

융합 환경에서 정책결정과정의 변화와 전망

2010. 10

연구기관: 동의대학교

연구책임자: 차재권(동의대학교 교수)

참여연구원: 장우영(대구카톨릭대학교 교수)

박정은(동의대학교 석사과정)

제 출 문

정보통신정책연구원 원장 귀하

본 보고서를 『융합 환경에서 정책결정과정의 변화와 전망』의 최종보고서로 제출합니다.

2010. 10. 15

연 구 기 관 : 동의대학교

연구 책임자 : 차재권(동의대학교 교수)

참여 연구원 : 장우영(대구카톨릭대학교 교수)

박정은(동의대학교 석사과정)

목 차

요약문	9
제 1 장 서 론	19
제 1 절 연구의 배경과 목적	19
1. 연구의 배경	19
2. 연구의 목적	22
제 2 절 연구의 범위 및 방법	23
1. 연구의 범위	23
2. 연구의 방법	25
제 2 장 디지털 기술의 발전과 디지털 융합 환경의 형성	27
제 1 절 디지털 컨버전스의 기술진화와 유비쿼터스 디지털 노마드(Ubiquitous Digital Nomad)	27
제 2 절 디지털 융합 환경과 소셜 미디어	32
1. 소셜 미디어의 기술진화 사례 1: 소셜 네트워크 서비스(SNS)의 모바일화	34
2. 소셜 미디어의 기술진화 사례 2: 마이크로 블로깅(microblogging)으로서의 트위터	37
3. 소셜 미디어의 기술진화 사례 3: 스마트폰	46
제 3 절 디지털 컨버전스의 기술진화에 따른 커뮤니케이션 패턴의 변화와 융합 환경의 특성	55
제 3 장 융합 환경에서의 정책결정과정의 변화 양상	61
제 1 절 디지털 컨버전스의 기술진화와 정책요소 및 환경의 변화	61

제 2 절	디지털 컨버전스의 기술진화와 정책결정구조 (행위자의 관계망)의 변화	66
제 3 절	정책결정과정에 대한 모형화의 문제	69
제 4 절	융합 환경에서의 정책결정모형 도출	74
1.	전통적 정책결정모형의 한계와 문제점	74
2.	네트워크 기반의 정책결정모형의 유효성	75
3.	복잡계 네트워크와 융합 환경에서의 정책과정 모형	77
제 4 장	정책과정별 국내 사례 분석	83
제 1 절	국내 사례 분석의 기준	83
제 2 절	정책의제설정 단계의 국내 주요 사례	87
1.	디지털 융합 환경과 의제 설정 과정에서의 시민 참여의 확대	87
2.	‘한지수 사건’을 통해 본 의제 설정 과정에서의 트위터 파워	90
3.	온라인과 오프라인의 만남: 트위터 ‘번개 모임’ 사례	92
4.	트위터를 통한 정치인의 정책 의제 개발 노력	96
5.	스마트폰 활용 사례	101
제 3 절	정책결정 단계의 주요 사례들	103
제 4 절	정책집행 단계의 주요 사례들	104
1.	중앙정부 기관	105
2.	준공공기관	110
3.	지방자치단체	111
제 5 절	정책평가 및 환류 단계의 주요 사례들	117
1.	정책평가 및 환류 단계에서의 디지털 융합 기술 활용	117
2.	‘미니공감’ 사례	117
3.	중소기업청의 트위터 서비스 활용 사례	119
4.	기업호민관실 사례	120
제 6 절	소 결	121

제 5 장 해외 사례 연구	124
제 1 절 정책의제설정 단계의 주요 사례들	124
1. 영국 정부 사례	124
2. 미국 정부 사례	126
3. 일본의 지방자치단체 적용 사례	127
제 2 절 정책결정 단계의 주요 사례들	128
1. 오바마 대통령의 의료보험 개혁 법안 통과 사례	128
2. 2009년 캘리포니아주 장애인단체의 IHSS 예산 삭감 반대 캠페인의 사례	130
제 3 절 정책집행 단계의 주요 사례들	135
1. 미국 뉴욕시 빅앱스(Big Apps) 공모전 사례	135
2. 미 백악관: The White House	136
3. FBI : Most Wanted	136
4. “아이폰으로 제보해주세요”: GOREquest	137
5. 미 육군: US Army	138
6. 미국질병통제예방센터(@CDCemergency)	139
제 4 절 정책평가 및 환류 단계의 주요 사례들	139
1. 영국정부 사례	139
2. 미국 백악관의 ‘마이폴리틱스(MyPolitics USA)’ 활용 사례	141
제 5 절 소 결	145
제 6 장 기타 사례 분석	147
제 1 절 DEMOS@WORK 프로젝트	147
제 2 절 융합 환경에서의 기업 의사결정 활용 사례	151
제 3 절 소 결	153
제 7 장 융합 환경에서의 정책참여 활성화를 위한 정책 제언	154
1. 디지털 융합 환경에서의 인터넷 생태계의 개방적 구조 유지	155

2. 디지털 융합 환경에 의한 변화에 대응하고 변화를 주도하기 위한	
종합적인 관리 및 감독 기관 설치	156
3. 마이크로 블로깅(트위터) 서비스의 문제점과 개선방향	157
4. 스마트폰 사용 활성화 및 공공 어플리케이션 개발 관련 정책제언	161
5. 디지털 매체에 대한 비수용자들의 정책과정 소외 최소화	169
제 8 장 결 론	171
참고문헌	173
첨 부	183

표 목 차

〈표 2-1〉 트위터와 국내 마이크로블로깅 서비스 비교	41
〈표 2-2〉 세계 스마트폰 시장 전망	49
〈표 2-3〉 스마트폰을 통한 공공 어플리케이션 개발의 목표와 방향	54
〈표 2-4〉 디지털 융합환경에서의 커뮤니케이션 행위자의 주요 특성	56
〈표 4-1〉 주요 정치인의 트위터 이용 현황	97
〈표 4-2〉 ‘제1회 대한민국 앱 공모전’ 제공 공공 및 민간 데이터베이스 현황	106
〈표 4-3〉 ‘행복4강’ 어플리케이션의 주요 내용	109
〈표 6-1〉 ‘DEMOS@WORK’ 프로젝트의 참가 구성원 현황	149
〈표 6-2〉 카탈로니아 의회 ‘DEMOS@WORK’ 활용 시범 일지	150
〈표 6-3〉 미국 NBC 선정 10대 우수 트위터 기업	152

그 립 목 차

〔그림 2-1〕 전통산업사회~디지털 융합사회의 국가-시민사회 관계 유형 변화	31
〔그림 2-2〕 웹 2.0과 소셜미디어 구글(Google) 검색 추이 비교	34
〔그림 2-3〕 트위터와 미투데이의 성장 추이 비교	42
〔그림 2-4〕 트위터 사용자의 연령별 분포	45
〔그림 2-5〕 개인 휴대 가능 정보의 변천 현황	51
〔그림 2-6〕 모바일 앱스토어의 성장 추이	53
〔그림 2-7〕 세계 모바일 앱 다운로드 건수 추이	53
〔그림 2-8〕 디지털 융합 환경의 사회적 특성과 사고의 중심요소	56
〔그림 2-9〕 전통산업사회~디지털융합사회 커뮤니케이션 패턴 변화	60
〔그림 3-1〕 인터넷 기술진화에 따른 정책 행위자의 참여 패턴 변화	68
〔그림 3-2〕 트위터의 정보교환 경로	77
〔그림 3-3〕 인터넷 기술진화에 따른 정책과정의 변화	81
〔그림 4-1〕 국방부 트위터 번개모임 관련 트윗 및 홈 공지 화면	94
〔그림 4-2〕 강병기 경상남도 정무부지사의 트위터 번개모임 캡처 화면	95
〔그림 4-3〕 인천국제공항 민영화 관련 송영길 인천시장의 트위터 메시지 내용	98
〔그림 4-4〕 ‘한글날 공휴일 지정’ 관련 전병헌 의원의 트위터 메시지 내용	99
〔그림 4-5〕 유시민 전 의원의 트윗폴 결과 화면	100
〔그림 4-6〕 유시민 전 의원의 트윗 내용	101
〔그림 4-7〕 전병헌 민주당 의원의 모바일 홈페이지 구성	102
〔그림 4-8〕 법제처 국가법령정보센터	107

[그림 4-9] 기획재정부 시사경제용어	107
[그림 4-10] 기획재정부 주요 경제지표	108
[그림 4-11] 공정거래위원회 스마트폰 어플리케이션	109
[그림 4-12] ‘행복4강’ 아이폰용 어플리케이션의 메인 스크린 및 동영상 리스트 스크린 샷	110
[그림 4-13] 한국관광공사 Travel in Korea 어플리케이션	110
[그림 4-14] 서울시 Seoul Tour 어플리케이션	112
[그림 4-15] 서울시 여행(女幸)시설 안내 어플리케이션	113
[그림 4-16] 서울특별시 ‘공중화장실 위치 찾기’ 앱의 스크린 화면	113
[그림 4-17] 경기 버스/교통/지도 정보 어플리케이션	115
[그림 4-18] 경기일자리센터 어플리케이션	116
[그림 4-19] 문화체육관광부 ‘미니공감’	118
[그림 5-1] 영국정부의 ‘트레블 뉴스’ 서비스 화면 캡처	125
[그림 5-2] 영국정부의 ‘트래픽 미디어 UK’ 앱 화면	126
[그림 5-3] barakobama.com의 “tweet your senator”	129
[그림 5-4] PIPCA 활동가 닉 펠드만의 트위터 사이트	131
[그림 5-5] PIPCA/partners-in-policymaking 트위터 사이트	131
[그림 5-6] PIPCA 트위터 사이트	132
[그림 5-7] 슈왈츠제네거 주지사 트위터 사이트	133
[그림 5-8] 슈왈츠제네거 캘리포니아 주지사의 트윗캐스트 사이트	133
[그림 5-9] 백악관 공식 모바일 앱	136
[그림 5-10] 미연방수사국 Most Wanted	137
[그림 5-11] GOREquest	138
[그림 5-12] 미 육군 모바일 웹 사이트	138
[그림 5-13] ‘Number 10 gov’의 아이폰용 스크린 샷 캡처	140

[그림 5-14]	영국 온라인 공공서비스 웹사이트 ‘Directgov’의 모바일 웹 버전 소개	140
[그림 5-15]	‘마이폴리틱스 USA’의 ‘Social’ 화면	142
[그림 5-16]	‘마이폴리틱스 USA’의 아이폰 스크린샷	142
[그림 5-17]	‘마이폴리틱스 USA’의 아이폰 스크린샷 메인 메뉴	143
[그림 5-18]	‘마이폴리틱스 USA’의 배치(setting) 및 트위터 메시지 화면	144
[그림 5-19]	‘엔게이지’의 여론조사 스크린 화면	144
[그림 6-1]	‘DEMOS@WORK’ 프로젝트에서 의원과 시민 간 관계 패턴	151
[그림 7-1]	트위터서비스의 트윗 및 리트윗	158
[그림 7-2]	시간대별 리트윗 현황	159

요 약 문

제1 장 서 론

본 연구는 다음과 같은 구체적인 목적 아래 융합 환경에서 정책결정과정의 변화와 전망에 관한 연구를 진행해 나갈 것이다. 첫째, 무엇보다 먼저 디지털 컨버전스의 기술진화가 정책결정과정에 어떤 근본적 변화를 야기하는지를 제대로 이해하여 그 변화상을 종합하는데 일차적인 연구 목적을 둘 것이다. 둘째, 본 연구를 통해 디지털 컨버전스의 기술진화가 야기하는 정책결정과정의 변화가 현대 민주주의 및 거버넌스의 이론적 시각에서 어떤 함의를 제공하는가에 대한 해답을 찾고자 노력할 것이다. 셋째, 디지털 컨버전스의 기술진화에 따른 정책결정과정의 변화에 제대로 대응하여 그러한 변화가 보다 긍정적인 방향으로 효과를 극대화해 낼 수 있도록 하기 위해 시급히 해결해야 할 과제가 무엇인지 찾고자 노력할 것이다. 넷째, 디지털 컨버전스의 기술진화가 계속될 경우 새롭게 조성되는 융합 환경은 정책결정과정에 어떤 새로운 변화들을 이끌어 낼 것인가를 전망해 볼 것이다. 끝으로, 본 연구를 통해 디지털 컨버전스의 기술진화에 힘입어 새롭게 나타나는 소통의 도구는 물론 초기 인터넷 시대와는 전혀 다른 새로운 플랫폼 및 어플리케이션의 등장이 공공영역에서의 정책의 생산과 소비과정에 어떠한 변화를 가져오게 되는지, 공공정책의 영역에서 어떠한 경쟁과 협력 관계를 새롭게 창출해 내는지를 정책행위자들의 경쟁전략과 상호작용을 중심으로 살펴볼 것이다.

제2 장 디지털 기술의 발전과 디지털 융합환경의 형성

디지털 컨버전스 사회는 각종 디지털 융합기기로 무장한 디지털 노마드가 사회적

커뮤니케이션을 주도하는 사회이다. 따라서 디지털 노마드의 문화나 의식 코드를 제대로 읽어내지 않고서는 공공영역에서 산출되는 정책에 대한 시민의 순응을 이끌어내기 어렵다. 융합 환경 하에서 이루어지는 정책과정의 각 단계에서 정책결정 혹은 집행의 주체들은 디지털 노마드로 유형화된 시민들의 반응을 의식하지 않을 수 없다. 정책과정의 주체들 스스로 디지털 노마드화 하지 않고서는 융합 환경에서의 정책과정을 성공적으로 이끌어 가기 힘든 것이다. 특히 디지털 컨버전스의 기술진화는 우리 사회의 커뮤니케이션에 있어 동시성과 이동성을 보다 강화시키는 결과를 초래함으로써 디지털 노마드의 수적 증가를 촉진시킬 가능성이 높다. 스마트폰의 탄생은 그 자체로 디지털 노마드의 생활환경을 혁명적으로 변화시켰다는 점에서 디지털 노마드를 21세기의 보편적 트렌드로 만들어 가고 있다.

디지털 네트워크는 사회가 시공간적으로 조직되고 관리되는 방식에 급격한 변화를 가져오게 된다. 따라서 이런 사회에서 디지털 융합기술이 정책결정과정에 미치는 영향은 정책결정과정에서 필수적인 정책결정에 관여하는 주체들 간의 커뮤니케이션 방식을 근본적으로 변화시키고 있다는 사실에서부터 출발해야 제대로 이해될 수 있을 것이다. 디지털 융합 환경의 시대에 그러한 소통방식의 변화를 주도하고 있는 대표적 의사전달매체로 소셜 미디어(social media)를 들 수 있다. 사회 각 분야에서 급속하게 확산되고 있는 소셜 미디어를 활용한 커뮤니케이션은 서비스 이용자들이 하여금 매체 선택에 대한 보다 많은 권한을 누리게 하고 정보를 생산하고 유통시키는 주도권을 이용자에게 더 많이 부여하고 있기에 사회의 민주적 소통에 더 없이 중요한 역할을 수행한다.

커뮤니케이션 형태가 정보 습득의 질과 범위를 결정하고 정보의 질과 범위가 다시 사고의 방향을 결정한다는 측면에서 디지털 컨버전스의 기술진화가 커뮤니케이션 형태의 근본적 변화를 가져오고 그것이 그러한 변화에 의해 형성된 융합 환경에서 활동하는 행위자들의 사고의 방향에 근본적인 영향을 끼치게 됨은 당연한 일일 것이다. 기존의 방송 미디어가 상대적으로 수용자들에게 “단편적이고 피상적이고 일반적인 정보”를 알려준 것이라면 디지털 컨버전스의 기술진화에 의해 새롭게 나

타나는 커뮤니케이션 매체들은 “피상적인 단편적인 내용을 많이 접하게 되지만 자신의 동기를 유발하는 한 두 분야에 대해서는 아주 깊고 심층적인 지식을 가진” 쪽으로 커뮤니케이션의 방향을 본질적으로 변화시킨다고 볼 수 있다.

융합 환경은 그 환경 속에 깃들어 사는 행위자의 생활 및 행동양식에 근본적인 변화를 초래하게 되며, 그러한 변화는 융합 환경을 구성하는 사회적 속성과 행위자들의 사고의 방향에 근본적인 수정을 가져오게 된다. 이러한 디지털 융합 환경에서의 환경변화는 개별성(individuality), 동시성(synchronicity), 복잡성(complexity), 상호작용성(interactivity), 이동성(mobility)의 증대로 요약될 수 있다.

제 3 장 융합 환경에서의 정책결정과정의 변화 양상

본 연구는 디지털 컨버전스의 기술진화가 정책결정과정의 변화에 미치는 영향을 3가지 차원에서 평가한다. 무엇보다 먼저 디지털 컨버전스의 기술진화는 정책결정 과정에 참여하는 정책행위자들 간의 상호작용(관계 형성)의 패턴을 변화시킴으로써 그들 간의 관계의 연결망 구조를 근본적으로 바꿔 놓았다고 보아야 한다. 다음으로 디지털 컨버전스의 기술변화는 하나의 사회적 이슈가 정책의제로 설정되어 정책으로 형성되고 집행된 후 평가 혹은 환류 되는 일련의 발견적(heuristic) 정책결정과정의 절차와 순서에 근본적인 변화를 가져왔을 뿐만 아니라 정책결정과정의 각 단계의 세부적인 업무 흐름에도 근본적인 변화를 초래했을 것으로 본다. 끝으로 어떤 요인에 의해서 구체적인 정책결정이 이루어지는가에 대한 정책결정의 인과적 설명 모형의 유용성에도 변화를 초래하게 되는데 기존 오프라인 중심 혹은 위계적 권위구조를 전제로 한 정책환경에서의 정책결정에 대한 인과적 설명모형들은 디지털 융합 환경에서 더 이상 그 이론적 적실성을 추구하기 어렵다.

본 연구에서 다루고 있는 디지털 컨버전스의 기술진화에 의해 나타난 융합 서비스들은 전통적인 웹 1.0 기반 기술이 적용된 일방적, 서버 중심의 웹서비스에서의 행위자간 네트워크 구성형식과는 판이하게 다를 뿐만 아니라 웹 2.0 기술이 적용된

기존 소셜 미디어 서비스를 통해 형성되는 네트워크 구조와도 사뭇 다른 네트워크 형성 방식을 갖고 있다.

예컨대 트위터의 커뮤니케이션 네트워크는 팔로잉-팔로어 시스템(following-followers system) 형식을 갖고 있어 누구라도 팔로어가 되거나 팔로잉을 하면서 트위터 사용자의 동의 없이 일방적으로 관계를 형성할 수 있는 반면, 싸이월드나 페이스북과 같은 기존 소셜 미디어 서비스에서는 ‘일촌’ 혹은 ‘친구’를 통해 네트워크가 폐쇄적으로 형성된다는 점에서 차이가 있다. 트위터 서비스에 의해 형성되는 커뮤니케이션 네트워크 구조의 이러한 개방성은 트위터 서비스만이 지니는 트윗(tweet)의 동시다발성에 기인한 측면도 없지 않다. 트위터는 기존 소셜 미디어 서비스들과는 달리 다른 종류의 미디어와 연결된 상황에서도 다른 팔로어와 끊임없이 상호작용을 할 수 있다는 점에서 매우 특색 있는 커뮤니케이션 네트워크 형태를 나타내고 있다.

모바일 휴대기기에 탑재된 소셜 네트워크 서비스와 스마트폰, 그리고 트위터 서비스가 엮어내는 일대다의 전방위적이고 무작위적인 노드 간 관계맺음이야말로 바라바시가 제시한 ‘스케일 프리 네트워크’의 전형을 보여주는 것이라 할 수 있다.

따라서 전통 산업사회에서 웹 1.0 사회로 진입하고 다시 웹 2.0 사회로 이어지는 기술진화의 과정은 의사소통의 기술을 매개로 한 커뮤니케이션의 네트워크 구조가 단순계에서 복잡계로 패러다임적 변화를 겪게 되는 일련의 과정이라 할 수 있다. 디지털 융합사회로의 또 다른 기술진화는 그러한 복잡계로의 패러다임 전환을 마무리하는 과정이란 점에서 단절적 변화로 볼 수 있는 것이다.

제4 장 정책과정별 국내 사례 분석

국내 사례 분석의 결과 우리나라 공공기관의 디지털 융합 기술의 정책과정 활용은 비교적 초보적 수준에 머물고 있음을 알 수 있다. 정책과정에서 주로 활용되고 있는 융합 서비스는 모바일 통신기기를 활용한 마이크로 블로깅 서비스와 공익적 목적으로 개발된 스마트폰용 공공 어플리케이션이다. 국내 사례분석을 통해 드러난

결과를 융합 환경에서의 정책결정과정 변화와 관련하여 정리하면 다음과 같다.

첫째, 디지털 융합 환경에서 정책결정과정의 주요 행위 주체가 행정 관료 중심의 공식적 행위자에서 국회의원과 같은 정치인 중심의 공식적 행위자로 옮겨 가고 있다. 이에 따라 웹1.0~2.0사회에서 본격적으로 정책과정에 참여하기 시작한 비공식적 행위자(이익집단, 시민사회단체, 언론매체)들의 주도적 역할이 보다 확대되는 한편으로 이들의 집합적(조직적 혹은 집단적) 차원의 개입보다 오히려 개별적인 차원의 정책과정 참여와 개입이 더 두드러지고 있음이 확인되었다.

둘째, 디지털 노마드화 된 개별 시민들의 정책과정 참여는 디지털 융합 환경의 초기 단계에서 아직 본격적인 형태로 나타나지는 않고 있으나, 정책집행 단계를 제외한 정책과정의 전 단계에서 비교적 고르게 이들의 정책과정 참여가 활발해지고 있음이 확인되었다.

셋째, 정책과정의 핵심적 주체인 정부 행위자는 디지털 융합 환경에서도 여전히 ‘공공기관’이라는 집합적(조직적 혹은 집단적) 차원에서 정책과정에 참여하고 있으며, 참여 방식 또한 대부분 형식적인 모습을 띠고 있어 웹 1.0~2.0 사회에서의 참여양상과 크게 다르지 않음이 확인되었다.

넷째, 우리나라 공공기관이 제공하는 스마트폰용 공공 어플리케이션의 경우 영국이나 미국 등 주요 선진국의 경우와는 달리 주로 아이폰용 앱 개발에만 주력하고 있어 다른 운영체제를 가진 스마트폰에서는 활용되지 않는 경우가 많다. 이는 정책소비자들의 정책과정 참여를 원천적으로 봉쇄하게 되는 결과를 초래한다는 점에서 매우 심각한 시민 권리의 침해라 할 수 있다.

제5장 해외 사례 연구

4장에서 살펴본 국내 사례들과는 달리 해외 사례의 경우 다양한 형태의 정책과정 활용 사례들이 관찰되고 있다. 특히 본 연구에서 주목하고 있는 영국이나 미국의 경우 중앙정부 차원에서 디지털 융합 환경 조성을 강력히 추진하면서 정책 행위자들로

하여금 디지털 융합 기기를 정책과정에 의무적으로 활용토록 권장하고 있다는 점에서 우리 정부의 대응 양식과는 다른 양상을 보인다. 해외 주요 국가의 이러한 적극적인 대응은 정책 소비자인 개별 시민들의 디지털 노마드화에 부응할 수 있도록 정책과정에서의 정부 행위자들 스스로를 디지털 노마드화 시키는 작업으로 이해될 수 있다.

국내 사례들에서 확인된 바와 같이 디지털 융합 환경의 조성에도 불구하고 정책과정의 주요 주체인 정부행위자는 여전히 집합적, 조직적 차원에서 정책과정에 개입한다. 그러나 해외 사례들에서는 집합적, 조직적 차원을 탈피하여 개인적, 개별적 차원에서 정책 생산자로서의 정부 행위자와 정책 소비자로서의 개별 시민들 간에 정책을 둘러싼 상호작용 관계가 형성되는 진정한 의미에서의 복잡계 정책 네트워크 형성이 시도되고 있다.

아울러 해외 사례들에서 확인되는 또 다른 사실은 캘리포니아 주 정부의 IHSS 예산 삭감 사례나 오바마 대통령의 의료개혁 법안 제정 사례에서 드러난 바와 같이 중앙정부 혹은 지방정부의 구체적인 정책 사안들에 대해 정책결정 단계에서 디지털 융합 환경에서의 시민 참여가 매우 실질적이고 구체적인 형태로 이루어지고 있다는 것이다. 소개된 두 사례 모두 스마트폰을 통해 제공되는 모바일 트위터 서비스의 위력이 유감없이 발휘된 것으로 캘리포니아 주정부 사례의 경우에는 시민사회단체와 개별 시민들을 중심으로 한 자발적인 정책 결정과정 참여가 결국에는 주정부의 적극적인 대응을 이끌어 내었다. 그에 반해 의료개혁 법안 제정 사례의 경우에는 반대로 오바마 행정부의 의도적이고 적극적인 디지털 융합 환경의 활용 의지가 개별 시민들의 정책 결정과정 참여를 유도했다는 점에서 대조를 이룬다. 이는 디지털 융합 환경에서의 정책과정에 대한 참여와 개방의 주도권이 정부나 시민사회로부터 동시에 행사될 수 있음을 의미한다.

끝으로 해외사례에서는 정책과정의 전 단계에 걸쳐 디지털 융합 기기의 활용이 비교적 고르게 나타나고 있다는 점을 지적할 수 있다. 우리나라의 경우 정책결정 단계에서의 디지털 융합 기기 활용 사례를 찾아보기 어려웠던 반면 해외 사례의 경우 정책결정 단계까지도 고르게 활용된 사례들을 쉽게 찾아볼 수 있었다는 점이다.

제6 장 기타 사례 분석

‘DEMOS@WORK’ 프로젝트의 사례는 디지털 융합 환경에서의 정책결정과정 참여 사례와는 직접적인 관련이 없는 경우임에도 불구하고 동 프로젝트의 문제의식이 향후 시범에서의 성과를 바탕으로 프로젝트를 본격적으로 발전시켜 나가는 과정에서 디지털 융합 기기의 활용과 맞물렸을 때 정책결정과정에서의 실질적이고도 구체적인 영향을 가져올 수 있다는 점에서 본 연구에 시사하는 바가 적지 않다. 먼저 동 프로젝트에 참가하는 다양한 구성원들과 그들 간의 관계 패턴이 디지털 융합 환경에서 보편화된 복잡계 네트워크에서의 관계 패턴과 유사한 형태를 지니고 있음을 알 수 있다. 물론 동 시범 프로젝트가 웹 2.0 기반 기술에 주로 의존하고 있어 개인용 컴퓨터를 통해 포털 서비스의 형태로 제공된다는 점에서 디지털 융합 환경에서 나타나는 동시성, 이동성, 개별성의 특징들이 제대로 발현되지 못한 측면들이 있음은 부정할 수 없는 사실이다.

그러나 동 프로젝트에서 활용된 포털 중심의 플랫폼 형식을 스마트폰용 애플리케이션 형태로 개발하여 적용할 경우 디지털 융합 환경의 구성요소들이 모두 구비된 가운데 구체적인 정책 이슈들에 대해 정책과정의 전 단계에서 디지털 노마드화 된 개별 시민의 실질적인 참여가 보장됨으로써 정책과정에 획기적인 변화를 가져올 수 있다는 점에서 중요한 의미를 지닌다. 따라서 ‘DEMOS@WORK’의 사례는 국내 사례 분석에서 드러난 디지털 융합 환경에서의 정책결정과정 변화의 내용적 측면을 어떻게 보완할 수 있을 것인가에 대한 문제 해결의 실마리를 제공하는 좋은 사례라 할 수 있을 것이다.

마찬가지로 매우 제한된 사례들로 한정되고 또 구체적인 사례분석이 제대로 이루어지지 않은 경우이긴 하지만 해외 주요 기업들에서 고객과의 소통기제로 디지털 융합기기를 적극 활용한다는 사실 또한 정책 고객과의 소통을 활성화하기 위해 우리나라 공공기관들이 디지털 융합 환경을 어떻게 활용해야 할 것인지를 잘 보여준다.

제 7 장 융합 환경에서의 정책참여 활성화를 위한 정책 제언

디지털 융합 환경에서 정책 네트워크의 이동성 증대가 가져오는 긍정적인 효과에도 불구하고 디지털 융합 환경이 제대로 갖추어지지 않은 현재의 정책 환경을 개선하기 위해서는 다음과 같은 개선 사항들이 우선 해결될 필요가 있을 것이다.

1. 디지털 융합 환경에서의 인터넷 생태계의 개방적 구조 유지

인터넷 생태계의 개방적 구조를 이런 저런 규제를 통해 일사분란하게 통제하려는 정부의 의도는 시대적 흐름이라 할 수 있는 디지털 융합 환경의 도래를 오히려 억제하는 역기능을 초래할 수 있다는 점에서 문제가 있다. 통제를 해야 할 부분은 통제를 해야 하겠지만 자칫 그런 통제와 규제가 일률적인 잣대로 적용되어 다수의 디지털 노마드들이 이동을 포기하고 정주하게 만들어서는 안 될 것이다. 불필요한 규제는 풀되 반드시 필요한 규제는 최소화하는 대신 규제를 위해 필요한 시장과 시민사회에 대한 모니터링(monitoring) 기능을 제도적으로 강화함으로써 시민들이 개인적인 표현의 자유를 침해 받는다는 느낌을 갖지 않게 하면서도 디지털 융합 환경에서 초래될 수 있는 반사회적 행태에 대해서는 객관적이고도 엄정한 규제와 처벌이 가능토록 시스템화할 필요가 있다.

2. 디지털 융합 환경에 의한 변화에 대응하고 변화를 주도하기 위한 종합적인 관리 및 감독 기관 설치

디지털 융합 환경에서 발생이 예상되는 문제점들을 보완하기 위해서는 공공성을 갖춘 공공영역의 전문기관을 통해 디지털 융합 환경에서 유통되는 각종 커뮤니케이션 콘텐츠를 필터링/모니터링해 줄 필요가 있다. 공공영역에서의 이러한 필터링/모니터링 역량 강화를 위해서는 무엇보다 먼저 전문적 역량을 구비한 별도의 기관/부서를 설립할 필요가 있으며 그와 아울러 필터링/모니터링에 필요한 관련 규정을 법

제화하는 노력을 경주할 필요가 있다.

3. 마이크로 블로깅(트위터) 서비스의 문제점과 개선방향

트위터가 정책과정에서 참여와 개방을 이끌어 내는 유용한 수단이 되고 실질적인 정책 대안에 대한 탐색과 결정에 의미 있는 영향을 미치기 위해서는 트위터 역시 다음(Daum)의 아고라(Agora)와 같이 담론적 수준에서의 논의가 가능한 공간으로 변신할 필요가 있다. 따라서 트위터 서비스의 기본적인 간결성을 해치지 않는 범위 안에서 가능한 보조적인 확장된 의사소통의 장치를 마련하는 노력이 필요하다.

4. 스마트폰 사용 활성화 및 공공 어플리케이션 개발 관련 정책제언

- 가. 정책과정에의 실질적인 참여가 가능한 스마트폰용 공공 앱 개발 노력 지속
- 나. 다양한 종류의 단말기나 플랫폼에서 사용 가능토록 전자정부 서비스의 표준화 및 호환성 증대
- 다. 스마트 워크 시스템의 문제의식 전환 필요
- 라. 스마트폰 어플리케이션 개발 활성화를 위한 공공정보 공개 정책 강화
- 마. 장기적으로 관 주도에서 민간 주도로 공공 어플리케이션 개발의 방향 전환

5. 디지털 매체에 대한 비수용자들의 정책과정 소외 최소화

다양한 형태로 발전을 거듭하고 있는 디지털 융합 환경에서는 다양한 디지털 정보매체를 통해 정보의 수용자 스스로가 정보를 생산하고 공급하는 활동에 폭넓게 참여할 수 있는 정보 생비자(information prosumers)의 입장에 놓이게 되는 까닭에 그러한 전통적인 혹은 웹 기술 발전 초기의 정보격차에 대한 시각으로는 문제를 해결하기 어려운 실정이다. 따라서 디지털 융합 환경에서의 미디어 액세스 개념은 기존의 가진 자(the haves)와 가지지 못한 자(the have-nots)로 구분되는 이분법적 시각이 아닌 “새로운 강조점을 지닌 분류체계로 재조정”될 필요가 있다.

제 8 장 결 론

디지털 융합 환경에서 정책결정과정의 이러한 긍정적 변화에도 불구하고 융합 환경의 지속적인 발달이 반드시 정책결정과정의 전개 양상을 긍정적인 형태로 이끌 것으로만 볼 수 없다. 예컨대 가장 보편화된 디지털 융합기술의 하나인 트위터의 경우, 그것을 정책과정 특히 의제설정 과정에 활용하는 것이 다른 소통수단과 비교했을 때 실질적으로 얼마나 효과가 있는지는 여전히 의문으로 남는다. 스마트폰 또한 이동성의 극대화와 다양한 정치적, 행정적 차원의 어플리케이션 개발을 통해 정책결정과정에 긍정적 영향을 미칠 것이란 다수의 분석에도 불구하고 디지털 융합 환경 하에서 더욱 심각하게 나타나는 디지털 디바이드(digital divide)나 사생활 보호(privacy)의 문제 등을 여전히 노정하고 있다는 점에서 보다 조심스러운 정책적 접근이 요망된다 할 것이다.

제 1 장 서론

제 1 절 연구의 배경과 목적

1. 연구의 배경

최근 우리 사회는 아날로그 시대에서 디지털 시대로 옮겨가며 기술의 진화가 가져오는 다양한 사회적·정치적·경제적·문화적 변화들을 경험하고 있다. 정보통신기술의 급속한 발달은 지식정보화사회를 넘어 디지털 기술을 기반으로 하는 새로운 컨버전스 사회로 옮겨가고 있는 추세이다. 디지털 컨버전스(digital convergence)의 기술진화가 만들어 내는 변화들은 너무도 다양해서 그 변화의 폭과 깊이를 제대로 파악하기 어려울 정도인데 철학·인문·정치·경제·경영·사회·문화의 전 영역에서 이를 체계적으로 이해하려는 학문적 관심을 불러일으키고 있다. 디지털 컨버전스에 의한 인간사회의 총체적 변화상을 몇 가지로 간단히 요약하기란 쉽지 않은 일이다. 트랜스휴머니즘과 네오휴머니즘의 혼용에 바탕을 둔 인간 존재조건 자체의 혁명적 변화로부터 영상중심의 의사소통의 확산, 네트워크적 욕망의 부상, 모바일 인터넷을 통한 공적 공간의 거실화, 산업간 경계의 붕괴와 다 산업간 침투의 확산 등에 이르기까지 변화의 내용은 너무도 다양하기하다.¹⁾ 특히 우리 사회의 공적 영역의 삶과 깊은 관련이 있는 정치/행정 영역에서의 변화는 다른 어떤 변화보다 그 변화의 폭과 깊이가 넓고 커서 이러한 변화에 대한 총체적인 이해와 정확한 분석이 사회과학 분야의 새로운 연구주제로 학계의 관심을 끌고 있다.

디지털 컨버전스의 기술진화에 따른 정치·행정의 변화는 일반적으로 참여와 공

1) 이런 의미에서 황주성 외(2009)는 『디지털 컨버전스 기반 미래연구(I) 총괄보고서』에서 디지털 컨버전스에 따른 한국사회의 변화상을 모두 18가지 항목으로 요약한 바 있다. 이에 대한 자세한 내용은 동 보고서의 pp.16~25를 참고하기 바란다.

유 그리고 개방의 3가지 개념으로 요약되는데²⁾ 그러한 변화의 배경에는 정부를 포함한 폐쇄적인 권력집단에 의해 독점되어 오던 전통적 의미의 정치권력의 해체 혹은 분산과 그러한 전통적 권력집단을 견제해온 시장 혹은 시민사회의 상대적인 권력 강화 현상이 자리하고 있다. 디지털 컨버전스의 기술진화가 이루어지기 전에는 공공영역에서의 대부분의 의사결정은 정치권력의 중추를 담당한 정부기관 내부에서 소수 정책결정자들의 수중에서 이루어질 수밖에 없었다. 반면 디지털 컨버전스의 기술진화를 통해 새롭게 형성된 융합 환경에서의 정책결정은 정책과정에 참여하는 주체들이 개체화된 형태로 분산된 가운데 서로 복잡하게 얽혀 있는 관계의 그물망 속에서 다양한 방법으로 이루어지고 있다. 정책학의 관점에서 이러한 변화는 정책결정의 주체가 전통적인 ‘철의 삼각(iron triangle)’³⁾에서 ‘정책 네트워크(policy network)’⁴⁾로 바뀌어 가는 일련의 근원적 변화를 의미하는 것이기도 하다.

우리 사회가 디지털 기술의 발전에 힘입어 근본적인 변화를 겪기 이전 혹은 디지털 기술의 발전에 의해 촉발된 지식정보화사회로의 초기이행과정에서 정부가 관여하는 공공정책의 영역에서 정책결정은 위계적 권위구조에 입각한 정부조직의 틀 안에서 정책결정에 있어 배타적 권한을 지닌 ‘철의 삼각’이라 불리는 정책집단 내부의 폐쇄적인 논의과정을 거쳐 결정되는 것이 일반적이었다. 그 과정에서 정책의 수용자(혹은 이용자)인 시민(시장 행위자를 포함한) 일반은 어떤 의견도 제시할 수도 정책결정과정에 영향을 끼칠 수도 없는 수동적인 의미의 정책소비자로밖에 존재할 수 없다.

2) 일반적으로 참여, 공유, 개방은 웹 2.0의 정신으로 간주된다. 그러나 웹 2.0 기술진화 역시 넓게 보아 디지털 컨버전스의 기술진화와 궤를 같이하고 있다는 점에서 본 연구에서는 이에 대한 의식적인 구별을 시도하지 않을 것이다.

3) ‘철의 삼각(iron triangle)’은 미국정치에서 의회와 행정부 그리고 개별 산업 혹은 이익집단(interest groups) 간의 긴밀한 협조에 바탕을 두어 정부정책이 결정되는 현상을 나타내는 정책학의 용어로 폐쇄적이고 비민주적인 방식의 정책결정과정을 은유적으로 나타내는 용어이다.

4) ‘정책 네트워크(policy network)’는 ‘철의 삼각’과는 달리 특정 정책영역에서 이해관계가 있는 모든 종류의 정책행위자들의 수평적 연결망을 의미하는 것으로 개방적이고 민주적인 정책결정과정의 특성을 나타낸다(Peterson and Bomberg 1999).

그러나 이러한 폐쇄적, 위계적, 비민주적인 방식의 정책결정과정은 디지털 기술의 발전에 따라 지식정보사회로 진입하고 전자민주주의가 확산되면서 근본적인 변화를 겪게 된다. 인터넷 기술의 발달이 의사소통의 양적확대와 질적 심화를 가져오면서 수동적 정책소비자로 머물러 있던 시민은 하루가 다르게 발전되어가는 정보통신 기술에 힘입어 다양한 방법으로 정책의 생산과정(즉 결정과정)에 참여하면서 목소리를 내기 시작했다. 전통적인 ‘철의 삼각’은 와해되었고 기존의 정책결정자 집단은 정책의 생산자인 정부의 정책담당자와 관련 전문가 집단 그리고 시민사회의 행위자 및 관련 이해관계를 대표하는 각종 이익집단들이 서로 수평적 네트워크로 연결된 정책네트워크로 대체되었다. 개방된 정책결정과정의 각 단계들은 시민사회의 행위자들의 감시와 통제를 받게 되었고 고도화된 전자정부의 다양한 온라인 정책참여 채널들이 개발되면서 정책의 공급자와 수요자간 쌍방향 커뮤니케이션에 입각한 활발한 상호작용을 통해 정책결정이 이루어지게 되었다.

그러나 이 모든 변화들은 이미 여러 학자들에 의해 인터넷 기술의 발달에 따른 전자민주주의의 확대라는 측면에서 이론적, 경험적으로 활발히 연구되어 왔다. 인터넷 기술의 발전단계에 따라 웹 1.0과 웹 2.0 기술이 구분되어 각 단계의 기술발전이 정책과정에 어떠한 변화를 가져오는지에 대해 구체적인 연구결과들이 생산되었다. 그러나 오늘날 우리가 겪고 있는 기술 환경의 변화들은 단순한 인터넷 기술의 발달과 그에 따른 지식정보화의 심화로만 설명될 수 없는 보다 본질적인 변화를 경험하고 있다. 바로 디지털 컨버전스에 따른 보다 근본적인 사회의 변화상이 그것이다. 아쉽게도 디지털 기술의 발전에 입각한 융합 환경이 어떠한 사회변화를 가져오느냐에 대한 구체적인 연구는 드물다. 특히 정치·행정 영역에서 어떤 본질적인 변화를 초래하고 있는지에 대한 연구는 미흡한 실정이다.

디지털 기술의 발전에 따른 융합 환경의 도래는 특히 미디어산업과 관련되어 학계와 산업계의 논쟁을 주도해 가고 있다. 미디어산업 분야에서 일어나고 있는 융합에 관해 주목하는 연구들이 지속적으로 나타나고 있으며(IBM 2004; 2005; 2006; 2007, OFCOM 2007; 2008, Future Exploration Network 2007; 2008), 정보통신기술이

나 지식정보화사회를 다루는 분야에서 융합(convergence)과 관련된 여러 가지 논의가 줄을 잇고 있는 실정이다(박주연 2010, 91). 그러나 실상 그러한 기술의 융합이 우리 생활의 각 부문에 어떻게 구체적인 영향을 미치는가에 대해 세부적인 분석을 시도한 연구들은 그리 많지 않다. 특히 디지털 컨버전스의 기술진화가 공공영역의 삶에 어떤 영향을 구체적으로 미치는지에 대한 각론적인 연구들은 부재한 것이 현실이다.

2. 연구의 목적

앞서 살펴본 바와 같이 21세기 지식정보화사회의 도래에 따른 공공영역에서의 의사결정(혹은 정책결정) 방식의 변화는 디지털 컨버전스의 기술진화에 의해 구현된 융합 환경 하에서의 의사결정과는 서로 차원이 다른 문제라 할 수 있다. 디지털 컨버전스의 관점에서 정치·행정 영역의 변화를 바라보는 것은 우리에게 보다 근본적인 문제의식을 가질 것을 요구한다.

따라서 본 연구에서는 다음과 같은 목적 아래 연구를 진행해 나갈 것이다. 첫째, 무엇보다 먼저 디지털 컨버전스의 기술진화가 정책결정과정에 어떤 근본적 변화를 야기하는지를 제대로 이해하여 그 변화상을 종합하는데 일차적인 연구 목적을 둘 것이다. 둘째, 본 연구를 통해 디지털 컨버전스의 기술진화가 야기하는 정책결정과정의 변화가 현대 민주주의 및 거버넌스의 이론적 시각에서 어떤 함의를 제공하는가에 대한 해답을 찾고자 노력할 것이다. 셋째, 디지털 컨버전스의 기술진화에 따른 정책결정과정의 변화에 제대로 대응하여 그러한 변화가 보다 긍정적인 방향으로 효과를 극대화해 낼 수 있도록 하기 위해 시급히 해결해야 할 과제가 무엇인지 찾고자 노력할 것이다. 넷째, 디지털 컨버전스의 기술진화가 계속될 경우 새롭게 조성되는 융합 환경은 정책결정과정에 어떤 새로운 변화들을 이끌어 낼 것인가를 전망해 볼 것이다. 끝으로, 본 연구를 통해 디지털 컨버전스의 기술진화에 힘입어 새롭게 나타나는 소통의 도구는 물론 초기 인터넷 시대와는 전혀 다른 새로운 플랫폼 및 어플리케이션의 등장이 공공영역에서의 정책의 생산과 소비과정에 어떠한 변화를 가져오

게 되며, 공공정책의 영역에서 어떠한 경쟁과 협력 관계를 새롭게 창출해 내는지를 정책행위자들의 경쟁전략과 상호작용을 중심으로 살펴볼 것이다.

제2 절 연구의 범위 및 방법

1. 연구의 범위

정책결정과 의사결정은 개념상 명백히 구별되는 것이지만 일반적으로 큰 구별 없이 쓰이고 있는 것이 사실이다. 상식적인 수준에서 두 개념을 구분해 보면 의사결정은 둘 또는 그 이상의 대안(alternatives) 중에서 의사결정자가 자기의 어떤 목적을 달성하는데 가장 좋은 대안이라하고 생각하는 결정에 이르는 사고 및 행동과정으로 이해되는 것으로 “둘 또는 둘 이상의 대안 중에서 선택한다.”는 의미가 강조된다(김종재 1986,12).

본 연구는 정책결정과 의사결정을 크게 구별하지 않고 정책결정을 집단적인 의사결정의 측면에서 접근하고 있다. 의사결정의 대상은 의회나 행정부에서 이루어지는 국가적 차원의 정책문제에서부터 개인의 생활에서 이루어지는 사소한 문제들에 이르기까지 다양하다. 웹 기술의 발전은 개인의 사적 영역과 국가 혹은 정부의 공적 영역 모두에서의 의사결정을 근본적으로 변화시켰다. 따라서 개인적 의사결정의 패턴이 웹 기술의 발전에 의해 어떻게 변화되어 왔는지, 또 시장영역에서 개별 회사의 의사결정이 정보기술의 발달에 따라 어떤 변화를 겪어 왔는지도 중요한 연구대상이 될 수 있다. 하지만 본 연구에서는 우선적으로 공적 영역(public sector)과 관련된 문제영역에서의 의사결정의 문제에 초점을 맞추기로 한다.⁵⁾ 다만 본 연구를 진행함에

5) 정정길 외(2003)는 정책결정과 의사결정을 동질적인 것으로 볼 수 있는 근거로 다음의 3가지를 제시하고 있다. 첫째, 정책결정과 같은 집단적인 의사결정에서도 최종 결정은 최종적인 정책결정권한을 지닌 한 개인에 의해서 결정된다. 둘째, 집단적 의사결정도 개인의 의사결정 논리를 어느 정도까지는 유추/적용할 수 있다. 셋째, 집단적 결정의 경우에도 사실상 몇 개인의 결정이 정책을 실질적으로 결정하는 때가 많다(468).

있어, 특히 디지털 융합 환경 하에서 이루어지는 매우 다양한 종류의 정책결정과정의 변화에 대한 사례 연구의 과정에서 일부 사적 영역에서의 의사결정이 공적인 정책영역에서의 의사결정, 즉 정책결정에 중요한 교훈과 시사점을 주는 한에 있어서 민간기업 등에서 이루어지는 의사결정과정에서 디지털 융합기기들이 활용되는 측면들을 다루게 될 것이다.

디지털 컨버전스 또한 매우 광범한 의미로 해석될 수 있는 개념이다. 따라서 디지털 컨버전스에 의해 만들어지는 융합 환경과 관련된 연구를 진행함에 있어 연구의 범위를 한정하는 작업은 연구 과정 및 결과의 질을 좌우할 정도로 매우 중요한 것이라 할 수 있다. 디지털 컨버전스의 개념은 광의로도, 반대로 협의로도 해석될 수 있다. 디지털 컨버전스를 광의로 해석했을 때 그것에 의해 조성된 융합 환경이 정책결정과정에 미치는 영향에 대한 연구의 범위 또한 넓어질 수밖에 없다. 반대로 디지털 컨버전스를 협의로 이해했을 때 그것에 의해 조성된 융합 환경이 정책결정과정에 미치는 영향에 대한 연구의 범위는 줄어들 수밖에 없다. 본 연구에서는 두 방향에서의 해석을 참고하여 적절한 의미로 디지털 컨버전스를 이해하고 그것을 바탕으로 연구의 범위를 한정한다.

본 연구의 범위와 관련하여 살펴보아야 할 다른 한 가지 문제는 본 연구의 중심 주제 중 하나인 ‘정책’ 및 ‘정책과정’이 지니는 개념적 복잡성과 복잡성이다. 일반적으로 ‘정책과정’은 정책의제의 설정 단계에서부터 정책 평가 및 수행 결과의 환류까지 포함하는 매우 넓은 개념으로 이해되고 있다. 본 연구의 관심 대상인 디지털 컨버전스의 기술진화는 이러한 광의로 해석되는 정책과정 전반에 다양한 형태로 영향을 끼칠 수 있다. 예컨대, 디지털 컨버전스의 마이크로 블로깅(microblogging) 기술은 정책의제의 설정이나 대안탐색과 관련된 정책과정에 영향을 끼친다. 아울러 그러한 기술은 마찬가지로 정책과정의 또 다른 단계인 평가 및 환류의 과정에도 영향을 끼칠 수 있다.

그러나 본 연구에서는 이와 같이 광의로 해석될 수 있는 정책과정의 개념을 정책결과와 관련된 일련의 의사결정과정으로 한정하여 협의로 이해하는 가운데 디지털

기술진화가 어떤 영향을 미치는 지를 중점적으로 고찰할 것이다. 따라서 일반적인 의미에서 사용되고 있는 정책과정의 개념보다 ‘정책결정과정’의 개념이 주로 활용될 것이다. 본 연구에서 정책과정이라는 광의의 개념 보다는 정책결정과정이라는 협의의 개념에 바탕을 두어 디지털 컨버전스의 기술진화가 미치는 영향을 분석하는데는 정책과정의 세 단계 중 정책결정단계가 가장 중요할 뿐 아니라 동 단계의 세부 절차가 정책과정을 전체적으로 반복하는 측면이 있기 때문이다.

디지털 컨버전스를 구현한 기술을 무엇으로 한정할 것인가의 문제 또한 연구의 범위와 관련하여 중요한 의미를 지닌다. 디지털 컨버전스의 기술 적용 사례는 매우 다양한 형태로 나타나고 있다. 웹 2.0 기술과 관련된 연구 사례의 대부분이 디지털 컨버전스 기술과 관련되어 있다는 점에서 명확히 구분하기 힘든 측면이 있다. 본 연구에서는 디지털 컨버전스의 기술적 내용을 소셜 미디어(social media)로 한정하고 다시 소셜 미디어 중에서도 기술간 융합을 보다 용이하게 설명해 줄 수 있는 몇 가지 기술적 내용에 한정하여 디지털 컨버전스의 기술 진화를 이해하기로 한다. 따라서 본 연구가 관심을 갖는 디지털 컨버전스의 개념이 적용된 기술로는 트위터(twitter)로 대표되는 마이크로 블로깅과 모바일기기와 결합한 소셜 네트워크 서비스(SNS: Social Network Service) 및 스마트폰(smart phone)을 들 수 있겠다.

끝으로 본 연구는 융합 환경에서 정책결정과정에 어떤 변화가 관찰되는 지에 연구의 초점이 주어져 있으므로 주로 공공영역에서의 디지털 컨버전스의 기술진화에 따른 변화상에 초점을 두어 연구를 진행하게 될 것이다. 하지만 앞서 언급한 바와 같이 민간 기업이나 민간 사회단체 등에서 이루어지는 디지털 융합기기를 활용한 의사결정과정이 향후 디지털 융합과 관련하여 공공영역에서의 정책결정과정에 중요한 의미를 지닌다고 판단될 경우, 그러한 사적 영역에서의 기술진화의 영향과 변화에 대해서도 관심을 갖고 분석할 것이다.

2. 연구의 방법

본 연구는 기본적으로 디지털 컨버전스의 기술진화가 가져오는 사회의 변화상과

그러한 사회변화 속에서 공공영역에서의 정책결정과정은 어떠한 변화를 겪는지에 대한 기존 문헌 연구에 초점을 맞춘 탐색적 연구에 바탕을 둘 것이다. 그러한 탐색적 차원의 문헌연구를 바탕으로 디지털 융합 환경 하에서의 정책결정과정을 이론적으로 이해하고 경험적으로 분석할 수 있는 정책결정모형을 완성할 것이다. 완성된 모형을 바탕으로 사례연구의 기준을 설정하여 사례연구를 수행하게 될 것이다.

사례선택의 주요 기준은 일단 웹 2.0 기술진화에 적용되는 사례와는 구별되는 사례들을 원칙으로 하되 연구의 범위에서 밝힌 바대로 디지털 컨버전스 기술이 소셜 미디어 중 트위터, 소셜 네트워크 서비스, 스마트폰 기술들이 정책결정과정에 적용된 사례들을 우선적으로 살펴보기로 한다. 분석대상이 되는 사례들은 기본적으로 해외사례와 국내사례로 구분하되 정책결정과정의 단계별로 1-2개의 대표적 사례를 선택하여 디지털 컨버전스의 기술진화가 해당 단계의 특성을 어떻게 변화시켰는지를 구체적, 심층적으로 살펴보기로 한다.

해외사례의 경우 주로 디지털 컨버전스 기술의 진화 속도가 빠른 주요 선진국을 대상으로 하되 북미지역과 서유럽 국가들을 대상으로 고르게 사례가 선택될 수 있도록 한다. 국내사례의 경우 아직 디지털 컨버전스의 기술진화가 사회 전반에 본격적인 영향을 끼치고 있지 못한 상황에서 정책단계별로 적절한 해당 사례들을 선택하기 어려운 측면이 있어 해외사례에 비해 좀 더 완화된 선택기준을 적용하여 사례를 선택한다. 사례연구는 가능한 공공 영역에서 이루어지는 정책결정과정과 관련된 사례들로 한정하되, 민간 기업이나 민간사회단체 등에서 이루어지는 디지털 융합기술의 의사결정과정 적용 사례 중에서 공공 정책영역에 의미 있는 사례들에 한하여 제한적으로 사례 분석을 시도할 것이다.⁶⁾

6) 본 연구에서의 사례선택의 기준에 대한 보다 자세한 논의는 5장의 국내 사례분석에서 다시 한번 자세하게 다룰 것이다.

제 2 장 디지털 기술의 발전과 디지털 융합 환경의 형성

제 1 절 디지털 컨버전스의 기술진화와 유비쿼터스 디지털 노마드(Ubiquitous Digital Nomad)

디지털 기술의 융합이 정보처리에 있어서의 시간성과 공간성의 제약을 뛰어 넘게 해준다는 측면에서 디지털 컨버전스의 기술진화는 결국 정책결정과정의 변화를 가져올 수밖에 없다. 시간성의 문제는 속도의 문제인데 디지털 매체 기술의 발달에 힘입은 유비쿼터스(ubiquitous) 세계의 도래는 디지털 노마드(digital nomad)로 대표되는 21세기형 인간을 그 세계의 시민이 되게 하였고 그들은 시공간적 제약을 벗어나 가상과 현실을 한번의 ‘클릭’으로 오갈 수 있는 존재로까지 되기에 이른다.⁷⁾

디지털 노마드는 디지털 컨버전스의 기술진화에 의해 서비스와 네트워크 그리고 단말이 완전 융합된 하나의 네트워크를 구성하는 개별화된 노드(nod)의 형태로 존재하게 된다. 디지털 매체가 막 발달하기 시작했던 지식정보화 사회로의 진입 초기에는 이동전화망과 유선전화망 그리고 데이터·IP망과 지상파방송·케이블방송망이 각자의 영역에서 개별적 서비스를 제공하면서 개별 단말을 통해 개별 네트워크를 형성해 오고 있었으나 디지털 컨버전스가 진행되면서 인터넷망의 공용네트워크화가 이루어지게 되고 서비스-네트워크-단말의 완전한 융합이 일어나게 된 것이다(이용경 2004, 114). 결국 이런 상황에서라면 기존의 전통적인 정책과정의 전제가 되었던 위계적 구조나 폴 바란(Paul Baran)이 제시한 집중형 혹은 탈집중형의 네트워

7) 심혜련(2010)은 이와 같이 시공간적 제약을 벗어난 디지털 노마드의 전형으로 <본 아이덴티티(The Boune Identity)>(2002), <본 슈프리머시(The Boune Supremacy)>(2004), <본 알티메이텀(The Boune Ultimatum)>(2007)으로 이어지는 <본 시리즈>에 등장하는 주인공 본(Boune)을 떠올리고 있다.

