

지방자치단체의 성공적인 공공플랫폼 운영을 위한 제언



01. 공공플랫폼의 유형

공공플랫폼은 플랫폼이 수행하는 핵심 기능에 따라 다음과 같은 3가지 유형으로 구분할 수 있음

공공플랫폼의 유형

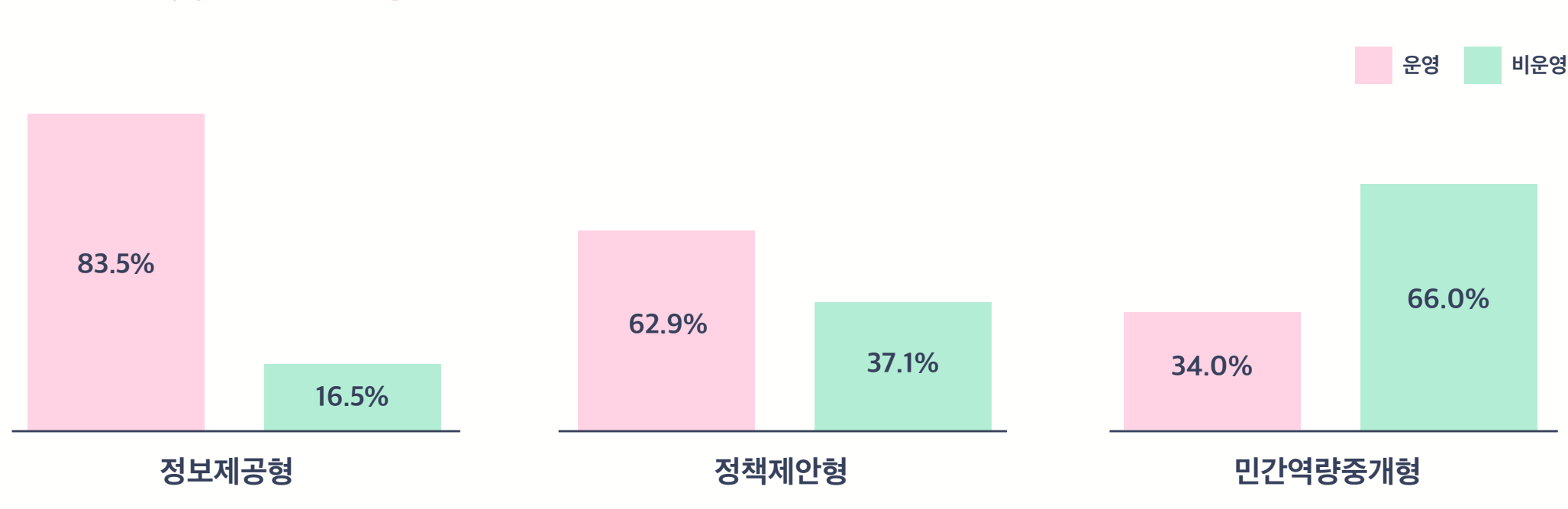
구분	정보제공형	정책제안형	민간역량증개형
정부의 역할	<ul style="list-style-type: none"> 플랫폼 관리자(manager) 정책-서비스 제공자(provider) 플랫폼 기반 형성 이후에도 플랫폼 내에서 주도적인 공급자 역할 수행 	<ul style="list-style-type: none"> 플랫폼 관리자(manager) 정책-서비스 제안을 활용한 정책 설계자(policy-designer) 플랫폼 기반 형성 이후에는 플랫폼 내 산출물을 이용하는 소비자 역할 강화 	<ul style="list-style-type: none"> 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
성공적인 플랫폼의 특성	시민·민간 관점 <ul style="list-style-type: none"> 효율적으로 플랫폼에 접근하여 고품질의 정책-서비스를 제공받을 수 있음 	<ul style="list-style-type: none"> 효율적으로 플랫폼에 접근하여 다양한 정책-서비스를 제안함 정부가 플랫폼 상에서 제안된 아이디어를 적극 반영함 	<ul style="list-style-type: none"> 이용자들 간의 다양한 상호작용을 통해 정책-서비스 생산의 공동주체로서 성공 경험을 지속적으로 쌓게 됨 사회문제의 해결에 직접적으로 기여할 수 있음
	정부 관점 <ul style="list-style-type: none"> 플랫폼의 이용자 수 및 이용 횟수가 많고, 이용자의 만족도가 높음 	<ul style="list-style-type: none"> 플랫폼의 이용자 수 및 이용 횟수가 많고, 이용자의 만족도가 높음 플랫폼 이용자들이 제안한 아이디어를 통해 정책-서비스를 혁신할 수 있음 	<ul style="list-style-type: none"> 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
활용 사례	공공데이터 제공 플랫폼	시민참여 플랫폼	공공거래 플랫폼

