



있는 그대로의 댓글 vs. 승인받은 댓글 vs. 인용된 댓글

댓글에 대한 제3자 개입이 여론 지각 및 이슈에 대한 의견에 미치는 영향

Effects of Others Comments and Intervention of Site Managers and Journalists on Public Opinion Perception and Opinion Change

저자 (Authors)	장윤재, 이은주 Yoon Jae Jang, Eun-Ju Lee
출처 (Source)	사회과학연구논총 33(1) , 2017.4, 377-416(40 pages) Ewha Journal of Social Sciences 33(1) , 2017.4, 377-416(40 pages)
발행처 (Publisher)	이화여자대학교 이화사회과학원 Ewha Institute of Social Sciences(EISS)
URL	http://www.dbpia.co.kr/journal/articleDetail?nodeId=NODE07159759
APA Style	장윤재, 이은주 (2017). 있는 그대로의 댓글 vs. 승인받은 댓글 vs. 인용된 댓글. 사회과학연구논총, 33(1), 377-416
이용정보 (Accessed)	아주대학교 202.30.23.*** 2021/03/10 08:25 (KST)

저작권 안내

DBpia에서 제공되는 모든 저작물의 저작권은 원저작자에게 있으며, 누리미디어는 각 저작물의 내용을 보증하거나 책임을 지지 않습니다. 그리고 DBpia에서 제공되는 저작물은 DBpia와 구독계약을 체결한 기관소속 이용자 혹은 해당 저작물의 개별 구매자가 비영리적으로만 이용할 수 있습니다. 그러므로 이에 위반하여 DBpia에서 제공되는 저작물을 복제, 전송 등의 방법으로 무단 이용하는 경우 관련 법령에 따라 민, 형사상의 책임을 질 수 있습니다.

Copyright Information

Copyright of all literary works provided by DBpia belongs to the copyright holder(s) and Nurimedia does not guarantee contents of the literary work or assume responsibility for the same. In addition, the literary works provided by DBpia may only be used by the users affiliated to the institutions which executed a subscription agreement with DBpia or the individual purchasers of the literary work(s) for non-commercial purposes. Therefore, any person who illegally uses the literary works provided by DBpia by means of reproduction or transmission shall assume civil and criminal responsibility according to applicable laws and regulations.

있는 그대로의 댓글 vs. 승인받은 댓글 vs. 인용된 댓글: 댓글에 대한 제3자 개입이 여론 지각 및 이슈에 대한 의견에 미치는 영향*

장 윤 재** · 이 은 주***

〈국문요약〉

댓글은 네티즌 의견을 여과 없이 보여주는 여론의 지표로 간주되지만 온라인 뉴스 환경에서는 포털 사이트 관리자가 특정 댓글을 삭제하거나, 기자가 기사에 댓글을 인용하는 경우도 자주 접할 수 있다. 이에 주목해 본 연구는 ‘있는 그대로의 네티즌 의견’이라는 가정이 성립하지 않는 경우에도 댓글이 선행연구에서 제시된 것처럼 여론 지각 및 이슈에 대한 의견에 영향을 미치는지 확인하고자 했다. 온라인 실험을 통해(N = 692) 관리자가 댓글을 삭제하거나 기자가 기사에 댓글을 인용하는 경우와 댓글이 있는 그대로 전달되는 경우를 비교, (1)피험자가 댓글 논조에 따라 여론을 지각하고 의견을 바꾸며, (2)자신의 의견과 일치하는 댓글을 읽는 경우 여론을 우호적으로 지각해 의견이 더 극화된다는 점, (3)이러한 효과가 기사 내 인용 조건에서는 약화되며, (4)관리자의 역할에 대한 상이한 접근이 가능하다는 점을 확인하고, 이 결과의 함의를 논의했다.

주제어: 댓글, 여론 지각, 온라인 뉴스, 의견 극화, 태도변화

* 이 논문은 미래창조과학부 및 정보통신기술진흥센터의 방송통신정책연구센터(CPRC) 지원사업 연구결과로 수행한 것입니다(IIIP-2015-H8201-15-1004)

** 주저자, 교신저자, 서울여자대학교 언론영상학부 조교수, yjang@swu.ac.kr

*** 공동저자, 서울대학교 언론정보학과 교수, eunju0204@snu.ac.kr

■ 논문투고일자: 2017년 2월 28일 ■ 논문수정일자: 2017년 4월 12일
■ 게재확정일자: 2017년 4월 12일

I. 문제제기

댓글은 뉴스 웹사이트 뿐 아니라 온라인 커뮤니티의 글, 페이스북 게시글이나 트위터 메시지, 유튜브에 올라오는 동영상 등 거의 모든 온라인 콘텐츠에 빠질 수 없는 요소로, 온라인 커뮤니케이션의 참여적, 양방향적 속성을 가장 분명하게 보여주는 지표라 할 수 있다. 온라인 뉴스에서도 댓글은 기사만큼이나 중요한 요소가 되었고, 댓글에 대한 독자의 의존도 커졌다. 최근 한 조사에 따르면 댓글을 단 경험이 있는 온라인 뉴스 이용자 가운데 댓글 내용을 신뢰할 수 있다고 답한 응답자는 37.9%에 불과했지만, 그럼에도 온라인 댓글이 소통을 도와주고(66.4%), 뉴스 및 게시물 이해(66.2%)와 여론 추정(65.7%)에 도움이 된다고 평가했다(김선호, 오세욱, 최민재, 2016).

실제로 온라인 뉴스에 등록되는 댓글은 다양한 측면에서 뉴스 독자에게 영향을 미친다는 점이 확인돼 왔다. 사람들은 댓글을 통해 해당 이슈에 대한 여론의 동향(이은주, 2011; 정지은, 박남기, 2016; Lee, 2012; Lee & Jang, 2010) 및 사회적 합의 정도(이미나, 2010)를 추정하고 이슈에 대한 태도에 영향을 받기도 한다(강재원, 김선자, 2012; 양혜승, 2008; 이은주, 장윤재, 2009; 이재신, 이민영, 2008; Lee & Jang, 2010). 나아가 온라인 뉴스에 달린 댓글은 해당 기사의 논조에 대한 지각이나(이은주, 2011; Houston, Hansen, & Nisbett, 2011; Lee, 2012) 기사에 대한 평가에도(김은미, 선유화, 2006; 이은주, 장윤재, 2009; Conlin & Roberts, 2016; Kim, 2015) 영향을 미친다.

그렇다면 왜 사람들은 뉴스를 읽을 때 댓글에 주목하고 댓글의 영향을 받는 것일까? 여러 논자들이 공통적으로 언급해온 이유는 바로 댓글이 여론 파악의 단서, 즉 “여론의 동향에 대한 지표”(이은주, 장윤재, 2009: 52) 내지 여론의 향배를 파악하기 어려운 이슈에 대한 “여론 환경의 지표”(이

미나, 2010: 73)로 기능한다는 것이다. 하지만 최근 조사에 따르면 인터넷 뉴스에 대해 댓글을 쓴 적이 있는 사람은 8.2%에 불과하다(한국언론진흥재단, 2016). 인터넷으로 뉴스를 접하는 사람들 중에서도 댓글을 쓰는 사람은 소수에 불과하고 그나마 대부분의 뉴스 이용자들은 기사와 같은 화면에 제시된 몇 개의 댓글만을 읽는 경우가 많다는 점을 고려하면, 댓글을 통해 정확한 여론을 추정하는 것은 사실 불가능한 일이다. 그럼에도 불구하고 사람들은 댓글의 내용을 한국 사회 전체의 여론으로 간주하는 경향이 있고, 이는 몇몇 연구를 통해 실증적으로 확인된 바 있다(이은주, 장윤재, 2009; Lee, 2012; Lee & Jang, 2010).

댓글이 실상 여론을 대표하지 못함에도 불구하고 댓글을 여론 추정의 단서로 간주하는 것은 누구나 원하면 댓글을 달 수 있고 본인이 하고 싶은 말을 가감 없이 할 수 있다는 점, 따라서 댓글은 기사와 관련된 “사회구성원들의 생생한 목소리가 직접적으로 기록되는 공간”(양혜승, 2008: 256)이라는 가정에서 비롯된다고 할 수 있다. 그러나 타인을 과도하게 비난하거나 욕설 등을 일삼는 소위 ‘악플’이나 기사 내용과 무관한 댓글이 무더기로 게시되는 등의 문제가 빈발하고 언론으로서 포털의 책무에 대한 논의가 활발해지면서, 포털 사이트는 뉴스 댓글에 비교적 적극적으로 개입하고 있다. 현재 주요 포털 사이트는 뉴스에 등록되는 댓글을 정보통신망법 등 현행 법률 및 각사의 자체 기준에 따라 삭제, 블라인드 처리, 수정하거나 특정 사용자의 접근 및 권한을 차단하고 있다¹⁾. 이러한 뉴스 서비스

1) 네이버 뉴스는 댓글 입력란에 “저작권 등 다른 사람의 권리를 침해하거나 명예를 훼손하는 게시물은 이용약관 및 관련 법률에 의해 제재를 받을 수 있습니다. 건전한 토론문화와 양질의 댓글 문화를 위해, 타인에게 불쾌감을 주는 욕설 또는 특정 계층/민족, 종교 등을 비하하는 단어들은 표시가 제한됩니다.”라고 명시했다. 네이트 뉴스는 댓글 목록 상단에 ‘댓글 운영 원칙 보기’ 링크를 제공하고 있는데, 링크에서는 댓글을 삭제하거나 수정조치하는 경우 및 권한 제한에 대해 안내하고 있다(<http://comm.news.nate.com/Comment/ArticleComment/OperRule>). 다음 미디어의 경우 별도의 관련 안내문이 없지만 특정 기사에 대한 댓글을 차단하는 정책을 가지고 있다(<http://media.daum.net/info/bbsrule.html>).

환경에서 댓글은 있는 그대로의 네티즌 목소리라기보다 특정한 기준에 의거하여 관리자의 승인을 거친 네티즌 의견이라고 볼 수 있다.

댓글이 뉴스 독자들에게 전달되는 또 다른 방식은 기사 본문에 이를 인용하는 것이다. 기사에 네티즌 의견을 인용하는 관행은 매우 오래되었고(장호순, 2000 참조), 이러한 보도 관행이 문제라는 지적도 꾸준히 있어 왔지만(성동규, 2007; 조규장, 04/4/14.) 소위 ‘네티즌 여론’이라는 명목 아래 특정 댓글을 인용, 제시하는 경우를 쉽게 볼 수 있다. 이때의 네티즌 의견은 기사가 다수의 댓글 가운데 취사선택한 것으로, 기사의 표현과 흐름에 맞게 편집하는 경우가 많아 원 댓글과는 다른 분위기를 전할 수 있다. 심지어 기사 속의 댓글은 실재하지 않는 것일 수도 있다는 점에서 ‘있는 그대로의 댓글’과는 거리가 있다.

댓글이 기사에 인용된 경우와 관리자 개입 하에 기사와 별도로 제시되는 경우는 제3자에 의해 걸러진 네티즌 목소리가 제시된다는 점에서는 공통점을 갖지만, 기사가 특정 댓글을 취사선택하고 재작성하는 방식으로 댓글을 인용한다면, 포털 관리자는 주로 문제가 되는 댓글을 차단하거나 삭제하는 방식으로 댓글 목록에 개입한다. 즉, 전반적으로 기사에 인용된 댓글은 특정 언론인의 필요와 관점을 바탕으로 ‘편집, 재구성된 것’이라면 관리자 개입 상황에서의 댓글은 불특정 개인인 관리자에 의해 ‘걸러진 것’ 혹은 ‘승인된 것’이라는 점에서 기사에 인용되는 경우 네티즌 의견에 대한 제3자의 개입 정도가 더 크다고 볼 수 있을 것이다.

