

온라인 주민참여 활성화 방안 연구*

홍 순 구**

이 현 미***

김 나 랑

국문요약

지역사회는 도시화, 산업화, 저출산·고령화 등의 다양한 사회문제를 가지고 있어 지방정부는 이의 해결을 위해 노력하고 있다. 본 연구에서는 최근 새로운 패러다임으로 부각되고 있는 Co-creation의 개념을 적용하여 주민과의 소통과 협력을 통해 지역사회문제를 해결하기 위한 온라인 주민참여를 활성화하는 방안을 마련하고자 하였다. 이를 위해 국내외 온라인 주민참여와 관련된 선행연구를 토대로 온라인 주민참여 경험이 있는 주민과 경험이 없는 주민, 행정기관의 온라인 운영자 등 24명을 대상으로 인터뷰를 실시하여 수집된 자료를 근거이론으로 분석하였다. 이를 통해 온라인 주민참여 동기 및 참여 저해요인 등 주민참여행태 모형을 도출하였고, 분석 결과를 바탕으로 온라인 주민참여를 활성화할 수 있는 방안을 제시하였다. 본 연구의 공헌도로는 질적연구방법론인 근거이론을 통해 온라인 주민참여를 활성화시킬 수 있는 실질적인 방안을 모색하였다는 점을 들 수 있다.

주제어: 공동가치창출, 온라인 주민참여, 근거이론, 지방정부

I. 서론

지역사회는 도시화, 산업화, 저출산·고령화 등의 다양한 사회문제를 가지고 있어 지방정부는 이를 해결하기 위해 노력 있다. 하지만 지역사회에 산재해 있는 사회문제는 복잡하고 요구에 대한 강도가 다르기 때문에 이를 해결하는데 한계가 있다. 지방정부는 이러한 지역사회문제 해결의 어려움을 극복하기 위해 정책집행의 당사자인 시민들의 참여를 활성화하여 이해관계자들과의 갈등을 조정하고 보다 효율적인 정책을 추진하려 노력하고 있다. 이는 지방정부 3.0에서도 잘 나타나고 있다. 정부 3.0은 개방, 공유, 소통, 협력을 기반으로 국민 개개인별 맞춤형 서비스를

* 이 논문은 2012년 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2012S1A3A2033394).

이 논문은 부산발전연구원의 연구용역과제 보고서를 바탕으로 작성된 것임

** 제1저자

*** 교신저자

제공하여 국민행복시대를 구현하는 것으로(오영균, 2013) 지방정부 3.0을 위해서는 무엇보다 지역시민, 지역기관 등 다양한 이해관계자들과의 소통과 협력을 위한 노력들이 이루어져야 한다.

이를 위해 최근 새로운 패러다임으로 부각되고 있는 Co-creation의 개념을 적용하여 시민과의 소통과 협력을 추진할 필요가 있다. Co-creation은 이해관계자들이 공동의 목표를 달성하기 위해 함께 협력하여 새로운 공유가치(Shared Value)를 창출하는 것(홍순구 외, 2014)으로 정부 3.0에서 지향하는 개방, 공유, 소통, 협력과 일맥상통한다.

Co-creation의 성공을 위해서는 온라인을 통한 실시간 정보 공유 및 참여가 중요한 요인이다. 온라인을 통한 참여와 협력은 기업과 고객과의 관계에서뿐만 아니라 정치, 사회, 문화 등 사회 전반적인 분야에서도 활용도가 높아지고 있다. 특히 최근 급성장하고 있는 인터넷, SNS는 언제 어디서나 시공간을 뛰어 넘어 온라인 주민참여를 가능하게 하였고, 이를 통해 쌍방향 의사소통의 증대뿐만 아니라 정치 및 사회체제 구성원들의 소통방식에 변화를 가져오게 되었다(서순복, 2004; 민병익, 2006; 최상한, 2013).

본 연구의 목적은 온라인을 기반으로 한 참여와 협력의 Co-creation을 지역사회 문제해결에 적용하여 지역시민의 온라인 주민참여 활성화를 통해 지방정부와 지역시민이 함께 협력할 수 있는 방안을 모색하는데 있다. 이를 위해 지역주민과 온라인 주민참여 플랫폼 운영자 20여명을 대상으로 인터뷰를 실시하여 근거이론으로 분석하였다.

본 연구의 구성은 다음과 같다. 2장에서는 문헌연구로서 Co-creation에 대해서 기술하고, 3장에서는 온라인 주민참여 경험이 있는 시민과 경험이 없는 시민, 온라인 주민참여 플랫폼 운영 공무원을 대상으로 인터뷰를 실시한 내용에 대해 기술하고, 4장에서는 근거이론의 3단계 분석 결과인 개방코딩, 축코딩, 선택코딩 결과를 기술하였다. 5장에서는 결론 및 시사점, 연구의 한계점을 제시 하였다.

II. 이론적 배경

1. 지역사회의 문제해결과 Co-creation

지역사회의 개념에 대해 Stacey(1969)은 ‘지역사회의 형성요인을 한정적 영역 내에 사회적 상호작용의 유대가 형성되어 있는 상태’라고 정의하였고, Blower(1973)는 ‘사회적 공간에 함께 거주하면서 사회적 행위에 참가하고 지역 구성원 간에 상호작용을 하면서 정보를 교환하고 공동의 정체성을 형성 한다’고 정의하고 있다. 이렇게 정의된 지역사회 내에서는 각종 사회문제가 발생하게 된다. 이처럼 특정 공간을 배경으로 하는 지역사회는 지역 간 불균형, 노사갈등 심화, 계층간의 소득 양극화 등 다양한 지역사회문제를 가지고 있으며, 이러한 지역사회문제는 더욱 심화되고 있다. 이처럼 지역의 문제는 다양한 요인들이 복합적으로 작용하여 구조적으로 나타나기 때문에 정부나 소수의 힘만으로는 해결책을 찾기가 어렵다. 또한 사회전반에서 활용되고 있는 IT의 급속한 발전으로 인해 지역사회도 그에 따라 급속하게 변화하고 있어 지역사회문제 해

결에서도 과거의 방법으로는 한계가 있기 때문에 새로운 모델이 필요하게 되었다(한국전산원, 2005). 김용웅(2007)의 연구에서 최근 지역발전은 지방자치단체와 지역사회 내 다양한 경제주체인 대학, 기업, 지역단체, 금융기관 등의 자율적인 참여와 협동적인 노력으로 추진되고 있다고 하였다. 아울러 사회적 역동성이 높아지면서 정부가 주도하는 시민참여 활성화 전략은 한계가 있을 것으로 판단되며, 시민·시민단체·학자·전문가 등 정부 이외의 행위자가 지속적으로 시민참여에 관심을 갖는 것이 필요하다고 하였다(류영아, 2013).

최근 새로운 패러다임으로 부각되고 있는 Co-creation은 Prahalad and Ramaswamy(2004)에 의해 처음으로 소개되었다. Co-creation은 기업이 고객을 포함한 다양한 이해관계자들과 함께 협력하는 과정에서 모든 이해관계자들이 비전을 세우고 이를 바탕으로 경험을 공유하여 이전보다 더 큰 새로운 가치를 창출하는 것으로 정의되고 있다. 이러한 Co-creation은 기업경영에서 기업이 제품을 생산하는데 있어서 독단적으로 제품을 개발하는 것이 아니라 소비자, 공급업체, 유통업체 등 주변의 다양한 이해관계자들과 함께 협력하여 더 나은 제품을 생산하고 더불어 모든 이해관계자들이 함께 가치를 공유한다는 개념으로 활용되고 있다. 예를 들면 시애틀의 존스 소다(Jone Soda) 사례처럼 목표 고객의 개인화를 위해 음료병에 고객이 넣고 싶은 사진이나 글을 붙일 수 있게 하여 존스 소다에 관한 다양한 아이디어와 사진들을 활용하는 고객의 참여를 통해 고객의 경험을 공유할 수 있도록 유도하였고, 스레드리스닷컴(Threadless.com)의 사례에서처럼 제품의 제작단계에 고객이 직접 셔츠 디자인을 하게 하여 판매된 제품의 이익을 기업과 고객이 함께 공유하고 있다(McConnell et al., 2007).

Co-creation은 경영분야에서 시작되었지만, 지역사회문제 해결에서 Co-creation 개념을 적용하여 지역주민, 정부, 전문가, 관련 단체, 지역기관 등의 모든 지역사회 이해관계자들이 함께 공동으로 협력을 추구하여 지역사회가 가진 문제를 최적의 방안으로 해결할 수 있다.

2. Co-creation과 온라인 주민참여

Co-creation은 인터넷 등 IT를 기반으로 모든 이해관계자들이 함께 협력하여 사회문제를 해결하고 이를 통해 참여자 모두가 이전보다 더 큰 가치를 창출하자는 새로운 개념이다. 사회문제의 문제해결에서 주민참여, 특히 IT를 기반으로 언제 어디서나 시공간을 초월하여 지역사회문제 해결에 정부가 지역주민과 소통하고 함께 협력하는 온라인 주민참여는 문제해결을 위한 중요한 요인이 될 수 있다.

지역사회는 풀어야 할 난제와 현안들로 넘쳐난다(홍순구 외, 2014). 이러한 지역사회 난제들을 어떤 방식으로 풀어갈지에 대한 해답으로 Co-creation을 적용할 수 있다. Co-creation은 합의, 설득, 신뢰, 개방성, 자율성, 공개성, 상호발전 등의 개념에 기초하여 주민이 자발적으로 참여할 수 있게 하는 것이다. 특히 지방정부의 홈페이지나 SNS 등의 온라인을 통한 주민참여는 지역구성원인 주민이 그들의 의견 및 불만사항을 제시하거나 풀어야 할 난제에 대한 아이디어를 자유롭게 제안할 수 있도록함으로써 정부와 주민과의 소통의 도구가 되며, 협력적 정부를 운영할 수 있게 된다(이원희, 2013). 이러한 과정을 통해 정부는 공공서비스 및 관련 정책을 개발할 때 필요한

이해관계자의 정보를 수집할 수 있게 되고 주민은 자신들의 요구사항을 정부에 알릴 수 있어 효율적인 결과를 가져올 수 있다.

