

세계지방자치동향

특집호 : 지방정부 차원에서의 디지털 및 플랫폼 정부 추진사례

- **일본** 일본의 지방자치단체와 디지털 전원도시국가구상 : 디지털화와 지역과제 해결
- **미국** 미국 조지아 주 디지털 정부 추진 사례 : 디지털 정부 4원칙
- **미국** 미국 지방정부의 디지털 및 플랫폼 정부 추진사례
- **독일** 디지털 행정 NRW : 지방정부 주도의 전자정부 플랫폼 구축 사례

Global Trend

2022. 05.

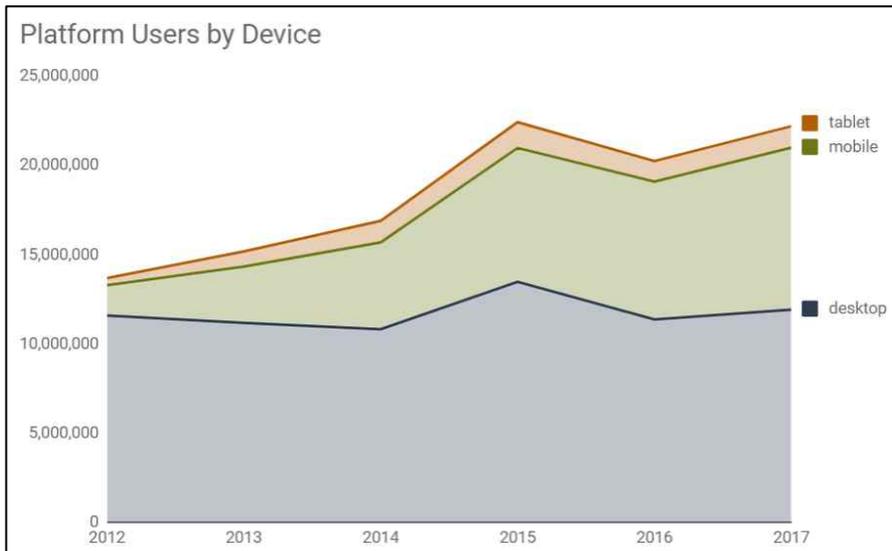
특집호



미국 조지아 주 디지털 정부 추진사례 : 디지털 정부 4원칙

배경

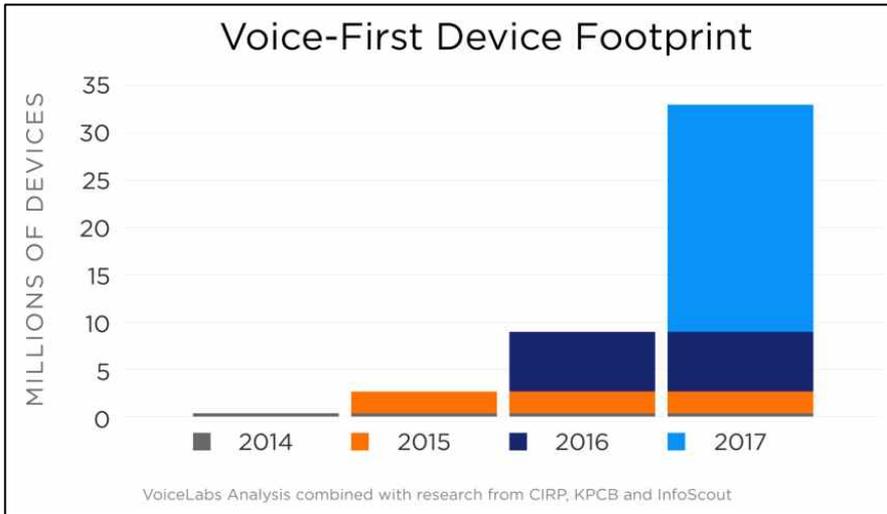
- 정부 플랫폼 콘텐츠 부재 및 혼재
 - 2012년 조지아 디지털 부처(DSGa: Digital Services Georgia)의 설문 결과에 따르면 80%의 정부 웹사이트 사용자들이 빠르고 신속한 정보의 습득 및 업무처리 목적으로 온라인 정부 플랫폼을 방문한다고 응답하였으나, 전체 사용자의 60%가 원하는 정보를 찾지 못하거나 필요한 정보와 불필요한 정보가 혼재하여 혼란을 야기한다고 응답하였음
- 태블릿 및 모바일 기기 접속 급증
 - 기존에 주로 사용되던 데스크톱보다는 태블릿 및 모바일 기기를 통하여 정부 웹사이트에 접속하는 사용자들이 빠르게 증가하고 있으며, 일부 정부 기관의 경우 80%가량이 모바일 장치를 사용하여 정부 웹사이트를 방문하고 있음



| 그림 1 | 기기별 플랫폼 사용자 동향

출처: Google Analytics를 통한 조지아 주 정부 웹사이트 사용량 분석 (2018)

