

인터넷상의 정부정보 이용에 관한 연구*

A Study on the Government Information on the Internet

박 온 자(On-Za Park)**

목 차

- | | |
|--|----------------------------|
| 1. 연구목적 | 4. 2 개인비밀 보호법(Privacy Act) |
| 2. 웹과 정부정보 | 4. 3 한국의 정보공개법과 개인비밀 보호법 |
| 3. 정부정보의 개념 및 중요성 | 5. 전자정부와 정부정보 이용 |
| 3. 1 정부정보의 개념 | 5. 1 전자정부란 무엇인가? |
| 3. 2 정부정보의 중요성 | 5. 2 각국의 전자정부와 정부정보 이용 |
| 4. 정부정보 이용 관련 법률 | 6. 결 론 |
| 4. 1 정보공개법(FOIA: Freedom of Information Act) | |

초 록

정부정보는 한 국가의 국민으로 살아가기 위해서는 누구에게나 필요하다. 인터넷 보급으로 필요한 정부 정보에 보다 쉽게 접근하여 이를 이용할 수 있으며, 특히 전자정부 웹사이트를 통해 필요한 정부정보를 얻을 수 있는 길이 열리고 있다. 본 연구에서는 전자정부 프로젝트를 가장 잘 추진하고 있는 미국, 캐나다, 오스트레일리아의 전자정부에 대하여 조사해 보고, 한국의 전자정부에 대하여 조사하여 전자정부 웹사이트를 통해 보다 유용한 정부정보를 찾을 수 있는 방법을 모색하여 보았다.

ABSTRACTS

Accurate and current government information is essential to any member of that country. Now it has become possible to access government information with greater ease and convenience on the internet. This study examines e-government websites of the U.S., Canada, Australia, the leading countries in the e-government project, and provides ways to improve the e-governments website of Korea.

키워드: 정부정보, 전자정부, E-정부 웹사이트, 정부간행물

Government Information, Electronic Government, e-Government, Government Publication

* 이 논문은 2003년도 서울여대 교내연구비 지원으로 이루어짐.

** 서울여자대학교 사회과학대학 문헌정보학과 교수(onzapark@swu.ac.kr)

논문접수일자 2003년 11월 20일

게재확정일자 2003년 12월 11일

1. 연구목적

한 국가의 정부는 그 나라에서 가장 많은 정보를 생산하는 거대한 기계에 해당한다. 예산 삭감, 정부의 구조조정, 기술 발달 등의 이유로 점점 더 많은 정부정보가 인쇄자료에서부터 컴퓨터 화면으로 옮겨지고 있다. 현재 정부의 각 기관마다 웹사이트를 만들고 전자게시판을 운영하는 추세에 따라 일반 국민들은 인터넷으로 정부의 각 부처에 접근할 수 있기 때문에 정부정보의 이용은 한결 수월해지고 있다. 그러나 막대한 양의 정부정보 중에서 국민들이 일상 생활에 필요한 정보나 연구활동에 필요한 정보를 발견할 수 있는 가장 적절한 길을 선택하는 일은 결코 쉽지않다. 정부정보를 검색하기 위해서 전통적인 방법으로 도서관을 이용하거나 인터넷 검색을 할 경우 검색결과가 항상 성공적일 수는 없다. 정부정보를 제대로 이용하려면 기본적인 정보이용기술보다는 좀 더 정교한 정부정보의 이용기술(government information literacy)이 요청되기 때문이다 (Robinson, p. 6).

본 연구에서는 정부정보의 중요성과 인터넷 상에서 정부정보를 얻을 수 있는 방법으로 전자 정부 웹사이트의 이용을 소개하고자 한다. 전자 정부 프로젝트가 가장 잘 되어있는 국가들(정진우, 2002, p.16; Pastore, 2003), 즉 미국, 캐나다, 오스트레일리아의 전자정부 웹사이트를 방문하여 그곳에서 얻을 수 있는 정부정보와 한국 전자정부 웹사이트에서 얻을 수 있는 정부정보를 비교, 소개하여 일반 이용자들뿐만 아니라 정보 서비스 담당자로 하여금 보다 개선된 정부정보 서비스를 할 수 있도록 도움을 주고자 한다.

2. 웹과 정부정보

웹은 이제 정부가 국민에게 정보를 전달하는 주요 수단이 되고 있다. 웹을 통해 정부는 많은 서비스와 정보를 제공하고 있다. 백악관, 청와대 등 많은 정부 기관들은 그들의 웹사이트를 통해 통계자료, 뉴스 보도자료를 위시하여 원문자료에 이르기까지 다양한 정보를 제공하고 있다. 이제 정부기관의 웹사이트는 지역 사회와 국제사회를 대상으로 하여 집단적으로 또는 개별적으로 귀중한 정보를 제공하는 인기 있는 정보원이 되고 있다. 또한 국민들은 교육(예: AskERIC), 건강관리(예: MEDLINE plus, PubMed), 우편업무(예: USPS) 등 일상 생활에 필요한 정보를 정부기관의 웹사이트를 통해 쉽게 획득하고 있다. 인터넷으로 이용할 수 있는 정부정보가 계속 증가하고 있으며, 경우에 따라서는 웹은 정부정보를 찾을 수 있는 유일한 수단이 되기도 한다. 앞으로 점점 더 많은 정부정보가 온라인으로 제공될 것이므로 사실상 웹은 정부정보를 찾아 이용할 수 있는 가장 주요한 수단이 될 것이다(Cruce, Patricia & DeDecker, Sherry, 1997).

따라서 정부가 웹을 이용하여 어떤 정보를 제공하는 가를 알아두는 것은 정부정보를 이용하고자 하는 개인에게는 물론 정보서비스 담당자에게 반드시 필요하다. 특히 전자정부가 인터넷을 이용하여 미로와 같은 정부조직과 그곳에서 나오는 다양한 정부정보를 'one-stop shopping'(예: 미국의 Firstgov, Government Blue Pages, 싱가포르의 eCitizen Centre 등)으로 접근하여 이용할 수 있도록 하고자 하는 의도를 파악하게 되면 정부정보의

이용은 훨씬 수월해질 수 있다(Hernon, 1999. pp.211-229).

광범위하고도 양적으로 막대한 정부정보를 효율적으로 이용하려면 우선 1) 복잡하게 얽혀 있는 정부조직에 대해, 2) 정부의 각 기관에서 나오는 정보에 접근하여 이용하는 방법에 대해, 3) 법, 규정, 청문회 자료, 보고서 등과 같은 정부문서의 유형에 대해서 알아야 한다. 4) 또한 일반 인터넷 검색엔진이나 색인지, 초록지를 사용하기보다는 주요 정부정보를 안내하는 특수한 웹디렉토리(예: Infomine), 목록(예: MoCat), 정부정보 전문탐색엔진(색인, 예: GPO Access, FedWorld) 등을 사용하면 보다 쉽고도 빨리 필요로 하는 정부정보를 찾을 수 있다. 그렇지 않을 경우 웹상에서 알맞은 정부정보를 보고도 이를 놓칠 수가 있다. 또 정부기관이 변하면 이에 따라 정부문서가 달라지며, 정부기관 홈페이지에 적용되는 기준이 없어서 정부기관 웹사이트 검색이 매우 복잡하다는 점 등을 기억해 둘 필요가 있다.

3. 정부정보의 개념 및 중요성

3.1 정부정보의 개념

정부정보란 광범위하게 정부에 의해, 정부의 비용으로, 법에 따라 생산, 제공되는 정보로서, 가벼운 내용의 홍보자료에서부터 중요한 조약문에 이르기까지 정부가 활동한 내용이 웹페이지, 도서, 잡지, 팜플렛, 색인, 초록, 데이터베이스, 시청각 자료 등의 형태로 생산된다(Robinson, 1998. p.3). 정부정보에는

인쇄자료와 전자자료, 간행된 자료와 미 간행된 자료, 일반에게 공개된 자료(unclassified documents)와 미 공개된 자료(classified documents)가 모두 포함된다(공보처, 1996. 8면). 정부가 수집, 유지, 이용, 배포, 저장, 분실, 폐기하는 막대한 양의 정부정보 중에서 많은 부분이 일반에게 공개되는 공적정보(public information)이다. 공적정보는 정부가 주관하여 배포하거나 정보공개법(FOIA: Freedom of Information Act)에 의해 제시되는 정보이며, 비공적정보(nonpublic information)는 정부기관 내부용으로 필요한 정보로서 정보공개법에 의해서도 공개될 필요가 없는 정보이다. 공적정보와 비공적정보를 합쳐 인쇄물과 웹을 통해 배포되는 정부정보는 양적으로 헤아리기 어려울 정도로 수백만 건에 달한다. 공적정보는 중앙 정부기관, 지방 정부기관, 다른 국가에 소재하고 있는 정부기관으로부터 생산되는데, 정부기관의 웹사이트에 수록되거나 인쇄물로 발행된다. 많은 기관에서는 주문발행의 형태를 취하고 있고, 현재 웹사이트를 통해 많은 양의 정부정보가 배포되고 있기 때문에 인쇄물 형태의 정부정보는 급격하게 줄어들고 있는 상황이다(Hernon, 1999. p.1).

정부정보는 간행물(publication), 정보(information), 데이터(data), 기록물(records)을 모두 포함한다(Hernon, 1999. p.2). 공적정보를 나타내는 간행물(publication)은 법률(예: 미국 공법 44조 1901조)에 의해 정부비용으로 발행되는 개별문서 형태의 정보자료로서, 근래에는 CD-ROM이나 다른 전자자료에 이르기까지 정부비용으로 발행되는 모든 형태의 정부간행물을 정부정보자료에 포함시키고 있다.