이처럼 제3자가 개입해 댓글을 승인, 편집 혹은 재구성하는 경우, 댓글이 네티즌의 목소리를 여과 없이 전달해 준다는 선행 연구의 가정이 성립하지 않는다. 그렇다면 이러한 경우에도 댓글이 선행 연구에서 제시된 것과 같은 효과를 유발할까? 뉴스 이용자들이 본인의 의견을 언론사나 포털의 개입 없이 독자적으로 개진한 ‘있는 그대로의 네티즌 의견’이기 때문에 댓글이 여론 추정 단서의 역할을 하는 것이라면, 동일한 댓글이라도 기사에 인용되거나 관리자의 승인을 거치는 경우 선행 연구에서 제시된 것과

는 다른 효과를 유발할 수 있다.

이에 본 연구에서는 댓글에 대한 포털이나 언론 등 제3자의 개입이 온라인 뉴스 독자의 여론 지각 및 의견에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 포털 사이트에서 뉴스 댓글에 관리자가 개입하는 경우나 기사에 네티즌 의견을 인용하는 경우가 매우 많다는 점을 고려할 때, 포털과 언론의 개입에 따라 댓글의 효과가 달라지는지를 파악하는 것은 중요한 문제이다. 온라인 뉴스 이용자들이 댓글이 제시되는 방식에 따라 여론을 달리 인식하고 해당 이슈에 대해 다른 의견을 보인다면, 이는 기존 연구에서 발견한 댓글의 영향력을 새롭게 설명하는 단초를 제공할 수 있다.

II. 포털과 언론의 개입에 따른 댓글의 효과

1. 여론 추정 단서로서 댓글의 효과

온라인 뉴스 독자는 댓글을 바탕으로 여론을 유추한다(이미나, 2010; Lee, 2012; Lee & Jang, 2010). 이러한 효과는 댓글의 논조 자체에 의해 발생하기도 하고 댓글 논조와 독자 의견의 일치 여부에 의해 발생하기도 한다. 뿐만 아니라 기사와 상반되는 논조의 댓글이 기사와 함께 제시됐을 때 사람들은 기사보다 댓글 내용에 기반해 여론을 유추하는 경향이 있다(이은주, 2011). 그리고 이슈에 대한 자아관여도가 높은 사람들이 본인의 의견과 불일치하는 댓글을 읽을 때, 일치하는 댓글을 읽은 이들에 비해 여론을 더 적대적으로 지각한다(Lee, 2012). 이런 효과는 댓글을 여론 추정 단서로 활용하기 때문에 발생하는 것인데, 이때 사람들은 충분히 많은 수의 댓글이 아니라 소수의 네티즌이 작성한 댓글, 그 가운데서도 극히 일부만 읽었음에도 불구하고 이로부터 여론을 유추해낸 것이다.

이미나(2010)는 실험을 통해 사람들이 적은 수의 댓글로부터도 합의를

추정해낸다는 것을 확인했다. 그는 댓글의 논조와 댓글 수가 합의추정에 미치는 효과를 검증했는데, 반대 논조의 댓글을 읽은 집단보다 찬성 논조의 댓글을 읽은 집단, 찬성 의견을 읽은 사람들 가운데는 더 많은 수의 댓글을 본 집단이 합의 정도를 더 높게 추정했고, 반대 의견을 읽은 경우에는 더 많은 댓글에 노출될수록 합의 정도를 더 낮게 추정했다. 그런데 이 실험에서 조작한 댓글 수는 조건별로 불과 1개 또는 3개였다. 뉴스 페이지에 제시되는 댓글은 다음 페이지로 넘어가지 않는 한 많아야 10개 정도에 불과하지만, 그 몇 개의 댓글만으로도 사람들은 ‘여론’을 짐작한다는 의미다.

댓글이 여론을 대표한다고 보기 어려움에도 사람들이 이를 통해 여론을 유추하는 것은 쉽게 떠올릴 수 있는 단서를 사용해 정보를 처리하려는 인지적 경향성 때문이다. 사람들은 어떤 사안에 대한 판단을 내릴 때 관련 정보를 최대한 검토한 후 결론을 내리기보다 즉시 사용 가능한 최소한의 정보만으로 빠르게 판단하는 경향이 있다(Tversky & Kahneman, 1974). 그리고 수치화되었거나 복잡한 정보보다는 생생한 이야기 정보를 더 잘 기억하고 활용한다(Brosius & Bathelt, 1994). 댓글은 생생하고 흥미로우며 기억하기 쉬운 이야기를 제공하므로 사람들이 여론 지각에 이 정보를 활용하기 쉽다. 포털 뉴스에 네티즌 의견이 통계 형식으로 제시된 경우와 댓글 형태로 제시된 경우를 비교했을 때, 상대적으로 더 대표성이 높고 믿을만하다고 할 수 있는 찬반 투표 결과보다 댓글이 여론 지각에 미치는 효과가 더 크다는 점이 실험을 통해 밝혀지기도 했다(Lee & Jang, 2010).

또한 댓글은 사안에 대한 독자의 의견에도 영향을 미친다. 사람들은 댓글을 읽은 후 댓글 내용과 가까운 방향의 의견을 갖는 경향이 있다. 인터넷 실명제 도입, 썸머타임제 도입, 대학 영어강의 확대 등 세 가지 이슈에 대해 기사 논조, 댓글 논조, 댓글 품질이 미치는 영향을 분석한 양혜승(2008)의 연구에서 세 이슈 모두에 대해 댓글 논조가 실험 참여자의 의견에 영향을 미쳤을 뿐 아니라 기사보다 댓글의 효과가 더 컸다. 뉴스와 댓글

글의 논조가 상이할 때는 기사보다 댓글의 의견에 더 동조하는 경향도 나타난다. 이은주와 장윤재(2009)의 연구에서는 기사에 반하는 논조의 댓글을 읽은 경우 기사만 읽은 집단에 비해 기사 내용에 대한 동의 정도가 낮았다. 다른 연구에서도 저권역 이슈에서(강재원, 김선자, 2012), 그리고 인지욕구가 낮은 이들에게서(Lee & Jang, 2010) 댓글의 논조가 실험 참여자의 의견에 영향을 미치고 있었다.

댓글이 독자의 의견에 미치는 영향은 사회적 영향력 및 비대인적 영향력(impersonal influence) 맥락에서 이해할 수 있다. 타인은 존재 자체로(mere presence) 영향력을 행사한다고 할 정도로 사람들은 의견 형성과 변화에 매우 중요한 역할을 한다. 사람들은 불확실한 사안에 대해 다른 사람의 식견이나 정보에 의지하기 때문에(정보적 영향), 혹은 비록 타인의 의견이 동의하지 않더라도 그에게 동조해 소속감을 느끼거나 인정받기를 원하기 때문에(규범적 영향) 내집단 성원이나 전문가의 의견을 수용한다(Myers, 2013). 이러한 사회적 영향력은 직접 상호작용 가능한 주변인들에게서만이 아니라 대면 상호작용이 어려운 개인이나 집단과의 상호작용으로부터도 생겨난다. 온라인 뉴스 댓글 공간에서 사람들은 ‘네티즌’이라는 가상의 공동체와 상호작용하며 사안에 대한 정보를 얻거나 주류 의견을 파악해 그에 동조하는 등 비대인적 영향력을 경험하는 것이다.

이처럼 댓글은 사안에 대한 일부 네티즌의 의견을 보여주는 장치이지만, 댓글을 읽은 이들은 이를 바탕으로 여론을 추정하고 의견을 바꾸기도 한다. 제3자의 개입에 따른 댓글 효과의 차이를 살펴보기에 앞서 연구가설 1과 2를 통해 이를 검증함으로써 선행 연구 결과를 재확인하고자 한다.

연구가설 1. 실험 참여자들은 자신이 읽은 댓글과 일치하는 방향으로 여론을 지각할 것이다. 즉, 찬성 의견에 노출된 집단은 반대 의견에 노출된 집단에 비해 여론을 찬성 입장으로 지각할 것이다.

연구가설 2. 실험 참여자들은 자신이 읽은 댓글과 일치하는 방향의 의견을 보일 것이다. 즉, 찬성 의견에 노출된 집단은 반대 의견에 노출된 집단에 비해 이슈에 대해 더 찬성할 것이다.

2. 제3자 개입에 따른 댓글 효과의 차이

선행 연구에서 검증되었던 댓글의 효과는 댓글이 네티즌의 의견을 여과 없이 전달하고 있으며, 독자들은 이를 여론 추정의 단서로 활용한다는 점을 전제로 하고 있다. 누구나 자유롭게 의견을 개진하고 그 결과를 제3자의 개입 없이 다른 사람들이 볼 수 있다면 비록 대표성은 결여하더라도 최소한 ‘있는 그대로의’ 진실된 목소리라는 의미는 가질 수 있다. 하지만 서두에서도 제시한 것처럼 댓글이 항상 있는 그대로 제시되는 것은 아니다. 관리자가 운영 기준에 의해 특정 댓글을 삭제, 차단하는 경우나 기자가 댓글을 기사에 인용한 경우, 이런 상황에서는 동일한 내용의 댓글이라 하더라도 관리자나 기자의 개입 없이 있는 그대로 전달되는 경우와 비교해 효과가 달라질 가능성이 있다.

기사에서 인용한 네티즌 의견은 진실성을 인정받기가 쉽지 않다. 기사에는 무엇보다 사실성이 매우 강조되며, 이는 인용에까지 적용되는 규범이다(Brooks, Kennedy, Moen, & Ranly, 2002; Lee & Koh, 2010). 인용은 기사와의 관련성, 출처의 공신력 등을 고려해 적절하게 이루어져야 하며, 인용의 출처가 되는 취재원은 신뢰롭고 투명해야 한다(이건호, 고흥석, 2016). 기사에 댓글을 인용할 때 출처(예, 사이트명)와 댓글 게시자의 아이디 일부를 밝히기는 하지만, 여전히 독자는 댓글을 쓴 이가 누구이며, 그 의견을 믿을만한지, 그가 여론을 대표할 수 있는지 판단할 수 없다. 게다가 기사에 인용된 댓글은 기자가 취사선택 및 편집한 것이고, 극단적인 경우는 임의로 만들어낸 것일 수 있다. 소위 ‘가짜뉴스’가 확산되면서 기사 자체의 사실성이 의심받는 상황에서(JTBC, 17/02/07), 기사에 인용된 댓글

글의 사실성이나 투명성은 인정받기가 쉽지 않을 것이다. 만일 뉴스 독자들이 이 점에 주목한다면 댓글은 여론 단서로서의 지위를 상실할 수 있으며, 이에 따라 제3자의 개입이 없는 경우에 비해 댓글 논조에 따라 여론을 지각하고 의견을 바꾸는 경향이 줄어들 것이다.

댓글을 취사선택 및 편집하는 기자와 달리 포털사이트의 뉴스 관리자는 댓글을 검토해 삭제나 차단하는 역할을 하기 때문에 개입 정도가 기자에 비해 덜하다고 할 수 있다. 그럼에도 최근 한 연구에서는 관리자의 개입을 일종의 ‘검열’로 보고 그 효과를 검토, 관리자의 존재가 주류 의견에 대한 동조를 유발한다는 결과를 제시했다(Sherrick & Hoewe, 2016). 이들은 특정 사안에 대해 동일한 논조의 댓글을 찬성 입장 논설 및 반대 입장 논설과 함께 제시하고 관리자 개입 여부에 따라 독자에게 어떤 영향을 미치는지 분석했는데, 관리자가 개입한 조건(“우리 신문사에서는 부적절한 댓글을 삭제하거나 수정할 수 있습니다”라는 안내문을 제시하고 4개의 댓글에 대해 “삭제되었음” 표시)에서 논설의 논조와 관계없이 댓글 논조와 가까운 방향으로 피험자의 의견이 수렴되는 경향이 나타났다. 관리자의 개입이 주류 의견으로의 동조를 야기한 것이다.

