

웹 2.0과 정부의 역할 변화

주임연구원 최 선 희*

지난 3월 3일 행정안전부는 47% 수준에 머물러 있는 전자정부서비스 활용율을 2012년에 90%까지 끌어올리는 것을 골자로 한 차세대 전자정부 사업계획을 발표하였다. 특히 공급자가 아닌 수요자 중심의 차세대 전자정부 서비스를 제공하여 궁극적으로 디지털 민주주의 구현까지도 예상하고 있다. 본고는 이러한 전자정부의 비전에 대해 기술적·철학적 관점에서 부당한 웹 2.0의 관점을 접목시켜 차세대 전자정부, 나아가 정부의 역할 변화에 대한 이슈를 논하고자 한다.

목 차

- | | |
|---------------------------|---|
| I. 서 론 | 3. 1~2단계: Back office 영역 - 정부 내부의 웹 기반화 |
| II. 정부서비스의 현재 | 4. 3단계: 중간자(middle office) 역할로서의 정부 2.0 |
| III. 웹 2.0의 등장과 정부 역할의 변화 | V. 결 론 |
| 1. 웹 2.0의 등장 | |
| 2. 정부부문에의 함의 | |
| IV. 새로운 정부서비스의 단계별 구현 전략 | |
| 1. 1단계: 정보 접근성 증대의 정부 2.0 | |
| 2. 2단계: 시민 참여형 정부 2.0 | |

I. 서 론

2005년부터 논의되어 온 웹 2.0은 2006년에 폭발적인 관심을 끌면서 지금까지도 많은 이들의 주목을 받고 있다. 이제는 웹 2.0이 도메인별로 전파되면서 분야마다 2.0을 붙이는 것이 하나의 트렌드처럼 보인다. 일찍이 enterprise 2.0, government 2.0이 등장했고, who 2.0, where 2.0, media 2.0, contents 2.0, ad 2.0, economy 2.0 등 이제는 도메인을 가리지 않고 2.0이 유행하고 있다.

웹 2.0이 지속적으로 유행하는 까닭은 Tim O'Reilly 등이 언급했던 웹 2.0의 특징이 요즘 추세에 가장 알맞고 신선하게 다가왔기 때문일 것이다. 닷컴 붐피에도 불구하고 참여, 개방,

연락처: * 미래전략연구실 주임연구원, (02) 570-4034, shchoi@kisdi.re.kr

공유의 정신은 구글이나 아마존과 같은 굴지의 인터넷 기업을 탄생시켰고, 지금도 이들의 성장이 멈추지 않고 발전해 나가고 있다는 사실에 매력을 느끼지 않을 수 없다.

이러한 웹 2.0적 요소는 정부부문에서도 많이 주목하고 있다. 과거에 정보 수용자로서 수동적인 지위에 있었던 시민들은 이제 각자의 개성과 요구를 더 이상 자제하지 않고 표출하기에 이르렀다. 게다가 커뮤니케이션 도구의 발전은 이를 더욱 가속화시키고 있다. ‘시민’의 행태가 바뀔에 따라 정부의 움직임도 과거와는 달라질 수밖에 없고, 정부의 역할에 대한 진지한 고민이 끊이지 않고 있다.

올해는 특히 새 정부의 출범과 함께 정부 조직개편안이 도출되었고, 다양한 입장에서 안에 대한 찬반이 엇갈리고 있다. 대부처 위주의 개편안에 대한 효율성을 지지하는 입장과 여전히 필요한 기능임에도 통폐합하여 향후 부작용을 우려하는 입장 등 정부의 역할에 대한 관심이 매우 높다. 얼마 전 새 정부의 각료가 임명되었다. 여야의 합의에 의한 것이든, 아니든 이것은 논외로 하고, 새 대통령은 그들에게 금년 1년의 목표와 월별 단위당 목표 수립을 지시하면서 계획적이고 치밀한 업무추진을 요구했다.

이와 같이 목표 대비 실적을 실시간으로 확인하고, 성과지향적인 전략이 가능해진 데에는 무엇보다 정보화의 공이 크지 않을 수 없다. 지식정보화 시대에 따라 정보화는 모든 분야에서 전략과 목표를 달성하기 위한 수단으로 정착되면서 정부부문에서도 정보화는 이미 내재되어 운용되고 있음은 부인할 수 없는 현실이다.

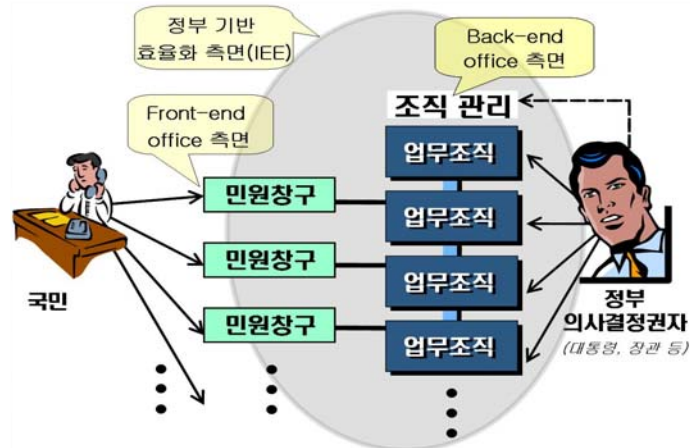
국민들에게 제공되는 정부서비스가 과거의 아날로그 방식이 아닌 실제로는 ‘전자정부 서비스’로 많이 제공되고 있음은 신문 기사를 통해서도 쉽게 접할 수 있는 부분이다. 그러나 국민은 전자정부서비스와 정부서비스를 동의어로 받아들이지 못하고 있다. 여전히 ‘정부’와 ‘전자’가 혼연일체로 제공되기에는 넘어야 할 산이 많기 때문이다. 정부 업무의 수행에 있어 정보화는 반드시 거쳐야 할 수단이자 통로를 의미하기도 하므로 정부서비스와 전자정부서비스의 경계를 명확하기 구분하기는 점점 더 어려울 것이다.

따라서 본고에서는 인터넷의 발달과 함께 웹 2.0이 등장하면서 전자정부서비스를 중심으로 정부의 역할이 향후 어떻게 변화할 것인지에 대해서 현 상황을 살펴보고, 미래의 단계별 변화 방향에 대해서 논의해보고자 한다.

II. 정부서비스의 현재

지금까지 정부업무의 정보화는 [그림 1]과 같이 front office의 향상과 back office의 고도화를 중심으로 집중 추진되어 왔다.

(그림 1) 정부업무의 정보화 유형



자료: 강홍렬(2007. 4) 발표자료 수정 인용, p.54

정부부문의 front office 측면은 대체로 국민과 정부가 만나는 지점을 어떻게 효율적으로 만들고 기능적·환경적으로 향상시킬 것인가에 중점을 두고 추진해왔다. 국민의 입장에서는 정부 내부업무의 효율화나 고도화에 대해서 특별히 관심을 갖게 되지는 않는다. 왜냐하면 실제 겪어본 서비스에 대해서만 직접적인 평가를 내릴 수 있기 때문이다. 따라서 국민이 지금까지 체감한 정부서비스는 정부와의 대접점, 즉 front office의 정보화로서, 전자적 제공과 소통, 디지털 정보의 활용, 민원창구의 관련 사업이 대부분을 차지했다.

그런데 front office의 개선과 정보화를 추진하기 위해서는 이에 상응하는 정부 내부의 정보화(back office) 또한 반드시 추진되어야 한다. 정부 내부에서 과거의 열악한 시스템을 사용하면서 대민 접점에서만 기능적으로 고도화된 서비스를 제공하기 어렵기 때문이다. 이러한 이유에서 back office 정보화도 그동안 집약적으로 추진되어 왔다. 기관 간 정보공동활용 촉진, 각종 정부업무관련 시스템의 개발 및 구축 사업 등이 그것이다. 또한 정부의 기반 인프라 및 시스템 고도화, 정부 정보의 디지털화 추진 등 정부 내부 효율화(IEE: Internal Efficiency and Effectiveness)를 위한 노력들도 정부 업무의 정보화 추진에서 중요한 기반으로 수행되었다. 이러한 추진 현황들은 지난 국민의 정부 전자정부 11대 사업과 참여정부의 전자정부 31대 로드맵 과제를 통해서도 엿볼 수 있다.

전자정부 11대 사업은 <표 1>과 같이 크게 창구민원업무, 행정내부업무, 기반구축업무의 세 가지 유형으로 분류되어 추진되어 왔다.

〈표 1〉 전자정부 11대 사업의 분야별 과제와 주관기관

분류	사업 과제	주요 내용	주관기관
창구 민원 업무 G2C G2B	민원서비스혁신사업(G4C)	주민 등 5대 국가DB공용	행정자치부
	4대사회보험정보연계시스템 구축사업	건강 등 4대 보험정보 연계	보건복지부, 노동부
	국가종합전자조달시스템 사업	전 조달절차의 온라인화	기획예산처, 조달청
	홈택스서비스시스템 구축사업(HTS)	국세의 인터넷 납부	국세청
행정 내부 업무 G2G	국가재정정보시스템사업	국가재정·회계의 정보화	재정경제부
	시군구 행정종합정보화사업	21종의 시·군·구 업무 정보화	행정자치부
	교육행정정보시스템 구축사업(NEIS)	교육행정정보의 DB화	교육인적자원부
	전자인사관리시스템사업(PPSS)	공무원 인사정보 DB화	중앙인사위원회
기반 구축 업무 IEE	전자결재 및 전자문서유통 활성화 사업	표준화된 문서결재와 유통	행정자치부
	전자서명 및 행정전자서명사업	법정부 전자인증제 확산	행정자치부, 정보통신부
	법정부 통합전산환경 구축사업	부처간 통합전산환경 구축	행정자치부, 정보통신부, 기획예산처

자료: 전자정부특별위원회(2003. 1), p.19

창구민원업무는 front office 분야로서 G2C, G2B 사업들이 배정되었고, 행정내부업무는 back office 분야로서 G2G에 해당하는 사업이 배정되었다. 기반구축업무는 공통기반에 해당하는 업무, 즉 IEE에 해당하는 업무로 볼 수 있다.¹⁾

한편 참여정부 전자정부 31대 로드맵 과제는 〈표 2〉와 같다. 31대 과제도 〈표 1〉의 11대 과제와 유사하게 큰 방향은 front/back office 정보화와 공통기반(IEE)으로 구분되어 선정되었다.

