



지방정부 홈페이지의 수준평가와 향후 발전 방향

鄭 允 秀(yoonsoo@mju.ac.kr)

明知大學校 行政學科 教授



I. Cyber-Governance

II. 홈페이지를 통한 Cyber-Governance 구현

III. 항목별 평가결과

IV. 발전 방향

Cyber-Governance I : 등장 및 개념



- 통치(Governing)와 정부(Government)
- 거버넌스(Governance)
 - 국가, 시민사회, 시장의 파트너십
- 참여적 거버넌스
 - 국민참여와 지방분권 지향
 - 시간적, 공간적, 자원적 제약
- Cyber-Governance
 - IT 기술의 발달
 - 가상공간을 활용한 새 시대의 거버넌스

Cyber-Governance II: 특징



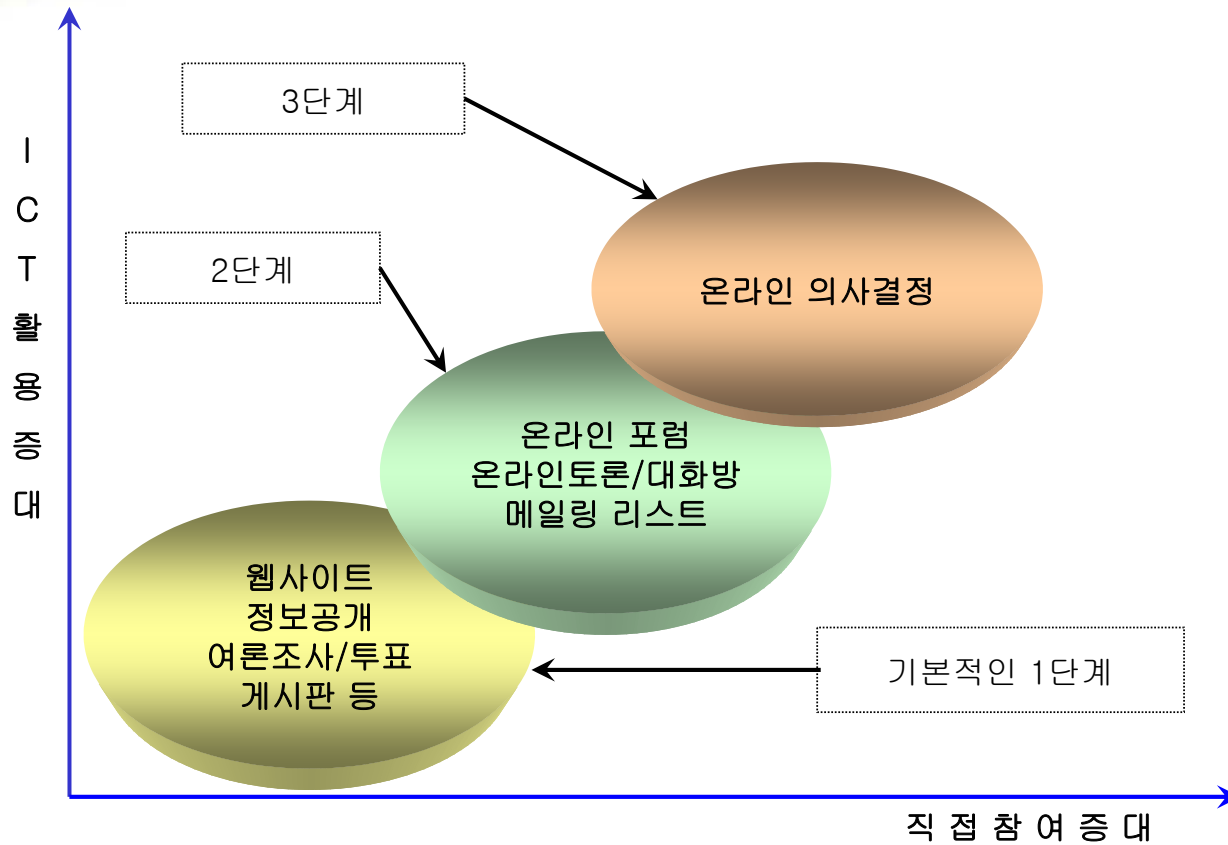
■ 고객중심의 행정 구현

- 국민의견의 신속하고 광범위한 수렴
- 업무처리의 신속성
- 정보제공의 광범위성과 체계성
- 제공된 정보의 공유성
- 정보의 정확성

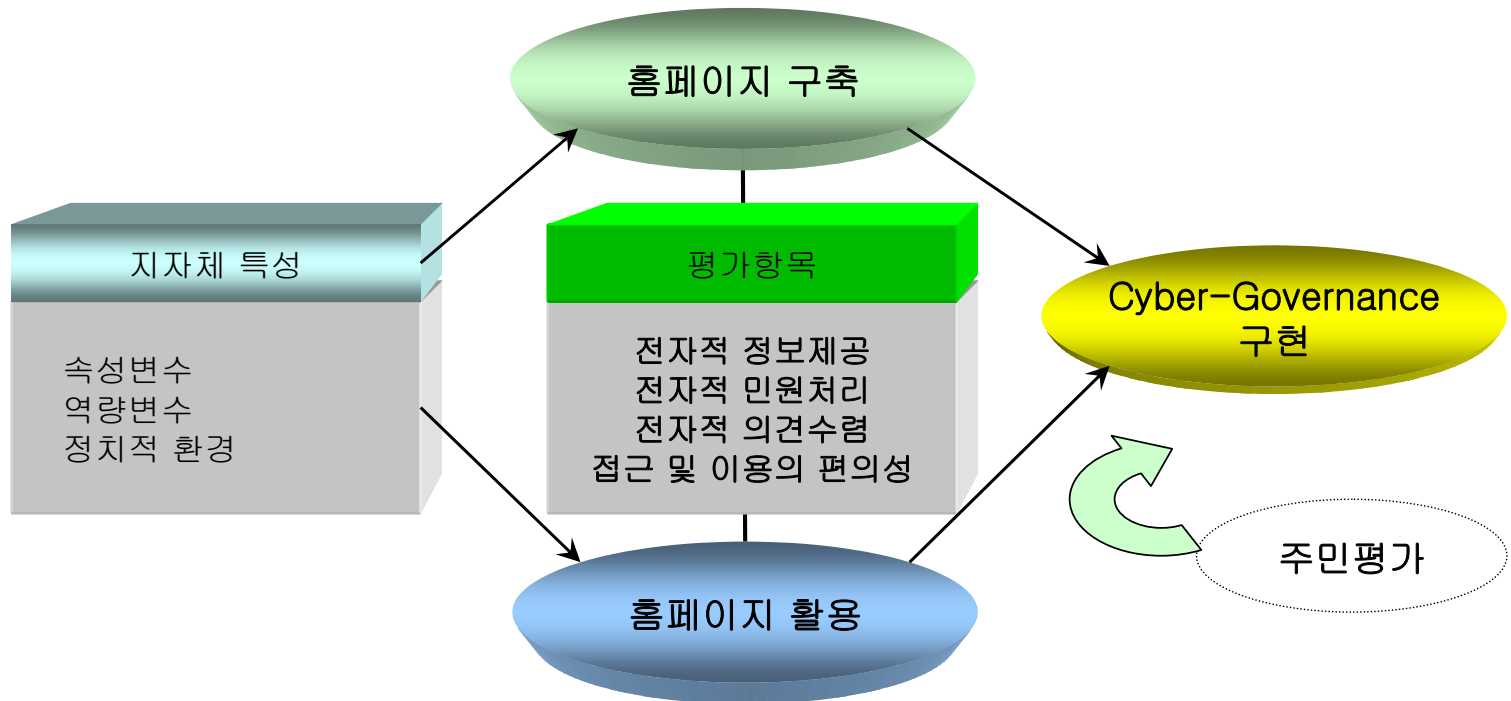
■ 참여 민주주의의 구현

- 국민은 행정정보의 소비자이자 생산자

Cyber-Governance III: On-Line 주민참여



홈페이지를 통한 Cyber-Governance 구현 I: 평가분석틀



홈페이지를 통한 Cyber-Governance 구현 II: 평가지표



평가항목	측정항목
전자적 정보제공	자치단체 관련 행정자료 제공, 담당자 정보제공, 정보공개 청구 항목설치, 정보공개 및 처리과정 안내
