

# PC통신을 활용한 민원행정서비스의 정보구조 및 내용에 관한 연구

## A Study on the Information Structure and Contents of Civil Administration Service Using PC Network

조찬식(Chan-Sik Cho)\*

### 목 차

- |                               |                 |
|-------------------------------|-----------------|
| 1. 서 론                        | 4. 분 석          |
| 2. 이론적 배경                     | 5. 문제점 및 활성화 방안 |
| 3. PC통신으로 제공받는 민원행정서비스의<br>개요 | 6. 결 론          |

### 초 록

PC통신의 발전과 확산은 민원행정서비스에도 영향을 미치게 되었으며 PC통신을 활용한 민원행정서비스가 점점 일반화 되어가고 있다. 본 논문에서는 먼저 PC통신을 활용한 민원행정서비스에 관한 이론적 근거를 살펴본 뒤, 우리나라에서의 PC통신을 이용한 민원행정서비스의 출현배경 및 과정을 살펴보고, PC통신을 통해 제공되는 각 지역 민원행정서비스의 실태를 정보구조와 정보내용에 따라 조사·분석하고, 그 분석을 바탕으로 PC통신 민원행정서비스에 대한 구조와 내용에 대한 변화방향의 제시를 통하여 활성화를 모색하고 있다.

### ABSTRACT

The development and diffusion of PC network have impact on civil administration service that has become part of our daily lives. This study constructs the theoretical background on the civil administration service, examines the development of it, investigates and analyzes the actual conditions based on its information structure and contents, and suggests some recommendations to enhance the service.

키워드: PC통신, 민원행정서비스, 전자정부, 정보구조, 정보서비스

\* 동덕여자대학교 문헌정보학과 부교수

■ 논문 접수일 : 2000년 8월 12일

## 1 서 론

현대사회에 있어 컴퓨터의 등장과 발달이 가져온 변화는 실로 획기적이다. 특히 개인용 컴퓨터의 보급이 빠른 속도로 늘어감에 따라 컴퓨터를 이용한 커뮤니케이션 형태가 나타나고 있다. 이러한 커뮤니케이션 형태의 하나인 PC통신은 이미 그 이용자가 급속도로 증가하여 가장 대중적인 커뮤니케이션 채널로 자리잡고 있으며 사람들의 생활에 많은 변화를 주어 정보사회로의 변화에 대해 가장 현실감을 주는 커뮤니케이션 매체인 것이다.

PC통신은 다른 커뮤니케이션 매체와는 달리 상호작용성과 익명성, 시간적 자율성 등의 특성을 갖고 있다. 이와 같은 PC통신의 특성은 이용자의 의지에 의해 네트워크를 통해 전달되는 내용에 대한 조절을 아울러 가능하게 함으로써 PC통신이 획일적이 아닌 보다 민주적인 매체로서 활용될 수 있는 가능성을 지니게 하고, 다양한 정보의 공급선을 소유함으로써 정보사회에서 사회구성원으로서의 기능을 담당할 수 있도록 한다. 이용자들은 PC통신을 통해서 다양한 정보를 신속하고 편리하게 제공받을 수 있을 뿐만 아니라, 이용자가 직접 방문하여 처리하여야 할 업무 또한 서비스 받을 수 있다. 이렇게 PC통신을 이용한 서비스는 보편화되어 있고 각 분야로 확대되어 가고 있다(김정은 1997; 백현중 1993).

오늘날 행정기관에서 처리해야 할 정보의 양과 업무의 양이 급속도로 늘어감에 따라 행정의 선산화는 불가피하게 되었다. 더불어 네트워크의 발달은 대량의 정보유통을 가능하게 하였고 이로 인해 효과적이고 경제적인 정보의 교류가 날로 증가하고 있는 실정이다. 그렇기 때

문에 근래에 행정기관이나 기타 여러 주요기관이 많이 제공하고 있는 민원행정의 형태는 PC통신을 이용한 서비스가 보편화되고 있다.

PC통신 민원행정은 다량의 적합한 정보를 제공하고 제공받을 수 있는 가장 편리하고 접근점이 다양한 방법을 통해 우리가 정부나 행정기관과 같은 사회기관으로부터 마땅히 받을 수 있는 요구나 권리를 지적하거나 적절한 정보의 활용과 수용을 가능하게 해준다. 또한 PC통신 민원행정의 업무처리과정을 민원인 개인이 직접 확인할 수 있다는 면에서 이용자가 자신의 의견을 충분히 내세울 수 있는 여론형성의 한 방법으로 정착할 수 있게 하고 행정기관을 담당하는 공무원들의 업무에 대한 의견을 통해 더 나은 행정업무서비스를 기대할 수 있는 방법이 된다(곽성진 1999; 문택수 1998; 원종원 1995; 전석호 1999).

이에 본 논문에서는 먼저 PC통신을 활용한 민원행정서비스에 관한 이론적 근거를 살펴본 뒤 이의 출현 배경을 살펴보고 PC통신을 통해 제공되는 각 지역 민원행정서비스의 실태를 조사·분석하여 그 문제점을 알아보고 이를 바탕으로 PC통신을 활용한 민원행정서비스의 활성화 방안을 제시하고자 한다. 이를 통해 본 논문은 PC통신에서 보다 유용한 정보가 제공되는 민원행정서비스의 활성화에 일조함에 그 목적을 두고 있다. 이를 위해 본 연구는 문헌조사를 통해 PC통신의 민원행정서비스의 이론적 배경을 살펴보고, 현 PC통신의 민원행정서비스의 실제 현황을 파악하기 위하여 PC통신상의 행정서비스 자료를 조사·분석함으로써 본 연구의 목적을 이루고자 하였다.

## 2 이론적 배경

### 2.1 PC통신의 개념과 특성

PC통신이란 개인용 컴퓨터를 전화회선으로 연결하고 네트워크의 호스트컴퓨터를 매개로 하여 데이터, 문자, 화상 등의 메시지를 교환하거나 호스트컴퓨터의 데이터베이스를 이용할 수 있는 시스템으로 컴퓨터의 체계적인 정보처리 능력과 통신기술의 정보전달능력이 부합되어 만들어진 정보사회 커뮤니케이션의 새로운 양식이다.

PC는 개인의 업무를 처리하기 위해 1인용으로 만들어진 컴퓨터이지만 날로 성능이 우수해지면서 자동문서작성 및 보관, 자동계산기능, 자료의 축적과 관리, 공용 데이터베이스의 연결 및 전자우편의 실현이 가능하게 되었다. 또한 PC는 다른 기기나 시스템보다는 이용하기가 쉽고 편리하고 경제성이 있어 이러한 PC가 지닌 기능을 업무를 처리하는 수단으로 사용하는 것이 정보 제공자나 이용자 모두에게 편리하다.

이러한 PC를 활용한 PC통신은 반드시 컴퓨터와 네트워크의 접속을 필요로 하기 때문에 초기에는 기업 및 정부기관 등의 대규모 조직에서 많이 이용되었지만 PC 보급의 증가와 네트워크의 발전으로 인해 날로 대중적인 성격을 강하게 지니게 되었으며, 단순한 정보의 수집과 전달의 이용범위에서 벗어나서 각 개인의 매일 매일의 생활에서 개인적 교류의 필수적 수단으로 주목을 받고 있다.

이러한 PC통신은 다른 커뮤니케이션 매체와는 달리 몇 가지 다양한 특성을 갖고 있다(김정은 1997; 문택수 1998). 첫째, 상호작용성으로 이것은 이용자의 주체적인 참여를

가능하게 하는 컴퓨터 통신의 가장 큰 특성이 라고 할 수 있다. 이는 기존의 대중매체가 일방적으로 정보를 전달하고 대중은 그것을 받아들이기만 했던 방식에서 이제는 PC통신을 이용해 이용자가 자신의 원하는 정보를 찾고 의견을 제시하는 등의 적극적인 태도로 참여하고 정보에 대한 통제권을 가짐을 의미하는 것이다.

둘째, PC통신의 익명성이다. 이것은 통신 공간에서 자신에 대한 정보를 소량만 제공하므로 사람에 대한 일반적인 편견이나 서열적 지위에 얽매이지 않는 자유로운 참여가 가능하고, 평등한 커뮤니케이션을 전개할 수 있다. 익명성이 제공됨으로써 이용자들은 현실 속에서 보다 평등한 위치를 점유한 가운데 더 많은 의사표현을 PC통신을 통해 할 수 있게 되었다.

셋째, 시간적 자율성으로 인한 접근의 자유이다. 물론 전자대화(chatting)의 기능을 사용하면 동시적인 통신도 가능하지만 PC통신은 언제나 자신이 원하는 시간에 다른 사람에게 메시지를 주고받을 수 있다는 비동시성을 가지고 있어 시간적 제약으로부터 자유롭다. 이러한 시간의 자율성은 PC통신을 통한 커뮤니케이션이 얼마나 효율적이며 유용한 것인지를 나타낸다고 할 수 있다.

