

# 지방자치단체 홈페이지에서 도시계획관련 정보의 제공 실태 분석연구

## A Study on the Index to Evaluate the Homepage of Local Governments on the Scope of the Urban Planning Information

최봉문  
목원대학교 건축도시공학부 도시공학전공

Bong-Moon Choi (bmchoi@mokwon.ac.kr)  
Dept. of Urban Engineering, Mokwon University

중심어 : 인터넷, 홈페이지, 온라인 정보제공, 공공기관,  
도시계획정보

Keyword : Internet, Homepage, Information Providing,  
Local Government, Urban Information

### 요 약

인터넷 기술의 비약적인 발달로 이제 시청이나 구청에 직접 방문하지 않고도 지방자치단체의 홈페이지를 방문하여 시정에 관한 정보를 찾을 수 있는 환경이 만들어 졌다. 온라인을 통해 주민들에게 제공되는 정보들 중 도시계획 관련정보들은 도시정책에 대한 이해를 높이고 도시계획 결정의 객관성을 높이고자 하는 목적아래 제공되고 있다. 도시계획정보가 여타 정보와 다른 점은 첫째, 공간적인 속성을 가지고 있기 때문에 이를 정보화하여 제공할 수 있도록 인터넷 GIS의 도움이 필요하다는 점과, 둘째, 일반적으로 정보를 제공만이 아니라 주민의견을 수렴하여 정책결정에 반영하는 양방향 정보전달이 필수적이라는 점이다.

본 연구는 지방자치단체 홈페이지에서 도시계획에 관한 정보가 어떻게 제공되고 있는지 그 실태를 정보제공, 의견수렴 그리고 공간정보 제공이라는 3개 분야에 대해 각각 세부평가 항목을 선정하였고 평가방법과 평가기준이 될 수 있는 항목과 기준을 제안하였다. 또 선정된 평가항목과 평가기준을 광역시와 도별 1 개소의 지방자치단체를 대상으로 평가를 실시하였고 분야별 우수사례를 소개하였다.

### Abstract

With the rapid development of information and communication technologies(ICTs) and the explosive increasing of internet users, we can find municipal information in Internet Homepage of local governments without visiting City Hall. And most part of municipal information are related with urban planning and geographic information.

In this paper I try to propose the index to evaluate the sites of urban planning information in the homepage of local governments which are classified 3 Groups. The first group is called information providing and composed with 4 categories and 20 items. The second Group is Communication between local government and citizens with 3 categories (12 items). And the third Group is Internet GIS with 2 categories (8 items).

And I propose that we have to recognize the internet as the technological media to broaden the opportunities for the community people to participate in the policy-making in reference to their political demands.

## I. 서론

### 1. 연구배경 및 목적

인터넷 기술의 비약적인 발달과 이용자의 급속한 확대 그리고 전자정부의 도입으로 국민생활에 필수적인 각종 민원정보들이 국가차원에서 구축되어 감에 따라 이제 시청이나 구

청에 직접 방문하지 않고도 지방자치단체의 홈페이지를 방문하여 시정에 관한 정보를 찾을 수 있는 환경이 만들어 졌다. 주민들에게 제공되는 정보들 중 도시계획정보는 도시에 관한 제반 사항과 도시계획과 관련한 다양한 정보(예, 공청회 공고, 승인 및 허가절차와 필요서류, 관련법규, 도면, 도시기본계획, 도시계획절차, 계획보고서 등)를 시민들에게 제공함으로써 도

시정책에 대한 이해를 높이고 도시계획 결정의 객관성을 높이고자 하는 목적 아래 제공되고 있다. 도시계획정보가 여타 정보와 다른 점은 첫째, 모든 토지관련 정보와 마찬가지로 공간적인 속성을 가지고 있기 때문에 이를 정보화하여 제공할 수 있도록 인터넷 GIS의 도움이 필요하다는 점과, 둘째, 주민들에게 일방적으로 정보를 제공하는 것만이 아니라 주민들의 의견을 수렴하여 정책결정에 반영하는 주민참여의 필요성이 높아 양방향 정보전달이 필수적이라는 점이다.

본 연구는 지방자치단체 홈페이지에서 도시계획에 관한 정보가 어떻게 제공되고 있는지 그 실태를 사례를 통해 분석하고, 효과적인 도시계획정보의 전달을 위한 홈페이지 구축 및 운영방안을 제안하는 것을 목적으로 하고 있다.

## 2. 연구범위 및 연구방법

연구의 범위는 홈페이지를 개설하여 운영하고 있는 광역자치단체 중 광역시와 각 도에서 인구규모가 크고 홈페이지의 운영이 활성화되어 있는 시급 도시를 대상으로 하였다.

연구방법으로 정보전달, 의견수렴, 공간정보제공이라는 3개 분야별로 평가항목과 세부평가항목을 선정하였고, 실제 자치단체의 홈페이지를 대상으로 평가를 실시하였다.

본 연구의 한계는 평가항목의 선정과 항목간 배점들이 지자체의 규모나 특성에 따라 차별적으로 적용되어야 하지만 본 연구에서는 대표적인 항목을 선정하고 항목간 배점을 동일하게 하여 지자체의 홈페이지 평가에 적용하는 수준에서 머무르고 있다는 한계를 가지고 있다. 이러한 한계는 전문가 분석방법이나 AHP 방법 등을 통해 객관적이고 합리적인 근거를 밝히고 도출된 가중치를 항목간에 적용한 실증적인 연구가 이어져야 할 것이다.

