

공공플랫폼은 지방자치단체의 성과 인식을 향상시키는가?

: 유형별 플랫폼의 활성화 수준과 협력적 거버넌스를 중심으로*

Do Public Platforms Improve Perceptions of Performance at Local Level?

: Focusing on Activation Level and Collaborative Governance by Platform Type

유 란 희**·이 경 은***

Ryu, Lanhee·Lee, Kyung Eun

■ 목 차 ■

- I. 서론: 연구의 배경
- II. 이론적 배경 및 선행연구 검토
- III. 분석설계
- IV. 분석 결과
- V. 결론: 연구의 함의 및 한계

본 연구의 목적은 지방자치단체 수준에서 활용하는 공공플랫폼 현황을 구체적으로 확인하고, 공공플랫폼의 활용이 지자체 성과 인식에 미치는 영향을 분석하는 데 있다. 플랫폼 정부는 기술적으로 다양한 행위자들이 협력적 거버넌스를 구성할 수 있는 장을 마련함으로써, 서비스 전달의 민주성, 효율성, 서비스품질을 높이고 주민이 체감하는 편의성, 의사소통, 만족도를 향상하는 것을 목표로 한다. 본 연구는 플랫폼의 주요한 기능, 플랫폼에서 정부의 역할, 서비스 방향성을 기준으로 공공플랫폼을 정보제공형(G2C), 정책제안형(C2G), 민간역량중개형(C2C)으로 구분 한 후, 2022년 한국지방행정연구원의 “지방자치단체의 플랫폼 정부 활용 실태조사”를 바탕으로 세 가지 대유형별로 플랫폼 활성화 수준과 플랫폼 운영 관련 협력적 거버넌스가 지자체의 성과 인식에 미치는 영향력에 대해 확인하였다. 분석 결과, 정보제공형 플랫폼의 경우, 더 많은 플랫폼을 운영하는 것이 서비스 질과 주민편의성에 긍정적 영향을 미쳤다. 정보제공형 플랫폼과 민간역량

* 본 논문은 한국지방행정연구원(2022)에서 수행한 기본과제 「지방자치단체 플랫폼 정부의 효과적인 운영방안 연구」를 바탕으로 작성·수정하였음

** 제1저자, 국립강릉원주대학교 자치행정학과 조교수

*** 교신저자, 한국지방행정연구원 부연구위원

논문 접수일: 2024. 9. 2. 심사기간: 2024. 9. 2. ~ 2024. 12. 2. 게재확정일: 2024. 12. 2.

중개형 플랫폼의 경우, 광역지방자치단체, 민간과 협력했을 때 민주성, 효율성, 서비스품질, 주민 편의성을 향상시켰다. 이러한 결과는 일선 수준에서 플랫폼 정부를 실현하여 정부의 성과를 달성하기 위해서는 플랫폼 정부 유형별로 다른 전략이 개입되어야 하며, 플랫폼 정부의 중요 가치인 협력을 전략적으로 활용하여 지자체의 재정작기술적 한계를 극복하기 위한 지원이 이루어져야 함을 시사한다.

□ 주제어: 플랫폼 정부, 플랫폼 유형화, 협력적 거버넌스, 공공가치, 성과인식

This study is to find out the current state of 'platform government' and to analyze the perception of the performance of platform government at the local government level. Platform government attempts to improve efficiency, quality of service, convenience, communications among citizens, and digital democracy via platform as technical method for collaborative governance. This study classifies platform government to three public types by using functions of platform, the role of the government, and service direction between the government and citizens, in addition, verifies the impact of activation of public platform and collaboration for the platform on public value of the government. Based on the "Survey of the Digital Platforms by Local Governments" conducted by KRILA in 2022, this study analyzes the influence of diversity or the number of the platform, cooperation with the central government, metropolitan local government, and the private sector. The results are follows: firstly, local governments operating a number of the 'platform for information(G2C)' increase the quality and the convenience of public services; secondly, local governments can achieve efficiency, the quality, and the convenience of public services when they cooperate with metropolitan governments or private experts. This results indicates that local governments need to consider different strategies for each type of public platform, and to support collaboration with other actors in order to overcome the financial and technical limitations at local level. With this strategies, local governments can strengthen digital platform at street-level and realize the main value and performance of platform government in this digital transformation period.

□ Keywords: Platform Government, Typology of Public Platform, Collaborative Governance, Public Value, Performance Perception

I. 서론: 연구의 배경

디지털 기술의 획기적 발전은 4차 산업혁명을 촉발하였을 뿐 아니라 전 사회 부문에서의 디지털 대전환을 가속화하고 있다. 이러한 변화는 공공 부문에서도 행정 효율성을 제고하고, 시민들에게 더 나은 서비스를 제공하기 위한 새로운 접근 방식을 요구하고 있으며, 역대 정부는 이에 대응하기 위해 다양한 전략을 제시해 왔다. 그리고 현 윤석열 정부는 디지털 전환 시대에 적합한 정부의 청사진으로 플랫폼 정부를 제시한 바 있다. 플랫폼 정부는 현 정부가 출범되기 이전부터 내세웠던 주요한 핵심 국정과제 중 하나로, 공공과 민간의 경계를 허물고 국민 참여에 기반한 집단지성을 통해 국민이 직면한 문제를 빠르게 해결하는 정부로 이해할 수 있다(매일경제, 2022.03.15.; 행정안전부, 2022). 정부가 최신 과학기술을 활용하여 사회의 다양한 문제를 해결하겠다는 의지를 보여준 것이다. 현 정부는 수립과 동시에 대통령 직속으로 디지털플랫폼정부위원회를 출범하여 플랫폼 정부를 추진하기 위한 준비를 마쳤으며, 전자 정부를 넘어서는 효용가치를 만들어내겠다고 공언한 바 있다(주효진 외, 2022).

중앙정부가 플랫폼 정부를 주요 국정과제로 추진함에 따라, 지방자치단체 역시 다양한 서비스 분야에 4차 산업혁명의 과학기술을 접목하여 주민편의를 향상하고 행정혁신을 추구하는 등 공공가치를 달성하기 위해 노력하고 있다. 그러나 활용 분야나 서비스 내용 측면에서 지방자치단체의 디지털 전환 수준에는 차이가 존재한다. 메타버스 기술을 통해 3차원 가상 공간에서 경제, 문화관광, 교육 분야에서의 행정서비스를 받도록 하거나(서울시 디지털도시국, 2024), AI-IoT 로봇을 활용해 노인들에게 비대면 돌봄서비스를 제공하는 등 선진적으로 최신 과학기술을 활용하는 지방자치단체가 있는 반면, 일부 지방자치단체는 여전히 플랫폼 정부의 구현을 홈페이지 개편 정도로만 이해하기도 한다. 더욱이, 초기에 적극적으로 디지털 전환에 나섰던 지방자치단체들 중 일부도 최근 메타버스 서비스를 종료하는 등 플랫폼을 통한 디지털 전환에 주저하는 행태를 보이고 있다.

이러한 현상이 발생하는 원인에 관하여 일부 연구들은 플랫폼 정부 정책이 플랫폼 또는 플랫폼 정부에 대한 충분한 이해와 준비가 선행되지 않은 상태에서 급박하게 추진되었기 때문이라고 분석한다(정지혜, 2023). 실제로 상당한 규모의 전문성과 예산이 투입되는 플랫폼 정부 정책들이 과거의 전자정부에 비해 어떠한 가치를 지향하고 실현하기 위한 것인지 충분히 논의되지 못한 상태에서 추진되었다. 이로 인해 지방자치단체에서는 투입 대비 체감할 수 있는 실질적인 성과를 얻기 어려웠고, 결과적으로 부족한 성과는 지자체의 디지털 전환 노력의 감소로 이어졌다는 것이다. 이러한 시행착오를 최소화하기 위해 최근 플랫폼 정부의 개념을 모색하고 플랫폼을 구현하기 위한 전략은 무엇인지를 탐색하기 위한 연구들이 활발히 이루어

지고 있다(신열, 2017; 이기식, 2012; 주효진 외, 2022; Andersson, 2017; Gorwa, 2019; Janssen & Extevez, 2013). 경제 및 비즈니스 분야에서 활용되던 플랫폼을 공공분야에 적용함으로써 새롭게 개념 정의를 하고, 어떠한 가치와 비전을 지니는지를 모색한 연구들이 수행되는 것이다. 이와 같은 연구들은 플랫폼 정부의 개념을 명확하게 하고, 그 특성을 분명하게 밝힘으로써 플랫폼 정부가 지향하는 가치와 목표를 구체화하고, 실제 운영에서의 문제점을 파악하여 적절한 대응 방안을 마련하는 데 중요한 역할을 할 것이다.

그러나 플랫폼 정부의 개념과 특성이 명확히 밝혀진다고 하더라도, 지방자치단체가 플랫폼 정부 정책에 적극적으로 참여하고 성공적으로 이행하기 위해서는 플랫폼의 성과에 대한 체계적인 연구가 이루어질 필요가 있다. 지방자치단체는 플랫폼 성과 연구를 통해 플랫폼과 관련된 다양한 요소들이 지역 주민 및 지역 사회에 미치는 영향을 심층적으로 이해하고, 그에 따른 실효성을 제고할 수 있으며, 보다 효과적인 플랫폼 정부 전략을 구상할 수 있다. 물론 플랫폼 또는 플랫폼 정부의 성과평가와 성과지표를 체계화하기 위한 일부 연구가 존재하나(정지혜, 2023). 이들은 주로 중앙정부 수준에서의 성과지표 개발에 집중되어 있어, 지방자치단체 수준에서 다양한 플랫폼들이 어떠한 성과를 도출하고 있는지에 대해 파악하기는 어려운 상황이다.

이에, 본 연구는 지자체 수준에서 도입된 플랫폼 유형 및 세부 유형에 대한 운영 현황에 대해 분석하고, 플랫폼 활용이 지자체의 성과향상에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 플랫폼 정부에 대한 개념이 여전히 산발적으로 정의된 상황에서, 본 연구는 플랫폼의 기능과 정부 및 시민 간 서비스 방향성 등을 기준으로 플랫폼을 유형화하고, 지방자치단체에서 활용되고 있는 플랫폼의 유형과 발전 정도를 점검할 예정이다. 그 과정에서 플랫폼 정부가 본질적으로 내재하고 있는 협력적 요소가 어떻게 구현되고 있는지에 대해서도 분석할 것이다. 이를 바탕으로 디지털 기술로서의 플랫폼 활용이 지방자치단체가 추구하는 다양한 공공가치(서비스의 효율성, 효과성, 서비스 질, 주민만족도 및 편의성 등)에 어떻게 기여하였는지를 검증할 것이다.

II. 이론적 배경 및 선행연구 검토

1. 플랫폼 정부의 개념과 유형

플랫폼 정부란 인공지능(AI), 사물인터넷(IoT), 빅데이터 등 최신 정보통신기술이 산업과 사회 전반에 융합되어 나타나는 디지털 대전환(digital transformation) 시대에 등장한 정부

형태이다(주효진 외, 2022). 점차 복잡해지고 다양해지는 사회문제를 해결하기 위해 전통적인 정부 단일의 공급 방식을 벗어나서 새로운 문제해결 방식을 전략으로 활용하고자 하는 것으로(O'Reilly, 2005), 플랫폼으로서의 웹 안에 다양한 행위자의 참여와 협력을 유도하는(Johnston & Hansen, 2022) 협력적 거버넌스(collaborative governance)와 공동생산(co-production)을 수행하는 정부인 것이다(유란희·이경은, 2022).

플랫폼 정부는 4차 산업혁명의 디지털 기반 정보통신기술을 활용한다는 점에서 아날로그적 정부보다 발전된 정부형태이며, 최신의 과학기술을 공통으로 활용하기는 하지만 여전히 정부가 주도하는 시민 요구에 대응하는 공공서비스를 설계하는 전자정부(e-government)¹⁾와도 차별화된(González-Zapata & Piccinin-Barbieri, 2021). 디지털 혁신을 바탕으로 전자정부의 형태를 뛰어넘어 정부와 민간, 일반 시민이 모두 함께 주도하여 참여하는 정부(we-government)의 속성이 발현되는 것이 플랫폼 정부인 것이다(Linders, 2012). 여기에는 플랫폼이 단순히 정부가 홈페이지를 만들어 시민들에게 정보를 제공하고 홈페이지에 시민 참여의 장을 마련해두는 것만으로 기능한다는 것을 넘어서는 의미를 지닌다. 플랫폼 내에서의 시민은 일방향의 서비스 과정에 존재하는 것이 아니라, 다양한 역할의 가능성을 지니기 때문이다. 시민은 참여의 필수적 인프라로서 플랫폼 내에서 적극적으로 서비스 공급이나 문제해결에 참여하여 서비스의 이용자로 기능하는 동시에 공급자로 참여하는 복합적 역할을 수행한다. 여기서 정부는 시민을 포함한 여러 행위자가 적극적으로 협력에 참여하도록 촉진하거나 중개 혹은 조정하는 역할(mediator or coordinator)을 해야 하며, 동시에 이러한 협력이 기술적으로 가능하도록 과학기술 기반의 플랫폼을 다루는 전문가 역할(enabler)을 한다(이지형 외, 2020; 윤대균, 2021; 이경은 외, 2022). 즉, 플랫폼은 단순한 홈페이지 이상의 기술적·가치적 의미를 지니는 개념인 것이다.

