

Proposal of Service Experience Principle and Action Plans for Inclusive Social Media Service Design: Experience of Social Minorities

Bitnuri Kim¹, Yoori Koo^{2*}

¹Department of Service Design, Graduate School, Student, Hongik University, Seoul, Korea

²Department of Service Design, Graduate school of Industrial Art, Professor, Hongik University, Seoul, Korea

Abstract

Background Currently, inclusive research related to SNS (Social Network Service or Social Media Service) is limited in terms of information accessibility, and research on inclusive experiences in terms of service experience is in its early stages. Thus, the accurate concepts and elements are not clearly defined. Accordingly, this study aims to derive the “Inclusive Service Experience Principle” by considering theories related to inclusion and inclusive service design, and to verify and materialize the principles derived through empirical research on the SNS use experience of social minorities.

Methods Literature research and empirical research methods were used. The conceptual elements of inclusion were derived through content analysis of literature. Based on this, the “Inclusive Service Experience Principle” was presented as a result of analyzing literature related to inclusive experience and service design. Next, an empirical study was conducted on social minorities using SNS to verify the principle and to discover how the subfactors of the principle appear as embodied user experiences in actual services. After conducting in-depth interviews on social media use experiences of social minorities and thematic analysis, detailed experience elements and a specific action plan of the “Inclusive Service Experience Principle” were discovered.

Results Through literature analysis, inclusive services were defined as ‘services that have functions for diversity and accessibility, have systems to achieve inclusion, and encourage users to feel that the user experience is inclusive’. In addition, the ‘Inclusive Service Experience Principle’ was derived into three categories: [A] Functional, [B] Systemic, and [C] Experiential inclusion. Under these categories, eight factors were derived as sub-items: [A1] Securing user diversity, [A2] Securing service accessibility, [B1] Establishing inclusive value-based strategies and systems [B2] Enhancing users’ capabilities and voice, [B3] Educating on inclusion, [C1] Supporting users to express their various identities, [C2] Increasing users’ value as members, and [C3] Securing connectivity between users and diverse groups. 22 experience value elements were also derived.

Conclusions Based on the literature on inclusion, inclusive services and the actual experience of social minorities, the ‘Inclusive Service Experience Principle’ and an action plan are presented. In addition, in order to apply the derived principles and action plan to the service according to the user’s SNS use journey, an “Inclusive Service Experience Principle Application Map according to the user experience stage” is proposed. This study is significant in that it provides a theoretical foundation for an inclusive user experience and presents concrete application plans for practitioners in companies.

Keywords Service Experience Design, Diversity, Inclusion, Inclusive Design, Social Media

*Corresponding author: Yoori Koo (yrkoo@gmail.com)

Citation: Kim, B., & Koo, Y. (2023). Proposal of Service Experience Principle and Action Plans for Inclusive Social Media Service Design: Experience of Social Minorities. *Archives of Design Research*, 36(4), 223-253.

<http://dx.doi.org/10.15187/adr.2023.11.36.4.223>

Received : Mar. 17. 2023 ; **Reviewed :** Aug. 17. 2023 ; **Accepted :** Sep. 12. 2023

pISSN 1226-8046 **eISSN** 2288-2987

Copyright : This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>), which permits unrestricted educational and non-commercial use, provided the original work is properly cited.

1. 서론

1. 1. 연구 배경 및 목적

현재 포용은 국가 정책과 도시개발, 문화계와 금융계, 공공기관과 민간 기업의 조직관리에 이르기까지 다양한 차원에서 그 필요성과 중요성이 대두되고 있다. 로버슨, 콜린스에 따르면(Collins, 2003; Roberson, 2006) 사회적 의미의 포용은 사회적 소수 또는 주변화된 집단을 구조적 차원에서 포함하고 그들에게 권한을 부여하고 집단 내 자립을 이루게 하여 결국 사회에 합일되게 만드는 것에 중점을 두는 움직임이다. 디자인학계에서는 포용적 디자인을 주로 장애인, 노인의 물리적 접근성을 다루는 개념으로 인식해 왔으나 최근에 이러한 확장된 사회적 포용 개념을 다루는 디자인의 필요성이 높아지고 있다. 포용은 사회의 대의적 요구를 충족할 뿐 아니라 실용적 측면에서도 필요성이 확인되었는데, 산업연구원(Korea Research Institute for Human Settlements [KIET], 2018)에서는 포용이 기업의 이윤 창출에 긍정적 영향을 줄 수 있는 CSR과 가치적 측면의 유사성이 있다고 주장하였으며, 황성욱 외(Hwang et al., 2020), 드팔마 외(DePalma et al., 2020)는 기업에 대한 포용적 인식은 긍정적 평가와 신뢰, 구매 의도, 브랜드 충성도에 긍정적 영향을 끼침을 밝혔다. 이에 공공기관뿐 아니라 민간 기업들도 집단 내 포용을 달성하기 위한 노력을 이어가고 있다. 실제 구글, 애플, 마이크로소프트, 구글, 메타, 트위터 등 다수 기업에서 다양과 포용(Diversity&Inclusion) 전담 부서를 설치하고 자체 포용성 이니셔티브를 수립하는 등 포용을 기업 차원에서 달성해야 할 목표로 삼고 있음을(National Diversity Conference, 2020) 확인할 수 있다.

특히 전 세계 다양한 정체성을 가진 사용자층을 대상으로 서비스를 제공하는 온라인 소셜 네트워크 서비스(이하 SNS)의 경우, 포용을 저해하는 사용자경험이 개별 소비자의 경험 만족도를 떨어뜨릴 뿐 아니라 기업 차원의 윤리 문제로 심화할 수 있기에 포용적 경험 관리가 중요하다. 하지만 온라인 서비스와 관련된 포용성 연구는 정보 접근성 측면에서 제한적으로 이루어지고 있다(D'Aubin, 2007; Gilbert, 2019; Jaeger, 2006). 또한 서비스경험 차원에서의 포용적 경험 연구는 초기 단계로 명확한 개념과 요소가 정의되지 않았다. 포용성은 접근성과 다양성, 그리고 개인적 경험까지를 다루는 포괄적인 개념이기에 기존의 접근성(accessibility) 관련 가이드라인만으로는 경험적으로 포용적인 서비스를 설계하기에 한계가 있다. 즉, 포용적 관점의 서비스경험 원칙에 관한 연구는 부재한 실정으로, 포용적 경험 제공을 위한 기업의 노력은 실제 서비스 사용경험과 동떨어진 추상적이고 포괄적인 제안에 그치는 경우가 대부분이다. 따라서 구체적인 포용적 서비스경험의 개념과 요소를 확인하고, 사용자의 포용적 경험을 파악하기 위한 연구가 필요하다. 본 연구는 서비스경험 차원에서 포용의 개념을 정의하여 포용적 SNS 설계를 위한 '포용적 서비스경험 원칙'을 도출하는 것과 이를 실질적인 SNS 사용자경험을 통해 검증하고 구체화하여 서비스에 적용 가능한 세부 실행방안을 도출하는 것을 목표로 한다.

1. 2. 연구 방법 및 범위

본 연구는 포용적 경험의 원칙에 대한 탐색적 연구로, 첫째, 문헌연구에서는 포용 관련 문헌분석을 통해 포용의 핵심 개념을 정의하였다. 또한 서비스디자인 관점에서 포용을 다룬 문헌을 통해 1차적인 포용적 서비스경험 원칙을 도출하였다.

둘째, 실증연구에서는 사회적 소수자를 대상으로 한 사용자조사를 수행하였다. 이를 위하여 사례분석을 통해 조사 대상 SNS를 선정하고, 문헌에서 도출된 원칙 기반의 설문지를 제작하였다. 이를 바탕으로 SNS를 사용하는 사회적 소수자를 대상으로 심층인터뷰를 수행한 뒤 인터뷰 내용에 대한 주제분석을 거쳐 '포용적 서비스경험 원칙'의 세부요소를 검증하고 구체적인 실행방안을 도출하였다.

최종적으로는 도출한 원칙과 세부 실행방안을 SNS의 사용 여정에 따라 블루프린트의 형태로 구체화한 맵을 제시하였다.

구체적 연구 방법은 다음과 같다.

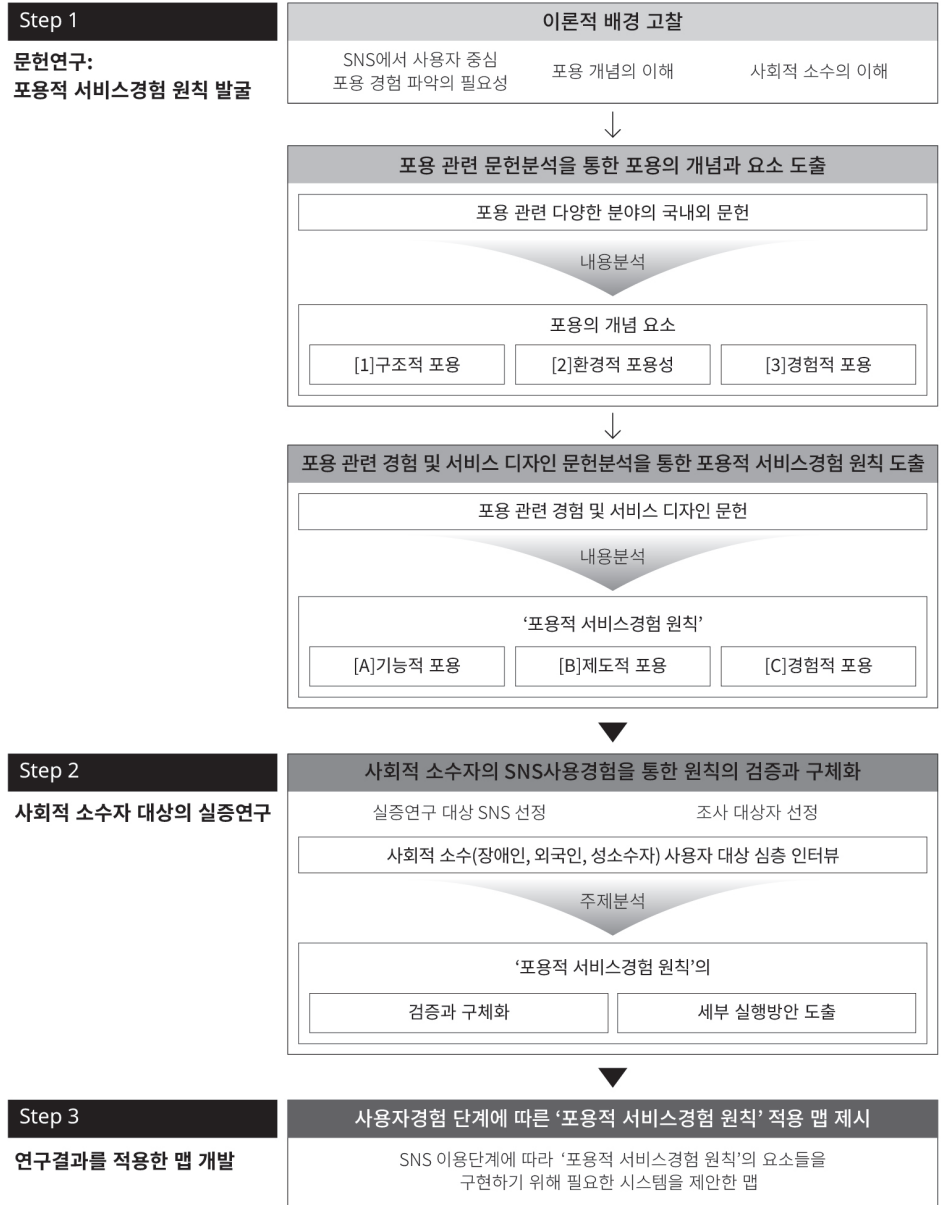


Figure 1 Research Procedure

2. 문헌연구: 포용적 서비스경험 원칙 발굴

2. 1. 이론적 배경: SNS에서 사용자 중심 포용 경험 파악의 필요성

다양한 분야에서 포용에 주목하고 있는 현재, 디지털 서비스에서 포용의 중요성은 더욱 대두되고 있다. 그러나 현재 서비스 차원에서 포용에 대한 관심은 주로 기업의 인력 관리에 치우쳐 있으며, 포용에 대한 통합적 접근이나 사용자경험 차원에서의 연구는 부족한 실정이다(Lim & Nickpour, 2015). 또한 현존하는 연구는 주로 포용성의 일부분만을 다루는 접근성 연구를 통해 제한적으로 이루어지고 있다(Olbrich et al., 2015). 그러나 디지털 서비스에서 접근성은 웹접근성지침 등의 구체적인 실천 방안을 통해 이미 법적 틀을 갖추었기에(Persson et al., 2015; Wallis, 2005), 포용적 서비스 설계를 위한 연구에서는 더 확장된 범위의

포용 개념을 적용하고 실제 소수자의 경험에 주목할 필요가 있다(Ahmed, 2018; Begnum, 2020, Fuglerud & Sloan, 2013). 특히 디지털 포용성 측면에서는 온라인 경험의 상호 관계성(Wilson et al., 2019) 및 주체 간 상호작용(Park & Lee, 2019)의 중요성이 증대되고 있다. 특히 헬버거에 따르면 전 세계 다양한 정체성을 가진 사용자를 대상으로 서비스를 제공하는 SNS에서는 포용이 중요한 이슈로 다루어지는데(Helberger, 2018), 박민하의 주장과 같이 사용자가 곧 콘텐츠 생산자 역할까지 하는 SNS 안에서(Park & Lee, 2019) 사용자가 겪는 배제의 경험은 복잡적이고 다차원적인 상황에서 발생한다. 이러한 배제는 사용자가 서비스에 접근 가능한지 여부를 떠나 전반적인 경험적 측면에서 발생하기에(Park, 2015; Kizilcec & Saltarelli, 2019), 사용자경험 기반의 연구가 필요한 실정이다.

포용의 구체적인 요소에 관한 연구의 필요성 또한 증가하고 있다. 포용에 대한 추상적 개념 위주의 접근이 대부분이었던 과거와 달리, 최근에는 포용의 구체적인 정의와 요소를 측정하려는 시도가 늘어나고 있다. 일례로 호주에서는 AROPE지수를 통해 지역사회의 포용지수를 측정하고(Rogge & Self, 2019) 매년 국가 내 인터넷 사용 관련 포용성 지수를 호주디지털포용지수(Australian Digital Inclusion Index, ADII)로 발표하며, 영국디지털기술개발연합(Tech Partnership)은 디지털 기술 포용성을 측정한다(Wilson et al., 2019). 그러나 이러한 연구들은 양적으로 환산 가능한 빈곤의 정도나 접근성만을 다루고 있어 확장된 포용 개념을 구성하는 질적, 경험적 요인은 다루지 않는다.

따라서 본 연구에서는 SNS의 네트워킹 기능에 집중한 엘리슨과 보이드(Ellison & Boyd, 2013)의 정의를 바탕으로 SNS를 (i)개인이 공개, 반공개 계정을 만들어 (ii)타 유저와 관계망을 형성하고 (iii)관계망 목록을 탐색할 수 있는 웹기반서비스로 정의하고, 문헌과 실제 SNS 사용자경험을 통해 포용적 서비스경험의 구체적인 요소를 파악하고자 한다.

