

도시재생사업에서의 Stakeholder Management 필요성에 관한 연구

A Study on necessity of Stakeholder Management for Urban Regeneration

이 슬 기* 유 정 호** 김 창 덕**
Lee, Seul-Ki Yu, Jung-ho Kim, Chang-duk

요 약

현재 도시재생사업의 복잡한 이해관계자 구조 특성 상 이해관계자 간 갈등으로 인해 사업추진의 어려움을 겪게 되는 사례들을 접할 수 있다. 실제로도 이해관계자들에 관한 많은 부분을 가정으로 추진해나가고 있으며 이해관계자 간 갈등을 민원차원으로만 여겨 체계적인 관리방안을 마련하여 협력과 조정으로 해결하려는 노력을 보이지 않고 있는 실정이다.

이에 본 연구에서는 도시재생사업 정의와 도시재생사업의 특성분석을 통해 종합사업관리 (Program Management)의 일환으로 이해관계자를 파악, 분석하여 유형 분류를 통해 그들의 관계와 각 이해관계자들에 적합한 커뮤니케이션을 관리 하는 Stakeholder Management의 필요성을 제시하고자 한다.

키워드: 도시재생사업, 종합사업관리(Program Management), 이해관계자(Stakeholder), Stakeholder Management

1. 서 론

1.1. 연구의 배경 및 목적

현재의 도시재생의 패러다임은 그림 1.과 같이 물리적 시설의 개선과 개발이익을 화두로 하여 진행된 재개발 사업(Urban renewal)과는 차별화 된다. 도시재생 사업은 기존 도시지역 내 특성지구의 물리적, 사회적 환경을 개선 보수 등을 통하여 지속적인 도시성장과 발전을 도모한다. 즉 도시재생사업은 단순한 시설과 설비의 개선이 아닌 도시의 경제적, 사회적, 물리적으로 부흥을 의미한다.

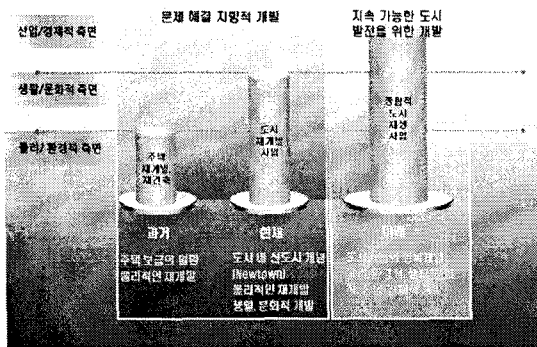


그림 1. 도시재생사업 개념의 변화

이와 같이 물리·환경, 생활·문화, 산업·경제적 재생

을 통해 도시의 기능을 회복하는 것을 목적으로 하는 도시재생사업은 다양한 사업추진전략을 달성하기 위한 다수의 프로젝트들로 구성되어 있어 기존의 사업관리 방식과는 다르게 다수의 프로젝트를 유기적으로 관리 할 수 있는 종합사업관리(Program management) 측면의 접근이 필요할 것으로 예상된다. 이번 논문에서는 그 중에서도 도시재생사업의 이해관계자 관리의 필요성에 대해 논하고자 한다.

도시재생사업 특성 상 많은 다양한 이해관계자들의 관계가 복잡하게 얽혀 있어 도심재생을 위한 재개발 사업의 수행능력 평가는 각 도심재개발 사업에서 나타나 는 갈등을 어떻게 조율하고 합의점을 찾아내느냐 하는 것에 달려있다고 해도 과언이 아니다. 하지만 우리나라의 도시재생사업에서는 이해관계자 간의 갈등을 효율적으로 관리하였다거나 주민참여가 활성화 되었다고 평가 받지 못하고 있으며, 이해관계자 간 갈등으로 인해 사업 추진의 어려움을 겪게 되는 사례들을 빈번하게 접할 수 있다. 실제로도 이해관계자들에 관한 많은 부분을 가정으로 추진해나가고 있으며 이해관계자 간 갈등을 민원 차원으로만 여겨 체계적인 관리방안을 마련하여 협력과 조정으로 해결하려는 노력을 보이지 않고 있다. 하지만 점점 도시재생사업을 둘러싼 사안의 성향과 이해관계를 위해서는 기존의 방식을 벗어나 도시재생사업을 위한 종합 사업관리(Program Management)의 일환으로 이해관계자를 파악, 분석하여 유형 분류를 통해 그들의 관계와 각 이해 관계자들에 적합한 커뮤니케이션을 관리 하는 Stakeholder Management가 이루어져야만 한다.

