

2024년
VOL.4

KIPA

KOREA
INSTITUTE OF
PUBLIC
ADMINISTRATION

정부혁신 BRIEF



최초

최고



시민과 함께 달리는
자전거

서울시

공공자전거 따릉이



강서윤 연구원(행정혁신연구실)



한국행정연구원 | 행정혁신연구실



2024 정부혁신 **국내최고** 사례



시민과 함께
달리는 자전거

서울시

공공자전거 따릉이

강서윤 연구원 (행정혁신연구실)



서울시는 따릉이 사업의 시행으로 자전거를 생활교통수단으로 정착시키고,
누구나 편리하고 안전하게 자전거를 이용할 수 있는 환경을 조성하고자 하였다.

✓ '최초' 공유도시 '최고' 공공자전거, 서울시

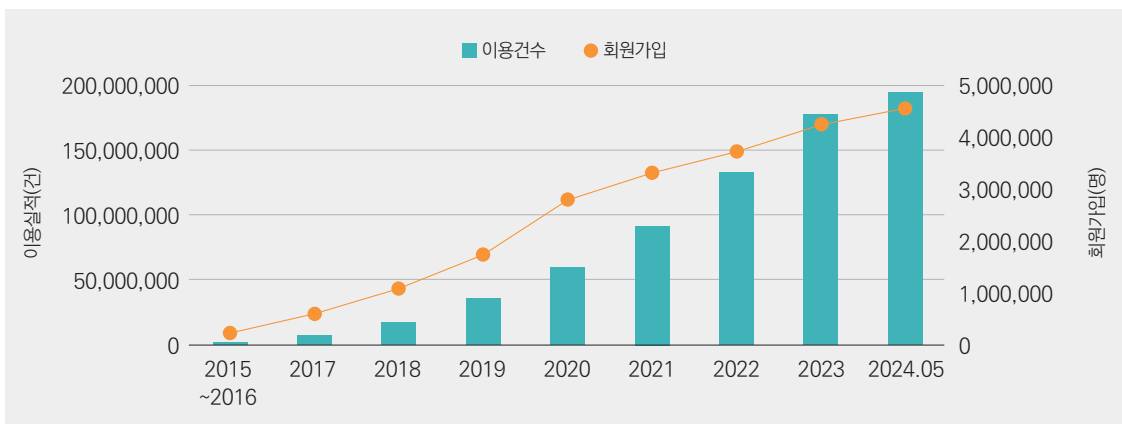


2012년 서울특별시 세계 최초로 '공유도시'를 주창하였으며 공유 촉진의 기반을 조성하기 위한 다양한 정책을 시행하였다. 그 중 교통분야에서 시행된 대표적인 정책이 바로 공공자전거 따릉이 사업이다. 서울시는 따릉이 사업의 시행으로 자전거를 생활교통수단으로 정착시키고, 누구나 편리하고 안전하게 자전거를 이용할 수 있는 환경을 조성하고자 하였다. 이를 통해 교통혼잡 완화, 대기질의 개선, 시민건강 증진 등을 꾀하고 있으며, 나아가 공유의 교통문화를 확산하고 새로운 도시가치를 정립하며 도시의 지속가능성 제고에 노력하고 있다.

자전거가 친환경 녹색교통수단으로서 주목 받고 있는 만큼, 공공자전거 정책은 전 세계적으로 활발히 운영되고 있다. 2024년 현재 전 세계 2,046개의 도시에서 공공자전거 제도를 운영하고 있으며,¹⁾ 우리나라 역시 여러 지방자치단체에서 각기 다른 공공자전거 제도를 운영하고 있다. 2008년 10월 창원시에서 '누비자'라는 이름의 공공자전거를 최초로 도입한 이래로, 대전광역시의 '타슈', 세종특별자치시의 '어울링', 여수시의 '여수랑' 등 다양한 명칭의 공공자전거가 지역별로 활발히 운영되고 있다.

서울시의 따릉이는 제3차 정부혁신 최초최고 선정 대상기관 중 공공자전거 부문 '최고'로 선정되었다. 2010년 11월 '서울바이크(Seoul Bike)'라는 이름으로 운영되던 서울시 공공자전거는 2015년 9월 시범사업을 거친 후 동년 10월 '따릉이'라는 이름으로 본격적으로 운영되었으며, 도입 이래로 이용건수 및 회원가입자 수가 꾸준히 증가하고 있다. 연도별 이용현황을 보면 가장 최근인 2024년 5월 누적 이용건수가 약 2억 건에 다다랐으며, 누적 회원가입자가 약 450만 명으로 서울시민 4명 중 1명꼴로 따릉이 회원인 것을 알 수 있다 <(그림 1) 참조>.

1 그림 1 | 연도별 서울시 공공자전거 따릉이 이용현황



※출처: 서울시시설공단 '공공자전거 종합현황'에 제시된 내용을 토대로 저자 작성

1) <https://bikesharingworldmap.com/#/all/2.5/0/51.5/> (2024.09.30. 방문)

그렇다면 따릉이 사업이 이처럼 많은 시민의 사랑을 받고 공공자전거 중 ‘최고’로 선정될 수 있던 혁신의 요소는 무엇이었을까? 서울시 공공자전거 사업 담당자 및 관계자와의 인터뷰와, 서울시가 제공하는 따릉이 관련 데이터 및 보도자료 등을 토대로 따릉이가 정부 혁신 ‘최고’로 뽑힌 3가지 요인을 살펴보았다.



서울시 공공자전거 관계자 인터뷰

① 혁신의 첫 번째 요소: 더 쉽게, 더 편하게!