기존의 연구들은 이러한 플랫폼을 통한 정부의 역할과 다양한 참여자 간 서비스 방향성에 따라 플랫폼의 유형을 구분하였다(유란희·이경은, 2023; Kim & Min, 2019; Linders, 2012). 우선, 정부가 전통적 공급자 역할을 플랫폼 내에서 수행하면서 시민은 서비스의 이용자로 기능하는 '정보제공형 공공플랫폼'은 정보와 서비스의 방향이 정부에서 시민으로 흐르는 특징(government to citizen, G2C)을 지닌다. 정부는 플랫폼 내에서 다양한 데이터를 생성하고 제공하며, 시민은 이를 이용하여 자신의 수요에 맞게 가공·활용하는 것이다. 다음으로는

1) 전자정부란 정부 조직 간 정보의 흐름을 통합하고 업무의 과정을 자동화함으로써 국민 중심의 정부를 지향하는 정부를 의미한다(김구, 2007; OECD, 2019). 이러한 점에서 정보화 기술과 정보통신기술의 활용이라는 공통적 특성이 플랫폼 정부와 다르지 않다고 주장하는 논의들이 있으나, 전자정부는 정부 과정을 자동화한다는 것에 초점이 있어, 최신 디지털 기술의 활용보다는 이를 통한 다양한 행위자들의 참여에 초점을 두는 플랫폼 정부와는 개념적 특성에서 차이를 보인다 할 것이다.

시민이 정보나 정책을 제공하는 역할을 하여, 정책 아이디어를 제공하고 정부는 이를 정책에 반영하는 ‘정책제안형 공공플랫폼’은 앞선 유형과 달리 정보의 흐름이 역으로 발생한다(citizen to government, C2G). 시민이 단순한 홈페이지 이용자를 넘어 정책형성에 참여하는 제안자의 기능을 수행하고, 정부는 아이디어의 이용자인 동시에 이를 반영한 정책을 생산하는 공급자로 기능하는 것이다. 마지막으로, 정부는 플랫폼의 환경을 조성하는 전문가 특성이 강하게 부여되며 민간과 시민 참여자들의 상호작용과 협력을 촉진하는 간접적 역할을 수행하는 반면, 시민 참여자들이 정보와 서비스를 적극적으로 생산하고 이용하는 중첩적 역할을 수행하는(citizen to citizen, C2C) ‘민간역량증개형 공공플랫폼’을 구분할 수 있다. 정보와 서비스의 방향은 정부와 시민의 구분 없이 양방향으로 발생하여 공동생산의 가치가 달성되는 유형이라 할 수 있다(표 1) 참조).

〈표 1〉 플랫폼 정부의 공공플랫폼 유형 및 특성

구분	정보제공형 플랫폼(G2C)	정책제안형 플랫폼(C2G)	민간역량증개형 플랫폼(C2C)
플랫폼의 핵심 기능	• 정보 공개	• 참여와 협력 촉진	• 참여와 협력 촉진
정부 역할	• 플랫폼 관리자 • 정보 제공자	• 플랫폼 관리자 • 정책 설계자, 산출물 이용자	• 플랫폼 관리자 • 상호작용 촉진자, 중개자
시민·민간 역할	• 정보 이용자 • 수동적 행위자	• 정책, 서비스 제안자	• 정책, 서비스 제안자, 제공자, 이용자
서비스의 방향성	• 정부 → 시민	• 시민 → 정부 • 정부 → 시민	• 정부 ⇄ 민간, 시민 • 민간 ⇄ 시민
플랫폼 특성	• 규모는 고정	• 참여 정도에 따라 플랫폼 확장 가능	• 참여 정도에 따라 확장 가능 • 공급과 소비의 즉시성

출처: 유란희·이경은(2023)

이러한 플랫폼 정부의 유형은 지방자치단체 수준에 따라 다양하게 나타난다. 플랫폼 정부의 개념적 특성을 볼 때 플랫폼은 지방자치단체 수준에서 더 효과적으로 구현될 수 있다. 지방자치단체가 중앙정부에 비해 상대적으로 좁은 통치 범위를 가지고 있어, 참여자나 이해관계자들의 관리가 보다 용이하고 실질적인 참여를 유도할 수 있기 때문이다. 이로 인해 지역사회의 특성과 요구를 더 세밀하게 반영할 수 있으며, 지역 주민들과의 직접적인 소통과 협력을 통해 정책의 효과성을 극대화할 수 있다. 지방자치단체는 플랫폼 정부를 구성함으로써 자신들이 달성하고자 하는 목적이나 공공가치가 무엇이고 여기에 적합한 플랫폼은 무엇인가를 선택한다. 지방자치단체에 따라 단일한 유형의 플랫폼을 운영할 수 있으며, 세 가지 유형의

플랫폼을 복합적으로 활용할 수도 있는 것이다. 각 유형의 플랫폼 내에서도 다양성을 추구할 수 있다. 예를 들어, 제공하고자 하는 정보나 서비스의 특성에 따라 세세하게 다양한 플랫폼을 마련해둠으로써 시민참여의 방안을 다방면으로 고안할 수 있다. 이는 이론적 유형(ideal type)의 공공플랫폼이 지방자치단체에 따라 세부적으로 구분될 수 있다는 것을 의미한다. 지방자치단체에 따라 정보제공형 공공플랫폼만을 도입하여 정보제공의 다양한 경로를 마련해둠으로써 정보와 서비스 전달의 효율성을 도모할 수 있는 것이다. 어떠한 방식을 선택하든 지방자치단체가 정부의 성과를 향상하기 위한 방안으로써 플랫폼을 적극적으로 활용한다는 점은 유사하다.

다만, 문제는 지방자치단체 수준에서 플랫폼 정부를 ‘기술적으로’ 구현하는 것에 얼마나 유연하게 대응할 수 있는가에 있다. 플랫폼의 구축과 운영은 상당한 기술적 요구사항과 자원 투입이 필요하나, 지방자치단체가 활용할 수 있는 자원은 한정되어 있으므로, 체계적인 전략 수립이 필요하다. 지방자치단체는 재정적 한계로 인해 복합적 기술과 대규모 예산 투입이 필요한 복잡한 플랫폼 대신 비교적 설계가 용이한 플랫폼을 많이 만들어두어 성과를 향상할 수도 있다. 혹은 규모 있는 공공플랫폼의 운영을 위해 전략적으로 자원을 공유할 협력의 파트너를 모색하기도 한다. 이 과정에서도 플랫폼 정부는 개념적 속성에 내포하고 있는 협력적 거버넌스의 가치를 발현시키기도 하는 것이다.

2. 플랫폼 정부에서의 전략적 협력과 거버넌스

플랫폼 정부의 개념적 특성에서도 확인하였듯이, 체계적인 플랫폼의 실현을 위해서 지방자치단체와 같은 단일한 행위자만으로는 한계가 존재한다(OECD, 2019; 정지혜, 2023). 이는 플랫폼 정부를 성공적으로 수행하기 위해 현 정부에서 출범한 디지털플랫폼정부위원회의 전략에서도 나타난다. 플랫폼 정부의 추진을 위해 민관협력에 기반한 다양한 이해관계자의 참여를 주요 수단으로 내세웠기 때문이다(디지털플랫폼정부위원회, 2023). 즉, 플랫폼 정부의 추진을 위한 이해관계자와의 협력은 필수적 요소라 할 수 있다.

지방자치단체의 협력관계는 기존의 연구에서 다양한 이론적 차원으로 설명하고자 시도하였다(안중기, 2023; 이인원, 2013; 이환범 외, 2006; 채경진·채원호, 2011; 홍석균·김장기, 2002; Lee et al., 2012; Pfeffer & Salancik, 2003; Yoder et al., 2020)²⁾. 협력의 분야

2) 지방정부 간 협력관계를 설명하는 이론은 다양하게 존재한다. 정부 간 관계론(inter-governmental relations theory)은 중앙과 광역 및 지방정부 등 광역 수준에서 정부들은 필연적으로 상호의존성을 형성하게 되고, 이것이 수직적 수준에서의 협력을 유도한다고 설명하며(Wright, 1978; 채경진·채원호, 2011 재인용), 네트워크 이론(network theory)은 협력을 통해 예측되는 이익이 비용보다 크다고 판단

에 따라 협력의 관계는 다소 차이가 있으나 기초지방자치단체의 협력은 주로 자원의존이론(resource dependence theory)이나 고전 경제학의 교환이론(exchange theory) 혹은 거래비용이론(transaction theory) 등을 활용하여, 인접한 지방자치단체나 광역 수준의 정부와 협력하는 경향을 보이는 것으로 설명되었다. 자원의존이론에서는 보통 특정한 조직이나 정부가 생존에 필요한 모든 자원을 보유할 가능성은 희박하다고 설명한다. 단일한 지방자치단체 만으로는 규모의 비경제를 극복하기 어렵기 때문에 유기적인 협력을 통해 자신이 부족한 자원을 공유받음으로써 효율성을 추구하려 한다는 것이다(정규진·정문기, 2010). 이러한 자원공유는 주어진 환경에 지방자치단체가 보다 잘 적응하기 위해서 이루어지기도 하지만 자신에게 보다 유리한 환경을 만들기 위해서도 이루어진다. 교환이론이나 거래비용은 바로 이러한 점에 주목한다. 지방자치단체가 협력관계를 형성함으로써 상호이익이나 공동의 이익을 얻을 수 있다고 판단할 때, 혹은 협력을 통해 단독으로 정책을 추진할 때 발생하는 불확실성의 문제를 해결할 수 있을 때 협력의 비용이 보다 저렴하다고 판단된다면 적극적으로 협력을 추진하게 된다는 것이다.

플랫폼 정부를 추진하고자 하는 지방자치단체는 크게 두 가지 단계에서 협력을 전략적으로 추진한다. 우선은 새롭게 공공플랫폼을 도입·운영하고자 할 때 전략적으로 다른 행위자와의 협력을 추구한다. 익숙하지 않은 정책 분야에서 지방자치단체는 정책을 성공적으로 추진하기 위한 방안을 모색하게 된다. 특히 최신 과학기술의 집약체인 플랫폼의 도입은 기초지방자치단체 수준일수록 성공의 가능성을 예측하기 어렵다. 재정자립도가 높지 않은 지방자치단체들은 공공플랫폼을 도입하기 위한 재정 자원을 끌어올 필요가 있으며, 기술적으로 복잡한 플랫폼을 도입하기 위해서는 전문성 있는 기술 주체로부터 노하우를 전수받을 필요가 있다. 전자의 경우 기초지방자치단체는 상위 정부에 해당하는 중앙정부나 광역지방자치단체의 협력을 전략적으로 추구할 것이다. 부족한 재정 자원을 상위 정부로부터 보조금이나 예산 매칭 등의 형태로 지원받아 규모 있는 플랫폼을 설계할 수 있을 것이기 때문이다. 후자의 경우라면 단순히 상위 정부로부터 자원을 의존받는 것을 넘어 민간의 플랫폼 관련 기술 전문가와의 협력을 진행하게 될 것이다. 플랫폼의 설계에서부터 유지·운영·보수까지 관련한 지식을 전수받음으로써 안정적인 플랫폼 정부를 추진하고자 하는 것이다. 이와 같이 지방자치단체는 적합한 파트너를 모색하여 이를 네트워크 안에 포괄시켜 플랫폼을 도입할 수 있다.

다음 단계에서는 공공플랫폼의 설계와 도입이 완성된 상황에서, 설계된 플랫폼 웹에 참여하는 공공과 민간 분야의 행위자 및 시민 참여자들과 거버넌스를 형성하여 문제해결에 필요

할 경우 협력이 발생한다고 설명한다(이환범 외, 2006). 그러나 현재까지는 단일한 이론만으로는 지방정부 간 협력을 설명하기 어렵다는 의견이 보편적이며 정책분야에 따라 적합한 이론을 활용하고 있다.

한 방안을 모색하는 협력을 추진한다. 이는 앞서 살펴보았던 플랫폼 정부의 개념적 특성과 가치가 발현되는 단계라 할 것이다. 플랫폼 정부의 주요 목적과 비전인 복잡한 사회문제(wicked problems) 해결에 공공과 민간 및 시민 참여자의 집단지성을 자원으로 공유받음으로써 협력적 거버넌스(collaborative governance)를 추구하는 것이다. 협력적 거버넌스란, 복잡한 사회문제를 해결하기 위해 전통적인 관료제 방식을 탈피하는 대안인 동시에(Rethemeyer, 2005), 문제해결을 시장에 위임했을 때 나타날 수 있는 책임성 부재의 문제를 해결하는 방안으로서(Shergold, 2008), 탈중앙화와 분권화를 추구하는 민관파트너십의 형태이다(박정숙·유란희, 2022; 유란희, 2018). 협력에 기반한 거버넌스에 참여하는 행위자들은 문제해결을 공동으로 논의함으로써 단독으로 해결을 추진했을 때 발생할 수 있는 비용을 낮추고자 하며, 개별 행위자들이 지닌 다양한 자원을 거버넌스 내에서 활용할 수 있다는 점에서 조직성과 달성에 전략적으로 협력을 활용하고자 한다. 즉, 플랫폼 정부가 운영되는 과정에서도 정부의 전략적인 자원의존이 이루어지는 것이다. 물론 플랫폼을 도입하여 운영하는 과정에서도 필요한 기술적 자문과 재정을 지원받기 위한 상위 정부 및 기술 전문가와의 협력 또한 지속적으로 이루어진다 할 것이다.

