

공공부문을 위한 소셜 네트워크 서비스 기술

김홍섭[○], 김윤경^{*}

[○]오산대학 멀티미디어정보과

^{*}아주대학교 일반대학원 전자공학과

e-mail: khs@osan.ac.kr, atc020@ajou.ac.kr

Social Network Service Technologies for Public Sector

Hong-Sop Kim[○], Yun-Kyoung Kim^{*}

[○]Dept. of Multimedia Information, Osan University

^{*}Dept. of Electronics Engineering, Ajou University

● 요약 ●

소셜 네트워크 서비스(SNS: Social Network Service)는 사용자들 간의 정보공유 및 관계형성을 위한 Web 2.0 기반 기술로써, 관계를 통해 형성된 사용자들 간의 상호작용을 지원하는 서비스이다. SNS 기술은 개인들 간의 관계 뿐 아니라 공공부문의 서비스의 제공자인 정부부처 및 공공서비스 제공기관들과 사회구성원들 간의 관계형성을 위한 기술로써 각광받고 있다. 최근에는 모바일 기술의 발전에 힘입어 트위터, 페이스북과 같은 SNS 이용자가 빠르게 증가하고 있으며 그 활용범위 또한 개인 사용자들 간의 정보공유에서 기업과 고객, 공공과 국민의 관계까지 확장하고 있다. 본 논문에서는 SNS가 공공부문의 서비스 제공을 위한 수단으로 활용한 사례를 통해 요구되는 기술을 제안한다.

키워드: 소셜 네트워크 서비스(Social Network Service), 공공부문(Public Sector), 모바일(Mobile), 웹2.0(Web 2.0), SNS API(Application Programming Interface)

I. 서론

소셜 네트워크 서비스는 사회적 관계를 기본으로 제공하는 서비스로써, 개개인들 간의 관계 뿐 아니라 기업과 고객(B2C), 대국민서비스(G2C)와 같은 포괄적인 관계까지도 포함한다[1]. 최근 IT 및 인터넷 기술의 발전은 이러한 사회적 관계를 빠르게 변화시키고 있으며, 무선인터넷 기술과 스마트폰 시장의 성장으로 인해 SNS 뿐 아니라 사용자들의 요구 또한 증가하고 있다[2].

모바일 기술의 발전으로 인해 급성장하고 있는 소셜 네트워크 서비스들로는 해외의 트위터(Twitter), 페이스북(Facebook), 마이스페이스(MySpace) 그리고 위치정보 기반의 SNS 서비스인 Foursquare, Gowalla 등이 있으며[3], 국내에는 싸이월드, 미투데이 등이 있다. 이 중 트위터는 전 세계적으로 1억 9천만명의 사용자를 보유하고 있으며 하루에 6천 5백만 건의 개인 콘텐츠가 생성되고 있다. 140자의 짧은 문구나 대화를 통해 형성된 콘텐츠는 관계를 형성하고 있는 개인과 개인, 개인과 공공기관 등을 통해 무한대로 전달되고 있으며 그 영향력은 기하급수적으로 증가한다.

이와 같은 환경에서 발생하는 가장 큰 변화는 콘텐츠를 생산하고 유통했던 주체의 변화로써, 이전에는 기관, 기업, CP(Content Provider) 등 전문적으로 생산하는 주체가 있었지만 지금은 사용자가 정보의 생산에 참여하고 소비하며 보다 밀접한 '관계'를 요

구하고 있다. 이와 같은 맥락에서 볼 때 공공부문도 기업과 같이 각종 정책과 서비스를 제공하는 입장이고 국민은 공공에서 제공되는 서비스를 이용하는 위치에 있게 된다.

따라서 본 논문에서는 공공부문에서 SNS가 사용되는 사례를 통해 기존 공공기관 시스템에 SNS를 적용하기 위한 기술과 방법론을 제안한다. 2장에서는 공공부문에서 SNS 활용사례와 한계, 3장에서는 SNS 도입을 위한 기술을 제안하며 마지막으로 4장에서 결론을 맺는다.

II. 공공부문의 SNS 활용사례 및 문제점

정부기관의 소셜 미디어의 활용이 증가하면서 eGov, Gov2.0, OpenGov와 같은 용어들이 등장하고 있으며, 지식공유, 비공식적 학습, 커뮤니티 활동의 목적으로 SNS를 도입하고 있다[4]. 미국 정부의 온라인 소셜 네트워크 서비스로 시작한 GovLoop[5]는 2010년 8월 32,000명 이상의 회원을 보유하고 있는 소셜 네트워크 사이트로 미국 외 지역의 기관들과 개인들에게까지 서비스를 제공대상을 확대하고 있다. 정부기관 구성원들 간의 정책교환이나 토론을 위한 환경 뿐 아니라 정부의 정책에 관심있는 개인들과의 관계형성 및 의견교환을 위한 시스템을 제공한다. 그 밖의 소셜 네

트위크를 활용한 사례로, CIA는 페이스북을 인턴십이나 채용지원의 도구로써 활용하였으며 EPA(미 환경보호국)는 지식공유, 협업체제 구축 그리고 지방자치정부도 고객서비스 향상과 비용절감을 위해 활용하였다[6].

