

정부 3.0

새로운 대한민국을 꿈꾸다



한국정보화진흥원
NATIONAL INFORMATION SOCIETY AGENCY



발간사



미래 사회는 스마트 기술이 적용된 인간 중심의 사회가 될 것입니다. 스마트 사회로의 변화의 핵심 가치는 공유·소통·개방, 혁신·협력·창조, 플랫폼이 될 것이며, 정보기술(IT)은 정부 효율화의 수단(enabler)에서 개방적 혁신과 창조적 협력의 플랫폼(platform)으로 역할이 변화될 것입니다.

2011년 6월 모바일 빅뱅이라고 불릴 만큼 빠른 스마트폰의 확산과 스마트 디바이스들의 출현에 따라 한국정보화진흥원은 스마트 사회로의 패러다임 변화를 예측하고 미래 스마트 사회를 준비하기 위해 플랫폼 전략으로 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼을 발족했습니다. 각 계 전문가들이 참여하는 공론의 장(場)으로서, Gov3.0의 개념과 가치, 소통과 참여, 서비스와 거버넌스 변화 방향 등을 고민하고 논의하였으며, 이제 1년 반 여 기간 동안 논의한 내용을 엮어 함께 공유하고자 합니다.

박근혜 대통령의 국정 과제에 반영된 ‘국민 맞춤 행복을 위한 정부 3.0’은 오늘날 대한민국의 숙제이자 현안입니다. 이제부터 본격적인 논의와 실행을 준비할 때입니다.

한국정보화진흥원장 김 상 재

인사의 글



Gov 3.0으로의 패러다임 변화를 준비하기 위해 각 계 전문가들이 참여하는 공론의 장(場)으로서 2011년 스마트정부(Gov3.0)오픈포럼이 발족되었습니다. 포럼 초기에는 빠르게 변하는 기술과 스마트 디바이스의 확산이 국민의 삶을 변화시키고 정부 행정의 변화도 촉진하는 매개체가 될 것이라는 전제를 가지고 다소 기술적인 관점에서 Gov 3.0을 논의했습니다. 당시 Gov 3.0이라고 하는 개념은 차세대 전자정부의 모델로 간주되었습니다. 그러나 각 계 각 층의 다양한 전문가들과 논의를 하면서 Gov 3.0은 국가 환경과 국민 수준의

변화에 따른 정부 역할의 본질에 대한 변화로, 보다 포괄적이고 광의의 개념으로 확대되었습니다. 1년 반 여 기간 동안 약 120여 명의 전문가들과 의견을 공유하였으며 약 340여 명의 회원들이 참여해 주셨습니다.

이제까지 포럼에서 논의한 내용만으로 Gov 3.0을 정의하고 구현하는 것은 충분하지 않을 수 있습니다. 그러나 행복한 국민, 세계 속의 선진 한국을 함께 만들어나가기 위한 논의의 시작점으로는 충분하지 않나 사료됩니다. 특히, 국정과제에 포함된 정부 3.0의 3대 목표(투명한 정부, 유능한 정부, 서비스 정부)는 포럼에서 논의한 Gov 3.0(열린 정부, 유능한 창조 정부, 서비스 정부, 플랫폼 정부)와도 맥을 같이 하고 있습니다.

이 자료집이 정부 3.0의 구현에 이바지할 수 있는 밑거름이 되기를 희망합니다. 그리고 다양한 전문가들과 관계자들이 참여하는 오픈 플랫폼으로서 포럼이 제 역할을 해 나갈 수 있도록 지속적으로 노력하겠습니다. 참여해 주신 전문가들과 포럼 회원들께 진심으로 감사드립니다.

스마트정부(Gov3.0)오픈포럼*

한국정보화진흥원 국가정보화지원단장 류 광 택

* 포럼 정책과 안정적인 운영체계의 확립을 위해 별도 의장 선출 없이 한국정보화진흥원(국가정보화지원단장)에서 의장 역할을 대행

CONTENTS

1부

스마트정부, Gov3.0의 개념과 가치

Ⅰ 배경 및 환경 변화

1. 한국, 제2의 성장 턱: 선진국	3
2. 한국사회 미래 키워드	5
3. 행정환경의 변화	9
(1) 참여와 소통으로 진화하는 스마트 행정	9
(2) 스마트 기술로 지능화된 연결사회	10
(3) 새롭게 개편되는 디지털 생태계	12

Ⅱ Gov3.0(스마트정부)의 개념

1. 다양한 관점	13
(1) 기술적 관점 (초기의 해석)	15
(2) 행정적 관점	19
(3) 포괄적·광의적 관점	21
2. 전문가 조사 결과	22
3. Gov3.0의 개념과 가치	28

Ⅲ Gov3.0 구현방향

1. 열린 정부(Open Government)	30
(1) 개방형 정부	32
(2) 소통·참여형 정부	36
2. 플랫폼 정부(Platform Government)	38
(1) 개요	38
(2) 정보 공유 플랫폼	42
(3) 참여·소통 플랫폼	44
(4) 서비스 플랫폼	46



3. 서비스 정부(Service Government)	51
4. 유능한 혁신 정부(Sustainable Creative Government)	56
(1) 창조형 정부	57
(2) 협력 도모형 정부	59
(3) 목표지향형 정부	60

2부

스마트정부, Gov3.0의 소통과 참여

I 개요

1. 소통: 대화와 신뢰	63
2. 참여: 다양성의 수용과 집단지성의 활용	66
3. 환경 변화: 참여와 대화의 시대	69
(1) 국민: 집단지성의 협업 파트너	69
(2) 소셜미디어: 온라인 대화와 관계의 도구	70

II Gov3.0의 소통과 참여 방향

1. 기본방향	75
2. 소통의 수단으로 소셜미디어의 활용	77
(1) 현황	77
(2) 소셜미디어 활용 전략	85
3. 참여: 국민과 함께 만드는 사회	93
(1) 정책 과정 참여	94
(2) 서비스 기획 참여	98
(3) 공공서비스 참여	101
(4) 생활 개선에 참여	103

3부

스마트정부, Gov3.0의 서비스

Ⅰ 개요

1. 서비스 본질에 대한 이해	109
(1) 디지털 사회의 서비스 패러다임	109
(2) 인간이 중심이 되는 디지털 세상	111
2. 현황 및 발전방향	113
3. 환경변화	116
(1) 인간 중심의 서비스	116
(2) 스마트 기술의 출현	117
(3) 보안 중요성 증가	118
4. 기본방향	119

Ⅱ Gov3.0 서비스

1. 플랫폼 서비스	121
2. 시민 중심의 서비스: 맞춤형/개인화 서비스	123
(1) 개인화 서비스	132
(2) 사용자 경험을 고려한 서비스	134
(3) 모바일 기반의 서비스	140

Ⅲ 유능한 정부: Gov3.0 서비스 제공 기반

1. 스마트워크	146
(1) 디지털 협업	146
(2) 유연한 근무	147
(3) 원격 영상 회의	150
2. 클라우드 기반 자원 관리	151
3. 신뢰할 수 있는 인프라	154

참고문헌

부 록

■ 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼 소개	167
-------------------------------	-----

정부 3.0

시민과 대변인들을 꿈꾸다

1부

스마트정부, Gov 3.0의 개념과 가치

- Ⅰ 배경 및 환경 변화
- Ⅱ Gov 3.0(스마트정부)의 개념
- Ⅲ Gov 3.0 구현방향

1부 스마트정부, Gov 3.0의 개념과 가치

I. 배경 및 환경 변화

1. 한국, 제2의 성장 턱: 선진국

- ◎ 한국은 해방 후 60년간 과거와의 싸움²⁾을 성공적으로 이겨내고 압축고도성장을 달성
 - 건국(식민의 해방), 산업화(절대빈곤의 구제), 민주화(독재로부터의 탈출)
 - 이 결과 1인당 80불의 최빈국에서 95년 1만불 중진국 도약(한강의 기적), 2010년 2만불 국가경쟁력 20위의 국가로 도약
- ◎ 20세기 근대화 혁명에 성공한 대한민국이 21세기로 나아갈 길은 선진화 혁명¹⁾
 - 선진국이 되기 위해서는 정치·경제·사회 전반의 성숙이 수반되어야 하며, 국가운영시스템 전반의 철저한 개혁 필요
 - ‘성장’에서 ‘성숙’으로 전략 전환이 필요

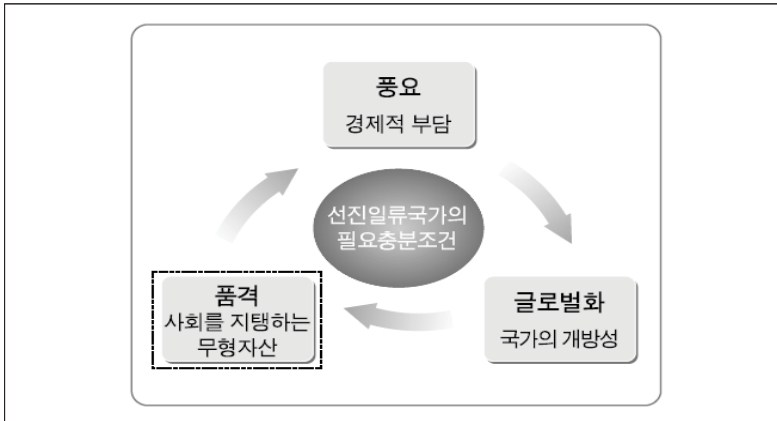
〈 선진국의 요건 〉

구 분	요 건	전략 변화
경제적 측면	국민소득 3만불 이상	저변이 넓은 성장전략 (대기업 위주 → 중소기업 동반성장, 1인 창조기업 등 육성)
	항아리형 경제 (중산층 비중이 높은 구조)	
정치적 측면	법과 원칙에 따른 자유민주주의 정착	포퓰리즘의 유혹 극복
사회적 측면	사익과 공익의 조화	공동체적 연대감 강화
	따뜻한 신뢰사회	
국제적 측면	세계 발전에 기여	국제적 문제해결에 적극 동참

출처: 박세일(2008), 대한민국 국가전략의 내용을 표로 재구성

1) 박세일(2008), 대한민국 국가전략

〈 선진일류국가가 되기 위한 조건 〉



출처: NIA (2010.3), 『정보화2.0시대의 新정보화전략 방향』

- 한국의 인구 구조상 10년 이내 선진국에 진입 필요²⁾
 - 10년 내 생산인구(15~64세) 감소, 15년 내 총 인구 감소로 선진국 진입을 위한 경제성장률(매년 6%이상) 달성 곤란
- 한국 경제 성장의 주역이자, 산업화와 정보화를 동시에 성공적으로 달성시킨 IT산업의 생태계가 빠르게 개편 중
 - 기존의 국가 투자 전략으로 세계 최고의 IT 강국으로 발돋움
 - 현재 IT생태계가 SW/서비스로 중심 이동, 글로벌 기업의 선점 등 빠르게 변화
 - 새로운 성장 동력 발굴 등 미래를 준비하는 정책과 기반 마련 시급

〈 한국의 국가 목표 및 전략 변화 〉

구 분	1950-80년대	1990-2010년대	2010년 이후
국가목표	경제성장	동반성장	지속가능성장
국가기조	산업화/근대화	정보화	선진화
국민소득	1만불	2만불	3만불 이상
국민가치	의식주 해결	편리한 생활	행복한 삶

2. 한국사회 미래 키워드

□ 미래 메가트렌드²⁾

〈 한국 사회의 15대 메가트렌드 〉



출처: 최양희(2012), 국가정보화전략위원회-ICT 기술변화에 따른 사회전망 연구

< 사회 >

- ◎ 인구구조 변화 : 전세계 인구 증가 및 국가별 지역별 인구 감소, 고령사회로의 진입 및 노동인구 감소
 - ※ 세계인구 70억(2012) → 91억~92억명(2050) 증가 예상³⁾, 일본 등 선진국은 정체 혹은 감소
 - ※ 고령화사회(7%, 2000년) → 고령사회(14%, 2017년)로 진입 예상⁴⁾
- ◎ 양극화 : 국민소득/기업/고용구조/지역의 양극화 및 갈등 심화
- ◎ 네트워크 사회 : 사람, 기기, 네트워크 사이의 연결성이 폭발적으로 증가하는 초연결(Hyper-connection)시대 진입

< 기술 >

- ◎ 기술의 융합화 : IT, BT, NT 등 신기술간 상호작용으로 기술융합 가속화, 전통산업과의 결합으로 고부가가치 산업으로 전환

2) 한국정보화진흥원(2010. 12), 「한국사회의 15대 메가트렌드」 자료를 중심으로 정리하고, 일부 통계는 최신 자료로 교체

3) 유엔 인구기금(UN FPA)(2012.11), 『세계 인구현황 보고서』; 유엔 경제사회국(UN DESA) (2005), 『세계 인구 전망 보고서』

4) 통계청(2013. 2), e-나라지표(www.index.go.kr)

- 가상지능 공간 : 사이버 공간과 물리적 공간의 상호작용 증대로 다차원·다환경 가상 지능공간 등장

※ 모바일 증강시장이 \$2백만(2010) → \$7억 3,200만(2014)으로 급성장 전망

- 로봇시대 도래 : 여성의 사회 진출 확대 및 고령자 증가로 인공지능 로봇에 대한 수요 증가, 인지과학 등 인공지능 로봇기술 발전

< 경제 >

- 웰빙/감성/복지경제 : 수명증가로 건강한 삶에 대한 관심이 증가하면서 웰빙, 로하스를 추구하는 소비자 가치 이동
- 글로벌 인재 부상 : 글로벌화에 따른 국가간 경쟁 심화, 스마트사회 진전 등으로 글로벌 인재 확보가 국가경쟁력의 중요 위치 차지

< 환경 >

- 기후변화 및 환경오염 : 세계 온실가스 축적규모의 증가로 지구의 기온과 해수면 상승 초래, 지구온난화 및 물 부족 문제 심각
※ 2010년 온실가스 배출량 전년대비 9.8%인 60백만톤 증가⁵⁾
- 에너지 위기 : 중국 등 신흥국 경제 성장, 인구증가 및 도시화 진전으로 세계 에너지 수요가 지속적으로 증가할 전망
※ 2035년까지 세계 에너지 수요가 2010년 대비 1/3이상 증가 예상⁶⁾

< 정치 >

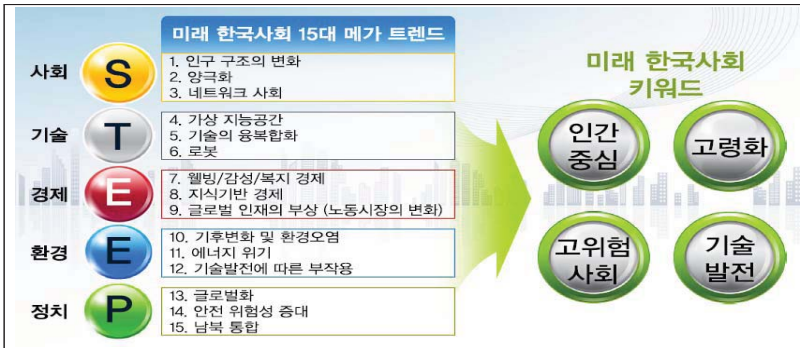
- 글로벌화 : 기술적·제도적 무역장벽의 제거로 재화, 서비스 교역의 이동이 확대되는 등 글로벌 경쟁 심화, 세계 경제의 통합화·블록화
- 안전위험성 증대 : 대량살상 무기, 온·오프라인 테러, 방사능 오염 등 새로운 안보 이슈 등장 및 심화
- 남북문제/지정학적 리스크 : 동북아에서 미국과 중국의 상호 견제로 한반도의 지정학적 리스크가 증가, 한·일, 중·일간 영토갈등 심화

5) 환경부 온실가스종합정보센터(2013. 2), “2010년 온실가스 배출량 증가 보도자료”

6) 국제에너지기구(IEA)(2012.11), 『2012 세계 에너지전망 보고서』

□ 한국사회 주요 키워드⁷⁾

〈 한국 사회의 4대 미래 키워드 〉



출처: 최양희(2012), 국가정보화전략위원회-ICT 기술변화에 따른 사회전망 연구

■ 인간중심의 사회, 피플파워 증가

- 미래 사회는 보다 인간중심의 사회가 될 것이며, 개인의 힘, 즉, 피플 파워(People Power)가 핵심 원동력
- 지식 자체보다는 지식을 가공, 활용, 융합할 수 있는 창의력과 창조력을 중시

■ 고령화, 늙어가는 대한민국

- 고령인구 비율이 증가('10년 11% → '30년 38.2%)하여 노인부양 및 사회보장 부담 증가로 세대 갈등 및 재정적자 확대 예상

■ 불확실성의 증가와 고위험사회

- 사회가 발전할수록 구조적인 위험과 내재된 위험이 증가될 것
- 북핵 등 지정학적 리스크에 따른 경제적 위험 증가, 지진 등 자연재해, 구제역, 원전 안전성 등 새로운 위험들이 계속 증가

■ 스마트 기술발전의 급진전

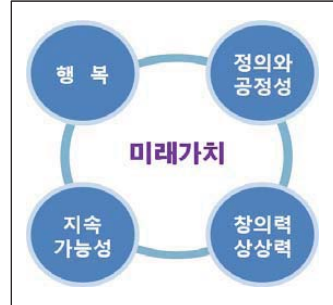
- 태블릿PC, 스마트TV 등 스마트 기기의 등장과 모바일 서비스의 확산에 따라 전 계층, 전 세대에 스마트 라이프가 급속히 증가

7) 국가정보화전략위원회(2012), 『ICT 기술변화에 따른 사회전망 연구』 자료를 중심으로 정리

□ 스마트사회의 대한민국 미래 가치

● 미래 새롭게 주목할 가치⁸⁾:

- 1) 행복
- 2) 지속가능성
- 3) 정의와 공정성
- 4) 창의력과 상상력



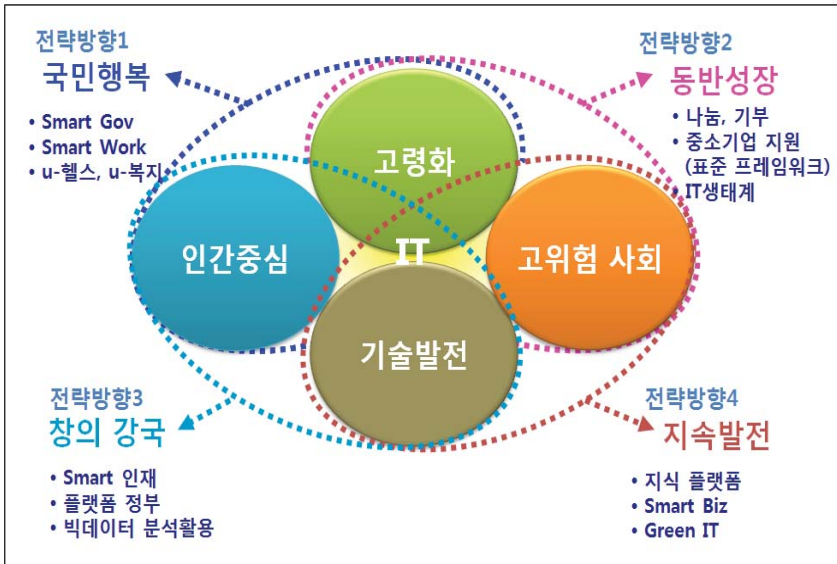
● 4가지 미래가치 실현을 위한

IT 기반의 새로운 전략:

- 1) 국민행복 2) 동반성장 3) 창의 강국 4) 지속발전

● IT를 개방적 혁신과 창조적 협력의 플랫폼으로 활용하여 스마트정부(Gov 3.0) 구현

〈 한국 사회의 4대 미래 키워드 〉



출처: 김성태(2012. 4), 제11차 오픈포럼

8) 10명의 분야별 오피니언 리더들을 대상으로 '한국의 미래상'과 '미래 정보화 역할'에 대한 In-depth Interview 실시 (NIA, 2010. 9~11월)

3. 행정환경의 변화

(1) 참여와 소통으로 진화하는 스마트 행정

□ 협력적 조정자로서의 새로운 정부 역할 요구

- 민주주의의 성숙과 국민 참여 등의 확대에 따라 통치자 또는 행정집행자로서의 정부의 역할이 약화
- 관련기관들의 이해와 참여, 협력을 유도하고 각 이해 당사자들의 갈등을 조정하는 정부의 역할이 강화될 것으로 예상

□ 국민의 참여 허용에 대한 요구와 강도 증가

- 국민의 참여 의식이 확대되고 소셜미디어가 활성화됨에 따라 직접 민주주의 확대 예상
- 정부의 정책 수립 및 집행, 행정서비스 제공 등에 있어서 국민 참여 허용, 국민 의견 반영에 대한 요구와 강도 증가 예상

□ 플랫폼 제공자로서의 정부의 역할 요구 증대

- 빠르게 변하는 환경과 개인의 다양한 요구 수용의 한계에 따라 서비스 제공자로서의 정부의 역할에 한계 예상
- 국민이나 기업들이 다양한 서비스를 만들어 쓸 수 있도록 하는 플랫폼 제공자로서의 정부의 역할이 확대될 전망

□ 정부의 예산 투자에 대한 철저한 성과 요구 증가

- 글로벌 경제 위기, 국가성장 속도의 완화, 복지 예산의 소요 증가 등으로 정부 투자는 긴축 기조를 유지할 것으로 전망
- 국민의 정부 감시 기능 강화, 정부 예산 긴축 운영 등에 따라 정부 투자에 대한 철저한 성과 요구 및 검증 기능의 강화 예상

□ 지방이전 등으로 분산된 환경에서의 효율적 대응 요구

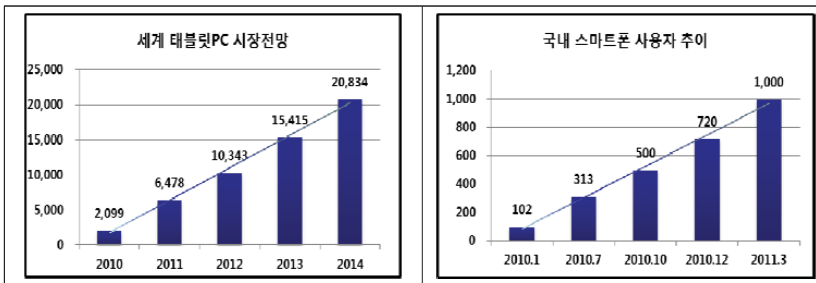
- 정부부처 등의 지방이전 등으로 분산된 업무 환경에서도 높아진 국민의 서비스 기대 수준을 충족하기 위한 업무 효율성 요구

(2) 스마트 기술로 지능화된 연결사회

□ 모바일 시대로의 전환

- ◎ 스마트폰, 태블릿 PC 등의 보급 확대로 2014년 이내 모바일 인터넷 사용자가 데스크탑 인터넷 이용자를 초과 예상
- ◎ 2012년 국내 스마트폰 가입자 3천만명 돌파로, 모든 경제 활동인구와 절반 이상의 국민이 스마트폰으로 정보를 검색하고 서비스를 받는 모바일 시대로 전환

〈 태블릿 PC 및 스마트폰 증가 전망 〉

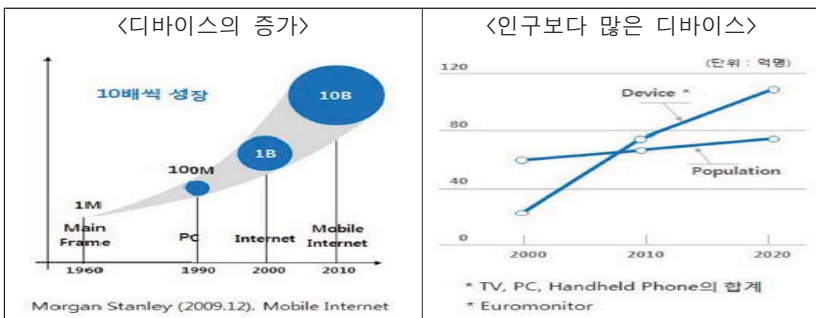


출처: 이재호(2011), 제3차 오픈포럼

□ 멀티디바이스 활용 증가

- ◎ 무선 인터넷, 스마트 기기의 출현 등 기술 발달에 따라 2010년 인구 수보다 많은 디바이스를 사용 중

〈 스마트 디바이스의 성장 〉



출처: 전종홍(2011), 제7차 오픈포럼

□ 소셜미디어의 시대

- 온라인에서의 양방향 소통을 가능하게 하는 소셜미디어의 출현으로 손쉬운 정보 공유와 빠른 전파로 피플 파워 증대
※ 인터넷 사용자 20억명, 페이스북 월 6억 8천만명 사용
- 개인, 관계, 공동체적 특성을 가지는 다수의 의견뿐 아니라 소수의 의견도 힘을 가지고 정책에 대한 평가와 비판 증가

〈 미디어 패러다임의 변화 〉



출처: 김상욱(2012), 제16차 오픈포럼

□ 지능화된 서비스

- 위치기반 센싱 및 상황인지 기술, 빅데이터를 활용한 예측 분석, GIS 기반의 시뮬레이션 등 다양한 지능화된 서비스 활용 가능
- 시맨틱 웹 활용으로 개인의 환경과 선호에 따라 필요로 하는 정보를 검색하여 활용할 수 있는 웹 3.0시대 도래 예상
※ Web1.0 → 2.0은 Web 활용의 구현(realization)이었다면,
Web2.0 → Web3.0은 '정확한 데이터'를 찾는 여행(exploration)

□ 연결된 사회

- 기술의 발전으로 인터넷 네트워크를 통해 사람과 사람, 사람과 사물, 심지어 사물과 사물까지 연결이 되는 사회로 변화
- 전 세계가 인터넷 기반의 동일한 플랫폼을 사용하고 정보를 공유함에 따라 기술, 서비스, 콘텐츠 등의 글로벌 영향력 확대

(3) 새롭게 개편되는 디지털 생태계

□ 소프트웨어 중심 · 생태계 경쟁으로 IT 생태계 변화

- ◎ 하드웨어 · 제조업 중심의 IT 생태계가 소프트웨어 · 콘텐츠 중심으로 변화
- ◎ 개별 제품이나 개별 기업의 경쟁력보다 기기, 콘텐츠, 플랫폼 사업자 간의 협업을 통한 생태계 경쟁이 심화되는 추세

〈 IT 생태계 변화 〉



출처: 김규호(2011), 제1차 오픈포럼

□ 글로벌 기업의 플랫폼 선점 및 지배력 확대

- ◎ 글로벌 기업의 플랫폼 선점 및 지배력이 확대되는 추세
- ◎ 플랫폼 종속에 따른 국내 기업의 시장 축소 및 경쟁력 저하, 디지털 주권 등에 대한 우려 존재
 - ※ IT산업은 수출 기반의 한국 경제성장 모형에서 1/3을 차지하는 주역

□ 디지털 생태계 조정자로서의 정부 역할의 중요성 증대

- ◎ 지속가능한 국가 성장을 위해 중소기업, 1인 창조기업 등의 육성 · 지원이 주요 과제로 대두
- ◎ 디지털 생태계의 상생과 공생을 지원하는 정부의 역할 필요

□ 빌려 쓰는 자원 · 서비스 확대

- ◎ 자원은 ‘소유’의 개념에서 ‘활용’하는 것으로 인식이 변화
- ◎ IT 자원의 공유, 재활용 등을 지원하는 기술 · 서비스 확산 추세

II. Gov3.0(스마트정부)의 개념

1. 다양한 관점

□ 개요: 다양한 시각 존재

- 스마트 정부 또는 Gov 3.0은 객관적으로 정의되어 있거나 정형화된 형태를 지칭하지 않음
- 따라서 각계의 전문가 또는 관계자들이 스마트 정부 또는 Gov 3.0에 대한 개념과 목표 모습, 시각의 차이가 존재

□ 기술적 관점: 차세대 전자정부로 이해

- 기술의 발전이 사회의 발전과 진화를 유도한다는 측면에서 포럼 초기 공감대를 형성했던 관점

※ 전자정부(e-Gov)를 발전시킨 차세대 모델로 해석

- 정부 업무와 서비스에 적용되는 기술에 따라 Gov 1.0(IT기술), 2.0(인터넷), 3.0(스마트/모바일)로 구분 가능
- 또는 웹의 발전과 연동하여 Gov 1.0(인터넷), 2.0(개방·공유·협업), 3.0(개인화·지능화) 등으로 구분하기도 함

□ 행정적 관점: 국가 운영 주체 등 거버넌스 변화로 이해

- 정부의 역할(통치, 조정, 협치), 주체(정부 주도, 국민 참여, 국민 주도) 등 국가 운영의 거버넌스 변화로 이해하는 관점
- Gov 3.0은 정부가 국민의 다양하고 폭넓은 의견을 수용하고 국민을 정책 결정의 주체로 인식하는 협치를 이뤄내는 단계
- 정부 행정은 장소적 관점(locus)에서 정부 내부에서 일어나는 것이라고 인식되어 왔으나, 기능적 관점(fucus)에서 정부가 해야 하는 일로 범위에 대한 인식이 변화·확대 중

□ 포괄적 관점: 행정·소통·서비스의 본질과 미래 가치 고려

- 논의 진행에 따라 행정·소통·서비스의 본질과 미래 가치에 주목하면서 정부의 역할에 대한 변화 등 포괄적 개념으로 확대
- 국민의 요구, 기술 환경, 사회 가치의 변화 등에 따라 정부의 역할과 행정의 범위가 변화한다는 관점에서 본 포괄적 개념
- 사회 환경과 갈등이 다원화·다변화되는 복잡한 환경에서 정부 역할의 본질을 이해하고 변화의 필요성을 해석
- 국가의 당면 현안과 복잡한 사회 문제를 현명하게 해결해 나가기 위해서는 행정·제도 등을 포함한 정부 운영 전반을 변화하는 포괄적인 개념으로 해석
- 본 장에서는 스마트정부 또는 Gov 3.0에 대해 포럼을 통해 전문가들과 논의한 다양한 관점과 해석에 대해 공유하고자 함

(1) 기술적 관점 (초기의 해석)

□ 스마트 기술 : 국민 생활과 사회 패러다임 변화 동인

- 스마트폰 등을 비롯한 모바일 기기, 스마트 기기의 등장과 확산은 모바일 빅뱅과 스마트 혁명을 촉발
- 스마트 기술은 국민 생활의 변화와 더불어 사회의 패러다임을 근본적으로 변화시켜 나갈 것으로 전망
- 정부도 스마트 기술을 이용하여 정부 내부의 체질을 개선하고 서비스를 혁신하는 기회로 삼아야 한다는 관점
- 포럼 초기 공감대를 형성했던 관점으로, 스마트 정부 또는 Gov 3.0은 전자정부의 차세대 발전 모델로 인식됨

〈 기술 속성에 따른 차기 전자정부의 특징 〉

ICT 속성	구분	거버넌스	새로운 거버넌스
쌍방향 공유 (개방성/투명성)	인간존중	참여모형 신축모형	<ul style="list-style-type: none"> - 시민의 자발적 참여 - 조직내 하위층의 참여 - 실제적 공공선의 추구 - 시공간의 초월한 행정
신속성, 정확성 (능률성/효과성)	효율성 조화	시장모형	<ul style="list-style-type: none"> - 효율적 정보 접근 & 획득 - 정부의 정책결정 과정에 시민참여 - 계량화된 성과 평가
지원적 기능 (개인화/다양화)	지원적 기능	탈규제 모형	<ul style="list-style-type: none"> - 기업과 시민활동에 대한 지원자 - 개인 창의성을 증시하는 지식정부 추구
접근 용이성 (형평성)	융합으로 접근용이성 극대화	참여모형	<ul style="list-style-type: none"> - 평등한 정보접근 - 저렴한 보편적 서비스

출처: 명승환(2011. 9), 제6차 오픈포럼

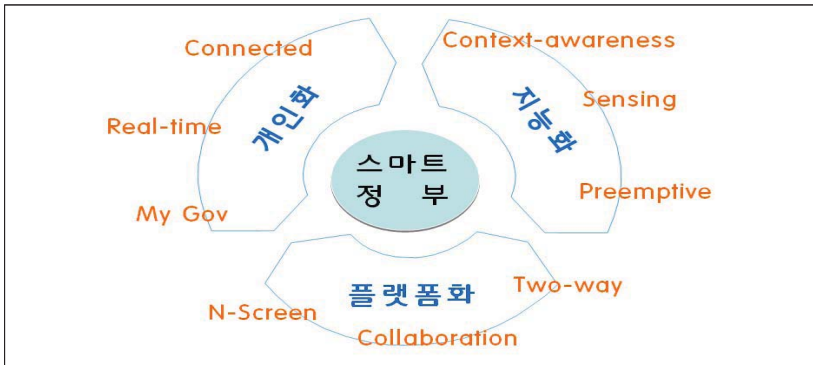
□ 스마트 기술 혁명에 따른 전자정부 발전과정으로 이해

- 정보통신 기술을 활용하여 정부 내부의 생산성과 효율성을 향상하고 국민에 대한 서비스를 개선한다는 측면에서 스마트정부 또는 Gov3.0은 전자정부의 발전단계로 이해
- 정부 업무와 서비스에 적용되는 기술의 유형과 종류에 따라 Gov 1.0(IT기술), 2.0(인터넷), 3.0(스마트/모바일)로 구분
 - Gov 3.0은 모바일 기반의 스마트 기술을 통해 국민이 생산자로 참여하여 개인화/지능화된 서비스를 공유

〈 전자정부의 발전단계에 따른 구분 〉

구 분	Gov 1.0	Gov 2.0	Gov 3.0
적용기술	정보통신기술(IT)	인터넷기술(Web)	스마트(모바일)기술
전자정부 단계	정부내부업무 전산화	인터넷을 통한 대국민 서비스	무선기반의 개인화/지능화 서비스
전자정부 목표	생산성/효율성	서비스 편의성	국민 만족/부가가치
구현방식	정부 주도	정부 주도 (국민 참여)	국민 주도 (생산자로서의 국민)

〈 차기 전자정부의 특징 〉



□ 웹의 발전에 따른 전자정부 발전전략 변화로 이해

- 웹 기술의 발전으로 Web 3.0의 출현과 연동하여 전자정부의 발전단계를 모색하는 관점 존재
- 웹 1.0(인터넷), 웹2.0(개방·공유·협업), 웹 3.0(개인화·지능화) 등을 고려하여 전자정부의 발전단계를 논하는 관점
 - Gov 3.0은 Web 3.0을 적용하여 개인화·지능화된 서비스를 제공하는 정부

〈 웹 발전에 따른 전자정부 발전단계 구분 〉

구 분	Gov 1.0	Gov 2.0	Gov 3.0
웹 단계	Web 1.0 (인터넷)	Web 2.0 (개방·공유·협업)	Web 3.0 (개인화·지능화)
전자정부 단계	인터넷을 통한 대국민 서비스	정보 공유 및 개방	개인화·지능화 서비스
전자정부 목표	효율성/편의성	효율성/만족도	만족도/부가가치 창출
구현방식	정부 주도	정부주도/민간참여	국민 주도
정부의 역할	독점적 서비스 제공자	주도적 서비스 제공자	플랫폼 제공자

〈 웹의 발전 단계 〉

◇ 웹의 발전 단계

- 웹은 정보의 연결을 가능케 하는 기술에서 지식과 지능을 연결하는 도구로 진화

구분	연결 대상	내용
Web 1.0 (The Web)	정보 (Information)	최소한의 사회적 관계 및 지식과 추론의 연결, 파일서버, 검색엔진, 1:1 파일 공유와 같은 기술의 활용
Web 2.0 (The Social Web)	인간 (People)	최소한의 지식과 추론의 연결이지만 사회적 관계가 증가하고, 블로그, 소셜 네트워킹, 매쉬 업, 링크들이 구성
Web 3.0 (The Semantic Web)	지식 (Knowledge)	소수의 사회적 연결을 통해 지식과 추론의 연결이 증가하고 인공지능에 의존하며 유의어와 분류체계들, 크롤링 프로그램 활용
Web 4.0 (The Ubiquitous Web)	지능 (Intelligence)	사회적 관계 증가와 더불어 지식과 추론 연결이 확대되고 자동화된 지적 산물, 시멘틱 위키와 스마트 마켓과 같은 신기술을 활용

출처: <http://socialcapitalreview.org/gov-3-0-has-entered-the-building/>,
(김규호 (2011), 1차 오픈포럼 재인용)

◇ 웹의 발전단계에 따른 전자정부의 발전모델

- 웹 발전 단계와 연계하여 Gov 3.0을 정의하면 Gov 3.0은 Real-World Web 기반에서 개인중심의 맞춤형 서비스
- 가트너의 정의(Data centric view)를 인용하면, 시멘틱 웹이 Gov3.0, Web 4.0 (Ubiquitous Web)까지 전망

가트너의 Gov 3.0 개념

- Government 2.0 is the use of IT to socialize and commoditize government services, process and data.
- Gov 3.0 kicks off when Government start publishing Open Data using the semantic web standards(RDF).

