



CMC(Computer Mediated Communications) 상황의 여론화 과정에 관한 탐색적 연구

An Exploratory Study on the Process of the Public Opinions in CMC(Computer Mediated Communications)

저자 (Authors)	김현정 Hyun Jeong Kim
출처 (Source)	한국광고홍보학보 13(2) , 2011.4, 94-133 (40 pages) The Korean Journal of Advertising and Public Relations 13(2) , 2011.4, 94-133 (40 pages)
발행처 (Publisher)	한국광고홍보학회 Korean Association for Advertising and Public Relations
URL	http://www.dbpia.co.kr/Article/NODE02499725
APA Style	김현정 (2011). CMC(Computer Mediated Communications) 상황의 여론화 과정에 관한 탐색적 연구. 한국광고홍보학보, 13(2), 94-133.
이용정보 (Accessed)	아주대학교 202.30.30.*** 2017/04/27 09:56 (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.



CMC(Computer Mediated Communications) 상황의 여론화 과정에 관한 탐색적 연구

김현정* 지커뮤니케이션즈(주) 커뮤니케이션 전략연구소장, 홍보학 박사

본 연구는 “의견 기후”에서 소수임을 지각할 때 고립의 두려움으로 의견표명 의지가 감소되어 소수 의견이 사라지면서 여론이 형성된다는 “침묵의 나선효과”가 컴퓨터를 매개로 하는 커뮤니케이션 상황의 여론 과정에서도 적용되는지를 검증하고자 하였다. 이러한 검증을 위해 온라인 토론방에서 일정 이슈들에 대해 토론한 이들에게 설문조사를 실시하여 고립의 두려움에 대한 의견표명 의지를 측정하였다. 측정을 위해 단순 회귀분석을 실시하였으며 분석에서는 고립의 두려움을 느낀 정도와 그로 인한 의견표명 의지의 감소가 의견게재 횟수와, 오프라인 행동 의지를 감소하게 하였는지를 살펴보고자 하였다. 또한 연구를 위해 개설한 토론 커뮤니티에 일정 시기부터 임의로 다수 의견을 삽입하여, 다수 의견의 분위기를 감지한 후에 소수 의견자들의 의견 변화 양상을 살펴보았다. 또한 실시간으로 토론이 이루어진 기존 토론방에 게시한 글의 찬반논조를 관찰하여 고립의 두려움이 의견표명 의지에 미치는 영향력도 살펴보았다.

분석 결과 첫째, 온라인에서 자신의 의견과 반대되는 의견으로 하여 고립의 두려움을 느낀(혹은 느낄) 정도와 고립의 두려움으로 인한 의견표명 의지의 감소 정도는 의견표명 행동(토론방의 의견게재 횟수)에는 아무런 영향을 미치지 않는 것을 확인할 수 있었다. 둘째, 온라인 토론방의 게시물 관찰 결과에서는 침묵의 나선효과가 온라인 상황에서도 영향을 미치는 것인지 아닌지에 대해 분명한 단정을 내릴 수는 없었으며, 다만, 소수 의견들이 다수의견이 지배적인 상황에서도 계속적으로 나타나는 양상이 관측되었다.

KEY WORDS CMC • 침묵의 나선효과 • 온라인 여론 • 의견 기후 • 고립의 두려움

* illda@naver.com

I. 문제제기 및 연구 필요성

여론은 어떤 사회적인 현상이나 문제(issues)에 대하여 사람들이 지니고 있는 생각들을 기초로 하여 형성된다(Lippmann, 1992). 또한 이슈를 가진 공중들에 의해 형성된 공중의 의견이기도 하다(Blumber, 1966). 이때 여론을 통해 공중이 어떤 생각을 가지고 있는지를 집합적으로 보여주는 데 있어 전국적 규모의 매스미디어가 큰 영향력을 행사한다고 머츠(Mutz, 1998)는 밝히고 있다. 그의 지적처럼 여론 형성에서 매스미디어는 오랫동안 절대적 영향력을 가져왔다. 하지만, 오늘날에는 인터넷이 매스미디어에 버금가는 전국적인 영향력을 발휘하고 있다. 일명 “네티즌”으로 불리는 인터넷 이용자들의 의견은 오늘날 매우 영향력 있는 공중의 의견이 되고 있는 것이다. 특히, 송수신자 간의 동시적 상호 작용이 가능한 CMC(Computer Mediated Communications)의 특성은, 자유로운 의사 표명이 가능한 공공 토론의 장, 여론 형성의 중요한 장으로써의 인터넷의 역할과 중요성을 더욱 높이고 있다.

온라인에서의 공중의 의견은 컴퓨터를 통해 하나의 이슈에 대해 개인들이 자신의 생각을 글로 표명하기 시작할 경우, 동조, 반대를 나타내는 댓글이 그 글 뒤에 바로 이어지면서 형성된다. 잠시의 틈을 둘 필요도 없이 한 이슈에 대해 공중 간의 의견이 실시간으로 형성되고 교환되면서 중요 이슈가 부상하고 찬반의 의견이 갈리면서 여론이 형성되는 것이다. 특히 의견에의 동조가 높아지면 때로 그 의견은 온라인을 넘어 오프라인에서까지 목소리를 높이며 조직이나 기업에게 압력을 행사하기도 한다.

이처럼 인터넷을 통해 한 이슈에 표명된 개인적 의견이 동조를 통해 다수의 의견이라는 타당성을 획득하고, 아울러 영향력도 커지면 그 의견과 공중들은 일정 조직에게 위협적인 존재로 변모한다. 이때 그 이슈는 조직의 경영자들에게는 “결정을 기다리는 고정되지 않는 문제(Chase, 1984)”로 부상하게 되는 것이다. 결국 온라인에서 시작, 형성된 의견들이 온라인을 넘어 오프라인으로까지 투영되며 사회에 커다란 반향을 일으키는 여론이 된다. 오프라인에서뿐 아니라, 온라인에서의 이슈관리가 오늘날 조직에게 또 다른 필수적 과제가 되는 이유다.

1970년대 중반 실무만으로 부족한 것을 보완하기 위해 PR의 응용 연구 분야로 성장한 이슈관리는(Heath, 2002), PR의 중요한 영역이 되고 있다(Ewing, 1987; Renfro, 1993, Tucker, et al., 1993). 하지만 PR의 관점에서 아직까지 온라인 이슈 생성과 증

폭의 원인에 대해 뚜렷이 그 현상을 규명한 연구는 없었다. 아울러 온라인에서의 이슈 관리 전략에 대해 직접적으로 다룬 연구도 드문 실정이다.

하지만 온라인이 아닌 오프라인의 연구에서는 침묵의 나선 효과 이론이 있다. 이 이론은, 사람들의 의견이 합의되는 쪽으로 의견이 기울어지는 과정을 여론 형성 과정으로 설명한다(Taylor, 1982). 지배적인 집단이 어떻게 그들의 힘을 사회 내에서 유지하는지를 설명하는 데 유용한 방식을 제공하고 있는데(Metts, 2004), 이는 온라인에서 한 이슈에 대해 네티즌의 동조가 높아지면서 의견의 합의 나타나고 그것이 다시 온라인의 여론으로 형성되는 과정과 유사한 방식으로 여론을 설명하고 있다.

침묵의 나선 효과 이론에서 노엘-뉴먼은(Noelle-Neumann) 사회적 압력으로서 여론이 어떻게 작용하는지를 객관적으로 밝히는 작업이 여론 연구라고 밝힌다(Noelle-Neumann, 1984). 그에 따르면 사람들이 자신의 의견이 소수 의견이라고 생각하면 공개적으로 의견을 표명하는 것을 꺼려 침묵하게 되고, 그러면 다수 의견이 더 득세하게 되어 다수 의견은 더 커지게 되고 소수 의견은 점차 사라져 가는데, 이처럼 다수의 견해가 점점 커지고 소수 의견이 사라지는 과정이 여론 과정이라는 것이다(Noelle-Neumann, 1984).

그렇다면 온라인을 통해 이슈에 대해 형성된 각 개인들의 의견들이 하나의 동의를 이루면서 여론을 형성하는 과정도 이처럼 침묵의 나선효과 이론에서 주장하는 것과 같은 과정을 거치는 것인지, 고립의 두려움으로 인한 다수의 동조와 소수가 침묵하는 과정을 통해서 온라인 여론형성도 나타나는 것인지 의문을 갖게 된다. “인터넷이 사회적 경계를 허물었고, 의견표명에 있어 대면적 관계보다는 집단이 끌어당기는 힘에서 상대적으로 자유로워졌다 하더라도 개인이 의견을 나타낼 때 심리적으로 대세를 따라가려는 경향에서 벗어났다는 것을 의미하지는 않는다. 따라서 사람들이 자신의 의견을 표현할 때 사회적 분위기에 따라 반응할 가능성을 배제할 수 없는”(박성희·박은미, 2007, 288쪽) 것이다.

컴퓨터를 매개로 한 커뮤니케이션이 이미 일상의 중요한 커뮤니케이션으로 자리 잡은 오늘날, 온라인상에서 발생하는 여론들이 무시할 수 없는 힘이 되고 있다는 것은 누구도 부인하지 못한다. 따라서 이런 현상에 대해 이슈관리를 주요 영역으로 하는 PR의 학문적 입장에서 온라인 여론 과정을 분석하고 그 분석에 따른 온라인 이슈 관리 전략을 제시할 필요가 있다. 온라인상으로 하나의 이슈에 대해 자신의 의견을 표명하고

이슈 해결을 위해 한 목소리를 내는 공중의 여론에의 동참 과정을 규명하는 연구는 이슈관리를 주요 영역으로 다루는 PR 커뮤니케이션학에서도, 이슈관리를 주요 업무로 하고 있는 조직의 PR실무에서도 절실히 요구되는 실정이다.

결국, 본 연구는 컴퓨터를 활용해서 일단 의견을 표명하여 공중이 되기 시작하는 개인들이 온라인상에서 이슈를 증폭시키는 요인, 혹은 활동 공중이 되어 이슈에 대해 더 활발한 의견 표명에 참여하게 되면서 여론을 형성하고 여론 과정에 관여하게 되는 요인을, 침묵의 나선효과 이론에서 주장하는 여론 형성 과정 요인들과 연관 지어 규명해 보고자 한다. 이러한 규명을 통해, 컴퓨터 매개 커뮤니케이션 상황에서 발생하는 여론 형성 과정에 대해 학문적으로나 실무적으로나 온라인 상황에서의 조직의 이슈관리 PR전략을 구축하는 데 하나의 시사점을 제공할 수 있을 것이다.

2. 이론적 배경

1) 여론 형성 과정에 대한 논의

여론이란 단순한 개인들의 의견 합이 아니라 개개인의 의견을 합하는 것 이상의 과정이 개입되어짐으로써, 그 자체가 하나의 전체로서 독특한 속성을 지니는 것이라 할 수 있다. 그러므로 여론을 단순의 공중 의견의 합이라고 보기보다는 개인적 과정과 사회적 과정이 함께 고려되어야 이해할 수 있는 하나의 과정으로(박정순, 1990) 보는 것이 타당할 것이다.

사회적 인식 과정의 중요성을 말한 데이비슨(Davison, 1983)에 따르면, 공적 사안에 대한 자신의 태도를 만들어 가는 과정에서 사람들은 의식적 또는 무의식적으로 이루어지는 개인표집 행위를 통해 다른 사람들의 의견을 파악하며 그 결과를 보다 큰 집단이나 전체의 의견으로 일반화시켜 인식하게 된다고 주장한다. 여론을 다른 사람들의 반응을 예상하면서 행동하는 개인들의 상호작용이 만들어내는 역동적 과정이라고 설명하는 것이다. 즉, 여론에는 개인이 다른 사람들을 어떻게 인식하는가와 자신을 다른 사람들이 어떻게 인식할 것인가라는 사회적 인식의 결과가 크게 작용하는 것이다(McLeod & Chaffee, 1973). 사람들이 의견을 표명하거나 태도를 정할 때 타인들과의 비교심리

가 작용하게 되는 것이다(Festinger, 1954; Posutmes, Spears, & Lea, 2000). 이때 합의가 형성되는 쪽으로 사람들의 의견 표명이나 태도가 기울어지게 된다고 하는데 즉 사람들의 의견이 합의되는 쪽으로 의견의 합의 기울어지는 이러한 과정이 여론형성 과정이다(Noelle-Neumann, 1984).

