

도시재생지원센터의 인터넷 정보제공 및 운영실태 분석

An Analysis of Information Provision and Operation Status on Urban Regeneration Support Centers

연제규* · 이재우**

Yeon, Je-Kyu · Lee, Jae-Woo

Abstract

Many urban regeneration projects are under way across the country and many urban regeneration centers have been opened and operated. Each urban renewal center operates Web sites, blogs and SNS to provide users with information on urban regeneration and to promote the community. Local governments also use the Web site to provide administrative and urban regeneration-related information, but the link between the local government and the urban regeneration center web sites is not smooth. In addition, urban regeneration center web contents that provides urban renewal information often fail to provide specific business content and details, nor do it provide the address, contact of the sub-urban regeneration center. For this purpose, this study analyzed evaluation indexes to evaluate web content of urban regeneration centers across the country. As a result, the web content of most urban regeneration centers was very poor in quality, and the link between the local government and urban regeneration centers was also insufficient. Support from central and local governments is essential for urban regeneration centers to provide quality content and operate reliably.

주제어: 도시재생, 도시재생지원센터, 도시재생정보, 웹 사이트

Keywords: Urban Regeneration, Urban Regeneration Support Center, Urban Regeneration Information, Web site

* 목원대학교 금융보험부동산학과 겸임교수 (주저자: yeonjekyu@naver.com)

** 목원대학교 금융보험부동산학과 교수 (교신저자: jaewoo_lee@mokwon.ac.kr)

I. 서론

1. 연구의 목적 및 배경

기존의 개발방식을 벗어난 도시개발의 중심이 되고 있는 도시재생사업은 주민의 참여와 소통 그리고 주체간의 협력이 중요하며, 이를 위해서는 사업계획과 사업단계별 정보의 공유, 사업안내와 홍보 등이 중요하다. 중앙정부와 지방정부에서 지원하는 마중물 사업과 함께 지역주민과 민간의 참여가 도시재생사업의 성공 요건이므로 지역 내 다양한 주민, 기업, 단체 등 도시재생사업 주체간의 파트너십을 구축하고 지역리더 발굴 및 육성과 지역자원의 활용 등을 통해 도시재생사업을 지원하고 추진해 나가기 위해 도시재생지원센터의 역할은 도시재생 거버넌스에서 가장 핵심적인 조직이라고 할 수 있다(임상연·정은진, 2018). 중간지원조직으로서의 도시재생지원센터 역할은 오프라인 활동과 주체간 가교역할이 중요하지만 정보화시대에 다양한 정보매체를 활용한 정보의 전달과 공유, 소통도 매우 중요하다.

현재 각 지역의 도시재생지원센터는 도시재생사업을 홍보하고 지역 내 사업대상지 현황과 주민 커뮤니티를 활성화하기 위한 수단으로 웹 사이트, 블로그, SNS를 개설하여 운영하고 있다. 이러한 인터넷 정보의 제공은 직접 센터를 방문하지 않아도 관련 정보를 쉽게 얻을 수 있고 최근 소식을 빠르게 접할 수 있는 장점을 가지고 있다. 그러나 웹 사이트, 블로그, SNS를 통해 정보를 얻기 위해서는 연결 주소²⁾를 알고 있어야 하며 모르는 경우에는 관련 웹 사이트에서의 링크(link)³⁾기능을 통해 접속하거나 네이버, 다음, 구글과 같은 검색엔진을 통해서 접속할 수 있다. 관련 웹 사이트의 경우 도시재생사업을 추진하는 지방정부의 웹 사이트를 예로 들 수 있는데 각 지역의 도시재생지원센터는 지방정부와 지역주민간의 거버넌스에서 중요한 중심점 역할을 하고 있어 지방정부 웹 사이트에서 도시재생지원센터를 소개하거나 지원센터의 웹 사이트, 블로그, SNS로 바로 이동할 수 있는 연결기능을 제공함으로써 유기적 관계를 형성해야 함에도 매우 미흡한 실정이다.

또한 지역별 도시재생지원센터의 인터넷 정보제공 형태에 따라 제공되고 있는 콘텐츠를 살펴보면,

- 1) 2019년 10월 현재 전국 17개의 광역지원센터가 설립·운영되고 있으며 67개의 기초지원센터가 설립되어 운영 중이다. 이 중에서 제주도의 경우는 광역지원센터가 현장지원센터의 기능도 겸하고 있으며, 다수의 기초지원센터가 현장지원센터의 역할도 겸하고 있다. 광역지원센터 중 울산, 강원, 전남, 경북의 경우는 별도의 인터넷 정보를 제공하지 않고 있으며 기초지원센터의 경우 67개 중 43개 지역에서만 인터넷 정보를 제공하고 있다.
- 2) 웹 사이트나 블로그의 경우는 도메인(domain)이라고 하는 인터넷 주소를 가지고 있으며, 최근의 페이스북, 인스타그램과 같은 SNS는 도메인이 포함된 별도의 연결 주소도 제공되기는 하지만 주로 사회연결망(Social Network)을 통해 쉽게 접근할 수 있다.
- 3) 링크(link)는 특정 웹 사이트에서 마우스 클릭으로 다른 웹 사이트로 쉽게 이동할 수 있는 “바로가기” 기능을 의미한다.

지역마다 콘텐츠의 구성과 내용이 제각각이고 사업대상지가 선도지역인지 뉴딜지역인지 명확하지 않을뿐더러 활성화계획과 추진현황 등의 내용적인 측면에서도 상당히 부족한 상황이다. 그럼에도 불구하고 중간지원조직인 도시재생지원센터 웹 사이트를 통한 정보의 제공, 정보활용성은 물론 정보접근성 환경에 대한 실태와 진단은 아직까지 이루어지지 못하고 있다.

이에 따라 본 연구에서는 각 지역별 도시재생지원센터의 인터넷 정보에 대한 접근성과 제공하고 있는 콘텐츠의 내용을 점검하여 도시재생사업에 관한 정보를 누구나 쉽게 접근할 수 있고 이해할 수 있도록 하며, 나아가 도시재생지원센터의 인터넷 정보를 체계적으로 운영할 수 있도록 하기 위한 개선방안을 제시하고자 하였다.

2. 연구의 범위

“도시재생종합정보체계”에 접속하여 2014년 선도지역부터 2019년 10월 현재 뉴딜지역까지 도시재생사업을 승인받아 추진하고 있는 전국의 광역·기초단체를 대상으로 도시재생지원센터 개설 현황을 파악하고, 현장지원센터를 제외한 광역·기초지원센터의 웹 사이트 주소, 블로그 주소, SNS 계정을 수집한 후 네이버 검색엔진을 통해 누락된 정보를 추가·수집하였다. 현장지원센터를 제외한 이유는 그 역할에 있어서 지역사업 발굴·추진, 주민과의 소통 등과 같은 현장업무 중심이어서 인터넷 정보의 구축과 관리에 인력·비용의 측면에서 포괄적인 콘텐츠를 구축하고 운영하기 어려운 상황을 감안하였기 때문이다. 분석대상 센터는 광역과 기초지원센터를 합쳐서 55개이며 웹 사이트와 블로그·SNS를 동시에 운영할 경우 웹 사이트를 대표로 평가하였고, 웹 사이트 없이 블로그와 SNS를 동시에 운영할 경우 블로그만 평가하였다.

