



그림 2-16. Singapore Government's Communication through Social Media: Twitter  
Retrieved from <https://twitter.com/govsingapore>

## 4. mVOTING

### 4.1. 정책목표와 정책성과

#### 4.1.1. 정책목표

mVoting 이 도입 전, 서울시 공무원들은 정책결정을 위해 시민들의 의견을 파악하기 위해서는 상당한 비용과 자원을 소모해야만 했다. 기술적인 문제로 일일이 설문조사를 하거나 시민과의 대화 등을 통해서만 시민들의 의견을 수렴할 수 있었기 때문이다. 그러나 모든 정책결정에 이러한 방식으로 하기에는 시간과 비용의 한계로 인해 정책의 수혜대상자와 괴리되는 결정이 발생하곤 했다.

이러한 민주주의의 고질적 문제점을 해결하기 위하여 서울시는 mVoting 이라는 전자투표방식을 통하여 서울시의 정책결정과정에 시민들의 참여를 유도하고자 한다.

한국에서는 현재 전체 국민의 88%가 스마트폰을 활용하고 있어서, 서울시는 mVoting 을 통하여 시민들의 참여를 적극적으로 도모하고자 한다. mVoting 은 mobile 과 voting 의 합성어로, 명칭에서 알 수 있듯이 모바일 플랫폼을 통한 전자투표를 주요 근간으로 하고 있다. mVoting 의 정책목표는 다음과 같다.

### **1. 정책결정과정의 개방과 시민과의 협업**

---

서울시정에 대한 투명한 정보공개를 통한 참여 유도

정책결정과정에 대한 시민참여의 확대 유도

### **2. 시민참여를 근간으로 하는 정책결정과정**

---

정책 프로슈머로서의 서울시민

공사협력을 통한 정책의 질과 정부성과 향상

### **3. 공공정책의 질적 향상**

---

정부와 시민의 상호소통을 통한 정책산출

정책당사자 중심의 정책사고와 이를 통한 정책의 적실성 향상

mVoting 은 정책에 관련된 주제뿐만 아니라 서울시민들의 일상생활과 관련된 분야에 대해서도 관심을 가지고 있다. 제공되는 기능들은 매우 직관적이기 때문에 사용이 매우 편리하며, 스마트폰 앱과 홈페이지를 통하여 동일하게 접근할 수 있다.

그림 2-17 은 mVoting 의 스마트폰 앱의 첫 화면을 보여준다. 서울시의 mVoting 앱은 일반적인 앱과는 달리, 직관적이며 사용하기 쉬운 인터페이스가 매우 특징적이다. 근본적으로, mVoting 은 참여에 대한 시민들의 비용절감과 이를 토대로 시민들을 서울시의 정책형성과정에 참여시켜 ‘시민이 주인인 정부’를 만들고자 함에 그 의의가 있다. 그러나 유선상담, 공청회, 팩스 등 기존의 의견수렴 방식에는 명백한 한계가 있고 다양한 시민들을 정책결정과정에 참가시키기가 매우 어렵다는 단점이 있다.