노엘-뉴먼(Noelle-Neumann, 1984)은 사회적 압력으로서 여론이 어떻게 작용하는지를 객관적으로 밝히는 작업이 여론 연구라고 한다. 그녀는 사람들이 자신의 의견이 소수 의견이라고 생각하면 공개적으로 의견을 표명하는 것을 꺼려 침묵하게 되는데, 그러면 점점 다수 의견이 더 득세하게 되어 다수 의견만이 점점 커지게 되고 소수 의견은 점차 사라져 간다고 설명한다. 이처럼 다수의 견해가 점점 커지고 소수 의견이 사라지는 모습이 여론 형성 과정이라고 설명하는 모델이 침묵의 나선 효과 모델이다.

(1) 침묵의 나선 이론: 동기로서 고립에 대한 두려움

침묵의 나선 효과 이론에 따르면 대중의견에 대한 지각에서 비롯된 어떤 사람의 행동은 그 사람의 견해의 공적 견해이거나 아니면 그것의 결핍이다. 침묵의 나선 이론은 사람들이 어떤 이슈를 둘러싼 의견 분위기를 평가하는 데 미디어를 사용하고 그들 자신이 소수 의견에 속한다고 생각할 때 그들 의견을 공개적으로 표현하는 것을 꺼리게 될 것이라고 가정한다. 자신의 의견에 대한 징후를 찾기 위해 주위 환경을 살피는 사람들은 자신과 같은 의견을 지지하는 사람들이 소수라는 것을 깨닫게 될 것이고 따라서 공적 토론에서 일방을 침묵시키는 나선 현상을 낳게 된다는 것이다(Mutz, 1998).

노엘-뉴먼(Noelle-Neumann, 1984)은 혼자되는 것으로 인한 두려움의 결과가 모방의 모습으로, 나타나는 것이라는 점을 애쉬(Asch)의 줄 실험을 예를 들어 설명한다. 특히, 더 나은 판단을 가진 숫자상의 다수를 존중하는 민주적 시민주의에서는 그러한 다수어의 동조가 보다 중요하다고 한다. 다수에 의해서 선택된 선을 최고의 연결이 아닌 것일 때도 동조함으로서 개인의 고립에의 두려움이 공공적 행동에서 침묵하게 하는 것이며, 이는 개인들의 행동의 본질일 수 있다는 것이다. 결국 사람들의 견해들이 증가되고 감소하는 데 있어, 분명하고 자신 있게 집단적으로 말하게 되는 원인을 설명하는 기제로써, “고립의 두려움”이 사용될 수 있다고 주장한다. 그리고 아울러 개인들은 주변 환경을 관찰하는 데 소비되는 자신의 노력은 경시하는 대신 자신의 동료들의 행위

를 관찰하여, 이론적으로 지적인 집단의 판단에 주의를 기울이도록 만든다면, 인간의 사회적 존재성은 그들을 그들 동료로부터의 고립이나 분리의 두려움으로 이끄는 원인이 된다고 설명한다. 타인들에 의해서 사랑받고, 존경받기를 원하는 것이 사람들의 행동의 원인을 제공하고 이것이 고립의 두려움의 또 다른 이유가 된다고 주장하는 것이다 (Noelle-Neumann, 1984).

(2) 여론을 창조하고 퍼뜨리는 과정으로서의 침묵의 나선 효과

노엘-뉴먼(Noelle-Neumann, 1984)은 여론 조사에서 앞서 가는 후보가 더 많은 표를 점점 획득하는 과정은, 침묵의 나선 효과를 증명하는 것이라고 설명한다. 아울러 “침묵의 나선은 정의되지 않은 어떤 것이 퍼져가는 과정”이라고도 한다.

즉 침묵의 나선 과정을 위해서는 한 사람이 그 스스로 하나의 견해를 통해서 고립되어졌는지 혹은 행동을 통해 고립되어졌는지는 중요한 것이 아니라고 한다. 한 견해가 받아들여지는 것으로서, 혹은 어떤 표현을 통해 하나의 동의어로서 이해되어졌다는 것을 말하는 것이 더 중요한 것이라고 설명하는 것이다. 사회심리학의 ‘동조’ 개념은 이런 개념과 일맥상통하는 점이 있다(나은영, 2002). 침묵의 나선 이론은 자신의 의견이 소수 의견이라고 생각하면 공개적으로 의견을 표명하는 것을 꺼려 침묵하게 되고 그러면 점점 다수 의견이 득세하게 되어 다수 의견은 점점 커지고 소수 의견은 점차 사라져 가는 것이라는 설명은(Noelle-Neumann, 1984), 공중의 의견이 하나의 일관된 주장으로 동조 또는 동의되어 합쳐지는 과정이라고도 할 수 있을 것이다. 또한 그러한 동조에는 소수의 침묵이, ‘동조’라는 형태로 규합되는 과정도 들어 있다 할 수 있다. 결국 여론이 형성되는 데는 동조하느냐 안하느냐 혹은 소수 의견일지라도 동조가 아닌 쪽으로 공개적 의견 표명을 할 것인가 아닌가의 양자 선택이 개인에게는 매우 중요하다고 볼 수도 있을 것이다.

장운재 · 박승관(2007)은 이처럼 자신의 의견이 소수 의견이라고 생각하여 공개적으로 의견 표명을 꺼리는 사람들도 그 의견을 표명하는 발화상황이 공공성이 높은 경우에는 의견 표명 의지가 감소하겠지만, 반대로 발화상황의 공공성이 낮은 경우 즉, 사적 발화상황이 되면 비록 자신의 의견이 소수 의견이라 해도 적극적으로 의견을 표명할 수도 있다는 점을 보여주고 있다. 그들은 특히 사적 발화상황에서는 이슈에 대한 관심

이, 공적 발화상황에서는 성별이 의견표명 의지에 큰 영향을 미친다고 주장한다. 또한 발화상황만이 아니라 개인이 커뮤니케이션을 하는 데 있어서의 자기 효능감을 커뮤니케이션 효능성이라고 규정하고 이러한 효능성에 따라서 의견표명 의지가 크게 달라진다고 설명한다. 이 연구는 침묵의 나선 이론의 효과가 또 다른 변인에 의해서 다른 방향에서 나타날 수 있음을 보여주고 있다.

문관식·이병관(2007)의 연구도 침묵의 나선효과가 또 다른 변인에 의해 다르게 나타날 수 있음을 보여준다. 특히 이들은 개인이 갖는 문제인식과 제약인식에 따라 침묵의 나선효과, 즉 이슈에 대한 개인의 의견표명이 달라질 수 있다는 것을 검증하고 있어 주목된다.

이와 같은 두 연구들은 변인의 차이가 나선효과에 영향을 미친다는 사실을 검증함으로써, 침묵의 나선효과가 나타나게 되는 요인으로서 의견 자체의 성격보다는 매개변인이나 상황이 더 영향력 있음을 입증한다. 결국 이러한 연구들을 통해 CMC라는 상황에서도 개인의 의견표명 양상이 일반적으로 여론현상을 설명하는 침묵의 나선효과에서와는 다르게 나타날 수 있음을 추정하게 된다.

침묵의 나선 효과 즉 개인의 공적 의견 표명에 영향을 미치는 또 다른 변인들을 검증한 연구로서 위의 연구 외에 쇼플레(Scheufele, 1990)의 연구를 찾을 수 있다. 그는 의견표명에 영향을 미치는 요인들이 매우 여러 가지임을 입증한다. ① 연령, 성별, 교육수준 같은 인구학적 요인 ② 미디어의 정보적 이용이나 고립에 대한 두려움 같은 개인적 선유경향 ③ 평소의 토론 빈도와 미디어 노출 및 집중 ④ 뉴스 처리 방식 ⑤ 지식 및 언어 능력 ⑥ 정치 참여 ⑦ 이슈 관여도 ⑧ 지각된 사회적 자원 등 매우 다양한 변인들을 제시하고 있는 것이다.

여론은 문제로 인식되는 이슈에 대한 해결을 위한 개별적인 공중의 의견들이 하나의 일관된 주장으로 모아지는 즉 일치된 합의점을 찾아내는 과정을 통해 형성되는 것이라고 보는 것이 지금까지 여론을 보는 주류 입장이었다. 그래서 여론 연구에서는 침묵의 나선 효과가 중요한 위치를 차지해 왔다. 즉 의견의 합일이 여론의 형성에 중요한 요인으로 작용하는 것으로 인식되어 왔던 것이다. 물론 침묵의 나선효과에 대한 비판들도 있어 왔지만, 지금까지 여론 형성 과정에서는 이러한 침묵의 나선 효과가 여론을 매개로 하여 더욱 증폭됨으로써 여론이 형성되는 것으로 이해되어져 왔고, 침묵의 나선 효과는 대중매체 효과와 관련한 중요한 이론으로 인식되어져 왔다. 하지만, 온라인에서 의견의 합이나 의견

의 합의 퍼져나가는 현상을 침묵의 나선효과로서 온전히 설명할 수 있을지는 의문이 제기된다. 특히 일부 연구들을 보면 침묵의 나선효과가 아닌 또 다른 변인들이 여론 형성 과정에 관여되는 것으로 입증된 바 있기에, CMC 상황에서도 침묵의 나선효과가 그대로 적용되는지, 또 다른 변인이 작용되는지에 대해서 규명할 필요가 있다.

2) CMC 상황에서 여론 과정에 관여하는 요인에 대한 논의

앞서 살펴보았듯이 여론은 공중들의 견해가 모인 집합적인 의견의 총체라고 할 수 있을 것이고, 여론 형성은 그러한 의견이 집단 내에서 모아지는 과정이라고 볼 수 있을 것이다. 그리고 그것은 침묵의 나선효과에서 말하는 다수 의견이 득세하고 소수가 사라지는 과정을 통해 형성된다고 할 수 있다. 그러나 온라인에서의 여론 형성도 과연 그와 같은 과정을 따라 형성되는지는 아직 구체적으로 규명된 예가 없다.

물론 오프라인의 대면 커뮤니케이션 상황에서는 고립의 두려움으로 인하여, 혹은 무언의 압력으로 인하여 소수가 의견을 표명하지 않는 침묵의 나선효과가 나타난다(Noelle-Neumann, 1984). 하지만, 온라인 상황은 서로의 얼굴을 마주하고 의견을 말하는 커뮤니케이션 상황이 아니다. 이런 점에서 온라인의 여론 과정이 오프라인과 같은 여론 과정을 따르지 않을 수도 있다고 짐작하게 된다. 서로 마주보지 않은 채 혹은 서로의 얼굴이나 이름조차 알지 못한 채 상대의 글만을 가지고 상대방과 대화하고 상대방을 지각하는 CMC 상황에서는 고립의 두려움에 대한 정도가 오프라인보다 매우 적게 지각되거나 다수의 압력을 거의 느끼지 않을 수도 있다는 것이다. 즉 온라인에서는 반드시 침묵의 나선 효과를 거쳐서만 여론이 형성되는 것이 아닐 수도 있다는 가정을 하게 되는 것이다.

온라인에서의 여론 형성을 연구한 음수연(2005)은 온라인 토론방을 익명으로 할 때와 실명으로 할 때, 익명 토론방에서는 실명 토론방에서보다 관계에 대한 부담감을 덜 갖게 되기 때문에 자신의 의견을 적극적으로 밝히고, 의견표명 시 자기 노출을 매우 솔직하고 깊게 하는 경향이 발견되었다고 밝힌다. 아울러 그녀는, 고립에 대한 두려움이 온라인에서도 여론 형성에 역시 영향을 미친다고 주장한다. 실명으로 행하는 온라인 토론방에서 소수 의견이 사라지는 양상을 보인 반면에, 익명의 온라인 토론방에서 실험했을 때는 소수 의견이 보다 더 자신의 의견을 적극적으로 밝히고 자기 노출을 깊게 했

다는 결과를 제시하는 것이다. 하지만 그녀가 제시하는 이러한 결과는 오히려 온라인에서의 여론 형성이 반드시 침묵의 나선 효과에 따라 형성되지 않을 수 있다는 가정을 제기하게 한다.