(2) 행정적 관점

□ 정부의 역할과 거버넌스 등의 변화에 따라 발전단계 구분

- 국민의 요구, 정부의 역할 등을 비롯한 환경변화에 대응하여 정부 행정의 근본적 변화가 필요하다는 인식 및 공감대 확산
- 정부의 역할과 거버넌스 등을 비롯한 정부의 행정 업무 체계와 서비스 방식 등의 변화를 기준으로 발전단계를 구분
 - 기술은 행정 변화를 촉진 또는 지원 수단 또는 도구로 인식
- Gov 3.0은 정부가 국민의 다양하고 폭넓은 의견을 수용하고 국민을 정책 결정의 주체로 인식하는 협치를 이뤄내는 단계

〈 정부 역할과 거버넌스에 따른 발전단계 구분 〉

구분	Gov 1.0	Gov 2.0	Gov 3.0
정부의 역할	통치	조정	협치
국가운영주체	정부	정부 (시민 참여)	정부 & 국민
정부행정형태	관료주의	합리주의	민주주의
정부 정책 결정 방식	정부 단독 결정	정부 내부 결정 (외부 소수 관계자 참여)	집단지성등의 활용
정부 정책 - 국민 역할	정부 결정 후 통보받음	국민과 협의하여 결정	정책 의제부터 국민이 결정
국민의 역할	수동적	관심적 참여자	능동적 · 주도적 참여

□ 정부 행정 범위: 장소적 관점(Locus) → 기능적 관점(Focus)

- 정부 행정은 장소적 관점(Locus)으로 보느냐 기능적 관점(Focus)으로 보느냐에 따라 행정의 범위가 상이⁹⁾할 수 있음
- 기존에는 장소적 관점에서는 정부에서 일어나는 것이 정부 행정이라고 인식하였으나, 이제는 기능적 관점에서 정부가 해야 하는 일을 행정이라고 인식하는 것이 필요

9) 서진완, 최창학(2012. 11), 2012년 오픈컨퍼런스

〈 관점의 차이에 따른 행정범위 구분〉

구 분	장소적 관점 (Locus)	기능적 관점 (Focus)
정부행정 인식범위	정부 내부에서 일어나는 것	정부가 해야하는 일
대상범위 예시	정부 내부 업무(중앙/지방), 국제 관계	치안, 국방, 외교, 경제성장과 무역, 복지 영역 확대

〈 행정적 관점에 대한 이해 〉

◇ 지속적 정부 혁신과 고도화된 효율/효과성 추구

- 급격한 국내의 환경변화에 대응하여 새로운 미래 방향을 설정하고 달성목표와 전략을 제시하여 정부내 지속적인 혁신 추진
- 전통적 관료주의를 극복하고, 행정의 근본가치인 합법성, 효율성/효과성, 민주성, 형평성 추구는 행정의 기본 역할

◇ 가치창출의 촉매자로 정부 역할 변화 및 시민 주도 강조

- 정부가 모든 서비스의 제공자가 될 수 없으며, 공정경쟁 조정 및 가치창출을 도와주는 역할 제공¹⁰⁾
 - 계획과 시장 조성 → 조정과 서비스 제공 → 창조적 협력
 - 공공부문의 창조성을 발휘한 문제해결 및 새로운 가치창출
- 시민은 행정의 관리대상(客體)이 아닌 주권자(主體)이며, 국정의 동반자(Partnership)로 새롭게 인식 전환
 - 국민은 정부 및 사회로부터 동등하고 차별없는 대우를 갈망/기대, 공공재원의 한계로 민이 돕고 관이 협력하는 서비스로 전환
 - 링컨 등이 주창했던 국민 차원의 민주주의 중 주인으로서의 국민(Of the People) 개념은 아직 제대로 적용되지 못함¹¹⁾

◇ 시민참여에 기반한 열린 정부의 구현 및 창조정부 실현

- 웹3.0 등의 스마트 기술 적용 및 소셜미디어 활용 확산으로 시민 참여에 기반한 열린 정부 및 투명한 정부의 구현¹²⁾
 - 전면적인 정보 공개와 공유에 따른 열린 정부 및 투명한 정부 구현으로 대국민 신뢰 제고
- 민간의 참여를 강화하고 민관 협업을 통한 창조경제 추진 및 창조정부 실현

10) 김성태, 흥필기(2012. 4), 제11차 오픈포럼 ; 조용호(2012.7), 제14차 오픈포럼 ; 신익호(2012.10), 제16차 오픈포럼

11) 최창학(2011. 12), 2011년 오픈세미나 ; 서진완(2012.11), 2012년 오픈컨퍼런스

12) 서진완(2012.12), 포럼 이슈보고서

(3) 포괄적·광의적 관점

□ 행정·소통·서비스의 본질과 미래 가치 고려

- 논의 진행에 따라 행정·소통·서비스의 본질과 미래 가치에 주목하면서 정부의 역할에 대한 변화 등 포괄적 개념으로 확대
- 국민의 요구, 기술 환경, 사회 가치의 변화 등에 따라 정부의 역할과 행정의 범위가 변화한다는 관점에서 본 포괄적 개념

□ 정부의 본질적 역할의 변화

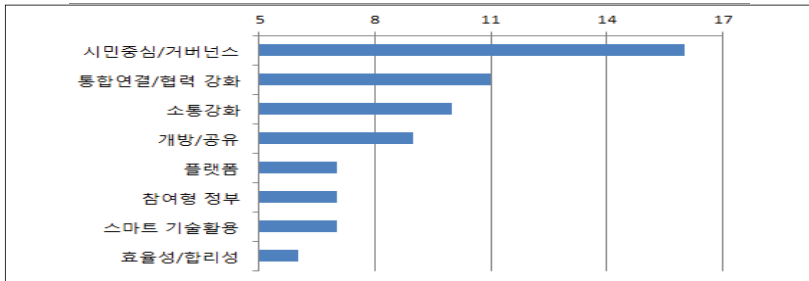
- 사회 환경과 갈등이 다원화·다변화된 복잡한 환경에서 정부 역할의 본질과 변화의 필요성을 이해 필요
- 국가의 당면 현안과 복잡한 사회 문제를 현명하게 해결해 나가기 위해서는 행정·제도 등을 포함한 정부 운영 전반을 포괄적으로 변화시킬 필요가 있음

2. 전문가 조사 결과¹³⁾

□ Gov 3.0 개념

- Gov 3.0의 핵심 개념에 대해 25개의 유형이 제시됨
- 다수가 응답한 핵심 개념: 시민중심 거버넌스(16명), 통합/협력(11명), 소통(10명), 개방/공유(9명), 플랫폼(6명) 등

〈 Gov3.0의 개념 전문가 조사결과 〉



※ 6명이상 응답한 경우

- 전문가의 응답 결과를 바탕으로 스마트 정부의 개념 유형을 10개로 재분류

- | | | |
|----------|---------|------------|
| ① 소통강화 | ② 개방/공유 | ③ 시민주도 |
| ④ 지능형 | ⑤ 맞춤형 | ⑥ 스마트기술 활용 |
| ⑦ 플랫폼 | ⑧ 효율성 | ⑨ 부가가치 창출 |
| ⑩ 글로벌 협력 | | |

〈 Gov3.0의 개념(예시) 〉

◇ 시민주도형 정부

- '시민이 직접 서비스를 만들어 사회에 공유하는 시스템 운영'(송정희 단장)
- '대중이 아닌 주권자로서 시민을 위한 시스템'(이영한 교수)

◇ 소통형 정부

- '국민의 참여와 소통이 가능한 선진화된 정부'(공봉석 담당관)
- '공공정보 공유·통합·개방으로 국민 개개인의 참여·소통·협업'(강재하 담당관)

13) 약 50여명의 전문가 의견을 취합하여 정리: 설문조사(19명, '12. 4월, 대학/기업/정부/공공기관 등 전문가 대상) 및 자문(32명, '11~'12 포럼 발표/분과회의/자문 등)

< 스마트 정부에 대한 전문가 견해 #1: 김성태 원장 >

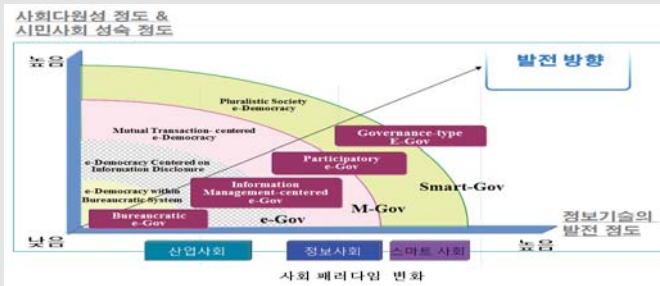
“스마트 기술이 적용된 인간 중심의 사회”

◇ 스마트 사회

“사람, 시스템, 프로세스 등 모든 것에 **스마트 기술**이 적용되어 우리 사회의 어려운 현안을 **똑똑하게 해결**하고, 구성원 모두가 더 **행복**해 지는 **인간중심 사회**”
- 변화의 핵심가치는 공유·소통·개방, 혁신·협력·창조, 플랫폼

◇ 전자정부의 발전

“관료모형 → 정보관리모형 → 참여모형 → 거버넌스 모형”



◇ ICT의 새로운 역할

효율화 수단(enabler) → ‘개방적 혁신/창조적 협력의 플랫폼’(platform)

- 정보사회의 ICT : 생산성 제고 + 효율성 향상 + 서비스 다양화
- 스마트사회의 ICT : 문제 해결 + 가치 창출 + 新 서비스 확산

◇ 스마트 정부



〈 스마트 정부에 대한 전문가 견해 #2: 서진완 교수 〉

“보이지 않는 플랫폼으로서의 정부” (Invisible Government)

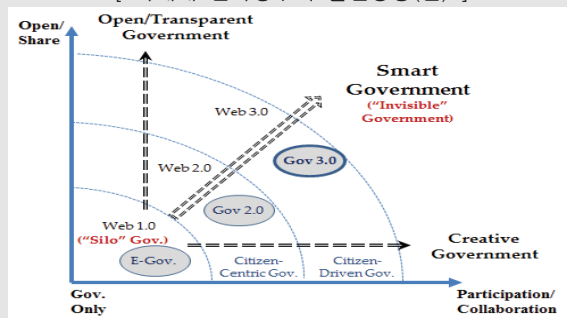
◇ 새로운 정부의 역할

정부가 추구하고자 하는 방향은 링컨의 ‘국민의, 국민에 의한, 그리고 국민을 위한 정부’와 큰 틀에서 맥을 같이 함

◇ 차세대 전자정부의 Locus와 Focus

- 웹2.0 기반 가치와 소셜미디어 환경에 따른 행정의 변화
 - 인터넷과 소셜네트워크는 플랫폼으로서 양방향 정보채널을 통해 시민과 함께 하는 정부의 구현을 가능하게 할 것임
- 향후 기대하는 전자정부의 방향성
 - 전자정부를 추진하면서 향후 지향해야 하는 방향은 전자민주주의(e-Democracy)
 - 민간영역과의 참여와 협업을 통한 상호작용으로 창의적인 정부(Creative Government)를 구현(일명 ‘Tao Government’로 지칭)
 - 정부의 정보와 자료를 보다 폭넓게 개방하고 공유하게 하면 할수록 열린 정부(Open Government)의 실현이 가능하고 궁극적으로 투명한 정부(Transparent Government)를 달성 가능

[차세대 전자정부의 발전방향(안)]



- 스마트한 정부(Smart Gov)가 되기 위해서 전자정부는 정부가 사회의 변화를 가져올 수 있도록 보이지 않게(Invisible Gov), 하나의 플랫폼으로 역할(Government as a Platform)을 해야 함

〈 스마트 정부에 대한 전문가 견해 #3: 명승환 교수¹⁴⁾ 〉

◇ 개별 인간의 존중성을 위한 전자정부

- 기존 정부의 '개념적 대중' 인식에서 개별적 인간 존중성에 초점을 맞춤 전자 정부 서비스 제공
- 시간적, 공간적 한계, 산업사회의 폐해를 극복하고 인본주의적 정보기술의 가능성 기대

ICT 속성	거버넌스	New Governance
쌍방향적 공유 (개방성, 투명성)	참여모형, 신축모형	<ul style="list-style-type: none"> - 시민의 자발적 참여 - 조직내 하위층의 참여 - 실질적인 공공선의 추구 - 시공간을 초월한 행정

◇ 능률성과 효율성의 조화를 이루는 전자정부

- 정부의 안팎으로 제공되는 서비스의 능률성과 분권적 조직, 계량적 성과 평가를 통한 효과성의 균형 강조

ICT 속성	거버넌스	New Governance
신속성, 정확성 (능률성, 효과성)	시장모형	<ul style="list-style-type: none"> - 효율적 정보접근, 획득 - 정부기관의 정책 결정과정에 시민의 자문이 문제없이 가능한 수준의 시스템

◇ 지원적 기능으로써 전자정부

- 사용자의 편익 증대를 위한 편재형(Ubiquitous), 개인화된 서비스로 전환

ICT 속성	거버넌스	New Governance
지원적 기능 (개인화, 다양화)	탈규제 모형	<ul style="list-style-type: none"> - 기업과 시민활동에 대한 지원자 - 개인의 창의성을 중시하는 지식정부

◇ 융합을 통한 접근용이성이 극대화된 전자정부

- 테일러리즘, 포디즘의 한계를 극복하고 새로운 개별 서비스, 보편적 서비스 제공

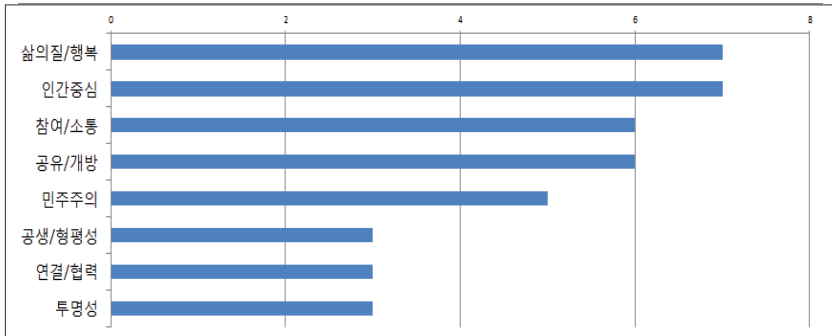
ICT 속성	거버넌스	New Governance
접근의 용이성 (형평성)	참여모형	<ul style="list-style-type: none"> - 평등한 정보접근권 보장 - 저렴한 보편적 서비스 제공

14) 명승환(2011), 제6차 오픈포럼

□ Gov 3.0 가치

- Gov 3.0의 핵심 가치에 대해서는 17개의 유형이 도출됨
- 다수가 응답한 핵심 가치: 삶의 질/행복(7명), 인간중심(7명), 참여+여/소통(6명), 공유/개방(6명) 등

〈 Gov3.0의 가치 전문가 조사결과 〉



※ 3명 이상 응답한 경우

- 전문가의 응답 결과를 바탕으로 스마트 정부의 가치 유형을 8개로 재분류

- | | | |
|-----------|-----------|------------|
| ① 삶의 질/행복 | ② 정보공개/공유 | ③ 인간존중/창의성 |
| ⑤ 국민참여/소통 | ⑥ 투명성 | ④ 민주주의 |
| ⑦ 공생발전 | ⑧ 연계/협력 | |

〈 Gov3.0의 가치(예시) 〉

◇ 삶의 질 / 행복

- ‘국민 행복은 풍요평화생태보존개인적 자기실현이 균형을 이룰 때 가능(윤영민 교수)
- ‘나와 공동체의 행복과 자존감’을 구현(오철호 교수)

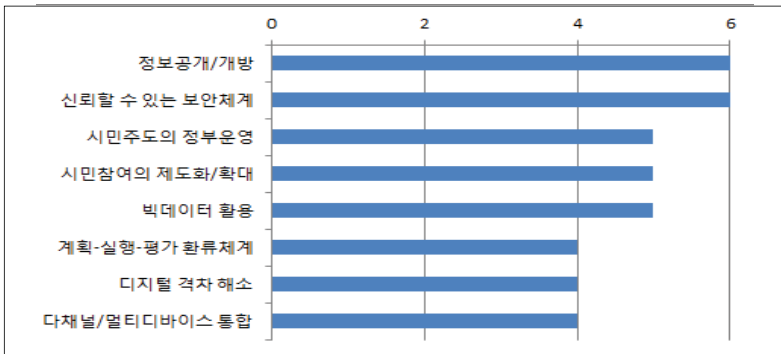
◇ 정보 공개 / 공유

- ‘정보의 공개와 공유에 따른 열린 정부 및 투명한 정부의 구현은 국민의 신뢰를 제고함’(서진완 교수)
- ‘개방은 내가 먼저 남에게 개방하여 사회를 보다 투명하고 청량하게 개선(김명준 본부장)

□ Gov 3.0 추진방향

- Gov 3.0의 핵심 가치에 대해서는 22개의 유형이 도출됨
- 다수가 응답한 핵심 추진방향: 정보공개/개방(6명), 보안체계(6명), 시민주도 정부운영(6명), 시민참여의 제도화(6명), 빅데이터 활용(6명) 등

〈 Gov3.0의 추진방향 전문가 조사결과 〉



※ 4명이상 응답한 경우

- 전문가의 응답 결과를 바탕으로 스마트 정부의 추진방향을 10개 유형으로 재분류
 - ① 정보공개 및 개방의 전면화
 - ② 신뢰할 수 있는 보안체계 마련
 - ③ 시민참여의 제도화 및 시민주도의 정부운영
 - ④ 계획-실행-평가의 원활한 환류체계 확립
 - ⑤ 빅데이터를 활용한 국정문제 해결 및 미래대비
 - ⑥ 디지털 격차 해소
 - ⑦ 플랫폼 기반 운영체계 마련
 - ⑧ 세계 최고의 스마트기술 기반 제공 및 채널통합
 - ⑨ 지식기반 정책역량 강화 및 개방적 국정혁신
 - ⑩ 복지, 문화 등 사용자 중심의 서비스 제공
 - ⑪ 칸막이 없는 디지털 협업체계 운영

3. Gov 3.0의 개념과 가치

□ Gov 3.0 개념과 가치

- ◎ 국민과의 소통과 참여를 기반으로 국가의 정책과 서비스를 함께 개선해 나가는 정부
- ◎ 개인의 다양한 요구를 만족시키기 위해 모든 것을 다 제공하는 것이 아니라 플랫폼을 제공하는 정부
 - － 인간의 감성과 창의성이 중시되는 사회에서 부가가치 창출

□ Gov 3.0 구현방향

- ◎ 참여와 소통을 기반의 투명한 열린 정부(Open Government) 구현
- ◎ 플랫폼 정부(Government as a platform)로 역할 전환
- ◎ 국민 중심의 맞춤 서비스를 제공하는 정부 서비스의 지능화(Service Government)
- ◎ 협력을 통해 지속가능한 혁신을 추진하고 성과를 창출하며 부가가치를 창조하는 유능한 혁신 정부(Sustainable Creative Government) 구현

〈 스마트정부, Gov 3.0의 구현 방향 〉



〈 Gov 3.0의 주요 특징 및 변화 방향 〉

구 분		Gov 1.0	Gov 2.0	Gov 3.0
환경	국가목표	경제성장	동반성장	지속가능성장
	국가기조	산업화/근대화	정보화	선진화
	국민소득	1만불	2만불	3만불 이상
	국민의 지향가치	의식주 해결	편리한 생활	행복한 삶
정부 여건	사회의 지향가치	기능성	합리성/실용성	유연성/다양성 인간중심/창의성
	국민 가치	국가 중심	개인 중심	개인의 감성 중심
	정부의 지향가치	합법성 능률성	편의성	유연성 창조성
정부 역할 & 소통	정부의 역할	통치	조정	협치
	국가운영 주체	정부	정부 (시민 참여)	정부 & 국민
	정부의 주요 가치	통제/관리	대민 서비스	정책/제도 선진화
	소통	수직적/단방향	수평적/양방향	다면적/상호반응형
	참여	정부 내 결정	제한적 허용	능동적 참여
	서 비 스	대상	민원	정보
		방식	방문	온라인
		지향 가치	신속성/통일성	일관성/편의성
전자 정부	IT의 역할 (지향가치)	전자화 (작은 정부)	자동화 (작고 효율적인 정부)	지능화 (열린 정부)
	지향모습	기능적 정부 (신속한 처리)	온라인 정부	네트워크 정부
	행정의 구현가치	효율성	투명성	민주성

III. Gov 3.0의 구현방향

1. 열린 정부(Open Government)

□ Open Government의 개념

- 정부의 업무와 정보를 투명하게 공개하고 국민과 소통하며 국민과 함께 서비스를 만들어 나가는 ‘국민에게 열린 정부’

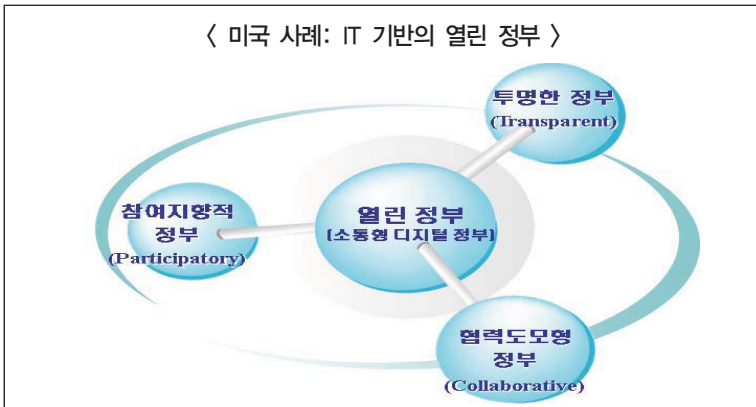
□ Open Government의 가치

- 열린 정부는 정부의 효과적인 의사결정과 서비스 제공을 가능하게 하며 부패를 방지하고 국민들의 신뢰를 강화시킴

□ Open Government의 구성요소

- 개방형 정부: 국민에게 정부와 공공기관에서 생산한 공공 정보를 제공하여 투명성을 개선시키고, 민간에서 활용할 수 있도록 정보를 개방하는 정부
- 소통·참여형 정부: 국민과 정부가 직접 소통하고, 정부의 정책 결정과 공공서비스의 개선에 정부의 모든 과정에서 국민의 참여를 허용하는 정부

※ 미국 오바마 대통령은 대선 공약으로 Open Government 제안하여 추진 중 (투명한 정부, 참여지향적 정부, 협력지향적 정부)



〈 호주의 정부 2.0 선언 〉

1. 정부 2.0을 통한 새로운 협업도구의 사용과 웹 2.0 접근방식은 개방적이고 신뢰할 수 있으며 상호적이고 효율적인 정부가 되기 위한 전례 없는 기회를 제공한다.
2. 정부 2.0은 어디까지나 조직의 운영과 새로운 접근방법에 관한 것이다. 이는 국민들로 하여금 정부와 좀더 밀접하게 협력하게 할 것이다. 호주는 이를 통해 사회 경제적 이익을 창출할 수 있는 새로운 리더십을 발휘한다.
3. 공공정보에 대한 접근성과 활용도를 높이고, 참여적이고 투명한 정부를 만들며, 정부내부의 온라인 혁신 문화의 조성 and 부처 간에 협조를 증진하는 쪽으로 공공섹터의 문화와 관습이 조성되어야 하며 이를 위해 리더십, 그리고 정책의 변화가 필요하다.
4. 정부는 우리 생활에 중요한 영향을 미친다. 정부 2.0은 학교, 병원, 직장을 개선하고 민주주의를 증진하며, 정책과 규제 및 서비스를 개선하기 위하여 지방재정과 전문지식, 아이디어 그리고 호주국민의 열정을 활용할 수 있게 한다.
5. 정부 2.0은 공공섹터를 리뉴얼하기 위한 핵심 수단이다. 공공업무 종사자에게 커뮤니티의 요구에 부응할 수 있는 새로운 도구를 제공하고, 열성적인 사람들이 전문가들과의 지식네트워크를 통해 그들의 전문성을 개발하고 아이디어를 나누도록 한다. 공공업무 종사자와 관련 커뮤니티는 복잡한 정책과 서비스 문제를 해결하기 위해 함께 협력할 수 있다.
6. 공공섹터에 의해 수집된 정보는 공공목적을 위해 사용되어야 할 국가자산이다. 이것은 공개할 타당한 이유가 있지 않는 한 공공정보는 비밀로 유지한다는 기존의 정책을, 프라이버시의 보호와 국가비밀 또는 안보를 위협하지 않는 한 누구나 사용하고 변형할 수 있도록 공개한다는 정책으로 바뀌어야 하는 것을 의미한다.
7. 정부 2.0은 정부내의 기존의 정책과 관습의 저항에 부딪칠 것이므로 결코 쉬운 작업은 아니다. 그러나 우리가 당면하게 될 문화, 관습, 정책에 대한 도전은 궁극적으로 현대 민주정부의 전통을 개선시킬 것이다. 따라서 리더십, 정책 그리고 문화의 변화가 필요하다.
8. 정부 2.0은 혁신을 증진하고 우리의 공공서비스를 세계최고로 만드는 등 정부개혁의 핵심이다.

출처: 류한석(2011), 오픈포럼 창립총회

(1) 개방형 정부

□ 개요

- 정부의 정책과 정보를 국민에게 투명하게 공개하고, 정부에서 생산된 정보를 민간에서 활용할 수 있도록 개방하는 정부
- 정부의 정보 공개를 통해 투명성을 향상시키고, 공공정보의 민간 활용과 융합 등을 통해 부가가치 창출을 지원하는 정부

□ 정부 정책/정보 공개

- 정부의 정책과 정보 등을 국민에게 투명하게 공개
- 국민이 청구한 정보 또는 문서를 공개하는 수준을 넘어 언제든지 조회·확인이 가능한 상시 공개체계를 확립
- 정부 정보의 공개는 정부 투명성과 신뢰성을 향상시킬 뿐 아니라 국민 참여를 촉진

※ 미국은 투명·참여·협력 보장을 위해 모든 정책의 결정과 예산 집행 과정 공개

< 미국 >

◇ 대선 공약 진행상황 공개 : Open Government

- Open Government 정책 이행을 위해 opengov.ideascale.com 사이트 개설
- 정부 출범 후 백악관(www.whitehouse.gov/open)의 Open Government Initiative에서 통합 제공



◇ 예산 집행 과정 및 현황 공개

- USASpending.gov, IT Dashboard 같은 사이트를 통해 정부 예산 집행 과정 공개

◇ 경기 부양 관련 정책 과정 및 현황 공개

- Recovery.gov를 통해 경기 부양 자금 사용 현황 등을 공개
- 경기 부양비 규모와 집행처, 집행방법, 일자리 생성 등을 세부적으로 공개

□ 공공데이터 개방

- 정부에서 생산된 공공정보를 민간에서 활용할 수 있도록 개방
- 공공정보의 개방은 공공정보의 민간 활용과 융합 등을 촉진하고 지원함으로써 부가가치 창출

〈 데이터 개방의 가치와 고려사항¹⁵⁾ 〉

◇ 공공데이터 개방의 근본 가치

- 투명한 정부로서 기밀정보, 프라이버시 보호와 정보접근성 간의 조화를 지향
- 데이터의 신뢰성과 정확성을 기반으로 유용한 정보의 창의적 활용을 촉진
- 공공데이터는 저작물에 해당하지 않고 정부는 보호받는 데이터베이스 제작자가 아니므로 저작권법 등에 따른 보호대상이 아님(공개 바람직)

〈 데이터베이스≠저작물 〉

- ✓ “저작물”은 인간의 사상 또는 감정을 표현한 창작물을 말한다.
(저작권법 제1조 제1호)
- ✓ “데이터베이스”는 소재를 체계적으로 배열 또는 구성한 편집물로서 개별적으로도 그 소재에 접근하거나 그 소재를 검색할 수 있도록 한 것을 말한다.
(저작권법 제1조 제19호)

〈 저작권법 제91조(보호받는 데이터베이스) 〉

- ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자의 데이터베이스는 이 법에 따른 보호를 받는다.
1. 대한민국 국민
 2. 데이터베이스의 보호와 관련하여 대한민국이 가입 또는 체결한 조약에 따라 보호되는 외국인

◇ 데이터 제공방법에 대한 고려사항

- 데이터 제공방법에 대한 고려를 통해 국민 참여와 데이터 활용 극대화
- 데이터 활용 툴을 제시해 이용자가 기여할 수 있는 수단을 제공
- 어플리케이션 공유 및 국적 불문의 참여 커뮤니티 형성을 통해 다양한 주제와 의견을 공유

◇ 공공데이터 개방의 주요 쟁점

- 재사용 가능성의 확보
- Web, Open Standard, Open API
- 손쉬운 검색, 접근성 확보, 신청-허가-승인 절차 폐기를 통해 누구나 자유롭게 편리하게 무료 사용 보장(영리/비영리 불문)

15) 김기창(2011), 제5차 오픈포럼

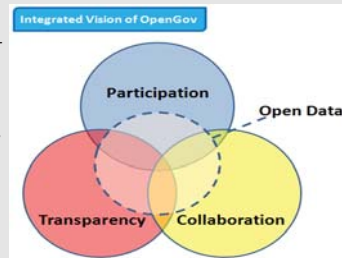
< 공공데이터 개방 사례 >

◇ 미국: 공공데이터 개방

- 정부가 보유하고 있는 공공데이터를 투명, 참여, 협업의 매개로서 활용

[열린정부 통합 비전(미국)]

- Data.gov를 통해 연방 정부 차원(주 및 지역 포함)의 범정부기관의 데이터를 통합 저장 및 제공(약 171개 기관의 정보)
- 373,029개의 원본 및 지리정보 데이터, 1,209의 데이터 툴, 208개의 앱, 137개의 모바일 앱 제공('13. 3 기준)



출처: OpenGov Playbook¹⁶⁾

◇ 호주

- Data.australia.gov.au은 정보의 접근 용이성 향상, 중앙 및 지역 공공기관의 데이터 재생산과 활용을 위해 공공정보 제공 웹사이트 제공
- 호주 정부감사원(OAIC)은 모든 정부기관의 공공정보 개방에 관한 체계적인 기준 및 절차를 위한 8대 준수원칙 제시('11. 5월)

◇ 영국

- 2010년 1월 공공부문 투명성위원회 주도로 data.gov.uk 개발
 - data.gov.uk는 내각부 총리실(Cabinet Office) 등 698개 기관을 포함한 6,000개의 정부 공공기관의 데이터 세트에 접근할 수 있는 단일창구
- OGL(Open Government Licence)을 도입해 다수의 정부 데이터를 재사용 할 수 있도록 포괄적인 허가 절차를 마련

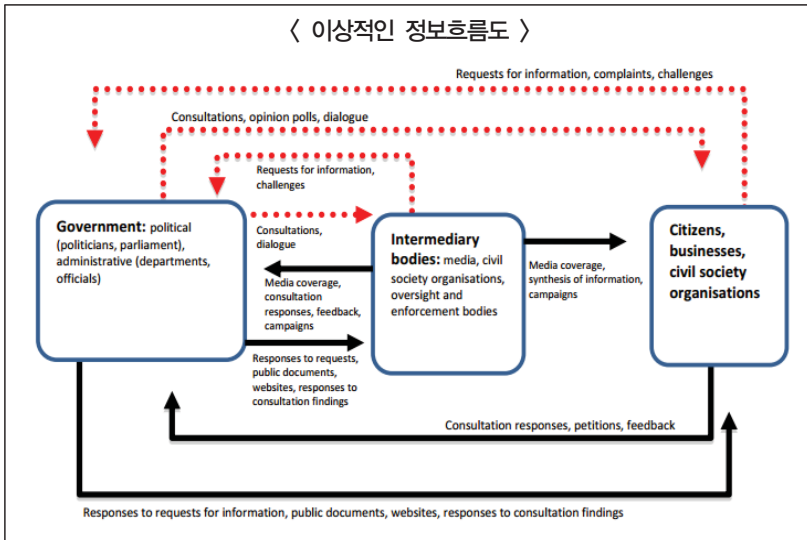
◇ 뉴질랜드

- 2009년 11월 데이터 접근 및 의견 수렴을 위해 data.govt.nz 개설
 - 공공정보의 접근성 확대와 재이용을 통한 경제적 부가가치 창출을 위해 공공 정보 공개 포털로 구축 및 운영
 - 타 국가와 달리 데이터 저장소가 아니며, 부처 웹사이트와 연계한 정보 제공
- 오픈 데이터 사이트인 'Digital New Zealand', 'Open Data Catalogue' 별도 운영 중

16) <https://opengovdirective.pbworks.com/w/file/50269968/OpenGov%20Concepts.png>

□ 추진방안

- 정부기관은 단순히 많은 정보를 공개하기 보다는 활용도를 높일 수 있는 기준에 근거하여 제공해야 함¹⁷⁾
- 현재 추진되고 있는 공공정보 개방은 범위 확대에만 집중되어 해당 기관의 성과 및 공공의 이익에 대한 고려 미흡



출처: OECD(2009), 『Open Government: beyond static measures』

- 국민과 기업, 시민사회가 정보에 쉽게 접근할 수 있도록 제공하여, 정책결정과정에서 그들의 의견이나 관점을 수렴해야 함¹⁸⁾
- 정부로부터 시민사회, 미디어 등과 같은 제3영역으로 정보가 전달되거나, 제3영역에서 정부로 정보가 자연스럽게 전달될 때 열린 정부가 효과적으로 작동

17) SUNY(2013), 「The Dynamics of Opening Government Data」

18) OECD(2009), 『Open Government : beyond static measures』

(2) 소통·참여형 정부

- 정부와 국민과 직접 소통하는 정부
 - 정부와 국민이 직접 대화할 수 있는 채널과 창구를 확대
- 정부의 서비스 채널과 창구에서 국민의 의견이 수렴될 수 있는 체계 마련
- 정부의 모든 기관들을 비롯해 비영리기관, 기업, 그리고 개인과 같은 민간영역까지도 함께 사용할 수 있는 혁신적인 도구와 방법을 제공해야 함
- 정책 결정 과정에 실질적인 시민 참여 기회를 제공
 - IT 신기술을 활용한 양방향 소통으로 정책 결정과정에 적극적인 시민 참여 허용
- 정책집행 및 평가 뿐 아니라 의제형성, 전자투표 및 청원 등의 단계까지도 국민이 참여하도록 민·관 협력과 소통

< 소통·참여형 정부 사례 (해외) >

◇ USA.gov

- 미국 정부의 각종 정보, 공무원 접촉, 민원 관련 온라인 서비스 제공 중
- 사용자 친화적인 탭(Tab)을 활용하여 어린이, 노인, 재외동포 등과 같이 시민 유형에 따른 맞춤형 정보 제공

◇ Challenge.gov

- 정부 부처나 공공기관이 직면한 문제 해결을 위해 민간의 전문성과 의견을 수렴하는 사이트
- 문제 해결 프로젝트를 일정 상금과 함께 공개적으로 올리면 시민은 진행되는 프로젝트를 검색하고 의견이나 해결책 제시

◇ 백악관 청원사이트: We the People



- ✓ 누구나 쉽게 청원서를 낼 수 있음
- ✓ 청원서가 충분히 ‘많은’ 투표를 받으면 담당자가 공식 처리

◇ SF311 서비스



- ✓ 긴급이 아닌 민원 전화 전면 개방
- ✓ 사진과 함께 올리면 우선 순위를 정해서 처리
- ✓ 우선 순위는 주민 투표 수에 따라 정해짐

◇ 호주 : Library hack 2011

- 공공정보를 활용한 일반국민의 애플리케이션 개발 및 참여 촉진을 위한 컨테스트 진행(‘Library hack 2011’)

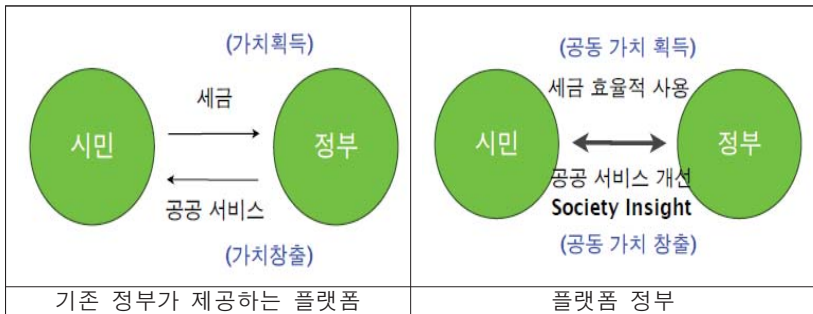
2. 플랫폼 정부(Platform Government)

(1) 개요

□ 플랫폼 정부의 개념 및 특징

- 플랫폼 정부는 효율적인 참여형 오픈 플랫폼(Lean & Participative Open Platform)을 제공하는 정부
 - ※ 팀 오라일리가 '09년에 Government as a Platform을 주장한 이래 Open Gov, Gov 2.0, Lean Gov 등으로 사용되어 옴
- 공공의 가치를 정부와 시민이 공동으로 창출하고 획득하는 정부

〈 플랫폼 정부에서 정부와 시민의 관계 〉



출처: 조용호(2012. 7), 제14차 오픈포럼

- 정부의 역할은 기본적으로 공공재와 인프라를 제공하고 국민이 대가로 세금을 납부하는 플랫폼 기능을 수행
 - ※ 교통, 통신, 항만 등
- 정부의 역할은 ‘주도적 독점적 공급자’에서 ‘주요 공급자’로 변화될 것이며, 생태계를 만드는 ‘카탈리스트’ 역할 수행
 - ※ 통신사 앱에서 애플 앱스토어 생태계로 이동이 공진화를 이끌었듯, 정부 역시 사회전체 가치를 키울 수 있는 역할 수행
 - ※ 카탈리스트 : 혁신과 성장을 위한 변화가 활발하게 일어나도록 돕는 촉매제

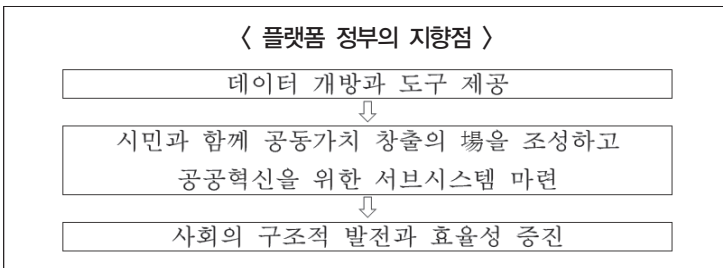
□ 플랫폼 정부 구현전략

- 정부는 공공서비스와 사회서비스 제공자로서 시민과 연결하여 네트워크 효과를 통해 공공가치를 승수로 확대하는 역할



출처: 조용호(2012. 7), 제14차 오픈포럼

- 진정한 오픈 플랫폼은 “민관 공동 창조의 장” 이어야 함.



출처: 조용호(2012. 7), 제14차 오픈포럼

□ 플랫폼 정부의 구성요소

- 정보 공유 플랫폼
- 참여·소통 플랫폼
- 서비스 플랫폼(협업 플랫폼)

< 플랫폼 정부의 개념과 특징 >

◇ 플랫폼론과 정부 패러다임 변화

플랫폼 유형	기술론	서비스론	매개론
정부 패러다임	정부 1.0	정부 2.0	정부 3.0
추진 행태	행정업무 시스템화 및 정보체계화 (전자정부 초기 단계 포함)	전자정부 서비스를 통한 시민 소통과 참여 활성화를 위한 서비스 체계	공공정보 플랫폼화를 통한 정부정책 및 공공정보 가치 창출
플랫폼 의미	정보화 추진을 위한 공통기반화	정부서비스 체계화	공공정보의 매개와 소통
추진 단계	행정정보화	전자정부	플랫폼정부

출처: KISDI(2012.12), 『사람중심 소통사회를 위한 신정보화전략 연구 총괄보고서』

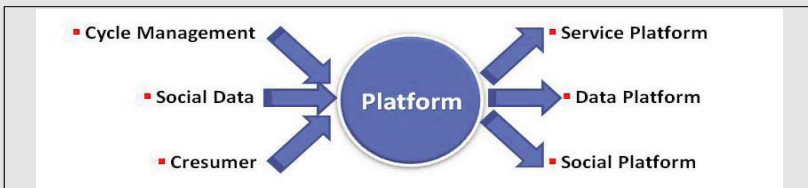
◇ 플랫폼 정부의 구성요건

○ 구성과 요건

플랫폼	정보서비스 핵심 역할	플랫폼 충족요건
데이터 플랫폼 (Data Platform)	원천 (Resources)	수평적 데이터 통합(광역데이터센터) 수직적 데이터 유통(DW/OLAP)
미디어 플랫폼 (Media Platform)	매체 (Delivery)	행정프로세스의 외부확장(생활 ↔ 사무) 소셜미디어 기반의 서비스 채널 구축
소셜 플랫폼 (Social Platform)	협업 (Collaboration)	(정부) 공공정보의 단계적 민간 개방 (민간) 애플 기반 서비스와 수익모델 창조

출처: KISDI(2012.12), 『사람중심 소통사회를 위한 신정보화전략 연구 총괄보고서』

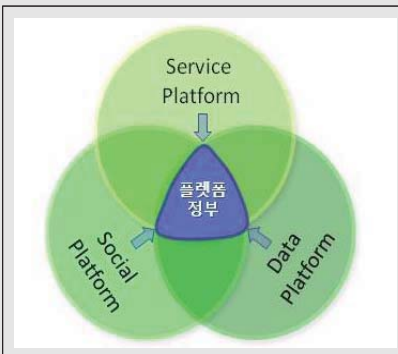
○ 플랫폼 구성요소



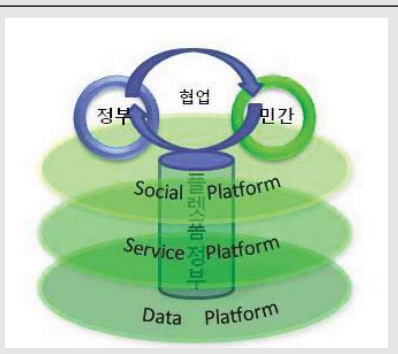
출처: 김상욱(2012. 10), 제16차 오픈포럼

○ 플랫폼 정부의 구조

평면적 구조

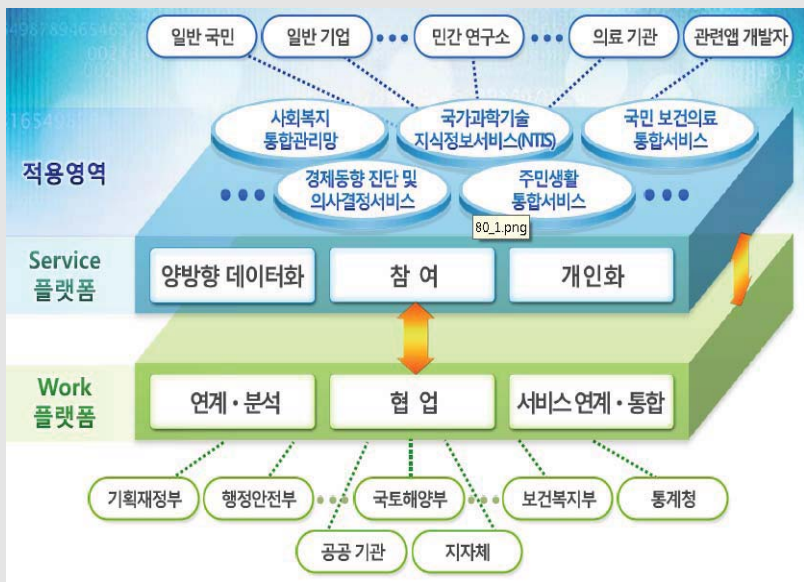


계층적 구조



출처: 김상욱(2012. 10), 제16차 오픈포럼

◇ 차세대 전자정부 비전으로서 플랫폼 정부



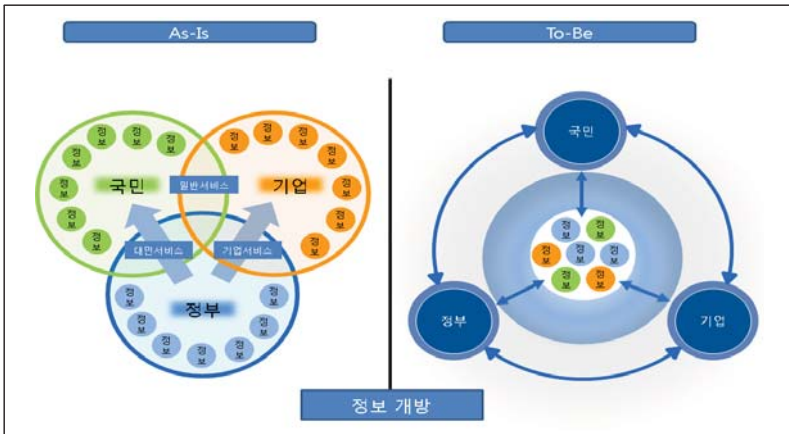
출처: 국가정보화전략위원회(2012. 11), VIP 보고자료

(2) 정보 공유 플랫폼

□ 정보 : 데이터 제공의 원칙

- ◎ 데이터 개방은 서비스(웹사이트)로 받는 게 아니라 정보(데이터)로 제공
- ◎ 국민이 정보를 확인하는 게 아니라 가져다 쓸 수 있도록 제공해야 함
 - 활용할 수 있도록 데이터뿐 아니라 도구까지 제공
 - 기계에서 처리될 수 있는 형태(machine-readable)로 제공

