



**디지털미디어,
잘 사용하고 있는가?**



2016년 현재,

우리나라 비영리단체의 디지털 미디어 활용 실태

kakao



| 핵심 질문

Q1. 디지털 미디어, 정말 필요한가? 왜?

Q2. 필요한 만큼 잘 활용하고 있는가?

Q3. 활용도가 낮다면, 그 이유는 무엇인가?

Q4. 잘 활용하고 있는 조직은 어떻게 활용하고 있는가?

Q5. 차이를 만드는 핵심 요인은 무엇인가?

조사 개요

조사 방법

온라인
설문조사
—
전국 384개 단체
(광주 56개)

+

심층면접
—
16개 단체
(29명)

미디어 구분



전통 미디어

휴대폰 문자, 팩스, 전화통화, 면대면 회의



소통 미디어

소셜미디어(페이스북, 카카오토리, 트위터 등), 모바일형 커뮤니티 서비스
(카카오톡, 밴드), 홈페이지/블로그, 카페, 메신저, 이메일



공유/협업 미디어

사진/동영상 공유(인스타그램, 유튜브 등), 웹 문서 도구(구글문서,
에버노트 등), 클라우드 서비스(드롭박스, 다음 클라우드), 일정관리/할 일 관리

Q1

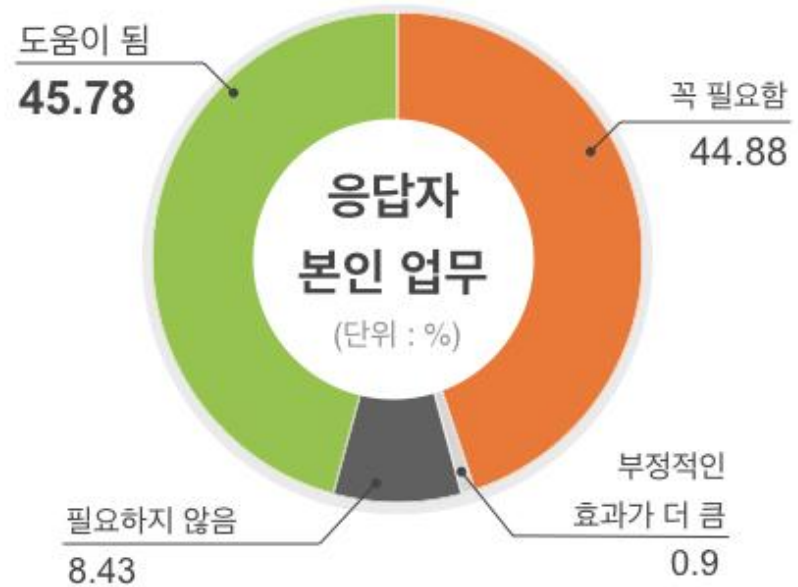
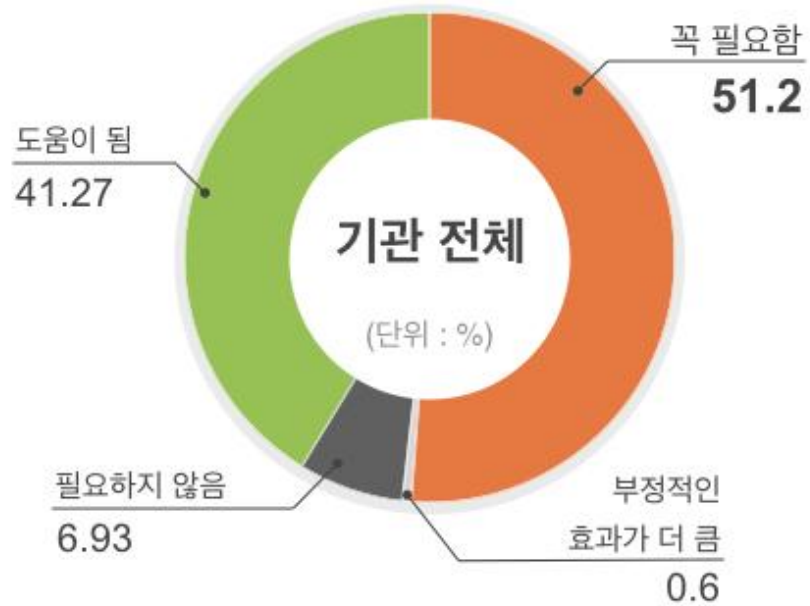
디지털미디어,
정말 필요한가?

WHY?

필요성

Q

성공적인 사업추진을 위해 디지털미디어를 적극적으로 활용할 필요가 있습니까?