크 구조는 더 이상 존재의 의미를 찾기 어렵게 된다. 따라서 디지털 컨버전스의 기술진화에 의해 완성된 융합 환경 하에서는 최종적인 정책의 공급자와 소비자 모두가 철저히 분산된 분산형 네트워크 구조에서의 각 노드를 구성하는 단위로 존재할 수밖에 없게 된 것이다.

디지털 컨버전스의 기술진화는 시간성과 공간성의 제약을 벗어나 개방과 공유 그리고 참여의 정신에 입각한 디지털 노마드의 분산된 네트워크를 만들어 내는 한편으로 각종 디지털 기기와 매체로 무장한 노마드족의 개별성(individuality)을 강화하는 방향으로 영향을 미칠 가능성이 크다. 결국 디지털 컨버전스의 기술진화가 계속되면서 유비쿼터스 컴퓨팅 기술이 완벽히 구현되는 미래사회에서는 디지털 노마드들의 분산된 네트워크는 복잡계 네트워크의 형태로까지 발전해 갈 가능성이 있다.

디지털 노마드⁸⁾의 개념은 디지털 컨버전스의 기술진화가 정책과정에 미칠 영향을 분석함에 있어 매우 중요한 개념이라 할 수 있다. 디지털 컨버전스의 기술진화에 의해 조성된 융합 환경에서의 정책소비자로서의 시민의 전형적 모습이 디지털 노마드로 급속히 대체되어 가고 있기 때문이다. 따라서 디지털 노마드의 문화나 의식 코드를 제대로 읽어내지 않고서는 공공영역에서 산출되는 정책에 대한 시민의 순응을 이끌어내기 어렵다.

융합 환경 하에서 이루어지는 정책과정의 각 단계에서 정책결정 혹은 집행의 주체들은 디지털 노마드로 유형화된 시민들의 반응을 의식하지 않을 수 없다. 정책과

8) 라틴어로 ‘유목민’을 뜻하는 노마드의 개념은 30여년 전 미디어학자인 마셜 맥루한에 의해서 처음으로 제시되었으며, 이후 프랑스 사회학자인 자크 아탈리에 의해 보다 보편화된 개념으로 사용되기에 이르렀다. 디지털 노마드족은 일반적으로 노트북, 휴대폰, PDA 등의 각종 디지털 기기를 활용해서 시간과 장소를 가리지 않고 외부세계와 접촉하며 활동하는 사람들을 말한다. 삼성경제연구소는 2002년 9월 발간한 소비시장 분석 보고서에서 “자유와 개방, 흥가분하고 쾌적한 삶을 추구하는 노마드족이 늘어나고 있으며 이들의 유목 성향이 21세기의 주도적 소비 흐름이 되고 있다”고 진단한 바 있다(<http://news.hankooki.com/lpage/life/200304/h2003040918133823360.htm>, 검색일: 2010년 6월 22일). 고대에서부터 현대에 이르기까지 인류가 지녀왔던 유목성에 대한 보다 깊이 있는 분석은 자크 아탈리(2005)를 참고하기 바란다.

정의 주체들 스스로 디지털 노마드화 하지 않고서는 융합 환경에서의 정책과정을 성공적으로 이끌어 가기 힘들다.

또한 디지털 컨버전스의 기술진화는 우리 사회의 커뮤니케이션에 있어 동시성과 이동성을 보다 강화시키는 결과를 초래함으로써 디지털 노마드의 수적 증가를 촉진시킬 가능성이 높다. 특히 스마트폰의 탄생은 그 자체로 디지털 노마드의 생활환경을 혁명적으로 변화시켰다는 점에서 디지털 노마드를 21세기의 보편적 트렌드로 만들어 가고 있다.⁹⁾

따라서 디지털 융합 환경에서 정책결정과정의 변화상을 제대로 파악하기 위해서는 디지털 융합 환경에서 생활하고 있는 주체로서의 디지털 노마드가 지닌 속성을 제대로 이해할 필요가 있다. Jones(2009)는 디지털 노마드의 속성을 공동체성(community), 투명성(transparency), 신뢰성(trust), 결과지향성(result only)의 네 가지로 들고 있다. 디지털 노마드는 독립심이 강하고 개인의 자유와 이동성(mobility)에 무한한 가치를 부여하지만 한편으로 공동체 지향적이면서 공동 작업을 통해 일을 처리하는데 익숙하기도 하다. 트위터나 페이스북과 같은 소셜 미디어 플랫폼이 디지털 노마드들에게 인기를 끄는 것도 이러한 맥락에서 이해될 수 있는 부분이다. 디지털 노마드는

9) 황중연은 이런 트렌드를 다음과 같이 요약하고 있다. “스마트폰 혁명에서 주목할 것은 정보통신의 생산—유통—소비 과정에서 나타나고 있는 혁신적인 변화다. 우선 단말기 제조사나 통신사가 제품에 심어놓은 기능 또는 기술에 사용자들이 적응하고 수용해야 했던 시대는 지나가고, 사용자 스스로 자신의 모바일 기기에 필요한 프로그램을 개발하고 유통시키는 앱스토어 생태계가 확산되고 있다. 또 최근 미국에서 출시 첫날 60만대 이상 팔린 아이패드에는 다양한 IT기기의 모바일적 경향을 강화시키고, e북 리딩 기능 등으로 콘텐츠 시장의 경쟁을 확대시키는 계기가 될 것으로 보인다. 스마트폰 성장의 배경이 되는 무선인터넷 시장에서도 마찬가지다. 사람들은 대형 포털들에 취합된 정보보다는 모바일성이 강화된 트위터나 페이스북 같은 소셜네트워크사이트(SNS) 망을 통해 자신들 입맛에 맞는 현장의 정보를 생산·소통시키는 데 열중하고 있다. 자신의 폴로어(follower) 또는 이웃들로부터 정보를 접수하고 이를 다시 가공해 전파하는 소통의 주체로 등장하게 된 것이다”(황중연, “스마트폰과 디지털 노마드 시대”, 매일경제 4월 28일자,

<http://news.mk.co.kr/outside/view.php?year=2010&no=218387>, 검색일: 2010년 6월 22일).

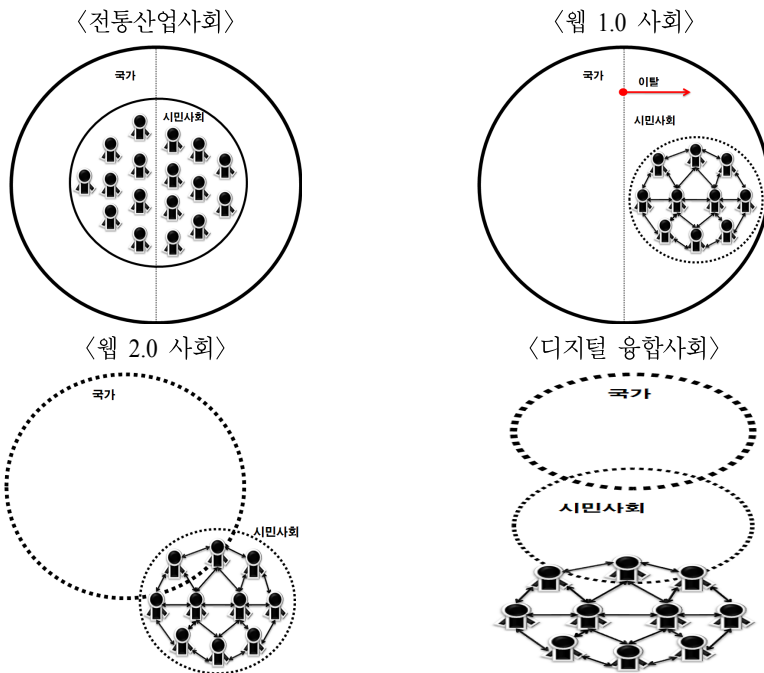
전통적인 노마드와 마찬가지로 모든 것이 그들 사이에서 숨김없이 공개되길 원한다는 점에서 투명성을 추구하는 경향이 있다. 디지털 노마드에게 무엇보다 중요한 것은 그들 간에 축적된 신뢰이다. 그러한 신뢰는 디지털 노마드로 하여금 공동체 내에서 문제해결을 보다 용이하게 하는 장점을 제공한다. 디지털 노마드는 또한 과정보다는 결과에 더 큰 비중을 두는 경향이 있다. 그렇기 때문에 디지털 노마드 대부분이 채택 혹은 원격지 근무 환경에서도 기대에 부응하는 결과를 만들어 내게 되는 것이다(Jones 2010).

디지털 융합 기술의 발달에 따른 개별 시민의 디지털 노마드화는 [그림 2-1]에서 보는 바와 같이 개별 시민의 탈 국가화와 탈 시민사회화를 촉진한다. 전통 산업사회에서 시민사회는 국가에 포섭된 형태로 존재한다. 전통 산업사회의 정치적 존재양식이 어떠하든—다시 말해, 전체주의 정치체제이든, 권위주의 정치체제이든, 자유민주주의 정치체제이든 상관없이—국가는 대내외적인 주권의 담지자로서 물리적 경계인 국경을 기준으로 서로 구분되어 있으며, 대내적으로는 국가의 보호 아래 사적 영역에서의 삶을 영위해 가는 개별 시민들로 구성된 시민사회(civil society)에 대해 대내적인 최고성을 지닌 권력으로서의 주권을 행사하게 된다. 시민사회를 구성하는 개별 시민들은 산업사회의 분업구조에 의해 상호 간의 연계를 형성하지 못한 채 고립되고 원자화된 개인으로 남게 된다. 따라서 국가의 권력 작용을 중심으로 국가-시민사회-개별 시민의 위계적 동원체제가 전통 산업사회의 근간을 이룬다.

그에 반해 서버(server) 중심의 인터넷 서비스를 바탕으로 한 정보화 사회의 초기적 형태인 웹 1.0 사회에서는 시민사회의 개별 시민들에게 전달되는 정보의 양과 정보 전달의 속도가 현저히 개선되면서 전통 산업사회에서는 산업생산을 중심으로 폐쇄적 형태를 띠고 있던 시민사회의 외연이 확대되면서 시민사회의 권력이 강화되고 시민사회는 점점 국가의 직접적인 권력 작용으로부터 벗어나 국가 권력의 영향권에서 멀어지게 된다. 시민사회의 구성원인 개별 시민들 간에는 비록 일방적인 관계이나 인터넷 공간과 정보를 매개로 한 약한 연대(weak tie)가 형성되기 시작한다. 이들은 강화된 시민사회의 새로운 권력—예컨대, 온라인과 오프라인을 통해 동시에

활성화하기 시작한 각종의 자발적인 시민사회단체—과 끊임없이 교호한다. 그러나 개별 시민은 여전히 국가와 시민사회의 권력 작용에 대해 수동적으로 수용할 뿐 능동적으로 대응하지 못한다.

〔그림 2-1〕 전통산업사회~디지털 융합사회의 국가—시민사회 관계유형 변화



웹 2.0 사회는 국가와 시민사회의 권력 작용에 대한 시민의 능동성이 보다 고양된 형태로 나타난다. 쌍방향 커뮤니케이션을 가능케 하는 각종 소셜 미디어의 탄생이 개별 시민 간의 상호작용과 연계를 보다 강화함으로써 국가와 시민사회의 조직화된 권력에 대한 시민의 반응(reaction)이 증대된다. 민주화·세계화·지식정보화의 흐름 속에 대외적 독립성을 유지하던 국가 주권의 의미가 퇴색되면서 국가의 외연이 약화된다. 시민사회 또한 더 이상 개별 시민을 웹 1.0 사회에서와 같은 조직화된 형태로 포섭하지 못해 시민사회의 외연 또한 약화된다. 국가와 시민사회라는 전통적

인 이분법적인 권력 관계를 벗어나 각종 소셜 미디어로 연결된 개별 시민 간의 연결성(connectivity)이 강화된다. 그러나 개별 시민은 여전히 개인용 컴퓨터라는 고정되고 제한적인 단말에 의해 연결되어 있어 그들 간의 연계는 시민사회의 조직적인 영향력의 넘어서지 못한다.

디지털 융합 사회는 여러 가지 측면에서 웹 2.0 사회의 국가—시민사회—개별 시민 관계의 패턴을 그대로 유지한다. 다만 각종 디지털 융합 기기로 무장한 디지털 노마드로서의 개별 시민의 존재 양식이 보편화되면서 개별 시민의 개체적 권력이 확대되고 따라서 개별 시민은 국가는 물론 시민사회의 조직적인 영향력으로부터 보다 자유로워진다. 개별 시민 간 연계의 복잡성, 이동성, 즉시성이 강화되면서 개별 시민은 조직화된 시민사회의 도움이 없어도 쉽게 사회적 이슈를 공중의제화 할 수 있게 된다.

제2절 디지털 융합 환경과 소셜 미디어

디지털 컨버전스의 기술진화는 앞 절에서 살펴본 바와 같이 디지털 융합 환경에서 살아가는 인류의 성격을 바꾸어 놓았다. IT기술의 진화와 인류의 유목성이 결합됨에 따라 디지털 노마드로 표현되는 디지털 융합 환경의 신인류는 “전달하는 매체와 내용, 개인적 의사소통과 개별화된 방송, 문화 비즈니스와 비즈니스 문화, 생산과 소비, 사적 영역과 공적 영역, 자원·생산·금융·교육·오락 등 기존에는 서로 분리되어 있었던 영역들 간의 경계가 허물어진” 전혀 새로운 환경에서 글로벌한 차원에서의 디지털 네트워크를 형성하게 된다(Menzies 1999). 이러한 디지털 네트워크는 사회가 시공간적으로 조직되고 관리되는 방식에 급격한 변화를 가져오게 된다. 따라서 이런 사회에서 디지털 융합기술이 정책결정과정에서 미치는 영향은 정책결정과정에서 필수적인 정책결정에 관여하는 주체들 간의 커뮤니케이션 방식을 근본적으로 변화시키고 있다는 사실에서부터 출발해야 제대로 이해될 수 있을 것이다. 커뮤니케이션 매체가 발달해온 역사를 살펴보면 항상 급격한 시대 변화에 부응하기 위해 사회 구성원 간의 소통방식에 새로운 변화가 요구되면서 커뮤니케이션 기술의

획기적 변화를 추동하고 있음을 알 수 있다. 커뮤니케이션이 “한 주체에서 다른 주체로 정보를 전달하는 과정이며 사인(sign)과 기호론(semiotic)적인 레퍼토리를 공유하는 행위자간의 상호작용”인 한에 있어 시대의 변화와 그에 따른 소통방식의 변화 요구는 행위자간의 상호작용에 개입하는 매체의 기술적 내용을 질적으로 변화시킨다고 보아야 할 것이다(설진아 2009, 35).

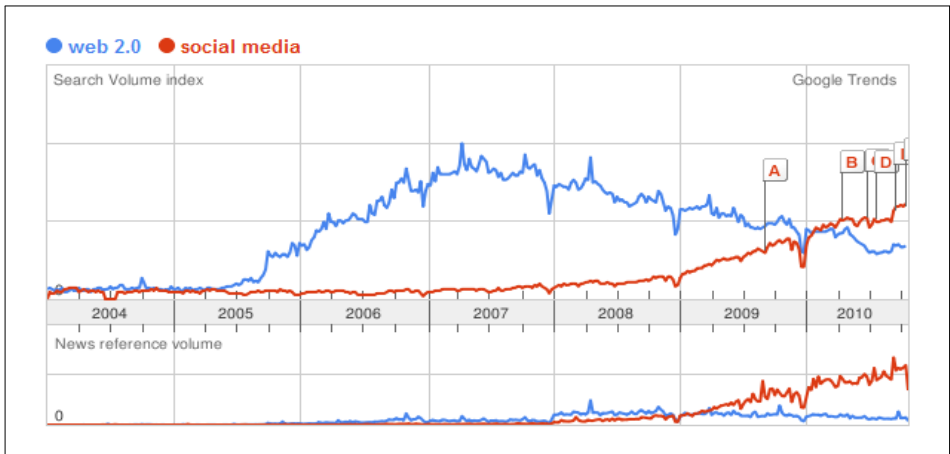
디지털 융합 환경의 시대에 그러한 소통방식의 변화를 주도하고 있는 대표적 의사전달매체로 소셜 미디어(social media)를 들 수 있다. 소셜 미디어에는 블로그(Blogs), 위키(Wikis), RSS, 팟캐스트(Podcasts), 비디오캐스트(Videocasts), 모블로그(Moblogs), MMS, 인터넷 텔레포니(Internet telephony) 등이 있으며, 효과적인 커뮤니케이션이 지니는 사회적 특성을 간파한 조직들이 전통적인 커뮤니케이션 활동을 보완할 목적으로 사용하는 미디어의 일종으로 커뮤니케이션과 관여(engagement)를 활성화하고 투명성과 신뢰를 높이는 하나의 도구로 활용되고 있다(Hobson 2006). 사회 각 분야에서 급속하게 확산되고 있는 소셜 미디어를 활용한 커뮤니케이션은 서비스 이용자들이 하여금 매체 선택에 대한 보다 많은 권한을 누리게 하고 정보를 생산하고 유통시키는 주도권을 이용자에게 더 많이 부여하고 있기에 사회의 민주적 소통에 더 없이 중요한 역할을 수행한다(설진아 2009, 48).

[그림 2-2]은 구글 검색엔진에서 이루어진 전 세계적인 차원에서의 웹 2.0과 소셜 미디어의 검색 추이를 비교한 도표로 검색량 지표(search volume index)를 기준으로 했을 때는 2010년 1분기에 뉴스 보도량(news reference volume)을 기준으로 했을 때는 약 1년 앞선 2009년 1분기에 소셜 미디어가 웹 2.0을 추월하기 시작했음을 보여준다. 물론 소셜 미디어와 웹 2.0이 대립적인 개념은 아니다. 오히려 소셜 미디어의 대부분이 웹 2.0 기반 기술에 의존하고 있다는 점에서 소셜 미디어와 웹 2.0은 유사한 면이 더 많고 때로는 거의 동의어에 가깝게 쓰이는 경우도 있다.

그러나 본 연구에서는 웹 2.0 기술 중에서도 그러한 기술이 휴대성이 강화된 모바일 단말기에 구현된 경우, 즉 모바일 웹 2.0 기술에 한정하여 웹 2.0과 소셜 미디어를 다룰 것이다. 이는 본 연구의 관심사인 디지털 융합 환경이 결국에는 모바일 웹

2.0 기술을 기반으로 한 소셜 미디어에 의해 구축된다고 판단하기 때문이다. 특히 본 연구에서 디지털 노마드화 한 개별 시민들 간의 연계를 더욱 복잡하게 만들고 그러한 연계에 즉시성과 이동성을 부여하는 모바일 SNS, 마이크로 블로깅, 스마트폰과 같은 모바일 웹 2.0 기반의 각종 소셜 미디어에 의해 나타나는 정책결정과정에서의 변화 양상에 주목할 것이다.

(그림 2-2) 웹 2.0과 소셜미디어 구글(Google) 검색 추이 비교



출처: <http://www.google.com/trends?q=web+2.0%2C+social+media&ctab=0&geo=all&date=all&sort=0>,
검색일: 2010. 10. 15.

1. 소셜 미디어의 기술진화 사례 1: 소셜 네트워크 서비스(SNS)의 모바일화

소셜 네트워크 서비스(SNS)는 말 그대로 인터넷 상에서 오프라인에서와 마찬가지로 인맥이 구축될 수 있도록 도와주는 웹 2.0 기술에 바탕을 둔 인터넷 서비스를 말한다.¹⁰⁾ 국내의 대표적인 소셜 네트워크 서비스로는 싸이월드를 들 수 있고 해외의 대표적 서비스로는 페이스북(Facebook), 마이스페이스(MySpace), 트위터(Twitter)를

10) Boyd and Ellison(2007)은 소셜 네트워크 서비스를 “각 개인의 프로필을 만들어 개인들 간의 관계를 통해 형성된 연결을 통해 공유하고, 그러한 연결에 기초하여 발생하는 개인들 간의 상호작용을 지원하는 웹에 기반을 둔 서비스”로 정의한다.

들 수 있겠다(강슬기 2010, 112).

소셜 네트워크 서비스에 참여하는 이용자들은 온라인 상에서 서로 친구를 소개해 줌으로써 친구관계를 넓혀 나가는데 목적을 둔다. 따라서 소셜 네트워크 서비스는 본질상 커뮤니티형 웹사이트라 할 수 있는데 개인 관련 정보 및 관심사를 글, 사진, 동영상 등으로 나타낼 수 있게 하고 친구나 동료 및 새로운 사람들과 연결시켜 줄 뿐만 아니라 그들에게 메일이나 인스턴트 메시지를 보낼 수도 있다(김현 · 백미정 2010, 83). 소셜 네트워크 서비스는 그 서비스의 형태로 볼 때 일반적으로 온라인 커뮤니티 서비스와 혼동될 수도 있겠으나 온라인 커뮤니티 서비스가 “공통의 관심사를 지닌 사용자들이 특정한 공간에 모여서 활동하는 집단 중심의 커뮤니티 서비스” 인데 반해 소셜 네트워크 서비스는 “사용자 개개인이 중심이 되어 다른 사용자와 관계를 형성하고, 이런 사용자들 간의 관계가 축적되어 하나의 네트워크를 형성” 한다는 점에서 서로 구별된다(고상민 · 황보환 · 지용구 2010, 105).

한편에서 생각해 보면 소셜 미디어 중 소셜 네트워크 서비스가 과연 융합기술이 적용된 사례로 볼 수 있는가 하는 의문이 들 수도 있다. 소셜 네트워크 서비스는 웹 2.0 기술이 적용된 웹 어플리케이션이지 그 자체로 디지털 컨버전스의 진화된 기술로 보긴 어렵기 때문이다. 그러므로 소셜 네트워크 서비스를 디지털 컨버전스의 기술진화가 구현된 기술적 사례로 보는 관점에 대해 정당화가 필요하다. 어떤 면에서 소셜 네트워크 서비스는 그 자체로 디지털 컨버전스의 기술진화가 적용된 사례로 보기 어려운 측면이 있다. 마이페이스, 싸이월드, 페이스북, 링크드인 등 대표적인 소셜 네트워크 서비스들이 지금까지는 대부분 개인용 컴퓨터의 인터넷 인터페이스에서만 제공되는 서비스였기 때문이다.

그러나 최근 들어 모바일 통신기기의 성능이 향상되면서 무선휴대통신과 소셜 네트워크 서비스가 융합되는 현상이 나타나고 있다. 즉 모바일 소셜 네트워크 서비스가 가능해 지고 있는 것이다.¹¹⁾ 소셜 네트워크 서비스는 사용자 참여 · 공유 · 개방

11) “최근 기술발달로 인한 고성능 휴대폰들이 출시됨에 따라 휴대폰의 주된 기능이 기존의 통화에서 사진, 동영상 등의 다양한 미디어에 대한 기능이 주목 받으며 이

등의 웹 2.0의 핵심 가치가 서비스에 반영되어 있는 웹 2.0 시대의 킬러 어플리케이션(killer application)이라 할 수 있다. 그러나 상업적 가능성에 대한 과대평가라는 지적과 다양한 역기능에 대한 우려의 목소리가 증대되는 등 저변 확산의 장애요인도 존재하는 것이 사실이다.

따라서 소셜 네트워크 서비스는 무한한 잠재 가능성을 지닌 동시에 해결해야 하는 많은 과제를 내포하고 있다. 소셜 네트워크 서비스가 주목받는 이유는 동 서비스가 지닌 매개성과 생활밀착성 때문인 것으로 여겨진다. 즉 소셜 네트워크 서비스는 웹 2.0 기술에 기반하여 생성되는 다양한 형태의 콘텐츠들과 결합함으로써 “네트워크를 통해 형성된 지인 관계를 기반으로 공유와 배포를 원활하게 하는 주요 플랫폼으로 활용”되고 있으며, 그러한 서비스 자체가 단순한 유행에 그치는 것이 아니라 사용자들의 온라인 생활의 일부로 정착되어 가면서 온라인 콘텐츠의 생산, 소비, 유통 방식의 근본적 변화를 주도하고 있다는 점에서¹²⁾ 미래에도 지속적인 발전이 예견된다(고상민 · 황보환 · 지용구 2010, 105).

소셜 네트워크 서비스는 현대사회의 익명성과 개인주의로 인해 오프라인에서는 줄어들고 있는 사회적 자본(social capital)을 증대시키는 역할을 하는 것으로 간주되어 학자들의 연구대상이 되고 있다(Boase et. al. 2006; Ryberg and Larsen 2008; Wellman 2001). Donath and Boyd(2004)는 소셜 네트워크 서비스가 다수의 약한 유대(weak ties)를 증가시키면서 이를 유지해 나갈 수 있는 기능을 하고 있기 때문에 기존 오프라인에서의 관계 형성과 비교해 볼 때 훨씬 쉬울 뿐만 아니라 특별한 비용을 수반하지 않는다는 사실에 주목하면서 소셜 네트워크가 웹 사용이 보편화된 현대사회에서

를 이용한 서비스에 대한 관심이 높아지고 있다. 또한 휴대폰은 전화통화나 문자 메시지를 주고 받는 기존의 통신 기능 이외에 인터넷을 통한 채팅, 이메일, 블로그 등의 기능들을 제공하게 되어 소셜 네트워크의 중심적인 매체가 되고 있다”(민준기 · 장수형 · 조성배 2010, 361).

- 12) 소셜 네트워크 서비스가 미치는 사회적 영향에 대해서는 Boyd and Ellison(2007), Donath(2007), Ellison, Steinfield, and Lampe(2007), Steinfield, Ellison, and Lampe(2008), Valkenburg, Peter, and Schouten(2006) 등을 참고하기 바란다.

오프라인에서 소멸되어 가는 사회적 자본을 강화할 수 있는 효율적 수단임을 강조한다. 특히 프렌드스터(Friendster)나 페이스북(Facebook)과 같은 소셜 네트워크 서비스들은 형성된 네트워크의 규모가 비교적 크지만 그럼에도 불구하고 이를 효율적으로 유지, 관리해 나갈 수 있기 때문에 개인 수준의 사회적 자본이라 할 수 있는 ‘교량적 사회자본(Bridging Social Capital)’¹³⁾을 증대시킬 수 있다고 주장하는 연구도 있다(Donath and Boyd 2004; Wellman et. al. 2001).

특히 아이팟 터치, 아이패드 등 태블릿 PC와 스마트폰 서비스의 등장으로 인해 이들 매체들이 소셜 네트워크 서비스와 결합하면서 디지털 컨버전스의 기술진화가 가져오는 이동성과 개별성이 극대화됨으로써 더욱 폭발적으로 발전할 가능성이 높아지고 있다. 영국 시장조사 기업인 주니퍼 리서치(Juniper Research)의 조사에 따르면 소셜 네트워킹 및 데이트, 개인 콘텐츠 전송 서비스에서 창출되는 사용자발생(user-generated) 매출이 2007년 5억 7,200만 달러 규모에서 2012년에는 57억 달러 이상 증가할 것으로 전망했다. 또한 이 연구는 모바일 폰을 이용하여 소셜 네트워킹 사이트에 접속하는 사용자가 2007년 1,400만명에서 2012년에는 거의 6억 명으로 급증할 것으로 예측했다. 모바일 전문 시장조사기관인 ‘엠메트릭스(M:Metrics)’의 연구에 따르면 미국 및 서유럽에서는 2007년 6월 기준으로 1,230만 명의 소비자가 모바일 폰을 통해 소셜 네트워킹 사이트에 접속하고 있으며, 미국의 경우 모바일 폰을 통해 소셜 네트워킹 사이트에 접속한 사용자는 7,500만 명에 달해 세계에서 가장 많은 이용 현황을 보이고 있다.¹⁴⁾

2. 소셜 미디어의 기술진화 사례 2: 마이크로 블로깅(microblogging)으로서의 트위터

마이크로 블로깅이란 1개 또는 2개 문장만을 사용해 블로그를 운영하는 것을 뜻

13) ‘교량적 사회자본’이란 정서적 측면에서 밀접한 관계가 맺어지면서 생겨나는 것이 아니라 유용한 정보를 제공하거나 새로운 시각을 제시함으로써 형성되는 개인들 간의 약한 유대 관계를 말하는 것이다(Granovetter 1973; Williams 2006).

14) <http://juniperresearch.com/>, 검색일: 2010. 10. 7.

하는데, 보통 140자 내외로 자신의 생각을 공유하는 소셜 미디어의 일종이라 할 수 있다.¹⁵⁾ 일반적으로 개인 간의 친목 도모를 위해 사용하는데, 트위터, 파운스(Pownce),¹⁶⁾ 자이쿠(Jaiku)¹⁷⁾ 등을 영어권에서 활발히 활용하고 있고, 국내에서는 미투데이, 플레이토크, 토씨 등을 활용하고 있다¹⁸⁾(설진아 2009, 43).

트위터는 기존 소셜 미디어와 비교하여 정보의 생산과 전달이 매우 단순하게 이루어지며, 블로그나 카페에 비해 정보의 양과 업데이트에 필요한 노력 정도가 상대적으로 훨씬 적고, 블로그처럼 전문지식을 필요로 하거나 자신의 의견에 대한 책임을 질 필요가 없고, 140자의 단문서비스라는 점에서 모바일 기기 활용에 적합하며 접근성이 상대적으로 우수하고, 기존의 웹 중심에서 벗어나 다양한 멀티 커뮤니케이션 기기에 적용이 가능하고, 모바일을 비롯한 다양한 어플리케이션을 통해 접속이 가능한 개방성을 지니고 있다는 것이 최대의 장점으로 꼽힌다.

어떤 측면에서 트위터는 블로그나 카페, 싸이월드 등 기존 SNS의 단점을 보완해 또 다른 차원의 커뮤니케이션 패러다임을 창출한 사례로 볼 수 있다. 트위터에서는 쌍방향 대화가 일어나기 보다는 한명이 이야기하고 여러 명이 듣는 형식을 취하게 된다는 점에서 기존 SNS와는 확연히 구분된다. 듣고 싶은 데는 승인 절차가 필요 없으며, 누구나 원하는 인물의 추종자가 될 수 있고, 역으로 자신의 이야기를 듣기

15) 위키피디아는 마이크로 블로깅을 “이용자가 자신의 일상에 관한 간단한 텍스트를 친구들이나 관심사를 공유하는 지인들에게 문자메시지(text messaging), 인스턴트 메시지(instant messaging), 이메일 혹은 웹을 통해 주고 받을 수 있는 블로깅의 한 양식”으로 정의하고 있다(<http://en.wikipedia.org/wiki/Twitter>).

16) 트위터와 거의 비슷한 소셜 네트워크 서비스 및 마이크로 블로깅 서비스의 일종으로 2007년 6월 Kevin Rose, Leah Culver, Daniel Burka에 의해 개발되어 2008년 1월 처음으로 서비스를 제공하기 시작했다. 트위터 서비스와 다른 점은 트위터에 비해 파일공유 기능이 더욱 강화되었다는 것이다(<http://en.wikipedia.org/wiki/Pownce>).

17) 핀란드의 Jyri Engerstrom과 Petteri Koponen에 의해 개발된 마이크로 블로깅 서비스로 2007년 10월 구글에 의해 인수되었다. 웹서비스와 모바일을 연동했다는 측면에서 트위터와 유사한 서비스로 분류된다(http://en.wikipedia.org/wiki/Jaiku#cite_note-0).

18) <http://smcink.ning.com/forum/topics/mangikeuro-1>, 검색일: 2010. 6. 12.

원하는 사람한테 컴퓨터든 모바일이든, 아이팟이든 어떤 형태의 커뮤니케이션 디바이스로도 자신의 메시지를 실시간으로 전달할 수 있다는 점에서 웹 2.0의 참여, 공유, 개방의 정신이 매우 잘 구현된 기술진화의 사례라 할 수 있겠다(설진아 2009, 49). 트위터가 사회적 네트워크 형성의 유용한 도구로 잠재적 발전 가능성이 큰 서비스로 평가받는 것은 싸이월드, 인스턴트 메신저(IM: Instant Messenger), 휴대폰, 문자메시지(SMS)와 같은 기존의 소셜 미디어 기능들을 복합적으로 수렴하고 있는 복합 커뮤니케이션 서비스이기 때문이다(심홍진·황유선 2010, 200-201).

그렇다면 왜 마이크로 블로깅이 정책과정의 변화에 영향을 주는 서비스로 간주되는가? 심홍진·황유선(2010)이 지적하고 있는 바와 같이 마이크로 블로깅 서비스의 이용 동기에 대한 국내 이용자들을 대상으로 한 연구는 미흡한 편이다. 트위터 이용자들이 제시하고 있는 트위터 이용의 동기요인은 ‘정보교환을 통한 사회이슈 참여’에서부터 ‘사적기록 공간’으로서의 의미부여 등 매우 다양한 것으로 알려져 있으나 심홍진·황유선(2010)의 연구결과에 따르면 그 모든 동기요인 중 ‘정보교환과 사회적 이슈 참여’가 가장 높은 동기요인으로 작용하고 있다. 이러한 연구결과를 통해 볼 때, 우리나라의 트위터 사용자들은 트위터 서비스가 제공되는 공간을 ‘공적공간과 사적공간이 혼재하는 공간’으로 인식하고 있으며, 실시간으로 팔로어에게 자신이 생산한 정보와 사회적 정책의제에 대한 자신의 의견을 전파할 수 있는 트위터는 사회 참여 및 여론을 주도할 수 있는 대인매체로서의 기능을 충분히 발휘할 수 있는 것이다.

트위터가 갖고 있는 이러한 ‘정보교환과 사회적 이슈 참여’의 높은 동기요인은 2009년 4월 구소비에트 연방에 소속되었던 몰도바공화국 시민들의 반정부 시위가 트위터에 의해 실시간으로 외부에 알려진 사건이나 2008년 11월의 인도 몸바이 테러 현장 소식 및 2009년 1월 뉴욕시 허드슨 강 항공기 불시착 사건, 그리고 이란 대선 관련 시위 사례에서도 여실히 입증된 바 있다(김영훈 2009, 161). 우리나라에서도 2009년 6월의 트위터 시국선언에서 보여준 바와 같이 시민들이 직접 트위터와 같은 개방된 미디어를 통해 공적 토론 과정에 참여할 때 실제적 민주주의가 구현될 수 있

으며, 이러한 커뮤니케이션에 가장 최적화된 온라인 툴이 소셜 미디어로 트위터가 활용될 수 있음을 보여주었다(이성규 2009, 107).

뿐만 아니라 지난 6. 2 지방선거 역시 트위터의 정치적 영향을 유감없이 보여준 사례라 할 수 있을 것이다. 선거가 트위터 열풍의 영향으로 집권여당의 패배로 마무리되자 트위터에는 선거 결과에 대한 자축으로 타임라인이 가득 채워지는가 하면 트위터 사용자 간에 높은 선거참여율을 만든 데에 대한 만족감, 여당의 선거 참패에 대한 기쁨을 여과 없이 드러내는 트윗, 멘션, DM, 리트윗이 오가기도 했다. 이러한 트위터 사용자들의 선거결과에 대한 반응은 선거 전날과 선거 당일까지 트위터의 타임라인에 선거 촉구에 대한 트윗이나 선거참여 독촉 및 인증샷이 넘쳐났다는 사실과 무관하지 않은 것이었다. 아이폰이 고작 80만대로 대한민국 무선인프라와 모바일 환경을 바꾸어 놓았다면, 트위터 안에서의 선거 열풍은 “그 미디어 성격으로 말미암아 80만 유저의 찻잔 속 태풍이 아니라 ‘온라인상의 새로운 미디어 힘’으로” 나타났던 것이다. 실제 선거에서의 후보 선택과 관련된 데이터가 이들 트위터 사용자들의 참여로 인해 어떻게 변하였을지 정확히 알 수는 없으나 그들의 활동이 실제로 2010년 6. 2 지방선거의 참여율을 높였으며¹⁹⁾ 그들의 정치적 성향이 야당의 압승이라는 선거결과에 어떤 형태로든 영향을 미쳤음을 간과할 수는 없을 것이다.²⁰⁾

다음으로 제기되는 문제는 그렇다면 국내외의 다양한 마이크로 블로깅 어플리케이션 중에 왜 굳이 트위터에 열광하며 트위터를 마이크로 블로깅의 대표적 사례로 관심을 가져야 하는가 하는 점이다. 이에 대한 답을 얻기 위해서는 <표 2-1>를 통해 트위터와 국내 마이크로 블로깅 서비스 어플리케이션 간의 기능적 특성상의 차

19) 화가 임옥상씨는 20대 투표인증샷을 통해 트위터에 응모하면 관화 1000점을 선물하는 이벤트를 마련하여 지방선거 투표를 독려한 바 있고 연예인 김제동씨 역시 투표독려를 위해 투표장에서 인증샷을 찍어 올리기도 했다는 점에서 이러한 분위기가 투표를 상승에 어떻게든 긍정적인 영향을 미쳤을 것으로 짐작해 볼 수 있다.

20) 뉴미디어 뉴스 2010년 6월 3일자, “이번 6.2 지방선거는 트위터 선거였다”, <http://web2log.com/tag/%ED%8A%B8%EC%9C%84%ED%84%B0%20%EC%84%A0%EA%B1%B0%EC%9A%B4%EB%8F%99>, 검색일: 2010. 10. 8.

이점을 비교해 볼 필요가 있다.

〈표 2-1〉에서 드러난 바와 같이 트위터의 장점은 국내 어떤 마이크로 블로깅 서비스보다 다양한 연계서비스가 가능하다는 점과 뛰어난 개방성에서 찾아볼 수 있을 것이다. 실제로 국내에서 트위터 서비스에 필적할 만한 사용자층을 확보하고 있는 미투데이(me2day)의 경우, 사용자간의 개인적 관계성을 기반으로(relationship base) 운영된다는 점에서²¹⁾ 상대방의 수락여부에 상관없이 팔로잉(following)을 해 버리는 트위터와는 그 확산 속도가 확연히 다를 수밖에 없다. 이는 미투데이의 입장에서 미니홈피의 친구 맺기에 길들여져 있는 한국인의 특수성을 감안한 고도의 성공전략으로 볼 수도 있겠지만 트위터의 폭발적인 확산속도를 볼 때 비즈니스 차원에서의 경쟁력을 유지할 수 있을지는 의문이다.²²⁾ [그림 2-3]은 트위터의 급속한 성장과 미투데이의 성장 둔화라는 극명한 트렌드의 차이를 잘 보여주고 있다.

〈표 2-1〉 트위터와 국내 마이크로블로깅 서비스 비교

구분	트위터	미투데이	플레이톡	토씨
정보유형	140자 텍스트, 이미지 가능	150자 텍스트, 이미지 가능	250자 텍스트, 동영상, 사진	무제한 텍스트, 동영상, 사진
특징	개방성	등록 1분 후 수정/삭제 불가	3일간 글 저장, 커뮤니티 성향	SKT 가입자 간
접속수단	웹/모바일 등 다양함	주로 웹 중심	웹/모바일 등 다양함	웹/모방일 등 다양함
부가서비스	다양한 연계서비스 (위젯, twhrl, Twitterfox 등)	API 공개로 맵, 포토 등 다양한 서비스	외부서비스 이용 가능	자사서비스만 연결
제공회사	Obvious	NHN	엠엔씨소프트	SKT

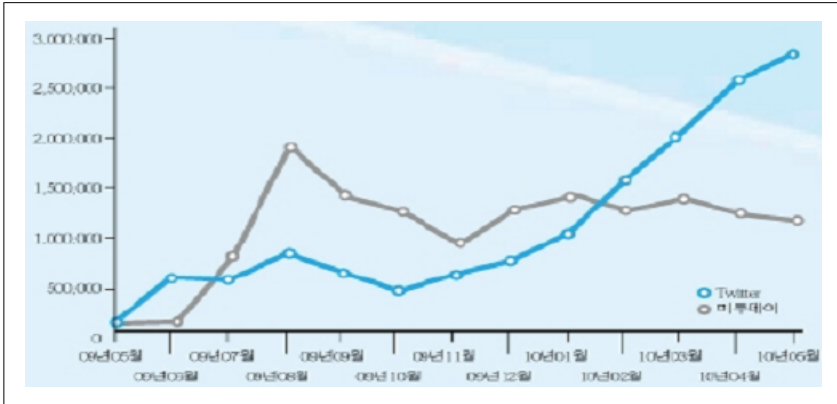
출처: 설진아(2009), p.48의 내용을 바탕으로 ‘트위터’와 관련된 내용을 추가하여 재구성.

21) 싸이월드와 마찬가지로 친구가 수락해 줄 경우에 한하여 친구 맺기로 소통을 시작하게 된다는 점에서 그러하다.

22) 박용규, “마케팅 Tool로서의 트위터, 사용자 심리를 읽어라.”

<http://www.ad.co.kr/journal/column/show.do?ukey=109823>, 검색일: 2010. 10. 9.

(그림 2-3) 트위터와 미투데이의 성장 추이 비교



출처: 박용규, “마케팅 Tool로서의 트위터, 사용자 심리를 읽어라.”

<http://www.ad.co.kr/journal/column/show.do?ukey=109823>, 검색일: 2010. 10. 9.

트위터를 제대로 이해하기 위해서는 트위터 서비스의 역사적 전개과정을 간략히 살펴볼 필요가 있다. 트위터 서비스는 잭 도시(Jack Dorsey)가 차량파견 업체에서 차량의 소재 파악을 위해 끊임없이 이야기를 주고받는 것에 착안하여 최초 ‘스테이투스(status)’라는 이름으로 고안하여 블랙베리(Blackberry)의 초기 모델인 ‘RIM850’이라는 이메일 메신저 디바이스에 적용하여 서비스 가능성을 테스트 해본데서 비롯되었다. 그러나 초기 실험에서는 디바이스가 널리 보급되지 않았던 탓에 사업성을 인정받지 못했고 휴대전화 단문 메시지 서비스(SMS)가 보급되기 시작한 2005~2006년 오데오(Odeo)²³⁾라는 팟캐스팅(podcasting) 기업이사회에 브레인스토밍 과정에서 실질적인 서비스로서의 모습을 갖추기 시작했다. 트위터의 최초 서비스명은 ‘스테이투스’였는데 2006년 상용화서비스 단계를 거치면서 ‘트위치(twich)’로, 다시 오늘날의 ‘트위터(twitter)’²⁴⁾로 개명되었다. 트위터라는 이름에 담긴 의미는 “새들의 지저

23) 오데오(Odeo)는 트위터를 공동 창업한 에반 윌리엄스(Evan Williams)와 노아 글래스(Noah Glass)가 설립한 회사로 RSS 오디오 및 동영상(podcast) 검색 사이트를 갖고 있다. 동 회사는 2007년 2월 Sonic Mountain사에 인수합병되었다.

24) 트위터(twitter)의 사전적 의미는 두 가지로 나뉘는데, 한 가지는 보잘 것 없고 의미

컴이 우리에게 아무 의미가 없을 수 있지만 새들에게는 의미가 있는 것처럼, 수많은 메시지가 유용하지 않고 의미가 없을 수도 있지만, 그건 전적으로 수용자들에게 달려 있는 것”이란 점에서 의미를 되새겨 볼 수 있다(이성규 2009, 25).

2006년 7월 오데오사에서 트위터를 웹 버전으로 최초 상용화시킨 이래 트위터 서비스가 본격적으로 유명세를 타게 된 것은 2007년 3월 미국 텍사스주 오스틴에서 열린 SXSW 페스티벌에서 트위터 서비스 제공사에서 SXSW를 본 소감을 문자메시지로 보내도록 유도하면서부터였다. 트위터 사용자들은 트위터 홈페이지(www.twitter.com)에 접속해서 자신을 계정을 만든 후 140자 이내의 단문 메시지를 트위터 웹사이트에 전송함으로써 다른 사용자와 공유할 수 있다. 뿐만 아니라 메시지 서비스, 이메일, 메신저 등을 통해 작성한 메시지를 트위터 웹사이트로 전송하면 사용자의 프로필 페이지에 업데이트되고 이렇게 업데이트된 메시지는 다시 팔로잉-팔로어 관계를 형성한 다른 사용자들에게 전달된다(안재민 2009, 60).

트위터를 전 세계 3대 소셜 미디어(social media)로 등극시킨 계기는 2008년 오바마 미국대통령의 선거운동이었다. 오바마대통령은 선거기간 동안 블로그 미디어인 RWW(Read Write Web)과 트위터, 페이스북, 마이스페이스 등의 웹 2.0 기반 기술을 활용해서 지지층을 끌어들이며 들이는 한편으로 정치자금 모금액 3,200만 달러의 90%인 2,800만 달러를 온라인으로 모금하기도 했다(이성규 2009, 28-29). 트위터 서비스가 처음으로 제공되기 시작한 미국에서는 2009년 현재 온라인 이용자의 약 19%가 트위터를 이용하고 있는데 이는 2008년 8월의 6%에 비해 거의 3배 이상 증가한 수치로 미국 내 소셜 네트워크 서비스(SNS)의 40%에 해당된다.²⁵⁾

한국의 경우에도 트위터 이용자의 수는 미국과 마찬가지로 급속한 증가 추세를 보이고 있는데 ‘뉴시스(NEWSIS)’가 2009년 9월 발표한 자료에 따르면 월간 트위터

없는 정보들의 짧은 터프림(a short burst of inconsequential information)이고 다른 한 가지는 “새들의 짹짹거림”을 의미한다(이성규 2009, 25).

25) 미국의 트위터 이용률에 관한 동 자료는 미국의 인터넷 이용에 관한 프로젝트를 진행하고 있는 PEW Internet에서 2009년 10월 21일 실시한 트위터 이용자 조사 결과를 바탕으로 한 것이다.

방문자수가 2009년 2월 7만 명에서 2009년 8월 101만 명으로 6개월 만에 15배 이상 크게 증가할 정도이다. 한국의 경우 트위터 서비스가 제공되던 초기에는 주로 스포츠 스타나 가수, 정치인, 언론인 등이 자신의 팬, 지지자, 독자들과 교류하기 위한 수단으로 주로 활용되어 오다가 최근에는 마케팅 및 기업의 이미지 홍보 등에 광범하게 쓰이고 있으며, 제한적인 형태로 정부기관 등이 공공영역에서도 일부 서비스를 활용하고 있는 실정이다(안재민 2009).

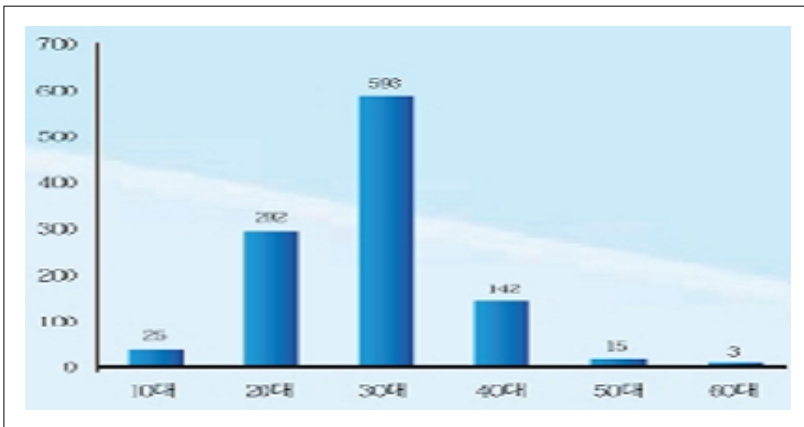
그렇다면 앞으로 트위터 서비스의 확산이 정책과정에 어떤 영향을 미치게 될 것인가? 무엇보다 먼저 트위터는 지인이나 업무용 커뮤니케이션 채널인 인스턴트 메신저나 메일과는 달리 평등한 소통구조를 기반으로 한 문화에 바탕을 두고 있다는 점에서 기존 SNS와는 뚜렷한 차이를 나타낸다. 기존의 소셜 미디어들이 아무리 참여, 공유, 개방의 웹 2.0 정신을 구현하기 위한 어플리케이션 개발에 심혈을 기울이고 있다고 하더라도 여전히 그러한 커뮤니케이션 매체들에는 오프라인의 위계구조가 그대로 반영되고 있지만 트위터에서는 그러한 위계구조를 찾아보기 어렵다. 예를 들어, 오프라인에서 대화하기 위해선 트위터 서비스의 팔로어와 유명인의 반열에 올라 있는 트윗 공급자 사이엔 높은 장벽이 가로놓여 있지만 트위터 안에서선 언제든 쉽게 대화할 수 있고 의견과 정보를 교환할 수 있다.

이미 오프라인의 커뮤니케이션 채널을 통해 유명인사가 되어버린 CEO의 팔로어가 될 경우 그 회사의 내부 직원보다 더 가깝게 그 CEO와 트위터를 통해 대화에 참여할 수 있다. 이러한 측면에서 트위터 서비스는 실시간으로 의견교환이 이뤄진다는 점에서는 기존의 메신저와 다를 바 없지만 메신저의 위계구조가 해체된 공간에서 제공되는 서비스라는 점에서 우리나라 이용자들에게 큰 호응을 얻고 있는 것이다. 이성규(2004)가 주장하듯 트위터가 하나의 평등한 소통공간으로 공적 인맥으로 확장 가능성이 크고 국내의 인터넷 규제로부터 자유롭기 때문에 우리나라에서 그와 같은 선풍적 인기를 끌고 있는 것이다(19-21).

트위터 서비스가 지닌 이러한 장점은 웹 2.0기술에 기반을 둔 싸이월드가 제공하는 SNS 어플리케이션과 비교해 보면 더욱 극명하게 드러난다. 싸이월드의 경우 1촌

이라는 폐쇄적인 인맥구축 구조의 한계를 태생적으로 갖고 있는 반면 트위터 서비스의 경우 싸이월드와는 달리 “공적 네트워크로의 확장에 매우 용이한 구조를” 갖고 있는 것이다.²⁶⁾ 그에 덧붙여 트위터 서비스는 짧은 대기시간(low-latency)에 따른 실시간성(real time web)²⁷⁾이라는 또 다른 장점을 갖고 있다. 이외에도 트위터 서비스가 갖고 있는 또 다른 강점은 (그림 2-4)에서 확인되는 바와 같이 주된 사용자층이 20~30대에 집중되고 있다는 점이다. 특히 가장 많은 사용자수를 나타내는 30대의 경우에는 일정한 구매력과 함께 정치를 포함한 다양한 사회적 이슈들에 대해 관심이 풍부하며 트위터가 지향하는 사회적 관계망 형성에 보다 적극적인 연령대라는 점이 트위터 비즈니스의 성장에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 판단된다.

(그림 2-4) 트위터 사용자의 연령별 분포



출처: 박용규, “마케팅 Tool로서의 트위터, 사용자 심리를 읽어라.”

<http://www.ad.co.kr/journal/column/show.do?ukey=109823>, 검색일: 2010. 10. 9.

26) “구글이 트위터에 관심을 갖는 이유는 검색 트렌드보다 더 빠른 사람들의 생각과 행동의 흐름을 데이터로 받을 수 있다는 장점 때문이다. 과거가 아닌 현재 즉 ‘실시간’의 데이터를 확보함으로써 현재를 진단하고 미래를 예측하는 데 도움을 얻을 수 있다는 얘기다.”(이성규 2009, 52).

27) 이는 다른 의미에서 동시성 혹은 즉시성으로도 이해될 수 있다.

물론 트위터에 대한 긍정적 평가만이 존재하는 것은 아니다. 트위터 서비스의 특성에 대한 부정적 평가들도 얼마든지 있다. 대표적인 비판이 팔로어 10만 명을 자랑하는 파워 트위터의 한 사람인 MBC 김주하 아나운서의 트위팅 행위에 관한 것이다. 김주하 아나운서의 경우 팔로어는 많지만 팔로잉은 고작 6명에 지나지 않을 뿐 아니라 팔로어들이 개인적인 질문을 아무리 보내도 전혀 답변이 없고, 관계 형성을 원하는 ‘맞팔’도 없다는 점에서 트위터가 진정한 소통의 도구로 활용되고 있는가에 대한 트위터 사용자들 간의 논쟁을 불러일으키기도 했다.²⁸⁾ 만약 정반대의 경우로 끊임없이 팔로어들의 질문에 개인적인 답변을 할 경우, 쉴 새 없이 쏟아지는 다대일의 소통 요구를 어떻게 개별 트위터 사용자가 모두 감당할 수 있는가에 대한 의문도 제기된다. 특히 팔로어들의 질문에 대한 진지한 대응을 마다하지 않아야 하는 행정부처 공무원들의 경우 팔로어들의 질문에 대한 답변행위 자체가 큰 업무 부담이 될 수도 있다는 점에서 진지한 접근이 요구되기도 한다.

이처럼 각각의 장단점을 지닌 트위터 서비스가 정책결정과정에 어떤 실질적인 영향을 미칠 것인가 하는 점이 연구의 주요 관심사로 부각될 수 있을 것이다. 그에 덧붙여 트위터 서비스를 통해 그와 같은 실시간성이 추구될 때 트위터가 생산/유포하는 정보의 신뢰성은 어떻게 담보될 것이며, 트위터 서비스를 통해 공급되는 막대한 정보량에 대한 통제와 공공적, 민간적 차원에서의 아젠다 양산의 속도는 어떻게 조절 가능할 것인가에 대한 의문 또한 재미있는 연구주제가 될 수 있을 것이다.

3. 소셜 미디어의 기술진화 사례 3: 스마트폰

무선휴대통신의 급속한 발전에 힘입어 휴대통신을 이용한 각종 부가 서비스가 속속 개발되고 있다. 그 중 PDA와 무선휴대통신의 기능을 결합시킨 스마트폰 서비스는 전화, 무선데이터, 통신, 개인정보관리 등 다양한 기능이 제공된다는 점에서 유비쿼터스 컴퓨팅 환경의 발전과 더불어 디지털 컨버전스의 기술진화를 보여주는 매우

28) 박용규, “마케팅 Tool로서의 트위터, 사용자 심리를 읽어라.”

<http://www.ad.co.kr/journal/column/show.do?ukey=109823>, 검색일: 2010. 10. 9.

중요한 사례라 할 수 있다(성백균 2008, 58).²⁹⁾ 물론 개발 초기 단계에 있는 현재의 스마트폰은 대부분의 사용자들에게 단순한 고성능 무선휴대통신기기로 인식되고 있을 뿐이지만 향후 스마트폰에 장착되는 다양한 웹 어플리케이션의 개발로 인해 그 활용가능성은 무궁무진할 것으로 예상된다. 특히 스마트폰이 유비쿼터스 컴퓨팅 환경과 잘 부합된다는 측면에서 스마트폰에 개인화된 지능형 서비스를 탑재할 필요성이 강조되고 있으며, 그런 경우 스마트폰 성능의 고도화와 사용의 일반화는 공공 영역에서의 활용도 또한 높아질 것으로 예상된다. 스마트폰은 “일반 폰보다 진보된 능력을 가진 PC와 유사한 기능의 모바일 단말로써 범용 운영체제가 탑재한 휴대폰”으로 정의할 수 있으며, PDA 기능, Wi-Fi를 통한 무선인터넷 서비스, Qwerty자판 등을 탑재하고 있다(김기영·강동호 2009, 22).

