

플랫폼에서의 디커플링 완화를 위한 제도 설계

엄영호*

요약

본 연구는 디지털 플랫폼에서 규범적 상징(원칙)과 실제 운영 규칙 간 괴리(디커플링)를 제도주의 조직론 관점에서 설명하고, 이를 완화하기 위한 최소 설계 조건을 제시한다. 원칙, 지표, 규칙, 행태의 전환 구조를 분석틀로 설정하고, 배달·숙박·온라인마켓의 전형적 장면을 비교하여 디커플링이 강화되는 핵심 메커니즘(의미 연결의 단절, 적용·집행 주기의 불안정, 평판 신호의 폐쇄)을 도출하였다. 이를 바탕으로 설명가능성, 예측가능성, 신뢰이동성의 세 조건과 그 작동 관계를 명제(P1-P9)로 제시하고, 사례-명제 비교를 통해 각 명제의 적용 경로와 경계조건을 점검하였다. 분석 결과 세 조건은 대체제가 아니라 상보적으로 결합하며, 규정의 양적 확대가 아니라 연결의 복원과 시간적 규율의 정교화를 통해 형식-실질 간 간극을 축소하는 데 유효함을 확인하였다.

주제어 : 디지털 플랫폼, 제도주의조직론, 디커플링, 설명가능성, 예측가능성, 신뢰이동성

Institutional Design to Mitigate Decoupling in Digital Platforms

Eom, Young Ho*

Abstract

This study explains the decoupling between normative symbols (principles) and actual operational rules in digital platforms from an institutional organization theory perspective, and proposes minimum design conditions to mitigate it. Using the transition structure of principles, indicators, rules, and behaviors as an analytical framework, we compare typical vignettes from delivery platforms, accommodation platforms, and online marketplaces to derive core mechanisms that intensify decoupling—breakdowns in meaning linkage, instability in application and enforcement cycles, and the closure of reputation signals. Building on these mechanisms, we formulate three conditions—explainability, predictability, and trust portability—and their relationships as propositions (P1-P9), and examine each proposition's application pathways and boundary conditions through a case-proposition comparison. The findings indicate that the three conditions are complementary rather than substitutable, and that mitigating decoupling depends less on expanding the volume of rules than on restoring linkages and refining temporal discipline to systematically narrow the gap between formal claims and substantive practice.

Keywords : digital platforms, organizational institutionalism, decoupling, explainability, predictability, trust portability

I. 서론

디지털 플랫폼은 개방성, 포용성, 공정성, 안전과 같은 규범적 원칙을 전면에 내세워 정당성을 확보한다. 그러나 운영자(플랫폼), 공급자(판매자, 노동자), 수요자(이용자)가 실제로 상호작용하는 장(場)은 노출, 랭킹, 매칭, 평가, 페널티, 환불, 표시 기준 등 세부 운영 규칙의 집합으로 구성된다. 플랫폼이 다면시장(multi-sided market) 구조에서 네트워크 효과와 데이터 피드백을 기반으로 성장하는 만큼, 이 규칙들은 단순한 서비스 약관을 넘어 거래기회를 배분하고 위험을 이전하며 평판을 재구성하는 알고리즘적 거버넌스 장치가 된다. 이때 플랫폼이 표방하는 규범적 가치와 실제 운영규칙 사이의 괴리는 단순한 불일치가 아니라, 참여자의 행동과 기대를 재구성하는 구조적 문제로 나타날 수 있다.

이러한 문제의식은 조직이 제도환경의 합리화된 신화(rationalized myths)를 수용하여 정당성을 획득하되, 일상 운영에서는 형식구조와 활동이 이완되거나 분리될 수 있다는 신제도주의의 고전적 논의와 직결된다(Meyer & Rowan, 1977). 다만, 플랫폼 맥락에서의 디커플링(decoupling)은 정책과 집행의 단순 분리라기보다는 상징(원칙)이 지표, 규칙 그리고 실제 행태로 이어지는 과정에서의 굴절과 손실로 이해할 수 있다. 즉, 공정이라는 상징이 곧바로 공정한 운영을 의미하는 것은 아니며, 이는 먼저, 지표, 평가항목, 가중치로 재표현되고, 다시 노출, 제재, 보상, 환불 기준과 같은 운영 규칙으로 구현되며, 최종적으로는 공급자, 수요자, 운영자의 적응, 회피, 게임화의 전략을 유발한다. 이러한 사슬의 어느 고리에서든 해석의 단절이나 시간적 불안정이 누적되면, 형식적 정당성은 강화되는 반면 실질적 공정성은 후퇴하는 디커플링의 심화로 이어질 수 있다.

최근 국내외 학술·정책 논의에서 플랫폼 알고리즘을 둘러싼 공정성·투명성·거버넌스 문제가 핵심 의제로 부상하고 있다. 자사우대(self-preferencing) 등 경쟁 이슈와 자율규제·공동규제의 조건, 플랫폼 규율의 범위와 집행 방식이 주요 쟁점으로 논의되고 있으며(황성

수 외, 2023; 양지원, 2025; 김지현, 2025), 알고리즘 투명성은 플랫폼노동의 소득·기회배분 및 법적 지위 논쟁과도 연결된다는 연구가 제시된다(장진희, 2023). 국제적으로도 추천·노출 알고리즘의 영향력이 확대되면서 의미 있는 투명성과 책임성의 제도화가 중요해졌고(정다영, 2024), EU의 디지털서비스법(DSA)과 플랫폼노동 관련 규율은 이러한 흐름을 제도적으로 구체화한 사례다.

본 연구의 목적은 플랫폼에서 표방되는 규범적 상징과 실제 운영 규칙 간 괴리(디커플링)를 신제도주의 관점에서 설명하고, 이를 완화하기 위한 최소 설계 조건(minimum design conditions)을 제시하는 데 있다. 여기서 원칙은 플랫폼에서의 규범적 선언(공정성·개방성·안전 등), 지표는 해당 원칙을 관찰·평가하기 위한 성과·절차 지시(예: 응답률, 정시성, 환불률), 규칙은 알고리즘·노출·별점·표시 기준에 의거한 운영 세칙, 행태는 참여자의 전략적 적응과 그 결과를 의미한다. 본 연구의 핵심 질문은 세 가지로 정리할 수 있다. 첫째, 원칙이 지표로, 지표가 규칙으로 전환되는 과정에서 어떤 왜곡 혹은 탈락이 발생하는가?, 둘째, 그 왜곡은 어떤 경로를 통해 행태와 성과에 영향을 미치는가?, 셋째, 거버넌스 설계는 이러한 손실을 어떤 조건에서 최소화할 수 있는가? 이 문제는 조직장(field)에서 발생할 수 있는 정당성과 제도적 디커플링의 논의를 플랫폼 맥락에 적용하는 시도이기도 하다(DiMaggio & Powell, 1983; Thornton et al., 2012; Espeland & Sauder, 2007).

방법론적으로 본 연구는 이론적 개념에 기반한 질적 연구에 속한다. 통계적 추정이나 특정 조직의 보고서에 의존하기보다는 플랫폼 시장에서 반복적으로 관찰될 수 있는 전형적 상황을 분석용 장면(analytic vignettes)으로 단순화하여, 정당성의 언어가 운영 규칙으로 번역되는 과정에서 디커플링이 발생·강화되는 메커니즘을 비교·도식화한다. 구체적으로 배달, 숙박, 온라인 마켓 등 서로 다른 플랫폼 유형에서 나타나는 규칙 변경·집행, 환불·표시, 제재·노출의 결합 양상을 장면으로 구성하여 공통 구조를 추출하고, 그 적용 범위

를 함께 제시한다.

본 연구는 다음의 최소 가정을 전제로 한다. 첫째, 플랫폼은 정당성 확보를 위해 규범적 원칙(P)을 공표한다. 둘째, 실제 배분·통제는 운영 규칙(R)에 의해 수행되며, 규칙은 지표(I)와 결합해 참여자 행태(B)를 재구성한다. 셋째, 참여자는 공지·설명·변경 이력과 같은 관찰 가능한 신호(S)를 바탕으로 적응·회피·게임화의 전략을 선택한다. 넷째, 디커플링(D)은 원칙(P)과 규칙(R)의 체계적 불일치가 지속될 때 강화되며 신뢰·혁신·공정성 인식의 경로를 통해 성과에 영향을 준다. 이러한 전제하에서 본 연구는 디커플링 완화를 위한 최소 설계 조건으로 설명가능성(explainability), 예측가능성(predictability), 신뢰이동성(trust portability)을 제시하고, 세 조건의 상호보완적 결합이 형식적 정당성을 실질적 실행으로 전환시키는 경로를 논의한다. 세 요건은 대체재가 아니라 상보적으로 결합하며, 동일한 설계 장치라도 행위자(운영자·공급자·수요자)에 따라 상이하게 작동할 수 있다. 본 연구는 이러한 결합 효과와 행위자별 경로를 구분하여 디커플링의 발생과 완화 메커니즘을 논의한다.

아울러 본 연구는 설계 처방의 역기능과 경계조건을 함께 고려한다. 설명가능성, 투명성을 과도하게 높이면 조작과 게임화의 비용이 낮아질 수 있으며, 예측가능성을 지나치게 경직된 규칙으로 설계하면 악용 가능성과 혁신 저해가 발생할 수 있다. 신뢰이동성 역시 개인 정보·영업비밀·보안 위험을 동반할 수 있으므로, 범위와 수준을 필요 최소로 조정하는 설계가 요구된다. 결국 디커플링 완화의 핵심은 규정의 양적 확대가 아니라, 원칙, 지표, 규칙, 행태의 연결을 복원하는 최소 설계 조건을 정교화하는 데 있다. 이러한 논의는 플랫폼 규제를 규정의 양적 확대나 사후 통제 중심으로 설계해 온 기존 정보화정책·디지털 정책의 한계를 보완하고, 규칙의 의미 연결과 집행의 시간적 규율을 중시하는 설계 중심(policy-by-design) 접근이 디지털 거버넌스의 대안적 방향이 될 수 있음을 시사한다.

II. 이론적 논의

1. 플랫폼의 사회적 구성과 디커플링

플랫폼의 사회적 구성은 플랫폼이 단지 기술적 매개체가 아니라, 사회적으로 해석되고 정당화되는 제도적 범주로 성립한다는 점에서 출발한다. 동일한 디지털 서비스라도 어떤 경우에는 ‘중립적 시장’, 어떤 경우에는 ‘공공 인프라’, 또는 ‘고용·노동의 장’으로 규정되며, 이때 플랫폼을 규정하는 언어와 범주는 운영자·공급자·수요자·규제자·언론·전문가 집단의 상호작용 속에서 형성된다. 플랫폼은 이러한 해석 경쟁 속에서 스스로를 특정한 방식으로 명명하고(예: 개방·공정·안전의 강조), 그 명명이 설득력을 얻을수록 참여자 유입과 생태계 확장, 규제 리스크 관리에 유리한 조건을 확보한다(Gillespie, 2010; Plantin et al., 2018; van Dijck et al., 2018). 즉 플랫폼은 기술이 아니라 사회적 의미의 배열과 제도적 기대의 조직화를 통해 먼저 구성된다.

그러나 사회적 구성은 답안에만 머물지 않는다. 플랫폼은 다면시장 구조에서 네트워크 효과를 극대화하기 위해 거래를 표준화하고, 참여자의 행동을 조정하며, 분쟁과 위험을 관리하는 일련의 운영 체계를 지속적으로 갱신한다. 이때 핵심은 ‘원칙의 선언’ 자체가 아니라, 운영자가 데이터와 인터페이스를 통해 거래 기회·노출·평판·이탈 비용을 미시적으로 설계하는 능력이다(Kenney & Zysman, 2020; Kellogg et al., 2020). 플랫폼이 규칙을 조정할수록 참여자는 그 규칙을 학습·추론해 적응하고, 그 적응이 다시 플랫폼의 규칙 변경을 촉발하는 피드백이 형성된다. 따라서 플랫폼 질서는 외부에서 주어진 것이 아니라, 규칙-행동의 상호작용을 통해 ‘계속 만들어지는’ 질서라는 점에서 사회적으로 구성된다.