장선분(2001)은 게시판에서의 글 내용분석과 더불어 개인들의 지각까지 살피는 연구를 진행하였다. 이 연구에서는 소수 의견자로 게시판에서 확인된 이들에게 이메일 질문을 보내서 그들이 실제로 다수 의견 분위기의 압력을 확인하고 침묵했는지를 묻는 지각에 대한 분석을 덧붙이고 있다. 이를 통해서 게시판에 올라온 글에 대한 내용분석의 한계를 극복하려고 시도하고 있다. 이 연구 분석에 따르면 침묵의 나선효과가 분명하게 발견되지 않았다고 보고한다. 특히, 연구를 위해 관찰한 민주노총 게시판에서는 전체 토론 기간으로 봐서 소수 의견이 처음 시작할 때는 다수의견이었으나, 토론이 진행되면서 소수의 의견으로 바뀐 경우가 나타났다고도 한다. 이는 침묵의 나선효과가 나타난 것이 아니라, 소수 의견자가 토론 진행과정에서 더 많은 의견을 개진함으로써 불만의 나선효과가 발생한 것이라고 지적한다. 또한 토론이 진행되면서 소수의견이 점차 줄어드는 현상이 나타난 경우의 다른 게시판에서도, 침묵의 나선 현상이 나타났기보다는 여론을 선점하고 침묵의 나선 현상을 저지하기 위한 투쟁과정에서 발생한 현상으로 해석하고 있다. 반대 또는 저항의 수단으로 사람들은 온라인 게시판 토론에 참여하는 경향이 있으며, 익명성을 특징으로 하는 온라인 게시판 토론에는 사회적 이슈에 따라서 그 이슈와 관련된 단체의 여론 선점을 위한 조직적 개입 현상이 벌어지는 결과가 여론을 형성하는 모습이 될 수 있다고 지적하고 있다.

이 연구에서도 역시 개인들이 온라인 토론에 의견을 게재할 때 고립의 두려움이나 의견 표명 의지에 대한 분명한 지각에 영향 받아 의견 표명의 태도가 달라진다는 점은 보고하지 않고 있다. 이러한 장선분(2001)의 연구 결과는, 온라인에서는 여론을 형성하는 데 있어서, 어떤 지배적 의견 형성에 대한 소수의견이 사라지는 데 중요한 기제가 침묵의 나선효과가 아닐 수 있다는 점을 제시하면서 온라인에서의 여론 형성이 고립의 두려움 때문에 일어나지 않을 수 있다는 점을 시사하고 있다.

맥데빗 등(McDevitt, Kioussis, & Wahl-Jorgensen, 2003)은 컴퓨터를 매개로 한 토론에서 견해를 표명할 때 나타나는 침묵의 나선의 조절적 역할에 대해 다루고 있다. 그들은 일반적으로 개인의 의견 표명이 실제 개인이 갖고 있는 것보다 더 조절 혹은 완화된 상태로 표출되기 때문에 컴퓨터를 통한 토론에서 상대적 익명성이 보장되더라도,

면대면 토론과 컴퓨터를 매개로 하여 이루어지는 토론과 별다른 차이를 나타내지 않을 것이라고 가정한다. 즉 개인들은 자신의 의견 표명이 타인에게 받아들여질지 금지될지 거부될지 모르는 상황에서 실제로 자신이 갖고 있는 것보다도 더 완화되어 표현하기 때문에 컴퓨터를 매개로 하여, 타인에 대한 상관성이나 관여도가 낮아지는 상황에서는 오히려 의견 표명 동기가 감소되며, 토론집단에 대해 중립적 입장을 지각하기가 쉬워질 것이라고 주장한다. 컴퓨터를 매개로 한 토론에서는 견해를 표현하도록 자극시키는 효과가 낮아지게 되므로, 오히려 자신의 의견을 표명하려는 태도가 더욱 감소된다는 예측인 것이다. 이런 예측 하에 온라인의 여론 형성 과정에서는 침묵의 나선효과가 영향을 미치기 어렵다는 가설을 입증하기 위해 이 연구에서는 실제 채팅방과 면대면 토론을 비교하는 실험연구를 진행하였다. 분석결과에 따르면, 침묵의 나선 효과에 대해 한정적인 지지가 발견되었다고 한다. 즉, 소수 집단이 다수보다 더 의견을 조절하는 것으로 나타나고, 소수 구성원들이 다수자보다 말하려는 의지가 적게 나타났다고 밝히고 있다. 또한 각 변인의 주효과는 통계적으로 유의미한 수치를 보이지 않았다고 한다. 결국 이 연구는 침묵의 나선 이론의 기본적 내용들은 지지되는 것으로 나타났으나 그 수치가 미약하였다고 밝히고, 의견 분위기의 지각이 CMC에서는 완벽하게 이루어지지 못한다고 설명한다. 이들의 연구도 침묵의 나선효과가 온라인의 여론 형성에 중요한 기제인지에 대해서는 정확히 밝히고 있지 않다. 소수 집단의 의지가 다수 집단의 이들보다 적게 나타났고, 소수 집단이 의견을 더 조절한다는 결과를 제시하고 있을 뿐이다.

이러한 문헌 고찰을 통해서 본 연구는 결국 온라인이 갖는 익명적인 특성, 혹은 자신의 사회적 맥락 단서를 노출하지 않고 의견을 표명할 수 있는 상황, 그러면서도 실시간의 쌍방향적 커뮤니케이션이 가능한 그런 CMC상황에서도, 여론 과정에 침묵의 나선효과가 작용되는지, 아니면 침묵이 아닌 다른 양상으로 소수의 의견 표명이 나타나는 것인지, 다수 견해 형성이 고립의 두려움 때문에 나타나는 것인지를 검증해 볼 필요가 있다고 판단된다.

3. 연구문제

오프라인에서 여론형성에 관여하는 과정을 설명하는 대표적인 이론의 하나가 침묵의 나선효과라고 할 수 있다. 그러나 앞서 선행연구에서 다룬 연구들 가운데, 분명하게 온라인에서의 여론 형성 과정이 오프라인에서와 마찬가지로 침묵의 나선 효과가 영향을 미친다는 결과를 제시한 연구는 없었다. 그렇다면 컴퓨터를 매개로 하여 커뮤니케이션이 이루어지는, 더욱이 그것이 이슈에 대한 해결을 위해 의견 표명이라는 형태로 일어나는 온라인 이슈 토론방에서의 커뮤니케이션 상황이라면 고립의 두려움과 침묵의 의견게재 행동에 영향을 미치는지 또한 그렇게 영향을 미침으로써 온라인의 여론이 생성, 증폭되는 것인지 알아볼 필요가 제기된다.

결국 본 연구에서는 오프라인에서의 여론 과정과 같이 침묵의 나선효과가 온라인의 여론 과정에 있어서도 중요한 기제가 되는지를 밝혀보고자 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

- 연구문제: 컴퓨터를 매개로 한 커뮤니케이션(CMC) 상황에서 이슈에 대해 온라인 여론이 형성되는 과정에서도 침묵의 나선 효과는 유용한 설명을 제공하는가?

4. 연구 설계 및 연구 방법

1) 연구 설계

(1) 설계 방향

본 연구는 크게 두 가지 방향으로 연구를 설계하였다. 설문조사와 의견 관찰이다.

우선 설문조사는 온라인 토론방에 의견을 게재한 의견게재자들에게 대한 설문조사로 이루어지도록 구성하였다. 일정 이슈에 대하여 찬, 반 의견글을 게재한 온라인 토론자들이 다수 의견에 영향을 받아 의견게재 행동의 변화가 있었거나 고립의 두려움이 의견게재에 영향을 미쳤는지를 묻는 식으로 진행하는 것이었다. 이를 위해서 두 가지 방향으로 설문을 설계하였다. 하나는 기존에 이미 개설되어 있던 토론방에 의견을 올린

이들에게 설문하여 답을 얻는 것이었다. 또 다른 하나는 연구를 위해 신규로 실험 토론방을 개설하고 거기서 토론한 이들에게 설문을 하는 것이었다. 즉 기존 토론방 의견 게시자에 대해 설문을 실시하는 것 외에, 온라인 토론을 목적으로 하는 실험 토론 커뮤니티를 따로 개설하여 그 곳에서 주어진 이슈에 대해 토론한 이들에게도 설문하는 방향이었다.

한편 설문조사 외에 토론 의견을 관찰하는 연구 설계는 토론 게시판에 올라온 의견게재 글의 내용을 살펴, 다수의견과 소수의견이 나타나면서 사람들의 의견게재 행동에 어떤 변화가 나타나는지를 글의 성격 변화와 게재 횟수를 통해 살피는 방향으로 설계하였다.

즉 처음 한 이슈에 대해 동조 의견을 올렸던 사람이 자신의 의견이 소수의견이라는 지각을 갖게 되면 그의 의견게재 행동에 변화가 나타나는지를 살펴보는 방식이다. 이는 의견 글의 게재 횟수 변화와 찬성 반대 같은 동조, 비동조의 글의 성격을 통해서 살펴보고자 하였다.

이런 관찰을 통해 이슈에 대한 찬반의견들이 어떤 과정을 거쳐 변화되면서 다수의견이 되어 가는지, 또한 의견의 동조가 늘어나면 소수가 된 의견들은 어떤 양상을 보이는지를 살펴보고자 하는 목적으로 설계했으며 관찰은 실험을 위해 개설한 신규 토론 커뮤니티와 기존에 토론이 이루어지던 토론 커뮤니티에 각각 올라오는 글의 성격을 관찰하는 형식으로 진행하였다.

(2) 토론방의 구성

① 신규 개설한 토론 커뮤니티 명칭 및 가입 회원 수

연구 설계에 따라, 온라인에서 이슈에 대한 의견게재 상황을 만들기 위해 온라인 토론 커뮤니티 3개를 연구자가 임의로 개설하고 그 커뮤니티에 토론방을 구성 운영했다. 토론 커뮤니티는 2008년 6월 25일부터 개설하여 8월 10일까지 운영하였다.

개설한 온라인 커뮤니티들의 명칭과 커뮤니티 주소는 다음과 같다. “다음”에 개설한 “이슈와 여론”(<http://cafe.daum.net/issue-opinion>), “싸이월드”에 개설한 “여론 & 공중”(club.cyworld.com/issue-public) 및 “이슈와 공중”(club.cyworld.com/issue-opinion)이다.

싸이월드에 개설한 커뮤니티 중 “여론 & 공중” 커뮤니티는 대학생 집단에게만 홍보하여 대학생 집단만이 참여하는 커뮤니티로 구성하여 운영하였다. 설문 진행기간까지 이 커뮤니티에 가입한 인원은 총 45명이었다.

싸이월드에 개설한 또 다른 커뮤니티인 “이슈와 공중”에서는 불특정 다수가 참여할 수 있도록 하였다. 따라서 이 커뮤니티에 가입하도록 하기 위해, 포털 내 신규 클럽 홍보란을 비롯한 다양한 클럽 홍보 방법을 통해 불특정 커뮤니티 가입자를 모집하였다. 모집 후 연구기간 동안 가입한 총회원 수는 74명이었다.

또한 완전 익명이 보장되는 “다음”에 개설된 “이슈와 여론” 커뮤니티에 가입한 회원 수는 총 91명이었다. 결국 모두 3개의 커뮤니티에 연구기간 동안 가입한 총 회원 수는 210명이었다.

한편 신규 온라인 토론 커뮤니티를 트래픽이 가장 높은 ‘네이버’가 아닌 ‘다음’, ‘싸이월드’에 개설한 이유는 다음과 같다.

실험 커뮤니티를 개설할 당시, 네이버보다는 다음과 싸이월드에 더욱 많은 커뮤니티가 개설되어 있었다. 개설된 총 숫자로 보아도 네이버보다는 다음과 싸이월드의 온라인 커뮤니티가 더욱 활발한 활동을 할 것으로 판단되었다. 또한 실제 실험 토론에 참여할 인원을 모으는 일이 쉽지 않은 일이었기에 사회적 이슈와 토론에 대해서 관심 있는 이들이 주로 이용하는 포털에 토론방을 개설함으로써 보다 많은 실험참가 인원을 모을 수 있을 것으로 판단했는데, 토론방을 처음으로 개설한 아고라가 있는 다음 사이트나 젊은층이 주로 사용하는 것으로 알려진 싸이월드가 사회적 이슈에 보다 관심이 높은 인원을 모으기에 유리할 것으로 판단되어 다음과 싸이월드에 토론 커뮤니티를 개설하였다.

② 신규 개설 토론 커뮤니티의 특성

온라인 토론을 하기 위해 이 커뮤니티 토론방에 글을 올릴 때는 로그인 한 사람만 올릴 수 있도록 구성하여 글을 남긴 사람의 이메일 정보를 얻을 수 있게 하였다. 또한 글을 올리지 않더라도 글을 읽기 위해서는 온라인 커뮤니티에 회원으로 가입하여 로그인 한 상태에서만 글을 읽을 수 있도록 하였다. 이를 통해 일단 의견을 올리지 않았더라도 다년간 회원이 누구였는지를 알도록 구성하였다.