스마트폰이 정치 및 행정 영역에 어떤 영향을 미칠 지에 대해서는 선부른 예측이 어려운 것이 사실이다. 그만큼 스마트폰이 가져올 영향과 변화의 폭과 너비가 넓고 깊기 때문인데 정치, 행정 영역에서의 다양한 시민 활동 및 시민적 의무들이 스마트폰에 탑재된 다양한 웹 어플리케이션을 통해 수행될 수 있다고 가정한다면 그 적용가능성은 무궁무진할 수 있을 것이다. 예컨대 각종 선거와 같은 전통적인 정치충원을 위한 정치과정에서도 스마트폰은 선거문화를 한 순간에 바꿔 놓을 수 있을지도 모른다. 전자투표에 있어 산적한 기술적 난제들이 해결되고 스마트폰의 보안기능이 현저히 강화될 경우 선거권을 가진 누구나 어디에서든 투표에 참여할 수 있을 것이고 그러한 투표결과는 실시간으로 집계되어 유권자들은 자신의 스마트폰 단말을 통해 그것을 확인할 수 있게 될 것이다. 더 이상 투표참가에 따른 비용편익 계산의 합리성 여부를 논할 필요도 없어 질 것이며, 단 한 번의 인증과 클릭으로 자신이 선호

29) 스마트폰과는 다른 모바일인터넷 기기로서 아이팟터치나 아이패드도 비롯한 태블릿 PC 또한 앱스토어에서 거래되는 어플리케이션 대부분을 아이패드에서도 그대로 동기화해 사용할 수 있다는 점에서 스마트폰과 유사하거나 동일한 모바일인터넷 단말로 볼 수 있다(공영일 2010, 10). 따라서 본 논문에서 소셜 미디어의 기술진화 사례로 살펴보게될 스마트폰의 범주에는 아이패드나 아이팟터치와 같은 모바일인터넷 기반의 태블릿 PC도 함께 다루게 될 것이다.

하는 후보자를 선택할 수 있는 간편함은 투표 불참으로 인한 민의의 왜곡을 방지하게 될 것이다. 그러한 유쾌한 상상은 공공영역에서의 정책과정에서도 얼마든지 가능하다. 스마트폰에 탑재된 각종 행정관련 어플리케이션들의 도움을 받아 논란의 대상이 되고 있는 사회적 이슈에 대해 시민사회 내부의 활발한 토론이 가능해 질 것이며, 그렇게 형성된 의제들은 언제든지 정책과정의 담당자들에게 실시간으로 전달될 수 있을 것이다. 정책과정의 담당자들 역시 스마트폰을 활용해 언제든지 관련 의제에 대해 실시간으로 시민들의 여론을 확인해 볼 수 있게 될 것이다.

스마트폰이 지닌 휴대성은 휴대 단말기기가 지닌 장점인 동시에 단점이기도 하다. 모든 종류의 스마트폰 휴대 단말기기는 상대적으로 화면의 크기가 작고 입력장치 또한 많은 물리적 제약으로 인해 사용자 인터페이스 탑재에 어려움을 겪게 한다. 따라서 향후 휴대 단말기기는 이러한 휴대성의 단점을 해결하기 위해 사용자 주변의 사용자 인터페이스 장치와의 IT 융합서비스를 제공하는 IT 융합장치로 발전하게 될 가능성이 크며, IT 융합 서비스 전체가 유비쿼터스 사회를 살아가는데 필수적인 미래 생활 기반이 될 가능성이 높다(권오철 외 2009, 436).

스마트폰은 통신 접속이 이루어지지 않은 상태에서도 다양한 기능을 사용할 수 있다는 점에서 전통적인 휴대폰이나 WAP 혹은 인터넷이 가능한 휴대폰과는 근본적인 차이가 있다. 스마트폰을 통해 무선으로 응용프로그램을 다운로드 받아 실행할 수 있으며 다른 업체에서 개발된 수많은 응용프로그램들을 통신 접속이 없는 상태에서도 작동시킬 수 있다. 스마트폰이 갖고 있는 다양한 기능에는 달력, 주소록 관리, 문자메시지, 무선 인터넷 연결, PC와의 동기화, 일정 관리 프로그램, SMS, EMS, MMS, 이메일 전송, MPEG 및 MP3 미디어 재생기 사용이 가능한데 한마디로 휴대 가능한 PC라고 할 수 있다. 이처럼 스마트폰의 기능이 다양해 질 수 있게 된 데는 PDA처럼 스마트폰 단말기에 운영체제를 탑재할 수 있게 된 것이 큰 역할을 담당했다. 현재 단말기에 탑재되고 상용으로 성공하고 있는 스마트폰 운영 체제는 Symbian OS, Palm OS, MS Smartphone 등이 있다(이상훈 외 2004, 181). 스마트폰 운영체제를 둘러싼 업체 간 경쟁이 치열해 지고 있는데 이에 대한 공공영역의 대응이

중요해진다. 마이크로소프트의 PC 운영체제에 대한 시장 독점이 스마트폰 운영체제 시장에서도 그대로 이어질 경우, 스마트폰이 가지는 개방성과 공유성에 기본적인 한계로 작용할 가능성이 크다.

스마트폰이 대세임에도 불구하고 여전히 많은 기술적 한계와 문제점을 갖고 있다. 스마트폰이 지닌 기술적 한계는 정확히 말하자면 스마트폰에 구현된 무선랜 기술인 ‘와이파이(Wi-Fi)’ 기술이 지닌 한계이기도 하다. 무엇보다 먼저 ‘와이파이’ 기술은 인터넷 보안문제와 관련하여 여전히 많은 취약점을 안고 있다. 다음으로 이용자 측면에서 복잡한 세팅 및 로그인 과정으로 인해 불편을 가중시키고 있으며, 이동 시 ‘접속지점(Access Point)’간 ‘핸드오버(handover)’ 문제가 발생할 가능성도 여전히 존재한다. 그리고 ‘와이파이’ 서비스가 제공되는 지역에 한해서만 무선 랜을 이용할 수 있다는 한계도 있는 것으로 알려져 있다(김민식·정현준 2009, 42).

스마트폰이 당분간 세계 정보통신업계를 주도해 갈 중요한 아이템임은 틀림없다. “일반 휴대폰이 2010년부터 2013년까지 연평균 성장률이 9.2%의 성장을 보일 것으로 예측되는 반면 스마트폰은 33.5%의 높은 성장을 보일 것으로 전망되고 있다. 이러한 높은 성장을 통해 스마트폰은 2013년에는 전체 휴대폰에서 차지하는 비중이 40%에 근접할 것으로 예측되고 있다. 국내에서도 스마트폰 가입자가 100만 명을 넘어섰으며 연내 400만을 돌파할 것으로 전망되고 있다. 스마트폰에 대한 높은 관심의 일부는 이처럼 높은 성장률 전망에 기인한 것으로 생각된다(공영일 2010, 1-2).

〈표 2-2〉 세계 스마트폰 시장 전망

구분	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
휴대폰 판매수	1,151	1,209	1,114	1,202	1,306	1,432	1,568
스마트폰 판매대수	121	143	178	254	351	469	604
스마트폰 성장률	49	18	24	43	38	34	29
스마트폰 비중	10.5	11.8	15.9	21.1	26.9	32.8	38.5

주: 1) 출처: 공영일(2010), p.2.에서 재인용

2) 2009~2013년은 전망치를 나타냄.

스마트폰이 기존 일반 이동전화나 노트북 및 PC와 비교하여 크게 다른 부분은 두 가지로 요약할 수 있다. 무엇보다 먼저 스마트폰은 제조사별로 전용 운영체제(OS: Operating System)를 탑재해야 하는 데 반해 범용 OS를 탑재할 수 있다는 점에서는 노트북이나 PC와 비슷하다. 그러나 노트북이나 PC에 사용되는 범용 OS는 마이크로소프트의 윈도우(WINDOW)가 시장을 독점하고 있는 반면 스마트폰의 경우에는 Mac OS X, 안드로이드, Window Mobile, 심비안, 바다 등 다수의 범용 OS를 마음대로 탑재할 수 있어 OS에 대한 개방성이 크게 증대되었다는 점이다. 아울러 일반 이동전화의 경우 제조사가 대부분의 소프트웨어를 제공하고 있어 제3자가 개발한 소프트웨어의 적용이 제한되어 있는 반면, 제3자 개발 소프트웨어의 적용이 용이하다는 점에서 노트북이나 PC와 비슷하다. 그러나 노트북이나 PC의 경우 그러한 소프트웨어들을 반드시 오프라인이나 온라인을 통해 개별적으로 구매해야 하지만 스마트폰의 경우 디지털 오픈장터를 통해 구입할 수 있어 개방성과 공유성이 한층 강화된 융합서비스라 할 수 있다(공영일 2010, 4).

이용자의 측면에서 스마트폰의 가치는 사용할 수 있는 어플리케이션에 의해 결정된다(공영일 2010, 7). 그리고 이런 어플리케이션들과 콘텐츠는 앱스토어³⁰⁾와 같은 디지털오픈장터에서 거래된다. 그러한 디지털오픈장터에서 거래되는 어플리케이션의 다양성이 전제되지 않고서는 스마트폰과 일반휴대전화와의 차별성이 담보될 수 없다(공영일 2010, 8).³¹⁾

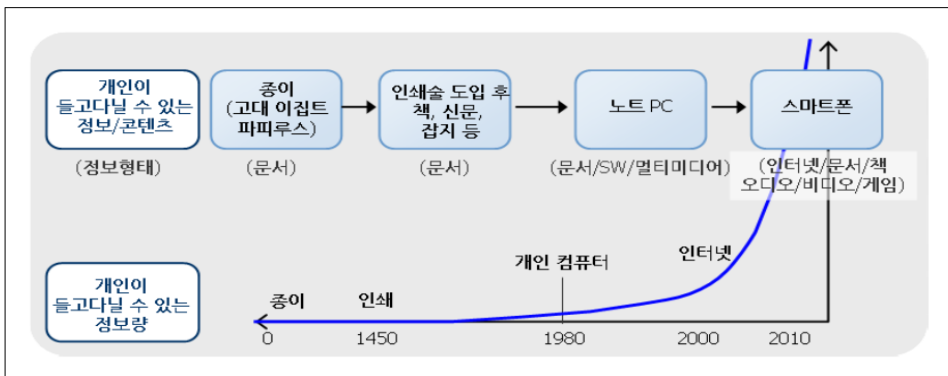
30) 앱스토어는 애플사가 당사의 제품인 아이폰에 탑재할 어플리케이션과 콘텐츠가 거래될 수 있도록 마련한 온라인 디지털장터이다.

31) 공영일(2010)은 디지털오픈장터의 개설 및 거래의 활성화가 스마트폰의 매출 성장간에 강력한 선순환 관계가 존재한다고 주장한다. 즉 디지털오픈장터의 개설이 스마트폰의 활용가치를 높여주어 스마트폰의 매출 증가로 이어지고 이것은 다시 디지털오픈장터의 거래 활성화로 이어지는 선순환 관계가 존재한다는 것이다. 이러한 주장은 ATLAS(2010)에서 조사한 애플사의 아이폰 구입 사유에 대한 설문조사 결과에서도 그대로 드러나고 있는데 응답자의 42.1%가 풍부한 어플리케이션을 써보고 싶어 아이폰을 구매하게 되었다고 답한 바 있으며, 중복응답을 허락한 경우, 응답의 83.7%가 동일한 이유를 구매 사유로 들었다.

블로그가 웹 2.0시대를 대표하는 아이콘이라면 스마트폰은 모바일 웹 2.0시대의 새로운 아이콘이다. 웹 2.0시대와 마찬가지로 모바일 웹 2.0시대 또한 쌍방향 소통을 통한 참여/공유/개방의 시대정신을 구현한다는 측면에서 웹 2.0시대와 크게 다를 것은 없다. 그러나 웹 2.0 기술이 유선인터넷을 매개로한 소통에 의존하고 있는 반면, 모바일 웹 2.0시대는 소통의 실시간성과 이동성이 강화된 무선인터넷 환경에 바탕을 둔 소통이라는 점에서 웹 2.0시대와는 확연히 구분된다. 스마트폰 혁명의 변화속도와 파급력은 그 어떤 기존의 IT 기기가 낳은 변화보다 빠르고 크다는 점에서 그러한 혁명이 정치 및 행정 영역에 어떤 변화를 가져올 지는 쉽게 단정하기 어려운 문제이다.

웹2.0 시대의 인터넷 정치는 유선 인터넷망을 기반으로 사회적으로 제기된 단일 의제에 대해 대규모 군중이 집결하는 형태를 띠었다. 그에 반해 모바일 웹2.0 시대의 정치는 개인들의 관심사와 의제가 더욱 주목받게 된다는 점에서 크게 다르다. 모바일 웹 2.0시대에는 따라서 더욱 다양한 의제들이 실시간으로, 언제 어디서건 네트워크로 연결되고 결국에는 이것이 통합적으로 전개되는 방식으로 진화하고 있는 것이다. 스마트폰과 모바일 웹2.0이 가지고 있는 실시간성과 이동성이라는 특징이 실현되는 까닭에 그러한 진화가 가능해 진다. 그러므로 개별 사용자들이 다양한 생활 분야에서 제기하는 의제들이 주목받을 가능성이 크고 이전과는 달리 그런 생활의제

(그림 2-5) 개인 휴대 가능 정보의 변천 현황



출처: 삼성경제연구소, “스마트폰이 열어가는 미래,” 『CEO Information』 제741호(2010년 2월), p.7

들이 오히려 기성 미디어나 정당, 정부 등의 정책에 영향을 미치는 형태로 발전할 가능성이 높다.³²⁾ 뿐만 아니라 모바일 웹 2.0의 시대에는 [그림 2-5]에서 드러난 바와 같이 개별 시민들이 휴대 가능한 정보의 양이 획기적으로 증대되면서 기존의 정보생산자와 소비자 간의 정보비대칭의 문제가 해소되는 경향을 나타내게 된다.

스마트폰 사용이 가져올 또 다른 근본적 변화는 스마트폰에 탑재하여 사용하는 어플리케이션의 무한한 발전 가능성에 있다. 스마트폰은 어플리케이션을 떼어 놓고 생각할 수 없다. 스마트폰의 국내 보급이 확산되면서 그에 탑재할 어플리케이션의 개발 또한 붐을 이루고 있다. 스마트폰 관련 비즈니스에서는 사람들에게 본인이 개발한 어플리케이션을 홍보하여 수입구조를 만드는 사람이 나타나게 되었다. 각 회사에서는 어플리케이션을 통해 고객들과의 커뮤니티 공간을 만들어 홍보를 하는 등 스마트폰의 어플리케이션은 또 하나의 새로운 마케팅 공간을 형성하게 되었다.³³⁾

스마트폰의 어플리케이션도 탑재되는 운영체제(OS: Operation System)에 따라 다양하게 개발되고 있다. 모바일 서비스로 통칭되는 것으로는 ‘윈도우모바일폰 앱’, ‘안드로이드폰 앱’, ‘아이폰 앱’, ‘모바일 웹 서비스’가 대표적인 어플리케이션이라 할 수 있다. 스마트폰 어플리케이션 개발이 가져올 혁명적 변화는 인터넷 사용자라는 의미하는 네티즌(netizen)에서 스마트폰용 어플리케이션 사용자를 의미하는 ‘애플티즌(apptizen)’으로의 급속한 중심 이동을 가져오고 있다. 이는 이제 인터넷을 넘어 디지털 융합 환경에서의 스마트폰 사용이 일상화되고 있음을 의미하는 것이다.

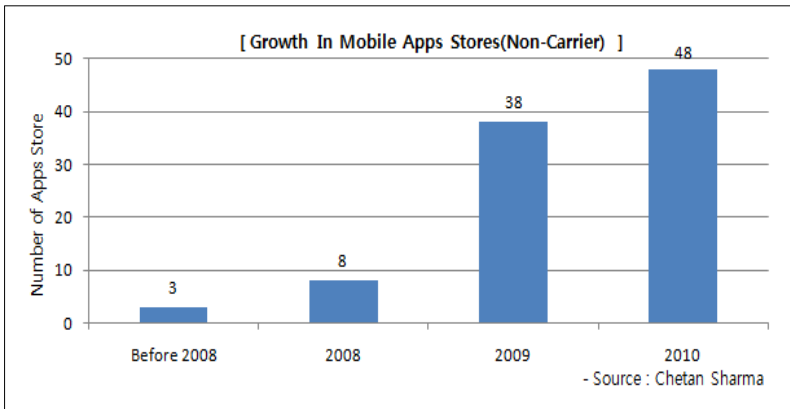
스마트폰 사용이 확대되면서 스마트폰에 탑재하여 사용하는 다양한 종류의 어플리케이션이 등장하고 있어 기존의 웹 시장과 구분되는 모바일 앱 시장이 형성되어 빠른 속도로 시장규모가 확대되고 있는 실정이다. 시장조사기관인 리서치투가이던스(Research2guidance)의 발표에 따르면, 2009년 전 세계 모바일 어플리케이션 다운로드 횟수는 약 31억 건이며, 2010년 상반기 현재에는 2009년 전체 다운로드 실적을

32) <http://sisun.tistory.com/457>, 검색일: 2010. 10. 8.

33) 조인스닷컴 2010년 10월 11일자, <http://news.join.com/article/910/4514910.html?ctg=-1>, 검색일: 2010. 10. 12.

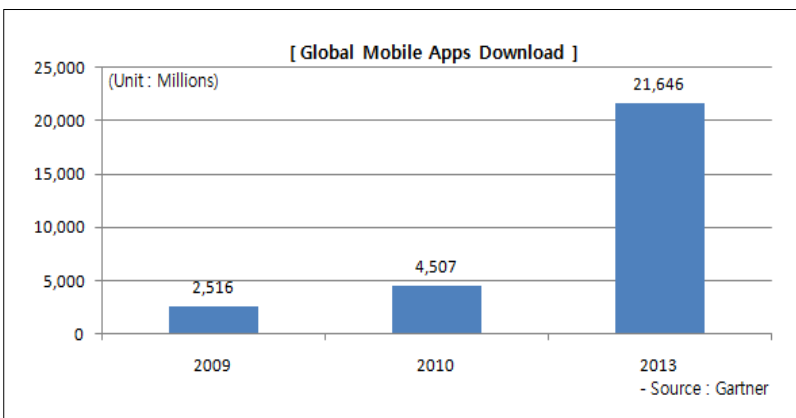
8억 건 초과한 39억 건이 보고되고 있어 폭발적인 증가 추세를 보이고 있다. 이러한 모바일 어플리케이션 시장의 급성장에 힘입어 매월 약 100개의 어플리케이션이 새롭게 시장에 소개되고 있는데 현재 전 세계적으로 모바일 앱 시장에 소개된 어플리

[그림 2-6] 모바일 앱스토어의 성장 추이



출처: <http://mobizen.pe.kr/926>(검색일: 2010. 11. 15)

[그림 2-7] 세계 모바일 앱 다운로드 건수 추이



출처: <http://mobizen.pe.kr/926>(검색일: 2010. 11. 15)

케이션은 약 50만개에 달한다.³⁴⁾〔그림 2－6〕과 〔그림 2－7〕은 이러한 세계 모바일 앱 시장의 성장세를 잘 보여주고 있다. 앱 스토어의 수는 2008년에 비해 2년 만에 6배 증가하였으며, 앱 다운로드 건수는 오는 2013년에는 2010년 대비 약 5배 가까운 성장이 예상되고 있다.

〈표 2－3〉 스마트폰을 통한 공공 어플리케이션 개발의 목표와 방향

목표	방 향
개방성	SNS, 블로그, 모바일 웹을 통한 커뮤니케이션 채널 확대
	시민참여를 통한 개방성 확대, 참여공유문화 형성
다양성	공공DB 공유를 통한 다양한 어플리케이션 개발
	시민에게 필요한 서비스를 민관협업을 통해 개발
이동성	위치기반기술을 연계한 현장관리 서비스 확대
	모바일 안전, 민원 분야
경제성	FMC(유무선융합)를 통한 통신비용 절감
	스마트오피스 구현으로 행정업무 효율성 극대화

출처: 서울시 모바일 전략 및 공공DB 공개 계획,
<http://www.slideshare.net/mosaicnet/db-4701131>, 검색일: 2010. 9. 26

전 세계 모바일 앱 시장은 2009년 42억 달러 규모에서 2013년에는 295억 달러 규모로 약 7배 정도 확대될 전망이다. 국내 모바일 앱 시장의 경우 스마트폰의 국내 도입 지연과 모바일 앱 유통시장의 미성숙으로 인해 국내 앱 개발자가 부족한 현실이나 최근 정부를 중심으로 한 앱 개발 진흥 노력이 결실을 거두면서 앱 개발 붐이 일고 있다. 현재 세계 모바일 앱 시장의 절반 가량을 점유하고 있는 애플 앱 스토어에 등록된 약 15만 여개의 어플리케이션 중 3%인 약 4,400개만이 국내 개발 앱이며 2010년 현재 국내 스마트폰용 어플리케이션 개발 업체는 약 500개에 불과한 실정이다(방송통신위원회 2010, 9). 따라서 우리나라의 경우에는 스마트폰 열풍에 부응하

34) http://www.hiinb.com/bbs/view.php?id=inbnews&page=1&sn1=&divpage=1&sn=off&ss=on&sc=on&select_arrange=headnum&desc=asc&no=479, 검색일: 2010. 10 .2.

여 다양한 단말기에 적용할 수 있는 스마트폰용 앱 개발에 주력할 필요가 있으며, 특히 <표 2-3>에 제시된 목표와 방향대로 국가가 보유하고 있는 각종 공공정보의 개방, 공유를 통해 공공 어플리케이션 개발을 장려해 나갈 필요가 있다.

제3절 디지털 컨버전스의 기술진화에 따른 커뮤니케이션 패턴의 변화와 융합 환경의 특성

커뮤니케이션 형태가 정보 습득의 질과 범위를 결정하고 정보의 질과 범위가 다시 사고의 방향을 결정한다(류춘렬 2004, 45)는 측면에서 디지털 컨버전스의 기술진화가 커뮤니케이션 형태의 근본적 변화를 가져오고 그것이 그러한 변화에 의해 형성된 융합 환경에서 활동하는 행위자들의 사고의 방향에 근본적인 영향을 끼치게 됨은 당연한 일일 것이다. 기존의 방송 미디어가 상대적으로 수용자들에게 “단편적이고 피상적이고 일반적인 정보”를 알려준 것이라면 디지털 컨버전스의 기술진화에 의해 새롭게 나타나는 커뮤니케이션 매체들은 “피상적인 단편적인 내용을 많이 접하게 되지만 자신의 동기를 유발하는 한두 분야에 대해서는 아주 깊고 심층적인 지식을 가진” 쪽으로 커뮤니케이션의 방향을 본질적으로 변화시킨다고 볼 수 있다(류춘렬 2004, 46).

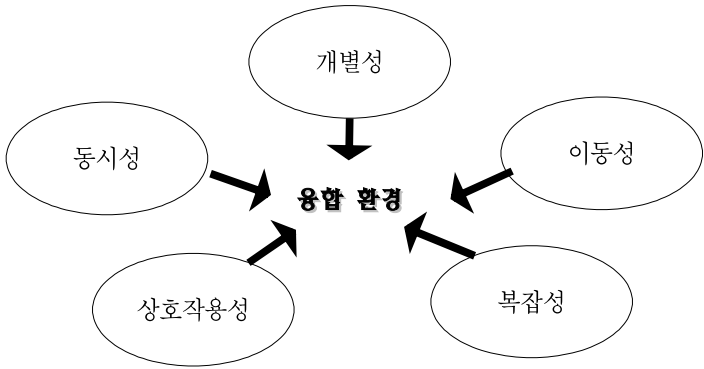
류춘렬(2004)이 지적한 바와 같이 일반적으로 인터넷의 등장으로 “과거에는 사회적으로 권위가 부여된 사람들이, 또는 미디어에 의하여 권위가 부여된 사람들이, 공적인 공간에서 발언할 수 있는 기회를 갖게 되었지만” 디지털 컨버전스의 기술진화에 의해 형성된 융합 환경 하에서는 각각의 개인들이 자신을 표현할 수 있는 공간을 갖게 되었으며, 이는 “견해의 권위에 대한 기존 체계의 게이트키퍼 기능”의 축소를 의미하는 것이다(47). 앞서 설명한 디지털 컨버전스의 기술진화에 의해 나타난 유비쿼터스 디지털 노마드의 출현에서 예견된 바와 마찬가지로 융합 환경은 그 환경 속에 깃들여 사는 행위자의 생활 및 행동양식에 근본적인 변화를 초래하게 되며, 그러한 변화는 융합 환경을 구성하는 사회적 속성과 행위자들의 사고의 방향에

근본적인 수정을 가져오게 된다. 이러한 디지털 융합 환경에서의 환경변화는 개별성(individuality), 동시성(synchronicity), 복잡성(complexity), 상호작용성(interactivity), 이동성(mobility)의 증대로 요약될 수 있다. <표 2-4>와 <그림 2-8>은 디지털 융합 환경에서 이러한 환경적 특성들이 무엇이며 어떻게 현실의 융합 환경에서 구현되어 나타나는지를 시각적으로 잘 나타내고 있다.

<표 2-4> 디지털 융합환경에서의 커뮤니케이션 행위자의 주요 특성

구분	내용	소통 매체	비고
개별성	각 노드를 차지한 개별행위자의 독립성 정도	마이크로 블로그, 스마트폰	연결의 자율성
동시성	각 노드 간 정보전달의 속도	마이크로 블로그	실시간 소통 여부
복잡성	각 노드에 연결된 다른 노드의 수	마이크로 블로그	허브의 다원성
상호작용성	각 노드 간 커뮤니케이션의 빈도	SNS	모바일의 경우
이동성	각 노드의 위치 이동 가능 정도	마이크로 블로그, 스마트폰	휴대 가능 여부

<그림 2-8> 디지털 융합 환경의 사회적 특성과 사고의 중심요소



디지털 융합 환경에서의 커뮤니케이션의 특성 변화를 논함에 있어 웹 2.0의 인터넷 기술진화와 관련된 내용을 빼놓을 수 없다. 디지털 융합 환경을 구성하는 대부분

의 인터넷 서비스의 융합이 웹 2.0의 인터넷 기술진화로부터 비롯되었기 때문이다. 따라서 디지털 융합 환경은 참여·공유·개방의 정신 아래 이루어진 웹 2.0의 기술 진화와 더불어 나타난 서비스 이용자, 서비스되는 콘텐츠 및 플랫폼의 세 가지 영역에서의 융합으로 발현된다고 할 수 있을 것이다.

웹 1.0 기술이 주류를 이룬 초기 인터넷 생태계에서는 인터넷 생태계에 콘텐츠를 투입하는 생산자와 그 콘텐츠들을 소비하는 사용자 간에 뚜렷한 경계가 존재하였으나 웹 2.0 기술 진화는 이와 같은 콘텐츠의 생산자와 사용자 간에 존재해 온 경계를 허물고 사용자 스스로가 콘텐츠의 생산자인 동시에 사용자, 즉 소비자(prosumer)가 될 수 있게 함으로써 인터넷 생태계에서 행위자뿐만 아니라 콘텐츠의 생산 및 소비 패턴에도 큰 변화를 가져왔다. 특히 인터넷 생태계의 사용자 스스로에 의해 생산되는 콘텐츠의 배포 기능이 대폭 확대, 강화되었는데 웹 2.0 기술의 진화로 웹 서비스에 대해 개방된 플랫폼들 간의 연결성이 높아짐에 따라 사용자 생산 콘텐츠가 보다 빠르고 쉽게 확산될 수 있는 인터넷 생태계가 생겨나게 된 것이다(이동훈·정영덕 2007, 28).

그 대표적인 사례로 들 수 있는 것이 최근 폭발적인 인기를 끌고 있는 소셜 네트워킹 서비스(SNS)이다. 소셜 네트워킹 서비스는 서버(server) 운영자가 콘텐츠를 생산하고 이를 수직적으로 연결된 이용자들에게 일방적으로 배포하는 기존의 콘텐츠 생산—배포—사용 구조에서 이용자 스스로가 콘텐츠를 생산해 내고 또 생산된 콘텐츠를 이용자 간의 수평적 커뮤니케이션 연결망을 통해 배포하는 분산된 콘텐츠의 생산—배포—사용 구조로 전화되었다는 것이다(OECD 2007). 디지털 융합기술의 발전에 의해 가능해진 콘텐츠 융합은 기존 텔레비전, 개인용 컴퓨터(PC), 휴대폰이라는 서로 다른 종류의 단말기의 융합을 통해 그러한 각기 다른 단말기를 통해 제공되던 콘텐츠의 융합을 가져오고 있다. 텔레비전과 개인용 컴퓨터 그리고 휴대폰에서 같은 콘텐츠를 볼 수 있게 되는 이른바 ‘3스크린’ 혹은 ‘4스크린’³⁵⁾ 시대의 도래

35) 3스크린에 한 단계 더 진화된 형태인 4스크린의 개념에는 이른바 ‘디지털 OOH(Out of Home)’ 개념이 포함된다. ‘디지털 OOH’는 ‘전통적인 OOH’가 디지털 융합기술과 만나 탄생시킨 새로운 미디어 매체로 주로 다중을 대상으로 한 광고에 활용되

는 그러한 콘텐츠의 공급자와 수용자, 수용자와 수용자 간 관계 패턴에 질적, 양적 변화를 초래하고 있다.

디지털 융합기술의 발전은 플랫폼의 융합을 초래하는 한편으로 플랫폼 간 경쟁을 촉진하기도 한다. 플랫폼이란 컴퓨터의 응용프로그램들이 작동될 수 있는 프레임워크를 의미하는 것으로 기술적으로 해석되기도 한다. 네트워크화된 개인(networked individuals)이 중심이 되는 디지털 융합 환경에서 나타나는 네트워크 사회는 끊임없이 상호 연결되어 언제든지 상호 의사소통을 할 수 있는 기술적 공간에 존재함으로써 모든 서비스와 기기가 개인에게 맞춰지는 맞춤형 개인 미디어 시대의 사회이다. 이러한 사회에서 정보의 수용자는 수용자인 동시에 정보의 생산자로서 정보의 선택과 통제에 있어 나름의 처리능력을 갖게 된다. 수평적으로 연결된 노드를 통해 공급되는 정보가 양적으로 늘어나고 질적으로 풍부해 질수록 그에 맞춰 정보 수용자의 정보를 파악하고 처리하는 능력 또한 향상되는 것이다. 즉 디지털 융합 환경에서 살아가는 네트워크화 된 개인은 네트워크상의 무한한 정보 중에서 자신의 욕구와 부합하는 정보를 취사선택하여 이를 해석하고 활용하며 또 다른 수용자와 공유하는 다차원적인 정보이용 역량을 갖추게 되는 것이다. 이는 실시간으로 정보에 대한 선택과 수용 여부에 대한 결정을 내려야 하는 디지털 융합 환경에 의해 형성된 네트워크 사회의 속성 상 어쩔 수 없는 생존적 진화의 결과라 할 수 있다.

따라서 네트워크화 된 개인을 중심으로 형성된 디지털 융합 환경에서의 커뮤니케이션 구조에서는 노드를 통해 전달되는 콘텐츠의 질 또한 기존의 매스 미디어 시대의 불특정 다수를 위한 대중적 콘텐츠가 아니라 특정 개인 수용자를 위한 개별적 콘텐츠가 주를 이루게 된다는 점에서 전통적인 혹은 웹 초기 환경과는 뚜렷이 구별된다(정애리 2005, 296-297).

[그림 2-9]는 정보통신기술의 발전이 전통산업사회의 위계적인 커뮤니케이션

고 있다. 포스터나 입간판과 같은 광고물이 ‘전통적인 OOH’라면 지하철이나 대형 쇼핑몰에서 자주 목격하게 되는 디지털 광고가 제공되는 TV와 같은 것이 ‘디지털 OOH’라 할 수 있다.

구조를 어떻게 지식정보화 사회 및 디지털 융합 사회의 복잡다단한 수평적 네트워크로 변화시켜 나가는 지를 잘 보여준다. 전통 산업사회는 주로 일방적 의사소통을 위해 개발된 통신기기들에 의존하면서 위계화된 사회의 권력구조와 마찬가지로 커뮤니케이션 구조 또한 위계화된 형태로 나타나게 된다. 따라서 시민사회의 원자화된 개별 시민들은 주로 권력의 상층부로부터 전달되는 메시지를 그대로 수용하고 그에 따라 행동해야 하는 커뮤니케이션의 말단을 형성하게 된다.

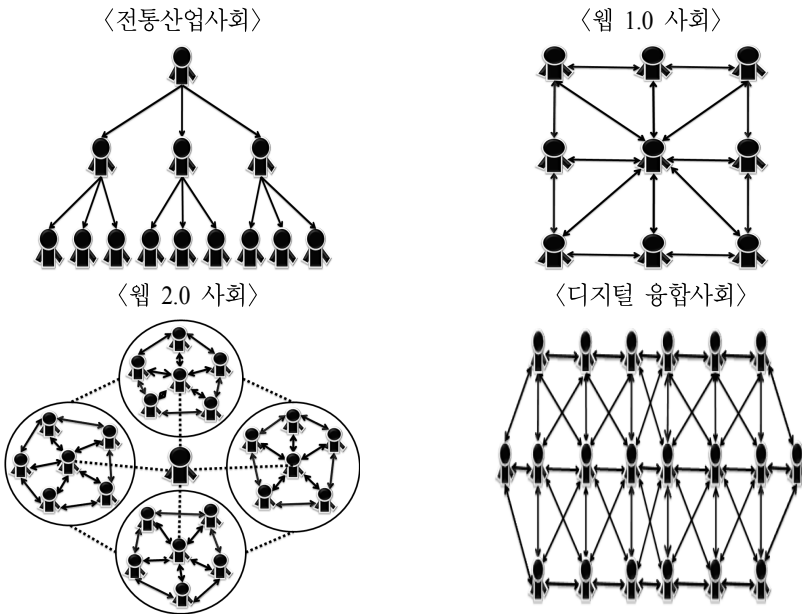
초기 정보화 사회의 웹 1.0 기반 기술을 중심으로 전개되는 웹 1.0 사회에서의 커뮤니케이션 패턴은 전통 산업사회의 위계적 커뮤니케이션 구조와 다르다. 커뮤니케이션의 계층구조는 전통 산업사회의 그것과 비교하여 훨씬 단순해 졌다. 커뮤니케이션의 최 하층부를 구성하는 개별 시민들 간의 커뮤니케이션도 비록 쌍방향적 특성을 나타내지는 못하지만 비교적 활발하게 이루어진다. 그러나 오프라인에서의 권력의 위계 순서가 높은 만큼 온라인에서의 커뮤니케이션 구조에서도 더 많은 권력을 누리게 될 뿐만 아니라 커뮤니케이션을 통해 소통되는 정보의 집중 현상이 나타나고 있다는 점에서 여전히 전통 산업사회의 커뮤니케이션과 유사한 면이 있다.

웹 2.0 사회의 커뮤니케이션 패턴은 인터넷 상의 플랫폼을 중심으로 이슈영역별로 활발한 커뮤니케이션이 가능한 웹 커뮤니티가 생겨나게 되고 이런 커뮤니티들 간에 약한 유대(weak tie)가 생겨나거나 각 커뮤니티를 연결하는 중요한 결절점의 역할을 수행하는 주요 행위자(key actor)가 나타나게 된다. 그러나 여전히 관심 있는 커뮤니케이션의 이슈 영역별로 배타적 공간들이 형성되고 있고 주요 행위자를 중심으로 한 정보의 비대칭성이 온존한다는 점에서 전통산업사회나 웹 1.0 사회에서 존재했던 폐쇄성이 발견된다.

그에 반해 디지털 융합사회에서는 모바일 환경에서 구현되는 다양한 소셜 미디어를 통해 디지털 노마드로 변신한 개별적 시민들이 수평적으로 네트워크화 된 각 노드를 장악하게 된다. 웹 2.0 사회에서 나타나던 이슈 영역 중심의 폐쇄된 온라인 커뮤니티의 해체 현상이 나타나면서 개별 시민들의 개체성이 더욱 뚜렷해지고 그들 간의 상호작용이 시공간의 제약 없이 가능해지면서 무정형의 분산된 네트워크를 통

한 커뮤니케이션은 더욱 복잡한 양상을 띠게 된다.

[그림 2-9] 전통산업사회~디지털융합사회 커뮤니케이션 패턴 변화



제 3 장 융합 환경에서의 정책결정과정의 변화 양상

제 1 절 디지털 컨버전스의 기술진화와 정책요소 및 환경의 변화

디지털 컨버전스의 기술진화가 정책결정과정의 변화에 미치는 영향을 어떤 차원에서 접근해 들어갈 것인가가 중요한데 본 연구에서는 3가지 차원에서 그 영향을 평가해 보고자 한다. 무엇보다 먼저 디지털 컨버전스의 기술진화는 정책결정과정에 참여하는 정책행위자들 간의 상호작용(관계 형성)의 패턴을 변화시킴으로써 그들 간의 관계의 연결망 구조를 근본적으로 바꿔 놓았다고 보아야 한다. 다음으로 디지털 컨버전스의 기술변화는 하나의 사회적 이슈가 정책의제로 설정되어 정책으로 형성되고 집행된 후 평가 혹은 환류되는 일련의 발견적(heuristic) 정책결정과정의 절차와 순서에 근본적인 변화를 가져왔을 뿐만 아니라 정책결정과정의 각 단계의 세부적인 업무 흐름에도 근본적인 변화를 초래했을 것으로 본다. 끝으로 어떤 요인에 의해서 구체적인 정책결정이 이루어지는가에 대한 정책결정의 인과적 설명 모형의 유용성에도 변화를 초래하게 되는데 기존 오프라인 중심 혹은 위계적 권위구조를 전제로 한 정책 환경에서의 정책결정에 대한 인과적 설명모형들은 디지털 융합 환경에서 더 이상 그 이론적 적실성을 추구하기 어렵다.³⁶⁾

디지털 컨버전스의 기술 진화가 정책결정에 미치는 영향을 제대로 분석하기 위해서는 무엇보다도 민주주의 정치체제에서 정책이 무엇을 의미하며, 정책에 영향을 미치는 요소들에는 어떤 것들이 있는 지를 파악할 필요가 있다. 디지털 컨버전스의

36) 이밖에도 디지털 컨버전스의 기술진화는 무엇보다 먼저 체계이론적 시각에서 정책결정과정을 이해하려 했을 때 정치체제 자체의 특성에도 근본적인 변화를 가져올 수 있다는 점에서 이 부분에 대한 논의도 필요할 것이다. 하지만 본 연구에서는 제2장 제1절의 내용에서 이에 대한 논의가 부분적으로 이루어졌다고 보고 이 부분에서는 그에 대한 논의를 생략하기로 한다.

기술 진화는 결국 정책결정에 영향을 미치는 이러한 구성요소들의 질적 변화를 통해 정책결정과정의 형식과 내용을 바꾸게 된다는 점에서 정책에 영향을 미치는 요소들에 대해 관심을 가질 필요가 있는 것이다.

정책학 분야에서 정책과정을 설명함에 있어 가장 보편적으로 활용되는 체계이론에서는 정책이 넓게 보아 정치체계(political system)의 산물이므로 정치체계의 변화 자체가 그 산물인 정책의 성격은 물론 그런 정책을 결정하는 과정의 본질까지도 바꾸어 놓게 되는 것으로 이해한다. 마찬가지로 정치체계를 둘러싼 외부환경으로서의 정책 환경의 변화 또한 정책의 성격은 물론 정책결정의 형식과 내용에 영향을 미치게 된다. 정책 환경은 크게 보아 정치체계의 투입(input)을 결정하는 요소라 할 수 있는데 이러한 투입요소는 일반적으로 요구(demand)와 지지(support)로 구성된다. 결국 정책 환경의 변화는 이러한 요구와 지지의 내용에 변화를 가져 오므로써 결국에는 정치체계의 산출물인 정책의 내용 변화에도 영향을 미치게 되는 것이다.

정치체계의 특성 또한 정책결정에 영향을 미치는 요소라 할 수 있다. 정정길 외(2003)는 그러한 정치체계의 대표적 특성으로 정치 체계의 구성원이 지닌 능력과 성향, 정치 이념과 문화에 의해 대표되는 정치체계의 분위기와 규범, 정치체계 내부의 권력구조³⁷⁾를 들고 있다. 정책 환경에 의해 형성된 요구와 지지는 구체적인 정치체계의 산출물인 정책을 생산해 내기 위한 정책과정에 투입되며, 정책과정의 주요 행위자들은 투입된 요구와 지지를 바탕으로 정책과정을 이끌어 가게 된다. 정책과정을 주도하는 주체인 정책 행위자들이 지닌 태도, 가치관, 능력은 생산되는 정책의 질을 결정하는 중요한 요소들이다. 일단 정치체계 내부로 투입된 요구와 지지는 정책과정의 참여자들이 그것을 어떻게 인지하고 처리해 나가느냐에 따라—즉, 그들이 지닌 태도와 가치관 그리고 능력에 따라—전혀 다른 정책적 산출물로 가공되기 때문이다. 정책과정의 참여자들이 어떤 특성을 지니며 그들 간의 권력 관계가 어떻게 설정되는가에 따라 정책 결정의 과정과 결과가 달라질 수도 있다. 따라서 디지털

37) 여기에서 말하는 권력구조란 중앙—지방 관계, 행정부—입법부 관계, 행정조직의 위계화 정도, 대통령—관료 관계 등에 따라 권력이 어떻게 배분되어 있는가를 말한다.

컨버전스의 기술적 진화가 정책결정의 패턴에 어떤 변화를 가져왔는지를 살펴보기 위해서는 그런 기술적 변화들이 정치체계의 특성과 그를 둘러싼 요구와 지지로 구성되는 정책 환경에 어떤 질적 변화를 초래하였는가? 그리고 나아가 정책과정 내부에서의 정책결정의 주체들과 그들 간의 관계의 특성에 어떤 영향을 미치게 되었는지를 먼저 살펴볼 필요가 있다.

디지털 컨버전스의 기술진화는 인터넷 기술의 발달과정과 그 맥을 같이하고 있다. 인터넷 기술은 서버를 통한 일대다의 일방적 정보 제공 및 소비에 의존하던 웹 1.0 시대와 웹 자체가 하나의 플랫폼의 역할을 담당하면서 정보의 생산자와 소비자가 대등한 관계에서 쌍방향적 정보의 생산, 공급, 소비가 이루어지는 웹 2.0 세대로 구분된다.³⁸⁾

전자민주주의의 중요성이 강조되는 웹 1.0 시대에는 정부가 생산하는 대부분의 정보가 폐쇄적인 정책결정 집단에 의해 독점되는 것이 아니라 시민 일반에게 개방, 공유 된다는 점에서 인터넷 시대 이전의 전통적 산업사회에서의 정책과정과는 큰 차이가 존재한다. 그러나 여전히 ‘퍼스트 스톱 숍(first-stop-shop)’의 개념이 강하게 작용하면서 모든 전자정보화 업무가 민간이 아닌 정부를 중심으로 추진되었다. 웹 1.0 시대에는 정부가 생산한 정보들이 정부 서버나 포털을 통해 일방적으로 시민들에게 공급될 뿐 시민들은 생산된 정보에 어떠한 수정을 가할 수가 없어 정보소비자로만 남게 된다. 정부가 일방적으로 제공하는 전자정부 서비스 또한 시간적, 공간적 측면에서 분명한 제약이 존재해 공급 위주의 일률적 서비스가 주류를 이루었다(한국정보사회진흥원 u-기획팀 2007). 웹 1.0 시대의 전자민주주의는 정부가 직접적인 역할을 수행하면서 철저히 정부 중심으로 운영됨으로써 관료적 위계질서에 기초한 전통적인 정책과정에서 크게 벗어날 수 없었다. 개방된 인터넷 공간을 중심으로

38) 인터넷 콘텐츠의 공급자와 사용자간의 쌍방향 커뮤니케이션뿐만 아니라 기기와 기기 간에 정보의 교환이 일어나기도 하는 세만틱웹(semantic web) 기반의 웹 3.0 기술의 영향 또한 고려할 필요가 있으나 웹 3.0 기술의 경우 아직 유비쿼터스 컴퓨팅환경의 미비로 기술진화의 초기단계에 있는 까닭에 본 연구의 논의에서는 제외하였다.

시민사회의 제한된 참여가 허용되긴 하였으나 대부분의 시민들은 정책과정에서 소외된 채 여전히 객체로 남을 수밖에 없었고, 정책과정은 주로 공식적인 정부행위자를 중심으로 운영되었다.

웹 기술, 즉 인터넷의 도입이 시위, 청원, 투표참여와 같은 형태로 시민 일반의 정치참여에 유의미한 영향을 끼쳤다는 주장은 관련 학계의 논쟁거리가 되고 있다.(Bimber 1009, 2001; Gibson 2002; Mossberger, Tolbert and Stansbury 2003; Norris 2001; Shah, Kwak, and Holbert 2001). 시민에 의한 정치참여의 종류와 범위에 대해서도 학자들마다 견해가 상이하다. 따라서 인터넷의 도입이 참여 민주주의의 확대에 결정적인 영향을 끼쳤는지에 대해 결론 내리기란 쉽지 않은 일이다. 그럼에도 불구하고 인터넷 시대의 도래가 시민사회의 참여 확대에 긍정적인 영향을 미친 것은 부인할 수 없는 사실이다(Whaley 2000; Yang 2003).

웹 기술의 도입은 정책과정 참여자의 전통적인 역할 구도를 근본적으로 변화시켜 오고 있다. 1993년 이후 도입되기 시작한 웹 1.0 기술은 전통적인 정책결정과정에 작지만 의미 있는 변화를 가져왔다. 비록 여전히 공식적 참여자가 주도하는 형식이 유지되긴 했으나 정책과정에서 비공식적 참여자의 역할이 점점 강조되기 시작한 것이다. 특히 공식적인 정치과정 참여자들이 정책과정 전반에서 자신들이 추진하고 있는 정책에 대한 투입(input) 요소가 지닌 민주성에 더 천착하기 시작하면서 정책의제의 형성(policy agenda setting) 및 정책형성(policy formulation) 단계에서 비공식적 참여자들의 더 많은 동원과 지지를 이끌어 내기 위해 웹 공간과 기술을 적극 활용하는 차원에서 참여가 확대되었다. 즉 정부의 공식적 참여자들은 그간 그들이 독점해온 정보를 비공식 참여자들에게 더 많이 개방하기 시작한 것이다.

그러나 이러한 웹 1.0시대의 참여는 몇 가지 측면에서 근본적 한계를 지닌 것이었다. 첫째, 웹 1.0 기술이 비공식적 참여자 중 시민단체의 역량을 강화해 줌으로써 그들이 정책과정의 투입 단계에서 비중을 키워나가게 한 것은 사실이나 그것은 1990년대 이후 전 세계적으로 불어 닥친 세계화(globalization)의 움직임과 그에 따른 통치 방식의 거버넌스적 전환이라는 일련의 움직임과 그 궤를 같이 하고 있어 반드시

웹 기술의 성장과 발전이 가져온 불가피한 결과로 보기 어렵다는 것이다. 둘째, 웹 기술의 도입 및 발전을 통한 시민단체를 중심으로 한 비공식적 참여자의 역할 증대에도 불구하고 정책형성—정책결정—정책집행—정책평가—환류로 이어지는 일련의 정책과정에서 비공식적 참여자의 역할은 여전히 정책형성 중 의제설정(*agenda setting*) 및 평가—환류의 단계로만 한정되어 있을 뿐 정책결정 및 정책집행의 주요 과정은 여전히 하나의 블랙박스(*black box*)로 공식적 참여자의 수준, 즉 이른바 철의 삼각(*iron triangle*)이라 불리는 핵심적인 정책결정 집단들에 맡겨져 있다는 것이다.

2005년부터 급속히 일반화되기 시작한 웹 2.0 시대의 핵심전제조건은 웹이 하나의 단순한 서버가 아니라 플랫폼의 구실을 하게 된다는 것이다. O'Reilly(2005)는 웹 2.0을 1) 패키지 소프트웨어가 아닌 서비스로 제공하는 것, 2) 참여의 아키텍처, 3) 비용효과적인 확장가능성, 4) 재활용할 수 있는 데이터 소스와 데이터 변형, 5) 단순 기기에서 작동하는 소프트웨어, 6) 집단지성의 활용으로 특징짓고 있다(최선희 2008, 8). Di Maio(2007)는 web 2.0 시대의 도래가 어떤 다른 산업분야 보다도 정부를 포함한 공공영역에 많은 변화를 가져오게 될 것이라고 주장한다. 그는 정부기관이나 조직뿐 아니라 시민들, 민간부문과 공공부문 사이에서 중개자의 역할을 하는 사람들(*intermediaries*)이나 정부 밖의 공공서비스 제공자들과의 관계의 본질적인 변화를 예견했다.

‘플랫폼으로서의 웹’이 의미하는 바는 웹 2.0이 지향하고 있는 참여, 공유, 개방의 이념을 매우 잘 설명해 주고 있는데, 이 개념의 핵심에는 ‘정보’를 생산하고 배분하는 주체—객체 관계의 혁명적 변화가 내재되어 있다. 기존 웹 1.0 시대에는 전자정부의 구현을 통해 ‘정부’가 일방적으로 정보를 생산해서 고객인 국민에게 배포해 주는 ‘정보 생산의 주체’였고 국민은 정부가 생산해낸 ‘정보’를 G2C 혹은 G2B를 통해 일방적으로 전달받는 객체에 불과했다. 그러나 웹 2.0 시대에는 웹 자체가 개방되어 시민참여를 통해 공유되면서 국민 역시 정보의 생산과 배분의 주체로 역할하게 된 것이다.

최선희(2008)는 웹 2.0 기술에 바탕을 둔 거버먼트 2.0 시대가 1단계 개방의 단계

를 거쳐 2단계 참여의 단계로, 다시 3단계 융합의 단계로 발전해 간다고 주장한다. 이 과정에서 정부의 역할은 정보의 생산 및 배분에 있어서 주도적 역할을 하는데서 점점 정보 생산의 주체와 객체 사이에서 조정자의 역할을 하는 것으로 바뀌어 가게 된다는 것이다(12). 결국 정보의 생산과 공급을 둘러싼 이러한 변화는 정책의제를 설정하여 정책대안을 개발, 선택하고 나아가 정책결정에 까지 이르는 정책형성(policy formulation)의 과정에 매우 직접적인 질적 변화를 가져오게 된다. 웹 2.0 기술에 바탕을 둔 거버먼트 2.0 시대에는 정책과정에 유통되는 공공 정보의 양과 질이 웹 1.0시대의 그것과는 판이하게 다르다. 그러므로 다른 정책과정에 비해 정보의존도가 상대적으로 높은 정책형성단계의 질적 변화는 명약관화한 것이다.

웹 1.0 시대를 포함한 기존의 전통적인 정책형성 과정에 관한 이론적 논의에서 정부는 정책의제 설정, 대안 선택, 정책결정의 전 과정에 있어 위계의 정점에서 최종 선택자로서의 역할을 했다.³⁹⁾ 그러나 웹 2.0 시대에는 플랫폼으로서의 웹에 쏟아진 풍부하고 다양한 정보들이 집단지성의 작용을 통해 스스로 정제되어가면서 하나의 공동적 대안을 자생적으로 형성해 가게 될 것이기 때문에 정부의 주도적 역할, 최종 선택자로서의 역할을 상대적으로 축소되어질 것이다. 대신 플랫폼으로서의 웹 공간에 쏟아진 방대한 양의 정보에서 악화를 구축해 내고 집단지성이 합리적인 정책목표에서 멀어지지 않도록 관리해 내는 기능이 더 강조될 것이다.

제2 절 디지털 컨버전스의 기술진화와 정책결정구조 (행위자의 관계망)의 변화

전통적인 정책과정 참여자는 공식적 참여자와 비공식적 참여자로 구분되며, 공식적 참여자에는 대통령, 입법부, 행정기관과 관료 등의 중앙정부 차원의 참여자와 자치단체장, 지방의회, 지방공무원 및 국가 일선행정기관과 같은 지방정부 차원의 참

39) 이런 경우 정부는 수집된 다양한 사회적 의제 혹은 정책 대안들 중 자신의 정책목표에 적합한 것을 선택하기만 하면 되었다.

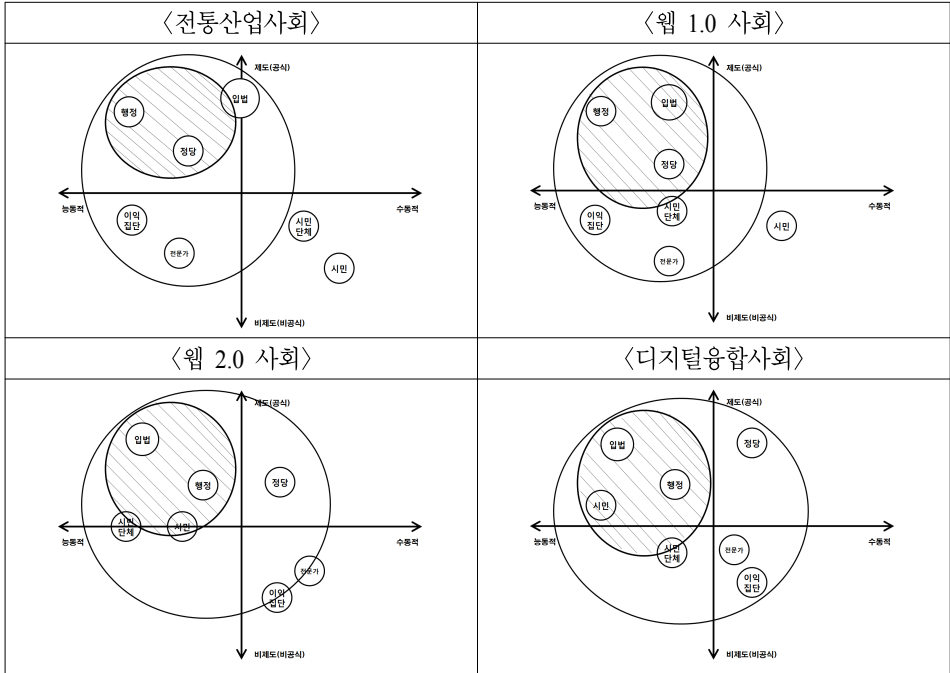
여자가 있고 비공식적 참여자에는 이익집단, 정당, 전문가 집단, 시민단체가 있다(이종수 외 2005, 268-272). 전통적인 정책과정은 공식적 참여자의 역할 비중이 비공식적 참여자의 역할 비중에 비해 훨씬 압도적으로 우세하며, 비공식적 참여자의 역할은 정책과정에서 보조적인 역할만을 수행하는 것으로 한정되어 있다. 특히 비공식적 참여자 중에서도 이익집단, 정당, 전문가 집단 등의 준제도적인 행위자들의 참여가 시민단체의 참여에 비해 훨씬 지배적인 형태로 나타나고 있다.

