

투명한 공직(公職)사회를 위한 시민 주도적 참여형
모바일 플랫폼 제안
Suggestion of Mobile Platform Services Led by Citizens
to Build a Transparent Public Society

주저자

강 하 영 Kang, Ha-young

홍익대학교 디자인학부 시각디자인 전공 | Visual Communication Design, Hongik University
khycode37@gmail.com

교신저자

윤 재 영 Yun, Ray Jae-young

홍익대학교 디자인학부 시각디자인 전공 교수 | Professor of Visual Communication Design, Hongik University
ruyn@hongik.ac.kr

공동저자

김 다 형 Kim, Da-hyeong

홍익대학교 디자인학부 시각디자인 전공 | Visual Communication Design, Hongik University
apple4483@naver.com

마에다 란 Maeda, Ran

홍익대학교 디자인학부 시각디자인 전공 | Visual Communication Design, Hongik University
ranm1431@gmail.com

손 유 진 Son, Yoo-jin

홍익대학교 디자인학부 시각디자인 전공 | Visual Communication Design, Hongik University
youjin9590@naver.com

손 희 수 Son, Hee-su

홍익대학교 디자인학부 시각디자인 전공 | Visual Communication Design, Hongik University
quf00316@naver.com

장 순 규 Jang, Soon-kyu

홍익대학교 디자인공예학과 시각디자인 전공 | Visual Communication Design, Hongik University
jeanskyu@gmail.com

투고일	2018.08.31	심사일	2018.10.24	게재확정일	2018.10.29
-----	------------	-----	------------	-------	------------

목 차

1. 서론

2. 이론적 고찰

- 2.1. 공직(公職, Public)사회 정의
- 2.2. 집단지성 플랫폼에 따른 공직사회환경 변화
- 2.3. 현존하는 국내 집단지성 플랫폼 분석

3. 연구내용

- 3.1. 연구대상(Stakeholder)
- 3.2. 연구방법

4. 연구결과

- 4.1. 이해관계자 모델링(Stakeholder Map)
- 4.2. 사용자여정지도(User Journey Map)
- 4.3. 핵심전략제안
- 4.4. 모바일 어플리케이션(UI)
- 4.5. 사용성 검증(Think Aloud)

5. 결론

참고문헌

Keyword

공직사회, 공직자, 제보, 검증, 플랫폼, 시민주도

Public Official Society, Public Official, Civil Servant, Report, Verification, Platform, led by citizens

Abstract

This study suggested a community leading participation platform service to make contributions in creating a transparent public office. Through a theoretical analysis, the public office was first defined and an analysis was conducted about the changes in the public office environment following the emergence of collective intelligence as well as the domestic collective intelligence platform. This was followed by in-depth interviews to identify the pain points of general users for the previous platform and an additional interview was executed with specialists who are directly and indirectly connected to the public office in order to gain deeper insight and it was arranged through affinity diagram, stakeholder map, and user journey map. Through this, a service that is needed for each touch point was identified. The problems that were identified and the solutions that followed were selected and suggested into three kinds in the key strategy suggestion. Accordingly, this study designed the prototype of the new mobile application, 'Conan' and conducted the process of taking in opinions of the users through usability verification, Think Aloud. Based on this, the significance of this study include how the community provided objective performance data about the public office and attempted to suggest a new mobile based public office specialized platform that verifies it.

논문요약

본 연구는 투명한 공직사회 조성에 기여하기 위해 시민주도적 참여형 플랫폼 서비스를 제안한다. 이론적 고찰을 통해 먼저 공직사회에 대해 정의하고 집단지성의 출현에 따른 공직사회환경의 변화와 현존하는 국내 집단지성 플랫폼에 대해 분석하였다. 그 후 기존 플랫폼을 이용하는 일반 사용자들의 고충(Pain Point)을 파악하기 위해 심층 인터뷰를 진행하였고, 더 깊은 인사이트를 위해 공직사회와 직간접적으로 관련되어 있는 전문가를 대상으로 추가 인터뷰를 진행하여 어피니티 다이어그램(Affinity Diagram)과 이해관계자 모델링(Stakeholder Map), 사용자여정지도(User Journey Map)를 통해 이를 정리하였다. 이를 통해 각각의 접점(Touch Point)마다 필요한 서비스가 무엇인지 파악하였다. 이렇게 파악된 문제점과 그에 따른 해결점을 핵

심전략제안에서 각각 세 가지로 선정·제시하였는데, 이에 따라 본 연구는 새로운 모바일 앱 ‘코난’의 프로토타입을 디자인하고 후에 사용성 검증(Think Aloud)을 통해 사용자들의 의견을 듣는 과정을 거쳤다. 이를 토대로 본 연구는 시민들이 직접 공직사회에 대한 객관적 성과정보를 제보하고 이를 검증하는 모바일 기반의 새로운 형태의 공직사회전문 플랫폼 제안을 시도하였다는 의의를 갖는다.

1. 서론

공직(公職)사회에 대한 인터넷 기반의 집단지성적 담론은 사회 전반에 걸쳐 날이 갈수록 확장되고 있다. 최근 ‘썰전’, ‘강적들’ 등과 같은 공직사회를 주요 콘텐츠로 하는 프로그램들의 높은 인기를 볼 때, 시민들이 공직사회에 대해 다각적 정보를 얻고 싶어 하는 니즈는 어느 때보다 크며, 이것은 또한 집단지성이 모이는 인터넷 공론장 문화 활성화에 내적 기제(既濟)로서 작용하고 있다.¹⁾ 시민들의 이러한 높은 관심이 공직사회에 미치는 영향력은 어느 정도인지, 또 투표 결과로까지 이어지는 지에 대한 학술적 연구도 다양한 논의가 진행 중에 있다. 본 연구는 이러한 사회적 배경을 바탕으로, 공직사회를 전문 콘텐츠로 하는 사용자 참여형 모바일 서비스를 제안한다. 이를 통해 공직사회에 대한 사용자들의 정보 획득 비용을 단축하고 객관적이고 이성적 판단력을 갖게 함으로써, 건강한 참여확대에 기여하고자 한다.