2. 2. 이론적 배경: 사회적 소수의 이해

포용의 대상이 되는 사회적 소수의 개념을 살펴보면, ‘특정한 집단의 성원이라는 이유로 차별당하고 자신이 소수자 집단성원이라는 의식을 갖는 사람들’(Yoon & Song, 2018), ‘다수가 정한 표준에서 이탈되어있는 집단’(Kim, 2011), ‘편견을 바탕으로 한 차별이 행해지는 집단’(Park & Jung, 2006)으로 설명된다. 이처럼 소수자는 다양하게 정의되나, 본 연구에서는 버클리 포용성 지수(Gambhir et al., 2019)의 사회적 소수자 목록을 바탕으로 현재 한국 인터넷 환경에서 수적으로도 권력적으로도 소수의 위치를 차지하며 차별의 대상으로서 집단적 의식을 공유하고 있는 장애인, 외국인, 성소수자를 연구 대상으로 설정하였다.

2. 3. 이론적 배경: 포용 개념의 이해

사회적 의미의 포용은, 사전적 의미인 ‘무언가를 포함한다’라는 의미를 넘어 성별, 외모, 인종, 연령, 신체적 장애나 성 지향성 등 사회적 소수자 특성을 가진 사회·문화 집단을 소외시키지 않고 포용하는 자세를 말한다(Roberson, 2006). 포용 개념을 복지의 대안으로서 설명한 콜린스(Collins, 2003)는 포용을 “결과로서의 사회적 통합”이라 정의하기도 하였다.

소외된 집단을 주류집단 안에 양적으로 포함하는 개념으로 처음 대두되었던 ‘다양성’ 개념과 포용의 차이점은, 포용은 단순한 수적 포함을 넘어 소수집단에 더 근본적이고 시스템적인 권한을 부여하고 사회에 참여할 기회를 증진하는 확장된 개념이라는 것이다(Park & Lee, 2019; Collins, 2003).

이러한 포용 개념의 구체적인 요소를 먼저 포용 개념이 먼저 대두되고 깊이 연구된 분야인 경영학, 행정학의 주요 문헌을 통해 살펴보았다. 조직관리 차원에서 로버슨(Roberson, 2006)은 포용의 달성을 다양한 구성원이 구조적, 문화적으로까지 포함되는지의 차원으로 설명했다. 이를 위해서는 다양성이 존재하는 환경과 전략이 필요하며(Shore et al., 2011) 보텐에 의하면 포용의 달성에는 객관적인 지표만이 아닌 구성원의 주관적 느낌도 중요하다(Boden, 2020). 국토연구원에서는 취약계층에 대한 단순 지원을 넘어 그들의 역량을 강화하고 자립시키는 것(Korea Research Institute for Human Settlements [KRIHS], 2015), 경제·인문사회연구원에서는 이러한 자립을 통해 사회 구성원들이 동등한 가치를 갖게 되는 것(National Research Council for Economics, Humanities and Social Science [NRC], 2019), 이인원과 박현옥은 배제된

계층이 사회에 목소리를 내게 되는 것(Lee & Park, 2020)까지를 포용의 요소로 제시하였다. 또한 포용 개념을 실무에 활용하고 있는 유력 공공기관과 기업의 시행계획(Initiative)을 통해 포용의 요소를 확인하였을 때, 미국인사관리국과 호주다양성위원회는 개인이 조직에 연결되고 함께 일하게 됨으로써(U.S. Office of Personnel Management [OPM], 2011; Diversity Council Australia [DCA], n.d.), 영국정부에 의하면 모두에게서 최선의 것을 끌어냄으로써(UK Government, n.d.), 국제다양성사무소에 의하면 다양한 개인이 문화적, 사회적으로 수용되고 그러한 다양성이 잘 작동됨으로써(Global Diversity Practice [GDP], n.d.) 포용이 달성됨을 알 수 있다.

종합적으로 포용은 사회적 소수자 그룹에 단순히 기회나 재화를 제공하는 것을 넘어서 구조적으로 포함하고 이를 통한 힘의 부여와 자립까지를 제공하는 넓은 개념이다. 이를 요약하면 <Table 1>과 같다.

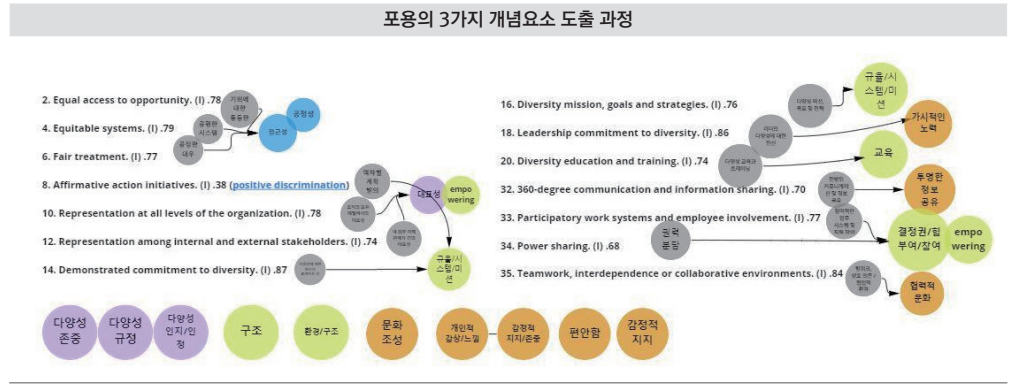
Table 1 The definition of social inclusion based on existing research

	포용의 정의	기관 및 학자	Code
경영학 관점의 정의	의사결정에서 소외되던 그룹에 참여의 기회와 권한을 부여하는 것.	Roberson(2006)	[a]
	<ul style="list-style-type: none"> • 공정을 위한 시스템, 다양성이 존재하는 환경 • 포용적 경영이념 및 가치와 포용적 전략 및 의사결정 	Shore et al.(2011)	[b]
	소속감과 독특성의 문화적이고 환경적인 느낌	Boden(2020)	[c]
행정학 관점의 정의	취약계층 지원을 넘어 역량 강화 프로그램을 통해 취약계층을 최종의사결정 과정에 참여시키고 자립적 사회 구성원으로 성장하도록 플랫폼을 마련하는 것	KRIHS(2015)	[d]
	개인적 수준의 감정 공유를 넘어 타인을 나와 동등한 가치의 개인으로서 대우하는 행위	NRC(2019)	[e]
	배제된 계층의 존엄성을 회복시키고 사회 참여 기회를 증진하며 사회에 목소리를 다시 내게 함	Lee & Park(2020)	[f]
공공기관 관점의 정의	각 직원을 조직에 연결하는 문화	OPM(2011)	[g]
	성과와 웰빙을 개선하기 위해 조직원들을 함께 일하게 하는 것	DCA(2022)	[h]
	모든 이들의 최선을 끌어낼 수 있도록 보장하는 것	UK Government(2022)	[i]
사기업 관점의 정의	<ul style="list-style-type: none"> • 서로 다른 배경을 가진 그룹이나 개인이 문화적으로나 사회적으로 수용되고 환경 받는 조직적 노력과 관행 • 다양성이 잘 작동하도록 하는 것 	GDP(2022)	[j]

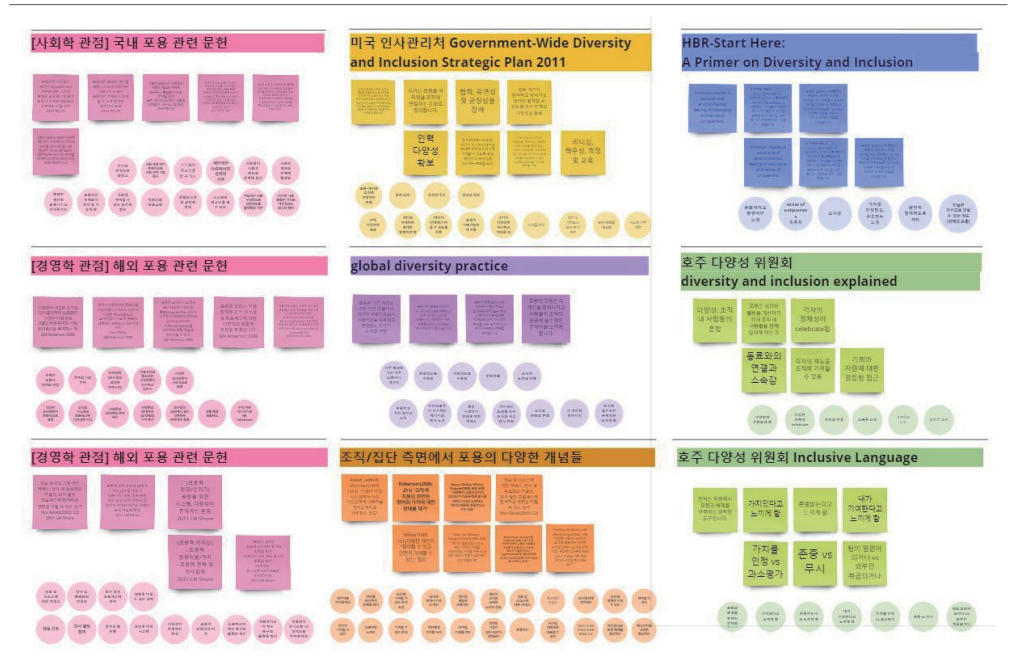
2. 4. 포용 관련 문헌분석을 통한 포용의 개념과 요소 도출

앞서 살펴본 문헌에 대한 심층적인 내용분석을 통해 포용의 구체적인 개념요소를 도출하였다. 문헌분석 방법은 다음과 같다. 연구 대상이 되는 문헌에서 포용의 개념과 포용을 달성하기 위한 요소에 해당하는 문장을 모두 추출한 뒤, 문장별 핵심 키워드를 도출하여 이를 유사한 의미 단위로 그룹화하였다. 어피니티 다이어그램 기법을 활용하여 공통된 개념으로 묶일 수 있는 요소들을 취합해 상위 개념을 도출하고 이를 반복적으로 통합하고 분류하여 최종적으로 포용의 개념요소 틀을 구성하였다(<Table 1> 참조).

Table 2 The process of deriving 3 conceptual elements of inclusion



(1) 각 문헌에서 포용 개념 관련 문장 추출



(2) 문장의 핵심 키워드를 도출하고 유사한 키워드를 그룹화



(3) 어피네티 다이어그램 기법으로 키워드의 상위 개념을 도출

문헌의 내용분석 결과, 포용을 달성하기 위해 필요한 ‘포용의 개념요소’는 크게 [1]구조적 포용, [2]환경적 포용, [3]경험적 포용의 3가지 범주로 분류되었다.

[1]구조적 포용

조직에서 포용을 이루기 위한 핵심적인 요소로서, 다수의 문헌에서 다양한 이들을 접근 가능하게 만드는 구조의 필요성이 언급되었다.

특히 특정한 환경이나 집단 안에 인구통계학적으로 다양한 이들이 존재하는 것(DCA, 2022; GDP, 2022; OPM, 2011; Shore et al., 2011)과 다양한 이들에 대한 공정한 접근성을 제공하는 것(DCA, 2022; GDP, 2022; OPM, 2011; Shore et al., 2011; UK Government, 2022)은 포용의 근본적 기틀로 간주된다. 이러한 다양성과 접근성에는 시설이나 정보에 대한 물리적 접근성(GDP, 2022; Shore et al., 2011; UK Government, 2022)뿐만이 아니라 참여의 기회를 제공하고 다양성과 접근성이 개선될 수 있는 문화적, 구조적 차원을 제공하는(NRC, 2019; OPM, 2011; Roberson, 2006; UK Government, 2022) 활동의 중요성이 강조되었다. 이러한 내용을 범주화하여 포용을 달성하기 위한 개념요소의 한 축을 [1]구조적 포용으로 명명하였다. [1]구조적 포용을 이루기 위해서는 인구통계학적인 다양성과 평등한 접근성이 충족되어야 하므로 하위개념요소로 [1-1]인구통계학적 다양성 확보와 [1-2]평등한 접근성이 도출되었다.

Table 3 Conceptual Elements of Structural Inclusion

문헌 코드							개념요소	범주
[a]	[b]	[e]	[g]	[h]	[i]	[j]		
다양한 조직원들이 문화적으로 포함	다양성이 존재하는 환경		인력 다양성 확보	다양하게 혼합시킴		다양한 배경을 가진 그룹이나 개인이 존재	[1-1] 인구통계학적 다양성 확보	[1] 구조적 포용
· 참여를 촉진하게 장애물 제거 · 다양한 조직원들이 구조적으로 포함 · 참여의 기회 부여	· 정보 및 자원에 대한 접근권 · 정보 공유	사회·경제·정치·문화적으로 사회 참여 기회 증진	접근 방식 개선	평등한 접근	접근성 향상 등 장벽 제거	시설이나 정보에 대한 접근권	[1-2] 평등한 접근성 확보	

*[a]-[j]는 Table 2 참조

[2]환경적 포용

문헌을 통해 조직 내에서 포용을 촉진하는 환경을 조성할 필요성을 발견할 수 있었다. 포용을 달성하기 위해서는 포용적 환경이 필요하며(OPM, 2011; Roberson, 2006; Shore et al., 2011), 이를 위해서는 포용적 경영이념부터 다양한 인적자원 배치를 위한 시행계획, 공정한 프로세스와 포용성 문제에 대한 해결책 등(OPM, 2011; Roberson, 2006; Shore et al., 2011; UK Government, 2022) 시스템화된 포용을 조직에 내재해야 한다.

또한 소수집단에 대한 권한 부여는 곧 포용적 환경의 조건이며, 권한 부여를 통해 포용적 환경 조성은 더욱 촉진된다. 이러한 선순환적 환경을 만들기 위해서는 다양한 집단에 의사결정권을 부여하고 소수자의 발언권을 확대하며 구성원 각자의 기여와 잠재력을 끌어내야 함이(NRC, 2019; OPM, 2011; Roberson, 2006; Shore et al., 2011) 문헌에서 드러난다. 또한 포용적 환경을 만들기 위해서는 구성원들 개개인이 포용적 가치를 인지해야 하는데(Roberson, 2006), 이를 위하여 조직에서는 구성원들에게 포용에 대한 이해와 인식을 제고하고(UK Government, 2022) 관리자에게 포용에 대한 책임을 부여하는(OPM, 2011; UK Government, 2022) 노력이 필요하다. 위의 내용을 종합하여 포용의 개념요소에서 한 범주를 [2]환경적 포용으로 명명하였으며 이에 대해 [2-1]전략과 관행 개선, [2-2]소수집단에 권한 부여, [2-3]포용성 교육 실시, [2-4]포용적 인적자원 개발의 4가지 하위개념요소를 도출할 수 있었다.