대중교통으로 출퇴근을 하는 사람이라면 누구나 지하철역이나 버스정류장 근처에 따릉이 수십 대가 쌓여 있는 것을 본 경험이 있을 것이다. 그야말로 출퇴근 시간대 따릉이 거치가 ‘이쁘하게’ 적용되지 못하고 있다. 이러한 따릉이 과다 및 과소 거치 현상을 해결하고자 서울시는 집중관리대여소를 선정하고 전담 인력을 편성하여 운영하고 있다.



서울시설공단 공공자전거운영처 전진우 처장

“따릉이가 대여와 반납이 자유롭다 보니까 대여소별로 불균형이 나타나더라고요. 실제로 많은 시민분들이 이 부분에 대해 민원을 접수하셨습니다. 막상 딱 이용하려고 하면 따릉이가 없다고. 혹은 따릉이가 도로를 다 막고 있어 불편하다는 민원도 있었죠. 따릉이를 보통 출근하실 때 집에서 버스정류장까지, 그리고 퇴근하실 때 회사에서 지하철역까지 왔다갔다 하는 데 많이 이용하시다 보니 대중교통 인근 대여소에 과다 혹은 과소 공급이 되는 걸 저희도 현장에서 많이 보고 들었습니다. 그래서 저희가 가장 중점적으로 하고 있는 것이 바로 ‘집중관리대여소 운영’입니다.”

집중관리대여소는 따릉이 이용 성수기인 4월부터 11월 사이, 출근시간(7-9시)과 퇴근시간(17-19시)을 대상으로 운영된다. 2022년 3월 시범사업으로 47개 소를 대상으로 하던 집중관리대여소 운영 사업은 2023년 220개로 확대되었으며, 2024년 올해에는 330개 소를 대상으로 하고 있다. 대여소별 따릉이 이용 현황을 토대로 따릉이가 거치대 수의 130% 이상 배치되어 있는 대여소를 과다거치 대여소, 거치대 수의 30% 미만 배치된 대여소를 과소 거치 대여소라 본다. 보통 이러한 과다 및 과소거치 대여소는 고정되어 있지 않고 상황에 따라 유동적이다.

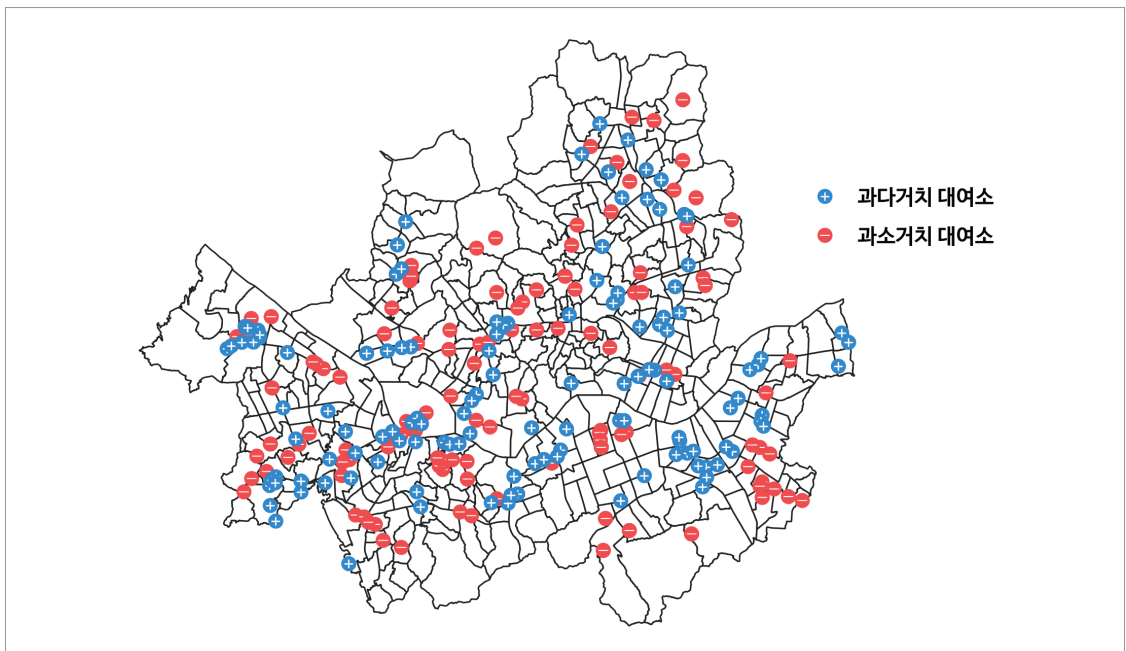


서울시설공단 공공자전거운영처 전진우 처장

“집중관리대여소 위치는 1년 내내 고정되어 있지 않습니다. 저희는 수시로 따릉이 이용현황을 하나하나 뜯어봐요. 민원도 함께 살펴보고요. 그리고 이걸 기반으로 상황에 따라 집중관리대여소를 새로 선정합니다. 사실 선정해놓고 보면 대동소이(大同小異)하긴 합니다만, 이렇게 수시로 봐야(선정해야) 시민분들이 더 편하게 이용하실 수 있을 것 같아서 신경쓰고 있습니다.”

〈그림 2〉는 2024년 9월 기준의 따릉이 집중관리대여소 분포를 보여주며 파란색 ⊕ 모양의 점은 과다거치 대여소를, 빨간색 ⊖ 모양의 점은 과소거치 대여소를 의미한다. 또 과소거치 대여소 인근에 과다거치 대여소가 몰려 있고, 과다거치 대여소 인근에 과소거치 대여소가 몰려 있다. 즉, 수급불균형을 위해서는 일정 권역을 벗어난 배송이 필요하다는 것인데, 출퇴근 시간대의 혼잡한 도로를 고려하면 이는 시간과 노력의 투입이 필요한 일이다. 이에 서울시는 따릉이 재배치를 담당하는 11개의 센터별로 각 2명을 집중관리대여소 전담인력으로 편성하여 출퇴근 시간대 과다 및 과소거치 대여소의 따릉이 재배치에만 집중할 수 있도록 하고 있다. 또한 2023년에는 서울시와 서울시설공단이 협의하여 집중관리대여소 전담인력으로 기간제 근로자를 20명 추가 채용하기도 하였다. 이에 현재는 총 234명(일반 배송직원 136명, 기간제 98명)이 따릉이 재배치 관련 업무를 맡고 있다.