2. 이론적 고찰

2.1. 공직(公職, Public)사회 정의

먼저 공직(公職, Public)에 대한 사전적 정의는 *국가 기관이나 공공 단체의 일을 맡아보는 직책이나 직무*²⁾ 라고 명시되어 있다. 본 연구에서는 상기 단어에 ‘같은 무리끼리 모여 이루는 집단’³⁾을 뜻하는 ‘사회(社會)’를 붙여 ‘공직사회(公職社會)’라는 단어로 연구의 대상과 범위를 정하였다. 본 연구에서 ‘공직사회(公職社會)’란 국민들의 세금으로 운영되는 국가기관이나 공공단체의 모든 일과 그 사회에 소속되

어 일정한 직책과 직무를 수행하는 모든 공직자(公職者)를 포괄하는 의미를 가진다. 이는 연구의 학술적 성격을 고려하여 편향적 이미지 요소로 작용할 수 있는 ‘정치’라는 단어와 구분하고, 일반단순행정에 국한된 의미로 통용되는 ‘공무원사회’라는 단어와도 구별하며, 연예인과 유명인을 아울러 넓게 이르는 ‘공인’이라는 단어와의 혼돈 또한 막고자 함이다.

2.2. 집단지성 플랫폼에 따른 공직사회환경 변화

집단지성의 중요성이 대두됨에 따라 소위 ‘플랫폼(Platform)’⁴⁾을 중심으로 공직사회환경에 대한 담론이 활발하게 형성·유통되고 있다. ‘집단지성’이란 다수의 개인이 협력 혹은 경쟁의 과정을 통하여 얻게 된 집단의 지적 능력을 의미한다. 집단지성의 개념은 미국의 곤충학자 Wheeler(1910)가 그의 저서에서 처음 제시하였는데, 그는 한 개체로는 미미한 개미가 공동체로서 협업(協業)하여 거대한 개미집을 만들어내는 것을 관찰하면서 이를 근거로 개미는 군집(群集)을 통해 보다 높은 지능체계를 형성한다고 설명하였다.⁵⁾

김태원(2013)은 그의 논문에서 해외 여러 학자들이 연구한 집단지성의 개념들에 대해 종합적으로 정리하였는데 이는 [Table1]과 같다.

[Table 1] 집단지성의 정의⁶⁾

학자명	집단지성의 의미
Levy (1994,1997)	어디에나 분포하며, 지속적으로 가치 부여되고, 실시간으로 조정되며, 역량의 실제적 동원에 이르는 지성
Bloom(1995)	집단 IQ
Surowiecki (2004)	장(場)과 사회를 움직이는 힘
Tapscottand Williams (2006)	독립된 참여자집단에 의해 이루어지는 탈중심화된 선택과 판단으로부터 출현하는 집합적 지식

4) 본래 기차를 승·하차하는 공간이나 강사, 음악 지휘자, 선수 등 사용하는 무대·강단 등을 뜻했으나 그 의미가 확대되어 특정 장치나 시스템 등에서 이를 구성하는 기초가 되는 틀 또는 골격을 지칭하는 용어로, 컴퓨터 시스템·자동차 등 다양한 분야에서 사용되고 있다 / 노규성(2014). 플랫폼이란 무엇인가. 커뮤니케이션북스. 네이버 지식백과, <https://terms.naver.com/entry.nhn?docId=2275868&cid=42238&categoryId=51182>

5) W.M.Wheeler(1910). Ants : their structure, development, and behavior. New York : Columbia University Press / 김태원 (2013). 집단지성 플랫폼으로서의 소셜미디어 : 커뮤니케이션 유형별 실험분석. 충북대학교대학원 박사학위논문. No.11,12, 12p 재인용

6) 김태원(2013). 집단지성 플랫폼으로서의 소셜미디어 : 커뮤니케이션 유형별 실험분석. 충북대학교대학원 박사학위논문. No.11,12, 13-17p

1) 최중호, 허석재, 권혁용(2011), 인터넷과 정치관심, 그리고 투표행태 - 17대 대통령 선거의 사례, 평화연구19(2), 175-197

2) 국립국어원, 표준국어대사전, http://stdweb2.korean.go.kr/search/List_dic.jsp

3) op. cit.

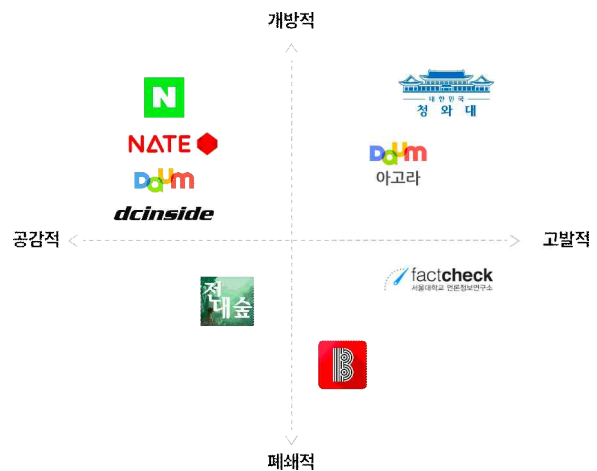
플랫폼을 통한 집단지성이 공직사회 환경에 미치는 영향력은 과거 그리스의 ‘아고라’로부터 시작해 로마시대에는 ‘플라자(Plaza)’와 ‘포럼(Forum)’, 19세기에 와서는 ‘카페’와 ‘살롱’ 문화로 이어지며 현대까지 지속적으로 발전해왔다. 차이점이라면 과거에는 물리적 공간인 광장(廣場)을 중심으로 담론이 형성되었으나, 인터넷의 출현으로 인해 이제 더 이상 물리적 시공간의 제약을 받지 않고(Movable) 자유롭게 확장되어가고 있다는 점이다.