## II. 연구를 위한 기초이론 검토

### 1. 인터넷과 도시계획정보

도시계획은 도시에서 시민생활과 산업 그리고 여타 활동들이 쾌적하고 효율적으로 또 안전하게 이루어질 수 있도록 장래를 예측하고 토지, 건물, 도시시설 등 도시의 중요한 물리적 요소를 계획하는 기술이자 정책으로 단기간의 단편적 계획이 아니라 장기적이면서 종합적인 계획으로 주민들의 생활에 직접적으로 영향을 미치는 공간계획의 상위계획이다.

도시계획정보를 구축하는 일차적인 목적은 도시문제에 대하여 인터넷을 통해 주민들의 인식을 제고시켜 보다 적극적

인 지역사회의 기반을 마련하는 것이다. 이러한 웹사이트 구축은 공청회 공고, 승인 및 허가절차와 필요서류, 관련법규, 도면, 도시기본계획, 도시계획절차, 계획보고서 등이 포함된다. 보다 향상된 도시계획 웹사이트는 지리정보기술을 통합하여 시각적이고 공간적인 계획정보를 구현하며, 계획 이슈에 대한 시민 포럼의 장과 각종 계획에 대한 토론과 의견개진의 장을 마련함으로써 인터넷의 양방향적인 의사소통을 가능하게 하는 시스템을 구축한다. 이러한 시스템이 구축되면 주민들은 인터넷에 접근할 수 있는 곳이면 언제, 어디에서든지 계획관련 정보를 얻고, 공청회에 참여하여 의견을 개진할 수 있게 된다.

### 2. 도시계획과 주민참여

2000년 개정된 법에서는 지구단위계획과 도시시설계획 등에 주민이 계획안을 제안할 수 있도록 하는 등 주민참여의 제도적 폭을 넓혀 왔다. 그러나 계획안에 대한 의견청취와 계획결정에 대한 공람은 매우 제한적이며 소극적인 주민참여방식이라고 평가를 받아왔다. 주민참여의 운영과 관련해서, 현재의 제도적인 주민참여의 중요한 수단인 공청회는 특정시간과 특정장소에서 개최되기 때문에 소수의 주민의 참여하여 실질적인 지역주민의 의견방영의 장이 되지 못하고 있다. 또한 대립적인 분위기에서 이루어지는 경우가 많으며, 목소리가 높은 사람들의 의견만이 채택되는 문제가 있다. 또한, 계획수립단계에서 현황조사와 목표설정 위해 실시하는 주민설문조사방법은 시간과 비용의 한계로 인해 소수를 대상으로 한 조사가 되고 있다.

### 3. 인터넷 기반 주민참여

기존의 주민참여 수단들은 시간과 공간상의 제약이 있어서 다수의 참여를 유도하지 못하였지만 이젠 인터넷을 활용하여 주민참여과정에서 행정기관은 대량의 정보를 신속하고 저렴하게 전달될 수 있게 되므로 행정의 효율성을 달성할 수 있으며, 주민은 기존 참여방식의 시공간적 한계를 어느 정도 극복할 수 있기 때문에 참여기회에 대한 보다 용이한 접근이 가능하게 되며, 시각화된 정보와 행정기관의 즉각적인 피드백을 받을 수 있게 되어 지역사회와 도시계획과정을 보다 명확하게 이해할 수 있다. 전자우편, 게시판, 온라인 토론 등을 통해 주민과 공공의 지속적이고 양방향적인 의사소통이 가능하게 되어 도시계획 의사결정과정의 민주화를 도모할 수 있다.

인터넷을 활용한 주민참여를 활성화하기 위해서는 ① 공청

회의 의제와 일정 및 관련자료를 웹에 공고함으로써 주민들의 공청회에 적극적으로 참여할 수 있도록 지원할 수 있다. ② 온라인포럼을 이용하여 주민들의 의견을 수집하여 계획과정에 반영함으로써 주민과의 피드백과정을 지원할 수 있다. ③ 해당지역의 지도와 모형을 제공함으로써 주민들의 온라인 상에서 실시간으로 지역사회의 문제지역에 대한 의견을 제시할 수 있다. ④ 계획관련인의 전자우편과 홈페이지를 연결함으로써 주민들과 계획관련자들의 직접적인 인사소통을 가능하게 한다.

정보통신기술의 발달과 인터넷의 급속한 보급으로 이루어진 최근의 시대적인 변화는 이제 전자정부라는 새로운 방식의 영역을 탄생시켰고, 이를 통해 주민들이 언제, 어디에서든지 정보를 얻고, 의견을 제시할 수 있도록 하는 환경이 조성되었고 이를 통해 전자적 민주주의의 실현이라는 큰 명제를 실현시켜나가고 있다.

#### 4. 기존의 평가사례 검토

인터넷 이용인구 측면에서 세계적 수준인 우리나라에서 공공부문 웹사이트는 국민들에게 정부와 공공에서 생성되는 각종 정보와 서비스를 접하는 중요한 수단이 되고 있다.