하지만 관리자가 위 실험에서처럼 한 페이지에서 4개나 되는 댓글을 삭제하는 것은 실제로 매우 드문 상황이다. 그리고 때로는 댓글 관리자의 개입이 악플 등 비정상적인 댓글을 차단하는 바람직한 역할로 인식될 가능성도 있다. 영국, 프랑스, 미국, 스페인, 이탈리아의 언론사 사이트의 댓글 관리 정책 및 실제 댓글을 분석한 루이즈 등(Ruiz, Domingo, Mico, Diaz-Noci, Meso, & Masip, 2011)은 관리자 개입 시 좀 더 뉴스와 관련성 높은 내용의 댓글들이 등록된다는 점을 확인, 관리자의 긍정적인 역할을 제시했다. 뉴스 독자들 역시 비슷한 맥락에서 관리자의 역할을 긍정적으로 인식할 수 있다. 그런가 하면 콘린과 로버츠(Conlin & Roberts, 2016)는 댓글 등록 방식(폐쇄형 vs. 개방형)과 댓글 관리 방식(게시물 등록 전 검토 vs. 등록 후 검토)이 뉴스 사이트에 대한 신뢰도 평가에 미치

는 영향을 확인했는데, 실험 결과 댓글 관리 방식이 신뢰도 평가에 차이를 가져오지는 않는 것으로 나타났다.

이처럼 기자가 댓글을 기사에 인용하는 경우에 비해 개입 정도가 덜한 만큼 관리자의 개입이 유발하는 효과는 좀 더 복합적인 양상으로 나타날 것으로 보인다. 관리자의 댓글 삭제, 차단 조치는 특정 의견을 배제하는 검열의 한 형태로 볼 수도 있지만(Sherrick & Hoewe, 2016) ‘악플’이나 주제와 무관한 댓글들도 자주 보이는 상황에서는 문제가 되는 댓글을 걸러내는 긍정적 행위로 볼 수도 있다(Conlin & Roberts, 2016). 전자의 경우에는 댓글을 있는 그대로의 여론이 아닌 걸러지거나 승인받은 ‘편향된 여론’으로 볼 것이다. 따라서 댓글이 기사에 인용된 경우와 유사하게 여론 지각이나 이슈에 대한 의견에 미치는 댓글의 효과가 줄어들 것이다. 하지만 후자의 경우라면 댓글을 ‘정제된’ 여론으로 간주할 수 있다. 이 경우 댓글이 유발하는 효과가 관리자 개입이 없는 경우와 차이를 보이지 않거나 효과가 증폭될 가능성이 있다.

그런데 제3자의 개입이 있을 때와 없을 때 여론 지각 및 이슈에 대한 의견에 미치는 댓글의 효과가 달라지리라는 예측은 기사에 인용된 댓글이 기자의 의도에 의해 선별된 것이라는 점과 관리자의 개입이 검열로 작용할 수 있다는 점을 인지한 경우라야 가능하다. 하지만 사람들이 이 세 가지 경우, 특히 관리자가 개입한 경우와 그렇지 않은 경우를 구별하지 못할 가능성도 있다. 온라인 뉴스 독자들이 기사와 댓글을 명확하게 구별하지 않은 채 이 둘을 통합적으로 수용한다는 점이 여러 선행 연구에서 논의된 바 있다(김은미, 선유화, 2006; 양혜승, 2008; 이은주, 2011; 이은주, 장운재, 2009). 그렇다면 사람들이 댓글이 전달되는 상이한 방식을 뚜렷하게 인지하지 못한 채 자신이 읽은 내용을 보도 내용과 그에 대한 네티즌 반응으로만 지각하고 기억할 가능성도 있다. 따라서 댓글 제시 방식에 따라 댓글의 효과가 어떻게 달라지는지에 대해 특정한 방향의 가설을 설정하기 보다 다음과 같이 연구문제를 설정하고 이를 확인하고자 한다.

연구문제 1. 댓글이 여론 지각에 미치는 효과가 제3자의 개입(무개입 vs. 관리자 개입 vs. 기사 내 인용)에 따라 어떻게 달라지는가?

연구문제 2. 댓글이 이슈에 대한 의견에 미치는 효과가 제3자의 개입(무개입 vs. 관리자 개입 vs. 기사 내 인용)에 따라 어떻게 달라지는가?

3. 댓글을 통한 우호적 여론 지각과 의견 극화

여론 지각이나 이슈에 대한 의견에 미치는 댓글의 영향과 관련해 또 한 가지 고려해볼 것은 댓글을 통해 드러나는 댓글 논조와 응답자 본인의 의견 간 일치여부다. 강재원과 김선자(2012)의 실험 연구에서 응답자들은 본인 의견과 댓글에 담긴 여론이 일치하는 경우보다 불일치하는 경우 더 큰 의견 변화를 보였다. 이견 읽기의 효과를 검토한 연구들(예: 장운재, 이은주, 2010)에서도 제시된 것처럼 불일치 의견에 노출됐을 때 이견에 가까운 방향으로 의견이 변화한다는 것이다. 그렇다면 역으로, 본인 의견과 일치하는 댓글에 노출되었을 때에는 기존의 태도가 강화되는 결과를 예상해볼 수 있다.

사람들의 의견은 자신과 견해가 비슷한 이들과 상호작용하는 과정에서 극화될 수 있다. 극화(polarization)는 집단 구성원간 상호작용의 결과로 초기 의견보다 더 극단적인 의견을 갖게 되는 현상을 가리키는 개념이다. 자신과 유사한 의견을 가진 사람들과 토론하는 과정에서 그들이 제시하는 지지정보를 획득함으로써 자신의 의견이 옳다는 확신을 갖게 되고(정보적 영향), 소속집단에 동조하고 그 안에서 더 유능한 위치를 점하고 싶다는 동기로 인해 더 강한 의견을 제시하는(규범적 영향) 상황이 반복되면서 결국 집단 구성원들은 처음보다 더 극단적인 태도를 갖게 된다(Myers, 2013).

이러한 현상은 온라인 환경에서도 빈번하게 나타나며, 특히 여론 정보로서 댓글은 극화의 원인이 되는 정보적 영향을 유발할 수 있다. 실제로 노정규와 민영(2012)의 연구에서 온라인 커뮤니티를 통해 자신의 정치적 성향에 합치하는 정보에 선택적으로 노출된 경우 여론을 보다 우호적으로 지각해 태도가 극화된다는 점을 확인했다. 즉 자신의 의견과 일치하는 타인의 의견이나 우호적 정보에 노출되면 여론이 자신의 입장과 일치한다고 믿게 되며, 이처럼 여론을 자신에게 유리한 방향으로 지각함에 따라 사람들은 자신의 의견에 확신을 갖고 애초보다 더 강한 태도를 갖게 된다는 것이다. 이러한 우호적 여론 지각은 실제 여론의 추이에 대한 사실적이고 객관적인 판단이 아니라 자신에게 우호적인 정보만을 근거로 이루어지는, 자신의 의견이 더 보편적이라고 착각하는 허위합의 현상이다(Wojcieszak & Price, 2009).

온라인 뉴스 댓글도 독자들에게 이와 같은 효과를 유발할 것으로 보인다. 물론, 노정규와 민영(2012)이 검토한 온라인 커뮤니티 환경에 비해 온라인 뉴스 환경은 선택적 노출의 양상에 차이가 있다. 이들의 연구에서 선택적 노출은 자주 방문하는 사이트에서 자신이 지지하는 후보에게 우호적인 내용을 접한 정도를 측정한 것으로 일정 기간 다수의 메시지를 통해 누적적으로 이루어지는 선택적 노출을 의미했다. 이에 비해 온라인 뉴스 환경에서는 불과 몇 건의 댓글을 통해 사안에 대한 네티즌의 의견을 접하게 되므로, 댓글에 드러나는 네티즌의 의견이 자신과 일치한다고 해도 온라인 커뮤니티의 경우에 비해 우호적 의견의 효과가 약화될 수 있다. 그러나 온라인 뉴스 독자들이 소수의 댓글만으로도 여론을 추정하는 경향이 있음을 고려한다면(이미나, 2010) 댓글 논조와 본인 의견의 일치 여부가 우호적 여론지각을 매개로 의견 극화를 유발하리라고 예상해볼 수 있다.

여기서 댓글 논조와 본인 의견의 일치 여부가 우호적 여론 지각에 미치는 영향은 제3자의 개입에 따라 달라질 가능성이 있다. 앞서 설명한 것처럼 자신이 읽은 것이 제3자의 개입 없는 '진짜' 네티즌 의견이라고 믿을

수 있어야 우호적 여론 지각으로 이어질 수 있는데, 댓글이 기자에 의해 편집 혹은 새로 작성되었다고 믿는다면 기사에 댓글이 인용된 상황에서는 이러한 효과가 나타나지 않을 것이다. 또 관리자의 개입을 검열로 인식한다면 관리자가 개입한 댓글을 읽을 때에도 그것이 본인 의견과 일치한다고 해서 그것이 우호적 여론 지각으로 이어질 가능성이 낮다. 이러한 예측을 바탕으로, 댓글 논조와 본인 의견의 일치 여부가 우호적 여론 지각을 매개로 의견 극화에 영향을 미치는지, 그리고 이 매개 관계를 제3자 개입이 조절하는지 확인하고자 한다.

연구문제 3. 댓글 논조와 본인 의견이 일치 여부가 우호적 여론 지각을 매개로 의견 극화에 영향을 미치는가? 그리고 제3자의 개입(무개입 vs. 관리자 개입 vs. 기사 내 인용)이 이러한 효과를 조절하는가?

Ⅲ. 연구방법

연구문제와 가설을 검증하기 위해 2(이슈: 한국 PD 중국 진출 vs. 성매매특별법 합헌 결정) x 2(실험 참여자 본인 의견: 찬성 vs. 반대) x 2(댓글 논조: 찬성 vs. 반대) x 3(제3자 개입: 무개입 vs. 관리자 개입 vs. 기사 내 인용) 요인설계를 적용한 실험을 진행했다. 이 가운데 실험 참여자 본인 의견은 별도의 실험처치 없이 참여자 응답을 바탕으로 구분한 것이다. 실험은 온라인 설문 형태로 이루어졌으며, 조사전문기업 엠브레인의 패널을 대상으로 2016년 12월에 실시했다. 실험 참여자는 총 805명이었으나, 댓글 제시 방식의 처치를 보다 분명히 하기 위해 실험 종료 후 퀴즈를 제시하고²⁾ 이 질문의 오답자(관리자 조건 62명, 인용 조건 46명)와 불성

2) 기사 내 인용 조건에는 “앞서 읽은 기사에 댓글이 달려 있었습니까?”, 관리자 조건에

실 응답자(5명)를 제외한 692명을 최종 분석 대상으로 삼았다. 이들 가운데 남성이 334명(48.3%), 여성이 458명(51.7%)이고, 연령대별로는 20, 30, 40, 50, 60대가 각각 20.2%, 20.2%, 20.2%, 21.4%, 17.9%로 성별과 연령이 고르게 분포돼 있었다. 최종 분석 대상에 포함된 각 실험 조건별 피험자 수를 <표 1>에 제시했다.