* 일반회원, 광운대학교 건축공학과, 석사과정, selkizz@kw.ac.kr

** 정회원, 광운대학교 건축공학과 교수, 공학박사

본 연구는 국토해양부가 주관하고 한국건설교통기술평가원에서 시행 하는 07철단 도시개발사업(과제번호: 07도시재생B03)에 의해 수행중임

이에 본 연구에서는 도시재생사업의 정의와 도시재생사업의 이해관계자 관련 특성 분석을 통해 도시재생사업의 이해관계자 관리의 필요성을 제시하고자 한다.

1.2. 연구의 범위 및 방법

OGC의 MSP(Managing Successful Programmes)에서 소개하고 있는 종합사업관리(Program Management)안의 관리 테마들 중에서도 Stakeholder Management로 그 범위를 한정하여 필요성을 제시하고자 한다.

첫째, 도시재생사업에 적합한 Stakeholder를 정의하고 Stakeholder Management를 제시하기 위해 기존 관련 문헌 고찰을 통해 도시재생사업의 정의 및 특성에 대해 알아보았다.

둘째, 도시재생사업 뿐만 아니라 다른 분야에 Stakeholder Management 개념을 적용한 관련문헌 고찰을 통해 Stakeholder와 Stakeholder Management일반적인 개념과 적용방향에 관해 알아보았다.

셋째, 도시재생사업의 Stakeholder(이하 이해관계자)와 도시재생사업에서의 이해관계자 관계가 복잡해질 수밖에 없는 이유는 무엇이고, 이로 인해 발생하는 문제점 분석을 통해 도시재생사업에서의 Stakeholder Management의 필요성을 제시하고자 한다.

연구의 목적을 달성하기 위한 연구방법 및 절차는 다음과 같다.

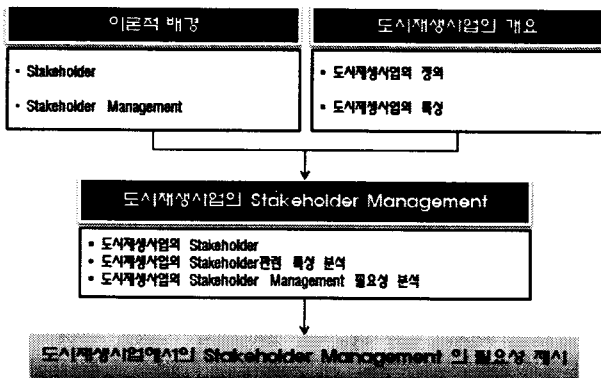


그림 2 연구 흐름

2. 예비적 고찰

2.1. 도시재생사업의 정의

도시재생이란 산업구조의 변화 및 신도시, 신시가지 위주의 도시 확장으로 상대적으로 낙후 되어 있는 기존 도심에 새로운 기능을 도입, 창출함으로써 도시를 경제적, 사회적, 물리적으로 부흥시키는 것을 의미한다.(건설교통기술평가원;2006) 즉, 도시재생 사업은 물리, 환경적, 경제적, 사회, 문화적으로 쇠퇴한 도심지역의 노후화된 인프라를 재정비하고 도시공간구조를 개조하여 새로운 도시기능을 수행할 수 있도록 하는 중