미국을 비롯한 선진국들은 수년 전부터 정부기관의 웹사이트에 대해 정보접근권과 개인프라이버시 보호라는 기본적인 요건에 추가하여, 웹사이트 디자인의 적합성과 내용의 정확성, 이용과 접근의 용이성, 장애인에 대한 배려 등 다양한 분야의 각종 평가지표를 개발하여 정부기관의 웹사이트를 평가하고 있다.

국내에서의 정보화 평가는 주로 특정사업을 대상으로 하는 정보화사업평가와 각 정부조직이나 기관들을 대상으로 한 정보화 수준평가를 중심으로 이루어져 왔고, 웹사이트에 대한 평가는 수준평가의 한 부분으로서 각 기관의 홈페이지를 대상으로 약간의 평가지표를 포함시켜 이루어져 왔을 뿐이다. (홍성길, 2001)

동아일보와 한국전산원은 1999년 4월 광역자치단체의 전반적인 정보화 수준을 평가하기 위해 정보화계획 및 마인드를 비롯한 5개 분야의 19개 항목을 선정하여 평가하였다. 이중 웹사이트에 대한 평가는 5개 분야 중 '대민서비스' 평가항목의 일부로 포함되어 정보의 질적 수준과 정보에 대한 접근성을 종합적으로 평가하는 활용도부문(85%)과 웹사이트의 구축 및 운영부문(15%)로 나누어 평가되었다.

표 1. 동아일보·한국전산원 평가지표 및 방법

평가영역		세부평가항목
구축 및 운영		홈페이지 기획/구축 운영/유지 실태파악
홈페이지 활용도	컨텐츠	정보수준, 정보의 양, 정보의 질
	민원서비스	민원처리 수준, 대응방식 파악
	인터페이스	접속성, 검색기능, 편이성 파악

자료 : 동아일보·한국전산원, 1999. 6

중앙일보와 행정자치부는 홈페이지를 독립된 평가대상으로 선정한 최초의 사례로 민원처리, 여론수렴, 정보사용자편의, 서비스디자인, 홍보 등 7가지 항목으로 평가지표를 구성하였으며 중앙과 광역자치단체의 차이점을 기준치를 다르게 함으로써 평가를 실시였다. 디자인 관련 항목 등을 평가항목에 넣음으로서 공공성 외적인 측면에서도 평가를 시도하였다. (중앙일보 외, 2001)

표 2. 중앙일보·행정자치부 평가지표 및 방법 (%)

평가영역	가중치	세부평가항목
민원처리	21	민원안내기능, 담당자 이메일주소, 처리결과에 대한 답변 등 10개
여론수렴	18	네띠즌간 토론방, 기관장과의 대화방, 질의응답용 게시판 등 11개
정보	16	자료갱신 및 관련통계, 작성자 명시 여부 등 20 개
사용자 편의	14	정보검색의 용이도, 관련기관의 링크 등 20개
서비스	12	이용편리도, 외국어정보의 갱신 등 13개
디자인	10	화면구성 및 색상, 일관된 스타일의 유지여부 등 10개
홍보	9	최근 이슈 별도 게재, 조직·기능·예산 편성 및 집행현황 공개여부 등 12개

자료 : 중앙일보, 2001. 6. 20

행정자치부의 자치정보화지원재단은 자치단체 정보화 수준 측정을 하였는데 그 중에서 미약하지만 홈페이지부문의 기초 자치단체에 대한 평가를 하고 있다. 정보화 활용 부문에서 외부활용으로써 주요 측정지표로는 월평균 홈페이지 이용수준(최근 11개월 평균), 인터넷, 공공망 이용, 전자우편 민원처리 수준 등을 측정하였다. (자치정보화지원재단, 2000)

건설교통부와 국토도시계획학회, 중앙일보는 "지속가능한 도시대상"의 정보화 부문에서 정보서비스의 제공에 관한 항목을 두어 지방자치단체의 홈페이지에 대한 평가를 하고 있다.

구체적인 평가항목으로는 홈페이지 공개정도, 홈페이지 이용빈도 그리고 온라인을 통한 주민의견반영 등을 사용하고 있다.

표 3. 건설교통부·국토도시계획학회·중앙일보 평가지표

평가 지표	평가방법	배점	평가기준
행정정보 공개정도	법정 위원회 회의록 공개	5	인터넷상에 공개된 경우만 점수 부여
	공람, 공청회, 조례 공개	5	인터넷상에 공개된 경우만 점수 부여
홈페이지 이용빈도	게시판이용빈도	10	주민천인당 월평균 게시물건수를 표준화점수로 환산하여 평가
주민의견 반영	온라인 민원에 대한 응답	5	온라인 민원 반영도로 환산하여 평가하고
	설문조사를 통한 정책 반영	5	정량적으로 평가