<표 1> 실험 조건 별 피험자 수

댓글 논조	본인 의견	제3자 개입							
		한국 PD 중국진출				성매매특별법 합헌 결정			
		무개입	관리자	인용	계	무개입	관리자	인용	계
찬성	찬성	30	30	30	90	32	42	28	102
	반대	27	29	24	80	28	24	25	77
	계	57	59	54	170	60	66	53	179
반대	찬성	29	27	28	84	35	31	26	92
	반대	31	25	25	81	28	30	28	86
	계	60	52	53	165	63	61	54	178
계		117	111	107	335	123	127	107	357

1. 실험 진행 절차

실험 시작과 함께 성별과 연령을 확인해 이슈, 댓글 논조, 제3자 개입 및 본인 의견에 의한 12개 실험조건에 균등하게 할당했다. 댓글 논조와 본인 의견의 일치여부에 따른 댓글 효과 분석을 위해 실험 조건에 참여자 본인의 의견(찬성 또는 반대)이 포함되었고 중립 의견을 가진 사람의 경우 우호적 미디어 지각에 대한 측정과 분석이 불가능한 만큼, 선행 연구를 참고해 이슈에 대한 의견을 확인해 중립 의견(7점 척도 가운데 4점

는 “앞서 읽은 기사에 달린 댓글 중 관리자에 의해 삭제된 댓글이 있었습니까?”라고 물었다. 무개입 조건에는 별도의 질문을 제시하지 않았다.

응답)을 가진 응답자는 배제했다(예: 이은주, 2011; Choi, Yang, & Chang, 2009).

이슈에 대한 의견에 답한 후 포털 뉴스 화면으로 이동, 할당된 조건에 따라 이슈에 대해 중립 논조의 기사와 함께 특정(찬성 또는 반대) 논조의 네티즌 의견을 담고 있는 실험 자극에 노출되었다. 실험 자극물은 포털 사이트 <네이버>의 뉴스 페이지 외관을 참고해 제작했다([부록 1] 참고). 피험자들이 기사와 댓글을 제대로 읽지 않고 페이지를 이동하는 경우 효과를 정확하게 확인하는 데 한계가 있으므로, 뉴스 화면을 보기에 앞서 기사 또는 기사와 댓글을 집중해 읽고 이어지는 질문에 응답하도록 당부하고, 뉴스 화면에서는 일정 시간(10초)이 흐르기 전에 다음 페이지로 이동할 수 없게 했다.

실험 결과의 일반화 가능성을 높이기 위해 복수의 이슈를 사용하기로 하고, 한국 PD의 중국 진출(이하 ‘중국진출’)과 성매매특별법 합헌 결정(이하 ‘합헌결정’)을 선정해 실험 자극을 제작했다. 댓글이 유발하는 효과를 측정하는 데 초점을 맞추기 위해 기사는 중립 논조로 작성해 이슈별로 댓글 논조나 응답자 본인 의견과 무관하게 동일한 기사를 제시했다. 기사 본문은 실험 이슈를 다룬 기존의 기사들을 참고해 작성했으며, 특정 언론사에 대해 가지고 있는 인식이 유발할 수 있는 효과를 통제하고자 언론사 및 기자에 대한 정보는 삭제했다. 이슈별 기사 원문을 [부록 2]에 제시했다.

댓글은 이슈에 대한 찬성 또는 반대의 논조로 5개씩 제시했으며 기존 기사에 등록된 댓글들을 참고해 새로 작성했다(<표 2> 참조). 댓글의 분량은 조건에 관계없이 일정한 분량으로 작성해, 자극물의 길이로 인해 발생할 수 있는 차이를 통제하고자 했다. 제3자 개입 유형 별 실험 조건에 따라 기사와 있는 그대로의 댓글(‘무개입’ 조건), 기사와 관리자가 개입한 댓글(‘관리자’ 조건), 기사 내에 인용된 댓글(‘인용’ 조건)의 세 가지 방식 가운데 하나를 사용했다.

<표 2> 실험 조건별로 제시된 댓글의 예

제3자 개입	댓글 논조	이슈별 댓글	
		중국진출	합헌결정
무개입	찬성	<p>ejki**** 중국이라는 거대한 시장에서 한국 PD들이 이름을 알리면 결국 한류에 보탬이 되는 거다</p> <p>qkxe**** 한국 PD라고 한국에만 머물라는 법 있나, 한류 글로벌화되는 좋은 기회 아님?</p>	<p>heli**** 잘했네! 성매매가 무슨 자기 결정권 문제? 이걸 비밀 보호해줄 사생활도 아니고 직업의 자유도 아니고 그냥 범죄다 범죄.</p> <p>als2**** 사람이 돼내서 성을 상품처럼 사고파는 거... 그거야말로 인간의 존엄성을 침해하는 중대한 범죄다. 처벌하는게 마땅하다.</p>
	반대	<p>ejki**** 언젠가 중국도 자체제작 할텐데.. 노하우만 전수해주고 버림받는 거 아님?</p> <p>qkxe**** 시장 넓고 한국 PD라고 막 지원해주고 돈도 많이 주니 중국 가지만 과연 그게 얼마나 갈까???</p>	<p>heli**** 헐 어이없다.. 여자가 오죽하면 몸을 팔겠나. 얼마나 절박하면... 이걸 사회구조적인 문제인데 무조건 처벌이러니 어이가 없다.</p> <p>als2**** 선부는 결정인듯. 이번 결정은 국가가 책임은 안 지고 성풍속 성도덕 바로잡는답시고 국민의 생존이라는 기본권을 침해하는 꼴이다.</p>
관리자 개입		무개입 조건과 동일한 댓글 제시하되, 내용과 무관한 댓글 대신 '관리자에 의탁 삭제된 댓글입니다'라는 문구 제시	
기사 내 인용	찬성	<p>네이버 아이디 ejki****는 “중국이라는 거대한 시장에서 한국 PD들이 이름을 알리면 결국 한류에 보탬이 되는 거지”라고 평했다. qkxe2****도 “한국 PD라고 한국에만 머물라는 법 있나? 한류가 글로벌화될 수 있는 좋은 기회 아닐까”라며 긍정적인 반응을 보였다. (하략)</p>	<p>네이버 아이디 heli****는 “성매매가 무슨 자기결정권 문제인가. 비밀 보호할 사생활도 아니고 직업의 자유를 지켜줘야 하는 대상 아닌 그냥 범죄다” als2****는 “인간의 성을 상품화해서 사고파는 것이야말로 인간의 존엄성을 침해하는 중대한 범죄”라며 합헌 결정을 환영했다. (하략)</p>
	반대	<p>네이버 아이디 ejki****는 “언젠가 중국도 자체제작 할텐데 노하우만 전수해주고 버림받는 거 아닌가” 하는 회의적인 반응을 보였다. qkxe2****도 “시장 넓고 한국 PD라고 막 지원해주고 돈도 많이 주니 중국 가지만 과연 그게 얼마나 갈까” 하고 우려했다.</p>	<p>네이버 아이디 heli****는 “여성이 오죽하면 몸을 팔겠나. 얼마나 절박하면... 이걸 개인을 처벌할 일이 아니라 사회구조적인 문제다”, als2****는 “이번 결정은 성풍속 성도덕 바로잡는다고 국민의 생존이라는 기본권을 침해하는 것”이라며 합헌 결정에 반대하는 목소리를 냈다.</p>

무개입 조건에서는 실험 조건에 부합하는 5개의 댓글에 실험 자극을 좀 더 자연스럽게 느끼게 하고 관리자 조건과 동일한 수의 댓글을 제시하기 위해 본문과 무관한 댓글(“아 오늘도 출근해야 하는구나TTTTTTTT”)을 추가했다. 즉, 중국진출 이슈에 대한 찬성 댓글 조건에는 한국 PD의 중국 진출에 찬성하는 댓글 5개와, 본문과 무관한 댓글 1개가 제시되었다. 관리자 조건에는 무개입 조건과 동일한 댓글을 제시하되, 댓글 작성 부분에 경고 표시 아이콘과 함께 “게시판 성격에 맞지 않는 부적절한 댓글은 관리자에 의해 임의로 삭제될 수 있습니다”라는 문구를 담고, 본문과 무관한 댓글 대신 “관리자에 의해 삭제된 댓글입니다”라는 문구를 표시해 관리자가 댓글에 개입하고 있음을 보여주었다.

인용 조건에서는 “한국 PD들의 중국 진출과 관련해 네티즌도 많은 관심을 보였다.”는 문구와 함께 네티즌 의견을 기사에 인용하는 방식으로 5건의 댓글을 제시했다. 기사에 인용된 댓글은 무개입 조건 및 관리자 조건과 동일한 내용이지만 기사에 인용되는 상황임을 고려해 구어체와 비문법적 표현을 일부 수정했다. 무개입 조건 및 관리자 조건과 마찬가지로 다섯 개의 댓글은 모두 동일한 입장으로만 제시했다(다섯 건 모두 이슈에 대한 찬성 또는 모두 반대). 기사에서 특정 입장의 네티즌 의견만을 제시하는 경우는 드물다는 점을 고려하면 이 점이 부자연스럽게 느껴질 수 있지만, 실험 처치가 나머지 두 실험조건과의 균등하게 이루어져야 하고, 상이한 논조의 댓글들을 포함할 경우 실험 처치가 분명하게 이루어지지 않을 우려가 있으므로 모두 같은 논조로 제시했다.

기사와 네티즌 의견을 모두 읽은 후 실험 참여자들은 이슈에 대한 여론 지각과 처치 후 의견을 묻는 질문 및 실험 자극을 충실하게 읽었는지 확인하기 위한 질문에 답하고 실험을 종료했다.

2. 측정

실험 이슈에 대한 참여자의 의견을 측정하기 위해 “한국 PD 중국진출/성매매특별법 합헌 결정에 대한 귀하의 개인적 의견은 어떻습니까?”라고 묻고 의견을 7점 척도상에 답하게 했다(-3 = 적극반대, 3 = 적극찬성). 같은 질문을 사용해 처치 후의 의견도 확인했다. 실험 참여자들의 처치 전 의견은 중국진출 이슈에서는 $M = .12$, $SD = 1.78$ 합헌결정 이슈에서는 $M = .43$, $SD = 2.15$ 였고, 처치 후 의견은 중국진출 이슈에서 $M = -.14$, $SD = 1.59$; 합헌결정 이슈에서 $M = .34$, $SD = 1.84$ 였다.

이슈에 대한 여론을 어떻게 지각하고 있는지 측정하기 위해 “한국 PD 중국진출/성매매특별법 합헌 결정에 대해 우리 사회의 전반적인 여론은 어떻다고 생각하십니까?”라고 묻고 7점 척도에 응답하게 했다(-3 = 적극반대, 3 = 적극찬성). 값이 클수록 여론을 찬성 방향으로 지각했음을 의미한다(중국진출 $M = -.14$, $SD = 1.19$; 합헌결정 $M = .46$, $SD = 1.29$).

우호적 여론지각을 측정하기 위해 이은주(2011)의 적대적 미디어 지각 측정 방법을 참고해 여론지각 점수의 절대값을 활용, 여론을 참여자 본인의 의견과 같은 방향으로 지각한 경우 양(+)의 값으로 두고, 반대 방향으로 지각한 경우 음(-)의 값으로 변환했다($min = -3$, $max = 3$). 여론지각 척도가 여론의 찬반 향방에 대한 지각을 보여준다면, 우호적 여론지각은 여론을 자신의 의견과 같은 방향으로 지각하고 있음을 보여준다. 즉, 우호적 여론지각 점수가 클수록 여론을 본인에게 더 우호적으로 지각하고 있음을 의미한다(중국진출 $M = .47$, $SD = 1.10$; 합헌결정 $M = .48$, $SD = 1.28$).

이 논문에서 사용한 우호적 여론지각 측정 방법은 본인 의견과 여론 간의 찬반 일치여부와 의견 강도가 결합된 개념이다. 대안적 방법으로 본인 의견과 지각한 여론 간 차이의 절대값을 구한 후 본인 의견과 여론이 반대 방향인 경우(여론을 중립으로 지각한 경우 포함) 음수로 표시하는 방법

을 사용하면 찬반 일치여부와 함께 의견 거리에 대한 지각이 반영된다(중국진출 $M = -.64$, $SD = 1.56$; 합헌결정 $M = -.75$, $SD = 1.89$). 두 가지 측정 방법을 모두 사용해 산출한 점수로 여론제시방식, 응답자 본인 의견, 댓글 논조에 따라 우호적 여론지각이 어떻게 달라지는지 확인한 결과, 두 측정 방식에서 동일한 결과가 도출되었다. 다만 두 번째 방법은 -6점에서 2점 사이의 값을 가지며 불일치 의견이 과대하게 반영될 수 있다는 문제가 있다. 따라서 가설 검증에는 직관적으로 이해가 용이한 첫 번째 방법을 사용했다.