사회문제의 복잡성과 난이도가 상승하고 있는 환경에서 활용가능한 자원이 제한된 지방자치단체가 플랫폼 정부 정책을 통해 의도하였던 성과를 달성하기 위해서는 각 단계별로 다양한 행위자와의 파트너십을 구축하는 일은 중요하다. 이러한 협력과 파트너십은 플랫폼 정부 구현을 위해 필요한 전문성과 자원을 확보하고, 문제해결과 혁신을 촉진하며, 서비스의 수요와 수용성을 증대시키고, 정책적 지원과 신뢰를 구축하는 데 중요한 역할을 할 수 있다. 그러나 지방정부가 플랫폼 정부가 지향하는 공공가치를 실현하기 위해 어떠한 행위자와 협력하는 것이 유효할 것인지에 대한 연구는 부족한 상황이다.

3. 플랫폼 정부의 유형과 성과

정부의 성과는 평가의 목적이나 기준, 대상 등에 따라 다양하게 제시되며, 하나의 개념이나 지표만으로 정의하기는 어려워 평가자의 의도에 따라 다양한 성과지표가 활용될 수 있다. 특히나 플랫폼 정부의 성과에 대해서는 현재까지 실질적으로 이루어진 논의가 이루어진 바 없으며, 구체적인 성과지표 역시 설정된 바 없다(입법조사처, 2022). 다만, 디지털 대전환 시대를 거치며 등장한 전자정부(e-government), 디지털 정부(digital government) 등 플랫폼 정부와 유사한 개념들과 관련해서는 주로 행정 절차의 간소화와 비용 절감, 서비스의 신속한 제공 등 주로 효율성 중심의 성과가 강조되어 왔다(김재영 외, 2008). 공공서비스 전달에서의

효율성 향상 및 비용구조의 개선은 한정된 자원배분을 최적화하고, 서비스 제공 속도를 증가시켜 접근성을 향상함으로써 서비스 전달의 효과성 향상으로 이어질 수 있다. 또한, 효율성 개선은 절감된 비용을 서비스 품질에 재투자할 수 있도록 하며, 새로운 기술 도입을 가능하게 함으로써, 서비스의 질 향상으로 이어질 수 있다. 즉, 정부는 과학기술을 활용하여, 효율성, 효과성, 편의성, 서비스 품질 향상 등 다양한 성과 창출을 기대할 수 있다. 실증적 측면에서 성과가 개선되는 것 외에도(박정호·이도석, 2015), 플랫폼 정부의 개념적 특성 자체에서 다양한 행위자 간 협력을 촉진한다는 것을 통해 볼 때 알 수 있듯이 플랫폼 정부는 협력을 위한 행위자 간 의사소통 또한 활성화하고 이를 통해 민주적 정부를 구현하는 등 규범적 측면에서의 성과개선도 기대해볼 수 있다(김만수·정소윤, 2021; 김송은 외, 2023). 위에서 언급한 지표들은 정부의 조직성과를 측정하고자 하는 대부분의 연구에서 공통적으로 확인하는 성과지표들이다. 본 연구는 플랫폼 정부가 실현된다고 하여서 정부의 성과내용들이 크게 달라지지는 않는다는 점에 주목한다. 정부가 플랫폼을 도입하고자 하는 목적은 플랫폼 정부의 실현 그 자체가 목적이 되는 것은 아니며, 플랫폼 정부를 구현함으로써 정부가 전통적으로 추구하는 공공의 가치와 성과의 실현을 보다 용이하게 하는 데 목적이 있기 때문이다.

플랫폼의 개념과 특성을 살펴보면, 플랫폼 정부는 정부가 공공서비스를 생산하고 전달하는 과정에서 공동생산의 가치를 재구성하는 데에 중대한 의미를 두고 있음을 알 수 있다. 새로운 과학기술을 접목하여 관료주의적이고 중앙집권적인 정부가 아닌 시민이 함께 하는 시민 중심의 정부(from e-government to we-government)로 나아가고자 하는 것이다(Linders, 2012). 플랫폼 정부는 사회문제 해결을 위한 모든 정보와 데이터를 집적하여 개방하고, 누구나 이를 자유롭게 활용하고 상호 의견을 교환할 수 있는 장(場)을 제공함으로써, 정부의 투명성 및 신뢰성을 강화하고, 참여적 정부를 실현하고자 한다. 이와 같은 플랫폼 정부 전략은 궁극적으로 본래 정부가 추구하고자 하는 효율성이나 효과성과 같은 공공가치들을 실질적으로 증진하는 데 기여한다. 따라서 플랫폼 정부는 본래의 공공가치를 실현하기 위한 핵심적인 수단으로 작용하며, 정부의 본래적 목표를 효과적으로 달성하는 데 중요한 역할을 하게 된다.

구체적으로, 정부는 어떠한 목적이나 비전을 추구하느냐에 따라 활용하는 공공플랫폼이 달라지며, 플랫폼 정부의 활용 경로를 통해 플랫폼 정부의 성과 달성이 이루어지게 된다. 우선, 정보제공형 공공플랫폼은 SNS 플랫폼과 같이 정부가 지역의 다양한 정보와 정책에 대한 현황을 시민들에게 완전하게 개방하기 위해 활용한다는 점에서 정부에 대한 시민들의 접근성을 높이는 편의성의 추구가 가능하다. 정부 차원에서는 과거 필요한 정보가 있을 때마다 시민들의 정보공개 요구 등에 개별로 대응해야 했던 방식에서 단일 플랫폼 창구를 통하게 되므로 행정비용을 절감하는 효과를 얻는다. 시민들은 체계화된 플랫폼 경로를 통해 자신에게 필요한 정보와 서비스를 활용할 수 있다는 점에서 정보제공형 공공플랫폼이 도입되지 않았을 당시

산발적으로 정보에 접근해야 했던 시기와 비교하여 정부의 정보 품질이 향상되었다는 것을 경험하게 되며, 정보·서비스의 완전한 개방을 통해 정부에 대한 투명성과 신뢰성도 긍정적으로 변화하게 될 것이다. 이는 궁극적으로 정부에 대한 시민의 전반적 만족도를 향상할 수 있다.

공공플랫폼의 도입으로 플랫폼 정부가 성과를 향상하게 되는 경로는 다른 유형의 플랫폼에서도 유사하게 나타난다. 정책제안형 공공플랫폼은 정부가 시민들로 하여금 자신에게 필요한 정책을 스스로 제안할 수 있도록 하는 장을 마련한다는 점에서 그 자체로 시민참여를 지향하는 민주적 정부의 이미지를 제고할 수 있게 한다. 시민들은 정책참여를 위해 정부가 개최하는 공청회나 토론회에 매년 참여해야 하는 번거로움보다 온라인의 창구를 통해 참여함으로써 편의성과 효율성을 높일 수 있다³⁾. 또한, 플랫폼을 통해 제안한 아이디어가 정부의 정책으로 수용되는 경험을 통해 정부와의 상호협력과 의사소통의 경험을 높일 수 있으며, 이것이 정부에 대한 만족도를 높이는 방향으로 정부 성과를 향상할 수 있다.

마지막으로, 민간역량중개형 공공플랫폼의 도입은 플랫폼 관련 최신 과학기술이 가장 복잡하게 작용하는 유형으로, 최신 기술의 집약을 통해 시민에게 제공되는 서비스의 품질을 높이는 것을 목적으로 한다. 플랫폼의 기술을 통해 시민은 과거의 대민서비스에서는 경험해보지 못한 서비스 형태를 경험하게 되는데, 정부와 시민, 민간과 시민, 민간과 민간, 혹은 시민과 시민 간 교류 활성화를 VR이나 메타버스 등의 플랫폼을 통해 도모함으로써 주민편의성을 높이는 한편, 상호 간 의사소통의 활성화가 플랫폼을 통해 이루어지는 것이다. 플랫폼을 설계할 때에는 많은 비용이 소요될 수 있으나, 한 번 구축된 플랫폼을 유지·운영하면서 장기적인 측면에서는 서비스 전달에 필요한 전반적인 비용의 절감을 도모할 수 있다. 가상 공간과 같은 플랫폼에서 상호작용하면서 시민들은 정부에 대한 직접 참여를 경험하면서 민주성을 경험하는 등 전반적인 정부에 대한 경험을 긍정적으로 변화시킬 수 있을 것이다.

플랫폼 정부의 성과는 현 정부의 디지털플랫폼 추진계획의 4개 영역의 9개 기본원칙을 통해서도 잘 드러난다(정지혜, 2023). 정부는 플랫폼 정부에 대하여 “부처 간 칸막이를 없애고, 모든 데이터가 연결된 플랫폼으로 하나의 정부를 구현”하여, “국민과 함께 혁신하고 민관이 함께 성장하는 혁신생태계를 조성”해야 한다고 설명한다. 더불어, 인공지능, 데이터 기반으로 정책결정을 과학화하여 “공공서비스는 국민들이 원하는 방식으로 통합적·선제적·맞춤형으로

3) 실제로 서울시 주민참여예산제도의 경우 주민참여의 방안으로 도입되었던 초기에는 예산안에 우선순위를 부여하기 위한 주민투표 전에 각 자치구가 모여 주민제안 정책과 예산을 홍보하고 투표하는 방식을 활용하였으나, 주민참여예산제도를 위한 별도의 플랫폼이 온라인에 마련된 이후에는 참여위원을 대상으로 하는 온라인 교육과 플랫폼을 활용한 홍보와 투표방식이 적극적으로 활용되고 있다. 과거 온라인과 오프라인이 혼용되던 방식에서 점차 온라인 단독 방식으로 변화하고 있는 것이다(뉴스1, 2024.08.06.).

제공”되어야 한다고 말한다. 조직 간 단절로 나타났던 업무 비효율성을 칸막이를 없앴으로써 개선하고(효율성 향상), 민관이 함께 상호협력함으로써(의사소통, 협력 활성화) 체감할 수 있는 서비스의 질을 향상하고자 한다(서비스 품질 향상)는 것이다. 또한, 정보개방을 투명하게 함으로써 정부에 대한 국민의 신뢰를 회복하고 디지털 민주주의를 달성하고자 한다는 목표(민주성 제고)도 드러나 있다(디지털플랫폼정부 핵심 성과 보도자료, 2023).

플랫폼을 통한 정부의 성과향상 의도는 지방자치단체 차원에서도 동일하게 구현된다. 특히 지방자치단체가 주민과 보다 밀접하게 접촉하는 정부 단위라는 것을 고려한다면, 플랫폼 정부를 통한 성과인식의 향상을 일선에서 가장 직접적으로 체험할 수 있을 것이다. 정부와 시민 간 서비스 거리가 짧고 밀접하다는 점에서 지방자치단체 차원에서의 공공플랫폼 도입은 주민 친화적 성과지표에도 민감하게 반응할 수 있다. 플랫폼을 이용하는 지역 주민들이 다양한 플랫폼에 대해 느끼는 만족도(주민만족도), 최신 과학기술의 도입이 플랫폼을 통해 이루어졌을 때 제공되는 편의성(주민편의성), 플랫폼을 통해 정부에 정책을 요구하거나 서비스 생산 과정에 직접 참여하는 등 주민과의 소통이 원활하게 이루어지는 정도(주민과의 의사소통) 등이 일반적인 정부성과 지표 외에도 확인될 수 있는 것이다. 이러한 주민친화적 성과지표는 플랫폼 정부가 주민의 요구와 기대를 충족시키는지 평가하는 데 효과적이며, 정책의 효과성과 실행 가능성을 지역 단위에서 명확히 파악할 수 있는 근거를 제공한다.

4. 가설의 도출

현 정부의 주요 국정과제 중 하나인 플랫폼 정부는 최신의 디지털 기술을 바탕으로 하여 정부와 시민 간 서비스의 방향성에 따라 다양한 유형으로 구분할 수 있다. 그리고 지방자치단체 수준에서 어떠한 공공플랫폼을 도입하는지, 그리고 그 과정에서 전략적으로 어떠한 주체와 협력하는지가 정부의 다양한 성과 측면의 인식을 향상할 수 있다. 성과 측면의 인식은 지방자치단체가 도입하는 공공플랫폼의 유형에 따라 유사한 경로를 통해 향상되는데, 최신 디지털 기술의 도입으로 행정비용이 절감되는 한편(효율성), 서비스의 접근이 플랫폼을 통해 이루어지면서 주민들은 서비스 수급의 편리성을 경험하게 되고(주민편의성), 자신의 서비스 수요가 플랫폼을 통해 수용되는 경험 등을 통해 의사소통 향상이 이루어질 수 있다(주민 의사소통). 이는 정부의 투명성과 신뢰 등을 향상하는 등 디지털 민주주의 구축에 기여하는 한편(민주성), 전반적인 서비스에 대한 효과성 인식을 제고하고(서비스 품질), 주민의 전체적인 만족도를 높일 것이다(주민만족도).