이와 같은 PC통신의 특성은 이용자의 의지에 의해 네트워크를 통해 전달되는 내용에 대한 조절을 아울러 가능하게 함으로써 PC통신이 획일적이 아닌 보다 민주적인 매체로서 활용될 수 있는 가능성을 지니게 하고, 다양한 정보의 공급선을 소유함으로써 정보사회에서 사회구성원으로서의 기능을 담당할 수 있도록 하는데 그 의의와 중요성이 있는 것이다.

## 2.2 민원행정의 이해

민원행정이란 일반적으로 정부의 대국민 행위를 말하며 보는 관점에 따라 다음과 같은 네 가지 의미로 사용되고 있다. 첫째, "일반국민이 원하는 행정"으로 정의되어 질 수 있다. 이것은 문자 그대로 민원행정의 범위를 매우 포괄적으로 이해하는 관점이다. 둘째, "일반국민과 접촉을 갖는 집행적 성격의 행정"으로 생각해 볼 수 있다. 이것은 집행적 또는 전달적 행정국면에서 국민이 원하는 바가 구체적으로 실현되고, 국민의 선호 또는 호의가 많이 감지될 수 있다는 관점에 착안한 것으로 이해할 수 있다. 셋째, "집행적, 전달적 행정 가운데 관계 있는 국민의 구체적인 요구투입에 대응하는 행정"이라 할 수 있다. 국민이 원한다는 것을 이해관계자들의 구체적인 요구행위에 한정하는 견해라 할 수 있다. 넷째, "고객의 특징적이고 직접적인 대면적 청구행위에 대응하여 그것을 처리하는 행정"을 뜻하는 것으로 볼 수 있다(김광철 1998; 김지원 1997; 이항동 1999; 황중수 1998).

그러나 민원행정은 민원인들이 요구하는 사무에 대하여 공무원들이 그 처리하는 과정을 직접 눈으로 확인하고 정부의 정책집행에 관한 봉사를 직접 받게 되는 사무이고, 정부가 국민에게 최대의 편차와 봉사를 제공하려는 대민행정이기 때문에 다른 일반적인 사무보다 더 중요성을 갖게 되기 때문에 일반적인 민원행정이란 위의 모든 것을 포함한 의미로 인식되고 있다.

이러한 민원행정의 중요성에 비추어 그 특징을 몇 가지로 살펴보면 다음과 같다(김재준 1999; 안태길 1995; 황중수 1998). 첫째, 민원행정은 개인적이며 그 처리과정이 공개된다

는 것이다. 즉, 민원행정은 민원인 개개인에 대한 구체적인 봉사이며 공개행정의 표본이 된다. 일반행정의 경우에는 불특정 다수 또는 국민전체를 대상으로 하고 있는데 반하여 민원행정은 특정개인의 민원사항에 대하여 구체적인 편의와 봉사를 제공한다는 점과 그 처리과정이 공개된다는 점에서 그 특징을 찾아 볼 수 있다.

둘째, 민원의 처리결과가 특정 민원인에게 직접 작용하여 행정에 대한 평가의 기준이 된다. 일반행정은 그 대상이 국민전체나 불특정 다수인에게 행정효과가 나타나게 하는데 반하여 민원행정의 처리결과는 민원인에게 직접 제공된다. 그래서 민원인들은 처리과정과 결과의 만족도에 의하여 정부를 평가하는 피드백의 능력을 지니게 된다.

셋째, 민원행정은 민원담당공무원과 민원인의 접촉에서 이루어지므로 주민들과의 의사전달이 이루어진다. 즉 민원행정은 민원인의 의사표현과 이를 해결하기 위한 담당공무원의 봉사행정이 자연스럽게 어울러지는 정부와 주민과의 대면장이 된다.

넷째, 행정에 대한 주민의 불신을 해소하는데 기여한다. 민원처리는 민원인의 요구에 대한 직접적인 결과로 나타나기 때문에 성별, 연령, 빈부 차이 등에 대한 차별이 있을 수 없다. 또한 민원처리의 신속, 친절, 공정 및 정확한 과정이 직접 눈으로 확인 될 수 있기 때문에 정부에 대한 국민의 불신이 해소될 수 있다.

그러므로 민원행정은 현실적이며 실질적이어야 하며 신속하게 이루어져야 하는 것이기 때문에 좀 더 구체적이고 체계적으로 국민에게 다가갈 때 그 의미를 찾을 수 있게 된다.

### 2.3 PC통신을 활용한 민원행정서비스

정보사회로 들어서면서 행정기관에서 처리해야 할 정보의 양과 업무의 양은 급속도로 늘어나고 있다. 이러한 현실 속에서 행정업무를 처리하는 방법이 신속과 효율의 극대화를 이루어야 하며 정해진 한계선을 지나서는 더 이상 기대할 수 없는 구태의연한 방법으로만 진행된다면 국민들의 다양한 요구와 필요에 맞추어 편의를 제공하기란 매우 어려울 것이다. 그렇기 때문에 행정의 전산화는 현대 정보사회의 행정업무 처리에 불가피한 요소로서 그 의미를 지닌다.

아울러 네트워크의 발달은 대량의 정보유통을 가능하게 하였으며 이로 인해 효과적이고 경제적인 정보의 교류가 날로 증가하고 있는 실정이다. 그렇기 때문에 근래에 행정기관이나 기타 여러 주요기관이 많이 제공하고 있는 민원행정의 형태는 PC통신을 이용한 서비스가 보편화되어 있고 이는 각 분야로 확대되어 나아가고 있다. 우리가 흔히 접할 수 있는 PC통신 서비스 중 홈뱅킹이나 홈쇼핑 등을 통해 알 수 있듯이 이제 이용자들은 자신이 원하는 다양한 정보를 신속하고 편리하게 제공받을 수 있을 뿐만 아니라 PC통신을 통하여 상품의 구입과 방문이 불가피했던 서비스의 제공도 가능하게 되었다(문신용 1998: 문형남 1997: 신우연 1999).

이러한 맥락에서 PC통신 민원행정의 의미는 컴퓨터와 통신이 결합된 네트워크를 구축하여 행정업무에 필요한 각종 자료와 정보를 축적하고 이를 효율적으로 이용하여 해당업무의 능력을 극대화하고 더 나아가 국가운영전체의 효율을 증대시키는데 있다. 다시 말해서 PC통신을 활용한 민원행정이란, 안으로는 지방자치시대

를 맞아 지역의 문제를 스스로 계획하고 판단할 수 있는 능력과 정확한 자료에 의거한 지역 특성에 알맞은 정책을 독자적으로 선정하여 발전시킬 수 있는 지방정부의 행정력 강화에 필요하며, 밖으로는 치열한 국제 경쟁시대를 맞아 국가가 보유한 자료를 십분 활용하여 적절한 정책결정과 실행을 구축하기 위한 필요 충분 조건인 것이다.

이런 의미의 PC통신 민원행정이 갖는 가장 큰 특징은 다량의 적합한 정보를 제공하고 제공할 수 있는 가장 편리하고 접근점이 다양한 방법을 통해 우리가 정부, 행정기관과 같은 사회기관으로부터 마땅히 받을 수 있는 요구나 권리를 지적하거나 적절한 정보의 활용과 수용을 가능하게 해준다. 또한 PC통신 민원행정의 업무처리과정을 민원인 개인이 직접 확인할 수 있는 특징은 이용자가 자신의 의견을 충분히 내세울 수 있는 여론 형성의 한 방법으로 정착할 수 있게 하고 행정기관을 담당하는 공무원들의 업무에 대한 의견을 통해 더 나은 행정업무서비스를 기대할 수 있는 방법이 되기도 한다.

## 3 PC통신으로 제공받는 민원행정서비스 개요

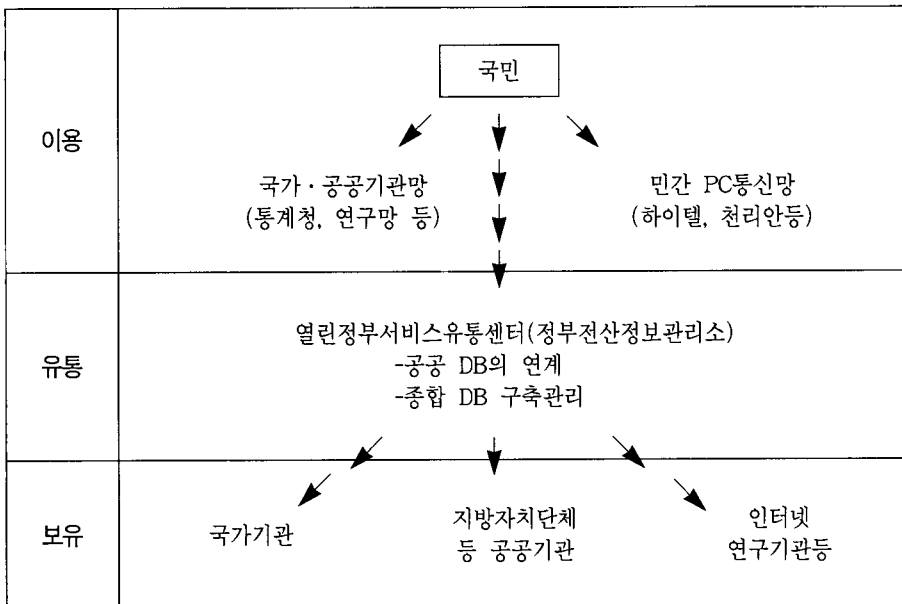
21세기 정보사회 체제로 전환되는 시대적인 요구에 따라 정부는 행정업무의 능률화로 인한 효율적인 정부 조직체계를 구현, 민원 행정 서비스에 대한 주민편의 증진을 위해서 각 부처별, 지역별로 산재되어 있는 행정업무를 종합적으로 전산화하여 열린정부서비스를 구축하고 행정정보의 공동 활용에 최선의 노력을 기울이고 있다.

