http://dx.doi.org/10.14400/JDPM.2014.12.1.1

다문화사회에서의 정보격차해소를 위한 플랫폼 전자정부 구축 연구

이상윤*, 정명주**
부산대학교*, 부산대학교**

A Study on 'Platform' e-Government for Reducing the digital divide in a Multicultural Society of S. Korea

Sang-Yun Lee*, Myungju Chung**
Pusan National University*
Pusan National University**

요 약 2020년 무렵 한국사회는 급속한 정보통신기술(ICT)발전에 따른 디지털 양극화의 심화문제와 함께, 100만 명에 이르는 본격적인 다문화사회가 시작될 것으로 예상되는 점에서, 본 연구는 이러한 시대도래에 적합한 정보격차를 해소하는 다문화정책에 대한 논의를 전개하였다. 따라서 이러한 새로운 패러다임 변화환경 아래에서의 한국 다문화 가족 관련 정보서비스가 확대 및 강화되는 미래전략방향을 탐색하였다. 본 논문에서는 이를 위해 바람직한 미래상을 시나리오플래닝을 통하여 고찰하여 보고 이의 달성을 위한 향후 추진방향을 모색하였다. 그 결과 ICT에 기반을 둔 데이터 서비스통합형의 개방된 플랫폼 전자정부 구축이 향후 한국 다문화사회에 있어서의 바람직한 미래상으로 제시되었다.

주제어 : 다문화사회, 정보격차, 정보서비스, 플랫폼, 전자정부

Abstract The 2020 Digital polarization in accordance with rapid information and communication technology (ICT) development arises as an important issue in the society of the time in S. Korea. And at that time of 2020 S. Korea society due to the multicultural families of nearly one million people are expected to start full-scale multicultural society. So this study has been developed ways to bridge the gap as the digital divide with a discussion of multicultural society policy relevant to advent of the era of the informatization. Also under changing environment of this new paradigm, this study proposed that the future strategic direction like expanded and enhanced information services relevant to multicultural families in S. Korea. So this study focused on the strategy consulting of multicultural society policy with e-Government of S. Korea by the application of 'scenario planning' as a foresight method. As a result, A desirable future vision of multicultural society policy with e-government in S. Korea is to build 'open platform' based on ICT-integrated data services.

Key Words : Multicultural Society, Digital Divide, Information Service, Platform, e-Government

* 본 연구는 부산대학교 자유 과제 학술연구비(2년)에 의하여 수행되었음
Received 12 October 2013, Revised 20 November 2013
Accepted 20 january 2014
Corresponding Author: Myungju Chung(Busan National University)
Email: mjch@pusan.ac.kr

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (http://creativecommons.otg/licenses/by-nc/3.0), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

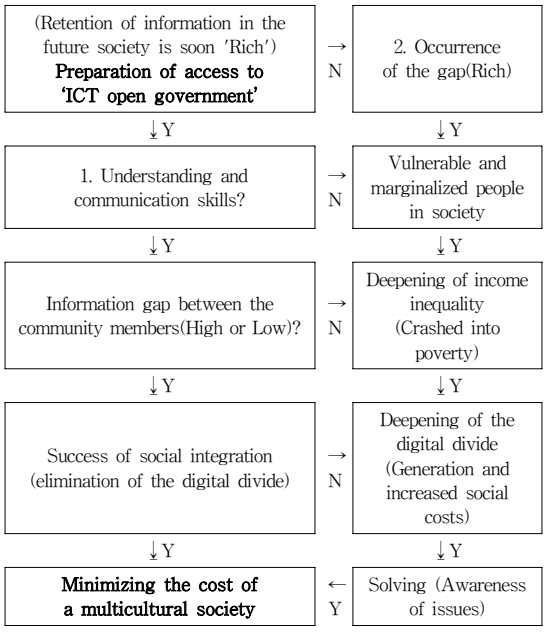
1. 서론

IT에 관련한 2020년 한국사회의 거대한 추세를 미래사회의 구조변화 측면에서 예상해보면, 도시, 위험, 격차, 정부의 네 가지에서 접근해 볼 수 있다. 도시의 경우는 글로벌 메가시티 경쟁의 확대부문, 위험은 예측 불가능한 위험의 증대문제, 격차에서는 디지털 양극화의 심화문제, 정부 측면에서는 개방형 정부로의 전이 등이 논의된다. 이중 디지털 양극화의 심화문제는 미래의 신기술 등장과 서비스의 다양화 및 차별화로 인한 정보 접근성과 활용능력의 개인 간 혹은 대상 간의 차이에서 오는 정보와 지식격차의 심화가능성을 더욱 증대시킬 것으로 예상되며, 이는 새로운 서비스에 대한 정보접근 격차와 함께, 기존 서비스에 대한 정보 활용 격차의 양 측면에서 발생할 가능성이 높다. 또한 정부 부문은 미래의 경제사회의 발전과 시민의식의 강화, IT기술의 발전에 따른 폐쇄형 정부에서 개방형 정부로의 정책 패러다임 역시 급변할 것으로 예상된다[1].

한편 한국의 경우, 결혼이민자의 증가에 따른 다문화가족 규모가 2008년 34만 명에서 2011년 55만 명으로 급증하면서 이제 2020년에는 다문화가족이 100만 명을 넘을 것으로 전망된다. 그럼에도 불구하고, 현재의 한국사회는 아직까지는 이러한 다양한 인종, 종교, 문화와의 공존의식이 여전히 미흡한 수준이며, 다문화가족 중 결혼이민자의 경우는 대부분 단순 노동자에 머물러 주로 저숙련, 저임금 직종에 종사하는 형편이다. 이에 대해 한국정부는 사회적 이해 증진을 위한 노력을 하고는 있으나 현재 정책 대상이 결혼이민여성에 편중되어 있고, 부처별 프로그램 간의 연계는 약한 수준이다.

또한 대부분의 결혼이민자들에게 있어, 한국 사회와의 통합에 있어서의 가장 큰 장애는 언어소통여부이다[2]. 사실상 낮은 언어능력 수준은 최근의 급속한 IT기술의 발전에 따른 기존 서비스에 대한 정보 활용 격차를 더욱 크게 하고, 나아가 다양한 서비스에 대한 정보 접근성과 활용능력을 감소시켜, 결국 미래에 예상되는 폐쇄형 정부에서 개방형 정부로의 정책 패러다임의 변화에 적합하지 않는 사회구성원을 양성시킬 가능성이 높다. 현재 결혼이민자 경우, 대부분 단순 노동자인 이유로 낮은 임금으로 인한 열악한 작업환경은 물론이거니와 이에 따른 생활수준 역시 낮은데, 따라서 정보격차(Digital Divide) 발생의 가장 큰 원인 중의 하나가 바로 경제적 능력인 점에서, 현 시점에서 이에 대한 대비가 필요하다. 곧 급속한 IT기술의 발전에 따른 디지털 경제를 기반으로 하는 미래의 정보화 사회에서는 정보격차가 소득격차에 심각한 영향을 미치는 이유로, 이제 정보가 일종의 상품과 같은 것으로 취급되어 그 활용에는 반드시 비용이 발생하기 때문인데, 정보에 대한 접근성이 낮으면 낮을수록 소득을 통해 확대되는 부(Rich)의 순환과정과 역행하는 악순환이 진행되어 결국 소득격차별 경제력 차이를 더욱 심화시키는 우려가 있다[3]. 따라서 이상과 같이, 2020년이면, 한국사회는 급속한 정보통신기술(ICT)발전에 따른 디지털 양극화의 심화문제 및 개방형 정부로의 전이 측면과, 100만 명에 이르는 본격적인 다문화사회가 시작될 것으로 예상되는 점에서, 이러한 시대도래에 적합한 정보격차를 해소하는 다문화정책에 대한 논의가 현 시점에서 필요하다고 할 수 있다([Fig. 1]참조).