전통적인 정책과정에 참여하는 주체들은 대부분 한 개인으로서가 아니라 집단적 수준에서 참여하는 것이 보통이다. 따라서 개인으로서의 한 시민은 이러한 정책과정에 직접적인 형태의 참여가 원천적으로 봉쇄되어 있다. 개인으로서의 시민이 정책과정에 자신의 의사를 반영할 수 있는 방법은 결국 개인적인 면식이나 청탁, 뇌물 수수 등과 같은 비합법적 방법으로 공식적 참여자들에게 접근하거나 아니면 당원/회원 가입 등의 방식을 통해 간접적으로 자신의 의사를 집단의 이해표출을 통해 전달할 수밖에 없었다. 아울러 전통적인 정책과정에서의 비공식적 참여자의 개입은 주로 의제설정이나 정책의 평가·환류와 같은 정책과정의 전·후 단계에 집중되고 있어 실질적으로 정책의 내용과 방향이 결정되는 정책형성, 결정, 집행단계에서는 배제되어 온 것이 사실이다. 특히 비공식적 참여자 중 시민단체의 경우에는 그러한 경향이 더 노골적으로 나타나고 있다. [그림 3-1]의 좌상단에 표시된 전통산업사회의 정책 행위자 관계 패턴은 전통적 정책과정의 행위자 간 힘의 관계를 잘 나타낸다. [그림 3-1]에 드러난 바와 같이 정부(행정/입법)라는 공식행위자와 정당, 전문가, 이익집단과 같은 비공식 행위자가 ‘철의 삼각’을 구성하는 주요 행위자이며 그 중에서도 행정부 관료집단과 정당은(그림에서 빗금 친 부분) 핵심적인 정책행위자로 정책과정을 주도하게 된다.

웹 1.0 사회로 접어들면서 전통적인 ‘철의 삼각’에 균열이 가면서 시민사회의 집합적 권력이 정책결정과정에 보다 능동적인 형태로 참여하게 된다. 아울러 전통 산업사회의 정책과정에서 행정부에 밀려났던 정치인 중심의 입법부의 정책과정 참여가 보다 능동적으로 이루어지게 된다. 그러나 여전히 ‘철의 삼각’을 주도했던 행정

부와 이익집단 및 전문가 집단의 정책과정에의 영향력은 강하게 유지되고 있고 개별 시민 또한 여전히 정책과정의 소비자로 수동적 입장에 머물러 있다. [그림 3-1]에서 나타난 바와 같이 정책결정과정의 공식적 행위자로서 소외되어 있던 입법행위자의 역할이 보다 능동적으로 바뀐 한편으로 시민단체가 해체된 ‘철의 삼각’을 대체하는 집중형의 정책네트워크에 포함되며 그 중 정부친화적인 일부 시민단체들은 핵심적인 정책 행위자 그룹에 포함되기도 한다.

[그림 3-1] 인터넷 기술진화에 따른 정책 행위자의 참여 패턴 변화



웹 2.0 사회에 들어서면 무엇보다 먼저 웹 2.0 기반의 각종 소셜 미디어를 통해 시민사회 행위자와 공식적인 정책 행위자들 간의 상호작용성이 몰라보게 증대되면서 시민단체나 개별 시민들의 정책과정 개입과 참여가 보다 제도화되고 능동적인 형태로 바뀐다. 정책과정의 주도권이 시민사회와의 접점이 비교적 넓고 정책의 순응성

에 민감한 입법부로 넘어가면서 정당의 역할은 상대적으로 줄어들게 된다. 전문가나 이익집단과 같은 비공식 행위자들의 참여는 현저히 줄어들게 된다. 그러나 개별 시민의 참여보다는 시민단체를 통한 집합적 차원의 참여가 주를 이룬다. [그림 3-1]에서 드러난 바와 같이 정부행위자 외에도 일부 시민단체와 개별 시민(예컨대, 파워블로거 등)들이 핵심 정책 행위자로 포함된다.

디지털 융합사회의 정책행위자 관계에서는 디지털 노마드화된 개별 시민 모두가 정책과정에 실질적인 영향을 미칠 수 있는 핵심 행위자로 등장하면서 훨씬 제도화된 형태로 정책과정에 참여하게 되며 개별 시민의 집합체인 시민단체와의 관계성은 오히려 약화된다. [그림 3-1]에서 확인되는 바와 같이 정책 네트워크가 행위자를 포괄하는 범위는 다른 단계보다 훨씬 확장된 형태로 나타나 사회의 거의 모든 행위자들이 정책과정에 구별 없이 참여하게 된다.

제 3 절 정책결정과정에 대한 모형화의 문제

정책 및 의사결정 과정(일반적으로 정책과정이라 할 수 있음)을 이론적으로 설명하는 모델은 매우 다양하다. Laswell(1971)은 의사결정과정을 정보(intelligence)의 수집 및 처리, 동원(promotion), 처방(prescription), 행동화(invocation), 적용(application), 종결(termination), 평가(evaluation)의 7단계로 구분하고 있고, Dror(1968)는 기본방침 결정단계(Meta-Policymaking Stage), 정책결정단계(Policymaking Stage), 정책결정이 후단계(Post-Policymaking Stage)의 3단계로 구분하고 있다. Arnold and Feldman(1986)은 문제 및 기회의 인식, 목표 및 목적의 설정, 대안의 탐색, 정보수집, 대안의 평가, 최선대안의 선택, 결정안의 시행이라는 7단계의 의사결정과정 모델을 제시한 바 있다. Jones(1984)는 정책과정을 정책문제를 정부로 귀속시키는 단계, 정부 내의 행동단계, 정부가 문제를 해결하는 단계, 추진된 사업을 재검토하는 단계의 4단계로 구분하고 있다. Anderson(1979)은 정책과정을 정책의제설정단계(problem formation), 정책대안 작성단계(formulation), 정책대안의 채택단계(adoption), 정책의 집행단계(implementation),

정책의 평가단계(evaluation)의 5단계로 구분하고 있다. Dunn(1994)은 정책과정을 의제설정, 정책형성, 정책채택, 정책집행, 정책평가의 5단계로 구분하고 있는데, 정책학에서 가장 보편적으로 사용되는 정책과정의 이론적 모델은 바로 이 Dunn의 5단계 모형이라 할 수 있다. 정책결정 혹은 의사결정과정정에 대한 이론적 모형화 작업을 종합해 보건대, 대체로 문제의 인식, 대안의 탐색과 정보수집, 대안의 평가, 최적대안의 선택, 실행과 검토의 5단계가 발견적(heuristic)하게 펼쳐지고 이 모든 과정을 환류(feedback)가 다시 연결하는 일반적인 의사결정의 패턴이 존재함을 알 수 있다.

조화순·송경재(2004)도 인터넷을 통한 단일이슈네트워크가 정책결정과정정에 미친 영향을 논하면서 Dunn(1994)의 5단계 모형을 토대로 네트워크의 정책결정과정 모델을 설명하고 있다. 그러나 조화순·송경재(1994)의 5단계모형은 정책결정과정정의 각 단계에서 정책결정의 주체들과 인터넷 네트워크 간에 원활한 피드백(feedback)이 이루어지는 소통을 강조할 뿐 Dunn에 의해 대표되는 전통적인 정책결정과정 모델에 대한 근본적 변형을 시도한 것은 아니었다.

웹 1.0이 주로 HTML 환경에 의존하고 있다는 점에서 조화순·송경재(2004)가 지적하고 있는 정책결정과정정의 각 단계에서 인터넷 네트워크와 정책결정 주체들 간의 원활한 피드백이 상시적으로 가능한 것으로 보기는 어렵다. 결국 웹 2.0의 기술적 발전, 특히 블로그나 웹 서비스에 의한 XML의 보급이 웹의 구조화와 네트워크화를 앞당기고 있다는 점에서 비로소 이런 경향을 강화시킬 수 있는 것이다.

웹의 구조화의 진척이 의사결정과정 모델에 대해 갖는 의미는 이러한 상시적 소통구조의 형성이라는 의미 이외에도 어쩌면 의제설정-정책형성-정책채택-정책집행-정책평가라는 전통적인 정책과정 모델의 근본적인 변화를 가져오는 기폭제의 역할을 한다는 의미 또한 지니고 있다. 웹 2.0의 기술발전과 관련된 여러 가지 기술적 변화들은 우리의 웹 사용 환경을 다음 두 가지 점에서 근본적으로 변화시켜오고 있다. 그 첫째가 인터넷과 인트라넷 사이에 견고하게 존재해왔던 경계가 허물어지고 있다는 점이다. Dunn(1994)이 제시한 바의 전통적이고 일반적인 정책결정과정 모델이 순차적, 단선적, 폐쇄적 특징을 그대로 유지해 올 수 있었던 것은 어찌 되었든 정책

을 결정하는데 참여하는 주체 집단과 정책의 소비자인 일반 대중과의 사이에 일정한 경계가 존재해 왔기 때문이다. 웹 1.0시대에 전자민주주의가 개화되면서 부분적으로 이러한 경계가 무너지게 되고 그 무너진 틈을 따라 각 정책결정단계에 대한 부분적, 동시적 환류(feedback)가 가능해지긴 했지만, 정책결정과정의 각 단계는 시간적 순서에 따라 순차적, 단계별로 진행되어 올 수 밖에 없었다는 점에서 근본적인 모델의 변형으로 보기 어렵다. 그렇다면 디지털 컨버전스의 기술진화가 정책결정과정의 전통적 모형을 어떻게 변형시키고 있는가에 대해 근본적인 분석이 선행될 필요가 있다.

앞서 지적한 바와 같이 정책과정에 대한 구분은 학자들에 따라 다양하게 나타나고 있는데 일반적으로 정책형성(policy formulation), 정책집행(policy implementation), 정책평가(policy evaluation), 환류(feedback)의 4단계로 이루어진다. 예컨대 Jones(1977)와 같은 학자는 정책형성과 정책집행 단계의 중간에 정책정당화(legitimation) 단계를 넣어 정책결정에 있어 민주적 합의를 도출하는 절차를 강조하기도 하고, 또 일부 학자들은 정책형성의 단계에서 정책의제의 설정(policy agenda setting)과 정책결정(policy making)을 별도로 구분된 단계로 나누기도 한다. 그러나 정책학을 다루는 대부분의 학자들이 대체로 위와 같은 4가지 단계로의 구분에 동의한다.

먼저 정책형성은 정책을 만들어 내는 과정으로 일반적으로 1) 정책문제와 국민요구의 파악단계(정책의제 설정), 2) 목표설정 단계, 3) 정책대안의 수립 및 분석 단계, 4) 최적안의 선택(정책결정) 단계로 나누어진다(이종수 외 2005, 273). 이 4가지 과정은 크게 보아 정책의제의 설정 단계와 정책집행 단계로 대별해 볼 수 있다. 정책의제의 설정에 관한 이론은 대체로 1) 외부주도형(outside initiative model), 2) 동원형(mobilization model), 3) 내부접근형(inside access model)으로 나눈다(Cobb and Ross 1997, 8-9). 그러나 이러한 구분은 웹 2.0 시대는 물론 디지털 융합 환경에서와 같이 쌍방향 커뮤니케이션을 통한 주도적 행위자가 없는, 혹은 내외부의 구분이 더 이상 의미를 갖지 않는 정책의제 설정의 현실을 적절히 설명해 낼 수 없는 한계에 부딪친다.

정책의제로 설정됨에 영향을 미치는 요소로 정책문제의 성격, 정책담당 체제의

특성, 문제인지자의 역량, 정치상황, 경제·사회 상황을 들 수 있다. 이를 요약하자면, 영향을 받는 집단이 큰 의제일수록, 관례화/일상화된 의제일수록, 문제를 인식하는 집단의 규모가 클수록, 문제에 대해 관심을 갖고 지원하는 정치인이 많을수록, 경제·사회 상황이 의제설정에 유리할수록 의제화 될 가능성이 높아진다는 것이다. 그러나 이런 의제설정과 관련된 가설적 전제들이 과연 웹 2.0에 기반을 둔 거버먼트 2.0 시대의 정책의제 설정에도 여전히 유효할 것인 지에 대해 의문이 제기된 바 있다(이원태·차재권·홍순식 2008). 웹 2.0의 쌍방향적, 상호작용적 커뮤니케이션에 동시성, 복잡성, 이동성까지 갖추게 된 디지털 융합 환경에서의 커뮤니케이션이 이루어지는 상황에서는 더욱이 이러한 전통적인 의제설정의 가설적 전제들이 제대로 작동되지 않은 가능성이 높다.

전통적인 정책결정과정에 관한 이론적 접근에서는 합리성에 기초한 정책결정의 절차는 일반적으로 정책문제의 인지 → 정책목표의 설정 → 정책대안의 탐색 → 정책대안의 결과 예측 → 예측결과의 비교 → 최적 대안의 선택이라는 일련의 과정을 거치게 된다. 그러나 미국 버지니아주의 셰난도어강(Shenandoah River)의 수자원 문제를 둘러싼 정책과정이 보여준 바와 같이 실시간 웹캐스팅(Web-Casting)을 활용해서 정책형성의 초기단계에서부터 중앙/지방 정부, 학계·전문가 집단, 시민단체, 일반시민들이 광범위하게 참여하는 컨퍼런싱(conferencing)이 이루어지는 상황이나 위키(Wiki) 기술을 활용해 정책결정에 집단지성(collective intelligence)이 실시간으로 반영되는 웹 2.0 기술에 기반 한 협동작업의 과정을 놓고 보았을 때 과연 정책학에서 주장하는 전통적인 합리적 정책결정의 절차들이 정해진 순서에 따라 자기 완결적으로 이루어질지는 의문으로 남는다(이원태·차재권·홍순식 2008). 웹 2.0 기술이 정책결정과정에 이와 같은 영향을 미치는 것이라면 그에 동시성, 복잡성, 이동성이 가미되어 정책주체 간 상호작용이 보다 활발하고 역동적인 형태로 이루어지는 디지털 융합 환경에서의 정책결정과정은 이러한 전통적인 정책결정과정에서 보여 지는 자기완결적인 정책과정 자체의 완전한 해체를 가져올 수도 있을 것이다. 따라서 정책에 대한 전통적인 정책학의 접근방법이 논하고 있는 합리적 선택으로서의 정책결

정에서 논의되는 합리성은 웹 2.0 기술을 기반으로 한 거버먼트 2.0이나 디지털 융합 환경에서의 정책결정 상황에서는 사뭇 다른 합리성으로 해석될 여지가 충분하다.

정책집행에 있어서 전통적 정책학의 패러다임에서는 가장 중요하게 여기는 것이 정책결정자와 집행자의 관계유형이다. Nakamura and Smallwood(1980)는 그러한 관계유형을 고전적 기술자형(classical technocrats), 지시적 위임형(instructed delegates), 협상형(bargainers), 재량적 실험형(discretionary experimenters), 관료적 기업가형(bureaucratic entrepreneur)의 다섯 가지로 구분하고 있다. 그러나 웹 2.0 기술을 기반으로 하는 거버먼트 2.0시대나 디지털 융합 환경에서의 정책집행과정에서는 이러한 정책결정자와 집행자간의 관계에 많은 변화가 예상되며, Nakmuar and Smallwood(1980)이 제시한 5가지 유형과는 구별되는 새로운 잡종형(hybrid)의 정책결정자-집행자 관계유형이 생겨나게 된다. 아울러 May(1992)가 강조한 바 있는 정책학습(policy learning)의 중요성이 정책집행의 성패를 좌우하는 중요한 개념으로 대두될 가능성이 높다.

정책평가에 있어서도 기존의 평가주체들⁴⁰⁾ 외에 정책형성 및 집행 단계에 개입해 온 시민단체 혹은 개별 시민들이 집단지성의 형태로 평가에 개입함으로써 평가의 성격이 본질적으로 변화될 가능성도 충분하다.⁴¹⁾

이상에서 살펴본 바와 같이 정책학에서 논의되어 온 전통적인 합리적 정책결정과정은 전체적으로 볼 때, 매우 발견적인(heuristic) 측면이 있다. 그러나 웹 2.0의 기술적 진화와 분산된 네트워크 구조가 일상화된 디지털 융합 환경에서는 이러한 발견적인 특성을 지닌 정책결정과정이 그대로 구현되기는 어려워 보인다. 이미 사회적 의제에서 공중의제로 옮겨간 비중 있는 정책의제라 할지라도 정책결정과 집행의 과정에서 실시간으로 작용하는 집단지성이나 협업체계에 의해 그 중요도나 우선순위가 바뀔 수도 있다. 이러한 변화를 기존의 발견적인(heuristic) 합리적 정책결정의 과

40) 정부기관 내의 연구기관이나 부처, 예산담당기관, 의회 위원회, 감사기관, 외부에서 고용된 특수 평가자 등이 이에 해당된다.

41) 웹 2.0의 기술적 진화는 이러한 집단지성의 개입에 의한 보다 객관적이고 공정한 평가를 가능하게 만들 수 있다.

정과 절차로는 설명하기 어렵다. 그만큼 디지털 융합 환경에서는 정책과정 그 자체가 복잡하고 가변적으로 변하기 때문이다.

제 4 절 융합 환경에서의 정책결정모형 도출

1. 전통적 정책결정모형의 한계와 문제점

정책학은 행정학과 정치학이 만들어낸 학제 간 접근에 의해 형성된 학문영역이다. 정책학의 출발점이자 정책학에서 가장 중요하게 다루는 분야가 바로 정책결정의 이론 모형인데, 다학제간 접근에 의해 만들어진 학문적 특성으로 인해 정책결정의 이론 모형에 대한 접근방식 또한 행정학적 접근방법과 정치학적 접근방법이 사뭇 다르다.

행정학적 접근방법은 주로 정책과정의 결과로 드러난 산출물(output)로서의 정책(policy)이 어떤 요인에 의해 형성되었는지를 추적하는데, 즉 산출물을 중심으로 정책결정의 특성을 이해하려는 경향이 있다. 이러한 산출중심의 정책결정모형은 산출물을 중심으로 정책결정요인을 파악함으로써 정책내용이나 정책결정방법을 개선하고자 하는 실천적 목적을 갖고 있다. 이러한 산출 중심의 정책결정모형들에는 합리모형, 만족모형, 점증모형, 혼합탐사모형, 최적모형 등이 있다.

반면 정치학적 접근방법은 주로 정책이 결정되는 과정에 분석을 집중시키는 방법으로 정책의 산출(output) 요소보다는 투입(input) 요소에 관심을 갖는다. 이러한 투입(혹은 과정) 중심의 정책결정모형에는 엘리트모형, 제도모형, 체제모형, 집단모형 등이 있다.⁴²⁾

정책결정모형에 관한 정치학적 이해방식과 행정학적 이해방식이 어떻게 근본적인 차이를 갖는가에 관계없이 어떤 유형의 정책결정모형이던 정책이 결정되는 과정은 대체로 ‘정책의제설정 → 정책결정 → 정책집행 → 정책평가·환류’의 단계를 거치

42) 각 정책결정모형에 대한 상세한 설명은 지면 관계를 고려하여 의도적으로 생략하였음을 밝힌다.

게 된다. 전통적인 정책결정과정에 관한 이론들은 기본적으로 체계이론의 세례를 받을 것들로 체계이론이 지닌 이론적 한계를 극복하기 어렵다. 앞서 지적한 바와 같이 정책과정에 대한 전통적인 설명 방식은 전체적으로 볼 때, 지나치게 발견적인(heuristic) 측면이 있다. 정책 행위자 관계에 대한 설명 또한 지나치게 공식적인 측면에만 초점을 맞춘 까닭에 비공식적 제도나 규범적인 요소를 제대로 고려하지 못한 면도 있다. 웹 2.0의 기술적 진화와 분산된 네트워크 구조가 일상화된 디지털 융합 환경에서는 이러한 발견적인 특성을 지닌 정책결정과정에 대한 시각에 치중하여 정책과정에 접근하게 되면 정책과정 자체의 동태적 변화를 제대로 읽어내기 어렵다. 디지털 노마드로 존재하는 정책 행위자들 간에 실시간으로 작용하는 집단지성이나 협업체계는 전통적인 정책과정의 패러다임으로는 설명되기 어려운 보다 복잡하면서도 조건맥락적인 부분이 있는 것이다. 이러한 변화는 기존의 발견적인(heuristic) 합리적 정책결정의 과정과 절차로는 설명하기 어려우며, 따라서 새로운 디지털 융합사회의 정책과정을 설명하는 새로운 대안적 해석을 필요로 한다.

2. 네트워크 기반의 정책결정모형의 유효성

위에서 살펴본 이런 전통적인 정책결정모형의 유형 구분에는 기본적으로 Paul Baran이 지적하고 있는 바와 같이 집중화된(centralized) 네트워크 vs. 탈집중화된(decentralized) 네트워크라는 전통적인 커뮤니케이션 네트워크의 이분법적 구조가 전제되어 있다고 볼 수 있다.⁴³⁾

따라서 Paul Baran의 문제의식과 위에서 제시된 전통적인 정책결정모형의 유형분류를 함께 고려해 보았을 때, Baran이 제시한 분산화된 네트워크 구조는 Cyert and March(1963) 제시한 회사모형에 가장 가까운 조직적 특성을 나타낸다고 볼 수 있다.

43) 실제로 기존 정책학에서의 전통적인 정책결정모형을 네트워크적 시각에서 바라볼 수 있는지에 대해서도 더 많은 논의가 필요할 것이다. 실제 전통적인 정책결정모형들은 위계(hierarchy)에 입각한 베버리안(Weberian)적인 관료정치의 정책결정모형을 바탕에 깔고 있다고 보는 것이 더 옳을 것이다.

그러나 여기에서 우리는 과연 웹 1.0의 기술적 진화에 기반을 둔 거버먼트 1.0 시대가 탈집중화 된 네트워크인지, 아니면 형식적으로는 탈집중화 된 형태이나 내용적으로는 여전히 집중화된 네트워크 구조인지, 또 웹 2.0의 기술적 진화에 기반을 둔 거버먼트 2.0 시대가 탈집중화 된 네트워크 구조인지 아니면 분산화 된 네트워크 구조인지에 대해 깊이 성찰해 볼 필요가 있다. 어찌 보면 세만틱 웹(semantic web) 기술에 의존한 거버먼트 3.0의 시대에 도달해서야 비로소 분산화 된 네트워크 구조를 논할 수 있지 않을까? 반문해 볼 일이다.

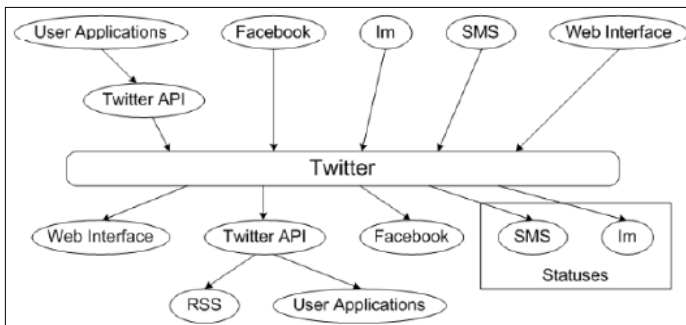
웹 1.0 시대의 기술적 진화가 집중화된 네트워크 구조를 탈집중화 된 네트워크 구조로 가져가는 일련의 과정이었다면, 웹 2.0 시대의 기술적 진화는 집중 vs. 탈집중이라는 기존의 이분법적 구조를 벗어나 전혀 새로운 분산화된 네트워크(distributed network) 조직에서의 정책결정을 전제로 한다.⁴⁴⁾

본 연구에서 다루고 있는 디지털 컨버전스의 기술진화에 의해 나타난 융합 서비스들은 전통적인 웹 1.0 기반 기술이 적용된 일방적, 서버 중심의 웹서비스에서의 행위자간 네트워크 구성형식과는 판이하게 다를 뿐만 아니라 웹 2.0 기술이 적용된 기존 소셜 미디어 서비스를 통해 형성되는 네트워크 구조와도 사뭇 다른 네트워크 형성 방식을 갖고 있다. 예컨대 트위터의 커뮤니케이션 네트워크는 팔로잉-팔로어 시스템(following-followers system) 형식을 갖고 있어 누구라도 팔로어가 되거나 팔로잉을 하면서 트위터 사용자의 동의 없이 일방적으로 관계를 형성할 수 있는 반면, 싸이월드나 페이스북과 같은 기존 소셜 미디어 서비스에서는 ‘일촌’ 혹은 ‘친구’를 통해 네트워크가 폐쇄적으로 형성된다는 점에서 차이가 있다(심홍진 · 황유선 2010, 199). 트위터 서비스에 의해 형성되는 커뮤니케이션 네트워크 구조의 이러한 개방성은 트위터 서비스만이 지니는 트윗(tweet)의 동시다발성에 기인한 측면도 없지 않다. 트위터는 기존 소셜 미디어 서비스들과는 달리 다른 종류의 미디어와 연결된 상황에서도 다른 팔로어들과 끊임없이 상호작용을 할 수 있다는 점에서 매우 특색 있는

44) 이런 네트워크 조직들 간의 본질적 차이에 대해서는 Paul Baran의 1964년 RAND 메모를 참고하기 바란다.

커뮤니케이션 네트워크 형태를 나타내고 있다. Krishnamurthy and Wills(2008)가 강조하고 있는 바와 같이 트위터 서비스에서는 웹상에서 업데이트한 트윗을 휴대폰으로 받아볼 수 있을 뿐 아니라 이메일이나 RSS feed(Twitter API), 인스턴트 메신저 등을 통해서도 교환해 볼 수 있다. [그림 3-2]는 트위터가 지닌 이러한 커뮤니케이션의 동시다발성을 잘 나타내고 있다.

[그림 3-2] 트위터의 정보교환 경로



출처: Krishnamurthy, Gill, and Arlitt(2008)

따라서 이러한 트위터 서비스의 네트워크 구조가 갖는 개방성은 네트워크에 참여하는 노드들의 분산성과 개별성 그리고 복잡성을 강화함으로써 최근 네트워크 사회학에서 관심을 갖고 있는 복잡계 네트워크(Complex System Network)의 형태로 나타나게 될 개연성이 높다. 제2장의 [그림 2-9]의 시대 변화에 따른 커뮤니케이션 패턴 변화에서 이미 분석한 바와 마찬가지로 디지털 융합사회의 복잡계적 특성의 네트워크 중심 커뮤니케이션 패턴이 정책결정과정에서의 정책 행위자간 커뮤니케이션에서도 그대로 적용된다.

3. 복잡계 네트워크와 융합 환경에서의 정책과정 모형

디지털 융합 환경에서의 정책행위자는 기존 오프라인 혹은 웹 1.0 기술에 의존한 일방적 커뮤니케이션 하에서 나타나는 수동적인 정보수용자의 역할에 머물지 않는

다. 융합 환경에서의 정책행위자는 정보의 소비자인 동시에 생산자이며 정보전달의 매개자로서 기능한다. 오프라인 혹은 지식정보화사회에서의 정책과정에서 정책행위자는 여전히 존재하는 위계의 구조를 따라 분배된 권위의 절대적 크기에 따라 정보를 생산하고 또 소비한다. 그러나 디지털 융합 환경에서는 상황이 이와 다르다. 정책과정에서 배타적인 권위와 권한을 부여받았던 ‘철의 삼각’과 같은 정책 위계구조 혹은 정책네트워크는 거의 해체되어 정책 관련 정보의 생산자와 소비자 간의 경계는 이미 허물어진지 오래이다. 여전히 국가권력을 정점으로 한 정책 권력은 현실에 존재하지만 그들 스스로도 일방적인 정책결정이 정책의 수용자인 시민들에게 반응을 얻지 못할 것임을 너무도 잘 알고 있기 때문에 정책결정과정의 초기 단계, 즉 의제설정 및 대안탐색의 단계에서부터 적극적인 시민참여를 유도하고 있다. 트위터 서비스의 경우에서 확인된 바와 같이 시공간의 제약을 넘어서서 각종 디지털 매체로 무장한 디지털 노마드족 자체가 공공정책의 수용자인 동시에 정책결정과정에서의 참여자로서 생산자의 반열에 올라서기도 하는 것이다. 스마트폰의 사용이 일반화되고 그런 모바일 통신기기를 통해 소셜 네트워크 서비스가 제공될 경우, 정책결정에 관여할 수 있는 행위자 네트워크의 복잡성과 정책결정 행위 자체의 동시성이 극대화되면서 그러한 디지털 융합 환경 하에서의 정책결정과정을 제대로 이해하기 위해서 새로운 패러다임에서의 접근을 요구하게 되는 것이다.

21세기 신개념 과학인 복잡계 네트워크 이론의 창시자이자 세계적 권위자인 바라바시는 이런 점에서 디지털 융합 환경에서의 정책행위자들이 형성해내는 네트워크가 그가 말한 ‘스케일 프리 네트워크(scale-free network)’일 수 있다. 따라서 무질서와 불규칙성의 창조적인 역할을 강조하는 자연과학의 새로운 패러다임으로서의 복잡계 네트워크 이론을 디지털 융합 환경에서의 정책결정과정을 이해하는 이론적 도구로 활용하는 것은 타당한 실험일 수 있다(최창현 2008, 77). 모바일 휴대기기에 탑재된 소셜 네트워크 서비스와 스마트폰, 그리고 트위터 서비스가 엮어내는 일대다의 전방향적이고 무작위적인 노드 간 관계맺음이야말로 바라바시가 제시한 ‘스케일 프리 네트워크’의 전형을 보여주는 것으로 바라바시 역시 최근 Weekly Biz가 카이

스트 경영대학과 공동으로 실시한 화상회의의 인터뷰에서 “휴대폰을 통해 파악할 수 있는 네트워크는 전형적으로 허브가 지배하는 네트워크”로 볼 수 있으며, 과학자들이 체계적으로 이 네트워크를 분석할 경우 인적 네트워크 구조 역시 파악할 수 있음을 강조한 바 있다.⁴⁵⁾ 앞서 살펴보았듯이 디지털 융합 환경이 만들어내는 관계구조의 복잡성(complexity)은 복잡계 네트워크 이론을 디지털 융합 환경 하에서의 정책결정과정에 적용할 수 있는 근거를 제공한다.⁴⁶⁾

인터넷 생태계는 서비스가 도입, 진화, 조정, 발전 또는 소멸되는 일련의 순환주기가 다른 산업 생태계에 비해 상대적으로 짧을 뿐 아니라 시스템 구성요소 간의 상호작용이 비선형적이고 역동적이며, 시스템 내외부의 섭동과 요동 요인에 의한 변화 폭과 수준이 크다는 점에서 전형적인 복잡계 시스템이라 볼 수 있다(이동훈·정영덕 2007). 복잡계는 시스템 내의 다양한 요소들이 서로 간섭하면서 어떤 패턴을 형성하거나 예상과는 다른 독특한 성질을 나타내어 “각 패턴이 각 요소 자체에 되먹임 되는 시스템”이다. 다시 말해 복잡계는 “시간의 흐름에 따라 끊임없이 진화하고 펼쳐지는 과정에 있는 시스템”인 것이다(윤영수·채승병 2007; 이동훈·정영덕 2007, 9). 김용학(2005)은 복잡계를 “네트워크 내에서 수많은 참여자가 다양한 유형의 연결을 이루어 상호작용이 활발히 이루어지는 경우 정형화된 방정식으로 계산 불가능한 현상들이 이루어지는 단계를 넘어서게 되는” 현상으로 이해했다(이동훈·정영덕 2007, 9).

윤영수·채승병(2006)은 복잡계의 속성을 다수 구성요소 간의 지속적 상호작용, 그러한 상호작용의 역동성과 비선형적 성격, 상호작용하는 구성요소들 간의 되먹임

45) 바라바시 박사와의 화상인터뷰는 2010년 6월 7일 오전 4시에 실시되었으며 자세한 인터뷰 내용은 http://edutown.kr/?document_srl=630를 참고하기 바란다. 2010년 6월 23일 검색.

46) 이런 점에서 March and Olsen이 1976년 제시한 의사결정과정에서의 조직화된 무정부상태(organized anarchy)모형의 이론적 적합성 또한 다시 한 번 고려해 볼 수 있을 것이다(최창현 2008, 78). 복잡계 네트워크 이론에 관한 보다 구체적인 내용은 정하웅(2004), 민병원(2006)을 참고하기 바란다.

고리(feedback loop)⁴⁷⁾ 그리고 개방적 구조의 다섯 가지로 들고 있다. 인터넷을 활용한 다양한 종류의 커뮤니케이션 서비스는 웹 1.0에서 웹 2.0을 거쳐 웹 3.0 수준의 기술로 빠르게 진화해 가면서 인터넷을 활용한 기존 서비스들과는 차별화된 서비스들을 지속적으로 양산함으로써 인터넷 서비스의 혁신을 가져오고 있다. 특히 마이크로 블로깅과 모바일 SNS 등 최근 개발, 보급되고 있는 디지털 융합기술을 활용한 다양한 모바일 인터넷 서비스는 변화의 폭과 깊이에 있어 가히 혁명적 수준이라 할 수 있다. 인터넷 서비스의 기술혁신과 관련된 이러한 일련의 변화들은 복잡계 이론의 시각에서 바라보았을 때 단절적 변화라 할 수 있다(이동훈·정영덕 2007, 15). 전통 산업사회에서 웹 1.0 사회로 진입하고 다시 웹 2.0 사회로 이어지는 기술진화의 과정은 의사소통의 기술을 매개로 한 커뮤니케이션의 네트워크 구조가 단순계에서 복잡계로 패러다임적 변화를 겪게 되는 일련의 과정이라 할 수 있다. 디지털 융합사회의 또 다른 기술진화는 그러한 복잡계로의 패러다임 전환을 마무리 하는 과정이란 점에서 단절적 변화로 볼 수 있는 것이다.

(그림 3-3)은 전통적인 위계화된 수직적 구조의 커뮤니케이션 패턴을 토대로 이루어지던 발견적 특성의 전통 산업사회형 정책과정모형에서부터 인터넷 기술의 진화에 따라 점점 복잡계 네트워크의 특성을 지닌 커뮤니케이션 패턴을 토대로 이루어지는 디지털 융합사회형 정책과정모형에 이르는 다양한 시대특성별 정책과정의 변화를 모형화 하였다. 전통 산업사회는 ‘철의 삼각’으로 불리는 폐쇄된 구조 하에서 ‘의제설정 → 정책결정 → 정책집행 → 정책평가·환류’로 이어지는 단선적인 형태의 발견적 특성을 지닌 정책과정모형이 주를 이룬다.

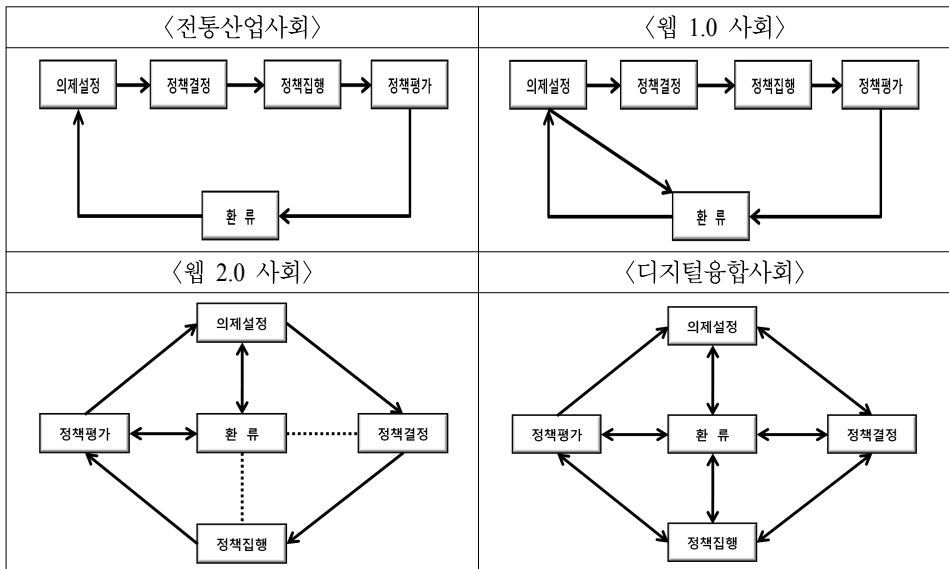
웹 1.0 사회의 정책과정모형 역시 발견적 특성을 지닌다는 점에서 전통 산업사회와 크게 다르지 않다. 그러나 인터넷 기술의 발달로 인한 전자민주주의의 확대로 사

47) 되먹임(feedback)이란 구성요소들 간의 상호작용의 결과가 다시 원래의 요소들에게 영향을 미치는 것을 말하는 것으로 변화의 순방향으로 결과가 다시 순환되는 양의 되먹임(positive feedback)과 변화의 역방향으로 결과가 영향을 미치는 음의 되먹임(negative feedback)이 있다(다이아몬드 하버드 비즈니스 1998).

회적 의제가 공중의제화 하는 과정에서 시민사회의 활발한 참여가 이루어지면서 의제에 대한 즉각적인 환류가 일어나게 된다는 점에서 뚜렷한 차이를 나타낸다.

웹 2.0 사회에서는 획기적인 인터넷 기술의 발전에 따라 정책과정의 공식적 행위자와 시민사회 간에 활발한 상호작용이 일어나게 되면서 정책과정의 개방성이 증대된다. 따라서 의제설정은 물론 정책평가 과정에서 시민사회 행위자들을 대상으로 한 환류 시스템이 활발하게 작동하게 된다. 그러나 정책결정과 정책집행의 핵심적 과정은 여전히 덜 개방된 채 공식적 행위자에 의해 주도되며 시민사회 행위자와의 상호작용에 의한 환류도 일어나지 않는다. 따라서 환류 결과의 반영에 따른 정책과정의 후행(backward) 또한 일어나지 않으며, 정책과정의 발견적 특성은 여전히 유지된다.

〔그림 3-3〕 인터넷 기술진화에 따른 정책과정의 변화



디지털 융합사회의 정책과정은 보다 근본적인 변화에 직면하게 되는데 각 정책결정단계별로 시민사회와의 적극적 상호작용으로 인한 환류가 이루어지게 된다. 이는 모바일화 된 서비스 제공으로 동시성, 상호작용성, 이동성이 크게 강화되면서 개별

시민들의 실시간 정책과정 참여가 보다 보편화된 형태로 나타나고 있기 때문이다. 디지털 융합사회의 정책과정에 나타난 또 다른 근본적 변화는 환류 결과의 반영에 따른 정책과정의 후행(backward)이 가능해 졌다는 점이다. [그림 3-3]을 통해 확인할 수 있듯이 각 정책단계별로 환류가 가능해 지면서 필요한 경우 정책집행이나 정책결정 단계에서 시민들의 순응을 제대로 끌어내지 못하는 정책일 경우 정책의 결정이나 집행 자체를 보류한 채 다시 의제설정 단계로 환원함으로써 정책과정이 새로 시작되게 한다는 것이다.

제 4 장 정책과정별 국내 사례 분석

제 1 절 국내 사례 분석의 기준

본 장에서는 앞서 살펴본 디지털 융합 환경에서의 정책결정과정 변화를 국내외 주요 사례 분석을 통해 경험적으로 확인하는 작업에 집중할 것이다. 물론 디지털 융합 환경이 이제 막 조성되기 시작하였고, 이러한 정책 환경 변화에 대한 국내 각급 공공기관의 인식이 제대로 이루어지지 않은 상황임을 고려할 때 적절한 국내 사례를 정책과정 상의 각 단계별로 찾아내어 구체적으로 분석하는 작업은 근본적인 한계를 지닌 것으로 보아야 할 것이다. <첨부 1>과 <첨부 2>를 통해 확인할 수 있는 바와 같이 최근 트위터를 포함한 마이크로 블로깅 서비스나 스마트폰용 공공 어플리케이션을 활용한 공공기관의 다양한 서비스들이 앞 다투어 개발되고 있지만 기존 웹 1.0이나 웹 2.0 기반의 서비스 환경에서 제공되던 서비스들을 단순히 모바일 웹이나 스마트폰 전용 운영체제에 맞도록 어플리케이션을 개발한 것뿐이어서 내용상의 질적 변화를 논하기 어렵다. 디지털 융합 환경에서 정책결정과정의 변화상을 포착하기 위한 사례 분석에 있어서의 이러한 어려움은 이원태·차재권·홍순식(2008)이 시도했던 웹 2.0 환경에서의 정책결정과정의 변화에 대한 사례 분석에서도 이미 지적된 바 있다.

따라서 웹 2.0 환경의 정책결정과정의 영향이 본격적으로 드러나지 않은 상황에서 디지털 융합 환경에서 그러한 영향이 실제 정책과정에 그대로 반영되기를 기대하기는 어렵다. <첨부 1>과 <첨부 2>에 열거된 사례를 통해 보더라도 대부분의 스마트폰용 공공 어플리케이션이나 트위터 서비스를 통해 정책의 생산자인 공공기관이 정책의 소비자인 시민들에게 제공하는 정책 서비스의 내용이 주로 단순 정보제공 혹은 각종 민원 접수 등의 제한된 서비스 영역으로 한정되어 있음을 알 수 있다.

그러나 디지털 융합 환경에서의 정책결정과정 변화를 경험적 사례를 통해 분석하는 작업이 갖는 이러한 한계를 충분히 인식함에도 불구하고 내용적인 적합성과 풍부함이 조금 떨어지는 사례들을 통해서도 융합 환경에 의해 생성되는 새로운 변화의 징후들을 포착할 수 있는 가능성이 열려 있기에 본 연구에서는 공공기관에 의해 제공되는 정책과정과 관련된 디지털 융합 기술이 적용된 모든 종류의 사례들을 무작위로 수집하여 그 중에서 그나마 정책과정의 변화와 관련된 내용들을 걸러내는 작업을 시도할 것이다. 본 연구에서 적용된 경험적 사례 분석의 대상 선정에 대한 기준은 이런 측면에서 대체로 포괄적인 성격을 갖는다고 할 수 있을 것이다. 이는 앞서 설명한 바와 같이 융합 환경 형성의 미숙함에서 오는 강요된 선택이라 해도 과언은 아니다. 따라서 본 연구에서는 이원태·차재권·홍순식(2008)의 연구에서 제시되었던 사례 선택의 기준과는 다른 본 연구의 목적에 부합하는 사례만을 연구의 대상으로 삼는다는 기본 전제 아래 다음과 같은 사례 선별의 기준을 국내외 모든 사례 선택에 적용하였다.

무엇보다 먼저 본 연구의 분석대상이 되는 사례는 디지털 융합기기의 사용으로 조성되는 융합 환경과 관련된 기술 적용 사례여야 한다는 점이다. 넓게 보아 디지털 융합(digital convergence)이란 정보통신기술, 방송기술, 생명과학기술 등 다양한 기술 및 산업분야의 융합을 의미한다. 그러나 본 연구에서는 디지털 융합에서의 융합 관련 분야를 정보통신기술 및 방송기술 분야로만 한정하여 사례를 선택하게 될 것이다. 이는 본 연구가 정보의 전달에 필요한 기술의 융합이 정책과정의 변화를 어떻게 추동하고 있는가에 주목하고 있기 때문에 연구의 원래 목적에 부합하는 방향으로 연구의 집중도를 높여 나가기 위한 불가피한 선택이다. 정보통신 및 방송 분야에서 이루어지는 디지털 융합 현상 또한 다양한 차원에서 이루어지고 있는데 주로 디지털 융합기기에 의해 제공되는 서비스의 융합과 서비스의 전달을 위해 만들어진 플랫폼의 융합 그리고 그러한 서비스를 최종적으로 전달하는 단말의 융합을 의미한다. 본 연구에서는 디지털 융합 현상이 정책결정과정에 미치는 영향을 사례연구를 통해 분석함에 있어 이 세 가지 차원의 융합을 모두 고려하여 사례연구를 전개해 나

갈 것이다.

둘째, 디지털 융합 현상, 특히 커뮤니케이션과 직접적인 관련이 있는 정보통신기술 및 방송기술 분야에서의 디지털 융합 현상은 사회, 경제, 정치, 문화 등 우리 사회 전반에 걸친 다양한 변화를 추동해 내고 있다. 따라서 디지털 융합 현상이 미치는 영향 또한 각 분야별로 다양하게 분석될 수 있다. 그러나 본 연구에서는 디지털 융합 현상이 미치는 영향을 정치와 행정이라는 제한된 영역에 한정하여 사례분석을 시도할 것이다. 정치와 행정 현상 또한 광범한 분야라 할 수 있는데 디지털 융합 현상은 정치학 및 행정학의 관심 대상이 되는 전 분야에 걸쳐 영향을 미친다고 보아야 할 것이다. 무엇보다 먼저 디지털 융합 현상은 정치권력의 존재 양식이나 작동 방식에 영향을 미칠 것이며, 국내의 정치권력 관계뿐만 아니라 국가 간의 권력 관계, 즉 국제관계 분야에서도 많은 영향을 미칠 것이다. 그러나 본 연구에서는 디지털 융합 현상이 정치 및 행정 분야에 미치는 영향을 정치와 행정이 만나는 ‘정책’의 영역에 한정하여 다룰 것이다. 정책과 관련된 분야 또한 정책의 개념에서부터 정책의 종류에 이르기까지 다양할 것이지만 본 연구에서는 정책결정과정이라는 제한된 주제에 초점을 맞추어 디지털 융합 현상이 정책결정과정에 영향을 미칠 것으로 추정되는 사례만을 선별하여 그 영향 효과를 분석할 것이다. 따라서 일반적으로 이루어지는 정치 및 행정 현상이라 할 수 있는 선거나 다양한 종류의 행정관리 활동에 대해서는 그것이 정책결정과정과 관련이 있을 경우에만 제한적으로 사례 분석의 대상으로 삼게 될 것이다.

셋째, 디지털 융합에 의해 정책결정과정에 영향을 미치는 융합기기나 서비스, 플랫폼 또한 앞서 논의한 바와 같이 매우 다양한 형태로 제시될 수 있다. 웹 2.0 기술을 기반으로 하는 소셜 미디어 서비스의 대부분이 이에 해당된다. 그러나 본 연구에서는 웹 2.0 기술에 의해 구현되는 다양한 소셜 미디어 서비스 중에서 적어도 정보통신 및 방송 분야의 기술이 복수로 활용되는 서비스로 연구 대상을 한정할 바, 사례 연구에 있어서도 이 기준에 충실할 것이다. 본 연구의 서두에서 우리는 그러한 분야를 모바일 소셜 네트워크 서비스, 마이크로 블로깅, 스마트폰(아이폰 포함)의

세 분야로 한정하였다. 따라서 본 연구에서의 사례분석 또한 이 분야의 서비스 적용 사례에 한정하여 이루어 질 것이다. 이는 현재 기존의 개인용 컴퓨터 단말을 통해 제공되는 웹 서비스를 중심으로 다양하고 활발하게 이루어지고 있는 웹 2.0 기술이 적용된 소셜 미디어 서비스의 경우 그러한 서비스가 가지는 쌍방향적 소통이나 커뮤니케이션의 즉시성이라는 디지털 융합 서비스와 유사한 기술 특성에도 불구하고 본 연구의 사례 분석의 대상으로 고려하지는 않는다는 것이다. 예컨대 현재 선풍적 인기를 끌고 있는 페이스북과 같은 소셜 미디어 서비스의 경우에도 그러한 서비스가 컴퓨터와 같은 개인 단말을 통해 서비스가 이루어지는 한 본 연구의 사례분석에는 포함되지 않음을 의미한다. 그러나 동일한 페이스북 서비스가 아이폰, 아이팟, 아이패드 등과 같은 개인용 무선 단말을 통해 제공될 경우에 본 연구에서는 이를 웹 2.0 기반 기술 중에서도 디지털 융합이 구현된 사례로 보고 사례 선택의 대상에 포함한다는 것이다.

넷째, 본 연구의 사례 분석은 어디까지나 정책결정과정과 관련된 서비스 제공이나 플랫폼 사용 사례에 한정하여 이루어지는 까닭에 서비스 제공이나 플랫폼 활용의 목적에 반드시 공익성이 담보되어야 한다는 점이다. 디지털 융합기기를 조직 내 의사결정과정에 활용하는 사례는 일반 사기업에서 더 쉽게 찾아볼 수 있다. 텔 컴퓨터, 웹시콜라 등 이름만 들어도 알 수 있는 기업들이 앞 다투어 기업홍보나 광고 및 고객 서비스, 심지어는 정책 혹은 연구개발에 이르기까지 다양한 분야에서 트위터나 스마트폰 앱을 통해 디지털 융합 환경에서의 새로운 기업경영을 시도하고 있다. 일부 기업에서는 모바일 소셜 네트워크 서비스나 마이크로 블로깅 기술을 기업 내 의사결정과정에 접목함으로써 디지털 융합에 따른 기업 경영 환경의 변화에 발 빠르게 대응해 나가고 있기도 하다. 그러나 본 연구에서는 공적 영역과 비교해서 보다 활발하게 이루어지고 있는 이러한 사적 영역에서의 디지털 융합기기 활용 사례들에 관심은 갖되 별도의 사례로 선택하여 다루지는 않을 것이다. 다만 그러한 사례들이 공적 영역에서의 정책결정과정에 크게 시사하는 바가 있는 한에 있어 제한적으로 선별하여 소개할 것이다.

제2 절 정책의제설정 단계의 국내 주요 사례

1. 디지털 융합 환경과 의제 설정 과정에서의 시민 참여의 확대

본 연구에서 다루고 있는 대표적인 디지털 융합 기술 적용 사례인 모바일 SNS, 마이크로 블로깅, 스마트폰의 경우 공공영역에서의 정책과정에 큰 변화를 가져오고 있다. 특히 정책과정의 시발점이라 할 수 있는 의제설정 단계와 정책의 평가·환류 단계에 이러한 디지털 융합기술들이 주로 활용되고 있다. 일반적으로 인터넷 웹사이트가 특정한 논쟁적 이슈를 공중의제(public agenda)화하는 사회적 기능을 담당하고 있음은 널리 알려진 사실이다(윤태일·심재철 2003). 웹 1.0 기술에서 웹 2.0 기술로의 인터넷 기술 진화는 인터넷의 이러한 의제 설정 기능을 보다 활성화하였으며(이원태·차재권·홍순식 2009), 국내 각급 공공기관의 디지털 융합 기술이 적용되어 누구나 언제 어디서든 시공간의 제약 없이 공중의제와 관련된 논의 과정에 참여하여 자신의 의견을 쉽게 개진할 수 있게 되면서 인터넷의 의제 설정 기능은 더욱 확대 되고 있다.

먼저 디지털 융합기술의 발전은 정책의제를 설정하고 집행된 정책의 평가 및 환류를 이끄는 주도층(initiator)의 성격을 바꿔놓는다. 기술 및 디지털 융합기술의 발전이 나타나기 전에는 이익집단, 시민사회단체, 언론 등과 같은 비공식적 참여자보다도 대통령, 의회, 행정관료 등과 같은 공식적 참여자들이 정책의제 설정은 물론 정책에 대한 평가 및 환류 단계를 주도해 왔다. 특히 그 중에서도 경험과 전문성이 월등히 앞서는 행정 관료조직이 그러한 정책과정들을 주도하였다(Cobb et. al. 1976; Kindon 1984). 그러나 디지털 융합 기술이 발달하여 정책과정에서 이루어지는 행위자들 간의 커뮤니케이션의 쌍방향성과 즉시성이 보다 강화되면서 의제설정 과정의 공식적 참여자 그룹 중에서도 정책 소비자들과의 활발한 커뮤니케이션을 보다 중요하게 여기는 의회 행위자들을 중심으로 의제설정이 이루어지는 경향이 강하게 대두되고 있다. 뿐만 아니라 이익집단이나 민간사회단체, 언론인 등 비공식적 행위자들이 모바일 인터넷 환경의 발달과 더불어 의제설정 과정에 보다 적극적으로 참여하고 있다. 최근 국회의원 들을 중심으로 트위터 서비스나 자신만의 전용 스마트폰 어

플리케이션 개발이 붐을 이루고 있다거나 ‘미디어 오늘’, ‘오마이뉴스’, ‘시사IN’, ‘야후’, ‘다음’ 등과 같은 국내의 주요 인터넷 매체나 포털들이 트위터에 올라온 글들을 소재로 기사를 작성하는 사례가 잦아지는 것도 그만큼 트위터가 이미 무시할 수 없을 정도의 의제설정 기능을 갖고 있음을 반증하는 것이다.

그러나 트위터와 스마트폰으로 대변되는 디지털 융합기술이 주로 정책의제설정 단계에 활용되고 있다고 해서 정책을 형성, 결정, 집행, 평가, 환류 하는 나머지 정책 과정에 활용되지 않는 것은 아니다. 정책대안을 탐색해 비용편익을 계산하고 그것을 바탕으로 다양한 대안들 중 한 가지를 선택하는 일련의 과정인 정책 형성 및 결정 단계와 결정된 정책대안을 실행에 옮기는 정책집행 단계는 해당 정책과정의 성격상 고도의 전문성을 필요로 한다. 따라서 전통적인 의미의 정책과정에서 정책을 형성, 결정, 집행하는 단계를 주도하는 행위자는 공식적 참여자 중에서도 대통령, 의회와 같은 정치적 성격을 지닌 주체들과 전문성과 경험을 바탕으로 정치적 행위자들의 결정과정을 보조하고 결정된 정책대안을 실행에 옮기는 행정관료 들이다. 이러한 전문성의 필요로 인해 정책의 형성, 결정, 집행의 핵심적 과정은 정책과정 중에서도 디지털 융합기술의 영향이 상대적으로 덜할 수밖에 없다.

그러나 인터넷 및 디지털 융합기술의 발전은 정책과정의 핵심이라 할 수 있는 정책대안의 탐색을 통한 정책 형성 및 결정 단계와 정책의 집행 단계에 있어 보다 다양한 원천이 활용될 가능성을 높여준다. 과거의 경험, 다른 정부의 경험, 과학기술과 이론에 의존한 분석이 주를 이루었던 전통적 정책대안의 원천보다 보다 주관적, 직관적 방법에 의존하는 브레인스토밍이나 정책델파이 기법이 웹 기술의 발전과 궤를 같이하여 다양한 방법으로 활용될 가능성이 높다. 특히 디지털 융합기술이 지닌 쌍방향 커뮤니케이션의 역동성과 시간적 동시성의 장점은 브레인스토밍이나 정책델파이에 참여하는 행위자의 외연을 무한히 확대시킴으로써 행위자 개인의 이해관계나 가치판단에 의해 좌우되지 않는 보다 객관적인 집단지성이 작용하게 함으로써 보다 효과적이고 실현가능성이 높은 정책대안이 정책결정과정에 투입될 가능성을 높일 것이다. 그러나 현재로서는 정책과정의 초기 단계인 의제설정 과정에서 이루

어지고 있는 디지털 융합기술의 활용은 매우 초보적인 수준에 머물고 있는 것이 사실이다. <첨부 1>과 <첨부 2>에 제시된 우리나라 공공기관의 트위터 활용 현황이나 공공기관 스마트폰용 어플리케이션 개발 현황을 살펴보면 대체적으로 업무활동 보고와 관련 정보제공(언론보도 기사 업로드, 용어 해설, 법·제도 정보)에 초점을 맞추고 있는데 이러한 사실을 통해서도 디지털 융합 기술이 아직은 의제설정 과정에서 웹 1.0이나 웹 2.0 기술이 적용되는 정책 환경과는 질적으로 다른 의제설정 양상을 보여준다고 할 수 없음을 쉽게 알 수 있다.

우리나라 정부기관들은 트위터와 같은 소셜 미디어를 행정관리의 현장에서 적극적으로 활용하고는 있으나 웹 1.0이나 웹 2.0 기술 환경에서의 활용 양태와 크게 구별되는 모습을 보여주진 못하고 있다. <첨부 2>에서 보는 바와 같이 공공기관에 의한 트위터 서비스 활용의 경우, 민원접수, 정책 및 제도 개선 등에 대한 팔로어들의 의견을 수렴함으로써 이를 해결하려는 노력을 보이고 있으나 특정 정책 현안에 대한 의견 수렴을 시도하고 있지는 않으며, 주로 민원인을 대상으로 한 포괄적인 민원 제보 및 접수의 형태로만 활용하고 있을 뿐이다.