공공행정에서의 주민참여는 정부와의 관계를 재 정의하고 있다. 정부가 시민에게 공공행정 서비스를 제공할 때 지역사회가 가진 문제의 복잡성과 다양성에 따라 지역시민의 참여 없이는 이를 해결하는데 한계에 부딪히게 된다. 따라서 IT를 기반으로 하는 Co-creation적 협력을 통해 지역사회 문제해결에 필요한 비용을 절감할 수 있으며, 지역시민이 원하는 공공서비스를 제공할 수 있게 된다. 예를 들면 2008년 보스톤의 Citizens Connect에서는 하수구, 손상된 표지판, 낙서 등에 대해 시민이 직접 문제에 대한 작업 요청서를 제안할 수 있도록 하고 공공기관은 이를 평가하여 해결할 수 있도록 업무담당자에게 할당하는 중간 역할을 수행하였다.

Nambisan와 Nambisan(2013)은 Co-creation에서의 주민참여를 탐험가(explorer), 아이디어제공자(idator), 디자이너(designer) 및 확산자(diffuser)로서의 4가지 역할로 제시하였다. 구체적으로 살펴보면 탐험가로서의 시민은 공공서비스에 있어서 실제 중요한 이슈와 사회문제를 확인, 발견, 정의하고 있다. 이는 보스톤의 Citizens Connect와 영국의 FixMyStreet의 사례에서처럼 시민이 직접 문제를 찾아내고 이를 온라인 플랫폼을 통해 문제를 보고할 수 있도록 하는 것이다. 아이디어제공자로서의 시민은 Challenge.gov와 OpenIDEO에서 사회문제를 해결하기 위하여 새롭고 혁신적인 아이디어를 수집하기 위해 온라인 공모를 하는 것처럼 시민들이 사회문제에 대해 새로운 해결책을 제시할 수 있도록 하는 것이다. 디자이너로서의 시민은 공공 주차장, 대중 교통 지연과 관련 문제들을 해결하기 위하여 시민주도의 모바일 앱을 개발한 New York City's Big Apps Contest(뉴욕시에서 공적 데이터를 시민에게 개방하여 교통관련 앱개발)와 California Cage Fight(캘리포니아 시민이 타도시의 인구, 실업률, 소득 등 다양한 요소를 비교하게 하는 앱) 앱을 통해 시민이 직접 참여할 수 있도록 하고 있다. 확산자로서의 시민은 의사들이 온라인 커뮤니티를 통하여 동료들과 상호작용으로 그들의 기술혁신을 확산하는 것처럼 시민이 직접 공공서비스의 혁신과 해결책을 확산·촉진시키는 것이다.

3. 정부 3.0과 온라인 주민참여

1) 정부 3.0

인터넷, SNS 등의 IT의 발전과 함께 사회적으로는 개인주의적 가치와 생활양식이 변화함에 따라 정부의 정책 환경도 변화하고 있다. 그 변화는 최근 정부의 진화와 흐름에서도 알 수 있다. 웹을 기반으로 웹 2.0에서 웹 3.0으로 나아가듯이 정부에서도 웹 기술의 흐름과 같이 정부 2.0을 넘어 정부 3.0으로 진화하고 있다. 고전적 형태의 일방향적인 정부 1.0시대를 넘어 양방향적 소통의 정부 2.0 시대의 한계를 극복하고 혁신을 위한 정부 3.0을 추진하였다(정정화 외, 2014). 이는 그동안 정부정책의 일방적 결정 및 집행에 대한 갈등이 지역 사례로 나타나면서 정부에서도 새로운 의사결정 및 국민과의 소통방식에서의 변화를 중요하게 인식하게 되어 정부 3.0으로의 추진을 실행하고 있는 것이다.

정부 3.0의 핵심가치는 개방·공유·소통·협력이며, 투명한 정부·유능한 정부·서비스 정부로의 전략으로 국민맞춤형 서비스 제공과 일자리 창출 및 신성장동력 창출의 목표를 가지고 국민 모두가 행복한 나라는 만드는 것이다(이자성, 2013).

정부 3.0에서 제시하는 전략에 따른 시사점을 우윤석(2013)은 국민 맞춤형 서비스를 제공하기 위해서는 일반 시민으로부터 광범위한 참여와 협력을 토대로 해야 하기 때문에 일반 시민에게 의견을 모을 때는 단기간에 그치거나 일회적인 공청회, 설명회로 끝나기보다는 SNS, 인터넷 등의 IT를 활용하여 다양한 피드백을 주고받을 수 있도록 하며 의견 수렴 결과는 별도로 공개하는 등의 중요 정책 실행 전에 온라인 서베이 등을 통한 정책대상자의 의견을 반영하는 것을 의무화하도록 제도화를 고려해야한다고 하였다.

2) 온라인 주민참여의 개념 및 관련 선행연구

시민(citizen)은 사전적 의미로 ‘그 시(市)에 사는 사람으로 민주 사회의 구성원으로 권력 창출의 주체로서 권리와 의무를 가지며, 자발적이고 주체적으로 공공 정책 결정에 참여하는 사람’을 말하고 있다. 시민참여(citizen participation)는 Zimmerman(1986)이 ‘시민이 원하는 가치를 행정 서비스에 반영하기 위한 행동’으로 정의하였다. 이철호(2008)의 연구에서는 시민참여를 협의의 개념으로 “주민 또는 시민이 정부의 정책결정과정에 영향을 미치는 행정참여의 범위”를 의미한다고 하였고, 광의의 개념으로 “행정참여 뿐만 아니라 정치참여를 포함하는 범위”를 의미한다고 하였다. 윤성훈 외(2012)의 연구에서는 “행정과정에 주민의 의견을 반영하는 일련의 행동으로 이해관계가 있는 주민이 자발적으로 행정과정에 참여하는 행정상의 정책이나 대안에 영향력을 행사하고 그들의 의견을 관철시키고자 하는 일련의 행동”을 주민참여로 정의하였다. 정운수 외(2003)는 주민참여 활성화의 장점으로 “첫째, 주민의 참여의식을 증대하여 지방자치제의 정착화를 유도할 수 있으며, 공공정부의 업무를 수행하는 공무원의 의식 및 자세 변화를 가져올 수 있다. 둘째, 주민의 직접 참여를 통해 지방정부의 정책결정과정에 영향을 미칠 수 있게 되어 주민에 대한 행정의 대응성, 민주성, 책임성을 높일 수 있다. 셋째, 다양한 주민참여로 사회적 형평성을 지향하고 주민과의 협력으로 시민중심의 행정을 실현할 수 있다.”는 것을 들었다.

주민참여의 방법으로는 보통 공청회, 설명회, 주민투표 등의 전통적인 참여를 들 수 있고, 오프라인 형태의 전통적인 참여의 한계를 보완할 수 있는 방안으로 주목받기 시작한 방법으로 인터넷, 네트워크 등의 IT를 활용한 온라인 참여를 들 수 있다. 온라인 참여는 거리상의 제한을 받지 않고 언제 어디서나 쌍방향적인 참여가 가능하여 신속하게 의사소통을 할 수 있다는 장점이 있다. 이와 같이 온라인 주민참여는 시민이 웹이나 SNS 등의 네트워크를 통하여 자신의 의견을 제안하거나 정책이나 공공행정에 대한 다양한 형태의 참여를 포괄하는 개념으로 볼 수 있다.

온라인 주민참여 활동을 규정한 연구로 한국정보화진흥원(2013)에서 온라인 사회참여의 활동을 ‘인터넷 등의 IT를 활용하여 사회적 이슈 및 공공 문제에 대해 자신의 의견을 개진하거나 이를 해결하기 위해 아이디어를 제안하는 등의 활동’으로 규정하고 있다. 조민정(2014)의 연구에서는 인터넷이라는 가상공간에서 시민으로서 불건전한 내용을 신고하거나 유용한 정보를 제공하

고, 온라인을 통한 봉사활동, 기부 등의 공적인 활동으로 보았다. 이처럼 인터넷을 통한 가상의 공간을 배경으로 한 주민참여는 민간부문을 넘어 공공행정분야에서도 적극적으로 활용하여 행정서비스의 질을 향상시키고 있으며, 효율적인 행정서비스 제공으로 업무의 효율성과 시민의 편의성을 높여줄 수 있다.

온라인 주민참여와 관련된 선행연구로 정윤수 외(2003)의 연구에서는 우리나라 지방정부는 홈페이지를 통해 온라인 주민참여의 기능이 제시되어 있기 때문에 이를 지방정부의 의사결정에 주민참여가 이루어질 수 있도록 참여를 증대시켜야 좋은 지방자치를 할 수 있다고 하였다. 서순복(2004)의 연구에서는 지방자치단체의 온라인 시민참여에 대해 광주광역시시의 운영 실태를 파악하여 온라인 시민참여의 활성화 방안으로 정보공개에 대한 공무원의 인식변화, 지역주민에 대한 홍보 강화, 지방자치단체 홈페이지 회원가입을 권장하는 이벤트 개최, 공개자료의 가치향상을 위한 실시간 갱신자료 업로드 등을 제시하였다. 이유진(2005)의 연구에서는 2030 네티즌의 온라인 정치참여에서 참여 동기와의 관련성에 대해 연구를 실시한 결과, 자유로운 의사표시가 참여의 주된 동기로 나타났으나 참여에 대한 욕구충족은 만족스럽지 못한 것으로 나타나 온라인 정치참여가 동기유발, 성취감, 참여확대로 이어지는 선순환을 기대하기는 어렵다고 하였다.