〈표 1〉과 〈표 2〉에서 살펴본 우리나라의 전자정부 사업의 면면을 보건대, 과제의 방향과 분류의 관점은 주로 ‘정부와 국민/기업(G2C와 G2B)’, ‘정부와 정부(G2G)’, 그리고 ‘정부 내부’의 범주에서 논의되어 왔음을 알 수 있다. 이것은 〈표 3〉과 같이 미국의 전자정부 포트폴리오 구성과도 유사하다.

1) 미국 OMB(2002)의 E-Government Strategy에 따르면, 정부서비스 제공방식을 G2C(정부對국민), G2B(정부對기업), G2G(정부對정부), IEE(정부내부의 효율성/효과성)로 제시하였다. IEE는 본 논의의 back office 정보화 향상에 해당한다고 볼 수 있다.

〈표 2〉 전자정부 31대 로드맵 과제 및 담당기관

분야	의제	과제	주관기관
일하는 방식 혁신 G2G	전자적 업무 처리 정착	1. 문서처리 전 과정 전자화	행자부, 국립기록원
		2. 국가지방재정종합정보화	행자부, 재경부
		3. 전자지방정부구현	행자부
		4. 전자감시체계 구축	감사원
		5. 전자국회 구현	국회사무처
		6. 통합형사사법체계 구축	대검찰청
		7. 인사행정종합정보화	행자부, 중앙인사위
		8. 외교통상정보화	외부통상부
		9. 국정과제실시간 관리(정부업무관리 시스템)	행자부
	행정정보공동이용 확대	10. 행정정보공유 확대	행자부
	서비스중심업무 재설계	11. 정부기능연계모델(BRM) 개발	행자부
대국민 서비스 혁신 G2C G2B	대국민 서비스 고도화	12. 인터넷민원서비스 고도화	행자부
		13. 국가안전관리종합서비스	소방방재청
		14. 건축·토지·등기연계 및 고도화	건교부, 행자부
		15. 종합국세서비스 고도화	국세청
		16. 국가복지종합서비스	복지부
		17. 식의약품 종합정보서비스	식품안전청, 농림부, 해수부
		18. 고용취업정보서비스	노동부
		19. 행정심판인터넷 서비스	법제처
		20. 기업지원 단일창구 서비스	산자부
	대기업 서비스 고도화	21. 국가물류종합서비스	해수부, 관세청
		22. 전자무역 서비스	산자부
		23. 외국인 종합지원서비스	산자부 등
		24. 전자정부 해외진출지원	정통부
	전자적 국민참여	25. 온라인 국민참여	행자부, 중앙선관위
정보자원 관리혁신 IEE	정보자원 통합·표준화	26. 범정부 통합전산환경구축	정통부
		27. 전자정부 통신망 고도화	정통부
		28. 범정부 ITA 적용	정통부
	정보보호체계 강화	29. 정보보호체계 구축	국정원 등
	정보화인력· 조직문화 전문화	30. 정보화인력 및 운영조직 강화 정비	행자부
법제정비	전자정부 법제정비	31. 전자정부 구현 및 안전성 관련 법령정비	정부혁신위

자료: 정부혁신지방분권위원회(2005. 12)

〈표 3〉 미국 전자정부 포트폴리오 개요

G2C(정부對국민)	G2B(정부對기업)
○ OMB장의 지휘에 의해 웹을 활용하여 복지, 대출, 여가 장소 대여, 교육자료 등 서비스 제공 ○ 주요 업무: 사회복지, 레크리에이션 및 자원, 보조금/대출금, 세금	○ 기 수집된 정보의 재활용과 자료 간소화로 기업 부담 경감 ○ 주요 업무: 규제, 경제개발, 무역, 인허가/자격증, 보조금/대출금, 자산관리
G2G(정부對정부)	IEE(내부능률성 및 효과성)
○ 연방, 주·지방정부의 데이터 통합 및 공유 ○ 주요 업무: 레크리에이션 및 자원, 공공안전, 법 집행, 재해대책 보조금/대출금	○ 민간의 우수솔루션을 정부업무에 적용(공급자망 관리, 인사관리 문서 workflow) ○ 주요 업무: 공급자망 관리, 인사관리, 재무관리 등

자료: Office of Management and Budget(2002, 2)

〈표 3〉과 같은 4가지 유형의 포트폴리오는 지금까지 전자정부 프로젝트를 구분짓는 큰 틀로서 계속 활용되고 있다.²⁾ 다만 미국 전자정부 전략 수립 초기 이후에 추가된 유형이 있다면, LOB(Line of business: 사업분야) 추진노력에 대한 유형을 들 수 있다.

한편 영국의 경우 UK online strategy의 일환으로 e-GIF(e-Government Interoperability Framework)를 추진해왔는데, 이 체계에서도 전자정부의 범위를 정부와 시민(Government & citizens: G2C), 정부와 중개자(Government & intermediaries), 정부와 기업(Government & businesses: G2B), 정부조직들(Government organisations: G2G), 정부와 기타 정부기관(EC나 US) 등으로 나누었다.³⁾

영국 정부는 2005년에 '변화하는 정부(Transformational Government)'⁴⁾를 발표하여 전자정부 전략을 새롭게 제안하였는데, 여전히 유사한 기초를 유지하고 있다. 주요 전략으로 시민과 기업 중심의 서비스(Citizen and Business Centred Services), 공유서비스(Shared Services), 전문가주의(Professionalism)⁵⁾를 표방하였다. 시민과 기업 중심의 서비스는 G2C, G2B에 속하며, 공유서비스는 정부기관을 포함한 중개기관과의 공유서비스를 뜻하는 것으로

2) 미국 대통령실(Executive of the President)과 OMB가 작업한 2004년, 2005년 자료인 Expanding E-Government에서도 이 기초가 유지되고 있고, Executive of the President(2008)의 전자정부 사업의 성과에 대한 의회제출 보고서에서도 부처별로 4개의 포트폴리오 유형에 맞게 사업을 구분하여 제시하고 있다.

3) Office of the e-Envoy(2004, 4) 참조

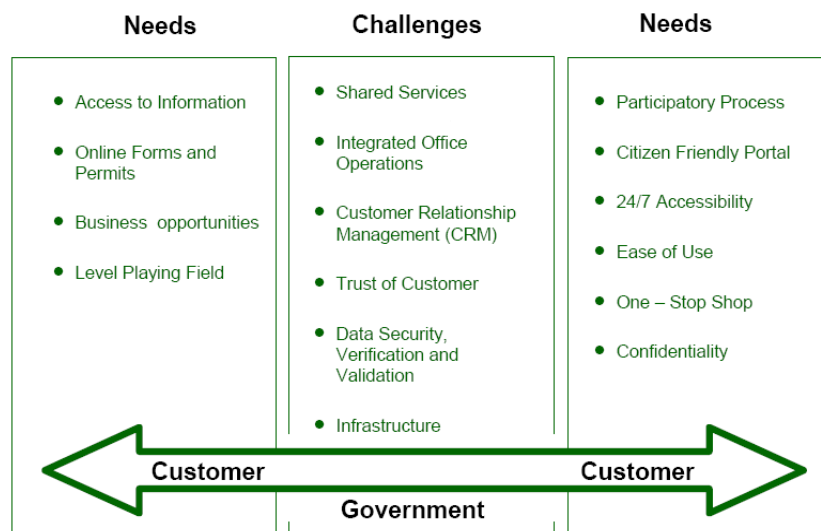
4) Cabinet Office(2005) 참조

5) 전문가주의에는 리더십과 거버넌스, 포트폴리오 관리, 정부내의 IT 전문성, 신뢰받는 프로젝트 수행, 공급자 관리, 혁신 등이 포함된다.

G2G를 나타낸다.

매년 전자정부 서베이를 발표하는 UN에서도 [그림 2]와 같은 전자정부 모델을 제시하고 있다. 그림 좌측의 customer는 기업고객, 즉 G2B를 의미하고, 우측의 customer는 국민고객, 즉 G2C를 의미하며, 그림 중간은 정부 내부업무의 공유 및 효율화(G2G) 및 기반 인프라를 의미한다.

[그림 2] UN의 전자정부 모델



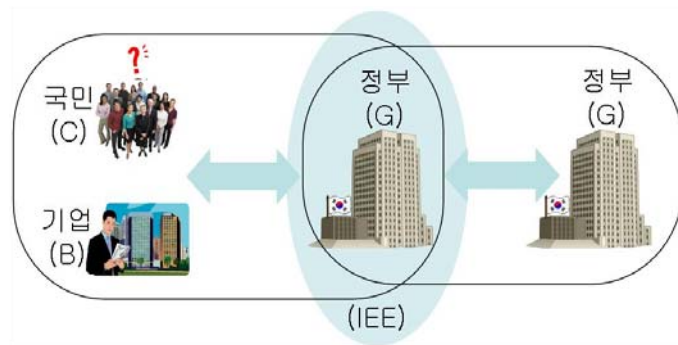
자료: United Nations(2008), p.13

앞서 제시한 우리나라의 전자정부 범주와 미국, 영국, UN의 범주를 통해 알 수 있는 바는 전자정부가 크게 G2C, G2B, G2G를 중심으로 전개되고 있으며, 공통적으로 인프라 등 전자정부 기반을 구축하고 있다는 점이다.

이를 도식화하면, 정부 對 국민(또는 개인), 정부 對 기업, 정부 對 정부, 정부 내부 효율화 등 [그림 3]과 같이 정부를 중심으로 서비스되는 모습을 띠고 있음을 알 수 있다.