의견 극화 정도를 측정하기 위해 처치 후 의견과 처치 전 의견 간 차이의 절대값을 구해 자신의 기존 의견 방향으로 변화한 경우 양수로 두고, 반대 방향으로 변화한 경우 음수로 변환했다. 예를 들어 처치 전 의견이 1점(약간 찬성)인 사람이 처치 후 3점(적극 찬성)으로 바뀌었다면 2점, -1점으로 바뀌었다면 -2점의 의견 극화 점수를 갖게 된다. 이 값이 클수록 의견이 더 극화되었음을 의미한다(중국진출 $M = .26$, $SD = 1.32$; 합헌결정 $M = .09$, $SD = 1.40$).

마지막으로, 실험 처치가 의도한대로 이루어졌는지 확인하기 위해 인용 조건에는 “앞서 읽은 기사에 댓글이 달려 있었습니까?”(오답자 46명), 관리자 조건에는 “앞서 읽은 기사에 달린 댓글 중 관리자에 의해 삭제된 댓글이 있었습니까?”(오답자 62명)라고 물었다. 그리고 무개입 조건과 관리자 조건 참여자들에게 “앞서 읽은 댓글의 논조는 어떻다고 보십니까?”라고 묻고 ‘적극 반대하는 논조다’(1)에서 ‘적극 찬성하는 논조다’(7) 사이에 응답하게 했다. (중국진출 찬성조건 $M = 5.15$, $SD = 1.21$, 반대조건 $M = 2.77$, $SD = 1.25$; 합헌결정 찬성조건 $M = 5.46$, $SD = 1.38$, 반대조건 $M = 3.02$, $SD = 1.65$).

IV. 연구결과

자료수집 후 각 실험조건의 성별, 연령별 참여자 수를 확인한 결과 조건별 빈도에 차이가 없어 피험자가 각 조건에 균등하게 할당되었음을 확인했다(모든 $\chi^2 < 15.96$, 모든 $p > .60$). 이어 실험 참여자들이 댓글 논조를 의도한대로 지각했는지 확인하기 위해 무개입 조건과 관리자 조건 참여자들에게 질문한 댓글 논조의 응답을 사용, 중립 논조를 의미하는 중간값(4)을 기준으로 일표본 t검증을 실시했다. 찬성 조건 참여자들은 댓글이 찬성 논조였다고(중국진출 $M = 5.15$, $SD = 1.21$, $t(115) = 10.20$, $p < .001$; 합헌결정 $M = 5.46$, $SD = 1.38$, $t(125) = 11.85$, $p < .001$), 반대 조건 참여자들은 댓글이 반대 논조였다고(중국진출 $M = 2.77$, $SD = 1.25$, $t(111) = -10.42$, $p < .001$; 합헌결정 $M = 3.02$, $SD = 1.65$, $t(111) = -6.65$, $p < .001$) 응답했다. 찬성 집단과 반대 집단의 응답을 대상으로 독립표본 t검증을 실시했을 때에도 두 집단은 유의한 평균 차이를 보였다(PD 중국진출 평균차 2.38, $t(226) = 14.59$, $p < .001$; 합헌결정 평균차 2.44, $t(248) = 12.71$, $p < .001$). 따라서 댓글 논조에 대한 처치가 의도한 대로 이루어졌다고 할 수 있다. 이 조작화 검증에 인용 조건 참여자는 제외했는데, 인용 조건에서는 댓글이 인용의 방식으로 기사에 포함되어 있으므로 별도로 댓글의 논조를 묻는 것이 자연스럽지 않기 때문이다. 또한 무개입 및 관리자 조건과 사실상 동일한 댓글이 기사에 포함된 것이므로 이 두 조건의 댓글 논조에 대한 검증으로 조작이 제대로 이루어졌는지에 대한 확인이 가능하다고 보았다.

이 논문에서는 선행 연구에서 밝혀져 온대로 댓글 내용에 따라 여론 추정 및 이슈에 대한 의견이 달라지는지 확인하고(연구가설 1, 2), 이러한 댓글의 효과가 포털 및 언론의 개입에 따라 어떻게 다르게 나타나는지(연구문제 1, 2), 그리고 댓글 논조와 본인 의견의 일치 여부에 따라 우호적 여

론 지각을 매개로 의견 극화가 발생하며, 이 효과를 제3자의 개입이 조절하는지(연구문제 3) 확인하고자 했다. 이들 연구문제와 가설을 검증하기 위해 댓글 논조(찬성 vs. 반대)와 제3자 개입(무개입 vs. 관리자 vs. 인용)을 독립변수로, 여론 지각과 처치 후 의견을 종속변수로, 실험 참여자 본인의 처치 전 의견을 공변인으로 하는 공변량분석(ANCOVA) 및 SPSS PROCESS 매크로(Hayes, 2012)를 사용한 분석을 실시했다.

<표 3> 여론 지각 및 이슈에 대한 의견의 조건별 기술통계치

변인	실험조건		중국진출			합헌결정		
	댓글논조	제3자개입	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>N</i>
여론 지각	찬성	무개입	.14	1.20	57	.97	1.10	60
		관리자	.54	.86	59	.97	1.04	66
		인용	.13	1.15	54	.74	1.15	53
		계	.28	1.09	170	.90	1.09	179
	반대	무개입	-.58	1.14	60	-.08	1.24	63
		관리자	-.88	1.11	52	-.08	1.45	61
		인용	-.25	1.09	53	.22	1.24	54
		계	-.57	1.14	165	.01	1.31	178
이슈에 대한 의견	찬성	무개입	.25	1.44	57	.80	1.81	60
		관리자	-.05	1.65	59	.58	1.80	66
		인용	.33	1.59	54	.26	1.84	53
		계	.17	1.57	170	.56	1.82	179
	반대	무개입	-.60	1.50	60	.11	1.70	63
		관리자	-.50	1.63	52	.25	2.14	61
		인용	-.28	1.52	53	.00	1.67	54
		계	-.47	1.54	165	.12	1.85	178

분석 결과 연구가설 1과 2에서 예측한대로 댓글은 여론 추정의 단서로 작용, 여론 지각과 처치 후 의견에 영향을 미치고 있었다. 실험 참여자들

은 자신이 읽은 댓글과 일치하는 방향으로, 즉 찬성 댓글을 읽은 집단은 찬성 방향으로, 반대 댓글을 읽은 집단은 반대 방향으로 여론을 지각했다(중국진출 $F = 58.51, p < .001, \eta_p^2 = .15$; 합헌결정 $F = 46.28, p < .001, \eta_p^2 = .12$) 여론을 지각했다. 그리고 이슈에 대해 찬성하는 댓글을 접한 경우, 반대하는 댓글을 접한 경우보다 이슈에 더 찬성하는 의견을 보였다(중국진출 $F = 22.95, p < .001, \eta_p^2 = .07$; 합헌결정 $F = 3.59, p = .06, \eta_p^2 = .01$).

다음으로 댓글이 여론 지각과 이슈에 대한 의견에 미치는 효과가 제3자의 개입에 따라 달라지는지(연구문제 1, 2) 확인한 결과 부분적으로 상호작용효과가 발견돼, 제3자의 개입에 따라 댓글의 효과가 달라질 수 있음을 확인했다. 우선 여론 지각에 대해 PD 중국진출 이슈에서 댓글 논조와 제3자 개입 간 상호작용 효과가 존재했다. 조건별 분석(simple effects test) 결과 댓글 논조에 따른 여론 지각의 차이가 무개입 조건($F = 14.45, p < .001$)과 관리자 조건($F = 62.06, p < .001$)에서는 유의하지만, 인용 조건에서는 유의하지 않았다($F = 2.57, p = .11$) 즉, 댓글이 여론 지각에 미치는 영향이 기사 내 인용 조건에서는 약화됨을 알 수 있었다. 그리고 성매매 특별법 합헌 결정 이슈의 경우 댓글 논조와 제시방식 간에 약한 상호작용이 존재했는데($F = 2.39, p = .09, \eta_p^2 = .01$), 이 결과가 통계적으로 유의한 수준은 아니지만, 포털과 언론의 개입에 따른 효과 차이를 이론적으로 가정한 만큼 세부 조건별 차이를 분석해 보았다. 분석 결과, 관리자 조건이나 인용 조건과 달리 무개입 조건에서 댓글 논조가 처치 후의 의견에 영향을 미치고 있었다(평균차 0.62, $SE = .21, F = 8.43, p < .001$).

실험 참여자 본인의 의견에 대한 연구문제나 가설을 설정하지 않았지만, 공변인으로 투입한 피험자 본인의 의견이 여론 지각과 처치 후 의견과 밀접한 관련이 있음을 알 수 있었다. 사람들은 자신의 의견과 일치하는 방향으로 여론을 지각하고(중국진출 $F = 90.99, p < .001, \eta_p^2 = .22$; 합헌결정 $F = 62.35, p < .001, \eta_p^2 = .15$) 처치 후에도 초기 의견을 유지하는

경향을 보였다(중국진출 $F = 334.61, p < .001, n_p^2 = .51$; 합헌결정 $F = 493.25, p < .001, n_p^2 = .59$).

<표 4> 댓글 논조 및 제시 방식이
여론 지각과 이슈에 대한 의견에 미치는 영향

변산원	여론 지각		이슈에 대한 의견	
	중국진출	합헌결정	중국진출	합헌결정
본인 의견	90.99***	62.35***	334.61***	493.25***
댓글 논조(A)	58.51***	46.28***	22.95***	3.59†
제3자 개입(B)	.64	.24	1.45	.63
AxB	10.01***	2.18	.61	2.39†
R^2	34.5%	26.1%	53.0%	59.4%

주: 표에 제시된 수치는 F 값임. n_p^2 값은 본문에 제시.
† $p < .10, *p < .05, **p < .01, ***p < .001$

마지막으로, 댓글 논조와 피험자 본인 의견 간의 일치 여부가 우호적 여론 지각을 매개로 의견 극화에 영향을 미치는지, 그리고 그 효과를 포털과 언론의 개입이 조절하는지(연구문제 3) 확인하기 위해 SPSS PROCESS 매크로를 이용해 분석을 실시했다. 이 분석의 종속변수인 의견극화는 처치 전 의견 극단성의 영향을 받을 것으로 예상되므로 처치 전 의견의 절댓값을 사용한 극단성 점수를 구해 통제 변수로 투입했다($min = 1, max = 3$; 중국진출 $M = 1.61, SD = .77$; 합헌결정 $M = 2.01, SD = .86$).

우선 이슈와 개입조건별로 단순매개분석을 실시한 결과, 무개입 조건과 관리자 조건에서 댓글 논조와 본인 의견 일치여부가 우호적 여론지각을 유발해 의견을 극화시키는 매개관계를 확인할 수 있었다. PD 중국진출 이슈의 경우 무개입 조건에서 직접효과도 존재했다(<표 5> 참조). 하지만 인용 조건에서는 댓글이 자신의 의견과 일치한다고 해서 여론을 더 우호

적으로 지각하지는 않아(중국진출 $B = .27, SE = .19, p = .15, CI = [-.10, .64]$; 합헌결정 $B = .44, SE = .23, p = .06, CI = [-.02, .91]$) 매개 모형이 성립하지 않았다. 댓글 논조와 본인 의견간 일치 여부가 우호적 여론지각의 매개로 의견 극화에 미치는 영향은 댓글이 기사에 인용되는 형태가 아닌 직접 제시되는 경우에 한해 나타난다는 점을 확인할 수 있었다.