기대 효과

(단위 : %)

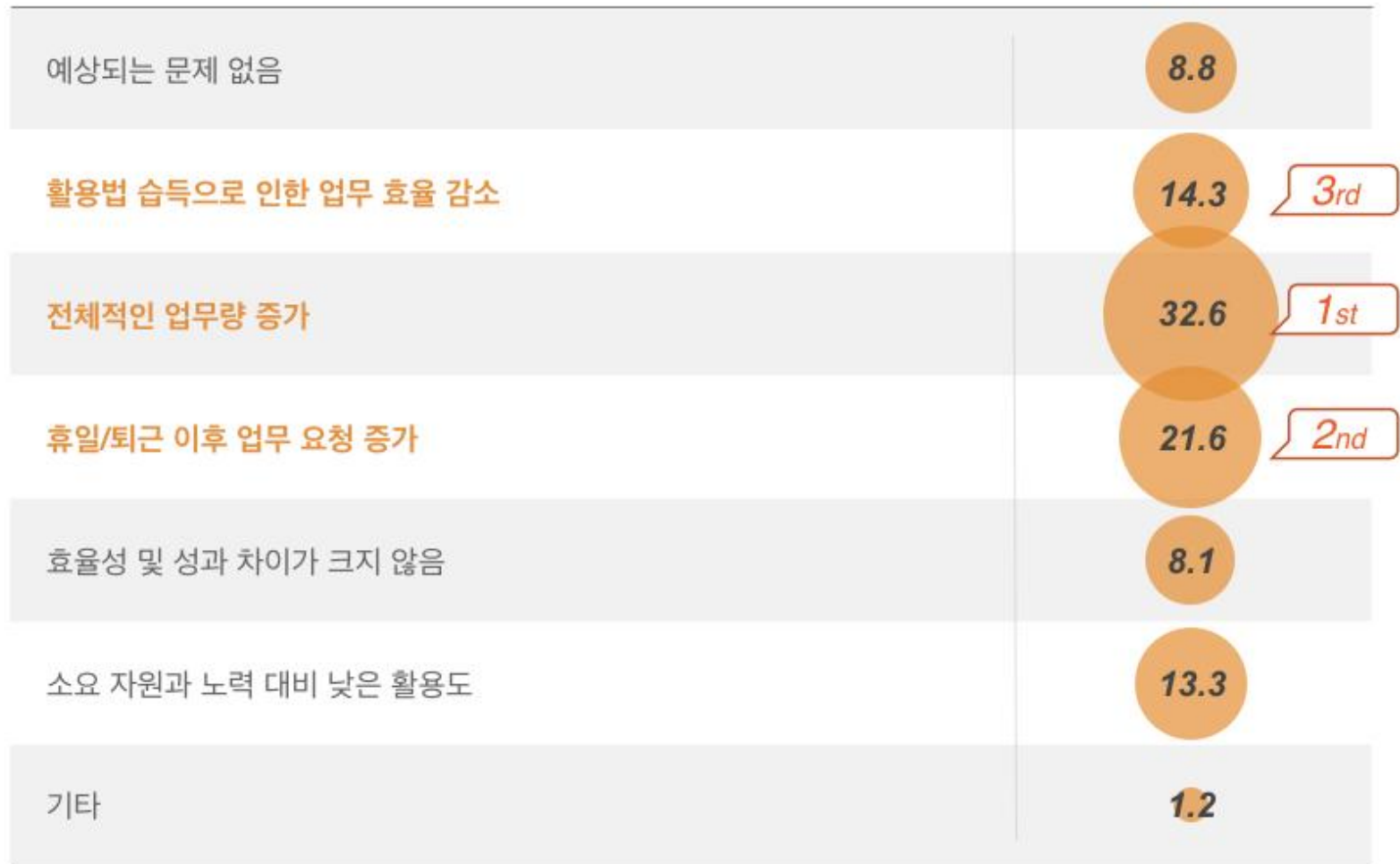
Q | 디지털미디어를 보다 적극적으로 활용하게 된다면...?



예상되는 부작용

(단위 : %)

Q | 디지털미디어를 보다 적극적으로 활용하게 된다면...?



Q1

디지털미디어 활용, 정말 필요한가?

기대와 우려 공존
하지만, 필요성 공감

Q₂

실제로 잘 활용하고 있는가?