현재의 전자정부서비스는 정부를 중심으로 마치 1 대 다수의 관계와 같이 對 국민, 對 기업, 對 정부라는 관점으로 추진되어온 것으로 보인다. 이러한 구도는 최근 정부부문에서 웹 2.0을 접목하고자 하는 노력과 더불어 점차 변화할 가능성이 높다.

[그림 3] 현재의 전자정부서비스 개념 구도



Ⅲ. 웹 2.0의 등장과 정부 역할의 변화

1. 웹 2.0의 등장

Tim O'Reilly에 의해서 탄생한 웹 2.0이라는 개념은 2005년부터 급속도로 퍼져나갔다. 90년대 말부터 웹이 크게 달라지기 시작했는데, 그 특징들이 이전과는 다르게 유형화할 수 있을 만큼 가시화되고 있다는 것이다.

그가 제시한 웹 2.0의 핵심 전제조건은 ‘웹은 플랫폼(Web as Platform)’이라는 것이다. 이러한 전략적 전제하에서 (1) 패키지 소프트웨어가 아닌 서비스로서 제공하는 것, (2) 참여의 아키텍처, (3) 비용효과적인 확장가능성(scalability), (4) 재활용할 수 있는(remixable) 데이터 소스와 데이터 변형(transformations), (5) 단순 기기(single device)에서 작동하는 소프트웨어, (6) 집단지성의 활용 등을 웹 2.0의 특징으로 거론하였다. 이외에도 풍부한 사용자의 경험, 영원한 베타, 롱테일 추구 등을 언급하고 있다.⁶⁾

O'Reilly의 웹 2.0 개념은 많은 이들의 관심을 받으며 더욱 논의의 중심이 되었다. 웹 2.0의 본질이 “인터넷 상의 사람들과 기업들이 수동적인 서비스 이용자가 아니라 능동적 표현자로서 인정받고 적극적으로 관계를 맺게 하는 기술과 서비스 개발 자세”⁷⁾라고 한다면 웹은 모두에게 공평하게 열려있는 공간이고, 아마존이나 구글과 같이 자사의 데이터나 서비스를 개방하여 불특정 다수가 이를 기반으로 새로운 서비스를 구축할 수 있게 하는 구조가 바로 웹 2.0인 것이다.

6) Tim O'Reilly(2005)

7) 우메다 모치오(2006), p.122

‘플랫폼으로서의 웹’이라는 개념은 바로 이 본질을 지칭할 것이다. 이 본질은 바로 개방과 참여, 더 나아가 공유를 뜻하는 것으로 웹 2.0에서 흔히 언급되는 가치들이다. 비록 웹 2.0이 민간 기업들의 특징에서 나온 개념이긴 하지만, 정부 부문에서도 매우 소중한 가치로 적용될 수 있다. 왜냐하면 정부의 정보나 자산은 국민들의 세금으로 구축되어 공공의 소유일 뿐만 아니라, 정부 서비스를 이용하는 모든 국민은 평등해야 하고, 국민들은 자신의 복지와 안녕을 위해서 정부에 여러 서비스를 요구하고 혜택을 입을 권리가 있기 때문이다.

다만 민간은 참여와 개방을 기반으로 영리의 수익을 추가할 수 있으므로 일을 추진하는데 있어 효과적인 전략과 수단을 최적으로 활용할 수 있기 때문에 이러한 측면에서 정부보다 더 강점을 지닌다고 할 것이다.⁸⁾

웹의 진화는 비즈니스와 사회의 폭발적인 변화를 야기하였다. 물리적 기반을 공유하는 공동체에서 벗어나 시공을 초월하여 상호작용이 가능해지고, 미디어와 프로페셔널리즘에 의해서 생산되어온 뉴스와 지식도 일반인들에 의해서 얼마든지 생산이 가능해지고 있다. 이것은 매우 놀랄만한 변화이다. 지금까지 우리가 ‘정보기술(IT)’에 주목하여 발전과 혁신을 추구해 왔다면, 웹 2.0의 등장은 바로 ‘정보’ 그 자체에 대한 혁명적 변화를 뜻하는 것이다.

이를 정부부문에서는 어떻게 해석해야 할까? 우리는 정보화를 수단으로 하여 정부혁신이나 생산성 제고와 같은 가치, 즉 본질을 변화시키고자 했다. 그래서 정부주도로 막대한 예산과 노력을 들여 정보화에 매진하였다. 그러나 정보화라는 것이 수단적인 개념이었고, 국가사회 각 도메인에서 스스로 정보화의 도구적 가치를 인지하고 업무의 종속적인 지위로 바라보게 되면서 점차 주변 이슈로 다루어지게 된다. 이에 따라 정부가 추구하는 가치, 즉 본질의 중요성은 수면 위로 부상하게 된다. 부처별로는 해당 부처의 비전과 전략 추구의 중요성이 강조되고, 이것은 범정부의 목표와 연동되어 움직이는 것이다.⁹⁾

즉 웹 2.0이라고 표현되지 않았을 뿐 정부 내부에서도 이미 정보 그 자체의 중요성, 즉 본

8) 보통 정부와 민간을 비교할 때 거버넌스 구조의 차이점으로 설명을 하고 있는데, 정부의 경우 민간에 비해 행정 복잡성이나 업무 복잡성이 크기 때문에 전략이 수단에 직접적으로 영향을 미치는 프로세스가 복잡하고 난해한 특징이 있다. 행정 복잡성은 학자들의 많은 학문적 논의가 있는 만큼 본고에서는 깊이 있게 다루지 않음을 밝힌다.

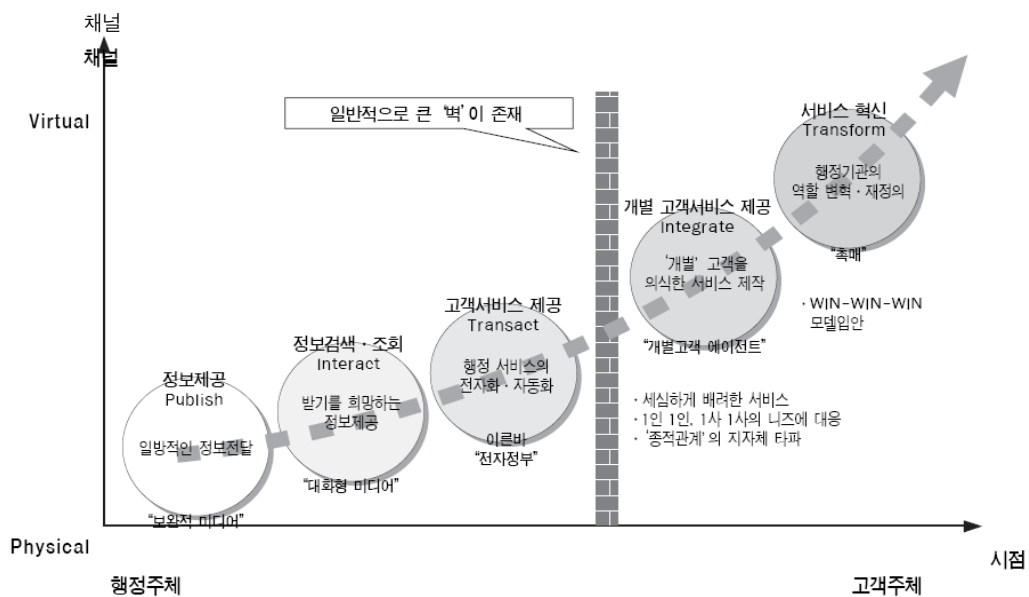
9) 우리나라 정보화 추진역사를 보면, 행정전산화시기부터 전자정부 사업은 주요 추진과제로서 거론되었고, 국민의 정부, 참여정부에 이르기까지 국가경쟁력 제고와 정부혁신을 목표로 추진되어 왔다. 이명박 정부의 국정과제를 보면 ‘섬기는 정부’ 국정전략 하에 핵심·중점·일반과제에서도 정보화나 전자정부 추진을 강조하기 보다는 예산절감, 정부기능과 조직개편, 공공 경영혁신, 협력, 권한이양 등의 내용으로 구성되어 ‘공공가치’의 강조가 두드러지고 있다. 정보화와 전자정부가 이러한 본질을 변화시키기 위한 방법론으로서 논의될 것으로 예상된다.

질을 바꾸기 위한 관점의 전환이 이루어져 왔음을 시사하는 것이라 하겠다. 이 시점에서 웹 2.0과의 연결 맥락에 대한 고찰은 정부부문의 변화 방향을 설정하고 추진하는데 도움이 될 것이라고 생각된다.

2. 정부부문에의 함의

그동안 각국 정부는 정보기반 인프라 구축과 시스템 활용, 정부 업무의 혁신을 통한 서비스 개선, 민원만족도 제고를 위한 서비스 전달체계 개선 등 여러 방면에서 노력을 경주해왔다. [그림 4]와 같이 원시적인 정보 제공과 검색을 넘어, 1차적인 고객서비스 제공(transaction), 다음으로 개별 고객서비스 제공(integration), 최종적으로 정부의 역할 변화와 재정의를 통한 서비스 혁신(transformation)이라는 방향으로 나아가는 과정의 일인 것이다.