〈 정보 공유 플랫폼 개념도 〉



□ 데이터는 공개를 전제로 기획·설계

- ◎ 초기 정부 내부의 행정 목적을 달성하기 위해 설계(비공개)된 현재의 공공데이터의 공개·확대에는 근본적 한계 존재
- ◎ 향후 설계·구축되는 데이터는 공개를 전제로 기획·설계되어야 하며, 기존 데이터들도 점진적·단계적 변환 추진

※ 서울시는 400여개의 시스템과 200여개의 홈페이지 정보의 통합·공유·공개를 추진 중이며, 내부회의자료 및 설문조사내역 등 원천자료까지 공개

< 미국의 정보공유 플랫폼 DATA.GOV(http://www.data.gov) >

◇ 목적

- 오바마 정부의 열린정부(Open Government) 국정과제 프로젝트로서 Data.gov는 연방정부에 의해 만들어진 컴퓨팅 가능한 정보 정보(machine readable Datasets)를 사람들이 쉽게 찾아 다운로드 받고, 활용할 수 있도록 접근성 향상시킴
- data.gov에서는 연방정부의 정보(dataset)의 상세 목록(metadata), 정보에 접근하는 방법과 툴에 대한 정보를 제공하며, 데이터셋 추가에 따라 지속적으로 정보 제공 상세목록을 현행화

◇ 목표

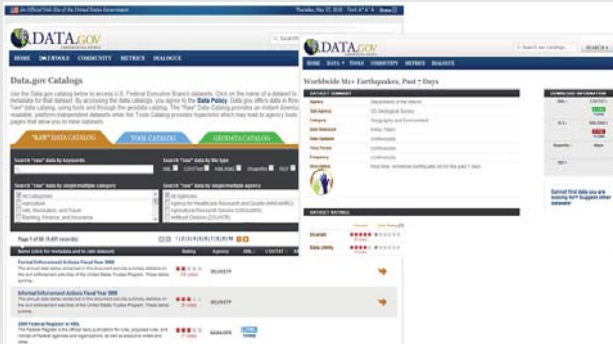
- Data.gov의 주요 목표는 연방정부 데이터에 대한 접근성 개선과 정부 외부의 혁신적 아이디어가 적용된 데이터셋 활용으로 창의적 이용을 확대하는 것
- 이를 위해 정부가 보다 투명해지고, 정부 개방성을 확대하도록 노력하여 Data.gov를 통한 민주주의의 확산과 정부의 실용성, 효율성을 제고

◇ 참여 민주주의

- 정부의 데이터 셋을 활용한 어플리케이션 제작, 데이터 분석, 연구이 가능하도록 만든 '정보 공유 플랫폼'으로서 Data.gov의 성공요인은 '국민의 참여와 협력'
- 국민들로부터 지속적인 피드백, 코멘트, 추천을 반영함으로써 국민들이 원하는 데이터셋을 제공하며, 제공되는 데이터셋에 대한 평가와 코멘트를 통해 개선 사항을 반영 ⇒ 언제든지, 무엇이든 data.gov에 대한 아이디어를 경청

◇ 연혁 및 현황

- 2009년 3월 Vivek Kundra가 Data.gov의 창설을 발표
- 2010년 사이트 개편 및 NASA, 렌셀러폴리테크닉대학교의 인공지능 전문가 등이 참여
- 47개의 데이터 셋으로 시작하여 현재 44만 5000여개의 데이터 셋을 제공하고 1264개의 정부 어플리케이션과 236개의 민간 어플리케이션 개발



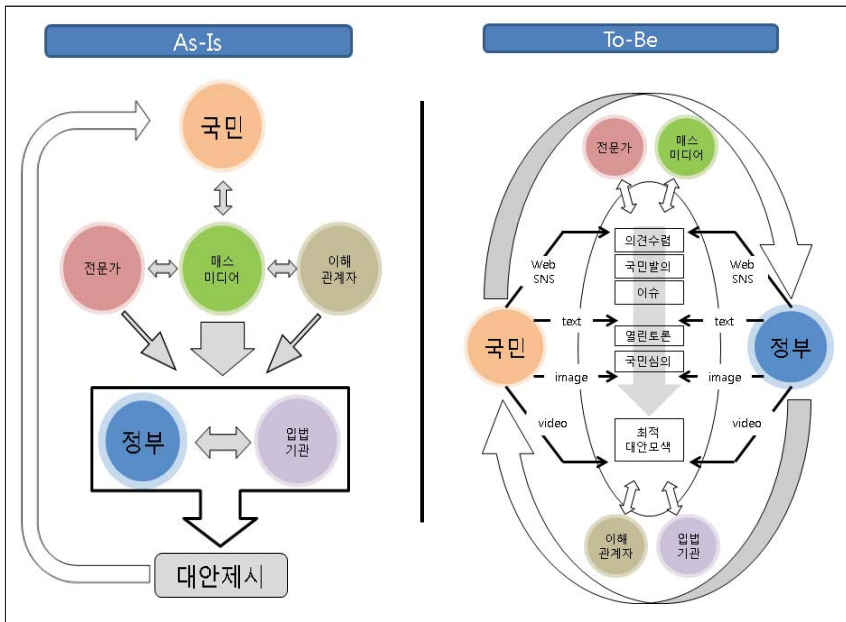
출처: 류한석(2011), 오픈포럼 창립총회

(3) 참여·소통 플랫폼

□ 국민 참여 지향적 설계

- 정부의 모든 업무와 서비스 과정에 국민의 참여가 가능한 구조로 설계하여야 함
- 정책 의제 설정, 정책 결정, 집행과 평가 등에 국민의 아이디어와 의견이 수렴되고 반영할 수 있도록 설계
- 공공서비스의 기획 과정, 서비스의 개선 과정에 국민이 참여할 수 있는 실질적인 기회가 제공되어야 함
- 국민 생활환경 개선에 스스로 참여하고자 하는 국민이 참여할 수 있는 창구를 제공하여야 함

〈 정보 소통·참여 플랫폼 개념도 〉



< Gaap에서의 소통과 공유 >

◇ GaaP에서 소통과 공유의 요소

주요요소	사례
듣기 (Listening)	카페, 커뮤니티 만들기, 가입하기
말하기(Talking)	채팅하기, 노트쓰기, 사진올리기
공감하기(Sympathizing)	공유하기, 페이스북에 좋아요 누르기
힘보태기(Energizing)	페이스북에 좋아요 누르기, 공유하기, 선택하기
돕기(Supporting)	문고 대답하기, 자원봉사자 찾기...
수용하기(Embracing)	의견 받기...
결정하기(Decision Making)	

출처: 이영환(2012. 5), 제12차 오픈포럼

◇ GaaP에서 소통과 공유의 문제점

구분	사례
신뢰의 위험	- 고의적 왜곡 정보 소통 - 욕설, 장난, 모욕적 발언 등 숨아내기
남용의 위험	- 광고 도배 - 위해(危害) 동영상 게시
충돌의 위험	- 개인 혹은 집단간 이해의 충돌
개인 정보 유출의 위험	- 신상 털기 등의 희생자 발생
국가기밀 등 유출의 위험	

출처: 이영환(2012. 5), 제12차 오픈포럼

< 서울시 사례: 커뮤니티 맵핑 >



시민이 만드는 생활지도	<ul style="list-style-type: none"> • 희망온돌(지역복지지도, '11.12) • 학교주변 위험지역조사('12.1) • 장애인 보행개선('12.3)
시민 불편신고	<ul style="list-style-type: none"> • 서울시 GIS포털 신고('12.3) • 다음 아고라('12.6)

출처: 황중성(2012. 7), 제14차 오픈포럼

(4) 서비스 플랫폼

□ 국민이 서비스를 만들고 공유하는 플랫폼 구현

- 정부는 서비스 제공자에서 서비스 플랫폼 제공자로 역할 변화

〈 정부의 역할 변화 〉



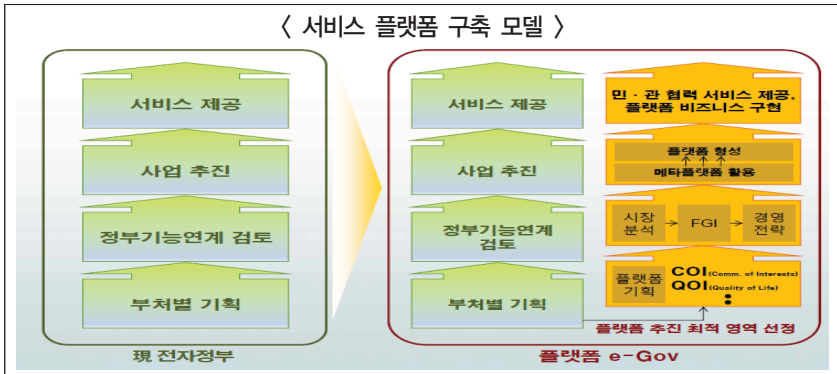
출처: 김상욱(2012. 6), 제13차 오픈포럼

- 서비스의 이용자인 국민이 스스로 필요로 하는 서비스를 개발해 사용하거나 공유할 수 있는 기반을 제공

□ 정부 서비스를 플랫폼으로 전환

- 플랫폼으로 전환이 가능한 정부 서비스의 단계적 전환
- 정부의 플랫폼서비스들의 품질을 주기적으로 진단·평가하여 플랫폼 품질 수준을 유지

〈 서비스 플랫폼 구축 모델 〉



출처: 신익호(2012), 국가정보화전략위원회 보고자료

< 플랫폼을 활용한 선순환 창출의 중요성 - 플랫폼의 실패사례¹⁹⁾ >

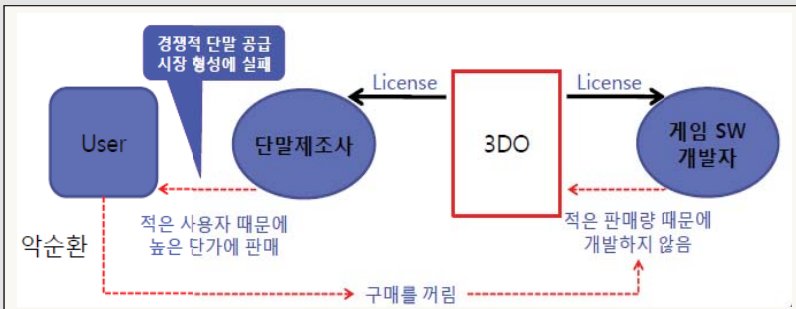
◇ 플랫폼 품질관리 실패로 인한 악순환 - 미국 ATARI(게임업체) 쇼크

- 1977년, 소프트웨어 추가가 불가능한 내장형 게임기 시장에 카트리지 게임기를 출시(소프트웨어 추가 가능)
 - ⇒ 시장의 80% 점유, 카트리지형 소프트웨어를 통한 판매의 60%가 이익
- 소프트웨어 제작이 쉽도록 표준화하고, 소프트웨어 판매에 대한 이익배분으로 카트리지 게임 제작을 승인
 - ⇒ 불법제작, 게임제작사 난립으로 게임 소프트웨어 가격 하락 및 시장점유율 급감(소프트웨어 가격 1/40, 시장점유율 97% 하락)
- 자사의 플랫폼 컨트롤에 실패하며 시장 몰락, 소프트웨어 판매 수익 분배에 실패하는 '부정적인 네트워크 효과' 발생

◇ 제품 생산 중심의 발상 - 3DO의 실패

- 빌게이츠의 전략(OS 제공을 통한 수익 창출)을 기반으로 게임 소프트웨어 제공을 통한 수익(제공 수수료)에 대한 비즈니스 모델을 구상
- 소프트웨어 개발업자에게 저렴한 라이선스비를 제공해 많은 소프트웨어를 확보, 이를 게임기 제조사에 공급
- 게임기 제조사가 비싼 가격으로 게임기를 판매하면서 선순환을 발생시키지 못함 ⇒ 소프트웨어 판매로 얻을 이익에 대한 전략적 사고의 부재

< 3DO의 실패 사례 >



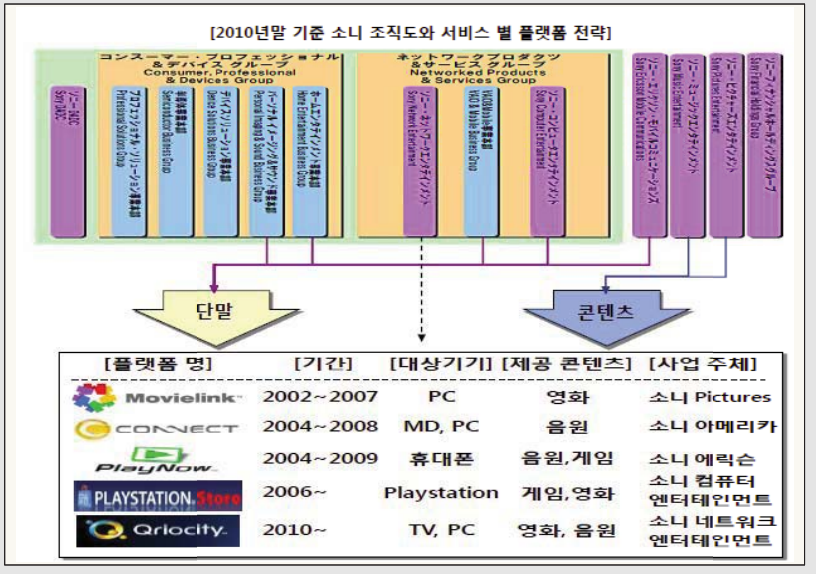
◇ 플랫폼 참여자에 대한 잘못된 이해 - Nokia의 심비안 실패

- 소프트웨어 플랫폼의 중요성을 인지하고 에릭슨-모토로라와 심비안 OS를 설립 후 제조회사에 OS 라이선스 제공 ⇨ 스마트폰 OS의 60% 점유
- 제조사가 차별화를 위해 심비안 OS를 특화(customizing)시켜 기기간 호환성이 상실되고 OS 플랫폼이 분화(Fragmentation)
 - ⇨ 어플리케이션 개발자들에게 유인동기를 부여하지 못함
- 제조사 견제로 인해 개발자들이 참여할 수 있는 시장 확대에 실패, 결과적으로 중립적/개방적 플랫폼 구축에 실패

◇ 플랫폼-서비스의 구조적 문제로 인한 실패 - 소니

- 소니는 혁신적인 단말기와 방대한 콘텐츠를 보유
- 플랫폼(단말기, 콘텐츠)을 서비스 하위에 종속시켜 플랫폼 내개발 및 파편화 초래
 - ⇨ 플랫폼 전략을 단순히 '새로운 수익창구의 채널 확대'로만 이해

〈 소니 조직도와 서비스별 플랫폼 전략(2010년 말 기준) 〉

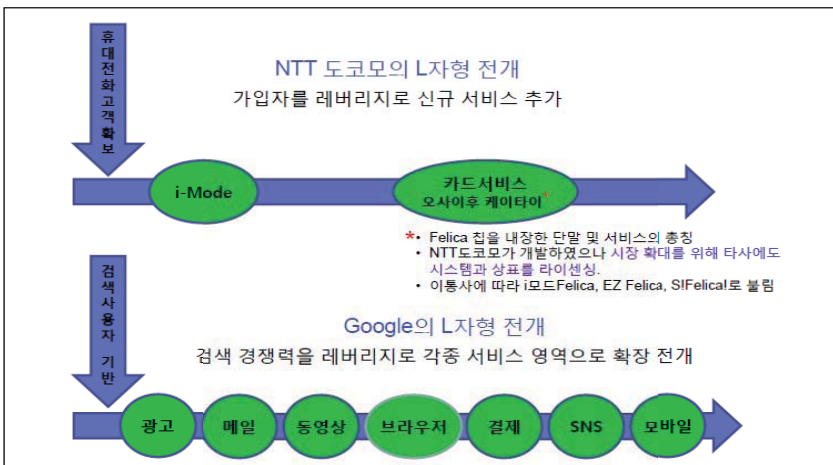


19) 히라노 아쓰시 칼, 안드레이 학주(2011), 『플랫폼 전략』, 이성춘(2011), 제3차 오픈포럼에서 재인용 및 재구성

□ 서비스 플랫폼의 추진전략

- 플랫폼은 성공 서비스를 핵심 축으로 다양한 서비스와의 융합 이후 다양한 단말로 확장이 필요
- ‘L자형 전략’ 을 통해 보유하고 있는 강점을 확대하는 것이 신규 서비스의 성공확률을 높임
 - 정부의 플랫폼 전략도 단말/서비스의 무차별적인 확장이 아닌 강점으로부터 출발하는 전략적 사고 필요

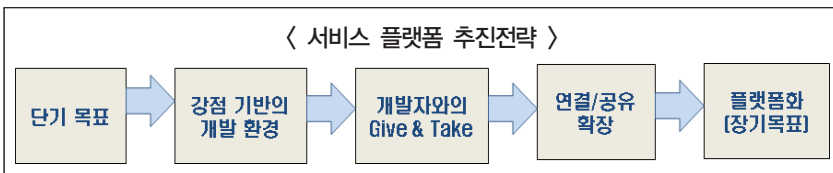
〈 NTT 도코모와 Google의 L자형 전개 〉



출처: 이성춘(2011), 제3차 오픈포럼

- 목표에 대한 구체적인 단기-장기 목표를 통해 필요 요소를 파악하고, 플랫폼 구축을 위한 참여자들의 관계를 통해 네트워크 효과를 발생

〈 서비스 플랫폼 추진전략 〉



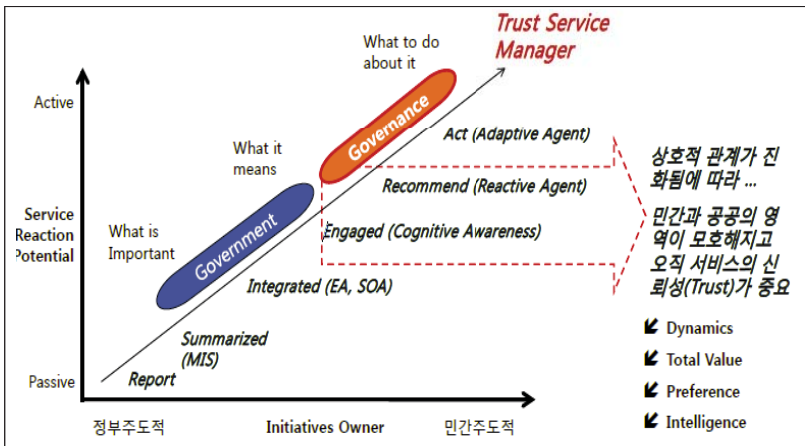
- 하나의 서비스 플랫폼이 성공하기 위해서는 각 단계별 목표와 전략이 다음을 인지하고 집중을 통한 조건의 충족 필요

〈 플랫폼 구축을 위한 단계별 목표 및 전략 〉

단 계	목표와 전략
초 기	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 외부의 3rd Party와 공유할 수 있는 핵심자산 발굴 및 강화 (ex) 가입자 관계(Facebook, 카카오톡), 검색엔진(google) 등) ✓ 핵심 자산의 강화를 모든 전략에 최우선 (홍보, 자원 조달보다 핵심자산에 대한 고려에서 출발) ✓ 한계를 극복할 수 있는 개방 및 연계 방안 필요 (온라인으로 연결되는 모든 대상에 대한 개방·연계 전략)
성장기	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 핵심 자산의 개방, 3rd Party의 수익창출(인센티브 제공) 환경 구축, 성공사례 발굴 ✓ 3rd Party의 시장 진출 제한 및 일관된 플랫폼 전략, Infra 구축 추진
성숙기	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 성공한 핵심 서비스를 중심으로 수평적 확장 ⇨ 통합 플랫폼 ✓ L자형 확대를 통한 타영역에 대한 영향력 전이 ⇨ Social 및 LBS 등 추가되는 신기술에 대한 경쟁력 확보

- 민관협력을 통한 서비스 제공, 플랫폼 비즈니스의 성패는 제공자의 서비스/정보에 대한 신뢰성이 중요

〈 민관협력 모델의 사례 : ITOI 〉



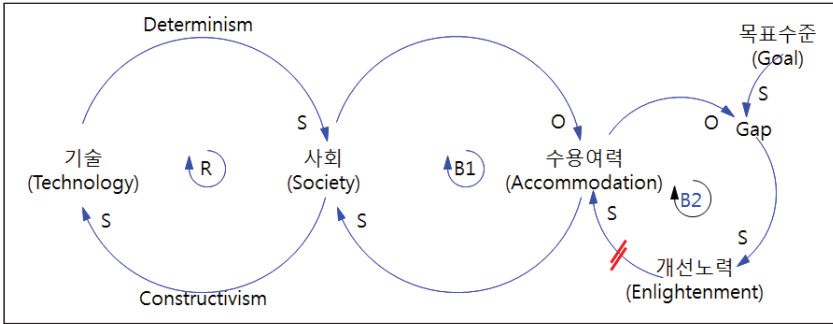
출처: 윤영진(2011), 2011년 오픈세미나

3. 서비스 정부(Service Government)

□ 서비스에 대한 이해

- 서비스란 기술과 사회, 사회의 수용여력의 관계에 의해 변화

〈 기술-사회-수용여력의 관계 〉



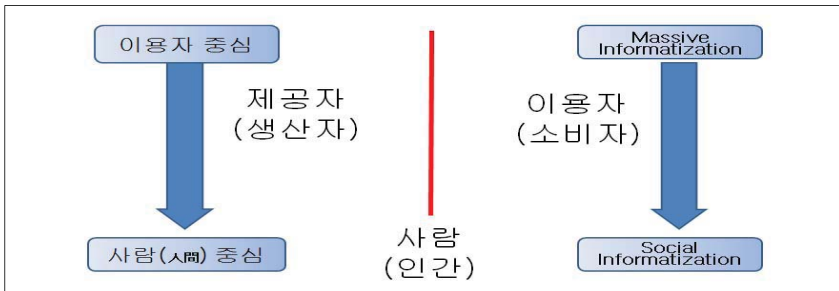
출처: 김상옥(2012. 6), 제13차 오픈포럼

- 서비스의 개념에 대한 이해 부족, 효율성과 기술 중심의 정보화로는 실효성 있는 정책개발과 서비스 제공에 한계

□ 서비스 패러다임으로 전환

- 서비스의 이용자인 국민 중심, 인간 중심으로 서비스 패러다임을 전환

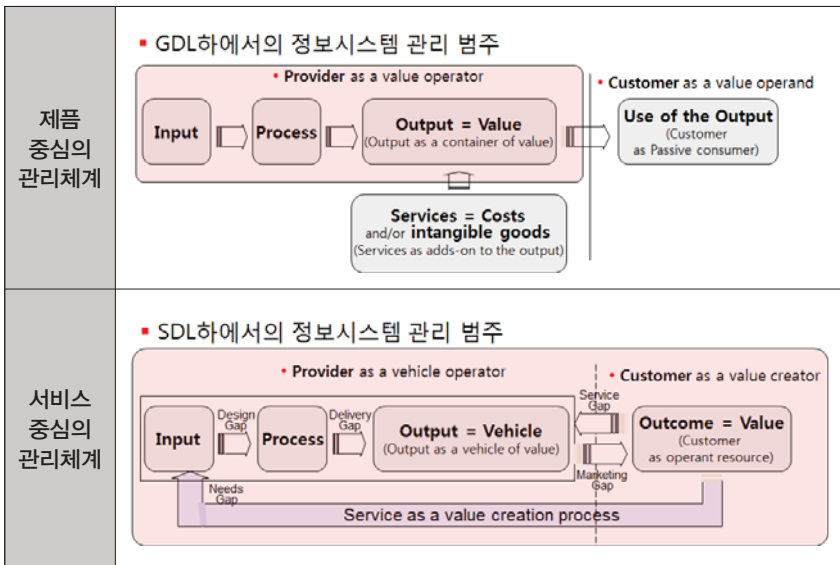
〈 서비스 패러다임의 변화 〉



출처: 김상옥(2012. 6), 제13차 오픈포럼

- ◎ 제품 중심의 논리에서 서비스 중심의 논리로 전환 필요
 - 제품 중심의 논리에서는 프로세스의 효율성을 중시하고 서비스 비용을 강조
 - 서비스 중심의 논리에서는 가치(value) 창출의 주체로 고객이 참여하게 되며 서비스는 가치 창출해 내기 위한 프로세스로 이해

〈 제품 중심 vs 서비스 중심의 논리에 따른 프로세스 인식 변화 〉



출처: 김상욱(2012. 6), 제13차 오픈포럼

- ◎ 정부는 제공해야 하는 서비스를 국민 중심으로 통합하여 맞춤형 서비스로 제공
- ◎ 정보시스템과 서비스의 가치는 이용 시점에 발생하게 되므로 이용자인 국민을 서비스 기획, 운영, 평가 과정에 포함

〈 서비스중심논리(SDL) 구현과 관리방안 〉

- ◇ 행정프로세스 외부 확장의 의미 : 프로세스 관리 ⇒ 사이클 관리
- ◇ 시민의 행정프로세스 편입을 위한 전제조건
 - 유관기관 간 데이터의 논리적 통합
 - 공공데이터 민간 활용
 - 사물의 데이터(위치, 속성 속의 변화)의 행정 데이터 편입
⇒ 이를 위해서 데이터 관리방식의 근본적 전환이 필요
(구조화된 중앙중심 설계 ⇨ 탈구조화된 속성중심 설계)
- ◇ 정보경제주체(Prodisumer)로서의 시민이 행정프로세스 편입에 따른 새로운 이슈와 과제
 - Big Data 문제와 NoSQL: 다수의 Producer들도 데이터를 쉽사리 조작할 수 있어야 함
 - Social Filtering 이슈: 편향된 집단사고가 아닌 집단지성을 이루기 위한 조건
 - Cloud Computing Service: 다수의 Producer 들도 정보자원을 슬림 하게 보유, 관리
 - 행정공무원들의 재교육: 다차원 정보 분석과 3D 정보 해석 능력 배양
 - 사후관리: SDL하에서의 정보서비스 시스템 사후관리

- 요청에 의해서 처리하는 ‘After Service’ 에서 상황을 인지하여 찾아가는 ‘Before Service’ 로 전환²⁰⁾
- 소외된 국민을 돌보는 정부로서의 역할 강화
- 정보취약계층(고령자, 장애인 등)이 정부의 서비스를 접근하고 사용하는 데 있어 불편함이 없도록 배려

〈 배려의 구현요소 〉

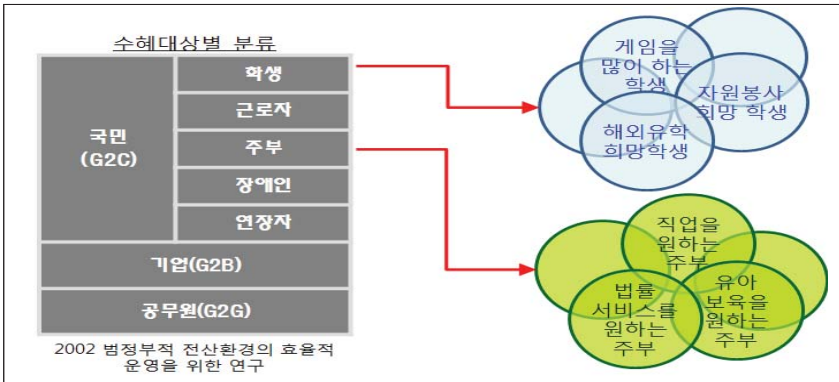
- ◇ 배려의 주체: 정부, 기업, NPO(Non-Profit Org.), 개인
- ◇ 배려의 대상: 나, 너, 우리, 모두
- ◇ 배려의 방법: 인정, 공존, 공유, 공헌, 보시, 기도

20) 최창학(2011), 2011년 오픈세미나

□ 고객(국민)에 대한 이해

- 국민의 유형과 특성을 세분화하여 특성을 이해하고 의견 수렴
 - 기존의 포괄적인 분류체계와 이해 방식으로는 정확한 국민의 요구(needs)를 파악하는 데 한계 존재

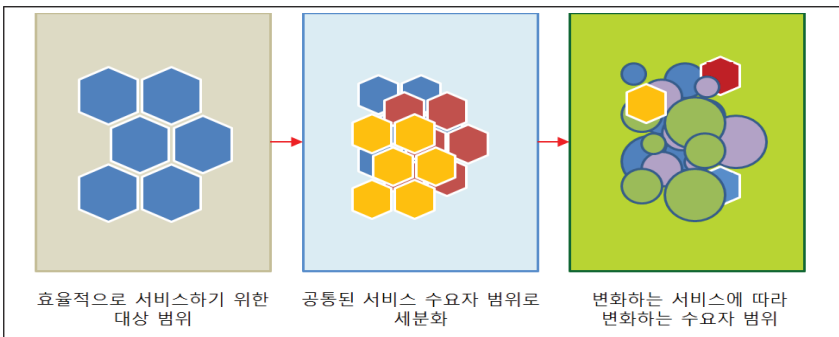
〈 정부의 수요자의 분류의 변화 필요성 〉



출처: 신익호 (2012. 10), 제16차 오픈포럼

- 수요자 그룹에 대한 명확한 식별과 이해를 바탕으로 서비스 설계 및 제공, 변화관리가 필요

〈 정부의 수요자의 분류의 변화 필요성 〉

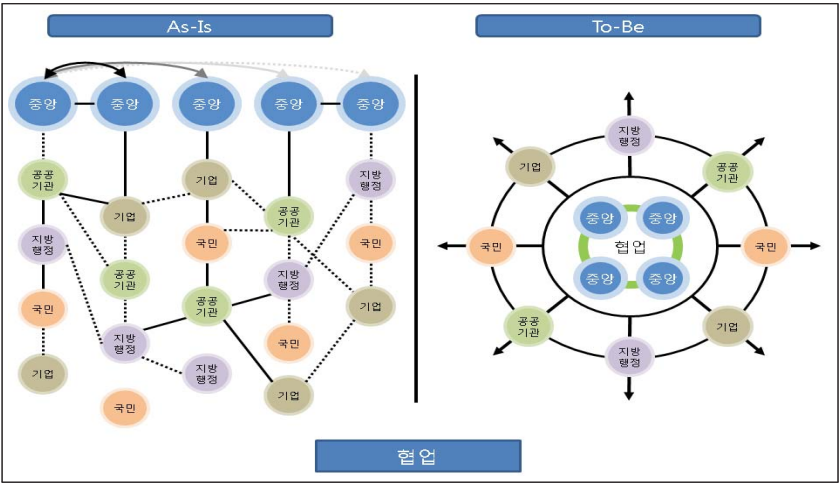


출처: 신익호 (2012. 10), 제16차 오픈포럼

□ 서비스 발전방향

◎ 부처간 협업을 통해 국민에게 맞춤형 서비스 제공

〈 부처간 협업 개념도 〉



◎ 국민 경험 중심의 서비스 디자인(UX: User Experience)로 전환

〈 UI와 UX의 개념 차이 〉

구 분	UI 디자인	UX 디자인
제품 디자인		
고려 사항	<ul style="list-style-type: none">- 리모콘에 넣을 기능- 리모콘의 크기- 리모콘의 색상과 디자인	<ul style="list-style-type: none">- 어떤 사람이 쓰는 가- 어떻게 리모콘을 쥐는 가- 어떤 기능을 자주 쓰는 가
기준	제품 중심 사고	사용자 중심 사고

출처: 옥상훈(2011), 제2차 오픈포럼의 자료를 재구성

4. 유능한 혁신 정부(Sustainable Creative Government)

□ 개념

- 정부 간 협업, 국민의 참여, 기업들의 자유로운 생태계를 조성하고 융합을 지원함으로써 지속적으로 새로운 가치를 창출하는 정부
- 유연성과 창의성 등을 바탕으로 재정 위기, 사회의 복잡성, 갈등 구조의 다변화 등 복잡한 환경과 자원의 한계를 극복하고 성과를 창출해 내는 정부

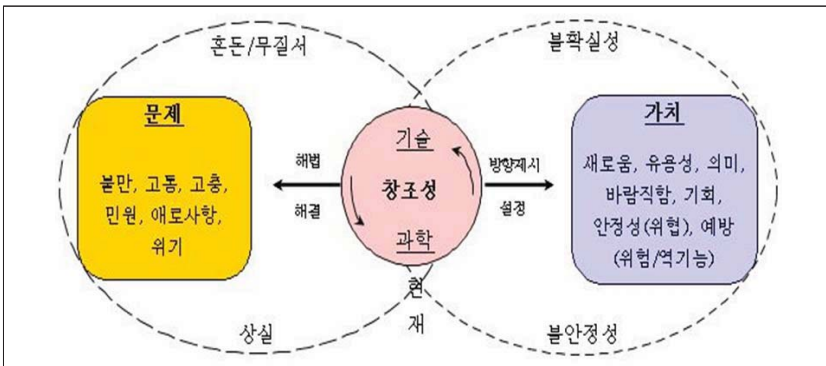
□ 특징 및 구성요소

- 지속가능한 혁신과 부가가치를 창출하는 정부
- 유연하고 창의적인 정부
 - 다양성을 수용하고 환경 변화에 따라 유연하게 정책, 제도, 체계 등을 변화가 가능한 기반 마련
- 협업 및 집단지성을 활용하는 정부
 - 이해자간 협력관계 구축을 통해 정부 정책의 품질을 개선하고 공공서비스를 개선
- 목표지향적이고 성과를 창출하는 정부
 - 문제 해결, 미래 목표를 기반으로 정부 투자나 정책 결정
 - 분명한 목표를 제시하고, 문제점과 결과를 공유하며 국민과 함께 해결
- 예측을 통해 예방하는 정부
 - 사건 또는 사고 발생 이후 신속하게 복구하는 것이 아니라 예측과 분석을 통해 발생을 예방하고 피해를 최소화

(1) 창조형 정부

- 지속가능한 혁신과 부가가치를 창출하는 정부
- 다양성을 수용하고 환경 변화에 따라 정책, 제도, 체계 등을 변화시켜 나가는 유연하고 창의적인 정부
- 창조성을 기반으로 문제를 해결하고 가치를 창출

< 창조성의 기능 >



출처 : 한세익(2011), 오픈포럼 창립총회

< 창조형 정부²¹⁾ >

◇ 창조형 정부의 개념

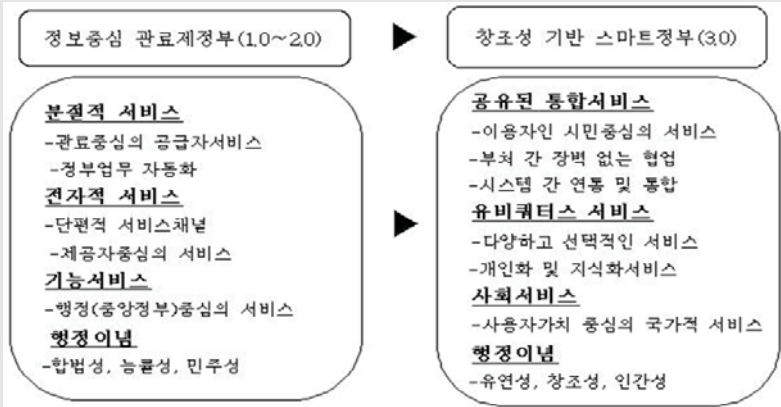
- 동태적인 개념으로서, 문제해결 중심의 가치창출을 지향하는 정부로, 재창조 작업을 통해 국민에 대한 서비스, 책임성 등을 향상
- 유기체적 진화를 통해 환경변화, 기대와 수요에 대응하는 지속적인 혁신 정부
 - ⇒ 기술을 통한 새로운 정부의 모델로서 창조형 정부는 현재 진행 중이며, 국민과 이를 지원하는 혁신자의 공간 안에서 보다 구체화된 개념 도출가능

◇ 창조적 스마트정부의 기준과 요소

- 행정이념의 전환 : 기존의 합법성을 포괄하는 유연성, 능률성을 초월한 창조성, 민주성, 인간성으로의 탈바꿈
- 기술 기반과 행정이념의 구체적 실천으로 사용자 중심의 공유된 서비스를 다양한 채널을 통해 제공하며, 선택적 서비스가 가능

- 서비스가 아닌 서비스 환경을 제공 : 혁신적 아이디어와 기술적 환경이 쉽게 전달될 수 있는 조직구조 등의 요소를 포함
- 개인에 의한 행정서비스와 행정정보의 구조를 결정하고 서비스로 실행하는 행정 프로세스의 전환이 필요
- 스마트환경 내 협력과 질서 유지, 조정 역할에 대한 주체와 수행방법의 결정

◇ 정부 3.0 : 창조성 기반의 스마트 정부



◇ 전자정부 단계와 창조성 비교

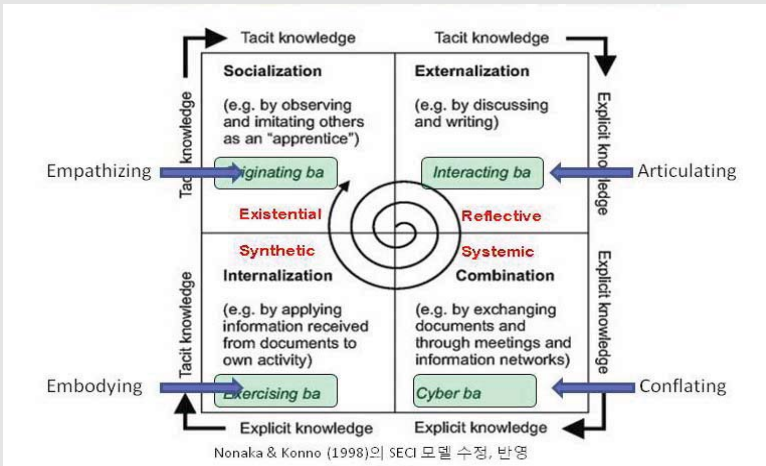
단 계	착수 (Emerging)	발전 (Enhanced)	전자거래 (Transactional)	통합처리 (Connected)
서비스	온라인을 통한 일방향 서비스	발전된 일방향 및 단순 쌍방향 서비스	쌍방향 서비스	맞춤형 서비스
내 용	-정책, 법령, 문서 등 정보 제공 -타 부처, 산하기관 등과 연결	-민원신청 양식, 다 국어 서비스 제공 -부분적으로 온라인 으로 신청	-전자인증 양식 제공 -전자부표, 민원양식 다운로드 및 업로드 -온라인세금납부 등 정부와 금융거래가능	-시민과 적극적인 커 뮤니케이션 수행 -다부처 통합서비스, 생애주기별 맞춤형 서비스 제공
창조성 차원	문제해결지향, 미분화	문제해결, 분화	가치지향적, 분절적	가치 창출, 균결적
정부형태	관료제정부	온라인정부	네트워크정부	스마트정부

21) 한세역(2011), 오픈포럼 창립총회 (일부 내용은 재구성)

(2) 협력 도모형 정부

- 정부 내부뿐 아니라 민간과의 협업을 통해 정부 정책의 품질과 공공서비스를 개선해 나가는 정부
 - ※ 협력은 행정 영역의 범위와 역할이 확대되고 복잡성이 증가하는 상황에서 순환보직제도 기반의 행정전문성/공무원 능력 개발의 한계를 극복하는 대안²²⁾
- 다양한 이해자간 협력체계 구축을 통해 문제를 해결하고 가치를 조정
- 국민의 집단지성을 활용하여 국정 현안과 미래 위험을 슬기롭게 대처

〈 사례: 조직 내 협력을 통한 지식 창조모델²³⁾ 〉



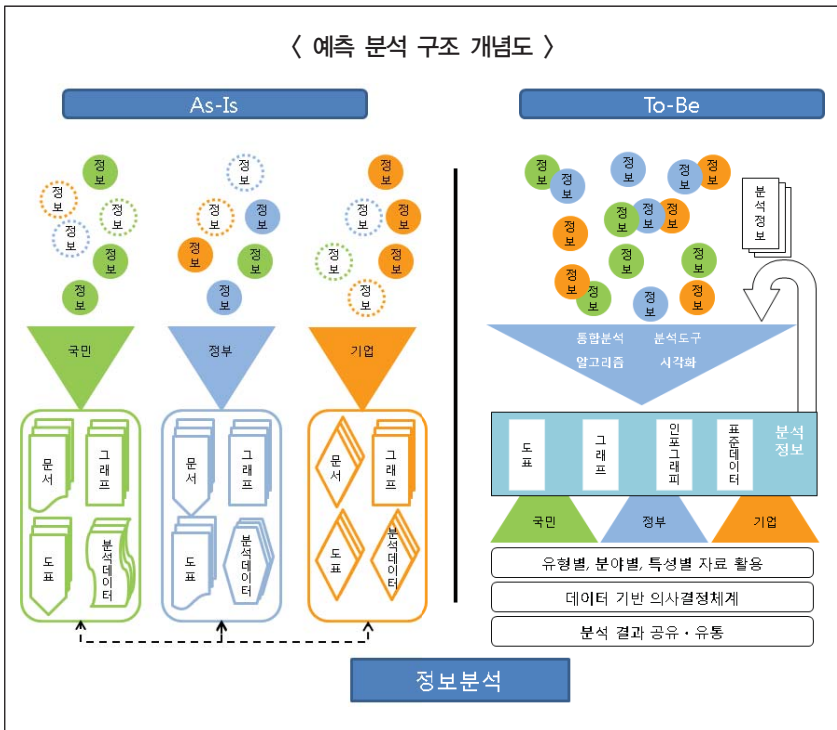
- ◇ 지식 창조를 위한 조직 내외부적인 지식과 정보의 공유, 소통, 협업을 지향
- ◇ 지식 기반 조직으로서 유기적 네트워크를 통해 고객의 요구에 맞는 유연성과 창조성을 극대화 가능

