

발 표 1

사람중심사회를 위한 정보화 정책의 방향과 전략

정 국 환 | KISDI 선임연구위원

사람 중심(人本) 정보화 정책 방향과 전략

2011. 4. 29.

정 국 환

정보통신정책연구원

목 차

1

11

11

IV

2



I. 사람 중심 ?

전통적 정보화 정책의 목표

- 국가 경쟁력 향상 [산업 사회 vs. 정보화 사회]
- 국민 삶의 질 개선, 주민 편의성 제고

사람 중심과 정보화

- “삶의 질 개선” 다른 모습
- IT化가 사람 중심으로 이루어지도록 혁신과 발상 전환



I. 사람 중심 ?

정보화 정책에 대한 평가

- IT시스템 구축 위주(Output), 본래의 목적(Outcome) 달성 실패
- 이용률 저조

전자정부 1위

- 국격 향상에 기여, 세계적 벤치마킹 대상
- 평가항목의 왜곡: Output 중심

정보화 선진화 방향

- 누구나 쉽게 이용하는 IT 응용시스템 개발
- Outcome 관리시스템 구축 및 활용



I. 사람 중심 ?

기존 정보화 정책과 사람 중심 요소

- 개인화 (Customization)
 - 이용자 중심
- 정부-민간 협업 확대 (Governance)
 - 정보공유, 소통 활성화
- 복합 민원 One-Stop 서비스

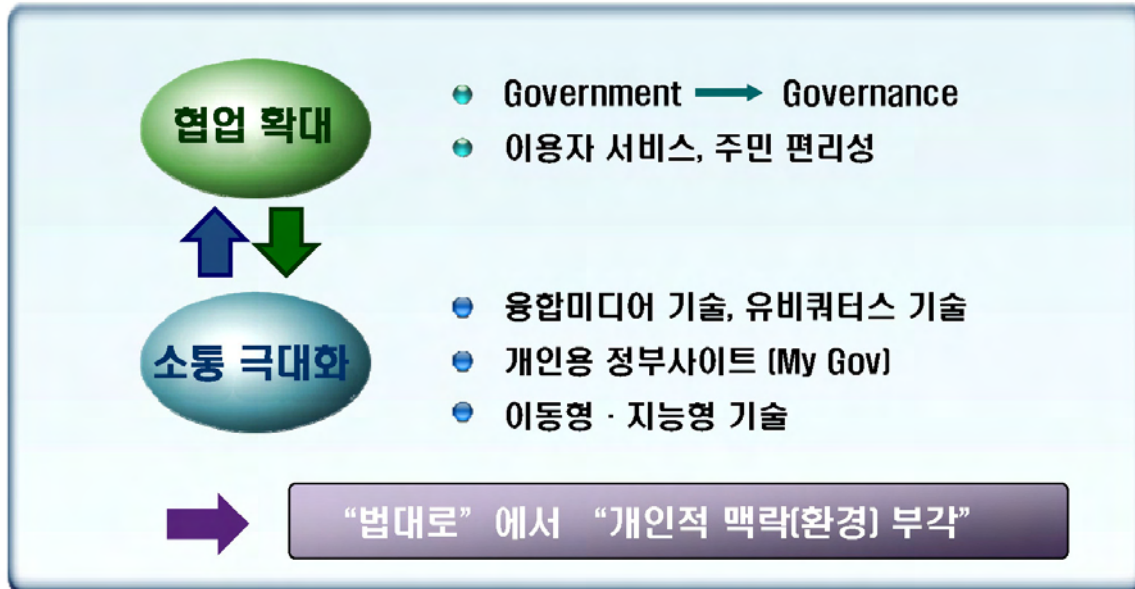
사람 중심 정보화 정책에 대한 수요

- 구축된 시스템 이용 부진
- Output 위주에서 Outcome 달성 요구



I. 사람 중심 ?

사람 중심 정보화의 가능성



I. 사람 중심 ?

유비쿼터스 → 스마트

- e-Korea → Cyber-Korea → m-Korea → **u-Korea** → **s-Korea**
- 유비쿼터스 vs. 스마트
 - “언제/어디서나” : 융합기술의 성격 대변
 - 스마트 ?
Smart Device, **M**arket Driven, **A**ttention Getter, **R**eal Time, **T**arget Market
Soft, **M**ain Streaming, **A**tttractive, **R**einventing, **T**ranscending
- 정보사회 → U 기술 융합사회