열린정부서비스 시스템은 PC통신을 활용하여 정부와 국민간의 직접적인 대화통로를 확장하고 범 국가적 정보의 수집, 유통, 활용체계의 활성화에 그 목적을 두고 있으며, 이를 통해 국가 주요 정책 및 현안사항 등의 적시 전파와 국가 주요 의사 결정에 대한 신속한 여론 수렴 및 주민 참여를 촉진시킬 수 있고 사회 각 분야의 국가경쟁력 강화와 고도의 정보화에 대응할 범국민적 정보마인드 확산을 기대하는데 그 목적이 있는 것이다.

열린정부서비스 시스템의 추진과정에 대해 살펴보면 93년 6월 1일에 행정종합정보망 서비스 개통이 이루어진 것을 시작으로 95년 8월~9월에는 “정보통신에 의한 열린정부 실현방안”을 구상하여 국가경쟁력기획단, 재경원 등 관련기관 협의를 확정하였고, 95년 9월에는 총무처 주관하에 “열린정부서비스전담반”을 구성하였다. 그 후 95년 10월~11월에 열린정부에 포함될 정보현황 등 관련자료 실태를 조사하였

고 96년 2월~3월에는 열린정부서비스 구축계획 수립 및 관계기관 협의를 하였다. 96년에는 열린정부서비스 시스템 구축을 하여 96년 9월 23일 에는 열린정부서비스 개통을 하였고 97년 5월 13일에는 열린정부서비스 시스템을 VAX에서 UNI로 교체하였다. 98년 7월 1일에는 열린정부서비스 메뉴를 부처마당에서 초기 화면으로 개편하였으며, 99년 4월 26일에 드디어 ‘채택 전자 민원서비스’를 개시하였다.

이 시스템 구축의 기본방침은 모든 PC통신망의 초기화면에 『열린정부』를 설정하고 행정자치부(정부전산정보관리소)에 『열린정부서비스 유통센터』를 구축하여 모든 공공 DB, 상용망등과의 상호 연계한 쌍방향 의사소통 시스템이 가능하도록 하였으며 기관별 서비스 대상 DB의 단계적 개발과 운영이 이루어지도록 하였다. 또한 이 시스템은 PC통신을 이용한 종합 행정서비스 시스템으로 국내외 주요 전산망 연



〈그림 1〉 열린정부서비스 시스템 구성

계 및 공통행정 DB구축과 알림, 공공 DB, 민원, 대화, 부처마당으로 구분하였으며 행정정보 서비스 접속을 위한 창구를 일원화하였다. 즉 모든 PC통신망의 초기화면에 <열린정부>를 설정하고 전국적인 접속노드를 확보하여 국민은 어느 1개 통신망에만 가입하여도 모든 정보 이용이 가능하게 되었다.

다음의 <그림 1>은 위와 같은 열린정부서비스 시스템의 구성을 나타내고 있다.

『열린정부』는 계속적으로 다양한 종류의 메뉴를 개설하여 서비스를 제공하고 있는데 그 중 하나인 재택 전자민원처리서비스 시스템은 행정기관을 찾지 않고도 필요한 민원서류를 신청하고 받아 볼 수 있어 많은 국민의 참여속에서 최근 활발한 서비스가 이루어지고 있다.

행정능률성을 높이고 민원의 대국민서비스 강화라는 목적 아래 99년 4월 26일에 재택 전자민원처리 서비스를 개시하였고 현재 재택 전자민원처리가 가능한 서류는 호적등본, 호적초본, 제적부 등본, 제적부 초본, 토지대장 등본, 임야대장 등본, 구토지대장 등본, 구임야대장 등본, 수치지적부 등본, 토지이용계획확인원, 개별공시지가확인원, 부동산 등기용 등록증명, 자경증명, 공장등록증명, 생활보호대상자증명, 의료보호대상자증명 등으로 총 20종이다. 국민의 이용률이 높은 민원을 대상으로 하되, 개별 법령에서 본인이나 그 위임인이 아니면 신청할 수 없는 주민등록증이나 초본 등의 민원은 관계기관과 협의를 거쳐 제외시켰다.

## 4 분석

### 4.1 조사 대상의 내용과 범위

현재 PC통신 열린정부에는 부처, 공공DB 그리고 민원마당이 설치되어 있고 부처마당에서는 중앙행정기관과 지방자치단체로 나누어 각 기관에 대한 정보 및 서비스를 제공해 주고 있다. 따라서 본 연구에서는 PC통신 열린정부 내의 지방자치단체에서 제공하는 지역 민원행정서비스를 더 활성화시키기 위해서 현재 각 지역 민원행정에 대해 그 현황을 조사·분석하였다.

실태조사대상으로는 열린정부가 제공하는 서울특별시, 대전광역시, 대구광역시, 광주광역시와 강원도, 충청북도, 충청남도, 경상남도, 전라북도, 전라남도, 제주도 11개 지역 중에서 PC통신상으로 서비스를 제공받을 수 있는 서울특별시, 대전광역시, 대구광역시, 광주광역시, 충청북도, 전라남도의 6개 지역을 대상으로 하였다. 나머지 5개 지역은 표면적으로는 PC통신에서 민원행정서비스를 받을 수 있게 해 놓았지만 PC통신을 통한 접속이 불가능하고 인터넷을 통해서만 서비스를 제공받을 수 있다.

평가 기준은 크게 각 지역 시스템이 제공하는 정보 구조와 정보내용으로 나누어 평가하였다. 정보 구조는 주제중심형과 자치구부가형 그리고 나열형으로 구분하였고, 정보 내용은 홍보류, 생활정보류, DB류, 동호회류, 전자메일류, 채팅류, 토론류 그리고 기타 8가지로 분류하여 현 PC통신 민원행정의 현황을 조사, 분석하였다.

### 4.2 정보구조에 따른 분석

PC통신서비스는 정보를 어떻게 표현하는가에 따라서 구조적으로 나누어 볼 수 있다. PC통신민원행정서비스를 각 지역에서 제공하는 서비스의 정보구조에 따라 주제구분형, 자치구

〈표 1〉 정보구조 구분

정보구조	주제구분형	자치구부가형	나열형
지역	서울특별시, 충청북도	대전광역시, 광주광역시	대구광역시, 전라남도

부가형, 나열형 등 3가지 정보구조로 나누었다. 정보구조에 따라 지역을 나누면 〈표 1〉과 같다.

4.2.1. 주제구분형

주제구분형은 상위주제와 상위주제에 포함되는 하위주제로 메뉴가 구성된다. 〈표 2〉처럼 [민원안내]라는 상위주제를 편리한 민원제도, 민원사무편람, 민원신청안내, 행정정보공개목록이라는 하위개념으로 분류하고 있는 형태를 말하며 다음의 〈표 2〉의 서울특별시와 〈표 3〉의 충청북도의 정보구조가 이에 속한다

주제구분형의 정보구조에서 이용자는 메뉴가 한 눈에 들어오기 때문에 메뉴에 대한 브라우징이 가능하다. 이 과정을 통해 이용자는 자신이 원하는 정보를 찾는 데 있어 여러 단계를 거치지 않고도 원하는 정보에 도달할 수 있으므로 이용에 있어 편리하다. 그러나 〈표 2〉의 [생활정보]의 하위개념에 해당하는 메뉴와 〈표 3〉의 [생활정보서비스]의 하위개념에 해당하는 메뉴가 각각 다르다. 이러한 메뉴상의 차이는 이용자가 지역마다 다른 메뉴로 인해 불편과 혼란을 겪을 수 있다는 단점을 내포하고 있다.