아울러 이 온라인 커뮤니티들에는 토론 주제와 관련한 이슈 관련 뉴스 및 기타, 하고 싶은 이야기 등의 메뉴도 구성했다. 아울러 이슈 주제에 대한 정보나 사회적 흐름을

환기할 수 있도록 연구자가 각각의 커뮤니티들의 뉴스 메뉴에 1일 한 개 이상의 관련 뉴스를 업데이트 하였다. 이런 구성은 온라인 토론방에서 찬반 토론 의견을 게재하지 않더라도 커뮤니티를 방문하여 읽을거리가 있도록 커뮤니티의 메뉴를 구성함으로써 일반 커뮤니티처럼 자연스러운 방문을 유도하기 위함이었다. 뉴스, 하고 싶은 이야기 이외에도 자유게시판 및 이미지게시판, 가입인사 등의 메뉴도 구성하여 기존의 온라인 커뮤니티들에서 이루어지는 모든 상황과 동등한 환경을 제공하고자 하였다.

③ 토론방의 이슈 주제

토론을 위한 이슈 주제는 클리앙에서는 ‘쇠고기 수입문제’ 이슈에 대해 글을 올린 이들에게 설문을 진행하였다. 연구를 위해 개설한 온라인 토론방에서는 ‘의료보험 민영화’를 이슈 주제로 토론하게 하였다.

이 주제들은 연구 당시 국내에서 사회적으로 가장 관심을 끈 이슈 주제였다. 사회적으로 가장 높은 관심을 나타낼 수 있는 이슈 주제를 선정함으로써 실제 토론에 참여할 사람들을 더 많이, 더 쉽게 모을 수 있을 것으로 판단하여, 이 주제들을 이슈 주제로 선정하였다.

2) 조작적 정의 및 측정

(1) 의견표명 행동에 대한 조작적 정의 및 측정

개인들이 온라인 커뮤니티 토론방을 통해 나타난 의견 표명 활동을 양적으로 측정하기 위해서는 의견표명 행동에 대한 조작적 정의가 필요할 것으로 판단되었다. 따라서 본 연구에서는 온라인의 의견 표명 행동을, ‘온라인 토론방에 의견을 게재한 행동의 수’로 정의하고 의견게재 횟수를 통해 의견게재 혹은 의견표명 행동을 측정하였다.

의견게재 횟수는 연구를 위해 개설한 커뮤니티에서는 토론방 개설 이후 설문시점까지 1개월간의 기간 동안 토론방에 올린 총 의견의 횟수로 하였다. 또한 기존 온라인 토론방, 즉 시국 게시판에서는 설문 조사 시행 이전의 1개월 동안, 시국 게시판에 올린 글의 총 횟수로 하였다. 또한 이러한 의견게재 횟수에는 댓글도 포함하였다.

결국 의견표명 행동에 관련한 종속변인은 댓글을 포함한 의견게재 총 횟수로 하였

으며, 그 측정은 개인들의 설문 응답에서 얻은 수치를 기본으로 하고, 사이트에서 재확인하는 과정을 거쳤다.

(2) 오프라인 행동 의지에 대한 조작적 정의 및 측정

온라인 토론방에서 이슈에 대한 의견제재 행동과 같은 행동을 한 개인이 이후에 온라인이 아닌 오프라인에서도 그 해당 이슈에 대한 문제 해결에 실제적으로 나설 의지가 있는지에 대한 측정이 필요할 것으로 생각되었다. 다만 탁상공론이 아니라 온라인 공중이 오프라인의 활동공중으로 변할 수 있는 것인지 그리하여 오프라인에서도 여론을 형성하고 실제적으로 조직이나 기업에게 압력을 행사하는 공중으로 변하는지를 추가로 살피고자 하였다. 이에 ‘의견제재 횟수’ 외에 ‘오프라인 행동 의지’를 종속변인에 추가하였다.

특히 ‘오프라인 행동 의지’는 온라인에서 토론 글을 올려 온라인 여론 형성에 참여한 활동이 ‘오프라인 행동 의지’로까지 이어져 실제로 문제해결을 위한 참여행동으로 이런 토론 행동이 이어지는지를 살펴보고자 하는 것이어서 다음과 같은 질문을 통해 측정하였다.

“온라인 토론방에 이 이슈와 관련한 글을 올리고 나서 이 이슈에 대한 많은 관심이 생겨, 오프라인 활동(오프라인 모임이나 다른 문제 해결 운동 등)에도 참여하고 싶(아)겠다.”이며 이러한 질문은 5점 척도로 측정하였다.

(3) 침묵의 나선 효과에 대한 측정

테일러(Taylor, 1982)는 침묵의 나선 이론에 의한 여론 형성 과정이 4개의 변인을 포함하는 것으로 보고 각 변인의 위치와 변인간의 인과관계를 하나의 모델로 제시하고 있다. ① 자신의 의견 ② 지배적 의견에 대한 지각 ③ 장래의 여론 향방에 대한 평가 ④ 자신의 의견을 행동으로 나타내고자 하는 의지가 그것이다.

노엘-뉴먼(Noelle-Neumann)이 여론 분위기 지각에 따른 사회적 압력에 따라 고립의 공포가 생긴다고 하듯이 ‘지배적 의견에 대한 지각’은, 지배적 의견에 대해서 자신의 의견이 소수임을 지각하고 그에 따라 자신의 의견이 소수일 때 고립될 것에 대한 두려움을 지각하는 것이다. 혹은 향후 그러한 두려움 속에서도 자신의 의견을 계속해서 표명할지에 대한 의지가 영향을 미치는 것이라고 할 수 있다. 따라서 측정 변인은 크게

두 가지로 구분되어 있다. 자신의 의견을 소수로 지각할 때의 ‘고립에의 두려움’과 ‘의견 표명 의지’다.

① 고립의 두려움에 대한 측정

월넷 등(Willnat, Waipeng & Benjamin, 2001)은 고립의 두려움을, “고립의 공포”와 “커뮤니케이션 우려”라는 척도로 측정하고 있다. 특히, 고립의 공포는 사회적 고립과 의견 고립으로 나누고 있다. 본 연구에서는 인터넷 토론방을 통해서 의견을 말할 경우에 느끼는 고립의 공포이므로, 월넷 등(Willnat Waipeng, & Benjamin, 2001)의 연구에서 나타난 사회적 고립에 대한 측정항목 중, 두 항목인 “때로 나는 다른 사람들에게 내가 받아들여지지 않을까봐 걱정된다”와 “때로 나는 대화를 나눌 사람이 없을까봐 걱정된다” 및 노엘-뉴먼(Noelle-Neumann, 1984)의 기차 안 흡연 실험에서 비흡연자 앞에서 흡연에 대해 “기차 안 사람들과 내 입장이 반대되는 입장이라서 사람들로부터 고립될 것 같아 걱정된다” 및 “기차 안 사람들이 나를 이상하게 볼 것 같아 두렵다”로 측정된 문항을 가져와서 인터넷 토론방 상황에 맞게 수정하여 사용하였다. 수정을 거쳐 최종적으로 인터넷 토론방에서 소수 의견으로 지각할 때 고립의 두려움을 느낄 경우에 대해 질문된 문항은 다음과 같다.

- (1) “온라인 토론방에서의 이슈 의견 개진과 관련하여, 대부분 네티즌의 의견이 나와 반대되는 분위기가 느껴진다면(혹은 느껴졌을 때), 모두가 나를 이상하게 볼 것 같아 부담스럽게 느껴질 것이다(느껴졌다)”
- (2) “온라인 토론방에서의 이슈 의견 개진과 관련하여, 대부분 네티즌의 의견이 나와 반대되는 분위기가 느껴진다면(혹은 느껴졌을 때), 다른 이들에게 지탄받거나 나만 토론방에서 고립될 수도 있을 것 같아 걱정이 될 것이다(걱정되었다).”

이 문항들은 리커트 5점 척도로 측정하였으며 두 문항의 점수는 합산되었다.

② 의견표명 의지에 대한 측정

다음으로 의견 표명에 대한 측정은, 테일러(Taylor, 1982)의 자신의 의견을 행동으로 나타내고자 하는 의지라는 기준에 근거하여, 온라인에서의 의견표명이라는 행동을 적극적

으로 하는 의지와 의견 표명 행동을 하지 않는 의지로 구분하여 측정하고자 하였다.

이에, 의견표명을 하지 않는 것은 의견표명에 따른 우려 때문이므로, 윌넷 등 (Willnat, Waipeng, & Benjamin, 2001)의 커뮤니케이션 우려 측정 문항 가운데, “다른 사람들이 나와 다른 생각을 가지고 있으면 나는 공개적으로 내 의견을 말하지 않는 편이다”라는 문항을 가져와 온라인 토론방에 맞게 수정하여 측정하였다. 측정된 문항은 다음과 같다.

- (1) “온라인 토론방에서의 이슈 의견 개진과 관련하여, 대부분 네티즌의 의견이 나와 반대되는 분위기가 느껴진다면(혹은 느껴졌을 때), 더 이상 온라인 토론방에 의견을 올리고 싶지 않다고 느낄 것이다(싶지 않다는 생각을 가졌다)”

또한 의견 표명 행동을 하려는 의지는 토론방에서 일차적으로 자신의 의견이 소수인지, 다수인지를 확인한 후에 일차적으로 자신의 의견을 표명한 뒤이건, 혹은 아직 남의 의견만을 읽고 자신의 의견을 표명하지 않은 상태에서건, 테일러(Taylor, 1982)의 주장대로, “장래의 여론 향방에 대한 평가”가 있는 후에 일어나는 의지이므로, 다음과 같은 문항으로 측정하였다.

표 1. 침묵의 나선효과 측정 항목에 대한 신뢰도 분석

구분	측정 문항	Cronbach's α
고립의 두려움에 대한 측정	온라인 토론방에서의 이슈 의견 개진과 관련하여, 대부분 네티즌의 의견이 나와 반대되는 분위기가 느껴진다면(혹은 느껴졌을 때), 모두가 나를 이상하게 볼 것 같아 부담스럽게 느껴질 것이다(느껴졌다).	.817
	온라인 토론방에서의 이슈 의견 개진과 관련하여, 대부분 네티즌의 의견이 나와 반대되는 분위기가 느껴진다면(혹은 느껴졌을 때), 다른 이들에게 지탄받거나 나만 토론방에서 고립될 수도 있을 것 같아 걱정이 될 것이다(걱정되었다).	
의견표명 의지에 대한 측정	온라인 토론방에서의 이슈 의견 개진과 관련하여, 대부분 네티즌의 의견이 나와 반대되는 분위기가 느껴진다면(혹은 느껴졌을 때), 더 이상 온라인 토론방에 의견을 올리고 싶지 않다고 느낄 것이다(싶지 않다는 생각을 가졌다).	.580
	온라인 토론방에서의 이슈 의견 표명과 관련하여, 대부분 네티즌의 의견이 나와 반대되는 분위기가 느껴진다면(혹은 느껴졌을 때), 오히려 나는 더욱 활발하게 의견을 개진하고 싶어질 것이다(싶다는 생각을 하였다).	

- (2) “온라인 토론방에서의 이슈 의견 표명과 관련하여, 대부분 네티즌의 의견이 나와 반대되는 분위기가 느껴진다면(혹은 느껴졌을 때), 오히려 나는 더욱 활발하게 의견을 개진하고 싶어질 것이다.”

위 두 문항은 5점 리커트 척도(Likert scale)로 측정되었으며 추후 분석을 위해 합산하였다.

③ 측정항목에 대한 신뢰도 분석

침묵의 나선효과 측정을 위한 수정 항목에 대한 신뢰도 분석 결과 크론바 알파값(Cronbach's α)이 <표 1>과 같이 나타났다. 의견표명 의지 값이 약간 낮으나 측정에는 무리가 없는 것으로 판단되었다.