미디어별 계정 여부

소통 미디어



(단위 : %)

기타

| | 기관 | 개인 |
|--------|-----|------|
| 트위터 | 8.1 | 11.1 |
| 카카오 그룹 | 9.6 | 16.6 |
| 카카오톡 | 4.5 | 1.8 |
| 엘로아이디 | | |
| 네이버 라인 | 1.5 | 8.1 |
| 네이트온 | 2.7 | 18.1 |
| 유튜브 | 9.3 | 12.7 |

기관 계정

개인 계정



미디어별 계정 여부

공유/협업
미디어



(단위 : %)

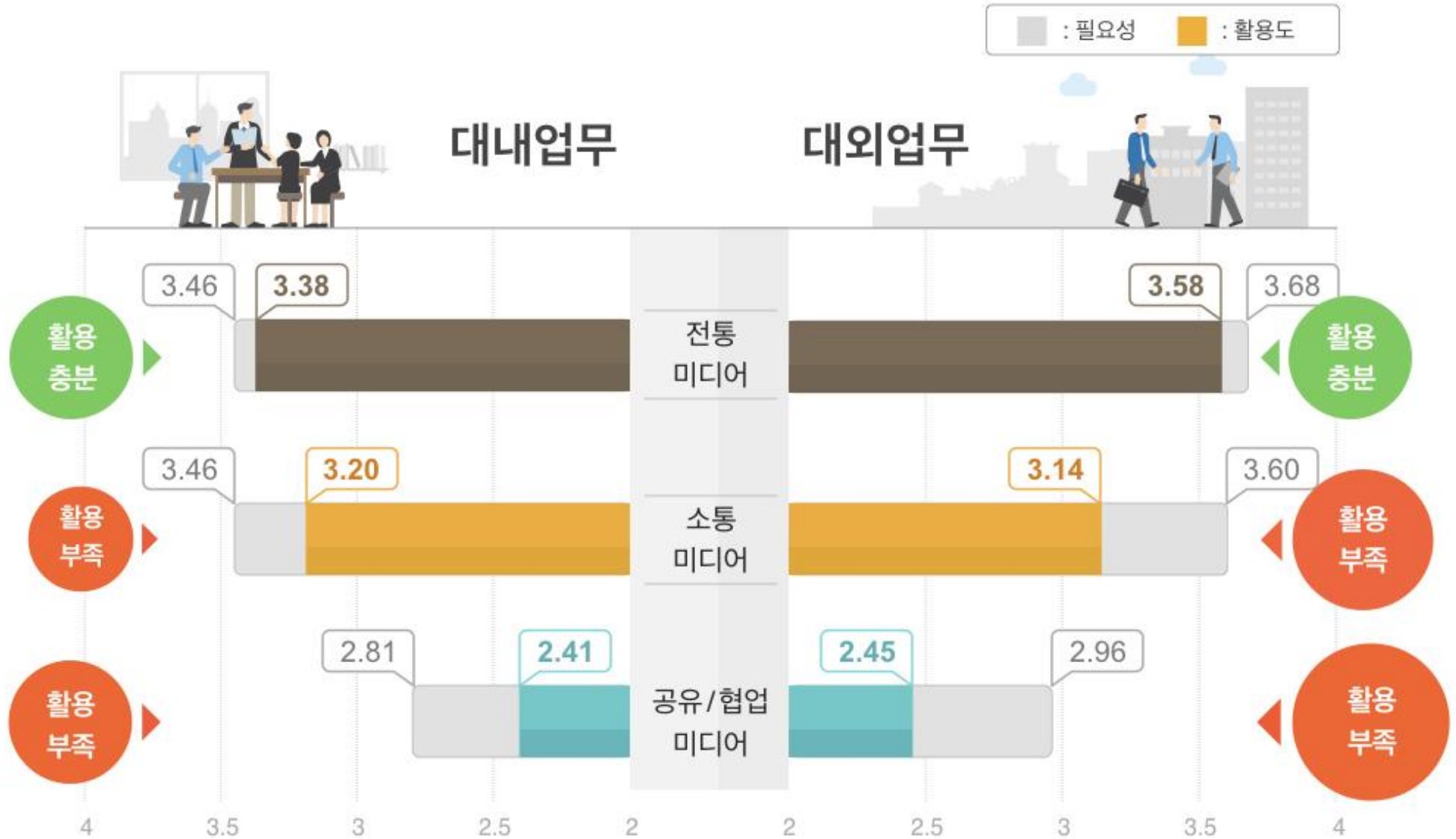
기관 계정 여부

개인 계정 여부



기관의 미디어별, 필요성 인식과 활용도는?