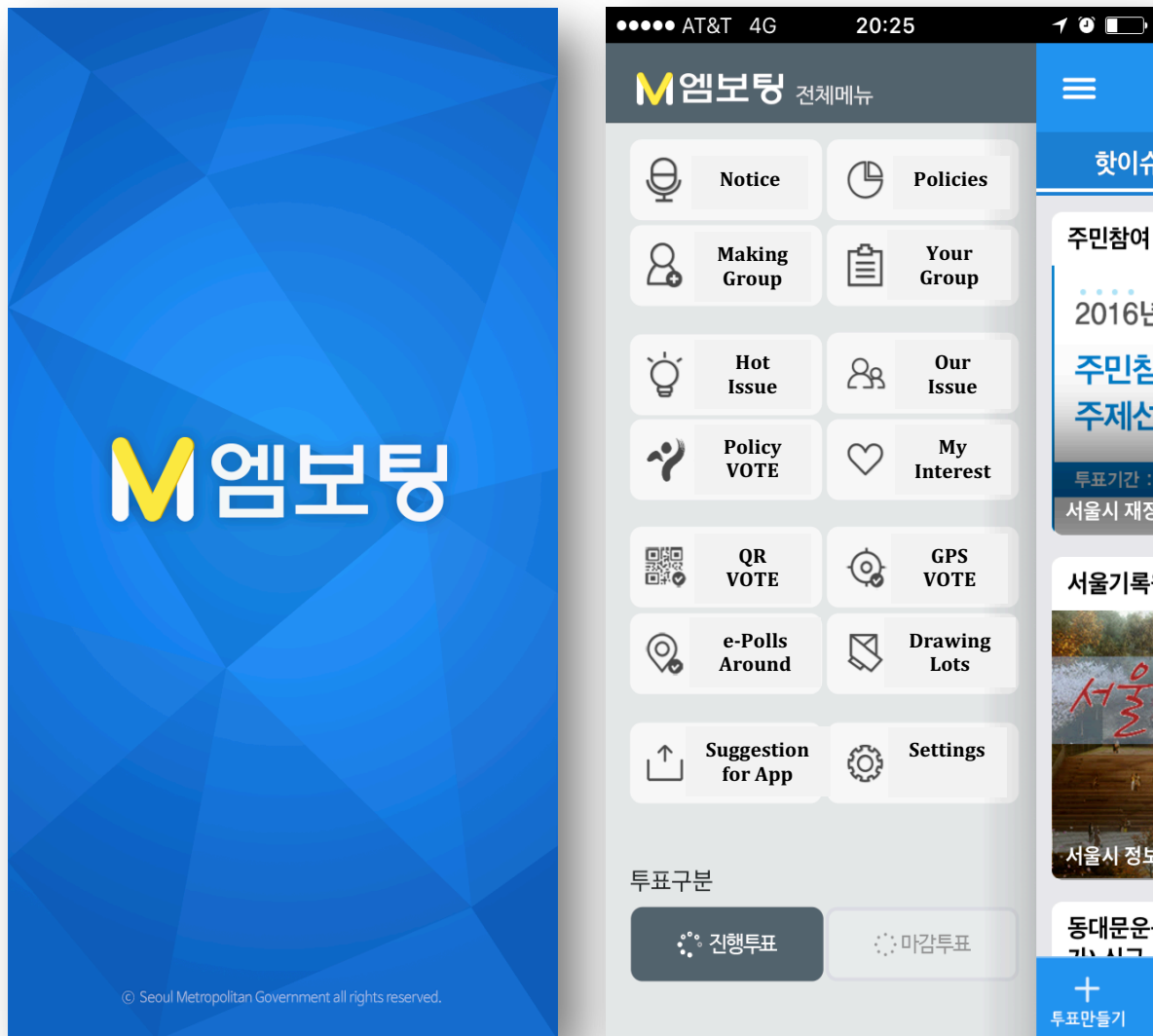


그림 2-17. mVoting App Menu

mVoting 은 이러한 기존의 방식들에 효과적으로 융합하여 효율적으로 의견을 수렴할수 있게 하기에 용이하다는 장점을 지닌다. 서울시의 정책결정에 시민들의 직접적인 참여를 유도하는 것은 시민들의 기대감을 충족시키고, 동시에 공공정책의 적실성을 매우 향상시킬 수 있다.

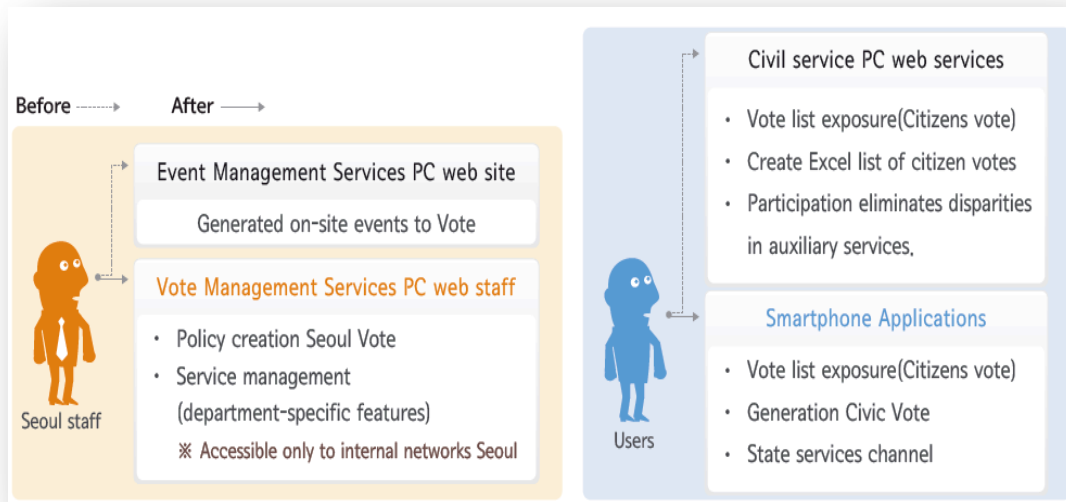


그림 2-18. mVoting: Before and After of the Policy Introduction  
Source. Seoul Metropolitan Government. (2014). Digital Seoul e-Government.