국외 연구로는 Sinnari and Al-Nuaim(2012)의 연구에서는 웹 2.0을 기반으로 한 웹 및 모바일, SNS, 스마트폰 등의 확산으로 지방자치단체와 주민간의 실시간 정보교환 등으로 주민참여의 기법이 변화되고 있음을 밝혀내었고, Scoot(2006), Welch et al.(2005), Pina et al.(2007)의 연구에서는 온라인 주민참여를 활성화할 수 있는 방안을 제시하였다.

〈표 1〉 온라인 주민참여 관련 주요 선행연구

저자	연구명	연구 방법	주요 연구내용
정윤수 외 (2003)	지방정부 온라인 주민참여 유형	사례 연구	<ul style="list-style-type: none"> • 주민참여의 필요성 및 주민참여의 현황에 대한 이론적 정립 • 정보통신기술을 활용한 온라인 주민참여의 유형별 사례를 분석 • 온라인 주민참여의 특징에 따른 유형들을 분류
서순복 (2004)	지방자치단체 온라인 시민참여에 관한 연구(광주광역시를 중심으로)	사례 연구	<ul style="list-style-type: none"> • 광주광역시의 오프라인 시민참여 실적에 대한 운영실태 분석 • 광주광역시 홈페이지를 이용한 온라인 시민참여에 대한 운영실태 분석 • 광주광역시 홈페이지를 통한 시민참여 개선방안 제언
이유진 (2005)	젊은 네티즌의 온라인 정치참여에 관한 연구	실증 연구	<ul style="list-style-type: none"> • 16대 대선 직후 서울과 수도권의 20대와 30대 성인을 대상으로 인터넷과 정치참여 동기에 대한 설문조사 • 정치참여 동기의 모델을 분석틀로 이용 • 정치참여 동기와의 관련성 탐색

Sinnari and Al-Nuaim (2012)	The Use of Mobile Technology for Citizen E-Participation	시스템 개발	<ul style="list-style-type: none"> • 모바일 기술을 활용하여 실시간으로 시민들에게 관련 정보를 제공 • 이를 통해 시민들은 온라인으로 의사결정과정에 참여할 수 있게 됨
Scout (2006)	"E" the People: Do U.S. Municipal Government Web Sites Support Public Involvement?	실증 연구	<ul style="list-style-type: none"> • 100개 미국 주요 도시 정부의 공식 웹 사이트에 대한 설문 조사를 실시 • 미국 도시 정부 웹 사이트가 지방 공공 이슈에 대한 사용자의 참여 촉진 여부와 방법을 중심으로 결과 분석
Welch et al.(2005)	Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government	실증 연구	<ul style="list-style-type: none"> • 미국 정부 신뢰와 관련한 동향 분석 • 정부 의회 설문 조사 데이터를 토대로 시민의 웹사이트 이용 방법, 전자정부 만족도, 정부 신뢰의 상호 관련성의 가설 규명 및 다중 방정식모형 개발 • 정부에 대한 신뢰가 전자정부 만족도(온라인 서비스 편의성, 정보의 신뢰성, 양방향 상호작용)에 강한 상관성이 있다는 결과 도출

이와 같이 온라인 주민참여와 관련된 선행연구들에서는 주로 홈페이지를 이용하는 현황 분석 및 실태조사, 사례연구, 실증연구를 통해 온라인 주민참여를 활성화할 수 있도록 홈페이지 개선 방안 등을 제시하는데 초점을 두고 있다.

온라인 정치참여와 관련된 연구에서는 온라인 참여의 동기요인과의 관련성을 탐색하기 위해 실증연구를 실시하였고, 온라인 주민참여의 유형이나 특징에 대한 연구가 주로 실시되었다. 또한 온라인 주민참여에서 온라인 플랫폼으로 전자정부의 홈페이지가 주로 활용되고 있었고 최근 모바일의 급속한 성장에 따라 모바일과 SNS에 관한 연구들이 시행되고 있다. 그러나 온라인 주민참여와 관련된 선행연구들에서 참여자의 참여경험이나 비경험에 대한 사실적 자료에 근거한 연구는 미미한 실정이다. 이에 본 연구에서는 온라인 주민참여와 참여자의 가치에 초점을 두는 Co-creation을 통한 접근을 시도하는 연구를 실시하였다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구의 절차 및 방법

본 연구는 온라인 주민참여와 관련된 논문, 연구보고서, 신문기사 등 문헌자료를 바탕으로 부산광역시와 모바일의 주민참여 코너에 참여한 경험이 있는 시민과 참여경험이 없는 시민, 주민참여 온라인 플랫폼을 운영하고 있는 공무원을 대상으로 인터뷰를 실시하였다. 인터뷰로 수집된 자료를 Nvivo 10.0 프로그램을 활용하여 개방코딩, 축코딩, 선택코딩의 3단계 근거이론으로 분석하였다.

2. 인터뷰 참여자 선정 및 방법

참여자를 선정하기 위하여 먼저 부산광역시 정책 및 행정과정에서 시민이 참여할 수 있는 플랫폼인 부산광역시 웹과 모바일에서 “시민참여” 코너를 선정하였다. 부산광역시의 웹과 모바일에는 정책제안 및 행정서비스 관련 제안마당, 이벤트, 모니터 등의 다양한 참여활동을 할 수 있는 플랫폼이 제공되어 있다. 이와 같이 부산시민이 웹과 모바일을 통해 참여한 경험이 있는 시민과 참여경험이 없는 시민, 플랫폼을 운영하는 공무원을 대상으로 구분하여 인터뷰를 진행하였다. 연구 참여자 선정은 첫째, 부산시에 거주하는 시민으로 한정하였고, 참여에 대한 기준은 부산시 ‘시민참여’코너에 웹과 모바일로 참여경험이 있거나 없는 시민을 무작위로 추출하였다. 이때 최종 분석에 활용된 참여자는 부산시의 16개 자치구·군중에서 각자치구의 특성을 반영하기 위해 최소 5개 이상의 자치구 시민을 대상으로 하였다. 플랫폼을 운영하는 공무원의 선정은 부산시를 대표하는 부산시청의 민원콜센터 직원과 자치구의 콜센터 직원을 각각 선정하여 연구의 취지를 설명하고 참여에 동의하는 공무원을 대상으로 하였다.

인터뷰에 앞서 먼저 질문지를 구성하였다. 질문지는 성별, 연령, 직업 등 면접자의 일반적인 특성과 부산광역시 웹과 모바일의 “시민참여” 코너에 참여한 경험 여부로부터 참여 동기, 참여 정도, 참여에 대한 기대효과, 참여 경험 등을 포함하였고, 비참여자의 경우 비참여 요인, 참여 저해 요인, 향후 참여의향 등에 대한 내용, 플랫폼 운영자에게는 플랫폼 운영과 관련된 애로사항, 경험 등의 내용으로 구성하여 반구조화된 형식(semi-structured interview)으로 참여자들이 자유롭게 이야기할 수 있도록 구성하였다.

<표 2>는 인터뷰에 사용한 질문지 내용이다.

〈표 2〉 인터뷰 질문 내용

분류	내용
조사대상자의 일반상황	성별, 연령, 직업, 학력, 온라인 주민참여 경험 등의 면접자의 일반적 사항 및 참여 경험 여부
온라인 주민참여 동기 요인	주민참여 플랫폼에 글을 올리는 등의 참여에 대한 내적, 외적 동기에 관한 내용
온라인 주민참여 저해 요인	주민참여 플랫폼에 글을 올리는 등의 참여에 대한 불편 및 참여 저해요인에 관한 내용
온라인 주민참여의 경험	주민참여에 참여한 경험 내용(부정적 및 긍정적 경험 등)
온라인 주민참여 정도	활발한 의견 개진 및 문제 해결 제시 등의 적극적 온라인 주민참여와 댓글 및 호응도 표현 등의 소극적 참여, 참여하지 않음
온라인 주민참여 후의 변화 및 느낀 정도	온라인 주민참여에 따른 결과 통보 및 온라인 주민참여 후의 개인적 변화 정도 및 느낀 정도
기대효과	온라인 주민참여로 인해 사회문제 해결 등의 효과 정도
플랫폼 운영 경험	온라인 플랫폼 운영의 애로사항, 운영 경험 등
온라인 주민참여 활성화 방안	시민이 생각하는 온라인 주민참여 활성화를 위한 정책적 지원 및 플랫폼 사용 관련 방안 등의 내용

인터뷰는 연구자가 연구보조원과 함께 온라인 주민참여 경험이 있는 그룹과 경험이 없는 그룹으로 나누어 진행하였고, 또한 플랫폼 운영자에 대한 인터뷰도 실시하였다. 면접 시 녹음과 메모에 대해 동의를 구하였고, 새로운 내용이 나오지 않는 이론적 포화상태가 될 때까지 실시하였으며, 인터뷰 시간은 1명당 평균 30분 내외로 진행하였다. 인터뷰 후 자료에 대한 보충질문 및 확인절차를 위해 2차적으로 이메일 및 전화를 통한 면접을 병행하였다. 인터뷰에서 녹취된 내용은 필수하였으며, 필수된 내용은 Nvivo 10.0 프로그램을 활용하여 개념별로 범주화하고 이를 3단계 코딩을 통하여 분석하였다. <표 3>은 참여자의 일반현황을 보여주고 있으며, 참여자의 익명성을 보장하기 위하여 이름이나 개인을 식별할 수 있는 구체적인 정보는 배제하였다.

