정부서비스 이용활성화를 위한 당면과제로 전자정부서비스의 안전성과 신뢰성을 확보하여야 한다.

마지막으로 전자정부서비스 이용활성화를 위한 당면 과제로는 전자정부서비스의 안전성과 신뢰성을 확보하여야 한다.

전반적인 정보화규모 및 업무의준도가 높아짐에 따라 개인의 프라이버시 침해 및 개인정보 유출 가능성을 사전에 철저히 차단할 수 있는 제도적, 기술적 안전장치를 마련하여야 할 것이다.

정보시스템 및 각종 인프라에 대한 정보보안에 중점을 두고 전자정부서비스를 운영할 수 있도록 안정성 확보가 시급하다 할 수 있다.



참고문헌

1. 국내문헌

- 고경민, 김혁(2005). “시민중심적 전자정부 구현을 위한 정책방향”. 한국정책학회보.9(2).
- 권경희, 김종현(2012). “정보통신 기술유형에 따른 국가부채 인식수준과 국민소득 국민소득에 대한 연구”. 한국정책연구. 12(4)
- 김 구(2005). “U-시대의 로컬거버넌스의 방향과 준비”. 한국지역정보화학회지. 8(2).
- 김상구(2008). “민원행정기관의 서비스 실패유형과 회복전략”. 지방정부연구. 11(4).
- 김석주(2009). “우리나라 전자정부서비스 이용 활성화 전략과 과제”. 한국지역정보화학회지. 12(2).
- 김선경, 염일열(2004). “서울시 전자정부서비스의 발전단계와 제약에 관한 탐색적 연구”. 한국 지방자치 학회보, 16(2).
- 김성태, 라스월나트, 데이비드 위버(2006), “여론조사 보도에 대한 제3자 검증 효과 검증”. 한국 언론정보학회.
- 김재현, 정홍교, 김태웅(2011). “전자정부 서비스 사용자 만족도 영향요인에 관한 연구”. 한국 인터넷 정보학회. 12(6).
- 김태인, 김명수(2011). “초고속인터넷서비스 충성도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 한국 산학기술학회 논문지, 12(2).
- 김현성(1999). “서울시의 정보통신네트워크 고도화를 위한 전략”. 한국지역정보학회지. 3(1).
- 문신용, 윤기찬(2007). “전자정부와 시민참여에 관한 통합적 분석 모형의 구성 및 적용연구”. 행정논총, 45(3).
- 문철우, 김재현(2011). “전자정부 서비스 사용에 있어 온라인 신뢰에 관한 연구”. 한국 인터넷 정보학회. 12(3).

- 박동진, 민병곤(2012). “초고속인터넷서비스의 고객 충성도 및 전환행동 결정요인”. 인터넷 전자상거래 연구. 12(2)
- 백조연(2008). “전자정부 추진과정에서 온라인 주민참여수준과 영향 요인에 관한 분석”
- 서삼영(1996). “행정개혁과 전자정부의 구축”. 「행정과 전산」 . 18(3).
- 서울시(1999). “서울시 정보화 기본계획”, 서울특별시 서울시립대학교
- 서울시(2000). “서울 정보화 2000”
- 서울시정개발연구원(2002). “서울시 전자정부의 전자민주주의 모델 연구”
- 서울시 정보화시행계획(2015).
- 서울열린데이터 광장 백서(2013). <http://data.seoul.go.kr>.
- 송효진, 황성수(2013). “정부3.0 추진에 따른 공공데이터 개방과 지방정부의 방향성 모색”. 한국지역정보화학회지. 17(2).
- 오강탁(2003). “통합적 전자정부 발전모형에 따른 한국 전자정부의 수준 진단과 향후 발전방향”. 한국정책학회보. 12(1).
- 오정연(2004a). “전자정부 대민서비스 실태분석”. 한국전산원 NCA CIO REPORT.
- 우윤석(2014). “정부3.0의 이론적배경과 해외사례에 관한 연구”. 사회과학 논총, 16.
- 윤상오(2003). “전자정부의 시민참여에 관한 연구”. 한국정책과학학회보. 7(1).
- 윤영진,(2007). “차세대 전자정부방향, 전자정부 포커스”. 한국정보사회연구원.
- 이상우, 김창완(2006). “공익과 경쟁: 융합 환경에서 공익성에 대한 경제학적 분석”. 사이버커뮤니케이션 학보. 17.
- 이용효(1996). “정보공동활용의 효율적 추진 방안 연구”. 서울대행정대학원. 정보통신과정 이수논문.
- 이종수, 유흥준, 최홍석(1997). “ 21세기 우리나라 정보통신관련 정부조직의 개편방안연구”. 1997년 한국정책학회 정보통신정책 세미나 논문집.