디지털 융합기술의 정책과정 활용에 비교적 적극적인 서울특별시⁴⁸⁾와 경기도⁴⁹⁾의 경우에도 대부분 정책과정의 결과물을 시민들에게 홍보하거나 각종 정책분야의 관련 정보들을 실시간으로 제공하는 한정된 서비스에 트위터나 스마트폰 등을 활용하는 정도에 그치고 있다.

인터넷 기술의 발전은 공식적 의제 설정자들 보다는 이익집단, 시민사회단체, 언론 등과 같은 비공식적 의제 설정자들의 역할을 한층 강화시켰다. 웹 1.0 기반의 인터넷 기술 환경에서 이익집단, 시민사회단체, 언론기관은 자신들의 홈페이지나 서

48) 예컨대 서울특별시는 자체적으로 9개의 시정알림이 트위터(seoulmaia, useoul, hiseoul-fest 등)를 개설하고 있다.

49) 경기도는 최근 도의 투자유치 활동과 기업환경 등을 소개하는 트위터 계정(www.twitter.com/investgg)을 개설하여 580여개의 개인 및 단체를 팔로어로 확보하는 외에도 도지사 또한 트위터를 통한 청년층과의 소통을 적극 시도해오고 있다.

버를 통해 특정한 사회문제에 대한 여론을 확장시키거나 해당 문제에 대한 시민들의 의견을 모아 정책형성 및 결정을 담당하는 공식적 행위자에게 전달한다. 이 과정에서 그들은 시민들의 여론을 자신들의 견해와 이념에 맞게 일정한 방향으로 유도 혹은 조작하기도 한다. 개별 시민들은 그들 단체들의 홈페이지를 통해 사회문제의 심각성을 자각할 수도 있고 또 게시판을 통해 자신들의 견해를 제시할 수 있다. 그러나 결국 시민들이 홈페이지를 통해 확인하는 사회문제에 대한 정보들은 이미 해당 기관이나 단체의 이념과 견해에 맞게 포장된 것이라 할 수 있다. 개별 시민들이 게시판을 통해 쏟아놓는 의견들 역시 그것을 최종적으로 취합해서 공식적 행위자들에게 전달하는 쪽은 그러한 기관이나 단체라는 점에서 개별 시민들의 의제설정 권한은 기본적으로 제한적일 수밖에 없다. 웹 2.0 기술 기반의 의제설정과정 또한 이익집단, 시민사회단체, 언론의 역할을 대형 포털(portals)이나 파워 블로거 등이 대신할 뿐 개별 시민의 의제설정 권한이 직접적으로 행사되지 않기는 마찬가지이다. 이 경우 의제설정과정은 Cobb et al.(1976)이 주장한 바와 같이 ‘사회문제 → 공중의제 → 정부의제’의 외부주도형의 성격을 띠게 된다.

그러나 모바일 SNS, 마이크로 블로깅, 스마트폰과 같은 디지털 융합기술의 발전은 이런 인터넷 기술이 지닌 의제설정과정의 제한적 성격을 근본적으로 변화시킨다. 앞서 지적한 바와 같이 디지털 융합기술이 가져다 준 커뮤니케이션에 있어서의 동시성, 개별성, 상호성, 복잡성, 시간성의 확장은 디지털 노마드화된 개별 시민들이 정책의제설정과정에서 사회문제를 공중의제 혹은 정부의제로 설정하는데 보다 직접적인 역할을 하게 됨을 의미한다.

2. ‘한지수 사건’을 통해 본 의제 설정 과정에서의 트위터 파워

이와 같은 의제설정단계에서의 주도권의 이동은 최근 보편화되어 가고 있는 트위터(twitter) 서비스를 통해 여러 가지 사회문제에 대해 개별 시민들이 정책의 형성 및 결정 담당자인 정치인(주로 국회의원)과의 직접적인 접촉을 통해 사회문제를 바로 정부의제화 하는 사례들을 통해서도 쉽게 확인해 볼 수 있다.

2009년 온두라스에서 현지인을 살해한 혐의를 받고 복역 중이던 ‘한지수씨 사건’⁵⁰⁾의 경우 트위터 서비스가 사회문제를 자각한 개별 시민들과 그것을 정부의제화할 수 있는 정치인(국회의원)을 직접 연결해 줌으로써 디지털 융합기술 기반에서의 정책 의제 설정 과정의 전형을 보여준 사례로 손꼽힌다. 물론 한지수 사건을 최초로 사회문제화 하여 다중에게 알린 것은 오프라인 방송과 다음카페, 아고라 청원 등과 같은 인터넷 공간이었다. 그러나 이러한 오프라인 방송 내용 및 인터넷 사이트의 주소를 알려 정보가 확산되도록 한 데는 트위터의 역할이 컸다.

트위터에 개설된 한지수씨의 트위터 아이디 ‘twtkr.com/freejisoo’의 팔로어들⁵¹⁾은 한지수씨 관련 블로그, 웹사이트, 커뮤니티에 대한 정보를 트윗과 리트윗을 통해 빠른 시간에 많은 사람들에게 전달했다.⁵²⁾ 이런 과정에서 평소 트위터를 사용하던 민주당 정동영 의원에게 까지 그러한 사실이 전달되었고 정 의원이 사태의 신속한 해결을 위해 발 벗고 나섬으로써 한지수씨 사건은 해결의 실마리를 찾기 시작했다. 2009년 11월 16일 정 의원은 국회 외교통일위원회에서 공식 질의를 통해 한지수씨 건 관련 외교부 대처에 대한 문제 제기 및 즉각적인 보호조치를 요구하였다. 이에 유명환 외교통상부 장관은 오후 회의에서 정 의원의 지속적인 대책추구에 현지공관을 통해 조치하겠다고 약속했다. 18일 정동영 의원은 친칠라 주한 온두라스 대사를 면담하였고 친칠라 대사가 적극적 협력 의지를 표명하였다. 19일 정 의원은 김순규 온두라스대사와 통화하면서 사태해결을 위해 적극적인 외교적 노력을 펼쳐 줄 것을

50) 한지수씨 사건의 전말에 관한 자세한 내용은 본 논문에서 별도로 다루지 않는다. 사건에 관한 보다 자세한 내용은 다음 카페 ‘ONLY for 한지수’

(<http://cafe.daum.net/onlyforhan>, 검색일: 2010. 8. 1)을 참고하기 바란다.

51) 2010년 8월 현재 트위터에 등록된 한지수([freejisoo](http://twtkr.com/freejisoo))씨의 팔로어 수는 1,704명, 한지수씨가 팔로잉하고 있는 트위터 사용자는 9명, 한지수씨의 트위터에 등록된 트윗 수는 33건이다(<http://twtkr.com/freejisoo>, 검색일: 2010. 8. 2).

52) 트위터 사용자들 간에 이루어진 한지수씨 사건 관련 트윗과 리트윗의 흔적들은 ‘바그네리안 김원철의 음악 이야기’(<http://wagnerian.textcube.com/579>, 검색일: 2010. 8. 2), ‘freejisoo’(<http://twtkr.com/freejisoo>, 검색일: 2010. 8. 2)

주문하였다. 이에 힘입어 20일 주 온두라스 대사관은 대법원장에게 공식 서한(Official Letter)을 전달하고 같은 날 국회 외교통상통일위원회에서 한지수씨 개인 신원보증 문제 해결을 재촉구 하였다. 29일에는 외교부에서 재외 국민 보호과 담당자, 국립과 학수사연구소 전문가, 남미 법 전문가, 경찰청 수사관 등으로 이루어진 별도 팀 구성하여 온두라스 현지로 파견케 했다.⁵³⁾ 이러한 노력에 힘입어 12월 15일 결국 한지수씨에 대한 온두라스 법원의 가석방이 결정되었고 올 해 6월 제3차 한-SICA 정상 회담 참석차 파나마를 공식 방문 중인 이명박 대통령이 로보 소사 온두라스 대통령과 정상회담에서 방문한 한지수씨에 대한 온두라스의 정부의 관심을 촉구하게 하였다. 한지수씨에 대한 온두라스의 사법재판은 계속되고 있지만 한지수씨 가족의 트위터를 활용한 정보 확산 노력이 없었다면 그리고 그러한 노력이 정치인인 정동영 의원과 연결되지 않았다면 한지수씨 사건은 공공의제나 정부 의제화 되지 않았을 수도 있으며, 정부에 의해 구명을 위한 전담팀까지 파견하고 정상회담에서 특별히 언급되는 성과를 이뤄내기는 어려웠을 것이다.

3. 온라인과 오프라인의 만남: 트위터 ‘번개 모임’ 사례

웹 기술이 발달해 갈수록 의제설정 과정에서의 주도권이 행정 관료조직에서 의회와 같은 공식적 행위자나 이익집단, 민간사회단체, 언론매체 중심의 비공식적 행위자에게로 넘어가는 경향을 보이고 있다. 우리나라의 경우 모바일 인터넷 서비스를 통해 트위터 이용이 가능해지면서 국회의원들을 중심으로 트위터를 통한 공중의제 개발 및 확산 노력이 가속화되고 있다. 트위터를 활용한 온라인에서의 팔로잉-팔로어 관계가 오프라인에서의 관계로 이어지는 정치인 주도의 트위터 번개모임은 공중의제 개발 및 확산에 트위터가 얼마나 유용한 수단의 하나로 정치인들에게 활용되고 있는 지 잘 보여 준다. 현재 온라인과 오프라인을 오가며 벌어지는 트위터 번개

53) 정동영의원의 한지수씨 석방 노력에 대한 자세한 내용은 <http://v.daum.net/link/5109857> (검색일: 2010. 8. 11)을 참고하기 바란다.

모임은 일부 정치인들을 중심으로 일상화된 형태로 정착되고 있다.

특히 트위터를 의제설정 과정에 활용하는 사례는 민주당, 민주노동당, 진보신당 등 야당 정치인들을 중심으로 활발하게 이루어지고 있는데⁵⁴⁾ 정동영 의원이 펼치고 있는 교육개혁을 위한 ‘교육번개’는 정치인에 의해 발휘되는 트위터의 ‘의제설정’ 능력을 잘 보여주는 한 예이다. 트위터라는 매개체를 통해 국회의원, 교수, 교육공무원 등의 전문적인 정책 의제 설정자들이 일반인들과 자유롭게 비공식적인 토론회를 가짐으로써 교육과 관련된 정책의제설정에 기여하고 있다. 이러한 교육번개 모임의 토론과정은 트위터 서비스를 통해 생중계 되는 한편으로 스마트폰을 통해 동영상 생중계까지 이루어지고 있으며, 일반인들도 언제든지 댓글로 참여할 수 있는 매우 개방적인 형식을 띠고 있다.⁵⁵⁾

민주당 천정배 의원의 경우 ‘듣보정(듣도 보지도 못한 정치인)’이란 트위터 오프라인 모임을 중심으로 번개모임을 자주 갖고 있는데 구체적인 논의가 필요한 사회적 의제들이 떠오를 경우 트위터를 통해 번개모임을 제안하여 특정 시간, 특정 장소에서 만나 술자리를 함께 하며 사회적 의제에 대한 토론을 갖는 한편으로 의원과 트위터 팔로어 들 간에 친교의 시간을 갖기도 한다.⁵⁶⁾

트위터 번개모임은 정치인에 의해서만 활용되는 의제 설정 과정에서의 활용 수단이 아니다. 어떤 경우에는 중앙정부 부처 차원에서 트위터 번개모임을 제안하는 경우도 있다. 대표적인 사례가 최근 국방부 대변인실이 주최한 트위터 번개모임인데 비록 특별한 정책 의제와는 무관하게 이벤트성으로 열린 트위터 번개모임이란 한계는 있지만 정부부처 차원의 조직적 움직임이라는 점에서 디지털 융합기술의 정책결

54) 야당 정치인들 중 트위터 번개모임을 자주 갖는 정치인은 노회찬, 심상정 등 진보신당 정치인이 많다. 이들은 트위터 번개모임을 자주 가질 뿐만 아니라 인터넷 동영상으로 실시간 중계하기도 한다.

55) <http://visionet.tistory.com/entry/트위터Twitter를-통한-소통-미래형-민주주의가-보인다>(검색일: 2010. 8. 11).

56) 민주당 천정배 의원의 트위터 번개모임에 관한 보다 자세한 내용은 <http://jb21.tistory.com/>(검색일: 2010. 11. 15)를 참고하기 바란다.

정과정에의 영향과 관련하여 중요한 의미를 갖는다. (그림 4-1)은 국방부 대변인실이 트위터 계정을 통해 공지한 트위터 번개모임의 개최 내용이다.

(그림 4-1) 국방부 트위터 번개모임 관련 트윗 및 홈 공지 화면



출처: <http://twmt.com/cards/3955#>, 검색일: 2010. 11. 20

최근에는 중앙정부 혹은 지방자치단체의 정무직 고위공무원들이 여론 수렴이나 정책 홍보 등을 위해 트위터 번개모임을 활용하는 경우가 찾아지고 있다. 예컨대 2010년 10월 8일 강병기 경상남도 정부부지사는 경상남도 진주의 한 음식점에서 ‘트위터 경상대당 번개모임’을 갖자고 제안하여 모임을 가진 바 있는데, 이 자리에서 강 부지사는 경상남도가 역점을 두어 추진하고 있는 일자리 창출 정책에 대한 젊은 대학생들의 의견을 수렴하여 정책 수립에 참고하겠다고 밝힌 바 있다.⁵⁷⁾ 김문수 경기도 지사 등 다른 지방자치단체장들도 주기적으로 트위터 번개모임을 갖고 있으나 대부분의 모임이 사회적 논란거리가 되고 있는 의제들에 대해 구체적이고 실질적인 토론이 진행되기 보다는 선출직 공무원들의 지지세력 관리를 위한 모임의 성격이 강해 문제가 되고 있다.⁵⁸⁾ 정치적 성격이 강한 정무직 고위공무원들의 트위터

57) 강병기 정부부지사의 트위터 번개모임 참석과 관련된 자세한 내용 및 관련 동영상은 <http://metablog.idomin.com/blogOpenView.html?idxno=92894>(검색일: 2010. 11. 19)를 참고하기 바란다.

번개모임 또한 그 성격이 정책과정에의 활용이라는 취지와는 무관한 경우가 많이 발견되고 있다. 대표적인 사례가 2010년 7월 8일 이귀남 법무부장관이 자신의 팔로어들을 대상으로 개최한 트위터 번개모임인데 현직 장관이 그것도 가장 보수적인 분위기가 강한 법무부 장관이 트위터 번개모임을 제안했다는 측면에서 세간의 관심을 끌었다. 그러나 이 모임의 경우 법무부 출입기자들과 법무부 직원들이 주요 참석 대상으로 순수 트위터 팔로어는 10여명 안팎이었으며, 당시 법무부 홍보대사를 맡고 있던 연예인이 합석하여 노래를 부르는 등 보여주기 식의 이벤트 행사의 성격이 강했다는 면에서 사회적 비판의 대상이 되기도 했다.⁵⁹⁾

〔그림 4-2〕 강병기 경상남도 정무부지사의 트위터 번개모임 캡처 화면



출처: <http://metablog.idomin.com/blogOpenView.html?idxno=92894>(검색일: 2010. 11. 19)

- 58) 예컨대 김문수 경기도지사의 경우 6.2 지방선거를 앞둔 2010년 5월 12일 수원시의 나혜석 거리의 한 음식점에서 트위터 팔로어들과의 번개모임을 가진 바 있는데, 이 자리에는 김지사의 부인과 딸이 동석하는 등 정책외견 수렴과는 무관한 선거 운동의 연장선상에서 트위터 번개모임을 활용한 사례라 할 수 있다. 이와 관련된 보다 자세한 내용은 <http://www.youtube.com/watch?v=uvNDdIJXfbU>(검색일: 2010. 11. 19)를 참고하기 바란다.
- 59) 이와 관련된 보다 자세한 내용은 헤럴드 경제 2010년 7월 10일자 “트위터 장관” 이귀남 법무의 번개 ‘옥의 티’”(http://biz.heraldm.com/common/Detail.jsp?newsMLId=20100709000688, 검색일:2010. 11. 19)를 참고하기 바란다.

4. 트위터를 통한 정치인의 정책 의제 개발 노력

이와 같이 트위터 번개모임과 같이 개별 시민들과 정치인 간의 직접적인 소통을 통한 정책 의제설정에서의 시민 참여 사례는 어렵지 않게 찾을 수 있다. 이러한 정책 의제설정과정에서의 새로운 소통방식은 사실상 자신들에 대한 정치적 지지층을 넓혀 나가려는 정치인들의 의도적인 트위터 활용이 빚어낸 우연의 산물이라고도 할 수 있다. 트위터 서비스는 2008년 미국 대선을 통해 드러난 바와 같이 버락 오바마를 비롯한 많은 정치인들에 의해 유용한 선거홍보수단으로 활용되었다. 한국에서도 정치인은 트위터 서비스의 주요 고객 중 하나다. <표 4-1>에 나타난 바와 같이 한국의 주요 정치인들 중 상당수가 트위터의 이점을 자신의 정치활동의 외연을 확장하는데 활용하고 있는데 대부분 트위터를 통한 정치인들의 시민과의 소통은 정책의제를 발굴, 확산하는데 한정되어 있다.

트위터 서비스를 통해 구체적인 정부의 정책 의제설정 과정에 영향을 미친 사례는 흔하다. 시민들이 노동자를 위해 생활 속에서 실천할 수 있는 방법을 소개하고, 이를 알려나가기 위한 ‘노동자를 생각하는 캠페인’이라는 트위터 모임⁶⁰⁾이 대표적인 경우이다. 이 트위터 모임은 수차례에 걸쳐 친 노동자 캠페인을 펼쳐왔는데 특히 최근 그들이 펼친 캠페인은 최저임금 결정과 관련된 것으로, 이 최저임금 캠페인에 참여한 트위터는 다른 캠페인들보다 유독 많았다. 이는 민주노동당 노회찬 대표가 모임에서 트윗한 글을 리트윗하고 이를 다시 노대표의 팔로어⁶¹⁾들이 리트윗 함으로써 캠페인 참가자수를 기하급수적으로 늘려 나갈 수 있었기 때문이다.⁶²⁾

60) <http://bit.ly/bDGtOX>(개설자 슈푹크 @poonk77)

61) 진보신당 노회찬씨의 트위터 팔로잉은 72,890명, 팔로어는 69,907, 트윗수는 7,221건으로 2010년 현재 정치인으로는 팔로잉 12명, 팔로어 86,608명, 트윗수 200건을 기록하고 있는 국민참여당 유시민씨에 이어 두 번째로 많은 팔로어를 두고 있다는 점에서 그가 노생캠을 리트윗한 것은 캠페인의 대중성을 획득하는데 큰 역할을 한 것으로 보인다(http://twitter.com/u_simin, <http://twitter.com/hcroh>, 검색일: 2010. 8. 11).

62) 당시 리트윗 내용은 다음과 같다. “~ RT @hcroh: 응원합니다 RT @poonk77:(노동자를 생각하는 캠페인) 내년엔 최저임금이 시급 5,180원으로 올랐으면 좋겠습니

〈표 4-1〉 주요 정치인의 트위터 이용 현황

순위	이름	트위터 주소	팔로워	팔로잉	트윗	리스트드
1	유시민	/u_simin	87,445	126	200	6,270
2	노회찬	/hcroh	70,295	73,216	7,223	5,727
3	심상정	/sangjungsim	39,342	35,858	1,870	3,096
4	박근혜	/GH_PARK	35,106	1,416	42	2,655
5	한명숙	/HanMyeongSook	24,370	5,119	185	2,476
6	이정희	/heenews	22,307	5,185	2,338	2,601
7	정동영	/coready	17,380	17,260	6,862	1,928
8	송영길	/Bulloger	18,510	9,076	802	1,329
9	안희정	/steelroot	16,368	16,733	1,039	1,800
10	천정배	/jb_1000	12,841	12,955	1,803	1,440

출처: 트위터 공식 웹사이트(<http://www.twitter.com>, 검색일: 2010. 8. 13)

정치인들에게 트위터는 주로 자신의 활동 사항을 팔로어들에게 알리는 용도로 쓰인다. 따라서 대부분 정치인들에게서 팔로어에게로 일방적인 소통이 주를 이루고 있고 정치인들이 팔로잉하는 경우는 〈표 4-1〉에서 보는 바와 같이 비교적 드문 것이 사실이다. 진보신당 소속의 노회찬, 심상정 그리고 민주당 소속의 정동영 의원만이 팔로어 수와 팔로잉 수가 비슷하다. 아주 잦은 경우는 아니지만 가끔씩 일부 정치인들이 트위터를 통해 팔로어로부터 받은 민원 건을 적극 나서 해결해 주는 경우도 있고 팔로어들로부터 적극적인 정책 제언이나 아이디어를 제공받는 경우도 있다.

이번 지방선거에서 민주당 서울시의원 후보로 나선 서윤기 씨의 경우 자신이 운영하는 블로그가 2009년 민주당 파워 블로그로 선정될 정도로 평소 인터넷 친화적인 정치인이었는데 한 시민으로부터 서울 외곽의 남부순환도로에서 안전 장비를 설치하지 않은 채 도로공사가 진행되고 있다는 트위터 메시지를 받고 바로 현장으로 달려가 구청에 조치를 요청해 해결한 바 있다.

또한 6.2 지방선거 운동 과정에서 진보신당 경기도지사 후보인 심상정씨의 경우, 트위터의 다이렉트 메시지(DM: Direct Message)로 경기지역 주택 정책에 관한 문의

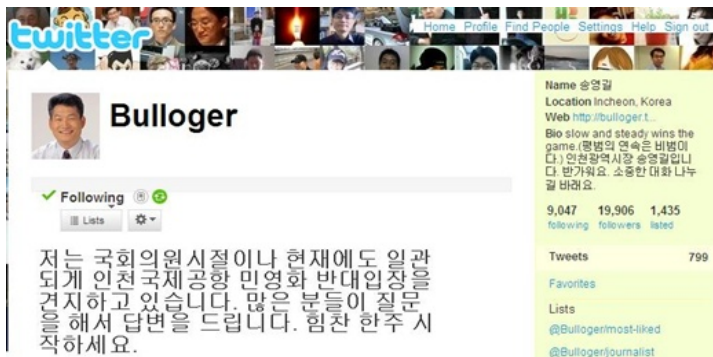
다. 최저임금 결정되는 6월 29일까지 힘을 모아주세요. <http://durl.kr/n847> #노생캠_”

와 제안이 많이 들어오자 경기지역 주택공급 상황을 구체적으로 파악해 주택 공약을 보완하는 등 정책소비자인 유권자와 트위터를 통한 긴밀한 관계를 유지해 오고 있다.

민주노동당의 강기갑(@kanggigap)의원의 경우에도 트위터를 통해 지지자들과 정보를 수시로 공유하며 소통을 시도하는 정치인으로 널리 알려져 있다.

6.2 지방선거에서 민주당 소속으로 인천시장에 당선된 송영길 인천시장의 경우, 인터넷과 소셜 미디어를 활용한 다양한 개인 홍보에 주력하고 있다. 송영길 시장의 트위터명은 불로거(@bulloger) 인데 인천시장 취임 이후 100일 간의 트위터 기록을 분석해본 결과 트윗 메시지 대부분이 개인적인 신변에 관한 이야기이거나 시정 홍보와 관련된 내용으로 인천시와 관련된 정책적 차원의 커뮤니케이션 내용은 매우 드물게 나타나고 있다. [그림 4-3]의 경우와 같이 인천국제공항 민영화와 같은 공공의제에 대해 의견을 나누는 경우는 매우 드문 경우라 할 수 있다.⁶³⁾

[그림 4-3] 인천국제공항 민영화 관련 송영길 인천시장의 트위터 메시지 내용



출처: <http://twitter.com/Bulloger/>, 검색일: 2010. 10. 2.

63) 실제 트위터 상에서 인천국제공항 민영화 문제와 관련하여 인천시민과 송영길 인천시장 간에 어떤 내용의 정책적 아이디어가 교환되었는지를 알 수는 없다. 인천시민들이 송영길 시장에게 보낸 트윗이나 Direct Message은 송영길 시장의 트위터 웹페이지(<http://twitter.com/Bulloger/>)에서 볼 수 있는 권한이 타인에겐 없기 때문이다. 이는 트위터를 통한 정치커뮤니케이션 연구에 근본적인 장애 요소라 할 수 있을 것이다.

〔그림 4-4〕 ‘한글날 공휴일 지정’ 관련 전병헌 의원의 트위터 메시지 내용

물론, 개정안은 벌써 제출했습니다. 조속통과를 위한 서명이요! RT @ByTheGraceOfG: 엠? 국회의원이면 입법을 하면 되지. 웬 청원인가요? RT @BHJun: 조속히 함께 공휴일로 지정이 되어 할 것입니다. <http://j.mp/a3DfAJ>

7:14 PM Oct 8th via twttr

한글날 공휴일 지정! 사실은 국경일 중 공휴일에서 제외된 제헌절도 조속히 함께 공휴일로 지정이 되어 할 것입니다. 청원도 진행해 봅시다^^ <http://j.mp/a3DfAJ>

6:46 PM Oct 8th via twttr

세무조사, 고소득·대기업은 봐주고 중소기업만 팸다. http://www.ohmynews.com/NWS_Web/view/at_pg.aspx?CNTN_CD=A0001458130

6:02 PM Oct 8th via twicca

한글날을 공휴일로 지정하고 대체휴일제를 적용하는 개정법안을 이미 제출했습니다. 많은 관심과 팔로의 힘발아서 적극 추진할 생각입니다^^

5:42 PM Oct 8th via twicca

행복전도사 최윤희씨 부부의 안타까운 소식이 우리들의 맘을 찡하게 하는군요.

3:29 PM Oct 8th via twicca

한글날을 공휴일로 지정해야 합니다. 한글은 우리의 정신적 태초이자 생명줄이기 때문이죠. 정보화가 진행될 수록 우수한 팔자를 가진 감사함을 전국민이 함께하고 더욱더 문화독창력을 강화하기 위해서라도 기념식 하나로 그칠 것이 아니라 한글날은 공휴일로 해야 합니다.

3:05 PM Oct 8th via twicca

출처: <http://twitter.com/bhjun>, 검색일: 2010. 10. 12.

민주당 소속 전병헌 의원의 경우 또한 트위터 사용과 스마트폰 어플리케이션 개발로 정치인들 중에는 얼리 어답터로 명성을 쌓은 정치인이라 할 수 있다. 전병헌 의원의 트위터 사이트(@BHJun, <http://twitter.com/bhjun>)에는 다른 정치인들의 트위터 사이트와 비교하여 국정감사의 내용이나 한글날 공휴일 지정 등과 같은 정책과 관련 있는 비교적 비중 있는 내용의 메시지가 많이 올라오고 있다. 특히〔그림 4-4〕에서 보는 바와 같이 한글날 공휴일 지정과 관련된 트윗, 회신, 및 리트윗의 내용들은 상당히 구체적으로 정책적 문제에 관한 담론적 내용의 소통을 담고 있다.

〈표 4-1〉에 나타난 바와 같이 2010년 8월 현재 가장 많은 팔로어를 거느린 트위터 정치인으로 손꼽히는 국민참여당의 유시민 전 의원의 경우 보다 적극적으로 트위터를 활용하여 팔로어들과 소통을 시도하고 있는데, 그 대표적 사례가 최근 실시

한 바람직한 국가상에 대한 ‘트윗폴(twtpoll)’⁶⁴⁾이다. [그림 4-5]에서 확인되는 바와 같이 유시민 전의원은 트위터 서비스가 제공하는 여론조사기능을 갖춘 트윗폴을 통해 자신이 제시한 이슈나 아젠다에 대해 어떤 생각을 갖고 있는지 파악해 보려는 적극적 시도를 하고 있다는 점에서 트위터 서비스를 팔로어 관리를 통한 개인 홍보 및 지지세력 규합의 수단으로 주로 쓰고 있는 대부분의 정치인 트위터 사용자와는 차별적인 모습을 보여주고 있다. 유시민 전의원의 트위터 활용이 보다 적극적이고 정책지향적인 모습을 보여준다는 사실은 [그림 4-6]에 나타난 북한의 3대 권력세습 문제나 국민연금기금 안정성 확보 문제와 같은 국가적 차원의 아젠다에 대한 팔로어들과의 활발한 의사소통에서도 쉽게 확인된다.

[그림 4-5] 유시민 전 의원의 트윗폴 결과 화면



출처: <http://twtpoll.com/r/vhk47o>, 검색일: 2010. 10. 12

64) 유시민 전의원은 바람직한 국가상을 묻는 트윗폴에서 “국가가 나에게 해줬으면 하는 것을 딱 하나만 말하라면 무엇을 말하시겠습니까?”라고 물어 1,000명의 트위터 리안들로부터 다양한 응답을 확보했다(<http://twtpoll.com/r/vhk47o>, 검색일: 2010. 10. 12).

[그림 4-6] 유시민 전 의원의 트윗 내용

그런데 주식 살때 국내주식만 사면 리스크가 높아집니다. 우리 경제가 좋지 않으면 국민연금 주식투자 수익률도 같이 가라앉게 됩니다. 그래서 한국경제와 경기변동 연계가 적은 외국 주식도 좀 사는 것이죠.

3:27 PM Sep 29th via twtkr

추장님, 국민연금기금 안정성을 위해서는 미국이나 한국 국채를 사는 방법 말고 없습니다. 수익성을 높이려면 주식과 부동산, SOC, 부동산을 사야지요. 그래서 둘 모두에 투자합니다.

3:26 PM Sep 29th via twtkr

처음 듣는 이야기이군요. 국민연금공단은 주식회사가 아닌데 어떻게 상장을 할니까? RT @h_chief: @u_simin 유시민 전 보사부 장관님, 답변이 없으시군요. "국민연금공단 나스닥상장 시도하신 적이 있으신가요?"

12:22 PM Sep 29th via twtkr

국가권력의 세습과 기업의 상속은 좀 다릅니다. 기업은 사적 권력입니다. 한 기업이 세습 때문에 망하면 다른 기업이 그 자리를 차지하죠. 그런데 국가권력은 대체가 불가능한 공적 권력이거든요.

12:16 PM Sep 29th via twtkr

가장 두려운 것은 북이 혼란에 빠지고, 권력의 공백을 친중집권이 채우는 것 아닐까요? 북한이 중국의 동북4성 중 하나가 된다면? 통일은 더 멀어지게 됩니다.

11:09 AM Sep 29th via twtkr

같은 문제가 있다고 봅니다. 그래서 말한 재벌이 여럿 있었죠. 국가는 공적 권력이라 문제가 더 크죠. RT @jang958: @u_simin 기업 운영도 3대세습이 되고 있는 현실입니다. 말씀하신바 대로 유전자 ...

<http://dw.am/L8uY0>

10:40 AM Sep 29th via twtkr

북한 당대표자회... 3대세습... 어떻게 보시나요? 국가의 운명을 유전자 재조합이라는 생물학적 우연에 맡기는 어리석은 일이라는 게 저의 생각. 북 동포들 생각하니, 좀 우울해지네요.

5. 스마트폰 활용 사례

국내에서 스마트폰을 활용하여 정책 의제 설정 단계에 영향을 미치려는 시도는 주로 정치인들이 트위터나 미투데이, 페이스북 등과 같은 모바일 플랫폼과 연계된 소셜 미디어들을 활용하여 대중과의 소통을 시도하는 과정에서 이루어지고 있다. 아직은 스마트폰 사용 인구가 많지 않은 까닭에 정치인들 중에서 별도의 대중소통형의 어플리케이션 개발을 독자적으로 시도하는 경우는 드물다. 다만 정치권에서는 멀리 어답터로 분류되어 디지털 기기 활용에 비교적 능숙한 몇몇 정치인들이 자신만의 모바일 웹을 별도 제작하여 대중과의 소통을 시도하는 경우가 드물게 있다. 대표적인 정치인이 민주당 전병헌 의원이라 할 수 있는데 서울특별시 동작구 갑 선거구 국회의원인 민주당 전병헌 의원은 국내 정치인으로서 거의 최초로 스마트폰의 웹 어플리케이션을 독자적으로 개발하여 ‘전병헌의 비타민 발전소’라는 모바일 홈페이지를 운영하고 있다.⁶⁵⁾

(그림 4-7) 전병헌 민주당 의원의 모바일 홈페이지 구성

출처: <http://mobiti.net/bhjun>

- 65) 전병헌 민주당 의원의 모바일 홈페이지는 'FTX Corp.'라는 홈페이지 제작사에 의해 제작되었으며 웹사이트 주소는 <http://mobiti.net/bhjun>이다.

전병헌 의원의 스마트폰용 모바일 웹 페이지를 클릭해 들어가면 유튜브, 플리커, 트위터, 블로그 등의 웹 2.0 어플리케이션들을 포함하여 8개의 어플리케이션이 제공되고 있다. 이중 2010년 10월 현재 트위터 등 일부 서비스의 경우에는 웹상에서 연결이 용이하지 않은 상황이나 블로그, 알람기능 등은 [그림 4-7]에서 보는 바와 같이 정상적으로 작동되고 있다. ‘블로그’나 ‘알람’ 서비스에 수록된 내용들은 대부분 현안에 관한 의원 개인의 입장을 정리한 글들로 모바일 웹 상에서 매우 강력한 의제 설정의 노력을 엿볼 수 있는 대목이다. 물론 전병헌 의원의 모바일 웹에 대한 지지자나 일반 시민들의 접속 흔적을 찾아보는 것은 쉽지 않다. 이는 아직 모바일 웹의 사용이 일반시민들에게 일상화 되어 있지 않은 때문이기도 하지만 그만큼 아직 우리의 정치현실에서는 소셜 미디어를 통한 정치인의 의제 설정 능력이 미국의 오바마 대통령 등의 사례에서 나타나는 것처럼 강력하게 형성되어 있지 않음을 보여주는 것이다.

제3절 정책결정 단계의 주요 사례들

국내외를 막론하고 구체적인 공공정책의 결정 단계에 트위터를 활용한 사례를 찾기는 매우 어렵다. 특히 디지털 융합 환경의 조성이 미국, 유럽 등 서구 선진국에 비해 상대적으로 늦게 시작된 국내의 경우에는 정책결정 과정에서 융합미디어의 독립적인 영향을 파악하기 쉽지 않다. 정치인이나 각급 공공기관들이 마이크로 블로깅이나 모바일 SNS를 활용하여 시민의 의견을 청취한 후 그것을 정책결정에 반영한 사례는 거의 찾아볼 수 없다. 스마트폰을 활용한 경우에도 중앙 정부부처에서 개발 중인 대부분의 스마트폰용 웹 페이지나 어플리케이션들이 기왕에 존재하던 정부 보유의 공공정보를 바탕으로 일방적으로 대국민 서비스를 제공하는 형태의 활용양태가 주를 이루고 있다. 매우 드물게 최근 서울특별시가 모바일 웹을 활용하여 시민여론을 수집하고 그것을 바탕으로 정책에 반영하려는 시도를 하고 있다. 서울시가 자체 개발한 모바일 홈페이지에는 서울시의 시정과 관련된 다양한 정보들이 제공되고

있으며, 모바일 웹을 통해 휴대단말기에서 설문조사에 응할 수 있도록 매우 개방적인 형태로 웹 페이지를 운영해 오고 있다. 모바일 웹에서의 설문조사를 통해 시민들은 서울시가 수행하고 있는 주요 정책이나 이슈에 대해 자신들의 의견을 직접 제시할 수 있다. 아울러 시정시책이나 시정의 나아갈 방향에 대한 시민들의 의견을 수렴하여 이를 시정에 반영하기도 한다. 특히 모바일 웹 상에 개설된 토론방은 시민들의 다양한 의견 제시의 공간으로 널리 활용되고 있다.⁶⁶⁾

제 4 절 정책집행 단계의 주요 사례들

우리나라의 경우 정책결정단계에서의 트위터를 활용한 정책과정 개입은 비교적 찾아보기 어려운 반면 이른바 민원해결의 형태로 나타나는 정책집행과정에서의 트위터 활용은 상대적으로 광범하게 이루어지고 있다. 청와대의 경우 한국판 트위터라 할 수 있는 마이크로 블로깅 서비스의 일종인 미투데이(me2day)를 통해(<http://me2day.net/theBlueHouse>) 이러한 민원해결성의 정책집행이 자주 이루어지고 있음을 알 수 있다. 물론 청와대 미투데이에 올라오는 대부분의 메시지는 이명박 대통령의 활동이나 근황을 알리는 홍보성 메시지가 주를 이루는 것이 사실이지만 미투데이를 통해 대통령이 직접 국민여론을 청취하려 노력하고 있음 또한 사실이다. 이러한 과정에서 청와대는 대통령에게 보고된 국민 여론이나 아이디어 중에서 정책에 반영될 만한 내용은 별도로 분류하여 해당 부처에 직접 전달함으로써 국민 여론 수렴에 미투데이라는 마이크로 블로깅 서비스를 적극 활용하고 있다. 이는 미투데이 서비스가 정부의 입장에서는 국민에게 필요한 정보를 바로 알려서 정부정책의 홍보 효과를 극대화할 수 있다는 점에서, 반면 국민들의 입장에서는 정부정책에 대한 자신들의 의견을 미투데이 서비스를 통해 바로 개진함으로써 자신들의 의견이 정부정책에 직접 반영되도록 한다는 점에서 전형적인 양방향 의사소통의 구체적 사례로 볼 수 있

66) 보다 자세한 내용은 해당 웹 페이지(<http://www.seoul.go.kr/main/index.html>)를 참고하기 바란다.

을 것이다. 정책평가 및 환류 단계 역시 정책결정 및 집행과정과 마찬가지로 국내 사례를 찾기란 여간 어려운 일이 아니다.

1. 중앙정부 기관

2009년 후반 이래 스마트폰 사용이 활성화되면서 국내 공공기관 및 단체들이 스마트폰에 탑재해서 사용할 수 있는 각종 공공 어플리케이션 개발에 박차를 가하고 있다. 2010년 6월 문화체육관광부, 행정안전부, 경기도가 주최하고 한국데이터베이스진흥원(KDB: Korea Data Base)과 한국정보화진흥원(NIA: National Information Agency)이 주관한 ‘제1회 대한민국 앱 공모전’이 대표적인 경우이다. ‘앱 개발’과 ‘앱 기획’의 두 분야로 나누어 학생, 일반인, 팀을 대상으로 공모작을 제출받아 약 1억 원의 상금을 지급함으로써 스마트폰 시대에 부응하는 앱 개발 활성화를 기하고자 하는 목적에서 행사가 마련되었다.⁶⁷⁾ 동 행사에서는 앱 개발에 필요한 데이터베이스를 행사 주최 측이 제공하는 공공 및 민간 데이터베이스에 한정하고 있는 것이 특징인데,⁶⁸⁾ 주최 측이 홈페이지를 통해 제공하고 있는 공공 및 민간 데이터베이스는 총 000건으로 구체적인 현황은 <표 4-2>와 같다. 공모전을 통해 시민 일반에게 혜택이 돌아갈 수 있는 공공 어플리케이션 개발도 중요하지만 그 보다 더 중요한 것은 이러한 공모전을 통해 평소에는 접근하기 어려웠던 각종 행정 정보들이 일반시민에게 공개된다는 점이다. 정부기관이 나서 이러한 공모전을 개최한다는 것 자체

67) 동 행사와 관련된 보다 자세한 내용은 행사 공식 홈페이지인 <http://www.koreaapps.or.kr/> (검색일:2010. 10. 8)을 참고하기 바란다. 동 행사는 관련 대기업들의 후원 아래 개최되었는데 대표적 후원기업으로는 KT, SK Telecom, Daum, NHN, SK Communications 등이 있다.

68) 물론 앱 개발 분야의 경우 공모전 홈페이지 목록에 제공되고 있는 데이터베이스 외에 추가로 활용을 원하는 데이터베이스가 있을 경우 데이터베이스 활용 가능 여부를 주최 측에서 해당 데이터베이스 저작권 보유자와 협의하여 중개해 주거나 저작권 등 제반 법적인 문제에 대한 책임을 지는 전제 조건 하에 공공기관이나 민간 기업이 자사 홈페이지를 통해 제공하는 일반 데이터베이스의 활용도 허용하고 있다.

가 행정의 공공정보 개방에 진정으로 눈을 뜨기 시작했음을 의미하는 것이다. 그러나 아직 개방되고 있는 행정정보의 내용면에서는 많은 한계를 지니고 있다. 개방되고 있는 공공 정보 대부분이 민원 혹은 대민 서비스 관련 정보들로 시민들이 정부가 주도하는 정책과정에 관여할 수 있는 양질의 정보라고 할 수는 없기 때문이다.

〈표 4-2〉 ‘제1회 대한민국 앱 공모전’ 제공 공공 및 민간 데이터베이스 현황

구분	분야	건수	비고
공공	경영/경제/취업	2	국토해양부/대구광역시
	뉴스/통계	14	통계청/농림수산식품부 / 문화체육관광부/보건복지가족부
	문화/예술	16	대구시/제주시/안동시
	지역/여행/맛집	20	행정안전부/국토해양부/한국관광공사
	교육/도서/학술	9	문화체육관광부
	자연/농업/기술	13	농림수산식품부
	교통/환경/날씨	15	환경부/국토해양부
	상품/쇼핑	16	농림수산식품부
	법률/행정/특허	17	국토해양부/국회사무처
	건강/의학	1	식품의약품안전청
	경기도 지역 정보	20	경기도 내 각 부서
민간	경영/경제/취업	26	취업 및 채용/입찰정보
	뉴스/통계	15	건강/인구통계
	문화/예술	8	한국사
	지역/여행/맛집	9	관광/맛집
	교육/도서/학술	15	도서/해외학술
	자연/농업/기술	19	조류/곤충도감
	교통/환경/날씨	4	택시정보
	상품/쇼핑	10	상품상세정보
	법률/행정/특허	7	컨테이너/저작권
	건강/의학	16	의약품 관련
	경기도 지역 정보	3	
합계		275	

주: <http://www.koreaapps.or.kr/>(검색일: 2010. 10. 8)의 내용을 바탕으로 작성

가. 법령정보센터: 법제처

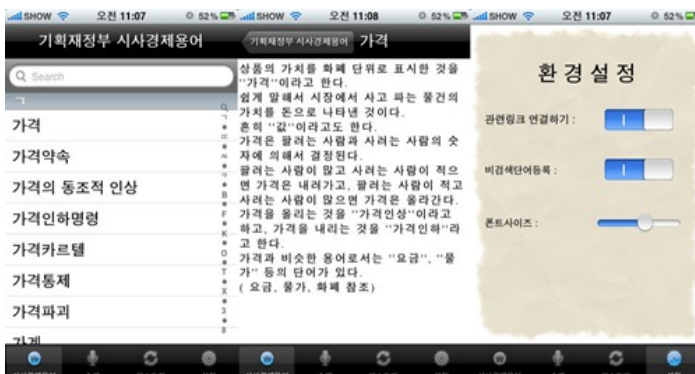
법제처가 국가 법령정보센터의 수록정보를 아이폰에서 열람할 수 있도록 개발한 어플리케이션이다. 지난 10년간 축적해 온 법령정보 데이터베이스를 토대로 법령, 판례, 헌법재판소 결정례 등 총 25만여 건에 달하는 국가 법령정보를 검색을 통해 열람할 수 있다. 옴니아 시리즈 등 윈도우 폰에서도 사용할 수 있으며, 법제처는 향후 안드로이드폰, 바다폰 등 다양한 플랫폼으로 서비스 범위를 확대할 예정이다.

〔그림 4-8〕 법제처 국가법령정보센터



나. 시사경제용어사전 : 기획재정부

〔그림 4-9〕 기획재정부 시사경제용어



기획재정부가 내용을 정리하고 한국개발연구원(KDI)이 감수한 시사경제용어사전 어플리케이션이다. 2,500개의 경제 및 시사용어를 검색할 수 있으며, 사용자가 미등록 용어의 등록을 요청할 수 있는 기능도 있다. 재정부는 학생, 취업준비생, 퀴즈 마니아 등 다양한 계층에서 활용할 수 있을 것으로 내다봤다.

다. 주요경제지표: 기획재정부

시사경제용어에 이어 재정부가 두 번째로 출시한 어플리케이션이다. 국내외 경제 상황을 알려주는 GDP, 산업 활동, 고용, 재정 등 6개 분야 주요 경제지표를 제공하며, 매일 1일을 기준으로 정보가 업데이트 된다. 주로 표와 그래프 형태로 지표를 제공되는데, PDF파일을 그대로 보여주는 방식이라 아이폰 환경에서 한 눈에 지표를 확인하기 어려운 단점이 있다.

〔그림 4-10〕 기획재정부 주요 경제지표



라. 공정거래위원회(KFTC)

공정거래위원회가 제공하는 경쟁정책, 소비자 정보 등 다양한 소식을 받아볼 수 있는 어플리케이션이다. 공정거래위원회의 블로그와 트위터 소식도 확인할 수 있다. 그러나 텍스트 위주의 일방적인 정보 제공에 그치고 있다는 점에서 모바일 전용 웹보다 기능적인 면에서 많은 한계를 지닌다.

〔그림 4-11〕 공정거래위원회 스마트폰 어플리케이션



마. 국토해양부 ‘행복4강’ 아이폰용 어플리케이션

국토해양부 ‘4대강 살리기 추진 본부’에서 제작하여 서비스 중인 아이폰 어플리케이션으로 국내용과 영문 버전의 해외판으로 구분하여 제공되고 있다. 국내용 어플리케이션의 경우 1달에 걸친 시험판 서비스의 사용 경험에 대한 모니터링을 통해 이용자들의 접근성을 향상시켜 빠르고 쉽게 정보를 공유할 수 있도록 했다. 행복4강 어플리케이션은 〈표 4-3〉과 같은 6개 분야로 구성되어 있으며 소셜 네트워크 서비스인 트위터, 미투데이, 유튜브, 블로그 등과 연동되어 있어 실시간 정보 공유가 가능할 뿐 아니라 만화, 퍼즐, 동영상 등의 다양한 콘텐츠 제공으로 이용자들의 소통과 참여를 극대화하는 인터페이스를 구현하고 있다.

〈표 4-3〉 ‘행복4강’ 어플리케이션의 주요 내용

분야	주요 내용	정책단계
4대강 살리기	사업취지 및 개요 설명	집행
추천 1박 2일	4대강 주변 여행코스 안내 및 지도서비스 제공	
바로알기	4대강살리기 오해와 진실	집행
커뮤니케이션	각종 소셜 네트워크 서비스 제공	평가·환류
동영상&포토	4대강살리기 사진/동영상 서비스 제공	집행
게임&만화	4대강 퍼즐게임 및 만화콘텐츠 제공	집행

(그림 4-12) ‘행복4강’ 아이폰용 애플리케이션의 메인 스크린
및 동영상 리스트 스크린 샷



2. 준공공기관

가. 한국관광공사 Travel in Korea Tourism 등 7개 어플리케이션 개발
한국관광공사가 출시한 외국인 관광객을 위한 어플리케이션이다. 한국의 모든 관광 정보를 모은 ‘Travel in Korea Tourism’ 외에도 서울특별시, 경기도, 인천광역시, 강

(그림 4-13) 한국관광공사 Travel in Korea 어플리케이션



원도, 충청북도의 관광정보를 제공하는 별도의 어플리케이션이 있으며, 테마 관광을 위한 ‘Travel in Korea Theme’ 어플리케이션도 제공한다. 외국인 관광객에게 큰 도움이 될 수 있는 아이디어이지만, 실제로는 제공되는 관광정보가 구체적이지 않아 큰 호응을 받지 못하고 있다.

나. 한국교통연구원의 ‘Now Biking’

2010년 6월 공공자전거 이용자의 편의를 위해 스마트폰을 이용하여 실시간으로 정보검색이 가능한 어플리케이션을 개발했다. 그동안 공공자전거 정보는 온라인 웹 페이지를 통해서만 정보가 제공되고 있어 외부의 이용자는 정보가 부족해 공공자전거 스테이션을 찾아가도 공공자전거를 이용하지 못하거나 반납하지 못하는 등 불편을 초래해왔다. 한국교통연구원이 자체 개발한 공공 앱의 일종인 ‘Now Biking’은 증강현실(Augmented reality)을 적용해 이용자의 위치를 기준으로 실시간 정보를 확인함으로써 가까운 공공자전거 스테이션위치 및 이용가능 자전거 대수를 알려주고, 주변의 수리시설 정보, 지하철 환승정보 등을 제공해주어 이용자의 편의를 도모하고 있다. 현재 대전시와 고양시를 대상으로 정보를 제공하고 있으며 향후 지자체의 공공자전거 운영확대와 더불어 정보제공 범위를 넓혀나갈 계획을 갖고 있다.⁶⁹⁾

3. 지방자치단체

가. 서울특별시

제1회 대한민국 앱 공모전을 계기로 각급 정부기관 및 지방자치단체의 공공 어플리케이션 개발이 활성화되기 시작했다. 서울시와 중소기업청은 모바일 생활환경을 실현하기 위해 오는 2010년 8월 16일부터 ‘서울시 스마트폰 공공 앱 개발 공모전’을 개최했다. 서울시는 동 공모전을 통해 교통, 문화, 환경, 식품 등 9개 분야 공공정보를 공개해 시민의 창의적인 아이디어를 바탕으로 실용적인 앱을 개발할 계획임을 밝혔다. 공모에는 시민 누구나 참여가능하며, 선정된 우수 앱은 시민, 기업 등이 직접 다운받아 활용

69) 이와 관련된 보다 자세한 내용은 <http://www.koti.re.kr/news/>를 참고하기 바란다.

할 수 있도록 T스토어, 애플 앱스토어, show스토어 등에 등록할 계획임도 밝혔다.⁷⁰⁾

1) Seoul Tour

서울시가 지난 연말 발 빠르게 출시한 위치기반 관광정보 어플리케이션이다. 주변의 관광정보, 식당, 숙박정보 등 여행자가 필요한 위치기반 정보를 제공하며, 대중교통을 이용해 서울시 곳곳의 명소를 찾아갈 수 있도록 지도와 상세경로 정보도 보여준다. 또한 외국인 관광객이 활용할 수 있도록 인천공항, 김포공항, 삼성도심공항 터미널에 있는 KT 로밍임대센터에서 외국인 전용 임대 단말기를 제공한다. 한국어, 영어, 일본어, 중국어간체, 중국어번체 등 5개 언어로 제공된다. 서울시는 아이폰 이외에 다양한 스마트폰에도 대응할 계획이다.

(그림 4-14) 서울시 Seoul Tour 어플리케이션



2) 여행(女幸) 프로젝트

서울특별시가 2007년부터 추진하고 있는 “여성이 행복한 서울 만들기 프로젝트”의 일환으로 출시된 아이폰 어플리케이션이다. 주변 어린이집, 여성 채용정보, 여성을 위한 화장실, 주차장 수유실 정보를 제공한다. 아이폰이 아닌 다른 스마트폰과

70) 동 공모전과 관련된 보다 자세한 사항은 중소기업청 아이디어뱅크스(www.ideabiz.or.kr)나 서울시 홈페이지(<http://seoul.go.kr>)를 참고하기 바란다.

일반 휴대전화로는 ‘모바일 서울 사이트’를 통해서 이용할 수 있다. 오는 9월에는 문화예술 정보와 건강·육아·요리·미용 등 다양한 부가서비스를 갖춘 2차 어플리케이션을 선보일 예정이다.

〔그림 4-15〕 서울시 여행(女幸)시설 안내 어플리케이션



3) 서울특별시 ‘공중화장실 위치 찾기’ 어플리케이션

2010년 5월 서울특별시에서 새로 개설한 공공 어플리케이션인 ‘공중화장실 위치 찾기’ 어플리케이션은 민관협력 방식으로 서비스 개발이 추진되어 결실을 맺은 사례

〔그림 4-16〕 서울특별시 ‘공중화장실 위치 찾기’ 앱의 스크린 화면



로 증강현실(AR: Augmented Reality)과 위치기반서비스(LBS: Location-Based Service) 기술이 활용되어 서울특별시 관내 2,267개의 공공화장실과 병원·약국·학교 등 56,141개소의 공공시설에 대한 위치정보를 제공하고 있다.

나. 경기도

경기도의 경우, 공공기관 중 거의 최초로 2010년 3월 공공 데이터베이스 개방을 통한 공공 어플리케이션 공모전을 실시하고 2010년 4월에는 경기도내 각종 관광정보를 바탕으로 한 관광안내 프로그램인 ‘경기투어’를 공공 앱으로 개발하여 스마트폰 사용자들에게 무료로 공급하고 있다. 이외에도 경기도는 스마트폰 사용 활성화를 위해 가칭 ‘스마트폰 활성화 운영단’을 구성하여 모바일 공공서비스의 참신한 아이디어 창출 및 각 정책들이 원활히 수행될 수 있도록 지원을 아끼지 않고 있다.⁷¹⁾ 또한 경기도는 스마트폰용 전자결재시스템을 개발하여 국장급을 중심으로 스마트폰 전자결재 서비스를 시작하는 등 스마트폰으로 촉발되는 디지털 융합 환경에 부응하는 지방 공공행정 시스템을 선도적으로 갖추기 위해 노력하고 있다.⁷²⁾ 또한 경기도는 2010년 8월 스마트폰용 어플리케이션을 이용해 행정 분야별 정보에 손쉽게 접속할 수 있는 QR(Quick Response)⁷³⁾코드를 도입했다. 경기도가 도입한 QR코드는 바코드의 발전된 형태로써 알파벳, 한자 등 문자데이터까지 담아낼 수 있어 주로 웹사이트 링크나 연락처 정보 등을 담아 제공된다. 온라인상의 정보를 얻기 위한 시간

71) 경기도는 2010년 3월 모바일을 통한 열린 행정을 활성화하고자 스마트폰 활용방안 모색을 위한 태스크포스(TF)인 ‘通@G’팀을 구성, 운영해 오고 있다. 사무관 3명으로 구성된 通@G팀은 ▲정보접근성·정보활용 강화를 위한 IT 인프라 구축 ▲도민 편의를 위한 다양한 어플리케이션(응용 소프트웨어) 개발 ▲실시간 업무 처리 등을 담당(경인일보 4월 15일자, <http://www.kyeongin.com/news/articleView.html?idxno=512829#>, 검색일: 2010. 10. 2).

72) 경기도의 스마트폰 관련 디지털 진흥정책에 관한 보다 자세한 내용은 <http://www.gg.go.kr/gg/>(검색일: 2010. 9. 23)을 참고하기 바란다.

73) 경기도가 공공기관 최초로 도입한 QR은 신속대응시스템으로 제품의 제조에서 소비자에게 전달되기까지의 제조 과정을 단축시키고 소비자의 욕구 및 수요에 적합한 제품을 공급함으로써 제품 공급 사슬의 효율성을 극대화하려는 기법을 말한다.

이 줄고 빠르게 원하는 정보에 접근할 수 있는 장점이 있다. 경기도는 QR이 도입된 2010년 8월부터 도에서 발간하는 각종 홍보물과 발간물에 QR코드를 삽입해 도민들의 도정 접근성을 향상시킬 계획을 갖고 있는데, 도는 먼저 각 행정 분야별 특색을 담은 QR코드 16종을 소개하고 향후 각종 행사, 관광정보, 농산물정보 등 다양한 분야로 확대할 방침이다. 경기도가 QR코드를 도입함으로써 스마트폰 이용자들은 QR코드를 읽을 수 있는 어플리케이션을 다운받아 QR를 인식시키면 굳이 검색창에 검색어를 입력하거나 URL을 입력할 필요가 없이 바로 관련 자료나 부서로 접속해 필요한 행정 정보를 볼 수 있다.⁷⁴⁾

(그림 4-17) 경기 버스/교통/지도 정보 어플리케이션



이외에도 경기도는 스마트폰용 공공 어플리케이션 개발을 계속해 2010년 5월엔 경기도서관, 경기도지사실, 경기투어, 경기버스정보, 경기도교통정보, 경기부동산 등 6개 앱, 6월엔 경기일자리, 경기여성정보 등 2개 앱, 7월엔 경기콜택시 앱을 앱스토어에서 다운로드 받아 이용할 수 있게 하였으며, 농촌체험마을과 박물관·미술관 가이드, 고용동향 등의 앱도 추가로 개발하는 한편으로 아이폰 용으로 출시된 기존 공

74) http://gnews.gg.go.kr/news/news_detail.asp?number=201008181050385265C048&s_code=C048, 검색일: 2010. 9. 28.