본고는 다음에서 이상의 문제의식을 바탕으로 앞으로 한국이 다문화사회로 이행하는 과정에서 정보격차해소를 위한 적합한 추진방안을 논의하는데, 그 미래지향적인 전략을 시나리오플래닝 방법론을 활용하여 이의 달성을 위한 향후 추진방향을 탐색한다.



[Fig. 1] Framework of analysis(Y: yes, N: no)

2. 다문화사회와 정보격차

2.1 한국의 다문화적 상황의 전개

현재 한국의 다문화가족 등의 결혼이민자 규모를 살펴 보면, 결혼이민자, 배우자, 자녀를 포함한 다문화가족 규모는 2008년 34만 명 수준에서 2011년에는 약 55만 명으로 60%로 급증하였고, 결혼이민자는 같은 해 약 21만 명에 도달하였으며, 자녀수에서도 2008년 6만 명에서 2011년 15만 명으로 2.5배 증가하였다[4]. 또한 다문화가족은 2020년에는 2011년 기준의 55만 명에서 거의 두 배인 약 98.6만 명에 육박할 것으로 보이며, 총인구 대비 비중은 2011년 기준 1.1%에서 2020년에는 1.9%로 증가할 것으로 전망된다[5].

이에 한국정부는 다문화상황의 전개에 대응하기 위해 근거 법령을 마련하고, 조직체계를 정비하여 다문화정책의 제도화를 꾀하였다. 먼저 2006년도에 외국인정책위원회를 설치하여 2008년도에는 제1차 외국인정책 기본계획을 수립하였고, 2012년 12월에는 제2차 외국인정책 기본계획을 수립하였다. 또한 2010년 5월에는 다문화가족정책위원회를 구성하고 '제1차 다문화가족지원정책기본계획(2010~2012)'을 준비하였으며, 2012년 12월에는 '제2차 다문화가족정책기본계획(2013~2017)'을 마련하였다.

2.2 정보격차

정보격차는 '정보를 가진 자'와 '그렇지 못한 자'사이의 격차를 의미한다. 이에 대해 OECD는 정보격차에서 지식격차(knowledge divide)로 논의를 확대하고 있으며[6], 이는 정보인프라구축을 위한 혁신시스템(innovation system) 시각에서도 논의되고 있다[7]. 따라서 본고에서는 최근의 IT기술의 급속한 발전에 따른 정보화에 관련한 서비스에 대한 접근, 소유 및 활용과 같은 정보를 이용하여 혜택을 받는 개인이나 집단, 그렇지 못한 개인이나 집단과의 차이에서 기인한 불평등으로 보는 점에서 여기서 논의되는 정보격차를 디지털 격차(Digital Divide)로 접근하고 있다.

한편 정보격차 발생의 가장 큰 원인 중의 하나는 소득격차라는 경제적 능력에서 오는 차이 때문이다. 전통경제와 달리 디지털경제는 자본과 노동이라는 기존의 생산요소 외에 디지털격차라는 정보요소가 추가되어 정보격차가 고착화되면 될수록 소득격차가 점진적으로 확대되는 전통경제에 비해 이러한 소득격차가 더욱 급격하게 확대될 수 있다. 다음으로 이러한 정보격차에 있어서의 발생의 원인과 유형의 복합성을 좀 더 구체적으로 살펴보면, 경제적 요인, 사회인구학적 요인, 의식적 요인들은 매체 접근성, 정보동원력, 정보의식에 연계되어 결국 접근격차, 활용격차, 수용격차의 세 가지 격차 차원에서 정보격차의 문제로 진행된다. 한 예로, 정보화 기기가 대체적으로 고가인 점에서 이러한 경제적 요인 측면에서는 그 매체에 대한 접근성이 경제문제라 할 수 있는데(접근격차문제), 경제적 부담을 무릅쓰고 고가의 정보화 기기를 소유하여도 그 활용능력이 없거나 낮을 경우 정보 동원력에서 약화되며(활용격차문제), 나아가 정보에 대한 가치나 유해성을 스스로 인지하여 판별하는 정보의식 측면 역시 낮은 수준에 머물게 된다[8].

2.3 다문화사회에서의 정보격차

〈Table 1〉 Online services and status of the digital divide with immigrants married to Koreans

Classification and Content	Immigrants married to Koreans(%, Compared to general population)	Remark or note
Access	87.5	100% assuming of the informatization level of the general public(Korean)
Competency	55.7	Same as above
Utilization (quantitative / qualitative)	60.0(66.7/43.1)	Same as above
generalization	**71.4**	Same as above

<Table 1>은 온라인서비스 관련 결혼이민자 정보격차 현황을 나타낸 것이다. 표에서 보듯이, 일반국민의 정보화수준을 100으로 가정할 때 일반국민 대비 접근부문(필요시 접근가능성, 정보기기보유정도, 컴퓨터인터넷성능)은 87.5%, 역량부문(컴퓨터 및 인터넷 사용능력)은 55.7%, 활용부문(양적부문은 컴퓨터 인터넷 이용률 및 사용시간, 질적부문은 일상생활도움정도 및 권장용도이용정도)은 60%에 불과하며 종합적으로 71.4%수준이다. 특히 직접적으로 정부제공의 온라인서비스에 관련되는 정책건의 및 민원제기능력 측면은 51.7%, 전자정부이용능력은 50.9%에 불과한데, 이러한 이유로 일반 국민 대

비 인터넷 심화 이용능력은 절반을 조금 넘는 수준인 60.5%에 불과하다[9].

2.4 다문화사회의 정보격차해소 필요성

이상에서 논의한 정보격차에 대해 그 해소의 필요성은 여러 가지 측면에서 논의될 수 있지만, 본고가 한국의 결혼이민자 등 다문화정책에 있어서의 정보격차 문제를 다루는 점에서, 범위를 좁혀 크게 다음의 두 가지 측면에서 다루고 있다.

첫째, 정보격차가 심화되면 정치적 불평등 구조가 심화되고 사회통합이 저해된다는 점이다. 정보민주주의란 것이 공공정보의 공개와 같은 정보화 실현을 통해 대국민접근성을 향상시키고 정보를 공정하게 분배하여 국민 누구나 정보에서 소외되지 않게 한다는 점에서, 사실상 IT기술 등의 정보통신기술을 활용하여 정치과정에 있어 시민의 참여를 독려하고 이를 이루는 것이 진정한 정보사회에서의 전자민주주의의 구현이라 할 수 있고[10], 따라서 정보통신기술에 접근하기가 상대적으로 어렵거나 접근할 수 없는 사람들은 정치적, 사회적으로 참여가 힘들거나 점차 사회적으로 배제되거나 소외된다는 점에서 정보격차를 해소할 필요가 있기 때문이다.