II. 이론적 고찰 및 선행연구 검토

1. 공공기관의 웹 사이트 역할

공공기관은 「공공기관의 운영에 관한 법률」에서 국가나 지방자치단체가 아닌 법인 또는 단체를 공공기관⁴⁾으로 정의하고 있는데 도시재생지원센터의 경우 설립유형에 따라 공공기관과 비공공기관으로 나눌 수 있다. 전국에 설립된 도시재생지원센터 중 69%가 행정직영으로 운영되고 있고, 공공위탁의 형태도 7%를 차지하고 있어(박일민·김호철, 2019) 대부분의 도시재생지원센터는 공공기관으로 분류될 수 있다. 그러나 민간위탁이나 재단설립에 의한 도시재생지원센터는 공공의 성격을 가지고는

4) 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조(공공기관) 제1항에서 기획재정부장은 국가·지방자치단체가 아닌 법인·단체 또는 기관에 대하여 공공기관으로 지정할 수 있도록 되어 있다. 그러나 제4조 제2항에서는 “지방자치단체가 설립하고 그 운영에 관여하는 기관”에 대하여는 공공기관으로 지정할 수 없도록 되어 있다.

있으나 법률에 의한 공공기관은 아니라고 할 수 있다. 공공기관의 경우 민원행정서비스가 공공으로서의 주요 역할이어서 도시재생지원센터와 같은 공익사업목적의 기구와 차이점을 갖는다면, 이용자들에게 유용한 정보를 제공하고 쌍방향 커뮤니티를 통한 참여민주주의 실현과 공공의 이익을 목적으로 한다는 점에서 민간위탁·재단설립의 경우도 공공의 성격과 역할을 하고 있다고 할 수 있다.

우리나라에서 공공기관의 웹 사이트 역할론은 1996년 6월 11일에 확정된 「정보화촉진기본계획」을 바탕으로 IT 산업 진흥을 경제발전의 핵심으로 하는 1998년 2월 김대중 정부의 출범 후 대두되기 시작했다. 공공매체로서 웹 사이트가 주목받았던 이유는 행정정보를 국민에게 신속하고 효과적으로 제공할 뿐 아니라 쌍방향 커뮤니케이션 기술을 활용하여 국민의 다양한 의견을 행정에 반영할 수 있기 때문이었다(김무곤·장하용, 2001). 이에 따라 정부의 각 부처와 거의 모든 공공기관에서 웹 사이트를 개설하였고 2013년 7월 6일에 시행된 전자정부법⁵⁾에 따라 정보자원을 효율적으로 관리·운영하고 표준화를 통해 정보시스템의 안정성과 신뢰성을 도모하고 있다.

이와 같이 공공기관의 웹 사이트는 관련 법령에 따라 효율적 관리·운영에 대한 가이드라인이 제시되어 웹 사이트로서의 역할에도 의미를 두고 있지만 도시재생지원센터의 경우는 아직까지 관련 법령에 웹 사이트 구축·운영에 관한 사항은 논의되지 않고 있는 실정이다. 우리나라 도시재생사업이 아직 초기단계이고 주민 거버넌스를 위한 중간지원조직으로서의 역할이 강조되는 시기이지만, 이미 전국의 많은 도시재생지원센터들이 웹 사이트를 비롯하여 블로그와 SNS까지 개설하여 운영하고 있어 이러한 인터넷 정보들이 공공으로서의 역할도 할 수 있도록 관련 논의가 필요할 것으로 판단된다.

2. 공공기관의 웹 사이트 가이드라인

인터넷의 보급과 관련 기술의 본격적인 발달이 시작되었던 1990년대 후반부터 정부의 각 부처를 비롯하여 거든 모든 공공기관들이 웹 사이트를 구축하고 운영하기 시작하였다. 하지만 일부에서는 전자정부라는 말이 무색할 정도의 구색 갖추기식의 구축과 방치로 운영이 제대로 되고 있지 않아 오히려 국가자원을 낭비하는 경우도 발생하였다(김무곤·장하용, 2001). 이에 따라 동아일보와 한국전산원⁶⁾은 1999년 4월 전국 광역자치단체 웹 사이트의 전반적인 수준을 평가하였는데 그 평가모형은 <그림 1>과 같다.

5) 전자정부법의 목적은 행정업무의 전자적 처리를 위한 기본원칙, 절차 및 추진방법 등을 규정함으로써 전자정부를 효율적으로 구현하고, 행정의 생산성, 투명성 및 민주성을 높여 국민의 삶의 질을 향상시키는 것을 목적으로 한다.

6) 1987년 설립된 한국전산원(NCA)은 2006년 한국정보사회진흥원으로 명칭이 변경된 후 다시 2009년 한국정보문화진흥원과 통합하여 현재 한국정보화진흥원(NIA)으로 명칭이 변경되었다.

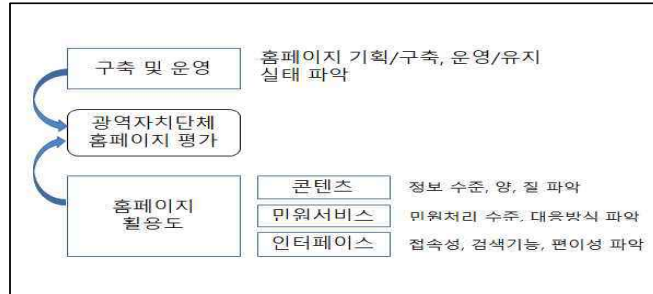


그림 1. 동아일보·한국전산원(1999.6) 웹 사이트 평가모형

출처: 홍성걸, 2001, “공공부문 웹 사이트 평가에 관한 연구”, 한국정책학회 추계학술발표논문집, 한국정책학회, 2001.1, p.349

공공기관 웹 사이트의 운영 및 유지는 물론 제공되는 콘텐츠의 양적·질적 수준과 민원처리 대응수준 및 접속성과 편의성 수준까지도 평가대상이라는 점에서 공공기관의 웹 사이트 역할을 강조하고 있다. 2019년 3월 행정안전부에서 배포된 「행정공공 웹사이트 구축·운영 가이드」에서는 행정기관 및 공공기관에서 웹 사이트 개발 및 운영에 있어서 준수해야 할 기본원칙을 <표 1>과 같이 규정하고 있다.

표 1. 행정공공 웹 사이트 구축·운영 가이드 기본원칙

항목	내용
구축의 기본원칙	<ol style="list-style-type: none"> 1. 국민의 접근과 이용이 편리하도록 구축·운영하여야 함 2. 국민이 필요로 하는 민원처리, 정보제공, 참여보장 등의 기능이 충실해야 함 3. 홈페이지의 이용과 접근에 차별이 없어야 함 4. 이용자가 손쉽게 정보에 접근할 수 있도록 검색창 제공 및 검색이 용이하도록 설계하고 구현 5. 정보 접근성, 웹 표준 및 호환성, 정보보안, 개인정보보호 등 행정기관 등이 반드시 준수해야 하는 지침에 의거하여 개발·구축
운영의 기본원칙	<ol style="list-style-type: none"> 1. 정기적인 조사·분석과 웹 사이트 개선·통폐합 등을 통해 대국민 서비스 강화 2. 효율적이고 전문적인 관리를 위한 전담 조직과 인력 확보 3. 다른 행정기관이 민간기관의 웹 사이트를 벤치마킹하여 개선, 발전을 도모하는 활동을 지속적으로 수행 4. 실제 이용자 대상의 만족도 조사 등을 상시적으로 수행 5. 타 웹 사이트의 연계·운영을 위하여 보안정책 수립·적용 등 연계정보관리 등의 적절한 조치 필요

자료: 「행정공공 웹 사이트 구축·운영 가이드(2019.3)」의 내용을 요약·정리

공공기관의 웹 사이트는 구축단계에서 폐기단계까지 단계별 가이드라인을 제시하여 행정·공공기관의 웹 사이트 구축 시 뿐만 아니라 운영·유지 단계에서도 지켜야할 준수사항을 제시하고 있는데 항상 이용자 측면을 고려하고 있다는 것이 주요 내용이다. 구축과 운영의 고려해야 할 세부지침을 살펴보면 첫째, 웹 호환성을 강조하고 있는데 웹 호환성이란 이용자의 어떠한 접속환경⁷⁾에서도 작동할 수 있도록 표준화된 기술을 적용하는 것이다. 둘째, 웹 콘텐츠에 대해 이해가 용이하도록 구현하며 셋째, UI·UX⁸⁾를 강조하여 웹 사이트를 사용자의 관점에서 최적의 사용자 경험을 제공하도록 하고 있다. 이 밖에도 웹 사이트 구축 시 검토하는 타당성 항목에서는 업무와의 부합성, 파급효과, 실현용이성을 검토하여 계획을 수립하도록 하고 있다.