공 어플리케이션 외에도 안드로이드 등 다른 운영체제에서도 이용할 수 있는 앱을 출시할 계획을 추진 중에 있다.⁷⁵⁾

경기도에서 개발한 ‘경기일자리센터 취업 어플리케이션’은 아이폰으로 언제든지 실시간으로 채용정보 검색과 온라인 입사지원이 가능한 취업지원용 공공 어플리케이션이다. 특히 경기일자리센터 트위터를 동 어플리케이션과 연동해 실시간 취업정보를 받아볼 수 있으며, 자신이 원하는 취업 조건을 미리 설정해 두면 그에 맞는 채용공고만 선택해 볼 수 있는 맞춤형 채용 정보도 제공하고 있다.⁷⁶⁾

(그림 4-18) 경기일자리센터 어플리케이션



75) mk뉴스, 2010년 4월 20일자.

76) 경기인터넷신문 6월 21일자,

<http://ggnews.co.kr/ArticleView.asp?intNum=6951&ASection=001001>, 검색일: 2010. 10.

제5절 정책평가 및 환류 단계의 주요 사례들

1. 정책평가 및 환류 단계에서의 디지털 융합 기술 활용

정책과정 중 정책을 평가하고 그 평가 결과를 다시 정책과정으로 환류 함으로써 정책의 질적 개선을 추구하는 정책 평가 및 환류 단계는 트위터나 스마트폰용 어플리케이션 등 다양한 디지털 융합 기술들이 활용되는 대표적 단계라 할 수 있다. 전통적인 정책결정과정에서 정책 평가 및 환류가 행정부 내부의 감사 및 평가 기관에 의해서 이루어져 왔다. 이에 반해 디지털 융합 환경에서의 정책에 대한 평가 및 환류 작업은 주로 이익집단, 민간사회단체, 언론매체와 같은 비공식적 행위자들에 의해 주도되고 있다. 정부 부처 스스로가 정책에 대한 평가를 국민과의 직접적인 의사소통을 통해 수렴하고 있다.

2. ‘미니공감’ 사례

정부가 개발하여 수행 중인 정책들을 국민들에게 널리 알리고 그 정책들에 대한 국민들의 여론을 수렴하여 정책 입안자들에게 향후 정책 개선의 자료로 제시하는 역할을 수행하는 문화체육관광부에서 운영하는 스마트폰용 ‘미니공감’ 어플리케이션은 디지털 융합기술이 정책 평가 및 환류 분야에 적용된 대표적 사례의 하나라 할 수 있다. ‘미니공감’은 현재 정부 중앙부처의 76개 블로그 콘텐츠 중에서 유익하다고 판단되는 정책 정보를 매일 10개씩 선정하여 블로그에 설치할 수 있는 위젯인데 아이폰용 ‘미니공감’ 어플리케이션은 블로그에 확인할 수 있는 정책정보를 스마트폰에서도 확인할 수 있도록 개발된 것이 특징이다.⁷⁷⁾ 일일이 컴퓨터를 통해 정부 블로그에 접속하지 않고도, ‘미니공감’ 어플리케이션으로 아주 간단하게 정책정보를 접할 수 있다. ‘미니공감’ 어플리케이션에서 관심 있는 정보를 클릭하기만 하면, 바로 부처 블로그로 이동하여 상세한 정보를 확인할 수 있다.⁷⁸⁾

77) <http://blog.daum.net/hellopolicy/6979479>, 검색일: 2010. 10. 2.

정부기관에서 운영하는 블로그 콘텐츠를 수집해서 보여주는 어플리케이션인 ‘미니공감’은 39개 정부기관의 블로그에서 엄선된 콘텐츠를 제공하고, 블로그 바로 가기도 제공한다는 점에서 어플리케이션의 다양성을 견지한 수준 높은 디지털 융합기술의 적용 사례라 할 수 있다. 원래 ‘미니공감’은 디지털 융합 환경에서 국민들로 하여금 실시간으로 정부 주요부처의 블로그에 접속하여 정부정책에 대한 정보를 제공받고 그에 대한 불만과 평가를 제시할 수 있도록 정책과정의 쌍방향적 소통이 가능토록 하겠다는 목적 아래 구현된 디지털 융합 기술 적용 사례였다. 그러나 (그림 4-19)에서 보는 바와 같이 원래의 운영 취지와는 달리 사실상 정부기관 블로그 콘텐츠에 대한 링크를 제공하는데 그치고 있어, 사용자들의 반응이 미미한 수준이다.

‘미니공감’의 경우 스마트폰 사용자들에게 정부정책과 관련한 정보제공의 편의를 제공한다는 측면에서는 긍정적이지만⁷⁹⁾ 디지털 융합 환경에서의 정책결정과정 참여가 지향하는 쌍방향적 상호작용을 허용하는 인터페이스는 갖추지 못하고 있다. 일방적인 정보제공이나 정부정책의 홍보 혹은 정치적 의미가 상대적으로 덜한 각종

[그림 4-19] 문화체육관광부 ‘미니공감’



78) <http://blog.daum.net/hellopolicy/6979479>, 검색일: 2010. 10. 10.

79) 아이폰 사용자로서 무료로 제공되는 ‘미니공감’ 어플리케이션을 다운로드 받은 경우 39개 중앙부처기관에서 운영하는 블로그를 쉽게 방문할 수 있는 장점이 있다.

이벤트를 실시하는 데 그칠 뿐 해외사례, 특히 미국 백악관에서 활용하고 있는 ‘마이폴리틱스 USA’의 사례에서 보여 지는 바와 같은 참여(Engage) 기능이나 소셜 네트워크 서비스와 연계는 제대로 이루어지지 않은 실정이다. 따라서 ‘미니공감’이 정부를 대표하는 ‘모바일 블로그’가 되기 위해서는 쌍방향적 소통을 향상시킬 수 있는 다양한 사용자 중심의 인터페이스 개발이 요망된다.

3. 중소기업청의 트위터 서비스 활용 사례

우리나라 공공기관 중 트위터와 같은 디지털 융합 기술을 정책과정에 가장 널리 활용하는 기관으로 중소기업청과 기업호민관실을 들 수 있다. 그 중 중소기업청은 우리나라 정부기관 중 트위터 활용이 가장 활발한 곳으로 2009년부터 중소기업과의 실시간 소통 및 정책 확산을 위해 트위터를 운영하고 있다.⁸⁰⁾ 중소기업청의 트위터 팔로어 들은 대부분 중소기업을 직접 경영, 관리하고 있는 중소기업 관련자나 우리나라 중소기업정책을 주도하는 전문가들로 구성되어 있다는 점에서 보다 정책친화적인 트위터 서비스의 사용 환경이 조성되어 있다. 따라서 중소기업청의 트위터 계정에 올라 있는 트윗 혹은 리트윗 메시지의 경우 중소기업 육성을 위한 의견 제안이나 중소기업 관련 정책에 대한 정보 요청과 관련된 내용들이 많다. 중소기업청이 트위터 계정을 통해 일궈낸 대표적인 정책 개발 사례로 들 수 있는 것이 2009년부터 전국적으로 사용되기 시작한 전통재래시장 활성화를 위한 ‘온누리 상품권’에 대한 아이디어다.

최근에는 중소기업청 트위터 계정에 등록된 팔로어를 대상으로 트위팁(번개)을 통해 참여자들과의 직접적인 소통을 통해 의견을 수렴하고 이를 정책에 반영하는

80) 중소기업청은 우리나라 정부기관 중 최초로 트위터 계정을 등록한 기관으로 유명하다. 중소기업청의 트위터 계정은 ‘bizinfo1357’이며 2010년 11월 현재 5,038명의 팔로어를 갖고 있고 5,199명을 팔로잉하고 있으며, 등록된 트윗 수는 1,696개 리스트 수는 309개에 이른다. 자세한 사항은 <http://twitter.com/bizinfo1357>(검색일: 2010. 11. 19)를 참고하기 바란다.

방향으로 활용하고 있다. 중소기업청의 이러한 트위터 서비스의 적극적 활용에 고무되어 최근에는 산하 지방 중소기업청이 스마트폰과 트위터 서비스를 결합시킨 새로운 경영애로상담 시스템을 개발, 운영하고 있다.⁸¹⁾

4. 기업호민관실 사례

기업호민관실(@Korea_Ombudsman)은 2009년 12월부터 중소기업의 애로를 실시간으로 수집하여 정책에 반영하기 위해 개시한 트위터 활용 서비스이다.⁸²⁾ 현재 팔로어 수는 300명이 조금 넘는 수준에 그치고 있으나 팔로어 대부분이 중소기업정책과 직접적으로 관련 있는 전문가들이나 기업인들이어서 매우 진지한 커뮤니케이션이 이루어지고 있다. 기업호민관실은 온라인상에서 중소기업들과 소통하기 위한 다양한 툴을 제공하고 있는데 홈페이지와 블로그, 트위터가 주로 활용되고 있다. 그중 정책 생산자와 소비자 간의 상호작용이 가장 활발히 이루어지는 서비스가 트위터이다. 기업호민관실 트위터를 활용하는 주요 고객은 대부분 중소기업 관련자로서 정보를 얻고 기업애로를 호소하기 위해서 ‘맞팔’을 하기도 한다. 트윗되는 일반적인 정보는 공개메시지를 통해 공유되고 있지만 기업규제 애로와 같이 보안유지가 필요한 내용은 다이렉트 메시지(DM)를 통해 기업호민관실에 직접 전달한다. DM을 통해 기업애로를 실시간으로 받아 처리하고 있으며, 조치 결과 또한 DM을 통해 직

81) 부산·울산 지방 중소기업청에서는 중소 기업인들을 위해 스마트폰과 컴퓨터를 이용해 언제 어디서든 기업 애로사항을 실시간으로 문의할 수 있는 트위터 온라인 창구를 2010년 11월 1일 개설하였다. 이번에 새롭게 제공되는 동 서비스는 기존에 오프라인으로 지원되어 오던 비즈니스지원단 상담서비스는 물론 금융, 마케팅, 기술 등 다양한 경영애로에 해소에 큰 도움이 될 것으로 기대한다(김건우, “실시간 기업애로상담 이제는 트위터다”, 울산신문 2010년 11월 7일자,

<http://www.ulsanpress.net/news/articleView.html?idxno=94579>, 검색일: 2010. 11. 19)

82) 기업호민관실의 트위터 계정의 소개화면에는 “중소기업인의 시각으로 효율적 소통과 효과적 규제 해소를 위해 노력하겠습니다. 기업호민관은 로마시대 호민관이 시민의 권익을 대변했듯이 중소기업의 규제애로를 해소하기위해 설립됐습니다”라는 내용으로 계정 등록 배경을 설명하고 있다.

접 전달하고 있다는 점에서 정책 소비자 중심의 평가·환류 시스템이 비교적 원활하게 작동되고 있는 사례라 할 수 있다. 중소기업들이 기업호민관실에 주로 전달하고 있는 애로사항은 대부분 인터넷 실명제, 공인인증서, 연대보증 등과 관련된 사항들이다. 기업호민관실의 전문 호민관들은 스마트폰을 활용해 애로를 호소하는 소상공인이나 중소기업인들에게 즉각적인 답변을 제공하고 있어 전문 호민관의 개별 트위터 계정의 경우에도 팔로어 수가 1,000명을 넘는 경우도 있다.⁸³⁾

제 6 절 소 결

국내 사례 분석의 결과 우리나라 공공기관의 디지털 융합 기술의 정책과정 활용은 비교적 초보적 수준에 머물고 있음을 알 수 있다. 정책과정에서 주로 활용되고 있는 융합 서비스는 모바일 통신기기를 활용한 마이크로 블로깅 서비스와 공익적 목적으로 개발된 스마트폰용 공공 어플리케이션이다. 의제 설정에서부터 정책의 평가·환류에 이르는 정책과정의 전 단계에서 트위터나 스마트폰 어플리케이션은 주로 의제설정과 정책집행 단계에 집중적으로 활용되고 있는 것으로 나타났다. 의제설정 단계에서는 스마트폰 어플리케이션보다 주로 모바일 기기를 통해 제공되는 트위터 서비스가 주로 활용되고 있음을 알 수 있다.

트위터 서비스를 의제설정에 주로 활용하는 정책 행위자는 행정관료가 아니라 국회의원과 같이 정치적 성격이 강한 공식적 행위자나 이익집단, 시민사회단체, 언론매체와 같은 비공식적 행위자들로서 이들은 정책 소비자인 시민들로부터 새로운 사회적 의제를 파악하거나 공중의제화한 이슈들에 대한 시민들의 반응을 청취하는데 트위터 서비스를 주로 활용하고 있다. ‘한지수 사건’이나 정치인들의 각종 ‘번개모임’ 등의 사례를 통해 트위터 서비스를 활용한 의제설정예의 개입이 매우 구체적인

83) 기업호민관에 대한 보다 자세한 내용은 기업호민관 홈페이지인 <http://www.homin.go.kr> (검색일: 2010. 11. 20)이나 http://www.hellodd.com/Kr/DDNews/Article_View.asp?mark=30699(검색일: 2010. 11. 20)를 참고하기 바란다.

정책 결과를 낳는 경우도 드물지 않게 확인되었다.

트위터 서비스에 비해 스마트폰 어플리케이션의 활용은 의제설정 과정에서 아직 널리 활용되고 있지는 못한 상황이며, 일부 얼리 어답터 형의 정치인들이 별도의 어플리케이션을 개발하여 의제설정 과정에 부분적으로 활용하는 정도에 그치고 있다. 정책집행 단계에서는 반대로 트위터 서비스보다 오히려 각급 공공기관이 자체적으로 개발한 각종 공공 어플리케이션 등이 공공기관의 업무에 맞게 다양한 방법으로 정책집행 과정에 활용되고 있음을 확인하였다. 중앙정부기관 중에서는 중소기업청의 활용도가 매우 뛰어난 편이며, 지방자치단체로서는 서울특별시와 경기도가 다양한 어플리케이션을 개발하여 정책 집행에 활용하고 있다. 그러나 정책집행 과정에 활용되고 있는 대부분의 공공 어플리케이션들이 주로 정보제공이나 민원제보와 관련된 내용으로 한정되고 있어 본격적인 정책집행 과정의 행정 수단으로 활용되고 있진 못한 실정이다. 정책 평가·환류 과정에서는 다른 정책과정에서의 활용 양태와는 달리 비교적 정책과정에 실질적인 도움을 주는 방향으로 활용도가 높은 편인데 특히 중소기업청과 기업호민관실의 경우 주요 정책 고객인 중소기업 관련 전문가나 기업인들로부터 좋은 반응을 얻고 있음을 알 수 있다.

우리나라의 경우 디지털 융합 환경에서의 진입단계에서 아직은 디지털 융합 기기를 활용한 정책 커뮤니케이션이 다양한 형식으로 이루어지고 있진 않으나 스마트폰 사용이 확대되면서 공공기관별로 그 활용도가 점차 늘어가고 있음은 부정할 수 없는 사실이다. 다만 정책과정의 핵심단계라 할 수 있는 정책결정과정에서 아직은 트위터 서비스나 스마트폰 어플리케이션의 활용도가 매우 낮은 것으로 나타나고 있음은 아쉬운 부분이다.

국내 사례분석을 통해 드러난 결과를 융합 환경에서의 정책결정과정 변화와 관련하여 정리하면 다음과 같다. 첫째, 디지털 융합 환경에서 정책결정과정의 주요 행위 주체가 행정 관료 중심의 공식적 행위자에서 국회의원과 같은 정치인 중심의 공식적 행위자로 옮겨 가고 있으며, 웹1.0~2.0사회에서 본격적으로 정책과정에 참여하기 시작한 비공식적 행위자(이익집단, 시민사회단체, 언론매체)들의 주도적 역할이

보다 확대되는 한편으로 이들의 집합적(조직적 혹은 집단적) 차원의 개입보다 오히려 개별적인 차원의 정책과정 참여와 개입이 더 두드러지고 있음이 확인되었다.

둘째, 디지털 노마드화 된 개별 시민들의 정책과정 참여는 디지털 융합 환경의 초기 단계에서 아직 본격적인 형태로 나타나지는 않고 있으나, 정책집행 단계를 제외한 정책과정의 전 단계에서 비교적 고르게 이들의 정책과정 참여가 활발해지고 있음이 확인되었다.

셋째, 정책과정의 핵심적 주체인 정부 행위자는 디지털 융합 환경에서도 여전히 ‘공공기관’이라는 집합적(조직적 혹은 집단적) 차원에서 정책과정에 참여하고 있으며,⁸⁴⁾ 참여 방식 또한 대부분 형식적인 모습을 띠고 있어 웹 1.0~2.0 사회에서의 참여 양상과 크게 다르지 않음이 확인되었다.

넷째, 우리나라 공공기관이 제공하는 스마트폰용 공공 어플리케이션의 경우 영국이나 미국 등 주요 선진국의 경우와는 달리 주로 아이폰용 앱 개발에만 주력하고 있어 다른 운영체제를 가진 스마트폰에서는 활용되지 않는 경우가 많다. 이는 정책소비자들의 정책과정 참여를 원천적으로 봉쇄하게 되는 결과를 초래한다는 점에서 매우 심각한 시민 권리의 침해라 할 수 있다.

84) 물론 앞의 사례 분석에서 확인된 바와 같이 일부 정치색이 짙은 부처의 정무직 고위관료 들을 중심으로 개인 트위터 계정을 갖는 등 개인적 차원의 정책과정 참여 현상이 일부 나타나고 있으나 관료사회의 전체적인 움직임은 여전히 ‘디지털 노마드화’라는 시민사회 영역에서의 변화와는 분명히 구별되는 조직적, 집단적, 집합적 차원에서의 정책과정 개입이 여전히 일반화 되어 있다.

제 5 장 해외 사례 연구

제 1 절 정책의제설정 단계의 주요 사례들

1. 영국 정부 사례

트위터를 통한 정책의제설정 사례들은 해외에서 보다 보편화된 형태로 나타나고 있다. 영국정부의 경우,⁸⁵⁾ 국민과의 원활한 의사소통을 위해 트위터를 활용하는 방안에 대한 가이드를 2009년 8월 발표한 바 있는데, 정부는 발표문을 통해 트위터의 이용목적과 위험요소 완화방법 및 트위터 채널 이용 방안을 각 부처에 권고한 바 있다. 영국정부의 트위터 활용은 매우 구체적인데 매 3주마다 트위터 이용 평가를 실시하여 위험요소를 완화하고, 각 기관별로 트위터 계정을 개설토록 요구하며, 부서별 주요사항을 실시간으로 트위터를 통해 공지토록하고, 개인 계정을 통해 정부부서의 소식을 전달하는 것을 금지하고 부서별 트위터 전담요원을 배치케 함으로써 트위터 활용도를 높이려 하고 있다(천현진 · 서순정 · 정수연, 2010).

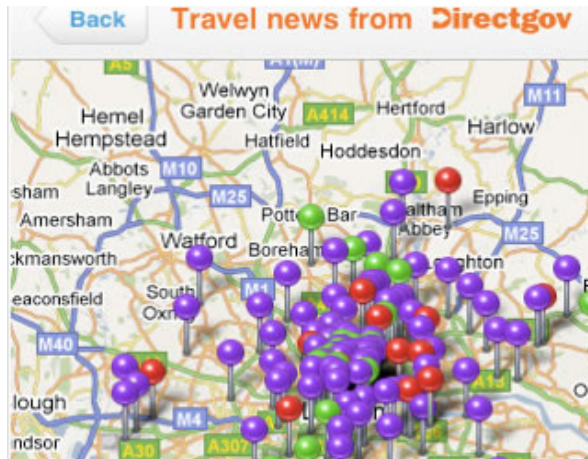
1) 영국정부의 트레블 뉴스(Travel News)

영국정부에서 운영하는 종합포털인 다이렉트거브(Directgov)를 통해 교통정보를 실시간으로 조회할 수 있는 모바일 어플리케이션 ‘트레블 뉴스(Travel News)’가 제공되고 있다. 동 스마트폰 앱 서비스는 영국 교통부 공식 데이터베이스와 연계되어 전국의 교통 체증, 사고, 도로 정보 등을 실시간으로 조회 가능토록 개발한 것이다. 현재는 다이렉트거브를 통해 아이폰용 어플리케이션이 제공되고 있으며, 구글의 안

85) comScore에 따르면 2009년 5월 현재 영국의 소셜 네트워크 서비스 이용자 29,444천명 중 트위터 이용자는 2,670명으로 이는 페이스북 이용자 23,860명과 비교하면 매우 적은 비중이나 전년 동기 대비 증가율이 무려 3,226%에 이른다는 점에서 영국에서의 트위터 이용자의 증가는 가히 폭발적이라 할 수 있다.

드로이드(Android) 버전도 개발 중에 있다. ‘트레블 뉴스(Travel News)’에서 해당 지역을 선택하면 교통, 도로, 지하철, 페리, 기차 등에 관련된 모든 교통정보를 실시간으로 무료 조회가 가능한데, 동 서비스는 잉글랜드, 스코틀랜드, 웨일스 지역에 제공되고 있다. 구글 맵과도 연동되어 있어 교통지연 유형, 교통지체 내역, 사고 내역 및 사고 정도 등 상세한 정보 이용이 가능하다. 아이폰 사용자는 앱 스토어(App Store)에 가서 ‘Travel News’를 찾아 다이렉트거브 어플리케이션을 설치하면 사용이 가능하게 되어 있으며, 안드로이드 버전은 안드로이드 마켓(Android Market)을 통해 제공될 예정이다. 아이폰이 없는 사용자들도 인터넷 가능 휴대폰을 통해 링크를 수신하는 방식으로 서비스를 이용할 수 있다.⁸⁶⁾

(그림 5-1) 영국정부의 ‘트레블 뉴스’ 서비스 화면 캡처



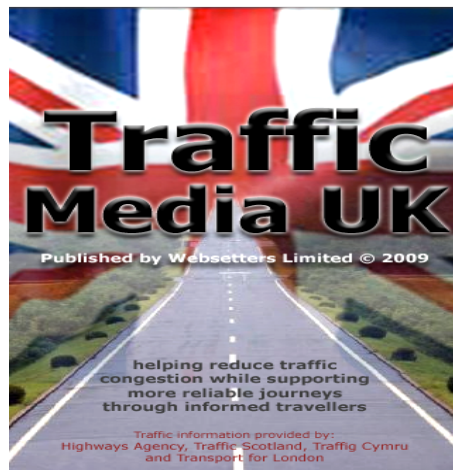
출처: http://www.direct.gov.uk/en/N11/Newsroom/DG_183423

86) 이런 점에서 동일한 서비스임에도 우리나라 공공기관이 제공하는 서비스와는 다양성의 측면에서 많은 차이를 나타낸다. 우리나라 공공기관이 제공하는 서비스의 경우 주로 아이폰용 앱 개발에만 주력하고 있어 다른 운영체제를 가진 스마트폰에서는 활용되지 않는 경우가 많다. 그러나 영국의 경우에는 앱을 개발하는 단계에서부터 다양한 플랫폼에 적용 가능토록 배려하고 있음을 알 수 있다.

2) 영국정부의 ‘트래픽 미디어 UK’ 어플리케이션

영국정부가 제공하는 아이폰용 교통감시용 어플리케이션으로 지역 교통 라디오 방송 및 도로 네트워크 감시 카메라에 대한 접근을 가능케 하는 앱이다. 간단한 맵 인터페이스를 활용해서 지역에 대한 리포트를 청취하거나 교통상황을 알아보기 위해 도로 감시 카메라의 정지화면을 볼 수 있는 기능을 구현하고 있다. 현재 교통라디오방송은 잉글랜드 지역에서만 가능하나 정보상황에 대한 정보는 영국 전역에서 접근이 가능하다.

[그림 5-2] 영국정부의 ‘트래픽 미디어 UK’ 앱 화면



2. 미국 정부 사례

1) 오바마 대통령의 트위터를 활용한 정책 홍보 및 의제 설정 사례

미국의 경우 오바마 대통령의 백악관 입성 이후 백악관을 중심으로 대통령과 시민 사이의 소통 활성화를 위해 트위터가 적극 활용되고 있다. 예컨대 2009년 7월 백악관은 기존 언론매체에 보도자료를 배포하기에 앞서 백악관이 보유한 트위터 계정(twitter.com/WhiteHouse)을 통해 오바마 대통령의 TV 기자회견 개최 일정을 공개하

기도 했다. 이외에도 정부가 나서서 추진하고 있는 경제부양 관련 예산의 사용처를 공개하기 위한 사이트와 이를 감독하기 위한 사이트를 개설하여 트위터 등 디지털 융합기술을 활용한 국민과의 정책소통을 강화해 가고 있다.⁸⁷⁾

2) 미국 국방성(펜타곤)의 모바일 SNS 활용 사례

국방성(펜타곤)과 같이 보안상 민감한 정부부처에서 2010년 2월 트위터를 비롯한 소셜 네트워크 서비스를 활용해 국방부(DoD)에 접속하는 것을 허용한 것은 트위터나 스마트폰 등 디지털 융합기술에 대한 미국 정부의 전향적 자세를 극명하게 드러낸 사례라 할 수 있다.⁸⁸⁾

3. 일본의 지방자치단체 적용 사례

일본 오이타현 사단법인 하이퍼 네트워크사회 연구소는 2009년 4월부터 소셜 미디어 연구회를 설립해 트위터를 중심으로 한 다양한 소셜 미디어의 조사/평가, 소셜 미디어를 사용한 지역교류 활성화를 도모하고 있다. 특히 동 연구소를 중심으로 2009년 5월 당시 일본에서 유행중이던 Poken이라는 전자명함 교환장치 사용을 활성화하여 트위터를 통한 커뮤니케이션을 강화하자는 아이디어가 실행에 옮겨져 마침내 트위터가 지역교류의 유효한 커뮤니케이션 플랫폼으로 자리잡기 시작했다. 2009년 7월 동 연구소가 주관하여 개최한 트위터를 주제로 한 하이퍼 포럼이 계기가 되어 오이타현 지사가 트위터를 통한 지역교류 활성화에 관심을 갖기 시작했고 마침내 오이타현 관광 지역진흥국과 오이타현 사회복지협의회의 두 공공기관이 트위터를 통해 정보발신을 시작함으로써 민관간의 협력 네트워크가 작동하기 시작했다. 특히 오이타현의 경우 트위터를 중심으로 한 소셜 미디어를 활용하여 오이타중심시까지 활성화 사업을 시작하게 되었는데 트위터들 간의 중심시까지 활성화에 관한

87) www.recovery.gov와 www.transparency.gov를 참고하기 바란다.

88) 펜타곤이 2007년 이후 유튜브를, 미해병대가 2009년 8월 페이스북, 트위터 등의 소셜 미디어를 군 네트워크에서 차단기로 결정했다는 사실과 비교해 볼 때 펜타곤의 이러한 결정은 의외의 결정이라 할 수 있다.

우연한 ‘중얼거림’이 트위터를 통해 번지면서 지역사업으로까지 확대되기에 이른 것이다. 오이타현에서 민관이 함께 협력한 지역교류 및 지역활성화 사업은 트위터가 공공정책 영역에서 어떤 역할을 수행하게 될 것인지를 보여주는 좋은 사례라 할 수 있을 것이다.⁸⁹⁾

제2 절 정책결정 단계의 주요 사례들

1. 오바마 대통령의 의료보험 개혁 법안 통과 사례

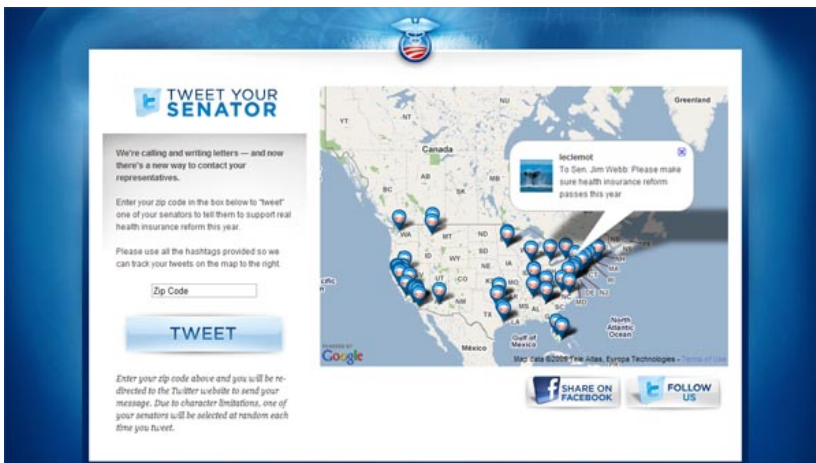
오바마 대통령은 대통령 선거운동 당시부터 각종 소셜 미디어를 통해 지지 세력을 규합했다는 점에서 미국 최초의 흑인 대통령인 동시에 미국 최초의 ‘소셜 미디어 대통령’으로 불린다. 이러한 그의 태생적 한계로 인해 오바마 행정부는 그 출발부터 대통령이 주도하는 정책 개혁의 아젠다를 신문, 언론 등 기존 오프라인 미디어가 아닌 각종 디지털 융합기기를 활용한 소셜 미디어를 통해 미국 국민들에게 직접 알리고 그들의 지지를 끌어내는 방식을 취함으로써 정책결정과정을 개방하는 동시에 대중의 참여를 이끌어내려 노력하고 있다.

그 대표적 정책사례로 들 수 있는 것이 최근 오바마 대통령이 심혈을 기울여 이루어낸 건강보험 개혁 법안이다. 이 개혁 법안은 중산층 이상에게는 상당한 수준의 세금 인상을 가져오고 기업에게는 보험료 부담을 안겨주는 것이어서 미국 사회 기득권층을 중심으로 강력한 반발이 예상된 바 있다. 루즈벨트 대통령 이후 100년이 넘게 거의 모든 대통령이 중요한 사회적 아젠다로 다루면서도 단 한 번도 실천에 옮기지 못했던 의료보험 개혁 법안을 오바마 대통령이 뜻심으로 밀어붙일 수 있었던 배경에는 트위터를 중심으로 한 디지털 융합 환경에서의 소셜 미디어의 역할이 지대했다고 보아야 할 것이다. 오바마 대통령은 자신이 대통령에 당선될 때 했던 선거운

89) 오이타현의 트위터 활용사례는 국지요재(2009)의 내용 및 <http://www.hyper.or.jp/socialmedia>를 참고하였다.

동의 경험을 심분 살려 트위터를 위시한 각종 웹 2.0 기반의 소셜 미디어를 통해 대 국민 설득에 직접 나섬으로써 공화당을 중심으로 한 보수 기득권층의 반대를 국민의 여론몰이로 잠재울 수 있었던 것이다. 즉 오바마 행정부는 소셜 미디어를 통해 여론을 움직이고 그 여론의 힘을 매개로 의회를 흔드는 전술을 채택함으로써 그들이 원하는 정책 결과를 도출할 수 있었던 것이다.

[그림 5-3] barakobama.com의 “tweet your senator”



출처: <http://www.barackobama.com/twitter/tweetyoursenator/>, 검색일: 2010. 10. 7

[그림 5-3]은 오바마 대통령이 의회를 압박하기 위해 활용한 트위터를 이용한 의회 압박 전술의 실체를 잘 보여주는 웹 사이트이다. 오바마 대통령의 의료개혁 법안을 지지하는 미국 시민이면 누구나 이 웹 사이트에 접속하여 자신이 거주하는 지역의 우편번호(zip code)를 입력한 후 “트윗(tweet)”을 클릭하면 자동적으로 트위터 사이트에 연결되면서 무작위로 선택된 해당 지역의 상원의원에게 오바마 대통령의 의료개혁법안을 통과시켜달라는 청원 메시지가 트윗되도록 하고 있다. 동일한 방법으로 “tweet your representative”를 통해 해당 지역의 하원의원에게도 같은 청원 메시지를 보낼 수 있게 되어 있다.⁹⁰⁾ 오바마 대통령이 선택한 이와 같은 방법은 미국 시

민이 직접 트위터 서비스를 통해 정책결정과정에 자신의 견해를 반영하게 만든 것으로 미국 역사상 유례를 찾아보기 어려운 직접 민주주의와 참여 민주주의의 새로운 실험이라 할 수 있다. 오바마 행정부는 의료개혁 법안 사례 이외에도 백악관의 시민참여국(<http://www.whitehouse.gov/ope>)을 통해 대통령이 시행하는 정책에 대해 시민들이 직접 대통령에게 반응을 표시함으로써 정책평가 단계에서도 시민의 직접적인 참여가 가능토록 하고 있다.

2. 2009년 캘리포니아주 장애인단체의 IHSS 예산 삭감 반대 캠페인의 사례

2009년 2월 캘리포니아 주지사인 아놀드 슈왈츠제네거(Arnold Swartzgeneger)는 그의 소년 시절 영웅이었던 영화배우 클린트 이스트우드(Clint Eastwood)의 강력한 지지 아래 그간 중증 장애인들이 누려왔던 ‘재택보조서비스(IHSS: In Home Supportive Services)’ 예산을 대폭 삭감함으로써 중증 장애인을 추가 운영하는 기관에 수용하도록 조치하는 법안을 내놓음으로써 장애인단체의 강력한 저항에 직면하게 되었다.⁹¹⁾ 이에 캘리포니아주 장애인보호단체들은 장애인들을 중심으로 이 법안에 반대하는 대대적인 캠페인을 조직⁹²⁾하였고 이 과정에서 트위터가 IHSS 예산 삭감 법안의 주의회 통과 과정을 모니터링 하면서 반대 캠페인을 펼쳐나가는데 매우 효과적인 역할을 수행했다. 닉 펠드만(Nick Feldman), 조이 테일러(Joy Taylor), 한나 카필로우(Hannah Karpilo)는 IHSS 예산 삭감 반대 캠페인을 주도한 장애인 보조기관의 활동가들이다.

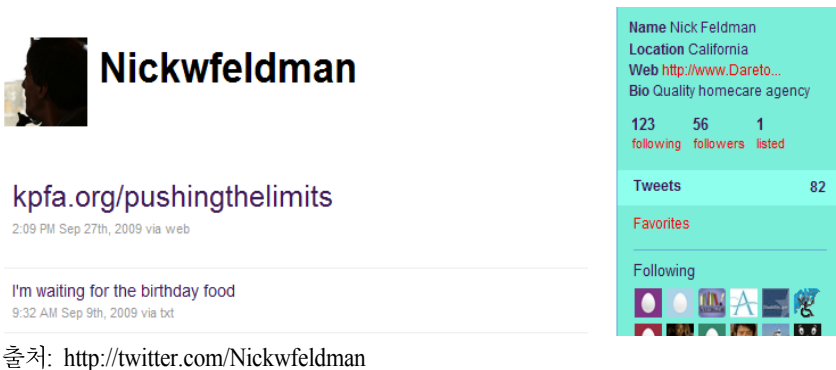
90) 하원의원에게 보내는 트위터 메시지를 보내기 위해서는 거주지역의 우편번호 외에 거주지역의 거리 이름을 넣어야 한다는 점에서만 차이가 있을 뿐이다.

91) IHSS 예산의 삭감 외에도 IHSS 예산의 불법 수혜를 방지하기 위하여 2010~2011년부터 IHSS 예산을 수령하는 장애인에 대해 지문날인 등의 반인권적인 확인절차를 요구하고 있어 장애인 및 장애인 권익단체의 반대에 직면하게 되었다 (<http://nicksonespot.blogspot.com/>, 검색일: 2010. 10. 8).

92) 캠페인에 관한 보다 자세한 내용은 관련 블로그인 <http://act4ihss.blogspot.com/>(검색일: 2010. 10. 8)을 참고하기 바란다.

다음에 제시된 트위터 계정에 관한 [그림 5-4] ~ [그림 5-8]은 트위터를 매개로 한 이들의 반대 캠페인이 매우 입체적으로 펼쳐지고 있음을 보여준다. 의회에서 이루어지는 정책결정과정, 즉 법안 채택 과정에 영향을 미치려는 이들의 입체적인 노력은 트위터를 일방적인 정치인 혹은 기관 이미지나 정책의 홍보 수단으로 평면적으로 활용하고 있는 우리나라의 파워 트위터들에게 시사하는 바가 크다.

[그림 5-4] PIPCA 활동가 닉 펠드만의 트위터 사이트



[그림 5-5] PIPCA/partners-in-policymaking 트위터 사이트



My legs are hurting

1,248,114,203,000.00 via txt

Robot learns to make human expressions...still a ways to go:

<http://bit.ly/odUvI>

1,247,599,433,000.00 via web

@schwarzenegger fingerprinting all providers and clients, hiring more state investigators...savings of \$420 million this year? \$64 a person?

1,247,246,829,000.00 via web

Sorry for the broken link. Here's the right URL:

<http://www.sacbee.com/static/weblogs/capitolalert/latest/023692.html>

1,247,102,714,000.00 via web

Scenes from the budget fight in sac: <http://bit.ly/qhxxw>

<http://bit.ly/1WeXrU>

1,247,101,715,000.00 via web

We're blocking the governors office

1,246,994,763,000.00 via txt

@schwartzenneger your comments on the news about IHSS are not justified for such a wonderful program. What about your own disabled family?

1,246,929,613,000.00 via web

I just saw a segment on NBC about IHSS. The governor said that the program is full of fraud and misuse. Some people just don't get it.

1,246,929,531,000.00 via web

@Schwarzenegger without workers no care can be given. Such a simple concept! Tax the oil companies.

1,246,645,995,000.00 via web in reply to Schwarzenegger

Check out my blog with some new writing. Work in progress, needs feedback. <http://nicksonespot.blogspot.com/>

1,246,483,992,000.00 via web

출처: <http://twitter.com/PIPCA/partners-in-policymaking>

[그림 5-6] PIPCA 트위터 사이트



PIPCA

Back from the Partners in Policymaking training on media and telling your story. Marty Omoto covered grassroots advocacy. <http://cdcan.us/>

3:11 PM Jun 27th via web

Want to learn how to change the world for people with disabilities? Check this out! <http://bit.ly/cdmocJ>

1:01 PM Jun 26th via web

Session 4 of the Partners in Policymaking training is this weekend. We will learn about media and grassroots advocacy.

<http://bit.ly/dCx9YQ>

11:38 AM Jun 24th via web

출처: <http://twitter.com/PIPCA>

Name Partners California

Location California, USA

Web <http://www.pipcal...>

Bio Partners in Policymaking California is an advocacy training program for persons with disabilities and persons of children with disabilities.

95 following 140 followers 8 listed

Tweets 70

Favorites

Lists

@PIPCA/partners-in-policymaking

[View all](#)

Following

IHSS 예산 삭감 반대 캠페인에 있어 중심 역할을 하고 있는 트위터 사용자는 @PIPCA(Partners in Policy Making California)⁹³⁾라는 트위터 계정을 가진 기관 사용자로 등록되어 있다. PIPCA는 별도의 하부 트위터 계정으로 @PIPCA/partners-in-policymaking을 갖고 있으며 이 하부 트위터 계정의 팔로어는 1명, 팔로잉은 15명이다. 그 외 PIPCA를 후원하는 자매단체로는 ‘Family Voices of California,’ ‘The Arc of California,’ ‘California Association of Family Empowerment Centers,’ ‘People First of California,’ ‘Family Resource Centers Network of California,’ ‘California Disability Community(CDCAN) Action Network’ 등의 단체가 있다. 아놀드 슈왈츠제네거 캘리포니아 주지사의 IHSS 예산 삭감에 반대하는 장애인단체들의 반대 캠페인은 @PIPCA와 그 하위 트위터 계정을 통해 주로 이루어지고 있으며, 위에서 언급한 PIPCA의 후원단체의 활동가들이 트위팅을 통해 끊임없이 법안 통과과정을 모니터링하면서 상세히 보고하고 있고 아놀드 슈왈츠제네거 주지사의 트위터 계정에 반대 목소리를 담은 트위터 메시지를 지속적으로 발송하고 있음을 알 수 있다.

@PIPCA/partners-in-policymaking 계정에 이름을 드러내는 대부분의 트위터 사용자들은 PIPCA와 그 후원단체의 주요 활동가인데 대표적 인물이 캘리포니아주에 거주하는 닉 펠드만이다. 그는 장애인 재택보조기관(quality homecare agency)에 근무하는 복지활동가로 트위터 사이트에 ‘Nickwfeldman’이란 계정을 갖고 있으며, 2010년 10월 현재 56명의 팔로어를 두고 123명의 트위터 사용자를 팔로잉하고 있다. 마티 오모토(Marty Omoto)는 PIPCA의 후원단체인 CDCAN의 활동가로 PIPCA의 트위

93) PIPCA는 발달장애(developmental disabilities)아의 부모와 성인 장애우들에게 리더십을 갖도록 훈련시키는 장애인지원단체로서 장애인 스스로 자신의 권익을 보호하기 위해 정부공무원들에게 어떻게 영향력을 행사할 것인지를 교육하는 특별한 프로그램을 운영하고 있다. 이 단체의 프로그램은 20년 전 미네소타주 발달장애 협의회(Minnesota Governor's Council on Developmental Disabilities)에 의해 처음으로 시작되었으며, 지난 20년간 약 15,000여명의 졸업생을 배출한 바 있다 (<http://www.pipcalifornia.org/>, 검색일: 2010. 10. 8). PIPCA의 트위터 계정에는 2010년 10월 현재 140명의 팔로어와 95명의 팔로잉이 등록되어 있다.

터에 많은 글을 남기고 있다. 이들 활동가들의 트위터를 매개로한 활발한 네트워킹은 법안 발의를 강행한 주정부에 상당한 정도의 압력을 행사한 것으로 판단된다.

(그림 5-7)과 (그림 5-8)에서 확인된 바와 같이 아놀드 슈왈츠제네거 주지사도 개인 트위터 계정을 통해 PIPCA 활동가들의 트윗에 일일이 답변해야 할 정도로 PIPCA 활동가들의 트위터를 활용한 이슈 프라이밍이 효과적으로 이루어졌음을 알 수 있다. 이와 유사한 특정 정책 이슈에 대해 국회나 지방의회에서의 입법 과정, 즉 정책결정과정에 구체적으로 영향을 미치려는 사례를 우리나라에서는 쉽게 찾아볼 수 없는 것이 오늘날 미국과 한국의 트위터 사용자들의 현실적 차이랄 수 있다.

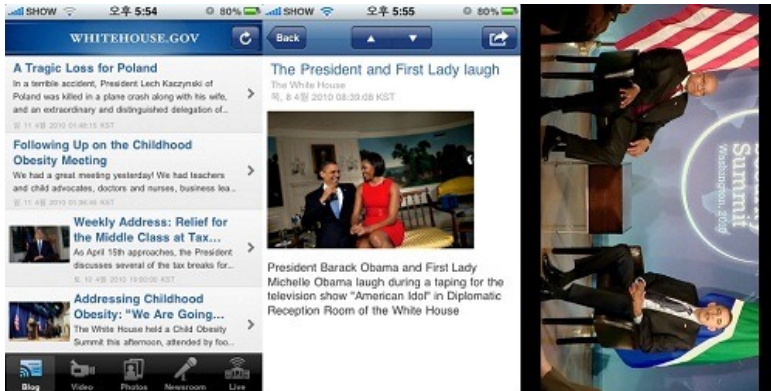
제 3 절 정책집행 단계의 주요 사례들

1. 미국 뉴욕시 빅앱스(Big Apps) 공모전 사례

미국 뉴욕시에서는 올해 2월 빅앱스(Big Apps)라는 공공 어플리케이션 공모전을 열었다. 뉴욕시의 별명인 빅애플(Big Apple)에 착안해 이름붙인 뉴욕시의 빅앱스 공모전은 각급 행정기관에서 가지고 있는 지역공공정보를 온라인에 공개를 하면, 이것을 기반으로 시민들이 활용할 수 있는 어플리케이션을 만드는 공모전 형태로 치러졌다. 개발된 공공 어플리케이션의 저작권은 원작자가 갖고 뉴욕시는 12개월 동안 무료로 배포할 권리를 갖는다. 이번 빅 앱스 공모전에서는 웨이파인더(WayFinder)라고 하는 안드로이드OS용 어플리케이션이 1위를 차지했는데, 이 어플리케이션은 스마트폰의 카메라를 활용하는 증강현실(AR)을 통해 뉴욕시가 공개해놓은 지하철 출입구 위치정보를 기반으로 가장 가까운 지하철 출입구를 찾아주는 어플리케이션이다. 뉴욕시의 빅 앱스 공모전은 우리나라에서 문화체육관광부, 행정안전부, 경기도가 주관해 지난 6월 개최된 제1회 대한민국 앱 공모전에 중요한 모티브를 제공한 바 있다.

2. 미 백악관: The White House

[그림 5-9] 백악관 공식 모바일 앱



오바마 정부가 1월 20일 내놓은 미 백악관의 공식 어플리케이션이다. 뉴스, 사진, 동영상 등 백악관 관련 정보와 백악관 공식 블로그의 포스트를 보여준다. 비슷한 컨셉을 가진 문화광광부의 ‘미니공감’ 어플리케이션이 각종 블로그의 링크를 제공하는 것에 그치는 것과 달리, ‘The White House’ 어플리케이션은 스마트폰에 어울리는 깔끔한 UI를 제공하며, 관련 소식을 이메일에 바로 첨부할 수 있는 기능도 있다. 무엇보다 유용한 기능은 백악관의 공식 행사와 대통령의 브리핑을 실시간 스트리밍으로 제공한다는 점이다. 백악관은 아이폰의 경우에만 별도의 어플리케이션을 제공하고 있으며, 오바마 미 대통령이 즐겨 사용한다는 블랙베리나 안드로이드폰 등 다른 스마트폰용 어플리케이션은 출시하지 않았다. 대신 별도의 백악관 모바일 사이트를 만들어 인터넷을 사용할 수 있는 모든 휴대폰에 대응하고 있다.

3. FBI : Most Wanted

미연방수사국(FBI)가 출시한 수배자 정보 어플리케이션이다. Top 10 수배자와 테러리스트의 사진과 관련 정보를 제공한다. 흉악범들의 무시무시한 얼굴만 있는 것

은 아니다. 미아의 사진과 자세한 정보를 제공해 스마트폰 사용자들이 미아 찾기에 동참하도록 유도하고 있다. 또한 FBI의 트위터, 페이스북, 유튜브 계정을 연결해 보다 다양한 정보를 찾아볼 수 있도록 만들었다. 특히 스마트폰 사용자가 해당 범죄자나 미아의 정보를 찾았을 경우 스마트폰을 통해 가까운 FBI 지국에 제보할 수 있도록 친절하게 안내를 하는 점이 인상 깊다.

[그림 5-10] 미연방수사국 Most Wanted



4. “아이폰으로 제보해주세요”: GORquest

GoRequest는 스마트폰 사용자들이 도로 유실, 쓰레기 불법 투기, 도난 차량, 그래피티 등 주변에서 목격한 불법 현장을 지역 공공기관에 직접 제보할 수 있도록 만들어진 어플리케이션이다. 아이폰으로 찍은 사진을 설명과 함께 가까운 공공기관에 손쉽게 보낼 수 있다. GoRequest는 스마트폰의 카메라와 무선인터넷 접속 기능을 십분 활용해 시민의 자발적인 제보를 이끌어내면서 좋은 평가를 받고 있다. 불법행위 제보에 대한 포상금 제도가 학과라치(학원 불법교습), 카파라치(교통법규 위반) 등 다양한 전문 ‘X과라치’를 양산하며 이슈가 되고 있는 상황에서 국내 공공기관에서도 검토해 볼 만한 좋은 사례가 될 것이다.

[그림 5-11] GOREquest



5. 미 육군: US Army

미 육군이 출시한 어플리케이션은 지금까지 살펴본 국내외 공공기관 어플리케이션 가운데 가장 높은 완성도를 보여준다. 뉴스, 사진, 비디오 등 국방관련 소식을 전달하는 것은 물론, 게임, 무기 정보, 육군 제복 사진, 군가 듣기 등 밀리터리 마니아나 군대에 관심이 있는 사람들이 즐길 수 있는 다양한 콘텐츠를 제공한다. 일방적으

[그림 5-12] 미 육군 모바일 웹 사이트



로 정책을 홍보하는 것이 아니라 사용자들이 즐길 수 있는 다양한 볼거리를 제공한다는 점에서 높게 평가할 만하다. 사용자 인터페이스(UI)의 완성도도 어느 어플리케이션 못지않게 훌륭하다. 다양한 정보를 제공하는 동시에 육군의 딱딱한 이미지를 개선하는 성과도 거둔 것으로 평가된다.

6. 미국질병통제예방센터(@CDCemergency)

미국질병통제예방센터(CDC)는 @CDCemergency라는 기관 ID를 통해 트위터 서비스를 제공하고 있는데 신종플루 연관 정보를 그들을 팔로잉하는 일반 트위터들과 공유하는 한편으로 트위터 서비스를 사용하는 질병전문가들과의 공동연구 또한 트위터를 통해 장려해 나가고 있다. 미국질병통제예방센터는 트위터를 통한 쌍방향 소통을 장려하기 위해 위젯, 모바일, 온라인 비디오, 팟캐스트, eCard, RSS피드, 유튜브, 트위터, 플리커, 소셜 네트워크 쉽스 등 다양한 소셜 미디어 채널에서 공유하는 정보들을 트위터를 통해 추가로 공유함으로써 76만 명 규모의 팔로어를 보유하고 있었다.

제 4 절 정책평가 및 환류 단계의 주요 사례들

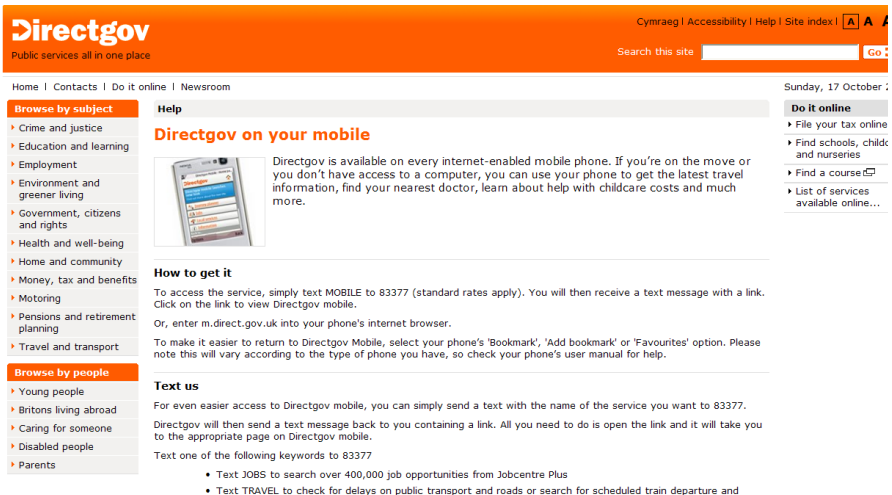
1. 영국정부 사례

최근 영국은 데이비드 카메론(David Cameron) 총리가 집권하면서 디지털 융합기술의 적극적 도입을 통한 정부개혁의 대국민 홍보 및 국민 참여를 유인하는 적극적 정책을 실천에 옮기고 있다. 그러한 영국 보수당 정권의 새로운 시도는 [그림 5-13]과 [그림 5-14]에서 확인되는 바와 같이 영국 총리실(the Prime Minister's Office)의 공식 웹사이트인 'Number10.gov.uk'와 영국 정부의 공공서비스 포털 역할을 하고 있는 'Directgove'(<http://www.direct.gov.uk/en/index.htm>)에 잘 구현되어 있다.

〔그림 5-13〕 ‘Number 10 gov’의 아이폰용 스크린 샷 캡처



〔그림 5-14〕 영국 온라인 공공서비스 웹사이트 ‘Directgov’의 모바일 웹 버전 소개



데이비드 캐머런이 주도하는 영국 보수당 정권에서 내세우는 공공-민간 소통활성화를 위한 4대 원칙은 열린 정보(Open Information), 열린 피드백(Open Feedback), 열

린 대화(Open Conversation), 열린 혁신(Open Innovation)에 앞장선다는 것이다. 영국 총리실은 실제 정책 수혜자가 참여하는 온라인 정책결정프로세스를 구현한다는 목표 아래 온라인 가정폭력방지정책 형성 프로젝트를 추진하는 한편으로 ‘Show Us A Better Way’ 웹사이트를 통해 정보공개 및 활용에 관한 시민의 아이디어를 공유·수렴함으로써 온라인 시민참여를 이끌어 내는 한편으로 정책토론의 활성화를 꾀하고 있다.

2. 미국 백악관의 ‘마이폴리틱스(MyPolitics USA)’ 활용 사례

스마트폰과 SNS 결합형 앱을 개발하는 퍼플포지사가 제작한 스마트폰용 어플리케이션으로 트위터와 페이스북을 연계한 서비스를 제공하고 있다. 퍼플포지사는 이 스마트폰용 앱을 정치인들의 가가호호 방문형 선거운동(door-to-door campaign)을 대체하는 수단으로 개발하여 정치인과 일반시민들에게 제공하고 있는데, 그렇게 함으로써 전통적인 오프라인의 방문형 선거운동에 드는 시간과 선거자금을 절약하는 효과를 거두고 있을 뿐 아니라 정치인과 정치대중 간의 쌍방향 소통(two-ways communication)이 가능해져 보다 긴밀한 연계가 이루어지도록 돕고 있다. 따라서 이러한 어플리케이션에 활용된 아이디어를 정치인이 아닌 정책전문가들이나 행정공무원들의 일상적인 정책수립 및 집행 활동에 적용할 경우 정책과정의 시민참여를 보다 활성화함으로써 참여민주주의를 확대할 수 있을 것이다.

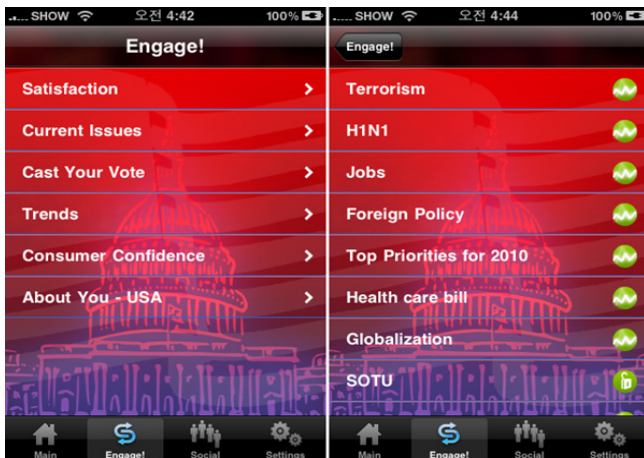
‘마이폴리틱스’ 앱은 현재 영어와 프랑스어 그리고 스페인어로 제작되어 영국, 프랑스, 캐나다, 스페인어권의 아이폰, 아이팟 터치(iPod touch), 아이패드(iPad) 사용자들에게 무료로 제공되고 있다. 최근 업데이트된 2.74버전의 경우 한손만을 사용한 내비게이션에 용이한 사용자 인터페이스가 업데이트되었을 뿐만 아니라 상·하원 의원, 주지사, 시장 및 정치블로거 운영자들의 트윗과 함께 오바마 대통령의 스케줄, 정치 블로그, 정치 뉴스, 정당 및 정치행동위원회(PACs: Political Action Committees)의 트윗, 정당 페이스북 페이지 등에 관한 다양한 정치 정보를 포함하고 있다.