(5점 척도)





전통적 미디어
의존도 높음



협업 미디어 < 소통 미디어



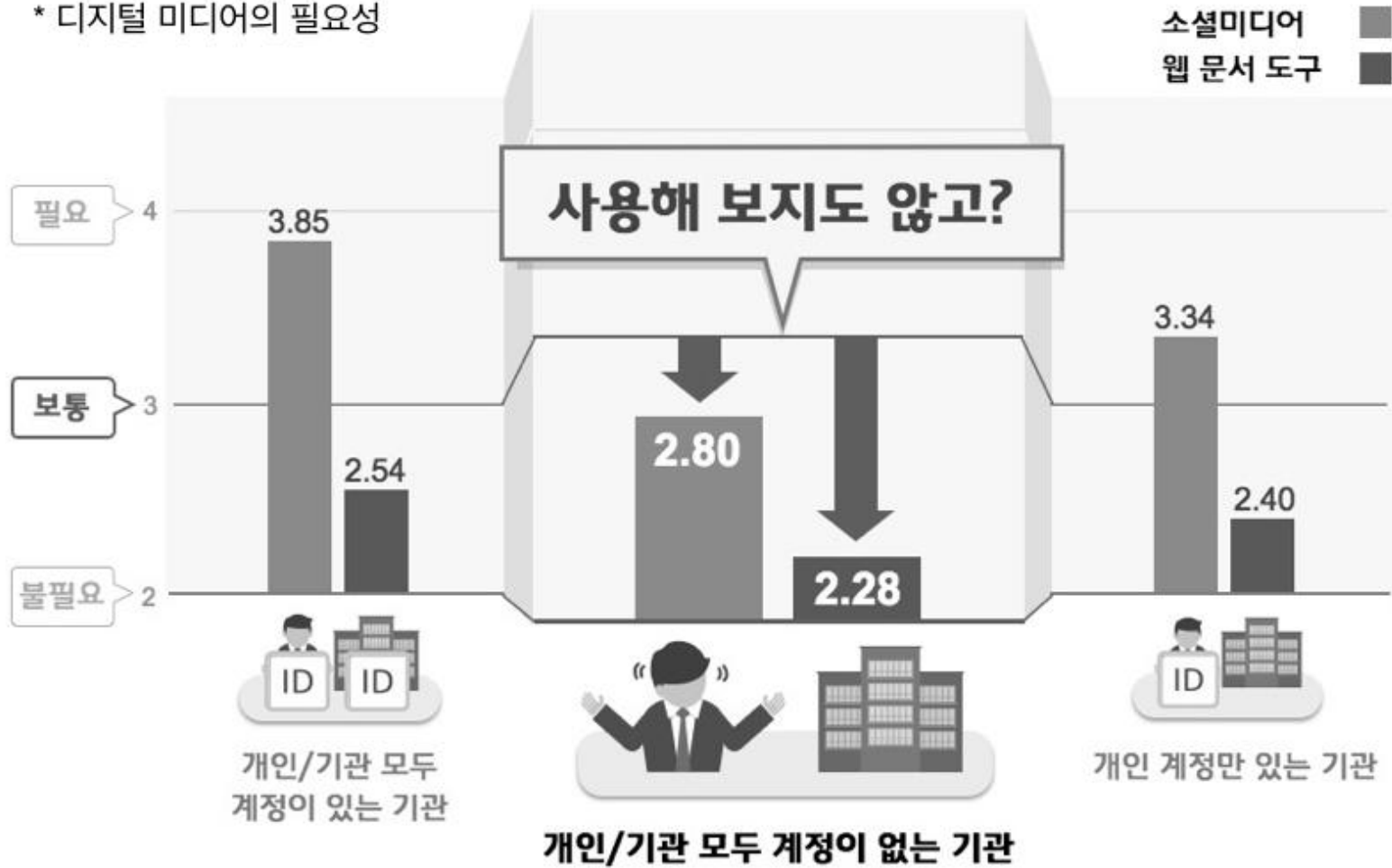
필요 대비
낮은 활용도



활용도가 낮은 이유는?

2014년 연구

* 디지털 미디어의 필요성



다른 가능성은?

구조적
장애요인

당위적 인식
&
막연한 기대

조직문화



(단위 : %)

33.1

변화의
동력

가시적인
성과

소통 강화 (주요인)과의
협업 확보
새로운 업무 영역
네트워킹 강화
일한 업무의
요 시간 감소





서비스 대상과의 소통이
‘정말’ 중요한가?



디지털 미디어
선호?

&

충분한
활용 역량?



“

정보지 또는 소식지 이게 제일 효과성이 높은 것 같아요.

종이로 인쇄된 소식지요

”

무엇이 '더' 중요한가?