[그림 4] 행정서비스의 전자적 전개



자료: 행정과 ADP, 2003년 9월호(Vol.39), (사)일본 행정정보시스템연구소, 이정아(2003) 재인용

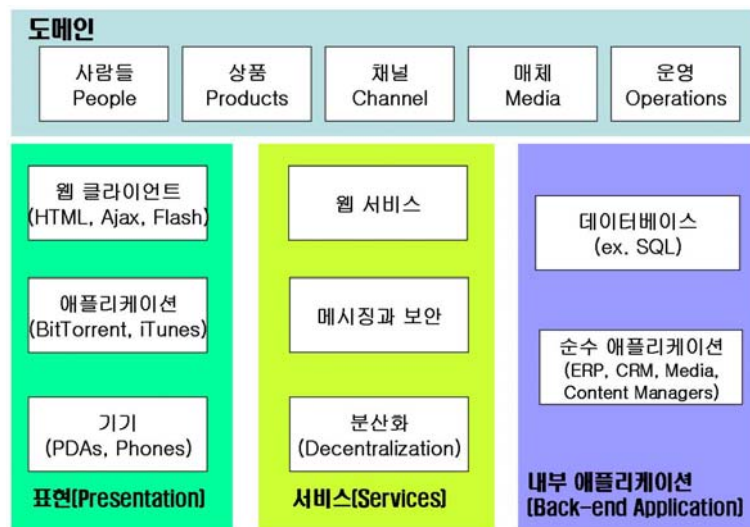
1997년 미국은 'Access America'와 기업형 정부를 구상하면서 국민을 위한 서비스 제공, 저비용 고효율 정부 구현을 천명하였다. 부시정부에 들어서 대통령의 아젠다로 삼으면서 국민 중심적 전자정부는 계속 강조가 되어왔다. 우리나라도 90년대 말 정부업무 BPR 필요성이 제기되면서 고객지향적 정보화 구현을 목표로 행정정보화가 추진되어 왔고, 정부의 변천과정

과 함께 전자정부 사업은 더 증가하였다.

그러나 여전히 정부서비스는 민간에 비해 우수한 평가를 받지 못하고, 오히려 ‘정부부문의 민영화를 통한 경쟁력 확보방안’이나 ‘민간 서비스에 대한 벤치마킹’을 통해서 서비스 만족도를 제고하자는 목소리가 더 크다. 앞의 [그림 3]과 같이 전자정부 추진에서 정부가 국민(G2C), 기업(G2B), 부처간(G2G), 공통인프라 각 분야를 일일이 다 주도하는 전략은 단시간 내에 정보화 달성을 이끌어냈으나, 분야를 넘나드는 성과나 전분야를 망라한 연계서비스를 창출하기에는 부족한 측면이 있었다.¹⁰⁾

[그림 4]에 존재하는 벽을 넘어 진정한 고객서비스를 제공하고 정부의 역할 변화와 서비스 혁신으로 나아가기 위해서는 지금까지 진행되어 온 정부 주도의 전자정부 구축전략에서 벗어나 새로운 관점을 도입할 필요가 있다. 정부가 추구하는 가치는 바로 정부의 역할을 규정짓는 핵심이 될 것이다. 이것은 시대와 정책적 요구에 따라 바뀌기 때문에 변화의 중심을 읽어내는 노력이 필요하며, 이는 앞서 언급한 웹 2.0의 등장과 더불어 큰 변화를 불러올 것이다.

[그림 5] 웹 2.0 아키텍처



자료: Norman Mendoza(2006), Conference PPT 그림 수정인용

웹 2.0 아키텍처는 [그림 5]와 같다. 웹 2.0이 침투할 수 있는 영역은 사람, 상품, 채널, 매

10) 정부가 對국민, 對기업, 對정부, 인프라 등 전 분야를 모두 담당해야 하므로 구조적으로 부문별 미비점을 낳을 수밖에 없다.

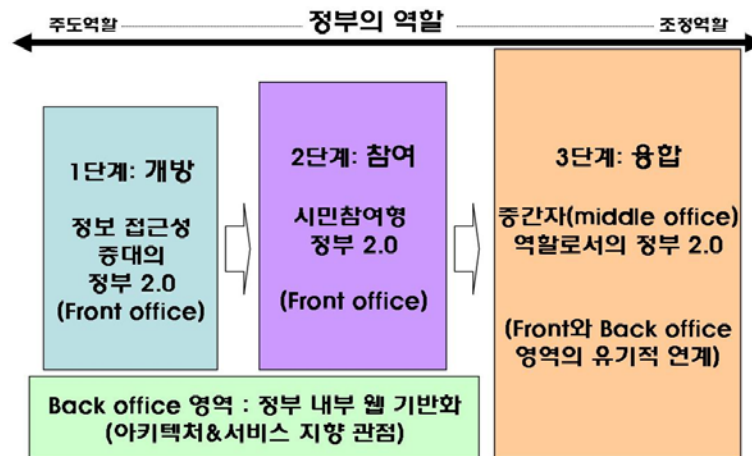
체, 운영 등 매우 다양하다. 그림의 좌측인 표현부는 중앙의 서비스부와 결합하여 전자정부 구도 상(그림 1)과 비교 참조) front office 영역에 속하고, 내부 애플리케이션부는 중앙의 서비스부와 결합하여 back office 영역에 속할 것으로 보인다.

따라서 [그림 5]의 웹 2.0 아키텍처가 [그림 1]의 정부업무의 정보화 유형에 어떻게 결합해 나갈 수 있는지를 고찰함으로써 향후 전자정부 또는 공공부문의 정보화를 추진하는 정부의 역할 변화에 대해 논의하고자 한다.

IV. 새로운 정부서비스의 단계별 구현 전략

일반적으로 'Government 2.0'은 정부부문에 웹 2.0 적용함으로써 변화된 정부의 모습을 의미한다. 이 개념은 William Egger가 'Government 2.0'에서 정보기술로 인한 미래의 정부 모습을 논의하면서 처음 사용한 개념이라고 한다. Government 2.0은 내부적으로는 정보 공유 및 커뮤니케이션의 활성화로 인해 부처 간 협업이 증대되고, 보다 효율적인 행정업무 수행이 가능해지며, 대국민 서비스 차원에서는 웹 2.0 기술을 활용한 공공정보서비스의 고도화와 새로운 전자정부서비스를 쉽게 제공하는 것을 의미한다.¹¹⁾ 따라서 Government 2.0을 구현하는 과정에서 정부의 혁신과 역할 변화는 공공가치를 달성하게 하는 중요한 요소로 작동할 것이다.

[그림 6] Government 2.0으로의 단계별 접근



11) 지은희(2007) p.7 참조

앞서 정부가 그동안 추진해온 전자정부서비스 개념을 G2C, G2B, G2G, IEE로 설명하였다. 이것은 정부가 정보화의 중심에 자리 잡고 각 영역을 관할하려는 관점에서 출발한 것으로 정부 주도형의 전자정부에 대한 완성도는 여전히 고객을 만족시키지 못하고 있다. 본고는 전자정부서비스의 새로운 방향 전환을 위해서 웹 2.0의 가능성을 접목시켜보려는 것이다. 웹 2.0의 강점과 특징이 정부부문에 도입된다면, 정부서비스는 (그림 6)과 같은 개념으로 변화해나갈 것이다.

1단계와 2단계는 기본적으로 현재 전자정부서비스 구도((그림 3) 참조) 내에서 진행되는 정부의 변화 방향이고, 3단계는 정부의 위치 자체가 기존의 구도를 탈피하여 새롭게 재정립되는 것을 보여준다. 1, 2단계에서는 개방과 참여가 각각 정부서비스의 중요한 가치로서 부상하게 될 것이다.¹²⁾ 또한 front office 영역과 back office 영역에서 정부의 역할 변화가 함께 진행되어야 하며, 3단계에서는 1단계 개방과 2단계 참여의 가치가 집적되어 정부가 각 영역을 매개한 진정한 의미의 end-to-end 서비스를 제공하게 될 것이다.

1. 1단계: 정보 접근성 증대의 정부 2.0

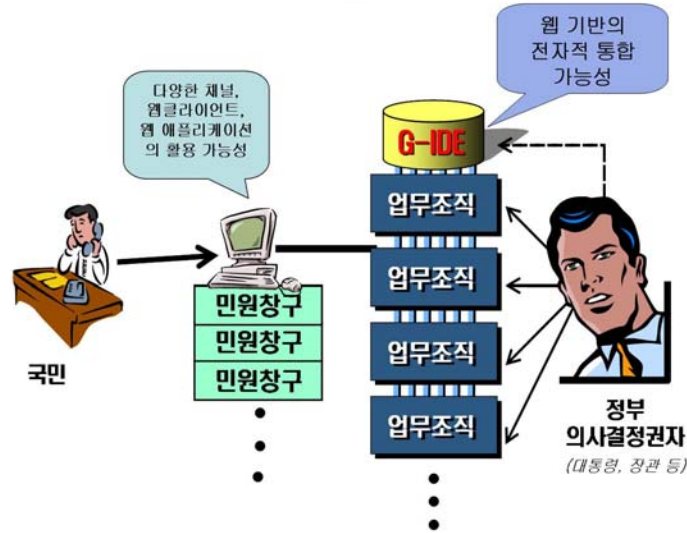
그동안 정부주도로 이루어진 전자정부서비스가 사회적·경제적 성장에 따라 높아진 국민의 의식수준을 따라가기에는 다소 어려움을 겪을 수밖에 없다. 국민과 기업의 수준 향상은 정부서비스의 내용 및 전달체계에 대한 기대수준을 높일 뿐만 아니라 다양해지고 있기 때문이다. 이러한 까닭에 정부 주도형 서비스 체계에서 이제는 더 나아가 '개방'의 가치를 중시하는 서비스로의 전환이 필요하게 된다. 개방의 물결은 앞서 논의한 웹 2.0의 확산에서 그 연결고리를 찾을 수 있을 것이다. 웹 2.0의 핵심가치인 개방은 국민의 다양한 욕구를 수용해야 하는 정부가 서비스 제공주체로서 갖춰야 하는 덕목이 될 것이기 때문이다.

따라서 1단계는 민간부문에서 사용하고 있는 웹 2.0 기술을 정부부문에 적용하여 부분적으로 Government 2.0을 구현하는 단계를 말한다. 이 단계는 정보채널의 접근성 증대가 핵심이 된다. 기존의 정보 접근성 제고는 주로 정보격차 차원에서 장애인과 소외계층의 접근성 제고로 연구가 되어왔는데, 여기에서는 웹 2.0이 도입되면서 국민과 기업이 원하는 방식으로 서비스를 제공함으로써 양방향적인 상호작용을 증대하는 것이라 하겠다.¹³⁾

12) 개방과 참여는 동시에 발생하는 가치이지만, 정부제공 서비스의 경우 1단계에 개방이 많이 이루어져야 2단계인 보편적인 참여현상이 발생할 수 있기 때문에 구별지었다.