02. 지방자치단체 공공플랫폼 운영 현황 주요 조사 결과

1) 조사 대상 및 조사 과정

- 조사 대상: 전국 245개 지방자치단체(광역 17개, 기초 228개)
- 조사 기간: 22.6.23-7.22(약 1개월)
- 회수율: 약 40%(총 245개 중 97개 지자체 응답)

2) 공공플랫폼 운영 현황



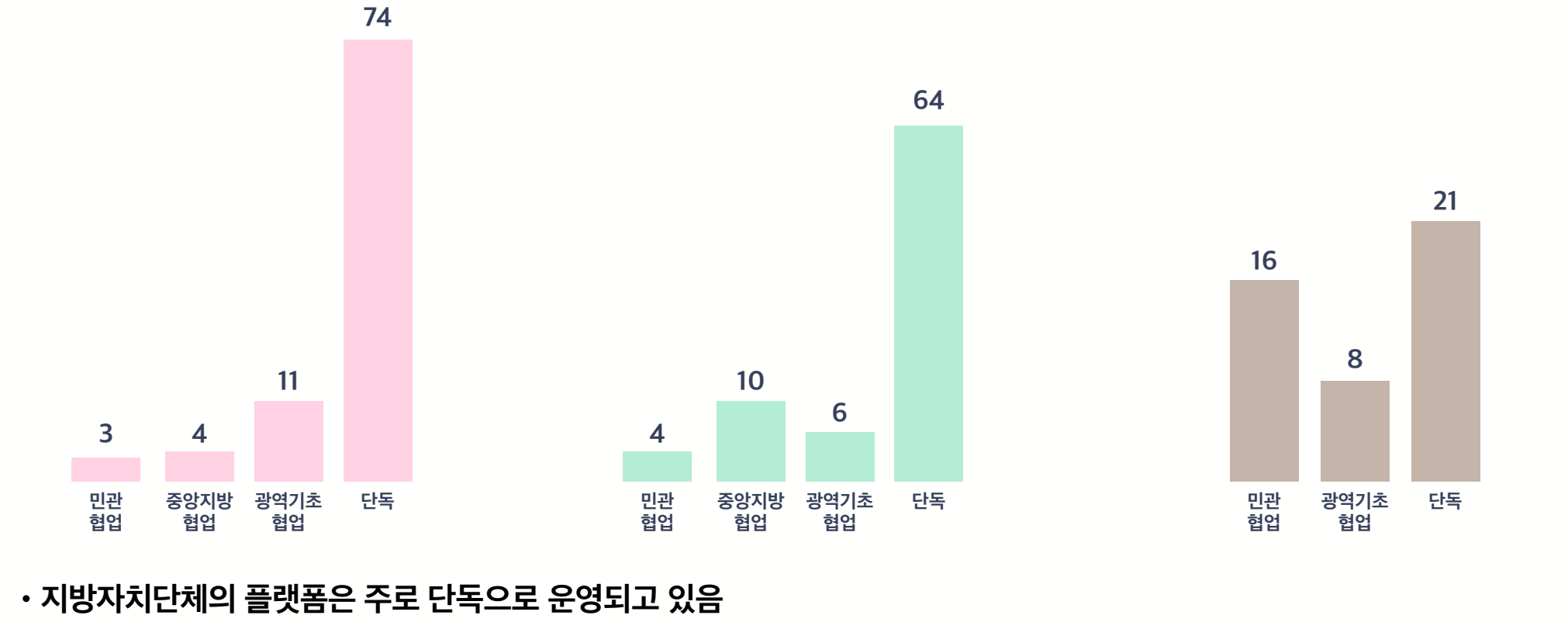
- 3가지 유형의 플랫폼 중 가장 많은 지자체에서 운영 중인 유형은 "정보제공형" 플랫폼임
- 가장 적은 유형은 민간역량증개형으로 34.0%의 지자체에서만 해당 플랫폼을 운영 중임