〈표 2〉 주제구분형: 서울특별시

[민원안내]	편리한 민원제도 민원신청안내
[생활정보]	시민생활백과 자치구 우수시책 사례
[시정안내]	시정현황 조직 및 업무 분장
[알림마당]	시장통계 경기안내/강습/대관 시정행사보도자료 서울시청뉴스
[문화재/명소/관광]	문화행사 문화명소 서울의 역사
[신고창구]	보건위생분야 시설물 훼손 신고 부실공사신고
[보육정보]	어린이집 현황 놀이방 현황
[서울시의회]	시의회에 바란다
[여론광장]	자유토론 시민과의 데이트

〈표 3〉 주제구분형 : 충청북도

[기본서비스]	서비스 안내 전자 게시판 공개 자료실 대화/토론실 동호회/소모임 전자 우편 인터넷 서비스 온라인 장터
[생활정보서비스]	충청북도 일반현황 기관/단체 역사적 인물 문화/관광정보 기술진흥정보 구인/구직정보 교통/지리정보 민원/생활정보 도정게시판
[산업경제]	농어업 사랑방 내고장 기업체 중소기업 이렇게 도와 드리겠습니다. 국제통상지원센터
[나눔의 방]	사회복지 소식(신설) 교양강좌



#### 4.2.2 자치구부가형

자치구부가형은 주제구분형과 같은 상·하위 관계의 형태이지만, 주제구분형과 달리 [자치구 마당]이라는 메뉴를 두고 있다는 점에서 주제구분형과 구분되어 <표 4>의 광주광역시와 <표 5>의 대전광역시의 정보구조가 자치구부가형의 정보구조에 속한다.

광주광역시의 「자치구마당」을 예로 들면 자치구가 동구, 서구, 남구, 북구, 광산구로 나뉘어져 있는데 각 자치구를 들어가면 자치구가 또 하나의 메뉴로서의 서비스를 제공하고 있다. 그러므로 자치구부가형에서는 자치구 메뉴가 제공되기 때문에 이용자는 자치구에 대해 원하는 정보를 얻을 수 있다. 그러나 이용자가 자치구안

의 메뉴를 이용하기 위해서는 원하는 자치구로 들어가서 봐야한다는 불편함도 있다. 또한 <표 5>의 대전의 서구, 유성구의 경우처럼 자치구의 메뉴가 모두 다 제공되지 않는 곳이 있어 이 자치구를 이용하고자 하는 이용자에게는 불편함이 있을 수 있다. 그러므로 자치구에게 제공하는 메뉴를 늘리고, 같은 지역의 자치구간에는 연계하여 사용하는 방법이 고안되어야 이용자에게 편의를 제공해야 할 수 있게되는 것이다.

#### 4.2.3 나열형

나열형은 앞의 주제구분형이나 자치구부가형과는 달리 메뉴를 열거해 놓은 것으로 <표 6>의 대구광역시와 <표 7>의 전라남도의 정보구

<표 4> 자치구부가형 : 광주광역시

[알림마당]	광주광역시 소개 시정소식 주요통계										
[내교장마당]	광주민주화운동 광주관광안내 문화예술행사										
[참여마당]	시장에게 바란다 홍보소식										
[자치구 광장]	<table border="0"> <tr> <td>동구</td> <td>여론광장 문화/관광안내 동구안내</td> </tr> <tr> <td>서구</td> <td>지금 우리서구는 서구의회 생활정보</td> </tr> <tr> <td>남구</td> <td>남구 새소식 여론광장 남구주요통계자료</td> </tr> <tr> <td>북구</td> <td>북구안내 의회안내 알림마당</td> </tr> <tr> <td>광산구</td> <td>여론광장 생활정보 문화/관광안내</td> </tr> </table>	동구	여론광장 문화/관광안내 동구안내	서구	지금 우리서구는 서구의회 생활정보	남구	남구 새소식 여론광장 남구주요통계자료	북구	북구안내 의회안내 알림마당	광산구	여론광장 생활정보 문화/관광안내
동구	여론광장 문화/관광안내 동구안내										
서구	지금 우리서구는 서구의회 생활정보										
남구	남구 새소식 여론광장 남구주요통계자료										
북구	북구안내 의회안내 알림마당										
광산구	여론광장 생활정보 문화/관광안내										

<표 5> 자치구부가형 : 대전광역시

[시민참여마당]	대전시에 바란다 시민자유게시판										
[정보마당]	대전광역시 소개 시정안내 한발시정소식 민원안내 구인/구직 안내 문화예술행사 문화재/관광지안내 시험안내/합격자발표 공고/고시/입찰정보 알아뜩시다 공지사항										
[자치구마당]	<table border="0"> <tr> <td>동구</td> <td>구청안내 열린광장 볼거리안내</td> </tr> <tr> <td>중구</td> <td>구청안내 정보마당 국민참여마당</td> </tr> <tr> <td>서구</td> <td></td> </tr> <tr> <td>유성구</td> <td></td> </tr> <tr> <td>대덕구</td> <td>대덕안내 볼거리 및 대덕장터안내 구민참여마당</td> </tr> </table>	동구	구청안내 열린광장 볼거리안내	중구	구청안내 정보마당 국민참여마당	서구		유성구		대덕구	대덕안내 볼거리 및 대덕장터안내 구민참여마당
동구	구청안내 열린광장 볼거리안내										
중구	구청안내 정보마당 국민참여마당										
서구											
유성구											
대덕구	대덕안내 볼거리 및 대덕장터안내 구민참여마당										

〈표 6〉 나열형 : 대구광역시

대구의 어제와 오늘 대구의 문화유산을 찾아서 주요생활 민원안내 도로 및 교통정보 알아두면 유용한 정보 대구광역시장 동정 공지사항 불친절한 공무원 신고(비공개)
---

〈표 7〉 나열형 : 전라남도

도지사에게 바란다 도정소식 민원안내 관광안내 시험안내 전남환경의 밤
--

조가 나열형의 정보구조에 속한다.

나열형의 정보구조를 가진 경우 이용자는 원하는 정보를 찾기 위해 메뉴 전체를 브라우징해야 한다. 이러한 나열형은 시간소요문제를 야기시키게 되며, 앞의 주제구분형과 자치구부가형처럼 같은 상위주제에 따라 메뉴를 분류해 놓으면 이용자는 원하는 정보의 상위주제를 보고 정보를 찾을 수 있어서 메뉴 전체를 브라우징하면서 발생할 수 있는 시간 소요의 문제를 해결 할 수 있을 것이다.

지금까지 정보구조를 기준으로 PC통신민원행정서비스를 주제구분형, 자치구부가형, 나열

형으로 나누어 살펴보았다. 각각의 정보구조는 그 나름대로의 장·단점을 가지고 있다. 그러나, PC통신민원행정서비스가 효과적으로 이루어지기 위해서는 재고하여야 할 문제점들을 내포하고 있다. 첫째, 지역간의 메뉴 분류의 구성을 다르게 하여 상·하위관계가 다르기 때문에 이용자는 이용상에 불편함을 느낄 수 있다. 따라서 메뉴 분류의 통일이 이루어져야 할 것이다. 둘째, 지역간의 메뉴의 수가 많은 편차를 나타내고 있다. 많은 메뉴가 반드시 정보의 질과 연결되지는 않지만, 정보의 양에서는 차이를 나타낸다. 지역에서 조금 더 관심을 가지고 지

〈표 8〉 정보내용에 따른 유형

정보내용 \ 지역	서울	대구	광주	대전	충청북도	전라남도
행정홍보 정보류	○	○	○	○	○	○
생활관련 정보류	○	○	○	○	○	○
DB중심의 정보류	○		○		○	○
동호회류					○	
전자메일류	○	○	○	○	○	○
채팅류	○				○	
토론회류	○				○	○
기타	○	○	○	○	○	

역간의 메뉴수의 편차를 줄이려는 노력을 해야 할 것이다. 셋째, 메뉴의 이름을 정할 때, 메뉴의 이름이 명확하지 않으면 이용시 어려움을 느끼게 되기 때문에, 이용자가 사전지식을 가지고 있지 않더라도 이용에 있어 불편함이 없도록 해야 할 것이다.

### 4.3 정보내용에 따른 분석

PC통신 열린정부 서비스의 《지방자치단체》 행정서비스의 정보를 내용에 따라 나누어 보면 다음과 같이 1) 행정홍보 정보류, 2) 생활관련 정보류, 3) DB중심의 정보류, 4) 동호회류, 5) 전자메일류, 6) 채팅류, 7) 동호회류, 8) 기타 등 8가지 형태로 크게 분류할 수 있다. <표 8>은 지방자치단체가 제공하는 서비스 종류를 정보내용에 따라 구분한 것이다.

#### 4.3.1 행정홍보 정보류

《지방자치단체》에서 제공하는 가장 일반적이고 기본적인 정보내용으로 모든 지역이 이러한 부류에 속하는 메뉴들을 제공하며 이와 같은

행정홍보 정보류의 메뉴들을 종합해 보면 아래 <표 9>에 나타난 바와 같이 6개의 지역 모두 공통적으로 시와 도에 대한 안내와 시정현황, 소식들을 제공하고 있다. 이를 통해 현재 시와 도에서 벌이고 있는 사업과 방침 그리고 조직, 연혁 등에 대해서 알 수 있다.