13) 기존의 전자정부서비스 구도에서 출발하여 웹 2.0 환경을 구현해나가는 것이기 때문에 정부는 여전히 국민, 기업, 정부기관을 각각 서비스하는 방식을 고수하게 된다.

[그림 7] 정보화에 의한 정부서비스의 진화



자료: 강홍렬(2007. 4) 발표자료 수정 인용, p.55

[그림 7]과 같이 정부부문은 지금까지의 정보화 방식에 따라 front office 측면에서 민원창구의 단일화방식을 추진해왔고, back office 측면에서는 업무조직별 정보의 전자적 통합과 혁신을 유도해왔다. 민간부문의 웹 2.0 기술환경은 민원창구와 정부 내 통합 측면에 다 적용될 수 있다.

먼저 front office 측면의 변화를 살펴보자. 웹 2.0의 특징은 분산 환경을 지향하며 다양한 채널을 제공한다는 점이 있다. 정보화 이전 대민 업무는 분산 환경을 유지했다. 그러다가 정보화의 진전과 고도화에 따라 민원창구의 단일화, 즉 집중화를 추구하게 된다. 웹이 크게 진화하면서 front-end 영역은 다양한 채널과 기기, 애플리케이션의 활용하여 새로운 분산환경으로 변모할 수 있게 되었다. 앞서 [그림 5]의 웹 2.0 아키텍처의 표현부와 서비스부가 과거 정보화 아키텍처 구조와 다른 이유는 웹은 플랫폼이기 때문에 특정 기기나 애플리케이션에 종속되지 않는다는 점 때문이다. 즉 여기에는 바로 종속되지 않고 공개된, 즉 개방의 가치가 지배하고 있기 때문이다.

이에 대한 초기적인 형태의 사례는 카탈로니아 지방정부(Generalitat de Catalunya)의 젠캣(gencat.net)을 들 수 있다. 2005년 9월에 개시한 이 포털사이트는 여러 지방정부의 포털을 웹 2.0 기술을 도입하여 검색 또는 서비스를 받을 수 있도록 하고 있다. 주민, 기업, 공무원 등 대상자별, 주제별, 서비스 별로 제공되며 원하는 정보에 대해 RSS, 이메일, 모바일 등 어

편 수단으로도 받아볼 수 있도록 하였다. 또한 멀티미디어 정보를 구현해 쉽게 이용할 수 있도록 구성하였다. 제공하는 서비스는 블로그(뉴스), 캘린더(행사 안내), 포럼(대화와 토론), 파일 컨테이너(문서 관리), 사진앨범(이미지 관리), 참여프로세스(서베이), 위키(문서생산의 지적 협업), 메일링 리스트(모든 회원에서 이메일 발송)의 형태를 띤다. 지은희(2007)는 젠캣은 웹 2.0 철학의 결합으로 정부의 행정서비스 측면, 국민의 역할 변화, 정부의 기술비전 측면에서 큰 변화가 일어났다고 언급하면서, 기존의 일방향 행정서비스가 개인과 국민의 지식과 수요를 통합하여 양방향의 상호작용 방식으로 변화되었다고 한다. 이것은 바로 웹 플랫폼을 기반으로 한 유연한 애플리케이션 활용과 다양한 채널의 선택 가능성을 보여준 좋은 사례라고 할 수 있다.

1단계에서 고려해야 할 사항은 바로 시민과 커뮤니케이션할 올바른 전송채널(the right distribution channel)을 찾는 것이 될 것이다. UN(2008) 보고서¹⁴⁾에서도 이것이 어렵다면, 정부는 여러 매체들을 통해 전자적 정보(E-Information)를 보내기 위한 계획을 수립해야 한다고 언급한다. 이에 웹 2.0 수단이 정부가 시민과 양방향 커뮤니케이션 할 수 있도록 개발하는데 주요 역할을 할 것이며, 이 기술들이 온라인 정부서비스 제공에 있어 시민들의 참여를 강화시킬 것이라고 보고 있다. 이에 따라 카탈로니아 젠캣과 같이 블로그(Blogs), 위키(Wikis), 채팅룸(Chat rooms), 팟캐스트(podcasts), RSS(Really Simple Syndication) 등 웹 애플리케이션들을 서비스 프로세스로 채택하여 사용하는 정부 사이트들이 점차 늘어가고 있다.

2. 2단계: 시민 참여형 정부 2.0

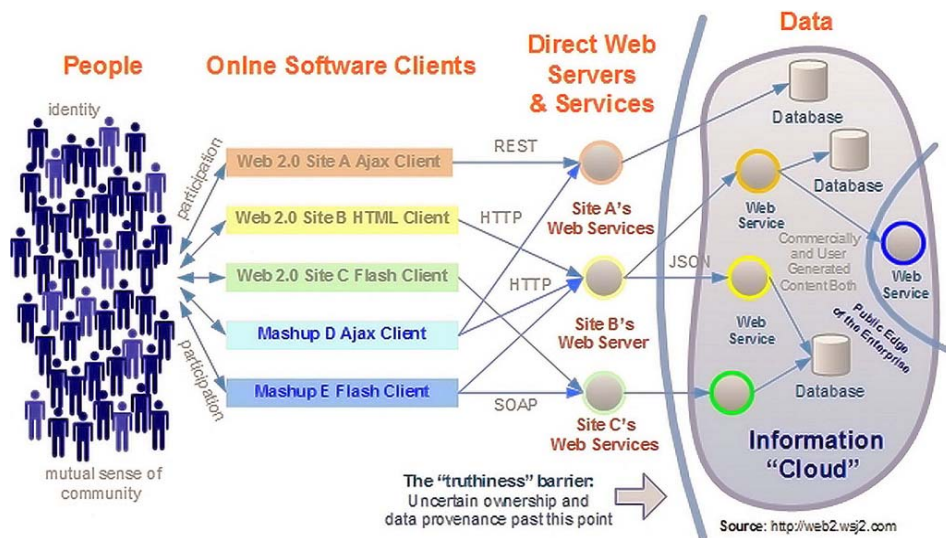
1단계에서 정보채널의 접근성이 확대된다면 2단계에서는 시민 참여가 보편화되는 정부 모습일 것으로 전망된다. 2단계 또한 1단계와 같이 사회적인 요구가 성숙되면서 출현할 수밖에 없는 현상이라고 판단된다. 개방에 의해 많은 기업과 국민들이 정부 정보에 원활히 접근할 수 있게 되면, 더욱 양질의 행정서비스를 받고자 하는 욕구가 증대될 것이다. 그동안 정부나 정책이 멀리만 느껴졌던 사람들도 속속 '참여'에 대한 욕구가 생기면서 자신에게 꼭 필요하고 근접한 서비스를 요구하게 될 것이다. 이것은 1단계에서 국민과 기업이 참여하는 통로로 작용할 수 있는 위키, 블로그, 팟캐스트, 신디케이션 등이 검증·활성화되면서 가능해진다. 즉 참여할 수 있는 기회도 예전보다 확대되고, 참여하기 위한 시간과 노력 등 비용도 훨씬 감소할 것이기 때문에 이러한 측면에서 웹 2.0이 전자정부서비스의 방향 전환을 도울 것이다.

14) United Nations(2008), pp.62~63 참조

따라서 1단계에서 부분적으로 시민 참여가 가능했다면 2단계에서는 전자정부 포털 전반에 걸쳐서 국민과 기업의 참여가 형성, 확장됨을 의미한다. 현재 일부에서 웹 2.0의 참여를 구현하는 정부 사례가 있다. 미국 ChicagoCrime.org에서는 구글맵스를 이용하여 날짜, 치안구역, 우편번호, 행정구역, 도로별로 범죄사건 발생현황을 표시하여 시민에게 이 정보를 제공한다. 그러면 시민은 범죄현황을 보고 직접 참여하여 의견을 반영하거나 공유할 수 있다. 앞서 1단계에서 소개한 카탈로니아 지방정부 포털에서도 시민, 기업, 공무원별로 의견을 제안하고 이를 담당공무원이 활용하는 참여형 행정이 가능하다. 우리나라의 경우 서울시에서 천만상상 오아시스(seouloasis.net)를 운영하여 시민제안 접수창구로서 활용하고 있다. 제안이 채택될 경우 상금도 주어진다.¹⁵⁾ 또한 민간의 포털사이트를 이용하여 서울시 입장에서 정책 제안을 받는 경우도 있었다.¹⁶⁾

이와 같이 개별적으로 이루어지는 시민 참여행정이 범정부적으로 자유로운 정책 제안과 수용 환경으로 변한다면, 국민과 기업은 '정보 수용자'보다도 '정책 제안자'로서 더 활약할 수 있을 것이다. 즉 정부가 실제로 웹 2.0 포털을 통해 시민과 함께 정보 생산, 공유하는 체제를 구현하는 것이 된다.

[그림 8] 웹 2.0 참여의 아키텍처(Web 2.0 Architecture of Participation)



자료: Dion Hinchcliffe(2006. 4. 2)

15) 이재영·최선희 외(2007)의 제3장 제2절 참조

16) 네이버 지식iN 서비스, '서울시장 오세훈 님이 지식인에 묻습니다' 참조

[그림 8]을 살펴보면 웹 2.0 서비스의 참여구조를 알 수 있다. [그림 7]의 정부 정보화 방식과 전반적인 구조는 유사하지만, 프로세스간의 소통이 훨씬 다양하고, 참여가 발생하는 부분마다 웹 2.0 개념이 존재하는 점에서 차이가 있다. 먼저 참여의 주체는 개인뿐만 아니라 커뮤니티도 가능하고, 웹 2.0 사이트나 매시업을 활용하여 필요한 웹 서버에 접속하거나 웹서비스를 이용할 수 있다. 그리고 웹 서버나 웹 애플리케이션은 웹 2.0의 중요한 개념인 Grid 방식¹⁷⁾을 이용하여 데이터에 접근하게 된다.

front office 영역에서 개인이나 커뮤니티, 기업을 불문하고 참여할 수 있는 채널이 존재해야 하고, 전자정부 측면에서는 이 채널들이 웹 2.0 전자정부 사이트와 연동되며, 다양한 매시업 서비스를 이용할 수 있도록 함으로써 시민 참여형 정부 2.0을 구현할 수 있을 것이다. 그러나 만약 다양한 공공정보의 제공이 이루어지지 않는다면 아무리 웹 접근성 제고, 정보채널의 다양화 등의 노력을 기울인다 하더라도 시민과 기업들의 외면을 받을 수밖에 없을 것이다.