이러한 틀에서 신제도주의의 디커플링은 플랫폼 현상을 해석하는 데 유용한 분석 도구가 된다. Meyer and Rowan(1977)은 제도화된 형식구조가 외부 정당성의 상징으로 기능하는 동시에, 내부 운영에서는 성과·효

을 논리와 의 긴장 속에서 ‘의식적 준수(ceremonial conformity)’ 형태로 남을 수 있다는 점을 보여준다. 플랫폼 맥락에서는 이러한 긴장이 원칙의 제도화와 지표·알고리즘 규칙의 설계·집행 사이에서 재현되며, 이를 통해 디커플링의 메커니즘을 보다 미시적 수준에서 분석할 수 있다. Bromley and Powell(2012) 또한 형식적 준수와 실질적 실행의 분리를 다양한 유형으로 정교화하였다.

그러나 형식구조의 채택이 곧바로 실질적 운영을 의미하지 않는다(Park et al., 2011; Tolbert & Zucker, 1996). 제도적 환경에 부합하는 형식구조와 일상적 활동 사이에는 분리가 발생할 수 있으며, 이 간극이 체제화될 때 이를 디커플링(decoupling)이라 부른다(Meyer & Rowan, 1977; Edelman, 1992; Bromley & Powell, 2012). 디커플링이 발생하면 표면적으로는 제도적 기대를 충족하는 듯 보이지만, 실제 운영에서는 성과, 효율, 리스크 관리 등 다른 논리가 작동할 수 있다(Meyer & Rowan, 1977; Bromley & Powell, 2012; 김동수 외, 2017). 이를 플랫폼에 적용하면, 플랫폼이 공표하는 가치·표어·정책과 실제 노출·매칭·별점·환불·표시와 같은 운영규칙 간 체계적 불일치가 어떻게 발생하고 유지되는지를 분석할 수 있다(Kellogg et al., 2020). 나아가 제도적 디커플링을 둘러싼 상징적 행위와 그 효과는 플랫폼 영역에서도 확인될 수 있으며, 다른 영역으로의 확장도 가능하다(Westphal & Zajac, 1994, 1998, 2001; Zajac & Westphal, 2004).

플랫폼의 정당성은 고정된 상태가 아니라 상황적·관계적으로 구성된다. 이는 플랫폼의 정당성이 복수의 제도 논리가 교차하는 장(field)에서 동태적으로 구성된다는 것을 의미한다(Scott, 2014; Thornton et al., 2012; Cutolo & Kenney, 2021). 예컨대 시장은 성장과 효율, 전문가는 품질과 전문성, 국가는 공공성과 권리보호 등 상이한 논리를 강조하며, 이러한 이질적 논리는 동일한 규칙에도 서로 다른 타당성 기준을 부여한다. 그 결과 지표 선택·가중치·예외·유예기간을 둘러

싼 내적 긴장이 발생하고, 플랫폼 의존성이 큰 참여자일수록 규칙 변경·노출 로직 앞에서 협상력이 약화되어 형식적 준수가 실질적 공정성을 담보하지 못하는 상황이 발생한다(Cutolo & Kenney, 2021). 더불어 플랫폼의 알고리즘적 관리는 지표 중심의 평가와 결합해 측정의 재귀성(reactivity)을 강화하며, 그 결과 측정이 행위를 다시 구성하고 수단-목적 전도(지표만을 위한 최적화)를 유발할 수 있다(Espeland & Sauder, 2007; Kellogg et al., 2020). 국내의 공공·조직 연구에서도 제도 도입이 형식적 채택과 부분 실행 사이에서 성과와 고통을 낳는 양상이 관찰되었고, 동형화가 성과보다 정당성 확보의 경로로 기능할 수 있음이 제시된다(임소현·장용석, 2023; 임혜빈 외, 2025).

플랫폼에서 관찰되는 디커플링은 우발적 일탈이라기보다, 담론·정책·운영이 맞물리는 접점에서 반복적으로 생성되는 메커니즘의 산물로 파악할 수 있다. 첫째, 대외적 가치와 원칙이 내부의 지표와 규칙으로 번역 혹은 해석되는 과정에서 의미 손실이 발생한다. 플랫폼은 정당화 담론을 통해 스스로의 활동을 공공적·규범적 언어로 정합화를 시도하지만, 그 원칙이 구체적인 지표(예: 응답률, 정시성, 환불률)와 운영 규칙(예: 노출, 별점, 표시 기준)으로 전환되는 지점에서 목적-수단 간 괴리가 생길 수 있다. 이때 지표는 단순한 측정 도구가 아니라 행위 자체를 재구성하는 장치이므로(재귀성, reactivity), 행위자들은 규칙의 취지보다 지표의 값을 높이는 쪽으로 전략을 최적화하게 된다(Espeland & Sauder, 2007). 의미 연결이 약한 상태에서의 규칙 준수는 내용적 내재화가 아닌 형식적 준수로 수렴하고, 형식과 실질의 격차가 확대될 수 있다(Barley & Tolbert, 1997; Meyer & Rowan, 1977). 결과적으로, 성과지표가 목적을 대리하는 전도 현상이 심화되면서 디커플링이 인지적 층위에서 구조화될 수 있다(Espeland & Sauder, 2007; Bromley & Powell, 2012).

둘째, 제도적 다원성이 낳는 제도적 논리의 우선순위 충돌이 규범·규제 층위에서 디커플링을 증폭시킨다. 플랫폼 조직장(field)은 시장(성장·효율), 전문가

(품질·전문성), 국가(공공성·권리보호) 등 상이한 제도 논리의 교차점에 놓여 있으며, 각 논리는 동일한 규칙에 대해 다른 타당성 기준을 부여한다(Thornton & Ocasio, 2008). 이러한 충돌은 지표의 선택과 가중치, 예외와 유예기간의 설정, 그리고 집행 기준에 이르기까지 내적 긴장을 낳고, 적용과 집행이 시간적으로 불안정하거나 사례 간 비일관적으로 나타나기 쉽다. 그 결과 행위자들은 규칙의 취지보다 집행의 변동성을 학습해 회피·우회 전략을 선택하는 경향을 강화한다(Scott, 2014; Bromley & Powell, 2012). 동형화 압력은 형식적 정합성을 높일 수 있지만(DiMaggio & Powell, 1983), 집행의 예측가능성이 낮은 환경에서는 절차적 공정성 인식이 약화되고, 형식적 수용-실질적 이탈의 패턴이 고착되기 쉽다(Bromley & Powell, 2012; Thornton et al., 2012; Scott, 2014).

셋째, 가시성 편향(selection)과 평판의 폐쇄성이 조직장 수준의 경쟁 질서와 평판 형성 차원에서 디커플링의 지속을 강화한다. 플랫폼이 성과나 부작용을 선택적으로 공시하거나 불리한 결과를 비가시화하면, 형식적 투명성과 실질적 책임성 사이의 괴리가 확대된다(Roszkowska-Menkes et al., 2024). 동시에 별점·배지·후기 등 신호가 플랫폼 내부에 폐쇄되어 외부로 이동·이식되지 않을 때, 참여자는 불리한 규칙에도 잔류할 유인이 생기고, 플랫폼은 외생적 비교·경쟁을 통한 정렬 압력을 약하게 받는다. 분류와 카테고리 연구는 평판·분류 구조가 가시성과 가치평가를 좌우함을 보여주며(Zuckerman, 1999), 특이재(singular goods)의 경제에서 평판 신호의 이동성이 낮을수록 내부 지표에 대한 과최적화와 경로의존성이 강화됨을 시사한다(Karpik, 2021). 이로써 책임 회피의 구조가 공고화되고, 시장 간 비교를 통한 규범 수렴 경로가 약화되어 디커플링은 조직장 차원에서 지속될 수 있다.

이러한 논의는 디커플링 완화의 설계 요건이 임의의 처방이 아니라, 각 층위의 결합(인지, 집행, 평판/경쟁)을 겨냥해 이론적으로 도출되어야 함을 의미한다. 이를 위해 본 연구는 디커플링의 세 가지 완화요건을 제시한

다. 첫째, 설명가능성(explainability)은 인지적 층위의 결합을 교정한다. 스크립트가 효과적으로 작동하려면 규칙의 근거·목적·적용 사례·예외가 행위자에게 해석 가능해야 하며(Barley & Tolbert, 1997; Scott, 2014), 이러한 의미 연결이 확보될 때 형식적 채택은 내용적 실행으로 전환된다(Meyer & Rowan, 1977; Bromley & Powell, 2012). 플랫폼 맥락에서 이는 노출·별점·환불·표시 규칙의 취지와 의사결정 경로를 이해 가능한 언어로 제시하고, 지표의 한계와 부작용(예: 측정의 재귀성)을 명시함으로써 수단-목적 전도를 약화시키는 조치에 해당한다(Espeland & Sauder, 2007). 둘째, 예측가능성(predictability)은 규범·규제 층위의 결합을 완화한다. 동일 상황에 동일 규칙을 적용하고, 규칙 변경 시 사전 고지, 유예, 실행의 절차를 일관되게 운영할 때, 행위자는 안정적인 기대를 형성하며 수용·타협과 같은 순응 전략을 선택한다(DiMaggio & Powell, 1983; Scott, 2014; Oliver, 1991). 반대로 집행의 임의성이 크면 행위자는 규칙 자체보다 집행의 변동성을 학습하여 회피·우회를 강화하고, 이는 형식적 채택-실질적 이탈의 간극을 확대한다(Bromley & Powell, 2012). 마지막으로, 신뢰이동성(trust portability)은 조직장 경쟁·평판 층위를 보강한다. 별점·배지·검증 등 평판 자산이 플랫폼 간에 이동·이식될 수 있을 때, 참여자는 실질적 exit 옵션을 갖게 되고, 플랫폼은 보다 범용적 공정성 규범과 정합하도록 외생적 압력을 받는다(Zuckerman, 1999; Karpik, 2021). 그 결과 내부 지표에 대한 과최적화와 고착효과가 완화되고, 장기적으로 정당성 기준이 실질화된다. 즉, 플랫폼의 정당성은 담론, 규칙, 지표, 행태의 단계에서 사회적으로 구성되며, 그 과정의 불투명(인지), 불일관(집행), 폐쇄(평판)가 결합할 때 디커플링이 구조화되는 것이다. 이에 대응해 설명가능성·예측가능성·신뢰이동성은 각각 인지적 정당성의 회복, 집행 규율의 안정화, 조직장 수준의 압력 강화를 제공하는 이론적으로 정합적이며, 세 축이 결합할 때 형식적 채택이 실질적 실행으로 전환된다(Meyer & Rowan, 1977; DiMaggio & Powell,

1983; Barley & Tolbert, 1997; Espeland & Sauder, 2007; Bromley & Powell, 2012; Scott, 2014; Oliver, 1991; Zuckerman, 1999; Karpik, 2021).

2. 디커플링 완화의 조건: 설명가능성, 예측가능성, 신뢰이동성

본 연구는 플랫폼에서 규범적 원칙이 지표와 운영 규칙으로 번역되는 과정에서 발생하는 형식-실질의 괴리(디커플링)를 구조적으로 억제하기 위한 최소 설계 조건을 제시하고자 한다. 제도주의 조직론의 관점에서 디커플링은 종종 제도환경에 대한 상징적 적합성을 강화하는 동시에 실행의 정렬을 약화시키는 형태로 나타나며(Bromley & Powell, 2012), 특히 지표와 평가가 행위 자체를 재구성한다는 점에서(Espeland & Sauder, 2007) 규칙 설계가 ‘좋은 원칙’의 선언만으로 자동 정렬되기는 어렵다. 또한 알고리즘적 거버넌스에서 투명성은 만능 해법이 아니며, 무엇을 어떻게 공개하더라도 보지 못하는 영역이 남는다는 점에서(Ananny & Crawford, 2018) 전면 공개의 논리는 오히려 책임의 형식화를 낳을 수 있다. 이러한 문제의식 위에서 본 연구는 디커플링 완화의 조건을 설명가능성, 예측가능성, 신뢰이동성의 세 축으로 정리한다. 이 세 조건은 규칙의 양적 확대나 포괄적 공시를 지향하기보다, 원칙, 지표, 규칙, 행태가 연결되는 과정에서 발생하는 손실을 줄이는 ‘얇은(thin)·최소(minimum)·비례(proportionate)’ 설계로 이해된다(Barley & Tolbert, 1997; Scott, 2014).