1 그림 2 | 서울시 공공자전거 집중관리대여소의 분포 (2024년 9월 기준)



※출처: 서울시설공단 내부 데이터를 기반으로 저자 작성

이러한 노력의 결과, 2023년 한 해 동안 집중관리대여소에서만 약 66만 건의 따릉이 재배치가 이루어졌다. 이는 지난해 전체 재배치 건수인 390만 건의 약 17%에 해당하며, 일반 대여소에 비해 집중관리대여소에서의 재배치가 약 3.29배 더 많은 수준이다. 이는 서울시가 시민의 편리한 따릉이 이용을 보장하기 위해 얼마나 적극적으로 노력했는지 보여주는 결과다. 특히, 서울시는 시시각각 변하는 현장 여건과 이용 추이에 따라 집중관리대여소를 유동적으로 선정하고, 재배치 전담 인력을 확대하여 따릉이 서비스의 질을 지속적으로 개선하고 있다.

나아가 서울시는 올초 도입한 '기후동행카드' 사업에 따릉이를 포함하여, 시민들이 편리하고 효율적으로 따릉이를 이용할 수 있도록 지원하고 있다. 기후동행카드 사업은 시민들의 경제적 부담과 더불어 자가용 사용률을 줄이고자 고안된 사업으로, 기후동행카드를 발급 받으면(따릉이 포함시 65,000원, 따릉이 미포함시 62,000원) 30일 동안 지하철, 버스, 공공자전거 등의 다양한 교통수단을 무제한으로 이용할 수 있는 혁신적인 교통 서비스다. 서울시 보행자전거와 정여원 과장은 기후동행카드 사업의 범위를 따릉이까지 확대한 이유를 다음과 같이 밝혔다.



서울시 기후동행카드



서울시 보행자전거과 정여원 과장

“저희도 처음에는 지하철이랑 버스만 기후동행카드에 포함시키는 방안을 생각했었죠. 그런데 따릉이가 대중교통이 안닿는 구석구석에서 퍼스트-라스트마일 모빌리티로서 역할하고 있지 않습니까? 거기다 따릉이는 대표적인 친환경 교통수단이니 기후동행카드의 목적에도 맞아 포함하지 않을 이유가 없더라고요. 실제로 많은 분들이 따릉이가 포함되어 더 만족하시는 것 같아요. 보통 시민분들이 따릉이를 이용할 때마다 일일권을 결제해서 많이들 이용하시는데, 기후동행카드로는 한 번만 결제하면 30일 동안 무제한으로 이용할 수 있으니 더 편하게 느끼시는 것 같아요.”

기후동행카드와 유사한 사례로 2023년 독일에서 기후변화 대응을 위한 대중교통 이용 유도 정책으로 도입한 ‘49유로 티켓(Deutschlandticket, D-ticket)’ 제도가 있다. 그러나 서울시 기후동행카드는 여기서 한 발 더 나아가 공공자전거 따릉이를 포함하였고 청년할인, 문화시설 할인 등 서울시에서 추진 및 관리하는 사업들과의 연계를 통해 시정 기조인 ‘약자와의 동행’을 담아내고 있다. 이러한 노력 역시 더 편하고 더 손쉬운 따릉이 이용을 지원하고자 한 서울시의 고민이 담겨 있다고 보여진다.

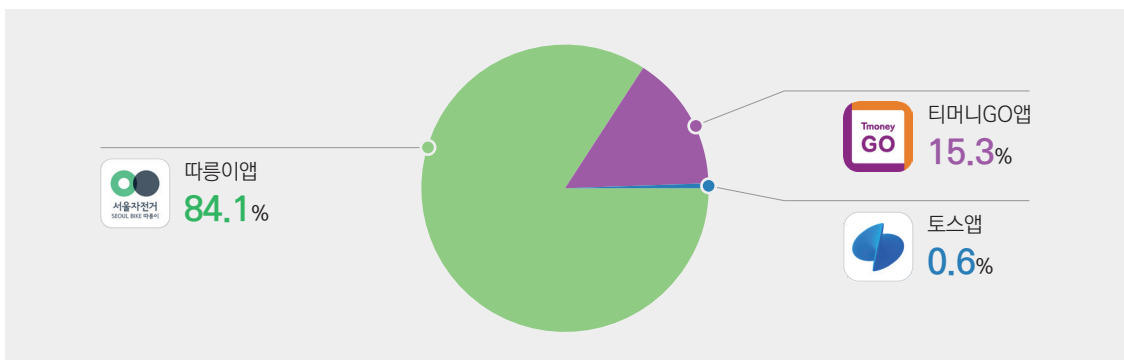
② 혁신의 두 번째 요소: 함께 해요, 민간기업!



따릉이는 원래 서울시가 운영하는 ‘서울자전거 따릉이’ 애플리케이션(앱)을 통해서만 이용할 수 있었지만, 최근에는 티머니GO와 토스, 쏘카 같은 민간 플랫폼을 통해서도 따릉이를 이용할 수 있게 되었다. 많은 시민들이 이미 사용 중인 앱을 통해 더욱 편리하게 이용권을 구매하고 자전거를 대여할 수 있게 되며, 따릉이 이용에 대한 접근성이 크게 향상되었다. 서울시의 입장에서는 따릉이를 이용할 수 있는 다양한 채널이 확보되어 이용이 활성화 될 수 있다는 점에서, 민간기업 입장에서는 공유모빌리티 플랫폼으로서 입지를 넓힐 수 있는 기회라는 점에서 서로 윈-윈(win-win) 할 수 있는 협업 사례다.