3. 인터넷 정보제공의 형태와 장단점

1) 웹 사이트(web site)

웹 사이트는 정보제공자가 직접 페이지를 설계하고 원하는 디자인을 자유롭게 구성하여 이용자에게 심미성을 제공할 수 있고 UI·UX를 구현하는데 용이하다. 최초 설계부터 운영·유지단계까지를 고려하여 콘텐츠를 추가하거나 수정·삭제가 자유롭고 정기적으로 디자인 및 화면구성을 변경하여 이용자로 하여금 웹 사이트의 지속성과 발전성을 느끼게 할 수 있다. 그러나 초기 제작단계에 많은 비용이 투입될 수 있고 유지(maintenance), 보안(security), 백업(back up)을 위해 지속적인 비용과 인력투입을 필요로 한다.

2) 블로그(blog)

네이버, 다음, 티스토리 등 블로그 프로그램 제공자가 이미 개발해 둔 프로그램을 사용하므로 별도의 개발비용이 들지 않으며 원하는 디자인으로 변경이 가능하고 메뉴 추가가능도 제공하고 있어 운영이 용이하다. 또한 수십 또는 수백 대의 서버를 하나의 서버로 인식하는 미러링(mirroring) 기능이 있어 일부 서버가 마비(system down)되더라도 블로그 운영이 중단되지 않는 장점을 가지고 있다. 해커침입과 같은 보안에 있어서도 블로그 원천사업자가 관리하므로 별도의 보안기능을 갖추지 않고도 안정적인 운영이 가능하다. 그러나 콘텐츠의 배치, 설계는 이미 정해진 틀에서만 가능하므로 자유로운 구성은 불가능하다. 또한 콘텐츠를 화면에 구성하는 방식에서 무조건 게시판(board), 갤러리(gallery) 방식만 제공하고 있어서 가독성과 콘텐츠 탐색에 한계가 있다.

7) 과거에는 마이크로소프트에서 제공하던 익스플로러 브라우저가 주로 사용되었으나 최근에는 구글의 크롬, 애플의 사파리 등 다양한 인터넷 브라우저가 개발되어 널리 사용되고 있다.

8) UI(사용자인터페이스: User Interface)는 사용자와 프로그램간의 원활한 의사소통을 위한 상호작용을 의미하며, UX(사용자경험: User Experience)는 사용자가 프로그램을 이용하면서 경험했던 직·간접적인 반응과 행동 등의 총체적 경험을 의미한다.

3) SNS(페이스북, 인스타그램, 트위터 등)

사회정보망서비스(social network servie)를 이용하여 콘텐츠에 대한 공유기능이 탁월하여 콘텐츠에 대한 파급효과가 우수하다. 웹 사이트나 블로그와 같이 정보제공자가 화면을 구성하거나 별도의 프로그램을 구축할 필요가 없어 쉬운 콘텐츠 운영이 가능하지만 별도의 메뉴구성이 없고 페이징(paging) 기능이 없어 과거자료부터 최근자료를 순차적으로 적재(stack)하는 방식을 따르고 있어서 과거의 정보를 탐색하는데 어려움이 따른다. 모바일 위주의 운영방식으로 모바일기기에 능숙하지 못한 이용자들에게는 친숙하지 못하다는 단점을 가지고 있으며, 정보제공자 관점에서 이용자로부터의 피드백(feed back)이 즉각적이지만 이용자가 원하는 과거자료에 대한 신속한 탐색은 불가능하다.

4. 선행연구 검토

공공기관의 웹 사이트 평가에 관한 선행연구는 본격적인 웹서비스가 활성화되던 2000년대 초반에 주로 이루어졌으며 평가모형 개발과 정보제공 실태에 관한 내용을 다루고 있다. 급격히 발전해온 인터넷 기술로 모바일 접속환경까지 제공하고 있는 근래에는 과거와 같은 웹 사이트 평가관련 연구는 찾아보기 힘들며 발전된 기술의 적용과 노인·장애인 등의 접근성 강화에 관련된 연구가 주를 이루고 있다.

김무곤·장하용(2001)은 17개 정부부처를 대상으로 “대국민 서비스 기능”, “정보에 대한 접근 기능”, “참여민주주의 기능”, “이용 편의성” 4가지로 평가항목을 설정하여 웹 사이트를 평가하였다. 100점 만점에 법무부(73점), 문화관광부(73점), 환경부(72점) 등 순으로 평가되었으며 웹 사이트의 구축성에 비해 운용성이 상대적으로 뒤떨어지는 것으로 분석하였다. 웹 사이트의 기능이 잘 갖추어졌다는 것과 운용을 잘하는 것은 별개의 문제이며 각 기관의 업무성격과 특성을 잘 고려하여 적절하게 배치해야 함을 강조하였다.

최봉문(2003)은 지방자치단체 웹 사이트의 도시계획관련 정보제공 실태를 연구하였는데 “정보제공부문”, “의견수렴부문”, “인터넷GIS” 3가지로 분류하여 광역단체와 기초단체의 웹 사이트를 평가하였다. 정보제공부문에서는 서울특별시(85점/100점 만점), 의견수렴부문에서는 부산광역시(58점/60점 만점), 인터넷GIS 관련항목에서는 광주광역시(33점/40점 만점)가 가장 우수한 것으로 평가하였다. 종합적인 평가결과 업무소개나 자료제공 등에서는 모든 자치단체가 높은 점수를 받았지만 의견수렴 부문에서는 제대로 기능을 갖추지 못한 경우가 있어 웹 사이트의 기능을 쌍방향이 아닌 일방적인 정보전달의 수단으로 활용하고 있는 것으로 평가하였다.

한편, 2017년 도시재생뉴딜사업 이후 전국적으로 도시재생지원센터의 개설이 증가하면서 중간지원 조직으로서의 도시재생지원센터 역할에 관한 연구도 활발해지고 있다.

김홍주(2018)는 도시재생 선도지역사업에 참여한 다양한 주체들을 대상으로 설문조사를 하여 도시재생지원센터의 향후 운영방안에 대해 연구하였다. 그 결과 도시재생사업목표를 달성하기 위해서는 중간지원조직을 중심으로 한 거버넌스 구축이 무엇보다 중요하며, 지원센터의 운영방식에 있어서는 지자체 직영보다 비영리 민간위탁, 공공기관 위탁을 선호하는 것으로 분석하였다. 특히 도시재생지원센터의 인력확보와 안정적인 재원이 필요하다는 결과를 도출하였다.