미국 정부문서인쇄국(Government Printing Office: GPO)은 일반에게 배포할 목적으로 정부가 생산하는 모든 정보자료(information matter)를 그 형태에 관계없이 정부정보자료로 간주하고 있다. 문서(document) 또는 간행물(publication)이란 단어는 인쇄물 형태의 의미를 내포하고 있으나, 이러한 유형의 자료는 점차 감소되고 있는 반면 전자자료 형태의 정부정보자료가 빠른 속도로 증가하고 있다. 미 정부문서인쇄국은 매뉴얼, 비밀이 해제된 기록물, 기관문서 양식 등과 같은 기관 내부용 자료, 일반 국민들과는 상관이 없고 또 교육적으로 큰 가치가 없는 자료, 국가안전을 위해 비밀문서로 분류된 자료 등을 제외하고는 모든 공적정보를 납본 받아 정부정보에 대해 지적 접근이 가능하도록 각종 서지와 목록을 만들어 배포하고 정부간행물 기탁도서관을 통해 실제로 정부정보를 이용할 수 있도록 하고 있다. 또한 인터넷으로 각종 정부정보를 쉽게 찾을 수 있도록 정부정보안내서비스(GILS: Government Information Locator Service)를 하고 있으며, 강력한 정부정보 탐색엔진인 GPO Access (<http://www.access.gpo.gov/>)를 통해 정부정보의 목록정보(MoCat)와 인터넷으로 발행되는 발행물(electronic titles) 등을 알 수 있도록 하고 있다. 정부정보를 찾고자 하는 경우 GPO Access를 이용하면 직접 각 정부기관의 웹사이트에 접근할 수 있으며, 행정부, 입법부, 사법부에서 나오는 각종 정부정보를 키워드, 토픽, 정부기관에 따라 헤매지 않고 쉽게 찾을 수 있다(Hernon, 1999. pp.45-47).

인터넷 환경에서는 정부기관의 웹사이트에 수록되는 내용 중 일반 국민들이 관심을 갖거

나 교육적으로 가치가 있는 정보(information)도 모두 정부정보에 포함된다. 또 전자데이터베이스 속에 들어있는 데이터(data)도 일종의 정보자료로서, 정부기관의 웹사이트에 점점 더 많이 올려지고 있는 통계자료, 코드자료 등은 이용가치가 높은 정부정보이다. 또한 정부기관에서는 그들의 공적업무를 기록하여 그 기록물(records)을 업무에 사용한다. 현재 많은 정부기관에서 그 기관의 활동을 나타내주는 기록물들을 웹사이트에 올리고 있다. 이와 같이 점점 더 많은 정부기관들이 웹사이트를 통해 다양한 공적정보를 제공하고 있으며, 정부정보 매체 또한 읽고, 보고, 듣는 자료형태로 확대되어 가고 있다. 웹상의 정부정보는 오래 존재하지 않고 정부정보의 원본(아카이브즈)을 보장할 수 없는 문제점이 있지만 현실적으로 정부기관의 웹사이트는 정부정보를 전달하는데 있어 우세한 역할을 담당하고 있다(고유선, 2003. p.80).

3. 2 정부정보의 중요성

정부정보는 정부기관이 공적인 임무를 완수하고 그것을 국민에게 알리기 위해 다양한 형태로 생산된다. 정부정보를 담은 정부간행물은 국가가 직접 생산, 배포하는 공식 정보원으로서 한 국가의 정부기관 활동상황을 파악할 수 있는 기본자료가 된다. 즉 정부간행물은 한 국가의 통치(administrative), 홍보(informational), 입법(legislative), 정부활동보고(reporting), 연구조사 및 서비스의 기능을 지니고 있으며, 국민이나 정부기관에 알리고(informative), 지시하기(instructive) 위

해, 또 정보, 데이터, 지식을 제공하기 위해 생산되는 정보자료이다(최정태, 2001. p.217; Hernon, 1999, p.2). 이러한 정부정보자료 중 일부는 일반 국민들을 대상으로 하여 생산되지만 대부분 정부기관의 활동, 결정사항, 법적 준수사항 등 통치에 필요한 사항들을 기록한 자료들이다. 특히 국가의 시책이나 활동상황을 국민에게 홍보, 계몽하기 위해 발행되는 정부정보자료를 통해 국민들은 국정을 이해할 수 있게 되고 외국정부활동에 대해서도 알 수 있게 된다.

정부는 일반 국민들의 일상생활에 여러 가지로 영향을 준다. 정부정책이나 정부활동이 일반국민에게 주는 영향은 매우 다양하다. 한 예로 주요 정부간행물 중의 하나인 통계자료(예: *Statistics Abstracts of the United States*)의 내용목차는 인구 통계(생사), 건강 및 영양, 교육, 법의 시행(law enforcement), 지리 및 환경, 공원, 오락시설, 여행, 선거, 고용, 재정, 국방, 사회보장, 노동, 임금, 수입, 지출, 물가, 금융, 보험, 비즈니스, 에너지, 통신, 제조업, 산업동향 등으로 되어 있다. 이 모두가 국민생활과 직결되어있는 항목들로서 정부가 벌이는 활동범위가 방대함을 알 수 있다(Hernon, 1999. pp.40-41). 또한 신문이나 TV 뉴스 내용의 많은 부분이 정부정보와 관련이 있어 이러한 대중 매체들 역시 정부정보에 대한 의존도가 크다는 것을 쉽게 짐작할 수 있다.

이와 같이 정부정보는 국민들로 하여금 정부의 활동을 이해하고 정부정책과 정부의 실상을 알 수 있게 하며, 또 국민들은 정부정보 자료를 이용하여 시대에 대응하는 새로운 지

식을 획득하고 일상생활에 필요한 정보를 수집하여 현재와 미래를 대비할 수 있게 되므로 정부정보의 중요성은 매우 크다고 할 수 있다. 한편 정부정보를 이용하지 않으면 일반 국민들은 각자가 낸 많은 세금으로 제공되는 정보를 등한시하는 결과가 된다. 또한 정부정보는 한 국가의 역사적인 기록에서부터 가장 최신의 기록에 이르기까지 한 국가의 방대한 정보를 모두 포함하고 있으므로 정보이용자가 정부정보를 등한시 한다면 이는 결국 정보이용을 제대로 하지 못하는 결과가 된다(Robinson, 1998. p.5).

정부정보를 담고 있는 정부간행물의 특성(최정태, 2001. p.216)을 살펴봄으로써 정부정보의 중요성을 재확인해 볼 수 있다.

- ① 정부간행물은 국가가 직접 생산, 배포하는 공식출판물로서 한 국가의 정보와 활동 사항을 파악할 수 있는 기본 자료이다.
- ② 정부간행물은 정부기관의 예산과 인원, 조직력을 배경으로 하여 작성되는 1차 자료로서 정치, 경제, 사회, 문화 등 제 분야에 걸쳐 실무적인 자료일 뿐만 아니라 학술자료로서 그 가치가 매우 높다.
- ③ 정부간행물은 현대사회에 있어 정부와 국민간의 원활한 의사전달의 통로로서 중요한 역할을 한다.
- ④ 정부간행물은 국가가 생산하는 정보자료로서 다양한 내용, 풍부한 양, 신뢰성 있는 데이터, 정보, 기록으로 정보폭발 시대에 이용가치가 매우 높은 자료들이다.

4. 정부정보 이용 관련 법률

정부정보는 현대사회를 살아가는데 있어서 누구에게나 필요한 기본 정보이므로 국가가 생산, 배포, 보유하고 있는 각종 정부정보에 대해 국민은 알 권리가 있으며, 언제, 어디서나 정부정보를 쉽게 이용할 수 있어야 한다. 국민들은 정부정보를 알고 이에 의거하여 의사결정을 할 수 있기 때문에 정부와 국민사이의 자유로운 정보유통은 시민사회를 연결시킬 수 있는 접착제가 된다. 따라서 모든 정부기관은 해당기관이 보유하고 있는 정부정보를 일반 국민에게 알려야 할 책임이 있으며 그 역할을 수행하도록 법으로 정해져 있다. 정부정보에 접근 및 이용을 보장하는 법률로 정보공개법(Freedom of Information Act)과 개인비밀보호법(Privacy Act)이 있다.

4. 1 정보공개법(FOIA: Freedom of Information Act)

미 연방정부는 1789년 이후 20세기 초까지 정부문서 발행을 통해 국민의 정보요구를 충족시켰다. 정부정보를 인쇄하고 배포하는 책임을 정부문서인쇄국(GPO)이 수행하고 정부간행물 기탁도서관은 국민과 정부사이를 연결해주는 중요한 고리역할을 하고 있다. 정부문서인쇄국은 처음에는 주로 법, 조약, 판결문, 의회 회의록 등을 인쇄했으나 나중에는 여러 정부기관의 인쇄물과 지리탐사 보고서, 서부개척의 제1인자, 농업지침서, 항해보조자료 등 대중적인 홍보자료도 인쇄하게 되었다. 이중 공개된 정부문서들은 기탁도서관에 가면 무료

로 이용할 수 있다(Robinson, 1998. p.9).

아직 많은 국가에서는 정부정보가 자동적으로 기밀문서로 분류되는 경우가 많다. 정부조직은 점점 더 복잡해지고, 개인 생활을 침해하게 되고, 사회 경제 문제 관련된 규정이 점점 더 많아지고 있다. 미국의 경우 이러한 현상이 제 2차 대전을 거치면서 더욱 심화되자 정부문서 공개에 대한 국민들의 요청이 증가하게 되었다. 1946년 미 의회는 Administrative Procedure Act(APA)를 통과시켜 행정기관에서 공적정보 요청을 해결할 수 있는 필요한 절차를 정하도록 하였다. 그러나 이 법령은 행정기관에 요구된 정보를 거절 또는 보류할 수 있는 권한을 부여하였기 때문에 정부정보 공개 관련 논쟁을 해결할 수 있는 방법이 되지 못했다. 1966년에 국민이 정부정보를 자유롭게 이용할 수 있도록 권한을 부여하는 정보공개법(FOIA: The Freedom of Information Act-US Code 552)이 통과되었고, 1974년에 수정 보강되었다. 포드 대통령이 거부권을 행사하였지만 미의회에서 통과된 이 법률은 연방정부가 가지고 있는 문서파일에서 보다 쉽게, 빨리, 싸게 필요한 정부정보를 입수할 수 있게 만들었다. 즉 한 정부기관이 소유하고 있는 정보파일을 이용하고자 신청하게 되면 10일 이내에 복사비만 받고 (거절된) 정부정보를 요청할 수 있도록 했고 이를 관보(*Federal Register*)에 색인하여 찾을 수 있도록 했다. 1996년에는 수정 보강된 전자정부 정보공개법(E-FOIA)(Public Law 104-231)은 전자자료 형태의 정보까지 공개하도록 공개범위가 확대되었다. 1996년부터 행정부처에 온라인으로 정부정보를 열람할 수 있는 시민열람실

(public reading room)을 설치하여 정부정보 안내(GILS)를 검색할 수 있도록 조치하였다. 1996년 11월 1일 이후에 나온 전자기록물(record)은 정부문서(document)로 간주하여 정부문서에 전자기록물까지 포함시켰다. 정부의 각 부처는 시민열람실에서 이용할 수 있도록 점점 더 많은 비밀 해제된 전자기록물을 웹으로 제공하고 있다. 이와 같이 정보공개법(FOIA)은 정부기관에 정보공개를 신청한 요구자와의 의사소통수단이 될 뿐만 아니라 많은 사람들이 공개된 정부정보를 이용할 수 있도록 돕고 있다(Robinson, 1998. pp.12-13).