둘째, 정보격차는 경제적 불평등 구조의 악순환, 곧 경제적 불평등이 교육이나 문화 불평등으로 확대되어 이러한 격차를 더욱 심화시키는 악순환이 전개되는 문제가 있기 때문에 반드시 해소할 필요가 있다는 것이다. 곧 정보통신기술의 혜택에서 배제된 집단이나 사람들은 혜택을 누리는 사람이나 집단들에 비해 경제적 부를 쌓는 것이 더욱 힘들어지거나 멀어지게 되어, 교육과 문화의 불평등으로까지 전개되어 시간이 지남에 따라 그 격차는 점차 커지기 때문이다([Fig. 1]참조).

3. 정보통신기술동향과 한국에서의 다문화 정보서비스 제공 현황

3.1 미래 스마트 사회와 정보통신기술동향

최근의 급속한 정보통신기술의 발전은 지능화된 미래사회 실현과 함께, 잠재적 위험대응 등에 대한 문제 해결 수단으로까지 확장되고 있다. 고령화, 양극화, 기후변화, 에너지고갈, 저성장 등의 현안 문제대응에 있어 인간 중심의 서비스 강화가 중요시되면서 이제 사회 인프라의 지능화, 융합화, 모바일화 등이 더욱 요구되었고, 정보통신기술은 이를 실현하는 기반이 되고 있다[11]. 또한 미래의 지식정보사회인 스마트사회는 정보통신기술이 융복합되어 모든 사람과 사물을 연결하여 초연결성을 실현하는 '사물 간 인터넷(Internet of Things)'이 활성화되는데, 자동적 연계와 추론이 가능한 상황인식 및 개인화의 지능형 서비스를 지향하는 미래 데이터에 기반을 둔 사물 간 초연결의 미래 네트워크가 구성된다. 또한 인터넷 전체가 하나의 지능적 컴퓨터로서 서로 다른 서비스 네트워크들로 구성되어 시장요구에 부합되는 서비스 지향형의 네트워크를 추구한다. 즉 융복합된 정보통신기술 및 관련 기기의 사용을 통해 시민들 스스로가 생산자와 소비자가 되어 상호 지식과 정보를 공유하는 시민들의 참여가 강화된 네트워크로 연결되어 인간 간의 적극적인 서비스가 가능해지고 사회에 새로운 가치를 탄생시키게 된다[12].

결국 시민 스스로가 정보에 대한 생산자와 소비자 역할을 동시에 하는 미래 스마트사회는 정보통신기술이 현재보다 더욱 급격히 발전할 것으로 예상된다. 따라서 그런 점에서 '정보를 가진 자'와 '그렇지 못한 자'인 정보소외층 간의 정보격차는 더욱 심화될 우려가 있으며 그럼에도 불구하고 정보를 공유하는 등 쌍방향 소통이 더욱 강조되는 사회로 발전할 것으로 전망된다.

3.2 관련 연구 및 한국에서의 다문화정보서비스 제공 현황

한국의 다문화정보(온라인)서비스 관련하여 먼저 다문화가족지원정책의 경우, 중앙행정기관별로 각각의 기능을 고려하여 개별적으로 진행되고 있는 문제가 있다. 따라서 조직간 협의체계가 확립되어 있지 않아 정책에 대한 심의와 조정, 협력이 원활하지 않은 문제가 발생하고 있다[13]. 또한 현재 정보통신기술은 급격하게 발전하고 있고, 이러한 시기에 다른 구성원에 비해 다문화가족의 정보격차가 더욱 심화되면, 사회부적응 집단이나 개인으로 남을 수 있다는 우려가 있다. 따라서 현재의 정보통신기술에 적합한 협력네트워크 등과 같은 다문화가족에 대한 정보정책탐색은 그러한 점에서 중요하다[14].

한편 일선에서 다문화가족지원정책을 담당하고 있는 현재의 다문화가족지원센터의 문제점은 다음과 같다. 첫째, 다문화가족지원센터 운영의 효율성 문제, 둘째, 센터의 일률적 분산 배치의 문제, 셋째, 일률적 예산 배정 및 사업 획일성의 문제, 넷째, 다문화가족지원센터 환경 변화에 따른 센터 기능 재조정 문제가 주로 지적되고 있다[15].

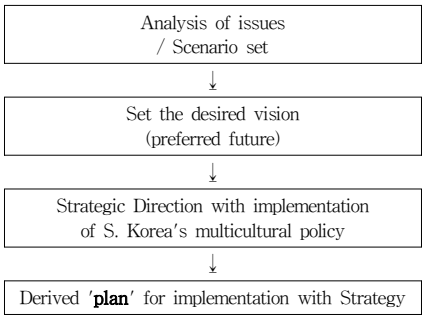
특히 한국의 다문화가족과 온라인 서비스에 대한 향후 추진방향으로는 아래처럼 제기되고 있다. 곧 한국의 다문화가족과 서비스에 대한 향후 추진방향에 대해, 먼저 접근성이 확대되도록 온오프라인(on/off-line)종합정보 제공시스템 마련을 통해, 국내외, 정부기관 간, 민관 상호 간에 일관된 서비스정보제공이 가능하도록 하며, 현재 결혼이민자와 그 가족이 주 대상인 점에서 그 대상을 확대시킬 필요가 있다는 것이다. 또한 다문화가족지원센터의 효율적 배치를 통해 다문화가족의 추이변화에 적합한 중장기과제를 개발하고 추진할 필요가 있다. 그리고 다문화가족에 대한 다양한 서비스의 효율적 제공이 가능하도록 전 국민을 대상으로 한 다문화인식개선노력을 진행하고, 중앙 및 중간 전달체계인 전국다문화가족지원단에 대한 지원강화가 필요하다. 마지막으로 체계적 지원강화를 위해 지원서비스평가에 있어서 중앙정부차원에서 가능하도록 하며, 적정예산을 배정하고 전문인력의 충분한 확보가 요구된다[16].

4. 다문화가족지원정책과 정보격차 해소 전략설정

다음에서는 이상에서 논의한 정보통신기술동향과 함께하는 한국에서의 다문화가족 관련 정보서비스 제공 현황에 대한 고찰을 바탕으로 향후 한국의 다문화가족 관련 정보격차해소를 위한 그 전략으로서 미래예측방법론인 시나리오플래닝 기법을 활용하여 다문화 정보서비스 제공을 위한 전자정부 구축모델을 탐색한다.

4.1 시나리오플래닝의 개념과 의미

시나리오플래닝은 정보통신기술정책수립에 광범위하게 사용되는 방법론이며, 최근 들어 한국에서도 점차 시나리오방법론을 활용한 정보통신기술정책수립방안에 대한 연구가 진전되고 있다[1]. 또한 시나리오플래닝은 미래의 불확실성을 제한적으로 보다 잘 이해할 수 있는 방법론으로서, 현재에서 미래까지의 미래 이슈 진행과정을 서술하는 스토리를 말한다. 따라서 시나리오플래닝은 통계적 예측도 아니고 단일한 예측도 아니지만 미래를 알 수 있는 방법이며, 시나리오플래닝은 미래가 어떤 모습일지에 대한 정합성 있는 견해이다[10][12][17][18][19][20].