자료 : 건설교통부 외, 2002. 9

기존의 홈페이지 평가에 대한 연구로는 김영삼(1998)은 “자치단체의 홈페이지 활용실태와 개선”에서 지방자치단체의 홈페이지 증가에 따른 중요성을 인식하고 주로 미국의 홈페이지 연구들을 소개해주고 있다. 그리고 시사점을 도출하여 지방자치단체의 홈페이지 구축과 평가방향을 제시하여 주고 있는데 첫째, 홈페이지의 구조에 중점을 둔 미시적 평가기준, 둘째, 홈페이지 활용범위에 따른 거시적인 평가기준으로 나누고 있으며 이에 따른 지방자치단체 홈페이지의 효과적 활용을 위한 제안을 해주고 있다. 김영삼(2001)은 “홈페이지의 효과적 활용을 위한 평가기준에 관한 연구”에서 기존 문헌을 유형화시킴으로써 새로운 홈페이지 평가기준의 필요성을 제기하여 주고 있는데 그 유형 분류로는 ① 홈페이지의 전반적인 설계 및 내용구성에 중점을 둔 평가 ② 홈페이지의 정보제공 및 서비스 기능에 중점을 둔 평가 ③ 홈페이지의 성과 평가 ④ 로그분석을 통한 사용자 정보서비스 선호도 분석 등으로 나누고 있다.

홍성길(2001)은 “공공부문 웹사이트 평가(벤치마킹)를 통한 웹사이트 평가방법론 연구”에서 우리나라 정보화 평가와 웹사이트 평가 등에 대한 소개를 해주면서 미국과 뉴질랜드의 평가 경험 및 관련 연구 등을 소개하고 있다. 그리고 송영필·강신겸(1999)은 인터넷 시대의 도래에 따라 국내 및 외국의 실태를 소개하면서 지방자치단체가 제공해주어야 할 서비스들을 인터넷 공공서비스, 인터넷 민주주의, 인터넷 정보제

공, 인터넷 마케팅, 인터넷 커뮤니티 등을 중심으로 지방자치단체 웹사이트 기능강화방안을 제시하고 있다.

### III. 지자체 홈페이지 평가지표 선정

#### 1. 평가항목설정

##### 1.1. 정보제공 부분

##### 1) 업무소개

도시계획 관련 조직과 각 부서별 업무에 대한 상세한 설명 설명이 일반인들이 쉽게 이해하고 조직의 구성을 알기 쉽게 이루어져 있는지에 대한 이해의 명료성, 업무 담당자를 쉽게 찾을 수 있고 직접 연결할 수 있는 메일 주소 혹은 전화번호 등을 제공하는지 간편성 등을 평가의 대상으로 한다. 세부평가항목과 평가방법은 표 4와 같다.

표 4. 업무소개 세부 평가항목

세부 평가항목	평가방법	배점
조직도 및 담당업무 소개	정성평가	5
업무담당자 소개	정성평가	5
담당자 이메일, 전화번호 공개	정성평가	5
조직도 등에서 담당자 직접 연결	정성평가	5
담당자에게 메모 전달	정성평가	5

##### 2) 도시계획 내용 소개

기 수립되어 있거나 수립이 진행 중인 도시계획의 내용을 소개하고 있는 지를 평가한다. 대상은 도시기본계획, 도시재정비계획, 도시개발사업계획, 도시계획시설계획 등은 물론이고, 지구단위계획 등 세부적인 계획내용 등을 대상으로 한다. 세부평가항목과 평가방법은 표 5와 같다.

표 5. 도시계획 내용소개

세부 평가항목	평가방법	배점
도시계획 수립내용 공개	정성평가	5
용도지역지구 수립 현황	정성평가	5
도시계획 수립 및 진행 상황	정성평가	5
도시계획 규제내용 공개	정성평가	5
지구단위계획 내용공개	정성평가	5

##### 3) 행사 및 회의결과 공개

도시계획의 수립과정에서 법적으로 정해져 있는 공청회 및 공람 등에 관한 정보를 공개하고 있는가와, 각종 법정위원회 의 회의안건과 결과를 인터넷 상에서 공개하고 있는지를 판

단한다. 세부평가항목과 평가방법은 표 6와 같다.

표 6. 행사 및 회의결과 공개

세부 평가항목	평가방법	배점
공청회 공고	정성평가	5
공청회 자료 제공	정성평가	5
공람 및 고시 공고	정성평가	5
법정위원회 위원명단 공개	정성평가	5
법정위원회 결과 공개	정성평가	5

4) 자료 및 문서제공

도시계획업무와 관련된 민원서류 등을 인터넷을 통해 온라인으로 제공받을 수 있는 지와, 민원서류 양식을 공개하고 있는가에 대한 평가를 실시한다. 세부평가항목과 평가방법은 표 7와 같다.

표 7. 자료 및 문서제공

세부 평가항목	평가방법	배점
민원서류 온라인 제공	정성평가	5
민원서류 양식 제공	정성평가	5
법령정보 및 조례 소개	정성평가	5
도시계획 통계	정성평가	5
관련기관과의 링크제공	정성평가	5

1.2. 의견 수렴 부분

1) 의견수렴 노력

시민들의 의견을 얼마나 적극적으로 수렴하기 위한 노력을 하고 있는가를 평가하고자 한다. 세부평가항목과 평가방법은 표 8 와 같다.