클린턴 대통령은 정보공개법을 상기시키고 열린 정부와 건전한 행정을 강조하였다. 각 정부기관은 솔선해서 정보를 배포할 책임이 있음을 인식하고, 전자정보시스템을 통한 공적 접근을 강화하였다. 전자정부를 이용한 정부정보에의 접근은 이러한 정책에 의거하여 정부기관의 웹사이트를 통해 각 기관이 보유하고 있는 많은 양의 정보를 이용할 수 있도록 하고 있다. 예를 들어 미연방항공국(Federal Aviation Administration)은 주요 공항에서 기상변화로 인한 항공기의 연착 등 각종 정보를 승객을 위해 제공하고 있으며, 보건복지부(Health and Human Services)에서 운영하는 Healthfinder 웹사이트에서는 1,000여 개 이상의 건강 관련 토픽을 다루고 있다. 뿐만 아니라 국립공원관리기관은 'Visit Your Parks'를 통해 주제별, 위치별로 국립공원의 시설을 안내하고 있다. 또한 일반 국민들이 정부기관의 웹사이트를 통해 정부기관에 정보공개를 온라인으로 요청하는 것도 가능하게 되었다(Relyea, 2001. p.140).

4. 2 개인비밀 보호법(Privacy Act)

정보공개법이 정부정보에 접근과 이용을 보장하는 법률인 반면 개인비밀 보호법(United States Code 552a)은 국민들이 인적사항, 주택정보, 각종 서류(papers), 영향(effects) 면에서 공정한 정보의 사용(fair information practice law)을 보장하는 법률이다. 이 법률은 1974년 제정되어 전자환경에서 완전하게 다루어지지 못하는 못하였다. 그러나 이 법은 다른 비밀보장법의 기초가 되었다는 점에 의의가 있다.

현재 국민 개개인에 대한 정보가 컴퓨터 파일로 작성되어 있어 이러한 데이터뱅크는 모든 국민에게 영향을 미치고 있다. 한 나라의 정부는 가장 큰 전자레코드의 보유자라고 할 수 있다. 각 개인에 대해 적어도 수십 개의 파일을 갖고 있다. 컴퓨터는 더 많은 기관들이 국민들에 대해 더 많은 기록들을 갖을 수 있는 상황으로 바꾸어 놓고 있다. 대부분의 국민들은 자신의 둘레에 얼마나 복잡한 전산망이 설치되어 있는지 모르고 있으며, 이는 해가 갈수록 점점 더 복잡해지고 있어 더욱 알기 힘들어지고 있다. 이제 전자적으로 읽을 수 있는 I.D.(예: 사회보장번호, 주민등록번호)만 가지고도 각 정부기관의 네트워크를 통해 개인의 신상정보를 알 수 있게 되었다(Robinson, 1998. pp.13-14).

대부분의 미국인들은 컴퓨터가 개인비밀보장에 위협이 된다고 믿게 되었고 이에 대한 안전장치를 요구하였다. 그 결과, 1974년 컴퓨터 속에 있는 개인의 신상기록을 지키기 위해 개인비밀 보호법(The Privacy Act)이 출현

하였다. 개인비밀 보호법은 정부기관에서 보유하고 있는 개인에 대한 기록을 정확하고 완전하며, 최신성 있게 유지하되 법적 제한 하에 두도록 하는 법률로, 이 법에 의해 사람들은 자신들의 정보가 어떻게 작성되어 있는지를 알 수 있으며, 그 내용을 교정할 수도 있게 되었다.

그러나 1990년대 이후 개인정보에 대한 보호는 큰 논쟁거리가 되고 있다. 각 정부기관이 갖고있는 파일을 모두 합쳐놓은 국가데이터베이스에는 대부분의 국민에 대한 정보가 자세히 수록되어 있으며 전자 아이디 하나로 검색할 수 있게 됨으로써 국민들은 그들의 자세한 개인정보가 세무서, 경찰서 등 다른 정부기관으로 이전되는 것을 두려워하게 되었다. 한편 앞으로 새로운 기술의 발달로 시민들은 자기에 관한 파일들을 보고 잘못된 점을 교정할 수 있을 뿐만 아니라 그 내용을 바꾸어 놓기까지 하여 종이 서류로는 상상도 못하던 일이 일어날 가능성도 있다고 한다(Hernon, 1999, pp.7-8). 정부정보 이용을 법적으로 보장하는 미

국의 정보공개법과 개인비밀 보호법의 내용을 요약해보면 <표 1>과 같다(Robinsons, 1988, p.10).

4.3 한국의 정보공개법과 개인비밀 보호법

국민들의 알 권리를 최대한으로 보장하고 편리하게 이용할 수 있도록 중앙행정기관, 지방자치단체, 교육청에서는 인터넷 정보공개 서비스를 실시하고 있다. 공공기관에 정보공개를 요구할 수 있을 뿐 아니라 정부공개여부 결정 통지를 받아 볼 수 있다. 인터넷으로 정보공개를 하지않는 기관은 방문, 우편, 팩스 등을 이용하여 정보공개를 청구할 수 있다.

한국의 공공기관의 정보공개에 관한 법률(법률 제5242호)은 1996년 12월 31일에 제정되었으며, 2003년 6월 9일 공공기관의 정보공개에 관한 법률 제7조 1항에 의거하여 행정정보공개의 확대를 위한 지침(국무총리 훈령 제442호)이 제정 통보되었다. 이는 공공기관의 정보공개에 관한 법률에 의한 정보공개제도를

<표 1> 정보공개법과 개인비밀보호법

정보공개법(Freedom of Information Act)	개인비밀 보호법(Privacy Act)
<ul style="list-style-type: none"> - 연방정부기관에서 갖고 있는 정보파일 - 누구든지 요청 가능 - 10-20일 이내에 답변 - 복사비 정도의 비용 부담 	<ul style="list-style-type: none"> - 연방정부기관에서 보유한 개인 기록 - 미국시민, 영주권자 - 답변 기한이 정해져 있지 않음 - 복사비 부담
<p>* 예외: 국가안전기밀, 기관인사관리 규정 업무비밀(trade secret) 정책전달사항 인사 및 의료파일 법적 조사파일 재무기관규정 지질, 지리정보</p>	<p>* 예외: 중앙정보부 파일 일부 연방법률 시행사항 국방파일, 비밀누설파일</p>

운영함에 있어 행정정보의 공개를 촉진하기 위하여 행정기관이 준수해야 할 기준을 제시한 것으로서, 그 내용은 적용범위, 공무원의 의무, 정보공개 책임관의 지정, 행정정보의 공표, 비공개대상정보의 세부기준 수립 및 정보공개 심의회의의 구성, 공무원에 대한 정보공개 교육, 정보공개운영실적의 평가, 전자적 정보공개기반의 조성으로 되어 있다(http://info.egov.go.kr/index_new.html 03/09/28).

한국의 개인비밀 보호는 공공기관의 개인정보 보호에 관한 법률 제 10조(이용 및 제공의 제한)에 법적으로 보호되어 있다. 행정자치부의 개인정보화일 목록안내 내용을 보면 “행정자치부에서는 <공공기관의 개인정보에 관한 법률>에 근거하여 공공기관이 보유하고있는 개인정보를 제공하여 국민들이 자신과 관련된 개인정보의 기록을 열람하고 잘못된 사항에 대해서는 정정을 청구하는데 도움을 주기 위하여 개인정보목록집을 발간하고 행정정보소재 안내시스템에도 게시하여 널리 활용할 수 있도록 개인정보화일목록을 제공하고 있습니다.” 라고 제시되어 있다. 또 이 파일내용을 정부기관별로 PDF 또는 한글문서 파일로 다운로드 받을 수 있도록 되어 있다. 행정자치부 홈페이지에 게시되어 있는 개인정보 보호방침은 행정자치부에서 운영하는 모든 웹사이트에 적용되며, 다른 법률에 의해 보유기관 내부에서 이용하거나 보유기관 이외의 자에게 개인정보를 제공하는 경우를 다음과 같이 규정하고 있다(http://info.egov.go.kr/Gils_g4c/AA170_index.html 03/09/28).

① 정보주체의 동의가 있거나 정보주체에게

제공하는 경우

- ② 다른 법률에서 정하는 소관업무를 수행하기위해 당해 처리정보를 이용할 상당한 이유가 있을 경우
- ③ 조약 기타 국제 협정이행을 위해 외국 정부 또는 국제기구에 제공하는 경우
- ④ 통계 작성 및 학술연구 등의 목적을 위해 특정 개인을 식별할 수 없는 형태로 제공하는 경우
- ⑤ 범죄 수사와 공소의 제기, 유지에 필요한 경우
- ⑥ 재판업무 수행을 위하여 필요한 경우
- ⑦ 기타 대통령이 정하는 특별한 사유가 있는 경우

대한민국 국민은 누구나 2000년 12월 26일에 공공기관의 개인정보보호에 관한 법률 제7조 및 동법 시행령 제7조 제2항에 따라 공고된 보유기관별 개인정보화일목록(행정자치부 공고 제 2000-169호)을 열람할 수 있고, 사실과 다르게 기록된 정보는 정정을 청구할 수도 있다(<http://www.mogaha.go.kr>, 03/09/28).

5. 전자정부와 정부정보 이용

5. 1 전자정부란 무엇인가?

전자정부(e-government)는 1993년 미국에서 처음 언급되었으며, 클린턴 행정부의 정부재구축(reinventing government) 프로그램을 통해 활발하게 진행되었다. 2001년 미국 상원에 제출된 전자정부법안에는 “시민들의

정부정보와 서비스 접근을 고양시키고, 정부의 효율성을 제고하여 정부운영 비용을 줄이고, 시민의 정부 참여기회를 증대시키기 위해 인터넷 기반의 정보기술 사용을 요구하는 광범위한 조치들을 규정하여서 전자적으로 정부서비스 및 운영을 관리 촉진시키기 위한 것"이라고 규정되어 있다(Leiberman, 2000. 장미, 2003. p.4에서 재인용). 전자정부 전문잡지의 웹사이트에는 전자정부란 정부기관들이 테크놀러지를 이용하여 국민에게, 또 비즈니스 기관에 보다 나은 정부 정보서비스를 제공하기 위해 이루어지는 것 모두를 말하며, 이는 대량의 정보테크놀러지 프로젝트가 아니라 테크놀러지를 이용하여 보다 효율적으로 서비스를 제공하고 정부기관들이 함께 일할 수 있는 방법을 강구하는 데에 필요한 공통적인 기준을 만드는 일이며, 나아가서는 정부가 급격한 사회변화를 이끌어가는 주체역할을 하겠다는 의지의 표현으로 보고 있다(Asian Journal of E-Government Journal, <http://www.ijeg.org/asia/default.asp> 03/10/21; Central IT Unit, Cabinet Office, UK, 2000).