Table 4 Conceptual Elements of Environmental Inclusion

문헌 코드					개념요소	범주
[a]	[b]	[e]	[g]	[i]		
<ul style="list-style-type: none"> · 인적자원 시행계획 · 조직의 시스템과 프로세스에 다양성을 이식 · 갈등 해결 프로세스 	<ul style="list-style-type: none"> · 포용적 경영이념과 가치 · 공정을 위한 시스템 		<ul style="list-style-type: none"> · 포용 문화를 제도화 · 협력과 공정성 장려 	<ul style="list-style-type: none"> · 부적절한 상황에 진지하게 대처 · 포용성 문제 발생 즉시 중재, 원인 조사 · 개인화된 유연한 솔루션 제공 · 충분한 예산 확보 	▶ [2-1] 전략과 관행 개선	▶ [2] 환경적 포용
<ul style="list-style-type: none"> · 최대한의 기여와 참여 촉진 · 모든 직원이 의사결정에 관여하게 설계 	<ul style="list-style-type: none"> · 의사결정에 참여 · 발언권 확대 	<ul style="list-style-type: none"> · 사회에 목소리를 내도록 함 	<ul style="list-style-type: none"> · 개인의 잠재력을 최대한 끌어냄 · 개인이 전체에 기여하게 함 		▶ [2-2] 소수집단에 권한 부여	
<ul style="list-style-type: none"> · 포용의 중요성을 구성원들이 인지하도록 				<ul style="list-style-type: none"> · 보호되는 특성에 대한 인식 제고 · 포용성의 장점에 대한 인식 제고 · 포용성을 위한 학습 · 특정 그룹이 직면한 · 장벽에 대한 이해 향상 	▶ [2-3] 포용성 교육 실시	
		<ul style="list-style-type: none"> · 타인을 나와 동등하게 대우하려는 의식적 행위 촉구 	<ul style="list-style-type: none"> · 리더가 다양성을 관리하고 책임짐 	<ul style="list-style-type: none"> · 리더들이 포용성목표 달성을 책임지게 함 	[2-4] 포용적 인적자원 개발	

*[a]-[i]는 (Table2) 참고

[3]경험적 포용

문헌연구 결과, 포용 달성을 위해서는 개인적 경험이 포용적이어야 한다는 내용이 큰 개념요소로 범주화되었다. 개인이 조직을 포용적으로 느끼고 조직 안에서 포용적인 경험을 하는지의 여부는(Boden, 2020; DCA, 2022; GDP, 2022; Shore et al., 2011) 포용적인 조직을 만드는 데 있어서 핵심적인 요소로 지목되었다. 이러한 포용적 경험의 구체적인 요소로는 구성원이 자신의 소수자적 정체성을 진실하게 드러내고 그러한 정체성 그대로 수용되는 경험(Boden, 2020; DCA, 2022; GDP, 2022; Shore et al., 2011), 자신의 가치를 인정받고 존중받는 경험(Boden, 2020; DCA, 2022; GDP, 2022) 등이 제시되었다. 또한 포용의 궁극적인 목적인, 개인이 조직과 사회에의 통합되는 경험 또한 포용적 경험으로 제시되었다. 구체적으로는 조직이나 환경에 소속감을 느끼고 타인과 연결됨을 느끼는 것(Boden, 2020; DCA, 2022; GDP, 2022; Shore et al., 2011), 구성원들과 개인적인 감정을 공유하는(Lee & Park, 2020) 등의 요소가 있었다.

이렇게 조직 안의 개인이 주관적 경험을 포용적이라고 느낄 때 충족되는 포용의 요소들을 [3]경험적 포용으로 범주화하였으며 하위개념요소로 [3-1]정체성의 인정과 존중, [3-2]구성원으로서 가치 증대, [3-3]조직과의 연결성 확보, [3-4]개인적 감정 공유를 도출하였다.

Table 5 Conceptual Elements of Experiential Inclusion

문헌 코드						개념요소	범주
[b]	[c]	[f]	[h]	[i]	[j]		
· 자신의 정체성을 대표 가능 · 차별적이고자 하는 욕구를 충족	· 독특성 · 진실한 자신으로 있도록	인간으로서 존엄성을 되찾음	다양한 정체성 축복	다양성을 공개적으로 드러내게 촉진	· 문화적· 사회적 수용됨	▶ [3-1] 정체성의 인정과 존중	▶ [2] 환경적 포용
	가치를 인정받고 존중받는 느낌		· 존중받는다고 느끼게 만들 · 본인이 기여한다고 느끼게 만들		조직에 필수적인 존재임을 느끼게 함	▶ [3-2] 구성원으로서 가치 증대	
· 소속 욕구의 충족 · 상사 및 동료와의 연결성 · 개인이 조직의 노력을 느끼는 정도	문화적이고 환경적인 느낌		· 소속된 느낌 · 타인과 연결		타인으로부터의 지지와 헌신 느낌	▶ [3-3] 조직과의 연결성 확보	
		개인적인 감정 공유				▶ [3-4] 개인적 감정 공유	

*[b]-[j]는 <Table2> 참고

2. 5. 이론적 배경: 서비스디자인에서의 포용 개념과 다양성, 접근성과의 관계

과거 디자인학계에서 포용적 디자인은 클락슨 외(Clarkson et al., 2003)를 중심으로 노인·장애인 등 물리적으로 제품과 서비스 사용이 힘든 계층의 접근성을 높이는 개념이 주를 이루었으나 최근 사회적 포용 개념이 확장되는 흐름과 함께, 사회적 소수를 포용적 디자인 대상으로 포함하고 디자인에서도 사회적 포용 개념을 적용할 필요를 주장하는 연구들(Kim, 2015; Begnum, 2020; Lim & Nickpour, 2015; Zallio & Clarkson, 2021)이 다수 출현하고 있다. 현재 경험·서비스디자인 분야에서는 주로 접근성 개념을 통해 포용연구가 이루어지고 있으나, 이는 포용성의 극히 제한된 일부만을 다루게 될 가능성이 있다. 포용성은 접근성보다 포괄적이며 확장된 의미를 가지는 것으로 간주되는데(Begnum, 2020; Zallio & Clarkson, 2021), 두 개념의 차이를 좀 더 살펴보면 접근성과 포용은 모두 ‘다양한 사용자의 참여 유도’라는 목적을 가졌지만, 접근성은 포용이라는 큰 개념의 필요조건 중 하나라고 본다(Goring et al., 2018). 또한 접근성은 신체적 제약에만 초점을 맞추나 포용은 사회적 포함까지를 다루는 개념으로(Olbrich et al., 2015), 접근성이 양적 확대 개념이라면 포용성은 사회적 소수집단에 대한 인식과 이해에 집중한다는 점(Hyun & Kim 2006; Park et al., 2020)을 차이로 들 수 있다.

2. 6. 포용 관련 경험·서비스디자인 문헌분석을 통한 포용적 서비스경험 원칙 도출

해당 장에서는 포용의 개념과 개념요소를 경험·서비스디자인 관점에서 재정의함으로써 포용적 서비스경험의 원칙을 제시하고자 한다. 따라서 앞서 도출된 포용의 개념요소를 기본틀로 하여 포용적 개념이 적용된 경험·서비스디자인 문헌의 내용분석을 수행했다. 분석 논문을 선정하기 위해 SCOPUS에서 “Inclusive design” 키워드로 검색된 문헌 중 2011년~2021년에 발행된 1232건의 문헌 초록을 검토하였다. 이 중 사회적 포용 개념이 적용된 논문은 197편이며, 그중에서도 포용적 디자인의 정의를 명확히 밝히고 있는 83편의 논문 중 SNS에 적용할 수 있는 디지털 서비스디자인 관점에서 작성되었으면서도 2010년대 발행 기준 피인용 횟수 10건 이상, 2020년대 발행 기준 피인용 횟수 5건 이상의 문헌 4편을 분석 대상으로 삼았다.

분석 대상 문헌에서 밝히는 포용적 디자인의 개념을 종합하면, 포용적 디자인은 접근성을 전제조건으로 하며, 소수집단에 대한 지원을 통해 모두에게 참여의 기회와 포괄적 경험을 선사함으로써 사회적 다양성을 증가시키는 디자인(Fuglerud & Sloan, 2013; Olbrich et al., 2015; Ahmed, 2018; Begnum, 2020)으로 정리될 수 있다.

Table 6 The definition of inclusive design based on existing research

분야	포용적 디자인의 정의	학자	Code
Human-Computer Interaction design	· 모든 사람을 사회에 포함시키고 힘을 실어주며 독립적이고 상호연결된 삶을 제공하기 위한 수단 · 접근성을 전제조건으로, 더 나아가 진정한 포괄적 경험을 달성하는 것	Fuglerud & Sloan(2013)	[K]
Information Systems design	· 사회적 다양성에 관계없이 참여의 기회를 강화하는 디자인 · 신체장애만이 아닌 사회적 다양성에 대한 사회적 포함을 목적으로 하는 디자인	Olbrich et al. (2015)	[L]
Trans competent interaction design	사회적 소수집단을 지원하고 주변화를 방지하며 포함시키는 디자인	Ahmed(2018)	[M]
Information & Communications Technology design	· 유니버설 디자인에서 더 성숙한 개념 · 사회적으로 다양한 범위의 개인들을 포괄하기 위한 디자인 · 개인의 다양성과 고유성을 인식하고, 디자인 개발 과정을 포함하며 디자인의 광범위한 영향을 고려한 디자인	Begnum(2020)	[N]

포용적 서비스디자인 관련 문헌분석을 통한 포용의 개념요소 재구성 과정에서, 앞서 정의된 구조적, 환경적, 경험적 포용을 SNS 환경에 적용할 수 있는 용어로 나타내기 위해, SNS 사용경험에 영향을 미치는 미디어 형식과 시스템에 대한 용어를 제안한 보세타의 디지털 아키텍처 개념(Bossetta, 2019)을 토대로 기능(Functionality), 제도(System), 경험적 포용이라는 3개 범주로 재정의하였다. 하위 범주로는 총 8개의 원칙과 22개의 하위요소를 도출하였다.

[A]기능적 포용

첫 번째 [A]기능적 포용은 서비스 내에서 최소한의 다양성과 접근성을 제공하는 포용을 의미한다. 이러한 인구통계학적 다양성의 허용과 접근성 규칙 준수는 포용성이 기능하기 위한 최소한의 조건이자 기본(Ahmed, 2018, Fuglerud & Sloan, 2013)이다. 여기에서 기능은 서비스 내에서 제공되는 기능 요소이며, 개별 기능 구축을 통해 이뤄낼 수 있는 포용의 범위에 한정되어 있다. SNS에서의 예시로는 접근성 원칙을 준수하는 인터페이스(Olbrich et al., 2015)와 사용자의 다양한 정체성의 표현을 지원하는 프로파일란(Ahmed, 2018) 등을 들 수 있다. 이러한 기능적 포용성이 서비스에 토양으로서 존재할 때 비로소 서비스의 포용성을 논할 수 있는 유의미한 숫자의 다양한 사용자들이 서비스 내에 존재할 수 있다. 각 원칙과 하위요소, 도출에 활용된 문헌은 <Table 7>과 같다.

Table 7 Guidelines of inclusive design: [A]Functional inclusion

포용의 개념요소	포용 개념이 적용된 경험 · 서비스디자인 문헌				포용적 디자인의 원칙		
	[K]	[L]	[M]	[N]	하위요소	원칙	
[1] 구조적 포용성	[1-1] 인구통계학적 다양성 확보	모두가 사용할 수 있는 제품 및 서비스	· 다양한 사람들이 존재하도록 허용 · 기존 지배체계 밖의 다양한 사람들을 포함		[2-1] 전략과 관행 개선	[A1] 사용자의 다양성 확보	
		인구통계학적으로 가시적이지 않은 집단 포용	· 다양한 성별 정체성 표현 지원 · 자기표현의 다양한 방법 포착 · 소수자가 원하는 정체성대로 사회에 인식되게 함		[2-2] 소수집단에 관한 부여		
[1-2] 평등한 접근성 확보		· 가능한 많은 사람의 사용 · 접근성 표준은 전제조건	다양한 사용자 그룹에 대한 사용자성 확보		· 접근성은 설계의 기본 · 모든 사람이 사용·접근·이해하도록 설계	[2-3] 포용성 교육 실시	[A2] 서비스의 접근성 확보
		사용자에게 사용 환경에 대한 명확한 이해 제공		사용자와 이해관계자는 동등한 파트너	[2-4] 포용적 인적자원 개발		

*[K]~[N]은 <Table 6> 참조

[B]제도적 포용

두 번째 [B]제도적 포용은 서비스 개발과 운영에서의 포용성이다. 이는 서비스 플랫폼 주도로 포용을 기능적으로 구현하고 개선하고 추구하기 위한 바탕이 되는 서비스 내외부적인 시스템 수립(Begnum, 2020)과 관련되어 있다. SNS에서 제도적으로 포용적인 활동의 예시로는 서비스 내부적으로는 포용적 사용자경험을 위한 포용적 디자인 원칙의 도입(Olbrich et al., 2015)이 있으며 서비스 외부적으로는 포용성 책임자를 지정하고 디자인팀에 인구통계학적 다양성을 이식하는 포용적 인사 시스템(Fuglerud & Sloan, 2013) 등, 서비스 개별 기능보다는 근본적인 시스템 구축을 위한 활동을 들 수 있다. 각 원칙과 하위요소, 도출에 활용된 문헌은 <Table 8>과 같다.

Table 8 Guidelines of inclusive design: [B]Systemic inclusion

포용의 개념요소	포용 개념이 적용된 경험·서비스디자인 문헌				포용적 디자인의 원칙	
	[K]	[L]	[M]	[N]	하위요소	원칙
[2-1] 전략과 관행 개선		<ul style="list-style-type: none"> · 포용적 디자인 원칙 필요 · 포용적 디자인 의도 공유 	구조적 문제를 표면화	<ul style="list-style-type: none"> · 가치 기반 디자인 · 사전적·능동적·포괄적 접근 	[B1-1] 포용성 달성 목표와 원칙 수립	[B1] 포용 가치 기반 전략 과 시스템 수립
		<ul style="list-style-type: none"> · 소수자에 대한 차별과 공격을 방지 · 위협, 따돌림, 배제에 대한 원칙적 제재 	<ul style="list-style-type: none"> · SNS 내 소수자에 대한 공격 위험 · 소수자 의사소통을 위한 온라인 공간 보호 		[B1-2] 다양한 사용자 보호 시스템 수립	
	디자인 팀에 다양한 관점 포함	<ul style="list-style-type: none"> · 디자인팀의 인구통계학적 다양성 필요 · 포용적 의도를 가진 개발진 필요 · 다양한 구성원들의 실제 발언권과 의사결정권 확보 	의사결정 및 설계 프로세스에서 소수자의 참여 촉진과 권한 부여		[B1-3] 포용적 인사와 자원 배치	
	사용자 평가 통한 디자인 개선과 반복적 프로세스	<ul style="list-style-type: none"> · 서비스 접근성, 유용성 평가와 목표 달성 여부 확인 · 디자인 결과물의 모니터링과 검증 · 포용적 디자인 원칙의 지속적인 개선 	사용자 피드백을 포함한 반사적이고 상호적인 서비스 기능 필요	사용자 테스트와 피드백 포괄	[B1-4] 포용적 시스템의 테스트와 적용, 평가, 피드백	
[2-2] 환경적 포용성			소수자의 학습과 자기 성찰, 변화를 통한 억압에의 도전	최종 사용자에게 힘을 실어주는 노력	[B2-1] 다양한 사용자에 대한 역량 강화	[B2] 사용자 역량 과 발언 권 강화
	개발 전반에 사용자 참여		사용자가 시스템의 목표를 정의하고 내용을 변경할 수 있는 기능의 필요성	<ul style="list-style-type: none"> · 사용자 참여의 중요성 · 공동 생성 	[B2-2] 다양한 사용자의 활동 참여 촉진	
	사용자의 포용적 제안 청취	다양한 인구통계학적 집단의 요구 청취	소수자의 목소리 전달을 위한 노력 필요		[B2-3] 다양한 사용자의 의견 가시화	
[2-3] 포용성 교육 실시		<ul style="list-style-type: none"> · 설계자가 포용의 사회적 측면을 인식할 필요 · 개발 인력이 차별 방지 디자인을 식별해야 함 	<ul style="list-style-type: none"> · 디자인 결과물이 소수자에게 끼치는 영향 인지 필요 · 차별적 디자인 인지 		[B3-1] 포용 개념에 대한 이해와 인식 확산	[B3] 포용에 대한 교육 시행
[2-4] 포용적 인적 자원 개발	사용자에 대한 명확한 이해	<ul style="list-style-type: none"> · 사용자의 요구사항 이해 · 사용자의 교차성 이해 · 소수자의 복잡한 개인적·사회적·정치적 맥락 고려 		[B3-2] 소수자에 대한 이해와 지지 확대		

*[K]~[N]은 <Table 6> 참조

[C]경험적 포용

마지막으로 [C]경험적 포용은 사용자들이 경험을 통해 인식하는 포용성이다. 이는 서비스의 사용자들이 서비스 내부에서 일어나는 개인적인 소통과 경험을 포용적이라고 인지하는 것을 의미한다. 경험은 주관적이고 개인적인 영역이기에 이를 서비스 플랫폼에서 주관하는 것은 쉽지 않으나 사용자는 이러한 개별 경험을 통해 서비스의 포용성을 판단한다. 따라서 서비스는 전체 사용자경험에 초점을 맞추으로써 진정한 포용을 달성할 수 있다(Fuglerud & Sloan, 2013). SNS에서 포용적 경험의 예시로는 타인과의 안전한 소통, 같은 소수자 간의 경험 공유를 통한 지지 획득 등이 있을 수 있다. 이러한 경험 접점은 사용자 간 커뮤니케이션 방식 설계(Ahmed, 2018), 소수자 간의 네트워킹 기회 확대(Ahmed, 2018) 등의 지원을 통해 강화될 수 있다.