임상연(2018)은 현재의 도시재생지원센터들이 행정기관과의 역할 분담에 따른 갈등, 주민의 민원해결창구라는 인식, 독립적인 지원센터 운영방안의 부재 등의 어려운 상황에 놓여 있어 이러한 내·외부적 한계들을 극복하고 지역 거버넌스의 중추로 자리매김하기 위해 지역 상황에 맞는 다양한 운용모델발굴을 강조하였다. 또한 주민 거버넌스 조직으로서 도시재생지원센터의 비중과 역할이 커질 것으로 예상하여 정부지원이 종료되더라도 도시재생지원센터의 지속가능한 운영모델에 대한 검토가 필요하다고 하였다.

임상연·정은진(2018)은 도시재생뉴딜의 성공적 추진을 위한 도시재생지원센터의 과제에 대하여 지속가능하고 효율적인 사업지원을 위한 법·제도 개선과 중앙·지방정부의 다각적인 지원방안을 도출해야 하며, 국내·외의 운영사례를 발굴하여 지역상황과 사업 특성에 따른 운영모델을 학습하고 우수한 추진사례의 성과를 공유할 수 있도록 중앙정부 차원에서 가이드라인을 제시해야 한다고 하였다.

Ⅲ. 도시재생지원센터의 인터넷 정보 운영 현황

1. 광역지원센터

2019년 10월 현재 광역도시재생지원센터는 전국 17개소에서 개설·운영되고 있으며 설립형태와 인터넷 정보제공 형태에 따라 <표 2>와 같이 정리하였다. 웹 사이트와 블로그 또는 SNS를 함께 운영하거나 블로그와 SNS만을 운영하는 경우도 있었으며 이에 인터넷 정보를 제공하지 않고 있는 광역센터는 울산, 강원, 전남, 경북으로 조사되었다.

광역센터가 민간위탁으로 운영되는 센터의 경우는 웹 사이트 개설이 100%였으며 블로그·SNS는 60% 수준이었고 행정직영의 형태는 웹 사이트, 블로그·SNS의 개설이 100%인 것으로 조사되었다. 반면에 공공기관 위탁의 형태는 웹 사이트 개설이 37%, 블로그·SNS의 개설이 25%로 나타나 다른 형태에 비해 현저히 낮게 나타났다. 전체 광역지원센터 중에서 웹 사이트는 58%가 개설되었고 블로그·SNS는 47%를 나타내어 웹 사이트 개설률이 더 높은 것으로 조사되었다.

표 2. 광역지원센터 현황과 인터넷 정보 제공 현황

인터넷 정보 유형	설립 형태	인터넷정보 개설 수 / 센터 수
웹 사이트	민간위탁	5/5 (100)
	공공기관 위탁	3/8 (37)
	행정직영(지자체 주도)	2/2 (100)
	계	10/17 (58)
블로그·SNS	민간위탁	3/5 (60)
	공공기관 위탁	2/8 (25)
	행정직영(지자체 주도)	2/2 (100)
	계	8/17 (47)

주: ()괄호는 센터 수 대비 인터넷정보 개설 비율(%)을 의미함.

2. 기초지원센터

기초지원센터의 경우는 전국 67개소이며 기초지원센터가 없는 광역단체는 서울, 부산, 대전, 울산, 세종, 제주인 것으로 조사되었다. 제주도의 경우는 광역지원센터가 현장지원센터의 업무를 겸하고 있으며 기초지원센터의 경우는 설립형태에서 광역지원센터와 다르게 재단형태로 구성된 경우가 있는 점이 특징이다. 웹 사이트의 경우는 민간위탁 형태 중 76%가 개설되었고 행정직영이 18%, 기타 형태가 71% 개설된 것으로 조사되었다. 블로그와 SNS의 경우는 민간위탁 형태 중 64%가 개설되었으며 행정직영이 37%, 기타 형태가 57%인 것으로 조사되었다. 광역지원센터의 경우 행정직영 형태가 웹 사이트와 블로그·SNS 개설률이 100%였던 것에 비해 기초지원센터의 경우는 웹 사이트 18%, 블로그·SNS 37%로 상당히 낮은 수준을 나타냈다. 전체 기초지원센터 중 웹 사이트는 38%가 개설되었고 블로그·SNS는 44%가 개설되어 광역지원센터보다는 기초지원센터의 인터넷 정보 개설률이 낮았으며 광역지원센터와 달리 웹 사이트보다는 블로그·SNS 개설률이 더 높은 것으로 조사되었다.

표 3. 기초지원센터 현황과 인터넷 정보 제공 현황

인터넷 정보 유형	설립 형태	인터넷정보 개설 수 / 센터 수
웹 사이트	민간위탁	13/17 (76)
	행정직영(지자체 주도)	8/43 (18)
	기타(재단, 공기업 위탁)	5/7 (71)
	계	26/67 (38)
블로그·SNS	민간위탁	11/17 (64)
	행정직영(지자체 주도)	16/43 (37)
	기타(재단, 공기업 위탁)	4/7 (57)
	계	30/67 (44)

주: ()괄호는 센터 수 대비 인터넷정보 개설 비율(%)을 의미함.

IV. 도시재생지원센터의 인터넷 정보 평가체계 설정

1. 평가목표 설정

현재 도시재생지원센터에서 운영하고 있는 인터넷 정보들은 인터넷 정보제공자로서의 초기 단계임을 감안하여 행정공공 웹 사이트 구축·운영 가이드 기본원칙에서 강조하는 운영 측면보다는 구축단계의 기본원칙에 중점을 두어 다음과 같은 평가목표를 설정하였다.

첫째, 도시재생사업지에 관심을 갖고 있는 지역주민과 민간사업자들이 손쉽게 인터넷 정보에 접근할 수 있도록 웹 접근성에 초점을 두었다.

둘째, 도시재생지원센터에서 제공하는 인터넷 정보에 대해 표준화된 구축·운영 가이드라인이 없는 상황이므로 도시재생사업의 유형, 활성화계획 등 지역 내 사업에 관한 내용을 중심으로 한 콘텐츠 제공여부를 점검하였다.

셋째, 원활한 주민 거버넌스를 위해 소식지, 현장활동, 주민참여기능 등 커뮤니티 활용현황을 점검하였다.

마지막으로 현재 도시재생지원센터는 공공기관 형태인 행정직영과 공공기관위탁으로 대부분 운영되고 있으나 업무 특성 상 공공기관의 성격보다는 중간지원조직으로서의 역할이 강조되고 있어

행정기관 웹 사이트에서 중요시 되는 민원처리에 관한 사항은 배제하였다.

2. 평가지표 설정

행정공공 웹 사이트 구축·운영 가이드에서 강조하는 “국민의 접근과 이용의 편리”, “국민이 필요로 하는 정보제공 기능의 충실”의 원칙에 근거하여 평가지표를 “정보 접근성 기능”, “정보 제공성 기능”, “정보 활용성 기능” 세 가지 항목으로 구분하여 <표 4>와 같이 항목별 세분화된 평가지표를 설정하였다.

“정보 접근성 기능”은 각 도시재생지원센터의 인터넷 정보 접근의 용이성과 하위 조직인 기초지원 센터나 현장지원센터의 지리적 위치, 연락처 정보를 쉽게 얻을 수 있는가를 평가하기 위한 지표이며, “정보 제공성 기능”은 현재 사업 중인 도시재생사업자에 관한 정보를 충실히 제공하고 있는가를 평가하기 위한 지표이다. 마지막으로 “정보 활용성 기능”은 센터가 어떠한 활동을 하고 있으며 업무별 담당자와 연락처를 알 수 있는지 등의 이미 구축된 인터넷 활용성을 평가하기 위한 지표이다.