3) 공공플랫폼 설계 및 운영 방식

정보제공형

정책제안형

민간역량증개형



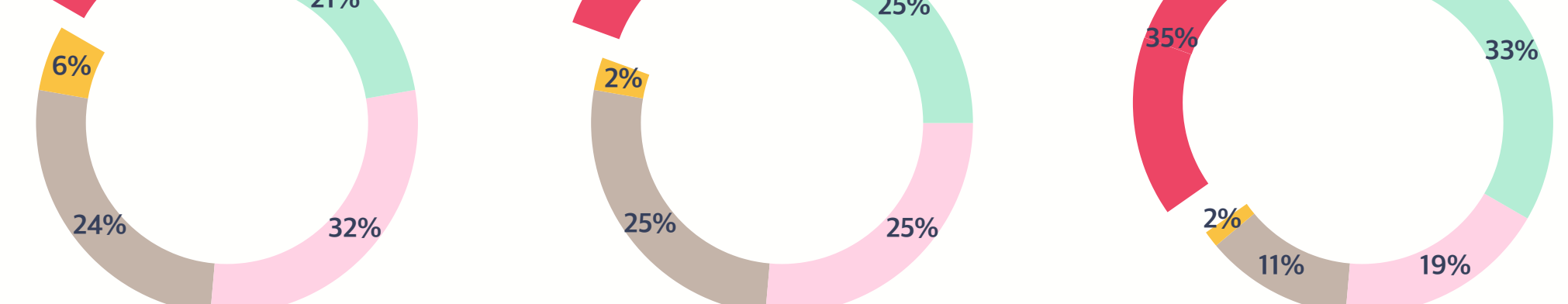
- 지방자치단체의 플랫폼은 주로 단독으로 운영되고 있음
- 정보제공형의 경우 광역-기초 협업, 정책제안형의 경우 중앙-지자체 협업, 민간역량증개형의 경우 민간협업 형태로 운영되는 사례 수가 그 다음으로 많은 것으로 나타남

4) 공공플랫폼 품질관리 현황

정보제공형

정책제안형

민간역량증개형



- 플랫폼에 대한 품질관리는 주로 설문조사 또는 이용자 수 확인(산출 중심의 확인) 등을 통해 이루어짐
- 만족도 관리를 하지 않는 경우도 상당수 조사됨(응답 지자체 중 약 16-20%)

5) 공공플랫폼 활성화를 위한 필수요인: 플랫폼 측면

정보제공형

정책제안형

민간역량증개형

필수요인	정보제공형 (%)	정책제안형 (%)	민간역량증개형 (%)
지자체의 적극적인 홍보	22.7%	33.7%	28.6%
서비스/정보 다양화	21.6%	23.3%	20.4%
서비스/정보 품질 향상	23.7%	25.6%	14.3%
이용자 접근성 편의성 향상	25.8%	16.3%	26.5%
이용자 요구 신속한 피드백	4.1%	1.2%	10.2%
기타	0%	0%	0%

- 플랫폼 측면에서 공공플랫폼 활성화를 위한 필수요인을 묻는 질문에 대한 답변은 다음과 같음
- 정보제공형: 이용자 접근성 편의성 향상(1순위), 서비스-정보의 품질향상(2순위)
- 정책제안형: 지자체의 적극적인 홍보(1순위), 정책참여단계의 다양화(2순위)
- 민간역량증개형: 지자체의 적극적인 홍보(1순위), 정책-서비스의 확대(2순위)

