
u-City 시대, 라이프스타일에 따른 시민 맞춤형 공공정보 온라인서비스에 관한 연구

박정화, 박수현
동서대학교 디자인&IT 대학원, 컴퓨터정보공학부

Junghwa Park, Suhyun Park
Dongseo University Degin & IT Graduate School, Computer Information Engineering Division

요 약

공공정보의 온라인서비스는 이제 공공기관이 일방적으로 제공하는 민원서비스의 하나에서 탈피하여 시민이 가장 많이 방문하는 최대의 대 시민 접점공간이 되어버렸다. 시민들의 온라인을 통한 서비스 수준은 기관이 보유한 대안보다 훨씬 복잡하고 다양하다고 할 수 있다. 바야흐로 u-City 시대, 정보문명 속에서 더욱 다양해진 시민들의 Life Style, 더욱 많아진 정보전달 수단들, 이 모든 생활환경에 맞는 공공기관의 온라인서비스 방법에 대한 문제점과 대안을 제시하였다.

I. 서 론

예전에는 20, 30대 학생과 회사원, 전문인 등을 중심으로 정보사회를 이끌어 오던 네티즌이라는 정보화 리더그룹이 이제는 전 연령층으로 그 범위가 확산되었다. 직업군 또한 주부, 어린이, 노인, 단순 노무인에 이르기까지 모든 직업인들이 정보화의 물결에 동참하고 있다고 할 수 있다.

이러한 현상을 단순히 '사용자층의 확대'라는 측면으로 가볍게 치부되어서는 안 될 것이다. 사용자층의 급격한 확대에 비하여 정보제공의 발전 수준은 심각한 차이로 뒤쳐져서 따라오고 있다는 점을 간과하여서는 안 된다.

정보의 바다는 '서핑'을 하는 사람에게는 무한한 情報寶庫일 수 있으나 물가에서 발만 담구고 있는 대부분의 사람들에게는 무섭고 두려우며 그다지 큰 도움이 되지 않는 엄청난 물(정보) 덩어리일 수밖에 없다. 이제는 이 물을 가

공하여 사람들이 필요한 형태로 제공하여야 할 시기이다. 어떤 사람에게는 연못의 형태로, 또는 강(河)의 형태로 또 다른 사람들에게는 생수나 수돗물의 형태로 제공되어야 할 것이다.

정보접근의 편리성만을 강조하며, 접근 클릭수를 낮추는 것을 정보제공의 큰 목적인 것처럼 추진해왔던 지금까지의 정보서비스의 모습이 이제는 다양한 정보사용자의 생활패턴(Life Style)에 맞추어 각각 다른 모습으로 사용자 앞에 나타내져야 한다.

본 연구는 이토록 급격하게 변하는 정보환경과 네티즌의 확대에 맞추어 전지방정부 및 공공기관이 시민(도민)에게 전달하여야 할 정보의 형태는 어떻게 되어야 하며, 어떤 방법으로 전달되어야 하는가에 대한 대안을 마련하고, 그에 대한 추진방법에 대하여 연구하고 제시해 보고자 한다.

보이지 않는 도시 컴퓨팅 환경이라고 할 수 있는 U-City(유비쿼터스 도시)를 준비하는 지

방정부가 시민들에게 미래 정보환경을 감안하여 정보를 제공하고자 할 때, 각각의 시민들이 가장 필요로 하는 공공정보는 무엇인가 하는 문제를 시민의 연령층·직업층·성별 등으로 Network 분석하여 필요정보그룹을 도출하고 그에 필요한 공급환경을 구축하는 일련의 방향을 제시하고자 하였다.

II. 공공정보 온라인서비스 현황분석

공공기관이 제공하는 공공온라인서비스는 직접 만남을 통하거나, 비 전자매체(우편, 모사전송 등)를 통하여 정보가 전달되는 오프라인 제공서비스를 제외한 모든 전자적인 정보서비스를 망라한 개념이라 할 수 있다.