합적, 체계적 프로그램을 의미한다.(이원상;2006) 도시재생은 앞서 말한바와 같이 물리적 쇠퇴점과 개발에 따른 개발이익을 중심으로 사업화의 방향이 결정되어서는 안 되며, 도심공간의 지속적인 경쟁력 확보와 함께 도심공간의 정주민과 활동에 관계한 모든 주체를 포괄적으로 수용하되 그 사회적 위상에 따라 공간적 차별을 받아서는 안 된다는 기본 의지를 고수할 때 사회 환경적 회복의 가치에 걸맞은 도시재생이 가능하다. 중앙정부의 일방적 주도의 개발방식과 시민사회를 배제한 채 진행되었던 과거의 도시개발 사업의 패러다임을 근본적으로 바꿀 수 있는 것이 바로 도시재생 개념이다. 도시재생의 정책 실현은 반드시 시민참여와 시민합의 의해 추진되어야 한다. 이것은 자칫 사업의 기간을 장기화 할 우려가 있을 수 있으나 장기 도시계획적 안목으로 보면 재개발 정책에 대한 시민사회의 합의는 정책의 추진에 힘을 실어 줄 수 있는 중요한 역할을 한다.

2.2. 도시재생사업에서의 특성

도시재생사업의 특성을 도시기능 회복을 위한 복합적인 가치 추구, 다수의 프로젝트, 복잡한 이해관계자 구조와 같이 크게 3가지로 나누어 분석하였다.

1) 도시기능 회복을 위한 복합적인 가치 추구

도시재생사업은 도시재생이라는 하나의 커다란 목표 아래 복잡하면서도 다양한 가치들을 포함하고 있다. 그렇기 때문에 이들 간의 충돌 없이 사업을 원활히 추진해 나갈 수 있도록 도시재생사업의 관리를 위해 단일 프로젝트에서의 Project Management와는 다르게 한 단계 상위의 관리개념인 종합사업관리(Program Management) 측면에서 접근이 필요할 것으로 예상된다.

2) 다수의 프로젝트 존재

도시재생사업은 단일의 프로젝트로 달성할 수 없는 다양한 사업추진전략들을 달성하기 위해 가치용도전환/기능복합을 통한 재구조화 프로젝트, 다양한 공간의 연결 프로젝트, 기존 건물의 증축/개축 프로젝트, 리모델링 프로젝트, 구조체 재활용 프로젝트²⁾, 입체복합공간개발 프로젝트 등 다수의 건설프로젝트들이 포함하고 있으며, 건설프로젝트는 건설 산업이 가지고 있는 특성 상 유사한 프로젝트는 있을 수 있지만 똑같은 프로젝트는 존재할 수 없기 때문에 도시재생사업은 서로 다른 다양한 특성들을 가지고 있는 각 프로젝트들의 성공과 크기는 전체 도시재생사업의 성공을 위해 각 프로젝트들을 유기적으로 관리할 수 있어야 한다.

3) 복잡한 이해관계자 구조

도시재생사업은 조합 또는 토지등소유자가 시행하거나, 조합 또는 토지 등 소유자가 조합원 또는 토지등소유자의 과반수의 동의를 얻어 시장·군수, 주택공사 등 「한국토지공사법」에 의한 한국토지공사, 건설업자,

²⁾ 오덕성, 염인섭, 2008.01, 지속가능한 자원절약형 도시재생 프로젝트에 관한 연구, 대한 건축학회논문집 계획계, 제24권 제 1호

등록사업자 또는 대통령령이 정하는 요건을 갖춘 자와 공동으로 시행할 수 있다. 사업 시행에 있어서는 사업 내 다수의 프로젝트를 수행하는 시행자와 시공사, 설계사, 감리 또는 CM등의 이해관계자들이 존재한다. 또한 도시재생사업은 신개발이 아닌 기존 시가지를 재정비하는 사업이기 때문에 많은 다양한 이해관계자가 존재하며, 토목공사 중심으로 논의가 이루어지는 기존 재개발과는 달리 생태학적으로 보전가치가 있는 지역, 수려한 자연경관, 도심의 역사적 건축물에 대한 철거 유보 등 도심토지이용을 둘러싼 이해관계를 보다 복잡하게 만들어 내는 Issue들을 포함하고 있다. 이는 사업의 경제적 논리로 풀어낼 수 있는 것이 아니기 때문에 중재 장치가 없다면 위와 같은 이해관계의 복잡성은 사회적 비용과 갈등을 초래하고 갈등을 고착화 시킬 가능성이 있다.