〈그림 3〉은 따릉이 이용 가능 플랫폼인 따릉이, 티머니GO, 토스 앱의 점유율을 보여준다. 2015년 10월부터 운영된 따릉이앱이 각각 2020년 2월, 2024년 2월 따릉이 결제 서비스를 도입한 티머니GO 및 토스 앱보다 확연히 높은 점유율을 보인다. 이처럼 아직까지는 대부분의 따릉이 이용자가 따릉이앱을 이용한다는 점을 고려하여 서울시는 따릉이앱 자체이용의 편의성도 높이고자 하였다. 대표적 예로 2023년 7월 따릉이앱 내 결제에 있어 현대백화점의 ‘H포인트’를 활용할 수 있도록 현대백화점과 업무협약을 체결하여 시민들이 보다 편리하게 결제할 수 있도록 지원하였다. 이처럼 서울시는 민간플랫폼 도입을 넘어, 자체 앱 내에서도 결제 편의성을 강화함으로써 이용자 중심의 서비스 제공에 노력하고 있다.

Ⅰ 그림 3 | 따릉이 이용 가능 플랫폼 점유율 (2024년 5월 기준)



※출처: 서울시 보행자전거과 내부 데이터를 기반으로 저자 작성

한편 올해 2월부터 협업을 시작한 ‘토스’와 내년 2월부터 따릉이 결제 시스템을 도입할 예정인 ‘쏘카’의 경우는 기업측에서 협업을 먼저 제안하였다. 이처럼 민간기업이 공공서비스에 적극적으로 관심을 가지고 협력 방안을 제안한 것은 공공과 민간이 상호보완적으로 발전할 수 있는 가능성을 보여주는 좋은 사례다. 이러한 관점에서 서울시는 더 많은 기업과의 협업을 통해 더 나은 시너지를 얻기를 원하고 있다.



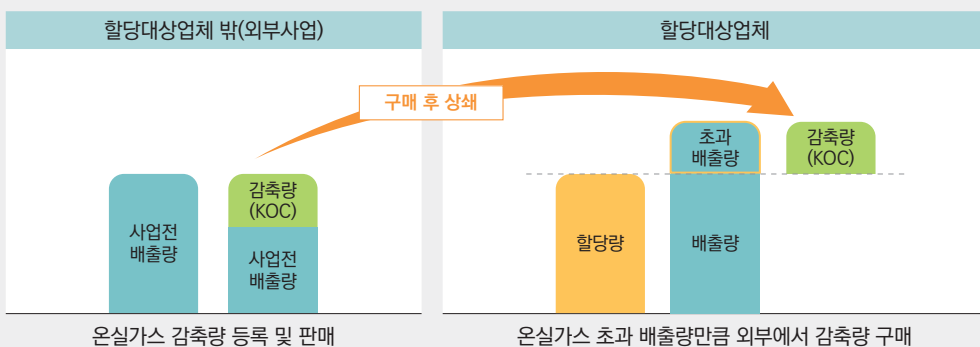
서울시 보행자전거과 정여원 과장

“토스나 쏘카 같은 경우는 기업 측에서 먼저 저희한테 협업을 제안했어요. 저희도 나름대로 협업할 수 있는 민간기업을 발굴한다고 노력하고 있지만, 앞으로 더 많은 기업들이 참여의사를 밝혀주면 좋겠습니다. 저희는 참여의사가 있는 기업을 언제나 환영하고요, 협업을 통해서 따릉이 이용자들한테 더 많은 혜택이 갈 수 있게 하고 싶습니다.”

특히 따릉이 사업에서 ‘(주)티머니’와의 협업이 빈번한 것을 확인할 수 있다. 앞서 살펴본 기후동행카드 사업도, 티머니GO를 통한 결제도 모두 티머니와 관련된다. 서울시와 티머니는 오랜 시간 협력 관계를 유지하며 신뢰 관계를 쌓아왔다. 최근 티머니와 긴밀하게 협력하여 따릉이를 통해 ‘온실가스 배출권’을 확보한 사례는 매우 성공적인 성과 중 하나다. 올해 3월 서울시와 티머니의 합작을 통해 따릉이는 정식으로 환경부 상쇄등록부 시스템에 외부사업으로 등록되었다. 이는 따릉이가 자가용을 대체하여 온실가스 감축에 기여한다는 사실이 공식적으로 인정 받은 것이다.

[참고] 온실가스 배출권 거래제와 환경부 온실가스 상쇄 등록부 시스템

온실가스 배출권 거래제는 2015년부터 시행된 제도로, 정부가 온실가스를 배출하는 사업장을 대상으로 연 단위 배출권을 할당하여 할당 범위 내에서 배출행위를 할 수 있도록 하고, 배출 할당 대상 사업장의 배출권 여분 또는 외부사업 등록을 통하여 업체 간 거래를 허용하는 제도다. 환경부 온실가스 상쇄 등록부 시스템은 온실가스 감축이 가능한 사업을 대상으로 감축량을 측정하여 그만큼 온실가스 배출권을 거래할 수 있도록 하는 시스템이다.



2022년 12월 한국교통안전공단에서 「공유자전거 도입을 통한 교통수단 대체 사업의 방법론」을 환경부 상쇄등록부 시스템에 등록하여 공공자전거가 기존 교통수단인 자가용을 대체하여 감축한 온실가스 배출량을 산정할 수 있는 근거를 확보하였다. 공공자전거를 통한 온실가스 감축량은 자가용 대신 자전거를 이용하여 감축된 이동 거리에 연료 사용량, 화석연료 배출계수 등을 곱하여 산정된다.