<표 3> 참여자의 일반적 특성

참여자	연령대	성별	직업	비고
1	60대 후반	남	전문직	온라인 주민참여 경험자
2	50대 초반	여	주부	
3	20대 후반	남	학생	
4	30대 초반	남	자영업	
5	50대 중반	남	회사원	
6	20대 중반	여	교사	
7	20대 초반	여	학생	
8	50대 초반	여	교사	
9	20대 중반	남	학생	
10	40대 중반	여	전문직	
11	30대 중반	여	전문직	
12	30대 초반	남	강사	
13	40대 초반	남	전문직	
14	30대 후반	남	연구직	
15	40대 중반	여	강사	
16	10대 후반	남	학생	
17	50대 초반	여	일용직	
18	20대 중반	여	학생	
19	20대 초반	남	학생	
20	60대 초반	남	전문직	
21	20대 중반	남	학생	
22	30대 중반	여	강사	
23	40대 후반	여	공무원	온라인 주민참여 플랫폼 운영자
24	40대 중반	여	공무원	

3. 근거이론을 활용한 분석방법

본 연구는 지역주민들과 온라인 플랫폼 운영자들에게서 온라인 주민참여를 활성화할 수 있는 방안을 모색하기 위해 근거이론을 연구방법으로 선택하였다. 근거이론은 특정한 이론을 미리 만들어 두고 시작을 하는 것이 아니라 수집된 질적인 자료로부터 일련의 이론을 도출하는 귀납적 연구방법론이다(Glaser, 1978; 남성진 외, 2011). 근거이론에서 자료수집은 인터뷰, 관찰, 문헌자료, 신문기사 등의 다양한 방법으로 가능하다. 특히 인터뷰는 실제 현장에서 온라인 주민참여에 대한 본질을 파악하고 현상의 실체를 그대로 반영할 수 있는 매우 중요한 자료수집 방법이다. 따라서 본 연구에서는 비구조화된 질문지를 활용하여 참여자들이 실제 상황을 자유롭게 이야기할 수 있도록 하여 인터뷰자료를 수집하였고, 이를 근거이론의 개방코딩(open coding), 축코딩(axial coding), 선택코딩(selective coding)의 3단계 분석을 실시하였다(Creswell, 2007).

근거이론과 같은 질적연구는 일반화를 추구하기보다는 실제적인 현상에 대한 깊은 이해를 추구하는 것으로 양적연구의 타당성과 신뢰도 확보를 질적연구에서는 엄격성 확보와 삼각화기법 등으로 연구결과의 타당성과 신뢰도를 확보할 수 있다. 엄격성을 확보하는 방법으로는 Lincoln와 Guba(1985)가 제시한 사실적 가치(truth value), 적용성(applicability), 일관성(consistency), 중립성(neutrality) 등으로 확보될 수 있고(권중섭, 2013), Denzin(1978)의 연구에서 제시한 다양한 자료를 활용하는 자료 삼각화와 여러 연구자를 활용하는 연구자 삼각화, 이론의 삼각화 등의 삼각화기법을 통하여 신뢰도와 타당도를 확보할 수 있다.

IV. 연구분석 결과

온라인 주민참여 경험이 있는 시민과 경험이 없는 시민, 온라인 주민참여 플랫폼 운영자를 대상으로 인터뷰를 실시한 자료에 대해 근거이론으로 분석하였다. 본 연구에서는 Lincoln와 Guba(1985)이 제시한 엄격성을 확보하기 위해 인터뷰 종료 후에 사실을 확인하였고, 기존의 온라인 참여와 관련된 선행 문헌자료를 비교하는 방법으로 적용성을 높이려 하였다. 또한 인터뷰 내용을 녹음하여 일관성을 확보하였고, 여러자료에 대해 3명의 연구자가 연구결과를 비교하는 Denzin(1978)이 제시한 연구자 삼각화기법을 활용하여 신뢰도와 타당도를 확보하였다.

1. 개방코딩(open coding)

분석 작업의 첫 번째 과정은 개방코딩이다(Strauss and Corbin, 1998). 개방코딩은 비교점을 생성하고 의문사항을 탐구하는 과정으로 개념에 대해 통합하고 추상화하여 범주화한다.

개방코딩 방법으로는 행간분석방법과 문장/단락분석방법 및 문서자료 전체를 분석하는 방법 등이 있다(Strauss and Corbin, 1990).

본 연구에서는 문장/단락분석방법을 활용하였고, 이를 위해 수집된 음성자료를 텍스트 문서로

변환하여 저장하였고, Nvivo 10.0에 저장된 문서자료에서 각 문장 및 단락을 선택하여 개념을 추출하였다. 추출된 유사한 개념을 묶어 하위범주를 만들고 하위범주를 대표하는 요인을 찾아내어 다시 상위범주를 만드는 과정을 반복하였다. 이러한 반복과정을 통해 공통적인 범주나 속성을 도출하였고, 도출된 범주와 속성을 3명의 연구자가 서로 비교하면서 수정해 나가는 과정을 거쳐 최종적으로 <표 4>와 같이 범주화하였다.

<표 4> 개방코딩을 통해 도출된 개념, 하위범주, 상위범주

패러다임	상위범주	하위범주	개념
인과적 조건	참여 요인	내적 동기	<ul style="list-style-type: none"> - 참여하는 행복감 - 사회 변화를 위한 정의감 - 불만표출 - 아이디어가 있어서 - 상세한 자료 및 내용을 올릴 수 있어서
		외적 동기	<ul style="list-style-type: none"> - 지인의 권유 - 아이디어 제안 공모를 보고 - 타인의 좋은 호응 - 참여에 대한 인센티브(상품권, 마일리지 등)
	비참여 요인	사회에 대한 무관심	<ul style="list-style-type: none"> - 관심이 전혀 없음 - 제안을 해도 바뀌지 않을 것임 - 내가 굳이 나서서 하기는 싫음
		참여방법에 대한 불만	<ul style="list-style-type: none"> - 어디에 제안해야 하는지 모름 - 주민참여 플랫폼이 있다는 것을 몰랐음 - 온라인 참여는 처리과정이 너무 느림(전화나 직접 가서 제안을 하는 것이 더 빠를 것 같음)
		참여효과에 대한 불신	<ul style="list-style-type: none"> - 형식적인 답변만 할 것임 - 내가 제안한다고 되겠는가(공무원은 내 말을 귀담아 듣지 않을 것임)
	맥락적 조건	주민참여에 대한 인식	시민의식 필요성 인지
문제의 심각성			<ul style="list-style-type: none"> - 문제가 해결되지 않으면 너무 불편함 - 다른 사람이 피해를 봄
참여방법 용이		참여방법의 편리성	<ul style="list-style-type: none"> - 참여방법이 편리함(전화, 스마트폰, 인터넷 등)
		참여방법의 신속성	<ul style="list-style-type: none"> - 문제를 보면 바로 올릴 수 있음(언제 어디서나 참여 가능)

	문제 해결에 대한 기대감	사회문제 해결 기대감	<ul style="list-style-type: none"> - 우선적으로 시행될 수 있다는 기대감 - 사회적 문제에 대한 개선 및 해결될 것이라는 기대 	
		정부의 관심 기대 증가	<ul style="list-style-type: none"> - 제안으로 인해 정부의 관심이 증가할 것을 기대 - 주민참여로 시민이 원하는 방향으로 변화될 수 있다는 기대감 - 시민이 참여하지 않으면 문제에 대해 정부가 인지를 못할 것임 	
중심 현상	참여	적극적 참여	<ul style="list-style-type: none"> - 구체적인 사회문제에 대한 의견 및 아이디어 제안 	
		소극적 참여	<ul style="list-style-type: none"> - 타인의 제안에 대한 의견 및 반응, 호응, 댓글 정도 - 다른사람이 올린 내용에서 새로운 정보를 획득 	
	비참여	온라인 참여에의 갈망	<ul style="list-style-type: none"> - 참여를 해보고 싶긴 한데 자신이 없음 - 참여를 해보고 싶긴 한데 시간적 여유가 없음 	
		온라인 참여에의 실망	<ul style="list-style-type: none"> - 참여를 해보긴 했는데 실망스러웠음 	
중재적 조건	심리적 불안감	개인정보유출 문제	<ul style="list-style-type: none"> - 제안을 하려면 회원가입, 실명인증 등을 해야 하는데 내 정보가 온라인상에 유출될까봐 꺼려짐 - 온라인에 구체적으로 글을 올리면 나의 사생활이 온라인상에 퍼질 것 같음 	
		부정적 반응	<ul style="list-style-type: none"> - 내가 올린 글에 악플이 달려서 - 내가 부정적 제안을 하면 정부에서 나에게 부정적 평가를 할까 봐 걱정이 됨 - 과거 부정적 참여경험 때문에 더 이상 참여하지 않음 	
	행정적 불신	행정처리 과정에 대한 불만	<ul style="list-style-type: none"> - 검토를 하고 있다는 답변만 계속함 - 형식적인 답변뿐임(이해나 설명 없이) - 과정(채택이든지 떨어지든지 이유를 알 수 없어서)을 모름 - 제안에 대한 피드백이나 답변이 없어 답답함 - 답글이나 처리결과를 알려면 또다시 플랫폼을 방문해야하는 번거로움이 있음 	
		행정기관에 대한 불신	<ul style="list-style-type: none"> - 정부 및 공무원에 대한 거리감과 불신(권위적 행태) - 주민의견이나 제안에 대한 형식적 반응 - 힘없는 시민참여보다는 기득권자 및 힘 있는 사람말만 들을 것 같은 분위기 - 주민참여 플랫폼이 시민의 의견수렴의 목적이 아니라 시 행정에 대한 홍보만을 목적으로 하는 것 같음 	
	플랫폼의 불편함	플랫폼 이용의 문제		<ul style="list-style-type: none"> - 온라인 활용 정도에 따른 어려움(액티브 설치, 로그인 잘 안됨, 실명인증 어려움) - 다른 사람이 제안한 내용이 비공개로 되어 있어 어떻게 제안하는지 몰라서 못함 - 시청 및 구청 등의 홈페이지가 너무 복잡함 - 주민참여 플랫폼이 각 시, 구마다 달라서 찾아 들어가기가 힘들 - 간단한 댓글만 올리려 해도 로그인해야 해서 포기함