첫째, 설명가능성은 규칙의 정당성을 총량적 투명성이 아니라 의미 연결의 복원으로 확보하는 조건이다. 여기서 설명가능성은 알고리즘의 모든 파라미터를 공개하거나 소스코드를 열람하게 하는 방식이 아니다. 오히려 참여자가 규칙을 납득하고 예측 가능한 방식으로 적용할 수 있도록 규칙이 지향하는 목적과 원칙(무엇을 위해), 판단에 사용되는 지표와 그 한계(무엇으로 측정하며 무엇을 놓치는지), 예외·정정·이의제기 경로(어떻게 수정 가능한지), 부작용과 경제조건(게임화 가

능성 등)을 해석 가능한 단위로 제공하는 것을 뜻한다(Ananny & Crawford, 2018; Doshi-Velez & Kim, 2017). 특히 지표는 단지 측정이 아니라 행위 재구성 장치이므로(Espeland & Sauder, 2007), 지표의 의미와 한계를 설명하지 않은 채 제재·보상과 결합하면 과최적화(수단-목적 전도)가 구조적으로 강화될 수 있다. 반대로 스크립트가 참여자에게 해석 가능하게 제시될 때, 형식적 준수는 내용적 내재화로 전환될 가능성이 커진다(Barley & Tolbert, 1997; Scott, 2014).

둘째, 예측가능성은 규칙의 ‘내용’이 아니라 적용과 변경의 시간적 규율에 관한 조건이다. 디커플링이 고착되는 중요한 경로 중 하나는 동일 규칙이 상황·시점·사례에 따라 달리 적용되면서, 행위자가 규칙의 취지보다 집행의 변동성을 학습하게 되는 현상이다(Bromley & Powell, 2012). 플랫폼 맥락에서 예측가능성은 규칙을 경직적으로 고정한다는 뜻이 아니라, 변경이 불가피할 때 사전 고지, 유예, 실행의 절차가 반복 가능하게 지켜지고, 동일 유형의 사건에 대한 처리 기준이 사례 간 일관성을 갖도록 운영되는 것을 의미한다(Scott, 2014; Oliver, 1991). 이는 참여자가 단기적 회피·우회에 매달리기보다 중장기 전략을 형성하게 하고, 분쟁 비용을 낮추며, 규칙 준수의 내재화를 촉진한다(Scott, 2014). 특히 공시를 포괄적으로 늘리는 방식보다, 위험이 커지는 이벤트(안전사고, 대규모 민원, 정책 전환 등)나 규칙의 실질 변경 시점에 맞춘 이벤트 기반 알림과 변경 이력의 표준화가 예측가능성을 실무적으로 강화할 수 있다. 따라서 예측가능성은 규칙의 존재 자체보다 집행의 규율을 통해 디커플링을 구조적으로 줄이는 조건이다.

셋째, 신뢰이동성은 조직장(field) 수준에서 디커플링을 제약하는 외생적 정렬 압력에 관한 조건이다. 플랫폼 내부에 축적되는 별점·배지·검증·후기와 같은 평판 신호가 외부로 이동 불가능할 경우, 참여자는 불리한 규칙에도 잔류하는 것이 합리적 선택이 되어 고착(lock-in)이 강화되고, 플랫폼은 외부 비교·경쟁을 통한 규범 수렴 압력을 약하게 받는다(Zuckerman,

1999; Karpik, 2021). 반대로 평판의 이동·이식이 가능해지면, 플랫폼은 참여자의 이탈 가능성을 의식하게 되고 규칙 설계와 집행에서 더 보편적인 공정성 기준과 정합될 유인을 갖는다. 최근 연구들도 플랫폼 간 평판(별점) 이식이 신뢰 형성에 일정한 효과를 가질 수 있음을 보이며(Hesse et al., 2022), 수요 측면에서 이식된 평판이 작동하되 효과 크기는 플랫폼 내 평판과 다를 수 있음을 실험적으로 제시한다(Tran Nhat et al., 2024). 다만 신뢰이동성은 전면 강제가 아니라 개인정보·영업비밀·보안 위험을 고려해 동의 기반 휴대성(opt-in portability)과 API 제휴형 전이처럼 최소·비례 규율로 설계될 필요가 있으며(Engels, 2016; Kathuria & Lai, 2018), 이동 범위·형식·주기를 위험도에 비례해 제한하는 방식이 현실적이다.

이 세 조건은 서로 대체재가 아니라 서로 상호보완재로서 결합한다. 설명가능성은 무엇을·왜의 의미 연결을, 예측가능성은 언제·어떻게의 적용 규율을, 신뢰이동성은 어디로 이동 가능한가라는 조직장의 경쟁 수단을 제공한다. 설명가능성이 의미 연결을 제공하더라도 예측가능성이 낮으면 집행의 임의성이 학습되어 규칙의 정당성은 쉽게 침식될 수 있고(Bromley & Powell, 2012), 예측가능성이 높더라도 설명가능성이 결여되면 참여자는 이해하지 못한 규칙에 맞춰 더 정교하게 게임화할 수 있다(Espeland & Sauder, 2007). 또한 신뢰이동성이 단독으로 강조되면 개인정보·보안 위험이 커질 수 있으나(Engels, 2016), 설명가능성과 예측가능성이 제공하는 절차적 기반 위에서 작동할 때 외생적 정렬 압력으로서의 효과가 강화될 수 있다(Hesse, et al., 2022). 결국 본 연구가 제시하는 세 조건은 규칙의 양적 팽창이 아니라, 참여자가 규칙을 이해하고(설명가능성), 변경을 예측하며(예측가능성), 필요 시 평판과 신뢰를 이동시킬 수 있는 선택지를 갖도록 하는 방식(신뢰이동성)으로 디커플링을 완화하는 최소 설계의 경로를 제시한다.

이상의 논의를 경험적으로 검토하기 위해 다음의 검증 가능한 명제를 도출하였다.

- P1(인지) 설명가능성이 높을수록 절차적·인지적 정당성 인식이 증가한다.
- P2(압력) 설명가능성이 높을수록 형식-실질 간 디커플링이 감소한다.
- P3(과최적화 억제) 지표의 목적·한계·부작용 명시는 지표 중심 과최적화를 약화시킨다.
- P4(순응·내재화) 예측가능성이 높을수록 전략 안정성과 규칙 준수의 내재화가 증가한다.
- P5(분쟁) 사전 고지와 유예가 명확할수록 분쟁 빈도와 제재가 감소한다.
- P6(매개 경로) 예측가능성은 절차적 공정성 → 순응 → 성과 안정화 경로로 디커플링을 감소시킨다.
- P7(정합성) 신뢰(평판) 이동성이 높을수록 외부 압력이 커지고 내부 지표의 과최적화가 감소한다.
- P8(이탈 경로) 신뢰이동성은 불리한 규칙 하에서 이탈 비용을 낮춰 실질적 작동을 유도한다.
- P9(상보성) 신뢰이동성은 설명가능성·예측가능성과 상호보완적으로 작용해 디커플링 감소 효과를 증폭한다.

3. 한국 플랫폼 업계의 맥락과 사례 선정 논리

한국의 디지털 플랫폼 시장은 모바일 기반 소비·노동·중개가 일상화된 환경에서 빠르게 성장해 왔다. 2025년 11월 온라인쇼핑동향조사(통계청)에 따르면, 국내 온라인쇼핑 거래는 모바일 비중이 높고, 상품·서비스가 앱 인터페이스 안에서 일괄적으로 수행되는 경향이 강하다. 이러한 조건에서는 플랫폼이 대외적으로 표방하는 공정성·안전·신뢰 등의 원칙이 실제 서비스 경험으로 번역되는 핵심 경로가, 곧 앱 내부의 노출·랭킹·매칭·수수료 표기·취소/환불·제재(별점)·리뷰/평점 같은 운영규칙과 UI/UX 설계로 수렴한다. 즉 플랫폼 거버넌스는 추상적 선언이 아니라, 다수 행위자가 반복적으로 접촉하는 규칙·절차·표시의 묶음으로 작동하며, 한국처럼 거래 밀도와 전환 속도가 큰 시장일수록 그 효과가 즉각적으로 나타나기 쉽다.

또한 한국의 플랫폼 생태계는 경쟁정책·소비자보

호·노동/안전 규율이 동시에 교차하는 장(field)으로 특징지어진다. 예컨대 검색·추천·랭킹과 같은 배치 알고리즘은 단순 편의 기능을 넘어 거래 기회와 매출을 좌우하는 배분 장치가 되면서, 자사우대(self-preferencing)와 같은 경쟁 이슈가 정책적으로 지속 제기되어 왔다(김민정, 2024). 실제로 국내에서는 온라인 유통·검색 환경에서의 알고리즘 조정, 자체브랜드(PB) 우대, 표시·광고의 명확성 등이 법집행과 연구의 주요 쟁점으로 축적되고 있으며, 이는 운영규칙의 정당성이 단지 내부 문제로 머물기 어렵다는 점을 보여준다(송태원, 2024). 동시에 소비자보호 영역에서는 온라인 인터페이스에서의 선택 왜곡(이른바 다크패턴) 규율이 제도와 되고, 이를 구체화하는 전자상거래 등에서의 소비자보호 지침 개정은 집행기준·가이드라인 및 자율규약 논의가 병행되는 등, 규칙의 이해가능성·예측가능성을 높이려는 움직임이 강화되고 있다.

노동·안전 측면에서도 플랫폼이 생성하는 규칙의 효과는 뚜렷하다. 고용노동부의 2023년 플랫폼종사자 실태조사 결과는 국내 플랫폼 종사 규모와 함께 계약·보수·업무수행 방식이 플랫폼 규칙 변화에 민감하게 연동될 수 있음을 시사하며, 제도 설계가 생활세계의 위험·불확실성과 직결될 수 있음을 보여준다. 특히 플랫폼노동 맥락에서는 알고리즘/지표의 투명성이 소득과 기회 배분 인식에 연결된다는 국내 실증 연구가 제시되어, 규칙과 행태 연결이 단지 규범 담론이 아니라 경험적 문제임을 뒷받침한다(장진희, 2023). 이와 같은 한국적 맥락을 고려할 때, 본 연구가 제시하는 사례(장면)는 한국에서 특히 빈번하고, 규칙 번역의 효과가 선명하며, 분쟁/정책 이슈가 반복 관찰되는 영역을 우선적으로 포착할 필요가 있다. 이에 본 연구는 거래 기회 배분이 매칭·랭킹 등 알고리즘 규칙에 의해 강하게 좌우되는가, 규칙 변경이 공시·유예·집행을 통해 참여자 행태를 재구성하는가, 취소·환불·표시·제재 등 사후 규칙이 분쟁 비용과 신뢰에 직접 영향을 미치는가, 노동·소비자·경쟁정책 등 다중 규율이 중첩되는가라는 기준을 중심으로 장면을 구성하였다.