이러한 온라인 집단지성 플랫폼의 긍·부정성에 대한 여러 논의들이 활발하게 진행중이지만, 아이슬란드⁷⁾나 핀란드⁸⁾ 등지에서는 이러한 온라인 집단지성 플랫폼을 활용한 ‘직접민주주의’의 가능성을 적극적으로 실험하며, 공직사회에 적지 않은 긍정적 영향을 미친 사례들이 보고되고 있다.

2.3. 현존하는 국내 집단지성 플랫폼 분석

본 연구를 위한 데스크리서치 결과, 현재 대한민국의 온라인 집단지성 플랫폼은 ‘네이버’, ‘다음’, ‘네이트’와 같은 포털사이트 세 곳, ‘DC인사이드’, ‘블라인드’, ‘페이스북 대학생 대나무숲’과 같은 커뮤니티 성격의 세 곳, 그리고 ‘다음아고라’, ‘청와대국민청원’, ‘서울대학교언론정보연구소팩트체크’ 등 기타 세 곳, 총 9개로 조사되었다. 이들은 각기 조금씩 다른 성격을 띠며 운영되고 있는데 그 내용을 정리한 포지셔닝 맵은 아래 [Fig 1]과 같다.

- 7) 아이슬란드는 2010년 헌법 개정예 ‘오픈크라우드(Open Crowd)’ 방식을 시도했다. 이는 무작위로 선출된 일반 시민들이 헌법심의회를 구성해 개정안을 심사하고 심의 내용 역시 인터넷을 통해 국민에게 전달되며, SNS를 통해 국민 의견을 수렴하기도 했다. 이 같은 과정을 거친 후 개헌안은 2012년 국민투표에서 찬성 66.3%, 반대 33.7%로 가결됐다. 뉴욕타임스는 “아이슬란드가 최초로 집단지성을 통해 개헌을 시도했다”고 평가했다. / 신현철, 안두원, 박승철, 김성훈, 우제운, 김명환, 정석환, 안병준, 김강래, 추동훈, 유준호, 노승환, 박의명, 김연주(2016.03). 시민의 손으로 법 만든다...세계는 ‘직접민주주의’ 실험 중. 매일경제 <http://news.mk.co.kr/newsRead.php?no=209266&year=2016>
- 8) 핀란드에서 요나스 페카넬이 만든 ‘오픈 미니스트리’는 크라우드소싱 입법(Crowdsourcing Legislation)을 가능케 한 플랫폼이다. 핀란드에선 시민이 제안한 법안이 6개월 내에 5만 명의 지지를 받으면 국회에 자동 회부된다. 이 앱은 시민들이 보다 간편하게 법을 제출하고 지지 서명을 모을 수 있도록 했다. 오픈 미니스트리는 댓글을 통한 법안 수정 등의 서비스를 제공하기도 한다. 기성 정치인들이 생각지 못하는 ‘숨은 의제’를 발굴하는 데 기여했다는 평가를 받는다. / op. cit.



[Fig 1] 국내 현존 플랫폼별 성격 분석 포지셔닝 맵

그래프의 가로축은 사용자들 간 공감적 성격이 강한지 혹은 고발적 성격이 강한지에 따라, 세로축은 플랫폼이 모든 사용자에게 개방적인 성격을 띠는지, 혹은 내부 사용자들만의 폐쇄적 성격을 띠는지에 따라 구분했다. 먼저 고발적-개방적 성격의 플랫폼은 ‘청와대국민청원’과 ‘다음아고라’로 나타났고, 고발적-폐쇄적 성격의 플랫폼은 ‘팩트체크’와 ‘블라인드’로, 공감적-폐쇄적 성격의 플랫폼은 ‘페이스북 대학생 대나무숲’, 공감적-개방적 성격의 플랫폼은 ‘네이버’, ‘다음’, ‘네이트’와 같은 포털사이트와 ‘DC인사이드’로 나타났다.

3. 연구내용

공직사회에 소속된 공직자들과 이들의 공무(公務)영역에서 이루어지는 공(功)과 실(失)에 대한 정보를 파악하기 위해 사용자들이 실제로 어떤 일련의 경험을 하게 되는지 인터뷰를 통해 알아보기로 하였다. 그 후 어피니티 다이어그램으로 이를 정리하고, 그 결과를 바탕으로 이해관계자 모델링과 사용자 여정 지도를 작성하였다. 이렇게 도출된 현 상황의 문제점과 이에 따른 서비스 전략에 대한 인사이트를 바탕으로 어플리케이션 프로토타입을 제안한다.

3.1. 연구대상(Stakeholder)

본 연구를 위해 기존 웹 소셜 플랫폼을 이용하여 정보를 얻는 일반 국내 사용자들 15명 [Table2]을 대상으로 심층 인터뷰를 진행하였다. 연구의 정확성을 위해 되도록 인터뷰 대상

자들의 성별과 연령대를 고르게 선정하였다. 뿐만 아니라 공직사회와 직간접적 이해관계가 있는 언론인, 법조인, 정치인을 대상으로 전문가 심층 인터뷰[Table3]를 진행하였다.

3.2. 연구방법

인터뷰는 각각 약 30분 가량 진행하였으며, 일반 사용자 인터뷰 질문으로는 우선 공직사회에 대한 관심도 질문, 기존 사용 중인 플랫폼에 대한 질문, 정보를 수집하는 과정과 수집된 정보의 신뢰도에 관한 질문, 집단지성 신뢰도를 묻는 질문 이상 네 가지 큰 주제로 구성하였으며 이에 따른 하위 세부항목을 두었다. 전문가 인터뷰 질문은 전문적인 견해를 듣기 위해 질문항목을 다르게 구성하였는데, 이미 공직사회에 대한 관심이 높은 직군의 전문가들이기 때문에 이에 대한 질문을 삭제하고, 기존 사용 중인 플랫폼에 대한 신뢰도를 묻는 질문, 집단지성 신뢰도를 묻는 질문, 집단지성의 영향력을 묻는 질문으로 구성하였고 이에 따른 하위 세부항목을 두었다.