전자적 민원처리	민원 접수 항목 설치, Q&A 설치, Q&A의 신속성, Q&A의 충실성, FAQ의 설치, FAQ 분류의 체계성. 민원서식 열람, 민원서식 다운로드, 민원담당자 정보제공, 민원수수료의 온라인 납부
전자적 의견수렴	게시판 설치, 토론방 설치, 정책포럼/사이버 공청회 설치, 정책포럼/사이버공청회의 결과 공개, 여론조사 항목설치, 기관장과의 대화방 설치 및 공개, 기관장과의 대화방 답변의 신속성과 충실성, 사용자 개인정보 보안
접근 및 이용의 편의성	사이트 맵(site map), 홈페이지 항목과 사이트 맵 항목의 동일성, 페이지의 이동성, 텍스트모드 지원, 검색기능, 관련사이트 제공, 관련사이트 링크의 정확성, 정보소외계층을 위한 서비스, 영문홈페이지 구축, 홈으로의 복귀 항목



평가 대상

- 248개 지방정부 홈페이지
(16개 광역자치단체, 232개 기초자치단체)

평가 방법

- 제 3자 On-Line 방문 평가
- (홈페이지 방문주민 대상 온라인 설문조사)

항목별 평가결과 I: 전자적 정보제공



■ 행정자료 담당자 정보 제공

구분	전체		광역자치단체		기초자치단체		P-value
	0	1	0	1	0	1	
성명	198(79.8)	50(20.2)	13(81.3)	3(18.8)	185(79.7)	47(20.3)	.885
부서명	86(34.7)	162(65.3)	3(18.8)	13(81.3)	83(35.8)	149(64.2)	.124
전화번호	138(55.6)	110(44.4)	7(43.8)	9(56.3)	131(56.5)	101(43.5)	.324
