



지방자치 정책 Brief



지방자치단체 디지털플랫폼, 무엇이 문제인가?

이경은 부연구위원

주요내용

사용자 중심의 플랫폼 구축 및 개선

- 민간플랫폼에 익숙해진 주민들을 공공 플랫폼에 참여하도록 하기 위해서는 공공 플랫폼의 사용자 경험에 대해 분석하고, 사용자들의 요구사항에 기민하고 민첩하게 대응할 수 있어야 함
- 지역 주민들이 이용하기만을 기다리기보다는 다양한 서비스를 선제적으로 제안하고, 지역 주민들에게 필요한 맞춤형 정보 제공과 사용자들과의 소통을 통해 접근성 및 편의성을 지속적으로 향상시켜 나가고, 사용자 경험 중심의 인터페이스를 제공하기 위해 끊임없이 플랫폼을 개선해 나가야 함

공공 플랫폼 운영에 대한 지자체장의 역할 구체화 및 역량 강화

- 공공 플랫폼 운영의 지속가능성 및 발전가능성을 담보하기 위해 공공 플랫폼 운영에 대한 지자체장의 역할을 구체화하여 명시할 수 있는 다양한 방안(예. 조례 제정 등)을 개발해야 함
- 현재 지자체장의 역량을 객관적으로 파악하고, 이를 보완할 수 있는 교육 및 훈련 프로그램이 필요하며, 플랫폼을 지자체장의 업무에 활용함으로써 지자체장이 공공 플랫폼에 대한 관심을 지속하고, 이를 활용하면서 자연스럽게 플랫폼 정부 운영 역량을 기를 수 있는 장치를 마련해야 함

공공 플랫폼 운영의 전문성 및 지속가능성을 위한 중장기적 인적 자원 확보 및 역량 개발 계획 수립

- 디지털 부문을 다른 직군, 직렬 또는 직류와 별개로 설치하여 운영함으로써 신규 디지털 인력을 채용하는 방안에 대한 고민이 필요함
- 지자체 내 한정된 직급의 소수 인원이 아니라 다양한 직급의 다수의 공무원들을 대상으로 체계적인 교육훈련 프로그램을 이수하여 디지털 전환에 대한 총의(總意, consensus)를 형성하고, 디지털 전환에 대한 공무원들의 전반적인 전문성을 기르도록 해야 함

민·관 협업을 통한 기술·자원의 한계 극복

- 지방자치단체(특히, 기초지방자치단체)에서 디지털 플랫폼을 설계 및 운영하는 데에는 기술 및 자원 측면의 한계가 명백하게 존재함
- 우수한 기술을 보유한 민간 기업과의 협업을 통해 공공 디지털 플랫폼의 설계 단계부터 기술 및 자원 측면의 한계를 극복하고, 보다 창의적이고 이용자 친화적으로 플랫폼을 발전시켜 나가는 방안에 대해 고민하여야 함

01

공공 디지털플랫폼의 유형

- 공공 디지털플랫폼은 플랫폼의 핵심기능과 핵심 행위자의 특성에 따라 정보제공형, 정책제안형, 민간역량증개형 등 3가지 유형으로 구분될 수 있음
 - 정보제공형 플랫폼에는 빅데이터 행정을 위한 공공데이터를 공개하는 공공데이터 포털, 정부의 주요 복지정책을 소개해주는 복지로(bokji-ro) 사이트, 지방자치단체의 정책을 홍보하는 SNS(트위터, 페이스북, 인스타그램 등) 등이 있음
 - 정책제안형 플랫폼에는 청와대 신문고, 주민참여예산 관련 플랫폼 등이 있음
 - 민간역량증개형 플랫폼에는 전통시장 VR관 같이 지방정부 중심의 온라인 장터, 경기도 배달특급과 같은 공공 배달 앱, 공공 조달 플랫폼 등이 있음