[Table 2] 일반 웹 소셜플랫폼 사용자 인터뷰

인터뷰 대상자	사용자 01	26세 (여) 회사원
	사용자 02	27세 (여) 회사원
	사용자 03	28세 (남) 회사원
	사용자 04	29세 (남) 회사원
	사용자 05	30세 (여) 회사원
	사용자 06	31세 (여) 회사원
	사용자 07	35세 (남) 회사원
	사용자 08	36세 (남) 회사원
	사용자 09	40세 (남) 회사원
	사용자 10	42세 (여) 회사원
	사용자 11	45세 (여) 회사원
	사용자 12	48세 (여) 주부
	사용자 13	53세 (남) 회사원
	사용자 14	57세 (여) 주부
	사용자 15	59세 (남) 회사원
선정 기준	기존 웹플랫폼을 이용하여 공직사회에 대한 정보를 수집하는 대한민국 과세대상 국민	
인터뷰 질문	공직사회에 대한 관심	공무와 공직자에 대한 관심
	기존플랫폼에 관련 경험	사용하고 있는 플랫폼, 이유 등
	기존플랫폼을 이용한 정보수집	정보수집을 과정, 수집된 정보에 대한 신뢰도
	집단지성에 대한 신뢰도	댓글확인 및 참여여부, 네티즌수사대 경험, 집단지성에 대한 신뢰도 등

[Table 3] 전문가 인터뷰

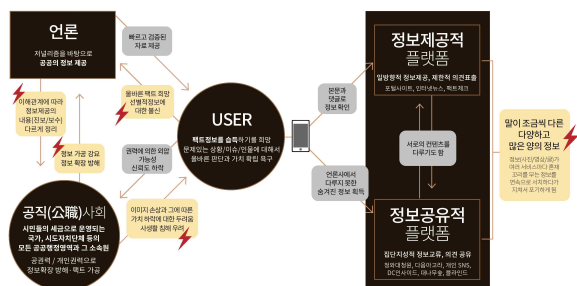
인터뷰 대상자	언론인	경력 5년 언론사 기자
	정치인	경력 24년 국회의원
	법조인	경력 11년 변호사
선정기준	기존 웹 플랫폼을 이용중이며, 공직사회와 직간접적 관계를 맺고 있는 자	
인터뷰 질문	기존 플랫폼에 대한 신뢰도	사용하고 있는 플랫폼, 이유, 신뢰도 등
	집단지성에 대한 신뢰도	댓글확인 및 참여, 집단지성 신뢰도 등
	집단지성의 영향력	집단지성으로 인해 실제 공직(公職)사회 변화 사례, 집단지성의 법적 측면 등

4. 연구결과

상기 인터뷰 내용을 분석한 결과, 웹 소셜플랫폼을 이용하는 일반 사용자들은 연령에 상관없이 대부분 1차적 정보 접근 플랫폼으로 네이버나 다음, 네이버와 같은 ‘포털사이트’를 이용하는 것으로 나타났다. 이에 따라 사용자와 공직사회, 포털사이트와 언론 등의 이해관계자들이 맺고 있는 이해관계가 어떻게 작용하는지 보다 자세히 알아보기 위해 [Fig2]와 같이 이해관계자 모델링을 진행하였다.

4.1. 이해관계자 모델링(Stakeholder Map)

본 연구의 대상으로 다루고 있는 이해관계자는 크게 사용자를 중심으로 공직사회-이에 소속되어 있는 소속원인 공직자까지를 포괄-, 언론, 그리고 현존하는 두 가지 성격의 플랫폼으로 나뉜다.



[Fig 2] 이해관계자 모델링(Stakeholder Map)

사용자(User)들은 소위 팩트(fact)인 정보를 습득하기를 희망한다. 이는 수동적으로 제공되던 정보를 의심없이 믿던 소시민적 사회의 일원에서, 문제가 되는 상황과 이슈, 인물에 대해 능동적인 판단과 가치 확립에의 욕구를 가

진 시민으로의 성장을 의미한다. 그러나 사용자의 이러한 욕구와는 달리, 공공의 정보를 제공하는 언론은 여전히 권력과 자본으로부터 자유롭지 못해 사용자들은 현재의 저널리즘을 대체로 신뢰하기 어려워한다.

한편 사용자들의 세금으로 운영되는 국가, 시도단체 등의 모든 공공행정영역과 이에 소속된 공직자의 총체인 공직사회는 공권력을 사용하여 팩트를 가공하거나 불리한 정보의 노출을 방해하는 등 이슈정보가 확산되는 것을 종종 차단하고자 한다. 이는 사용자, 즉 유권자에 대한 이미지 손상과 그에 따른 가치 하락을 극도로 경계하기 때문이다. 이에 따라 사용자들은 공직사회에서 제공하는 정보들에 대해 신뢰하지 않으며 더 나아가 공직사회 전체에 대한 시선까지 점점 악화되고 있다. 결과적으로 이것은 사용자와 공직사회 간 소통의 단절이라는 악순환을 초래한다.