※출처: 서울시 보도자료 '서울시, 전국 최초로 공공자전거를 통한 온실가스 배출권 확보한다'(2023.05.25.)를 토대로 저자 재구성

공공자전거를 통한 온실가스 감축분에 대한 배출권 확보는 전국 최초인 만큼 등록에 있어 까다로운 부분이 많았다. 실제로 서울시가 2023년 5월 말부터 티머니와 함께 외부 컨설팅을 통해 감축량 및 사업 배출량을 산정하고, 사업 계획서를 등록, 국토교통부 타당성 평가 등 다양하고 복잡한 행정절차를 모두 추진하였다. 서울시 정여원 과장은 그 과정에서 티머니의 역할이 컸다며, 티머니의 적극적인 지원에 고마움을 표하였다.



서울시 보행자전거과 정여원 과장

“티머니 측에서 따릉이를 통한 온실가스 감축 사업을 먼저 제안했습니다. 저희도 내부 검토를 해보니 온실가스 상쇄 외부사업 등록에 시도해보면 좋을 것 같아서 수락했는데, 등록 절차가 엄청 복잡하더라고요. 담당부서 공무원 한 명이 맡아서 하기에는 너무 어려운 것 같습니다. 티머니에서 외부 컨설팅도 주선해줘서 좋은 결과를 낼 수 있었던 것 같아요.”

해당 사업을 제안한 티머니 MaaS사업개발팀 손기욱 팀장은 평소 환경보호에 관심을 가지고 고민하던 중, 환경부 온실가스 상쇄 등록부 시스템을 활용하는 방안을 떠올리게 되었다고 한다. 특히 이는 최근 기업 경영에서 중요한 화두로 떠오른 ‘ESG (Environment, Social, Governance)’ 경영과도 맥을 같이 한다. 또 그는 등록 과정에서 어려운 부분들이 있었으나 서울시의 적극적인 협조 덕분에 성공적으로 따릉이의 온실가스 배출권을 확보할 수 있었다며 감사를 표하였다. 공공과 민간이 각자의 역할에 최선을 다하면서 상호 협력을 통해 성공적인 결과를 거둔 이 같은 사례야말로 정부혁신이 추구해야 할 바람직한 방향성이라고 생각된다.



티머니 MaaS사업개발팀 손기욱 팀장

“전국 최초? 저는 세계 최초가 아닐까 싶습니다. 원래도 환경보호에 관심이 많았는데 또 요즘 ESG 경영이 화두잖아요. 따릉이를 타면 탄소배출이 절감되는데, 이것 시민들에게 혜택으로 돌려주고 환경도 보존하는 방안이 있을 것 같아 주변에 자문도 구하고 하다 서울시에 따릉이 온실가스 배출권 확보를 제안하게 됐습니다. 환경부 온실가스 상쇄 등록부에 소송 분야가 있어서 이미 전기버스나 전기택시 같은 교통수단들이 포함되어 있는데요, 거기서 아이디어를 얻었습니다. 사실 인증 받을 때 절차도 깐깐하고, 국토교통부, 환경부 등과 왔다갔다 조율을 진짜 많이 했거든요. 최초로 공공자전거를 환경부 온실가스 상쇄 등록부 시스템에 외부사업으로 등록하는 거다 보니 더 면밀히 살펴보신 것 같습니다. 근데 서울시 담당 주무관님이 저희가 관련 자료를 요청할 때마다 바로 회신해주시고, 의욕 있게 협조해주셔서 다행이었죠. 또 공단서울시설공단 측에서도 저희가 실사 갔을 때 엄청 적극적으로 협조해주셔서 감사했습니다.”

실제 시민들이 따릉이를 탑승하면서 줄어든 온실가스 배출량은 연 평균 962tCO₂로 산정되었다. 이는 이동 거리에 연료 사용량, 화석 연료 배출 계수 등을 곱해 산정된 1400tCO₂에서, 단말기 배터리 충전 등 따릉이로 발생하는 온실가스 배출량 438tCO₂을 뺀 수치다. 탄소배출권이 한국거래소에서 1t당 12,000원에서 13,000원 수준으로 거래되고 있다는 점을 감안하면, 따릉이로 확보한 온실가스 배출권의 판매로 연간 약 12,000만 원의 수익을 낼 것을 기대할 수 있다.²⁾ 아직 수익분에 대한 활용 방안은 정해지지 않았지만 아마도 시민을 위해 활용될 것으로 기대된다.



서울시 보행자전거과 정여원 과장

“아직 활용방안에 대해서는 확정된 게 없습니다. 올해 초에 외부사업 등록이 확정된 거다 보니까. 그래도 어쨌든 이 수익이 시민분들 덕분에 발생하지 않습니까? 시민분들이 따릉이를 많이 이용해서 생길 수 있던 수익이죠. 그래서 그 금액이 얼마가 될지는 모르겠지만 어쨌든 따릉이 이용 활성화에 투입되어야 하지 않을까 이런 생각을 하고 있습니다.”

3 혁신의 세 번째 요소: 시민의 힘을 믿자!