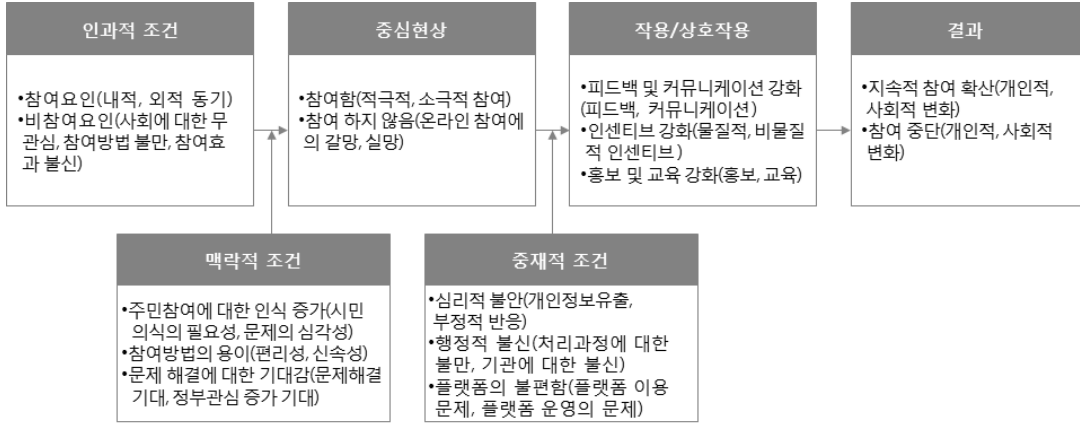
		플랫폼 운영의 문제	<ul style="list-style-type: none"> - 민원인을 응대하는 인력의 한계 - 시정을 넘은 질문에 대한 답변 요청으로 난감함 - 억지성 민원참여자에 대한 어려움(기분에 따라 처벌만 고집하는 민원인이 있음) - 데이터베이스화 되어 있는 자료에 의해 설명을 드리는데도 불구하고 자료에 대해 불신하고 공무원에 대해 오해를 하는 부분이 많음
작용·상호작용 전략	피드백 및 커뮤니케이션 강화	피드백	<ul style="list-style-type: none"> - 문제해결 진행과정을 상세히 알려줬으면 좋겠음 - 결과만 나중에 알려주기보다는 제안내용에 대한 다양한 피드백이 있으면 좋겠음
		커뮤니케이션	<ul style="list-style-type: none"> - 같은 문제를 제안한 시민끼리 커뮤니케이션할 수 있는 온라인 공간 등을 마련해 줬으면 좋겠음
	인센티브 강화	물질적 인센티브	<ul style="list-style-type: none"> - 상금, 상품권 등의 인센티브가 크면 클수록 참여욕구가 높음
		비물질적 인센티브	<ul style="list-style-type: none"> - 우수 시민상 등의 비물질적 인센티브도 중요함 - 취업에서의 구체적 가산점 등이 있으면 좋겠음 - 참여에 대한 포인트, 마일리지 등이 있으면 좋겠음
	홍보 및 교육 강화	홍보	<ul style="list-style-type: none"> - 어디에 제안하는지 공익광고 등으로 홍보해주면 기억할 수 있을텐데 - 주민참여에 대한 방법 및 공모전 등을 개인 SNS나 문자로 알려줬으면 좋겠음
		교육	<ul style="list-style-type: none"> - 온라인 주민참여의 방법 및 제도에 대한 교육이 있었으면 좋겠음 - 어디에 제안하는지 구체적으로 알려줬으면 좋겠음
결과	지속적 참여	개인적 변화	<ul style="list-style-type: none"> - 필요로 했던 정보 제공 및 목적 달성을 이룬 참여에 대한 자신감 향상 - 사회문제에 관심 가진 것 같아 스스로에게 자부심이 느껴짐
		사회적 변화	<ul style="list-style-type: none"> - 제기 했던 사회문제가 해결됨으로써 주인의식 강화 - 지역사회 내 공감대 형성
	참여 중단	개인적 변화	<ul style="list-style-type: none"> - 사회문제에 더욱 무관심해짐 - 제기 했던 사회문제는 일시적으로 해결되는 것 같았지만 또다시 해결이전으로 돌아가 공공기관에 대한 불신 확대
		사회적 변화	<ul style="list-style-type: none"> - 참여해도 사회적으로 별로 나아지는 것이 없으므로 사회변화도 없음 - 개인주의 팽배되는 사회로 변화

2. 축코딩(axial coding)

축코딩은 연구자가 개방코딩 이후 도출된 결과를 축이라는 중심현상에 따라 논리적 다이어그램을 사용하여 패러다임 모형을 제시하는 것이다. 본 연구에서도 먼저 중심현상인 “온라인 주민참여”를 확인한 후 이를 축으로 하여 인과적 조건, 맥락적 조건, 중재적 조건, 작용/상호작용전략, 결과를 재배열하여 축코딩을 실시하였다.

축코딩에 따른 패러다임 모형은 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 온라인 주민참여 패러다임모형



패러다임 모형에서의 인과적 조건, 맥락적 조건, 중심현상, 중재적 조건, 작용/상호작용전략, 결과를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

먼저 인과적 조건(causal conditions)은 중심현상이 일어나는 원인에 해당하는 것으로 온라인 주민참여 경험자의 참여경험에 따른 참여동기와 온라인 주민참여 미경험자의 경우 비참여요인이 중심현상에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

온라인 주민참여 경험자의 참여요인에는 내적동기와 외적동기로 나뉘볼 수 있었고, 비참여요인에는 사회에 대한 무관심, 참여방법에 대한 불만, 참여효과에 대한 불신 등으로 나타났다.

“우리지역의 일을 위해서 내가 참여한다는 행복감을 느낄 수 있어요. 내가 글을 올리는 조금의 수고로 다른 사람에게 조금이나마 도움이 된다고 생각하면 뿌듯하기도 하죠.”

“전화로 재빨리 말하고 싶지만 어떻게 되어 있는지 공무원이 알기 쉽게 상세히 보여주려면 관련 자료 등을 캡처해서 올릴 수 있는 온라인으로 참여하는 경우가 많아요.”

“우리 마을에서 제가 그래도 인터넷을 좀 잘하는 사람이라고 마을사람들이 저보고 제안을 하라고 해서 합니다.”

둘째, 맥락적 조건(context conditions)은 중심현상에 영향을 주는 외부조건이나 환경이라고 할 수 있는 것으로 주민참여에 대한 인식 증가와 온라인 참여방법의 용이, 사회문제 해결에 대한 기대감 등으로 중심현상인 온라인 주민참여를 하는 것으로 나타났다.

“제가 제안하지 않으면 이런 불편을 또다른 시민이 겪게 되잖아요. 그래서 제가 제안하는 거죠.”

“시민이 말하지 않으면 책상 앞에 앉아 있는 공무원은 모르잖아요. 자꾸 말을 해야 시에서도 관심을 가지고 처리를 해 주지 않을까 합니다.”

“말하지 않으면 이게 얼마나 불편한지 모르고 있겠죠. 그래서 더 많이 이야기를 해야 공무원들도 알지 않을까요.”

셋째, 중심현상(central phenomena)은 자료로부터 떠올려지는 중요한 분석적 개념으로 상호작용에 의해 조절되는 중심적인 생각이나 사건이다(Hallberg, 2006). 본 연구에서의 중심현상은 온라인 주민참여이다. 온라인 주민참여는 시민이 구체적으로 사회문제에 대해서 의견이나 아이디어를 제안하거나 민원을 제기하는 적극적 참여와 타인의 제안에 대한 의견을 덧붙이거나 반응하여 생각을 같이하는 것을 표현하는 정도의 소극적 참여를 들 수 있었으며, 온라인 참여를 하지 않는 경우에는 온라인 참여에의 갈망은 있지만 하지 않는 경우와 온라인 참여를 해보았지만 그 참여에 대해서 실망함으로써 참여하지 않는 형태로 나타났다.

“얻고 싶은 정보가 있어서 민원콜센터에 문의를 하였습니다. 민원이라기보다는 개인적으로 알고 싶은 것이 있어서 참여를 하게 되었어요.”

“다른 사람이 올린 우리 마을 일에 저도 너무나 공감이 되어서 그 문제를 처리해 달라고 제안에 참여를 한 적이 있어요.”

“너무 느려서 싫어요. 온라인으로 하려면 답변을 듣는데 며칠씩 걸리는 것 같아요. 길에 쓰레기가 넘쳐서 당장 처리해야하는 문제인데 언제 온라인에 올리고 답변 듣고 하겠어요. 그래서 온라인으로 참여를 하지 않아요.”

“온라인으로 참여는 해보고 싶긴 한데 자신이 별로 없어요.”

넷째, 중재적 조건(intervening conditions)은 작용/상호작용 전략에 필요한 구조상의 조건으로 전략을 촉진하는 조건들이다. 본 연구에서는 심리적 불안, 행정적 불신, 플랫폼의 불편함 등의 3가지 요인으로 나타났다.

심리적 불안요인으로는 실명인증 및 회원가입에 의한 개인정보유출에 대한 문제로 인해 참여를 꺼리는 것으로 나타났고, 내가 올린 글에 네티즌이 반응하여 악플이 달리거나 하는 부정적 반응으로 인해 온라인 주민참여를 꺼리는 것으로 나타났다.