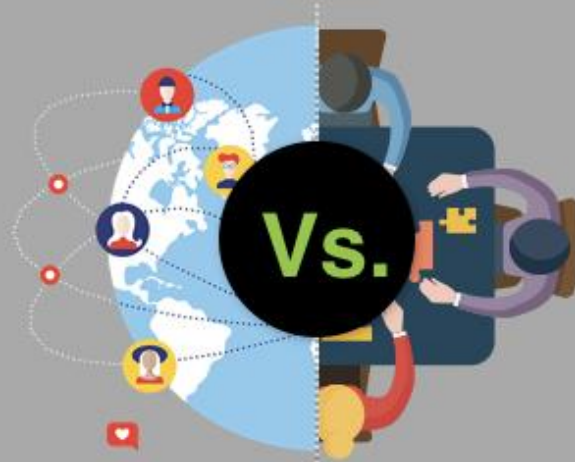
기존 업무의
안정적 수행

Vs.

새로운 업무
영역 개척



디지털미디어
+
불특정 다수



전통적 방식
+
확보된 관계망

‘디지털미디어 + 확보된 관계망’의 가능성?

“

사실 온라인 채널을 통해 **후원자가 발굴되는 경우는 거의 없는 거 같아요.**
자원봉사자 같은 경우는 홈페이지를 통한 신청이 꽤 많은 편이지만, 후원자까지는 연결은 안 되고 있어요

”

협력적
공생관계

Vs.

잠재적
경쟁관계



업무 총량
감소

Vs.

새로운
업무 추가



줄지 않는 업무 시간... 퇴근 이후의 업무 연락!



“

내가 원래 6시까지 업무를 마쳐야 하는데, 그렇게 스마트워크를 해서
5시나 5시 30에 일을 빨리 마쳤으니, 너는 네 할 일을 다 했으니
가라고 하면 갈 수 있는 직원은 몇 없을 것 같아요

”

“

무엇보다 일과를 마친 후의 시간에, 주말이라든지
이럴 때 띠링 띠링 해서 울리면, 어... 이게 참 답글이나 댓글을 하나
달아줘야 하나 말아야 하나 이런 눈치...? 이런 게 있잖아요

”

집중되는 업무.

하지만 보상은...



“

만약에 내가 배우게 되면 그것과 **관련된 모든 업무를 내가 맡아야** 하기 때문에 그게 하나의 제일 큰 부담감? 왜냐면 지금 일도 많은데 이걸 내가 배워가지고 이 업무에 관한 일까지도 내가 맡아야 한다는 부담감 때문에 교육은 솔직하게 듣고 싶은데 막상 하려고 하면 엄두가 안 나요

”

“

제가 일 할 때 이제 조금이라도 편리해진다고 하면 앞으로 봤을 때 배울 필요성은 있다고 생각해요. 그래서 뭐 지금 하는 업무를 덜어주신다고 하면 솔직하게 배우러 갈 마음은 있어요.

(중략) **업무를 조정하기보다는 위로를** 해주는 거 같아요

”

업무 효율화: 가시적 성과

일상화 된
협업 구조

Vs.

담당자 중심
업무 구조



저희 인원이 30명 정도가 있기는 하지만 각자의 고유한 영역이 있거든요.

그래서 딱히 그런 시스템 자체가 필요하지 않을 수가 있거든요. 개별 영역이 너무나 세분화 돼 있고 그 분야에 있어서는 그분이 끝까지 책임을 져야 하고 완결을 해야 되는 거거든요.

내 업무만 잘하면 협업하는 일이 많지 않거든요

Extra

그 밖의 문제들

소통의 대상?

지역주민 Vs. 동료 활동가

“

저희의 홍보 활동은 지역주민이나 이용하시는 당사자분들을 타겟으로 하고 있는데,
실제로 콘텐츠를 소비하는 분들은 타기관 실무자들이 많은 거죠.
거기에 대해 고민이 드는 상황이고.....

”

성과에 대한 확인

기대 효과가 실제로 나타나고 있는가?

&

성과를 확인할 수 없는데, 왜...?

“

얼마 전에 저희 홈페이지 접속자 통계를 관장님께 보여드렸는데, 이 중에 실제로 복지관을 이용하는 분들은 얼마나 될까 하시더라고요. 이와 관련한 효과성을 분석하고 싶지만 사실 아직 거기까지 여력이 닿지 않는 상황인 거죠

”

동상이몽? or 눈치보기?