공공 디지털플랫폼의 유형별 특징

구분	정보제공형	정책제안형	민간역량증개형
핵심 기능	• 정부가 방대한 양의 공공 데이터를 제공하는 수단	• 시민이 정부에 참여하여 자신이 원하는 정책이나 서비스 수요를 제시하는 통로	• 다양한 민간 행위자와 시민 간 상호작용의 장(場)
핵심 행위자	• 정부	• 시민·민간	• 시민·민간
정부의 역할	• 플랫폼 관리자(manager) • 정책·서비스 제공자(provider) • 플랫폼 기반 형성 이후에도 플랫폼 내에서 주도적인 공급자 역할 수행	• 플랫폼 관리자(manager) • 정책·서비스 제안을 활용한 정책 설계자(policy-designer) • 플랫폼 기반 형성 이후에는 플랫폼 내 산출물을 이용하는 소비자 역할 강화	• 플랫폼 관리자(manager) • 행위자 간 상호작용 촉진자 (facilitator)/중개자(intermediator) • 플랫폼 기반 형성 이후에는 행위자들 간의 교류를 촉진하거나, 갈등을 조정하기 위한 역할 수행 • 특정 정책/서비스에 한해 주요 행위자로서의 참여 가능성 존재
시민·민간 역할	• 정책·서비스 이용자·소비자 • 플랫폼 내에서 수동적 행위자로 기능	• 정책·서비스 형성, 제안자 • 플랫폼 내에서 주도적 역할	• 정책·서비스 제안자, 제공자, 이용자 등 복수의 역할을 동시에 수행
성공적인 플랫폼의 특성	시민·민간 관점	• 효율적으로 플랫폼에 접근하여 다양한 정책·서비스를 제안함 • 정부가 플랫폼 상에서 제안된 아이디어를 적극 반영함	• 이용자들 간의 다양한 상호작용을 통해 정책·서비스 생산의 공동주체로서 성공 경험을 지속적으로 쌓게 됨 • 사회문제의 해결에 직접적으로 기여할 수 있음
	정부 관점	• 플랫폼의 이용자 수 및 이용 횟수가 많고, 이용자의 만족도가 높음 • 플랫폼 이용자들이 제안한 아이디어를 통해 정책·서비스를 혁신할 수 있음	• 플랫폼의 이용자 수 및 이용 횟수가 많고, 이용자의 만족도가 높음 • 민주적이고 주체적인 시민양성 • 새로운 문제해결 방식이 가능하고, 플랫폼 이용자들 간의 상호작용을 기반으로 사회문제를 해결할 수 있음