대표적으로 배달 플랫폼, 숙박 예약 플랫폼, 온라인 마켓을 구성할 수 있다. 구체적으로, 배달형 플랫폼 장면은 ‘이벤트(사고·민원·규제 이슈 등)’ 이후 안전·준수 요구가 강화되는 국면에서, 지표(정시성·수락/응답 등)와 절차(확인·인증)가 동시에 강화될 때 매칭 지연, 위험 감소, 우회 전략 같은 적응이 어떻게 촉발되는지를 관찰할 수 있다. 이는 한국에서 배달/즉시배송이 모바일 거래의 중요한 축을 형성하는 동시에, 알고리즘 관리와 노동/안전 이슈가 결합되는 대표 영역이라는 점에서 설명력이 크다. 숙박형(예약) 플랫폼 장면은 취소·환불·가격표시의 규칙이 모호하거나 정보 비대칭이 클 때 분쟁 비용이 증가하고, 공급자의 보수적 전략(가격/재고 운영) 및 이용자의 불신이 확대될 수 있음을 보여준다. 실제로 국내에서는 숙박 예약 취소·환불과 관련한 소비자 피해가 반복적으로 문제화되어 왔고, 소비자원은 계약 단계에서의 규정 확인 및 분쟁 예방을 지속적으로 환기하고 있다. 마지막으로 온라인 마켓(오픈마켓/종합몰) 장면은 표시 기준과 제재(벌점) 체계, 노출·랭킹 로직의 불투명성이 판매자의 상품 실험·광고 전략을 위축시키거나, 반대로 규칙 게임화를 유인할 수 있음을 다루기 적합하다. 특히 국내에서는 자사우대·랭킹 조정·표시의 명확성 등이 경쟁정책과 결합해 강하게 논의되어 왔다는 점에서, 규칙의 정당화와 집행의 균형을 검토하기에 유의미하다(송태원, 2024).

방법론적으로 본 연구는 이론적 개념에 기반한 질적 연구에 속한다. 통계적 추정이나 특정 조직의 보고서에 의존하기보다는 플랫폼 시장에서 반복적으로 관찰될 수 있는 전형적 상황을 분석용 장면(analytic vignettes)으로 단순화해 그 메커니즘을 도식화하고 비교한다. 구체적으로, (A) 배달형 플랫폼에서 안전사고·민원 증가 또는 규제 준수(보험·신원·안전확인 등) 요구가 강화되는 “이벤트” 이후 정시성 가중치 상황과 확인 절차 강화가 동시에 도입되면서, 단기적으로는 매칭 지연과 공급자의 위험 감소 행태가 유발될 수 있는 경우, (B) 숙박형 플랫폼에서 환불·가격표시 규정의 모호성이 분쟁 비용을 높여 공실 증가와 보수적 가격전략

을 강화하는 경우, (C) 온라인 마켓에서 표시 기준 및 별점 체계의 불투명성이 상품 실험·광고 전략을 위축시키는 경우를 통해, 상이한 맥락에서 공통적으로 작동하는 디커플링의 구조를 제시한다. 이러한 접근은 형식구조의 채택과 실제 운영의 분리(means-ends decoupling)를 강조해온 신제도주의의 논의를 플랫폼의 미시적 운영 규칙 수준으로 확장한다는 점에서 의의가 있다(Meyer & Rowan, 1977; Bromley & Powell, 2012). 다만 가정된 시나리오라는 한계가 있으므로, 본 연구는 국내외 선행연구와 공식 공지·제도 논의에서 반복적으로 확인되는 쟁점을 근거로 장면을 구성하고, 논의의 적용 가능 범위를 명시함으로써 현실 적합성을 보강한다.

III. 정당성 구성 장치와 운영규칙의 작동

1. 사례 구체화

본 연구는 한국 플랫폼 시장에서 반복적으로 관찰되는 전형적 사례(장면)를 통해, 플랫폼이 표방하는 정당성 담론이 실제 운영 규칙으로 구현되는 과정과 그 결과 참여자 행태가 어떻게 재구성되는지를 분석한다. 본 연구의 사례(장면)는 특정 기업의 내부 전략이나 성과를 평가하기 위한 것이 아니라, 공정성·안전·신뢰와 같은 규범적 원칙이 지표와 규칙으로 번역되는 과정에서 발생하는 긴장과 마찰을 비교 가능하게 드러내기 위한 분석 장치이다. 따라서 각 장면은 (1) 대외적으로 제시되는 정당성 구성 장치, (2) 이를 구체화하는 운영 규칙, (3) 그에 대한 참여자의 적응과 반응이라는 공통된 분석틀에 따라 서술된다.

첫째, 배달형 플랫폼 장면은 실시간 매칭과 성과지표가 결합된 환경에서 정당성 담론과 운영 규칙의 간극이 어떻게 나타나는지를 보여준다. 배달형 플랫폼은 안전, 신속성, 신뢰 확보를 핵심 가치로 내세우며, 사고 예방과 소비자 보호를 위한 다양한 정책을 공표한다. 특히 안전 사고 발생, 민원 증가, 보험·신원 확인 강화와 같은 ‘이벤트’ 이후에는 플랫폼의 책임성과 공공성이 강조되며,

운영 규칙의 조정이 정당화된다. 그러나 이러한 정당성 담론은 실제로는 정시성, 수락률, 응답률과 같은 지표의 가중치 상향, 추가 확인 절차 도입, 패널티 기준 강화 등으로 구체화되는 경우가 많다. 이 과정에서 지표와 절차의 동시 강화는 의도와 달리 매칭 지연, 업무 압박 증가, 위험 감수 행태를 유발할 수 있다. 공급자(라이더)는 소득 감소와 계정 제재의 위험을 회피하기 위해 더 빠른 이동이나 무리한 수행을 선택하거나, 규칙의 빈틈을 활용한 전략적 대응을 시도할 유인을 갖게 된다. 결과적으로 플랫폼은 안전과 공정을 강화한다는 명분을 유지하지만, 실제 운영에서는 위험이 외주화되고 책임이 개별 참여자에게 전가되는 양상이 나타날 수 있다. 이 장면은 정당성 확보를 위한 규칙 조정이 반드시 실질적 안전 증대로 이어지지 않으며, 오히려 규칙-행태 간 불일치를 통해 새로운 위험을 생성할 수 있음을 보여준다.

구체적으로, #A에서는 라이더가 정시·안전 지표의 목적과 경중을 이해하고 적용 타이밍을 예측할 수 있을 때 이해 기반 순응과 전략 안정화가 가능해져 지표 중심 과최적화가 억제된다. #B는 응답 절차의 복잡화와 불투명성, 사전 예고 없는 변경은 담론, 정책, 운영 간의 의미 단절을 심화시키고 집행의 변동성 학습을 유발하여, 결과적으로 행위가 회피·지연으로 수렴함을 보여주며, 이는 디커플링을 강화시킨다.

둘째, 숙박·여행 중개 플랫폼 장면은 가격 표시, 취소·환불 규칙과 같은 사후 규칙이 정당성 인식과 시장 행태에 미치는 영향을 드러낸다. 숙박형 플랫폼은 투명한 가격 정보 제공과 공정한 거래를 핵심 가치로 내세우며, 이용자 신뢰를 주요 자산으로 강조한다. 그러나 실제 운영에서는 취소 가능 시점, 환불 비율, 추가 수수료의 표시 방식이 복잡하거나 조건부로 설계되는 경우가 많아, 이용자가 거래 단계에서 모든 위험을 인지하기 어렵다. 이러한 규칙의 모호성은 분쟁 발생 시 책임 귀속을 불분명하게 만들고, 소비자와 공급자 모두에게 불확실성을 증폭시킨다. 공급자는 예기치 못한 환불 위험을 회피하기 위해 가격을 상향 조정하거나 판매를 제한하는 보수적 전략을 택할 수 있고, 이용자는 플랫폼 전반

에 대한 신뢰를 약화시키거나 거래를 회피하게 된다. 이 장면에서 정당성 담론은 “투명한 중개”로 유지되지만, 실제 운영 규칙은 분쟁 비용을 개별 참여자에게 전가하는 방식으로 작동할 수 있다. 결과적으로 형식적 정당성은 유지되는 반면, 실질적 신뢰는 잠식되는 디커플링의 전형적 양상이 나타난다.

구체적으로, #C에서 호스트는 투명한 환불·가격 안내와 예측 가능한 노출 순위 속에서 절차적 공정성을 인지하고 합리적 계획을 세우며 성과를 안정화한다. #D는 일률적 가격·노출 제한과 임의 집행 체감이 기대 형성 실패를 낳아 보수화·기회 포기로 이어지고, 분쟁·제재의 빈도가 확대됨을 보여준다.

셋째, 온라인 마켓(오픈마켓/종합몰) 장면은 표시 기준, 제재(벌점), 노출·랭킹 규칙이 거래회와 혁신 행태를 어떻게 재구성하는지를 보여준다. 온라인 마켓 플랫폼은 공정한 경쟁 환경과 소비자 보호를 정당성의 핵심 요소로 제시하며, 허위·과장 표시나 규정 위반에 대한 엄격한 제재를 공표한다. 그러나 실제로는 표시 기준의 세부 해석, 제재 적용의 일관성, 노출 알고리즘의 작동 방식이 충분히 설명되지 않는 경우가 많다. 이러한 환경에서 판매자는 규칙 위반의 위험을 최소화하기 위해 상품 구성이나 가격 실험을 축소하고, 플랫폼이 선호하는 형식에 맞춘 보수적 전략을 채택하게 된다. 동시에 일부 판매자는 규칙의 모호성을 활용해 노출을 극대화하는 ‘게임화’ 전략을 시도할 유인을 갖게 된다. 이 장면은 규칙이 공정성을 표방하면서도, 실제로는 시장 참여자의 전략을 왜곡하거나 혁신을 위축시킬 수 있음을 보여준다. 특히 제재와 노출이 결합된 규칙 체계는 형식적 준수를 강화하는 동시에 실질적 경쟁 질서를 경직시키는 결과를 낳을 수 있다.

구체적으로, #E는 명확한 표시 기준, 예측 가능한 페널티, 전환/재구매 신호가 상단 노출을 규율할 때 실험·학습이 촉진되어 디커플링이 완화된 목표(목적) 정합적 실행으로 수렴함을 시사한다. 마지막으로 #F는 모호한 표시와 불투명 벌점이 리스크 과대평가와 투자 위축을 초래하고, 여기에 평판 폐쇄가 겹치면 내부 최적

화가 고착됨을 보여준다. 반대로 평판 이동성이 보장되면 이탈 비용이 낮아져 외부 압력이 작동하고, 설명·예측 장치와 상보적으로 디커플링 감소 효과가 증폭된다.

[플랫폼 광고 : 제때, 안전하게, 모두에게 공정하게]

#A. 밤 11시, 배달앱의 라이더가 마지막 호출을 잡는다.
내일의 평점을 생각해 정시 도착 시간 창을 맞추고, 안전 점수가 떨어지지 않기 위해 속도를 조절한다.

[플랫폼 광고 : 더 정교해진 응답 검증으로 공정 매칭]

#B. 밤 11시, 배달앱 라이더는 마지막 호출을 놓친다. 새로 생긴 세부 응답 절차가 복잡해 매칭이 지연된다.

[플랫폼 광고 : 보이는 만큼 공정해집니다]

#C. 새벽 1시, 숙박 플랫폼 호스트가 새 예약 문의에 답변한다. 응답률·후기와 투명한 환불·가격 안내가 노출 순위를 예측 가능하게 만든다.

[플랫폼 광고 : 시장 안정화를 위한 공정 노출 가이드라인]

#D. 새벽 1시, 숙박 플랫폼 호스트는 빈방이 있어도 예약을 거절한다. 일률적 가격·노출 제한이 상황별 조정을 막아 공실을 만든다.

[플랫폼 광고 : 정직한 표시가 더 좋은 노출을 만듭니다]

#E. 아침 8시, 온라인 마켓 셀러가 신제품 실험을 시작한다. 명확한 표시 기준과 예측 가능한 페널티, 그리고 전환·재구매율 신호가 상단 노출을 결정한다.

[플랫폼 광고 : 안전을 위한 엄정한 제재, 신뢰는 우리 플랫폼이 보증합니다]

#F. 아침 8시, 온라인 마켓 셀러는 광고를 줄인다. 모호한 표시 의무와 불투명한 벌점 규칙이 시도를 위축시킨다.