이러한 정부의 성과 인식은 개별 플랫폼 유형 내에서도 플랫폼 활성화 수준에 따라 달라진

다. 앞서 설명하였듯이 동일한 플랫폼 유형이라 하더라도 활용 목적에 따라 실질적인 세부 유형이 다양하게 나타날 수 있기 때문이다. 예를 들어 정보제공을 위한 공공플랫폼을 도입하는 경우, 정보를 제공하는 플랫폼을 하나의 형태로만 설계하는 지방자치단체와 다양한 내용의 정보제공을 위해 정보 성격에 따라 다양하고 많은 수의 플랫폼을 도입하는 지방자치단체는 성과 인식에 미치는 영향이 달라질 수 있다. 더불어, 특정한 형태의 플랫폼을 도입·운영하는 과정에서 어떠한 협력적 거버넌스를 형성하느냐도 성과 인식에 영향을 미친다. 각 유형의 플랫폼을 설계하여 활용하는 과정에서 부족한 재정 자원을 공유할 수 있는 중앙정부나 광역지방자치단체, 기술적 자문을 제공하는 민간 전문가와의 전략적 협력이 플랫폼의 운영을 원활하게 함으로써 지방자치단체의 성과 인식을 높이는 것이다. 이러한 논의를 바탕으로 본 연구의 가설을 설정하면 다음과 같다.

가설 1. 플랫폼 정부의 활성화는 지방자치단체의 성과 인식에 긍정적인 영향을 미친다.

가설 1-1. 정보제공형 공공플랫폼의 활성화는 지방자치단체의 성과 인식에 긍정적 영향을 미친다.

가설 1-2. 정책제안형 공공플랫폼의 활성화는 지방자치단체의 성과 인식에 긍정적 영향을 미친다.

가설 1-3. 민간역량중개형 공공플랫폼의 활성화는 지방자치단체의 성과 인식에 긍정적 영향을 미친다.

가설 2. 플랫폼 정부의 협력적 거버넌스는 지방자치단체의 성과 인식에 긍정적 영향을 미친다.

가설 2-1. 정보제공형 공공플랫폼의 협력적 거버넌스는 지방자치단체의 성과 인식에 긍정적 영향을 미친다.

가설 2-2. 정책제안형 공공플랫폼의 협력적 거버넌스는 지방자치단체의 성과 인식에 긍정적 영향을 미친다.

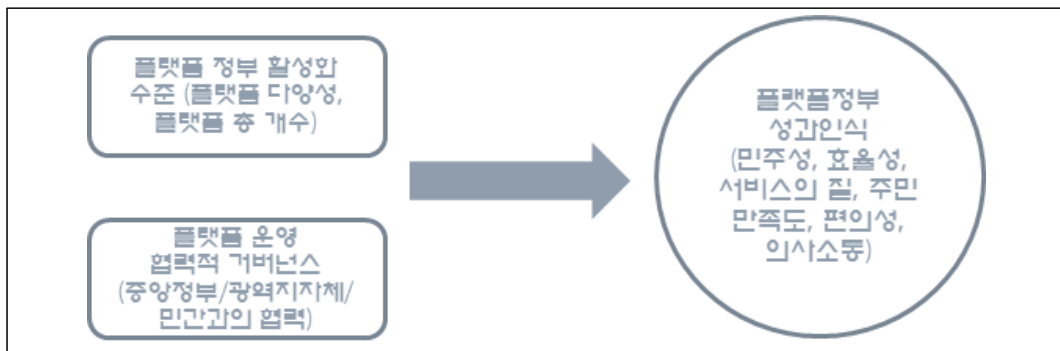
가설 2-3. 민간역량중개형 공공플랫폼의 협력적 거버넌스는 지방자치단체의 성과 인식에 긍정적 영향을 미친다.

Ⅲ. 분석설계

1. 연구모형

본 연구는 플랫폼 내 정부의 역할과 서비스 방향성을 기준으로 공공플랫폼을 크게 정보제공형, 정책제안형, 민간역량증개형 등 세 가지 유형으로 구분한 후, 각 유형별로 지방자치단체의 ‘플랫폼 정부 활성화 수준’을 플랫폼 다양성 및 플랫폼 총 개수로 측정하고, 이러한 지방자치단체의 플랫폼 활성화 수준이 플랫폼 정부 성과인식에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 분석한다. 또한, 본 연구에서는 플랫폼 정부 성과 인식에 대한 협력적 거버넌스의 영향력도 함께 분석한다. 다양한 주체들 간의 협력은 플랫폼 정부의 개념과 특징에서 반복적으로 강조될 만큼 플랫폼의 성공적 운영에 있어 중요한 매개체로 작용하기 때문이다. 본 연구에서는 지방자치단체가 플랫폼을 운영하는 과정에서 어떤 주체와 협력할 때 성과향상에 긍정적인지를 분석할 것이다. 이때, 플랫폼 정부의 성과에 대해서는 정부의 본래적 목표라고 할 수 있는 효율성, 서비스의 질, 민주성은 물론 지방자치단체 수준에서 주민체감형 성과가 중요하다는 점에 주목하여 주민만족도와 편의성, 의사소통 활성화 정도를 포괄한다.

〈그림 1〉 연구의 분석틀



즉, 본 연구에서 플랫폼 정부의 활성화가 지방자치단체의 성과를 향상하였는지를 검증하기 위한 시도로서 다음에 주목하여 연구 질문에 답하고자 한다. 첫째, 각 유형의 지방자치단체 공공플랫폼이 활성화되었을 때 어떤 정부 성과향상에 기여하는가? 둘째, 플랫폼 운영에 있어 누구와 협력하는 것이 정부 성과를 향상하는 데 기여하는가?

2. 분석 자료 및 변수

1) 분석 자료

본 연구는 2022년 한국지방행정연구원에서 전국의 광역·기초지방자치단체를 대상으로 수행한 “지방자치단체의 플랫폼 정부 활용방안 실태조사” 자료를 활용하였다. 본 조사는 한국지방행정연구원에서 플랫폼 정부의 출범과 운영 시기에 맞춰 플랫폼 정부의 개념과 방향을 정의하고, 플랫폼 정부의 유형별 수준을 파악하여 활용방안을 제시하기 위해 실시한 단년도 자료로, 플랫폼 정부의 현황과 성과를 파악하는 데 있어 적합하다.

위 설문조사는 세 가지 플랫폼 유형의 개념과 세 가지 플랫폼 유형에 대해 설명하고 지방자치단체에서 활용하고 있는 유형별 플랫폼 세부 유형과 운영방식, 이용자 규모, 플랫폼에 대한 만족도, 지방자치단체에 대한 성과인식, 플랫폼 활성화를 위해 중요하다고 생각하는 공공과 민간 주체 등을 묻는 문항들로 구성되어 있다. 본 자료는 개별 공공플랫폼 유형별로 현황을 확인하고 있어, 유형에 따른 분석에 가능하다는 장점이 있는 자료이다⁴⁾.

조사 대상은 조사 시기인 2022년을 기준으로 17개 광역지방자치단체와 228개 기초지방자치단체으로, 행정안전부의 협조를 받아 공문을 통해 각 지방자치단체에 배부되었고, 메일로 회신하는 방식으로 조사가 수행되었다. 조사에 대해서는 플랫폼 정부 관련 업무담당자(플랫폼을 활용한 업무를 수행한 경험이 있는 기획실이나 정보화담당관, 정보통신 및 전산 관리부서의 담당자)가 응답하도록 안내하여 플랫폼 활용의 현황을 면밀하게 측정할 수 있도록 하였다. 설문 기간은 2022년 6월 30일부터 7월 31일까지 약 한 달간 시행되었으며, 96개 지방자치단체가 응답하여 약 40%의 회수율을 보였다(이경은 외, 2022). 응답한 96개 지자체 중 8개는 광역지자체, 88개는 기초지자체이다. 기초지자체 중 군이 33개로 기초지자체 중 가장 높은 비중을 차지하였으나, 시와 구 또한 각 26개, 29개로 그 응답 개수에 있어 군과 큰 차이를 보이지는 않았다.

⁴⁾ 설문조사의 수행은 이론적인 유형에 의거하여 세 가지 플랫폼별로 별도의 설문지가 배부되었다. 정보제공형, 정책제안형, 민간역량증개형 플랫폼별로 구분된 설문지에 대하여 응답자는 관련한 세부 유형 플랫폼을 운영하는지 응답하였으며, 각각 플랫폼의 도입이 지방자치단체의 다양한 성과를 향상하였다고 인식하는지를 선택하는 방식으로 응답이 진행되었다.

〈표 2〉 응답 지자체 현황

구분	광역	기초			총계
		시	군	구	
응답 지자체수 (비중)	8 (8.3%)	26 (27.1%)	33 (34.4%)	29 (30.2%)	96 (100%)

2) 변수의 측정

주요 변수의 측정은 설문조사의 문항을 활용하여 다음과 같은 조작화 과정을 거쳤다. 종속 변수는 공공플랫폼 정부 구현을 통한 지방자치단체의 성과 인식 수준으로 플랫폼 운영 후 지방자치단체의 다양한 측면의 성과가 얼마나 향상되었다고 생각하는지를 측정하였다. 분석에 포함된 성과 차원은 민주성, 효율성, 서비스 품질, 주민만족도, 주민편의성, 주민과의 의사소통 등 총 6가지이다. 주민만족도는 5점 리커트 척도, 그 밖의 성과는 4점 리커트 척도로 측정되었다.

다음으로, 독립변수 중에서 플랫폼의 활성화 수준에 대해서는 세 가지 플랫폼 유형별로 플랫폼의 다양성과 플랫폼 총 개수로 측정한다. 첫째, 플랫폼의 다양성의 경우 세 가지 플랫폼 유형별로 5~6가지의 세부 플랫폼 유형을 제시한 후(복수 응답 허용), 응답자가 체크한 세부 유형이 많을수록 플랫폼의 다양성이 높다고 측정하였다⁵⁾. 정보제공형 공공플랫폼에 대해서는 ① 지역 공공데이터 원본 공개 플랫폼, ② 공공데이터 분석 결과 공개 플랫폼, ③ 홈페이지나 SNS 등 지방자치단체 정책홍보 플랫폼, ④ 지방자치단체 정책/서비스 정보제공 플랫폼, ⑤ 기타 유형 등 5가지 세부 유형이 제시되었다. 정책제안형 공공플랫폼에 대해서는 ① 주민 정책제안 플랫폼, ② 주민참여예산 관련 플랫폼, ③ 주민조례발의 관련 플랫폼, ④ 주민소환투표 관련 플랫폼, ⑤ 주민청원 관련 플랫폼, ⑥ 기타 유형 등 6가지 세부 유형이 제시되었다. 민간역량증개형 공공플랫폼에 대해서는 ① 지역사회 문제해결 플랫폼, ② 공공 배달앱 플랫폼, ③ 전통시장 VR관 같은 온라인장터 플랫폼, ④ 지역관광 메타버스 등 지역관광·전시·축제 플랫폼, ⑤ 기타 유형 등 5가지 세부 유형이 제시되었다. 둘째, 플랫폼 총개수는 세 가지 플랫폼 유형별로 운영하고 있는 개별 플랫폼의 개수를 모두 합산하여 측정하였다⁶⁾.

5) 플랫폼 정부 활성화 수준을 측정하기 위한 설문조사의 질문은 “귀하의 지방자치단체에서 시행하고 있는 ‘정보제공형/정책제안형/민간역량증개형 공공플랫폼’에는 무엇이 있습니까?”로 제시되었으며 지방정부가 개별 플랫폼 유형별로 해당하는 세부 유형에 모두 체크하도록 하였다.

6) 예를 들어, A 지방자치단체에서 정보제공형 공공플랫폼의 5가지 세부 유형을 모두 사용하면서, 정책홍보 플랫폼은 인스타그램과 페이스북 2가지를 사용하고, 서비스 제공 플랫폼은 복지서비스 제공 플랫폼, 관광정보 제공 플랫폼의 2가지를 사용하고 있다면, A 지방자치단체 자체 플랫폼의 다양성은 5로 측정하며,

플랫폼 운영에 있어 협력적 거버넌스는 주요 협력 대상별 협력 여부를 더미변수로 측정하였다⁷⁾. 주요 협력 대상은 중앙정부, 광역지방자치단체, 민간의 행위자로 구분하였으며, 각 대상과 협력하면 1, 협력하지 않으면 0으로 재코딩하였다.

그 외에 통제변수는 플랫폼 정부에 영향을 미칠 수 있는 플랫폼과 관련한 인적·조직적·재정적 특성으로 플랫폼 전담조직 유무, 담당인력 규모, 평균예산 규모를 확인하였으며, 지방자치단체의 유형을 추가적으로 측정하였다. 분석 방법으로는 기초통계와 함께 개별 공공플랫폼 유형별로 회귀분석을 실시하였다.