#### 4.1.2. 정책성과

mVoting 의 가장 큰 특징은 정책 세부사항에 관하여 시민들에게 직접 의견과 현장감을 취합하여 확인할 수 있게 해준다는 점이며, 예상되는 성과 또한 이와 크게 관련되어 있다.

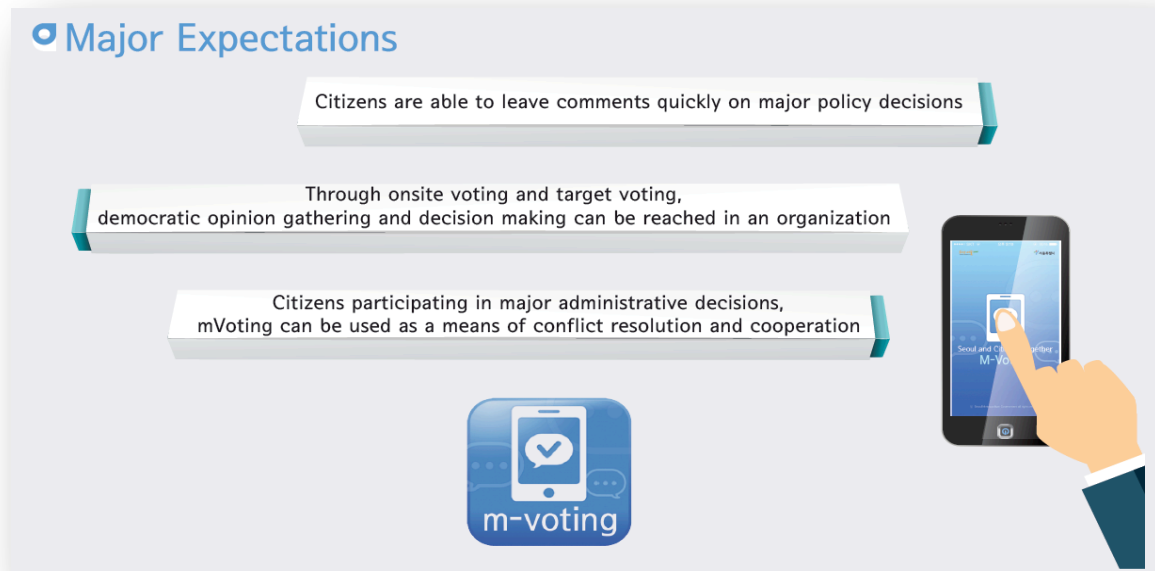


그림 2-19. mVoting: Policy Performance and Expectation  
Source. Seoul Metropolitan Government. (2014). Digital Seoul e-Government

### 1. 모바일 소통 플랫폼: 높은 앱 다운로드 숫자와 사용률 (2016 년 7 월 기준)

MVOTING 가입자 수: 280,000 건

투표 참가자 수: 110 만 명 (누적 참가자 포함)

### 2. 정보기술을 활용한 보다 실질적인 정책담론의 장 제공

투표 제안 건수: 총 4,404 건 - 시민: 3,889 건 (88.3%), 공무원 515 건 (11.7%)

선별된 정책을 실질적으로 서울시정에 반영: 총 181 개의 정책이 현실화

### 3. 시민과 정부의 양방향 소통을 통한 질적 성장

시민이 직접 참여하는 소통 플랫폼 제공

정책형성과 집행 전 과정 (정책의제 – 정책결정 – 정책집행 – 정책평가)에의 활용

전자투표 비용 경감: 시간적, 경제적, 전자적 위험비용 등을 해소

사회전반에 민주주의의 생활화 확산: 관 주도 정책결정 → 시민참여를 통한 결정

#### 4.2. 정책 세부내용

기존의 정책투표하에서는 시민들이 직접 투표장으로 가야 하는 등 많은 시간과 비용이 소모되었었다. 그러나 mVoting 은 서울시민들이 정책문제뿐만 아니라 시민들 개개인의 생활에서 보이는 사소한 문제에 대해서도 손쉽게 의견을 제시할 수 있게 되었다. 또한 사진첨부, 지역정보(GPS)를 통하여 시정문제에 대한 더 자세한 고민을 공유할 수 있게 되었다.