적극적인 리더

+

소극적인 실무자

or

회의적인 리더

+

의욕적인 실무자

Q4

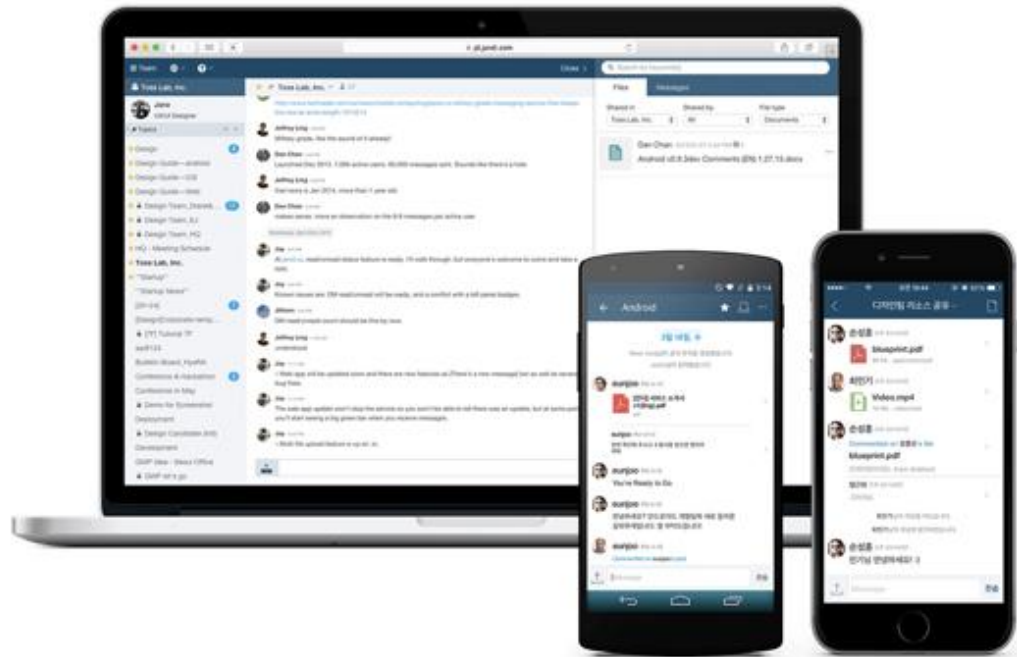
잘 활용하고 있는 곳은
무엇을, 어떻게 쓰고 있는가?