〈표 3〉 변수의 측정

변수			측정
종속 변수	플랫폼 정부 성과 인식	민주성	정보제공형/정책제안형/민간역량중개형 공공플랫폼이 지방자치단체 관련 민주성에 기여한 정도: 1=전혀 기여하지 않음 ~ 4=크게 기여함
		효율성	정보제공형/정책제안형/민간역량중개형 공공플랫폼이 지방자치단체 관련 효율성에 기여한 정도: 1=전혀 기여하지 않음 ~ 4=크게 기여함
		서비스품질	정보제공형/정책제안형/민간역량중개형 공공플랫폼이 지방자치단체 관련 서비스 품질에 기여한 정도: 1=전혀 기여하지 않음 ~ 4=크게 기여함
		주민 편의성	정보제공형/정책제안형/민간역량중개형 공공플랫폼이 지방자치단체 관련 주민편의성에 기여한 정도: 1=전혀 기여하지 않음 ~ 4=크게 기여함
		주민 의사소통	정보제공형/정책제안형/민간역량중개형 공공플랫폼이 지방자치단체 관련 주민 의사소통에 기여한 정도: 1=전혀 기여하지 않음 ~ 4=크게 기여함
		주민만족도	정보제공형/정책제안형/민간역량중개형 공공플랫폼의 주민만족도 정도: 1=매우 낮음 ~ 5= 매우 높음
독립 변수	플랫폼 정부 활성화 수준	플랫폼 다양성	정보제공형/정책제안형/민간역량중개형 공공플랫폼의 세부 유형 수 -정보제공형 공공플랫폼: 5가지의 세부 유형(지역 공공데이터 원본공개, 공공데이터 분석결과 공개, 지역 정책홍보, 지역 서비스 제공 플랫폼, 기타) -정책제안형 공공플랫폼: 6가지의 세부 유형(주민정책제안, 주민참여예산, 주민조례발의, 주민소환투표, 주민청원, 기타) -민간역량중개형 공공플랫폼: 5가지의 세부 유형(지역사회 문제해결, 공공 배달앱, 온라인장터, 지역관광 메타버스, 기타)
		플랫폼 총개수	정보제공형/정책제안형/민간역량중개형 공공플랫폼의 총 개수
	플랫폼 운영	중앙정부와의 협력	정보제공형/정책제안형/민간역량중개형 공공플랫폼의 설계와 운영을 중앙 정부와 협력함=1, 협력하지 않음=0

플랫폼 총개수는 7로 측정한다.

- 7) 플랫폼 운영의 협력적 거버넌스로 조작화한 질문은 “귀하가 선택한 정보제공형/정책제안형/민간역량중개형 공공플랫폼의 설계와 운영은 어떠한 방식으로 이루어집니까?”로 ①민관협업(공공과 민간 협업), ②중앙과 지방자치단체 협업, ③광역지방자치단체와 기초지방자치단체 협업, ④지방자치단체 단독 운영이 제시되었으며, 선택지별로 협력적 거버넌스의 더미변수로 재코딩하였다.

변수			측정
	협력적 거버 넌스	광역지방자치 단체와의 협력	정보제공형/정책제안형/민간역량증개형 공공플랫폼의 설계와 운영을 광역 지방자치단체와의 협력함=1, 협력하지 않음=0
		민간과의 협력	정보제공형/정책제안형/민간역량증개형 공공플랫폼의 설계와 운영을 민간 과 협력함=1, 협력하지 않음=0
통제 변수	플랫폼 전담조직		공공플랫폼 전담 조직이 있음=1, 없음=0
	플랫폼 담당인력		공공플랫폼 전담 평균인력이 중위값 이상=1, 이하=0
	플랫폼 평균예산		공공플랫폼 전담 연간 예산이 중위값 이상=1, 이하=0
	지방자치단체 유형		지방자치단체 유형(광역·시·군·구)별로 더미변수 측정(ref. 광역)

IV. 분석 결과

1. 기초통계 분석

본 연구의 공공플랫폼 유형별 기초통계량은 <표 4>와 같다. 지방정부 수준에서 가장 많이 활용하는 플랫폼 정부 유형은 정보제공형 공공플랫폼으로 96개로 설문에 응답한 지방자치단체 모두가 사용하고 있었다. 정책제안형 공공플랫폼은 89개 지방자치단체가 사용하고 있었으며, 민간역량증개형 공공플랫폼은 45개 지방자치단체에서 활용하고 있는 것으로 나타났다. 서비스의 방향성이 시민과 시민 사이로 흐르며, 플랫폼 내에서 정부는 플랫폼을 설계하는 설계자이자 관리자로 기능하는 유형으로 갈수록 지방자치단체에서 플랫폼 활용에 어려움을 겪는다는 것을 기초통계량에서도 확인할 수 있다.

각 유형별 플랫폼 정부에 대한 성과 인식을 살펴보면 다음과 같다. 플랫폼 정부를 활성화함으로써 향상되는 성과에 대한 인식은 플랫폼 유형별로 큰 편차를 보이지는 않는 것으로 나타난다. 각 성과 차원의 응답 평균이 대부분 3점대 초반을 보여 플랫폼 정부 운영으로 다양한 측면에서 성과가 향상되었다고 인식하는 것으로 나타났다. 정보제공형 공공플랫폼의 성과인식 중에는 주민편의성(3.42) 인식이, 정책제안형 공공플랫폼의 성과인식 중에는 주민 의사소통(3.24) 인식이, 민간역량증개형 공공플랫폼의 성과인식 중에는 주민만족도(3.14) 인식이 가장 높았다. 이는 지방자치단체에서 활용하는 플랫폼이 보편적인 정부성과에 비해 지역 주민과의 관계에서의 성과 인식 향상에 크게 기여함을 보여준다. 다만, 세 가지 유형 모두 서비스 전달의 효율성 인식에서 가장 낮은 평균을 보여, 플랫폼 정부가 비용절감 측면에서는 성과인식 개선에 크게 유의미한 영향을 미치지 못하고 있음을 보였다.

각 유형별 플랫폼 정부의 활성화 수준을 살펴보면 다음과 같다. 우선, 정보제공형 공공공플랫폼의 경우, 지방자치단체들은 제시된 5가지의 세부 유형 중 평균 1.79개의 세부 유형을 활용하고 있는 것으로 나타났다. 또한, 정보제공형 유형에 속한 개별 플랫폼의 개수를 살펴보면, 평균적으로 3.08개이나, 가장 많이 활용하고 있는 지방자치단체는 최대 23개의 개별 플랫폼을 운영하는 것으로 확인되어 지방자치단체에 따라 정보제공형 플랫폼의 활용 수준에 큰 편차가 존재하는 것을 알 수 있었다. 한편, 정보제공형 플랫폼 운영과정에서는 단독으로 운영하는 경우 대부분이었으며, 협력할 때에는 민간과 협력하는 경우가 그 밖의 다른 대상들과 협력하는 경우보다 더 많았다. 협력하는 경우보다 단독으로 운영하는 경우가 많은 것은 현재 정보제공형 공공플랫폼 자체가 주로 데이터나 정책정보 등을 단순 홍보하고 제공하는 등 요구되는 기술 수준이 높지 않은 형태로 운영되기 때문으로 이해된다.

정책제안형 공공플랫폼의 경우, 지방자치단체들은 제시된 6가지의 세부 유형 중 평균 1.72개의 세부 유형을 활용하는 것으로 나타났다. 정책제안형 유형에 속한 개별 플랫폼의 개수는 평균 1.78개에 그쳐 대부분 지방자치단체가 1~2개 정도의 플랫폼만을 활용하는 것으로 확인되었다. 한편, 정책제안형 플랫폼 운영과정을 살펴보면, 정보제공형과 마찬가지로 단독으로 운영하는 경우 대부분이었으나, 협력하는 경우에는 중앙정부와 협력하는 경우가 광역지방자치단체나 민간과 협력하는 경우보다 많은 것으로 확인되었다.

민간역량중개형 공공플랫폼의 경우, 다른 플랫폼 유형에 비해 도입·운영하고 있는 지방자치단체의 수 자체가 상대적으로 적었다. 민간역량중개형 플랫폼을 도입하는 지방자치단체들도 제시된 5가지의 세부 유형 중 평균 1.1개의 세부 유형을 활용하는 데 그치고 있었다. 민간역량중개형 유형에 속한 개별 플랫폼의 개수는 평균 0.6개에 그쳤으며, 민간역량중개형에 속한 개별플랫폼을 최대한 많이 사용하는 지방자치단체도 4개의 플랫폼을 운영하는 것으로 나타나 이 유형이 활성화되어 있다고 보기에는 어려웠다. 위 두 가지 유형과 달리 민간역량중개형 공공플랫폼의 경우, 단독으로 운영하는 경우보다 협력하여 운영하는 경우가 더 많은 것으로 나타났다. 또한, 민간역량중개형 플랫폼 운영 협력에 있어 중앙정부와는 관계는 전혀 나타나지 않았으며, 광역지방자치단체보다는 민간과 협력하는 지방자치단체가 많은 것으로 나타났다. 이는 민간역량중개형 공공플랫폼이 메타버스나 VR관 등 민간의 전문기술을 더욱 필요로 하는 경우가 많기 때문으로 보인다.

한편, 플랫폼 정부 운영과 관련된 인적·조직적·재정적 현황은 대부분 낮은 평균을 보였다. 어떠한 유형을 도입·운영하든 지방자치단체에서는 플랫폼을 전담할 수 있는 조직이나 전담 인력, 적절한 예산을 배정하고 있지 못한 것으로 나타난다. 민간역량중개형 공공플랫폼으로 갈수록 지방정부 수준에서 전폭적인 투입과 지원이 필요한데도 불구하고 이러한 지원이 이루어지지 못해 플랫폼 활성화 수준에 영향을 주었을 것을 예측해볼 수 있다.

〈표 4〉 플랫폼 정부의 유형별 기초통계량

변수		정보제공형 공공플랫폼					정책제안형 공공플랫폼					민간역량증개형 공공플랫폼				
		관측치	평균	표준 편차	최소값	최대값	관측치	평균	표준 편차	최소값	최대값	관측치	평균	표준 편차	최소값	최대값
플랫폼 정부 성과 인식	민주성	94	2.96	0.48	2	4	81	3.10	0.54	1	4	45	2.80	0.73	1	4
	효율성	94	2.85	0.57	1	4	81	2.86	0.59	1	4	45	2.71	0.70	1	4
	서비스품질	94	3.14	0.48	2	4	81	3.05	0.57	1	4	45	2.93	0.78	1	4
	주민 편의성	94	3.42	0.52	2	4	81	3.03	0.59	1	4	45	3.00	0.71	1	4
	주민 의사소통	94	3.28	0.56	2	4	81	3.14	0.63	1	4	45	2.84	0.67	1	4
	주민만족도	95	3.26	0.67	1	5	82	3.04	0.79	1	5	44	3.14	0.96	1	5
플랫폼 정부 활성화 수준	플랫폼 다양성	96	1.79	1.00	1	5	89	1.72	0.80	1	4	78	1.09	0.37	1	3
	플랫폼 개수	96	3.08	2.87	1	23	96	1.78	1.16	0	6	96	0.60	0.83	0	4
플랫폼 운영 협력적 거버 넌스	중앙정부와의 협력	92	0.04	0.21	0	1	83	0.12	0.33	0	1	0	0	0	0	0
	광역지장자치 단체와의 협력	92	0.03	0.18	0	1	83	0.07	0.26	0	1	45	0.18	0.39	0	1
	민간과의 협력	92	0.12	0.33	0	1	83	0.04	0.19	0	1	45	0.36	0.48	0	1
플랫폼 전담조직		95	0.20	0.40	0	1	83	0.16	0.37	0	1	47	0.15	0.36	0	1
플랫폼 담당인력		94	0.51	0.50	0	1	82	0.38	0.49	0	1	46	0.35	0.48	0	1
플랫폼 평균예산		93	0.34	0.48	0	1	81	0.46	0.50	0	1	42	0.38	0.49	0	1

주: 플랫폼 정부의 유형별로 관측치에 차이가 존재하는 것은 응답한 지방정부의 경우 정보제공형 공공플랫폼은 대부분 운영하고 있으나, 정책제안형 공공플랫폼과 민간역량증개형 공공플랫폼은 운영하지 않는 지방정부가 많았기 때문임