Table 9 Guidelines of inclusive design: [C]Experiential inclusion

포용의 개념요소	포용 개념이 적용된 경험·서비스디자인 문헌				포용적 디자인의 원칙				
	[K]	[L]	[M]	[N]	하위요소	원칙			
[3] 경험적 포용성	[3-1] 정체성의 인정과 존중		<ul style="list-style-type: none"> 기술을 통한 정체성 탐구와 긍정 정체성의 자기 결정을 촉진하는 디자인 		▶	[C1-1] 다양한 정체성의 긍정	▶	[C1] 다양한 정체성 표출 지원	
			<ul style="list-style-type: none"> 소수자 정보 공유 커뮤니티의 필요 소수자 커뮤니티를 통한 정체성 탐구 소수자 경험의 안전한 공유와 연결 필요 다른 소수자의 이야기와 삶 청취 필요 			C1-2] 소수자 경험 공유 촉진			
	[3-2] 구성원으로서 가치 증대	다양한 사용자를 활동적으로 만들		참여에 뿌리를 둔 디자인		▶	[C2-1] 개인의 서비스 생태계 기여 촉진	▶	[C2] 사용자의 구성원으로서 가치 증대
				<ul style="list-style-type: none"> 세상과 자신 안에서 변화를 만드는 능력 개인의 적극적인 참여와 권한 부여 필요 		▶	[C2-2] 서비스 생태계에 기여하고자하는 의지 고취		
[3-3] 조직과의 연결성 확보			<ul style="list-style-type: none"> 사회적 배제의 유해성 사회에 대한 동화 욕구 다른 사람들과 잘 관계 맺을 필요성 	문화적 배제 위험에 처한 그룹 고려	▶	[C3-1] 서비스 내 집단에 대한 소속 기회 확대	▶	[C3] 사용자와 다양한 집단과의 연결성 확보	
	다양한 사용자의 연결된 삶 지원		<ul style="list-style-type: none"> 정체성 그룹 안팎으로의 소통 필요성 주류사회 앞에서의 자아 확인 		▶	[C3-2] 다양한 타인과의 네트워킹 기회 확대			
[3-4] 개인적 감정 공유			<ul style="list-style-type: none"> 소수자들이 서로를 찾고 연결하는 능력 고취 유사한 소수자성을 지닌 사용자 간 연결 필요 		▶	[C3-3] 소수자 간 지지와 연대 고취	▶		
			소수자 간 공감의 촉진	사용자에 대한 공감	▶	[C3-4] 다양한 타인과 공감 기회 확대			
		포용적 서비스 설계 의도 공유	설계자와 사용자의 공감 통한 경험의 이해			▶			[C3-5] 서비스의 포용적 의도 소통

*[K]-[N]은 <Table 6> 참조

이상의 분석을 종합하면 포용적 서비스는 기능적, 구조적 포용과 개인이 포용적이라고 느끼는 경험의 산물임을 알 수 있다. 이에 따라 본 연구는 포용적 서비스를 ‘다양성과 접근성이 확보된 기능 위에, 포용 달성을 위한 제도를 갖추고, 사용자들이 사용경험을 포용적이라고 느끼는 서비스’로 정의하고 앞으로의 실증연구에서 포용적 경험의 분석 준거로 삼고자 한다.

2. 7. 포용적 서비스경험의 개념 구조도

문헌연구를 통해 도출한 포용적 서비스경험의 개념을 시각적 다이어그램으로 표현하면 (Figure 2)와 같다. 즉, 다양성과 접근성이 확보된 기능은 포용의 최소한의 조건이며, 그 저변에 포용 달성을 위한 제도가 존재할 때 사용자가 느끼는 포용성은 더욱 정교해질 수 있다. 기능과 제도만으로 포용적 경험을 완벽히 제어할 수는 없으나 해당 요소가 정교하게 수립될 때 포용적으로 느껴지는 서비스경험 접점은 늘어날 수 있으며, 사용자들은 서비스를 더 포용적이라 느낄 수 있다.

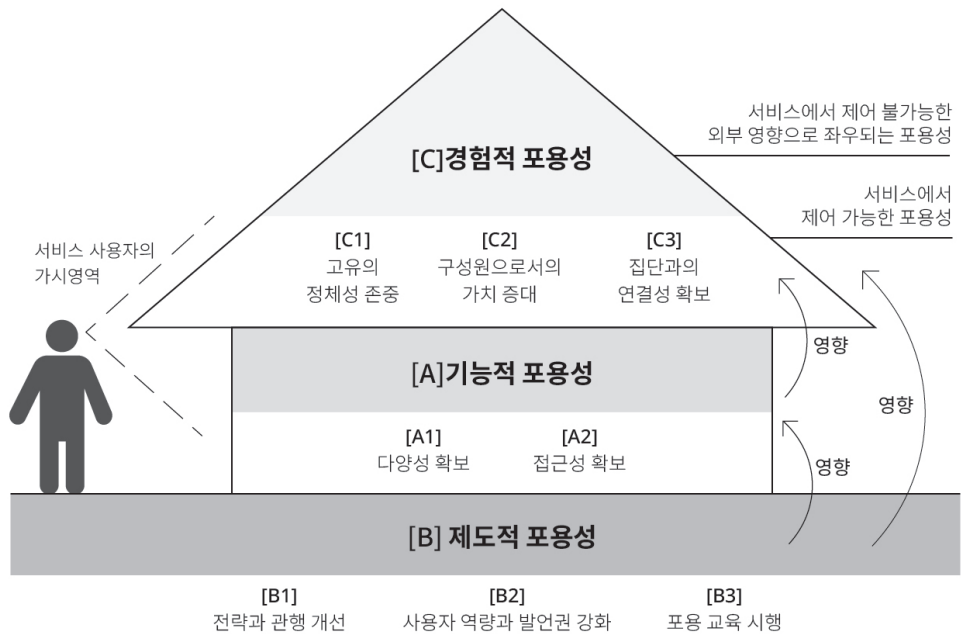


Figure 2 Conceptual Diagram of Inclusive Service Experiences

3. 사회적 소수자 대상의 실증연구

사용자경험을 통해 ‘포용적 서비스경험 원칙’을 구체화하기 위하여 사회적 소수자 대상의 실증연구를 수행하였다. 본 장에서는 문헌연구에서 도출된 원칙을 토대로, 사회적 소수자의 SNS 사용경험에 대한 심층인터뷰를 수행하고 인터뷰 내용에 대한 주제분석을 수행하였다. 이를 통해 ‘포용적 서비스경험 원칙’의 세부요소를 검증하고 구체적인 실행방안을 도출하였다.

3. 1. 실증연구 대상 SNS 선정

실증연구를 수행하기 위한 분석 대상 SNS를 선정하였다. ‘포용적 서비스경험 원칙’을 바탕으로, 현재 활발히 사용되고 있는 SNS의 포용성 정도를 확인하여 포용요소를 보다 많이 갖춘 SNS를 연구 대상으로 선정하였다.

(1) 사례 선정 및 분석의 기준

보세타의 SNS 분류 기준에 따라, 주요 사용 미디어 형식(Bossetta, 2019)에 따른 세대별 SNS 중 국내 월간활성이용자수(MAU) 순위가 높은 1)트위터 2)인스타그램 3) 틱톡 4)로블록스의 4개 서비스가 사례분석 대상이 되었다.

Table 10 List of representative social network services

	트위터	인스타그램	틱톡	로블록스
월간 활성 이용자 수(백만 명)	330 Brian(2022)	1000 Brian(2022)	1000 Jessica(2022)	225 Alec(2022)
서비스 시작 연도	2006년	2010년	2016년	2012년
주요 미디어 형식 Bossetta(2019)	텍스트	이미지	숏 폼 비디오	메타버스
세대 구분 National Information Society Agency [NIA](2012)	1세대	2세대	3세대	4세대

(2) '포용적 서비스경험 원칙'을 활용한 분석지표 도출

서비스의 포용성 정도를 확인하기 위하여, 도출된 <Table 7, 8, 9>의 원칙을 바탕으로 각 서비스에서 공개하여 분석 가능하며 4개 서비스에 동시에 적용 가능한 지표들을 임의로 지정하였다. [B]제도적 포용의 3개, [C]경험적 포용의 전체 구성요소는 분석이 불가능하여 제외되었다.

Table 11 Analysis criteria for the degree of social network services's inclusiveness

포용적 서비스경험 원칙		SNS 분석 지표
[A] 기능적 포용	[A1]사용자의 다양성 확보	[A1-1]서비스 환경에 다양한 사용자가 존재하게 함 ▶ 가입 시 이항적이지 않은 성별/ 정체성 선택 가능 여부 확인 [A1-2]서비스 내에서 다양한 정체성이 표출되게 함
	[A2]서비스의 접근성 확보	[A2-1]다양한 사용자가 서비스에 물리적으로 ▶ 접근성 테스트 실시 접근하게 함 [A2-2]다양한 사용자가 서비스 규칙과 시스템에 ▶ 투명성 정보 공개 여부 접근하게 함
[B] 제도적 포용	[B1]포용가치 기반 전략과 시스템 수립	[B1-1]포용성 달성 목표와 원칙 수립 ▶ 가이드라인에 포용성 문항 포함 여부
		[B1-2]다양한 사용자 보호 시스템 수립 ▶ 가이드라인에 소수자 보호 조항 존재 여부
		[B1-3]포용적 인사와 자원 배치 ▶ 포용성 책임자 존재 여부 D&I 관련 기구 존재 여부 인력의 다양성 공개 여부
		[B1-4]포용적 시스템의 테스트와 적용, 평가, 피드백 ▶ 분석 불가능
[B2]사용자의 역량과 발언권 강화	[B2-1]다양한 사용자에 대한 역량 강화 ▶ 소수집단 역량 강화를 위한 프로그램 지원 여부	
	[B2-2]다양한 사용자의 활동 참여 촉진 ▶ 분석 불가능	
	[B2-3]다양한 사용자의 의견 가시화 ▶ 분석 불가능	
[B3]포용에 대한 교육 시행	[B3-1]포용 개념에 대한 이해와 인식 확산 ▶ 내부 포용성 교육 실시 여부	
	[B3-2]소수자에 대한 이해와 지지 확대	
[C] 경험적 포용	[C1]다양한 정체성 표출 지원	[C1-1]다양한 정체성의 긍정 [C1-2]소수자 경험 공유 촉진
	[C2]사용자의 구성원으로서 가치 증대	[C2-1]개인의 서비스 생태계 기여 촉진
		[C2-2]서비스 생태계에 기여하고자하는 의지 고취 ▶ 분석 불가능
	[C3]사용자와 다양한 집단과의 연결성 확보	[C3-1]서비스 내 집단에 대한 소속 기회 확대
		[C3-2]다양한 타인과의 네트워킹 기회 확대
[C3-3]소수자 간 지지와 연대 고취 [C3-4]다양한 타인과 공감 기회 확대 [C3-5]서비스의 포용적 의도 소통		

(3) 사례분석 결과

4개 SNS를 분석한 결과, 트위터와 인스타그램에서 포용요소들이 더 많이 발견되었다. 따라서 본 연구에서는 트위터와 인스타그램이 기초적인 포용성을 갖추었다는 전제하에 해당 2개 SNS를 사용하는 사용자들의 사용경험을 연구하고자 한다.

Table 12 Results of analysis of social network services' inclusiveness

분석의 틀	트위터	인스타그램	틱톡	로블록스
접근성 테스트 실시	-13	-18	-57	-107
가입 시 이항적이지 않은 성별/정체성 선택 가능 여부	0	0	0	X
인력의 다양성 공개 여부	0 Twitter Careers(2022)	0 (Williams, 2021)	X	X
투명성 정보 공개 여부	0 Twitter(n.d.)	0 Facebook Transparency(n.d.)	0 TikTok Transparency(n.d.)	X
내부 포용성 교육 공개 여부	0 Twitter Careers(2022)	0 Facebook Diversity(n.d.)	0 TikTok Newsroom(2021)	X
포용성 책임자 존재 여부	0 Loduca(2022)	0 Facebook(n.d)	0 Cohen(2022)	X
소수집단 역량 강화를 위한 프로그램 존재 여부	0 Twitter Careers(2022)	0 Meta Careers(n.d.)	0 TikTok Getstarted(n. d.)	X
가이드라인에 포용성 문항 포함 여부	0	0	0	0
가이드라인에 소수자 보호 조항 존재 여부	0 Twitter Help(n.d.)	0 Facebook Help(n.d.)	0 TikTok Community Guidelines(n.d.)	0 Roblox(n.d.)
D&I 관련 기구 설치 여부	0 Twitter Career(n.d.)	0 Facebook Diversity(n.d.)	0 TikTok Careers(2021)	X
포용성 정도 종합 순위	1위	2위	3위	4위

3. 2. 조사 대상자 선정

사례연구에서 포용성을 갖춘 것으로 확인된 트위터와 인스타그램의 사회적 소수자를 대상으로 연구를 진행하였다. 조사 대상자는 감비어의 버클리 포용성 지수(Gambhir, 2019)의 사회적 소수자 목록을 바탕으로 한국 인터넷 환경에서 수적으로나 사회적으로나 비주류이며 소수자로서 집단 의식을 공유하고 있는 장애인, 성소수자 및 한국 거주 경험이 있는 외국인을 조사 대상으로 선정하였다. 인터뷰 대상의 선정을 위해 트위터, 인스타그램 내에서 활발한 활동을 보이며 사회적 소수임을 밝힌 이용자 중심으로 눈덩이 표집(Snowball sampling) 방식을 활용하였다. 대상자들의 인구통계학적 특성은 상이하나, 본 연구는 소수자 대상 경험디자인에서 대상의 개별적인 정체성이나 인구통계학적 차이보다 소수자로서의 배제 경험 맥락을 파악하는 것의 중요성을 설파한 베그넘, 올브리히의(Begnum, 2020; Olbrich, 2015) 주장을 받아들여 각 사용자의 '소수자로서의 경험'에 주목한 공통 경험과 니즈를 발굴하였다. 구체적인 조사 대상 정보는 <Table 13>과 같다.