22) 황주성(2011), 2011년 오픈 세미나

23) Nonaka&Konno(1998), SECI모델; 김상욱(2012), 제16차 오픈포럼에서 재인용

(3) 목표지향형 정부

- ◎ 분명한 목표를 제시하고 문제점, 진행 현황 및 경과, 결과를 공유하며 국민과 함께 해결해 나가는 정부
- ◎ 문제 해결 중심, 미래의 가치 목표 등을 중심으로 정부의 투자나 정책을 결정
- ◎ 문제 변화(problem shift)에 대응하여 문제 해결의 방식을 변화시키는 노력이 스마트 정부를 실현하는 것임
- ◎ 사건 또는 사고 발생 이후 신속하게 복구하는 것이 아니라 예측과 분석을 통해 발생을 예방하고 피해를 최소화



정부 3.0

새로운 디지털공공을 꿈꾸다

2부

스마트정부, Gov 3.0의 소통과 참여

Ⅰ 개요

Ⅱ Gov3.0의 소통과 참여 방향

2부 스마트정부, Gov 3.0의 소통과 참여

I. 개요

1. 소통: 대화와 신뢰

□ 인간: 대화를 통해 소통²⁴⁾

- 대화주의적 관점에서 인간은 타인과의 관계를 통해 자아를 형성하고 지식이 형성되는 존재
 - 지식은 고립된 인간의 두뇌에 의해 창조되는 것이 아니라 타인과의 대화를 통해 생성
- ※ 대화주의: 대화와 관계를 중심으로 인간을 이해하는 철학적 관점
- 인간은 대화를 통해 타인과 소통하며, 인간에게 대화는 타인과의 관계를 연결해 주는 필수적 수단
 - 인간에게 소통이란 대화를 의미

〈 대화의 기능 〉

개인적 차원	사회적 차원
✓ 고독과 고립으로부터 탈출 ✓ 심리적 위안과 만족 ✓ 정체성 형성 ✓ 정보와 지식의 획득	✓ 평화 유지 ✓ 비즈니스 ✓ 협력 ✓ 지식 생성 ✓ 이노베이션

윤영민(2011), 4차 오픈포럼

- 소셜미디어, SNS의 지구적 확산은 인간이 대화적 존재라는 사실을 말해줌

24) 윤영민(2012), 제12차 포럼을 일부 발췌하여 정리

□ 소셜미디어: 온라인 공중 대화(public dialogue online)의 시대¹⁾

- 소셜미디어의 등장에 따라 온라인 공중 대화(public dialogue online)가 지닌 잠재력이 주목받고 있음
- 공간과 시간의 제약을 받지 않으면서 많은 사람들이 공통 주제로 대화가 가능하다는 사실은 급격한 사회 변화를 함축
- 대화가 지닌 사회적 함축성 중 하나는 평등이므로, 소셜 미디어의 다양한 목소리들이 대등하게 인정되어야 함

〈 대화의 확장²⁵⁾ 〉

- ◇ 시 간: SNS를 통한 24시간 365일, 즉각적 반응(instant reaction)
- ◇ 장 소: 온라인 대화의 번성으로 오프-온라인 구분이 사라지고, 지구적 수준의 대화가 일상적으로 이루어짐
- ◇ 참가자: eco-chambers(Cass Sunstein) vs. architecture of participation (Tim O'Reilly) ⇨ 양적 증가, 다양성 증가
- ◇ 주 제: agenda-setting power의 독과점 와해 ⇨ 다양성, 혼합성 증가
- ◇ 유 형: small talk, banter, discussion, dialogue, discourse, carnivalesque
- ◇ 빈 도: "인류 역사상 가장 수다스런 시대"

□ 정부-국민의 대화를 위한 과제

- 대의민주주의, 행정집행력의 약화에 따라 참여의 제도화, 사회적 원칙의 정립이 필요
- 독백, 인신공격, 악플러 등 부정적 영향의 심화에 따라 경청과 공감에 대한 훈련, 교육 필요
- 대화의 복원을 위해 경쟁보다 협력·상생 문화로의 전환이 요구되며 대화주의(dialogism), 대화적 지식론(dialogic theory of knowledge)에 대한 재인식 필요

25) 윤영민(2011), 제4차 오픈포럼

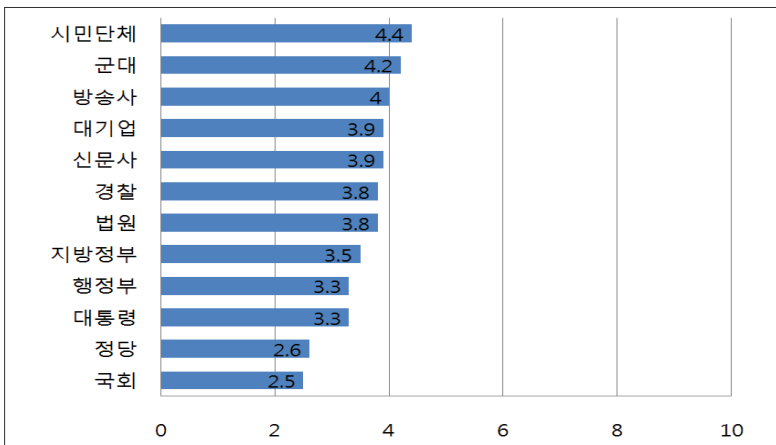
□ 정부 소통의 목적과 가치: 신뢰

- 정부와 국민 간 소통의 부재는 정부 신뢰도의 저하를 야기하며, 국민이 믿지 못하는 정부는 리더십 확보가 곤란
- 인터넷과 미디어의 발달에 따른 정보 획득 경로의 다양화, 유통 속도 증가 등으로 정부는 국민과 함께 신뢰의 경쟁²⁶⁾

※ 미네르바 체포 사건은 신뢰의 경쟁에서 정부가 결국 진 것을 의미

- 신속하고 효과적인 대응이 이루어지지 않는 경우 신뢰의 위기와 더불어 국정 운영의 어려움 예상
 - 정부 신뢰도는 시민단체, 방송사, 기업 등에 비해 낮은 수준

〈 기관별 신뢰도 〉



출처 : 서울대 한국정치연구소(2012.10) 재인용 ; 강원택(2012. 11), 2012년 오픈컨퍼런스

- 국민과 소통하고 개방을 통해 신뢰를 형성하는 것은 기술적 의미가 아니라 정치적·정책적으로 매우 절박한 문제²⁾
 - 강제력이 아니라 논리, 정보, 대안에서 앞서야 하는 문제

26) 강원택(2012.11), 2012년 오픈컨퍼런스

2. 참여: 다양성의 수용과 집단지성의 활용

□ 참여의 비용

- 대부분의 국가들은 참여의 구조적 한계와 참여에 대한 비용을 고려하여 대의민주주의를 채택

< 집단적 의사결정의 구조적 문제²⁷⁾ >

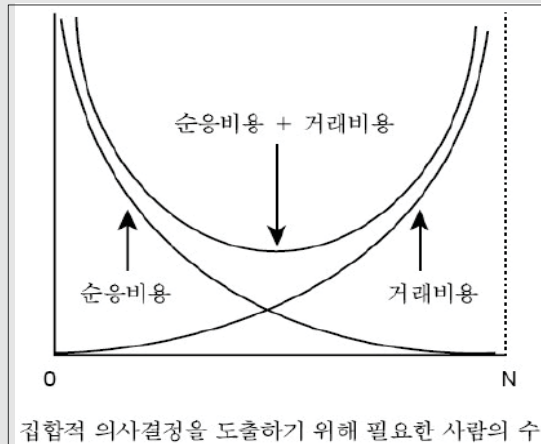
◇ 의사결정에 소요되는 비용은 순응 비용과 거래 비용의 합

(순응 비용) 최종 의사결정에 불만을 갖는 정치행위자들이 감수해야 하는 비용
(거래 비용) 최종 의사결정을 도출하는 데까지 소요되는 비용

◇ 집합적 의사결정에서는 순응 비용의 증가가 불가피하나, 순응 비용의 증가는 경제적 비용뿐 아니라 사회 갈등을 유발

- 다양하고 많은 사람들이 참여할수록 거래 비용 또한 증가하므로, 이를 현명하게 해결하는 방안 모색이 필요

< 집합적 의사결정에서의 순응 비용과 거래 비용 >



출처: 윤성이(2012. 9), 제15차 오픈포럼

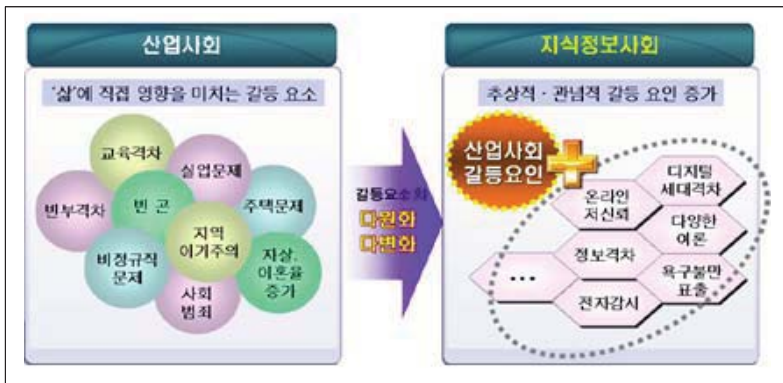
27) 윤성이(2012. 9), 제15차 오픈포럼

- 인터넷, 소셜미디어와 같은 정보기술의 발전으로 참여 비용이 낮아지고 사회적 요인이 결합되어 국민의 직접 참여가 확대
- 이에 따라 공동체, 정치, 교육, 언론, 산업 등 다양하고 광범위한 영역에서 참여가 일어나고 있음²⁸⁾

□ 참여의 가치와 필요성: 다양성 & 복잡성

- 사회가 복잡해지고 사회 구성원들의 가치관과 이해가 다양해짐에 따라 갈등의 요소도 다변화
- 추상적·관념적 갈등 요인이 증가함에 따라 의사결정 및 정책 과정에 다양한 사회 구성원의 참여 필요성이 증대²⁹⁾

〈 갈등의 다원화와 다변화 〉



출처 : 홍필기(2012. 11), 2012년 오픈컨퍼런스

- 정책 집행의 효율성을 향상을 위해서는 정책 결정 과정에서 다양한 사회 구성원을 참여시켜 사전에 정책 반영 필요
 - 복잡해지는 사회 문제를 해결하기 위해서는 집단지성의 활용이 바람직할 수 있음
- ※ 집단지성(collective intelligence): 집합된 지능이 개별 지능들의 합을 넘어서는 현상

28) Jenkins, Henry, Ravi Purushotma, Margaret Weigel, Katie Clinton, Alice J. Robinson (2009), *Confronting the Challenges of Participatory Culture*. Cambridge, Mass.: The MIT Press.

29) 홍필기(2012. 11), 2012년 오픈컨퍼런스

- ◎ 다만, 인터넷 기반의 집단지성은 행정에서 유념해야 할 현상이기도 하므로 유형에 따라 현명한 대처가 필요함

〈 집단지성의 유형³⁰⁾ 〉

유형	특성
벌떼형 (swarms)	특정한 목표 없이 많은 사람들이 즐기면서 참여 예) 위키피디아, 구글, 아마존, 네이버 지식인 등
군중형 (crowds)	미션이 주어지며 많은 사람이 참여 예) Threadless.com, free beer 오픈소스 운동 등
폭도형 (mobs)	구체적인 프로젝트를 지향하지 않으며 비교적 소수가 참여 예) 오마이뉴스, 허핑턴포스트 등
벌통형 (hives)	비교적 소수의 매니아들이 참여하여 프로젝트 수행 예) Star Trek New Voyages, skibuilders.com, Niketalk 등

□ 참여에서 고려할 문제점

- ◎ 다양한 구성원이 직접 참여하는 것이 이상적일 수도 있으나, 효율성, 대표성, 포폴리즘, 합리성 등의 문제를 고려해야 함

〈 참여에서 발생할 수 있는 문제들 〉

구분	내용
효율성의 문제	- 대규모의 이질적 구성원들을 가진 공동체의 경우 합의 과정에 상당한 시간과 노력 필요
대표성의 문제	- 정책결정 과정이 개방되어 있더라도 실질적으로 참여하는 시민은 일부분 - 일상생활과 얽매인 저소득층은 사실상 참여의 여유가 없음
포폴리즘의 문제	- 정부가 의도적으로 제한된 정보만 제공하면서 자신들이 의도한 방향으로 시민 참여를 통제할 가능성 - 정부가 정책결과에 자신이 없거나 사회적 저항을 유발할 수 있는 정책에 대해 책임성 회피의 수단으로 시민 참여 활용
합리성의 문제	- 공익 측면이 아니라 특정집단의 사적 이익 추구 수단으로 활용 - 시민의 정책 전문성 부족으로 잘못된 판단을 할 가능성

출처: 윤성이(2012. 9), 제15차 오픈포럼

30) Kozinets, Robert V, Andrea Hemetsberger, and Hope Jensen Schau. 2008. "The Wisdom of Consumer Crowds," Journal of Marketing vol. 28, no.4.

3. 환경 변화: 참여와 대화의 시대

(1) 국민: 집단지성의 협업 파트너

□ 국민 역량 강화

- 개별 시민의 정보 자원 및 정치적 동원 역량의 증대³¹⁾
- 정치과정에서 매개적 역할을 해 온 전통적 기구의 약화, 시민 각 개인의 역량 강화 및 참여 기회 확대

□ 국민 영향력 증가

- 한국 정부의 정책이나 서비스 개선 등에서 ‘국민의 참여’ 활동이 미치는 영향은 날로 증가하고 있는 추세³²⁾
- 국민의 이의 제기, 반발 등으로 정부의 정책이 번복되거나 정책 집행 시 실행력을 확보하지 못하는 사례 발생

□ 관여적 시민의 증가

- 정치에 대한 관심과 불만족이 많은 관여적 시민의 증가³³⁾로 인한 비판, 항의 증가로, 정부 신뢰도 약화 우려

〈 의무적 시민 vs. 관여적 시민 〉

시민 유형	정치적 태도	정치적 의사 표현 채널
의무적 시민	정치적 관심이 높고, 정치시스템에 대한 불만족이 낮음	투표, 정당 활동 중심
관여적 시민	정치적 관심이 높고, 정치시스템에 대한 불만족이 높음	컨슈머 참여, 항의 중심

출처: 윤성이(2012. 9), 제15차 오픈포럼

□ 집단지성의 등장

- 정부가 가졌던 정보, 정책 지식의 우위가 약화³⁴⁾
- 정부 정책에 대한 시민사회 내의 대안 형성 가능하고, 정부 주도의 하향식 정책 관리의 한계

31) 강원택(2012. 11), 2012년 오픈컨퍼런스

32) 강중협(Transforming the future of Asia's Public Sector 워크숍, 2011.10)

33) 윤성이(2012. 9), 제15회 오픈포럼

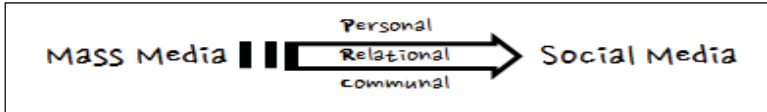
34) 강원택(2012. 11), 2012년 오픈컨퍼런스

(2) 소셜미디어: 온라인 대화와 관계의 도구

□ 소셜미디어로 패러다임 변환

- 소셜미디어의 등장으로 매스미디어에서 미디어 패러다임 변화³⁵⁾

〈 미디어 패러다임의 변화 〉



- 소셜미디어는 소비의 개인화로 인한 권력의 이동, 관계적 개인, 관심 경제의 확장된 자아로서 기술적·사회적 변화 야기

〈 소셜미디어의 패러다임 변화의 특징11) 〉

- ◇ 개인화(Personal): 권력의 이동(Producer ⇨ Producer)
- ◇ 관계화(Relational): 존재의 의미(수목적 개인 ⇨ 관계적 개인)
- ◇ 공동체화(Communal): 개인의 역할 (Thinking Being ⇨ Filtering Cell)

- 소셜미디어를 통해 저비용으로 양방향 소통이 가능하게 되었으며, 공감과 공유의 문화가 급속히 확산

〈 매스미디어와 소셜미디어 비교 〉

구 분	매스 미디어	소셜 미디어
커뮤니케이션 방식	일방향적인 一對多	일방향 또는 양방향의 一對一, 一對多, 多對多 가능
이용자 정보 전달 성격	전파된 정보를 그대로 전달받는 수동적 형태	개방/공유/참여(Web2.0 특성)으로 능동적인 참여 가능
정보 전달의 즉시성	실시간성 낮음	실시간성과 즉시성
거래비용	높은 접촉 또는 소통비용	혁명적으로 낮은 접촉 또는 소통비용

출처 : 이원태 외(2011), 『소셜플랫폼의 사회적 영향력 분석 및 발전방안 연구』

35) 김상욱(2012. 6), 제13차 오픈포럼

〈 소셜미디어(Social Media)에 대한 기본적 이해 〉

◇ 소셜미디어(Social media)의 정의

- 소셜미디어란 웹 2.0을 바탕으로 사용자에게 의해 만들어진 콘텐츠(UGC: User-Generated Content), 혹은 미디어(CGM: Consumer-Generated Media)를 통칭³⁶⁾

[소셜미디어의 유형]

유 형	설 명
커뮤니티 (카페, 클럽)	관심분야가 유사한 사람들 간 친목 도모 및 정보 공유 서비스 예) 다음 카페, 네이버 카페, 싸이월드 클럽 등
미니홈피	사용자간 초대를 통해 인맥을 형성하는 서비스 예) 싸이월드 미니홈피, 세이클럽 미니홈피 등
블로그	사용자가 제작한 일기, 칼럼, 전문자료, 사진 등을 게시하여 타인과 공유하는 '1인 미디어' 서비스 예) 다음 블로그, 네이버 블로그, 티스토리 등
마이크로 블로그	140~150자 이내의 단문 메시지로 자신의 생각과 감정을 게시 및 공유할 수 있는 서비스 예) 트위터, 미투데이, 요즘 등
프로필 기반 서비스	메인 웹페이지인 프로필 페이지에 개인정보 및 게시 내용을 기반으로 사용자간 인맥형성 서비스 예) 페이스북, 마이스페이스, 링크나우, 링크드인 등

출처: 한국인터넷진흥원(2012. 3), 『2011 스마트폰이용실태조사』

- SNS(Social Network Service)란 소셜미디어 중에서 특별히 사회관계를 공동으로 창조하는 소셜미디어의 분류³⁷⁾

36) Kaplan & Haenlein(2010), Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media, Business Horizons, 53(1), 59-68. ; NIA(2011. 12), “미디어 패러다임 변화에 따른 정부의 소셜미디어 커뮤니케이션 방향” 제13호 2011. 12. 23 재인용

37) 윤영민(2012. 12), 포럼 이슈보고서

< 소셜 미디어와 매스 미디어 광고의 차이³⁸⁾ >

- ◇ 소셜 미디어와 매스 미디어 광고의 차이가 비용의 크기라고 대부분 사람들이 생각함
 - 소셜 미디어를 이용하면 “돈 들이지 않고 기관이나 제품을 광고할 수 있다”는 인식이 널리 퍼져 있음
 - ☞ 소셜 미디어에 관해 이보다 더 잘못된 해석은 없음
 - 소셜 미디어 운영에는 적지 않은 비용이 들어가고, 소셜 미디어의 효과가 광고에 있는 것도 아님**
- ◇ 광고와 소셜 미디어는 서로 다른 세계
 - **광고 프레임** : 이미지 → 노출 → 욕망 → **설득**
 - **소셜 미디어** : 진정성 → 관계 → 대화 → **공감**
 - ☞ 최근에 광고와 소셜 미디어가 연계되어 수행되는 경향 일부 나타남
 - 하지만 그 두 가지를 구분해서 인식할 필요가 있음
- ◇ 매스 미디어 광고는 장 보드리야르(Jean Baudrillard)의 표현처럼 초실재(hyper-reality)'
 - 실재와는 별로 관련이 없지만 실재보다 더 실재적으로 보이는 세계
 - 광고를 통해 환성과 욕망을 창조하는데 있어 진정성은 방해 요소
 - 잘 만들어진 이미지 하나면 열 가지 실재가 부럽지 않은 세상.
- ◇ 반면에, **소셜 미디어는 진정성이 기본**
 - 소셜 미디어는 친밀한 관계를 기반으로 여럿이 함께 의미를 공유하고 공감하기 때문에 참여자들의 진정성이 담보되어야 유지될 수 있음
 - 작은 속임수나 과장도 부메랑이 되어서 날아올 수 있음
 - 이미지와 메시지의 과잉 속에서 의미(meaning)를 찾아가는 세계
- ◇ 소셜 미디어는 ‘관계’와 ‘집단’이라는 두 가지 특성을 갖고 있음
 - 마치 과거에 동네 가게에서 볼 수 있었던 단골과 유사하게 안정되고 친밀한 관계를 추구
 - 마을의 샘터나 정자에서 볼 수 있었던 모습과 비슷하게 혼자가 아니라 여럿이 함께 세상을 해석

[소셜미디어와 SNS의 특징³⁹⁾]

- ✓ 개방형 서비스 구조를 기반으로 집단지성(Collective Intelligence) 형성 가능
- ✓ 주력 플랫폼이 PC에서 웹으로 이동하면서 정보접근 및 활용 용이
- ✓ 파레토 법칙이 통하지 않은 롱테일(long-tail) 법칙 상통
- ✓ 다양한 서비스를 혼합하여 만드는 비빔밥(mash-up) 서비스 가능
- ✓ 각 요소들이 연결 통합되어 부분들의 합 이상의 힘을 발휘하는 모듈 방식이 만들어져 탈집중화 및 이용자 중심성 강화

□ 양방향 소통 / 편리한 정보 공유 / 빠른 전파

- 직접 접촉하지 않고도 네트워크를 형성하여 양방향 소통이 가능하며, 편리하고 신속하게 정보를 공유·전파
 - 연결의 확장성을 통해 신속히 정보를 생산·확산 가능
- 수평적 소통을 통해 여론을 형성하며, 의견을 교환하면서 이슈 제기, 사회적 참여와 집단행동을 유발하기도 함⁴⁰⁾

〈 SNS의 특징 〉

구 분	내 용
참 여 (Participation)	▷ 특정 주제에 관심이 있는 모든 사람들이 상호간에 자발적인 지식, 의견, 견해 및 피드백을 공유 ▷ 이러한 활동은 미디어와 청중 사이의 경계를 무너뜨릴 수 있음
공 개 (Openness)	▷ 사용자간의 피드백 및 참여에 대해 개방되어 있기 때문에 사용자간의 정보 공유, 댓글, 피드백, 투표 등을 촉진
대 화 (Conversation)	▷ 정보제공자와 소비자가 쌍방향으로 대화하는 커뮤니케이션 방식을 지향
커뮤니티 (Community)	▷ 동일한 관심을 갖고 있는 사용자들이 관련 주제를 중심으로 효율적으로 커뮤니케이션하는 것을 지원
연 결 (Connectedness)	▷ 다양한 매체들의 조합과 이들 사이의 링크를 통해 관계의 형성을 촉진

38) 윤영민(2012. 12), 포럼 이슈보고서

39) NIA(2011), 「미디어 패러다임 변화에 따른 정부의 소셜미디어 커뮤니케이션 방향」 제13호

40) Walther, J.B.(2007). Selective self-presentation in computer-mediated communication: Hyperpersonal dimensions of technology, language, and cognition. Computers in Human Behavior, 23: 2538-2557.
 Walther, J., Van der Heide, B., Kim, S. Y., Westerman, D., & Tong, S. T. (2008). The Role of Friends 'Appearance and Behavior and Evaluations of Individuals on Facebook: Are we Known by the Company We Keep? Human Communication Research, 34: 28-49.

□ 소셜미디어의 사회적 함의

- 미디어의 발달 측면에서 소셜미디어는 양방향성, 소비자의 생산자화(prosumer) 등의 특징을 가진 미디어 2.0으로 인식
- 개방적 관계를 기반으로 참여를 촉진시키고, 관심사 중심의 커뮤니티를 구성
- 대화(쌍방향 커뮤니케이션)를 통해 손쉬운 상호 의견을 교환하고 공유하는 문화와 장을 형성
- 소셜미디어는 시공간의 제약을 탈피하고 저비용으로 정부와 시민간의 직접 소통 가능성을 확대
 - 소셜미디어는 플랫폼과 콘텐츠가 분리되어 상호작용성이 대단히 높고 콘텐츠 제작비용이 매우 저렴⁴¹⁾
 - 정부와 시민간의 상호 작용을 촉진시키고 기존의 행정 문화에 변화를 야기⁴²⁾
- 집단지성, 집합적 사유, 협업 참여를 통한 사회적 가치 생산
 - 개방형 서비스 구조를 기반으로 집단지성(Collective Intelligence)을 형성 가능한 기반을 마련
- 단방향적인 송신자 중심의 매스미디어 영향력이 약화되고 소셜미디어와 결합한 통합적 커뮤니케이션의 필요성 증대

41) 윤영민(2012. 12), 포럼 이슈보고서

42) 고영삼(2011), “정부의 소셜미디어 활용에 대한 성찰적 조명,” 소셜미디어연구포럼 편, <소셜미디어의 이해>, 미래인. ; NIA(2011), “미디어 패러다임 변화에 따른 정부의 소셜미디어 커뮤니케이션 방향” 제13호 2011. 12. 23 재인용

II. Gov 3.0의 소통과 참여 방향

1. 기본방향

□ 다면적 양방향 소통

- 수직적 · 단방향성 소통 ⇒ 수평적 · 양방향성 상호 소통
- 이해 관계자들과 직접 소통

□ 소통의 수단으로 소셜미디어 활용

- 정책 홍보의 수단이 아니라 국민과의 소통의 수단으로 소셜미디어를 활용
 - 양방향성, 평등성, 진정성 등 소셜미디어의 특성을 이해
- 소셜미디어는 패러다임의 변화를 야기하는 중요 미디어로, 정부는 미디어의 특성을 이해하고 잘 다루어야 함
- 새로운 미디어 환경에 대한 대응 기반(제도, 인력, 문화 등)을 조성하여 정부 신뢰성 향상 도모

□ 참여의 원칙과 제도를 설계

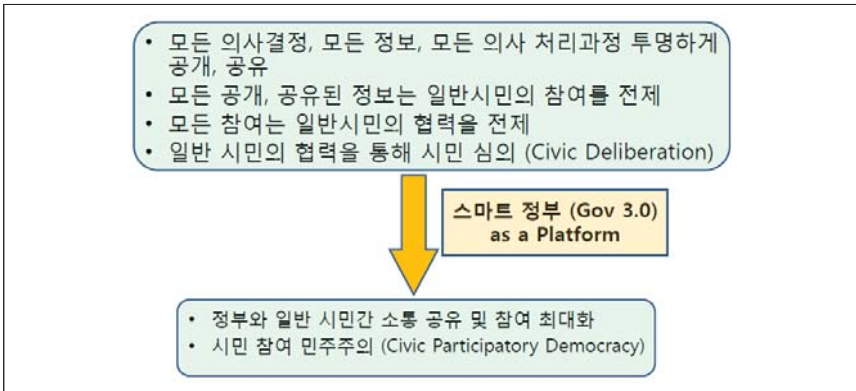
- 정부의 정책 결정을 비롯하여 서비스 기획 및 개선 등의 과정에서 국민의 참여를 허용해야 함
- 정부와 국민 간의 접점에서 국민이 참여할 수 있는 수단과 채널을 제공해야 함
- 소통과 참여를 실질적으로 구현하기 위해 국민의 참여를 세밀하게 디자인⁴³⁾

43) 윤성이(2012. 9), 제15차 오픈포럼

□ 참여와 소통의 기반으로 투명한 정보 공개

- 정보를 공개하는 것은 정부의 투명성을 증가시키고 참여를 촉진하는 기반이 됨
- 소통과 참여를 위해서는 모든 의사 결정과 정보, 모든 의사 처리 과정이 투명하게 공개·공유되어야 함
- 정부의 정보 공개 방침과 원칙은 청구에 의한 방식에서 전면적 사전 공개로 전환되어야 함

〈 참여와 소통의 원칙 및 모델 〉



출처: 이영환(2012. 12), 포럼 이슈보고서

〈 Gov 3.0의 참여와 소통 변화 방향 〉

구 분		Gov 1.0	Gov 2.0	Gov 3.0
가치 변화	정부 가치	통제/관리	대민 서비스	정책/제도 선진화
	국민 가치	국가 중심	개인 중심	개인의 감성 중심
정부 여건	국가운영	정부	정부 (시민 참여)	정부 & 국민
	정부 역할	통치	조정	협치
소통	방식	수직적/단방향	수평적/양방향	다면적/상호반응형
	대상	소수/의무적 시민	소수/대표자	다수/직접 소통
참여		정부 내 결정	제한적 허용	능동적 참여

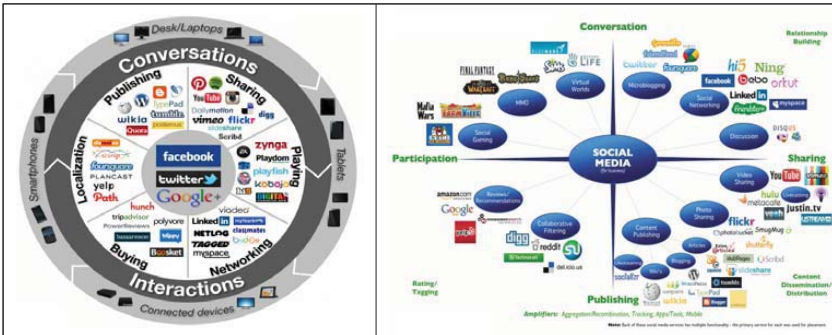
2. 소통의 수단으로 소셜미디어 활용

(1) 현황

□ 소셜미디어 현황

- 다양한 소셜미디어가 전 세계적으로 확산

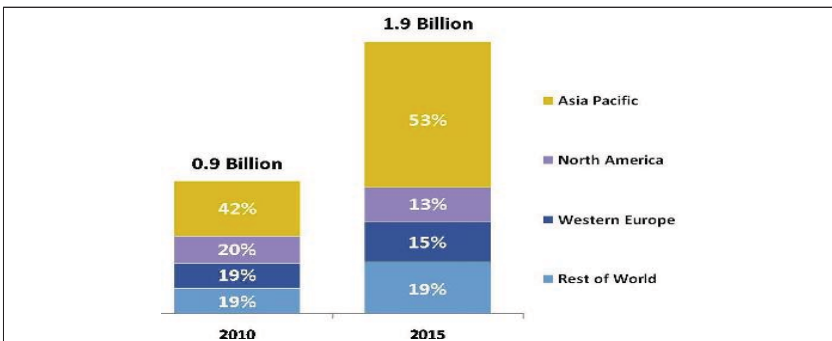
〈 소셜 미디어(Social media)의 범주 〉



출처: Fred Cavazza.net, www.socialprofitformula.com

- 특히, 관계 기반의 SNS는 전 세계적으로 활용 증가 추세
 - 2010년 기준 약 9억명이 SNS 사용하고 있는 것으로 추산되며, 2015년에는 SNS 인구는 19억명으로 전망

〈 글로벌 소셜미디어 활용인구 변화 비율 〉



출처: GLOBAL SOCIAL NETWORK USERS BY REGION, 2010 VS. 2015⁴⁴⁾

- ◎ 인터넷 이용자의 다수(66.5%)가 SNS를 이용 중
 - 페이스북, 트위터, 링크드인 등과 같은 글로벌 플랫폼을 주로 이용하고 있으며, 미투데이 등 국내 서비스도 확산 중

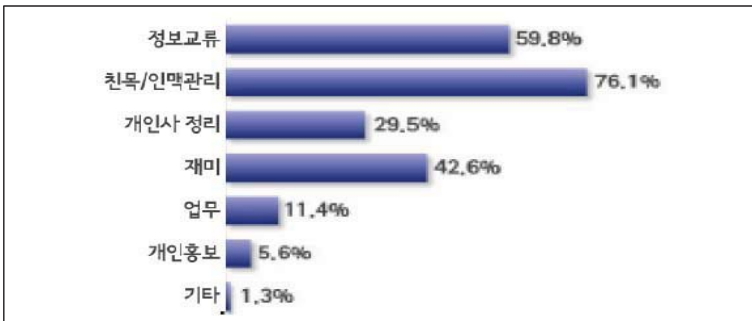
〈 국내 SNS 회원 가입현황 〉



출처: 옥상훈(2011), 제2차 오픈포럼

- 최근 스마트폰의 보급 확산에 따라 카카오톡, 라인과 같은 ‘인스턴트 메시지’의 사용이 급증하는 추세
- ◎ 주로 인맥관리(76.1%)용으로 사용하고 있는 것으로 조사 되었으나, 정보교류비율도 59.8%로 상당히 높은 수준
- ※ 인맥관리 76.1%, 정보 교류 59.8%, 재미 42.6% 등의 목적으로 SNS 사용

〈 국내 SNS 이용목적 조사결과 〉

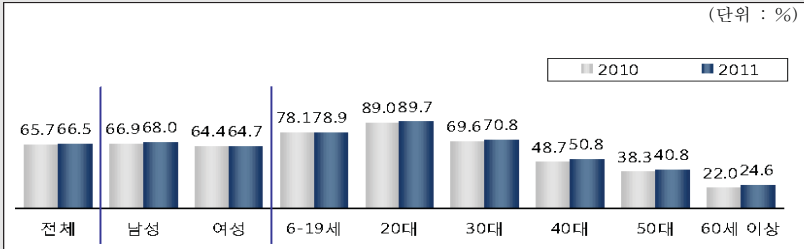


출처: DMCReport(2010), SNS에 대한 사용자 의식조사 보고서

44) Martin Olausson(2010), Social Networks Set to Conquer Asia, strategy analytics
<http://blogs.strategyanalytics.com/DMS/post/2010/10/18/Social-Networks-Set-to-Conquer-Asia.aspx>

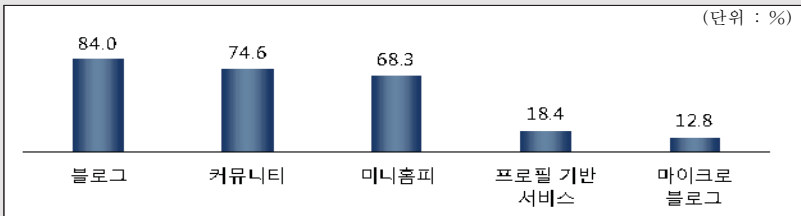
〈 국내 SNS 이용률 조사 〉

- ◇ 국내 만 6세 이상 인터넷 이용자 중 66.5%(남성 68%, 여성 64.7%)가 최근 1년 이내 SNS를 이용한 경험이 있는 'SNS 이용자'로 조사
- ◇ 연령별로는 20대 인터넷 이용자 10명 중 9명(89.7%)이 SNS 이용



〈 SNS 유형별 이용현황(복수응답) 〉

- ◇ 이용자의 70% 이상 '블로그(84.0%)' 또는 '커뮤니티(74.6%)' 형태의 SNS를 이용하고 있으며, 페이스북 등 약 프로필 기반 서비스 및 미투데이, 트위터 등 마이크로 블로그를 이용하는 경우도 18.4%와 12.8%로 나타남



출처 : KISA(2012), “2011년 인터넷이용실태조사”

〈 SNS 이용 목적 〉



- ◇ SNS를 사용하는 주요 목적은 친목/인맥관리 > 정보교류 > 재미 > 개인사 정리 > 업무 > 개인홍보 순

- ◇ 싸이월드(친목/인맥관리), 트위터(정보교류), 미투데이(재미)를 활용

출처: DMCReport. 『SNS에 대한 사용자 의식조사 보고서』, 2010.