II. 새로운 정책의 배경

사람 중심으로의 변화 방향

- 공급자 중심에서 이용자 중심으로
- 적용기술 중심에서 서비스 효용 중심으로
- 분절적 영역 중심에서 통합적 융합 중심으로
- 범용 서비스에서 개인화된 서비스로
- 장소제한형에서 유비쿼터스형으로



사람 중심 정보화 환경 조성



II. 새로운 정책의 배경

선진 정보화를 위한 사람 중심 정보화 정책의 배경



Ⅲ. 새로운 정책의 방향

사람 중심 정보화 시스템 : 공공-민간 “소통” 시스템

- 서비스 생산(전달) “효율성” 과 함께 수요자 만족 “효과성” 추구
- 서비스 시스템은 “소통의 장” 으로서
 - 시스템이 갖는 이상적 측면(효율성)과 함께
이용자의 감성적 측면(효과성)도 반영되어야 함
 - 고객의 개인적인 환경이나 감성적 맥락까지 반영된 서비스 제공
 - 서비스의 본래의 목표를 극대화시키는 “효과성” 중심의 시스템



III. 새로운 정책의 방향

정보화의 방향 : 합리성 · 합목적성 만능의 관료제도 개선

- 도구적 합리성에서 맥락적 소통 합리성으로
- 기존 정보화 : 법과 제도의 효율적 운용을 지원
 - 도구적 합리성 극대화, 관료제도 강화
- 새로운 방향 : 소통 확대를 통한 개인의 맥락(환경) 반영 가능성 제고
 - 소통 당사자들의 환경과 맥락이 반영되도록 설계된 시스템
 - 맥락적 소통 합리성 극대화
- 용인되는 맥락(개인적 환경)의 범위
 - 법과 제도화된 보편적 요건과 상호보완적으로 작용 가능한 개인적 환경
 - 사회적 감성 vs. 개인적 감성



III. 새로운 정책의 방향

맥락적 환경과 정보화 정책

- 공공 · 민간 상호작용에서
 - 사건의 이성적인 또는 공식적인 측면 (Official Version of Events) 뒤에 숨어있는
 - 인간의 감성적인 측면 (Pulse) 강조
 - 상호작용이 협업으로 변환
- 협업이 잘 이루어지기 위해
 - 목표 달성을 위해 다른 요소 배제하는 도구적(기계적) 방법
 - 소통에 의한 당사자 간 배경과 맥락 반영
- 융합미디어 보편화 : “소통의 제국” 형성
 - IT의 유비쿼터스化
 - 소통이 소통을 생산