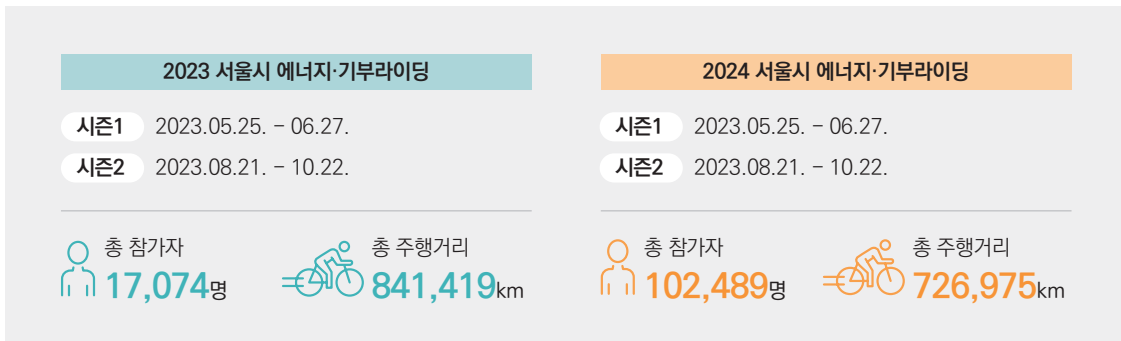
서울시 에너지·기부라이딩

따릉이 사업에 있어 시민의 역할을 간과할 수 없다. 앞서 살펴본 온실가스 배출권 확보 사례에서도 알 수 있듯, 따릉이는 대표적인 친환경 교통수단으로서 그 이용이 늘어날수록 탄소배출을 줄이는 효과를 갖는다. 이러한 특성을 인지한 서울시는 에너지공단 및 서울에너지공사와 협력하여 따릉이를 많이 이용할 수록 기부가 되는 ‘에너지·기부라이딩’ 캠페인을 시행하며 이용을 독려하고 있다. 이는 자전거를 활용한 저탄소 생활 문화 정착을 위한 자전거 출퇴근 프로그램 및 기부문화 행사로, 출퇴근 시간대 따릉이를 타면 자동으로 참여되는 이벤트다. 자전거를 활용한 출퇴근 횟수를 가장 많이 기록한 참가자는 ‘최다참여상’을, 자전거를 이용한 출퇴근 거리가 가장 긴 참가자는 ‘최장거리상’을 수상할 수 있고 이외에도 ‘행운상’ 등 다양한 부문에 걸쳐 경품을 제공하고 있다. 또, 참가자 주행거리 1km당 1원의 기부금으로 조성하여, 에너지 소외계층 및 독거노인 지원에 활용하고 있다.

2) 서울시 아카이빙, 2024.03.27. <https://seoulsolution.kr/ko/content/10005>

그 운영 현황을 살펴보면 2023년에 비하여 2024년 주행거리는 조금 줄었지만 6배가 넘는 인원이 참가한 것을 확인할 수 있다(그림 4)참조). 이 캠페인으로 소나무 약 23,587그루를 심은 효과와 맛먹는 온실가스 약 97,415kgCO₂가 감축되었다.³⁾ 이 캠페인은 친환경 교통수단인 따릉이를 통해 탄소중립 실천과 더불어 기부 문화까지 확산시킴으로써, 시민들의 참여를 바탕으로 지속가능한 도시를 만들어간다는 점에서 큰 의의가 있다.

그림 4 | 서울시 에너지·기부라이딩 캠페인 운영 현황



※출처: 서울시 보도자료 및 관련 기사를 토대로 저자 재구성

뿐만 아니라 따릉이의 운영상 애로사항을 해결하기 위하여 서울시는 시민의 힘을 적극적으로 활용하고 있다. 앞서 살펴본 바와 같이 대여와 반납이 자유로운 따릉이는 필연적으로 수급 불균형 문제에 직면할 수 밖에 없다. 배송 인력을 활용하여 집중관리대여소를 선정하고 따릉이를 재배치하는 것 역시 이를 해소할 수 있는 매우 효과적인 방법이지만, 이에 더하여 서울시는 올해 5월 티머니와 함께 ‘시민참여 따릉이 재배치 사업’을 도입하였다. 이는 출퇴근 시간 등 따릉이 이용이 몰리는 시간대에 시민이 과다거치 대여소에서 자전거를 대여하거나, 과소거치 대여소에 반납할 때마다  100마일리지를 드려요!  1000원 38,  1000원 0,  1000원 40



시민참여 따릉이 재배치 사업

이러한 인센티브 제공은 시민들의 자발적인 참여를 독려하여 따릉이 수급 불균형 문제를 완화하는 데 기여할 수 있다. 서울시는 시민에게 마일리지를 지급하기 위하여 지난 6월 ‘서울시 자전거이용 활성화에 관한 조례’를 개정하는 등 제도적 기반을 마련하기도 하였다. 이처럼 서울시는 시민의 힘을 적극적으로 활용하여 공공서비스의 운영 효율성을 높일 뿐만 아니라, 시민들에게 실질적인 혜택을 제공하며 공공과 시민이 함께 만들어가는 지속가능한 서비스 모델을 구축하고자 노력하고 있다.

3) 서울시 보도자료 ‘서울시 <자전거 출퇴근 캠페인>에 10만명 참여, 지구 18바퀴 돌았다’ (2024.11.14.)

서울특별시 자전거이용 활성화에 관한 조례

제15조(자전거이용자에 대한 지원)

- ③ 시장은 제1항에 따라 자전거 이용 활성화를 위하여 다음 각 호에 따른 대상에게 마일리지 등 인센티브를 예산의 범위에서 제공할 수 있다. <신설 2012.3.15., 2024.7.15.>

한편 따릉이가 서울시민의 주교통수단으로 자리 잡으며, 정비 수요도 크게 늘어나게 되었다. 이에 대응하여 서울시는 2019년부터 따릉이와 동네점포를 합친 ‘따릉이포’ 사업을 운영하고 있다. 동네 자전거 점포를 활용하여 정비수요에 대응하면서도, 소규모 민간 생활형 자전거 대리점(영세사업자)의 생업 지원을 통해 침체한 골목상권 활성화에 기여하기 위함이다. 이러한 따릉이포 사업은 서울시설공단의 업무혁신 아이디어에서 시작되었다.