Table 13 Information of study participants presented in the research

	소수자 특성	세부 특성	참고 사항	사용 SNS
U1	장애인	시각장애인	소프트웨어 공학 전공, 온라인에서 시각장애인 접근성 향상을 위한 홍보 활동 중	트위터
U2	장애인	뇌병변장애인	회사원	트위터
U3	장애인	청각장애인	여행 작가	인스타그램
U4	장애인	뇌병변장애인	뇌병변장애 관련 정보 전달 SNS 운영	인스타그램
U5	성소수자	무성애자	성소수자 동아리 활동	인스타그램
U6	성소수자	양성애자	성소수자 동아리 활동	트위터
U7	성소수자	양성애자	성소수자 동아리 활동	트위터
U8	성소수자	성전환자	여성)남성으로 성별 정정 완료, 트랜스젠더의 삶을 주제로 한 저서 출판	트위터
U9	외국인	일본인	거주 목적으로 한국 5년 이상 거주	인스타그램
U10	외국인	중국인	학업과 사업 목적으로 한국 10년 이상 거주	인스타그램
U11	외국인	스페인인	학업 목적으로 한국 1년 이상 거주, 스페니쉬-미크로네시안 혼혈	인스타그램
U12	외국인	파키스탄인	학업 목적으로 한국 5년 이상 거주, 무슬림	트위터

3. 3 연구 방법

연구 방법의 선정에 있어서는 소수자의 경험을 파악하기에 적합한, 심층인터뷰 기반의 질적연구 방법을 채택하였다. 이는 간과되기 쉬운 사회적 소수자의 목소리를 듣기에 적절하며(Creswell & Poth, 2016), 개인의 경험을 이해하기 위한 강력한 방법이자(Kiger & Varpio, 2020) 개별 경험에 영향을 주는 사회·구조적 의미를 파악하기에(Braun & Clarke, 2006) 효과적인 연구 방법이다. 또한 플글레루드는 포용적 디자인 설계에서도 양적 통계보다는 소수의 깊고 상세한 요구를 파악하는 연구의 적합성을 주장하였다(Fuglerud & Sloan, 2013). 이에 따라 인터뷰를 통해 실제 사용자들의 경험 실태를 파악하고 ‘포용적 서비스경험 원칙’에 대한 구체적인 실행방안을 도출하기 위하여, 문헌에서 도출한 원칙의 세부요소에 따라 개방형 질문지를 개발하였다. 또한 인터뷰 맥락에 대한 이해를 돕기 위해, 포용 개념에 관한 10분 분량의 교육자료를 제작하여 인터뷰 전 제공하였다. 개발된 질문지와 교육자료는 20년 경력 이상의 사회복지 전문가 2인에 의해 검토되어 용어와 설명의 적절성을 검증받았다. 인터뷰는 1대1로 2~3시간 가량 심층적으로 진행되었으며, 참가자의 특성과 선호에 따라 대면 또는 비대면 방식으로 수행되었다. 인터뷰 후 소정의 선물을 지급하였다.

3. 4. 분석 방법

자료 분석에는 녹음된 인터뷰의 필사본과 인터뷰 답변지, 연구자의 현장 노트가 사용되었다. 연구자는 사회구성주의적 관점을 견지한 채로 상황적 맥락을 고려하여 자료를 해석하였으며, 가이드라인의 하위가치요소 수준에서 데이터를 이해하여 사용자경험과 가치요소를 매칭하는 연역적 주제분석(thematic analysis)을 수행하였다.

‘포용적 서비스경험 원칙’에 따른 구체적인 실행방안 발굴 과정은 다음과 같다. 사용자의 경험에 근거하여 필요성이 확인된 서비스기회영역 목록을 서비스 디자이너인 연구자가 일차적으로 작성하였다. 이는 현직 온라인 서비스 디자이너 2인에 의해 현실성과 구체성, 실효성 관점에서 검토되어 서비스에 적용 가능한 요소들이 최종적으로 제안되었다.

3. 5. 주제분석 결과

주제분석 결과, 문헌을 통해 일차적으로 정의한 ‘포용적 서비스경험 원칙’의 세부요소를 사용자경험을 통해 확인하여 검증할 수 있었다. 또한 SNS에서의 포용성 향상을 위한 서비스기회영역 예시인, ‘포용적 서비스경험 원칙’의 실행방안을 도출하였다. 구체적 내용은 다음과 같다.

[A]기능적 포용

사용자경험 분석을 통해 사용자들이 [A]기능적 포용성, 즉 다양성과 접근성이 충족된 환경을 포용적이라고 인지하는 것을 알 수 있었다.

많은 사용자는 다양한 정체성의 사용자들이 존재하는 환경을 포용적이라고 받아들였으며(U9, U10, U12, U5), 자신의 다양성을 표출할 수 있는 환경에서 긍정적인 감정을 느낀다고 언급했다(U2, U3, U4, U5, U8). 이러한 다양한 정체성은 서비스 기능을 통해 다른 사용자들에게 인지될 때 사용자경험 향상으로 이어졌다(U1, U5, U7, U8).

“(...)개인의 소수자적 특징을 자유롭게 프로필에 기재하는 분위기가 보니 자신과 같은 사람이 얼마나 많은지 알게 되고, 또 그러한 사람들과 소통하며 얻게 되는 기쁨이 있었어요.” (U8)

또한 사용자들은 안전하게 다양성을 표출할 수 있는 기능을 필요로 하였다(U1, U3, U5, U8). 따라서 [A1]사용자의 다양성 확보가 이루어지기 위해서는 다양한 사용자의 존재를 전제조건으로, 그러한 다양성이 표출되고 보호받을 수 있는 기능이 필요하다는 것을 알 수 있었다. 이에 다양한 정체성을 프로필란에 표시하도록 돕거나(a3) 서비스 내의 다양성을 보여줄 수 있는 콘텐츠를 추천(a2)하는 등의 세부 실행방안이 제안되었다.

사용자들은 접근성을 사용에서 필수적인 요소로 인식하고 있었으며(U1, U9), 기본적인 사용상의 접근성은 물론 사용자 생산 정보나 서비스 규칙에 대한 접근성도 필요로 하였다(U2, U6, U8). 또한 U1 등의 사용자는 서비스 차원에서 접근성 기능을 마련하였더라도 사용자들이 해당 기능을 사용하지 않는다면 무용지물이 된다는 점을 강조하였다(U1, U2, U9).

“(...)대체 텍스트라든가 그런 게 있어도 사람들이 굳이 입력하지 않는 것 같아요.” (U1)

이러한 사용자경험을 통해, 서비스에 대한 기술적 접근성과 규칙에 대한 접근성, 그리고 접근성 기능의 활발한 사용 여부가 [A2]서비스의 접근성 확보의 질을 높이는 것을 확인하였다. 따라서 대체 텍스트 입력을 제공(a6)하는 것을 넘어, 해당 기능 사용을 유도하는 사용자경험을 제공(a8)하는 등의 세부 실행방안이 제안되었다.

발견된 ‘포용적 서비스경험 원칙’의 요소와 요소별로 대응되는 사용자경험, 이에 따른 세부 실행방안을 상술하면 아래 표와 같다.

Table 14 Guidelines and detailed action plans for [A]Functional Inclusion

포용적 디자인의 원칙	세부 실행방안
[A]기능적 포용	
[A1]사용자의 다양성 확보	
[A1-1]서비스 환경에 다양한 사용자가 존재하게 함 a. 다양한 정체성을 가진 사용자들이 서비스에 존재해야 한다. b. 다양한 정체성을 가진 사용자들의 존재를 인지 가능해야 한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 사용자들이 소수자 관련 이벤트를 자연스럽게 즐기게 만드는 요소(스티커, 필터 등) 삽입(a1) • 포용 관련 콘텐츠를 관심사 추천 목록에 제공(a2)
[A1-2]서비스 내에서 다양한 정체성이 표출되게 함 a. 다양한 정체성을 표현할 수 있는 시스템을 제공한다. b. 안전하게 다양한 정체성이 표출되도록 보호한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 다양한 정체성을 표시할 수 있는 프로필란 제공(a3) • 다양한 성별 선택란 제공(a4) • 가입 시 오프라인 인맥 연결을 디폴트 설정으로 유도하지 않음(a5)
[A2]서비스의 접근성 확보	
[A2-1]다양한 사용자가 서비스에 물리적으로 접근하게 함 a. 접근성 원칙을 준수한다. b. 접근성 기능을 사용자들이 활발히 사용하도록 유도한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 접근성 기능 제공(a6) • 번역 기능 제공(a7) • 대체 텍스트 입력을 유도하는 사용자경험 제공(a8)
[A2-2]다양한 사용자가 서비스 규칙과 시스템에 접근하게 함 a. 포용성 관련 규칙을 공개한다. b. 접근성 변경 사항을 공개한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 신고 제출 시 포용성 규칙과 정보를 확인할 수 있는 링크 제공(a9) • 정보취약계층 사용자들이 업데이트된 플로우를 인지하게 돕는 기능 제공(시각장애인을 위한 아이콘 위치 변경 음성 안내 등)(a10)

[B]제도적 포용

사용자들은 [B]제도적 포용의 요소들이 사용경험에 영향을 미치는 것을 인지하고 있었으며, 시스템적으로 포용적인 서비스경험을 포용적이라고 인지하였다.

사용자들의 답변을 통하여 [B1]포용가치 기반 전략과 시스템 수립의 필요성이 검증되었다. 사용자들은 서비스 차원의 포용적 목표를 세우는 것의 필요성을 강조하였고(U5, U6, U11), 포용이 저해되는 상황에 대한 적절한 대처 시스템과(U1, U2, U7) 이에 대한 근본적 대책 제시를 요구했다(U1, U5, U6, U9). 사용자 U7은 소수자 혐오사례를 신고하였을 때 처리 과정이 신고자에게 투명하게 공유될 필요성을 토로하였다.

“신고했을 때 후속 조치가 어떻게 되는지 그런 피드백을 한 번도 받아본 적이 없는 것 같아요(...). 피드백이 되면은 좋을 텐데 당장 신고한 게 없어졌는지 나발인지도 모르고, 저는 차단하고 끝이니깐...” (U7)

따라서 서비스의 명확한 목표 수립과 포용 관련 문제상황에 대한 적절한 대처 마련의 필요성을 발견할 수 있었다. 이에 혐오 발언의 사전적 차단을 위해(b5) 혐오발언을 데이터베이스화(b2)하는 등의 근본적인 시스템 구축 활동이 세부 실행방안으로 제시되었다.

[B2]사용자의 역량과 발언권 강화 요소와 관련하여, 다수의 사용자들은 SNS를 통해 본인의 역량이 강화되었거나(U1, U2, U3, U4, U6, U7, U8 U9, U10, U12), 서비스 내에서 사회적 소수자로서 발언 기회가 주어졌던 긍정적인 경험을 공유하였다(U1, U8, U9).

다른 사용자와의 긍정적인 상호작용을 통해 동기부여가 되거나(U3, U4, U8, U9) 자신의 발언에 대한 관심을 확인하는(U1, U4, U6, U9) 경험은 역량 강화에 긍정적으로 작용하였다. 이러한 경험은 사용자가 서비스에서 많은 활동을 할 때 발생하였다(U1, U5, U6, U7, U9). 시각장애인 사용자인 U1은 자신의 게시글이 온라인을 넘어 현실에 긍정적인 영향을 미친 경험을 공유하였다.

“(시각장애인에게)더빙도 제공하지 않는 게 무슨 교육 방송이냐는 식으로 좀 따졌는데(...) 하도 여론이 세니까(...) 결국에는 기사 나오고 더빙이 다시 됐어요.” (U1)

따라서 동기를 부여하는 환경, 이를 뒷받침하는 사용자의 활발한 참여와 다양한 의견 가시화의 필요성을 알 수 있었다. 세부 실행방안으로는 동기부여와 관련된 해시태그를 파악하고 해당 글의 노출도를 높이는(b10) 등의 예시를 들 수 있다.

[B3]포용에 대한 교육 시행 측면에서 사용자들은 서비스를 사용하면서 포용의 개념과 필요성에 대해 더 잘 알게 되는 경험을 하였다. 이러한 경험에는 유명인의 영향이나(U6, U7) 인기 게시글(U1, U2, U4, U5, U6, U7 U8), 자동 추천 게시물이나 신고 기준에 대한 안내 등 서비스 콘텐츠(U3, U6, U9, U10)를 통한 인지 과정이 포함되었다. 이러한 경험은 타인에 대한 이해로 이어지게 되어 포용적 관점의 확대라는 결과로 이어지기도 하였다(U1, U6, U7).

“예를 들자면 지체 장애가 있는 분들이 장애인 콜택시를 타는 게 얼마나 힘든지(...) 그렇게 개인적인 경험은 사람을 만나서 인터뷰하지 않는 이상 듣기 어려운데, 그런 것들을 SNS에 얘기하다 보니 사례를 통해서 알게 되는 상황이 많이 있는 거 같아요.” (U7)

종합하면, 서비스 내에서 영향력 있는 이들의 포용적 모습 목적, 사회적 소수자 관련 콘텐츠를 접하는 경험이 포용에 대한 인식과 이해를 높이는 것으로 발견되었다. 따라서 신고 화면 등에서 사회적 소수자에 대한 정보를 노출하는(b17) 등의 세부 실행방안이 도출될 수 있었다.

Table 15 Guidelines and detailed action plans for [B]Systemic inclusion

포용적 디자인의 원칙	세부 실행방안
[B]제도적 포용	
[B1]포용가치 기반 전략과 시스템 수립	
[B1-1]포용성 달성 목표와 원칙 수립	• 서비스의 포용적 노력을 사용자에게 알리는 커뮤니케이션 콘텐츠의 가이드라인화(b1)
[B1-2]다양한 사용자 보호 시스템 수립 a. 포용성 이슈에 즉각적으로 대처한다. b. 사용자 특성에 맞는 유연하고 개인화된 해결책을 제공한다.	• 포용성 이슈에 신속하게 반응하도록 혐오발언의 데이터베이스화(b2) • 신고 당사자에게 진행상황을 알리는 프로세스(b3) • 신고사례를 소수자별로 구분하여 수집(b4) • 혐오 발언의 사전적 차단 시스템 구축(b5)
[B1-3]포용적 인사와 자원 배치	• 인구통계학적으로 다양한 개발진 구성(b6) • 다양성과 포용성 전담 인력 구축(b7) • 다양한 구성원들의 실제 발언권과 의사결정권 확보(b8)
[B2]사용자 역량과 발언권 강화	
[B2-1]다양한 사용자에 대한 역량 강화 a. 동기 부여를 위한 긍정적인 게시물 노출을 높인다.	• 긍정적 행동을 강화하는 기본 댓글 포맷 제공(b9) • 동기부여와 관련된 해시태그 트렌드를 파악하고 해당 해시태그의 노출도를 높임(b10)
[B2-2]다양한 사용자의 서비스 내 활동 참여 촉진 a. 사용자들이 다양한 서비스 내 활동에 쉽게 참여하게 만든다.	• 사용자의 활발한 참여를 유도하는, 쉬운 기본 업로드값 설정 (b11)
[B2-3]다양한 사용자의 의견 가시화 a. 다양한 사용자의 글이 널리 노출될 수 있는 시스템을 제공한다.	• 게시물 내용 검색 시스템 제공(b12) • 다양한 개인의 글이 널리 노출될 수 있는 타임라인 조성(b13) • 사용자 의견 전달 창구 마련(b14)
[B3]포용에 대한 교육 시행	
[B3-1]포용 개념에 대한 이해와 인식 확산 a. 영향력 있는 이들의 포용적 모습을 장려한다. b. 사회적 소수자의 구체적인 범위를 교육한다.	• 유명인 계정은 영향력을 파악할 수 있도록 구분(b15) • 포용 관련 게시물을 테마로 묶어 노출함(b16)
[B3-2]소수자에 대한 이해와 지지 확대 a. 사회적 소수자의 구체적인 상황을 접하며 공감이 확대된다.	• 포용 대상에 대한 정보를 신고 영역 등 사용자들에게 노출되도록 배치(b17)

[C]경험적 포용

사용자들은 서비스 생태계 내의 문화, 분위기, 다른 사용자와의 소통 등 개별적인 경험 단위에서 서비스의 포용성의 유무를 판단하였다. 이에 따라 [C]경험적 포용의 중요성이 발견되었다.