세 장면은 플랫폼 유형과 규칙의 작동 지점은 다르지만, 공통적으로 정당성 담론이 지표와 운영 규칙으로 번역되는 과정에서 의미 손실과 행태 왜곡이 발생할 수 있음을 보여준다. 배달형 플랫폼에서는 안전과 효율의 긴장이, 숙박형 플랫폼에서는 투명성과 분쟁 비용의 문제

가, 온라인 마켓에서는 공정 경쟁과 혁신 위축의 문제가 각각 드러난다. 이러한 분석은 디커플링이 단일 영역의 특수 현상이 아니라, 다양한 플랫폼 유형에서 반복적으로 관찰되는 구조적 문제임을 시사한다.

2. 상징의 언어와 사회적 구성

플랫폼의 정당성은 상징적 담론(symbolic discourse)을 매개로 형성되기 시작한다. 개방·공정·안전과 같은 표어는 제도적 기대와 결합해 형식적 정당성을 부여하지만, 그 효과는 상징이 원칙 → 지표 → 규칙으로 어떻게 해석되느냐에 달려 있다(Barley & Tolbert, 1997; Fiss & Zajac, 2006). 해석의 고리가 끊기면 상징은 수사로 남고, 지표는 행위를 재구성하는 장치로 작동해 수단-목적 전도를 초래할 수 있기 때문이다(Guler et al., 2002; Ansari et al., 2010). 반대로 상징이 규칙의 근거·목적·사례·예외·유예와 함께 제시될 때, 참여자는 규칙을 이해 기반으로 수용하며 디커플링을 완화할 수 있다.

이러한 논의를 사례 기반으로 다시 살펴보면 다음과 같다. #A(제때, 안전하게, 모두에게 공정하게)에서 라이더는 정시·안전 지표의 목적과 경중, 적용 타이밍을 이해하므로 속도와 안전을 균형 조절한다. 상징이 지표·규칙에 매핑되어 과최적화가 억제되고, 순응은 규범의 내용적 내재화, 곧 목적 정합적 실행으로 전환된다. 반대로 #B(더 정교해진 응답 검증으로 공정 매칭)는 응답 절차가 근거·예외·유예 없이 복잡화되며 미예고 변경이 겹칠 때, 행위자가 규칙이 아니라 집행의 변동성을 학습해 회피·지연으로 수렴하는 모습을 보여준다. 상징적 담론이 제대로 의미 전달이 되지 못하면 디커플링이 구조화될 수 있다는 것을 설명한다.

숙박 영역에서도 유사하다. #C(보이는 만큼 공정해 집니다)에서 환불·가격 안내와 노출 산정이 사례·예외·반영 시점과 함께 투명하게 제시되면, 호스트는 절차적 공정성을 인지하고 계획 가능성이 커진다. 반면 #D(시장 안정화를 위한 공정 노출 가드레일)처럼 일률

적 가격·노출 제한이 맥락적 예외 기준 없이 적용되면 기대 형성 실패가 발생하고 보수화·기회 포기로 이어진다. 상징이 규칙의 일관성과 유연성으로 연결되어야만 공정성의 인식이 유지된다는 것이다.

온라인 마켓의 #E(정직한 표시가 더 좋은 노출을 만듭니다)는 표시 의무와 페널티의 경중·시점이 명확하고 상단 노출이 전환·재구매와 정합적으로 연결될 때, 셀러의 실험·학습이 촉진되는 장면을 제시한다. 이는 상징이 실제 가치 창출 지표와 결합될 때 혁신 유인이 나타남을 시사한다. 반대로 #F(안전을 위한 엄정한 제재, 신뢰는 우리 플랫폼이 보증합니다)에서는 모호한 표시 의무와 불투명 별점이 리스크 과대평가를 불러 광고·신제품 시도를 위축시킨다. 따라서, 상징을 내용적 실행으로 연결하려면, 평판 전이를 가능케 하는 조직장 수준의 정렬 메커니즘이 필요하다.

따라서, 플랫폼의 상징은 공시 문구를 넘어 편집 규범·설계 원리로 구현하되, 그 방식은 시장의 역동성을 훼손하지 않는 범위에서 최소·비례적이어야 한다. 즉, 규정 구조의 비대화를 지양하고, 설명가능성을 중심으로 원칙, 지표, 규칙의 핵심 연결을 간결히 제시하며, 지표의 목적·한계·잠재적 부작용을 요약 병기함으로써 지표 중심 과최적화를 사전에 완화하는 것이 필요하다. 예측가능성은 정기적 포괄 공시보다는 위험도 기반(event-based)의 맞춤형 알림과 사전 변경 예고 같은 가벼운 규율(light-touch)로 확보하는 것이 검토될 필요가 있다. 또한 표준화의 일률성보다는 상호운용 가능한 최소 상호작용 규격(minimum interoperability)과 자율규제, 시범운영, 샌드박스 등을 통해 다양성을 보전하면서도 비교 가능성을 높이는 접근이 적합하다. 마지막으로 신뢰이동성은 강제적 데이터 이전 의무가 아니라, 이용자 동의 기반의 휴대성(opt-in portability)과 API 매개 제휴형 전이를 통해 구현하여, 시장 기반 정합과 실질적 이탈 옵션을 현실화하되, 혁신 인센티브가 훼손되지 않도록 이전의 범위와 빈도를 시장 위험에 비례해 조정해야 한다.

3. 플랫폼의 재해석: 현실의 공간인가

플랫폼은 비물질적 인터페이스 위에서 작동하지만, 참여자가 경험하는 것은 추상적 원칙이 아니라 절차와 시간적 규율이다. 신고, 심사, 집행, 이의제기 등의 절차와 노출, 매칭, 평판 갱신이라는 일련의 흐름은 화면과 알림으로 구현된 실질(substance)적 현장을 구성한다. 플랫폼에서 규칙은 “존재한다/없다”의 선언이 아니라, 언제 적용되고 어떻게 예외·완화되는지에 따라 의미가 결정된다. 다시 말해 플랫폼의 규칙은 텍스트가 아니라 시간적 규율인 것이다. 참여자가 그 주기를 예측할 수 있으면 규칙은 내재화되고, 그렇지 않으면 집행의 변동성이 학습되어 회피·우회가 합리적 전략으로 전환된다(Berman & Hirschman, 2018). 그렇다면, 플랫폼을 현실의 공간으로 이해할 수 있는 것인가? 이는 UI·절차·알고리즘이 만드는 시간적 공간을 어떻게 설계할 것인가의 문제와 연결되게 된다.

먼저, 현장의 시간성은 첫째, 동일 상황, 동일 규칙의 일관성에서 비롯된다. 동일한 위반에 대해 제재 강도가 달라지거나, 지역·시간대에 따라 공지 없이 가중치가 바뀌면, 참여자는 규칙 그 자체보다 변동성을 학습한다. 그 결과는 예측 가능성의 붕괴와 보수적 선택(시도 회피, 과잉 안전운행, 기회 포기)이며, 이는 형식적 준수율을 높이는 듯 보이지만 실제로는 성과가 저하되고 사용자의 체감 불공정을 키운다. 반대로, 위반 유형, 중대성, 처분 수위가 표준화된 틀 안에서 집행되고, 변경이 필요할 때 사전 공지, 유예, 실행의 최소한의 주기가 지켜지면, 행위자는 규칙 대신 규범을 학습한다. 규범의 학습은 규칙의 비대화가 아니라, 주기를 안정화하는 방식으로 이뤄질 때 비용을 최소화할 수 있다.

둘째, 플랫폼의 현장성은 절차의 가시성에 의해 강화되거나 약화된다. 같은 메시지라도 근거, 적용, 예외, 유예, 이의제기 등의 경로 순서를 갖춰 요약해 제시하면, 참여자는 결과가 아니라 논리를 받아들인다. 이것이 설명가능성의 핵심이다. 즉, 규칙을 ‘다 설명하는 것’이 아니라 ‘핵심적으로 설명하는 것’이 중요하다. 실제로 참

여자가 클릭·탭 몇 번 안에 도달할 수 있는 요약 공지와 사전 알림은 20페이지짜리 규정집보다 효과가 훨씬 크다. 세부 규정의 과잉 세분화는 단기적으로 형식적 종합성을 높여 보일 수 있으나, 행위 비용을 증대시켜 회피적 기본선(default avoidance)을 유발한다. 따라서 용어 정의·적용 시점·예외·유예 기간 등으로 구성된 간명하고 일관된 편집 규범을 표준화해 각 점점에 재사용하는 편이 총비용을 낮출 수 있다.

셋째, 플랫폼의 공간은 알고리즘적 배분과 평판 신호가 교차하는 지점에서 가시화된다. 노출 순위·배차 우선권·검색 필터는 모두 유한한 전면 공간을 배분하는 장치다. 이 장치가 내부 지표만을 목표로 최적화되면, 참여자는 상징이 아니라 지표의 빈칸을 공략하게 되고, 서비스의 실질 품질과 무관한 ‘편의적 최적화’가 확산된다. 반대로 상단 노출이 전환·재구매·재방문처럼 검증 가능한 지표와 연결되고, 그 연결의 논리가 요약·사전 고지되면, 참여자는 실제 가치 창출 행태에 투자할 유인을 갖는다. 이때 필수적인 것은 파라미터의 총열거가 아니라, 목표·측정·부작용 간 관계를 최소 단위로 명료화하는 일이며, 이는 지표 재귀성에 따른 과최적화를 사전에 억제하는 비용 대비 효율적 대안이다.

넷째, 플랫폼의 현장성은 이벤트 기반 통지와 경보 임계치 설계에 크게 의존한다. 규칙 변경이나 제재 기준의 조정은 ‘분기 보고서’식 포괄 공시로는 행동 변화를 유도하기 어렵다. 대신 참여자에게 실질적 영향을 주는 순간(예를 들어, 가중치 변동이 상위 10% 노출 임계치에 도달했을 때, 혹은 반복 경미 위반이 누적되어 다음 위반 시 제재 수위가 상승할 때)에 맞춤 알림으로 통지하면, 정보는 의사결정의 순간에 결합된다. 이 방식은 정기적 대량 공시보다 정보 과부하를 줄이고, 예측가능성의 체감을 높이면서도 시장의 유연성을 보존한다.

다섯째, 같은 유형의 위반에 대한 실제 조치의 편차 관리가 곧 공간의 질서를 좌우한다. 동일 위반에 대한 제재의 표준편차가 크면, 참여자는 확률적 손실을 과대 평가하고 혁신·실험을 축소한다. 집행의 분산을 낮추

기 위한 방법은 두 가지다. 하나는 사례북(casebook) 방식으로 경증-조치-예외의 대표 사례를 축적·공개해 판단의 '참조점'을 제공하는 것이다. 다른 하나는 저빈도 고충격 사안에 대해 이중 심사를 도입해 오판의 외부효과를 줄이는 것이다. 두 방법 모두 규칙을 비대화하지 않으면서도 예측가능성을 높여, 분쟁 빈도와 처리 비용을 낮출 수 있다.

여섯째, 플랫폼의 공간을 열어두는 핵심은 신뢰의 이동성을 어떻게 설계하느냐에 달려 있다. 평판이 내부에만 축적되어 외부로 이동하지 못하면, 불리한 규칙에도 잔류가 합리적이 되어 고착효과가 심화된다. 그러나 이동성을 전면 강제하면, 플랫폼은 투자 회수의 불확실성 때문에 혁신 인센티브가 약화될 수 있다. 균형점은 이용자 동의(opt-in) 기반의 휴대성과 제휴형(API) 전이 방식이다. 이용자가 요청할 때 핵심 평판 항목(예: 검증 여부, 누적 후기 요약, 중대 위반 이력)을 안전하게 내보낼 수 있게 하고, 범위·빈도는 위험도에 비례해 제한한다. 이렇게 하면 이탈 옵션이 현실화되어 비교·경쟁에 기반한 외부 규범의 압력이 작동하되, 과도한 외부화로 인한 내부 투자 위축은 최소화하게 된다.