□ 공공부문 소셜미디어 도입 필요성⁴⁵⁾

- (수평적 채널) 소셜미디어로 인해 수평적 채널의 필요성이 확산되면서 공공부문의 미디어 환경은 수직적 채널에서 수평적 채널로 바뀌고 있음
 - 새로운 미디어 환경에서는 홍보와 같은 수직적 단방향성 수단을 통해 관계 유지 곤란
- (신뢰성 확보) 홍보 등을 통한 영향력과 신뢰 확보의 한계
 - 신뢰는 업무적 실천과 대화를 통해서만 획득 가능하며, 오프라인 채널의 대화만으로는 부족
- (커뮤니티 구축) 소셜미디어 프로그램을 통해 탄탄한 고객 커뮤니티 가능
 - 지방자치단체는 소셜미디어 기반의 커뮤니티를 통해 정책에 관한 활동적 주민들의 이해와 지지 등 요청 가능

〈 공공부문의 SNS 운영 효과 〉

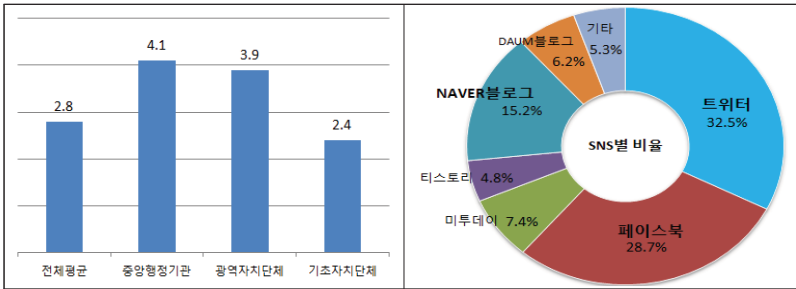
구 분	긍정적 효과	부정적 효과
정보 전달	정보수집·제공, 홍보의 편리성/신속성	부정적 정보의 빠른 확산, 기존 홍보고객의 이탈
민원 처리	주민참여를 통한 정보 공유/민원처리	민원처리/업무병행으로 운영부담 증가
이미지/만족도	기관 이미지와 주민 만족도 제고	악의적 댓글/스팸으로 이미지 실추

45) 윤영민(2012. 12), 포럼 이슈보고서

□ 공공부문 소셜미디어 현황

- 정부부처 및 지자체는 거의 모두 소셜미디어 계정 운영 중
 - 평균 2개 이상의 기관 대표 계정을 소셜미디어에서 운영 중이며, 7개 대표계정을 운영하는 기관도 있음
- 기관 대표 계정의 경우(총 585개), 트위터(190개)와 페이스북(168개)에 집중되어 있음

〈 대표계정 운영 현황 〉



※ 응답수 n=209

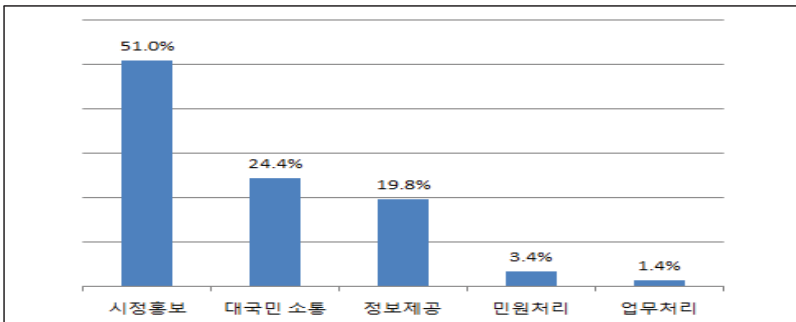
※ 총 585개

- 담당자의 51%는 SNS의 운영 목적을 홍보용으로 인식하고 있으며, 민원처리나 업무처리는 거의 이루어지지 않음

※ 담당자의 SNS 인식도: 홍보(51.0%), 대국민 소통(24.4%), 정보 제공(19.8%)

※ SNS에서의 민원 처리(3.4%), 업무처리(1.4%) 등은 미약한 수준

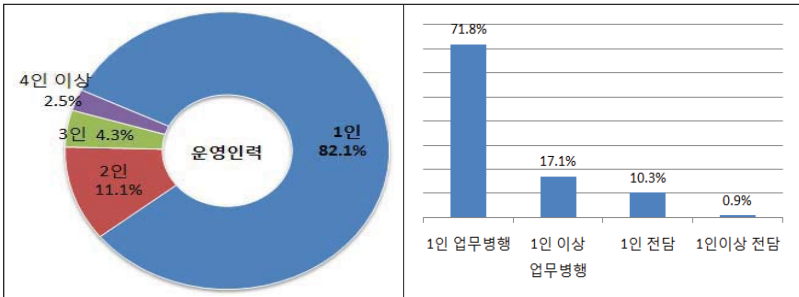
〈 공공부문 소셜미디어 운영 목적 〉



※ 응답수 n=117, 중복응답

- ◎ 소셜미디어 운영을 위한 운영 인력은 평균 1.3명으로, 기관의 82.1%가 1인이 운영하는 형태
 - 2인 이상인 경우는 17.9%에 불과하며, 1인이 타 업무와 병행하여 운영(71.8%)하고 있는 실정임
- ※ 전담팀으로 운영하고 있는 경우는 1% 미만(0.9%)

〈 공공부문 소셜미디어 운영 인력 및 방식 〉



※ 응답수 n=117

- 소셜미디어 운영을 외부에 위탁하여 운영 중인 기관도 일부 존재(117개 기관 중 28개 기관)
- ◎ 소셜미디어 도입 수준 및 형태는 기관별로 상이하며, 도입 초기의 실패 사례, 모범사례 등이 다양하게 존재

〈 공공부문의 SNS 활용 사례 〉

유형	내용
실시간 모니터링	○ 정부 사칭 또는 허위사실 유포 시 신속한 대응 ○ 정부 관련 루머나 오해에 대해 실시간 대응
재난대응	○ 국제적 재난의 구조현장, 피해현황 등의 정보제공
정책설명 및 정보전달	○ 정부의 정책, 예산 등을 다양한 시청각 자료로 설명
정책수렴 및 민원처리	○ 정부 업무에 대한 사례조사, 현황파악 및 정책반영 ○ 정책평가 및 제안을 통해 도출된 내용을 정책에 반영 ○ 실종자 및 연락두절자 등록과 같은 민원 접수
비공식적 민원 응대	○ 블로그와 연계하여 일상 소재를 통한 대화 및 비공식적 민원 응대
기관 홍보	○ 부드러운 톤의 홍보 자료와 기록물 전달, 소통 노력 등 ○ 채널의 특성을 차별화하여 운영

출처: 정원모(2012. 5), 제12차 오픈포럼 및 윤영민(2012. 12), 포럼 이슈보고서를 재구성

□ 공공부문 소셜미디어 활용 시사점

● 단순 홍보 채널 위주로 운영

- 공공부문의 소셜미디어는 주로 홍보팀에서 담당하고 있으며 소통 채널보다 홍보 채널로서 인식이 강함⁴⁶⁾
- 서비스 채널 또는 소통 채널로 운영되기 위한 조직·인력·예산 등의 기반이 대부분 마련되지 못한 상태
- 또한 소셜미디어를 통한 정보 공유 및 참여 유도 체계 미흡

● 소셜미디어 실행 기반 취약

- 공공부문의 소셜미디어는 임시적·과도기적 상태로, 정착을 위해서는 실행이 가능한 체계 마련 필요
- 조직 내 운영 인력 지원, 인력의 전문성, 제도 등을 비롯한 업무에 대한 관심과 배려 필요
- 범국가적 차원에서 인력과 제도, 가이드라인의 마련 등 소통 채널로서의 지속가능성을 확보 지원

● 평가보다 지원체계 위주의 소통 정책 추진 필요

- 소통의 양이 아니라 질을 평가할 수 있는 체계 마련 검토
- 새로운 미디어 도입 초기의 혼선 등을 감안하여 안정적 정착을 위한 지원 위주의 정책 필요

● 소셜미디어에 대한 이해 선행 필요

- 새로운 미디어의 특성과 기준 등을 마련하고 채널 등을 확대하는 것이 바람직

46) 12. 8~11월 282개 중앙행정, 지방자치단체(광역·기초)를 대상 조사 결과

〈 소셜미디어 운영 개선방안⁴⁷⁾ 〉

구 분	내 용
소셜 미디어 운영 방향	<ul style="list-style-type: none"> - 무분별한 채널 도입/확대가 아닌 필요에 따른 도입 검토 (채널 다양성 ≠ 소통 확대) - 정보수요자에 대한 분석과 소통에 대한 고민 필요 - 홍보 중심의 일방적 정보제공이 아닌 미디어 특성과 수요가 고려된 정보(콘텐츠) 내실화 - 친근감과 감동, 정보와 흥미를 조절한 콘텐츠 확보 - 단순 정량 평가에만 의존하지 않는 정성적 효과를 반영할 수 있는 운영성과 평가안 마련
소셜 미디어 운영 체계	<ul style="list-style-type: none"> - 부족한 인력, 업무 병행으로 인한 부담을 줄이기 위한 인력 보강 및 업무 재배치 필요 - 전담팀 및 전문인력 확보를 위한 기반 필요
위기대응/민원처리 체계	<ul style="list-style-type: none"> - 이슈/민원 발생 시, 조직 내/외부의 긴밀한 협조체제 구축을 통한 신속한 대응 체계 구축 - 단순 민원을 해결하기 위한 별도의 창구 마련 - 민원 해결을 위한 통합 채널 마련(민원 24 연계 등), 분산된 계정의 통합 운영 등 - 가이드라인, 운영 지침 등 체계적 자료 제공 및 운영 관련 컨설팅 지원 - 악의적 댓글, 해킹에 대비한 보안 대책 마련
소셜 미디어 이용활성화	<ul style="list-style-type: none"> - 소셜 미디어에 대한 개념/관심 부족, 일방적, 단방향 홍보 수단에 대한 인식을 개선하기 위한 전문 교육 마련 및 우수 사례 전파 - 조직 내부/외부(대국민)의 교육기회 확대 - 지역별 세미나, 관련 업무 관계자 모임을 통해 정보 교류
기타	<ul style="list-style-type: none"> - 공공부문 소셜 미디어 활동에 대한 영향력을 분석할 수 있는 도구 마련 - 공정성, 정확성을 다루는 기준, 저작권 문제, 기관 평가 등 전반적 운영 기반 확대 필요

47) 2012. 8~12월 중앙 및 지방(광역 및 기초)자치단체에 대한 SNS 운영 현황 조사의 설문 응답 내용을 정리

(2) 소셜미디어 활용 전략

□ 대화/소통의 본질에 대한 이해⁴⁸⁾

- 소통이란 대화이며, 대화의 핵심은 경청과 공감
 - 매스미디어에 익숙한 행정 실무자들은 소셜 미디어에서도 ‘소통’을 ‘설득’으로 이해하는 경향이 있음
- 대화가 지닌 사회적 함축성은 ‘평등’
 - 공공기관의 소셜미디어가 성공하지 어려운 근본적인 이유 중 하나로, 행정담당자들이 소셜미디어에서 잘 적응 못함
 - 소셜미디어에서는 어떠한 세계관의 목소리도 대등하게 인정되어야 함

“소셜미디어가 소통의 수단이라고 하는 데, 여전히 소통이 안 된다고 얘기 한다는 것은 근본적인 문제를 간과했기 때문”(홍필기, 2012)

□ 새로운 미디어의 특성에 대한 이해

- 소셜미디어는 긍정적 효과와 더불어 부정적 효과도 존재하므로, 새로운 미디어의 특성에 대한 선행적 이해 필요
 - 미디어를 이해하지 못하고 제대로 다룰 줄 모른다면 집단 지성이 아니라 집단적 민원에 시달릴 가능성도 존재
- 특히, 온라인 공중 대화는 한담(閑談), 난장(亂場)적 대화, 논쟁, 토론, 다이어로그(對談) 등 다양하므로, 특성에 따라 다르게 분석해서 현명하게 다뤄야 함²⁴⁾
 - 특히 온라인 공중 대화는 오프라인의 대화와 달리 행동유도성(affordance)이나 상황정의(definition of situation)가 분명하지 않은 경우가 많음

48) 윤영민(2012. 5), 제12차 오픈포럼

〈 온라인 공중 대화의 분석 모형 〉

구 분	내 용
포틀래치 (potlatch) 모형	<ul style="list-style-type: none"> - 소셜미디어에서 선물은 정보, 지식, 관심 등과 같은 비물질적인 것으로 인식 - 방문자들의 마음을 얻는 것이 운영 목표일 때 적용이 유리한 모델로, 페이스북에서 적용했다는 모형
연극공연 모형	<ul style="list-style-type: none"> - 공개적 만남을 연극 공연으로 간주 - 자기 자신의 인상 관리(impression management)를 위해 드라마틱하게 표현
카니발 모형	<ul style="list-style-type: none"> - 웃음, 해학, 반기독교적 문화, 비현실적, 공동체적 성격 - 공중 대화를 지나치게 엄격하게 해석하는 것은 부적절
커피하우스- 공론장	<ul style="list-style-type: none"> - 과시적 공공성(publicity of representation), 공론장(public sphere), 홍보(PR)
마실 모형	<ul style="list-style-type: none"> - 일터도 가정도 아닌 '제3의 장소': 마실
군중집회 모형	<ul style="list-style-type: none"> - 군중은 일종의 종교적 정신 상태(집단정신), 지도자·영웅이 필요 - 소셜미디어에 대한 사람들의 관점 이해 시 유용

출처: 윤영민(2012. 5), 제12차 오픈포럼의 자료집 내용을 재정리

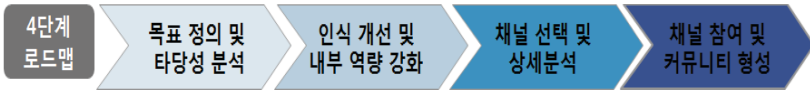
□ 소셜미디어에 대한 이해 이후 채널 확대⁴⁹⁾

- 소셜미디어에 대한 이해, 해당 채널의 문화를 이해한 이후 대화와 소통의 채널로써 소셜미디어에 참여
- 공공기관에서 소셜미디어에 대한 참여를 결정한 이후에는 운영 가이드, 위기대응 가이드 등을 마련
- 운영 및 응대가 가능한 범위 내에서 시작한 이후 점차적으로 참여 채널을 확대

49) 윤영민, 정원모 등(2012. 5), 제12차 오픈포럼

□ 소셜미디어의 도입 시 전략 마련 필요

- 공공부문에서 소셜미디어를 도입하고자 하는 경우에는 소통의 대상과 운영 목적 등을 비롯하여 단계별 전략 필요⁵⁰⁾



〈 공공분야 소셜미디어 도입 시 고려사항 〉

구 분	주요 내용
Target Audience (누구에게)	SNS를 통해 전달·소통하고자 하는 대상 식별
Contents (무엇을)	(Target Audience에게) SNS를 통해 전달하고자 하는 가치
Employee (누가)	공식계정운영 및 구성원의 개인적·공적 활동에 대한 기준 제시
Legal Issues & Security (어떻게)	SNS 이용관련 법적인 부분(저작권, 개인정보보호, 책임 면책 등)과 보안(기밀누설방지, 채널/계정 관리방안 등) 관련 기준 마련

출처: 정원모(2012. 5), 제12차 오픈포럼

□ 소셜미디어 채널 확대 이후 세밀한 관리·운영, 모니터링 필요

- 소셜미디어로 소통 채널을 확대한 이후 세심하고 지속적인 관리 및 모니터링 필요
- 공공부문의 경우 소셜미디어 운영으로 인한 이슈가 발생하지 않도록 운영 기준 준수와 세심한 운영이 필요

50) 정원모(2012. 5), 제12차 포럼

〈 소셜미디어 관련 업무지침 구분 〉

구분	상세내용	업무지침	주요내용	영역
공식 운영	<ul style="list-style-type: none"> 공식채널운영 : 공식채널을 효과적으로 운영 및 활용하기 위한 정책 	<ul style="list-style-type: none"> 공식계정 운영지침 	<ul style="list-style-type: none"> 전담조직, 업무범위와 책임권한 외부의 메시지 대응방안 알려진 표현이나 어법 기준 모니터링 대상, 방법 모니터링 결과공유, 응대 위기상황 사전정의 위기상황에 따른 대응매뉴얼 	공적 응대
		<ul style="list-style-type: none"> 모니터링 위기대응 		
개인적 참여	<ul style="list-style-type: none"> 비공식 채널상 공적업무 : 조직구성원들이 비공식 채널에서의 공적발언 등에 관한 정책 개인적 참여 : 조직구성원들의 개인적 소셜미디어 활용에 대한 정책 	<ul style="list-style-type: none"> 소셜미디어 참여지침 	<ul style="list-style-type: none"> 공적발언의 책임과 의무 소셜미디어활동에 대한 정보 잘못된 활용에 대한 경고 	사적 참여
			<ul style="list-style-type: none"> 사적의견에 대한 면책조항 활용방안 기본적 활용에 대한 주의사항 활용에 대한 최소한 책임과 의무 	

출처: 정원모(2012. 5), 제12차 오픈포럼

〈 공공부문 SNS 운영의 10원칙 〉

1. 책임감을 갖자
2. 공론화의 가능성을 염두에 두자
3. 기밀을 유지하자
4. 투명하자 (신분과 의견에 대한 투명성 유지)
5. 수용자를 존중하자(차별적 발언, 모욕, 욕설 등 금지)
6. 정책 및 업무와의 일치성을 고려하자(공식 콘텐츠의 일관성 필요)
7. 친밀감과 공감대를 형성하자 (쌍방향 특성을 고려한 친근한 소통)
8. 정확한 정보를 통한 신뢰성 확보 (전문가로서 입장 견지)
9. 의미 있는 정보전달을 통한 가치창출
10. 다양한 형태의 메시지 전달을 통한 새로움 유지(동영상, 이미지 활용 등)

출처: 문화체육관광부, 행정안전부 2011년 7월 12일 국무회의 보고, 정원모(2012. 5), 제12차 포럼에서 재인용

- 해당 채널 개설 이후 이슈사항을 확인하고 주요 이슈에 대해서는 적극적인 참여 필요
 - 소셜미디어 실수에서 가장 중요한 것은 신속한 응답과 투명성, 진실함을 표현하는 것임⁵¹⁾
 - 민원성 글에 대해서는 적극적인 대응으로 이슈의 확대 재생산 방지 및 신뢰 향상을 위해 노력 필요
- ※ 시간이 필요한 경우 양해를 구하고 처리 경과를 안내

〈 소셜미디어 활용 제약사항 및 대응방안 〉

제약사항	대응방안
단순 홍보 / 효과 미흡	이용자의 거부감 해소 (홍보보다 관계 강화를 통한 신뢰 확보 우선)
보편성/대표성 부재	기존 미디어의 상호보완적 채널로 효과 극대화
사용자/비사용자간 정보 격차	정보격차 해소를 위해 기존 채널과 병행 운영 및 기기 보급 확대, 교육 병행 등
공적 & 사적 영역 혼재	신중할 것(SNS는 공개된 공간이며 통제 불가)
다양한 SNS 일관성 확보 어려움	SNS 채널별 특성을 고려한 차별화 정책 추진 (채널별 이용자/수요의 차이를 고려)
메시지 확산 & 오해	신중할 것(글로 전달되는 한계 고려)

출처: 정원모(2012. 5), 제12차 오픈포럼

- 위기 상황 발생 시에는 단계별로 대응

〈 공공부문 소셜미디어 위기대응의 단계 〉

단계	1단계(감정)	2단계(선택)	3단계(대응)
대응방법	상황에 대한 신속/ 냉정한 판단 (직접 대응 여부 등)	다양한 대응 시나리오 검토 후 적절한 대응방안 선택	전사적 대응 및 온오프라인 통합커뮤니케이션 실시

출처: 정원모(2012. 5), 제12차 오픈포럼

51) IDG(2011.6) “소셜 마케팅 서바이벌 가이드 - IDG Deep Dive”

□ 공공부문 소셜미디어 가이드라인 마련 및 공유 필요

- 국가적 차원에서 문화관광부가 가이드라인을 마련하여 배포하였으나 공직자의 인지도가 낮음
- 자체적으로 가이드라인을 마련하여 활용하고 있는 일부 기관이 있으나, 대부분의 경우 개인별 역량과 기준에 의존

〈 소셜미디어 가이드라인 현황⁵²⁾ 〉

발행처	제 목	발행년도
문화부	공직자를 위한 SNS 길라잡이	2012
	공직자 SNS 사용원칙과 요령	2011
교육과학부	대국민 소통활성화를 위한 SNS활용 가이드라인	2010
국방부	국방부 군 장병 SNS 활용 가이드라인	2012
환경부	SNS활용 가이드 및 온라인 위기 대응 메뉴얼 북	2011
통계청	통계청 SNS 운영 가이드라인	2012
문화재청	문화재청 소셜미디어 운영 메뉴얼	
여성가족부	여성가족부 SNS 길라잡이	2012
국가보훈처	소속기관 뉴미디어매체 운영지침	
국토해양부	국토해양부 SNS 활용 매뉴얼	2012
서울시	서울시 트위터 커뮤니케이션 전략 가이드 북	2011

- 정부 차원에서 소셜미디어에 대한 공통된 인식이 요구되며, 일관된 정책과 방침 마련 필요

52) 2012. 8~12월 중앙 및 지방(광역 및 기초)자치단체에 대한 SNS 운영 현황 조사의 설문 응답 내용을 정리

〈 공공부문 소셜미디어 가이드라인⁵³⁾ 〉

	최소 기준 ⁵⁴⁾	가이드라인 제안 ⁵⁵⁾
1	직원 소셜미디어 권리장전	- 개인의 소셜미디어 사용 자율권 - 기관의 개인 소셜미디어 모니터링 금지
2	내부 자원을 이용한 소셜미디어 사용	- 업무 관련 사용은 허용하되 원칙적으로 사용 금지 - 정보 수집, 모니터링의 가능성 고지
3	외부 자원을 이용한 소셜미디어 사용	- 공식계정의 소유권 고지 - 공식적 견해와 개인적 의견을 구분 - 개인 계정에 기관의견이 아님을 보여주는 면책조항 게시
4	반 명예훼손(비방), 프라이버시 보호, 저작권과 상표권 보호 원칙	- 타인비방, 명예훼손, 허위사실 고지, 저작권/상표권 침해 금지
5	기밀유지와 기관정보의 비공개 원칙	- 조직의 비밀정보/비밀유지계약서와 동일하게 적용(매체 공통)
6	공식적 vs. 개인적 커뮤니케이션 구분	- 필요할 경우, 개인의 소속과 이름을 명시

〈 소셜미디어에서 수습과 미래 실수를 방지하는 방법 〉

단계	설명/내용
(1단계) 문제 인지	- 소셜 미디어 문제가 언제 발생하는지 아는 것이 중요 - 위기의 원인이 중요. 만약 문제가 자신이 속한 기관의 내부에서 직접적으로 발생한 것이라면 분명히 행동을 취해야 함
(2단계) 행동과 사과	- 우선 공개적으로 문제가 있다는 사실을 인정하고, 처음부터 완벽한 대답을 제공하려고 하지 말 것 - 문제에 관해서 듣고 이해했다는 신속한 대답이 1주일이나 늦은 자세한 대답보다 훨씬 낫다 < 답변시 포함해야 할 사항 > - 문제에 대한 이해와 인정 - 해당 상황으로부터 교훈을 얻었다는 긍정 - 현재 문제를 해결하고 앞으로 같은 문제가 반복되지 않도록 하기 위해서 취하고 있는 조치들
(3단계) 실수를 통해 배우고 미래를 설계	- 많은 소셜 미디어 실수들이 프로세스가 없다는 것을 반증하는 것임 ※ 프로세스란 우선순위를 정하는 것이나 일반적으로 소셜미디어 전략을 개발하는 것을 위한 프로세스 등 - 현재 실수를 수습하고 있다면 지금이야말로 실수를 통해 배우고 일련의 절차를 통해 탄탄한 정책을 개발할 때라는 자각 필요

53) 윤영민(2012. 12), 포럼 이슈보고서의 내용을 재구성

54) Olivier Blanchard. 2011. Social Media ROI. Que. Chapter 7. ; 윤영민(2012. 9), 제15차 오픈포럼 재인용

55) 윤영민(2012. 12), 포럼 이슈보고서

□ 정부의 정책 과정에 국민 참여채널로 활용

- ◎ 정책 수립 과정에서 다양한 소셜미디어 채널을 통해 수집되는 정보를 취합하고 의견을 반영
 - 다양한 계층과 이해 관계자들의 폭넓은 의견을 수렴하고 정책에 반영함으로써 정책의 국민 만족도 증가 가능
 - ※ 미국 백악관: 8개의 SNS 채널을 통한 국민 의견 수렴 등으로 정책 수립의 창구로 활용
- ◎ 정책 집행 과정에서 정책 전파 및 확산 채널로 적극 활용
 - 국민 생활과 밀접한 정책의 전파, 새로운 정책 전파 등의 경우 빠르고 넓은 범위에 정책의 전파 가능
- ◎ 정책 평가 과정에서 정책의 문제점, 개선사항 등을 직접 취합할 수 있는 채널로 활용
 - ※ 미국 캘리포니아 주는 트위터(#myidea4ca)를 통해 정부의 정책 평가, 제안 및 의견 수렴을 거쳐 정책에 반영

〈 정책 과정의 SNS 활용 방향 〉



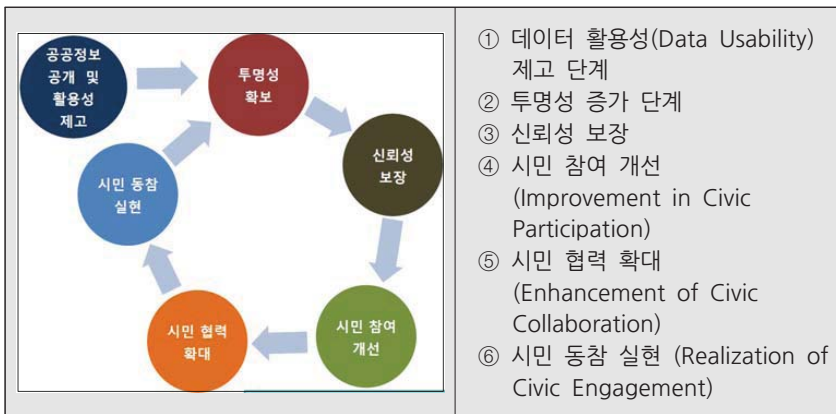
출처: 정원모(2012. 5), 제12차 오픈포럼

3. 참여: 국민과 함께 만드는 사회

□ 기본방향

- **(관점 변화)** 국정 환경의 변화를 인식하여, 정부의 공급자적 시각을 탈피하고 주체로서 국민을 인식·의식
 - 국민이 참여하지 않는 경우 신속한 정책 수립은 가능하나, 정책 실행력을 담보하기 곤란
- **(참여 설계)** 정부 업무와 서비스의 각 영역에서 국민의 참여를 허용하고 국민 참여를 설계
 - 정책 수립 및 평가, 공공서비스 기획 과정에 국민의 참여를 허용
 - 국민의 스스로 만들어 낼 수 있는 공공서비스 제공체계 마련
 - 국민의 자발적으로 생활 개선에 참여할 수 있도록 서비스 설계
- **(정보 공개)** 정부의 정보를 공개하여 투명성과 신뢰성을 확보하여 참여를 진작

〈 시민 참여를 위한 6단계 전략 〉



출처: 이영환(2012. 12), 포럼 이슈보고서

(1) 정책 과정 참여

- ◎ 정책의 제안, 형성, 반응, 평가, 재반응, 재평가 등 정책에 대한 반응성, 책임성의 평가, 사회적 공유가 빨라짐
- ◎ 이에 따라 국민의 참여를 기반으로 정책 집행력을 향상
 - 의제 설정 단계부터 국민의 의견을 수렴하고 국민이 참여할 수 있도록 허용
 - 정책 수립, 정책 운영 및 평가 전 과정에 국민의 참여를 허용
- ◎ 정책 집행 시에는 민간 영역에서 자발적으로 형성된 모임이나 공동체와의 네트워크를 구축 또는 활용

< 정책 과정의 시민 참여 사례 (국내) >

◇ (서울) 시민 정책 제안: '희망씨앗' 99플러스

- 서울 시민이 SNS로 제안한 아이디어를 정책으로 반영
- 반영된 정책 아이디어 사례
 - ※ 해빙기 위험시설물 알리기, 지방세 납부기한 전 알림문자 서비스, 금연구역 어플, 집회 도로공사 등 교통불편 사항 알림, 도난방지위한 자전거 거치대 디자인 개선 등56)

['희망씨앗' 99플러스 리스트]

The screenshot shows the '희망씨앗' 99플러스 website interface. At the top, there's a header with the Seoul City logo and a slogan. Below the header, there's a navigation bar with tabs for '희망씨앗', '희망생각', '내일을바꾼 희망씨앗', and '행복숫자'. The main content area displays a list of proposals, each with a status icon (01, 02, 03) and a brief description. The proposals include: 1. '희망씨앗' (01) - A proposal for a 'Seoul City' (서울시) website. 2. '희망씨앗' (02) - A proposal for a 'Seoul City' (서울시) website. 3. '희망씨앗' (03) - A proposal for a 'Seoul City' (서울시) website.

출처: '희망씨앗' 99플러스 홈페이지 (www.seoul.go.kr/hope2012)

< 정책 과정의 시민 참여 사례 (해외) >

◇ (아이슬란드) 헌법 개헌안 국민투표⁵⁷⁾

- 아이슬란드는 2010년부터 2008년 이후, 위기에 처한 국가경제 회복을 위해 소셜 미디어를 활용하여 헌법개정 과정에 국민들이 적극적으로 참여할 수 있는 방안을 모색
- 그 결과 지난 10월, 2년간 논의를 거쳐 마련된 개헌안 초안이 국민투표를 거쳐 통과⁵⁸⁾

[아이슬란드 헌법 개헌 페이스북 페이지 화면]



출처 : facebook.com/stjornlagarad

- 웹사이트(stjornlagarad.is) : 헌법 개정에 관한 모든 정보를 투명하게 제공. 게시판이나 댓글을 통해 국민들의 의견을 폭넓게 수렴
- 트위터(@Stjornlagarad) : 헌법개정 이슈에 관한 정보를 실시간으로 공유하고 국민들의 질문에 신속하게 응답하는 채널
- 페이스북(facebook.com/stjornlagarad) : 심의위원들과 국민들 간의 토론과 대화를 촉진시키기 위한 매체
- 유튜브 : 헌법심의회 정기회의를 실시간 생중계하며 심의위원들과의 인터뷰 동영상도 거의 매일 업로드 되는 채널

56) 아시아경제(2012.04.24.) “금연구역 아플, 시민제안으로 만들어졌어요”,

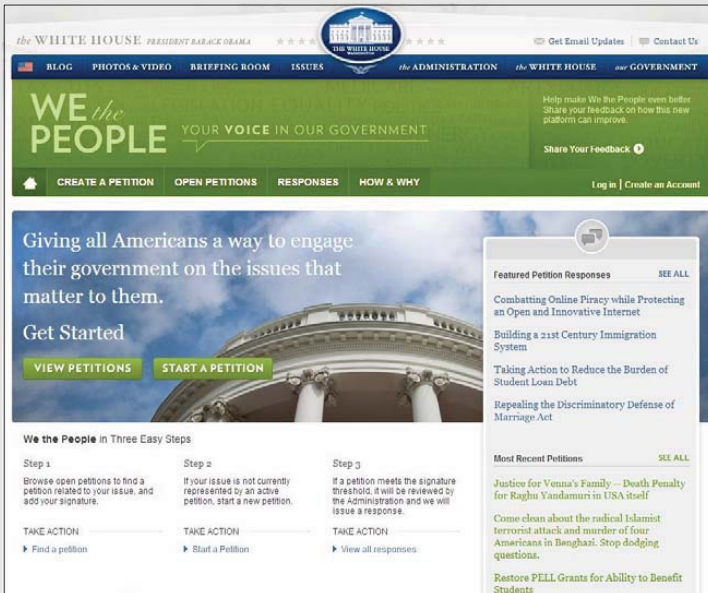
57) 이원태 · 정부연(2011) “소셜플랫폼의 사회적 영향력 분석 및 발전방향 연구”, 정책연구 11-25, 정보통신정책연구원

58) 경향신문(2012.11. 2) : SNS로 의견 수렴, 집단지성으로 개헌 ‘아이슬란드의 조용한 혁명’

◇ (미국) 온라인 청원 플랫폼 “We the People”

- ‘We the People’은 열린정부파트너십(Open Government Partnership ; OGP) 일환의 온라인 청원 플랫폼
- 국민들이 온라인을 통해 쉽게 청원을 제기하기 위한 목적으로 2011년 9월부터 서비스가 시작

[We the People(petitions.whitehouse.gov) 메인페이지]



출처: petitions.whitehouse.gov

- ‘We the People’은 등록일로부터 30일 이내에 25,000명 이상의 서명을 받은 청원을 검토하고, 처리방안을 회신하는 것을 원칙으로 운영
- 13세 이상 미국 시민들은 누구나 참여 가능하고, 개인당 1개의 계정을 만들어서 활동을 할 수 있음
- 오픈 소스 기반의 ‘We the People’도 공개를 할 예정이므로 개도국을 비롯한 많은 국가에서 해당 소스코드를 기반으로 손쉽게 온라인 청원 시스템을 구축할 수 있을 것이라 전망

◇ (미국) 민간 아이디어 활용 “Challenge.gov”

- Challenge.gov는 ‘미국 혁신을 위한 전략(Strategy for American Innovation)’의 일환으로 2011년부터 운영 중
- 미국 정부가 부처나 기관이 당면한 현안 해결을 위한 민간의 아이디어를 활용하기 위한 채널

[Challenge.gov(Challenge.gov) 메인페이지]



출처: challenge.gov

- ‘Challenge.gov’는 각 정부부처 및 기관에서 해결해야 하는 프로젝트를 확인하고, ‘data.gov’등에서 공개되는 공공정보를 활용해서 의견이나 해결책 제시하는 방식으로 운영
- 민간(전문가, 외국인 포함)에서 제공한 해결책이 채택되면, 수천에서 수천만 달러까지 포상하는 인센티브 제도를 운영하여 활발한 참여를 독려

(2) 서비스 기획 참여

- ◎ 정부가 단독으로 설계·기획하여 제공하던 공공서비스 등의 기획에 국민들의 창의적 아이디어를 반영
 - ◎ 행정서비스의 영역이 확대되고, 복잡하고 다양해지는 서비스 요구에 대응하기 위한 수단
 - ◎ 국민 또는 민간의 아이디어에 따라 정부가 공공서비스를 기획하거나 제공함에 따라 전문성과 품질 수준 확보 가능
 - ◎ 국민이 필요로 하는 서비스 요구를 파악하여 공공서비스를 제공함으로써 공공서비스에 대한 국민 만족도 향상 가능
- ※ 서울시 교통카드의 경우도 민간의 아이디어에 따라 기획된 사업⁵⁹⁾

< 서비스 기획 참여 사례 (해외) >

◇ (미국 DARPA) 시민들의 아이디어로 군용차량 설계



◇ (미국 NASA) 시민들의 아이디어로 인공위성 디자인

시민들의 힘으로 디자인한 인공위성

59) 신익호(2012), 2012년 오픈 컨퍼런스

◇ (영국 RED, DOTT07) 디자인 주도 공공서비스 혁신 프로젝트⁶⁰⁾

- 질병예방 및 관리, 에너지절감, 학습능력 향상, 교통문제, 시민 참여의식 향상, 노령화 등 각 분야에서 디자인 역할에 대해 실험
 - 교통, 에너지, 교육, 건강, 식량을 주제로 프로젝트, 행사, 전시회 등 다양한 유형으로 진행

< 영국 디자인카운슬 주관 RED 프로젝트(2004-2007) >



- '04-'07년까지 영국 디자인카운슬 추진 후 '07년 이후 Dott07로 영국 전역에 확대(예산 규모 1,400만 파운드)
- 이 프로젝트를 시초로 10년간 영국 전역을 대상으로 공공서비스 혁신 프로젝트 추진 중

< 사례: 가정의 에너지 사용량을 나타내는 TV UI 디자인 >



※ 국내 유사사례: 'Design Dive 2020(한국디자인진흥원)'

60) 윤성원(2011), 2011년 오픈세미나

< 서비스 기획 참여 사례 (국내) >

◇ (서울시) 천만상상 오아시스(oasis.seoul.go.kr)

- 서울시가 시민을 파트너로 인식하고 창의적인 아이디어를 자유롭게 제안할 수 있도록 한 참여 공간
- 천만 서울시민의 창의적인 아이디어를 시정에 반영하여 서울을 매력있는 도시로 함께 만들어가기 위한 창구



○ 의견 수렴 절차



- 토론 단계에서 주민, 전문가, 공무원 등이 참여하며, 시민 대표가 위원으로 참여
- 실현 검토는 시장이 참여하는 회의로 개최되며, 200명의 시민이 온라인 토론이나 전자투표로 참여
 - 사업 완료 후 제안 시민에게는 인센티브로 포상 및 명예의 전당 헌정
 - '06년 10월 오픈 이후 약 13만건의 제안이 접수되었고, 이중 285건이 실질적으로 채택되어 시행
- 채택된 주요 제안: 지하철 막차 안전요원 배치, 119 구급 오토바이 운영, 영어자막 영화관 운영, 한강 플로팅 아일랜드*
 - ※ 한강에 있는 세 개의 인공섬(한강세빛둥둥섬)으로 '06년 시민 제안을 바탕으로 수익형 민자사업(BTO)으로 추진('09년 착공)
- '09년 모바일 기기(휴대폰) 서비스, '10년 스마트폰(안드로이드)서비스 시작

(3) 공공서비스 참여

- 기존에 공무원이 수행하던 행정업무 또는 공공서비스를 시민이 자발적으로 참여할 수 있게 허용
- 국민이 정부와 함께 공공서비스를 제공하는 주체로서의 역할 수행
- 공공서비스의 사각지대, 서비스 취약 지역 또는 행정 비용을 부담하기 곤란한 영역 등에서 효율성과 경제성 실현

< 공공서비스 참여 사례 >

◇ (영국) 사회변화 서비스 개발 (MySociety.org)⁶¹⁾

- 마이소사이어티는 오픈소스 기반의 웹서비스를 제작 비영리기관
 - 사람들이 일상 생활에서 디지털한 방법에 의해 시민 정신과 민주 정신을 갖고 좀 더 강력하게 느끼고 행동할 수 있도록 돕는 게 미션
- 정치인들에게 글을 쓰고, 동네 길에 구멍이 난 것을 고치게 하고, 짜증나는 버스 노선 변경, 정부사이트의 정보 추출이 가능한 웹사이트 개방·제공
- 디지털 시민의 기대를 채우고 싶은 단체를 위한 컨설팅, 고객SW개발, 그들이 만든 사이트를 복사하고 싶은 개인이나 단체를 위해 무료 오픈 소스 SW 개발 : Alaveteli, FixMyStreet, Mapumental 등

[마이소사이어티(MySociety.org) 플랫폼 화면]

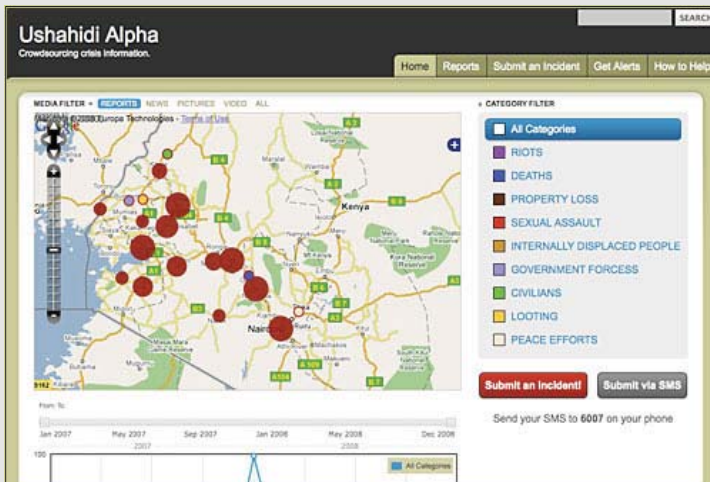


출처: <http://www.mysociety.org/>

< GIS기반 서비스 개발 플랫폼‘우샤히디(ushahidi.com⁶²) >

- ◇ 스와힐리어로 “증언” 또는 “목적”이라는 의미의 ‘우샤히디’는 케냐의 활동가 ‘Ory Okolloh’의 개인블로그에서 출발하여 방대한 제보와 정보를 효과적으로 처리하기 위한 국민참여형 플랫폼으로 발전
- ◇ 지도 기반으로 문자, 이메일, 트위터 등과 같은 다양한 채널에서 취합된 정보를 실시간으로 시각화하여 보여주는 오픈 소스 플랫폼으로 성장
- ◇ 2010년 아이티 지진 사태 당시 인명구조, 건물파손, 질병, 범죄 정보를 시민-자원 봉사자-구호단체들이 자발적으로 제보한 정보를 지도에 취합하여 구호활동을 조직하고 구성하는데 큰 역할
- ◇ 2010년 런던 지하철 파업지도, 2010년 케냐 국민 투표 모니터링 지도, 2010년 칠레 지진 지도, 2010년 워싱턴 대폭설 도로 제설 작업 지도 등의 대표적인 활용사례가 있음

[우샤히디(ushahidi.com) 플랫폼 화면]



출처: ushahidi.com

61) 이영환(2012. 12), 포럼 이슈보고서

62) 이영환(2012. 12), 포럼 이슈보고서

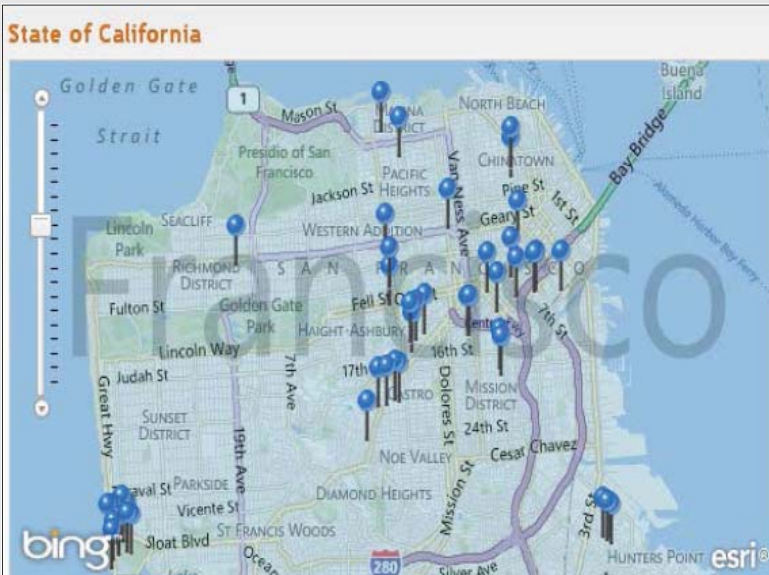
(4) 생활 개선에 참여

- 국민 생활의 불편한 사항들을 신고하여 개선을 요구하거나 자발적으로 스스로 조치하도록 하는 개념

< 생활 개선 참여 사례 (해외) >⁶³⁾

◇ (미국) 311 Service

[311.org 메인 페이지]

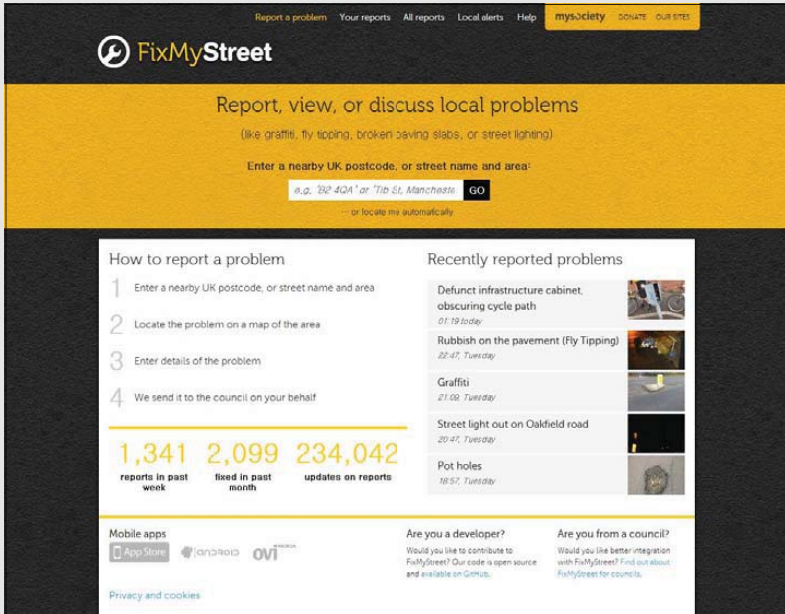


출처: open311.org

- 응급이 아닌 민원 대표 전화 사이트 공개
- 거리 낙서, 구멍 난 길, 상하수도 막힌 곳을 사진 찍어서 전송
- 다른 시민들이 처리 상황을 보거나 빠른 개보수를 위해 우선 순위를 투표할 수 있음
- 도시의 관계자 및 책임자들은 처리 상황을 실시간으로 볼 수 있음

◇ (영국) Fix My Street(www.fixmystreet.com)

['Fix My Street' 메인 페이지]



www.fixmystreet.com

- 2007년 2월부터 서비스를 시작한 'Fix My Street'는 일반 국민들과 밀접하게 관련된 생활 속의 민원을 제보하면 해결해주는 생활형 오픈행정시스템
- 파손된 도로, 고장난 가로등 같은 생활 주변의 불편에 대해 시민이 직접 해당 사이트를 통해 구글 지도에 위치를 표시하는 형식으로 민원을 신고하면, 공무원이 확인하고 문제를 해결하는 방식으로 운영

63) 이영환(2012. 12), 포럼 이슈보고서

< 생활 개선 참여 사례 (국내) >

◇ (한국) 이 거리를 바꾸자(www.fixmystreet.kr)