2.3. 종합사업관리 (Program Management)

Program Management(이하, 프로그램 관리)는 Project Management의 상위개념으로서 프로그램의 전략적 Benefit들과 목적들을 달성하기 위해 중앙 관리적으로 프로그램 안의 다수의 프로젝트를 유기적으로 관리할 수 있는 관리방안을 말한다. 프로그램 관리 안에는 Benefit Management, Stakeholder Management, 그리고 Program Governance와 같은 폭 넓은 주요 관리 테마들이 있다. 프로그램 관리는 각 프로젝트들 간의 상호의존에 초점을 맞추고 프로그램 안에 있는 프로젝트들에 적절한 계획, 실행, 감시, 관리가 가능하게 한다.

2.4. Stakeholder와 Stakeholder Management의 개념

이해관계자(Stakeholder)의 일반적 정의는 그들의 이익이 사업이 진행됨에 따라 얻게 되는 성과물들로 인해 긍정적 또는 부정적인 영향을 받거나, 프로젝트의 성공 또는 실패에 영향을 줄 수 있는 사람들을 말한다. 이들을 관리하는 개념인 Stakeholder management의 개념에 대해 기존 관련 문헌을 살펴보면 다음과 같다. 기존의 project management에서 제품이나 서비스 등 성과제품에만 초점을 두었던 것과는 달리, human dynamics에 초점을 두어, 체계적인 절차와 방법에 의해 stakeholder를 파악하고, 특성을 분석하여 유형을 분류하여 그에 적합하게 관리하는 것을 의미한다. 다시 말해, stakeholder management는 stakeholder들의 relationship과 communication을 관리하는 것이라고 볼 수 있다. (Peter.G, 2007) Stakeholder들의 효과적이고 효율적인 관리란, communication 전략을 개발하여, 그들의 goal, expectations을 관리하고, stakeholder들에게 프로그램 전체 목표에 대해 인식 정도를 높여주는 것이다. 이해관계자 관리를 담당하는 관리자는 다음과 같은 사

항을 항상 염두 해두어야 한다.

- 1) 어떤 stakeholder가 프로젝트에 중요한 역할을 하는가?
 - 2) 어떤 stakeholder이 프로젝트 안에서 갈등을 일으키며, 갈등의 원인은 무엇인가?
 - 3) Stakeholder들의 영향력과 힘의 원천은 무엇이며, 수단은 무엇인가?
 - 4) Stakeholder들의 위치는 어디이며, 등장시점은 언제인가?
 - 5) Stakeholder management의 성공요인은 무엇인가?
- PMBOK안에서의 stakeholder management에 관련한 내용을 살펴보면 다음과 같다.

- 1) Chapter2. Project Life cycle and organization
: 프로젝트에 참여하는 stakeholder각자에 해당하는 책임과 의무의 수준은 다양하며, 프로젝트의 생애주기 단계마다 변할 수 있다.
 - 2) Chapter5. Project scope definition
: stakeholder의 분석을 통해 다양한 stakeholder들의 interest와 influence를 확인하고, 그들의 needs, wants, expectations들을 파악해야 한다.
 - 3) Chapter8. Project quality management
: stakeholder의 만족은 제품 또는 서비스의 품질 면에서의 요구사항이 충족되어짐으로써 얻을 수 있다.
 - 4) Chapter 10. Project communication management
: stakeholder management는 stakeholder간의 issue들을 해결하고 그들의 needs를 충족시키기 위한 communication을 관리한다고 볼 수 있다.
- 이와 같이 이해관계자 관리가 Project Management 안에서 하나의 관리테마로서 존재하지는 않지만 각 관리테마 안의 이해관계자와 관련된 내용들을 통해 Project Management에서도 이해관계자 관리의 중요성을 인식하고 있다는 것을 알 수 있다.