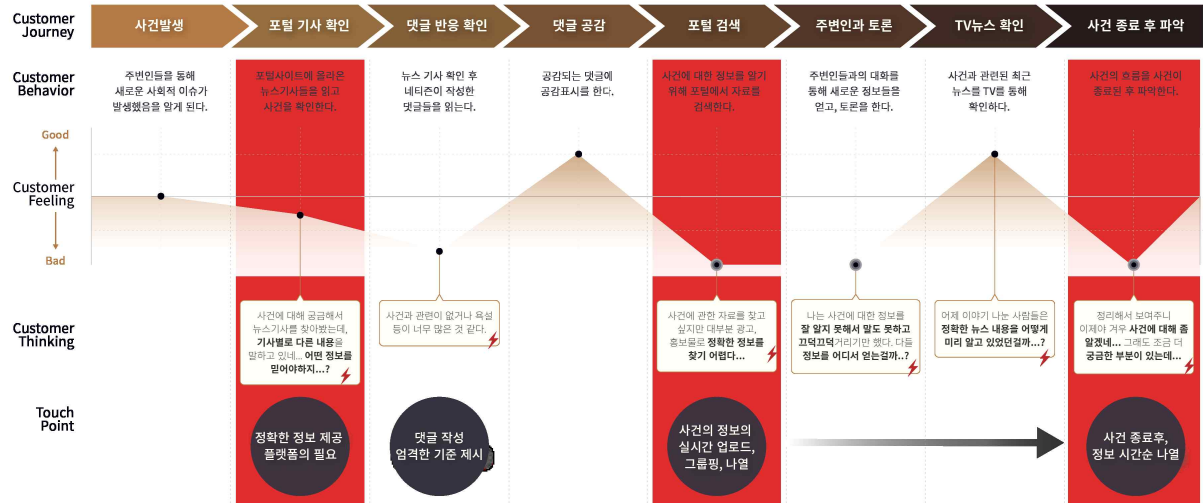
사용자들은 이렇듯 제공되어지는 정보에 대한 불신으로 여러 플랫폼들을 통해 직접 정보수집을 시도한다. 플랫폼은 크게 두 가지 성격으로 나누어지는데, 하나는 포털사이트와 이를 통해 노출되어지는 인터넷뉴스, SNU팩트체크 등 개인적인 의견표출은 제한적이며 일방향적으로 정보가 제공되는 ‘정보제공적 플랫폼’이다. 또 다른 하나는 커뮤니티적 성격을 띠고 집단지성에 의해 정보가 교류되는 ‘정보공유적 플랫폼’이다. ‘정보공유적 플랫폼’의 단편적인 예로는 청와대국민청원페이지와 다음아고라 등을 들 수 있고 더욱 확장된 형태로는 개인SNS와 나무위키, DC인사이드, 블라인드 등을 들 수 있다. 사용자들은 ‘정보제공적 플랫폼’을 통해 객관적인 정보를 습득하고 댓글이나 공감지수 등을 통해 제한적으로 의견을 표현한다. 그리고 이러한 플랫폼에서 다루어지지 않은 숨겨진 정보들을 ‘정보공유적 플랫폼’을 통해 습득하기를 원한다. 그러나 현존하는 플랫폼의 총체적인 문제는 너무 다양한 플랫폼에 검증되지 않은 정보가 산재(散在)되어 있고, 이마저도 각각의 플랫폼마다 그 성격에 따라 논조가 달라 어떤 정보를 신뢰할 수 있을지에 대한 판단과 분별이 매우 어렵다는 점이다.

4.2. 사용자여정지도 (User Journey Map)

상기 모델링을 통해 파악한 이해관계자들 내 사용자 경험의 흐름을 보다 더 구체화하기 위해 [Fig3]과 같은 사용자여정지도를 그려보았다. 사용자여정지도는 세로축으로 크게 다섯 단계로 되어있는데 가장 윗 단계에서는 공직사회에 관련한 이슈의 발생부터 확인, 그리고 마지막 종료까지의 사용자 여정(Customer Journey)과 사용자 행동(Customer Behavior)이 제시되며 그에 따른 사용자의 감정(Customer Feeling)이 그래프화 된다. 그리고 감정에 따른 생각(Customer Thinking)을 인터뷰 내용을 바탕으로 정리하며 문제해결을 위한 접점(Touch Point)을 모색해보았다.

사용자는 공직자 관련 이슈가 발생하였다는 사실을 포털사이트 메인페이지에 노출되는 인터넷 언론사 기사를 통해 확인하고 이를 역시 해당 포털을 통해 재검색하는 식의 과정을 거친다. 이들은 재검색 시 타 사용자들의 블로그나 SNS, 혹은 나무위키 등을 통해 정보를 습득하게 된다. 그러나 범람하는 정보 속에서 어떠한 정보가 신뢰할만한 정보인지 그 분별과 가치판단에 종종 혼란을 느끼게 된다. 이 과정에서 피로감을 느낀 사용자는 정보수집을 중단한다. 결국 지인들과의 대화나 토론상황에서 정보의 소외를 느끼고 그들에게 의존해 새로운 정보를 얻기도 하지만, 이슈에 대해 완전하게 파악하는 시점은 이미 이슈가 종료된 후다.

이러한 일련의 과정 속에서 사용자들은 크게 두 가지 어려움을 느끼는 것으로 나타났는데 이는 첫째, 포털사이트 메인에 노출된 정보가 권력에 의한 외압으로 선별되었거나 혹은 조작되었을 가능성에 대한 의심이고, 둘째, 직접 검색을 통해 타 사용자들의 집단지성에 기대고자 하나 루트가 지나치게 복잡하다는 점이다. 한편 커뮤니티 가입자들의 경우, 포털사이트 메인페이지를 통해 1차적 정보를 접하는 것은 같으나 이후 각자 사용하는 커뮤니티에 접속해 타 가입자의 의견을 확인한다. 이들이 겪는 주된 어려움은 선정적인 가십성 정보들이 난무하는 익명의 커뮤니티 환경에서 원치 않는 정보들에 노출되어 원하는 정보를 명확하게 얻기가 쉽지 않다는 점으로 나타났다. 때문에 이들 역시 결국에는 추가적인 검색을 통해 다양한 루트에 산재하는 타사용자들의 정보를 수집하게



[Fig 3] 사용자여정지도(User Journey Map)

된다. 그러나 사용자 모두의 가장 큰 맹점은 이렇게 얻은 정보 또한 소위 팩트(fact)가 맞는지 검증할 방법이 없다는 것이다.