3) 연구 방법

(1) 토론 의견 게시자에 대한 설문 조사

① 설문 대상

토론 의견 게시자에 대한 설문은 토론방에 올라온 다수의 의견이 자신의 의견과 다를 경우에, 고립의 두려움 때문에 향후 의견을 올리지 않게 될지 아니면 계속 올릴지의 의사를 개인들에게 설문으로 조사하였다. 또한 의견표명의 의지가 감소되어, 의견게재 행동을 계속할지, 안 할지도 개인들에게 설문을 통해 질문하였다. 그리고 그런 질문을 통해 측정한 고립의 두려움과 의견표명 의지의 정도가(지각이) 과연 그 개인의 토론방의 의견게재 횟수(의견표명 행동)에 영향을 미쳤는지를 살피고자 하였다.

설문 대상은 기존 온라인 토론방에 글을 올린 이들 및 연구를 위해 개설한 이슈 토론방에 의견을 올린 개인들로 하였다. 특히 기존 온라인 토론방 게시자들은 ‘클리앙’의 시국 게시판에 글을 올린 이들을 대상으로 하였다. 또한, 싸이월드와 다음에 각각 개설된 온라인 토론방에 의견을 올린 지 1달이 지난 시점에서, 의견을 올린 이들에게 대하여도 설문을 시행하였다.

한편 기존 토론방으로 특히 클리앙의 시국 게시판을 선택한 이유는 클리앙의 시국

게시판은 일정한 주제의 이슈 관련 토론이 매우 활발히 진행되는 토론방이며 많은 연구자들이 설문을 위해 자주 이용하는 포털이어서 응답을 얻기가 쉬웠기 때문이었다.

② 설문조사 방법

개설한 커뮤니티 3곳의 메인 페이지 및 기존 토론방(클리앙의 시국 게시판)에 토론에 관련한 개인의 행동을 묻는 온라인 설문조사 메뉴를 만들어 게시하는 방법으로, 설문조사를 진행하였다. 방법은 설문조사 메뉴를 클릭하면 인터넷 화면상에서 바로 답을 클릭할 수 있도록 하여 참여를 독려했으며 각 커뮤니티의 회원 앞으로 설문 메일 및 쪽지를 발송하여서 메일을 열어서도 설문에 참여할 수 있게 장치를 구성하였다. 특히 이메일의 경우, 설문지를 메일 내용에 연결해, 메뉴를 클릭하는 것을 통해 간단히 설문에 참여하도록 만들었다.

다만 클리앙 시국 게시판 토론방은 시국 게시판에 참여하는 이들의 메일 주소를 알 수가 없는 경우여서, 단지 게시판에 설문을 게시한 후 역시 클릭을 통해 간단히 온라인 설문에 참여하도록 구성하였다.

③ 설문조사 기간 및 응답수

설문조사는 개설 후 약 1개월이 경과한 시점인 2008년 7월 22일부터 신규로 개설한 각 커뮤니티 사이트의 메인 페이지에 게시하여, 8월 2일까지 설문에 대한 응답을 수거하였다.

설문조사를 통해 세 개의 사이트에서 얻은 총 응답수는 119개였다. 커뮤니티 총 가입자는 210명이었으나, 설문응답에 대한 경품을 제시했음에도 가입자 중 절반만이 설문에 응답하였다. 설문을 함으로써 온라인의 익명적 특성이 사라지고 자신의 실체가 드러나는 것을 싫어하는 토론자들이 많기 때문에 응답률이 낮아진 것으로 판단되었다. 또한 클리앙의 시국 게시판 토론방에 올린 설문(기존 토론방을 활용한 경우)을 통해 응답한 이들은 총 67명이었다.

결국 기존 토론방 및 개설 커뮤니티를 통해 최종적으로 총 186개의 설문 응답을 얻었다. 그리고 이 설문 가운데, 대부분의 답이 게재되지 않은 두 개의 불성실한 설문지를 제외하고, 총 184개의 응답 결과를 분석에 사용하였다.

④ 설문 응답자의 인구통계학적 분포

설문 조사에 응한 응답자의 인구 통계학적 분포는 <표 2>와 같다. <표 2>에서 보면 응

표 2. 설문 응답자의 인구통계학적 분포도

구분		응답수(명)	구성비(%)
성 별	남자	142	77,2
	여자	42	22,8
직 업	회사원	87	47,3
	자영업	5	2,7
	전문직	17	9,2
	공무원	5	2,7
	학생	58	31,5
	주부	2	1,1
	기타	10	5,4
소 득	100만 원 미만	7	3,8
	100만 원 이상 ~ 200만 원 미만	19	10,3
	200만 원 이상 ~ 300만 원 미만	41	22,3
	300만 원 이상 ~ 400만 원 미만	39	21,2
	400만 원 이상 ~ 500만 원 미만	32	17,4
	500만 원 이상	46	25,0
나 이 (연령대)	20대	100	54,3
	30대	57	31,0
	40대	25	13,6
	50대 이상	2	1,1
학 력	고졸	7	3,8
	전문대 재학 또는 졸업	6	3,3
	대학 재학 또는 졸업	132	71,7
	대학원 졸업	39	21,2
의견게재 여부	의견게재	69	37,5
	의견미게재	115	62,5
총 응답자수		184(명)	100(%)

답자에 여성보다 남성이 높은 비율로 나타났다. 이는 사회적 이슈 토론에 있어서 일반적으로 여성보다는 남성이 보다 많은 관심을 갖는 성별적 특성이 작용한 것으로 여겨진다. 또한 직업군에서도 회사원이나 전문직, 자영업자가 많았는데 이러한 경향은 본 연구가 정치적으로 민감한 이슈주제를 가지고 토론을 진행한 결과에서 비롯한 것으로 추측된다. 토론이라는 활동 자체가 여성성보다는 남성성이 우월한 활동이며 토론에서 다른 이슈 주제도 사회적이며 정치적 성향의 이슈였기 때문에 커뮤니티의 회원에 여성보다 남성회원 수가 많았던 것으로 생각되며 실제 설문 응답에서도 남성 비율이 높았다. 특히 남성 응답자가 많아 직업면에서도 회사원, 전문직, 자영업자들이 많이 응답하였고 이런 직업적 영향에 따라 고소득자가 많이 참여한 것도 본 응답자들의 특성이다.

(2) 토론 게시판의 찬반 의견 관찰

설문조사와 다른 또다른 연구 방법은 의견을 게재한 각 개인들의 의견게재 행동의 변화를 관찰하는 것이었다. 이는 온라인 커뮤니티의 토론방에 올라온 의견을 따라가면서 그룹의 두려움이 영향을 미쳐 의견게재 행동에 변화가 나타나는지를 살피는 것이다. 즉 온라인 토론방에 올라오는 지배적 의견에 대해 자신의 의견이 소수로 지각될 경우에도 개인들이 계속해서 자신의 소수 의견을 올리는지, 아니면 다수의 영향을 받아 올린 소수의 글 성격이 변화하거나 혹은 아예 토론방에서 그 소수 의견이 사라지는지를 살펴보고자 하였다.

설문조사 외의 또 다른 연구 방법인 이 두 번째 방법을 위해서 2가지의 형식으로 의견 관찰을 진행했다. 신규 개설 커뮤니티 토론방의 의견 관찰과 기존 토론 게시판의 의견 관찰이다.

① 신규 개설 토론방의 의견 관찰

우선 첫째는 토론 과정을 보기 위해 연구자가 연구를 위해 개설한 커뮤니티 토론방을 통해 찬반의견이 올라오는 과정을 관찰하는 것이었다. 다른 하나는 기존에 있던 온라인 토론방에 올라온 의견토론 글의 내용을 살피는 것이다.

특히, 연구자가 연구를 위해 새롭게 개설한 커뮤니티 토론방에서는 토론방 개설 후 15일이 지난 후부터 인위적으로 한 가지 의견(본 연구에서는 찬성의견)을 반복적으

로 올려 다수 의견이 되도록 만드는 조치를 시행하였다. 다수 의견 분위기가 감지될 때 소수 의견이 사라지거나 줄어드는지를 관찰하기 위해서였다. 이러한 인위적인 조건은 “다음”에 개설한 토론 커뮤니티 토론방에서 시행하였는데, “다음” 커뮤니티는 완전 익명의 토론방 개설이 가능하기 때문이었다. 한편 이런 다수 의견 조작을 위해서 연구자가 미리 협조자 4명을 구하고 이들로 하여금 토론방에 가입하게 한 후 15일 경과시점부터 집중적으로 찬성 의견(다수 의견)만을 올리도록 하였다. 그리고 다른 토론자들의 의견글의 변화를 관찰하였다.

② 기존 토론방의 의견 관찰

아울러 기존 토론방에서의 의견 관찰은 기존에 토론이 이루어진 토론방을 찾아서, 그 토론방에 올라와 있는 의견에 대해 관찰했다. 몇 개월간의 의견 변화 추이를 관찰함으로써 다수 의견이 지배적인 상황에서도 소수 의견자의 의견의 변화를 실제적으로 관찰하고자 함이었다. 이러한 관찰을 시행한 기존 토론방은 다음 포털 사이트의, ‘아고라’에 있는 ‘100분 토론방’이었다.

5. 분석결과

1) 온라인 여론형성에서 침묵의 나선효과의 영향력 분석결과

여론 형성 과정에 관여하는 요인으로 밝혀진 침묵의 나선효과에서 주장하는 고립의 두려움 요인과 그에 따른 의견표명 의지가 온라인의 여론 형성 과정에도 영향을 미치는지를 보기 위하여, 먼저 이들 요인들을 독립변인으로 하여 단순 회귀분석을 실시하였다. 분석에서는 고립의 두려움을 느낀 정도와 그로 인한 의견표명 의지의 감소가 의견 게재 횟수와 오프라인 행동 의지를 감소하게 하였는지를 살펴보고자 하였다. 분석결과는 다음과 같다.

〈표 3〉의 결과에서 보듯이, 자신의 의견과 반대되는 의견으로 하여 고립의 두려움을 느낀(혹은 느낀) 정도와 고립의 두려움으로 인한 의견표명 의지의 감소 정도는 의견표명 행동(의견게재 횟수)에는 아무런 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 반면 오

표 3. 고립의 두려움 의견표명 의지가 의견게재 횟수 및 오프라인 행동 의지에 미치는 영향 분석결과

		비표준화 계수		표준화계수	t	유의확률	R ²
		B	표준오차	베타			
의견게재 횟수	고립의 두려움	-.957	.702	-.108	-1.364	.174	.014
	의견표명 의지	.236	.795	.024	.297	.767	
오프라인행동 의지	고립의 두려움	-.003	.098	-.002	-.030	.976	.047
	의견표명 의지	.309	.111	.217	2.787	.006*	

*p<0.01

프라인에서 문제해결을 위해 행동에 나서고자 하는 향후 의지에 대해서는 고립에의 두려움 지각은 역시 영향을 미치지 않지만, 고립의 두려움에 따르는 의견표명 의지의 정도는 영향을 미치는 것으로 나타났다($t=2.787, p<0.01$).

즉, 온라인 토론방에서 자신의 의견이 소수의 의견으로 지각될 경우 고립될 것으로 두려워하는 정도는 의견게재 횟수나 향후의 오프라인 행동 의지를 감소시키거나 증가시키거나 하는 데 별다른 영향을 미치지 않는 요소로 드러났고, 이에 반해 온라인 토론방에서의 자신의 의견이 소수라는 지각에 의해 토론방에서의 의견표명 의지가 감소될 것으로 지각하는 정도는 오프라인에서의 의견표명 행동 의지에도 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있었다.

2) 토론방 사이트에 올린 글 확인을 통한 침묵의 나선 효과 관찰

(1) 효과 관찰을 위한 커뮤니티에서의 의견 조작

위에서는 설문에서 얻은 양적 데이터를 가지고 CMC에서 여론이 형성되는 데 침묵의 나선효과가 영향력 있는 이론인지를 살펴보았다. 하지만 침묵의 나선효과는 여론이 형성되고 사라지는 모습을 나선에 비유하면서, 실제적으로 의견이 사라지는 모습을 역동적으로 표현한다. 즉 노엘-뉴먼(Noelle-Neumann)의 기존 연구에서는 의견이 사라지는 모습이 실험현장의 직접 관찰(기차 객실 안에서 흡연에 대한 질문을 하고 이에 대한

응답자들의 응답을 통한 반응 관찰)을 통해 확인되는 것이다. 온라인 토론방도 침묵의 나선효과 이론의 실험에서처럼 실제로 다수 의견을 만들어가는 모습, 소수의견이 사라지는 모습을 살펴볼 수 있는 공간이다. 따라서 인터넷 포털 ‘다음’에 개설한 토론 커뮤니티의 토론방에 올라오는 글들의 성격을 확인함으로써 온라인에서의 여론 형성 모습이 침묵의 나선 모양으로 사라지는 것인지를 관찰해 보고자 하였다.

