

세계지방자치동향

- **한국** 정보제공형 지자체 플랫폼 운영: 경기도 '버스정보 시스템' 사례
- **미국** 정보격차에 대응하는 방법: 보스턴(Boston) 시, 메사(Mesa) 시, 오클랜드(Oakland) 시
- **미국** 미국 워싱턴주 세킴(Sequim) 시의 보건-주거 민관 협력체 운영 사례
(Sequim Health & Housing Collaborative)
- **일본** 회복 조짐을 보이는 일본의 지역 경제

Global Trend

2022. 09.

제38호



정보제공형 지자체 플랫폼 운영: 경기도 '버스정보 시스템' 사례

○ 경기도 '버스정보 시스템' 도입 배경

- 경기도 버스정보 시스템은 경기도 내 13,000대 버스의 실시간 위치정보를 수집하고, 서울 및 인천 버스의 실시간 위치정보를 연계 받아, 버스 이용자들에게 정류소별 버스 도착 예정 시간을 안내하는 시스템임
- 경기도는 행정면적이 넓고 서울로 출퇴근하는 시민들이 많아 교통혼잡을 줄이기 위해서는 대중교통 중심의 교통체계를 마련해야 함
- 건설에 많은 비용과 시간이 소요되는 철도 중심의 대중교통체계로는 한계가 있어 상대적으로 비용이 적게 들고 단기간에 효과를 볼 수 있는 버스 중심의 대중교통체계를 구축하게 되었음
- 버스 이용의 편의성과 효율성을 보다 향상시키기 위해서 버스 출발과 도착의 정시성 확보와 이용자들에게 정확한 버스 도착 정보를 안내하는 플랫폼을 구축하게 되었음

○ 경기도 '버스정보 시스템' 운영 현황

- '버스정보 시스템' 플랫폼의 주된 이용자는 경기도민이며, 버스정보 이용 건수는 월 2,700만 건 이상이고, 경기버스정보 앱 누적 다운로드 수는 225만 건 이상임
- 경기도 내 운영 중인 플랫폼 중에서 이용객이 가장 많으며, 2021년 버스정보 만족도는 84.5점으로 전반적으로 이용 만족도가 높은 수준을 유지하고 있음
 - 버스정보 시스템 플랫폼 서비스 중 주민들의 이용이 가장 많은 서비스는 버스 도착 예정 정보 서비스임
 - 버스 도착 정보를 통해 버스 이용자들은 버스의 도착 예정 시간을 예상하고 대중교통 통행 전략을 수립할 수 있음
- 경기도 '버스정보 시스템' 플랫폼 서비스는 경기도 교통정보과 내 버스정보팀에서 운영되고 있으며 버스정보팀은 총 4명으로 구성되어 있음
- 인력 구성을 세부적으로 살펴보면, 버스정보팀 업무 총괄 1명, 버스정보 수집 1명, 외부기관 정보연계 1명, 대시민 정보제공 1명으로 구성되어 있음
- 버스정보팀의 현재 인력으로 대용량의 데이터를 매일 수집하고 있으나 이를 체계적으로 분석하여

- 서비스 개선점을 도출하고 정책제안을 수행할 수 있는 데이터 분석 인원의 충원이 필요함
- 실시간 버스정보를 수집하기 위해 버스조합과 교통카드 단말기 운영업체에 매년 35억 원가량의 정보 이용료를 지출하고 있음
 - 또한, 버스정보 시스템 유지를 위해 매년 10억 원가량의 유지보수 용역비를 지출하고 있음
 - 초기 플랫폼 서비스를 개시한 이후 예산 항목의 변화는 없고, 비용 규모만 물가인상을 수준으로 증가해 왔음
 - 향후 플랫폼 서비스를 활성화하기 위해 지능형 교통 시스템(ITS), 버스정보시스템(BIS) 등 각종 교통 정보를 한데 모으는 교통 빅데이터 플랫폼을 추진하고 있으며 투자 규모는 약 40억 수준임

○ 경기도 ‘버스 정보시스템’에 대한 평가

- 단체장과 이용자들은 ‘버스정보 시스템’ 플랫폼에 대한 필요성을 매우 높게 인식하고 있음
 - 단체장의 대중교통 서비스 및 정책에 관한 관심이 높음
 - 버스정보 시스템상 오류가 발견되면 즉각 시정 요청을 하며, 이후 개선되었는지 모니터링하는 이용자들이 많음
- ‘버스정보 시스템’에 대한 주민들의 접근성 및 이용 편의성은 매우 높음
 - 스마트폰 앱을 설치하면 모든 버스정보 이용이 가능한 시스템임
- ‘버스정보 시스템’ 플랫폼 운영으로 대중교통 정책 및 공공서비스의 질적 향상이 이루어진 것으로 평가됨
 - 특히 플랫폼 운영에서도 주민 의견 반영을 통한 개선이 이루어졌음
 - 정보의 정확도, 정보 화면의 개선, 신규 서비스 도입 등에 있어서 서비스 이용자들의 의견을 반영하고 있음
- ‘버스정보 시스템’ 플랫폼 서비스나 인프라 확충을 위해 공공에서 가장 먼저 지원되어야 할 사항은 제도 개선임
- 개인정보보호법이나 위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률은 좋은 기술이나 서비스가 활성화되지 못하는 장벽으로 작용하고 있음
- 또한, ‘버스정보 시스템’은 버스의 실시간 정보를 바탕으로 운영되기 때문에 버스가 노선을 이탈하거나 예정대로 운행하지 않을 때는 버스정보 안내의 정확성은 떨어질 수밖에 없음
- 정확한 버스정보를 안내하기 위해서는 버스 운전기사와 운수사의 협조가 필요하며 이를 위한 제도적 장치가 마련되어야 함

○ 경기도 '버스정보 시스템'의 향후 추진 방향

- 경기도 '버스정보 시스템'의 개선을 위해 카카오, 네이버 등 민간 플랫폼의 기술 및 서비스를 비교하면서 좋은 기능은 추가하고 있음
- 민간 플랫폼은 공공플랫폼 대비 디자인, 기능, 서비스에서 강점을 보이거나 서비스에서 소외되는 일부 이용자들을 위한 배려는 부족하다고 볼 수 있음
- 공공플랫폼은 민간 플랫폼보다 장애인이나 노약자 등 소수 이용자를 배려하는 다양성에 중심을 두고 운영이 이루어짐
- 민간 부분에서 주도적으로 공공플랫폼 관련 인프라를 구축하고 공공플랫폼 서비스를 제공하는 것이 서비스 초기에는 보다 효율적이고 편리한 서비스 운영이 가능하지만, 시간이 지나면 수익성 위주의 서비스를 제공할 수밖에 없으므로 장기적으로 민간 플랫폼이 공공플랫폼을 대체하기는 어려울 것임
- 앞으로 경기도에서 제공하는 플랫폼 서비스를 민간 부분에서 제공하게 된다면 공공 부문과 민간부문의 협력적 경쟁을 통한 더 나은 서비스의 창출이 가능할 것임
- 실시간으로 버스정보를 수집하는 것은 지속적인 재원이 필요하므로 정보 수집은 '공공 부문'이 정보제공은 '민간부문'이 역할을 나누어서 서비스를 제공하는 것을 고려해 볼 수 있음
- 공공플랫폼에서 민간에게 공유할 수 있는 형태로 데이터를 관리하게 되고, 공공플랫폼의 데이터가 축적되면, 민간부문에서 이를 활용하여 이용자들에게 다양한 양질의 서비스를 제공할 수 있을 것임

박재희 통신원

한국지방행정연구원 지방행정혁신실 행정체제연구센터장