4.3. 핵심전략제안

이해관계자 모델링과 사용자여정지도를 통해 분석한 결과 현 상황의 니즈와 그에 따른 해결점에 대한 인사이트를 각각 세 가지 정도로 발견할 수 있었다. 첫 번째 니즈는 선별적 정보에 관한 것이다. 사용자들은 현존하는 플랫폼들에 노출되는 정보가 권력에 의해 선별되고 있는 상황에 대한 불신이 있고 선별되지 않은 온전한 정보를 접하기를 원한다. 두 번째로는 산발적 정보에 관한 것이다. 데스크리서치 결과 현재 사용자들이 접근하여 사용하는 플랫폼은 최소 아홉 개 이상인데, 이 중 공직사회에 관한 콘텐츠만 전문적으로 다루는 소통형 플랫폼은 전무(全無)한 상태이다. 때문에 여러 플랫폼에 파편적으로 존재하는 정보를 사용자들은 긴 과정을 거쳐 습득하거나 이 과정 도중에 지쳐 포기하고 만다. 마지막 세 번째로는 선정적 정보에 관한 것이다. 이는 특히 ‘정보공유적 플랫폼’에서 주로 나타나는데, 공직자의 공무(公務)영역과 상관없는 가십성 정보, 사생활에 관한 정보 등이 난무하는 상황에서 사용자는 의도치 않게 이러한 정보에 노출되어 피로감을 느끼게 된다. 이 과정에서 몇몇 사용자들은 이렇게 습득한 감정적 정보에 의해 당초 찾던 객관적 정보와 상관없는 선입견이 형성되기도 한다.

이러한 니즈들에 대한 해결점으로 본 연구에서는 사용자가 주도하여 공직사회에 관한 정보를 제보하고 검증하는 것을 주 목적으로 하는 모바일 기반의 새로운 참여플랫폼을 제안한다. 첫 번째 니즈에 대한 해결점으로 시민들이 직접 제보하고 검증하는 시스템이징을 통해 일방향적으로 선별되어 제공되는 정보의 한계 극복을 기대할 수 있다. 두 번째 니즈에 대한 해결점으로는 기존의 PC기반 웹 플랫폼보다 모바일을 기반으로 한 플랫폼이라는 점에서 접근성을 높이고, ‘공직사회’라는 콘텐츠만 전문적으로 다루므로써 이에 대한 정보의 집중을 기대할 수 있을 것이다. 세 번째 니즈에 대한 해결점으로는 공직자의 사생활이 아닌 그들의 공무(公務)영역에서 이루어지는 행정활동에 관한 객관적 정보만을 다루게 함으로써 어느 정도의 해결이 가능하다 여겨진다. 그러나 사용자들이 자신의 활동에 대해 보다 더 책임감을 가질 수 있게 하기 위해 완전한 익명제가 아닌 반의명·반실명 시스템을 제안한다. 각 니즈들에 대한 세부적인 해결점을 종합하여 나타낸 것은 아래 [Fig4]와 같다.

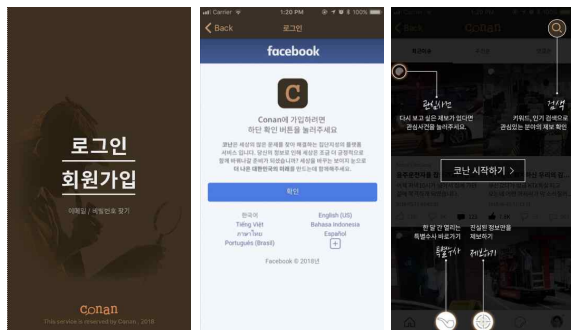


[Fig 4] Problem - Solution Insights

4.4. 모바일 어플리케이션(UI)

앞서 밝혔듯이 기본적으로 PC 기반의 웹보다 사용자들이 더 접근하기 간편한 모바일 디바이스 기반의 어플리케이션을 디자인하였다.

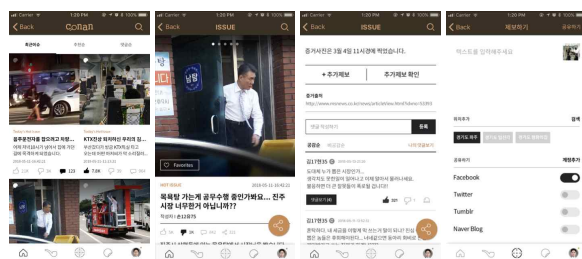
본 어플리케이션의 전체적인 브랜딩 컨셉은 감춰진 문제까지도 찾아내어 탁월하게 해결함으로 사회정의의 구현하는 ‘탐정’에서 메타포를 차용하였다. 사회적으로 널리 알려진 소설 ‘셜록 홈즈’를 집필한 소설가 아서 코난 도일에서 영감을 받아 어플리케이션 이름을 ‘코난’이라 최종 명명하였다. 이러한 컨셉 하에 전체적인 컬러는 클래식하면서도 부드러운 느낌을 주는 ‘딥브라운’과 ‘크림 아이보리’를 베이스로 하고 셜록 홈즈의 시그니처 아이템이라 할 수 있는 트랜치코트에서 ‘트랜치 브라운’을 포인트 컬러로 따왔다. 뿐만 아니라 다소 무겁고 진지한 콘텐츠를 다루지만 위트와 재미요소를 잃지 않으며 컨셉적 통일감을 주기 위해 어플리케이션 내에서 필요한 여러 아이콘들을 탐정이 주로 사용하는 아이템들로 디자인하였다.



[Fig 5] 좌측부터 로그인 · 회원가입 / SNS가입 / 튜토리얼

다음으로 도출된 해결점 인사이트 별 각각의 서비스 구성은 다음과 같다.

4.4.1. 사용자 직접 제보·검증

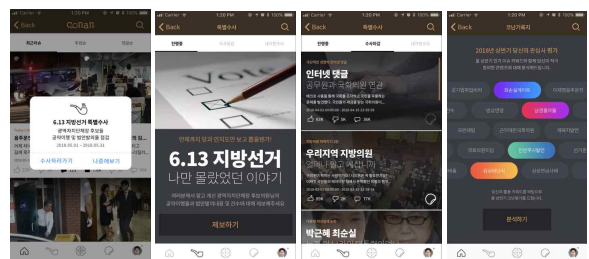


[Fig 6] 좌측부터 메인화면 / 이슈상세페이지 / 추가제보 / 제보하기

메인페이지는 사용자들이 제보한 이슈를 최신 제보 이슈부터 썸네일 형식으로 보여준다. 사용자가 직접 상단바에 이슈가 노출되는 순서를 선택할 수도 있는데 [최신순 / 추천순 / 댓글순]의 세 가지 옵션을 두었다.