그리고 이러한 매개 관계가 포털과 언론의 개입에 따라 달라지는지 확인하기 위해 포털과 언론의 개입을 조절변인으로 하는 조절매개분석을 실시했다. 포털과 언론의 개입은 3개의 범주로 이루어진 불연속적인 명목변인이므로 세 조건을 동시에 투입하지 않고 이슈별로 두 집단씩(무개입 vs. 관리자, 무개입 vs. 인용, 관리자 vs. 인용) 투입해 차례로 조절매개분석을 수행했다. 분석 결과 PD 중국진출 이슈에서 조절매개효과를 확인할 수 있었다. 즉 댓글 논조와 본인 의견 일치여부가 의견 극화에 미치는 영향에 대한 우호적 여론지각의 매개의 효과가 무개입 조건이나 인용 조건보다 관리자 조건에서 더 큰 것으로 나타났다.

<표 5> 우호적 여론지각을 매개로 댓글 논조와 피험자 의견의 일치여부가 의견 극화에 미치는 효과

경로		조건		B	SE	95% 신뢰구간	
						하한계	상한계
직접 효과	일치여부 → 의견극화	중국 진출	무개입	.42	.20	.01	.82
간접 효과	일치여부 → 우호적여론지각 → 의견극화	중국 진출	무개입	.37	.14	.15	.70
			관리자	.53	.19	.17	.92
		합헌 결정	무개입	.38	.15	.15	.74
			관리자	.27	.11	.12	.55

주: PROCESS 매크로 4번 모델 이용. 5,000회 표본추출을 통한 부트스트래핑 실시.

<표 6> PD 증국진출 이슈에서 우호적 여론지각의 매개 효과에 대한 포털 관리자 개입의 조절효과

간접효과 경로	조절변인 (제3자 개입)		B	boot SE	95% 신뢰구간	
					하한계	상한계
일치여부 → 우호적 여론지각 → 의견극화	비교 1	무개입	.30	.12	.12	.59
		관리자	.61	.13	.36	.90
	비교 2	관리자	.63	.12	.42	.88
		인용	.14	.09	-.02	.33

주: PROCESS 매크로 7번 모델 이용. 5,000회 표본추출을 통한 부트스트래핑 실시.

V. 논 의

댓글은 다양한 측면에서 독자에게 영향을 미친다는 점이 여러 연구를 통해 검증돼 왔다. 그리고 선행 연구에서 밝혀져온 댓글의 효과는 걸리지 않는 있는 그대로의 네티즌 목소리인 댓글이 여론 추정 단서로 기능한다는 점을 전제로 한 것이었다. 본 연구는 실제 온라인 뉴스 이용 과정에서 항상 있는 그대로의 네티즌 의견을 접하는 것이 아니라 사포털이나 언론에 의해 승인 또는 편집된, 즉 ‘걸리진 네티즌 목소리’ 또한 자주 접하게 된다는 점에 주목, 네티즌 목소리가 있는 그대로 전달되지 않을 때에도 댓글이 여론 추정 단서의 기능을 하는지 확인하고자 했다.

우선 선행 연구에서 제시된 것처럼 댓글이 여론 지각 및 이슈에 대한 의견에 영향을 미치는지 확인하고(연구가설 1, 2), 그러한 댓글의 효과가 포털 및 언론의 개입에 따라 어떻게 달라지는지 분석했다(연구문제 1, 2). 그리고 댓글의 논조가 본인 의견과 일치하는 경우 여론을 우호적으로 지각해 의견이 극화되는지, 그리고 이러한 매개 효과가 제3자의 개입에 따라 달라지는지 살펴보았다(연구문제 3). 이를 통해 선행 연구에서 제시되어

온 여론 추정 단서로서 댓글의 영향력이 어디에서 비롯되는가에 대한 하나의 답을 제시하고자 했다.

1. 분석 결과에 대한 논의

실험 참여자들은 댓글의 논조에 따라 여론을 지각하고(연구가설 1) 댓글과 일치하는 방향으로 태도를 바꾸는 모습을 보였다(연구가설 2). 이러한 댓글의 효과는 포털 및 언론 등 제3자 개입에 따라 달라졌다(연구문제 1, 2). 구체적으로, PD 중국진출 이슈에서는 댓글을 기사에 인용하는 경우 댓글이 여론 지각에 미치는 효과가 약화되었고, 성매매 특별법 합헌 이슈에서는 제3자 개입이 없는 경우에만 댓글 논조에 따라 의견이 달라졌다. 마지막으로, 댓글 논조가 자신의 의견과 일치하는 경우 여론을 우호적으로 지각해 의견이 극화되는 매개효과를 확인했으며, 이러한 매개효과는 제3자 개입에 따라 달라질 가능성이 있음을 확인했다(연구문제 3).

첫째, 선행 연구에서 밝혀진 것처럼 사람들은 댓글을 여론 파악의 단서로 활용해 그 영향을 받는다는 점을 재확인할 수 있었다(연구가설 1, 2). 한국 PD들의 중국진출이나 성매매특별법 합헌 결정에 대해 찬성하는 댓글을 읽은 집단은 우리 사회의 전반적 여론을 찬성 방향에, 반대 의견을 읽은 집단은 반대의 방향에 더 가깝게 지각했다. 실험에서 사람들이 읽은 댓글은 다섯 개로 그 수가 매우 적고 해당 댓글들이 한국 사회의 여론을 대표한다는 근거가 없음에도 불구하고 실험 참여자들은 이로부터 여론을 추정했다. 이는 사람들이 댓글을 통해 여론을 추정한다는 선행 연구 결과(예: 이미나, 2010; 이은주, 2011)와 일치하는 결과다. 또한 찬성 댓글을 읽은 집단이 반대 댓글을 읽은 집단보다 이슈에 대해 더 긍정적인 태도를 보여, 선행 연구에서 제시된 것처럼(양혜승, 2008; 이은주, 장운재, 2009) 이슈에 대한 의견 역시 자신이 읽은 댓글의 영향을 받는다는 점을 확인했다.

둘째, 제3자의 개입에 의해, 특히 댓글이 기사에 인용될 때 댓글의 여론 단서로서의 기능이 약화되는 것으로 나타났다. PD 중국진출 이슈의 경우, 있는 그대로의 댓글을 읽은 집단이나 관리자가 개입한 댓글을 읽은 집단에서는 실험에 제시된 댓글 논조에 따라 여론을 다르게 지각했지만, 기사에 인용된 댓글을 읽은 집단에서는 이러한 차이가 나타나지 않았다(연구문제 1). 이 결과는 동일한 내용의 댓글이라 하더라도 기자가 취사선택 및 편집해 기사에 실은 경우에는 이를 여론 추정 단서로 이용하는 경향이 약해질 수 있음을 보여준다. 또한 두 이슈 모두에서 있는 그대로의 댓글을 읽은 집단이나 관리자가 개입한 댓글을 읽은 집단에서는 댓글 논조와 본인 의견 일치 여부가 우호적 여론지각을 유발하고 이는 다시 의견을 극화시켰지만, 기사 내 인용 조건에서는 이러한 매개모형이 성립하지 않았다(연구문제 3).

이러한 결과는 뉴스 독자들이 댓글을 통해 여론을 파악한다는 선행 연구의 가정이 유효하기는 하지만, 댓글이 뉴스에 인용되는 경우에는 그러한 댓글의 기능이 약화됨을 보여준다. 이러한 결과가 나타난 이유로 우선 기사에 인용된 취재원으로서 네티즌의 공신력이 낮다는 점을 생각해볼 수 있다. 취재원의 신원이나 전문성, 대표성 등을 파악하기 어려운 경우 이로 인해 기사의 사실성이 훼손된다는 점은 여러 연구를 통해 논의된 바 있다(이건호, 고흥석, 2016; Brooks et al., 2002; Lee & Koh, 2010). 하지만 동일한 내용, 동일한 작성자 ID가 제시되었음에도 무개입 조건이나 관리자 조건에 비해 댓글의 영향력이 감소한 점을 고려하면, 취재원으로서 네티즌의 공신력 문제보다 기사에 인용된 댓글 내용의 편향성이나 네티즌 의견을 인용하는 관행 자체에 대한 불신 등 다른 원인이 작용한 결과일 수 있다. 따라서 댓글이 기사에 인용되는 경우 여론 단서로서의 기능이 약화되는 현상이 구체적으로 어떤 원인에 의한 것인지는 추가적인 검증이 필요하다.

셋째, 언론 개입의 경우와 달리 포털 관리자의 개입은 조건에 따라 상이

한 효과를 유발했다. PD 중국진출 이슈에서는 댓글이 기사에 인용되지 않고 별도로 제시된 경우 댓글이 여론 지각에 영향을 미치고(연구문제 1) 관리자 조건에서 우호적 여론 지각이 더 뚜렷하게 나타났다(연구문제 3). 하지만 성매매 특별법 이슈에서는 댓글이 있는 그대로 제시된 경우에만 댓글에 따라 피험자의 의견이 달라졌다(연구문제 2). PD 중국진출 이슈에서 나타난 결과는 뉴스 이용자들이 관리자 개입의 긍정적 측면(Ruiz, et al., 2011)에 주목해 댓글을 악플이나 주제와 무관한 댓글이 걸리진 정제된 여론으로 이해하거나, 적어도 관리자의 개입에 큰 의미를 두지 않을 가능성을 보여준다. 반면 성매매특별법 합헌 결정 이슈에서는 무개입 조건에서만 댓글의 효과가 나타나, 관리자의 개입을 일종의 검열로 인식(Sherrick & Hoewe, 2016)해 댓글의 여론단서로서 기능이 약화될 수 있음을 보여준다.

한국 PD의 중국 진출은 문화적 이슈, 성매매특별법 합헌 결정은 사법적 이슈라는 점을 고려하면 이러한 결과의 차이는 경성 이슈와 연성 이슈에서 나타나는 것일 가능성이 있다. 혹은 윤리적 가치나 진보-보수적 가치와 관련된 사안인 경우 댓글 및 제3자 개입에 상이하게 반응할 가능성도 고려해볼 수 있을 것이다. 다만 포털의 개입이 조건에 따라 독자에게 다르게 받아들여질 수 있다는 것은 결과에 대한 사후적인 해석이므로 댓글의 관리가 독자들에게 어떻게 인식되고, 그에 따라 어떠한 효과를 유발하는가에 대해 향후 보다 면밀한 검증이 필요하다. 또한, 댓글이 여론 지각에 미치는 영향은 PD 중국진출 이슈에서, 피험자 의견에 미치는 영향은 성매매특별법 이슈에서 제한적으로 나타났으므로, 포털과 언론의 개입이 유발하는 효과를 일반화하는 데 신중할 필요가 있다.

넷째, 온라인 커뮤니티에서 자신의 의견과 합치하는 내용에 선택적으로 노출될 때 여론을 우호적으로 지각한다는 연구 결과가 제시된 바 있는데(노정규, 민영, 2012), 본 연구의 결과는 적은 수의 댓글을 통해서도 이러한 효과가 나타난다는 것을 보여준다. 이는 사람들은 자신의 의견이 옳다

는 것을 보여주는 증거를 쉽게 받아들이며(confirm bias) 이를 바탕으로 합의 정도를 과다하게 추정하는 경향(false consensus)에서 비롯된다. 이러한 편향은 본인 의견의 영향력에서도 확인 가능하다. 모든 종속변인에 대해 응답자 본인의 의견의 주효과를 확인할 수 있었는데, 이는 사람들이 본인 의견과 일치하는 방향으로 여론을 지각하고, 처치 후에도 초기의 태도를 유지하는 경향이 있음을 보여준다. 이러한 결과는 댓글란에 특정 논조의 댓글이 우세할 때 이에 동조하는 사람들에게서 극화가 발생할 수 있음을 의미한다. 이 연구에서 재확인한 것처럼 댓글은 그것이 걸리지 않는 있는 그대로의 네티즌 의견이라고 인지될 때 여론을 추정하는 단서로 작용한다. 그런데 기사 등록 시점에 어떤 사람들이 댓글을 쓰는가, 그리고 어떤 댓글이 상위에 등록되는가에 따라 독자들이 감지하는 여론 기구는 달라질 수 있다. 소수의 이용자들이 집단적으로 같은 논조의 댓글을 등록할 경우 이것이 독자들의 편향적인 여론지각 및 의견 극화를 유발할 우려가 있다.