G. Lawson는 전자정부를 'NetState'로 묘사하는데 이에선 공적서비스(public service)와 행정참여(governance participation)의 의미가 내포되어 있다. 즉 전자정부를 통해 공적 서비스를 'one-stop, non-stop'으로 제공하며, 파워가 국민에게로 이전되어짐을 의미한다. 전자정부의 특성을 산업사회 정부의 특성과 비교해보면 <표 2>와 같다(Hwang, Sung-Don & Myeong, Seung-Hwan. 1999. pp. 279-280).

다시 말하면 전자정부는 커뮤니케이션, 정부접근, 정보서비스 제공 등에 IT를 이용하여 정부활동의 효율성과 경제성을 개선하고자 하는 관점에서 이루어지는 지속적인 정부의 책임 수행이다. 이에 대해 국민들이 표시하는 만족도는 전자정부의 구축과 성공적인 운영을 의미한다. Government Technology에 실린 뉴스에 의하면(Government Online Study by Taylor Nelson Sofres, 2001/11 조사) 전세계 성인들의 전자정부 이용은 지난 12개월 동안에 평균 15% 증가하였다. 전세계 인구 10명 중 3명이 온라인으로 정부서비스에 접근한

<표 2> 산업사회와 인터넷 시대의 정부의 특성 비교

산업사회의 정부		인터넷시대의 전자정부
관료중심	⇒	이용자 서비스
분리된 행정서비스 기능	⇒	지역사회로 파워 이동
문서, 파일 작성	⇒	통합된 행정서비스 기능
시간이 많이 걸림	⇒	전자방식으로 제공
명확한(explicit) 조정, 승인	⇒	신속하고 연결된 응답
수동적인 자금 거래		함축적인(implicit) 조정, 승인
연결되지 않은 IT 이용		전자적인 자금 거래
		통합된 네트워크 이용
		실시간 민주 참여정치 가능

적이 있다고 하며, 이는 인터넷으로 정부서비스를 이용하는 인구가 온라인쇼핑을 하는 인구와 같은 비율이라고 한다. 특히 온라인 정부정보 이용률이 많이 증가한 국가들로 오스트레일리아(31%→46%), 터키(3%→13%), 네덜란드(31%→41%), 미국(34%→43%)를 꼽고 있다. 이와 같은 온라인 정부서비스의 이용 증가는 인터넷으로 중앙정부기관이나 지방정부기관에 접근하여 이용하는 것이 보다 편리함을 증명하고 있다.

오늘날 대부분의 국민들은 가정, 학교, 도서관, 직장 등에서 24시간 내내 인터넷으로 정보와 서비스를 제공받고 있으며, 국민들은 사생활과 비즈니스에서 이 새로운 커뮤니케이션 방법을 받아들이고 있으므로, 정부도 이러한 새로운 요구에 응답하고 있는 셈이다. 전자정부는 국민 개개인에게 증강된 서비스를 제공할 것이며 지식기반사회에서의 경제적 번영을 누릴 수 있도록 더 좋은 환경을 제공해줄 것이다. 또한 전자정부는 국민들이 보다 쉽게, 더 적은 비용으로 비즈니스를 할 수 있도록 도움을 줄 수 있다. 한 예로 오스트레일리아의 경우 정부정보를 알리는 수단으로 전화, 우편, 인쇄물 안내지(브로셔) 등을 사용할 때는 2달러에서 200달러 정도의 비용이 소요되었지만 온라인의 경우에는 1달러에서 7달러가 들었다고 한다(뉴질랜드 전자정부, GOVT.NZ, <http://www.govt.nz>). 뉴질랜드의 경우 정부기관 웹사이트는 많이 이용되는 웹사이트 상위 5개 중의 하나에 속한다고 한다. 뉴질랜드의 인터넷 이용률은 계속 증가하고 있으며 일반 국민들과 기업체는 정부 웹사이트를 점점 더 많이 이용할 것으로 예상하고 있다(뉴질랜드

드 전자정부, <http://www.egovernment.govt.nz/context.html>).

영국의 전자정부는 정보화시대의 정부에 걸맞게 시민들과 기업들에게 보다 나은 행정서비스를 제공하고 정부내의 정보자료를 보다 효율적으로 활용하는 데에 중점을 두고 있다. 영국은 전자정부시행과 더불어 공공부문 전반에 전자상거래방식을 적용함으로써 행정업무 변화에 적합한 환경을 조성할 수 있다는 판단 하에, 1) 시민의 편의에 맞춘 행정서비스 구축, 2) 보다 쉽게 접근할 수 있는 정부 및 행정서비스, 3) 누구나 행정서비스를 쉽게 이용할 수 있는 사회적 포괄성, 4) 보다 나은 정부정보의 활용을 위해 전자정부를 추진하고 있다(Modernising Government, <http://www.cabinet-office.gov.uk/lgwp/index.htm>).

현재 전 세계적으로 유행하고 있는 전자정부는 모든 산업 국가의 새로운 행정 패러다임이자 국제경쟁에서 하나의 무기가 되고 있다. 2001년 현재 190개 UN회원국 중 88%가 어떤 형태로든 전자정부정책을 추진하고 있다는 조사(UN, 2002. 황종성, 2003. p.3에서 재 인용)를 통해서도 전자정부가 선진국과 후진국을 막론하고 보편화되어가고 있음을 알 수 있다.

5. 2 각국의 전자정부와 정부정보 이용

2001년에 이루어진 22개국의 전자정부 실태조사를 보면 완전한 전자정부의 실현은 먼 것으로 나타났다. 전자정부를 추진하고 있는 22개 국가들을 4군으로, 즉 1) 혁신적으로 전자정부를 실현하는 리더국가(Innovative Leaders), 2) 전자정부에 대한 비전을 제시하

는 국가(Visionary Followers, 3) 전자정부를 꾸준히 추진하고 있는 국가(Steady Achievers), 4) 전자정부 기반을 닦는 국가(Platform Builders)로 나누고 있다(Pastore, 2003).

이 조사에서 미국, 캐나다, 싱가포르를 혁신적으로 전자정부를 실현하는 리더국가(Innovative Leaders)로 꼽고 있다. 이들 국가들은 성숙한 온라인정부에 필요한 업무를 서비스면에서, 또 서비스 제공 면에서 반 정도 완성한 국가들에 해당한다. 이들 3개 국가는 전 국민이 정부에 접근할 수 있는 단일 창구인 포털 사이트, 즉 전자정부 웹사이트를 갖고 있으며, 그들의 비전을 확실하게 실현하기 위해 대상(target)과 일정표(timetable)를 정해놓고 전자정부를 추진해 나아가고 있다. 특히 캐나다의 경우, 전자정부를 통해 정부기관끼리 상호 접근할 수 있고, 시민들과 비즈니스 기관들이 정부와 전자거래를 할 수 있어서 전자정부 실현에 있어 리더의 위치에 있다고 한다. 그 밖에 아일랜드의 세입 온라인시스템(Ireland's Revenue On-line System)은 인터넷을 통해 정부와 거래할 수 있고, 미국, 네덜란드, 핀란드의 우편서비스도 성숙한 단계의 전자정부 서비스라고 소개하고 있다.

노르웨이, 오스트레일리아, 핀란드, 네덜란드, 영국은 전자정부 실현에서 전자정부의 비전을 제시하는 국가들(Visionary Followers)로서 많은 복잡한 업무를 온라인으로 제공하고 있다. 그 다음 뉴질랜드, 홍콩, 프랑스, 스페인, 아일랜드, 포르투갈, 독일, 벨기에 등은 꾸준히 전자정부를 추진하는 국가들(Steady Achievers)로서 전자정부와 성숙한 정부정보 서비스를 제공할 기회가 많아 상당히 많은 전

자정부 서비스를 하고 있는 국가들이다. 일본, 브라질, 말레이시아, 남아프리카, 이태리, 멕시코는 전자정부기반을 닦는 국가들(Platform Builders)로서 정부기관들이 합동하여 웹사이트를 만들어 온라인서비스를 제공하는 수준이라고 한다(Accenture, April 16, 2001, Pastore, 2003에서 재인용).

5. 2. 1 미국전자정부(www.firstgov.gov)

미국정부의 전자정부 계획은 인터넷과 컴퓨터시스템을 이용하여 정부기관에서 일하는 사람들과 일반 대중에게 보다 효율적으로 정보를 전달하기 위해 추진되었으며, 2002년 9월에 미국 전자정부 포털사이트인 FirstGov.gov가 정식 발족되었고 이를 통해 필요한 정부정보나 정부기관에 세 번 이하로 클릭하여 접근할 수 있도록 하고 있다(Lisa M. Bowman, Staff writer, CNET News.com, <http://news.com.com/2100-1028-997496.html>, 03/11/08 검색).

FirstGov.gov는 인터넷으로 어디서든지 포괄적으로 미국 정부정보를 찾을 수 있는 공식적인 미국정부웹사이트이다. 이를 통해 미국의 모든 정부정보, 행정서비스, 정부와의 업무 및 각종 양식(form) 등을 알 수 있도록 미국정부정보의 게이트웨이 역할을 하며, 미 연방정부기관, 지방정부기관, 기타 정부기관에 연결할 수 있다.

미국전자정부의 목적은 인터넷에 올려진 미국 정부정보를 전 세계(global community)가 쉽고 빨리 발견하도록 무료서비스를 제공하기 위해서이다. 전자정부는 강력한 탐색엔진과 웹으로 접근이 가능하도록 정부정보의 색인(디렉토리)을 제공하며 필요로 하는 정부정

보를 쉽게 찾을 수 있도록 여러 가지로 도움을 주고 있다(First Gov. FAQ. http://www.firstgov.gov/About/FirstGov__Faq.shtml. 03/10/21 검색).