- 이종천, 한경석(1996). “경제활동 부문의 정보이용활성화”. 「95년도 법·제도 정비연구」 통신개발연구원.
- 이현정, 남영준(2014). “우리나라 공공데이터의 이용활성화 방안에 관한 연구”. 정보관리학회지. 31(4).
- 이홍재, 차용진(2012). “전자정부 평가모형에 관한 고찰”. 한국지역정보화 학회지. 15(1).
- 임희경(1996). “주도권 다툼 휘말린 정보화사업”. 「뉴스메이커」 .
- 정연정(2004). “전자거버넌스와 온라인 시민참여 활성화방안”. 한국지역정보화학회지. 7(2).
- 정장훈, 신은정(2014). “ICT기반 참여적 의사결정의 제고방안”. STEIPI INSIGHT. 151.
- 정재관(2013). “정보통신기술 혁명은 위기의 대의 민주주의를 구할 것인가?”. 국제관계연구, 18(2).
- 조권중(2009). “서울의 차세대 전자정부 모델연구”. 서울시정개발연구원 연구보고서.
- 조남연, 문신용(2013). “전자정부서비스의 이용 요인과 영향에 관한 연구”. 한국지방자치연구. 14(4).
- 최연태, 박상인(2011). “전자정부 서비스 이용이 정책리터러시에 미치는 영향 분석”. 한국사회와 행정연구. 21(4).
- 한국인터넷진흥원(2015). 한국인터넷백서.
- 홍감선, 이상협(2001). “정보통신기술의 발달이 교통부문에 미치는 영향 및 대응방향”. 대한토목학회논문집, 21(1-D).
- 홍필기(2007). “전자정부 효율성 측정방법론에 대한 탐색적 연구”. 한국지역정보화학회지, 10(1).
- 황성수(2012). “스마트정부 시대에 맞는 참여적 거버넌스 모색”. 한국지역정보화학회지, 15(4).
- 황종성, 이규정외 4(2004). “국가정보화 지수 모델 보고서”.
- 금연도시 서울사업에 대한 여론조사 보고서(2014. 1).
- 2014년 대중교통전용지구에 대한 서울시민 여론조사 결과보고서(2014. 6).

2015 한국인터넷 백서.

2015년 서울특별시 정보화 시행계획(2015. 3).

서울시 여론조사 웹사이트.

전자신문(2015년 12월 1일자, 인터넷).



2. 국외문헌

- Abratt, R(1986). "Industrial Butting in High Tech Markets" *Industrial Marketing Management*, 15.
- Accenture(2001). "Government Closing Gap Between Political Rhetoric and e-Government Reality"
- Accenture(2001). "eGovernment Leadership-Rhetoric vs Reality: Closing the Gap".
- Accenture(2002). "eGovernment Leadership-Realizing the Vision".
- Accenture(2003). "CRM in Government: Bridging the Gaps".
- Barton & Allen H.(1979). "A Diagnosis of Bureaucratic Maladies." In weiss, Carol H. & Allen H. Barton (eds.), *Making Bureaucracies Work*, 27–36, Berverly Hills, CA: Sage Publications.
- Bonham, G. Matthew, Seifert, Jeffrey W. & Thorson, Stuart J.(2001). "The Transformational Potential of e-Government: The Role of Political Leadership". A Paper Presented at the Panel on Electronic Governance and Information Policy(Panel 9–1) at the 4th Pan European International Relations Conference of the European Consortium for Political Research. University of Kent at Canterbury, U.K., on 9 September.
- Bentler, P.M. & D.G. Bonett(1980). "Significance Tests and Goodness of Fit in the Analysis of Covariance Psychological Bulletin 88 : 588–606
- Bertelsmann(2002). "Splinting vs Surgery in the Treatment of Carpal Tunnel Syndrome :
- Coleman & Gotze (2001). Bowling Together:Online Public Engagement Policy Deliberation.