전자우편주소	195(78.6)	53(21.4)	8(50.)	8(50.0)	187(80.6)	45(19.4)	.033
전자우편주소 (링크제공)	199(80.2)	49(19.8)	10(62.5)	10(62.5)	189(81.5)	43(18.5)	.156

* 0(아니오), 1(예)

항목별 평가결과 II: 전자적 민원처리



- Q&A 답변의 신속성
 - 24시간 미만 6.9%, 3일 미만 41.9%
- Q&A 답변의 충실성
 - 정중한 답변 38%, 무성의한 답변 20 %

구분	전체			광역자치단체			기초자치단체			p-value
	0	1	2	0	1	2	0	1	2	
신속성*	72(29.1)	104(41.9)	17(6.9)	2(16.7)	6(50.0)	4(33.3)	70(38.7)	98(54.1)	13(7.2)	.012
충실성**	46(20.2)	95(41.7)	87(38.2)	1(6.7)	7(46.7)	7(46.7)	45(21.2)	88(41.3)	80(37.6)	.160

* 0(3일 이상), 1(3일 미만), 2(24시간 미만)

** 0(무성의한 답변), 1(답변내용만 간단히), 2(구체적이고 정중한 답변)

항목별 평가결과 III: 전자적 의견수렴(1)



- 전자적 의견수렴창구의 설치
 - 토론방 37.9%, 공청회 10.5%, 여론조사 37.5%

- 운영상의 문제점
 - 홈페이지 회원가입의 강제성
 - 토론방에 광고글 게재
 - 공청회 결과의 미공개 50%
 - 지방정부정책과 무관한 설문조사

항목별 평가결과 III: 전자적 의견수렴(2)