클린턴-고어 행정부는 1) 텔리머신을 이용하여 건강유지비를 줄이고 질적인 건강유지서비스를 제공하기위해, 2) 일반대중에게 고도의 질적인 그러나 비용이 적게 드는 정부서비스를 제공하기위해, 3) 어린이들이 21세기를 맞을 준비시키기 위해, 4) 교육자료를 가정으로 배달하여 더 이상 대학에까지 여행하지 않도록 하기위해, 5) 기술혁신 증진을 위해, 6) 전자정보산업의 육성을 위해, 7) 세계 공통 접근(universal access)의 확대를 위해, 8) 지적재산권 보호를 위해, 9) 연방정부정보원 관리개선을 위해, 10) 일반 대중의 정부정보 접근개선을 위해, 11) 평생교육을 지원하기위해, 12) 지역 단위, 주 단위, 연방정부 단위로 보다 개방된 민주주의 참여를 위해 국가정보기반(National Information Infrastructure: NII) 정책을 강력하게 추진하였으며, 부시 행정부는 이전 행정부의 국가정보기반의 정책을 책임 수행하고 있다. 부시행정부는 2000년 9월 22일 미국전자정부 포털사이트인 FirstGov.gov를 공식적으로 시작하여 지방정부, 주정부, 연방정부기관의 웹사이트에서 정부정보를 제공하고 있다. 취업정보, 문서 양식 등을 웹으로 제공하고, 토픽별로 정부기관을 알 수 있고, 기관별로 접근할 수 있고, 국회의원이나 주지사에 대한 자세한 정보를 찾을 수 있게 해주는 등 연방정부에서 제공하는 온라인정보를 일반 국민들이 한 곳에서 찾을 수 있는 고객중심의 웹사이트를 운영하고 있다.

즉 FirstGov.gov를 통해 정부정보의 접근과 정보전달이 가능해졌다 이 사이트를 통해 미국 정부기관 25,000여 웹사이트에 접근할 수 있는데 이들 대부분은 상업적인 웹사이트에서 찾을 수가 없는 유일한 정보원들이다. FirstGov.gov는 국방성 지원으로 Brewer가 설립한 비영리기관인 Federal Search Foundation이 기증한 강력한 탐색엔진을 기반으로 운영되며 미국 General Service Administration(GSA)이 주관하고 여기에 여러 정부기관들이 참여하고 있다(interagency initiative). 2001-2002년에는 GSA와 22개 연방정부기관이 자금을 부담하였고, 2002년에는 부시 대통령에 의해 전자정부에 대한 정부지원이 이루어졌다(FirstGov.gov <http://www.firstgov.gov/About.shtml>. 03/11/09 검색; Relyea, 2001. pp. 131-148).

부시 대통령은 2002년 예산에서 FirstGov.gov에 필요한 예산을 3년간 1억불(\$100million)을 제안하여 전자정부를 지원하였으며, 시민중심의 전자정부 발전에 박차를 가하여 2003년에는 모든 정부정보에 온라인으로 접근할 수 있도록 목표를 세워 GSA가 주축이 되어 이를 추진하고 있다(Muir and Oppenheim, 2002. p.182).

미 연방정부가 전자정부로 변화하는 것을 시작하였을 때 미국 시민들은 이 새로운 전자정부의 서비스를 좋아하였다. 비당파적, 비영리적으로 이루어진 Council for Excellence in Government을 위한 한 여론조사에 의하면, 조사 대상자의 56%가 전자정부의 영향을 긍정적으로 보았다. 정부기관 웹사이트를 방문한 71%가 훌륭하다고 응답하였으며, 60%는

원하는 것을 쉽게 찾을 수 있었다고 답변하였다. 응답자의 59%는 인터넷 투표를 반대하였고, 68%는 전자정부에 투자하는 것을 우선순위로 꼽았다. 응답자의 65%는 안전문제와 비밀보장문제 때문에 전자정부가 천천히 개발되어야 한다고 응답하여 미정부가 웹사이트의 안전문제와 개인비밀보장에 대하여 명확하게 제시하기를 원하였다. 또 'digital divide' 즉 컴퓨터가 없거나 IT기술이 부족하여 불평등하게 되지않도록 전자정부서비스와 전자정부에서 얻는 정보를 다른 방법으로도 안전하게 얻을 수 있도록 해야 하고 일반인들이 쓸 수 있는 컴퓨터가 더 많이 필요하다는 점 등을 제시했다(Reyea, 2001. p.145).

요약하면 미국의 전자정부는 커뮤니케이션 정부접근, 정보서비스 제공 등에 IT를 이용하여 정부활동의 효율성과 경제성을 개선하고자 하는 관점에서 이루어지는 지속적인 정부의 책임 수행으로 볼 수 있으며, 이에 대해 미국인들이 표시하는 만족도는 전자정부의 성공적인 구축과 운영을 의미한다. 국가적으로 전자정부의 성장(발전) 추세가 받아 들여지고 있으며, 전자정부는 시민과 기업체를 위해 가치가 있는 것으로 인정되고 있다. 시민들과 기업체는 전통적인 정부서비스보다 전자정부의 서비스에 만족하고 있으며, 효율성, 시간절약, 비용 대 효과면에서 전자정부의 이점을 들고 있다. 또 전자정부의 발전은 일반대중의 자각과 교육에 달려있으며, 전자정부의 성공은 일반 대중이 전자정부를 신뢰할 수 있도록 하는 것에 달려있다.

FirstGov.gov 홈페이지 메뉴 내용은 다음과 같다.

① 일반 국민들이 온라인으로 정부와 업무를 거래할 수 있도록(예: for Citizens) 각종 혜택(benefits), 교육 및 이동, 소비 및 상품 사기, 범죄, 법 시행, 담당 공무원, 건강, 가정, 지역사회, 병역, 비즈니스, 여행 및 교통 등의 주제별로 세부 토픽으로 관심분야를 찾아 들어 갈 수 있도록 되어 있다.

② 비즈니스기관이나 비 영리기관에서 정부와 온라인으로 업무거래를 할 수 있도록 토픽 별로 안내하고 있다(예: for Businesses and Nonprofits).

③ 연방정부기관에 근무하는 공무원들에게 필요한 정보(예: for Federal Employees)를 제공하며 정부기관끼리 정보를 교환할 수 있도록 되어 있다(예: Government to Government).

④ 알파벳 순으로 정부기관 명칭으로 찾을 수 있다. 또 연방정부기관을 행정부, 입법부, 사법부별로, 주정부, 지방정부, 기타 기관별로 찾을 수 있다. 레퍼런스 센터로 통해 약자로 정부기관을 찾을 수 있고 직접 접촉하거나 이메일, 전화 등으로 정부기관을 접촉할 수 있도록 명부가 제시되어 있다.

⑤ 각종 통계치, 규정 및 법규, 지도 등을 찾을 수 있도록 연결되어 있으며 정부정보 제공을 전문적으로 하는 가상 참고도서관(Ask Librarian), 정부문서 기탁도서관, 정부기관소속 도서관, 의회도서관, 국가 기록문서관(NARA), 대통령 도서관, 기타 주립 및 공립 도서관으로 링크되어 있다.

5. 2. 2 캐나다 전자정부(www.canada.gc.ca)
캐나다는 세계에서 전자정부가 가장 잘 구

축되어 있는 국가 중 하나라고 한다(Pastore, The Big Picture. http://cyberatlas.internet.com/big_picture/geographics/article/0,,5911__744021,00..._03/10/21). 미국 컨설팅 회사인 액센추어(Accenture)는 전자정부평가방법에 있어 5가지 수준 즉 통찰(insight), 상호작용(interaction), 조직 수행력(organization performance), 고객제안(customer offering), 네트워크(network)로 구분하여 서비스의 정교함 즉 CRM(Customer Relationship Management) 실현정도를 주요한 평가척도로 활용하고있는데, 캐나다 전자정부가 제공하고 있는 64가지 온라인 서비스 중 32가지 분야가 최대의 CRM수치를 나타내고 있어 캐나다 전자정부는 CRM 평가 순위에서 2001년과 2002년에 선두자리를 지키고 있다(이정아, 2003. pp. 178-191. pp.183-184; 정진우, 2002. pp.13-14).

캐나다 정부에서는 2000년 1월, 이미 3개의 정부정보 게이트웨이인 Canadians, Canadian Business, Non-Canadians 등을 운영하였다. Canadians은 건강, 직업 및 세금 관련 정보를, Canadian Business는 재정, 과세, 사회복지 관련 정보와 서비스를, Non-Canadians은 방문객, 이민자 등에 관련된 정보와 서비스를 제공하였다. 각 게이트웨이 마다 캐나다 정부문서와 정보에 관한 최신 정보를 제공하였으며, 이것은 캐나다 전자정부의 시발점이 되었다. 이후 캐나다 정부는 2004년까지 컴퓨터나 무선통신으로 시민과 정부가 어디서나 아무때나 상호작용할 수 있도록 하는 목표를 세워놓고 있다(Muir, Adrienne and Oppenheim, Charles, 2002. p.177, pp.173-186).

캐나다 전자정부 포털사이트(<http://canada.gc.ca/>)는 캐나다 정부정보를 알 수 있는 주된 인터넷 게이트웨이이다. 캐나다 전자정부 디렉토리, 신청서 양식, 발행물 등을 알 수 있도록 해준다. 특히 Government of Canada InfoCentre는 가장 많이 이용되는 정부 생산물과 서비스를 접근할 수 있는 곳이다. Canadian Health Network(current and future initiatives www.gol-ged.gc.ca/pub/serv-can-can05_e.asp)는 시민들이 생활습관, 건강, 질병 등 1000여 개의 토픽에 맞추어 460여 곳의 건강 관련 기관들을 연결할 수 있게 한다. 또한 구직, 여행, 환경 등에 관한 정보를 얻을 수 있다. 캐나다는 1999년 세계에서 최초로 공공도서관과 학교를 인터넷으로 연결하였으며, 영국과 전자상거래 및 전자정부 공동성명을 통해 협력 활동을 펼치기로 하였다(Muir, Adrienne and Oppenheim, Charles, 2002. pp.177-178).

캐나다전자정부 포털사이트의 메뉴 내용은 다음과 같다.

① 캐나다정부에서 나오는 발행물이 무엇이 있는지 알고 주문할 수 있도록 하는 'Publications' 메뉴를 통해 캐나다정부 발행물을 주제별(예: 소비, 경제, 건강, 직업 등), 대상 이용자별(농어민, 비즈니스인, 아동, 청소년, 노인, 해외 이민자 등), 정부기관별, 발행물 명칭별, 베스트셀러 및 신간자료, 주문 방법 등을 소개하고 있다. 또 캐나다 정부간행물을 이용할 수 있도록 기탁도서관, 캐나다 국가도서관을 비롯하여 여러 도서관으로 링크되어 있다.