02

지방자치단체 공공 디지털플랫폼 운영의 문제점



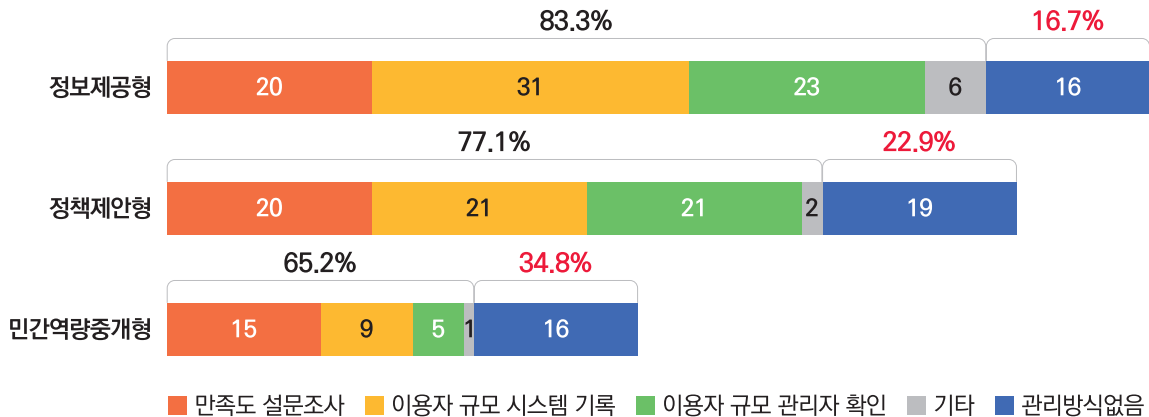
지방자치단체 공공 디지털 플랫폼 운영 현황

- 한국지방행정연구원은 2022년 「지방자치단체 플랫폼 정부(platform government)의 효과적인 운영방안 연구」를 수행하면서 전국 광역·기초 지자체를 대상으로 하여 공공 디지털 플랫폼 운영 현황에 대해 구체적으로 조사한 바 있음
- 조사대상 총 245개 지자체 중 96개 지자체(약 40%)가 공공 디지털 플랫폼 운영 수준, 디지털 플랫폼 정부의 성과 인식, 디지털 플랫폼 정부 활성화 방안에 대한 인식 등에 대하여 응답하였음
- 각 유형별 플랫폼 운영 현황에 대해 조사한 결과, 정보제공형 플랫폼은 97개 지자체가 모두 운영하고 있는 것으로 나타났으며, 정책제안형 플랫폼은 62.9%에 해당하는 지자체, 민간역량중개형 플랫폼은 26.8%에 해당하는 지자체에서 운영하고 있다고 조사됨



공급자 중심의 디지털 플랫폼 운영

- 지방자치단체의 디지털 플랫폼에 대한 이용 정보 수집 및 분석은 주로 이용자를 대상으로 만족도 조사 또는 정기적인 이용자 규모 확인을 중심으로 이루어지고 있었으며, 보다 적극적인 이용 정보 수집 및 분석 체계를 가진 지자체를 찾아보기는 어려웠음
- 정보제공형 플랫폼을 운영 중인 지자체의 16.7%, 정책제안형 플랫폼을 운영 중인 지자체의 22.9%, 민간역량중개형 플랫폼을 운영 중인 지자체의 34.8%가 디지털 플랫폼에 대한 이용 정보 수집 및 분석을 하고 있지 않는 것으로 나타남
- 이러한 조사 결과는 실시간으로 이용자의 필요와 요구에 대한 정보를 다각도로 수집하고 분석하여, 이를 적극적으로 디지털 플랫폼 개선에 활용하는 민간 기업에 비해 지자체의 플랫폼 운영 방식이 공급자 중심으로 운영되고 있음을 단편적으로 보여주는 것임

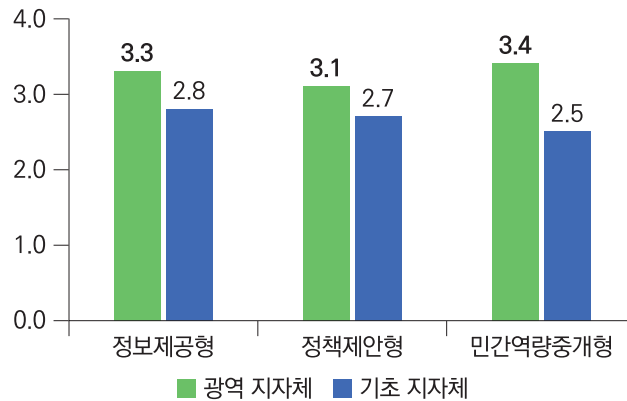




공공 디지털 플랫폼에 대한 지자체장의 낮은 관심

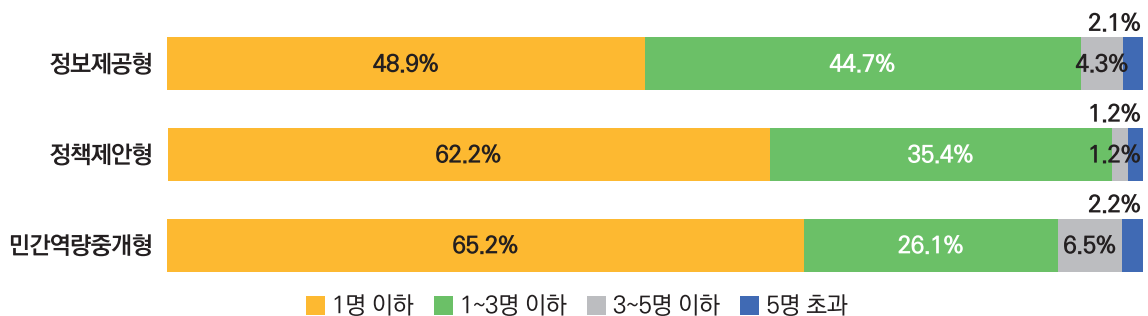
- 기존 연구들에서는 조직의 디지털 전환에 있어 리더의 관심을 핵심적인 성공요인으로 언급해 왔으며, 디지털 플랫폼 설계 및 운영에 있어서도 리더의 관심은 성패를 가를 수 있는 중요한 요인이라고 할 수 있음
- 설문 결과, 광역지자체장의 공공 디지털 플랫폼에 대한 관심은 상당히 높은 수준으로 조사된 반면, 기초지자체장의 관심은 상대적으로 낮은 수준으로 나타났음
- 이러한 조사 결과는 기초지자체의 디지털 플랫폼 운영의 지속성과 발전성에 대한 부정적 전망으로 이어질 수 있음