많은 개도국에서 웹 2.0 기술을 이용하여 시민과의 상호작용을 시도하고 있다. 비용효과적인 방식을 고려하여 시민들과의 커뮤니케이션을 유도하면서, 시민들에게 전자정보를 배포하는 훌륭한 기반으로 정착시키고자 노력하고 있다. 정부 사이트에서 이러한 시도를 하는 것은 그동안 시민들이 이메일, 텍스트 메시지, 기타의 전자정보를 받는데 익숙해짐에 따라 새로운 커뮤니케이션 방법에 쉽게 적응하리라 예상했기 때문이다. 그리고 많은 이들의 관심을 받으며 급성장하고 있는 MySpace, YouTube, Facebook 등으로부터 참여 유도에 대해 벤치마킹할 수도 있기 때문이다.

범정부에서 2단계가 정착된다면, 현재의 전자정부가 실현하고자 했던 민원창구의 고도화와 서비스 만족도 개선의 목표는 달성된 것이라 할 것이다. 물론 1~2단계에서는 back office 측면에서 웹을 기반으로 정부 내부의 시스템 개선이 반드시 병행되어야 이와 같은 front 영역의 서비스 제공이 가능할 것이다.

3. 1~2단계: Back office 영역 - 정부 내부의 웹 기반화

외국에서는 정부 정보를 웹 2.0 매시업(mash-up) 기술을 활용하여 새로운 정부서비스와 애플리케이션으로 제공하고 있다. 실제 서비스를 받는 입장에서는 웹 사이트를 이용하기 때

17) Grid computing이란 일종의 가상 컴퓨터로, 일정 시간 동안 어느 컴퓨터의 자원이 남아 도는지를 측정해 어느 한 작업에 집중시켜 컴퓨터 사이의 효율성을 극대화시켜 주기 때문에 작업 속도를 무한정으로 향상시킬 수 있다. 다시 말해서 서로 분산되어 있는 컴퓨터들을 네트워크로 연결해 각각의 컴퓨터가 가지고 있는 자원을 공유하는 서비스이다(네이버 백과사전 검색).

문에 front office 측면이라고 여길 수 있으나, 공공 정보의 DB가 매시업으로 제공되기 위해서는 API(Application programming interface)나 XML(extensible markup language) 등과 같은 웹 2.0 기술 표준으로 제공되어야 하기 때문에 back office 차원에서 웹 기반화가 이루어져야 한다.¹⁸⁾ 또한 1~2단계 front office 영역에서의 기술 가능성을 back office 차원에서 수용할 수 있도록 기반 정비가 필요하다.

따라서 back office 영역에서 추진해야 할 부분은 국민과 기업에게 다양한 채널로 제공할 수 있는 애플리케이션을 수용하고 웹 기반 정보제공과 제공이 가능한 환경을 구축하는 것이다.

우리나라는 이미 전자정부시스템이 많이 구축되어 활용되고 있고, 현재 정부의 IT 시스템이 정부통합전산센터로 위치통합하여 운영되고 있기 때문에 센터를 중심으로 기존 시스템의 웹 2.0 활용가능성을 모색하고 전체 관점에서 세부 시스템을 조망할 수 있는 아키텍처 관점을 유지해야 한다.¹⁹⁾

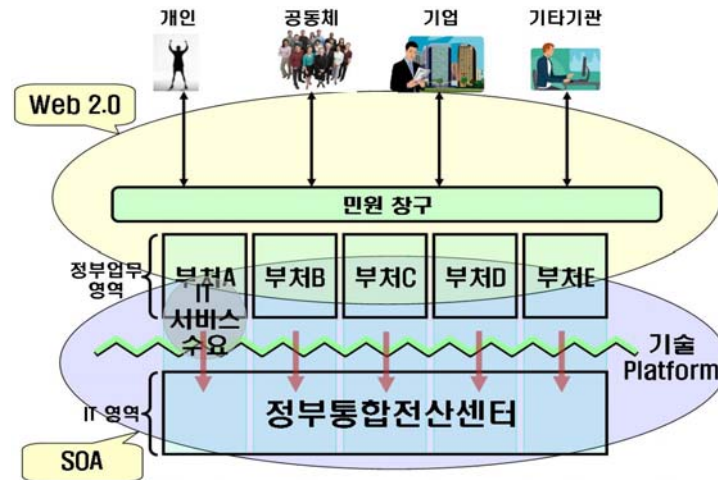
현재 전자정부시스템이 센터로 위치통합은 완료되었으나, 서버통합까지는 이루어지지 않은 개별 시스템에 가깝기 때문에 기본적으로 기존의 서로 다른 시스템으로 구성된 DB나 애플리케이션을 자신의 시스템처럼 활용하게 해주는 기술표준으로서 웹서비스를 활용하면서,²⁰⁾ 점차 신규 애플리케이션이나 시스템을 도입할 때 웹 표준의 방식을 전면적으로 도입하여 진행해야 할 것이다.

18) 공공부문 매시업 사례로서, 미국 환경보호국(EPA)의 'Window to My Environment(WME)'사이트, 미국 시카고 범죄정보서비스 'ChicagoCrime.org', 미국 선거정보서비스 '2006 Google Earth Election Guide'를 제시할 수 있으나(지은희, 2007), 본고에서 말하는 범정부 관점의 사례는 아직 없으며 back office 전반에 걸쳐 웹 표준을 따른 DB 생성과 애플리케이션 운용이 이루어질 때 진정한 back office 웹 2.0이 가능할 것이다.

19) 전자정부에 발빠른 성과를 내고 있는 우리나라는 부분적으로 공공부문의 웹서비스를 도입하려는 노력이 있으므로 웹 기반 정부 시스템을 구현할 가능성이 높다. 다만 공공정보에 대한 공개 사용이나 오픈 API로 민간에 제공하려는 노력이 아직까지는 많지 않기 때문에 기업에서 중복하여 개발하는 문제가 있으므로 제도적 차원의 극복 노력이 현실에 반영될 필요가 있다.

20) 2004년부터 한국정보사회진흥원(구 한국전산원)이 '웹서비스 시범사업'을 추진하면서 공공부문에도 본격 도입하였으며, 사례로는 경찰청 미아정보 공유 서비스, 53개 기업과 연계한 한국정보통신산업협회의 e비즈니스 정보 중계 시스템 구축, 제주도 IT 플라자 포털 구축, 기상청 방재 기상정보시스템 구축 사업 등을 들 수 있다. 또한 청와대 업무관리시스템인 'e지원'의 경우도 웹서비스를 이용해 행정부처의 업무보고를 실시간으로 조회하고 보고할 수 있게 한 대표적인 사례이다.

(그림 9) SOA 환경의 back office 고도화



(그림 9)와 같이 정부통합전산센터를 중심으로 back office 고도화를 전망해 보자.²¹⁾ 센터가 기술 플랫폼 역할을 수행하게 되면, 부처의 현업부서는 업무수행과 동시에 복잡한 IT 영역을 관리할 필요없이 센터로부터 IT 서비스를 받을 수 있게 된다.²²⁾ 즉 업무에 집중할 수 있게 되는 것이다. 최소한 IT 전문성만 있으면 현업부서에서는 복잡한 IT 아키텍처에 대해 고민하지 않아도 되기 때문에 이러한 상황이 되면 현업부서는 IT 영역에 기울였던 노력을 전환하여 대국민/대기업 서비스에 배가할 수 있게 된다.

다시 말해 front office 영역에서 웹 기반화가 가속화될수록 이를 뒷받침해줄 정부 내부의 시스템 정비가 필요하며, 정부업무의 복잡성이 정부 IT 시스템으로 투영되는 것을 막도록 IT 계층구조의 IT 영역에 해당하는 부분 위에 기술 플랫폼을 형성해야 할 것이다. 이 기술 플랫폼은 향후 정부 업무의 서비스 지향 관점을 가능하게 하는 중요한 핵심수단으로 자리 잡을

21) 정보보안관계, 책임/관할 문제, 정부통합전산센터의 단계별 발전이 반드시 필요하며, 이것이 웹 기반화(웹 표준, 웹 애플리케이션 사용)와 맞물려서 운영될 때 웹 2.0 서비스가 가능해지는 back office 환경을 구현할 수 있다. 센터의 발전단계는 강홍렬·정은중(2005), 이원태·최선희·강홍렬·신동익(2006)을 참조하기 바란다.

22) 정부통합전산센터가 기술 플랫폼의 역할을 수행하면서 IT를 서비스처럼 부처에 제공하기 위해서는 SOA(서비스 지향 아키텍처) 관점이 도입되어야 한다. SOA 개념은 보는 시각에 따라 다양한 해석과 적용가능성이 도출될 수 있고 범정부나 거대한 조직에서의 SOA를 구현할 수 있는 적합한 기술로서 웹 표준을 들 수 있기 때문에 향후 연구과제로 전자정부서비스에서 SOA 관점을 논의할 필요가 있다.