업무용 커뮤니케이션 도구 활용 사례



잔디(Jandi) 활용

메신저 + 이메일 + 자료 공유 + 모임 관리



잔디의 주요 기능



파일 전송

드래그 앤 드롭으로
편리한 파일 업로드



이모티콘

업무 대화에 사용 가능한
이모티콘 세트 제공



메시지 삭제

잘못 작성된 메시지
삭제 기능



토픽

업무 / 프로젝트 별
그룹 채팅

홍보 전문가 채용 사례



홍보 업무



사이버 공간 중심의 활동 강화 사례



맞춤형 미디어 활용 사례

멋진 홈페이지보다는 투박하더라도
근거리에서 소통할 수 있는
온라인 카페 활용



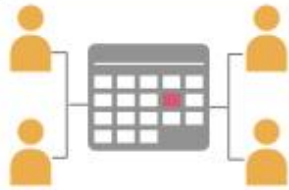
기타 사례들



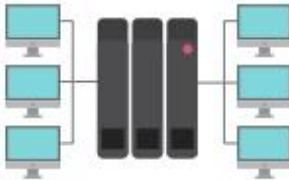
전 직원에게 업무용 아이패드 제공



기관의 주요 업무 일정을 스마트폰의 '공유 캘린더'를
활용하여 공유



시설 및 기자재 활용 일정을 '공유 문서' 혹은 '공유 캘린더'를
활용하여 공유



Network Attached Storage(NAS)를 활용하여 업무자료
보관 및 공유

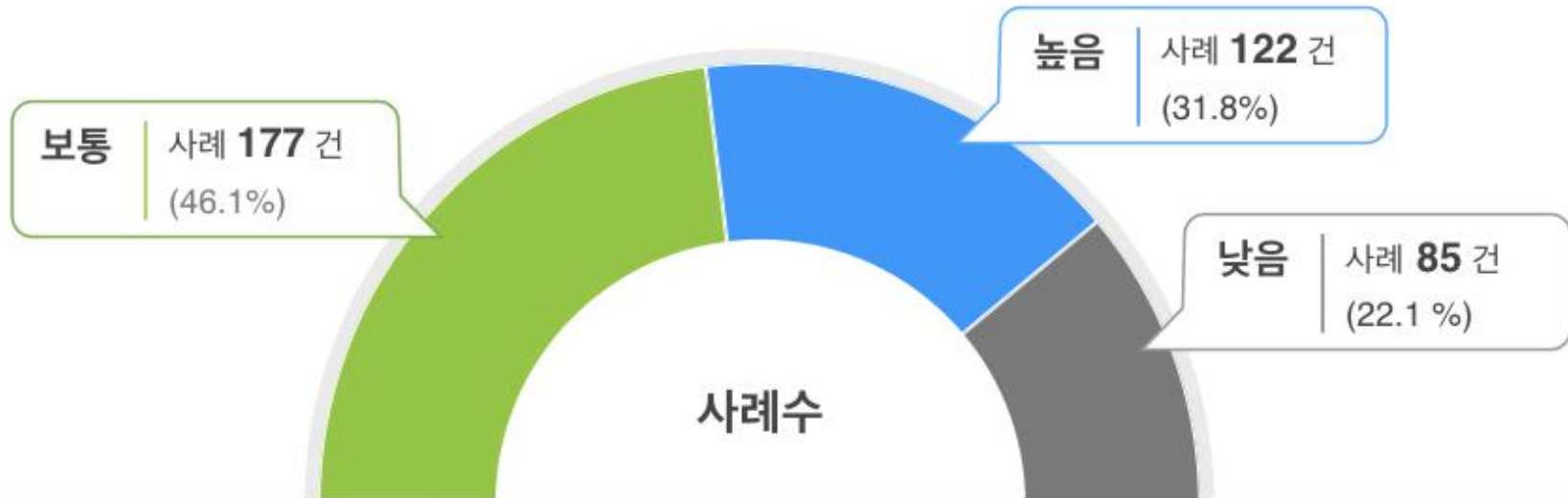


구글문서 혹은 네이버폼의 온라인 설문조사 도구의 다양한 활용:
서비스 대상자의 욕구조사, 서비스 만족도 조사, 서비스 신청자 접수, 기관의
주요 결정 사항 논의 등

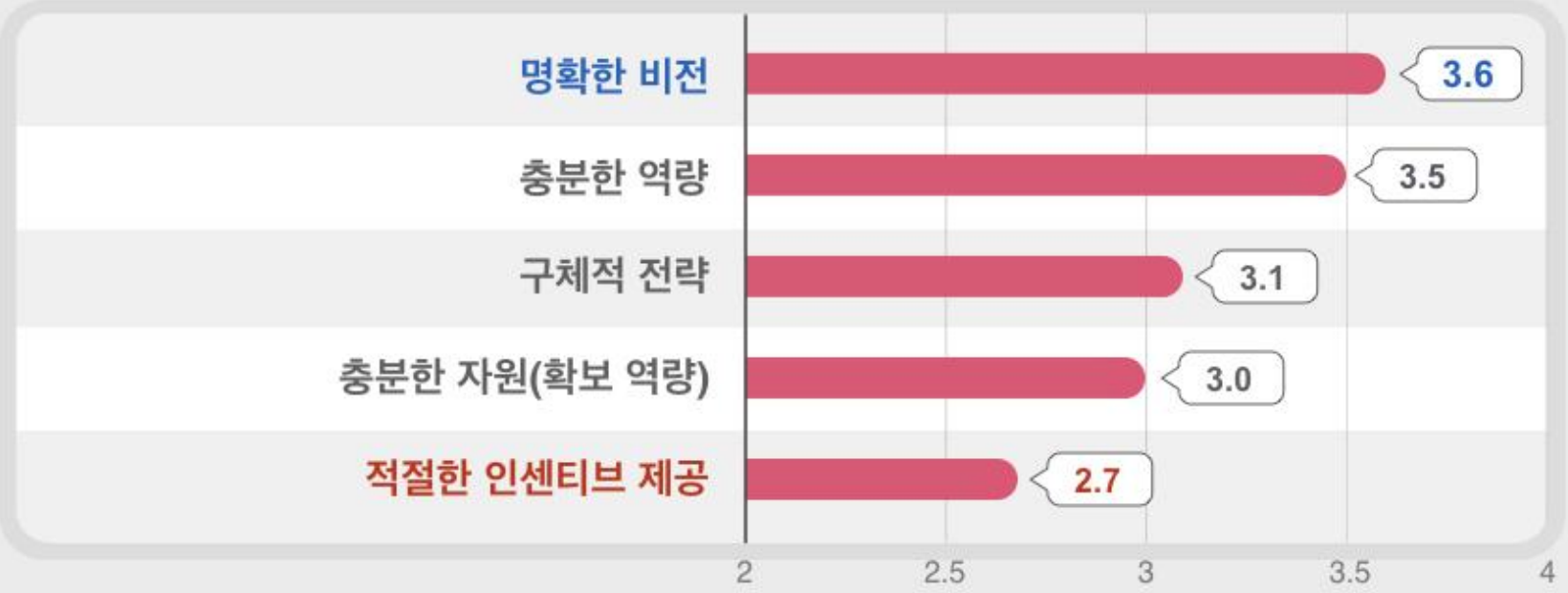
Q5

무엇이 '차이'를 만들어 내는가?