■ 기관장과의 대화방 운영실태

- 답변의 신속성: 24시간 미만 9.7%, 3일미만 45.5%
- 답변의 충실성: 충실함 31.3%, 충실하지 못함 25.6%

구분	전체			광역자치단체			기초자치단체			p-value
	0	1	2	0	1	2	0	1	2	
답변의 신속성	74(44.8)	75(45.5)	16(9.7)	3(27.3)	6(54.5)	2(18.2)	71(46.1)	69(44.8)	14(9.1)	.170
답변의 충실성	41(25.6)	69(43.1)	50(31.3)	3(27.3)	5(45.5)	3(27.3)	38(25.5)	64(43.0)	47(31.5)	.080

* 0(3일이상), 1(3일미만), 2(24시간 미만)/** 0(충실하지 못함), 1(보통), 2(충실함)

■ 개인정보 보안에 대한 관심

- 회원가입시, 민원제기시, 기관장과의 대화방 사용시에 다양한 개인정보 요구
- ‘개인정보 보안 또는 제3자 제공금지를 설명’하는 홈페이지는 5.2%에 불과

항목별 평가결과 IV: 홈페이지 접근 및 이용의 편의성



- 관련사이트 제공, 관련 사이트 링크, 검색기능 제공은 높은 수준
- 홈페이지 항목과 사이트 맵의 일치: 22.8%가 다소의 불일치 보임
- 영문홈페이지 85.1%, 일부는 일본어, 중국어 홈페이지 구축
- 정보소외계층에 대한 서비스 제공 38.7%
 - 어린이, 여성, 청소년에 대한 다양한 관심과 메뉴
 - 장애인이나 노인을 위한 서비스는 부족

항목별 평가 결과 IV: 광역과 기초단체 점수분포 비교(1)



광역자치단체 평가항목별 점수분포

구분	전자적 정보제공	전자적 민원제공	전자적 의견수렴	이용 및 접근의 편의성	종합
90점이상	1(6.2)	1(6.2)	.	3(18.8)	1(6.2)
80점대	3(18.8)	2(12.5)	1(6.2)	10(62.5)	.
70점대	4(25.0)	2(12.5)	.	2(12.5)	3(18.8)
60점대	2(12.5)	5(31.2)	.	.	4(25.0)
50점대	3(18.8)	2(12.5)	5(31.2)	.	6(37.5)
40점대	.	1(6.2)	5(31.2)	1(6.2)	.
30점대	2(12.5)	1(6.2)	.	.	2(12.5)
20점대	1(6.2)	2(12.5)	2(12.5)	.	.
10점대
10미만	.	.	3(18.8)	.	.
종합평균	64.84	61.31	39.58	80.11	60.78

항목별 평가 결과 IV: 평가항목간 비교(2)