- 영국의 fixmystreet.com의 운영 철학과 동기를 바탕으로 우리나라 행정구역 체제와 인터넷 문화를 반영
- 사회디자인연구소, 열린사회 시민연합, 한국장애인인권포럼 (공동)대표 및 신동진으로 구성된 4인의 운영위원회가 운영 권한 및 책임 소유
- 해당기관에 게시된 제보를 개선요청
⇒ 처리결과를 제보자에게 개별 통지

◇ (한국) DIY City(diycity.kr)



- 영국의 'fixmystreet.com'을 모델로, 지역의 문제 및 해결을 도모하기 위한 민간 프로젝트로 시작
- 시민안전 및 환경오염, 생활불편, 미관, 여성불편, 노약자, 외국인으로 유형화된 불편을 신고
- 지도서비스와 연동되며, 사이트 운영자가 담당기관에 제보하는 방식으로 문제해결

정부 3.0

시민과 대변인들을 함께

3부

스마트정부, Gov 3.0의 서비스

- Ⅰ 개요
- Ⅱ Gov3.0 서비스
- Ⅲ 유능한 정부: Gov3.0 서비스 제공 기반

3부 스마트정부, Gov 3.0의 서비스

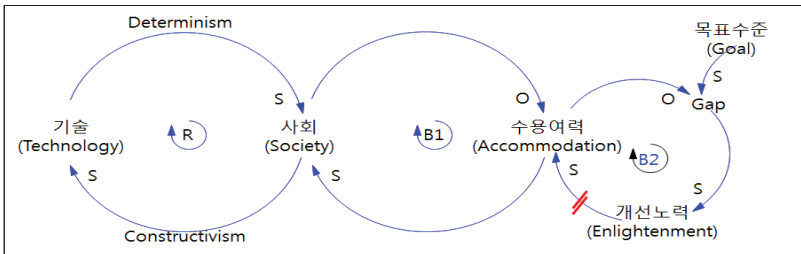
I. 개요

1. 서비스 본질에 대한 이해

(1) 디지털 사회의 서비스 패러다임

- 서비스란 기술과 사회, 사회의 수용여력의 관계에 의해 변화

〈 기술-사회-수용여력의 관계 〉



출처: 김상욱(2012. 6), 제13차 오픈포럼

- 디지털 사회에서는 디지털적 속성과 패러다임 변화를 감안하여 기술과 서비스를 이해하고 설계하는 것이 바람직

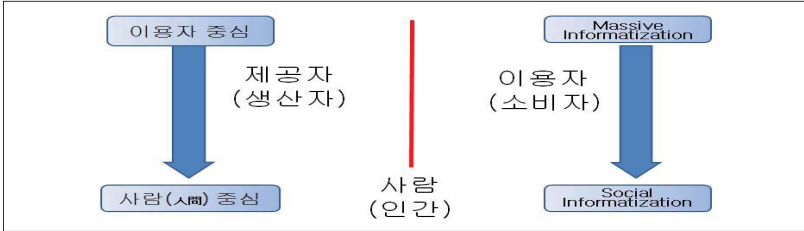
〈 패러다임의 변화 〉



출처: 황상민(2011), 오픈포럼 창립총회

- 서비스의 이용자인 국민 중심, 인간 중심으로 서비스 패러다임 전환 필요

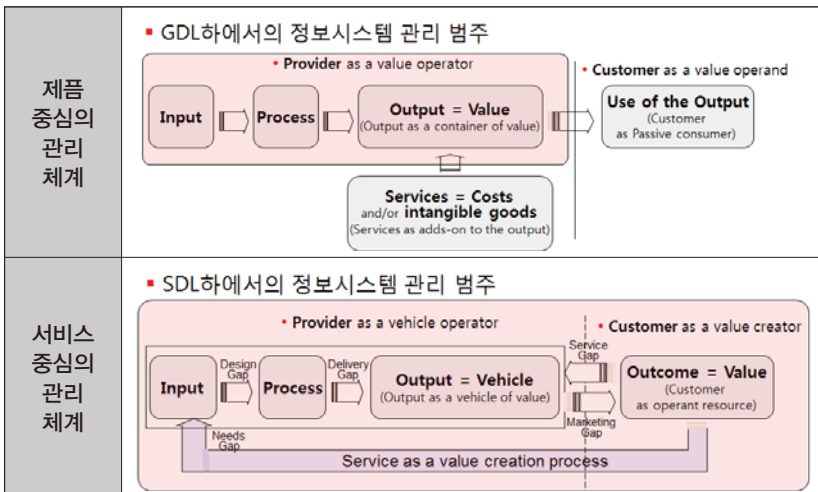
〈 서비스 패러다임의 변화 〉



출처: 김상욱(2012. 6), 제13차 오픈포럼

- 제품 중심의 논리에서 서비스 중심의 논리로 전환 필요
 - 프로세스 효율성과 서비스 비용을 강조하는 제품 중심의 논리와 달리, 서비스 중심의 논리에서는 가치(value) 중심
 - 고객은 가치 창출의 주체로 참여하게 되며 서비스는 가치를 창출해 내기 위한 프로세스로 이해

〈 제품 중심 vs 서비스 중심의 논리에 따른 프로세스 인식 변화 〉



출처: 김상욱(2012. 6), 제13차 오픈포럼

(2) 인간이 중심이 되는 디지털 세상⁶⁴⁾

□ 디지털 서비스 확산의 핵심요인: 소비 행동

- 디지털 서비스가 등장하고 확산되는 핵심요인은 소비 행동이 대중문화로 전환될 수 있는가에 따라 결정됨
 - 디지털 서비스 활성화는 행동의 출현과 대체와 관련됨

〈 행동의 지도 유형 〉

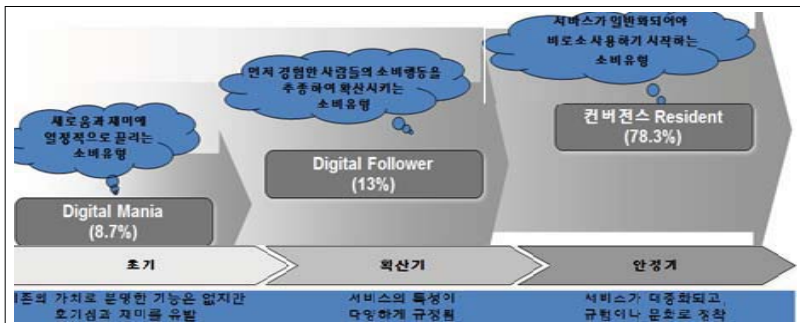
행동 유형	유형 설명
행동의 출현	이전에 하지 않던 행동을 하게 됨
행동의 대체	이전에 하던 행동을 다른 방식으로 하게 됨
행동의 유지	별다르게 새로운 것이 없는 익숙하고 필요한 행동들의 경우 기존의 행동이 계속 유지됨
행동의 상실	기존에 하던 행동들이 무의미해지거나 혐오감을 주어 그 행동을 그만두게 됨

출처: 황상민(2011), 오픈포럼 창립총회 재구성

□ 소비자 중심의 디지털 서비스 수용의 차이

- 소비자 유형에 따라 서비스에 부여하는 가치가 다르며, 이에 따라 서비스 수용시기와 정도에 차이 존재
- 도입기는 Digital Mania가 새로운 행동양식을 수용하고, Follower의 동조·확산에 따라 사회적 가치를 획득하게 됨

〈 디지털 서비스의 소비자 수용 단계 모형 〉

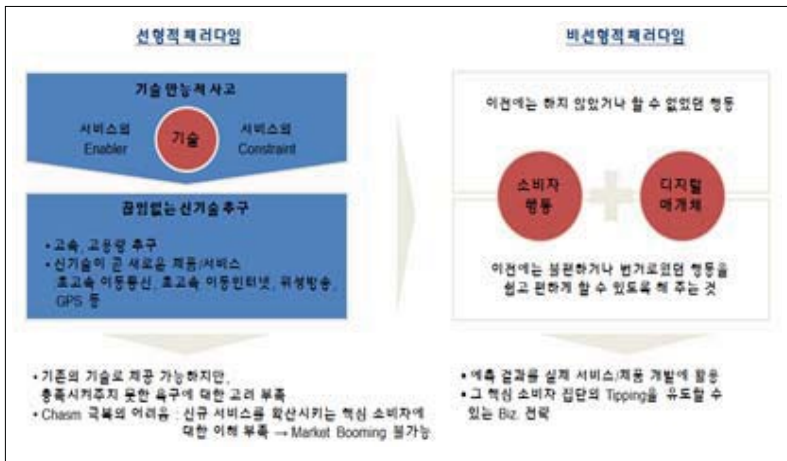


64) 황상민(2011), 오픈포럼 창립총회

□ 디지털 환경과 소비자 행동 예측: 비선형 패러다임의 구체화

- ◎ 디지털 사회의 정체성을 소비자의 행동으로 규정하고 주요 소비자 집단이나 유형으로 구분하는 것은 디지털 환경 속에서 필요한 케즘(chasm) 극복의 방안을 찾는 것임
- 기술 만능적 사고, 끊임없는 신기술 추구 등 선형적 패러다임의 한계를 극복하고 핵심 소비자에 대한 이해 필요

〈 디지털 사회의 비즈니스: 비선형 패러다임으로 변화 〉



출처: 황상민(2011), 오픈포럼 창립총회

- ◎ 디지털 컨버전스 환경 하에서는 특정 조건에서 나타나는 소비자 행동 패턴으로 표현되어야 함
- ‘행동’은 소비자를 구분하고 가장 확실하게 설명할 수 있는 ‘INDEX’로 이해하는 것이 바람직

“전자정부 환경에 살고 있는 사람들의 심리와 행동특성, 생활방식에 대해 무지하다면? 전자정부를 통해 일어나는 사람들의 새로운 행동 특성을 이해하지 못한다면 아무리 열심히 해도 “삼잘”이다” (황상민, 2011)

2. 현황 및 발전방향

□ 정보기술을 이용하여 정부 서비스 개선

- 정부 업무와 서비스에 정보 기술을 적용하여 정부 내부의 효율성 향상시키고, 온라인 서비스를 통한 국민 편의성 향상
 - 행정·재정·인사 등 각 부문별 핵심업무의 전자화로 정부 내부 효율성 향상 및 지속가능한 혁신 기반 완성
 - ※ 전자문서 유통(97.5%), 다수 복지시스템 연계(298종)로 중복수급 예방
 - 정부 및 행정기관 간 정보 공유체계를 확립하여 2,781건의 민원 구비서류 감축
 - 민원, 국세 등의 인터넷 서비스 제공으로 관공서 방문이 필요 없는 안방민원 시대 본격화
 - ※ 민원24: 민원 안내 5전여종, 온라인 민원신청 3,020종, 전자발급 1,208종
 - ※ 홈택스: 국세 전자신고 274종, 증명발급 39종(전자신고율 86%)
 - 온라인 국민참여포털(신문고), 행정정보공개 포털 등을 통해 국민의 알 권리 보장과 고충 처리 등 전자적 참여 기반 조성
- 기관별 온라인 처리 및 서비스 제공은 완성단계로, 한국의 전자정부는 UN에서 2회 연속 1위로 평가받는 세계 최고 수준

〈 UN 전자정부 평가 〉

국가명	년도별 순위							순위 차 (2001-2010)
	2012	2010	2008	2005	2004	2003	2001	
한국	1	1	6	5	5	13	15	▲ 14위
미국	5	2	4	1	1	1	1	▽ 4위
캐나다	11	3	7	8	7	6	6	▽ 5위

< UN의 전자정부 평가에 대한 이해 >

◇ 평가개요

- 평가주체: UN 경제사회처(UNDESA) 공공행정국
- 평가대상: 193개 UN 회원국
- 평가연혁: 2003년 이후 격년 평가 (* '03-05년 매년 평가)
- 평가지수
 - 전자정부 발전지수(온라인 서비스/정보통신 인프라/인적자본지수)
 - 온라인 참여지수(온라인 정보제공/온라인 정책참여/온라인 정책환경)

◇ 발전단계별 특성 및 구성요소

발전단계	구성요소
1단계 착수 (Emerging)	<ul style="list-style-type: none"> · 정책, 법령, 문서 등을 온라인을 통해 시민에게 제공 · 타 부처, 소속기관, 산하기관과 링크 · 정부 부처의 새 소식 및 정보목록 제공
2단계 발전 (Enhanced)	<ul style="list-style-type: none"> · 시민에게 발전된 일방향 및 쌍방향 온라인 서비스 제공 · 민원신청 양식, 비디오 서비스와 다국어 서비스 제공 · 부분적으로 오프라인 제공 서비스를 온라인으로 신청
3단계 전자거래 (Transactional)	<ul style="list-style-type: none"> · 정책, 프로그램 등을 온라인 요청·접수할 수 있는 쌍방향 서비스 제공 · 거래의 완료를 위해 신분 증명을 위한 전자인증 양식 제공 · 전자투표, 양식의 다운로드 및 업로드, 온라인 세금납부 서비스 증명/면허/허가 신청 서비스 제공
4단계 통합처리 (Connected)	<ul style="list-style-type: none"> · Web 2.0 등을 이용 시민과의 커뮤니케이션 수행 · 다부처 통합 서비스, 생애주기를 고려한 맞춤형 서비스 제공 · 정책 의사결정에 시민 의견이 반영될 수 있는 온라인 환경 조성

◇ 향후 2014년 이후 전자정부 평가 관련 주제 영역(6가지)

- ① e-participation
- ② whole-of-government
- ③ expanding usage
- ④ multi-channel service delivery
- ⑤ digital divide
- ⑥ open government and open data

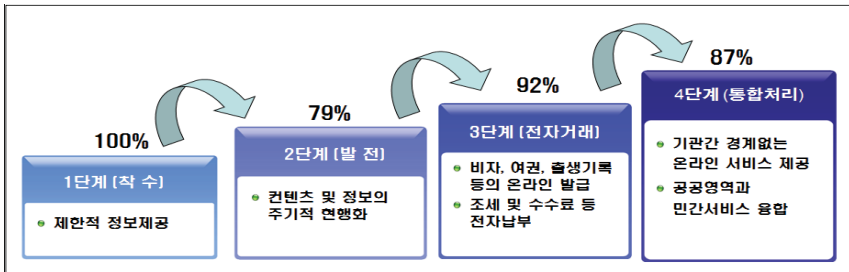
□ 국민 중심의 통합·개인화 서비스로 발전 중

- 기관별 서비스를 수요자인 국민 중심으로 통합하고, 개인의 특성과 수요에 따라 차별화된 서비스 제공 노력 중
- UN, EU 등에서도 전자정부 발전단계의 최종 모습을 통합(Connected), 개인화(Personalisation)으로 제시

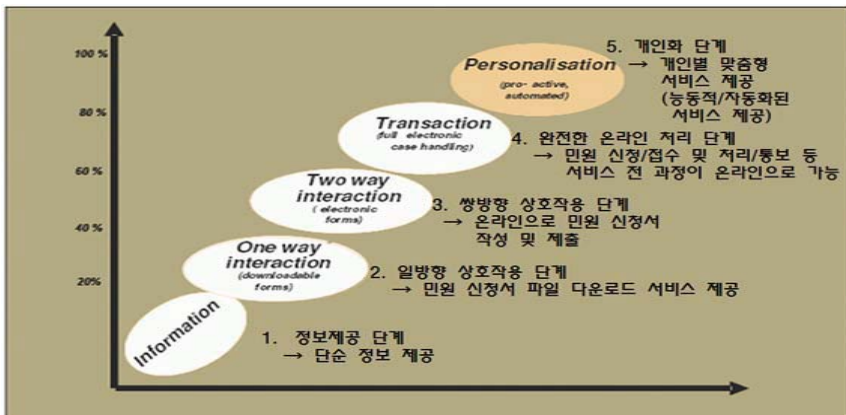
※ 가트너(Gartner Group)⁶⁵⁾는 국민 관점의 통합서비스를 제공하는 이음새 없는 정부(Seamless government), 가치창출 정부를 지향

1) Presence → 2) Interaction → 3) Transaction → 4) Transformation

〈 전자정부 발전단계(UN) 〉



〈 전자정부 발전단계(EU) 〉



65) Gartner Group, "Four Phases of e-Government", Gullers Group. (2006.10) "The Future of eGovernment - Scenarios 2016". Swedish Governmental Agency for Innovation Systems.

3. 환경 변화

(1) 인간 중심의 서비스

□ 인간이 중심이 되는 세상: 서비스 패러다임의 전환

- ◎ ‘인간이 중심이 되는 세상’은 2000년대 이후 제4의 물결이라고 부를만한 새로운 흐름⁶⁶⁾
 - － 토지·자본·지식이 아닌 인간이 가장 중요한 시대
- ◎ 정부 자원의 효율화 및 생산성 향상뿐 아니라 서비스 이용자인 국민의 만족도와 행복을 지향하는 서비스 제공 필요

□ 개인화된 통합 서비스

- ◎ 이용자 중심의 서비스를 위해서는 통합 서비스, 차별화된 수요를 충족시킬 수 있는 개인화 서비스가 필요
- ◎ 더욱이 정보기술의 발달로 정보·서비스의 종류와 양의 급증함에 따라 개인화되지 않은 서비스는 기피하는 경향
 - ※ Attention Economy: 정보가 넘쳐나고 언제든 손쉽게 접근할 수 있게 됨에 따라 사용자의 관심(attention)이 귀해지는 사회(Davenport)

□ 이용자가 참여하고 이용자와 소통하는 서비스

- ◎ 이제까지 정부의 서비스는 국민 관점에서는 서비스 제공 체계의 개선을 도모
 - － 업무의 근본적인 혁신이나 벤딩 머신 이상의 편의성 미흡
- ◎ 참여와 소통의 장을 통해 국민의 개인적 환경이나 감성적 맥락까지 반영되는 서비스 필요⁶⁷⁾

66) 황상민(2011), 오픈포럼 창립총회(롤프 앤센)

67) 정국환(2012. 6), 제13차 오픈포럼

(2) 스마트 기술의 출현

□ 무선 기반의 스마트 디바이스

- 스마트폰, 태블릿 PC 등 모바일 기반의 스마트 기기가 빠른 속도로 보급·확산됨에 따라 국민 생활 환경이 급격히 변화

※ 2012년 스마트폰 사용자 3천만명 돌파. 2014년 이내 모바일 인터넷 가입자가 데스크톱 인터넷 사용자를 추월할 것으로 전망

- 모바일 웹 또는 앱 등 모바일을 통한 인터넷 접속 비율이 약 87.8%⁶⁸⁾로 증가함에 따라 서비스 제공 환경 변화 필요

〈 인터넷 접속 경로 실태조사 결과 (단위:%) 〉



출처 : 문형남(2012), 제13차 포럼(2011년 상반기 스마트폰이용실태조사)

- 무선 인터넷, 스마트 기기의 출현 등 기술 발달에 따라 2010년 인구 수보다 많은 디바이스를 사용
 - 개인이 보유한 다양한 기기의 지원과 각 기기간 서비스의 연결 등이 새로운 이슈로 등장

□ 지능화된 기술 상용화

- 위치기반의 센싱 기술, 상황인지 기술, 빅데이터를 활용한 예측 분석, GIS 기반 시뮬레이션 등 지능화 기술 활용 확대
- 사물통신 등 사람뿐 아니라 사물까지도 자동으로 연결되는 기술들의 발달로 부가가치가 높은 서비스 개발 기반 마련

68) 문형남(2012), 제13차 오픈포럼

(3) 보안 중요성 증가

□ 보안의 개념과 영역 확대: 시스템 → 정보69)

- 물리적인 개념의 시스템 보안 차원에서 정보(컨텐츠)에 대한 보안으로 보안 개념과 영역이 확대 중
- 제어·통제 분야까지 보안 공격이 확대 중

□ 보안 복잡도 증가: 공격의 다양화 & 지능화, 채널 확대

- U-Health, 건설 보안, 차량 보안 등 IT 기술이 타 산업과 융합됨에 따라 융합 보안으로 변화
- 시스템 연결 확대, 복잡도 증가에 따른 보안 복잡도 증가뿐 아니라 보안 공격의 유형 및 채널이 다양화·지능화 추세

〈 보안 이슈 〉



□ 스마트폰 등 모바일 보안위험 증가

- 오픈 플랫폼 특성을 이용한 악의적인 콘텐츠 배포사례 증가, 악성코드 감염으로 정보 유출, 불법과금 등의 피해 확산
- 모바일 특성 상 분실, 도난 시 개인정보 유출의 위험이 높음
- 이에 따라 모바일 서비스의 편의성에도 불구하고 보안 문제로 인하여 정부서비스의 개발과 활용에 제약 존재

69) 최동근(2012. 11), 2012년 오픈 컨퍼런스

4. 기본방향

□ 딜리버리 채널이 아니라 서비스 자체를 개선

- 전자적 수단을 이용한 서비스의 접근 및 이용 편의성, 제공의 효율성 등 전달체계뿐 아니라 근본적 차원의 서비스 변화 필요

□ 행정민원이 아니라 정책과 정보를 서비스로 제공

- 정부가 국민에게 제공하는 영향력 있는 진정한 서비스는 정부 정책의 품질임
- 행정 민원을 전자화하여 제공하는 수준을 넘어 정부 정책의 품질을 향상하고 정책을 통해 국민이 서비스 받도록 개선
- 서비스(웹사이트)가 아니라 정보(데이터)를 서비스

□ 서비스를 제공하는 것이 아니라 서비스 환경(플랫폼)을 제공

- 정부는 공공서비스와 사회 서비스 제공자로서 시민과 연결하여 네트워크 효과를 통해 부가가치를 창출하는 플랫폼의 역할
- 다양한 국민들의 요구를 경제적으로 만족시키면서 부가가치를 높일 수 있는 기반을 제공

□ 수요자인 국민 중심·인간 중심의 서비스 제공

- 국민 중심으로 개별 기관의 정보와 서비스, 채널 등의 통합을 고려한 서비스 제공체계 개편
- 다양한 개인들의 특성과 환경, 성향 등을 고려하여 차별화된 개인화 맞춤 서비스를 제공
 - ※ 개인화(Personalisation) 서비스란 능동적(pro-active) 자동화된 서비스를 고객 중심(customer-centered)의 개인맞춤형으로 제공하는 서비스⁷⁰⁾
- 국민 중심의 서비스 패러다임으로 전환하고 사용자의 경험(UX, User eXperience)를 고려한 서비스 설계

70) Szilárd d Molnár(2007.7), "eGovernment in the European Union"

□ 모바일 기반의 서비스로 전환

- 사용자의 인터넷 이용과 콘텐츠 접근 환경이 빠르게 모바일로 전환됨에 따라 정부의 서비스 환경도 전환 추진
 - ※ 스마트기기는 위치 인식, 본인 식별 등이 가능하므로 보다 용이하게 개인화된 서비스를 지원하는 도구가 될 것
- 모바일의 이동성, 누구나 쉽게 사용할 수 있는 사용 편의성 등을 고려하여 모바일 기반의 새로운 서비스 설계

□ 예측형/지능형 서비스

- 빅데이터 분석으로 예측형 서비스 제공 및 분석 정보 제공
- 지능화 기술을 활용하여 부가가치가 높은 편리한 서비스 개발

II. Gov3.0 서비스

1. 플랫폼 서비스

□ 개요

- 정부는 서비스를 제공하는 것이 아니라 서비스 플랫폼을 제공
 - 서비스의 이용자인 국민이 스스로 필요로 하는 서비스를 개발해 사용하거나 공유할 수 있는 기반 제공
- 정부는 공공서비스와 인프라의 제공자로서 시민과 연결하여 네트워크 효과를 통해 공공가치를 승수로 확대하는 역할
 - 독점적 공급자에서 주요 공급자로, 생태계를 만드는 촉매 역할

□ 플랫폼 구축전략 및 성공요소

- 서비스(웹사이트)를 제공하기보다 정보(데이터)를 제공
 - 국민이 정보를 확인하는 게 아니라 가져다 쓸 수 있도록 (machine-readable) 데이터를 개방
- 플랫폼은 공동으로 창조할 수 있는 공간으로 개방성을 확보
- 플랫폼 서비스가 가능하도록 서비스 모델과 구조를 설계
- 플랫폼에 대한 지속적인 품질관리를 통해 선순환 구조 창출

〈 플랫폼 실패 사례의 유형⁷¹⁾ 〉

- ◇ 품질관리 미흡으로 인한 실패
- ◇ 비즈니스 모델에 의한 실패
- ◇ 폐쇄적 플랫폼으로 인한 실패
- ◇ 플랫폼-서비스 구조에 의한 실패

71) 이성춘(2011), 제3차 오픈포럼

< 플랫폼 서비스 구축 전략⁷²⁾ >

◇ 레버리지 전략의 두 가지 유형

- (1) 이용자를 레버리지로 이용: 신규 서비스를 추가
- (2) 핵심서비스를 레버리지로 이용: 타 서비스로 영역 확대



◇ 플랫폼 진화단계별 전략

- ▶ 초 기: 가입자 확대
- ▶ 성장기: 3rd party와 생태계 구축
- ▶ 성숙기: 서비스 영역의 수평적 확대



72) 이성춘(2011), 제3차 오픈 포럼

2. 시민 중심의 서비스: 맞춤형/개인화 서비스

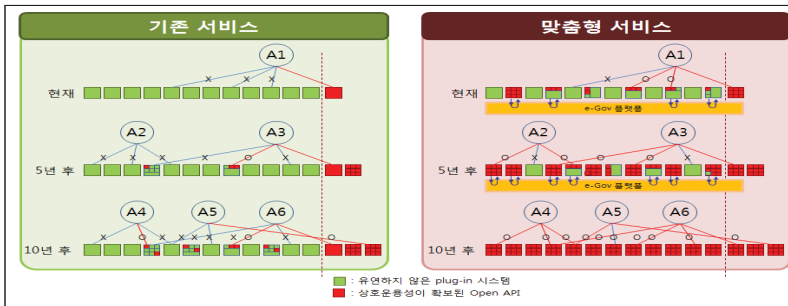
□ 개요

- 공급자/정부 위주의 서비스를 이용자/국민 중심 서비스 제공
- 국민의 다양한 유형과 특성, 선호 등을 고려하여 개인이 필요한 서비스를 원하는 방식으로 서비스를 이용할 수 있는 기반

□ 특징 및 구성요소

- 이용자인 국민 중심의 맞춤형 통합 서비스

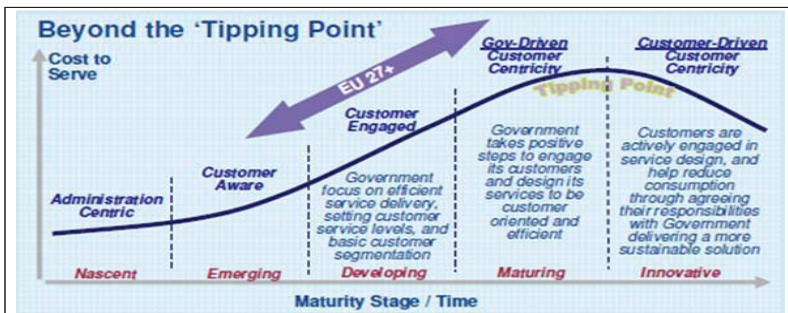
〈 맞춤형 서비스의 개념 〉



출처: 신익호(2012), 제16차 오픈포럼

- 차별화된 개인의 수요를 충족할 수 있는 개인화 서비스
- 시민이 주인으로서 직접 참여하는 서비스

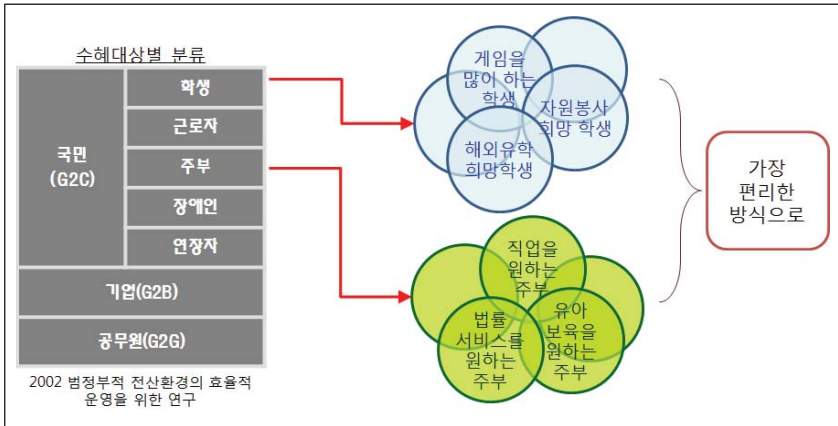
〈 정부서비스의 Tipping Point: Citizen-Driven Service (EU) 〉



□ 고려사항

- 실질적인 서비스 대상자이며 참여자인 국민에 대한 보다 구체적인 이해와 분석 필요(구성, 특성 등)

〈 국민에 대한 이해의 변화 〉



출처: 신익호(2012), 제16차 오픈포럼

- 국민 중심으로 서비스를 통합하여 제공하기 위해서는 범국가적인 차원에서의 거버넌스 확립 필요
- 실질적인 맞춤형 서비스가 가능해지기 위해서는 개인과 기업이 창의적으로 활용할 수 있도록 공공데이터 개방
 - 급속도로 세분화·복잡화되며, 진화·성장하는 수요자들로 구성된 수혜자 그룹을 정부가 모두 만족시키는 것은 불가
- 국민의 서비스 만족도 향상을 위해서는 전자화를 통한 서비스 전달체계 개선을 넘어서는 혁신이 필요
- 개개인의 선호와 특성에 따라 서비스 채널의 다양화 및 채널 간 통합 필요

< 미래 맞춤형 서비스 개념⁷³⁾ >

◇ 미래 맞춤형 서비스의 개념과 지향가치

구분	내 용
맞춤형 서비스의 개념	<ul style="list-style-type: none"> ○ 정부가 수혜자를 특정하여 기획하고 제공하는 것이 아닌, 수요에 반응하여 생성됨 ○ 정부가 단독 공급자 역할을 하는 것이 아니라, 잘할 수 있는 주체가 제공하는 서비스 ○ 자신에게 필요한 서비스들이 자신이 요청하지 않아도 능동적으로 생겨남 ○ 온-오프라인의 경계를 넘어 최신의 ICT 기술이 적용되어 가장 편리한 방식으로 제공됨 ○ 시간/노력 등 자원 투자를 최소화하는 형태로 제공됨 ○ 서비스의 품질, 범위, 난이도에 따라 무료가 아닌, 유료로 제공될 수 있음
맞춤형 서비스의 지향 가치	<ul style="list-style-type: none"> ○ 개인의 시간, 노동, 자원 투자를 최소화하여 사회 전체의 부가가치를 올리는 것 ○ 안전, 방재, 공정(公正) 등 반드시 지켜져야 하는 부분의 서비스를 만들어가는 것 ○ ICT 기술력이 활용되고 또 발전되는 상승작용의 터전으로서의 역할을 하는 것 ○ 지속적인 발생과 진화, 새로운 비즈니스화로 일자리 창출의 역할과 경기 희생의 디딤돌이 되는 것

73) 신익호(2012), 포럼 이슈보고서

◇ 미래 맞춤형 서비스의 설계 원칙

지향 가치	서비스 설계 원칙
개인의 시간, 노동, 자원 투자를 최소화하여 사회 전체의 부가가치 향상	지향 가치에 합당한 서비스가 수요자들의 요구로 형성되거나 기존 빅데이터를 통해 분석되면 이에 대한 검토와 민관협력에 대한 지원 제공이 원활하게 이루어지도록 노력해야 함
안전, 방재, 공정(公正) 등 반드시 지켜져야 하는 부분의 서비스를 만들어 가는 것	국민의 생명과 사회 정의에 관련된 분야의 각종 정보 분석 결과와 정부 서비스 국민의 필요 그룹에 맞추어서 적시에 제공하고 신규 생성 정보의 활용 체계를 만들어야 함
ICT 기술력이 활용되고 또 발전되는 상승작용의 터전으로서의 역할 수행	향후 중복적인 투자가 최소화될 수 있는 방안을 선택하여 투자 효율성을 극대화할 수 있는 방향으로 국내 기업의 참여를 배려하는 열린 장(場)을 마련하는데 집중해야 함
지속적인 발생과 진화, 새로운 비즈니스화로 일자리 창출의 역할과 경기 회생의 디딤돌이 되는 것	맞춤형 서비스가 지속적으로 발생하여 진화하며, 새로운 비즈니스화가 될 수 있도록 민간의 기획, 컨설팅 전문 기업을 참여시켜 주기적으로 새로운 맞춤형 서비스를 투명하게 창출해야 함

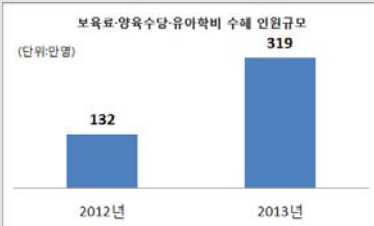
◇ 맞춤형 서비스에 활용되는 스마트 신기술 도입 장려 원칙

As-Is		To-Be
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 정부 차원의 빅데이터 수집, 가공, 활용 메커니즘 초기 단계 ✓ 스마트 신기술 중심의 맞춤형 서비스 제안 채널 부재 ✓ 맞춤형 서비스 민·관 협력 기획단계의 핵심 요소 기술 분석 미흡 ✓ 맞춤형 서비스의 신기술 활용 관련 성과 평가 부재 	→ → →	<ul style="list-style-type: none"> ● 범정부적인 빅데이터의 활용 체계 정립 후 데이터 가공 결과의 개방 ● 민간기업의 스마트 기술 활용 맞춤형 서비스 제안 및 제공 지원 체계 구축 ● 기획 단계에서부터 전문가 활용 해당 기술 시장 분석 실시 ● 맞춤형 서비스 성과 평가 시 국내 신기술 육성 부분 반영

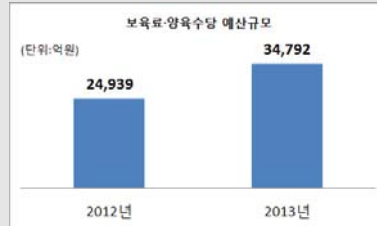
< 맞춤형 사례: 바우처서비스⁷⁴⁾ >

◇ 현황

- 선택적·시혜적 복지에서 보편적 복지로 패러다임 전환에 따라 **복지가 다양**
(298개, '12)해지고 수혜 대상 및 예산규모 확대



* 복지부 보도자료('13.2.26)



* 기재부 보도자료('12.12.31)

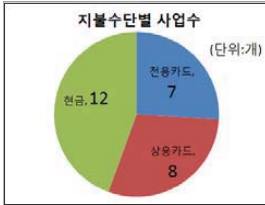
- 정부의 복지 투명성과 합목적성을 위해 바우처* 도입이 확대되고 있으나 각 기관
별로 **운영방식이 달라 수혜자 불편 야기**
- 바우처 사업마다 **이용매체와 지불수단이 상이**하여 수혜자는 복수의 카드를
소지하는 등 이용불편 초래
 - ※ 국가·지방자치단체 이외의 자가 제공하는 사회복지서비스를 보호대상자가 이용
할 수 있는 권리가 표시된 증서 또는 유가증권(사회복지사업법 제33조의7제2항)

< 예시 >

- ① 다자녀를 둔 경우, 자녀 수 대로 바우처 카드 발급·이용
- ② 한 자녀를 둔 경우, 어린이집 이용 시 아이사랑카드(보육료, 복지부),
유치원 이용 시에는 아이즐거웁카드(유아학비, 교과부)를 별도로
발급받아 이용
- ③ 저소득층 어린이인 경우, 저소득층을 대상으로 한 문화바우처, 스포츠
바우처 등의 카드도 추가로 발급받아 이용

- 중앙행정기관 27개* 바우처 사업 중 반드시 방문 신청을해야 하는 사업은 15개로,
인터넷 신청이 가능한 경우는 불과 8개만 해당되는 등 **신청방식 제한으로 불편 상존**
 - ※ 현황조사에 응답한 기관의 결과이므로 해석에 주의

74) NIA(2011), 전자바우처시스템의 범정부 확대·발전 방안에 대한 연구



[신청유형별 현황]

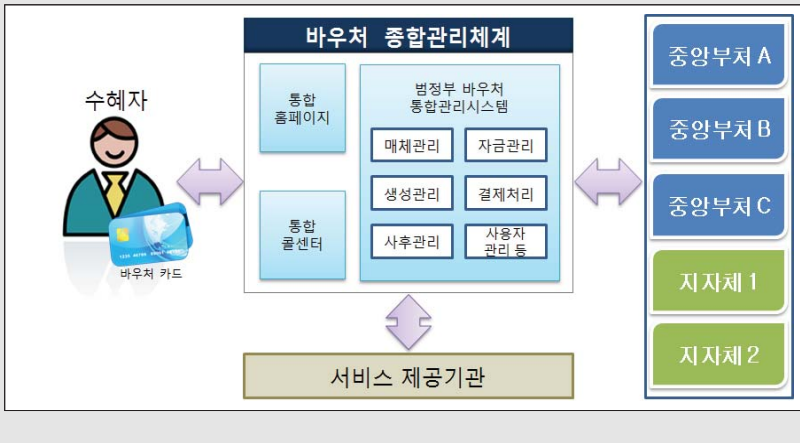
(단위:개)

신청 채널	단일			복수	무응답	합계
	방문	인터넷	팩스 등			
사업수	15	2	3	6	1	27
소계	20			6	1	27

◇ 개선방향

- 범부처 차원의 바우처 **지불수단 다양화 및 매체별 단일화**
 - 지불수단을 다양화하여 선택의 폭은 넓히되 선택된 매체는 표준화 필요
- 바우처 사업 안내 등을 위한 부처별 **서비스 대응채널 일원화 및 신청채널 다양화**
 - 부처별로 산재된 홈페이지, 콜센터 등 대응채널은 일원화하되, 신청채널은 방문, 인터넷, 팩스 등 다양화 필요
- 범국가적 차원의 **바우처 종합관리체계 구축**
 - 바우처 사업에 대한 부처간 협약조정 권한 부여 및 범정부 바우처 통합관리시스템 운영 필요

[바우처 사업 목표시스템 개념도]

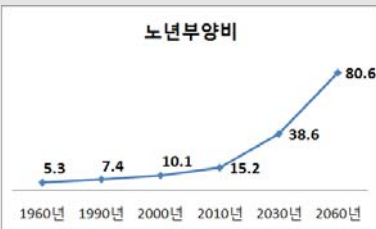


< 맞춤형 사례: 노인문제 대응사례75) >

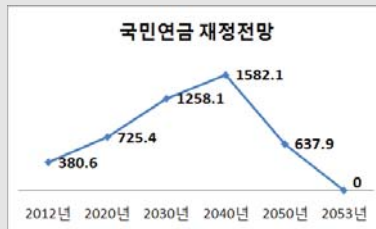
◇ 현황

- 생산가능 인구 100명당 고령인구수를 의미하는 **노년부양비***가 베이비붐 세대의 고령인구 진입과 기대수명 증가로 급증
- 급속한 고령화에 따라 **국민연금 조기고갈(2053년)** 등으로 **고령자에 대한 노후 보장은 취약**

※ 노년부양비 = 고령인구(65세 이상) / 생산가능인구(15-64세) x 100(%)



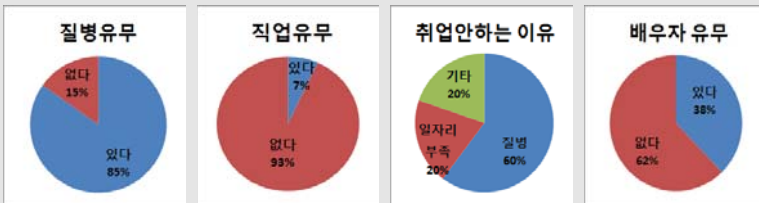
* 장래인구추계('11.12, 통계청)



* 2012~2060년 장기 재정전망 및 분석('12.6, 국회예산정책처)

- 노인의 자살충동 원인이 **질병(36%) > 경제적 어려움(35%) > 고독(11%)** 등의 순서로 조사됨에 따라 **심각한 사회문제로 대두**

※ 보건복지부 중앙자살예방센터 조사결과(2012년)

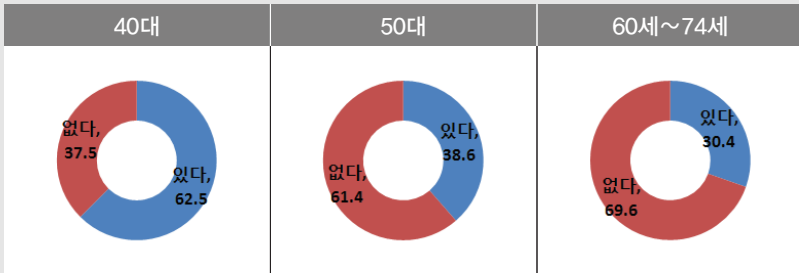


※ 군포시 노인의 삶의 질과 복지욕구 조사보고서('12.12, 군포시노인복지관)

75) 홍필기(2012), 포럼 이슈보고서(고령사회의 노인문제에 대응하기 위한 공공정보체계 발전방안)