“인터넷에 글을 올리면 혹시나 내 개인정보나 사생활이 노출될 수 있다는 생각에 꺼려지게 됩니다. 그리고 꼭 회원가입을 하지 않아도 되는 글인데도 실명인증, 회원가입 등을 해야만 글을 올리게 되어 있어서 참여를 생각했다가도 하지 않을 때가 많아요.”

“지난번에 한번 글을 올렸었는데 내가 제안한 내용에 대해 다른 사람들이 악플을 다는 거예요. 처음엔 황당했어요. 내가 제안한 내용이 어처구니없는 말도 아닌데 왜 그런 악플이 달리는지.....인터넷이 무섭다는 생각을 했어요. 그다음부터는 인터넷에 제 생각을 올리는 일은 하지 않게 되었습니다.”

행정적 불신요인으로는 행정처리 과정에 대한 불만과 행정기관에 대한 근본적인 불신 등이 온라인 주민참여에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

“글을 등록하고 나면 등록했다는 문자 안내 등으로 알려줬으면 좋겠습니다. 너무 답답하다는 생각이 들어요. 답변이 등록이 되어도 제가 직접 홈페이지에 들어가 보지 않으면 답변을 올렸는지 안올렸는지 알 수가 없어요.”

“제안이나 글을 올려도 공무원들은 형식적인 답변만 하는 것 같아요. 제가 올린 글의 내용에 대해서 실제 현장에 나가 확인 한번 하지 않고 두리몽실하게 모범답안과 같은 내용으로 답변을 하는데 짜증이 났습니다.”

플랫폼의 불편함은 온라인 주민참여자의 플랫폼 이용 문제와 플랫폼 운영자의 입장에서의 문제 등으로 나타났다. 온라인 플랫폼을 이용하는 시민의 입장에서는 참여하는 플랫폼이 복잡하거나 참여과정에서의 온라인 활용정도의 어려움으로 인하여 참여에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

“글을 제안하려면 무엇인가 설치하라는 것이 너무 많아 짜증이 나요. 로그인도 잘 안되요. 실명인증을 하는 것도 어려워요. 힘들게 회원가입해서 홈페이지에 들어가 보면 어디에 민원을 제기해야할지 찾는 것도 쉽지 않아요.”

“글을 올리고 싶어도 어디에 글을 써야하는지 잘 몰라요. 특히 우리같이 나이든 사람은 인터넷 잘 못하잖아요. 그런데 이것저것 적으라고 하는게 너무 많아요.”

플랫폼 운영자의 입장에서는 억지성 민원에 대한 문제와 플랫폼 운영에서의 인력부족, 답변에 대한 시민의 불신 등의 문제가 있는 것으로 나타났다.

“시정의 범위를 넘은 질문이나 시민의 기분에 따라 처벌만 고집하는 민원인이 정말 많습니다. 저희도 인력이랑 처리하는 문제에 대해 한계가 있는데 민원인은 자신의 문제만 최대한 빨리 처리해달라고 합니다. 이럴 땐 정말 난감하죠.”

“저희가 민원인에게 답변을 제공할 때는 데이터베이스화 되어 있는 공식적인 자료에 의해 설명을 드리는데도 불구하고 자료에 대해 원천적으로 불신하시는 민원인이 있어요. 그럴 때 이해를 시키려면 상당히 애를 먹습니다.”

다섯째, 작용/상호작용(actions/interactions)전략은 중심현상인 온라인 주민참여를 다루고 조절하고, 실행하기 위해 활용되는 전략을 나타낸다(Allen, 2010). 여기에는 온라인 참여자에게 피드백과 커뮤니케이션을 강화하는 방안과 참여를 활성화하기 위한 인센티브 강화, 온라인 참여를 위한 인터넷 활용 교육이나 온라인 참여 플랫폼에 대한 홍보를 강화할 필요가 있는 것으로 나타났다.

“아무래도 참여를 많이 하게 하려면 상금, 상품권 등의 인센티브가 있어야 새로운 제안을 많이 하지 않을까 생각해요. 저만해도 하다못해 마일리지 포인트라도 있어야 글을 쓴다니까요.”

“어디에 제안을 해야 하는지도 모르는데 어떻게 참여를 하겠어요. 우리 같이 인터넷을 잘 못하는 사람한테는 교육이 먼저겠지요. 참여하는 과정을 상세히 홈페이지에 들어가는 것부터 민원 글을 올리는 방법, 나중에 확인하는 방법 등을 가르쳐주어야 할 수 있어요.”

여섯째, 결과(consequences)는 중심현상인 온라인 주민참여에 대해 작용/상호작용전략에 따라 나타나는 결과이다. 중심현상인 온라인 주민참여에 대한 작용/상호작용의 결과로서 개인적, 사회적 변화에 따라 지속적으로 참여를 확대하는 경우와 참여를 중단하는 것으로 나타났다.

온라인 주민참여의 결과로 개인적으로 자신이 원하는 정보를 획득하거나 문제가 해결됨으로써 자신감을 향상시킬 수 있으며, 사회문제에 관심을 가진 스스로에게 자부심을 느끼는 것으로 나타났다. 사회적으로는 지역사회 공감대를 형성하고 시민의 주인의식이 강화되는 것으로 지속적으로 참여를 확대하는 것으로 나타났고, 공공기관에 대한 불신 확대와 사회문제에 대해 더욱 무관심해지는 개인적 변화와 참여를 해도 사회적으로 변화되는 것이 없다는 이유로 참여를 중단하는 것으로 나타났다.

“제가 제기한 민원이 꼭 해결되지는 않았지만 구청에서도 그 문제에 관심을 가지고 노력하는 것 같아 내가 글을 올리기 잘 했구나 생각하게 되요.”

“참여하면 뭐하겠어요. 정부는 그대로 자기들 생각대로 할 일을 할 것이고, 사회적으로 나아지는게 별로 없어요.”

“이렇게 되니 사회가 점점 개인주의로 변해서 자기만을 위한 행동을 하게 되는 것 같아요”

3. 선택코딩(selective coding)

선택코딩은 마지막 단계로 핵심(core)범주를 선택하는 과정이다(홍영기, 2011). 본 연구에서는 온라인 주민참여를 활성화하기 위한 전체적인 이야기 줄거리를 확인하고 중심현상에 영향을 미치는 요인들을 밝히는 과정으로 볼 수 있으며, 범주 간의 관계가 분명해지는 핵심범주를 본 연구에서는 “온라인 주민참여 활성화로 시민이 원하는 지역사회 만들기”로 명명하였다. 온라인 주민참여는 내적·외적동기요인에 의해 참여를 하고 있었고, 참여의 결과로 사회문제가 해결되고

지역의 주인이 곧 시민이라는 주인의식이 강화됨을 알 수 있었다. 따라서 보다 많은 시민의 온라인 참여는 정부가 만들어 가는 지역사회가 아니라 지역사회 내의 모든 문제에 대해서 온라인을 통해 시민이 자유롭게 참여를 함으로써 스스로 주인의식을 가질 수 있다. 동시에 정부는 시민이 원하는 정책을 집행할 수 있게 되어 시정의 효과를 높일 수 있으며, 지역사회 내 정부와 시민이 공감대를 형성할 수 있고, 이를 통해 시민이 진정 원하는 지역사회를 만들 수 있을 것이다.

V. 결론

1. 요약

많은 사람들의 참여와 협력을 통해 새로운 가치를 창출하는 Co-creation을 활용한 온라인 주민참여 활성화 방안을 마련하는 것이 본 연구의 목적이었다. 이를 위해 본 연구에서는 온라인 주민참여 동기 및 비참여 요인, 플랫폼 운영 및 이용의 문제 등 온라인 주민참여와 관련한 요인을 추출하기 위하여 온라인 주민참여 경험자 및 미경험자, 플랫폼 운영자들과의 인터뷰를 실시하여 자료를 수집하였다. 수집된 자료는 질적연구방법론인 근거이론으로 분석하여 온라인 주민참여를 활성화하기 위한 3단계 코딩 결과를 도출하였다. 3단계 코딩결과를 요약하면 <표 5>와 같다.

〈표 5〉 3단계 코딩 결과

구분	패러다임	범주
개방코딩	개념	77 개념
	하위범주	31 하위범주
	상위범주	15개 상위범주
축코딩	인과적 조건	내적동기 및 외적동기의 참여요인, 사회에 대한 무관심과 참여방법에 대한 불만과 참여효과의 불신 등의 비참여요인
	맥락적조건	주민참여에 대한 인식, 참여방법의 용이성, 문제해결에 대한 기대감
	중심현상	적극적 참여, 소극적 참여, 온라인 참여에의 갈망, 온라인 참여에의 실망
	중재적조건	개인정보유출과 부정적 반응의 심리적 불안, 행정처리 과정에 대한 불만 및 행정기관의 불신 등의 행정적 불신, 플랫폼 이용의 문제와 운영의 문제인 플랫폼의 불편함
	작용·상호작용 전략	피드백 및 커뮤니케이션 강화, 인센티브 강화, 홍보 및 교육 강화
	결과	지속적 참여, 참여 중단
선택코딩	핵심범주	온라인 주민참여 활성화로 시민이 원하는 지역사회 만들기

2. 시사점

연구결과를 바탕으로 지방정부와 시민이 함께 협력하여 새로운 공동의 가치를 창출할 수 있는 온라인 주민참여 활성화 방안을 다음과 같이 제시한다.