것이다.²³⁾

4. 3단계: 중간자(middle office) 역할로서의 정부 2.0

사실상 전자정부 차원에서 제공할 수 있는 웹 2.0 서비스는 2단계까지 완성함으로써 가능할 것이다. 3단계에서는 웹 2.0의 특징을 십분 활용하여 정부 역할에 대한 관점을 획기적으로 전환하고자 한다. 즉 front office 기능을 강화할 것인가, back office를 강화할 것인가의 문제가 아니라, 정부를 국가사회 전체시스템에서의 middle office 개념으로 파악하는 것이다.²⁴⁾

middle office로서의 정부란, 개인의 활동, 즉 life event에 따라 필요한 정보를 갱신, 변경하고 이를 정부가 공유하여 허용하는 범위 내에서 관련 기관과 공유함으로써 불필요한 개인의 행정활동을 줄여주는 것을 말한다. 기업의 경우에도 기업 활동에 필요한 정보 갱신을 해당 기관, 사이트마다 변경하는 것이 아니라 정부가 중간자로서 관리하여 유관 분야에 이를 공유해주고 동일한 신고를 중복처리하지 않도록 서비스를 제공하는 것이다.

예를 들어 주민이 일단 시도를 달리하여 이사를 하게 되면 관련된 여러 가지 처리해야 할 일이 발생한다. 가스, 전기, 수도는 새로 등록하고 전화를 자신의 번호로 개통해야 하며, 아이들의 전학, 신용카드 등 금융문제와 관련한 주소지 이전, 주거래 사이트의 주소 변경 등 실생활과 관련된 문제를 처리해야 된다. 또한 행정적으로는 동사무소에 전입신고와 자동차등록변경을 해야 한다. 주민의 입장에서서는 전입신고하여 거주지 이전등록을 하는 것보다 실질적으로 가스, 전기, 수도와 같은 서비스를 먼저 받는 것이 중요하다. 따라서 가스, 전기, 수도, 전화 사용과 같은 시설기관에 정보변경한 후, 이 정보가 동사무소와 같은 민원기관(정부 사이트)에 연계된다면 주민이 일일이 전입신고하는 불편이 없어질 것이다. 또한 정부는 이전정보를 주민거주 근처의 학교에 전송하여 학교에서 학생정보를 직접 이전 받을 수 있도록 하고, 각종 신용카드나 금융정보에 대한 주소지 변경사항을 확인해줌으로써 주민이 직접 변경해야 하는

23) 기술플랫폼에 대한 논의는 강홍렬·정은중(2005), 이원태·최선희·강홍렬·신동익(2006) 보고서에서 자세히 다루고 있다.

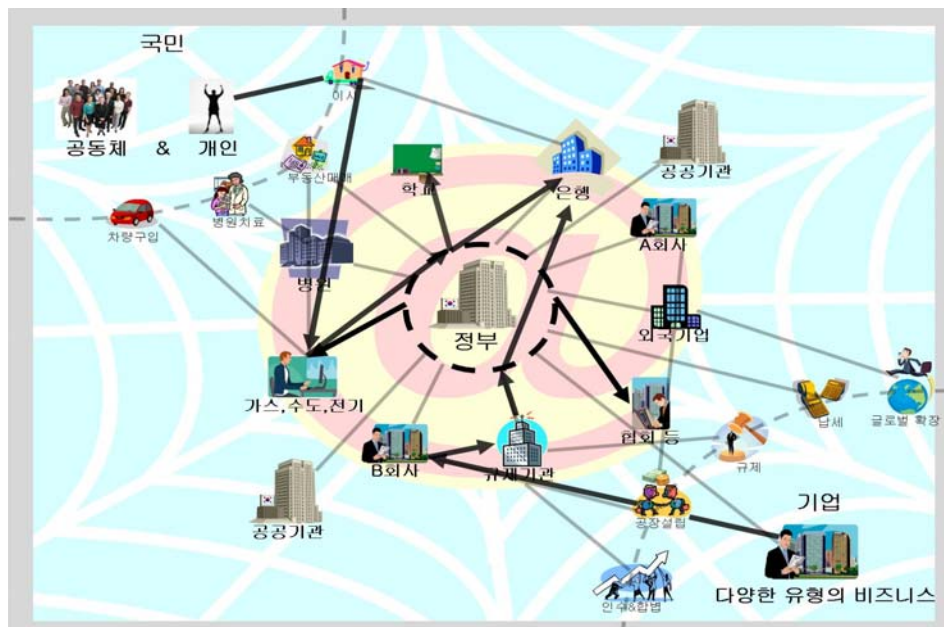
24) 미들 오피스는 금융권에서 사용되는 용어로서, 프론트 오피스는 현재 포지션을 체크하고, 거래를 일으키는 자금운용자에 의하여 사용되는 시스템을 말하고, 미들 오피스는 독립된 부서에 의하여 거래 내역을 모니터링하고 분석 및 평가하는 시스템을 말하며, 백 오피스는 장부에 거래를 계리하고 정산하는 시스템을 뜻한다. 본고는 이점에 착안하여 금융분야에서 미들 오피스가 위험관리를 비롯하여 성과분석, 한도관리 등과 같이 전체적인 거래 상황을 파악하는 역할과 같이, 정부도 대민/대기업 서비스에 있어 간접 처리의 경제성을 살펴서 전체적인 상황관리, 정보의 신뢰성 관리 등에 역점을 두고 중간자로서의 매개역할을 확대해야 한다는 것이다.

번거로움을 줄여줄 수 있을 것이다.

기업의 활동은 일반 개인에 비해 사회적·환경적 파급효과가 크기 때문에 제한적인 측면에서 이용하는 한계가 있을 것이나, 예를 들어 공장설립의 경우로 설명할 수 있다. 어떤 기업이 공장설립을 할 자격조건이 되는지, 특정 공장을 설립하기 위해 건축허가를 신청할 때 건축업체 선정, 은행관련 거래내역, 환경기준 적합성 등 신청기업의 관련 사항이 개별적으로 추진되더라도 이 정보들이 정부와 연결되어 공장설립을 위한 절차와 연동한다면 중복적인 행정업무가 감소될 것이다. 특정 공장의 경우 대기환경보전법, 수질환경보전법 또는 소음·진동규제법에 의한 배출시설의 설치허가 등이 필요한데, 관련 설비가 설치되면 이 사실정보가 정부 사이트에 바로 반영되어서 일일이 개별 설치허가를 받지 않아도 되는 등 절차상 간소화도 가능할 것이다.

상기 사례들은 단편적인 사례에 불과하지만, 보다 복잡하고 시민과 기업의 불편을 줄여줄 수 있는 분야를 발굴하여 정부가 민간과 정부 영역의 중간적 매개역할을 해줌으로써 중복적인 업무를 줄여준다면 진정한 의미에서의 절차 간소화를 달성할 수 있을 것이다. 즉 정부가 민간 내에서, 민간과 정부간에서, 정부간에서 매개자 또는 중간자 역할을 함으로써 국민과 기업, 심지어 정부내부까지도 국가사회시스템의 효율적 운영체계 하에 놓이게 되는 것이다.

[그림 10] middle office 역할의 정부서비스 구도



[그림 10]과 같이 이러한 middle office로서의 정부는 사회 전체가 웹 기반에서 돌아갈 때 나타날 수 있는 현상이다. [그림 3]과 비교해 보면 현재의 전자정부서비스가 양방향 서비스를 전제로 하지만 정부를 중심으로 對 국민, 對 기업, 對 정부 서비스가 이루어져서 처음 서비스 요구 시부터 최종 서비스 제공을 받기까지 물 흐르는 듯한 서비스의 연계는 사실상 어려운 상황이다.

만약 3단계와 같이 전체의 관점에서 정부가 정보 매개자 및 중간자로 기능하는 것을 전제로 한다면, 서비스 시작부터 종료에 이르기까지 진정한 원스탑 서비스를 구현할 수 있을 것이다. 정보의 알림과 변경에 대해서 국민과 기업의 입장에서 편리하게 신청할 수 있고, 정보간의 상호작용에 있어 그리드 컴퓨팅 등 웹 2.0 기술 기반으로 한 서버 프로세싱과 클라이언트 프로세싱의 효율적 결합이 이루어짐으로써 사람이 해야 할 번거로운 작업이 줄어들고 그 노력을 실질적인 서비스 품질을 높이는데 사용할 수 있을 것이다. 또한 정부는 이러한 정보들에 대한 신뢰성을 보장하고 민원을 원스탑으로 해결할 수 있도록 환경을 조성함으로써 이상적인 정부서비스를 제공할 수 있을 것이다.

이 단계에서 해결해야 할 점은 무엇보다 정보의 무결성을 보장하고 유통되는 정보에 대한 보안과 신뢰성을 확보하는 일이다. 민간에서 접수된 정보가 정부부처에서 수용 가능해야 하고, 정부는 이 정보를 민원인/민원기업과 관련된 기관으로 정확하고 필요한 범위 내에서 공유해야 할 것이다. 이것은 정부와 민간이 동일한 기술 기반에서 운영될 때 가능한 일이다. 웹 2.0이라 불리는 기술들이 근래 보여주는 서비스 사례들을 통해 그 가능성을 점칠 수 있다.

한편 내 정보에 대한 수정 및 정정 권리는 국민과 기업에게 있지만, 효율적인 이용과 수집·전송 등의 활동을 보장하기 위해서 법 제도적 범위 내에서 적합한 규정을 제정함으로써 제도 미비로 기술 구현과 서비스 제공의 발목을 잡는 일은 줄여나가야 할 것이다.

V. 결 론

최근 정부는 기업지원 서비스차원에서 G4B서비스(<http://www.g4b.go.kr>)를 개시하였다. 일반국민을 대상으로 한 G4C 민원서비스에 대응하는 것으로서 기업입장에서는 환영할만한 서비스라고 보인다. 한 가지 아쉬운 점이 있다면, G4C사이트와 별개의 사이트로 구성되기 보다는 카탈로니아 지방정부사이트와 같이 시민, 기업, 공무원의 주체별 서비스 제공의 방식을 활용했다면 국민과 기업이 인지하기가 더욱 쉬웠을 것이라 생각된다. 또한 두 가지의 서비스가 융합되어 주체별, 민원별로 제공된다면 중복업무의 발견과 업무 혁신에 더욱 유리하였을 가능성도 배제할 수 없다. 향후에는 이러한 서비스들이 개별적으로 운영되기 보다는 한군

데에서 이루어지되 웹 2.0 기술을 활용한 다양한 채널로 제공된다면 더욱 효용성이 증가할 것이다.