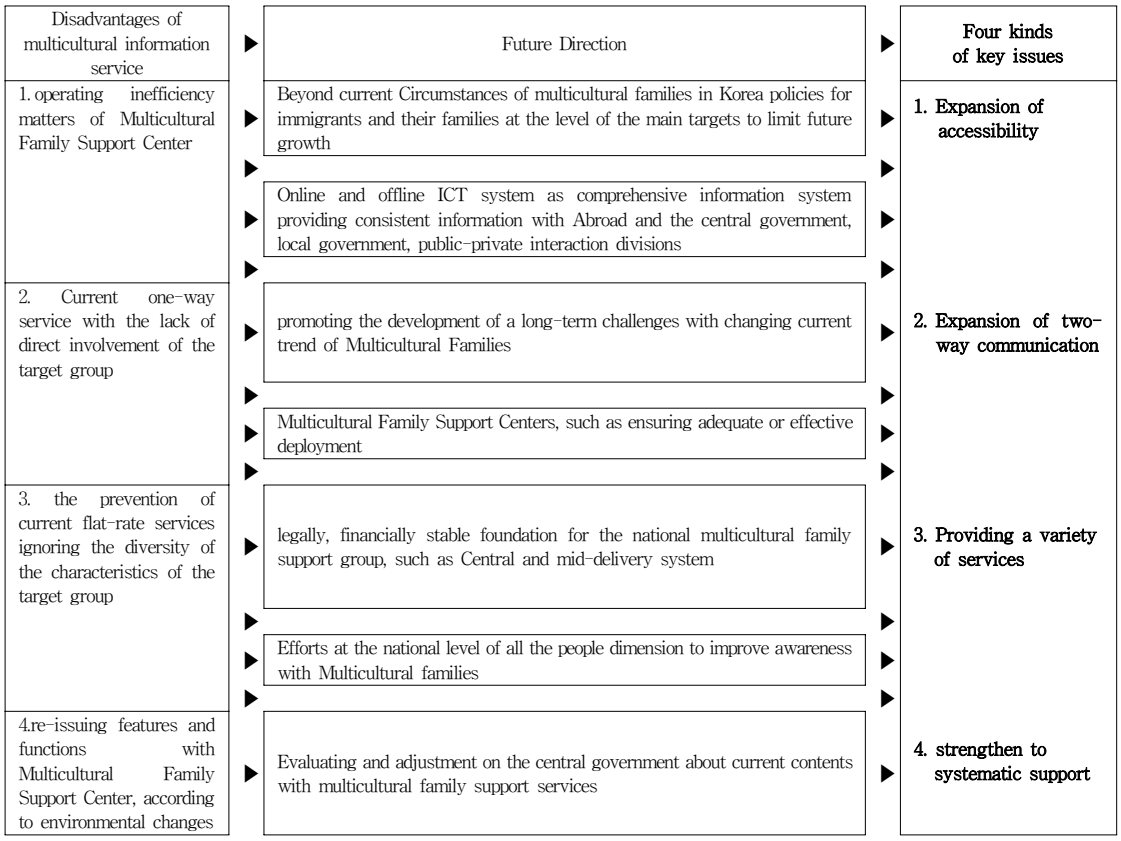


[Fig. 2] Scenario Planning in Korea with the multicultural policy process of setting strategic direction, bridging the digital divide

따라서 본 연구는 미래예측방법으로 많이 활용되고 있는 시나리오플래닝 방법론을 활용하여 한국의 다문화정책 관련한 최근의 정보통신기술의 급격한 발전에 따른 정보격차 해소의 전략방향 설정에 대한 미래상을 도출한다. 본 연구에서는 기존 시나리오플래닝 방법론에 따라 [Fig. 2]의 순서로 한국 다문화정책 관련 미래상을 도출하고, 향후 정보격차해소를 위한 전략을 도출한다. 전략의 방향성 탐색을 위한 가장 적합한 방법은 역시 시나리오에 기반을 둔 전략설정이기 때문이다[17].

4.2 시나리오플래닝을 통한 정보격차해소를 위한 다문화정보서비스 제공의 미래상과 주요 이슈 선정

다가오는 정보통신기술의 급격한 발전에 따른 스마트사회에서 현재 정보소외층의 우려가 있는 다문화가족에 있어, 미래에 예상되는 정보격차를 최소화하기 위해서는 앞으로 정부의 다문화가족지원정책의 추진에 있어서 이러한 정보격차를 최소화하는 방안으로 추진되어야 한다.



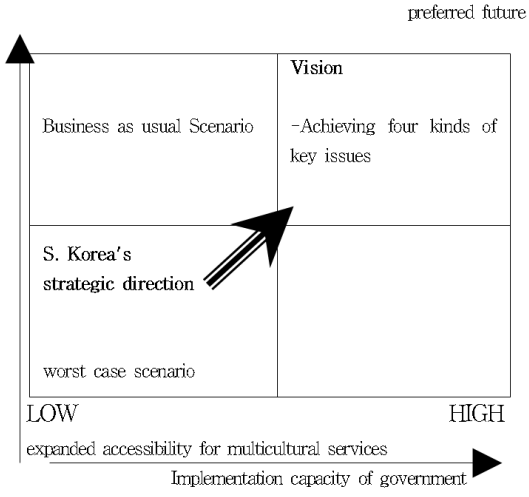
[Fig. 3] Key issues for bridging the digital divide with S. Korea's future multicultural policies

따라서 이를 위한 미래예측형 시나리오플래닝을 위해서는 현안에 대한 이슈도출, 그 이슈에 대한 분석, 이를 통한 중심축 설정은 필수적이다[18][19].

[Fig. 3]은 -최근의 정보통신기술의 급격한 발전에 적합한 다문화가족의 정보격차해소책 마련을 위한 정보공개 및 활용 그리고 공유를 강화하는 방안의 필요성에서- 앞에서 논의한 한국의 다문화가족지원정책의 관련 문제점에서 도출된 향후 한국의 다문화가족지원정책과 정보격차 해소를 위한 주요 이슈를 정리한 것이다.