〔그림 5-15〕 ‘마이폴리틱스 USA’의 ‘Social’ 화면



출처: <http://itunes.apple.com/us/app/my-politics-usa/id349168262?mt=8>(검색일: 2010. 10. 15)

〔그림 5-16〕 ‘마이폴리틱스 USA’의 아이폰 스크린샷



출처: <http://itunes.apple.com/us/app/my-politics-usa/id349168262?mt=8>(검색일: 2010. 10. 15)

특히 동 어플리케이션의 가장 큰 특징 중 하나는 [그림 5-15]와 [그림 5-16]에 소개된 ‘소셜(Social)’과 ‘엔게이지(Engage)’ 기능을 통해 기존의 정책생산자 그룹(정치인 혹은 정책전문가)과 정책소비자 그룹 간의 연계를 보다 강화하고 실시간 피드

백 효과를 극대화할 수 있는 방향으로 앱을 디자인함으로써 네트워크 중심의 사용자 친화적인 서비스 환경을 구현하고 있다. [그림 5-16]의 ‘엔게이지’ 스크린 샷을 통해 알 수 있듯이 테러리즘에서부터 건강보험 관련 법안에 이르기까지 쟁점이 되고 있는 다양한 공공정책 분야의 이슈들을 쉽게 파악할 수 있을 뿐만 아니라 특정 이슈에 대해서 실시간 여론조사를 통해 특정 이슈에 대한 정치소비자들의 여론을 파악할 수 있도록 하였다. 이와 같은 ‘Social’ 및 ‘Engage’ 기능은 동 어플리케이션에서 제공되는 모바일 페이스북이나 트위터 서비스를 통해 형성된 사용자 네트워크가 존재하기에 구현 가능한 것이라 할 수 있다.

[그림 5-17] ‘마이폴리틱스 USA’의 아이폰 스크린샷 메인 메뉴



출처: <http://itunes.apple.com/us/app/my-politics-usa/id349168262?mt=8>(검색일: 2010. 10. 15)

‘마이폴리틱스 USA’를 통해 제공되는 정치정보는 [그림 5-17]의 스크린 샷을 통해 알 수 있듯이 연방정부는 물론 주정부와 지방정부에 이르기까지 모든 행정부 조직의 활동에 관한 정보와 함께 정당 및 정치인에 관한 상세한 정보는 물론 주요 언론사의 정치뉴스 까지도 포괄하고 있어 그 활용도가 매우 높다. 특히 [그림 5-18]과 같이 정치인이나 정당에 관한 정보뿐만 아니라 특정 해쉬 태그 정보를 모아 볼 수 있는 형태로 일반 시민들의 정치적 의견도 실시간으로 접할 수 있도록 되어 있다.

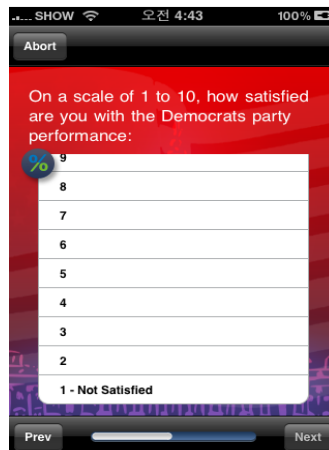
며, 특정 해쉬 태그를 단 메시지와 위치정보를 결합시킴으로써 다양한 오프라인 정치 이벤트로 연결될 가능성을 열어 놓고 있다. 이러한 서비스를 통해 정책공급자의 입장에서 정책이 영향을 미치는 일정 지역 내의 정치적 동향을 파악할 수 있을 뿐 아니라 특정 이슈에 대한 실시간 모니터링도 가능토록 설계되어 있다.

[그림 5-18] ‘마이폴리틱스 USA’의 배치(setting) 및 트위터 메시지 화면



출처: <http://itunes.apple.com/us/app/my-politics-usa/id349168262?mt=8>(검색일: 2010. 10. 15)

[그림 5-19] ‘엔게이지’의 여론조사 스크린 화면



출처: <http://itunes.apple.com/us/app/my-politics-usa/id349168262?mt=8>(검색일: 2010. 10. 15)

동 어플리케이션의 ‘엔게이지’를 통해 제공되는 여론조사 서비스의 경우 (그림 5-19)에서 보는 바와 같은 정당 선호도에 대한 조사뿐만 아니라 특정한 정치적 이슈나 국정 운영상황 전반에 대한 평가에 이르기까지 다양한 유형의 조사가 가능토록 설계되어 있다는 점에서 일반 시민의 정치/행정 활동의 허브 혹은 포털 역할을 충분히 수행할 수 있게 되어 있다.

제5 절 소 결

4장에서 살펴본 국내 사례들과는 달리 해외 사례의 경우 다양한 형태의 정책과정 활용 사례들이 관찰되고 있다. 특히 본 연구에서 주목하고 있는 영국이나 미국의 경우 중앙정부 차원에서 디지털 융합 환경 조성을 강력히 추진하면서 정책 행위자들로 하여금 디지털 융합 기기를 정책과정에 의무적으로 활용토록 권장하고 있다는 점에서 우리 정부의 대응 양식과는 다른 양상을 보인다.⁹⁴⁾ 해외 주요 국가의 이러한 적극적 대응은 정책 소비자인 개별 시민들의 디지털 노마드화에 부응할 수 있도록 정책과정에서의 정부 행위자들 스스로를 디지털 노마드화 시키는 작업으로 이해될 수 있다.

국내 사례들에서 확인된 바와 같이 디지털 융합 환경의 조성에도 불구하고 정책과정의 주요 주체인 정부행위자는 여전히 집합적, 조직적 차원에서 정책과정에 개입한다. 그러나 해외 사례들에서는 집합적, 조직적 차원을 탈피하여 개인적, 개별적 차원에서 정책 생산자로서의 정부 행위자와 정책 소비자로서의 개별 시민들 간에

94) 물론 <첨부 4>에 나타난 바와 같이 해외 주요국 정부의 트위터 활용 현황만으로 판단할 때 팔로어, 팔로잉 수만으로 따졌을 때 해외 주요국 정부 각 부처의 활용도가 <첨부 2>에 제시된 우리나라 정부 각 부처의 트위터 활용도와 크게 다르지 않음을 알 수 있다. 그러나 해외 주요국 정부의 경우 정책과정에서의 트위터 활용이 정부적 차원에서 권장되고 있는 반면, 우리나라의 경우에는 여전히 각 부처 혹은 개별 공무원들의 개별적, 개인적 차원에서의 선택적 활용의 문제로 치부되고 있다는 점에서는 해외 주요국과 다르다.

정책을 둘러싼 상호작용 관계가 형성되는 진정한 의미에서의 복잡계 정책 네트워크 형성이 시도되고 있다.

아울러 해외 사례들에서 확인되는 또 다른 사실은 캘리포니아 주 정부의 IHSS 예산 삭감 사례나 오바마 대통령의 의료개혁 법안 제정 사례에서 드러난 바와 같이 중앙정부 혹은 지방정부의 구체적인 정책 사안들에 대해 정책결정 단계에서 디지털 융합 환경에서의 시민 참여가 매우 실질적이고 구체적인 형태로 이루어지고 있다는 것이다. 소개된 두 사례 모두 스마트폰을 통해 제공되는 모바일 트위터 서비스의 위력이 유감없이 발휘된 것으로 캘리포니아 주정부 사례의 경우에는 시민사회단체와 개별 시민들을 중심으로 한 자발적인 정책 결정과정 참여가 결국에는 주정부의 적극적인 대응을 이끌어 내었다. 그에 반해 의료개혁 법안 제정 사례의 경우에는 반대로 오바마 행정부의 의도적이고 적극적인 디지털 융합 환경의 활용 의지가 개별 시민들의 정책 결정과정 참여를 유도했다는 점에서 대조를 이룬다. 이는 디지털 융합 환경에서의 정책과정에 대한 참여와 개방의 주도권이 정부나 시민사회로부터 동시에 행사될 수 있음을 의미한다.

끝으로 해외사례에서는 정책과정의 전 단계에 걸쳐 디지털 융합 기기의 활용이 비교적 고르게 나타나고 있다는 점을 지적할 수 있다. <첨부 3>의 해외 주요국의 공공 어플리케이션 활용 현황에서 알 수 있듯이 스마트폰용 공공 어플리케이션의 경우 의제설정 단계에서부터 평가·환류 단계에 이르기까지 정책결정과정의 전 단계에 고루 활용되고 있음을 알 수 있다. 특히 정책과정 중 정책집행 단계에서 다양한 종류의 공공 어플리케이션이 활용되고 있는 부분은 우리나라의 경우와 유사한 점으로 지적될 수 있다. 그러나 우리나라의 경우 정책결정 단계에서의 디지털 융합 기기 활용 사례를 찾아보기 어려웠던 반면 해외 사례의 경우 정책결정 단계까지도 고르게 활용된 사례들을 쉽게 찾아볼 수 있다는 점에서 해외 주요국에서의 디지털 융합 기기 활용이 훨씬 활발함을 알 수 있다.

제 6 장 기타 사례 분석

제 1 절 DEMOS@WORK 프로젝트⁹⁵⁾

‘DEMOS@WORK 프로젝트’는 기존 정보통신기술에 기반을 둔 전자적 참여활동과 현실에서 수행되고 있는 전자정부의 여러 가지 도구를 하나로 통합함으로써 유럽연합 내의 모든 국가에 영향을 미치는 이슈들에 대해 선출직 대표(elected representatives)와 시민사회 구성원 간의 토론을 활성화하는데 목적을 두고 있다. 현재 DEMOS@WORK 프로젝트에서 시험프로젝트로 추진 중인 정책분야는 금연정책 관련 분야인데 금연 정책 관련 정책결정과정에 시민들의 적극적 참여를 이끌어 내는 한편으로 시민들에게 제공되는 금연정책 서비스의 질을 높이고 나아가 의회의원들의 업무수행을 활성화하여 시민들 사이에서 의회 활동에 대한 이해를 증진하는데 근본적 목적을 두고 있다. 동 프로젝트에서 무료로 다운로드 받을 수 있는 플랫폼은 지역적/국가적 차원의 선출직 대표들과 유럽의회 그리고 시민 간의 대화를 증진하는데 기여한다. 프로젝트가 제공하는 플랫폼은 선출직 대표들로 하여금 세만틱 웹에 기반을 둔 사용자 인터페이스(user-interface)를 사용하여 정책이슈에 대한 시민의 참여를 이끌어낼 수 있게 할 뿐만 아니라 동료 의원들과의 협력과 의사소통을 가능하게 하는 안정된 모바일 환경을 만들어 시험해 봄으로써 구현된다. ‘DEMOS@WORK’는 발전된 정보통신기술을 활용하여 정책결정과정에 공중의 접근을 허용함으로써 대표성 있고 투

95) DEMOS(Delphi Mediation Online System)@WORK 프로젝트에 관한 모든 내용은 동 프로젝트의 공식 웹사이트인 <http://www.demosatwork.org/index.htm>의 내용과 2009년 1월 12일 작성된 동 프로젝트의 시행 결과 보고서인 “D3.2 DEMOS@WORK Basic Platform Deployment Result” (<http://www.demosatwork.org/deliverables/D3.2%20-%20Alpha%20Version%20Trials%20Results.pdf>, 검색일: 2010. 9. 18)를 참고하였음을 밝혀 둔다.

명한 거버넌스를 증진시킬 혁신적인 웹 2.0 포털의 하나라 할 수 있다. 동 프로젝트에서 제안된 기술 플랫폼은 이미 유럽연합의 지원을 받아 국제적으로 인정받은 2개의 오픈소스 플랫폼⁹⁶⁾의 설정을 통해 가능하다.

현재 ‘DEMOS@WORK’ 프로젝트는 리투아니아 의회와 스페인 카탈로니아 지방 의회에 의해 시험적으로 수행되고 있는데 프로젝트에서 제공하는 소프트웨어를 다운로드 받아 구동시킴으로써 의원들은 시민들에 의해 수집되어 시스템에 의해 가공된 입법 정보를 받아볼 수 있으며, 시민들은 동 플랫폼을 통해 현재 논쟁중인 정책 이슈를 파악하여 그 이슈와 관련된 각종의 합법적 정보(의원과 전문가들이 내놓는 견해와 해석)에 접근할 수 있으며 선택된 이슈에 대한 그들의 견해를 보일 수 있을 것이다.

‘DEMOS@WORK’는 유럽연합내 주요 이슈에 대한 선출직 대표와 시민사회 간의 논의를 활성화할 목적으로 입안된 2007년 전자참여 요청(the 2007 eParticipation call)에 의거 재정적 지원을 받는 프로젝트로 프로젝트 컨소시움에 참가한 주체는 GFI 인포마티카(GFI Informatica), 거브투유(Gov2u), 사이틀(ScytI), 아테네 국립대학, 리투아니아 의회, 카탈로니아 의회이다.

‘DEMOS@WORK’ 프로젝트의 시험프로젝트는 ‘Gov2DemoSS’와 ‘eRepresentative’라는 기존 두 가지 웹 어플리케이션을 연결, 통합하여 구성한 ‘DEMOS@WORK’ 기초 플랫폼에 의해 이루어졌는데 프로젝트 컨소시움은 이 플랫폼을 9개월에 걸쳐 완성한 후 4개월에 걸쳐 시범 사용하여 사용자들로부터 피드백을 받아 플랫폼의 장단점을 파악하는 방식으로 시험프로젝트를 진행했다. 시험프로젝트는 크게 4개의 작업패키지(WP: Work Package)로 나뉘어 총 21개월 간 진행되었는데 ‘알파 버전’의 시험 소프트웨어에 대한 시범은 3번 작업패키지(WP3)에 의해 이루어졌다.

‘알파 버전’ 소프트웨어의 시범활용에 참가한 두 그룹은 각각 의회 관련 참가그룹과 시민그룹으로 나뉘는데 <표 6-1>에서 보는 바와 같이 의회 관련 그룹은 카탈로

96) 여기서 언급된 2개의 오픈소스 플랫폼은 ‘eRepresentative’와 ‘Gov2DemOSS’를 말한다.

니아 지방의회 의원, 리투아니아 의회 의원, 유럽의회 의원, 카탈로니아 및 리투아니아 공중보건정책 관계 공무원, 카탈로니아 및 리투아니아 의회 운영 담당자들로 구성되며, 시민그룹은 카탈로니아 시민, 리투아니아 시민, 시민 및 기업 단체 및 조직, 공중보건 분야의 의사, 컨설턴트 및 전문가, 관련 연구자, NGO 회원, 담배회사·식당·술집의 대표로 구성되었다.

〈표 6-1〉 ‘DEMOS@WORK’ 프로젝트의 참가 구성원 현황

의회 관련 그룹	시민 그룹
카탈로니아 지방의회 의원, 리투아니아 의회 의원, 유럽의회 의원, 카탈로니아 및 리투아니아 공중보건정책 관계 공무원, 카탈로니아 및 리투아니아 의회 운영 담당자	카탈로니아 시민, 리투아니아 시민, 시민 및 기업 단체 및 조직, 공중보건 분야의 의사, 컨설턴트 및 전문가, 관련 연구자, NGO 회원, 담배회사·식당·술집의 대표

출처: “D3.2 DEMOS@WORK Basic Platform Deployment Result”, 2009년 1월 12일
<http://www.demosatwork.org/deliverables/D3.2%20-%20Alpha%20Version%20Trials%20Results.pdf>, 검색일: 2010. 9. 18).

시험프로젝트 개시 이후 9개월 까지 기초 버전의 소프트웨어 개발이 완료되어 각 의회 관계자들이 사용법을 의원들에게 숙지시킨 상태에서 진행되었으며, 기초버전의 활용시범에 참가한 시민그룹 참가자는 각 의회 의원 및 시범 참관자들의 승인을 받아 제한된 인원내 한해 이메일을 통해 초청하는 방식으로 이루어 졌다. 활용 시범에 참가한 구성원은 〈표 6-1〉과 같다.

리투아니아 의회(SEIMAS)에서 이루어진 활용 시범은 먼저 2008년 12월 23일 리투아니아 정보통신부 관계자들이 참가한 워크숍과 2008년 12월 30일, 2009년 1월 5일 7일에 개최된 의회 외부 관계자들이 참가한 개별 워크숍을 거친 후 실시되었다. 시범은 리투아니아 의회 관련 그룹이 공공장소에서의 흡연을 금지하는 법률안을 제안하여 관련 상임위원회(보건위원회: Committee on Health Affairs)에 안전이 상정된 상황에서 의원 간 찬반 논쟁이 가열된 상황에서 이를 ‘DEMOS@WORK’ 포털에 올려 공청회를 통해 시민의 의견을 반영하는 상황을 가정하여 진행되었다. 카탈로니아

의회의 경우 기존 공공장소 흡연 규정에 대한 수정 여론과 관련하여 공공장소 흡연 금지법이 직장흡연으로부터 보호를 받게 하는지와 식당과 술집 종업원들의 흡연 노출 문제에 대한 논쟁이 이루어지는 상황을 가정하였다. 리투아니아 의회의 경우와 마찬가지로 카탈로니아 의회의 활용 시범에서도 시범을 위한 사전작업이 철저히 이루어졌으며, 시범에 참가하는 시민그룹도 사전에 엄선되었다. 시민 참가자의 경우 시민참가용 포털 서비스인 ‘DemosCitizen’을 통해서만 논쟁에 대한 참가가 이루어질 수 있도록 제한하였으며, 시민참가자 모두 ‘DemosCitizen’에 등록을 마쳐야 시범 프로젝트에 참가할 수 있었다. 구체적인 활용 시범은 <표 6-2>와 같은 내용과 일정으로 진행되었다.

<표 6-2> 카탈로니아 의회 ‘DEMOS@WORK’ 활용 시범 일정

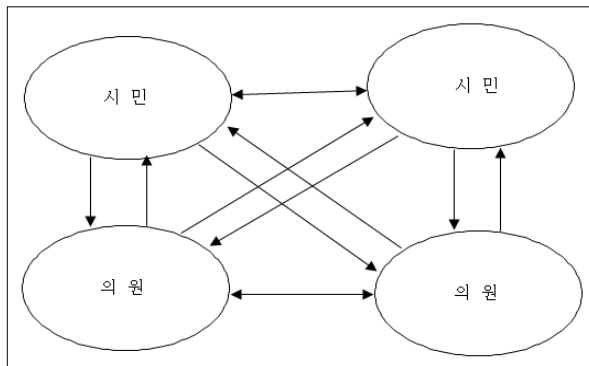
활용 내역	시범 활용 일자	비고
① DemosCitizen 관리자에 의해 활용시범 시민참가자 계정 생성 ② 관리자 2개 참여과정 개설 ③ 관리자 새로운 뉴스기사 작성 게시함 ④ 관리자 관련 링크 연결함 ⑤ 관리자가 아젠다 항목을 만들어 이를 승인함	2008. 12. 15	자가 등록이 아닌 관리자에 의한 강제등록의 방식으로 사용자 등록 관리
① 사용자 프로필 업데이트 완료 ② ‘DemosCitizen’ 관리자 관련 서류 첨부 위해 참여과정 조정 ③ 사용자 포럼 게시판 토론 주제 읽고 답글 남기기 시작 ④ 사용자 관리자가 토론 진행을 위해 업로드한 문건을 열어 읽기 시작함 ⑤ 사용자 관리자가 작성, 게시한 뉴스기사 읽기 시작함 ⑥ 사용자 제공된 링크 연결 시도하기 시작함	2008. 12. 19	

활용시범을 마친 후 사용자들로부터 피드백을 받은 결과, 시범을 통해 경험한 정책결정과정 참여 방식에 대해 사용자의 88%가 중간 수준 이상의 관심을 보였으며, 12%만이 관심이 없다고 응답했다. 사용해본 포털에 대해서는 75%가 관심을 보였으

며, 58%가 포털 사용이 비교적 쉬웠다고 답했다. 포털에서 제공된 서비스 중 가장 좋은 서비스는 활발한 논쟁 참여가 가능했던 포럼이었다고 사용자의 73%가 답했으며, 사용자의 62%가 포털에서 제공된 콘텐츠보다 활발한 참여방식 때문에 포털 서비스를 다시 이용할 의사가 있다고 답했다.

‘DEMOS@WORK’ 프로젝트에서 의원과 시민 간 관계 패턴은 [그림 6-1]에서 보는 바와 같이 다양한 형태로 시도되고 있다. 먼저 시민↔시민 관계에서는 시민들 간에 서로 상대의 의견을 리뷰하거나 코멘트를 다는 방식으로 관계 형성이 이루어졌다. 시민→의원 간 관계는 논의된 이슈에 대한 피드백과 의견이 전달되는 형태로 이루어졌다. 의원→시민 관계에서는 논의될 이슈를 제공하고 그에 대한 시민의 의견에 대해 반응하는 방식으로 이루어졌다. 의원↔의원 관계의 경우 법률 제정 과정에서 끊임없이 상호작용하는 방식으로 관계가 형성되었다.

[그림 6-1] ‘DEMOS@WORK’ 프로젝트에서 의원과 시민 간 관계 패턴



제2절 융합 환경에서의 기업 의사결정 활용 사례

미국 NBC 방송은 2010년 4월 소셜 미디어 기업인 웹페인트(Wetpaint) 사장 벤 엘로위츠(Ben Elowitz)에게 의뢰하여 <표 6-3>과 같이 세계 10대 우수 트위터 활용 기업을 선정한 바 있다. 소셜 미디어 분야 전문가의 주관적 판단에 의존한 방법이긴

하지만 벤 엘로위즈 사장이 선정한 10대 우수기업의 공통점은 모두 트위터를 자사 제품의 홍보나 판매보다는 고객과의 관계유지를 통한 네트워크 형성에 초점을 맞추었다는 점이다. 그만큼 트위터가 갖고 있는 네트워크 분야에서의 활용도가 높다는 사실을 말해준다. 트위터를 기업 비즈니스에 활용하는 민간기업들 대부분이 트위터를 통해 깊이 있는 고객과의 관계 형성을 추구하는 대신 지극히 간단하고 의례적인 상품 홍보나 기업 이미지 관리에 활용해 온 반면 트위터를 통해 실질적인 마케팅 효과나 기업 이미지 개선 효과를 거둔 10대 기업들은 모두 고객과의 진지한 관계 형성에 주안을 두어 트위터를 운영해 왔다는 것이다. 이런 사실은 트위터를 단순한 개인이나 기관 혹은 조직의 이미지를 홍보하거나 기관의 정책을 일방적으로 홍보하는 수단으로만 활용하고 있는 다수의 공공기관 트위터 사용자들에게 많은 교훈을 던져주고 있다. 이런 기업들에서 이루어지는 조직 내 혹은 조직 간 의사소통 및 의사결정 방식의 변화를 파악하여 정부의 정책과정에 과감히 접목해 보는 시도들이 필요하다.

〈표 6-3〉 미국 NBC 선정 10대 우수 트위터 기업

기업명	사업분야	트위터 계정	팔로잉	팔로워
델(Dell)	컴퓨터 생산	www.dell.com/twitter @DellOutlet	35	1,568,075
홀푸드 마켓(Whole Foods)	식품 유통업	@WholeFoods	578,820	1,823,708
자니(Zany)	신발유통	twitter.zappos.com	383,452	1,745,940
젯블루(JetBlue)		@JetBlue	114,916	1,596,845
컴캐스트(Comcast)	케이블TV 방송	@Comcast	95	2,874
뉴욕타임즈 (New York Times)	언론	@NyTimes	181	2,684,106
사우스웨스트 항공 (Southwest Airline)	여객운송	@SOUTHWESTAIR	9,634	1,056,703
스타벅스(Starbucks)	음식 서비스	@StArBuCkS	80,807	1,087,339
코닥(Kodak)	필름 제조업	@kodakcb	27,536	25,720
홈디포(Home Depot)	사무기기 유통업	@homedepot	25,834	26,842

출처: http://www.cnbc.com/id/36421561/The_Top_10_Companies_on_Twitter, 검색일: 2010. 10. 7

제3절 소 결

‘DEMOS@WORK’ 프로젝트의 사례는 디지털 융합 환경에서의 정책결정과정 참여 사례와는 직접적인 관련이 없는 경우임에도 불구하고 동 프로젝트의 문제의식이 향후 시범에서의 성과를 바탕으로 프로젝트를 본격적으로 발전시켜 나가는 과정에서 디지털 융합 기기의 활용과 맞물렸을 때 정책결정과정에서의 실질적이고도 구체적인 영향을 가져올 수 있다는 점에서 본 연구에 시사하는 바가 적지 않다. 먼저 동 프로젝트에 참가하는 다양한 구성원들과 그들 간의 관계 패턴이 디지털 융합 환경에서 보편화된 복잡계 네트워크에서의 관계 패턴과 유사한 형태를 지니고 있음을 알 수 있다. 물론 동 시범 프로젝트가 웹 2.0 기반 기술에 주로 의존하고 있어 개인용 컴퓨터를 통해 포털 서비스의 형태로 제공된다는 점에서 디지털 융합 환경에서 나타나는 동시성, 이동성, 개별성의 특징들이 제대로 발현되지 못한 측면들이 있음은 부정할 수 없는 사실이다. 그러나 동 프로젝트에서 활용된 포털 중심의 플랫폼 형식을 스마트폰용 애플리케이션 형태로 개발하여 적용할 경우 디지털 융합 환경의 구성요소들이 모두 구비된 가운데 구체적인 정책 이슈들에 대해 정책과정의 전 단계에서 디지털 노마드화 된 개별 시민의 실질적인 참여가 보장되었을 때 정책과정에 획기적인 변화를 가져올 수 있다는 점에서 중요한 의미를 지닌다. 따라서 ‘DEMOS@WORK’의 사례는 국내 사례 분석에서 드러난 디지털 융합 환경에서의 정책결정과정 변화의 내용적 측면을 어떻게 보완할 수 있을 것인가에 대한 문제 해결의 실마리를 제공하는 좋은 사례라 할 수 있을 것이다. 마찬가지로 매우 제한된 사례들로 한정되고 또 구체적인 사례분석이 제대로 이루어지지 않은 경우이긴 하지만 해외 주요 기업들에서 고객과의 소통기제로 디지털 융합기기를 적극 활용한다는 사실 또한 정책 고객과의 소통을 활성화하기 위해 우리나라 공공기관들이 디지털 융합 환경을 어떻게 활용해야 할 것인지를 잘 보여준다.

제 7 장 융합 환경에서의 정책참여 활성화를 위한 정책 제언

정책과정이 처해 있는 환경 변화, 즉 디지털 융합 환경 하에서의 정책과정 수행에 대응하여 정책 네트워크의 이동성(mobility)은 정책 행위자들의 개별성, 정책행위자 간 관계의 상호작용성, 커뮤니케이션의 동시성을 강화하는 요소로서 디지털 융합 환경 하에서의 신속하고 효율적인 정책결정에 없어서는 안 될 필수 요소이다. 디지털 융합 환경에서 이러한 이동성의 증대는 정책결정과정에서 다음과 같은 긍정적 영향을 미친다. 첫째, 정책결정과정의 이동성 증대는 정책의 생비자인 국민의 정책과정 참여를 활발하게 함으로써 올바른 행정문화의 혁신을 가능케 한다. 즉, 정책결정과정의 이동성 증대로 개별적, 상호작용적, 수평적, 동시적 커뮤니케이션 환경이 구현됨으로써 정책결정 네트워크 내의 수평적 조직 문화와 정책 현장 중심의 정책결정체계를 구축할 수 있게 된다. 셋째, 정책 네트워크에 직접 참여하는 내부 구성원들과 해당 정책의 소비자인 동시에 정책결정과정에 영향을 미치기도 하는 일반 국민들과의 상시적인 협업 시스템 구축으로 최적화된 상태에서의 정책결정이 가능해진다. 넷째, 정책 네트워크 내외부의 비정형 정보의 연결성을 극대화하여 정책자 산화를 촉진함으로써 정책결정방식을 보다 효율화 할 수 있다. 다섯째, 증대된 이동성에 기반을 둔 현장 중심의 정책 대안에 대한 분석과 선택으로 정책 고객의 니즈(needs)에 기반을 둔 맞춤 대응을 통해 정책고객의 만족도를 높이고 따라서 정책에 대한 국민의 순응을 확보할 수 있다.

스마트폰의 이동성 증대가 가져온 이러한 디지털 융합 환경의 혁명적 변화가 정치영역에서 더 많은 시도와 진정한 변화로 이어지도록 하기 위해서는 현실 정치에서 제도적 개선과 발전이 이러한 변화에 상응해야 한다. 아무리 모바일 웹2.0 혁명이 온라인과 오프라인의 경계를 허물면서 광범위한 변화를 낳더라도 현실에서 법·

제도적 변화와 인프라가 뒷받침되지 않고 또 시민의 정치참여를 이끌어 내는 다양한 콘텐츠가 제공되지 않는다면 시민들의 정치참여 확대와 같은 민주주의 발전은 요원할 수밖에 없다.⁹⁷⁾

디지털 융합 환경에서 정책 네트워크의 이동성 증대가 가져오는 긍정적인 효과에도 불구하고 디지털 융합 환경이 제대로 갖추어지지 않은 현재의 정책 환경을 개선하기 위해서는 다음과 같은 개선 사항들이 우선 해결될 필요가 있을 것이다.

1. 디지털 융합 환경에서의 인터넷 생태계의 개방적 구조 유지

디지털 융합 환경의 중심축을 구성하는 인터넷 생태계는 복잡계 이론의 시각에서 보았을 때 새로운 커뮤니케이션 서비스가 진입할 수 있는 장벽이 낮기 때문에 누구나 쉽게 새로운 서비스 개발을 시도하게 됨으로써 끊임없는 서비스의 혁신이 이루어지고 있다. 특히 웹 2.0으로 대표되는 개방적인 웹 플랫폼 환경은 인터넷을 통한 서비스 제공 방식 자체를 변경시킴으로써 전례 없는 혁신적인 커뮤니케이션 환경을 구축할 수 있었다. 즉 인터넷 생태계가 구성요소들 간의 지속적인 상호작용을 통해 역동적인 진화를 계속할 수 있었던 것은 바로 인터넷이 갖는 그러한 혁신성에 기인한 것이라고 할 수 있다. 따라서 인터넷 생태계가 복잡계적 속성을 지속적으로 유지하면서 혁신을 계속해 나가기 위해서는 인터넷 생태계의 열린 구조를 그대로 유지해 줄 필요가 있다. 이런 의미에서 인터넷 생태계의 열린 구조를 유지하는데 영향을 미칠 수 있는 어떤 형태의 제도적 규제들을 마련함에 있어 보다 신중한 접근이 요망된다(이동훈·정영덕 2007, 21).

상황이 이러함에도 불구하고 최근 우리 정부는 디지털 융합 환경에서 이루어지는 커뮤니케이션 자체를 이념적 시각에서 보려는 경향을 강하게 드러내고 있다. 물론 정부가 주장하는 바와 같이 디지털 융합 환경에서 절제되지 않고 무책임한 정보의 소통이나 커뮤니케이션이 타인의 사회적 권리를 제약하거나 불필요한 국민 여론의

97) <http://sisun.tistory.com/457>, 검색일: 2010. 10. 8.

분열을 가중시켜 전체적으로 볼 때 국익에 해가 되는 경우도 없지 않다. 하지만 그렇다고 해서 인터넷 생태계의 개방적 구조를 이런 저런 규제를 통해 일사분란하게 통제하려는 정부의 의도는 시대적 흐름이라 할 수 있는 디지털 융합 환경의 도래를 오히려 억제하는 역기능을 초래할 수 있다는 점에서 문제가 있다. 통제를 해야 할 부분은 통제를 해야 하겠지만 자칫 그런 통제와 규제가 일률적인 잣대로 적용되어 다수의 디지털 노마드들이 이동을 포기하고 정주하게 만들어서는 안 될 것이다. 불필요한 규제는 풀되 반드시 필요한 규제는 최소화하는 대신 규제를 위해 필요한 시장과 시민사회에 대한 모니터링(monitoring) 기능을 제도적으로 강화함으로써 시민들이 개인적인 표현의 자유를 침해 받는다는 느낌을 갖지 않게 하면서도 디지털 융합 환경에서 초래될 수 있는 반사회적 행태에 대해서는 객관적이고도 엄정한 규제와 처벌이 가능토록 시스템화할 필요가 있다.

2. 디지털 융합 환경에 의한 변화에 대응하고 변화를 주도하기 위한 종합적인 관리 및 감독 기관 설치

각종 디지털 융합 기기의 발달에 따라 조성된 융합 환경에서는 융합기기가 가져다 준 강화된 이동성과 커뮤니케이션의 복잡성, 상호작용성, 동시성 증대로 인해 유통되는 정보의 양과 노드 간 관계 맺음의 빈도가 혁명적으로 증가할 가능성이 높다. 따라서 그러한 정보량의 증가는 복잡계 네트워크 환경에서 긍정적 혹은 부정적 되먹임으로 네트워크에 다시 영향을 미칠 수 있다. 따라서 가능한 긍정적 되먹임이 유지될 수 있도록 변화된 디지털 환경에서 이루어지는 커뮤니케이션 네트워크를 관리, 감독할 종합적인 행정시스템의 구축이 요구된다.

본 연구의 국내외 사례분석을 통해 최근의 선거나 정책결정과정 혹은 사회문제의 공중의제화와 관련하여 각종 모바일 SNS에 의해 촉발된 거대한 힘의 실체를 확인할 수 있었다. 때로는 그러한 힘이 부정적으로 영향을 미쳐 오히려 사회적 문제를 양산하는 사례도 빈발하고 있다. 특히, 페이스북, 트위터 등 해외 SNS기업의 국내 서비스 확장으로 국내 싸이월드나 미투데이 등의 모바일 SNS, 마이크로 블로깅 서

비스 기업들의 기업 활동이 위축될 가능성이 높아지는 등 해외 서비스 기업의 진출에 따라 국내 기업들이 수직 계열화 되어버리는 현상이 발생할 수 있다. 이럴 경우 국가적 차원의 정책과 관련된 공공성 확보에 문제가 생길 수도 있는 바 이에 대한 대책이 필요하다.

따라서 디지털 융합 환경에서 대두될 것으로 예상되는 이러한 문제점들을 보완하기 위해서는 공익성을 갖춘 공공영역의 전문기관을 통해 디지털 융합 환경에서 유통되는 각종 커뮤니케이션 콘텐츠를 필터링/모니터링해 줄 필요가 있다. 공공영역에서의 이러한 필터링/모니터링 역량 강화를 위해서는 무엇보다 먼저 전문적 역량을 구비한 별도의 기관/부서를 설립할 필요가 있으며 그와 아울러 필터링/모니터링에 필요한 관련 규정을 법제화하는 노력을 경주할 필요가 있다.

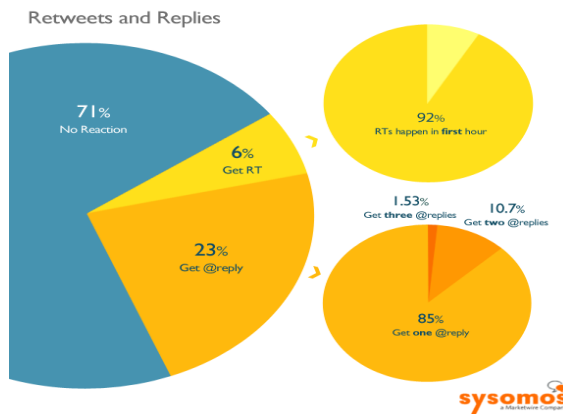
3. 마이크로 블로깅(트위터) 서비스의 문제점과 개선방향

4장에서의 국내 사례분석을 통해 살펴본 바와 같이 우리나라의 경우 디지털 융합 환경이 초기적인 수준에서 형성된 상태여서 아직은 융합 환경에서의 커뮤니케이션 양식의 변화가 정책결정과정의 실질적 변화를 가져오지는 못한 상태이다. 다시 말해 트위터와 같은 마이크로 블로깅 서비스가 널리 활용되고 있고 스마트폰 사용이 빠른 속도로 확대되고 있지만 정작 그러한 디지털 융합 서비스 플랫폼이 정책결정 과정에의 참여를 가능케 하는 내용을 담고 있지 못하다는 것이다. 앞서의 사례 분석에서 확인된 바와 같이 우리나라의 경우 미국이나 영국 등 선진국들과는 달리 디지털 융합 환경에서의 정책결정과정 변화가 주로 의제설정 단계나 정책의 집행 및 평가·환류 단계에 집중되고 있고 그 경우들에서도 실질적인 정책과정에의 영향 보다는 구색 갖추기 식의 형식적인 측면이 많은 것이 사실이다. 따라서 정작 정책결정 단계와 관련된 디지털 융합 서비스의 활용 사례는 찾아보기 힘든 상황이다. 그런 까닭에 일부에서는 우리나라의 경우 아직은 디지털 융합 환경에서 정책결정과정의 유의미한 변화를 기대하는 것은 무리라는 주장이 제기되기도 한다.

대표적인 경우가 트위터 서비스의 활용 현황과 관련된 것이다. 트위터 서비스 상

에서 트윗 혹은 리트윗 되는 대부분의 내용들이 일반적인 모바일 SNS가 그렇듯이 개인적인 목적보다는 사회적인 관계망 형성을 위해 쓰이고 있음은 부정할 수 없는 사실이다. 그러나 트위터 서비스가 갖고 있는 콘텐츠 전달방식의 제한성으로 인해 정치인이나 행정공무원, 행정기관에 의해 활용되는 트위터 서비스 대부분이 별 다른 내용이나 큰 의미를 부여할 수 없는 의사소통에 머물고 있다. 트위터를 통해 트윗 혹은 리트윗 되는 내용들에 대한 수신자들의 반응을 분석해 보면 트위터 서비스가 지닌 그러한 문제점을 보다 분명히 파악해 볼 수 있다.

[그림 7-1] 트위터서비스의 트윗 및 리트윗

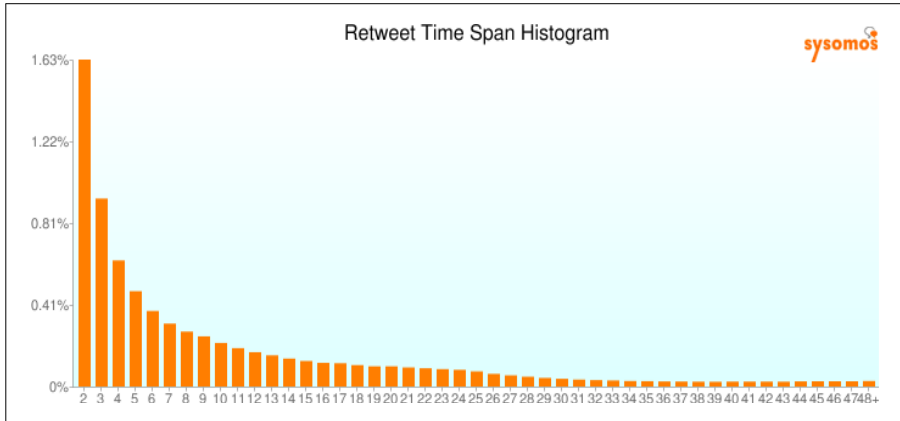


출처: <http://sysomos.com>

[그림 7-1]과 [그림 7-2]는 트위터 서비스를 통해 트윗된 메시지의 29%만이 회신되거나 리트윗되고 나머지 71%의 메시지는 어떤 상대의 반응도 이끌어 내지 않는다. 이는 그만큼 트위터 서비스를 통해 전달되는 메시지의 내용이 빈약함을 의미한다. 트윗된 메시지에 대해 한 차례 응답하는 경우의 비율이 85%인데 반해 2~3차례 회신이 거듭되는 경우는 약 11%에 불과한 점을 보아도 트위터 서비스를 통해 활발한 논의구조가 형성되는 것은 아님을 쉽게 알 수 있다. [그림 7-2]에서 보바와 같이 2시간 이내에 리트윗 되는 트위터 메시지가 전체 메시지의 1.63%에 불과

하다는 사실도 이에 대한 좋은 증거이다. 트위터 서비스는 기본적으로 140자라는 매우 한정된 표현수단을 지닌 커뮤니케이션 툴이라 할 수 있다.

[그림 7-2] 시간대별 리트윗 현황



출처: <http://sysomos.com>

따라서 트위터를 통해 정책문제와 같은 복잡한 문제에 대한 숙의(deliberation)가 가능할 것인지에 대해 회의적 시각을 갖고 있는 사람들도 많다. 트위터가 정책과정에서 참여와 개방을 이끌어 내는 유용한 수단이 되고 실질적인 정책 대안에 대한 탐색과 결정에 의미 있는 영향을 미치기 위해서는 트위터 역시 다음(Daum)의 아고라(Agora)와 같이 담론적 수준에서의 논의가 가능한 공간으로 변신할 필요가 있다. 따라서 트위터 서비스의 기본적인 간결성을 해치지 않는 범위 안에서 가능한 보조적인 확장된 의사소통의 장치를 마련하는 노력이 필요하다. 이런 점에서 최근 속속 등장하고 있는 트위터 기반의 다양한 매쉬업(mashup) 서비스들 가운데 ‘트윗보드(TweetBoard)’와 같은 어플리케이션 기능은 그 좋은 예가 될 수 있을 것이다. 트윗보드는 트위터의 계정을 통해 사용할 수 있는 서비스로 웹 사이트 상에 마이크로 포럼 형태의 어플리케이션 기능을 제공함으로써 트위터의 투윗(tweet)을 다중(threaded conversation) 뷰의 포맷으로 바꾸어 마치 게시판과 같은 기능을 수행한다. 결국 트

위터에 이러한 부가 기능들이 추가되면 트위터 서비스를 통해 주고 받을 수 있는 정보의 질과 양이 풍부해 질 수 있는 것이고 정책결정과 관련된 풍부한 정책적 논쟁이 트위터 서비스를 통해서도 가능해 질 가능성이 있을 것이다.

트위터는 단순함에서 오는 이용의 편리성과 접근에 대한 용이성, 그리고 트위터 간의 활발한 네트워킹에 의해 무한 확장이 가능하다는 서비스의 이점으로 인해 폭발적 수요를 경험하고 있다. 따라서 공공영역에서도 트위터가 지닌 이러한 장점을 적극 활용하여 공공정책의 공급자와 수요자 간에 존재해 왔던 간극을 극복해 나갈 필요가 있다.⁹⁸⁾ 앞서 살펴본 오바마 대통령의 의료개혁법안 추진 과정에서 트위터를 통한 긍정적 여론 형성의 노력이 법안 통과에 큰 역할을 한 사례를 통해 알 수 있듯이 트위터 서비스가 지닌 내용의 단순성과 빈약함도 활용하는 방법에 따라 긍정적인 효과를 거둘 가능성이 충분하다. 우리나라의 경우 트위터나 미투데이 등 마이크로 블로깅 활용 사례는 많으나 주로 정치인들의 홍보 수단으로 이용되고 있다.

〈첨부 2〉의 자료를 통해 확인되는 바와 같이 공공기관의 경우, 각종 마이크로 블로깅 계정을 갖고는 있으나 대부분이 개점휴업 상태이거나 매우 단순한 형태의 정보 제공 및 정부정책 홍보 수단으로만 활용되고 있는 실정이다. 공공기관의 마이크로 블로깅 서비스 활용 패턴을 분석해 보면 배추값 파동과 같은 사회적 이슈들이 부상할 경우에만 공공기관의 활용 빈도가 증가할 뿐 평소에는 마이크로 블로깅 서비스 활용이 거의 없는 상황이라 할 수 있다. 이는 트위터 등 마이크로 블로깅 서비스가 지닌 속보성과 정보의 확산성에 대한 공공기관의 관심 부족으로 인해 정책도구

98) 일반적으로 거버넌스나 정책 네트워크 개념의 등장으로 인해 공공정책의 공급자와 소비자 간에 존재해 온 벽이 허물어지고 있다고 믿겨져 왔으며, 인터넷 기술의 발전이 그러한 현상을 더욱 활발하게 만들고 있다고 여겨진다. 웹 2.0 기술의 확산 보급이 참여, 공유, 개방의 정신 아래 공공정책의 소비자를 수동적인 정책의 수용자에서 정책결정과정에의 직간접적인 참여를 통해 정책의 소비자인 동시에 생산자로 전환시켜 나가고 있음은 사실이나 고도의 전문적 지식을 요하는 분야에서는 여전히 정책의 공급자와 소비자 간에 존재해온 위계적인 관계에 입각한 간극은 존재하고 있다고 보아야 할 것이다. 따라서 실시간 서비스가 가능한 모바일 환경에서의 트위터 활용은 그 간극을 메우는 데 결정적인 역할을 수행할 가능성이 높다.

로서 충분한 활용 가능성을 지닌 서비스를 제대로 활용하지 못하는 행정편의주의적 발상의 결과이다.

공공기관과는 달리 기업에서는 이미 트위터를 고객에게 제품을 파는 직접 판매 채널로 적극 활용하고 있을 뿐 아니라 즉각적이고 세심한 보살핌을 제공하는 고객 서비스에 활용되기도 한다. 아울러 기업의 경우 트위터를 고객 데이터를 얻는 효율적인 채널로 사용하기도 한다. 미국의 ‘마이폴리틱스 USA’ 사례에서 살펴 본 것처럼 스마트폰에 트위터 연계 서비스가 제공되고 위치기반기술(LBS)와 결합하여 트위터 사용자 간의 연계성이 더 강화될 경우 특정 이슈와 관련하여 번개모임과 같은 지리적으로 인접한 오프라인 상의 트위터 커뮤니티의 형성이나 회합이 가능하며 그런 경우 트위터 서비스가 지닌 140자의 내용적 한계를 극복하고 보다 활발한 정책 과정에의 참여가 가능해 질 수 있다.

공공정책 담당자의 트위터 서비스 활용이 일상화되어 그가 맡은 정책 업무에 관심을 갖는 정책 고객들이 트위터의 팔로어로 관리되고 있는 경우, 특정 정책 사안에 대한 정책고객의 다양한 의견이 필요할 경우 위치기반정보를 활용하여 지리적으로 이동 가능한 팔로어를 확인하여 번개모임 형식의 긴급정책포럼을 개최할 수도 있고, 반대로 정책집행과정에서 팔로어로 등록된 정책고객들의 위치정보를 확인하여 시간적 제약 없이 수시로 수행중인 정책에 대한 평가와 환류를 받을 수도 있을 것이다. 트위터와 같은 마이크로 블로깅 서비스가 지닌 단문 메시지 중심의 내용적 한계성은 그러한 서비스와 연동되는 다른 서비스의 활용을 통해 어렵지 않게 보완될 수 있는 것이므로 마이크로 블로깅 서비스의 정책과정 활용에 부정적인 시각에서 제기되고 있는 문제점은 현실적인 지적이라 할 수 없다.

4. 스마트폰 사용 활성화 및 공공 어플리케이션 개발 관련 정책제언

가. 정책과정에의 실질적인 참여가 가능한 스마트폰용 공공 앱 개발 노력 지속
스마트폰용 공공 어플리케이션 활용에 관한 국내 사례 분석에서 드러난 바와 같이 현재 우리 정부에서 개발, 제공 중인 스마트폰용 공공 어플리케이션은 대부분이

정책 집행 과정에서 단순한 행정 정보를 제공하거나 정책의 평가·환류 과정에서 민원성 제보를 받는 수준에서 활용되고 있다. 이러한 낮은 수준의 활용도는 결국 정부가 개발하여 공급하고 있는 공공 어플리케이션 자체가 지닌 내용적인 한계에 기인한 것으로 현재와 같은 스마트폰용 공공 어플리케이션 개발 전략을 고수할 경우, 스마트폰용 공공 어플리케이션의 정책과정 활용도는 개선될 수 없을 것이며, 스마트폰은 단지 개인용 컴퓨터를 대신하여 정보를 전달해 주는 단순한 기능만을 수행하게 될 것이다. 그와 같이 단순한 기능만을 수행하는 디지털 융합기기가 정책결정 과정의 근본적 변화를 이끌어 낼 것을 기대할 수는 없을 것이다. 따라서 정말 우리 정부가 디지털 노마드화 된 개별 시민들의 정책결정과정 참여를 활성화 하는 방향에서 스마트폰용 공공 어플리케이션 개발을 지향한다면 지금과 같은 공공 서비스 제공 위주의 개발 정책에서 방향을 전환하여 시민의 적극적 참여를 가능하게 하는 상호작용성이 극대화된 형태의 공공 어플리케이션 개발에 주력해야 할 것이다.

정책소비자들의 참여를 이끌어 낼 수 있는 상호작용적인 공공 어플리케이션의 전형적인 사례는 앞서 해외 사례에서 살펴본 바와 같이 미국 백악관에서 활용 중인 ‘마이폴리틱스 USA’이다. 사례 분석에서 설명한 바와 같이 ‘마이폴리틱스 USA’의 경우 ‘소셜’ 기능과 ‘엔게이지’ 기능을 통해 실시간으로 정책소비자와 생산자 간, 정책 소비자와 소비자 간 연계가 가능한 인터페이스를 구현하고 있다. 트위터나 페이스북과 연동된 어플리케이션이므로 언제든지 정책담당자로서 공중의제에 대한 시민들의 여론 동향을 트윗 메시지를 통해 확인할 수 있고 긴급한 특정 이슈에 대해서는 실시간 여론조사를 통해 네트워크로 연결된 정책소비자들의 여론을 수렴하여 정책에 반영할 수 있다. 물론 현재 미국에서 활용되고 있는 ‘마이폴리틱스 USA’의 경우 정책과정보다는 선거와 같은 정치과정에서의 활용도가 더 높은 것은 사실이나 동 어플리케이션이 지닌 문제의식을 확장할 경우 훨씬 정책과정에서의 활용도가 높은 공공 어플리케이션의 개발도 얼마든지 가능할 것이다.

앞의 사례 분석에서 기타 사례의 하나로 소개한 바 있는 ‘DEMOS@WORK’ 프로젝트의 경우 비록 포털의 형식으로 제공되는 웹 2.0 서비스여서 이동성과 동시성이

구현되지 못한 측면이 있긴 하지만 동 프로젝트가 추구하고 있는 개방성이나 상호작용성을 우리의 공공 어플리케이션 개발 과정에 적용할 경우 실질적으로 정책결정 과정의 민주성과 정책에 대한 시민의 순응성을 강화할 수 있는 계기를 마련할 수 있을 것이다. ‘DEMOS@WORK’ 프로젝트는 형식적인 측면에 치우쳐 있는 우리나라 스마트폰용 공공 어플리케이션 개발이 지향해야할 콘텐츠 육성의 방향을 암시하고 있는 것이다.

나. 다양한 종류의 단말기나 플랫폼에서 사용 가능토록 전자정부 서비스의 표준화 및 호환성 증대

국내 사례 분석의 결과에서 드러난 바와 같이 우리나라에서는 현재 공급되고 있는 공공 어플리케이션의 경우 특정 운영체제에만 탑재 가능한 어플리케이션 위주로 개발이 진행되고 있어 실제 다른 스마트폰 운영체제를 사용하는 정책 소비자들에게는 무용지물이 되고 있다. 최근 행정안전부가 ‘전자정부 서비스 호환성 지침’을 개정해 그간 모바일 어플리케이션 중심으로 제공되어오던 서비스 제공방식을 ‘모바일 웹 방식’으로 통일함으로써 플랫폼에 관계없이 어떤 종류의 모바일 단말기에서도 자유롭게 전자정부 서비스를 이용할 수 있게 했다는 점은 이런 측면에서 바람직한 정책 방향이라 할 수 있다. 하지만 정부의 그러한 지침 마련에도 불구하고 여전히 개발되었거나 개발 중에 있는 다양한 공공 어플리케이션들이 호환성의 문제를 갖고 있다는 점에서 향후의 개발 과정에서 보다 다양한 단말기나 플랫폼에서 사용 가능토록 서비스를 표준화하고 호환성을 증대시키려는 노력이 지속되어야 할 것이다.⁹⁹⁾

미국 등 해외 선진국의 경우 이미 오래 전에 ‘N 스크린’ 전략을 세워 TV, 태블릿 PC, 스마트폰 등 다양한 디지털 미디어 기기들에서 모두 호환될 수 있는 콘텐츠 제작에 심혈을 기울이고 있었다는 사실을 반면교사로 삼아야 할 것이다. 우리나라의 경우에는 아직도 스마트폰과 방송 등 기기별로 콘텐츠 제작 지원 정책이 따로 놓고

99) 한겨레 2010년 6월 23일자, <http://www.hani.co.kr/arti/economy/it/427184.html>, 검색일: 2010. 10. 1.

있다는 점에서 여전히 디지털 융합 환경의 전개 방향과 맞지 않는 부분이 있다. 기기와 통신기술은 ‘N 스크린’에 발맞춰 변해 나가고 있는 반면 콘텐츠는 오히려 그러한 변화에 제대로 부응하지 못하는 현실에 처해 있는 것이다.¹⁰⁰⁾ 따라서 이런 측면에서 디지털 융합 환경의 표준화 문제에 지속적으로 관심을 기울여야 할 것이다.

다. 스마트 워크 시스템의 문제의식 전환 필요

장소와 시간의 제약 없이 원격근무가 가능한 스마트 워크는 이미 유럽, 미국, 일본 등 주요 국가의 민간 기업이나 공공기관에서 새로운 형태의 업무시스템으로 정착되어 가면서 큰 효과를 나타내고 있다.¹⁰¹⁾ 우리 정부도 IT 기술을 활용한 원격근무가 교통, 환경 등 각종 사회문제를 해결하는 대안이 될 수 있다는 판단 아래¹⁰²⁾ 전국

100) 미국 최대 케이블방송 사업자인 컴캐스트의 경우 TV용 콘텐츠를 인터넷을 통해 동시에 제공하는 팹캐스트 서비스로 150억 건을 상회하는 누적 콘텐츠다운 건수를 기록하는 한편 주문형비디오(VOD) 서비스 매출이 2009년 대비 100% 이상 폭발적으로 증가하는 성장세를 나타내고 있다. 우리나라의 경우, 삼성전자와 LG전자 등 일부 기업에서 스마트폰용 응용 어플리케이션을 TV를 통해서 구동할 수 있도록 하는 관련 기술 및 서비스 개발에 착수하였지만 초보적 수준에 그치고 있다(파이낸셜 뉴스, 2009년 9월 1일자).

101) 영국 British Telecom(BT)의 경우, 직원 9만2000여 명 중에 85%가 스마트워크 기술을 기반으로 한 재택근무, 원격근무, 출퇴근 자율제 등에 참여하고 있다. BT에 따르면, 재택근무로 인해 오히려 기존보다 병가율이 63% 감소했고, 산후휴가 복귀율은 99%에 달했다. 탄력적인 고용여건이 제공되면서 전체 고용인원도 늘었다. 또한 사무실 공간 감소에 따른 업무공간을 자산화함으로써 2006년까지 9억5000만 달러에 달하는 비용을 절감했다. 일본 정부도 원격근무 인원을 올해 전체 취업자 대비 20% 이상 책정하고, 원격근무 도입촉진을 위한 세제방안까지 마련했다. IT 기술을 활용한 원격근무가 교통, 환경 등 각종 사회현안 등을 해소할 수 있다는 판단에서다. 네덜란드는 전체 사업체의 절반에 가까운 49%가 원격근무제를 도입, 이미 스마트워크가 일상화된 곳이 됐다(디지털 타임스 2010년 7월 20일자, http://www.dt.co.kr/contents.html?article_no=2010072102010351693002, 검색일: 2010. 10. 2).