이러한 관점은 전자정부서비스의 발전단계를 고려할 필요성을 말해준다. 향후 어떻게 정부 서비스가 제공되어야 하고, 어떠한 가치를 보장할 것인가 하는 문제는 미래 상황을 미리 예견하지 않으면 답을 구하기 어렵다. 물론 Government Insights의 COO 테레사 보젤 리가 말했듯이 “2.0 정부가 전자정부를 대체할 것”이라는 의견에는 아직 확답을 내릴 수는 없다.²⁵⁾ 지금까지 추진해온 전자정부가 없었다면 Government 2.0 개념이 나올 수 있었을까 라는 의문과 더불어 정부가 중점을 두고 추진해야 할 가치들은 하나로 묶어내기 어렵기 때문이다.

앞서 언급한 단계별 전략은 순차적으로 발생하기 보다는 웹 2.0의 특징처럼 모듈별로 발생하면서 어느 순간 한 번에 폭발적으로 통합의 시너지 효과를 낼 것이라 전망된다. 그것이 바로 지금 웹의 놀랄만한 혁명적 변화를 가져온 웹 2.0 현상이기 때문이다.

역사적으로 기술은 늘 빨리 발전해 왔지만 이를 수용할만한 문화나 사고방식은 뒤처져 왔다. 웹 2.0 논의를 하면 반드시 철학적 개념을 빼놓을 수 없는데, 바로 정보에 대한 사고방식의 획기적인 변화, 즉 개방과 공유라는 철학의 확산이다.

이러한 점에서 정부부문에서 개방과 공유는 협업이라는 형태로 등장할 가능성이 높다. 정부의 협업에 대한 논의는 웹 2.0과 더불어 나온 것이 아니라 이미 예전부터 그 필요성에 대해 공감대가 형성되어 왔다. 그러나 이를 수용할 만한 문화와 그 기술 구현이 어려웠기 때문에 여전히 해결해야 할 과제로 꼽힌다. 마지막으로 제시한 3단계의 미들 오피스 역할의 정부 모습은 비단 정부 내의 협업만을 의미한다기보다 민간과 여타 기관들 간의 협업까지도 전제로 하는 것이다. 진정한 협업은 정부 정보와 민간의 정보가 막힘없이 서로 소통하면서도 그 정보의 흐름을 신뢰할 수 있는 상황을 만들 것이다.

국민과 기업의 입장에서는 정부로부터 민간 수준의 편리한 서비스를 늘 기대한다. 이들 고객은 서비스 받고자하는 부서를 가리지 않는다. 또한 내가 서비스 받기 위해 얼마나 많은 부서들이 서로 연결되어 업무를 처리하는지도 궁금해 하지 않는다.

그러나 정부 예산이라는 한정된 자원 안에서 국민과 기업이 원하는 서비스를 충분히 제공하려면 무엇보다 정부내부의 정보를 공유하고 통합 활용할 수 있는 가능성을 확보해야 한다. 지금까지도 잘해 왔지만 향후 정부는 이를 보완하여 일반 시민들이 필요로 하는 요구 사항들을 전체적인 시각에서 파악하고 다양한 방법으로 정부서비스를 제공할 수 있도록 재정비해야 할 것이다.

25) ZDNet Korea뉴스(2008. 1. 11)

본고는 이러한 관점에서 웹 2.0에 따른 정부의 역할 변화를 모색하였다. 정보접근성을 증대시켜 시민참여형 정부로 거듭난 이후 중국적으로는 수요자가 원하는 방식으로 서비스를 제공할 수 있는 환경을 구축하는 것, 그것이 정부가 웹 2.0과 결합할 때 가능한 모습이 되리라고 본다. 위키피디아 창업자인 지미 웨일스가 말한 바와 같이 정부는 긍정적 측면에서의 ‘방관자’ 역할을 해야 할 것이다. 개개인이 최대한 창조성을 발휘할 수 있는 최적의 여건을 마련해주고 정보채널의 개방성과 투명성을 높이는 데 주력함으로써 효율적으로 움직이는 사회를 구현하는데 앞장서야 할 시점이라고 판단된다.²⁶⁾

새로 출범한 정부가 추진하고 있는 작지만 효율적인 ‘섬기는’ 정부는 본고에서 제시한 개방, 참여, 그리고 융합의 가치를 표방하는 단계별 접근전략을 통해 구현이 가능할 것이다. 무엇보다 목표를 달성하기 위해 전략의 세부 실행계획을 제대로 수립하는 것이 성공의 관건이 될 것이다. 민간과 정부가 어떻게 역할 분담을 할 것인지를 비단 시장논리로만 가를 것이 아니라 실제 고객의 입장에서 다소 비용이 들더라도 편리하게 서비스 받을 수 있도록 정부가 담당해야 할 역할을 고민해야 한다. 앞으로의 전자정부가 정보화 그 자체를 발전시키기보다 공공가치의 실현, 즉 본질을 중시하는 전략으로 바뀌었다면, 목표달성을 위한 기술적 가능성을 최대한 고려하여 한정된 예산과 자원을 효율적으로 집행할 때 국민과 기업은 박수를 보낼 것이다.

참 고 문 헌

- [1] Dion Hinchcliffe(2006. 4. 2), “The State of Web 2.0”, Social Computing Magazine
- [2] Cabinet Office(2005), “Transformational Government Enabled by Technology”
- [3] Executive of the President(2004. 12), “Expanding E-Government Partnering for a ResultsOriented Government”
- [4] _____(2005. 12), “Expanding E-Government Improved Service Delivery for the American People Using Information Technology”
- [5] _____(2008), “Report to Congress on the Benefits of the President’s E-Government Initiatives”
- [6] Financial Times(2006. 10. 4), “Politicians yet to realise impact of internet, warns Google chief”, FT.com
- [7] Geoffrey Fox(2007), “Web 2.0 and Grids, Introduction”, for Web 2.0 Tutorial

26) 한경닷컴, 글로벌 이노베이션 포럼 2008, 2008. 2. 10

- OGF19 Chapel Hill North Carolina, 2007. 1. 29
- [8] Norman Mendoza(2006), "Getting Ready for Web 2.0, the Managing Information Assets", in the Public Sector 2006 Conference in Edmonton, Alberta
- [9] Office of Management and Budget(2002. 2), E-Government Strategy
- [10] Office of the e-Envoy(2004. 3), "e-Government Interoperability Framework"
- [11] Tim O'Reilly(2005. 9. 30), "What is Web 2.0", O'REILLY
- [12] United Nations(2008), "United Nations E-Government Survey 2008"
- [13] ZDNet Korea뉴스(2008. 1. 11), "기술에 정통한 정부는 웹 2.0 수용", CNET news.com
- [14] 강홍렬(2007. 4), "공공부문의 IT Governance", 공공정보화 혁신방안 심포지엄 발표자료, 정보통신정책연구원
- [15] 강홍렬 · 정은증(2006. 12), "지식정보화를 위한 아키텍처 정책방안 연구", 정보통신정책연구원
- [16] 국정브리핑(2007. 9. 17), "전자정부 뭐가 어떻게 달라졌을까", 2007. 9. 17
- [17] 김근세 · 이경호 · 김희경(2006. 12), "행정서비스헌장제도의 운영실태와 성과요인 분석", 정책분석평가학회보 제16권 제4호 pp.177~202
- [18] 네이버 지식iN 서비스(2007. 1. 15), "서울시장 오세훈 님이 지식인에 묻습니다"
- [19] 디지털타임스(2005. 6. 1), "[다시 주목받는 웹서비스] (3)공공웹서비스도입본격화"
- [20] _____(2008. 3. 3), "안방민원 시대 개막"
- [21] 서정욱(1994), "국가기간전산망사업의 회고와 발전방향", 정보화저널, 한국전산원
- [22] 오가와 히로시, 고토오 야스나리 저 · 권민 역(2006), "웹 2.0 이노베이션", 위즈나인
- [23] 우메다 모치오 저 · 이우광 역(2006), "웹진화론", 재인
- [24] 이원태 · 최선희 · 강홍렬 · 신동익(2007. 12), "지식정보화를 위한 아키텍처 정책방안 연구", 정보통신정책연구원
- [25] 이재영 · 최선희 · 강홍렬 외(2007. 12), "새로운 웹 환경과 신비즈니스 모델의 미래전망", 정보통신정책연구원
- [26] 이정아(2003), "CRM을 활용한 전자정부서비스 혁신 전략", 정보화정책 제10권 제4호, 한국전산원, 2003년 겨울 pp.134~151
- [27] 전자신문(2008. 1. 15), "전자정부 효율화 위해 거버먼트2.0 도입 필요"
- [28] _____(2008. 2. 29), "기업 활동 지원 정부통합사이트 오픈"
- [29] 전자정부특별위원회(2003. 1), "전자정부백서"

- [30] 정부혁신지방분권위원회(2005. 12), “참여정부의 전자정부”
- [31] 제17대 대통령직인수위원회(2008. 2), “이명박 정부 국정과제 보고”
- [32] 조선일보(2007. 3. 15), “시민참여형 온라인 행정 - 정부 2.0 서비스”
- [33] 중앙일보(2002. 11. 12), “[발언대] ‘디지털 콘텐츠’ 지원 청사진 나와야”
- [34] _____(2004. 11. 25), “정통부 추진 IT839 전략...사업자 위주서 탈피해야”
- [35] 지은희(2007. 3), “Government 2.0 웹 2.0 시대의 공공서비스”, SW Insight 정책리포
트, 한국소프트웨어진흥원
- [36] 최선희(2007. 11. 21), “정부서비스 경쟁력 제고를 위한 정부 IT 거버넌스 분석 연구”,
IT서비스학회 추계학술대회
- [37] _____(2007. 11. 28), “정부통합전산센터와 아키텍처 관리방식의 변화”, ITA 학회 국
제학술대회
- [38] 한국경제신문(2008. 2. 11), “정부가 ‘방관자’ 돼야 개인 창의성 최대한 발휘”