이러한 관찰은 완전 익명이 보장되는 ‘다음’에 개설한 토론 커뮤니티에 토론방 개설 이후 15일이 경과한 시점에서, 의료보험 민영화에 대한 찬성 의견을 다수로 만드는 조작을 통해 시행하였다. 다수 의견을 만들기 위해서는 특히 토론 커뮤니티에 의도적으로 가입하게 한 연구 도우미 4인으로 하여금, 1~2개의 찬성의견을 2~3일 간격으로 지속적으로 올리도록 하였다. 그리고 그로 인하여 자신의 의견이 소수로 지각되는 이들이 의견게재를 계속하는지 그렇지 않은지를 관찰하였다. 관찰은 토론방 개설 이후부터 설문 게재 시까지 1개월 동안 행하였다.

(2) 각 의견게재자의 의견변화 관찰

각 의견게재자들의 의견게재 시기에 올린 글의 찬반 논조는 <그림 1>과 같다. 의견 내용을 찬반 의견수로 구분하여 개설 경과일자에 따라 하나의 표로 정리하였다.

<그림 1>에서 보듯이, 커뮤니티 개설 이후 번갈아가며 올라오던 찬반 의견들 중 초반까지 반대의견이 다수의견이었다. 그러나 도우미들이 의도적으로 찬성 의견을 삽입한 후 찬성의견이 다수로 변한 이후에는 찬반 의견게재가 모두 약간 저조하였다. 그러나 며칠 뒤에 다시 반대의견이 올라왔다. 이 반대의견에 도우미들이 다시 찬성의견들을 연일 올리자, 반대의견들은 다시 약간 주춤하는 듯 했다. 그러나 찬성의견이 저조하자, 반대 의견들이 다시 올라오는 양상을 볼 수 있었다. 즉 소수로 지각되는 반대의견은 사라지지 않았으며 다만 의견게재의 시기적 간격이 뜸한 현상이 나타나는 것을 볼 수 있었다.

<그림 1>에서 관찰되듯이 일시적으로 소수의견들이 올라오지 않는 현상이 나타나서, 이를 다수 의견의 변화에 따라, 다수에 비해 자신의 의견이 소수라고 지각될 때 자신의 의견을 침묵하는 현상으로도 파악할 수 있었다. 하지만, 커뮤니티의 방문자 상황을 파악할 때(모든 온라인 커뮤니티에서 개설자는 방문자의 아이디와 방문일수 및 방

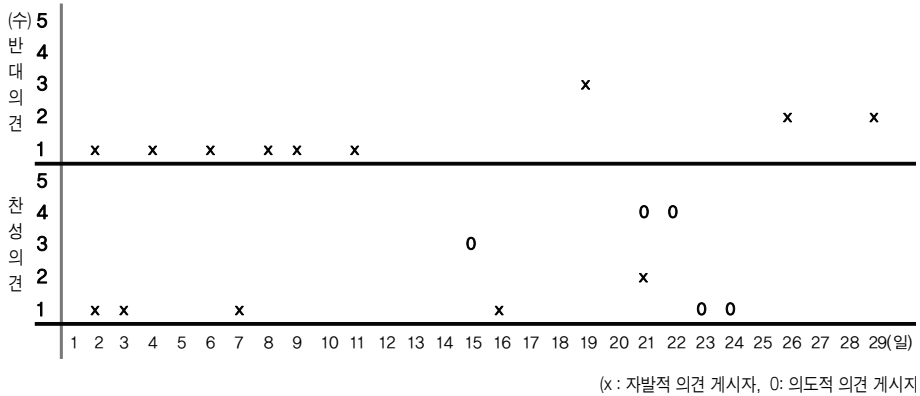


그림 1. 다음 토론방의 의견게재자의 토론방 개설 경과일별 찬반 의견 수 비교

문날짜를 확인할 수 있음), 매일 방문하는 이들이 많지 않고, 자주 방문하는 이들도 2~3일 간격으로 방문해 글을 읽는 것으로 파악되므로 이처럼 의견게재가 주춤하는 현상이 나타나는 것일 수도 있었다.

따라서, 일정기간 양쪽에서 별 의견게재가 나타나지 않는 토론방의 의견저조 현상을 차치해 두고, 의견게재수가 나타나고 사라지는 수만을 통해 살펴보면, 한때는 다수 의견이었지만 조작 의견 투입 후 소수 의견으로 변하여 자신들의 의견이 다수가 아니라는 것을 인식할 수 있는 상황이 벌어진 후에도 소수의견들은 일부 토론방에 나타났다.

이런 모습은, <그림 1>을 통해 관찰결과를 제시한 ‘다음’의 토론방은 물론이고 조작의견을 만들지 않고 자유롭게 관찰한, ‘싸이월드’의 토론방에서도 비슷한 양상으로 나타났다.

그러나, <그림 1>에서 나타난 결과를 가지고 침묵의 나선효과에 대한 온라인에서의 영향력을 논하기에는 무리가 있을 것이다. 결과에서 보듯이 표명된 의견의 수가 너무 적고 다수 의견분위기 지각에 따른 결과 현상으로 볼 수 있을 만큼 확연하게 소수의견이 계속해서 나타나지도 않았기 때문이다.

다만 앞서 응답자들의 설문 데이터를 가지고 회귀분석을 시행한 결과(<표 3>)를 살펴보면, 소수라고 인지될 때의 고립의 두려움이나 그로 인한 의견표명 의지의 감소 정도는 의견표명 행동에 아무런 영향도 미치지 않는 것을 알 수 있다. 이런 결과는 <그

림 1) 게재글의 찬반 논조 관찰 결과를 뒷받침하는 결과가 될 수는 있을 것이다.

(3) 기존 토론방 의견의 찬반 관찰을 통한 침묵의 나선 효과 검증

“다음” 토론방에서와 같이 다수 의견에의 조작이 없이, 자발적으로 찬반 의견이 올라오는 가운데 다수 의견이 형성되는 기존 토론방에서 소수 의견 관찰을 통해서도 침묵의 나선효과 검증을 시도해 보고자 하였다.

이 시도를 위해 다음 포털의 ‘아고라 100분 토론방’에서 의견에 대한 관찰을 시행하였다. 관찰을 시행한 아고라 100분 토론방은, 2008년 7월 24일 MBC TV의 ‘100분 토론’(토론주제: “영리병원 의료선진화인가, 민영화인가”)에 대해서 온라인에서 TV와 함께 토론이 이루어진 곳이었다. 토론은 TV 프로그램 방영 전, 방송 중 그리고 방송 이후까지 토론이 이루어졌다.

이 토론방에 게재된 의견에 대한 관찰은 2008년 7월 23일부터 12월 6일까지 이루어졌으며, 토론방에 올라온 모든 글에 대하여 날짜별로 찬반의견게재 수를 확인하는 것으로 진행하였다. 이러한 관찰을 통해서 다수 및 소수 의견 분위기 지각에 따라 소수자의 의견이 어떻게 변화되는지를 살피고자 하였다. 날짜별 찬반 의견 수 관찰 결과는 <표 4> 및 <그림 2>와 같다.

의견게재일별로 의견게재 횟수를 살펴보면, 100분 토론이 진행되는 당일과 다음 날(7월 24일 및 25일)까지의 의견게재수가 당연히 많이 올라와 있다. 또한 그 의견의

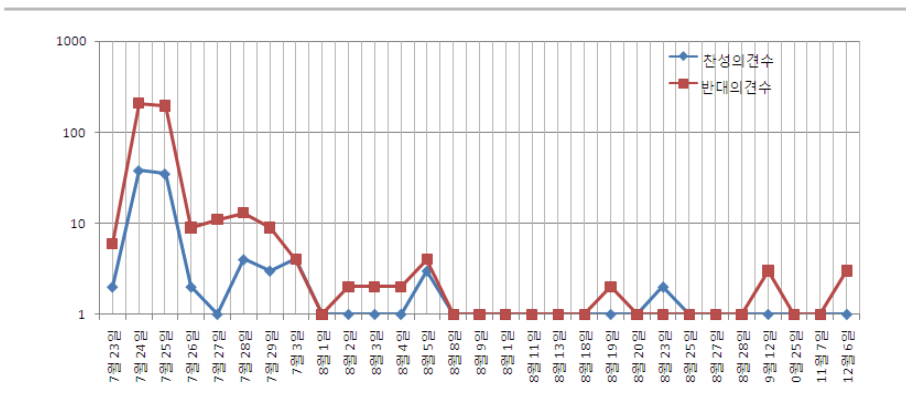


그림 2. 아고라 100분 토론방의 의견게재 일자별 찬반 의견 수 분포도

표 4. 아고라 100분 토론방의 의견게재 일자별 찬반 의견 수 비교

게재일	찬성의견 수	반대의견 수
7,23	2	6
7,24	38	208
7,25	35	195
7,26	2	9
7,27	0	11
7,28	4	13
7,29	3	9
7,30	4	4
8,1	0	1
8,2	1	2
8,3	1	2
8,4	0	2
8,5	3	4
8,8	1	0
8,9	1	1
8,10	0	1
8,11	0	1
8,13	0	1
8,18	0	1
8,19	0	2
8,20	0	1
8,23	2	1
8,25	0	1
8,27	0	1
8,28	0	1
9,12	0	3
10,25	0	1
11,7	0	1
12,6	0	3

다수는 반대의견이 차지하고 있음도 알 수 있다(〈그림 2〉, 〈표 4〉).

그러나 다수인 반대의견이 많이 게재되었다고 해도 찬성인 소수 의견들도 계속 올라왔다는 것을 확인할 수 있다. 이는 소수의견이 토론방의 다수 의견 분위기에 눌러 소수의견인 자신의 의견 표명을 꺼렸다고 판단할 수 없게 하는 결과이다. 특히, 의료보험 민영화 주제에 대한 TV에서의 100분 토론이 끝난 뒤에도 온라인 토론방에서는 찬성, 반대의견들이 계속적으로 올라와서 12월 6일까지 찬반 의견들이 계속적으로 관찰되었다. 그리고 이미 온라인 토론방에는 토론주제에 반대하는 의견들이 다수 의견으로 우세를 형성하고 있음을 알 수 있는데도 불구하고, TV 토론이 끝난 7월 26일 이후에도 소수의 의견들은 다수의견들과 비슷한 수치로 올라왔음을 알 수 있다.

한편, 〈표 4〉는 단순히 찬반의견의 수만을 확인할 수 있어 의견 변화 과정을 살펴볼 수 없는데, 실제로 이와 같은 토론이 이루어지던 토론방에서는 의견들이 올라오기 시작한 이후로 연속적으로 반대인 다수의견들이 토론방에 나타나는 모습이 시간경과에 따라 나타났다(토론방에서는 의견을 올린 순서대로 글이 올라옴). 실제로 토론방을 살펴보면 소수의견자들이 의료보험 민영화에 반대하는 다수의 의견 분위기를 확인할 수 있음에도 불구하고, 자신들의 찬성의견을 적지 않게 올리는 모습을 관찰할 수 있었다. 또한 소수의견자들은 다수의견자들이 던지는 자신들의 소수 의견에 대한 공격 댓글에 대해서도 소수라고 하여 침묵하기보다는, 비교적 당당히 자신의 의견을 재차 밝히는 양상을 나타냈다.

〈표 4〉에서는 단지 일자별 의견게재 수만을 표시하였으나, 위와 같은 여론의 찬반이 의견 순서별로 나타나는 현상을 하나의 과정에 의해 보여주기 위해 〈표 5〉를 다시 구성하였다. 〈표 5〉는 7월 23일, 24일, 25일(가장 의견게재 횟수가 높았던 시기)에 찬반의견들이 올라온 순서대로 게재 횟수를 표시한 것이다. 이 표를 통해 다수와 소수의견들이 어떤 양상으로 나타나는지를 확인할 수 있다. 특히 여기서 시간의 추이에 따라서 변동의 추이를 살피는 시계열분석을 사용하지 않았는데 이는, 〈표 5〉를 통해 단순히 시간 변동의 추이에 따른 변화량의 추이를 보고자 함이 아니기 때문이었다. 〈표 5〉는 하나의 의견이 올라올 때 그 한 의견에 대한 찬성이나 반대의견이 어떤 상태로 다시 나타나는지를 보여주기 위한 것으로, 각 찬반 의견이 나타나는 순서를 찬반의견 게재수와 함께 보여주도록 만든 것이다.