전라도와 대구, 광주에 경우는 도정과 시정 소식이 날짜순서에 따라서 나열되어 있는 반면에, 대전(TOP뉴스, 의정소식, 여론마당, 기획, 구정소식, 시정소식, 종합)은 주제에 따라 소메뉴 형태로 분류되어 있다. 서울은 자치구시책사례를 제공하여 행정업무에 대한 투명성을 보여 준다고 할 수 있다.

#### 4.3.2 생활관련 정보류

생활관련 정보류는 일반적이고 보편적인 정보의 성격으로 <표 10>에서와 같이 모든 지역이 제공할 뿐만 아니라 개설된 수도 다른 정보류에 비해 많다. 그 지역에 거주하고 있는 이용자의 일상생활과 가장 밀접한 관련을 가지고 있다.

민원안내라는 메뉴는 이용자가 직접 기관을

<표 9> 행정홍보 정보류 메뉴

서울	자치구우수시책사례/시정현황/조직및업무분장/시정행사보도자료
대구	대구의어제와오늘/대구광역시장동정/시정소식
광주	광주광역시소개/시정소식/동구-동구관련새소식/의회현황/의회소식/구정현황/역점추진시책/서구-구정이모저모/서구의회소식/남구-이달의포커스행정구역/우리구이모저모/남구의회소식/의회현황/북구-북구현황/구정시책/의회소식/구정소식/광산구-의회현황/의회소식
대전	대전광역시소개/시정안내/한발시정소식/동구-일반현황/구행정/중구-구현황/대덕구-대덕구연혁/기본현황/구정성과
충청북도	도정계시판 월간도정소식지, 도정시책
전라남도	도정소식

〈표 10〉 생활관련 정보류 메뉴

서울	편리한민원제도/민원신청안내/시험계획/경기안내, 강습, 대관/버스노선개편내역/문화행사/함께꾸미는공간-알려드립니다/청소년관련소식/청소년상담-상담사례모음/상담기관및프로그램안내/직업훈련안내/청소년문화광장-청소년이용시설/자원봉사안내/청소년어울마당/문화행사/가보말한곳/어린이집현황/놀이방현황/시설이용방법/시의회정보
대구	대구의 문화유산을찾아서/내고장전설과지명유래/주요생활민원안내/도로및교통정보/복지및의료정보/문화및체육정보/알아두면유용한정보/공지사항/문화예술행사안내/상수도사업본부-상수도본부소개/상수도생활민원안내/상수도소식및공지사항
광주	입찰정보/광주민주화운동/광주관광안내/문화예술행사/동구-행사를 알립니다/생활정보/각종고시, 공고/입찰안내/전화번호/민원관련안내/문화, 관광안내/서구-민원안내/입찰, 공고, 고시안내/취업정보/창업정보/서구자원봉사센터소식/주요기관전화번호/문화생활안내/남구-보건소소식/생활상식, 여행정보/함께하는반상회/북구-민원안내/공지, 공고/구민참여교육, 행사/광산구-버스, 열차시간표/알뜰정보/구인, 구직정보/창업정보/무료직업훈련안내/명산소개/사찰, 문화유적지/민속자료/공지사항/행사안내/입찰정보/시험, 공고
대전	민원안내/구인, 구직안내/문화예술행사/문화재, 관광지안내/시험안내, 합격자발표/알아둡시다/공지사항/동구-민원안내/동구의옛풍물/동구이야기/명물, 명소/중구-구현황/민원업무안내/각종시설안내/공지사항/구인, 구직/알뜰시장/자원봉사/직업훈련안내/대덕구-지역특성/입지여건/민원안내/관광지/먹거리/문화재소개/시장및상가안내/생산업체현황
충청북도	서비스안내/전자게시판-홍보, 광고/취미생활/생활공간/인터넷서비스-인터넷서비스란/공지사항/문화, 관광정보/구인, 구직정보/교통, 지지도/민원, 생활정보/고시, 공고/농어업사랑방/내고장기업체/사회복지소식/교양강좌
전라남도	민원안내/관광안내/시험안내/전남환경의방

방문하지 않아도 기관에서 취급하고 있는 민원 처리에 대한 일반적인 사항들을 알 수 있다. 대구는 주민등록/인감, 호적, 병무, 예비군, 자동차등록, 지방세, 여권발급으로 광주는 구별로 분류하여 게시판에 등록해 두었다. 그리고 대전은 민원1회 방문처리제도 안내, 민원 후견인제 안내, 시에서 처리하는 민원사무, 여권발급으로 메뉴를 나누어서 일반행정, 경제, 문화예술, 복지 분야 등으로 분류하여 정보를 제공하고 있다. 충북은 민원안내를 유형별, 업무별로 제공하고 있고, 전남은 허가, 인가, 특허, 면허, 승인, 증명, 검사, 등록, 신고, 이의/신청, 질의/건의, 신청/기타로 분류하여 제공하고 있다.

많은 시와 도에서는 그 지역에 살고있는 시민들에게 제공할 수 있는 시정현황/소식과 민원안내 외에도 그 지역의 문화행사안내와 문화재, 관광지들의 정보를 제공하고 있다. 그리고 각 지역의 도서관과 체육관 등의 공공시설에 대한 이용안내도 제공하고 있다. 이러한 메뉴를 개설하므로 자신의 지역 PR을 할 수 있는 동시에 다른 지역의 이용자들에게도 유용한 정보가 될 수 있다. 문화재소개에서는 보물과 사적, 유형, 무형 문화재 등으로 분류해서 소개를 하고 있다. 그리고 광주는 약수터, 대전은 먹거리까지 소개하고 있다. 대구와 광주의 광산구, 대전, 충북은 버스와 열차 등의 시간표와 시험이

나 고시안내, 구인, 구직에 관한 메뉴를 제공하여 이용자에게 편의를 제공하고 있다.

이외에 각 지역은 특색 있는 서비스를 제공한다. 서울은 「함께 꾸미는 공간」과 「청소년 상담」이라는 서비스를 마련해서 성인대상의 서비스 뿐 아니라 청소년을 위한 배려도 하고 있고, 「어린이집 현황」과 「놀이방 현황」이라는 서비스를 서울시의 구별로 제공하고 있다. 대구는 「복지 및 의료정보」라는 메뉴를 마련해서 저소득시민 생활보호, 아동/청소년 복지, 노인복지, 여성복지, 장애인복지, 보건소 및 의료기관안내에 대해서 서비스를 제공하고 있으며, 상수도사업본부에 관한 소개와 소식 및 공지사항에 대한 메뉴가 제공되고 있다.

광주가 제공하는 「광주의 민주화 운동」에 대한 메뉴와 「비엔날레 행사」메뉴는 타 지역의 이용자들에게까지 광주라는 지역의 특색을 보여 줄 수 있는 서비스이다. 대전과 충북은 자신의 지역의 기업체와 생산업체현황을 제공하고 있다. 그리고 충북은 「중소기업 이렇게 도와드리겠습니다」메뉴를 통해서 중소기업에 대한 지원시책을 제공하므로 정부기관으로서의 역할을 수행하고 있음을 알 수 있다. 또한 충북의 「농어

업사랑방」은 농어업 분야에 관심이 있는 이용자에게 좋은 정보원이 된다. 전남의 「전남환경의방」은 전남환경에 대한 소개와 환경시책, 환경민원안내에 대해 알려주고 있다.

#### 4.3.3 DB중심의 정보류

위의 행정홍보 정보류, 생활관련 정보류와는 달리 DB중심의 정보류에서는 주로 data base의 구축을 목적으로 하고 있다. 즉, 이러한 부류에 속하는 메뉴들은 각종 관련 정보의 효과적인 활용과 사용을 위하여 DB를 구축해 놓음으로써 이용자가 갖가지 정보를 이용하는데 편리하도록 분류해 놓았다. 비록 세 지역에서 이 부류에 속한 메뉴를 제공하고 있긴 하지만 아직 그리 활발한 이용이 이뤄지고 있지 않아 그 수는 많지 않다. DB중심의 정보류의 메뉴들은 다음 <표 11>과 같다.

<표 11>에서와 같이 DB중심의 정보류는 대구와 대전을 제외한 4개의 지역에서 제공하고 있다. 그런데 개설된 메뉴의 수도 많지 않고, 그 내용도 다양하지 않으며 관리와 운영이 편리한 행정홍보 정보류, 생활관련 정보류와 전자 메일류와 같은 활발한 서비스는 이루어지고 있

<표 11> DB중심의 정보류 메뉴

서울	민원사무편람/행정정보공개/시정통계/자치법규집/서울경제동향/서울시청뉴스/서울의역사/문화행정/보육사업법령/사회복지수요조사/청소년상담-직업의세계/청소년문화강좌-월간푸른소식
대구	
광주	주요통계/서구-구정주요통계/남구 주요통계자료/광산구 주요통계
대전	
충청북도	공개자료실
전라남도	전남환경의방/환경자료실

지 않다.