사용자 U7은 서비스의 경험 과정에서 자신의 소수자적 정체성이 있는 그대로 받아들여지기를 원하였고, 어떤 사용자들은 자신이 지닌 차별성의 가치를 인식함으로써 자신의 필요성을 긍정하기도 하였다(U5, U9).

“저는 (SNS 내에서) 제가 필요하다고 느껴졌던 적도 있는데(...) 왜냐하면 한 명의 인간으로 다양한 당사자성을 가져갈 수 있거든요.” (U5)

또한 많은 사용자는 소수자로서의 경험을 개인정보 노출에 대한 두려움이나 부정적인 반응에서부터 자유롭게 공유할 수 있기를 원하였다(U2, U5, U6, U7).

“제 신상이 드러날 수 있는 요소는 최대한 언급을 자제해야(...) 소수자이다 보니 신상이 파악될 만한 정보가 있으면 그게 협박이나 위협으로 돌아올 수 있으니까요.” (U6)

따라서 [C-1]사용자의 다양한 정체성 표출 지원에 더불어, 개인의 차별성이 긍정되며, 사용자가 안전하게 자신의 이야기를 공유하는 경험이 필요함을 알 수 있었다. 이에 따른 세부 실행방안은 사용자의 프라이버시 보장을 위한, 개인정보가 포함된 글을 올릴 때 주의문구가 노출되는 기능(c3) 등이 있다.

[C2]사용자의 구성원으로서 가치 증대와 관련해, 사용자들은 서로를 돕는 경험을 통해 자신의 서비스

구성원으로서의 가치를 인식하였다(U1, U2, U7, U9). 특히 응답자 U2는 서비스 내에서 다른 소수자를 도움으로써 자신의 가치를 느꼈다고 하였으며, U5, U7, U8은 서비스 생태계에 기여하고 싶은 의지가 있을 때 자신의 활동에 가치를 부여할 수 있다는 점을 시사하였다.

“*(서비스에) 기여 안 하고 싶은데 기여하고 있는 것 같아서, 왜 인스타도 게시글마다 몇 원의 가치가 있을 거 아니에요(...) 기여하고 싶지는 않아요.*” (U5)

따라서 서비스의 포용성에 사용자들이 기여함으로써 자신의 가치를 느낄 수 있도록, AI 자막 등을 사용자들이 수정할 수 있는 기능(c5)이 세부 실행방안 예시 중 하나로 제시되었다.

[C3]사용자와 다양한 집단과의 연결성 확보를 위해서는, 사용자가 서비스 내에서 소속감을 느끼고(U1, U2, U6), 집단에 소속되고자 하는 욕구를 가지며(U9, U10), 관심사 등 공통점을 통해 소수자 집단 외부의 다양한 타인과의 어울려서 활동하는(U1, U6, U9, U10, U12) 경험이 필요함을 확인하였다. 특히 인터뷰 응답자 U1은 서비스 안에서 느끼는 소속감에 대해 다음과 같이 언급하였다.

“*내가 시각장애자인 걸 안 밝혀도 나는 뭘 좋아하는 누군데 이리면서 비장애인이든 누구든 (친구) 뺏을 수 있고(...)*” (U1)

또한 인터뷰 응답자들은 사용자 간 연대와 지지를 느끼고 개인적 감정을 공유함으로써 소속감을 느낀다고 언급하였다(U1, U2, U5, U6, U9).

“*아무래도 소수자성을 드러내기 쉽지 않은 사회이다 보니 평상시 생활에서는 이러한 (소수자) 이슈에 대해 생각해 보는 사람을 거의 보지 못하기도 하고 생각이나 의견의 정도도 비슷하지 않기에(...) 트위터에서 더 소속감을 느끼는 것 같네요.*” (U6)

그러나 사용자들은 서비스의 포용성과 방향성에 대한 불신으로 서비스와는 연결됨을 느끼지 못하기도 하였다.(U1, U5, U6, U11). 따라서 서비스가 포용성을 추구함을 사용자에게 인지시킬 필요가 있다.

이에 서비스 차원의 소통을 통해 사용자들에게 서비스가 포용 가치를 추구함을 알릴 필요(c11)가 있다는 세부 실행방안이 제시되었다.

Table 16 Guidelines and detailed action plans for [C]Experiential inclusion

포용적 디자인의 원칙	세부 실행방안
[C]경험적 포용	
[C-1]사용자의 다양한 정체성 표출 지원	
[C1-1]다양한 정체성의 긍정	<ul style="list-style-type: none"> 커뮤니케이션 콘텐츠에서 소수자 관련 내용을 다루는 법을 알리는 가이드라인(c1) 차별성을 긍정하는 방향의 UX라이팅 가이드라인(c2)
a. 소수자 정체성을 긍정적으로 다룬다. b. 차별성을 긍정적으로 다룬다.	
[C1-2]소수자 경험 공유 촉진	<ul style="list-style-type: none"> 민감정보 콘텐츠를 데이터베이스화하여 개인정보가 포함된 글을 올릴 때 주의문구 노출(c3) 일부에게만 게시글 노출 기능 제공(c4)
a. 활발한 의견 공유를 위해 익명성과 안전함을 보장한다.	
[C2]사용자의 구성원으로서 가치 증대	
[C2-1]개인의 서비스 생태계 기여 촉진	<ul style="list-style-type: none"> 타인의 콘텐츠에 긍정적인 반응을 유도하는 사용자경험 제공(c5)
a.사용자가 자신을 가치 있다고 여기게 만드는 경험을 제공한다.	
[C2-2]서비스 생태계에 기여하고자하는 의지 고취	<ul style="list-style-type: none"> 사용자 참여형 접근성 개선 활동 제공(c6) 자신의 활동에 대한 영향력 확인 지표 제공(c7)
a.사용자가 자신의 필요를 깨닫게 만드는 경험을 제공한다.	

[C3]사용자와 다양한 집단과의 연결성 확보	
[C3-1]서비스 내 집단에 대한 소속 기회 확대 a. 사용자가 집단에 소속될 수 있는 기회를 확대한다.	• 다양한 집단이 함께 참가할 수 있는 이벤트 요소 추가(c8)
[C3-2]다양한 타인과의 네트워킹 기회 확대 a. 다양한 사용자들 간의 연결 기회를 확대한다.	• 다양한 주제의 계정과 게시글을 추천(c9)
[C3-3]소수자 간 지지와 연대 고취 a. 다양한 사용자들 간의 연대 기회를 확대한다.	• 사용자들이 소수자 관련 이벤트를 자연스럽게 즐기게 만드는 요소(스티커, 필터 등) 삽입(a1)
[C3-4]다양한 타인과 공감 기회 확대 a. 다양한 사용자들 간의 개인적 감정 공유 기회를 확대한다.	• 휘발성 게시물 작성 기능 제공(c10)
[C3-5]서비스의 포용적 의도 소통 a. 서비스 플랫폼의 포용적 노력을 사용자에게 인지시킨다.	• 서비스의 포용 정책을 공유하기 위한 커뮤니케이션 콘텐츠 제작(c11) • 포용적 기능의 도입이나 개선 시 도입 배경과 활용방안을 알리는 커뮤니케이션(c12)

4. 사용자경험 단계에 따른 포용적 서비스경험 원칙 적용 맵

도출된 ‘포용적 서비스경험 원칙’과 세부 실행방안을 서비스에 구체적으로 적용하기 위한 맵을 제작하였다. 해당 맵에서는 SNS 경험 여정 단계별로 발생 가능한 포용 관련 사용자경험 예시, 이와 관련된 포용 원칙, 원칙을 구현하기 위해 필요한 시스템을 함께 표기하였다. 이를 통해 ‘포용적 서비스경험 원칙’의 실행방안을 서비스 시스템 수준에서 구체적으로 제시하고, 향후 활용예시의 방향성을 제안하였다.

해당 맵은 블루프린트의 요소를 차용하여 만들어졌다. 사용자경험 예시는 시간순으로 제시되는데 크게 [서비스 가입 전-서비스 가입 시-타 사용자와의 소통-서비스 시스템과의 소통]에 이르는 4단계로 나뉜다. 각 사용자경험마다 관련된 ‘포용적 서비스경험 원칙’의 세부요소, 해당 원칙을 적용하기 위한 인터페이스, 그러한 인터페이스를 구현하기 위해 필요한 서포트 시스템이 함께 제시된다. 이러한 인터페이스와 서포트 시스템은 실무자의 이해를 돕기 위해 콘텐츠 요소, 기능 요소, 시스템 자원, 인적자원이라는 4가지 분야로 나누어 제안하였다.

4. 1. 서비스 가입 전-서비스 가입 단계

서비스 가입 전 단계에서, 사용자는 서비스가 포용적이라는 인식을 함으로써 서비스 사용 동기가 생길 수 있다. 이러한 경험을 제공하기 위하여 서비스는 [C1-1]다양한 정체성의 긍정 원칙을 고려하여 포용적 가치를 담은 게시글 등의 커뮤니케이션 콘텐츠를 발신할 수 있으며, 해당 콘텐츠 제작을 위해 서포트 시스템 차원에서는 포용적 소통을 가능하게 만드는 가이드라인이나 제작자가 필요하다.

다음으로 서비스 가입 단계에서는, 사용자가 공개된 프로필에 자유롭게 소수자 정체성을 기입하고 같은 정체성을 공유하는 집단과 연결됨으로써 [A1-2]서비스 내에서 다양성이 표출되고 [C3-1]서비스 내 집단에 대한 소속기회가 확대될 수 있다. 이러한 기능은 가입 화면이나 타임라인의 추천 게시글 인터페이스를 통해 사용자에게 경험되며 유사한 계정에 대한 인지와 추천 시스템을 통해 구현될 수 있다.

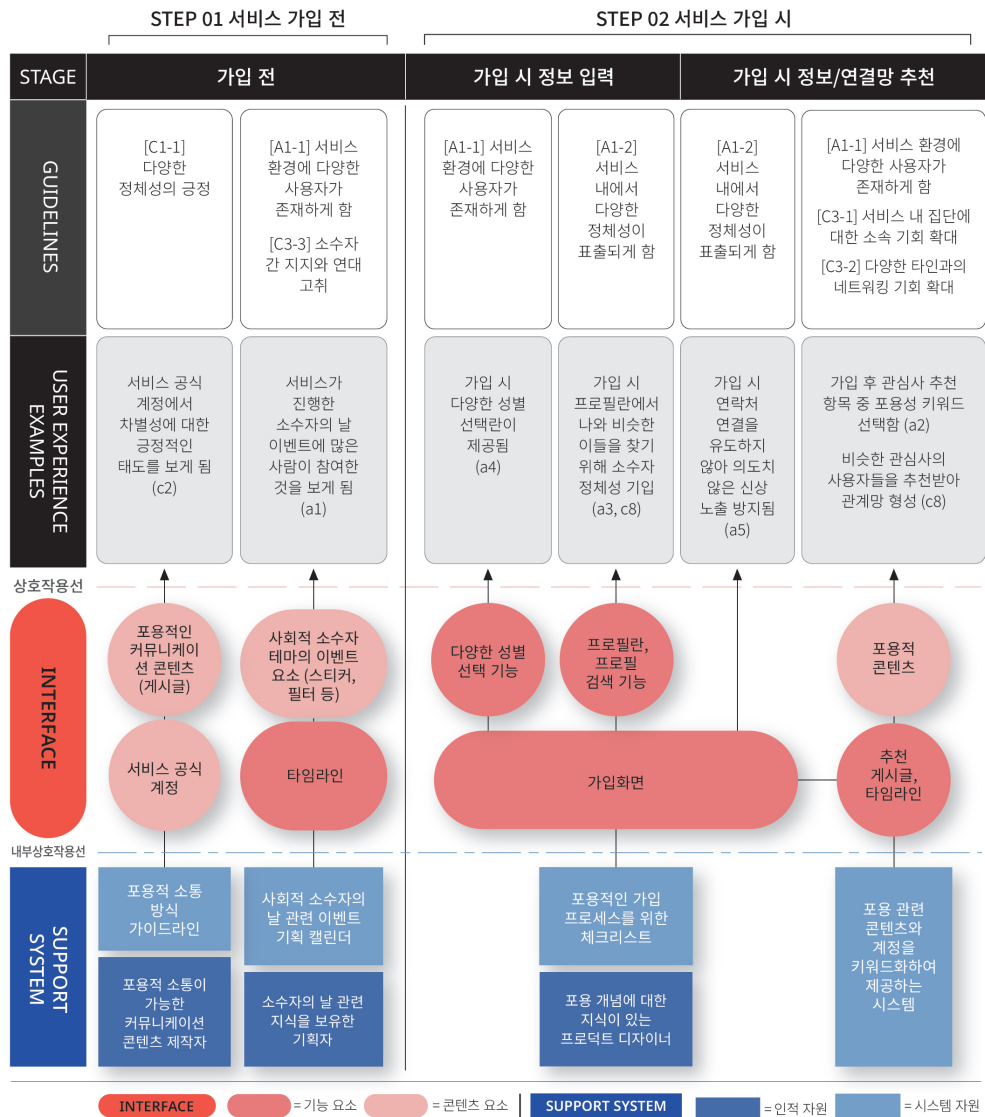


Figure 3 Inclusive Service Experience Principle Application Map according to the user experience stage 01-02: Joining the Service

4. 2. 타 사용자와의 소통 단계

타 사용자와의 소통 단계에서는, 사용자는 서비스 사용 중에 [C2-2]서비스 생태계에 기여함으로써 자신의 가치를 높게 평가하고 서비스에 소속감을 느낄 수 있다. 따라서 서비스에서는 콘텐츠에 대한 자동 자막이나 번역 기능에 사용자가 수정사항을 제안할 수 있는 기능을 삽입함으로써 사용자가 자신의 기여도를 직접 체감하는 경험을 제공할 수 있다. 이러한 인터페이스를 구현하기 위하여, 서포트 단에서는 사용자 피드백을 통한 접근성 개선 시스템 등이 필요하다.