도출된 주요 이슈는 다음의 네 가지다. 첫째, 접근성 확대, 둘째, 쌍방향 소통확대, 셋째, 다양한 서비스 제공, 넷째, 체계적 지원 강화이다. 각 주요 이슈를 살펴보면, 먼저 접근성 확대는 현재의 다문화가족지원센터의 문제점으로 지적되는 것으로 다문화가족지원센터 운영의 효율성 문제에 관련된다. 곧 현재의 한국의 다문화가족지원정책은 결혼이민자와 그 가족을 주 대상으로 제한하는 수준에 머문 이유로 다양한 관련자들의 접근이 어렵고 비용투자 대비 그 효과는 적은 편이다. 따라서 관련 참여자를 극대화하는 시너지(synergy) 효과를 창출하기 위해서라도 국내외와 중앙정부 및 지자체, 민관 상호가 일관된 정보를 제공할 수 있는 온오프라인(on/off-line) 종합정보 제공시스템 마련이 필요한데 그런 점에서, 접근성 확대가 요구된다. 둘째, 쌍방향 소통확대의 마련이다. 이는 현재 다문화시책으로 제공되고 있는 서비스들이 주로 외국인의 소극적 관조를 전제로 제공되고 있고 적극적으로 참여하고 의견을 개진할 수 있는 장치가 결여된 채 제공되고 잇는 서비스의 문제점으로부터 도출한 방안이다. 따라서 외국인의 참여를 전제로 하는 중장기 과제를 개발하고 추진하는 것에 해당된다. 셋째, 다양한 서비스의 제공은 지역별로 각기 다른 분포를 보이고 있는 외국인의 유형을 고려하지 않고 다문화가족지원센터에 대한 일률적 예산 배정 및 사업 획일성의 문제에 관련되는 것으

로 전 국민을 대상으로 다문화 인식개선을 위한 노력의 진행 아래에서 다문화가족에 대한 다양한 서비스를 개발하여야 하는데, 기존의 중앙 및 중간 전달체계인 전국다문화가족지원단에 대한 법적/재정적인 안정적 기반 마련에 대한 지원도 한 예가 될 수 있다. 마지막으로 체계적 지원 강화는 다문화가족지원센터의 환경변화에 따른 센터 기능의 재조정 문제에 관련되는 것으로 현행 다문화가족 지원서비스 내용을 중앙정부 차원에서 평가하고 조정하여 보다 체계적으로 다문화가족에 대한 지원을 강화하는 것이다. [Fig. 4]는 도출된 네 가지 주요 이슈인 접근성 확대, 쌍방향 소통확대, 다양한 서비스 제공, 체계적 지원 강화를 달성하기 위한 시나리오플래닝을 통한 한국 다문화가족지원정책의 바람직한 미래상을 설정한 것으로 각각 세로축을 다문화서비스 접근성 확대(접근성 확대와 쌍방향 소통 관련)와, 가로축을 정부의 다문화가족 지원정책 추진역량(다양한 서비스제공과 체계적 지원 관련) 강화의 두 개의 축으로 분리한 것이다. 곧 [Fig. 4]처럼, 다문화서비스 접근성 확대부문과 다문화가족지원정책 추진역량강화 부문으로 2×2 Matrix를 그려서 바람직한 미래상을 설정하며, 미래예측의 시간축은 한국에 있어 다문화가족의 본격적인 100만 명 시대가 예상되는 '2020년 중단기'로 설정하였다.



이러한 시나리오플래닝을 통하여 한국정부가 지향하여야할 다문화가족지원정책의 미래상을 도출할 수 있다. 한국의 다문화가족지원정책의 미래상은 최근의 급격한 정보통신기술의 발전에 따른 다문화가족의 정보격차를 최소화하기 위한 목적에서 접근성 확대와 쌍방향 소통 관련해서 다문화서비스에 대한 접근성이 확대되어야하며, 다양한 서비스제공과 체계적 지원 측면에서는 한국정부의 다문화가족지원정책 관련 추진역량이 강화되는 차원 아래에서 추진되어야 하는데, 도출된 주요 이슈인 '접근성 확대', '쌍방향 소통확대', '다양한 서비스 제공', '체계적 지원 강화'의 달성이 추진할 미래상이 된다.

이러한 시나리오 도출로직을 통해 가장 바람직한 미래방향(preferred future)인 시나리오1을 도출하였다. 시나리오1 전개(writing)의 주요내용은 다음과 같다.

시나리오1(바람직한 미래상): 2020년 한국의 다문화가족지원정책은 성공적으로 자리를 잡았다. 한국의 다문화가족의 정보격차 수준은 사회의 다른 구성원들과 집단에 비해 큰 차이가 없는데, 덕분에 정보격차심화에 따른 정치적 불평등이나 사회통합의 저해우려는 완전히 해소되었다. 2020년 한국 사회에서 다문화가족에 있어 정보민주주의는 더욱 강화되어 정보는 공정하게 분배되고 있으며 정보에서 소외되지 않게 하고 있다. 이제 한국의 다문화가족은 ICT등의 정보통신기술에 용이하게 접근하여 정치과정에 주도적으로 참여하고 있다. 또한 정보격차의 해소를 통해 경제적 불평등, 교육 및 문화 불평등도 해소되어 다시 정보격차의 불평등으로 전환되는 악순환의 고리도 발생하지 않고 있다. 이제 한국의 다문화가족은 정보격차가 최소화되어 사회의 다른 구성원이나 집단에 비해 정보통신기술의 혜택에서 배제되지 않고 있으며 그런 이유로 경제적 부를 쌓는 것 역시 차별받지 않고 있다. 2020년 현재의 한국의 다문화가족은 2010년대 초반의 한국사회에서 빈곤가구의 비율이 높은 상태를 벗어나 중산층으로 진입하며 지역사회에서도 상호소통형의 융화에 성공적으로 진입하여 한국사회는 전반적으로 다문화포용의 수준이 향상되고, 사회갈등이 최소화되어 사회통합이 달성되면서 세계적인 모범사례가 되고 있다. 곧 한국정부는 2010년대 초반부터 한국 다문화가족지원정책의 미래상으로 '접근성 확대', '쌍방향 소통확대', '다양한 서비스 제공', '체계적 지원 강화'의 달성을 들고, 이를 적극적으로 추진하였는데, 그 결과 당시 현장에서 다문화가족지원정책을 담당했던 다문화가족지원센터의 문제점으로 제기되었던 다문화가족지원센터 운영의 효율성 문제, 센터의 일률적 분산 배치의 문제, 일률적 예산 배정 및

사업 획일성의 문제, 다문화가족지원센터 환경변화에 따른 센터 기능 재조정 문제 등을 완전히 해결하였으며, 관련 다문화가족과 서비스에 대한 추진방향 역시 현재 확실히 달성하였다.

이와 대조적인 최악의 시나리오(worst case scenario) 4 전개(Writing)의 주요내용은 다음과 같다.