만약 이를 시계열분석으로 하고자 하여, 관측치에 동일값이나 가중치 값을 주어

표 5. 아고라 100분 토론방의 의견게재 순서별 찬반 의견 수 비교

게재일	찬성의견	반대의견
7.23		x
	0	
		xx
	0	
		xxxx
7.24		xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
	0	
		xxxxx
	0	
		xxxxxxxxxxxx
	0	
		xxxxxxxxxxxxxxxx
	0	
		xxxxxxxxxx
	0	
		x
	0	
		x
	0	
		xxx
	0	
		xx
	0	
		xx
	0	
		xxxxx
	0	
		x
	0	
		x
	0	
		xx
	0	
		x
	0	
		xx
	0	
		xxxxxxxxxxxx
	0	
		xxxxxxx
	0	
		x
	0	
		xxxxx
	0	
		xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

게재일	찬성의견	반대의견
7.24	0	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
	00000	XXXXXXXX
	0	XXX
	0	X
	0	XXXX
	00	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
	0	XXXXXXXX
	0	X
	0	XXX
	0	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
	000	
		XX
	0	X
	0	XX
	0	X
7.25	0	XX
	00	XXXXX
	0	XXX
	0	X
	0	XXXXXXXXXX
	00	XXXXXXXX
	0	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
	0	XXXXX
	0	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
	0	XXXXX
	0	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
	0	XXXXX
	0	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
	0	XXXXX
	0	XXXXX

계재일	찬성의견	반대의견
7.25	0	XXXX
	0	XX
	0	XXXX
	0	XXXXXXXXXX
	0	X
	0	XX
	00	XXXXXX
	0	X
	00	XXXX
	0	XXXXXXXXXXXX
	00	XX
	00	XXXXXXXXXX
	0	XXXXXXXXXX
	0	X
	0	XX
	0	XXX
	0	XXXXXXXXXX

평균값을 구하고 이를 예측치로 하는 단순 혹은 가중이동평균법을 구할 경우 7월 23일의 찬성 수치인 2건과 반대 수치인 7을 모두 합한 수치를 이용하여 값을 구하고 표를 얻게 될 것이다. 그럴 경우 찬성과 반대가 올라온 순서와 올라온 순서마다 다른 찬반의 게재 건수를 살필 수가 없게 된다. 이 게시판에서 관찰한 글의 게재 순서는 다수 지각에 따른 소수의 의견변화를 알기 위한 장치이다. 따라서 각 찬반 의견의 변화를 볼 수 없는 시계열 분석 대신 본 연구에서는 <표 5>와 같은 유형의 글이 올라온 과정을 보여주는 시간 순서상의 정밀 분석표를 고안하고, 이를 통해 의견이 나타나는 과정을 보다 실제적으로 살피고자 하였다. 결국 <표 5>를 통해, 의견의 나타남과 사라짐이라는 침묵의

나선희효과 모델을 실시간의 쌍방향적 커뮤니케이션 양상에서 살펴볼 수 있을 것으로 판단했다.

〈표 5〉를 보면 찬성의견과 반대의견이 어떻게 나타나는지 그 과정을 관찰할 수 있다. 처음 의견이 나타나기 시작한 7월 23일의 경우를 예를 들면, 반대의견 하나가 올라온 뒤 바로 찬성의견 한 건이 뒤이어 올라오고 다시 반대의견 2건이 올라왔다. 그리고 이에 대해 다시 찬성의견 한 건이 올라온 뒤에 뒤이어 반대의견이 4건이 다시 올라왔음을 볼 수 있다. 이러한 방식으로 7월 25일까지 의견들이 나타나는 모습을 모두 위 표를 통해 살펴보면, 우선 다수의 의견인 반대 의견이 지배적으로 많이 나타나며 다수의견은 연속적으로 몇 건들이 계속 이어지고 있다. 이를 통해 다수 의견에 대한 동조현상을 알 수 있다. 아울러 이와 같은 지배적 다수 의견에 반하는 소수의견인 찬성의견도 간간이 올라오는 것을 확인할 수 있다. 소수의견이 사라지지 않고 계속해서 나타나고 있음을 알 수 있다. 따라서 이 게시판에서는 다수 분위기에 의해서 소수의견이 나선희으로 사라지는 모습은 관찰되지 않는다. 오히려 소수의견들이 다수 의견이 지배적으로 나타나는 상황과는 상관없이, 꾸준히 올라오는 모습을 확인할 수 있다.

결국 〈표 5〉를 통해서 찬반 의견들의 사라짐과 나타남의 과정을 볼 수 있는데, 비록 소수의견이라 해도, 자신의 의견이 옳다고 믿는 한 오프라인에서와 달리 컴퓨터를 매개로 하는 커뮤니케이션 상황에서는 그 소수 의견이 사라지지 않는다는 사실을 확인할 수 있다. 다수 의견에 반하는 소수 의견자가 고립에 두려움으로 인해서 자신의 생각에 대해 침묵하는 현상은 쉽게 발견되지 않는다는 것이다. 대신 자신이 옳다고 믿는 한 계속적으로 의견을 표명하는 모습을 관찰할 수 있다. 이는 면대면의 상황 혹은 오프라인 상황에서의와는 다른 결과다.

결국 이러한 관측을 통해 다수의 의견이 강력하고 지배적인 모습으로 나타나더라도 익명을 근간으로 하는 온라인의 커뮤니케이션 상황에서는 소수가 다수의 의견분위기로 하여 침묵하는 현상은 나타나지 않는다는 것을 추정하게 된다. 이는 여론 형성 과정을 다수의 지배적 상황이나 동조의 증가라고 설명하는 침묵의 나선희효과 모델의 설명요인들이 온라인에서는 여론 형성에 영향을 미치지 않을 수 있다는 가정을 하게 하는 결과로 파악된다.

6. 결론

1) 요약 및 논의

본 연구에서는 온라인에서의 여론 형성 과정이 오프라인에서의 여론 형성과정과 어떻게 다른지를 측정해 보고자 하였다. 특히 침묵의 나선효과라는 여론 형성 과정을 측정하는 기존 이론이 컴퓨터 매개를 통해 이루어지는 커뮤니케이션 상황에서 이루어지는 오늘날의 여론 현상에서도 같은 결과를 설명할 수 있는지를 알아보고자 하였다. 즉 다수의 의견 기후가 관측되는 상황에서 자신의 의견이 소수임을 지각할 때, 고립의 두려움을 느껴 온라인 토론방에 자신의 의견을 올리는 행동을 꺼려하거나 혹은 그만두게 되는지를 살피고자 한 것이다.

이러한 관측을 위한 연구방법으로 온라인 토론방에서 일정 이슈들에 대해 토론한 이들을 대상으로 설문을 하고 고립의 두려움에 대한 의견표명 의지를 측정하였다. 또한 연구를 위해 개설한 토론 커뮤니티에 일정 시기부터 임의로 다수 의견을 삽입하여, 다수 의견의 분위기를 감지한 후에 소수 의견자들의 의견 변화 양상을 살피었으며, 실시간으로 토론이 이루어진 기존 토론방에 게시한 글의 찬반논조를 관찰하여 그 영향력을 살피고자 하였다.

분석 결과 확인된 내용은 다음과 같다.

첫째, 온라인에서 자신의 의견과 반대되는 의견으로 하여 고립의 두려움을 느낀 (혹은 느낄) 정도와 고립의 두려움으로 인한 의견표명 의지의 감소 정도는 의견표명 행동(토론방의 의견게재 횟수)에는 아무런 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 반면 오프라인에서 문제해결을 위해 행동에 나서고자 하는 향후 의지에 대해서는, 고립에의 두려움 지각은 영향을 미치지 않지만, 고립의 두려움에 따르는 의견표명 의지의 정도는 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 온라인 토론방에 올라온 글의 성격과 글의 횟수를 통해 관찰한 결과에서는 침묵의 나선효과가 온라인 상황에서도 영향을 미치는 것인지, 아닌지를 분명하고 정확하게 단정내릴 수는 없었다. 다만, 소수 의견들이 다수의견이 지배적인 상황에서도 계속적으로 나타나는 양상을 관측할 수는 있었다. 또한 이것은 앞서 토론자들에게 자기 보고식으로 응답하게 하여 얻은 앞의 회귀분석 결과를 보충하는 결과일 수 있는 것으로

판단되었다. 즉, 다수 의견이 지배할 때도 소수 의견이 완전히 사라지지 않는 게시판의 모습은 토론방 커뮤니티 회원들의 자기 응답 데이터에서 얻은 결과와 일치하는 것이라고 볼 수 있었다.

이는 결국 오프라인에서의 행동 의지는, 실제 현실에서 일어나는 상황을 전제로 하는 것이므로, 상대방을 알지 못한 채 의견을 교환하는 온라인 상황에는 잘 적용되지 않을 수 있음을 확인하게 하는 것이라고 생각된다. 고립의 두려움이 가상의 대면 상황인 온라인에서는 별다른 영향을 미치지 못할 뿐 아니라 익명적 특성 또한 고립의 두려움을 줄여주기 때문에 나타나는 결과로 판단되었다. 결국 오프라인 행동 의지에 영향을 미치는 침묵의 나선효과는 대면 커뮤니케이션 상황에 적합한 이론으로 컴퓨터 매개 커뮤니케이션 상황(CMC)에서는 여론 형성에 반드시 영향을 미치는 요인으로 보기는 어렵다는 추정을 가능하게 한다.

종합해 볼 때 CMC 상황에서는 고립의 두려움이 의견표명 행동에 별다른 영향을 미치지 못한다고 생각된다. 즉, 이는 침묵의 나선효과가 온라인 상황의 여론 과정에서 효과적 이론이 아니라는 것을 추정하게 한다. 대면 상황에서 자신의 의견이 소수일 경우 고립의 두려움을 지각하는 사람일지라도, 온라인에서는 얼굴을 마주하고 서로의 의견분위기를 확인하는 대면 토론상황이 아니기 때문에 고립의 두려움이 개인들의 의견 표명 행동에 그다지 영향을 주지 않을 수 있다는 가정을 하게 한다.

그러나 이는 추론일 뿐이다. 본 연구의 결과만을 가지고 침묵의 나선효과의 고립의 두려움이나 다수 의견 기후의 지각이 여론 형성에 영향을 미치지 않는다고 단정적인 결론을 내릴 수는 없을 것이다. 따라서 분석결과에 대한 보다 과학적인 검증과 정교한 연구 방법을 발굴해 향후 연구에서 온라인 여론 과정에 대한 연구를 재검증할 필요가 있을 것으로 생각된다.

2) 연구의 의의 및 한계점

지금까지의 여론 과정에 대한 학문적 논의들은 주로 오프라인 상황에서의 적용을 다루어 온 것이 사실이다. 그러나 오늘날의 상황은 페이스북이나 트위터, 온라인 토론방 등 모든 커뮤니케이션 상황이 인터넷이나 모바일 등 컴퓨터 매개 커뮤니케이션(CMC) 상황을 말하지 않고는, 여론의 형성과 증폭 과정에 대해 이해할 수도 말할 수도 없는 상황

이 되고 있다.

따라서 본 연구는 지금까지 오프라인 상황에서 여론을 설명하는 데 유의미한 이론인 침묵의 나선효과 모델이 온라인에서도 유용한 모델인지를 검증해 보았다. 이를 통해, 기존 이론의 온라인 적용에 대한 시도를 하였음은 물론 온라인에서의 여론 형성에 영향을 미치는 요인을 찾아보고자 했다는 데 연구 의의를 찾을 수 있다.

특히 침묵의 나선이론에서 제시하는 기차 안 실험이나 애쉬(Asch)의 줄에 대한 실험에서처럼 다수 의견에 대한 소수의견의 나타남과 사라짐의 과정이 온라인 토론 상에서 어떻게 나타나는지를 실시간으로 보여주하고자 시도하였으며 연구결과에서 제시된 〈표 5〉는 그러한 결과물이다. 다수의견에 대한 소수의견자의 의견계재 활동이 다수의 영향을 받아 과연 어떻게 변화해 가며, 그런 영향이 온라인 여론으로 형성되어 가는 데에는 과연 어떤 기제가 작용하는지 하는 양상을 실제적으로 보여주하고자 시도한 것이다. 비록 통계적 검증은 아니지만 온라인 여론 형성과정에 대한 이러한 관측적 시도를 통해서 오늘날 쌍방향적이며 실시간으로 이루어지는 커뮤니케이션의 한 양상을 살피고자 한 것은 이 연구의 또다른 시도이며 의의라고 볼 수 있을 것이다.

