

변화를 담다

현대 사회의 기술혁신은 정보통신망에도 획기적인 변화를 일으켰다. 불과 30~40년 전만 해도 '소통'은 대화가 필요하면 먼 길도 불사하고 찾아가 대면하고 만나는 직접적인 방식이었는데, 지금 전 세계는 핸드폰의 등장으로 일상 속 소통 방식이 크게 달라졌다. 스마트폰을 통해 듣고, 말하고, 화상으로 상대를 볼 수도 있는 것은 물론, 집단 지성의 총체인 유튜브, 블로그를 통하여 세상의 모든 정보를 접할 수 있게 됐다. 이러한 흐름 속에서 김제시(시장 정성주)도 시민의 알 권리와 정책 참여를 위해 사회관계망 서비스(SNS)를 적극 활용해 지역 실정에 맞는 다양한 정보를 제공, 시민의 정책 참여를 유도하고 있다.

.....

▲디지털 혁명, SNS와 소통의 진화

디지털의 혁명이라 불리는 스마트폰 시대는 SNS(Social Network Service)라는 신개념을 동반자로 데려왔다. 스마트폰 하나로 사회관계망을 구축할 수 있는 시대, SNS는 오늘날 우리 삶의 전반에서 벗어날 수 없는 그물망을 치고 있다. 이제 우리에게 그 세계적인 문화 흐름에 적응해야 하는 과제가 남아 있는데, 이러한 흐름에 적응하는 자에게 SNS는 기회를 보상으로 제공할 것이다.

SNS의 본래 의도는 신속하게 정보를 전파하는 일이다. 그러나 기술혁신의 시대에 더욱 가치 있는 일은 인간을 인간답게 생각하는 휴머니즘(Humanism)이다. 이러한 각성은 SNS 기능을 단순히 정보교환의 매체로 보는 관점에서 벗어나 사용자와의 관계 형성, 공감과 소통의 매개로 따뜻하게 진화하게 했다.

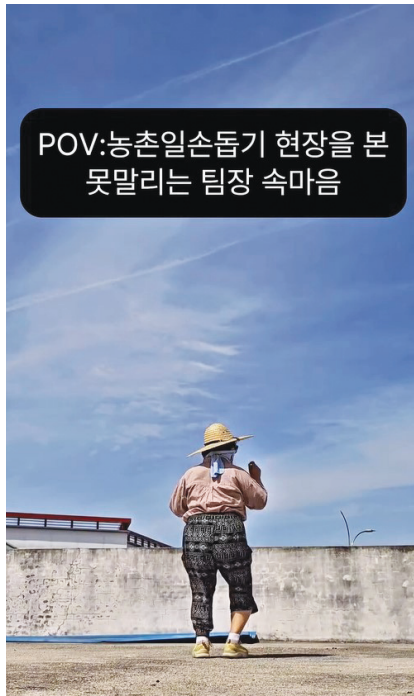
그 좋은 예로 지자체의 경우 SNS를 단순한 알림과 공지가 아닌 시민과의 '감정적 교감'을 이끄는 소통의 중추로 보고, 참여자와 지역의 정체성을 함께 만드는 '공감 플랫폼'으로서의 전환을 시도하고 있는데, 콘텐츠의 형식 또한 카드뉴스, 숏폼, 감성 에세이 등으로 다양화하며 이용자의 감성과 관심사를 반영한 소통형 운영을 더욱 중요시하고 있다.

▲변화로 말하고 SNS로 연결하다

시는 이러한 흐름에 발맞춰 지난해 이후 SNS 운영 방식을 전면 개편하고 시민과의 소통을 기반으로 콘텐츠 전략을 본격화했다.

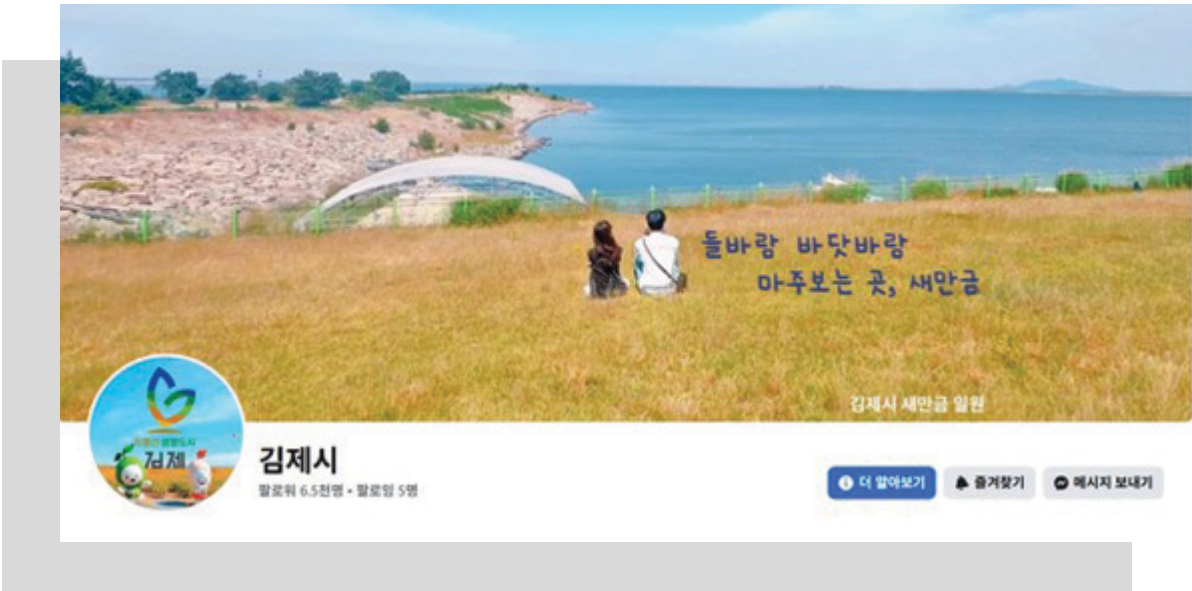
기존 정보 전달에 충실했던 일률적 운영 방식을 탈피하고, 플랫폼의 특성, 이용자의 연령대 및 성향을 고려한 채널 재정비로 SNS를 통한 소통의 질과 도달률을 동시에 높인 것.