Q. 귀하의 지자체장은 귀하의 지자체에서 시행 중인 '정보제공형/정책제안형/민간역량증개형 공공 플랫폼'의 운영 및 활성화에 대해 얼마나 관심을 가지고 있습니까?(플랫폼 유형별로 응답, 4점 척도)



디지털 플랫폼 운영을 위한 인적 자원 부족

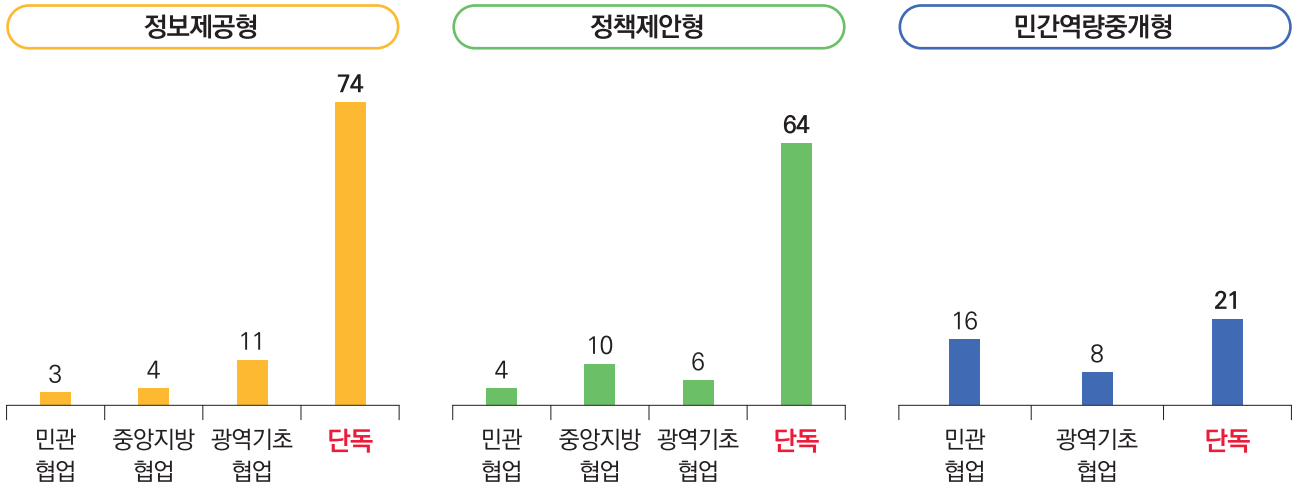
- 세 유형의 플랫폼 모두에서 1명 이하의 인력으로 운영되고 있다는 지자체 응답의 비중이 가장 높았으며, 1~3명 이하의 인력으로 운영되고 있다는 응답의 비중이 그 다음으로 높게 나타남
- 플랫폼의 유형을 불문하고, 공공 디지털 플랫폼 운영에 있어 4명 이상의 인력이 배정되어 있는 지자체의 수는 현저하게 적어 응답한 지자체 중 10% 미만으로 나타남
- 공공 플랫폼을 포함한 지방자치단체의 디지털 정책 추진에 있어 디지털 전환과 관련된 미래 수요를 감당할 수 있는 디지털 역량을 갖춘 인력의 부족이 큰 장애물로 작용할 수 있음을 보여줌