표 8. 의견수렴 노력

세부 평가항목	평가방법	배점
게시판의 업무별 세분화	정성평가	5
게시판 운영실태	등급평가	5
게시판 게재 및 조회건수	정량평가	5
FAQ 운영	정성평가	5

2) 답변의 성실성

시민들이 의견을 제시하면 이에 관해 담당자의 답변이나 조치결과를 받아볼 수 있어야 한다. 또한 이에 대한 조회수나 일정기간 내에 올라오는 게시물들을 살펴봐야 활용도를 알아 본다. 세부평가항목과 평가방법은 표 9 와 같다.

표 9. 답변의 성실성

세부 평가항목	평가방법	배점
답변게재 소요시간	등급평가	5
답변 게시자의 연관성	정성평가	5
조치결과에의 타당성	정성평가	5
조치결과에 대한 만족도	정성평가	5

3) 정책반영

제시된 의견을 적극적으로 수렴하여 이를 정책결정에 활용 할 필요가 있다. 이를 위해 주요 정책 내용이나 주민의 생활 과 직접 연계된 사업 등에 대해서는 주민의 의견을 수렴할 수 있는 방안이 필요하다. 세부평가항목과 평가방법은 표 10 와 같다.

표 10. 정책반영

세부 평가항목	평가방법	배점
정책제안 게시판 운영	정성평가	5
정책 관련 설문조사 실시	정성평가	5
CEO에 대한 제안 기능	정성평가	5
홈페이지 개선 의견 수렴	정성평가	5

1.3. 인터넷 GIS

1) 공간데이터 제공유형

인터넷 GIS는 인터넷의 기술을 GIS와 접목하여 지리정보의 입력, 수정, 조작, 분석, 출력 등 GIS 데이터와 서비스의 제공이 인터넷 환경에서 가능하도록 구축된 GIS를 말한다. (강 영옥, 2001) 여기서는 홈페이지에서 제공되고 있는 공간 정보의 형태와 정보 검색방법 그리고 제공되는 도면과 정보의 다양성을 평가하도록 한다. 도면정보는 자료의 속성상 재생하는데 많은 시간이 소요되며, 인터넷 상에서 이를 실현하는데는 소요되는 시간 등을 평가하도록 한다. 세부평가항목과 평가방법은 표 11와 같다.

표 11. 공간데이터 제공

세부 평가항목	평가방법	배점
지도정보(벡터, 이미지) 제공	정성평가	5
대화형 지도서비스	정성평가	5
지도정보의 다양성	등급평가	5
지도화면 재생 속도	정량평가	5

2) 공간정보의 종류와 수준

인터넷을 통해 지도로 제공되는 지역정보로는 항공사진이나 위성사진 등 이미지 정보와 지형도, 도시계획도 등 벡터정

보를 망라한 도면정보와 주요시설 및 업종분포 등의 생활정보, 버스노선과 도로별 교통현황 등의 교통정보 그리고 새주소부여 사업에 의한 거주소와 새주소 등 지번정보를 제공하고 있는가를 파악하는 것이다. 이들 제공되는 내용의 종류와 질적 수준을 평가하도록 한다. 세부평가항목과 평가방법은 표 12와 같다.

표 12 정보의 종류와 수준

세부 평가항목	평가방법	배점
도면정보 제공	정성평가	5
생활정보 제공	정성평가	5
교통정보 제공	정성평가	5
주소정보 제공	정성평가	5

## 2. 평가방법 및 평가기준

평가방법은 크게 정성평가, 등급평가 그리고 정량평가로 구분하여 평가항목의 특성에 따라 적합한 평가방법을 개별적으로 선택하거나 혼용하여 사용하도록 한다.

정성평가는 평가항목에서 요구하는 내용이 제공되고 있는가의 여부를 판단하여 (Yes, No)의 2분법적인 점수를 부여하는 것이다. 등급평가는 평가대상이 되는 수준을 판단할 수 있도록 최저수준과 최고수준을 정하고 그 사이를 몇 개의 구간으로 구분하여 등급별로 해당되는 점수를 부여하도록 한다. 예를 들어 게시된 의견에 대한 응답시간으로 당일을 최고점수로 부여하고 답이 없는 것을 최저점으로 하여 점수를 부여하는 방법이다. 표 13는 등급평가의 수준을 결정하기 위해 사용되는 판정기준을 설명하고 있다.

정량적인 평가는 평가과정에서 얻어진 실제 데이터를 직접 입력하여 점수를 계산하는 방법으로 이 경우, 원자료의 값을 그대로 사용하는 방법과, 각 지표의 평가기준을 같은 단위로 변환시키기는 작업 표준화점수(Z-Score)로 변환하여 부여방법 중 합리적인 방법을 선택하여 사용한다. 특히 표준화점수 방법은 다양한 지표들이 사용되기 때문에 발생하는 척도의 문제를 해결하기 위해 각 지표간의 단위를 통일시키기 위해 사용한다.

그리고 정성적인 평가와 정량적인 평가를 혼용하여 사용하는 경우에는 그 기준설정 뿐만이 아니라 과정에 따라서도 다른 결과가 도출될 수 있기 때문에 충분한 고려가 전제되어야 한다.