② 'About Government' 메뉴를 통해 캐나다 정부의 구조 및 기능을 알 수 있도록 알파벳순으로 정부기관을 연결시키고 있으며, 정부구조 및 지방정부, 국제기관, 사법부 및 법

부구조 및 지방정부, 국제기관, 사법부 및 법

을 알 수 있도록 링크되어 있다.

③ 'About Canada'에서는 캐나다의 지도, 국기, 애국가, 각종 통계, 여행 안내와 함께 사회, 정부, 국토, 경제의 대주제 아래에 각종 토픽을 알파벳 순으로 접근할 수 있다.

④ 정부와 온라인으로 업무 거래를 할 수 있도록 각종 양식, 정부와의 접촉방법(이메일, 전화, 직접 방문 등)을 안내하고 있다.

⑤ 주제별, 이용 대상별, 정부기관 명으로 빠르게 접근할 수 있도록 알파벳순으로 안내하고 있다.

특히 캐나다 정부정보 웹사이트(<http://www.nic-bnc.ca/8/4/index-e.html>)는 캐나다 정부기관 웹사이트(예: 연방정부기관, 지방정부기관, 유용한 웹사이트 등)와 캐나다 국립도서관, 정부기관 도서관, 연방정부도서관 위원회(Council of Federal Libraries: CFL)로 연결하여 정부정보를 빠르게 이용할 수 있도록 하고 있다. 알파벳 순으로 나열되어 있는 캐나다정부기관 도서관의 웹사이트에 접근하여 웹 또는 텔넷으로 정부정보를 얻을 수 있다. CFL은 1976년 캐나다국립도서관 사서들로 조직되었으며, 캐나다 연방정부 도서관 자료를 보다 효율적으로 이용하고 정부기관 각 부서에 보다 개선된 서비스를 제공하기 위해 시작된 도서관 협력봉사이다.

5. 2. 3 오스트레일리아 전자정부
(www.fed.gov.au)

오스트레일리아는 전자정부실현에 있어 태평양 아시아지역에서 선두 주자임을 유엔에서 발표한 바 있다. 유엔 보고서에 의하면 온라인

서비스의 정교함, 인터넷 보급율, 정부기관의 웹사이트 구축 등의 기준에 비추어 볼 때 오스트레일리아 전자정부는 테크놀러지 기반구조와 시민중심의 전자정부프로그램을 운영하는 국가로 평가되고 있다. 그 보고서에 의하면 오스트레일리아는 세금반환, 비자 신청, 사업승인 신청 등 온라인으로 정부와 국민이 안전하게 거래를 할 수 있도록 되어있으며, 오스트레일리아의 강력한 정치적 리더십과 잘 개발되어 운영되는 전자정부 모델은 성공적인 전자정부 실현에 유용하고도 도움이 된다고 제시되어 있다. 국민과 기업체에 주는 오스트레일리아 전자정부의 이점은 대단하여서 365일, 24시간 내내 정부정보와 정부서비스에 접근할 수 있다고 한다(*Benchmarking E-government: A Global Perspective---Assessing the UN Member States*. Muir and Oppenheim, 2002, pp.173-186에서 재인용).

오스트레일리아 전자정부 웹사이트(www.fed.gov.au)는 오스트레일리아 연방정부의 정부정보와 서비스에 포괄적으로 접근할 수 있도록 통합된 웹사이트이다. 700여 개의 정부기관 웹사이트에 연결되어 있고, 1,000,000여 개의 웹 페이지를 검색할 수 있으며 입력과 피드백이 가능하다. 오스트레일리아 정부는 누구나 동등하게 다양한 정보정보에 접근할 수 있고, 또 가장 적절한 정부정보를 찾을 수 있도록 하기 위해 접근성, 이용가능성(usability), 이용자 중심의 디자인을 강조하고 있다. 정부기관의 웹사이트로 이동이 쉽도록 디자인하였으며 텍스트 기본으로 되어 있다. 또 개인비밀 보호를 위해 많은 노력을 기울이고 있다고 한다(Muir and Oppenheim, 2002, pp.173-186).

오스트레일리아 전자정부 포털 사이트(fed.gov.au)의 메뉴 내용은 다음과 같다.

① 국민 개개인을 대상으로 국가의 각종 혜택, 커뮤니케이션, 소비, 교통에 이르기까지 22개 주제로 접근할 수 있도록 주제 알파벳 순으로 안내하고있다.

② 학생들을 대상으로 오스트레일리아 국가와 세계, 비즈니스 및 경제 등 스포츠에 이르기까지 12개의 주제로 정부정보를 안내하고 있다.

③ 기업인들을 대상으로 비즈니스에서부터 무역에 이르기까지 14개 항목으로 연결할 수 있도록 되어있다.

④ 알파벳순으로 정부기관에 연결할 수 있으며 정부기관과 접촉할 수 있는 방법이 제시되어 있다.

특히 오스트레일리아 전자정부 포털사이트를 통해 오스트레일리아 정부에 대한 일반적인 정보 외에 정부간행물, 정부와의 거래, 주제별로 정부서비스와 기능 등에 대한 다양한 정부정보를 얻을 수 있다. 오스트레일리아의 정부조직은 연방정부(Commonwealth), 주 정부, 지방정부로 되어있다. 이중 연방정부 각 기관에서 나오는 간행물은 오스트레일리아 국립도서관 홈페이지를 통해 AGIP에서 찾을 수 있다(Australian Government Index to Publications) (National Library of Australia: Australian Government Information. <http://www.nla.gov.au/oz/gov/>). AGIP 데이터베이스는 오스트레일리아 연방 정부 자료의 이용을 증가시키고, 이를 오스트레일리아 국가서지데이터베이스에 포함시키기

위해 오스트레일리아 국립도서관으로 이전되었다. AGIP 데이터베이스로부터 제작되어 오던 정부간행물 목록은 2001년 (5.6월)부터 생산이 정지되었으며, 연방정부간행물의 존재 유무를 파악할 수 있는 서지정보에 대한 기록의 책임은 재정행정부(Dept. of Finance Administration)에서 국립도서관으로 이양되었다. 따라서 오스트레일리아의 정부간행물 이용은 다음과 같이 국립도서관을 이용하도록 되어 있다.

① 오스트레일리아 국립도서관 목록 검색을 통해 대부분의 오스트레일리아 연방정부 간행물을 찾을 수 있다.

② 오스트레일리아 국립도서관 홈페이지에서 연결할 수 있는 개별 정부기관 웹사이트(알파벳순으로 수록되어 있음)에서 해당기관의 정부간행물을 찾을 수 있다.

③ 오스트레일리아 국립도서관 홈페이지를 통해 새로 발간되는 간행물의 리스트를 월간으로 제공하고 있다.

④ 기탁도서관(Library Deposit and Free Issues Scheme)으로 연결되어 있다.

⑤ 온라인 서점으로 연결되어 있다.

⑥ 오스트레일리아 국립도서관 홈페이지에는 연방정부간행물은 온라인 서점과 해당 기관자료실에서 가장 잘 찾을 수 있다는 홍보문이 있다.

5. 2. 4 대한민국 전자정부(www.egov.go.kr) (www.kois.go.kr-KOIS, Korean Information Service는 국정홍보처에서 운영하는 대한민국정부대표 영문 홈페이지임)

전자정부구현을 위한 행정업무 등의 전자화 촉진에 관한 전자정부법이 2001년 2월 28일 국회에서 통과되었고 3월 28일자로 법률 제 6439호로 공포되었다. 행정업무의 전자적 처리 및 전자정부 구현을 통한 국민의 삶의 질 향상(제1조)을 목적으로 하며 적용범위는 국회, 정부, 법원, 헌법재판소, 중앙선거관리위원회 및 지방자치단체로 되어 있다. 한국 전자정부 홈페이지를 보면 “전자정부는 다양한 행정서비스를 온라인화 함으로써 언제, 어디서나 고객의 접근과 이용이 가능한 서비스형 정부를 말합니다. 아울러 행정서비스체계를 일원화하고 공개 함으로써 정부의 생산성과 투명성을 높일 수 있습니다. 첨단정보통신기술을 활용한 정부업무와 대민 서비스의 전자적 처리가 전자정부의 핵심입니다” 라고 전자정부를 홍보하고 있다 (http://guide.egov.go.kr/04_definition01.html).

이제 전자정부의 민원서비스를 통해 대부분의 민원과 정보서비스는 전자정부 단일창구 (http://www.egov.go.kr/board/AA140_notice_0929.jsp)를 통해 편리하게 이용할 수 있으며, 그 밖에 특화된 민원서비스는 각 해당분야에서 제공받을 수 있다. 분야별 민원 안내는 민원사무에 대하여 전문지식이 없고 처리 경험이 없는 사람들이라도 쉽게 민원서비스를 받을 수 있도록 개인과 가정, 부동산, 자동차/교통, 세금, 기업/경제, 여행/이민, 국방/납복교류, 교육/취업, 사회보장/건강, 예술/문화 등 12개 주제로 구분되어 있으며, 각 주제별로 온라인상에서 민원서비스를 신청할 수도 있게 되어 있다(http://guide.egov.go.kr/04_definition01.htm, 03/10/20).

한국의 전자정부는 1995년 초고속 정보통신망구축 기획단에서 정부중심의 전자정부 또는 작고 효율적인 전자정부의 개념으로 소개되고 있으며, 초고속 정보통신의 구축효과 가운데서도 행정의 변화상으로 설명되고 있다. 특히 초고속 정보통신기반 구축과 관련하여 “공통의 정보통신기반위에 하나로 연결된 각종 행정서비스를 언제, 어디서나, 어떻게 해서든 제공할 수 있는 정부”라고 전자정부가 정의되어 있는데, 이는 전자정부를 행정서비스의 관점에서 접근하고 있음을 알 수 있게 한다(장미, 2003, p.6). 또 다른 연구에 의하면 한국에서는 아직 전자정부가 널리 인식되어 있지않고, 전자정부의 존재에 대해 불신, 의심, 냉소적이라는 조사가 나와 있다. 즉 행정자치부에서 전자정부가 많은 도움이 된다고 발표한 성명은 전자정부가 IT를 이용하여 행정의 효율성을 높이고 행정서비스를 개선한다는 점을 강조하고 있다. 전자정부에 대하여 69명의 한국의 행정정보 담당공무원을 상대로 조사해본 결과, 조사 대상자의 58%가 효과 측면에서, 42%가 기술적 측면에서는 전자정부가 우수하다고 생각하고 있는 것으로 나타났다. 반면 기술적 측면에서는 92%가 전자정부가 복잡한 기술을 사용하는 것으로, 효과 측면에서는 85.5%가 전자정부가 정부활동을 위한 정부기관 내부용으로 생각하고 있는 것으로 조사되었다. 이 조사의 결과인 한국 정부의 공무원들이 전자정부를 효과 측면에서, 또한 기술적 측면에서만 인식하고 있다는 사실을 통해서 한국 정부기관에서 일하는 공무원들이 가지고 있는 전자정부에 대한 개념은 다른 국가의 전자정부의 개념과 다르게 불균형의 전자정부

(unbalanced e-government)임을 밝히고 있다(Hwang & Myeong, 1999. pp.264-282).