3. 도시재생사업에서의 Stakeholder Management

3.1. 도시재생사업의 Stakeholder

경제적인 개발이익 뿐만 아니라 다양한 사업추진 전략을 가진 도시재생사업은 반드시 경제적인 이익에 관련한 자만을 이해관계자로 정의하지 않는다. 도심재생의 이해관계자는 도시재생사업을 둘러싸고 있는 논의와 도심공간에 대해 해석을 가하는 주체 전부를 포함한다. 즉, 도심재생사업의 이해관계 범위는 갈등을 형성하는 물리적 공간에 소속되거나 이해관계를 맺고 있는 주체들만이 아니라 도심 안에서 도심공간을 바라보는 상이한 견해를 가진 사람 전부를 포함한다. 하지만 갈등은 구체적으로 자신의 견해가 표출되어 상이한 견해와 충돌되면서 비롯되는 것이기 때문에 도심재생을 둘러싼 사유(思惟)로서의 견해가 아닌 사회구조 안에서 그것을 적절한 방법으로 표출(表出)하는 이해관계자가 도심재생의 이해관계자라고 할 수 있다.(이원상;2006)

도심재생의 쟁점 안에 갈등구조는 크게 시민사회, 기업,

공공으로 나눌 수 있다. 시민사회 안에는 토지 등 소유자와 임차인과 더불어 개발 사업을 통하여 사익을 취하려는 개발업자인 시행사 및 시공사와 함께 사익과 관계하여 개발의사를 적극적으로 표현하는 조합 등 개발연합이 있으며, 이와 반하여 개발에 대한 속도를 늦추고 도심공간에 대한 논의를 공모하려는 시민사회, 단체가 있다.

표 1. 도시재생사업의 이해관계자

분류	이해관계자의 종류		
	시민사회	기업	공공
사업 참여 주체	- 토지 및 건물 소유자 - 임차인 - 주민의 집합체 (추진위원회, 조합 등)	- 시행업체 - 시공업체 - 설계업체 - 정비업체 - 금융권	- 시청 - 구청 - 국토해양부
관련 주체	- 주변지역 거주민 - 지자체 시민 - 환경, 문화재 관련단체	- 입주 희망업체	- 기타 행정관청

3.2. 도시재생사업의 Stakeholder 관련 특성

도심재생을 둘러싼 갈등은 복잡한 이해관계로 얽매어져 있다. 갈등 주체는 기존 재개발 사업의 전형적인 갈등주체와 공통점을 가지고 있지만 도심재생의 쟁점이 이전 재개발 쟁점보다 다각화 되면서 각 쟁점을 둘러싼 이해당사자간의 상충 횡수와 유형이 다양해졌다. 도시재생사업에서 Stakeholder의 관계가 복잡해지는 이유는 다음과 같다.

- 1) 도시재생사업은 기본적으로 신개발이 아닌 기존 시가지를 대상으로 재정비하는 사업이기 때문에 미개발지에 비해 이해관계자들의 수가 많으며, 유형도 매우 다양하다.
- 2) 도심재개발사업은 사업의 추진주체, 사업내용, 추진절차에 따라 매우 다른 결과를 초래한다.
- 3) 기존 재개발의 사업추진전략이었던 물리적 환경의 개선에 대한 개발의 기초에서 벗어나 ‘문화’, ‘생태환경’과 같이 이전에는 염두 하지 않았던 새로운 사업의 추진 전략 요소를 고려하게 되면서 도심재생 정책 갈등의 특징은 소유지분을 누구도 주장할 수 없는 쟁점을 중심으로 일어나는 경우가 많다. 예를 들어 남대문, 경복궁(역사문화거리 조성), 명동, 인사동(관광문화거리 조성), 세운상가 및 주변(세운상가 주변 재개발 및 녹지축 구현), 국립극장, 동대문(수변공원 및 문화 공간 조성)등을 제시하고 있다.(한겨레신문; 060710) 생태학적으로 보전 가치가 있는 지역, 수려한 자연경관, 도심의 역사적 건축물에 대한 철거 유보 등의 이해관계자들의 대립은 사유화의 목적으로 전개되는 것이 아니라 범시민 사회적 담론 속에서 전개되면서 이는 도

심토지이용을 둘러싼 이해관계를 보다 복잡하게 만들어 내는 원인을 제공한다.