STEP 03 타사용자와의 소통

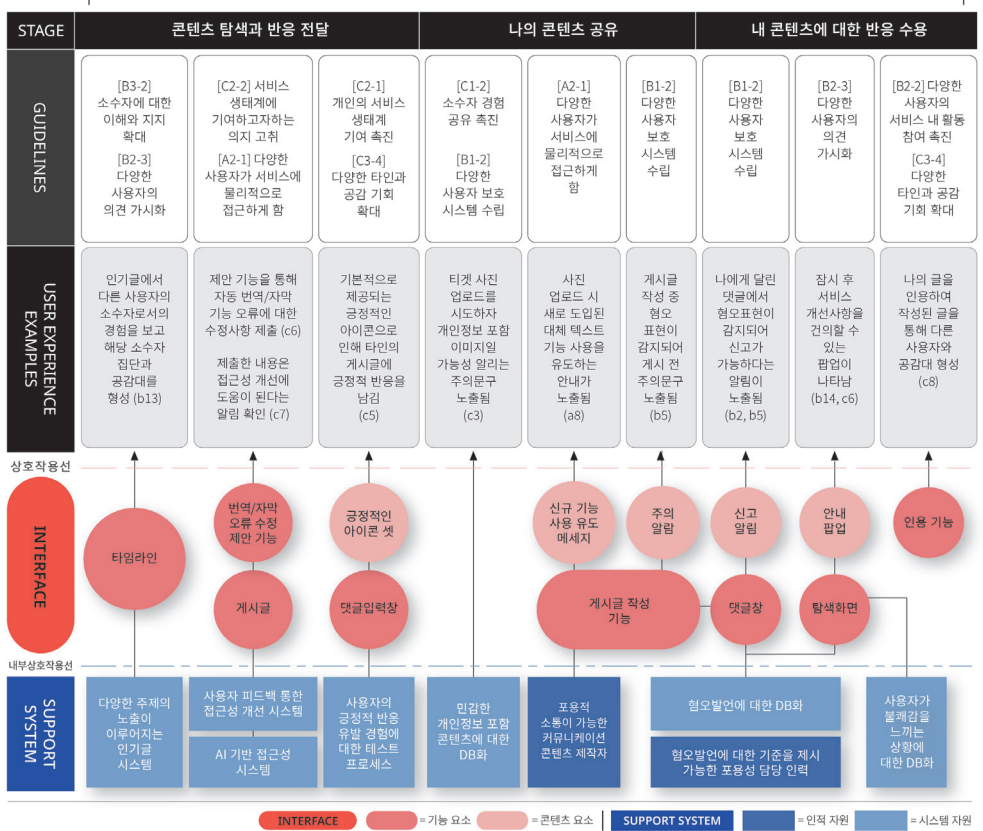


Figure 4 Inclusive Service Experience Principle Application Map according to the user experience stage 03: Communicating with other users

4. 3. 서비스 시스템과의 소통

서비스 사용 중 시스템과 소통하는 단계에서, 사용자는 서비스에서 제공하는 [B1-2] 다양한 사용자에 대한 보호 시스템을 인지하고 [C3-5] 서비스의 포용적 의도를 인지함으로써 서비스경험을 포용적이라고 느낄 수 있다. 이러한 요소를 충족하기 위해 서비스는 소수자에 대한 혐오를 신고하는 기능은 물론, 신고를 처리하는 기준과 과정을 투명하게 공개함으로써 사용자에게 신뢰의 경험을 제공할 수 있다. 이를 가능하게 만들기 위해, 시스템 차원에서는 명확한 혐오 사건 관련 제재와 가이드라인이 필요하다.

STEP 04 서비스 시스템과의 소통

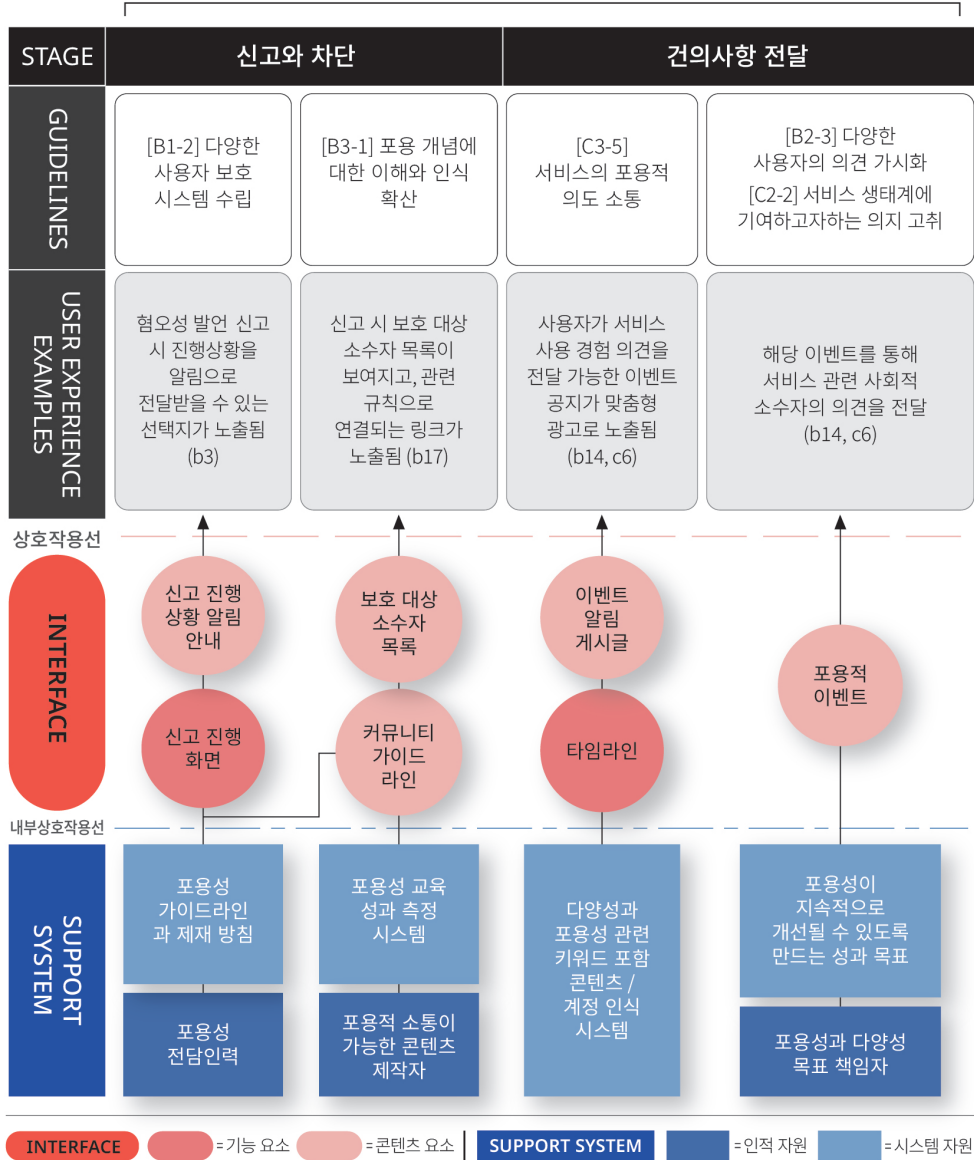


Figure 5 Inclusive Service Experience Principle Application Map according to the user experience stage 04: Communicating with the service system

5. 결론: 연구의 요약 및 시사점

본 연구는 보다 포용적인 SNS 경험 설계를 위하여 ‘포용적 서비스경험 원칙’과 이에 따른 구체적인 세부 실행방안, 원칙의 적용 맵을 제시하였다. 우선 기존 서비스 분야에서 추상적으로 제시되었던 포용적 서비스의 요소를 문헌연구를 통해 [A]기능적, [B]제도적, [C]경험적 포용이라는 세 개의 상위 범주와 [A1]사용자의 다양성 확보, [A2]서비스의 접근성 확보, [B1]포용가치 기반 전략과 시스템 수립, [B2]사용자의 역량과 발언권 강화, [B3]포용에 대한 교육 시행, [C1] 다양한 정체성 표출 지원, [C2] 사용자의 구성원으로서 가치 증대,

[C3]사용자와 다양한 집단과의 연결성 확보의 8가지 요소, 그리고 각 요소를 구체적으로 설명하는 22가지 세부요소로 도출하였다. 이를 기반으로 포용적 서비스를 ‘다양성과 접근성이 확보된 기능 위에, 포용 달성을 위한 제도를 갖추고, 사용자들이 사용경험을 포용적이라고 느끼는 서비스’라고 정의하였다.

또한 실증연구 단계에서는 사회적 소수자들의 SNS 사용경험을 통해 ‘포용적 서비스경험의 원칙’의 요소들을 확인하고 구체화했다.

사례분석을 통해 포용적 요소를 갖춘 것으로 판별된 서비스인 트위터와 인스타그램을 연구 대상으로 선정하고, 장애인과 외국인, 성소수자 사용자들을 대상으로 심층인터뷰를 진행하였다. 인터뷰 내용에 대한 주제분석을 통해 원칙에 대응되는 사용자경험을 발견하여 각 원칙의 요소들을 검증하였다. 또한 사용자경험으로부터 원칙의 세부 경험요소와 서비스에 적용 가능한 세부 실행방안을 도출하였다. 마지막으로는 도출된 요소들이 사용자경험 여정에 따라 잘 적용될 수 있도록 ‘사용자경험 단계에 따른 포용적 서비스경험 원칙 적용 맵’을 제시하였다. 맵에서는 단계별 사용자경험 예시와 그에 따른 원칙, 원칙을 구현하기 위한 인터페이스와 시스템을 보여주었다.

본 연구의 학문적 시사점으로는 첫째, 서비스에서 주로 추상적인 개념으로 다루어지던 ‘포용’을 인문학적 개념을 토대로 학문적으로 정의하고, 이에 다시 서비스디자인 중심의 개념을 적용하여 ‘포용적 디자인’의 정의와 원칙을 제시하였다. 이는 향후 서비스디자인에서의 포용성 연구에 기초 개념으로 활용될 수 있다. 둘째, ‘포용적 서비스경험 원칙’의 요소들을 사회적 소수자들의 개인적인 경험을 토대로 검증하고 구체화하여 탐색적 연구로서 가치가 있으며, 이는 기존의 양적으로 측정 가능한 접근성 위주로 포용성을 파악하였던 기존 연구를 보완하는 데 학문적 의의가 있다.

실무적 시사점으로는 첫째, 서비스경험에서 중요하게 다루어지나 추상적인 형태로 존재했던 포용 경험을 원칙의 형태로 제시하고 디자인 관점에서 구체적인 실행방안을 제안하여 실무자들이 참고할 수 있도록 하였다. 둘째, 제시된 원칙이 실질적으로 활용될 수 있도록 경험 맵의 형태로 제시하여, 포용적 서비스 운영을 위한 사용자 중심의 이용단계별 지침을 제공하였고, 원칙의 활용예시를 보여줌으로써 유사한 모델의 개발 시 참고할 수 있는 실무적 의의가 있다.

그러나 본 연구는 정성적, 탐험적 연구로서 연구 대상 소수의 경험을 일반화시키기 어렵다는 점, ‘포용적 서비스경험 원칙’ 각 요소의 가중치를 산정할 수 없다는 한계점을 가진다. 또한 연구 설계 과정에서 연구 대상자 그룹 표본의 교차성과 다양성이 충분치 않다는 한계가 있다. 따라서 본 연구를 바탕으로 한 후속 연구에서는, 정량적 연구를 통하여 ‘포용적 서비스경험 원칙’을 검증하고 연구 대상자 그룹의 다양화를 통하여 더욱 다양한 이슈를 발굴할 것을 제안한다.

References

1. 2020 Top Chief Diversity Officers. (2020, Nov 6). National Diversity Conference. Retrieved from <http://nationaldiversityconference.com/2020/awardees/top-chief-diversity-officers/>
2. Ahmed, A. A. (2018). Trans competent interaction design: A qualitative study on voice, identity, and technology. *Interacting with Computers*, 30(1), 53-71. [<https://doi.org/10.1093/itnow/bwy030>]
3. Alec, M. (2022, Mar 25). How many people play Roblox?. *Dexerto*. Retrieved from <https://www.dexerto.com/roblox/how-many-people-play-roblox-player-count-tracker-2022-1726491>
4. Amplify Black Businesses and Creators on TikTok. (n.d.). *TikTok Getstarted*. Retrieved June, 2022, from <https://getstarted.tiktok.com/supportblackbusinesses>
5. Begnum, M. E. (2020). Antona, M., & Stephanidis, C. (Eds.). (2020). *Universal Access in Human-Computer Interaction. Design Approaches and Supporting Technologies: 14th International Conference, UAHCI 2020, Held as Part of the 22nd HCI International Conference, HCII 2020, Copenhagen, Denmark, July 19-24, 2020, Proceedings, Part I* (Vol. 12188). Springer Nature.
6. Boden, S. (2020, July 23). *Start Here: A Primer on Diversity and Inclusion (Part 1 of 2)*. Harvard Business Publishing. <https://www.harvardbusiness.org/start-here-a-primer-on-diversity-and-inclusion-part-1-of-2/>.