또한 온라인과 오프라인의 여론 형성 과정에 대한 비교 연구를 통해 오늘날 PR의 이슈관리 영역에서 필수적이 되고 있는 온라인상 이슈 관리 및 여론 관리 분야에 하나의 방향성을 제시할 수 있었던 것도 연구의 중요한 의의로 생각된다. 온라인 여론에 대한 대응과 긍정적 이슈 확산은 오늘날 조직에 매우 필요한 PR 영역이 되고 있으며 특히 공공정책의 진행과 수행에서는 더욱더 필수적인 업무 영역이 되고 있다. 본 연구의 온라인 여론 형성 과정에 관한 침묵의 나선효과 적용 연구 결과는 온라인 PR영역, 특히 공공문제나 이슈관리에 다수의 의견만이 온라인에서는 여론의 전부가 아닐 수 있다는 하나의 시사점을 던져주고 있다고 본다.

다만, 본 연구가 연구 진행상 여론 형성의 배경이 되는 이슈의 주제를 다양화하지 않았다는 것은 이 연구의 한계가 될 수 있다. 특히 의견계재 횟수 등에서 개량적 수치를 설문 분석에 이용하기 위해, 이슈 주제별로 차별화된 수치 값이 나올 수도 있는데 이러한 점을 염두에 두지 않고 모든 계재횟수를 일괄적으로 합산하여 설문에 이용한 점은 한계점으로 지적될 수 있다. 하지만 보다 다양한 이슈 주제에 대해 의견을 표명한 사람들을 모아 각각을 다룬 수치로 보고 차별성을 인정한 수치를 다루기에는 더 많은 시간이 투여되어야 하기에 보다 장기적 연구에서 이루어져야 가능할 것으로 생각된다. 특히

본 연구의 목적은 주제에 대한 여론의 영향력을 살피는 것이 아니었으며 온라인에서의 여론 형성 과정에 침묵의 나선효과에 대한 기제가 작용하는지를 살피는 것이었으므로 사람들이 가장 관심을 갖는 이슈 주제를 선정하여 더 많은 토론자를 모아 좋은 연구결과를 얻고자 하여 이슈 주제를 두 가지로 한정할 수밖에 없었다.

또한 본 연구는 매우 복잡한 연구 절차를 거쳐 진행된 까닭에 이슈의 주제를 다양화한 연구를 진행할 수 없는 한계도 있었다. 본 연구의 과정을 잠깐 언급하면, 연구를 위해 우선 온라인에서 토론할 공중을 모은 다음, 그들에게 토론할 여건이 되는 온라인 토론방을 만들어 주고, 그 토론방에서 토론을 할 수 있도록 일정 기간 운영한 후에, 다시 일정 기간이 지나서야 그들에게 설문을 하여 데이터를 구하는 일련의 과정을 거쳤다. 즉 몇 단계의 필수 단계를 거치는 과정이 본 연구를 위한 설문조사에 이르기까지 필요했던 것이다. 이러한 까닭에 본 연구에서는 다양한 이슈 주제를 가지고 토론을 다루기에는 근본적으로 한계가 있었다. 특히, 연구를 위해 개설한 토론 커뮤니티에 대한 홍보를 통해 어렵게 회원이 된 이들도 가입만 하고 토론방에 자신의 의견을 게재하지 않는 경우가 많았고 의견을 게재한 회원들도 의견 표명 후에는 더 이상 토론에 흥미를 잃어 커뮤니티를 찾지 않는 일도 많았다. 또한, 의견을 올리거나 회원에 가입해서 활발히 활동을 한 회원들도 막상 설문을 진행하는 시기에는 설문에 응답하지 않는 경우가 발생하여, 연구 진행에 많은 돌발 변수들이 존재하였다. 새로 개설된 커뮤니티와 기존에 있던 토론 커뮤니티에 가입하거나 가입되어 있는 회원 수가 적지 않았음에도 불구하고, 설문 응답수가 184명에 그친 것도 그와 같은 이유라고 하겠다.

해리스와 패러다이스(Harris & Paradice, 2007)는 감정적인 정보가 CMC를 통해서도 잘 전달되어질 수 있음을 지적한다. 그들의 연구에 의하면 메시지 수용자들은 긍정적이거나 부정적인 감정을 담은 메시지를 연계함으로써 전달자의 감정을 간파하는 것이 가능했다고 보고한다. 또한 감정적 단서들 예를 들면, 감정적 말과 감정적 메시지, 감정적인 단어들과, 감정적 언어 표시 및 언어에 준하는 표시(이모티콘 등)들을 사용하여서도 전달자의 감정을 간파하는 것이 가능했다고 하며, 이런 단서들을 합쳐서 사용할 때와 감정적 단서들이 메시지에서 증가할 때, 전달자의 감정을 보다 높게 간파할 수 있었다고 보고한다.

이들의 연구 결과는 만약 CMC 상황에서 의견을 표명하고자 하는 이슈의 성격이 보다 감정적인 호소를 자극하는 이슈인지, 아니면 이성적이거나 지적인 문제해결을 요

구하는 이슈인가에 따라서 개인들의 의견표명에 따른 감정적 태도도 달라질 수 있으리라 것을 추측하게 한다. 즉 이슈가 보다 감정적인 주제일 때(예를 들면, 개고기 금지, 학교 체벌 같은)는 온라인 토론방에서의 의견게재가 감정적인 단서를 주는 글로 표현될 수 있을 것이고 그러한 경우에는 침묵의 나선효과의 영향력이 달라질 수도 있을 것이다. 본 연구는 이러한 점을 살펴보지 못했으며 이 점은 이 연구의 한계로 지적될 수 있을 것이다.

따라서 향후 연구에서는 지적인 문제 해결을 요구하는 정책적 이슈 주제가 아닌 보다 감정적이고 개인적인 사안에 치중하는 이슈주제들을 추가하여 침묵의 나선효과의 여론 과정에 대한 영향력을 다시 살펴볼 수 있을 것이라고 본다. 아울러 감정적인 태도가 나타나는 이슈 주제에 영향을 미치는 요소와 지적인 이슈 주제에 영향을 미치는 요소들을 구분하는 연구를 진행하는 것도 제한적일 수 있는 본 연구의 결과를 보다 광범위하게 확대 적용할 수 있는 연구가 될 수 있을 것이다. 감정적, 이성적 혹은 그 밖의 더 다양한 이슈 주제에 따라 침묵의 나선효과의 영향력 차이가 다르게 나타나는 것을 검증해 본다면 보다 넓은 영역에서 적용 가능한 연구가 될 수 있을 것으로 판단된다.

참 고 문 헌

- 나은영(2002). 『인간 커뮤니케이션과 미디어』. 서울: 한나래.
- 문관식 · 이병관 (2007), 공중 유형에 따른 자기 의견 표명에 관한 연구. 『한국광고홍보학보』, 9권 1호, 87~108.
- 박성희 · 박은미 (2007). 인터넷 공간에서의 이슈 유형별 여론지각과 의견표명에 관한 연구; 인터넷 여론조사와 게시판을 중심으로. 『한국언론정보학보』, 39, 284~556.
- 박정순 (1990). 일반 커뮤니케이션과 지역 감정. 『한국언론학보』, 25권 1호, 35~74.
- 음수연 (2005). 온라인 토론을 통한 여론형성. 『정보통신정책』, 17권 22호, 1~24.
- 장선분 (2001). 컴퓨터 매개 커뮤니케이션이 여론 형성 과정에 미치는 영향에 관한 연구: 침묵의 나선 이론을 중심으로-. 연세대 언론홍보대학원 석사학위논문.
- 장운재 · 박승관 (2007). 발화상황의 공공성, 의견표명 의지, 커뮤니케이션 효능성의 관계. 『한국언론학보』, 51권 1호, 172~198.
- Blumer, (1966). The mass, the public and public opinion. In B. Berelson & M. Janowitz (Eds.), *Reader in public opinion and communication* (2nd ed., pp. 45~50). New York: Free Press. (Original work published 1946)
- Chase, W. H. (1984). *Issue management: Origin of the future*. Stamford, CT: Issue Action, Publishers.
- Davison, W. Phillips (1968). Public Opinion. Introduction. In David L. Sills (Ed.), *International Encyclopedia of the Social Sciences*, Vol. 13 (pp. 188~97). New York: Macmillan.
- Ewing, R. P.(1987). *Managing the new bottom line: Issues management for senior executives*. Homewood, IL: Dow Jones-Irwin.
- Festinger, L. (1954). A theory of social comparison processes. *Human Relations*, 7, 117~140.
- Harris, Ranida B. & Paradice, David(2007). An Investigation of the Computer-mediated Communication of Emotions. *Journal of Applied Sciences Research*, 3(12), 2081~2090.
- Heath, Robert L.(2002). Issues management: its past, present and future. *Journal of Public Affairs*, 2(4), 206~303 DOI: 10.1002/pa.114
- Lippmann, Walter(1992). *Public opinion*. New York: Macmillan.

- McDevitt, M., Kioussis, S., & Wahl-Jorgensen, K. (2003). Spiral of moderation: Opinion expression in computer-mediated discussion. *International Journal of Public Opinion Research*, 15(4), 454~470.
- McLeod, J. M. & S. H. Chaffee(1973). Interpersonal approaches to communication research, *American Behavioral Scientist*, 16, 469~499.
- Metts, Sandra(2004). Introduction to Communication Theory, In J. R. Baldwin, S. D. Perry & M. A. Moffitt(Eds.) *Communication Theories*. (pp.3~20). Boston: Pearson Education, Inc.
- Mutz, D. C.(2000). 『미디어 정치효과: 비개인적 영향력』. 양승찬(역). 서울: 한나래. (원저출판년도 1998)
- Noelle-Neumann, Elisabeth (1984). *The Spiral of Silence; Public Opinion - Our Social Skin*. Chicago and London: The University of Chicago Press.
- Postmes, T., Spears, R., Y., & Lea, M. (2000). The formation of group norms in computer-mediated communication. *Human Communication Research*, 26(3), 689~716.
- Renfro, W. L.(1993). *Issue Management in strategic planning*. Westport, CT: Quorum Books.
- Scheufele, Dietram A.(1999). Deliberation or dispute? An exploratory study examining dimensions of public opinion expression. *International Journal of Public Opinion Research*, 11, 24~58.
- Taylor, D. G.(1982). Pluralistic ignorance and the spiral of silence. *Public Opinion Quarterly*, 46, 311~335.
- Trucker, Kerry, Broom, G. & Caywood, C.(1993). Managing issues acts as bridge to strategic planning. *Public Relations Journal*, 49(11), 38~40.
- Willnat, L., Waipeng, L., & Benjamin, H. D.(2001). Individual-Level Predictors of Public Outspokenness: A Test of the Spiral of Silence Theory In Singapore. *International Journal of Public Opinion Research*, 14(4), 391~412.

투고일 2011년 2월 28일

심사일 2011년 4월 4일

게재확정일 2011년 4월 10일

Abstract

An Exploratory Study on the Process of the Public Opinions in CMC(Computer Mediated Communications)

Kim, Hyun Jeong

The Director of Communication Laboratory in Gcommunications Co. / Ph.D. of PR

The purpose of this research was to determine the factors related with the process of forming public opinions in computer-mediated communication (CMC). To determinethe factorsinvolved inthe process of forming public opinion online, this research focused on the theory of spiral of silence, which suggests that minority opinions disappear when the presence of a majority is perceived because of the fear of isolation. Thus, a survey was performed in those subjects who had written their opinion about some issues in online discussion sites.Furthermore, the pattern of changes in minority opinions was observed after posting a majority opinion on an online discussion site opened for this study. And the results were as follows; First, the study confirmed that the fear of isolation did not affect the process of forming public opinions in CMC. In other words, it showed that the level of fear felt (or to be felt) due to those opposing opinions and the decreased level in the will to express one's opinion did not affect the behavior of expressing opinions (the number of posting one's own opinion on the discussion site). Second, no definite conclusion was drawn up as to whether thespiral of silence effect affected online situations from the results observed on the online discussion site. However, minority opinions continued to appear even in the presence of a majority opinion.

KEY WORDS Computer-Mediated Communication (CMC) • Public Opinion • Spiral of Silence • Climate of Opinion • Fear of Isolation