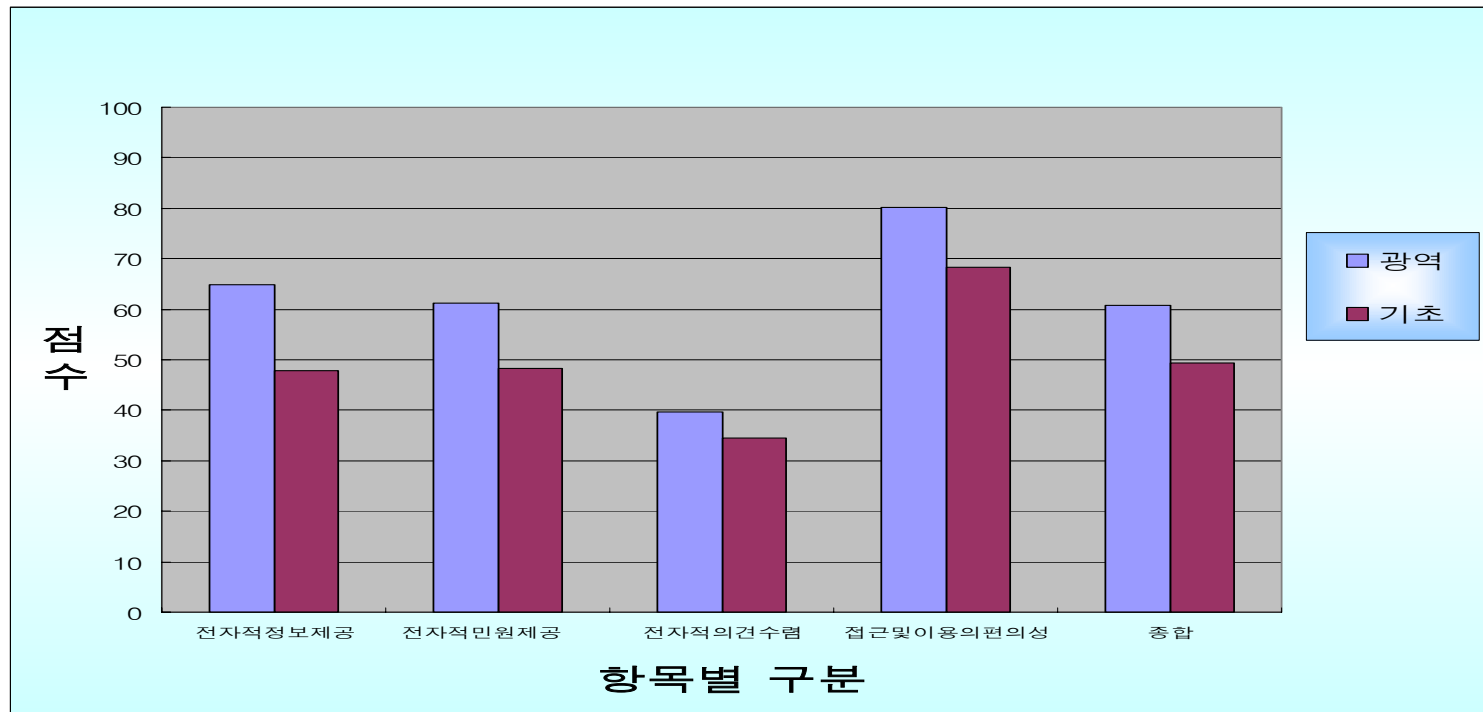
기초자치단체 평가항목별 점수분포

구분	전자적 정보제공	전자적 민원제공	전자적 의견수렴	이용 및 접근의 편의성	종합
90점이상	7(3.0)	1(0.04)	.	9(3.9)	.
80점대	10(4.3)	8(3.5)	.	50(21.6)	1(0.04)
70점대	22(9.5)	12(5.2)	4(1.7)	69(29.7)	4(1.7)
60점대	46(19.8)	43(18.5)	5(2.2)	56(24.1)	36(15.5)
50점대	46(19.8)	59(25.4)	58(25.0)	28(12.1)	78(33.6)
40점대	.	38(16.4)	33(14.2)	15(6.5)	62(26.7)
30점대	45(19.4)	25(10.8)	39(16.8)	3(0.1)	42(18.1)
20점대	32(13.8)	28(12.1)	34(14.7)	2(0.1)	7(3.0)
10점대	17(7.3)	13(5.6)	31(13.4)	.	2(0.08)
10미만	7(3.0)	5(2.2)	28(12.1)	.	.
종합평균	47.84	48.34	34.55	68.38	49.31

항목별 평가결과 V: 광역과 기초단체 점수분포 비교



광역자치단체와 기초자치단체의 평균점수 비교 그래프



지방정부 홈페이지 발전 방향



- 홈페이지 기본 메뉴 항목에 대한 용어의 통일과 개념의 명확한 정립
- 홈페이지 사용자 정보의 보안에 대한 관심
- 홈페이지 운영자 중심 사고에서 사용자 중심 사고로의 전환
 - 고객지향성 : 공급자 시각 vs 수요자시각

지방정부 홈페이지 발전 방향



- 정보소외 계층에 대한 보다 높은 관심
- 자치단체간의 홈페이지 활용 격차 감소 방안 마련
- 전자적 의견수렴에 대한 보다 많은 관심
 - 전자정부 웹사이트 수준 평가 2위/198개국(브라운 대학 2001)
 - 전자정부활용도 수준평가 19위/30개국(TNS 2002)
 - 전자정부활용도(23%), 민간 인터넷 활용수준 (56.6%)