- 음성인식 대화형 인터페이스를 통한 정보 탐색 급증¹⁾
 - 아마존 알렉스와 같은 대화형 인터페이스의 급증으로 스크린을 통한 시각적 정보 탐색뿐만 아니라 청각 및 음성인식을 통하여 정보 및 서비스를 제공하는 것이 중요하게 인식되고 있음



| 그림 2 | 음성인식 대화형 인터페이스를 통한 정보 검색 동향

미국 조지아 주 디지털 정부의 역할

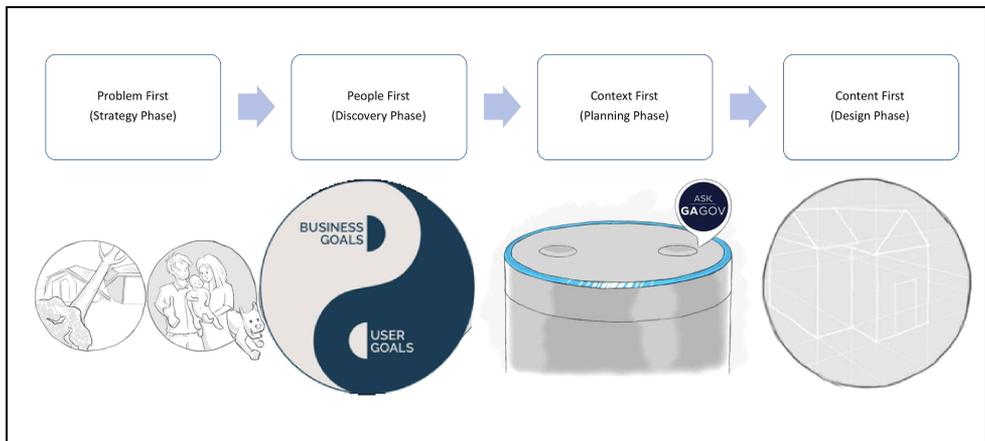
- Georgia Technology Authority (GTA)는 조지아 IT 정책, 표준 및 지침(PSGs: Georgia's Enterprise IT Policies, Standards and Guideline)에 따라 주 정부 기관에 정보 기술 정책 및 표준을 제공할 법적 의무를 지님²⁾
- 연방 정보 보안 및 관리법(FISMA: Federal information Security and Management Act), 정보 기술 인프라 라이브러리(ITIL: Information Technology Infrastructure Library), 프로젝트 관리(PMBOK: Project Management Book of Knowledge)를 디지털 정부 기술 정책 표준 및 지침으로 삼고 있음
- 조지아 주 정부는 GovHub, Center of Excellence, Digital Services Georgia (DSGa)를 중심으로 거시적 관점(holistic approach)에서 조지아 디지털 통합 브랜드를 구축하며, 이를 통해 시민들의 디지털 접근성과 정보 관리 및 보안성을 높이고 수요자 중심의 서비스와 정보를 제공하는 것을 목표로 함

1) State of Georgia Launches Its First Alexa Skill: Ask GeorgiaGov (<https://digitalservices.georgia.gov/blog-post/2017-10-12/alexa-ask-georgiagov>)

2) Georgia's Enterprise IT Policies, Standards and Guidelines (PSGs) (<https://gta-psg.georgia.gov>)