가장 다양한 메뉴를 제공하는 서울은 서울의 역사, 뉴스, 경제, 문화에 관련된 내용 외에도 행정과 관련된 정보, 통계, 민원 등 다양한 내용을 DB로 구축해 놓아 관심있는 사람들의 이용을 가능하게 하였다. 뿐만 아니라 청소년들이 많이 관심을 가지는 직업 관련 정보와 청소년 문화에 대한 내용도 DB형식으로 자료를 제공하고 있다. 광주도 많은 분야에서 DB중심의 정보류를 제공하고 있기는 하지만 서울의 메뉴와 다른 점은 자료의 대부분이 통계 형식으로 되어 있다. 광주의 연혁, 인구, 상수도, 사업체, 학교, 보건, 사회 등 광주 지역에 대한 통계 뿐만 아니라 전국통계까지 제공한다. 그리고 광주의 자치구인 서구와 남구, 광산구도 그 구에 관련된 통계를 앞의 것과 마찬가지로 분야의 범위에서 제공하고 있다. 충청북도에서도 이와 관련하여 「공개자료실」이라는 메뉴가 있지만 그 지역에 관련된 주요 DB라기 보다는 컴퓨터에 관련된 자료 예를 들어 UNIX, 운영체제, 프로그래밍, 게임, 그래픽 등과 같은 자료가 많다. 전라남도 「전남환경의방」의 「환경자료실」은 대기 실태현황에 대한 자료와 하천수, 호수수, 상수도의 수질현황에 대한 자료를 제공하고 있다.

4.3.4 동호회류

PC통신 지방자치단체란 내에는 동호회라는 이름의 정보류가 등장하고 있다. 원래 PC통신에 있어서 동호회란 비슷한 취미나 관심사가

있는 사람들의 공동 모임으로 《지방자치단체》에서 동호회는 각 지역 사람들간의 공통관심사에 대한 공동 모임, 또는 특정 기관의 운영자가 주체가 되어 이끌어 가는 모임 등을 포함하여 말할 수 있다. 한 동호회의 회원들은 상호간 그들의 관심사에 대해 의견을 주고받는 것에 그치는 것이 아니라 어떤 뚜렷한 목적을 위해 형성하여 실질적으로 그 목적 달성을 위해 활발한 활동을 하기도 한다. <표 12>는 동호회류를 운영하고 있는 지역과 내용을 나타내고 있다.

<표 12>에 나타난바와 같이 6개의 지역 중 유일하게 충청북도만이 여기에 해당하는 서비스를 제공하고 있지만, 그 모임의 성격이 지역 내에서 발생할 수 있는 사건이나 행사, 행정과에 대한 회원간의 공통관심사나 '열린정부충북'을 지지하거나 후원하는 목적의 동호회/소모임이 아니라, 취미/오락/스포츠, 직업/학교에 따른 공동모임으로 이루어지고 있어서 지역 내의 행정과 관련된 동호회의 생성도 필요함을 나타내고 있다.

4.3.5 전자메일류

전자메일류도 행정홍보 정보류와 생활관련 정보류와 같이 가장 활발히 활용되고 있는 정보류의 하나이다. 원래 전자메일이란 서한, 문서, 전표, 도면 등의 우편물을 전자적 수단을 통해서 송달하는 통신 서비스를 말한다. PC통신 안에서의 전자우편은 PC회사의 호스트 컴퓨터를 이용하여 PC에서 제작한 편지를 전송

<표 12> 동호회류 메뉴

서울	대구	광주	대전	충청북도	전라남도
				동호회/소모임	

〈표 13〉 전자메일류 메뉴

서울	운영자에게하고픈말/시의회에바란다/신고창구-보건위생분야/시설물훼손신고/환경신문고/부조리신고/규제개혁/신고센터/부실공사신고센터
대구	대구시에바란다
광주	시장에게바란다/동구-신문고/구청장에게바란다/구민편의시책제언/의회에바란다/ 서구-서구청장에게바란다/환경신문고/재난신고센터/남구-구청장에게바란다/신고센터/의회에바란다/북구-제안모집/불친절공무원신고창구/환경신문고/의회에바란다/광산구-구청장에게바란다/제안모집/신문고/설문조사
대전	대전시에바란다/대덕-대덕구에바란다/중구-구청장에게바란다/중구-부조리신고센터
충청북도	전자우편/전자게시판-문고답하기
전라남도	도지사에게바란다/전남환경의방-환경오염신고방

혹은 수신하는 형태로 이뤄지고 있다. 물론 이러한 PC통신의 전자메일은 가입자간의 아이디를 통해 이뤄진다.

《지방자치단체》에서의 전자메일류의 메뉴들은 〈표 13〉과 같은데, 주로 각 지방의 행정기관이나 단체 등에 대한 이용자의 의견이나 불만, 건의 사항 등을 운영자가 비공개로 수신할 목적으로 많이 활용되어지고 있다.

대부분의 지역이 공통적으로 가지고 있는 기본적인 메뉴는 「시의회에 바란다」, 「○○구에 바란다」, 그리고 「구청장에게 바란다」 등과 같은 것으로 발신자의 의견이 수신자에게 직접적으로 영향을 미치는 성격의 메뉴들이 여기에 속한다. 이외에도 신고센터의 성격을 가지고 있는 메뉴들도 많이 있는데 환경이나 부조리, 불친절한 공무원 등과 같은 다양한 분야에서 발생할 수 있는 문제점을 신고할 수 있도록 하고 있다. 그러나 이 메뉴를 이용하기 위해서는 사용자 ID가 있어야만 신고가 가능하므로 ID가 없는 이용자들은 이용이 불가능하다.

서울의 신고센터의 성격을 지닌 메뉴들은 일

반행정, 재정경제, 보건복지, 정보산업, 교통 등 분야별로 다양하게 나누어져 있고 그 내용도 구체적이다. 그리고 자치구마다 시스템을 갖추고 있는 광주는 가장 많은 메뉴를 개설하였고 각 자치구마다 전자메일 메뉴를 만들어 제공하고 있으며 그 종류도 다양하다. 이 지역의 「의회에 바란다」는 공개게시판과 비공개편지 형식으로 나누어져 있어 공개를 꺼려하는 사람들이 적극적인 참여가 기대될 수 있다. 대전도 광주와 마찬가지로 자치구가 나누어져 있는 시스템을 갖추고 있지만, 전자메일류에 관련된 메뉴는 대덕구의 「대덕구에 바란다」, 중구의 「구청장에게 바란다」와 「부조리 신고센터」로, 광주처럼 다양한 분야에서 서비스 이용이 가능하지 않다. 충청북도의 「전자우편」은 ID가 있어야만 편지를 쓰고 읽고 보관할 수 있으며 「전자게시판」의 『문고 답하기』는 컴퓨터와 관련된 사항에 대해 이용자간의 질문과 답변으로 운영되고 있다. 대구는 하나의 메뉴만을 갖추고 있어 많은 사람들의 그 지역에 대한 다양한 궁금증이나 의견, 요청 등에 대한 민원처리가 활발히 이

〈표 14〉 채팅류 메뉴

서울	대구	광주	대전	충청북도	전라남도
시민과의데이트				대화/토론실	

루어지기 어렵다.

#### 4.3.6 채팅류

채팅(chatting)이란 컴퓨터의 가상현실을 통해 다수의 다른 사람과 대화를 나누는 것으로 서로 동시에 교신이 가능한 서비스를 의미한다. 즉 PC통신 이용자는 키보드와 모니터의 화면을 통해 대화함으로써 서로의 의견을 교환하는 것이다. 채팅류의 가장 큰 특징은 일반 메뉴와는 달리 활발한 쌍방향성 커뮤니케이션이 가능하다는 것이다. 또한 공개게시판과 같은 정보류가 정보나 자료의 제공에 주안점이 있다면 이 유형의 정보류에서는 전화를 하는 것과 같이 즉석에서 의사의 전달 및 교환이 가능하다는 것이다. 물론 음성이 존재하지 않는 문자로서의 교환, 그리고 일대일 뿐 아니라 다수의 사람과의 대화가 동시에 가능하다는 점에서 전화와는 다른 점이 있다.

이 부류에 해당하는 메뉴들은 〈표 14〉와 같은데, 세 지역의 서비스가 이 메뉴를 제공하고 있긴 하지만 극히 적은 수로 존재하고 있어 아직은 이같은 정보류가 본격적으로 이용되고 있지는 않고 있다고 볼 수 있다.