일곱째, 플랫폼은 일률적 표준화보다 최소 상호운용성(minimum interoperability)을 우선해야 한다. 각 시장과 카테고리는 리스크 구조와 수요 탄력성이 다르다. 단일 잣대로 프로세스를 강제하면, 일부 영역에서는 불필요한 마찰비용만 늘어난다. 최소 단위의 운용표준을 제시하고 예측가능성을 높이는 것이 필요하다.

결론적으로 플랫폼을 현실의 공간으로 이해하기 위해서는, 상징적 문장의 수사가 아니라 규칙의 의미 연결과 시간적 규율이 더 중요하다. 설명가능성, 예측가능성, 신뢰이동성은 플랫폼을 과도한 규제·세부 표준화 없이도 질서 있는 공간으로 만들며, 형식적 채택을 실질적 실행으로 이어준다. 결국 플랫폼의 공간은 스스로를 규율하는 능력을 통해 시장 경쟁과 선택이 작동하도록 설계되어야 하고, 공공 규율은 그 능력이 실패할 때 작동하는 보조적·후방 장치로 남을 때 가장 큰 효과를 낸다.

4. 플랫폼의 공공성 착시와 규제설계의 한계

플랫폼은 공정성·개방성·안전성의 담론적 어휘를 활용해 상징적 정당화를 수행하고, 공공 이미지를 형성한다. 그러나 그 공공성이 현장의 질서와 괴리가 존재할 때, 이용자는 형식적 투명성을 실제로 오인할 수 있다. 이는 특정 지표만 강조하고 경계 사례·이의제기 결과·집행 분산 등 불편한 정보가 상대적으로 덜 보일 때 발생하는 선택적 공시 편향과 별점·배지·후기 등 신뢰 신호가 플랫폼 내부에 폐쇄될 때 강화된다. 이 두 요인은 공공성의 체감과 운영 현실 간 인식 간극을 확대해, 형식적 정합성은 유지되더라도 참여자 경험은 악화될 위험을 내포한다. 이때 규제가 항상 해법이 되는 것은 아니다. 일률적 표준화나 포괄적·정기적 공시 의무는 정보 과부하를 유발해, 의사결정 순간에 필요한 신호가 오히려 약화될 수 있다. 데이터 이전의 전면 강제 또한 혁신 투자 회수의 불확실성을 키워 플랫폼의 공급 측 인센티브를 약화시킬 가능성이 있다. 결과적으로 서류상 순응이 늘어나는 대신, 현장의 집행 주기는 더 불안정해지고, 분쟁 빈도와 처리 비용이 증대될 수 있다. 이러한 맥락에서 필요한 것은 개입의 강도가 아니라 설계의 정합성이다.

구체적으로 보면, #A·#C·#E 유형에서는 상징이 해석 가능한 언어로 연결되고(근거·적용·예외·유예), 동일 상황 동일 규칙과 사전 공지, 유예, 실행의 주기가 유지되며, 상단 노출이 전환·재구매 등 외생 검증 가능한 가치와 접속된다. 이때 참여자는 공정성과 안전을 경험적으로 확인한다. 반면 #B·#D·#F 유형에서는 복잡화·미예고·경직·불투명과 평판 폐쇄가 겹치며, 참여자는 규칙이 아니라 변동성을 학습하여 회피·보수화로 이동한다. 이 대비는 공공성이 선언의 다층화가 아니라 현장 주기와 이동성의 설계에 의해 좌우됨을 보여준다.

정리하면, 본 연구에서 지적하는 것은 규제는 무의미하다가 아니라, 과소·과잉 규제를 피하고 비례·정합적 설계를 지향해야 한다는 점이다(Plantin et al., 2018; van Dijck et al., 2018). 공공성의 실질은 설명가능성

을 통해 상징적 담론을 작동 가능한 의미로 전환하고, 예측가능성으로 집행의 편차를 관리하고(분산을 낮추며), 신뢰이동성으로 조직장 수준의 비교·경쟁을 가동할 때, 시장 내부의 메커니즘으로 생성·유지될 수 있다.

IV. 디커플링 완화 조건의 도출과 적용

1. 디커플링 완화 조건과 명제 관계

설명가능성은 플랫폼의 원칙, 지표, 규칙을 하나의 의미망으로 재결합하는 최소 요건이다. 여기서 설명이란 상세한 해설의 축적이 아니라, 규칙이 무엇을 위해 존재하는지(목표), 무엇으로 판단되는지(대리지표), 어떤 부작용과 예외가 예상되는지를 간결하게 드러내어 행위자가 자신의 상황에 비추어 해석 가능한 기준을 갖도록 만드는 작업을 뜻한다(Scott, 2014). 사례에서 드러나듯, 규칙이 왜 존재하는지(목적)와 어떻게 적용되는지(기준·예외·정정)가 불명확할수록 참여자는 규칙의 취지보다 ‘제재 회피’와 ‘지표 최적화’에 적응하게 된다. 정보의 양을 늘리는 것이 아니라 의사결정 순간에 필요한 해석 가능성을 높여주는 것이 중요하다. 즉, 핵심은 모든 파라미터를 공개하는 전면적 투명성이 아니라, 행위자가 실제로 선택을 바꿀 수 있게 만드는 적시성이다(명제 P1(+)). 또한 집행 단계에서는 동일 상황에 동일 규칙이 적용된다는 확신은 절차적 공정성 인식의 전제이며, 그 자체가 디커플링을 약화시키게 된다(명제 P2(+)). 나아가 지표의 재귀성을 통제하기 위해서는 의도치 않은 최적화의 경계선을 사전에 노출하는 것이 효과적이다. 목표 달성과 무관한 지표 끌어올리기, 위협의 외부화, 품질 대체와 같은 전형적 부작용을 간단한 사례와 함께 명시해 두면, 행위자는 지표를 둘러싼 오해를 줄이며, 결과적으로 과최적화의 유인을 낮춘다(명제 P3(+)). 따라서 설명가능성의 유효성은 인지 정당성의 증대, 괴리의 축소, 접근 경로의 단축을 통해 P1-P2-P3의 순서로 디커플링의 완화 효과를 보일 수 있다. 나아가 설명가능성은 다른 조건의 전제가 된다. 동일 상황

동일 규칙이라는 예측가능성도, 신뢰이동성에 기반한 외부 압력도, 규칙의 목적과 지표의 의미가 공유되어야만 작동하기 때문이다. 과도한 표준화나 포괄 공시 없이도, 핵심 연결의 간결화와 시간적으로 규율화된 커뮤니케이션, 집행 서사의 표준화, 과최적화 경계의 사전 노출만으로 설명가능성은 충분히 제고될 수 있으며, 이는 시장의 역동성을 보존한 채 플랫폼의 디커플링을 구조적으로 줄이는 경로를 제공한다.

예측가능성은 규칙 변경과 집행의 시간적 규율을 제공하여 기대를 안정화하는 조건이다. 같은 텍스트가 있어도 실제 적용의 시간표와 판단이 들쭉날쭉하면 사람들은 규칙이 아니라 변동성을 학습한다. 그러면 합리적 선택은 순응이 아니라 회피·보수화로 이동하고, 형식과 실체가 멀어지는 디커플링이 증대된다. 이때 예측가능성은 규칙의 적용 주기를 안정화함에 따라 플랫폼 참여자의 기대를 직접 조정하고 이는 플랫폼을 내재화한다(명제 P4(+)). 또한 같은 상황에서의 동일 처분으로 해석과 판단의 일관성을 유지시키고, 분쟁을 최소화한다(명제 P5(+)). 예측가능성은 일률적 세세한 표준화가 아니라, 최소 상호운용성을 맞추고 그 안에서 맥락별 자율을 강화하는 방식의 운영을 한다(명제 P4(+), P5(+)). 다만, 정보의 정시 도착은 중요하다. 무엇을 공지했는지만큼 언제 도달했는지가 플랫폼의 신뢰를 높일 수 있다. 전달이 늦으면 같은 규칙도 사후 통보로 받아들여져 불신을 키우기 때문이다(명제 P4(+)). 즉, ‘절차적 공정성 인식 → 순응 → 성과 안정화’의 경로를 통해 디커플링을 완화시킨다(명제 P6(+)).

신뢰이동성은 플랫폼 내부에 축적된 평판·검증·후기와 같은 신뢰 자산이 이용자 동의에 따라 다른 맥락으로 이전·이식될 수 있는 상태를 뜻한다. 이동성이 낮으면 참여자는 불리한 규칙에도 잔류하는 것이 합리적 선택이 되고, 플랫폼은 외부 비교·경쟁으로부터 받는 압력이 약해진다(명제 P7(+)). 반대로 이동성이 보장되면 이탈 옵션이 현실화되어 내부 규칙은 더 폭넓은 공정성 규범과 맞물리게 된다(명제 P8(+)). 이때 핵심은 무엇을, 어떤 형식으로, 어떤 빈도·범위로 옮길 것인가

의 균형이다. 전면적 데이터 이전은 내부 투자 회수 가능성을 불확실하게 만들어 혁신 유인을 약화시킬 수 있다. 따라서 이동 항목은 핵심 신호에 한정하는 것이 바람직하다. 이렇게 하면 정보의 충분성-과잉 공개 사이에서 비용을 최소화하면서도 비교 가능성을 확보할 수 있다(명제 P7(+)). 나아가 이동이 가능하지만 남용되지 않도록 설계될 때, 플랫폼은 외부 플랫폼과의 비교를 의식해 규칙의 내용과 집행을 더 안정적으로 조정하게 된다(명제 P8(+)). 또한 이동은 동의와 책임의 경로가 분명해야 한다. 이용자가 언제, 무엇을, 어디로 보냈는지에 대한 사전 공지-유예-실행의 주기와 함께, 전송 사실·항목·수신처를 기록하는 동의 로그와 접근 이력이 표준화·투명화되어야 한다. 이는 프라이버시·보안 리스크를 억제하는 동시에, 이후 분쟁에서 설명의무를 이행할 근거를 제공한다. 중요한 것은 ‘모든 것을 공개’하는 것이 아니라, 누가 무엇을 언제 승인했는지가 재현되는 책임의 사슬을 남기는 일이다(명제 P9(+)). 신뢰이동성은 설명가능성·예측가능성과 상보적으로 작동한다. 규칙의 의미가 명료하고(명제 P1(+)), 적용의 주기가 안정적이면(명제 P4(+), P5(+), P6(+)), 이동은 공정한 비교의 장을 만들고 내부 개선의 인센티브를 강화한다(명제 P9(+)). 결론적으로 신뢰이동성은 데이터를 더 많이 움직인다가 아니라, 신뢰의 신호를 올바른 크기와 시간적 주기를 이동시켜 비교를 가능하게 만드는 제도적 설계이며, 이 설계가 갖춰질 때 형식적 채택은 실질적 실행으로 자연스럽게 수렴한다.

2. 사례-명제 비교

사례-명제 매핑을 종합하면, 설명가능성은 디커플링 완화의 세 조건 가운데 전제적 요건으로 기능한다. 우선, 설명가능성은 규칙이 무엇을(원칙), 무엇으로(지표), 어떻게(규칙) 연결하는지에 대한 해석 가능성을 제공함으로써, 이후의 예측가능성(적용 시점과 절차의 안정)과 신뢰이동성(교차플랫폼 비교·경쟁의 작동)이 의미를 갖도록 만드는 인지적 기반을 형성한다. 의미 연결이

불분명한 상태에서 동일 상황 동일 규칙이 유지되더라도, 참여자는 그 일관성이 향하는 목적을 파악하기 어려워 형식적 준수에 머물 가능성이 높다. 반대로 원칙, 지표, 규칙의 핵심 연결이 간명하게 제시될 때, 준수는 제재 회피 중심의 행동에서 목표 정합적 실행으로 이행한다. 이 점은 #A·#C·#E 유형이 공통적으로 긍정적 귀결로 수렴하는 이유를 설명한다.