1996년 ‘공공기관의 정보공개에 관한 법률’이 제정된 이후, 공공기관들은 각 기관이 보유한 공공정보의 대 시민서비스를 위한 대대적인 투자를 시작하였다.

그 대표적인 수단이 공공기관별 홈페이지 구축과 분야별 웹서비스 실시였고, 각 기관은 보유한 공공정보를 자기 웹사이트에 올리는데 앞 다투어 경쟁하였다.

이러한 공공정보화 추진계획에 따른 노력은 많은 개별적인 공공정보시스템을 양산하게 되었고, 그 각각의 시스템들이 통합서비스를 제공하지 못하게 된 것은 너무나 당연한 결과라고 하지 않을 수 없었다.

각 공공기관의 단위시스템들이 거의 완성된 2000년대에 와서 ‘통합검색시스템’과 ‘EAI-전자적 어플리케이션통합’ 같은 대안을 각 공공기관에서 서둘러 도입을 검토한 것도 그런 맥락에서 분석해볼 수 있을 것이다.

유엔에서 매년 발표하는 전자정부 지수평가 자료에 따르면 2005년에는 우리나라가 미국과 덴마크, 스웨덴, 영국에 이어 5위를 차지하였다. 매년 높은 랭크를 차지하며 발전하고 있다고 볼 수 있을 것이다.

Country	Web Access Index	Infrastructure Index	Human Capital Index	E-governance Index
1 United States	1.0000	0.7420	0.9700	0.9082
2 Denmark	0.9737	0.7602	0.9600	0.9058
3 Sweden	0.9584	0.7596	0.9600	0.8943
4 United Kingdom	0.9582	0.8471	0.9600	0.8777
5 Republic of Korea	0.9282	0.7718	0.9700	0.8727
6 Australia	0.9238	0.7906	0.9600	0.8476
7 Singapore	0.8973	0.6648	0.9700	0.8223
8 Canada	0.8917	0.7502	0.9500	0.8220
9 Norway	0.8209	0.8534	0.9600	0.8211
10 Iceland	0.7975	0.8029	0.9600	0.8128
11 Germany	0.8423	0.8228	0.9500	0.8080
12 Netherlands	0.7342	0.8316	0.9600	0.8074
13 New Zealand	0.8218	0.8021	0.9600	0.7867
14 Japan	0.8154	0.8060	0.9400	0.7931

또한, 2001년부터 2005년까지 행자부에서 추진해온 ‘공공기관 홈페이지 평가사업’의 최근자료에 따르면 각 공공기관과 지자체의 홈페이지를 통한 서비스의 수준도 지속적으로 발전되어 가는 내용을 확인할 수 있다. 이러한 공공 웹서비스의 발전에 매우 고무적인 평가와 판단을 하는 것도 그리 무리는 아닐 것이다. 그러나 더 깊은 관심을 가지고 공공기관의 웹서비스를 분석해보면 정보 기술적인면과 행정정보중심적인 온라인서비스를 수행해 왔다는 점을 지적하지 않을 수 없게 된다. 즉, 정보제공자의 입장에서 행정정보공개를 어떻게 잘 할 수 있을까? 하는 점에 주로 치중을 하고 구축, 운영해 왔다는 것이다. (공공기관 홈페이지 평가기준 256개중 내용부분관련항목 20개에 불과-홍보, 안내 관련내용 제외)

이러한 문제는 2006년 u-City라는 키워드가 각 지자체의 정보화 화두가 되는 최근에 더욱 두드러지게 되었다.

u-City라는 정보화사업 설계의 가운데를 차지하게 되는 주체는 철저하게 사용자 즉, 시민이기 때문이다.