지방자치단체 단독 설계 및 운영 방식

- 국내 지자체 중에는 민간 플랫폼 기업 등 유관 주체와의 협업을 통해 플랫폼을 설계하고 운영하는 사례가 매우 적은 것으로 나타남
- 이는 지방자치단체와 유관 기관 간 협력이 적절히 이루어지고 있지 않으며, 지자체가 첨단 정보화 기술을 플랫폼에 적용하는 데 있어 어려움을 겪게 될 것임을 예상할 수 있는 자료임



03

지방자치단체 디지털 플랫폼의 활성화 전략

- 첫째, 민간 플랫폼에 익숙해진 주민들을 공공 플랫폼에 참여하도록 하기 위해서는 공공 플랫폼 사용자의 경험에 대해 분석하고, 사용자들의 요구사항에 기민하고 민첩하게 대응할 수 있도록 해야 함
 - 싱가포르의 Smart Nation과 관련된 시민 의견 반영 사례, 런던시의 'Your Commute' 캠페인 사례 등 성공적으로 평가받는 공공 플랫폼의 공통점은 플랫폼 사용자들의 이용 경험에 대해 지속적으로 정보를 수집하고, 그들의 요구사항에 대해 신속하고 적극적으로 대응한다는 점임
- 둘째, 지방자치단체 차원에서 공공 플랫폼 운영에 대한 지자체장의 역할을 구체화하여 명시할 수 있는 다양한 방안을 개발해야 하며, 디지털 환경에 대한 지식, 디지털 전환을 위한 조직 자원에 대한 정보 파악 및 전략 수립 역량, 디지털 전환 추진을 위한 리더십 역량 등 플랫폼 정부를 추구하고자 하는 지자체장이 가져야 할 필수 역량을 함양할 수 있는 프로그램을 개발하여야 함
 - 지자체장의 플랫폼 정부에 대한 이해가 낮고, 공공 플랫폼에 대한 관심 및 추진 의지가 높지 않은 경우, 지방자치단체 공공 플랫폼은 지역의 문제 해결 및 주민의 복리증진이라는 본연의 목적에서 벗어나 지역의 필요와 특성을 고려하지 않은 채 형식적으로 구축되어 운영될 가능성이 높으며, 지자체장이 교체되는 경우에는 해당 플랫폼 사업 추진의 동력이 떨어질 수 있는 위험이 존재함

- 셋째, 공공 부문의 디지털 인재를 디지털 기술을 단순한 '도구'가 아닌 '공공 가치'의 원천으로 인식하고, 중장기적인 관점에서 디지털 인재 유입과 육성을 위한 다양한 전략을 고민하여야 함
 - 디지털 역량을 갖춘 인력이 부족하게 되면, 새로운 기술 도입에 대한 주민들의 요구와 기대를 적시에 반영하기 어렵고, 이는 결국 공공 플랫폼의 전문성과 지속가능성의 하락으로 이어질 것임
- 넷째, 민간 부문과의 원활하고 신속한 협업이 가능한 협력 체계를 구축해야 할 필요성이 존재하며, MOU나 협의체 등을 통해 지방자치단체의 플랫폼 수요에 대한 정보를 효과적으로 교환하여, 가장 효율적인 플랫폼 운영 방식을 결정하여야 함
 - 민간 디지털 혁신 전문가가 중심이 된 스마트 런던 위원회(The Smart London Board)나 정부, 기업, 연구기관 등 세 주체가 협력하는 형태로 운영되고 있는 암스테르담 경제위원회((Amsterdam Economic Board)의 예처럼 다양한 민간 주체들이 공공 플랫폼 정책에 대해 지속적으로 조언하고, 지역의 현실과 실질적인 수요에 대응할 수 있는 플랫폼으로 발전시킬 수 있어야 함

참고문헌

이경은·박재희·유란희(2022) 「지방자치단체 플랫폼 정부(platform government)의 효과적인 운영방안 연구」, 한국지방행정연구원.

내용문의

이경은 한국지방행정연구원 지방행정혁신실 부연구위원(033-769-9893, lke8399@krila.re.kr)