- 60세~74세 노인의 전자정부서비스 이용비율은 저조하나 10~20년 후 60세~74세 노인이 되는 40~50대는 상대적으로 높게 나타남

〈 전자정부서비스 이용여부 〉

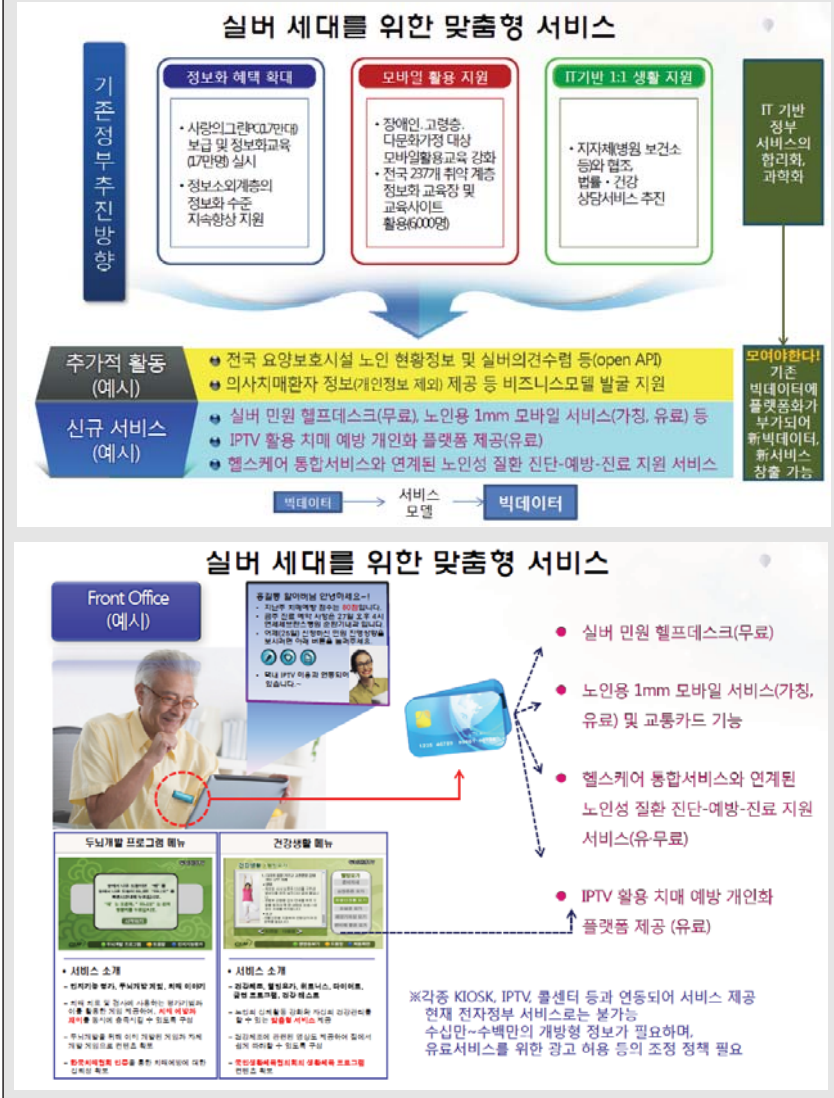


출처 : 행안부-NIA(2012), 전자정부서비스 이용실태조사 결과

◇ 개선과제

- 복지 제공방식을 신청주의에서 **직권주의로 전환**
 - 본인 등이 신청하지 않으면 적절한 복지혜택을 받지 못하는 일이 없도록 국가가 복지급여와 서비스를 찾아서 제공하는 직권주의 제공방식으로 전환 필요
 - ※ 노인세대의 전자정부서비스 이용 비율도 고려 필요
- 민·관의 복지서비스 전달체계 정비
 - 민·관의 복지자원 및 제공이력을 상호 공유함으로써 특정인에게 편중되지 않고 고르게 전달될 수 있도록 전달체계 정비 필요
- 건강관리체계를 **사전 예방중심으로 전환**
 - 노인 질병 및 건강검진 결과를 모니터링하여 모바일 등으로 조기 경보함으로써 질병을 예방하는 방향으로 개선 필요
- 범국가적 차원의 **우울증, 자살 예방관리체계 정비**
 - 노인의 정서적 문제(소외, 고독) 등에 대한 사회적 대처로써 **모바일 등을 활용 필요**

< 맞춤형 사례: 실버세대 맞춤형 서비스76) >



(1) 개인화 서비스

□ 개요

- ◎ 각기 다른 개인의 특성과 취향 등을 고려하여 개인이 선호하는 방식으로 서비스를 제공받거나 선택할 수 있도록 전달

〈 디지털 시대의 개인의 구분과 특성⁷⁷⁾ 〉

구분	특성	활동 기준		추구 가치	디지털 매체의 의미
디지털 모더니스트	이성과 합리 효율과 실용성, 통제, 관리	정체성의 표현	과업, 성취	발전, 성장, 프로의식, 인정, 경제적 안정	일의 효율적 처리를 위한 도구/수단
디지털 부머	군중적 행동유행, 소속감, 재미, 감각적 자극 추구		유행, 재미	재미, 단순함, 관계, 소속감, 호기심	유사한 사람의 소통 채널, 놀이의 대상
디지털 컨서버티브	규범적/집단적 가치추구, 안정지향, 자기계발 욕구, 호기심	생산	재생산	권력, 직업적 성취, 인정, 규범, 관계	지위/우위 표현의 수단
네오 르네상스	창조적, 생산적, 자기 중심적 표현과 공유, 매니아적 속성과 사회성을 겸비 새로운 종류에 전문성 발휘		창작, 변화	자유, 창의력 즐거움 삶 모험, 공감	놀이=일=생활
디지털 시크	자존감 기존 체제에 적응, 순응욕구의 탈위계, 상황에 따라 유연	즉흥적, 자기 지향 적의 추구	사회적 가치	경제적 안정 인정 소속감, 즐거움 삶 외모	개인화된 무엇
디지털 루덴스	규범으로부터 자유 순간의 재미 매니아적 속성 본래 기능/내용/틀에 얽매이지 않는 활용		개인적 가치	열정, 호기심 단순함, 자유, 유연성	재미 자유로운 표현

- ◎ 개개인에 특화된 서비스를 제공하거나 제공받을 수 있도록 하는 것

77) 황상민(2011), 오픈포럼 창립총회

□ 특징 및 구현전략

- 개인은 동일유형(one-size-fits-all)으로 제공되는 서비스보다 사용자가 조작·변경(user adaptation)이 가능한 서비스 선호
- 국민의 다양한 유형, 특성, 선호 등을 고려하여 개인이 필요한 서비스를 원하는 방식으로 이용할 수 있는 기반 마련
- 국민 개개인의 환경과 요구에 적합한 서비스로 최적화하여 사용할 수 있도록 조작 가능(adaptive) 환경 제공
- 국민이 개인의 환경에 맞는 서비스를 이용할 수 있도록 접근성을 제공
- 국민이 개인의 선호에 따라 채널과 기기, 방법 등을 선택할 수 있는 선택권을 제공

< 개인화 서비스 사례 >

◇ (우체국) 나만의 우표

- 개인사진, 기업체 로고, 캐릭터, 광고물 등 국민 개개인의 취향과 요구에 따라 우표에 인쇄하여 제작해 주는 신개념 우표 서비스

< 나만의 우표 유형 >



이미지 출처: 인터넷 우체국(epost.go.kr)

- ◇ **블로그** : 메뉴 구성, 화면 구성(스킨), 공개 여부 및 보안 설정 등을 개인의 취향대로 구성하고 설정하여 운영할 수 있도록 제공
- ◇ **오스트리아**: 건축 신개축 또는 멸실 등 처리 시 건물 성격, 규모, 위치 등에 따라 사용자에게 맞는 양식을 선별하여 제공

□ 개요

- ※ 사용자 경험(UX: User Experience): 사용자가 제품/서비스와 상호작용을 하며 얻는 모든 직간접적인 경험

- ## □ 사용자 경험(UX)

- 1) 보이는 UI(직관적)
- 2) 보이지 않는 상호작용(다양성)
- 3) 디지털 감성

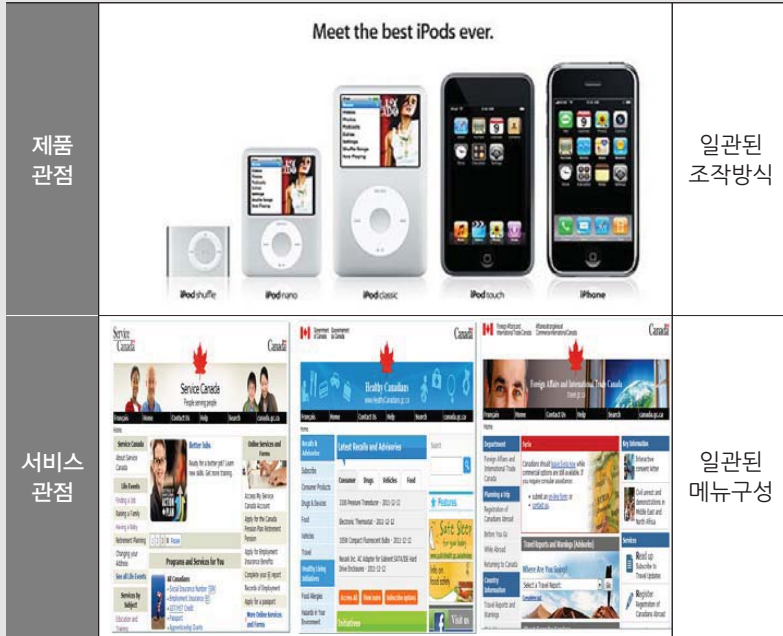
- 훌륭한 UX는 복잡성을 시스템이 맡는 반면, 불편한 UX는 복잡성을 사용자에게 전가

※ 테슬라의 복잡성 보존 법칙: 모든 프로세스는 단순화 한계점이 있다.
더 이상 단순화하면 복잡성은 딴 곳으로 옮겨간다

◇ 사용자 경험 비교: 콘텐츠 관점 vs 사용자 관점

[illegible]

◇ 일관성 제공으로 직관성/예측 가능성/사용자 편의성 확보

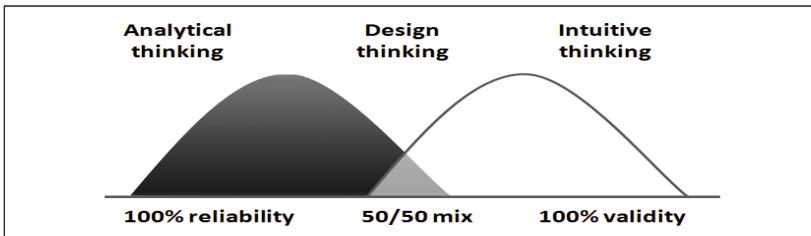


◇ UX 전환 시 고려사항

- ▶ 굉장한 노력: 관점을 바꿔 디자인하기 쉽지 않음. 일관적 조작 방식 유지
 - ▶ 창의적 감각이 필요
 - ▶ 사용자 배려 정신
 - ▷ 멀티 디바이스 사용자 배려: 디바이스 접근성, 플랫폼 중립성, 사용의 편의성, 간편한 절차, 크로스 디바이스간 seamless UX
 - ▶ 사용자 중시 가치
 - ▷ 수단적 가치는 구체적: 논리적(logical), 도움(helpful)
 - ▷ 최종 가치는 추상적 : 자아존중(self-respect), 즐거움(pleasure)
- ⇒ 목표는 같지만 원하는 과정이 다를 수 있음을 고려
- ⇒ 동일한 행위지만 의도가 다를 수 있음을 고려

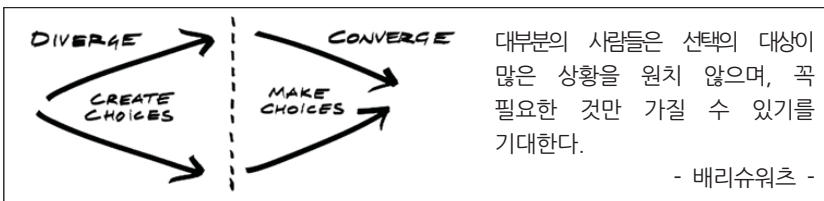
□ 사용자 경험을 고려한 디자인 적용⁷⁹⁾

- 디자인은 기본적으로 사용자의 경험에 의한 직관적 사고와 분석적 사고의 균형(통합적 사고)으로, Design Thinking 필요
 - 직관적 사고란 직관적으로 이용자의 경험, 서비스 목적에 부합하는 결과를 창출하는 ‘통찰’ (추상적 사고/타당성)
 - 분석적 사고란 연역적 추리와 귀납적 분석을 통해 이용자와 서비스(제품)에 대한 체계적 ‘분석’ (물리적 사고/신뢰성)
- 직관적 사고와 분석적 사고의 정교화를 통한 창조성의 상호 작용을 통해 보다 사용자의 경험에 익숙한 기획이 필요
 - 관찰과 공감을 통해 사용자의 행위를 이해하고, 확산적 사고를 통해 선택 요소를 창출



출처: The business of Design, Roger Martin (장영중(2011), 10차 오픈포럼 재인용)

- 많은 선택 요소를 수렴적 사고를 통해 집중시켜 사용자의 행위를 유발시킬 수 있는 수준의 선택 요소를 제시



출처: Change by Design : Tim Brown (장영중(2011), 10차 오픈포럼 재인용)

79) 장영중(2011), 제10차 오픈포럼, 윤성원(2011), 2011년 오픈 세미나

< 디자인 방법론 변화와 유사 개념 간 비교⁸⁰⁾ >

◇ 디자인 방법론 변화

구분	전통적 디자인 방법	새로운 디자인 방법
누가	전문가, 천재, 작가	다양한 이해관계자
언제	바우하우스(1919~) 이래	2000년대 이후
어디서	스튜디오에서	현장에서
무엇을	터치포인트	통합적 생태계
어떻게	가시화, 창의, 위트	가시화, 관찰, 참여, 협업
왜	공급자 판매 신장	수요자 경험가치 향상



◇ 유사 개념 간 비교

구분	경영 컨설팅	서비스디자인	경험디자인
Focus	기업 중심	기업-고객 균형	고객 중심
Perspective	경영 자원의 선택과 집중을 통한 경쟁우위 확보, 프로세스 효율화, 표준화	고객의 잠재 니즈 발견, 이해관계자의 욕구 발견, 표준화	고객의 잠재 니즈 발견, 고객 경험 향상
Methods	3C분석, 5 Forces Model, BPR(Business Process Reengineering), 6sigma 등	고객 관찰, 스토리보드, 퍼소나, 고객여정매핑, 서비스블루프린팅 등	고객 관찰, 스토리보드, 퍼소나, 유저빌리티 테스트, 포커스그룹 인터뷰 등
Thinking	논리적 사고(Logical thinking)	디자인 사고(Design thinking)	디자인 사고(Design thinking)
Output	보고서 (Report) 적용을 위해서는 추가 개발 필요	시각화 된 보고서 (Report) 즉시 적용 가능한 결과	정량/정성의 논리적 근거가 있는 디자인 결과물
Company	Mckinsey, Boston Consulting Group, Accenture 등	IDEO, Engine, Live!works, Designthinkers 등	COPPER U, Adaptive path, PXD 등

참고 : 엔진 서비스디자인워크숍 참가 결과보고서 내용 중 수정, 한수련, 2010

● 이용자의 행동 변화를 이끌 수 있도록 서비스 디자인을 적용

< 서비스 디자인을 통한 서비스 혁신 사례 >

에너지 절감	안전 개선
	

출처: 윤성원(2011), 2011년 오픈 세미나

80) 윤성원(2011), 2011년 오픈세미나

□ 민원서비스 및 인증체계의 근본적 개선

- 증명서 발급 위주의 민원서비스에 대한 근본적 개선 필요
- 주민등록번호, 공인인증서 등의 유일한 신분증명 주체를 이용한 서비스로 개인정보 집중 위험과 개인정보 보호 취약성 존재

〈 민원서비스 및 인증체계⁸¹⁾ 〉

◇ 민원 서비스의 문제점

- 주민등록번호, 공인인증서를 사용한 본인 인증 제도 및 실명제로 인한 개인정보 집중의 위험과 개인정보 보호의 취약점 노출
- 실명제와 주민등록번호를 통한 신원확인인 ‘식별정보(ID)’에 해당하며, 조회권한 통제를 통해 주민번호 유출의 위험성을 낮출 필요가 있음
 - 유일한 신분증명 주체를 이용 : 주민등록제, 외국인 등록제 ⇨ 국적에 근거한 서비스 차별 가능
 - **복수의 신분증명 주체 이용** : 금융기관, 통신기관, 학교 등, 또는 우편서비스, 거주지와 관련하여 동일성 확보 등
- 또한 증명서 발급 위주의 전자정부 서비스의 전환이 필요

◇ 민원 서비스의 개선방향

- 실명제를 폐지하고, 이름과 주소기반의 신원확인 절차 구축
- 공인인증서의 플러그인 제거를 통해 보안 취약점을 개선
- 서비스별 독자적 고객번호 체계 구축 등 대안적인 방안 마련
- 실시간 서비스, 증명서 발급 위주의 전자정부 서비스를 벗어나 보다 넓은 범위의 온라인 서비스 제공
 - 이용자 위치기반 전자정부 포털 구축 : 이용자가 속한 지역(구청단위), 지역 기반 공공서비스(교육, 교통, 환경, 복지 등)를 중심으로 포털 서비스 제공
 - 지방과 중앙 간 서비스 비중 재평가를 통해 생활밀착형 참여 서비스 필요
 - 다양한 서비스 component의 Open API 개발, 재사용 가능성 확보
 - 정보제공, 서비스 신청 뿐만 아니라 주민 참여 및 자치 community를 활용한 공공 온라인 서비스 제공

81) 김기창(2011), 제5차 오픈포럼 및 2011년 오픈세미나 자료 재구성

< 공공부문 문서 형식 사용 개선의 필요성⁸²⁾ >

◇ 공공부문 문서 형식 및 S/W 관련 제도의 문제점

- 특정 S/W를 사용하는 현재의 조달정책 ⇨ 국민에게 특정 S/W 사용을 강요하며, 선택가능성에 대해 보장하고 있지 않음
- 이로 인한 공정경쟁의 저해, 기술경쟁력의 약화 등 부정적 효과로 기술 진보 산업발전이 둔화, 경제
- 대표적 사례 : WIPI 채택, 공인인증서 사용, HWP 지원 등

◇ 공공부문 문서 형식을 포함한 정부 S/W 제도 개선 방향

- 정부는 중립적 S/W 조달 정책을 통해 특정 기업에 종속되지 않는 오픈 플랫폼 구축 필요
- Long-term archiving & access 확보, 문서 내용에 대한 소프트웨어적 접근성 향상 등
- Application 간의 경쟁을 활성화시키고, 글로벌 표준을 감안한 규제전략을 통해 정부 조정자 역할의 실효성 및 타당성 제고

82) 김기창(2011), 제5차 오픈포럼 및 2011년 오픈세미나 자료 재구성

(3) 모바일 기반의 서비스

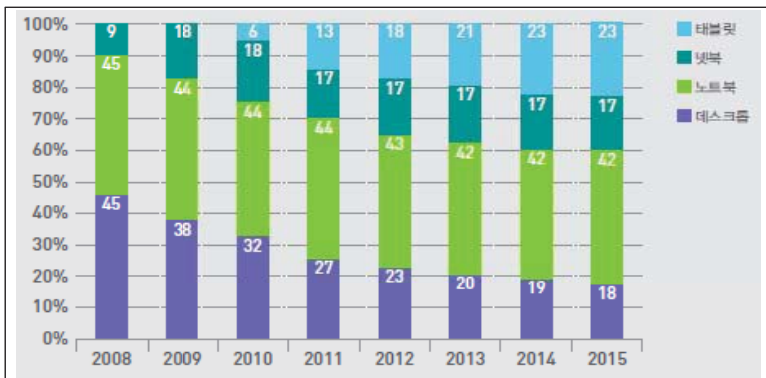
□ 개요

- ◎ 유선/PC 기반의 정부 서비스를 무선/다채널 스마트기기 기반에서 자유롭게 활용할 수 있는 환경으로 전환
 - 사용자의 환경이 빠른 전환을 고려하여 정부 환경도 변화
- ◎ 모바일의 이동성, 누구나 쉽게 사용할 수 있는 사용 편의성 등을 고려하여 모바일 기반의 새로운 서비스 설계

□ 배경 및 현황

- ◎ 유선/PC 기반의 서비스는 무선/태블릿 PC기반으로 빠르게 전환되는 추세
 - 2013년 태블릿 PC 보급대수가 데스크탑 대수 초과 전망
 - ※ 2012년 약 1.1억만대 태블릿 PC 출하 예상, 2014년까지 약 2.6억만대 예상
 - 2014년에는 모바일 인터넷 사용자가 데스크탑 인터넷 사용자를 초과할 것으로 전망
 - 2012년 8월 기준 국내 스마트폰 가입자 수는 3천만 돌파

〈 형태별 PC 출하량 전망 〉



출처: 포리스터 리서치(2012), 형태별 PC 출하량 전망

- 스마트폰 등 모바일 기기의 확산에 따라 사용자는 주로 (87.8%⁸³⁾) 모바일을 통해 인터넷을 접속
- 정부는 언제 어디서나 정부 서비스를 편리하게 이용하도록 모바일 기반의 공공 앱과 웹서비스를 제공

〈 기술의 변화에 따른 정부서비스 기반의 변화 〉

기술	전화 보급	PC / 인터넷	스마트폰/태블릿PC
정부서비스	전화 상담서비스	정부 웹사이트	모바일 서비스

- 하지만 정부가 운영하고 있는 웹 사이트의 모바일 웹 전환 비율은 약 7.0% 수준⁷⁾

* 615개 정부/공공기관에서 약 1,220개의 모바일 서비스 제공

〈 서비스 기반 변화방향 〉

구분	현재(As-is)	모바일 전자정부 (To-Be)
단 말	· PC 중심	· 스마트폰, 스마트패드 등 모바일 중심
인 프 라	· 유선기반인터넷	· 모바일 기반 인터넷
서 비 스	· 단절된 PC기반	· 끊임없는 다양한 모바일 응용서비스
이용대상	· PC 이용가능자	· 스마트폰·TV 등 이용자로 대상 확대
시간·장소	· 시간·장소 제한	· 국민이 편한 시간·장소
특 성	· 단방향	· 쌍방향(소통·개방·공유)

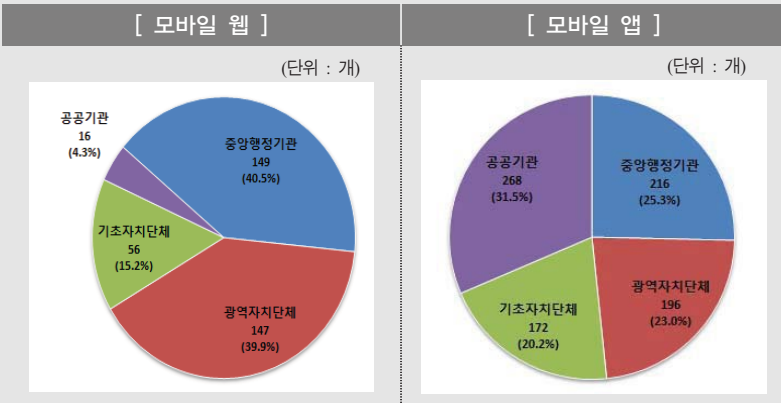
83) 문형남(2012), 제13차 오픈포럼(2011년 상반기 스마트폰이용실태 조사)

< 정부/공공기관의 모바일 서비스 제공현황⁸⁴⁾ >

◇ 모바일 서비스 제공현황

구 분	모바일 웹	모바일 앱	총 계
서비스 수	368개	852개	1,220개

◇ 기관별 제공현황



출처 : 2012년 공공모바일 서비스 이용현황 조사

◇ 모바일 웹 전환비율

구분	기관수	조사대상 사이트수	모바일 웹 보유건수(%)	모바일 웹 전환 비율(%)
전체	615	5,268	368 (100.0)	7.0
중앙행정기관	47	2,163	149 (40.5)	6.9
광역자치단체	17	1,769	147 (40.0)	8.3
기초자치단체	263	1,160	56 (15.2)	4.8
공공기관	288	176	16 (4.3)	9.1

84) NIA(2012), 공공 모바일 서비스 이용현황조사 및 진단 용역

□ 모바일 서비스의 가치

- 언제 어디서나 서비스를 이용하고 참여할 수 있는 환경 제공
- 국민에게는 보다 편리한 이용 환경을 제공하고, 정부 공무원에게는 지방 이전 등에 스마트워크 환경 제공
- 컴퓨터가 없는 국민들도 보다 정부 서비스와 정보를 온라인으로 접근·이용할 수 있는 환경 제공

□ 모바일 서비스 전환(Mobile transform) 전략⁸⁵⁾

- 웹사이트에서 제공되고 있는 서비스가 모바일 기기에서도 접근될 수 있도록 정부 서비스의 접근성을 개선해야 함
 - 모든 웹사이트를 모바일 웹으로 제공할 것이 아니라 다매체를 고려하여 서비스 설계 및 제공 필요(N-Screen, HTML 등)
- 유선 기반의 현 서비스를 그대로 무선 기반으로 전환하는 것이 아니라 서비스 패러다임을 바꿔야 함
 - 서비스 제공 내용, 사용자 인증 방식, 서비스 설계(UX) 등을 전면 재검토
- 콘텐츠의 품질과 만족도를 향상할 수 있도록 노력
 - 다양한 콘텐츠 부족, 생활정보형 앱 편중, 기관별 유사 성격의 앱들에 대한 조정 및 개선 필요
 - 콘텐츠를 통해 국민과 소통할 수 있도록 공공기관의 성격을 반영한 콘텐츠 제공 전략 등을 수립
- 이동성, 누구나 쉽게 이용할 수 있는 접근성, 자원의 한계(화면 크기, 통신 속도 등) 등 모바일 기기의 특성을 고려하여 서비스가 설계되어야 함
- 정보 취약계층의 접근성 취약성 개선

85) 문형남, 이재호, 김기창 등 포럼 발표자 및 포럼 위원들의 의견과 논의사항을 반영

< N스크린과 HTML5⁸⁶⁾ >

◇ **N스크린** : 하나의 콘텐츠를 여러 단말기(스마트폰, PC, TV 등)에서 이용가능한 서비스

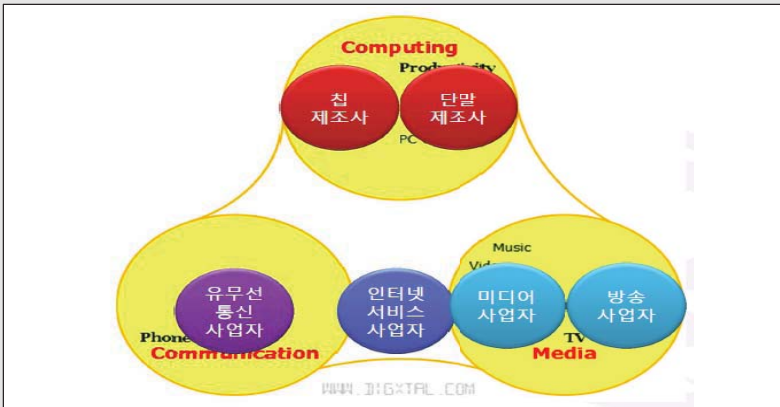
◇ N스크린에 대한 기술적/서비스/이용자 관점의 정의

- 기술적 관점 : 스크린/단말기 간 동기화(Synchronization)와 스트리밍 방식에 따라 3가지 유형으로 구분(단말기간 동기화 솔루션, 홈게이트웨이 기반, 외부 스토리지 기반)
- 서비스 관점 : 통합적 관리 서비스플랫폼의 역할 주체, 역할 분할 정보에 따라 세가지 유형으로 구분(단일 단말기 OS플랫폼 기반, 콘텐츠 전송/유통 플랫폼 기반, 가입자 인증 기반)
- 이용자 관점 : 콘텐츠와 단말기의 활용하는 방식에 따라 구분
 - 콘텐츠 활용 : OSMU(One Source Multi Use)유형,
ASMD(Adaptive Source Multi Use) 유형
 - 단말기 활용 : 종속적 연계, 보완적 연계

◇ N스크린 제공을 위한 핵심요소

- 이종망 IP 이동성 제어기술로 이동상황에서도 끊김 없는 서비스 제공
- 품질 지향의 액세스망 선택 기술로 최적의 통신환경을 제공
- 통합 프로파일 및 인증 제어를 통해 언제 어디서나 사용자에게 적합한 서비스 제공
- 고속 핸드오버 인증 제어기능으로 이동에 따른 서비스 지연 감소, 품질보장
- 적응형 미디어 자원 품질관리를 통해 사용자의 미디어 품질상태 변화를 동적으로 적용

< Players of N-Screen >



◇ HTML5의 의미와 특징

- 통칭적 의미로서 HTML5 뿐만 아니라 CSS3, 웹어플리케이션을 위한 JavaScript API 확장을 포함한 것
- HTML5의 특징(네이티브 앱과 비교)

	Native App 특정 모바일 단말 및 플랫폼에 맞게 개발되며, 다운로드 및 설치가 되어야 함	HTML5 Web Application 브라우저를 통해 접속하며, 설치와 업데이트 불필요
Portability	각 플랫폼에 포팅해야 함(iPhone, BlackBerry, Android, Palm and the list goes on...)	표준 웹만 개발하면 어디서나 볼 수 있음
Hyper Links	외부 링크를 통한 브라우저 호출은 가능하지만, 내부 링크는 불가능하고, 앱 간 호출은 보안 제약이 있음	어떤 부분이건 링크로 연결 가능
Discoverability	앱스토어 홍보와 마케팅을 위한 비용이 필요	검색 사이트, 이메일 홍보, 트위터 링크 등으로 홍보 가능
Distribution & Market Size	플랫폼과 단말의 종류에 한계가 있으며, 상위 부분에 있는 것과 하위 내용과 차별화 됨	누구든 접속 가능
Usage of Device Capabilities	단말의 모든 기능 제어 가능(GPS, camera, voice, RFID, address book, calendar, etc.)	현재는 불가능 (HTML5와 Device API 표준화를 통해 2011년부터 가능할 것으로 전망)
Supportability & Upgradeability	앱이 다운로드 되고 나면, 지원에 어려움이 있음. 버그가 있는 부분에 대해서는 다시 등록하고 모두에게 재다운로드 받으라고 해야 함	사이트를 수정하면 언제든 바로 업데이트
Entry Costs	앱스토어 개발자 등록 비용이 필요 (Apple charges developers \$99 and enterprises \$299, RIM charges \$200.)	없음
Revenue Share	앱스토어를 통해 판매시 수익 공유 (Apple takes 30%, RIM takes 20%)	모두 내꺼
User Experience	풍부한 사용자 인터페이스 제공이 가능	HTML/CSS/JavaScript 등의 기능에 의해 한정됨
Performance	바이너리 코드로 실행되므로 속도가 빠름	네트워크를 거치며, 서버에서 제공되고, 브라우저를 통해 처리되기에 성능 변동폭이 큼
Offline Browsing	로컬 저장소를 이용할 가능	HTML5의 App Cache 기능을 이용해 구현해야지만 가능

◇ HTML5와 N스크린

- HTML5는 다양한 단말과 플랫폼을 효과적으로 지원하며, 검색 친화적 환경 구축, 유무선 호환성 향상, 접근성 개선 등의 장점이 있음
- 또한 ActiveX를 대체하고, 표준화된 웹 환경을 제공하며 유무선 웹클라우드 구축을 위한 수단으로 주목받고 있음

III. 유능한 정부: Gov3.0 서비스 제공기반

1. 스마트워크

(1) 디지털 협업⁸⁷⁾

□ 추진배경

- 정책환경의 복잡성 증가에 따라 실효성 있는 정책 과제 추진을 위한 부처내 및 부처간 협업의 필요성 증대 및 체계적 관리 필요
- 세종시 출범 및 공공기관 이전에 따른 행정협업 환경 악화

□ 디지털 협업의 기대 효과

- 행정기관간 기능 연계, 행정정보 및 지식의 공유·활용을 통해 시간과 장소에 구애받지 않는 행정서비스 제공
- 오프라인의 제약을 벗어나 업무지식의 축적, 공유, 활용 가능
- 행정기관 분산으로 인한 비효율을 막고 고품질 행정서비스 제공에 기여

〈 디지털 행정협업 시스템 활용의 예 〉



출처 : 한국정보화진흥원 IT정책연구시리즈 제15호

87) 한국정보화진흥원 IT정책연구시리즈 제15호

(2) 유연한 근무⁸⁸⁾

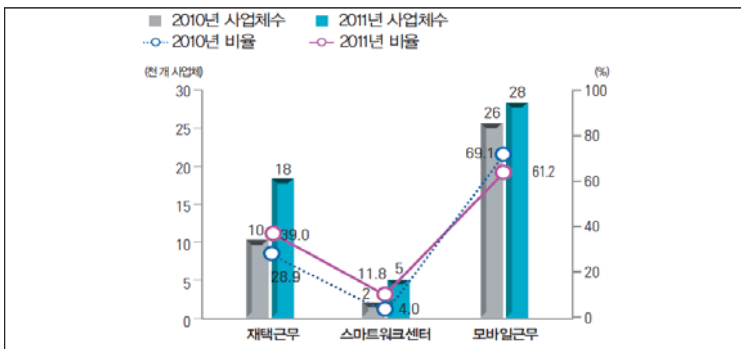
□ 스마트워크의 개념과 범위

- 본래적 의미의 스마트워크는 “불필요한 낭비요인을 제거해 보다 효율적이고 창의적인 업무 수행”을 의미
 - ※ 자율 출근/집중 근무제도, 조직문화 개선, 결재 프로세스 단순화 등 일반적인 경영혁신 활동들이 모두 포함
- 최근 논의에서 스마트워크는 “IT를 활용해 시간과 장소에 구애받지 않고 업무를 수행하는 유연 근무방식”을 뜻함
 - ※ 美 Public Law 106-346: 최소 일주일에 하루를 정기적으로 자택이나 스마트워크 센터 등에서 업무의 전부 혹은 일부를 수행하는 근무형태
- 대표적으로 ‘원격 근무’와 ‘모바일 근무’가 대표적인 스마트워크로 논의되고 있음

□ 스마트워크 현황 및 기대효과

- 스마트폰 기반 모바일 오피스 시스템을 구축·활용하는 기업이 늘고 있으며, 스마트폰 가입자 증가에 따른 이용자 확산 가속화

〈 원격근무 도입 및 운영 방식 〉



출처: 한국정보화진흥원 2012 정보화통계집

- 반면, 원격근무 방식의 스마트워크는 도입 필요성과 부정적 기대효과의 상충으로 인해 도입이 지체

88) 한국정보화진흥원 IT정책연구시리즈 제5호

〈스마트워크의 기대효과〉

긍정적인 기대효과	부정적인 기대효과
<ul style="list-style-type: none"> - 비용절감 및 생산성 향상 - 교통량 감소로 인한 온실가스 저감 - 일과 삶의 균형 실현 - 저출산 고령화 문제 해결에 도움 	<ul style="list-style-type: none"> - 근태관리의 공백 발생 - 인사상 불이익 - 사생활 침해, 정보보안 우려 - 고용 안정성 악화 및 소외감 유발

- ◎ 공공부문에서는 세종시 이전에 따른 행정 공백과 비효율을 제거하기 위한 최적의 방안으로 스마트워크센터를 구축·운영 및 발전방안 마련
 - 행정안전부는 2015년까지 공공 50개, 민간 450개의 스마트워크 센터 구축 및 근로문화/제도개선 방안 마련(2010)
 - 방송통신위원회는 스마트워크 활성화를 위해 ‘스마트워크 인프라 고도화 및 민간 활성화 기반 조성(안)’ 발표(2010)
 - 고용노동부는 스마트워크 확산을 위한 ‘노동관계법령 가이드라인’ 제시(2011)
 - 사회 전반으로 스마트워크의 확산을 위해 정부, 민간, 학계가 참여하는 ‘스마트워크포럼’ 창립(2010)

□ 스마트워크 활성화를 위한 추진 전략⁸⁹⁾

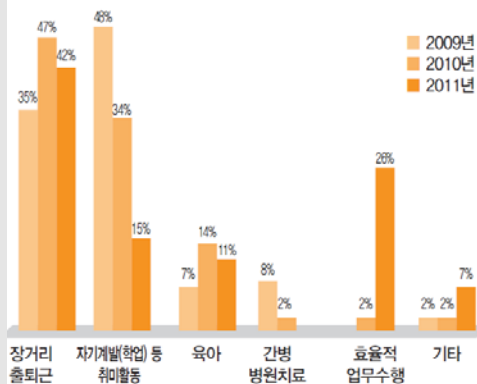
구분	내용
기반조성	<ul style="list-style-type: none"> - 조직문화, 인식개선과 홍보를 통한 노사의 수용성 제고 - 기술 및 제도적 보안대책 마련 - 법·제도의 정비, 개정을 통한 정부의 실천적 의지 표명 - 스마트워크의 개념 및 한국형 스마트워크 모형의 정립
운영	<ul style="list-style-type: none"> - 인사·조직관리 개선 및 노사관계 정립으로 상호 신뢰 문화 형성 - 초기 시장형성을 위한 정부 투자 및 재정적 지원 대책 마련
확산	<ul style="list-style-type: none"> - 산학연 협력을 통한 실효성있는 스마트워크 관련 연구의 확대 - 스마트워크 기술의 비즈니스 모델 개발 및 해외시장진출 지원 - 기업규모, 지역 등에 따른 스마트워크 도입 격차 해소 방안 마련

89) 남기범(2012.3), 경제분석을 통한 스마트워크 활성화 정책과제 도출에 관한 연구를 정리

< 스마트워크 우수사례 : 경인지방통계청⁹⁰⁾ >

‘09년 2월 경기지방통계청, 서울지방통계청, 인천통계사무소가 경인지방통계청으로 통합되면서 원격지출·퇴근자가 많아졌을 뿐만 아니라 근무공간의 부족으로 재택, 스마트워크센터근무자가 대폭 증가하였다.

특히 업무특성상 여성 인력 비중이 64%에 이르러 스마트워크를 비롯한 유연근무제의 활성화가 절실히 필요하게 되었다.



스마트워크를 할 수 있는 대상이 공무원은 물론 무기계약 및 기간제근로자까지 포함되도록 하였다. 업무측면에서는 ‘10년에는 통계조사업무에 국한되었지만,

‘11년부터는 대국민 서비스에 지장을 주지 않는 업무 전체로 확대하였다. 현재 원격근무 장소는 행정안전부 스마트워크센터, 본부, 사무소별로 확보하여 활용하고 있다.



스마트워크 도입으로 개인별로는 시간단축(54분/인), 거리단축(21km/인) 등의 효과가 나타났을 뿐만 아니라 직원 만족도, 여성인력 활용률 제고 등의 성과도 있었다. 유연근무제 경험자 대상 만족도 조사결과 3.9점(5.0점 만점)으로 나타났다.