채팅류에 해당하는 메뉴는 서울과 충청북도에서만 제공하고 있다. 서울의 「시민과의 데이트」는 고전 서울특별시장과 함께 하는 만남으로 사용자 ID를 가진 사람 중 원하는 사람이면 누구나 대화에 참여할 수 있다. 그러나 참여가 언제나 가능한 것이 아니라 미리 신청을 한 뒤에 연락을 주면 정해진 날짜에만 가능하다. 충청북도의 대화/토론실에는 대화방, 대화메모, 1:1대화로 메뉴가 나누어져 있다. 이 메뉴들은 어떤 특별한 사람과의 만남이 아니라 접속한 사람들간에 일상적이고 평범한 이야기에서부터 어떤 주제가 있고 목적이 있는 심층적인 대화까지 다양한 이야기가 이루어지는 곳이다. 그러나 모든 사람들의 이용이 가능한 것이 아니라 ID를 가진 사람들만이 이용할 수 있어 ID가 없는 사람들은 이용이 불가능하다.

#### 4.3.7 토론류

토론류 메뉴는 토론 주제에 따른 이용자와 운영자간의 대화를 위주로 진행이 이루어진다. 현재 PC통신에 나타난 이 부류의 커뮤니케이션 유형에서는 운영자가 선정하는 주제에 따라 이용자의 의견이 개진되는 형식이 그 주류를 이루

〈표 15〉 토론류 메뉴

서울	대구	광주	대전	충청북도	전라남도
자유토론실/ 2002월드컵주 경기장건립의견				전자게시판- 여론광장 /자유게시판	



고 있으며 《지방자치단체》에 있어서 토론류 메뉴는 <표 15>와 같은데, 일반적인 커뮤니케이션 유형으로서 자리를 잡지 못하고 있다.

토론류는 서울의 경우 「자유토론실」과 「2002 월드컵 주경기장 건립의견」메뉴를 운영하고 있다. 우선 「자유토론실」의 경우에는 자유 게시판처럼 이용자가 의견을 올리는 식으로 게시판과 비슷한 성격을 지니고 있는데, 주로 이용자의 현장의견과 건의사항을 올리는 곳으로, 여기에 올라오는 글은 검토를 통해 시정에 반영된다고 한다. 「2002 월드컵 주경기장 건립의견」란의 경우에는 2002 월드컵을 위한 시민들의 의견을 올릴 수 있는 곳으로 「자유토론실」이 어떤 특정주제가 주어지지 않은 것에 비해 2002 월드컵 주경기장 건립의견이라는 지정된 주제가 있으며 이에 관계된 내용으로 이용자가 의견을 게시하는 형태로 토론이 이루어지고 있다. 충청북도의 경우에는 「전자게시판」에 여론광장과 「자유토론실」이 있다. 「전자게시판」의 『여론광장』은 특정 주제에 대한 이용자들의 토론이 이루어지고 있다. 서울의 경우처럼 「자유토론실」은 어떤 특정한 주제가 정해진 것이 아니라 이용자의 자유로운 토론이 이루어지고 있다.

#### 4.3.8 기타

이 밖에 PC통신의 《지방자치단체》에 등장하고 있는 정보류는 지방자치단체와 관련이 없는 일반 이용자의 관심사나 주변사, 취미 등에 관계된 내용의 글들이 있는 메뉴들이 있다. 그리고 물건을 사고 파는 전자상거래의 형태도 가능한데 실제로 현재 어떤 지역에서는 이와 같은 전자상거래가 이뤄지고 있다. 또한 《지방자치단체》를 활용한 설문조사와 같은 대중조사 혹은 여론수집 유형의 정보류도 있다. 이러한 기타 정보류에 해당하는 메뉴들을 종합해 보면 다음 <표 16>과 같다.

기타에 해당하는 메뉴로는 특정 주제가 정해지지 않은, 자율적인 성격을 지닌 게시판이 대부분이다. 자신의 생각이나 하고 싶은 이야기를 글로써 통신상에 올린다는 점에서는 전자메일의 형식과 비슷하지만 자신의 의견이나 생각이 특정 사람이나 단체의 행위나 사고에 반영될 주된 목적은 갖고 있지는 않다.

「청소년 정보마당-함께 꾸미는 공간」의 『내가 추천하는 정보』, 『선배들의 경험담』 같은 메뉴는 서울 지역의 독특한 메뉴로서 청소년들에게 도움이 될 만한 많은 정보와 이야기로 이루어져 있다. 그리고 충청북도 「공개자료실」의

<표 16> 기타 메뉴

서울	함께꾸미는공간-자유게시판/내가추천하는정보/선배들의경험담
대구	시민자유게시판
광주	게시판/시민자유게시판
대전	시민자유게시판/동구 자유게시판/중구 자유게시판/열린게시판
충청북도	공개자료실-자료추천/논평/자료요청/메모/개인자료주고받기/온라인장터
전라남도	도정소식

『자료추천/논평』, 『자료요청/메모』, 『개인자료주고 받기』는 운영자가 개입되지 않는 이용시간에 이루어지는 메뉴로 개인이 필요한 자료를 요구하거나 추천하는 등의 방식으로 이루어진다. 「온라인 장터」는 요즘 한층 더 활발히 진행되어 가는 전자상거래의 한 부분으로 매매의 대상은 주로 컴퓨터와 관련된 하드웨어, 소프트웨어가 대부분이다.

## 5 문제점 및 활성화 방안

지금까지 PC통신을 활용한 민원행정서비스의 중요성을 바탕으로 현재 제공되고 있는 PC통신 민원행정서비스의 실태를 정보구조와 정보내용의 측면에서 조사·분석하였다. 이러한 분석의 결과 현재 제공되는 PC통신을 활용한 민원행정서비스는 몇 가지 문제점을 내포하고 있으며 이들을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 열린정부의 지방자치단체가 제공하는 지역은 11개이지만 실제로 접속이 되고 있는 것은 6개 지역에 불과하다. 강원도, 충청남도, 경상남도, 전라북도, 제주도 5개 지역은 표면상 접속이 가능한 것처럼 나타나지만 실제로는 접속이 되지 않아 지역간 정보격차의 문제점을 보여주고 있다. 진정한 정보사회의 의미를 생각해볼 때 이러한 정보격차는 단순한 민원행정이 아닌 사회적 문제라 할 수도 있다.

둘째, 현재 PC통신 민원행정이 제공되고 있는 지역간의 메뉴 형태의 차이로 인해 각 지역에서 제공하는 정보의 편차가 심하며, 메뉴 구성상 상·하위관계의 일관성과 통일성이 부족하여 이용자가 타 지역의 민원행정서비스 이용시 혼란과 시간낭비를 초래한다. 이는 행정 효

율성 및 정보이용의 효율성의 문제로 이러한 서비스 제공 목적·자체의 의미는 퇴색시킬 수도 있다.

셋째, 정보의 내용이 일방적인 정보전달 방식을 취하고 있는 행정, 생활에 관련된 정보에 편중되어 있다. 상대적으로 PC통신의 상호작용성을 활용한 토론류와 채팅류, 동호회류 등과 같은 메뉴의 부족으로 인해 지역주민의 직접적이고 적극적인 참여의 기회가 많지 않다. 이러한 일방적인 행정서비스의 편중은 결국은 주민의 무관심과 비협조로 이루어지게 되는데 그 문제의 심각성이 있다.

넷째, 이용자가 현재 이용하고 있는 지역에서 타 지역의 서비스를 이용하고자할 때 지역간의 연계가 되어 있지 않다. 이용자가 현재 이용하고 있는 지역서비스에서 다른 지역의 서비스가 필요한 경우 중간단계 없이 직접 연결이 되지 않아서 전 단계로 다시 돌아가야 하는 번거로움이 있다. 이러한 연계성의 부족은 행정의 단편화를 초래하는 문제점을 내포하고 있는 것으로 보여지고 있다.

다섯째, 서울과 충청북도는 'guest' 나 '손님'으로 login이 가능하나 더 많은 서비스를 제공받기 위해서는 이용자의 ID가 있어야 한다. 이용자가 [신고창구] 등과 같은 전자메일류를 사용하고자 할 때 ID가 없는 경우는 이용이 불가능하다. 이는 PC통신 민원행정의 무용성과 직결이 되며 이용자의 민주적 참여를 막는 것이다.

여섯째, 열린정부 전체를 전담, 총괄하고 있는 정부전산정보관리소의 운영이 활발히 이루어지지 않고 있으며 전산정보관리소가 담당하고 있는 공공 DB의 연계와 종합 DB 구축이 잘 이루어지고 있지 않다. 이러한 서비스의 개별성은 PC통신 민원행정의 효과 및 의미를 반

감하게 되는 것이며 주민들의 폭넓은 참여를 가로막게 된다.

위와 같은 문제점들은 PC통신 민원행정서비스가 원활하고 효과적으로 운영되기 위해 고려되어야 할 것이며, 이들 문제점을 바탕으로 PC통신 민원행정서비스의 활성화 방안을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 이용자가 열린정부 지방자치단체에서 제공하는 모든 지역에 접근할 수 있는 접근점이 제공되어야 할 것이다. 표면상 접속이 가능한 것처럼 나타나지만 현재 서비스를 이용할 수 없는 5개 지역을 포함해서 기타 다른 주요 도시나 도에서도 PC통신을 이용하여 민원행정서비스를 제공받을 수 있도록 하여 많은 PC통신 이용자들의 불편함을 최소화해야 할 것이다.