표 4. 평가지표설정

항목	평가지표 내용
정보 접근성	<ol style="list-style-type: none"> 1. 광역·기초단체 웹 사이트에서 도시재생지원센터로의 링크(link) 제공 2. 광역지원센터 웹 사이트(블로그·SNS)에서 기초·현장지원센터의 링크(link) 제공 3. 기초지원센터 웹 사이트(블로그·SNS)에서 현장지원센터 링크(link), 주소, 연락처 제공
정보 제공성	<ol style="list-style-type: none"> 1. 선도지역, 일반지역, 뉴딜지역에 대한 개념과 그에 따른 사업유형 안내 2. 사업유형에 따른 도시재생 활성화계획 제공 3. 최근 선정된 도시재생 사업지의 업데이트 4. 활성화지역의 구체적인 위치와 내용 5. 추진부터 현재까지의 단계별 진행상황 제공
정보 활용성	<ol style="list-style-type: none"> 1. 도시재생과 관련된 정보의 공지사항 업데이트 2. 도시재생과 관련된 지역 내 활동 결과나 성과 업데이트 3. 인터넷을 통한 주민참여기능 제공 4. 뉴스레터, 소식지 등의 정기적 업데이트 5. 도시재생지원센터의 조직도와 업무담당자 연락처 제공 6. 도시재생지원센터의 인터넷 정보 서비스 형태(인터넷, 블로그, SNS)

3. 평가항목 설정

정보 접근성 기능은 25점 만점으로 <표 5>과 같이 광역지원센터와 기초지원센터, 공통사항으로 나누어 5개의 문항으로 구성하였다. 정보이용자들이 지자체 웹 사이트나 도시재생지원센터의 인터넷 정보를 통해서도 하위 센터의 인터넷 정보, 센터의 위치, 연락처 정보를 쉽게 얻을 수 있는가에 대한 접근성을 평가하는 항목이다.

표 5. 정보 접근성 기능의 평가항목(25점 만점)

문항		평가내용	배점
광역 센터	1	시·도 웹 사이트에서 “도시재생”으로 검색하면 도시재생지원센터로의 바로가기 기능을 제공하고 있다.	예=5, 아니오=0
	2	시·도 웹 사이트의 하단부에 배너 또는 관련(유관) 사이트에 도시재생지원센터가 추가되어있다.	예=5, 아니오=0
	3	시·도 웹 사이트의 하위메뉴인 분야별 정보*에서 도시재생지원센터로의 바로가기 기능을 제공하고 있다.	예=5, 아니오=0
기 초 센터	1	시·군·구 웹 사이트에서 “도시재생”으로 검색하면 도시재생지원센터로의 바로가기 기능을 제공하고 있다.	예=5, 아니오=0
	2	시·군·구 웹 사이트의 하단부에 배너 또는 관련(유관) 사이트에 도시재생지원센터가 추가되어있다.	예=5, 아니오=0
	3	시·군·구 웹 사이트의 하위메뉴인 분야별 정보*에서 도시재생지원센터로의 바로가기 기능을 제공하고 있다.	예=5, 아니오=0
공 통 사항	4	광역지원센터 또는 기초지원센터의 인터넷 정보에서 기초지원센터 또는 현장지원센터의 인터넷 정보로 바로가기 기능을 제공하고 있다.	예=5, 아니오=0
	5	광역지원센터 또는 기초지원센터의 인터넷 정보에서 기초지원센터 또는 현장지원센터의 주소, 연락처를 제공하고 있다.	예=5, 아니오=0

* 분야별 정보는 지자체마다 차이가 있지만 대부분 “도시/안전”, “도시/건설”로 분류되어 있다.

정보 제공성 기능은 정보의 수준과, 양, 질을 평가하기 위해 총 7개 문항으로 구성하였으며 6개 문항은 최고점 5점을, 도시재생 활성화계획을 지도에 표시하고 사업명칭과 내용을 제공하는지 여부에는 최고점 10점을 두어 사업의 구체적 내용 제공여부를 강조하여 40점 만점으로 <표 6>과 같이 항목을 설정하였다.

정보 활용성 기능은 <표 7>과 같이 총 6개 문항 35점 만점으로 구성하였으며, 5개 문항은 최고점을

표 6. 정보 제공성 기능의 평가항목(40점 만점)

문항	평가내용	배점
1	선도지역, 일반지역, 뉴딜지역에 대해 전반적인 개념을 소개하고 있다.	모두소개=5, 일부소개=3, 없음=0
2	지역의 도시재생사업지를 선도지역, 일반지역, 뉴딜지역으로 구분하여 도시재생사업의 유형을 설명하고 있다.	모두소개=5, 일부소개=3, 없음=0
3	도시재생사업지의 사업기간, 사업배경, 활성화계획을 소개하고 있다.	매우그렇다=5, 보통=3, 아니다=0
4	최근 발표된 도시재생사업지가 업데이트되어 있다.	그렇다=5, 아니다=0
5	도시재생사업지의 활성화계획을 지도에 구역표시를 하고 사업명칭과 사업내용을 설명하고 있다.	매우그렇다=10, 보통=5, 아니다=0
6	활성화계획의 내용은 가독성이 확보되었거나, 가독성이 미흡할 경우 확대기능 또는 다운로드 기능을 별도로 제공하고 있다.	그렇다=5, 아니다=0
7	도시재생사업지마다 지정단계부터 추진까지 단계별 현황을 제공하고 있다.	매우그렇다=5, 보통=3, 아니다=0

5점으로 설정하였고 인터넷 정보제공의 유형에 따라 웹 사이트 형태인 경우 최고점 10점을, 블로그 5점, SNS는 3점으로 설정하였다. 웹 사이트의 경우 블로그나 SNS와 달리 정보제공자가 정보이용자 측면을 고려한 UI·UX 구현이 가능하다는 점에서 높은 점수를 받도록 설정하였다. 반면, SNS가 블로그보다 낮게 평가한 이유는 블로그의 경우 웹 사이트보다는 UI·UX 구현기능이 미흡하지만 어느 정도는 가능하여 이용자 편의를 고려할 수 있으나 SNS의 경우는 그렇지 못하다는 점이다. 또한 주민참여기능인 “문의&제안” 기능에 있어서 회원가입여부에 따라 점수를 달리 설정하였는데 공공기관의 웹 사이트 구축·운영 가이드에서는 민원참여에 대해 개방하도록 하고 있고 별도의 회원가입 없이도 본인인증만으로도 민원을 제기할 수 있도록 하고 있기 때문이다.

표 7. 정보 활용성 기능의 평가항목(35점 만점)

문항	평가내용	배점
1	주민역량강화, 교육프로그램 등 도시재생관련 소식을 수시로 공지하고 있다.	월1회 이상=5, 분기 1회 이상=3, 연 2회 이하=1, 없음=0
2	주민역량강화, 교육프로그램 등 관련 행사의 결과 또는 성과를 수시로 공지하고 있다.	월1회 이상=5, 분기 1회 이상=3, 연 2회 이하=1, 없음=0
3	자유게시판, 문의하기 등 문의&제안 기능이 있다.	회원가입 불필요=5, 회원가입필요=3, 없음=0
4	소식지나 뉴스레터가 2회 이상 중단되지 않고 꾸준히 발간되고 있다.	그렇다=5, 아니다=0
5	도시재생지원센터의 업무 조직도와 함께 담당자의 연락처를 제공하고 있다.	그렇다=5, 아니다=0
6	도시재생지원센터의 인터넷 정보 제공 유형은?	웹 사이트=10, 블로그=5, SNS=3

V. 도시재생지원센터의 인터넷 정보 운영실태 평가

1. 평가지표 분석 결과

1) 정보 접근성 기능 평가 결과

정보 접근성 기능 평가 결과 부산광역시도시재생지원센터가 25점 만점에 20점으로 가장 우수한 것으로 분석되었다. 평가 항목 중 “분야별 정보 하위메뉴에서 지원센터 바로가기 기능” 만 제외하고 나머지 기능을 모두 갖추고 있었으며, 부산에 이어 경기 S지원센터, 충북 C지원센터, 경남 K지원센터가 15점으로 뒤를 이었다. 그러나 정보 접근성 기능에서 0점인 경우도 20곳이나 달하고 정보 접근성 전체 평균이 25점 만점에 4.55점(표준편차=4.84)으로 미흡한 수준을 보였다. <그림 2>는 다른 센터에 비해 상대적으로 우수한 점수를 받은 광역·기초센터이다.