미국 조지아 주 디지털 정부 4원칙 (The Four Tenets of Georgia's Digital Presence)³⁾

- 전략 1. Problem First (Strategy Phase)
 - 해결 가능한 구체적인 문제점을 찾아가는 기획 단계. 기관과 사용자의 목표가 일치하는지, 해결책에 투자할 만큼 충분한 가치가 있는지, 문제 해결 후 다른 문제가 발생하는가 등의 질문들을 교차적으로 물어보며 문제점을 발견함
- 전략 2. People First (Discovery Phase)
 - 최종 사용자의 입장에서 필요한 정보를 편리한 방식으로 탐색하는 방법을 발견해 나가는 단계이며, 여러 데이터를 통합하여 정부 기관과 최종 사용자를 양쪽 모두 만족하는 해결책을 찾아나가는 것을 목표로 함
- 전략 3. Context First (Planning Phase)
 - 콘텐츠를 전달하기 위한 최적의 방법을 계획하는 단계로서 콘텐츠를 이해하고, 디자인, 전달 방식 및 도구를 결정함
 - 사용자의 주변 환경을 이해하는 것이 먼저 고려되어야 하며, 특히 늘어나는 태블릿 및 모바일 사용자를 위하여 (1) 중요한 정보에 집중, (2) 불필요한 사진 및 이미지 피하기, (3) 더 나은 청각 자료 제공, (4) 미래 기술 적응하는 것에 중점을 둠
- 전략 4. Content First (Design Phase)
 - 콘텐츠에 접근하기 좋은 디자인을 개발하는 단계로서 사용자가 무엇을 검색하고 클릭하는지 이해하며, 과도한 시각 디자인이 콘텐츠를 방해하지 않도록 하는 것이 중요함



| 그림 3 | 미국 조지아 주 디지털 정부 4원칙 단계

3) The Four Tenets of Georgia's Digital Presence
 (<https://medium.com/gagov/the-four-tenets-of-georgias-digital-presence-85bf407a4f5e>)

Digital Services Georgia (DSGa)의 성과⁴⁾

- 통일된 정부 기관 도메인 사용: 조지아 주 정부 기관 도메인 ga.gov를 통일되게 사용하여 기관 신뢰성을 높이고 검색 엔진 최적화(SEO: search engine optimization) 가치를 높임
- 사용성 테스트 및 분석: 새로운 콘텐츠를 적용하는 경우 사용자 경험(UX: user experience) 테스트를 통해 사용자가 필요로 하는 정보를 분석하여 우선 배치함
- 맞춤형 콘텐츠 전략: 사용자와 각 정부 기관의 수요 및 행동 분석을 통해 맞춤형 콘텐츠 및 서비스를 제공하도록 함
- Drupal 기반의 웹 개발: Drupal은 대규모 데이터, 복잡한 콘텐츠, 많은 트래픽을 가진 웹사이트 개발에 적합한 무료 오픈 소스 웹 콘텐츠 관리 시스템(CMS: content management system)으로서, 이를 기반으로 한 웹 출판 시스템인 GovHub는 다양한 모바일 장치의 접근 및 관리에 유용함
- 하이브리드 콘텐츠 이전 교육 및 지원: 데이터를 웹사이트로 이전하는 과정에서 일어나는 정보의 손실과 오류를 방지하기 위해 GovHub와 GovTalks⁵⁾에서 콘텐츠 이전 교육 및 지원 서비스를 제공하고 있음
- 클라우드 기반 호스팅 및 지원: 클라우드 기반 데이터 호스팅 제공을 통해 24시간 웹사이트 모니터링 및 지원 서비스 가능
- GovHub 성능 지원 분석팀: GovHub Analytics를 통해 각 기관의 데이터 품질을 최상의 상태로 유지하도록 함



| 그림 4 | 조지아 주 디지털 플랫폼 핵심 관련 부처

4) Digital Services Georgia (<https://digitalservices.georgia.gov/services>)

5) GovTalks (<https://digitalservices.georgia.gov/govtalks>)

시사점

- 조지아 주 정부는 변화되는 모바일 및 태블릿 중심의 기술 환경에 대응하고 정확하고 다양한 콘텐츠 전달 능력을 확대하는 데 중점을 둠
- 디지털 정부 4원칙에 따라 디지털 통합 브랜드를 구축하며, 기존의 조직 중심의 전통적인 웹사이트 구조(traditional website structure or an organizational sitemap)에서 벗어나 의도 기반의 정보 구조(intent-based information architecture)를 강조함
- Digital Services Georgia(DSGa)은 조지아 주 정부의 디지털 콘텐츠를 설계 및 관리하는 디지털 전략기관으로, 각 주 정부 기관과 협력하여 사용자의 수요에 맞추어 사이트의 정보 접근성과 통일성을 높이는데 기여함
- 음성인식 대화형 인터페이스를 통한 정보 탐색 증가하면서, 시각 및 운동 능력 저하와 같은 장애가 있는 사용자들을 포용하는 주요 수단이 될 것으로 예상

김새림 통신원

(Columbus State University; 정치행정학과 조교수)

kim_saerim@columbusstate.edu