서울시설공단 공공자전거운영처 전진우 처장

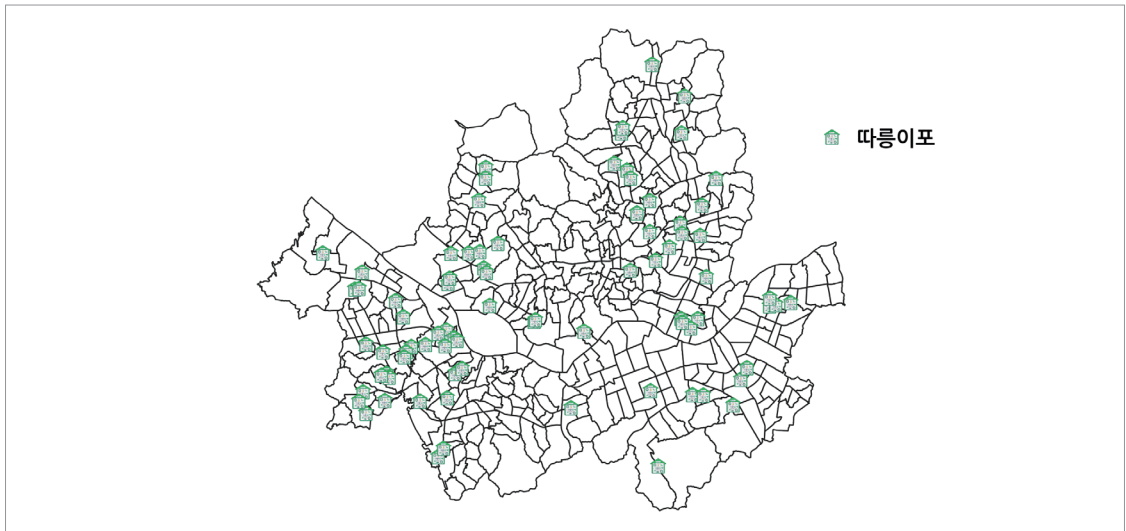
“‘따릉이포’에 대한 아이디어는 저희 자체 업무혁신 추진 과정에서 나왔습니다. 지금 저희가 지역별로 정비 센터를 운영하고 있긴 하지만 아무래도 정비 수요가 늘어나는 만큼 인건비 부담이 늘기도 했고, 또 안전사고 예방을 위해서는 선제적인 정비가 중요하다보니 동네 자전거 점포들을 활용하는 방안을 떠올렸습니다. 저희 측에서 점포에 고장난 자전거와 함께 정비에 필요한 부품을 보내드리면, 점주분들께서 수리를 해주십니다. 이렇게 수리가 완료된 자전거는 저희가 다시 회수해서 현장에 재배치하는 방식으로 운영되고 있어요. 점주분들께는 매월 말 부품별 교체 단가에 따라 정산해서 입금해드리고 있습니다.”

매년 2월에서 3월 사이 서울시와 서울시설공단 홈페이지, SNS 등을 통해 따릉이포 사업에 참가할 자전거 점포를 공개모집하고 있다. 자격요건은 ‘서울시 내에서 자전거 수리를 취급하는 점포를 3년 이상 운영한 개인사업자’이며, 특히 점포 주위의 주차환경이 필요한데, 고장 자전거 배송 및 수리 완료 자전거 회수를 위해서는 따릉이 배송차량(1톤 화물)의 주정차가 가능해야 하기 때문이다. 2024년 현재 총 81개의 자전거 점포가 서울 전역에서 따릉이포로서 역할하고 있다 <(그림 5) 참조>.



따릉이포 모집 공고

I 그림 5 I 서울시 전역 따릉이포 분포 (2024년 기준)



※출처: 서울시설공단 내부 데이터를 기반으로 저자 작성

실제 따릉이포를 운영하고 계신 강변MTB 황덕하 사장을 만나 이야기를 들어보았다. 자전거가 너무 좋아 명예 퇴직 후 자전거 대리점을 연 그는 2019년부터 쪽 따릉이포에 참여하고 있다. 그는 따릉이포로서 역할하는 것이 경제적으로 도움이 될 뿐만 아니라 개인적으로도 성취감이 있어 지인들에게 추천하기도 했다. 지인 중 한 명은 올초 모집 공고에 지원했다고 하는데, 따릉이포 담당자인 서울시설공단 관리팀 홍성길 대리는 이를 듣고 ‘아, 그분이요!’라고 바로 알아채며 소중한 점수 한 분이 늘었다며 기뻐하였고 더 많은 점주들이 참여했으면 좋겠다는 의사를 밝혔다.



따릉이포 강변MTB 황덕하 사장

“따릉이포에 참여한 후 가게 운영에 도움되기도 하고, 따릉이를 수리하고 있으면 지나가는 사람들이 ‘어? 따릉이네?’ 하고 색다르게 보더라고요. 실력을 인정 받은 곳이라고 생각하는 것 같아서 뿌듯해요. 저는 무조건 추천합니다. 안 그래도 따릉이포에 신청하라고 주변에 말하고 다녔는데 저랑 같이 자전거 좋아해서 대리점 운영하고 있는 친구도 올해 선정됐다고 하더라고요.”