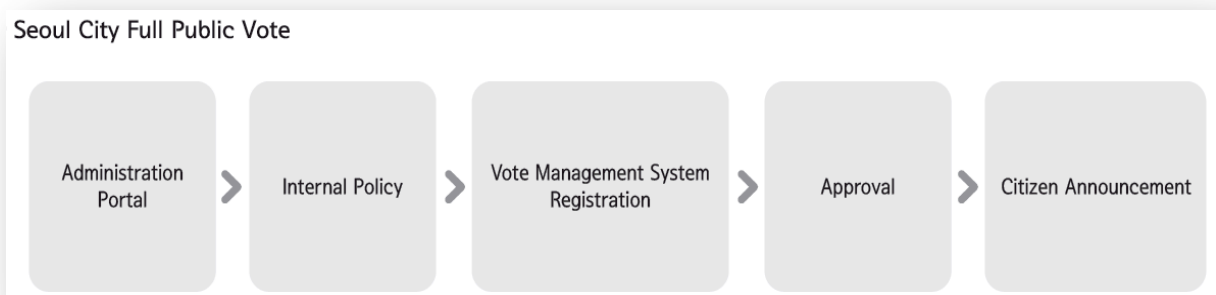


그림 2-20. mVoting: Open Vote Process

Source. Seoul Metropolitan Government. (2014). Digital Seoul e-Government

또한 투표자 지정기능을 통하여 지역기반의 정책논의가 가능하다는 점도 큰 특징이다. 더불어 시민간의 투표설정 기능을 통해서 상호 의견을 다시한번 확인하여 시민중심의 정책 논의 또한 가능하다. 쉽게 말하자면, 기존에는 시민들의 인식이나 지역구의 문제에 대한 의견 수렴에 공청회, 설문조사 등 수많은 비용을 소요했었다면 이제는 단시간안에 더 많은 데이터를 손쉽게 수집할 수 있게 되었다.