- 4) 정부의 이해관계자들 간 갈등을 대하는 태도에 있어서 조정자의 역할을 하기보다는 정치적으로 문제를 해결하려 함으로써 더욱 갈등구조를 복잡하게 만들고 있다.
- 5) 도시재생사업 특성상 하나의 단일 사업으로 이루어지지 않고 다양한 가치를 추구하는 시행주체 및 시기가 상이한 독립적인 다수의 개별사업들로 구성되어 있다. 이로 인해 각 개별사업을 구성하고 있는 이해관계자관계 또한 복잡해진다.

3.3. 도시재생사업의 Stakeholder Management 필요성

3.2 에서 제시한 이유로 인해 도시재생사업은 이해관계자들 간 관계가 복잡해질 수밖에 없으며, 도시재생 사업을 둘러싼 사안의 성향과 이해관계를 둘러싼 주체들의 대립이 다양화 되고 있어 이것을 조율하는 일은 어려운 일이 되고 있다.

그러나 현재 도시재생사업과정에서는 이해관계자들을 파악하고 특성들을 분석하는 것은 물론 이해관계자들 간 갈등을 조정하고 관리해야 된다는 생각보다는 단순한 민원차원으로 여기고 있다. 또한 이해관계자들의 합의에 의해 사업이 추진해야 됨에도 불구하고 이해관계자들 간의 정보를 공유하거나 커뮤니케이션의 기회가 잘 마련되어 있지 않으며 공공의 책임감 부재와 시민사회와 도시정부의 건전한 커뮤니케이션 기회 부족으로 사업추진과정과 사업내용에 대한 충분한 설득 또는 시민사회의 다양한 의견과 도시의 다양한 차원의 도심재생의 사안이 배제된 채 사업이 일방적으로 강행되어 정책에 대한 시민사회의 신뢰관계는 깨어지고 참여할 갈등이 발생하고 있다. 하지만 대규모의 이질적인 이해관계자들이 하나의 개발방향, 규모, 내용 등에 합의하기에는 상당한 기간이 소요되며 이러한 사업의 장기화는 곧 사업위험을 증대시킨다.³⁾

이와 같이 도시재생사업은 Stakeholder들의 관리여하에 따라 사업을 성공으로 이끌 수 있고 실패로 끝날 수 있는 가능성이 커지게 되었다. 그러므로 현재와 같은 주먹구구식의 해결방안으로는 더 이상 해결이 불가능하다는 것을 인식하고 이해관계자들의 관리를 위한 체계적인 관리방안을 강구해야만 한다.

4. 결론 및 향후 연구 방향

지금까지 도시재생사업의 의의와 특성을 알아보고 그것을 토대로 도시재생사업에서 이해관계자들의 관계가 복잡해질 수밖에 없는 이유에 대해 분석해 보았다. 이를 통해 이해관계자 간 갈등문제를 더 이상 현재와 같

³⁾ 오석진, 김준형, 2007.10, 금융기관의 도시정비사업 프로젝트 금융 참여시기 결정요인, 대한국토·도시계획학회지, 제42권 제 5호

은 주먹구구식의 방법으로는 해결이 불가능 할 것이며, 이에 대한 해결방안으로 Stakeholder Management을 제시하였다.

이번 논문에서는 이해관계자 관리의 필요성에 대해 제시하였으므로 이를 바탕으로 향후 연구에서는 이해관계자 관리의 구체적인 방안에 대해 제시하기 위한 연구를 진행할 것이다.