조직의 변화 지향성



변화의 필요조건 (5점 척도)

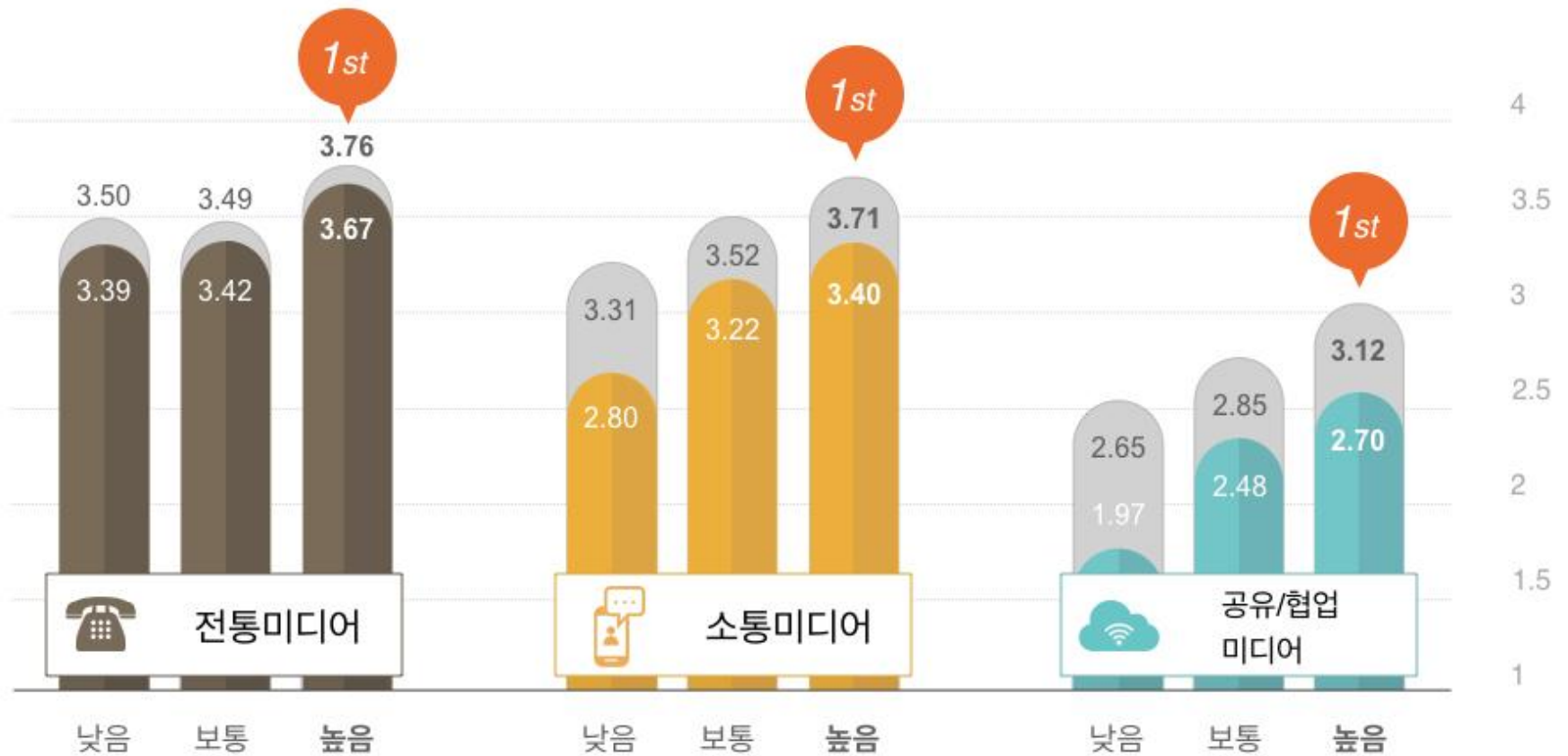


조직의 변화지향성과 미디어 활용 실태

■ : 필요성

■ : 활용도

(5점 척도)



조직의 변화지향성

Q5

무엇이 차이를 만들어 내는가?

열쇠는 ‘변화지향성’

요약: 미디어 도입의 변화 단계



비영리 생존전략?

가능한
많이

Vs.

필요한
만큼





인생은

속도가 아니라

방향이다

비영리조직의 존재 이유?

공동체
복원

+

사회
변화

변화를 위한 도전?

열쇠는 리더십!!