현재 국내에서 전자정부에 대한 연구가 수 없이 이루어지고 있으므로(예: 2003년 전자정부관련 국내 석박사학위논문 29건, 2000-2003 97건), 한국 전자정부도 베텔스만 재단이 제시한 전자정부의 개념에 맞게 서비스 이용(use), 효율성(efficiency), 투명성(transparency), 참여(participation), 조직변화(change of management) 등을 균형있게 구현한 전자정부(Bertelsmann Stiftung, 2002. 황종성 외, 2003. p.80 에서 재인용)로 발전되어 갈 것이다.

대한민국전자정부(www.egov.go.kr) 홈페이지 메뉴의 내용은 다음과 같다.

① 개인과 가정, 부동산, 자동차/교통, 세금, 기업/경제, 여행/이민, 국방/남북교류, 교육/취업, 사회보장/건강, 예술/문화의 12가지 토픽별(주제별)로 정부정보를 검색 할 수 있다. 주제명과 아이콘이 함께 제시되어 있다.

② 전자정부 안내 메뉴를 통해 전자정부와 민원서비스에 대해 자세하게 알 수 있다.

③ 정부조직 메뉴를 통해 정부기구를 대통령직속기관, 국무총리직속기관, 각처, 각부, 각청, 위원회, 기타 헌법기관으로 연결할 수 있다. 정부기관으로 연락할 수 있도록 전화번호, 주소가 제시되어 있으며, 각 기관 홈페이지로 연결되어 있다.

④ 정부자료실 메뉴에서 알림 만화, 정책자료, 연설문모음, 영상물, 정부간행물, 국정사진실 중 정부간행물(http://allim.go.kr/warp/webapp/newsarch/gpo_main)로 연결하여 주제별로, 즉 정치, 경제, 산업, 과학기술,

사회 보건 환경, 문화 역사 지리, 교육 기타, 정기간행물의 신착자료를 검색할 수 있다.

인터넷으로 정부정보를 이용하고자 할 경우 아직 자료실이 없는 부처가 많긴 하지만 각 정부기관의 웹사이트에서 자료실을 이용할 수 있다. 특히 국정홍보처 소속 정부간행물실은 「정부간행물목록」(92년 발간분 부터)에 수록된 정부간행물의 서지정보와 정부간행물 자료실 소장자료의 서지정보를 인터넷으로 통합 제공한다. 전자정부 홈페이지에서 직접 연결할 수는 없지만 인터넷으로 정부정보를 찾을 수 있는 곳은 다음과 같다.

1) 정부기록보존소(<http://www.archives.go.kr>)

정부간행물을 발행기관별, 간행물제목, 저자명으로 찾을 수 있다. 원하는 정부간행물의 소장처(공공 도서관, 정부기관 등)를 알 수 있고 원문자료를 볼 수 있는 경우가 따로 표시되어 있다.

2) 정부간행물자료실(http://www.alim.go.kr/jsp/gov_magzprofile.jsp)

정부간행물자료실은 국민들에게 정부간행물에 대한 총괄적인 정보제공을 목적으로 1991년 12월 23일 공보처 정부간행물제작소 소속으로 개관하였고, 1998년 2월 28일 문화관광부 정부간행물제작소로 소속이 변경되었다가 1999년 5월 24일 국정홍보처 국립영상간행물제작소 소속으로 되었다. 일반 국민이 직접 방문하여 자료실 이용이 가능하며, 정부간행물목록(연간, 유가물)을 통해 정부간행물 서지정보를 제공한다. 또 국립영상간행물제작

소 홈페이지를 통해 정부간행물정보를 제공하고 있다. '정부간행물 찾기'에서 1992년 발간 자료부터 「정부간행물목록」에 수록된 서지정보와 정부간행물자료실 소장자료정보를 통합 제공하고 있다. 또 '정부간행물뉴스'지를 통해 정부간행물자료실에 입수되는 신착자료에 대한 정보를 제공하며 이는 국정신문 홈페이지에서도 볼 수 있다

3) 행정정보소재안내(GILS: Government Information Locator Service)
(http://info.egpo.go.kr/Gils_g4c/aa170_index.html)

대국민 행정서비스의 일환으로 정부기관에서 운영중인 데이터베이스의 소재 및 국민에게 공개 가능한 행정정보를 안내해주는 시스템으로 인터넷을 통해 접근 가능한 정부보유 데이터베이스에 연결시켜 정부정보 검색을 지원하며 아직 전산화되어 있지 않은 정보에 대해서는 정보획득 방법을 안내하고 있다. 또 행정정보소재 안내 홈페이지를 통해 공공기관의 '개인정보에 보호에 관한 법률'에 근거하여 공공기관이 보유하고 있는 개인정보를 제공하여 국민들이 자신과 관련된 개인정보의 기록을 열람하고 잘못된 사항에 대해서는 정정을 청구할 수 있도록 개인정보목록을 안내하고 있다.

4) 정부기관 자료실(http://www.alim.go.kr/public/jsp/gov_magz_site.jsp)
행정부(22개 자료실), 입법부(국회도서관), 사법부(법원도서관), 헌법기관(중앙선거관리위원회 공개자료실, 헌법재판소 도서관),

지방자치단체(9개 자료실), 교육청(2개 자료실), 정부투자기관(6개 자료실), 정부유관기관(50여개 자료실)에 소속된 자료실을 해당 정부기관 웹사이트를 통해서 접근할 수 있다

5) 국립중앙도서관(<http://www.nl.go.kr>)

국립중앙도서관에서는 정부간행물실을 3층에 별도로 운영하고 있다. 정부간행물실에는 정부기관별 단행본 및 연속간행물(관보, 현행 법령집, 시·도·구보 등)을 이용할 수 있다. 최근 2년간의 국내 정부간행물은 직접 서가에서 찾아 이용하고, 그 외 자료는 정부간행물실에서 대출하여 이용할 수 있다.

6) 국회도서관(<http://www.nanet.go.kr>)

국회도서관에 접속한 후 전자도서관에서 정부간행물 데이터베이스를 검색할 수 있다. 국회도서관의 정부간행물 데이터베이스는 국회도서관에 소장되어 있는 국내정부간행물의 원문을 DB화 하여 서비스하는 자료로서 정부에서 발간된 연감, 백서 등의 원문이 디지털화되어 있다. 또한 입법부에서 발간하는 각종 자료의 데이터베이스가 구축되어 있다.

5. 2. 5 각국 전자정부 접근을 통한 정부정보이용 비교

이상 살펴 본 바와 같이 미국, 캐나다, 오스트레일리아, 한국의 전자정부 웹사이트를 통해 정부정보를 획득할 수 있는 방법과 다른 논문(류석상 외, 2003; 정진우, 2001)에서 밝힌 내용을 종합하여 각국의 전자정부와 정부정보 이용을 요약해보면 다음과 같다(표 3 참조).

① 전자정부 웹사이트를 통해 정부활동을 알 수 있다.

② 전자정부 홈페이지를 통해 국민과 기업체는 필요에 따라 토픽별로 해당 정부기관에 접근하여 정부정보를 얻을 수 있다. 미국, 캐

나다, 오스트레일리아에 비해 한국전자정부에서 제시하는 토픽 수는 너무 제한되어 있다.

③ 정부기관으로 직접 연결하는 것이 정부정보를 얻을 수 있는 가장 정확한 방법이므로 정부기관 명으로 필요한 곳에 쉽게 접근할 수

<표 3> 각국 전자정부와 정부정보 이용 비교

	미국 (http://www.firstgov.gov)	캐나다 (http://canada.gc.ca/)	오스트레일리아 (http://www.fed.gov.au)	한국 (http://www.egov.go.kr)
전자정부 지수	3.11 (세계 1위) (UN, 2001년 기준)	2.52 (세계 6위) (UN, 2001년 기준)	2.50 (세계 2위) (UN, 2001년 기준)	2.30 (세계 15위) (UN, 2001년 기준)
특징	3clicks to government service 5백만 명(2001) → 2천8백만 명(2002) 이용 야후에서 뽑은 50대 사이트에 포함됨	CRM 평가 순위 선두(2001-2002) 64가지 온라인 서비스 제공	38개 기관에서 24개 온라인 프로그램 추진 / 국민의 45%가 전자정부 사용 / 24시간 온라인행정서비스 / 700여 정부기관웹사이트 연결	93개 민원에 대한 온라인 처리 4000여종의 민원정보제공
홈페이지 메뉴	Citizens, Business & Nonprofits, Federal Employees, Government to Government, 정부기관명 A-Z, 연방정부, 주정부, 지방정부, 기타 기관	Publications(주제별, 대상이 용자별, 정부기관별, 발행물 명 등으로 구분) About Government(정부구조 및 기능, 정부기관, 국제기관 등으로 링크) About Canada(캐나다의 지도, 국기, 각종 통계, 여행안내, 사회, 정부, 국토, 경제 등의 대주제 하에 토픽별로 A-Z순 배열) 정부와의 온라인거래 양식, 접촉방법 등 안내 주제별, 이용대상자별, 정부기관 명 A-Z 순 배열 하에 링크 가능	국민 대상(각종 혜택, 커뮤니티, 케이션, 소비, 교통 등 22개 토픽 A-Z순 링크 가능) 학생이용자 대상 (12개 토픽 링크 가능)기업인 대상 14개 토픽 링크 가능 정부기관 A-Z 순 링크 가능. 접촉방법 안내)	개인과 가정, 부동산, 자동차 /교통, 세금, 기업/경제, 여행/이민/, 국방/남북교류, 교육/취업, 사회보장/건강, 예술/문화의 12개 토픽으로 정부정보검색 가능 전자정부 안내, 온라인 민원 서비스 안내정부조직을 통해 정부기관 링크 가능
정부정보 이용	통계치, 규정, 법규, 지리정보원, Ask Librarian, LC, NARA, 대통령도서관, 정부기관 및 공공도서관으로 링크 가능	캐나다국립도서관, 정부기관 도서관(A-Z순 배열), 연방정부도서관위원회(CFR) 등으로 링크 가능	국립도서관(AGIP, 온라인서점, 정부기관자료실) 링크 가능 능기탁도서관 연결 가능	전자정부 홈페이지 메뉴 중 정부자료실에서 정부간행물을 정치, 경제, 산업, 과학기술, 사회 보건 환경, 문화 역사 지리, 교육 기타, 정기간행물의 신착자료 검색 가능

있어야 한다. 이를 위해 정부기관명의 알파벳 순 접근이 필요하므로 한국전자정부 홈페이지에서도 정부조직보다는 정부기관명의 가나다 순으로 접근할 수 있도록 개선할 필요가 있다.