2. 지방자치단체 성과인식에 대한 플랫폼 활성화 수준 및 협력적 거버넌스의 영향

1) 정보제공형 공공플랫폼

정보제공형 공공플랫폼의 활성화 수준 및 협력적 거버넌스의 지방자치단체 성과인식에 대한 영향력 분석 결과는 <표 5>에 제시하였다. 먼저, 플랫폼 활성화 수준의 영향력 분석 결과는 더 많은 데이터 제공이나 정보제공 및 서비스 전달 등을 위해 정보제공형 공공플랫폼을 더 많이 운영할수록 서비스 품질과 주민 편의성 차원의 성과 인식이 높아지는 것으로 나타났다(가설 1-1 채택). 이는 공공데이터 제공이라는 목적으로 하나의 플랫폼 사례를 운영하는 것보다는 데이터 원본을 제공하는 플랫폼과 데이터로 확인할 수 있는 여러 결과들을 제공하는 플랫폼과 분리하여 플랫폼을 많이 활용할 수 있도록 할수록 데이터 품질이나 주민들의 정보접근성이 높아지기 때문이라고 판단된다. 소수의 정보제공형 플랫폼이 운영되는 경우에는 다양한 정보가 단일 플랫폼에서 제공되므로 이용자가 원하는 정보를 얻을 때까지 플랫폼에서 여러 단계의 검색 경로를 거쳐야 해 정보에 대한 접근성이 떨어지는 경우가 많으며, 정보제공형 플랫폼의 운영 경험이 부족한 지방자치단체에서 운영하는 플랫폼에서는 제공하는 정보의 양과 질이 낮아 이용자가 원하는 정보를 얻기 어려운 경우가 많다. 이러한 사례들을 볼 때, 정보제공형 플랫폼의 개수가 많아질수록 이용자의 정보 획득 경로를 단순해지거나 다양해져 정보접근성이 높아지고, 플랫폼 구축 및 운영에 대한 지방자치단체의 경험이 축적됨에 따라 주민들의 성과인식이 개선되는 것으로 추정된다. 이는 플랫폼 정부를 도입·운영하는 지방자치단체들이 정보제공형 공공플랫폼을 최대 23개까지 운영한다고 응답한 이유와도 연결된다. 실제로 많은 지방자치단체에서 지역과 관련한 통계를 제공할 때, 원본 데이터를 제공하는 창구와는 별도로 지방자치단체에서 자체적으로 데이터의 결과를 요약한 보도자료나 보고서, 시각화한 자료 등을 분리해서 제공한다. 일례로, 지방자치단체에서는 지역사회조사를 실시한 원본 데이터와는 별도로 이를 가구유형별로 구분하여 1인 가구에 해당하는 통계결과를 별도 요약하여 제공하는 등 플랫폼의 분화를 적극적으로 활용하고 있다. 지역이나 정책홍보의 플랫폼도 유사하다. 과거 홈페이지라는 단일한 온라인 방식으로 정책을 홍보했었다면, 최근에는 인스타그램과 페이스북 등 다양한 SNS 수단을 활용하여 동일한 정보를 동일하게 송출한다. 지방자치단체가 인스타그램으로만 정보를 제공할 경우, 미가입자들은 가입을 해야 하는 번거로움을 감수해야 하므로 유사한 형태의 SNS를 최대한 많이 활용함으로써 편의성을 높이고자 하는 것이다.

협력적 거버넌스의 영향력을 분석한 결과, 정보제공형 공공플랫폼을 운영하는 과정에서 지방자치단체가 누구와 협력하는지 또한 플랫폼의 성과 인식에 유의미한 영향을 미쳤다(가설

2-1 일부 채택). 구체적으로 기초지방자치단체는 광역지방자치단체와 협력할 때, 플랫폼 운영의 민주성, 효율성, 서비스품질, 주민편의성이 향상되는 것으로 나타났으며, 민간과 협력할 때에는 민주성이 향상되는 것으로 나타났다. 이는 기초지방자치단체에서 하는 많은 기초조사나 사업들이 광역지방자치단체 차원의 기본계획이나 시행계획 등에 근거하여 이루어지기 때문에, 정보를 제공하는 플랫폼을 운영하는 데 있어서 광역지방자치단체와 긴밀하게 협력하는 것이 플랫폼 성과에 중요한 영향을 미치기 때문인 것으로 해석된다. 특이한 점은 지방자치단체가 중앙정부와 협력하는 경우에는 서비스 품질이나 주민편의성, 주민만족도 등에 오히려 부정적인 영향을 미치게 된다는 것이다. 이는 중앙정부와의 협력은 중앙에서 제공하는 유사한 형태의 플랫폼을 지역의 특성에 맞지 않게 일괄적으로 지방자치단체에도 적용함으로써 나타나는 결과라고 생각할 수 있다. 정보제공형 공공플랫폼에서 중앙정부와의 협력은 대부분 중앙정부가 제공하는 플랫폼을 지역 차원에서 그대로 활용하는 형태로 이루어진다. 그런데, 이러한 중앙정부 주도의 플랫폼은 대부분 범용적이거나 모든 지역에 동일하게 적용되는 형식으로 설계되기 때문에, 일반적으로 특정 지역의 요구를 우선시하기 어렵다. 정보제공형 플랫폼에서 지역맞춤형 정보가 제공되지 않거나, 지역에 대한 정보에 대한 접근성이 떨어지면, 지역 이용자들이 해당 플랫폼을 사용하는 데 불편을 겪게 되고, 그로 인해 서비스 품질이나 주민편의성에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 이러한 결과를 통해 정보제공형 공공플랫폼을 지역에서 도입하여 운영하고자 할 때, 중앙에서 일괄적으로 내려오는 지침을 그대로 따르는 것보다, 광역 또는 민간과 협력한 지방자치단체 차원에서 고민과 노력이 들어가야 플랫폼 정부 운영의 성과가 유의미해 질 것이라는 시사점을 얻을 수 있다. 대전광역시의 ‘위치기반 지역 사업체 운영현황 시각화 대시보드’⁸⁾, 울산광역시 북구의 ‘공간이음 북구’⁹⁾ 등 최근 지역정보화 우수사례로 선정된 정보공개형 플랫폼들의 경우에 공통적으로 지역의 특성을 적극 반영한 플랫폼들이라는 점도 이와 일맥상통한다고 볼 수 있다.

한편, 정보제공형 플랫폼의 활성화나 협력적 거버넌스 구축 모두 주민의사소통 차원의 성과인식 향상에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이는 정보제공형 공공플랫

8) 제40회 지역정보화 연구과제 발표대회에서 국무총리상을 수상한 대전광역시의 ‘위치기반 지역 사업체 운영현황 시각화 대시보드’는 통계청 데이터를 활용하여 대전시 내 사업체의 현재 영업 상태에 대한 통계 현황을 구별로 나타나게 하고, 최대 6개 지표를 시각화하여 표출하도록 구성되어 있으며, 행정동별 사업체 영업상태, 월별 창·폐업, 사업체 리스트 등의 통계 현황에 대해서도 조회할 수 있는 플랫폼으로 데이터 기반 행정을 통한 정책결정 지원에 기여하고 있다(지역정보화 홈페이지, 2024.11.17. 검색).

9) 제41회 지역정보화 우수사례 발표대회에서 국무총리상을 수상한 울산광역시 북구의 ‘공간이음 북구’는 다양한 행정정보를 공간정보로 시각화하여 정책결정을 지원하며, 일자리지도, 재난안전지도 등 다양한 주제에 따라 북구의 공공데이터와 위치 정보를 매칭시켜 지도서비스를 제공하는 플랫폼이다(울산경제, 2024.09.19.).

플랫폼 자체가 정부와 주민 간 혹은 주민과 주민 간 상호소통의 활성화에 목적을 둔 것이 아닌 일방적 정보제공 방식에 근거하고 있기 때문으로 보인다. 그 외에 통제변수로는 플랫폼 전담조직이 있는 지방자치단체나 플랫폼 운영에 필요한 평균 이상의 예산이 있는 지방자치단체는 일부 성과 인식을 높였으나, 담당 인력의 규모 확대는 오히려 민주성에 부정적 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

〈표 5〉 정보제공형 공공플랫폼이 성과 인식에 미친 영향에 대한 분석결과

변수			성과 인식					
			민주성	효율성	서비스품질	주민편의성	주민의사소통	주민만족도
독립 변수	플랫폼 정부 활성화	플랫폼 다양성	-0.053 (0.078)	-0.016 (0.099)	0.008 (0.076)	-0.039 (0.078)	-0.077 (0.091)	0.133 (0.108)
		플랫폼 개수	-0.002 (0.022)	0.008 (0.027)	0.036* (0.021)	0.059*** (0.022)	0.011 (0.025)	-0.020 (0.030)
	플랫폼 운영의 협력적 거버넌스	중앙정부 협력	0.009 (0.257)	0.020 (0.327)	-0.046* (0.251)	-0.606** (0.257)	-0.339 (0.300)	-0.955*** (0.355)
		광역지방자치단체 협력	0.354** (0.165)	0.456** (0.210)	0.375** (0.161)	0.545*** (0.165)	0.149 (0.193)	0.247 (0.228)
		민간 협력	0.619* (0.340)	0.110 (0.432)	0.147 (0.332)	0.547 (0.340)	0.241 (0.397)	0.160 (0.470)
통제 변수	플랫폼 전담조직		0.139 (0.129)	0.206 (0.164)	-0.064 (0.126)	0.241* (0.129)	0.490*** (0.151)	0.112 (0.178)
	플랫폼 담당인력		-0.274** (0.109)	-0.156 (0.139)	-0.126 (0.107)	-0.160 (0.109)	-0.064 (0.127)	-0.109 (0.151)
	플랫폼 평균예산		0.111 (0.114)	0.113 (0.145)	0.196* (0.111)	0.326*** (0.114)	0.179 (0.133)	0.632*** (0.157)
구			-0.124 (0.269)	-0.212 (0.342)	-0.119 (0.263)	0.082 (0.269)	-0.238 (0.0314)	0.157 (0.372)
군			-0.168 (0.289)	-0.025 (0.368)	-0.020 (0.283)	0.371 (0.289)	-0.152 (0.338)	0.362 (0.400)
시			-0.073 (0.273)	-0.180 (0.348)	-0.198 (0.267)	0.286 (0.273)	-0.167 (0.319)	0.189 (0.378)
constant			3.190*** (0.360)	2.921*** (0.458)	3.110*** (0.352)	2.960*** (0.360)	3.410*** (0.421)	2.678*** (0.498)
관측치			90	90	90	90	90	90
R-squared			0.187	0.104	0.222	0.327	0.204	0.242

Standard errors in parentheses

*** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1

2) 정책제안형 공공플랫폼

정책제안형 공공플랫폼의 활성화 수준 및 협력적 거버넌스의 지방자치단체 성과인식에 대한 영향력 분석 결과는 <표 6>에 제시하였다. 먼저, 플랫폼 활성화 수준의 영향력을 분석한 결과, 유일하게 유의미한 영향력이 나타난 관계는 플랫폼 개수와 효율성과의 관계였으나, 플랫폼 개수가 증가할수록 오히려 효율성에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(가설 1-2 기각). 즉, 시민들이 정부에 필요한 정책이나 서비스를 요구하는 플랫폼을 많이 운영하는 것은 오히려 효율성을 악화할 수 있다는 것이다. 많은 플랫폼이 운영될 경우, 정책제안을 하고자 하는 시민이 어떠한 플랫폼을 이용할 수 있는지에 혼선을 발생시킴으로써 궁극적으로 정책형성으로까지 연결시킬 가능성을 낮추게 된다. 협력적 거버넌스 측면도 모든 성과인식에 영향을 미치지 못했는데(가설 2-2 기각), 정책제안형 공공플랫폼은 주민참여예산제도나 조례발의, 주민청원, 지역사회 문제해결 등 지역 내에서 발생하는 문제나 수요에 맞춤형으로 작동하는 것이 중요하기에 지역 특성을 이해하지 못한 외부 행위자와의 협력은 유의미한 성과로 연결되기 어렵기 때문이라고 해석해볼 수 있다.

<표 6> 정책제안형 공공플랫폼이 성과 인식에 미친 영향에 대한 분석결과

변수			성과 인식					
			민주성	효율성	서비스품질	주민편의성	주민의사소통	주민만족도
독립 변수	플랫폼 정부 활성화	플랫폼 다양성	0.143 (0.130)	0.220 (0.147)	0.163 (0.142)	-0.028 (0.148)	0.071 (0.160)	0.170 (0.193)
		플랫폼 개수	0.003 (0.098)	-0.195* (0.110)	-0.032 (0.106)	-0.075 (0.111)	0.043 (0.119)	-0.145 (0.145)
	플랫폼 운영의 협력적 거버넌스	중앙정부 협력	-0.011 (0.180)	0.283 (0.203)	0.188 (0.196)	0.235 (0.205)	0.019 (0.220)	0.296 (0.271)
		광역지방자치 단체협력	0.189 (0.225)	0.296 (0.255)	0.080 (0.245)	0.234 (0.257)	0.020 (0.276)	0.194 (0.344)
		민간 협력	0.130 (0.296)	0.021 (0.335)	0.179 (0.322)	-0.183 (0.338)	0.571 (0.363)	-0.189 (0.452)
통제 변수	플랫폼 전담조직		-0.096 (0.165)	-0.034 (0.187)	-0.137 (0.179)	0.030 (0.188)	0.110 (0.202)	0.220 (0.251)
	플랫폼 담당인력		-0.106 (0.133)	0.069 (0.151)	-0.089 (0.145)	0.039 (0.152)	-0.295* (0.163)	-0.148 (0.202)
	플랫폼 평균예산		0.010 (0.116)	0.148 (0.131)	0.046 (0.126)	0.054 (0.132)	-0.100 (0.142)	0.417** (0.176)
구			-0.202 (0.231)	-0.184 (0.261)	-0.048 (0.251)	-0.500* (0.263)	0.067 (0.283)	-0.127 (0.353)

변수	성과 인식					
	민주성	효율성	서비스품질	주민편의성	주민의사소통	주민만족도
군	-0.409* (0.232)	-0.172 (0.262)	-0.222 (0.252)	-0.469* (0.264)	-0.173 (0.284)	-0.470 (0.352)
시	-0.359 (0.244)	-0.388 (0.276)	-0.367 (0.266)	-0.616** (0.278)	-0.023 (0.299)	-0.362 (0.372)
constant	3.193*** (0.278)	2.935*** (0.314)	3.026*** (0.302)	3.627*** (0.316)	3.106*** (0.340)	3.118*** (0.424)
관측치	78	78	78	78	78	78
R-squared	0.156	0.145	0.133	0.140	0.130	0.182

Standard errors in parentheses

*** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1

플랫폼과 관련한 인적·조직적·재정적 특성에서는 플랫폼 담당 인력이 더 많이 배치되어 있을수록 오히려 의사소통 성과 인식이 낮아지는 것으로 나타났으며, 플랫폼과 관련된 예산이 더 많이 지원될수록 주민 만족도에는 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 플랫폼을 담당하는 인력이 더 많이 배치되어 있다고 해서 플랫폼을 통한 의사소통이 활성화되는 것은 아니라는 것을 보여준다. 정책제안형 플랫폼에서의 더 많은 인력은 오히려 소통의 경로를 다원화 시켜, 주민들의 제안이 최종 단계로 전달하는 데 장애요인으로 작용하고 있을 가능성이 존재한다. 정책제안형 플랫폼에서는 플랫폼을 통해 제안된 정책이나 서비스가 정부로 받아들여지는 경험을 하는 것이 무엇보다 중요하다. 일례로 주민참여예산제도를 적극적으로 운영하는 일부 지방자치단체들의 경우, 플랫폼을 통한 활동보다는 대면으로 빈도 높게 주민 간 밀접한 상호활동이 이루어지며 이것이 주민들의 만족도나 효율성을 높이는 것으로 확인된다(유란희·김선형, 2017). 그러므로 플랫폼의 유형에 따라 지방자치단체에서는 플랫폼에 대한 투입 요소를 적절하게 조절하는 것도 고려할 필요가 있다.