102) 행정안전부에 따르면 2015년까지 전체 노동인구 중 30%(약 800만명)가 스마트워크 시스템으로 일할 경우, 수도권 근로자는 90분의 출퇴근 시간이 절감되고, 연간 111만톤의 탄소배출량과 1조 6천억원의 교통비용이 감소될 것으로 전망된다(동아일보

의 주요 지역에 재택근무, 원격회의 등을 대행할 공공형, 민간형 스마트워크 센터를 개설, 개인이나 공무원들이 활용토록 하는 스마트워크 모델을 개발 중에 있다.¹⁰³⁾ 우리나라에서는 주로 IT의 하드웨어적, 기기적인 측면으로만 스마트 워크 문제를 접근하고 있으나 스마트 워크의 핵심으로 실제로 스마트 워크를 가능하게 하는 것은 소프트웨어와 서비스 환경이라 할 수 있다. 따라서 그러한 소프트웨어와 서비스 환경을 제대로 만들어 활용하는 것이 스마트 워크의 핵심 경쟁력이라 할 수 있다.¹⁰⁴⁾

스마트 워크를 단순히 교통, 환경 문제의 대안으로서가 아니라 디지털 융합 환경에서 정책행위자로서의 정부행위자들이 디지털 융합기기의 도움을 받아 정책소비자인 시민들과 생활 속에서보다 밀접히 상호작용하는 정책결정 시스템을 정착시킬 수 있는 건설적인 대안으로 확대시켜 나갈 필요가 있다.

라. 스마트폰 어플리케이션 개발 활성화를 위한 공공 정보 공개 정책 강화

정보화를 기반으로 하는 전자정부구축 노력이 전개되면서 우리나라의 경우 각종 행정정보의 디지털화가 급속히 진행된 반면 디지털화된 정보의 민간 개방 및 공유는 제대로 이루어지지 않아 2009년 12월 경기도 버스정보 공개와 관련된 경기도와 민간 간의 분쟁, 2010년 2월 주유소 가격정보 공개와 관련된 민관간의 갈등이 발생하는 등 최근 공공정보를 활용한 모바일 서비스의 공공기관 차단으로 언론 등의 비난이 증가해 왔다.

EU, 미국, 호주 등 주요 선진국들은 공공정보의 높은 경제적 가치를 인식하고 오

7월 21일자, <http://news.donga.com/3/all/20100721/30014357/1>, 검색일: 2010. 10. 2).

103) 2010년 10월 10일 행정안전부는 2010년 10월 중으로 약 9억 2천만원의 예산을 투입해 성남 KT지사에 약 25석, 도봉구청에 약 24석 규모의 스마트워크 센터를 구축, 운영할 계획임을 밝힌 바 있다. 행정안전부에 따르면 이번 스마트워크센터 시범사업이 성공적으로 마무리될 경우 2015년까지 500개의 스마트워크센터를 구축함으로써 공무원의 30%가 재택근무할 수 있도록 할 계획이다(전자신문 2010년 10월 11일자, http://www.etnews.co.kr/news/detail.html?mc=m_015_00001&id=201010080071, 검색일: 2010. 10. 11).

104) <http://smarterplanet.co.kr/archives/3050>, 검색일: 2010. 10. 10.

래 전부터 다양한 개방 및 활용정책을 경쟁적으로 추진해 오고 있다. 미국의 경우, 이미 1996년에 정보자유법을 마련하여 공공정보의 민간 개방 및 공유를 위한 법적 근거를 마련한 데 이어 2009년 5월에는 정부주도의 공공정보포털인 Data.gov를 개설하여 스마트폰 사용 활성화에 따른 공공정보 공개 요구 확대에 대응하고 있다. 영국의 경우에도 이미 2005년부터 공공정보 재활용 규칙을 제정하고 이를 바탕으로 2010년 1월에는 Data.gov.uk를 개설하여 공공정보 활용에 박차를 가하고 있다. 호주의 경우에는 2009년 범정부 정보공개에 관한 지침을 별도로 마련한데 이어 2009년 9월 Data.australia.gov.au를 개설, 운영하고 있다.

우리나라의 경우에도 비록 주요 선진국에 비해 조금 늦긴 하지만 디지털 융합 환경 도래에 따른 공공정보 공개의 중요성을 인지하고 2010년 3월 9일 행정안전부 정보자원정책과, 문화부 디지털콘텐츠산업과 및 저작권산업과, 방송통신위원회 인터넷정책과의 3개 기관 합동으로 ‘공공정보 민간 활용 촉진 종합계획’을 수립, 발표한 바 있다. 동 계획에는 공공정보에 대한 원스톱서비스를 제공하는 ‘민간 활용 지원센터’를 설치하고, 국가정보화기본법 등 공공정보의 제공 및 활용을 위한 관련 제도를 정비하며, 공공정보에 대한 품질관리 기준을 마련하는 한편으로 공공 데이터베이스에 대한 데이터 오류측정과 개선을 지원하는 등의 적극적인 지원책이 담겨 있다.¹⁰⁵⁾ 한국정보화진흥원 산하에 공공정보 활용 지원센터를 설립하여 ‘공공정보 목록 서비스’를 제공하고 있는데, 결국 공공정보 목록으로 제공되고 있는 것은 ‘국가지식포털(<http://www.knowledge.go.kr>)’을 통해 기왕에 제공되고 있던 공공정보 목록서비스와 연결된 정보들이다.¹⁰⁶⁾ 과연 기왕에 존재했던 국가지식포털의 공공정보 목록서비스를 웹상에 연결하는 것으로 스마트폰용 공공 어플리케이션 개발을 위한 공공정보

105) 이와 관련된 보다 자세한 내용은 행정안전부 자원정책과에서 2010년 3월 10일 작성한 ‘공공정보 민간활용 촉진 종합계획’을 참고하기 바란다
(<http://www.mopas.go.kr/gpms/ns/mogaha/user/userlayout/bulletin/userBtView.action?userBtBean.ctxCd=1012&userBtBean.ctxType=21010002&userBtBean.bbsSeq=1017659>, 검색일: 2010. 9. 25).

106) <http://www.knowledge.go.kr/jsp/pissc/publicInfo.jsp>, 검색일: 2010. 10. 10.

공개의 참다운 노력으로 볼 수 있는가 하는 점이 의문으로 남는다.

마. 장기적으로 관 주도에서 민간 주도로 공공 어플리케이션 개발의 방향 전환
스마트폰의 보급 확대와 더불어 공공기관들에게는 그러한 스마트폰의 보급 확대에 부응하여 어떻게 스마트폰 앱에 대한 공공적 수요에 신속히 대응할 것인가 하는 점과 과연 스마트폰용 어플리케이션을 공공기관 스스로가 직접 제공해야 할 필요가 있는가 하는 점이 고민거리가 되고 있다. 스마트폰을 공공기관 스스로가 개발할 경우 아이폰용, 윈도우용, 안드로이드용, 기타 스마트폰 운영체제(OS: 심비안, 바다 등)용 등 운영체제별로 각각 개발 비용이 발생하고 보급을 위해 공공기관 자체의 별도 홍보 및 마케팅 전담조직을 구성해야 하며 보급된 단말에 대한 막대한 유지보수 비용이 든다는 점에서 많은 문제점을 안고 있다. 따라서 어떻게 하면 저비용으로 시민 모두에게 공평하게 서비스를 제공할 수 있는가 하는 점이 스마트폰 보급 확대에 따른 공공기관의 고민거리로 자리 잡고 있다.

무엇보다 먼저 기술적 한계나 비용 면에서 공공기관의 자체적인 어플리케이션 제작은 그리 좋은 방법이라 할 수 없다. 공공기관 자체 개발 어플리케이션 역시 결국에는 그러한 기술을 보유하고 있는 민간업체와의 수의계약을 통해 개발되고 있다는 점에서 가능한 공공기관의 직접적인 개발 참여는 줄일수록 더 효과적이라 할 수 있을 것이다. 다만 공공기관의 입장에서는 민간 개발자들이 공익성을 살린 어플리케이션 개발을 통해 충분한 수익구조를 가질 수 있도록 정확하고 유용한 원천 데이터 및 정보를 수집하여 관리하고 이를 과감하게 민간 개발자들에게 공개하는 전향적인 자세를 갖출 필요가 있다. 즉 공공기관 스스로가 직접 서비스를 개발하여 제공하기 보다는 서비스 이용환경 조성에 집중하는 것이 더 바람직한 전략이라 할 수 있는 것이다.

현재 정부기관에서 제공하고 있는 스마트폰용 어플리케이션들은 대부분 정부정책에 대한 일방적인 홍보나 기존 기관별 홈페이지를 통해 제공해 오던 기관 관련 업무 정보나 간단한 민원 서비스를 제공하는 것이 전부이다. 특히 중앙 부처의 주요 정부기관들은 정부정책의 홍보에 스마트폰용 어플리케이션을 이용하고 있는데 대표적인 사례가 4대강 살리기 추진 본부의 ‘행복 4강’, 관세청의 ‘스마트 FTA’, 문화

관광체육부의 ‘미니공감’이다. 문제는 이런 정부기관들이 아이폰 앱스토어를 통해 제공하고 있는 공공 어플리케이션에 대한 인터넷 사용자들의 반응이 대부분 부정적이라는 점이다. ‘행복 4강’의 경우 소비자 별점 평가에서 5개 만점에 1.5개, ‘미니공감’의 경우 2개이며, ‘스마트FTA’의 경우 사용자의 무관심으로 별점 평가를 한 사용자가 5명에 불과한 실정이다.¹⁰⁷⁾ 이와 같이 정부기관에서 개발해서 제공하고 있는 공공 어플리케이션이 홀대받고 있는 이유는 공공 어플리케이션 개발이 관 주도로 이루어질 경우 이미 경쟁체제를 통해 너무도 새롭고 다양한 어플리케이션에 노출된 정책 소비자들이 관이 주도하여 개발한 공공 어플리케이션에 니즈를 느끼지 못한다는 것이다.

따라서 심한 경우, 일부에서는 정부 주도의 공공 어플리케이션 개발이 과연 필요한 것인지 근본적인 의문을 제기하는 경우도 있다. 그들의 주장에 따르면 현재 정부에서 개발, 공급하고 있는 어플리케이션들은 플랫폼 종속적인 한계를 갖고 있어 공공기관들이 생각하는 정보와 공공기관을 이용하는 민간이 필요로 하는 정보 간에 격차가 있을 수밖에 없다는 것이다. 따라서 정부와 민간 간에 존재하는 이러한 공공 어플리케이션을 둘러싼 인식의 간극을 메우기 위해서는 스마트폰 사용이 보다 일반화되는 시점에서 공공 어플리케이션 개발의 주도권을 관에서 민간으로 이관시킬 필요가 있다.

물론 공공 어플리케이션 개발에 있어 관에서 민간으로의 주도권 이양에 앞서 민간 주도의 공공 어플리케이션 개발이 활성화 되도록 OPEN API를 지향하는 방향에

107) 그렇다고 해서 모든 공공 어플리케이션이 사용자들로부터 외면받는 것은 아니다. 경기도의 경우 2010년 5월 22일 경기관광공사 및 경기디지털콘텐츠진흥원과 공동으로 개발하여 출시한 아이폰용 공공 어플리케이션인 ‘경기투어’가 출시 나흘만인 5월 26일 여행 관련 무료 어플리케이션 1위를 기록한 바 있다. 경기도가 제공하는 또 다른 공공 어플리케이션인 ‘경기교통정보’의 경우에도 2010년 5월 23일 하루 동안 총 2만 5,456 여건의 다운로드 폭증으로 인해 서버가 다운되는 사태를 맞기도 했다(http://gnews.gg.go.kr/news/news_detail.asp?number=201005271754439443C052&s_code=C052, 검색일:2010. 9. 26).

서의 공공기관의 전면적인 정보공개 노력과 함께 지나친 중복 및 난개발을 막기 위한 정부 자체의 개발 가이드라인 설정이 선행될 필요가 있을 것이다. 이런 측면에서 최근 정부가 결정한 정보공개에 있어 플랫폼을 타지 않는 웹표준 스마트폰용 폴브라우징 홈페이지를 제공하는 것은 올바른 정책 방향이라 할 수 있을 것이다.¹⁰⁸⁾

5. 디지털 매체에 대한 비수용자들의 정책과정 소외 최소화

전통적인 정보매체나 초기 단계의 인터넷 환경에서의 ‘정보격차(digital divide)’와 관련된 내용들은 ‘가진 자(the haves)’와 ‘가지지 못한 자(the have-nots)’의 단순한 이분법적 구분의 시각에서 접근할 수 있었다. 그런 까닭에 그러한 ‘정보격차’를 해결하는 방법 또한 간단했다. 경제적 · 지리적 · 신체적 여건의 열악함으로 인해 정보매체에 대한 접근 능력이 저열한 수용자들에게 정보매체와의 접근이 가능토록 배려하기만 하면 되는 것이었다. 즉 정보공급자의 입장에서 정보 소외 계층이 정보매체에 접근할 기회를 늘려 그들에게 전달되는 정보의 양을 확대하기만 하면 해결되는 것이었다.

그러나 다양한 형태로 발전을 거듭하고 있는 디지털 융합 환경에서는 다양한 디지털 정보매체를 통해 정보의 수용자 스스로가 정보를 생산하고 공급하는 활동에 폭넓게 참여할 수 있는 정보생비자(information prosumers)의 입장에 놓이게 되는 까닭에 그러한 전통적인 혹은 웹 기술 발전 초기의 ‘정보격차’에 대한 한정적 시각으로는 문제를 해결하기 어려운 실정이다. 따라서 디지털 융합 환경에서의 미디어 액세스 개념은 기존의 ‘가진 자(the haves)’와 ‘가지지 못한 자(the have-nots)’로 구분되는 이분법적 시각이 아닌 “새로운 강조점을 지닌 분류체계로 재조정”될 필요가 있다(정애리 2005, 294).

108) 이런 주장에 대해서는 <http://web2log.com/entry/공공기관용-앱스-그-방향은>, 검색일: 2010. 10. 7와(주민영, “공공기관 아이폰 앱, 누가누가 잘하나,” 블로터닷넷 2010년 4월 7일자, <http://www.bloter.net/archives/28827>), 검색일: 2010. 10. 7 등을 참고하기 바란다.

특히 디지털 융합 환경에서 정책결정과정에 정책 소비자인 개별 시민들이 디지털 노마드화 되어 참여가 보다 활발해 질 경우 ‘가진 자(the haves)’와 ‘가지지 못한 자(the have-nots)’ 간의 격차가 갖는 의미는 정보에 대한 접근 가능성의 여부 이상의 의미를 지닌 심각한 격차로 확대될 가능성이 높다. 정책이란 것이 궁극적으로는 정치적 권력관계를 표상하는 것이기에 정보에 대한 접근 가능성 여부가 권력 배분의 관계로까지 확대될 수 있다는 것이다. 따라서 디지털 융합 환경에서의 개별 시민의 정책결정과정 참여 확대가 전자민주주의의 확대로 이어지기 위해서는 디지털 융합 환경에서의 ‘정보 격차’를 줄여 나가려는 적극적 노력이 더욱 필요하다.

제 8 장 결 론

트위터와 같은 마이크로 블로깅 기술과 스마트폰으로 대표되는 디지털 융합기술의 발전은 개별 시민의 디지털 노마드화를 가속화 시킨다. 디지털 노마드의 출현은 정책행위자들 간의 소통에 필요한 시간적 지체를 극복, 동시성을 구현함으로써 웹 1.0~2.0 기술의 발전을 통해 구현된 개방·공유·참여의 외연을 보다 확대하기에 이른다. 이처럼 새롭게 형성된 디지털 융합 환경은 정책결정과정의 주체를 의회와 행정관료 중심의 공식적 행위자에서 디지털 노마드화된 개별 시민으로 바꾸어 가고 있다. 특히 정책결정과정의 여러 단계 중 정책의제 설정 단계에서 그러한 현상은 더욱 보편화된 형태로 나타나고 있다. 트위터와 스마트폰 서비스를 통해 정치인과 시민, 행정 관료와 시민, 시민과 시민 간의 활발한 정책소통이 이루어지고 있으며 그러한 현상은 국내는 물론 해외의 여러 사례들에서도 쉽게 확인되고 있다.

그러나 디지털 융합 환경에서 정책결정과정의 이러한 긍정적 변화에도 불구하고 융합 환경의 지속적인 발달이 반드시 정책결정과정의 전개 양상을 긍정적인 형태로 이끌 것으로만 볼 수 없다. 본 논문의 사례분석에서 확인된 바와 같이 우리나라를 비롯한 각국 정부들이 앞 다투어 디지털 융합기술을 정책결정과정에 적용하려 노력하고 있고, 나아가 국내외의 지방자치단체들 또한 독자적으로 디지털 융합 환경에 부합하는 방향으로 정책결정과정의 패턴 변화를 추구하고 있음에도 불구하고 여전히 그러한 노력들은 단순한 정책의제의 설정이나 정부정책에 대한 홍보 혹은 단순한 환류 단계에만 주로 활용되고 있을 뿐이다. 정책과정의 핵심이라 할 정책의 형성, 결정, 집행 단계는 디지털 융합 환경 하에서도 여전히 전통적 정책행위자들(입법전문가 및 행정관료)의 절대적 영향권에 놓여 있다. 디지털 노마드로서의 비공식적 참여자의 역할은 여전히 정책과정 중 의제설정과 평가·환류라는 제한된 영역으로 한정되어 있을 뿐이다. 정책결정 및 정책집행의 주요 과정은 여전히 하나의 불

랙박스로 공식적 참여자의 수준, 즉 이른바 철의 삼각(iron triangle)이라 불리는 핵심적인 정책결정 집단들에 맡겨져 있다.

뿐만 아니라 가장 보편화된 디지털 융합기술의 하나인 트위터의 경우, 그것을 정책과정 특히 의제설정 과정에 활용하는 것이 다른 소통수단과 비교했을 때 실질적으로 얼마나 효과가 있는지는 여전히 의문으로 남는다. 140자로 한정된 짧은 메시지로 보아 전문적인 지식의 소통을 필요로 하는 정책결정과정의 요구를 담아낼 수 없을 것이기에 정책결정과정의 근본적 변화를 추동해 내는데 한계가 있을 것이란 지적은 그런 면에서 일견 타당하다. 특히 이성보다는 감성이 지배하는 한국사회의 정치문화적 속성을 고려할 때 트위터가 합리적인 정책소통의 유용한 도구로 기능할 것인지에 대해서는 더 많은 논의가 필요할 것으로 여겨진다.

스마트폰 또한 이동성의 극대화와 다양한 정치적, 행정적 차원의 어플리케이션 개발을 통해 정책결정과정에 긍정적 영향을 미칠 것이란 다수의 분석에도 불구하고 디지털 융합 환경 하에서 더욱 심각하게 나타나는 디지털 디바이드(digital divide)나 사생활 보호(privacy)의 문제 등을 여전히 노정하고 있다는 점에서 보다 조심스러운 학문적 접근이 요망된다 할 것이다.

참 고 문 헌

- 강슬기(2010), “Web상에 펼쳐지는 또다른 세계 소셜미디어” 『기계산업』통권 394호, 112~114쪽.
- 고상민 · 황보환 · 지용구(2010), “소셜 네트워크서비스와 온라인 사회적 자본: 한국과 중국 사례를 중심으로” 『한국전자거래학회지』 15권 1호, 103~118쪽.
- 공영일(2010), “스마트폰의 함의와 시사점” 『정보통신정책』 22권 4호, 1~22쪽.
- 국지요재(저), 박보람(역)(2009), “트위터에 의한 지역교류 ‘인터넷과 현실을 연결하는 소셜 미디어’” 『지역정보화』 58호, 8~31쪽.
- 권오철 · 김주성 · 이창건 · 하은용(2009), “안드로이드 모바일 플랫폼에서의 사용자 인터페이스 자동 전환 기술의 개발” 한국정보과학회 가을 학술발표논문집, 436~440쪽.
- 김기영 · 강동호. “개방형 모바일 환경에서 스마트폰 보안기술.” 『정보보호학회지』 19(5), 2009, 21~28쪽.
- 김민식 · 정현준(2009), “스마트폰의 Wi-Fi 적용에 대한 시사점” 『정보통신정책』 21권 8호, 42~46쪽.
- 김영훈(2009), “신종 웹서비스 트위터 괄목할만한 미디어로 등장” 『신문과 방송』 2009년 6월호, 한국언론재단, 160-162.
- 김용학(2005), 『인터넷 시대의 사회적 위험』, 정보통신정책연구원 메가트랜드 시리즈, 정보통신정책연구원.
- 김종재(1986), 『의사결정의 분석』 서울: 한국경제신문사.
- 김현 · 백미정(2010), “소셜 네트워크 서비스의 유형별 분류에 따른 웹 인터페이스 연구” 『한국디자인문화학회지』 16권 1호, 80~93쪽.
- 다이아몬드 하버드 비즈니스(편)(1998), 『복잡계 경제학I』 서울: 평범사.

- 류춘렬(2004), “컨버전스와 사회변동” 『디지털 컨버전스』 유재천 외(저). 서울: 커뮤니케이션북스, 2004.
- 명승환 · 최영훈 · 허철준(2007), “정보기술이 정책결정과정에 미치는 영향: 주요 광역자치단체 공무원의 인식 변화를 중심으로” 『한국행정학보』 41권 4호, 153 ~ 175쪽.
- 민병원(2006), “불확실성 속의 질서: 복잡계이론과 국제정치학.” 『한국정치학회보』 40권 1호, 201 ~ 221쪽.
- 민준기 · 장수형 · 조성배(2010), “모바일 소셜 네트워크 서비스를 위한 사용자 컨텍스트의 확률추론” 『정보과학회논문지』 16권 3호, 361 ~ 365쪽.
- 박용규(2010), “마케팅 Tool로서의 트위터, 사용자 심리를 읽어라,”
<http://www.ad.co.kr/journal/column/show.do?ukey=109823>, (검색일: 2010. 10. 9).
- 박주연(2010), “융합 환경에서 미디어 산업의 패러다임 변화에 따른 미디어 공급자와 이용자의 변화 연구” 『커뮤니케이션학 연구』 18권 1호, 89 ~ 113쪽.
- 방송통신위원회(2010). “스마트 모바일 강국 실현을 위한 무선인터넷 활성화 종합계획”, 방송통신위원회.
- 삼성경제연구소(2010), “스마트폰이 열어가는 미래” 『CEO Information』 제741호.
- 설진아(2009), “소셜 미디어(Social Media)의 진화양상과 사회적 영향,” 2009년 한국언론정보학회 가을정기학술대회 발표논문집, 235 ~ 257쪽.
- 성백균(2008), “스마트폰에서 사용자 상태추론을 위한 지능형 에이전트” 『한국정보기술학회 논문지』 6권 1호, 57 ~ 63쪽.
- 심혜련(2010), “디지털 노마드와 유비쿼터스: 영화 <본 시리즈>를 중심으로,”
http://scrc.chonbuk.ac.kr/bbs/data/6_090204094944.pdf, (검색일: 2010. 6. 21).
- 심홍진 · 황유선(2010), “마이크로 블로깅(micro-blogging) 이용동기에 관한 연구: 트위터(twitter)를 중심으로” 『한국방송학보』 24권 2호, 192 ~ 232쪽.
- 안재민(2010), “미국 및 국내 트위터 이용 현황” 『정보통신정책』 21권 20호, 60 ~ 66쪽.
- 우지숙(2010), “커뮤니케이션이 정책이해에 미치는 영향: 미디어 이용 및 토론 참여

- 를 중심으로” 『행정논총』 47권 2호, 313~335쪽.
- 윤영수 · 채승병(2006), 『복잡계개론』 서울: 삼성경제연구소.
- 윤탈일 · 심재철(2003), “인터넷 웹사이트의 의제설정 효과” 『한국언론학보』 47권 6호, 194~219쪽.
- 이동훈 · 정영덕(2007), 『디지털 커뮤니케이션 융합과 포털의 차세대 미디어전략 분석』, 한국방송영상산업진흥원.
- 이상윤 · 이환구 · 김우식 · 이재호 · 김선자(2004), “스마트폰 운영체제 개발 동향” 『전자통신동향분석』 19권 6호, 181~187쪽.
- 이성규(2009), 『또 하나의 세계를 여는 트위터, 140자의 매직』 서울: 책으로 보는 세상.
- 이용경(2004), “네트워크의 진화”, SBS 서울디지털포럼(편), 『세계 디지털 리더들이 말하는 제3의 디지털 혁명, 컨버전스의 최전선』 서울: 미래 M&B, 113~121쪽.
- 이원태 · 차재권 · 홍순식(2008), 『웹2.0시대 의사결정방식의 변화와 정책적 대응방안』, 정보통신정책연구원 기본연구 08-06, 정보통신정책연구원.
- 이종수 · 윤영진 외(2007), 『새행정학』 서울: 대영문화사.
- 자크 아탈리(저), 이효숙(역)(2005), 『호모 노마드 유목하는 인간』 서울: 웅진지식하우스.
- 정슬기(2010), “생활정보: Web상에 펼쳐지는 또 다른 세계 소셜 미디어” 『기계산업』 394호, 112~114쪽.
- 정애리(2005), “디지털 미디어 액세스: 개념의 확대와 범위의 재구조화를 중심으로” 『방송연구』 2005년 여름호, 293-321.
- 정정길 · 최종원 · 이시원 · 정준금(2003), 『정책학원론』 서울: 대명출판사.
- 정하웅(2004), “복잡계 네트워크의 구조와 응용” 『전자공학회지』 31권 4호, 438~444쪽.
- 조화순 · 송경재(2004), “인터넷을 통한 시민정책참여: 단일이슈 네트워크의 정책결정과정” 『한국행정학보』 38권 5호, 197~214쪽.
- 최선희(2008), “웹 2.0과 정부의 역할 변화.” 『정보통신정책』 20(5):1-26.
- 최창현(2008), “복잡계이론(Complexity Theory)과 행정” 『kapa@포럼』 123호, 77~80쪽.

한국정보사회진흥원 u-기획팀(2007), 『미래 유비쿼터스 정부의 진화, Government 3.0』

유비쿼터스사회 연구 시리즈 제29호, 한국정보사회진흥원.

황수현(2009), “‘트위터 열풍’ 그것이 궁금하다: 또 다른 차원의 소통 ‘트위터’” 『주간한국』 통권 2281호.

황주성 외(2009), 『디지털 컨버전스 기반 미래연구(I) 총괄보고서』, 디지털 컨버전스 기반 미래연구(I) 시리즈 09-01, 정보통신정책연구원,

황중연(2010), “스마트폰과 디지털 노마드 시대”, 매일경제 4월 28일자,

<http://news.mk.co.kr/outside/view.php?year=2010&no=218387>, (검색일: 2010. 6. 22)

Anderson, James E.(1979), Public Policy-making. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Arnold and Feldman(1986), Organizational Behavior, McGraw-Hill Book Co.

ATLAS. “iPhone 유저 이용행태 분석.” 2010. 2. 25.

Bimber, B.(1999), “The Internet and Citizen Communication with Government: Does the Medium Matter?” Political Communication 16(4), 409~28쪽.

Bimber, B.(2001), “Information and Political Engagement in America: The Search for Effects of Information Technology at the Individual Level.” Political Research Quarterly 54(1), 53~67쪽.

Boase, J., Horrigan, J. B., Wellman, B., and Rainie, L.(2006), “The strength of Internet Ties”, PEW Internet & American Life Project Report
(http://www.pewinternet.org/~media/Files/Reports/2006/PIP_Internet_ties.pdf, 검색일: 2010. 11. 15).

Boyd, D. M. and Ellison, N. B.(2007), “Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship.” Journal of Computer-Mediated Communication 13, 210~230쪽.

Cobb, Roger W., and Marc H. Ross(1997), “Agenda Setting and the Denial of Agenda Access: Key Concepts.” In Cultural Strategies of Agenda Denial:

Avoidance, Attack, and Redefinition, Roger W. Cobb and Marc H. Ross, eds.

- Lawrence, KS: The University Press of Kansas.
- Cyert, R., and J. March(1963), A Behavioral Theory of the Firm. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall.
- Di Maio, Andrea(2007), “What Does Web 2.0 Mean to Government?”
(http://www.rapidhost.ru/kart/users/user164/File/what_does_web_20_mean_to_gov_146261.pdf, 검색일: 2008. 6. 26)
- Donath, J.(2007), “Signals in social supernets.” Journal of Computer-Mediated Communication 13(1).
- Donath, J. and Boyd, D.(2004), “Public displays of connection.” BT Technology Journal 22, 71 ~ 82쪽.
- Dunn, William N.(1981), An Introduction to Public Policy Analysis. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Dror, Y.(1968), Public Policymaking Reexamined. San Francisco: Chandler.
- Ellison, N. B., Steinfield, C. and Lampe, C.(2007), “The Benefits of Facebook Friends: Social Capital and College Students’ Use of Online Social Network Sites.” Journal of Computer-Mediated Communication 127, 1143 ~ 1168쪽.
- Future Exploration Network(2007), Future of Media Report 2007.
<http://www.futureexploration.net/>.
- Future Exploration Network(2008), Future of Media Report 2008.
http://rossdawsonblog.com/Future_of_Media_Report2008.pdf.
- Gibson, R.(2002), “Elections Online: Assessing Internet Voting in Light of the Arizona Democratic Primary.” Political Science Quarterly 116(4), 561 ~ 83쪽.
- Granovetter, M.(1973), “The Strength of Weak Ties.” American Journal of Sociology 78, 1973, 1360 ~ 1380쪽.
- Hobson(2006), How to develop a social media communication strategy.
<http://www.nevillehobson.com>.

- IBM. 『Media and Entertainment 2010』 IBM Business Consulting Services, 2004.
- _____. 『The End of Television as We Know It: A Future Industry Perspective』 IBM Business Consulting Services, 2006.
- _____. Navigating the Media Divide: Innovating and Enabling New Business Models. IBM, 2007.
- Jones, Drew. “The Anthropology of Digital Nomads.”
<http://www.digitalnomads.com/2009/11/05/the-anthropology-of-digital-nomads/>(검색일: 2010. 10. 5)
- Jones, Charles O. 1977. An Introduction to the Study of Public Policy, 2nd ed. North Scituate, MA: Duxbury Press.
- Jones, Charles O. 1984. An Introduction to the Study of Public Policy. Monterey, CA: Brooks/Cole Publishing Co.
- Krishnamurthy, B., and Wills, C. E.(2008), “Characterizing Privacy in Online Social Networks”, Proceedings of the First Workshops on Online Social Networks, New York, NY, USA. 42 ~ 47쪽.
- Krishnamurthy, B., Gill, Phillipa, and Martin Arlitt(2008), “A Few Chirps About Twitter”, In Proceedings of ACM SIGCOMM Workshop on Online Social Networks.
- Lasswell, Harold D.(1971), A Review of Policy Sciences. New York: American Elsevier.
- May, P.(1992), “Policy Learning and Failure.” Journal of Public Policy 12(4).
- Mossberger, K., C. Tolbert, and M. Stansbury(2003), Beyond the Digital Divide. Washington, D.C.: Georgetown University Press.
- Nakamura, R. T., and F. Smallwood(1980), The Politics of Policy Implementation. New York: St. Martin's Press.
- Norris, Pippa(2001), Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide. Cambridge, MA: Cambridge University Press.
- Lasswell, Harold D.(1971), A Review of Policy Sciences, New York: American Elsevier,

- Menzies, Heather(1999), “Digital Networks: The Medium of Globalization, and the Message.” *Canadian Journal of Communication* 24(4).
- OECD(2007), “Participative Web: User Created Content”, <http://www.oecd.org>.
- OFCOM(2007). 『The International Communication Market』.
- _____ (2008). 『Communications Market Report』.
- Peterson, J. and E. Bomberg(1999), *Decision-Making in the European Union*, Hound mills: Macmillan.
- Ryberg, T. and Larsen, M. C.(2008), “Networked identities: understanding relationships between strong and weak ties in networked environments.” *Journal of Computer Assisted Learn* 2, 103-115쪽.
- Sharma, Chetan(2010), “Sizing up the Global Mobile Apps Market”,
http://www.chetansharma.com/Sizing_up_the_Global_Mobile_Apps_Market.pdf
 (검색일:2010. 11. 15).
- Steinfeld, C., Ellison, N. B., and Lampe, C.(2008), “Social capital, self-esteem, and use of online social network sites: A longitudinal analysis.” *Journal of Applied Developmental Psychology* 29, 434 ~ 445쪽.
- Valkenburg, P. M., Peter, J., and Schouten, A. P. “Friend Networking Sites and Their Relationship to Adolescents’ Well-Being and Social Self-Esteem.” *Cyber Psychology and Behavior* 9, 2006, 584 ~ 590쪽.
- Wellman, B.(2001), “Computer Networks As Social Networks.” *Science* 293, 2031 ~ 2034쪽.
- Wellman, B. et al.(2001), “Does the Internet Increase, Decrease, or Supplement Social Capital?: Social Networks, Participation, and Community Commitment.” *American Behavioral Science* 45, 436 ~ 455쪽.
- Williams, D.(2006), “On and Off the ’Net: Scales for Social Capital in an Online Era.” *Journal of Computer-Mediated Communication* 11, 593 ~ 628쪽.

<http://news.hankooki.com/lpage/life/200304/h2003040918133823360.htm>, 검색일: 2010년 6월 22일

<http://news.mk.co.kr/outside/view.php?year=2010&no=218387>, 검색일: 2010년 6월 22일

<http://juniperresearch.com/>, 검색일: 2010. 10. 7.

<http://smcink.ning.com/forum/topics/mangikeuro-1>, 검색일: 2010. 6. 12.

<http://web2log.com/tag/%ED%8A%B8%EC%9C%84%ED%84%B0%20%EC%84%A0%EA%B1%B0%EC%9A%B4%EB%8F%99>, 검색일: 2010. 10. 8.

<http://www.ad.co.kr/journal/column/show.do?ukey=109823>, 검색일: 2010. 10. 9.

<http://www.ad.co.kr/journal/column/show.do?ukey=109823>, 검색일: 2010. 10. 9.

<http://www.ad.co.kr/journal/column/show.do?ukey=109823>, 검색일: 2010. 10. 9.

<http://www.ad.co.kr/journal/column/show.do?ukey=109823>, 검색일: 2010. 10. 9.

<http://sisun.tistory.com/457>, 검색일: 2010. 10. 8.

<http://news.join.com/article/910/4514910.html?ctg=-1>, 검색일: 2010. 10. 12.

http://www.hiinb.com/bbs/view.php?id=inbnews&page=1&sn1=&divpage=1&snoff&ss=on&sc=on&select_arrange=headnum&desc=asc&no=479, 검색일: 2010. 10. 2

<http://www.slideshare.net/mosaicnet/db-4701131>, 검색일: 2010. 9. 26

<http://cafe.daum.net/onlyforhan>, 검색일: 2010. 8. 1

<http://twtkr.com/freejisoo>, 검색일: 2010. 8. 2

<http://wagnerian.textcube.com/579>, 검색일: 2010. 8. 2

<http://twtkr.com/freejisoo>, 검색일: 2010. 8. 2

<http://v.daum.net/link/5109857> 검색일: 2010. 8. 11

http://twitter.com/u_simin, <http://twitter.com/hcroh>, 검색일: 2010. 8. 11

<http://www.twitter.com>, 검색일: 2010. 8. 13

<http://twitter.com/Bulloger/>, 검색일: 2010. 10. 2.

<http://twitter.com/bhjun>, 검색일: 2010. 10. 12.

<http://twtpoll.com/r/vhk47o>, 검색일: 2010. 10. 12

- <http://twtpoll.com/r/vhk47o>, 검색일: 2010. 10. 12
- <http://mobiti.net/bhjun>
- <http://www.koreaapps.or.kr/> 검색일: 2010. 10. 8
- <http://www.kyeongin.com/news/articleView.html?idxno=512829#>, 검색일: 2010. 10. 2
- <http://www.gg.go.kr/gg/> 검색일: 2010. 9. 23
- http://gnews.gg.go.kr/news/news_detail.asp?number=201008181050385265C048&s_code=C048, 검색일: 2010. 9. 28
- <http://blog.daum.net/hellopolicy/6979479>, 검색일: 2010. 10. 2.
- <http://blog.daum.net/hellopolicy/6979479>, 검색일: 2010. 10. 10.
- <http://www.barackobama.com/twitter/tweetyoursenator/>, 검색일: 2010. 10. 7
- <http://nicksonespot.blogspot.com/>, 검색일: 2010. 10. 8
- <http://act4ihss.blogspot.com/> 검색일: 2010. 10. 8
- <http://twitter.com/Nickwfeldman>
- <http://twitter.com/PIPCA/partners-in-policymaking>
- <http://twitter.com/PIPCA>
- <http://twitter.com/schwarzenegger>
- <http://www.pipcalifornia.org/>, 검색일: 2010. 10. 8
- <http://sysomos.com>
- <http://www.hani.co.kr/arti/economy/it/427184.html>, 검색일: 2010. 10. 1
- http://www.dt.co.kr/contents.html?article_no=2010072102010351693002, 검색일: 2010. 10. 2
- <http://news.donga.com/3/all/20100721/30014357/1>, 검색일: 2010.10.2
- http://www.etnews.co.kr/news/detail.html?mc=m_015_00001&id=201010080071, 검색일: 2010. 10. 11
- <http://smarterplanet.co.kr/archives/3050>, 검색일: 2010. 10. 10.
- http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?artid=201005270303595&code=940100.
검색일: 2010. 10. 8

http://gnews.gg.go.kr/news/news_detail.asp?number=201005271754439443C052&s_code=C052, 검색일: 2010. 9. 26

<http://www.bloter.net/archives/28827>, 검색일: 2010. 10. 7

<http://sisun.tistory.com/457>, 검색일: 2010. 10. 8.

http://www.cnn.com/id/36421561/The_Top_10_Companies_on_Twitter, 검색일: 2010. 10. 7

<http://jb21.tistory.com/>, 검색일: 2010. 11. 15

<http://metablog.idomin.com/blogOpenView.html?idxno=92894>, 검색일: 2010. 11. 19

<http://www.youtube.com/watch?v=uvNDdIJXfbU>, 검색일: 2010. 11. 19

<http://twmt.com/cards/3955#>, 검색일: 2010. 11. 20

<http://twitter.com/bizinfo1357>, 검색일: 2010. 11. 19

<http://www.homin.go.kr>, 검색일: 2010. 11. 20

http://www.hellodd.com/Kr/DD_News/Article_View.asp?mark=30699, 검색일: 2010. 11. 20

서울시 모바일 전략 및 공공DB 공개 계획

<http://www.slideshare.net/mosaicnet/db-4701131>, 검색일: 2010. 9. 26

〈첨부 1〉

우리나라 스마트폰용 공공 애플리케이션 개발 현황

기관 분류	앱명	공급자	플랫폼	정책 단계	서비스 내용	비고/ 특징	SNS 연계
청와대							
중앙 부처	국가법령센터	법제처	아이폰, 옴니아2	집행	정보제공 검색/열람	플랫폼 다양화 계획	
	시사경제용어	기획 재정부	아이폰	집행	정보제공 검색/열람		
	주요경제지표	기획 재정부	아이폰	집행	단순 정보제공		
	행복4강	국토 해양부	아이폰	집행, 환류 평가	정보제공 및 여론 수집	유튜브 블로그	페이스북 미투데이 트위터
	KFTC	공정거래 위원회	아이폰		정보제공	텍스트 중심	트위터
	미니공감	문화체육 관광부	아이폰	집행	중앙정부 기관의 블로그 콘텐츠 링크제공		
	외교통상부 모바일 웹	외교 통상부	모바일웹		정보제공 민원영사 Q&A		
	식품나라	식약청	모바일웹		정보제공		
	기상 모바일 웹	기상청	모바일 웹		정보제공		트위터, 미투데이
	우수 중소기업 취업 도우미	중소 기업청	아이폰		정보검색 기업 및 채용정보	증강 현실위치 기반	
	숫자로 보는 중소기업 동향	중소 기업청	아이폰		정보제공		

기관 분류	앱명	공급자	플랫폼	정책 단계	서비스 내용	비고/ 특징	SNS 연계
중앙 부처	입찰정보	중소 기업청	아이폰		정보제공	로그인 통한 맞춤 정보	
	기업마을	중소 기업청	아이폰		정보제공 질의응답 상생위반 사례신고		
	창업만문사전	중소 기업청	아이폰		정보제공 성공서례		
	JOB YOUNG	고용 노동부	안드 로이드		정보제공		
	응급상황 대처방법	소방재청	안드 로이드		정보제공		
	교통알림e	경찰청	아이폰		교통상황 정보제공	CCTV 화면	
	안심장보기	농림수산 식품부	아이폰		이력조회 정보제공		
	테마따라 떠나는 농어촌 여행	농림수산 식품부	아이폰		정보제공	동영상	
	법아 놀자	법무부	안드 로이드		법률상식 정보제공	동영상 UCC	
	환경부 모바일웹	환경부	모바일웹		정보제공 민원해결		
	여성가족부 정책뉴스	여성 가족부	모바일웹		정보제공		
	통계청 모바일웹	통계청	모바일웹		정보제공		트위터, 미투데이
	행정안전부 모바일웹	행정안전부	모바일웹		정보제공		트위터
준공공 기관	국세청 모바일웹	국세청	모바일웹		정보제공		트위터
	Travel in Korea Tourism	한국관광 공사	아이폰	집행	단순 정보제공		
	나우 바이킹 (Now Biking)	한국교통 연구원	아이폰	집행	단순 정보제공	증강 현실	

기관 분류	앱명	공급자	플랫폼	정책 단계	서비스 내용	비고/ 특징	SNS 연계
준공공 기관	공인인증서	한국 인터넷 진흥원	아이폰	집행	부가 서비스		
	M건강보험	국민건강 보험공단	아이폰, 안드 로이드		정보 제공민원 서비스	증강 현실	
	ROAD PLUS	한국도로 공사	아이폰		고속도로 교통정보	CCTV 화면	트위터
	정보통신 용어사전	방송통신 위원회	아이폰		용어사전 정보제공		
지방 자치 단체	서울 투어 (Seoul Tour)	서울 특별시	아이폰	집행	지도 및 상세경로 정보제공	위치 기반	
	서울특별시 모바일 웹	서울 특별시	모바일웹	전단계	정보제공	위치 기반	
	여행(女幸) 프로젝트	서울 특별시	아이폰	집행	단순 정보제공		
	천만상상 오아시스	서울 특별시	모바일웹	의제 설정 평가 환류	정보제공 여론수렴 시정반영		
	서울교통정보	서울 특별시	모바일웹	집행	정보제공	위치기반 기술	
	공공화장실 위치찾기	서울 특별시	안드 로이드, 윈도우, 바다폰	집행	단순 정보제공	위치기반, 증강현실	
	‘서울 도시철도공사 시설물 점검’ 앱	서울 특별시	아이폰	평가/ 환류	민원접수	동영상	
	경기투어	경기도	아이폰		정보제공 이용자간 의견교환		
	경기도서관	경기도	아이폰		정보제공 도서검색		
	경기버스정보	경기도	아이폰		노선검색 정보제공		

기관 분류	앱명	공급자	플랫폼	정책 단계	서비스 내용	비고/ 특징	SNS 연계
지방 자치 단체	경기도지사실	경기도	아이폰				
	경기교통정보	경기도	아이폰		정보제공 교통소통		
	경기부동산	경기도	아이폰		정보제공 주소검색		
	경기일자리	경기도	아이폰		맞춤채용 입사지원 정보제공		트위터
	경기여성정보	경기도	아이폰				
	경기콜택시	경기도	아이폰				
	경기산책로	경기도			로드뷰, 정보제공	증강 현실	
	서울버스	서울 특별시	아이폰		정보제공		
	상상제안	서울 특별시			아이디어 제안/정보 공유/의견 수렴		트위터
	서울버스	서울 특별시	아이폰		수도권 전지역 버스정보		
	중랑생활정보	서울 중랑구	아이폰		정보제공	GPS 지도	
	모바일 서울 702	서울 특별시	모바일웹		정보제공		

〈첨부 2〉

정부기관 트위터 이용현황(2010년 9월 말 기준)

공공기관명	following	follower	tweets	내용
청와대	29,395	29,775	591	• 대통령 업무활동 보고 • 실시간 브리핑 • 채팅 및 번개를 통한 대통령과의 직접적인 소통
국토해양부	39	3,477	12,774	• 국가교통정보서비스: 국도, 고속도로 실시간 교통현황
농림수산식품부	23,558	21,749	1,704	• [마미프 브리핑]을 통한 활동 및 업무 보고 • [남남타임] 이벤트를 통한 참여 유도
문화체육관광부	2,916	2,709	437	• 공연, 축제 등 문화 활동에 대한 홍보 • 이벤트를 통한 경품(도서, 시사회 티켓) 제공
통일부	2,010	2,065	1,276	• [북한이탈주민 용어] 북한에서 사용하는 용어소개 • 행사 및 각종 정보 제공
법무부	6,726	6,768	1,142	• 시사법률상식 • [보도자료] 법무부관련 활동내용, 정보제공
환경부	983	1,188	1,070	• 환경부 활동 및 정책 홍보/정보제공 • 실태조사 및 연구 등에서 나타난 문제점에 기반을 둔 대책, 제도 마련에 대한 의견 제안 및 수렴
여성가족부	583	1,053	563	• 관련 제도, 정책 홍보 • 제도 개선 등에 대한 의견제시 및 문의
고용노동부	146	273	557	• 노동정책 관련 정보 제공
국방부	4,527	4,180	1,068	• 군관련 공급증을 간략한 기사, 웹툰을 통해 소개 • 자료 게시를 통한 홍보
기획재정부	5,034	5,054	762	• 국내외 경제지표에 대한 정보 제공 • 자료 업그레이드 요청 시 담당자 메일로 접수 후 수정, 보완

공공기관명	following	follower	tweets	내용
지식경제부	1,508	1,957	324	• 관련 정책, 활동에 대한 홍보 및 정보 제공 • 에너지 절약 노하우, 실물경제부분 용어 설명
보건복지부	15,790	14,403	2,644	• 건강관련 예방법, 주의사항 등 관련 정보 제공 • 보건복지 관련 경험담이나 정책에 대한 의견 수렴
행정안전부	4,651	4,234	1,941	• 행정, 지방자치, 전자정부, 개인정보보호, 안전, 인사, 생활서비스 등의 정보제공 • 캠페인과 이벤트를 통한 정보제공 및 참여 유도 — 어린이 보호구역 마크 사진찍기
외교통상부	1,227	1,226	160	• 주요 외교정책, 해외안전여행, 국제기구 등에 관한 정보제공 • 다양한 경품이벤트를 통한 참여 유도 • 이슈화된 사건에 대해 의견을 제시 및 트위터를 통해 즉각적인 보도 및 시정조치
중소기업청	3,233	3,174	1,266	• 중소기업과 관련한 정책 및 정보제공 • [트위팁] 직접적인 소통 및 의견 수렴 — 전통시장 추석 장보기 — 모바일 앱 1인 창조기업 페스티벌
특허청	1,131	1,579	1,134	• 특허등록 관련 문의 시 답변 및 정보제공 • [개릴라 이벤트]를 통한 참여유도 • [아담웹툰], 신문기사 등을 통한 아이디어 상품 홍보 및 자료 업데이트 • 특허고객상담센터 트위터(@ipconsult): 산업재산권 관련 정보 제공 및 상담
병무청	8,439	8,022	647	• <지방청 소식> 관련 정보 제공 • <공감정책 이야기> 국민 아이디어 공모 • <대학생 기자>, <어머니 기자>, <곰신 기자> — 다양한 기사나 영상 제공을 통한 트위터 활동 • [이벤트]
관세청	1,650	1,615	197	• [금주의 관세청 만평] 기사보도

공공기관명	following	follower	tweets	내용
기상청	2	14,880	3,238	• [기상정보] 실시간 기상정보 제공 • 기상재해 등 비상상황에 신속한 대처
경찰청	4,271	4,099	3,593	• 라디오 생방송 실시간 중계 서비스
통계청	2,788	3,585	637	• 통계관련 정보제공 및 자료요청에 대한 답변 • 통계청 소식, 통계지표에 대한 기사 업로드
산림청	3,414	5,924	482	• 산림 및 여행정보 제공
소방재청	629	1,276	1,623	• [NEMA TV] 실시간 영상
국가보훈처	483	432	153	• 관련 정보제공

〈첨부 3〉

해외 주요국가의 스마트폰용 공공 애플리케이션 개발 현황

국가/ 지역	앱명	공급자	플랫폼	정책 단계	서비스 내용	비고/ 특징	SNS 연계
영국	넘버 텐 거브 (Number 10 gov)	영국 총리실	아이폰	전 단계			
	다이렉트거브 (Directgov)	영국 정부	모바일웹	전 단계	정보제공 정보수집	종합 포털 서비스	
	트레블뉴스 (Travel News)	영국 정부	아이폰, 안드로이드, 모바일웹	집행	교통 및 사고 정보 제공	구글맵 연계 서비스	
	트래픽 미디어 UK	영국 정부	아이폰	집행	교통정보 라디오 CCTV 화면제공		
	ASBOrameter	영국 정부		반 사회 지수 및 통계 정보 제공			
	아이일렉트 UK (iElect UK)	영국 정부		지역선거 후보정보 제공			
미국	웨이파인더 (WayFinder)	뉴욕시	안드로이드	집행	지하철 출입구 정보제공	증강 현실	
	백악관앱 (WHITEHOUSE.GOV)	백악관	아이폰	집행	정보제공	실시간 스트리밍	트위터
	모스트 원티드 (Most Wanted)	미연방 수사국	아이폰	집행	수배자 정보제공 및 제보 기능		트위터, 페이스북 유튜브

국가/ 지역	앱명	공급자	플랫폼	정책 단계	서비스 내용	비고/ 특징	SNS 연계
미국	고리퀘스트 (GORequest)	미상	아이폰	집행	제보기능	포상금 제도	
	미육군앱 (US Army)	미육군	아이폰	집행	정보 및 다양한 서비스 콘텐츠 제공	사용자 인터 페이스 중심	
	마이폴리티क्स USA	백악관	아이폰	의제설정, 평가· 환류	정보제공	위치기반	페이스북 트위터
유럽 연합	DEMOS@WOKR	유럽 연합	모바일웹	결정, 평가· 환류	여론수집 정책수립 참여	세만틱 웹	

〈첨부 4〉

해외 주요국 정부의 트위터 활용 현황

국가	부처/기관명	개설일	팔로어	팔로잉	트윗	리스티드
영국	영국 정부 (Directgov)	2008. 11. 19	9,247	1,730	785	500
	국방부 (DefenceHQ)	2008. 9. 4	5,739	301	2,764	497
	내무부 (ukhomeoffice)	2010. 4. 28	4,780	21	354	265
	보건부 (DHgovuk)	2009. 5. 5	6,591	408	816	388
미국	미국 정부 (USAgov)	2008. 3. 3	32,611	284	1,031	1,978
	백악관 (whitehouse)	2009. 4. 10	1,889,748	109	1,750	30,873
	국무부 (StateDept)	2007. 10. 23	43,173	166	6,096	3,813
	법무부 (TheJusticeDept)	2009. 9. 10	350,50	86	264	2,856
일본	하토야마수상 (hatoyamayukio)	2009. 12. 16	672,851	147,429	194	33,307
	후생노동성 (MHLWitter)	2010. 8. 20	14,736	1	93	1,833
	경제산업성 (openmeti_e)	2010. 9. 10	86	1	16	25
	총무성소방청 (FDMA_JAPAN)	2010. 4. 26	22,638	0	1,378	3,314

디지털 컨버전스 기반 미래연구(Ⅱ) 시리즈 안내

- 10-01 디지털 컨버전스 기반 미래연구(Ⅱ) 총괄보고서 (황주성, KISDI)
- 10-02 디지털 문화산업의 융합기술에 대한 철학적 성찰 (이종관, 성균관대)
- 10-03 전자책의 출현과 문학적 패러다임의 변화 (이정준, 성균관대)
- 10-04 매체변화에 따른 미의식의 변화와 컨버전스 시대의 미학적 특징
(김성도, 고려대)
- 10-05 모바일 커뮤니케이션의 매체철학적 고찰 (이동후, 인천대)
- 10-06 디지털 컨버전스 환경에서 자기조직화 원리의 이해 (황주성, KISDI)
- 10-07 디지털 컨버전스 사회의 정치권력 연구 (류석진, 서강대)
- 10-08 컨버전스 세대의 정치의식과 시민참여 (윤성이, 경희대)
- 10-09 디지털 정치조직의 출현과 e-거버넌스의 미래 (조희정, 숭실대)
- 10-10 융합 환경에서 정책결정과정의 변화와 전망 (차재권, 동의대)
- 10-11 소셜미디어에서 온라인 정치담론의 특성 (이원태, KISDI)
- 10-12 컨버전스에 따른 경제 활동 및 산업 구도 변화 연구 (조남재, 한국경영정보학회)
- 10-13 디지털 컨버전스와 프로슈머의 행태 변화 및 전망 (김진우, 연세대)
- 10-14 컨버전스 세대의 등장 및 경제활동 특성 연구 (김연정, 호서대)
- 10-15 디지털 컨버전스가 미디어 활용 서비스 산업 활동에 미치는 영향
(한현수, 한국경영정보학회)
- 10-16 컨버전스 경제에서 가상현실 기술의 의의와 산업구조 변화
(손상영, KISDI)
- 10-17 융합문명의 도전과 응전 (김문조, 한국사회학회)
- 10-18 디지털 사회의 일상성 탐구 (김종길, 덕성여대)
- 10-19 사회문화적 융합의 동역학 (장용석, 연세대)
- 10-20 융합적 사회질서의 심층 분석 (유승호, 강원대)
- 10-21 새로운 소통합리성과 인본사회화 과정 (정국환, KISDI)

- 10-22 디지털 컨버전스의 커뮤니케이션 이론적 의미와 문화적 특성 (이호규, 동국대)
- 10-23 컨버전스 환경에서의 개인과 집단 간의 상호작용 (김경희, 한림대)
- 10-24 미디어 생태계에서의 컨버전스와 디버전스 (안민호, 숙명여대)
- 10-25 미디어 융합 환경에서 문화다양성의 의미 변화와 전망
(박태순, 미디어전략연구소)
- 10-26 모바일 소셜미디어에서 유력자(influentials)의 역할 (이원태, KISDI)
- 10-27 디지털 컨버전스의 미래 이슈와 미디어 정책 (디지털 컨버전스 미래포럼)
- 10-28 건강한 모바일 생태계 구축을 위한 10대 정책아젠다 (모바일 인터넷 포럼)

디지털 컨버전스 기반 미래연구(II) 시리즈 10-10

융합 환경에서 정책결정과정의 변화와 전망

2010년 10월 일 인쇄

2010년 10월 일 발행

발행인 방 석 호

발행처 정 보 통 신 정 책 연 구 원

경기도 과천시 용머리2길 38(주암동 1-1)

TEL: 570-4114 FAX: 579-4695~6

인 쇄 인 성 문 화

ISBN 978-89-8242-811-1 94320

ISBN 978-89-8242-801-2 (전28권)