첫째, 온라인 주민참여에서 시민과 시정을 집행하는 행정기관 사이의 불신을 없애고, 더 많은 참여자와 소통을 위한 “Co-creation 온라인 플랫폼” 구축이 필요하다. 온라인 주민참여에 대한 인터뷰에서 나타난바와 같이 시민은 행정처리 과정이나 행정기관에 대한 원천적 불신을 가지고 있었고, 행정기관의 플랫폼 운영자의 경우 개인적인 이익을 위해 시민이 억지성 민원을 계속적으로 제기할 때 힘들다고 하였다. 이러한 문제는 서로간의 불신에서 초래되는 사항이다. 이의 해결을 위해 “Co-creation 온라인 플랫폼”을 통해 소통하지는 것이다. 이는 기존의 민원만을 제안하는 한정된 온라인 공간을 말하는 것이 아니며, 특정 웹 사이트나 SNS에서 별도로 운영되어지는 플랫폼을 말하는 것도 아니다. 또한 시민이 민원을 제기하면 그에 형식적인 답변을 하는 일방적인 것이 아니라 온라인 참여자가 의견을 제시하면 그에 대한 피드백, 또다른 전문가 및 시민의 호응과 참여 등이 이루어지는 쌍방향적인 상호작용을 할 수 있는 플랫폼이어야 한다. 여기서는 공무원, 전문가, 시민단체, 시민 등 누구나 참여를 할 수 있고, 기존의 민원 제안 사이트와 SNS 등과도 연계할 수 있는 연결과 소통에 초점을 두는 온라인 플랫폼을 구축하자는 것이다. 이러한 사례로 미국의 오바마 대통령은 2009년 IT를 활용한 주민참여국(White House Office of Public Engagement)을 창설하였다. 주민참여국은 온라인상에서 실시간 피드백이 가능한 쌍방향 의사소통 체계를 구축하여 누구나 자유롭게 백악관과 대화할 수 있도록 하였다. 이와 같이 수천 수만 명의 다양한 참여자들이 시정에 대해 솔직한 의견이나 어려움, 아이디어 등을 자유롭게 게시할 수 있게 하고 이에 따라 시민들의 궁금한 사항에 대해서 행정기관 담당자는 시정과 관련된 다양한 자료들을 투명하게 공개하는 것이다. 이러한 투명한 정보교류로 서로의 입장을 이해하는 참여와 소통이 됨으로써 시민과 공무원이 함께 협력하여 보다 효율적이고 효과적인 시정운영을 이룰 수 있다는 사회적 인식전환을 온라인 플랫폼을 통해 할 수 있도록 하자는 것이다. 이를 통해 궁극적으로 주민참여형 정책실행과 시민과 함께 시정을 집행한다는 공무원의 의식변화를 도모할 수 있다.

둘째, 참여에 대한 인센티브를 강화할 필요가 있다. 이는 온라인 주민참여 동기요인과 상호작용 전략에서도 나타난 요인이다. 시정에 대한 온라인 주민참여를 활발하게 추진하려 하고 있지만 아직까지는 행정기관의 단순한 정책홍보나 시민의견 제시, 시민의 민원에 대한 답변 정도의 제공이 이루어지는 제한된 영역에서의 주민참여와 정부주도의 플랫폼 운영이 이루어지고 있었다. 시민의 자발적인 참여 활성화를 위해서는 무엇보다 참여에 대한 적절한 인센티브가 참여 동기를 유발하는데 효과적인 것으로 나타났다. 이러한 사례로 미국의 비즈니스 모델의 성공사례로 꼽히고 있는 쿼키나 국내의 창조경제타운, 아이디어오디션, 서울시의 천만상상오아시스 등에서 더욱 많은 사람들의 자발적인 참여를 위해 참여 정도에 따라 적절한 물질적, 비물질적 인센티브를 제공하고 있었고, 참여자들은 참여에 대한 인센티브를 받기 위해 더욱 많은 참여를 하고 있는 것으로 나타났다. 이는 Co-creation에서의 참여자 모두의 가치창출과 상통하는 것이라고 할 수 있다. 참여자의 가치창

출을 제공되는 인센티브에 둘 수 있기 때문이다. 이와 같이 온라인 시민 참여자들에게 제공되는 인센티브는 무엇보다 참여에 대한 동기부여에서 중요한 요인이 될 수 있다.

셋째, 온라인 주민참여 방법 및 절차를 단순화할 필요가 있다. 인터뷰에서 나타난바와 같이 장 노년층의 경우는 대개 온라인 참여에 대한 방법과 절차에 대해 모르고 있는 경우가 많았고, 온라인 이용에 어려움이 없는 경우에도 회원가입 및 로그인이 되지 않고서는 참여를 할 수 없는 것에 대해서 불편을 호소하고 있었다. 또한 현재 시민이 참여할 수 있는 민원 제안 사이트의 경우 지방자치단체 웹 및 모바일 사이트가 각각의 기관에 따라 모두 다르게 구성되어 있으며, 웹 사이트의 구조가 복잡하여 참여하기가 어려운 점을 토로하고 있었다. 무엇보다 심각하게 받아들여졌던 요인 중 하나로 온라인 주민참여 웹이나 모바일이 있다는 것을 모르고 있는 시민이 많은 것으로 나타났고, 참여를 경험한 시민의 경우 민원 제안의 경우 형식적인 답변이나 처리과정에 대한 불만이 있는 것으로 나타났다. 특히 회원가입이나 실명인증에 대해서 주민번호 및 개인적인 구체적인 정보를 요구하고 있어 이에 대한 개인정보 유출 등의 문제를 염려하여 참여를 꺼리는 경우도 있었다. 따라서 시민이 참여할 수 있는 웹이나 모바일에 직접 회원가입이나 로그인 없이 자신의 SNS계정이나 이메일 계정과 연동하여 참여가 가능하게 하여야 한다. 또한 장노년층의 경우 온라인 참여를 원하고 있지만 참여 방법이나 절차를 몰라서 참여에 제한적인 경우가 있었다. 이를 위해 Co-creation적 협력을 가능할 수 있게 하는 온라인 주민참여가 가능한 플랫폼을 구축할 때는 정보취약계층이 편리하게 플랫폼을 활용할 수 있도록 접근성 및 사용성을 준수하여 플랫폼을 구축하거나 개편할 필요가 있다.

넷째, Co-creation을 위한 방안으로 대규모 온라인 인력풀(pool)을 확보하는 방안이 마련 되어야 할 것이다. 정책이나 시정 집행에 있어서 해결하거나 이슈화하여 해결방안을 찾아 내는 데는 많은 사람들의 지식과 지혜를 필요로 한다. 아이디어를 모으기 위해서는 대규모 인력풀을 확보·운영·관리하는 것이 필요하다. 대규모 인력풀을 확보·관리하는 것은 오프라인 방법만으로는 한계가 있기 때문에 IT를 활용하여 다양한 참여자들이 서로 의견을 교환하고 상생의 가치를 찾아갈 수 있도록 하여야 한다. 따라서 각각의 사회문제 유형에 따라 가장 효과적인 해결방안을 찾을 수 있도록 전문가뿐만 아니라 많은 사람들의 집단의 지혜를 활용할 수 있도록 대규모로 온라인 인력풀을 사회문제 유형별로 구축하는 것이 필요하다. 대규모 온라인 인력풀은 공공 및 민간 전문가, NGO, 공공기관 퇴직자, 교수, 연구원, 대기업, 언론인, 법조인, 자원봉사자, 시민 등 각각의 사회문제에 따라 관심을 가지고 있는 모든 사람들이 포함될 수 있다. 예를 들면 특정의 공공문제를 본 시민이 웹이나 모바일로 그 문제를 바로 공공기관에 보고하는 것처럼 사회문제의 탐험가로서의 시민도 대규모 인력풀 구성원이 될 수 있고, 탐험가로서의 시민이 제시한 문제를 해결하기 위해 정부대표, 기업, 시민, 학계, 전문가, 예술가 등으로부터 문제 해결을 위한 아이디어를 제안하도록 하여 실제 문제 해결방안을 마련하는 아이디어 제공자도 대규모 인력풀에 확보 되어야 한다. 또한 여러 해결방안들 중에 실행 가능한 해결책으로 변환하는 것에 참여할 수 있는 디자이너로서의 참여자, 새로운 해결 서비스를 이용하거나 확산하는 확산자로서의 시민들도 구성원으로 포함되어 유기적으로 참여를 촉진시켜야 한다. 따라서 대규모 인력풀의 구성원은 공개모집, 시민단체와의 연계 및 협력, 기존 전문가 인력풀 등과의 연계를 통하여 확보하고 이를

관심 주제 및 전문 분야에 따라 체계적인 구축을 추진하여 이들이 시정참여에 있어서 주체적, 자발적인 참여가 가능할 수 있도록 한다.

다섯째, 온라인 주민참여에 대한 홍보 및 교육, 사회적 인식제고를 위한 다양한 노력들이 필요하다. 지역사회는 지역사회를 살아가는 시민과 지역의 다양한 기관 및 단체들과의 연계와 협력을 바탕으로 지역사회발전에 기여하려는 인식을 제고시켜나가는 것이 필요하다. 또한 인터뷰에서 장노년층의 경우 온라인 주민참여 플랫폼에 참여하는 방법이나 절차를 모르는 경우가 많이 있었다. 이를 해소하기 위하여 장노년층의 경우 온라인 주민참여 방법 및 절차에 대한 구체적인 플랫폼 사용 교육이 필요하다. 더불어 온라인 주민참여 플랫폼이 있다는 것을 적극적으로 홍보할 필요가 있다. 인터뷰에서 참여경험이 없는 시민의 경우 온라인 주민참여 플랫폼이 있다는 것 자체를 모르고 있는 경우가 많았다. 따라서 지방자치단체 차원의 홍보가 아니라 기존 언론 및 방송매체, SNS 등의 다양한 방법을 활용하여 공익광고 형태로 많은 시민이 시정에 참여할 수 있도록 온라인 주민참여에 대해서 범국민적 홍보를 강화할 필요가 있다.