3) 민간역량중개형 공공플랫폼

민간역량중개형 공공플랫폼의 경우에는 플랫폼의 다양성이 오히려 일부 성과인식을 낮추는 것으로 나타났다(〈표 7〉 참조, 가설 1-3 기각). 지방자치단체가 민간역량중개형 플랫폼을 세부 유형별로 다양하게 운영하는 것이 오히려 주민 의사소통 차원의 성과 인식에 부정적인 영향을 미친다는 것이다. 이는 민간의 역량을 중개함에 있어 플랫폼의 다양화가 오히려 민간의 자원을 분산시키고, 중개 경로를 다원화 시켜, 상호 교류의 빈도가 낮아질 가능성을 보여주는 결과라고 해석된다. 또한 지방자치단체가 제4차산업혁명과 이에 따른 과학기술을 무분별하게

도입하는 것이 궁극적으로 오히려 플랫폼 성과 인식을 악화시킬 수 있다는 것을 보여준다 할 것이다.

〈표 7〉 민간역량중개형 공공플랫폼이 성과 인식에 미친 영향에 대한 분석결과

변수			성과 인식					
			민주성	효율성	서비스품질	주민편의성	주민의사소통	주민만족도
독립 변수	플랫폼 정부 활성화	플랫폼 다양성	-0.746 (0.449)	-0.344 (0.423)	-0.419 (0.475)	-0.598 (0.414)	-0.744* (0.407)	-0.036 (0.675)
		플랫폼 개수	-0.177 (0.164)	-0.171 (0.154)	-0.266 (0.173)	-0.054 (0.151)	0.060 (0.148)	-0.016 (0.246)
	플랫폼 운영의 협력적 거버 넌스	중앙정부 협력	-	-	-	-	-	-
		광역지방자치 단체 협력	0.028 (0.310)	-0.190 (0.292)	0.381 (0.328)	0.032 (0.286)	-0.435 (0.281)	0.666 (0.465)
		민간 협력	0.334 (0.276)	0.443* (0.260)	0.527* (0.292)	0.571** (0.255)	0.335 (0.250)	0.584 (0.415)
통제 변수	플랫폼 전담조직		0.364 (0.417)	0.646 (0.393)	0.169 (0.442)	0.306 (0.385)	0.188 (0.378)	0.412 (0.627)
	플랫폼 담당인력		-0.211 (0.276)	-0.436 (0.260)	0.136 (0.292)	-0.333 (0.255)	-0.576** (0.251)	-0.053 (0.415)
	플랫폼 평균예산		-0.167 (0.297)	0.101 (0.280)	0.210 (0.314)	0.319 (0.274)	0.356 (0.269)	0.837* (0.446)
구			-1.422** (0.650)	-0.090 (0.612)	-1.274* (0.688)	-0.804 (0.599)	-0.346 (0.589)	0.337 (0.976)
군			-1.376** (0.628)	-0.080 (0.591)	-0.846 (0.665)	-0.518 (0.580)	-0.386 (0.570)	0.603 (0.944)
시			-0.975 (0.579)	0.213 (0.545)	-0.905 (0.612)	-0.702 (0.534)	-0.233 (0.525)	0.215 (0.869)
constant			4.928*** (0.953)	3.176*** (0.897)	4.124*** (1.009)	4.096*** (0.879)	3.934*** (0.864)	2.066 (1.432)
관측치			40	40	40	40	40	40
R-squared			0.333	0.326	0.384	0.414	0.423	0.274

Standard errors in parentheses

*** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1

한편, 민간역량중개형 공공플랫폼의 설계와 운영과정에서 민간과 협력적 거버넌스를 구성하는 것은 다양한 성과인식 향상에 유의미한 영향을 미쳤다(가설 2-3 채택). 지방자치단체가 플랫폼을 설계할 때 전문성을 지닌 민간과 협력하는 것이 플랫폼 정부의 효율성을 향상시키

고, 서비스품질을 높이는 한편 주민 편의성도 향상시키는 것이다. 특히나, 이 분석 결과는 최신 과학기술과 정보통신기술이 필요한 메타버스나 VR관 등의 형태를 취하는 민간역량중개형 공공플랫폼은 지방자치단체와 같이 단일한 주체의 역량만으로는 성공적으로 도입하는 것이 힘들다는 것을 보여주는 결과이기도 하다. 여기에는 물론 민간과의 협력에 필요한 적절한 예산투자도 이루어져야 함이 전제되어야 하며, 적절한 예산규모의 필요성은 통제변수의 분석 결과가 보여준다.

V. 결론: 연구의 함의 및 한계

본 연구는 플랫폼 정부가 주요 국정과제로 다루어지고 있는 현 시점에, 중앙정부 중심으로 이루어졌던 기존의 플랫폼 정부 논의를 지방자치단체 수준으로 구체화하고 확장하기 위한 목적으로 수행되었다. 이를 위하여 기존 연구들에 근거하여 플랫폼 정부를 유형화하고(유란희·이경은, 2023; 이경은 외, 2022; Linders, 2012), 2022년 한국지방행정연구원에서 실시한 “지방자치단체의 플랫폼 정부 활용방안 실태조사”를 바탕으로, 지방자치단체에서의 플랫폼 활용 현황을 점검하는 한편, 플랫폼 정부 성과 인식에 영향을 미치는 요인들에 대해 분석하고자 하였다.

분석결과를 종합하면, 정보제공형 공공플랫폼은 가능한 많은 수로 운영하여 정보에 대한 접근성을 높일수록 성과가 향상되는 반면, 정책제안형이나 민간역량중개형 공공플랫폼은 세 부 유형이나 개수를 증가시키는 것이 오히려 성과를 낮추는 것으로 나타났다. 이는 모든 플랫폼 유형에서 무분별하게 플랫폼을 도입하고 확산하는 것보다는 플랫폼 유형에 따라 되도록 많은 플랫폼을 제공하는 전략과 소수의 품질 좋은 플랫폼을 개발하는 것에 초점을 맞추는 전략이 다르게 수립되어야 한다는 것을 의미한다. 정보제공형 공공플랫폼은 진입장벽을 낮춘 많은 플랫폼을 활용함으로써 정보접근성을 높여야 하나, 정책제안형이나 민간역량중개형 공공플랫폼은 소수의 품질 높은 플랫폼에 집중하는 것이 성과를 높이는 방안이 될 것이다.

한편, 지방자치단체가 전략적으로 누구와 협력적 거버넌스를 구축하여 플랫폼을 운영하는 지가 플랫폼 정부의 성과 인식에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 지방자치단체는 자신이 처한 재정적·기술적 한계를 극복하기 위해 공공플랫폼을 도입하는 과정에서 전략적으로 협력관계를 맺고자 하는데, 중앙정부와의 협력은 오히려 부정적인 영향을 미치는 반면(정보제공형 공공플랫폼의 경우), 광역지방자치단체(정보제공형 공공플랫폼의 경우)나 민간과의 협력(민간역량중개형 공공플랫폼의 경우)은 플랫폼 정부의 성과 인식 향상에 긍정적으로 작용하였다.

이는 광역지방자치단체와의 협력이 지역적 맥락을 플랫폼 운영과정에서 반영할 수 있도록 하면서도 기초지방자치단체의 재정적인 한계를 보완할 수 있도록 시도비 지원 등을 통해 성과를 높일 수 있으며, 민간과의 협력은 기술 전문성을 바탕으로 지방자치단체의 기술적 한계를 보완하도록 해주기 때문이라고 해석된다. 이러한 결과를 볼 때, 플랫폼 구축과 운영에 있어 중앙정부 중심의 기획 및 추진은 재고해야 할 것이다. 복잡한 디지털 기술을 활용하기 위해서는 민간 행위자와의 협력이 적극적으로 이루어져야 하며, 플랫폼 정부 추진에 필요한 재정적 요인을 충족시키기 위해서는 광역지방자치단체와의 협력도 고려되어야 할 것이다. 이러한 협력 노력은 플랫폼 정부의 비전에서 밝힌 바 있듯이 행정비용을 절감하고 공공서비스의 품질을 높여 주민 편의성을 향상시킬 수 있을 것이다. 이는 결국 다양한 행위자들이 플랫폼 정부 참여 활성화로 이어져, 디지털 기반의 민주주의 실현까지도 가능하게 할 것이다.

제4차 산업혁명의 활성화로 다양한 과학기술과 정보통신기술이 일선의 서비스 제공 현장까지 침투하면서, 이전의 정부와는 완전히 다른 창조적 혁신이 발생할 것처럼 기대되고 있으나, 플랫폼 정부는 새로운 기술이 도입된다는 의미보다는 정부존재의 근본적인 행정 가치를 실현하는 데 있어 다양한 방향의 협력체계를 마련하는 것이 여전히 중요하다는 것을 보여주는 대표적 사례이다. 플랫폼과 같은 새로운 기술의 도입에는 주력하되 그것이 유일한 목적이 되어서는 안 되며, 기술적으로 구현한 여러 유형의 논의의 장(platform) 안에서 서비스 전달의 비용을 절감하면서도 서비스의 질을 높이는 보조적 수단으로 활용되는 데 의의가 있으며, 여전히 정부 존재의 근본적인 가치들을 지키고자 할 때 진정한 정부혁신이 가능하게 될 것이다.

본 연구는 플랫폼 정부의 현황과 성과를 점검하는 데 있어, 분석 자료로 설문조사를 활용하였다는 점에서 플랫폼 정부의 성과가 설문 응답자의 인식(perception)에 기반하고 있다는 한계를 지닌다. 민주성과 효율성, 서비스질, 주민편의성과 의사소통 및 주민만족도 등이 객관적으로 측정을 하기에는 조작화하기 어려운 점도 있다는 점에서 설문조사의 활용은 일견 타당하나 추후 객관적인 성과지표의 측정이 가능하다면 이를 활용한 성과분석이 보다 면밀히 이루어져야 할 것이다. 또한, 설문조사 자료의 회수율이 40% 수준으로 전체적인 경향성과 성과를 점검하기에는 부족한 측면이 있다. 그러나 플랫폼을 적극적으로 도입하고 활용하고자 한 지방자치단체가 실질적으로 플랫폼을 설계·운영해보고 그 과정에서 성과향상을 경험한 응답을 기반으로 하였기에, 적은 수이기는 하나 여전히 주목할만한 분석이라 할 수 있다. 향후 플랫폼 정부의 추진과 일선 수준에서의 확산이 체계적으로 이루어진다면, 단년도 분석 자료를 넘어 전체 지방자치단체를 대상으로 하는 성과분석을 시도함으로써, 디지털 대전환 시대에 지방자치단체가 플랫폼 정부를 준비하고 시행하기 위한 체계적인 방안 마련이 가능해질 것이다.