7. Bossetta, M. (2019). The Digital Architectures of Social Media: Platforms and Participation in Contemporary Politics. [<http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.22991.02722>]
8. Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77–101. [<https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>]
9. Brian, D. (2022, Jan 5). How Many People Use Twitter in 2022?. *Backlinko*. <https://backlinko.com/twitter-users>
10. Brian, D. (2022, Jan 5). Instagram Demographic Statistics: How Many People Use Instagram in 2022?. *Backlinko*. <https://backlinko.com/instagram-users>
11. Business Resouce Group. (n.d.). Twitter Careers. Retrieved June, 2022, from <https://careers.twitter.com/en/diversity.html>
12. Clarkson, P. J., Keates, S., Coleman, R., & Lebbon, C. (2003). *Inclusive design: Design for the whole population*. Springer Verlag. [<https://doi.org/10.1007/978-1-4471-0001-0>]
13. Cohen, D. (2022, Oct 12). Shavone Charles Joins TikTok as Its First Head of Diversity and Inclusion Communications. *ADWEEK*. <https://www.adweek.com/media/shavone-charles-joins-tiktok-as-its-first-head-of-diversity-and-inclusion-communications/>
14. Collins, H. (2003). Discrimination, equality and social inclusion. *The modern law review*, 66(1), 16–43. [<https://doi.org/10.1111/1468-2230.6601002>]
15. Community Guidelines. (n.d.). Facebook Help. Retrieved September, 2021, from <https://www.facebook.com/help/instagram/477434105621119>
16. Community Guidelines. (n.d.). TikTok Community Guidelines. Retrieved September, 2021, from <https://www.tiktok.com/community-guidelines?lang=ko>
17. Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
18. D'Aubin, A. (2007). Working for barrier removal in the ICT area: creating a more accessible and inclusive Canada: a position statement by the Council of Canadians with disabilities. *The Information Society*, 23(3), 193–201. [<https://doi.org/10.1080/01972240701323622>]
19. DePalma, M. j., Kelli, K., & Sky, Y. (2020). *The Psychology of Inclusion and the Effects in Advertising*. Microsoft Advertising. <https://about.ads.microsoft.com/en-us/insights/inclusive-marketing-whitepaper>
20. Diversity and Inclusion Guidance. (n.d.). UK Government. Retrieved June 8, 2022, from <https://www.gov.uk/guidance/diversity-and-inclusion>
21. Diversity&Inclusion Explained. (n.d.). DCA. Retrieved June, 2022, from <https://www.dca.org.au/di-planning/getting-started-di/diversity-inclusion-explained>
22. Ellison, N. B., & Boyd, D. (2013). *Sociality through social network sites*. Oxford University Press.
23. Fuglerud, K. S., & Sloan, D. (2013). The link between inclusive design and innovation: some key elements. In Human–Computer Interaction. *Human–Centred Design Approaches, Methods, Tools, and Environments: 15th International Conference, HCI International 2013*, 41–50. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-39232-0_5]
24. Gambhir, S., Elsheikh, E., & Menendian, S. (2019). 2019 *Inclusiveness Index*. https://belonging.berkeley.edu/sites/default/files/2019_inclusiveness_index.pdf?file=1&force=1
25. Gilbert, R. M. (2019). *Inclusive design for a digital world: Designing with accessibility in mind*. Apress. [<http://doi.org/10.1007/978-1-4842-5016-7>]
26. Goring, S. J., Whitney, K. S., & Jacob, A. L. (2018). Accessibility is imperative for inclusion. *Frontiers in Ecology and the Environment*, 16(2), 63–63. [<https://doi.org/10.1002/fee.1771>]
27. Helberger, N. (2018). Challenging Diversity–Social Media Platforms and a New Conception of Media Diversity. Digital Dominance. *The Power of Google, Amazon, Facebook, and Apple*, 153–175.
28. Hwang, S., Kang J. H., Lee, J., & Cho, Y. Y (2020). 기업의 포용적 캠페인에 대한 소비자 인식과 기업에 대한 태도에 영향을 미치는 요인[What Contingent Factors are Influential in the Perception of Corporate Inclusive Campaigns and Attitude toward Corporations?]. *Journal of Practical Research in Advertising and Public Relations*, 13(1), 159–192. [<http://doi.org/10.21331/jprapr.2020.13.1.006>]

29. Hyun, J., & Kim, S. (2006). 국내외 행정기관의 웹 접근성 준수 실태 및 개선방안[A Study on Web accessibility situation of Overseas and Domestic Administrative Agency]. *KADO ISSUE REPORT*, 31(3). <https://www.kcisa.kr/kr/board/research/boardView.do?bbsIdx=3607&pageIndex=1&searchCondition=all&searchKeyword=>
30. IDEA Annual Report 2021. (2022, Jan 12). Twitter Careers. Retrieved August, 2022, from <https://careers.twitter.com/en/diversity/annual-report-2021.html>
31. Jaeger, P. T. (2006). Telecommunications policy and individuals with disabilities: Issues of accessibility and social inclusion in the policy and research agenda. *Telecommunications Policy*, 30(2), 112-124. [<https://doi.org/10.1016/j.telpol.2005.10.001>]
32. Jessica, B. (2022, Jan 28). TikTok says 1 billion people use the app each month. *CNBC*. Retrieved from <https://www.cnn.com/2021/09/27/tiktok-reaches-1-billion-monthly-users.html>
33. KIET. (2018). 국내 기업의 포용성 강화 활동의 성과와 정책방안[Corporate Inclusive Action in Value-Chain of Domestic Firms: Performance and Policy Measures]. KIET. https://www.kiet.re.kr/research/reportView?report_no=916
34. Kiger, M. E., & Varpio, L. (2020). Thematic analysis of qualitative data: AMEE Guide No. 131. *Medical teacher*, 42(8), 846-854. [<https://doi.org/10.1080/0142159X.2020.1755030>]
35. Kim, J. (2011). 사회적 소수자를 위한 임파워먼트 실천 교육 방향 모색[A study on the social work education about empowerment practice with the social minority]. *Korean Journal of Social Welfare Education*, 15(15), 145-165.
36. Kim, T. (2015). 포용적 디자인의 특성과 미래 사회에서의 의미[Characteristics of Inclusive Design and Its Meaning in the Future Society]. *Archives of Design Research*, 28(2), 137-151. [<https://doi.org/10.15187/adr.2015.05.28.2.137>]
37. Kizilcec, R. F., & Saltarelli, A. J. (2019). Psychologically inclusive design: cues impact women's participation in STEM education. *2019 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1-10. [<https://doi.org/10.1145/3290605.3300704>]
38. KRIHS, Kim, S. (2015). 포용도시정책 수립을 위한 기초연구[A Study on Building Inclusive Cities in Korea]. KRIHS. https://library.krihs.re.kr/dl_image/IMG/02/000000009146/SERVICE/000000009146_01.PDF
39. Lee, I., & Park, H. (2020). 사회적 포용에 영향을 미치는 요인에 대한 실증연구[The Empirical Study on Factors Affecting the Attitudes toward Social Inclusion]. *Modern Society and Public Administration*, 30(2), 1-29. [<http://dx.doi.org/10.26847/mspa.2020.30.2.1>]
40. Lim, Y., & Nickpour, F. (2015). Inclusive Design; from physical to psychosocial—a literature analysis toward a definition of psychosocial dimensions in design. *DS 80-9 Proceedings of the 20th International Conference on Engineering Design(ICED15)*, 9, 45-56.
41. Loduca, J. (2022, October 12). *Inclusion, Diversity, Equity, Accessibility Q3 2022: Accessibility*. *Twitter*. https://blog.twitter.com/en_us/topics/company/2022/inclusion-diversity-equity-accessibility-accessibility-October-2022
42. Maxine Williams, Chief Diversity Officer. (n.d.). Facebook. Retrieved Oct, 2022, from <https://about.meta.com/media-gallery/executives/maxine-williams/>
43. Meta Resource Groups. (n.d.). Facebook Diversity. Retrieved June, 2022, from <https://diversity.fb.com/initiative/facebook-resource-groups/>
44. Meta University. (n.d.). Meta Careers. Retrieved August, 2022, from <https://www.metacareers.com/careerprograms/pathways/metauniversity>
45. NIA. (2012). 빅데이터 시대! SNS의 진화와 공공정책[The era of big data! The Evolution of SNS and Public Policy]. (IT&Future Strategy. 13). NIA. <https://www.kdevelopedia.org/Resources/view/04201605020144420.do>
46. NRC. (2019). 한국의 새로운 국가모델 탐색 : 포용국가 이론과 쟁점[Vision and Strategies of Inclusive State in Korea]. NRC. https://nkis.re.kr/subject_view1.do?otpld=OTP_000000000002931&otpSeq=0&popup=P#none
47. Olbrich, S., Trauth, E. M., Niederman, F., & Gregor, S. (2015). Inclusive design in IS: Why diversity matters. *Association for Information Systems*, 37, 767-782.

48. One year later: Our commitment to diversity and inclusion. (2021, June 24). TikTok Newsroom. Retrieved from <https://newsroom.tiktok.com/en-us/one-year-later-our-commitment-to-diversity-and-inclusion>
49. OPM. (2011). Government-Wide Diversity and Inclusion Strategic Plan 2011 (Executive Order. 13583). OPM. <https://www.opm.gov/policy-data-oversight/diversity-equity-inclusion-and-accessibility/reports/governmentwidedistrategicplan.pdf>
50. Park, I. (2015). 포용도시: 개념과 한국의 경험[The Inclusive City Concepts and Korean Experiences]. *Space and Environment*, 51(0), 95-139.
51. Park, M., & Lee, B. (2019). 홍대앞 사례를 통한 문화적 포용성 개념의 적용[Application of Culture Inclusiveness Concept for Hongdae-ap Case]. *Journal of the Economic Geographical Society of Korea*, 22(4), 539-554. [<http://dx.doi.org/10.23841/egsk.2019.22.4.539>]
52. Park, S., & Jung, K. (2006). 사회적 소수자에 대한 편견적 태도에 관한 연구[Study on Prejudice Towards Minority Groups]. *The Women's Studies*, 2(71), 5-26.
53. Park, S., Chang, W., & Lee, M. (2020). 사회적 배제의 인식과 극복으로서의 '포용적 문화예술교육'을 위한 시론적 연구[A Preliminary Study of Inclusive Arts Education to Recognize and Overcome Social Exclusion]. *Journal of Arts and Cultural Management*, 13(1), 9-35.
54. Persson, H., Ahman, H., Yngling, A. A., & Gulliksen, J. (2015). Universal design, inclusive design, accessible design, design for all: different concepts-one goal? On the concept of accessibility-historical, methodological and philosophical aspects. *Universal Access in the Information Society*, 14, 505-526. [<https://doi.org/10.1007/s10209-014-0358-z>]
55. Platform Use Guidelines. (n.d.). Twitter Help. Retrieved September, 2021, from <https://help.twitter.com/ko/rules-and-policies>
56. Roberson, Q. M. (2006). Disentangling the Meanings of Diversity and Inclusion in Organizations. *Group & Organization Management*, 31(2), 212-236. [<https://doi.org/10.1177/1059601104273064>]
57. Roblox Community Standards. (n.d.). Roblox. Retrieved August, 2022, from <https://en.help.roblox.com/hc/en-us/articles/203313410-Roblox-Community-Standards>
58. Rogge, N., & Self, R. (2019). Measuring regional social inclusion performances in the EU: Looking for unity in diversity. *Journal of European Social Policy*, 29(3), 325-344. [<https://doi.org/10.1177/0958928718792135>]
59. Shore, L. M., Randel, A. E., Chung, B. G., Dean, M. A., Holcombe Ehrhart, K., & Singh, G. (2011). Inclusion and Diversity in Work Groups: A Review and Model for Future Research. *Journal of Management*, 37(4), 1262-1289. [<https://doi.org/10.1177/0149206310385943>]
60. TikTok Transparency Centre. (n.d.). TikTok Transparency. Retrieved August, 2022, from <https://www.tiktok.com/transparency/ko-kr/>
61. TikTok's Diversity & Inclusion Council: How We #ChooseToChallenge. (2021, April 1). TikTok Careers. Retrieved from <https://careers.tiktok.com/blog/detail/6946003626292693284>
62. Transparency Center. (n.d.). Facebook Transparency. Retrieved August, 2022, from <https://transparency.fb.com/>
63. Twitter Transparency. (n.d.). Twitter. Retrieved August, 2022, from <https://transparency.twitter.com/>
64. Wallis, J. (2005). *The web, accessibility, and inclusion: networked democracy in the United Kingdom*. *Library Review*. [<https://doi.org/10.1108/00242530510619183>]
65. What Is Diversity&Inclusion?. (n.d.). GDP. Retrieved June, 2022. from <https://globaldiversitypractice.com/what-is-diversity-inclusion/>
66. Williams, M. (2021, July 15). *Facebook Diversity Update: Increasing Representation in Our Workforce and Supporting Minority-Owned Businesses*. Facebook. <https://about.fb.com/news/2021/07/facebook-diversity-report-2021/>
67. Wilson, C. K., Thomas, J., & Barraket, J. (2019). Measuring Digital Inequality in Australia: the Australian Digital Inclusion Index. *Journal of Telecommunications and the Digital Economy*, 7(2), 102-120. [<http://dx.doi.org/10.18080/jtde.v7n2.187>]
68. Yoon, I., & Song, Y. (2018). 사회적 약자와 소수자의 사회정의와 인권에 대한 한국인의 인식[South Koreans' Perceptions of Social Justice and Human Rights of the Socially Disadvantaged and Minorities]. *Journal of Social Research*, 19(1), 95-131. [<http://doi.org/10.22862/kjsr.2018.19.1.003>]

69. Zallio, M., & Clarkson, P. J. (2021). On Inclusion, Diversity, Equity, and Accessibility in Civil Engineering and Architectural Design. A review of Assessment Tools. *Proceedings of the Design Society, 1*, 2297–2306. [<https://doi.org/10.1017/pds.2021.491>]

포용적 SNS 설계를 위한 서비스경험 원칙과 실행방안 제안 - 사회적 소수자 경험을 중심으로 -

김빛누리¹, 구유리^{2*}

¹홍익대학교 산업미술대학원 서비스디자인과, 학생, 서울, 대한민국

²홍익대학교 산업미술대학원 서비스디자인과, 교수, 서울, 대한민국

초록

연구배경 현재 SNS와 관련된 포용성 연구는 정보 접근성 등의 측면으로 제한적으로 이루어지고 있으며, 서비스경험 차원에서 포용적 경험에 대한 연구는 그 초기 단계로 정확한 개념과 요소가 명확히 정의되지 않았다. 이에 본 연구는 포용과 포용적 서비스디자인에 관련된 이론을 고찰하여 ‘포용적 서비스경험 원칙’을 도출하고, 사회적 소수자의 SNS 사용경험에 대한 실증연구를 통해 도출한 원칙을 검증하고 구체화하는 것을 목표로 한다.

연구방법 문헌연구와 실증연구 방법을 사용하였다. 먼저 국내외 문헌의 내용분석을 통해 포용의 개념요소를 도출하였으며, 이를 바탕으로 포용적 경험 및 서비스 디자인 관련 문헌을 분석한 결과 ‘포용적 서비스경험 원칙’을 제시하였다. 다음으로 해당 원칙을 검증하고 원칙의 하위요소들이 실제 서비스에서 어떻게 구체화된 사용자 경험으로 나타나는지 발견하기 위해 SNS를 이용하는 사회적 소수자들을 대상으로 실증연구를 진행하였다. 사회적 소수자들의 SNS 사용경험에 대한 심층인터뷰를 진행한 뒤, 주제분석을 사용하여 ‘포용적 서비스경험 원칙’의 세부 경험요소와 구체적인 실행방안을 발굴하였다.

연구결과 문헌분석을 통해 포용적 서비스를 ‘다양성과 접근성이 확보된 기능 위에, 포용 달성을 위한 제도를 갖추고, 사용자들이 사용경험을 포용적이라고 느끼는 서비스’라고 정의하였다. 또한 ‘포용적 서비스경험 원칙’을 [A]기능적, [B]제도적, [C]경험적 포용성이라는 3가지 범주 안에서 [A1]사용자의 다양성 확보, [A2]서비스의 접근성 확보, [B1]포용가치 기반 전략과 시스템 수립, [B2]사용자의 역량과 발언권 강화, [B3]포용에 대한 인식 확산, [C1]다양한 정체성 표출 지원, [C2]사용자의 구성원으로서의 가치 증대, [C3]사용자와 다양한 집단과의 연결성 확보라는 8가지 요소와 22개의 하위 경험가치요소로 도출하였다.

결론 포용, 포용적 서비스에 대한 문헌과 실제 사회적 소수자의 경험을 토대로 ‘포용적 서비스경험 원칙’과 이에 따른 실행방안을 제시하였다. 또한 도출한 원칙과 실행방안을 사용자의 SNS 사용여정에 따라 서비스에 적용하기 위하여, 필요한 지원을 서비스 블루프린트의 형태로 구체화한 ‘사용자경험 단계에 따른 포용적 서비스경험 원칙 적용 맵’을 제안하였다. 본 연구는 포용적 사용자경험에 대한 이론적 토대를 제공했다는 점과 기업의 실무자들을 위한 구체적인 적용 방안을 함께 제시했다는 데 그 의의가 있다.

주제어 서비스 경험 디자인, 다양성, 포용성, 포용적 디자인, SNS

*교신저자: 구유리(yrkoo@hongik.ac.kr)