시나리오4(최악의 상황): 2020년 한국의 다문화가족지원정책은 완전히 실패하였다. 한국의 다문화가족의 정보격차 수준은 사회의 다른 구성원들과 집단에 비해 매우 큰 차이를 보이는데, 덕분에 정보격차심화에 따른 정치적 불평등이나 사회통합이 저해되어 사회갈등과 불만은 폭발진전에 이르렀다. 2020년 한국 사회에서는 다문화가족에 있어 정보민주주의는 완전히 실패하여 정보는 공정하게 분배되지 않고 있으며 정보에서 완전히 소외되게 하였다. 이제 한국의 다문화가족은 ICT등의 정보통신기술에 용이하게 접근하여 정치과정에 주도적으로 참여하지도 못하고 있으며, 정보격차의 해소를 통한 경제적 불평등, 교육 및 문화 불평등도 해소하지 못하여 이러한 문제점들이 다시 정보격차의 불평등으로 전환되는 악순환까지 발생하고 있다. 이제 한국의 다문화가족은 정보격차가 최대화되어 사회의 다른 구성원이나 집단에 비해 정보통신기술의 혜택에서 확실히 배제되고 있으며 그런 이유로 경제적 부를 쌓는 것 역시 차별받고 있다. 2020년 현재의 한국의 다문화가족은 2010년대 초반의 한국사회에서 빈곤가구의 비율이 높은 상태를 여전히 벗어나지 못하고 있으며, 오히려 더 심화되어 사회최하위층으로 전락하여 지역사회에서도 갈등과 소외의 대상이 되고 있으며 이제 한국사회는 전반적으로 다문화포용에 완전히 실패하여 사회적 비용이 증가하는 등 세계적인 실패사례가 되고 있다. 곧 한국정부는 2010년대 초반부터 한국 다문화가족지원정책에 있어서의 제대로 된 미래상을 설정하고 이를 적극적으로 추진하지 못했는데, 그 결과 당시 현장에서 다문화가족지원정책을 담당했던 다문화가족지원센터의 문제점으로 제기되었던 다문화가족지원센터 운영의 효율성 문제, 센터의 일률적 분산 배치의 문제, 일률적 예산 배정 및 사업 획일성의 문제, 다문화가족지원센터 환경변화에 따른 센터 기능 재조정 문제 등의 해결에도 완전히 실패하였으며, 관련 다문화가족과 서비스에 대한 추진 역시 현재 확실히 실패하였다.

별다른 정책적 개입이 없이 현재의 상황으로만 유지되는 일상적 상황(Business as usual Scenario)은 다음과 같다.

시나리오3(일상적 상황): 2020년 한국정부의 다문화가족지원정책은 한국정부보다 앞서 다문화가족지원정책을 시행하여 추진하였던 다른 모범국가들에 비해 낮은 수준에 머물러있다. 사실상 한국 정부는 2010년대 초반부터 다문화가족지원정책에 있어서 당시 현장에서 다문화가족지원정책을 담당했던 다문화가족지원센터의 문제점으로 제기되었던 다문화가족지원센터 운영의 효율성 문제, 센터의 일률적 분산 배치의 문제, 일률적 예산 배정 및 사업 획일성의 문제, 다문화가족지원센터 환경변화에 따른 센터 기능 재조정 문제 등을 잘 알았음에도 불구하고 또한 당시에 제기되었던 다문화가족과 서비스에 대한 추진방향을 이미 인식하였음에도 불구하고 그 동안 이를 제대로 해결할 수 있는 정책을 마련하여 합당하게 추진하지 못했다. 2020년 현재 한국의 다문화가족지원정책은 융화는 말할 것도 없이 여전히 다문화가족을 사회에 동화시키려는데 급급한 수준이며 정보격차 역시 조금씩 향상되고는 있으나 그렇다고 만족할만한 수준도 아니다. 또한 한국정부는 사회갈등을 최소화하여 사회통합을 달성하고자 다문화가족지원센터 등을 통해 다문화가족에 대한 지원을 하고는 있으나 제대로 된 쌍방향접근이 되지 못하고 있으며 소통불통의 문제를 겪고 있다. 이제 한국의 다문화가족은 다수가 여전히 사회의 저소득층에 머물러 있다.

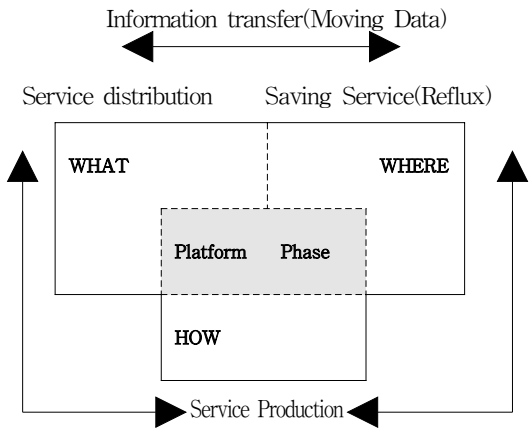
4.3 한국 다문화정책 관련 정보서비스제공에 있어 전자정부 구축방향

한국정부의 이상과 같은 바람직한 미래상인 시나리오 1을 달성하기 위한 주요한 전략은 다음과 같다. 곧 정보통신기술에 대한 접근과 활용이 강화되어 정보의 소통이 원활하여 쌍방향적 접근이 강화되는 다문화가족에 대한 온라인정보서비스가 통합 지원되는 플랫폼의 추진 및 구축의 제안이다. 이러한 플랫폼이 구축되면, 현재의 오프라인(off-line)소통 중심의 각 지역에 위치한 다문화가족지원센터의 경우, 그 기능을 온라인(on-line)중심의 단일화된 창구를 통해 전국적으로 제공하게 되고, 덕분에 다양한 사용자가 참여하게 되면서 사용자 혹은 참여자 역시 지역 및 시공간을 초월하여 이 플랫폼에 접속하여 다양한 정보를 제공받거나 상호소통하게 된다.

한 예로 컴퓨터운영체제인 윈도우라는 플랫폼에서는

이 윈도우이용만 가능하면, 공급자와 사용자 사이의 상호소통이 가능해지는데, 이와 같이 본고에서 제시된 플랫폼에서는 다문화가족뿐만이 아니라 관련 여러 참여자들이 시간과 장소를 불문하고, 공급자와 사용자가 되어 이 플랫폼을 통해 통합되고 개방된 여러 정보와 서비스를 공급하고, 제공받게 된다.

좀 더 상세히 설명하면, 일반적으로 플랫폼은 어떤 유무형의 장(場)으로서 네트워크효과가 창출되어 다함께 공생하는 생태계라 할 수 있는데, 그런 점에서 앞에서 논의한 스마트사회와 같은 쌍방향 거버넌스 환경에 가장 적합한 방법론이 된다. 또한 플랫폼전략은 일방적으로 가치를 공급하고 소비하는 형태의 일방향 연결과는 대척점에 있는 것으로 일종의 커뮤니티전략으로서 둘 이상의 커뮤니티를 연결한 뒤 여기서 서로가 필요로 하는 가치를 창출하고 획득하게 하는 것이다[12]. 곧 플랫폼이란 수요 측 규모의 경제(Demand-side Economies of Scale)와 밀접하게 관련되는 것으로 경제학에서 IT와 관련해서 사용하는 중요한 개념인 '네트워크효과(Network Effect)'와 관련된다. 즉 네트워크효과가 나는 사업에 있어 이러한 사업은 어떤 형태로든 많은 고객이 동시다발적으로 사용가능한 어떤 유무형의 시설이나 기반을 갖추게 되는데 이를 효과적으로 사용함으로써 그 사업목적으로 달성하게 될 때의 그 시설이나 기반이 바로 플랫폼이 된다[21].