【참고문헌】

- 김구. (2007). 지역 및 지방정부의 혁신역량 모델 구축에 관한 탐색적 연구: 전자정부 구현 요소를 중심으로. 「한국자치행정학보」, 21(1): 105-124.
- 김만수·정소윤. (2021). 디지털 기술 활용이 정부 조직성과에 미치는 영향 분석: 공무원 인식을 중심으로. 「한국사회와 행정연구」, 32(2): 85-111.
- 김승은·남태우·문정욱. (2023). 공공과 민간 조직이 바라보는 디지털플랫폼정부의 성과 인식: 근거 이론의 적용. 「한국지역정보학회지」, 26(4): 35-70.
- 김재영·김유정·윤종수. (2008). 조직특성과 전자정부 성과 간의 관련성에 대한 실증연구. 「한국컴퓨터정보학회논문지」, 13(7): 257-267.
- 뉴스1. (2024.08.06.). 서울시민이 직접 제안한 내년 '시민참여예산'... 온라인 투표 시작 (<https://www.news1.kr/local/seoul/5502331>, 2024년 11월 13일 검색).
- 디지털플랫폼정부 핵심 성과 보도자료(2023.09.22.). 「출범 1주년 디지털플랫폼정부위원회 국민체감 성과 창출 본격화」. 디지털플랫폼정부위원회.
- 디지털플랫폼정부위원회. (2023). 「디지털플랫폼정부 실현계획」. 대통령 직속 디지털플랫폼정부위원회.
- 매일경제. (2022.03.15.). [단독] 윤석열 인수위, 디지털플랫폼 TF·정부 및 공공혁신 TF도 가동 (<https://www.mk.co.kr/news/politics/10251956>, 2024년 08월 25일 검색).
- 박경숙·유란희. (2022). 지역사회 사회복지 네트워크 거버넌스 구조 변화 사례연구: 남양주시의 2012-2017년의 변화를 중심으로. 「지방행정연구」, 36(1): 349-390.
- 박정호·이도석. (2015). 공공조직 성과분석에 위한 다차원지표 활용의 딜레마: 주관적 성과인식과 객관적 지표 지표를 중심으로. 「한국행정학보」 49(2): 93-117.
- 서울시 디지털도시국. (2024). 서울의 신대륙, 메타버스 서울(<https://news.seoul.go.kr/gov/archives/544743>, 2024년 08월 27일 검색).
- 신열. (2017). 플랫폼 정부구현 사례분석: 기업인증원스톱서비스와 기업등록부를 중심으로. 「감사논문집」, 29: 11-26.
- 안중기. (2023). 지방정부의 중앙정부에 대한 협력요인 연구: 중앙정부의 예산집행률 제고 정책을 중심으로. 「행정논총」, 61(2): 73-97.
- 울산경제. (2024.09.19.). 북구 '공간 이음' 정책, 지역정보화 우수사례 국무총리상 (<https://www.ulkung.kr/news/articleView.html?idxno=54651>, 2024년 11월 17일 검색).
- 유란희. (2018). 네트워크 거버넌스 유형과 효과성에 대한 연구: 남양주시 사회복지전달체계를 중심으로. 「지방정부연구」, 22(2): 147-172.

- 유란희·김선형. (2017). 주민참여예산제도의 제도화 과정 연구: 동형화 이론의 검증을 통한 확산의 이해. 「한국정책학회보」, 26(3): 51-79.
- 유란희·이경은. (2023). 플랫폼 정부의 유형과 발전에 관한 연구: 지방정부 간 정책확산을 중심으로. 「지방행정연구」, 37(4): 29-64.
- 윤대균. (2021). 플랫폼으로서의 정부(1): 배경 및 개념. 「디지털서비스 이슈리포트」.
- 이경은·박재희·유란희. (2022). 「지방자치단체 플랫폼 정부의 효과적인 운영방안 연구」. 한국지방행정연구원.
- 이기식. (2012). 차세대 전자정부 탐색: 플랫폼 정부(P_Gov)의 가능성과 한계. 「한국행정학회 하계 학술대회 발표논문집」, 1-23.
- 이인원. (2013). 지방정부간 협력 네트워크 형성에 영향을 미치는 요인에 대한 탐색적 분석: 네트워크 중심성과 지방정부의 속성변수 간 상관관계를 중심으로. 「지방정부연구」, 17(2): 117-139.
- 이지형·박형준·남태우. (2020). 네트워크 거버넌스의 진화? 플랫폼 정부 모델과 전략 분석: '광화문 1번가'를 중심으로. 「한국행정연구」, 29(2): 61-96.
- 이환범·이성근·이수창. (2006). 광역발전을 위한 지방자치단체 간 협력관계에 미치는 영향요인 분석. 「지방정부연구」, 10(1): 223-240.
- 입법조사처. (2022.). 「디지털 플랫폼 정부 추진 현황과 쟁점」. 2022 국정감사 이슈 분석: 과학기술 정보방송통신위원회, 환경노동위원회.
- 정규진·정문기. (2010). 광역경제권 정책을 위한 협력네트워크의 경제적 효과 분석: 동남광역 경제권을 중심으로. 「한국정책학회보」, 19(1): 313-339.
- 정지혜. (2023). 디지털플랫폼정부 성과평가 프레임워크 및 지표 개발 연구: 전자정부, 디지털 정부, 플랫폼 정부와의 차이를 중심으로. 「한국지역정보화학회지」, 26(4): 71-110.
- 주효진·최희용·최윤희. (2022). 디지털플랫폼정부와 정부혁신: 정부 역할 및 기능 재정립을 중심으로. 「지방정부연구」, 26(3): 307-327.
- 지역정보화 홈페이지(http://klidwz.or.kr/webzine/vol140/sub_2_1_02.html, 2024년 11월 17일 검색).
- 채경진·채원호. (2011). 지방정부간 협력의 영향요인에 관한 연구: 경기도 동부권 광역자원회수시설 설치사례를 중심으로. 「지방정부연구」, 15(1): 97-117.
- 행정안전부. (2022). 「안철수 위원장 브리핑 발표자료」(2022년 05월 02일).
- 홍석균·김장기. (2002). 지방정부간 협력관계의 영향요인에 관한 연구: 광역, 시·군 자치단체를 중심으로. 「한국사회와 행정연구」, 13(3): 167-183.
- Andersson S. J. (2017). Platform Logic: An Interdisciplinary Approach to the Platform based Economy. *Policy & Internet*, 9(4): 374-394.
- González-Zapata, F., and M. Piccinin-Barbeiri. (2021). Making the Leap from

- E-Government to Digital Government. *Development Co-operation Report 2021: Shaping A Just Digital Transformation*. OECD.
- Gorwa, R. (2019). What is Platform Governance? *Information, Communication & Society*, 22(6): 854-871.
- Janssen, M., and E. Extevez. (2013). Lean Government and Platform-based Governance? Doing More with Less. *Government Information Quarterly*, 30: 1-8.
- Johnston, E., and D. Hansen. (2011). Design Lessons for Smart Governance Infrastructures. In D. Ink, A. Balutis, and T. Buss (eds.). *American Governance 3.0: Rebooting the Public Square?* National Academy of Public Administration.
- Kim, J., and J. Min. (2019). Supplier, Tailor, and Facilitator: Typology of Platform Business Models. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 5(57): 1-18.
- Lee, Y., I. W. Lee, and R. Feiock. (2012). Interorganizational Collaboration Networks in Economic Development Policy: An Exponential Random Graph Model Analysis. *Policy Studies Journal*, 40(3): 547-573.
- Linders, D. (2012). From E-Government to We-Government: Defining a Typology for Citizen Coproduction in the Age of Social Media. *Government Information Quarterly*, 29: 446-454.
- OECD. (2019). *Digital Government Review of Sweden: Towards A Data-Driven Public Sector*. OECD Publication.
- O'Reilly, T. (2005). What is Web 2.0. (<https://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-s0.html?page=1>, 검색일: 2024년 08월 27일).
- Pfeffer, J., and G. Salancik. (2003). *The External Control of Organizations: A Resource Dependence Perspective*. New York: Harper & Row.
- Rethemeyer, R. K. (2005). Conceptualizing and Measuring Collaborative Networks. *Public Administration and Theory*, 18: 617-646.
- Shergold, P. (2008). Governing through Collaboration. In J. O'Flynn, and J. Wanna. (eds.) *Collaborative Governance: A New Era of Public Policy in Australia?* 13-24. ANUE Press.
- Yoder, L., A. S. Ward, S. Spak, and K. E. Darlymple. (2020). Local Government Perspectives on Collaborative Governance: A Comparative Analysis of Iowa's Watershed Management Authorities. *Policy Studies Journal*, 49(4): 1087-1109.

-
- 유 란 희:** 연세대학교에서 행정학 박사학위(제목: 다차원의 협력적 모니터링과 보육서비스 성과 연구: 모니터링을 통한 대리인(Agent)에서 청지기(Steward)로)를 취득하고, 현재 국립강릉원주대학교 자치행정학과 조교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 지방정부와 서비스 전달체계, 복지정책 분석 및 평가, 조직관리 등이며, 주요 논문으로는 "플랫폼 정부의 유형과 발전에 관한 연구: 지방정부 간 정책확산을 중심으로(2023)", "조직공정성 인식과 조직 내 반응행동(EVLN)에 대한 세대별·시기별 비교연구: 기성세대와 MZ세대 저연차 공무원을 중심으로(2023)", "복지정책 성과지표의 결과지향성: 사회부처 관리과제를 중심으로(2022)" 등이 있다(lryu@gwnu.ac.kr).
- 이 경 은:** 서울대학교에서 행정학 박사학위(제목: 조직공정성의 효과 연구: 조직목표모호성, 관료제적 조직구조, 조직성과를 중심으로)를 취득하고, 현재 한국지방행정연구원 부연구위원으로 재직 중이다. 주요 관심분야는 공공관리, 조직행태, 디지털정부, 지방행정 등이다. 주요 논문으로는 "Transformational- transactional leadership and unethical pro-organizational behavior in the public sector: does public service motivation make a difference?(2023)", "공직자이탈의 시대, 공공조직에서의 리더십 행태와 조직동일시 간의 관계에 관한 연구: 조직신뢰의 매개효과를 중심으로(2023)", "External control mechanisms and red tape: testing the roles of external audit and evaluation on red tape in quasi-governmental organizations(2022)" 등이 있다(lke8399@krila.re.kr).

【부록】 전체 공공플랫폼이 성과 인식에 미친 영향에 대한 분석 결과

본 부록에는 전체 공공플랫폼이 성과 인식에 미치는 영향에 대해 분석한 결과를 수록하였다. 다만, 본 연구에서 사용한 설문조사 문항들은 각 플랫폼 유형별로 설계가 되어 있어, 플랫폼 유형별 응답률에 상당한 편차가 존재함에 따라(〈표 4〉 참조), 전체 공공플랫폼이 성과 인식에 미친 영향에 대해 분석하기 위해 사용되는 모든 문항에 응답한 관측치는 39개에 불과하였다. 이는 정보제공형 플랫폼과 관련된 분석에 사용된 관측치(90개)의 43.3%에 불과한 수치이다. 이에 본 연구진들은 아래의 분석 결과가 일반적인 연구에서처럼 포괄적이고 종합적인 분석 결과로서의 의미가 약하다고 판단하여 이를 부록에 수록하기로 결정하였다.

변수			성과 인식					
			민주성	효율성	서비스품질	주민편의성	주민의사소통	주민만족도
독립 변수	플랫폼 정부 활성화	플랫폼 다양성	-0.0251 (0.0639)	0.0919 (0.0739)	-0.0850 (0.0607)	-0.0850 (0.0607)	-0.00599 (0.0772)	-0.0197 (0.0968)
		플랫폼 개수	-0.0226 (0.0199)	-0.0401* (0.0230)	0.0383* (0.0189)	0.0383* (0.0189)	-0.0153 (0.0240)	0.0137 (0.0301)
	플랫폼 운영의 협력적 거버넌스	중앙정부 협력	0.234 (0.138)	0.0502 (0.159)	0.244* (0.131)	0.244* (0.131)	0.0786 (0.166)	0.294 (0.209)
		광역지자체 협력	0.209** (0.0885)	0.173 (0.102)	0.104 (0.0842)	0.104 (0.0842)	0.237** (0.107)	0.180 (0.134)
		민간 협력	-0.0248 (0.124)	0.0135 (0.143)	0.0626 (0.118)	0.0626 (0.118)	-0.0835 (0.150)	0.353* (0.188)
통계 변수	플랫폼 전담조직		0.0416 (0.0996)	0.256** (0.115)	0.0846 (0.0947)	0.0846 (0.0947)	0.156 (0.120)	0.356** (0.151)
	플랫폼 담당인력		-0.0386 (0.0620)	-0.0683 (0.0718)	-0.0681 (0.0590)	-0.0681 (0.0590)	-0.0560 (0.0750)	-0.148 (0.0940)
	플랫폼 평균예산		-0.0143 (0.0711)	0.0455 (0.0824)	0.0322 (0.0677)	0.0322 (0.0677)	-0.0480 (0.0860)	0.0673 (0.108)
구			-0.406 (0.291)	-0.0259 (0.337)	-0.494* (0.277)	-0.494* (0.277)	-0.354 (0.352)	-0.403 (0.441)
군			-0.514 (0.304)	0.268 (0.352)	-0.370 (0.289)	-0.370 (0.289)	-0.309 (0.368)	-0.0605 (0.461)
시			-0.158 (0.269)	0.405 (0.312)	-0.283 (0.256)	-0.283 (0.256)	-0.0593 (0.325)	-0.0399 (0.408)
constant			3.453*** (0.471)	2.137*** (0.545)	3.400*** (0.448)	3.400*** (0.448)	3.145*** (0.570)	2.874*** (0.714)
관측치			39	39	39	39	39	39
R-squared			0.467	0.391	0.464	0.464	0.359	0.416

Standard errors in parentheses

*** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1