둘째, 메뉴 구성상에 상·하위 관계의 일관성을 갖추어 이용자의 타 지역 민원행정서비스 이용을 원활하게 하고, 지역간의 메뉴 제공의 편차를 줄이고 다양화시켜서 이용자에게 보다 많고 유용한 정보를 제공해야 할 것이다. 이는 획일적인 메뉴의 구성보다는 일체감 있는 메뉴의 제공으로 지역간 이용주민에게 보다 융통성 있는 참여를 유도함에 그 초점이 맞춰져야 할 것이다.

셋째, PC통신의 특성을 살려 지역주민의 직접적이고 적극적인 참여를 유도할 수 있는 메뉴를 적극 활용해야 할 것이다. 지금까지의 일방적인 정보 전달 방식으로부터 벗어나 토론류, 동호회류, 채팅류 등 이용자들의 의견을 민원에 반영할 수 있는 메뉴가 활성화되어야 하며 그 관리도 체계적으로 이루어져야 할 것이다.

넷째, 이용자가 현재 사용하고 있는 지역에서 타 지역의 서비스를 이용하고자 할 때 직접적인 연계가 가능하도록 타 지역으로 연결되는

메뉴가 개설되어야 한다. 이런 메뉴의 개설은 이용자가 자신이 살고 있는 지역 외의 타 지역의 메뉴를 살펴보고 이용하는 기회의 증대로 이어져 그것을 통해 PC통신 민원행정서비스의 더 유용하고 바람직한 방향을 기대할 수 있다.

다섯째, 무료로 발급해주고 있는 ID를 많은 이용자가 소유할 수 있도록 하기 위해서 열린정부 서비스내용 홍보와 이용자 교육이 필요하다. 이용자는 ID를 가짐으로써 더 많은 서비스를 제공받을 수 있을 뿐 만 아니라 책임 있는 의견 개진이 이루어지므로 PC통신이 민주적인 여론 형성의 창구가 될 수 있을 것이다. 이를 위한 홍보와 교육이 좀더 체계적이고 구체적으로 이루어 질 때 진정한 의미의 PC통신 민원행정을 실현시킬 수 있게 된다.

여섯째, 정부전산정보관리소의 공공 DB 연계와 종합 DB 구축관리가 활발하게 진행되도록 시스템이 설계·관리되어야 하며, 이를 위한 예산증가가 이루어져야 할 것이다. 부족한 인적·물적 자원을 확보하여 지역간의 연계성, 메뉴의 일관성과 통일성 등의 문제점을 보완하여 더 나은 서비스를 이용자에게 제공해야 할 것이다.

## 6 결 론

지금까지 본 논문에서는 PC통신을 활용한 민원행정서비스의 중요성을 기초로 이에 관한 이론적 근거를 살펴본 뒤 우리 나라에서 PC통신 민원행정의 출현 배경을 살펴보고 PC통신을 통해 제공되는 각 지역 민원행정서비스의 실태를 정보구조에 따른 분석과 정보내용에 따른 분석으로 나누어 살펴보았다. 정보구조는 주

제 구분형과, 자치구부가형, 나열형 3가지로 구분하였으며 정보성격에 따라 행정홍보 정보류, 생활관련 정보류, DB중심의 정보류, 동호회류, 전자메일류, 채팅류, 토론류, 기타 8가지의 형태로 분류하였다.

조사·분석의 결과를 통해 나타난 문제점을 살펴보면, 첫째, 열린정부의 지방자치단체가 제공하는 서비스지역이 부분적이고 한정되어 있다는 점이다. 둘째, 지역간의 메뉴 수와 메뉴 분류 구성상의 일관성과 통일성이 부족하다. 셋째, 정보의 내용이 일방적인 정보전달 방식을 취하고 있는 행정관련정보와 생활관련정보에 편중되어 있다. 넷째, 이용자가 현재 이용하고 있는 지역에서 타 지역의 서비스를 이용하고자 할 때 지역간의 연계가 되어 있지 않다. 다섯째, 서울과 충청북도 등 일부지역에서는 'guest'나 '손님'으로 login이 가능하나 더 많은 서비스를 제공받기 위해서는 이용자의 ID가 있어야 한다. 여섯째, 열린정부 전체를 전담, 총괄하고 있는 정부전산정보관리소의 운영이 활발히 이루어지지 않고 있다.

이와 같은 문제점을 통한 활성화 방안을 살펴보면, 첫째, 이용자가 열린정부 지방자치단체에서 제공하는 모든 지역에 접근할 수 있는 접근점이 제공되어야 할 것이다. 둘째 메뉴 분류 구성상 상하위 관계의 일관성과 통일성을 갖추어야 한다. 셋째 지역주민의 직접적이고 적극적인 참여를 유도할 수 있는 토론류, 동호회류,

채팅류 등과 같은 메뉴가 적극 활용되어야 한다. 넷째 이용자가 현재 이용하고 있는 지역에서 타 지역의 서비스와 연계가 가능하도록 타 지역으로 연결되는 메뉴가 개설되어야 한다. 다섯째, 무료로 발급해주고 있는 ID를 많은 이용자가 소유할 수 있도록 하기 위해서 열린정부 서비스내용 홍보와 이용자 교육이 필요하다. 여섯째, 정부전산정보관리소의 공공 DB 연계와 종합 DB 구축관리가 활발하게 진행되도록 기술지원 및 예산증가가 이루어져야 할 것이다.

현대 정보사회에서 민원행정서비스가 보다 국민의 알 권리와 의사표현의 자유 그리고 편리를 보장하고 확대해 가는 수단으로 자리잡기 위해서는 민주적인 매체로서 활용될 수 있는 가능성을 지닌 PC통신을 활용하는 것이 효과적이다. 이는 단순히 민원행정에 PC를 도입하는 차원이 아닌 정보사회로의 이행이 폭넓게 진행되고 있음을 나타내는 사회 총체적 의미를 갖고 있는 것이기에 더욱 신중하게 풀어 나가야 할 과제인 것이다.

이러한 민원행정서비스는 PC통신 뿐 아니라 인터넷, 전화, 팩스 등을 통해서도 제공되고 있으므로 이에 관련된 연구도 재고되고 병행되어야 할 것이다. 또한 인터넷을 활용한 민원행정 서비스에 관한 연구나 다른 나라의 경우를 조사·분석하여 본 연구와 비교해 볼 때 이용자에게 보다 편리하고 유용한 정보를 제공할 수 있는 민원행정서비스를 기대할 수 있는 것이다.

## 참 고 문 헌

- 곽성진. 1999. PC통신을 이용한 재택전자민원처리제도 시행. 『지방행정』, 549: 70-74.
- 김광철. 1998. 『민원행정의 발전방향에 관한 연구』. 석사학위논문, 전주대학교 지역개발 대학원.
- 김정은. 1997. 『PC통신에 의한 정보환경과 정보행동의 변용에 관한 연구』. 석사학위논문, 서강대학교 언론대학원.
- 김재준. 1999. 『민원1회 방문 처리제에 관한 연구』. 석사학위논문, 서울대학교 행정대학원.
- 김지원. 1997. 『민원행정의 실태와 발전방향에 관한 연구』. 석사학위논문, 부산대학교 행정대학원.
- 문택수. 1998. 『PC통신을 이용한 전자주민참여』. 석사학위논문, 고려대학교 정책대학원.
- 문신용. 1998. 한국형 전자정부와 행정서비스 발전방향. 『정보화로는가는길』, 9: 36-39.
- 문형남. 1997. 민원...인터넷으로 윈스톱·논스톱: 막 오른 전자정부: 올 연말 1단계 완료...내년부터 서비스. 『주간매경』, 927: 64-65.
- 백현중. 1993. 『PC를 이용한 사무자동화 교육의 활성화』. 석사학위논문, 경북대학교 행정대학원.
- 신우연. 1999. 재택전자민원처리시스템 운영사례. 『행정과전산』, 76: 68-78.
- 안대길. 1995. 『민원행정쇄신을 위한 과제와 개선』. 박사학위논문, 경북대학교 행정대학원.
- 유평준. 1996. 전자정부에서의 행정서비스: 미국의 사례와 교훈. 『국가기간전산망저널』, 3(3): 85-95.
- 원종원. 1995. 『PC통신정치란에 관한 연구: Hitel과 천리안을 중심으로』. 석사학위논문, 한국외국어 대학교.
- 이항동. 1999. 정보사회에서의 행정 Paradigm의 변화: 전자정부의 등장을 중심으로. 『충청대논문집』, 15: 31-46.
- 전석호. 1999. 『정보사회론: 커뮤니케이션 혁명과 뉴미디어』. 서울: 나남.
- 황종수. 1998. 『민원행정의 문제점과 그 개선 방향에 관한 연구』. 석사학위논문, 중앙대학교 사회개발대학원.