우선, 도시재생사업에서의 Stakeholder 갈등사례들을 조사하여 업무프로세스의 각 단계마다 주요 갈등들의 갈등주체, 갈등원인, 갈등 구도 등을 분석하여 유형화하고 각 단계마다 갈등을 예방 가능하도록 하며 이해관계자 관련 인과지도(Casual Loop)를 그려 이해관계자 관리에 있어 성공요인들을 도출 할 것이다.

다음은 관리대상이 되는 도시재생사업의 각각의 이해관계자들의 특성 및 등장시점 등을 분석하여 유형화 하고 이해관계자 간의 관계를 분석하여 각 이해관계자들에게 적합한 이해관계자 관리 방안을 제시 할 것이다.

마지막으로 위의 내용을 모두 종합하여, 업무프로세스에 따라 이해관계자 관리를 위한 체계적인 관리 프로세스를 개발할 것이다.

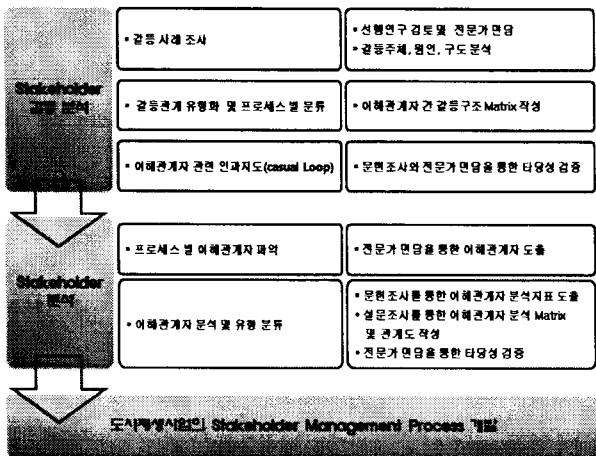


그림 3. 향후 연구 계획

참고문헌

1. 한수현(2005), 통합적 갈등관리 방안에 관한 연구; 청계천 복원사례를 중심으로
2. 최상준(2007), 도시정비사업에서의 갈등요인에 관한 연구
3. 성지은 (2005), 청계천 복원사업의 갈등관리 전략 분석
4. 김병완 (1999), 환경갈등의 원인과 갈등관리 방안에 관한 연구
5. 한국토지공사(1997), 도심재개발 사업의 갈등 요인분석과 해소방안
6. 이원상(2006),도심재생전략으로서 재개발 정책의 특성 및 갈등에 관한 연구
7. 홍성한(2002), 도심재개발사업의 사례연구
8. 오덕성, 염인섭(2008), 지속가능한 자원절약형 도시재생 프로젝트에 관한 연구, 대한건축학회논문집 계획계 제 24권 제 1호 pp173-184
9. 오석진, 김준형(2007), 금융기관의 도시정비사업 프로젝트 금융 참여 시기 결정요인, 대한국토 도시계획학회지, 제 42권 제 5호 pp247-258
10. 도시재생사업단 홈페이지, [http:// www.kourc.or.kr/](http://www.kourc.or.kr/)
11. R. Newcombe(2003) From client to project stakeholder; A stakeholder mapping approach, Construction Management and Economics 21, pp841-848
12. Jan,T.K. (2002), Project Stakeholder management, Engineering Management Journal Vol.14 No.4
13. Peter.G (2007), What you need to know about Project stakeholder management,
14. R.K.Mitchell(1997), Toward a theory of stakeholder indenification and salience, Academy of management Review Vol.22 No.4
15. Stefan Olander(2003), External stakeholder management in the construction process
16. OGC(2007), MSP(Managing Successful Programmes)

Abstract

We face with difficulty of Urban Regeneration because of conflict between complex stakeholders by structural characteristics of Urban Regeneration. Actually, many parts of stakeholder are assumed and conflicts of stakeholder aren't solved using systematic management.

Therefore, In this study, I analyzed definition and special quality of Urban Regeneration and proposed necessity of Stakeholder Management that manages suitable communication and their relation of each stakeholder through grasping and analyzing stakeholder as Program Management for Urban Regeneration

Keywords : Urban Regeneration, Program Management, Stakeholder, Stakeholder Management