

시민참여형 인터랙티브 소통 플랫폼 개발을 위한 핵심성공요인 도출 : 도시계획지원플랫폼의 UX/UI를 중심으로¹⁾

박건철, 김관철, 김대환, 양재훈
차세대융합기술연구원
e-mail:parkkc07@snu.ac.kr

Critical Success Factors for Citizen Participation-Interactive Open Platform

Keon Chul Park, Kwanchul Kim, Dae-Hwan Kim, Jaehoon Yang
Advanced Institute of Convergence Technology

요약

본 연구의 목적은 시민참여형 인터랙티브 소통 플랫폼 개발을 위한 핵심성공요인을 도출하는데 있다. 21세기 행정의 주류기조로 자리잡은 신행정학파는 사회적 형평성 이론(Social Equity Theory)을 기반으로 행정에 대한 시민의 적극적인 참여와 소통을 통한 참여정당성(Throughput Legitimacy)의 확보를 무엇보다 중요시하고 있다. 시민의 적극적인 참여는 도시행정의 기획, 실행, 평가 과정에서 공공정책의 수혜자인 시민의 수요를 적극적으로 반영하고 시민이 체감하는 공공서비스의 개발을 촉진하는 긍정적인 효과를 야기할뿐 아니라 행정에 대한 효율성과 효과성을 높이는데도 크게 작용한다. 한편 최근 4차 산업혁명을 필두로한 스마트시티의 발현과 확산은 다양한 기술이 도시행정에 접목되며 시민생활의 편리성을 증진시킬 뿐 아니라 현대 행정의 필수 요소인 시민참여의 과정과 질을 크게 향상시키고 있다. 본 연구에서는 이러한 시민참여 과정과 질을 제고하기 위한 시민참여형 인터랙티브 소통 플랫폼의 개발에 있어 핵심적인 성공요인과 시나리오에 따른 요인별 가중치를 도출하여 전반적인 시민참여 거버넌스의 프레임을 제시하고자 한다. 이를 위한 시나리오로서 도시계획 지원플랫폼의 UX/UI관점에서 관련 요인을 도출하고 전문가를 대상으로한 설문을 통해 최종 시민참여 거버넌스 프레임을 제시한다.

1. 서론

지속가능성을 담보하기 위한 도시정책의 목표는 사회적 공공성과 문화적 다양성의 확보를 통한 시민이 체감하는 도시 양질의 성장을 이루는 데 있다[1]. 신행정학을 주창한 미국의 행정학자 프리데릭슨(H. George Frederickson)은 사회적 형평성 이론(Social Equity Theory)에 기반하여 ‘어떤 정부도 그 정부가 대표하는 시민들보다 더 나은 수준일리는 없다(A government can be no better than the people it represent)’고 주장하며 도시행정이 직면한 다양한 의사결정의 대안은 시민으로부터 출발한다는 점을 강조하였다. 즉, 시민의 도시 행정에 대한 적극적인 참여는 현대민주주의가 지향하는 참여정당성(Throughput Legitimacy)을 강화하여 도시 성장의 주체로서 시민사회가 부상하고 그 혜택의 산물이 결국 시민

에게 고르게 돌아가는 효과를 창출한다[2, 3].

시민참여 과정의 양과 질을 확보하기 위해서는, 무엇보다 도시정책에 대한 또는 도시문제 해결에 대한 시민들의 공론의 장을 만들어 보다 많은 시민들이 도시 구성원으로서의 역할과 책임을 다할 수 있는 여건을 조성하는 것이 중요하다. 그리고 최근 4차 산업혁명을 필두로한 스마트시티의 발현과 확산은 추상적이며 당위적으로 논의되어왔던 참여정당성 확보에 대한 성공 가능성을 높이고 있다. 스마트시티를 위한 다양한 기술들이 시민생활에 접목되며 시민 생활을 편리하고 윤택하게 할뿐 아니라 정보의 투명성과 소통 가능성을 높이고, 시민의 알권리를 더욱 충족시키며, 시민사회가 행정의 기획-집행-평가로 이어지는 환류체계 속에서 중요한 협업 파트너로서의 역할을 수행할 수 있는 과정을 제시하기 때문이다. 이미 스마트시티의 성공선례를 만들어가는 많은 선진 도시들에서는 다양한 시민의 의견을 수렴하고 시민이 문제 해결과정에 보다 편리하고 적극적으로 참여할 수 있는 시민참여 플랫폼이 도시행정의 주축으로 자리잡고 있다(예: 스페인 마드리드시 ‘디사이드 마드리드’). 이러한 시민참여 플랫폼이 성공적

1) “본 연구는 국토교통부/국토교통과학기술진흥원의 지원으로 수행되었음(과제번호 RS-2022-00143404).”

으로 자리잡고 그 역할을 다하기 위해서는 시민이 보다 편리하게 이러한 플랫폼에 접근하고 사용성을 높이게 하는 노력이 중요하다. 본 연구에서는 이러한 시민참여 과정과 질을 제고하기 위한 시민참여형 인터랙티브 소통 플랫폼의 개발에 있어 핵심적인 성공요인과 시나리오에 따른 요인별 가치지를 도출하여 전반적인 시민참여 거버넌스의 프레임을 제시하고자 한다. 이를 위한 시나리오로서 도시계획 지원플랫폼의 UX/UI관점에서 관련 요인을 도출하고 전문가를 대상으로 한 설문을 통해 최종 시민참여 거버넌스 프레임을 제시한다.

참고문헌

- [1] 박건철, “시민참여와 도시의 공공성, 다양성”, 디지털미래 서울, 제4호, pp. 2–5, 12월, 2018년.
- [2] Bekkers, V., and Edwards, A. “Legitimacy and Democracy: A Conceptual Framework for Assessing Governance Practices” in V. Bekkers, G. Dijkstra, A. Edwards and M. Fenge (eds.), Governance and the Democratic Deficit. 35–60. Burlington, VT: Ashgate Publishing Company, 2007.
- [3] Schmidt, Vivien A. “Democracy and legitimacy in the European Union revisited: Input, output and ‘throughput’” Political Studies, 61, 2–22, 2013.