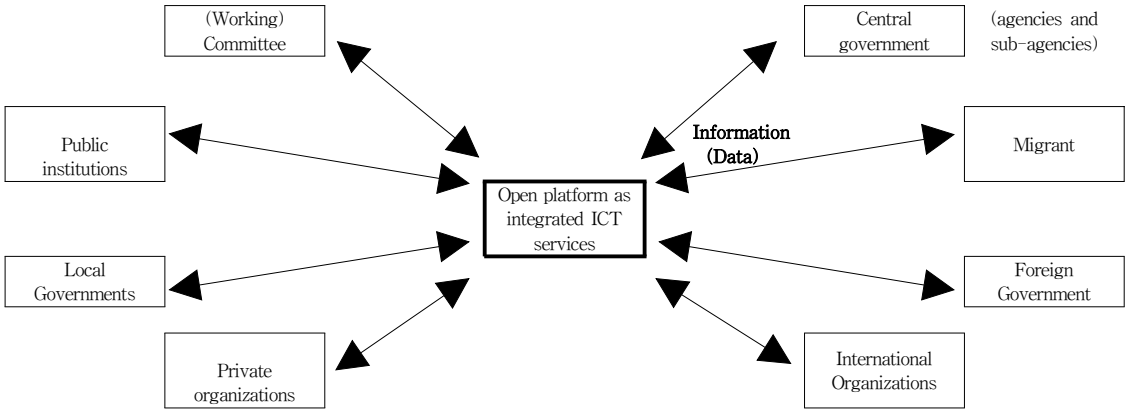
[Fig. 5] platform as strategy with services and delivery of information

곧 [Fig. 5]와 같이, 플랫폼전략은 어떻게 차별화를 도모할 것인가?(HOW, 능력의 측면)와, 무엇이 시장 확대나 성장속도를 촉진하는가?(WHAT, 변화의 측면), 어디에 주목할 것인가?(WHERE, 고객니즈의 측면)의 세 부문의 공통영역으로서 정보는 데이터의 흐름이 되어 서비스를 생산하는 것에서 서비스를 유통하는 것으로 그리고 서비스를 저장하는 환류로 전달된다. 따라서 본고에서 논의하는 다문화가족지원정책에 있어서의 정보격차는 플랫폼전략을 통해 이주자(곧 정책대상자)에 있어서 달성할 주요 이슈인 '접근성 확대', '쌍방향 소통확대', '다양한 서비스 제공', '체계적 지원 강화'에 대한 정보공개의 확대와 정보의 활용 및 공유를 통해 최소화된다. 즉 이 플랫폼에서 다문화가족지원정책이 추진 및 구축되면, 현재의 다문화가족지원정책과 달리(HOW, 서비스 생산), 정보격차는 최소화되어(WHAT, 서비스 유통), 미래에는 다문화가족의 정보격차 해소문제에 적합하게(WHERE, 서비스 저장(환류)), 주요 이슈는 달성된다.

[Fig. 6]은 본고에서 제시하고 있는 ICT에 기반을 둔 데이터 서비스통합형의 개방된 플랫폼구축을 나타낸 것이다. 그림에서 보듯이, 중앙의 플랫폼을 중심으로 정보는 관련 정책위원회(이하 위원회) 및 정책실무위원회(이하 실무위원회)(다문화가족정책위원회와 외국인정책위원회 등), 관련 중앙행정기관 및 소속기관(소관 각 부처 포함), 공공기관(지역거점센터 및 다문화지원센터 포함), 지방자치단체(광역과 기초 및 소관 각 부서 포함), 민간단체(다른 사회구성원이나 집단 포함), 국제기구(외국인이나 외국의 NGO포함), 각국 정부 그리고 정책의 대상자인 이주자 등으로 유기적으로 상호 소통되며 다양한 주체들 사이에서 정보는 공개되어 교류하고, 공유되며, 활용되어 다양한 서비스를 창출한다.

5. 결론 및 정책적 시사점

[Fig. 6], <Table 2>와 같이, ICT에 기반을 둔 데이터 서비스통합형의 개방된 전자정부 플랫폼이 구축되면, 이주자에 대한 정책서비스제공은 중앙의 플랫폼을 중심으로 관련 정보는 공개되고 공유되며 교류 및 활용된다.



[Fig. 6] Building an open platform with integrated data services based on ICT

〈Table 2〉The activities of each participant with integrated open platform for ICT services

Classification	Content
(Working) Committee	Inducing to clarify the classification for the policy of the various committees and further increasing the possibility of systematic reflux
Central government (agencies and sub-agencies)	Opening and sharing the policy with various competent institutions for the public, and further co-ordinating, avoiding duplication services
Public institutions	Avoiding programs as specific duplication with target from various cultural support and regional hub centers with the multicultural policy, and further providing customized available programs
Local Governments	Providing available the services to meet regional characteristics
Private organizations	Providing available the international programs with the other community members and groups
International Organizations	Enhanced support for multicultural families with a lack of language skills through foreigners or foreign NGO participation, and improving the quality of services
Foreign Government	Improving the quality of service through participation in the program by foreign governments for multicultural families, and subjects can be optimized to provide the multicultural program
Migrant	Customizing and enhancing participation in the program, constantly raising the reflux for the program, sharing the information with each other, participating in Services, taking a variety of the information by the platform regardless of Korean communication through anytime, anywhere access to the platform, customizing and enhancing participation in the program. participation for services can be increased

곧 현재의 정책내용에 있어서의 다양한 중앙행정기관들이 관여하고 있는 문제에서 비롯되는 정책서비스제공의 중복문제는 대상자인 다문화가족이 플랫폼에 실시간으로 즉시 직접 접근 및 요청하거나 담당기관간의 정보공개를 통한 중앙의 플랫폼을 통해 중복지원이 되지 않도록 조절될 수 있으며, 현재의 정책대상 집단에 있어서의 외국인유형별로 구분되어 시책이 추진되고 있음에도 불구하고 특정집단에 집중되어 있는 경향 역시 자연스레 해소할 수 있다.

또한 현재의 내국인을 대상으로 하는 내향적 국제화 프로그램은 부족하다는 점은 내국인 역시 실시간으로 언제어디서든 다문화정책관련 서비스가 통합되어 지원되는 플랫폼에 접속하여 프로그램에 접근할 수 있게 되며, 정책수단에 있어서의 한 개의 기관이 직접 수행하는 비율이 가장 높고, 정부조직간 수평적 협력보다는 수직적 협력이 빈번하다는 문제 역시 중앙의 플랫폼을 중심으로 각 유관기관간의 연계를 통해 그 비율을 상호협조 및 조정할 수 있으며, 그림과 같은 네트워크 연계는 수평적 협력이 강조되는 방향을 추구하게 된다.

마지막으로 정부조직과 민간부문간 협력의 미진한 수준은 역시 플랫폼을 통해 상호 조절되고 조정될 수 있으며, 정책과정에 있어서의 기획, 예산, 평가과정 간에 상호

환류가 될 수 있는 연계체계는 플랫폼 구축을 통해 정보가 유기적으로 소통되고 전달되어 결국 서비스에 대한 환류는 확립되게 된다. 나아가 여러 부처에서 다양하게 관여하고 있는 현재 한국의 다문화적 상황에 대응하는 정책에 있어서의 -크게 외국인정책과 다문화가족지원정책의 양 분야 대표로 되는- 추진문제와 그 아래에서 각 중앙행정기관과 지방자치단체 각각의 조직의 기능과 소관에 따른 양 분야에서의 추진문제 역시 플랫폼을 통한 정보의 공개, 공유, 교류, 활용을 통해 효과적으로 조정될 수 있으며, 궁극적으로는 한국의 다문화정책에 있어서의 그 동안의 단순한 동화에서 함께 어우러지는 상호소통형의 융화를 완전히 달성하는 사회통합의 새로운 전환점이 될 수 있다.