표 13. 등급평가의 평가방법과 기준설정방법

평가기준	기준설정방법
적극성	직접적인 민원 당사자로부터 직접 의견수렴 및 결과통보
신속성	신속한 응답과 조치경과 통보 등 민원에 대한 답변시간
관리실태	스팸성 게시물의 관리 기간이 오래 경과한 게시물의 보존
최신성	최신의 자료로 갱신되고 있는지의 여부 통계자료 등의 신속한 수정
상세성	항목을 상세하게 나누어 정보를 제공하고 있는지를 평가

## 3. 평가결과

### 3.1. 평가결과

선정된 광역단체와 기초자치단체를 대상으로 홈페이지의 평가를 실시한 결과는 표 14와 같다.

### 3.2. 평가 항목별 우수사례

#### 1) 정보제공 부분

##### 가) 업무소개

##### ○ 광역자치단체

대구광역시는 도시계획국에서 담당하고 있는 업무에 대해서 각 과별로 자세히 설명해 주고 있으며 또한 조직 구성에 대해 시민들이 쉽게 알 수 있도록 조직도를 구성하고 있고, 담당업무별로 설명을 제시하고 시민이 담당자에 연락할 수 있는 전화 번호와 E-mail등을 제공해 주고 있다.

##### ○ 지방자치단체

경기도의 성남시는 도시과에서 담당하고 있는 업무에 대하여 설명해 주고 있으며, 구성원이 담당하는 업무가 무엇인지 알기 쉽게 조직도와 함께 사진을 넣었고 각 구성원들의 E-Mail과 전화번호 등을 제공해 주고 있다.

##### 나) 도시계획내용 소개

##### ○ 광역자치단체

서울특별시 도시계획수립내용과 추진사항 등을 제공하고 용도지역지구 수립현황 등은 최신의 정보를 제공하고 있으며, 지구단위계획 해설 및 지구단위계획 구역 지정 현황을 제공하고 있다.

○ 지방자치단체

제주도 제주시는 2021년 제주 도시계획수립에 대해 간략한 설명으로 내용을 제시하고 있다. 이러한 내용을 좀 자세히 보여주기 위해 또 다른 페이지를 만들어 제공해 주고 있고, 또한 원본을 파일로 얻기를 원하는 이용자들을 위해 PDF파일로 다운로드 받게 하였다.

다) 행사 및 회의내용 공개

○ 광역자치단체

울산광역시는 시정계시판을 이용하여 미리 공시,공고함으로써 이용자들이 시에서 어떠한 일들을 준비하고 있는지 알 수 있다. 또한 위원회를 위원명단을 공개하고 위원회에서 결정된 사항들을 알고 싶은 이용자들의 위하여 따로 결과 사항을 찾을 수 있도록 하였다.

○ 지방자치단체

경상남도 창원시는 도시계획국에서는 주요행사의 일정 및 행사내용에 대해 게시판 운영하고 있으며 내용을 보면 열람 및 공청회 공고와 공람공고를 제공해 주고 있다. 또한 위원회 위원명단을 공개하고 위원회에서 결정된 사항들을 제공해 주고 있다.

라) 자료 및 문서제공

○ 광역자치단체

울산광역시는 민원들의 편의를 위해 온라인으로 서류를 제공하고 있으며 서류 양식에 대해 문서를 다운로드 받을 수 있도록 하고 있다.

또한 법령정보 및 조례에 대해 상세한 소개를 하고 있으며, 도시계획에 대한 각종 통계자료를 문서형태로 제공해 주고 있어 활용도를 높이고 있다. 또한 관련기관에 대해 사이트를 링크로 제공해 주고 있다.

○ 지방자치단체

전라북도 전주시는 민원서류에 대한 온라인 제공과 민원인들을 위해 양식을 웹상에서 직접 제공 받을 수 있으며, 법령정보 및 조례를 소개 해 주고 있고, 전주시의 도시계획 통계에 대해 문서로 제공해 주고 있다.

2) 의견수렴 부분

가) 의견수렴의 적극성

○ 광역자치단체

대전광역시는 도시건설주택국 분야로 게시판을 운영하고 있으며 이용자들의 문의사항에 대해 각 분야별로 답변을 해 주고 있다. 게시판운영은 대체로 잘 되고 있으며, 하루하루

표 14. 평가결과 분석 표

항목	장보기부(100)					의견수렴부분				인터넷 GIS			총점
	업무 소개	도시계획 내용소개	행사 및 결과 공개	자료 및 문서제공	소개	의견 수렴 노력	답변의 성실성	정책반영	소개	공터기 터 제공	장보기 종류와 수준	소개	
대상기관													
배점	25	25	25	25	100	20	20	20	60	20	20	40	200
서울특별시	20	15	25	25	85	10	18	15	43	15	10	25	153
부산광역시	20	5	10	20	55	20	18	20	58	5	15	20	133
인천광역시	20	5	10	15	50	15	18	0	33	5	10	15	98
대전광역시	20	5	15	25	65	20	18	15	53	12	15	27	145
대구광역시	20	10	15	15	60	10	14	10	34	5	10	15	109
광주광역시	5	5	10	10	30	5	14	20	39	13	20	33	102
울산광역시	20	10	15	25	70	15	18	10	43	5	10	15	128
강원도 강릉시	6	5	15	10	36	13	19	15	47	13	5	18	101
경기도 성남시	20	10	10	15	55	13	19	15	47	11	15	26	128
충남 공주시	8	0	10	15	33	16	17	10	43	15	15	30	106
충북 청주시	20	5	0	20	45	20	17	5	42	11	15	26	113
경남 창원시	20	0	20	20	60	13	19	10	42	11	10	21	123
경북 포항시	20	5	20	20	65	18	17	0	35	6	16	22	122
전남 여주시	10	3	15	15	43	13	17	15	45	5	13	18	106
전북 전주시	12	0	15	20	47	13	17	10	40	15	13	28	115
제주도 제주시	20	10	20	15	65	8	13	10	31	5	15	20	116

글들이 계속해서 올라오고 있다. 또한 많이 문의하는 질의에 대해 FAQ에서 제공해 주고 있다.