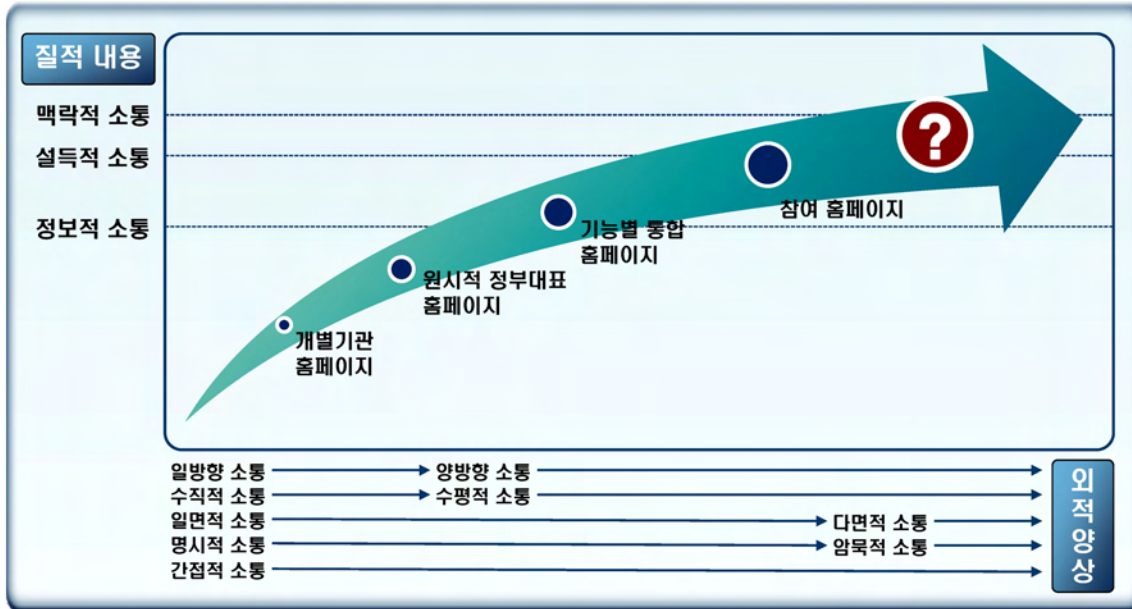
III. 새로운 정책의 방향

소통 양식의 질적 변화



III. 새로운 정책의 방향

소통 양식의 변화와 정부 웹사이트



IV. 새로운 전략

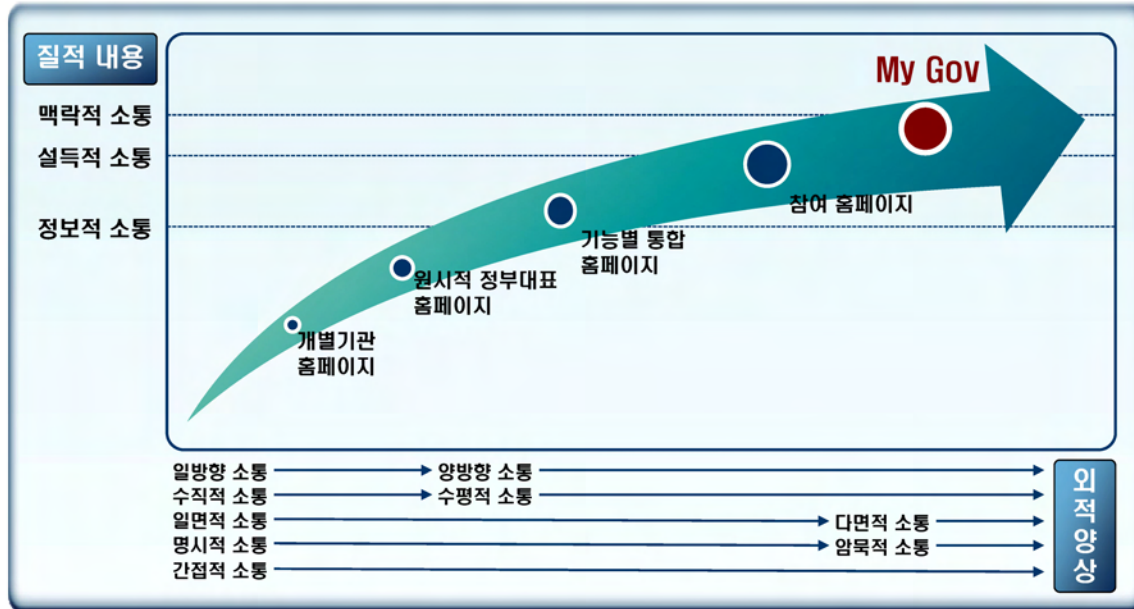
사람 중심 정보화 전략 1

- 개인화된 정부 포털 : My Gov
 - 맥락적 소통을 위한 미디어
 - 공공-민간 협업 촉진을 위한 정보 공유 사이트
- 국가정보화 아키텍처 (NIA: National Information Architecture)
 - 공공과 민간을 포괄하는 정보기술 아키텍처
 - 정보 공유 및 업무 흐름을 관통하는 기술 프레임
 - 공공 · 민간 양 당사자 정보의 통합을 위한 체계 제공



IV. 새로운 전략

소통 양식의 변화와 정부 웹사이트



IV. 새로운 전략

사람 중심 정보화 전략 2

- **이용자 관점의 서비스 혁신 :**
정보서비스 관리모델 (ISMM: Information Service Management Model) 개발
 - 실시간 정보서비스 관리 시스템
- **서비스 사이언스 개념 적용**
 - 고객 맞춤 서비스 → 제공자 · 고객 일원화 서비스
 - “Marketing To” → “Marketing With”



[Thank you]