또한 설명가능성은 메커니즘상의 선행성을 갖는다. 예측가능성은 적용의 표준 시퀀스(동일 상황 동일 규칙과 사전 공지-유예-실행의 시간적 주기)를 안정화하고, 신뢰이동성은 필드 수준의 비교·경쟁 압력을 제공하지만, 두 조건의 효과가 무엇을 기준으로 정합되는가는 설명가능성이 먼저 규정한다. 설명가능성이 낮은 맥락에서는 예측가능성이 ‘일관된 절차’가 아니라 ‘일관된 불합리’로 지각될 수 있으며, 신뢰이동성 역시 “무엇이 전이될 때 신뢰가 정합적으로 축적되는가”가 불명확해져 신호 품질을 훼손한다. #B·#D·#F 유형이 각각 미예고 변경의 학습, 경직적 제한에 따른 기회 포기, 불투명 별점과 평판 폐쇄에 따른 투자 위축으로 이어지는 것은, 설명가능성의 결핍 탓에 예측가능성과 신뢰이동성이 작동하지 않거나 역효과를 내기 때문이다.

나아가 설명가능성은 과최적화 억제의 관문으로 작동한다. 측정의 재귀성 때문에 지표는 행위를 재구성하는데, 이때 지표의 목적·한계·잠재적 부작용을 함께 병기하면, 참여자는 지표를 목표의 대리로 이해하고 편의적 최적화를 자제한다. 반대로 이 설명이 결여되면, 예측가능성의 절차적 일관성이 확보되어도 행위는 지표 점수의 극대화로 수렴하기 쉽다. #E에서 표시 기준·페널티·노출 산정 논리를 간명하게 제시했을 때 실험·학습이 촉진되는 장면은 이러한 메커니즘을 뒷받침한다.

결론적으로 설명가능성은 (i) 규칙 해석의 인지적 기반을 제공하고, (ii) 예측가능성과 신뢰이동성이 어디를 향해 정합되는가를 규정하며, (iii) 지표 재귀성으로 인한 과최적화를 사전적으로 억제하는 역할을 수행한다. 따라서 설명가능성이 확보될 때에야 비로소 적용 순서

와 시간적 주기의 안정(예측가능성)과 비교·경쟁에 의한 정합(신뢰이동성)이 형식적 채택을 내용적 실행으로 전환시키는 경로를 안정적으로 연다. 따라서 본 연구에서 제시한 명제 체계(P1-P9)의 위계를 정당화시키는 결과를 보여준다.

다만 설명가능성은 전제적 조건이지 디커플링 완화의 충분조건은 아니다. 예측가능성과 신뢰이동성이 낮

으면 변동성과 고착효과가 있어 위험이 증가할 수 있기 때문이다. #D의 경우, 사전 공지·유예·실행의 일관성이 낮아(명제 P5(-), P6(-)) 디커플링을 자극하는 방향임에도, 부분적 설명가능성의 잔존과 이탈 비용, 보수적 적응의 확산이 결합하여 위험이 중간으로 관찰된다.¹⁾ 이는 예측가능성 악화가 곧바로 형식-실질 괴리의 폭발적 확대를 의미하는 것이 아니라, 활동 위

〈표 1〉 사례, 명제, 메커니즘, 완화방안 요약

사례	상징 문구	관찰된 메커니즘 핵심	명제	디커플링 위험	완화 방안(설계 기)
#A	• 제때, 안전하게, 모두에게 공정하게	• 정시·안전 지표의 '목표-지표-부작용' 관계를 이해 → 이해 기반 순응·전략 안정	P1(+) P3(+) P4(+) P6(+)	낮음	• 요약 공지(근거-적용-예외-유예-이의) • 사전 공지-유예-실행, 지표 부작용 사전 명시
#B	• 더 정교해진 응답 검증으로 공정 매칭	• 절차 복잡화·미예고 변경 → 변동성 학습·지연·회피	P1(-) P2(+) P5(+)	높음	• 절차 단순화 • 변경 사전 공지-유예-실행 준수 • 사례집(경중-조치-예외)
#C	• 보이는 만큼 공정해집니다	• 환불·가격 안내와 노출 산정의 투명 연결 → 절차적 공정성 인지·계획 가능	P1(+) P4(+) P6(+)	낮음	• 동일 상황 동일 규칙 • 이벤트 기반 알림(임제치·가중치 변경)
#D	• 시장 안정화를 위한 공정 노출 가이드라인	• 일률적 제한·예외 부재 → 기대 형성 실패·보수화·기회 포기	P2(+) P5(-) P6(-)	중간*	• 예외 기준 공개 • 고충격 사건 이중 심사 • '같은 상황 비슷한 처분' 기준 정렬
#E	• 정직한 표시가 더 좋은 노출을 만듭니다	• 명확한 표시 기준 + 노출의 가치 지표(전환·재구매)와 정합 → 실험·학습 촉진	P1(+) P3(+) P4(+) P6(+)	낮음	• 목표-대리지표-부작용 병기 • 상단 노출의 가치 연동 • 이벤트 기반 알림
#F	• 안전을 위한 엄정한 제재, 신뢰는 우리 플랫폼이 보증합니다	• 모호한 표시·불투명 벌점 + 평판 폐쇄 → 고착효과·내부 과최적화	P1(-) P2(-) P7(.)** P8(+) P9(+)	높음	• 동의 기반 휴대성(opt-in) • API 제휴형 전이 • 이동 범위·빈도 위험도 비례

* #D 위험도 중간 : P5(사전공지·유예 명료성), P6(예측가능성의 경로효과)의 방향성이 (-)이므로 디커플링 위험이 커지는 방향임. 다만, 규칙의 취지·목표가 어느 정도 이해되고 있어 완전한 형식적 준수로 붕괴하지는 않은 상황으로 일정부분 완충효과가 작용한 것으로 가정

** #F 명제 P7(.) : P7은 환경이 갖춰져야 관찰·판단할 수 있는 조직장 효과를 고려해서 전제 미충족으로 미적용한 반면 P8·P9는 부분적 도입만으로도 상호작용 효과가 발생할 수 있음

1) P5(사전공지·유예 명료성), P6(예측가능성의 경로효과)의 방향성이 (-)이므로 디커플링 위험이 커지는 방향임. 다만, 규칙의 취지·목표가 어느 정도 이해되고 있어 완전한 형식적 준수로 붕괴하지는 않은 상황으로 일정부분 완충효과가 작용한 것으로 가정하였음.

축·실험 감소를 통해 괴리의 정체/잠재로 나타날 수 있음을 보여준다.

한편, 신뢰이동성의 효과는 설명가능성(무엇을/왜 이전하는지의 해석 가능성)과 예측가능성(언제/어떻게 이전이 집행되는지의 절차적 안정)이 함께 충족될 때 가장 크게 발현되며, 이 두 축이 낮은 환경에서는 이동성만으로는 기대만큼의 위험 감소가 나타나기 어렵다. 따라서 신뢰이동성은 대체재가 아니라 보완재로 이해되어야 하며(P9), 범위·빈도·항목의 정밀 조정과 신호 무결성 확보 장치(예: 제3자 검증, 전기 로그 추적)가 결합될 때 효과가 체계적으로 강화된다.

V. 결론

본 연구는 플랫폼을 단순한 기술적 인프라가 아니라 정당성(상징적 규범)과 운영(실제 규칙)이 함께 구성되는 제도적 실체로 보고, 그 사이에서 반복적으로 발생하는 디커플링을 식별·설명하며, 이를 완화하기 위한 최소 설계 조건을 제시하는 데 목적이 있다. 구체적으로 플랫폼이 무엇을 약속하고(원칙), 그 약속을 어떻게 재고(지표), 어떤 방식으로 집행하며(규칙), 그 결과 참여자가 어떻게 적응하는가(행태)를 하나의 연결된 과정으로 놓고, 형식적 정당성의 강화가 곧바로 실질 운영의 정합성을 보장하지 않는다는 신제도주의의 핵심 통찰을 플랫폼의 미시적 운영 규칙 단위로 재구성하였다.

이론적 개념에 기반한 분석틀은 다음과 같이 구성된다. 첫째, 정당성의 사회적 구성에 관한 논의를 플랫폼 맥락의 원칙, 지표, 규칙, 행태 흐름으로 재배치하여, 형식구조의 채택과 실제 운영 사이의 괴리를 관찰 가능한 단계로 해체하였다. 둘째, 스크립트와 측정의 재귀성(reactivity) 논의를 지표 설계의 문제로 통합하여, 지표가 단순한 관찰 도구를 넘어 행위를 재구성하는 장치라는 전제를 명시하였다. 셋째, 조직장(field)과 다중 제도 논리의 교차가 규범·규제 층위에서 집행의 일관성과 변동성에 미치는 영향을 고려해, 동일 상황 동일 규칙과 공지-유예-실행의 시간적 주기가 디커플링에 어떠한

경로로 작용하는지를 연결하였다. 이 틀 위에서 본 연구는 설명가능성(P1-P3), 예측가능성(P4-P6), 신뢰이동성(P7-P8)이라는 세 요소가 상보적으로 결합할 때 디커플링 완화가 달성된다는 상위 명제(P9)를 제시한다.

핵심 요인은 다음과 같다. 설명가능성은 규칙의 목표, 이를 대리하는 지표, 예상 가능한 부작용과 예외를 참여자가 해석 가능한 수준으로 간결하게 제시하는 능력이다. 이는 정보량의 축적이 아니라 의사결정 순간에 도달하는 이해 가능성의 확보를 의미하며, 규칙의 형식적 도입을 내용적 내재화로 전환시키는 기반으로 기능한다(P1-P3). 예측가능성은 규칙 적용의 시점·절차·강도에 관한 안정성을 가리킨다. 동일 상황에 동일 규칙이 적용되고, 변경이 필요한 경우 사전 공지, 유예, 실행의 최소 주기가 준수될 때, 참여자는 집행의 변동성 대신 규범의 일관성을 학습하며 순응이 내재화된다(P4-P6). 신뢰이동성은 별점·후기·배지·검증 등 핵심 평판 신호가 이용자 동의에 따라 다른 맥락으로 이전·이식될 수 있는 상태를 의미한다. 이동성이 보장되면 플랫폼은 조직장 수준의 비교·경쟁에 노출되어 내부 지표 중심의 과최적화를 억제할 유인을 갖게 된다(P7-P8). 이 세 요소는 대체관계가 아니라 상보관계에 있으며, 특히 설명가능성은 나머지 두 요소가 의미를 갖도록 만드는 선행적 조건이다(P9).

이론적 기여는 세 가지로 요약된다. 첫째, 디커플링은 담론적 표방과 운영 규칙 간의 단순 불일치가 아니라, 의미 연결의 결핍, 적용 주기의 불안정, 평판 신호의 폐쇄가 결합될 때 구조화되는 메커니즘으로 구체화하였다. 둘째, 지표 설계에서 목적·한계·부작용의 병기는 측정의 재귀성으로 인한 과최적화 유인을 사전적으로 낮추는 효과를 갖는다(P3). 셋째, 신뢰이동성은 전면 강제가 아니라 동의 기반 휴대성과 제휴형 전이를 통해 설계될 때, 비교 가능성과 혁신 유인을 동시에 보존하는 균형점을 마련할 수 있다(P7-P8). 이때 설명가능성과 예측가능성이 낮은 환경에서는 신뢰이동성만으로 기대만큼의 위험 감소가 나타나기 어렵다는 점도 함께 확인되었다(P9).