○ 지방자치단체

충청북도 청주시는 답변이 필요없는 일반적인 의견은 열린 광장의 자유토론포방을 이용하게 하고, 답변이 요구되는 의견에 대해서는 따로 게시판을 만들어 관리하고 있다. 의견에 대해 처리부서별로 답변을 제시해 주고 있다. 게재되는 글도 항상 올라오고 있으며, 조회건수도 올라오는 글들에 비해 높은 편이다. 또한 시정과 관련하여 자주묻는 질문과 답변을 제공해 주고 있다.

나) 답변 및 조치결과 통보

○ 광역자치단체

인천광역시시는 시민들이 제시한 내용에 대하여 각 부서에서 최대한 빠른 시일 내에 답변해 주고 있다. 답변일자를 보면 대체로 평균 1일 ~ 2일 정도가 소요되는 것을 나타냈다. 또한 일일평균 게시물에 올라오는 글은 3건정도이고 하루 평균 조회수를 보면 60 ~ 70건 정도이다. 올라오는 글을 통해 많은 사람들이 정보를 얻으므로 활용도가 높다.

○ 지방자치단체

경기도 성남시는 시민들이 제시한 내용에 대하여 1일에서 2일내 에 답변을 해주고 있으며 온라인으로 민원을 신청하였을 경우 현재 처리되는 상황과 처리 진척도를 알기 쉽게 그림으로 제공하여 일반 시민들이 이해하기가 쉽게 하였다. 하지만 아직 많이 알려지지 않은 듯하여 조회수는 상당히 낮다.

다) 정책반영

○ 광역자치단체

부산광역시시는 사이버정책 토론포방을 개설하여 시민들의 의견을 청취수립에 중요한 자료를 활용하고자 한다. 여론조사로 시민과 함께하는 시정을 펼치고자 하며 인터넷을 통해 전해지는 시민 의견을 적극적으로 시책수립에 반영하고자 하였다. 또한 시홈페이지에 대하여 발전적인 의견등의 여론을 수렴하고 있다.

○ 지방자치단체

전라남도 여수시는 정보?지식사회에 부응하는 열린 시정구현을 위해 시정발전과 시민생활에 도움이 될 시민들의 참신한 제안을 공모한다. 또한 홈페이지 개선에 대해 시민들의 의

견을 수렴하여 적극 반영하려고 한다.

3) 인터넷 GIS

가) 공간데이터 제공유형

○ 광역자치단체

서울특별시시는 Web GIS를 이용하여 서울시에 관한 다양한 지리정보를 제공해주고 있다. 지리정보를 분류, 명칭, 영역별로 나누어 검색하게하여 사용자가 더욱 편리하게 사용할 수 있도록 하였다. 또한 각 주요 지역에 주변환경을 VR로 담에 제공해 주고 있어 지역 현황을 더 상세하게 제공받을 수 있다.

○ 지방자치단체

전주시는 Web GIS를 이용하여 모범적인 지리정보 서비스를 제공하고 있다. 새주소안내와 업소정보안내, 건물정보를 제공해 주고 있고, 일반지도와 위성영상 2가지를 동시에 제공해 주어 이용자는 다양한 서비스를 받을 수 있다.

나) 공간정보 제공

○ 광역자치단체

광주광역시시는 생활정보를 제공하기 위해 Quick link를 이용하여 빠른 서비스를 제공하고 있으며 교통정보를 교통종합정보와 버스노선안내 2가지를 제공하고 있고, 새주소부여사업으로 인해 새주소이용안내를 Web GIS를 이용하여 제공해 주고 있다.

○ 지방자치단체

전라북도 포항시는 4가지의 카테고리로 나누어 생활정보를 제공해 주고 있다. 교통정보서비스를 위해 실시간 영상과 버스노선, 대중교통정보, 기상정보를 제공해 주고 있다. 주소정보는 지번도를 기준으로 하여 제공하며 필요시에는 PDF파일로 직접 받아 볼 수 있다.

IV. 결론 및 제언

본 연구는 지방자치단체의 홈페이지에서 중요한 정보요소 중위 하나인 도시계획정보가 일반 정보와 달리 공간적인 속성을 가지고 있기 때문에 이를 정보화하여 제공할 수 있도록 인터넷 GIS의 도움이 필요하고, 주민들에게 일반적으로 정보를 제공하는 것만이 아니라 주민들의 의견을 수렴하여 정책 결정에 반영하는 주민참여의 필요성이 높아 양방향 정보전달



이 필수적이라는 점을 지적하면서 이를 평가할 수 있도록 정보제공, 의견수렴 그리고 인터넷 GIS의 3 개 분야로 구분하여 평가지표를 제안하였고, 제안된 평가지표를 이용하여 1개 특별시, 6개 광역시 그리고 9개 지방자치단체를 대상으로 홈페이지를 방문하여 평가를 실시하였다.