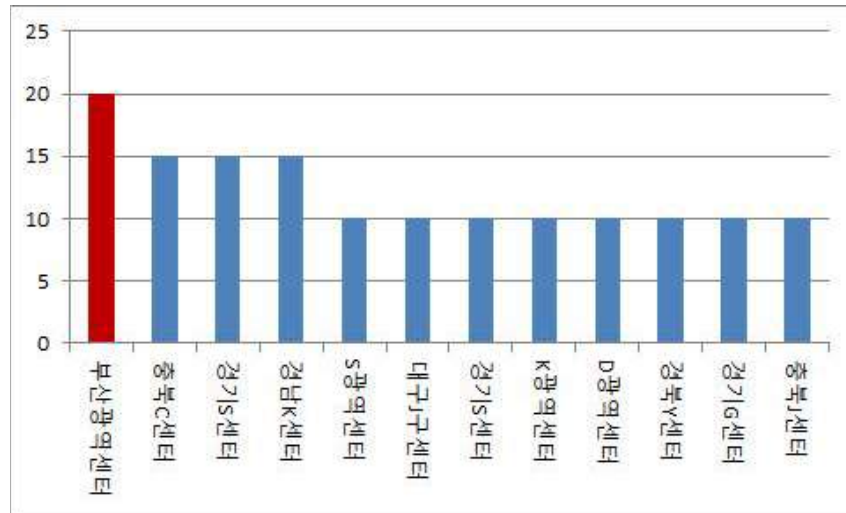


그림 2. 정보 접근성 기능 평가결과

부산광역시도시재생지원센터의 정보 접근성 기능 중 우수 항목에 대한 사례를 보면 <그림 3>과 같이 부산광역시청 웹 사이트에서 “도시재생”으로 검색하였을 경우 관련 사이트에서 광역지원센터로 바로가기 기능을 제공하고 있다. 또한, 웹 사이트 하단의 관련기관, 유관기관에서도 부산광역시도시재생지원센터가 추가되어 있는 것을 확인할 수 있다.



그림 3. 부산광역시청 웹 사이트의 광역지원센터 바로가기 화면

출처 : 부산광역시청(www.busan.go.kr)

센터명	부산광역시도시재생사업 현장지원센터		
주소	(48959) 부산 중구 보수대로140번길 61 (보수동1가, 보수동 행정복지센터) 2층		
연락처	051-600-6448		
담당자안내	이름	소속/직급	담당업무
	김광수	사무국장	현장지원센터 총괄관리, 사업조정 및 지원
	김슬미	활동가	각종 공동체 활성화 사업 기획 및 운영지원, 주민 공동체 네트워크 지원
홈페이지			
교통안내	○ 도시철도 이용시 : 중앙역 15번 또는 17번 출구 ▶ 시내버스 81번, 40번, 103번 ○ 버스 이용시 : 시내버스 81, 40 보수동척발급육 하차 도보5분, 시내버스 103 보수초등학교 하차 도보 5분		



그림 4. 부산광역시도시재생지원센터 웹 사이트의 현장지원센터 안내 화면
출처 : 부산도시재생지원센터(<http://www.urcb.or.kr/web/center/view.do?mId=60&cid=6>)

부산광역시도시재생지원센터의 웹 사이트는 <그림 4>와 같이 센터명, 주소, 연락처, 담당자 이름/직급/업무명, 인터넷 정보 바로가기, 교통편 안내, 지도정보까지 상세한 수준의 정보를 제공하고 있다.

표 8. 부산광역시도시재생지원센터의 정보 접근성 기능 평가결과(25점 만점)

문항	평가내용	결과	배점
1	시·도 웹 사이트에서 “도시재생”으로 검색하면 도시재생지원센터로의 바로가기 기능을 제공하고 있다.	5	5
2	시·도 웹 사이트의 하단부에 배너 또는 관련(유관) 사이트에 도시재생지원센터가 추가되어있다.	5	5
3	시·도 웹 사이트의 하위메뉴인 분야별 정보에서 도시재생지원센터로의 바로가기 기능을 제공하고 있다.	0	5
4	광역지원센터 또는 기초지원센터의 인터넷 정보에서 기초지원센터 또는 현장지원센터의 인터넷 정보로 바로가기 기능을 제공하고 있다.	5	5
5	광역지원센터 또는 기초지원센터의 인터넷 정보에서 기초지원센터 또는 현장지원센터의 주소, 연락처를 제공하고 있다.	5	5

2) 정보 제공성 기능 평가 결과

도시재생을 소개하고 사업대상지와 관련된 활성화계획 등의 제공여부를 평가하는 정보 제공성 기능 평가 결과, 전남 순천도시재생지원센터가 40점 만점에 33점으로 가장 우수한 것으로 분석되었다. 뒤를 이어 충남G센터(31점), 전남M센터(29점), K광역센터(28점), 충북C센터(26점) 순으로 분석되었다. 그러나 정보 제공성 기능에서 0점인 경우가 17곳이나 되는 것으로 분석되어 지역 내 도시재생사업에 관한 내용을 충분히 전달하지 못하고 있는 것을 알 수 있다. 정보 제공성 기능의 전체 평균은 40점 만점에 10.84점(표준편차=9.9)으로 정보 접근성과 함께 낮은 수준을 보였다.

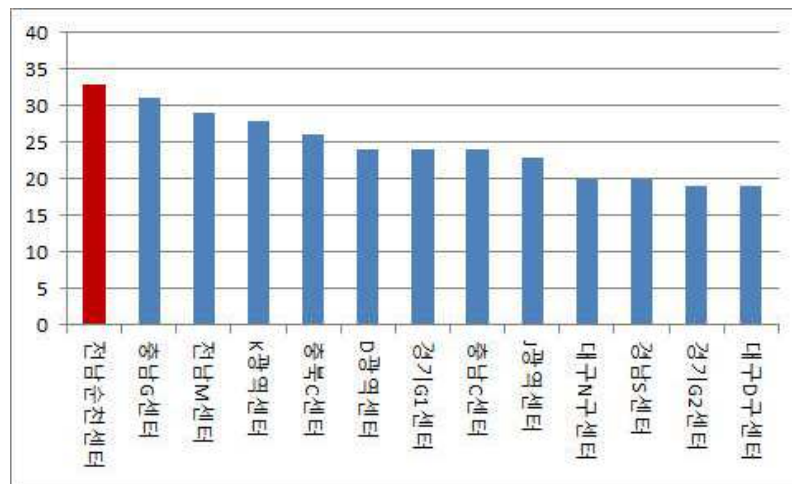


그림 5. 정보 제공성 기능 평가결과

가장 우수한 결과를 나타낸 순천도시재생지원센터의 사례를 보면 <그림 6>과 같이 도시재생사업지에 대한 구역표시와 함께 사업유형, 사업명칭, 사업내용을 소개하고 있었으며 <그림 7>과 같이 추진 단계부터 활동 및 성과내역을 날짜표시와 함께 전반적인 진행상황을 한 눈에 이해하기 쉽도록 표현하고 있었다. 활성화계획은 대부분 화면크기의 제약으로 인해 가독성이 충분히 확보되지 못하고 있었으며 이를 보완하기 위한 확대기능 또는 다운로드기능을 제공하는 경우는 분석대상 55개 센터 중에서 세종, 제주, 충남 천안과 공주, 경남 사천 단 5곳에 불과했다.