3. 연구의 공헌도 및 한계점

본 연구의 수행으로 Co-creation이라는 초기개념을 지역사회 문제해결에 적용함으로써 Co-creation에 대한 논의의 출발점으로 후속연구를 유발할 수 있고, Co-creation을 위한 온라인 주민참여를 활성화하는 요인이 무엇인지에 대한 이해를 넓히는데 기여할 수 있다는 학문적 공헌도가 있다. 실무적으로는 질적연구방법론인 근거이론을 통해 온라인 주민참여의 심층적인 이해를 가능하게 하여 온라인 주민참여를 증진시킬 수 있는 실질적인 방안을 모색할 수 있었다.

본 연구의 한계점으로는 질적연구방법론이 가지고 있는 원천적인 한계점이라고 할 수 있는 연구결과의 일반화 및 객관화에 문제가 있을 수 있기 때문에 향후 연구에서는 질적연구 결과에서 도출된 요인에 대해서 Co-creation적 측면에서 재구조화될 수 있는 실증적 연구를 실시할 필요가 있다.

참고문헌

- 권중섭. (2013). 「근거이론에 따른 농촌마을공동사업상의 갈등연구」, 박사학위논문. 경북대학교 대학원.
- 김용웅. (2007). 우리나라 도시재생정책의 추진 현황과 방향. 『한국도시행정학회』 학술대회자료집, 5-25.
- 남성진·최정호·이재모. (2011). 근거이론을 통한 지역사회복지사업이 주민참여에 관한 연구. 『한국지역사회복지학』, 39: 101-128.
- 류영아. (2013) 시민참여 활성화 영향요인 연구: 지역복지 분야를 중심으로. 『지방정부연구』, 17(2): 317-338.

- 민병익. (2006). 지방자치단체 온라인 주민참여의 행태변화분석. 『지방정부연구』, 10(3): 257-274.
- 서순복. (2004). 지방자치단체 온라인 시민참여에 관한 연구: 광주광역시를 중심으로. 『사회과학연구』, 20(1): 149-187.
- 오영균. (2013). 지방정부 3.0 이론과 과제. 『지방행정연구』, 27(2): 3-26.
- 우윤석. (2013). 정부 3.0의 이론적 배경과 해외사례에 관한 연구. 『사회과학논총』, 16: 21-47.
- 윤성훈·박천보. (2012). 도시재개발 사업의 사례분석을 통한 주민참여 확대방안. 『대한건축학회 추계학술대회 논문집』, 32(2): 233-234.
- 이원희. (2013). 『지방정부 온라인 주민참여 서비스 이용수준에 영향을 미치는 요인에 관한 연구』. 석사학위논문. 서울시립대학교대학원.
- 이유진. (2005). 젊은 네티즌의 온라인 정치참여에 관한 연구. 『21세기정치학회보』, 15(3): 49-68.
- 이자성. (2013). 정부 3.0 기본계획의 주요내용과 경남의 추진현황 및 과제. 『경남정책 Brief』, 2013-22호.
- 이철호. (2008). 『전자지방정부의 온라인 행정참여 수준 측정과 활성화방안에 관한 연구: 인천광역시를 중심으로』. 박사학위논문. 인천대학교대학원
- 정윤수·이재성. (2003). 지방정부 온라인 주민참여 유형. 『현대사회와 행정』, 13(2): 1-34.
- 정정화·은재호·남재걸. (2014). 한국행정의 주민참여 정책과정 연구. 『한국사회와 행정연구』, 24(4): 161-185.
- 조민정. (2014). 『스마트폰 속 모바일 SNS 사회자본 유형이 온라인 사회참여 활동에 미치는 영향』. 석사학위논문. 중앙대학교.
- 최상한. (2013). 지방정부의 소셜미디어로 주민참여는 실현 가능한가?. 『지방정부연구』, 17(2): 415-440.
- 한국전산원. (2005). 『한국의 주요 당면과제와 IT를 통한 해결방안』. 서울: 한국전산원.
- 한국정보화진흥원(2013), 『2012 정보격차지수 및 실태조사』, 연구보고서.
- 홍순구·이현미·임성배·김나랑. (2013). Co-creation의 개념적 고찰 및 연구과제. 『정보시스템연구』, 23(1): 203-223.
- 홍순구·한세익·이현미. (2014). 지역공동체 문제해결을 위한 Co-creation 접근. 『지역정보화학회지』, 17(1): 1-24.
- 홍영기. (2011). 교육과정 재구성 및 개발과정에서의 근거이론 접근. 『통합교육과정연구』, 5(2): 1-18.
- Allen, L. (2010). A Critique of Four Grounded Theory Texts. *The Qualitative Report*, 15(6): 1606-1620.
- Blower, A. (1973). The Neighbourhood: Exploration of a Concept. *The City as a Social System*, Open Univ, Press. 49-90.
- Creswell, J. (2007). *Qualitative Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications Inc.
- Denzin, N.K. (1978). *The logic of naturalistic inquiry*. In N.K.Denzin (Ed.). -285-Sociological methods: A sourcebook. New York:McGraw-Hill.

- Glaser, B. G. (1978). *Theoretical Sensitivity: Advances in the Methodology of Grounded Theory*. Sociology Press, Mill Valley, CA.
- Hallberg, L. (2006). The “Core Category” of Grounded Theory: Making Constant Comparisons, *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 12(5): 141-148.
- Lincoln, Y. S. & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications, Inc.
- McConnell, B. & Huba, J. (2007), *Citizen marketers: When people are the message*. Kaplan Pub.
- Pina, V., Torres, L. & Acerete, B. (2007). Are ICTs Promoting Government Accountability?: A Comparative Analysis of E-Governance Developments in 19 OECD Countries. *Critical Perspectives on Accounting*, 18(5): 583-602.
- Prahalad, C. & Ramaswamy, V. (2004). Co-creation Experiences: The Next Practice in Value Creation. *Journal of Interactive Marketing*, 18(3): 5-14.
- Scout, J. K. (2006). E the People: Do U.S. Municipal Government Web Sites Support Public Involvement. *Public Administration Review*, 66(3): 341-353.
- Sinnari, D. & Al-Nuaim, H. (2012). The Use of Mobile Technology for Citizen E-Participation. *Communications in Computer and Information Science*, 294: 487-500.
- Stacey, M. (1969). *Methods of Social Research*. Pergamon Press. Oxford.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1990). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1998). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Welch, E. W., Hinnant, C. C. & Moon, M. J. (2005). Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15: 371-391.
- Zimmerman, J. F. (1986). *Participation Democracy*. New York, pp.6-13.

홍순구(洪淳玖): University of Nebraska-Lincoln에서 경영정보학 박사학위를 취득하고, 현재 동아대학교 경영정보학과 교수로 재직 중이다. 주요 관심 분야는 Co-creation, 중소기업 정보화, 웹 접근성, 정보시스템 평가, RFID, 지역발전 등이다. 주요 저서로는 유비쿼터스의 이해와 활용사례, 엑셀과 파워포인트 2010, 정보기술의 전략적 활용 경영정보시스템 등이 있으며, 주요 연구논문으로 “Co-creation 플랫폼 운영 전략: 삼성 앱스와 애플 앱스토어 비교(2014)”, “ICT기반 지역공동체 가치창출 전략의 탐색(2013)”, “지방자치단체의 모바일 앱 서비스 이용 활성화 방안에 관한 연구: 부산광역시를 중심으로(2013)” 등이 있다(shong@dau.ac.kr).

이현미(李賢美): 동아대학교에서 경영학 박사학위를 취득하고, 현재 동아대학교 경영문제연구소 전임연구원으로 재직 중이다. 주요 관심 분야는 Co-creation, 웹 접근성, 지역혁신 등이며, 주요 논문으로는 “Disability Users’ Evaluation of the Web Accessibility of SNS(2013)”, “시각장애인 SNS이용자의 이용만족에 영향을 미치는 요인 (2012)”, “Co-creation 개념적 고찰과 연구과제” 등이 있다(gusal33@naver.com).

김나령(金나령): 동아대학교에서 경영학 박사학위를 취득하고, 현재 동아대학교 경영문제연구소 학술연구교수로 재직 중이다. 주요 관심 분야는 Co-creation, 개방형 혁신, 창업, 창조경제 등이며, 주요 논문으로는 “근거이론에 기반한 청년 벤처창업 활성화 요인 방안 연구(2014)”, “Co-creation 플랫폼 운영 전략: 삼성 앱스와 애플 앱스토어 비교(2014)”, “Co-creation의 실행 절차와 방법에 관한 연구(2014)” 등이 있다(whitecoral@hanmail.net).

Abstract

A Study on the Resident's Online Participation in Local Governments

Hong, Soon-Goo

Lee, Hyun-Mi

Kim, Na Rang

Local communities have various social issues including urbanization, industrialization, low birth rates, and population aging. Therefore, local governments have made efforts to resolve these issues. The purpose of this study was to come up with measures to facilitate the online participation of residents through communication and cooperation with residents by applying the concept of co-creation which is emerging as a new paradigm. To this end, based on previous studies related to the online participation of domestic and overseas residents, this study conducted interviews with 20 individuals including residents who have experience in online participation, residents who have not, and the operators of administrative agencies' online sites. The collected data were analyzed with a grounded theory approach. As a result, this study derived a model for the participation behaviors of residents such as motives for resident participation and obstacles to resident participation, and suggested activation plans to facilitate the online participation of residents. This study may have contributed to seeking practical measures to facilitate the online participation of residents with a qualitative research methodology.

Keyword: Co-creation, Resident's Online Participation, Grounded Theory, Local Government