그 중 한 제보를 선택하게 되면 그에 대한 상세페이지로 이동한다. 상세페이지에는 제보자가 첨부한 필수증거자료-사진, 영상, 녹취록, 문서파일 등-가 가장 상단에 크게 노출된다. 그 바로 밑에 공감/비공감버튼과 댓글수를 나타내는 아이콘, 타 플랫폼으로의 공유수를 나타내는 아이콘을 각각 배치하였다. 그리고 스크롤업을 하면 제보자의 제보글이 이어지게 되는데, 이때 언제라도 타 플랫폼으로 해당 글을 공유할 수 있도록 공유하기 버튼을 소위 ‘햄버 그버튼’으로 따로 빼놓아 사용자의 스크롤 움직임에 맞춰 움직이게 하였다.

4.4.2. 공직사회전문 콘텐츠

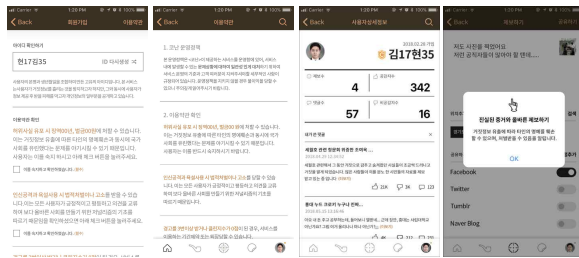


[Fig 7] 좌측부터 선거기간 특별수사 개최 팝업창 / 선거기간 특별수사 / 특별수사 아카이빙 / 인공지능 관심사 분석

다분야의 이슈들이 아니라, 공직사회의 이슈만을 전문적으로 다루는 플랫폼인 ‘코난’은 선거기간이 되면 그 강점이 더욱 두드러지게 나타난다. 선거기간이 되면 이에 맞춰 ‘특별수사 이벤트’가 개최되는데, 이를 통해 선거관련 정보를 집중시키고 사용자들이 선거에 출마한 공직자의 법안발의율이나 실제 의정활동 등의 행정성과에 대해 사용자가 직접 제보하고 검증하는 장을 마련하였다. 이는 메인페이지에서 팝업되는 창으로 가장 먼저 접할 수 있고, 이 창을 눌러 이벤트 페이지로 가게 되면 현재 진행 중인 이벤트에 대한 커버페이지가 열린다. 뿐만 아니라 그동안 개최되었던 이벤트들은 따로 마련된 아카이빙 페이지에서 언제든지 원하는 정

보를 손쉽게 열람할 수 있도록 하였다. 서비스의 전문적인 성격을 강조하기 위해 최근 대두되고 있는 인공지능 기술을 활용하여 사용자가 관심 있어 하는 공무사회 관련 키워드를 분석하고 추천해주는 ‘코난기록지’ 페이지 또한 매일매일 업데이트 된다.

4.4.3. 공직행정영역만을 대상으로 하는 반익명·반실명 시스템



[Fig 8] 좌측부터 회원가입 / 이용약관 / 마이페이지 / 제보 시
허위제보에 대한 경고창

제보자들의 신변보호를 위해 현존하는 대부분의 플랫폼은 익명제로 시스템이징 되어있다. 그러나 익명제의 맹점은 개인의 책임감을 심각하게 결여시킨다는 것이다. 때문에 제보자 보호와 책임감 확보, 양쪽의 장점 모두를 가져올 수 있는 방법으로 반익명·반실명 시스템을 기획하였다. 이는 회원가입 시, 사용자 실명의 2자리와 사용자 생년월일의 4자리를 무작위로 조합한 아이디를 자동 생성하는 것으로 사용자는 스스로 직접 아이디를 조합할 수는 없지만 조합 경우의 수 범위 내에서 셔플은 가능하다. 이러한 시스템을 기획한 것은 앞서 말했듯 사용자가 자신의 제보에 대해 책임감을 갖게 해주어 혹시나 있을 가십성 정보, 사생활 정보 등의 공무행정영역과 상관없는 제보를 막기 위함이다. 그럼에도 불구하고 혹 있을 수 있는 비방, 욕설, 사생활, 허위사실 유포 등의 선정적 정보를 위해 이를 유포할 시 법적인 책임을 지게 될 수 있다는 동의서약서를 체크리스트 형식으로 만들어 사용자가 동의해야만 가입이 가능하도록 한 번 더 책임감과 객관성 있는 제보에 강조점을 주었다. 이 체크리스트에 대한 내용은 사용자가 원한다면 언제든지 ‘이용약관’ 페이지에서 열람할 수 있다. 이러한 시스템

이징을 통해 사용자들이 보다 더 객관적이고 이성적으로 공직사회를 바라보고, 이에 따른 정보가 유통되는 건강한 시민의식이 길러질 것을 기대한다.

4.5. 사용성 검증(Think Aloud)

본 연구에서는 상기와 같이 어플리케이션 UI를 제작 후 사용성 테스트를 진행하기 위해 프로토타이핑 툴인 ‘Invision’을 이용하여 가상의 ‘코난’ 어플리케이션을 구현해 보았다. 이를 가지고 지난 2018년 6월 3일부터 이틀에 걸쳐 멍크 얼라우드(Think Aloud) 방법을 이용해 본 연구에서 제안하는 세 가지 핵심 서비스를 중심으로 사용자들의 반응을 관찰하는 테스트를 실시하였다. 아래는 이를 각각의 서비스 별로 정리한 것이다.

4.5.1. 사용자 직접 제보·검증 서비스 테스트

해당 사용자는 ‘코난’의 ‘제보하기’ 기능과 제보된 이슈가 팩트가 맞는지 검증하는 ‘추가제보하기’의 기능을 중심으로 과업을 수행하였다. 해당 사용자는 ‘코난’의 메인페이지에서 관심 있는 제보 하나를 선택하였다. 이에 연결된 상세페이지를 살펴보고 해당 페이지에서 스크롤링 하여 해당 제보검증을 위한 추가제보 버튼을 눌러 직접 제보해보는 과정까지를 경험하게 하였다.