대분류	중분류	평가항목수	대상 기관
구축성	1. 홈페이지 운영정책 및 안정성 유지	6	전기관
	2. 행정기관 안내	7	
	3. 기관홍보	4	
	4. 행정정보 제공	13	
	5. 전자민원창구 운영	15	
	6. 부가서비스	6	
	소 계	51	
운영성	1. 홈페이지 안정성 유지	4	전기관
	2. 행정정보 공개	9	
	3. 인터넷 민원신청 및 처리	4	
	4. 국민참여	11	
	5. 부가서비스	6	
	소 계	34	
접근성	1. 웹 접근성(Web Accessibility)	10	전기관
	2. 가독성	9	
	3. 일관성	9	
	4. 연계성	2	
	5. 구조성	2	
	6. 위치성	2	
	7. 편의성	23	
	8. 심미성	3	
	소 계	60	
영문	1. 구축성	18	전기관
	2. 운영성	4	
	3. 접근성	61	
	소 계	83	
기술평가	1. 네비게이션	2	전기관
	2. 성능	2	
	3. 유지보수성	1	
	4. 이용성	2	
	소 계	7	
특성평가	1. 목적성	3	163개 기관
	2. 구성	5	
	3. 사용성	6	
	4. 내용	7	
	소 계	21	
	합 계	256	

일방적으로 정보를 전달하는 ‘행정정보서비스’ 정도의 수준으로는 유비쿼터스 정보화 시대의 요구에 대한 대안을 그려낼 수가 없게 된 것이다.

III. u-City, 시민 생활 패턴과 공공정보

u-City는 u-Government와 함께 최근 정보화의 큰 이슈가 되고 있는 Ubiquitous 컴퓨팅 기술을 공공에서 접근해가는 주요 정보화 테마 중 하나이다.

u-City를 실현하는 공공 정보화 방안은 ‘철저한 사용자 중심의 정보화 기획 및 설계’가 되어야 한다는 점일 것이다. 정부가 무슨 정보를 가지고 있는가 하는 것이 중요한 것이 아니라, 시민이 필요한 정보가 무엇인가를 철저하게 분석해내야 한다는 것이다.

그 후에 그 분석결과에 따라, 서비스를 제공

할 수 있는 구축방법, 전달방법, 통합방법, 운영방법 등이 연구되어야 한다는 것이다.

이 에 본 연구에서는 새로운 정보화 시대를 앞둔 시민들의 라이프스타일을 미리 예측하고, 그 라이프스타일에 따라 요구되는 공공정보의 전달형태를 분류하여 설계함으로써 공공 웹서비스의 새로운 체계를 제시해 보고자 한다.

‘공공온라인정보제공’업무는 지금까지 하나의 수혜 또는 민원의 성격에 가까운 서비스업무 중의 하나로 취급되어 왔다고 볼 수 있다. 그렇기 때문에 정보전달방법의 편의성이나 행정정보의 구축성 등에 중점을 두고 기획할 수밖에 없었을 것이다.

그러나, 이 시대의 ‘공공정보’는 매우 비중 있는 상품의 형태로 분류되어야 할 것이며, 그 상품의 공급은 철저하고 계획적인 마케팅전략에 의하여 생산되고 공급되어야 한다는 것이다.

본 연구에서는 공공정보의 사용자군을 공공정보 상품의 소비자로 판단, 그 소비자의 라이프스타일을 세분화하여 맞춤형 상품의 형태로 가공하는 방법을 제시해보고자 한다.

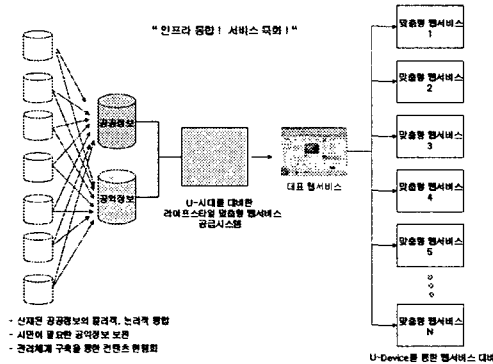
소비자의 세분화 연구는 “하위집단의 개인들을 어떤 중요한 특징으로 분류할 때 한 집단은 각각의 사람들이 비슷하며, 다른 집단에 있는 개인들과는 서로 다른 특징을 가지는 특별한 하위 집단 속의 개인들을 분류하는 연구”(Davis, 1997: 442)라고 하였고, 결국 “세분화된 각 집단은 중요한 특징을 공유하는 각 집단 안에서 동일한 세대적 코호트(cohort)와 개성을 나타낸다.”라고 설명하고 있다.