평가결과를 종합하면 비교적 업무소개나 자료제공 등에서는 고르게 높은 점수를 받았지만, 의견수렴 부분에서는 몇 시를 제외하고는 제대로 기능을 갖추지 못한 경우가 많음을 확인할 수 있었다. 이는 아직 홈페이지의 기능을 일방적인 정보 전달의 수단으로 활용하고 있는 지자체가 많다는 점을 보여주고 있다. 인터넷 GIS 부분은 공간데이터의 제공실태는 아직 낮은 수준으로 파악되었지만, 생활정보나 새주소사업 등은 국가차원에서 추진된 사업의 영향으로 다양한 공간정보가 구축되어 제공되고 있는 것으로 파악되었다.

연구의 한계에서 밝힌바와 같이 평가항목의 선정과 항목간 배점들이 지자체의 규모나 특성에 따라 차별적으로 적용되어야 하지만 본 연구에서는 대표적인 항목을 선정하고 항목간 배점을 동일하게 하여 지자체의 홈페이지 평가에 적용하여 이를 고려하지 못하고 있다. 추후 이어지는 연구에서는 지자체의 홈페이지의 수준을 평가할 수 있는 다양한 지표항목을 개발하고 이들 중 의미 있는 항목을 선정하고 각 항목간 배점의 기준과 도시별 특성을 부여할 수 있는 가중치의 부여 방안 등에 관한 전문가 분석방법이나 AHP 방법 등을 추가하도록 할 예정이다.

도시계획 관련정보를 제공하고 있는 홈페이지의 평가지표로 제안된 항목과 기준들은 현재의 수준을 평가하여 각 시들의 수준을 비교하기 위한 지표이기도 하지만 한편으로는 홈페이지가 더욱 개선된 모습으로 발전할 수 있도록 방향을 제시해 주는 역할도 할 수 있을 것으로 기대된다.

## 참 고 문 헌

- [1] 강영욱, 「인터넷 GIS를 이용한 서울시 지역정보 제공방안 연구」, 2001.
- [2] 김영삼, 「지방자치단체의 홈페이지 구축과 평가기준의 활용방안」, 지역정보화, 제4권, 1998.
- [3] 김무곤, 장하용, 「공공기관 웹사이트의 평가모형 개발을 위한 연구: 정부부처 홈페이지의 사례분석을 중심으로」, 「사이버커뮤니케이션학보」 7, 2001.
- [4] 송영필, 강신겸, 「인터넷 시대의 지자체 웹사이트 기능강화방안」, 삼성경제연구소 연구보고서, 1999
- [5] 엄정섭, 지방자치단체의 인터넷 GIS 사이트 평가기준 설정 및 적용, 국토연구 통권 37 권, 2003.
- [6] 홍성길, 「공공부문 웹사이트의 평가: 벤치마킹을 통한 웹사이트 평가 방법론 연구」, 「2001년도 한국정책학회 추계학술대회 proceedings」, 2001.
- [7] 한국전산원, 「공공기관 홈페이지 구축·운영지침서 1998년 개정판」, 1998.
- [8] 행정자치부, 「인터넷 정부 홈페이지구축 체계화 방안」, 1997.
- [9] 행정자치부, 「정부기관 홈페이지 발전기본계획」, 1998.
- [10] 행정자치부 자치정보화지원재단, 「2000 기초자치단체 정보화수준측정」, 2001.
- [11] 각 지자체 홈페이지
- 서울특별시 : <http://www.metro.seoul.kr/intro.html>  
 부산광역시 : <http://www.metro.busan.kr/>  
 인천광역시 : <http://www.inpia.net/>  
 대전광역시 : <http://www.metro.daejeon.kr/>  
 대구광역시 : <http://www.daegu.go.kr/>  
 광주광역시 : <http://www.gwangju.go.kr/>  
 울산광역시 : <http://www.ulsan.go.kr/>  
 강릉시 : <http://www.gangneung.gangwon.kr/>  
 성남시 : <http://cans21.net/>  
 공주시 : <http://www.gongju.go.kr/>  
 청주시 : <http://www.cjcity.net/index.jsp>  
 창원시 : <http://changwon.go.kr/>  
 포항시 : <http://www.ipohang.org/>  
 여주시 : <http://www.yeosu.jeonnam.kr/>  
 전주시 : <http://www.jeonju.go.kr/>  
 제주시 : <http://www.jejusi.go.kr/>

최 봉 문 (Bong-Moon, Choi) 정회원



1985년 2월 : 한양대학교 도시공학과 (공학사)  
 1987년 2월 : 한양대학교 도시공학과 (공학석사)  
 1992년 8월 : 한양대학교 도시공학과 (공학박사)

1992년 6월 ~ 현재 : 목원대학교 건축도시공학부 교수

<관심분야> : 도시계획, GIS, Web-GIS, Mobile-GIS