인스타그램의 경우, 이용 연령대의 성격에 맞게 최신 트렌드나 맘을 반영한 콘텐츠를 제작하여 젊은 세대의 관심과 반응을 이끌었



고, 페이스북은 정보성 콘텐츠와 감성형 콘텐츠를 이원화해 운영, 이용자별 관심사에 맞게 콘텐츠를 제작하며 참여자의 반응을 유도했다.

본격적인 소통 기반 플랫폼 '스레드(Threads)'에서는 '제시의 10시 로드'를 개설하여 사용자들에게 감성 메시지를 공유하고 있는데 (*제시: '김제시' 명칭에 언어적 유희를 가미한 것으로 김제시의 정체성을 상징하는 가상의 인물) 제시는 매일 밤 진정성 있는 대화로 말



← 김제시 SNS에서 제공하는 콘텐츠들. (사진=김제시청 제공)

단순 알림 · 공지 아닌 '공감 플랫폼'으로서 전환 시도
시, 정보 전달에서 이용자 성향 등 고려해 채널 재정비
페이스북 등 구독자 수 각각 1만명... 콘텐츠 반응도 늘어

을 걸며 지자체 SNS의 벽을 허물었고 그 결과, 운영자와 사용자가 채널에 유기적으로 스며들며 높은 공감과 반응을 이끌었다.

이러한 변화는 단순히 콘텐츠 형식을 바꾸었다기보다 시민이 관광하던 SNS에서 참여하고 반응하는 SNS로 전환을 유도한 것인데, 콘텐츠의 기획부터 제작, 댓글 관리, 시민 의견을 사업에 반영하기까지 각 콘텐츠를 이루는 과정의 전반에 소통이라는 개념을 넣어 한발 한발 건너온 시간을 의미하기도 한다.

▲SNS 변화가 부른 또 다른 변화

SNS에 변화를 도입한 지 1년, 노력은 통했다. 김제시 인스타그램과 페이스북, 카카오톡 채널의 구독자 수가 각각 1만 명을 이미 돌파했고, 좋아요나 댓글 등 콘텐츠의 반응도 또한 전년 대비 2배 이상 늘었다.

인스타그램의 경우 콘텐츠 중 축산면 일대 여행지를 소개한 영상이 100만 뷰를 돌파하며 전북권 내 지자체 최초 기록을 세웠다. 이 콘텐츠는 현실 납매의 유쾌한 대화와 유행 맘을

접목해 감각적으로 홍보했는데, 특히 MZ 세대의 트렌드를 반영하고 그들의 관심사와 흥미를 느끼는 포인트를 존중해 콘텐츠를 제작, 사용자의 마음을 사로잡은 점은 김제시의 진정성을 보여주는 좋은 예이기도 하다.

페이스북의 경우 새로 도입한 감성형 콘텐츠가 많은 호응을 얻으며, 지난해 6월 대비 평균 조회수가 838% 증가한 만큼 빠른 변화를 보였고, 신규 채널 '스레드(Threads)'는 개설 4개월 만에 고정 구독자 1,000명을 확보하는 등 김제시 SNS 콘텐츠의 노출력과 반응률이 전반적으로 향상되고 있다.

▲김제시 SNS, 앞으로의 마음가짐

이제 SNS는 이 시대의 일상적인 문화가 되었다. 한 시대의 트렌드를 빠르고 정확하게 파악하여 수행하는 것도 중요하지만, 더욱 중요한 것은 좋은 결과를 향한 마음가짐과 일을 대하는 자세에 있을 것이다.

어떤 일이든 일을 대하는 사람들의 마음가짐에 따라 성과가 다르게 나타난다. 김제시는 SNS 시대, 불가피한 변화의 중심에서 '무엇을 담을까?' 그것을 시민에게 '어떻게 보여드릴까?' 등 고민을 거듭해 왔고 결론은, '어떻게 다가갈까?'에 초점을 두기로 했다.

무엇보다 진정성을 담아 시민의 마음을 섬기는 자세로 다가갈 것을 다짐하고 또 그렇게 걸어 왔었고 이러한 진심이 보는 이들의 마음을 움직였기에 어느 순간 나타난 SNS 반응도는 단순한 숫자의 오르고 내림을 넘은 진정성 있는 노력에 대한 반응일 것이다.

정성주 김제시장은 "앞으로도 매의 눈으로 사회의 흐름을 예리하게 관찰하며 가치 있고, 즐겁고, 아름다운 정보 전달을 위해 끊임없이 노력할 것"이라고 말했다.

/김제=곽노태 기자

무더운 여름은 군산 선유도에서

개장 기간: 2025. 7. 9. ~ 8. 17.