연구에서는 Davis의 분류 중 (1)인구통계학적인 특성과 (2)심리도식적 특성인 관심, 취미, 직업 등을 혼합하여 공공정보서비스를 위한 라이프스타일 패턴으로 분류, 정의하여 체계를 정리함으로써 명제에 접근하였다.

IV. 공공정보서비스 개선방안

유비쿼터스 정보화 시대의 공공정보서비스는 이렇게 시민들의 Life style의 분류에 따라 개별화 또는 집단화되어야 한다. 그렇지 못한 포털(Portal) 형태의 전달방식은 지금까지 그래왔듯이 다 수 소외계층을 제외한, 기존 네티즌에 의

하여 주도되는 형태의 서비스가 될 것이다. 이러한 현상이 더 오랫동안 지속될수록, 정보공유의 사각(死角)에 있는 소외계층의 어두운 면은 더욱 짙어질 수 있다는 점이 간과되어서는 안 될 것이며, 정보 소외계층의 분류층을 포함한 라이프스타일별 개인화 형태의 공급방법이 연구되어 시행되어야 할 것이다.



이를 위한 공공기관의 단계적인 노력에는 첫째, 분산된 공공정보의 통합을 통한 통합공공정보 데이터베이스 구축이다. 이는 시스템의 통합이라는 정보기술적 통합보다 더 우선적인 공공정보컨텐츠의 통합이라고 할 수 있다.

급격하게 확대된 공공정보에 대한 시민의 요구를 분석하여, 해당되는 공공정보를 보유한 기관의 컨텐츠를 통합하고 부족한 컨텐츠를 보완하여 해당 사이트를 통하여 제공할 수 있어야 한다.

둘째는 시민들의 라이프스타일에 따른 맞춤형 포털사이트를 구축·운영하는 것이다.

최근 정보기술자 측면에서 제시되는 개인화 기능인 마이페이지와는 다른 개념인 '그룹별 맞춤형 웹사이트'를 Ubiquitous Device를 감안하여 구축하여야 한다.

현재 공공정보를 제공하는 포털형식의 공공홈페이지는 엄청나게 포괄적인 공공정보를 최소의 접속노드를 통해 제공하려는 시도로 인하여 일부 그룹에게는 감당하기에 벅찬 형태의 통합정보페이지의 모습을 갖추고 있다. 그 때문에, 제공되는 검색기능을 이용하지 않으면 필요한 정보를 찾기 쉽지 않은 상황이며, 제공되는 인터페이스 또한 일부 그룹에게는 정보전달 환경에 적절치 못함을 알 수 있다.

셋째, 맞춤형 공공·공익정보 서비스를 위한

협업정보서비스 구조의 수립이다.

최근, 2, 3년 내에 서울시를 포함한 각 지자체의 인터넷정보전략수립(Internet ISP)에서 공통적으로 제시되었던 주요 서비스 개념 중 하나가 'Single Face' 라는 통합접점, 통합인터페이스의 개념이었다. 이 형식의 웹사이트로 인하여 '공공정보의 종합적인 대민서비스 실현'과 '공공정보 공급수준의 발전'이라는 목적은 달성하였으나, 정보소외계층의 정보접근성 및 정보충실도는 제자리에 머무르고 있다고 볼 수 있다.