반면 국내 대다수의 공공기관에서도 2008년 홍보와 소통을 위한 채널로 블로그를 운영하고 있으나 일방적인 정보 제공의 한계와 사용자 참여의 제약이 있다. 청와대나 기타 정부기관의 경우 블로그에 올린 글을 다시 트위터로 배포하여 SNS를 활용하고 있으나, 콘텐츠의 재배포에 활용할 뿐 생성과 유통 전반에 걸쳐 SNS를 활용하는 건 아니다. 기존의 공공부문에서의 SNS 활용은 그림 1에서와 같이 민간부문에 비해 상대적으로 많이 부족하며, 그림 2의 백악관의 경우에도 SNS들의 외부링크만을 지원할 뿐 콘텐츠의 연동은 되지 않는다.

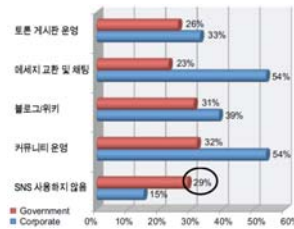


그림 1. 민간부분과 공공부분의 SNS 활용현황[6]

Fig 1. Present state of SNS use in public and private sector



그림 2. White House의 SNS 지원

Fig 2. SNS support of the White House website

III. 공공부문을 위한 SNS 기술

공공부문에서 SNS의 활용은 우선 기존의 블로그와의 연동, 웹사이트 내 공지사항 및 정책홍보 콘텐츠들을 소셜미디어로 연동이 있으며, 이를 위해서는 정보의 손쉬운 공유를 위한 XML 기반의 정보표현 기술이 요구된다. 트위터나 페이스북은 API를 제공하여 외부 시스템에서 Plug-in 방식과 같이 다양한 형태의 접근을 허용하고 있으며 실행 플랫폼 또한 웹 기반으로 접근이 용이하다. 따라서 기존의 블로그나 웹사이트의 정보를 SNS에서 제공하는 API를

통해 연동이 가능하다. 그림 3은 공공기관의 콘텐츠 생성에서부터 최종 서비스 제공 그리고 개인으로 부터의 피드백(Feedback)을 받는 시스템 개념도이다.

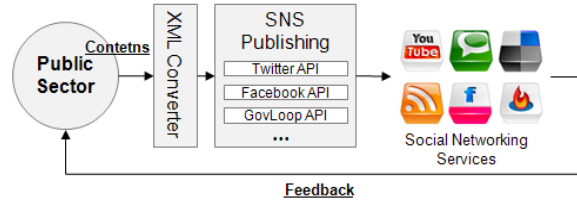


그림 3. 공공부문의 SNS 활용을 위한 시스템 개념도

Fig 3. System architecture for using SNS in public sector

제안하는 시스템은 서비스를 생성하는 공공기관들은 정보 공유 및 다양한 SNS와의 연동을 위해 XML 기반의 데이터구조로 변환하고 이를 SNS에서 제공하는 API를 통해 기존의 블로그나 웹사이트에서 제공되는 정보를 SNS로 전달한다. 또한 사용자는 자신의 SNS에서 서비스를 제공받으며 자신의 의견을 피드백 하는 서비스 구현이 가능하다. 뿐만 아니라 지도, 검색, 위치정보 등 Web 2.0 기반의 서비스를 제공하는 다양한 업체의 API를 조합하여 서비스를 제공한다면, 사용자의 다양한 요구사항에 대해 공공기관에서 보다 빠르고 적절한 대응이 가능할 것이다.

IV. 결론

공공부문에 소셜 네트워크 서비스의 도입은 고객과 소통하는 채널의 확보와 국민의 적극적인 관심 및 참여를 확보할 수 있다는 점에서 큰 의미가 있다. 이에 본 논문에서는 서비스 콘텐츠의 생성과 배포 그리고 피드백에 걸친 SNS의 활용을 통해 공공부문에서 적용할 수 있는 시스템의 형태와 구축방안을 제안하였다.

참고문헌

- [1] Boyd, D. M. & Ellison, N. B., "Social network sites: Definition, history, and scholarship", *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), article 11,2007
- [2] Lugano, G, "Mobile social networking in theory and practice", *FirstMonday*, Vol.13, No.11, 2008.11
- [3] Wikipedia, "Mobile Social Network", http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_social_network
- [4] Dean Smith, "Connecting Government to Improve It", *Training and Development*, 2010.4
- [5] GovLoop, <http://www.govloop.com>
- [6] Human Capital Institute, "Social Networking in Government: Opportunities & Challenges", 2010.1