그 결과 사용자는 그동안 여러 곳에 흩어져 있었던 다른 사용자들의 정보를 한 곳에서 한 눈에 모아볼 수 있게 되었고, 특정 이슈에 대한 제보가 사실이 맞는지 검증할 수 있어 신뢰가 더 간다는 장점을 언급하였다.

“제가 정보를 검색하는 능력이 그다지 뛰어나지 않아 언제나 어떤 이슈가 발생하면 그 이슈에 대해 찾아보는 과정이 번거롭고 지쳐서 정확한 정보를 습득하기 어려웠는데 이렇게 한 곳에서 다양한 정보를 모아볼 수 있으니 좀 더 빨리 이슈에 대해 파악할 수 있어 편리한 것 같아요. 또 맞는 정보인지 직접 검증까지 할 수 있으니 신뢰가 더 생겼어요. 정말 ‘코난’이 된 기분이에요.”

- 사용자 01(48세, 여자 주부, 서OO)

4.5.2. 공직사회전문 콘텐츠 테스트

해당 사용자는 공직사회전문 플랫폼의 성격을

더욱 부각시키는 기능인 ‘선거기간 특별수사’와 ‘코난기록지’를 중심으로 과업을 수행하였다. 해당 사용자에게는 특별수사기간에 메인페이지에 팝업되는 창으로부터 시작해, 특별수사 본 페이지와 마지막으로 가상 분석된 ‘코난기록지’까지 경험하게 하였다.

그 결과 사용자는 그동안 자기PR식 선거 공보에만 의존할 수밖에 없었던 선거후보공직자들에 대한 가공되지 않은 정보를 얻게 되었고 그 정보가 또한 데이터를 기반으로 한 객관적인 공무실적에 관한 것임에 호감을 표시했다.

“곧 있으면 지방선거잖아요. 선거철에는 늘 과도한 자기PR식 선거홍보에 스트레스를 받고 불신이 가득했던 것 같아요. 특히 지방선거의 경우에는 더욱더 후보들이 어떤 사람인지 알기 어려워 선거공보에 나와 있는 자료에 의존해야 했는데, 그마저도 시간이 없어서 꼼꼼히 읽어볼 수 없었어요. 그런데 이렇게 사람들이 직접 제보한 객관적인 실적 데이터가 나오는 전문적인 플랫폼이 있다면 투표를 위한 판단에 무척 큰 도움이 될 것 같아요.

- 사용자 03(35세, 남자 직장인, 이○○)

4.5.3. 공직영역만을 대상으로 하는 반익명·반실명 시스템 테스트

해당 사용자는 반익명·반실명 시스템을 중심으로 회원가입부터 마이페이지에 이르는 과업을 수행하였다. 우선 회원가입을 하면서 자신의 실명 두 글자와 생년월일 네 자리가 무작위로 조합된 아이디를 셔플하는 과정을 거쳐, 회원가입 시 비방, 욕설, 허위정보 유포에 대한 책임규정 체크리스트를 작성하였다.

그 결과 사용자는 반익명·반실명의 아이디가 생성되는 시스템에 새롭다는 반응을 보였고 체크리스트까지의 과정을 통해 이 서비스를 사용함에 있어서 법적책임에 대해 좀 더 명확하게 인지되었다는 반응을 보였다.

“이런 아이디 시스템은 처음이라 좀 신기해요. 약간 차 번호판 같기도 하고. 아이디에도 약간의 제 정보가 들어가 있고 체크리스트에 동의 표시를 하고 가입하게 되어 있으니 좀 책임에 대한 압박감이 느껴지는 것 같아요. 제보하기 전에도 팝업창으로 한 번 더 경고해주니 진짜 올바른 제보에 대한 무게감이 느껴지는 것 같아요.”

- 사용자 06(26세, 여자 직장인, 황○○)

5. 결론

현재 대한민국은 민주주의가 공고화 되는 성장과정에서 누구나 다 겪었던 자연스러운 성장통을 겪고 있다. 본 연구는 이러한 성장통을 완화하고 선진사회로의 연착륙을 돕고자하는 고민에서 시작되었다. 정보가 곧 힘이고 자본인 사회에서 일방적으로, 또 산재된 루트를 통해 전달되어지는 선정적 정보에 시민들은 공직사회에 대한 불신과 분노로 대응하며 감정적이고 소모적 여론만을 형성하는 악순환이 반복되고 있다. 이에 본 연구는 시민들이 직접 자신들이 알고 있는 공직사회에 대한 객관적 성과정보를 제보하고 이를 검증하는 모바일 기반의 새로운 형태의 공직사회전문 플랫폼을 제안하였다. 이를 통해 소위 눈속임용 포퓰리즘(populism)행정이나 전시행정이 아닌 공직자들의 실효성 있는 행정성과가 많이 나오기를 기대한다. 또한 공직자들이 특정정당이나 정치성향, 혹은 가십성 사생활이 아니라 이러한 공적인 성과들에 따라 시민들에게 객관적으로 평가받는 선순환이 이루어지기를 기대한다.

참고문헌

- 최종호, 허석재, 권혁용(2011), 인터넷과 정치관심, 그리고 투표행태 - 17대 대통령 선거의 사례, *평화연구*19(2), 175-197
- 국립국어원, 표준국어대사전
- 노규성(2014). 플랫폼이란 무엇인가. 커뮤니케이션북스
- W.M.Wheeler(1910). Ants : their structure, development, and behavior. New York : Columbia University Press .
- 김태원(2013). 집단지성 플랫폼으로서의 소셜미디어 : 커뮤니케이션 유형별 실험분석. 충북대학교대학원 박사학위논문. No.11,12
- 신현철, 안두원, 박승철, 김성훈, 우제윤, 김명환, 정석환, 안병준, 김강래, 추동훈, 유준호, 노승환, 박익명, 김연주(2016.03). 시민의 손으로 법 만든다...세계는 `직접민주주의` 실험 중. 매일경제 <http://news.mk.co.kr/newsRead.php?no=209266&year=2016>