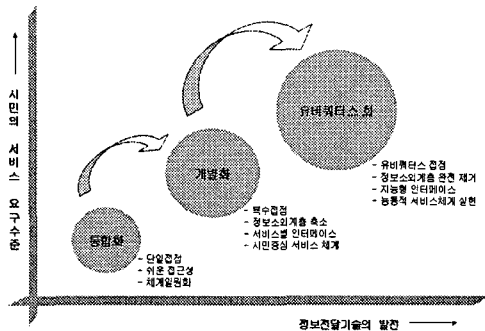
이는 공공기관 특히, 지자체가 보유한 정보만을 대민서비스하려는 시도에서 나타난 폐해라고 볼 수 있다. 지자체의 대표사이트를 찾는 시민의 의도는 그 지자체나 공공기관이 보유한 정보만을 기대하고 있지 않다는 점을 간과해서는 안 될 것이다.

오프라인 대민서비스가 중심으로 제공될 때보다, 훨씬 복잡하고 많은 요구가 온라인을 통하여 요구되고 있다는 점이 중요한 것이다.

그러나, 이 모든 정보와 서비스를 공공기관이 100% 보유하고 있을 수는 없는 일이다. 그래서 정보와 서비스의 협업이 필요하다. 공공이 보유하지 못한 공익정보 및 서비스를 위해 그것을 보유한 민간과 협업을 해야 한다는 것이다. SPC(특수목적회사)나 BTL(민간자본유치사업)의 형태로 대규모사업에 협력의 모습이 나타나고 있지만, 이보다 훨씬 광범위한 협업방법이 연구되고 적용되어야 한다. 이것만이 시민이 원하는 정보를 맞춤형으로 제공할 수 있는 유일한 방법일 것이다.

V 결론

다가오는 유비쿼터스 시대에서는 공공기관의 온라인정보서비스가 가장 많은 시민들이 사용하는 행정접점이 될 것이다. 서비스의 형태도 통합화에서 개별화로, 또한 개발화에서 유비쿼터스화로 발전해가는 과정을 지나게 될 것이다.



시스템의 발전 주기로 판단해보면, 공공기관이 도입한 온라인서비스 시스템의 라이프사이클인 5년차가 되는 해가 지자체마다 조금씩 차이는 있겠지만, 2005년부터 2007년 사이가 될 것이다.

이러한 사회환경의 변화에 맞추어 ‘라이프스타일에 따른 맞춤형 공공정보 서비스’를 위한 기획과 추진이 필요하다. 기존의 시스템을 다 포기할 수는 없으므로, 정보시스템 하부구조 통합부터 시작하여 맞춤형 온라인서비스시스템 개발과 협업 정보서비스 구조 구축까지 단계적으로 실현해 나가야한다.

이상에서 새로운 정보화환경을 준비하는 ‘시민 맞춤형 공공정보 온라인서비스’ 대해서 살펴 보았다. 세부추진방법에 대하여 더 심도 깊은 연구가 있어야하겠지만, 다음 연구에서 시도해 보도록 하겠다. 우리나라 공공기관이 시민 중심의 공격적인 정보화정책을 수립하고 추진 할 수 있기를 기대해본다.

참고문헌

[1] 김광웅·김성남, "정보사회와 행정", 한국방송통신대학교, 2004
 [2] 김성태, "전자정부론 : 이론과 전략", 법문사, 2003.9
 [3] 서울시립대학교 전자정부연구소, "세계의 전자정부: E-government Issues & Challenges", 2002
 [4] 정보통신부, "2003년 정보화에 관한 연차보고서", 2003
 [5] 한국전산원, "주요국의 전자정부 우수사례", 2003. 4
 [6] 한국전산원, "공공부문 정보화투자를 위한 민간재원조달방안 분석", 정보화이슈분석, 2003. 5

[7] 한국전산원, "CRM을 활용한 전자정부서비스 혁신전략", 정보화동향분석, 2003
 [8] 행정자치부, "지방자치단체의 2005년 지역정보화 촉진시행계획", 2003.12
 [9] 부산광역시, "부산발전 2020비전과 전략, U-City 프로젝트", [2005. 12]