그림 6. 순천도시재생지원센터의 사업소개 페이지

출처: 순천도시재생지원센터(http://urc.sc.go.kr/web/bbs/content.php?co_id=sub032_011)

그간의 추진경과

2017 주민주도 사업발굴 및 국토부 공모선정 (2개소)



2018 주민, 전문가, 센터, 행정참여 활성화계획수립 (2개소)



그림 7. 순천도시재생지원센터의 추진상황 소개 페이지

출처: 순천도시재생지원센터(http://urc.sc.go.kr/web/bbs/content.php?co_id=sub032_011)

표 9. 순천도시재생지원센터의 정보 제공성 기능 평가결과(40점 만점)

문항	평가내용	결과	배점
1	선도지역, 일반지역, 뉴딜지역에 대해 전반적인 개념을 소개하고 있다.	3	5
2	지역의 도시재생사업지를 선도지역, 일반지역, 뉴딜지역으로 구분하여 도시재생 사업의 유형을 설명하고 있다.	5	5
3	도시재생사업지의 사업기간, 사업배경, 활성화계획을 소개하고 있다.	5	5
4	최근 발표된 도시재생사업지가 업데이트되어 있다.	5	5
5	도시재생사업지의 활성화계획을 지도에 구역표시를 하고 사업명칭과 사업내용을 설명하고 있다.	10	10
6	활성화계획의 내용은 가독성이 확보되었거나, 가독성이 미흡할 경우 확대기능 또는 다운로드 기능을 별도로 제공하고 있다.	0	5
7	도시재생사업지마다 지정단계부터 추진까지 단계별 현황을 제공하고 있다.	5	5

3) 정보 활용성 기능 평가 결과

정보 활용성 기능 평가 결과, 0점인 곳은 없었으며 35점 만점에 전체 평균은 19.04점(표준편차=6.4)으로 접근성과 제공성에 비해 양호한 것으로 분석되었다. 청주와 전주기초지원센터, 서울광역시지원센터가 나란히 30점으로 가장 우수한 점수를 받았으며 <그림 8>과 같이 센터간의 점수 차이도 크지 않았고 55개 센터 중 절반 이상이 25점 이상인 것으로 분석되었다. 주민 참여&제안기능의 경우 간단한 본인인증을 거치거나 본인인증 없이도 참여가 가능한 곳은 9곳에 불과하였으며, 별도의 회원가입을 필요로 한 경우는 19곳, 아예 참여기능이 없는 곳도 27곳이나 되는 것으로 분석되었다. 또한, 조직도와 함께 담당자 연락처를 제공하는 경우는 단 16곳에 불과했다.

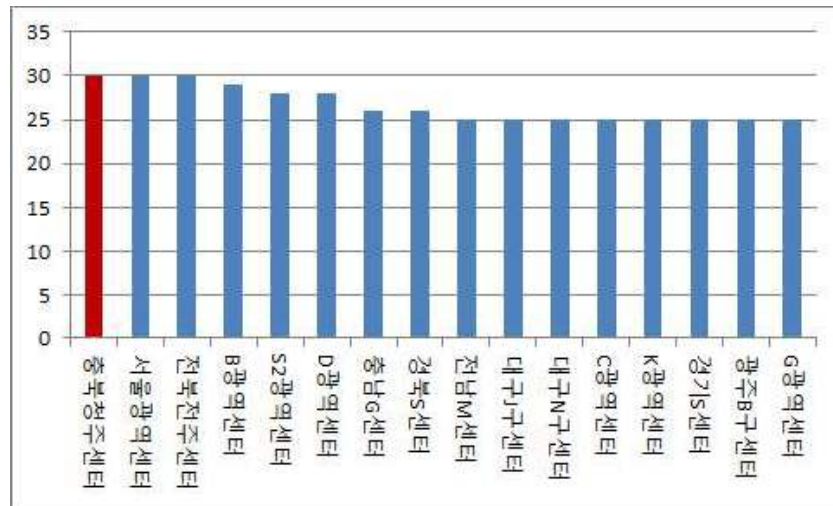


그림 8. 정보 활용성 기능 평가결과

2. 종합분석 결과

3가지 평가항목에 대한 전체 분석결과는 청주도시재생지원센터가 71점으로 가장 우수한 결과를 나타냈고 충남G센터(62점), G광역센터(61점), B광역센터(60점) 등의 순이었으며, 전체 55개 센터 중 50점 이상인 곳은 11곳에 불과했다. <표 10>과 같이 종합분석 결과를 보면, 정보 활용성 기능이 54점으로 정보 접근성(18점), 정보 제공성(27점)에 비해 좀 더 양호한 것으로 분석되었다. 인터넷 정보 형태에 따른 평가항목의 평균을 보면, 모든 항목에서 웹 사이트가 블로그·SNS에 비해 높은 것으로 나타나 웹 사이트의 장점을 반영하고 있는 것으로 판단된다. 특히 정보 활용성 기능에서 웹 사이트 62점, 블로그·SNS 41점으로 거버넌스 구축과 관련된 커뮤니티 항목에서 웹 사이트가 블로그·SNS에 비해 우수한 것으로 분석되었다.

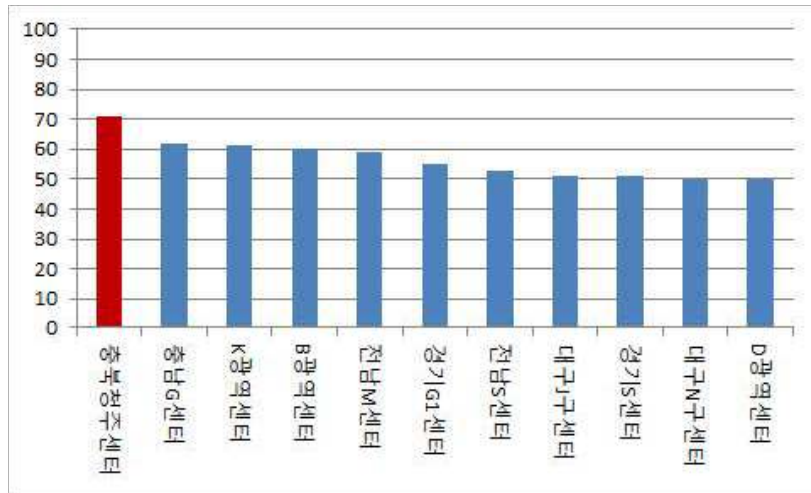


그림 9. 평가지표 전체 분석 결과

표 10. 종합분석 결과

항목	정보 형태	Mean	SD	Min	Max	환산점수*	배점
정보 접근성	웹 사이트	5.44	4.98	0	20	21	25점
	블로그·SNS	3.10	4.32	0	15	12	
	전체	4.54	4.84	0	20	18	
정보 제공성	웹 사이트	15.09	9.38	0	33	37	40점
	블로그·SNS	4.57	7.27	0	24	11	
	전체	10.84	9.90	0	33	27	
정보 활용성	웹 사이트	21.76	5.68	10	30	62	35점
	블로그·SNS	14.62	4.92	5	25	41	
	전체	19.04	6.405	5	30	54	
항목 전체	웹 사이트	41.91	12.18	18	71	41	100점
	블로그·SNS	22.29	11.44	9	55	22	
	전체	34.42	15.22	9	71	34	

주: 환산점수 = 평균점수÷배점×100

그러나 평가점수가 우수한 몇 개의 지원센터를 제외하고 대부분의 센터가 운영하고 있는 웹 사이트와 블로그·SNS의 경우 기능이 매우 미흡하고 정보제공자 측면에서의 역할에도 크게 못 미치는

것으로 분석되었다. 자치단체 웹 사이트에서 “도시재생” 검색 시 도시재생지원센터로 바로가기 기능을 제공한 곳은 단 3곳에 불과했고 상위 지원센터에서 하위 지원센터의 주소, 연락처를 제공하는 곳도 단 9곳에 불과해 지방자치단체와 지원센터 간, 광역·기초지원센터와 기초·현장지원센터간의 연계성이 매우 미흡한 것으로 분석되었다.