- Deloitte Consulting co.(2000). "At the Dawn of e-Government: The Citizen as Customer".
- DeLone, W. H. & McLean, E. R. (1992). "Information Systems Success: The Quest for Dependent Variable". *Information Systems Research*, 3(1).
- Eschenfelder, Kristin R., John C. Beachboard, Charles R. McClure, & Steven K. Wyman.(1997). "Assessing U.S. Federal Government Websites". *Government Information Quarterly*, 14(2).
- Ford, Henry(2000). "The Role of Information and Communication Technology in Improving Public Administration, To Serve and To Preserve.
- Gartner Group(2000). "Gartnet's Four Phases of e-Government Model Research Note".
- Gartner Group(2007). "What does Web 2.0 mean to Government".
- Hart-Teeter(2000). "E-Government : the Next American Revolution, The Council for Excellence in Government".
- Ho & Alfred Tat-Kei.(2002). "Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative". *Public Administration Review*, 62(4).
- IDC. (2004). "Information Society Index 2004: Rankin.
- Leigh, Andrew & Robert D. Atkinson.(2001). "Breaking Down Bureaucratic Barriers: The Next Phase of Digital Government". Progressive Policy Institute Technology & New Economy Project.
- Jaeger & Paul T.(2003). "The Endless Wire: E-government as Global Phenomenon", *Government Information Quarterly*.
- Jaeger, Paul T. & Thompson, kim M.(2003). "E-government around the World: Lessons, Challenges, and Future Directions".

- Government Information Quarterly, 20: 389–394.
- Kaletsky, A.(2010). “Capitalism 4.0: The Birth of a New Economy in the Aftermath of Crisis”.
- Leitner, Christine ed.(2003). “eGovernment in Europe: The State of Affairs”, Presented at the eGovernment 2003 Conference, Como, Italy, 7–8 July.
- McClure, Charles R., J. Timothy Sprehe, & Kristen Eschenfelder.(2000). “Performance Measures for Federal Agency Websites”. Final Report to Defense Technical Information Center, Energy Information Administration, and Government Printing Office. 10(1).
- Musso, Juliet, Christopher Weare & Matt Hale.(2000). “Designing Web Technologies for Local Governance Reform: Good Management or Good Democracy?” Political Communication, 17.
- National and Information Administration(1999).
- OECD(2001). OECD Handbook on Information, “Consultation and Public Participation in Policy-making”
- Perters, B. Guy & Savoie, Donald J.(1994). “Civil Service Reform : Misdiagnosing the Patient.” Public Administration Review, 54(5): 418–425.
- Richard Heeks(2003). “eGovernment for Development Causes of eGovernment Success and Failure: Factor”.
- Wolf & Charles Jr.(1991). “Markets or Governments: Choosing Between Imperfect Alternatives. Cambridge, Mass.: MIT Press.
- eNorway, <http://www.eNorway.no>(2008.3. 20).
- EPA, <http://www.epa.gov>(2008. 4. 11).
- The Performance Institute(2002).

ABSTRACT

A Study on e-Government Services Online citizen participation – Comparison of the Survey and Online Complaint of Municipalities –

Lee, Young Sung

Major in Management Consulting

Dept. of Knowledge Service Consulting

Graduate School of Knowledge Service
Consulting

Hansung University

The purpose of this study was to investigate whether a government deliver what citizens through a policy study on the development of e-government services, and also reflect on what policy the views of citizens.

Thus, studying the process of e-government services to evaluate the progress that has been through the existing paper.

First I looked at the country's e-government levels through changes to look at the flow of e-government services, e-government services promoted by the government.

Subsequently, the Seoul e-Government services carried out a public opinion survey and part of the complaints registered on the “I hope to Mayor”, hope to Seoul's policy to carry out the separation of the data by category, including policy implications What are focusing attention on

what policies? The separation of the interests of citizens and want to analyze the methodology of introducing the policy decisions.

Online citizen participation part of Seoul homepage dialogue with citizens and Seoul, citizen petitions and suggestions, thank claims, a citizen opinions and hope to market the online survey and electronic civil response cattle in double, including analysis of the two categories and the citizens He analyzed the comments in detail.

Website of the Seoul 2014 complaints filed by citizens analysis focused on the data entered (www.seoul.go.kr) citizens through e-government services was driven by the growth and development of the telecommunications sector in relation to the research topic the process of featured complaints in various fields that are variously expressed over the Internet categorized by laying the foundation for implementing an interactive service that can communicate with one another and policy-making, the process of policy to promote, promote the development of policy and thereby citizens Listen to the citizens varied and heartfelt comments that appear through the wish to poll the system and the market that can provide input in various ways and one preferred direction, which offer an alternative to it, according to the complaint and this reality which is expressed in a variety of forms research ways to process and carried to the support portion that can operate the various survey area, policy to research ways to overcome the differences in harmony.

Keywords: e-government, online, website, e-government services