결국 본고에서의 ICT에 기반을 둔 데이터 서비스통합형의 개방된 플랫폼 구축은 '접근성 확대', '쌍방향 소통 확대', '다양한 서비스 제공', '체계적 지원 강화'라는 관련한 네 가지 주요 이슈들의 달성을 통해, 앞으로의 추진방향으로 제시되었던 한국 다문화가족정책의 결혼이민자와 그 가족을 주 대상으로 제한하는 문제를 해결하고, 국내외와 중앙정부 및 지자체, 민관 상호가 일관된 정보를 제공할 수 있는 온오프라인(on/off-line)종합정보 제공시스템의 역할을 하며, 다문화가족 추이변화에 대비하는 중장기 과제에 대한 개발과 추진 및 다문화가족지원센터의 전국에 걸친 충분한 확보효과를 발휘한다. 또한 중앙 및 중간 전달체계인 전국다문화가족지원단에 대한 법적/재정적으로 안정적 기반을 마련하는 싱크탱크(think tank) 역할과 현행 다문화가족 지원서비스 내용을 중앙정부 차원에서 평가하고 조정할 수 있는 근거 및 전 국민의 다문화에 대한 인식개선의 시발점이 될 수 있다.

한편 이상과 같은 효용을 제시했음에도 불구하고 본고는 ICT서비스통합형의 개방된 플랫폼의 개념을 제시하면서도 보다 세밀한 플랫폼에 대한 논의를 진행하지 못했다는 점에서 한계가 있다. 따라서 미래예측 방법론인 시나리오플래닝 방법론을 통하여 고찰한 본 논문을 통한 플랫폼 구축과 추진 관련하여, 향후 한국정부에 있어 좀더 구체적인 다문화가족지원정책 추진을 위한 전략수립과 비전설정이 가능한 보다 더 상세한 추가연구의 진행이 필요하다.

ACKNOWLEDGEMENTS

This research was supported by a grant(2 years) from Research Program funded by Pusan National University.

REFERENCES

[1] Sa-Hyuk Kim, Sang-Hoon Choi (2011), Exploratory Research on the Future Internet Policy according to the Changes in Korean Society, Internet Information Security, 2(2), pp.90-112.

[2] Korea Development Institute Report (2012), Migrant women, the husband and the most difficult language barrier, Year plan: living with multicultural world, 2012-3, pp.96-97.

[3] Hyo-Soo Park (2007), A study on the government cooperation for bridging the Digital Divide, Dept. of Local-Urban Administration, The Graduate School of Public Administration& Local Autonomy Hanyang University. pp.1-113.

[4]Ministry of Security and Public Administration (MOSPA) (2011), Status of Local Governments of foreign residents, pp.1-13.

[5] Jung-Guen Kim (2012), Multicultural policy: From assimilation to reconcile, SERI, CEO Information, No 853. pp.1-22.

[6] OECD, Broadband and ICT Access and Use by Households and Individuals. DSTI/ICCP/IE(2007)/FINAL(2007), http://www. oecd.org/dataoecd/44/11/39869349.pdf. 2007-12, pp.1-84.

[7] Baskaran, A & Muchie, M(editors) (2007), Bridging The Digital Divide: Innovation Systems for ICT in Brazil, China, India, Thailand and Southern Africa. Adonis & Abbey Publishers.

[8] KADO (2005), A Study on the Role of NGO for bridging the digital divide, No 8, pp.1-56.

[9]NIA (2012), 2011 Digital Divide Survey with underprivileged people from new information, pp.1-362.

[10] Sang-yun Lee (2012), The study of Internet Electronic Voting of S. Korea with Spatial Information System analysed by the Application of Scenario Planning, The Journal of Korea Technology Innovation Society, 15(3), pp.604-626.

[11] KISTEP (2012), Ecosystem analysis and implications with Big Data for hyper-connecting communities and society, ISSUE PAPER 2012-10. pp. 1-20

[12] Sang-yun Lee (2013), A Study on Technology Policy with Spatial Information System of S. Korea Analysed by the Application of Scenario Planning, The Journal of Korea Technology Innovation Society, 16(1), pp.130-155.

[13] Myung-ju Chung (2012), A Study on Multicultural Policy of Local Government in Korea. The Journal of Korean Studies of Korea university.41 pp.87-135.

[14] Im-sook Zhang (2012), Cooperation network with regional multicultural family support The Journal of Conference of Winter Season of the Korean Association for Public Administration, pp. 1-27.

[15] Korea Institute of Public Administration (2012), A Study on medium-and long-term development with Multicultural Family Support Center, pp.1-65.

[16]Bok-Jung Kang (2012), Analysis of south Korea's multicultural family policy and services: Multicultural Family Support Center business, The Journal of sookmyung institute for multicultural studies, 5(1), pp.143-184.

[17]Sang-yun Lee (2012), A study of Electronic Government of S. Korea with Cloud Computing analysed by the Application of Scenario Planning, The Journal of Conference of Fall Season of SAPA (Seoul Association for Public Administration), pp.287-312.

[18] Sang-yun Lee · Hong-Joo Yoon (2012), The Study on Strategy of National Information for Electronic Government of S. Korea with Public Data analysed by the Application of Scenario Planning, The Journal of The Korea Institute of Electronic Communication Sciences 7(6), pp.1259-1273.

[19] Sang-yun Lee · Hong-Joo Yoon (2012), The Study on Development of Technology for Electronic Government of S. Korea with Cloud Computing analysed by the Application of Scenario Planning, The Journal of The Korea Institute of Electronic Communication Sciences 7(6), pp.1245-1259.

[20] Won-il Lee (2011), The Blue Ocean Strategy in the Agricultural Industry Convergence: Focused on the Scenario Planning of the 'Vertical Farm' in Gyenggi Province, The Journal of Korea Technology Innovation Society, 14(4), pp.983-999.

[21] Dong-Gill, Jung (2010), South Korea's mobile device platform strategy, Planning column of Korean Institute of Information Scientists and Engineers, pp.1-14.

이 상 윤(Sang-Yun Lee)

- 2002년 6월 : 부산대학교 조선해양공과(공학사)
- 2009년 6월 : 부산대학교 정치외교학과(정치학석사)
- 2012년 2월 : 부산대학교 공공정책학과 박사과정
- 2012년 2월 ~ 현재 : 부경대학교 공간정보연구소 소장

· 관심분야 : 기술정책, 정보정책, 전자정부, 다문화정책
· E-Mail : waw1313@hanmail.net

정 명 주(Myung-ju Chung)

- 1982년 2월 : 서울대학교 심리학과(문학사)
- 1989년 2월 : 서울대학교 행정대학원(행정학석사)
- 1991년 2월 : 서울대학교 행정대학원(행정학박사)
- 2004년 2월 ~ 현재 : 부산대학교 공공정책학과 교수

· 관심분야 : 정책평가 및 성과관리, 국가정보화, 전자정부론, 다문화정책
· E-Mail : mjch@pusan.ac.kr