실무적 함의는 비례성과 적합성을 증시하는 설계 원칙으로 정리된다. 공시는 정기·전면 공개가 아니라 실제 행동 변화가 발생하는 지점에 초점을 맞춘 이벤트 기반 알림으로 전환하는 것이 비용 대비 효과적이다. 규정의 세분화를 과도하게 늘리기보다, 용어 정의, 적용 시점, 예외/완화, 유예 기간을 표준화한 편집 규범을 통해 원칙, 지표, 규칙의 핵심 연결을 간결하게 드러내는 방식이 설명가능성을 높인다. 예측가능성은 일률적 표준화가 아니라 최소 상호운용성(minimum interoperability)과 얇은 표준(thin standards)을 우선하고, 시장별 위험 구조에 비례해 세부 운영을 조정하는 방식에서 강화될 수 있다. 신뢰이동성은 이용자 동의 기반 휴대성과 제휴형 전이, 전이 로그와 검증 절차를 결합할 때 신호의 무결성을 확보하면서도 비교·경쟁 압력을 안정적으로 가동한다.

한계와 향후 과제도 분명하다. 본 연구는 개념·이론 구축형 질적 연구로서, 사례 장면(#A-#F)은 일반화된 상황을 단순화해 메커니즘을 드러냈다. 후속 연구는 플랫폼 유형 간 비교(배달·숙박·마켓·모빌리티 등), 점진적 몰아웃을 활용한 준실험 설계, 신뢰이동성의 범위·빈도 설정이 혁신 인센티브에 미치는 비선형 효과, 경계 사례에서의 해석 일치도가 분쟁·처리시간에 미치는 영향 등을 통해 명제(P1-P9)를 경험적으로 정교화할 필요가 있다. 그럼에도 본 연구는 한국적 맥락과 사례 분석을 연결해, 플랫폼 규칙이 형식적 정당성에 머무르지 않고 실질적 공정성과 신뢰로 전환되기 위한 최소 설계 조건을 제시했다는 점에서, 과소·과잉 규제를 피하면서도 실행 가능한 규율 설계의 논의를 한 단계 구체화했다는 의의를 갖는다.

■ 참고문헌

- 김동수·차현진·박상찬 (2017). 신제도주의 조직이론의 과제와 전망: 제도적 디커플링(Institutional Decoupling) 연구를 중심으로. <인사조직연구>, 25권 3호, 121-150. <http://doi.org/10.26856/kjom.2017.25.3.121>
- 김민정 (2024). 온라인 플랫폼의 자사우대에 대한 경쟁정책 방향. <KDI FOCUS>, 136권, 1-12.
- 김지현 (2025). 디지털 미디어 플랫폼 거버넌스: 유튜브 사례를 통한 협력적 거버넌스 모델 탐색. <정보화정책>, 32권 2호, 88-107. <https://doi.org/10.22693/NIAIP.2025.32.2.088>
- 송태원 (2024). 플랫폼 자사우대 규제에 있어 위계 고객유인 적용의 한계-쿠팡 위계 고객유인 심결 사건을 글감으로 하여. <경제법연구>, 23권 3호, 261-288. <http://doi.org/10.22829/kela.2024.23.3.261>
- 양지원 (2025). Platform Algorithmic Self-Preferencing and Regulatory Measures: Focusing on European and Korean Cases. <정보화정책>, 32권 4호, 90-113. <https://doi.org/10.22693/NIAIP.2025.32.4.090>
- 임소현·장용석 (2023). 유연근무제의 도입과 디커플링(decoupling) 이 자발적 이직률에 미치는 영향: 조직 규모의 조절효과를 중심으로. <한국행정학보>, 57권 1호, 73-109. <http://dx.doi.org/10.18333/KPAR.57.1.73>
- 임혜빈·엄영호·손선화 (2025). 지방정부의 작은영화관 증가 요인 분석: 제도주의 조직론과 자원의존이론을 중심으로. <지방정부연구>, 28권 4호, 381-406. <http://dx.doi.org/10.20484/klog.28.4.15>
- 장진희 (2023). 알고리즘과 플랫폼노동자 수입에 관한 연구: 알고리즘의 투명성과 강제성을 중심으로. <노동정책연구>, 23권 4호, 1-31. <http://doi.org/10.22914/jlp.2023.23.4.001>
- 정다영 (2024). 디지털 플랫폼의 콘텐츠 추천 알고리즘과 법적 책임. <민사법의 이론과 실무>, 175-241. <http://dx.doi.org/10.21132/minsa.2024.28.1.05>
- 황성수·김성근·윤정현 (2023). 디지털경제 시대의 플랫폼비즈니스와 정부규제에 관한 리뷰: 디지털플랫폼 속성과 정부규제 유형을 중심으로. <정보화정책>, 30권 1호, 3-22. <https://doi.org/10.22693/NIAIP.2023.30.1.003>
- Ananny, M. & Crawford, K. (2018). Seeing without knowing: Limitations of the transparency ideal and its application to algorithmic accountability. *new media & society*, 20(3), 973-989. <https://doi.org/10.1177/1461444816676645>
- Ansari, S. M., Fiss, P. C. & Zajac, E. J. (2010). Made to fit: How practices vary as they diffuse. *Academy*

- of Management Review*, 35(1), 67-92. <https://doi.org/10.5465/amr.35.1.zok67>
- Barley, S. R. & Tolbert, P. S. (1997). Institutionalization and structuration: Studying the links between action and institution. *Organization studies*, 18(1), 93-117. <https://doi.org/10.1287/orsc.8.1.93>
- Berman, E. P. & Hirschman, D. (2018). The sociology of quantification: Where are we now? *Journals of the American Sociological Association*, Volume 47, Issue 3 <https://doi.org/10.1177/0094306118767649>
- Bromley, P. & Powell, W. W. (2012). From smoke and mirrors to walking the talk: Decoupling in the contemporary world. *Academy of Management annals*, 6(1), 483-530. <https://doi.org/10.5465/19416520.2012.684462>
- DiMaggio, P. J. & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American sociological review*, 48(2), 147-160. <https://doi.org/10.2307/2095101>
- Doshi-Velez, F. & Kim, B. (2017). Towards a rigorous science of interpretable machine learning. <https://doi.org/10.48550/arXiv.1702.08608>
- Edelman, L. B. (1992). Legal ambiguity and symbolic structures: Organizational mediation of civil rights law. *American Journal of Sociology*, 97(6), 1531-1576. <https://doi.org/10.1086/229939>
- Engels, B. (2016). Data portability among online platforms. *Internet Policy Review*, 5(2). <https://doi.org/10.14763/2016.2.408>
- Espeland, W. N. & Sauder, M. (2007). Rankings and reactivity: How public measures recreate social worlds. *American journal of sociology*, 113(1), 1-40. <https://doi.org/10.1086/517897>
- Fiss, P. C. & Zajac, E. J. (2006). The symbolic management of strategic change: Sensegiving via framing and decoupling. *Academy of Management Journal*, 49(6), 1173-1193. <https://doi.org/10.5465/amj.2006.23478255>
- Guler, I., Guillén, M. F. & Macpherson, J. M. (2002). Global competition, institutions, and the diffusion of organizational practices: The international spread of ISO 9000 quality certificates. *Administrative Science Quarterly*, 47(2), 207-232. <https://doi.org/10.2307/3094804>
- Hesse, M., Teubner, T. & Adam, M. T. (2022). In stars we trust-a note on reputation portability between digital platforms. *Business & Information Systems Engineering*, 64(3), 349-358. <https://doi.org/10.1007/s12599-021-00717-9>
- Karpik, L. (2021). *Valuing the unique: The economics of singularities*. Princeton University Press. <https://doi.org/10.1515/9781400835218>
- Kathuria, V. & Lai, J. C. (2018). User review portability: Why and how?. *Computer Law & Security Review*, 34(6), 1291-1299. <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2018.05.018>
- Kellogg, K. C., Valentine, M. A., & Christin, A. (2020). Algorithms at work: The new contested terrain of control. *Academy of management annals*, 14(1), 366-410. <https://doi.org/10.5465/annals.2018.0174>
- Kenney, M. & Zysman, J. (2020). The platform economy: restructuring the space of capitalist accumulation. *Cambridge journal of regions, economy and society*, 13(1), 55-76. <https://doi.org/10.1093/cjres/rsaa001>
- Kraatz, M. S. & Zajac, E. J. (1996). Exploring the limits of the new institutionalism: The causes and consequences of illegitimate organizational change. *American sociological review*, 812-836. <https://doi.org/10.2307/2096455>
- Meyer, J. W. & Rowan, B. (1977). Institutionalized organizations: Formal structure as myth and ceremony. *American journal of sociology*, 83(2), 340-363. <https://doi.org/10.1086/226550>
- Oliver, C. (1991). Strategic responses to institutional processes. *Academy of management review*, 16(1), 145-179. <https://doi.org/10.5465/amr.1991.4279002>
- Park, S., Sine, W. D. & Tolbert, P. S. (2011). Professions, organizations, and institutions: Tenure systems in colleges and universities. *Work and Occupations*, 38(3), 340-371. <https://doi.org/10.1177/0739016110383400>

- doi.org/10.1177/0730888411412725
- Plantin, J. C., Lagoze, C., Edwards, P. N. & Sandvig, C. (2018). Infrastructure studies meet platform studies in the age of Google and Facebook. *New media & society*, 20(1), 293-310. <https://doi.org/10.1177/1461444816661553>
- Roszkowska-Menkes, M., Aluchna, M. & Kamiński, B. (2024). True transparency or mere decoupling? The study of selective disclosure in sustainability reporting. *Critical Perspectives on Accounting*, 98, 102700. <https://doi.org/10.1016/j.cpa.2023.102700>
- Sahlin, K. & Wedlin, L. (2008). Circulating ideas: Imitation, translation and editing. In R. Greenwood, C. Oliver, K. Sahlin & R. Suddaby (Eds.), *The SAGE handbook of organizational institutionalism*, 218-242. SAGE. <https://doi.org/10.1016/j.cpa.2023.102700>
- Scott, W. R. (2014). *Institutions and organizations. ideas, interests and identities. Management*, 17(2), 136-140. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/institutions-organizations-ideas-interests/docview/1552827253/se-2>
- Thornton, P. H. & Ocasio, W. (2008). Institutional logics. *The Sage handbook of organizational institutionalism*, 840(2008), 99-128.
- Thornton, P. H., Ocasio, W. & Lounsbury, M. (2012). *The institutional logics perspective: A new approach to culture, structure, and process*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.3917/mana.155.0583>
- Tolbert, P. S. & Zucker, L. G. (1996). Institutionalization of institutional theory. In S. Glegg, G. Hardy & W. Nord (Eds.), *The handbook of organization studies*: 175-190. Thousand Oaks, CA: Sage
- Tran Nhat, D., Thäter, L. & Teubner, T. (2024). The duality of reputation portability: Investigating the demand effect of imported ratings across online labor markets. *Electronic Markets*, 34(1), 22. <https://doi.org/10.1007/s12525-024-00706-2>
- Van Dijck, J., Poell, T. & De Waal, M. (2018). *The platform society: Public values in a connective world*. Oxford university press.
- Westphal, J. D. & Zajac, E. J. (1994). Substance and symbolism in CEOs' long-term Incentive Plans. *Administrative Science Quarterly*, 39(3), 367-390. <https://doi.org/10.5465/ambpp.1993.10316996>
- Westphal, J. D. & Zajac, E. J. (1998). The symbolic management of stockholders: Corporate governance reforms and shareholder reactions. *Administrative Science Quarterly*, 43(1), 127-153. <https://doi.org/10.2307/2393593>
- Westphal, J. D. & Zajac, E. J. (2001). Decoupling policy from practice: The case of stock repurchase programs. *Administrative Science Quarterly*, 46(2), 202-228. <https://doi.org/10.2307/2667086>
- Zajac, E. J. & Westphal, J. D. (2004). The social construction of market value: Institutionalization and learning perspectives on stock market reactions. *American Sociological Review*, 69(3), 433-457. <https://doi.org/10.1177/000312240406900306>
- Zuckerman, E. W. (1999). The categorical imperative: Securities analysts and the illegitimacy discount. *American journal of sociology*, 104(5), 1398-1438. <https://doi.org/10.1086/210178>