#### 4.2.1. 주요 기능

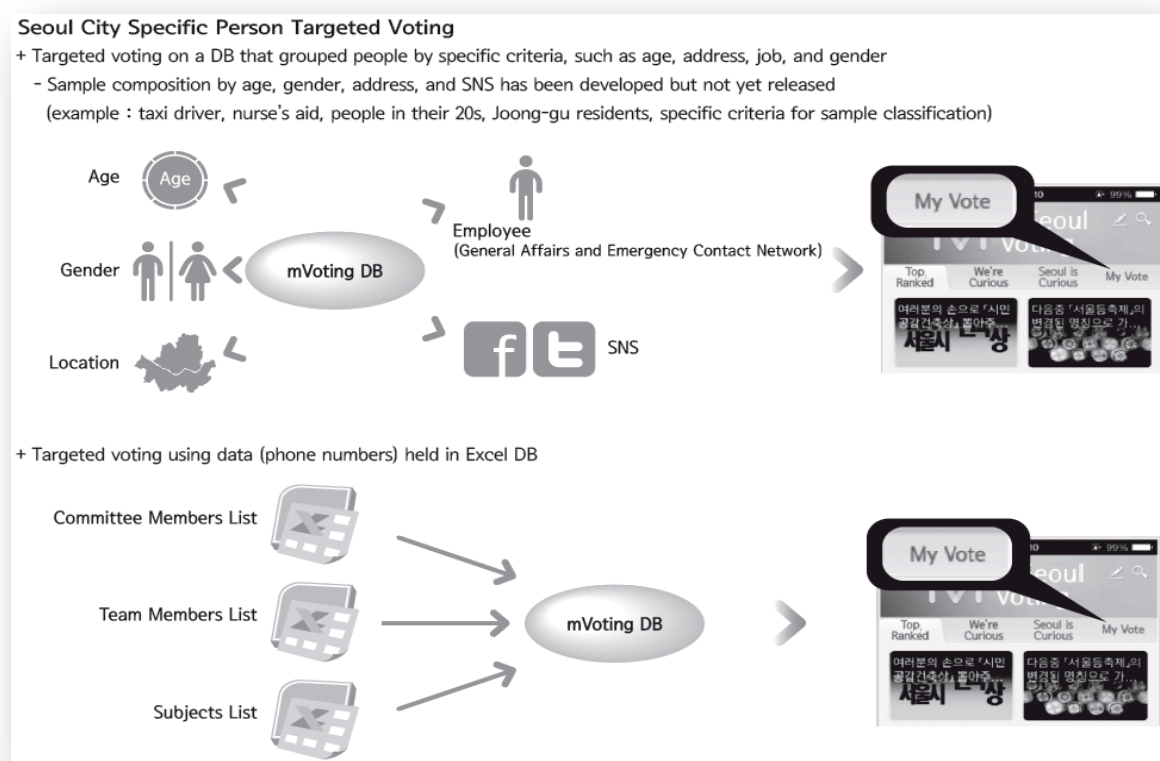


그림 2-21. mVoting: Targeted Vote Process

Source. Seoul Metropolitan Government. (2014). Digital Seoul e-Government

#### 모두에게 열린 공개투표 (G2C)

담당부서와 업무내용에 관계없이 서울시 공무원들은 mVoting 을 통하여 정책결정에 필요한 서울시민들의 의견을 투표를 통하여 물어볼 수 있다. 이를 통하여 서울시는 시민들의 선호가 무엇인지, 혹은 다르다면 어떤 부분이 서울시의 관점과 다른지를 보다 생생히 파악할 수 있다. 이렇게 축적된 시민들의 의견은 서울시 정책결정의 근거로 활용된다.

## 특정인 대상투표 및 현장투표 (G2C)

서울시가 보유한 데이터베이스를 기반으로 나이, 지역, 직업, 성별 등 특정 기준으로 선별된 시민들을 대상으로 투표를 진행할 수 있다. 이를 통하여 세부 정책의 특정 맥락이 필요한 경우 필요한 데이터를 축적할 수 있다.

## 시민이 시민에게 묻는 투표 (C2C)

시민들 또한 다른 시민을 대상으로 투표를 개설하여 의견을 청취할 수 있다.

## GPS 를 활용한 현장투표 (G2C)

교통신호나 서울시 행사 등에 관한 경우, 때로 정책은 매우 현장중심적으로 접근할 필요가 있다. mVoting 은 이러한 경우를 위해 GPS 기반 현장투표를 제공하고 있다. 예컨대 특정 지역 3KM 안에 있는 시민들에게만 의견을 청취할 수 있다.

### 4.2.2. 구성과 세부사항

#### mVoting 앱 구성



그림 2-22. mVoting: App Composition and Details



그림 2-22 는 mVoting 모바일 앱의 메인화면이다 (2016 년 8 월 기준). 앱을 통하여 시민들은 손쉬운 터치만으로 서울시와 서울시민들의 최근 이슈를 손쉽게 접할 수 있다. 단순히 정보를 습득뿐만 아니라, 시민들은 투표를 통하여 자신들의 의견을 직접 게재함으로써 정책결정에 참가할 수 있다.

### **mVoting 투표와 활용사례**

Type	Contents of policy vote	# of participants
G2C	Vote on designating of non-smoking area in the Han River park	1,048
	Vote on the restriction of vehicle driving when the level of air pollution rises extremely	1,085
	Vote on utilization plan of <u>Nodeul</u> Island	2,368
	Asking opinions to citizen about <u>RandD</u> supporting policy for solving the urban problems	4,371
C2C	Asking opinions to citizens about the policy of riding public transportation for free over the age of 65	1,466
	Asking opinions to the citizen about standing seats of Red-bus between the Seoul city and <u>Kyungki-do</u> (Safety first? or not)?	2,185
	Asking opinions to citizen about the problems of public buses	1,281

**도표 2-2.** mVoting: Vote Process and Specified Functions

Source. Seoul Metropolitan Government. (2014). Digital Seoul e-Government

### **mVoting 을 통하여 설정가능한 투표대상자**

Voting Target	Voting Category	Subject
All	Targeting all who have the application installed	Seoul City, Citizens
Specific (targeted) Citizens	Separate registers	
	Database extraction (gender, age, area, Social Media)	Seoul City
	Employee phone numbers database connection (internal vote)	
	Administrative district (Gu and Dong) *fixed concept	
	Current locations (GPS-based) * variable concept	
	Policy field vote (register / GPS / QR)	
	Private group vote (phone number unknow) To register for private vote, specific room number and password are required in the 'Poll / Vote Search' area.	Citizens

**도표 2-3.** mVoting: Vote Process and Specified Functions

Source. Seoul Metropolitan Government. (2014). Digital Seoul e-Government