구 분	1일 평균		비고
	1인	단축(절감)	
시간단축	54분	107시간	118명
거리단축	21km	1.671km	77명
절감액 (일 1,176천원)	인건비	915,410원	(연비 12.4km, 1리터 1933원 적용)
	유류비	260,940원	

※ '11년 12월 자체 만족도 조사 결과

90) 한국정보화진흥원 2012 스마트워크 우수사례집

(3) 원격 영상 회의⁹¹⁾

□ 원격 영상 회의 개념 및 도입 배경

- 직접 대면없이 IT인프라를 활용한 일대일, 다자간 실시간 영상 회의 시스템
- 세종시·지방이전에 따라 지리적 제약으로 인한 의사결정 지연을 방지하고, 출장 수요·지역 간 이동비용을 줄이기 위해 도입

□ 원격 영상 회의 도입 현황 및 기대효과

- 공공부문 영상회의시스템 도입 현황 및 기대 효과
 - 국무영상회의시스템(중앙청사 및 세종청사) 구축완료
 - 공용 영상회의시스템(세종 중앙·과천 대전청사 및 16개 시도)는 2014년까지 단계적 추진
 - 개별부처 영상회의시스템(세종시 및 각 청사 정부부처)는 13년 1월부터 추진

〈 영상회의시스템 도입에 따른 기대효과 〉

구분	효 과
원거리 회의	<ul style="list-style-type: none"> - 빠른 정보공유 및 의사소통 채널의 확보 - 이동 소요시간 및 비용 절약 - 탄소배출 절감 및 해외 기관 협력
회의 기록 저장	<ul style="list-style-type: none"> - 회의기록을 통한 VOD서비스로 정책정보 제공 - 기록의 정확성, 열람의 편의성 확대
원활한 회의 진행	<ul style="list-style-type: none"> - 회의 목적과 성격에 맞는 장비 마련으로 효율적 회의 진행 가능

91) 한국정보화진흥원 IT정책연구시리즈 제15호

2. 클라우드 기반 자원 관리

□ 개요

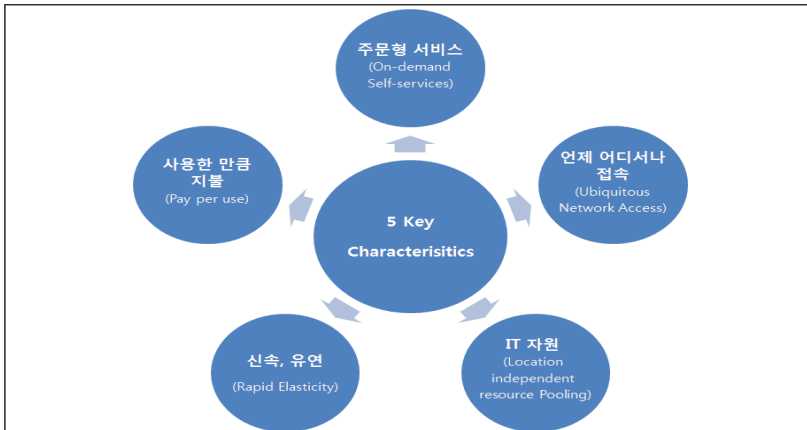
- ◎ 클라우드 컴퓨팅 : 하드웨어 및 소프트웨어 등 IT자원을 소유하지 않고 인터넷을 통해 서비스 형태로 이용하는 방식



출처: 옥상훈(2011), 제2차 오픈포럼

- ◎ 중앙집중관리의 효율성, 투자 대비 산업적 파급효과 등으로 인해 주목받는 ICT 기술로 부상

〈클라우드 컴퓨팅의 특징⁹²⁾〉



출처 : National Institute of Standards and Technology(미국 표준 기술 연구소)

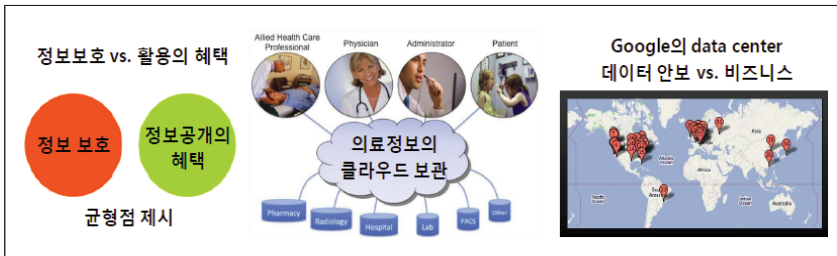
92) 최동근(2011), 제9차 오픈포럼

□ 클라우드 기반 자원관리의 기대효과

- ◎ 정보 및 서비스의 공유, 재활용, 통합 가능 환경을 구축
- ◎ IT기기 및 채널에 관계없이 다양한 정보와 서비스 제공
- ◎ IT자원 운영 예산 절감 효과

□ 클라우드 기반 자원관리 방향 및 고려사항

- ◎ 클라우드 기반의 자치단체 및 소속/산하기관 통합전산환경 단계적 구축
- ◎ 정부 업무에 클라우드 서비스 적용을 위한 서비스 발굴 및 확대(Saas, Paas)
- ◎ 클라우드 기반의 전환 등을 위해서는 개인정보 보호를 비롯한 데이터 안보 정책과 비즈니스 기회 창출에 대한 가치 판단 필요



출처: 이성춘(2011), 2011년 오픈세미나

〈 미국 연방정부의 10대 클라우드 컴퓨팅 적용사례⁹³⁾ 〉

기관	내용	효과
산림청	클라우드기반 주문형 지식관리시스템 구축	헬프데스크 인력 효율화
국방정보 시스템국	클라우드기반 글로벌 정보그리드 콘텐츠 정보시스템 구축	500개 서버 추가 구축 비용 절감
육군	육군체험센터 CS관리시스템을 클라우드 전환	센터 방문자 모니터링과 SNS 관련정보 결합
에너지부	산하 연구소에 프라이빗 클라우드 구축	140만불 비용절감 효과 및 연구효율성 강화
재무부	취약점 평가시스템을 클라우드 기반화	비용 86% 감소, 성능 4배, 감지율 12% 향상
연방노동 관계부	케이스관리시스템을 클라우드화	라이선스, 유지보수 및 HW구입비용의 88% 절감
국립항공 우주국	NASA 연구소 이미지제공서비스를 클라우드 구축	이미지 프로세싱 시간 7,200% 향상
국립해양 대기청	모바일 기기와 동기화 가능한 클라우드 기반 통합 메시징 서비스 도입	업무 능력 향상
증권거래 위원회	클라우드기반 고객관계관리시스템 도입	모든 고객 커뮤니케이션 통합 으로 소요시간 75% 단축
사회보장국	클라우드기반 FAQ 시스템 도입	과다트래픽 예방, 지식 DB의 확장 편의

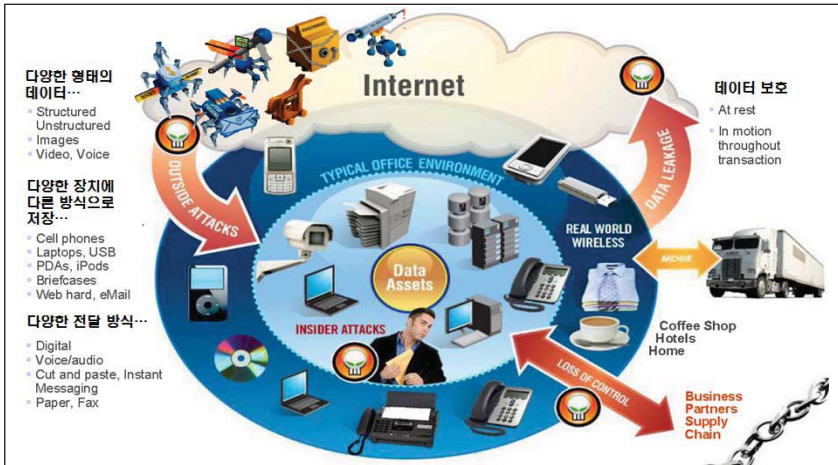
93) 이성춘(2011), 2011년 오픈세미나

3. 신뢰할 수 있는 인프라

□ 개요

- 보안 복잡도가 증가하고 공격이 다양화·지능화된 환경에서 신뢰할 수 있는 정부 서비스 인프라를 구축·운영

〈 융합으로 인한 보안체계의 복잡성 심화⁹⁴⁾〉



- 융합 환경, 모바일 환경, 클라우드 환경 등 보안이 취약한 새로운 환경에 적합한 보안 프레임워크 개발 및 적용

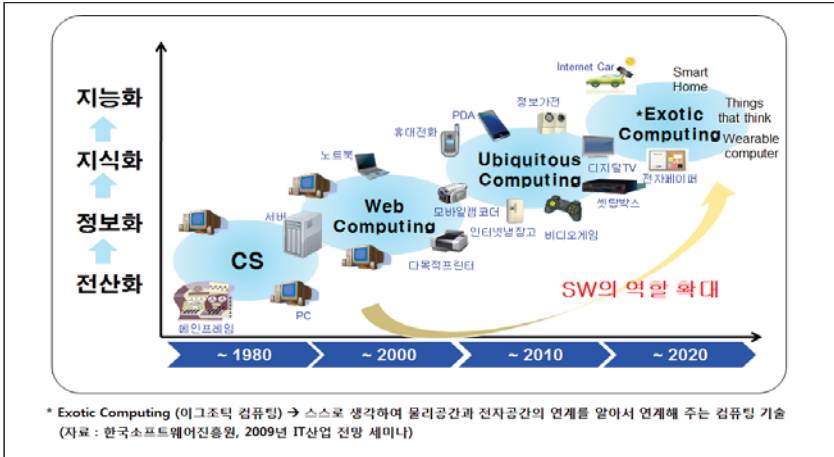
〈 보안기술의 패러다임의 변화 〉

논리공간 중심	⇒	논리공간 + 물리공간 중심
인터넷 중심 Security (디바이스/서비스 중심)		실공간 중심의 Safety (사용자 중심)
개별환경에서의 정보보호 (단일목적형 보안 제품)		융합환경에서의 정보보호 (보안제품간 협업 필수)
선택기능(S/W 중심)		필수 기능 (S/W, H/W로 구성되는 다양한 제품)

출처: ETRI(2010), “융합보안기술 현황과 전망”, 양순애(2011), 제5차 오픈포럼에서 재인용

94) 최동근(2011), 제9차 오픈포럼

〈 소프트웨어 산업발전의 흐름⁹⁵⁾〉



• 지식정보보안으로의 변화

- 기존 정보시스템만의 보안을 취급하는 개념이 물리보안 + 정보보안의 융합으로 융합보안으로 변화
- IT기술과 그 외 산업이 접목하면서 u-Health, 건설보안, 차량 보안 등 융합보안으로 변화
- 향후 융합 보안이 새로운 보안분야의 시장으로 등극할 것임

〈 정보보안 개념의 변화⁹⁶⁾〉



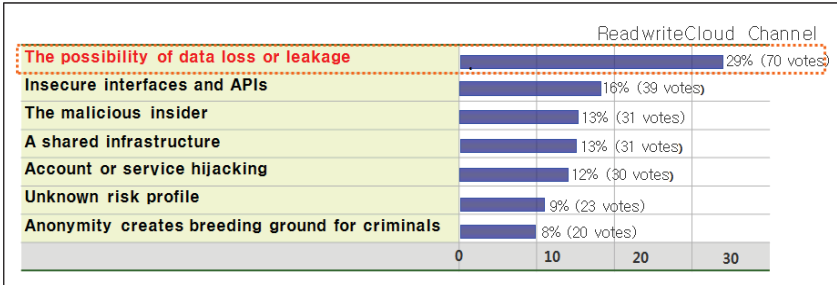
95) 최동근(2011), 제9차 오픈포럼

96) 최동근(2011), 제9차 오픈포럼

□ 추진방향

- ◎ 클라우드 컴퓨팅을 활용한 정보 자원 통합 활용에 따라 보안 취약점에 선제적 대비

〈 클라우드 컴퓨팅 보안 위협⁹⁷⁾〉



〈 클라우드 컴퓨팅 주요 보안 위협 〉

- 클라우드 서비스 악용
- 취약한 인터페이스
- 내부자 보안 취약
- 가상화에 따른 약점
- 자료 손실 및 유출 가능성 확대
- 계정 및 서비스 해킹 위험
- 위험도 측정의 어려움 등

출처: CSA(Cloud Security Alliance), 박종서(2011), 제10차 오픈포럼에서 재인용

- ◎ 신기술 및 IT 트렌드, 서비스 환경, 융합관계(Audit, 모니터링, 포렌식 등) 등 스마트환경에 적합한 보안 대책 마련
- ◎ 스틱스넷 IPS 등 자동화 및 제조분야 보안 대응 강화
- ◎ 주민등록번호 유출에 대한 근본적인 대책과 개인정보 노출로 인한 이차적 피해 예방방안 마련
- ◎ IT 영역뿐 아니라 전 국민을 대상으로 인식 제고 및 교육 필요

97) 최동근(2011), 제9차 오픈포럼

< 참고문헌 >

- 강동석(2011), “패러다임 변화에 따른 정부역할 변화”, 『2011년 스마트정부(Gov3.0) 오픈세미나』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.12.7.
- 강원택(2012), “정보화 시대의 국정참여와 소통”, 『2012년 스마트정부(Gov3.0) 오픈 컨퍼런스』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.11.21.
- 강재화(2011), “스마트정부 전환의 장애요인 및 해결방안-국가정보화 추진 체계 및 주요이슈를 중심으로”, 『2011년 스마트정부(Gov3.0) 오픈세미나』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.12.7.
- 고원선(2011), “스마트정부(Smart Gov) 추진계획”, 『제1회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.7.13.
- 국가정보화전략위원회(2012), “플랫폼 기반의 미래 전자정부 모델 및 구현 전략”, 보고자료
- 권대석(2012), “빅데이터와 예방적 서비스 & 예측”, 『제13회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.6.20.
- 김규호(2011), “스마트 디바이스 현황 및 전자정부에 대한 제언”, 『제1회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.7.13.
- 김기창(2011)a, “공공서비스와 인터넷: 패러다임의 변화를 반영한 법제도 개선 방향”, 『제5회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.9.7.
- 김기창(2011)b, “소프트웨어 관련 제도 개선 방안”, 『2011년 스마트정부(Gov3.0) 오픈세미나』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.12.7.
- 김명준(2012), “소통과 참여 문제를 어떻게 풀어야 하나”, 『제15회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.9.19.
- 김상욱(2012)a, “정부/시민의 역할변화와 새로운 서비스 세계관”, 『제13회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.6.20.
- 김상욱(2012)b, “주민생활 중심의 정보서비스 변화방향”, 『제16회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.10.24.
- 김상욱(2012)c, 『지역기반 전자정부서비스 발전모델 및 전략』, 한국정보화진흥원
- 김성태(2011), “스마트사회를 향한 미래전략”, 『2011년 스마트정부(Gov3.0) 오픈세미나』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.12.7.

- 김영미(2012), “지역정보서비스의 현황과 발전방안”, 『제13회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.6.20.
- 김지현(2011), “On2Off시대의 트렌드”, 『제7회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.10.5.
- 김진형(2011), “스마트시대의 가치창출”, 미래정보화 추진전략 세미나 자료집
- 남기범(2012), 「경제분석을 통한 스마트워크 활성화 정책과제 도출에 관한 연구」, 한국지역정보학회지 제15권 제1호
- 류광택(2012), “스마트 정부의 개념과 가치, 추진방향”, 『제11회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.4.24.
- 류한석(2011), “산업계에서 바라본 전자정부 추진방향에 대한 제언”, 『스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼 창립총회』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.6.29.
- 명승환(2011), “미래 스마트정부의 발전전략”, 『제6회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.9.21.
- 명승환(2012), “정부-시민의 효과적 거버넌스”, 스마트 정부 오픈포럼 거버넌스 분과 3차 회의 발표자료, 2012.8.22.
- 문형남(2012), “공공 모바일웹 및 앱서비스의 현황과 개선방안”, 『제13회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.6.20.
- 박선주(2011), “스마트 사회 실현을 위한 해외 주요국의 新국가정보화 전략”, 『제2회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.7.27.
- 박세일(2008), 『대한민국 국가전략』, 21세기 북스
- 박종서(2011), “모바일클라우드와 전자정부”, 『제10회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.11.23.
- 서진완(2012)a, “차세대 전자정부(e-Gov)의 Locus와 Focus”, 『2012년 스마트정부(Gov3.0) 오픈 컨퍼런스』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.11.21.
- 서진완(2012)b, 『차세대 전자정부(e-Gov3.0)의 지향과 상징적 의미』, 한국정보화진흥원
- 신영미(2012), “남양주시 희망케어 이야기”, 『제16회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.10.24.
- 신익호(2011), “기술변화에 따른 공공서비스 진화”, 『2011년 스마트정부(Gov3.0) 오픈세미나』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.12.7.

- 신익호(2012)a, “플랫폼 기반의 미래 전자정부”, 『제14회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.7.25.
- 신익호(2012)b, “개인 맞춤형서비스 추진전략”, 『제16회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.10.24.
- 신익호(2012)c, “미래 스마트정부의 서비스 변화”, 『2012년 스마트정부(Gov3.0) 오픈 컨퍼런스』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.11.21.
- 신익호(2012)d, 『미래 전자정부를 위한 플랫폼 e-Gov 추진전략 연구보고서』, 국가정보화전략위원회
- 신익호(2012)e, 『미래 스마트정부 맞춤형서비스 발전전략』, 한국정보화진흥원
- 양순애(2011), “지역정보화 추진현황과 발전방향”, 『제5회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.9.7.
- 양순애(2012), “지역정보화 추진현황과 발전과제: 전자정부서비스를 중심으로”, 『제16회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.10.24.
- 옥상훈(2011), “소셜미디어, 스마트폰, 클라우드 서비스가 가져올 사용자 경험의 변화와 전자정부”, 『제2회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.7.27.
- 윤성원(2011), “디자인을 통한 사용자 중심의 공공서비스”, 『2011년 스마트정부(Gov3.0) 오픈세미나』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.12.7.
- 윤성이(2012), “스마트정부의 참여와 소통”, 『제15회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.9.19.
- 윤영민(2011)a, “공감과 참여: 새로운 IT세상의 키워드”, 『제4회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.8.24.
- 윤영민(2011)b, “스마트정부의 사상: 개념과 전제”, 『2011년 스마트정부(Gov3.0) 오픈세미나』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.12.7.
- 윤영민(2012)a, “소셜미디어와 행정환경의 변화”, 『제12회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.5.23.
- 윤영민(2012)b, “소셜미디어 가이드라인 현황 및 이슈”, 『제15회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.9.19.
- 윤영민(2012)c, 『공공부문 소셜미디어 가이드라인 분석』, 한국정보화진흥원
- 윤영진(2011), “4 Private-Public Partnership in Smart Government”, 『2011년 스마트정부(Gov3.0) 오픈세미나』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.12.7.

- 이덕희(2011), “네트워크 경제의 두 얼굴”, 『제8회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.10.26.
- 이성춘(2011)a, “플랫폼에 대한 이해와 정부의 역할”, 『제3회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.8.10.
- 이성춘(2011)b, “Big Data, 플랫폼, 정부”, 『2011년 스마트정부(Gov3.0) 오픈세미나』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.12.7.
- 이성환(2011), “스마트정부 구현을 위한 뇌공학 연구의 현황 및 전망”, 『제6회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.9.21.
- 이영환(2011)a, “지식산업과 Web 3.0”, 『제4회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.8.24.
- 이영환(2011)b, “스마트전자정부 전환의 장애요인과 해결방안”, 『2011년 스마트정부(Gov3.0) 오픈세미나』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.12.7.
- 이영환(2012)a, “스마트정부에서 참여와 소통의 원칙과 위험성, 그리고 대응”, 『제12회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.5.23.
- 이영환(2012)b, “플랫폼, 집단지성에서 시민 행동까지”, 『2012년 스마트정부(Gov3.0) 오픈 컨퍼런스』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.11.21.
- 이영환(2012)c, 『소셜미디어 및 참여소통 국내외 사례 및 시사점』, 한국정보화진흥원
- 이원석(2012), “실증적 협업 거버넌스”, 『2012년 스마트정부(Gov3.0) 오픈 컨퍼런스』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.11.21.
- 이원태 · 정부연(2011), 『소셜플랫폼의 사회적 영향력 분석 및 발전방향 연구』, 정책연구 11-25, 정보통신정책연구원
- 이원태, 정국환 등(2012), 『사람중심 소통사회를 위한 신정보화전략 연구 총괄 보고서』, 정보통신정책연구원
- 이원태 외(2012), 『스마트 모바일 환경에서의 참여격차와 정책적 대응방안』, 기본연구 12-04, 정보통신정책연구원
- 이원태 외(2012), 『스마트 미디어 환경에서 SNS 이용과 정책참여 활성화 방안 연구』, 정책연구 12-13(방송통신정책연구 12-진흥-003), 정보통신정책연구원
- 이재호(2011), “모바일전자정부 현황 및 향후 추진과제”, 『제3회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.8.10.

- 장영중(2011), “Design thinking driven innovation”, 『제10회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.11.23.
- 장원규(2011), “M2M(사물지능통신) 동향 및 공공분야 적용방안”, 『제8회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.10.26.
- 전중홍(2011), “N스크린 시대의 HTML5 의미와 전망”, 『제7회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.10.5.
- 정국환(2012), “스마트정부의 맞춤형 서비스”, 『제13회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.6.20.
- 정원모(2012), “스마트환경에서의 공공분야 소셜미디어 활용현황 및 전망”, 『제12회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.5.23.
- 조용호(2012), “플랫폼으로서 정부의 역할”, 『제14회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.7.25.
- 최동근(2011)a, “스마트정부와 보안에 관한 고찰”, 『제9회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.11.9.
- 최동근(2011)b, “SMART 전자정부의 보안 및 개인정보보호”, 『2011년 스마트정부(Gov3.0) 오픈세미나』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.12.7.
- 최양희(2012), 『ICT기술변화에 따른 사회전망 연구』, 국가정보화전략위원회
- 최태상(2011), “미래인터넷 기술현황 및 전망”, 『제9회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.11.9.
- 최창학(2011), “시민중심(Citizen Centric)서비스로의 전환”, 『2011년 스마트정부(Gov3.0) 오픈세미나』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.12.7.
- 한세익(2011), “스마트정부(G3.0)의 가치와 지향 : 창조성”, 『스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼 창립총회』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.6.29.
- 황규철(2011), “중앙정부-지방자치단체 정보화 방향”, 『2011년 스마트정부(Gov3.0) 오픈세미나』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.12.7.
- 황상민(2011), “인간중심 전자정부 추진방향에 대한 제언”, 『스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼 창립총회』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.6.29.
- 황종성(2012), “서울시의 Gov 2.0 전략”, 『제14회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.7.25.
- 황주성(2011), “스마트 전자정부 전환을 위한 정책방향”, 『2011년 스마트정부(Gov3.0) 오픈세미나』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.12.7.

- 홍필기(2011), “패러다임 변화 및 스마트정부”, 『2011년 스마트정부(Gov3.0) 오픈세미나』 자료집, 한국정보화진흥원, 2011.12.7.
- 홍필기(2012)a, “전자정부서비스의 도전”, 『2012년 스마트정부(Gov3.0) 오픈 컨퍼런스』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.11.21.
- 홍필기(2012)b, 『고령사회의 노인문제 대응을 위한 공공정보체계 발전방안 (사례연구)』, 한국정보화진흥원
- 히라노 아쓰시 칼, 안드레이 학주(2011), 『플랫폼 전략』, 더숲
- 행안부·NIA(2012), 『전자정부서비스 이용실태조사 결과보고서』
- DMC Media(2010). 『SNS에 대한 사용자 의식조사 보고서』, DMC리포트
- IAEA(2012), 『2012 세계 에너지전망 보고서』
- IDG(2011), 『소셜 마케팅 서바이벌 가이드 - IDG Deep Dive』, IT World
- KISA(2012), 『2011년 인터넷이용실태조사』
- OECD(2009), 『Open Government: beyond static measures』
- SUNY(2012), 『The Dynamics of Opening Government Data』
- UN DESA(2005), 『세계 인구 전망 보고서』
- UN FPA(2012), 『세계 인구현황보고서』
- NIA(2009), “3대 IT 신기술에 기반한 정부서비스 선진화 방향”, IT 정책연구 시리즈 제12호
- NIA(2007), “미래 유비쿼터스 정부의 진화”, 유비쿼터스사회연구시리즈 제29호
- NIA(2010), 『정보화 2.0시대의 新정보화전략』
- NIA(2010), 『한국사회의 15대 메가트렌드: Meta Analysis』
- NIA(2011), “미디어 패러다임 변화에 따른 정부의 소셜미디어 커뮤니케이션 방향”, IT&Future Strategy 제13호
- NIA(2011), 『전자바우처시스템의 범정부 확대·발전 방안에 대한 연구』
- NIA(2011), “스마트워크의 성공적 정착을 위한 제언”, IT정책연구시리즈 제5호
- NIA(2011), “창의적 동반성장을 위한 IT 활용 전략”, IT정책연구시리즈 제15호
- NIA(2011), “미래 정부를 위한 지식플랫폼 구축 방향”, IT&Future Strategy 제3호
- NIA(2012), “공공부문 소셜미디어 운영현황 및 이슈 조사결과”, 『제15회 스마트 정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.9.19.
- NIA(2012), 『공공 모바일서비스 이용현황조사 및 진단』
- NIA(2012), 『스마트워크 우수사례집』

- NIA(2012), “스마트 정부의 개념과 가치, 추진방향 전문가 조사”, 『제11회 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼』 자료집, 한국정보화진흥원, 2012.4.24.
- NIA(2012), 『정보화통계집』
- Cabinet Office(2009). “Power of information taskforce report”.
(www.cabinetoffice.gov.uk)
- Gartner Group, “Four Phases of e-Government”, Gullers Group. (2006.10)
“The Future of eGovernment - Scenarios 2016”. Swedish
Governmental Agency for Innovation Systems.
- Martin Olausson(2010), Social Networks Set to Conquer Asia, strategy
analytics(<http://blogs.strategyanalytics.com/DMS/post/2010/10/18/Social-Networks-Set-to-Conquer-Asia.aspx>)
- Szilárd d Molnár(2007.7), “eGovernment in the European Union”
- 경향신문(2012.11.2.) “SNS로 의견 수렴, 집단지성으로 개헌 ‘아이슬란드의
조용한 혁명’”
- 아시아경제(2012.4.24.) “금연구역 어플, 시민제안으로 만들어졌어요”,
온실가스 종합정보센터(2013.3.11.), “폭염·한파, 철강생산 증가 등으로 2010년
국가 온실가스 배출량 9.8%(60백만톤) 증가” 보도자료
- 통계청(2013), e-나라지표(www.index.go.kr)

정부 3.0

시민과 대변인들을 함께

부 록

스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼 소개

부록 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼 소개

1. 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼 소개

□ 추진 배경

- 새로운 전자정부 모델로서 스마트 정부 혹은 Gov 3.0으로의 패러다임 변화 준비를 위해 각 계 전문가들이 참여하는 ‘공론의 장’ 마련 필요
 - ※ NIA 내외부의 창의적·혁신적 기술 동향 공유 및 지속적인 지식 축적, 아이디어 공유를 통한 새로운 변화방향 모색 등
- 지속적인 지식 축적과 공유를 통한 시너지 창출을 위해 오픈포럼 창립총회('11. 6. 29) 개최

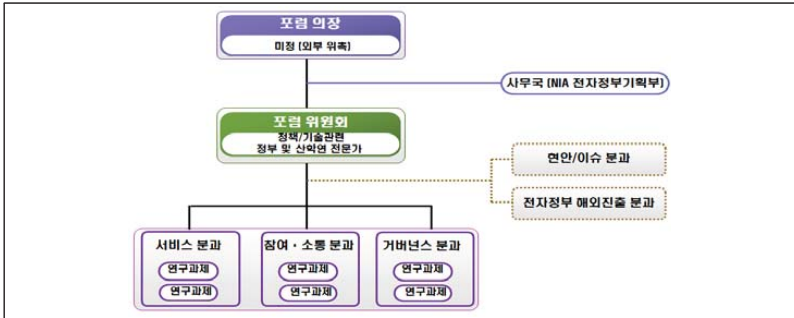
□ 목적 및 주요활동

- 스마트정부(Gov 3.0) 구현을 위한 주요 아젠다 발굴
- 스마트정부(Gov 3.0) 추진방안 및 대안 마련을 위한 ‘정책 연구 및 기획’
- 공감대 형성 및 정보 공유 등을 위한 세미나 개최
 - ※ '11년~'12년 총 19회 세미나 개최를 통해 스마트 정부와 관련된 법/제도, 기술, 거버넌스 등 60개 주제를 논의
- 주요 아젠다(개선과제)별 이슈 논의를 위한 분과 구성·운영 지원 및 보고서 발간

□ 포럼의 구성

- 포럼위원 및 위원회는 스마트 정부(Gov 3.0) 관련 기술 및 정책 등 다양한 이슈를 논의할 수 있는 산학연 전문가로 구성·운영하여 포럼 운영 관련 주요사항 심의·자문, 분과 운영 참여
 - ※ 포럼의장은 미정으로, NIA 국가정보화지원단장이 직위 및 역할을 수행

〈 포럼 구성 체계: 포럼위원회 의결(2012. 3. 21) 〉



- 포럼은 포럼위원 및 일반회원의 참여로 운영되며, 현재 NIA 전자정부기획부가 사무국으로 지원

〈 유형별 회원 현황 ('12. 11. 23) 〉

구 분	전체	정부/ 지자체	학계	공공/ 연구기관	산업계	기타
인원수	375명	41명	33명	133명	147명	21명
비 율	100%	10.9%	8.8%	35.5%	39.2%	5.6%

□ '11~'12년 운영 결과

〈 포럼 참석 현황 〉

구분	11년			12년	
총계	창립총회	1회~10회 오픈포럼	오픈세미나	11회~16회 오픈포럼	오픈컨퍼런스
1,359명	72명	560명	172명	413명	145명

- 스마트정부의 핵심 이슈에 대한 분석과 개선 방향을 제시하기 위한 분과별 이슈보고서 발간

〈2012년 스마트정부 오픈포럼 이슈보고서 목록〉

분 과	이슈 보고서 제목	포럼 분과위원
공 통	차세대 전자정부(e-Gov 3.0)의 지향과 상징적 의미	서진환 교수
참여·소통 분과	공공부문 소셜미디어 가이드라인 분석	윤영민 교수
	소셜미디어 및 참여소통 국내외 사례 및 시사점	이영환 교수
서비스 분과	미래 스마트정부 맞춤형서비스 발전전략	신익호 대표
	고령사회의 노인문제 대응을 위한 공공정보체계 발전방안(사례연구)	홍필기 교수
	지역기반 전자정부서비스 발전모델 및 전략	김상욱 교수

스마트정부(Gov3.0)오픈포럼 논의 주제 및 연사('11~'12년)

구 분	주 제	연 사
창립총회 (11. 6. 29)	스마트정부(G 3.0)의 가치와 지향 : 창조성	한세억 교수 (동아대)
	산업계에서 바라본 전자정부 추진방향에 대한 제언	류한석 소장 (기술문화연구소)
	(새로운시선 : 심리학) 인간중심 전자정부 추진방향에 대한 제언	황상민 교수 (연세대)
제1회 포럼 (11. 7. 13)	스마트 전자정부(Smart Gov) 추진계획	고원선 부장 (NIA)
	스마트 디바이스 현황 및 전자정부에 대한 제언	김규호 본부장 (CEWIT Korea)
제2회 포럼 (11. 7. 27)	스마트 사회 실현을 위한 해외 주요국의 新국가정보화전략	박선주 선임 (NIA)
	(새로운 시선 : UX디자인) 소셜미디어 스마트폰, 클라우드 서비스가 가져올 사용자 경험의 변화와 전자정부	옥상훈 부장 (NHN)
제3회 포럼 (11. 8. 10)	모바일 전자정부 현황 및 향후 추진과제	이재호 부장 (NIA)
	플랫폼에 대한 이해와 정부의 역할	이성춘 팀장 (KT경제경영연구소)
제4회 포럼 (11. 8. 24)	지식산업과 Web 3.0	이영환 교수 (건국대)
	(새로운시선 : 정보사회학) 공감과 참여 : 새로운 IT세상의 키워드	윤영민 교수 (한양대)
제5회 포럼 (11. 9. 7)	지역정보화 추진현황과 발전방향	양순애 단장 (KLID)
	공공서비스와 인터넷 : 패러다임의 변화를 반영한 법제도 개선방향	김기창 교수 (고려대)
제6회 포럼 (11. 9. 21)	(새로운 시선 : 뇌공학/인지과학) 스마트정부 구현을 위한 뇌공학 연구의 현황 및 전망	이성환 교수 (고려대)
	미래 스마트정부의 발전전략	명승환 교수 (인하대)
제7회 포럼 (11. 10. 5)	N스크린 시대의 HTML5 의미와 전망	전종홍 선임 (ETRI)
	On2Off 시대의 트렌드	김지현 이사 (Daum)
제8회 포럼 (11. 10. 26)	M2M(사물지능통신) 동향 및 공공분야 적용방안	장원규 부장 (KCA)
	(새로운 시선 : 네트워크 경제학) 네트워크 경제의 두 얼굴	이덕희 교수 (KAIST)
제9회 포럼 (11. 11. 9)	스마트정부와 보안에 관한 고찰	최동근 이사 (롯데정보통신)
	미래인터넷 기술현황 및 전망	최태상 박사 (ETRI)
제10회 포럼 (11. 11. 23)	모바일클라우드와 전자정부	박종서 교수 (한국항공대)
	(새로운 시선 : 디자인경영) Design thinking driven innovation	장영중 (프리랜서)

구 분	주 제	연 사
오픈세미나 (11. 12. 7)	[Keynote Speech] 스마트사회를 향한 미래전략	김성태 원장 (NIA)
	패러다임 변화에 따른 정부역할 변화	강동석 단장 (NIA)
	패러다임 변화 및 스마트 정부	홍필기 교수 (서울디지털대)
	중앙정부-지방자치단체 정보화 방향	황규철 과장 (행정안전부)
	Big Data, 플랫폼, 정부	이성춘 (KT경제경영연구소)
	스마트정부의 사상: 개념과 전제	윤영민 (한양대)
	시민중심(Citizen Centric) 서비스로의 전환	최창학 소장 (한국문화정보센터)
	스마트 전자정부 전환을 위한 정책방향	황주성 그룹장 (KISDI)
	기술변화에 따른 공공서비스 진화	신익호 이사 (주)기술과 가치)
	디자인을 통한 사용자 중심의 공공서비스	윤성원 과장 (한국디자인진흥원)
	스마트전자정부 전환의 장애요인과 해결방안	이영환 (건국대)
	스마트정부 전환의 장애요인 및 해결방안-국가정보화추진체계 및 주요 이슈를 중심으로	강재화 과장 (국토해양부)
	소프트웨어 관련 제도 개선 방안	김기창 교수 (고려대)
	4 Private-Public Partnership in Smart Government	윤영진 상무 (삼정KPMG)
	보안 및 개인정보보호	최동근 이사 (롯데정보통신)
제11회 포럼 (12. 4. 24)	스마트 전자정부의 개념과 가치, 추진방향	류광택 단장 등 패널 6명
제12회 포럼 (12. 5. 23)	소셜미디어와 행정환경의 변화	윤영민 교수 (한양대)
	스마트환경에서의 공공분야 소셜미디어 활용현황 및 전망	정원모 책임 (NIA)
	스마트정부에서 참여와 소통의 원칙과 위험성, 그리고 대응	이영환 교수 (건국대)
제13회 포럼 (12. 6. 20)	정부/시민의 역할변화와 새로운 서비스 세계관	김상욱 교수 (충북대)
	스마트정부의 맞춤형 서비스	정국환 위원 (KISDI)
	지역정보서비스의 현황과 발전방안	김영미 교수 (상명대)
	공공 모바일웹 및 앱서비스의 현황과 개선방안	문형남 교수 (숙명여대)
	빅데이터와 예방적 서비스 & 예측	권대석 대표 (주)클루닉스)

1. 스마트정부(Gov3.0) 오픈포럼 소개

구 분	주 제	연 사
제14회 포럼 (12. 7. 25)	플랫폼으로서 정부의 역할	조용호 대표 ((주)비전아레나)
	플랫폼 기반의 미래 전자정부	신익호 대표 ((주)창의컨설팅)
	서울시의 Gov 2.0 전략	황중성 단장 (서울시)
제15회 포럼 (12. 9. 19)	스마트정부의 참여와 소통	윤성이 교수 (경희대)
	소통과 참여 문제를 어떻게 풀어야 하나	김명준 연구위원 (ETRI)
	공공부문 소셜미디어 운영현황 및 이슈	고원선 부장 (NIA)
	소셜미디어 가이드라인 현황 및 이슈	윤영민 교수 (한양대)
제16회 포럼 (12. 10. 24)	주민생활 중심의 정보서비스 변화방향	김상욱 교수 (충북대)
	지역정보화 추진현황과 발전과제 : 전자정부서비스를 중심으로	양순애 감사역 (KLID)
	개인 맞춤형 서비스 추진전략	신익호 대표 ((주)창의컨설팅)
	남양주시 희망케어 이야기	신영미 센터장 (남양주시)
오픈 컨퍼런스 (12. 11. 21)	차세대 전자정부(e-Gov)의 Locus와 Focus	서진완 교수 (인하대)
	미래 스마트정부의 서비스 변화	신익호 대표 ((주)창의컨설팅)
	전자정부서비스의 도전	홍필기 교수 (서울디지털대)
	정보화 시대의 국정참여와 소통	강원택 교수 (서울대)
	플랫폼, 집단지성에서 시민 행동까지	이영환 교수 (건국대)
	실증적 협업 거버넌스	이원석 교수 (연세대)

스마트정부(Gov3.0)오픈포럼 위원 및 사무국('11~'12년)

구분	이름	소속/직위	비고
정부	김두연	교육과학기술부 교육정보화과장	11년
	강재화	국토해양부 정보통계담당관	11~12년
	공봉석	문화체육관광부 정보통계담당관	11~12년
	김찬희	산림청 정보통계담당관	11~12년
	황규철*	前 행정안전부 정보화지원과장	11년
	강동석*	한국정보화진흥원 경영기획실장	11년
	류광택*	한국정보화진흥원 국가정보화지원단장	12년
학계	임종인	고려대학교 정보보호대학원장	11년
	김기창	고려대학교 법학전문대학원 교수	11년
	윤영민	한양대학교 언론정보대학 정보사회학 교수	11~12년
	황주성	서울과학기술대학교 IT정책전문대학원 교수	11~12년
	홍필기	서울디지털대학교 경영학과 교수	11~12년
	명승환	인하대학교 행정학과 교수	11~12년
	이영환	건국대학교 국제학부 교수	11~12년
	윤영진	상명대학교 경영학부 교수	11~12년
	서진완	인천대학교 행정학과 교수	12년
	이원석	연세대학교 컴퓨터학과 교수	12년
연구기관	김명준	ETRI 창의연구본부 연구위원	11~12년
	박광진	전주정보영상산업진흥원장	11~12년
	최창우	한국지역정보개발원 정책연구단장	11~12년
	오광석	한국정보화진흥원 국가정보화지원단 연구위원	11~12년
산업계	이주연	SK C&C 상무	11년
	최창학	(주)이거브컨설팅 대표이사	11~12년
	최동근	롯데정보통신 ISC부문장(이사)	11~12년
	신익호	(주)창의컨설팅 대표	11~12년
언론계	김준배	전자신문 편집국 정보산업부 차장	11~12년
	장윤옥	디지털타임스 편집국 디지털뉴스부장	11~12년

사무국	고원선	한국정보화진흥원 전자정부기획부장	11~12년
	한국정보화진흥원 국가정보화지원단 전자정부기획부		

*표는 당연직 위원

스마트정부(Gov 3.0) 오픈포럼 분과별 위원(2012년)

구분 (분과장)	서비스 분과 (황주성 교수)	참여·소통 분과 (윤영민 교수)	거버넌스 분과 (최창학 대표)
정부	-	공봉석 과장	강재화 과장 김찬희 과장
학계	<u>황주성 교수</u> 홍필기 교수 서진완 교수	<u>윤영민 교수</u> 이영환 교수	이원석 교수 명승환 교수 윤영진 교수
연구기관	오광석 위원 최창우 단장	김명준 연구위원 박광진 원장	류광택 단장
산업계	최동근 이사* 신익호 대표	-	<u>최창학 대표</u> 최동근 이사*
언론	-	김준배 차장*	장윤옥 부장 김준배 차장*
인원	8명	6명	11명

* 2개 분과 선택위원

스마트정부(Gov 3.0) 오픈포럼위원장
한국정보화진흥원
류광택 단장



서비스 분과



분과장
황주성
교수



오광석
위원



홍필기
교수



최창우
단장



서진완
교수



최동근
이사



신익호
대표

거버넌스 분과



분과장
최창학
대표이사



명승환
교수



강재화
과장



윤영진
교수



김찬희
과장



최동근
이사



류광택
단장



장윤옥
부장



이원석
교수



김준배
차장

참여·소통 분과



분과장
윤영민
교수



김명준
연구위원



공봉석
과장



박광진
원장



이영환
교수



김준배
차장

〈 기획 및 편집 : 한국정보화진흥원 전자정부기획부 〉

고원선 전자정부기획부장
강현구 전자정부기획부 수석
손기문 전자정부기획부 책임
이용건 전자정부기획부 책임
박언규 전자정부기획부 선임
최승훈 전자정부기획부 연구원

〈 스마트정부(Gov 3.0) 오픈포럼 운영 〉

고원선 전자정부기획부장
박언규 전자정부기획부 선임(*12)
김숙경 전자정부기획부 선임(*11)
이동준 전자정부기획부 주임(*11)
김재민 전자정부기획부 연구원(*12)
최승훈 전자정부기획부 연구원(*12)
김주영 전자정부기획부 연구원(*12)

◆ 본 자료에 대한 문의, 수정 또는 제안사항은
한국정보화진흥원 전자정부기획부로 연락하여 주시기 바랍니다.

▶ 담당자: 박언규 선임(sendemail@nia.or.kr, 02-2131-0105)

◆ 본 자료는 한국정보화진흥원 홈페이지(www.nia.or.kr)에서 온라인으로 다운로드 받으실 수 있습니다.

정부 3.0 새로운 대한민국을 꿈꾸다

2013년 5월 인쇄

2013년 5월 발행

발행인 : 김 성 태

발행처 : 한국정보화진흥원

서울시 중구 청계천로 14 NIA B/D

TEL: 02) 2131-0114

ISBN : 978-89-8483-189-6

〈 비매품 〉

1. 본 보고서는 안전행정부의 출연금으로 수행한 전자정부 지원의 수행결과입니다.
2. 본 보고서의 내용은 한국정보화진흥원의 공식 견해와 다를 수 있습니다.
3. 본 보고서 내용에 대해 무단전재(無斷轉載)를 금하며, 가공·인용할 때에는 반드시 출처(한국정보화진흥원)를 밝혀주시기 바랍니다.