6) 공공플랫폼 활성화를 위한 필수요인: 지자체 내부 측면

정보제공형

정책제안형

민간역량증개형

필수요인	정보제공형 (%)	정책제안형 (%)	민간역량증개형 (%)
지자체장의 관심	12.4%	23.0%	31.4%
전담 조직 설치	23.7%	24.1%	11.8%
전담 인력 배치	22.7%	14.9%	23.5%
예산 규모 확대	18.6%	10.3%	13.7%
지방공무원의 의지	20.6%	24.1%	17.6%

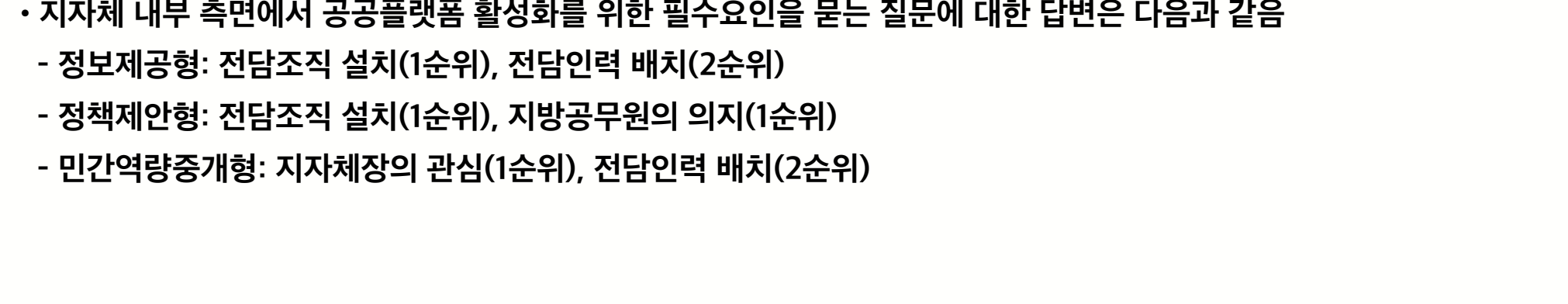
- 지자체 내부 측면에서 공공플랫폼 활성화를 위한 필수요인을 묻는 질문에 대한 답변은 다음과 같음
- 정보제공형: 전담조직 설치(1순위), 전담인력 배치(2순위)
- 정책제안형: 전담조직 설치(1순위), 지방공무원의 의지(1순위)
- 민간역량증개형: 지자체장의 관심(1순위), 전담인력 배치(2순위)

7) 공공플랫폼에 대한 지자체장의 관심 정도

정보제공형

정책제안형

민간역량증개형



- 지자체장의 공공플랫폼에 대한 관심은 대체로 낮은 수준으로 나타남(5점 만점)
- 특히 민간역량증개형에 대한 관심이 가장 낮은 것으로 조사

03. 지방자치단체의 성공적인 공공플랫폼 운영을 위한 전략

1) 조직 내부 측면에서의 전략

- 공공플랫폼 지속가능성 및 발전가능성 향상을 위한 지자체장 역할 및 책무 제도화
- 디지털 리더로서의 지자체장 역량 강화
- 디지털 인재 유치를 위한 제도 설계 및 전 공무원에 대한 교육훈련 프로그램 운영
- 통합데이터베이스를 기반으로 한 지자체 부서 간 데이터 및 플랫폼 현황에 대한 공유

2) 조직 외부 측면에서의 전략

- 공공플랫폼에 대한 지속적 조인 및 지역 현실 및 수요에 대응하기 위한 공공-민간 협력체 구축
- 주민들의 공공플랫폼 활용도를 높이기 위한 홍보전략 및 인센티브 제공 방안 개발

3) 플랫폼 측면에서의 전략

- 플랫폼 경험에 대한 분석 및 사용자들의 요구사항에 대한 기민한 대응
- 다양한 서비스의 선(先)제안 및 맞춤형 서비스 제공, 사용자 경험 중심의 인터페이스 개발
- 자원과 역량이 부족한 지자체는 중앙정부 및 타 기관이 구축한 플랫폼 공동활용 가능성을 적극적으로 탐색(예, '혜안', '나우캐스트' 등)

#디지털플랫폼정부 #공공플랫폼 #디지털지역혁신 #플랫폼우수사례 #지자체플랫폼운영실태

[참고문헌]

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

[내용문의]

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