2023년 기준 총 9만 6천 건의 따릉이 정비가 진행되었는데, 이 중 따릉이포 80개의 정비 건수가 약 35% 가량을 차지하는 것으로 나타났다. 이처럼 따릉이포는 정비 수요 대응에 독특한 역할을 하고 있다. 뿐만 아니라 서울시는 매년 말 점주들에게 따릉이 개선사항에 대한 의견을 받는 환류 과정을 거치고 있다. 황덕하 사장 역시 작년 말 안장 내구성이 부족하다는 점을 개선요청사항으로 제출했으며, 전진우 처장은 이를 개선하기 위해 현재 내부 논의 중임을

전달하였다. 이처럼 서울시는 누구보다 정비 현장을 잘 아는 시민 중 한 명인 따릉이포 점주의 목소리에 귀기울임으로써, 따릉이 서비스의 질을 개선하고자 노력하고 있다.



서울시설공단 공공자전거운영처 전진우 처장

“매년 말 따릉이포 사업이 끝나면 종합평가를 진행하며 점주분들, 9개 정비센터 반장님들, 관리소 담당자분들께 개선의견을 받고 있습니다. 받은 의견은 내년에 최대한 반영하고자 협의와 검토를 거치고 있습니다. 황덕하 사장님께서 말씀하신 안장 관련 의견도 저희가 파악하고 있습니다. 한 번에 바꾸기는 어려운 부분이다 보니 아직 명확히 개선되진 않았지만 내부 논의 중인 부분입니다.”

✓ 서울시 따릉이, 최고인 이유가 있다!



서울시 따릉이는 단순한 공공자전거 서비스를 넘어, 시민들의 삶을 더 편리하고 지속가능하게 만드는 교통수단으로 자리 잡고 있다. 시민들의 이동 편의를 높이고, 환경보호와 지속가능한 도시를 실현하기 위한 다양한 노력이 더해지며 많은 사랑을 받고 있다. 관계자 인터뷰와 문헌조사를 통해 따릉이의 성공을 이끈 세 가지 혁신요인을 다시 한번 정리해 보면 다음과 같다.

첫 번째 혁신요인은 더 쉽고 편리한 이용 환경을 조성하기 위한 서울시의 끊임없는 노력이 있었다는 점이다. 따릉이의 자유로운 대여와 반납으로 인한 수급 불균형 문제를 해결하기 위해 서울시는 집중관리대여소를 운영하며 인력을 투입하여 상황 관리를 적극적으로 수행하였다. 또한, 기후동행카드 같은 새로운 서비스 도입으로 따릉이와 대중교통을 무제한으로 이용할 수 있게 하여 시민들의 이동 편의를 더욱 높였다. 이러한 노력으로 따릉이는 시민들이 가장 손쉽게 이용할 수 있는 명실상부한 서울시 대표 교통수단 중 하나가 되었다.

두 번째 혁신요인은 민간기업과의 협력 강화이다. 서울시는 티머니GO와 토스 같은 민간 플랫폼과의 협업을 통해 따릉이 이용권 구매와 결제를 보다 간편하게 만들었으며, 현대백화점과의 협업으로 따릉이앱 내 결제 시스템 역시 개선하였다. 특히, 티머니와 협력하여 따릉이를 환경부 온실가스 상쇄등록부 시스템에 외부사업으로 등록한 사례는 전국 최초라는 점에서 주목할 만하다. 이를 통해 따릉이가 자가용을 대체하여 온실가스를 감축한다는 점이 공식적으로 인정되었고, 온실가스 배출권 거래를 통해 시민을 위한 자원 확보의 기반이 마련되었다. 이러한 협력은 공공 서비스의 친환경적 목표 달성뿐 아니라, 민간기업과의 상호 발전을 이루는 모범적인 사례로 평가된다.

세 번째 혁신요인은 시민참여를 통한 운영 모델을 구축했다는 점이다. 따릉이는 단순히 시민들에게 제공되는 교통수단을 넘어, 시민참여를 통해 함께 만들어가는 지속가능한 서비스로 발전하고 있다. 시민참여 재배치 사업과 에너지·기부라이딩 캠페인은 시민들이 직접 따릉이 운영에 기여하고, 환경 보호와 사회적 기부까지 함께 실현할 수 있는 모델이다. 이러한 참여 기반의 혁신은 따릉이를 공공자전거 중에서도 특별한 위치에 올려놓은 핵심 동력이다. 더불어 서울시 내 자전거 대리점과 협력하여 운영하는 따릉이포 사업은 지역 점포의 경제적 자립을 지원하는 동시에 따릉이의 유지·보수 체계를 강화하고 있다. 시민과 함께하는 운영 방식은 따릉이를 단순한 교통수단을 넘어, 시민과 함께 만들어가는 지속가능한 공공서비스로 발전시켰다.

서울시는 지속적이고 다각적인 접근을 통해 따릉이의 이용 편의성과 접근성을 개선하기 위해 지금도 노력 중이다. 서울시의 공무원과 서울시설공단 직원들의 노력에 더하여 많은 기업 및 시민의 참여로 따릉이는 전국 최고에 빛나는 공공서비스로 거듭나고 있다. 환경보호와 사회적 가치를 실현하는 것은 따릉이로 인해 부가되는 덩이지만 미래세대를 위해 너무나 소중하고 특별하다. 서울시 따릉이가 앞으로도 시민의 안전하고 편리한 교통수단으로 끊임없이 사랑 받기를 기대해 본다.

! 서울시 공공자전거 따릉이 혁신요인 !



정부혁신 최초·최고

● 본 KIPA 정부혁신 최초·최고 브리프의 내용은 한국행정연구원의 공식 견해와 다를 수 있습니다.

발행처 한국행정연구원 | 만든 사람들 김정해, 조세현, 엄지선, 김도균, 이소희

통권 제4호 | 발행일 2024년 11월 | 주소 서울특별시 은평구 진흥로 235 한국행정연구원 | 전화 02-2007-0591

홈페이지 www.kipa.re.kr | 디자인·편집 디자인크레파스 02-2267-0663



한국행정연구원