④ 전자정부 홈페이지에서 정부정보를 전문으로 취급하는 국립도서관 및 정부기관 자료실로의 연결이 필요하다. 미국 전자정부 홈페이지에서는 가상참고도서관(Ask Librarians), 정부기관 도서관, 정부간행물 기탁도서관, 국가 기록문서관, 대통령도서관, 주립 및 공공 도서관으로 직접 연결할 수 있다. 캐나다의 경우에는 전자정부 홈페이지의 첫번째 메뉴로 정부간행물(publication)이 제시되어 있으며, 국립도서관, 정부기관 도서관, 연방정부도서관위원회로 전자정부 홈페이지에서 직접 연결할 수 있다. 오스트레일리아의 경우에도 정부정보를 전달하는 국립도서관으로 전자정부 홈페이지에서 링크할 수 있으며, 정부간행물 기탁도서관, 정부기관도서관에서 정부정보를 찾을 수 있도록 안내하고 있다. 한국의 경우 전자정부 홈페이지의 정부조직 메뉴에서 해당 정부기관을 찾아 들어가 그 기관의 홈페이지에서 자료실을 찾도록 되어있어서 정부기관 자료실 찾기가 매우 어렵다. 또 국정홍보처 소속 정부간행물자료실에서 정부기관 자료실로 연결할 수 있도록 되어있으나 아직 연결이 안 되는 곳이 많다. 또한 한국 전자정부 홈페이지에서는 국회도서관, 국립중앙도서관, 정부기록보존소 등 정부간행물을 전문적으로 취급하는 도서관에 대한 안내가 없어서 일반 국민들이 필요한 정부정보를 찾아 이용하기가 어렵게 되어있다.

6. 결론

정부가 보유하고 있는 지식과 정보는 귀중한 정보 자원이므로 일반 국민들이 그 자원을 자율적으로 활용할 수 있도록 일관되고 호환이 가능한 정보체계를 채택하여야 하며, 이를 위해 정책입안과 서비스 전달을 개선하고 업무를 효율적으로 처리할 수 있어야 한다. 현재 전자정부를 통해 정부서비스와 정부정보를 제공하려는 노력이 세계적으로 이루어지고 있는 추세에 따라 한국정부도 발달하는 테크놀러지를 이용하여 전자정부를 구축하여 이를 통해 국민들이 보다 쉽고도 편리하게 정부정보를 이용할 수 있도록 전자정부프로젝트를 추진하고 있다.

본 조사를 통해 미국, 캐나다, 오스트레일리아, 한국의 전자정부 웹사이트를 통해 여러 가지 방법으로 정부정보를 이용할 수 있음을 알아내었다. 그러나 대한민국 전자정부 홈페이지를 통해서 알 수 있는 정부정보의 토픽 수는 미국, 캐나다, 오스트레일리아에 비해 너무 제한되어 있다. 또 정부기관으로 직접 연결하는 것이 정부정보를 얻을 수 있는 가장 정확한 방법인데도 대한민국 전자정부 홈페이지에서는 원하는 정부기관을 쉽게 찾아 들어 갈 수가 없게 되어 있다. 따라서 정부조직이나 정부기구보다는 정부기관명의 가나다 순으로 접근할 수 있도록 개선될 필요가 있다. 또 전자정부 홈페이지에서 정부간행물을 전문적으로 취급하는 정부기록보존소, 정부간행물자료실, 행정정보소재안내, 정부기관자료실, 국립중앙도서관 및 국회도서관으로 직접 연결하여 필요한 정부정보를 이용할 수 있도록 안내할 필

요가 있다. 미국 전자정부 홈페이지에서는 가상참고도서관(Ask Librarians), 정부기관 도서관, 정부간행물 기탁도서관, 국가기록문서관, 대통령도서관, 주립 및 공공 도서관으로 링크되어 있으며, 캐나다의 경우에도 전자정부 홈페이지의 첫번째 메뉴로 정부간행물(Publication)이 제시되어 있고, 국립도서관, 정부기관 도서관, 연방정부도서관위원회로 전자정부 홈페이지에서 직접 링크할 수 있도록 되어있다. 오스트레일리아의 경우에도 정부정보를 전달하는 국립도서관으로 링크되어 있으며, 정부간행물 기탁도서관, 정부기관도서관

에서 정부정보를 찾을 수 있도록 되어있다.

결론적으로 한국전자정부 홈페이지를 통해 국민들이 개별적으로 필요한 정부정보를 찾을 수 있도록 주제와 토픽이 보다 세분화될 필요가 있으며, 이용 대상도 일반 시민, 비즈니스 기관, 아동, 학생, 노인 등으로 좀더 다양하게 구분하여 이용자별로 필요한 정부정보를 찾을 수 있도록 배려할 필요가 있다. 특히 정부정보가 담겨져 있는 정부간행물을 실제로 찾아 볼 수 있도록 전자정부 홈페이지에서 정부간행물 전문도서관으로 연결이 필요하다.

참 고 문 헌

- 고유선. 2003. 『대학도서관에서 인터넷을 통한 정부정보제공에 관한 연구』. 이화여자대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 공보처. 1996. 『정부간행물 효율성세미나』. 서울: 공보처, 간행물제작소.
- 대한민국 전자정부. [online]. [cited 03/09/16].
 <<http://www.egov.go.kr>>
- 류석상, 이연우, 박정은. 2003. 주요 4개국 전자정부비교분석: 한국, 미국, 일본, 영국을 중심으로 『정보화정책』, 10(2): 71-88.
- 이정아. 2003. 국민 중심의 전자정부 구현을 위한 CRM 도입 전략. 『정보화정책』, 10(1): 178-191.
- 장 미. 2003. 『전자정부의 민원서비스에 대한 수용태도와 영향을 주는 요인에 대한 연구: 전자정부포털사이트를 중심으로』. 연세대학교정보대학원. 석사학위 청구논문.
- 정진우. 2002. 전자정부서비스 벤치마킹과 시사점: 유엔 회원국 평가보고서와 선행연구 비교를 중심으로 『디지털행정』, 89: 12-38.
- 최정태. 2001. 『기록학개론』. 서울: 아세아문화사.
- 황종성. 2003. 전자정부의 쟁점과 연구동향. 『정보화정책』, 10(3): 12. Asian Journal of E-Government journal. [online]. [cited 03/10/21].
 <<http://www.ijeg.org/asia/default.asp>>
- Central IT Unit, Cabinet Office, UK. 2000. E-Government: A Strategic Framework for Public Services in

- the Information Age. Modernising Government. [online]. [cited 03/10/21]. <<http://www.cabinetoffice.gov.uk/moderngov/index.html>>.
- Cruce, Patricia & DeDecker, Sherry. 1997. How to Effectively Locate Federal Government Information on the Web. [online]. [cited 01/03/27]. <<http://www.library.scsb.edu/universere/dedecker.html>>.
- Electronic Government: Canada Site. [online]. [cited 03/11/12]. <http://canada.gc.ca/e-consultation_e.html>.
- Fed.gov.au. [online]. [cited 03/11/12]. <<http://www.fed.gov.au/KSP/>>.
- FirstGov.gov. [online]. [cited 03/11/09]. <<http://www.firstgov.gov/>>.
- Government Technology: Solutions for State and Local Government in the Internet Age. [online]. [cited 03/10/21]. <<http://www.govtech.net/news/news.phtm?docid=2002.11.07-303000000028149>>.
- GOVT.NZ. [online]. [cited 03/09/16]. <<http://www.govt.nz>>.
- Hernon, Peter, Shuler, John, Dugan, Robert. 1999. *U.S. Government on the Web: Getting the Information You Need*. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, Inc.
- Herrick, Michael. Oct. 2003. The National Library of Canada. [online]. [cited 03/11/10]. <<http://www.nlc-bnc.ca/canlib/egov.htm>>.
- Hwang, Sung-Don & Myeong, Seung-Hwan. 1999. Electronic Government in South Korea: Conceptual Problems. *Government Information Quarterly*, 16(3): 277-265.
- Muir, Adrienne and Oppenheim, Charles. 2002. National Information Policy Development World Wide 1: Electronic Government. *Journal of Information Science*, 28(3): 173-186.
- New Zealand Government Online(NZGO) (Newzealand Governmente-government strategy [online]. [cited 03/10/21]. <<http://www.egovernment.govt.nz/context.html>>.
- Pastore, Michael. 2003. The Big Picture. [online]. [cited 03/10/21]. <http://cyberatlas.internet.com/big_pictures/gepgraphics/article/05911_744021>.
- Relyea, Harold C. 2001. Information Policy: E-Gov: The Federal View. *The Journal of Academic Librarianship*, 27(2):131-148.
- Robinson, Judith Schiek. 1988. *Tapping the Government Grapevine: The User-Friendly Guide to U.S. Government*

- Information Sources*. 2nd ed. Arizona: The Oryx Press.
- Robinson, Judith Schiek. 1998. *Tapping the Government Grapevine: The User-Friendly Guide to U.S. Government Information Sources*. 3rd ed. Arizona: The Oryx Press.
- Solifer, Paul and Hoffman, Abraham, Voss, D. Stephen. 2001. *American Government: Cliffs Quick Review*. NY: Wiley Publishing, Inc.
- Westfall, Gloria D. 1990. *Guide to Official Publications of Foreign Countries*, edited by Gloria Westfall for the Government Document Round Table (GODORT) of ALA. Congressional Information Services.