VI. 결론

도시재생사업은 그 추진체계에 따라 지방자치단체와 중간지원조직 그리고 주민과 여러 민간단체들의 유기적인 결합으로 성과를 이루어 낼 수 있다. 지방자치단체의 웹 사이트는 행정조직으로서의 기능을 이미 갖추고 있으며 특히 도시재생사업과 관련된 업무조직과 업무담당자를 웹 사이트를 통해 제공하고 있음에도 지역 내 중간지원조직이 어디에 위치하고 있는지, 중간지원조직 담당자는 누구이며 어디로 연락해야 하는지, 중간지원조직의 인터넷 정보가 있는지 등에 대해서는 매우 미흡한 것으로 분석되었다. 또한 광역·기초·현장지원센터로 분류되는 도시재생지원센터의 경우도 상위 지원센터에서 하위 지원센터에 관한 기초정보 또한 매우 미흡한 것으로 분석되었다. 인터넷을 이용하여 도시재생사업에 관한 정보전달 측면에서 보면, 지역 내 사업대상지의 구체적인 위치는 어디이며 활성화계획은 무엇인지조차 제공하지 않는 곳이 다수 존재하고 있어 정보의 양적·질적 측면 모두에서 매우 부족한 상황이다. 물론, 현재의 도시재생지원센터는 많은 연구와 보고서 등을 통해서도 알 수 있듯이 매우 열악한 인프라 속에서 운영되고 있는 실정이어서 중간지원조직으로서의 주요 역할과 병행하여 인터넷 정보를 운영·관리하는데 많은 어려움이 있는 상황이다. 따라서 도시재생지원센터가 운영하고 있는 인터넷 정보의 체계적 운영을 위해 다음과 같은 개선방안을 제시하고자 한다.

첫째, 도시재생 추진체계와 부합되도록 지방자치단체 웹 사이트와 지원센터 인터넷 정보간의 원활한 연계성을 구축하여 도시재생지원센터로의 접근성을 강화할 필요가 있다.

둘째, 지방자치단체와의 연계성뿐만 아니라 광역·기초·현장지원센터간의 원활한 연계성을 통해 상위 지원센터의 인터넷 정보에 접속하더라도 하위 센터의 위치, 업무담당자 연락처, 인터넷 정보 주소 등을 알 수 있도록 개선해야 한다.

셋째, 블로그·SNS와 같은 방식의 인터넷 정보 형태는 파급력은 우수하지만 이용자의 다양한 접속환경을 고려한 커스터마이징(customizing)에 한계가 있고, 정보제공자 측면에서 정보전달채널이 다원화될 경우 운영·유지에 추가적인 비용이 발생되므로 웹 사이트를 통해 이용자 편의와 콘텐츠 제공력을 강화하는 것이 효율적일 것으로 판단된다.

넷째, 웹 사이트는 블로그·SNS에 비해 정보 전달력이 매우 우수하기는 하지만 초기비용과 운영·관

리에도 비용이 들기 때문에 자치단체의 적극적인 지원이 필요하다.

다섯째, 본 연구를 위해 자료를 수집하는 과정에서 서울의 경우 광역도시재생지원센터와 서울도시재생포털이라는 두 가지 형태의 웹 사이트가 운영되고 있었고, 부산의 경우도 광역도시재생지원센터와 부산도시재생종합정보체계라는 두 가지 형태가 운영되고 있음을 확인하였다. 설립목적이 다르다 하더라도 유사 콘텐츠가 제공될 경우 효율적 측면에서 자원낭비의 우려가 제기될 수 있으므로 업무목적에 따른 콘텐츠의 구성을 고민할 필요가 있다.

마지막으로 지역주민의 관심과 적극적인 민간참여 확대를 위해 도시재생지원센터 웹 사이트의 체계적인 콘텐츠 구성과 운영·관리에 관한 가이드라인 확립이 필요하며, 이를 위해 자치단체와 중간지원조직이 함께 고민해야 한다.

본 연구는 다음과 같은 연구의 한계와 시사점을 갖는다.

인터넷을 통한 정보제공 체계에 대한 평가는 다양한 평가관점과 평가요소에 의해 평가될 수 있다. 따라서 보다 합리적인 종합평가와 결과활용을 위해서는 평가지표의 가중치 분석 등을 통해 평가결과의 타당성과 객관성을 제고할 필요가 있다. 이와 같은 한계점을 개선하여 좀 더 심도 있는 분석이 가능하다면 공공의 역할로서 도시재생지원센터의 안정적인 운영을 위한 관련 정책마련에 참고자료로 충분히 활용 가능할 것으로 기대한다.

인용문헌

1. 국내문헌

- 김무근·장하용, 2001. “공공기관 웹 사이트의 평가모형 개발을 위한 연구: 정부부처 홈페이지의 사례분석을 중심으로”, 「사이버커뮤니케이션학보」 7: 38-71.
- 김홍주, 2018. “도시재생 선도지역의 도시재생지원센터 거버넌스 특성 및 향후 운영방안”, 「공간과 사회」 28(3): 140-165.
- 박일민·김호철, 2019. “도시재생지원센터의 유형별 역할 정립 방향”, 「도시재생」 5(1): 19-46.
- 임상연, 2018. “[정책제안]지역에 맞게 도시재생지원센터 운영해야”, 「월간공공정책」 5: 71-73.
- 임상연·정은진, 2018. “도시재생 뉴딜의 성공적 추진을 위한 도시재생지원센터의 과제”, 「국토정책Brief」 2018.1: 1-8.
- 최봉문, 2003. “지방자치단체 홈페이지에서 도시계획관련 정보의 제공 실태 분석연구”, 「한국콘텐츠학회 논문지」 3(4): 77-85.
- 한국전산원, 1996. 「1996~2000 정보화촉진 기본계획 해설서」.
- 행정안전부, 2019. 「행정·공공기관 웹 사이트 구축·운영 가이드」.
- 홍성걸, 2001. “공공부문 웹 사이트 평가에 관한 연구”, 「한국정책학회 추계학술발표논문집」 한국정책학회, 1: 345-371.

2. 기타문헌

- 도시재생종합정보체계 <https://www.city.go.kr> (2019.10.25. 방문)
- 전국 도시재생지원센터의 웹 사이트와 블로그, 페이스북 다수 (2019.10.25.~2019.11.04. 방문)
- 전국 광역·기초단체의 웹 사이트와 블로그 다수 (2019.10.25.~2019.11.04. 방문)

<투고 : 2019.11.15. 심사 : 2020.01.08. 게재확정 : 2020.04.17.>