2. 본 연구의 제한점 및 후속 연구를 위한 제언

첫째, 본 논문에서는 각 실험 조건에 한쪽 입장만을 담은 댓글을 5건씩 제시했다. 한 페이지에 과도하게 많은 수의 댓글을 제시할 경우 피험자의 집중도가 낮아지고 찬반 의견을 혼합해 제시하는 경우 실험 처치가 분명하게 이루어지지 않을 수 있어 적은 수의 댓글을 제시하되 처치를 분명히 하기 위한 방법이었다. 그리고 무개입, 관리자, 인용 조건을 비교하기 위해서는 댓글을 보여주는 방식 이외의 요소들을 균등하게 조작해야 하고, 따라서 기사 내 인용 조건에도 댓글, 관리자 조건과 마찬가지로 동일 논조의 댓글만을 제시했다. 댓글 및 관리자 조건의 경우, 실제 온라인 뉴스에서 이슈나 시점에 따라 특정 논조의 댓글이 지배적일 수 있다는 점을 고려하면 이러한 처치가 자연스럽게 받아들여질 수 있다. 그런데 기사에서는 찬

반양론을 모두 인용하는 것이 일반적인만큼 기사 내 인용 조건에서는 이러한 처치가 생태학적 타당도를 떨어뜨렸을 가능성이 있으며, 추후 연구에서는 이 점을 고려할 필요가 있다. 다만, 이처럼 비교적 분명하게 처치를 했음에도 인용 조건에서는 네티즌 여론이 여론 지각에 영향을 미치지 않았다는 점을 미루어볼 때 일반적인 상황에서는 기사에 인용된 댓글의 영향력이 더 약화될 것이라고 조심스럽게 추측해볼 수 있다.

둘째, 본 논문에서는 있는 그대로의 댓글이 유발하는 효과와 포털이나 언론이 개입해 걸러진 댓글이 유발하는 효과를 비교하기 위해 무개입, 포털 관리자 개입, 기사 내 인용이라는 3개의 실험조건 설정했다. 이러한 실험 설계는 있는 그대로의 댓글이 제시된 상황과 제3자의 개입이 있는 상황을 비교하기 위한 것이었다. 다만, 이 세 조건의 비교를 통해서도 포털과 언론의 개입에 따라 댓글에 어떻게 반응하는지의 차이를 파악할 수 있었지만, 댓글 없이 기사만 제시된 조건을 통제 조건으로 포함했다면 좀 더 풍부한 비교 분석이 가능했으리라는 아쉬움이 있다.

셋째, 본 논문에서는 실험 결과의 일반화 가능성을 높이기 위해 두 가지의 이슈를 사용했다. 이슈에 대한 찬반이 실험 조건에 포함되므로 여론이 과도하게 편향되어 있지 않고, 찬반 양측의 의견을 고루 제시할 수 있으며, 지나치게 시의적이거나 널리 알려져 있지 않은 이슈를 선택하고자 했다. 그리하여 한국 PD의 중국 진출과 성매매특별법 합헌 결정이라는 두 이슈를 선정하게 되었다. 그런만큼 사회적으로 민감한 사안이나 여론이 치우쳐 있는 이슈, 가령 정치적 이슈에 대해서는 기사나 댓글의 편향을 좀 더 명확하게 인지하고 반응하거나, 최근 대통령 탄핵 소추와 같이 찬반 양측의 의견 강도가 높은 사안의 경우에는 상이한 결과가 도출될 가능성이 있다. 또한 두 이슈에서 서로 다른 양상으로 제3자 개입의 효과가 나타난 만큼, 이슈의 성격에 따른 체계적인 차이를 이론적으로 가정하고 이를 보다 면밀하게 분석해볼 필요가 있다.

넷째, 댓글이 기사에 인용된 경우는 있는 그대로의 댓글이 아닌 취사 선

택과 편집, 가공을 거친 네티즌 의견으로 인식하고 (이러한 점을 인지한다면) 그에 따라 댓글의 효과가 약화될 것이라고 보았고, 이러한 예측에 부합하는 결과가 도출되었다. 하지만 관리자의 개입이 어떤 역할을 하는지는 규명하지 못했다. 이 연구에서 관리자 개입에 대해 ‘걸리지 않은 댓글’이라는 점에 초점을 두고 실험을 진행했지만 결과를 보면 검열로서의 포털 개입과 적절한 조정으로서의 개입이라는 인식이 복합적으로 작용한 것으로 보인다. 댓글 관리에 대해 사람들이 어떻게 인식하고 반응하는가에 따라 댓글 활동 및 그 효과가 달라질 수 있는 만큼, 관리자 개입이 어떤 의미를 가지며, 이슈나 상황에 따라 어떻게 역할이 규정되는지, 그리하여 댓글의 효과를 어떤 방식으로 조절하는지에 대해 검토가 필요하다.

다섯째, 본 연구에서는 제3자의 개입 여부에 초점을 두었지만, 제3자 개입 및 관련 요소들에 대한 독자의 지각에도 관심을 가질 필요가 있다. 우선 자체가 독자에게 미치는 영향력과 별개로 제3자의 개입에 대한 인식이 유발하는 효과를 검토해볼 필요가 있다. 선행 연구 및 본 연구의 결과를 살펴보면, 사람들이 제3자, 특히 관리자의 개입 여부를 인지하지 못한 채 댓글을 이용할 가능성이 있고, 언론의 댓글 인용 및 관리자 개입에 대해 긍정적으로 인식할 수도, 부정적으로 인식할 수도 있다. 이러한 독자의 지각에 의해 제3자 개입에 따른 댓글의 효과에 다시 한 번 차이가 발생할 수 있을 것이다. 더불어, 본 연구에서는 포털, 언론사, 기자 정보를 통제하고 제3자 개입 유형에 따른 효과의 차이만을 검증했지만, 특정 포털이나 언론이 제시될 경우 이러한 효과가 어떻게 달라지는지도 살펴볼 필요가 있다.

3. 맺음말: 어떤 댓글이 여론 추정 단서의 지위를 갖는가?

사람들은 댓글을 통해 뉴스에 새로운 사실과 의견을 추가하거나, 다른 사람이 제시하는 정보와 의견을 바탕으로 기사와 사건을 새롭게 해석한다. 그리고 사람들은 종종 기사보다 댓글에 더 주목한다. 온라인 뉴스에서 댓글

글은 기사만큼, 때로는 기사보다 더 큰 영향력을 행사한다고도 할 수 있다. 그런데 본 연구의 결과는 댓글의 영향력이 네티즌의 목소리를 여과없이 전달하고 있다는 믿음에서 비롯된 것이며, 그것이 선별, 편집 또는 왜곡이나 조작되었다고 판단될 때에는 댓글의 영향력이 감소할 수 있다는 것을 보여주고 있다. 언론이 임의적으로 댓글을 취사선택 또는 편집해 인용하거나 사이트 관리자가 부당하게 댓글에 개입한 경우 읽는 이의 여론 지각이나 태도에 미치는 댓글의 효과가 감소하리라는 것이다. 최근 사회 정치적 쟁점을 중심으로 이해관계와 의견이 첨예하게 대립하면서 가짜뉴스 및 댓글조작에 대한 우려도 늘고 있다. 댓글 자체가 조작되었다고 믿는 경우라면 어떠한 것인가? 댓글은 조작이나 개입 없는 진실한 네티즌의 목소리이기 때문에 여론 추정 단서의 지위와 설득의 힘을 갖는 것이다.

References

- Brooks, B., Kennedy, G., Moen, D., & Ranly, D. (2002). *News reporting and writing (7th ed.)*. York, NY: Bedford/St. Martin's Press.
- Brosius, H.-B., & Bathelt, A. (1994). The utility of exemplars in persuasive communications. *Communication Research, 21*, 48-78.
- Cho, K. (04/4/14). Reckless citation of users comments. *Journal of Journalists Association of Korea*. <http://www.journalist.or.kr/news/article.html?no=7228>
- Choi, J., Yang, M., & Chang, J. (2009). Elaboration of the hostile media phenomenon: The roles of involvement, media skepticism, congruency of perceived media influence, and perceived opinion climate. *Communication Research, 36*, 54-75.
- Chung, J.-E., & Park, N. (2016). The effect of biased perception toward others' comments on perceived public opinion. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies, 60*(2), 95-126.
- Conline, L., & Roberts, C. (2016). Presence of online reader comments lowers news site credibility. *Newspaper Reserach Journal, 37*(4), 365-376.
- Hayes, A. F. (2012). *PROCESS: A versatile computational tool for observed variable mediation, moderation and conditional process modeling [White paper]*. Retrieved from <http://www.afhayes.com/public/process2012.pdf>
- Houston, J. B., Hansen, G. J., & Nisbett, G. S. (2011). Influence of user comments on perceptions of media bias and third-person effect in online news. *Electronic News, 5*(2), 79-92.
- Jang, H. (2000). Problems regarding users' comments citation. *Newspaper & Broadcasting, 356*, 108-111.

JTBC (17/2/7). Fake news spread faster, broader, and more dexterous through mobile messengers. <http://news.jtbc.joins.com/html/922/NB11416922.html>

Kang, J.-W., & Kim, S.-J. (2012). A study on the effect of comments posted under internet news articles: In consideration of the degree of involvement in issues and whether or not opinions are in accord. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, 56(2), 143-166.

Kim, E. M. & Sun, Y. H. (2006). The effect of replies in internet news on the audience. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, 50(4), 33-64.

Kim, S., Oh, S. W., & Choi, M.-J. (2016). Analysis of the culture of users' comments. *Media Issue*, 2(10).

Kim, Y. (2015). Exploring the effects of source credibility and others' comments on online news evaluation. *Electronic News*, 9(3), 160-176.

Korea Press Foundation (2016). *2016 Annual survey of media users*. Seoul, Korea: Korea Press Foundation.

Lee, E. J. (2011). Perceived bias or biased perception? Effects of others' comments, perceived opinion climate, and issue involvement on perceived news slant. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, 55(3), 179-198.

Lee, E. J. (2012). That's not the way it is: How user-generated comments on the news affect perceived media bias. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 18, 32-45.

Lee, E. J., & Jang, Y. J. (2009). Effects of others' comments on Internet news sites on perceptions of reality: Perceived public opinion, presumed media influence, and self-opinion. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, 53(4), 50-71.

- Lee, E.-J., & Jang, Y. J. (2010). What do others' reactions to news on Internet portal sites tell us? Effects of presentation format and readers' need for cognition on reality perception. *Communication Research, 37*, 825-846.
- Lee, G., & Koh, H. (2010). Who controls newspapers' political perspectives?: Source transparency affiliations in Korean news articles about US beef imports. *Asian Journal of Communication, 20*(4), 404-422.
- Lee, G., & Koh, H. (2016). Comparison of quotation desirability between online and offline newspapers: Regarding verb objectivity and source qualification. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies, 60*(3), 178-205.
- Lee, J. S. & Lee, M. Y. (2008). Research on factors affecting the effects of reading replies. *Korean Journal of Communication & Information, 2008.5*, 249-279.
- Lee, M. N. (2010). The false consensus effect of Internet replies when varying the issue position, message quantity, and prior attitude. *Journal of Cybercommunication Academic Society, 27*(3), 47-87.
- Myers (2013). *Social psychology (11th ed.)*. New York, NY: McGraw Hill.
- Roh, J.-K., & Min, Y. (2012). Effects of politically motivated selective exposure on attitude polarization: A study of non-political online community users. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies, 56*(2), 226-248.
- Ruiz, C., Domingo, D., Mico, J. L., Diaz-Noci, J., Meso, K., & Masip, P. (2011) Public sphere 2.0? The democratic qualities of citizen debates in online newspapers. *The International Journal of Press/Politics, 16*(4), 463-487.
- Sherrick & Hoewe (2016). The effect of explicit online comment moderation on three spiral of silence outcomes. *New Media &*

Society, Advanced online publication. DOI: 10.1177/1461444816662477

Sung, D.-K. (2007). Excessive citation of users' comments and problems regarding the personal rights. *Press Arbitration, Spring 2007*, 98-105.

Tversky & Kahneman (1974). Judgment under uncertainty: Heuristics and biases. *Science, 185*(4157), 1124-1131.

Wojcieszak, M., & Price, V. (2009). What underlies the false consensus effect? How personal opinion and disagreement affect perception of public opinion. *International Journal of Public Opinion Research, 21*(1), 25-46.

Yang, H. S. (2008). The effects of the opinion and quality of user postings on internet news readers' attitude toward the news issue. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies, 52*(2), 254-281.

Effects of Others' Comments and Intervention of Site Managers and Journalists on Public Opinion Perception and Opinion Change

Yoon Jae Jang

Assistant Professor, Seoul Women's University

Eun-Ju Lee

Professor, Seoul National University

This study raises a question about the preceding research's assumption that others' comments are an indicator of 'unfiltered' public opinion. The present study investigates (1) how others' comments affect individuals' perceptions of public opinion and their attitude change and (2) how portal site managers' comment moderation and journalists' comments citation moderate these effects. The results of an online experiment ($N = 692$) show that participants infer the public opinion and change their opinion according to the slant of others' comments; congruent comments attributed opinion polarization, mediated by congenial opinion perception; however, these effects were less likely to occur when others' comments were cited in a news.

Key Words : others' comments, online news, public opinion perception, opinion polarization, attitude change

부 록

[부록 1] 제3자 개입 조건별 실험 화면

<무개입 조건>

PD를 중국 진출 가속
김영희, 장학재, 조효진 등 유명 PD 연이은 중국행

각 방송사의 대표 프로그램을 만들었던 유명 PD들이 연이어 중국행령을 택하고 있다.

중국행을 택한 대표인 명종현은 '나쁜 기사단' '느린고' 등을 만든 김명희(56) PD 인. 명철 앞에서 그는 평일자로 평일형 김 PD는 지난해 8월 MBC에 사퇴한 뒤 그 중국으로 출격했다. 1966년 MBC에 입사해 '이영란의 출세 카레와'와 '장영 남 일' '왕중왕'과 '노들파' 등을 만들었고 최근 '나쁜 기사단'을 기획해 골든 글로브 한국 PD 중흥의 상징적인 존재가 됐다.

'만남의 땅' 만든 장학재, 조효진 PD도 지난해 9월 SBS를 퇴사하고 중국으로 건너갔다. '만남의 땅'을 만든 장학재는 40여년간 '백담산'을 만들었던 두리과 '백담산'을 제작자로 데뷔한 후 중국에 가고요 '명철'은 중국 PD를 '파리'라 부르며 '신시대'를 통해 '파리'로 중국에 진출했다.

과거 한국 PD들의 중국 진출이 포퓰러 프로그램들을 중국에서 제작하거나 중국 제작자에게 노하우를 전수하는 방식이 대부분이던 것과는 한층 달라진 프로그램의 면모를 엿볼 수 있는 대우방송 김 PD도 중국행에 나선 것이다.

이와 관련해 한류 기획 확대, 한류 방송의 글로벌화 등을 기대하는 긍정적 의견이 있는가 하면, 방송 제작 노하우 부족, 중국 거버넌스 미흡 등 우려를 표하는 목소리도 있다.

한편 중국 진출 PD의 대표주자라고 할 수 있는 김명희 PD는 "국민들의 사랑을 받는다. 한국과 중국 모두에서 사랑받는 좋은 프로그램으로 보급하겠다"고 말했다.

<관리자 개입 조건>

PD를 중국 진출 가속
김영희, 장학재, 조효진 등 유명 PD 연이은 중국행

각 방송사의 대표 프로그램을 만들었던 유명 PD들이 연이어 중국행령을 택하고 있다.

중국행을 택한 대표인 명종현은 '나쁜 기사단' '느린고' 등을 만든 김명희(56) PD 인. 명철 앞에서 그는 평일자로 평일형 김 PD는 지난해 8월 MBC에 사퇴한 뒤 그 중국으로 출격했다. 1966년 MBC에 입사해 '이영란의 출세 카레와'와 '장영 남 일' '왕중왕'과 '노들파' 등을 만들었고 최근 '나쁜 기사단'을 기획해 골든 글로브 한국 PD 중흥의 상징적인 존재가 됐다.

'만남의 땅' 만든 장학재, 조효진 PD도 지난해 9월 SBS를 퇴사하고 중국으로 건너갔다. '만남의 땅'을 만든 장학재는 40여년간 '백담산'을 만들었던 두리과 '백담산'을 제작자로 데뷔한 후 중국에 가고요 '명철'은 중국 PD를 '파리'라 부르며 '신시대'를 통해 '파리'로 중국에 진출했다.

과거 한국 PD들의 중국 진출이 포퓰러 프로그램들을 중국에서 제작하거나 중국 제작자에게 노하우를 전수하는 방식이 대부분이던 것과는 한층 달라진 프로그램의 면모를 엿볼 수 있는 대우방송 김 PD도 중국행에 나선 것이다.

이와 관련해 한류 기획 확대, 한류 방송의 글로벌화 등을 기대하는 긍정적 의견이 있는가 하면, 방송 제작 노하우 부족, 중국 거버넌스 미흡 등 우려를 표하는 목소리도 있다.

한편 중국 진출 PD의 대표주자라고 할 수 있는 김명희 PD는 "국민들의 사랑을 받는다. 한국과 중국 모두에서 사랑받는 좋은 프로그램으로 보급하겠다"고 말했다.

<기사 내 인용 조건>

PD를 중국 진출 가속
김영희, 장학재, 조효진 등 유명 PD 연이은 중국행

각 방송사의 대표 프로그램을 만들었던 유명 PD들이 연이어 중국행령을 택하고 있다.

중국행을 택한 대표인 명종현은 '나쁜 기사단' '느린고' 등을 만든 김명희(56) PD 인. 명철 앞에서 그는 평일자로 평일형 김 PD는 지난해 8월 MBC에 사퇴한 뒤 그 중국으로 출격했다. 1966년 MBC에 입사해 '이영란의 출세 카레와'와 '장영 남 일' '왕중왕'과 '노들파' 등을 만들었고 최근 '나쁜 기사단'을 기획해 골든 글로브 한국 PD 중흥의 상징적인 존재가 됐다.

'만남의 땅' 만든 장학재, 조효진 PD도 지난해 9월 SBS를 퇴사하고 중국으로 건너갔다. '만남의 땅'을 만든 장학재는 40여년간 '백담산'을 만들었던 두리과 '백담산'을 제작자로 데뷔한 후 중국에 가고요 '명철'은 중국 PD를 '파리'라 부르며 '신시대'를 통해 '파리'로 중국에 진출했다.

과거 한국 PD들의 중국 진출이 포퓰러 프로그램들을 중국에서 제작하거나 중국 제작자에게 노하우를 전수하는 방식이 대부분이던 것과는 한층 달라진 프로그램의 면모를 엿볼 수 있는 대우방송 김 PD도 중국행에 나선 것이다.

이와 관련해 한류 기획 확대, 한류 방송의 글로벌화 등을 기대하는 긍정적 의견이 있는가 하면, 방송 제작 노하우 부족, 중국 거버넌스 미흡 등 우려를 표하는 목소리도 있다.

한편 중국 진출 PD의 대표주자라고 할 수 있는 김명희 PD는 "국민들의 사랑을 받는다. 한국과 중국 모두에서 사랑받는 좋은 프로그램으로 보급하겠다"고 말했다.

[부록 2] 이슈별 기사 본문

1. 한국 PD 중국진출

제목: PD들 중국 진출 가속. 김영희, 장혁재, 조효진 등 유명 PD 연이은 중국행

각 방송사의 대표 프로그램을 만들었던 유명 PD들이 연이어 중국행을 택하고 있다.

중국행을 택한 대표적인 연출자는 ‘나는 가수다’ ‘느낌표’ 등을 만든 김영희(56) PD다. ‘쌀집 아저씨’라는 별명으로 유명한 김 PD는 지난해 4월 MBC에 사표를 내고 중국으로 훌쩍 떠났다. 1986년 MBC에 입사해 ‘이경규의 몰래 카메라’와 ‘양심 냉장고’ ‘칭찬합시다’ ‘느낌표’ 등을 만들었고 최근 ‘나는 가수다’로 히트를 쳤던 그는 한국 PD 중국행의 상징적인 존재가 됐다.

‘런닝맨’을 만든 장혁재, 조효진 PD도 지난해 9월 SBS를 퇴사하고 중국으로 건너갔다. ‘닥터 이방인’을 만든 진혁 PD는 400억원이 투입되는 한중합작 드라마 ‘비취연인’을 차기작으로 택해 중국에 가있고 ‘별에서 온 그대’를 만든 장태유 PD와 ‘파리의 연인’ ‘신사의 품격’의 신우철 PD도 중국에 진출했다.

과거 한국 PD들의 중국 진출이 포맷 수출된 프로그램을 중국에서 제작하거나 중국 제작진에게 노하우를 전수하는 차원에서 이뤄졌다면 최근에는 한중 합작 프로그램의 연출을 맡거나 자신의 이름을 건 프로그램을 직접 연출하는 수준에 이르렀다.

이와 관련해 한류 저변 확대, 한국 방송의 글로벌화 등을 기대하는 긍정적인 의견이 있는가 하면, 방송 제작 노하우 유출, 중국 자본에 의한 방송 시장 잠식 등을 우려하는 목소리도 있다.

한편 중국 진출 PD의 대표주자라고 할 수 있는 김영희 PD는 “국민들의 응원을 바란다. 한국과 중국 모두에서 사랑받는 좋은 프로그램으로 보답하겠다”고 말했다.

2. 성매매특별법 합헌 결정

제목: 현재 ‘자발적 성매매 처벌’ 합헌 결정. 성을 산 사람 판 사람 “모두 처벌”

착취나 강요를 당하지 않고 자발적으로 성을 판매한 사람도 처벌하도록 한 성매매특별법 조항은 헌법에 어긋나지 않는다는 헌법재판소 판단이 나왔다.

헌재는 31일 성매매 알선 등 행위의 처벌에 관한 법률 제21조제1항에 제기된 위헌법률심판에서 재판관 6(합헌)대 3(위헌) 의견으로 합헌 결정했다.

이 조항은 ‘성매매를 한 사람은 1년 이하 징역이나 300만원이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다’고 규정해 성을 사고 판 사람 모두를 처벌하도록 하고 있다.

이와 관련해 성도덕 및 풍속 확립이라는 차원에서 현재의 결정에 찬성하는 의견이 있는가 하면, 성매매여성의 생존권을 침해하는 결정이라는 우려의 목소리도 있다.

이번 위헌법률심판은 서울북부지법이 2012년 12월 13만원을 받고 성매매한 혐의로 기소된 김모(45, 여)씨의 신청을 받아들여 제청했다.

생계형, 자발적 성매매 여성을 처벌하는 것이 위헌인지 다투는 사건은 이번이 처음이었다. 지금까지 ‘성매매처벌법’과 ‘성매매 방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률’ 등 이른바 성매매특별법에 성구매 남성이나 알선, 건물임대 업자가 7차례 헌법소원을 냈지만 전부 각하 또는 합헌 결정이 나왔다.